

高雄市身心障礙者職務再設計服務成效分析研究計畫

期末報告書

執行單位： 國立屏東科技大學

研究主持人： 林宏陽 助理教授

共同主持人： 王仕圖 教授

研究員： 蔡博方 助理教授

研究助理： 李怡德

中華民國 105 年 11 月

目錄

摘要.....	4
壹、前言.....	5
貳、文獻探討.....	7
(一)身心障礙之內涵.....	7
(二)身心障礙者之主要就業障礙.....	11
(三)身心障礙者職務再設計之內涵.....	11
(四)我國、英國與美國之職務再設計制度內涵.....	16
參、研究設計.....	24
(一)研究方法之概述.....	24
(二)研究方法與資料分析.....	25
(三)研究之執行.....	29
肆、研究發現與討論.....	33
(一)資料庫分析.....	33
(二)問卷調查分析.....	40
(三)深入訪談分析.....	58
(四)深入訪談部分之建議.....	68
伍、結論與建議.....	82
(一)主要發現.....	82
(二)政策建議.....	86
(三)研究限制.....	89
陸、參考文獻.....	91
附錄一：依據內容分析法之編碼原則所回推之問卷.....	96
附件二：服務對象之量化問卷.....	106

附件三：事業單位之量化問卷.....	112
附件四：深入訪談題綱.....	119
附件五：期初審查會議紀錄.....	121
附件六：期中審查會議紀錄.....	125
附件七：期末審查會議紀錄.....	127

摘要

本研究案係以三個主要部分構成，以探討高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心自 2009 年以來所執行的職務再設計服務是否具有成效。此三部分，分別為高雄市博訓中心職務再設計資料庫之內容分析、職務再設計服務成效與服務流程滿意度調查，以及職務再設計服務使用者（包含服務個案與事業單位）之深入訪談。

截至 2015 年為止，博訓中心共提供職務再設計服務予 365 位身心障礙者以及 247 個事業單位；為資料庫內容分析的主要對象。在問卷調查部分，係以 2012 年以來使用服務的 247 為個案以及 178 個事業單位為對象，透過郵寄問卷發放與回收；回收之比例分別為 32.8% 與 34.8%。至於深入訪談部分，則就問卷調查受訪者之中，具有進一步受訪之意願者為對象，共有 13 位服務個案以及 2 個事業單位。

就職務再設計的精神觀之，應在於「使身心障礙之受僱者在工作場所調整後能夠執行該職務的主要功能，且能提供原先並不存在的就業機會」。據此，就研究過程的主要發現，提出如下之建議事項。共分為八點，並簡述如下：

1. 重新思考職務再設計所謂「創造原先不存在的就業機會」之意義，且應有不同的想像與思維。
2. 後續追蹤期間應延長至 12 個月，甚至朝 24 個月前進；其間的追蹤密集程度可依據實際需求而調整。
3. 除縮短遞交估價單到核定金額的期間外，亦需同時思考縮短整體申請到核定金額的等待期間。
4. 核定的給付與服務項目，應與移除障礙為主要依歸，故需重新檢視評估與審查準則。
5. 若以當代經濟生產方式與生活形式觀之，生活輔具與工作輔具之間似無區分之必要。
6. 補助比例之原則，除以需求為原則外，應同時著眼於生活與工作之交集性。
7. 在教育、訓練、就業與社會層面，應持續不斷教育身心障礙者與社會大眾關於自我倡議的重要性，以能夠確切反映需求。
8. 整合醫療、復健、職業評估、職業重建、職業教育與訓練，以及就業服務，方為一完整融合職務再設計為其中的職業重建體系。此應為後續發展職業重建體系的基本精神。

壹、前言

根據衛生福利部近期之相關統計，截至 2015 年第三季，我國領有身心障礙證明(手冊)者共計有 1,148,936 人。其中，肢體障礙者人數為最，共有 375,795 人，其次為重要器官失去功能者 146,244 人，而第三則為慢性精神病患者，佔 123,565 人。

在身心障礙者就業之協助上，不單只為了解決具落差的就業需求問題(吳秀照 2007, 何華欽 2011)；就業對於身心障礙者的生活適應、社會貢獻、自我意義的展現等亦具有重要意義，故而提供其適當的環境為其關鍵，且至為必要；此即歐美與東亞部分國家當前所致力之職務再設計方案(job accommodation)(Schneider 1999, MacDonald-Wilson et al. 2003, Dunn et al. 2008, Salyers et al. 2004)。然而根據許多與身心障礙者就業有關的文獻顯示，障礙者要踏入職場順利就業，實面臨種種的阻礙與限制。根據行政院勞動部 2014 年身心障礙者勞動狀況調查的數據顯示，身心障礙者的勞動參與率僅 19.7%，且失業率為 11.0%。若將之與同期總體國民的平均勞動參與率 58.5%及失業率 4.45%相較，身心障礙勞動者之低勞動參與及高失業率的現象至為顯著。在現今著重以經濟貢獻作為衡量個人勞動價值之標準，以及將勞動力視為商品之勞動市場環境下，普遍身心障礙者係皆有高失業風險與被排除於勞動市場之外的隱憂與現象(吳秀照 2007)。

國際社會對於身心障礙者之就業權利亦甚為關注。以 1993 年聯合國大會通過所謂的「身心障礙者機會均等之標準規範(Standard Rules for the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities)」為例，即提出凡有關障礙者之醫療、教育、工作、就業、無障礙環境等皆必須要規劃有相關之政策來滿足其能夠於社會之參與。另外，2008 年於聯合國正式生效之「身心障礙者權利公約(Convention on the Rights of Persons with Disabilities)」，當中亦可見對於身心障礙者經濟文化權的聲明，其中即包括有關於工作權的維護(唐宜楨 2008)。另一方面，諸多文獻提及，若能在身心障礙者就業服務的輸送過程中，搭配融入與營造更為友善之就業環境的思維，對於提升身心障礙者重回就業之比例將能有相當成效；無論工作穩定度、工作滿意度或獨立作業能力等方面皆能有所促進。再者，亦能夠朝向社會融合(social inclusion)之普世價值前進(Brotherton et al. 2016, Naraine and Lindsay 2011, Villotti et al. 2012, Gray et al. 2014, Lexén et al. 2013, Gallie et al. 2011)。美國於 1990 年之身心障礙者法案(The Americans with Disability Act; ADA)即反映社會環境改變的意識融入於其立法之哲學思維。其中明確規定雇主有責任提供身心障礙者就業所需之職務再設計，以調整外在環境對個人功能的限制(Gallie et al. 2011, Center 2011)。

我國於 1994 年方開始進行相關職務再設計之宣導，並以獎勵或補助雇主為身心障礙者就業從事相關的職務再設計(紀佳芬 2003)。目前則涵蓋於身心障礙者的職業重建體系之中，為評估與服務的項目之一(勞動部勞動力發展署 2014)。李淑貞(2008)以台北市的職務再設計相關調查與統計數據為基礎，發現我國職務再設計主要以提供就業輔具為主(佔 52.6%)，其次為改善工作設備機具(37.1%)，而改善職場工作環境或改善工作條件則分別佔(6.0%)以及(2.5%)。其中，比重最低的是調整工作方法，僅佔 1.8%。若以申請的障別來

看，視障者佔整體開案與核定補助人數比例最高，分別為 34.9%與 35.4%，肢障者其次，為 25.6%與 26.3%，而精障者比例最低，只占 2.4%與 1.9%。然而，這樣的數據並非代表精障者之職務再設計需求與使用率相對低。反之，對於精神障礙者而言，其職務再設計的主要內容並非以硬體設備為主，而是以彈性化工作日程表（flexible scheduling）、工時縮減（reduced hours）、調整訓練與管理方式（modified training and supervision），以及調整工作內容（modified job duties/descriptions）等的應用最多。如此的職務再設計方法大部份往往是不需要任何的支出與費用(Schultz et al. 2011)。因此僅參考經費補助申請案件的數據並無法凸顯精神障礙者職務再設計的實際應用狀況，也可能因為沒有法令的強制性或補助經費的誘因，導致其在協商時遇到更多的困難。因此不論是職務再設計的補助政策或其相關的輔導與推動，如何兼顧各障別之需求與特性係相當重要之實務議題。

有鑑於社會與環境對身心障礙者就業影響之決定性，以及塑造機會均等與融合的職場環境對於身心障礙者就業的意義和重要性，故本研究期透過有關職務再設計之實施的調查與研究，來了解我國現行之職務再設計概況並提供相關之政策建議。

貳、文獻探討

本提案報告之文獻探討部分，係由身心障礙之內涵出發，再進一步檢視當前我國及各國職務再設計之相關制度內涵，以瞭解目前針對身心障礙者就業促進之方案。

（一）身心障礙之內涵

一、身心障礙之相關論述

以歐盟當前的身心障礙定義觀之，仍未有一致或統一的論述(Mallender et al. 2015)。對此，洪蕙芬(2012)指出，因為身心障礙之本質往往具有彈性，而在某些情況下可能為擴大或限縮之解釋，所以有諸多的討論與爭議。其中，界定損傷與限制間之關係時最常被討論，而醫療模式觀點（medical model）或社會模式觀點（social model）即為主要的相對論述(Wasserman et al. 2015, Shakespeare 2013)。

醫療模式，亦被稱為個人模式（individual model），係以個人悲劇論以及強調於心理和醫療面之醫療化觀點的支持下，將身心障礙之問題置於個人的範圍內探討。其認為身心障礙乃是源自於醫療上的損傷、疾病或健康不佳的一種個人之狀況，個人之所以遭遇問題是身體或心理的失能或功能的限制而產生的結果(林萬億 2010)。所以在該模式之下，如果一個人無法擁有跟「正常人」一樣的功能，而偏離了常態健康之狀態，就會被視為身心障礙或成為一個生病的人（sick role），為一帶有著強烈的規範性特質（normative）(蔡佳穎 and 陳政智 2010)。因此，當社會賦予疾病與損傷負面意涵時，身心障礙者即容易被視為有殘缺的人，甚或被認為是社會的負擔；這也使得障礙者經常面臨著必須證明其是「正常的」之極大壓力，否則就等同於是需要被照護或被治癒的人(吳秀照 2007, 洪惠芬 2012)。此等醫療化思維之邏輯，其焦點大多在於改善個人瓦解的功能。其主要透過醫療的處置或復健計畫，將個人調整或恢復到最佳狀態，並能夠與障礙共存；也能從心理層面之調整著手，讓個人能接受身體的限制(林萬億 2010)。

如上所述，雖然以現代醫療知識為基礎的醫療模式或個人模式主導西方社會對所有身心障礙之解釋，但 1960 年代後有越來越多注意到純粹從個人生理因素解釋身心障礙者處境的不足(洪惠芬 2012)。主要之論述在於，由於醫療模式著重於身心障礙生物醫學面向的原因與結果之探討，而忽略了社會及行為方面對其的影響（Social and Behavioral Consequences），例如障礙者之所以無法獨立生活、投入工作或參與社會，除了本身的損傷因素外，外在的社會環境的安排與脈絡也是具有決定性之影響。所以，醫療觀點並無法完整解釋身心障礙者每日生活所需面對的困境與挑戰(董和銳 2003)。

對於個人化、醫療化模式提出的反省與批判聲中，最具代表性的理論取徑，係來自於與英國身障運動發展密不可分的社會模式。社會模式認為身心障礙是社會壓制的結果，用以對抗醫療模式對身心障礙者所帶來的負面意涵之描繪，並同時指出主流社會活動的制度安排將剝奪身心障礙者的參與。該模式認為身心障礙其實是個人與其所處的社會與環境彼此互動下的產物，理應被視為社會的問題，而非個人的問題。其主要論述在於，身心障礙是源自於社會組織本身的一種排斥現象。換句話說，其認為身心障礙是一種身體和社會環境加諸於特定群體上的限制與社會壓迫之形式；因此所謂的障礙係來自於社會與環境的阻礙，而非只是功能的限制。因此，從社會模式之介入方式觀之，其所要調整的是社會，而非個人；社會有責任設計出一個適合障礙者居住的世界(董和銳 2003, 洪惠芬 2012, Mallender et al. 2015)。除了主張社會要能移除加諸在損傷者身上的障礙或壓抑；抑或者是透過結合政治行動，從障礙者本身積極的抗爭來排除障礙，以突顯其公民權利與機會均等的社會融合，以及集體的社會正義(林萬億 2010)。然而這並非意謂障礙者自行處理所有的事物，而是工作者會被要求與障礙者一同工作 (work with)；亦即，在過程中工作者必須尊重障礙者之想法、讓障礙者有參與的機會，並隨時擁有選擇及掌控的主導權力(Harris and Roulstone 2011)。

社會模式確實開啟身心障礙者所經驗到的現實以及更為深層的理解，亦反映出障礙者的權利與地位有被社會邊緣化的現象。當在定義身心障礙的同時，套用醫療模式的觀點，也意味著定義什麼是正常與非正常的過程，係與社會主流期望是什麼有密切的關係；而這也代表著被認定為身心障礙者，有極大的可能面臨著社會排除，以及受到歧視(林萬億 2010, 邱大昕 2011, Hardman et al. 2016)。因此，當各國思考發展出客觀的標準來判定那些人有資格取得身心障礙的身分，以做為福利資源分配的依據時，並不能否認身心障礙的身份仍帶有社會對身體有損傷者的一種「壓制」。某些身心障礙者會因為既有具排除效果的空間設計與制度安排，或人們先入為主的偏見，使得其無法充分參與社會生活領域與進入勞動市場。然而，此等問題並未能藉由醫療模式而凸顯(洪惠芬 2012, 吳秀照 2007)。

承上所述，1960 年代末期英國對身心障礙之解釋已逐漸可見障礙之社會性意涵，開始使用損傷 (impairment)、障礙 (disability) 以及殘障 (handicap) 三層之概念來區分障礙者，爾後成為世界衛生組織 (World Health Organization; WHO) 1980 年公佈之國際障礙分類系統 (The International Classification of Impairments, Disability and Handicap, ICDH) 的理論基礎，而成為國際共識(林萬億 2010)。其中，世界衛生組織詮釋損傷為「心理、生理或解剖學上的組織結構或功能有任何的損害或不正常現象」，此層次所要處理的是一種身體在某部份或系統的無法正常運作之情形。障礙則是指「因損傷而導致完成某項活動所需能力的限制或欠缺」；換言之，前述損傷造成了某些功能的困擾，使得人們無法或有困難做到某些人類行為或活動的狀況。殘障則指「個人因損傷或障礙而成為弱勢者，這種狀況限制或是妨礙了個人正常角色（端視年齡、性別、社會及文化因素而定）之實現」，更為進階地論及有關損傷與障礙影響到了一個人生活方面，包括：定向 (Orientation)、身體的獨立自主 (Physical Independence)、行動能力 (Mobility)、職業或工作 (Occupation)、社會參與 (Social Integration)、及經濟自主 (Economic Self-sufficiency) 等社會角色

的執行與扮演，而這種使得人們的社會角色無法實現之狀態往往是與特定的環境和文化互動有關。換句話說，特定的社會環境與文化使受損傷與障礙影響的人們處於社會中相對弱勢與不利的位置(Oliver et al. 2012)。

上述世界衛生組織（WHO）所詮釋的三個概念雖看似各自有其意涵，更有其相互之邏輯關係：推論為疾病導致損傷，再因身體的損傷而出現行為或活動的障礙，進而造成在所處環境中的殘障(林萬億 2010)。雖然此關連性有可能不必然會發生，例如：從預防的角度來看，當損傷發生時，若透過適當的治療則可能不會進一步出現生活功能上的障礙；即使障礙發生，經由社會環境的調整與提供必要的支持，亦可能不會導致殘障(董和銳 2003)。如此一來，在判斷一個人有無工作能力和表現，即無法單靠損傷的醫療鑑定方法來做最後評估，因為人們可能在接受醫療復健或職業重建，有機會轉而從事其他工作，所謂被賦予的損傷角色也可能不再存在。換句話說，即便被鑑定為身心障礙，也不代表應被視為不具有工作之能力(邱大昕 2011)。然而，ICIDH 的分類方法大致上亦依循疾病邏輯，亦即醫療觀點之定義，認為損傷是障礙與殘障的主因。此等觀點反而強化個人矯正的傾向，認為人相較於社會環境仍是較具有彈性與適應性的，而忽視應透過社會環境、立法與政策改革來解決障礙者遭遇之經濟與社會弱勢問題的責任(Barnes 2011)。

國際身心障礙者組織（Disabled People's International, DPI）為更進一步強調疾病所造成個人層次的各種功能限制，實際上係源自於社會的阻礙，亦即限制或妨礙個人平等參與各種社會及正常生活機會最主要原因，於是提出損傷（Impairment）與障礙（Disability）二元架構，明確區分身體與功能的損害，以及社會環境的障礙(董和銳 2003)。反對此等二元架構論述的身體損傷聯盟¹（the Union of Physically Impaired Against Segregation, UPIAS），則將世界衛生組織（WHO）定義的損傷與障礙之內涵歸納為所謂的個人模式或醫療模式來解釋，另提出相對的社會模式來為障礙者倡議與突顯社會融合與參與支持體制建立的重要性(Mallender et al. 2015)。

因此，採取醫療模式或社會模式觀點做為身心障礙之定義與評估模式之結果差異甚大：若由醫療模式切入，將會採取以改變個人為主的手段；反之，由社會模式觀點出發，將嘗試改造社會環境與大眾之態度。質言之，社會模式認為，由於障礙者無法與社會、物理、態度等環境之間調和，致使個人處於不利的狀況，而無由發揮其在工作上的能力(吳秀照 2005, 邱大昕 2011)。職務再設計即是基於社會模式觀點，並著重於改善環境條件的協助模式，且有諸多研究發現職務再設計於身心障礙者就業過程之應用具有重要的角色(李淑貞 2008, Schultz et al. 2011)。因此，考量環境對身心障礙者就業之影響，並對應發展出職務再設計之服務方案，對身心障礙者而言將極具意義與價值。

¹ 該聯盟為英國重要的身障運動組織，於 1976 年在其名為《身障基本原則》（Fundamental Principles of Disability）宣言中首度提出社會模式的解釋觀點。

二、我國之身心障礙定義

依據我國身心障礙定義之發展觀之，自 2012 年 7 月開始改以「國際健康功能與身心障礙分類系統（ICF）」為分類之規範(內政部 2012)。在改制之前，我國採取醫療模式概念，將障礙以其失能症狀為描述，並區分為 16 類：

1. 視覺障礙；
2. 聽覺機能障礙；
3. 平衡機能障礙；
4. 慢性精神障礙；
5. 聲音機能或語言機能障礙；
6. 肢體障礙；
7. 智能障礙；
8. 重要器官失去功能；
9. 顏面損傷；
10. 植物人；
11. 失智症；
12. 自閉症；
13. 頑型癲癇症；
14. 多重障礙；
15. 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；以及
16. 其他經中央衛生主管機關認定之障礙者（染色體異常、先天代謝異常、先天缺陷）。

由 16 類之內涵觀之，其主要依照身心障礙者之障礙類型，而瞭解其身體與心理功能相對不足之處，並進一步描述其可能面臨的障礙。然而，此等分類方式既不屬於過去 ICIDH 或 ICIDH-2 之內涵，亦未能如 ICF 分類著重於瞭解社會環境對身心障礙者所形成的障礙，而自外於國際身心障礙認定與相關論述之主流價值(林萬億 et al. 2010)。

對此，在 2012 年 7 月之後，我國身心障礙之認定仍透過正式之身心障礙鑑定程序，由指定之身心障礙者鑑定專業人員為之。在經過身心障礙鑑定並確認具身心障礙後，即可取得身心障礙證明。身心障礙之分類部分，則依據 ICF 各層分類與編號，將身心障礙者分為八大類，之後再依據社會、環境之因素等給予編碼，進一步分類。我國所使用的八大類分別敘述如下：

1. 神經系統構造及精神、心智功能；
2. 眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛；
3. 聲音語言與構造及其功能；
4. 循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能；
5. 消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能；
6. 泌尿與生殖系統相關構造及其功能；
7. 神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能；以及
8. 皮膚與相關構造及其功能。

(二) 身心障礙者之主要就業障礙

就業對身心障礙者而言係具相當之意義，不僅是能增加經濟收入、提升心理上與生活上的滿意度、降低落入貧窮的可能與社會孤立現象，進而使其參與政治、融入社區與社會，甚或貢獻於社區與社會，然而，根據許多相關文獻指出，身心障礙者在就業過程中係將面臨著許多的阻力。以障礙程度觀之，障礙程度越重者在就業過程中係較為不易(王敏行 and 鳳華 2013)，障礙程度越重者就業率越低；其中多重障礙、精神障礙及智能障礙者的就業率顯示是在所有障別中較低者(許素彬 2010)。另外，年齡也會是其中之因素，以高齡就業之身心障礙者（一般為 55 歲以上），為就業市場之接受度亦顯著較低(王敏行 and 鳳華 2013)。

而在以障別來看，Yeager et al. (2006)研究發現，其中肢體障礙者、視覺障礙者、語言障礙者會由於在交通使用上易出現困難而成為就業之阻礙。精神障礙者，主要為有關人際關係、自我情緒調適、殘留症狀與認知缺損等的困擾，進而影響其工作訓練成果或回到職場時的工作行為與能力(林幸台 et al. 2007)。

此外，長期失業的身心障礙者有時在進入職場中最大的困難不在於工作技巧的退化或是障礙對工作的影響，而是由於長時間因為失業所導致的環境適應能力不良及社會技巧不足，使其面臨就業上的困難(許素彬 2010)。

社會對於身心障礙之看法，不論是所謂的「內隱身心障礙者」或「外顯身心障礙者」在主觀污名的負面感受的情形亦普遍存在，這些社會對身心障礙者的排除多決定了身心障礙者於就業結構中必然的不利(唐宜楨 et al. 2009, 許素彬 2010)。不論任何障別者於就業過程中皆可能遭遇如此類之排除問題，成為就業之障礙(Yeager et al., 2006)。而這些在即使就業後，也可能發生於工作結構上與職場中之社會關係建立上，出現不友善之工作環境設計、工作缺乏彈性或同事與主管對身心障礙者缺乏覺知與同理等。至於有的該社會主觀污名將進一步內化自身心障礙者本身(唐宜楨 et al. 2009, 許素彬 2010)。而就如此現象的發生，在以探討於精神障礙者之相關職務再設計於就業執行研究指出，可能使得障礙者有傾向隱匿自身疾病或病情，致無法獲得應有的工作調整(MacDonald-Wilson et al. 2002, Peterson et al. 2011)。進而無法申張切身相關的就業權利與意識，逐漸有退離職場的傾向(Corrigan and O'Shaughnessy 2007)。

(三) 身心障礙者職務再設計之內涵

一、職務再設計之相關理論

有關職務再設計係以工作環境改善概念為宗，而其理論基礎來源包括有：需求與動機理論、人因工程理論、工作適應理論及生態模式理論等(楊蓓瑛 and 王欣宜 2007)。

從需求與動機理論來看，認為職務再設計是一項以滿足人類工作動機之需求，以為減少可能會發生之工作挫折而形成的機制，進而提升工作需求之滿足。人因工程的理論則強調，人皆可能因不可抗力之因素發生意外，因此應考量人類行為能力之限制，發展與運用各種工具、機械、系統等，甚至工作環境來減少意外發生的機會。

工作適應理論則視個人工作人格和工作環境之間的配合為彼此相互需求的連續過程。換言之，以雇主的觀點為主，如果個人能力能符合某項工作之要求，雇主會對工作者感到滿意；若以勞工的角度出發，當工作提供的環境等因素能夠切合工作者的需求時，則勞工會對該工作感到滿足。依此，就工作適應理論來說，主要的工作問題係源自於個人和環境之間的不一致，係須從個人與環境兩個面向同時地來介入(莊素貞 et al. 2007a)。

生態模式理論則認為應從了解就業之生態環境著手，其中包括物理、社會，以及組織等層面來思考職務再設計之需要(紀佳芬 2003)。在物理生態環境上係依相關之工作環境，包括建築物的設計或環境的佈置，例如一個沒有窗戶的封閉空間或吵雜的機器運轉聲等，都會影響一個人的行為。至於社會生態環境之論述，即視個人與個人間、個人與團體間，或是團體與團體間社交上的互動及人際關係。因此，工作之安置必須考慮社會生態所造成的正負向影響，以符合身心障礙者之需求。例如在團體中受到歧視、排擠或在工作績效上出現問題等。而組織生態環境層面係就工作場所所推動的政策或計畫會如何影響到個人或團體行為做評估，諸如管理的方式、組織的大小、員工的自發性、薪資、或升遷機會等。陳靜江(1995)所提出的生態模式理論進一步納入身心障礙者與工作環境及職務間的適配性評估，其中即包括了有個人因素的評估，例如特質、自我概念、教育背景、工作技能等。之後，根據物理環境因素、社會經濟因素、社會心理因性、復健系統因素等相關構面進行剖析，從中發現身心礙者不能勝任的原因，並尋求改善的方式。

二、職務再設計之定義與類型

根據相關文獻所指出之職務再設計概念，係指一種用以提升身心障礙者的生產力或就業適應能力，而對工作環境做適度調整的做法；透過改善工作環境、提供輔具、調整職務內容與作業方法等方式，來配合障礙者之特性與條件使能勝任工作(紀佳芬 2003, 張朝琴 2014)。參考我國「身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則」中之定義，職務再設計為「一種協助身心障礙者排除工作障礙，以提升工作效能與促進就業，所進行改善職場工作環境、工作設備、工作條件、提供就業所需輔具及調整工作方法的措施。」職務再設計之概念並非在於調整身心障礙工作者自身之狀態來符合工作與職務之需求，而是須反向思考哪些工作或職務因素係導致身心障礙工作者無法從事作業的情況，可以進一步加以改善與調整的介入模式(紀佳芬 2003)。

有鑑於此，依據身心障礙者權益保障法第 37 條第一項，身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則第 18 條第二項之規定，我國於 2009 年通過「推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫」（以下簡稱「實施計畫」），並於 2014

年 12 月 8 日修正，將職務再設計之項目區分為六類（詳見「實施計畫」第 2 條）：

1. 改善職場工作環境：指為協助身心障礙者就業，所進行與工作場所無障礙環境有關之改善。
2. 改善工作設備或機具：有關促進身心障礙者適性就業、提高生產力，針對身心障礙者進行工作設備或機具之改善。
3. 提供就業所需之輔具：指提供增加、維持、改善身心障礙者就業所需能力之輔助器具。
4. 改善工作條件：包括提供身心障礙者就業所需手語翻譯、視力協助等。
5. 調整工作方法：指透過職業評量及訓練，按身心障礙者特性，分派適當工作，包括：工作重組、調派其他員工和身心障礙員工合作、簡化工作流程、調整工作場所、避免危險性工作等。
6. 協助身心障礙者就業有關之評量、訓練所需之職務再設計服務。

實務上，職務再設計的實施範圍其實相當廣泛，可以是任何有創意、能改善身心障礙員工工作環境的解決方法。小從稍為調整工作內容，大到為一位全盲者建置一部能跟他對談的電腦皆可能被納入考量(邱滿豔 and 韓福榮 2007)。紀佳芬（2003）進一步將職場中所觀察到的職務再設計應用實例，歸納為以下六項原則：

1. 以其他部位或其他人取代喪失的機能：對於感官或身心機能完全喪失者，可用功能取代的方式進行職務再設計。例如聽障者可用視覺取代聽覺，用手語交談或用打字、傳真等方式取代電話溝通；
2. 以自動化設備取代喪失的機能或例行性作業：以自動化設備取代喪失的功能、超出工作者能力之負荷或重複的例行性作業流程；
3. 以訓練或輔具強化功能：針對工作者能力不足的部位或能力，依據作業需求有計畫的教育訓練或提供輔具來加強其功能。其中在教育訓練方面，以就業服務人員，以長期個別持續的方式提供支持性就業訓練與輔導；在輔具強化功能方面則係針對受損或有障礙之身心功能，配合各項之新科技或適當之工具、設備之提供，例如：依視障員工提供附有照明之放大鏡與擴視系統，為肢障者提供搬運重物或推車等的器具等；
4. 簡化複雜作業：除了係以提升工作者之作業能力外，另職務再設計也同時可考慮從降低作業需求來著手；以免除過於複雜的操作步驟或特別困難的項目，簡化工作步驟等方式來進行；
5. 改善姿勢、減輕工作疲勞與危險性：針對身體各部位姿勢的舒適性來評估，以配合工作者之特性來調整外在的事物，例如長時間維持某工作姿勢，勢必會產生某身體之不適，即有加以調整的需要；
6. 工作環境與管理制度等其他配合之因素：就可能面臨與其他同事溝通不良、行動或交通不便等問題，進行相關的配合措施。

莊素貞等人(2007b)以美國之相關立法與經驗，大致將實務之經驗歸納為三大類：

1. 環境的改造：諸如重新安排工作場所的環境與動線、移除障礙物或設置輪椅專用道等；
2. 器械之改裝或提供輔具與人力服務：例如重新改造工作現有之設備與器具、提供輔助器材、通譯員或協助閱讀之人員等人力上的協助；
3. 工作之方式、結構或流程有關的改造：諸如重新調整工作之內容、時間、作業流程、職位、評量方式、訓練教材或是公司規定等。

由上述之內容可知，職務再設計不僅是著眼於硬體職場物理環境的改善，同時亦強調非硬體、軟體的再設計與調整項目。

三、職務再設計之實務

由於障礙之本質係具相當之殊異性；且同樣的職務再設計到了不同的工作環境，其所能達到的功效亦可能出現與原來預期相左之狀況，在職務再設計的過程係要以個別身心障礙者為基礎，就個別之狀況以及就業之環境與條件來作衡量與評估(紀佳芬 2003, 莊素貞 et al. 2007a)。一般在身心障礙者就業前，有關職務在設計的安排首先係必須先進行於工作之分析，瞭解工作性質與所需之技能後；再配合於個人之工作能力的評估，例如身體狀況、精神狀況、學識、職業經驗等兩者的相互比對下，找出身心障礙者無法達成工作要求的原因和困難，以及執行工作尚有哪些工作環境需要調整的部分、有哪些輔具可以運用，其工作理念與服務之提供係以透過工作分析以及障礙者之身心功能分析兩者來進行(吳秀照 2005, 莊素貞 et al. 2007a)。職務再設計可說是於職業重建過程中，除了選擇身心障礙者適合之職業種類外，可更為積極的應用於開發適合身心障礙者之工作上。在就業後同樣係必須透過持續的觀察與評估，以確定身心障礙者所處的工作環境對其工作執行的限制如何，以及再進行相關職務再設計之規劃以突破之。有關職務再設計的實行係被允許在任何凡評估身心障礙者有實際之需要時即可進行的(紀佳芬 2003, 吳秀照 2005, Center 2011)。

根據有關文獻指出，職務再設計的步驟大致包括如下十點(紀佳芬 2003)：

1. 定義問題；
2. 調整職務；
3. 調整設施；
4. 使用輔具；
5. 使輔具適用於不同情況；
6. 調整輔具；
7. 設計新輔具；
8. 變更職務；
9. 回顧審視與重新定義；以及
10. 維持職務再設計。

對於達到成功的職務再設計，美國職務再設計網（Job Accommodation Network；JAN）所建議之實務職務再設計過程，主要包含六個步驟（Job Accommodation Network 2010）：

1. 辨識：關於調整的要求或申請，雇用單位必須要能夠覺察與判斷並及時地回應；
2. 採集：向提出調整要求或申請之當事人諮詢相關的限制與問題，以及所需的調整等資料；
3. 探索：在了解了限制與問題之後，邀請當事人一同討論，以腦力激盪出各潛在的調整項目，若有需要亦可以另尋求外部資源，例如來自於職業復健領域或身心障礙相關組織等的專業人員的意見；
4. 選擇：在各潛在的調整項目中擇定欲進行者，選擇可依當事人的偏好或是成本低者，若無法在此階段做出決定，亦可先試行再做最後的確認；
5. 執行：執行選定的調整項目並檢視其完成度，且在保密原則的規定下，關於當事人調整的細部資訊僅能向相關涉及且必要知悉的人士傳達，以管理者或主管人員為主；
6. 監控：為因應實際狀況隨時可能發生的變化，對於已執行的調整做定期的追蹤評估與維護，以確保其有效性，另鼓勵當事人持續可以反映調整之問題並進行對話，以利於調整的改進。

由此可知，職務再設計除了重視執行前的評估，亦同時強調執行後的訓練與追蹤機制。並非所有職務再設計施行後即可發揮其應有的功能；職務再設計能否成功，還是要配合有於施行後的練習與追蹤，將不適之處加以改善。若非如此，則有可能出現問題或造成工作傷害。莊素貞等人(2007a)建議相關人員在提供職務再設計之後，需有陪同訓練與觀察的過程，才能了解是否有達到原本預期之功能；必要時，需進行二次的職務再設計。

職務再設計之實行可說是一種與職場環境整合之過程，該部份以就業輔具實施經驗影響因素探討，Driscoll, Rodger, and Jonge (2001) 在就脊髓損傷者之質性訪談研究中發現，除了是與經費補助、取得時間、訊息的提供，以及訓練與維護等有關，過程中參與人等的態度、對於應有責任之回應、在於就業輔具服務的認識與覺察等因素亦有所關連。在實行結果之部份，Yeager et al. (2006) 在其參與式行動研究中（Participatory Action Research）發現，身心障礙者在接受職務再設計後，普遍於生產力、自尊、出席率，以及（有支薪）工時上係能夠感受到有所提升；其中又以生產力提升的比例最高，其次為自尊，再來是出席率與（有支薪）工時。另以有接受職務再設計之精神障礙者來說，在工時上亦將有所提升，以及增加其就業之延續機會（Chow, Cichocki, & Croft, 2014）。

（四）我國、英國與美國之職務再設計制度內涵

一、我國之職務再設計制度內涵

我國身心障礙者就業以及職務再設計的相關法條與補助，最早係可見於 1992 年公佈的「就業服務法」與 1997 年的「身心障礙者保護法」。在「就業服務法」當中第 24 條規定：「主管機關對自願就業之身心障礙者，應訂定計畫，致力促進其就業；必要時，得發給相關津貼或補助金」。「身心障礙者保護法」第 29 條則指出：「勞工主管機關應視身心障礙者需要，提供職業重建及就業所需補助器具等相關經費補助」。隔年 1998 年，行政院勞工委員會進一步訂立出「身心障礙者就業補助器具補助辦法」以補助各縣市有關身心障礙者職務再設計計畫，於是相關業務逐漸在全國各區就業服務中心展開。2003 年訂定之「身心障礙者職務再設計諮詢補助暨研發服務要點」，係以推動職務再設計服務，並規劃相關服務流程為在受理職務再設計案件後，以聘請輔導委員至職場訪視，提供就業諮詢及職務再設計的改善建議。其後，有關職務再設計的法源依據可見於 2007 年重新編修之「身心障礙者權益保障法」第 33 條之規定：「勞工主管機關應依身心障礙者之需求，提供無障礙個別化職業重建服務，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」。隔（2008）年，行政院勞工委員會則重新訂定「身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則」，以取代 1998 年的「身心障礙者就業補助器具補助辦法」。2009 年再公佈「推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫」，以做為目前各縣市在推行職務再設計之依據(邱滿豔 and 韓福榮 2007, 張朝琴 2014)。

綜上所述，我國職務再設計主要依行政命令推動，採取鼓勵雇主加以運用政府補助來為身心障礙者工作需求進行職務再設計，而非具有強制性的措施。

二、英國之職務再設計制度內涵

根據相關文獻指出，英國出現與身心障礙者就業之職務再設計有關的立法與規定，可回溯至 1995 年之「身心障礙者歧視法（Disability Discrimination Act, DDA）」。該法通過之主要意義有三：

1. 禁止對身心障礙者的歧視與騷擾；
2. 保障身心障礙者能獲得應有且適合的合理調整（reasonable adjustments）；以及
3. 確保身心障礙者能充分且平等的參與學習及公共生活。

據此，要求雇用單位或是商品、服務與教育的提供者皆不得歧視身心障礙者。在無合理的理由之情況下，舉凡只因個人為身心障礙者則給予其較為不利的對待，或者沒有為其提供合理的調整，依法這些皆屬所謂的歧視。其中，有關商品、服務與教育的調整時，係規定必須是事先預想身心障礙者可能的需求做事前的調整。至於就業所需的調整是可待個人在提出需求後為之；而倘若

身心障礙者認為自身遭遇到如法規所述之歧視行為，則有義務將此案提交予法院或審裁處進行審理(Jones 2008, Bell 2015, Lawson 2008)。

該法共有八個部分（Part），涵蓋就業、商品與服務、教育，以及公共運輸系統等。此外，該法亦要求設置國家身障委員會（National Disability Council）與北愛爾蘭身障委員會（Northern Ireland Disability Council），以成為主要敦促與商議反身心障礙者歧視政策議題的單位。其中，與身心障礙者就業有關之規定係可見於該法的第二部分，不僅是提出何謂違法與非違法就業歧視的規定，同時視提供合理的調整為必要的責任之一。此等規定的主要適用對象為二十人以上的雇用單位；二十人以下者則不在法令規定的範圍內。因此，二十人以上的雇用單位有下列兩種類型的行為皆屬於就業歧視：若雇用單位在無法證明其意圖的正當性下對待身心障礙者比對待非身心障礙者較為不利；再者，若雇用單位在無法證明解釋其行為的正當性且調整是屬合理的情況下，卻沒能為身心障礙者在相關的工作場域中提供合理的調整。至於何謂合理的調整以及相關要求，則列於該部分的第六節：

