

東海大學行政管理暨政策學系

碩士學位論文

指導教授：陳秋政 博士

台中市身心障礙支持性就業政策困境及順服影  
響因素之探討

研究生：孫承暉 撰

中華民國 107 年 6 月



## 謝誌

已進入職場兩年的我，下定決心充實自己而重返校園生活，起初常常擔心做這個決定會是錯誤的，但是經過了這兩年的碩士生活，我告訴我自己，我做了一個正確且不後悔的決定！雖然在論文進行的途中常常遇到瓶頸，但還好我身邊時時刻刻有支持我的家人、師長以及同學陪伴著我，給我加油打氣，也謝謝願意接受訪談的受訪者及資源教室的協助，才能讓我的論文能在兩年內順利完成，在這求學的道路上，不僅習得更多的專業知識，也學習到了許多做人處事的道理。

首先我想先感謝我的指導教授陳秋政老師，老師和我亦師亦友的相處模式，讓我不害怕與老師相處，可以時常打擾老師，向老師討教許多問題，且在學習上常常讓我有自由發揮的空間，讓我發現自己原來有無限的潛力存在。除此之外，也要謝謝老師給我機會擔任計劃案的助理，使我能在不同的專業領域中學習到各方面的知識，見識到許多以前從未接觸過的人事物，從老師的身上我不僅僅學到專業知識，更重要的是我學習到老師對各種事情皆抱持著認真的態度，永遠存在著拼命三郎永不放棄的精神！

再來我想謝謝我的口試委員吳秀照老師與吳宗憲老師，謝謝老師在口試時給了我許多重要的建議，讓我在論文中可以更精進地發展及補充，使論文可以更加的完整。還要謝謝在我就讀東海行政所時，所有教導過我的老師，蔡偉銑老師、項靖老師、呂炳寬老師、魯俊孟老師、林淑馨老師，謝謝各位老師對我的耐心教導，讓我從一個未有相關行政專業背景的學生，能在這兩年能夠學習並吸收到這麼多的知識。還要謝謝系辦的兩位助教，總是在我遇到困難時提供協助給我。

最後我要謝謝時時刻刻陪伴在我身邊一同努力的夥伴們，如果沒有你們，我的碩士生活並不會完整；如果沒有你們，我的寫作生活不會如此歡樂。志遠、佳芸、孟茹、郁凱、俞含，謝謝你們讓我擁有那五天精彩且豐富的回憶，只要有你們在的地方，總是能讓我拋下一切壓力，我們將會是永遠的荒謬旅行團！；品涵、欣儒，雖然我們真正相處的時間僅有一年，但你們時常私底下給我的加油打氣，我牢牢地感動在心；楊袁、立昀、明坤，謝謝你們常願意和我分享生活瑣事，讓愛講話的我可以暢所欲言；王瑋、曄婷、家榆，謝謝你們願意和學長談天說地，

時常給學長加油及鼓勵；瓊怡、盈筠，我最重要的夥伴，謝謝你們總是義不容辭地友情贊助，在我心情低落時給我正面能量，在我歡樂時與我共度美好時光，在我需要幫助時為我赴湯蹈火，對你們倆充滿著感謝。

能有這樣完整的一切，都是因為有你們陪伴在我身邊，我永遠不會忘記我的碩士生活，以及重要的你們！再次由衷地感謝各位！

孫承暉 謹誌  
2018年7月10日

## 摘要

統計資料顯示身心障礙者人數逐年上升，且其失業率遠高於全國失業率，可見解決其就業問題已是不容忽視。政府對此推出多元的協助政策與方案，其中「支持性就業政策」揭示著將身心障礙者推入一般職場，使其穩定及持續的就業，讓身心障礙者能順利地融入社會的政策目標；推出的協助方案包括職業訓練、職務再設計及就業服務員等協助資源。但是前述政策的推動狀況究竟為何？遭遇哪些困境？影響標的人口對政策順服程度的因素又是哪些？本研究以臺中市為例，運用文獻資料分析、深度訪談等研究方法，訪談對象包含執行台中市身心障礙支持性就業相關措施的五間非營利組織、三家進用身心障礙之雇主，以及四位領有身心障礙手冊之身障者。

政策順服理論主張政策順利推動與否，與政策利害關係人的政策順服程度有所關聯，若順服程度高對於政策之執行會有所幫助。因此本研究訪談三類利害關係人，包括身心障礙者本身、身心障礙者之雇主及就業服務員，釐清並改善負面順服因素，使政策能順利推動，好讓身心障礙者能穩定就業並融入社會之中。

研究發現，有七個主要因素會影響身心障礙支持性就業政策利害關係人的順服程度，其中包含：（一）行為動機；（二）資源規模；（三）認知狀況；（四）互動溝通；（五）外部影響；（六）經驗累積；（七）心理影響。因此建議可藉由修訂相關規範制度、增加政策的宣導頻率及教育訓練、提供穩定的資源補助及建立良好的溝通管道，使其願意接受或執行身心障礙支持性就業相關措施，以此達到身心障礙者獨立且穩定於競爭性就業市場工作之目標。

關鍵詞：支持性就業、身心障礙者就業、政策順服、順服因素

# Abstract

Statistics show that the number of the disabled not only increases annually but their employment rate is also much higher than that of the whole nation. Solving their employment problem is therefore shouldn't be neglected. Also, the government propose a variety of supportive policies and programs, and one of them is known as “supportive employment.” It not only demonstrates to make the disabled work in ordinary workplaces with stability and continuous, but also aims to integrate them into the society. The policy includes supportive resources such as vocational training, career redesign and employment specialists. However, which degree does the policy mentioned above reach to? What kind of obstacles do it encounter? And what kind of factors influence on the degree which the target population comply with the policy? This research takes Taichung city as an example and uses research methods of literature review, in-depth interview, etc. Selected interviewees of five nonprofit organizations who implement “Taichung City supportive disability employment policy,” three employers who hire the disabled, and four physically handicapped people who own the disabled individuals' handbook.

The theory of policy compliance claims that whether a policy puts forward smoothly or not, it is highly related to the extent which stakeholders comply with the policy. In other words, if stakeholders highly comply with the policy, it will be helpful to the execution of that policy. Thus, by clarifying and improving negative compliance factors, making policies put forward smoothly in order to provide a stable employment environment for the disabled and help them integrate into the society, this research interviews with three types of stakeholders : the disabled, employers who hire the disabled and employment specialists.

Research discovers that there are seven factors which influence the stakeholders' compliance toward “supportive employment.” First of all is behavior motivation; the others are resource's scale, cognitive condition, interaction and communication, external influence, experience accumulation, mentality influence. By revising related regulation systems, increasing the frequency of propaganda and education training, providing stable resource supplements and setting up good communication channels can therefore make them willing to accept or implement measures related to ”The

supportive disability employment,” and to reach the goal that the disabled can work independently and stably in the job market.

Key Words : supportive employment, disabled employment, policy compliance, factor of compliance

# 目錄

<b>第一章 緒論</b> .....	<b>1</b>
第一節 研究背景與動機 .....	1
第二節 研究目的與問題 .....	5
第三節 研究範圍與對象 .....	7
<b>第二章 文獻探討</b> .....	<b>11</b>
第一節 《身心障礙者權益保障法》法制沿革 .....	11
第二節 身心障礙者就業影響因素探討 .....	16
第三節 身心障礙者支持性就業政策 .....	22
第四節 政策順服相關概念說明 .....	35
<b>第三章 研究架構、現行政策與研究方法</b> .....	<b>51</b>
第一節 研究架構建立與說明 .....	51
第二節 台中市身心障礙支持性就業現行政策探討 .....	53
第三節 研究方法與設計說明 .....	57
<b>第四章 研究成果分析</b> .....	<b>65</b>
第一節 困難層面之訪談分析 .....	65
第二節 需求層面之訪談分析 .....	84
第三節 順服層面之訪談分析 .....	90
<b>第五章 結論與建議</b> .....	<b>111</b>
第一節 研究發現 .....	111
第二節 研究建議 .....	123
第三節 研究限制及後續研究建議 .....	127

## 圖目錄

圖 1-1：台中市身心障礙人數統計 .....	2
圖 2-1：順服軸術線 .....	37
圖 3-1：研究架構圖 .....	52
圖 3-2：台中市支持性就業政策流程圖 .....	56

## 表目錄

表 2-1：政策順服相關文獻簡介 .....	43
表 3-1：台中市身心障礙支持性就業服務區域 .....	57
表 3-2：訪談對象表 .....	60
表 3-3：訪談題綱架構 .....	61
表 4-1：順服影響因素內容對照表 .....	110



# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

由於現階段社會對身心障礙者仍存在刻板印象，導致一般社會大眾甚至是企業雇主對於身心障礙者的就業多抱持消極負面的態度，造成身心障礙者就業不易（梁偉岳、許元欣、許秋霞，2013：5）。中華民國統計網得知台中市身心障礙者人數每年逐漸上升，從 1998 年的 52,447 人至 2016 年 121,606 人，身心障礙者總人數共增加約七萬人；另身心障礙者佔總人口的比例也日益提高，由 2.2% 至今 4.39%（圖 1-1），其原因除了 2001 年《身心障礙者保護法》將身心障礙者的範圍對象增列「頑性癲癇症者」及「因罕見疾病而致身心功能障礙者」外，於 2007 年《身心障礙者權益保障法》依照世界衛生組織（WHO）「國際健康功能與身心障礙分類」，並將身心障礙類別修正為 8 大類別，擴大身心障礙者之範圍，身心障礙者人數因此逐漸增加。並於內政部 2016 年身心障礙勞動調查報告<sup>1</sup>資料分析中，全國身障者勞動力人數為 229,876 人，失業人數 21,089 人，身心障礙者失業率為 9.17%，再和全國失業率 3.96% 比較，身心障礙者失業率仍高出全國失業率很多，兩者失業率仍存在明顯的落差，顯示政府對身心障礙者的就業輔導政策上還有許多可以加強的部分。

---

<sup>1</sup> 中華民國勞動部（2018）。105 年身心障礙者勞動狀況摘要分析。2018 年 4 月 30 日，取自：<https://www.mol.gov.tw/media/5758854/105年身心障礙者生活狀況及需求調查報告-勞動面.pdf>。

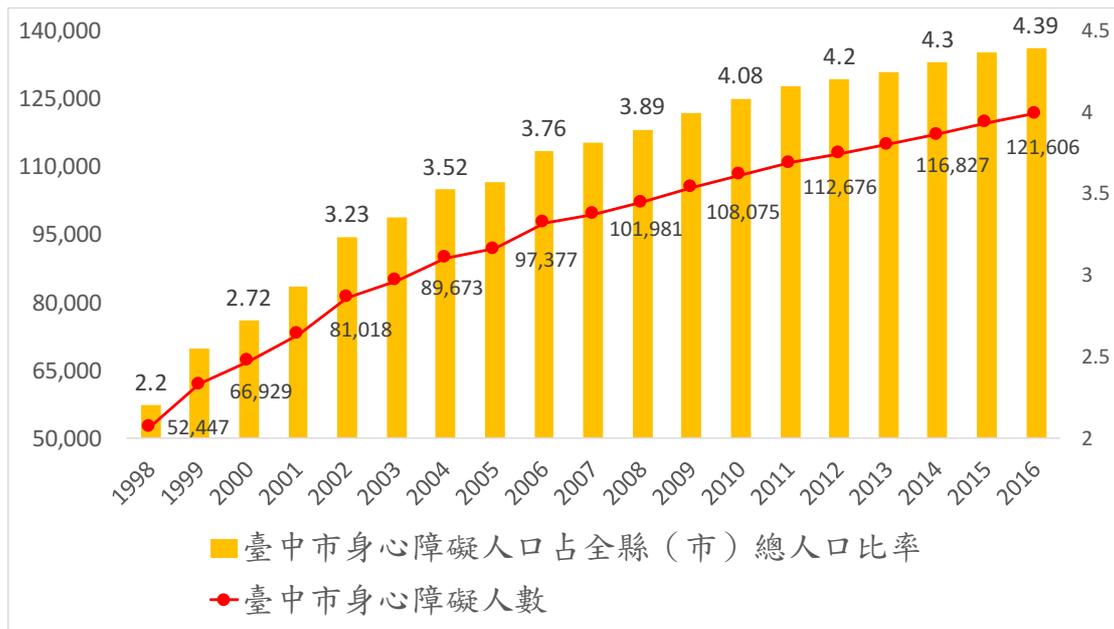


圖 1-1：台中市身心障礙人數統計

資料來源：作者自繪；原始資料取自中華民國統計資訊網<sup>2</sup>

於 1960 年後，歐美國家開始對身心障礙者就業問題加以重視，開始致力協助身心障礙者融入整個社會，使身心障礙者得到該有之工作平等相關權利，爾後 2006 年聯合國所發佈的〈身心障礙者權利公約〉指出，對於身心障礙者的照顧，應按照其需求並在其就業、工作上給予保障，且於〈身心障礙者機會平等準則〉第 7 條提到「各國對身心障礙者的人權，尤其在就業方面，不論身處在哪些地區中，皆應享有勞動市場中的就業平等機會」。另於經濟合作暨發展組織 (Organization for Economic Co-operation and Development, OECD) 研究報告中指出，身心障礙者勞動力參與率偏低，佔貧窮人口之比重偏高，經濟衰退對就業市場造成的衝擊，身心障礙者所受影響更鉅（經建會人力規劃處，2011：1）。國外學者曾運用兩組國家調查資料庫中的資料進行就業對身心障礙者的影響分析，從中發現到就業對增加身心障礙者的經濟收入、降低落入貧窮的機會、減少

<sup>2</sup> 中華民國統計資訊網（2018）。2018 年 2 月 7 日，取自：  
<http://statdb.dgbas.gov.tw/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=CS1001A1A&ti=&path=../database/CountyStatistics/&lang=9>

社會孤立、提升心理與生活上的滿意度、增進政治參與技巧與社區活動融入等均有明顯地影響，其表示就業的確可以促進身心障礙者更能融入社會之中（吳秀照，2007a：155）。從上述資料可以得知各國對身心障礙就業問題逐漸重視，改善身心障礙就業相關問題，不單僅解決身心障礙者就業上的問題，在協助身心障礙者順利就業之後對身心障礙者的生活亦會有所改善，因而顯得身心障礙就業之重要性，因此為了改善身心障礙者在就業上面臨的困難，需透過國家政策的支持，給予不同政策導向的協助，加強身心障礙者本身之技能或者給予身心障礙者多元求職機會，以促進身心障礙者能順利踏入就業市場。

在我國《身心障礙者權益保障法》規定，政府機關、國營事業、民營工廠僱用員工，應保障有最低數額的身心障礙者受僱人，給予定額進用的規定；公共場所應有替身心障礙者特別設計的無障礙設施；官方應鼓勵公益團體協助身心障礙者就業，如職業重建等。其目的為協助身心障礙者克服求職的障礙，而近年來政府採取許多輔導措施，一方面鼓勵雇主「多加進用、長期僱用」，例如：提供僱用獎助津貼及訓用合一職訓方案，另一方面推動支持性、庇護性、居家就業等各種就業模式，開拓身心障礙者就業管道（梁偉岳、許元欣、許秋霞，2013：2-5）。其中支持性就業政策之目的除了給予身心障礙者工作機會外，使身心障礙者融入社會環境及增加本身職能技巧也相當重視，所謂「給其魚吃，不如教其釣魚」亦是如此，支持性就業政策的執行對於身心障礙者來說，為使其學習獨立生活且融入社會環境的重要管道。

而在《身心障礙者權益保障法》第四章就業權益專章中規定，各級勞工主管機關應依身心障礙者之需求，自行或結合民間資源，提供無障礙個別化職業重建服務。此代表地方機關在身心障礙者就業政策執行上是有部分的裁量權，且在執

行政政策的過程中須面對不同標的團體，故在不同的縣市及面對不同的利害關係人在執行身心障礙就業政策上會面臨到不同的困難及挑戰。

藉由法規的沿革和修正，國內對於身心障礙者各項福利政策更加完善，保障了許多權利，但根據身心障礙者的失業率及相關數據，隨著身心障礙者的人數增加，政策的執行上仍有許多可以改善的部分，且目前身心障礙者仍無法正常享有公平的就業機會及管道，為使身心障礙者能夠和社會有許多連結，並在就業上獨當一面且享有公平的就業機會，為本研究之動機。

而公共政策的目的，可能是要影響、改變標的人口的行為，或者是要引導標的人口按照政府的規範或政策目的行事，因此政策是否可以順利執行，標的人口的順服程度有很大的影響（王怡潔、黃婉玲，2017：81）。除了標的團體外，執行政策人員的順服程度也具有影響力，而林水波、施能傑、葉匡時（1997）提到不論執行人員對政策了解程度及執行能力，執行人員若是沒有意願去執行這項政策，我們只會看到虛無委蛇的行為，政策的執行則難已達到預期成效，因此執行人員的順服程度會是一項影響政策成敗的重要因素。而支持性就業政策在執行時會接觸到不同的利害關係人，各利害關係人對於政策之態度、行為表現方式及順服程度也有所不同，故藉由本研究欲探討身心障礙者支持性就業政策，將其與政策順服的關係加以連結，探討不同利害關係人對於身心障礙者支持性就業政策順服狀況。

## 第二節 研究目的與問題

協助身心障礙者就業不僅在於就業機會的獲得，另需要仔細分析身心障礙者的身心功能狀態與職場環境的互動，進而將工作內容調整與提供就業支持，而對於進入一般職場有困難的身心障礙者，提供適合其身心狀況的特殊工作機會，亦是在公平就業原則下，實踐身心障礙者工作之權利（吳秀照，2007a：155）。因此促進身心障礙者就業政策並非單純僅給身心障礙者一個就業機會，而是要幫助不同身心障礙者找尋合適他們的工作，並給予多元的就業機會，使其能順利融入整個社會。

台灣《身心障礙者權益保障法》有提到許多身心障礙者相關補助措施，但在張幼慈（2003）的研究中提到國內事業單位知道僱用身心障礙者有獎勵措施者僅佔 44.45%，其中只有 3.84%曾申請；大多數的雇主是清楚有獎勵措施而未申請（40.65%），另有五成以上的是根本不知道有獎勵措施存在（55.55%），顯見獎勵進用制度之成效不彰。雖然 2011 年至 2016 年身心障礙者失業率有從 12.35% 下降到 9.17%，但許素彬（2010：235）的文章中說身心障礙者退出勞動市場的比例也有逐年增加的趨勢，故縱然失業率下降，但亦也表示身心障礙者多次進出就業市場，使其就業不穩定。因此支持身心障礙就業相關法規及政策，雖提供許多協助身心障礙者就業的資源，但對於身心障礙者在就業上仍有困難存在。而楊偉國、代懋（2007：53-54）提到身心障礙就業政策需要不斷擴展，進一步完善現行的政策結構，滿足身心障礙者就業之要求。故基於身心障礙者人數逐年提高，身心障礙者的就業需求亦跟著增加，在身心障礙就業政策上應更加完善落實，尤其在支持性就業更為重要，藉由身心障礙者職業評估、職業訓練至就業服

務員媒合就業等相關措施，增加身心障礙者融入社會的機會並在就業問題上給予協助。

雖然已有明確的法律規範、補助存在，但政府政策的落實上也面臨到了問題，如上述提到多數的利害關係人不清楚相關資訊等，且因每個政策利害關係人對於支持性就業政策的需求以及順服程度也有所不同，因此產生政策執行上的困難。故本研究目的為探討台中市身心障礙支持性就業政策，藉由先了解台中市支持性就業政策的目標及現行推動狀況，從現況中得知政策在執行上面臨到哪些困難，並給予改善建議；另由政策順服的觀點探討在落實支持性就業政策時，各利害關係人對政策的態度以及需求，從其中找出影響政策順服程度的因素為何，藉由降低造成負面順服的因素，以改善台中市在執行身心障礙支持性就業政策的困境，使其達成政策目標。而本研究所探討之利害關係人則包括執行政策之身心障礙就業服務員及接受政策服務之身心障礙雇主與身心障礙者三者，藉由上述研究目的發展出欲探討的主要研究問題，下列為本研究的五個研究問題：

- 一、台中市執行身心障礙支持性就業政策之利害關係人遇到的具體困難為何？
- 二、台中市執行身心障礙支持性就業政策之利害關係人對此政策的實際需求為何？
- 三、台中市身心障礙者支持性就業政策之利害關係人順服程度為何？
- 四、影響台中市身心障礙者支持性就業政策利害關係人政策順服因素為何？
- 五、如何改善利害關係人對於台中市身心障礙者支持性就業政策負面順服態度？

### 第三節 研究範圍與對象

台灣在協助身心障礙者就業有不同的輔導管道，其中有透過職業訓練、職業輔導評量等職業重建服務，此類就業服務較著重在身心障礙者的工作能力及潛能的開發，目的是在為身心障礙者未來可以進入競爭性就業市場做準備，此類稱為「支持性就業」；而另一種就業輔導措施雖然也有上述所說職業重建的成份，但是更著重於提供一個「保護性」的職業訓練場所，也就是將身心障礙者與競爭性就業市場做隔離，此種就業輔導措施，通常將身心障礙者安置在一個「庇護工廠<sup>3</sup>」內，接受工作訓練、工作習慣的養成，甚至完成就業的媒合，而此類稱為「庇護性就業」（王仕圖、黃鈺婷，2008：30）。而身心障礙者支持性就業從美國歷年來的實施成效情形來看，國內外已有研究證明「支持性就業政策」較「庇護工場」更具經濟效益，且從目前支持性就業的實際成果來看，更能肯定身心障礙者的工作能力（關婉珍、陳靜江，2001：23）。

由此可知台灣在促進身心障礙就業政策上有很多不同的執行方式，除了上述所說的庇護性就業、支持性就業外，還有失業給付、就業促進津貼、定額進用政策等，其中在支持性就業之意涵為有就業意願，但缺乏就業技能與機會的身心障礙者，提供職業訓練及職務再設計等服務，並透過職業評估及就業服務員的協助，使身心障礙者能順利進入社會，而其目標為將身心障礙者慢慢引導至社會環

---

<sup>3</sup> 庇護性就業服務是提供具有工作意願而工作能力不足之身心障礙者的就業服務，透過庇護性就業的訓練與適應，提升其職業能力，以協助回到支持性或競爭性的就業市場；庇護性就業之身心障礙者受勞動基準法之保障，但其所領薪資得依產能核薪，目前台中市庇護工場的營業型態分別為「烘焙食品型態」、「清潔工作隊的型態」、「觀光休閒型態」及「印刷型態」4類（台中市政府勞工局，2017）。

境中，讓身心障礙者能獨立生活而不僅僅是侷限在一個封閉的空間內，故與其他身心障礙就業策略有不同。

而從 2011 年台中縣市合併後至今，身心障礙人數已達到 12 萬人，佔台中市總人口數 4.4%，平均每年增加 1800 位身心障礙者，其比例於台灣六都中相對為高（台中市政府主計處，2017）。除了台中市身心障礙者人數除了每年上升外，身心障礙者佔台中市民人數也達近 5%，因此台中市在身心障礙者相關就業服務更不容忽視，故本研究的研究範圍以台中市身心障礙支持性就業政策為主，主要探討台中市在執行支持性就業政策之現況，以及在執行或接受此政策時所面臨到的困境。

在研究對象的部分，我國〈身心障礙者就業服務機構設立管理及補助準則〉第 4 條提到「身心障礙者就業服務機構，得由法人、學校或事業機構申請附設或設立」，及同法第 9 條規定「身心障礙者就業服務機構應置就業服務員」，因此地方政府為達成身心障礙支持性就業政策目標時會委託相關非營利組織協助執行，為身心障礙者媒合工作，必要時提供工作上相關技能訓練及工作上的規劃，且需主動進行雇主的開發及給予相關協助。從〈身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則〉第 3 條中提及，執行身心障礙支持性就業政策職業重建部分之專業人員<sup>4</sup>有六者，其中在就業服務員的部分，因需要主動開發就業機會及媒合成功後的追蹤輔導，因此在這部分與身心障礙者及身心障礙者之雇主相處時間相對較長，除了就業服務員外，仍有非營利組織人員從事與就業服務員同性質的

---

<sup>4</sup> 該準則所稱專業人員及其職務內容如下：一、職業訓練師：直接擔任職業技能與相關知識教學事項。二、職業訓練員：辦理職業技能訓練事項。三、職業輔導評量員：辦理職業輔導評量計畫擬定、個案職業輔導評量、撰寫職業輔導評量報告及提供個案就業建議等事項。四、就業服務員：辦理就業服務計畫擬定、就業諮詢、就業機會開發、推介就業、追蹤輔導、職務再設計及就業支持等事項。五、職業重建個案管理員：辦理就業轉銜、職業重建諮詢、開案評估、擬定初步職業重建服務計畫、分派或連結適當服務、資源整合與獲取、服務追蹤及結案評定等事項。六、督導：協助專業人員專業知能提升、情緒支持與團隊整合及溝通等事項（全國法規資料庫，取自於 2018 年 5 月 29 日）。

工作，從旁協助就業服務員進行職場的開發以及協助身心障礙者就業。因此藉由上述的說明，本研究對象主要包含三者，第一、於法人申請設立的非營利組織內工作，並從事身心障礙支持性就業之就業服務員或相關業務之人員；第二、僱用身心障礙者之雇主；第三、身心障礙者本身，透過研究對象了解台中市在執行身心障礙支持性就業政策中，三者相互配合時實際面臨到的困境及需求，以及對於此政策抱持何種態度加以研究並給予建議。

故本研究之結構共分為五章，其架構安排如下：緒論為說明研究背景以及研究動機，而帶出研究目的和主要研究問題，並對範圍及對象加做說明；第二章為文獻探討，首先對身心障礙者就業之主要法令《身心障礙者權益保障法》之沿革做說明，進而探討影響身心障礙者就業之因素，為了改善影響就業之因素，有了身心障礙支持性就業政策的出現，因此對身心障礙者支持性就業政策定義及內容做說明，最後則探討本研究運用之政策順服模式，說明此模式之內容，並根據其他相關文獻應用此模式之結果，以進行相互對照；第三章以研究架構、現行政策與研究設計為題，目的為說明如何建立本研究之架構，並聚焦本研究之重點所在，探討台中市身心障礙者支持性就業政策之執行現況，最後介紹研究設計及訪談對象之說明；第四章為研究成果分析，透過深度訪談以及二手文獻等資料相互對照，以此作為此研究之分析依據，而得出分析結果；第五章為結論與建議，藉由上一章分析結果，回答本研究之問題，給予其結論，並對結論給予相關建議，最後說明本研究之限制及給予後續相關研究建議。



## 第二章 文獻探討

### 第一節 《身心障礙者權益保障法》法制沿革

在《殘障福利法》設立以前，台灣並未有明確的法律保障身心障礙者就業的權利，周月清、朱貽莊（2011：2-3）提到台灣社會福利政策始自 1965 年的「民生主義現階段社會政策」，重點在社會救濟和貧窮，僅在廣義的《社會救濟法》及《憲法》中提到，《社會救濟法》可謂為 1980 年的《殘障福利法》之前身，該法給予身心障礙人士特定的補助及維持身障者的基本生活救助皆有相對的限制，故未能有其他就業相關福利及融入社會的制度。

台灣現階段規範身心障礙者就業相關制度的法規是以《身心障礙者權益保障法》（以下簡稱《身權法》）為首要，除了《身權法》外，其他包括《憲法增修條文》第 10 條、《就業服務法》以及《職業訓練法》等皆有提到身心障礙者就業相關之規定。而政府單位另對於身心障礙者之就業服務相關措施擬訂了規定準則，如〈身心障礙者職業輔導評量實施方式及補助準則〉、〈身心障礙者就業服務機構設立管理及補助準則〉、〈身心障礙者職業訓練機構設立管理及補助準則〉、〈身心障礙者輔具資源整合與研究發展及服務辦法〉、〈身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則〉、〈身心障礙者創業輔導服務實施方式及補助準則〉等。

而《身權法》的發展緣由是從 1960 年《殘障福利法》演變成《身心障礙者

保護法》至今 2017 年《身心障礙者權益保障法》<sup>5</sup>，在每個階段都有不同的修正背景及突破，而本節主要探討《身心障礙者者權益保障法》及說明各階段有關身心權法就業部分的修正背景以及重大突破。而在《身心權法》的第四章中，明確地規範身心障礙者就業權利相關事項，為我國其他身心障礙就業規則之法源依據，因此下列就我國《身心障礙者權益保障法》演變過程加以說明（附錄一）：

### 壹、《殘障福利法》

我國於 1980 年 6 月 2 日制定並公布《殘障福利法》，全文共 26 條，其立法目的為維護障礙者之生活，舉辦各項福利措施並扶助身心障礙者自力更生，在施行了十年後，《殘障福利法》做了第一次的修正，將重要器官失去功能、顏面傷殘、植物人、老人痴呆症、自閉症等納入障礙範圍，並將「智能不足」改為「智能障礙」，「殘障」用語改為「障礙」，合計共 12 類別，另增列各類障礙福利機構類型，並增訂「身心障礙就業定額進用制度」<sup>6</sup>，全文增為 30 條；其後於 1995 年依立法院提案，第二次修正重點為《殘障福利法》第 3 條，將慢性精神病患者納入該法適用範圍。

於此階段的修正，除了明確地訂定身心障礙者障礙的範圍外，並將原本條文中的「殘障」一詞修正為「障礙」，雖然這僅是字面上的修正，但這對於身心障礙者的感受而言卻有大大的改變，從原先較帶有歧視意味的字義至今修正，使身心障礙者生存於社會中，能逐漸減少對其之偏見，且在增訂「身心障礙定額進用

---

<sup>5</sup> 相關法制沿革於 2018 年 2 月 8 日參閱全國法規資料庫網頁：  
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContent.aspx?PCODE=D50046>。

<sup>6</sup> 《身心障礙者權益保障法》第 38 條第 1 項：「各級政府機關、公立學校及公營事業機構員工總人數在三十四人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之三；私立學校、團體及民營事業機構員工總人數在六十七人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之一，且不得少於一人。」（全國法規資料庫，取自於 2018 年 2 月 12 日）

制度」上，對於公、私立機關進用身心障礙者給予強制性的要求，這項規範對於往後身心障礙者在就業上帶來很多就業機會。

## 貳、《身心障礙者保護法》

《殘障福利法》於 1997 年時修正，並將其更名為《身心障礙者保護法》（下稱《身保法》），全文八章、共 75 條，立法目的為維護身心障礙者之合法權益及生活，保障其公平參與社會生活之機會，並增訂各事業目的主關機關之權責及身心障礙促進就業政策等相關規範，爾後此法歷經四次修正。

第一次修正於《身心障礙者保護法》公布一週後，該法第 65 條條文，內容為降低違反非視覺障礙者不得從事按摩業規定罰鍰金額及範圍，由原本之範圍 10 萬至 30 萬，修正為 1 萬至 3 萬並刪除對營業場所登記之處罰；2001 年時《身保法》第二次修正，修正重點為配合台灣《行政程序法》及《地方制度法》之實施，調整有關組織名稱，並將「痴呆症者」改為「失智症者」，並增列「頑性（難治型）癲癇症者」及「因罕見疾病而致身心功能障礙者」；2003 年第三次修正，增訂第 62 條內文「身心障礙福利機構或團體所生產之物品及其可提供之服務，各級政府機關、公、私立學校、公營事業機構及接受政府補助之機構或團體應採購一定比例。」；2004 年第四次修正，增訂合格導盲犬陪同視覺障礙者或訓練中之導盲幼犬，由專業訓練人員執行訓練時可以出入公共場所相關條文。

從《殘障福利法》至《身心障礙者保護法》歷經了 17 年的時間，其二法之立法目的有明顯的差異，《殘障福利法》之目的在於保障身心障礙者之生活及給予相關協助；但在《身心障礙者保護法》時期，開始對身心障礙者之公平參與及協助其融入社會加以關注，如明定身心障礙就業之規範，及增訂各目的事業主管機關之權責，再透過和民間資源的相互配合，使身心障礙者更能多方面地接受協助，其目的皆是為了更加落實保障身心障礙者在各方面平等生活之權利。陳儀蓉

(2000:2) 提到，除了法規內容將「殘障」修改為「障礙」外，其法規名稱也加以修正，因此身心障礙者可與一般人一樣，得到政府各部門該有的服務與重視，避免社會對身心障礙者產生歧視之情形。

### 參、《身心障礙者權益保障法》

於 2007 年時將《身心障礙者保護法》改為《身心障礙者權益保障法》，立法目的為除了保障人民的生活平等外，亦對身心障礙者參與社會、政治、經濟、文化等機會，促進其自立發展，而此修法重點為將身心障礙類別修正為八大身心功能障礙<sup>7</sup>，部份福利與服務提供方式應依身心障礙者需求評估結果提供，除非障礙情形無法改變，應五年重新鑑定乙次，以及調降定額進用的門檻。

於 2009 年《身權法》進行第一次修正，明定各級政府應設置申請手語翻譯服務窗口，依聽覺功能或言語功能障礙者實際需求，提供其參與公共事務所需之服務；同年又配合《民法》部分條文修正，將「禁治產宣告」修正為「監護宣告」，並增訂應協助身心障礙者向法院提出「輔助宣告」聲請，進行第二次修正；2011 年《身權法》第三次修正，賦予政府對視障按摩產業更積極的責任，同時增訂包括增加電話值機工作權及視障按摩勞動合作社等促進視障者就業的條文，同時對無障礙環境及通用設計規範主管機關提出更具體的要求(周月清、朱貽莊，2011:5-6)；於同年《身權法》第四、五次修正，修正該法第 35 條等內容，修正理由為降低身心障礙職業訓練、就業服務及庇護工場經營之固定成本，提高經營誘因，提供更多身心障礙者就業機會和落實無障礙空間之精神；2012 年進行第六

---

<sup>7</sup> 《身心障礙者權益保障法》第 5 條所稱身心障礙者，指下列各款身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者：一、神經系統構造及精神、心智功能。二、眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛。三、涉及聲音與言語構造及其功能。四、循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能。五、消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能。六、泌尿與生殖系統相關構造及其功能。七、神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能。八、皮膚與相關構造及其功能（全國法規資料庫，取自於 2018 年 5 月 29 日）。

次修正，為促進政府各級及各目的事業主管機關協助身心障礙者參與社會，明定各級及各目的事業主管機關辦理相關服務措施屬付費使用者，應予以減免費用；2013 年第七次修正，修正第 53 條內容，修正理由為需要博愛座之弱勢族群日漸增加，且佔用博愛座之爭議時有所聞，目前法條對大眾運輸業者與佔用人無拘束力，為彰顯其重要性，因此將相關規範提升至法律位階，並對大眾運輸業者賦予義務；2014 年第八次修正，為給予特殊障礙者多方面的圖書資源<sup>8</sup>，並提高身心障礙者家庭生活品質給予支持及對身心障礙社會福利機構負責人加以限制<sup>9</sup>；2015 年《身心障礙者權益保障法》進行第九、十次修正，理由為保障聽覺功能障礙者、肢體功能障礙者之權益以及平等參與社會、政治、經濟、文化生活之機會，且應將導聾犬、肢體輔助犬與導盲犬同視及將該法主管機關更改為「衛生福利部」。

自 1980 年至今已約有 30 幾個年頭，從《殘障福利法》經歷《身心障礙者保護法》至今的《身心障礙者權益保障法》，其中歷經兩次更改名稱、三次全文修正及十五次的條文增修，藉由法規的修訂，對於身心障礙者權益的保障越來越鞏固及周全，且在降低定額進用之比例上，又更加給予身心障礙者就業之機會，從起初僅以勸導的方式執行政策至今有法規強制規範，皆是身心障礙政策推動的重要里程碑。在 2007 年《身心障礙者權益保障法》發布後，其立法精神延續「平等原則」的理念，保障身心障礙者的基本地位及權益，致力協助身障者整合於社會

---

<sup>8</sup> 《身心障礙者權益保障法》第 30-1 條第 1 項：中央教育主管機關應依視覺功能障礙者、學習障礙者、聽覺障礙者...，考量資源共享及廣泛利用現代化數位科技，由其指定之圖書館專責規劃、整合及典藏，以可接觸之數位格式提供圖書資源，以利視覺功能障礙者及其他特定身心障礙者之運用（全國法規資料庫，取自於 2018 年 5 月 29 日）。

<sup>9</sup> 《身心障礙者權益保障法》第 94 條：身心障礙福利機構有下列情形之一者，應令其一個月內改善；屆期未改善者，處新台幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰，並按次處罰：一、收費規定未依第六十二條第四項規定...。二、停辦、擴充或遷移未依中央主管機關依第六十三條第四項規定所定辦法辦理。三、違反第六十五條第一項規定，...。四、違反第六十六條第一項規定...（全國法規資料庫，取自於 2018 年 5 月 29 日）。

體系中，故特別強調「權益」兩字之義即在於此，因此法規名稱增加了「權益」二字（郭純芳，2008）。而身心障礙支持性就業政策之目的為教導身心障礙者工作能力並給其相關協助，如職務再設計、職場環境適應等，使身心障礙者能獨立工作融入整個社會並享有平等的對待，身心障礙支持性就業符合《身權法》的立法精神為「平等」，並強調協助身障者融入社會之中，以維護其相關權益，從法規的演變來看身心障礙者在整體社會上已逐漸受到重視，並給予平等的對待，在各方面皆有政策措施來因應落實，制度上雖有完善的規範，至於該如何符合各利害關係人的需求去落實法規中「平等」的理念，才是身心障礙支持性就業政策執行的重點所在。

## 第二節 身心障礙者就業影響因素探討

身心障礙者除了本身要適應工作所要求的功能表現與生產力較為困難外，社會長久以來對身心障礙者的偏見與歧視，也產生了一連串的社會排除效應（Oliver, 1996; Baldwin, 1997; Schur, 2002；轉引自吳秀照，2007a：154），藉由吳秀照（2007a：174）的研究指出，身心障礙者認為就業中會遇到的困擾有「身心狀況無法穩定工作」、「雇主排斥其外觀或能力」、「太遠或交通不便」、「缺乏無障礙設施」等。許多身心障礙者表示，退出職場或無法進入勞動市場的原因大多其實不在其障礙程度，而是在於他們無法得到所需要的職場協助，如社會支持、工作調整或科技與輔具的協助等（許素彬，2010：244）。「障礙」是動態的過程，他受到個人健康狀況、個人特質及社會與物理環境的交互作用影響，任何因素的改變都會影響個人的能力和活動的參與（邱滿艷譯，2013：44）。因此身心障礙者在就業上會面臨到的困難不僅在自身身體上缺陷的困難，在社會支持與協

助上亦有不同的困難需要克服，在兩者困難相互影響之下，使身心障礙者在就業上更相對弱勢。

從 Piggott (2005) 的研究發現，身心障礙者就業主要面對到的問題包括缺乏工作的機會、身體本身的障礙及雇主、同事對身心障礙者歧視及不了解情形等。因此本研究就上述說明之身心障礙者在就業上面臨的困難分成三個層面，個人層面、就業環境層面以及社會影響層面，藉由上述的分類探討身心障礙者就業困難之原因：

#### 壹、個人層面

從醫療模式的障礙觀點認為，障礙是身體或心智損傷對個人身心功能所造成的限制，此觀點下身心狀況無法符合現代生產方式的要求，沒有辦法配合現代社會生產律動者被視為「失能」(disabled)或「異常」(abnormal)，也就難以進入現代社會的生產基地(吳秀照，2007a：157)。在李玉錦(2012：28-31)的研究中發現身心障礙者低就業率的主因為，其與雇主或同事在和身心障礙者的溝通上有明顯困難，且顯示出此有些身心障礙者會抗拒就輔員的指導，因身心障礙者會在意他人知曉自己持有身心障礙手冊，亦抗拒使用相關身心障礙者福利設備、措施，以免讓人知道他的特殊身份。因此影響身心障礙者就業的個人因素其實非常的廣泛，包括心智能力、動作能力、職業技能、工作意願、興趣、社交表現、心理因素等(簡明山，2000：2)。

從邱滿艷、張千惠等人(2010：16)研究中發現個人的退化也會影響職涯，而影響職涯的個人內在歷程尚包括自我抉擇的歷程、促使個人與環境一致的歷程和社會化的歷程等。故就業和人格具互動的交互作用，彼此互相影響對方，工作可能會減輕、導致或加重心理與生理的問題；相對的，個人特質也會影響就業情形(王華沛譯，2013：3)。「障礙」不只影響他們在勞動市場中處於弱勢地位，

且是最重要的個人因素，在個人因素與就業機會兩個因素間，於統計上存在非常強而且一致地關聯性，在個人因素的特質上，例如年齡、性別、教育、種族，以及就業能力，但這些因素如何影響著身心障礙者的就業機會，這就受在勞動市場中雇主對身心障礙者的認知態度，以及其個人因素如何影響雇主行為的相關影響（葉琇姍譯，2001）。

由此可知不論是身心障礙者的個人心裡因素或生理因素，皆明顯地影響身心障礙者就業，故在協助身心障礙者排除生理或心理障礙的因素亦可以改善身心障礙者的就業困境；但除了改善個人因素外，在就業環境中的其他因素也不容忽視，就文獻顯示兩者是相互影響的，因此後續將探討就業環境中，其他使身心障礙者在就業上所面臨到的困難並說明其之。

## 貳、就業環境層面

從郭峰誠、張恆豪（2011：109）文章中了解身心障礙者在進入一般就業市場中，最常面臨的問題其實是缺乏無障礙環境與交通的支持，以及職務再設計的困難。雇主在招募員工時會考量的因素包含經濟性因素，而經濟性因素則包含薪資價格、勞動生產力、訓練、政府補貼政策等勞動成本（吳秀照，2007a：163）。另從就業訓練機構方面，影響因素則有職能訓練時間不足、機構設備改善方面的困難、專業師資方面的困難、經費方面的困難、住宿不足、就業輔導制度功能欠佳因素等（簡明山，2000：2）。在就業職場中，生理條件、工作環境或工作技能上要求的程度常常有所不同，但若因工作技能和產量未達要求，卻常是使障礙者離開職場的主因（邱滿艷、張千惠等，2010：3）。因此除了環境本身或工作要求未能與身心障礙者相呼應，而使身障者就業不便外，其相關政策的若未能有效地執行，給予身心障礙者合適的就業環境，皆會對身心障礙者之就業造成影響。

另從協助身心障礙者就業之就業服務員（以下稱就業服務員）的困境，而影響身心障礙者就業的觀點來看。因就業服務員大多為政府利用招標方式委託社服機構訓練求職的身障者有一份收入的工作，而就業服務員的不穩定感則來自每年都要有新的標案，且每年的服務對象不同，還要依據身障者的特性陪同面試、媒合工作，工作內容較多，政策目標亦較難達成，故若大家對目標認知不一致或不認同，執行者對目標認識不夠清楚，則在執行上會有很大的困難（吳蓉璧，2014：197-199）。且 Francis（2013）等人強調身心障礙就業服務員應該要重視與身心障礙者家人間的合作與溝通，並得到其支持協助。故就業服務員需要面對的對象不僅身心障礙者一人，就業服務員若與身障者家人合作破裂，則會導致身障者在就業環境中面對更多的混亂、資訊錯誤的現象。

因此在就業環境層面上除了面臨到身心障礙者無障礙工作環境的相關困難外，在政策的推動過程以及就業服務員的協助皆對身心障礙之就業造成影響，二者若執行狀況不佳或對政策不認同，會使身心障礙者在踏入就業市場中，難以順利克服就業環境中帶來的限制，因而使身心障礙者不得不再離開就業市場，故解決就業環境層面相關的問題，亦是需受到關注及改善的層面。

### 參、社會影響層面

吳秀照（2007a：157-158）提到社會模式的障礙觀點認為，「障礙」不是一種身體的狀態，而是身體與環境之間無法調和的結果，所以「障礙」的形成是社會在重構過程中延伸出來的，因此除了要降低身體損傷所造成的不利影響，另需要改變僵化的社會結構與制度，以包容、接納、鼓勵身心障礙者參與社會的態度來對待身心障礙者，而非不斷地在身心障礙者身上加諸矯正身體缺陷的壓力。因此身心障礙者的主要限制並非僅生理、心理或情緒的缺損，而是源於別人對他們的社會心理反應及社會政治結構，以社會政策面來看障礙，認為障礙是個體和環

境互動造成的結果，與障礙有關的功能限制被認為是源於社會，而非身心障礙者本身（吳亭芳譯，2013：265）。

張鳳航等人（2011：6）的文章中說，政府所制訂的身心障礙者就業保障、獎助與處罰等相關政策也與雇主的僱用行為密切相關。在《身心障礙者權益保障法》中，有定額進用及不得歧視身心障礙者之相關規定，但雇主多選擇輕度障礙者或非精神、心智障礙者僱用對象，且法令對於職務再設計等規定僅採鼓勵性質，無法強制要求雇主為身心障礙者進行相關職務再設計之考量（吳秀照，2007a：162）。且雇主若願意僱用身心障礙者，大多主要原因是基於商業利益的考量，其中包括超額進用獎勵金、非義務進用獎勵金、僱用獎助津貼和就業券等獎勵制度等，而使其僱用身心障礙者（張鳳航、張珏、鄭雅文，2011：6）。現今社會中仍對身心障礙者存有「刻板印象」或「歧視」，而導致僱用單位不願提供身障者就業機會，使其成為就業路上的絆腳石（邱滿艷、張千惠等人，2010：4）。而就影響僱用單位的因素包含雇主不願意僱用、同事排斥或歧視、不願改善生產機具以適應身心障礙者、不願改善無障礙環境、僅願提供最低工資等（簡明山，2000：2）。

雖然我國法律上有定額進用等相關規定，但「強制」與「罰鍰」仍無法讓雇主認同身心障礙者的工作能力，只是單純的讓身心障礙者進入工作職場，如果未加以考量社會對身心障礙者的不友善與工作團隊的歧視，在目前缺乏社會、文化的政策考量之下，身心障礙者仍然成為工作職場上被漠視的族群（郭峰誠、張恆豪，2011：131-132）。雖然障礙者本身的狀況與就業條件會影響工作機會的獲得，但雇主對身心障礙者的刻板印象、願意給付的薪資待遇偏低，使得身心障礙者進入勞動市場機會受到限制（陳郁佳，2008）。而真正讓雇主僱用身心障礙者之動機不強的原因是，因為雇主原先就對身心障礙者工作能力有負面認知，此態

度遠比政府提供各種政策誘因更加強而有力，且其實身心障礙者本人與就業服務機構都知道雇主的認知會阻礙身心障礙者的求職之路（葉琇嫻譯，2001）。因此整體社會對於身心障礙者的歧視，而使身心障礙者缺乏工作機會的問題仍然常見，雖然法律上已逐漸保障身心障礙者平等的工作權，但雇主對身心障礙者負面的認知態度仍對就業造成影響，故歧視的問題難以完全排除。

上列之因素大多為社會對身心障礙者仍存有疑慮而造成僱用意願降低之相關影響。而在 1999 年的一篇研究中，Stensrud 以訪談雇主的方式瞭解他們不願意多僱用身心障礙者的原因，其研究結果指出雇主不知道如何與公、私立有關身心障礙就業相關的服務機構聯繫，甚至不知道此機構的存在，有些則不知道如何提出轉介，也有些雇主對這些機構不信任，因為有過去安置後，就業服務員就不再提供其他相關服務的負面經驗（黃宜君譯，2013：317）。且現階段職業訓練開設的課程多是根據身心障礙者需求所開，時常未顧及到企業的需求，而在進行職業訓練後，職場上卻無相關訓練課程的人力需求，身心障礙者也因此找不到工作（梁偉岳、許元欣、許秋霞，2013：32-33）。因此雇主認為政府提供的相關政策未能和公司運作達到一個平衡，使雇主在進用身心障礙者上有許多困難需克服。

由此得知雇主為政府在執行協助身心障礙者就業政策的重要對象之一，除了雇主僱用身心障礙者的意願及認知對於其就業有不少的影響力，在相關政策規範執行上也有資訊不對稱之處，且現階段法規多屬於鼓勵性質而非強制性，雇主在進用身心障礙者上仍有許多需要受到相關機構、就業服務員協助之處，所以無論是雇主在政策實際執行的困難或對身障者存有疑慮，皆是雇主在僱用身心障礙者的考量。

從上述文獻了解身心障礙者在求職過程中會面臨到的困難，除了自身身體上的缺陷需要去克服外，在就業環境的改善、相關政策的執行以及社會觀感的問題仍需面對，尤其在雇主和就業服務員方面，雇主在身心障礙者就業中仍扮演一個很重要的角色，需要藉由和就業服務員的溝通協調並搭配政府政策相互配合，才能順利地推行政策，且對於就業服務員的進用以及政策順服的問題亦須解決，方使身心障礙者就業順利進入職場，則身心障礙者支持性就業政策主要接觸對象為身心障礙者、雇主以及就業服務員，若三者能互相支持、配合並認同政策，以此解決目前身心障礙者在就業上面臨的困境。

### 第三節 身心障礙者支持性就業政策

身心障礙支持性就業方案緣起於美國 1980 年代，當時競爭性就業已逐漸成為身心障礙者就業的重要選擇，許多研究發現身心障礙者因缺乏社交技巧、獨立生活技能及就業輔導機構不當中止服務等因素，造成身心障礙者無法持續就業，而這些因素正可運用支持性就業模式來克服，支持性就業模式強調個別化就業計畫，在工作現場輔導、訓練與個案就業有關的相關內容（李玉錦，2012：28）。經由就業服務員直接在職場上了解身心障礙者的需求，提供協助及尋求外在資源等方式，藉由提升工作能力或是透過改變職場生態環境，讓身心障礙者因此能勝任工作，進而得到成功的就業安置（關婉珍、陳靜江，2001：22）。許素彬等人（2015：14）的研究中提到身障者在就業過程中，需要的是被支持而不是被照顧，支持的概念比照顧的概念更能反映出身障者的就業需求，所以支持性之就業政策相對來說較適合身心障礙者之就業模式。則下列就身心支持性就業政策之定義及

實行內容做詳細說明，並藉由他國支持性就業政策執行模式給予我國的政策帶來啟發。

## 壹、身心障礙者支持性就業之定義

依據我國《身心障礙者權益保障法》第 34 條第 1 項規定：「各級勞工主管機關對於具有就業意願及就業能力，而不足以獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者應依其工作能力，提供個別性就業安置、訓練及其他工作協助等支持性就業服務」。在 Wan 與 Lui (2002) 的研究指出，身心障礙者支持性就業為讓身心障礙者處於一個開放的社會環境，不斷地以支持性的模式使身心障礙者得到因工作帶來的相關福利，如工作薪資與工作安全及其他一般員工該有的福利，以此使身心障礙者能融入於社會之中。

我國〈身心障礙者支持性就業服務實施要領〉內文對身心障礙者支持性就業政策加做說明，身心障礙者支持性就業服務（以下稱支持性就業服務），為年滿十五歲且有就業意願及就業能力，但不足以獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者，提供深入且持續之職場支持等專業服務，協助其在一般職場中就業。故支持性就業有四個核心特徵為（一）競爭性就業；（二）融合的情境；（三）身心障礙工作者；（四）持續性支持，下列就四個特徵分別敘述（陳靜江譯，2013：392-395）：

- （一）競爭性就業：指在當地社區職場工作，潛在的員工需彼此競爭以取得空缺的工作，稱之為「競爭性的工作」，員工在這些工作上所得之薪資是和那些在該社區從事同樣類型工作的人是一樣的。
- （二）融合的情境：當身心障礙員工與非身心障礙員工在一起工作就是融合。
- （三）身心障礙工作者：雖然國外法規要求支持性就業必須服務重度身

心障者，但藉由資料顯示實施上卻集中在其他程度障礙對象。而我國《身心障礙者權益保障法》第五條<sup>10</sup>規定符合法規，而影響其活動與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明，為身心障礙者。

(四) 持續性支持：在支持身心障礙者工作的環境裡要提供持續性的支持服務。

身心障礙支持性就業強調先評量身心障礙案主的特性與需求後，媒合適當之工作，由就業服務員陪同在工作現場，結合職場的支持系統來提供直接或間接的訓練或輔導，等到身心障礙者的表現能符合雇主要求時，再逐漸退出協助，往後則再視需要隨時提供後續支持（陳靜江，2002：230）。此模式另一個重要的部分是需提供雇主諮商及有關身心障礙者工作能力的資訊，雇主和就業服務員之機構的主要任務是經由雙方的合作以達成促進就業，並且結合各種專家，告知與建議雇主在僱用身心障礙者時可使用哪些服務措施及其他需注意的事項（葉琇姍譯，2001）。依此得知在執行身心障礙支持性就業政策時，需要就業服務員、身心障礙者與雇主三方面的配合支持，才能使身心障礙者獨立進入至競爭性就業市場內，並經由就業服務員持續追蹤輔導，使支持性就業服務帶來的效益繼續維持下去。

---

<sup>10</sup> 《身心障礙者權益保障法》第 5 條指下列各款身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，...領有身心障礙證明者：一、神經系統構造及精神、心智功能。二、眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛。三、涉及聲音與言語構造及其功能。四、循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能。五、消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能。六、泌尿與生殖系統相關構造及其功能。七、神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能。八、皮膚與相關構造及其功能（全國法規資料庫，取自於 2018 年 5 月 29 日）。

## 貳、身心障礙者支持性就業之內容

在〈身心障礙者支持性就業服務實施要領〉（以下稱支持就業要領）內文中說到，支持性就業服務分為兩種型態：（1）個別服務模式：由就業服務員以 1 對 1 的個別服務方式協助身心障礙者在競爭性職場就業；（2）群組服務模式：就業服務員以每組至少 3 人的服務方式協助身心障礙者在競爭性職場就業。故在支持性就業基本上分為或個別模式<sup>11</sup>或團體模式<sup>12</sup>，在這兩個模式中支持是由扮演工作教練的就業服務員直接提供服務，且是在就業場所或社區既有的支持系統上給予協助（陳靜江譯，2013：395）。

在我國支持就業要領中提到，支持性就業服務方法及內容包括六項：（1）運用社會個案工作、職業輔導評量及職務再設計專業方法，提供身心障礙者個別化、專業化就業服務；（2）強化就業服務員專業知能與方法，提升身心障礙者就業服務品質；（3）結合相關福利、就業、職訓等機構辦理身心障礙者就業服務個案轉介及管理制度；（4）依據身心障礙者社區化就業服務理念與實務作業流程與工作表格使用手冊所訂流程提供服務；（5）接受職業重建服務窗口派案；（6）支持性就業服務應有專業督導，協助提升身心障礙者服務專業人員就業服務專業技能、資源的開發、連結與應用及給予情緒的支持。其中的服務包括就業機會開發、擬定就業服務計畫、職業訓練、就業輔導以及資源的轉介連結等職業重建相關服務。

而在《身心障礙者權益保障法》第 33 條第 2 項中提到職業重建服務，包括職業重建個案管理服務、職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計等其他職業重建服務。身心障礙支持性就業屬於就業服務中的一種模式，故為職業重

---

<sup>11</sup> 每個就業服務員都是個別被僱用，其工作可能是既有的職務或客製化職務。

<sup>12</sup> 一位工作教練或就業服務員支持在同一工作點的一組工作者，人數不超過八位身心障礙者。

建服務內容的一種方式。而職業重建是一套以促進身心障礙者就業為目標的服務體系，透過職業輔導評量、職業訓練、就業服務員協助等模式，依據身心障礙者的就業能力，提供個別化的就業安置，於 2009 年起全國各縣市政府的職業重建服務窗口，在接案評估、開案、需求評估及研擬職業重建服務計畫後，得派給支持性就業服務提供單位，或連結其他職業重建資源來執行職業重建服務計畫，使身心障礙者能盡速獲得適性就業（許素彬、胡慧嫻、張秀玉，2015：141）。意指職業重建服務整合各種身心障礙者就業服務資源，以個案管理方式有效連結及運用當地各項職業重建服務資源，使身心障礙者在職業重建過程中獲得連續性、無接縫的專業服務，以達協助身心障礙者就業之目的（劉秀之、林明慧等，2017：11）。

陳靜江（2013：402）書中提到身心障礙支持性就業包括五個階段，評量、工作開發與行銷、工作取得（選擇與安置）、訓練與持續追蹤支持，就業服務員可以用不同方式組合這些階段以創造個別化的服務模式。身心障礙服務專業人員首先將身心障礙者依個人能力、條件及興趣安置在工作環境中，再依個人需求進行工作訓練，並對可能影響就業的相關問題進行輔導，直至個案的工作表現達到可接受的標準，之後在工作上的協助逐漸減少，漸漸使其獨立工作（李玉錦，2012：33）。在協助身心障礙者就業上，工作分析與案主的職業輔導評量資料，可說是為身心障礙者進行就業輔導與職務在設計的基礎資料，工作分析可用來解決一系列身心障礙者職業重建的問題，例如開發就業機會、篩選適任的工作，必須測定身心障礙者的職業能力，分析職業所要求的條件並給予合適的訓練（紀佳芬，2003）。由此可見職業輔導評量在職業重建體系中的重要性。

吳秀照（2007b：158-159）說身心障礙支持性就業制度則包括職業輔導評量職務再設計、職業訓練、強制性的定額進用規範及鼓勵雇主僱用身心障礙者的僱

用獎助等，故下列將身心障礙支持性就業內容分為五個部分進行討論，第一先為身心障礙者進行職業輔導評量；第二為職務再設計；第三則針對身心障礙者就業性質進行職業訓練；第四是探討就業服務員相關訓練以及其服務內容部分；第五為定額進用規範及僱用獎助。

### 一、職業輔導評量

《身心障礙者權益保障法》強調，身心障礙者就業前應先辦理職業輔導評量，因適當的使用職業輔導評量資料，不僅有效協助職業重建服務人員擬定身心障礙者就業服務的方向，更可透過評量過程增進身心障礙者對自我工作潛能與自我狀態的了解（陳玫伶，2011：68）。則〈身心障礙者職業輔導評量實施方式及補助準則〉中提到職業輔導評量的服務程序有六項，一、接案晤談後擬定個別化職業輔導評量計畫，並應徵得當事人或監護人同意；二、利用各類職業輔導評量方法評量其潛能；三、召開評量結果說明會；四、提供具體就業建議等事項；五、撰寫職業輔導評量報告；六、評量報告完成後，應移覆相關單位並追蹤。

故職業輔導評量目的為瞭解身心障礙者的職業潛能、興趣、社會技能、工作人格、生理狀況及評估需要之輔具等，並可由相合適的量表<sup>13</sup>來評定（吳蓉璧，2014：196）。從上述資料中得知身心障礙者在就業中的相關資訊，藉由此評量及相關指標，預測身心障礙者未來就業的可能性（王仕圖、黃鈺婷，2008：35）。根據職業輔導評量所得之結果，進行職務再設計及職業訓練，設計出符合身心障礙者於職場工作中之需求、環境以及工作內容等相關設施及工作要求。

---

<sup>13</sup> 職業輔導評量的評定方式分為下列六種主要方式，包括晤談、標準化測驗（智力測驗、認知測驗、成就測驗、性向測驗、興趣測驗、人格測驗、情緒測驗、日常生活功能測驗）、生理功能測驗、工作樣本、情境評量、現場試作六大項以及說明會、追蹤及總報告撰寫（劉秀之、林明慧等，2017：14）。

## 二、職務再設計

為了提高身心障礙者勞動參與率與生產力，除了選擇適合身心障礙者的職業種類外，較積極的做法是透過職務再設計，開發合適身心障礙者的職種（紀佳芬，2003）。職務再設計的理念為，職務內容的設計若可以考慮身心障礙者身心狀況以及特質，對執行工作的設備、內容、時間或環境加以合理的調整，對身心障礙者的工作安全保障、協助適應工作環境，會對身心障礙者執行工作的順利與否帶來幫助（吳秀照，2005：111）。且透過工作內容、工作環境或工作方法的改善，更能使身心障礙者能勝任此工作，例如：「建築物及設備的改善」、「機具的改善」、「工作內容的改善」、「工作條件的改善」等（李正雄，2002：88）。

而職務再設計可分成六大類應用原則，包括：（一）以其他部位或其他人取代喪失的機能，如感官或身心機能完全喪失的身心障礙者，以其他適合的功能取代；（二）以自動化設備取代喪失的機能或例行性作業；（三）針對身心障礙者不足之處，依訓練或提供輔具以加強其功能；（四）簡化複雜作業；（五）改善不良的工作姿勢，減輕疲勞與危險性；（六）改善工作環境與管理制度等其他因素，如與其他同事溝通不良、行動或交通不便等問題。藉由上述歸納出的資料，職務再設計的具體事項應包含：（1）無障礙環境；（2）就業輔具；（3）調整職務與工作方法三大部分（紀佳芬，2003）。

身心障礙者時常需要使用輔具或是改善周遭環境以便於工作，身心障礙者在生活環境狀況下（如生活、職場等環境），需要利用輔具的協助才能達成某些作業（紀佳芬，2003）。為了提供合理的職務調整，首先必須全面了解身心障礙者的功能限制，具體指出功能上的限制，可以協助就業服務員了解實際的工作限制，才能完整地為雇主提供建議（吳亭芳譯，2013：294）。因此職務再設計除

了透過諮詢問外，還可以到雇主的公司就地勘查工作環境，以了解環境設計的改善及設備改善會對身心障礙者更省時、省力和安全（李正雄，2002：57）。

政府為鼓勵企業對提供就業機會，補貼其勞動成本，則運用「僱用獎助」，增加其僱用身心障礙者的誘因（吳秀照，2007a：189）。要求雇主提供職務再設計服務的時，也必須給雇主適度的補償，如此才能兼顧不同群體間的公平性，而補償的方式可以藉由提供進行合理調整的補助等方式來彌補雇主僱用障礙者因為調整所需的額外花費，這類型的政策措施稱為「職務再設計補助」（王育瑜，2005：17）。目前已有〈身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則〉推動職務再設計服務，並訂定「身心障礙職務再設計實施計畫<sup>14</sup>」，目的為鼓勵僱用單位藉由調整工作方法及改善工作條件，使身心障礙者能順利工作，並運用薪資補助方式，核發超額進用獎金、公開表揚等，以獎勵雇主僱用身心障礙勞工（郭純芳，2008）。有這樣的補助方式才不會使雇主對於職務再設計之相關政策產生反彈，而影響了政策的執行以及對身心障礙者帶來的效益。

