

第一章 緒 論

第一節 問題背景與研究動機

對身心障礙者而言，身體的損傷（impairment）雖可能導致生活能力受限制或機會缺乏等障礙（disability），但卻不必然阻擋其進入就業職場。在 1980 年代，社會福利政策受到去機構化（deinstitutionalization）、正常化（normalization）、社區化（community-based）及經濟效益等思潮的影響，對於身心障礙者予以融合的就業環境及支持就業的概念，成為協助身心障礙者就業的一大重點（趙麗華，1993；Mank, O'Neill & Jensen, 1998）。簡言之，身心障礙者支持性就業除能透過支持歷程重建身心障礙者的個人能力外，更能滿足其經濟自主與獨立生活的需求；對整體社會而言，更具有促進機會平等與展現社會公平的意義（王以仁、林淑玲、駱芳美，1997；坂卷熙，2002；黃志成、王麗美，2000）。

為協助身心障礙者就業，並減少其就業過程可能遇到的困難與阻礙，以保障身心障礙者就業之權利，身心障礙者保護法第三十條規定，要針對能力功能尚未達到可進入一般競爭性就業市場的身心障礙者，提供支持性、個別化之就業服務。臺灣自民國 82 年起開始推動身心障礙者社區化就業服務，行政院勞工委員會（以下簡稱勞委會）在社區化就業服務計畫中明訂，應「滿足身心障礙者個別化、專業化的就業服務，以協助其順利在社區中就業，俾提昇其生活品質與生命尊嚴」（勞委會，2003a；勞委會，2003b）。

惟執行十餘年來，身心障礙者社區化就業服務迄今仍遭遇不少的困境，研究者認為可由經費委縮、服務輸送受阻二大層面分別說明，以突顯介入本研究之動機及研究之重要性：首先，從經費來源而言，各地方政府辦理社區化就業服務的經費，源自身心障礙者保護法第三十一條「未定額進用」之差額補助，即繳入「身

心障礙者就業基金專戶」之費用，然而，此一基金專戶之經費收入正銳減中，且大部分縣市之基金已經入不敷出（中華民國殘障聯盟，2001），因而更有必要善用此一經費財源。目前，不論是中央或地方政府所委辦之社區化就業服務，每一方案提供至少 1 名之人事費用（95 年臺北市每案共補助 780,266 元；94 年臺中市每案共補助 436,500 元）。以投入的經費而言，臺北市 95、96 年共花費六千六百餘萬元於社區化就業計畫；而勞委會 94 年補助二千萬元此計畫；另，臺中市在 94 年委由 8 個單位花費近三百五十萬元辦理此一業務（江明志，2003；行政院勞工委員會職業訓練局，以下簡稱勞委會職訓局，2004a；曾華源、陳玫伶、白倩如、石哲綺，2006；臺北市政府，2006a），可見 94 年度全國投入身心障礙社區化就業的費用已近億元。然而，中華民國殘障聯盟（2001）檢視身心障礙者就業基金發現，基金之累計費曲線已呈平緩趨勢，且因銀行存款利率的下降，造成專戶收入的減少，致使大部分縣市之基金來源銳減。因此，如何善用有限的經費與財源彰顯社區化支持性就業服務成效，益發顯得重要。

其次，依「93 年度社區化就業服務承辦單位業務評鑑報告」得知（勞委會職訓局，2004b），許多承辦單位仍無法依勞委會規定，達成每名就業服務員每年服務 30 名個案量之要求（可含舊案量 21-24 人，即新年度應有新案量 6-9 人），其中，服務量應有半數係為需要支持性就業服務者，並應成功協助 4-6 名身心障礙者成功就業。此外，評鑑報告仍指出，有些承辦單位在服務輸送過程出現若干問題，包括：對社區化就業服務理念認識不足、督導功能未落實、表格填寫未確實、個案參加機構內不同服務方案重覆開案等；再加上專業人員的態度、身心障礙者本身的特性、雇主的接受度、家人的支持度以及獎勵措施等，均會影響到社區化就業服務的最終服務成果（許美智，2004；勞委會職訓局，2004）。然而，此等阻礙社區化就業服務的背後結構因素，幾乎與執行單位的服務管理議題密不可分，其中，例如承辦單位的服務管理與協調（governance and coordination）、服務單位的機構情境（settings）、專業程序方法（principal professional process employed），

及服務提供者的專業知能(competence of practitioner)等(高迪理、陶蕃瀛, 1998; 潘才學, 1983), 上述這些議題顯現出身心障礙者社區化就業政策執行力的不足, 致使整體服務輸送過程受阻而影響服務品質。

綜合上述, 顯見國內目前所執行身心障礙者社區化就業服務, 其政策理念雖於法有據, 且編有專責人力與專款執行服務, 惟身心障礙者就業基金專戶的經費卻已入不敷出, 且承辦單位亦因服務輸送過程的種種問題而面臨服務管理的困境, 致使政策執行力受限無法達到基本的服務量; 而即便承辦單位確實達成服務數量的要求, 是否表示身心障礙者在就業過程中已獲得適切的支持深度? 因此, 此一整體服務輸送的議題, 涉及到動態的概念, 已非單純就服務數量的結果來檢視整體的服務品質。因此, 研究者參考 Fitzsimmons 等(1998)所提出的開放系統服務觀點, 用以了解社區化支持性就業的服務輸入、轉化與輸出, 來闡釋身心障礙者從接受該服務到離開服務的歷程, 此一整體、動態、全面的服務內涵, 可彌補現階段關切結果數量而忽略對過程的檢視, 並可從中檢測服務的品質, 作為建構服務品質指標的參考依據。

研究者在檢視身心障礙者社區化就業的文獻發現, 國內尚未有以服務品質觀點探討社區化就業之研究。截至民國 94 年底為止, 其中以「支持性就業」及其相關內涵的文獻共有 34 篇相關著作, 所討論的範圍主要就在業照顧模式、就業主體性、職業適應與經驗、社會支持及支持策略、網絡建立、工作滿足、就業服務員意見與服務困境、就業需求、福利現況與成本效益等, 但, 上述文獻均未有以服務品質為主體的文獻, 其中, 關琬珍、陳靜江(2001)指出, 國內鮮少觸及支持性就業執行之成效之研究, 截至民國 92、93 年時, 陸續出現 2 篇探討支持性就業服務成本效益之研究¹(王雲東、林怡君, 2004; 江明志, 2003), 其中,

¹其一為臺北市「91 年度支持性就業方案」(計 26 個方案)成本效益分析, 該研究指出除了精神障礙類別之服務外, 其餘障別的服務效益成本比確實具有「成本效益」(江明志, 2003); 另一係為

王雲東等（2004）文獻指出，支持性就業是具成本效益的服務方式且值得後續投入，且強調未來服務方案首要訂定可接受的成果目標（預期服務人數及支出成本量），同時，不能過於強調服務量的投入與產出，而忽略了服務品質的重要性。由此可見，服務品質議題在身心障礙者支持性就業未來的發展，相當值得持續關切，益突顯本研究介入之價值所在。

運用事後評估方法是確保服務品質的方式之一，然而，黃旒濤（2002）指出，全臺只有 13 個縣市針對申請身心障礙者就業基金補助之方案，訂有評估的標準；且僅有 7 個縣市對所申請的案件，進行年度績效評量。因此，各縣市政府自行委託執行之社區化就業方案，其如何確保服務品質，實有詳加評估的必要。

再者，勞委會雖自民國 92 年開始，針對受委託之承辦單位進行訪視評鑑（勞委會，2004），但研究者認為其中有二項美中不足之處：其一，勞委會的評鑑主要以檢視服務數量、現場資料冊與實地對話方式進行，但缺少對服務品質的探索。其中，服務數量多聚焦在開案量、成功推介就業數、開發就業機會數、達工作薪資比等（如附件八所示）。然而，服務的成效係無法只限縮於量化數字下，依Martin與Kettner（引自趙善如譯，1999）所論，服務績效的可透過相關紀錄，以及由服務對象的滿意度來展現，以了解其中服務品質、服務結果、服務效應與影響。其中，勞委會所設立之案主滿意調查表²（勞委會，2004），係服務接受者對職場工作的滿意狀況，缺少服務接受者對整體服務過程、服務品質的滿意反應。另外，吳鳳英（2004）曾對接受社區化就業者的需求與滿意程度進行研究，其結果指出接受社區化就業的身心障礙者其滿意程度並未臻至理想。

陽光社會福利基金會 90 年度之支持性就業服務成本效益分析，此方案亦具成本效益且確實將福利資源有效率運用（王雲東、林怡君，2004）。

² 政府在身心障礙者「就業轉銜服務計畫就業方案成效分析表」中，將滿意度分由個案、家長與雇主三方填答。以個案的滿意度為例，共計有 10 題題目如下：你喜不喜歡你的工作、會不會和老闆及同事打招呼、有喜歡的同事嗎、有事不會做時會不會找人幫忙、喜不喜歡和別人一起工作、工作內容有沒有趣、有同事或其他人稱讚嗎、有同事找你幫忙你願不願意、同事們喜不喜歡你、有沒有不喜歡的事等。

其次，勞委會 94 年度的評鑑設有四大指標，分別是「機構工作理念與創意特色」、「行政運作」、「服務提供」、「機構整體評分」(臺北市府，2005)。然而，此一評鑑指標所考量的是政策制訂者的立場、服務機構的立場或是身心障礙者的立場？此三者立場不同可能出現需求矛盾的情況，而目前的評鑑指標較少顧及身心障礙者的想法與需求。因此，要如何確保從接案到結案的全面服務歷程？如何連結承辦單位的服務經營與服務管理，以確保服務具可信性、即時性、保證性、同理心與設備性？並回應身心障礙者的需求。關婉珍(2000)強調，服務提供者應重視服務接受者在就業安置過程中不同階段之需求，然而，目前的評鑑工作不僅無法顧及身心障礙者的立場，更無法兼顧不同障別與不同身心功能的身心障礙者狀態，因其進入支持性就業的基礎不同，其所需的服務量、服務時間及服務內涵亦有所差異，致使服務提供者可能選取障礙程度相對低者進行處遇。評鑑指標是引導實務工作的基礎，而勞委會為何是以此套指標作為鑑別的標準？此關係到社區化支持性就業最後要達成的服務終極目標。因此，有必要以品質為基礎的多元角度設立具服務品質的服務指標，以引導具品質概念的服務方向與內涵。

綜前所述，臺灣每年投入社區化支持性就業之人力與成本所費不貲，因此，有必要展現服務的成效，讓這些投入發揮最大的效益。Berman 與 Hurt (1997) 曾提出，成效檢測若缺少了對成效的預測 (outcome predictors)，其最後成果將不具價值。然而，對身心障礙者支持性就業服務成果的期待，不能僅依賴成功媒合等有限的數據，更該加強服務過程中對品質的要求，以提昇服務品質的內涵。因此，相關服務品質面向的建立，將有效作為預測服務成果的標的。至於，如何將身心障礙者、承辦單位與政策執行者的立場相連結，並以開放多元整合的論點來思考服務輸送過程的品質指標，從中彌補品質的缺口，回應「以服務接受者之目標導向服務為主 (recipients-oriented services)」(戴鈴容，2002；Chan, Wan, & Lui, 2002)，亦顯重要。畢竟，社會工作專業服務不只是要把事情做完，還要把事情做對，才是保障身心障礙者就業及其生活品質之終極結果。

第二節 研究目的

依據前節所述，如何協助身心障礙者達至憲法所賦予之就業權利，獲取自立生活之保障，則應減少其就業過程可能遭遇之困難，並彰顯身心障礙者社區化支持性就業服務之品質。

勞委會及各地方縣市政府竭盡所能的辦理社區化就業服務，如何讓這項服務能呈現其最大的服務效益，並展現服務輸送的責信成果，因此，本研究首先整理服務輸送的樣貌，從中發掘影響服務品質的缺口，作為彌補服務品質之依據，進而建構服務品質指標來保障服務質的。換言之，本研究係要由服務品質觀點出發，建立具服務品質的身心障礙者社區化支持性就業服務輸送內涵，以作為實務工作之參考。據此，本研究具有下述四大目的：

- 一、了解目前身心障礙者社區化支持性就業的執行概況，掌握目前的服務情形。
- 二、從前述的執行概況，進而探索身心障礙者社區化支持性就業所遭遇的困難，作為掌握服務品質及解決服務困境的切入面向。
- 三、針對社區化支持性就業服務的過程與困境，建構基礎性服務品質指標，用以彌補並提昇服務輸送之品質。
- 四、依據研究發現，對提昇身心障礙者社區化支持性就業服務品質提出建議，以提高服務成效並符合責信要求。

第二章 文獻探討

第一節 身心障礙者支持性就業服務的意涵

壹、身心障礙者的就業現況

每個人一生中平均有三分之一的時間投入就業職場中，對任何人而言，此過程中所獲得的，不只是金錢而已，更可藉此提昇自我肯定與社會貢獻。因此，「就業」對個人及社會所隱含的意義影響深遠，其過程不只主宰個人思想行為及日常之生活（Hornung & McCullough, 1981），且影響到個人基本的生理與物質環境的改善，更對其自我價值、概念、認同與人際關係，乃至於對體體的社會歸屬、社會經濟、政治安定等層面都無法切割。相較於一般人，就業之於身心障礙者而言，在經濟收入與獨立自主的表現層面，更具意義。

而國內身心障礙者就業狀況為何？先從身心障礙者人口群的攀昇談起。身心障礙者總人數在近年來有逐年高昇的情況。依民國 94 年 6 月止之「身心障礙者保護法」規定，全臺灣計 923,497 人領有身心障礙手冊，較民國 93 年增加 1.63%（民國 93 年計 908,719 人），且更較民國 70 年底身心障礙人口攀昇五點五倍之多（民國 70 年底的 166,784 人）。根據勞委會統計之身心障礙總人數比，已由民國 70 年的 0.92% 攀升至民國 94 年的 4.06%（勞委會，2004；藍介洲，2003）。其中，身心障礙人數增加的原因，係源於身心障礙者保護法對障礙類別與等級的放寬；身心障礙者所享有的權益較以往佳，促其主動鑑定的動機；社會福利壓力團體促使身心障礙者提昇其自身權利意識與認知等（王國羽，1994；王雲東，1992）。

