

高雄市政府 104 年度研究發展成果報告

身心障礙者職業重建個案管理服務成效探討 -以高雄市為例

研究機關：高雄市政府勞工局
博愛職業技能訓練中心

計畫主持人：李德純 主任

協同主持人：曾如冰 課長

研究員：鄧瑛珠 督導

中華民國一〇四年八月三十一日

摘 要

本研究旨在探討高雄市2013年身心障礙者職業重建個案管理服務成效中，2013年接受職業重建個案管理員服務之482位身心障礙者，職業重建系統中的相關表格資料，以瞭解接受職業重建成功就業之身心障礙者個人因素、職業重建過程相關因素及職業環境因素等三部分，研究成果提供職業重建個案管理員適性評估及個別化計畫、身心障礙者正向就業成功就業準備、政府部門推動就業服務政策參考。

研究結果發現：(一)個人基本特質：成功就業的身心障礙者男性多於女性，年齡以21-29歲居多，障礙程度以輕度者，教育程度63.5%集中在高中(含高職)畢業居多，而障礙類別以重要器官失去功能者居多，其次是智能障礙者，在年齡的卡方檢定與t檢定皆未達顯著，表示年齡的不利因素經職重服務仍然可達成就業的目標；(二)職業重建過程和結果：本研究中的482位身心障礙者在2013到2014年期間，於職業重建系統中的就業服務。從開案到結案的時間，平均為225.6天，結案原因以「穩定就業三個月以上」結案者為最多(53.5%)，其次為達成職業重建目的(12.4%) (三)由就成功就業與未成功就業相關性發現，提供服務者經職管員開案服務後再派案就服員之成功就業率有顯著性，另在健康狀況與成功就業亦達顯著性，由此發現提供服務者與健康狀況是成功就業的重要相關性因素。

研究結論與建議：(一)加強專業人員的專業訓練及資源聯結之運用，職業重建個案管理員對身心障礙者職能評估與可轉移技能運用，提出適合處遇計畫，了解就業促進需求，提供成功就業率。(二)建議鼓勵學術和實務共同合作發進行不同障別相關就業的實證研究，提供政府部門推動就業服務策略和方案參考。

關鍵字：身心障礙、職業重建、就業服務、個案管理、成功就業

目 錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究問題及研究目的	8
第三節 名詞釋義	9
第二章 文獻探討	11
第一節 理論探討	11
第二節 身心障礙者職業重建發展與實施現況	14
第三節 身心障礙者個案之相關特徵探討	17
第三章 研究方法	22
第一節 研究取向與架構	22
第二節 研究對象與資料來源	24
第三節 研究工具與研究變項	24
第四節 資料蒐集方法及分析	28
第五節 研究倫理與研究限制	29
第四章 研究發現	30
第一節、身心障礙者接受職業重建服務之基本特性	30
第二節、身心障礙者接受職業重建服務後就業成功之因素	37
第五章 結論與建議	42
第一節、研究結論	42
第二節、研究建議	43
參考文獻	47

圖表目錄

圖 3-2-1 職業重建影響因素之研究架構圖	23
表 3-3-1 研究變項一覽表	25
表 4-1-1 接受職業重建服務之基本特性分析	31
表 4-1-2 接受職業重建服務之基本特性-障別、程度、居住區域	32
表 4-1-3 接受職業重建服務性別與個人基本特質	33
表 4-1-4 接受職業重建服務的服務過程因素	34
表 4-1-5 接受職業重建服務結果	35
表 4-1-6 成功就業者職場環境相關因素	36
表 4-2-1 成功與未成功就業之個人基本特質分析	39
表 4-2-2 成功與未成功就業之服務模式分析	40
表 4-2-3 成功與未成功就業之 t 考驗	41

附件目錄

附件一 (表 2-1)身心障礙者職業重建服務申請晤談紀錄表	51
附件二 (表 2-4)身心障礙者職業重建服務案主職業重建計畫	56
附件三 (表 3-2)身心障礙者社區化就業服務案主就業服務計畫	58
附件四 (表 0C)身心障礙者職業重建服務案主服務紀錄表	61
附件五 結案表	62
附件六 申請計畫表與期中進度表	63

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

壹、研究背景

隨著時代的進步與演變，身心障礙者的各項需求與權益日漸被重視，許多相關法令應運而生。憲法增修條文第十條即明確規定：「國家對於身心障礙者之保險與就醫、無障礙環境之建構、教育訓練與就業輔導及生活維護與救助，應予保障，並扶助其自立與發展」。該法特別保障身心障礙者之基本權利，包括社會權、生存權及工作權等三個面向（游慧珍，2011）。然而，社會權、生存權及工作權實則上密切相關。以「工作」即「就業」觀之，係指人類在不同場域中的各種身體及心智活動，是人們獲取自尊、個人成就與生存的重要來源；不僅是一種經濟來源，更是一種社會身分象徵。換言之，就業是個人為追求某一特定目標所從事之有系統的活動，藉此扮演自己在社會中的角色，找到自己在社會裡的定位，並進行社會集體活動、社交關係聯結與社會義務實踐的重要發展場域之一。同時，也是降低了社會排斥及孤立，提升心理與生活滿意度，更增進社會融合的機會，以滿足自我生存維護、社會歸屬感、被賞識、勝任感等需求之手段（林幸台，1987；Schur, 2002；引自吳秀照，2007；楊明仁，2003；王育瑜，2004；游慧珍，2011）。

從行政院主計總處(2014)的統計資料及勞動部勞動力發展署「103年身心障礙者勞動力狀況調查報告」發現，身心障礙者的勞動參與率 19.7%，相較於全體國民的勞動參與率 58.6%，身心障礙者的勞動參與率遠低於一般國民，僅為其三分之一，而身心障礙者的失業率 11.0%，卻遠高於一般國民失業率 3.79%大約三倍，顯示身心障礙者在就業上為雙重弱勢群體。

現今市場機制是以勞動者的能力及條件來理性的評估其價值；不符合雇主條件要求者，往往被排除在勞動市場之外。就業的身心障礙者，無論

在經濟、心理健康及社會參與程度上，都高於未就業的身心障礙者；不僅較容易得到經濟資源及生活滿足，發揮個人才能，得到工作上的成就感，更能據以建立與社會的聯繫及歸屬感（吳秀照，2007）。然而，身心障礙者通常有較低的就業率，主要歸因於身體、心理等限制影響工作所需之功能表現和生產力。另外，社會對身心障礙者長久以來的不解、偏見、刻板印象與歧視，亦會產生社會排除效應（吳宗仁等人，2014）。由此，可知身心障礙者在失業後所面臨的處境將會是全面性的社會排除的社會問題，協助有就業潛能的身心障礙者得以適才適性地就業，是現今身心障礙者職業重建政策應努力的目的。

我國身心障礙者的權益法規歷經三次重要變革，自1980年「殘障福利法」的社會救助觀點，至1997年「身心障礙者保護法」的保護弱勢觀點，進而至2007年「身心障礙者權益保障法」的平等保障原則，其立法精神是以漸進的方式促進身心障礙者融合於社會體系中。在身心障礙者的就業促進方面，於1992年前僅有「殘障福利法」第12條明定；1992年「就業服務法」頒訂後，身心障礙者的就業服務才有具體的法律依據，支持性就業（supported employment）理念成為推動促進身心障礙者就業之施政重點。「就業服務法」第24條規定主管機關對於負擔家計婦女、中高齡者、殘障者、原住民、生活扶助戶中有工作能力者、其他經中央主管機關認為有必要者等這些特定對象自願就業人員，應訂定計畫，致力促進其就業；第25條規定公立就業服務機構應主動爭取適合殘障者及中高齡者之就業機會，並定期公告；第27條規定主管機關為協助殘障者適應工作環境，應視實際需要，實施適應訓練。尤其是在第27條的規範中，其協助殘障者適應訓練的概念與支持性就業的理念相同。

行政院勞委會職訓局（現改制為勞動部勞動力發展署，以下簡稱勞發署）於1993年訂定「支持性就業試行草案」，委託台北第一兒童發展中心編制就業工作手冊，並於國內五個身心障礙福利機構試行一年（轉引自陳靜

江，2002)。於1995年委託陳靜江等人負責「身心障礙者社區化就業服務模式之發展」專案，一方面發展服務流程及編制工作手冊，一方面積極培訓身心障礙者就業服務人員及建立督導制度。以支持性就業所闡述的社區化與支持性理念為基礎，將一般性就業、支持性就業、庇護性就業等就業安置方式及可能服務對象納入考量，並規範身心障礙者社區化就業的服務流程與運作模式（陳靜江、胡若瑩、李崇信、李基甸，1996）。

在1997年「身心障礙者保護法」頒布，首次為身心障礙者訂定「促進就業」專章，明訂各級政府應依身心障礙者之障礙類別及等級，提供無障礙個別化職業訓練及就業服務，並應視身心障礙者需要提供職業重建、創業貸款及就業所需輔助器具等。該法所稱職業重建是指職業訓練、職業輔導評量、就業服務、追蹤及輔導再就業等。勞委會職訓局並在2002年再度委託陳靜江等人修訂名稱為『身心障礙者就業轉銜之社區化業服務理念與實務－作業流程與工作表格使用手冊』，以個案管理的方式及流程，提供身心障礙者就業服務人員服務身心障礙者就業之參考。當時身心障礙者就業服務人員肩負多元角色，從開案晤談、評估案主需求、開發就業機會、評估案主與工作的適配性、就業安置、後續職場支持及追蹤輔導等，全為身心障礙者就業服務人員之職務內容。

在2007年為隨著世界對於人權的重視，身心障礙者的相關規範積極朝向權益保障方向進行修正，故將「身心障礙者保護法」修訂及更名為「身心障礙者權益保障法」。其第33條規定勞工主管機關應依身心障礙者之需求，自行或結合民間資源，提供無障礙個別化職業重建服務；而前述之職業重建服務，包括職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導及其他職業重建服務。因此，勞發署於2007年訂定「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」，於地方政府主管機關設置身心障礙者業職重建服務窗口，設置職業重建個案管理員（以下簡稱職管員）以整合各種服務管道，透過個案管理方式提供身心障礙者就業轉銜、諮詢、評估及開案、研擬職

業重建服務計畫、派案或轉介、追蹤及結案，並協調及整合身心障礙者職業重建資源網絡，以協助身心障礙者獲得相關資源，至2011年全國22縣市已經全面推行。

綜合上述，發現我國身心障礙者的就業權益受到法規的保護，並有明確的實施計畫，因此本研究以政府服務方案發展的脈絡下，分析高雄市政府勞工局推動身心障礙者職業重建服務窗口的就業服務成效。

貳、研究動機

我國的職業重建服務單一窗口的概念源生於美國的服務制度設計。美國很早就開始推動制訂身心障礙者職業重建相關法規 (Rubin& Roessler, 2008)，第一次世界大戰後為安置大量有肢體障礙的退伍軍人，美國國會於1917年通過史密斯修斯法案 (the Smith-Hughes Act)，提供身心障礙者職業教育的復健服務，並為後來的職業復健服務的設立奠下基礎。聯邦政府於1920年訂定公民職業復健法 (史密斯費斯法，the Smith-Fess Act)，提供16歲以上肢體障礙者職業重建相關服務。

我國於2007年勞發署規劃職業重建單一窗口，先擇定職業重建服務運作及資源充沛的臺北縣、臺北市、桃園縣與彰化縣4個縣(市)試辦「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫(2007.01.04)」，將就業轉銜服務轉型為職業重建服務，首次增設職業重建個案管理員一職(職管員)，以個案管理方式推動身心障礙者職業重建服務。蘇昭如、侯松廷，(2008)考察美國身心障礙者職業重建服務制度計畫，由臺北縣政府亦規劃於辦理赴美國職業重建實務工作考察，回來之後全台推動身心障礙者職業重建窗口計畫，開啟我國身心障礙者職業重建服務模式旅程碑。接著陸續補助各縣市成立職業重建單一窗口，並於2010年全國所有縣市全面推行「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫(2010.08.04)」，推展身心障礙者職業重建工作，以滿足身心障礙者職業重建之需求。提供所有障礙類別的身心障礙者職業