1. 調整工作場所；
2. 分配部分職責予同仁；
3. 轉任至公司其它現有的空缺；
4. 修改工作時間；
5. 改換至不同的辦公地方工作；
6. 允許可以因需要復健、評估或治療請假；
7. 提供或安排特定的培訓；
8. 添置或修改設備；
9. 修改工作說明或參考手冊；
10. 調整測驗或考核方式；
11. 提供閱讀器或通譯員；以及
12. 給予工作指導。

至於雇用單位在判定調整措施是否具備法令所指的合理性時，大致有如下之原則可供依循：

1. 該行動在防止不利影響的程度如何；
2. 該行動對雇用單位來說可行程度如何；
3. 該行動所將產生的成本狀況，以及該行動會中斷或干擾雇用單位任何活動進行的程度如何；
4. 雇用單位的財務與資源程度如何；以及
5. 雇用單位在採取該行動時，來自於財務或其它資源之協助與提供的狀況如何。

一般而言，合理調整的實施時機大致有下列兩種：

1. 與工作有關之安排，包括雇用之決定或與升遷、調任、受訓以及福利等的條款、條件與措施；或是
2. 工作環境的物理設計時。

原則上，當其環境將導致應徵的身心障礙者或在職的身心障礙員工，比起一般非身心障礙的應徵者或員工是處於重大的不利（substantial disadvantage）時，雇用單位即有責任採取合理的調整措施來防止上述的安排或設計所造成的重大不利影響。

然而，若是雇用單位在不知情或不能合理地預期其能覺察出個人或員工為身心障礙者的情況下，則合理的調整之責任係可被免除。

根據前述之諸多原則，Doke (2005)認為實務上合理調整措施的設計大致如下列的例子：

1. 調整勞動者的工時；
2. 將身心障礙員工的部分職務移轉給其他勞工；
3. 將身心障礙員工調赴現有的職缺，或調到另一個地方；
4. 允許利用上班時間進行諸如治療、復健或評估等醫療行為；
5. 給予額外的訓練；
6. 給予特別的設備或修改目前的設備；
7. 修改工作指引或參考手冊；或
8. 提供額外的指導或支持，諸如手譯員或視協員。

然而，並非所有的雇主都能夠接受完全傾向受僱者的合理調整措施。因此，實務上，影響雇主為其身心障礙員工執行合理調整措施的因素大致如下六點：

1. 在調整之後能為防止該員工之不利益達到何等的成效？
2. 該做法何以落實？
3. 可能導致的財務與其他成本，以及該方案中斷時的可能影響程度？
4. 雇主的財務與其他資源？
5. 雇主是否有財務與其他資源可用以執行該調整？
6. 該事業單位的規模與類型？

三、美國之職務再設計制度內涵

根據相關文獻指出，美國在 1960 年代初期即出現改善職場工作環境等與所謂無障礙環境設置有關的法規。當時由美國國家標準協會（American National Standards Institute, ANSI）於 1961 年制定的「便於美國身心障礙者接近且方便使用的建築、設施設備之國家標準規範」（American National Standard Specifications for Making Buildings and Facilities Accessible to and Usable by the Physically Handicapped），是美國第一次有提出對於勞動工作職場或教育等建築物環境改善的規定，主要的目的是在於希望能打造身心障礙者可及與可用的（Accessible and Usable）空間與環境，而雖然該規定並非由聯邦政府所頒布，但卻已促使部份的美國州政府開始根據此規範制定相關的法律或修訂既有的建築基準法規；在 1965 年之「職業復健修正法案」（Vocational Rehabilitation Act Amendments of 1965）中，則由聯邦政府來規定設立專責的國家建築障礙委員

會 (National Commission on Architectural Barriers)，以檢討構成身心障礙者就業之環境障礙並提供相關改善建議；而於 1968 年通過的「建築障礙法案」 (Architectural Barriers Act) 是正式地將前述 1961 年的規範進一步予以法案化，對於任何由政府興建的建築物或是受政府補助之新建及改建的建築物提出明確的規定，認為至少皆必須是保有一個方便身心障礙者進出的出入口，來確保建物與設施設備的可及性 (accessibility)，在此時各州政府也有了較為統一的實行規則(莊素貞 et al. 2007b, 曾思瑜 2003, Kundu and Schro-Geist 2007)。

至於在 60 至 70 年代間歷經了各不同的社會運動²，以及訴諸於身心障礙者同樣具有人類不可剝奪的權利，而這些權利係必須透過集體政治行動來維護之獨立生活運動³之發啟等背景的衝擊與立法倡議(曾思瑜 2003, 焦興鎧 2010)。美國對於與身心障礙者有關的立法方向開始有了較大的轉變，直接影響的是於 1973 年「復健法案」⁴ (Rehabilitation Act, RA) 的制定，不僅大幅地一改過往對於職業重建的理念與態度，在提供復健服務之哲學上由原本強調經濟效益的觀點開始朝向重視障礙者人權之方向發展，並視障礙者的社區生活、工作與獨立自主，以及對自我的肯定為一種公民權的實現(周月清 2004)。該法案不僅是美國首部禁止歧視身心障礙者的聯邦立法，其中的立法精神亦關注有關社會障礙之排除以支持障礙者就業機會平等(Kundu and Schro-Geist 2007)。許多探討有關身心障礙者就業之職務再設計研究，係認定此法案是最早為美國正式職務再設計發展的開端，而其主要的立法實施對象為聯邦政府與其相關單位(邱滿豔 and 韓福榮 2007, Kundu and Schro-Geist 2007, Selmi 2011)。

應法案之要求，當時從政府相關之行政規範中可見在參考該法之第 5 章 (Title V) 501 至 504 條款，首度提出必須為身心障礙者於就學、就業、復健等面向之參與提供所需之調整服務，以及援引合理的調整 (reasonable accommodations) 一詞來規範所謂身心障礙者就業所需之職務再設計(Kundu and Schro-Geist 2007, Lawson 2008)。關於該法案中之 501 至 504 條款，其規定大致分述如下 (29 U.S.C. §791-§794)：

² 此期間可謂是美國的大社會覺醒時期 (a time of great social consciousness) 除了美國總統詹森提出的大社會計畫 (Great Society) 以外，美國國會亦陸續通過了許多在人權、婦女權，以及環境等相關的社會立法，其中最著名的法案是 1964 年通過的「民權法案」 (Civil Rights Act)，該法案中第 7 章 (Title VII) 明確的規定禁止任何因種族、膚色、性別、宗教及原始國籍等「與生俱來無法改變特質」 (immutable characteristics) 因素所產生的就業歧視或差別待遇。雖然 1964 年的民權法案並未將身心障礙者納入，不過該法案對爾後 1970 至 90 年代有關身心障礙者人權之立法具相當的影響，且間接地成為 1990 年「美國身心障礙者法案」 (ADA) 立法時的重要參考模式之一。

³ 該運動開始是由一群來自美國加州柏克萊大學的肢體障礙學生，進行於校園內之各項學術、文化與社會生活等的完全參與，以及為維護其盡可能的自立生活權益提出倡議；發展至 1970 年代初則已由各州與地方身心障礙者之加入與推動成為一全國性的運動，並於 1972 年成立了世界上最早由身心障礙者運作之獨立生活中心，來提供障礙者於社區自主生活的服務與協助。該運動認為不論任何程度的身心障礙者皆可以選擇 (choice)、具自主性 (autonomy)、與主導 (control) 其生活；並且有權利在適當的支持之下，例如提供個人助理服務、移除建築與交通等的環境障礙，於社區過有尊嚴的生活，以及完全地參與並享有社會之就業、就學或信仰等各層面的活動。

⁴ 該法案是翻修自職業復健法案 (Vocational Rehabilitation Act)。職業復健法案 (Vocational Rehabilitation Act) 最早係制定於 1920 年，是美國第一個適用於一般國民的職業復健法，其中規範許多關於職業重建的規定，以及聯邦政府與州政府在職業重建經費上的分配比例，1920 至 1973 年間，其曾經歷 1943 年、1954 年與 1965 年共三次的修正。

1. 501 條款：禁止聯邦政府各部門或相關機構對於身心障礙者的任何歧視，且必須提出能夠納入具身心障礙者特別需求考量之雇用、工作安排和晉升等就業方面的積極行動（affirmative action）計畫，並每年檢討更新之，以提供身心障礙者能擁有適當的雇用、工作安排與晉升之機會；
2. 502 條款：規定必須在聯邦政府內設立「建築及交通障礙管制局」（Architectural and Transportation Barriers Compliance Board），成為監察單位，以督導公共建築物之設計，並落實 1968 年「建築障礙法案」（Architectural Barriers Act）之規定標準，讓身心障礙者得以順利進入各公共空間；
3. 503 條款：規定任何不論是與聯邦政府有直接契約或再轉承包等契約關係的雇用單位皆不得歧視適格之（qualified）身心障礙者，且規定簽定金額超過 2,500 美元契約之雇主，應為適任的身心障礙者在雇用或晉升等方面實施積極行動，若金額超過 5,000 美元或需雇用 50 人以上，則必須要擬定書面的積極行動計畫以提交勞動部就業標準管理局（Employment Standards Administration of the Department of Labor）之審查與核可；而同條款又載明若雇主無法對身心障礙者提供或拒絕遵循前述之規定，則身心障礙者可向勞動部（Department of Labor）提出申訴，進行相關合法性的審查；以及
4. 504 條款：則規定任何機關或單位其有接受政府經費補助之計畫或活動不得歧視、排除或拒絕「以其它方式適格」（otherwise qualified）之身心障礙者的參與和從中受益。

依循上述條款規定，尤其 504 條款所謂的「以其它方式適格」（otherwise qualified）之身心障礙者概念，意味了該條適用的單位或雇主，必須為參與計畫或方案之障礙者考量是否有需要調整服務；或在雇用上，除了如 503 條款評估受雇者是否為適格者以外，另有責任提供職務再設計予可能在經由適當的調整後而成為適格者的受雇者。因此，以接受政府經費補助之教育或社會服務計畫（例如職業學校、培訓中心、復健設施、工作學習中心、日間照顧中心、醫院、安養機構、住宅計畫、交通運輸計畫、以及各大專院校等）來說，即必須為適格參與者提供如閱讀服務、點字讀物、有聲書籍、語音計算器、手語翻譯、無障礙通道、專屬停車位、特別應試之設計等其所需的調整服務。若是雇用適格之障礙者，則需要另考量改善或調整工作場所的環境與動線、提供適當輔具、調整工作內容、調整工作結構等與就業有關的職務再設計(Kundu and Schro-Geist 2007, 莊素貞 et al. 2007b, 曾思瑜 2003)。

由於該法案適用的對象主要係針對聯邦政府等的相關單位，因此，繼通過後，在官方之行政規範制定上陸續有出現關於調整服務與職務再設計實行的規定(Lawson 2008)。例如受 503 條款的影響，聯邦契約遵循署（Office of Federal Contract Compliance Programs, OFCCP）於 1977 年在擬定其行政規範時，係指出凡是與聯邦政府有契約關係的雇用單位，除非其事業體的運作會因此而造成過度負擔，否則即應為有身體上或心理上限制之員工或應徵者施行合理的調整，而此亦是官方文件中，首次將合理的調整之詞彙應用於身心障礙者就業之職務再設計規範上。隔年，在 504 條款的規定下，美國衛生、教育與福利部（Department of Health, Education, and Welfare, HEW），同樣也提出其有關單位

係應進行合理的調整，讓身心障礙者能享有平等參與或是平等受雇的機會 (Kundu and Schro-Geist 2007)。

自上述 1973 年「復健法案」通過後，與就業有關之調整—輔助性科技亦開始受到重視並出現相關規定。1986 年於同法增訂的 508 條款進一步明定聯邦政府部門與相關單位在電子資訊技術的開發、購置、維護、與使用上必須納入身心障礙者可及性的考量。1988 年，為推展身心障礙者輔助性科技的使用與提升身心障礙者獨立生活之能力，是再另行通過了「障礙者科技輔助法案」(Technology Related Assistance for Individuals with Disabilities Act, TRAIDA)，以規定聯邦政府必須補助各州進行設備與相關服務的建制；並且規定將輔助性科技設備和相關服務擴及至所有身心障礙者及其家屬於家庭、學校、工作場所，以及社區等各個生活層面的應用 (P. L. 100-407)。該法案對於輔助性科技明確之界定亦被後來 1990 年「美國身心障礙者法案」(ADA) 延用，進而也成為合理的調整措施之一 (Bailey 2011)。

綜合而言，1973 年「復健法案」在美國身心障礙者公民權與就業權之促進扮演了相當關鍵的角色，是首部設有針對障礙者就業提出禁止歧視條款的法案，Although the Rehabilitation Act of 1973 and its later amendments provided substantial assistance to people with disabilities，與身心障礙者就業有關的職務再設計也因之開始受到關注，以所謂合理的調整概念納入於聯邦政府相關單位的行政規範中推動。不過，該法案較為不足的地方是其主要實行的範圍僅納入聯邦政府等有關的公部門，無法將法案的效力推及至私部門，使得於私部門就業之身心障礙者無法受到法令的保障。俟 1990 年「美國身心障礙者法案」(ADA)⁵通過後，上述與身心障礙者就業有關的職務再設計方得以因法案的適用範圍擴大涵蓋至公部門與私部門兩者，再被推及至私部門的雇用單位，並且於該法案第一章就業篇也可見其直接以所謂合理的調整來制定較為具體的規範，以規定私部門相關的責任 (Kundu and Schro-Geist 2007, Center 2011, 陳麗如 2004)。

在該法案第一章就業篇當中，其除了明定舉凡 15 人以上的民營事業⁶、州政府與地方政府、民營就業所、或工會等法令適用之雇用單位，於工作申請過程、聘用、升遷、解聘、員工報酬、培訓、以及其它就業條款、條件與優惠等方面，對適格之身心障礙者⁷不得有任何的歧視之外 (Essex-Sorlie 1994, Kundu and Schro-Geist 2007)；另一方面是更進一步地規定要求雇用單位有責任為適格之身心障礙者在其已知生理或心理之限制部份來進行合理的調整；也指出若雇

⁵ 該法案是一部以保障身心障礙者公民權利為主的立法。一共有五章，前四章分別探討於就業、公眾服務與交通運輸 (public services and public transportation)、民營之公共場所與服務 (public accommodations and services operated by private entities)、以及通信，最後第五章為與該法有關其它規定。該法訴求障礙者在上述第一至四章所提及之各面向中，皆能有平等的參與機會或者是能獲得與一般人同等的商品與服務。因此除了在各章中明文禁止適用單位對障礙者的歧視以外；同時還規定適用單位必須依法實行或設計相關的改善措施與機制，其中包括合理的調整 (reasonable accommodations)，且在第一章與第二章皆可見相關之規定。而有論及其與身心障礙者就業有關合理的調整之具體規定，主要是分佈於第一章就業篇。

⁶ 根據該法規定，於 1992 年正式實施時的適用範圍是為 25 人以上之雇用單位，二年後方納入 15 至 24 人之雇用單位。

⁷ 該篇章所謂適格的認定，是指個人在有或無合理的調整情況下，凡可勝任於原來或欲申請職務的基本任務 (essential functions) 皆屬適格的。這使得雇用單位必須事先決定是否有任何合理的調整可協助個人執行職務之基本任務；不過相對地當個人在經合理的調整後仍無法完成職務之基本任務，則不屬於所謂的適格者，雇用單位也因此可不予以聘雇。

用單位有拒絕提供的情形，或者是拒絕提供就業機會給予凡需要有合理調整措施之適格的身心障礙者，皆屬於歧視且違反法律的行為，除非此拒絕情形是能被提出證據，以證明實行該合理的調整會造成事業營運上過度之負擔（undue hardship），而雇用單位於相關的歧視訴訟過程中是負有舉證的責任(Karlan and Rutherglen 1996)。

有關合理的調整之內涵，該篇章主要是以舉例的方式來說明，且同時聲明不全然僅止於這些有提及的例子。如此的作法可說是為保留解釋上的廣泛性。依該篇章的認定，其指出潛在合理的調整是可能有如：（一）使現有一般員工所使用的場所同樣是障礙者可及且可用的；以及（二）工作結構調整、部份工時或調整工作時間、轉任其它空缺、購置或修改相關裝置或設備、在應試、培訓教材內容或政策上提供適當的調整或修改、提供適當的閱讀裝置或合格的通譯員，或者是其它障礙者所需等類似的調整（42 U.S.C. §12111）。而從該篇章的法令執行單位——平等就業機會委員會（Equal Employment Opportunities Commission, EEOC），依該篇章所發佈的相關提供予雇用單位遵行之實施規則中，可見其又再被加以詮釋與區分為三主要的類別，包括：第一類，是指能確保障礙者在申請應用過程中機會平等的調整；第二類，是使障礙者能執行原來或欲申請職務基本任務的調整；第三類則是有關能讓障礙者享有同等的福利和優惠的調整(Weber 1998)。因此，所謂合理的調整在實行上可又被認為是任何得以使障礙者能平等參與就業、勝任於工作之基本任務或享有同等的福利與優惠之工作場所修改或工作調整(Center 2011)。

雖然該篇章係有預留相當的空間以解釋合理的調整，然而其在實行上並非是毫無限制。仍必須考量其是否會構成雇用單位營運上之過度的負擔；若會有則雇用單位則可以免除於提供合理的調整之責任。這讓合理的調整在實行時，雇用單位可以量其負擔調整成本之能力來作事；也彌補了在法條中未設置金額上限規範之不足。根據該篇章中所述，所謂過度之負擔一般是指由雇用單位評估後認為進行該調整會有明顯的困難或成本過高之意；而這些主要納入為評估時的考量因素可包括下列四個面向：（一）調整的性質與成本；（二）需調整場所的財務來源、員工人數、對支出與資源的影響、或是其它實行上會產生的衝擊；（三）雇用單位本身的總體財務來源、總員工人數等的事業規模、事業場所的數量、類型與位置；（四）雇用單位本身的營運與運作型態，包括：其員工勞動力的組成、結構與功能，或各場所之間的地理位置、行政管理與財務關係。至於來自於同事的恐懼、偏見或反對，係不得作為有過度之負擔的理由(Lee 1993)。

要判定實施何者合理的調整以及其是否可行，Center (2011)指出係需要透過雇用單位與有調整需求的身心障礙者兩者之間的互動過程來決定。同時，法規建議以非正式且具彈性的方式進行之，方能回應個別障礙者獨特的需求和能力。雇用單位在如此的互動過程中主要的任務是必需要瞭解受雇者由障礙所延伸出的具體限制有哪些，也必須探查可以用來克服這些限制的潛在調整選擇為何。其步驟可包括如下：首先分析所涉及職務以及確定其工作目標和基本任務；其次探詢障礙者與工作相關的具體限制以及可能克服該限制的調整為何；再來與該障礙者討論有那些潛在的措施和評估各自在協助完成職務基本任務上的有效性；最後是考慮該障礙者的偏好並選擇出最適合於該障礙者與雇用單位的調

整來執行。由上可知，法規所期望的合理之調整是能透過互動過程，兼顧於障礙者與雇用單位兩者。以目前的發展來看，有效性與不致有過度之負擔兩者的考量被認為是於協商與執行合理的調整過程中應同時納入的焦點，以避免雇用單位偏向成本與複雜程度做主要考量，忽略了有效性的問題(Anderson 2013, Center 2011)。但應特別指出者在於，這樣的討論與互動過程仍可能因兩者協商與談判籌碼的不對等，使得最後決定出來的合理之調整會較傾向於妥協雇用單位想要的結果，無法充分反映障礙者的就業需求(Karlan and Rutherglen 1996)。

另有關合理的調整之規定，是程序上，整體行動的發起仍必須要由當事人，依其障礙會造成的就業之限制以及相關的調整需求，主動向雇用單位提出申請。至於有關申請方式係以口頭或書面提出皆可，並不需要事先主動提供醫療證明，除非雇用單位無法從個人之描述理解其限制與所需要的調整為何，方能要求佐以醫療證明為參考。雇用單位在獲知合理的調整申請後即有責任開始進行合理的調整評估工作，並與障礙者討論出適合可行的方案與實施之。若雇用單位無故的延遲、迴避或拒絕提供，依規定障礙者是可先諮詢律師並向平等就業委員會(EEOC)提出申訴，而平等就業委員會再根據投訴之內容展開相關調查與協商；或是進一步協助個人提出法律訴訟的申請(Anderson 2013, Center 2011)。

綜上所述，可知美國職務再設計的實行一直以來係受到身心障礙者與倡議者，持續不斷地針對於立法與司法案例審判上進行相關之倡議，而發展與蛻變。在執行上亦走向強制性之模式，並且將職務再設計列入「美國身心障礙者法案」(ADA)當中視為障礙者就業之一項權利，將職務再設計推向更為積極在身心障礙者就業上的應用。

參、研究設計

（一）研究方法之概述

由於本研究之主要目的在於瞭解高雄市於 2009 至 2015 年間身心障礙者透過職務再設計補助而重回就業之成效。就目前既有之內容分析所得資料，使用者之人數，在排除重覆申請者後，一般就業有接受職務再設計服務的身心障礙者人數計有 365 人，其餘為職業訓練等非於一般就業提出之申請案約有 50 餘人，共計全部實際有接受服務之身心障礙者人數約有四百餘人；至於事業單位雇主則約有 250 餘家。由此可知，職務再設計服務方案之執行已有一段期間，服務人數與內容正穩定發展中。即便如此，服務方案之內容仍有增進之處，使其更能符合使用者的需求。據此，或應同時進一步瞭解服務使用者（身心障礙者）以及雇主之間在職業重建與就業服務過程中的角色與需求，以能擬訂與提供更為完善的服務模式，故而資源得以妥適分配。

為能獲得相對完整的資訊以做為後續方案內容調整的考量依據，本計畫應同時具備質化與量化部分，且其各自所獲之發現於分析與撰寫研究報告時應並重之。再者，由於考量早期使用服務之個案與雇主對於服務過程及內容之印象已逐漸淡去，而未能有充分的協助。因此，於 2016 年 6 月 7 日之會議中決議選擇 2012 至 2015（民國 101 至 104）年之間使用職務再設計服務之個案與雇主為問卷調查部分的受訪對象，使本研究所獲得的發現與結果較符合當前的現況。如此一來，服務個案與雇主的母群體人數與家數，分別為 247 位與 178 家（包含 3 名自營作業者），為本研究案的抽樣範圍。

Rank (1992)在進行一項關於接受福利給付之婦女的生育行為研究時，即同時採用質與量並重之研究設計。他在該研究中發現，當一份社會工作研究同時以質化與量化方式進行時，其所獲得的質化與量化數據能夠強化彼此的效度。如此一來，根據其結果所進行的分析與判斷將更具參考價值。Haase 與 Myers (1988)、Padgett (2008, 2012)以及 Sale 與其研究團隊(2002)指出，由於質化與量化並重的研究設計能使研究者獲得更為完整的資料，並藉此提高其研究發現與結果分析的精確性。然而，這也意味研究者及其研究團隊能夠廣納不同的研究設計類型，並必須同時具備充分的質化與量化方法。最為重要的是，該團隊所賴以分析的質化與量化數據之比重應相等。據此，本研究團隊之成員同時具備擅長質化與量化之研究者，故在執行此類質與量並重之研究設計時，能夠充分整合此兩部分之發現，並能提出精確的研究發現與政策建議。

質化與量化並重之研究設計概念，在於重視質化研究與量化研究在研究中的個別性與互動性。首先，在描述研究客體的部分，將同時採取量化與質化方式的描述，使研究客體所具備的特色、其與其他團體間的差異以及其與其他團體間之關係的檢驗等面向能夠更為豐富的呈現於研究報告之中。至於在回顧理論性與經驗性的文獻時，則保留給質化研究者較大的詮釋空間，但也同時能夠透過相關量化研究的證據挑戰現存的理論，進而探索出新的研究架構與方向。同樣的，質化方法的研究者也能夠在接受透過變項之調整與控制進而獲得研究

成果的量化研究中，以相關之經驗與理論挑戰量化研究所獲得的結果(王金永等譯 2000)。

再者，質化研究者在研究整合與實施階段，需多適應量化研究者在研究設計、抽樣方法、資料蒐集與資料分析等方面的諸多不同。據此，為妥善整合且同時著重量化與質化研究之本質，在研究的設計上則應給予更多的彈性空間，以使此兩部分能夠各自調整，進而順利融合為一。在最為理想的狀況下，若質化與量化研究能夠適度調整與整合，則能夠將兩研究方法妥適混和，並於最後得出一個綜合性的結論。然而，多數質與量並重的研究設計所得到的結論，多為質化與量化平行。其癥結在於，每每在研究者嘗試將兩種研究方法合而為一時，發現其結論多歸於下列三者之一(王金永等譯 2000)：

1. 研究者發現兩研究方法妥善結合，並獲得整體的結論。亦即，成功的完成多元交叉驗證。
2. 研究者發現兩研究方法各自得到的結論為互補，且無互斥的狀況產生。
3. 研究者發現兩研究方法各自得到的結論相互矛盾，以及產生互斥。

在思考上述在研究設計時所應採取之步驟與各步驟之關鍵點，以及考慮可能發生之問題後，本研究所採取的方式應以質化與量化同時並進為佳。其優點在於，當質化與量化研究同時進行下，將能夠妥善觀察兩者之個別性和其間之互動性，以期成功整合兩研究方法，進而得出一個精確的研究成果與政策建議。

(二) 研究方法與資料分析

承上所述，由於本研究主要在於瞭解身心障礙者職務再設計之主要服務概況與當前各國之主要發展，進而瞭解與探討後續相關政策與方案之規劃方式。其中，亦包含經過職業重建後仍未能穩定就業者之相關因素分析。對此，其主要對象應涵蓋服務使用者（身心障礙者）、服務提供者（照顧服務員與職業重建個案管理員），以及事業單位（例如雇主與部門主管等）。所以，本研究擬涵蓋以內容分析為主的量化研究部分，以瞭解職務再設計方案之成效與需求。另外，在質化研究部分則以深入訪談為主。其對象，係以透過內容分析後進行取樣，並由職務再設計業辦單位協助發文，在有回覆願意參與深入訪談者為主。在服務使用者部分，將視其障別、以及穩定就業與否調整受訪者人數；至於雇主部分，則以受僱者障別、以及穩定就業與否為考量。另外，亦擬訪問數位就業服務員與職業重建個案管理人員，就其協助服務使用者之經驗提出對職務再設計之看法。

總和觀之，在本研究之主要問題意識與研究目標成形後，即著手文獻之蒐集與整理；除回顧台灣職務再設計制度之發展與當前現況外，另以英國與美國做為比較之對象。以美國與英國為主，其原因在於台灣職業重建制度係以美國為基礎，而英國則為歐陸各國不同的福利模式中與美國屬於相同類型者(Esping-Andersen 1990)，在職務再設計部分之政策思維模式亦有相通之處。另外，亦以回顧之文獻做為內容分析與深入訪談題綱之基礎。在量化研究部分，

即進行內容分析；在質化研究部分，則依據內容分析結果與回覆意願選取受訪者。在內容分析資料收集過程中，除逐步進行整理與分析，以隨時瞭解其趨勢外，深入訪談之題綱亦將根據該發現擬訂其內容，進而協助研究者更能針對現況擬訂適當之提問，以利提升本研究質化部分的分析與品質。除此之外，仍搭配問卷調查法以初步瞭解服務個案對於服務過程、內容與成果的滿意程度。

一、內容分析法 (content analysis)

如 Rubin 與 Babbie (傅從喜、林宏陽等譯 2009)所指出，內容分析 (content analysis) 可以採量化或質性之方式。以質性為分析方式時，則應專注於從各項資料中找出其模式與意義；若採取量化技巧時，則需將既有的質性資訊轉化為量化之數據。因此，在操作內容分析之過程，需先發展出變數之操作定義，再決定要觀察的事物，而後則是資料分析之過程。基本上，內容分析法為一編碼的工作；其可針對顯性內容進行編碼，亦可以更具質性的方式針對隱性內容進行編碼。此外，亦得於研究過程中反覆編碼、再編碼，以確定編碼過程中的一致性，確保所作的觀察與歸類具有較高的信度。

由於本研究擬採的內容分析法，係先將委託單位之紙本資料依照申請表格、相關文件以及職業重建系統之相關表格與欄位等資料，以 Excel 為工具建立基礎資料庫 (database)。在檢視文獻以及密集與研究團隊成員、審查委員討論和檢視基礎資料庫之內容後，將可供後續分析之欄位在 SPSS 17.0 版 (Statistical Package for the Social Science 17.0) 中設定相對應的變項欄位，並決定變項之性質，諸如類別變項 (nominal)、次序變項 (ordinal) 或尺度變項 (scale)，以完成 SPSS 資料庫之建立。初步建立之欄位資料，大致回推成為附件一之問卷形式。此等類型之資料處理，則大致與一般之量化資料相同。亦即，可規劃進行敘述統計，例如次數分配與百分比等，以及諸如 t 檢定、單因子變異數分析 (ANOVA)、卡方檢定 (Chi-Square) 等推論統計分析，以瞭解各變項之間的相關性。

因此，根據前述之內容分析法執行過程，本研究大致上將其程序分為下列三步驟：

1. **變項之操作型定義與決定要觀察之標的：**在蒐集與整理文獻資料之同時，即著手內容分析資料庫之資料蒐集。其中，除了個人資本資料採用背景變項外，職務再設計方案之申請與使用亦為採用之背景變項。
2. **聘請專家審查相關分析之變項：**本研究將邀請專家、學者與相關單位之實務者針對上述初步完成之資料庫進行效度檢驗。其內容將包括變項，以及操作型定義之適當性與精確度。
3. **內容分析之轉化於問卷概念：**由於問卷主要係基於內容分析法而得，亦即依據資料庫之內容，並將其做成問卷之形式，以便閱讀者了解內容分析之形成與變項內容。

二、深入訪談法（deep interview）

深入訪談係以一研究主題之相關參與者為對象，針對其個人經驗或想法回覆研究者所提出之問題。之後，研究者需藉由已整理之諸多相關文獻所得之理論、論述等為依據，分析文本（transcript）中對於研究問題的回應，以及得以延伸與應用的理論與觀察之現象等(傅從喜、林宏陽等譯 2009)。如此一來，研究者能獲得較內容分析更為深入與詳細的資料，以進一步分析諸如問題的成因、陳述、不同於以往的經驗等。然而，由於一個研究執行過程所能進行的深入訪談對象未能如內容分析調查一般廣泛，故其研究對象的代表性往往更為謹慎，以能夠獲得足夠的研究信度與效度。

據此，本研究案係以執行初期所蒐集之文獻、資料庫所呈現之內容、初步訪談過程所收集之相關資訊，以及過去相關研究執行之經驗等，擬訂半結構式訪談題綱。其內容，期將涵蓋個人與家庭之背景與環境、接受職業重建服務之過程以及參與職務再設計方案之過程等為核心，以能夠完整呈現身心障礙者於參與整體方案過程中的樣貌，以及該方案執行過程中各方人員之需求與觀點等。因此，隨著研究之進行以及資訊的收集，深入訪談題綱將會逐步成形，並發展為定稿。

在訪談進行的過程中應掌握下列重點，使研究人員能夠在訪問期間內與受訪者建立一定程度之關係，進而獲得所需的訊息(Berg 2001: 99-100)：

1. 應於暖場後漸次進入訪談重點（Never begin an interview cold）；
2. 謹記訪談之主要目的（Remember your purpose）；
3. 態度應盡其自然（Present a natural front）；
4. 展現專注聆聽的態度（Demonstrate aware hearing）；
5. 穿著應得體（Think about appearance）；
6. 選定之訪談地點應使受訪者感到書是（Interview in a comfortable place）；
7. 不應滿足於單調的回答（Don't be satisfied with mono-syllabic answers）；
8. 應展現尊敬的態度（Be respectful）；
9. 充分準備（Practice, practice and practice some more）；以及
10. 展現真誠與感謝的態度（Be cordial and appreciative）。

深入訪談的部分亦應依據過去之相關文獻擬訂假設，並在訪談過程中逐步應證或反駁假設。其大致的分析步驟如下(Taylor et al. 2016: 166)：

1. 對於觀察到的現象發展出概略的定義（Develop a rough definition of the phenomenon）；
2. 給予上述現象相關之假設（Formulate a hypothesis to explain the phenomenon）；
3. 研讀相關之研究案例並與其發現的現象相比較（Study one case to see the fit between the case and the phenomenon）；

4. 若該假設無法解釋該現象，則應再次給予假設或重新定義該現象（If the hypothesis does not explain the case, reformulate the hypothesis or redefine the phenomenon）；
5. 尋找相反的現象以反駁原有之假設（Search for negative cases to disprove the hypothesis）；
6. 當發現相反現象的案例，應再次給予假設或重新定義該現象（When negative cases are encountered, reformulate the hypothesis or redefine the phenomenon）；以及
7. 反覆進行該程序，直到廣泛檢視案例而使該假設成為通例（Proceed until the hypothesis has been tested by examining a broad range of cases）。

因此，在訪談過程中，應重複閱讀資料、記錄主題、隨筆摘要以及說明訪談之主要目的與內容。再者，需尋求主題故事並建構類別，進而發展概念性與理論性命題。接著，將是不斷且持續的閱讀文獻，以驗證在訪談過程中所行程的假設，並於最後撰寫並完成論文或研究報告。首先，重複閱讀謄寫完成的訪談稿及訪談筆記，由其中尋找相關的主題，當心中浮現出主題時，隨時將重要概念、主題及說明記下，接著尋求與研究有關的模式，並嘗試歸納出暫時性之主題，以便尋求更深層的意義。在建構類別之階段，則正式進入資料分析階段，將訪談內容依資料登錄屬性進行歸類分析，以奠定資料描述、解釋和詮釋的基礎。完成後，在每一個主題區裡，開始概念化實證資料的類別，並藉由比較不同受訪者的陳述組織概念，進一步歸納理論性命題，而閱讀文獻則在經過分析與歸納之後，再重新閱讀及整合關的文獻，協助研究者做資料的詮釋和意涵之討論，最後，則是再系統性的整合重要的研究主題與研究發現，著手撰寫研究論文，用以回答研究問題(郭靜晃 2007)。

關於分析訪談資料的部分，則依據 Krueger 與 Casey (2009: 113-132 and 133-142)所提出之四點質化研究執行步驟為原則，嚴謹歸納與分析深入訪談之內容：

1. 編號：依照受訪者進行編號。
2. 過錄：將所有的訪談錄音帶，以忠於原受訪談者的口語，謄寫為文字稿。
3. 概念編碼：詳細閱讀過文字稿之後，依照研究目的及研究者的理解，先將重點、需要分析或有意義的句子部分用筆畫下作為標示，並在旁邊寫下概念編碼、註解以及關鍵字。所有的文字稿均做完上述動作之後，再將全部的文字稿作一統整，依照所有已事先註解的重點部分，加以整合並區分出類型與組型，分析其共通及差異之處。
4. 分析與整合：研究者將進一步結合研究發現與文獻理論，以能詮釋與闡述資料之意涵，進而提出質化研究之結果。

三、問卷調查法

如簡春安與鄒平儀(2004)所論及之社會調查意涵，其採取客觀的態度並應用科學的方法，以期能在某特定範圍內，就特定的社會問題做實地考察。研究者依據該目的所蒐集的大量數據資料進行統計分析，是為瞭解社會問題之方式，並提出其觀點與解決方式。所以，該研究方法具備描述、解釋與討論等三大主要功能。Rubin 與 Babbie (傳從喜、林宏陽等譯 2009)進一步指出，問卷調查方法常為研究者使用之原因，一方面在於其描述、解釋與探究等三個特性能夠被應用於橫斷面與貫時性研究之中，另一方面則在於其與質化研究方法結合使用後，往往可幫助提昇該研究結果之效度。然而，問卷調查法的問題則在於，其標準化的特色使其僅能就較為敘述性的問題進行設計。因此，問卷裡的問題雖能符合大多數人，並將所有蒐集到的數據資料以敘述之方式呈現，並予以解釋與探討，但卻無法設計較為個人化的問卷對特定的問題進行詢問。在本研究中，係規劃以問卷調查法補充基礎資料庫不足之處；特別在於職務再設計服務之滿意度、建議，乃至於當前的就業狀況等。

至於量化資料之分析部分，大致與前述內容分析法的量化分析過程相同。首先為建立編碼簿(coding book)以規劃各變項之編碼方式，再透過 SPSS 17.0 版的社會統計分析軟體登錄編碼。之後，即可依照研究主題、問題性質與變項之測量水準，採用如次數分配、百分比等描述統計工具，以及卡方檢定(Chi-Square)、t 檢定、F 檢定等統計方法進行檢測與分析。

(三) 研究之執行

本研究大致上分為三部分進行，以組織質化與量化並重的研究架構，期待獲得相對豐富的研究成果。承上所述，本研究團隊規劃以內容分析法、深入訪談法以及問卷調查法相互補充。由於此三部分的進行，依序為內容分析法、問卷調查法與深入訪談法，故以下將以此順序陳述當前的執行進程。