然而，面對逐年高昇的身心障礙者人口數，此等人口群在就業上的保障究竟

如何？從國內相關法令的規定來看，身心障礙者在就業上所受的保障包括：憲法第一百五十二條指出，人民具有工作能力者，國家應予以適當工作機會之規定；憲法增修條文第十條提出，應對身心障礙者之就業輔導予以保障，以助其自立與發展；社會福利政策綱領論及應對身心障礙者予以就業訓練、轉業輔導及就業輔助相關計畫等規範。而就業服務法在第二十四、二十五、二十七條中分別指出，應對自願就業的身心障礙者訂定服務計畫，主動爭取適合其就業之機會，協助其適應工作環境並辦理追蹤訪問等。此外，身心障礙者保護法第四章有關就業促進之規範，亦期望透過減少身心障礙就業過程之障礙，以協助身心障礙者達成就業之目的。整體而言，國內促進身心障礙者就業的政策觀，係採自美國自由、平等主義的理念，同時亦擷取德國與日本定額雇用的原則（林賢文，2001）。前者強調予以身心障礙者公平就業的機會，並要獎勵企業雇主進行職務再設計，提供非歧視、無障礙的工作環境；後者係要落實身心障礙者保護法中有關就業的規定，強調個別予以專業服務的過程。同時，筆者觀察，國內亦受積極勞動市場政策的影響，使雇主與身心障礙者能更採取正向的態度，藉由間接、直接方式共同來促進身心障礙者重返勞動市場（葉琇姍譯，2001），例如，消極的對不配合定額雇用的雇主課以罰金、積極的對企業提供獎僱津貼，對身心障礙者予以適切的訓練與就業服務等。因此，透過前述相關法令與政策觀點可窺知，我國身心障礙者就業政策之目的，旨在協助有能力的身心障礙者達成就業之目的，並要在就業過程予以必要適切的服務。

其次，由身心障礙者實際的就業狀況來看，其就業的比率仍有待提昇。依據內政部統計處公布之民國 83 年身心障礙者就業狀況顯示，15 歲以上有工作的身心障礙人口有 119,683 人占 42.63%，沒有工作者占一半以上，計有 161,039 人約 57.37%（內政部統計處，1996）；另外，民國 89 年身心障礙者生活需求調亦指出（內政部統計處，2000），全國 15 歲以上之身心障礙者計有 612,942 人，其中，已就業人數為 116,750 人（佔 19.04%）、失業人數為 30,912 人（佔 5.04%）、非

勞動力人數為 465,280 人（佔 75.9%），此處所謂的「非勞動力人口」係指身體重度障礙無法工作、料理家務、在學或準備升學、已退休等人口。這群非勞動力人口依勞委會（2004）的初步估算，約仍有 10% 具有工作潛力與工作意願，若以民國 89 年非勞動力身心障礙人口數推算，推估約有 77,440 人（約佔身心障礙人口的 12.63%），是期待再就業的失業人口或具工作意願的非勞動力人口。因此，國內有關身心障礙者就業現況相較於促進國民就業、實踐公平社會的理念實仍有相當的落差。再者，以就進入工作職場的身心障礙者而言，其即便獲得工作機會，亦未必能達到憲法對人民自立生活之保障。以身心障礙者所得狀況為例，民國 93 年「臺灣地區身心障礙者勞動狀況調查」指出（勞委會，2004），約有三成（29%）的身心障礙就業人口其薪資未達最低基本工資之標準。

上述現象所顯露的意義是：有工作能力或意願的身心障礙者未必能獲得順利就業的機會；而即便獲得就業機會者，其薪資所得亦未必能滿足基本生活所需。再加上已就業的身心障礙者，也常因為生理或心理層面的限制，在遭遇到外部環境波動與競爭時，更容易比一般人失去工作（邱滿艷，1999），致使其工作機會來得快、去得也快，而經常徘徊於底層就業市場與失業邊緣間。

整體而言，就業之於個人及社會的意義重大。對身心障礙者而言，則就更具意義。面對逐年提昇比率的身心障礙者人口，其就業雖有相關法令予以保障，然而，在協助有能力的身心障礙者就業的過程中，仍有一半以上之身心障礙者未就業，而非勞動力人口中亦仍有具有工作潛力與工作意願者，因此，實踐身心障礙者就業的公平社會的理念仍未臻至。且即便是已就業的身心障礙者，仍有三成者的薪資未達最低基本工資，更因身體健康狀況的限制，更不易保障既有之工作，欲達自立生活且經濟無虞之狀況，仍有一段差距。

貳、身心障礙者的就業類型

身心障礙者的就業類型分成競爭性就業（competitive employment）、支持性就業（support employment）、庇護性就業（sheltered workshop）三類（Anthony & Blanch,1987；Wehman & Moon,1988）。其中，歐洲的用法多分為競爭性與庇護性就業二種，而美國的概念則以支持性就業為核心，協助較支持性就業少者為競爭性就業；協助較支持性就業更多者為庇護性就業（陶蕃瀛、李易駿，2002）。所謂的競爭性就業係予以身心障礙者獨立性的工作職務，並與一般人在競爭性的就業市場中工作，給付其符合勞動基準法所規定之薪資，以利其在競爭職場中發揮。另支持性就業與庇護性就業係依據身心障礙者保護法第三十條所規定：「勞工主管機關對於具有工作能力，但尚不足於進入競爭性就業市場之身心障礙者應提供支持性及個別化之就業服務；對於具有工作意願，但工作能力不足之身心障礙者，應提供庇護性就業服務。」最後，對安置在養護機構中的極重度但有工作能力的身心障礙者而言，其工作主要是交付適合其能力之單純性作業為主，即為庇護性或養護性之就業。

整體而言，從競爭性就業、支持性就業到底護性就業，此三者係與身心障礙者進入職場的適應與獨能力有關，換言之，自庇護性就業轉為支持性就業，再轉至競爭性就業，此一過程可視為身心障礙者成功就業之歷程（黃志成等，2000；張勝成，1997；Anthony & Blanch,1987；Wehman et al.,1988）。換言之，適應能力佳且功能好的身心障礙者，無需過多的支持，可直接在一般市場中就業，同時仍能獲取較高的薪資。

參、身心障礙者支持性就業服務的相關概念

一、支持性就業的定義

在 1970 年代，在正常化原則（normalization）的強化下，提供給身心障礙者的各項服務應盡可能地合乎正常人使用的標準，以重新省思隔離式服務的形式。其中，服務提供者強調，應以持續性的協助來幫助重度障礙者就業，以跳脫以往安置及禱告式（place and pray）的消極作法，而後續在美國開始發展各種支持性的就業計畫。而具體影響身心障礙者支持性就業的法令，首推美國在 1984 年通過的「發展性障礙法案（The Developmental Disabilities Act of 1984）」，其明確對支持性就業提出三點定義（劉容孜、陳彥穎、洪秀主、楊淳雅，2000；林千惠等譯，1998）：

- （一）接受支持性就業之身心障礙者，係無法在競爭就業環境中賺取最低基本薪資者，此等身心障礙者因生理、心理障礙所致，而須持續協助以利達成一定的工作表現；
- （二）身心障礙者係能適應各種不同的工作情境，尤其是一般性常人所處的工作環境；
- （三）應提供各種足以維持身心障礙者就業的訓練，包括監督、職業訓練及交通問題的解決等。

1985 年的復健服務行政會議（Rehabilitation Services Administration，簡稱 RSA）中指出，對支持性就業的界定是：支持性就業係一種有酬勞的就業型態，其要對無法進行競爭性就業，或未達中等以上薪資的重度障礙者，依其能力與需求提供持續的支持性服務；透過不同的安置過程使其能融合於工作職場，並要設有督導、訓練與轉銜等支持機制。另外，在 1986 年的「復健法修正案（The Rehabilitation Act Amendments of 1986，pp.99-506，又名 99-506 公法）」中明訂，支持性就業應包括三大要素：即要透過給薪的競爭性工作、融合的（integrated）

工作場所，與持續性提供協助，以建構出適合身心障礙者就業適應之環境。而 Wehman 等（1988）即指出：支持性就業即在正常、統合的企業環境中，為一群無法就業或持續性工作的重度障礙者提供有酬勞的工作，並在其就業期間給予長期、持續（逐日或間斷）的支持。換言之，支持性就業是以重度身心障礙者為主要對象、有薪、非庇護性的整合工作環境與持續協助為主（何華國，1991；林幸台、楊梅芝、林兆忠譯，1994）。

以鄰近臺灣的香港為例，Chan 等人（2002）的研究指出，依 1995 年身心障礙者雇用與訓練報告書（Report of the Working Party on Training and Employment for People with Disabilities，p.36）所指，所謂的身心障礙者支持性就業係為對身心障礙者雇用的一種形式，使其能在一個開放整合的環境下，不斷地以支持性的服務促其擁有因工作帶來的一般性福利，例如工作薪資與工作安全。

綜合上述，研究者所指稱的「支持性就業」，即是要協助重度身心障礙者，在正常融合的工作環境中，透過長期持續的支持過程，促使身心障礙者從事有酬工作的一種持續職業輔導方案。其本質是先安置再訓練並維持（place-train-maintain），使身心障礙者能去除傳統處遇中，先訓練再安置（train -and- place）卻致使安置失敗而離職的缺點，因此，在做法上與傳統強調訓而後用的做法有所不同。而支持性就業中的重要精髓亦係由定時以上的給薪、統合情境、持續協助等概念整合而來。

二、支持性就業的過程

支持性就業的過程主要包含評量、安置、技能訓練、社會驗證（social validation）、同事督導、維持與類化（許天威，1995；Rusch,1986）；其中，支持性就業特別強調：應提供身心障礙者工作現場之個別訓練，並由一位或數位職業輔導員進行經常性、密集性的輔導，隨時解決身心障礙者的工作難題，以增進其

職業適應。另外，Szymanski、Buckley、Parent、Parker 和 Westbrook（1988）則將此一過程分成接案時的評量、發展生計計畫、就業安置、職業訓練、持續性的支持及經常性的評量等六個階段。據此而言，提供支持性就業的過程，亦可以與社會工作處遇個案的過程相呼應，係從申請開案、蒐集資料、需求預估、診斷與分析、處遇計畫至評估與結案（莫藜藜、黃韻如，2003；曾華源、李自強，2004；潘淑滿，2000；謝秀芬，2002）。換言之，此即為助人歷程所論及之探索問題、確訂目標、訂訂契約、計劃履行、結案與追縱之過程。

三、支持性就業的安置模式

支持性就業之安置模式可分為五種（林千惠等譯，1998；許天威，1994，1995；Rusch,1989；Wehman et al.,1988），包含個別的安置模式（the individual placement model）、團體的安置模式（the enclave model or the clustered model）、機動工作隊（the mobile work crew or the enclave model）、小型企業（the entrepreneurial approach）、自我經營的安置模式（self-employer model）。

其中，個別性的安置模式即以個人為主，直接進入合適的職場，再由就業服務員開始支持的計畫與訓練，至達成雇主期待的工作表現後，再遞減支持的程度；團體安置模式係由團體的力量共同完成，但其與一般人正常融合的機會則相對減少。因團體安置係以小組方式在同一地點執行相同的工作，其常安置於社區中的某公司行號中，由另一名專職的就業服務提供現場協助與監督指導；另外，機動工作係在社區中提供長期契約性的服務，其機動性高但工作地點卻因而要經常異動。再者，小型企業接近團體安置，其以包工方式承包大企業、工廠的部分工作進行加工製造。而自我經營的模式，係由身心障礙者自行小型創業並予以適切的支持與協助。

四、支持性就業的特色

Nisbet 與 Hagner (引自林幸台等譯, 1994) 從各種模式中歸納出五項支持做法, 此係為支持性就業的一大特色, 包括: 支持性服務由機構一位工作人員負責, 其職稱可如工作教練、訓練員、就業協商員; 服務員分析工作內涵, 然後在工作現場進行系統的教導與資料蒐集; 服務員初期時應全力協助身心障礙者, 待其熟練工作各項任務時, 服務員慢慢從現場「撤退」, 最後以不定期訪問或電訪方式與之聯繫; 服務員以非教學性的方式介入, 例如, 與身心障礙者的上司或同事建立關係、向其上司與同事解釋訓練的技巧、向身心障礙者同事說明障礙者的限制、背景、行為特質, 並鼓勵身心障礙者之同事與其交往、提供適切的行為規範; 最後, 與當地居民溝通、安排交通, 並處理工作現場之外的相關事宜。

此外, 進一步相較於競爭性、庇護性就業, 可發現身心障礙者支持性就業具有下列特點, 包括 (何華國, 1991):

- (一) 支持性就業的終極目的係以進入競爭性就業環境為目標: 對重度身心障礙者係具真實性與挑戰性;
- (二) 身心障礙者在正常、自然的工作環境中習得工作技能與訓練: 從生活與工作中不斷地學習;
- (三) 支持性就業不只要達成統合的復健目標, 更是一種社會教育的過程: 因它提供了社會大眾認識身心障礙者的機會, 進而促使社會大眾能接納、關心與協助身心障礙者;
- (四) 重度身心障礙者有機會在正常的職業環境中與非身心障礙者一起工作: 此有助於改變大多數人對於重度身心障礙者「無能」之知覺; 以及
- (五) 支持性就業係一綜合性的復健工作 (comprehensive rehabilitation): 因其將重度身心障礙者安置在某一適當的工作環境, 且為達至輔導其獨立工作與生活之目的, 須對其在家居、社區生活、休閒生活、就業環境中所需之技能, 提供系統化的訓練, 並對其可能的困難予以必要的協助。

五、運用支持性就業的成效

身心障礙者就業服務的過程充滿諸多的變數，Roessler與Bolton（引自Roessler,2002）在論及身心障礙者就業復健過程時指出，有一半的身心障礙復健者，因為工作表現無法勝任或適應有問題而不再持續工作；而Gibbs（引自Roessler,2002）研究指出有25%（約2500名）成功的就業復健者，在三個月結案之後就不再被雇用，另有50%在一年後亦不再被雇用。

透過專業的支持與協助，對身心障礙者確實帶來助益，且有利其順利就業。MacDonald-Wilson、Revell、Nguyen與Peterson（1991）曾對提供精神障礙者之支持性就業進行研究，其結果指出，透過支持性就業的協助，有47%的精神障礙者持續就業天數高達六個月；另外，Fabian與Wiedefeld（1989）亦發現有59%的精神障礙者可持續就業達六個月；Xie、Dain、Becker、Drake與Drake等人（1997）檢視85名嚴重精神障礙者參與支持性就業後，其工作天數提昇並維持平均70天。而Darling（2003）對美國俄亥俄州復健服務委員會（Ohio Rehabilitation Services Commission，簡稱ORSC）自1994年至2002年間，所進行的職業復健計畫成果指出，身心障礙者接受支持性就業後，被雇用率從28.7%提昇到35.9%。