### 三、身心障礙者就業訓練

國內辦理身心障礙者職業訓練之對象為，具有工作意願或潛能而經訓練後可投入競爭性就業市場者，且對身心障礙者之訓練往往和就業輔導相互結合，才能有效地開發身心障礙者的人力資源（王仕圖、黃鈺婷，2008：35）。國內外研究結果亦顯示，工商企業機構僱用身心障礙員工之主要需求為「職能表現足以勝任」，只要身心障礙者的工作表現符合工作要求，身心障礙者的就業機會就大為增加，因此為了使身心障礙者能獲致良好的工作表現，展現在職場上的足以和他

---

<sup>14</sup> 其詳細內容包括個案補助費及個案改善費，個案補助費以雇主每進用一名身心障礙者、每名自營業者或受僱之身心障礙者個人，每年補助金額最高以新台幣（以下同）十萬元為限；個案改善費以專案單位每案之改善額度最高以十萬元為限，包括材料費、輔具購置及研發設計費。並另得依實支給專案單位出席費、差旅費及管理費等。

人的競爭力，規劃完整並且符合職場需求的職業訓練是不可缺少的，而在針對身心障礙生理、心理發展及障礙類別程度之所開設之職業訓練專班也會有所不同，必須因應不同障別、障礙程度的身心障礙者需求來策劃，在執行的時後會有專業輔導人員從旁輔導並提供適當之輔具協助其訓練，結訓後亦需有專人輔導就業（梁偉岳、許元欣、許秋霞，2013：6-33）。為了推動職業訓練提升就業能力，盡量達到訓用合一之目的，以符合職場上的需求，且可以推廣數位學習職業訓練模式，使不便外出之身障者可以透過網路，以居家學習的方式參與（郭純芳，2008）。

王仕圖、黃鈺婷（2008：37）則將身心障礙者職業訓練分為三類，第一類為一般技能，以培養基本獨立生活能力為主；第二類為職業相關技能，以培養基本的工作態度和能力為主；第三類為特定職業技能，多以特定的就業工作內容為主。而職業訓練的模式，則可區分為七種型態，分別為工作適應訓練、生涯教育、工作經驗訓練、工作學習或工讀、一般技能訓練、特殊技能訓練、工作崗位上訓練等。因此我國給予身心障礙者的職業訓練有許多目的，除了可以維持障礙者基本生活技能外，對於踏入競爭性市場所需要的專業技能也包含在內，使所受到的訓練能有效的運用於工作中，而兩者的目標皆為了使身心障礙者能在社會中獨立生活。

#### 四、身心障礙者就業服務員相關支持服務

為促進身心障礙者順利進入市場，自 1993 年開始由政府補助公、私立機構及相關身心障礙福利機構設置就業服務員，為了使就業服務員具備專業知識，並舉辦身心障礙者社區化就業服務的研習（李正雄，2002）。而〈身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則〉內容中，說明就業服務員的職務內容包含辦理就業服務計畫擬定、就業諮詢、就業機會開發、推介就業、追蹤輔導、職務再

設計及就業支持等事項。由此得知就業服務員具有多重的角色和功能，從接案晤談、案主評鑑、工作開拓、工作分析到追蹤，都需要有專業的知能才可以勝任（簡明山，2000：3）。並且要清楚地了解任務內容及注意障礙者的工作壓力程度，給予關心支持（黃宜君譯，2013：266）。

對於就業服務員來說，採取行動是開拓就業市場首要條件，適時的宣導身心障礙者工作能力，積極爭取工作機會和積極地請求他人、雇主、家長及同事等人提供有潛能的廠商名單，對於準雇主提出之疑慮，需提供洽詢相關法令及專業團隊之協助向雇主進行說明，媒合成功後會協助雇主申請地方或中央的「進用身心障礙者職務再設計補助」，並就業服務員會輔導身心障礙者的工作技能直到雇主滿意的階段（李正雄，2002）。其中雇主希望就業服務員能協助則包含這四個部分：（1）協助僱主判斷、鎖定目標與挑選適當人才；（2）使僱主清楚了解相關規範的資訊；（3）在障礙者剛就業初期時給與協助；（4）給予僱主長期協助。除了上述的服務外，就業服務員須與雇主建立夥伴關係，與調整身心障礙員工的專業，如提供工作媒合計畫、客製化就業選擇<sup>15</sup>等，且提供其他雇主認為有用有益的服務，以促進和雇主的關係（賴陳秀慧譯，2013：346-350）。

因此就業服務員的工作中其實扮演了很多的角色，除了直接協助身心障礙者就業外，還需提供給雇主關於身心障礙者就業相關資訊，在協助身心障礙者及雇主間亦須扮演雙方協調者的角色，故就業員須具備多元的專業知識以執行支持性就業相關政策。

##### 五、定額進用規範及僱用獎助

---

<sup>15</sup> 重度身心障礙個案為使工作要求和員工表現之間能達到最大盡可能的媒合，可能需要彈性的工作職位設計（賴陳秀慧譯，2013：347）。

定額進用制度的施行，主要是為了保障以及促進身心障礙者就業，並對具有一定規模的機關（構）課予僱用身心障礙者的義務，要求雇主可以提供工作機會予身心障礙者，並能使其融入於社會之中，但若無法依照制度要求僱用足夠的身心障礙者，則會要求雇主繳納差額補助費，補助費的用途為存入各縣市政府之身心障礙者就業基金專戶，以辦理促進身心障礙者就業的相關事項（勞動部勞動力發展署，2018）。定額進用的規定則包括下列幾個面向的設定：義務進用百分比、義務進用機關（構）的規模、義務機關（構）公或私立性質、法令所涵蓋身心障礙者之定義、特殊障礙別的加權計算方式、特殊行業的除外或特別的義務僱用率、差額補助費以及基金等（王育瑜，2005：13）。依照我國《身心障礙者權益保障法》第 38 條第 1、2 項規定，各級政府機關、公立學校及公營事業機構員工總人數 34 人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數 3%；私立學校、團體及民營事業機構員工總人數 67 人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數 1%，且不得少於 1 人。機關（構）若未達上列法規要求，則應定期向所在地勞工主管機關之身心障礙者就業基金繳納差額補助費。故我國有強制要求雇主僱用身心障礙者之法規，使雇主必須遵從法律規範，否則得另外繳交協助身心障礙就業之補助費，無論雇主是以何種管道進行，皆可以不同的方式支持身心障礙者就業。

而我國補助雇主僱用身心障礙者的主要規範則為〈就業保險促進就業實施辦法〉，而其目的主要是為了提高雇主的僱用意願，並協助有意願工作之弱勢失業勞工就業，而其中的弱勢失業勞工包含身心障礙者，補助內容依〈就業保險促進就業實施辦法〉第 21 條規定，若雇主依照申請規定僱用身心障礙者，可以依受僱人數每個人每月補助一萬三千元，補助期間最長為 12 個月（勞動部勞動力發展署，2018）；另於本研究範圍台中市亦有相關補助規範，其為〈臺中市政府獎

勵進用身心障礙者機構作業要點〉，目的是為了獎勵僱用身心障礙者之私立機構，補助超額<sup>16</sup>或僱用<sup>17</sup>身心障礙者的獎勵金，補助內容為身心障礙者於同一個機構工作超過六個月，從第七個月開始補助僱用身心障礙者之人數乘於其二分之一的基本工資，且獎勵期限以一年為限（台中市政府勞工局，2018）。由此可知，無論於中央或地方皆有提供予雇主僱用身心障礙者的相關補助，利用相關政策誘因以提高雇主僱用身心障礙者之意願，主要目的皆為了使身心障礙者能順利地進入就業市場，融入於社會體系中。

### 參、他國身心障礙者支持性就業政策

歐美國家自 1960 年代以來身心障礙者權利運動的倡導，身心障礙者的生存權與工作權逐漸被重視，促進身心障礙者就業準備及從事有薪資的就業活動也已成爲歐美社會福利所關注的優先議題，就業顯現了身心障礙者的能力與長處，也因此政府積極推動與就業促進相關的活動（吳秀照，2007a：160-161）。而在 1985 年間，中國頒布了〈方便殘疾人的城市道路和建築物設計規範〉，無障礙環境建設開始受到重視，其中還對服務人員的培養提出要求，包含身心障礙者就業服務機構人員與職業指導人員之培訓與鑑定制度；而日本在 2003 年開始制定「社區福利計畫」，推行「身心障礙者社區援助」給予身心障礙者在地的協助，且日本藉由數位網路的建設，提供給身心障礙者新型就業型態，意思是僱用身心障礙者利用網路傳播技術從事遠端工作，以克服環境不良的因素（楊偉國、代懋，2007：48-54）。有此可知每個國家對於執行身心障礙者支持性就業的方式皆有

---

<sup>16</sup> 補助超額為員工總人數在六十七人以上，進用具有就業能力身心障礙者人數至少一人，達員工總人數百分之一並有超額事實者。

<sup>17</sup> 補助僱用為員工總人數在三十人以上未滿六十七人，進用具有就業能力之身心障礙者一人以上者。

所不同，本節則透過參閱他國執行的模式，而給予我國在執行支持性就業政策上帶來不一樣的啟發。

荷蘭政府提出許多重要的補充性政策法規，如當身心障礙員工生病時，雇主可以免除負擔障礙員工 70% 工資的義務，荷蘭政府並嘗試當雇主提供就業機會給身心障礙者時，政府得以免除雇主工資的負擔義務等規定；在德國也有相關財務補助措施提供給雇主，如提供給雇主長達一年的薪資補貼、補助工資 50% 的訓練補貼、試用期補貼等財務補貼政策；瑞典每個地區都有一個類似的勞動市場的研究所，其內容為專注研究工作的調整、輔具與心理諮商等，且參與職業復健計畫者，可以在訓練期間向就業部門提出教育補助的申請，以順利執行職業復健；英國政府政策的角色退居為給予建議及促成身心障礙者就業，則將強制僱用的制度廢止，通過反歧視法案，鼓勵雇主採取自願性的方式招募及僱用，反歧視法的運作是當雇主不依法改善身心障礙者就業環境或其他調整時，這個法令才有運用空間，但反歧視法之目的除了規範外，也帶有教育的功能（葉琇姍譯，2001）。

在陳靜江（2002：230）文章中提到，國外協助身心障礙者就業模式中，有一項是以「自然支持」的模式協助身心障礙者就業。而此模式最早是由 Nisbet 與 Hagner（1988）所提出，他們強調若可以得到雇主、同事及其他長官在工作上的支持是支持性就業服務重要的一環；Mank 和 Yovanoff（1997）認為自然支持須考慮下列幾個條件：（1）結合非正式的支持資源（如身心障礙者的人際關係、與社會間的互動溝通），以提供身心障礙者所需之協助；（2）就業服務單位需提供職場內之雇主及員工諮詢協助，促進身心障礙者與一般員工在職場上維持良好的互動關係；（3）身心障礙就業服務員應與雇主培養量良好的合作關係；（4）盡量降低身心障礙就業服務員介入的必要性。另荷蘭在身心障礙者過程中，提供其自我發展的機會，目的為使促進身心障礙者參與社會中，亦屬自然支持的

內涵（葉琇姍譯，2001）。故「自然支持」即身心障礙者藉由與相處的人群交往過程中，學習到非專業的技術，透過和人群的互動使身心障礙者能自然的融入社會中。

由上述得知每個國家的身心障礙者支持性就業相關政策關注的部分有所不同，有些的重點放在財政的補助上，而有些則重視身心障礙者與社會相處的狀態，無論何種以何種方式執行，各國目的皆為減少社會對身心障礙者的歧視及降低身心障礙在生活中的阻礙，雖不見得每一項政策都適合運用在國內，但藉由參閱各國的模式，皆是我國可以參考或採用的部分。

#### 第四節 政策順服相關概念說明

對照本文所要談的身心障礙支持性就業政策，它基本上是一個已經在執行的政策並持續推動，透過政策順服之概念來對照現階段已執行中的政策，從文獻中談到執行中的政策若要成功做得好，可以從政策順服的角度來探討。公共政策學者唐恩（1994）指出，政策必須重視利害關係人的意見與態度，以制訂公平正義的政策，而所謂政策利害關係人是指受到政府政策影響的個人或團體（丘昌泰，2013）。以本文所研究之身心障礙支持性就業政策來舉例，如同就業服務員、身心障礙雇主以及身心障礙者本身皆為支持性就業之利害關係人。

而構成公共問題成因結構相當複雜多元，故較難找出適合的方式以解決困境，此時不能僅用於傳統理性技術觀點<sup>18</sup>來探討，而應以系統分析態度兼顧的三種觀點：（1）技術觀點；（2）組織觀點<sup>19</sup>；（3）個人觀點加以分析公共問題，

---

<sup>18</sup> 應用機率、成本效益分析、決策分析、計量經濟及系統分析等決策技術工具，強調科學技術世界觀，因果性思考、客觀分析、預測性、最佳化模型的建構等（丘昌泰，2013）。

<sup>19</sup> 從組織過程的角度探討問題解決方案（丘昌泰，2013）。

而個人觀點是以個人認知、需求及價值的人性角度分析問題與解決方案（丘昌泰，2013）。而本研究將以個人觀點來探討身心障礙支持性就業政策，探討與身心障礙支持性就業政策相關之利害關係人，包含就業服務員、雇主以及身心障礙者本人三者之認知、需求、困難以及順服程度，以三者的角度了解政策在運作的過程中所面臨到的問題及利害關係人對政策的順服態度，而本節將對政策順服模式以及影響順服程度的因素加以說明，除此之外，另歸納在不同個案中影響順服程度的原因，鑒於個案說明順服程度對政策推動、執行所造成的影響，藉此分析整理，以驗證政策順服模式之內容及給予後續的相關分析建議。

## 壹、政策順服模式

政策順服是指與政策執行有關之利害關係人，如政策執行者、標的團體<sup>20</sup>、執行機關、民眾、非營利組織、企業等，願意接受、並配合政策的推動，以達到政策目標之行為（丘昌泰，2013）；吳定（2001）亦指出政策順服是指在政策執行過程中，參與者的表現以及態度，與指示者的意圖愈一致表示愈順服，且各利害關係人必須對政策目標需有相同程度的共識，若對目標無相同的共識，反而出現衝突的現象，執行者必然困難重重。執行人員必須了解並掌握標的人口順服與不順服政策的原因，並設法提高標的人口的政策順服程度，才能順利地推動政策（王怡潔、黃婉玲，2017：85）。故政策若欲推行順利，利害關係人的想法及需求，政策擬定者應該要慎重的加以考慮，以提高標的團體對政策執行之順服程度（魏武盛，2004：54）。

### 一、政策順服程度

---

<sup>20</sup> 指涉接受政策服務措施或負擔政策成本或受到政策內容所規制的對象，對象的主體可以是個人、團體、地理上或政治上的區域，或是實體物（林水波、施能傑、葉匡時，1997）。

王怡濛、黃婉玲（2017：85-86）說政策順服可以分為自願性順服與非自願性順服<sup>21</sup>兩類。但 Milward、Denhardt、Rucker 與 Thomas 則指出順服與不順服行為並非是一分為二的兩個極端，而是可以以光譜（圖 2-1）來呈現順服的程度，稱為「順服軸術線」意思是在順服與不順服的兩個極端之間，實際上存在數個不同程度的順服行為，如陽奉陰違順服（Paper compliance）：政策雖然完善，但實際卻未完全遵守；形式主義順服（Tokenism）：只求表面上符合政策規定；聽天由命順服（Elephant burial grounds）：非常謹慎依循及遵守法規（魏武盛，2004：50-51）。在光譜的兩端，分別為完全順服與完全不順服的狀態，可以將其視為政策利害關係人在順服行為及順服態度一致的狀況，而完全順服代表利害關係人在行為與態度上皆產生順服的狀況；相反地，完全不順服則代表利害關係人在行為與態度上皆產生不順服的狀況（吳宗憲，2009：53）。



圖 2-1：順服軸術線

資料來源：Milward (1983: 369) ；轉引自魏武盛（2004：51）

Anderson（1979）對於政策順服的見解為團體或個人的利益，為其對政策順服的主要原因。政策執行者與被執行的標的團體之所以會順服政策，其主要判斷依據為在順服政策與不順服政策之間，有沒有受到利益的損失而做出決定（魏武盛，2004：50）。Rodgers and Bullock（1976：218）又將順服行為的原因限縮，

---

<sup>21</sup> 自願性順服：標的人口自身的需求與政府政策的要求相符；非自願性順服，則反之（王怡濛、黃婉玲，2017：85-86）。

強調個人行為之抉擇，完全取決於各種政策選案之成本利益的分析結果，此觀點與安德森（J. E. Anderson）見解相同，認為團體或個人的利益為順服的主要原因（轉引自吳宗憲，2009：51）。因此吳宗憲（2009：56-61）提出另一種順服態樣稱為「策略性順服」，意思為政策利害關係人對較符合其目標之政策，會有順服之動機；而對所產生的效能較不符合自身目標之政策，則會出現不順服的情形，但若政府提供誘因或處罰，則可能會使利害關係人將不順服動機隱藏起來，產生虛與委蛇的順從行為，而會產生「策略性順服」的原因大多是因為雙方無法有效溝通所致。以 Milward（1983）光譜方式呈現的話，則應介於「陽奉陰違順服」與「形式主義順服」間。而若有「策略性順服」之行為表現，會對於行政效率與行政團隊士氣會產生莫大衝擊，且可能加深行政領導效能的無感惡化，故對此順服表現不可忽視（陳成宏，2012：17-18）。

因此在政策順服的程度上不單單僅有順服以及不順服兩種類別，藉由順服軸術線（圖 2-1）將順服程度分為 5 個態樣，再從這五個態樣中延伸出「策略性順服」的狀況，於不同文獻中皆有討論到若欲達成政策目標，如果不同的利害關係人對於政策的認知有差異，以及對順服程度抱持著負面態度的話，在整個政策的執行上會面臨到許多的困難。利害關係人若不順服政策，政策的內容就難以傳遞、落實（林水波等，1997）。因此顯得順服程度在政策執行上的重要性，故下列將針對影響順服程度的因素加以探討。

## 二、影響政策順服之因素

鑑於政策順服對於政策執行成功有沒有顯著的重要性存在，過去有研究針對政策順服的影響因素作探討，學者聚焦在政策順服利益分析，認為順服政策的行為主要取決關鍵於利害關係人的順服行為能否達到預期的利益（王怡潔、黃婉玲，2017：87）。Meier 與 Morgan（1982）主張政策順服行為主要是受到環境因

素（如法律規範）、強制力（對不順服行為施以懲罰）以及個人的態度（如對政策的認同度、同儕壓力等）三類因素所影響；而另有學者認為道德、個人價值與互動情形等因素，也應該要納入考量（Crossler, Long, Loraas, & Trinkle, 2017; Sutien & Kuperan, 1999；轉引自王怡濛、黃婉玲，2017：87）。吳宗憲（2009：51-52）將順服或不順服因素歸納為以下幾項，其中順從政策的因素為：（1）服從法律；（2）私利考慮；（3）不順從會被處罰；（4）成本效益考量；（5）逐漸接受；而不順從政策的因素則為：（1）法律規範與社會價值及信仰發生衝突；（2）法律規範不明確；（3）貪婪之心。因此無論是利害關係人或基層執行人員，影響其對政策順服的因素仍脫離不了本身對於政策的主觀認知、利益考量及政策規範，皆為影響順服程度的主要關鍵。

除了上述所述說的因素外，林水波、施能傑、葉匡時（1997）也將利害關係人的對於政策順服的因素從下列四個面向討論，（一）行為動機；（二）資源程度；（三）規模；（四）認知狀況。四個面向強調利害關係人對政策的影響力，且文獻上討論之政策順服影響因素，大多涵蓋在其所提這四項因素中（王怡濛、黃婉玲，2017：88）。

#### （一）行為動機

標的人口對政策順服與否，取決於所需耗費成本與可能獲取利益間差距的計算結果，如同 Meier 與 Morgan（1982）所主張，人們是否要順服某一政策，係經過成本與效益的理性考量後所作出的選擇，如順服政策的獲益比不順服政策來得高，便會選擇順服政策；反之，便可能選擇不順服政策（王怡濛、黃婉玲，2017：88）。

#### （二）規模

利害關係人的規模泛指兩項特點的現象，其一是政策管制或服務的標的團體數目，其二是利害關係人被政策規制或服務的事項眾多，這兩個特點都會造成政策執行力的變化，且政策執行的各項資源是有限的，在有限的資源下，一但需要服務、管制的人數或案例數目增大，那麼每一個人或個案可平均享用的資源就降低，而服務的品質就會受到影響（林水波等，1997）。

### （三）資源程度

在政策執行的過程中，利害關係人並非只是完全被動的一方，接受服務或管制，而是互動的型態，尤其與執行機構或其他組織，特別是民意機構或民意代表互動時，標的團體本身所擁有的權利性資源就很重要（林水波等，1997）。而 Weaver（2014）則批評過去的研究僅注意到對政策相關資訊的了解程度，及政策誘因對於政策順服行為的影響，卻忽略了資源規模因素，由此得知資源規模對於順服的重要性。

### （四）認知狀況

利害關係人對於政策的認知，或本身對政策期望是否和政策目標一致，利害關係人對政策內涵或政策執行機構，若抱持著一種信賴、肯定、支持的觀感認知，其行為動機很可能會傾向於參與、支持或順服政策的規範；反之，則否（林水波等，1997）。因此除了理性的經濟計算結果以及資源的規模之外，標的人口的主觀認知，亦會影響其政策順服行為（王怡潔、黃婉玲，2017：90）。

因此一個政策的成敗取決於政策執行過程中各要素之配合，而政策利害關係人之順服更是位居關鍵；若利害關係人對政策有較高的順服程度，則預期的成效也就較容易被達成（王怡潔、黃婉玲，2017：80）。而欲使利害關係人有更高的動機順服或參與政策，利害關係人與執行人員間就必須存在一種互信關係，而其的信賴感主要受到兩大因素的左右，一個是認知的一致性，另一個則是良好的溝

通機制；雙方面對於政策目標、價值與政策內容設計的合理性等的認知愈一致，信任感就越可能產生，因此為了建立執行機關或相關執行人員與標的團體間的信任感，並縮小雙方對於政策認知的差距，必須建立一個制度性的資訊管道，使得利害關係人能有參與和溝通的機會（林水波、施能傑、葉匡時，1997）。

而本文藉由政策順服理論為理論基礎加以研究，探討身心障礙者支持性就業政策三者利害關係人就業服務員、雇主以及身心障礙者本身對於支持性就業政策的順服態度及行為，以及了解何種因素影響了利害關係人對於政策所抱持的順服態度，而下節將探討現有政策順服相關研究之個案，以對於本節述說之政策順服內容加以驗證。

## 貳、政策順服應用成果探討

國內外有許多文獻針對政策順服的狀況進行研究，但對影響政策順服因素的文獻相對較少，前及提到政策若欲推行順利，利害關係人的想法及需求，政策擬定者應該要慎重考慮，藉此提高利害關係人對政策執行之順服度。因此為了提高順服程度，須先探究會使順服程度有所變化的原因有哪些，而從下述 6 篇文章中，了解實際個案有哪些因素會影響政策順服程度，首先對文獻進行摘要說明。

### 一、政策順服相關應用文獻說明

第一篇為魏武盛之研究「基層官員—公路監理機關人員對政策執行與政策順服之研究」，主要探討基層人員在交通違規裁罰中的執行與順服程度，依照政策執行模式以及作者在監理機關數年從事交通違規裁罰公務經驗中，列出機關首長態度、政策溝通、執行人員的認知與態度、標的團體及與外界互動的密切性等，會影響結案率以及結案金額的相關順服因素（魏武盛，2004：46）；第二篇為吳宗憲之研究「非營利組織辦理兩岸文教交流活動時的策略性順服行為」，文章中可得知非營利組織辦理兩岸文教交流活動時，會因為文教與商業交流混合、兩岸

政府隔離狀態、活動的勞務性、政府管理能力不足以及人際網絡不佳等因素，而產生影響相關利害關係人之順服行為，並對策略性順服之型態詳加描述（吳宗憲，2009：72）；第三篇為陳成宏的研究「策略性順服：一所私立大學之『游擊隊治理』的個案研究」，其為瞭解私立大學「游擊隊治理<sup>22</sup>」產生策略性順服的形成原因、行動方式和後果影響，並以西部一所私立大學做為研究場域，以訪談的方式進行研究，訪談十位立意取樣的該校系主任、教師和行政助理，從研究中得出「游擊隊治理」之情形會造成行政運作失靈、行政領導失能、行政倫理失衡，若有此順服態樣，會影響行政運作的效率，衝擊團隊士氣（陳成宏，2012：1-21）；第四篇為王怡潔、黃婉玲的研究「研發成果商業化政策研究：順服因素之個案分析」，以國立台灣大學與私立淡江大學為研究對象，透過對校內技術移轉單位人員與教授進行深度訪談的方式，分析兩校政策利害關係人對研發成果商業化政策<sup>23</sup>的順服程度，進一步了解影響其政策順服的因素，而由於研發成果商業化政策並非是一項管制型政策，缺乏強制性的懲罰規定使利害關係人順服，因此藉由此研究了解利害關係人願意順服政策的因素，有其價值所在（王怡潔、黃婉玲，2017：79-81）；第五篇為陳琇惠、黃俞禎的研究「國保女性被保險人政策認知與政策順服之研究」，其探討國民年金保險女性被保險人基本人口特質、政策認知是否會對政策順服產生影響，並檢驗政策認知與政策順服的相關性及人口特質的影響關係，而從結論中得知對政策認知程度愈高者，其政策順服度愈高，故政策認知對政策順服具影響力（陳琇惠、黃俞禎，2015：1-18）；第六篇為張其祿

---

<sup>22</sup> 下屬因對所屬（公共）組織、參與之計畫甚至是某相關當事人不滿，但為了某些策略性理由（strategic reasons），選擇採取不公開的方式作為一種向社會（或組織）表達其異議的形式。更簡單地說，游擊隊治理是下屬因為反對上級而所做出的間接隱密行為（陳成宏，2012：4）。

<sup>23</sup> 係指大學校院或大學教授，針對有商業化潛力之學術研究成果，投注額外的資源與時間，透過校方專利申請、智財權的讓售或其他技術移轉方式，讓研發成果有進一步商品化的機會（王怡潔、黃婉玲，2017：86）。

之研究「我國中小企業法令順服成本之經驗研究」，其內容為了解中小企業主在對「法令順服」上的問題與障礙，並藉釐清中小企業所面對的行政管制問題，或有哪些法令改革不足之處會影響中小企業的順服程度，從研究結果中得知政府法令負擔與企業順服之間是具有高度相關性，因此在法規層面的負擔亦會影響其順服，除此之外，對於法規認知層度的深淺，亦會影響其順服程度（張其祿等，2013：126-140）。

從上列文獻可以看出政策順服程度對於對政策之執行有所影響，故可先從了解影響順服程度之因素，對此因素加以改善或延伸，而提升利害關係人對政策順服程度。除上述文獻之外，林水波（1997）指出用身心障礙定額進用政策來舉例，因身心障礙者「定額進用制度」是有效達成保障身心障礙者就業權利的政策工具，但不同利害關係人對於此政策的看法不一，雇主認為會影響其公司內部自行運作之權利等之因素，而對政策產生不順服之情形；但對身心障礙者來說此政策是有利的，因此不同利害關係人對於政策之順服程度及影響因素皆有所不同，而下節將探究在不同個案中，影響政策順服程度之各種因素。

表 2-1：政策順服相關文獻簡介

作者（年份）	研究題目	研究目的
魏武盛（2004）	違反道路交通管理事件處罰之政策執行與政策順服研究：基層官員觀點	探討基層人員在交通違規裁罰中的順服程度，及其認知與態度等因素對政策的影響力。
吳宗憲（2009）	非營利組織辦理兩岸文教交流活動時的策略性順服行為	藉由非營利組織在進行交流活動時，因為哪些因素會造成「策略性順服」的情形出現，而影響政策順服程度。
陳成宏（2012）	策略性順服：一所私立大學之「游擊隊治理」的個案研究	瞭解某私立大學「游擊隊治理」的行為，及產生策略性順服的形成原因、行動方式和後果影響。
王怡濛、黃婉玲（2017）	研發成果商業化政策研究：順服因素之個案分析	分析兩所學校政策利害關係人對研發成果商業化政策的順服程度，及進一

		步了解影響其政策順服的因素。
陳琇惠、黃俞禎 (2015)	國保女性被保險人政策認知與政策順服之研究	探討女性被保險人對國民年金保險認知與政策順服的概況；探析不同的人口特質對政策認知及政策順服之差異性；探析政策認知與政策順服之相關性；探討人口特質、政策認知及政策順服三者間的影響關係。
張其祿、王素鸞等 (2013)	我國中小企業法令順服成本之經驗研究	以樣本調查方式來瞭解政府相關企業法令對我國中小企業所造成的成本負擔狀況，以及我國中小企業目前所面臨的法規順服障礙問題。

## 二、政策順服文獻應用結果

根據上述所提及到的 6 篇文章，將各文章中得出之研究結果，運用於上章中林水波等人 (1997) 提出會影響利害關係人對政策順服的四個因素，分別是「行為動機」、「規模」、「資源程度」、「認知狀況」，另從這 6 篇文章可以發現「外部環境」、「互動溝通」亦為影響政策順服的重要因素，因此合計共六個主要因素，藉由此節之歸納整理，了解不同個案在探討影響對政策順服程度的原因，將其統整於這六大因素中，繼而成為後續分析的重要依據方向。

### (一) 行為動機

吳宗憲 (2009: 61) 研究中提到，非營利組織在活動委託方面，勞務的提案大多是由書面作業，因此撰寫報告能力比較好的組織，也比較容易取得標案，但是在得標之後，會因為政府未能完全進行對標案監督，使得標組織未依照原先撰寫之計畫來執行，因而出現「寫一套、作一套」的「策略性順服」行為。而陳成宏 (2012: 20) 亦提到會因為不同的個人偏好、風險評估、情緒控管、利害相關等，個案學校成員展現出形式與程度不一的「策略性順服」情形

出現。由此可以得知政策利害關係人會因為外在因素及個人因素等，使其產生「策略性順服」之情況，進而影響對政策順服之程度。

王怡潔、黃婉玲（2017：99）提到說對大學教授而言，影響其順服程度之行為因素可分為四項，其一為研究經費的提升，其二為校內獎勵及補助措施，其三為對教師升等的影響，最後是學生未來工作機會的考量。吳宗憲（2009：56）則以政府所允許的兩岸出版展覽交流活動為例，活動中不允許業者進行買賣的商業行為，因為此限制，業者較易產生不順服的動機。從上述研究中得知，要使利害關係人順服相關政策，「利益」為重要之因素，若政策可以為利害關係人帶來相當程度的利益，則會使其對於政策相關之措施產生行為動機，由此可知，若能增加利害關係人對其政策之相關行為動機，亦能藉此提高對政策的順服程度。

## （二）規模

魏武盛（2004：57）認為執行最重要的部分是其執行人員，但各單位人力基準不見得是合理的，績效項目應該要以人為基準換算，例如明確規定各執行人員處理不同案件的數量。吳宗憲（2009：63）研究中說到，因為近年來政府財政緊縮，但從事兩岸文教交流的非營利組織卻不斷增加，使得政府管制能力變弱，無法有效管理非營利組織之行為，也因此影響非營利組織的順服程度。從這兩篇文章可以看出，人力組織或案件數量規模的大小，對於順服程度也會有所影響，若人數不斷地擴充，使利害關係人增加工作上的負荷量，且未能有明確的規範分配工作量，此狀況不單僅影響其工作效率，也會影響利害關係人對此政策的順服程度。

## （三）資源程度

魏武盛（2004：58-59）說教育需要長期編列經費的投資，但政策制定者則希望短期能見成效，使得長期編列經費等相關政策，不是政策制定者的首選，因此對執行人員而言會產生其他工作上的負擔；而適當溝通技巧的建立，如辦理全員參加的應對禮儀、溝通及談判技巧訓練，從多元的內部教育訓練做起，可以提高標的團體的順服程度，且欲真正達到民眾從心中既有遵守的規範，應該是從最根本的教育做起。王怡潔、黃婉玲（2017：107）也說到國立台灣大學為國家重點培植的大學，所獲得之高教經費遠高於其他私立大學，也因此能投入較多的資源在技術移轉單位上。由此可知若沒有長期穩定的資源資助，許多政策在執行上會面臨到困境，資源之多寡會直接影響到執行方式，其中教育經費的資源亦然如此，有足夠的資源才能針對不同教育需求，擬定不同的課程以及專業技術的培養，藉由補足資源不足之處，使相關利害關係人提高對政策順服的態度，因此經費資源亦為影響對政策順服的重要因素。

陳琇惠、黃俞禎（2015：22）研究發現，經濟狀況為一般戶者，其政策認知及政策順服較高；而經濟狀況較弱者之低收入及中低收入戶女性被保險人，其政策認知與政策順服皆較低。張其祿等（2013：145）提及若相關廠商欠缺法規內容資料庫及檢索管道，以及缺乏政府輔導及協助等，將會使廠商產生負面之投資意願情形。因此除了資源的多寡會影響順服程度外，若政策利害關係人在取得資源的過程中遇到困難或本身資源匱乏，亦會影響其對於政策的認知程度，使其對於政策的內容較不了解，而降低順服態度，因此資源之多寡不僅僅會直接影響順服程度，也會影響利害關係人對政策的認知狀況。

#### （四）認知狀況

陳琇惠、黃俞禎（2015：21）文章中提到，女性被保險人對政策內容的認知程度最差，雖然女性被保險人對國民年金保險的意涵最為瞭解，但是對國民

年金保險的內容認知，卻是最不為瞭解，故為了提升國民年金保險之政策順服度，建議應增加「政策認知」的政策宣導。王怡潔、黃婉玲（2017：109）說校內技術移轉單位與大學教授，若對研發成果商品化政策持支持肯定的態度，且對技術移轉活動有較深入的了解，其順服程度也會比較高。張其祿等（2013：145）研究中也說到，廠商若缺乏對法規內容的瞭解、法規內容諮詢管道，會阻礙其對相關規範的認知程度，其皆會影響廠商對於此法規政策的順服程度。由上述三篇研究可以發現，對於愈了解政策的執行內容，順服程度也會較高，若不清楚政策之內容，則會對政策相關措施產生疑慮，而在配合上有所保留，因此在對政策內容以及相關服務措施的推廣與宣導，使利害關係人提高對於政策的認知程度，也會改變其對政策的順服程度。

林水波（1997）書中也說到，有些公私部門的機構不認為「定額進用」是有效的工具，且私人機構雇主甚至會對此質疑其公權力是否具有正當性，因此二者在認知上會有所差異，使得定額進用缺乏有效性，有些企業甚至寧可繳交未依比例僱用所需繳交的差額補助費，由此可以得知不同標的團體對於政策上的認知會有所不同，也會影響順服程度。所以不同的利害關係人對於同一個政策的看法以及抱有的態度皆有所不同，政策有時對某些特定群體產生益處，但也會對另一些群體造成些許的負擔，因此當利害關係人不認同政策，認為政策仍有許多改善的部分時，則會降低對政策的順服程度，故使相關利害關係人能夠認同政策，亦屬能提升順服程度的原因之一。

#### （五）外部環境

魏武盛（2004：54-60）說訂有績效考核，且能得到共識的考核項目、標準及成立執行績效考評會等，透過明確地訂定賞罰的基準，落實獎優懲劣，再加上級機關重視執行政策，執行人員自然會投入或專注該政策；而對於不願意

繳納違規款項的標的團體，應充分地執行公權力，並訂定相關計畫及加強後續裁決、移送強制執行之程序，使高度不順服之違規人員轉而順服。張其祿等（2013：132）提到，若法規內容缺乏彈性，對不同對象有差別考量及法規標準過高等，使其因欠缺執行之財力及物力無法有效落實，而影響對法規之順服程度。另外吳宗憲（2009：62）也說到在非營利組織在辦理兩岸交流活動時，常常在勞務契約不周全的情況下，導致非營利組織產生了「名實不符」的「策略性順服」行為。從中可以發現制定一個規範，將規範內容清楚地界定，使利害關係人能有明確的獎賞或執行基準，並得強制執行此規範，且上級機關亦對於此規範有所重視，方能使利害關係人更能對此政策產生順服。

#### （六）互動溝通

王怡潔、黃婉玲（2017：104-109）研究發現，從大專院校與企業廠商的互動來看，若產學之間合作的認知有所落差，及大專院校及企業廠商之間的角色關係，會影響對於相關政策執行的順服程度；但若相關主管機關過於介入研發相關之活動，也會降低利害關係人參與活動的意願，甚至出現延宕相關計畫的時間，故利害關係人間的良好互動亦有所影響。由此可知，若能增加機會和不同領域之角色交流互動，建立資訊分享的平台，聽取各方相關人士的意見以降低雙方資訊的落差，維持角色間良好的互動模式，能使政策利害關係人對於政策的執行上較為積極，也因此提高對政策的順服程度。

魏武盛（2004：59）文章中說到，溝通技巧的建立能使執行人員與違規人之間的摩擦、誤解降低，以形成支持交通違規處罰的政策行為動機，提高標的團體的順服程度。且在政府與非營利組織間，雙方若有溝通困難的狀況，會造成政府與非營利組織間的資訊落差，使得非營利組織會透過「策略性順服」的行為來謀求組織的利益（吳宗憲，2009：69）。另在大學的組織變革也可能因

為績效掛帥、單方策動，而忽略規劃配套、對話溝通，無意中加速游擊隊治理的形成，而影響對此之順服（陳成宏，2012：11）。所以良好的溝通不僅能使雙方較容易達成共識，降低資訊不對等之情形，亦能減少意見不一致而產生不良的衝突或不支持的狀況，使得政策難以推動，因此無論是有無有效的資訊交流平台，或是良好的對話溝通，皆是利害關係人對於政策的順服程度的重要影響因素。

根據上述不同文獻對於政策順服理論分析可以得知，影響利害關係人對政策順服的原因涵蓋於上述六項因素之中，藉由改善使利害關係人產生「負面」順服的因素，可以讓政策在推動上更加順利進行，使其達成政策所訂定之目標，由此可知提升利害關係人對政策的順服程度，是政策執行中重要的關鍵之一。



### 第三章 研究架構、現行政策與研究方法

本章主要是延續第二章中身心障礙者就業影響因素、現有身心障礙支持性就業政策分析及政策順服理論，從中行伸出一個適當的研究架構，作為本文後續的研究政策案例的分析框架，藉由這個架構延伸出後續研究設計的基礎，依照本章各節去探討研究架構、訪談設計的建立及說明，並針對台中市身心障礙支持性就業政策執行現況與挑戰加以探討。

#### 第一節 研究架構建立與說明

藉由前兩章的相關文獻指出，推行一個有效地政策不僅與政策制定者有關，政策相關的利害關係人、標的團體等皆會影響政策執行的成效，且政策之執行通常由第一線的人員來進行，故第一線人員最能清楚地了解政策在執行上的現況。根據利害關係人在執行或接受政策時的困難、需求以及順服程度，進而瞭解影響利害關係人順服態度的因素為何，探討政策推行與政策順服間的關係，而本研究範圍以台中市身心障礙者支持性就業政策為主，其牽涉到的主要利害關係人包含三者：（一）執行身心障礙者支持性就業政策的第一線人員-身心障礙者就業服務員；（二）身心障礙者之雇主；（三）身心障礙者本身。並從此範圍內建立研究架構，下列將對此架構進行說明。

#### 壹、利害關係人接受或執行身心障礙支持性就業政策之困難

由於本研究所探討的三個研究對象，可以分成政策執行端以及政策接受端兩個部分，政策執行端者為身心障礙就業服務員，政策接受端則包括身心障礙者雇

主及身心障礙者，故先從了解三者利害關係人對於身心障礙支持性政策的認知程度，而得知其在執行或接受政策時主要遭遇到哪些困難。

## 貳、利害關係人接受或執行身心障礙支持性就業政策之需求

政策利害關係人在面臨到了困難後，為了使政策能順利運行，利害關係人則會對政策產生需求，符合其需求後，因而使利害關係人能順利地執行或接受政策，因此本段主要探討的部分為台中市身心障礙支持性就業政策的利害關係人在執行或接受政策時，哪些部分為他們的實際需求。

## 參、利害關係人政策順服影響因素

由相關文獻以及林水波等（1997）的書中得知，影響利害關係人的政策順服的因素有「行為動機」、「規模」、「資源程度」、「認知狀況」、「外部環境」及「互動溝通」六者，因此在了解利害關係人對政策的困難及需求後，先探討其對於政策的順服程度為何，進一步得知文獻中所提及的因素，哪些會影響台中市身心障礙支持性就業政策利害關係人對政策的順服程度，並以改善負面順服影響因素，使利害關係人提高對政策的順服程度，最後則提供改善負面順服因素相關建議，使政策利害關係人以利達成台中市身心障礙支持性就業政策之目標，並從上述說明得出本研究之架構圖（圖 3-1）。

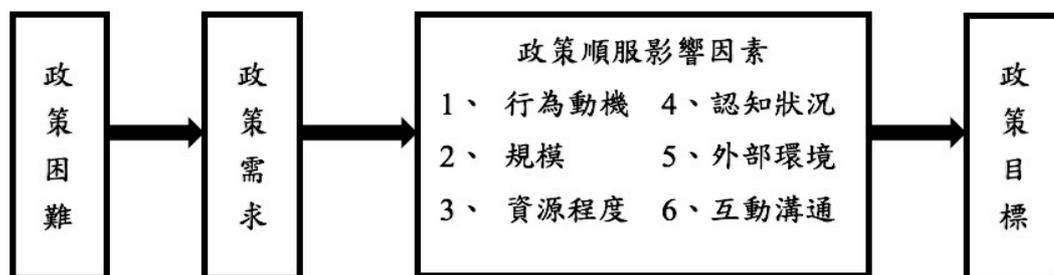


圖 3-1：研究架構圖

## 第二節 台中市身心障礙支持性就業現行政策探討

延續上節研究架構的說明，由於研究範圍以台中市為主，本章主要說明台中市就業服務員在執行身心障礙就業政策之現況過程。首先瞭解就業服務員在執行身心障礙者支持性就業政策時所要求需達成的政策目標；爾後說明身心障礙者就業服務員在執行此政策時的作業程序及執行過程，包含職業評量、職務再設計、就業開發及媒合等。

### 壹、台中市身心障礙者支持性就業之服務目標

從文獻檢閱章節中得知身心障礙支持性就業之執行模式分為兩種，個別服務模式以及群組服務模式，故二者在目標要求上亦會有所不同，因此在〈身心障礙者支持性就業服務實行要領〉中對此二模式有不一樣之規範基準：

- 一、個別服務模式：以「推介成功<sup>24</sup>」之人數來說，各執行身心障礙支持性就業政策之組織，依就業服務員人數乘以十二計算；另在「就業成功<sup>25</sup>」之人數來看，則是依就業服務員人數乘以六計算。但若屬於偏鄉地區或高度支持需求之困難者，其成功人數最多可以以二人計算。
- 二、群組服務模式：每名就業服務員每年至少服務九名需長期支持之身心障礙者於職場工作，且每次至少三人，其中每年應有百分之七十穩定就業穩定就業六個月以上之個案，並完成填寫全國身心障礙者職業重建個案服務管理系統之表格。

---

<sup>24</sup> 推介至競爭性職場工作一天以上，並為身心障礙者投保勞工保險（勞動部勞動法令查訊系統，取自於 2018 年 5 月 20 日）。

<sup>25</sup> 推介至競爭性職場就業三個月以上，且工作時間、工資及相關勞動權益符合勞動法規之規定；部分工時者至少每週工作二十個小時。就業服務員開始服務前以在職，經提供服務後持續就業計三個月以上者，亦得計入（勞動部勞動法令查訊系統，取自於 2018 年 5 月 20 日）。

由上述規定得知在個別服務模式中，每年平均每個就業服務員要「推介成功」12位身心障礙者、「就業成功」6位身心障礙者，但因為此規定標準是以整個執行組織的就業服務員人數計算，因此若於一組織中有少數就業員未達平均數額，其他就業服務員可以相互協助以達成次目標。另於規定中有提及到身心障礙支持性就業服務員若有提供職場服務達5個人，可以抵免「推介成功」績效1人；提供職場服務達8個人，則可抵免「推介成功」績效2人。有此可知達成此標準對於就業服務員來說是有相當之彈性，在執行上給予不同之推展範圍，但若未達到此要求之規範基準，所承接之組織則需繳交罰款。

## 貳、台中市身心障礙者支持性就業之作業流程

從〈身心障礙者支持性就業服務實施要領〉中提及身心障礙支持性就業政策協助身心障礙者順利與穩定就業分為三個階段，一、就業前準備服務；二、強化穩定就業輔導服務；三、職務再設計服務，從上述三個階段可以得知身心障礙者支持性就業政策不單僅為身心障礙者找一份工作，在協助就業成功後會持續地追蹤輔導，並依照不同身心障礙者之需求給予職務上之設計改變，下列則將就不同階段之流程內容加作說明：

- 一、就業前準備服務：在接受身心障礙者求職登記後，職業重建個案管理員<sup>26</sup>會先了解身心障礙者的就業動機意願以及評估身心障礙者的能力，評估是否符合支持性就業政策資格而進行開案，並將符合資格的個案依照所處地點分派給管轄區域內之就業服務員，對已具有就業基礎技能以及工作態度但仍未就業之身心障礙者，依照他的需求提供個別輔導、座談會等方式提供

---

<sup>26</sup> 辦理身心障礙者就業轉銜通報及服務，並整合各種服務資源，由職業重建個案管理人員依個案需求、能力、興趣等個別化服務方式，有效連結及運用當地身心障礙者各項職業重建服務資源，使身心障礙者在職業重建過程中獲得連續性、無接縫適當之專業服務，以達協助身心障礙者就業（勞動部勞動力發展署，2017）。

就業準備服務。而就業服務員在接受到個案後，會依照身心障礙者之就業意願、需求進行職場開發及工作媒合，並且陪同身心障礙者進行工作面試。

二、強化穩定就業輔導服務：在身心障礙者及雇主兩方皆覺得合適，並且媒合於成功後進行密集輔導，而密集輔導則是在個案就業後，至少進行十天的輔導協助，等到個案穩定、適應就業後開始進行追蹤輔導，而追蹤輔導則至少要服務三個月。除此之外亦有提供成長團體、個別輔導諮商、專題講座、休閒或家庭支持活動、資源轉介與連結等系列服務，目的在強化其工作、人格穩定性及職場表現。

三、職務再設計服務：依照不同障別以及各身心障礙者需求，提供職務再設計服務，其服務內容包含改善職場無障礙環境、改善工作設備或機具、提供就業輔具、改善工作條件及調整工作方法等，並有提供「小額職務再設計」之服務，其經費金額以兩千元為上限，身心障礙者就業服務員可以依照個案的工作需求，自行決定申請與否。

身心障礙就業服務員於完成身心障礙者就業媒合，使身心障礙者穩定就業於競爭性就業市場三個月以上，亦可向職業重建個案管理員申請結案，而下圖 3-2 為台中市身心障礙支持性就業政策之流程圖。

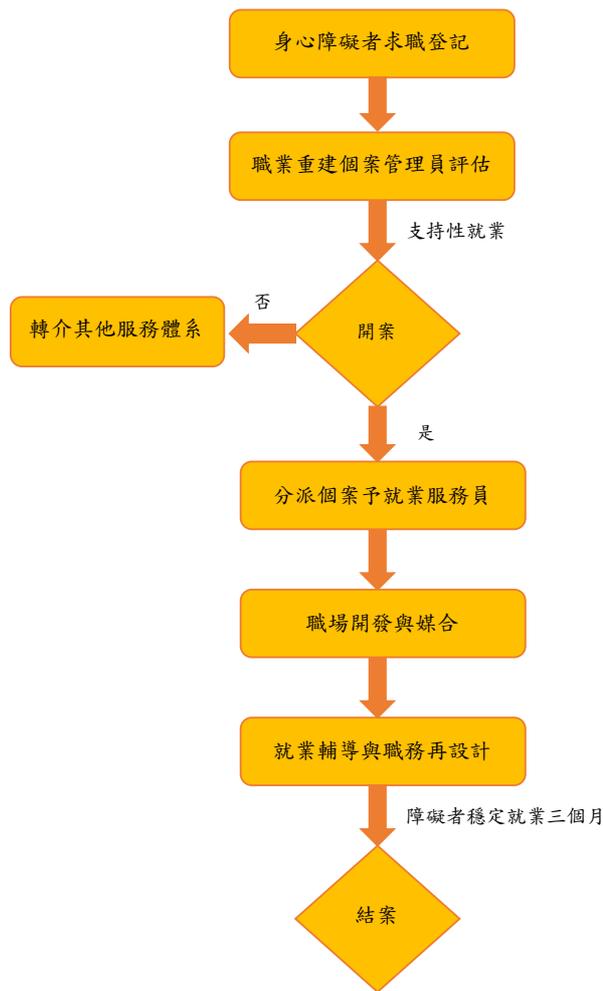


圖 3-2：台中市支持性就業政策流程圖

資料來源：作者自繪；內文參見〈身心障礙者支持性就業服務實施要領〉

台中市將身心障礙者支持性就業之服務區域劃分為三區，為身心障礙者提供專門職業重建服務中心窗口，藉由職業重建個案管理員評估開案，轉交由身心障礙支持性就業服務員進行工作媒合，並給予身心障礙者支持性就業相關訊息及服務，目標為落實就業服務在地化理念，且分區不分障別模式提供服務，三區共委託六個服務單位，共十九位就業服務員給予服務，凡年滿 15 歲以上有就業需求者之身心障礙者，可持身分證及身心障礙手冊或證明就近親洽市政府行政管理中心及身心障礙者職業重建服務中心辦理就業登記，提供身心障礙者多元之就業管道（台中市政府勞工局，2018）。由此可知台中市是依身心障礙者所在區域提

供身心障礙支持性就業服務，並透過承接此案之非營利組織來給予協助，非由政府親自執行，而是藉由委外的方式來進行，從服務單位來看，僅有伊甸社會福利基金會及中華民國幸福家庭促進協會兩個組織的服務區域涵蓋全區，因此兩組織亦將為本研究重點受訪對象。

表 3-1：台中市身心障礙支持性就業服務區域

區域	第一區	第二區	第三區
涵蓋地點	龍井區、大肚區、沙鹿區、梧棲區、清水區、大安區、大甲區、外埔區	大雅區、神岡區、后里區、豐原區、潭子區、石岡區、東勢區、新社區、和平區	西屯區、西區、北區、北屯區、中區、東區、南區、南屯區、烏日區、霧峰區、大里區、太平區
服務單位	康家社會福利慈善基金會、伊甸社會福利基金會、中華民國幸福家庭促進協會	台灣社會工作專業服務品質策進協會、伊甸社會福利基金會、中華民國幸福家庭促進協會	聲暉協進會、瑪利亞社會福利基金會、伊甸社會福利基金會、中華民國幸福家庭促進協會
職業重建中心地點	沙鹿勞工育樂中心	豐原陽明大樓	東區勞工服務中心

### 第三節 研究方法與設計說明

此研究透過深度訪談以及相關文獻檢閱等多元研究方法，並透過相關領域之專家學者、利害關係人的訪談結果以及文獻內容進行相互驗證。訪談方式將以半結構式訪談進行，而半結構式訪談需準備能涵蓋所欲訪談對象熟悉範圍的題目，必須為訪談者發展出一套指導守則以引導訪談的進行，因為訪談的目的在於取得受訪者對特定議題的個人觀點，所以所設計的問題要能夠引導訪談者和受訪者對話，受訪者提問時也不必拘泥於問題的規劃，期待受訪者盡可能自由、廣泛地回

答問題，當受訪者回答的答案不夠豐富時，訪談者可以進一步深入追問（張皓維譯，2015）。而在進行深度訪談後，將訪談內容打成逐字稿並用質性分析軟體（MAXQDA）進行分析，針對不同訪談文本內容進行相互交叉比對，從中得出其相似處或重點所在。

由於現有順服因素相關議題多數是以量化方式研究，較少人以質性研究的方式進行，但為了深入探討利害關係人對於此政策的認知、需求、困難以及順服狀況，將以深度訪談的方式瞭解，根據訪談內容得知其實際的狀況，並藉由不同受訪者對象對於此政策的看法，從中相互比較或整合觀點，在探討順服因素的部分，而和以往文獻中提到會影響政策的順服因素有六點，包括行為動機、規模、資源、認知、外部性以及互動溝通，除了透過深度訪談得知身心障礙支持性就業政策之利害關係人實際的需求以及面臨到的困難外，另探討何些因素影響利害關係人對於政策順服之程度，藉由半結構式訪談了解影響利害關係人對身心障礙者支持性就業政策順服程度的因素，故以此研究方式探究出較開放之對話內容，避免局限於較封閉性的答案之中。

#### **壹、深度訪談對象說明**

訪談的對象通常是要可以提供個人或團體發生事件的背景、經過以及相關的詳細資訊，其中還可能包括他人有時忽略的日常生活瑣事發現或細微差異，因此訪談對象提供的看法對於研究者而言往往具有重要的參考價值，在選取訪談對象時必須要與研究主題有高度關聯性，而且受訪對象必須要能夠幫助研究者釐清相關研究內容，並且需考慮受訪者的特性，需能提供豐富的資訊來解決研究問題，以此為主要考量（林淑馨，2010）。

因此本研究主要研究對象為身心障礙支持性就業政策之利害關係人，秉持著具有「重要參考價值」之理念，受訪對象將邀請實際執行此政策之工作人員以及

受到此政策服務之對象，而將受訪對象區分為三者，一、服務提供端-身心障礙者就業服務員；二、服務接受端-身心障礙者雇主；三、服務接受端-身心障礙者。三者受訪對象皆和本研究主題具有高度關聯性，透過與受訪者的對談，可以得知豐富得相關資訊，並能有效地回答本研究之研究問題，而下列將說明受訪對象的選用方式。

- 一、身心障礙者就業服務員：受僱於非營利組織之中，有協助身心障礙者就業及接觸身心障礙支持性就業之經驗，且其相關服務需包含我國〈身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則〉第三條所列出就業服務員之工作<sup>27</sup>內容。按照上述所訂定之範圍後，從「台灣公益資訊中心<sup>28</sup>」及「台中市政府勞工局<sup>29</sup>」網站中，以立意抽樣之方式得出從事協助身心障礙者就業及提供身心障礙者支持性就業服務之非營利組織。
- 二、身心障礙者之雇主：現階段有僱用身心障礙者之業主，並持續僱用身心障礙者超過一年以上。依據所訂定之範圍，並為了確認受訪之雇主有僱用身心障礙者之事實，及接受政府相關補助以提供身心障礙者良好就業環境之經驗，且對身心障礙支持性就業政策表示支持，與對其內容理解程度較高，故從勞動部所頒發「金展獎<sup>30</sup>」之名單中，以立意抽樣之方式找出台中市包含公、私立近五年獲獎之業主。
- 三、身心障礙者：領有我國身心障礙手冊，有就業經驗之身心障礙者，且曾接受過台中市身心障礙支持性就業服務者，並以立意抽樣及滾選球的方式選

---

<sup>27</sup> 就業服務員：辦理就業服務計畫擬定、就業諮詢、就業機會開發、推介就業、追蹤輔導、職務再設計及就業支持等事項（全國法規資料庫，取自於2018年5月26日）。

<sup>28</sup> 2018年4月26日，取自於台灣公益資訊中心網址：<http://www.npo.org.tw>。

<sup>29</sup> 2018年4月26日，取自於台中市勞工局網址：

<http://old.labor.taichung.gov.tw/ct.asp?xItem=58930&ctNode=19704&mp=117010>。

<sup>30</sup> 依照〈進用身心障礙者工作績優機關（構）獎勵辦法〉之內容，對於進用身心障礙者達到一定比率，或特別用心提供身障員工職場支持措施才能夠獲獎（取自於2018年5月29日）。

取符合上述條件之身心障礙者，直至未能探索到新的訊息，達到資訊趨近飽和之狀態。

依據上述所訂定之訪談對象選用標準，本研究共訪談 15 位身心障礙支持性就業政策之利害關係人，其中包含 9 位提供身心障礙者支持性就業相關服務之人員、3 家僱用身心障礙者之業主以及 4 位身心障礙者，詳細受訪者資訊於表 3-2 所示。而代碼 N7 及 N8 為同一單位之理事長及身心障礙就業服務員，並於同一時間接受訪談。

表 3-2：訪談對象表

受訪者代碼	受訪時間	受訪地點	組織服務內容	組織成立年數	服務年資	職位/身份
N1	2018/03/13 10:00-11:00	豐原陽明大樓	身心障礙者就業媒合、廠商開發等支持性就業服務	30 年	2 個月	就業服務員
N2	2018/03/13 14:00-15:30	受訪者工作地	協助媒合身障者合適職缺、輔具資訊提供、職能訓練、就業輔導	7 年	7 年	執行長/身心障礙者
N3	2018/03/15 10:00-11:00	受訪者工作地	廠商開發、職能訓練、庇護工場等	14 年	1 年	督導社工師
N4	2018/03/16 14:00-15:30	台中市職業重建中心	職業重建、身障社會服務、兒童家庭服務等	36 年	6 年	就業服務員
N5	2018/03/19 14:00-15:00	沙鹿勞工育樂中心	身心障礙者就業媒合、廠商開發等支持性就業服務	30 年	2 年	就業服務員
N6	2018/03/20 14:00-15:00	豐原陽明大樓	身心障礙者就業媒合、廠商開發等支持性就業服務	30 年	1 年	就業服務員
N7	2018/03/22 09:00-10:00	台中市愛心家園	職業重建、支持性就業服務、聽障服務等	26 年	1 年	就業服務員
N8	2018/03/22 09:00-10:00	台中市愛心家園	職業重建、支持性就業服務、聽障服務等	26 年	2 年	理事長
N9	2018/03/23 10:00-11:00	東區勞工局	身心障礙者就業媒合、廠商開發等支持性就業服務	30 年	30 年	就業服務員
受訪者代碼	受訪時間	受訪地點	營業類型	雇用身障人數	服務年資	職位/身份
H1	2018/03/14 14:00-15:00	受訪者工作地	國營企業	39 位	20 年	人事訓練專員
H2	2018/03/15 16:00-16:40	受訪者工作地	清潔服務業	約 60 位	4 年	人事人員
H3	2018/03/20	受訪者工作地	國營教育業	10 位	30 年	網管人員/身心

	10:00-11:00					障礙者、身心障礙組織執行長
受訪者代碼	受訪時間	受訪地點	障礙類別	障礙程度	工作年資	曾接受支持性就業政策協助
D1	2018/03/12 14:00-15:00	台中市政府	神經系統功能損傷	重度	1年	有
D2	2018/03/15 14:00-15:00	電訪	視覺障礙	中度	半年	有
D3	2018/03/21 20:00-20:40	電訪	視覺障礙	重度	近2年	有
D4	2018/03/24 14:00-14:40	太平區餐廳	肢體障礙	重度	8年	有

## 貳、訪談題綱設計說明

本研究將就不同的訪談對象設計出不同之訪談題綱（如附錄二），延伸研究問題而列出訪談之題目，其主要針對四個方向進行提問，「現況說明」、「困難層面」、「需求層面」及「順服層面」。而在「現況說明」目的為探討受訪者現階段所執行或接受台中市身心障礙支持性就業政策的現況，及對相關政策的了解程度；「困難層面」欲了解受訪者在執行或接受支持性就業時所遭遇到的困難，並如何協助其解決問題；「需求層面」為了解受訪者在支持性就業上的實際需求為何；「順服層面」則是從了解受訪者對支持性就業的順服程度出發，分別詢問受訪者心理看法以及實際行動配合上的順服程度，得知受訪者的態度以及表現行為是否一致，並以開放式問答的方式，探討哪些因素會影響受訪者對此政策的順服程度。藉由以上說明整理出此研究訪談題綱架構表（表 3-3），透過此四個面向回應本研究的主題，以政策順服模式和台中身心障礙支持性就業政策作結合，了解本案影響順服程度之因素，及台中市支持性就業政策之現況。

表 3-3：訪談題綱架構

訪談對象	研究分析方向	訪談題目
身心障礙就業服務員	現況說明	1、就貴組織目前的業務而言，與「身心障礙者支持性就業政策」有關的工作包含哪些？ 2、請問您瞭解「台中市政府推動的身心障礙者支持性就業政策目標」為何？您對該目