本研究團隊自 2016 年 3 月中正式接受委託後，即著手收集委託單位在職務再設計相關業務之紙本資料。研究團隊每週召開研究會議檢視各項相關資料，以能夠積極建立基礎資料庫。在基礎資料庫之後，透過逐步的討論以決定用於內容分析法之資料欄位，進而建立所屬之編碼簿及規則，使後續量化分析的部分能更為順利。在研究委託單位提供紙本與相關電子化資料之初，即以完成個案資料之編碼，以盡可能符合個人資料保護法之規範。此後，研究團隊與委託單位即依據該編碼，索取後續之相關資訊與資料。根據此等研究方法操作流程，本研究於 5 月中完成職務再設計紙本資料電子化，並初步整合職業重建系統中的部分欄位與資料於其中。之後，則於 2016 年 5 月 26 日的期初報告審查會議中，逐步將基礎資料庫之資料依據後續分析之需要選擇分析欄位與指標，進而建立 SPSS 檔案以利後續分析，並在期中報告審查會議中以敘述統計為主，呈現初步發現。

問卷調查的部分，大致上在 2016 年 6 月 7 日之協調會議後決議進行，以瞭解服務使用者之滿意程度以及後續就業情形為主要，方能補充前述基礎資料

庫不足之部分。考量服務使用者不僅止為身心障礙者，亦為事業單位之雇主或部門管理人員。然而，受訪者因身心之障礙情形不便受訪，且事業單位之雇主或部門主管則因為執行業務而未必有時間接受訪問，故採郵寄問卷方式應為最符合受訪者需求之折衷方式。即便如此，承前所述，則將因問卷回覆率、問卷有效比例、問卷受訪者不明等諸多議題，而可能影響資料之信度與效度。至於調查對象的部分，考量到 2011 年以前的服務使用者因為當時的制度內涵不若目前完整，以及對於使用服務時的印象相對模糊，而決定僅以 2012 年至 2015 年申請並使用高雄市博愛職業技能訓練中心（以下簡稱「博訓」）所提供之職務再設計服務者為主。

根據表 3.1 所示，自 2009 年博訓執行職務再設計服務以來，截至 2015 年年底為止，共服務 365 為身心障礙者以及 257 個事業單位。其中，2012 年至 2015 年之間仍使用職務再設計之個案與事業單位，分別為 247 名個案與 181 個事業單位與自營作業者（分別為 178 個事業單位與 3 名自營作業者）。若以過去六年之案量觀之，2012 年以後之服務使用個案量與單位數，皆佔全時間的三分之二或以上的案量，可見近四年來專注於推廣與應用職務再設計的服務項目。

表 3.1 職務再設計服務個案人數分佈（依服務使用年份區分）

職再服務之使用年份	身心障礙者		事業單位+自營作業者	
	個案人數	百分比 (%)	單位數	百分比 (%)
2011 年以前	118	32.3	79	30.4
2012 年以後	247	67.7	181	69.6
總和	365	100.0	260	100.0

根據前述的諸多考量，本研究之調查問卷分為服務使用者（請參照附件二）以及事業單位（請參照附件三）兩種版本，針對 2012 年至 2015 年之間所有使用職務再設計服務之個案與事業單位進行調查；共計為 247 名服務個案與 181 個事業單位與自營作業者。問卷之內容，除包括諸如性別、生日年月、教育程度、最近一份工作之產業與職業別、身心障礙別以及障礙程度等個人資料外，尚針對其補助項目的使用狀況、服務成效之滿意度、服務過程之滿意度、服務使用前後之就業狀況，以及建議未來可提供的服務與給付項目等。

為能夠簡化問卷之內容並符合個人資料保護法的規範，由委託單位負責問卷之寄送。郵寄之資料，共有執行相關調查業務之公文副本、紙本問卷以及回郵信封。在回郵信封上，僅標示本研究團隊之所在地址，亦即國立屏東科技大學社會工作系，以及該名個案之編號。問卷自七月中旬備妥後，即採大宗郵件方式寄出。在問卷回收過程中，高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心之業務管理人員亦盡力催收問卷。

截至 2016 年 10 月 25 日為止，服務個案以及事業單位與自營作業者已分別回收 81 與 63 份問卷，回收之比例個別達到 32.8% 與 34.8%。其中，服務個案與事業單位方面之有效問卷分別為 75 與 59 份，有效比例分別為 92.6% 與 93.7%（請參見表 3.2）。

表 3.2 調查問卷回收概況

類別	寄發份數	問卷回收情形（截至 2016 年 10 月 25 日止）				回收比例 (%)
		回收份數	有效份數	有效比例 (%)	願意受訪	
服務個案	247	81	75	92.6%	15	32.8%
事業單位（含自營作業者）	181	63	58	92.1%	1	34.8%

另一方面，考量郵寄問卷答覆率較無法期待，且調查問卷能夠獲得之資訊與資料，相對於深入訪談有限。因此，在調查問卷的最後，亦詢問受訪者是否願意接受進一步的深入訪談，以讓受訪者更為清楚陳述其對職務再設計服務之看法、成效、不足之處，以及其他所需的相關服務與給付等。根據表 3.2 之敘述統計觀之，回覆願意接受深入訪談之服務個案與事業單位，僅分別為 15 位與 1 個單位。

透過問卷的回收過程，了解有意願接受本研究進一步深入訪談者，身心障礙者共 15 位，單位共 3 位。其中視個別留下之聯絡方式，由研究者進行有關深入訪談的說明以及受訪意願的確認。在確認同意後，考量禮貌與降低對於研究對象之干擾，依受訪者可行與方便的時間與地點進行安排。經過聯繫與確認後，身心障礙受訪者共 14 位，事業單位受訪者共 2 位。深入訪談對象之基本資料如表 3.3 所示。其中，事業單位所雇用之身心障礙者，其身心障礙別為 ICF-2 與 ICF-7 各一位，分別受僱於批發及零售業與公共行政及國防，並個別以事務支援人員以及服務及銷售工作人員聘用。

表 3.3 深入訪談受訪者之敘述統計

服務使用者部分		n = 14	
項目	人數	項目	人數
障礙類別		障礙程度	
ICF-1	2	輕度	2
ICF-2	8	中度	6
ICF-7	3	重度	6
ICF-8	1		
產業類別		職業類別	
製造業	1	專業人員	4
營建工程業	1	技術員及助理專業人員	1
批發及零售業	2	事務支援人員	4
專業、科學及技術服務業	1	技藝有關工作人員	1
公共行政及國防	2	基層技術工及勞力工	4
教育業	2		
醫療保健及社會工作服務業	5		
事業單位部分		n = 2	
障礙類別		障礙程度	
ICF-2	1	中度	1
ICF-7	1	重度	1
產業類別		職業類別	
批發及零售業	1	事務支援人員	1
公共行政及國防	1	服務及銷售工作人員	1

深度訪談進行過程皆以一次面訪為主；惟其中一位身心障礙者因不方便面訪，改以 email 方式進行訪談。每次面訪時間平均約 1.5 至 2 小時，所有深度訪談對象每次分別安排面訪日期、訪談時間，以及訪談對象代碼如表 3.4 所示。

表 3.4 服務使用者深入訪談相關資訊

訪談對象代碼	訪談日期	訪談時間（分鐘）	備註
服務使用者部分			
01	2016/08/19	135	
02	2016/08/22	82	
03	2016/08/24	120	
04	2016/08/26	105	
05	2016/08/27	82	
06	2016/08/30	259	
07	2016/08/31	163	
08	2016/09/03	120	
09	2016/09/06	95	
10	2016/09/13	114	
11	2016/09/13	130	
12	2016/09/16	108	
13	2016/09/26	81	
14	2016/09/30-2016/10/13	-	以 email 進行訪談
事業單位部分			
C01	2016/09/09	91	
C02	2016/09/30	80	

肆、研究發現與討論

以下內容，係依本研究執行順序而陳述。因此，將以資料庫分析、問卷調查以及深入訪談三部分呈現其主要內容，並討論高雄市勞工局博愛職業技能訓練中心在職務再設計服務各方面之內容與成效。

（一）資料庫分析

參考於現行之職務再設計服務補助申請流程與規定，以及相關職務再設計文獻之探討部份，目前所統整出高雄市自 2009 年至 2015 年之間的職務再設計服務基礎資料庫，變項大致如下：

1. 有關於申請時之基本資料，該部份之變項涵蓋：個案來源、產業別、員工總人數、身障員工人數、到職日、職業別、遭遇問題，以及期待改善項目等。
2. 與申請流程時程相關之資料包括：收件日、訪視日、建議項目、估價單遞交日，以及核可日等。
3. 審查與核定補助之資料：訪視建議項目、申請金額、核准總金額、核銷金額等。
4. 服務對象（身心障礙者）之基本資料計有：性別、失能原因、教育程度、障礙別，以及障礙程度等。

在資料庫內容分析方面，將依序呈現服務個案基本資料、申請流程，以及審查與核定等部分之敘述統計資料，並初步探討成效之分析。

1. 基本資料

由職務再設計之服務使用者特性觀之（詳見表 4.1），男性（52.3%）與女性（47.7%）服務使用者之比例相近，並以 31 至 40 歲（38.1%）、21 至 30 歲（20.8%）以及 51 至 60 歲（20.0%）等三個人口群較為集中。其中，仍以 21 至 50 歲之服務使用者為主，佔服務使用者之比例超過四分之三（76.2%）。在教育程度方面，則是以具備高中職（47.5%）與大專（35.3%）學歷者為主。服務使用者之障礙類別與障礙程度，大致以則眼耳相關構造功能障礙者（ICF-2）為最多，佔 37.3%，而神經肌肉骨骼之移動功能障礙者（ICF-7）佔 30.1% 居次；障礙程度方面，則是以中度（36.0%）與重度（35.2%）居多，且人數相近。障礙之形成原因，係以疾病（38.3%）與先天（36.9%）最多；而因職業傷病導致失能者，僅 8 名，佔 2.2%。其中，在使用職務再設計之前或過程中，曾經使用職業重建服務者，佔超過服務使用者的六成（61.6%）。

根據表 4.1 之資料可知，在使用職務再設計期間所投入的產業類別，並未相對集中；大致以製造業、教育業、公共行政及國防業、醫療保健及社會工作服務業，以及批發及零售業為五大主要產業類別。然而，服務使用者所從事

的職務類別，則相對集中於事務支援人員（29.8%）與基層技術工及勞力工（26.7%）；其餘佔超過一成之職務類別，係以技術員及助理專業人員（13.5%）與機械設備操作及組裝人員（10.7%）為主。

表 4.1 職務再設計服務使用者之基本資料

				N=365	
		人數	百分比	人數	百分比
性別				年齡組別	
男性		191	52.3	20 歲以下	6 1.6
女性		174	47.7	21-30	76 20.8
總和		365	100.0	31-40	139 38.1
教育程度				41-50	63 17.3
				51-60	73 20.0
				61 歲以上	8 2.2
				總和	365 100.0
				障礙類別	
國小		4	1.1	ICF-1	61 16.7
國中		39	10.8	ICF-2	136 37.3
高中職		171	47.5	ICF-3	1 0.3
大專		127	35.3	ICF-4	1 0.3
研究所以上		19	5.3	ICF-5	0 0.0
總和		360	100.0	ICF-6	3 0.8
主要產業別				ICF-7	110 30.1
				ICF-8	2 0.5
				多重障礙	47 12.9
				難以判定	4 1.1
				總和	365 100.0
主要職業別				障礙程度	
				輕度	80 22.0
				中度	131 36.0
				重度	128 35.2
				極重度	25 6.9
事務支援人員		108	29.8	總和	364 100.0
基層技術工及勞力工		97	26.7	使用職業重建服務	
技術員及助理專業人員		49	13.5	是	225 61.6
機械設備操作及組裝人員		39	10.7	否	140 38.4
障礙原因					
疾病		138	38.3		
意外事故		22	6.1		
先天		133	36.9		
職業傷病		8	2.2		
原因不明		15	4.2		
其他原因		44	12.2		
總和		360	100.0		

2. 申請流程

在初步與深入訪談之受訪者談論職務再設計服務使用經驗的過程中，多對於申請流程之期程以及要求給予建議。首先，如表 4.2 所示，服務使用者提出職務再設計申請的時機，近半係在就業半年後（181 日以上）提出（49.9%），另外則以就職後三個月以內（2 至 90 日），佔 36.0%，為主要的群體。在請聘

日之前獲起聘當天透過就業服務員或事業單位的協助而提出申請者，總共僅 14 人，約佔 3.9%。

表 4.2 職務再設計服務使用者之申請時機

N=365		
申請時機	人數	百分比 (%)
起聘日之前	12	3.3
起聘當天	2	0.6
就業後 2-90 日	130	36.0
就業後 91-180 日	37	10.2
就業後 181 日以上	180	49.9
總和	361	100.0

關於申請職務再設計過程所耗費之天數，則如表 4.3 所整理之數據呈現。就當前高雄市博訓所提供的職務再設計服務申請流程觀之，大致為提出申請、訪視委員至實地評估、召開審查會議、核定給付與否、服務使用者選擇採購物品並遞送估價單、確認核定金額，以及購買並核銷等步驟。其中，博訓所認定的申請流程所耗費之天數，係以遞送估價單後起算，故與總申請天數有一定之差距。舉例而言，若以申請到核定金額之天數觀之，超過六成之申請案件介於 15 至 60 日之間；其中，介於一至兩個月的申請流程案件數，佔 31.3%。若以總申請天數超過一個月以上之案件比例觀之，其比例甚且略微超過一半（50.1%）。然而，若以遞估價單之後起算流程天數，則超過五分之一（21.0%）之申請案件可在一週之內核定金額，而 35.9% 的申請案件亦能在 8 至 14 日之間完成核定金額程序。就一個月內能夠核定之案件數觀之，達到 89.2%。

由於此等程序過於繁瑣，且時間相對較長而不耐久候，自 2014 年開始即採取縮短期程之方案。首先，就業服務員具有總金額 2,000 元以內之職務再設計內容的決定權。亦即，若總金額不到新台幣 2,000 元，則可在提供服務對象給付後，直接核銷。其次，若給付總金額不到新台幣 10,000 元之職務再設計申請案，待訪視委員評估為建議核定所申請內容時，得不召開審查會議，直接給付。其中，前述核定金額為新台幣 2,000 元以內之案件，在 2014 年以後納入資料庫者相對較少，或為流程天數相對較長的主因之一。

表 4.3 職務再設計申請流程所耗費之天數（以完整流程算或從遞送估價單起算）

申請流程耗費之天數	完整流程（由申請至核定金額）		從遞估價單後起算	
	人數	百分比 (%)	人數	百分比 (%)
一週以內	13	3.6	76	21.0
8-14 日	48	13.3	130	35.9
15-30 日	119	33.0	117	32.3
31-60 日	113	31.3	34	9.4
61-90 日	44	12.2	3	0.8
91 日以上	24	6.6	2	0.6
總和	361	100.0	362	100.0

對此，若進一步以獨立樣本 t 檢定為方式，檢視 2012 年之前或之後提出申請，藉此分析以完整流程或從遞估假單之日起算之申請天數之相關性，則能獲得如表 4.4 之結果。換言之，以完整流程觀之，在 2012 年之前或之後提出申

請，其平均耗費天數分別為 41.87 日與 39.83 日，未達統計上之顯著。然而，若以遞送估價單之日起算，則 2012 年之後提出申請之服務使用者，其經歷之申請天數（14.79）顯著低於 2012 年以前提出申請之服務使用者（21.00）的經驗。換言之，2012 年以後，在申請案件核定申請且遞送估價單之後，其作業流程已獲得顯著改善。即便如此，或需更進一步檢視 2012 年前後在申請流程上之調整，抑或探討遞送估價單之前進行實地訪查與召開審查會議所耗費之天數的議題，並以統計模型檢定。

表 4.4 以 2012 年前後提出申請流程耗費天數之獨立樣本 t 檢定

					N=365
	2012 年之後提出申請	人數	平均數	標準差	t 值
以完整流程算 ($p > .05$)	是	245	41.87	39.944	-.486
	否	116	39.83	31.064	
從遞送估價單起算 ($p < .001$)	是	246	14.79	9.311	3.934
	否	116	21.00	20.731	
從提出申請到遞送估價單 ($p > .05$)	是	210	32.02	40.288	-.125
	否	75	31.39	27.970	

然而，表 4.4 中關於從提出申請到遞送估價單所耗費之天數，以 2012 年為申請期間分界之 T 檢定，則發現 2012 年之前或之後在該流程的平均耗費天數並無顯著差異。亦即，從整體申請之流程天數觀之，雖然 2012 年以後在遞送估價單之後的流程有顯著縮短，但在遞送估價單以前之流程天數並未能有效減少，以致於服務使用者仍提出申請流程耗時過長的議題。

3. 審查與核定

根據職務再設計的主要調整核定給付與服務之面向，如當前相關規範所提及，主要關注改善「職場無障礙環境」、「改善工作設備或機具」、「提供就業輔具」、「改善工作條件」、「調整工作方法」，以及「協助評量、訓練所需」等六項。其中，如表 4.5 所示，訪視委員在實地訪視之後，建議應提供就業輔具之申請案件比例達 65.1%（亦即，在 361 個有效樣本中，建議 235 個申請案件應給予該方面之協助）為最多，其次則為改善工作設備或機具（26.3%）以及改善工作條件（15.5%）。

表 4.5 委員於訪視後所建議之職務再設計項目

n=361		
委員建議職務再設計項目	人數	百分比 (%)
改善職場無障礙環境	32	8.9
改善工作設備或機具	95	26.3
提供就業輔具	235	65.1
改善工作條件	56	15.5
調整工作方法	14	3.9
協助評量、訓練所需	0	0.0

另外，訪視委員在到事業單位實地評估後，建議應給予的職務再設計項目大致介於一項至三項。其中，建議提供一項職務再設計服務與給付者佔八成（80.9%）之申請案件，而兩項與三項之建議給付與服務項目所佔之申請案件比例，則分別為 18.6%與 0.6%（詳見表 4.6）。

表 4.6 委員建議之職務再設計項目數

N=365		
委員建議之職務再設計項目數	人數	百分比 (%)
1	292	80.9
2	67	18.6
3	2	0.6
總和	361	100.0

在訪視委員提出實地訪視評估報告與建議後，即定期召開審查會議以決議是否核給給付與服務，而審查會議之結果得調整訪視委員之建議。即便如此，如表 4.7 所示，博訓在 2009 年提供職務再設計服務以來，僅 8.1%（24 件）的申請案在會議中調整給付項目，可見訪視委員與審查會議委員之決議具有相當程度的一致性。

表 4.7 審查會議之結果與訪視委員不同之案件數

N=365		
審查會議調整訪視委員之建議	人數	百分比 (%)
是	24	8.1
否	272	91.9
總和	296	100.0

4. 成本與效益分析

關於自 2009 年以來服務個案申請與核銷職務再設計補助之總金額，如表 4.8 所呈現，個案申請職務再設計補助之總金額，最小係因僅申請調整工作條件而無須給付金額，到最大的新台幣 346,800 元之間具有顯著的差異；就申請補助之總金額觀之，平均申請總金額為新台幣 44,051 元。至於各申請案件最終的核銷總金額觀之，則介於新台幣 195,000 元與 0 元之間；其平均核銷總金額為新台幣 26,081 元。

表 4.8 職務再設計服務個案歷年申請與核銷總金額

	有效樣本數	最小值	最大值	平均數	標準差
歷年申請總金額	365	0.0	346,800	44,050.6	51,584.375
歷年核銷總金額	365	0.0	195,000	26,081.0	30,697.402
核銷金額佔申請金額比例(%)	359	0.0	833.3	77.3	64.7048

若進一步以核銷總金額佔申請總金額之比例觀之，則其比例介於 833.3% 與 0.0% 之間。其中，職務再設計之申請案件，或因訪視委員認為服務個案仍有其他需要的服務與給付，故於報告中建議額外給予補助，而有比例達 833.3% 之情形。平均而言，核銷與申請總金額之比例為 77.3%。亦即，平均而言，最終核定之補助金額佔申請總金額的四分之三（詳見表 4.8）。然而，服務使用者的工作環境、障礙類別、障礙程度等，皆會影響補助項目與補助金額之考量，而需更進一步陳述其差異。

再者，職務再設計之主要目的之一，應在於協助服務使用者得以延續其職涯、穩定就業等。因此，使用職務再設計服務之後的在職天數，或為可用以評估成效的指標之一。表 4.9 的數據顯示，在基礎資料庫中的 219 個可計算在職日數的服務使用者觀之，使用職務再設計服務之後可延續的在職天數，介於 22 與 2254 天之間；其平均數與標準差，則分別為 564.9 天與 450.876 天。然而，應提及者在於，在 2015 年以後提出申請的服務個案中，相當部分仍持續就業中，為表 4.9 所呈現之數據的限制。

表 4.9 職務再設計服務使用後之在職日數

	有效樣本數	最小值	最大值	平均數	標準差
使用服務後之在職日數	219	22	2,254	564.9	450.876

表 4.10 進一步以單因子變異數分析（ANOVA）檢視訪視委員建議提供之職務再設計服務項目數，及其使用服務之後的在職日數之間是否具有顯著相關。其結果顯示，建議職務再設計項目數與使用服務之後的在職日數具有顯著的相關性。據此，若以雪費法（Scheffe）執行事後檢定以確認各組之間的關係時，發現建議給予一項服務或給付之個案所能延續的在職天數（607.9 日），顯著較建議給予兩項服務或給付的個案（401.3 日）長。雖然被建議給予三項服務或給付之個案的平均在職天數（218.0 日）較前兩者為短，但由於該組中僅有 2 名申請者，在事後檢定中無法達到顯著水準。此外，即便以卡方檢定（Chi-square）檢視建議給付項目數與障礙類別、障礙程度、導致失能之原因等，皆兩兩之間皆無顯著相關性，故未能說明：需要較多項目給付與服務者或具有較為複雜的障礙情形，即便給予較多的服務與給付項目，其平均能夠延長的就職天數仍顯著較短。雖然如此，表 4.10 之結果仍可支持，訪視委員建議給予兩項服務或給付之申請者，其使用職務再設計服務後所能延續的在職天數，平均相較於建議給予一項服務或給付者少 207 日。

表 4.10 訪視委員建議職務再設計項目數與服務使用後在職日數之變異數分析

建議職務再設計項目數	平均數	樣本數	標準差	雪費檢定
1	607.9	178	469.208	1 > 2
2	401.3	35	297.725	2 < 1
3	218.0	2	147.078	
總和	570.6	215		

F (2, 212) = 3.792, p = .024

延續表 4.10 之分析，本研究進一步以皮爾森相關性分析檢視歷年申請總金額、歷年核銷總金額、總核銷佔總申請金額之比例、完整流程日數、從遞估假單後起算之流程日數、申請者之年齡以及申請者之申請職務再設計服務之次數等變項，與使用職務再設計服務之後所延續的就職日數間之相關性。其結果顯示（詳見表 4.11），僅有申請次數、歷年申請總金額與歷年核銷總金額與使用服務後所延續的就職天數呈現顯著相關性，且皆為中度以上的正相關。其中，由於申請（Pearson Correlation Coefficient = .411**）以及核銷（Pearson Correlation Coefficient = .470**）之總金額與申請次數具有顯著的正相關，或在此單純檢視申請次數（Pearson Correlation Coefficient = .547**）與使用服務後所延續的就職天數之間的相關性。據此，以職務再設計之意涵觀之，或為身心障礙者得以延續其職涯與穩定就業的主要方案。

表4.11 各變項與使用服務後之在職日數的皮爾森相關性分析

歷年申請總金額	Pearson Correlation	.305**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	219
歷年核銷總金額	Pearson Correlation	.334**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	219
核銷總金額佔申請總金額比例	Pearson Correlation	.040
	Sig. (2-tailed)	.562
	N	214
完整流程日數	Pearson Correlation	.107
	Sig. (2-tailed)	.115
	N	217
從遞估假單後起算之流程日數	Pearson Correlation	-.003
	Sig. (2-tailed)	.961
	N	218
年齡	Pearson Correlation	.110
	Sig. (2-tailed)	.106
	N	219
申請次數	Pearson Correlation	.547**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	219

附註：* p < .05, ** p < .01

（二）問卷調查分析

本研究案所進行之問卷調查分析，係依據基本資料、職務再設計服務成效、職務再設計服務過程、取得職務再設計資訊之來源，以及其他應納入之服務項目等五部分檢視受訪者之回覆。

1. 服務使用者滿意度部分

（1）基本資料

承前所述，本次研究案在服務使用者部分回收之有效問卷數為 75 份。由於部分題項未填答，或有效回答總數少於 75 份樣本的情況。

就本次問卷調查回覆之樣本觀之（詳見表 4.12），女性佔 57.3%，男性則為 42.7%。其中，年齡多介於 31 至 60 歲之間，而教育程度係以大專與高中職（皆為 41.3%）最多。使用職務再設計服務之受訪者所就業的產業類別，以公共行政及國防超過四分之一為最多（26.7%），其次為教育業（20.0%）、製造業（16.0%）與醫療保健及社會工作服務業（14.7%），皆超過一成以上。至於受訪者所擔任的職務方面，則以事務支援人員過半（52.0%）為最多，基層技術工及勞力工佔 16.0% 次之。本次調查之結果，與其他國家的狀況相當。如 MacDonald-Wilson 等人(2002)所進行的貫時性實證研究指出，製造業與零售業為身心障礙者就業的主要產業類別，而職業類別則多為支援性事務人員或基層技術工人。據此，雖然身心障礙者受僱的產業尚稱多元，但其職務類別多著重於事務支援以及基層技術工或勞力工，能夠發揮其能力者相對有限。換言之，當前所開發的職業種類或無法充分發揮其具備的技能與特質，或有再思考的必要。

就受訪者的障礙類別觀之，係以聽力及語言障礙（48.0%）以及肢體障礙者（33.3%）為主，心智功能障礙者僅約一成（10.7%）。其中，受訪者的障礙程度係以重度最高（44.0%）、中度次之（37.3%），而輕度之受訪者（16.0%）比例再次之。受訪者的障礙成因，則以疾病（44.0%）與先天性（26.7%）為主，其餘各種不同原因者亦超過一成。

若以問卷回覆者之結構與資料庫之母群體相較，可發現性別比例、年齡組別、產業別、職業別、障礙類別、障礙程度別以及是否曾使用過職業重建服務等面向，皆有顯著的不同。其中，性別比例與資料庫相反，產業別在調查中係以「公共行政與國防」以及「教育業」為主要，與資料庫母群體以「製造業」為主的狀況不同。至於職業別的部分，則以事務支援人員過半為最多。以資料庫的狀況觀之，雖亦以事務支援人員為主要，但其比例僅約為四分之一。其原因或在於，從事「公共行政與國防」與「教育業」，且職務以「事務支援人員」者，較有餘裕回覆問卷。此等結果，或將影響調查問卷的發現。

表 4.12 職務再設計服務滿意度問卷回覆之受訪者基本資料

				n=75			
	人數	百分比	資料庫百分比		人數	百分比	資料庫百分比
性別				年齡組別			
男性	32	42.7	52.3	20 歲以下	2	2.7	1.6
女性	43	57.3	47.7	21-30	13	17.3	20.8
總和	75	100.0	100.0	31-40	19	25.3	38.1
教育程度				41-50	18	24.0	17.3
國小	1	1.3	1.1	51-60	20	26.7	20.0
國中	5	6.7	10.8	61 歲以上	3	4.0	2.2
高中職	31	41.3	45.7	總和	75	100.0	100.0
大專	31	41.3	35.3	障礙類別			
研究所以上	6	8.0	5.3	ICF-1	8	10.7	16.7
總和	74	100.0	100.0	ICF-2	36	48.0	37.3
主要產業別				ICF-3	1	1.3	0.3
公共行政及國防	20	26.7	15.7	ICF-6	1	1.3	0.8
教育業	15	20.0	16.0	ICF-7	25	33.3	30.1
製造業	12	16.0	19.6	多重障礙	3	4.0	12.9
醫療保健及社會工作服務業	11	14.7	15.2	難以判定	1	1.3	1.1
批發及零售業	5	6.7	12.4	總和	75	100.0	100.0
主要職業別				障礙程度			
事務支援人員	39	52.0	29.8	輕度	12	16.0	22.0
基層技術工及勞力工	12	16.0	26.7	中度	28	37.3	36.0
技術員及助理專業人員	6	8.0	13.5	重度	33	44.0	35.2
專業人員	6	8.0	非主要	極重度	2	2.7	6.9
機械設備操作及組裝人員	5	6.7	10.7	總和	75	100.0	100.0
障礙原因				使用職業重建服務			
疾病	33	44.0	38.3	是	29	38.7	61.6
意外事故	1	1.3	6.1	否	46	61.3	38.4
先天	20	26.7	36.9	總和	75	100.0	100.0
職業傷病	2	2.7	2.2				
原因不明	6	8.0	4.2				
其他原因	13	17.3	12.2				
總和	75	100.0	100.0				

至於問卷所回覆的障礙類別與障礙程度，亦與資料庫之結果有一定程度的不同。在障礙類別方面，回覆問卷者雖亦以聽語障礙為主要（48.0%），但在資料庫母群體的比例僅為 37.3%。再者，多重障礙者在母群體佔 12.9%，但在調查中僅佔 4.0%；且心智障礙者在調查中僅及於一成（10.7%），與母群體的 16.7% 亦有一定程度的不同。應特別提出者在於，由於各個障礙類別皆有其各自面臨的就業議題、服務需求，以及生活與就業之障礙，或導致調查所獲之發現與母群體實際上所可能呈現的結果不同。

另外，表 4.13 顯示問卷調查受訪者於使用職務再設計服務後，於該公司持續就業的平均年資，並以 t 檢定建立其信賴區間。就受訪者於該公司繼續工

作之年資觀之，為 2.91 年。至於 t 檢定所建立的信賴區間，係指後續抽樣的受訪者，應有 95% 的機會落於平均年資 2.55 至 3.27 年之間。此調查結果，與 MacDonald-Wilson 等人(2002)的調查結果相仿。然而，同樣重要的原因在於，使用服務後所持續服務的期間僅統計至填寫問卷時為止，復慮及問卷調查範圍僅止於 2012 年以後使用職務再設計服務者，或為延續之就業期間較短的主要因素之一。

表 4.13 使用職務再設計服務後於該事業單位服務年資之信賴區間

	t 值	自由度	平均數	標準差	n=75 信賴區間	
					下限	上限
服務年資	16.117	69	2.91	1.509	2.55	3.27

(2) 職務再設計服務成效之滿意程度

表 4.14 顯示本次問卷調查關於職務再設計服務成效滿意度，並依據 t 檢定建構其 95% 的信賴區間。其中，平均滿意程度最高者為「有效解決在工作方面的問題」(4.378)，而信賴區間介於 4.23 與 4.53 之間。換句話說，由於該部分係以 Likert 五點量表為設計方式，代表受訪者對於該服務成效面向具有高度的評價。再佐以信賴區間，可知 95% 後續的服務使用者，對於該面向的評價將介於此一區間。此外，服務成效滿意度平均分數次高之面向為「能提升工作意願」(4.324)，且信賴區間介於 4.15 與 4.50。換言之，透過職務再設計服務所補助的服務或物品，確實有效支持服務使用者繼續就業、提升其工作的意願。

至於平均分數最低之服務成效滿意項目為「能幫助與工作同事相處更愉快」(4.096)，信賴區間則介於 3.91 與 4.28 之間。其所傳達的意涵在於，職務再設計的服務使用者，並無法透過該服務降低服務使用者與事業單位同事之間的人際關係，抑或其工作環境來自於同事之間的障礙。然而，此等結果之主因，或在於同事無法同理服務使用者需要一定程度的協助以能夠發揮其能力，或在於同事對於身心障礙者缺乏瞭解所導致的歧視，使得無法營造一友善的工作環境。如此一來，即便獲得職務再設計方案所補助的人力與物力，服務使用者在事業單位所面臨的人際關係挫折或仍為工作壓力與情緒的來源。

表 4.14 職務再設計服務成效滿意程度之信賴區間

題項	t 值	自由度	平均數	標準差	n=75 信賴區間	
					下限	上限
有效解決在工作方面的問題	57.423	73	4.378	.656	4.23	4.53
能在工作時候更有效率	46.294	73	4.230	.786	4.05	4.41
更能達到職務內容工作要求	46.173	73	4.243	.791	4.06	4.43
能提昇工作意願	48.917	73	4.324	.760	4.15	4.50
能在工作時候更為獨立	51.733	73	4.284	.712	4.12	4.45
能幫助與工作同事相處更愉快	44.600	72	4.096	.785	3.91	4.28
總體而言，職務再設計服務內容符合您的需求	50.521	73	4.270	.727	4.10	4.44
總分	56.191	72	29.877	4.543	28.82	30.94

在檢視服務成效滿意度與個人基本變項、就業狀態、服務使用情形等部分時，發現過去是否使用職業重建服務、性別、教育程度、產業與職業別、身心障礙別以及障礙程度別等，具有顯著相關者相對有限。

其中，受訪者所從事的產業別與總體服務成效滿意度具有顯著差異（ $F(11, 61) = 2.031, p < .05$ ）。然而，由於部分產業別的樣本數過低，使得 Scheffe 事後檢定未能獲得結果。即便如此，由敘述統計的部分或仍可初步瞭解，從事教育業以及醫療保健與社會工作服務業之受訪者，其平均滿意程度高於製造業與批發及零售業。

再者，如表 4.15 所示，持續使用職務再設計服務與否對服務成效滿意度具有顯著影響。在所有題項中，僅「能在工作的時候更為獨立」一項未達顯著水準，而「能幫助與工作同事相處更愉快」則為接近顯著水準。其餘的題項，則以持續使用獲得核定的服務項目之服務使用者較已無使用或其他之服務使用者，顯著具有較高的服務成效滿意程度。其中，回覆「其他」者，或因給付項目損毀需更新，但期限未到故而未繼續使用；或因給付的項目不適合使用，而未再使用。

表 4.15 持續使用職務再設計與否之服務成效滿意度

題項	平均數			自由度	F 值	顯著度 (p 值)
	持續使用	已無使用	其他			
有效解決在工作方面的問題	4.44	4.20	3.00	68	8.431	.001
能在工作的時候更有效率	4.34	3.60	3.00	68	6.907	.002
更能達到職務內容工作要求	4.34	3.40	3.33	68	5.833	.005
能提昇工作意願	4.41	3.80	3.33	68	4.341	.017
能在工作的時候更為獨立	4.36	4.00	3.67	68	2.155	.124
能幫助與工作同事相處更愉快	4.16	3.60	3.33	68	2.806	.068
總體而言，職務再設計服務內容符合您的需求	4.36	3.40	3.67	68	5.552	.006
總分	30.43	26.00	23.33	68	6.095	.004

此外，服務使用者之受僱型態亦與服務成效滿意度具有顯著相關。依據我國官方之規定，每週工時 35 小時以上者可認定為全時工作，反之則屬於部分工時工作範疇。表 4.16 僅保留統計上達顯著水準，或接近顯著水準的題項。

其結果顯示，使用職務再設計服務後仍以全時工作型態受僱者，對於「更能達到職務內容工作要求」、「能提升工作意願」以及「總體而言，職務再設計服務內容符合需求」三者的滿意程度，皆顯著高於從事部分工時工作之受訪者。換句話說，相對於從事部分工時工作的受訪者而言，從事全時工作之受訪者認為職務再設計服務確實能夠協助其達成工作要求、提升工作意願，以及滿足其大部分的需求。至於量表的加總分數以及「能在工作的時候更有效率」兩項，則僅接近統計上的顯著程度，而未達顯著水準。即便如此，或仍可大致瞭解，從事全時工作之受訪者，在效率面向以及整體面向之滿意度，高於從事部分工時工作之受訪者。

表 4.16 受僱類型與使用職務再設計服務後之滿意程度

題項	平均數		自由度	F 值	顯著度 (p 值)
	全時工作	部分工時工作			
能在工作時候更有效率	4.27	3.60	71	3.437	.068
更能達到職務內容工作要求	4.28	3.40	71	6.230	.015
能提昇工作意願	4.36	3.60	71	4.850	.031
總體而言，職務再設計服務內容符合您的需求	4.31	3.60	71	4.654	.034
總分	30.05	26.00	70	3.823	.055

表 4.16 之結果或也說明，雖然目前就業服務員可為服務對象媒合部分工時工作，以提升其重回職場的機會。然而，部分工時工作對於工作能力相對不足，且多從事基層技術工作或純勞力工作，抑或為事務支援人員，其不穩定性預期更甚於非身心障礙且從事部分工時工作者。如此一來，或無法充分展現職務再設計服務的成效。據此，除為其開發可能的職業種類甚或產業類別，以提升其全時就業之可能外，就現有的產業與職業類別，亦應盡力為其推介全時工作以促進其經濟安全與經濟自立程度。若未能推介全時工作，則或能採取先媒合部分工時工作，並佐以自立生活方案之提供，使其在工作之餘能夠維繫一定程度的社會參與及互動，進而使其時間結構得以維持。

在申請天數的部分，問卷調查結果顯示（詳見表 4.17），博愛職業技能訓練中心現用以計算申請天數為依據的「從遞估價單到核定之天數」，未與服務成效滿意度具有顯著相關。在皮爾森相關性分析之下，僅「從提出申請到遞估價單」以及「從申請到核定」兩個天數計算基礎，與服務成效滿意度具有統計上的顯著性。

就「從申請到核定」的總天數觀之，僅有「能提升工作意願」(-.236*)、「總體而言，職務再設計服務內容符合您的需求」(-.250*)以及服務成效滿意度分數(-.235*)之總和等三項具有顯著的相關性，且皆為顯著的低度負相關。換言之，即便最終仍能獲得核定並給予服務或給付，但若總申請天數能夠縮短，則服務成效滿意度將相應提升。