重服務，台灣現行實際運作上提供身心障礙者職業重建服務係有二種不同模式：一為單軌制，如台中市、台南市、屏東縣等縣市，係由職重窗口職管員先行開案評估，依就業服務需求再派案給予支持性就業服務員（以下簡稱支持性就服員）提供就業服務；二為雙軌制，如台北市、高雄市等縣市，除了單軌制由職重窗口職管員評估派案外，凡接受政府部門委託就業服務的公私就服單位支持性就服員皆可自行開案提供就業服務，目前高雄市是全國少數採取雙軌制的服務系統的縣市。

此外，在身心障礙者就業需求方面，依據衛生福利部 2014 年 6 月統計資料顯示，領有身心障礙證明(新制)及手冊(舊制)者總計共有 113 萬 1 千人，其中以肢體障礙者占 33.2%最多，其餘依序為重要器官失去功能者 12.3%、聽覺機能障礙者 10.8%、慢性精神病者 10.7%、多重障礙 10.2%，餘各障礙類別所占比重在 10%以上。高雄市有 13 萬 4,460 人，占全國身障人口總數 12.0%，僅次於新北市(15 萬 3,343 人，占 14%)。根據高雄市社會局之統計數據，年齡介於 15 歲至 65 歲之身心障礙者人口總數為 81,215 人；女性 32,910 人，男性 48,305 人。勞動部勞動力發展署 2015 年發佈「103 年身心障礙者勞動狀況調查報告」顯示國內身心障礙者勞動參與率為 19.7%，失業率為 11.0%。依此推估高雄市身障失業人口約為 3,130 人；其中，身心障礙之非勞動者有就業能力及意願工作者有 77.7 %需要政府協助約有 2,175 人。因此，綜合考量前述兩類族群，初步推估高雄市有就業服務需求的潛在身障人口數約為 5,300 人左右不可謂之少。

高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心(以下簡稱博愛職訓中心)自 2008 年 7 月開始試辦「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」，到 2009 年配合勞發署補助推動「辦理身心障礙者職業重建窗口計畫」，高雄地區正式全面推行該計畫，提供身心障者社區化服務之在地性、可及性與便利性，運用高雄市政府勞工局訓練就業服務中心的五大就業服務站及 11 個就服台之服務網絡，設置職業重建服務窗口由職管員及就業服務員長期駐點提供

服務，並以博愛職訓中心為主要的行政管理及專業督導統籌窗口。在組織人員編制方面，從 2009 年最初高雄地區共 13 位職管員（高雄市聘用 9 名職管員、高雄縣聘用 4 名職管員）執行身心障礙者職業重建服務。2011 年高雄縣、市合併，重新統籌編制 12 名職管員，建置「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」專業負責高雄市六個職業重建服務窗口服務據點，分別於高雄市政府勞工局訓練就業中心所屬前鎮就業服務站、中區就業服務站、三民就業服務站、楠梓就業服務站、澄清服務中心與高雄市岡山區身心障礙者福利服務中心職重服務據點，提供高雄市 38 個區行政之身心障礙者就業服務(附表一)。

以 2013 年的博愛職訓中心職重窗口成果報告分析顯示，全年提供 970 名身心障礙者職業重建個案管理服務，當年度開案者 544 人，結案人數 534 人，其中有 258 人佔 48.3% 的身心障礙者後穩定成功就業三個月以上，其次雖未穩定成功就業三個月以上但有達成職業重建目標者有 118 人佔 22.0%。雖然職業重建個案管理所服務的身心障礙者，大都屬於具有多重問題或需求的失業者，其就業成功的困難度比一般身心障礙者為高，職業重建服務所達成將近 5 成的穩定成功就業已屬不易，但是，針對職業重建個案管理服務的身心障礙成功就業人口中，普遍障別以智能障礙占 33% 及肢體障礙占 23.9% 為最多，而障礙程度以輕度 43.3% 居多數。即便是中度障別也以智能障礙者及肢體障礙者兩者居多，因此相較不同障別和程度的身心障礙者的就業成功率有明顯的落差。然而，在職重個案管理服務經驗發現在面對身心障礙者個人因素，其障礙差別的特殊性外，其所在家庭或環境處境的多元下，也使其問題更加複雜，以致現行進行辦理身心障礙者就業轉銜、諮詢、評估及開案、研擬職業重建服務計畫、派案或轉介、追蹤及結案等服務的專業要求之下，因服務對象個別化的差異性大而難以看見更全面性屬性。

因此，為了解高雄市政府勞工局自 2009 年開始推動「辦理身心障礙者

職業重建窗口計畫」成效，透過「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」資料，運用次級資料分析法，由職業重建服務的過程面與結果面瞭解促進成功就業適切服務模式，進而提供服務提供者之參考，將有助於實務工作者可以更貼近障礙者之實際需求的服務策略。

第二節 研究目的及研究問題

本研究旨在瞭解身心障礙者在接受職業重建個案管理服務的過程面及結果面，分析就業成功之因素，了解促進成功就業的適切服務特性，以提供職業重建服務發揮服務效益，基於上述，本研究目的的主要有二：

- 一、瞭解身心障礙者接受高雄市職業重建個管員開案服務之基本特性。
- 二、探討身心障礙者接受高雄市職業重建個管員服務後成功就業之因素。

依據本研究的研究目的，提出本研究問題如下：

- 一、探討身心障礙者接受職業重建個管員服務之基本特性
 - (一) 探討身心障礙者接受職業重建個管員服務之基本特性在性別、年齡、教育程度、障礙類別、障礙程度、居住區域等分布情況為何？
 - (二) 探討身心障礙者接受職業重建個管員服務的服務過程與結果為何？
- 二、身心障礙者接受職業重建個管員服務後就業成功之因素
 - (一) 影響就業成功之個人因素在性別、年齡、教育程度、障礙類別、障礙程度、居住區域、功能表現為何？
 - (二) 影響就業成功之職業重建相關因素為何？
 - (三) 影響就業成功之職場環境因素為何？

第三節 名詞釋義

壹、身心障礙者之定義

我國「身心障礙者保護法」在 2007 年修法，將名稱改名為「身心障礙者權益保障法」，為符合世界衛生組織(World Health Organization) 國際健康功能與身心障礙分類系統(簡稱 ICF)，新制之身心障礙者鑑定於修法公布 5 年後實施，2009 年全台 4 個縣市試辦結果，修改為 7 年後全面換証，也就是 2012 年 7 月 11 日由新申請者開始使用 ICF 分類系統，其次為定期更新鑑定者，永久性障礙者於 2017 年全面換發完成。

在 ICF 分類系統之下，身心障礙者係指各項身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，進而影響其活動與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，「身心障礙者權益保障法」第五條本法所稱身心障礙者，指下列各款身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，且據此領有身心障礙證明者：一、神經系統構造及精神、心智功能。二、眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛。三、涉及聲音與言語構造及其功能。四、循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能。五、消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能。六、泌尿與生殖系統相關構造及其功能。七、神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能。八、皮膚與相關構造及其功能。

由於本研究係採 2013 年「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」中的個案資料，因介於新舊制度轉換之際，在此身心障礙者的鑑定別仍採用舊制。故原本所謂的『身心障礙者』根據身心障礙者保護法第 3 條規定：「本法所稱身心障礙者，係指個人因生理或心理因素致其參與社會及從事生產活動功能受到限制或無法發揮，經鑑定符合中央衛生主管機關所定等級之下列障礙並領有身心障礙手冊者為範圍」。依「身心障礙等級標

準」障礙類別包括視覺障礙者、聽覺機能障礙者、平衡機能障礙者、聲音機能或語言機能障礙者、肢體障礙者、智能障礙者、重要器官失去功能者、顏面損傷者、植物人、失智症者、自閉症者、慢性精神病患者、多重障礙者、頑性（難治型）癲癇症者、經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者、其他經中央衛生主管機關認定之障礙者等 18 項。

貳、身心障礙者職業重建服務

所謂「身心障礙者職業重建」，係依據「身心障礙者權益保障法」第 33 條規定，各級勞工主管機關應依身心障礙者之需求，自行或結合民間資源，提供無障礙個別化職業重建服務。所定職業重建服務係指：(1) 職業輔導評量 (2) 職業訓練 (3) 就業服務 (4) 職務再設計 (5) 創業輔導與其他職業重建服務等。目的主要為協助身心障礙者重返職場，獲得適性及穩定的就業。目標在於創造無障礙的就業空間，消弭就業歧視，促進工作機會均等，提供身心障礙者個別化適性就業為目標，以確保身心障礙者就業權益。

職管員依照身心障礙求職需要進行評估，了解個別需求擬定職業重建計劃，以協助身心障礙者順利進入就業市場或適當的安置，並透過個案管理方式，有效連結及運用本地之身心障礙者各項職業重建資源，使身心障礙者在職業重建過程中獲得連續性、無縫接軌式適當的專業服務，以達協助身心障礙者就業之目的。

參、成功就業個案之定義

本文之成功就業意指職業重建系統中，依據行政院勞工委員會職業訓練局（勞發署）編制「身心障礙者社區化就業服務流程與工作手冊」中所定義的結案指標。其中，已結案者被定義為結案表中已「穩定就業三個月以上」；亦即個案經就業服務員推介就業或自行就業者，就業後每個月持續追蹤 1 次以上且連續 3 個月持續就業結案者。

第二章 文獻探討

第一節 理論探討

壹、充權理論詮釋身心障礙者成功就業之觀點

我國政府投入許多資源與專業人力的現況來看，目前身心障礙者就業情形並不理想，除了就業率遠低於非身心障礙者，總體平均薪資也低於一般人，將近 70% 就業年齡層的身心障礙者都無法進入勞動市場，無法依賴薪資為主要所得來源(林萬億、劉燦宏，2014)。若從張景旭(2005)引用 Friedmann(1992)從社會發展觀點，將充權區分為三種類型：(1)心理的充權(psychological empowerment)是要使得個人相信具有改變的能力；(2)社會的充權(social empowerment)能協助的社會結構的改變，以順應個人所完成的個別充權；(3)政治的充權(political)使社會的基本權力結構產生改變，這三個充權類型彼此間會互相影響，而且不是單獨存在的結構來探討充權對於身心障礙者就業意義的詮釋。以美國聯邦政府與州政府每年在職業重建服務方案的預算支出超過 25 億美元，在協助身心障礙者就業有相當積極的作為，扮演相當積極的重要角色(杜維鏞、白嘉惠、王敏行，2010)，再者，1902 年英國全國視障者聯盟，不甘於政府僅採取消極的救助與收容作為，走上街頭吶喊「要正義，不要慈善」，積極爭取政府保障就業權益與提供經濟安全，倡議政府對於視障者就業必須負起負責，並認為就業是證明他們的能力、脫離生存困境、獲得「充權」(empowered)、提升生活及生命自主的手段與目標(王育瑜，2004)。

換而言之，在消極面上從社會排除理論觀點來理解「就業」即工作，對於身心障礙者可能產生社會排除的骨排效應，更能清楚所面臨的惡劣處境，但從積極面上由充權理論觀點探討社會結構和政府制度上建構對於身心障礙者的就業和經濟安全的重要性及正向的作用。因此，積極的提升身心障者就業能力、就業環境的充權效應是克服社會排除的必要條件。