在Schaller和Yang（2005）對競爭性和支持性個案進行比較後指出，競爭性就業每個成功結案個案平均需花費3,341.14美金（SD = 5,744）；而支持性就業每個成功結案個案平均花費6,882.46美金（SD = 9,497），且二者在統計上達顯著差異（ $t = 6.56$ ； $p = .00$ ）。雖然，支持性就業的平均花費約為競爭性就業的二倍高，但支持性就業的花費卻仍較庇護性就業少（引自林千惠等譯，1998）。由此可知，如何加強專業干預以提昇持續就業天數不容忽視（Allaire, Niu & LaValley,2005；Roessler & Rubin,1998），也因此更突顯服務輸送過程服務內涵與服務品質的重要性。

整體而言，對支持性就業之成效已獲得肯定（林千惠等譯，1998；Darling,2003；Fabian et al.,1989；MacDonald-Wilson et al.,1991；Xie et al.,1997），而支持性就業即是社會工作處遇個案過程的一種形式，可運用個別式、團體式、機動工作隊、小型企業與自我經營等不同的安置模式，透過持續支持與協助，促使身心障礙者確實在一般的融合情境中，獲得有酬的工作。

肆、身心障礙者就業的支持要件

在 Pell（1996）自 1987 年至 1991 年，關切美國阿拉巴馬州有關因支持就業所獲得的工作成果與滿足感，其結果指出，工作時數、薪資、與其他職場夥伴的互動與工作滿足感等，是影響身心障礙者接受支持就業成果的重要因子，而提昇了工作的持續力。另外，其他研究也指出（Mehnert, Krauss, Nadler, & Boyd, 1990；Salkever, 2000），受雇者對生活的滿足感及生產量的自我覺察，都與受雇者的薪資水準息息相關。而 Darling（2003）研究指出，與身心障礙就業所得有關的預測變項中以性別、教育程度、工作持續時間最為重要。綜合上述，性別、教育程度、工作時數與工作持續、薪資、與職場夥伴互動、工作滿足感等，均可能影響身心障礙者的持續就業。

Roessler（2002）指出，在支持性就業服務中，就業服務員提供身心障礙者維持工作的三種要件（3m），使能協助身心障礙者達成功媒合（match）、能力成熟（maturity）、與工作精熟（mastery）。首先，透過就業服務員協助身心障礙者工作媒合，此一階段強調完成之前的準備工作，即要為身心障礙者與工作環境二者間連結適當的安排；再者，係要對工作發展過程中可能遭遇的挑戰加以因應，以利身心障礙者迎接挑戰後臻至純熟地步；最後，精熟的概念係要面對每天職場中的問題加以處理，否則，此等問題將阻撓身心障礙者的工作動機並威脅其

工作持續度，因此，精熟有利身心障礙者在職場上展現最佳的純熟度。

爲了要協助身心障礙者達成成功媒合、成熟、再精熟的就業目的，其中，相關的內涵與具體作法，說明如下，以利身心障礙者就業：

一、成功媒合部分

要擅用職業評估資料及生涯諮商技巧，例如，可運用明尼蘇達工作適應理論（Minnesota theory of work adjustment）爲架構，其所強調的是由個人價值、需求、能力、技巧所組成的工作人格，其中，除要滿足個人需求外，亦強調工作對個人的能力要求。因此，要幫助身心障礙者澄清個人職業上興趣、工作的需求、辨識工作目標、評估潛力、工作適應需求等，以選定可行的目標、發展計劃達成。

二、能力成熟部分

Dix 與 Savickas（1995），以及 Williams 與 Savickas（1990）提出勝任能力與社會技巧模式，有利於身心障礙者遭遇挑戰時的因應。社會技巧模式係指與身心障礙者討論，所採取的行爲可如何滿足職涯上的需要，例如，可用那些方法讓工作更精熟（登記職訓、多閱讀和工作或產品有關的訊息、從錯誤中分析學習），或建立職涯目標滿足職涯需求（如檢視個人慾望、別人給建議、發展長期目標）。而能力模式是指有些問題會經常出現，如慢性病人會在工作適應上遭遇那些問題，要學習可能遭遇的挑戰爲何（Scherich,1996）？Roessler 與 Rumrill（1995）則提出，要經常與身心障礙者的工作指導員討論其工作適應的需求，以利其工作之適應。

三、工作精熟部分

有些職業適應的文獻強調，應協助身心障礙者因應所遇到的挑戰與問題。D'Zurilla 與 Nezu（1999）的研究指出，運用問題解決訓練（problem-solving

training，簡稱 PST）能促使身心障礙者有效因應職場中的挑戰與壓力。問題解決的運用之道即要先定義問題（problem definition and formulation）、找出其他解決之道（generation of alternative solutions）、做決定（decision making）、並確實有效解決問題（solution implementation and verification）。

總而言之，綜合上述，影響身心障礙者的持續就業因素，可能來自性別、教育程度、工作時數與工作持續、薪資、與職場夥伴互動、工作滿足感等因素。而支持身心障礙者充份的要件中，依 Roessler（2002）觀點提醒，應要促使身心障礙者達成功媒合、能力成熟、與工作精熟三要件。使身心障礙者與工作環境間有更好的連結，再教導其面對過程中可能遭遇的挑戰，因應每天職場中的各種問題，以提昇工作動機減少威脅工作的持續度。

在本節的討論中，研究者論及身心障礙者就業情況、身心障礙者就業形式、身心障礙者支持性就業服務的內涵，以及身心障礙者就業的支持要件。據此，了解身心障礙者就業的現況與達成其持續就業的重要性，並要以支持性的服務內涵，促使其獲得就業過程的必要協助。

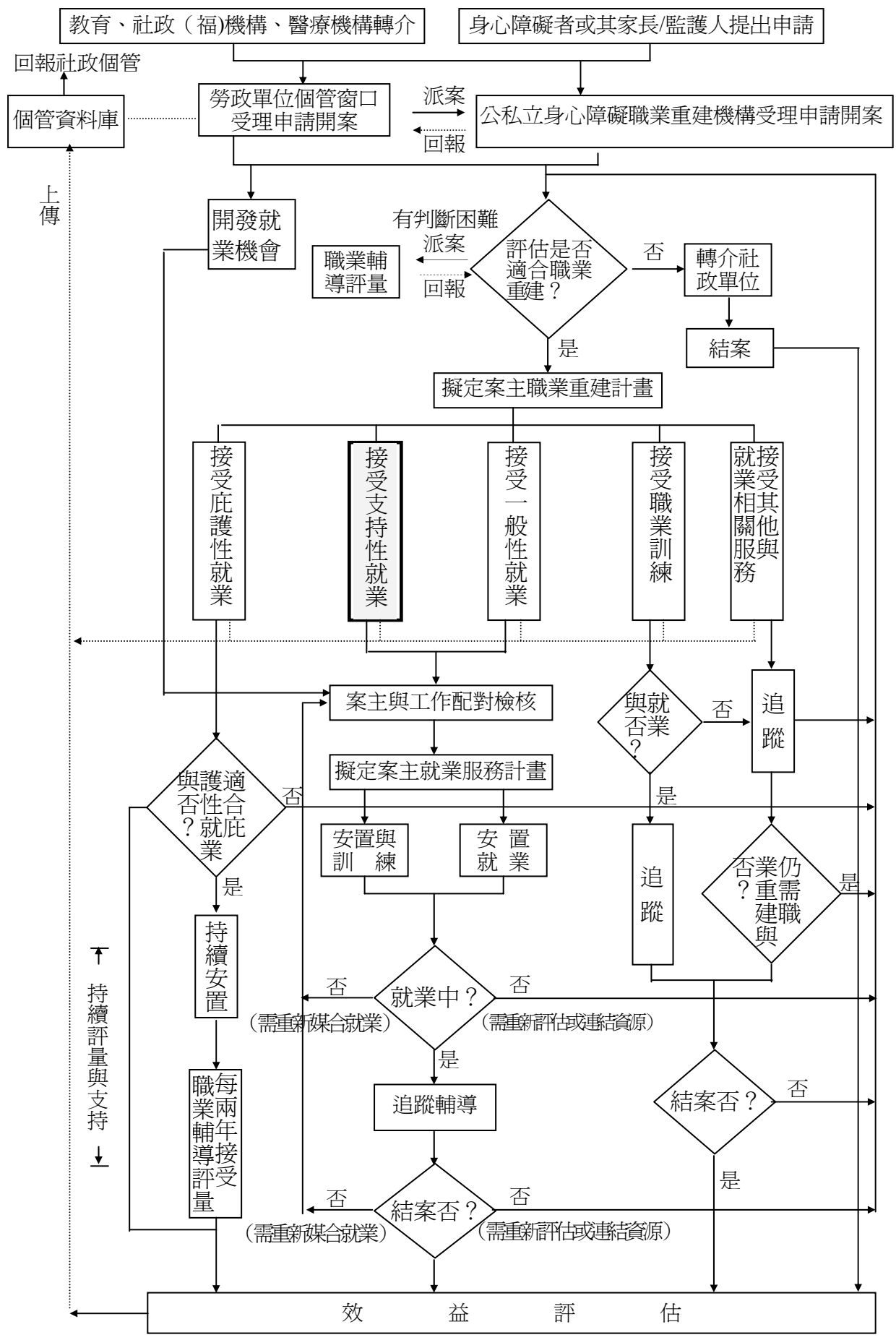
第二節 國內身心障礙者社區化就業的探討

壹、職業重建對身心障礙者就業的意義

身心障礙者職業重建之目的主要為協助身心障礙者重返職場，獲得適性及穩定的就業。在身心障礙者保護法第 29 條指出，勞工主管機關應視身心障礙者需要，提供職業重建、創業貸款及就業所需輔助器具等相關經費補助。而其中所指

之職業重建係指職業訓練、職業輔導評量、就業服務、追蹤及輔導再就業等。換言之，在執行支持性就業的過程中，應結合整體職業重建服務，例如，判斷身心障礙者是否應先提供職業訓練、接受庇護性就業或接受與其他就業相關之服務等程序，因此，勞委會建立一套身心障礙者職業重建流程圖（資料來源：勞委會職訓局，2004），如圖 2-1 所示。

其中，進入支持性就業服務前，應先判斷身心障礙者是否適合職業重建，再擬定身心障礙者職業重建計畫。而進入支持性就業後，應透過事前開發的就業機會，與身心障礙者能力二媒合後，擬定後續的就業服務計畫，過程中應不斷持續評量予以支持，並持續追蹤輔導，再予最後進行效益之評估。



..... 虛線代表資料傳輸流程
 —— 實線代表服務流程

圖 2-1 身心障礙者職業重建流程圖

貳、社區化就業與社區化支持性就業

整體身心障礙者職業重建流程的策略之一，即是要透過支持性就業協助身心障礙者再就業。而支持性就業最早可溯及民國 82 年所訂定的「支持性就業試行草案」，此一草案後隨即於 84 年更名為「身心障礙者社區化就業服務」，以滿足身心障礙者個別化、專業化的就業服務，協助其順利在社區中就業，俾提昇其生活品質與生命尊嚴。其中，所謂的「個別化」指的是保障身心障礙者的工作權，在其進入職場前考量其身心狀況、職業興趣、性向與需求，再施與職業訓練，最後才輔導就業並定期追蹤，此一過程中家長、職業輔導員、雇主應充分溝通，以提高職業輔導之成功率；而「社區化」就業服務係以社區本位的安置為目標，因為身心障礙者的「就業移動能力」較一般人差（王國羽，1994），因此，其就業場所更要回歸到所居住的社區中與一般人一起工作，並獲得合理的待遇，此一過程要先媒介工作再進行職業訓練、職務再設計、工作環境適應並作追蹤輔導（黃志成等，2000；勞委會，2003a；勞委會職訓局，2004a）。

國內所執行之社區化就業服務係參考美國的支持性就業理念，並考量國內職業復建體制發展而成，因此，二者在安置服務的流程均十分相似（劉容孜等，2000）。但是，國內除早期相關辦法仍可見支持性就業的名稱，近年來多以「社區化就業」稱之。社區化就業之意涵較強調，予以身心障礙者可近、方便的社區安置形式，其此安置對象尚包括可從事一般競爭性就業的身心障礙者，因此，社區化就業的對象群較支持性就業所涵蓋之對象群更廣泛，而研究者係著重在社區化就業中之「支持性就業者」，換言之，係去除社區化就業中有能力進入一般競爭性就業職場的身心障礙者為主。因此，本研究以「身心障礙者社區化支持性就業」定位之。

參、身心障礙者社區化就業的歷史脈絡

國內的社區化就業係源自民國 82 年「臺北市殘障福利金」所聘用之臨時就業輔導員，並由臺北第一兒童發展中心編製「支持性就業工作手冊」，同時，在 5 個福利機構試辦一年。當時，主要係針對功能較低的重度身心障礙者或社會適應能力低，或在學習上有類化及溝通困難的中、重度智障等身心障礙者，提供適切的就業協助，並以「支持性就業」的名詞稱之。爾後，於民國 84 年正式由行政院勞委會負責推動，交由 6 所公立就業服務中心及 10 所身心障礙福利機構進行為期二年的「身心障礙者社區化就業服務」，截至民國 85 年止，共有 21 個單位加入；86 年共有 7 個就業中心及 18 個公私立福利單位接受勞委會補助；88 年勞委會則委託 18 個專案機構進行服務（朱玉琴，1999；江明志，2003；陳靜江，2002a）；到了民國 88 年下半年及民國 89 年，接受勞委會委託的機構計有 24 所，其中，又以臺北市的 5 所佔的比例為最多；民國 94 年，勞委會分別委託 51 個承辦單位提供社區化就業服務業務，且由分屬的北基宜花金馬區就業服務中心、桃竹苗區就業服務中心、中彰投區就業服務中心、雲嘉南區就業服務中心，負責督導業務（如附錄一所示）。為清楚了解歷年承辦單位數量變化，綜合製表如表 2-1。

此外，除了勞委會所委託辦理之社區化就業服務外，各縣市政府亦自行運用身心障礙者就業基金，辦理社區化支持性就業服務。由 94 年的統計資料得知（勞委會，2006），各縣市政府自行委託辦理者，計有 191 個機構（如附錄一）。而接受中央委託的單位，民國 94 年之承辦單位共計 51 個單位，與歷年平均僅二十多所的機構相較，已高出近二倍之數量。

表 2-1 中央歷年委託社區化就業之承辦單位數

| | 年 度 | 承辦單位之數量 (案) |
|----|-------|-------------|
| 1 | 84 年度 | 16 |
| 2 | 85 年度 | 21 |
| 3 | 86 年度 | 25 |
| 4 | 87 年度 | 25 |
| 5 | 88 年度 | 15 |
| 6 | 89 年度 | 24 |
| 7 | 90 年度 | 23 |
| 8 | 91 年度 | 25 |
| 9 | 92 年度 | 41 |
| 10 | 93 年度 | 49 |
| 11 | 94 年度 | 51 |