在「從申請到遞估價單」的期間長短方面，除了「能幫助工作同事相處更愉快」一項接近統計顯著水準而未達顯著外，其餘皆存在低度或中度的負相關。其中，「能提升工作意願」(-.350**)、服務成效滿意度分數總和(-.338**)、「職務再設計符合需求」(-.329**)以及「更能達到職務內容工作要求」(-.302*)達到中度負相關外，其餘為低度負相關。質言之，從遞送申請書到遞估價單的過程中，經歷委員實地訪視以及後續的審查過程，相對處於不穩定的狀態。因此，若能有效縮短該期間，如表 4.17 的結果所呈現，將能有效提升更項服務成效之滿意度；特別在於提升工作意願以及整體滿意程度。換句話說，若能有效縮短申請的等待期間，亦為能讓申請者「有感」的必要條件；雖然最終的目的，仍應在於獲得核定與補助。

表4.17 服務成效滿意度與申請流程天數之皮爾森相關性分析

題項		從申請到遞估價單	從申請到核定
有效解決在工作方面的問題	Pearson Correlation	-.261*	-.197
	Sig. (2-tailed)	.036	.093
	N	65	74
能在工作時候更有效率	Pearson Correlation	-.246*	-.165
	Sig. (2-tailed)	.049	.160
	N	65	74
更能達到職務內容工作要求	Pearson Correlation	-.302*	-.202
	Sig. (2-tailed)	.015	.085
	N	65	74
能提昇工作意願	Pearson Correlation	-.350**	-.236*
	Sig. (2-tailed)	.004	.043
	N	65	74
能在工作時候更為獨立	Pearson Correlation	-.250*	-.205
	Sig. (2-tailed)	.044	.080
	N	65	74
能幫助與工作同事相處更愉快	Pearson Correlation	-.243	-.144
	Sig. (2-tailed)	.053	.225
	N	64	73
總體而言，職務再設計服務內容符合您的需求	Pearson Correlation	-.329**	-.250*
	Sig. (2-tailed)	.007	.032
	N	65	74
總和	Pearson Correlation	-.338**	-.235*
	Sig. (2-tailed)	.006	.045
	N	64	73

附註：* $p < .05$, ** $p < .01$

然而，除了前述的產業別、受僱之工時別以及申請的等待期間外，諸如核定金額、實際核銷金額以及兩者間的比例等，皆與服務成效之滿意度不具統計上的顯著程度。至於服務使用者過去服務於同一事業單位的年資，以及使用服務後的工作年資，與服務成效之滿意度亦不具統計上的相關性。即便如此，當問及「使用職務再設計服務是否可延續就業」時，其結果與服務成效滿意度具有中度正相關（.615**）。換言之，當服務使用者認為其所使用的職務再設計服務有利於延續其就業可能性時，服務成效滿意度之分數總和將相應提升。其結果或可顯示，博愛職業技能訓練中心所提供的職務再設計服務，具有延續個人就業的可能性；達到該方案所隱含的目的（詳見表 4.18）。

表4.18 服務成效滿意度與使用服務協助延續就業之皮爾森相關性分析

	同意使用職務再設計服務 可延續就業之程度
服務成效滿意度總和	Pearson Correlation
	Sig. (2-tailed)
	N

.615**

.000

72

(3) 職務再設計整體服務過程之滿意度

表 4.19 為職務再設計整體服務過程滿意度之平均數，以及透過 t 檢定所建構的信賴區間。其中，平均滿意程度最高的項目，依序為「服務態度」（4.48）、「詢問意見」（4.32）、「處理效率」（4.32）以及「服務人員說明與教導不清楚的部分」（4.30）等四項。至於平均滿意程度最低的項目，則為「持續關心後續的使用狀況」（3.95）以及「服務人員的整體關心」（4.13）；其中，「持續關心後續的使用狀況」一項之標準差為所有項目最高者，代表受訪者填答時的離散程度。

換言之，服務使用者認為在服務輸送過程中，服務人員的服務態度、是否讓服務使用者參與討論與決定過程、整體處理效率以及相關議題的說明與教導等，為評價最高的部分。然而，在核定與使用服務後，僅根據其是否達到三個月的穩定就業，抑或後續延長追蹤至半年，服務使用者認為仍相對不足。此亦為一直以來被認為對服務對象的狀況無法充分掌握的主要原因。對此，或應思考延長至 12 個月的追蹤，並視其需求是否充分滿足，以及後續就業情形的穩定狀態，而決定結案與否。此外，就該項目填答的離散程度觀之，或起因於個人對於後續追蹤之必要性的認定，抑或為就業服務人員個人服務態度之影響。即便如此，最低的平均滿意程度，應足以反應受訪者認為該項目的重要性，但未能被充分滿足。

表 4.19 職務再設計服務流程之滿意程度及其信賴區間

題項	t 值	自由度	平均數	標準差	信賴區間	
					下限	上限
服務人員跟我說明職務再設計的意義	51.841	72	4.23	.698	4.07	4.40
服務人員在服務過程中詢問過我的意見	59.834	73	4.32	.622	4.18	4.47
服務人員在服務過程中接受我的意見	49.720	73	4.23	.732	4.06	4.40
服務人員向我說明職務再設計的項目內容	48.927	74	4.24	.750	4.07	4.41
若有不瞭解的地方，服務人員會清楚說明或教導	54.603	73	4.30	.677	4.14	4.45
我對服務人員的服務態度感到滿意	60.216	74	4.48	.644	4.33	4.63
我對服務人員的處理效率感到滿意	48.434	74	4.32	.774	4.14	4.50
我對服務人員持續關心後續的使用狀況	35.711	74	3.95	.957	3.73	4.17
我對服務人員的關心感到滿意	47.141	74	4.13	.759	3.96	4.31
總體而言，我對整體服務過程感到滿意	52.334	74	4.28	.708	4.12	4.44
總分	57.666	71	42.36	6.233	40.90	43.83

在基本變項、就業相關變項與整體服務過程之滿意度的相關性，顯示性別與是否使用過職業重建服務兩項，在服務過程之滿意程度中未達顯著差異。換言之，性別以及過去使用過職業重建服務與否，在服務過程滿意度的各個項目不具差異性。

然而，在教育程度方面，多項服務過程滿意程度達到顯著相關，諸如「服務人員跟我說明職務再設計的意義」（ $F(4, 67) = 3.654, p < .01$ ）、「服務人員在服務過程中詢問過我的意見」（ $F(4, 68) = 3.007, p < .05$ ）、「服務人員向我說明職務再設計的項目內容」（ $F(4, 69) = 2.731, p < .05$ ）、「我對服務人員的服務態度感到滿意」（ $F(4, 69) = 2.640, p < .05$ ）、「我對服務人員的關心感到滿意」（ $F(4, 69) = 2.490, p = .051$ ），以及服務過程滿意程度之總分（ $F(4,$

67) = 2.866, $p < .05$)。其中，持有專科與大學學歷者 (44.97)，對於服務過程之滿意程度顯著高於持有國中學歷之受訪者 (39.00)。此外，亦可發現，專科與大學學歷以上者之平均滿意程度高於高中及以下學歷之受訪者。

表 4.20 係以 t 檢定做為檢視受僱型態與服務過程滿意度的統計工具。其結果顯示，除了「我對服務人員的關心感到滿意」未達顯著水準，以及「服務人員在服務過程中詢問過我的意見」處於顯著度的臨界值，而未達統計的顯著程度外，其餘皆呈現顯著相關。其中，全時工作與部分工時工作於前述的認定標準相同，即以每週工作 35 小時為原則。檢定的結果顯示，從事全時工作之受訪者對於服務過程滿意度皆較從事部分工時工作之受訪者感到滿意，且「對於服務人員的服務態度感到滿意」一項的平均分數最高；惟平均滿意程度最低者，仍為「我對服務人員持續關心後續的使用狀況」一項。換言之，無論其受僱的類型為何，即便以全時工作之身分受僱，對於後續追蹤與關心的服務滿意度評價仍最低。

表 4.20 受僱類型與職務再設計服務過程滿意度之 t 檢定

題項	平均數		自由度	t 值	顯著度 (雙尾)
	全時工作	部分工時工作			
服務人員跟我說明職務再設計的意義	4.29	3.40	69	2.868	.005
服務人員在服務過程中詢問過我的意見	4.36	3.80	70	1.968	.053
服務人員在服務過程中接受我的意見	4.30	3.40	70	2.813	.006
服務人員向我說明職務再設計的项目內容	4.31	3.20	71	3.393	.001
若有不瞭解的地方，服務人員會清楚說明或教導	4.36	3.40	70	3.233	.002
我對服務人員的服務態度感到滿意	4.53	3.60	71	3.306	.001
我對服務人員的處理效率感到滿意	4.37	3.60	71	2.180	.033
我對服務人員持續關心後續的使用狀況	4.03	3.20	71	2.039	.045
我對服務人員的關心感到滿意	4.18	3.60	71	1.677	.098
總體而言，我對整體服務過程感到滿意	4.34	3.60	71	2.358	.021
總分	42.94	34.80	68	2.990	.004

承前所述，職務再設計服務的申請等待天數與服務成效滿意度的皮爾森相關性分析，發現兩者之間具有顯著負相關，且從估價單到核定的等待期間與滿意程度並無顯著相關性（如表 4.17 所示）。服務申請之等待天數與服務整體流程之滿意度之間，皮爾森相關性分析之結果相似。亦即，總體服務流程之滿意程度，僅與「從申請到遞估價單」以及「從申請到核定」兩者具有顯著相關性，且為低度負相關。若能有效降低從遞出申請到送出估價單，以及從申請到核定的全程等待天數，則受訪者對於整體服務流程的滿意度將相應提高。至於當前以「從遞估價單到核定」為申請等待期間之認定基礎，顯然與滿意程度無關（詳見表 4.21）。

據此，或應思考何為確切且實質的申請期程。以皮爾森相關性分析之結果觀之，縮短整體等待期間能夠提升服務流程滿意程度，應為一必然之結果。其中，若能夠進一步縮短從申請到委員實地訪查以及提出估價單的期程，則將能有效提升整體服務流程的滿意程度。

表4.21 服務成效滿意度與申請流程天數之皮爾森相關性分析

題項		從申請到遞估價單	從遞估價單到核定	從申請到核定
	Pearson Correlation	-.294*	-.141	-.263*
總體而言，我對整體服務過程感到滿意	Sig. (2-tailed)	.017	.229	.023
	N	66	75	75

除了上述面向具有相關性之外，職務再設計服務之申請金額、核定金額、申請與核定金額之比例、使用服務前受僱於該事業單位之期間、使用服務後繼續受僱於該事業單位之期間，以及該事業單位所僱用的身心障礙者員工人數，與服務過程的滿意程度皆無顯著相關性。

至於受訪者認為職務再設計服務能否延續就業以及整體服務過程滿意度總和，經過皮爾森相關性分析，發現兩者具有中度正相關（詳見表 4.22）。換言之，若服務使用者同意職務再設計服務能夠有效延續其就業期間，則其服務流程滿意度亦將相對提高，而肯定其效用。

表4.22 服務過程滿意度與使用服務協助延續就業之皮爾森相關性分析

		同意使用職務再設計服務 可延續就業之程度
	Pearson Correlation	.594**
服務過程滿意度總和	Sig. (2-tailed)	.000
	N	71

（4）取得職務再設計服務之資訊來源

自 2009 年推動職務再設計服務以來，高雄市博愛職業技能訓練中心使用職務再設計方案之使用者總人數達 365 人次，獲得一定程度的效果。未來欲持續推動與宣導該方案，或可參考問卷調查中關於目前服務使用者取得相關服務資源之來源。一方面，除可延續現階段較常獲得訊息的管道外；另一方面，亦能逐步開發其他來源。

以表 4.23 所呈現之資訊來源管道觀之，諸如職業重建專員、就業服務員、治療師、社工師等專業人員告知職務再設計服務可供申請，為較多人接觸到職務再設計服務的方式（43.2%）。其次，則為政府單位所舉辦的說明會、座談會、博覽會、輔具展與相關之公文（25.7%）。再其次，則為親友口耳相傳（23.0%），以及民間單位所舉辦的說明會、座談會與公文等（21.6%）。雇主在就業服務員的說明與宣導下，後續自行協助受僱者提出職務再設計服務申請者，亦佔 17.6% 的受訪者。此外，其結果亦顯示，職務再設計的推廣較少在平面、廣播與電子媒體上曝光。

表 4.23 取得職務再設計相關資訊之來源

n = 75		
資訊來源	次數	佔有效樣本之比例 (%)
政府單位	19	25.7
民間單位	16	21.6
專業人員	32	43.2
親友等相關人士 (口耳相傳)	17	23.0
平面或廣播媒體	3	4.1
電子媒體 (電腦網路)	3	4.1
雇主 (主動申請)	13	17.6
其他	3	4.1

就當前的各項資訊管道觀之，專業人員本於其專業職能之判定，建議服務個案使用其能申請的服務與給付項目，為必然之主要與直接方式。政府與民間之相關單位在職務再設計服務之宣導，亦獲得一定成效。親友的口耳相傳為主要資訊取得的管道之一，或是較為突出的部分。其意義在於，服務使用者之親友必然透過其他既有的管道取得相關資訊，方能協助告知受訪者，進而提出申請。雇主的主動申請，在考量當前的制度設計以及雇主的自利行為之下，雖可做為提出申請的管道之一，但不應是主要方式。

就英國與美國的相關法令規範與實務經驗觀之，透過就業服務員、社工員、心理師、職業重建相關環節等之專業人員檢視服務個案之需求，進而培力其自行思考與提出其需求，將更為貼近服務使用者本身的想望與需要。換言之，由個人提出申請，或經過專業人員與服務個案討論後提出申請，應為最可行，且最為貼近服務個案需求的方式。據此，除維持並提升原有管道的曝光程度與推廣形式外，著眼於國人使用平面、廣播與電子媒體之習慣，或應加強此類管道的宣導與推廣，方能讓具有需求者透過各種管道取得資訊，進而擴大職務再設計服務的成效與使用。

然而，對於由各類管道取得職務再設計服務之相關資訊是否對服務成效滿意度具有顯著影響，僅由民間單位取得資訊一項與服務成效滿意度之間存在顯著相關性。表示從民間機構取得服務資訊之受訪者，在「能在工作的時候更有效率」、「更能達到職務內容工作要求」與「能幫助與工作同事相處更愉快」達到統計上的顯著程度，而服務成效滿意度總分則僅接近顯著水準。其中，各項具有顯著相關性的項目，皆以自民間單位取得職務再設計服務資訊者的服務成效滿意度，高於未自民間單位取得服務資訊者的服務成效滿意程度（詳見表 4.24）。

4.24 由民間機構提供職務再設計資訊及其服務成效滿意程度之 t 檢定

題項	平均數		自由度	t 值	顯著度 (雙尾)
	是	否			
能在工作的時候更有效率	4.56	4.12	71	-2.019	.047
更能達到職務內容工作要求	4.63	4.12	71	-2.311	.024
能幫助與工作同事相處更愉快	4.44	3.98	70	-2.101	.039
總分	31.69	29.27	70	-1.918	.059

由民間機構取得職務再設計服務之資訊，亦與服務過程滿意度具有顯著相關性。如表 4.25 所示，達到顯著水準之項目為「服務人員持續關心後續的使用狀況」、「服務人員的關心感到滿意」以及「整體服務過程感到滿意」等三者，且平均滿意程度皆高於未由民間機構取得相關資訊的受訪者。其中，從民間機構取得資訊之受訪者對於服務人員的後續追蹤滿意度相對低（4.38），但顯著高於未從民間取得資訊者對該項的滿意程度（3.81）。

4.25 由民間機構提供職務再設計資訊及其服務過程滿意程度之 t 檢定

題項	平均數		自由度	t 值	顯著度 (雙尾)
	是	否			
我對服務人員持續關心後續的使用狀況	4.38	3.81	72	-2.143	.035
我對服務人員的關心感到滿意	4.50	4.02	72	-2.323	.023
總體而言，我對整體服務過程感到滿意	4.69	4.16	72	-2.783	.007
總分	44.81	41.66	70	-1.812	.074

根據上述的各項發現，或需進一步檢視職務再設計資訊來源數與其他變項間的相關性。其中，表 4.26 的數據顯示，在使用職業重建服務與職務再設計資訊來源數的卡方檢定下，有無使用職業重建服務對職務再設計資訊來源數具有顯著相關。進一步探究其比例後發現，具有職務重建服務使用經驗之受訪者，獲取資訊的來源較為單一；即便有 14.3% 的受訪者自 4 個來源獲得職務再設計的相關資訊，但僅相對少數。至於不具使用職業重建服務經驗的受訪者，大多數的資訊來源為 2 項以內；其中，僅有 1 項來源者佔 68.9%，而 2 項為 26.7%。據此，或需進一步檢視使用職業重建服務者取得何等資源較為顯著。

表 4.26 使用職業重建服務與職務再設計資訊來源數之卡方檢定

使用職業重建服務	職務再設計服務之資訊來源數				總和
	1	2	3	4	
無	31 (68.9)	12 (26.7)	1 (2.2)	1 (2.2)	45 (100.0)
有	23 (82.1)	0 (0.0)	1 (3.6)	4 (14.3)	28 (100.0)
總和	54 (74.0)	12 (16.4)	2 (2.7)	5 (6.8)	73 (100.0)

$$\chi^2(3) = 11.659, p = .009$$

表 4.27 的卡方檢定結果顯示，曾經使用職業重建服務與否以及職務再設計資訊主要來源之間，以親友等相關人士為來源達到顯著水準，而以民間單位為資訊來源者則僅接近顯著水準。其中，曾經使用過職業重建服務的受訪者以親友等相關人士為職務再設計服務相關資訊之來源者（10.7%），比例顯著低於未曾接受職業重建服務之服務使用者（30.4%）。換言之，曾經使用職業重建服務之職務再設計服務使用者，或使用正式資訊來源之比例較高（89.3%）；然而，或如表 4.26 所示，曾經使用過職業重建之受訪者，其資訊來源雖相對正確，但也相較單一。

此外，在接近顯著水準的民間單位部分，就敘述統計方面則顯示曾經使用過職業重建之受訪者使用使等正式資源之比例（32.1%）高於未曾使用職業重

建之受訪者（15.2%）。由於本次結合資料庫之原始資料後，方有過去是否使用過職業重建服務的變項，然未問及就業服務以及其他各項勞政之相關服務，無法進一步探究何等服務與其取得何種資源管道的相關程度。因此，未來可多所確認其過去所參與的各項服務以及申請的給付，以能夠充分了解何者為有效的資訊管道，以及何等宣導方式有開發或維持的必要。

表 4.27 職務再設計資訊來源與使用職業重建服務經驗之卡方檢定

		單位：次數（%）			
資訊來源	使用職業重建服務經驗	否	是	總和	卡方值
					顯著度 (雙尾)
民間單位	否	39 (84.8)	19 (67.9)	58 (78.4)	2.942 .086
	是	7 (15.2)	9 (32.1)	16 (21.6)	
	總和	46 (100.0)	28 (100.0)	74 (100.0)	
親友等相關人士	否	32 (69.6)	25 (89.3)	57 (77.0)	3.825 0.50
	是	14 (30.4)	3 (10.7)	17 (23.0)	
	總和	46 (100.0)	28 (100.0)	74 (100.0)	

其他的基本變項、就業、服務使用情形等變項透過相關之檢定，諸如以 t 檢定探究性別 ($t = .232, df = 71, p = .817$) 與使用職業重建服務與否 ($t = -.596, df = 71, p = .553$) 在資訊來源上的相關性，結果皆顯示平均來源數並無顯著差異。另外，透過單因子變異數分析 (One-way ANOVA) 檢視身心障礙別 ($F(6, 66) = .333, p > .05$)、身心障礙程度 ($F(3, 69) = .260, p > .05$)、建議核定給付項目 ($F(2, 70) = 2.269, p > .05$)、申請等待期間、職務再設計補助項目使用情形 ($F(2, 66) = 1.146, p > .05$)、服務使用後持續受僱與否 ($F(2, 69) = .260, p > .05$)、受僱身份 ($F(3, 65) = .280, p > .05$)、全時或部分工時工作 ($F(1, 69) = .010, p > .05$) 等，皆與受訪者獲得相關資訊來源數不具顯著相關性。

但在以卡方檢定 (Chi-square) 檢視使用職務再設計服務後在工作時數與薪資之調整方面，呈現與資訊來源數具有顯著相關性。如表 4.28 所示，在工作時數調整部分，使用職務再設計服務後工作時數提升與維持不變之受訪者，其平均資源管道數分別為 2.10 與 1.32，具有顯著差異。另外，在薪資調整的部分，薪資調升之受訪者的平均資訊來源數 (2.23) 顯著較維持不變 (1.24) 以及減少 (1.33) 者多；後兩者之間則未有顯著差異。其結果，或可假設工作時數增加與薪資調升之受訪者具有相對較高的社經地位，並依據其過去所受過教育與訓練能取得較多元管道的資訊。然而，透過相關變項的卡方檢定、變異數分析以及皮爾森相關係數等，皆未有達到顯著水準並富有意義的發現。據此，相關的研究亦指出，職務再設計方案的主要目的在於就業之成效，但就業成效之維持與提升，又往往與社經地位以及服務使用者的社會網絡資源密切相關，而無法窮盡其相關性(Chow et al. 2015)。

表 4.28 使用職務再設計後的工作時數與薪資調整情形以及相關資訊來源數之變異數分析

n = 70

	工作時數調整情形		薪資調整情形			Scheffe 事後檢定
	增加	維持不變	(1) 增加	(2) 維持不變	(3) 減少	
平均資訊來源數	2.10	1.32	2.23	1.24	1.33	(1) > (2)

F (1, 68) = 7.795, p = .007

F (1, 67) = 8.446, p = .001

然而，若以核定金額與申請金額以及資訊來源管道數進行皮爾森相關分析，則可發現資訊來源數與申請金額以及核定金額皆未有顯著相關；唯有核定金額佔申請金額之比例一項達到統計的顯著水準。如表 4.29 所述，資訊來源與核定金額佔申請金額之比例兩個變項具有低度的正相關，顯示當受訪者獲取資訊之管道增加一個時，核定金額佔申請金額之比例將相應提高 26.3%。由於資訊來源以及核定金額佔申請金額之比例等兩個變項，若以本問卷調查的資料為基礎，各自並未與其他變項具有顯著且富有意義的相關性。但若以資料庫分析，舉例而言，透過單因子變異數分析，或可發現身心障礙類別與申請金額以及核定金額具有顯著相關性。因此，或可期待未來進行更為全面的調查，有效提高問卷回覆率，以能夠進行更為清楚的分析。

表 4.29 職務再設計資訊來源以及申請與核定金額比例之皮爾森相關性分析

核定金額佔申請金額比例		
資訊來源	Pearson Correlation	.263*
	Sig. (2-tailed)	.025
	N	73

(5) 其他應納入之服務項目

在本次的問卷調查中，最後一個部分問及除了職務再設計所補助的人力或物力資源外，尚須哪些配套措施納入其中，以能夠有效提升本服務的成效。由於該題為複選題，故將受訪者勾選的次數與比例整理於表 4.30。其中，受訪者認為最必要的三個項目，分別為「政府鼓勵單位全面改善無障礙設施以及投入輔具研發」（63.9%）、「縮短職務再設計評估、審查、核銷等待的流程與時間」（50.0%）與「強化宣導措施，辦理宣導會或成果發表會等活動」（43.1%）。其次，則是同佔 40.3%的「應有專人於求才服務時宣導職務再設計之資訊」與「提高職務再設計之補助額度（目前為每案 10 萬元/1 年）」兩項。應特別提出者在於，由於事業單位的在空間設計上，即已融入無障礙空間設計者相對有限，故而部分職務再設計的補助內容反在於增添事業單位的無障礙空間及設備。如此一來，實際用於服務使用者本身的補助則更為有限。再者，一方面由於部分障別的輔具選擇有限；另一方面，則因種類與數量不足所導致的有限選擇，使價格居高不下。復因職務再設計的補助比例平均僅約四分之三（如本研究表 4.8 所歸納），其餘部分由服務使用者自行負擔，經濟壓力仍大而需借貸以行，反造成其進一步的經濟不安全議題。據此，或應同時思考鼓勵相關機構發展輔具，以及補助事業單位增設無障礙設施，並探究提高補助比例與上限的可能。

表 4.30 應納入之服務項目

		n = 75
應納入之服務項目	次數	佔有效樣本之比例 (%)
應教導使用輔具	24	33.3
應邀請僱用單位共同參與服務過程	25	34.7
應由服務使用者與雇主一起做決定	16	22.2
應有專人到場評估、協助雇主完成申請以及提供諮詢服務	28	38.9
應有專人於求才服務時宣導職務再設計之資訊	29	40.3
提高職務再設計之補助額度（目前為每案 10 萬元/1 年）	29	40.3
雇主為個案申請職務再設計服務，應有抵稅或減稅之措施	25	34.7
簡化職務再設計申請表格	28	38.9
縮短職務再設計評估、審查、核銷等待的流程與時間	36	50.0
強化宣導措施，辦理宣導會或成果發表會等活動	31	43.1
政府應鼓勵單位全面改善無障礙設施以及投入輔具研發	46	63.9
其他	3	4.2

此外，關於職務再設計申請流程及等待期間的議題，歸結受訪者的回應而被凸顯。根據本研究案表 4.3 之內容觀之，超過一半以上之案件的申請等待天數超過一個月；但若以高雄市博愛職業技能訓練中心所定義的申請期間觀之，則僅不到一成案件的等待期間超過一個月。其原因即在於，博訓係以遞送估價單後到核定的天數才計入等待期間，無論在遞送估價單之前，各個階段所耗費之時間。如此一來，申請者與官方所認知的申請等待天數有顯著的落差，而造成滿意度與應納入之服務項目的主要議題。

至於認為相對不重要的其他服務項目，排除其他項目，應屬「由服務使用者與雇主一起做決定」（22.2%）不及四分之一為最少，而「應教導使用輔具」（33.3%）佔三分之一為次少。其他比例相近者，則有「邀請僱用單位共同參與服務過程」以及「應提供抵稅或減稅措施與主動提出申請之雇主」兩者，皆佔 34.7%。

2. 雇主服務使用滿意度部分

如表 3.2 所示，本次雇主服務使用滿意度問卷的回收有效樣本數為 58 份。其中，由於部分題項未填答，故於各項統計中或有遺漏值出現。以下將就事業單位、問卷填答者以及受僱於該事業單位之身心障礙者的狀況等基本資料為開始，再由服務使用滿意度、服務整體流程滿意度、資訊來源以及應納入之政策項目等，依序呈現調查結果。

（1）基本資料

表 4.31 呈現事業單位填寫職務再設計服務滿意度問卷者之基本資料、事業單位之相關資料，以及受僱於該事業單位之身心障礙員工的相關狀況等。其中，回覆者之性別係以女性（52.6%）略多於男性（47.4%），教育程度以大學

或專科畢業者（59.6%）為最多。填答問卷之主管人員，年齡大致介於 35 至 54 歲之間（總和佔 65.5%），並以 45 至 54 歲間佔超過三分之一（38.2%）為主要。

在回覆的事業單位中，主要產業別係以製造業與其他服務業（皆佔 19.3%）居多，之後則分別為教育業（17.5%）、公共行政及國防（12.3%）與醫療保健及社會工作（8.8%）。關於受僱於該事業單位的身心障礙者，係以專業人員佔四分之一為最多，其次為事務支援人員與基層技術工及勞力工，亦接近四分之一。另外，服務及銷售工作人員則不及五分之一。至於事業單位申請職務再設計服務之年份，事業單位可依其受僱者的狀況，每年提出申請。其中，將近三分之二回覆問卷的事業單位係於 2015 年（64.2%）申請該項服務，2014 年（30.2%）提出申請者則次之。

在回覆問卷的事業單位中，係以使用物力服務之比例最高（89.1%），亦即各項輔具之補助。在使用人力費用補助（7.3%）的部分，諸如視力協助員、手語翻譯員等屬之，則在回覆的事業單位中不及十分之一。其中，持續使用職務再設計服務之事業單位佔 81.8%，且有 83.8% 的受僱者持續任職於該事業單位。在使用該項服務後，事業單位回覆九成以上的受僱者能夠維持受僱時議定之工時；至於薪資之調整，則有四分之一之事業單位表示曾提昇其薪資，而其餘四分之三則維持原薪資水準。

關於職務再設計服務是否能夠延續身心障礙者持續就業之可能性，86.7% 的事業單位回覆同意或相當同意該效果。然而，與此同時，仍有 13.3% 的受訪者表示尚可或不同意，其原因在於受僱者個人之意願與性格應更為主要，而無法透過職務再設計延長其服務。就調查之結果顯示，申請職務再設計之身心障礙雇員任職於該事業單位之期間，超過六成為 4 年以下（60.9%），最大值為 28 年，最少則不滿一年。其中，平均之雇用年數為 6.2 年，而中位數為 4.0。至於使用服務後並持續受僱的年數，平均值為 2.47 年，中位數則為 2.0 年。

表 4.31 事業單位之職務再設計服務滿意度問卷回覆之受訪者基本資料

				n=58	
		人數	百分比	人數	百分比
性別				年齡組別	
男性	27	47.4	25-34	10	18.2
女性	30	52.6	35-44	15	27.3
總和	57	100.0	45-54	21	38.2
教育程度			55-64	9	16.4
高中職	6	10.5	總和	55	100.0
大專	34	59.6	職務再設計的主要內容		
研究所以上	17	29.8	人力服務	4	7.3
總和	57	100.0	物力服務	49	89.1
主要產業別			以上兩者皆有	2	3.6
製造業	11	19.3	總和	55	100.0
其他服務業	11	19.3	是否繼續使用該服務		
教育業	10	17.5	持續提供與使用	45	81.8
公共行政及國防	7	12.3	已無提供與使用	5	9.1
醫療保健及社會工作	5	8.8	其他	5	9.1
主要職業別			總和	55	100.0
專業人員	14	25.0	受僱於該公司之期間		
事務支援人員	13	23.2	0-4 年	28	60.9
基層技術工及勞力工	13	23.2	5-9 年	8	17.4
服務及銷售工作人員	9	16.1	10-14 年	4	8.7
申請年份			15-19 年	4	8.7
2012	8	15.1	20-24 年	0	0.0
2013	8	15.1	25-29 年	2	4.3
2014	16	30.2	總和	46	100.0
2015	34	64.2	平均數	6.2	
使用服務後的受僱情形			中位數	4.0	
非自願離職	1	1.8	最大值	28	
自願離職	8	14.5	最小值	未滿一年	
繼續受僱	46	83.6	使用服務後的受僱期間		
總和	55	100.0	平均值	2.47	
使用服務後工時之調整			中位數	2.00	
增加	3	5.8	最大值	22	
相同	47	90.4	最小值	未滿一年	
減少	2	3.8	該服務有助於持續就業		
總和	52	100.0	非常同意	27	50.9
使用服務後薪資之調整			同意	19	35.8
增加	13	25.0	尚可	6	11.3
相同	39	75.0	不同意	1	1.9
減少	0	0.0	非常不同意	0	0.0
總和	52	100.0	總和	53	100.0

(2) 服務成效與整體服務流程滿意度

表 4.32 係以 t 檢定建立服務成效滿意度之信賴區間。依據 t 檢定的結果，每一個題項皆達到顯著程度。其中，平均滿意程度最高者為「總體而言，職務再設計服務內容符合您的需求」（4.41），而最低者為「能幫助與工作同事相處更愉快」（4.14），次低者則為「能提昇工作意願」（4.21）。

在「能幫助與工作同事相處更愉快」一項，與身心障礙受僱者的相關調查結果相同，亦為平均滿意程度最低的一項。在事業單位的回覆，如表所示，其平均滿意程度的信賴區間介於 4.34 與 3.94 之間。

表 4.32 職務再設計服務成效滿意程度之信賴區間

題項	t 值	自由度	平均數	標準差	信賴區間	
					下限	上限
有效解決在工作方面的問題	53.119	55	4.34	.611	4.18	4.50
能在工作時候更有效率	50.885	55	4.32	.636	4.15	4.49
更能達到職務內容工作要求	44.182	55	4.25	.720	4.06	4.44
能提昇工作意願	44.658	55	4.21	.706	4.03	4.40
能在工作時候更為獨立	40.046	55	4.27	.798	4.05	4.48
能幫助與工作同事相處更愉快	41.390	55	4.14	.749	3.94	4.34
總體而言，職務再設計服務內容符合您的需求	52.726	55	4.41	.626	4.24	4.58
總分	55.068	55	29.95	4.069	28.86	31.04

至於整體服務流程之滿意度部分，亦達 t 檢定檢驗結果的顯著程度，並據此建立信賴區間。其中，係以「我對服務人員的服務態度感到滿意」（4.45）的平均分數最高，而「我對服務人員持續關心後續的使用狀況」（4.18）一項的滿意程度最低，大致與身心障礙受僱者之調查結果相同。因此，雖然對於相關服務人員在服務過程中的態度感到滿意，但後續未能持續追蹤相關需求，則為服務使用雙方，包含身心障礙者與事業單位，感到最無法獲得滿足的部分（請參照表 4.33）。

表 4.33 職務再設計服務流程之滿意程度及其信賴區間

題項	t 值	自由度	平均數	標準差	信賴區間	
					下限	上限
服務人員跟我說明職務再設計的意義	50.885	55	4.32	.636	4.15	4.49
服務人員在服務過程中詢問過我的意見	48.600	55	4.34	.668	4.16	4.52
服務人員在服務過程中接受我的意見	46.842	55	4.32	.690	4.14	4.51
服務人員向我說明職務再設計的项目內容	46.986	55	4.30	.685	4.12	4.49
若有不瞭解的地方，服務人員會清楚說明或教導	45.151	55	4.32	.716	4.13	4.51
我對服務人員的服務態度感到滿意	45.174	55	4.45	.737	4.25	4.64
我對服務人員的處理效率感到滿意	42.208	55	4.34	.769	4.13	4.55
我對服務人員持續關心後續的使用狀況	35.090	54	4.18	.884	3.94	4.42
我對服務人員的關心感到滿意	37.819	55	4.32	.855	4.09	4.55
總體而言，我對整體服務過程感到滿意	44.369	54	4.36	.729	4.17	4.56
總分	47.471	54	43.16	6.743	41.34	44.99

(3) 資訊來源與其他建議納入之服務項目

本研究係以複選方式規劃受訪者取得職務再設計服務之資訊來源題項，並呈現於表 4.34。根據來自受訪者的回覆，56.1%透過政府相關單位以獲得職務再設計之相關資訊，29.8%透過專業人員傳遞相關服務訊息，而資訊來源為民間單位者佔 14.0%。至於最少用以取得職務再設計服務資訊之管道，則以「平面或廣播媒體」以及「電子媒體」各佔 1.8%為主。

表 4.34 取得職務再設計相關資訊之來源

n = 58		
資訊來源	次數	佔有效樣本之比例
政府單位	32	56.1
民間單位	8	14.0
專業人員	17	29.8
親友等相關人士（口耳相傳）	5	8.8
平面或廣播媒體	1	1.8
電子媒體（電腦網路）	1	1.8
雇主（主動申請）	4	7.0
其他	6	10.5

至於受訪者建議應納入職務再設計之相關給付與服務內容，以做為後續政策調整之考量，則顯示「縮短職務再設計評估、審查、核銷等待的流程與時間」（44.6%）、「提高職務再設計之補助額度」（39.3%）、「簡化職務再設計申請表格」（33.9%）、「雇主為個案申請職務再設計服務，應有抵稅或減稅之措施」（32.1%）以及「政府應鼓勵單位全面改善無障礙措施以及投入輔具研發」（32.1%）為最多。被認為相對不重要的項目，則是「應有專人於求才服務時宣導職務再設計之資訊」（10.7%）。

表 4.35 應納入之服務項目

n = 58		
應納入之服務項目	次數	佔有效樣本之比例
應教導使用輔具	12	21.4
應邀請僱用單位共同參與服務過程	11	20.0
應由服務使用者與雇主一起做決定	11	20.0
應有專人到場評估、協助雇主完成申請以及提供諮詢服務	16	28.6
應有專人於求才服務時宣導職務再設計之資訊	6	10.7
提高職務再設計之補助額度（目前為每案 10 萬元/1 年）	22	39.3
雇主為個案申請職務再設計服務，應有抵稅或減稅之措施	18	32.1
簡化職務再設計申請表格	19	33.9
縮短職務再設計評估、審查、核銷等待的流程與時間	25	44.6
強化宣導措施，辦理宣導會或成果發表會等活動	15	26.8
政府應鼓勵單位全面改善無障礙設施以及投入輔具研發	18	32.1
其他	1	1.8

（三）深入訪談分析

根據深入訪談資料，經歷職務再設計服務過程，可以大致依服務流程、核定補助與經費運用，以及獲得補助後的使用經驗與看法等三個部份，以下將分別於各個部份加以說明。最後，相關之分析將再探討對於現行職務再設計服務的建議。