		<p>標的認同程度為何？就執行面而言，貴組織或您是如何協助台中市政府達成其政策目標？</p> <p>3、您在協助身心障礙者就業時，受到台中市身心障礙者支持性就業政策相關措施的幫助有哪些？</p>
	困難層面	<p>1、貴組織在執行台中市政府委託的身心障礙者支持性就業方案時，主要遭遇到哪些困難？現階段的應對方式為何？</p> <p>2、有別於組織層面的執行困難，請問您個人在參與台中市身心障礙者支持性就業方案時，遭遇到哪些困難？現階段的應對方式為何？</p>
	需求層面	<p>1、貴組織在執行台中市政府委託的身心障礙者支持性就業方案時，有哪些協助需求？</p> <p>2、請問您個人在參與台中市身心障礙者支持性就業方案時，有哪些協助需求？</p>
	順服層面	<p>1、一般而言，利害關係人對相關政策的配合與否皆有不同的考量，有些因素導致對特定政策保持支持的態度與作為，有些則恰恰相反而導致抗拒或不配合。請問您對台中市政府所推動的身心障礙者支持性就業政策與相關措施的看法為何？</p> <p>2、請問您對整體台中市政府所推動的身心障礙者支持性就業政策與相關措施的配合或不配合程度為何？主要反應在哪些政策內容？</p> <p>3、承上，導致您配合或不配合的原因為何？（例如：法規不合理而令人難以配合、符合身障者的需求而應積極推動）</p>
身心障礙者 雇主	現況說明	<p>1、就台中市身心障礙者支持性就業政策之服務內容，您對其政策的了解為何？</p> <p>2、在貴公司僱用身心障礙者的過程中，受到台中市身心障礙者支持性就業政策協助的部份有哪些？</p>
	困難層面	<p>請問貴公司在接受台中市身心障礙者支持性就業政策協助僱用身心障礙者時，主要遭遇到了哪些困難？您現階段的應對方式為何？</p>
	需求層面	<p>請問貴公司在接受台中市身心障礙者支持性就業協助時，實際的協助需求為何？</p>
	順服層面	<p>1、一般而言，利害關係人對相關政策的配合與否皆有不同的考量，有些因素導致對特定政策保持支持的態度與作為，有些則恰恰相反而導致抗拒或不配合。請問您對台中市政府所推動的身心障礙者支持性就業政策與相關措施的看法為何？</p> <p>2、請問您對整體台中市政府所推動的身心障礙者支持性就業政策與相關措施的配合或不配合程度為何？主要反應在哪些政策內</p>

		容？ 3、承上，導致您配合或不配合的原因為何？ （例如：對於政策資訊不了解、補助資源不足）
身心障礙者	現況說明	1、就台中市身心障礙者支持性就業政策之服務內容，您對其政策的了解為何？ 2、在您的工作歷程中，受到台中市身心障礙者支持性就業政策協助的部份有哪些？
	困難層面	請問您在接受台中市身心障礙者支持性就業政策協助時，主要遭遇到了哪些困難？您現階段的應對方式為何？
	需求層面	請問您個人在接受台中市身心障礙者支持性就業協助時，實際的協助需求為何？
	順服層面	1、一般而言，利害關係人對相關政策的配合與否皆有不同的考量，有些因素導致對特定政策保持支持的態度與作為，有些則恰恰相反而導致抗拒或不配合。請問您對台中市政府所推動的身心障礙者支持性就業政策與相關措施的看法為何？ 2、請問您對整體台中市政府所推動的身心障礙者支持性就業政策與相關措施的配合或不配合程度為何？主要反應在哪些政策內容？ 3、承上，導致您配合或不配合的原因為何？ （例如：與就業服務員互動良好、協助不符合身障者的需求）



## 第四章 研究成果分析

在彙整訪談資料之後，根據研究架構將資料有系統的簡化歸納及進行編碼，再透過有系統的組織方式賦予資料意義，以適當的方式予以呈現，並重複資料的搜集、簡化及展現三個過程，來探究資料所代表的意義，將所得到的資料回答本研究之研究問題（潘淑滿，2003：324；林淑馨，2010：379）。依照上述程序將資料歸納出「身心障礙支持性就業政策利害關係人之困難、身心障礙支持性就業政策利害關係人之需求、身心障礙支持性就業政策利害關係人之順服」等三個主構面，在三個主構面下將分別探討三個研究對象，建構台中市身心障礙者支持性就業政策分析基礎。

為了使讀者能清楚地了解訪談文本內容，分析內容引述皆採取「文本名-已編碼文本起點-已編碼文本終點」作為本研究引述編碼之原則，例如「N1-02-02」，而該引述可以對照質性分析軟體「MAXQDA」所產出的資料「已編碼文本段列表」，從其中找出文本名為 N1，已編碼文本起點為 02，已編碼文本終點為 02 之內容，完整編碼文本請參閱附錄三。藉由上述之分析過程，得出不同研究對象對於身心障礙支持性就業政策之困難、需求以及政策順服內容，以此分為三節。

### 第一節 困難層面之訪談分析

此節為探討身心障礙支持性就業政策之利害關係人，在執行或者接受政策協助時所面臨到的困境，而三者利害關係人在面對此政策時的角色及立場皆有所不同，所面臨到的困難亦會有所差異，因此下列將就不同的研究對象分作論述。

## 壹、身心障礙就業服務員執行政策困難

從訪談文本中得知，台中市身心障礙者就業服務員在執行身心障礙支持性就業時面臨到許多困難，而主要的困難來自於「協助身心障礙者之困難、與身心障礙者家長互動上之困難、提供雇主服務上之困難、與政府機關互動上之困難」四個面向，因此得知身心障礙者支持性就業員遇到的困難，主要來自於與以上四者互動接觸的過程之中。

### 一、協助身心障礙者之困難

因為身心障礙者分為許多障礙類別，每個障礙類別在就業協助上主要的需求亦會有所不同，而使身心障礙就業服務員在協助身心障礙者就業時，對某些特定障礙或是年齡層的障礙者會有較明顯的困難產生，則下列將針對台中市身心障礙者就業服務員在協助身心障礙者就業時，所面臨到的困難加以探討。

#### (一) 難以熟悉精神障礙者之狀況

身心障礙者就業服務員本身就難以了解精神障礙者的思緒狀況，對於此障礙類別的個案仍抱有許多的疑慮，因此在將個案推介給雇主時，自己也難以和雇主保證個案能有穩定的工作狀況，相對其他障礙類別來說會有比較大的困難產生，再基於某些精神障礙者因為精神狀況不佳的因素連帶影響身體的狀況，使身體對於工作上的負荷也會較差，使其能夠穩定就業的機會又更加的不易。

我覺得是精障，因為連我自己我都沒有把握可以好好控制住這些精障，...公司知道他是精障的話，當然也會有很多擔心，...所以對我來講我沒辦法跟雇主保證個案沒問題，所以在我要跟雇主講這件事情之前，我自己也有百般的考量，...我也不敢作保證啊，我自己都不是很認識他們了。(N5-164-166)

現在是在精神方面的障礙類別比較麻煩，就我自己在服務時，尤其像說躁鬱方面、視覺失調的我會覺得比較不這麼容易，因可能因為他們病症的關係，身體的負荷也比較差，所以都大部

分能夠做超過三個月就不錯了，如果能夠上線的話。

(N9-99-99)

除了精神障礙外，智能障礙類別對於身心障礙就業服務員來說也有類似的問題存在，雖然從職業重建個案管理員那裡開了案，但針對此障礙類別的就業者仍然難以評估符合他們確切需求的資源，並成功地完成就業媒合，順利地解決他們的問題。

遇到的個案是智能障礙者，或是已經有很深的精障的問題...，用了之後也沒有反應，職管員也會想說那我有需要幫他轉介這個資源嗎？就是還是會視個案的能力，可是我覺得就算有這些資源好像也沒辦法提供到足夠他們解決他們問題。

(N5-212-212)

由此而知台中市身心障礙就業服務員比起其他障礙類別來看，在協助精神障礙之身障者時面臨到較多的困難，若能增加對精神障礙者狀況的瞭解，而提供適合此障礙的資源及服務，應能減少身心障礙就業服務員在協助精神障礙者就業時的困難。

## (二) 身心障礙者年齡及經驗影響

由於身心障礙者在就業上的穩定性仍然不高，常有面臨到中高年失業的危機，但身障者本身因為已有多年的工作經驗，所以對於工作上有一定的要求存在，雖然求職者對就業抱有明確的想法是好事，但本身已到中高齡之年紀，在就業上要遇到合適的工作已不容易，同時具有身心障礙身份又更加困難，故也會增加職業媒合的難度，透過文本內容得知時常碰到服務至一半，就突然消失不見的個案，使身心障礙者就業服務員難以持續進行協助，故較常有推介失敗的案例出現。

我會覺得年紀在中高齡以上的比較難，但是現在又很多中高齡中途失業的，因為這個年齡的身障朋友都還是多多少少有社會經驗，所以會比較有一些固著性，...因為去年也有接幾位中高齡的，真的比較懶惰，他會躲起來，所以我會覺得對中高齡還

在磨合，大概還要知道他們的特質，這個部分可能還要再多一些瞭解。(N9-107-107)

我只要大概超過四十歲以上的個案，我目前接到的沒有一個成功。一個是我的人生經驗當然沒有他們豐富，...包括他們看到我的感覺可能就是一個妹妹，...他們會有自己的想法，那他們對我這邊提供的東西就是一個參考建議，但要是如果不是他們想要的他們可能會自己去另找出路，不然就是失聯，所以我比較難服務就是高齡的個案。(N5-155-158)

因此對於中高齡的身心障礙者的就業需加以重視，相對於其他較年輕之個案，需更加持續追蹤，多花些時間清楚地了解個案的狀況，給予合適的就業建議。

### (三) 難以掌握個案的需求

因為不同障礙類別的就業困難之處有所差異，因此對於工作的需求亦會有所不同，需要透過長時間的合作才能更加瞭解身障者的需求，但仍會碰到難以理解身心障礙者心理狀況的情形，重複地提供媒合的機會，但因為身心障礙者心理的狀態難以調整或克服，而難以順利地將身障者推入就業市場中。

其實剛進來的時候我對各障別都不太了解，做了一年後，各障別幾乎都有服務過，才開始知道他們的一些特性，...例如一個個案其實我已經服務他一年左右了，...我在這整個過程中我一直也搞不清楚他為什麼一直都這樣，...他主要比較是心理的層面，其實心理層面這塊很難去了解，因為這個個案，我帶他去面試大概有七次以上了，可是他幾乎每次一出來就跟我講說我覺得我沒有辦法做、我覺得這個會很累、我覺得我沒有很想來這裡，他幾乎每一次都這樣。(N7、N8-129-131)

雖然成功地將身心障礙者推入就業市場，但給予身心障礙者的資源未能長期地滿足他就業上的需求，當身心障礙就業服務員脫離協助後，身心障礙者通常又會有其他的問題產生，又面臨到失業的困境，而對同一位身障者不斷地循

環進行支持性就業服務，難以脫離這個體系之中，在面對此種情形的個案，尚未能找出一個有效處理的方式。

我覺得應該是說個案本身就是他有一些需求也許是我們沒辦法長期的滿足的吧，可能就是在我們能夠做的時間內能夠滿足，可是到也許我們一撤離的時候可能就有別的問題還是怎麼樣，或者是可能真的很難服務而輾轉輾轉，一直都沒有離開我們的系統。(N6-154-154)

使用這個體系的職員，也有一直反覆在進出這個體系的個案，其實都有，在這方面我們目前也還沒有辦法去處理、掌握這個狀況。(N7、N8-208-208)

因為身心障礙支持性就業的宗旨包含提供穩定的就業機會，但從訪談中得知台中市身心障礙者會有重複進入身心障礙支持性就業服務體系的情況，並未能有效地使身障者穩定於就業市場中，因此當身心障礙就業服務員在脫離工作場所，後續的追蹤輔導服務仍需持續維持，以改善身心障礙者就業服務員脫離，其資源亦跟著脫離的情形。

## 二、與身心障礙者家長互動上之困難

而在身心障礙就業服務員與家長的互動上，通常身心障礙者家長對於身心障礙者就業的態度呈現兩極化的現象，有一部份對於身障者的就業全權交由身心障礙就業服務員處理，另一部份則因為對身心障礙者保護過當，此兩現象皆使身心障礙就業服務員在進行協助時面臨到困境，下列將針對此二現象分別進行探討。

### (一) 身心障礙者家長態度放任

因身心障礙者的家長自己有工作在身，無法時時刻刻陪著孩子一同協尋工作，而將媒合的工作全權交由身心障礙就業服務員來處理，但因孩子長期未獨自與社會接觸，對於社會仍存有畏懼，且對家庭的依賴性無法在短時間消除，使身心障礙就業服務員在協助身障者時會有許多困難產生，難以順利地與身障

者接觸溝通，了解其實際的狀況，故家長在將孩子帶往就業服務處時，應和服務人員建立良好的溝通管道，隨時掌握身障者的狀態，使身障者能更快融入社會之中。

服務上面的話大概就是跟案家要怎麼樣去溝通，因為通常案家對於個案有一些都是不管，不然有一些就是有點過度保護過度干涉。(N6-106-106)

這個就是我們家長的心態，比方說他如果碰到的是類似精障的更麻煩，家長總不能讓自己的小孩一直待在房間裡或是關在裡面，家長總是希望讓他出來，...其實有的好一點的家長會陪他出來，...他只有說就丟給就業服務員全權去處理，當你去接這個個案的時候，第一個他們都有很大的依賴性、陌生性，碰到陌生人的話，他絕對不會去跟你做任何接觸。(N7、N8-162-162)

## (二) 身心障礙者家長保護過當

有時候則會遇到孩子有意願出來工作，但因為身障者的想法和家長的理念不一樣，使身心障礙者無法完全照自己的工作意願工作，造成就業服務員不知道該採納何者的意見，再加上家長對於孩子的保護過多，難以放心地讓身障者獨自工作於競爭性就業市場中，使身心障礙就業服務員在協助身心障礙者就業上增加一些限制。

因為之前有個個案他自己想要找洗車工作，...就業服務員有成功帶他去面試，雇主也願意錄取他，可是家長知道他接下來要去做洗車的時候，家長就開始有意見講說洗車很危險，...其實家長對職場不一定了解，...因為有時候可能個案想做怎樣的行業，可是家長會覺得我的小孩沒有辦法做，我們常常在面試的時候會有家長或是家人一起陪同他去面試，我們現在都會把他們擋在外面，因為他們進去面試場合的話，他們都會開始講說我的小孩沒有辦法做這個或是說這個太辛苦了。(N7、N8-164-168)

有的人來看我們手搖車，一個小兒麻痺的，他爸爸、媽媽、叔叔都過來，都說這個危險，30幾歲整天都把他關在家，...媽

媽都在旁邊呵護著，我就在旁邊說，你這樣顧你可以在顧幾年？你如果不在了他怎麼辦。(N2-45-45)

由於家長對於身心障礙者的保護過度，使身障者難以習慣工作上的進行模式，且對身障者工作抱持許多期望，因此身心障礙者就業服務員在媒合職務上需另將家長的想法納入考量。

最近有個孩子他是智能障礙中度，可能因為之前家裡保護的比較過度，他出去人家在講，他並不是這麼地聽，...因為家長的孩子又高又壯，然後他們會覺得說講都聽得懂，就認為都很棒，...就他會認為他的孩子應該可以有更多薪資。(N9-127-127)

案家願意幫忙一起來協助的話這是很好的，但是也有一些案家就是過度保護，所以中間會有一些困難，或是案家跟案主本身就是福利的依賴者。(N5-154-154)

雖然家長協同關注身障者的就業狀況，能使身心障礙就業服務員更加熟悉身障者的狀態，但有時太過於保護，反而會使身障者在就業上添上框架，難以使身障者融入於社會中，因此適時給予身障者獨立生活於社會的機會，不僅能讓身障者熟悉與他人相處的模式，也能讓身心障礙就業服務員有更大的協助空間。

### 三、提供雇主服務上之困難

從訪談文本中得知台中市身心障礙就業服務員與身心障礙者雇主合作時，最常面臨到的困難為「雇主對身心障礙者認知不足、多數雇主配合願意願不高」二者，由於雇主對於身障者的不了解，而使雇主在進用身心障礙者時會產生疑慮，因此身心障礙就業服務員在進行工作媒合時會遭遇到困難，下列將就這兩點進行說明。

#### (一) 雇主對身心障礙者認知不足

難以自行活動的標記已烙印在社會大眾對於身心障礙者印象之中，但由於身心障礙類別分為許多種，並非所有的障礙者皆行動不便，雇主常以原本對身心障礙者的認知來評定是否進用身心障礙者，未能實際了解身心障礙者的狀況，使得身心障礙就業服務員難以順利地為身障者媒合工作。

社會大眾對於身心障礙者認識不足，可能推廣比較不夠，...我們推的個案大概都只能做傳統產業的，因為他們一定要用人，...他們要做簡單、重複性高的工作，那就是通常是我們一般人比較不喜歡做的，...可是他們對身心障礙的認識就是斷手斷腳，或者是聽到智能障礙就覺得他們什麼都不會。

(N6-94-94)

我覺得大部分的廠商對身障者還是沒有很大的了解，因為身障也真的是比較複雜，...所以因為也很難跟他們說身障者就是長什麼樣子，...除非他們真的有接觸過這樣的個案，可是有時候會滿有一些既定的印象。(N5-132-132)

雖然在工作環境中的確會使身障者碰到一些阻礙，但其實政府是有相關協助可以在職務或環境上進行改善，不過雇主常因為缺乏對於身障者及相關輔助政策上的認知，而拒絕進用身心障礙者。藉由增加推廣相關訊息的頻率，讓社會大眾多了解身心障礙的狀況，對於雇主在進用身心障礙者的態度上會有所影響。

他們可能一想到身障者，就會委婉的說這個工作不適合他們，我們這個可能很難...，可是其實再怎麼難的東西，你還是會有很簡單或是一定很重複的東西，...他們認識上也不多，可能就是比較沒有機會。(N5-138-140)

初期在開發廠商的時候可能推會比較困難，因為會覺得就是危險、覺得他們沒有認知能力，有一些是真的可能環境比較危險，或者是他們工作環境的確很危險，...可是有一些其實沒有那麼危險，但是我們可以藉由一些職務再設計做到一些幫助，可是他們就會拒絕。(N6-96-96)

## (二) 多數雇主配合意願不高

雖然雇主因法律規範要求，有僱用身心障礙者的需求，但身心障礙者在工作上的能力不足，是使雇主拒絕進用身心障礙者主要的原因，因此在身障者能力的選用上，為雇主優先考量的順序之一，因此提升身心障礙者的工作能力亦能提高雇主進用身心障礙者的意願。

很多我們要推進去還是很難，雖然他們有定額進用的需求，我們有去跟他拜訪過，也有讓個案去面試過，可是他們都還是拒絕掉了，如果一定要僱用一個身心障礙，他們一定也想挑能力好的。(N7、N8-233-233)

要看雇主的配合度，有些雇主可能覺得不適合就開除，但仍是有些雇主會覺得及時他工作績效不好、效率差，但還是會願意讓他慢慢的工作。...大部分的不配合通常是他們覺得功能不好、效率不好，不符合他們對於績效的期望，可能就會直接拒絕，甚至有些廠商他們會排斥使用身心障礙者(NI-42-96)

#### 四、與政府機關合作互動上之困難

台中市身心障礙就業服務員在執行身心支持性就業政策時，除了與個案、個案家長及雇主互動上有些困難，在與主要提供經費來源之政府機關合作互動上，也有一些原因會使身心障礙者就業服務員執行政策時產生困難，而藉由訪談文本中歸納出「政府經費補助不穩定、政府資源分配不均、與職業重建個案管理員合作衝突」三點，下列將針對三點分別進行探究。

##### (一) 政府經費補助不穩定

今年年初的時候，因為地方政府在身心障礙支持性就業政策預算案件遇到些許問題，使承接的組織人員未能如期執行工作，雖然此計劃案件是每年固定都會執行，但計畫是以一年一標的形式進行，身心障礙就業服務人員仍會因遭遇到延宕的狀況，心裡對於政策產生不確定性，也會認為此工作相較其他工作來說感覺較不穩定，因此在月初執行身心障礙支持性就業政策時面臨到了困難。

今年的突發狀況就是說經費卡在市議會，按照你標案件的工作法令是有規定的，應該是要有持續性的東西就可以比照去年決議的東西來去延續的來做，...那你不能把這個問題丟給協會或是丟給下面要承接的東西去承擔，讓下面的就業服務員、協會，或許連身心障礙，你要服務的東西都變成一個未知數。  
(N7、N8-153-153)

標案延宕的問題，像今年他一延再延，...今年因為卡在市議會市政府總預算沒有過，...那這對機構來講可能就業服務員的人事成本就要自籌，就是一些行政作業上面的不確定性、不穩定性，他一定會有招標，但他就是給你一延再延，...就是一個很大的負擔，其實對機構來講這是法定業務，他一年一標，一年一標其實對機構來講就是有風險。(N4-68-68)

由於標案的延宕，而使政府計畫的經費並未能如期的給予執行組織單位，而在標案延宕的期間，承接組織必須自行募款、籌備經費，以提供人事或執行等相關經費，這對於某些承接組織來講是比較大的困難，因為組織的規模本來就不大，且難以在短時間內籌備足夠的經費以執行此政策；而對於身心障礙就業服務員而言，若組織難以籌備到足夠的經費，在執行政策的經費以及個人的薪資都會有影響，更難以得到其他該有資源補助，使組織本身以及身心障礙就業服務員二者面臨到難以解決的困境。以下列舉 N5、N6 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>31</sup>。

可是我們今年政策上比較有問題，所以我不知道今年會不會達到，因為我們一月的薪水經費時候是有協會自籌的，然後二月的話是突然臨時變成時薪制的，...其他單位有一些是基金會，他們可以用自己會內自籌，...可是我們協會就是專款專用，所以我們變成就業服務員就沒有地方可以去。(N6-74-78)

今年就發生一個問題就是因為今年預算被卡住，而且我們是委外的發案，又卡到採購法，所以變成我們第一個月的薪水是我們協會支付的，...二月的話因為我們協會比較小，他真的沒辦

---

<sup>31</sup> 訪談編碼 N1-68-68。

法支付我們，就變成是購買式的服務，以時薪計算，你做多少就給多少時薪。(N5-62-62)

因此在穩定其標案計畫，並且按照計畫內容規定來執行，使經費來源能夠穩定，避免遭遇到財源不足的狀況，使身心障礙者就業服務員或身心障礙者本身的權益受到影響。

## (二) 中央及地方資源提供落差

台中不僅只有地方政府執行身心障礙就業協助相關政策，於中央亦有提供類似的服務內容，此二政策的目的是為了協助身心障礙者能順利就業，但在給予的資源卻有些差異，中央的補助相較地方的補助較為充足，由於此次受訪的對象皆屬於地方性的身心障礙者就業服務員，因此得到的資源相對於中央的身心障礙就業服務員來得少，而使其在執行上未能有足夠的補助使其順利執行。

因為台中市政府勞工局對雇主端的獎勵措施比較少，...對雇主來說，你跟雇主說你只要進用身心障礙者，舉例前三個月政府幫忙出一半的錢，這種類似的獎勵措施台中市政府勞工局比較少，相較於中央勞動部勞動力發展署，...他們手上可以用的資源就比較多，...他們獎勵雇主的獎助措施就有分很多種，有補助雇主與身障者本身的，他們不管在補助的時間，比如說三個月、六個月，又或者是補助的金額都是比較高。(N4-82-82)  
中央的錢比較多...像說我們用「訓用合一」是勞工局，就是直接上線算我們就業服務員的業績量，但是運用「職場學習再適應」屬於中央的，他因為有三個月，前三個月進去不能算我們就業服務員的業績，所以我知道是很多就業服務員不願意用，因為我必須要他真的耐過三個月，變成說要六個月，我們才可以算業績。(N9-49-52)

由於身心障礙支持性就業政策在中央與地方的補助資源有落差，雇主在選擇補助時也容易選擇中央較高的補助方案，使地方身心障礙就業服務員在將身心障礙者推介給雇主時，因為地方的補助經費未能和中央的補助經費達到相同

的額度，雇主因為補助金額的多寡來取決是否進用此身心障礙者，因而產生地方成功推介的機率比中央成功推介的機率還來得低的情形出現。

不過他們資源也是挺多的，有時候比我們還吸引雇主，因為他們那邊就直接給錢嘛，當然雇主最愛錢了，但是我們這邊已經提供一個人力了，所以錢當然不可能給的那麼足夠，可是對雇主來說你這個人我也有旁邊的人啊，我哪需要你這個人啊？有時候就有這樣的衝突。（N5-48-48）

就業中心的身障就業服務員他們可以掌握運用的資源就比較多，他們提出來的獎勵雇用措施的誘因就比較大，對市政府勞工局來說，我們這邊可以申請的是「訓用合一」，這個「訓用合一」就是最長只有三個月，而且是只有補助雇主基本薪資的一半，...有些他們是全額補助 22K，地方政府的補助是薪水的一半，另外一個是中央單位就業服務中心推過來的可以 100%補助，前幾個月公司都不用出到錢，那你要是老闆當然會選擇後者。（N4-83-86）

由於台中市中央及地方皆有身心障礙就業服務員在此協助身心障礙者就業，雖然這樣的方式可以讓身心障礙者有不同的選擇模式，但對於身心障礙者就業服務員們來說，彼此就會有競爭性情形的狀況出現，因為中央的資源較為充足，使地方性身心障礙支持性就業服務員常處於弱勢的狀況之中，在推介媒合上較常出現困難。

就是知道的話會很想要那個資源，變成我們就業服務員要想辦法去連結這個東西，...因為他們就服台也有被規定要去找廠商來登記放在台灣就業通上面，當然會跟他們說我們有這些資源，所以你們可以用...所以有時候變成廠商他們知道有這個資源可以拿錢，...我們就是要想辦法去能不能連結到這個資源，如果連結不到，我們個案可能就真的沒機會了，所以會有點在爭搶的感覺。（N5-186-186）

就是中央他比較有錢，因為其實中央他們自己也有再接這個方案，他們也有就業服務員，但是他們的服務模式跟我們地方的是不一樣的，因為他們自己有就業服務員，所以他們有一些方案還是希望是他們自己的就業服務員去運用。（N9-54-54）

雖然中央與地方補助上有差異之狀況常見到，但資源的連結管道需要更加的健全，使雙方資源相互交流以避免惡性的競爭出現，減少地方身心障礙支持性就業服務員執行上的困難，方能有效地達成讓身心障礙者穩定就業之情形。

### (三) 與職業重建個案管理員合作衝突

由於身心障礙支持性就業服務員所接到的個案，皆需從職業重建個案管理員那端發配下來的，且於結案時亦需得到職業重建個案管理員同意，因此雙方有時對於身心障礙者個案會抱持不同的意見看法，而在執行過程中無法順利達成共識，因此身心障礙支持性就業服務員難以順利地依照自己的看法給予身心障礙者協助，身心障礙者亦不能得到良好的就業機會及服務品質。以下列舉 N3、N5 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>32</sup>。

*我們資源是統一給職管員去轉，所以變成我們要自己跟他們溝通，溝通的好就覺得也還好，但是如果溝通的不好，就是會卡住，像是兩個專業人員在那邊僵持。(N5-98-98)*

*職管員願意有一些彈性，我們就會有可以連結的地方，...那確實我覺得應該是要多方合作，當然他有一個標準作業流程，那我們盡可能配合，但在這個標準中能不能有些彈性針對不同的障別...。(N3-41-41)*

有時會出現的狀況是職業重建個案管理員與身心障礙支持性就業服務員對於身心障礙者的評估會有差異，由於職業重建個案管理員會先對身心障礙者評估，而後依照其狀況及需求派給各身心障礙支持性就業服務員，但從訪談文本中得知，有時職業重建個案管理員對身心障礙者的評估並非那麼的準確，而到身心障礙就業服務員端時又必須再重新評估一次，又或者個案並非適合進入到身心障礙支持性就業的體系中，使身心障礙支持性就業服務員在媒合上遇到

---

<sup>32</sup> 訪談編碼 N7、N8-119-123。

困難。以下列舉 N4、N9 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>33</sup>。

職管員那邊就要作分流，今天他的能力很弱，竟然派到我們這邊來，那這就表示有問題，... 會派到我們這邊來講，除了就業動機外要有就業能力，而且他的能力要適合在一般競爭性的職場，假如不符合這些要件的話，他應該是要再去進行職業訓練或是庇護，這個是職管員要去分流的。(N4-27-27)

跟職管這邊其實在於個案的評估我們還在磨合，因為會覺得他們的評估還不是說跟我們想要的還能夠相符，所以其實我是已經變習慣了，然後你給我，我自己再評一次，我會有這樣的一個心態，因為其實會有很多的衝突，... 有時候他評的跟我評的是有落差，... 會覺得個案來，他明明走路就不穩，還邊流口水，講話又不清楚，可是你告訴他要做客服，就會有類似這些的情況。(N9-77-77)

因為職業重建個案管理員隸屬於地方政府，職業重建個案管理員與身心障礙支持性就業服務員的角色關係會有上對下的情形出現，有時雖然不能完全認同職業重建個案管理員的想法，但因為角色關係的因素需要配合其想法進行，使身心障礙支持性就業服務員需配合職業重建個案管理員。

公部門的角色因為他們是主管機關，那講好聽都會是說夥伴關係，但其實都是上對下，... 有時候一些做法就是我們要配合他，舉個例子來說職務來講，我們就業服務員要去支援職管員，雖然次數不多，... 可能職管員通通要去上課、開會，我們就業服務員外包單位就要去支援。(N4-70-70)

可是其實我們對職管員的評估滿常會有一些爭議的，說好聽一點我們可以跟他討論，可是說難聽一點有時候覺得職管叫你這樣做，你只能照這樣做的感覺。(N7、N8-101-103)

---

<sup>33</sup> 訪談編碼 N5-110-112。

藉由增加與職業重建個案管理員的溝通機會，使雙方能順利地達成共識，互相交流對身心障礙者個案的想法，以合作關係的模式來進行，使身心障礙者更能融入就業市場，並解決雙方之間的角色衝突。

## 貳、身心障礙者雇主接受政策協助困難

從訪談文本中得知，台中市身心障礙者的雇主在接受身心障礙支持性就業政策相關的協助所遇到的困難，主要可以分成「難以找到合適的人選、對身心障礙就業相關補助資訊認知不足」兩個部分，下列將針對這兩個部份分別做討論。

### 一、難以找到合適的人選

有時候工作有特別的技能要求時，會依照工作內容的需要找尋合適的人選，這樣子的徵選方式對一般者或身心障礙者並無太大的差異，但由於身心障礙者在就業能力上，有時相較於一般者較弱，因此雇主會遇到有意願進用身心障礙者時，找不到合適人選之情形；又或者當身心障礙者有特殊專長時，卻沒有合適的職缺可以讓身心障礙者發揮，由於這樣的情形難以順利地媒合身心障礙者與雇主雙方。

像最近有其他單位開出的職缺，因為之前學校方面我們有拜託他們找輕度、會操作電腦簡單的功能等，對這些小孩來講是很吃力的，我們碰到這個問題沒有辦法去做很好的媒合，也就是說有這樣的人才我們的職缺沒有，有這個職缺但人才不見得可以提供，會有這個問題。(H1-76-76)

除了對於身心障礙者技能的要求外，工作環境是否合適身心障礙者，對於雇主來說也是很重要的考量，根據勞動部 2017 年的統計數據<sup>34</sup>來看，成功推介給身心障礙者的職務，以基層技術工及勞力工人數最多，但也因為此類型之

---

<sup>34</sup> 2017 年身心障礙者就業服務之有效求職推介就業人數-職業：民意代表、主管及經理人員：186 人；專業人員：1,083 人；技術員及助理專業人員：1,394 人；事務支援人員：4,137 人；服務及銷售工作人員：3,728 人；農、林、漁、牧業生產人員：332 人；技術有關工作人員：1,617 人；機械設備操作及組裝人員：4,131 人；基層技術工及勞力工及其他：12,816 人。(中華民國勞動部，取自於 2018 年 5 月 20 日)

工作環境有些具有較高的危險性，對於行動不便或是缺乏注意力的身心障礙者來說，比較容易發生一些工安意外，因此雇主在選用身心障礙者時，需根據公司的工作環境來挑選合適的身心障礙者，以避免使身心障礙者因為工作而導致受傷的情形。

因為有些行業真的是不適合，雖然不適合的行業也是會有合適的工作，但問題是他工廠環境適合他進去嗎？他逃生會不會有困難？某些行業其實你就不用刻意硬是要他去上班，...我是覺得可以應行業別來做調整，所以在某些細節上真的需要考量，或者是有時候聽聽工會的意見。（N2-79-79）

他不曉得到哪裡去找人，那找到的人他可不可以勝任，這是雇主比較擔憂的部分，他更有困擾的是安全性問題，所謂的工安，你如果身心障礙者一個恍神，那發生的工安意外就會記在工廠上，所以一般現在的工廠他衛生安全人員他壓力會很大。（H3-54-54）

由此可知雇主在選用合適的身心障礙者時遭遇到一些困難，除了需要考慮身心障礙者的能力外，亦要考量工作環境是否對於身心障礙者帶來危險，因此當身心障礙就業服務員提供給雇主相關服務時，應加以了解雇主所提供之職缺的工作內容，並且熟悉其工作環境，才能將合適的身心障礙者順利地媒合給雇主。

## 二、對身心障礙就業相關補助資訊認知不足

從而得知，其實大多數的雇主一開始對政府給予相關僱用身心障礙者的補助政策都不了解，皆是透過與身心障礙者或身心障礙就業服務員接觸後才得知有此補助，因此政策資源並非能有效地利用，讓雇主在進用身心障礙者時未能得到該有的協助及補助。若能讓雇主能更清楚地了解現有政策補助狀況，且能即時地給於其協助，對於改善雇主在進用身心障礙者時的困難是會有幫助的。

以下列舉 N5、N7、N8 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>35</sup>。

基本上雇主提出來當然也是有，可是那個其實都是比較有經驗的雇主...可能要有僱用過身心障礙過他們比較會知道這一點，因為這個說真的普及率沒有很高。(N7、N8-17-19)  
他們其實不太知道，...我覺得他們對這個資訊其實還是沒有那麼了解，可能會需要我們提出說，在我們僱用之前就預設這個個案可能會需要用到職務再設計，那我們就會提醒他，如果需要的話我們這邊可以幫忙連結資源這樣。(N5-152-152)

### 參、身心障礙者接受政策協助困難

從訪談文本中得知，身心障礙者在接受政府支持性就業政策的協助時，主要面臨到的困難有「就業服務員不清楚身障者實際狀況、與就業服務員溝通合作上的困難」兩個部分，下列將針對碰到的兩個困難進行說明。

#### 一、身心障礙就業服務員不清楚身障者實際狀況

由於身心障礙有分為不同類別，每個類別的需求以及困難之處皆會有所不同，因此身心障礙就業服務員在協助不同障礙類別，所遇到的狀況會有所差異，導致就業服務員未能完全了解各個障礙的狀況，使得無論在溝通或者協助上，身心障礙者之情形有時難以清楚地讓就業服務員知道。

因為就業服務員他本身擅長的身障領域是可能智能障礙、精神障礙或肢體障礙那一類的障別，所以其實他常在聽我講說我的工作有什麼困難，他有時候會不太理解，或者是說傳達給主管的意思可能有一些偏誤，因為他本身就是沒接觸過什麼視障者。(D2-76-76)

因為視障領域相較在整個障礙領域裡面來講，算是比較少這樣的專業人員跟理解吧，...我們整個中心都是在做身障服務，可是真正有在接觸視障的其實很少，這部分其實也是我在職場裡面遇到一個很大的問題，就是可能沒辦法那麼容易地去解釋

---

<sup>35</sup> 訪談編碼 N4-44-44。

我的一些狀況，或者是讓他們理解我的一些慣用的方式。

(D2-92-92)

雖然目前已有標準的評估工具來評定身心障礙者相關就業能力、狀況，但身心障礙者實際的狀況或心理的狀態，有時很難用量表的方式測試出來，因此評估的結果和實際狀況間會有落差，且從訪談中得知，目前我國的評估標準大多效法外國的模式，但我國身心障礙者的狀況和他國身心障礙者的狀況有所差異，使得評估的結果無法真正呼應身心障礙者實際狀況。

他們在做職業評量的時候有一個部分就滿不錯，他們有到職場去實務評量，這件事情就很好，那你到職場去職務評量的時候比較能夠測得出孩子具體的東西，量表可以測的只是方向，量表很難測到具體的東西，... 這個職場的環境、人員都是干擾因素，你今天做評量都是文字上的，都是現場一個很簡略的，事實上很難去測出在實際上運作的困難。(N3-21-23)

從身心障礙福利這一個區塊，包括你要用到什麼東西，都一定要用到一個叫做評估，那評估就是牽涉到專業人員，... 但那專業人員目前是跟身心障礙朋友這邊有一點脫鉤，而且是有滿大的衝突性產生，因為目前的評估我們大多都學外國，但都是學半套，... 我們有我們的文化在，你評估完到最後還是會有問題產生。(H3-07-07)

從上述得知，有時身心障礙就業服務員不僅無法了解各個身心障礙類別實際狀況，在評估結果上也未能確切符合身心障礙者的情形，因此增加服務提供者對身障者各類別的相關知識，並根據我國身障者實際狀況，發展出適合我國的評定標準，能更明確地了解身心障礙者的實際需求以解決其就業之困難。

## 二、與提供就業服務相關人員合作上的困難

當身心障礙者在接受就業服務時，會面對到許多不同的服務人員，雖然各個服務人員都有其專業性，但對身心障礙者來說在進行每一次服務時，需要對每個服務者說明自身狀況，由於一直在進行重複的動作，需要等待不同服務者的回覆，使身心障礙者認為難以有效率地達成就業的需求。因此在服務同一位

身障者時，提供服務者首先應要先清楚地了解身心障礙者的狀況，並且相互連結身心障礙者的資訊，使服務內容串連延續下去，不是當一個服務停止時，下一個階段的服務又要重頭開始，提高就業服務的效率。

*社政端每次來的人都不一樣，所以我可能每次都要重新再跟這個來協助的人去解釋我的狀況，或是我需要他協助的東西，...可是試過好幾個法都是那還不如我一個人來做更快，等於就是我還要一直跟他討論、傳達我要打上去或者是做出來的東西是什麼，那這個情況的話就不如說我自己做會比他更快。*

*(D2-90-90)*

*就是可能在雙方資訊的提供上，那時候也對內容不太了解，因為有時候討論完之後，就下一次你再過來，就還是在做重複的事情，有點這種感覺。(D3-42-42)*

#### 肆、小結

藉由上述的分析結果，將身心障礙支持性就業政策之利害關係人所面臨到的困難分為三個部分探討，身心障礙就業服務員的部份分為「協助身心障礙者之困難、與身心障礙者家長互動上之困難、提供雇主服務上之困難、與政府機關合作互動上之困難」，而在「協助身心障礙者之困難」中包含難以熟悉精神障礙者之狀況、身心障礙者年齡經驗影響及難以掌握個案需求，「與身心障礙者家長互動上之困難」中包含身心障礙者家長態度放任、身心障礙者家長保護過當，「提供雇主服務上之困難」中包含雇主對身心障礙者認知不足、多數雇主配合意願不高，在「與政府機關合作互動上之困難」中包含政府經費補助不穩定、政府資源分配不均及與職業重建個案管理員之合作衝突；另在身心障礙者雇主的部分則分為「難以找到合適的人選、對身心障礙就業相關補助資訊認知不足」；最後身心障礙者本身接受政策協助的困難在於「身心障礙就業服務員不清楚身障者實際狀況、與提供就業服務相關人員合作上之困難」，從而得知台中市身心障礙支持性就業政策利害關係人面臨到的困難，以增加協助而改善現有之困境。

## 第二節 需求層面之訪談分析

此節主要的目的為探究身心障礙者支持性就業政策利害關係人，除了目前已接受到的協助外，在執行或接受政策上還有什麼其他的需求，使其在執行或接受身心障礙支持性就業時能更加順利，而本研究的研究對象有三者，且三者對於政策的角色地位皆有所差異，因此將針對不同的研究對象分別探討。

### 壹、身心障礙就業服務員對於政策之需求

從訪談文本中得知，身心障礙就業服務員對於台中市身心障礙支持性就業政策的需求包含「提供穩定的就業機會、增加相關教育訓練」二者，因此就業服務員在意的部分主要於有無穩定的工作機會以及提升自己能力，下列將分別探討這兩個部分。

#### 一、提供穩定的就業機會

因為台中市身心障礙支持性就業政策是藉由委外的方式推動，並以一年一標的方式進行，各組織並非固定每年都會承接此案子，由於真正執行此政策的為身心障礙就業服務人員，若組織未能承接案子，就會面臨到失去工作的困境，因此這樣的工作模式對於身心障礙就業服務員來說較不穩定。

*我覺得沒什麼保障，因為我們前面才沒工作，那時候覺得沒什麼保障。(N6-126-126)*

*既然這是法定業務確定一定要提供的協助，那每年都會標，那為什麼不改個三年期或五年期的，...對組織來講他這個計畫如果是三年期或五年期，那是不是說對組織來說很多不確定的因素就可以排除。(N4-68-68)*

另外從受訪的身心障礙就業服務員中得知，若能將執行標案的期間拉長，亦可以排除他們的就業不穩定性，也因為這個政策屬於長期連貫性執行的政策，並非屬於短期操作，若將執行期間拉長，可以維持身心障礙就業服務員在

協助身心障礙者就業的延續性，並能降低個案交接上的困難，因此若能排除此困境，不管對組織或者身心障礙就業服務員來說，皆屬其主要需求所在。

因為今年這件事情，那時候就有說可不可以一次申請兩三年，保障人員的穩定，不要那麼大的流動，因為你這樣人家還會想說那我真的要繼續在這領域嗎？(N5-96-96)

我會覺得這個方案可以至少三年，不用讓我們一直動來動去，因為我會覺得我做那麼久，也不敢要求說就是承諾我們永久僱用，...因為像今年初有出現一些狀況，...這樣的變動真的也會讓我們就業服務員更造成不穩定，...像這次的事件，也有幾位優秀的就業服務員就離開了，...那我會覺得一個人如果不安定了後，又做人的服務，我覺得是說會比較難。(N9-65-65)

## 二、增加相關教育訓練

由於台中市現階段對於身心障礙就業服務員的訓練課程，其多以學術理論的方式呈現，但從訪談中得知受訪者希望能以實務操作或者案例說明的方式來進行訓練，從實際的案例中了解身心障礙者的狀況，並可以藉由透過與督導的學習，得知他人的工作經驗，將他人成功的經驗成為自己學習的榜樣。以下列舉 N7、N8、N9 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>36</sup>。

只是我自己會比較喜歡實務上的，...所以對我來講我沒有一些進入職場的概念，我進來的時候幾乎完全都沒有那些概念，也沒有一些工作經驗，其實我會覺得如果有一些實務經驗的分享，我覺得我會成長得比較快啦。(N7、N8-117-117)

因為這個也只能透過像我們的督導，透過督導吸取其他的人接觸的經驗，因為這方面有時候也沒辦法說去上課或者說他們也沒有一個比較固定的模式。(N9-109-109)

身心障礙就業服務員所服務的對象包含多種身心障礙類別，但他未能完全了解所有障礙類別的狀況，因此在進行服務時難以掌握個案的特性以及身心狀

---

<sup>36</sup> 訪談編碼 N6-196-196。

況，使得在協助上面臨到一些困難，因此身心障礙就業服務員希望能夠了解不同障礙類別的特性以及實際之處，且因為我國障礙類別主要分為八類<sup>37</sup>，其中又細分為不同類型之障礙，非短時間能夠清楚地了解其狀況，故需要長期穩定的訓練教育，才能持續地了解身心障礙者。

就是對於身心障礙類別的認識，...因為我們每一次接案不一定都是一樣的，...舉例像我最近接到一個就是智能合併精神障礙的，可是就是對於他的用藥跟打針那些如果我沒有很了解的話，我就沒辦法清楚這個個案的狀況，...所以我覺得如果你一開始就有訓練對於他們大概的了解的話，你比較知道怎麼樣去跟他們建立關係，然後還有他們在推的時候需要的是什麼樣的輔助。(N6-84-88)

但是實際操作的時候也可能會一直遇到不同障礙類別的人，所以也許可以說不能說只有訓練，應該說一直都需要長期給予資訊。(N6-128-128)

除了增進專業知識外，個人心理的輔導亦不能缺少，由於身心障礙就業服務員的工作需大量接觸到身心障礙者，必須先穩定自己的情緒才能好好的服務他人，因此若能增加相關心理諮詢輔導的課程，再加上專業知識搭配實務的訓練，能加以滿足身心障礙就業服務員在教育學習上的需求。

我會很希望說可以多這方面的療癒，讓我們自己的心能夠更靜下來，因為面對外面都是躁動，我覺得自己如果也跟著一起躁的話，其實比較不好，我以為我會傾向療癒方面、讓自己能夠學習安靜的課程能進來。(N9-69-69)

## 貳、身心障礙者雇主對於政策之需求

從訪談文本中得知，身心障礙者雇主在接受台中市身心障礙支持性就業政策的需求包含「提供相關教育訓練、協尋符合工作要求的身障者」兩個部份，因此

---

<sup>37</sup> 《身心障礙者權益保障法》第 5 條：一、神經系統構造及精神、心智功能。二、眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛。三、涉及聲音與言語構造及其功能。四、循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能。五、消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能。六、泌尿與生殖系統相關構造及其功能。七、神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能。八、皮膚與相關構造及其功能。(全國法規資料庫，取自於 2018 年 5 月 22 日)

給予雇主身心障礙者的相關知識訓練以及提供能力達到要求的身心障礙者為雇主的主要需求，下列將針對兩個部份分別探討。

### 一、提供相關教育訓練

因為雇主通常未能了解身心障礙者的狀況，在管理及溝通上會面臨到些困難，必須更加費心地與他們互動，但現有訓練政策多為提供給身心障礙者，在雇主方的訓練則較為缺乏，因此給予雇主此方面的訓練，除了符合雇主需求外，對於雇主與身心障礙者間的協調配合能加以改善。

*H1：管理上真的是要一再的跟他們做互動，我們的站長在有身障服務者的時候，就要比其他正常管理的站長更花費心力。*

*R1：有沒有一些像政府的相關政策，是會給予像業界有在進用身障者的一些主管級別的人，做一些管理相關的訓練？*

*H1：我覺得他可以提供這種資源給我們。（H1-78-80）*

### 二、協尋符合工作要求的身障者

雇主在進用身心障礙者時，主要的考量為身心障礙者的能力，因此身心障礙者能否勝任職務亦為雇主僱用的主要關鍵，但目前碰到的狀況為大多身心障礙者難以順利執行工作內容，其所學的專業技巧並非能在職場上運用，因此雇主希望能藉由多了解外界職場實際的工作內容，給身心障礙者的訓練加以調整，使其所學能符合職場需求，以順利僱用到合適的身心障礙者。

*因為他本身就是要來幫忙身心障礙朋友的，他不方便又來幫忙不方便，就會造成更多的不方便，所以這個部分比較不敢用，...但是我們也經過很多的考量，...他能不能勝任工作是我們評估的重點。（H3-40-40）*

*現在訓練的根本不是業者要的東西，現在你看到的智能障礙類都在做麵包，肢體的大部分都在訓練文書處理等，但根本有時候不是業者想要的人員...尤其最嚴重的是在我們的科技廠，...他們用的量就很大，但是我找來的人可以幹什麼，...所以我們現在提一個就是，他們到底缺什麼，因為現在身心障礙部分也*

開了很多的「職訓班」，但是職訓班他的連結性是不足的，訓練端跟用人端對連節性不夠。(H3-42-42)

### 參、身心障礙者對於政策之需求

從訪談文本中得知，身心障礙者在接受台中市身心障礙支持性就業政策的需求包含「增加就業媒合的機會、工作環境的改善」兩個部分，因此現階段的工作環境對於身心障礙者來說仍有不方便之處，另在給予多元的就業機會亦為身心障礙者的主要需求，下列將針對兩個部份分別探討。

#### 一、增加媒合就業的機會

身心障礙者常常出現不清楚職務狀況的情形，必須藉由和身心障礙就業服務員等人溝通才能了解職場，但因身心障礙就業服務員並非僅服務一個個案，有時會出現疏於協助的情形，使得身心障礙者媒合就業的機率降低，因此身心障礙者認為若能維持良好的溝通，並增加媒合就業的機會，亦為身心障礙者於就業前主要的需求。

RI：那您在就業上有哪一些需求呢？D4：我覺得應該是可以有更多媒合的機會。(D4-41-42)

我覺得是可能也是因為他們的個案量太多，所以基本上我可能會比較需要說，我覺得我投很多履歷出去，我不確定我可不可以做，所以有時候我履歷我不敢投，所以我就是需要靠跟職管員或就業服務員去溝通我現在遇到什麼樣的狀況與障礙，這部分可能因為個案量的關係，只能偶爾的跟你談一下。

(D1-58-58)

#### 二、工作環境的改善

身心障礙者在就業後會遇到難以方便行動於工作環境的情形，若未能加以改善，有時容易使身心障礙者產生危險，因此身心障礙者對於無障礙空間或工作環境改善的部分比較重視，無論是在上班的路途或者工作環境的改善，皆為身心障礙者在就業後，對身心障礙支持性就業政策協助上主要的需求。

從門口進來那個無障礙斜坡，加上附近的環境、交通各方面的，因為那邊車很多然後車子都亂停，人行道其實就很難走...地上會放一些箱子裝文件或一些東西，我常常就會因為視力比較差沒注意到就踢到或者是跌倒會有點小受傷，...我的座位附近就有一個個落差，..剛好有一個明明應該一整塊要是平地，可是它有一個地方就做成一個像小階梯這種感覺，那邊其實不管是在工作上還是在行動上其實都會有一些影響。(D2-74-74) 例如工作場所環境的改善，因為是自己上下班，所以在定向行動的訓練，不過因為當時也都還在找工作中，所以沒有到開始進入工作，改善環境的部分，就是比較前面的部分。(D3-34-34)

#### 肆、小結

藉由上述的分析結果，將身心障礙支持性就業政策之利害關係人對於政策的需求分為三者探討，其中身心障礙就業服務員的需求為「提供穩定就業機會、增加相關教育訓練」；在身心障礙者雇主的需求則分為「提供相關教育訓練、協尋符合工作要求的身障者」；最後於身心障礙者的需求主要在「增加媒合就業的機會、工作環境的改善」，從而得知台中市身心障礙支持性就業政策利害關係人對於政策的主要需求，並依照其需求改善現有的政策或補充其他的協助，使政策利害關係人能順利地執行或接受此政策。

### 第三節 順服層面之訪談分析

此節主要為探討身心障礙支持性就業政策利害關係人對於政策順服之狀況，先從了解政策利害關係的的順服程度後，再探究哪些因素為影響利害關係人政策順服程度的主要原因，以此本節將分為「利害關係人政策順服程度」及「影響利害關係人政策順服因素」兩個部分探討。

#### 壹、利害關係人政策順服程度

從 Tyler (1990) 的文獻中提到，若利害關係人對於政策的內涵以及執行過程，給予正面支持的態度，較可能產生順服政策的行為。另於吳宗憲 (2009) 的文章中說政策利害關係人對於政策的心理態度與表現行為皆呈現順服狀態的話，表示其順服程度高；相反的，心理態度與表現行為皆呈現不順服狀態，則順服程度越低。因此本段將分析身心障礙支持性就業政策之利害關係人對政策的順服程度，且探討利害關係人對於政策的心理看法，以及實際配合政策的狀況。

##### 一、身心障礙就業服務員順服程度

由此可知大多數的身心障礙就業服務員心理上是認同身心障礙支持性就業服務政策宗旨，認為透過執行此政策可以成功地幫助身心障礙者就業，並提供各方面的服務資源，協助身心障礙者解決就業上面臨到的困難，以利身心障礙者能更加融入於社會之中。以下列舉 N1、N9 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>38</sup>。

如果以十分來講應該我會打到八分九分，因為也做習慣了，老實講這個方案我覺得也幫助這些身障朋友很多，如果說以好的

---

<sup>38</sup> 訪談編碼 N7、N8-206-206；N4-88-88。

方面他又更單純化，有不同的專業人員，我覺得真的有實質的去幫助到身心障礙朋友。(N9-111-111)

我覺得這個政策本質上是很好的，身心障礙者比很多人想像的還多，如果有個穩定的系統可以幫助他們...，不僅對他們是好，對他們的照顧者及家庭也會提供支持的力量。(N1-90-90)

雖然多數身心障礙就業服務員認同此服務政策的宗旨，但由於此工作是以政府委外的方式進行，在委外的過程中及訂定之相關規範，使身心障礙就業服務員在執行上面臨到些許困難，使得身心障礙就業服務員對於此委外模式的流程規範內容，未能抱有較高的政策順服程度。

我覺得在就服這塊其實我覺得是很肯定，但是我覺得在市府端的話我覺得他們要重新去思考，...這個方案應該是一個持續性的東西，不是說會有什麼其他的狀況發生，...我們來承擔這個不管是人事的或是其他的費用，...尤其是比方來說我們的就業服務員，整個心都會有起伏，就面臨要繼續做還是不做還是怎樣。(N7、N8-149-149)

就是沒有對這類專業人員提供好的待遇，因為我們就是委外，...但是我們就是沒有受到一種相對的保障，...如果要是沒標到的話你就沒工作，...對我們而言相對的就是變成你都取決於這個單位跟政府間，或者他跟其他地方的標案而決定你的來去。(N6-146-146)

由於身心障礙就業服務員為身心障礙支持性就業政策的主要執行者，若未能配合政策的執行，此政策就無法穩定的推動，從訪談中得知身心障礙就業服務員於現階段並未有不配合政策之情況，但會因為某些政策內容執行的使用便利性，而使其增加使用的頻率，例如在「小額職務再設計」的部分，因為「小額職務再設計」的使用並不用經過繁複的程序，僅需經過身心障礙就業服務員評估即可申請，因此增加對於政策某些內容的配合度。

通常是小額的還是會比較高，因為小額是第一線我們這邊就可以做一些很簡單的提供，...所以最簡單就是我們花個一百多塊就可以幫他買一盒手套了。(N7、N8-59-59)

## 二、身心障礙者雇主順服程度

雇主大多對身心障礙支持性就業政策的執行方式抱持質疑的態度，認為現階段的執行模式並未能有效的服務給身心障礙者或者雇主，會有各方資源難以順利連結的情況，並且對提供服務人員的專業性產生疑問，因此心裡對於此政策的順服程度就沒那麼高。

職務再設計其實這幾年是做得很落實，但是我認為職務再設計比較有詬病的部分是，其實他政策是沒問題，職務再設計的評估人員的專業性會有一點質疑，因為現在我們已經講到 ICF，特殊教育講 IEP，都談到一個 I，就是個別化的部分。(H3-07-07) 在身心障礙者就業領域中，其實比較沒有辦法達成連結的部分，... 社政、勞政、教育這三個的連結目前是不足的，... 我覺得這種制度是不對的。(H3-23-23)

從訪談文本中得知，多數的雇主和身心障礙就業服務員合作頻率較低，很少主動透過就業服務員來尋求合適的身心障礙者，且在使用職務再設計或職業訓練等相關身心障礙支持性政策相對來說又更少，因此雇主在實際參與身心障礙支持性就業政策的配合度較低。由此而知，身心障礙雇主無論在心理上或者實際配合上，對於身心障礙支持性就業政策的順服程度皆偏低。以下列舉 H1、H2 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>39</sup>。

我們很少透過就業服務員，因為本身就有一個窗口在人力銀行，... 透過這個網站我們就有這樣的徵員；另外一方面是因為我們主動去找學校產學合作，產學合作的結果我們就會有人力來源，... 所以我們不太利用台中市政府的相關資訊。  
(H1-06-06)

R1：你們有透過就業服務員去幫忙找人嗎？H2：之前偶爾有，他會打電話跟我們聯絡引薦，然後他們會陪著人來...。R1：所以基本上現在的服務就只有再就業服務員的服務跟引進，那例

---

<sup>39</sup> 訪談編碼 H1-86-88。

如像職務再設計、環境改善、就業訓練等，目前是比較少受到他們的協助的。H2：對，沒有。(H2-37-40)

### 三、身心障礙者順服程度

因為身心障礙支持性就業政策的主要服務對象就是身心障礙者，直接提供服務予身心障礙者，身心障礙者於就業協助上確實有需求存在，故服務對於身心障礙者來說有實質性的幫助，因此心理上較認同此政策，順服程度也會比較高。

我覺得是好的，但是就執行來講就抱持一個不是很滿意的態度。(D2-104-104)

我覺得這整個政策是好的，因為就是談到身障者的社會參與、社會融合，對我來說我就是在媒合工作。(D1-89-89)

我覺得還是會需要，...他們在尋找上或對工作、雇主實際現況的了解上，可能會比我自己找還要來得全面，所以還是覺得如果有需要，還是會在申請，雖然可能他服務可能到一半或是前面而已。(D3-64-64)

台中市的身心障礙者大多數都有就業協助上的需求，所以都有接受身心障礙者就業服務員協助的經驗，受到協助的內容主要還是以媒合工作上為主，在更進一步的改善就業環境與專業能力的訓練上，接觸頻率相對較少。因此就身心障礙者對身心障礙支持性就業政策，無論在心理上或實際配合上，都有趨向於較高的順服狀況。

R1：那你有去過就業服務台嗎？D4：有。R1：他當初給你的服務模式有哪些呢？D4：媒合、評估你需要什麼，因為我是肢體障礙，就說找可以坐的工作。(D4-25-28)

大概從畢業前開始，因為到後期就是請他幫忙我找適合的職缺，持續有四五個月。(D3-18-18)

### 貳、影響利害關係人政策順服因素

根據林水波(1997)的書中以及相關研究發現，會影響到政策利害關係人對於政策的順服程度因素包含「行為動機」、「資源」、「規模」、「認知」、「外部環境」、「互動溝通」六個部分，但由於順服程度影響因素會依據研究個案的

不同而有所差異，而在本研究台中市身心障礙支持性就業政策研究中，會影響其利害關係人的政策順服主要因素，不僅限於文獻所提的六個因素，另外增加了「經驗累積」及「心理因素」二者，從訪談內容分析得知，此二因素只會對身心障礙就業服務員及雇主的順服程度造成影響，這兩個研究對象皆屬於協助身心障礙就業的角色，故順服影響因素會因個案角色的特殊性而有所變化。而本研究中資源與規模兩個影響因素具有相關聯性，故將兩者一同探討分析，因此下列將分別探討不同利害關係人對於政策順服的七個影響因素，包含「行為動機」、「資源規模」、「認知狀況」、「互動溝通」、「外部環境」、「經驗累積」及「心理因素」。

## 一、行為動機

### (一) 身心障礙者雇主

由於工作性質的不同，雇主對於身心障礙者的需求也會有所差異，從衛福部（2016）的身心障礙者勞動狀況摘要分析<sup>40</sup>資料中得知身心障礙者的職業主要以「基層技術工及體力工」為主，現階段提供給身心障礙者的職缺大多屬於非專業技術之職務，且因為現階段社會環境大多數的人都接受過高等學歷的教育，此類型的工作對他們來說較無吸引力，使雇主難以招募到員工，而增加雇用身心障礙者的需求，也因為此工作內容並未需要特別的專業技巧，可由雇主自行提供相關訓練，使在其他身心障礙就業相關服務上較無額外需求。

*因為我們就是清潔，應該是說工作性質，我們的工作內容我們自己的人教就會的話，其實基本上不太需要他們協助，除非他們心理上需要諮商，...我們自己就會教育訓練，來也是會有人帶。...因為我們這個行業缺的就是人力，因為不是一般的人會*

---

<sup>40</sup> 2018年5月29日，取自於衛福部網址：<https://www.mol.gov.tw/media/5758854/105年身心障礙者生活狀況及需求調查報告-勞動面.pdf>。

願意彎下腰去做這些工作，...因為清潔業就是缺人，很難應徵，但剛好他們也要符合。(H2-42-86)

需求量就沒這麼多，因為用人單位他有他用人的需求，還是要按照雇主的需求去執行，會比較穩定。(H3-86-86)

雇主進用身心障礙者除了可以滿足人力需求外，也可以得到政府經費的補助及社會的美譽，因為此誘因增加使用相關補助的頻率，使雇主因而產生有形或無形的利益；但相反的，若因為僱用身心障礙者使雇主減少利益，亦會對雇主對於政策的順服造成影響。因此在行為動機部分，身心障礙者雇主主要會以有無需求及利益誘因為對於政策順服的考量。以下列舉 N3、N5 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>41</sup>。

如果他想要錢又想要人力的話，他應該的意願是很高的，可是其實業者、廠商知道這個資源的話通常都會想用，所以其實他不會嫌麻煩。(N5-148-148)

一般在商言商他們要的就是有所謂的獎勵，再來是有政府部門講座、愛心企業的名譽，...例如這個企業有固定在做捐款或是定額僱用是足夠的，...這樣他以後去標政府的標案時是會有加分的。(N3-72-74)

## (二) 身心障礙者

由於身心障礙者在就業上常常遇到困難，相較於一般求職者來說，難以找到合適的工作，但主要是因為個人的身心狀況而產生需求，並非是有額外的利益誘因而受到影響，因而導致在接受身心障礙支持性就業服務協助有較大的需求存在。

因為工作本來就找不到，如果有機會就去做，如果雇主也願意的话我也可以試試看。(D4-66-66)

可是這個問題就是有沒有意願這件事情不是我能夠決定的，因為我今天就是需要這個東西需要這個服務，所以我才得用它，...所以我怎麼可能沒有意願。(D2-118-118)

---

<sup>41</sup> 訪談編碼 N9-54-54。

雖然身心障礙者在接受就業上的協助有實際的需求，不過在接受服務的過程中，並非所有的協助內容都能達到身心障礙者的需求且給予實質的幫助，也因為這樣的情形出現，使得身心障礙者在政策配合的程度上會有所影響。如同 Meier 與 Morgan (1982) 所說，無論是身心障礙者雇主或身心障礙者，政策利害關係人會先考量在接受政策後，能得到多少的利益或優勢，而影響對於政策的順服態度，使得「行為動機」為影響政策利害關係人的主要原因之一。

那時候職務再設計他們就想做一個蜂鳴器什麼的，然後遙控器按下去他會響就可以找到門這樣子，... 其實我自己的想法是我覺得也沒有必要，... 其實我覺得實用性不大。(D2-52-52)  
主管、就業服務員可能對於視障領域不了解之外，加上我那時候申請視力協助員，那時候有個狀況是，其實視力協助員有時比較不符合我的需求。(D2-80-80)