貳、增強權能概念於職業重建服務個案管理的內涵

增強權能(empowerment)觀點自 1976 年由 Barbara Solomon 提出之後，即成為社會工作的工作理論與範疇之一(Boehm and Staples, 2004; 鄭麗珍, 2003)。到了 1990 年代，更突顯其在社會工作領域的重要性，被廣泛地運用在各種人群服務中 (Adams, 2003; Yip, 2004)。這個概念含括個人對自我能 (self-efficacy 或 mastery)、自尊程度、做決定的能力與採取和完成行動(competence)以及對於外界環境的掌握能力。它是一個全觀的(holistic)的概念，涵蓋過程(empowering)和結果(empowered)，不是他人能夠給多的力量，而是個人內在所自生與自發的，而然，他人可協助個人促進與增強其權能 (power)，特別是針對一些處於無力與絕望狀態的弱勢族群(宋麗玉, 2006)

增強權能觀點對於人的解釋是認為個人之所以與環境間的交流有所障礙以致於無法實現自己，主要是環境加諸本身的壓迫與限制所導致的無力感。通常無力感產生的來源至少包括受壓迫人口本身的心態、受壓迫的被害人與其大環境系統之間的互動以及更大環境的結構，如老人與身心障礙者(曾華源、黃俐婷, 2005)，此類案主受限於自己的能力不足以及環境的壓迫而形成一種問題上的惡性循環，同時相較於傳統醫療專業的觀點，增強權能觀點強調的是案主的長處，而非案主的缺點(鄭麗珍, 2002)。所以如何讓弱勢族群增強自己的權力與能力以降低結構性壓迫因素造成的無力感，成為增強權能觀點著重之處(曾華源、黃俐婷, 2005)。

增強權能的工作原則基本上乃採用優勢觀點，以正向觀點看待案主，肯定案主有學習、成長、和改變的能力，強調案主與其家庭更加了解其自身問題，是自己問題解決的專家，著重現在而非過去，另一方面也激發案主與其家庭運用資源的技巧(鄭麗珍, 2003)在增強權能的處遇模式中，社工員所扮演的主要角色是解放者(liberator)，以激發案主內在的能力與轉化內在能力為外在具體的行動，鼓起勇氣挑戰既有權威，爭取自己應享

的權利。在處遇過程中，社工員與案主之間是一種平權關係和對等夥伴，二者共同為案主的目標努力，社工員隨時回映案主看到和運用他自己的能力，而非視本身為知道一切的專家（宋麗玉，2008）。

宋麗玉等人(2003)認為傳統的社會工作的助人目標主要是在於促進個人與其環境間的交流，在個人所在的各個微視與鉅視系統進行干預以解決案主回應環境要求的不足或不適之問題。增強權能取向的社會工作觀點則相信個人之所以與環境間的交流障礙以致於無法實現自己，主要是源於環境加諸本身的壓迫與限制，社會工作的干預因此應該著眼於增進與充實案主的「權能」以掙脫環境的束縛。根據增強權能觀點的假設，個人之所以經歷弱勢化、邊緣化、缺權化的經驗是立基於以下的假設：

1. 個人經驗深切而全面性的無力感，以致無法與環境交流、實現自己。
2. 週遭存在直接與間接的權能障礙，以致無法與社會與政治、實現自己。
3. 權能可以透過社會互動增加以衍生更多的個人及人際權能。
4. 案主應被視為有能力，有價值的個人。
5. 與案主建立一種協同的夥伴關係。

換言之，增強權能的社會工作觀點認為個人之所以無法實現自己，主要是源自於缺乏權能導致無力感的結果，個人因而無法有效地與環境進行交流，甚至無法實現自己。身心障礙者因為身心障礙以及職業技能不足，缺乏自信及權能，故在就業市場中居於弱勢的角色，以「增強權能」的觀點，職管員透過特定的干預方法與案主共同擬定職業建服務計畫與執行策略增加案主的職業權能，提昇其自信心與就業機會。

參、優勢觀點之運用於就業服務

優勢觀點於1980年代美國堪薩斯大學社會福利學院由實驗透方案開始發並逐漸成形，其乃是對於病理觀點的反動，在助人自助的專業使命上，

啟動了典範 (paradigm) 轉移，對於人的本體持正向觀點和超越觀點，即凡存在的人皆有其優勢和資源，亦有成長的學習改變的潛能，在方法上則強調依個人的想望，強調案主自決，藉由類似友誼的專業關係建立，激發案主希望和動機，以及藉由優勢的發掘和肯定，增強案主的權能，並且以復元為終極目標。(宋麗玉、施教裕，2010)

王瑞欣 (2006) 運用優點模式於就業服務，以行動研究方法探索此模式運用之成效、運用狀況及方法。研究參與者包括 10 位就業服務員和 50 位求職者。研究者依四類求職者身分以 21 位例呈現之就業困境、接受服務狀況和結果，追蹤的結果顯示他們當中有 12 位已持續就業，9 位已能使用各項資源，可見優點模式有助於持續就業和復原力，提升工作意願和動力。

王麗雲(2010)針對慢性精神病患者和其照顧者進行以優勢觀點為基礎之家庭個案管理，其研究採用行動研究方法，透過個別訪談和外展服務過程的觀點，建構此種個案管理取向的服務方法，並且以質化訪談了解行動方案實施的過程和成效。其研究分析優點個案管理模式運用之議題和方法，有明顯的成效則有能激發案主與案家的想望和動力、提供案主及案家適當的情緒支持、增進社區資源的使用、改善家庭衝突。

第二節 身心障礙者職業重建發展與實施現況

身心障礙者就業經常受到「雙重障礙(doubly handicapped)」或多重障礙的問題(吳秀照，2007)；無論是先天或後天身體障礙的限制，皆會影響到就業表現(林幸台等人，2007)。換言之，身心障礙者遭受現實社會的排除，除了無法與正常人相較而淪為低下階級外，為了要融入社會，就需著重技術訓練、掃除工作障礙、健全交換網絡，與對社會資本的投資。所以，國內外文獻亦指出身心障礙者就業面臨許多困境，需要有系統地協助 (Michon et al., 2005; Tsang et al., 2000; 林千惠，1998; 林宏熾，1996; 范珈維，2007; 引自莊巧玲、吳明宜，2013)。以美國為例，聯邦政府與州政府每年在職業重建服務方案的預算支出超過 25 億美元，在協助身心障礙

者就業有相當積極的作為，扮演相當積極的重要角色(杜維錙等人,2010)。國內的身心障礙者亦一直是社會弱勢的一群，面對失業率逐年升高，及國內許多企業引進外勞，降低人事成本，部分產業轉往大陸或東南亞較落後國家，無非都是為自己企業省下大筆用人費用，造成國內身心障礙者就業機會也相對的遭受壓迫與限制(Baldwin,1997；轉引自陳映嫻,2011)。

我國對於身心障礙者就業的法規和政策，也有歷史性的發展脈絡。舉凡1990年「殘障福利法」公布以來，藉由定額雇用條款的規定，身心障礙者就業的議題受到更多的重視。之後，1997年修法更名為「身心障礙者保護法」、2007年修法改名為「身心障礙者權益保障法」等條文，都可見身心障礙者就業相關服務措施受到更詳細的規範。此外，為協助身心障礙者進入或重返職場，並藉由工作維持其生活與生命價值，自1986年起職訓局陸續推動各式職業重建服務方案，其內容包括：1986年開辦身心障礙者職訓專班、1994年訂定支持性就業服務方案、1995年推動社區化就業服務及職務再設計、2003年開辦就業轉銜與職業輔導評量及庇護性就業服務、2004年辦理居家就業服務計畫、建置就業轉銜暨職業重建資訊系統，由這些勞動部勞動力發展署服務措施，可以看到台灣職業重建服務在核心理念上的發展脈絡，舉其主要者說明如下：

1994年開始「支持性就業服務模式」：由於「支持性就業服務模式」強調只要提供適當支持，中重度障礙者也可以有機會在一般職場工作，此項服務模式的推動，背後蘊含的核心理念可能包括：「身心障礙者不應該被隔離，應有更多參與社會的機會」，「身心障礙者的能力應該被重視與開發」等。

職業輔導評量服務正式在1997年「身心障礙者保護法」中被要求：高雄市與台北市勞工局於1999年先後開始辦理職業輔導評量工作，2003年職業輔導評量服務全面被提供。職業輔導評量服務的實施，意謂身心障礙者個別差異以及個別就業需求更受到重視，背後蘊含的核心理念可能包括：「個別化的職業重建服務是重要的」。

2007年「身心障礙者權益保障法」通過後，此法規所採用的國際健康功能與障礙分類系統(ICF)模式與核心理念，受到各界的熱烈討論。ICF模

式的核心理念視『功能性與失能情形為「個人健康狀態」與「個人特徵和環境所形成的情境因素」之間複雜的互動情形』(WHO, 2001)，強調應「重視環境支持因素，減少參與的障礙」與「社會（角色）參與是服務的最終目標」，由於社會（角色）參與本有相當程度的主觀評價，強調以身心障礙者為中心，身心障礙者之自主與賦權(empowerment)的理念受到關注。

2007 年勞發署規劃職業重建單一窗口，先擇定職業重建服務運作及資源充沛的臺北縣、臺北市、桃園縣與彰化縣 4 個縣（市）試辦「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」。再者，自 2009 年起，各縣市政府正式設置職業重建單一窗口，由職管員辦理身心障礙者就業轉銜、諮詢、評估及開案、研擬職業重建服務計畫、派案或轉介、追蹤及結案等服務，亦即由職重個管員進行初步評估。若有困難或需進一步釐清時，則轉介職業輔導評量；待評估完成並擬定職業重建服務計畫之後，將進一步連結其他如職業訓練、支持性就業服務、庇護性就業服務等職業重建資源，並定期追蹤，使個案獲得連續性且完整服務(勞發署，2013)。

除了國內本土職業重建之發展外，國外對身心障礙者服務的理念趨勢，也不容忽視，由於身心障礙者的自覺運動，在身心障礙者服務的提供模式上，更強調服務接受者與專業人員為平等關係，要能提供知後選擇的機會，有自主決定自己服務計畫的權利，甚或成為個別化服務計畫的主要擬定者。由於正向觀點看待個體的理念受到重視，專業人員提供服務時，可能不僅止於修正補強身心障礙者之生理或心理功能上的限制，也要覺知其正向特質，並且引導其善用或發展正向特質(身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊，2013)。

第三節 身心障礙者個案之相關特徵探討

身心障礙者除了身心功能的狀況而受到就業及社會參與的障礙外，亦會因為種族、性別、階級以及工作技能的程度而處於更弱勢的處境（吳秀照，2007）。故，對於身心障礙者族群而言，到底是什麼動力和特性，使他們能跳脫非勞動力之列，並且在勞動力族群中掙得就業的一席之地，而免於失業，對於想進入勞動力族群的身心障礙者，或對於想遠離失業族群的人而言，將是有意義的事（邱滿艷等，2010）。

美國人文生態與勞資關係學院的教授 Richard Burkhauser 的研究指出，身心障礙社群並非是一個同質性的團體，而是有很大差別的異質性團體（Emanoil, 1999），服務上必須要考量到不同特性的身心障礙者的個別狀況與需求（吳秀照，2007），對於身心障礙者成功就業個案之相關特徵則更有其探討的重要性。因此，研究以現行「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」中個人因素、職業重建過程因素、職業因素的三個面向特徵為主要項目，綜合國內外目前相關的實證研究文獻進行探討。

壹、影響身心障礙者就業的個人因素

針對個人特徵面向，主要的文獻的範疇含蓋性別、年齡、婚姻狀況、居住區域、障別、障礙程度、健康狀況、教育程度、工作經驗、職訓經驗、職評經驗等項目：

Nosek 等人（2003；轉引自吳秀照，2007）針對美國 475 位住在社區中的肢體障礙女性進行研究，發現受訪的肢障女性勞動市場參與率僅 33%，其中男性占 69%，從中可見身心障礙者的就業狀具有性別差異。