1. 關於服務流程的看法

在服務流程的感受上，根據受訪者的經驗與看法結果不一，有的感受是沒有特別的問題，有的表示曾遇到的情形如下。

首先，需等待一段期間。根據受訪者的經驗，感受多有不一。部分表示在時程上感到需要等待一段期間，才會拿到當時提出申請的項目。在申請過程中，也感到程序並非所想的簡單。

「好像有三個月吧。三個月以上。好像有，沒有很快喔。好像沒有很快。…我有幫助過一個人，因為他申請很久，錢都沒下來，我就，先拿五萬塊，不過我不知道一個多少。…先借給我某一個朋友，叫他先去買，那錢下來再還我。…我記得好久。…我覺得，如果他真的沒有錢買，你為什麼不能先給他呢？有這麼多？這是我個人的想法，講到這個我會覺得說，有這麼多的人申請嗎？你們需要押文件押這麼久嗎？如果真的，他要落實，就是給需要的人馬上辦。…醫生證明他必須要有人工耳啊，那個，呃，助聽器啊，為什麼要拖這麼久。我就是曾經，拿過錢借過這樣的一個。…他們家真的沒辦法，可是他先生要開計程車，要賺錢，那我就先。他要養活一家子，我就說，好，你先去買，等。好像三個月再下來還是怎麼樣。…這就是要改，我不知道。當然，不斷的有人在這樣子可能提議，應該可以多少可以改吧？…我就知道好像很久他才錢下來還給我的。」
(01)

「太繁瑣。…我覺得，應該是說，也許，當初設計無障礙，「職務再設計」的某一些人他們：因為我們喔造福（你們身心障礙者），可是我會覺得，就這幾年看下來，申請者，對我來講，我，都是接觸到身障者，我覺得他們幾乎都沒有去申請過。聽到的，跳過，略過，…。一百件裡面，我聽到的好像一件兩件吧。真的。…不是沒有人要申請，是「真的有夠難」！」（01）

第二，部分受訪者表示，在申請過程中感受到補助的不確定性與消極性。如此一來，其權益的保障在過程中或有不足。

「因為…財源有限…不知道說太多人，人來分這個羹…忙一忙，結果還不一定要給，可以給人家…給我的感覺就這樣，而且…

那時候申請的時候…我覺得…你沒有很積極去問他，我看喔…也可能就…槓掉了，因為…好像也不會很希望你來申請的那種感覺。可能太忙了…而且…只有一個窗口而已…所有的都要從…這個窗口來申請。…我們的服務權益都掌握在別人的手裡，我的想法是這樣。」（02）

第三，額外成本的負擔為服務使用者的主要考量之一。其成本來自許多面向，諸如檢測費用的支出。由於申請過程中需要檢付檢測報告，且檢測報告需要付費，故需將其考慮進來。至於檢測報告無法每次親自遞送或領取，尚須請人協助，造成更多不便。

「聽力，聽力檢測費用啊，…包括聽診報告啊，這些加一加成本大概快五千塊。…醫療單位他要幫你檢測這個…成本大概三到五千跑不掉啊，因為你檢，檢查費用就是要，要自己，因為你又不是因為什麼病狀，他幫你開聽力檢測，個人，個人需求就是要負擔那個。」（05）

「很麻煩！…真的對一個聽障的人，你要申請這個很多，很多的程，從醫院開始，從醫院裡面要掛號，要去問診，還要。對一個聽障的人是一個折磨。因為你要跟他溝通，都是我麻吉陪我，把聽見的再寫下來跟我講。很多醫生都戴著口罩，他要你什麼什麼他還不跟你好好講。那你要去醫院跑很多趟，真的很麻煩。」（10）

再者，部分輔具的定價與調整費用相當高昂，故在等待期間所延伸的成本，也可能帶來負擔。

「除非說你們這個補助金額再提高，對他來講他才，願意跑這個，然後，可能就，就比較有幫助一點。…因為有一些輔具不是一般人想像中那麼便宜，那助聽器如果你，照你的職場需求，你想要再，level 再調一點。一個助聽器就需要，相當一台 125 摩托車的費用。…就我的類別…補貼到我們助聽器的購買成本。如果你沒有 cover，他只是申請這一個，大概補助效益只有一半。帳面上金額很漂亮，但是他拿到的，一半。…上面的人看到，喔，不錯啊。然後，但是實際上，申請的人就補助不足啊！…不知道每個類別會是怎樣，有一些可能不用，但是就聽力這一塊，他就是要收你那個，聽力師幫你服務的那個費用…。申請這個動作去執行會覺得，嘿，落差很大啊。」（05）

另外，因為本身已經受僱，無法利用上班時間出外申請必要的文件與報告，而需向雇主請假外出，導致不便與額外的成本。

「請假就要請半天…還要去，去，醫院他，他的，登錄的醫院，要去那邊做聽力檢查，他那個，喔，要，要請假兩天。第一個是排，排檢驗，第二次是拿，ㄟ，等一下，如果，如果你有事先打電話跟他講好。大概知道說他聽診室的，的時間，所以你

要在那個，那個時間內，之前先去掛號。…醫生才會順便幫你安排。如果你，你那時間沒拿捏好，你就要請到一天。…那這樣對一個，…弱勢家庭…為了要申請這個，然後奔波，然後他一天的，一天的薪資，然後…又花了一天的時間用，結果…一半…被拿走，一半自己的，然後還要再扣掉他自己那一天的薪水，假使他沒有…請假的福利…可能是…記天，薪資是…以日算的。那不是很可憐嗎？那是二次，二次傷害。」（05）

最後，在提出申請到尋找輔具或相關服務供應者的過程中，部分受訪者感到困擾。由於適合的輔具產品不易覓得，有時需要投入相當時間與心力，對在職者來說又是一個的壓力來源，甚而可能影響其他生活時間的安排。

「（所有的申請的過程）都自己弄，…因為那個大概，1，快一個月喔。…因為他要第一個要經過助聽器評估嘛，他叫我們先去評估哪一家助聽器，你要申請哪一家的。所以我必需要去試聽。很累，每天下班…都要去跑這家跑那家，聽聽聽，然後有的會讓你帶回來，聽兩天，因為工作環境。然後聽聽聽，不行，又回去。然後，我覺得不怎麼樣，又找另外一家，再一個禮拜。…那個聽的過程大概要一週，或是三到五天這樣，…要知道他那個機子有沒有真的對你有適應啦！就是真的很麻煩啊，…比較複雜。…覺得如果職業再設計它的真正對聽障者有，有真的幫助，可是，其實我們沒有很多的時間可以去那邊找啊找，那個時候是因為為了要申請這個，就，真的要去找。…好不容易這個機會嘛，你要找一個適合自己的，才會真的是那個（有用）。…（覺得）我們去找…好像大海撈針喔！…我，工作上已經很那個了，如果再家庭小孩的，你哪有那個美國時間啊！」（02）

2. 關於核定補助與經費運用部分

根據所核定的補助與經費運用，以同樣具有輔具的補助服務設計來看，有受訪者指出是好過於現有社會局的補助。不過，有的受訪者表示由於輔具的價格仍多半昂貴，或價格有越來越高的趨勢，這對於一般工作者來說，在獲補助後仍不見得負擔的起，申請輔具有時也是一項負債的來源；再者有時輔具取得，發生的後續維護等費用支出，亦主要由個人本身來負責，這些也加重其經濟的負擔。

「…（助聽器）就是先從兩萬五開始，三萬五，每一年，每三年增一次，可是國家補助（按編：指社會局補助）一年，從三萬塊，降到一萬。…不要講這個，電池就好，一顆那時候四十五塊錢最便宜嘛，…一個禮拜要兩顆…一個月就要六顆…很多錢了喔，那六顆還是…比如說我晚上早一點拔下來就…蓄電就…用的比較久，這個…電池錢另外算…沒有補助你，所以那

一萬塊好像在補助電池的錢而已…搞不好三年還不夠…所以我說我都一直在拮据，我拮据的債是我們的輔助器。」（02）

而該部份有關輔具補助之不足額部份，也反映出現況普遍由個人來補足購買輔具的費用，沒有透過雇主的協助。

「…在申請再設計的時候，我的長官批同這個對不對。但他沒有幫我承受，沒有幫我分擔雇主的這一份喔！…他回我一句話：如果我給你了，別人來要怎麼辦？…認為說，這樣申請再設計，人家我身心，我申請給障礙，肢障的人，我可以一條無障礙空間，幾百個人用，你身心障礙者，你聽障只有你一個人用耶！他認為是這樣，你了解嗎？他所謂的職業再設計是以共同使用者為依，因為我們這個是沒有辦法，就是受限在這裡，就是我們要自己去聽到，因為照我們的設計去設計。…所有雇主都不會知道說，我們的需求是什麼，他認為，你是向我占這條錢的便宜。…他認為你在賺了這條錢了你還要跟我們拿！政府都補助你了為什麼我們還要幫你們出？可是我覺得規定應該要說，我們如果有能力，我們會經過，我們會這樣看人家臉色去叫人家幫我們買東西嘛！我告訴你沒有人會。我們就是因為沒有能力…我拮据了這麼久，終於有一年這個助聽器我只有拮据到五萬，因為…職業再設計是五萬多。」（02）

如此，以受訪者之經驗來看，似乎雇主在職務再設計的理解與認知上是有不足處。而在處理補助不足額的部份，也將依個人經濟條件而有不一樣的感受。有的表示可負擔。

「那這補助金額好像是，…可能在補助金額上沒辦法，其餘…我就自己，…它好像補助沒有多少嘛，…然後剩下是我自己的。我自己付的。」（01）

有的必須做分期，而始終感到為輔具，一直處於背負債務的情況，因障礙而無法達到滿意的經濟自主與自由。

「…就這一點，後來沒有辦法，就每一年就在那邊繳這個，跟廠商做分期繳。…我租房子，一個月快要七八千塊，你也知道。然後，反正有的沒有的，很多，加一個最重的就這一個，不吃不喝吧，每三年要拮据十萬，就這樣啦！所以第一個輔助器這個東西對聽障來說…就讓我這樣子拮据。…（又）我現在降職減薪在做這個事情…我不只生活上有問題，我連我的輔助器我都快付不起喔！」（02）

而此亦反映出補助背後的資源分配與個人經濟條件狀況也有必要納入於服務規畫的考量當中。

3. 獲得補助後的使用經驗

(1) 感到有幫助

根據普遍受訪者的使用經驗與看法，表示所申請到的職務再設計協助項目，在職場工作上是有助益的，給予正向肯定。

「我覺得，上一次的申請讓我覺得很滿意就是說，它可以讓我，因為畢竟，我現在外面看的都是很重的啦！…感覺說推起來很輕便，對我是有幫助的這樣子。」(01)

此外，受訪者認為業務執行單位應有必要進一步鼓勵推廣職務再設計的服務與應用。

「就大家都知道啊，喔這對這些殘障的有幫助，幫助在哪裡不知道啊。沒有人能夠說出一個所以然，只有用的人他自己才知道。就像我跟你講的，以前做園藝，嗶，那台電動車對我來講，哇，好用。比較糟糕的是，整個車，就我電動輪椅來講，你看，工具也是一堆。…因為，我說真的，因為我已經很不方便了，所以我怎麼想都會以自己方便為主。」(06)

「我真的是覺得是障是的不對地方。呵呵。不能這樣講。…像聽力，我真的覺得喔那真的是學問超大，而且你還不能睡眠不足，像聽力師他在測的時候他跟我講，你為什麼今天是 60，明天是 70 幾，他就說你最近是不是很累，疲勞啊？像我跟他說好像聽不到耶，偶而。他說你太累了…身體關係會影響聽力，嗯，睡眠，所以我們的影響很大，然後這個東西（按編：指助聽器）再不好，這樣是機率更高。我大概，嗯，從那一年開始，將近二十，還十五年左右，我就是屬於一個沒有真正聽到的，聲音的情況。因為那時候所配的助聽器都不好。我第一次接觸到這個就是很驚訝。…而且…我這個助聽器就讓我的真的聽到，有 80（%），我從來沒聽過的聲音。它真的對我很大的幫助，所以我才會同意說一定要接受你們的訪談，那把這一份資料送上去，去爭取這一塊。」(02)

另外，受訪者指出，職務再設計服務對於添購輔具的補助具有一定程度的幫助，可減少成本負擔。

「有需要才，才用到這個。因為這個有，有幫，有幫我們在，購，購買這個成本的，幫我們減少那個負擔。」(05)

相較於社會局身心障礙生活輔具補助，職務再設計服務所提供的補助水準，更能幫助獲補助者購入理想的輔具。

「社會局那一塊是說…補助款太低，對我們沒有所謂生活上的…需求，達到那個標準。」(02)

如此一來，該服務在經濟上給予獲補助者選用較高階輔具的可能，擴大選擇的範圍與自由度，也同時能協助其降低生理功能缺損所造成的不方便程度，進而追求更加的工作表現，使其在工作上能更為專注。

「社會局七千塊。那你，這個在職計畫補助兩萬，才讓我比較敢說買比較頻率好，要是沒這一個，我是不是會選擇還是頻率比較低的…我會考慮，要有經濟能力的考量。…現在電子的那個，這麼貴的東西…你就不敢選擇更高階的，你會想說，我們要評估我們的能力。」(10)

「一開始你第一次戴你會覺得成本貴你會戴一般的兩、三萬塊。但是你戴的時候你在職場上，…就是…你就會覺得說，呃，有幫助了，但好像又不是很完美，因為它處理那個聲音的銳利度不好，嘿啊，那你聽起來也很吃力，那…如果不戴好一點。你某一些音域啊，在本來是要在，因為你的聽力不是說，全頻來講它會切分嘛…每一個音域都不一樣，…可能是中高，偏中高，或者是中低頻，要調一下，調，但是你拿兩、三萬塊機子要去調，它很粗糙…可能就分三塊，…六萬塊的它可能切成七塊、八塊。它拉的那個曲線可能增加…切的比較小。比如說你 0 到 100 分貝它可以切成五等份，或者是十等份，但是你如果是兩、三萬塊，它就切成三等份…這樣聲音銳利度來講差了，那你使用起來也會有點綁手綁腳。」(05)

再者，一個適當的輔具也可以減緩損傷的惡化，或是二度傷害的發生，以維持既有的職業功能。

「我本來都是持拐杖的，後來醫生就跟我講說不要再持拐杖了，因為你常，我常常長期的使用手，喔，畫圖啊做什麼的。…這個，耗損已經。一個，同樣一個動作一直在做。…然後，你再用手去支撐拐杖走，你等於加倍給他一個工作量。…等於 double 再 double 以上了。所以我會決定說我要，就是，大概今年開始我就開始坐輪椅，上下班都坐輪椅。不然我只要下班我就去穿鐵鞋這樣子回家。…可是，我發覺手在麻都不能動了，然後醫生就是說，你就減輕，就坐輪椅，那我會覺得說，還要照顧很多小孩子。…我還是必須選擇說坐輪椅。」(01)

「…就是你那些音域法有去補足的話，你的聽力會因為那些音域接收到聲音的程度降低，你會慢慢退化。而且一年齡，年齡比較高的話。…(像)我…沒有戴助聽器就是惡化…光那一年我就…從可以挽救到不能挽救，變成輕度的聽力障礙，就一年的時間。…然後講話啊，咬字啊…(有部份出現)不清楚(的現象)。…你要配戴這個也是在加重你不足的地方，不要再讓

它退化。如果你不再做這個動作，那等於你左耳，左耳就是，就，到完全沒救了。」（05）

「我有聽障的障礙之後呢，就開始就是有一點不能適應助聽器。因為那時候的助聽器都是擴音而已。啊那時候我剛好懷孕，有小孩，小孩子就把我的助聽器，...放在水裡面去，他就玩。...我覺得帶著太吵了，因為這是輕度而已，那他就把我放在水裡面，然後壞掉了，壞掉我就不想戴，結果我半年之內掉下百分之三十。...跟眼睛一樣，他如果沒有在矯正的狀況之下，只是會越來越嚴重。」（02）

（2）感到有幫助但有相關情形需協助

首先，部分受訪者因生理需求改變，而必須調整輔具。其表示，由於目前生理狀況有些變化，表示有必要再更換適當的輔具，如此以維持在職場上的表現。

「...如果我可以...最近手在痛啊我就會想到電動輪椅。...我如果用電動輪椅的話。...我就不用這樣子，像這樣子斜坡上去，就不用出這個力。因為出這個力又，把施力點又集中在這裡（按編：指手臂），又加強一次韌帶的不舒服...（且工作也時常會用到手）。」（01）

第二，因為輔具遺失而無法再使用。若欲添購輔具，則無法獲得補助。如此一來，工作上無法有所受益，自己要再找方法調適工作的不方便處。

「是蠻不錯的啊！（可是一個月後）...含我眼鏡也是不見了啊！兩個一起不見了。...我跟他開玩笑說，啊那眼鏡跟我沒有緣啊。呵呵呵。我自己也沒有注意到啦！我自己眼鏡擺在旁邊，乘涼啊...（忘了拿，再回頭就找就不見了）。...我已經習慣...太陽是比較模糊一點沒有錯啊...會反光...稍微休息一下就好了，眼藥水點一點就好了...是比較不方便啊，但是，只要定性力的話，定性一點就沒什麼...定性，意志力，有辦法，有你的定力，（不然）沒有辦法做。」（04）

第三，輔具損壞無法修復，抑或修復需自付高額費用，導致無法使用。由於輔具損壞又無法維修的情形下，也無法再透過如此的輔具協助其在工作上發揮應有的功能。

「雖然有了這個助聽器...不過，之前申請的那個機子，還有用啊！...只是壞掉了...老闆送去修...一陣子了...不知道...好像不能修了...現在就沒有再用...但那個是還有（需要）用。」（12）

(3) 尚有未能滿足的部分

根據部分受訪者的使用經驗，對於減損的功能，即使經由輔具協助下仍存在部份限制，包括有如聽障者可能因為聲音傳達的管道、方式或速度等而影響聽覺。

「我聽到的最後的最後喪失的能力是聽，聽電話超差，完全聽不懂。…面對面還可以。…電話嗶。聽，在麥克風，在經過麥克風，這是不好。然後還有一種會議室的，它是，它這個有設計到我，大概從這裡到那裡的會議室可以聽，接收到，可是我…如果用麥克風講，超差。因為它麥克風，我再透過我的麥克風。…（另）說話也很有關係、速度、說話的方式也有關係，還有內容，就是，說話的內容，你聽不懂他在講什麼，…業務沒有相關的時候你聽不懂對方在講的內容，你可能就沒有辦法。」（02）

所以，需要透過進一步的調整，諸如環境的安排，使獲補助的器具或服務能夠發揮更大效用。

「…工作現在，配這個等級的話就會，就會比較好一點就是說，你會儘量坐在…這個團體的左側，因為我右側聽的到的那聲音，但是如果你是在那個大的會議室，左右兩邊的時候，你可能就是會坐，坐姿可能也一樣會有點側著，就是讓，讓你的耳朵貼近中央音源。…但是如果是遇到跟，外國人，日本人啊那種，他們那種英文有特別腔調，你聽起來就還是很吃力。…我們這樣跟正常有一些講話速度很快的，又聲音很細的，聽起來都很吃力了，更何況是又聽外，外國人講的。」（05）

此外，或是自己選擇再購入相關輔助產品以強化原有或補助器具之功能，例如特殊功能的話機。

「…補助一半嘛。那就大概是五萬…，所以我要付大概五萬多。可是我要附加一些比如說我附加的東西，他就不能幫我附加，那我就，譬如我有買了一個電話，三千塊，那我要自己付。」（02）

部分受訪者，甚或透過同仁協助與文字輸寫等通信軟體傳輸信息，以完成同事在相關業務上的溝通。

「現在像營養師（按編：指同事）跟我這樣，我，就，變成說，他們要協助我、幫忙我，好，那他們…告訴我，啊…再幫你回答…你幫我跟他說，這樣子。就用這種方式。…那現在比較好，可以用line。我可以用文字來去知道長官要什麼。」（02）

抑或藉由調整工作內容與處理流程方式，將受訪者在工作上受限的部份轉由他人完成。

「…講的電話都是音量加大…我就調大…但是…接電話的機率不多。呃，公司聯絡工作後來因為我常常聽錯…這樣老闆接工作，自己接，轉接給他啊！啊我只負責說，呃，我要準備的東西，我要，該收的帳目，或是整理這些而已，電話聯絡這個老闆自己，他會發牢騷，他會覺得很忙，我還要再接電話再這樣，可是因為我，好幾次都聽錯。」（10）

在功能仍受限的部份，亦需靠自己的力量克服，憑本事找出一條可行的道路。正如受訪者所述：

「講一句白話，你們曾有看過…（我）拿工具在修理什麼，他沒辦法啊。…那個鐵鎚喔，講真的我只能到這裡而已喔，還要用另外一隻手才拿得起重量。…啊你像，我這一串鑰匙啊，我們的門的高度啊，我手還離它（一段距離）。…用右手喔沒辦法，因為我手掌（變形）…啊這個都要自己去克服的事情。」（06）

不過有時即使依賴自身力量克服，礙於外在條件的無法配合，例如停產、訂價過高等，仍不免遇到瓶頸，感到困窘。

「要經過電話這一塊，目前包括國外都沒有做這個，都沒有這種話機。這一台不生產了，我壞掉都不太能修了…現在很難聽，這…很快就壞了…沒有幾個月…現在用第二年…已經修一次…（廠商）說不做了…因為…沒有效果很好…。一般的（電話）不行，那我說怎麼辦，他說有一種方式就是說，你那電話裡面要裝一個藍牙。然後呢…就藍牙對著我們的手機的藍牙…接收，直接在我們的耳朵聽，我們這樣就有點聽得懂了。因為沒有透過第二個麥克風…像正常人聽已經透過一個了，就已經有時候耳朵會聽不太清楚，我們還透過兩個。…助聽器裡面並沒有針對電話部份那個，它就是要，用藍牙的方式，那現在…已經有出所謂的藍牙。…但是配對的手機…非常貴…我說這在考我嗎？」（02）

（4）輔具後續功能的維持狀況

（a）輔具後續耗損狀況不一

根據受訪者經驗表示，使用輔具的過程中，大部份會面臨保養、維修與添購耗材的需求。特別是在工作過程中需頻繁使用的輔具，將有較高的耗損情形。

「我之前申請那個蠻好的，就是它很輕，那當然這樣來回來回，它就…磨損。…我是真得…完全是投進去在這個，但是你整天

都沒有再換過來換過去，一整天下來有時候，它的耗損就是相當高這樣子。」（01）

或因個人體質而提高獲補助之輔具的耗損率，而縮減其使用壽命。

「…我不用，我不到二年大概就 over 了，為什麼呢，因為我，潮溼，耳朵潮溼，電子怕潮溼。…沒辦法。人家就說要換，要換要算你自己的錢。」（02）

（b）與規定使用年限有落差現象而維護責任之歸屬不一

如此，根據部份受訪者的經驗可以發現，規定的輔具使用年限與實際耗損狀況有某程度的落差現象。這些將會使得使用者被排除於申請條件之外，該部份的處理大部份將由使用者本身自行處理。

「…有的人上班就是在那邊，對不對…他可能就沒有像我這樣耗損。因為我們要來回來回…。就這樣繞過來繞過去的，那個數量真得還…。…那個耗損就是相當。那這中間喔，包括，包括輪胎皮啊什麼什麼，喔，那個損，那個錢也是要…（自己貼）。」（01）

有的受訪者表示該部份的維修維護係所費不貲的，感到帶來負擔。

「…然後潮溼，好，就壞掉了。然後，不行啊，沒錢買，修，一個東西兩千塊起跳，好幾年前就開始兩千塊起跳，什麼，什麼喇叭的什麼喔，換一個就兩千五…一邊喔，兩邊四千二。…這樣子一直在那邊，繳完了，然後又插什麼進來就這樣，然後有一年的時間，三年對不對，兩年大概就差不多了，然後一年的時間你就自己要在那邊修修修修修。…我最基本的維修嘍，我一年大概花四千塊…不包括電池。…這後面所承擔的後面一些售後服務，「沒有」…你看電池，耗品。還有一些，…我們…三年、五年就出問題了…還不能颶風下雨，呵呵，來個颶風下雨了，跑了什麼東西進去就完了。然後一修，都嚇死人了。」（02）

不過也有少數經驗指出，當初申請過程，雇主方主動建議該項輔具由補助單位全額補助，如此財產登記予雇主方，如此以利後續為該名身障員工維護。

「…很感謝學校。應該說，呃，本來張先生是跟我講說嘍。如果這一台，縱然我出一塊錢，也算是我的。…啊我就可以牽回家。不過我們學校講，一塊是要算什麼！啊你就跟之前那一台一樣啊…用學校的名義去申請啊，啊財產登記給學校啊…，是不是維修也學校負責。…（我）真的沒有花到半毛，半毛錢。…沒有換過電池，不知道那麼貴，兩顆吧，就八千塊，比汽車還貴。」（06）

從訪談過程得知，輔具的產權歸屬似乎將影響後續維護責任。但從另一受訪者經驗表示其輔具並非全額補助，但財產仍歸屬於單位，且維修亦須要自行處理。因此，認為職務再設計服務的設計仍欠周全，無法全面考量身心障礙者的需求，以及究竟其補助對象為身心障礙者個人，抑或其受僱的事業單位。

「啊我的輪椅是公司的財產…啊我的錢ㄌㄟ。…所以…我覺得造成很多，很多人都不喜歡去申請，除了全額補助，不然我就不申請這樣子。…嘿啊，現在我就是，如果你不全額補助，我也都不要申請，因為我的東西被列為，財產吶。」(01)

在使用的年限規定上感到不是那麼的便利與符合個別的使用條件，且缺乏彈性。

「…我今天下午就要送修，因為一直有雜音了…可能有開始久了，…大概明年就可以再申請了。…再設計是五年，社會局是三年。…所以你要我撐好久。」(02)

「…對我們來講是…沒有彈性。…就是完全要下一步就是拿自己的錢出來買了。…我覺得，你不要把那個年限設得很卡死在那邊，如果他使用率高，你卡死在那邊，那他永遠都得不到政府的德政吶！那一些什麼的。」(01)

再者，由於缺乏與實際狀況相符的服務設計，從受訪經驗亦可以發現有的表示則須忍著自身的不方便來完成工作任務。

「如果有的話，如果可以的話當然是想要申請啊！但沒有強求啊，不要再爬到人家頭上啊，呵呵。只能忍著啊！」(04)

相對，以其他非政府單位申請輔具管道來源，考量身心障礙基本之安全需求，其資源分配彈性相對表現較佳。

「我白手杖也在那邊不見了啊…我收起來擺在旁邊也是忘記了。愛盲…他說不見了，隨時都可以拿啊，安全第一。」(04)

(四) 深入訪談部分之建議

從受訪的過程可以發現，身心障礙者在就業市場中皆面臨了某程度的工作困境，可能遭遇到適合工作難尋的問題。

「聽力人真的，不好的人喔這個工作不好找…。」(02)

「不好找工作，我們，我跟葉小姐應徵了不少，他們知道我眼睛這樣，知道我這樣都不敢用。還有萬一怎麼樣他們不敢。…職業訓練呢是愛盲有跟我提過啦。但是，對我就講那學按摩，摸那一點一點，我根本就摸不出來，我手很粗啦！手粗啦，我

摸不出來啦！…然後，啊老師叫我，叫我幫他壓一下手，那感覺很痛的話，你這樣按摩的話會把人家弄的瘀血。然後我就，啊不要不要啊，還是做我的粗工。…我喔沒有讀書，也沒有說，根本就，你要學什麼。啊以前我學的我根本也沒辦法做啊，都要看眼睛啊，靠眼睛。以前還沒當兵以前學的…板金啊，烤漆啊，那都要靠眼睛啊！做燈泡我也沒辦法做了啊！」（04）

再者，部分服務使用者的工作權益受到侵害。

「其實我的狀況很不好，可是大家，人家想你在…上班啊，狀況應該很好啊，有吃有喝有什麼這樣。可是不見得，你們都沒有看到後面那一塊…我被砍掉了，就這樣砍掉。我，沒有，那個職缺被繳編了啊，所以我有十年的年資不見了耶！…不好耶！你不要以為我們在這邊非常好。」（02）

或由於身體狀況與機能的減退，而遭受職場的冷言冷語或霸凌。

「我現在來講，我們講的很現實，我正在那種資遣的邊緣。…（身體狀況）是越來越下坡了，像我們上個禮拜，開了一個，民意的會議。我有提出說法令的保障。可是我在（工作）分好了才提出。我的用意是什麼，我不會去跟你們計較說，政府規定要給我們適當的工作。欸，我說，我之前人還好好的時候，我還能走的時候，我們大家在吵，工作要輪流。然後你們不想輪流，就拿我當箭靶，什麼箭靶？電燈壞了，你能爬上去修嗎？…不輪就以我來拿，當箭靶。然後現在要輪了，我還是成為箭靶。我說你們當初不是在講嘛，那輪到電燈，我能上去修嗎？…你們的答案，你們現在又還給我，我說我一定想辦法會把它搞定。那是我的本事。…然後他們現在講，你不能做了啊！…你（同樣）是…工友，你也要想辦法去完成啊！…好，我就說：好，ok！」（06）

如此一來，研究者或需進一步提問，職務再設計服務在其中可以扮演如何的角色？可以為身心障礙者帶來如何的服務，協助他／她們扭轉環境的不利條件？

雖然從本研究的深入訪談可知，職務再設計服務可以帶來某方面與程度上的幫助，但整體的服務過程仍有進步的空間。較為重要者，應在於為弱勢與更弱勢的身心障礙者設想何者為其需要的服務與給付，方能滿足其各方面的需求。

「是有幫助的…但許多還是要自己克服的，自己來…自己要找解決的方法、找出路…這樣對有能力的來說可能還好，不過狀況差的怎麼辦？就像我還有殘存部份視力，那全盲的怎麼辦？」（08）

綜觀受訪者的經驗，對於服務設計的想法與建議可歸納出以下的幾個方向。

1. 提昇雇主參與並建立相關之概念

根據受訪者經驗，有關雇主方有投入職務再設計的部份，大部份比較多是參與於關於行政流程申請或核銷的部份。有的單位可能會有特別該文件處理的人員；或者同事；或上司等人員的介入與協助。

「雇主，雇主，我們公司，我們都是交給秘書啊。…資料給他，他本來就是在處理，這邊的這一些福利啊、勞健保。…對老闆沒差。因為處理的都是小姐在處理。」（05）

「申請表格什麼…後面的核銷等都是我們會計幫忙處理的耶，我是有些表格啊裡面的個人基本資料等…會由我這邊填寫，…其他就都是我們會計處理。」（13）

「文書方面嘍，以前我是文書，可是自從，練武的之後，文書我一概不通。啊幫我用的就是剛剛那個大姊（按編：指同事）。啊我知道的是，…那一台電動車在申請的時候…都是我們那個組長幫我，一邊問我，一邊講。我是覺得說還ok…。」（06）

「公司文件那邊都有一個小姐在幫忙…我沒有碰…就有什麼問題她好像都會去問（承辦窗口）…就她們去跑，…我也不懂。…那我就是去廠商那邊試戴…還有自己去跑檢測這樣，再單子拿回來交給她們…。」（12）

此外，部分受訪者表示，雇主方在整個職務再設計過程中甚至完全不參與。受訪者指出，在取得服務的過程中，以儘可能不動用到雇主為要，所以都靠自己完成若。若有需要麻煩雇主，則後續在事業單位任職，或許會面臨較多不必要的麻煩。

「老闆完全不參與，沒有跟他，為他增加任何麻煩。若有，我就…更麻煩了。沒有增加老闆任何問題。」（10）

另一方面，雇主對於職務再設計的態度不一。部分雇主對於受僱者使用職務再設計服務給予正向與足夠的支持。

「這台電動輪椅喔，他（按編：指雇主）催著我…申請的。…應該是說，我那天電動車也一直在出狀況。啊我也在跟他講，想去買一個，可以讓我學校更方便。…然後本來我是說，…還止於說在，網路上找，嘍，然後後來，我們那個老師（按編：指同事）也講，這樣，我們這樣也不對啊，我們應該要實際上去看那個東西。…我們（上司）還，罵，應該說到後來，也不叫罵啊，真的用，你還不出去，要砍下去了喔！（說）…我給

你放假一天…你…技巧性的，…跟○○老師借說去輔導學生就好。…你把我搞好這件事，我限你一個禮拜，要給它通過。…哭天，那有頭家這麼好的啊！…我覺得他（按編：指雇主），也是個很實際的人…看到這個東西對你，真的在你身上發揮它的效用…。」（06）

「…我不知道職務再設計能不能補助這個…我不確定…那不然…如果沒有的話…我們單位會是說，有考慮買一台給我用。…那單位算還蠻支持的。」（13）

然而，部分受訪者表示，雇主對於職務再設計的支持不足。特別在於，自己在工作上所付出的心力，與雇主方的對待方式自己的態度不成比例。其認為，雇主無法站在身障員工的處境設想，思考身心障礙員工應透過職務再設計獲得何等的補助，以能夠滿足其需要。

「…就覺得這個，這個規定，是，因為我們在雇主這邊做事情，我們在，我，像我在給，我們服務單位，我做的那個你可以去問，我的，我的，做的，怎麼樣，好不好，我的考績好不好。…所以…並不知道你的需求是什麼，那這樣就隨便就簽了不同意，…我就要措…到現在還在措。…國家單位跟雇主他是不是真的能夠體諒到我們這個。你知道我們一年雖然拿你們…薪水…說很多，沒有很多啦；說很少，也不會很少啦，但是比上不足比下有餘，可是我是…多十萬，你來告訴我，有幾個撐得了。我每…到那個快要五年了，三年，已前是三年我就開始。因為要壞了，可是你需要它。」（02）

有受訪者表示，應思考如何讓雇主去認識身心障礙者以及職務再設計服務之本質，進而使雇主了解其與員工是職場共同體的概念，特別在於獲得身障雇用獎助的單位，應是一個必要的出發點。

「…像他們有雇用身障的企業啊，其實都有一些稅的減免。就是你一個企業你雇用多少名額，達到多少名額，你的稅還可以再減多少。…，得到一定的回饋。所以有一些…企業在徵才…都會有開放名額，…包括國營事業。…所以…雇身心障礙者…的員工，某種程度上，…發揮來講，他可能會有一點點落差…但你換個角度想，…如果補助他一些輔具，提高他的…就業能力，你，享有稅收，稅收減免，…你能帶來的那個工作效益提升，對你來講是幫助啊！…（又）跟一般比起來…他們，態度上比較謙卑，他們會…比較熱心啊，因為，他們在這樣的環境、條件下，有人願意雇用他，他會更珍惜。所以就是互相嘛！」（05）

如此也可能可以增進對於單位的歸屬感與工作的向心力。

「如果是，自己的員工他這樣回饋來保障他員工讓他在，在工，工作上有一個歸屬感的話，我會覺得這樣，這樣對他來講沒有

損失啊。…就是員，員工跟雇主之間互動，我覺得這種是，有加分的啊。…因為，…營利上的他們賺的錢跟這種來講，相較是很微小的。而且又不是每一個員工啊，當然就是針對這種有特殊，特殊需求的，那如果他們願意，願意做這個回饋的話，至少員工他可能會覺得說有個歸屬感，就這家公司不錯喔。當然不是說每個業主都願意啊。如果說今天這個業主願意的話，他可以選擇的話，他願意的話，那員工會覺得說，ㄟ，他這家…公司他可能就是向心力會強一點，嘿啊，這一定有幫助的，嘿啊，他可能就不會想要，那麼容易換工作啊，嘿啊，他可能覺得說他有受到照顧，受到重視啊。」（05）

2. 個人意見於職務再設計過程中為必要

歸納受訪者之經驗，在進行需求評估時，往往是身心障礙者本人最了解自己的需求。

「（委員給予建議）通常是沒有。因為你這個東西通常是，需求的人他打電話去詢問委員才有…服務，如果沒有的話，一般就是委員大概就是收到文件。…比如我，我助聽器公司跟我講，我就打電話去問，啊我在問之前，我們有讀，讀完這一些資料，就會問他細節。…委員的角色至少是一個窗口。…（所以）大概是申請上要注意的事情。對啊。畢竟他們對輔具這一些，不可能比你專業，因為他們又不是受過訓練說，不是在社會局待，待過或什麼的，即使社會局可能也不是每一個都是專家。嘿啊。就是輔具這種東西。…除非他，他很熟某一，某一個類別，類組，比如說聽障方面，有哪些輔具，有哪個資源可以再親近這樣吧。這樣他才可以有辦法給需求者更多的建議。…或者是說會有，他們會有接受這些輔具廠商定期的那種訓練課程。他們才會知道說，現在市場，某些類組領域他，在應用什麼什麼的時候，有哪些東西可以選。」（05）

因此，委員的角色在討論職務再設計服務過程中固然有其重要性，但要能納入使用者的想法意見，才是適當且可被接受的職務再設計服務項目與內容。

「…當初要申請…的時候…有用到一個就是，他們有用一個架子，就是把電腦的 monitor 移到我的前面。可是他還沒有架的時候，我就拒絕了。…其實…委員他們很好的原因是，他們會找很多方式來幫助你，那，可能我的想法跟你不一樣是，因為我很清楚我的問題在哪裡。」（13）

不適當的職務再設計內容與項目，也難以被服務使用者所接受。無法被接受的職務再設計服務，等同於資源的浪費。因此，對身心障礙者而言，可能於事無補。

「…職務再設計…不是要我在職場做起來更舒服嘛？…委員就說，你就買兩萬就好了，你幹嘛要買到那個十萬塊的。…你要問「使用者」他需要什麼。…這個廠商…出來的產品真的不適合你就要放棄，不要硬把廠商的這個東西塞給他。結果最後這個人不坐，就擺在那邊。…硬要你買一個什麼樣的東西，那真的是很沒有用，沒有成效。…那你，我覺得你批准我的東西不要讓我覺得不好用，然後擺在那邊生鏽或是怎麼樣的。我不要。」（01）