## 二、資源規模

### (一) 身心障礙就業服務員

身心障礙支持性就業模式的進行，是先由職業重建個案管理員評估後開案，轉由身心障礙就業服務員進行工作的媒合，且有規定要求身心障礙就業服務員每年媒合成功的數量，所以案件數量的多寡是會影響到媒合成功的數量，若案源較多，媒合的機率也比較高；但如果案員的數量不穩定或比較少，就業服務員就比較難以達到目標並順利地執行政策。以下列舉 N4、N9 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>42</sup>。

我案源比較少，所以有時候雇主跟我說他有需要人的時候，我沒有辦法立即的能夠給予充分的人力。(N9-8-8)  
這一區這一兩個月都沒有個案來登記，所以職管員那邊都沒有個案派下來，... 這會造成我們的一些問題，案源、個案量少的時候就會有一些問題。(N4-70-70)

---

<sup>42</sup> 訪談編碼 N6-182-182。

經費提供的多寡對於身心障礙相關組織及就業服務員來說，是直接影響他們能否順利執行政策的因素，因為如果經費不足夠，無論是在辦理相關活動或者提供給身心障礙者相關服務上，就會產生許多的限制，使得在政策的配合及執行上面臨到困境，且若能提高經費的補助，也可以成為提高相關利害關係人配合政策的誘因。

像我們申請一個案子，我們可能計畫申請 10 萬，他可能只核三萬，...雖然這樣也不是不能辦，但是辦起來可能就會委屈到會員，很多事情就是要節省開銷，...你給我這些錢我只能辦這些。(N2-33-33)

假設我剛講到的「小額職務再設計」好了，一個案子上限是 2000 塊，假如提高到 5000 塊，...或是說今天資源比較豐沛的話，我們可以提高雇主想要僱用身障者的誘因。(N4-92-92)

台中市身心障礙支持性就業政策因為同時有中央及地方在執行，兩者的補助模式亦有差異，面臨到資源分配不均的狀況，而地方的執行模式是委外由不同個組織來執行，會因為不同組織的規模大小及資金的多寡有所差異，使得在執行的順利程度上也會有落差產生。由此可知，無論在個案數量多寡或補助金額的高低，皆是影響身心障礙就業服務員對政策順服的因素。以下列舉 N5、N7、N8 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>43</sup>。

其實像進入我們這個體系比起他們一般在就業中心的，其實就業中心那邊的能力比我們這邊好很多，...因為其實會進來我們這個體系都是他們有評估說有需要做支持性就業，最常見的就是他沒有辦法自己找工作...，可是在一般性其實這些問題就比較少了。(N7、N8-216-219)

因為像我們一區的話我們也有其他機構的就業服務員，他們機構的話就是護理之家起家，所以他們就是很有錢，他們基金會就是會幫他們報一些課程，相對薪資也是穩定的，然後能提供的一些員工福利也會比較多。(N5-130-130)

---

<sup>43</sup> 訪談編碼 N5-188-188。

## (二) 身心障礙者雇主

在執行身心障礙支持性就業政策的過程中，除了直接協助身心障礙者就業外，另位也會提供雇主相對的服務，包含僱用經費的補助及身心障礙者工作上的輔導等，因此給予雇主多方面的服務內容，不僅限於職場上的訓練，應能涵蓋心理層面的輔導，可以提高雇主進用身心障礙者的意願及增加政策配合的頻率。

我們可以跟雇主擔保我們會幫忙看過這個個案，然後我們知道這個個案的限制在哪邊，...然後我們會提供輔導，所以變成雇主其實會比起你一個人突然來，...也許會願意用那個有就業服務員的身障者。(N6-210-210)

我們有遇過躁鬱症的，...如果說你給他心理輔導甚至安排一些訓練，...這樣的話我們會比較願意雇用。(H2-54-54)

經費提供的有無與多寡，是雇主願意進用身心障礙者或配合身心障礙支持性就業的重要因素，因為雇主多數為營利事業，其主要目標仍為賺取利益，若政府未能提供或減少相關的經費補助，使需要自行負擔僱用身心障礙者的相關成本時，會讓雇主降低僱用身心障礙者的意願。從訪談文本中可以得知，提供多元的服務及充足的補助為影響雇主僱用身心障礙的原因，也是影響雇主對政策順服的重要因素。以下列舉 H1、N9 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>44</sup>。

R1：如果政府在這方面有另外的經費來做補助或給予支援的增加，您覺得這樣對於這個政策執行上會更好嗎？H1：當然是好啊 R1：會更有助於推動政策？H1：對。(H1-39-42)

有一些雇主他如果有用過補助的話，如果說我們沒有補助他會不要，他就會不給機會，他就會想說以前都會補助，...他就不要用了。(N9-121-121)

## (三) 身心障礙者

---

<sup>44</sup> 訪談編碼 D2-62-64；N9-54-54。

身心障礙者雖然為政策的直接受益者，但能提高補助或改善現有的資源，對身心障礙者來說也會增加配合政府政策的頻率，因為部分身心障礙者有行動不便的困境，環境設備對於他們就業來說是很大的限制，因此更加落實無障礙環境相關設備資源，能使身心障礙與社會更加接軌，並能增加其對政策的順服程度。

當然我覺得人之常情就是補助越多，我覺得當然就越多人有意願想要申請，但是就像我剛剛說的，如果假設就是每一次申請的流程跟效率都只有這樣子的話，那其實有跟沒有一樣。  
(D2-146-146)

我覺得他在無障礙這一塊在交通的部分他沒有做得很好，像是據點的部分，那像是東區勞工局那邊他的設備比較老舊，像我就要搭公車過去，對我來說一個肢體障礙者他的外出意願就會變低。(D1-105-105)

林水波(1997)提到若利害關係人能夠擁有權利性的資源，對於其政策順服是會有所影響，藉由此段落的探討可以和學者的述說相互應，對於本研究所探討的身心障礙支持性就業政策的利害關係人來說，「資源規模」是影響三者對於政策順服的重要因素。

### 三、認知狀況

#### (一) 身心障礙就業服務員

身心障礙支持性就業政策相關服務提供者，必須清楚地了解身心障礙這一方面的相關資訊，無論是對身心障礙者本身的狀況，或執行的內容過程都要有一定的認知程度，才能有效地給與身心障礙者協助，使其能順利就業，在政策執行與推動上，也會因為認知程度的高低，進而影響執行政策的順利與否。以

下列舉 N7、N8、N9 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>45</sup>。

就是剛畢業就進入這一塊，他們其實對外界的職場要求，或者工作的事項、品質的要求或細項，他們其實並不是這麼的清楚，所以你說要他們評估的說這麼確切，很多他們根本不知道職缺真正的要求。(N9-16-16)

因為支持性就業這塊，就我自己來講進來這個體系之前我也完全不知道這塊東西，我知道庇護性，...可是支持性反而沒那麼普及，其實看就業服務員人數就知道了，一個台中才十九人。(N7、N8-234-235)

## (二) 身心障礙者雇主

由於雇主多數不清楚政府所提供的身心障礙支持性就業相關協助政策，因而未有申請政策協助的經驗，也因為對政策的不了解，於僱用身心障礙者時會產生疑慮，使得雇主在配合接受政策的協助以及對於政策的順服造成影響，因此透過增加宣導、宣傳以提高雇主對於身心障礙支持性就業的認知程度，使雇主增加接受政策的協助以及僱用身心障礙的意願。以下列舉 H1、H2 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>46</sup>。

我只知道他就有就業窗口、有補助，...我只知道這個部分，至於說職業再設計的補助，其實公營企業不能重複支援，所以沒有申請過不瞭解。(H1-28-28)

只是真的有這種訓練嗎，...這就是宣傳不足，我來這麼多年都不知道，可是這應該也是要他引薦的，如果是他自己來，他自己來我們也不會知道。(H2-56-58)

## (三) 身心障礙者

不僅只有雇主會不清楚身心障礙支持性就業政策的內容，主要接受服務的身心障礙者也會有不了解服務內容的情形，從訪談中得知，若能透過增加宣

---

<sup>45</sup> 訪談編碼 N3-55-55；N9-8-8。

<sup>46</sup> 訪談編碼 N9-30-30；H2-79-80。

傳，使身心障礙者了解現有的政策協助方式，能提高接受協助的意願，並增加對政策的配合程度。王怡濛、黃婉玲（2017：90）提到利害關係人的主觀認知，是會影響到其對於政策順服的行為，在此研究案例中發現亦是如此，若能提高身心障礙支持性就業政策利害關係人對於政策的認知程度，亦可提高配合政策的頻率以及順服程度。以下列舉 D1、D4 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>47</sup>。

*R1：假如沒有這個社工系課程你會知道嗎？D1：應該不會，應該要等大四辦理職業銜接時才會了解，...我覺得這一塊比較沒有看到政令宣導，宣導部分不佳。（D1-74-77）*

*我都不知道他實際的內容，...我覺得假如我對於這個政策了解越多的話，我應該越能善用這些資訊，我認為應該要多加廣告宣傳，因為我其實現在都不知道，...假如我不知道這個資訊，我根本就不會去使用這個政策，假如我知道的話，我應該就會去使用。（D4-58-62）*

#### 四、互動溝通

##### （一）身心障礙就業服務員

台中市身心障礙支持性就業服務員於工作中，主要的合作對象為職業重建個案管理員，有時兩者在工作上會出現理念不同或者角色衝突的情形，而使身心障礙就業服務員難以執行工作，此工作應屬於連貫性的工作，兩者的工作內容需要相互連結並且延續，雙方必須建立良好的溝通管道，增加兩者有效溝通的機會，並減少對個案的認知落差。

*就是像我們跟職管的合作因為每一區不同，...他可能對於個案的想法也有不同，...前面那一段他們會認為是可行的，可是真正執行的是我們就業服務員，...所以我們沒辦法結束那個個案，...有時候我會形容是迷思，...要執行推出去也很難的狀*

---

<sup>47</sup> 訪談編碼 D4-66-66。

況。...或者就是職管可能有一些自己的堅持，會影響到我們在服務上那是一定的。(N6-168-188)

當然溝通上假如大家的合作關係是良好的，那當然順服程度是會比較高的，...有時候職管員他們有他們角色的堅持，...我們覺得是執行起來會比較有困難，...我們不能自己結案，我們要職管員那邊同意我們才能結案，...服務這個個案的時間是有限的，...我講的就是說我們跟職管員之間的一些溝通，或是說專業考量及理念上有不同會有磨合。(N4-97-100)

除了要與工作上的夥伴維持良好的互動溝通，在與個案或者個案的家長的溝通上，對於工作執行順利與否也是有影響，如果遭遇到個案的家長不認同政策的執行模式，則會出現難以進行溝通的情況；除了認同政策外，積極配合與否也是順利執行政策的重要原因之一，若雙方未能維持互動關係，身心障礙就業服務員就難以得到對方的支持與回應。因此從受訪者的回覆可以得知，若能穩定溝通及彼此的互動配合，是工作執行的重點所在，也可以提高對政策的順服程度。以下列舉 N1、N5 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>48</sup>。

如果家庭願意配合，案家願意幫忙一起來協助的話這是很好的，但是也有一些案家就是過度保護，所以中間會有一些困難。(N5-154-154)

對我來說我覺得很重要的一點是，台中有三個區域，每個區域都有三到四個機構在同時進行這個作業，那跟其他機構同個區域的就業服務員也要打好關係，在資源互通的狀況下比較容易把個案推出去。(N1-50-50)

## (二) 身心障礙者雇主

對於雇主來說，未能與政府單位維持良好的互動溝通，會影響到與政府合作配合的意願，由於現階段的合作大多是由政府單位主動推行，並且提供額外的補助，使得雇主會與政府單位維持互動關係，從訪談中也可以得知，若雙方

---

<sup>48</sup> 訪談編碼 N1-105-105；N9-131-131；N7、N8-211-215。

互動溝通的狀況不良好，的確會影響到配合程度，且因為政府不同的單位都有牽涉到身心障礙支持性就業政策，因此在各單位間有效率地合作協調與否，使雇主能順利的參與政策，也會影響雇主的順服狀況。

還有一個是因為我們跟勞工局配合，他會幫我們徵才，那如果說有符合的話，他會引薦給我們，就會有身障的獎助金。...如果溝通狀況不好，我們會想跟他配合的狀況也會有影響，因為像我們如果在那邊登記求才，我們也要填寫公司資料過去，那他在幫我們媒合。(H2-22-82)

畢業那天開始就是勞政單位、社政單位要接手，回到通報就轉個管，如果他沒問題的話就結案，但是一個狀況是，我今天開始接了，我不曉得他的狀況是怎麼樣，所以應該要注意的是勞政單位的觸角怎麼樣進來。(H3-23-23)

### (三) 身心障礙者

從簡明山(2000)的文章中指出，身心障礙者會因為雇主的歧視及被同事的排擠，使其在工作上面臨到困難，難以融入職場之中。由此可知身心障礙者與雇主、同事間的溝通相當重要，但身心障礙者有時候因為自身的狀況，難以與雇主、同事維持良好溝通，需要透過身心障礙就業服務員的協助，讓雇主、同事清楚地了解身心障礙者的狀況及需求，因此需要透過多方良好的互動溝通協調，增加身心障礙者配合政策執行的意願，以及對於政策的順服。以下列舉D3、D4的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>49</sup>。

假如我跟就業服務員溝通良好，他資訊一直給我們，我應該會尋求協助。(D4-63-64)

除了他們的積極度外，其實說真的在互動上是都還可以，...因為就業服務員對身障者也比較有了解，若有什麼需求可以透過他們來跟雇主溝通，這樣會讓我比較想跟就業服務員來接洽，...所以如果是跟就業服務員、職管員互相配合，應該就可以讓我順利找到工作。(D3-66-70)

---

<sup>49</sup> 訪談編碼 H3-13-13；D3-60-60。

魏武盛(2004)的研究發現，建立良好的溝通技巧，可以降低利害關係人之間的摩擦，也能增加對彼此間的了解；王怡潔、黃婉玲(2017)也提到，除了行為動機、資源規模與個人認知等原因外，政策利害關係人之間的互動亦扮演關鍵的角色，因此提高利害關係人的順服程度，而本研究也發現三個研究對象重視彼此間的互動溝通，也會因為良好的溝通關係增加對於政策的順服程度，與相關文獻得出的結果相互呼應。

## 五、外部影響

### (一) 身心障礙就業服務員

有明確的法律規範對於執行者來說，較能有目的的去執行政策，且能給執行者帶來一定的壓力，使其能達成所訂定的政策目標。另外在政策的執行，吳定(2017)提到由下而上的執行觀點，聚焦在政策過程參與者如何在多重的目標環境中創造共同的目標，知道政策參與者想要獲得什麼，因此應將納入第一線執行人員的想法及意見。而從訪談中的知，若政策的相關規定可以採納第一線執行人員的相關建議，並有調整規範的彈性存在，對身心障礙就業服務員可以減少執行上的困難。以下列舉 N1、N7、N8 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>50</sup>。

激勵吧，因為如果他沒有做一些績效的規定，我們一定不會認真做啊。(N7、N8-228-229)

我覺得是在於一些他的要求合不合理，公部門的行政要求合理性是會影響，因為有些角色很困難，我們還是得配合，我們執行上或是實際在做就會很難推。(N4-90-90)

我是認為他可以不要這麼的強行規定，可以有彈性一點，這個東西如果不照政府規定來的話，一定會被關注。(N1-107-107)

---

<sup>50</sup> 訪談編碼 N3-73-73。

今年初台中市政府出現身心障礙支持性就業政策標案延宕的問題，這樣的狀況不僅對承接的組織造成影響，實際執行政策的身心障礙就業服務員則可能面臨到失業的危機，由於這樣的情形，使得身心障礙就業服務員出現離職的想法，由此可知政策的不穩定對於執行人員來說，是對於政策順服很重要的影響因素，不僅會使其難以順利地進行工作，更會使政府面臨到無人執行政策的狀況。以下列舉 N4、N5、N6 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>51</sup>。

今年他一延再延，...今年因為卡在市議會市政府總預算沒有過，所以標案一直延宕延宕，...那之前都沒有補助，那這對機構來講可能就業服務員的人事成本就要自籌，總而言之就是一些行政作業上面的不確定性、不穩定性，...是一個很大的負擔。(N4-68-68)

就是受著政府那邊的標案影響，所以像之前標案沒過我們就沒薪水，...會有很大影響，因為你那時候就沒有薪資你也沒那身分，那你要怎麼樣去服務個案或者是去開發廠商也不太對。(N6-142-144)

我覺得多少會有一點影響，因為大家都要生活，...可能就會開始思考我是不是要以這個做為終生的職業，或是一個階段的職業。(N5-120-120)

## (二) 身心障礙者雇主

因為我國《身心障礙者權益保障法》第 38 條要求公、私部門雇主，依照公司人數規模，須按照比例進用身心障礙者，若未達到此要求須額外繳納費用，因此我國雇主由於法律相關規範的要求，行為上必須順服此政策；除了法律規範外，雇主認為在接受資源補助時，需要與不同管道窗口接洽，若能使資源互相結合，可以增加使用資源的便利性，亦會提高對於政策的順服程度。以

---

<sup>51</sup> 訪談編碼 N7、N8-83-83；N9-119-119。

下列舉 H2、H3 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>52</sup>。

*H3：我認為大多數都是被法令上規範的。R1：所以其實會這樣子做通常都是法律的要求。（H3-60-61）*

*當然如果可以單一窗口是可以，...因為他們就是性質不同，...就是我有需求我會只要針對他，就是等於同一個管道他就可以幫我們做到，...會比較抱持正面的態度。（H2-70-74）*

### （三）身心障礙者

身心障礙者則認為政府的行政效率會影響其對政策的順服程度，因為在需要幫忙的時候，政府單位未能即時協助，常常需要經過很長的一段時間才能得到回覆，使得身心障礙者於就業時面臨到困境，因而降低對於此政策的順服程度。

*就是我剛剛有提到還有一點是速度慢，...到職的第二個星期評估的人員就來幫我看，然後就全部都決定好要怎麼去處理這樣子，可是等了三、四個月，...我自己已經決定離職了，...我覺得今天如果換做其他的障礙者他在就業，效率一樣這麼慢，如果他真的很需要這個東西才能順利的適應職場的話，這樣子的速度我覺得太慢了。（D2-106-108）*

*就制度上、規定上當然是很合理配合那個流程，可是就執行上可能人員的知能不足或者是像效率這些東西，我覺得這就是很大的問題啊。（D2-116-116）*

在張其祿（2013）的文獻中提到，若法律規範缺乏彈性，使得相關政策執行者資源不足而影響到行政的效率，這會使利害關係人降低對於政策規範的順服程度，而與本研究案例亦同，身心障礙支持性就業政策利害關係人會因為法律規定缺乏彈性及政策的穩定程度等外部因素，進而影響對政策的順服程度。

## 六、經驗累積

---

<sup>52</sup> 訪談編碼 N7、N8-231-231。

### (一) 身心障礙就業服務員

從訪談中得知年資的長短對於身心障礙就業服務員來說是很重要的，因為經由工作經驗的累積，就會慢慢增加對於整個身心障礙就業型態的了解程度，無論是在增進本身的專業知識或人脈的擴張，皆是可以透過長時間的工作經驗來補足，因而減少在執行政策上的困難，較能順利地達成政策所訂定的目標，且對於政策抱持著正面的態度。以下列舉 N5、N9 的受訪意見，其他相關的支持性意見詳見註腳所列受訪文本編碼<sup>53</sup>。

我覺得他有他個人對工作的敏銳度，工作看久了你會知道哪個工作可能比較會用哪個個案，...他在說服的過程中就已經讓別人覺得我好像可以試著用你的個案哦，他個人給人的感覺啦。  
(N5-222-222)

因為應該是說我比較久了，所以不管是哪一邊大家都認識我，就對我大家也會尊重我，...因為可能對其他就業服務員因為比較不熟悉，...老實講大家還是會有業績的壓力。(N9-56-56)

### (二) 身心障礙者雇主

雇主的部分也會因為僱用身心障礙者的時間長短，進而影響其順利執行與否，因為推動的時間比較長，較能清楚地了解身心障礙者的狀況以及政府相關單位給予的協助，因而減少在僱用身心障礙者過程上的困難，進而影響對於政策的順服程度。由此可知，工作時間的長短對於身心障礙支持性就業政策利害關係人來說，是會影響其政策順服的原因之一。

還好耶，因為我覺得我們已經這樣推動這麼久，該碰到的困難都 ok 了，都還好。(H1-138-138)

## 七、心理影響

### (一) 身心障礙就業服務員

---

<sup>53</sup> 訪談編碼 N9-40-40；N3-57-57。

從文本中得知，其實身心障礙就業服務員雖然有時會受到外部因素的影響，而改變對政策的順服程度，但其實於心理層面亦會有所影響，因為台中市的身心障礙支持性就業服務是委由非營利組織來執行，但在 Ryan 和 Grossman (1999)指出，非營利組織常因為低薪資的狀況，面臨到人力資源招募的問題，由此可知身心障礙就業服務員的薪資待遇普遍不高，因此本身需要對工作有熱忱，才能有動力去執行，並且從成功協助身心障礙者就業的過程中尋求成就感，以維持工作動力及對政策的順服。

對這個工作的熱忱跟成就感，可以帶給你多少成就感，...第一個我覺得最有成就感的是那時候我服務一個個案是他的直系親屬都不在，只剩旁系可以支持他，...那時候有透過我去跟個案講一下...，後來案家有跟我反應說自從我們來服務之後就開始比較有話聊，我覺得這是對實際上工作者最大的回饋，你終於看到有一個人因為你的幫助然後有默默地改變這樣，我覺得這就是工作者最大的成就，...整個氛圍都是很認真的在幫這個人的時候，你也會很認真的投入，我覺得這也是滿影響的，...溫度會影響他們在服務這個個案的過程。(N5-240-244)

我覺得會讓我多投入一點心思在上面的不是以好做為優先，而是你認為你做了這件事情是有他的意義，有它的價值在，...所以我們要把很多的概念、很多的觀念傳給家人，人後讓他們願意支持下去。(N1-113-113)

## (二) 身心障礙者雇主

雇主會有願意幫助身心障礙者的心意，提供給身心障礙者就業的機會，並且協尋相關資源使身心障礙者能順利地適應工作，因此心理上給予的關懷愛心，對於雇主來說也會增加配合政府相關政策的頻率。所以心理相關的因素，亦會影響台中市身心障礙支持性就業政策利害關係人對於政策順服的程度。

而且我覺得那個是在人性，願意去幫助別人，多了愛心，這些事情其實就沒有制度上的那麼多限制。(H1-98-98)

因為我們主動去產學合作了，所以我們有一個人力的來源，管理上我們有問題就找老師做窗口，只能說我們要對我們內部的

員工加強的關愛跟加強的訓練他們有這一份專業跟愛心。

(H1-122-122)

### 參、小結

從上述的分析結果得出，台中市身心障礙支持性就業的利害關係人對政策的順服程度以及影響其順服程度的因素，而身心障礙就業服務員普遍認同此政策的宗旨，但對政策的執行規範以及穩定度未能抱有較高的順服程度；雇主則因為對政策較不了解，且不常接觸到身心障礙支持性就業相關政策，而對於政策產生質疑，所以對於政策保持較低的順服程度；由於身心障礙者本身為此政策的主要協助對象，對此政策亦有實際的需求存在，所以對政策的順服程度較高。

而在影響利害關係人對於政策順服程度的因素，除了身心障礙就業服務員因為職務的要求必須執行工作，於「行為動機」的部分並不會對其順服程度造成影響外，對其他兩者研究對象的順服程度皆有所影響；另因為身心障礙就業服務員及身心障礙者雇主屬於協助者的角色，「經驗累積」與「心理因素」僅會其兩者的順服程度造成影響；則其他五項因素皆會影響本研究所探討的三者研究對象對政策的順服程度。由此可知會因為角色地位的不同，影響其順服程度的因素亦有所差異，因此從上述分析可以了解到七個因素對本研究的研究對象皆有所影響，但對不同對象之影響內容亦有差異存在，故下表四-1 為從訪談文本分析中，所整理出來之各因素相互對照比較內容。

表 4-1：順服影響因素內容對照表

研究對象 影響因素	身心障礙就業服務員	身心障礙者雇主	身心障礙者
行為動機		1、有僱用身心障礙者的需求 2、僱用身心障礙者可以獲得補助及社會美譽等誘因	1、本身有就業需求 2、接受服務的項目未能滿足其需求
資源規模	1、案源數量的多寡 2、經費提供的多寡 3、中央與地方資源差異	1、僱用身心障礙者補助經費的多寡 2、有無提供相關輔導服務	1、增加補助資源 2、改善工作環境
認知狀況	1、對身心障礙者的狀況認知 2、對執行內容過程的認知	1、不清楚相關政策內容 2、對身心障礙者的狀況有疑慮	不清楚相關政策內容
互動溝通	1、與職業重建個案管理員之溝通問題 2、與個案與家長之溝通問題	與政府相關單位之溝通問題	1、與雇主、同事之溝通問題 2、與身心障礙就業服務員之溝通問題
外部影響	1、有無明確的法律規定 2、給予彈性的執行規範 3、政策推動的穩定度	定額進用法規的強制規定	政府單位的行政效率
經驗累積	工作年資的長短	僱用身心障礙者的時間長短	
心理影響	1、對工作的熱忱程度 2、是否取得成就感	對身心障礙者有無關懷愛心	

## 第五章 結論與建議

本研究主要探討台中市身心障礙支持性就業政策利害關係人，在執行或接受政策時的困境及順服因素，根據主題以延伸出五個研究面向，包含：（1）具體困難；（2）實際需求；（3）順服程度；（4）順服因素；（5）如何改善負面順服因素。透過上個章節所得出之分析結果，將本章主要分為四節，第一節為研究發現；第二節為研究建議，藉由研究發現給予政府單位以及利害關係人相關建議，以解決實務上的困難，使身心障礙者能穩定就業於競爭市場之中；第三節為研究限制，說明進行研究時所面臨到的困境，使研究時產生許多限制；第四節為後續研究建議，提供給後續研究相關議題的研究者建議，使此議題的研究更加完整，並補足本研究未能探討到的部分。

### 第一節 研究發現

#### 壹、身心障礙支持性就業政策利害關係人之困難

##### 一、身心障礙就業服務員執行政策之困難

##### （一）身心障礙類別多元及中高齡障礙者問題

由於身心障礙者分為不同的障礙類別，在就業上會有不同的困境及需求，身心障礙就業服務員除了要滿足身心障礙者的工作需求外，亦需要滿足其心理之需求，從研究中發現同一位身心障礙者常常會不斷地循環進入支持性就業服務的體系，雖然已順利地將身心障礙者推介成功，但當就業服務員脫離工作時，身心障礙者也常隨著一同退出，顯示出其服務無法實際滿足身心障礙者的

工作及心理需求，使得重複服務同一位身心障礙者，難以找出有效解決此狀況的方式。

對於特定的障礙類別來說，台中市身心障礙就業服務員在協助精神障礙及智能障礙就業上，相對其他障礙別來說較難以順利推介媒合，Cook（2006）亦提到精障者在就業上的確會面臨到較多的困難，且在我國勞動部 2016 年的身心障礙勞動狀況統計<sup>54</sup>上顯示，精神與智能障礙<sup>55</sup>的失業率佔所有障礙類別失業率 30.9%。由此可知精神相關的障礙類別在就業上有較多的困境，也因為此障礙類別對於身心障礙就業服務員來說，較無法掌控其狀況，因而導致難以將身心障礙者推介給雇主及穩定就業的情形出現，並且無法準確地提供適合的服務予此類別的身心障礙者，使得出現失業率較高的現象。

另外身心障礙者年紀大小對身心障礙就業服務員執行政策也有影響，年紀稍長的媒合機率較低，因為他們工作經驗相對來說比較豐富，對於工作的挑選會有固定的偏好及要求，而難以順利地推介給雇主，且台中市的就業服務員大多數年紀較輕，所提供的建議常常不被年紀稍長的身心障礙者採納，使得在媒合高齡的個案上有許多的困難出現。

## （二）身心障礙者家長表現態度問題

身心障礙就業服務員在和身心障礙者家長的互動上，家長的態度則會有兩極化的表現情形出現，一則為由於現在家長常有工作在身，無法常常與身心障礙者就業服務員溝通協調，全權將協尋就業機會的工作交由身心障礙就業服務員處理，但因為身心障礙者難以一時的適應社會環境以及與身心障礙就業服務員溝通，使得在了解身心障礙者的實際需求上面臨到困境；另一則為身心障礙

---

<sup>54</sup> 2018 年 5 月 26 日，取自於政府資料開放平台網址：<https://data.gov.tw/dataset/9821>。

<sup>55</sup> 包含智能障礙、失智症、自閉症、慢性精神病患者。

者家長對身心障礙者過於保護，無法放心地讓身心障礙者進入競爭性就業市場，在工作的挑選上常常會出現認為這個工作內容不適合小孩或環境不適合等過於主觀意識的想法，未考慮到身心障礙者本身的想法以及身心障礙就業服務員的建議，使得身心障礙就業服務員在媒合工作時添加了許多限制，難以順利地將身心障礙者推入競爭性的就業市場之中。

### （三）雇主配合意願問題

由於多數雇主對於身心障礙者的認知不足，認為身心障礙者難以自行行動，並僅能做一些重複性的簡單工作，甚至無法工作，就直接拒絕提供就業的機會給身心障礙者；除了雇主對身心障礙者的認知不足外，對於政府提供身心障礙就業的相關協助政策也多數不清楚，從張鳳航等（2011：13）的文獻中也可以得知雇主對政府身心障礙就業的相關規範是相當陌生的，使得身心障礙就業服務員在將身心障礙者推介給雇主時，雇主常因為工作不適合、不符合需求為由拒絕僱用身心障礙者，難以順利媒合身心障礙者工作。

### （四）經費補助不穩定及與職業重建個案管理員合作衝突

台中市支持性就業政策的執行模式是以一年一約，外包由非營利組織來進行，再經組織招聘身心障礙就業服務員來執行。從訪談中得知，今年年初時因為政府的預算上問題使得標案延宕，組織有一個月未能領到政府給予的經費，需要自行去募款以支付相關人事與執行成本，這對於組織而言是個額外的負擔，使身心障礙就業服務員在執行政策上產生許多困難，且對工作的穩定性也抱持質疑的態度，如同吳蓉璧（2014：179-199）所說，身心障礙就業服務員對工作的不穩定感，主要來自於每年都需要重新進行投標方能執行工作；另因台中市同時有中央及地方的政策服務協助身心障礙者就業，而中央及地方在政策的補助內容及經費上有落差，兩者會有爭取個案的競爭情形出現，但因為中

央的補助較為充足，雇主及身心障礙者較容易選擇中央的補助政策，使得地方在執行類似的服務時，會面臨到缺乏個案及雇主的情形。

身心障礙者須先經由職業重建個案管理員評估後，再轉由身心障礙就業服務員進行媒合，兩者的服務應具有連貫性以及關聯性，但有時會出現對身心障礙抱持著歧異的想法及意見，且雙方對身心障礙者的評估結果也有明顯的落差，因此身心障礙就業服務員在接到案子時會再進行評估，重複進行相同的步驟，使得雙方在合作上時常會有衝突出現，但因為職業重建個案管理員隸屬於地方政府，且身心障礙就業服務員結案需要經由職業重建個案管理員的核准，雙方的角色具有上下階層的關係存在，故合作衝突以及理念不合對於身心障礙就業服務員來說，是身心障礙支持性就業政策的執行上重要的問題及困難。

## 二、身心障礙者雇主接受政策協助之困難

### （一）難以找尋合適的工作者

雇主在僱用身心障礙者的主要的考量有兩個部分，包含職務內容以及工作環境，但由於身心障礙者本身的限制，雇主會出現難以找到合適的工作者之情況，使得在僱用上面臨到困難，從勞動部 2016 年的身心障礙者勞動狀況<sup>56</sup>分析可以得知，身心障礙者的主要行業為製造業佔 20.9%，其工作環境相對於其他行業別來說比較危險，所以雇主對於身心障礙者的工作安全常抱有疑慮，而難以找到適合的身心障礙者。此點和身心障礙就業服務員的困難相呼應，因為雇主會因為工作的職務以及環境不合適為由，拒絕僱用身心障礙者，使得政策配合意願較低，但其實現有政策對於工作環境以及職務內容，都有提供相關的改善服務，若不清楚政策內容亦會對接受政策服務造成影響。

---

<sup>56</sup> 2018 年 5 月 26 日，取自於衛生福利部網址：<https://www.mol.gov.tw/media/5758854/105年身心障礙者生活狀況及需求調查報告-勞動面.pdf>。

## （二）對政策資訊認知不足

從訪談中得知，雇主會知道政府單位有提供身心障礙支持性就業相關協助，主要的原因是曾有僱用過身心障礙者的經驗，但事實上多數雇主皆未有相關的經驗，使得雇主對於政策內容不了解，不知道該從何尋求協助，使在僱用身心障礙者時會面臨到困難，甚至出現排斥僱用的狀況，此研究發現與張鳳航（2011）及林恕安（2005）的研究中相同，其研究中提到雇主在僱用身心障礙者之前，對於身心障礙支持性就業服務內容是完全不清楚的，且普遍不清楚相關就業政策規範，使得在接受服務上會有問題出現。

## 三、身心障礙者接受政策協助之困難

### （一）難以了解實際需求

每種類別的障礙類型都會有不同的限制，每個人也都會有不一樣的需求，因此我國應有一套標準的方式來評估身心障礙者的需求，但光藉由此標準並未能完全的了解身心障礙者的實際狀況，需要透過多重的測驗模式以探知其需求所在，且此套評斷標準大多是效法國外的評估模式，但各國的身心障礙者仍有相異之處，所得到的結果並未能完全符合我國的身心障礙者，因此身心障礙者在接受協助時，會遇到就業服務員未能理解身心障礙者的狀況，所受到協助並不符合本身的需求。

### （二）政府單位執行效率問題

身心障礙者在接受就業服務時會面對到不同的服務對象，因此每次在接受服務的時候，須將本身的情形和服務者說明，而造成服務期間拉長，身心障礙者需要花許多時間在等待接受服務，難以有效率地達到就業的需求，因此服務的連貫性未能落實執行，會降低行政的效率，使身心障礙者在接受服務上遭遇到困境。

## 貳、身心障礙支持性就業政策利害關係人之需求

### 一、身心障礙就業服務員穩定工作及增加訓練之需求

台中市身心障礙支持性就業工作模式是委外給非營利組織，並以一年一約的方式進行，身心障礙就業服務員認為此執行方式對於他們來說比較沒有保障，有可能會遇到組織沒順利承接計畫而面臨到失業的危機，多數身心障礙就業服務員表示，若能將計畫年限延長至三年，以此提高工作的穩定度，降低工作的流動率，能使身心障礙就業服務員能更安定地執行工作。

現有的教育訓練大多是以學術理論的訓練為主，較缺乏與實務相關的課程，身心障礙就業服務員表示可以增加實務的教育訓練，例如：督導的經驗分享、實際操作的演練等，並透過各就業服務員間的交流，增加對各障礙類別的認識及接觸機會，因為現在有許多身心障礙者屬於多重障礙，有時難以即時地了解他們的狀況，可以透過平時的經驗累積，使真正接觸到時較能應對處理；除了實務的教導外，欲增加心理相關輔導課程，因為身心障礙就業服務員有時需要面對較不穩定的服務對象，若自身情緒也跟著起伏，則難以有效地解決身心障礙者的問題，因此增加心理諮商輔導課程對於身心障礙就業服務員來說，也是訓練的需求所在。

### 二、身心障礙者雇主教育訓練及提供合適的工作者之需求

雇主因為和身心障礙者的接觸機會較少，對身心障礙者的狀況較不了解，因此在互動及管理員工時需多費一些心力，若能提供教導雇主如何與身心障礙者互動溝通及有效地管理身心障礙者員工，這對於雇主而言有訓練的需求存在；從雇主接受政策協助的困難可以發現，難以找到合適的身心障礙員工為其面臨到的困境之一，因為雇主在僱用身心障礙者的主要考量仍為工作能力，若工作能力不符合職場需求，亦難以給予工作機會，因此雇主希望藉由提供服務的單位能多瞭解

實際的工作內容，成為訓練身心障礙者的課程重點，以此提供合適的工作者於職場之中。

### 三、身心障礙者增加媒合機會及工作環境改善之需求

從游慧珍（2011）的研究中可以得知，身心障礙者會因為個人、環境以及社會觀感等因素而難以就業，因而需透過政府單位的協助、媒合使其進入就業市場，但有時服務提供者會因案量過多的原因，減少與身心障礙者溝通的時間，因此身心障礙者希望藉由多與提供服務者溝通，以增加就業媒合的機會；除此在外，工作環境的改善也是身心障礙者的主要需求，郭峰誠、張恆豪（2011）提到身心障礙者進入就業市場最常遇到的問題為缺乏無障礙的工作環境及交通環境，本研究的身心障礙者亦有此問題，若未能改善工作環境，會使身心障礙者處於危險的環境之中，因此無論是改善工作環境及交通環境，對於身心障礙者來說都是很重要的。

### 參、身心障礙支持性就業政策利害關係人之順服程度

#### 一、身心障礙就業服務員順服程度

從研究中可以得知，絕大部分的身心障礙就業服務員是認同身心障礙支持性就業服務的宗旨，可以藉由推動相關的就業服務，使身心障礙者更能融入整個社會之中，且額外帶給身心障礙者的家庭支持的力量，希冀此政策能持續地推動下去。但對身心障礙支持性就業政策的執行規範制度，則未能抱有較高的順服程度，由於今年年初時台中市政府出現標案延宕的問題，使身心障礙就業服務員面臨到工作不穩定之情形，未能得到應有的工資及經費，使得在執行工作上面臨到困難，因此對於此規範制度抱持較低的順服程度。

Milward 等（1982）與吳宗憲（2009）的文章中指出，政策順服可以光譜的形式來呈現五個階段，且順服行為與順服態度愈一致，其愈趨近於完全順服的狀

態。而對於身心障礙就業服務員來說，推動身心障礙支持性就業政策為其職責所在，因此在表現行為上未有不配合的情形出現，綜結身心障礙就業服務員心理順服態度及順服行為，雖然其對政策本質抱有較高的認同，但就制度規範則抱持著較低的順服程度，依此對照 Milward 等所提出的光譜軸術線，則約落在形式主義順服及聽天由命順服兩者之間。

## 二、身心障礙者雇主順服程度

雇主在對於身心障礙支持性就業政策的心理順服態度上，則表現出較質疑的態度，雇主對政策的執行模式感到困惑，認為職務再設計的部分未能依照身心障礙者實際工作的需求，且政府各部門間服務及資訊的連結尚未完善，此結果與江宛琦（2009）研究中所指出地方政府各部門間的關係尚未建立完成相同；另在順服行為上，雇主尋求身心障礙就業服務員協助的頻率也不高，且服務內容多數僅限於透過身心障礙就業服務員推介身心障礙者，幾乎沒有接觸過其他職務再設計、環境改善及職業訓練等身心障礙支持性就業相關服務，實際配合政府提供的相關服務次數較低。

由此可知雇主在順服態度以及順服行為的表現程度都較低，雖然接受相關服務的次數較少，但因為我國法律有強制雇主需要僱用一定比例的身心障礙者，也有制定一套身心障礙支持性就業的服務，雇主仍須遵從法律上僱用身心障礙者的規定，但相關文獻中亦有部分雇主表示，寧願繳交罰款也不願僱用身心障礙者，出現此種狀況。而從 Milward 等（1982）所提出的順服光譜軸術線來看，雇主的順服程度則落在陽奉陰違順服及形式主義順服兩者之間。

## 三、身心障礙者順服程度

因為身心障礙者為身心障礙支持性就業政策的主要服務對象，本身就有就業上的協助需求，認為此政策是有執行的必要性，且能給予實質的幫助，對於政策

的服務宗旨也抱持較高的認同，因此心理順服態度上呈現高的順服態度；而在順服行為的表現上，大多數的身心障礙者皆有透過身心障礙就業服務員媒合工作的經驗，但服務內容多僅限於媒合就業及評估需求，在其他身心障礙支持性就業服務，如職務再設計、職業訓練等，接受此類型的服務頻率則較低。

從上述內容可以得知，身心障礙者雖然未能完全接觸到所有身心障礙支持性就業的服務內容，但普遍皆有接受媒合就業的經驗，表示在順服行為上表現出配合政策的行為，且心理亦認同此政策內容本質，抱持著較高的心理順服態度，透過和 Milward 等（1982）所提出的順服光譜來對應，身心障礙者的順服程度應落在聽天由命順服及完全順服兩者順服程度之間。

#### **肆、影響身心障礙支持性就業政策利害關係人順服程度之因素**

##### **一、利害關係人之需求及利益誘因**

台中市身心障礙者的雇主，其工作內容多以基層技術體力工為主，此工作類型需招募大量的員工，因為本身就會有僱用人力之需求，但也因為此工作類型不大需要太過專業的技巧，所以可以自行提供教育訓練課程，不需另外透過政府的資源協助，所以配合政府相關政策的頻率較低；身心障礙者則因為本身為主要接受此政策的服務對象，且在就業上確實面臨到困境，因此對於政策有實際需求，但在實際接受政策的協助時，其服務內容並未能滿足身心障礙者的需求，使身心障礙對政策的順服程度產生影響。

除了本身有需求之外，如同 Meier 與 Morgan（1982）所提到若配合政策的執行會對自身產生利益，也是政策利害關係人會較順服政策的原因，從本研究可以得知，雇主會因為僱用身心障礙者可以得到政府的補助，並且得到社會大眾的美譽，但若僱用身心障礙者未能得到利益，反而使雇主付出更多的代價，亦會影響其順服程度；而身心障礙者則會因為接受此政策的協助，可以增加就業的機

會，使就業機會成為身心障礙者的利益誘因。此發現亦可以呼應林水波等(1997)所提出影響順服程度的「行為動機」因素，且屬於吳宗憲(2009)所提到的「策略性順服」的狀況。

## 二、經費補助及資源多寡

對於本研究台中市身心障礙支持性就業政策的利害關係人來說，經費以及資源的多寡，為影響政策順服程度的主要原因，經費若有未能照計劃內容核發或補助金額不足時，則會降低利害關係人對於政策的順服意願；而個案數量不足或資源分配不穩定會使身心障礙就業服務員執行政策時造成困難，難以達成支持性就業政策的目標；就身心障礙者本身的部分，給予工作環境改善的資源服務，使身心障礙者能順利、安全地工作，降低工作環境對於就業的限制，亦是影響對政策順服程度的原因。

王怡滢等(2017)提到利害關係人擁有資源是很重要的，且會影響對政策順服的程度，因此不能忽略資源規模的重要性。從本研究當中得知，經費補助及相關資源的多寡，亦是影響政策利害關係人的因素，並可以呼應林水波等(1997)所說影響政策順服的「資源程度」及「規模」兩個因素。

## 三、對身心障礙者及政策的認知狀況

張其祿等(2013)說若缺乏對相關政策規範的了解，則會影響對政策的順服程度，而本研究的發現亦是如此，身心障礙者雇主及身心障礙者本身大多不清楚身心障礙支持性就業政策的內容，因而影響其接觸政策的頻率，降低順服行為的程度，雇主也因此對僱用身心障礙者產生疑慮；除了對政策的了解外，對身心障礙者及整個就業環境的熟悉程度亦會有所影響，有時身心障礙就業服務員會因為剛進到身心障礙支持性就業的體制內，尚未熟悉身心障礙者以及整個工作環境，這則會影響身心障礙就業服務員在執行政策時的流暢度。由此可知，了解政策的

執行內容及與身心障礙者的相關資訊，對本研究對象來說是影響其順服程度的原因之一，與林水波等（1997）所說會影響政策順服的因素「認知狀況」相同。

#### 四、利害關係人間的互動溝通

在本研究利害關係人的困難中可以發現，各研究對象間會有溝通狀況不佳的狀況，另外包括與職業重建個案管理員、身心障礙者家長、工作同事也會有溝通困難的情形出現，因而影響提供或接受身心障礙支持性就業服務的過程，若能維持良好的互動及溝通，使資訊相互流通並達成共識，降低雙方之間的落差，亦可以提高利害關係人對於政策的順服程度。從王怡潔等（2017）的研究中發現，利害關係人間的互動也是影響政策順服的因素，魏武勝（2004）也說到建立良好的溝通技巧，可以降低利害關係人間的摩擦，本研究發現亦是如此，三個研究對象在乎彼此間的互動溝通狀況，若能維持良好的溝通，則會提高對政策的順服程度並增加配合執行政策的意願。

#### 五、明確的法律規範及行政效率

基於法律規範的強制要求，如我國《身心障礙者權益保障法》第 38 條規定雇主僱用人數達一定的數量，必須按照比例進用身心障礙者，使雇主必須遵從法律規定執行，所訂定的標準規範也需明確及穩定，讓相關執行人員能有明確的目標以長久穩定地執行，且順服政策規範。但執行身心障礙支持性就業政策的第一線人員身心障礙就業服務員說到，政策有時需要有彈性，應考量執行人員及個案的實際狀況而定，此說法與柯三吉（1998：195）與江宛琦（2009）研究中所提相同，政策的執行需讓執行人員有充分的機會參與及授權，需採納多元參與者的意見，來建構較能適應現有環境的政策。另外身心障礙者認為身心障礙支持性就業政策未有良好的行政執行效率，時常處於等待的狀態，使其影響對於政策的順

服程度。由此可知，無論是有無強制及明確的法律規範、穩定的政策、行政效率等，皆會影響本研究利害關係人的順服程度。

#### 六、服務時間的長短

身心障礙支持性就業服務員工作年資的長短，以及雇主僱用身心障礙者年份的長短，都會影響其執行或接受政策的順利與否，時間愈長就會累積較多的經驗，因此愈容易達到政策的目標，及減少僱用身心障礙者的困難，而增加對政策的順服程度。而研究發現目前的身心障礙就業服務員多數為剛畢業或剛入行的工作者，其工作時間及經驗較不足，使其在協助身心障礙者就業的過程，相對於經驗豐富的身心障礙就業服務員來說，面臨較多的困難。由此可以得知，無論是在增進本身的專業知識、人脈的擴張及更清楚地了解政府的相關政策，皆是可以透過長時間的工作及配合經驗來加以補足，以此增加順服程度。

#### 七、工作熱忱及同理心

個人的心理層面亦為影響順服程度的重要因素，身心障礙就業服務員表示，本身必須要對這個工作有熱忱及認同工作的價值，且若能在成功地協助身心障礙者就業，使其生活及家庭有所改善，能實質地幫助到他們，這對身心障礙就業服務員而言就是最大的回饋，也可以因此得到工作的成就感，這樣的心理因素確實會影響工作的執行過程及順服程度；而對於雇主來說也是如此，有願意幫助身心障礙者的心意，給予關懷愛心及同理心，這樣的心意會使雇主更主動地協尋相關資源，使身心障礙者能順利工作於職場之中，並能增加雇主配合政府身心障礙支持性就業政策相關的服務措施的頻率及提高順服程度。

## 第二節 研究建議

本節將依照深度訪談後的分析結果以及研究發現，提出給台中市政府身心障礙支持性就業政策之建議，藉由得知現有之困境以及實際需求，並針對影響利害關係人的負面順服因素加以改善，使政策利害關係人提高對政策的順服態度，方能順利地執行政策，以達成台中市身心障礙支持性就業政策之目標。

### 壹、規範制度的修訂

雖然台中市目前已經有明確的政策規範，但從研究發現指出身心障礙支持性就業政策的執行穩定度仍有待改善，因為政府的預算問題，使標案遭到延宕無法順利執行，組織及身心障礙就業服務員未能收到政府提撥的相關執行經費及資源，因而面臨到工資取得不全的情況，使身心障礙就業服務員紛紛離職。此政策屬每年例行執行的政策計畫，但其是以一年一約的方式進行，若得標組織每年變更，會使服務的提供難以連貫進行，使得身心障礙者接受協助時受到阻礙，故建議可將組織標案執行年限增加到三至五年，不會因為標案的時間較短，使身心障礙就業服務員感到工作不穩定，且研究發現工作年資愈高，執行政策也愈順利，透過增加標案年限，降低身心障礙就業服務員的流動率、離職率，以順利達成身心障礙支持性就業政策之目標。

另在身心障礙支持性就業服務的提供來源，除了台中市本身的資源外，中央亦有類似的政策服務，使地方性的身心障礙就業服務員在推動政策上較中央的就業服務員來得困難，彼此會出現相互競爭的情形，但此二政策的服務宗旨皆為協助身心障礙者順利就業及穩定於就業市場之中，若能將兩者資源相互連結，簡化雇主及身心障礙者在申請相關服務時的流程，提高政策執行的效率，使利害關係

人增加配合政策的頻率，亦能改善各身心障礙支持性就業服務員間爭奪資源的情形。

## **貳、提高政策宣導頻率**

本研究之對象，除了身心障礙就業服務員外，雇主及身心障礙者本身對於身心障礙支持性就業政策之內容皆不太了解，且雇主對身心障礙者的工作能力仍存有疑慮及偏見，因此需要增加宣傳的頻率，提升相關資訊的曝光率，可藉由網路媒體之平台傳遞相關資訊，並透過與相關人員接觸機會，如身心障礙者更換身心障礙手冊時告知其相關資訊，將目標鎖定於有實際政策需求之對象，使利害關係人能清楚得知現有的政策資源，並使其能有效地運用，提高對政策的順服程度。除此之外，透過高密度的宣傳，提高整體社會對身心障礙者的了解程度，改變原先對身心障礙者的觀念，降低對身心障礙者之歧視以及偏見，並增加雇主對身心障礙者的愛心及同理心，使其增加僱用身心障礙者之意願。

## **參、增加相關教育訓練**

從研究發現可以得知，本研究之身心障礙支持性就業政策的利害關係人，有接受教育訓練的需求，其中各障礙類別間的差異及相關課程之需求應加以重視，以實務操作演練或工作經驗分享的方式辦理訓練，使身心障礙就業服務員更能了解實務現況，避免真正面臨到狀況時難以應對；除了提供專業知識的訓練之外，給予身心障礙支持性就業之相關工作者談判溝通的課程也不容忽視，因為服務提供者需要面對不同的對象，包含雇主、家長及身心障礙者等，需增強其溝通技巧以減少互動溝通上的困境，使服務對象更能信服專業；另外心理輔導課程亦需加以重視，面對相對不安定的服務對象，若服務提供者本身也處於不安定的狀況，則難以提供有效的服務。因此對身心障礙支持性就業服務提供者，建議增加實務課程、談判溝通及心理輔導相關課程。

給予雇主及身心障礙者課程方面，應提供教導雇主如何管理身心障礙者的課程，因為雇主接觸到身心障礙者的機會並不多，未能真正清楚身心障礙者的狀況，使得在管理身心障礙者上面臨到困境，應藉由專業人士提供專業經驗指導，使雇主更能有效地管理身心障礙員工；身心障礙者的部分，應就目前就業市場的需求給予相關訓練，從訪談結果得知，雇主在意的仍為身心障礙者的工作能力，因此提供符合雇主需求的訓練，亦可以增加身心障礙者就業媒和的機會。藉由提供以上建議的課程，讓政策利害關係人更能順服政策，使身心障礙支持性就業政策能持續地推動。

#### **肆、提供穩定資源及補助**

從研究中發現，有穩定的資源以及補助對於各個利害關係人來說是相當重要的部分，若缺乏補助及資源在執行政策上會面臨到困難，也會使服務接收端難以配合及順服政策，因此給予資源以增加配合的誘因亦不容忽視。對於身心障礙就業服務員來說，政府每年給予承接組織穩定的資源補助，應避免出現如因預算因素等問題，使政府經費未能依照規定提撥，且標案面臨到延宕的狀況，會讓執行者難以推動政策。另外葉琇姍（2001）書中提到荷蘭及德國政府提出許多對雇主僱用身心障礙者之優惠政策，包括身心障礙者員工生病時，雇主可以免除負擔70%的工資義務、提供雇主一年的薪資補貼及試用期補貼等，我國可視預算經費狀況，將他國的執行模式轉換成適合我國的執行方式，藉由推行上述建議成為雇主順服政策之誘因。身心障礙就業服務員提到，中高齡的身心障礙者媒合成功機率較低，因此對中高齡身心障礙者之就業協助應更加重視，可以藉由增加晤談的頻率，實際了解其需求所在，並透過使用相關職務再設計之補助，以解決身心障礙者對就業上之疑慮以及困境，在媒合成功後應增加追蹤時間，持續提供對中高齡者的後續追蹤輔導，使其能穩定於就業環境之中。

## 伍、建立良好溝通管道

陳成宏(2012:11)提到，若缺乏溝通對話則會影響利害關係人的順服程度，由此可知良好互動溝通的重要性。身心障礙就業服務員於身心障礙支持性就業政策中，除了本研究對象外，另需接觸到額外的相關人員，如身心障礙者家長及職業重建個案管理員等，因此身心障礙就業服務員在溝通上需更加重視，增加與不同對象溝通的頻率，方能更加瞭解其實際狀況及需求。除了透過上述所建議增加的溝通技巧課程外，需建立一個良好的溝通管道，使雙方達成共識，尤其是在與同樣為執行人員的職業重建個案管理員上，若與職業重建個案管理員理念不一致，則會在政策執行上產生困境，出現評估結果有落差的情形，因此政府相關單位應穩定雙方的連結溝通管道，使意見能有效地傳遞交流。

而台中市身心障礙支持性就業服務，是將台中市劃分為三個區域來執行，因此身心障礙就業服務員的服務範圍多僅限制於各自的工作區域內，資源未能有效的交流分享，應可建立一個中區的身心障礙支持性就業服務員間的資源分享平台，區域可以涵蓋中彰投地區，將中部地區完整的就業資訊整合放入其中，並善用其系統平台及增加使用頻率，使各區域間所開發的資源能有效利用，並透過就業服務員間的意見分享，了解個案的實際狀況，成功媒合身心障礙者就業，以達成身心障礙支持性就業政策之目標，使身心障礙者能順利地進入就業市場。

### 第三節 研究限制及後續研究建議

#### 壹、研究限制

因考量研究時間、資源的因素，研究範圍僅能限制於台中市身心障礙支持性就業政策，難以訪談到我國其他縣市或其他政策利害關係人，所得之結果並未能全面反應我國關於政策之現象及困難。另由於台中市身心障礙者人數眾多，難以對全數進行訪談，僅針對有過就業經驗及接受過身心障礙支持性就業協助之身心障礙者，以立意抽樣及滾雪球的方式選出訪談對象；且於台中市有六家非營利組織承接身心障礙支持性就業政策，但並非全數組織皆有接受訪談之意願，根據上列原因使受訪對象及代表性受到限制，如同林淑馨（2010：248）所說，質性訪談所得到的資料代表性較易受到質疑，難免會出現以偏概全的狀況。且台中市身心障礙支持性就業政策是以一年一約的方式進行，多數接受訪談的身心障礙就業服務員，其工作經驗皆未高於三年，使得在蒐集訪談資料時較難以接收到完整的資訊。

#### 貳、後續研究建議

##### 一、身心障礙就業服務員相關研究之建議

從研究中可以發現，台中市身心障礙就業服務員主要受僱於非營利組織，並非隸屬於政府機關，但其所從事的工作內容與政府機關所推動的重要政策具有高度關聯性，因此他的角色身份並不明確，屬於跨邊界者，且身心障礙者就業服務員的資源並不多，未能與政府機關人員相比擬，故在身心障礙就業服務員未來的角色定位，與如何做談判策略、行為模式、價值生活觀及所遇到的道德困境，皆可以深入探討。

##### 二、其他研究對象及範圍之建議

身心障礙支持性就業政策利害關係人其實不僅限於本研究的三個研究對象，另外包含政府單位（如社會局等）、身心障礙者家長、其他支持性就業政策執行人員（如職業重建個案管理員、職業訓練員等），但因為本案之研究範圍設定為後端執行開發就業及媒合成功後的後續追蹤輔導階段，而政策執行前端的職業輔導評量等人員未能涵蓋在本研究範圍及對象，且本研究發現影響身心障礙就業服務員順服因素的其中一個主因為其合作對象「職業重建個案管理員」，故未來所探討的研究對象應可將其角色納入其中。除此之外，本研究個案範圍僅於台中市，其研究結果未能反應全面的問題，因此後續研究建議，除了可以將研究對象設定為本研究未能涵蓋到之利害關係人，及了解其在執行政策上的困難、需求、順服程度及順服因素，並可以其他縣市作為研究範圍，將得出的結果相互比較驗證，以充實相關結論內涵及完整地反映我國身心障礙支持性就業政策相關現象。

### 三、研究架構方向之建議

由於本研究架構主要為探討三個面向，（一）困難（二）需求（三）順服因素，但此三個面向皆可獨立地深入探討，建議後續可以針對困難及需求的部分進行詳盡研究；另在順服因素的部分，本研究是以開放性問答的方式探究哪些為影響利害關係人政策順服的因素，而後續建議可將本研究成果所得出的七種因素概念將其操作化，轉為具體的訪談題綱或問卷，能更深入地探究順服影響因素與順服程度之源由。

## 參考文獻：

- 王仕圖、黃鈺婷（2008）。非營利組織從事就業服務之政策省思與展望-以身心障礙者庇護性就業為例。《社會發展季刊》，122，29-46。
- 王育瑜（2005）。身心障礙者定額進用制度之研究。行政院勞工委員會職業訓練局委託研究報告（編號：PG 9310-0331），未出版。
- 王怡滢、黃婉玲（2017）。研究成果商業化政策研究：順服因素之個案分析。《公共行政學報》，53，79-119。
- 王華沛、王敏行、邱滿艷、賴陳秀慧、鳳華、吳明宜、黃宜君、吳亭芳、陳靜江譯（2013）。工作與身心障礙：促進身心障礙者就業成效的背景因素、議題與策略。台北：心理出版社股份有限公司。
- 丘昌泰（2013）。公共政策基礎篇（基礎篇），台北：巨流圖書公司。
- 台中市主計處（2017）。台中市統計資料庫。2018年4月30日，取自：  
[http://pxweb.taichung.gov.tw/taichung/dialog/statfile9\\_n.asp](http://pxweb.taichung.gov.tw/taichung/dialog/statfile9_n.asp)。
- 台中市政府勞工局（2017）。台中市政府勞工局身心障礙者職業重建服務。2018年4月16日，取自：[www.tc.edu.tw/docs/download/id/17455](http://www.tc.edu.tw/docs/download/id/17455)。
- 台中市政府勞工局（2018）。支持性就業服務。2018年4月17日，取自：  
<http://www.labor.taichung.gov.tw/23939/24256/24259/799632/799745/post>。
- 台中市政府勞工局（2018）。獎勵進用身心障礙者。2018年7月3日，取自：  
<https://www.labor.taichung.gov.tw/23939/24175/24208/24223/363542/post>。
- 立法院法律系統（2017）。身心障礙者權益保障法，2017年8月29日，取自：  
<http://lis.ly.gov.tw/lglawc/lawsingle?00522420B07800000000000000000000A0000000200FFFFFFD0%5E01127104120100%5E000E6001001>。

- 全國法規資料庫 (2017)。身心障礙者權益保障法，2017年8月28日，取自：  
<http://law.moj.gov.tw/Law/LawSearchResult.aspx?p=A&t=A1A2E1F1&k1=身心障礙者權益保障法>。
- 江宛琦 (2009)。地方政府執行身心障礙者促進就業政策之研究-以政策順服觀點。國立政治大學，未出版，台北。
- 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，112，104-116。
- 吳秀照 (2007a)。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)，149-198。
- 吳秀照 (2007b)。身心障礙者就業需求與就業政策。台北：雙葉書廊。
- 吳宗憲 (2009)。非營利組織辦理兩岸文教交流活動時的策略性順服行為。國家發展研究，9 (1)，37-84。
- 吳定 (2001)。公共政策辭典。台北：五南圖書公司。
- 吳定 (2017)。公共政策，台北：五南圖書公司。
- 吳蓉璧 (2014)。身心障礙者支持性就業政策目標之研究，中國行政評論，20 (1)，185-210。
- 李正雄 (2002)。開拓身心障礙者就業市場【實務手冊】(初版)。台北：財團法人伊甸社會福利基金會。
- 李玉錦 (2012)。一名資優亞斯柏格症學生支持性就業歷程之探討。資優教育季刊，125，27-34。
- 周月清、朱貽莊 (2011)。檢視台灣身心障礙福利政策與法案之歷史進程與變革。社會福利模式-從傳承到創新研討會，北京。

- 林水波、施能傑、葉匡時（1997）。**強化政策執行能力之理論建構**。台北：行政院研究發展考核委員會。
- 林恕安（2005）。**我國身心障礙者就業促進政策之探討—以支持性就業服務為例**。國立政治大學，未出版，台北。
- 林淑馨（2010）。**質性研究理論與實務**。新北市：巨流圖書公司。
- 邱滿艷、張千惠、韓福榮、許芳瑜、鍾聖音、貝仁貴、簡宏生、陳月霞、徐文豪、林婉媛（2010）。從傑出身心障礙者就業歷程，探討就業影響因素—伴隨著「障礙」的就業路。**特殊教育研究學刊**，35（3），1-25。
- 柯三吉（1998）。**公共政策：理論、方法與台灣經驗**。台北市：時英。
- 紀佳芬（2003）。**身心障礙者職務再設計與工作改善**。台北：五南圖書出版股份有限公司。
- 張幼慈（2003）。**我國身心障礙者就業保障之研究-以定額進用制度為例**。國立政治大學，未出版，台北。
- 張其祿、王素鸞、高震宇、李秉正（2013）。我國中小企業法令順服成本之經驗研究。**中國行政評論**，19（3），115-158。
- 張皓維譯（2015）。**研究方法專案實作入門手冊**。台北市：雙葉書廊有限公司。
- 張鳳航、張珏、鄭雅文（2011）。雇主對精神障礙者就業之看法與聘用意願：現況、問題與政策因應。**台灣公共衛生雜誌**，30（2），5-18。
- 梁偉岳、許元欣、許秋霞（2013）。台東縣身心障礙者職業訓練需求之研究。**南華大學網路社會通訊學刊**，111，1-35。
- 許素彬（2010）。障礙過程與身心障礙者就業經驗之探討分析。**社區發展季刊**，130，235-251。

- 許素彬、胡慧嫻、張秀玉（2015）。身心障礙者就業性家庭支持服務的內涵與遞送分析：以台中市為例。台大社工學刊，（32），133-176。
- 郭峰誠、張恆豪（2011）。保障還是限制？定額進用政策與視障者的就業困境。台灣社會研究季刊，83，95-136。
- 郭純芳（2008）。身心障礙就業權益保障-從身心障礙者權益保障法談起。就業安全半年刊，2。
- 陳成宏（2012）。策略性順服：一所私立大學之「游擊隊治理」的個案研究。台北市立教育大學學報，43（2），1-26。
- 陳政玲（2011）。從開放系統檢視身心障礙者社區化支持性就業服務品質-以 A 縣（市）的執行經驗為例。社會發展研究學刊，（10），54-72。
- 陳郁佳（2008）。身心障礙求職困境之探討。就業安全半年刊，2。
- 陳琇惠、黃俞禎（2015）。國保女性被保險人政策認知與政策順服之研究。當代社會工作學刊，7，1-27。
- 陳儀蓉（2000）。身心障礙福利政策與措施之評估-教育、就業及醫療層面之執行現況分析。行政院研界發展考核委員會委託研究報告（編號：PDEC-CON-089-025），未出版。
- 陳靜江（2002）。自然支持在支持性就業之應用情形分析。特殊教育學報，16，229-260。
- 勞動部（2017）。身心障礙者支持性就業服務實施要領。2018年4月16日，取自：<https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT01.aspx?lsid=FL074924>。
- 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。2017年11月29日，取自：  
[http://vrrc.heart.net.tw/download.php?action=view&dod\\_no=1390455735](http://vrrc.heart.net.tw/download.php?action=view&dod_no=1390455735)。

勞動部勞動力發展署（2014）。修正推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫。

2018年1月26日，取自：

[https://www.wda.gov.tw/News\\_Content.aspx?n=74963F5F05BDB4FB&sms=5A0BB383D955741C&s=51954D6AB42BECBF](https://www.wda.gov.tw/News_Content.aspx?n=74963F5F05BDB4FB&sms=5A0BB383D955741C&s=51954D6AB42BECBF)。

勞動部勞動力發展署（2017）。雇主相關補助。2018年7月3日，取自：

<https://www.wda.gov.tw/cp.aspx?n=BD83162EA2048623>。

勞動部勞動力發展署（2018）。身心障礙者定額進用。2018年7月3日，取自：

<https://www.wda.gov.tw/cp.aspx?n=7AF57F63C66F7B3C>。

勞動部勞動力發展署（2018）。職業重建個案管理。2018年5月23日，取自：

<https://www.wda.gov.tw/cp.aspx?n=3146119524BF3BF9>。

游慧珍（2011）。身心障礙者就業現況之探討。中華民國特殊教育學會年刊，

201112，473-490。

楊偉國、代懋（2007）。中國殘疾人就業政策的結構與擴展。學海，2007（4），

48-55。

經建會人力規劃處（2011）。OECD 國家促進身心障礙者就業及脫貧之政策改革，

2017年4月26日，取自：

[http://www.ndc.gov.tw/News\\_Content.aspx?n=C90548F2DB23E8B9&sms=AB593F5AE64A02BE&s=1B4E0B3EF98302BB](http://www.ndc.gov.tw/News_Content.aspx?n=C90548F2DB23E8B9&sms=AB593F5AE64A02BE&s=1B4E0B3EF98302BB)。

劉秀之、林明慧、林建邦、謝依婕、陳瓊玲（2017）。台中市身心障礙者職業輔

導評量服務探討—101-103年度職評報告分析，13（1），11-22。

潘淑滿（2003）。質性研究：理論與應用。台北市：心理。

葉琇姍譯（2001）。身心障礙者重返勞動市場。台北市：洪葉文化。

簡明山（2000）。支持性就業模式介紹。春暉，31，1-6。

- 魏武盛 (2004)。違反道路管理事件處罰之政策執行與政策順服研究：基層  
官員觀點。2004 年道路交通安全執法國際研討會，桃園。
- 關婉珍、陳靜江 (2001)。支持策略在支持性就業中之應用情形與成效分析。特  
殊教育學報，(15)，21-48。
- Anderson, J. E. (1979). Public policy-making. *New York: Holt, Rinehart and Winston.*
- Baldwin, M. L. (1997). Can the ADA achieve its employment goals?. *Annals of the  
American Academy of Political and Social Science, 549(1), 37-52.*
- Chan, C.C., Wan, D. L. Y. & Lui, W.S. (2002). Determining performance standards  
for supported employment service in Hong Kong. *Hong Kong Journal of Social  
Work, 36(1&2), 95-111.*
- Cook, J. A. (2006). Employment barriers for person with psychiatric disabilities:  
Update of report for the president's commission. *Psychiatric Service, 57(10),  
1391-1405.*
- Crossler, R. E., Long, J. H., Loraas, T. M. & Trinkle, B. S. (2017). The impact of  
moral intensity and ethical tone consistency on policy compliance. *Journal of  
Information Systems, 31(2), 49-64.*
- Francis, G., Gross, J., Turnbull, R. & Parent-Johnson, W. (2013). Evaluating the  
effectiveness of the family employment awareness training in Kansas: A pilot  
study. *Research & Practice for Persons with Severe Disabilities, 38(1), 44-57.*  
doi: 10.2511/027494813807046953
- Letts, C. W., Ryan, W. P. & Grossman, Alen. (1999). *High performance Nonprofit  
Organizations: Managing upstream for Greater Impact.* New York: John Wiley  
& Sons, Inc.