陳明顯（2004）的研究亦顯示高雄市 2001 年有超過半數的轉介者沒有應用職評報告書在個案身上，更有超過七成的轉介者認為應用職評報告書在個案身上有具體的困難。Montgomery（1996）進行精神障礙者的職評方法與成功就業預測準確度之相關研究，發現若以標準化測驗工具方式進行

職評，則其就業預測準確度 20%、以工作樣本方式則為 50%、以情境評量方式則為 68%，而同時並用三種方法則成功就業預測準確度高達 95%(引自王雲東，2008)。

王敏行(2008)研究發現，雇主與職重員對於求職者性別、年齡、教育程度、工作經驗與前任雇主評價等之水準的偏好順序相當一致，僅在障礙情形有差異；求職者之年齡與障礙情形對僱用決定的影響程度較高，性別較小，且影響程度會因僱用職位層級或身份而有不同。何華欽(2011)研究高雄市輕度精神障礙者就業現況、就業服務需求發現，從 400 位抽樣獲得樣本中，輕度精神障礙者早期得到情感性精神病為多數，多與父母同住、有生活自理能力，整體呈現低學歷、未婚。任麗華(2011)針對國內 15 至 64 歲精障者，進行影響就業之重要因素調查，結果發現年齡、教育程度、障礙等級和社區復健為影響就業的重要因素。

在障別部分，研究者在本國實證研究發現雇主較傾向僱用肢體障礙和顏面傷殘兩類，較不願錄用精障和視障，若依身心障礙者勞動力現況來看，視障者、平衡機能障礙者、自閉症、慢性精神疾患者、多重障礙者的就業率確實較低可呼應(邱滿艷等，2010；游慧珍，2011)。郭峰誠、張恆豪(2011)研究訪談 33 位視障者的就業經驗發現求職過程中，受正常能力偏見的影響，「視障」被認為是沒有工作能力的個體，雇主寧願聘僱障礙等級輕微，或不受「視覺」影響的身心障礙者擔任工作職務。林雅淇(2008)探討雇主持續僱用中重度智能障礙者之考量因素，以目前有僱用中重度智能障礙者達三個月以上之雇主為研究對象，發現雇主對於中重度智能障礙者的僱用考量不會因自身性別、年齡、教育程度、工作職位、與智能障礙者接觸經驗的不同而有顯著差異。林幸台等((2007)研究台北縣 6472 位 20-45 歲的精障者就業需求發現，精障者中以未婚、精神分裂為最大宗，其中僅佔 76.4% 無工作，未就業工作的原因主因佔 48.2% 為身體不好、藥物影響、住院或時常就醫等病症等身心狀況因素影響。

綜而言之，根據實證研究發現不同障別在就業方面的個人特徵是有共通性和差異性，文獻以集中智能障礙、精障、肢體障礙、視障等障礙類別，共通性普遍以男性的身心障礙者的就業率較高，障別中僱用對於智能障者任用就業的考量不會因自身性別、年齡、教育程度、工作職位，相較在精障者的精神狀況的穩定性的健康情況會影響就業，而視障著偏重以輕度較能勝利工作者為主。

貳、職業重建相關因素

除了個人因素外，身心障礙者所接受的職業重建相關服務也是影響就業的重要因表。關婉珍、陳靜江(2001a)以自然探究法探討支性就業服務方式輔導之六名智能障礙者在就業中的支持需求與獲得的支持性策略及執行成效，和工作相關的有工作流程、工作轉換、工作速度、耐力、時間管理、獨立性、工作環境辨識、職務再設計、工作應變性與專注性等。

陳靜江(2001b)研究國內在支持性就業服務中自然支持的應用情形及其成效，身心障礙者就業後在職場進行密集與輔導階段均以工作技能之加強、工作相關技能之訓練、工作型為支持與人際溝通與建立友誼為多。案主需支持之內容項目雖多，但須廣泛的時數從 24 小時至 329 小時均有，變異頗大。個案均能在後續提供支持的狀況下繼續工作，對於其工作現況都頗為滿意，家長與雇主也都持正向反應，就服員對於職場之支持品質也都給予肯定。

陳樺萱(2013)以「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」在 2009-2011 年接受支持性就業服務之 1,898 位精神障礙者為使用次級資料分析法，分析職業重建系統中的相關表格資料，以瞭解這些接受支持性就業服務之精神障礙者基本特性、就業成功之個人、職業重建相關及職場環境因素。研究統計結果顯示，就業職種、接受支持性就業之精障者主觀感受是否喜歡所從事的工作、工作場所是否有喜歡的同事，以及雇主對於就業服務員提供服務的滿意程度與其最後能否就業成功有達到顯著的差

異。

綜合上述，由相關文獻及系統資料分析，職業重建相關因素主要含蓋不同支持策略的就業模式、服務密度、就服員推介次數，透過成功就業者之職業資源運用了解就服員對身心障礙者就業成功的影響因素。

參、職業環境相關因素

針對職業特徵面向，主要的文獻的範疇含蓋職業類別、職業地區、職業起薪、工作時數、重建類型、職業福利、職務再設計、成功服務期程，經由國內外相關實證研究文獻發現，何華欽（2011）以輕度精神障礙者就業現況與需求調查研究發現，慢性精神障礙者的就業率、工作時數以及薪資都偏低，且以擔任非技術與或體力性勞務為主。林雅淇(2008)探討雇主持續僱用中重度智能障礙者之考量因素，以目前有僱用中重度智能障礙者達三個月以上之雇主為研究對象，發現多數者經由學校推薦管道進到職場，從事的工作性質偏向簡單反覆性、使用體力及單純手工之作業，至於任職的公司行號以員工人數 100 人以下之中小民營企業為主、服務業居多。再者，成功的就業政策變動往往涉及專業的提供，職業重建服務是促進就業的相關因素，包括職業重建服務專業輔導人員介入的時間點、服務的內涵、及提供個別化樣態等，都會影響到身心障礙者的生涯發展和抉擇(周秀霞，2005)。由王天祥（2007）探討身心障礙大學生畢業生就業歷程，發現其工作上的困境中主要與工作職務上的限制、雇主不接納及工作負荷量有相關。工作內容是否符合身心障礙的工作者，也扮演重要角色，對特定類型的精神障礙者，若能找到人際互動少、高結構化的工作環境，進行簡單、重複性高且有固定流程的工作內容，則有助其在職場上勝任 (Brodwin, Parker, & DeLaGarza, 2003；引自邱滿艷等，2010)。其次，身心障礙者本身的身心狀況與個人就業條件會影響其工作機會的獲得，但雇主對身心障礙者的刻板印象、願意給予的薪資待遇偏低、欠缺職務再設計觀念等，皆會使得身心障礙者進入勞動市場機會受到限制(吳劍雄，2002)。故國內推

行十餘年的職務再設計措施，確實有提昇身心障礙者的工作技能，增進就業適應（李淑貞、曾亞惠，2008；邱滿艷、韓福榮，2005）。再者，減稅、薪資補助、及罰款等的推動，可促進身心障礙者成功就業，以降低身心障礙者的就業阻礙（邱滿艷等，2010）。另以排除社會障礙的社業政策探討研究中發現身心障礙者需有多元的就業選擇權、就業能力的開發、強化就業服務與相關領域支持體系的整合、就業的薪資補貼策略皆是重要的議題（吳秀照，2007）。

換言之，目前相關的研究文獻仍有限，僅能在有限的文獻中初步較明顯的發現，不同障別在職業特徵是有差異性，故本研究針對成功就業者之職務分析，了解身心障礙者不同別其就業的職類為何，以提供職業重建人員開發工作機會並媒合身心障礙者就業，縮短就業的等待期間。

第三章 研究方法

本研究旨在於分析高雄市接受職業重建個案管理服務之身心障礙者，由「全國身心障礙者職業重建服務資訊管理系統」中追蹤其職業重建服務情形，以瞭解身心障礙者成功就業的原因，共分為五節，第一節研究取向與架構、第二節研究對象、第三節研究工具、第四節資料蒐集方法及分析、第五節研究倫理與限制進行說明。

第一節 研究取向與架構

本研究方法是採取量化的研究取向。本研究在量化方法方面的規劃，係以次級資料分析法分析 2013 年高雄市職業重建個案管理開案服務的身心障礙者成功就業與未成功就業的變項分析。

壹、研究取向

次級資料分析方法，是一種需藉助統計的量化資料分析的方式，亦將質的研究素材轉換為量化資料的一種方法，此方法已廣泛運用社會工作的直接服務（蔡清田，2013）。因而，本研究主要仍是將實務上的服務資料運用最經濟和省力的分析法方式進行分析，此方法是既節省又容易討論人的研究方法，分析方法雖看似採用簡單的次數分配方法在處理資料，其背地裡的真髓應是研究者的創造力與組織能力。再者，次級分析法仍必須要符合效度與信度，效度主要是注意研究內容是否「適合」作內容分析，及信度方面則必須把過錄的標準與規則訂好，使任何人看到同樣資料皆有同樣的歸類時，才能使研究的信效度提升（簡春安、鄒平儀，2004）。

所以本研究進行時，設法去瞭解職業重建個管員提供服務時與身心障礙者創造出的成功就業經驗，以探索身心障礙者接受職業重建專業服務的經驗與意義。

貳、研究架構

歸納身心障礙者職業重建成功就業個案之特徵分析結果，回應研究目的為瞭解身心障礙者職業重建成功就業個案之因素、提供職業重建個案管理與其他職業重建方案、提供身心障礙者正向就業成功就業準備（如圖 3-2-1）。

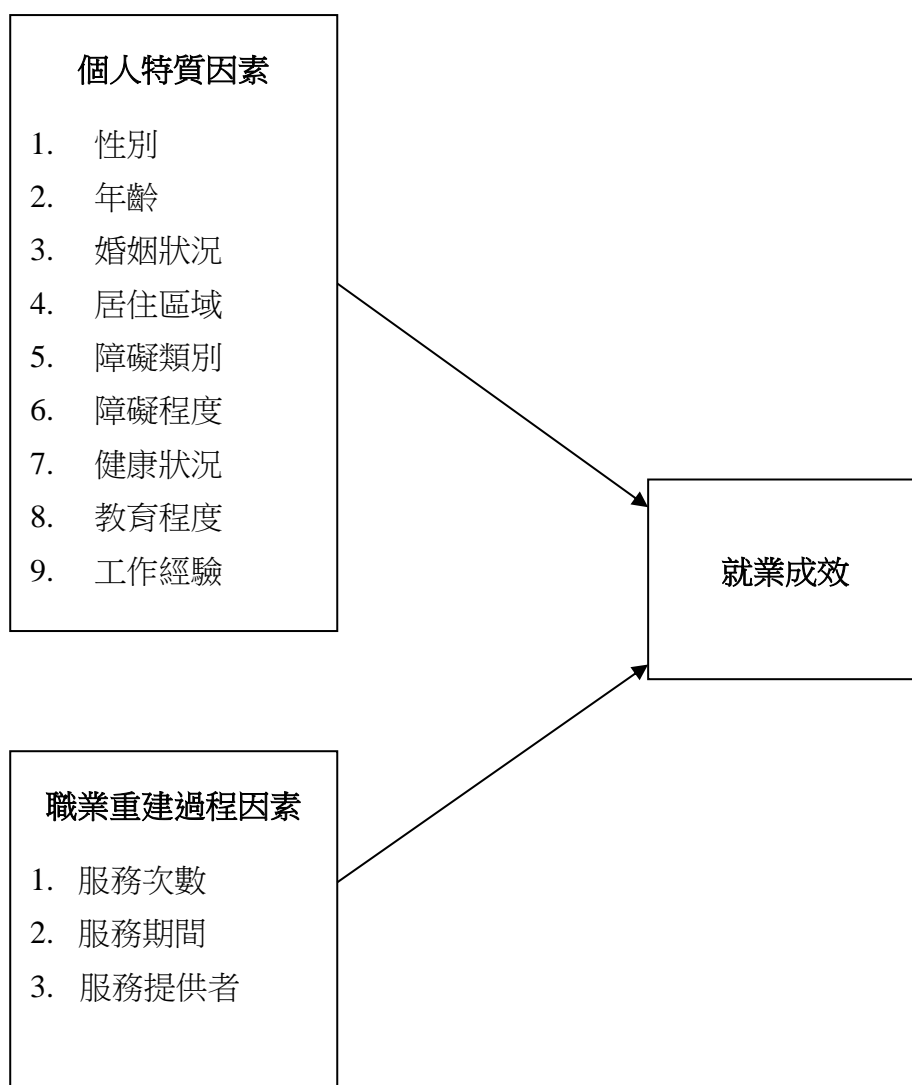


圖 3-2-1. 職業重建影響因素之研究架構圖

第二節 研究對象與資料來源

主要研究對象和資料來源係以「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」（以下簡稱職重系統）資料庫中，2013年高雄市職業重建個案管理員開案服務之身心障礙者，並於2014年12月31日結案之482位身心障礙者，以其接受職業重建服務之相關服務資料作為分析文本，進行資料分析。