其結果，可能徒增困擾，讓使用者感到為難。另方面，也可能因此無法有效增進工作的進行以及職場人際關係。

「他其實綁了一半，我就說你可以不要用了。…然後他們就問我為什麼我這樣子講，我就跟他講說，其實你用這樣子其實沒有辦法幫助我，反而是在傷害我。然後你知道他就說你可以跟我解釋，我說所有的身心障礙者，其實為什麼要工作，他就是不希望大家，覺得人家他很可憐，你如果把那個架子放在那裡，我又坐在這個位置，我不就是一天，大概要跟五十個人回應那是什麼東西。…它只是把那個螢幕移到前面，可是問題是我知道我的問題不是在螢幕往前，我的問題是在我的那個打字的焦慮感，我的問題並不是在那裡。」

據此，部分受訪者反應，在職務再設計服務的需求評估方面，委員扮演相當重要的角色。再者，委員所表現的專業度與服務態度，也應有特別的安排與受到重視。

「有時候我常常覺得說，這些委員要去審查一個問題的時候，除了委員去現場看他的那個場所，你就有概念，你要的概念是，他需要什麼，在他講出來的「需要什麼」，你又學到了什麼，你能協助他什麼，那這個職務再設計他的…精髓就出來了。…聘請委員很重要，真的，真的。將來有機會你可以告訴他們，真的聘請委員很重要，他可以讓這個東西發展的，發揚的更好。嘿。所有身障者啦，包括不管身體，肢體、精神，他需要的輔助工具是很多的，這是一個需要，真的是需要，他因為輔具讓他更方便，更提升信心度。」（01）

「…我覺得委員很重要…，我那時候遇的委員很有耐心，會跟你討論需要什麼…，而且專業的來，一看就知道我哪裡不對勁…不然一般人都看不出來…。我覺得委員就是要有專業…而且也一定要有耐性，可以跟你討論這樣。」（13）

此外，受訪者希望委員可以擺脫經費把關的角色，站在身心障礙者角度，對於需求給予客觀的評估與分析，並且強化其與身心障礙者一同工作與討論的角色。

「我是覺得（委員）是要幫助，而不是去，吼，去。顯微鏡下去看這些案件。真的，他們真的是拿著放大鏡在看這些案件。我會覺得很生氣。我，所以我常常會不喜歡去申請東西就是這個原因。我如果不需要，我不知道別人怎麼樣，我如果不需要，我不需要申請。可是我需要，你要讓我申請，你必須要以嚴格的把關來看，而不是，就以你的概念就把我套著，你用你的覺得適合我的就套住我的東西，你要看，你要問問我的需求是什麼。嘿，真的啊！」（01）

「我覺得在研究這方面一定要找身障者一起研究，他才可以提出反問題來，來刺激他們，讓他們更了解，一般人他們只想到我就是為你們好，喔，覺得說...很多因為在無障礙環境裡面，包括一些規範，有很多東西，一般人，真的就像...我們會，一般人就會覺得，喔，那個，...我是為你們想的，我才會想這樣。不對，就像在開會訂某一些條例真的要有一些身障者，各同不同的身障者去共同開會，參與，把我們的經驗告知，你才知道。...而不是一個東西...硬體的設置在那，就說是叫無障礙。它要融入環境裡面，讓你們沒有感覺到，但，他確是讓身障者很方便的使用。」（01）

或是部份透過就業服務員協助就業的身心障礙者，也可以再納入就業服務員的意見，而不應排除其在協助需求方面的判斷。

「在評估職務再設計的部份，對於一些如果有就服員服務的身心障礙者來說，我覺得就服員的參與會很重要...因為跟委員比起來，就服員是一直跟著這個身心障礙者的啊！...對於職場的了解，與這個身心障礙者他會需什麼，...可能會比委員還來的清楚，是可以考慮還要有就服員的參與。」（08）

從上述分析可知，邀請與納入使用者的意見是必要的。不過，從受訪者經驗可以發現，ICF 第一類身心障礙者的經驗似乎較多為未曾參與服務流程。

「我是不知道，我是聽，回來說很熱。...我們做工的哪有在管人家老闆申請那個東西。...等於他們自己...那個，雇主自己去叫的啦！」（07）

此等情形，使受訪者感到自身被利用做為圖利雇主的工具，沒有因此受到雇主方相對應的照顧。在服務過程中，對於 ICF 第一類身心障礙者的需求意見之表達，必須再多加關照其工作之處境與參與。

「我都不知道。...他們公司爭取的福利（按編：指職務再設計），我們都完全不知道。...我（只）知道他們好像可以利用他...是在公司上班好像可以申請，東西，都可以申請。啊...像他...做到現在...已經三十幾啊...幾乎，像過年也沒有獎金，什麼都沒有ㄟ。」（09）

3. 障礙的界定應放寬

從受訪資料發現，部分受訪者表示正面臨自己領證的障礙之外的其他工作障礙，希望職務再設計服務的申請身份認定可以放寬。

「我甚至還用到眼睛，現在我眼睛都退化了，你看這有個有人幫我嗎？沒有。我只有一個殘障項目而已。所以所謂的職業再設計其實應該是多廣化的。比如說你這個你在職場上所失去的職業災，傷害，你是不是都可以申請。像我現在為了，我以前不用看電腦耶，我現在看電腦眼睛。…真的覺得…耳朵是一個障礙了，但因為我的職業傷害也很多，眼睛，鼻。為了…要讓為跟同事溝通什麼我都走到腳沒力，腳軟，…骨頭都比別人家早退化。為什麼？使用率太高了。」（02）

再者，相關配套措施或是審評機制應有一定的規範，且應以需求為主要的考量。

「…當然講是說這個條例上要是，分為說，那程度跟需求是否符合你職業上的需求。不然障礙都去申請也有可能就變成混亂了，一條錢給不應該用的人用。…所謂的檢測或是審評，這種方式。」（02）

亦有受訪者表示，以領證的方式做為申請對象的篩選，導致職務再設計服務也排除一些選擇不想領證者的適用。對此，或可考慮將領證與申請條件做區分，並且協助未領證者在工作障礙上的認定，或提供認定的管道。

「當然可能就是說，有一些人可能已經達到標準他也不曉得，然後他，也沒有去申請這個東西，嘿啊，那他可能是透過這個才知道說，他現在可以…去弄，然後…有去鑑定發現說，有達到條件。反過來才知道說，原來他現在是輕度障礙。所以，可能會附註說鑑定標準，他們自己要…去那個，那程序上來講，如果有達到的話，不一定要先拿到身心障礙手冊再來辦這個，可以重覆…。就是說，…聽力復測的管道沒有那麼透明化，因為你醫療單位要的只是錢…要…付出那個錢去用，…沒有達到的話…那一部份的錢勢必還是要花嘛！但是他們可能不知道說，「…助聽器廠家那邊就可以免費測了。…又不曉得，有接觸的人才知道啊！就是條件要列出來…可以把身心障礙鑑定標準再，再清楚。…有可能…有驗出來…，就是有達到，（那）不一定要附那個（按編：指身心障礙證明）。他可以先申請這個，反正…有達到的話，那要不要身心障礙手冊是他自己…嘿啊，有的人是說，…不想要背負那個身份，但是，…如果有那個需求…要來申請這個（是可以的）。…有的人就想，拿那一張就好像身份就…就是弱勢族群。」（05）

4. 服務人員應主動發覺其需求

根據部分受訪者的經驗，一些障礙之外顯情形並不易一眼就能辨識，而這些不易令人覺察的身心障礙者，在職務再設計服務上容易處於弱勢，最容易被忽視。也期待職務再設計服務可以更積極的再多關照與兼顧到具有隱性需求的身心障礙者。

「建議職務再設計是可以多關注在像我們這種有穩性需求的身障者…，有的身障者就是你外表都看不出來，也感覺不出來他哪裡有障礙，…這樣他的困難就不容易被發現，…搞不好他也有職務再設計需求啊！…那再加上他如果都不說了…不會為自己發聲…表達我需要什麼…這樣他不就這個服務永遠都用不到。」（13）

5. 關於流程與相關規定的建議

（1）縮短整體申請流程

部分受訪者建議，應再次檢視整體申請流程，並以有效縮短各項期程為必要。由於提供及時的職務再設計服務，往往能在職場有效協助受僱者，並滿足其需求，更能維持其個人甚或家庭的經濟安全。

「我會覺得啦，我會覺得說，如果要在職務再設計這方面有更大的，喔，發揮他更，我會覺得說，重新去讓申請者能夠有輕鬆、方便，不是，反覆，然後，那個，接軌的東西快速一點，不是這麼慢長，不要，吼，幾個月，再第二輪，不要這樣子。我因為需求我需要在這邊上班，我就是要趕快，我不是，否則，我是不是要還沒有進去我就，我就要那個（喝西北風）。」（01）

另一方面，採取個人申請的受訪者則認為，整合各單位的申辦窗口，以減少過程中的勞碌與奔波，應有莫大的助益。

「各自為政。…我要做的，我要送的資料是完全反方向的喔！…它就不能把它整合？若要講過來，其實，已經電腦化這麼，整個系統都可以連接了。」（10）

(2) 報廢年限應更貼近實際使用狀況

受訪者認為，獲得補助的輔具之使用年限，或需依照因人、因地而異的評估方式，給予適合的年限標準。建議可依個別使用者的實際狀況，相對放寬與調整。

「...我覺得，這是我的想法啦...如果，已後...要准...這些東西是不是可以去實地看它的使用，耗損。...所以你說你要維持，幾年，五年以上，我都不敢講這麼樣，除非它的工作性質就是，去到那個位置，定，定在那邊。...我覺得事後的那個，以後可不可以再申請就看你，你的工作職場你耗損的。」(01)

「當然啦！當然要放寬。比如說，「我不知道肢障的這種嘍，其它的障礙的人，他們的故障率怎麼樣，在我們聽障呢故障很高，第一個以自己的體質。...潮溼，嘿，然後還有就是說工作環境，如果今天是坐辦公桌。我有冷氣，有那個還比較乾燥。我如果在伙房呢？更慘了。那，維修這個東西嘍，可大可小。廠商是老不老實很難講喔，可是大部份的行情，他就跑不掉一個界線，他不能算你很便宜，因為他講一句話，這種東西國外的。他的零件都是有先進口。所以很貴，非常貴。但你不得又不換喔。你不換，它就造成裡面的機子的零件故障率更高，你會換更多的錢。就像那個小姐講的，你可以不要換啊，可是你大概兩年到三年可能就報銷了。」(02)

另一方面，若能獲得適當之職務再設計服務，則可使獲得補助者更放心的投入於職場工作，這就是對工作負責的態度。

「...你看，從早上八點半使用到五點半左右...來回來回。嘿。真的...耗損。啊坐一整天的啊。所以，我會覺得說，其實我們真正的有投入在職場上的話，我們是需要的。」(01)

(3) 建立追蹤服務機制

至於職務再設計服務後續的追蹤機制與服務方面，部份受訪者建議應建立更具系統、可依個別使用狀況彈性追蹤的服務安排。

「追蹤...好像沒有特別的這一個部份...，但是可以這樣做的，...像是可能看某期間，就每半年或一年定期追蹤...，就也要看個別的狀況，安排這樣。」(13)

透過相對長期的追蹤機制，使得就業服務員能在其有需要的時候及時介入，甚至提供不同專業的協助。該追蹤機制係以排除障礙與困難為目標，提供更為積極的介入協助。

「追蹤的話…就應要有專業人力（團隊），…也應該要即時，…是要能確定是否已有排除障礙和工作困難。…不是…只有把新的輔具放進來，…然後就讓身障者自己看要怎麼適應與解決發生的（使用上的）問題。…不是只有事後問輔具還能不能用，有沒有壞掉之類的問題，…這樣太過於消極了！…因為一般不能用就會再申請了！」（08）

（4）職務再設計的再設計—整體服務的友善化

在職務再設計服務的設計與思考，應更針對個別身心障礙者的狀況擬訂服務方案，並兼顧不同障別與障礙程度，使其皆享有同樣職務再設計服務的機會。對此，以聽力損害或障礙者而言，由於申請過程需進行聽力方面的諸多檢測，往往視其經濟條件。

「通常他們（按編：指醫院）要做這個（按編：指聽力測驗檢測）費用…對於有…需求的人，如果，他，經濟考量或者是說還要再請假去做這個，對他來講是負擔。所以你，用意是好，但是就是說，這是你們這個單位的用意，但是，不是…一條線的配合。…所以，還是可以再理想化…那一些錢還是有需求的人還是要…付出成本。」（05）

或者是因為受功能的限制，部分受訪者表示其視力進一步退化，甚至已無法看清楚過小的字體。

「…看字我就沒辦法啦，要請人家幫忙一下，呵呵呵。大字還可以啊，小字就沒辦法了啊！」（04）

等情況下，也是服務提供的過程應納入考量的。在以職務再設計服務的設計來說，也正如受訪者 08 所建議：

「…職務再設計資源要從完整性、可及性、可近性…方便性等面向去看，是不是適合身心障礙者…職務再設計本身應是無障礙的，不是又再拿一個障礙來（增加負擔）。」被期待是一個本身即具有彈性，且能落實再設計之精神於其服務當中的服務。

6. 工作與生活的整合

在訪談過程中發現，生活輔具的水準似乎與工作輔具有顯著的落差。此問題係源於社政單位對生活輔具的補助至為有限，而職務再設計對於工作輔具的補助上限高出許多，使獲補助者能選擇功能與品質較佳的輔具。

「…我越來越不方便，我要，在還沒有這台電動輪椅之前，不管我要到哪裡，我要去看醫生，什麼都一定要帶個人，啊那個

人，最親的就是我的家人，那最不堪入目的畫面就是我的爸爸推著我，所以我很 care。講實在話，他不只照顧我在公事上，包括在我生活上。所以我會要在家裡再申請一台就是這個原因。因為，畢竟這還不是，…我講真的…我很感謝我的校長…他不反對我，還提示我，真的，可是我不能因為我這樣子讓你為難，所以我才在家裡才要再有一台就是這樣。」 (05)

對個人來說，損傷狀態往往持續不斷，且工作情境當中會發生的障礙與生活情境中所發生障礙也具有相當的同質性，故而對輔具的需求也大致相同。相較而言，職務再設計服務所提供的輔具補助，較能保障購置工作輔具的權益，且有效降低個人所負擔的輔具成本。

「應該說整個生活上啊…都有需要（高階）…就像手機一樣，助聽器就像手機一樣，它會一直在升級，去掉雜音，去掉什麼，它會一直…進位。」 (10)

「聽力這個東西是，我真的覺得好微妙，微妙到，它會影響到…你的，生活環境…反正我都體會到了，我就覺得它真的超重要的。…可是我沒有能力申請這個東西。這麼符合我自己的需求的時候，你要怎麼辦。也不是每一個人都非常有錢。可是你要透過政府這邊來補助，說實在的是，粥少僧多，沒辦法。啊，所以這個就是很無奈的地方啦。…職業再設計…剛好跟上，…它真的幫助我到我很多，我就把我多年來好不容易從十萬降到五萬。…那個過程真的，好累喔！因為我就賺的錢就是在付這個。」 (02)

部份受訪者建議職務再設計服務的提供，可進一步研議，有關工作輔具與生活輔具間的使用規定，朝向以人為中心之服務規劃，提升身心障礙者整體包含工作在內的生活品質為要。

「像我就覺得我的觀念就是，那是公司的，我就在公司，因公司幫你申請的嘛那個。…但是，有些他真是，真得是經濟能力，非常。當然這是我個人的想法，真得很弱的時候…那你就讓他使用…因為他也在職務上發揮所長。使用到你這個方便的器具，讓他能夠，很 ok 的進行工作。…我會覺得啦！像我是，很遵守…他可能，某，某一個條例就是規定是在公司使用嘛！…這個有，有一些東西要放寬，要，也許也要有專家，去研究到底要怎麼去，怎麼…（執行）。」 (01)

7. 增進職務再設計服務有關人力協助資源的建立、穩定性與彈性化

根據部份曾申請人力協助類型之職務再設計服務的使用者所述，過去找尋人力協助具有相當的困難程度，相關資源的發展與訓練也需靠自己建立，有極大之挑戰。

「現在的發展還是多偏重在輔具，人力資源的投入比較少，…像之前申請視協員的時候，都是要自己找資源…那時候我是先去問○○基金會，問他們沒有人提供這樣的服務，…後來他們提供我的人好像是輔佐員，…然後再透過認識的輔佐員再介紹這樣。…就都不是專業的視協員，那我那時候就是還要再另外教他們怎麼樣才能幫助我，…因為視協員跟一般輔佐員是不一樣的。」（08）

再者，提供人力協助服務的專業人員，由於工作之穩定性與勞動條件相對不足，導致流動率高，使得獲補助者需不斷自行找尋與安排適當的人選。如此一來，每更換一次則需重新適應，使得服務常有中斷而無法連續的問題。據此，或可提高聘用相關人力的補助，以提升專業人員的續留意願。

「…視協員其實工作都是兼職的，每個禮拜可能就來幾個小時，…這樣，領這樣的薪水，有時候人家會不想做，…如果只做這個的話。就是他們除了做這個以外，就可能還有的是有兼其他的工作，不然有其他比較好的工作，就不會做這個了，…那又要再重新找，也要重新適應…或教他…所以…是建議如果可以的話，要提高視協員的薪水…。」（08）

另外，關於人力協助資源的使用規定，應廣泛考量實際上的工作使用需求。換言之，或可放寬僅使用於辦公場域範圍的規定，以及每月核定時數的使用限制，讓人力協助可彈性配合在職者的不同工作需求為準。

「…像有的時候須要出去出差，還是上課，都不能帶視協員去，…其實還蠻不方便的。對視障者來說新的環境是要有人協助…希望可以開放可以陪同。…還有是…每月規定補助的時數，規定核銷就是要依照那樣的時數來核，…這也很困擾，像有時候這個月要辦活動，會需要多一些…這樣要自己另外安排，像現在是允許讓我可以看情況調整…，不過，還是希望規定是可以彈性一點。」（08）

另外，服務的類型也需進一步開發。根據受訪者的經驗，部份 ICF 第一類的身心障礙者因為情緒起伏較為顯著，多面臨工作或人際關係之困難。

「這種小孩的心情起伏不定…他如果心情不好，也是會跟站長，其實他們那邊都對他很好啊！那是他自己有時候都會變化，…沒辦法，沒有管什麼…就會隨便對人家發洩。…啊他們廠商也是勉強…這樣讓他做，不然那種有時候那個變化的態度，有的人真的沒辦法接受…。（或）工作做久了…厭倦…會常常，跟人家說…要辭職…就給人家…簽下去了耶！…那站長跟我說，我說不要啦，不要辭他啦…站長也是考慮說…如果送出去…他會找不到工作，改天…要怎麼生活，是要怎麼辦，啊也造成我很大的煩擾。」（07）

在獲得補助的過程中，亦需專業人士提供其輔導與支持，但該部份往往由受訪者家屬來擔任。然而，由於家屬未必具備相關的照顧知能，或許不是相對合理的服務提供者。據此，若有額外的人力輔助，將有效提升工作穩定度。

「…你說如果依你們那邊，做這種心理輔導，你說的這個建議是不錯啊！…這個，我覺得很重要，心理輔導，真的，因為，以前的人說，跟她講她不聽吶，啊外人講的她都會聽吶！…因為我們(相處)久了啊！…就覺得好像已經麻痺了！」(07)

「他們這種孩子嘍，就是會怎樣，就一段時間，就好像鬆緊帶鬆了一樣，就開始會反駁…(人力協助)我覺得有需要。好像是，就像我講的，有時候你有人在他旁邊，有時候，我會去站在那邊看他，看他做啊！…這樣是…就是偶而喔去看看他，把他督促一下，他這個孩子就比較上軌道了啊，啊你沒有給他督促，久了他就皮了啊！啊皮了，啊他公司，人家就不想要請了啊！」(09)

8. 考量職務再設計經費的可負擔性

由於人力協助的補助項目，規定應先付費採購再核銷，使得獲補助者必須先行自挑腰包，而加重其負擔。

「…每次核銷都要我們先出錢再去核銷，…幾乎每個月的薪水有一部份都會先支付給視協員，也是有些困擾。…是不是可能從博訓那邊先付，…我這邊就提供相關單據這樣。」(08)

在經費補助上，也建議需要衡量各障礙類別可能遭遇到的困難給予適足的補助，降低因申請所延伸出的支出與負擔，提升服務的使用意願。

「希望申請規定能依照障別來給予實質的幫助，現有的輔具與職務再設計雖然廣泛，但知道和使用的，卻非常少。有些身障者也因為費用昂貴或人力費用的問題，不敢申請職務再設計。」(14)

伍、結論與建議

正如 Stein 等人(2014: 738-739; 750-755)指出，就職務再設計相關之法律而言，其價值在於，一方面，使身心障礙之受僱者在工作場所調整後能夠執行該職務的主要功能；另一方面，則在於提供原先並不存在的就業機會。其主要的內容，應在於移除不需要的（needless）或顯著（obvious）的障礙，甚或建立一套工作場所的標準，且該標準應適用於所有人，而不僅止於身心障礙員工。因此，在該標準不損及任何人的權益或造成任何人的危險之下，雇主不應拒絕此等調整；一旦拒絕，則將涉及歧視。如此一來，方能確切將職務再設計融入工作場所，並能讓所有受僱者，包含身心障礙與否，在平等的情況下營造適合於工作的環境。雇主或僅思考所需支付的成本，但實際上多數的職務再設計並不需要太多成本，甚至是相對簡單的解決方案即可達成。其過程中，無論工作項目的調整，乃至於輔具科技的發展，皆須透過整合不同專長工作者的團隊共同規劃，並培力事業單位或社區建立與發展其所屬的動力(Schneider 1999)。再者，員工在經過適當的調整後，將能創造更高的產能，而為執行職務再設計方案的直接收益。

以下將先探討資料庫、問卷調查與深入訪談的主要發現，並於後提出整體之建議。

（一）主要發現

1. 資料庫內容分析

關於資料庫內容的部分，主要為 2009 至 2015 年之間使用職務再設計服務之個案與事業單位之資料，服務個案數為 365 人。此部分將依服務使用者之基本資料、申請流程、審查與核定，以及初步之執行成效，歸納如下幾點的發現。

首先，服務使用者之年齡多介於 21 歲至 50 歲之間，而 51 至 60 歲之服務使用者亦佔五分之一。由於使用該服務者係以就業且有該需求者為前提，或可說明，高雄市身心障礙者之就業年齡區間大致於非身心障礙者相近。關於此，亦需進一步比較高雄市乃至於全國的就業年齡狀況。

第二，使用職務再設計之個案，其障礙類別多為 ICF-2 與 ICF-7，且障礙程度多為中度與重度。由此可見，職務再設計所提供的給付與服務，對於具有中度與重度的眼耳相關構造功能障礙者，以及神經肌肉骨骼之移動功能障礙者有相當程度的效果。然而，使用職務再設計服務之個案的障礙類別、障礙程度與使用服務之後所能延續的在職天數，在統計上未有顯著相關。

第三，使用職務再設計之服務對象仍以職業重建之服務個案為大宗。換言之，在接受職業重建之相關服務後，透過支持性就業回到競爭性職場時，相

當比例的身心障礙者需要職務再設計所補助的服務與給付，使其更加順利重回職場。然而，服務使用者所從事之產業與職業類別亦顯示，雖然在產業類別未有顯著集中的趨勢，或代表就業服務員能廣泛開發不同產業別的就業機會。但服務使用者的職業類別，則多集中於事務支援與基層之非技術就業。據此，對職業重建、職業訓練與就業服務等層面整合觀之，不僅應重建其就業能力外，亦應就其現有的工作能力、個人特質、所具備之技能、原先所賦予之本能等，為其規劃更加合適的職涯發展策略，方能更有效穩定其就業、提昇其勞動條件。

第四，申請流程雖於 2012 年之後顯著減少遞送估價單之後所需的作業天數，但其完整申請流程所需耗費的天數仍為服務使用者主要詬病的部分之一。對此，或需檢視遞送估價單前之各項流程，乃至於探討是否應以遞送估價單區分主要申請流程。

第五，當前職務再設計之建議補助項目，仍以提供就業輔具為主，而建議應改善工作設備或機具以及調整工作條件之申請案件比例，則顯著不及前者。其主要的因素，或在於僅需調整工作條件或調整工作流程之申請案件，多透過就業服務員或事業單位雇主或主管之協助即可獲得解決，故其比例在申請案件中相對較低。至於需要就業輔具、改善工作設備或機具者，多需透過職務再設計之申請，而能獲得購置設備或輔具的補助。即便如此，就業與生活輔具之間是否應有一定之界定、能夠清楚界定，或為一主要議題。再者，社政體系在生活輔具方面之補助比例過低，往往為身心障礙者所詬病，故當個案因就業而有輔具之需求時，方能透過職務再設計申請該方面的金額補助。

第六，承前所述，職務再設計補助方案之成效之一，或應以接受服務後所能延續的就業天數評估之。對此，由基礎資料庫的資訊得知，在就業職場中所需的職務再設計項目相對簡單之服務使用者，所能延續的就職期間顯著較長。此外，隨著就業期間逐步發掘的就業需求，而依次申請職務再設計之服務與給付，與服務個案所能延續的就業天數具有中度的正相關。綜合言之，職務再設計能夠協助身心障礙者減少在就業過程中的障礙面向與程度，亦能隨之穩定其就業，延續個案之就業期間。

2. 問卷調查分析

根據問卷調查的基本資料、服務成效滿意度分析、服務過程滿意度分析、職務再設計相關資訊來源，以及額外應納入職務再設計服務思考之政策與措施項目等五大部分，將逐一探討主要的發現。

第一，問卷受訪者主要受僱之產業係以公共行政、教育與製造業為主；其中，職業為事務支援人員者過半，而基層技術工與勞力工居次，合計超過三分之二（68.0%）。問卷之結果大致反映資料庫的狀態；亦即，身心障礙者透過職務再設計之補助，或可延續從事基層技術工與勞力工以及事務支援人員之職務，但未必充分符合其能力與天賦。

第二，就受訪者使用職務再設計服務後，繼續受僱於該事業單位的平均年資將近三年（2.91）。其中，應特別注意者在於，由於大部分受訪者現仍受僱中，故其年資僅計算至 2016 年 10 月份。即便如此，承前所述，職務再設計服務之主要目的之一，應在於協助延長服務使用者延續工作之可能。所以，若未來仍延續滿意度調查研究，則持續追蹤其就業情形或為必要。就當前各國的相關規範觀之，大致短則 6 個月穩定就業，長則為 12 個月的追蹤。相較於我國當前以三個月穩定就業為目標，且身心障礙者的就業情況往往相對難以穩定，顯著不足。其結果，亦呈現於受訪者對於整體服務流程的不滿意之處。

第三，本次受訪者之中，部分已離職之個案並未填寫問卷，使得回收的問卷中係以持續受僱之比例較高，而已經離職以及補助之人力或物力資源未繼續使用的比例偏低。即便如此，或能預期繼續使用服務補助項目之受訪者將給予服務成效較高的滿意程度；屬於另外兩個類別的受訪者，平均滿意程度較低。雖然變異數分析之結果確實回應此等假設；但同時亦顯示，當前未繼續使用補助項目者，是否仍有其他需求以協助其持續就業或使用服務。

第四，職務再設計服務成效滿意度在一定程度上，係與受僱狀態之經濟安全程度或就業條件具有顯著相關。一般而言，全時工作之勞動條件與穩定性較部分工時工作為佳，且使用服務後所延續的工作期間、受僱產業與職業、有給就業之勞動條件等，皆為服務使用成效的重要環節。對此，雖然全時工作者呈現較高的服務使用成效滿意度，本研究的資料庫內容分析以及滿意度問卷調查，並未能進一步充分探究其主要因素，而有一定之缺憾。此外，部分工時工作之從業人員選擇部分工時工作，未必係因個人之能力限制。反之，或因配合家中的時間結構需求。亦即，例如子女上下學需接送，故需選擇工時制度相對彈性的工作機會為主。

第五，服務使用者所認知的申請期程，與業務執行單位不同。業務執行認定從遞送估價單到核定為申請期程，但統計結果顯示，該期間對服務使用者的服務成效以及服務流程滿意程度未有顯著影響；具有顯著相關者，為從遞送申請單到核定，以及從遞送申請單到完成評估這兩段期間。實際上，從提出申請到核定金額，抑或從提出申請到完成評估，才是明確滿足一定程度的申請流程，而非目前所認定者。據此，應以從申請到核定的等待天數，為流程縮短的努力目標。

第六，就服務成效以及服務流程之滿意程度觀之，當問及職務再設計服務是否能有效延續其職業生涯（career）時，發現達到統計上的顯著正相關。換言之，對於整體服務成效與服務流程感到滿意之受訪者，亦為認知此等服務能夠妥善協助其持續就業者。因此，透過當前職務再設計的各項服務，確實能夠達到此一主要目的。

第七，專業人員，諸如就業服務員、社工員、職業重建體系相關人員等，為服務使用者取得職務再設計服務相關資訊的主要來源。其次，則為政府單位舉辦的活動、親朋好友以及民間單位所辦理的活動等。最少取得相關資訊的介面，則為平面、電視以及網路媒體。其中，從服務成效與服務流程滿意度觀之，較具顯著差異者，在於透過親朋好友以及民間單位所舉辦的活動取得相關資料

者。然而，由於社會網絡的複雜程度較高，難以從本次問卷調查結果瞭解全貌，而需透過未來進一步的問卷設計，瞭解各種資料來源的確切效果。即便如此，初步可以提出者在於，職務再設計的服務訊息較少於當前常用的平面、電視與電子媒體揭露。

第八，受訪者的回覆顯示，未來應考量納入職務再設計服務範疇者，最主要之項目為鼓勵事業單位全面改善無障礙環境以及投入輔具研發、縮短申請等待期間、加強宣導與成果發表等活動以利於資訊傳遞與取得，以及提高每年的補助金額。此等結果，確切回應前述的問題，諸如等待期間過長、補助之比例與服務使用者的自付額度、資訊取得管道相對有限等。

3. 深入訪談分析

根據本研究之深入訪談結果，大致可歸納如下六點發現。

第一，在整體服務過程中，納入身心障礙受僱者的想法至為必要。由於身心障礙受僱者為職務再設計服務的核心，故應以滿足其需求、移除就業障礙為主要的目的與目標。然而，訪談之結果顯示，身心障礙受僱者參與職務再設計規劃過程之程度或依其障別與障礙程度而有所不同。例如 ICF 第七類之受訪者，往往能夠在委員訪視過程中瞭解其實際之需求，而 ICF 第二類之受訪者亦可相對提出其觀點，並在後續的輔具配適過程中依據其需要而調整。但是，屬於 ICF 第一類的受僱者，則未在職務再設計的評估過程中被詢問其需求，而以雇主所認定的需求為準，導致職務再設計服務失去其應有的意義。

再者，提升雇主參與職務再設計服務之規劃與執行，應為必要。由於成功的職務再設計服務之過程中需要雇主的各項支持，以能夠在事業單位端提供足夠的協助。然而，目前雇主端多在於處理行政程序，例如核銷，且對於身心障礙員工的權益卻未必充分支持。如此一來，此服務所欲達成之目的，亦即協助身心障礙員工移除就業過程中的障礙、滿足其需求，進而延續其職涯與提升其就業之可能，成效將相對有限。反之，則無異於補助雇主對身心障礙受僱者的輔具支出之措施。

第三，應重新思考職務再設計的條件認定。由於當前職務再設計之補助，大致依循身心障礙員工被認定的障礙類別與程度為原則。然而，在實務上或發現因為工作過程中大量使用其他部位，致使該部位功能加速損耗，而達到一定程度的障害，卻又未達我國所認定的障礙標準。如此一來，身心障礙員工面臨一項或多項的主要障礙，以及一項或多項的次要障礙，而有實際上的多重障礙之情形。有鑑於身心障礙者所面臨的障礙多為連續，且可能伴隨其生活情形而加深，甚或連帶引起其他部位的功能退化，而有多重的需求。相關部門及服務人員應研擬對應之措施，以能夠持續提供應有的服務與補助，滿足其就業過程中的各項必要需求。

第四，接續第三點之內容，並思考身心障礙者服務之連續性，而有建立持續追蹤之服務機制的必要性。在身心障礙者庇護性或競爭性就業的過程中，

往往需要一定期間的陪伴，以能夠有效增能並強化其職業知識、技能與倫理等。然而，在成功充權並協助其回到各類合適的職場後，並非意味其生活與工作中的障礙業已獲得排除。承前所述，身心障礙者因為個別的心理與生理情形不同，而有後續諸多挑戰與障礙的產生，甚或影響其職涯的發展。在過程中，往往需要各項服務與給付以協助其克服障礙。因此，服務身心障礙者的就業服務員，乃至於相關的從業人員，應提供其持續性的服務。然而，為進一步且持續協助其自立，該機制之規劃或需考量制度的依賴而有所平衡。

第五，服務流程之設計應更為便利身心障礙受僱者的使用。如受訪者所提出，就一般的狀況而言，身心障礙者需繳交必要的文件以能夠進入下一階段的服務流程。然而，由於獲得就業機會相對不易，且在事業單位展現其工作能力至為重要，當需要請假以處理行政流程反成為莫大的負擔；特別在不確定雇主及同事對該行為的認知，所造成的心理負擔。因此，或可透過就業服務員或相關人員在申請期間與事業單位主管或雇主持續溝通，抑或建立一相對簡化的申請程序，以減輕身心障礙受僱者在申請期間的負擔。此外，以 ICF 第二類之身心障礙員工為例，由於申請過程中需要不斷調整其輔具之功能，以能妥善配適。然而，在該期間所耗費的檢測成本以及其他相關支出，往往需自行吸收，亦造成服務使用者的負擔。因此，或需一併檢視。

第六，現行的生活輔具與工作輔具之區分，應有整合的必要性。受訪者提及，一方面，由於生活與工作密切相關，除非僅專用於事業單位者，其餘則難以區分性質之歸屬。另一方面，關於獲補助之工作輔具的歸屬，因為身心障礙者應有一定程度的自付額度，但該物件仍屬於事業單位之管理，而有性質上之混淆。然而，應特別提出者在於，生活與工作應同等重要，但現行補助原則係以生活輔具之補助比例低，而工作輔具之補助比例高的議題，或應進一步探討其調整的可能性及方式。

（二）政策建議

就前述之主要發現觀之，透過資料庫內容分析、問卷調查分析以及深入訪談，可說明高雄市博愛職業技能訓練中心所執行的職務再設計服務方案，在一定程度上能夠有效協助與支持身心障礙者就業，甚至於延長與穩定其就業期間。在進一步探討服務使用者的需求後，大致可梳理未來相關措施及政策可發展與調整的面向。

1. 應重新建構與思考對職務再設計服務的想像

職務再設計的主要精神之一，在於創造原本不存在的機會。雖然，當前職務再設計服務在延續服務使用者就業之可能上已有顯著成效，在一定程度上亦為創造原本不存在的機會。但若以結果觀之，服務對象的就業產業雖相對分散於製造業、教育業、公共行政及國防、醫療保健與社會工作服務，以及批發及零售等，但其職務仍多集中於事務支援人員，以及基層技術人員與體力工。

除了原來及從事較具技術性或專業性之職務，且其功能之損傷相對無礙於原先技能之展現，方有較高的機會回到原來的職場。至於功能損傷較為嚴重，或其障礙或損傷為先天性之身心障礙者，在教育與訓練過程中每每面臨較多的不順遂，亦需要不斷協助或訓練其自我表達需求。即便進入職場後，在英國與美國皆然，應在與就業服務員討論與協助後，由其自行提出職務再設計的需求項目，方能進入正式的程序(Couzens et al. 2015, McCarthy 2007, Rumrill 1999)。在服務供應端，則視身心障礙者本身的能力與天賦，盡可能配合開發新的職務種類，一方面，使其能在既有的能力與訓練下，發揮其所擁有的工作能力與表現；另一方面，則在其賦予的能力與相關的教育及訓練下，嘗試其他發展的可能性。總體而言，以社會投資（social investment）與社會整合（social inclusion）出發，協助身心障礙者重回庇護性或競爭性職場，多為漫長、艱困的路程，且需投入諸多相關資源如福利服務、輔具開發、現金給付等。以投資報酬觀點衡量之，或無法立即或於未來在財務上取得平衡；但在整體過程中，能夠在其身體功能尚能負荷時貢獻社會，應為該方案的主要價值(Beyer 2012, Esping-Andersen 2002)。如此一來，為落實積極性與融合性的勞動力市場政策，對於「創造原本不存在之機會」的想像，應有所調整(Etherington and Ingold 2012)。