- Mank, D., Cioffi, A. & Yovanoff, D. (1997). Patterns of supports for employees with severe disabilities. *Mental Retardation*, 35(6), 433-447.
- Meier, K. J. & Morgan, D. R. (1982). Citizen compliance with public policy: The national maximum speed law. *The Western Political Quarterly*, 35(2), 258-273.
- Milward, H. B. (1983). Implementing affirmative action and organizational compliance: The case of universities. *Administration and Society*, 15(3), 363-384.
- Nisbet, J. & Hagner, D. (1988). Natural supports in the workplace: A reexamination of supported employment. *Journal of the association for person with serve handicaps*, 13(4), 260-267.
- Oliver, M. (1996). *Understanding disability: From theory to practice*. New York: St. Martin's press.
- Piggott, L., Sapey, B. & Wilenius, F. (2005). Out of touch: Local government and disabled people's employment needs. *Disability & Society*, 20 (6): 599-611.
- Rodgers, Harrell R. Jr. & Bullock, Charles S. (1976). *Coercion to compliance*, Lexington, Mass.: Lexington Books.
- Schur, L. (2002). The difference a job makes: The effects of employment among people with disabilities. *Journal of Economic Issue*, 36 (2): 339-347.
- Sutinen, J. G. & Kuperan, K. (1999). A socio-economic theory of regulatory compliance. *International Journal of Social Economics*, 26(1/2/3), 174-193.
- Tyler, T. R. (1990). *Why people obey the law*. New Haven, CT: Yale University Press.

Weaver, R. K. (2014). *Compliance regimes and barriers to behavioral change*.  
*Governance*, 27(2), 243-265.

## 附錄一 身心障礙者權益保障法修法沿革

修法日期	法規名稱	修/立法重點
1980/5/20	殘障福利法	1、立法目的：政府為維護殘障者之生活，舉辦各項福利措施，並扶助其自力更生
1990/1/12	殘障福利法	1、將重要器官失去功能、顏面傷殘、植物人、老人痴呆症、自閉症等納入障礙範圍 2、條文內「殘障」用語改為「障礙」 3、增列各類障礙福利機構類型 4、增訂身心障礙就業定額進用制度
1995/5/23	殘障福利法	1、為保障精神病人福利將精神病患納入規範保障
1997/4/18	身心障礙者保護法	1、立法目的：為維護身心障礙者之合法權益及生活，保障其公平參與社會生活之機會，結合政府及民間資源，規劃並推行各項扶助及福利措施。 2、法規名稱「殘障」用語改為「障礙」 3、增訂各事業目的主關機關之權責 4、規範身心障礙促進就業政策
1997/4/25	身心障礙者保護法	1、將該法第六十五條第一項罰鍰減少，降低違反非視覺障礙者不得從事按摩業規定罰鍰金額及範圍
2001/10/31	身心障礙者保護法	1、為配合台灣省政府功能業務與組織之調整，調整有關組織名稱 2、將「痴呆症者」改為「失智症者」 3、增列「頑性（難治型）癲癇症者」及「因罕見疾病而致身心功能障礙者」 4、將原條文第五十、五十一條「得」憑身心障礙手冊予以優待改為憑身心障礙手冊，「應」予優待，更能保障其福利
2003/6/6	身心障礙者保護法	1、就業服務情形送各級民意機構備查，使民意機構能適時監督與提出建議 2、要求主管機關主動訂定辦法，扶助身心障礙福利機構承包或分包物品及服務至一定比例
2004/6/4	身心障礙者保護法	1、新增第五十一條之一，視覺障礙者在合格導盲犬陪同下可進入公共場合之相關規定

2007/6/5	身心障礙者 權益保障法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、立法目的：為維護身心障礙者之權益，保障其平等參與社會、政治、經濟、文化等之機會，促進其自立及發展</li> <li>2、身心障礙類別修正為八大身心功能障礙</li> <li>3、部份福利與服務提供方式應依身心障礙者需求評估結果提供，除非障礙情形無法改變，應五年重新鑑定乙次</li> <li>4、調降定額進用之門檻</li> </ol>
2009/1/12	身心障礙者 權益保障法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、因應聽覺功能或言語功能障礙者之手語翻譯實際服務需求</li> </ol>
2009/6/12	身心障礙者 權益保障法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、因民法部分條文之修訂，已將「禁治產宣告」修正為「監護宣告」，並增訂「受輔助宣告」之相關規定</li> </ol>
2011/1/10	身心障礙者 權益保障法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、明確規定地方政府應結合民間資源，使其具有推動與協助之功能</li> <li>2、訂定輔具資源整合、研究發展及服務辦法</li> <li>3、賦予政府對視障按摩產業更積極的責任</li> <li>4、對無障礙環境及通用設計規範主管機關提出更具體的要求</li> <li>5、增加三十八條之一，為增加身心障礙者就業機會，給予事業機構身心障礙者應予獎勵與輔導之規定</li> </ol>
2011/6/10	身心障礙者 權益保障法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、修正該法第三十五條，為降低身心障礙職業訓練、就業服務及庇護工場經營之固定成本，提高經營誘因，提供更多身心障礙者就業機會，應推動設立相關機構</li> </ol>
2011/6/13	身心障礙者 權益保障法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、更加落實無障礙空間之精神</li> </ol>
2012/11/30	身心障礙者 權益保障法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、明定各級及各目的事業主管機關辦理相關服務措施屬付費使用者，應予以減免費用</li> </ol>
2013/5/31	身心障礙者 權益保障法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、針對大眾捷運博愛座加以規範拘束</li> </ol>
2014/5/20	身心障礙者 權益保障法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、給予特殊障礙者多方面的圖書資源</li> <li>2、提高身心障礙者家庭生活品質</li> <li>3、對身心障礙社會福利機構負責人加以限制</li> </ol>
2015/1/23	身心障礙者 權益保障法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、為保障聽覺功能障礙者、肢體功能障礙者之權益以及平等參與社會、政治、經濟、文化生活之機會，應將導聾犬、肢體輔助犬與導盲犬同視</li> </ol>

2015/12/1	身心障礙者 權益保障法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、該法主管機關更改為「衛生福利部」</li> <li>2、該法第三十三條，身心障礙者職業重建個案管理人員進行評估、訂定計畫及提供相關服務，並同時規範職業重建服務必須包括庇護性就業服務。</li> <li>3、該法第三十六條，各級勞工主管機關應視庇護工場之需求，主動協調相關單位及結合相關資源，規劃必要輔導措施。</li> </ol>
-----------	----------------	--

資料來源：作者整理<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> 作者於 2018 年 5 月 29 日參考立法院法律系統網站：  
<https://lis.ly.gov.tw/lglawc/lawsingle?0^26C0036618030D86C003062F030C26C023261A034CE6C8132618>。

## 附錄二 訪談題綱（一）

題目：身心障礙支持性就業政策之困境及順服影響因素--以台中市為例

訪談對象：就業服務員

訪談題綱：

- 1、就貴組織目前的業務而言，與「身心障礙者支持性就業政策」有關的工作包含哪些？
- 2、請問您對「台中市政府推動的身心障礙者支持性就業政策目標」了解為何？您對該目標的認同程度為何？就執行面而言，貴組織或您是如何協助台中市政府達成其政策目標？
- 3、貴組織在協助身心障礙者就業時，受到台中市身心障礙者支持性就業政策相關措施的幫助有哪些？
- 4、貴組織在執行台中市政府委託的身心障礙者支持性就業方案時，有哪些協助需求？
- 5、請問您個人在參與台中市身心障礙者支持性就業方案時，有哪些協助需求？
- 6、貴組織在執行台中市政府委託的身心障礙者支持性就業方案時，主要遭遇到哪些困難？現階段的應對方式為何？
- 7、有別於組織層面的執行困難，請問您個人在參與台中市身心障礙者支持性就業方案時，遭遇到哪些困難？現階段的應對方式為何？
- 8、一般而言，利害關係人對相關政策的配合與否皆有不同的考量，有些因素導致對特定政策保持支持的態度與作為，有些則恰恰相反而導致抗拒或不配合。請問您對台中市政府所推動的身心障礙者支持性就業政策與相關措施的看法為何？
- 9、請問您對整體台中市政府所推動的身心障礙者支持性就業政策與相關措施的配合或不配合程度為何？主要反應在哪些政策內容？
- 10、承上，導致您配合或不配合的原因為何？（例如：法規不合理而令人難以配合、符合身障者的需求而應積極推動）

## 附錄二 訪談題綱（二）

題目：身心障礙支持性就業政策之困境及順服影響因素--以台中市為例

訪談對象：身心障礙者

訪談題綱：

- 1、就台中市身心障礙者支持性就業政策之服務內容，您對其政策的了解為何？
- 2、在您的工作歷程中，受到台中市身心障礙者支持性就業政策協助的部份有哪些？
- 3、請問您個人在接受台中市身心障礙者支持性就業協助時，實際的協助需求為何？
- 4、請問您在接受台中市身心障礙者支持性就業政策協助時，主要遭遇到了哪些困難？您現階段的應對方式為何？
- 5、一般而言，利害關係人對相關政策的配合與否皆有不同的考量，有些因素導致對特定政策保持支持的態度與作為，有些則恰恰相反而導致抗拒或不配合。請問您對台中市政府所推動的身心障礙者支持性就業政策與相關措施的看法為何？
- 6、請問您對整體台中市政府所推動的身心障礙者支持性就業政策與相關措施的配合或不配合程度為何？主要反應在哪些政策內容？
- 7、承上，導致您配合或不配合的原因為何？（例如：與就業服務員互動良好、協助不符合身障者的需求）

## 附錄二 訪談題綱（三）

題目：身心障礙支持性就業政策之困境及順服影響因素--以台中市為例

訪談對象：身心障礙者雇主

訪談題綱：

- 1、就台中市身心障礙者支持性就業政策之服務內容，您對其政策的了解為何？
- 2、在貴公司僱用身心障礙者的過程中，受到台中市身心障礙者支持性就業政策協助的部份有哪些？
- 3、請問貴公司在接受台中市身心障礙者支持性就業協助時，實際的協助需求為何？
- 4、請問貴公司在接受台中市身心障礙者支持性就業政策協助僱用身心障礙者時，主要遭遇到了哪些困難？您現階段的應對方式為何？
- 5、一般而言，利害關係人對相關政策的配合與否皆有不同的考量，有些因素導致對特定政策保持支持的態度與作為，有些則恰恰相反而導致抗拒或不配合。請問您對台中市政府所推動的身心障礙者支持性就業政策與相關措施的看法為何？
- 6、請問您對整體台中市政府所推動的身心障礙者支持性就業政策與相關措施的配合或不配合程度為何？主要反應在哪些政策內容？
- 7、承上，導致您配合或不配合的原因為何？（例如：對於政策資訊不了解、補助資源不足）

### 附錄三 訪談編碼文本

文本名	代碼	起點	終點	訪談內容
D1	執行現況\職業訓練	18	18	類似就業，例如職業技能訓練、就業技巧與人際溝通的部分。
D1	執行現況\職業訓練	32	32	應該是說我接觸支持性就業政策到現在，因為我之前有去上過他們的課，參與人士都是偏中高齡，大約都是三四十歲以上。
D1	執行現況\職業訓練	46	46	我後來就跟他說我要繼續做職業重建，因為他有做基本測試，行政的部分不外乎就是打字，然後一些基本的電腦軟體操作，例如 office，也有測打字數度，那後面因為時間比較短的關係，他安排的是個人化計畫，職業重建應該是需要很長的一段時間，但這個是比較偏短期，就是簡單地技能加強，所以那時候做的就是軟體的熟悉，跟打字數度的訓練，大約為期八週。
D1	執行現況\就業輔導 評量	46	46	我後來就跟他說我要繼續做職業重建，因為他有做基本測試，行政的部分不外乎就是打字，然後一些基本的電腦軟體操作，例如 office，也有測打字數度，那後面因為時間比較短的關係，他安排的是個人化計畫，職業重建應該是需要很長的一段時間，但這個是比較偏短期，就是簡單地技能加強，所以那時候做的就是軟體的熟悉，跟打字數度的訓練，大約為期八週。
D1	困難\身心障礙者困難\社會觀感	34	34	我會覺得是障礙者本身在一開始其實不太好找工作，再加上台灣對於障礙者得觀念都是在家裡，或是讓家人照顧，所以後期再出來找工作都是年紀比較大的，他需要一點經濟的生活來源。
D1	困難\身心障礙者困難\其他	36	36	你離真正要出去工作還有一段很大的距離，所以在前面投幾份履歷的時候，因為我會覺得我想要做行政、社工，可是行政的取代率很高跟起薪沒有很高，大概 22K-25K，最多到 28K，在這樣的情況底下，我會不太確定要不要投，再加上整個社會的工作工作型態是以約僱、約聘以短期的為主，相類似一年。
D1	困難\身心障礙者困難\其他	38	38	對我來說目前為止在投遞履歷的過程中最大的困難點是，約聘或約僱比較沒有保障，但是現在的社會風氣都是以短期一年約為主。
D1	順服程度\障礙者順服程度\配合程度	41	42	R1：剛剛你有講到你之前有接受過支持性就業政策協助，那你當初受協助的內容有哪些？ D01：一開始開案、會談，前面就是會談了解一下你的狀況，那後續職管員有陸續媒合我幾個工作，介紹我相關的職缺，再來到中期他其實有問過我到底先做職業重建還是職業訓練，因為這兩個東西似乎不太一樣。
D1	困難\身心障礙者困難\制度影響	50	50	就是我有試著投幾個都沒下文，因為後來他找的是比較偏客服，行政的部分是有些事學校，也要看學校的無障礙怎麼樣。

D1	順服因素\身心障礙者順服因素\外部性	52	52	我覺得在一開始的時候有，因為我是選擇職業重建，基本上是跟職業訓練不一樣，再加上他的時間也不一樣，因為他每個時段都有開班授課，會有老師教你，但是我的時間剛好是他們結束或剛開始沒多久的時候，不能報名了，所以他們才安排了個人化計畫去做一個類似職業訓練或職業重建的部分。
D1	困難\身心障礙者困難\制度影響	52	52	我覺得在一開始的時候有，因為我是選擇職業重建，基本上是跟職業訓練不一樣，再加上他的時間也不一樣，因為他每個時段都有開班授課，會有老師教你，但是我的時間剛好是他們結束或剛開始沒多久的時候，不能報名了，所以他們才安排了個人化計畫去做一個類似職業訓練或職業重建的部分。
D1	需求\身心障礙者需求\協助增加	58	58	我覺得是可能也是因為他們的個案量太多，所以基本上我可能會比較需要說，我覺得我頭很多履歷出去，我不確定我可不可以做，所以有時候我履歷我不敢投，所以我就是需要靠跟職管員或就服員去溝通我現在遇到什麼樣的狀況與障礙，這部分可能因為個案量的關係，只能偶爾的跟你談一下。
D1	順服因素\身心障礙者順服因素\溝通	58	58	我覺得是可能也是因為他們的個案量太多，所以基本上我可能會比較需要說，我覺得我頭很多履歷出去，我不確定我可不可以做，所以有時候我履歷我不敢投，所以我就是需要靠跟職管員或就服員去溝通我現在遇到什麼樣的狀況與障礙，這部分可能因為個案量的關係，只能偶爾的跟你談一下。
D1	困難\身心障礙者困難\其他	65	65	應該是說資訊不對稱，或者自己搜尋資訊的能力還沒有很好，比如說像我曾經有自己投過履歷，之前去台中榮總投過履歷，但我查到的資料不多，我當初應徵的是行政助理，那時候他問說可不可以加班，或者是薪水多少，其實他問我薪水多少的時候我有點困惑，就是不知道我要說依公司規定還是衡量一下多少，後來才知道他們是依公務人員的考核方式兩萬三來計算
D1	順服因素\身心障礙者順服因素\認知	74	77	R1：假如沒有這個社工系課程你會知道嗎？ D01：應該不會，應該要等大四辦理職業銜接時才會了解。 R1：你覺得要用什麼樣的方式讓這個政策更廣為流傳。 D01：我覺得這一塊比較沒有看到政令宣導，宣導部分不佳。
D1	困難\身心障礙者困難\制度影響	81	81	應該是說因為他們的地區，台中市劃分的區域不同，我雖然住南屯區市政府附近，但我要去做職業訓練、職業重建，或者比較專業的就服員對談，我需要到東區那邊的勞工局去做。
D1	順服程度\障礙者順服程度\心裡態度	89	89	我覺得這整個政策是好的，因為就是談到身障者的社會參與、社會融合，但是對我來說我會就是在媒合工作的過程中，有時候找的工作可能在客服的部分，是屬於催繳的或者是業績壓力的打電話給人家溝通的，因為我原本認為是屬於網頁形式的客服小編，但如果是電話上的話是有壓力的，這樣的種類我就不敢投遞履歷。

D1	順服因素\身心障礙者順服因素\行為動機	89	89	但是對我來說我會就是在媒合工作的過程中，有時候找的工作可能在客服的部分，是屬於催繳的或者是業績壓力的打電話給人家溝通的，因為我原本認為是屬於網頁形式的客服小編，但如果是電話上的話是有壓力的，這樣的種類我就不敢投遞履歷。
D1	順服因素\身心障礙者順服因素\溝通	91	91	我覺得是有做，也許是我表達得不夠清楚，或者自己沒有想的這麼多，然後我自己對於職缺的認知，以及他們所找的職缺的認知有點不一樣，我覺得是中間這個差異。
D1	順服因素\身心障礙者順服因素\認知	99	99	我覺得他的推行部分應該說，就像剛剛前面提到的推廣度沒有很足，再加上就業的人口基本上偏中高齡。
D1	順服因素\身心障礙者順服因素\資源	105	105	我覺得他在無障礙這一塊在交通的部分他沒有做得很好，像是據點的部分，那像是東區勞工局那邊他的設備比較老舊，像我就要搭公車過去，對我來說一個肢體障礙者他的外出意願就會變低。
D1	順服因素\身心障礙者順服因素\認知	109	109	因為大概會更實質的了解就業市場，先今就業市場他的需求是什麼，比如說像我這樣的障礙找會比較需要哪些面向的工作，因為我們自己在找工作的時候，會看到怎麼這麼多的職缺，該投哪一個。
D1	順服因素\身心障礙者順服因素\其他	110	111	所以他會幫你做媒合，前面也有提到你有一些問題想要尋問的時候，就服員也沒有這麼充裕的時間回答你的問題，那這點對你來說是不是有些困擾或影響？ D01：我覺得也是會有。
D1	順服因素\身心障礙者順服因素\其他	113	113	比如說他找的職缺，也許是因為我個人因素，我會不確定我適不適合這份工作，我可能就會沒有投，事後才會跟就服員談，就服員也會跟你相互討論工作。
D2	執行現況\職務再設計	38	38	大概第一個就是協助找工作、協助就業的部分，就是看能力可不可以，如果還有一些欠缺的話，可能就是安排你一些輔導或是課程，如果依照這樣的能力沒有得到適當的工作，他就會協助你進入職場後進到職務再設計等等。
D2	執行現況\職務再設計	48	48	像打卡鐘，打卡鐘我需要放大才有辦法確定我打的卡正不正確，所以那時候打卡鐘有做一些調整，然後我有申請桌上型的擴視機，如果我桌上擺了擴視機桌上的收納會比較困難一點，因為桌子很小，所以那時候有在調整做一個比較高的書架去收納去整理東西。
D2	困難\身心障礙者困難\個人因素	32	32	我覺得這個概括很大，就是基本上要用視覺的事情都一定會影響，有些其實我自己已經慢慢適應了，譬如說找東西或者交通、外出這些東西，其實慢慢可以克服，我覺得影響會比較大的是反應會比較慢，然後我會需要花比較多的時間，譬如說工作上我就會花比較多時間在處理一些細節的部份，不然很容易遺漏掉一些，可能沒辦法把工作做得非常好，所以就需要花更多時間去注意這些小細節。

D2	順服程度\障礙者順服程度\配合程度	38	38	其實正式的名稱我有點忘了，大概第一個就是協助找工作、協助就業的部分，就是看能力可不可以，如果還有一些欠缺的話，可能就是安排你一些輔導或是課程，如果依照這樣的能力沒有得到適當的工作，他就會協助你進入職場後進到職務再設計等等。
D2	順服因素\身心障礙者順服因素\行為動機	52	52	除了我是視障有時候因為我那個一條街，然後要進辦公室的那個門他們認為對視障來講會找不到門牌，然後也有一些視障個案表示說他們不知道怎麼找我們中心這樣子，然後那時候職務再設計他們就想說那順便把這做一做，就是做一個蜂鳴器什麼的，然後遙控器按下去他會響就可以找到門這樣子，可是這個後來沒有執行就是，我不知道他們後來為什麼沒有做，其實我自己的想法是我覺得也沒有必要，因為那個要有遙控器才行，其實我覺得實用性不大。
D2	順服因素\身心障礙者順服因素\資源	58	61	D02：可是我聽說有些單位或縣市，他們評估完可能只有部分補助。 R1：所以每個縣市補助的費用可能會有一些差異。 D02：對，然後我也有聽說，就是它有分工作單位申請的跟個人申請，有些視障朋友因為個人申請比較快，所以他可能自己申請然後自己自付一些經費這樣。 R1：所以這樣的話其實就會導致身心障礙者本身的一些負擔就對了。
D2	順服因素\雇主順服因素\資源	62	64	D02：對，那如果說是就業端，就是雇主這邊也會有一些負擔，如果今天不是全部減免的話，像我那台擴視機八萬塊，假設他只減免部分的話，這樣對於雇主這邊要支付的金額也是挺高的。 R1：這樣會產生他們的意願降低嗎？ D02：我覺得會降低，而且其實有一點是，如果今天障礙者想多一點，或是會比較顧慮到別人的感受的話，就會覺得我這樣是不是造成雇主的困擾。
D2	順服因素\身心障礙者順服因素\資源	66	66	今天如果我說，像這麼高的費用如果障礙者沒有辦法自己支付的話，我覺得會有這樣的困擾在
D2	困難\身心障礙者困難\環境因素	68	68	我剛剛想到我還有申請視力協助員，回到你剛剛那個問題，你說實際的協助我覺得是這樣說，因為我們那個辦公室其實比較舊，那在地形上或者是有時候堆放整理東西的收納就不是那麼的寬敞，因為場地舊也很難全部翻掉重鋪，像我們那個時候，我自己覺得像門口的斜坡道，就是人行道跟馬路中間有個斜坡道下去會積水，如果下雨天的話那個斜坡下去的時候整個都是水，我覺得剛好可以討論的是說，我也是身障者然後我們機構也會有身障者，所以這種狀況就是對於身障者來說那都是一個困擾。
D2	需求\身心障礙者需求\環境需求	74	74	環境剛剛講的就是從門口進來那個無障礙斜坡，加上附近的環境、交通各方面的，因為那邊車很多然後車子都亂停，人行道其實就很難走，我覺得這個是比較難解決的，這個不只是職場本身的問題

D2	需求\身心障礙者需求\環境需求	74	74	辦公室這邊，我覺得還不錯是說我們中心有電梯，所以這個部份我覺得還不錯這樣，那在堆放雜物的部分就是因為我們那邊比較窄，所以地上會放一些箱子裝文件或一些東西，我常常就會因為視力比較差沒注意到就踢到或者是跌倒會有一點小受傷，還有就是我們那房子比較舊，所以像我們那邊二樓我的座位附近就有一個個落差，可能以前舊的房子他們在改建的過程中，剛好有一個明明應該一整塊要是平地，可是它有一個地方就做成一個像小階梯這種感覺，那邊其實不管是在工作上還是在行動上其實都會有一些影響。
D2	困難\身心障礙者困難\其他	76	76	先拿就是跟就服員來講，因為就服員會需要協助我跟主管去協調一些事情，像我那時候遇到一些像我督導指導的一些問題，因為我剛剛說這也是我離職的一個很主要的原因，因為就服員他本身擅長的身障領域是可能智能障礙、精神障礙或肢體障礙那一類的障別，所以其實他常在聽我講說我的工作有什麼困難，他有時候會不太理解，或者是說傳達給主管的意思可能有一些偏誤，因為他本身就是沒接觸過什麼視障者，所以有時候跟他講說，比如說我哪裡哪裡可能有一些狀況
D2	順服因素\身心障礙者順服因素\溝通	76	76	先拿就是跟就服員來講，因為就服員會需要協助我跟主管去協調一些事情，像我那時候遇到一些像我督導指導的一些問題，因為我剛剛說這也是我離職的一個很主要的原因，因為就服員他本身擅長的身障領域是可能智能障礙、精神障礙或肢體障礙那一類的障別，所以其實他常在聽我講說我的工作有什麼困難，他有時候會不太理解，或者是說傳達給主管的意思可能有一些偏誤，因為他本身就是沒接觸過什麼視障者，所以有時候跟他講說，比如說我哪裡哪裡可能有一些狀況
D2	順服因素\身心障礙者順服因素\其他	76	76	我會覺得說加了那個蜂鳴器其實對我來講沒有太多的效果，可是就他的想法他覺得就試試看，或者是覺得那個一定有幫助，我是覺得這個東西我自己在視障領域，自己是視障者加上在視障領域有學一些東西，所以我覺得這個東西的實用性並不大，反而我會覺得我自己在做的是視障服務的社工，今天我需要什麼或者是整個職場需要怎麼樣調整，其實我自己很清楚，可是對就服員來說就是不太清楚，甚至有時候會覺得我為什麼會有這些想法。
D2	順服因素\身心障礙者順服因素\行為動機	80	80	就是剛剛說的主管、就服員可能對於視障領域不了解之外，加上我那時候申請視力協助員，那時候有個狀況是，其實視力協助員有時比較不符合我的需求。

D2	順服因素\身心障礙者順服因素\溝通	90	90	它們也有申請視力協助員，所以有聽過一些事情，我會覺得我們這邊社政端每次來的人都不一樣，所以我可能每次都要重新再跟這個來協助的人去解釋我的狀況或是我需要他協助的東西，然後那時候就服員就跟我討論完，他覺得我一定需要文字、校對之類的那些東西，然後那時候就是有試過幾個方法，就是包刮幫我校對或幫我處理文件的時候，可是試過好幾個法都是那還不如我一個人來做更快，等於就是我還要一直跟他討論、傳達我要打上去或者是做出來的東西是什麼，那這個情況的話就不如說我自己做會比他更快。
D2	困難\身心障礙者困難\其他	90	90	它們也有申請視力協助員，所以有聽過一些事情，我會覺得我們這邊社政端每次來的人都不一樣，所以我可能每次都要重新再跟這個來協助的人去解釋我的狀況或是我需要他協助的東西，然後那時候就服員就跟我討論完，他覺得我一定需要文字、校對之類的那些東西，然後那時候就是有試過幾個方法，就是包刮幫我校對或幫我處理文件的時候，可是試過好幾個法都是那還不如我一個人來做更快，等於就是我還要一直跟他討論、傳達我要打上去或者是做出來的東西是什麼，那這個情況的話就不如說我自己做會比他更快。
D2	順服因素\身心障礙者順服因素\溝通	92	92	因為視障領域相較在整個障礙領域裡面來講，算是比較少這樣的專業人員跟理解吧，因為我必須講很直接就是我們整個中心都是在做身障服務，可是真正有在接觸視障的其實很少，這部分其實也是我在職場裡面遇到一個很大的問題，就是可能沒辦法那麼容易地去解釋我的一些狀況，或者是讓他們理解我的一些慣用的方式。
D2	困難\身心障礙者困難\其他	92	92	因為視障領域相較在整個障礙領域裡面來講，算是比較少這樣的專業人員跟理解吧，因為我必須講很直接就是我們整個中心都是在做身障服務，可是真正有在接觸視障的其實很少，這部分其實也是我在職場裡面遇到一個很大的問題，就是可能沒辦法那麼容易地去解釋我的一些狀況，或者是讓他們理解我的一些慣用的方式。
D2	需求\身心障礙者需求\其他	94	94	覺得這還是會比較偏向是，當然障礙者自己要更設法去溝通，讓自己會變通有彈性的跟他們做協調，還有一點是說，我覺得是像就服員或者是相關的一些專業人員，應該要對可能視障領域的了解要再更寬廣一點、更多元一點。
D2	需求\身心障礙者需求\其他	96	96	光視障領域的狀況就很多元，就是有些可能中度或重度的視障者他不見得視力很差，他有可能是視野的問題或是其他合併的問題，他不能光用障礙程度或者是用一些很概念的東西就可以帶過，所以這個部份我會覺得是這方面的專業人員會比較需要去注意的一些問題。
D2	順服程度\障礙者順服程度\心裡態度	104	104	我覺得是好的，但是就執行來講就抱持一個不是很滿意的態度。

D2	順服因素\身心障礙者順服因素\其他	106	106	就是我剛剛有提到還有一點是速度慢，我從七月左右到職，到職的第二個星期評估的人員就來幫我看，然後就全部都決定好要怎麼去處理這樣子，可是等了三、四個月，就是等到快要十一月底了東西才來，可是那時候因為有一些狀況，我自己已經決定離職了。
D2	順服因素\身心障礙者順服因素\其他	108	108	今天是因為我自己自主去選擇，然後跟主管討論之後，他覺得說我有自己的想法想轉換跑道那也很好，整個協調下來說那就離開，今天是因為我自己選擇，可是我覺得今天如果換做其他的障礙者在就業，效率一樣這麼慢，如果他真的很需要這個東西才能順利的適應職場的話，這樣子的速度我覺得太慢了。
D2	順服因素\身心障礙者順服因素\行為動機	110	110	我覺得我不會不配合阿，因為講的很難聽就是我就是需要這個東西，我不可能不配合他。
D2	順服因素\身心障礙者順服因素\其他	116	116	我覺得是有，就像我剛剛說的就制度上、規定上當然是很合理配合那個流程，可是就執行上可能人員的知能不足或者是像效率這些東西，我覺得這就是很大的問題啊。
D2	順服因素\身心障礙者順服因素\行為動機	118	118	可是這個問題就是有沒有意願這件事情不是我能夠決定的，因為我今天就是需要這個東西需要這個服務，所以我才得用它，那不會影響到就是我剛剛說的，像是擴視機我就是必須得申請，所以我怎麼可能沒有意願。
D2	順服因素\身心障礙者順服因素\資源	120	120	當然我覺得如果照經費多寡這件事來講的話，會阿，就是如果你剛剛說補助多一點，當然會覺得說多一點或是全額補助，當然就是不會有太多的負擔或是困擾，我覺得這是當然的。
D2	順服因素\身心障礙者順服因素\其他	146	146	當然我覺得人之常情就是補助越多，我覺得當然就越多有人有意願想要申請，但是就像我剛剛說的，如果假設就是每一次申請的流程跟效率都只有這樣子的話，那其實有跟沒有一樣。
D2	順服因素\身心障礙者順服因素\資源	146	146	當然我覺得人之常情就是補助越多，我覺得當然就越多有人有意願想要申請，但是就像我剛剛說的，如果假設就是每一次申請的流程跟效率都只有這樣子的話，那其實有跟沒有一樣。
D2	執行現況\就業輔導評量	38	38	大概第一個就是協助找工作、協助就業的部分，就是看能力可不可以，如果還有一些欠缺的話，可能就是安排你一些輔導或是課程，如果依照這樣的能力沒有得到適當的工作，他就會協助你進入職場後進到職務再設計等等。
D3	順服程度\障礙者順服程度\配合程度	17	18	R1：那您在台中接受服務時，大概接觸了多長時間？ D03：大概從畢業前開始，因為到後期就是請他幫忙我找適合的職缺，持續有四五個月。
D3	困難\身心障礙者困難\其他	26	26	雖然會有固定的時候會過去就服台那邊面談，或者有時候電話或 mail 聯絡，那他們都是說一直在尋找中，就那時候就感覺不知道到底有沒有，所以想說還

				是自己另外找。
D3	順服程度\障礙者順服程度\配合程度	27	28	R1：我想請問您當初在台中實際受到的協助有哪一些？ D03：這樣想想感覺沒有太多的協助，因為前面幾次就是基本的一些了解面談，我記得也有做一些評量。
D3	困難\身心障礙者困難\其他	32	32	所以感覺並沒有很積極地幫我找工作，因為至少他如果說有找，應該也是有個進度或者進行到哪裡會跟我說，或者找到了哪些適不適合我，不太接受到相關的回應，所以我後來就想說自己找。
D3	需求\身心障礙者需求\環境需求	34	34	應該基本上是會比較有環境的改善，例如工作場所環境的改善，因為是自己上下班，所以在定向行動的訓練，不過因為當時也都還在找工作中，所以沒有到開始進入工作，改善環境的部分，就是比較前面的部分。
D3	需求\身心障礙者需求\環境需求	40	40	其實他個環境其實還可以，因為學校本來就有無障礙，但後來我搬到淡水這邊來租房子，後來有申請定向訓練，就是對於各個周圍、環境的熟悉，跟行走路線的訓練，後來就有再申請。
D3	順服因素\身心障礙者順服因素\溝通	42	42	就是可能在雙方資訊的提供上，那時候也對內容不太了解，因為有時候討論完之後，就下一次你再過來，就還是在做重複的事情，有點這種感覺。
D3	困難\身心障礙者困難\其他	42	42	就是可能在雙方資訊的提供上，那時候也對內容不太了解，因為有時候討論完之後，就下一次你再過來，就還是在做重複的事情，有點這種感覺。
D3	困難\身心障礙者困難\個人因素	48	48	主要因為像當初列出來的幾項工作，可能有視力方面會需要協助，比如說如果東西不是電腦資料，就可能變成需要視力相關輔具的協助，另外還有定向能力的訓練，還有需要照個案的情況來進行協助。
D3	困難\身心障礙者困難\社會觀感	50	50	因為很難一下子就讓像雇主或是同事很快瞭解視障的能力或可以做的在哪裡，所以這部分就變成很難讓他們了解，因為像我那時找工作也是有在不同管道進行，像是人力銀行我也有去投遞，就發現說大眾再不夠瞭解身心障礙者之下，就很難可以接受。
D3	順服因素\雇主順服因素\認知	52	52	如果能夠替雇主像是一些改善上面給予補助，不用讓僱主自己去找尋協助，因為雇主對這個政策較不清楚，會比較難知道這個政策的內容是否可用，我想當初如果我沒有在五、六月回來的話，後來如果繼續接受服務，或許會有成效也不一定。
D3	順服因素\身心障礙者順服因素\其他	54	54	像一開始可能就是沒有辦法再就業環境中獨立工作，但如果在環境上可以再進一步做改善，應該比較不會有問題

D3	順服程度\障礙者順服程度\心裡態度	58	58	我知道就是說在媒合方面，在開始工作之後的持續的就業支持，可是因為身障工作本來就比較不好找、也比較不好應徵，但前面的就業服務可以有相關的幫忙那當然是比較好，但是有些工作上的能力或者是需要克服的環境、設備因素，這些需要調整改善的，如果有協助也是會更好，那另一方也會覺得說，在工作上受到這麼多協助，在之後比如轉換工作，那是不是有要再重新適應，就是說除了受到這些協助外，自己也要多一些可以提升，讓自己不要依賴這些服務，可以更獨立。
D3	順服因素\身心障礙者順服因素\溝通	60	60	因為我都是跟同一位職管員在做聯絡，我是想說是不是可以有更多面向的服務，且有更清楚的回應，因為除了我自己找，也會問一下職管員現在情況怎樣，都回覆說有在持續協助，我不知道是不是因為他們有其他的個案需求更迫切怎麼樣，因為說不定他們認為有可能我半年就要回去了，就可能比較不穩定，就感覺沒有這麼的主動和積極。
D3	順服程度\障礙者順服程度\配合程度	64	64	我覺得還是會需要，開頭在找的時候，雖然有一些方向、目標去找，但是他們在尋找上或對工作、雇主實際現況的了解上，可能會比我自己找還要來得全面，所以還是覺得如果有需要，還是會在申請，雖然可能他服務可能到一半或是前面而已
D3	順服因素\身心障礙者順服因素\溝通	66	66	除了他們的積極度外，其實說真的在互動上是都還可以，而也另外在跟就服員溝通時的壓力也比與雇主職場間的溝通壓力還小一些，因為就服員對身障者也比较有了解，若有什麼需求可以透過他們來跟雇主溝通，這樣會讓我比較想跟就服員來接洽。
D3	順服因素\身心障礙者順服因素\溝通	70	70	因為各障別與各障別會有一些限制，比如說視障，因為就服員一定有一些專業，那要怎麼讓自己在工作的訓練上或跟雇主的協調上有進步，因為有時候可能自己有時候知道有哪些限制，或是需要做改善跟克服的地方，但是不一定可以簡要的去讓他們能夠明白，讓他們願意投入資源做一些改善，所以如果是跟就服員、職管員互相配合，應該就可以讓我順利找到工作。
D3	執行現況\就業輔導評量	30	30	他是用評量問卷，在電腦上做，列出幾項有興趣與適合的種類，之後就是說會按照討論過後結果再來找。
D4	困難\身心障礙者困難\環境因素	17	18	R1：那你再投遞履歷的過程中，你有遇到什麼困難嗎？ D04：就等滿久的，因為工廠他是鐵皮屋，他要爬樓梯，認為我不方便，後來我跟他說我可以爬，我可以試試看。
D4	順服因素\身心障礙者順服因素\認知	23	24	R1：那您對於政府的支持性就業政策上的服務了解嗎？ D04：完全不了解。

D4	順服程度\障礙者順服程度\配合程度	25	28	<p>R1：那你有去過就業服務台嗎？</p> <p>D04：有，有個服務人員那個嘛。</p> <p>R1：他當初給你的服務模式有哪些呢？他有些給你做什麼評估之類的嗎？</p> <p>D04：媒合、評估你需要什麼，因為我是肢體障礙，他就說就找可以坐的工作。</p>
D4	順服因素\身心障礙者順服因素\認知	29	30	<p>R1：在這之前，你對於政府協助上都比較不清楚嗎？</p> <p>D04：就一點點，就在就業服務站那裡時得到一點資訊，就只知道就業服務台，但是詳細的內部資訊其實都不知道。</p>
D4	順服程度\障礙者順服程度\配合程度	34	38	<p>不然往前說好了，這個工作是我自己找的，但我前一個工作是他幫我媒合的，他幫我媒合一年。</p> <p>R1：那他實際協助你的內容有哪些？</p> <p>D04：就陪我上班還有和老闆接觸。</p> <p>R1：那他的評估方式是怎麼評估？</p> <p>D04：就只有問基本資料而已，還有看殘障手冊之類的。</p>
D4	順服因素\身心障礙者順服因素\行為動機	39	40	<p>那你當初為什麼會去就業服務台請求協助呢？</p> <p>D04：因為外面找不到工作，後來人家介紹說可以去就業服務站翻本子，翻很久人家工作人員才叫你上來。</p>
D4	需求\身心障礙者需求\協助增加	41	42	<p>R1：那您在就業上有哪一些需求呢？</p> <p>D04：我覺得應該是可以有更多媒合的機會。</p>
D4	困難\身心障礙者困難\其他	43	46	<p>R1：在您之前跟就服員的互動下，那你有沒有遇到哪一些困難？</p> <p>D04：像是在被老闆壓榨時間的時候，我有跟他們講，但他們說沒辦法有工作就好。</p> <p>R1：所以在這方面就業服務員可能幫助的層面就沒有這麼大。</p> <p>D04：對，他沒有辦法幫我跟企業講。</p>
D4	困難\身心障礙者困難\社會觀感	47	53	<p>R1：那你本身在就業上有遇到什麼困難呢？</p> <p>D04：我覺得在個人身體的因素、環境上的不適以及社會大眾的觀感對我來說都有影響。</p> <p>R1：那有沒有一些案例？</p> <p>D04：就像之前的公司，我第一次去老闆看你的身體狀況，他就覺得不適合，因為要搬重，而且工作空間也滿小的，走路如果跌倒怎麼辦。</p> <p>R1：那後來有雇用嗎？</p> <p>D04：有雇用，但就簽契約一年，只是他一開始對我的觀感就這樣。</p> <p>R1：所以他用了一年之後就沒有用了嗎？</p>
D4	順服程度\障礙者順服程度\心裡態度	55	56	<p>R1：那除了這些，你在接受政府協助上有遇到什麼困難？</p> <p>D04：我覺得他們都沒幫助到什麼。</p>

D4	順服因素\身心障礙者順服因素\認知	57	62	<p>R1：那你對於他們的資訊了解程度呢？</p> <p>D04：我都不知道他實際的內容。</p> <p>R1：所以假如你對這個政策了解越多會影響你嗎？</p> <p>D04：我覺得假如我對於這個政策了解越多的話，我應該越能善用這些資訊，我人為應該要多加廣告宣傳，因為我其實現在都不知道。</p> <p>R1：你認為現在相關資訊足夠嗎？</p> <p>D04：超少的，你沒講我都不知道，假如我不知道這個資訊，我根本就不會去使用這個政策，假如我知道的話，我應該就會去使用。</p>
D4	順服因素\身心障礙者順服因素\溝通	63	64	<p>R1：那您認為會影響你去接受政府的協助因素有哪些？</p> <p>D04：假如我跟就服員溝通良好，他資訊一直給我們，我應該會尋求協助。</p>
D4	順服因素\身心障礙者順服因素\行為動機	65	66	<p>R1：假如這個政策真的可以幫您順利就業，您會去去善用資源嗎。</p> <p>D04：會，因為工作本來就不好找，如果有機會就去做，如果雇主也願意的話我也可以試試看，所以基本上在政策的資訊與傳遞上都還是不怎麼足夠，就算本身是身障者對於資訊也都不怎麼清楚，更何況是雇主，雇主有時候也都不知道。</p>
D4	順服因素\身心障礙者順服因素\認知	65	66	<p>R1：假如這個政策真的可以幫您順利就業，您會去去善用資源嗎。</p> <p>D04：會，因為工作本來就不好找，如果有機會就去做，如果雇主也願意的話我也可以試試看，所以基本上在政策的資訊與傳遞上都還是不怎麼足夠，就算本身是身障者對於資訊也都不怎麼清楚，更何況是雇主，雇主有時候也都不知道。</p>
D4	建議事項\身心障礙者建議	75	76	<p>R1：那你覺得透過什麼樣的方式可以讓你更了解政策？</p> <p>D04：應該是電視廣告之類的，因為如果只放在網頁上，我們不一定能看到，我覺得也可以用書面通知，例如說有身心障礙的家庭，可以用寄信來通知。</p>
H1	順服程度\雇主順服程度\配合程度	6	6	<p>我們很少透過就業服務員，因為本身就有一個窗口在人力銀行，我們有招募工讀生的一個徵才網站，透過這個網站我們就有這樣的徵員；另外一方面是因為我們主動去找學校產學合作，產學合作的結果我們就會有人力來源，之後我們就會透過學校或是中彰投輔導員提供員額給我們，所以我們不太利用台中市政府的相關資訊，如果真的要說有接觸的就是中彰投輔導員。</p>
H1	順服程度\雇主順服程度\配合程度	14	14	<p>我要給一個表，因為我怕講不清楚，一月份到目前來講我們做出來是二月份的，所以數字是不會差太多，我們正式員工有 700 多位，加上工讀生合計有 1070 人，如果按照公營企業用百分之三來進用，我們要進用 32 位，目前進用人數正工 14 個、工讀生 25 個，是抵夠員額，因為他有一個級距，所以算出來總共 39 個，實際進用超出 7 人，再來看一個數字，以兩萬一來算，抵掉兩個後除以二，工讀生抵 25 個，正工 14 個，所以才會 39，實際上我們進用超過 7 個。</p>

H1	順服因素\雇主順服因素\認知	28	28	我只知道他就業窗口、有補助，像我們公營機構就是有員額補助，基本工資的抵員額，我只知道這個部分，至於說職業再設計的補助，其實公營企業不能重複支援，所以沒有申請過不瞭解。
H1	順服因素\雇主順服因素\資源	39	42	R1：如果政府在這方面有另外的經費來做補助或給予支援的增加，您覺得這樣對於這個政策執行上會更好嗎？ H01：當然是好啊！ R1：會更有助於推動政策？ H01：對。可是我覺得政府的立場應該不會重複支援，因為國營事業本來經費就是政府預算，怎麼又多加一個預算給他呢，會被社會質疑。
H1	困難\身心障礙者困難\社會觀感	65	66	R1：您覺得身障者穩定的原因是為什麼？ H01：第一個應該歸功於我們的管理，我們公司就是一個回饋的單位，社會形象還算很好的公司，再來我們的主管也支持、同仁也支持應該算很有愛心，這一部分我覺得他們就很願意待在這邊。
H1	困難\雇主困難\進用困難	76	77	H01：其實我們有時候會碰到一個問題，就是真正我們在就業場所裡大家都有待開發，我們要吸收那麼多的人才來我們也有一點管理上的問題，這是我們自己的瓶頸，另外因為人才很難得，像最近有其他單位開出的職缺，因為之前學校方面我們有拜託他們找輕度、會操作電腦簡單的功能等，對這些小孩來講是很吃力的，我們碰到這個問題沒有辦法去做很好的媒合，也就是說有這樣的人才我們的職缺沒有，有這個職缺但人才不見得可以提供，會有這個問題。 R1：所以其實在學習上跟實際面是有一些落差的，因為可能他們學到的東西在職務上，並不能相互應用到，或者是開了職缺，他們有人才但在職缺上是沒有適合他的，這我覺得跟職務再設計是一點相關聯的，如果政府有更多相關的資源對於補助上，我覺得這個問題多少可以改善一些。
H1	需求\雇主需求\員工要求	78	78	管理上真的是要一再的跟他們做互動，我們的站長在有身障服務者的時候，就要比其他正常管理的站長更花費心力，所以他們真得是要用盡像是在家裡爸爸媽媽的態度去管他，絕對不是只有到職務上這個範圍而已。
H1	需求\雇主需求\其他	79	82	R1：有沒有一些像政府的相關政策，是會給予像業界有在進用身障者的一些主管級別的人，做一些管理相關的訓練？ H01：我覺得他可以提供這種資源給我們。 R1：這個資源對於不管是在業界或是進用身心障礙者來講，管理跟長期任用上都會有一些影響。 H01：這是可以的，如果可以做得到，這是可以提供的。

H1	順服程度\雇主順服程度\配合程度	85	88	<p>R1：那跟就服員那邊的溝通呢？</p> <p>H01：就服員那我們很少主動跟他們說，我們最直接的是找老師，因為我們是產學合作所以都直接找老師。</p> <p>R1：其實就服員的工作除了媒合工作以外，對於雇主在於身障者就業上的需求，都算是他們的工作範圍內，之後如果有遇到就業上的問題，就服員還是可以幫到一些忙。</p> <p>H01：對，以前我們剛開始在摸索的時候，就真的幫助我們很大，我們會常找他詢問事情，現在比較少有通知做訓練或說明會耶。</p>
H1	順服因素\雇主順服因素\其他	96	96	<p>我們已經有既定的模式可以運作，所以管理上的問題就是各站的站長要多擔待一點，光工讀生的部分，正工這部分已經不成問題，主管、同事都支持，就是工讀生愛心洗車那部分、產學合作跟老師，要怎麼樣更精進做得更好，這都是做中學，不是用制度可以規範的。</p>
H1	順服因素\雇主順服因素\其他	98	98	<p>而且我覺得那個是在人性，願意去幫助別人，多了愛心，這些事情其實就沒有制度上的那麼多限制</p>
H1	順服因素\雇主順服因素\行為動機	108	108	<p>其實如我們以整體社會來看，本來你對這些弱勢者就應該照顧，這麼做是明確的，可以肯定的，如果硬要說業者有沒有抗拒這就要看了，其實一個領導者他定的願景如果是要提升公司的服務形象，這是有相對提升的，所以在員額的部分，這應該是看當政者。</p>
H1	順服程度\雇主順服程度\配合程度	116	118	<p>H01：支持性其實我們一定是支持的。</p> <p>R1：就是職務再設計的部分？</p> <p>H01：對，因為可能會依進用的類別會再做職務再設計，那我們針對目前的情況來看，其實都還可以，沒有什麼特別要反應的。</p>
H1	順服因素\雇主順服因素\其他	120	122	<p>H01：因為自己有自己的規模，而且我們自己因為很明確的我們能做什麼我們都做到了，所以我們這方面應該沒有很大的需求吧。</p> <p>R1：所以其實是需求量沒那麼多，在實際上比較不會去用到政策的輔助？</p> <p>H01：對，因為我們主動去產學合作了，所以我們有一個人力的來源，管理上我們有問題就找老師做窗口，只能說我們要對我們內部的員工加強的關愛跟加強的訓練他們有這一份專業跟愛心。</p>
H1	順服因素\雇主順服因素\溝通	131	132	<p>R1：那例如說在溝通，之前有講到有辦了很多溝通的場次及宣傳會，如果這種機會增加，會不會導致我們在雇用上有更多的配合更順利的執行？</p> <p>H01：讓他們更明瞭，而且也有一點像我們講的管理也是門藝術，如果你有多給他去學習，讓他跟人家互動，更了解管理有不同的模式，其實也是很好的。</p>
H1	順服因素\雇主順服因素\其他	137	138	<p>R1：那除了這些以外，還有沒有其他的一些因素會使您對於這個政策抱持一些特別的態度？</p>

				H01：還好耶，因為我覺得我們已經這樣推動這麼久，該碰到的困難都OK了，都還好。
H2	執行現況\職務再設計	30	30	因為我們有一個同事是聽障，他剛好有發先如果外面很吵的話，他會聽不太到，所以他那邊是有說有專人可以來協助，根據他的工作環境，幫他引進助聽器輔具
H2	順服程度\雇主順服程度\配合程度	5	6	R1：因為我是因為金展獎我才得知到貴公司有進用身心障礙者，那公司的進用人數大概有多少人？ H02：大概五、六十位。
H2	困難\雇主困難\進用困難	14	14	其實在智能障礙類的我們沒有請到重度的，因為他要理解我們，我們要能夠溝通，所以有重度的話就大部分都是肢障，因為精障後來就有發生一些事情，所以就比較沒有辦法。
H2	順服因素\雇主順服因素\其他	22	22	其實因為我們工作的入門門檻低，這是為什麼我們會用這麼多，還有一個是因為我們跟勞工局配合，他會幫我們徵才，那如果說有符合的話，他會引薦給我們，就會有身障的獎助金
H2	順服因素\雇主順服因素\溝通	22	22	其實因為我們工作的入門門檻低，這是為什麼我們會用這麼多，還有一個是因為我們跟勞工局配合，他會幫我們徵才，那如果說有符合的話，他會引薦給我們，就會有身障的獎助金
H2	順服程度\雇主順服程度\配合程度	30	30	H02：因為我們最近辦勞工身障，今天上午那個小姐才來，因為我們有一個同事是聽障，他剛好有發先如果外面很吵的話，他會聽不太到，所以他那邊是有說有專人可以來協助，根據他的工作環境，幫他引進助聽器輔具，福利的話他說會是跟社會局，就是有兩個管道，社會局就是針對補助來去申請，福利的部分是和社會局，專業技能或是諮詢是和勞工局。
H2	順服因素\雇主順服因素\行為動機	33	34	R1：那你們會不會請求政府或是勞工給你們一些協助或訓練？ H02：不會，我們的好處是因為我們在醫院，醫院對於安全性或者相關措施他們都有，其實倒沒什麼障礙。
H2	順服程度\雇主順服程度\配合程度	37	40	R1：那我們目前有受到協助的部分有哪一些？你們有透過就服員去幫忙找人嗎？ H02：之前有，偶而，他會打電話跟我們聯絡引薦，然後他們會陪著人來，後續會關心她有沒有順利，大概就輔助一下然後就退場。 R1：所以基本上現在的服務就只有再就業服務員的服務跟引進，那例如像職務再設計、環境改善、就業訓練等，目前是比較少受到他們的協助的。 H02：對，沒有。

H2	順服因素\雇主順服因素\行為動機	41	42	<p>R1：那之後會不會想要請他們來協助？會不會有這樣的需求？07:31</p> <p>H02：我們是不會，其實因為我們就是清潔，應該是說工作性質，我們的工作內容我們自己的人教就會的話，其實基本上不太需要他們協助，除非他們心理上需要諮商，這次遇到有一個身心障礙者，他每個月出勤紀錄並沒這麼穩定，就很常請假，因為我們有申請身心障礙獎勵金，他有發現這半年來他幾乎每個月都在請假，像他來他就會請我去關心他，如果有希望做心理諮商他會派人來輔導，因為他說身心障礙因為在這方面比較弱勢，他不會去尋求協助，他的意思是說我們可以去協助。</p>
H2	順服因素\雇主順服因素\行為動機	43	44	<p>R1：所以基本上實務的需求是沒這麼多。</p> <p>H02：實務的部分是不用，我們自己就會教育訓練，來也是會有人帶，不會讓他獨自上手。</p>
H2	順服程度\雇主順服程度\配合程度	45	46	<p>R1：就順服而言，因為本身就沒有這樣的需求，所以就不會用到這樣的政策，本身對於順服的程度就沒有這麼的高，不知道我這樣理解對不對？</p> <p>H02：對啊，就是會比較被動，他有講到我才會去留意一下。</p>
H2	困難\雇主困難\溝通協調	50	50	<p>H02：困難的話就是，假如他來是屬於智能障礙的話，有時候在溝通上會比較沒辦法，主管會比較辛苦。</p>
H2	順服因素\雇主順服因素\資源	53	54	<p>R1：或者是他們已經先進來就業了，然後他們會持續的做溝通的建立，或者技巧的改善，這樣對於我們現階段的困難，會不會有一些改變？</p> <p>H02：我覺得會有，因為我們不太敢用，我們有遇過躁鬱症的，但做一做後就發作，如果說你給他心理輔導甚至安排一些訓練，當然會幫助比較多，這樣的話我們會比較願意雇用，要不然我們就比較會篩選障礙程度。</p>
H2	順服因素\雇主順服因素\認知	56	58	<p>H02：只是真的有這種訓練嗎？</p> <p>R1：其實是有相關的。</p> <p>H02：這就是宣傳不足，我來這麼多年都不知道，可是這應該也是要他引薦的，如果是他自己來，他自己來我們也不會知道。</p>
H2	順服因素\雇主順服因素\認知	60	60	<p>我們會跟勞工局見面就是那個小姐半年會來一次，他有時候會帶一些新的資訊，但是來了這麼多次，我從來不知道這些，我是有看過協助身心障礙者創業的相關資料，請我們支持他們，就帶了一些DM，然後可以訂購什麼，他們開了哪些店之類的。</p>
H2	順服因素\雇主順服因素\認知	64	64	<p>會這樣半年來一次是因為我們有符合，是我們申請身障者，他們來審核我們的資格，然後如果審核沒問題，需要什麼文件的話就當場對會告訴我們，如果公司是沒有申請補助的話，其實是不會知道，因為他從來不會寄文宣來。</p>
H2	順服程度\雇主順服程度\心裡態度	67	68	<p>你本身對於這個政策的看法為何？你認為他是一個好的政策嗎？</p> <p>H02：當然是不錯啊！因為是如果是對弱勢團體來說的話。</p>