在次級資料分析法的過程首要研究者必須先選定代表性樣本，也就是焦點文本，接著是編定系統化顯見規則作為資料的項目架構，然後編碼必須每份要達成一致性，以利計算百分比並統籌時間變遷性，找出結論與趨勢（蔡清田，2013）。

身心障礙者所接受的職業重建服務過程與結果而有不同資料呈現，但依據支持性就業之相關規定，於職重系統由開案到結案的完整資料應包含：表 0C、表 2-1、表 2-4、表 3-1、表 3-2、表 4-1、表 5-1、表 5-3 及結案表等。依據博愛職訓中心 2013 年度職業重建窗口服務統計表顯示，年度總服務量為 970 人，新開案為 544 人，男性為 314 人、女性為 230 人。排除重覆開案及未結案者，以 482 人為研究樣本數。

而根據本研究目的，在職業重建系統中，能夠就業並且穩定持續至少三個月者，是本研究定義的成功就業，以「已經結案且未能成功就業者」為未能成功就業者。研究者依據已結案的 482 位身心障礙者在職業重建系統中，包含：（1）成功就業結案者為 258 人占 53.5%，（2）未成功就業者 224 人占 46.5%。

第三節 研究變項與研究變項

根據研究問題，本研究的依變項為就業成功與未就業成功，即是，在職業重建系統資中為穩定就業三個以上者。本主題探討以職重系統內表格資料為主，主要區別研究獨立變項有二大部分（圖 3-2-1），即為一、個人

因素:主要變項含性別、年齡、婚姻狀況、居住區域、障別、障礙程度、健康狀況、教育程度、工作經驗；二、職業重建過程因素:主要項目職務重建類型、服務次數、服務期間、結案指標。

為了解服務族群之個人特質及已就業者職業環境因素，以描述性統計分析個人特質因素及就業職場因素，主要項目職業類別、職業地區、計薪方式、每週工作時數等。

表 3-3-1. 研究變項一覽表

個人因素(表 2-1)

1. 性別：(1)男 (2)女
2. 年齡：(1)15-20 (2)21-29 (3)30-39 (4)40-49 (5)50-59 (6)60-69
3. 婚姻狀況：(01) 已婚 (02)未婚 (03)分居 (04)離婚 (05)其它
 - (1)前鎮站轄區/含前鎮區、小港區、旗津區、林園區
 - (2)中區站轄區/含大寮區、大樹區、苓雅區、新興區、前金區、鹽埕區
 - (3)三民站轄區/含民區、仁武區、鼓山區
4. 居住區域：(4)楠梓站轄區/含左營區、楠梓區、橋頭區、梓官區、大社區
 - (5)岡山據點轄區/含岡山區、阿蓮區、路竹區、湖內區、永安區、燕巢區、田寮區、彌陀區、茄萣區
 - (6)澄清中心轄區/含 烏松區、鳳山區、旗山區、美濃區、六龜區、內門區、杉林區、桃源區、茂林區、那瑪夏區、甲仙區
5. 障礙類別：
 - (01)視覺障礙者 (02)聽覺機能障礙者 (03)平衡機能障礙者
 - (04)聲音機能或語言機能障礙者
 - (05)肢體障礙者 (06)智能障礙者 (07)重要器官失去功能者
 - (08)顏面損傷者 (09)植物人 (10)罕見疾病
 - (11)失智症者 (12)自閉症者 (13)慢性精神病患者
 - (14)多重障礙者 (15)頑性(難治型)癲癇症者
 - (16)染色體異常 (17)先天代謝異常 (18)其他經先天缺陷
6. 障礙程度：(1)輕度 (2)中度 (3)重度 (4)極重度
7. 健康狀況：(1)健康 (2)體弱 (3)多病

8. 教育程度：(1)不識字(2)小學(3)國中(4)高中(含高職)(5)專科(6)大學(7)研究所以
上

9. 工作經驗：(1)無 (2)有

職業重建服務過程因素(表 3-2、表 2-4、表 0C)

1. 服務次數：(1)1~50 次(2)51 以上

2. 服務期間：(1)1~3 個月(2)3~6 個月(3)6~9 個月(4)12 個月以上

3. 提供服務者：(1)職管員未派就服員 (2)職管員已派就服員

職業特徵

類別	定義
1. 職業類別：	
(01)清潔員	清潔相關工作
(02)洗碗員	洗碗相關工作
(03)包裝員	包裝相關工作
(04)銷售員	受僱攤販、門市販售相關工作
(05)品檢員	品檢相關工作
(06)加油員	加油站加油、相關工作
(07)洗車員	各類車種洗車清潔或美容相關工作
(08)管理員	顧問、相關工作
(09)作業員	生產線、貼標、組裝相關工作、拆解相關
(10)保全員	保全人員相關工作
(11)技術員	水泥工、搬運工、工友、工程師、繪圖員、廣播員、按摩 相關工作、電焊工、洗衣工、操作員、玻璃裝修
(12)會計員	收納、金錢管理相關工作
(13)業務員	開發業績相關工作
(14)客服員	客服人員、門市相關工作
(15)餐飲員	內外場服務人員、烘焙助手、廚房助手相關工作
(16)司機員	計程車司機、送貨相關工作
(17)護理員	護理人員相關工作
(18)行政助理	行政相關工作
(19)農牧助理	果菜採取、雞場拾蛋、園藝工相關工作
(20)自營業者	自創公司、創業相關工作

- (1)前鎮站轄區/含前鎮區、小港區、旗津區、林園區
- (2)中區站轄區/含大寮區、大樹區、苓雅區、新興區、前金區、鹽埕區
- (3)三民站轄區/含民區、仁武區、鼓山區
- 2. 就業地區：
 - (4)楠梓站轄區/含左營區、楠梓區、橋頭區、梓官區、大社區
 - (5)岡山據點轄區/含岡山區、阿蓮區、路竹區、湖內區、永安區、燕巢區、田寮區、彌陀區、茄萣區
 - (6)澄清中心轄區/含鳥松區、鳳山區、旗山區、美濃區、六龜區、內門區、杉林區、桃源區、茂林區、那瑪夏區、甲仙區
 - (7)外縣市
- 3. 職業起薪：(1)月薪 (2)日薪 (3)週薪 (4)時薪 (5)計量領薪
- 4. 工作時數：(1)低於 20 小時 (2)21-30 小時 (3)31-40 小時 (4)高於 40 小時(每週)

就業狀況

- 1. 就業模式：(1)一般性就業(2)支持性就業(3)自行就業(4)庇護性就業(5)其他
 - 2. 就業成效：(1)成功就業 (2)未成功就業
 - 3. 結案指標：
 - (1). 穩定就業三個月以上
 - (2). 達成表 2-4 職業重建目標
 - (3). 需長期醫療達 3 個月以上
 - (4). 轉介其他服務單位
 - (5). 升學
 - (6). 就養中
 - (7). 案主失聯
 - (8). 案主死亡
 - (9). 案主服刑
 - (10). 拒絕服務或表示不再需要提供服務
 - (11). 因故不符服務資格
 - (12). 其他
-

第四節 資料蒐集方法及分析

一、資料蒐集方法

前述因素與職業重建系統服務資料對照，彙整成研究項目與相對應之因素，以檢視身心障礙者於職業重建系統的服務紀錄中與研究變項相關的部份。本研究參考職業重建系統之各式表格，研究者依據所需資料選取之表格包括（斜體及底線之字體為「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」中之表格編號）：「申請者晤談紀錄表（表 2-1）」、「個案就業服務計畫（表 3-2）」、「案主服務紀錄表（表 0C）」、「結案表（結案表）」。

本研究中由「申請者晤談紀錄表（表 2-1）」可分析個人因素包括：年齡、性別、婚姻狀況、教育程度、工作經驗、障礙程度；「個案就業服務計畫（表 3-2）」可分析身心障礙者之推介就業次數、工作職種、每週工時；「案主服務紀錄表（表 0C）」可分析被服務的次數（密度）；「結案表（結案表）」可分析的服務期間、結案原因等相關變項。

二、次級資料統計分析

本研究主要以全國統一使用的管理系統，即由勞動部勞動力發展署管理之「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」資料庫為主，主要著重高雄市 2014 年職管員開案服務及就服員接受派案服務之身心障礙者的個案資料，並將資料庫表格項目進行系統化的屬性歸類為個人因素、職業重建過程因素、職業場境因素等三部分，再依各部分選擇較有意義性及與研究主題切合的研究類項。並在資料分析的部分，運用 SPSS FOR WINDOW 19 統計軟體，藉此計算其次數分配、類別、百分比等或其他特質，以表格的方式進行整理歸納，將資料進行描述性統計分析與推論性統計的結果「意義」呈現。

第五節 研究倫理與限制

一、研究倫理

本研究主要的對象內容係為博愛職訓中心同意授權進行研究。研究者進行實證性研究，主要仍以現行實務場域為主，研究者職務為專業督導角色，有直接進行個案處遇督導權限，因此為避免直接研究對象係為處遇當事人而有失研究客觀偏誤倫理風險，故採用職業重建個案管理系統內容資料進行分析。

二、研究限制

1. 研究時間限制

文本來自職業重建專業人員在職業重建個案服務資訊管理系統登打的資料。次級分析最大的挑戰是資料的穩定性，尤其職業重建專業人員在填寫系統表格時難免有所差誤或遺漏，內容主要是以高雄市 2014 年底前職管員開案服務成功就業與未成功就業結案者為研究對象，因為研究期間於 2015 年進行研究，為取得系統資料的完整性，故取樣採用 2014 年底的前結案個案為研究對象。研究期間正處於身心障礙者手冊與身心障礙者證明新舊制度轉換之際，在此身心障礙者鑑定別仍採用舊制。

2. 研究類推限制

本研究主要採用年高雄市職管員所服務的個案為對象，身心障礙者會因為不同障礙類別在就業的需求與成效上會有所差異，確實有個別性研究探討之必要，但考量研究時間及資訊管理系統資料的有限下，僅以 2013 年高雄市職管員開案服務之身心障礙者於 2014 年結案數為標的，探討職業重建模式中成功就業個案與未成功就業者整體特徵面貌做初步的現況瞭解。因此，無法類推至全國的職業重建個管員服務成功就業案例。