資料來源：朱玉琴，1999；江明志，2003；陳靜江，2002a；勞委會，2006

肆、執行身心障礙者社區化就業的重要性

在國內，社區化就業源於支持性就業的理念提供服務，是一個頗為理想的就業模式，已成為近年來協助身心障礙者就業的重要形式之一，其經濟效益明顯地較庇護工場為佳，且亦被視為是獲得競爭性工作前最有潛力的模式（許美智，2004；趙麗華，1993）。相關研究（王雲東、林怡君，2004；江明志，2003；孫淑柔，1997；趙麗華，1993；關婉珍等，2001）均指出，支持性就業在身心障礙者的人際關係、生活品質與成本效益具正向意含，研究者特整理說明如下：

- 一、 就經濟和國家財政的觀點而言，支持性就業可以減輕政府對庇護工場和其他教養機構的投資，由於障礙者投入勞動市場，對國家生產力和財政稅收亦有幫助；
- 二、 就社會及納稅人的觀點而言，辦理第一年投資之成本雖然較利益來得高，但第二、三年以後利益會超過成本，因此，仍然值得大力推廣；
- 三、 就服務提供者所花費的時間和人力而言，支持性就業輔導員對身心障礙者提供的服務，會隨著安置時間的增長和身心障礙者獨立工作能力的提昇而遞減，與庇護工場輔導員必須幾乎全程提供服務的情形有所不同；
- 四、 就身心障礙者的獲益而言，其可藉由社區化就業的機會，增加社群參與的程度，且因其有自己的收入，在生活上可更加獨立；
- 五、 支持性就業的工作者每星期的工作時數、工作薪資均較庇護工廠的工作者高出許多；
- 六、 障礙者能在工作或休息時間與非障礙同事進行互動，對於彼此友誼的增進、自我觀念的提昇及工作滿意度均有莫大的助益；
- 七、 身心障礙者在休閒活動的參與、休閒時間的使用以及社區的行動能力都比庇護工場的工作者主動且頻繁；以及
- 八、 國內社區化支持性就業服務，確實具有成本效益且值得投入。

總而言之，所謂的支持性就業，係依身心障礙者個別能力與需求，提供融合、有給職的工作職場，並加強督導、訓練、即時性的支持與個別化輔導服務，以增進其職業適應與持續就業之目的。而此一目的亦透過相關的研究證實其在經濟財政觀點、與庇護服務相較觀點、身心障礙者個人獲利觀點上，均獲正向肯定。

伍、身心障礙者社區化就業服務的重點

中央對執行社區化就業之各承辦單位有其相關之要求，相關規定主要整理於身心障礙者社區化就業服務計畫，及其委外服務的契約規定中。研究者為建構相

關之指標，進一步參考「行政院勞工委員會職業訓練局身心障礙者社區化就業服務計畫（附錄五）」、「身心障礙者社區化就業服務專案契約書（勞委會職訓局，2006）」、「臺北市政府勞工局委託辦理 95 年至 96 年度臺北市身心障礙者社區化就業服務合約書（臺北市政府，2006b）」、「94 年度身心障礙者社區化就業服務專案單位業務評鑑考核表（勞委會職訓局，2005）」、「臺北市政府身心障礙者社區化就業服務年度服務成果評鑑表（臺北市政府，2005）」等資料。彙整後發現，相關文件約可分成應辦理之工作、對就業服務員的相關保障、對承辦單位的行政要求等三方面，分別說明如下：

一、應辦理下列各項工作

- （一）運用社會個案工作、職業輔導評量、職務再設計專業方式，辦理身心障礙者個別化、專業化就業服務。
- （二）運用個別督導、團體督導、同僚團體督導、個案諮詢等專業督導、諮詢工作方法與技巧，加強就業服務員之支持，並安排參加專業訓練，以強化就業服務員專業知能與方法。
- （三）加強結合相關福利、就業、職業訓練等機構辦理身心障礙者就業服務個案轉介及管理制度。
- （四）辦理身心障礙者就業後之訪視輔導及工作訓練，有效協助身心障礙者就業適應。
- （五）督導每名就業服務員 1 年至少服務 30 名身心障礙者，其中支持性就業服務 15 人，內含新開案 6 至 9 人，成功就業 4 至 6 人。成功業者應能穩定就業達 3 個月，並由就業服務員追蹤輔導 3 個月。前述 30 人之服務人數部分，係指個案經開案後（完成表 2-1、2-4），在年度內仍有持續服務事實，且明確紀錄於表 OC 者，支持性就業服務部分應至少完成工作手冊

之表 OC、表 2-1、表 2-4、表 3-1、表 3-2 及表 4-1。此外，承辦單位若同時接受中央及其他政府單位業務計畫之補助，服務案量應予區隔。

- (六) 服務內容方面：應進行就業機會開發之環境分析、工作分析；就業服務計畫擬定之案主晤談；案主／職業輔導評量、工作配對、案主就業服務計畫；工作適應能力訓練之工作流程分析、職務分析與就業服務紀錄；追蹤輔導。

二、對就業服務員的相關保障

- (一) 對所補助的就業服務員，要求其應吻合「身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法」之資格；
- (二) 承辦單位應提供就業服務員工作上必要之支援與督導體系；以及
- (三) 承辦單位不應更動就業服務員職務或責其兼任其他職務。

三、對承辦單位的行政要求

- (一) 承辦單位應配合輔導委員之輔導訪視，並依照輔導委員所提之意見改善。
- (二) 承辦單位應按季辦理核銷業務。
- (三) 接受中央承辦之單位應接受評鑑，若評鑑結果為甲等者，得於下年度免接受評鑑，繼續辦理；評鑑為乙等者得於下年度繼續辦理；評鑑為丙等者於限期內經輔導改善得繼續辦理；評鑑為丁等者停止辦理本計畫，且於 2 年內不得再申請本專案。
- (四) 承辦單位應按月彙送工作成果月報表（表 6-1 及表 6-2），並於年底最終月前撰寫年度工作成果報告（含就業開發及輔導個案之姓名、工作地點、工作性質以及輔導個案之就業服務計畫），並彙整輔導委員每季訪視紀錄。

(五) 承辦單位在合約中同時載明承辦單位應明列社區化就業服務之項目、對象、設置專責窗口及聯絡方式等。此外，應配合「身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務資訊管理系統」詳實填列社區化就業服務表格，並作完整個案服務紀錄。

綜合本節所述，身心障礙者就業應建構以職業重建流程為主體的就業服務內涵，其中，支持性就業係為達至身心障礙者就業重要的方式之一，因此，本節整理國內對社區化就業的定義，同時，指出研究中所指之社區化支持性就業，係以去除社區化就業中，具進入一般競爭性就業職場者。再者，本節亦論及國內發展社區化就業的歷史概況、重要性及執行社區化就業服務的內涵，以為論述服務品質指標的基礎。

第三節 開放系統與社區化支持性就業服務品質

壹、服務品質的觀點

一、品質的意涵

何謂品質？因品質涉及許多不同面向，因此，品質並沒有一個通用的定義。就提供者的角度來看，品質就是符合要求。換言之，品質是一特定產品符合設計或規格的程度。另外，就使用者角度而言，品質即是適用程度（fitness for use），品質是某一特定產品滿足某一特定顧客需要的程度。既然，品質是符合需要，做出由使用者觀點認為適用的成果，因此，把使用者的聲音納入產品的設計即是要

以「顧客導向」(focus on the customer)為依歸，亦是對產品品質要求的最高標準。在社會服務領域中，也同樣是以服務使用者的「個別化」需要，考量其「人在情境中」等思維，以提供吻合其個人處遇之服務輸送。換言之，在身心障礙者社區化支持性就業中，所提供之服務亦需考量身心障礙者的需要為何。

二、服務品質的觀點

服務品質起源於對「實體產品」品質的概念(Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L., 1988; Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990)。服務品質可分為技術品質與功能品質二大概念，前者係指傳統製造業品質控制的觀念，而後者是由使用者參與服務的傳遞過程所獲得，即由使用者所覺知的整體服務品質而來(江淑芳, 2002; 宋冀寧, 2000)。換言之，後者的概念常建構在使用者的要求上，期盼所提供的服務符合或超越使用者之期望，並強調服務品質是服務使用者對所服務的期望水準與實際所接受到的服務認知二者的落差來評判(Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L., 1985; Zeithaml et al., 1990)。總而言之，前者係為眼見為憑的實體，而後者才是接受服務後對整體服務的判斷，並據以論定服務品質的優劣。

而在人情服務的領域中，服務品質的概念似乎更強調功能品質的面向，即上述所強調，服務使用者對整體服務過程所覺知到的品質，而所謂的整體服務過程，係關乎整體的服務內涵。因此，Donabedian (1997)曾試圖釐清照顧服務品質的意涵，其指出，照顧品質有諸多係決定於對照顧責任及其延伸出的服務範疇而來。換言之，有關服務品質的意涵將與該服務範疇及其服務內容息息相關。為此，本研究在前一節已先論及社區化支持性就業的服務內涵，以為後續探討社區化支持性就業服務品質的依據。

三、影響服務品質的因素

Parasuraman 等人（1985）指出服務品質的架構可藉由服務接受者的期望與實際服務二者的落差來檢視（如圖 2-3 所示）。而此一架構卻受限於服務的口碑、接受服務者個人的需求、過去經驗及其與外部溝通管道方式等多元面向，此等均將影響服務品質的內涵。換言之，服務品質關連到多元的面向，在身心障礙者社區化支持性就業方面，同樣應考量不同層面對服務品質所帶來的結果。

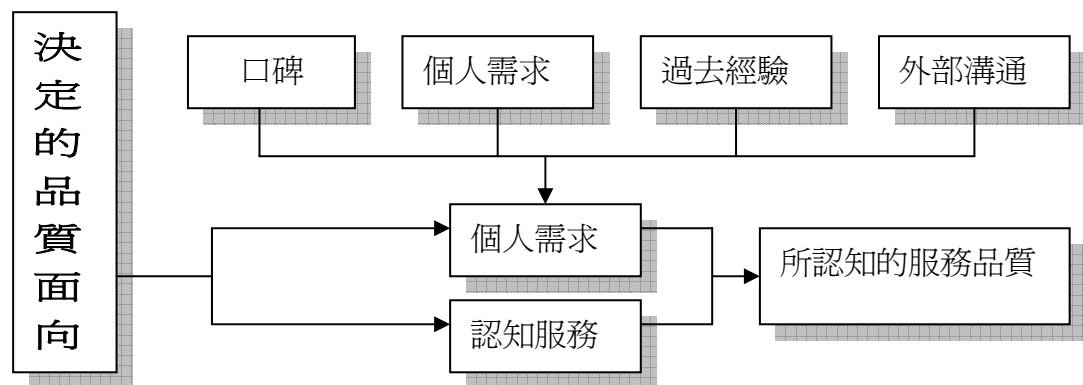


圖 2-2 服務品質面向與服務品質架構

資料來源：Parasuraman et al.,1985；Fitzsimmons et al., 1998

貳、服務品質的面向

有關服務品質的測量原以服務滿意度為主（陳天佑，2004），為了能讓服務品質的意涵更具體地被測量，美國德州大學的 Parasuraman、Berry 與北卡羅來納州 Duke 大學的 Zeithaml 三人，在 1985 年綜合許多專家之意見，針對銀行、信用卡公司、長途電話公司與電器維修等四大服務業，進行深度訪談後，提出服務品質的概念性模式（model of service quality，簡稱 PZB 模型），並於行銷期刊中發表文章，致使服務品質研究風氣一時成為服務行銷、管理等領域強調之主題。爾後，Parasuraman 等三人再以焦點團體法討論出影響品質構面的主要因素，其中，共有十個決定品質的構面，分別是接近性（access）、溝通性

(communication)、勝任力 (competence)、禮貌 (courtesy)、信用 (credibility)、可靠度 (reliability)、反應力 (responsiveness)、安全性 (security)、有形性 (tangible) 及了解顧客 (understanding and knowing)。再者，以 Zeitham, Parasuraman 與 Berryz 三人 (1990) 的 PZB 模型中的五大要素為基礎，進一步發展出 22 個問項形成 SERVQUAL 量表，以期衡量服務之品質。此量表係第一個具系統性評估的服務品質量表，且極具信度與效度，其量表之內涵如下 (表 2-2 所示)：

表 2-2 SERVQUAL 量表

| 因素 | 服務屬性 |
|----------------------|--|
| 可信度 (reliability) | <ol style="list-style-type: none"> 1. 對服務接受者承諾都能即時完成。 2. 服務接受者遭遇問題時，都能盡力協助解決。 3. 組織是可信賴的。 4. 在答應服務接受者的時限內，提供服務。 5. 保持紀錄的正確性。 |
| 保證性 (assurance) | <ol style="list-style-type: none"> 6. 服務提供者行為會建立服務接受者的信心。 7. 對組織提供的服務有安全感。 8. 服務提供者應該保持對服務接受者的禮貌性。 9. 服務提供者有充分的專業知識，以回應服務接受者問題。 |
| 即時性 (responsiveness) | <ol style="list-style-type: none"> 10. 對服務接受者提供詳盡的業務或服務說明。 11. 服務提供者應對服務接受者做迅速性的服務。 12. 服務提供者應有服務或幫助顧客的意願。 13. 服務提供者不會因太忙而疏於回應顧客。 |
| 同理心 (empathy) | <ol style="list-style-type: none"> 14. 組織會給予服務接受者特別性的注意。 15. 服務接受者的購買行為應具有便利性。 16. 服務提供者會給予服務接受者個別性的關照。 17. 組織會以服務接受者的利益為先。 18. 服務提供者應該了解服務接受者個別性的需求。 |
| 設備性 (tangible) | <ol style="list-style-type: none"> 19. 應有現代化的設備。 20. 應有吸引人的設施外觀。 21. 服務提供者應有整潔的服裝及外表。 22. 服務設施能與提供的服務相配合。 |

資料來源：江淑芳，2002；宋冀寧，2000；陳天佑，2004；盧安琪，2002；Parasuraman et al., 1988

此外，Zeithaml 等人（1990）後續亦提出品質測量指標，分別包括可近性、保證性、溝通、稱職、一致性、禮遇、缺點、耐久、同理、人性化、可靠性、有反應、時效性、安全、績效表現、有形的實體等，整理製表如下（表 2-3 所示）。