H2	順服因素\雇主順服因素\其他	69	74	<p>R1：那您覺得我剛剛講的那些像一些執行的規定，因為前面有提到有些是勞工局在處理，而有些是社會局在用的，那這樣子分成不同的局別來做申請，您覺得這樣子不管在方便性又或者合理性，您覺得這樣是好的嗎？</p> <p>H02：當然如果可以單一窗口是可以啦，但是他們就是因為他們就是性質不同。</p> <p>R1：這樣單一窗口對你們來講會有比較好的影響嗎？</p> <p>H02：就是我有需求我會只要針對他，就是等於同一個管道他就可以幫我們做到。</p> <p>R1：其實在執行面上如果更能有效率、方便便捷的話，對於順服都會影響。</p> <p>H02：會比較抱持正面的態度。</p>
H2	順服因素\雇主順服因素\行為動機	77	78	<p>R1：如果他們提供的資源、經費是足夠的，也有提供合適的訓練，會對您有影響嗎？</p> <p>H02：可是他們超額進用的資源是給公司，也沒有用到他們身上，但也是因為給公司，所以我們公司也符合，所以才會進用。</p>
H2	順服因素\雇主順服因素\認知	79	80	<p>認知的話就是在宣傳的部分，讓你們更了解，更認同，那也是有意義的。</p> <p>H02：基本上就是要比較主動，因為我們真的沒有這麼多時間去了解。</p>
H2	順服因素\雇主順服因素\溝通	82	82	<p>H02：但是我們遇到的都比較好的，那當然如果溝通狀況不好，我們會想跟他配合的狀況也會有影響，因為像我們如果在那邊登記求才，我們也要填寫公司資料過去，那他在幫我們媒合。</p>
H2	順服因素\雇主順服因素\行為動機	86	86	<p>因為我們這個行業缺的就是人力，因為不是一般的人會願意彎下腰去做這些工作，那當然有他們輔助我們，當然是可以，因為清潔業就是缺人，很難應徵，但剛好他們也要符合，像我說如果與智能障礙溝通上會有問題，這也是我們考慮的。</p>
H3	執行現況\職務再設計	7	7	<p>因為我幾個月前去幫忙我們學校一個個案要申請職務再設計，因為我是弄資訊，他建議你一定要用什麼台灣做的器具，然後他給你一個筆電，然後讓你去測試一個放大軟體，還有一個語音的叫你去用，他們還是停留在他們熟悉的領域中，然後我們是告訴他說蘋果已經去整合所有的東西，那我們只要去把那個點打開去運用就可以了，但是他們不能接受</p>
H3	執行現況\職務再設計	7	7	<p>職務再設計的部分，我們這幾年來就是很依賴所謂的專業人員，從身心障礙福利這一個區塊，包括你要用到什麼東西，都一定要用到一個叫做評估，那評估就是牽涉到專業人員，包括身心障礙朋友現在要去比賽、運動，還是需要經過專業人員，但那專業人員目前是跟身心障礙朋友這邊有一點脫鉤，而且是有滿大的衝突性產生，因為目前的評估我們大多都學外國，但都是學半套，外國的評估完他的政策是很固定的，但是台灣評估完，我們有我們的文化在，你評估完到最後還是會有問題產生，包括關說、關切等，他的評估就又会改變了</p>

H3	執行現況\職務再設計	28	28	我們無障礙的部分大都是教育部，因為無障礙環境在公部門的部分都會直年編預算，因為他現在有牽涉到所謂的《建築技術規則》，他那個部分就有規定一定要達到無障礙的標準，沒有的話你是不能拿到使用執照的，因為我也是勘檢員，你一個建築物好了以後，勘鑑員要進去看，勘完後才可以發使用執照，那你如果沒有達到無障礙環境的標準。
H3	順服程度\雇主順服程度\心裡態度	7	7	職務再設計其實這幾年是做得很落實，但是我認為職務再設計比較有詬病的部分是，其實他政策是沒問題，職務再設計的評估人員的專業性會有一點質疑，因為現在我們已經講到 ICF，特殊教育講 IEP，都談到一個 I，就是個別化的部分
H3	困難\身心障礙者困難\制度影響	7	7	職務再設計的部分，我們這幾年來就是很依賴所謂的專業人員，從身心障礙福利這一個區塊，包括你要用到什麼東西，都一定要用到一個叫做評估，那評估就是牽涉到專業人員，包括身心障礙朋友現在要去比賽、運動，還是需要經過專業人員，但那專業人員目前是跟身心障礙朋友這邊有一點脫鉤，而且是有滿大的衝突性產生，因為目前的評估我們大多都學外國，但都是學半套，外國的評估完他的政策是很固定的，但是台灣評估完，我們有我們的文化在，你評估完到最後還是會有問題產生，包括關說、關切等，他的評估就又会改變了
H3	困難\雇主困難\進用困難	7	7	就我們一個視障朋友，他也有老師身份的，他分發到一個國中去，那他第一年來申請人員協助，300 多個小時，那當然第一年我們準了，那第二年他來申請的時候我直接建議就砍一半，後來那個老師直接來找我而且很不高興，問我說為什麼要砍一半，其實我告訴他，如果我要長期一直給你補助的時候，我一樣是身心障礙者，我就請別人就好，我第一年給你補助，因為你剛到這個職場，希望有更多引導或支持的力道，可以幫你在職場中永續性就業，這是我們最大的期望，就是說再就業領域上我們希望他永續性就業
H3	困難\身心障礙者困難\制度影響	7	7	現在的法修到只有三個月叫做穩定就業，但三個月後有可能就被開除了，就業服務員就結案了，那是在數據上或統計上就服員完成這個任務，其實三個月叫穩定就業是不夠的，其實我對這個還是有點小意見
H3	困難\雇主困難\進用困難	7	7	政府在花這個錢給你支柱，那才有達到支持的目的，但如果你都長期都要有人跟著你的時候，這個其實在雇主方或政府這個區塊，其實還是會有些意見，後來我跟他解釋完後他也接受，後來他也走得很穩，其實我們是應該有力道去引導他
H3	順服因素\身心障礙者順服因素\溝通	13	13	因為我視力不好比較難認人，所以人際互動上會比較有問題，一開始我也摸索了兩三個月，後來就會知道相處模式，這個一般來講在特殊學校不會去學這個，老師只會教你按摩等相關技巧，後來你還是要靠自己摸索怎麼樣在職場上生活，其實職場上最重要的是人際互動，就我 30 年的經驗來看，人際互動對

				身心障礙朋友的工作支持一個很重要的一個點。
H3	順服程度\雇主順服程度\配合程度	14	15	R1：那目前我們學校再進用身心障礙者的人數大約多少？ H03：我們目前差不多有十個，大部分都是老師，所以特殊學校裡面不是身心障礙特考的就是老師。
H3	順服程度\雇主順服程度\心裡態度	23	23	其實現在有兩個比較重要部分，在身心障礙者就業領域中，其實比較沒有辦法達成連結的部分，其實我覺得要好好的去解決這樣的事情就是說，社政、勞政、教育這三個的連結目前是不足的，那你像特殊教育的部分他也自己做，教育的部分是因為他會遇到特殊的學生，現在有分兩個，特殊教育學校與一般學校的特教班，那特殊教育自己又去獨立成立一個組織，他們在學校裡面也有就輔員，只要學校有達到一個學生數，他就會配一個就輔員，但是我覺得這種制度是不對的
H3	困難\就服員困難\與政府相關	23	23	因為你把他配到特殊學校內他沒辦法展現他的知能，他在做職業媒合的時候他還要跨領域，從特殊教育學校的模式跨領域到勞政模式，跟就業服務中心再去接觸了一次，那這一段等於在浪費，當時應該是由勞政單位的人員觸角就到特殊教育學校，而不是特殊教育學校跨領域跨出去，這個部分是目前比較沒有去結合到的
H3	順服因素\雇主順服因素\溝通	23	23	因為你把他配到特殊學校內他沒辦法展現他的知能，他在做職業媒合的時候他還要跨領域，從特殊教育學校的模式跨領域到勞政模式，跟就業服務中心再去接觸了一次，那這一段等於在浪費，當時應該是由勞政單位的人員觸角就到特殊教育學校，而不是特殊教育學校跨領域跨出去，這個部分是目前比較沒有去結合到的，當然分清楚是可以，他不要有跨領域性，比如說我是特殊教育的人員，那我還要負責去做就業媒合，那就業媒合又是一個大職場，我又沒辦法掌握所謂的定額進用的狀況，或者是職場的需求是什麼，你看我們現在所有的特殊教育學校，包括特教班，這是以後我們服務就業的一個大本營，以後這些學生一畢業，他畢業那天開始就是勞政單位、社政單位要接手，回到通報就轉個管，如果他沒問題的話就結案，但是一個狀況是，我今天開始接了，我不曉得他的狀況是怎麼樣，所以應該要注意的是勞政單位的觸角怎麼樣進來。
H3	困難\身心障礙者困難\其他	25	25	公部門的部分除非說主管看你本身不太方便，去調整你的工作內容，如果沒有的話，現在很多單位還是有輪調制，比如說你今天做了這個業務做了三年後，你要換另一個職務，那這樣的情形對身心障礙者來說是很大的一個衝擊，因為我這個業務已經熟悉了，要換業務的時候他就會有恐懼感
H3	困難\雇主困難\資源問題	26	26	主管要有很大的勇氣去幫身心障礙朋友扛，如果主管人員說沒辦法，這個也是規定，那身心障礙朋友就會面臨到所謂的就業黑暗期，所以說在職務調整的時候，要不要申請職務再設計？那有時候比較頻繁一點的職務調動，那就很麻煩

				了
H3	順服程度\雇主順服程度\心裡態度	36	36	經費的補助目前只有職務再設計那個部分，其實剛剛你講到所謂的得獎，其實得獎以後有個獎金，其實那個獎金在公部門是不能用的，他發獎金然後又歸公庫，其實我對這個還是有些不滿
H3	困難\雇主困難\資源問題	36	36	經費的補助目前只有職務再設計那個部分，其實剛剛你講到所謂的得獎，其實得獎以後有個獎金，其實那個獎金在公部門是不能用的，他發獎金然後又歸公庫，其實我對這個還是有些不滿，我之前有去跟我們的會計部門建議，因為這個是說學校用了這麼多身心障礙者，然後無形當中也造成一般人多了很多擔待，因為會有身障者某些部分較無法執行，然後會由其他同事代為幫忙，一般同事間已經幫你擔待很多，拿的這樣子的獎金應該是給學校些鼓勵，那這個獎金是屬於全校所有的人的，能不能有在學校的活動上等，這個經費可以讓大家享受到這個榮耀，然後有實質上的鼓勵，但是不行，因為當時他頒獎金時沒有寫用途，所以就必須要歸公庫
H3	順服因素\雇主順服因素\資源	36	36	我之前有去跟我們的會計部門建議，因為這個是說學校用了這麼多身心障礙者，然後無形當中也造成一般人多了很多擔待，因為會有身障者某些部分較無法執行，然後會由其他同事代為幫忙，一般同事間已經幫你擔待很多，拿的這樣子的獎金應該是給學校些鼓勵，那這個獎金是屬於全校所有的人的，能不能有在學校的活動上等，這個經費可以讓大家享受到這個榮耀，然後有實質上的鼓勵，但是不行，因為當時他頒獎金時沒有寫用途，所以就必須要歸公庫，然後你拿政府的獎金然後又還給政府，那有什麼意義，那私部門他是可以發的，但公部門回有法律規範的問題，這樣的規範裡面沒有去訂說你那些錢怎麼花
H3	需求\雇主需求\員工要求	40	40	因為他本身就是要來幫忙身心障礙朋友的，他不方便又來幫忙不方便，就會造成更多的不方便，所以這個部分比較不敢用，幫然也有學校的校友他有意願，但是我們也經過很多的考量，尤其現在學校收的學生比較多是多重障礙，如果說我們又去進用身心障礙朋友，他能不能勝任工作是我們評估的重點
H3	需求\雇主需求\員工要求	42	42	因為我們現在訓練的根本不是業者要的東西，現在你看到的智能障礙類都在做麵包，肢體的大部分都在訓練文書處理等，但根本有時候不是業者他想要的人員
H3	困難\就服員困難\與個案	42	42	第一個雇用不足的單位我們沒有辦法掌握到；第二個私部門他要找人，他也不知道要去哪裡找，那你找到了人他根本沒有辦法升任，尤其在生產線上，生產線是一個蘿蔔一個坑，你這條線慢了一點，後面也都會慢下去，所以業者也會考量職場的生產穩定性還有職場安全，他們最怕的是安全性的問題，比如說我把你放在生產線上，不管哪一個障別，包括智能、肢體、視覺障礙等，他只要把他擺在生產線上他怕會漏失掉東西

H3	需求\雇主需求\員工要求	42	42	尤其最嚴重的是在我們的科技廠，你看我們中科、竹科他們員工就幾千個人，他們用的量就很大，但是我找來的人可以幹什麼，這個就是一個點，所以我們現在提一個就是，他們到底缺什麼，因為現在身心障礙部分也開了很多的「職訓班」，但是職訓班他的連結性是不足的，訓練端跟用人端對連節性不夠。
H3	建議事項\雇主建議	44	44	因為身心障礙者他有很大的落差，比如說這個公司他進用不足是10個人，那我就幫你開一個專班，我可以招到15個人或是20個人，訓練完後讓雇主來選，你挑出來的一定是這個班裡面比較穩定的人，這些人可以做穩定性就業，應該是要以開專班的模式，就不同職業類來開專班，比如說某廠我現在缺了20個身心障礙者，然後他大部分要做的工作有哪些，那我就勞政單位、委辦機關，他應該都會委辦給社福團體，或者委辦給其他公司，那我跟你接這樣的案子，政府也有補助，然後身心障礙者去參加職訓是有領生活補助津貼，那訓練完後給你評估，選出來的這幾個是在這個班中比較穩定的
H3	困難\身心障礙者困難\其他	44	44	剛我們提到的是科技廠要用到的人這麼多，結果他最近用一些偷雞摸狗的模式，他叫視障的去按摩，當然他可以說我是照顧員工福利，因為我自己是視障朋友，我看到這個模式我覺得會有些小狀況，第一個他本來是要提供40小時的穩定性就業，那我請你來按摩，我一個禮拜只請你來八小時，然後現在重度的又可以抵兩個進用，我們視障的請一個來按摩，他又可以抵兩個，他又不用常常待在廠裡面，不會有安全顧慮，你來按摩按一按就走了，但是這個趨勢這幾年來增加很多，有時候去看報告視障朋友都在做科技業，那我就覺得奇怪視障朋友怎麼都在科技業上班，原來是去科技廠按摩，但是這個東西你也可以去思考一下，如果這個餅做太大的話，是會去排擠到其它的就業機會。
H3	順服因素\雇主順服因素\外部性	48	48	這個就是政府的一個政策不明，比如說我們可以跟這些廠去開專班，某廠開職缺，我希望他去做什麼樣的事情，那勞政單位跟著下去開一個班，半年期、一年期的，有給申活津貼的會開半年期，那我訓練辦完了讓你挑，這種東西比較會邁向一個穩定性就業模式。
H3	建議事項\雇主建議	50	50	台中市去年有辦了兩班，當然這個有時候也要去說服業者願意跟市政府合作，然後市政府也要有預算，委託相關單位去執行，但是我們還是看好這個區塊，用這樣的模式去解決更多的就業問題。
H3	困難\就服員困難\與政府相關	52	52	比如說你這個公司要用到五個人我才幫你開專班，你如果說一兩個專班就會很難開，那他其實很多就可以帶到職場去，例如基本的能力教你怎麼上下班、到職場後遇到什麼問題要找誰，應該要有人帶著他做，其實身心障礙者有時候你帶他多做幾次，他就上手了，那排下去後，經過三個月、半年，你就差不多知道這個人對這個職類到底適不適合。

H3	順服因素\雇主順服因素\資源	54	54	現在有幾個部分，早期的政府為了這個部分灑了很多心力，例如僱用身心障礙者我就補助一半的薪資，後來慢慢可能也是因為預算的問題沒有了，那有些業主就會想說以前有現在沒有，就退縮了
H3	困難\雇主困難\資源問題	54	54	早期的政府為了這個部分灑了很多心力，例如僱用身心障礙者我就補助一半的薪資，後來慢慢可能也是因為預算的問題沒有了，那有些業主就會想說以前有現在沒有，就退縮了
H3	順服因素\雇主順服因素\外部性	54	54	第二個部分就是，他不曉得到哪裡去找人，那找到的人他可不可以勝任，這是雇主比較擔憂的部分，他更有困擾的是安全性問題，所謂的工安，你如果身心障礙者一個恍神，那發生的工安意外就會記在工廠上，所以一般現在的工廠他衛生安全人員她壓力會很大。
H3	困難\雇主困難\進用困難	54	54	他不曉得到哪裡去找人，那找到的人他可不可以勝任，這是雇主比較擔憂的部分，他更有困擾的是安全性問題，所謂的工安，你如果身心障礙者一個恍神，那發生的工安意外就會記在工廠上，所以一般現在的工廠他衛生安全人員她壓力會很大。
H3	困難\雇主困難\資源問題	56	56	職務再設計一直在縮水當中，可能案子也越來越多，在經費上就剛我說的大家都要申請，而我們的評估人員專業性和強勢性有時候是不足的。
H3	順服程度\雇主順服程度\配合程度	58	58	我現在接觸到很多雇主其實他們都很消極，因為政府怎麼訂他們就怎麼配合，我們有看過外國的文獻有的叫做愛心企業，有的叫做友善企業，其實台灣目前一直沒有去推這個區塊，所以台灣目前我們看到的雇主也有某些事很有理想性的，可以幫忙身心障礙者的，但是大多是都是礙於法令的限制去做這樣的事情。
H3	順服因素\雇主順服因素\外部性	60	61	H03：我認為大多數都是被法令上規範的。 R1：所以其實會這樣子做通常都是法律的要求。
H3	順服程度\雇主順服程度\配合程度	62	64	H03：支持性就業，包括定額進用、身心障礙特考、公益彩券等，目前大多都是靠這樣的模式再撐。 R1：那僱主使用這些政策協助的頻率高嗎？ H03：不高。
H3	順服因素\雇主順服因素\溝通	66	66	我認為大部分都是政府主動，因為我發現到你定額進用不足，那我們去做所謂的拜訪，台中市勞工局真的來是滿認真的，會主動去詢問有沒有可以幫忙的地方或者媒合
H3	順服因素\雇主順服因素\認知	68	68	大部分會知道這樣的資訊都是身心障礙的員工，我是覺得有時候不能怪雇主，尤其現在已經所謂資訊公開化，比如說員工遇到什麼樣的問題，我上網查一下，我想現在的資訊透明化、公開化是可以解決這樣的問題，大部分我們現在看到的職務再設計很少是雇主主動提出的，大多是員工遇到問題才會去求助的比較多。

H3	順服因素\雇主順服因素\認知	70	70	一定會的，其實我們是覺得政府這個部分宣傳也做得比較不足一點。
H3	順服因素\雇主順服因素\行為動機	72	74	H03：這個只有從獎勵措施來做，因為一般在商言商他們要的就是有所謂的獎勵，再來是有政府部門講座、愛心企業的名譽，現在就在想說外國的愛心企業的模式可不可以引進。 R1：愛心企業的模式他會有什麼比較特別的地方嗎？ H03：例如這個企業有固定在做捐款或是定額僱用是足夠的，又或者我對於哪樣的族群有很大的一個付出，那政府會有一個評估它叫做愛心企業或友善企業，這樣他以後去標政府的標案時是會有加分的。
H3	順服因素\就服員順服因素\溝通	77	78	R1：所以其實多藉由瞭解工作狀況以及溝通，其實對於這個政策的執行上都會有益處。 H03：對，尤其是說就服員其實沒有很多的時間去評估說他有沒有這樣的能力，他對身心障礙者本身的了解度不夠，因為他接到這個個案他在短期內要趕快媒合，但是就服員不了解他以前的狀況及能力，多是以嘗試的心情來做，當然我們如果從一般的人力資源公司的模式來做身心障礙朋友的評估，但是現在的職評是做得不怎麼理想。
H3	困難\雇主困難\與就服員合作	78	78	就服員其實沒有很多的時間去評估說他有沒有這樣的能力，他對身心障礙者本身的了解度不夠，因為他接到這個個案他在短期內要趕快媒合，但是就服員不了解他以前的狀況及能力，多是以嘗試的心情來做，當然我們如果從一般的人力資源公司的模式來做身心障礙朋友的評估，但是現在的職評是做得不怎麼理想。
H3	困難\雇主困難\資源問題	80	80	職評參考模式很怪，因為我們大多數都是拿國外的模式來改一改，沒有所謂的本土化模式出來，像我們的視障就沒有所謂的模式，例如像是我要達到怎樣的標準才能具備怎樣的能力，但是這種很難去做職評，現在我們台灣的職業評量我覺得也不怎麼樣。
H3	順服因素\雇主順服因素\行為動機	86	86	所謂的在商言商，例如說你抓來的一隻貓他能不能咬老鼠，如果不行他至少也可以當招財貓，你再用多大的壓力給我，如果我不用我就給你罰錢，都不是真正能使你配合的原因，所以我是希望說能夠開所謂的「專班模式」來解決政府跟業主的需求
H3	順服因素\雇主順服因素\行為動機	86	86	需求量就沒這麼多，因為用人單位他有他用人的需求，還是要按照雇主的需求去執行，會比較穩定
H3	順服因素\就服員順服因素\外部性	76	76	就服員現在去跑，他有時候也跑得很心虛，我介紹來的人到底能不能勝任，其實我們現在看到的就服員他壓力很大，他要有開案率跟結案率的問題，要不然他自己也不保

N1	順服因素\就服員順服因素\外部性	48	48	標準其實也不能訂得太高，因為就服員的工作也是有他的困難性在，並不是說我們想推他就一定推得出去，我是覺得目前的標準還可以，我記得推介是十幾個人，實際結案不用這麼高。
N1	執行現況\職務再設計	34	34	職務再設計通常都是我們在做的，因為我們要在現場看著現場的狀況才知道我們到底做什麼，那訓練通常也是個案到了職場發現某些能力可能不太夠，例如說速度太慢，或者理解能力不足、記憶力不好，精障其實有滿多記憶力不太好的，我們可能就要想辦法幫他增加他的記憶能力，或者是訓練他的動作加快，像記憶能力的話我們可以幫他做筆記，教他怎麼作筆記，讓他去習慣這些流程。
N1	執行現況\職務再設計	40	40	通常是就服員主動申請比較多，其實我們主要服務的對象還是身心障礙者，雇主那邊的話其實就單純提供一個職場，通常我們就是會依照身心障礙者依照怎麼樣的職務再設計然後去申請這些東西，雇主那邊通常如果覺得身心障礙者不適合，可能就沒有機會了。
N1	執行現況\雇主開發	10	10	主要還是幫身心障礙者找工作，那工作的話又回延伸到周邊額外的工作，例如向廠商聯繫，跟他們洽談能不能給我們一個面試、應徵的機會，或者是還要跟廠商洽談說能不能讓我們帶身心障礙者到職場的時候，我們可以從旁協助他，然後改善他的工作狀況，幫助他能夠適應這個環境，那另外就是會有滿多的行政作業，要做各種紀錄
N1	執行現況\雇主開發	36	36	開發的話首先我們每天都會有報紙上面的招募資訊，還有網路上的，我們會收集這些資料，根據個案他想要做什麼，然後往這個方向去找、去問，通常最多的是打電話，那實際拜訪也會有，也可以問問看同一區的就服員有沒有適合的工作，例如說我們今天找到了一個工作，但是我們手上沒有個案適合，這個時候如果其他就服員手上是有個案適合我們也可以互相交流。
N1	順服因素\就服員順服因素\外部性	106	107	R1：所以你對於這個流程的設定的看法是比較沒這麼的佳。 N1：我是認為他可以不要這麼的強行規定，可以有彈性一點，這個東西如果不照政府規定來的話，一定會被關注。
N1	執行現況\雇主協助	38	38	有些就服員就是非常標準的三個月結案就好了，但是我也有同事他是屬於會追很久的，甚至他有個案已經持續追好幾年了，他算結案了，但是他會持續去追蹤，在這個過程中他會跟廠商打好關係，讓廠商願意盡可能地配合他。
N1	執行現況\就業輔導評量	30	30	首先剛進來的時候不是我們在做，剛進來會有個職管員，職管員會先做各種評量，包含個案的心理層面、功能層面，他覺得這個個案他是適合就業的，他會再轉到我們就服員這邊來，就服員跟個案第一次見面的時候，其實還是會依照我們的自己的標準自己再去測試一遍，看看個案適不適合，然後評估個案個案想做什麼工作，他們的能力是不是適合這個工作。

N1	執行現況\就業輔導 評量	32	32	職管員的評估會比較長、比較仔細，他會透過像很多搬重物、或者像是他的手部活動，或者是聽力、視力、思考能力、計算能力之類去做評量，因為職管員會先做個像是報告的評估表，那我們的話會依照職管員他們寫得簡單的再去測試一下，再針對個案想做的工作類型，他可能需要哪些能力，我們會比較詳細的去測試看他適不適合
N1	執行現況\媒合	10	10	主要還是幫身心障礙者找工作，那工作的話又回延伸到周邊額外的工作，例如向廠商聯繫，跟他們洽談能不能給我們一個面試、應徵的機會，或者是還要跟廠商洽談說能不能讓我們帶身心障礙者到職場的時候，我們可以從旁協助他，然後改善他的工作狀況，幫助他能夠適應這個環境，那另外就是會有滿多的行政作業，要做各種紀錄
N1	執行現況\媒合	36	36	開發的話首先我們每天都會有報紙上面的招募資訊，還有網路上的，我們會收集這些資料，根據個案他想要做什麼，然後往這個方向去找、去問，通常最多的是打電話，那實際拜訪也會有，也可以問問看同一區的就服員有沒有適合的工作，例如說我們今天找到了一個工作，但是我們手上沒有個案適合，這個時候如果其他就服員手上有個案適合我們也可以互相交流。
N1	困難\身心障礙者困難\社會觀感	24	24	整體環境其實對他們來講不這麼友善，然後我看多滿多的案例，他們職場上可能會遇到同事的不理解，同事可能會不太接納他們的狀況
N1	困難\身心障礙者困難\個人因素	24	24	身心障礙者自己在就業的時候是缺乏自信的，然後還有像重度的精神障礙，或者比較嚴重的肢體障礙可能會伴隨著工作上能力不足的問題。
N1	困難\就服員困難\與 雇主	40	40	通常是就服員主動申請比較多，其實我們主要服務的對象還是身心障礙者，雇主那邊的話其實就單純提供一個職場，通常我們就是會依照身心障礙者依照怎麼樣的職務再設計然後去申請這些東西，雇主那邊通常如果覺得身心障礙者不適合，可能就沒有機會了。
N1	困難\就服員困難\與 雇主	42	42	要看雇主的配合度，有些雇主可能覺得不適合就開除，但是有些雇主會覺得及時他工作績效不好、效率差，但還是會願意讓他慢慢的工作。
N1	順服程度\就服員順 服程度\心裡態度	48	48	我是覺得他有一定的合理性在，因為就服員的工作還滿自由的，所以如果沒有一定的目標在的話，可能會有效率不佳的問題，但是這個標準其實也不能訂得太高，因為就服員的工作也是有他的困難性在，並不是說我們想推他就一定推得出去，我是覺得目前的標準還可以，我記得推介是十幾個人，實際結案不用這麼高。
N1	順服因素\就服員順 服因素\溝通	50	50	對我來說我覺得很重要的一點是，台中有三個區域，每個區域都有三到四個機構在同時進行這個作業，那跟其他機構同個區域的就服員也要打好關係，在資源互通的狀況下比較容易把個案推出去。

N1	需求\就服員需求\訓練	64	64	只要政府可以穩定的給予資源就好了，另外如果可以我希望教育訓練可以再多一點，因為我剛剛說的教育訓練是指就服員上任以後他必須要做的一個訓練，我是希望後續可以再多一點額外的追加訓練，這些如果可以自由參加的話會更好。
N1	困難\就服員困難\與政府相關	68	68	穩定經費的問題，應該說全台中的組織都面臨到一個問題就是沒有錢，今年台中的預算案好像出了點問題，據我所知1月的時候市政府叫每個社福機構自己想辦法籌錢，我們就服員是沒有發薪水的，要各個機構自己去籌，但正個案子還是政府委託的，所以就會變得有點像他們委託我們工作，但是不發薪水的狀況。
N1	困難\就服員困難\與政府相關	72	72	就真的每個組織就靠自己的上層想辦法籌錢，這筆錢其實對就服組織來講，並不是很小的金額。
N1	需求\就服員需求\其他	77	79	我是希望政府的效率可以好一點，因為我們到職以後我們要進行一個申請，申請資格認證，我是二月到職二月申請，但是據說他三月才會審核，根據我們督導的說法可能要四月才會下來。 R1：這個申請會對你有什麼影響嗎？ N1：他的影響非常的大，因為剛剛講到我們要去輸入很多的行政資料，如果沒有這個資格認證的話，行政系統都不能用。
N1	困難\就服員困難\與雇主	81	81	我想就服員大概都差不多，例如說開發廠商不順利、個案不配合的狀況，其實有時候會遇到家長不配合，其實有時候會遇到一些很兇然後不講理的家長。
N1	困難\就服員困難\與案家	81	81	我想就服員大概都差不多，例如說開發廠商不順利、個案不配合的狀況，其實有時候會遇到家長不配合，其實有時候會遇到一些很兇然後不講理的家長。
N1	困難\就服員困難\與政府相關	86	86	其他組織我不太確定，要說個人影響其實還是有，就是到職日期被延後，當初因為各機構發不出錢的關係，所以每個機構在徵人與到職時間都大大地往後拖延，像是我們機構其實去年十二月就在徵人，但是我們後來到職日是拖到二月。
N1	順服程度\就服員順服程度\心裡態度	90	90	我覺得這個政策本質上是很好的，身心障礙者比很多人想像的還多，如果有個穩定的系統可以幫助他們在這個社會上就業及有自立能力，不僅對他們是好的，對他們的照顧者及家庭也會提供支持的力量，有些人會覺得就業服務就是把他們推去職場到三個月結案就結束，但是我覺得這三個月很重要的是幫他們訓練讓他們自己能夠有能力去找工作、有能力去適應一個職場，即使這個職場他們以後還是被解雇了，又或者因為某些原因辭職了，他們還是有能力自己再去找的新的工作。
N1	順服因素\就服員順服因素\溝通	96	96	大部分的不配合通常是他們覺得功能不好、效率不好，不符合他們對於績效的期望，可能就會直接拒絕，甚至有些廠商他們會排斥使用身心障礙者。

N1	困難\就服員困難\與 雇主	96	96	大部分的不配合通常是他們覺得功能不好、效率不好，不符合他們對於績效的期望，可能就會直接拒絕，甚至有些廠商他們會排斥使用身心障礙者。
N1	困難\就服員困難\與 雇主	97	98	R1：那他們如果一開始會排斥，那為什麼還會接受你們的媒合？ N1：這種狀況一開始打電話過去他就直接說不要了，通常我們連絡廠商五到十次，大概只能成功一次。
N1	順服因素\就服員順 服因素\溝通	102	102	我想大部分的就服員的回覆都是廠商開發，因為這就跟做業務然後會一直碰壁的感覺差不多。
N1	順服因素\就服員順 服因素\溝通	105	105	有時後會遇到比較麻煩的家長這個會讓人滿挫折的，但是有些家長配合度很好，這種就很好溝通了，那在開發流程上，其實他的理想上是好的，如果說可以了解他的環境但是是好的，只是廠商如果要人他通常不會等你這麼久。
N1	順服因素\就服員順 服因素\外部性	94	94	目前我比較常遇到的問題是，像我們做任何事情都要做紀錄，其中有一些規定像是必須要先取跟廠商那邊參訪過，但是我們才可以帶個案去面試，所以我們在記錄上的時間一定要錯開，但是實際執行面上我們常常是跟廠商談好後就直接把個案帶過去了，就是要先訪視過才能帶，但其實實際上的作業流程通常不會這樣，因為廠商通常不會等你這麼久，就是一邊看現場，一邊給廠商面試。
N1	順服因素\就服員順 服因素\溝通	111	111	N1：互動溝通的部分其實我們在做這種東西的時候，真的有時候遇到對方不是這麼的友善，看多了、聽多了有時候也會有種心灰意冷的感覺，但是過一陣子還是繼續做了。
N1	順服因素\就服員順 服因素\其他	113	113	N1：我覺得會讓我多投入一點心思在上面的不是以好做為優先，而是你認為你做了這件事情是有他的意義，有它的價值在，例如當初帶我的前輩他就說我們應該要多花一點時間在跟家人溝通上，雖然我們服務的對象是身心障礙者本身，但是當我們服務結束後能夠支持他們的就是家人，所以我們要把很多的概念、很多的觀念傳給家人，人後讓他們願意支持下去。
N1	順服因素\就服員順 服因素\其他	114	114	R1：就我這樣聽下來，會影響你配合程度上的原因並不是外部的因素，而是你對於這個政策的價值觀、還有使命感，才是使你對這個政策的順服造成比較多的影響。
N1	困難\身心障礙者困 難\環境因素	117	117	我在執行這個作業時常常遇到的問題是，身心障礙者的交通移動能力不足，所以我們變得只能在他們的生活範圍中想辦法去找出可以讓他們去做這個工作，這個比較像是交通上的問題，就是交通上問的問題，而不是就業上的問題。
N1	困難\身心障礙者困 難\環境因素	118	121	R1：所以無障礙在整個台中來看並不整麼完善。 N1：其實我覺得非常的不足，因為我們的個案只能靠著走路或是騎腳踏車，搭車算是比較好的。 R1：這樣使就業的地區性就會受到限制。 N1：我們這邊屬於二區，是屬於山線地帶，這邊的話大眾運輸滿弱的，我們很

				多個案都是靠著騎腳踏車在找工作。
N2	順服因素\就服員順服因素\外部性	85	85	其實很多政策沒有絕對，但是要有一個合理性，你覺得這樣規定是對的，以我們協會的立場，我當然希望把所有的資訊或是訊息給我們的會員，讓他們知道有這些措施或者什麼政策。
N2	困難\身心障礙者困難\其他	5	7	N2：其實有時候我們會員的反應，態度都不佳，也不夠積極，就業服務台有一個殘障者的專區，但是設立那個東西是立意良好，但是積極度不夠。 R1：所以是身障者積極度不夠。 N2：不是身障者積極度不夠，身障者當然會急著想要有工作，但是問題是那個服務員愛搭不理的。
N2	困難\身心障礙者困難\其他	11	11	其實我也試著去請他們幫我找工作，我發現他們態度真的不好，就業服務中心的態度真的不好，同比可利，其他單位大概也是這樣子，那個在那個職位不是專職的人員，他可能會有外勤，不知道是大家都覺得他那個缺比較閒還是怎麼樣，反正他外差又特別多，通常你去找他談或幹嘛的時候，他不見得在，他跟你談的時候，他也只問你說你會什麼，其實都不到切題的東西，他手上有什麼工作也不告訴你
N2	困難\身心障礙者困難\個人因素	11	11	身障者自己也是一樣，他們自己找工作也不是很積極，當然是彼此之間的相互關係，但是我相信他是在就業服務員這個職位上，因為所有的工作都會集合到這邊來，他應該要媒合沒這麼難，如果他願意花一些時間去整合，應該是可以找得到。再來就是講到身障者找工作的態度問題，有些人他只是為了要開這個證明去請領補助，他並不是真的要找工作。
N2	建議事項\就服員建議	17	17	應該把所有的工作機會發給各協會，把日期訂清楚，目前有哪些職缺，而且雇主又願意任用身障者，你發給協會，說不定會員在這裡看到他就會去應徵
N2	順服因素\就服員順服因素\認知	19	21	N2：宣傳、媒合、宣導，再來就是建立正面開朗的生活，因為我算是社會局的手跟腳，因為他們不能深入太基層，我們協會比較可以了解哪些會員有什麼情況，所以觸角可以觸得比較深入，你像社會局他只能做政策性的、活動性、計畫性的宣導，很多東西穿波不到個人的身上，有在看電視的、有接觸的，他比較能知道這些訊息。 R1：所以有些時候資訊都太封閉太封鎖，並沒有廣為流傳。 N2：那時候我有跟職訓局、就業服務中心這邊說過，你們有工作可以 pass 過來，隨時給我一份公報，我可以公告在我們的會訊、佈告欄等媒合，他們如果有來就可以知道，又或者打電話來，就可以請他們過來找看看有沒有適合他們的工作。
N2	順服因素\就服員順	31	31	協會通常都是要辦活動，靠政府的補助，才會有錢繼續做維持，那這種東西我

	服因素\資源			們當然會鼓勵很多人出來，就是魚幫水水幫魚的意思。
N2	順服因素\就服員順服因素\資源	33	33	像我們申請一個案子，我們可能計畫申請 10 萬，他可能只核三萬，那你就不知道這個活案子要不要辦，因為你起碼要 50%，協會自籌 50%，你現在只補 30%，雖然這樣也不是不能辦，但是辦起來可能就會委屈到會員，很多事情就是要節省開銷，當然這些東西就會有推擠效應，你給我這些錢我只能辦這些，今天協會不是營利事業，現在時機越差，捐助的人會越少，捐助的人越少，你補助又這裡砍那裡砍。
N2	困難\就服員困難\與案家	45	45	我罵過很多家長，例如說有的人來看我們手搖車，一個小兒麻痺的，他爸爸、媽媽、叔叔都過來，都說這個危險，30 幾歲整天都把他關在家，連戀愛都沒有談過，媽媽都在旁邊呵護著，我就在旁邊說，你這樣顧你可以在顧幾年？你如果不在了他怎麼辦，你現在每件事都幫他安排好。
N2	順服因素\就服員順服因素\資源	51	51	其實補助越來越少就很討厭，你明明知道身障者出去他本身的話費就會比一般人多，一直在砍這些真的不是很仁慈，你如果說我們沒有在辦，真的就不應該補助我們，但真的有看到我們在做，而且我們推廣這麼多年，每年預算一直在砍，你到最後是苦到誰，苦到身心障礙者
N2	需求\就服員需求\其他	55	55	只希望他們持續做，雖然不可能做到圓滿，持續的去做去改善，然後對好的建言可以接納，這些東西就是希望可以循序漸進，把這些東西可以把這個社會變得更好
N2	建議事項\就服員建議	57	57	建立一個全市或全省的一個資訊系統，每個縣市你可以把職缺丟出來，放到協會的網站，讓協會自己去下載也好，又或者把公報分發給殘障協會或公益團體，也許到時和就能順利媒合，在媒合上也比較快和容易，不用老是去現場。
N2	困難\身心障礙者困難\個人因素	68	71	R1：那會發現在某些年齡層在媒合上會比較困難嗎？ N2：當然會，因為一般的身障者，你看小兒麻痺流行期在什麼時候，大概五零年代，所以現在你找的身障者，除非他是截肢的或是有其他疾病的，其實一般小兒麻痺的都在四五十歲。 R1：所以大概在哪個年齡層找工作的也會比較難。 N2：如果說他要找第二春就比較難，但現在有些老闆發現老得比較好用，肯做不計較會變通。
N2	順服程度\就服員順服程度\心裡態度	79	79	雖然是好，但東西就像我剛剛跟你說的一體兩面，你反過來想，我是工廠的老闆，這個職業給身心障礙者來做，這可能是有危險的，那政府一直要我進用足額身心障礙者，那如果出了什麼意外，應該誰負責任，因為有些行業真的是不適合

N2	困難\僱主困難\進用困難	79	79	因為有些行業真的是不適合，雖然不適合的行業也是會有合適的工作，但問題是他工廠環境適合他竟去嗎？他逃生會不會有困難？某些行業其實你就不用刻意硬是要他去上班，那有些行業你可以增加的就叫他增加，我是覺得可以應行業別來做調整，所以在某些細節上真的需要考量，或者是有時候聽聽工會的意見。
N2	順服因素\僱主順服因素\外部性	79	79	因為有些行業真的是不適合，雖然不適合的行業也是會有合適的工作，但問題是他工廠環境適合他竟去嗎？他逃生會不會有困難？某些行業其實你就不用刻意硬是要他去上班，那有些行業你可以增加的就叫他增加，我是覺得可以應行業別來做調整，所以在某些細節上真的需要考量，或者是有時候聽聽工會的意見。
N2	建議事項\就服員建議	81	81	勞工處相關主管單位，你應該要去深入各行各業，去了解他的必要性在哪裡，當然你可以去訂立一些例外原則，業者有時候會反對，第一個他是會有歧視的心態沒有錯，但我們這是負面的，但正面來看，這個工作有時候真的是不適合身心障礙者來做，他在這裡反而造成整個公司的負擔，例如逃生等，正個工作是具有危險性的，雖然他表面上可以，但是身心障礙者其實應變能力上還是比較差一點。
N2	順服因素\就服員順服因素\外部性	87	87	我認為還是要建立一個合理的制度，像有些時候社會局要求說要訪談多少個身障者，要有訪視紀錄，我說他不出來，我要去哪裡找他，他說你一年要做30個個案給我們，但我要去哪裡找30個個案，如果我接受他補助的話，他就會有一些規定，但現實上有時候並未有達到這樣的人數，那我要怎麼去完成你這個要求，所以有時候政府會比較不了解現況，所以這樣衡量上的標準就比較不一定
N3	執行現況\職業訓練	12	12	我們目前所做的是比較偏重於職前的訓練，那有兩個重點，第一個是人際的互動，第二個是作業能力，生產作業能力，這兩種的訓練
N3	順服因素\就服員順服因素\外部性	73	73	我覺得政府應該試著去聽在第一線工作者的想法，當然他要評估不可行，然後試著從法規上去解套，而不是動不動就法律規定，如果這樣這麼多年大家都做得這麼新辛苦，就是法規不鬆綁，那我們鬆綁不是要去損及個案的權利，我們鬆綁是希望真的站在身心障礙者實務上的需求去思考，這樣子才能真正幫得到

N3	執行現況\雇主開發	12	12	那今年預計要去拜訪職場，我們想跟職場合作就是說如果你需要員工，而我的學員在這個部分評估覺得可以，但是我們也擔心我們的學員在別人的職場有一些狀況，所以我們是採合作模式，就是我的學生去職場有點像實習，實習突破兩個困境，一個就是說身心障礙的孩子對於環境的適應是有困境的，那我們透過實習來緩衝，第二個是對人的互動是有困境的，那我們透過實習來認識現場的工作人員，也了解整個作業的流程，那我是預估進入職場後三個月會做一次評估，那可以的話我們會跟職場談獎勵獎，就是說你不是把他當正式員工，他就是在你這裡實習
N3	執行現況\雇主開發	35	35	像我一般進入職場，第一個是開發職場，那這個職場我會去談，他如果接納他基本上就是友善，所以一定要先找到友善職場；第二個部分是我們進去後再跟他談的過程中，我會在現場找到所謂的小天使，就是自然支持者
N3	困難\就服員困難\與政府相關	16	16	我們會把他安排在哪就是，我們希望他就真的進入職場，這是我們的期待，但是我們的孩子能不能表現到那樣的狀態我們不敢講，至少我們爭取一個機會這是我的概念，那因為法規的限制，致使我們怎麼做好像都不對
N3	困難\就服員困難\與政府相關	18	18	我也有想過我們可以跟勞工局這邊來連結的可能性，但是他對我的孩子不了解，他如果跑他的程序，我清楚我的孩子，而你跑你的程序之後，因為他們有量表，依據量表分配這個職場，那孩子進到職場，可是他的服務就是三個月，他就要抽離了，過去的經驗就是抽離了，孩子就失業了，那我覺得那就是一個假象，我不這麼認同，第二個部分是說他還可以申請延長三個月，那過了之後呢？
N3	困難\身心障礙者困難\其他	21	21	但是過去的經驗就是那個評量完後就是評量完了，他只是完成了一個好像有科學數據研究的東西，但是我要說的是我們學員跟家長要看到的是實質的幫助，而不是這麼多的資料，我們做了這麼多的資料真的可以幫助到孩子嗎？那學術研究上可以這樣，他們都是活生生的人，我們要一年一年不斷的試，像他們在做職業評量的時候有一個部分就滿不錯，他們有到職場去實務評量，這件事情就很好，那你到職場去職務評量的時候比較能夠測得出孩子具體的東西，量表可以測的只是方向，量表很難測到具體的東西。
N3	困難\身心障礙者困難\其他	23	23	因為他困境除了學員本身以外，這個職場的環境、人員都是干擾因素，你今天做評量都是文字上的，都是現場一個很簡略的，事實上很難去測出在實際上運作的困難。
N3	困難\身心障礙者困難\其他	25	25	第一沒有產值，比較常看到是學員的持續力、專注力不足
N3	困難\身心障礙者困難\個人因素	25	25	第二個因為他動作慢、各方面慢，如果環境不友善，他很容易就挫敗了

N3	困難\身心障礙者困難\環境因素	25	25	第三個老闆會有壓力，一個學員進去開始要給他健保、給他基本薪資，那他又做不出這麼多，很自然就被淘汰
N3	順服程度\雇主順服程度\心裡態度	26	27	R1：那定額進用的規定，你覺得對僱主來講是比較強制的規定嗎？ N3：當然是強迫啊，我是老闆我當然是不要。
N3	建議事項\就服員建議	29	29	我們可以鼓勵，政策應該是教化而不是懲罰，我要教化中小企業的老闆，你在賺錢之餘可以做社會福利的工作這叫教化，那我不需要去懲罰，勞基法規定你一定要怎樣，但是你只要針對身心障礙者可以有一個特別的法令，就是說你可以去試，但是要有一個時間限制，要有專業人員去做評估，那這樣子是不是開放很多有心的人他願意去試試看
N3	順服因素\就服員順服因素\溝通	35	35	我們去看學員時，偶爾會去跟主管、老闆打一聲招呼，等到比較熟了，我們接下來就會針對主管、老闆工作，那這工作是什麼，就是我們學員有一些特別的狀態，每一個身障者真的不一樣，我會跟他說明他的狀態萬一發生的話你可以怎麼做，就我教你怎麼去面對孩子，你順著他的毛，他慢慢的就能夠回復正常進入到工作軌道，那這樣我們這種職輔員才能逐次脫離，也讓這個職場清楚了他的狀況，因為有些視障別造成的困境，那是學員無法突破的，那如果是這樣，你能不能多一些體諒，當你能夠理解你就能多給他一些時間或空間，那麼大家就能夠相處和諧。
N3	困難\就服員困難\與政府相關	41	41	只是說這個職管員願意有一些彈性，我們就會有可以連結的地方，因為我們出發點就是為了學員好，為了學員真的能夠穩定就業，那確實我覺得應該是要多方合作，當然他有一個標準作業流程，那我們盡可能配合，但在這個標準中不能有些彈性針對不同的障別，因為不同的障別他就有不同的困境，你東西是死的，但是人是活的，我們不能有一點點彈性嗎？我是覺得這是在跟公部門合作的地方我們比較辛苦的地方。
N3	需求\就服員需求\經費	45	45	其實我們真正需要應該是說政府如果給足夠的經費，我們就可以聘請人，或者是說你提供人力我們也可以接受。
N3	困難\就服員困難\與政府相關	47	47	本來我們這個方案預計是一個生輔老師、一個社工員、一個職輔員，那現在因為沒有經費，我就社工兼職輔，然後再加上生輔老師，因為生輔老師要全程帶孩子很累。
N3	順服因素\就服員順服因素\資源	51	52	就是硬著頭皮做，所以說現在的困難是，如果聯勸那邊有要求業務，我的重心就會放在社工這邊，那職輔那邊就會慢慢空掉。 R1：所以可能有一邊就比較不會做的那麼完整、精確。
N3	順服因素\就服員順服因素\認知	53	53	像我去開發我都是利用我中午吃飯時間就順便去問一下，就只能這樣，要開發我不認為很難，像我以前在南投做時，我大概半年就開發了100多個職場，而且都是大型企業，我覺得這是不難，而是你能不能看到這個市場的需求是什

				麼，當然我從事這個工作我要對每個行業要有基本的概念
N3	順服因素\就服員順服因素\其他	55	55	你真的第一線的工作人員是不是有熱忱，假如你是就服員或職輔員，你能不能對職場有一定程度的認識，還是說你只是考試近來面試進來就開始做。
N3	順服因素\就服員順服因素\認知	55	55	你真的第一線的工作人員是不是有熱忱，假如你是就服員或職輔員，你能不能對職場有一定程度的認識，還是說你只是考試近來面試進來就開始做。
N3	順服因素\就服員順服因素\其他	57	57	應該是找在職場上工作很多年的人，然後他要有心想做，而不是設定說你是什麼學校、學歷，這一點也不重要，而是他真的清楚、累積很多的經驗，他知道怎麼在這個職場裡面去找到適合身障者的，當然他還是要有基本的學養，這我覺得還是不容否認，但是你是不是一定要把它匡在某個科系、學系，這我打個很大的問號，因為這些係基本上就不是以這個領域為主要目標，他怎麼可能了解職場，不是說這些人不好，而是他們對職場根本就不瞭解，那你在做服務時很溫暖沒錯，很溫暖是個案很舒服，可是職場是很現實的，那你能不能有效地跟老闆建立關係，你能不能有效突破這個職場的困境
N3	困難\身心障礙者困難\其他	58	59	所以其實自己不願意工作的人數還是滿高，那是什麼原因導致他們不願意工作？26:47 N3：可能家庭因素，可能自己長期以來成長的過程裡面就沒有養成做家事的習慣。
N3	建議事項\就服員建議	61	61	身心障礙孩子我覺得發展基本上概同，只是說略慢，但是我覺得你只要掌握這個關鍵，當他養成工作的習慣，到了國小你就讓他做，一定要穩定的做，他當不必做大量，讓他維持會做事。
N3	順服程度\就服員順服程度\心裡態度	65	65	我如果沒記錯他們是有談到就業是滿三個月，然後六個月算穩定，事實上已身心障礙者來看我不建議這樣分，這應該是針對一般人，身心障礙者不會這麼快，我的評估是差不多要兩年，當然這裡面有講到密度，就是說我可能前面的三個月，我進入職場的密度是要高的，所以我都跟社工講，只要一個新案近來，不管他的危險性、能力有多高，他就是高風險，你對待他就是要高風險，那高風險也就是提醒社工你服務他的頻率是高的，你才能夠在最短的時間去認識他、了解他，所以前三個月密度比較高，到了三個月之後你可以下降密度，依每個人的狀況不同你可以下降密度，那六個月以後也許以現有的政策還有經費的考量，你可能就不介入了，那能不能把這個頻率在下降，不要說就不服務了
N3	順服程度\就服員順服程度\配合程度	69	69	現在才初步接觸，其實之前接觸可能是我個人習慣，我都是獨立跑，我跑得很順，所以就不像有需求，曾經有接觸過幾次，但是他三個月就給我脫離了，我都不知道怎麼辦，到後來我就覺得這個服務太難用，你就時間到就脫離了，我覺得很不好用，所以到後來我都不太跟他們合作。

N3	順服因素\就服員順服因素\資源	71	71	還有用人的政策是有問題的，我認為說比如前面的三個月，就是職場的開發，他應該是讓不同的工作領域的人來擔任的，他去做職場開發，然後去職場協助輔導，應該是這樣的角色，因為他的重心是在進入就業職場，接下來六個月學員對這個公司應該也有初步的認識與了解
N3	建議事項\就服員建議	71	71	也就是說他有一個程度在，接下來就是比較偏重就是心理支持，這六個月之後的階段可以找心理相關專業人員去協助，前段比較偏技能，後面比較偏心裡支持，也就是說在就業服務這個部分，是不是真的在職場有實質工作經驗的人去擔任，到後段才去做心理支持，
N3	順服因素\就服員順服因素\溝通	71	71	我覺得從事這個工作的人是要對職場有深度了解的人，然後進入到緩衝期的三個月，這三個月應該可以以就服員搭配職場的輔導員同時進入，因為你要交接，你接下來要脫離，要讓他先認識，那也許就服員兩個禮拜去一次，新接的職輔老師他可能就是配合你一個月去一次就好，可以降低工作壓力，這樣大概可以去認識、了解職場，他就要規劃六個月後如果我要介入，我該怎麼介入，他應該是要銜接。
N3	順服因素\就服員順服因素\溝通	73	73	我覺得政府應該試著去聽在第一線工作者的想法，當然他要評估可不可行，然後試著從法規上去解套，而不是動不動就法律規定，如果這樣這麼多年大家都做得這麼新辛苦，就是法規不鬆綁，那我們鬆綁不是要去損及個案的權利，我們鬆綁是希望真的站在身心障礙者實務上的需求去思考，這樣子才能真正幫得到
N3	順服因素\就服員順服因素\資源	77	77	應該是說政府的錢要用在對的位置，他用的位置就不對，所以投資很多成本他就是沒效，只是說從報表看到這個月好多人就業，但是脫離後就脫離了，那個是假象，我覺得使用者付費的觀念，就是說這個公司行號聘請了這個人，你本來就要給他薪資，只是說我們希望你給我們孩子這個機會，所以我們用獎勵金這個模式，當然這中間個管員要代替個案去談，所以說個館員要懂職場他才能談。
N3	順服因素\就服員順服因素\認知	78	79	如果增加相關條文或規範的認知程度，我們會不會更加地去執行，看法也更佳。 N3：當然會。
N3	順服因素\就服員順服因素\溝通	81	81	我看到不同的領域好像都有聯繫會報這個東西，他有沒有必要是一個會議，他可不可以是一個激盪，就是說這些實務工作者在某一個時間與空間聚在一起，不要被法令法規，我們不管法規，我們在實務上可以怎麼做，大家激盪出一個好的方法，才再回到法規看怎麼調整
N4	執行現況\職業訓練	22	23	R1：現在我們就服員支持性就業政策的作法，我們是屬於先安置再訓練，還是先訓練在安置？ N4：我們當然是先安置再訓練。

N4	執行現況\職業訓練	34	34	他跟我說他想做清潔員，對我來講我一定也要做一些簡單的評估，我們比較屬於短期的、簡單性的評估訓練我們可以，可是比教需要長期的養成訓練，並不是我們專職，舉例個案說他想做清潔員，我這邊有掃地用具，就會簡單的請他試掃看看，這種比較簡單的，我們可以教他，可是今天個案如果跟我說他想去麵包店工作，可是他不會，我們就沒辦法訓練他，而且我們也不是經由一天兩天我們的訓練就有辦法立即提升，你說我們有沒有沾到一些職訓，教他做一些工作技能、技巧的提升也是有
N4	順服因素\就服員順服因素\外部性	68	68	因為其實這兩個會有個問題就是說他們標案延宕的問題，像今年他一延再延，他們一定會有公開招標然後結標的時間，然後我們要再結標日之前投標、寫計畫投，然後這一連串招標的過程，今年因為卡在市議會市政府總預算沒有過，所以標案一直延宕延宕，我們一直到二月中才完成整個標案結標的作業，那之前都沒有補助，那這對機構來講可能就服員的人事成本就要自籌，總而言之就是一些行政作業上面的不確定性、不穩定性，他一定會有招標，但他就是給你一延再延，今年延了三次，這對組織來講人事成本要自籌付就服員薪水，就是一個很大的負擔，其實對機構來講這是法定業務，他一年一標，一年一標其實對機構來講就是有風險，雖然通常是舊的單位不要有什麼出大問題等，通常還是會標得到，但也不能保證，可是對機構來講是不是說可以有個方向，既然這是法定業務確定一定要提供的協助，那每年都會標，那為什麼不改個三年期或五年期的，那當然這個有跟公部門反映過，他們因為法規的關係，採購法、預算等，預算就是今年編明年的，沒辦法一次編這麼久，理由都是依法行政，可是對組織來講他這個計畫如果是三年期或五年期，那是不是說對組織來說很多不確定的因素就可以排除
N4	順服因素\就服員順服因素\外部性	90	90	我覺得是在於一些他的要求合不合理，公部門的行政要求合理性是會影響，因為有些角色很困難，我們還是得配合，我們執行上或是實際在做就會很難推。
N4	執行現況\職務再設計	38	38	所以其實說實在的，我們是最了解，他的前提是要有工作，他如果沒有工作、沒有進入到一個職場，怎麼可能職務再設計，一定是公司先錄取他，舉個比較常用的例子，他可能是坐輪椅的，可能公司的廁所你要進去有兩三階的階梯，他坐輪椅，公司沒有無障礙空間沒有坡道，你要叫公司為了他個人去把它廁所改建，一般公司哪有可能，這個就可以申請職務再設計，政府有補助無障礙空間，或是做一些輔助器具的部分，可是這些往往金額比較高，這個通常我們就是要另外申請

N4	執行現況\職務再設計	38	38	近兩年在我們支持性就業，早年沒有，早年不管大小我們都要申請，但是近幾年有一個因應的做法叫做「小額職務再設計」，他是 2000 塊以下，他是可以不用另外再申請，我們就服員自己可以決定，有時候他需要的是買一些小東西，例如我有服務過個案他右手腕出生只有單手，可是他做的是行政方面的工作，他可能文書資料的整理，除了釘書機裝訂外，那有時候資料的整理要把訂書針拔掉，對他來講可能拔訂書針，一般人訂書機後面就可以用了，可是他一定要一手扶著另一隻手才可以用，有一種叫拔針器，那個一個很便宜不貴，那我們買一個他就可以更省力
N4	執行現況\職務再設計	38	38	職務再設計也不一定包含這些一定要花錢的，也可以不花錢的，可能就是說個案工做內容不適合，他可能聽語障，他可能不適合接聽電話，可是他今天應徵進去的工作是行政助理，包含文書、打電腦可能還要接聽電話，原本公司開出來的職缺是這樣，可是經由我們的協調，因為他是聽語障，那他可不可以把他的工作，本來 80%是文書作業，20%是要接聽電話，那能不能做個調整把接聽電話挪給其他的同事做，他就是 100%做比較簡單的
N4	執行現況\雇主開發	10	10	包括身障者你要幫他開發就業機會、就業的媒合，我們講推介
N4	執行現況\雇主開發	18	18	就服員的重點還是在就業市場的掌握跟開發、媒合這一塊，因為對職管員來講，他也可以開發工作機會，可是這畢竟不是他的工作重點，這是我們的工作重點，因為職管員通常是在公部門，他們就是在辦公室，他們很少走出來外面，可是我們是很常跑外面職場的，其實我們的重點比較傾向於就業機會的開發、媒合還有實際上職場的就業輔導。
N4	執行現況\雇主協助	25	25	因為我們也會先跟雇主講，他們是身份比較特殊，你可能要求標準可以低一點，通常面試後會雇用，但有些雇主也會一視同仁，你要看什麼障別，今天假如說聽障，他的手腳肢體動作是正常的，他可能就要求你要跟一般員工的產能要一樣，總而言之就是說，人跟事情會有落差，落差不大，但經由評估、指導、輔導，他可以盡量去消弭這個落差盡量靠近，讓他穩定在職場，這就是重點。
N4	執行現況\雇主協助	39	40	R1：通常像這種職務再設計，經由就服員這幾年這樣工作下來，通常都是由雇主主動申請，還是由就服員來幫他們協助？ N4：幾乎都是就服員要幫忙申請。
N4	執行現況\給予就服員之協助	60	60	因為我們職重的專業人員他其實也是有法律規定三年內要繼續教育，你要保有就業服務員的資格，三年內繼續教育的資格要 90 個小時以上，已經都法制化都有規定，那你會想說一般外面標案的小機構哪有能力去辦那麼多課程，一定都是政府部門辦那些活動，第一個就是市政府勞工局會邀請一些講師來辦，另外一個還有所謂的各區有資源中心，中區就是彰師大，全國有分四區，台中就是中彰投區職業重建的服務的資源中心，那資源中心除了開演討會、倡議、議

				題的研究之外，還有個很重要的功能就是辦課程
N4	執行現況\給予就服員之協助	62	62	資源中心就是說你有一些困難的個案需要協助陪同的話，你可以向資源中心申請，因為中彰投的資源中心就是彰師大去承攬，他們會有人來陪同協助
N4	困難\就服員困難\與政府相關	10	10	我們前面有職管員，他要去評估，這個是他的問題，但是通常到我們這邊他的就業準備的程度，要有一定的準備度才會派到我們這邊，假如他還沒準備好就派到我們這邊，那就表示前端的職業重建個案管理員他的評估是有問題的
N4	執行現況\就業輔導評量	10	10	評估個案的工作能力、能力表現，之後我們有一個「就業準備度」，包括他的態度、工作技能的養成，這個部分我們前面有職管員，他要去評估，這個是他的問題，但是通常到我們這邊他的就業準備的程度，要有一定的準備度才會派到我們這邊
N4	執行現況\就業輔導評量	12	12	某些程度來講我們跟職管員做的事情會有一些重疊，包括就業準備這項，就業準備來講，履歷撰寫、面試技巧，這個部分職管員也可以提供協助，這個比重來講通常我們這邊會比較高一點，他們是主要在身障者他有沒有就業動機、就業能力。
N4	執行現況\就業輔導評量	27	27	職管員那邊就要作分流，今天他的能力很弱，竟然派到我們這邊來，那這就表示有問題，職管的評估是有問題的，會派到我們這邊來講，我們也有很重要的一點就是，除了就業動機外要有就業能力，而且他的能力要適合在一般競爭性的職場，假如不符合這些要件的話，他應該是要再去進行職業訓練或是庇護，這個是職管員要去分流的
N4	困難\就服員困難\與政府相關	27	27	職管員那邊就要作分流，今天他的能力很弱，竟然派到我們這邊來，那這就表示有問題，職管的評估是有問題的，會派到我們這邊來講，我們也有很重要的一點就是，除了就業動機外要有就業能力，而且他的能力要適合在一般競爭性的職場，假如不符合這些要件的話，他應該是要再去進行職業訓練或是庇護，這個是職管員要去分流的
N4	執行現況\就業輔導評量	32	32	然後這個是職管員，個案有就業需求來做登記，職管員來做評估，他可能就會分流，他覺得這個個案適合到庇護，他就把他派到庇護，那他的狀況比較複雜，職管員可能比較難以精準的判斷評估，他可能就會把他轉到職評員去做評量，那他可能覺得個案跟你說他很會從事麵包的相關工作，可是他念的科系可能不一樣，可是他沒走這方面的能力，他可能就去職訓訓練，職管員就幫他連結到職訓，那如果他有一定的能力，有就業意願、動機的話，那他可能就到支持性這邊來