2. 應思考延長持續追蹤機制以充分協助其排除就業障礙

問卷調查與深入訪談之受訪者普遍提及三個月或六個月的追蹤，並以穩定就業為結案標準，或不符合身心障礙者就業的需求。質言之，承前所述，使用職務再設計之個案，在就業上或能相對穩定，但亦面臨身體功能逐漸下降所導致的就業不安定狀態。如此一來，或需更為長期的追蹤、調查，以能夠瞭解其後續的各項需求。所以，延長目前的措施，達到六個月以上的追蹤應為必要。其方式，或能在六個月以內較為密集追蹤，比方每月一次或每兩個月一次；而在六到十二月時得延長為一季一次。若欲更為有效瞭解服務個案的狀況與需求，或應在十二個月以後但其頻率得是需求視情形繼續追蹤，但密集程度最長為每半年一次，並於 24 個月結案。其間，應保持暢通的溝通與聯繫管道，以能夠隨時回應其需求，且在需要協助時即刻介入。

3. 應有效縮短遞送估價單之前的申請流程與期程

縮短申請的等待期間亦為普遍的建議。就當前的制度觀之，最為主要的部分，應在於縮短從提出申請到核定金額；從提出申請到完成評估則為次要考量。從資料庫的內容分析觀之，雖然自 2012 年以來盡力縮短從提出估價單到核定金額的期間，但實際上從提出申請到核定金額的時間並無顯著縮短，以至於對受訪者對整體服務流程的滿意程度無顯著相關性。因此，除了繼續維持與縮短從遞交估價單到核定金額的期間外，需進一步減少從提出申請到完成評估過程中的程序。然而，該期間最主要的部分在於個人的詢價能力，以及反覆測試輔具的過程。如此一來，若欲有效縮短該期間，業務單位以及服務人員或有必要主動提供輔具與相關廠商的資訊，畢竟在該期間的需求檢視需以個人的需求為主。正如相關研究所提及，輔具以及相關之職務再設計服務內容並不複雜，

而是在媒合適用輔具的過程中至為個人化，並是其需求挑選最合適的輔具與調整方式，故需較多的流程(Bruyère 2011)。此外，在等待期間，輔具資源中心所管理的資源亦得有償或無償借給服務使用者。

4. 應以身心障礙員工之權益為補助的主要考量

應進一步探討究竟職務再設計係針對服務個案的需求為主，抑或雇主的需求。就職務再設計服務的目的與目標觀之，係以身心障礙員工主動提出其需求，並以其為基礎，提出後續的各項服務與給付之申請。但在實務上，或因身心障礙者相對難以覓得合適的工作，而以職務再設計之補助項目滿足雇主之需求，以作為雇主僱用身心障礙員工之誘因，是否妥當？就訪談之結果觀之，在此等情事之下，雇主多關注於如何獲得補助以滿足其需求，而非支持職務再設計服務之本質，反無由展現該服務方案的主要目的，亦無法達到應有的目標。因此，在思考補助時，應回到該服務之終旨：給予身心障礙員工所需的服務與給付，以協助創造原先不存在的機會。

5. 生活與工作輔具之界定與區分是否合宜？

可再次思考工作輔具與生活輔具的相關性，甚或檢視區分生活輔具與工作輔具的必要性。以當前經濟生產型態觀之，工作應為當代社會成員生活的主要部分，並藉此貢獻其力予社會成員。據此，生活輔具與工作輔具或不具功能分割的必要性。衡諸當前的狀況，由於社政、衛政與勞政並未妥善結合資源，而受僱者的需求又往往與這三個行政體系密切相關，方有社會行政與勞工行政分別補助生活輔具與工作輔具的現象。就發展整合性的勞動力市場（integrated labour market）與社會融合（social inclusion）的觀點出發，政府的各行政體系似有先行整合、調整的必要，以能夠提供更為完善的福利服務，進一步達成應有的政策目的與目標。

6. 生活與工作輔具之補助標準應整合

延續前述的思考，復及於美國以市場為分配資源的主要角色，政府基於身心障礙者仍有一定程度的保障。如 Bruyère (2011: 5)特別提及，一般人對於輔具的迷思多在於價格昂貴、結構繁複、申請過程繁雜等。然而，實際上，美國在職務再設計使用過程中的自付額度大致為 600 元美金；顯著低於台灣服務使用者的自付比例。英國則以甫進入職場且需要職務再設計的服務使用者完全補助為原則；若在職場有一定年資者，則思考部分自付之比例。再者，其輔具也往往同時具備生活輔具與工作輔具的特性，而難以區分。據此思考補助之原則，首先，基於身心障礙者權益，職務再設計的評估應以需求為主要考量，經費與資產調查則為次要。其著眼點，係在於給付與服務的給予應能充分協助排除可能的障礙，方能創造出原先不存在的機會。所以，對於就業所需的職務再設計，

或應先考量生活與工作的相關性：對於高度相關的輔具與服務，則應給予高比例的補助；至於單純與生活或工作相關的輔具或服務，則應提高自付或雇主負擔的比例。若僅與工作相關的補助項目（例如擴視機），政府的比例相對降低，但應提高雇主負擔比例；與生活相關程度較高者（例如氣墊床），則應提昇使用者自付之比例。

7. 透過自我倡議（self-advocacy）以自我揭露需求

在職業教育與訓練的過程中，應持續不斷教導與提醒學員與服務個案自我倡議的重要性。承前所述，即便個案所表現的障礙類別與障礙程度相同，但依其個人特性所呈現的障礙程度與類型不盡相同。甚或因為後續引發的諸多心理、生理障礙，而衍生的相關需求，皆應由各身心障礙者自行提出，方能取得貼近其需求的服務與給付。如此一來，自我提出需求有其必要性。所以，無論在教育教育與訓練體系，乃至於職場與各種社會環境中，自我提出需求的意識，皆是服務人員與社會成員瞭解身心障礙者，以及使其知道如何提供協助的重要層面(Rosqvist and Keisu 2012, Schoffstall et al. 2015, Mathers 2008, Iriarte et al. 2014, McCarthy 2007, Skelton and Moore 1999)。

8. 建立一全面整合的就業促進體系

最後，應重新檢視職業重建體系之功能與目的。質言之，職業重建體系應以服務使用者之需求為依歸，並在前端即透過醫療、復健、職業評估（結合複合功能之團隊以行）等流程，完整檢視個案所具備的工作能力與合適之職種；即便其能力與合適之職種意味著需重新給予教育與訓練。之後，則依據評估之結果協助其發展適當的職業種類，並評估其適合停留在庇護性，或進入競爭性就業職場。如此一來，結合復健、職業評估、職業重建、職業教育與訓練以及就業服務的體系於廣義的職業重建框架，並依據個案之需求提供應有的服務與給付，則職務再設計的精神業已融合於其中。

（三）研究限制

本次研究執行過程中仍有諸多不足之處。以下將以資料庫分析、問卷調查與深入訪談三個主要部分，依序討論之。

首先，雖然本次研究所規劃的量化分析部分係以資料庫與問卷調查為主，但由於資料庫之資料相對問卷調查完整，故相較而言較偏重於資料庫內容之整理與分析。然而，資料庫資料係以職務再設計服務申請過程中所使用的各項紙本資料轉譯為 Microsoft Office Excel 以及 SPSS 統計軟體之欄位，且其內容並未與服務使用之滿意程度相關，故僅能就每一筆資料的內容分析。即便從資料庫可獲得關於申請期程、使用服務後的工作期間延續效果、補助資金成效等面向的分析結果，但對於整體服務使用者的滿意度分析則未具顯著功能。

再者，為輔助資料庫分析，並進一步瞭解職務再設計服務的成效及滿意度，本研究係規劃以問卷調查方式為之。然而，考量受訪者之特性及其限制，較無法期待登門進行一對一的結構式問卷訪談。所以，決議以郵寄問卷為方式，由博訓服務人員統一寄送問卷，內附之回郵信封則以本研究團隊所在地－國立屏東科技大學社會工作系－為寄送地址。如此一來，得以維持個人資料的保密性。但是，郵寄問卷最大的挑戰，係在於問卷的回答率，以及回答之信度與效度。在回答率的部分，身心障礙受僱者與雇主的部分皆達三成以上，可謂符合水準。至於信效度的部分，在身心障礙者所回覆的問卷，「服務成效滿意度」以及「整體流程之服務滿意度」之 Cronbach's α 值分別為 0.949 與 0.954，可見具有高度的內部一致性；事業單位所回覆的問卷，在前述兩部分的量表亦分別達到 0.928 與 0.977 的高度內部一致性。

最後，深入訪談之受訪者來源，係以結構式問卷回覆中具備接受訪談之意願的受訪者為主。如此一來，較無法依據依據母群體，亦即資料庫中所有受訪者，的障礙類別與障礙程度規劃深入訪談的受訪者結構，為較顯著的不足之處。

陸、 参考文献

- Anderson, C. L. (2013), Unification of Standards in Discrimination Law: The Conundrum of Causation and Reasonable Accommodation under the ADA. *Mississippi Law Journal*, 82, 1: 68-126.
- Bailey, N. (2011) *Assistive Technology, Accommodations, and the Americans with Disabilities Act*, Employment and Disability Institute, Cornell University (<http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1296&context=edicollect>), New York.
- Barnes, C. (2011), Understanding Disability and the Importance of Design for All. *Journal of Accessibility and Design for All*, 1, 1: 55-80.
- Bell, M. (2015), Mental Health at Work and the Duty to Make Reasonable Adjustments. *Industrial Law Journal*, 44, 2: 194-221.
- Berg, B. L. (2001) *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*, Allyn & Bacon, Needham Heights, MA.
- Beyer, S. (2012), The Progress towards Integrated Employment in the UK. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 37, 3: 185-194.
- Brotherton, M., Stancliffe, R. J., Wilson, N. J. & O'Loughlin, K. (2016), Supporting Workers with Intellectual Disability in Mainstream Employment to Transition to a Socially Inclusive Retirement. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 41, 1: 75-80.
- Bruyère, S. M. (2011) *Assistive Technology, Accommodations, and the Americans with Disability Act*, Employment and Disability Institute, ILR School, Cornell University, New York.
- Center, C. (2011), Law and Job Accommodation in Mental Health Disability. In: I. Z. Schultz & E. S. Rogers (eds), *Work Accommodation and Retention in Mental Health*, New York, Springer. pp. 3-32.
- Chow, C. M., Croft, B. & Cichocki, B. (2015), Evaluating the Potential Cost-savings of Job Accommodations among Individuals with Psychiatric Disability. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 43, 1: 67-74.
- Corrigan, P. W. & O'Shaughnessy, J. R. (2007), Changing mental illness stigma as it exists in the real world. *Australian Psychologist*, 42, 2: 90-97.
- Couzens, D., Poed, S., Kataoka, M., Brandon, A., Hartley, J. & Keen, D. (2015), Support for Students with Hidden Disabilities in Universities: A Case Study. *International Journal of Disability, Development & Education*, 62, 1: 24-41.
- Doke, D. (2005), How Inclusive Design Breaks Down the Barriers. *Occupational Health*, 57, Supplement: 20-22.
- Dunn, E. C., Wewiorski, N. J. & Rogers, E. S. (2008), The Meaning and Importance of Employment to People in Recovery from serious Mental Illness: Results of a Qualitative Study. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 32, 1: 59-62.
- Esping-Andersen, G. (1990) *The Three Worlds of Welfare Capitalism*, Polity Press, Cambridge.
- Esping-Andersen, G. (2002), Towards the Good Society, Once Again? In: G. Esping-Andersen, D. Gallie, A. Hemerijck & J. Myles (eds), *Why We Need A New Welfare State*, Oxford, Oxford University Press. pp. 1-25.
- Essex-Sorlie, D. (1994), The Americans with Disabilities Act: I. History, Summary, and Key Components. *Academic Medicine*, 69, 7: 519-524.
- Etherington, D. & Ingold, J. (2012), Welfare to Work and the Inclusive Labour Market: A Comparative Study of Activation Policies for Disability and Long-

- term Sickness Benefit Claimants in the UK and Denmark. *Journal of European Social Policy*, 22, 1: 30-44.
- Gallie, K. A., Schultz, I. Z. & Winter, A. (2011), Company-level Interventions in Mental Health. In: I. Z. Schultz & E. S. Rogers (eds), *Work Accommodation and Retention in Mental Health*, New York, Springer. pp. 375-391.
- Gray, K. M., Keating, C. M., Taffe, J. R., Brereton, A. V., Einfeld, S. L., Reardon, T. C. & Tonge, B. J. (2014), Adult Outcomes in Autism: Community Inclusion and Living Skills. *Journal of Autism & Developmental Disorders*, 44, 12: 3006-3015.
- Haase, J. E. & Myers, S. T. (1988), Reconciling Paradigm Assumptions of Qualitative and Quantitative Research. *Western Journal of Nursing Research*, 10, 2: 128-137.
- Hardman, M. L., Egan, M. W. & Drew, C. J. (2016) *Human Exceptionality: School, Community and Family*, Cengage Learning, Boston.
- Harris, J. & Roulstone, A. (2011) *Disability, Policy and Professional Practice*, Routledge, London.
- Iriarte, E. G., O'Brien, P., McConkey, R., Wolfe, M. & O'Doherty, S. (2014), Identifying the Key Concerns of Irish Persons with Intellectual Disability. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 27, 6: 564-575.
- Job Accommodation Network (2010) *The Factsheet Series: The Interactive Process*, Job Accommodation Network, Morgantown, MV.
- Jones, M. K. (2008), Disability and the Labour Market: A Review of the Empirical Evidence. *Journal of Economics Studies*, 35, 5: 405-424.
- Karlan, P. S. & Rutherglen, G. (1996), Disabilities, Discrimination, and Reasonable Accommodation. *Duke Law Journal*, 46, 1: 1-41.
- Krueger, R. A. & Casey, M. A. (2009) *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*, Sage, Thousand Oaks, California.
- Kundu, M. M. & Schro-Geist, C. (2007), Legislative Aspects of Rehabilitation. In: P. Leung, C. R. Flowers, W. B. Talley & P. Sanderson (eds), *Multicultural Issues in Rehabilitation and Allied Health*, Aspen, Linn Creek. pp. 17-43.
- Lawson, A. (2008) *Disability and Equality Law in Britain: The Role of Reasonable Adjustment*, Hart Publishing, Portland.
- Lee, B. A. (1993), Reasonable Accommodation under the Americans with Disabilities Act: The Limitations of Rehabilitation Act Precedent. *Berkeley Journal of Employment & Labor Law*, 14, 2: 201-250.
- Lexén, A., Hofgren, C. & Bejerholm, U. (2013), Support and Process in Individual Placement and Support: A Multiple Case Study. *Work*, 44, 4: 435-448.
- MacDonald-Wilson, K. L., Rogers, E. S. & Massaro, J. (2003), Identifying Relationships between Functional Limitations, Job Accommodations, and Demographic Characteristics of Persons with Psychiatric Disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 18, 1: 15-24.
- MacDonald-Wilson, K. L., Rogers, E. S., Massaro, J. M., Lyass, A. & Crean, T. (2002), An Investigation of Reasonable Workplace Accommodations for People with Psychiatric Disabilities. *Community Mental Health Journal*, 38, 1: 35-50.
- Mallender, J., Liger, Q., Tierney, R., Beresford, D., Eager, J., Speckesser, S. & Nafilyan, V. (2015) *Reasonable Accommodation and Sheltered Workshops for People with Disabilities*, Policy Department, European Union, Brussels.

- Mathers, A. R. (2008), Hidden Voices: the Participation of People with Learning Disabilities in the Experience of Public Open Space. *Local Environment*, 13, 6: 515-529.
- McCarthy, D. (2007), Teaching Self-Advocacy to Students with Disabilities. *About Campus*, 12, 5: 10-16.
- Naraine, M. D. & Lindsay, P. H. (2011), Social Inclusion of Employees who are Blind or Low Vision. *Disability & Society*, 26, 4: 389-403.
- Oliver, M., Sapey, B. & Thomas, P. (2012) *Social Work with Disabled People*, Palgrave Macmillan, Basingstoke.
- Padgett, D. K. (2008) *Qualitative Methods in Social Work Research*, Sage Publications, Thousand Oaks, California.
- Padgett, D. K. (2012) *Qualitative and Mixed Methods in Public Health*, Sage Publications, Thousand Oaks, California.
- Peterson, D., Currey, N. & Collings, S. (2011), "You Don't Look Like One of Them": Discourse of Mental Illness in the Workplace as an Ongoing Dilemma. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 35, 2: 145-147.
- Rank, M. R. (1992), The Blending of Qualitative and Quantitative Methods in Understanding Childbearing Among Welfare Recipients. In: J. F. Gilgun, K. Daly & G. Handel (eds), *Qualitative Methods in Family Research*, Newbury Park, California, Sage Publications. pp. 281-300.
- Rosqvist, H. B. & Keisu, B.-I. (2012), Adaptation or Recognition of the Autistic Subject? Reimagining Autistic Work Life: Deconstructing the Notion of 'Real Jobs' in the Swedish Autistic Self-advocacy Movement. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 37, 3: 203-212.
- Rumrill, P. D. J. (1999), Effects of a Social Competence Training Program on Accommodation Request Activity, Situational Self-efficacy, and Americans with Disabilities Act Knowledge among Employed People with Visual Impairments and Blindness. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 12, 1: 25-31.
- Sale, J. E. M., Lohfeld, L. H. & Brazil, K. (2002), Revisiting the Quantitative-Qualitative Debate: Implications for Mixed-Methods Research. *Quality & Quantity*, 36, 1: 43-53.
- Salyers, M. P., Becker, D. R., Drake, R. E., Torrey, W. C. & Wyzik, P. F. (2004), A Ten-Year Follow-Up of a Supported Employment Program. *Psychiatric Services*, 55, 3: 302-308.
- Schneider, M. (1999), Achieving Greater Independence through Assistive Technology, Job Accommodation and Supported Employment. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 12, 3: 159-164.
- Schoffstall, S., Cawthon, S. W., Tarantolo-Leppo, R. H. & Wendel, E. (2015), Developing Consumer and System-level Readiness for Effective Self-advocacy: Perspectives from Vocational Rehabilitation Counselors Working with Deaf and Hard of Hearing Individuals in Post-secondary Settings. *Journal of Developmental and Physical Disabilities*, 27, 4: 533-555.
- Schultz, I. Z., Winter, A. & Wald, J. (2011), Evidentiary Support for Best Practices in Job Accommodation in Mental Health: Employer-Level Interventions. In: I. Z. Schultz & E. S. Rogers (eds), *Work Accommodation and Retention in Mental Health*, New York, Springer. pp. 409-423.
- Selmi, M. (2011), The Stigma of Disabilities and the Americans with Disabilities Act. In: R. L. Weiner & S. L. Willborn (eds), *Disability and Aging Discrimination*, New York, Springer. pp. 123-143.

- Shakespeare, T. (2013), The Social Model of Disability. In: L. J. Davis (ed), *The Disability Studies Reader*, New York, Routledge. pp. 214-221.
- Skelton, J. & Moore, M. (1999), The Role of Self-advocacy in Work for People with Learning Difficulties. *Community, Work & Family*, 2, 2: 133-145.
- Stein, M. A., Slivers, A., Areheart, B. A. & Francis, L. P. (2014), Accommodating Every Body. *The University of Chicago Law Review*, 81: 689-756.
- Taylor, S. J., Bogdan, R. & DeVault, M. L. (2016) *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resource*, John Wiley & Sons, Hoboken, NJ.
- Villotti, P., Corbière, M., Zaniboni, S. & Fraccaroli, F. (2012), Individual and Environmental Factors Related to Job Satisfaction in People with Severe Mental Illness Employed in Social Enterprises. *Work*, 43, 1: 33-41.
- Wasserman, D., Asch, A., Blustein, J. & Putnam, D. (2015), Disability: Definitions, Models, Experience. In: E. N. Zalta (ed), *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*, <http://stanford.library.usyd.edu.au/entries/disability/>.
- Weber, M. C. (1998), Beyond the Americans with Disabilities Act: A National Employment Policy for People with Disabilities. *Buffalo Law Review*, 123.
- 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研究學刊*, 1, 2: 95-124.
- 傅從喜、林宏陽等譯 (2009) *社會工作研究方法*, 心理出版社, 台北市。
- 內政部 (2012) *身心障礙鑑定與需求評估新制問答集*, 行政院內政部, 台北市。
- 勞動部勞動力發展署 (2014) *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, 台北市。
- 吳秀照 (2005), 從理論到實踐：身心障礙就業服務之理念與服務輸送的探討。 *社區發展季刊*, 112: 104-117.
- 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: 148-197.
- 周月清 (2004), 障礙者獨立生活運動緣起與意涵—美加英文獻探討。 *社區發展季刊*, 106: 331-344.
- 唐宜楨 (2008), 從《身心障礙者權利公約》來探討身心障礙概念的新轉向。 *身心障礙研究*, 6, 4: 238-251.
- 唐宜楨, 陳心怡, 吳慧菁, 鄭詩蓉 & 高藝洳 (2009), 身心障礙污名認知與污名主觀經驗—以精神疾病患者及脊髓損傷者為例。 *身心障礙研究*, 7, 4: 230-244.
- 張朝琴 (2014), 友善職場：以職務再設計探究肢體障礙者工作權的實踐。 *身心障礙研究*, 12, 1: 38-53.
- 曾思瑜 (2003), 從「無障礙設計」到「通用設計」—美日兩國無障礙環境理念變遷與發展過程。 *設計學報*, 8, 2: 57-76.
- 李淑貞 (2008) *台北市身心障礙者職務再設計服務需求之探討*, 台北市政府勞工局委託研究案計畫, 台北市。
- 林幸台, 邱滿豔, 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: 82-93.
- 林萬億 (2010) *社會福利*, 五南, 台北市。
- 林萬億, 吳慧菁 & 林珍珍 (2010), 國際健康功能與身心障礙分類系統 (ICF) 與我國身心障礙者權益保障。 *社區發展季刊*, 136: 278-295.

- 楊蓓瑛 & 王欣宜 (2007), 智能障礙者職務再設計之理論與實務. In: 侯禎塘 & 莊素貞 (eds), *身心障礙者職務再設計理論與實務探討*, 台中市, 國立台中教育大學. pp. 3-50.
- 洪惠芬 (2012), 「分配正義」還是「形式正義」? 身心障礙者做為福利身份與歧視的雙重意涵. *台灣社會福利學刊*, 10, 2: 93-160.
- 焦興鎧 (2010), 就業歧視之新興議題解析. *經社法制論叢*, 46: 85-121.
- 王敏行 & 鳳華 (2013) *職業重建個案管理服務工作手冊第二階段計畫*, 中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心 ([http://vrrc.heart.net.tw/ckfinder/ckfiles/files/1226final\(1\).pdf](http://vrrc.heart.net.tw/ckfinder/ckfiles/files/1226final(1).pdf)), 彰化縣.
- 王金永等譯 (2000) *質化研究與社會工作*, 洪葉, 台北.
- 簡春安 & 鄒平儀 (2004) *社會工作研究法*, 巨流, 台北市.
- 紀佳芬 (2003) *身心障礙者職務再設計與工作改善*, 五南, 台北市.
- 莊素貞, 邱晨晃, 李允文 & 陳英正 (2007a), 視障者職務再設計個案探討. In: 國立台中教育大學特殊教育中心 (ed), *特殊教育叢書—特殊教育現在與未來*, 台中市, 國立台中教育大學特殊教育中心. pp. 83-92.
- 莊素貞, 魏琦窈, 張靖宜, 梁英男 & 王敬儒 (2007b), 視覺障礙者/視覺多重障礙者職務再設計之探討與分析. In: 侯禎塘 & 莊素貞 (eds), *身心障礙者職務再設計理論與實務探討*, 台中市, 國立台中教育大學. pp. 77-114.
- 董和銳 (2003), 身心障礙之概念架構與社會意涵. *身心障礙研究*, 1, 1: 32-42.
- 蔡佳穎 & 陳政智 (2010), 以「損傷」與「障礙」並重的社會模式探討身心障礙者生活品質. *社區發展季刊*, 131: 516-529.
- 許素彬 (2010), 障礙過程與身心障礙者就業經驗之探討與分析. *社區發展季刊*, 130: 235-251.
- 邱大昕 (2011), 誰是身心障礙者—從身心障礙鑑定的演變看「國際健康功能與身心障礙分類系統」(ICF)的實施. *社會政策與社會工作學刊*, 15, 2: 187-213.
- 邱滿豔 & 韓福榮 (2007), 從使用者與提供者觀點探討我國身心障礙者職務再設計措施之研究. *復健諮商*, 1: 47-64.
- 郭靜晃 (2007) *社會行為研究法*, 洪葉, 台北市.
- 陳靜江 (1995), 生態評量在支持性就業之應用. In: 行政院勞工委員會職業訓練局 (ed), *殘障者職業訓練與就業輔導之理論與實務*, 台北市, 行政院勞工委員會職業訓練局. pp. 271-309.
- 陳麗如 (2004), 美國身心障礙者重要法案之陳述. *台東特教*, 19: 41-47.

附錄一：依據內容分析法之編碼原則所回推之問卷

2009~2015 年職務再設計服務計畫調查問卷

親愛的受訪者您好，

首先，非常感謝您撥冗填答這份問卷。這份問卷是為了瞭解您對於職務再設計服務計畫的申請與使用之概況等，以做為高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心職務再設計服務計畫未來資源之配置規劃及執行的依據。因此，問卷結果將只做為日後政策制訂之參考，並不會影響您的權益。另外，本調查採不記名與保密原則，無須填寫個人資料且絕不將填答內容對外公開，請您安心填答。

敬祝

平安快樂

高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心
國立屏東科技大學社會工作系 林宏陽助理教授
聯絡電話：(08) 770-3202 # 7722

問卷編號：_____

訪問日期：_____

第一部分：基本資料

1. 性別：☐ (1) 男 ☐ (2) 女
2. 出生年月：民國_____年_____月（以國曆年月為準）
3. 教育程度：☐ (1) 不識字，或自修識字
☐ (2) 國小（含公學校、國民學校） ☐ (3) 初中、國中
☐ (4) 高中、高職 ☐ (5) 大學、專科 ☐ (6) 研究所及以上
4. 最近一份工作之產業別：☐ (0) 無 ☐ (1) 農、林、漁、牧業
☐ (2) 礦業及土石採取業 ☐ (3) 製造業 ☐ (4) 電力及燃氣供應業
☐ (5) 用水供應及污染整治業 ☐ (6) 營建工程業
☐ (7) 批發及零售業 ☐ (8) 運輸及倉儲業 ☐ (9) 住宿及餐飲業
☐ (10) 出版、影音製作、傳播及資通訊服務業
☐ (11) 金融及保險業 ☐ (12) 不動產業
☐ (13) 專業、科學及技術服務業
☐ (14) 支援服務業 ☐ (15) 公共行政及國防；強制社會安全
☐ (16) 教育業 ☐ (17) 醫療保健及社會工作服務業
☐ (18) 藝術、娛樂及休閒服務業 ☐ (19) 其他服務業
（行政院主計處中華民國行業標準分類 2016 年第 10 次修訂）

5. 最近一份工作之職業別：☐ (0) 無 ☐ (1) 民意代表、主管及經理人員
☐ (2) 專業人員 ☐ (3) 技術員及助理專業人員
☐ (4) 事務支援人員 ☐ (5) 服務及銷售工作人員
☐ (6) 農、林、漁、牧業生產人員
☐ (7) 技藝有關工作人員 ☐ (8) 機械設備操作及組裝人員
☐ (9) 基層技術工及勞力工 ☐ (10) 軍人
(行政院主計處中華民國職業標準分類 2010 年第 6 次修訂)
6. 障礙類別 (可複選)：☐ (1) 視覺障礙 ☐ (2) 聽覺機能障礙
☐ (3) 平衡機能障礙 ☐ (4) 慢性精神障礙
☐ (5) 聲音機能或語言機能障礙 ☐ (6) 肢體障礙 ☐ (7) 智能障礙
☐ (8) 重要器官失去功能 ☐ (9) 顏面損傷 ☐ (10) 植物人
☐ (11) 失智症 ☐ (12) 自閉症 ☐ (13) 頑型癲癇症
☐ (14) 多重障礙
☐ (15) 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
☐ (16) 其他經中央衛生主管機關認定之障礙者 (染色體異常、先天代謝異常、先天缺陷)
7. 障礙程度：☐ (1) 輕度 ☐ (2) 中度 ☐ (3) 重度 ☐ (4) 極重度
8. 失能原因 (可複選)：☐ (1) 先天 ☐ (2) 意外 ☐ (3) 疾病
☐ (4) 交通事故 ☐ (5) 職業災害 ☐ (6) 戰爭
☐ (7) 其他，請說明：_____。

第二部分：職務再設計服務之申請與使用概況

1. 您曾經有申請職務再設計的年度（可複選）？
☐ (1) 98 年 ☐ (2) 99 年 ☐ (3) 100 年 ☐ (4) 101 年
☐ (5) 102 年 ☐ (6) 103 年 ☐ (7) 104 年
2. 您曾經提出職務再設計申請的單位家數？
☐ (1) 1 家
☐ (2) 2 家（含以上）（請跳至第 12 題繼續回答）
3. 您於該單位提出職務再設計申請的原因？
☐ (1) 一般性就業
☐ (2) 支持性就業
☐ (3) 庇設性就業
☐ (4) 職業訓練
☐ (5) 其他_____。
4. 您於該單位職務再設計申請的提出方式？
☐ (1) 個人
☐ (2) 事業單位
☐ (3) 就業服務員
☐ (4) 職業評量員
☐ (5) 職訓班個管導師
☐ (6) 其他_____。
5. 您於該單位職務再設計申請的時機（可複選）？
☐ (1) 到職前（或職訓前）
☐ (2) 報到時（職訓報到日）
☐ (3) 到職後第 2~90 天期間（職訓後第 2~90 天期間）
☐ (4) 到職後第 91~180 天期間（職訓後第 91~180 天期間）
☐ (5) 到職後第 181 天以後（職訓後第 181 天以後）
6. 您於該單位首次申請職務再設計之日期：____年____月____日。
7. 您於該單位首次申請收到核可公文日期：____年____月____日。
8. 您於該單位申請的職務再設計項目類型（可複選）？
☐ (1) 改善職場工作環境
☐ (2) 改善工作設備或機具
☐ (3) 提供就業所需之輔具
☐ (4) 改善工作條件
☐ (5) 調整工作方法
☐ (6) 其他，與就業有關之評量、訓練所需之職務再設計

9. 您於該單位歷年申請職務再設計概況，請填下列表格：

年度	遭遇問題	期待改善項目	委員訪視與否	訪視建議改善方式	核准項目	補助金額	是否回收
			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> (1) 改善職場無障礙環境 <input type="checkbox"/> (2) 改善工作設備或機具 <input type="checkbox"/> (3) 提供就業輔具 <input type="checkbox"/> (4) 改善工作條件 <input type="checkbox"/> (5) 調整工作方法 <input type="checkbox"/> (6) 建議轉介職務再設計專案單位進行改善，原因：_____。			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> (1) 改善職場無障礙環境 <input type="checkbox"/> (2) 改善工作設備或機具 <input type="checkbox"/> (3) 提供就業輔具 <input type="checkbox"/> (4) 改善工作條件 <input type="checkbox"/> (5) 調整工作方法 <input type="checkbox"/> (6) 建議轉介職務再設計專案單位進行改善，原因：_____。			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> (1) 改善職場無障礙環境 <input type="checkbox"/> (2) 改善工作設備或機具 <input type="checkbox"/> (3) 提供就業輔具 <input type="checkbox"/> (4) 改善工作條件 <input type="checkbox"/> (5) 調整工作方法 <input type="checkbox"/> (6) 建議轉介職務再設計專案單位進行改善，原因：_____。			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> (1) 改善職場無障礙環境 <input type="checkbox"/> (2) 改善工作設備或機具 <input type="checkbox"/> (3) 提供就業輔具 <input type="checkbox"/> (4) 改善工作條件 <input type="checkbox"/> (5) 調整工作方法 <input type="checkbox"/> (6) 建議轉介職務再設計專案單位進行改善，原因：_____。			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> (1) 改善職場無障礙環境 <input type="checkbox"/> (2) 改善工作設備或機具 <input type="checkbox"/> (3) 提供就業輔具 <input type="checkbox"/> (4) 改善工作條件 <input type="checkbox"/> (5) 調整工作方法 <input type="checkbox"/> (6) 建議轉介職務再設計專案單位進行改善，原因：_____。			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是

				<input type="checkbox"/> (4) 改善工作條件 <input type="checkbox"/> (5) 調整工作方法 <input type="checkbox"/> (6) 建議轉介職務再設計 專案單位進行改善， 原因：_____。			
--	--	--	--	--	--	--	--

(欄位不足使用請自行另列表擴充)

10. 您於該單位歷年核銷的總金額：_____ (元)。

11. 您是否於該單位持續就業或受訓？

☐ (1) 否，離職 (或結訓) 日期：_____。

☐ (2) 是

(申請單位家數 1 家以下者問卷結束)

12. 您於第 1 家單位提出職務再設計申請的原因？
- ☐ (1) 一般性就業
 - ☐ (2) 支持性就業
 - ☐ (3) 庇設性就業
 - ☐ (4) 職業訓練
 - ☐ (5) 其他_____。
13. 您於第 1 家單位職務再設計申請的提出方式？
- ☐ (1) 個人
 - ☐ (2) 事業單位
 - ☐ (3) 就業服務員
 - ☐ (4) 職業評量員
 - ☐ (5) 職訓班個管導師
 - ☐ (6) 其他_____。
14. 您於第 1 家單位職務再設計申請的時機（可複選）？
- ☐ (1) 到職前（或職訓前）
 - ☐ (2) 報到時（職訓報到日）
 - ☐ (3) 到職後第 2~90 天期間（職訓後第 2~90 天期間）
 - ☐ (4) 到職後第 91~180 天期間（職訓後第 91~180 天期間）
 - ☐ (5) 到職後第 181 天以後（職訓後第 181 天以後）
15. 您於第 1 家單位首次申請職務再設計之日期：____年____月____日。
16. 您於第 1 家單位首次申請收到核可公文日期：____年____月____日。
17. 您於第 1 家單位申請的職務再設計項目類型（可複選）？
- ☐ (1) 改善職場工作環境
 - ☐ (2) 改善工作設備或機具
 - ☐ (3) 提供就業所需之輔具
 - ☐ (4) 改善工作條件
 - ☐ (5) 調整工作方法
 - ☐ (6) 其他，與就業有關之評量、訓練所需之職務再設計

18. 您於第 1 家單位歷年申請職務再設計概況，請填下列表格：

年度	遭遇問題	期待改善項目	委員訪視與否	訪視建議改善方式	核准項目	補助金額	是否回收
			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> (1) 改善職場無障礙環境 <input type="checkbox"/> (2) 改善工作設備或機具 <input type="checkbox"/> (3) 提供就業輔具 <input type="checkbox"/> (4) 改善工作條件 <input type="checkbox"/> (5) 調整工作方法 <input type="checkbox"/> (6) 建議轉介職務再設計專案單位進行改善，原因：_____。			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> (1) 改善職場無障礙環境 <input type="checkbox"/> (2) 改善工作設備或機具 <input type="checkbox"/> (3) 提供就業輔具 <input type="checkbox"/> (4) 改善工作條件 <input type="checkbox"/> (5) 調整工作方法 <input type="checkbox"/> (6) 建議轉介職務再設計專案單位進行改善，原因：_____。			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> (1) 改善職場無障礙環境 <input type="checkbox"/> (2) 改善工作設備或機具 <input type="checkbox"/> (3) 提供就業輔具 <input type="checkbox"/> (4) 改善工作條件 <input type="checkbox"/> (5) 調整工作方法 <input type="checkbox"/> (6) 建議轉介職務再設計專案單位進行改善，原因：_____。			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> (1) 改善職場無障礙環境 <input type="checkbox"/> (2) 改善工作設備或機具 <input type="checkbox"/> (3) 提供就業輔具 <input type="checkbox"/> (4) 改善工作條件 <input type="checkbox"/> (5) 調整工作方法 <input type="checkbox"/> (6) 建議轉介職務再設計專案單位進行改善，原因：_____。			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> (1) 改善職場無障礙環境 <input type="checkbox"/> (2) 改善工作設備或機具 <input type="checkbox"/> (3) 提供就業輔具 <input type="checkbox"/> (4) 改善工作條件 <input type="checkbox"/> (5) 調整工作方法 <input type="checkbox"/> (6) 建議轉介職務再設計專案單位進行改善，原因：_____。			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是

				<input type="checkbox"/> (4) 改善工作條件 <input type="checkbox"/> (5) 調整工作方法 <input type="checkbox"/> (6) 建議轉介職務再設計 專案單位進行改善， 原因：_____。			
--	--	--	--	--	--	--	--

(欄位不足使用請自行另列表擴充)

19. 您於第 1 家單位歷年核銷的總金額：_____ (元)。
20. 您是否於第 1 家單位持續就業或受訓？
- ☐ (1) 否，離職 (或結訓) 日期：_____。
- ☐ (2) 是
21. 您於第 2 家 (含以上) 單位提出職務再設計申請的原因？
- ☐ (1) 一般性就業
- ☐ (2) 支持性就業
- ☐ (3) 庇設性就業
- ☐ (4) 職業訓練
- ☐ (5) 其他_____。
22. 您於第 2 家 (含以上) 單位職務再設計申請的提出方式？
- ☐ (1) 個人
- ☐ (2) 事業單位
- ☐ (3) 就業服務員
- ☐ (4) 職業評量員
- ☐ (5) 職訓班個管導師
- ☐ (6) 其他_____。
23. 您於第 2 家 (含以上) 單位職務再設計申請的時機 (可複選)？
- ☐ (1) 到職前 (或職訓前)
- ☐ (2) 報到時 (職訓報到日)
- ☐ (3) 到職後第 2~90 天期間 (職訓後第 2~90 天期間)
- ☐ (4) 到職後第 91~180 天期間 (職訓後第 91~180 天期間)
- ☐ (5) 到職後第 181 天以後 (職訓後第 181 天以後)
24. 您於第 2 家 (含以上) 單位首次申請職務再設計之日期，2 家以上請分別依單位說明日期：_____。
25. 您於第 2 家 (含以上) 單位首次申請收到核可公文日期，2 家以上請分別依單位說明日期：_____。
26. 您於第 2 家 (含以上) 單位申請的職務再設計項目類型 (可複選)？
- ☐ (1) 改善職場工作環境
- ☐ (2) 改善工作設備或機具
- ☐ (3) 提供就業所需之輔具
- ☐ (4) 改善工作條件