表 2-3 Zeithaml 服務品質面向

| 面 向 | 定 義 |
|----------------------|---|
| 可近性（accessibility） | 品質與服務很容易接近或取得 |
| 保證（assurance） | 工作人員都很友善、禮貌、體貼、有豐富知識 |
| 溝通（communication） | 使用服務接受者可聽懂的語言，告知服務接受者有關對產品與服務以及可能的改變的資訊 |
| 稱職（competence） | 工作人員擁有提供產品與服務之必要知識與技巧 |
| 一致性（conformity） | 產品與服務符合標準 |
| 禮遇（courtesy） | 工作人員對服務接受者是有禮，尊重和體貼的 |
| 缺點（deficiency） | 找出任何對服務接受者有不利影響的品質特徵 |
| 耐久（durability） | 績效表現、結果、成果不會很快消失 |
| 同理（empathy） | 工作人員展現對服務接受者的了解並提供個人化的關切 |
| 人性化（humaneness） | 以尊重服務接受者及其自我價值之方式提供產品與服務 |
| 可靠性（reliability） | 以可信賴和一致性方式提供產品與服務，即使是不同的服務接受者或是不同時間，仍以最少的變異提供 |
| 有反應的（responsiveness） | 員工在提供服務與產品的時間恰到好處 |
| 時效性（timeliness） | 在有限的時間下，達成所要求的品質 |
| 安全（security） | 是在一個安全的環境，沒有危險顧慮的狀況下提供品質與服務 |
| 績效表現（performance） | 產品與服務以原本預定的方式完成 |
| 有形的實體（tangibles） | 設備、設施、人員以及公共的器材等物理環境 |

資料來源：摘自 Zeithaml et al.,1990；施怡廷、梁慧雯譯；1997

另外，Martin（引自劉曉春譯，1999）提出 15 項指標，包括：方便、保證

度、溝通力、稱職、符合度、禮貌、缺失、持續性、同理心、人性化、績效、可信度、即時性、安全性、設備等。另外，由美國聯邦品質組織（Federal Quality Institute, 簡稱 FQI）所範定的品質要素中指出，品質績效（performance）的主要面向可分為：可信賴性、耐久性、一致性、有效性、適時性（引自施怡廷等譯，1997）；另外，有一些人群服務組織認定可近性、適時性、一致性、人性化、結果或成果等為重要的品質面向（引自施怡廷等譯，1997）。上述所有的要素中，不離產品與服務的特質、不離服務的提供者、亦不離產品或服務的品質與服務所使用的設備設施等。即便品質的面向十分多元，然而，其中的互斥性卻仍有待提昇。有些品質的面向在本質上可能並不相容，換言之，若提昇某一品質面向可能使另一品質面向受到牽制。例如，對案主的尊重即可能會影響到管理層面，人性化與一致性又幾乎不太相容；服務成果與服務可近性在幅原廣闊之地亦可能相互抵觸。Zeithaml 等人（引自趙善如譯，1999）透過對跨領域服務對象的觀點，決定各樣的品質面向，最後，將不同的品質面向刪減至五個主要要素，依其重要性分別是：可信度、即時性、保證度、同理心及設備，各品質面向的定義見下表（表 2-4）。其中，可信度的重要性佔 32%，換言之，服務的信賴與可靠性是品質面向中最為重要的，其次是即時性（佔 22%）、保證度（19%），最後為同理心（16%）與設備（11%）。

表 2-4 品質面向與定義

| 品質面向 | 定 義 |
|---------------------------|--|
| 可信度 (reliability) | 方案以信賴和一致性方式提供產品與服務，即使是不同的服務接受者或是不同時間，仍儘可能不要有太大差異。換言之，即要準時、正確無誤地在第一時間完成，且相關紀錄應無誤。 |
| 即時性 (responsiveness) 或回應性 | 方案適時地輸送服務，工作者在提供服務與產品的時間恰到好處。處遇過程的訊息精準 (accurate information on treatment)、敏捷迅速的服務 (prompt service)、對反映事項與問題不因太忙而疏於回應。 |
| 保證性 (assurance) | 信任服務提供者、工作者都很親切、友善、有禮、周到和具專業素養，且服務收費合理。 |
| 同理心 (empathy) | 工作者試著了解服務對象的需要，提供個別化、方便的關注，並回應特別性的需求。 |
| 設備性 (facilities) 或有形性 | 適合地提供方案所需的設施、設備、人員與公共器材等物理環境。 |

資料來源：引自施怡廷等譯，1997

透過上述各品質層面的說明，可進一步用以檢測在身心障礙者就業過程中，其服務品質的實質意涵。Martin 與 Kettner (1996) 所提的品質績效評量類型中，其中的一種方法即以服務品質為重點，並運用相關紀錄成為評判的基準，具體的步驟包括選擇要使用的品質層面 (例如，選以可信度、即時性、保證性與同理心、設備中的幾個為欲達成的指標)、將品質層面與社會服務方案特色連結 (例如，第一次來電即可找到服務提供者即反應了即時性，這代表著服務品質的明確與具體化)，再將品質層面轉成輸出績效評量，使能以績效評量方式加以評估之。

參、服務品質的缺口

Parasuraman 等人 (1985) 提出一套解釋服務品質無法滿足顧客需求的原因的服務品質模式 (如圖 2-4)，並於 1988 年加以擴展。依據該模式的解釋，顧客

對服務品質的期待，受到個人需求、過去經驗與口碑的影響，但是服務接受者對服務品質的期待與認知的差距（差距五）才會造成對機構服務品質的不滿，此五大缺口分別是：

- 一、管理者對服務接受者期望認知不足（缺口一）：
 - （一）管理者與服務接受者直接互動的程度；
 - （二）管理者與其部屬相互溝通的程度；
 - （三）太多的管理階層；以及
 - （四）管理者有多麼地重視服務接受者給予服務員人員的資訊。
- 二、服務設定的標準不符合服務接受者的期望（缺口二）：
 - （一）管理者願意投入多少的資源，以提昇服務品質；
 - （二）管理者對達到高服務品質的認知；
 - （三）標準化的服務程序；以及
 - （四）對服務品質的承諾。
- 三、提供的服務未達到設定的標準（缺口三）：
 - （一）團隊合作的程度；
 - （二）服務提供者在工作勝任上能發揮的程度；
 - （三）技術與設備配合的程度；以及
 - （四）對服務過程的控制程度及績效衡量的指標。
- 四、對服務接受者的宣傳超過實質的服務內容（缺口四）：
 - （一）水平的溝通；及
 - （二）過度承諾傾向。
- 五、服務接受者對服務的期望與服務的認知間有差距（缺口五）

透過上述 Parasuraman 等人（1985）所提出的服務品質缺口，可用以解釋服務過程所出現的服務落差，而其中，特別以差距五突顯出服務接受者對服務認知

與服務期待的差距，致使服務接受者對服務品質產生失望。而在身心障礙者社區化支持性就業所提供的服務中，其中的組織係指承辦服務的單位，而服務接受者正是接受服務的身心障礙者、家人與雇主，其對整體服務的觀感、認知等，亦有必要透過本研究加以釐清指出服務的缺口所在。

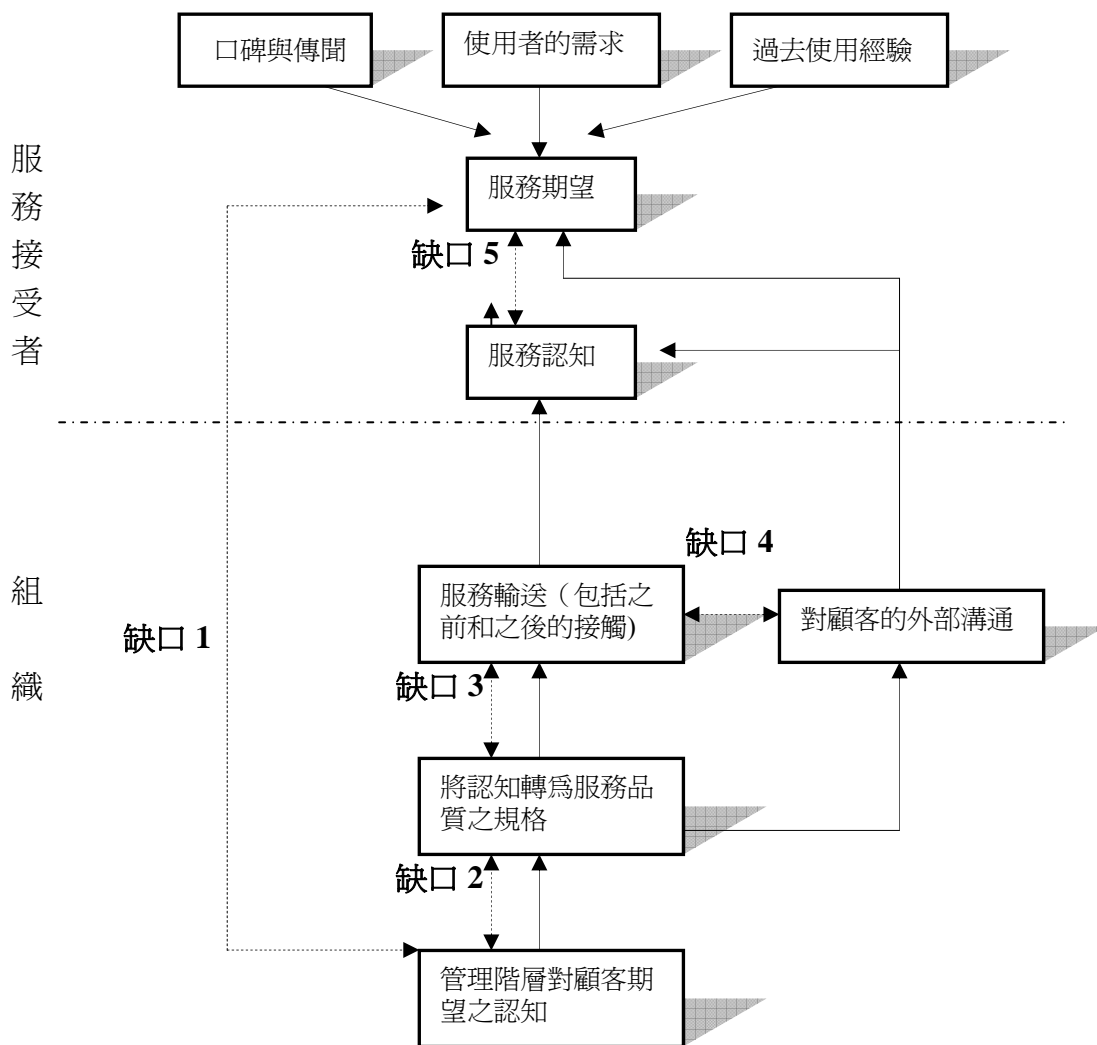


圖 2-3 服務品質缺口模型

資料來源：Parasuraman et al.,1985

肆、從開放系統檢視社區化支持性就業的服務品質

一、一般服務的特色

服務是一個整體的歷程，應考量服務的屬性與特色，且在一般性服務的過程中，服務具有易消滅（perishability）、服務具異質性（heterogeneity）、服務具無形性（intangibility）、使用者可參與服務過程、由服務接受者決定市場的價錢、受服務提供者的影響大、衡量產出較困難、滿足使用者客製化（customiaztion）需求、服務的生產與消費不可分割（inseparability）等特性（翁崇雄，1993；陳天佑，2004；黃崇興主編，2005；Fitzsimmons & Fitzsimmons,1998；Parasuraman et al.,1985）。此等特點強化了服務是一個動態、多元運作的過程，其輸送過程中並非直線單向的思考。將一般性服務引入社會福利服務領域中，同樣應考量到服務本身具有的特質。

二、開放系統的服務觀點

Bertalanffy 在 1971 年提出一般系統理論，其主要假設係指人類社會是一個大系統，其中包含許多的次系統，系統與系統間具互動與互賴的特質，因此，部分系統的變動將影響整個系統的運行。系統係為一個大整體，因此部分的加總仍小於整體。換言之，整個系統無法被分割成獨立的片斷部分，而部分行為對整體的影響，亦取決於對其他部分所發生的作用。部分間相互連結且彼此依存，以致任何簡單的因果分析將會歪曲其真相，而非說明真相。單一部分的改變會導致所有部分的變化，以及系統本身的改變；更不可能將部分作簡單的線性相加來理解整體（吳芝儀、李奉儒譯，1995）。

在系統理論的思維下，服務過程不僅關注接受服務者本身，且服務過程亦非單一線性的考量，而是一系統運作的歷程（如圖 2-2 所示）。Fitzsimmons 等（1998）由系統的概念延申，提出「開放系統的服務觀點」（黃崇興主編，2005；Fitzsimmons

et al.,1998)，是運用系統輸入與輸出的觀點，從案主的投入（input）與服務過程的轉化（throughput），最後產出（output）具有一定滿意程度之成果。此一系統觀點中各個程序是環環相扣，以服務經營管理的層面而言，服務提供者係要控制服務的過程、顧及案主的需求、依照需求修正服務管理內涵並定義服務的標準，同時，依服務人員的知能提供服務策略，並不斷評估服務的過程與成果。此一過程是不斷的循環進行的，以期回應服務承辦單位的獨特性，周延考量服務管理的效度。因此，在社會服務「服務過程即是產品」的特色下，及面對案主獨特服務需求的前提下，服務品質即要採取多面向標準來加以衡量，此益突顯檢核社會服務品質之重要性。

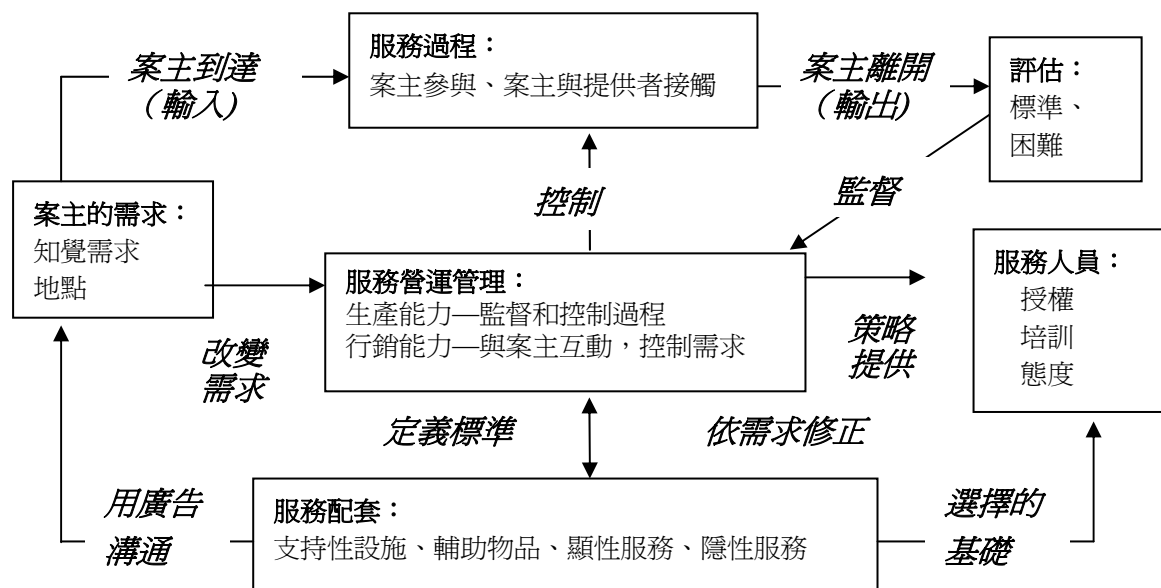


圖 2-4 服務的開放系統觀點

資料來源：Fitzsimmons et al.,1998

身心障礙者支持性就業服務輸送的背後，因具有上述易消滅、異質性、無形性、使用者參與、不易衡量產出等特性，其中，雖然服務費用並非由身心障礙者本人支付，但服務承辦單位透過服務方案與績效再申請政府單位委託或補助，更應強化過程中服務輸送的合宜性，才能使服務品質受到肯定。而整體服務的過程中，服務係一動態歷程的運作，應從系統觀點的輸入、轉化與輸出，來評判服務產出的結果，而運用在社區化支持性就業方面，可說明如下：