第四章 研究發現

本研究以職業重建資訊管理系統接受 2013 年職業重建個案管理服務的 482 位身心障礙者相關資料進行職業重建過程與結果之統計分析，並進一步分析成功就業者(258 人)與未成功就業者(224 人)之基本資料、職業重建過程因素與職業環境因素之統計分析，依據所提之研究問題，將研究結果分別陳述如下：

第一節 身心障礙者基本特性分析

本節針對職業重建系統資料中接受職管員服務之身心障礙者基本特性、服務過程與結果等二部份，分析說明如下：

一、基本背景資料

探討身心障礙者接受職管員服務之基本特性在性別、年齡、教育程度、障礙類別、障礙程度、居住區域等分布情況，由表 4-1-1 顯示男性 274 人佔 56.8%多於女性 208 人佔 43.2 人；在年齡項目以 21 歲至 39 歲 296 人佔 61.5%超過半數之多，教育程度以高中（含高職）306 人佔 63.5%為最多，其次為大學 79 人佔 16.4%；婚姻狀況以未婚者 376 人佔 78.0%超過了半數以上；在健康狀況呈現健康者 394 人佔 81.7%最多；在工作經驗方向以曾經有工作經驗者 363 人 75.6%最多。

由表 4-1-2 顯示障礙類別項目中以重要器官失去功能者 147 人佔 30.5%最多，其次為智能障礙者 114 人佔 23.7%，再次為多重障礙者 55 人佔 11.4%；障礙程度以輕度 231 人佔 47.5%最多，其次中度障礙者 173 人佔 35.9%居次；居住區域以楠梓站轄區 102 人佔 21.2%最多，三民站轄區 96 人佔 19.9%居次，再次為岡山據點轄區。

綜合上述，接受職業重建服務的個人基本特性分析，以男性多於女性，年齡以 21~39 歲最多，障礙類別以重要器官失去功能者，障礙程度以輕、中度，健康未婚者，高中職學歷者居多，曾經有工作經驗者接受職業重建

的意願高於無工作經驗者。

表 4-1-1 接受職業重建服務者基本特性分析

n=482					
n(百分比)					
變項	人數	百分比(%)	變項	人數	百分比(%)
性別			教育程度		
男	274	56.8	不識字	2	.4
女	208	43.2	小學	13	2.7
遺漏值	0	0	國中	59	12.2
年齡			高中(含高職)	306	63.5
15-20	68	14.1	專科	20	4.1
21-29	182	37.8	大學	79	16.4
30-39	114	23.7	碩士	2	.4
40-49	70	14.5	遺漏值	0	0
50-59	43	8.9			
60-69	5	1.0	工作經驗		
遺漏值	0	0	無	118	24.5
婚姻			有	363	75.6
已婚	57	11.8	遺漏值	1	0
未婚	376	78.0	健康狀況		
分居	1	0.2	健康	394	81.7
離婚	43	8.9	體弱	70	14.5
其它	1	0.2	多病	14	2.9
遺漏值	0	0	遺漏值	0	

表 4-1-2 接受職業重建服務之基本特性-障別、程度、居住區域

n=482					
n(百分比)					
變項	人數	百分比(%)	變項	人數	百分比(%)
障別			障礙程度		
視覺障礙者	1	0.2	輕度	231	47.9
聽覺機能障礙者	20	4.1	中度	173	35.9
平衡機能障礙者	32	6.6	重度	47	9.8
聲音機能或語言 機能障礙者	2	0.4	極重度	30	6.2
肢體障礙者	9	1.9	遺漏值	1	0.4
智能障礙者	114	23.7	居住區域		
重要器官失去功 能者	147	30.5	前鎮站轄區	73	15.1
顏面損傷者	25	5.2	中區站轄區	73	15.1
植物人	2	0.4	三民站轄區	96	19.9
失智症者	3	0.6	楠梓站轄區	102	21.2
自閉症者	2	0.4	岡山據點轄區	66	13.7
慢性精神病患者	13	2.7	澄清中心轄區	72	14.9
多重障礙者	55	11.4			
頑性(難治型)癲 癇症者	37	7.7			
罕見疾病	12	2.5			
其他先天缺陷	4	0.8			
遺漏值	0	0			

從表 4-1-3 接受職業重建服務性別與個人基本描述統計，在年齡方面男性 15~49 歲以前接受服務人數皆高於女性，而在 50 歲以上則女性多男，顯示 50 歲以上婦女求職動機高於男；在婚姻狀況已婚者佔全體一成二，男性佔四成七而女性五成三，而未婚者佔全體七成八，而男性佔六成，高於女性的四成，顯示未婚男性求職的動機高於女性二成；在健康狀況，健康者八成二，其中男性佔五成八，女性佔四成二；在障礙程度上輕度佔全體五成，其男性佔六成四，女性佔三成六，而中度佔全體三成六，男性佔四成三，女性佔五成七。在教育程度高中(職)佔全體六成四為最多數，其

中男性佔五成四，女性四成六相距不大，顯示接受職業重建服務的性別沒有特別的相關性。

表 4-1-3 接受職業重建服務性別與個人基本特質

變項\就業	男	女	合計 (%)	列聯係數
變項類別	人數 (%)	人數 (%)		(C)
年齡				0.103
15-20 歲	36(52.9)	32(47.1)	68(14.1)	
21-29 歲	103(56.6)	79(43.4)	182(37.8)	
30-39 歲	72(63.2)	42(36.8)	114(23.7)	
40-49 歲	41(58.6)	29(41.4)	70(14.5)	
50-59 歲	19(44.2)	24(55.8)	43(8.9)	
60-69 歲以上	3(60.0)	2(40.0)	5(1.0)	
婚姻				0.119
已婚	27(46.6)	31(53.4)	58(12.0)	
未婚	225(60.0)	150(40.0)	375(77.8)	
其他(失婚、喪偶)	22(44.9)	27(55.1)	49(10.2)	
健康狀況				0.042
健康	229(57.8)	167(42.2)	396(82.2)	
不健康	34(47.9)	37(52.1)	71(14.7)	
障礙程度				0.141
輕度	130(64.0)	101(36.0)	231(47.9)	
中度	110(43.0)	62(57.0)	172(35.7)	
重度含以上	34(9.5)	45(40.5)	79(16.4)	
教育程度				0.03
國中以下	44(57.0)	30(43.0)	74(15.4)	
高中(職)	175(54.5)	132(45.5)	307(63.7)	
大學含以上	55(52.9)	46(47.1)	101(21.0)	
合 計	274 (56.8)	208 (43.2)	482 (100.0)	

備註 1: 各變項類別係依性別比例橫向加總百分比。

二、身心障礙者接受職業重建服務的服務過程與結果

探討身心障礙者接受職業重建服務之過程與結果，由表 4-1-4 顯示變項中之服務提供者、服務次數、服務期間等項目進行說明。在服務提供者皆是由職管員開案提供服務，視需求狀況連結就服員提供就業服務，以未派就服員者 249 人佔 51.7% 多於已派就服員 233 人佔 48.3%，顯示職管員與就服員的合作提高身心障礙者的就業率；在服務天數由（表 0）服務次數統計得知 3~6 個月 170 人佔 35.3% 居多，6~9 個月 128 人佔 26.6% 其次，再次為 9~12 個月 76 人佔 15.8%。在服務次數以 1~50 次 389 人佔 80.7% 為最多，其次為 50 次以上 93 人佔 19.3%。

表 4-1-4 接受職業重建服務的服務過程因素

		n=482	
		n(百分比)	
變項		人數	百分比(%)
服務提供者	未派就服員	249	51.7
	已派就服員	233	48.3
服務天數	1~3 個月	38	7.9
	3~6 個月	170	35.3
	6~9 個月	128	26.6
	9~12 個月	76	15.8
	12 個月以上	70	14.5
服務次數	1~50 次	389	80.7
	51 次以上	93	19.3
合計		482	100.0

備註：平均服務天數 226 天

由表 4-1-5 接受職業重建服務的服務結果，在就業狀況成功就業者 258 人佔 53.5% 達 5 成 3 以上，其中 1-2. 支持性就業 118 人佔 45.7% 為最多數，1-1. 一般性就業 54 人佔 20.9% 居於其次，1-3. 自行就業 52 人佔 20.2%，1-4. 庇護性就業 27 人佔 10.5%，可知身心障礙者成功就業有 4 成 6 透過支持性就業模式達到穩定就業的目標。在未能成功就業者結案有 224 人佔總

人數 46.6%，顯示在就業過程中仍有不同的因素使得未達成功就業的指標，但是其中 2-1. 達成表 2-4 職業重建計畫者 60 人佔 26.8% 為最多，表示未能成功就業者當中仍有將近 3 成透過職業重建服務，雖然未能成功就業，仍然完成職業重建目標，如職業訓練、職業準備課程等（見附件二）；其次未達成功就業的原因為 2-9. 拒絕服務或表示不再需要提供服務 56 人佔 25.0%，未來可以做為未達成功就業原因探討的研究方向。

表 4-1-5 接受職業重建服務的服務結果

		n=482	
		n(百分比)	
變項	依變項	人數	百分比(%)
就業狀況	成功就業	258	53.5
	1-1 一般性就業	54	20.9
	1-2 支持性就業	118	45.7
	1-3 自行就業	52	20.2
	1-4 庇護性就業	27	10.5
	1-5 其他	7	2.7
	未成功就業	224	46.5
	2-1 達成職業重建目標	60	26.8
	2-2 長期醫療達 3 個月以上	22	9.8
	2-3 轉介其他服務單位	29	12.9
	2-4 升學	2	0.9
	2-5 就養中	7	3.1
	2-6 案主失聯	12	5.4
	2-7 案主死亡	1	0.4
	2-8 案主服刑	1	0.4
	2-9 拒絕服務或表示不再需要提供服務	56	25.0
	2-10 因故不符服務資格	5	2.2
	2-11 其他	29	12.9
總計		482	100.0

備註：達成表 2-4 職業重建目標，不含就業 3 個月之其他目標。

由表 4-1-6 成功就業者職場環境相關因素顯示，在成功就業者每週工作時數以 41-50 小時/週，100 人佔 38.8% 最多，其次 31-40 小時/週，61 人佔 23.6%；在工作計薪方式以月薪 144 人佔 55.8%，達到 5 成 6；在就業區域以高雄市的行政區分為 6 個服務轄區，由分析顯示 6 區其就業人數差距小，最高為三民站轄區 47 人佔 18.2%，其次為楠梓站轄區 41 人佔 15.9%，再其次為中區站轄區。職業類以服務業為以自營業者 230 人佔 47.7% 最多，其次分別為清潔員、管理員、客服服務員等。

表 4-1-6 成功就業者職場環境相關因素

n=258					
n(百分比)					
變項	人數	百分比(%)	變項	人數	百分比(%)
每週工作時數			職業類別		
10-20 小時/週	22	8.5	(01)清潔員	47	18.2
21-30 小時/週	35	13.6	(02)洗碗員	10	3.9
31-40 小時/週	61	23.6	(03)包裝員	10	3.9
41-50 小時/週	100	38.8	(04)銷售員	4	1.6
遺漏值	40	15.5	(05)品檢員	0	0
工作計薪方式			(06)加油員	2.3	2.6
月薪	144	55.8	(07)洗車員	3.9	4.3
日薪	3	1.2	(08)管理員	1.6	1.7
週薪	0	0	(09)作業員	15.1	17.0
時薪	74	28.7	(10)保全員	3.1	3.5
計量領薪	4	1.6	(11)技術員	8.1	9.1
遺漏值	33	12.8	(12)會計員	1.6	1.7
就業區域			(13)業務員	2.3	2.6
前鎮站轄區	27	10.5	(14)客服員	1.6	1.7
中區站轄區	38	14.7	(15)餐飲員	10.5	11.7
三民站轄區	47	18.2	(16)司機員	0.4	0.4
楠梓站轄區	41	15.9	(17)護理員	0.4	0.4