N4	執行現況\就業輔導 評量	34	34	評估也是有，比如說今天個案跟我說他想做一些行政文書的工作，那我問他說你電腦能力在哪裡，他說他會 word,excel 等，一分鐘打字 60 個字，我們也要評估一下，就實際拿個表格給他操作，沒有的話我們不可能把它推介出去，他不電腦也不會打字，那我們不可能給他做行政文書，現實上我們會提醒他，因為有些個案可能把工作想得太美好了，現實面可能很難找到他理想中的工作，所以你說有時候我們好像有做一些訓練、評量，可是畢竟那都是一些比較初淺的。
N4	困難\就服員困難\與 雇主	38	38	因為他是聽語障，那他可不可以把他的工作，本來 80% 是文書作業，20% 是要接聽電話，那能不能做個調整把接聽電話挪給其他的同事做，他就是 100% 做比較簡單的，可是這個不是每家公司、每個主管願意，通常會做這樣調整的比較少，但這也是職務再設計的概念。
N4	困難\雇主困難\資訊 不足	39	42	R1：通常像這種職務再設計，經由就服員這幾年這樣工作下來，通常都是由雇主主動申請，還是由就服員來幫他們協助？ N4：幾乎都是就服員要幫忙申請。 R1：他們會知道有這種東西嗎？ N4：除非他以前用過，要不然通常都不知道。
N4	困難\雇主困難\資訊 不足	44	44	N4：就服員這邊如果認為有這個資源，公司方面我們認為可以導入這個資源，那當然我們會先跟公司那邊來溝通，他們也能接受，我們當然會，但是通常一般公司都不會知道，除非他以前曾經用過又或者他申請過。
N4	執行現況\支持性就 業目標	46	50	他全國都是統一的，主要有兩個，就是我們每個人一年要協助身心障礙者就業要 12 個人次，他有可能我今天幫他找個工作他只做一個禮拜就因為不適應、自己不想做或雇主請他不要來等原因，就沒有去了，只要他有上班一天，公司僱主有幫他投保勞健保，這就是符合其中一個要件，這個是推介成功；另外一個是穩定就業，穩定就業要有六個人，一年內六個人。 R1：那是要兩個都達標，還是只要達到其中一個就可以了。 N4：兩個都要達到，不然會有罰款。 R1：是就服員會有罰款還是組織？ N4：當然是組織，他罰不會罰就服員個人，因為是組織，我們去標這個計畫這個案子，不是以就服員個人名義去標。
N4	順服程度\就服員順 服程度\配合程度	52	52	12.6 當初為什麼會訂這個數字我也不是很清楚，但可能就是當初一些委員經驗法則大概抓的，可是我覺得這個目標會不會很難達成，其實也是不會
N4	順服因素\就服員順 服因素\資源	52	52	重點是在於說我們不能自己開案，案源是要由職管員，台中市政府勞工局那邊的職管員派任下來的，可是有時候他派案下來，有時候這個月可能一下子派比較多，下個月可能就沒有或者是只有一個，案源的不穩定

N4	困難\就服員困難\與個案	52	52	今天近來一個個案，身障者他可能比較挑工作，有些他可能是多重障礙，或是像比較特殊的障別，例如精障有時候人家就會擔心不想要用
N4	困難\就服員困難\與政府相關	52	52	像往年會發生說，穩定就業三個月的要六個，我的意思是說有些你事先就要做起來了，舉個例子，今天 11 月推了五個，11 月推過去 12 月就已經截止了，他們就算還在工作他不符合穩定就業三個月，所以一定是要在九月以前就要趕快讓他就業上線，你這樣往後推三個月，他才會在這次的方案期間內完成，更何況政府都是一年一標，往年他都是一月中旬中下旬整個標案才完成，因為他要公開招標、投標、評選、簽約，可能有時候講一年 12 個月，可是去頭去尾，因為一開始招標的過程就會耗掉天數，他可能到了一月底才簽約，這是一個問題
N4	困難\就服員困難\與政府相關	52	52	第二個是說政府的案子不可能讓你十二月底全部跑完，一月份再讓你核銷，所謂核銷就是要檢附你的成果報告、單據、方案執行的狀況，你要把你的成果、績效給他看，他看可以了他才撥錢給你，那每年最終核銷申報的日期是十二月五號，那會想說十二月五號方案還在執行當中，搞不好十二月五號後還會有績效產生，那這樣就算不到，因為五號之前要把所有資料都送出去
N4	執行現況\媒合	18	18	就服員的重點還是在就業市場的掌握跟開發、媒合這一塊，因為對職管員來講，他也可以開發工作機會，可是這畢竟不是他的工作重點，這是我們的工作重點，因為職管員通常是在公部門，他們就是在辦公室，他們很少走出來外面，可是我們是很常跑外面職場的，其實我們的重點比較傾向於就業機會的開發、媒合還有實際上職場的就業輔導。
N4	困難\就服員困難\與政府相關	68	68	會有個問題就是說他們標案延宕的問題，像今年他一延再延，他們一定會有公開招標然後結標的時間，然後我們要再結標日之前投標、寫計畫投，然後這一連串招標的過程，今年因為卡在市議會市政府總預算沒有過，所以標案一直延宕延宕，我們一直到二月中才完成整個標案結標的作業，那之前都沒有補助，那這對機構來講可能就服員的人事成本就要自籌，總而言之就是一些行政作業上面的不確定性、不穩定性，他一定會有招標，但他就是給你一延再延，今年延了三次，這對組織來講人事成本要自籌付就服員薪水，就是一個很大的負擔，其實對機構來講這是法定業務，他一年一標，一年一標其實對機構來講就是有風險，雖然通常是舊的單位不要有什麼出大問題等，通常還是會標得到，但也不能保證
N4	需求\就服員需求\穩定工作	68	68	可是對機構來講是不是說可以有個方向，既然這是法定業務確定一定要提供的協助，那每年都會標，那為什麼不改個三年期或五年期的，那當然這個有跟公部門反映過，他們因為法規的關係，採購法、預算等，預算就是今年編明年的，沒辦法一次編這麼久，理由都是依法行政，可是對組織來講他這個計畫如果是

				三年期或五年期，那是不是說對組織來說很多不確定的因素就可以排除
N4	困難\就服員困難\與政府相關	70	70	公部門的角色因為他們是主管機關，那講好聽都會是說夥伴關係，但其實都是上對下，我們要跟公部門核銷或者請錢他說了算，有時候一些做法就是我們要配合他，舉個例子來說職務來講，我們就服員要去支援職管員，雖然次數不多，比如說職管員他們會有一起開會的時候，共同去開會、上課、團督，他們也有他們的督導會議，你不可能說窗口沒有人，這時候可能職管員通通要去上課、開會，那窗口辦公室，我們就服員，外包單位就要去支援，那這個一開始有沒有寫在契約書裡面，沒有啊
N4	順服程度\就服員順服程度\心裡態度	70	70	公部門的角色因為他們是主管機關，那講好聽都會是說夥伴關係，但其實都是上對下，我們要跟公部門核銷或者請錢他說了算，有時候一些做法就是我們要配合他，舉個例子來說職務來講，我們就服員要去支援職管員，雖然次數不多，比如說職管員他們會有一起開會的時候，共同去開會、上課、團督，他們也有他們的督導會議，你不可能說窗口沒有人，這時候可能職管員通通要去上課、開會，那窗口辦公室，我們就服員，外包單位就要去支援，那這個一開始有沒有寫在契約書裡面，沒有啊，當然這個有沒有很大的影響到方案的執行面，是沒有，我要講的是說有時候並不是這麼的公平
N4	困難\就服員困難\與政府相關	70	70	說有時候服務區域會做調整，包括到目前為止整個標案裡面就分三區，像我們比較大的單位他是可以標全區，假如依當初契約的精神，分成三區來講，我應該是這些區域我都可以服務，突然有一次他就會跟你說三區因為範圍比較大，他又給他細分成兩區，他也要你就服員也要再分區，假如依契約內精神，我在這幾區內我都可以接案，可是他又這樣細分，他會又加一些限制，有好有壞，可是這樣會影響我們就服員整個在服務上的層面，因為這會扣到整個案源不穩定，有可能這疫區這一兩個月都沒有個案來登記，所以職管員那邊都沒有個案派下來，那另外一區如果有案子，當初標的都是標這區，是現在又一分為二，規定我現在只能接這個，另外一個不能，那當初原本我們都可以接，這會造成我們的一些問題，案源、個案量少的時候就會有一些問題，因為這又叩回到案源少、個案數少
N4	順服因素\就服員順服因素\資源	70	70	也要你就服員也要再分區，假如依契約內精神，我在這幾區內我都可以接案，可是他又這樣細分，他會又加一些限制，有好有壞，可是這樣會影響我們就服員整個在服務上的層面，因為這會扣到整個案源不穩定，有可能這疫區這一兩個月都沒有個案來登記，所以職管員那邊都沒有個案派下來，那另外一區如果有案子，當初標的都是標這區，是現在又一分為二，規定我現在只能接這個，另外一個不能，那當初原本我們都可以接，這會造成我們的一些問題，案源、個案量少的時候就會有一些問題，因為這又叩回到案源少、個案數少

N4	需求\就服員需求\穩定工作	76	76	個人的部分就回歸到就服員本身，就服員本身其實我看到的是因為方案是一年一標，其實對就服員來講的工作機會是有風險的，假設我之前的單位就剛好每年都有標到，假設下一年度沒標到，我可能就沒有工作了，因為比較小的單位與機構，沒有其他位置可以去安插，假設我是做就服的，我又沒有社工員的資格，今天單位、機構明年沒有標到就服的案子，那也沒有其他適合的地方安置我，那我就失業被資遣了，我就要再找，我看到的是說這個就業上面就服員會比較不穩定的情況。
N4	困難\就服員困難\與政府相關	82	82	雇主來講其實我們可以用的資源比較少，因為台中市政府勞工局對雇主端的獎勵措施比較少，就好像我們有優惠措施，政府為了要鼓勵一般人或企業從事一些特定的行為，例如說要鼓勵多搭乘公車，就有提供十公里免費優惠會有誘因，同樣對雇主來說，你跟雇主說你只要進用身心障礙者，舉例前三個月政府幫忙出一半的錢，這種類似的獎勵措施台中市政府勞工局比較少，相較於中央勞動部勞動力發展署，它轄下的中彰投分署，中彰投分署在以前台中工業區職訓中心，以前叫就業服務站，現在改制叫就業服務中心，他們也有在做身障就業這塊，可是他們手上這些就服員也是要幫忙身障者推上線、媒合工作，他們手上可以用的資源就比較多，這些隸屬於勞動部勞動力發展署中彰投分署的就業服務中心，一樣也是作身心障礙就業服務的就服員，他們手上握有的資源就比較多，他們獎勵雇主的獎助措施就有分很多種，他們的計畫名稱很多，簡單說有補助雇主與身障者本身的，他們不管在補助的時間，比如說三個月、六個月，又或者是補助的金額都是比較高。
N4	困難\就服員困難\與政府相關	83	86	R1：所以明明是做同樣的事情，只是由不同單位去做媒合、引介，可是其實補助的內容卻不一樣。 N4：對啊！這種概念是類似說二行程機車淘汰了，換電動機車各縣市補助有高有低，要看各縣市財政狀況，所以就業中心的身障就服員他們可以掌握運用的資源就比較多，他們提出來的獎勵雇用措施的誘因就比較大，對市政府勞工局來說，我們這邊可以申請的是「訓用合一」，訓練跟雇用合一，這個「訓用合一」就是最長只有三個月，而且是只有補助雇主基本薪資的一半，像現在基本工資是 22K，僱主假如雇用身障者，前三個月政府就是補助你一個人一萬一千元。 R1：那如果是在剛剛講的就業服務中心下的話有多少？ N4：有些他們是全額補助 22K，地方政府的補助是薪水的一半，另外一個是中央單位就業服務中心推過來的可以 100% 補助，前幾個月公司都不用出到錢，那你要是老闆當然會選擇後者。
N4	順服程度\就服員順	88	88	我覺得這個是應該要做，也是要支持的，因為這也是有入法，法律規定，只是

	服程度\心裡態度			順服程度 1 到 5，我是覺得說是支持這個政策。
N4	順服因素\就服員順服因素\資源	92	92	當然講到我們能運用的資源，假設我剛講到的「小額職務再設計」好了，一個案子上限是 2000 塊，假如提高到 5000 塊，手上握有的資源越多，我們可以提供一些給個案的輔具可能就會更好，或是說今天資源比較豐沛的話，我們可以提高雇主想要雇用身障者的誘因。
N4	順服因素\就服員順服因素\規模	96	96	應該是說其實以前的就服員的人數比較多，後來整個台中市有減額，那為什麼減額，那時候前幾年有面臨到案源不太夠，派案量偏低、不穩定的因素，因為每年都是十二、六的要求，你今天假如說案源減少了，就是每個人分配到手上的個案數就會減少，自然要達成就越困難，所以後來他有刪減就服員人數，所以這個十二、六從幾個層面來看，今天假如增加人力，就可以服務更多的個案，服務品質會好，或與每個人的負擔可能就比較低，可以有更深入的服務，當然是可以，但假如這個十二、六沒有做修改，其實就會比較不容易達到績效。
N4	順服因素\就服員順服因素\溝通	97	98	R1：那您和雇主或政府人員間的溝通上，會有影響嗎？ N4：當然溝通上假如大家的合作關係是良好的，那當然順服程度是會比較高的。
N4	順服因素\就服員順服因素\溝通	100	100	因為跟我們配合很密切的是職管員，有時候職管員他們有他們角色的堅持，今天假如有時候他們的一些堅持在我們看來是比較沒有必要的話，我們覺得是執行起來會比較有困難，舉個例子今天服務對象的工作態度不佳，我們幫他找了很多工作，都是他個人因素導致他沒辦法穩定就業，我們叫做安置失敗，可是對我來講我覺得我已經幫他安置過了，是他自己常請假等原因，但這種態度的東西不是短時間就能解決的，因為通常他進出這個服務有的人已經很多次了
N4	順服因素\就服員順服因素\其他	100	100	舉個例子他過去已經有很多就業服務員服務過他，可是他的狀況不外乎就是常請假，到最後就是會曠職、缺勤，導致最後就是沒有工作，有時候就是他自己不做了，或是公司把他辭退，可是這樣的狀況到我手上，因為系統上面都有記錄，當然就會知道之前的就服員服務他，他大概的工作態度、表現是怎麼樣，我一定會就這個問題跟個案討論，我們一定會做些預防措施，比如說我們會點出這個問題跟他討論，該怎麼解決，今天假如是再這樣子，我們幫你找十個工作最後可能也還是沒有工作，所以我們會跟他有個規範，會讓他簽同意書，會跟他規範這些行為，那他在那個當下他會希望你幫他找工作，他都會說好，可是事後規範同意書也都簽了，他也同意了，可是後來我幫她介紹一個工作，做了一個多月老毛病又出來了，禮拜一常請假，要不然後來就身體不舒服，最後就也沒去上班也都不講，你就覺得這個東西又再重演了，最後因為出勤狀況不好也沒做了，這時候我就會跟職管員說當初講好了，可是他還是這樣子，我也試過了，我們提供服務了，我覺得我們服務上不能把他胃口養大，反正不管他怎麼樣不想工作，過段時間我來登記，你還是要服務我

N4	順服因素\就服員順服因素\溝通	100	100 基本上我們支持性就業這塊，我們職管員那邊基本是0拒絕，除非像精障等情緒不穩定的狀況有特例外，我們不能讓個案覺得說有予取予求，他想怎樣就怎樣，這時候職管員有他的堅持，他有不同的想法，因為他觸犯了我們當初簽的規範同意書，我們要結案了，我們不能自己結案，我們要職管員那邊同意我們才能結案，職管員說不行，他在你手上上線下線只有一次，他會認為說我們要相信個案都有轉變的一天，所以還要給他機會，可是他在我手上安置失敗下線才一次沒錯，可是之前的就服員可能這樣的循環要循環三次，職管員才給他結案，可是對我來說他就是累犯，我們有給他過機會，可是我覺得我們沒有必要再給他三次機會，這其實是相對來講浪費社會資源，我一個就業服務員，服務這個個案的時間是有限的，我服務你我就不能服務別人，那與其這樣，因為他會有排他性，我們是不是把資源用在配合度更好的、迫切性更高的，又或者經濟狀況更有需要的，而不是讓他這樣要做不做，資源要用在這個最需要且有急迫性的上面，我的考量是這樣，我要結案服務其他的人，但是職管員就說不行，要再給他機會，他就不結案，所以我講的就是說我們跟職管員之間的一些溝通，或是說專業考量及理念上有不同會有磨合。
N4	順服因素\就服員順服因素\溝通	104	104 就服員在推行整個政策上面，我覺得還是職管員配合上、合作上，因為有些職管員她的評估是有問題的，他派下來都是一些奇奇怪怪沒有辦法馬上就業的，理論上你派下來就是要馬上就業，除非說我們沒有幫他找到適合的工作，可是基本上不是他有情緒問題、行為問題，或是舉例他有欠債，你幫我找工作可以，可是我不要投保勞健保，因為他會被強致執行扣薪，但沒辦法，我們介紹的工作一定要符合勞基法，或是他今天是精神障礙，他沒有穩定用藥，他其實不穩定你就派下來了，這個沒辦法馬上工作，或是你的評估根本是有問題，就服員這邊還要重新用、重新試，通常他們會跟你說你們就先服務看看，真的不行我們再來結案，就先丟下來，我覺得比較嚴重的是他們前端沒做好把關，評估有問題後面就會比較麻煩。
N4	困難\就服員困難\與雇主	104	106 我覺得比較嚴重的是他們前端沒做好把關，評估有問題後面就會比較麻煩。 R1：其實這樣不管影響到就服員這邊，其實到僱主那也會產生些影響。 N4：對，今天可能我們好不容易經營僱主，開發了一個職場，第一次我們推薦介紹進去的身障者表現不錯，這才有機會推第二個，但我們今天推這種狀況的進去，會影響到那個職場，之後不只有他個人沒有工作，接下來推進去的也都會有困難，之後就會有刻板印象他就不願意了，因為僱主過去雇用的經驗不佳
N4	順服因素\就服員順服因素\外部性	70	70 公部門的角色因為他們是主管機關，那講好聽都會是說夥伴關係，但其實都是上對下，我們要跟公部門核銷或者請錢他說了算，有時候一些做法就是我們要配合他，舉個例子來說職務來講，我們就服員要去支援職管員，雖然次數不多，

				<p>比如說職管員他們會有一起開會的時候，共同去開會、上課、圍督，他們也有他們的督導會議，你不可能說窗口沒有人，這時候可能職管員通通要去上課、開會，那窗口辦公室，我們就服員，外包單位就要去支援，那這個一開始有沒有寫在契約書裡面，沒有啊，當然這個有沒有很大的影響到方案的執行面，是沒有，我要講的是說有時候並不是這麼的公平，他可能是個行政命令或是來個email，或是開會的時候說職管員職重窗口這邊需要你們來值班支援，那你就得去，我們能說不嗎？你假如跟他說當初年初簽的契約裡面沒有講到這條，可是礙於他們是主管機關，我們又是跟他請錢的，那都是盡量配合，他們也聰明，今年沒有來不及寫道契約書或需求書裡面，那隔年會不會寫進去，也會啊，可是那當然沒話講，假如說今年契約當初開出來的條件是這樣子，我們能接受，通常都是這樣，我標案的內容我開出來，那如果你能接受你再來頭，可是這是事先講好，就像說你今天來應徵這個工作，該做什麼做什麼講好了，你不是說之後才加一堆，可是有時候會發生這種情形</p>
N4	執行現況\身障者工作協助	10	10	<p>我們提供的支持程度是比較高的，所謂比較高就是我們要去職場做輔導，那職場就是說我們會有區分，像是個案的狀況，假如說個案的狀況是需要我們高度支持的，我們還是有分，是分一般的還是支持的，雖然方案名稱都叫支持性，但是到職場上提供就業輔導的程度來說是有分高低，我們大概是分支持性跟一般性，那差別程度就不細談，簡單來說這個個案如果是支持性的，你就比較要密集、比較多天，有的人可能你只要去兩三個禮拜，有些不用，他只要去上班，你只要去現場輔導個一兩天等，舉個例子，他可能很有工作經驗，可是他是肢體障礙，他需要的可能是剛開始認識一個環境，然後你幫他做一個連結的動作，然後還有稍微幫他建立職場人際關係等等</p>
N4	執行現況\身障者工作協助	10	10	<p>我們不是我們幫他推上去有工作了，然後我們就結案了，我們是有結案的指標，其中一個我們最好的最好的狀況是他就業穩定三個月以上我們才能結案，這是全國一致，只要是支持性都一樣，幾年前是要穩定就業滿半年他才能結案，後來近幾年才縮短到三個月，這就是追蹤輔導，甚至到後面的結案後還會有一些狀況，因為身心障礙者他有可能換單位、調整工作內容或是換主管，他又要重新適應，他沒有離職，可是他在原職場適應上又出一些問題</p>
N4	執行現況\身障者工作協助	10	10	<p>市政府勞工局他有一個另外的計畫叫做「職場深耕」，重點是希望他能繼續穩定在職場，這個部分也會有「職場深耕」計畫的就業服務員</p>
N4	順服因素\就服員順服因素\外部性	102	102	<p>就我就服員的角色上面，大概不外乎跟我們相關的就是職管員，再來就是說我們講得勞工局方案的承辦人，承辦人就是說一些行政規定、核銷等，都是經由他那邊審核、統籌，所以這兩個合作上面能不能順利是比較關鍵性。</p>

N5	執行現況\職業訓練	39	42	<p>R1：那你們有碰到職業訓練的工作嗎？</p> <p>N5：職訓的話，我們通常就是幫忙轉介過去，換職訓那邊執行了。</p> <p>R1：所以其實你們職訓的工作基本上是不直接碰到的，所以職訓是還有再另外一個？</p> <p>N5：對，用職訓的人，職訓的承辦跟可能裡面的同事會幫忙帶那個個案這樣。</p>
N5	執行現況\職務再設計	30	30	<p>再設計的話，因為我們算是執行面，職管員他們是屬於評估的人員，執行的話，因為我們要帶他們去工作，所以職再會是我們最常接觸的，輔導評量可能是評估人員他們那邊會最先接觸的，但其實我們這整個系統，職管員是所有的資源都掌握在他們手上，因為好像是從去年年底還是什麼吧，他有說只要轉介資源的話都是由職管員轉的，不是從就服員這邊。</p>
N5	執行現況\雇主開發	26	26	<p>廠商的開發跟經營，行政上要寫紀錄或是協助申請一些資源，再來就是個案的直接服務。</p>
N5	困難\就服員困難\與政府相關	48	48	<p>那其實也在勞工局，就是就業服務台，只是就業服務台跟我們又不一樣，就業服務台就是單純提供資源跟職缺，他們不太會進去輔導，頂多老師可能去看個幾次，但我們比較像是陪同他們在那邊工作，比較貼近一點，但就業服務台那邊可能沒辦法那麼貼近，不過他們資源也是挺多的，有時候比我們還吸引雇主，因為他們那邊就直接給錢嘛，當然雇主最愛錢了，但是我們這邊已經提供一個人力了，所以錢當然不可能給的那麼足夠，可是對雇主來說你這個人我也有旁邊的人啊，我哪需要你這個人啊？有時候就有這樣的衝突。</p>
N5	順服因素\雇主順服因素\資源	48	48	<p>那其實也在勞工局，就是就業服務台，只是就業服務台跟我們又不一樣，就業服務台就是單純提供資源跟職缺，他們不太會進去輔導，頂多老師可能去看個幾次，但我們比較像是陪同他們在那邊工作，比較貼近一點，但就業服務台那邊可能沒辦法那麼貼近，不過他們資源也是挺多的，有時候比我們還吸引雇主，因為他們那邊就直接給錢嘛，當然雇主最愛錢了，但是我們這邊已經提供一個人力了，所以錢當然不可能給的那麼足夠，可是對雇主來說你這個人我也有旁邊的人啊，我哪需要你這個人啊？有時候就有這樣的衝突。</p>
N5	執行現況\支持性就業目標	50	50	<p>我們推介的話只要有幫他們登記勞保的話，我們就算一個推介，一年要12個，穩定就業的話就是從追輔開始三個月結束之後要6個，每年的績效數字是這樣。</p>
N5	順服程度\就服員順服程度\心裡態度	53	54	<p>R1：那您認為這樣的標準，您覺得？</p> <p>N5：我覺得算合理，就是只要案量是穩定的都有給，是合理的。</p>
N5	困難\就服員困難\與政府相關	62	62	<p>但我們今年就發生一個問題就是因為今年預算被卡住，而且我們是委外的發案，又卡到採購法，所以變成我們第一個月的薪水是我們協會支付的，他會要求協會支付，二月的話因為我們協會比較小，他真的沒辦法支付我們，就變成</p>

				是購買式的服務，以時薪計算，你做多少就給多少時薪。
N5	需求\就服員需求\穩定工作	95	96	R1：需求的部分不管是您或是組織，您覺得您自己個人有什麼樣的需求，例如現在是一年一雇，那您覺得怎麼樣會更好？ N5：穩定一點嗎？那時候有提啊，就是因為今年這件事情，那時候就有說可不可以一次申請兩三年，保障人員的穩，不要那麼大的流動，因為你這樣人家還會想說那我真的要繼續在這領域嗎？到時候每年都這樣怎麼辦？人手不足的話，因為我這區的案量比較少所以我倒也是覺得還好。
N5	困難\就服員困難\與政府相關	98	99	N5：我們資源是統一給職管員去轉，所以變成我們要自己跟他們溝通，溝通的好就覺得也還好，但是如果溝通的不好，就是會卡住，像是兩個專業人員在那邊僵持。 R1：其實還是會受到職管員那邊的影響，如果個案他們分配沒那麼多，或是個案量不怎麼樣，就是可能覺得沒有符合這裡的需求，其實還是會有一點問題
N5	困難\就服員困難\與政府相關	110	112	N5：看職管員的能力啊，能力好的該他的工作他會做，工作能力不好的就是他可能還要拜託你做。 R1：例如說？ N5：我有接別區職管員的個案，會想說會需要這個人來評估嗎？他只是把個案的基本資料問一問，那你要做什麼工作，拍下來，可是他其實他根本不知道個案真正的動機跟意願，他根本沒有搞清楚，個案說我要工作，那這樣我們就要給他工作機會啊。
N5	順服因素\就服員順服因素\其他	112	112	N5：我有接別區職管員的個案，會想說會需要這個人來評估嗎？他只是把個案的基本資料問一問，那你要做什麼工作，拍下來，可是他其實他根本不知道個案真正的動機跟意願，他根本沒有搞清楚，個案說我要工作，那這樣我們就要給他工作機會啊。
N5	困難\就服員困難\與政府相關	115	116	R1：可是就您剛剛說的，他們這些通常都會有做到嗎？還是就像剛剛講的，問一些基本資料，就發配下去。 N5：沒有，他們都會做測驗，所以你就想說他們測驗在哪裡？就會很怒。
N5	順服因素\就服員順服因素\其他	119	120	R1：那您覺得穩定對您們來講這個政策的實行力或向心力會更佳嗎？ N5：我覺得多少會有一點影響欸，因為大家都要生活，你可以讓那個人知道說我只要願意待在這個環境我的生活是無虞的，沒有問題的，那他可能就會開始思考我是不是要以這個做為終生的職業，或是一個階段的職業。
N5	順服因素\就服員順服因素\資源	130	130	因為像我們一區的話我們也有其他機構的就服員，他們機構的話就是護理之家起家，所以他們就是很有錢，他們基金會就是會幫他們報一些課程，相對薪資也是穩定的，然後能提供的一些員工福利也會比較多。

N5	困難\就服員困難\與 雇主	132	132	N5：廠商的話，我覺得大部分的廠商對身障者還是沒有很大的了解，因為身障也真的是比較複雜，因為他會因著各個障別跟他哪時候致殘的時間，他的心理程度什麼也會被影響，還有他們本身的個人特質、家庭教育，我覺得太錯綜複雜了，所以因為也很難跟他們說身障者就是長什麼樣子，很難啊，因為太各式各樣了，要讓他們了解，我覺得這也是一個滿困難的點，除非他們真的有接觸過這樣的個案，可是有時候會滿有一些既定的印象，因為每個個案都還是有不同，雖然他們大致上可能也會有相同的地方，但是我覺得個人差異有時候其實還滿大的。
N5	困難\就服員困難\與 雇主	137	140	R1：他們會不會一開始都還沒有去跟他做聯絡、接觸的時候就排斥的狀況？ N5：會啊，他們可能一想到身障者，我們沒有要雇用身障者，就會委婉的說這個工作不適合他們、我們這個可能很難、什麼不行什麼的，可是其實再怎麼難的東西，你還是會有很簡單或是一定很重複的東西，這個東西都是可以給身障者來做的。 R1：那這樣子的情況多不多？ N5：海線還滿多的啊，就是我覺得因為海線都是小公司，那大公司會有定額雇用的，一定要強迫性的，海線的話通常會把小孩放在家裡，但是也是會有帶出來的，只是帶出來的可能比率上也不高，他們認識上也不多，可能就是比較沒有機會，而且小公司還有一個缺點就是他一個人能做很多事，我們個案真的是不太行，除非很強的個案。
N5	困難\就服員困難\與 政府相關	142	142	如果訓用的話當然是對我們申請，因為這是我們群內提供的，那如果你像說要就服台那個東西這就很複雜囉，就是要看就服員跟就服台那邊的關係好不好，但是通常他們會希望個案或是公司直接向他們提出申請，因為如果由我們出面的話會出現資源重疊的部分，他可能也會被質疑為什麼要這麼多人進來幫這個個案這樣。
N5	順服因素\雇主順服 因素\行為動機	148	148	公司如果真的要錢，他是沒關係啦，他覺得有錢有補助，他不會覺得會麻煩，一個是如果他想要錢又想要人力的話，他應該的意願是很高的，可是其實業者、廠商知道這個資源的話通常都會想用，所以其實他不會嫌麻煩
N5	順服因素\雇主順服 因素\其他	148	148	可是只是申請的步驟很麻煩，就是他們會規定你這個個案還沒見到廠商之前，你就要先去他那邊登記你要找工作，或是由就服台那邊推介過去，再去找廠商，廠商想要雇用，需要資源進來幫忙的話，這樣才可以幫忙申請。
N5	困難\雇主困難\資訊 不足	151	152	R1：那企業對於這個方面的一些補助的認知高不高？ N5：他們其實不太知道，他們只是想說，因為我們服務是海線，所以我覺得他們對這個資訊其實還是沒有那麼了解，可能會需要我們提出說，在我們雇用之前就預設這個個案可能會需要用到職務再設計，那我們就會提醒他，如果需要

				的話我們這邊可以幫忙連結資源這樣。
N5	困難\就服員困難\與案家	154	154	困難哦？如果家庭願意配合，案家願意幫忙一起來協助的話這是很好的，但是也有一些案家就是過度保護，所以中間會有一些困難；或是案家跟案主本身就是福利的依賴者
N5	順服因素\就服員順服因素\溝通	154	154	困難哦？如果家庭願意配合，案家願意幫忙一起來協助的話這是很好的，但是也有一些案家就是過度保護，所以中間會有一些困難；或是案家跟案主本身就是福利的依賴者
N5	困難\就服員困難\與個案	155	158	R1：所以在身障者這邊，那會不會因為障礙類別的不同，協助的方式也會不同，實行造成一些困難的？ N5：我的話，因為我本人就是長這樣，所以我服務的個案可能就是三十幾歲以下的我都還掌握的住，然後我只要大概超過四十歲以上的個案，我目前接到的沒有一個成功。 R1：為什麼？ N5：一個是我的人生經驗當然沒有他們豐富，可能跟他們講的話語，包括他們看到我的感覺可能就是一個妹妹，只是我是協助他們幫他們找工作的，而且我接到的是他們都還有自己的認知，就是他們的認知是好的，好的的個案的話他們會有自己的想法，那他們對我這邊提供的東西就是一個參考建議，但要是如果不是他們想要的他們可能就會自己去另找出路，不然就是失聯，所以我比較難服務就是高齡的個案。
N5	困難\就服員困難\與個案	164	166	N5：我覺得是精障欸，因為連我自己我都沒有把握可以好好控制住這些精障，因為我們要帶進去的話，公司知道他是精障的話，當然也會有很多擔心，我們想像的精障就是可能滿可怕的，因為我自己對這個障礙類別也不是那麼有把握，所以對我來講我沒辦法跟雇主保證個案沒問題，所以在我要跟雇主講這件事情之前，我自己也有百般的考量，什麼話可以講什麼話不能講，不能我講了，萬一出了什麼事不是死定嗎？ R1：不能先給他們做一個太大的保證。 N5：我也不敢作保證啊，我自己都不是很認識他們了。
N5	困難\就服員困難\與政府相關	170	170	我們最直接就是職管員，因為像你剛剛說的那個職訓，這些都是由職管員去接洽，所以其實我們不是那麼了解，但是如果跟職管員的話，這真的就是看人，看個人的專業能力跟可以溝通的程度，我覺得啦，多麼願意聽你說跟他願意調整的地方。
N5	困難\就服員困難\與政府相關	172	172	案量的部分，因為他們自己也會督自己說往年的開案量是多少，所以自己會去監督監看，最近案源不夠，我要去哪裡開？其實職管他們也是一樣會去開會，比較不需要是由我們這邊來，可能有時候會覺得大部分反映說派案量的不平

				均，例如某個月派很多，可是某幾個月沒什麼案，所以我們會請他們平均一點的分派。
N5	困難\就服員困難\與政府相關	173	174	R1：他們真的會做到平均一點的分派狀況嗎？ N5：就只能盡量，因為這東西他們也沒辦法控制個案哪時候來，哪些個案是可以工作的，就是請他們不要派太緊，不要太快什麼一個禮拜又一個，一個禮拜又一個，這樣就太緊了。
N5	順服因素\雇主順服因素\行為動機	178	178	因為雖然社福就是要保障人的基本一些東西，可是說真的我們個案真的需要我們協助，他們真的就是弱一點，他們最好就是達到一般人的八九成，那你說你要跟別人拿一樣的錢，如果我是雇主我願意嗎？你一起拿你就知道他就是比別人弱啊，那我要請這個我真的是要有點愛心跟有一點多餘的錢來請這些人，對啊，可是就實際面上就服員當然會希望可以更符合廠商的需求
N5	建議事項\就服員建議	179	180	R1：所以還是要聽市場上面的一些聲音？ N5：我覺得是要納進去，因為雇用的人是他們，雖然我們說我們是勞工局，其實有很兩極的反應，一個就是勞工局這種你說什麼就是什麼這種，另外一種就是一聽到勞工局就說我們沒有缺人哦，就是這麼兩極。
N5	順服因素\就服員順服因素\資源	182	184	N5：他們是中央給的，他們的錢是中央的，我們的錢雖然也有中央補助，但是地方也要補助，就是兩個層級的差別，因為那時候也是因為預算這件事情，我有稍微跟我們沙鹿就服台這邊的人聊過，他說他們的錢是中央補助的，我們就是還有涉及地方這樣子。 R1：他們會比較多嘛對不對？ N5：他們給的東西就都是錢，我們因為有人的所以沒辦法太多錢。
N5	困難\就服員困難\與政府相關	186	186	就是知道的話會很想要那個資源，變成我們就服員要想辦法去連結這個東西，但是像海線，我自己那時候就有，因為他們就服台也有被規定要去找廠商來登記放在台灣就業通上面，當然會跟他們說我們有這些資源哦，所以你們可以用這個這樣子，廠商就會知道，所以有時候變成廠商他們知道有這個資源可以拿錢，那我們想要用這個人又可以拿錢當然要跟你提啊，但是他跟你提的時候，我們就是要想辦法去能不能連結到這個資源，如果連結不到，我們個案可能就真的沒機會了，所以會有點在爭搶的感覺。
N5	順服因素\就服員順服因素\資源	187	188	R1：就是有點像競爭的感覺，那除了這樣子造成你們執行上的一些困難，您覺得還會有什麼其他的影響嗎？ N5：您是說資源的不均嗎？就是我們比較難推個案啦，因為他們資源比較好，不然就是我們也一定用我們的資源下去，就是我們一定要用訓用合一。

N5	困難\就服員困難\與政府相關	190	190	N5：我也很好奇，為什麼要分兩邊，而且反而就服台的資源還比我們好，對廠商的角度來講是這樣，可是他們如果只是純連結身障者的話，沒有這些資源進去也很難推動廠商來用這些人，像那時候因為我在海線，我有時候會去大甲的就業服務台，如果他們有身障的人的話他們就會介紹他們來我們這邊，可是其實有些身障者他們社會化程度已經滿好了，他們是有能去自己去找工作，不需要用我們資源。
N5	順服程度\就服員順服程度\心裡態度	210	210	我覺得是好的，就是針對真的有需求的人是有幫助的，就是真的有要工作的人但是他又需要人家協助的人是有用的，但是還有一個問題是政府機關都很怕被投訴，只要有人投訴就是要再給他另外一個什麼東西，可是反而沒有去真正了解說是個案的問題還是服務人員的問題還是系統的問題，我覺得好像沒有一個機制，我們還滿多就服員會接到一些一來再來的個案，但是其實他有很多自己的行為問題是他個人跟家庭沒有辦法改變的，那幫他找到工作之後，他又下來又來找這個資源，那時候其實我們也有資深的人員提說可不可以有另外一個管道來處理這些個案，但是一直都沒有做出改進，就是變成問題一提再提，但是就是都沒有被改變，大家久了也就不提了，就有一種之後誰接到這個個案誰就倒楣的這種感覺。
N5	困難\就服員困難\與政府相關	210	210	還有一個問題是政府機關都很怕被投訴，只要有人投訴就是要再給他另外一個什麼東西，可是反而沒有去真正了解說是個案的問題還是服務人員的問題還是系統的問題，我覺得好像沒有一個機制，我們還滿多就服員會接到一些一來再來的個案，但是其實他有很多自己的行為問題是他個人跟家庭沒有辦法改變的，那幫他找到工作之後，他又下來又來找這個資源，那時候其實我們也有資深的人員提說可不可以有另外一個管道來處理這些個案，但是一直都沒有做出改進，就是變成問題一提再提，但是就是都沒有被改變，大家久了也就不提了，就有一種之後誰接到這個個案誰就倒楣的這種感覺。
N5	順服程度\就服員順服程度\心裡態度	211	212	R1：那您本身對於這種像政策的制定跟一些規章還有規範，您認不認同這個政策的要求？ N5：其實我是認同的，但還有一個像是轉介資源好了，其實像是諮商、職評、職探這些深耕，其實我覺得些服務是該有的，但是提供的額度沒辦法太大，像諮商好了，只有八次，如果好死不死遇到的個案是智能障礙者，或是已經有很深的精障的問題的話，他們哪有可能在八次就諮商成功，那你提供這資源就無效了，用了之後也沒有反應，職管員也會想說那我有需要幫他轉介這個資源嗎？就是還是會視個案的能力，可是我覺得就算有這些資源好像也沒辦法提供到足夠他們解決他們問題，那我們是不是可以轉介別的東西，再想另外一個東西出來，既然這個資源你自己評估都覺得無效了，不是要找別的資源嗎？

N5	困難\就服員困難\與政府相關	212	212	但還有一個像是轉介資源好了，其實像是諮商、職評、職探這些深耕，其實我覺得些服務是該有的，但是提供的額度沒辦法太大，像諮商好了，只有八次
N5	困難\就服員困難\與個案	212	212	遇到的個案是智能障礙者，或是已經有很深的精障的問題的話，他們哪有可能在八次就諮商成功，那你提供這資源就無效了，用了之後也沒有反應，職管員也會想說那我有需要幫他轉介這個資源嗎？就是還是會視個案的能力，可是我覺得就算有這些資源好像也沒辦法提供到足夠他們解決他們問題，那我們是不是可以轉介別的東西，再想另外一個東西出來，既然這個資源你知道自己評估都覺得無效了，不是要找別的資源嗎？
N5	順服因素\就服員順服因素\其他	214	214	可是我們還是要生活啊，還是要提供我們一個安穩的工作環境
N5	順服因素\就服員順服因素\其他	218	220	N5：就是說這個工作給你很高的薪水，你是不是就覺得我就是好好的做好他，比較好的工作者會想說領那麼多薪水我是不是應該要好好做好他？ R1：我前幾天有訪到一個就服員，他說本身對於這個熱忱的程度也會影響去執行，您覺得您個人會嗎？您本身是一個很熱衷於服務的一個就服員嗎？然後就會影響你很積極的去投入服務這樣。 N5：我其實會吧，比如說我們剛離職的一位同事，他很會推個案、很會帶個案，他去年的推介是一般人的兩倍，他一個人做兩個人份，他的錢還是領跟大家一樣啊。
N5	順服因素\就服員順服因素\其他	222	222	我覺得他有他個人對工作的敏銳度，工作看久了你會知道哪個工作可能比較會用哪個個案，他可能滿敏銳的，還有一個是他講話給人的感覺，他在說服的過程中就已經讓別人覺得我好像可以試著用你的個案哦，他個人給人的感覺啦。
N5	順服因素\就服員順服因素\溝通	223	226	R1：所以其實如果加重訓練就服員的一些溝通技巧啊， N5：或談判，我覺得談判很重要，因為有些廠商他們真的是很會講，你都講不贏他們。 R1：所以其實您覺得之後的訓練有增加談判的一些課程，您覺得對您有幫助？ N5：我覺得是滿好的啊，因為我們有時候是滿直接的，你跟他都沒有認識，就是談判看誰的技巧好。
N5	順服因素\就服員順服因素\其他	234	236	N5：這是一定會的啊，一般人也會啊。因為我也是有遇到個案愛做不做的，很多個案來也都是因為爸爸媽媽說你長大了，要工作了，可是他們不知道自己為什麼要工作，只是想說大人這樣講然後就被帶來了，可是他就沒有要工作啊，他就是想要出去玩，帶他去工作也是懶懶散散的，慢慢的、被罵也無所謂。 R1：就是個案本身的意願跟願意配合的狀況下其實也會連帶影響我們去協助他的一些。 N5：影響很大，個案自己如果不努力，真的是沒人幫的了了他。

N5	順服因素\就服員順服因素\其他	240	242	<p>N5：錢跟個案本身，再來是對這個工作的熱忱跟成就感，可以帶給你多少成就感，可是我覺得助人工作的成就感來的很慢，後續發酵的東西你也無法預測，我覺得就是看個人的際遇，你遇到了什麼樣的個案，他有什麼樣的反應。</p> <p>R1：那您現階段有沒有得到一些真的覺得很有成就感的案例？</p> <p>N5：第一個我覺得最有成就感的是那時候我服務一個個案是他的直系親屬都不在，只剩旁系可以支持他，他跟旁系有時候也會有一些衝突，因為大人就是很高壓、很命令的，小孩子其實不懂，他們也沒做到理解這一塊，那時候有透過我去跟個案講一下，幫他們做中間理解的那一塊，後來案家有跟我反應說自從我們來服務之後就開始比較有話聊，我覺得這是對實際上工作者最大的回饋，你終於看到有一個人因為你的幫助然後有默默地改變這樣，我覺得這就是工作者最大的成就啦。</p>
N5	順服因素\就服員順服因素\其他	243	244	<p>R1：所以其實剛剛提到的像案家的支持，其實也是會影響您對工作的一些執行或熱忱嗎？</p> <p>N5：會，就是如果你看到一整個家庭就是很認真要幫這個個案達成他的目的跟後路，因為他畢竟要賺錢，以後爸媽會老，他需要獨立的能力，整個氛圍都是很認真的在幫這個人的時候，你也會很認真的投入，我覺得這也是滿影響的，應該說滿多的工作者，對人之間的溫度是很敏感的，溫度會影響他們在服務這個個案的過程，當然也會有例外，有些人就覺得只是工作，但我的話比較著重在這邊。</p>
N5	順服因素\就服員順服因素\其他	248	248	<p>因為我不是很會社交跟推銷的人，所以我這塊很弱，但我最近有一個廠商可能那時候我就先接觸了，他就有用我三個個案，就是你會開始發現你自己好像可以開始掌握一些資源了，可以給別人資源這件事情，就是可能也算是成就感的一部分吧。</p>
N5	執行現況\雇主協助	167	168	<p>R1：您剛剛有提到一個訓用的部分，訓用是什麼意思啊？</p> <p>N5：就是假設個案需要比較長的適應期，可能工作能力不佳、適應力比較差的話，我們可能就是向局內申請，通常會過，補助公司兩個月的給個案的薪資，他們可以免費用他兩個月，就是用那兩個月來讓個案適應這個工作，我們通常還是會跟他們談可不可以讓他們三個月，我們幫他申請兩個月，就是讓個案做到三個月，再看表現決定要不要用個案。</p>
N5	執行現況\給予就服員之協助	23	24	<p>R1：相關就可以？那進來之後有需要接受一些訓練或是要求嗎？</p> <p>N5：有，要上 36 小時的課，就是你任職滿一年之前要完成 36 小時的專業課程的時數，才可以繼續任職。</p>

N5	執行現況\給予就服員之協助	72	74	<p>N5：專業的上課跟督導的話這些是有提供的，還有我們的團督。</p> <p>R1：那一些專業的課程大概都是訓練什麼東西啊？</p> <p>N5：就是可能更了解身心障礙者或是在服務的時候遇到哪一類的個案可能會有什麼樣的行為問題，你可以有什麼策略去解決；再來是說明職重系統的運作、搭配，比較裡面的課程。</p>
N5	執行現況\給予就服員之協助	75	76	<p>R1：這樣的課程頻率多不多？</p> <p>N5：其實每年都會辦欸，可能我們的承辦人那邊應該至少一年都會有十場以內的課程，因為有一些會含有督導資格的人才能上，像今年大概就有七、八場我可以參加的，如果有外縣市的話你自己可以上網去看去報這樣，因為我今年就有報到台南的課程這樣子。</p>
N5	執行現況\給予就服員之協助	79	86	<p>R1：除了訓練的課程對你們有一些幫助以外，其他有沒有覺得有一些實際上的幫助？</p> <p>N5：提供督導吧。</p> <p>R1：督導是政府提供的還是？</p> <p>N5：就是他們給我們費用，我們自己去請。</p> <p>R1：那您覺得給您實際上的幫助有哪些？</p> <p>N5：因為我們督導很專業又很好，所以其實我們很多問題都可以找他，所以我覺得督導對我們的幫助很大。</p> <p>R1：督導他們是比較偏學者，像是學校老師，還是比較偏實務？</p> <p>N5：算是實務工作者，我們督導應該也是。</p>
N5	執行現況\就業輔導評量	30	30	<p>再設計的話，因為我們算是執行面，職管員他們是屬於評估的人員，執行的話，因為我們要帶他們去工作，所以職再會是我們最常接觸的，輔導評量可能是評估人員他們那邊會最先接觸的，但其實我們這整個系統，職管員是所有的資源都掌握在他們手上，因為好像是從去年年底還是什麼吧，他有說只要轉介資源的話都是由職管員轉的，不是從就服員這邊。</p>
N5	執行現況\就業輔導評量	114	114	<p>N5：有量表可以做，然後跟實際就是他們會教可能好做，最常的就是組織原子筆，把它拆掉讓個案來做，你看他的適應狀況跟受教程度、聽從程度，從這邊去發現，他們會有他們評估的工具這樣。</p>
N5	執行現況\身障者工作協助	26	26	<p>廠商的開發跟經營，行政上要寫紀錄或是協助申請一些資源，再來就是個案的直接服務。</p>
N5	執行現況\身障者工作協助	36	36	<p>職管員他其實範圍比較寬，他接了這個案雖然請我們幫他找工作的話，但是這個過程中我們有問題還是可以跟他討論，所以他是從頭到尾的人，但我們的話就只參與在幫他們找工作到他們工作獨立之後這段期間而已。</p>

N5	執行現況\身障者工作協助	43	44	<p>R1：像如果他們雇主有一些問題，例如他們可能要申請一些補助，譬如說一些輔具的申請、環境的改變，這些是要向誰申請？</p> <p>N5：如果是我們已經帶個案進去的話，當然是直接跟我們講，由我們這邊幫忙去連結這樣；如果是他們自己知道這個資源的話，大概就是直接向勞工局去問找哪個承辦、去申請這些東西。</p>
N5	執行現況\身障者工作協助	48	48	<p>那其實也在勞工局，就是就業服務台，只是就業服務台跟我們又不一樣，就業服務台就是單純提供資源跟職缺，他們不太會進去輔導，頂多老師可能去看個幾次，但我們比較像是陪同他們在那邊工作，比較貼近一點，但就業服務台那邊可能沒辦法那麼貼近，不過他們資源也是挺多的，有時候比我們還吸引雇主，因為他們那邊就直接給錢嘛，當然雇主最愛錢了，但是我們這邊已經提供一個人力了，所以錢當然不可能給的那麼足夠，可是對雇主來說你這個人我也有旁邊的人啊，我哪需要你這個人啊？有時候就有這樣的衝突。</p>
N5	執行現況\身障者工作協助	68	68	<p>在評估的階段也會有滿多就是深耕啊、職評，就是我們這些職管員的一些資源，可以分出去的，可以幫他轉到庇護、小作所或是有一些諮商這樣。</p>
N6	執行現況\職務再設計	38	38	<p>一個是個案面一個是環境，環境的錢好像比較多一點，但是我目前還沒有申請過，就是他可以比方幫忙做手扶梯、坡道或廁所的一些改造，如果是個案面的話，有幫個案買一些輔導用的輔具，比如說像我之前申請過的是白板，因為我是聽語障的個案，就申請白板用手寫溝通的方式，然後也有推車，那個是我們之前一位就服員，他去五金行買輪子然後裝上去給個案裝拖板讓他方便拖，就是不一定是買很貴的東西，有時候是可能我們自己花錢，因為他如果不是改善環境那種就是一個人只有兩千塊，所以你就是要在那個金額內發揮最大的效用。</p>
N6	順服因素\就服員順服因素\外部性	142	144	<p>N6：因為我們就是委外人員嘛，然後就是受著政府那邊的標案影響，所以像之前標案沒過我們就沒薪水。</p> <p>R1：就受著標案的影響，所以這個標案如果沒過對於你們在執行上面的一個順利程度與否其實都是會影響的。</p> <p>N6：會有很大影響，因為你那時候就沒有薪資你也沒那身分，那你要怎麼樣去服務個案或者是去開發廠商也不太對，因為如果說這中間有任何的問題的話那都是你個人的部分，你不受協會的保護也不受這個職位的保護。</p>
N6	困難\就服員困難\與雇主	42	42	<p>環境需要改善一定是首先他們工作環境是可能有需要改善的地方這是第一個，第二點是公司願意配合，通常會跟他們說改了之後就算個案不在這邊了，可能他做一段時間不適應或者是最後公司可能覺得他不適合工作，或者是個案自己離職了，那個東西也不會把它拆掉，所以就看公司願不願意配合</p>

N6	執行現況\支持性就業目標	70	72	<p>N6：支持性就業的話就是要推介 12 筆，推介就是指推出去他上班。</p> <p>R1：不管有沒有，只要有勞健保就可以了嗎？</p> <p>N6：對，不是說面試就算，是要有登記勞健保，然後穩定就業 6 個。</p>
N6	困難\就服員困難\與政府相關	74	78	<p>N6：應該是還好，可是我們今年政策上比較有問題，所以我不知道今年會不會達到。</p> <p>R1：政策上的問題是哪裡？</p> <p>N6：因為我們一月的薪水經費時候是有協會自籌的，然後二月的話是突然臨時變成時薪制的。</p> <p>R1：是所有的協會都一樣嗎？還是只有你們？</p> <p>N6：應該說所有的就服員都面臨，我不知道別的縣市，台中市是這樣子，可是其他單位有一些是基金會，他們可以用自己會內自籌，或者是他們的人力可能先臨時去做會內其他事情，可是我們協會就是專款專用，所以我們變成就服員就沒有地方可以去。</p>
N6	順服因素\就服員順服因素\其他	82	82	<p>N6：達到這個目標的話，我覺得個人就是應該跟專業訓練也有關係吧，就是你有沒有足夠的專業。</p>
N6	需求\就服員需求\訓練	84	88	<p>N6：就是對於身心障礙類別的認識。</p> <p>R1：類別？為什麼特別是想認別的認識。</p> <p>N6：因為我們會接觸到就是你每一次接案不一定都是一樣的，如果你對於舉例像我最近接到一個就是智能合併精神障礙的，可是就是對於他的用藥跟打針那些如果我沒有很了解的話，我就沒辦法清楚這個個案的狀況，可是這些是我在以前社工裡面沒有學到的，因為我們是心理跟社工都可以，或者是你有具有就業的經驗。</p> <p>R1：相關經驗？</p> <p>N6：對，因為你不可能了解每一種類型的障礙者，通常都是接觸到之後你才會知道，所以我覺得如果你一開始就有訓練對於他們大概的了解的話，你比較知道怎麼樣去跟他們建立關係，然後還有他們在推的時候需要的是什麼樣的輔助。</p>
N6	困難\身心障礙者困難\社會觀感	94	94	<p>就是社會大眾對於身心障礙者認識不足，可能推廣比較不夠，因為他們只要聽到的話，因為我們推的個案大概都只能做傳統產業的，因為他們一定要用人，如果以最多就是智能障礙的、精神障礙的，他們要做簡單、重複性高的工作，那就是通常是我們一般人比較不喜歡做的，可能就是工廠或清潔的，可是他們對身心障礙的認識就是斷手斷腳，或者是聽到智能障礙就覺得他們什麼都不會，可是其實智能障礙有分輕、中、重度，那能夠來工作的一定是輕度、中度，可是他們的認知是停在可能重度以上的。</p>

N6	困難\就服員困難\與 雇主	94	94	社會大眾對於身心障礙者認識不足，可能推廣比較不夠，因為他們只要聽到的話，因為我們推的個案大概都只能做傳統產業的，因為他們一定要用人，如果以最多就是智能障礙的、精神障礙的，他們要做簡單、重複性高的工作，那就是通常是我們一般人比較不喜歡做的，可能就是工廠或清潔的，可是他們對身心障礙的認識就是斷手斷腳，或者是聽到智能障礙就覺得他們什麼都不會
N6	困難\就服員困難\與 雇主	96	96	初期在開發廠商的時候可能推會比較困難，因為會覺得就是危險覺得他們沒有認知能力，有一些是真的可能環境比較危險，或者是他們工作環境的確很危險，可是有一些其實沒有那麼危險，但是我們可以藉由一些職務再設計做到一些幫助，可是他們就會拒絕。
N6	困難\就服員困難\與 案家	106	106	就是其實我覺得都是看我們怎麼樣跟雇主談，然後服務上面的話大概就是跟案家要怎麼樣去溝通，因為通常案家對於個案有一些都是不管，不然有一些就是有點過度保護過度干涉
N6	困難\就服員困難\與 雇主	106	106	然後跟職場問你要怎麼樣協調，因為你就是一個中間人的腳色，你帶這個個案來等於你是推薦人，那你要怎麼樣讓職場能夠相信你，然後請你來做這件事情
N6	需求\就服員需求\穩 定工作	126	126	我覺得沒什麼保障，因為我們前面才沒工作，那時候覺得沒什麼保障
N6	需求\就服員需求\訓 練	128	130	N6：但是實際操作的時候也可能會一直遇到不同障礙類別的人，所以也許可以說不能說只有訓練，應該說一直都需要長期給予資訊。 R1：一直持續都要就對了。 N6：對，就是對於不同的。
N6	順服程度\就服員順 服程度\心裡態度	146	146	就是沒有對這類專業人員提供好的待遇，因為我們就是委外嘛，感覺就好像不太算是專業，可是我們又的確是專業背景的人，但是我們就是沒有受到一種相對的保障，就是你要求我們是要專業的，我們的確是，可是這工作就是如果計畫每一年都有就是都有工作，可是如果要是沒標到的話你就沒工作，可是因為我們是跟協會簽，協會可能有其他的計畫可以去，但是如果沒有計畫的話協會也沒有辦法用你，但是如果說委外單位是基金會也許他們有其他職務，可是對我們而言相對的就是變成你都取決於這個單位跟政府間，或者他跟其他地方的標案而決定你的來去。
N6	順服程度\就服員順 服程度\心裡態度	150	150	就我目前看的話，我會覺得這個支持性就業對個案可能一半好一半壞吧，因為有些它可能就是的確有一些問題，也許在我們穩定就業之後他可能過沒多久又會再離開職場，然後可能又再重新申請服務，就是有一些個案可能他的確經歷過很多的服務次數，然後出現那種 VIP 還是萬年名單那種。

N6	困難\就服員困難\與個案	154	154	可是我覺得應該是說，可能個案本身就是他有一些需求也許是我們沒辦法長期的滿足的吧，可能就是在我們能夠做的時間內能夠滿足，可是到也許我們一撤離的時候可能就有別的問題還是怎麼樣，或者是可能真的很難服務而輾轉輾轉，一直都沒有離開我們的系統。
N6	困難\身心障礙者困難\社會觀感	155	158	R1：那您覺得身心障礙者在就業上他們面臨的困難最主要是哪一些原因啊？ N6：除了他們本身的限制以外，可能就是社會大眾對於他們的一些認知觀念吧。 R1：所以現在這個社會大眾對於他們還是有那種觀念。 N6：就他們在工作職場上面可能還有，因為他們有一些可能真的看起來就是你看不太出來障礙別，可是他們障礙的確又是會影響到他們的工作產能跟效率。
N6	順服因素\就服員順服因素\溝通	168	168	就是像我們跟職管的合作因為每一區不同，可是因為我們受的專業訓練不同，他可能對於個案的想法也有不同，就變成可能一些比較執行困難的個案在前面那一段他們會認為是可行的，可是真正執行的是我們就服員，就變成我們也許會礙於在這邊的壓力，所以我們沒辦法結束那個個案。
N6	順服因素\就服員順服因素\溝通	172	172	他們有他們的堅持，或者他們對個案會有不同見解，有時候我會形容是迷思，就是他覺得個案可行，也許他有看到個案可塑面或是他有看到不同的個案，可是我們在執行面的時候個案的確在職場或者是面對雇主就已經是個問題，然後導致我們沒辦法退回去可是要執行推出去也很難的狀況。
N6	順服因素\就服員順服因素\溝通	175	178	R1：然後在跟職管的溝通或者合作上就是也會有影響。 N6：就是我們是夥伴，可是有一些的狀態下可能會變成阻礙。 R1：會有上對下這樣子的關係嗎？ N6：有一些會，可是我這邊是還好，我是聽到別的地方會有。
N6	順服因素\就服員順服因素\資源	182	182	N6：我到目前為止是都還沒有到不足，可是好像在我去年有，因為我是去年五月來的，好像在那之前的前一年好像有因為案量不足，導致我們最後的那個沒有達標然後被扣錢。
N6	順服因素\就服員順服因素\溝通	188	188	跟個案還有案家的溝通一定會影響到，有一些如果案家有太多他們的想法的話，或者就是職管可能有一些自己的堅持，會影響到我們在服務上那是一定的。
N6	順服因素\就服員順服因素\其他	190	190	我覺得應該是說你要知道職管想要的是什麼，因為有的時候可能我們會喜歡看到表層的一些就是他講的東西，可是我們卻不知道其實他反面真正的訴求是什麼，那這就是需要你可能做一段時間之後你才會去發現這個問題。
N6	需求\就服員需求\訓練	196	196	N6：就是也許可能實際的一些演練，我覺得有時候課開的多你要看它的內容，有些課是真的可以幫到有一些就是你去那邊會睡著那種
N6	順服因素\就服員順服因素\溝通	198	198	一開始可能會覺得好像業務上面他們好像…，因為我們跟職管我們就是相輔相成的腳色，可是有時候會變成好像是互相影響，就是有點利害關係。

N6	順服因素\雇主順服因素\資源	210	210	我們可以跟雇主擔保我們會幫忙看過這個個案，然後我們知道這個個案的限制在哪邊，跟我們可以輔導在哪邊，然後我們會提供輔導，所以變成雇主其實會比你一個人突然來，然後另外一個是還要老師帶著來的話，也許會願意如果兩邊都是身障者，也許會願意用那個有就服員的身障者，因為至少他就是丟給你就服員去負責教這樣。
N6	執行現況\給予就服員之協助	116	120	N6：是有上課啦，可是我覺得上課因為你不確定每一年會開的課程有哪些，然後有一些不一定適用於你，然後我們自己協會本身就有提供每個月的團督，所以大部分的個案問題就是在團督的時候，因為我們督導就是已經有很長的就輔經驗。 R1：那你們團督都從哪裡找的？ N6：就是我們每個月會辦團體督導，那個團督會由我們的委外督導來跟我們談個案狀況。 R1：那您覺得這樣真的有給你實際上的一些幫助嗎？ N6：會阿，因為他是每個月的，所以隨時都可以更新你的個案的狀況。
N6	執行現況\就業輔導評量	30	34	N6：我們的評估是在職管他們評估過 OK 之後，他們的督導來過然後轉給我們督導，然後再轉給我們的時候我們會有個開案晤談，開案晤談的時候會請個案寫一些我們的申請表格，同時我們會觀察個案撰寫的能力跟他在問答間的一些應對、反應的部分。 R1：所以在這個開案晤談的一些評估都只是一些比較基本的評估。 N6：因為我們帶去跟雇主面試就像開案晤談那樣。 R1：就是像聊天一樣，大概就是評估一下基本的狀況能力。 N6：對，然後看他的一些回答方式是那些的。
N6	執行現況\就業輔導評量	65	66	R1：所以個案是只有職管員那邊開發過來的？ N6：對，就是他們一定要到窗口報名，申請之後職管他們評估可以之後，才會經由他們督導那邊然後經過我們督導再下來。
N6	順服因素\就服員順服因素\外部性	146	146	工作就是如果計畫每一年都有就是都有工作，可是如果要是沒標到的話你就沒工作，可是因為我們是跟協會簽，協會可能有其他的計畫可以去，但是如果沒有計畫的話協會也沒有辦法用你，但是如果說委外單位是基金會也許他們有其他職務，可是對我們而言相對的就是變成你都取決於這個單位跟政府間，或者他跟其他地方的標案而決定你的來去。
N6	執行現況\身障者工作協助	26	26	我們還有做職場訪視，就是我們接一些就是比如說身心障礙的學生，可能是剛畢業或者是一些想要了解職業種類的，他可能之前都沒有工作過對於不同的職種不認識的，我們有做職場訪視，會由我們就服員跟我們認識的一些廠商做詢問，就是能夠開放他們帶五到最多十五個學生進去做試做。