（一）案主由開案至結案過程中服務

此一階段即要掌握身心障礙者一開始來申請求助至結束服務的歷程，而該歷程中包含了案主參與，以及案主與服務提供者的接觸，而終至服務結束的整體歷程。結案後係要以評估的方式，來了解服務的整體成效。

（二）回應案主的需要，並發揮服務提經營管理的內涵

其中，要連結案主的需求及其接受服務的地點考量，而對於服務過程中的經營管理，首重生產能力與行銷能力，前者係指監督和控制的過程，而後者旨在強調應與案主互動了解案主的需求，而提供服務的單位中，應做到對工作人員適切授權、培訓，並強化工作人員的態度。總體而言，服務的歷程係要關照到單位內人事管理，以利發揮最佳的處遇回應，而過程中要透過監督的方式，檢視服務管理，修正服務標準規則以提昇服務品質。

（三）論及整體的服務配套內容，再與前述二者相扣連

開放系統下的服務配套觀點（service package），主要包括與前述的案主需求、服務的經營管理以及提供服務的人員等環節相呼應，此外，服務配套係包含支持性設施（supporting facility）、輔助物品（facilitating goods）、顯性服務（explicit services）與隱性服務（implicit services）等面向，分別說明如下：

- 1、支持性設施：指提供服務前，實體資源必須備妥的設施，包含地點、內部裝修、支援設備、建築適當性、設施布局。

- 2、輔助物品：指購買性或消費性的物質，或是提供給服務使用者的有形物品或無形服務，此等物品應考量到一致性、數量與可選擇性。
- 3、顯性服務：可從外表立即察覺且是服務本身所創造的利益，但與服務人員之培訓與教育背景經驗、全面性、穩定性、便利性等層面有關連。
- 4、隱性服務：服務接受者對此部分的認知感覺較弱，例如，服務態度、氣氛、等候時間、舒適感、保密性與安全感、便利性。

依據上述對服務配套的說明，本研究進一步引用至身心障礙者社區化支持性就業之服務領域，整理如下：

- 1、支持性設施：運用在身心障礙者社區化支持性就業方面，先就地點而言，係指承辦單位座落的位置、接受服務者可否運用大眾交通工具抵達；機構內部裝修是否具無障礙設施設備；支援設備上是否具有電腦、等候用沙發及交通車等；建築適當性考量整體建築的無障礙設計、身心障礙者的停車空間、空間隔音等；設施布局應留意到服務的交通動線。
- 2、輔助物品：在提供社區化支持性就業過程中，輔助物品所指的是給予的物品或服務是一致的；且在服務的數量、次數上是清楚明確的，同時能有如不同性別的服務提供者來提供服務，並能有不同的公開的工作機會供選擇。
- 3、顯性服務：在社區化支持性就業中，對身心障礙者而言，從外表立即能察覺服務本身所得之利益，主要即是能否獲得工作。而其中，關切到服務人員之專業訓練背景及教育培訓經驗；且身心障礙者接受此服務可與以前非支持性就業或公立機構所推介的一般性就業做比較；另外，在穩定性方面，關係到服務提供者是否準時、缺席；而便利性又攸關工作過程遇有臨時狀況，可否聯絡上服務提供者等。
- 4、隱性服務：在社區化支持性就業服務過程中，牽涉到服務提供者的服務態度；等候服務的時間、等候工作機會的時間；會談過程的保密性與安全感；停車的便利性等。

綜合上述，研究者考量身心障礙者社區化支持性就業服務，並非單一、切割式的片斷服務，因此，有必要以整體、全面、開放的觀點來加以檢視，運用系統性的宏觀脈絡，檢視身心障礙者自進入服務歷程，至離開服務的整體運作。而系統觀點中所強調的投入、轉化與產出，正能吻合服務的歷程，因此，此一動態的系統架構成爲研究者檢視整體服務之基礎，從中了解自開案至結案歷程中，機構的經營管理及其與整體服配套之連結，以釐清服務品質的各環節。

三、服務開放系統下的服務品質

由 Parasuraman 等人（1985）所論及之服務品質受到服務接受者的期望與實際服務二者的落差所影響，此一結果關乎案主在服務過程所接受到的服務，以及最後離開服務時所進行之系統性評估以切確了解。但爲進一步解釋服務品質的面向，因此，本研究整理 PZB 模型中的五大要素、Zeitham 等人（1990）論點、Martin（1993）論述及由美國聯邦品質組織（引自施怡廷等譯，1997）等內涵，運用在身心障礙者社區化支持性就業服務時，研究者整理可能的服務品質意涵如下：

（一）服務的可信度（reliability）

- 1、服務人員答應身心障礙者的事都能即時完成；
- 2、服務單位對身心障礙者的問題能迅速回應與解決；
- 3、身心障礙者遭遇問題時，服務人員都能協助其解決；
- 4、身心障礙者會信賴承辦單位的服務；
- 5、服務人員會在答應的時限之內提供服務；
- 6、曾經告訴過服務人員的事不會被記錯搞混；
- 7、服務人員會定期了解身心障礙者的近況；以及
- 8、服務人員會定期更新正確紀錄並完善建檔。

（二）服務的保證性（assurance）

- 1、服務人員會讓身心障礙者覺得以後在工作上會更有信心；
- 2、服務承辦單位所提供的服務讓身心障礙者覺得很放心；
- 3、服務承辦單位提供給身心障礙者的服務具有安全感；
- 4、服務人員在服務過程中對身心障礙者是有禮貌；
- 5、服務人員對身心障礙者的服務態度是很客氣的；
- 6、服務人員有充分的專業知識，能回應身心障礙者的問題；
- 7、服務人員會和身心障礙者及其家屬、雇主討論其個人就業的問題；
- 8、服務人員會為身心障礙者訂定一套協助其就業的計畫；以及
- 9、服務人員介紹給身心障礙者的工作機會正是其所希望的。

（三）服務的即時性（responsiveness）

- 1、服務人員對身心障礙者即將要前往的新工作內涵會詳盡說明；
- 2、服務人員會清楚告訴身心障礙者，即將要前往的工作可能遭遇的困難；
- 3、服務人員對身心障礙者所提出的問題會清楚的回答；
- 4、服務人員會迅速達成身心障礙者的要求；
- 5、服務人員很樂意的幫身心障礙者處理問題；
- 6、服務人員有意願協助身心障礙者遭遇的各種狀況；
- 7、服務人員固定一段時間內會與身心障礙者聯絡一次；
- 8、服務人員了解身心障礙者的近況；以及
- 9、服務人員不因為工作忙碌而忘記處理身心障礙者的事情。

（四）服務的同理心（empathy）

- 1、服務提供者應該了解身心障礙者個別性的需求；
- 2、服務承辦單位會給予身心障礙者個別性的服務；

- 3、身心障礙者的前來接受服務是具便利性；以及
- 4、服務承辦單位對開案的身心障礙者利益會優先考量。

(五) 服務的設備性 (tangible)

- 1、服務承辦單位具有無障礙設備；
- 2、服務承辦單位有專屬的接待空間且運用空間討論我個人的問題；
- 3、服務承辦單位具容易辨識的外觀與指標；
- 4、服務承辦單位之設備足夠，如電話、電腦連線等；
- 5、服務承辦單位具專屬介紹單位的網站；
- 6、服務承辦單位會在網路刊載事求人、人求事的訊息；以及
- 7、服務人員穿著打扮具專業形象。

四、服務開放系統下的服務品質缺口

本研究藉由服務品質缺口模式的探討，運用在身心障礙者支持性就業方案之上，此五大缺口分別是：

(一) 機構管理者對身心障礙者期望認知不足 (缺口一)：

- 1、機構管理者與身心障礙者者直接互動的程度；機構管理者與其部屬相互溝通的程度；
- 2、服務過程中有太多的管理階層；以及
- 3、與身心障礙者接觸的服務員所提供的資訊，受到管理者重視的程度。

(二) 服務設定的標準不符合身心障礙者的期望 (缺口二)：

- 1、機構管理者願意投入以提昇服務品質的資源多寡；
- 2、機構管理者對達到服務品質的可行性認知；
- 3、標準化的服務程序；以及
- 4、對服務品質的承諾。

(三) 提供的服務未達到設定的標準 (缺口三):

- 1、團隊合作的程度；
- 2、服務提供者在工作勝任上發揮的程度；
- 3、技術與設備配合的程度；以及
- 4、對服務過程的控制程度及績效衡量指標。

(四) 對服務接受者的宣傳超過實質的服務內容 (缺口四):

- 1、水平的溝通；及
- 2、過度承諾傾向。

(五) 顧客對服務的期望與對服務的認知間有差距 (缺口五)

本研究以此五大缺口檢視社區化支持性就業服務品質的現況，包括其認為服務機構管理者的看法、直接與其互動程度、與其部屬溝通程度、管理階層現況、服務員所提供的資訊受到管理者重視的程度等；社區化支持性就業服務設定的標準是否符合身心障礙者的期望，如機構管理者投入的資源多寡、機構管理者對達到服務品質的可行性認知、標準化服務程序、機構對服務品質的承諾；而提供的支持性就業服務是否達到所設定的標準，如服務提供者的團隊合作程度、服務提供者工作知能發揮程度、服務提供者的技術與其設備配合程度、對服務過程的控制程度及績效衡量指標；再者，有關對服務接受者的宣傳是否超過實質服務內容，則要關切到水平的溝通與是否過度承諾等問題；最後，再檢視身心障礙者對服務期望與服務認知間是否有差距。

第四節 社區化支持性就業服務品質指標之探討

壹、服務品質指標的意義

一、指標與服務指標的定義

依據教育部國語辭典指出，所謂的「指標」係指用以標明方向、定點、數量等標示（教育部國語辭典，1998）；另外，教育部國語辭典簡編本（2000）指出，指標為「以可觀察或測量的現象，作為另一無法測量事物的情況或屬性的指示。例如，工業化程度高低，可運用汽車產量作為衡量，所以汽車產量就是工業化的指標」。Lenmann（引自林雨菁，2001）指稱，所謂的「指標」，係為一面旗幟，用以將不同品質之間依照其性質區隔與定位。總而言之，指標（indicator）本身不是一個測量工具，使用者必須另外去發展這些內容，使指標宣示的意義發生作用或獲得結果，所以使用者必須視實際情況作調整，以進一步界定其範圍及適用之標準（standard）或準則（criteria）。

而本研究所指的「服務品質指標」，亦是要運用以可觀察或測量的標示物，彌補因服務的易消滅、不易衡量產出性及其無形性等特質，以達到服務應具的一定程度，以符合服務結果應有一致與一定的要求。

二、對服務品質指標的反省

服務結果的一致要求，係要由誰來範定之，是研究者關心的第一個問題。Pillinger(2001)對品質的分析中首先提出，歐盟國家對社會公共服務(social public services)的品質認定，係要由服務的提供者、服務的使用者、服務的管理者等人，提出對服務標準的不同期待，並象用多元的服務標準來達成共識。Pillinger(2001)更倡議，所謂的服務品質應由「品質團體」(quality group)共同來決定，即服務的使用者或其父母、工作人員及管理人員等團隊成員，一起來發展具共識

的標準，以避免因為站在國家標準的立場上，可能較強調經費支出後的效能（efficiency）及其成本效率（cost effectiveness）之觀點。

此外，指標來自預估目標的期待，此架構是否容易犧牲個殊性與非數字性的內容。依 Mitchell 與 Sloper（2003）論及英國為了改善兒童服務的品質與一致性，因此，設立適切的績效指標或標準，使服務得以被評估，並提供地方政府參考。而此等指標是通常是由績效預估的架構而來（performance assessment framework），並聚焦在品質的保護（quality protects）之上。其中，共包含了 19 個兒童服務的績效指標及 15 個特殊品質保護的指標，地方政府據此可進行管理行動計劃（Management Action Plans，簡稱 MAPs），來評估績效表現。而管理行動計劃的目標即是要去檢視並進一步發展出未來性的指標，其所遭遇到的問題在於，大部分指標都立基於客觀且易被辨識的服務輸送變遷中，且是以數字為主（numerically-based）的服務成效之上，而不是以高特殊性，且由服務使用者及其家人所定義的服務品質指標為主。而 1990 年代，Bradley（1990）也注意到這些問題，因為，此等有形的產出是較容易被測量之。

貳、服務品質指標在其他領域的運用

其他相關領域運用服務品質之情形十分廣泛，DeLone 與 McLean 在 1992 年（引自鄭貴真，2004）曾對 180 篇資訊服務品質之研究進行討論，其研究結果指出，資訊系統品質包括六大構面，分別是系統品質（system quality）、資訊品質（information quality）、使用者滿意（user satisfaction）、系統使用（system use）、個別影響（individual impact）及組織影響（organizational impact）；且該研究進一步在 2003 年提出資訊系統效能的評量修正之道，其指出除了應考量系統品質（即指衡量資訊系統處理效能本身）以及資訊品質（衡量資訊系統的產生）外，更應該考量服務品質，因為這三個構面均會影響使用者的滿意度與其使用意願。

此外，英國新的國家健康保險制度（The new NHS）強調，應以現代、可靠與第一等的服務為目標，此一目標係在改善健康服務品質的重要性（Mitchell et al., 2003）。在此前題下，健康服務品質期待建立一個中央與地方均可運用的一致性標準，並針對方案建立可被測量的機制，以展現績效指標。其依據疾病面向，分別對心理健康（mental health）、冠狀動脈心臟病（coronary heart disease）、年長老人的問題（older People）與糖尿病（diabetes）等四大問題層面加以區隔，並另外加入與兒童有關的國家服務發展架構（其中亦含括身心障礙兒童與慢性疾病的兒童服務）。然而，此過程中遇到的一大難點是一要測得什麼標的且由誰來認定這些標準（What does one measure and who defines these standards）是極具困難且被受爭議（引自 Mitchell et al., 2003）。