岡山據點轄區	30	11.6	(18)行政助理	9.3	10.4
澄清中心轄區	36	14.0	(19)農牧助理	0.8	0.9
遺漏值	35	13.6	(20)自營業者	0.8	0.9
			遺漏值	28	10.9
			總計	258	100.0

第二節 身心障礙者接受職業重建服務後就業成功之因素

影響就業成功與未就業成功之個人因素在性別、婚姻、健康狀況、教育程度、居住區域、障礙程度及障礙類別，以及服務提供模式是否影響就業成效，以卡方檢定相關性分述如下：

由表 4-2-1 成功與未成功就業者之個人特質交叉分析顯示，在性別方面，整體而言接受服務的總人數以男性(56%)居多，其中成功就業者男性 144 人佔 52.6%與女性 114 人佔 54.8%大致相當，而未成功就業者男性 130 人佔 47.4%及女性 94 人佔 45.2%，經卡方檢定相關性 p 值為.623 未達顯著差異，顯示接受職業重建服務後成功就業者，女性和男性一樣並無顯著差異。其次在婚姻狀況方面，未婚者接受職業重建服務後成功就業的有 201 人佔 53.6%，已婚者接受服務後成功就業的有 31 人佔 53.4%，失婚者接受服務後成功就業的有 26 人佔 53.1%，三者大致相當，經卡方檢定相關性 p 值為.997 未達顯著差異，顯示接受職業重建服務後成功就業者，不論婚姻狀況如何皆無顯著差異。

在健康狀況方面，健康狀況佳者有 223 人佔 56.3%成功就業，不健康者僅有 35 人佔 40.7%成功就業明顯偏低，經卡方檢定相關性 p 值為.006 < .05 已達顯著差異，顯示身心障礙者在健康的情況下就業成功的機會高，因此健康的身體狀況對於成功就業是關鍵因素。在障礙程度方向，輕度障礙者成功就業的有 122 人佔 52.8%，中度障礙者成功就業的有 91 人佔 52.9%，重度以上障礙者成功就業的有 45 人佔 55.9%顯示，三者雖然大致相當，但

是重度以上障礙者成功就業的比例，甚至略高於輕度及中度障礙的身心障礙者，惟經卡方檢定相關性 p 值為.577 未達顯著差異，顯示接受職業重建服務後成功就業者，在障礙程度上尚無顯著差異，就算是重度以上的身心障礙者，經過職業重建服務後也會有相當高的機會成功就業。

在教育程度方面，國中以下接受職業重建服務後成功就業的有 42 人佔 56.8%，高中（職）接受服務後成功就業的有 161 人佔 52.4%，大學含以上接受服務後成功就業的有 55 人佔 54.5%，三者大致相當，經卡方檢定相關性 p 值為.783 未達顯著差異，顯示接受職業重建服務後成功就業者，不論教育程度如何尚無顯著差異，就算是教育程度較低的身心障礙者，經過職業重建服務後也會有相當高的機會成功就業。在工作經驗方面，有工作經驗者接受服務後成功就業的有 203 人佔 55.5%，無工作經驗者接受服務後成功就業的有 55 人佔 47.4%，經卡方檢定相關性 p 值為.130 未達顯著差異，顯示接受職業重建服務後成功就業者，不論教育程度如何尚無顯著差異。

在接受職業重建者之居位轄區，發現六個服務轄區的人數分佈、成功與未成功就業人數差異很小，大致平均的在五成左右，卡方檢定 $p < .844$ 沒有顯著性，表示在縣市合併後雖因轄區資源不同，不因原來高雄縣之北高雄區岡山據點或澄清職中心轄區而有人力不均的現象，職業重建個案管理服務平均提供需求。

在成功與未成功就業之障礙類別，擇定 3 項人數多者以卡方檢定其相關性，發現重要器官失去功能者人數最多成功就 84 人佔 57.1%，其次為智能障礙者成功就業者 61 人佔 53.5%，再次為多重障礙者成功就業者 23 人佔 41.8%，卡方檢定 $p < .151$ 未達顯著，可以了解不同障別有其不同的障礙限制，經過職業重建服務運用優勢觀點提供個別化服務，使得接受服務的身心障礙者皆能在服務系統中獲得適性就業的協助。

4-2-1 成功與未成功就業之個人基本特質分析

變項\就業 變項類別	成功就業 人數 (%)	未成功就業 人數 (%)	合計 (%)	卡方檢定
性別				0.623
男	144 (52.6)	130 (47.4)	274 (56.8)	
女	114 (54.8)	94 (45.2)	208 (43.2)	
婚姻				0.997
已婚	31 (53.4)	27 (46.6)	58 (12.0)	
未婚	201 (53.6)	174 (46.4)	375 (77.8)	
其他(失 婚、喪偶)	26 (53.1)	23 (46.9)	49 (10.2)	
健康狀況				0.006
健康	223 (56.3)	173 (47.7)	396 (82.2)	
不健康	35 (40.7)	51 (59.3)	86 (17.8)	
障礙程度				0.577
輕度	122 (52.8)	109 (47.2)	231 (47.9)	
中度	91 (52.9)	81 (47.1)	172 (35.7)	
重度以上	45 (55.9)	34 (44.1)	79 (16.4)	
教育程度				0.783
國中以下	42 (56.8)	32 (43.2)	74 (15.4)	
高中(職)	161 (52.4)	146 (47.6)	307 (63.7)	
大學以上	55 (54.5)	46 (45.5)	101 (21.0)	
工作經驗				0.130
有	203 (55.5)	163 (44.5)	366 (75.9)	
無	55 (47.4)	61 (52.6)	116 (24.1)	
居住轄區				0.844
前鎮站轄區	36 (49.3)	37 (50.7)	73 (15.1)	
中區站轄區	40 (54.8)	33 (45.2)	73 (15.1)	
三民站轄區	54 (56.3)	42 (43.8)	96 (19.9)	
楠梓站轄區	51 (50.0)	51 (50.0)	102 (21.2)	
岡山據點轄區	35 (53.0)	31 (47.0)	66 (13.7)	
澄清中心轄區	42 (58.3)	30 (41.7)	72 (14.9)	
合計	258 (53.5)	224 (46.5)	482 (100)	

4-2-1 成功與未成功就業之個人基本特質分析(續)

變項 \ 就業	成功就業	未成功就業		卡方檢定
變項類別	人數 (%)	人數 (%)	合計 (%)	
障礙類別				.151
肢體障礙者	61 (53.50)	53 (46.50)	114 (36.1)	
智能障礙者	84 (57.10)	63 (42.90)	147 (46.5)	
慢性精神病患者	23 (41.80)	32 (58.20)	55 (17.4)	

4-2-2 成功與未成功就業之服務提供模式分析

變項 \ 就業	成功就業	未成功就業		卡方檢定
變項類別	人數 (%)	人數 (%)	合計 (%)	
服務提供者				p<.001
職管員未派案	96 (38.6)	153 (62.4)	249 (51.7)	
職管員已派案	162 (69.5)	71 (30.5)	233 (48.3)	
合計	258 (53.5)	224 (46.5)	482 (100)	

最後，如表 4-2-2 所示，在提供服務者方面，職管員派案就業服務員提供服務後成功就業的有 162 人佔 69.5%，職管員未派案自行提供服務後成功就業的有 96 人佔 38.6%明顯低於派案者，經卡方檢定 $p < 0.001$ 已達顯著差異，顯示派案就業服務員提供服務後成功就業的比例，明顯高於由職管員自行提供服務者，顯示職業重建服務提供模式，是影響身心障礙者能否成功就業的關鍵因素。

由於影響就業成功與未就業成功之個人因素中的年齡，以及職業重建過程因素中的服務期間和服務次數皆為連續變數，故採用 t 檢定考驗這 3 組連續變數的平均數差異顯著性，來檢視是否影響就業成效分述如下：

4-2-3 成功與未成功就業之 t 考驗

變項別	自由度	t 值	平均數	標準差異	顯著性
年 齡	480	-0.66	33	1.01	.505
服務期間	480	3.49	226	10.8	.001***
服務次數	480	5.61	36	2.6	.000***

* $p < .05$ ** $p < .01$. *** $p < .001$.

如表 4-2-3 所示，雖然年齡愈輕，成功就業的機會似乎愈高，但是經過 t 檢定考驗，顯示不論年紀大小，其就業成效並未達顯著差異 ($t = -.66$, $p = .505$)，顯示就算是中高齡的身心障礙者，經過職業重建服務後也會有相當高的機會成功就業。其次是職業重建過程因素中的服務期間，服務愈久成功就業的機會明顯愈高 ($t = 3.49$, $p < .001$)，職業重建過程因素中的服務次數也是一樣，服務次數愈多，成功就業的機會明顯愈高 ($t = 5.61$, $p < .001$)，顯示職業重建過程因素中的服務期間和服務次數，是影響身心障礙者能否成功就業的關鍵因素。

第五章 結論與建議

身心障礙者就業是其公民權，就業環境的調整與社會支持，是促使能力與潛能獲得發揮，融合、多元及支持性與障礙者參與決策，積極性充權觀點已成為克服身心障礙被社會排除的策略。因此，本研究為瞭解高雄市2013年身心障礙者職業重建職管員開案提供者，探以由個人基本特質因素、職業重建過程相關因素及職場相關因素，進行探討成功就業與未成功就業之因素分析，本章旨在依據次級資料的統計分析結果，彙整研究發現歸納結論，進而提出建議事項，以供政府相關部門、就業服務單位及後續研究者作為參考。

第一節 研究結論

根據本研究之目的及研究資料分析結果，提出以下研究發現：

一、接受高雄市職業重建個管員開案服務之個人基本特性。

本研究中的482位身心障礙者基本特性中看出，接受服務者以男性居多，年齡分布顯示以青壯年居多。教育程度有63.7%集中在高中（含高職）畢業，而大學以上之學歷也佔了16.8%，顯示接受職業重建服務的身心障礙者的教育程度多數為高中職。而障礙程度以輕、中度為主，障礙類別以重要器官失去功能者居多，其次是智能障礙者。

在接受服務的過程與結果部份，本研究中的482身心障礙者在2013到2014年間，職於職業重建系統中的就業服務狀況，從開案到結案的時間，平均為225.6天，結案原因以「穩定就業三個月以上」結案者為最多（53.5%），其次為達成2-4職業重建目的（12.4%），但由其他的結案原因來看，仍有將近11.6%的身心障礙者係以拒絕服務或表示不再需要提供服務等原因結案，顯示接受職業重建個案管服務成功就業率達五成三以上，同時表示服務的期間需要7~8個月的時間。

二、接受高雄市職業重建個管員服務後成功就業之因素

在身心障礙者就業成功的職重過程相關因素來看，提供服務者以職管員開案服務後評估需求派給支持性就服員人數多於職管員自行提供服務；本研究發現在開案服務次數方面以服務密度以1~50次最多佔80.7%；服務天數即表示開案日至結案日期間，顯示服務在3~9月個期間有298人佔61.9%超過六成為多數。

由成功就業者的相關就業狀態來看，成功就業者的就業職類中，職業類別以研究者自定操作性分類20項，其中以環境保護職類清潔員18.2%居多，其次為管理員佔15.1%，整體而言職業類別偏向非技術服務職類操作性、低技術之半體力工為主。成功就業者之工作計薪方式以領取月薪者144人佔55.8%最多，其次為時薪計薪者，平均每週工作時數有38.8%的人40~50小時，只有8.5%者的工作時數小於20小時。工作區域分析以三民區之工作機會最多，其次為楠梓地區、中區地區。工作時數平均每週工時超過20小時以上之全職工作者的比例為76%，顯示身心障礙者接受職業重建就業服務後，工作時數可以達到一般人的勞動條件。