☐ (5) 調整工作方法

☐ (6) 其他，與就業有關之評量、訓練所需之職務再設計

27. 您於第 2 家（含以上）單位歷年申請職務再設計概況，請填下列表格：

年度	遭遇問題	期待改善項目	委員訪視與否	訪視建議改善方式	核准項目	補助金額	是否回收
			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> (1) 改善職場無障礙環境 <input type="checkbox"/> (2) 改善工作設備或機具 <input type="checkbox"/> (3) 提供就業輔具 <input type="checkbox"/> (4) 改善工作條件 <input type="checkbox"/> (5) 調整工作方法 <input type="checkbox"/> (6) 建議轉介職務再設計專案單位進行改善，原因：_____。			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> (1) 改善職場無障礙環境 <input type="checkbox"/> (2) 改善工作設備或機具 <input type="checkbox"/> (3) 提供就業輔具 <input type="checkbox"/> (4) 改善工作條件 <input type="checkbox"/> (5) 調整工作方法 <input type="checkbox"/> (6) 建議轉介職務再設計專案單位進行改善，原因：_____。			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> (1) 改善職場無障礙環境 <input type="checkbox"/> (2) 改善工作設備或機具 <input type="checkbox"/> (3) 提供就業輔具 <input type="checkbox"/> (4) 改善工作條件 <input type="checkbox"/> (5) 調整工作方法 <input type="checkbox"/> (6) 建議轉介職務再設計專案單位進行改善，原因：_____。			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> (1) 改善職場無障礙環境 <input type="checkbox"/> (2) 改善工作設備或機具 <input type="checkbox"/> (3) 提供就業輔具 <input type="checkbox"/> (4) 改善工作條件 <input type="checkbox"/> (5) 調整工作方法 <input type="checkbox"/> (6) 建議轉介職務再設計專案單位進行改善，原因：_____。			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是

			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> (1) 改善職場無障礙環境 <input type="checkbox"/> (2) 改善工作設備或機具 <input type="checkbox"/> (3) 提供就業輔具 <input type="checkbox"/> (4) 改善工作條件 <input type="checkbox"/> (5) 調整工作方法 <input type="checkbox"/> (6) 建議轉介職務再設計 專案單位進行改善， 原因：_____。			<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
--	--	--	--	---	--	--	--

(欄位不足使用請自行另列表擴充)

28. 您於第 2 家 (含以上) 單位歷年核銷的總金額：_____ (元)。

29. 您是否於第 2 家 (含以上) 單位持續就業或受訓？

☐ (1) 否，2 家以上請分別依單位說明離職 (或結訓) 的日期：_____。

☐ (2) 是

附件二：服務對象之量化問卷

高雄市身心障礙者職務再設計服務情形與成效分析研究案調查問卷

親愛的受訪者您好，

您好！這份研究問卷的目的，在於了解高雄市身心障礙者接受職務再設計服務之情形與成效，其研究結果將做為相關業務執行與政策內容之參考及依據。

您的參與對於身心障礙者的職務再設計政策具有深遠之影響。請您收到本問卷後，以您印象最為深刻之職務再設計服務使用經驗做為填答依據，盡快完成填寫後放入回郵信封內寄回。本問卷採不記名原則，且不會影響您的任何權益。再次感謝您的協助。敬祝

平安快樂

高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心委託
國立屏東科技大學社會工作系 林宏陽助理教授
聯絡電話：(08) 770-3202 # 7722

問卷編號：_____

填寫日期：____年____月____日

第一部分之一：基本資料（請在□處以「✓」表示）

1. 性別：☐ (1) 男 ☐ (2) 女
2. 出生年月：民國_____年_____月（以國曆年月為準）
3. 教育程度：☐ (1) 不識字，或自修識字
☐ (2) 國小（含公學校、國民學校） ☐ (3) 初中、國中
☐ (4) 高中、高職 ☐ (5) 大學、專科 ☐ (6) 研究所及以上
4. 障礙類別（可複選）：（經新制身心障礙鑑定者，請填障礙類別代碼：_____）
☐ (1) 視覺障礙 ☐ (2) 聽覺機能障礙 ☐ (3) 平衡機能障礙
☐ (4) 慢性精神障礙 ☐ (5) 聲音機能或語言機能障礙 ☐ (6) 肢體障礙
☐ (7) 智能障礙 ☐ (8) 重要器官失去功能 ☐ (9) 顏面損傷
☐ (10) 植物人 ☐ (11) 失智症 ☐ (12) 自閉症 ☐ (13) 頑型癲癇症
☐ (14) 多重障礙
☐ (15) 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
☐ (16) 其他經中央衛生主管機關認定之障礙者（染色體異常、先天代謝異常、先天缺陷）
5. 障礙程度：☐ (1) 輕度 ☐ (2) 中度 ☐ (3) 重度 ☐ (4) 極重度
6. 失能原因（可複選）：☐ (1) 先天 ☐ (2) 意外 ☐ (3) 疾病
☐ (4) 交通事故 ☐ (5) 職業傷害 ☐ (6) 戰爭
☐ (7) 其他，請說明：_____

（請翻下頁續答）

第一部分之二：職務再設計基本資料（請在□處以「✓」表示）

1. 申請職務再設計服務的年度（可複選）：

☐（1）101 年 ☐（2）102 年 ☐（3）103 年 ☐（4）104 年

2. 職務再設計服務的主要內容為：

☐（1）人力服務（如：視力協助員、手語翻譯員等...）

☐（2）物力提供（如：提供輔具、無障礙環境改善等...）

☐（3）以上兩者皆有

3. 承上題，目前該內容：

☐（1）持續提供與使用

☐（2）已無提供與使用，原因：_____

☐（3）其他，請說明：_____

（請翻下頁續答）

第二部分：您使用「職務再設計服務」後的情形（請在□處以「✓」表示）

題目內容	(5) 非常同意	(4) 同意	(3) 沒意見	(2) 不同意	(1) 非常不同意
1、有效解決在工作方面的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、能在工作的時候更有效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、更能達到職務內容工作要求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、能提升工作意願	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、能在工作的時候更為獨立	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、能幫助與工作同事相處更愉快	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、總體而言，職務再設計服務內容是否符合您的需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8、若以上題項您有勾選「2分」或「1分」，請依題項編號順序簡單寫明原因：					

（請翻下頁續答）

第三部分：對於「職務再設計服務」申請至接受服務過程之看法（請在□處以「✓」表示）

※下列「服務人員」意指提供職務再設計服務之市府機關、專案單位承辦人、及輔導委員等人員。

題目內容	(5) 非常同意	(4) 同意	(3) 沒意見	(2) 不同意	(1) 非常不同意
1、服務人員有跟我說明職務再設計的意義	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、服務人員在服務過程中有詢問過我的意見	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、服務人員在服務過程中有接受我的意見	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、服務人員有向我說明職務再設計的項目內容（例如：如何使用輔具...）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、若我有不瞭解的地方，服務人員會清楚說明或教導我	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、我對服務人員的服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、我對服務人員的處理效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8、服務人員持續關心後續的使用狀況	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9、我對服務人員的關心感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10、總體而言，我對整體服務過程感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11、若以上題項您有勾選「2分」或「1分」，請依題項編號順序簡單寫明原因：					

（請翻下頁續答）

第四部分：「職務再設計服務」提供與使用後之工作情形（請在□處以「✓」表示）

1. 您受僱於該使用職務再設計之事業單位的期間？ _____
2. 您受僱於該單位的形式：
☐ (1) 正式人員 ☐ (2) 約聘 ☐ (3) 派遣 ☐ (4) 其他： _____
3. 您受僱於該單位之工時：
☐ (1) 全時工作（每週 35 小時以上）
☐ (2) 部分工時（每週未達 35 小時） ☐ (3) 其他： _____
4. 該事業單位的身心障礙員工人數： _____
5. 使用職務再設計服務後，持續受僱於該事業單位的期間？ _____
6. 在該使用職務再設計之事業單位的雇用情形結果為？
☐ (1) 離職（係因 ☐ 非自願離職 ☐ 自願離職）
☐ (2) 繼續受僱（請續答第 5、6、7 題）
7. 在工作時數上：
☐ (1) 增加 ☐ (2) 相同 ☐ (3) 減少
8. 薪資上：
☐ (1) 增加 ☐ (2) 相同 ☐ (3) 減少
9. 整體而言，職務再設計服務有助於持續就業：
☐ (1) 非常同意 ☐ (2) 同意 ☐ (3) 尚可
☐ (4) 不同意，原因： _____
☐ (5) 非常不同意，原因： _____

第五部分：您是如何知道「職務再設計服務」的訊息（請在□處以「✓」表示，可複選）

- ☐ (1) 政府單位（如：說明會、座談會、博覽會、輔具展、公文等）
- ☐ (2) 民間單位（如：社福機構或團體的說明會、座談會、公文等）
- ☐ (3) 專業人員（職業重建專業人員、就業服務員拜訪僱用單位並直接說明、治療師、社工師等人提及或轉介）
- ☐ (4) 親友等相關人士（口耳相傳）
- ☐ (5) 平面或廣播媒體（宣傳單、電視或廣播）
- ☐ (6) 電子媒體（電腦網路）
- ☐ (7) 雇主（主動申請）
- ☐ (8) 其他，請說明： _____

（請翻下頁續答）

第六部分：總體而言，您認為政府應再加入哪項措施，有助於申請職務再設計服務？（請在□處以「✓」表示，可複選）

- ☐ 1、除了提供輔具外，應教會我使用輔具。
- ☐ 2、職務再設計服務過程中，應同時邀請僱用單位共同參與。
- ☐ 3、進行職務再設計服務時，應與我及雇主一起做決定。
- ☐ 4、有專人可到職場評估，並協助雇主填寫申請表，提供諮詢服務。
- ☐ 5、雇主在使用求才服務時，應有專人宣導職務再設計的訊息。
- ☐ 6、提高職務再設計補助的額度（目前每案 10 萬元/1 年）。
- ☐ 7、雇主為我申請職務再設計服務，宜有抵稅或減稅之措施。
- ☐ 8、簡化職務再設計申請表。
- ☐ 9、縮短職務再設計評估、審查、核銷等待的流程與時間。
- ☐ 10、強化宣導措施，辦理宣導會或成果發表會等活動。
- ☐ 11、政府應鼓勵單位全面改善無障礙設施及投入輔具研發。
- ☐ 12、其他：_____

第七部分：請依接受服務經驗，提供您寶貴的建議：

※ 若您有意願參與本研究後續的深度訪談，一般約耗時 40 至 90 分鐘不等，請留下您方便的聯絡方式（例如 email、手機、公司、住家電話號碼等皆可）：

~問卷到此結束，衷心感謝！~

附件三：事業單位之量化問卷

高雄市身心障礙者職務再設計服務情形與成效分析研究案調查問卷

親愛的受訪者您好，

您好！這份研究問卷的目的，在於了解高雄市身心障礙者接受職務再設計服務之情形與成效，其研究結果將做為相關業務執行與政策內容之參考及依據。

您的參與對於身心障礙者的職務再設計政策具有深遠之影響。請您收到本問卷後，以您印象最為深刻之職務再設計服務使用經驗做為填答依據，盡快完成填寫後放入回郵信封內寄回。本問卷採不記名原則，且不會影響您的任何權益。再次感謝您的協助。敬祝

平安快樂

高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心委託
國立屏東科技大學社會工作系 林宏陽助理教授
聯絡電話：(08) 770-3202 # 7722

問卷編號：_____

填寫日期：____年____月____日

第一部分之一：基本資料（請在□處以「✓」表示）

1. 性別：☐ (1) 男 ☐ (2) 女
2. 出生年月：民國_____年_____月（以國曆年月為準）
3. 教育程度：☐ (1) 不識字，或自修識字
☐ (2) 國小（含公學校、國民學校） ☐ (3) 初中、國中
☐ (4) 高中、高職 ☐ (5) 大學、專科 ☐ (6) 研究所及以上
4. 任職部門/工作職稱：_____
5. 貴單位目前之身心障礙員工人數：_____
6. 貴單位之產業別：
☐ (0) 無 ☐ (1) 農、林、漁、牧業 ☐ (2) 礦業及土石採取業
☐ (3) 製造業 ☐ (4) 電力及燃氣供應業 ☐ (5) 用水供應及污染整治業
☐ (6) 營建工程業 ☐ (7) 批發及零售業 ☐ (8) 運輸及倉儲業
☐ (9) 住宿及餐飲業 ☐ (10) 出版、影音製作、傳播及資通訊服務業
☐ (11) 金融及保險業 ☐ (12) 不動產業
☐ (13) 專業、科學及技術服務業 ☐ (14) 支援服務業
☐ (15) 公共行政及國防；強制社會安全 ☐ (16) 教育業
☐ (17) 醫療保健及社會工作服務業 ☐ (18) 藝術、娛樂及休閒服務業
☐ (19) 其他服務業

（行政院主計處中華民國行業標準分類 2016 年第 10 次修訂）

（請翻下頁續答）

7. 貴單位聘用該名所從事工作之職業別：

- ☐ (1) 民意代表、主管及經理人員 ☐ (2) 專業人員
☐ (3) 技術員及助理專業人員 ☐ (4) 事務支援人員
☐ (5) 服務及銷售工作人員 ☐ (6) 農、林、漁、牧業生產人員
☐ (7) 技藝有關工作人員 ☐ (8) 機械設備操作及組裝人員
☐ (9) 基層技術工及勞力工 ☐ (10) 軍人

(行政院主計處中華民國職業標準分類 2010 年第 6 次修訂)

第一部分之二：職務再設計基本資料 (請在☐處以「✓」表示)

1. 申請職務再設計服務的年度 (可複選)：

- ☐ (1) 101 年 ☐ (2) 102 年 ☐ (3) 103 年 ☐ (4) 104 年

2. 職務再設計服務的主要內容為：

- ☐ (1) 人力服務 (如：視力協助員、手語翻譯員等...)
☐ (2) 物力提供 (如：提供輔具、無障礙環境改善等...)
☐ (3) 以上兩者皆有

3. 承上題，目前該內容：

- ☐ (1) 持續提供與使用
☐ (2) 已無提供與使用，原因：_____
☐ (3) 其他，請說明：_____

(請翻下頁續答)

第二部分：該名員工使用「職務再設計服務」後的情形（請在□處以「✓」表示）

題目內容	(5) 非常同意	(4) 同意	(3) 沒意見	(2) 不同意	(1) 非常不同意
1、有效解決在工作方面的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、能在工作的時候更有效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、更能達到職務內容工作要求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、能提升工作意願	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、能在工作的時候更為獨立	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、能幫助與工作同事相處更愉快	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、總體而言，職務再設計服務內容是否符合您的需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8、若以上題項您有勾選「2分」或「1分」，請依題項編號順序簡單寫明原因：

（請翻下頁續答）

第三部分：對於「職務再設計服務」申請至接受服務過程之看法（請在□處以「✓」表示）

※下列「服務人員」意指提供職務再設計服務之市府機關、專案單位承辦人、及輔導委員等人員。

題目內容	(5) 非常同意	(4) 同意	(3) 沒意見	(2) 不同意	(1) 非常不同意
1、服務人員有跟我說明職務再設計的意義	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、服務人員在服務過程中有詢問過我的意見	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、服務人員在服務過程中有接受我的意見	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、服務人員有向我說明職務再設計的項目內容（例如：如何使用輔具...）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、若我有不瞭解的地方，服務人員會清楚說明或教導我	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、我對服務人員的服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、我對服務人員的處理效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8、服務人員持續關心後續的使用狀況	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9、我對服務人員的關心感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10、總體而言，我對整體服務過程感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11、若以上題項您有勾選「2分」或「1分」，請依題項編號順序簡單寫明原因：					

（請翻下頁續答）

第四部分：「職務再設計服務」提供與使用後之工作情形（請在□處以「✓」表示）

1. 該名員工於貴單位的受僱期間？ _____
2. 貴單位的身心障礙員工人數： _____
3. 使用職務再設計服務後，受僱於該事業單位的期間？ _____
4. 在該使用職務再設計之事業單位的雇用情形結果為？
☐ (1) 離職（係因 ☐ 非自願離職 ☐ 自願離職）
☐ (2) 繼續受僱（請續答第 5、6、7 題）
5. 在工作時數上：
☐ (1) 增加 ☐ (2) 相同 ☐ (3) 減少
6. 薪資上：
☐ (1) 增加 ☐ (2) 相同 ☐ (3) 減少
7. 整體而言，職務再設計服務有助於持續就業：
☐ (1) 非常同意 ☐ (2) 同意 ☐ (3) 尚可
☐ (4) 不同意，原因： _____
☐ (5) 非常不同意，原因： _____

第五部分：您是如何知道「職務再設計服務」的訊息（請在□處以「✓」表示，可複選）

- ☐ (1) 政府單位（如：說明會、座談會、博覽會、輔具展、公文等）
- ☐ (2) 民間單位（如：社福機構或團體的說明會、座談會、公文等）
- ☐ (3) 專業人員（職業重建專業人員、就業服務員拜訪僱用單位並直接說明、治療師、社工師等人提及或轉介）
- ☐ (4) 親友等相關人士（口耳相傳）
- ☐ (5) 平面或廣播媒體（宣傳單、電視或廣播）
- ☐ (6) 電子媒體（電腦網路）
- ☐ (7) 雇主（主動申請）
- ☐ (8) 其他，請說明： _____

（請翻下頁續答）

第六部分：總體而言，您認為政府應再加入哪項措施，有助於申請職務再設計服務？（請在□處以「✓」表示，可複選）

- ☐ 1、除了提供輔具外，應教會我使用輔具。
- ☐ 2、職務再設計服務過程中，應同時邀請僱用單位共同參與。
- ☐ 3、進行職務再設計服務時，應與我及雇主一起做決定。
- ☐ 4、有專人可到職場評估，並協助雇主填寫申請表，提供諮詢服務。
- ☐ 5、雇主在使用求才服務時，應有專人宣導職務再設計的訊息。
- ☐ 6、提高職務再設計補助的額度（目前每案 10 萬元/1 年）。
- ☐ 7、雇主為我申請職務再設計服務，宜有抵稅或減稅之措施。
- ☐ 8、簡化職務再設計申請表。
- ☐ 9、縮短職務再設計評估、審查、核銷等待的流程與時間。
- ☐ 10、強化宣導措施，辦理宣導會或成果發表會等活動。
- ☐ 11、政府應鼓勵單位全面改善無障礙設施及投入輔具研發。
- ☐ 12、其他：_____

第七部分：請依接受服務經驗，提供您寶貴的建議：

※ 若您有意願參與本研究後續的深度訪談，一般約耗時 40 至 90 分鐘不等，請留下您方便的聯絡方式（例如 email、手機、公司、住家電話號碼等皆可）：

~問卷到此結束，衷心感謝！~

附件四：深入訪談題綱

高雄市身心障礙者職務再設計服務情形對成效分析研究案

訪談同意書

此份研究的目的是希望能瞭解「高雄市身心障礙者接受職務再設計服務情形與成效」，研究結果將有助於高雄市政府後續辦理身心障礙者職務再設計業務，及相關人員在服務上有參考依據。

本次訪談預定進行 40 分鐘至 90 分鐘，在訪談過程中，您有權依照個人自由意志，提供職務再設計服務過程中個人的經驗與看法。研究團隊在訪談過程中會使用筆記記錄重點，並徵求您的同意後錄音訪談內容，以確保資料的正確性及完整性。

為維護您的資料不被外洩，研究團隊將對受訪的身分及所提供的研究資料善盡保密之責。另外，並徵求您的同意後錄音訪談內容，並在保護您隱私下，引用該訪談內容。若在研究過程中，您針對訪談內容有任何疑慮，可隨時與研究團隊更改或銷毀訪談資料。再次感謝您的協助。

☐我已詳細瞭解上述同意書的內容，並同意研究者使用採訪的資料

☐我希望得到研究成果資料（請提供 e-mail：_____）

受訪者簽名：_____ 日期：_____年_____月_____日

研究團隊單位：國立屏東科技大學（高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心委託）

主持人：林宏陽助理教授

其他成員：王仕圖教授、蔡博方助理教授、李怡德研究助理

聯絡人：林宏陽助理教授、李怡德研究助理

聯絡電話：(08)770-3202#7722

【訪談題綱】

- 1、在執行「職務再設計服務」後，對於您在職場的表現有何影響？
- 2、在整體「職務再設計服務」過程，您有何想法與建議？
- 3、您認為「職務再設計服務」對於持續就業的幫助如何？
- 4、除了「職務再設計服務」以外，您認為是否有其他措施可有效協助持續就業？

附件五：期初審查會議紀錄

高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心 105 年度「高雄市身心障礙者職務再設計服務成效分析研究計畫」 期初審查會會議紀錄

壹、時間：105 年 5 月 26 日(星期四)上午 9 時

貳、地點：本中心 2 樓議室

參、主持人：國立屏東科技大學林宏陽助理教授

肆、出席人員：詳如簽到表

伍、主持人致詞：略

記錄：林秋蘭

陸、討論事項報告：

一、主持人說明：

依據評審委員張瑞昆老師建議以現有之資料庫資料進行分析再搭配質化的訪談，現已將(98 年~104 年)資料彙整 Excel 表，以協助奠定質化資料轉換基礎。另因礙於個資的問題，請博訓中心協助發放問卷，但以郵寄的方式回收，回收率會不太好。

高雄市之申請案件約有 6 至 7 百件，預期將有 3 成約有 200 案之回覆率。因而從(98 年~104 年)資料庫分析研究擬定 4 份問卷(僱用單位/服務對象/職訓單位/職訓學員)及 1 份訪談訪綱，這也是依據桃園市之前所做職務再設計研究案的作法所設計。

就研究方法來說，我們做的是 coding book 而不是問卷，可能在研究案的過程中需要問卷的實施，與博訓中心討論之結果比較傾向實際要發放問卷。而就資料庫分析做法顯示，比較不需要發放問卷，祇要分析資料庫並 coding 為量化資料後即能進行初步的量化分析，目前最大的轉變方向還是回復到原先的問卷發放。

本研究案亦規劃深入訪談質化訪談，待量化部份整理後，將會依據障別或其它可區分之背景資料，規劃深入訪談之服務對象，亦規劃以就業服務員與相關業務人員為主，探討職務再設計之服務過程，服務對象之需求及可能之設計與調整。

二、討論項目：

(一)檢視 4 份問卷發放對象為僱用單位/服務對象/職訓單位/職訓學員，及訪談訪綱 1 份。

(二)成效及質化內容：

若依桃園市的做法，其實我們一開始所擬的 4 份問卷，能夠呈顯的研究成效沒那麼充份。職務再設計的目的是協助身心障礙者如何延續工作，才會真正有成效，而不是穩定就業 3 個月這個部份，應該是去追蹤 2 年輔具使用之成效，期待能夠找到適當的評估指標，才真正可協助到個案。

柒、討論：

一、委員與博訓中心提問：

●陳靜江委員：

- (一)現在是全面發放問卷，但因牽涉到 98~104 年的申請案件，是不是有些個案已離職或忘記，則回收率不高，考量回收率建議逐年分層取樣，先爭取以電訪先行尋求他們的同意及確定發放對象再發放問卷，回收率高也較準確。
- (二)建議抽樣方法從 Excel 表的資料庫進行；另外 1. 依障別區分檔號 2. 將變項考量供參 (1)申請輔具是哪一類(2)申請者為職訓及職場就業者(3)就服員協助個案提出申請或提供職務調整與輔具建議(4)個案本身是否有自行申請職再輔具及生活輔具，再決定發放問卷人數並電話連絡。
- (三)請博訓中心行文，申請者接受補助後，想要知道他們使用狀況，個案有義務回應此問卷，邀請他們回覆可行性會更高，回收率也高並把握分析。
- (四)職務再設計服務成效問卷部份，如依問卷問到完成「職務再設計服務」3 個月之想法及感受，較久遠的記憶是不可考的，也有可能個案離職了，建議直接問使用後的就業狀況。
- (五)此研究之對象需聚焦為有提出申請之補助者。
- (六)問卷問項可再增加：
 - 1. 有效解決工作上之問題為何?是否讓工作上更方便有效率?
 - 2. 所申請的輔具會因障別會有所同，問項需考量對應到的障別。
 - 3. 問卷可提供基本資料職務內容，來對應資料庫的資料。
- (七)將建立的 Excel 資料檔先做 coding，之後找到寄發問卷的對象，或直接找訪談的對象，並問願不願意接受訪談。
- (八)預計訪談對象多少?
- (九)問卷可簡單化，可區分為：
 - 1. 申請職務再設計輔具，輔具本身對他在使用上有沒有用，例如：聽障者輔助項目為手譯員及其物件，提供服務之手譯員及輔具好不好用。
 - 2. 來教導使用的人、訓練的人或協助提供這項申請服務過程之服務滿意度。
 - 3. 分析穩定就業之成效，如穩定就業到現在有沒有換過工作，換了工作有沒碰到問題或原來的輔具不適用等，可加入此問項，就業的指標本來就可以算在分析中。
 - 4. 這個問卷有問到使用輔具升遷的部份，比較沒有因果關係及相關連。
 - 5. 這個問卷有問到如何知道職務再設計這個訊息，如果不重要就不要放，因為所建置的 Excel 資料檔就有來源資料。
 - 6. 如果先作整體的 coding 分析後，針對中間抽樣做此服務成效的問卷，問卷就可簡單的版本即可。
 - 7. 分析 coding 是整體的，可呈現提供職務再設計的現況，從過去到現在的使用狀況，這些障別，申請的項目，都值得進一步分析。從這幾個問題中問目前與最終使用的狀況、針對過程中看到的問題等，從障別抽樣，先從問卷簡單化問重要題項，再深入訪談更佳。
 - 8. 先不要去設限是否為穩 3 的指標，也許使用了職再的輔具，結果有不同的效果，因為穩定就業之成因有很多，雇主及同事的關係或環境的影響等。

●林慶仁委員：

- (一)發放問卷其申請表上之基本資料是可參考，有些障別較能掌握，例如視障者較多為特考考進學校擔任幹事或老師。另有些個案以自營作業者之身份

自行提出申請。建議發放問卷時直接連繫個案較能掌握。

- (二)問卷可提供用編碼方式無需記名。
- (三)問卷問項中，有關補助輔具是否會依障別及障礙程度有所不同，如視障者提供予報讀機閱讀文字，就可詢問是否在工作上更順暢。題目可具體化，供受訪者選擇，增加受訪意願，現在的問卷較一般性。
- (四)統計分析上可用資料庫的資料去進行，並以問卷資料為背景，來搭配進行分析。
- (五)問卷應要規劃取多少量進行發放。
- (六)當初所申請的職再輔具是否使用滿意或不滿意，用議題讓受訪者去勾選，並提供問題及意見的問項，例如視障使用視協員的提供服務時數太少等。

●博訓中心：

- (一)請屏科大依老師之意見，先逐年分層取樣（例分障別，或申請的輔具類型），再進行抽樣，並先確定發放對象是否願意填寫問卷，之後再發放，這樣才可提高回收率。同時問卷的部份應設計成比較具有共通性的，且大家可以填答的問卷內容，分成職務再設計的項目（例內容、是否好用等使用情況）、服務過程、穩定就業狀況、申請結果的滿意程度、補助輔具屬不回收者輔具的後續情況，及開放問題，共6個面向去處理。另假設發放之問卷170份，再從回收的問卷中取樣去做深入訪談。
- (二)屏科大設計4份問卷(僱用單位版/服務對象版及職訓單位版/職訓對象版)及1份訪綱，因職訓單位與職訓對象沒有穩三的問題，所以建議只要僱用單位版/服務對象版2份。
- (三)問卷發放可以更多元，例使用mail、電訪、郵寄…等。而電話訪問受訪者是否願意接受訪問時，也可以先問受訪者希望用何種方式受訪。
- (四)雇主版的問卷跟服務對象的問卷只差在主詞。另本研究計畫在預期效應中想追蹤了解職務再設計的服務成效，建議可以在雇主版的問卷中偏向加強這一部分，ex：接受職務再設計之後員工的職場表現或工作改善、接受職務再設計之後是否有增加雇主錄用身障者的意願並給身障這更多的機會…等方向，了解雇主對職務再設計有何想法或建議。如果是用勾選式因為這並不是非常困難的問題，可以再設計進問卷中。
- (五)就研究的執行面，其較優的回收問卷比例為服務對象版及僱用單位版為1:1，但僱用單位會同時僱用多名個案，或太忙無法接受訪談，回收到的問卷就會比較少。發放問卷（服務對象版及僱用單位版）的比例需要進一步討論，請屏科大先規劃服務對象版及僱用單位版的發放問卷比例各是多少。
- (六)另職務再設計的成效分析除了以穩三為績效，還有沒有其它的項目可展現，也請各位委員給予建議。

二、其他綜合建議：

- (一)發放問卷對象：建議以近幾年(101年~104年)為發放對象，因98~99年為試辦期，所登入的資料隨著修法去建置還不完整。
- (二)問卷及訪談題綱之發放與回收：
 - 1.發放：先行電訪尋求同意後，問卷發放方式建議如下：(1)直接電訪(2)郵寄(3)電子郵件傳送(4)訪談
 - 2.問卷發放版本：修正並保留服務對象版與僱用單位版即可。回收數量計200份，但暫不要去設限發放問卷時各要多少份。

(三)修正 4 份問卷與 1 份訪談題綱：

1. 問卷：

- (1)加入基本資料與職務內容之設計。
- (2)請對問卷對象的主詞進行修正。
- (3)服務對象版：第三項，簡化服務人員的稱呼為承辦人即可，刪除專案單位、輔具廠商、市府機關及專業顧問等人員。第四項，您是如何知道職務再設計服務的訊息，請全數刪除。另加問，就服員對個案的服務包含了哪些（例職務調整等），及個案另外有無再申請其他輔具。
- (4)僱用單位版：第四項，您是如何知道職務再設計服務的訊息，請全數刪除。加問職務再設計是否增加雇主僱用意願與續聘機會。

2. 訪談題綱：

因屏科大所設計的訪談題綱，服務對象版及僱用單位版之內容是相同，建議應予以修正，建議為：

- (1)服務對象版第四項（您認為協助身心障礙員工持續就業的因素為何？職務再設計服務對上述員工持續就業的成效為何？），請與第一項結合，並修正題目。
- (2)服務對象版第六項，您對於本研究案是否有其他意見或建議，將「本研究案」修正為「職務再設計後」，並請與第三項整合，且修正題目。

三、屏科大回應：

- (一)問卷的發放是採不記名為原則，如要發問卷是不打算將 Excel 資料連結至問卷的分析。如依現所設計的問卷很難依障別去分析，所得到的結果報告可能祇有 1~20 頁左右，若依不同障別設計問卷，發放回收的資料很挑戰。
- (二)在分析資料庫時，有考量到障別不同，分層依障別篩選進行質化訪談，各障別所面臨之障礙所補助之項目有所不同，原先想透過質化訪談來解決。
- (三)檢視資料庫內容，並轉譯 coding 為量化資料後，即能進行初步的量化分析，並直接從資料中篩選訪談對象，再問願不願接受訪談。
- (四)業管單位希望有問卷的發放，問卷發放主要是回收率的部份。
- (五)委員建議問卷發放可採多元方式，電訪可先行尋求同意後，以直接電訪、郵寄、電子傳送、訪談，但在電訪時受訪問者可能是上班時間，比較沒有時間回應。針對問卷的內容，會綜合委員的意見設計為簡單版本。
- (六)發放問卷及回收，會依委員建議先無須設限服務對象版及僱用單位版各要發放多少份，實際要發放時會再與博訓討論。發放問卷前，希由博訓中心先行發文告知申請者及僱用單位，並註明此研究案委託屏科大來協助辦理事宜。
- (七)所設計之訪談題綱內容是參考桃園市的職務再設計服務成效分析研究計畫的訪談內容，我們有針對障別及障礙程度之需求是有所不同進行討論，到時要看訪談過程中如何再問一些問題，進行重整、呈顯。針對預計訪談對象多少？目前預計就障別區分約為 20 人以上。
- (八)訪談題綱之內容將依委員所提供的建議修正。

捌、散會：12:00。

附件六：期中審查會議紀錄

高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心

委託辦理「105年度高雄市身心障礙者職務再設計服務成效分析研究計畫」

期中審查會議紀錄

時間：2016年8月15日下午2:00

地點：國立屏東科技大學社會工作系圖書室

主席：林宏陽 助理教授

記錄：李怡德 研究助理

出席人員：如簽到表

一、主席致詞：（略）

二、承辦單位報告：（略）

三、審查委員提問與建議：

1. 依目前問卷回收狀況，建議要有再次電話聯繫。

承辦單位答覆：請主辦單位協助再聯繫與追蹤。

2. 質性訪談對象規畫，如 ICF 第3、4、6、8類別等對象，建議後續若研究上或文獻回顧過程，發現如前述等類別在未來進行討論，或者文獻指出其亦有這類需求，只是目前申請是極少數，覺得也應該被倡議時，亦可以納入，類似所謂極端個案或對照的個案，反應在質性資料分析裡面。另收案建議可輕、中合併，重、極重合併。

承辦單位答覆：依建議研議調整。

3. 有關職務再設計提出申請的時間點分佈現象，建議可深入討論。例如透過抽樣電訪、文獻補充或等方式。

承辦單位答覆：依建議研議調整。

4. 由於研究目的在了解職務再設計成效，建議問卷回收率至少達50%。

四、主辦單位提問與建議：

1. 有關核定期程資料分析，由於計畫僅規定不得超過35天，但過程可能申請方較晚遞交估價單或補件等影響期程延遲因素多，且完成遞交估價單或補件方為完成申請程序。建議期程起算日應調整從估價單（或補件）日開始。

承辦單位答覆：依建議研議調整。

2. 目前很多問卷被退回，告知由於工作性質屬委外已離職，或有些屬短期就業，如臨工，後來亦離職。

審查委員建議：該資料務必彙整提供承辦單位。

五、臨時動議：（無）

八、散會：下午4：30

附件七：期末審查會議紀錄

高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心

委託辦理「105 年度高雄市身心障礙者職務再設計服務成效分析研究計畫」

期末審查會議紀錄

時間：105 年 11 月 11 日上午 09:00

地點：高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心 2F 會議室

主席：林宏陽 老師

記錄：李怡德 研究助理

出席人員：如簽到表

一、主席致詞：（略）

二、承辦單位報告：（略）

三、審查委員提問與建議：

5. 調查問卷回收概況表與其相關說明當中受訪者人數宜再確認一致性，另部份統計單位為人數或人次亦建議確認。

承辦單位答覆：依建議確認與調整。

6. 問卷分析中有與資料庫合併之統計分析宜加以說明。其中表4.12基本資料中宜區分出系統資料之描述性統計。

承辦單位答覆：依建議調整。

7. 建議資料庫分析可析出從2012-2015年之母群資料，並與問卷發放後來所回收之子群兩者相對照，進一步了解子群與母群間的資料分佈型態與落差。

承辦單位答覆：依建議調整。

8. 部份統計結果未顯著者，建議亦可加入文中說明。

承辦單位答覆：依建議調整。

9. 建議事業單位問卷宜加入文中說明其結果概況。

承辦單位答覆：依建議調整。

10. 問卷無回應之原因若已知亦可加以描述。

承辦單位答覆：依建議調整。

11. 服務使用者一詞使用需一致，受訪者一詞可改為問卷填答者。

承辦單位答覆：依建議調整。

12. 建議第肆章研究發現與討論宜加強與文獻的對話。部份統計方法於第參章已論述，於第肆章中可省略之。

承辦單位答覆：依建議調整。

13. 第伍章之政策意涵標題建議可改為研究建議，其中再分列次標題，例如：申請時機、等待期間、項目內容回歸使用者需求、金額補助、落實追蹤等。

承辦單位答覆：依建議調整。

14. 質性資料分析建議宜平衡，以及加強標題之明確性與文本歸納。

承辦單位答覆：依建議調整。

15. 研究建議內容宜強化就高雄市辦理成效之建議與回饋部份。

承辦單位答覆：依建議調整。

16. 建議增列研究限制說明，以及後續之研究建議。

承辦單位答覆：依建議調整。

17. 表格、內文與文獻格式宜再檢視正確與一致。

承辦單位答覆：依建議調整。

18. 附件問卷格式與內文格式不一致且有字體過小問題。

承辦單位答覆：依建議調整。

四、主辦單位提問與建議：

1. 建議博愛職訓中心一詞於文中宜明確統一。

承辦單位答覆：依建議調整。

2. 表格部份英文字母格式，以及人數加總之統計宜再確認與一致。

承辦單位答覆：依建議確認與調整。

五、臨時動議：(無)

六、散會：上午12：00