另就國內的通信服務業而言，固定通信業已於民國 88 年訂定出規範客戶服務品質之項目與指標，其中，具體指標係指服務供裝時程、接續完成率、每年障礙次數、障礙修復時間、專線申裝移日程、出帳正確率、客戶滿意度等。同時，並已列出評核之方式，係先由經營者依所規定之服務品質指標自我評核，並於限期內回報；再由經營者自評及客戶滿意度委外評比之結果進行複評。而國內近年來特別投入對醫療品質之相關要求，以民國 94 中央健康保險局所建構之專業醫療服務品質指標為例，係經與醫院、西醫基層、牙醫及中醫總額部門的醫界代表協商，就普遍性及可行性高之項目加以臚列達成共識，其中，包括下列幾項標準，其一，為醫院總額方面之指標方面，包括藥袋標示藥品名稱及使用說明、一般門診掛號費用、門診慢性病開立慢性病連續處方箋百分比；其二，係有關西醫基層總額之指標，包括注射劑使用率、門診上呼吸道感染病人複診率、門診用藥日數重複率；再者，有關中醫門診總額之指標，計有七日內處方用藥日數重複 2 日以上比率、中醫重複就診率；最後，在牙醫門診總額方面，以牙齒填補二年保存率及根管治療一年完成率為主。

整體而言，前述服務業所運用的品質指標，多以有形的、收費性的服務為主，並強調其達成率、服務品質與使用者滿意度等標準，但是，這樣的標準與身心障礙者就業服務相較，身心障礙者的就業服務多非以服務使用者直接付費的方式，同時，所檢測的標準是以就業率為主，二者的情況無法相提並論，若僅以前述文獻所提到的服務業品質指標，恐難吻合身心障礙者社區化支持性就業的特殊性，因此，在建構身心障礙者社區化支持性就業的服務品質指標時，更應考量到此等人口群及此項服務的特殊性。

參、美國身心障礙者支持性就業服務指標的建置

Boles 及 Bellamy 等人（引自林千惠等譯，1998）在 1984 年發展了一份「特別化訓練方案執行檢核表」（the specialized training program model implementation check list），以搭配其所提出的「結構性就業模式」。而 Bellamy 及同事隨後在 1988 年提出了另一份 1984 年「特別化訓練方案執行檢核表」的改良版，稱之為「支持性工作執行檢核表」（supported jobs implementation checklist）。在此份檢核表中分為五大項目、11 項責任與 38 個任務的內容，用以檢核支持性工作執行的內涵，如表 2-5、表 2-5a 所示。

表 2-5 支持性工作執行檢核表

| 完成項目 | 任 務 |
|-------------------------|---|
| 一、有薪給的工作與工作機會的取得 | |
| (一)工作安排與合約簽訂 | <ol style="list-style-type: none"> 1.潛在雇主資格認定 2.工作需要的商議與設定 3.雇主與就輔員達成共識 |
| (二)工作機會的取得與保留 | <ol style="list-style-type: none"> 1.設計促進與雇主關係計劃 2.執行計畫 3.評量計劃執行成效 |
| 二、工作需求之謀合 | |
| (一)整合工作表現 | <ol style="list-style-type: none"> 1.完成工作分析 2.記錄案主工作表現 |
| (二)執行工作 | <ol style="list-style-type: none"> 1.案主工作訓練 2.工作技能保留 |
| 三、案主與一般工作人員的互動 | |
| (一)確認雙方互動機會 | <ol style="list-style-type: none"> 1.由物理及社會環境雙層面系統地分析各種互動機會 2.發展 / 強化物理環境中之互動機會 3.發展 / 強化社會環境中之互動機會 |
| (二)雙方互動完成 | <ol style="list-style-type: none"> 1.統合機會之分析 2.訓練 / 協助案主進行統合活動 |
| 四、服務協調完畢 | |
| (一)案主被正式錄用 | <ol style="list-style-type: none"> 1.徵試與錄用手續之辦理 2.案主之篩選 3.案主特質與工作需求符合 4.職前作業就緒 |
| (二)提供案主服務 | <ol style="list-style-type: none"> 1.個別化職訓方案設計 2.長短程訓練目標及相關服務確立 3.個別化職訓方案設計完成 4.就業分工過程設計與執行 |

表 2-5a 支持性工作執行檢核表（續）

| | |
|-----------------------|-----------------|
| 五、機構提供持續性協助之能力 | |
| (一)確立機構提供持續性協助之能力 | |
| | 1.機構立案 |
| | 2.經費提案 |
| | 3.辦公室組織 |
| | 4.預算系統建立 |
| | 5.人員任用制度建立 |
| | 6.機構評量系統建立 |
| | 7.其他相關政策建立 |
| (二)機構能力之維持 | |
| | 1.董事會、行政、及立案之維持 |
| | 2.人事任用制度之維持 |
| | 3.機構評量系統之維持 |
| | 4.其他相關政策之維持 |
| | 5.預算系統之維持 |
| | 6.財源開發以確保收支平衡 |
| (三)執行機構目標 | |
| | 1.支持性服務的持續改善 |
| | 2.機構常態運作之維持 |

資料來源：Boles & Bellamy,1984，引自林千惠等譯，1998

另外，在猶他州支持性就業專案執行檢核表中（ the Utah supported employment project implementation checklist ），係由 McDonnell 等人在 1986 年所發展的。其中，評量表共計有 14 項行項目（ components ）及 18 個執行重點（ procedural requirements ），此表係由當時的各種支持性就業模式及其實施運作的過程整理而來，並建議以 3 點量表計分方式實施自評，若已達到標準給 2 分，朝標準進步中給 1 分，未達標準給 0 分，可於每季自行評估使用之。其內容可由表 2-6、表 2-6a 詳加以了解：

表 2-6 猶他州支持性就業專案執行檢核表

| 項 目 | 執 行 重 點 |
|-------------|--|
| 一、個別化方案 | 1.為每一案主制訂個別職訓目標，這些目標可包括就業安置、工作時數、與一般員工互動機會等。參與設計個別化職訓方案者包括案主本人、監護人、就業輔導員、生活輔導員、及廠商代表等。 |
| 二、案主評量及工作匹配 | 1.評量案主在社交、溝通、學科、體能、個人衛生、及社區行動等能力。 2.對工作項目及需求加以描述。 3.將工作需求與案主能力加以配對。 |
| 三、工作分析 | 1.分析各項工作需求，如動作反應、環境提示、速度要求、品質要求、偶發事件等。 |
| 四、設計訓練方案 | 1.書面訓練方案之設計，內容包括對工作過程之工作分析、特定反應提示及遞減系統、糾正回饋、增強回饋、工作表現評量與記錄等。 |
| 五、訓練成效評估 | 1.逐日記錄案主之工作表現 2.若在 10 天內案主工作表現沒有進展，則進行工作調整計劃。 |
| 六、指導者觀察訓練過程 | 1.指導者對就業輔導員執行訓練方案之能力進行考核。 |

表 2-6a 猶他州支持性就業專案執行檢核表（續）

| |
|---|
| 七、機構主管 1.機構主管建立支持性就業服務檢核標準。 |
| 八、非營利性質 1.向政府立案為非營利事業機構 |
| 九、工廠許可 1.向政府主管部門領取職訓或庇護工廠執行許可。 |
| 十、正式市場開發計劃 1.機構發展正式市場開發計劃，有計劃地幫助案主就業。 |
| 十一、正式服務合同 1.機構與案主簽訂合同，合同內容包括立約雙方在就業安置、技能訓練、及後續服務上之責任。 |
| 十二、正式會計過程 1.會計過程包括對收入、支出及所得稅扣繳情況之紀錄。 |
| 十三、標準工作流程敘述 1.對機構人員，如：主管、工作開發者、就輔員之職司清楚劃分並詳加敘述。 |
| 十四、每週工作會報 1.每週舉行工作會報，詳細說明每位案狀況，（即：薪資、工作時數、訓練成效、社區統合成果等），及工作人員表現（如：工作開發進展、雇主滿意程度、與家屬連繫、行政管理、與財務狀況等之報告）。 |

資料來源：引自林千惠等譯，1998

再者，Nisbet 及 Callahan（引自林幸台等譯，1994）針對影響支持性就業品質的因素發展出一份評量，評量內容共計三個層面 21 項內容，包含：（一）行政管理部分，（二）工作媒合及工作開發部分，（三）工作訓練與持續協助部分。並鼓勵就業輔導員在提供持續性協助時，應將服務範圍拓及案主所有的生活內容。其要重內容包括如下（表 2-7 所示）：

表 2-7 支持性就業服務評估之重點項目

| |
|--|
| <p>一、行政管理方面</p> <ul style="list-style-type: none">(一) 機構之哲學或目標(二) 機構行政管理(三) 經費管理(四) 形象提昇及公共關係(五) 與教育單位的協調配合(六) 有效使用社區資源(七) 與雇主間之良性互動(八) 有效運用就業輔導員進行工作開發與職業訓練 |
| <p>二、工作媒合及工作開發方面</p> <ul style="list-style-type: none">(一) 案主篩選過程(二) 個別化工作匹配：案主與家長參與(三) 善用就業機會開發策略(四) 薪資給付方式多樣化(五) 工作地點之開發以能提昇殘障工作者形象為原則(六) 選擇互動機會頻繁的一般工作場所(七) 開發具有品質的工作 |
| <p>三、工作訓練及持續協助方面</p> <ul style="list-style-type: none">(一) 利用生態評量及工作分析(二) 利用系統化教學(三) 善用輔助工具或特別技術(四) 與就業非相關生活技能的協調(五) 強調社會及溝通技能(六) 配合持續協助 |

資料來源：引自林千惠等譯，1998

最後，透過計劃過程評鑑中，研究者應考慮到是執行計畫時的範圍和服務方式（引自林千惠等譯，1998）。在支持性就業中，所謂的過程評鑑即是指要鑑定出與支持性就業相關的部分，同時設定標準來判定某一特定的支持性就業計劃是否符合這些標準。因此，運用執行程度（the degree of implementation 簡稱 DOI），測量支持性就業的執行情形，是個不錯的工具（如表 2-8、表 2-8a 所列之 26 項計劃活動），而其中係包含社區調查和工作分析、工作媒合、工作安置、工作維持，以及相關的工作服務／機構間的協調。

表 2-8 支持性就業計劃執行程度表

| |
|---|
| <p>一、社區調查和工作分析</p> <p>(一) 作社區調查以探索可能有的工作</p> <p>(二) 列出願意或不願意雇用障礙者的商家名單</p> <p>(三) 有雇主證實的工作介紹說明</p> <p>(四) 作工作分析（包括工作現場情況）</p> <p>(五) 找出與此工作有關的工作表現技能，包括性要的工作調整方式</p> <p>(六) 找出與此工作相關的社會人際關係技巧工作媒合</p> <p>(七) 用標準化職業評量工具來評鑑工作表現技能</p> <p>(八) 用標準化測驗來評鑑社會人際關係技巧</p> <p>(九) 在工作現場觀察工作表現和其社會人際關係技巧</p> <p>(十) 以標的就業者的長處和短處來配合工作安置作媒合與否的決定</p> <p>說明</p> <p>1. 「標準化」係指工具的使用要按一定的程序，而且有效度和信度統計資料的報告。</p> <p>2. 本項目旨在以就業者的長處和短處作工作媒合，以供計劃決定參加。本項目非說明某人沒有工作能力或不會找到工作。</p> |
|---|

表 2-8a 支持性就業計劃執行程度表（續）

二、工作安置（指最初六個月，工作維持期以前）

- （一）評量案主表現以決定訓練需要
- （二）運用行為管理策略
- （三）重新調配工作以適應案主技能
- （四）從現場工作訓練中設計如何使案主的工作表現能合格
- （五）為工作維持期設計支持性服務方式
- （六）從案主的雇主 / 上司的工作表現和與同事的社會人際關係
- （七）從每月的觀察中比較案主的工作表現和與同事的社會人際關係
- （八）工作安置期以後從案主的雇主 / 上司的工作表現評鑑中得到回饋
- （九）針對雇主 / 上司的期望而工作現場訓練
- （十）每年以標準化的職業評量工具評量案主的社會人際關係技巧與工作服務 / 機構間相關的協調
- （十一）每年以標準化的測驗評量案主的社會人際關係技巧與工作服務 / 機構間相關的協調
- （十二）找出提供就業服務的當地機構
- （十三）在目前已有工作安置的機構找出能繼續提供工作機會之就業服務
- （十四）找出可以提供與就業相關服務的機構
- （十五）在目前已有工作安置的每一機構找出其能繼續提供工作機會之就相關服務
- （十六）修訂個別復健計劃，列入機構合作觀點以便從長期就業來進行個案管理

資料來源：引自林千惠等譯，1998

整體而言，四個支持性就業服務的參考指標中，均係達成支持性就業為前題，以利檢核該服務過程中應有的工作重點與任務。首先，在支持性工作執行檢核表所論及的內容，旨在針對支持性就業提供的過程，逐一檢核每項服務的達成度，並針對有薪給的工作與工作機會的取得加以檢核，用以了解工作安排與合約

簽訂、工作機會的取得與保留；完成工作需求之媒合，以評定工作表現及案主執行工作的狀況；再者，案主與廠內一般工作人員的互動亦十分重要，能用以了解案主與其他人互動的機會與情形；並要完成服務協調的工作，促使案主被正式雇用，以利後續提供案主服務；最後，由機構提供持續性的協助，其中，包含了確立機構提供持續性協助之能力、機構能力之維持與執行機構目標的確認等方面。

而猶他州支持性就業檢核表中，將內容細分成 14 項，並未像前述檢核表般加以區隔出不同的層面，但多論及服務過程中服務內容應達成之重點，如個別化方案、對案主評量及工作媒合、工作分析、設計訓練方案、訓練成效評估、指導者觀察訓練過程；以及服務的管理層面，如機構主管、機構性質、工廠許可、正式市場開發計劃、正式服務合約、正式會計過程、標準工作流程敘述與工作會報等。再者，在支持性就業服務評估之重點項目中，所論及之評估重可分成行政管理方面的議題，諸如機構內的理念、管理、對外關係等，以及工作媒合及工作開發方面有關案主來源、媒合、所受到的支持與福利照顧，與工作訓練及持續協助方面有關的分析、協助、協調等技術。最後，以支持性就業計劃執行程度表來測量支持性就業的執行情形，關切到社區調查和工作分析及工作安置二大重點。前者特別強調的是工作機會的探索與開發，並運用工具確認身心障礙者的需求；而後者係以適切安置及協助工作適應為主。