N6	執行現況\身障者工作協助	52	52	那應該說是在我們一開始面試的時候，可能就知道他的狀況，也許是我們自己主動提問或者是雇主發現，又或者是我們對於個案的認識會覺得他也許不適合，我們會列出一些我們要輔導的策略，然後當開始之後我們會提供一個密集輔導的期間，大約就是兩週是一個基準，那我們就是提供這個密集輔導，我們第一天一定是全程陪同個案，然後後面慢慢減少。
N6	執行現況\身障者工作協助	56	56	我們會有另外一個服務是叫職場深耕，就是如果在我們已經穩定就業之後，我們當下已經處理完然後額外的問題，或者是我們處理完他已經穩定之後又突然再發生的問題的話，會幫忙申請一個職場深耕，會有另外一個單位的就服員他是專門負責深耕的，他會再去提供，但是他不是密集輔導。
N7、N8	執行現況\職業訓練	33	33	通常如果有訓練需求的話都是先訓練再安置啦。因為其實職業訓練比較偏向是他們在就業前的準備，這一段也比較會是職管員他們會評估，如果有這些需要的話，會送他們去做職業訓練，可能就是差不多從一周開始到兩個月不等，都會有。
N7、N8	執行現況\職業訓練	37	37	職管員這一邊他們的職業訓練其實不只是要訓練他們的技能，他們其實也會想要一些像是職場態度，我們就服員有時候其實也會支援他們去做一些值班的動作，我們也會遇到這種個案，這種個案其實我們能提供他的雖然看起來就是幫他們上課，可是其實我們也會去問一些回饋，不只是觀察他們的一些動作，當然訓練動作那些或是訓練一些職務流程、內容當然是很重要，可是我們也會強調說我們也是要訓練他們的態度啊。
N7、N8	順服因素\雇主順服因素\認知	17	19	N7：通常會對我們這邊，其實比較多是由個案這邊，假如我們發現個案有這個問題，會由我們這邊主動去評估看有沒有什麼需要去申請，我們申請是向勞工局那邊提出來的，基本上雇主提出來當然也是有，可是那個其實都是比較有經驗的雇主。 R1：所以通常假如雇主本身其實沒有這個經驗，他們會知道有這種東西嗎？ N7：可能要有雇用過身心障礙過他們比較會知道這一點，因為這個說真的普及率沒有很高。
N7、N8	困難\雇主困難\資訊不足	17	19	N7：通常會對我們這邊，其實比較多是由個案這邊，假如我們發現個案有這個問題，會由我們這邊主動去評估看有沒有什麼需要去申請，我們申請是向勞工局那邊提出來的，基本上雇主提出來當然也是有，可是那個其實都是比較有經驗的雇主。 R1：所以通常假如雇主本身其實沒有這個經驗，他們會知道有這種東西嗎？ N7：可能要有雇用過身心障礙過他們比較會知道這一點，因為這個說真的普及率沒有很高。

N7、N8	順服因素\雇主順服因素\認知	23	23	一般的職場有些雇主例如他們沒有雇用身心障礙朋友的經驗或是他們沒有一些跟身心障礙朋友相處的概念，很多例子其實他們的工作狀況最後都不太好，假如說真的有職務再設計的需求，假如他又是這樣的體系進來的，雇主也不了解。
N7、N8	困難\身心障礙者困難\社會觀感	23	23	一般的職場有些雇主例如他們沒有雇用身心障礙朋友的經驗或是他們沒有一些跟身心障礙朋友相處的概念，很多例子其實他們的工作狀況最後都不太好，假如說真的有職務再設計的需求，假如他又是這樣的體系進來的，雇主也不了解。
N7、N8	順服因素\雇主順服因素\行為動機	47	49	N7：對，因為是由這個限額補助，其實我們提的也說真的不一定會有，雇主也知道這點，但是雇主他們有的也只知道訓用合一，訓用合一比較多是我們這邊提的。 R1：通常是我們主動提的就對了？ N7：對，因為他們的話應該都比較多如果是對他們是有補助的那些，他們就比較會提。
N7、N8	順服程度\雇主順服程度\配合程度	47	49	N7：對，因為是由這個限額補助，其實我們提的也說真的不一定會有，雇主也知道這點，但是雇主他們有的也只知道訓用合一，訓用合一比較多是我們這邊提的。 R1：通常是我們主動提的就對了？ N7：對，因為他們的話應該都比較多如果是對他們是有補助的那些，他們就比較會提。
N7、N8	順服程度\就服員順服程度\配合程度	58	59	R1：目前小額跟大額的頻率哪一個使用申請的頻率比較高？ N7：通常是小額的還是會比較高，因為小額是第一線我們這邊就可以做一些很簡單的提供，例如我提供手套給他，因為其實他的手掌很大，他其實滿魁的，然後手掌很大，當時就是那邊提供手套，他一戴就會破根本戴不上去，所以最簡單就是我們花個一百多塊就可以幫他買一盒手套了。
N7、N8	執行現況\職務再設計	51	51	職務再設計可能要看障別，要看障別跟在職場上的需要，因為我們最常見的當然就是輔具像是輪椅、拐杖那些，可是其實那些他說要是職場的輔具其實比較不像，比較像生活輔具，生活輔具有一些包括到他生活上會使用的，例如眼鏡或是輪椅這一方面，可是我們這一邊主要幫他們做的是職場上的輔具，例如坐輪椅的個案，可能工作桌子，桌子都是固定的、輪椅高度也是固定的，所以其實他有的時候會出現桌子的高度這方面，我們可以幫他改善，或是椅子方面；甚至是可能也要看他做什麼樣行業，例如清潔的話，我們也會幫他看看有什麼需要，例如拖把、掃把那些，可能可以幫他做一些改進。

N7、N8	執行現況\職務再設計	53	53	工作內容跟一些工作時間也是很常會被抱怨的東西，所以我們這邊也會去看，工作內容最簡單的就是提供給他們職務流程，給他們一個工作表，另外也會有時間上的調整，因為之前也有廠商跟我們講說他們員工都是固定一個時間休息，可是他們為了想要提高那個效率的話，他們又要給他加班這樣子，可是我們因為想要幫他們做這個調整，所以有給他們一個建議，就是例如：可以班次分成三個班，這個班可能就是比原本休息時間早個半小時休息，下個班再晚半小時、下個班再晚半小時，這樣隨時都有人。
N7、N8	執行現況\支持性就業目標	63	65	N7：我們其實說穿了就是有點人力仲介，所以其實我們第一個當然是讓他們可以去就業，讓他們成功的上線，第二個就是穩定就業，我們穩定就業的標準就是三個月，這都是績效了，其實我們每年最直接看的績效就是這一點。 R1：就是穩定就業，要到幾個人啊？ N7：我們一年的話我們推介要有十二位就是有成功上線，三個月以上要有六位。
N7、N8	執行現況\支持性就業目標	71	71	還有一些例如我們也有訓練課程，也要參與他們那一邊辦的會議或活動，其實也是有限制我們配合度要一定值以上，然後個案服務方面還有剛才的職務再設計，其實我們也有被規劃就是一年至少要提供兩件以上。
N7、N8	執行現況\職務再設計	55	57	N7：是，無障礙空間這個也在職務再設計裡面，因為我們是分大額跟小額。 R1：大額跟小額的差別在哪裡？ N7：其實就是兩千元以上跟以下，還有在申請上的程序也是不一樣的，因為小額由我們就服員這邊自己就可以做提供，我們自己可以去幫他們購買他需要的東西，提供給他；可是大額的話就需要再去就是呈報勞工局那邊，讓勞工局那邊有一個負責職務再設計的負責人來做評估。
N7、N8	順服程度\就服員順服程度\心裡態度	75	75	難以達成的地方，其實這個規定目前為止我都覺得還可以欸，我沒有特別覺得哪個方面有比較困難去達成的。
N7、N8	順服因素\就服員順服因素\外部性	81	81	所以其實我只有在那個時候比較覺得說有一些像是要說人生規劃也還不到那個程度，就是一個保障，因為畢竟我們就業服務員這樣帶個案出去，就算代表勞工局了；可是代表勞工局卻發生這樣的事。
N7、N8	順服程度\就服員順服程度\心裡態度	81	81	所以其實我只有在那個時候比較覺得說有一些像是要說人生規劃也還不到那個程度，就是一個保障，因為畢竟我們就業服務員這樣帶個案出去，就算代表勞工局了；可是代表勞工局卻發生這樣的事。
N7、N8	順服因素\就服員順服因素\外部性	83	83	我們當時組織上也滿動盪的，畢竟他方案這樣延宕下來其實對組織的一些決策跟一些行政作業其實都有一些影響。其實像我們這樣子，我們是社團法人，非營利組織這樣子，最根本就是我們經費很緊，再加上他如果這樣延宕的話，我們也不能確定有沒有辦法得標或是繼續做這個服務，其實對我們這個小單位而

				言，整個運作上其實是有困難的。
N7、N8	執行現況\職務再設計	59	59	N7：通常是小額的還是會比較高，因為小額是第一線我們這邊就可以做一些很簡單的提供，例如我提供手套給他，因為其實他的手掌很大，他其實滿魁的，然後手掌很大，當時就是那邊提供手套，他一戴就會破根本戴不上去，所以最簡單就是我們花個一百多塊就可以幫他買一盒手套了。
N7、N8	執行現況\職務再設計	61	61	其實這個都要看障別跟職場欸，因為對某些障別來說當然有些比較高，例如對肢障來講其實輔具跟無障礙的比較高啊，但是對比較心智障礙類的其實他們對職務流程那方面也是使用度比較高。
N7、N8	困難\就服員困難\與政府相關	101	103	N7：這個講下去會比較像抱怨欸，其實因為我們這個體系讓職管員那邊去做評估以後再接手做實務的工作，可是其實我們對職管員的評估滿常會有一些爭議的，說好聽一點我們可以跟他討論，可是說難聽一點有時候覺得職管叫你這樣做，你只能照這樣做的感覺。 R1：所以有一種上對下的那種？ N7：對，我剛進來的時候有這種感覺，只是我現在做比較久，開始知道要怎麼應對，可是剛進來的時候真的覺得好像他們叫你怎麼做你就要怎麼做的感覺。
N7、N8	順服因素\就服員順服因素\資源	115	115	N7：其實我是覺得如果他們肯開這樣子的課程很好，因為其實比較多開的課也都是在理論上，實務上比較有限啦。
N7、N8	需求\就服員需求\訓練	115	115	N7：其實我是覺得如果他們肯開這樣子的課程很好，因為其實比較多開的課也都是在理論上，實務上比較有限啦。
N7、N8	需求\就服員需求\訓練	117	117	只是我自己會比較喜歡實務上的，因為其實說穿了這一份工作前我就是一個社會新鮮人，所以對我來講我沒有一些進入職場的概念，我進來的時候幾乎完全都沒有那些概念，也沒有一些工作經驗，其實我會覺得如果有一些實務經驗的分享，我覺得我會成長得比較快啦。

N7、N8	困難\就服員困難\與政府相關	119	<p>125</p> <p>N7：第一個當然就是跟職管員合作嘛，因為跟職管員合作的話，有一方面就是我們在執行他的計畫，我們新人進來的時候我們第一個也是跟他們說我們其實就是在執行職管員的計畫，他們今天可能叫我們把這個個案給他，找洗碗、清潔的工作，我們幾乎在鎖定的就是這兩個，當然如果我們有看到其他職缺，我們覺得可以的話我們也可以跟他討論，可是大部分遇到這種狀況馬上就被他們推翻了。</p> <p>R1：怎麼樣，例如說？</p> <p>N7：他們就會覺得可是他手不行、不能搬重，就開始……</p> <p>R1：所以其實經由就服員這邊的評估過後，認為是合適的，可是可能在跟職管員的溝通上？</p> <p>N7：不一定可以達成共識。</p> <p>R1：那他們對於個案的了解程度會比就服員這邊還要更了解嗎？</p> <p>N7：不知道你有沒有聽過職管員他們在評估階段有跟個案見過幾次面，其實他們除了出塞以外，如果沒有做職訓的個案，差不多只會見個三次左右，所以其實三次跟像是我現在做的個案最久的也有從我開始做就服就接到現在，其實已經一年三個月以上了，其實我覺得實務上來講，有一些個案我對他的了解會比職管還要深。</p>
N7、N8	困難\就服員困難\與個案	129	<p>131</p> <p>N7：其他有一些像是服務個案上的困難，因為對我來講，我雖然是社工系畢業的，可是我其實接觸到身心障礙的經驗比較少，所以其實剛進來的時候我對各障別都不太了解，我是做了一年後，各障別幾乎都有服務過，才開始知道他們的一些特性，但是當然知道他們特性是一點，再加上他們自己個人的一些特質，其實服務上會遇到的困難很多種，各式各樣都有。</p> <p>R1：例如說呢？有沒有比較印象深刻的？</p> <p>N7：現在有一個個案其實我已經服務他一年左右了，他在我手上經歷了三份工作，但是他三個都下線了，其中有兩個是我介紹給他的，其中有一個工作他只做了兩三天，有一個做了快兩個月，就都下線了；因為其實我在這整個過程中我一直也搞不清楚他為什麼一直都這樣，而且他是輕度視障，所以其實他一些工作能力上應該是沒有問題，他主要比較是心理的層面，其實心理層面這塊很難去了解，因為這個個案，我帶他去面試大概有七次以上了，可是他幾乎每次一出來就跟我講說我覺得我沒有辦法做、我覺得這個會很累、我覺得我沒有很想來這裡，為什麼？我也不知道。他幾乎每一次都這樣。</p>

N7、N8	困難\就服員困難\與政府相關	139	145	<p>N7：對，這個其實是我們現在支持性就業一個很大的問題，應該是說我們這個體系一個很大的問題，其實很多個案在重複使用這些資源跟進入這些體系。</p> <p>R1：那你覺得缺乏了甚麼東西啊？</p> <p>N7：我自己個人想比較簡單，我覺得是我們整個初篩的過程已經有問題了。</p> <p>R1：初篩是一開始在分配的時候嗎？分配到哪一個階段的那個時候嗎？</p> <p>N7：因為其實像我這位個案他其實很有能力自己找工作、面試，自己可以完成。</p> <p>R1：所以其實可以進到競爭性就業的部分了？</p> <p>N7：對，他其實自己是可以進到競爭性就業這一塊，而且如果他遇到一個他可以接受的職場他自己是可以處理的。他自己都可以跟我說我其實沒有你們服務我都可以。</p>
N7、N8	順服程度\就服員順服程度\心裡態度	149	149	<p>N8：我覺得在就服這塊其實我覺得是很肯定，但是我覺得在市府端的話我覺得他們要重新去思考當一個政策下來的話，你是要去服務身心障礙的就業、輔導整個行程，這是你的工作，這個方案應該是一個持續性的東西，不是說會有什麼其他的狀況發生，我們要去爭取、標這個案子的時候要我們來承擔這個不管是人事的或是其他的費用，這不是我們要去承擔的東西，我們其實也是在協助政府在完成他們比較沒有辦法完成的東西，可是你不能說經費不足或未核，或是什麼東西這種理由，同樣的其他的科、處，他不會有這種狀況出現，你有這種狀況出現就會影響到我們要去承標這個東西的一些作業；尤其是比方來說我們的就服員，整個心都會有起伏，就面臨要繼續做還是不做還是怎樣，會有其他的狀況出現。</p>
N7、N8	困難\就服員困難\與政府相關	153	153	<p>像今年的突發狀況就是說經費卡在市議會，按照你標案件的工作的法令是有規定的，應該是要有持續性的東西就可以比照去年決議的東西來去延續的來做，這是不受影響的，那你不能把這個問題丟給協會或是丟給下面要承接的東西去承擔，讓下面的就服員、協會，或許連身心障礙，你要服務的東西都變成一個未知數。</p>
N7、N8	順服因素\就服員順服因素\外部性	228	230	<p>R1：那在規定上呢，會不會影響？例如法規啊或是計畫標案的一些執行內容，您覺得會不會影響您工作在執行上的一些流暢度？</p> <p>N7：激勵吧，因為如果他沒有做一些績效的規定，我們一定不會認真做啊。</p> <p>R1：所以其實還是要有一些標準，讓我們有動力去做</p>
N7、N8	困難\就服員困難\與案家	161	161	<p>N7：這個我有遇過，這個個案其實是智能障礙，他年紀不小，可是他滿依賴他媽媽的，其實你知道進入這個體系，不要說他們的就業動機，因為其實很多都只是講說想找一個生活重心，但事實上他們是不是真的自己找工作？有的可能是家長想讓他找工作，不是自己找工作，所以我們偶爾會遇到像這樣的案子，進入這個體系的話就會變成我們想拉他出來工作，但他不太想出來工作，</p>

				就會遇到這樣子的狀況。
N7、N8	困難\就服員困難\與 案家	162	162	N8：這個就是我們家長的心態，比方說他如果碰到的是類似精障的更麻煩，或是家長總不能讓自己的小孩一直待在房間裡或是關在裡面，家長總是希望讓他出來，想讓他出來的這種念頭出來的話，其實有的好一點的家長會陪他出來；觀念有一點啦，而且現在的大環境又不很好，他可能會面臨經濟的壓力，他只有說就丟給就服員全權去處理，當你去接這個個案的時候，第一個他們都有很大的依賴性、陌生性，碰到陌生人的話，他絕對不會去跟你做任何接觸，很難啊，就是你要如何去打破他、跟他融合，有話題出來才能把他牽引出來。
N7、N8	困難\就服員困難\與 案家	164	168	N7：很多啊很多，因為之前有個個案他自己想要找洗車工作，他自己有找一個洗車來，就服員有成功帶他去面試，雇主也願意錄取他，可是家長知道他接下來要去做洗車的時候，家長就開始有意見講說洗車很危險、洗車的話可能會被車子輾過去欸，就會遇到這種情況，其實家長對職場不一定了解，因為現在沒有就業過的家長其實也有。 R1：就是家長對於職場的了解其實都會有一些影響。 N7：他們整個的一些期待可能也會跟個案不一樣，因為有時候可能個案想做怎樣的行業，可是家長會覺得我的小孩沒有辦法做，我們常常在面試的時候，因為現在像這種心智障礙類的，其實心智障礙類的更多會有家長或是家人一起陪同他去面試，我們現在都會把他們擋在外面，因為他們進去面試場合的話，他們都會開始講說，例如說我的小孩沒有辦法做這個或是說這個太辛苦了、這個太早之類的。 R1：所以都變成家長在主導了？反而不是孩子本身自己的意見了。 N7：其實這個有兩塊，一種是家長的主導力很大，另一種是小孩的主導力很大，就這兩種。
N7、N8	困難\就服員困難\與 政府相關	173	175	R1：在雇主方會不會因為那邊資源比較多，所以就找那邊的資源？可能我們這邊在跟雇主的協調溝通上會比較困難？會不會有這樣資源的落差？ N8：一個是職管中心，比方說像我們這種小協會的話，他們尋找的企業主跟職管中心那邊的企業主絕對不一樣。 N7：其實他們那邊如果有一些他們覺得適合的職缺，第一手當然先從他們那邊先看有沒有合適的人選，接下來才會下來，這樣子就會有一點資源上的落差。
N7、N8	建議事項\就服員建 議	179	179	N8：第一個，你一個同樣的職管中心，十八個種子在那邊，我覺得啦應該要建議一下職管中心的話資源應該要跟就服員是開放性的，開放性的話我們如果有找到企業主，我們也是上網丟在上面，把整個資源共享、職缺共享，我覺得這樣是最公平的，你在那邊有一個職管中心，可是總管的資源大部分都在那邊，我們都可以自由去找、搭配，找尋適合的，走哪個方向去做，我覺得這個是比

				較公平的；不是說你這邊職員很多，我們這邊自己要去找
N7、N8	困難\就服員困難\與政府相關	183	183	N7:當然如果是一些基本我們當時方案上就有寫的一些經費要申請當然是沒有問題啦，可是像剛剛提到的，我們前面兩個月那樣子的狀況，因為那樣的狀況，經費補助上當時其實也算是不完全啦，那整個體系是不完全的，而且又是跟其他的算是都是臺中市政府，可是又跟其他處室作法又不同。
N7、N8	困難\就服員困難\與政府相關	187	195	N7:可是資源不平等的狀況其實還有一個情形是因為其實我們就服員進場，像剛剛有說到我們會想辦法跟職場打好一些關係，這樣以後我們要推介比較簡單，可是相對起來就會有一個問題，因為我們現在有很多個廠商在承接臺中市這邊的就業服務，其實我們現在私底下都會有劃分講說這個廠是哪一家的，這個廠就是哪一家的，其實那一家我們就是鎖定想辦法推到這一個廠商去。 R1:所以基本上就是不踏入到其他的？ N7:對，所以如果你要踏入其他的，我們反而有個潛規則就是要跟他們先打招呼。 R1:就是覺得會有互相競爭、互相爭搶的那種感覺？ N7:對，這裡面的意涵其實就已經像是這就是他們的地盤。 R1:可是這樣子好嗎？這樣就感覺侷限在某個區。 N7:所以其實我剛進來就服的時候，第一次聽到這件事的時候其實是我跟一個職管員討論的時候，我有一個個案我看到一個廠在徵人，我想推他進去，可是職管跟我說那個廠我勸你還是不要，因為那是誰的地盤，講說還是不要推那個比較好，或是你要先跟他打個招呼。 R1:所以假如你們現在認為這個個案已經有找到人選了，可是是別人的地方，但別人並沒有這麼積極，所以可能這個個案反而對於這個機會就減少了，就是會有這個情形？ N7:確實有這個情形，我們會這樣子講是因為我們覺得假如其他就服去，第一個可能會搶走他們的職場，第二就是可能這個個案做的狀況不好，可能會搞砸這個職場這種的，所以這個是有一些潛規則，有一些競爭性的感覺。
N7、N8	順服程度\就服員順服程度\心裡態度	204	205	R1:接下來就問到最後的剛剛有講到的看法跟順服程度的部分，不管是對整個政策執行的一些規定或是在於整個執行的一些內容上面，您對這個政策整體的看法跟一些規範來講，您認為是 ok 的嗎，合理或不合理？ N7:我自己個人是覺得 ok 啊，先不看前面兩個月發生了什麼事。
N7、N8	順服程度\就服員順服程度\心裡態度	206	206	N8:我覺得啦，整個政策面是正確的，然後整個政策面不管是政府端或是我們承辦端跟個案端，我覺得其實都還滿不錯的啦，我們做起來不能說很好，但是覺得在我們做的時候都還滿 ok，滿稱職的。

N7、N8	困難\就服員困難\與個案	208	208	另外就是我剛剛有提到說其實有同步使用這個體系的職員的個案，也有一直反覆在進出這個體系的個案，其實都有，在這方面我們目前也還沒有辦法去處理、掌握這個狀況
N7、N8	順服因素\就服員順服因素\溝通	211	215	R1：總結以上說到的一些困難、需求等等的部分，您覺得最主要有哪些因素會影響到執行這個政策，例如說在資源上面、溝通上面等等，您覺得有哪些因素是會影響到我們在執行的一些過程？ N8：應該是溝通的比較多。 N7：對，其實溝通這塊搞得好就已經很多了。 R1：溝通是和誰溝通呢？ N7：我覺得我們面臨到的第一個當然就是個案，第二個就是職管，第三個也才是勞工局這邊，其實我們會弄到勞工局那邊是比較少啦。
N7、N8	順服因素\就服員順服因素\資源	216	219	R1：所以其實最主要的就是跟個案、職管的一些溝通上，那資源的多寡會不會影響我們在執行上的一些順暢度？ N7：多多少少會有，因為說真的資源不平等的話，如果他們那邊要推介當然是比較簡單，而且其實像進入我們這個體系比起他們一般在就業中心的，其實就業中心那邊的能力比我們這邊好很多。 R1：為什麼啊？ N7：因為其實會進來我們這個體系都是他們有評估說有需要做支持性就業這塊，最常見的就是他沒有辦法自己找工作或是他進入職場會有一些狀況，或是他有一些適應上的問題，可是在一般性就是直接就在服中心卻沒有進來支持性這邊的，其實這些問題就比較少了，他們可能只要提供一個職缺給他們，他們可以自己去面試、可以錄取、可以在職場裡面穩定的那種，能力有差啦
N7、N8	順服因素\就服員順服因素\認知	220	223	R1：對，那如果對於增加像剛剛講的身障者或雇主等等對這個政策的一些內容認知了解程度，您覺得會對我們執行上會比較順利嗎？ N7：我覺得會，因為他們現在其實對一些障別有一些不切實際的幻想，例如我們跟他們說他是視障輕度，他們就會問個案是不是看不到？或是聽障中度，還沒講有配戴助聽器前，他們就講說聽不到不行，要不然就是講到精障，他們就會問說會不會拿刀砍人嗎之類的。 R1：其實他們對於整個障礙類別跟執行內容其實也都不怎麼清楚。 N7：就算我們有跟他說我們是做支持性就業服務，他們也會覺得你們是勞工局進來監督我們有沒有合法之類的，整個對這個體系了解的人應該沒有很多啦。
N7、N8	順服因素\就服員順服因素\認知	226	227	R1：雇主在例如職務再設計的內容其實都還是不清楚的嗎？都是要我們主動去告知嗎？ N7：對，大部分是不清楚。

N7、N8	順服因素\雇主順服因素\外部性	231	231	N7：這個就跟定額進用之於廠商一樣，因為廠商如果沒有定額進用，其實很多廠商根本不想雇人，因為有廠商跟我們反映過我們寧願去被罰錢，也不要顧一個我們又要去照顧他。
N7、N8	困難\就服員困難\與雇主	232	233	R1：他們可能是怕有風險，所以我覺得這就是對認知上面的一些不了解。 N7：其實現在有這樣概念的廠商還很多，很多我們要推進去還是很難，雖然他們有定額進用的需求，我們有去跟他拜訪過，也有讓個案去面試過，可是他們都還是拒絕掉了，如果一定要雇用一個身心障礙，他們一定也想挑能力好的。
N7、N8	順服因素\就服員順服因素\認知	234	235	R1：會不會是因為目前的宣傳不足而導致現在的這些狀況？ N7：有可能，因為支持性就業這塊，就我自己來講進來這個體系之前我也完全不知道這塊東西，我知道庇護性，庇護性還比較有名，可是支持性反而沒那麼普及，其實看就服員人數就知道了，一個台中才十九人。
N7、N8	執行現況\雇主開發	9	9	我們會從開始幫他們開發職缺、職場，協助他們找適合的職場，接下來就會陪同他們去面試，假如說我錄取的話，就會有職場輔導，職場輔導這邊又比較複雜，也是有一些規定這樣子，如果他們有穩定三個月的話，我們就是做一個結案這樣。
N7、N8	執行現況\雇主協助	15	15	雇主服務的部分通常也是由我們這邊來做，因為我們這邊，對我們來講優良的廠商當然是很好，因為其實我們也有績效的壓力，所以其實我們也是需要說有一些熟識的廠商或是一些跟廠商建立一點關係。
N7、N8	執行現況\雇主協助	73	73	因為其實我們這邊的理念比較像是說我們不只是幫他們可以成功就業，讓他們可以在職場上穩定就業，另外一方面我覺得比較像是一個福利面的推廣吧。例如職務再設計這個概念他們也會希望說盡可能讓廠商知道。
N7、N8	順服因素\就服員順服因素\外部性	105	105	其實前面發生那樣的事情的時候，我自己站出來講的話，我其實會希望他們就是給我們一個答案，因為其實當時已經是搖擺不定了，不要說我們單位自己本身就已經被影響到了，他們自己上面都已經是搖擺不定的狀態了，負責人每次跟承辦人那些講，他們也只會講說我們也要等上面的決策，所以其實對我們來講算是沒有保障，畢竟我們是第一線要幫身心障礙朋友爭取一些算是福利跟一些權利，可是我們自己卻沒有什麼保障。
N7、N8	執行現況\給予就服員之協助	89	91	N7：當然主要他們會提供一些我們算是提供給身心障礙朋友，其實這對我們來說已經是最大的幫助了；因為他們如果有一些東西可以提供給身心障礙朋友，我們可以帶給我們的服務對象的話，其實在績效那些提升就已經很有利了。 R1：例如哪一些啊？ N7：就不只剛剛的職業訓練啊，還有訓用合一、職務再設計、職場輔導，另外也會有像考照補助，像是考駕照這種的。

N7、N8	執行現況\給予就服員之協助	93	93	其實我們有定期在做一些算是訓練，由勞工局那邊開課做一些訓練，像是職務再設計，我們一年中也會接觸到滿多這個東西，其實他也有在開課讓我們一起去上課，讓我們有一些實力。
N7、N8	執行現況\就業輔導評量	7	7	首先，因為我們上面有一個職管員，這個職管員有點像是一個評估的階段，他會做一些評估，我們就服員比較算是他評估出來結果，我們執行的階段這樣子。
N7、N8	執行現況\就業輔導評量	9	9	他們這樣子下來都是一些比較需要進廠去輔導的身心障礙朋友，因為我們這個方案是各種障別都有，其實我們先不分各種障別，我們執行後最前面因為已經評估完了
N7、N8	執行現況\就業輔導評量	127	127	這一端的我只知道說他們是有一個算是量表、指標這樣子，他們其實是有用這個指標評估的，其他的話可能就是看他們自己個人的經驗。
N7、N8	順服因素\就服員順服因素\外部性	149	149	是我覺得在市府端的話我覺得他們要重新去思考當一個政策下來的話，你是要去服務身心障礙的就業、輔導整個行程，這是你的工作，這個方案應該是一個持續性的東西，不是說會有什麼其他的狀況發生，我們要去爭取、標這個案子的時候要我們來承擔這個不管是人事的或是其他的費用，這不是我們要去承擔的東西，我們其實也是在協助政府在完成他們比較沒有辦法完成的東西，可是你不能說經費不足或未核，或是什麼東西這種理由，同樣的其他的科、處，他不會有這種狀況出現，你有這種狀況出現就會影響到我們要去承標這個東西的一些作業；尤其是比方來說我們的就服員，整個心都會有起伏，就面臨要繼續做還是不做還是怎樣，會有其他的狀況出現
N7、N8	順服因素\就服員順服因素\外部性	153	153	N8：一年一標是可以啦，像今年的突發狀況就是說經費卡在市議會，按照你標案件的工作的法令是有規定的，應該是要有持續性的東西就可以比照去年決議的東西來去延續的來做，這是不受影響的，那你不能把這個問題丟給協會或是丟給下面要承接的東西去承擔，讓下面的就服員、協會，或許連身心障礙，你要服務的東西都變成一個未知數。
N7、N8	執行現況\媒合	9	9	我們會從開始幫他們開發職缺、職場，協助他們找適合的職場，接下來就會陪同他們去面試，假如說我錄取的話，就會有職場輔導，職場輔導這邊又比較複雜，也是有一些規定這樣子，如果他們有穩定三個月的話，我們就是做一個結案這樣。
N7、N8	順服因素\就服員順服因素\外部性	155	155	N8：對，我覺得延續性的東西本身就是這樣子的，本身是個服務的東西、良意，可是當你碰到這個東西的話，你就變成是一個不好的印象會產生出來，尤其在身心障礙的。比方說我們就服員要去協助他的，因為宗旨或是怎樣子可能有一段或許說要等到預算好了，那才能去幫忙，可是這一段時間你要怎麼辦？
N7、N8	順服因素\就服員順服因素\外部性	159	159	N8：本來如果都沒有這種狀況的話，其實在就服員他們也很盡心地去，該要去輔導、該要去做什麼，我覺得這一塊他們還做得滿不錯的。

N7、N8	執行現況\身障者工作協助	89	91	<p>N7：當然主要他們會提供一些我們算是提供給身心障礙朋友，其實這對我們來說已經是最大的幫助了；因為他們如果有一些東西可以提供給身心障礙朋友，我們可以帶給我們的服務對象的話，其實在績效那些提升就已經很有利了。</p> <p>R1：例如哪一些啊？</p> <p>N7：就不只剛剛的職業訓練啊，還有訓用合一、職務再設計、職場輔導，另外也會有像考照補助，像是考駕照這種的。</p>
N7、N8	執行現況\身障者工作協助	125	125	<p>不知道你有沒有聽過職管員他們在評估階段有跟個案見過幾次面，其實他們除了出塞以外，如果沒有做職訓的個案，差不多只會見個三次左右，所以其實三次跟像是我現在做的個案最久的也有從我開始做就服就接到現在，其實已經一年三個月以上了，其實我覺得實務上來講，有一些個案我對他的了解會比職管還要深。</p>
N7、N8	執行現況\身障者工作協助	135	135	<p>由就服這邊我們也可以跟職管那邊建議讓他們去做一些像是職涯評估啊，因為我們都有這種管道，所以我們可以讓他們去做這種；像是甚至是一直去面試都沒有錄取的那種，因為我們也會開始去檢討一些像是在面試的過程中或是履歷表之類的，像是履歷表也有提供履歷表的健診，是勞工局這邊提供的服務，其實我們都可以介紹他們去做這些服務</p>
N9	執行現況\職業訓練	24	24	<p>以支持性就業目前的話都是直接先安置，都是先安置在訓練，因為現在的勞基法就是上線馬上要給薪要投勞保，所以我們一定要先安置。</p>
N9	順服因素\就服員順服因素\外部性	118	119	<p>R1：其實一年就 12 個月，至少一年平均會有 24 個案，那在資源的多寡你覺得，又或者年初你碰到那些因素，會不會影響你對於這個政策的態度？資源不穩定、政策的不穩定性對於你來講會不會影響到您？</p> <p>N9：因為我知道這個政策還是會繼續，只是當然在年初時我會想說要不要換工作，已經做這麼久老實講也會有想要換跑道的想法，老實講是也會有這樣的一個影響。</p>
N9	執行現況\職務再設計	18	18	<p>職務再設計就是我們會看個案的需要，但並不是每一個個案都會需要用到，但是我們就服員也必須要具備能夠知道個案他到這個職場，是不是許要輔具的協助，但是變成說這個我們評估，像之前有一個他是在學校圖書館裡做，他是持雙拐，因為年紀大了持雙拐會常常跌倒，因為那位已經就業一段時間，學校那邊跟我聯絡說他這樣常常跌倒，他們就詢問說是不是有輔具可以使用，可能有時候是由僱主那邊回應過來，那我去看的時候，我初步了解可能可以藉由輪椅，大概是這樣的概念</p>

N9	執行現況\職務再設計	22	22	職務上的改變的話，像是調整，但這個也要看職場，他如果工廠比較大，有的可能個案剛進去，他是做原子筆的拆裝，可是有的他手指精細度不夠或者他的眼睛比較沒辦法看這麼精細，那公司大可能就可以調整，讓你去做包裝這種比較粗大的工作，這個也算是職務再設計，那個變成說就服員可以去跟雇主詢問，就是說可不可以讓我們個案作調整，這個是就服員可以做的。
N9	執行現況\職務再設計	36	36	這個我們都是叫「職業重建」，我們都是在這個體系裡面，那只是說負責的會不同，像我剛剛講的職務再設計就服原只要初略有這方面的知識，因為我們另外有專門做職務再設計的承接單位，那像職評也是另外也有一個單位，那只是說我接個案的時後，有時候個案的優點及缺點並不是太過清楚，然後要去跟主管說可以另外請職業輔導評量方案人員介入，就是說都在這個體系，但是負責的是不同。
N9	執行現況\職務再設計	42	42	「小額職務再設計」就是只要自己評估，比如說這個個案到現場，可能他需要特製的鞋子，再來簡單來說像洗碗的工作，那有些廠商它不見得會提供雨鞋，因為它容易腳濕，那我們就可以用這個小額職再，因為我們每個人一個個案可以用到 2000 元，我們就服員就可以自己做決定買雨鞋給他，因為職場需要這個小額職再的方案。
N9	執行現況\雇主開發	8	8	因為變成就服員接這個方案就只有開拓工作，帶個案去面試以及職場的一個適應，穩定在職場工作
N9	執行現況\雇主開發	10	10	另外一個是開拓就業機會，就是雇主這邊工作的開發，然後開發了以後就是要媒合個案與雇主，雙方都覺得合適後，就業開始進行現場的輔導，這次叫所謂的「密集輔導」，然後「密集輔導」我們現在至少要做十天，那合適的話、個案穩定了、適應了，我們才改為「追蹤輔導」，這是至少要服務三個月，都穩定了才能結案，這大概是我們服務的流程。
N9	執行現況\雇主協助	46	46	還有就是有「訓用合一」，因為現在有一些雇主會質疑，因為身障朋友進去在速度上、適應上都必須要再多一些的人力去服務，所以「訓用合一」他是補助兩個月，就是讓雇主前兩個月他不用付薪水，我會覺得這也是一個幫忙，那「訓用合一」是台中市勞工局這邊給的，但是就是兩個月。
N9	執行現況\雇主協助	48	48	那另外就是勞動署那邊也有，勞動署是僱用獎助還有職場在適應，他們的是比較好，僱用獎助可以延續一年，那職場學習再適應是三個月，就是可以有這箱方案讓我們去運用。
N9	順服因素\就服員順服因素\認知	8	8	就是把我們的工作在分發處去，那說好或不好，初期老實講我很不能適應，因為我覺得以前是自己全包，那全包的時候我會覺得自己可以整個比較了解個案的需要，然後我有工作機會的時候，因為那時候個案量多，我就可以比較知道雇主有意願，並且有合適的機會我都可以馬上立即上線

N9	順服因素\就服員順服因素\資源	8	8	可是現在我的案源全部在直管那邊，我案源比較少，所以有時候雇主跟武說他有需要人的時候，我沒有辦法立即的能夠給予充分的人力。
N9	順服因素\就服員順服因素\溝通	16	16	因為我會覺得說也慢慢的去磨合，那也跟職管那邊一直討論，就是說請他們在評估能夠在更確切一些
N9	順服因素\就服員順服因素\認知	16	16	因為職管員那邊很多，老實講他們就是剛畢業就進入這一塊，他們其實對外界的職場要求，或者工作的事項、品質的要求或細項，他們其實並不是這麼的清楚，所以你說要他們評估的說這麼確切，很多他們根本不知道職缺真正的要求，所以他們只能評估他會掃地、他會擦桌子，就覺得說可以了。
N9	順服因素\雇主順服因素\認知	30	30	有的雇主知道，像剛我提的學校因為他有聽過、他知道，他就會主動提，但有的雇主他見得知道，所以有的雇主我去開發工作，他看我們的個案走路不平衡，這樣他會覺得這樣很麻煩，他如果來工作跌倒怎們辦？那我們就會跟他提說我們有職務再設計
N9	困難\雇主困難\資訊不足	31	32	R1：那雇主對於這個職務再設計的認知程度通常是高還是低？ N9：老實將應該不到五成。
N9	順服因素\雇主順服因素\認知	31	32	R1：那雇主對於這個職務再設計的認知程度通常是高還是低？ N9：老實將應該不到五成。
N9	順服因素\雇主順服因素\行為動機	34	34	我覺得第一個是他們沒有接觸到身障朋友，就算有接處他們也會覺得麻煩，我為了雇用你我還要做一些調整，或者需要再增加一些設備，有的他會覺得麻煩
N9	順服因素\雇主順服因素\認知	34	34	我前陣子在公車上還看到有貼雇用身障者職務再設計，每人每年可以十萬塊，可是其實他們沒有需要到的話，是不會去注意到這一塊。
N9	執行現況\給予就服員之協助	46	46	教育訓練是都有，因為我們是規定每一年都規定要有基本的時數一定要上，其實這個還滿頻繁的，那也會安排一些督導的機制，不只自己協會本身規定要有督導，然後在台中市政府這邊整個方案他們也有聘督導在這協助我們，是都會有給與在工作上的支持，或者一些專業的觀念再進來，其實像剛剛講的「小額職再」其實也是在幫我們、幫個案能夠穩定
N9	執行現況\給予就服員之協助	73	73	因為勞工局本身也會給課程，在中彰投這邊也會給一些課程，那我自己本身也會去找相關的課來上，像張老師那邊的課，或者一些就是說心理師、社會工作師他們自己開的課程，我自己都會去搜尋然後合適我就會自己去上。
N9	執行現況\支持性就業目標	38	38	我們有規定一個就服員一年必須要推介 12 位，穩定就業滿三個月的要有六位。
N9	順服因素\就服員順服因素\其他	39	40	R1：那這個目標就目前在執行上會不會有困難，或者有其他的一些想法？ N9：我是還好啦！因為我都超標，我是都一定超標，因為我做很久了，因為有一些就是說職場的資源我也滿多的，但是我知道其他的就服員包括新進的，對他們來說這個是屬於他們的高標，在我是屬於低標，所以我辦法說什麼。

N9	順服因素\就服員順服因素\資源	39	40	<p>R1：那這個目標就目前在執行上會不會有困難，或者有其他的一些想法？</p> <p>N9：我是還好啦！因為我都超標，我是都一定超標，因為我做很久了，因為有一些就是說職場的資源我也滿多的，但是我知道其他的就服員包括新進的，對他們來說這個是屬於他們的高標，在我是屬於低標，所以我辦法說什麼。</p>
N9	執行現況\支持性就業目標	42	42	<p>廠商就是一年要開拓就業機會十五筆，這十五比就是說雇主一定願意雇用的，而不是只是初步電話聯絡而已，這十五筆是雇主一定願意給機會的，然後我們要做成功案例，要有在媒體上報導，這也規定要有一筆，再來也有「小額職務再設計」，每個就服員一年也要做兩筆</p>
N9	困難\就服員困難\與政府相關	49	52	<p>R1：勞動署是屬於中央的，那為什麼中央的資源補助和地方的會有一些差異？</p> <p>N9：中央的錢比較多。</p> <p>R1：那這樣在地方的執行上會不會有一些困難？</p> <p>N9：有，因為裡面還是會有一些規定，像說我們用「訓用合一」是勞工局，就是直接上線算我們就服員的業績量，但是運用「職場學習再適應」屬於中央的，他因為有三個月，前三個月進去不能算我們就服員的業績，所以我知道是很多就服員不願意用，因為我必須要他真的耐過三個月，變成說要六個月，我們才可以算業績。</p>
N9	困難\就服員困難\與政府相關	54	54	<p>直接講的就是中央他比較有錢，因為其實中央他們自己也有再接這個方案，他們也有就服員，但是他們的服務模式跟我們地方的是不一樣的，因為它們自己有就服員，所以他們有一些方案還是希望是他們自己的就服員去運用</p>
N9	順服因素\雇主順服因素\資源	54	54	<p>有些雇主，其實也不是說大家要那個錢，他們會覺得說雇用個案，然後他可能能力不好，我搞不好需要六個月或是一年，那你當然有這個補助的話就會更好，就是會希望用到中央的補助</p>
N9	困難\就服員困難\與政府相關	54	54	<p>有時候我會看個案的需要，因為其實有一些他能力並不是說差到沒辦法就業，可是你說要他做一般的工作，因為現在規定要給基本底薪兩萬二，可是老實講人家別人可以做十個，可是我的個案只能做兩個，然後要雇主給基本薪資，老實講我也很難說，可是僱主又願意，他也不是說不願意給他，所以我在這邊考量的時候，我就會跟中央這邊的就服員聯繫，我前三個月業績給你，你把方案給我。</p>
N9	順服因素\雇主順服因素\行為動機	54	54	<p>因為現在規定要給基本底薪兩萬二，可是老實講人家別人可以做十個，可是我的個案只能做兩個，然後要雇主給基本薪資，老實講我也很難說</p>
N9	順服因素\就服員順服因素\其他	56	56	<p>因為應該是說我比較久了，所以不管是哪一邊大家都認識我，就對我大家也會尊重我，那老實講我是比較會以個案的需要來評估，因為可能對其他就服員因為比較不熟悉，我會解讀是每一個人都會有他的個性，因為之前我知道有一些衝突出來，但是只能說我們自己協會的，我就會跟他說你可以找哪一位特定的</p>

				中央就服員，就會變成說知道他們的個性，因為老實講大家還是會有業績的壓力。
N9	需求\就服員需求\穩定工作	65	65	我會覺得這個方案可以至少三年，就是說這個方案會持續三年，不用讓我們一直動來動去，因為我會覺得我做那麼久，也不敢要求說就是承諾我們永久僱用，可是如果說是能夠至少這三年內不會變動，我會覺得說讓我比較更安心，因為像今年初有出現一些狀況，我是不會擔心他沒了、不執行，但是變成這種以我們每個就服員都有家庭及需求，這樣的變動真的也會讓我們就服員更造成不穩定，會覺得說如果因為方案沒了，是不是要轉換工作，像這次的事件，也有幾位優秀的就服員就離開了，我就覺得會讓人有不安定感，那我會覺得一個人如果不安定了後，又做人的服務，我覺得是說會比較難。
N9	需求\就服員需求\訓練	69	69	老實講如果說要增加訓練，因為最近幾年都在流行讓人心穩定、安靜的課程，在我的話，我會很希望說可以多這方面的療癒，讓我們自己的心能夠更靜下來，因為面對外面都是躁動，我覺得自己如果也跟著一起躁的話，其實比較不好，我以為我會傾向療癒方面、讓自己能夠學習安靜的課程能進來。
N9	困難\就服員困難\與政府相關	77	77	跟職管這邊其實在於個案的評估我們還在磨合，因為會覺得他們的評估還不是說跟我們想要的還能夠相符，所以其實我是已經變習慣了，然後你給我，我自己再評一次，我會有這樣的一個心態，因為其實會有很多的衝突，那老實說我自己個人不喜歡衝突
N9	困難\就服員困難\與政府相關	77	77	因為有時候他評的跟我評的是有落差，這樣我們還是跟他們會有衝突，會覺得個案來，他明明走路就不穩，還邊流口水，講話又不清楚，可是你告訴他要做客服，就會有類似這些的情況。
N9	順服因素\就服員順服因素\溝通	85	85	因為我覺得說他們有些職管就會跟就業員說，你都沒試過你就告訴我說我的個案不行，你說不對，也不見得都不對，所以我就說好，那你既然也評估，我也信任你是有用心評估，我就會去試試看
N9	順服因素\就服員順服因素\資源	85	85	另外一個是因為是其實我廠商很多，已經有熟悉很多，所以我可以實際讓他去做，那到底行不行就看職場實際的環境
N9	順服因素\就服員順服因素\溝通	89	89	雇主的話我基本上都會說，請給一個面試機會，那我會跟他說我有評估這個個案的能力，比如說這個雇主他需要的是做包裝，因為他們會很在乎交通，所以我都會先講說我這個個案他合適做包裝，他的手指滿靈巧還滿不錯的，而且他可以耐作，可以站、可以走，然後如果說需要負重，在 20 公斤內他也都沒問題，我會針對雇主的需求去讓他知道個案的狀況
N9	順服因素\雇主順服因素\行為動機	89	89	我會針對雇主的需求去讓他知道個案的狀況，也會跟他講住在附近，這個他們也很在意，就是可以搭公車、自己騎機車往返，就是讓雇主知道說他是可以獨立的

N9	順服因素\就服員順服因素\溝通	89	89	我都會跟雇主要求至少給我十天時間，因為一般人都不可能兩三天就適應，那你如果真的覺得十天後他真的不合適，我會直接帶回來，我會給雇主這樣承諾，那你願意準轉換我就轉換，你真的覺得說不要了，沒關係我就帶回來，我個案這邊的話會自己處理好，就是先十天
N9	順服程度\雇主順服程度\配合程度	91	91	我覺得現在因為像傳統產業、清潔等等的，很多人都不做，其實他們還是有人的需求，所以雖然有一些個案進去一定是動作慢，但是如果我們的個案只要穩定下來，他們是打死都不走，你叫他走、叫他離開他就是不要，所以很多雇主他們只要用過，他們都會覺得不錯，雖然前端可能需要花費他們比較多的時間，可是其實他們的穩定性是拉長的，他們不用常常擔心人的需求，我會覺得利還是多於弊。
N9	困難\就服員困難\與雇主	93	93	向其他人就會說為什麼韓老師你每次打電話都可以成功，我是覺得還好，因為我們有的老師就會說他一個月要打個 100 家，看能不能至少取個五家
N9	建議事項\就服員建議	95	95	現在是上網也很方便，像就業通、104、1111，但是我自己個人喜歡看夾報，我從地方性的夾報，我從上面取得很多的工作機會，因為我覺得那個是很傳統的，而且寫在那上面真的都是急需的。
N9	困難\就服員困難\與個案	99	99	現在是在精神方面的障礙類別比較麻煩，就我自己在服務時，尤其像說躁鬱方面、視覺失調的我會覺得比較不這麼容易，因為也可能因為他們病症的關係，身體的負荷也比較差，所以都大部分能夠做超過三個月就不錯了，如果能夠上線的話。
N9	困難\就服員困難\與個案	102	103	R1：所以精障跟其他障礙類別比起來真的媒合率是比較低的嗎？ N9：對。
N9	困難\就服員困難\與個案	104	105	R1：那智能障礙呢。 N9：智能障礙我還可以，可是對有一些人又不一樣，因為智能障礙我從 79 年開始做就是都做這類的障礙，所以我會覺得智能障礙對我來說是得心應手，因為我覺得他們就像 5、6 歲的小朋友，順著毛去刷，然後知道他們的個性，應該是說我比較拿手這個障別而且也比較熟悉。
N9	困難\就服員困難\與個案	107	107	現在我會覺得年紀在中高齡以上的比較難，但是現在又很多中高齡中途失業的，因為這個年齡的身障朋友都還是多多少少有社會經驗，所以會比較有一些固著性，你在跟他溝通之類的，他有時會答應你，但是他只要一出這個門就忘記了，然後就全部拋開
N9	困難\就服員困難\與個案	107	107	因為去年也有接幾位中高齡的，真的比較懶惰，他會躲起來，所以我會覺得對中高齡還在磨合，大概還要知道他們的特質，這個部分可能還要再多一些瞭解。
N9	需求\就服員需求\訓練	109	109	因為這個也只能透過像我們的督導，透過督導吸取其他的人接觸的經驗，因為這方面有時候也沒辦法說去上課或者說他們也沒有一個比較固定的模式。

N9	順服程度\就服員順服程度\心裡態度	111	111	如果以十分來講應該我會打到八分九分，因為也做習慣了，老實講這個方案我覺得也幫助這些身障朋友很多，如果說以好的方面他又更單純化，有不同的專業人員，我覺得真的有實質的去幫助到身心障礙朋友，因為我自己也做很久了，我習慣是比較規律的，所以我會覺得已經熟悉了，而且覺得他有一些規定又剛好符合自己的個性，我會覺得還可以。
N9	順服因素\就服員順服因素\其他	111	111	因為我自己也做很久了，我習慣是比較規律的，所以我會覺得已經熟悉了，而且覺得他有一些規定又剛好符合自己的個性，我會覺得還可以。
N9	順服因素\就服員順服因素\資源	115	115	案量大對我來說會有影響，因為我年紀大了，像這次我們方案二月十四日才開始，其實不到一個月我就接了七個案子，那以前平均我們一個月如果只接了一、兩案，但是這個月，不到一個月的時間我就接了七案，因為我的個性我又不喜歡說把個案只是握在手上，我就會積極想去幫他們找，就會覺得在身體上的負荷當然就沒辦法跟年輕的時候比，這是案量的部分。
N9	順服因素\就服員順服因素\規模	115	115	案量大對我來說會有影響，因為我年紀大了，像這次我們方案二月十四日才開始，其實不到一個月我就接了七個案子，那以前平均我們一個月如果只接了一、兩案，但是這個月，不到一個月的時間我就接了七案，因為我的個性我又不喜歡說把個案只是握在手上，我就會積極想去幫他們找，就會覺得在身體上的負荷當然就沒辦法跟年輕的時候比，這是案量的部分。
N9	順服因素\雇主順服因素\資源	121	121	有一些雇主他如果有用過補助的話，如果說我們沒有補助他會不要，他就會不給機會，他就會想說以前都會補助，前一個給多少但現在怎麼沒有，他就不要用了
N9	順服因素\就服員順服因素\溝通	121	121	我們協會雖然有五個就服員，但是我們分散了，像這一區就只有我一個，所以你說彼此的支持，像說我下個禮拜要出國，我要找人協助我，可能我會覺得找我們自己的夥伴就業比較不方便，我反而會找這邊職管協助我，因為變成說電話會進來，或者我有一些個案是他們轉介，他反而會比我其他的夥伴更熟悉，所以你說在夥伴彼此間的支持，因為我們協會的特別比較分散，不像說其他非營利組織他們是全部都在同一個辦公室，他們可以彼此的協助，可是在這個部分我們自己夥伴的支持就比較沒那麼高。
N9	順服因素\就服員順服因素\溝通	125	125	對於個案或者是家長，因為我很在乎的是家長、家庭的支持

N9	困難\就服員困難\與 案家	127	127	因為像有的孩子他的能力，像最近有個孩子他是智能障礙中度，可能因為之前家裡保護的比較過度，他出去人家在講，他並不是這麼地聽，那會做可是動作就是慢慢的，因為我們現在規定還是要基本底薪也會給到兩萬二，因為家長的孩子又高又壯，然後他們會覺得說，講都聽得懂，叫他去買個東西他也會去，他們就認為都很棒，怎麼可能只給兩萬二，就他會認為他的孩子應該可以有更多薪資，然後跟他說您的孩子人家在講他都不聽，都不聽人家的話，要求說你先做這個，他就看人家做那個好像比較好玩，他就去做那個，他爸爸就會認為說，不會啊！我孩子很聽話，就必須要再去溝通，有時候如果職場可以以錄影，我會去錄，我就故意把他錄起來給家長看。
N9	順服因素\就服員順 服因素\溝通	131	131	在我來講我會很注重這一塊，因為我都跟家長說，我只是陪個案走一段路，因為我會要接別的個案，沒有辦法一直支持你，那他也不見得在這裡三個月，後面就一定順利，你們還是要隨時關心並給予支持，所以這一塊我是很注重。
N9	順服因素\就服員順 服因素\溝通	137	137	因為我原本在原機構做了 13 年，那時候離開是因為覺得真的好累，不只說對主管的溝通，因為那時我也有做到中階的主管，那我會覺得得不到上層的支持，那下面的因為我會覺得我要帶，但上面的又會覺得不用，所以那時候覺得很累，因為我會覺得要積極地退個案出去就業，可是那時候主管與家長就認為不用，認為孩子就不會，為什麼一定要讓孩子出去工作，因為那時候的個案如果能夠活到 50 歲就不錯了，所以那時候大部分的家長跟我們主管就會認為說就讓他快快樂樂的過
N9	建議事項\就服員建 議	139	143	N9：政策的話因為我們的報表都要上系統，那今年因為整個調整，這個系統是我最頭痛的，我們會有一些記錄、報表會必須要上傳，他是屬於勞動屬中央這邊，屬於全台灣的，那因為今年度的整個調整，因為我們要按規定，每個月一定有固定的報表要傳輸出去，那因為他的不穩定，變得我又要密集輔導，像剛剛講的我這個月就接了七個，那我密輔比需要很多時間在外面，那寫這些資料我必須要能夠靜下來寫又要用電腦，老實講我現在堆很多。 R1：所以這個報表是今年才改的？ N9：系統改變，他系統做一個調整，所以一直都不穩定，使我們執行上有一些困難，有時候以前我寫一份資料搞不好一個小時就可以全部寫完，可是現在我弄八小時還弄不完。 R1：他有沒有因為這樣的改變，然後有開課程教你們怎麼去做？ N9：他好像有開，因為現在也沒有人知道要去，但他是系統不穩定，比如像是以前我們打一份資料就直接上傳上去，可是現在可能打一半就不見了，甚至說就算你打完了傳出去後發現不能傳，然後也不見了，所以同一份資料我要用好久，而且去年就也開始在試用，所以我們很多就服員就說，為什麼有在試用，

				還那麼不穩定，所以現在這塊應該是我們所有就服員都在頭痛的部分，因為整個也會牽涉到職管員都是用同一個系統。
N9	順服因素\就服員順服因素\其他	139	143	<p>N9：政策的話因為我們的報表都要上系統，那今年因為整個調整，這個系統是我最頭痛的，我們會有一些記錄、報表會必須要上傳，他是屬於勞動屬中央這邊，屬於全台灣的，那因為今年度的整個調整，因為我們按規定，每個月一定有固定的報表要傳輸出去，那因為他的不穩定，變得我又要密集輔導，像剛剛講的我這個月就接了七個，那我密輔比需要很多時間在外面，那寫這些資料我必須要能夠靜下來寫又要用電腦，老實講我現在堆很多。</p> <p>R1：所以這個報表是今年才改的？</p> <p>N9：系統改變，他系統做一個調整，所以一直都不穩定，使我們執行上有一些困難，有時候以前我寫一份資料搞不好一個小時就可以全部寫完，可是現在我弄八小時還弄不完。</p> <p>R1：他有沒有因為這樣的改變，然後有開課程教你們怎麼去做？</p> <p>N9：他好像有開，因為現在也沒有人知道要去，但他是系統不穩定，比如像是以前我們打一份資料就直接上傳上去，可是現在可能打一半就不見了，甚至說就算你打完了傳出去後發現不能傳，然後也不見了，所以同一份資料我要用好久，而且去年就也開始在試用，所以我們很多就服員就說，為什麼有在試用，還那麼不穩定，所以現在這塊應該是我們所有就服員都在頭痛的部分，因為整個也會牽涉到職管員都是用同一個系統。</p>
N9	執行現況\就業輔導評量	8	8	以前的話是真的是全包，就是個案來開始整個初期的評估，再來就是找工作、職場服務，整個是全包的，那以目前的話，應該調整的是在這七八年來，有職管員的進來，就變成前端的評估，開案的案源、評估是由職管員來負責，變成有單純化
N9	執行現況\就業輔導評量	10	10	我們就是要接案，但是這個接案是由職管那邊派案給我們，他們評估後覺得他們合適就業再給我們，所以我們要接案，但是在接案以後他比較單純，比如說有的就是要做清潔或工廠作業員，就會比較有明確方向
N9	執行現況\就業輔導評量	11	12	<p>R1：那剛剛講到職管方面是做比較前端的職業輔導評量，那我們這邊會不會也會做到一些評估的動作？</p> <p>N9：會，如果我們單以清潔來說的話，洗碗也是算清潔、辦公大樓的打掃，然後一般飯店的打掃，單以清潔就會有很多了，那有時候職管那邊評估做清潔，他不見得會有洗碗的技能，或者像市政府的打掃或一般百貨公司的打掃方式就又不一樣，所以我們還是要做一些評估，看他可不可以適應那個情境。</p>

N9	執行現況\就業輔導 評量	36	36	這個我們都是叫「職業重建」，我們都是在這個體系裡面，那只是說負責的會不同，像我剛剛講的職務再設計就服原只要初略有這方面的知識，因為我們另外有專們做職務再設計的承接單位，那像職評也是另外也有一個單位，那只是說我接個案的時後，有時候個案的優點及缺點並不是太過清楚，然後要去跟主管說可以另外請職業輔導評量方案人員介入，就是說都在這個體系，但是負責的是不同。
N9	執行現況\媒合	10	10	另外一個是開拓就業機會，就是雇主這邊工作的開發，然後開發了以後就是要媒合個案與雇主，雙方都覺得合適後，就業開始進行現場的輔導，這次叫所謂的「密集輔導」，然後「密集輔導」我們現在至少要做十天，那合適的話、個案穩定了、適應了，我們才改為「追蹤輔導」，這是至少要服務三個月，都穩定了才能結案，這大概是我們服務的流程。
N9	執行現況\媒合	60	60	他們那邊只是我把工作機會給你，個案去到他們那邊，因為他們是屬於中央，老實講很多廠商還是比較熟悉他們，他們會有很多的工作機會，個案來他們馬上就可以調電腦調出來，就可以知道這個合適你、這個給你，我可以介紹給你你自己去，最多就是他們就服員可以陪同去面試，但是他們沒有像我們就是說不管你任何一個來，我都會一定先了解職場的模式，因為他們就服員也不見得知道職場裡面的細節，但是我們很清楚包括他的交通方不方便、有沒有公車，然後複不複雜，工作細項要做什麼我們都可以了解到很細，可是他們那邊沒有，他們只是我今天這個公司告訴你我有缺作業員，那個案來他就只知道職缺是在例如大里區做包裝的，可能最多就是這樣，然後就請你自己過去面試，適應了你告訴我什麼時候上班，這樣可以了，他們也沒有陪同。
N9	順服因素\就服員順 服因素\外部性	65	65	像今年初有出現一些狀況，我是不會擔心他沒了、不執行，但是變成這種以我們每個就服員都有家庭及需求，這樣的變動真的也會讓我們就服員更造成不穩定，會覺得說如果因為方案沒了，是不是要轉換工作，像這次的事件，也有幾位優秀的就服員就離開了，我就覺得會讓人有不安定感，那我會覺得一個人如果不安定了後，又做人的服務，我覺得是說會比較難。
N9	執行現況\身障者工 作協助	8	8	因為變成就服員接這個方案就只有開拓工作，帶個案去面試以及職場的一個適應，穩定在職場工作。
N9	執行現況\身障者工 作協助	10	10	另外一個是開拓就業機會，就是雇主這邊工作的開發，然後開發了以後就是要媒合個案與雇主，雙方都覺得合適後，就業開始進行現場的輔導，這次叫所謂的「密集輔導」，然後「密集輔導」我們現在至少要做十天，那合適的話、個案穩定了、適應了，我們才改為「追蹤輔導」，這是至少要服務三個月，都穩定了才能結案，這大概是我們服務的流程。
N9	執行現況\身障者工	26	26	就是密集的十天，就是剛剛講的我們必須要至少密集十天，就服員要陪同一起

	作協助			進入，教他整個職場給予的工作，讓個案能夠去執行。
--	-----	--	--	--------------------------