在提供服務者方面，由職管員開案並提供職前準備後再派案就服員其就業成功的比率高於未派案而由職管員自行服務者，由卡方檢定 $p < .000$ 顯示高度相關性，具有成功與未成功就業的關建因素。反之由職管員提供服務未派就服員者以自行就業或庇護工場居多，顯示職管員未派案者其障礙程度高於派案者，需要投入更多的職前養成訓練，以增加身心障礙者之就業能力。

第二節 研究建議

綜合本研究的發現，研究者針對職業重建就業後成功就業的因素，根

據研究結果分為下列幾項建議：

一、需求面

透過相關文獻探討初步發現不同的障別及程度在就業的個人特徵上有所不同，但本研究身心障礙者職業重建成功就業個案之特徵的實證分析中因受限於案例的人數上，尚未進一步分析障別及程度的差異，因此本結論初步仍以所有障別的共同特徵為主。身心障礙者就業成功需求面呈現，仍然以較為年輕者、身心障礙程度輕、健康狀況良好者為主，反觀身心障礙中、重度及家庭結構不完整者成功就業比率低，顯示身心障礙者需要更多職業重建的介入服務，才能有就業成功的機會。在服務的過程中，需要重視受服務者的興趣，並持續的運用不同的策略，以持續的評估與討論就業計畫與方向，而在安置的職場中亦應盡早協助身心障礙者建立自然支持者。因此，專業人員宜多培養的諮商技巧、評估判斷力、以及職場輔導等相關知能。

二、處遇面

透過目前身心障礙者職業重建成功就業個案之特徵實證分析及相關文獻探討發現普遍正向成功就業身心障礙者的特徵集中於特定的智障、肢障的障別，非正式的家庭支持系統都偏向較為健全，在成功就業的個案上所運用的社會福利的正式資源偏低，反而依賴非正式資源相較正式資源多的趨勢與現象。

有工作經驗對於成功就業有顯著的影響多，反之職業訓練、職業輔導評量、職務再設計在成功就業的個案上所運用的資源偏低。以職業特徵方面，以清潔員、行政助理、作業員居等基礎性、技術性、輔佐性屬性工作居多；就業地區與居住地區的比例有相符性高。因此，在處遇面上，建議需重新檢視職業重建個案管理評估介入資源及不同障別處遇服務成效的必要性，運用職業輔導評量及職務再設計協助障礙者克服無障礙職場提升

產能，並開發多元的職業類別，提供不同障礙者之就業機會。

三、充權面

歐美國家自1960年代以來身心障礙者權利運動的倡導，殘補式社會救助與收容安置對身心障礙者參與社會生活權利的壓制開始被探討與批判，身心障礙的生存權與社工作權逐漸被重視，而破除社會障礙，協助身心障礙者全面融入社會生活的社會權式觀點，已是近年來身心障礙者福利政策的主要影響力量(吳秀照，2007)。面臨身心障礙的異質性大，所涉及需求層面多元且複雜，加上國際對於身心障礙者人權重視的趨勢，現今積極性充權觀點已成為是克服身心障礙被社會排除的良方。此外，使待業的身心障礙者有正面性的鼓舞之外，也能使職業重建個管員扮演最佳專業協同者的角色，與身心障礙者共同發掘就業機會和可能性，在最少障礙環境及最適合工作中發揮所長，有助達到職業重建服務的核心服務精神。因此，從充權面的實質效益，建議運用充權理論個案管理模式的重要，透過實務上行動研究著手逐步去克服實務難題，漸進式建構適合身心障礙者職業重建實務的優勢個案管理工作模式，並是落實身心障礙者充權的可行的方法途徑。

四、政策面

身心障礙者本身特性的異質性大，不同障別的特徵皆有所不同，國內對於身心障礙者的就業研究的障別較集中在智障、精障偏高，其他障別的實證研究相較極少，有被邊緣化之風險，若檢視實務缺乏更多元的實證研究的限制，要試圖分析整理出不同障別的就業特徵去找到需求及發展適性的評估處遇，則有其困難度。透過此研究亦發現非正式的家庭支持系統的資源日趨重要。因此，在政策面上，首先，建議政府應鼓勵學術和實務共同合作發進行不同障別相關就業的實證研究，以累積相當經驗去發展不同障別的就業重建處遇服務，回應到不同身心障礙者的就業需求。其次，職業重建的處遇服務的需求已不僅著重在個人及職業需求的面向，更重要是

家庭支持系統建立家庭的人力資本，亦因非正式資源相較正式資源支援穩固和長遠，因此對於促進身心障礙就業的宣導可考量強化家庭配合及家庭處遇的鼓勵措施。

一、 加強專業人員的專業訓練及資源聯結之運用

由職業重建系統中的結案表分析發現，有約4成6的個案未能達到就業成功的目標就結案，扣除升學、需長期醫療達3個月、案主死亡、就養中、案主服刑、因故不符服務資格等因素，仍有3成6的個案未能達到就業成功的目標，加強專業人員的評估能力訓練、資源聯結的能力及就服員適性的開發工作機會能力以利媒合適合身心障礙者的職場，將有利於成功就業的機會。

此外，在服務的過程中，需要重視受服務者的喜好，並持續的運用不同的策略，以持續的評估與討論就業計畫與方向，而在安置的職場中亦應盡早協助身心障礙者建立自然支持者。因此，專業人員宜多培養的諮商技巧、評估判斷、以及職場輔導等相關知能，而政府也應重視專業人員這方面的訓練需求。

二、 建議政府應鼓勵學術和實務共同合作發進行不同障別相關就業的實證研究

身心障礙者本身特性的異質性大，不同障別的特徵皆有所不同，國內對於身心障礙者的就業研究的障別較集中在智障、精障偏高，其他障別的實證研究相較極少，有被邊緣化之風險，若檢視實務缺乏更多元的實證研究的限制，要試圖分析整理出不同障別的就業特徵去找到需求及發展適性的評估處遇，則有其困難度。

建議政府應鼓勵學術和實務共同合作發進行不同障別相關就業的實證研究，以累積相當經驗去發展不同障別的職業重建處遇服務，回應到不同身心障礙者的就業需求。

參考文獻

- 王敏行(2008) 性別、年齡、障礙、職位層級與僱用決定：雇主與職業重建人員觀點比較。特殊教育研究學刊，33 (3)，1-24。
- 王育瑜(2004)。障礙團體設立之按摩中心的充權效用評估：以台北市為例。台大社會工作學刊，9，85-136。
- 王雲東(2008)。身心障礙者職業輔導評量服務的成效分析—以台北市 90—94 年職評服務方案為例。臺大社工學刊，18，89-142。
- 王文科(2001)。教育研究法。臺北市：五南。
- 任麗華(2011)。影響精神障礙者就業之重要因素分析。中華心理衛生學刊，24(1)，1-23。
- 杜維鎔、白嘉惠、王敏行(2010)。以國際健康功能與障礙分類系統 (ICF) 架構為基礎的身心障礙者職業重建成果評估。復健諮商，4，23-42。
- 何華欽(2011)。何華欽(2011)。輕度精神障礙者就業現況與需求調查：以高雄市為例。台灣社區工作與社區工作學刊，1(2)，95-124。
- 宋麗玉(2006)。增強權能量表之發展與驗證。社會政策與社會工作學刊，10，49-86。
- 李映嫻(2011)。從社會網絡觀點探討身心障礙者就業機會開拓及穩定就業之因素(未出版碩士論文)。國立中正大學，嘉義。
- 李淑貞、曾亞惠(2008)。臺北身心障礙者職務再設計服務需求之探討期末報告。臺北：臺北市政府勞工局。
- 林雅淇(2008)。雇主僱用中重度智能障礙者之考量因素探討(未出版的碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北。
- 林幸台 (1987)。生計輔導的理論與實施。台北市：五南出版社。
- 林幸台、邱滿艷、張千惠、柯天路、張自強(2007)。台北縣精神障礙者就業需求調查。台灣職能治療研究與實務，3(2)，82-92。
- 林萬億、劉燦宏 (2014)。臺灣身心障礙者權益與福利。臺北市：五南。
- 周秀霞 (2005)：就業輔導員對精神障礙者就業歷程的看法—以臺北市為例 (未出版之

- 碩士論文)。國立臺北大學，臺北。
- 吳劍雄(2002)。身心障礙就業對策之探討，勞工之友，597，17-19。
- 吳秀照(2007)。台中縣身心障礙者就業需求：排除社會障礙的就業政策探討。社會政策與社會工作學刊，11(2)，148-178。
- 邱滿艷、張千惠、韓福榮、許芳瑜、鍾聖音、貝仁貴、簡宏仁、陳月霞、徐文豪、林婉媛(2010)。從傑出身心障礙者就業歷程，探討就業影響因素—伴隨著「障礙」的就業路。特殊教育研究學刊，35(3)，1-25。
- 邱滿艷、韓福榮(2005)。從事服務提供者觀點探討我國身心障礙者職務再設計措施。就業安全，4(1)，68-72。
- 吳淑敏(2009)。傑出女性科學家生涯發展歷程之探討。特殊教育研究學刊，34(1)，75-103。
- 莊巧玲、吳明宜(2013)。職業重建專業人員對於職業重建個案管理員職務功能之看法。復健諮商，6，1-24。
- 陳靜江(2002)。支持性就業成果分析與自然支持之應用。國立高雄師範大學特殊教育中心。
- 陳樺萱(2013)。精神障礙者接受支持性就業服務後成功就業因子研究。(未出版論文)，國立高雄師範大學。
- 郭峰誠、張恆豪(2011)。保障還是限制？定額進用政策與視障者的就業困境。台灣社會研究季刊，83，95-136。
- 郭孟瑜、林宏熾(2009)。中途失明成人復原力展現歷程暨運作模式之建構。特殊教育研究學刊 34(3), 47-80。
- 張景旭(2005)。多元就業開發方案促進失業婦女就業之充權模式與充權障礙之探討。關係管理研究，2，1-20。
- 楊明仁(2003)。精神復健處遇模式之選擇建議。載於中華民國康復之友聯盟編纂，精神障礙者就業服務手冊(2版)，94-103頁。台北市：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 游慧珍(2011)。身心障礙者就業現況之探討。100年中華民國特殊教育學會年刊，473 -

490。

鈕則謙(釋)(2011)。基礎社會研究法。(W.Lawrence Neuman)。臺北市：學富文化。

蔡清田(2013)。社會科學研究方法新論。臺北市：五南。

鄭麗珍(2003)。增強權能理論與倡導。載於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍編著，社會工作理論—處遇模式與案例分 407-440，台北：洪葉出版社。

簡春安、鄒平儀(2004)。社會工作研究法。臺北市：巨流。

關婉珍、陳靜江(2001)。支持策略在支持性就業中之應用情形與成效分析。特殊教育學報。15. 21-48。

衛生福利部 (2014)。103年身心障礙者人數按縣市及年齡別概況【原始數據】。取自 http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4198。2015年2月7日。

全國法規資料庫(2015)。身心障礙者權益保障法(民國 103 年 06 月 04 日)。取自：<http://law.moj.gov.tw/Law/>。上網日期：2015年2月10日。

內政部及勞委會(2013)。中華民國100年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告。內政部統計處計畫(計畫編碼 9789860354911)。

行政院勞工委員會職業訓練局(2013)。身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊。

勞動部勞動力發展署 (2014)，全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統帳號申請及使用規定。

Emanoil, P.(1999).New Center to Influence Employment Policy for People with Disabilities , Human Ecology Forum, 27(2) ,14.

Fong Chon et al (2009) The World Health Organization ICF Model as a Framwork for Assessing Vocational Rehabilitation Outcomes.

Rubin, S. E., & Roessler, R.T. (2008).Foundations of the vocational rehabilitation process (6th edition).Austin, TX: Pro-Ed.