綜合四個檢核表後發現，這些表件各具特色且可清楚指出支持性就業應達成的目標與服務內容，然而，研究者亦發現，此等表件一則因定訂年代久矣，其均為八〇年代的支持性就業內涵，有待重新檢視以吻合國內發展生態的需要；其二，係可發現，此等檢核表對應達成的服務品質未詳加論述，亦未有進一步更細致之指標範定服務品質應達成的成效。研究者據此四個表件，將之整理並對照服務開放系統，分成對案主服務的層面、管控服務過程層面，及承辦單位服務提供三層面，以利後續分析。

肆、身心障礙者支持性就業運用品質指標的相關研究

近年來，運用服務品質指標在身心障礙者支持性就業上的文獻並不多見，本研究檢閱後，特別提出 Mitchell 等（2003）之研究，其研究是針對身心障礙孩童及其家長，在接受支持性服務後對整體服務品質指標的優先次序選擇；另外，以 Chan 等（2002）深入對香港支持性就業服務績效標準的建構，作為本研究建構服務品質指標的參考。此二份研究對本研究在指標建構上頗具引導性，因此，詳加描述其中內含如下：

一、接受支持性就業的孩童與家長對服務品質指標優先性之研究

Mitchell 等（2003）對身心障礙的孩童及其父母在使用不同支持服務時，其對接受服務的品質指標之優先抉擇為何？此研究分別透過探索、諮詢團體中的失能年輕人、父母及專家學者等，討論價值論點的優先次序。此一研究共設計出三份問卷，分別給 14,538 位父母、主要照顧者、失能的小孩或其兄弟姐妹填寫其所認定的價值類別，過程中共分出 1,300 類的服務，而各組別的指標分別如下：

（一）有關身心障礙者父母所認定之主要品質指標

1. 第一階段：在量化方面—有四個家長團體進行討論分享，勾勒出品質指標以利發展問卷。其中的二個團體為了拓展計畫的範圍，特別邀請亞裔的母親參與討論。最後將所有的服務分成十大類別以利後續加以選評，其內涵包括：

- （1） 財政的支持（financial support）；
- （2） 資訊與建議（advice and information）；
- （3） 有關設備、運輸或機動性的協助（equipment, transport or mobility aids）；
- （4） 多元機構照顧與協調整合（multi-agency care co-ordination）；
- （5） 學前教育（pre-school）；

- (6) 家事協助與家庭照顧或居家護理 (domestic help and home care /nursing) ;
- (7) 諮商 (counselling) ;
- (8) 支持團體 (support groups) ;
- (9) 喘息服務 (short breaks) ; 以及
- (10) 休閒活動與育樂 (leisure activities or play) 。

其中，每個團體進行腦力激盪後列出指標，再由家長由每一類別中選出必要的部分並簡要寫出，再由研究員加以整理。

2.第二階段：選用指標

經過討論後，有諸多的指標已被認定為相當重要但卻無法再被畫分到其他類別的情形時，這些指標即被稱為核心指標，這些指標包括：

- (1) 滿足孩童及其家庭的需要的；
- (2) 聆聽孩童及其家長二方面的聲音；
- (3) 尊敬地對待孩童及其家庭成員；
- (4) 服務提供者的知能及其訓練；
- (5) 樂於助人的服務提供者；以及
- (6) 服務過程尊重每一家庭的個別文化。

(二) 有關青少年方面所認定之主要品質指標

該研究在有關品質指標的認定上，另邀請青少年共同參與討論，並由青少年來選取指標，共舉辦二場次，分別為 6 人及 10 人參與的團體，在團體討論後界定出下述的四類指標：

- 1. 休閒及喘息方面；
- 2. 能有人和他談話且告知他訊息；
- 3. 提供個人或護理照顧服務；以及
- 4. 設備的提供方面。

另外，在核心指標方面，多強調服務提供者的態度與方法，包括：

1. 服務提供者要了解案主的疾病與障礙；
2. 服務提供者能了解如助協助及照顧案主；
3. 服務提供者能傾聽案主的聲音；
4. 服務提供者能考量案主的想法及注意到案主所說的內容；
5. 服務提供者能讓案主提問並詳加解釋說明；以及
6. 服務提供者允許案主自行做決定。

簡言之，Mitchell 等（2003）研究係對使用支持性就業服務後之服務接受者，共同討論認定服務過程中重要的服務面向與優先服務的價值，且切確做到以服務接受者的觀點，且再區分成服務直接受益者及間接受益者來檢視服務品質面向。其中，亦可明顯發現父母團體與青少年團體所關注之焦點有所不同，前者關切層面含括服務的設備、經費、服務協調整合、服務內涵等，且對於服務提供者的同理心有極高的期待。而青少年方面則較關心與自身連結且，且設備有形性高的層面。

二、香港對支持性就業服務績效標準的研究

Chan等（2002）對香港身心障礙者支持性就業服務績效呈現方式進行探討，其研究指出，1996到1997年間，僅有11.6%的精神障礙者成功推介就業，但1997至1998年間因積極辦理支持性就業，其推介就業率高達42.3%。此一過程中的重要改善因素，係因1999年香港社會福利署所發佈的新監督服務行政系統，即由「經費與服務一致」的機制（Funding and Service Agreements，簡稱FSA），由給付費用的社會福利署統籌，對接受委託之單位進行服務定義、服務績效表現與服務提供者義務之範定（service definition, performance standards and obligations），並進而訂出服務品質指標。

其中，有關服務品質標準（即Service Quality Standards，簡稱SQS）的部分，計有19題的題目，用以強調社會福利服務中的品質概念，並預估服務表現指標。此等題目係可歸為四個層面，即有關於訊息提供層面（provision of information）、服務管理層面（service management）、對服務接受者的服務層面（services offered to service recipients or clients），以及尊重服務接受者的權益（respect for their rights）。其中，訊息提供方面即是要明確界定服務的宗旨和目標，且運作形式應予公開；而服務管理層面係要有效管理資源，且管理方法應靈活變通、不斷創新及持續改善服務質素；再者，有關服務接受者的服務層面方面，則要透過鑑定並滿足服務使用者的特定需要；最後，在尊重服務接受者的權益上，即是要尊重服務使用者的權利。

香港的經驗，係基於對社會福利資助金系統（Social Welfare Subvention System）的檢討後，進一步改變社會福利機構經費的來源方式。即社會福利署自1999年起，採以服務績效監督的機制（Service Performance Monitoring System，簡稱SPMS）對提供服務績效的部門（service performance section），監測服務承諾提供狀況、服務標準及服務必要條件等內涵。其中，支持性就業（Supported Employment Service，簡稱SES）也是被監督的範疇之一，即服務提供者應遵守服務品質標準中所設立的服务原則及服務條件，換言之，只有服務品質能區辨服務的優劣。因此，自1985年香港支持性就業開辦，1997年成立支持性就業檢視團體（the working group on review of supported employment service），1999引入管理的方式提昇支持性就業服務，其中，所運用的管理機制包含對經費與服務一致的機制（Funding and Service Agreements，簡稱FSA）、服務績效監督的機制（Service Performance Monitoring System，簡稱SPMS）、有關服務品質標準的機制（即Service Quality Standards，簡稱SQS），以及支持性就業（Supported Employment Service，簡稱SES）的管理機制等。

然而，香港現有服務品質仍未彰顯，因其尚無法將此服務視為一種有「品質」的輸送過程，例如，在服務品質標準的機制中（SQS），雖要求每年應完成30%的精障者成功就業率（discharge rate），然而，社會福利署或服務提供者，均尚未對服務責信加以回應，亦未證明高推介率確實為服務接受者帶來了更好的服務品質。因此，在Chan等（2002）研究中指出，即把服務品質（service quality）、服務成果（service output），以及服務接受者的改善成果（service recipient outcomes）等層面加以區隔之，並基於下列假設而建構百分比最適模型（percentage of best fit model）

- （一）支持性就業服務接受者，較其他非支持性就業的服務接受者，獲得更好的服務；
- （二）支持性就業的服務方式更強調，不同服務輸送階段中服務接受者需求有所不同；
- （三）運用最適百分比模式可較清楚測量出某一類屬的服務接受者受服務後之績效；以及
- （四）最適百分比模式適合用在支持性就業上。

因此，對支持性就業而言，恐不易只以單一指標，將服務變化加以概念化分類，因身心障礙者在就業上具有不同的職業服務需求，所以，Chan等（2002）提出應以多元的方式來檢測服務品質，如服務接受者自我評估生活品質狀況，調查服務時間與接受服務者的類別，以運用最適百分比模式來設立服務品質指標，整理如下表2-9。

表2-9 支持性就業服務最適百分比模式

| 受服務時間 | 服務接受者的類別 社會心理功能程度 | |
|--------|--|--|
| | 高功能 —————> 低功能 | |
| 0-0.5年 | 績效標準1 | 績效標準2 |
| | 生活品質的測量要能針對新工作的要求加以調適 | 生活品質的測量要降低 |
| | 服務品質條件：身心障礙者在生活品質測量(QOL)，而中途退出的個案要在10%以下。 | 服務品質條件：20%的身心障礙者要達生活品質測量(QOL)，而中途退出的個案要在10%以下。 |
| 0.6-2年 | 績效標準3 | 績效標準4 |
| | 在QOL低分的部分更要加以改善，而且工作能力要顯著提昇 | 生活品質的測量與工作能力要有部分的改善 |
| | 服務品質條件：參加工作能力或支持性就業提昇者及身心障礙者，應提昇其50%以上的生活品質(QOL) | 服務品質條件：生活品質(QOL)要提昇20%，而中途退出的案件要低於20%。 |
| 2年以上 | 績效標準5 | 績效標準6 |
| | 由生活品質的測量來改善或維持最理想的情況，並由對身心障礙者執行系統性的改善計畫來達成 | 由生活品質的測量來改善或維持最理想的情況，並由對身心障礙者執行系統性的改善計畫來達成 |
| | 服務品質條件：由在工作能力或支持性就業模式提昇計畫中，失敗案例不超過10% | 服務品質條件：由在工作能力或支持性就業模式提昇計畫中，失敗案例不超過20% |

資料來源：Chan et al.,2002

好的績效監測系統會考量到，不同服務接受者的需求因外在環境不同而有所變遷（Berman, et al., 1997）。特別是像支持性就業可能是短暫或是有時限性的復健方案，會因期處於不同的期程有不同的需求，所以決不能只以單一的標準來

論述，也不能只從單一約略（snapshot）的成果來測量。因此，服務的歷程應讓服務接受者的成果隨著接受服務期程的不同而有所變化，服務的時間愈久，其品質成效應要愈佳。Chan等（2002）指出，隨著穩定而高服務的輸出，服務提供者應自我認定將有更好的服務品質，且此高服務成果要維持超過二年，因此要找出維持高品質服務的標準，讓強而有力的職業計畫能提昇案主的職業地位。

整體而言，確保品質的機制不能僅以服務接受者在服務結果後的一般性改變為依據，如滿意度、薪資、工作時間、工作天數等，應深入預估服務結果可能的改變才是更重要的判別機制，例如服務接受者在自我照顧功能、社會功能與生活品質的改變、維持與惡化等，此亦為職業復健更重要的目標。換言之，對於服務品質的確保，應測量服務接受者一段時間後狀態的改變，如過程與結果的滿足感，以及臨床及功能狀態的改變及生活健康品質的改變等（Berman, et al.,1997；Chan, et al.,2002）。惟目前的社區化就業服務少以標準化評量進行服務改善的指引，除了勞委會設製之「案主/後配對檢核表」略可了解服務接受者原有的能力與表現外，幾無滿足身心障礙者在服務階段達成時，足以參照服務接受者進步狀況之品質標準。

伍、支持性就業與就業生活品質

究竟，透過資源連結與協助，所予以身心障礙者之就業服務係要達成何種標的？國內的社區化就業服務目的，即在滿足身心障礙者個別化、專業化的就業服務，以協助其順利在社區中就業，俾提昇其生活品質與生命尊嚴（勞委會，2003a；勞委會，2003b；勞委會職訓局，2004a）。其中，所謂的達至生活品質與生命尊嚴所指為何，實有釐清的必要。Watlton（引自 Kiernan & Knutson,1990）論及職業生活品質之內涵如下，可作為身心障礙者就業後生活品質提昇的重要參考（表 2-10）：

表 2-10 職業生活品質的要素

| |
|---|
| 一、適當合理的酬勞 |
| 二、安全與健康的工作條件 (一) 合理的工時 (二) 最少風險的傷害與疾患 |
| 三、運用與發展人力潛能的立即機會 (一) 工作上之自主或主控 (二) 應用與學習更多的工作技能 (三) 獲知職業上工作之意義 (四) 獲知工作之全貌與工作之意義 (五) 參加工作規劃之機會 |
| 四、持續成長與獲得安全的機會 (一) 發展個人之潛能 (二) 未來運用個人知能的機會 (三) 得到升遷或改善的機會 (四) 在工作上或經濟收入上的安全感 |
| 五、職業機構之社會統合情形 (一) 免於偏見的自由 (二) 公平機會 (三) 職業流動率 (四) 支持性的工作夥伴 (五) 除了工作夥伴之外的社區意識 (六) 人際之間的坦承與開放 |
| 六、職業機構的守法作風 (一) 隱私權之維護 (二) 言論自由權之維護 (三) 法律平等權之維護 (四) 法律申訴程序之維護 |
| 七、職業與全面生活空間的關係：工作具有平衡生活的職責 |
| 八、職業生活的社會關懷：職業機構所表現的社會責任感 |

資料來源：許天威、蕭金土，1998，1999

另外，Goode（1989）參考八〇年代有關身心障礙者就業生活品質的十篇文獻後，將身心障礙者生活品質指標分成三大類，包括客觀指標（objective indicators）、主觀指標（subjective indicators）與社會生態指標（social-ecological indicators）。而此等指標又可分為二大屬性，其一為與金錢有關的類屬（monetary indicators），如薪資所得、晉級加薪、繳稅優惠、保險福利、公費補貼等；另為非金錢性的類屬（non-monetary indicators）方面，又可由職業生活、社區生活及持續學習認識知能有關。其中，有關身心障礙者非金錢性的類屬與客觀、主觀、社會生態指標可交叉討論整理出相關品質指標如表 2-11、表 2-11a：

表 2-11 非金錢性質的生活品質指標

| 指標類屬 | 職業生活品質 | 社區生活品質 | 持續學習認識知能 |
|-------------------|---|--|---|
| 客觀指標 —客觀的社會性指標 | 1.訓練與督導之減少的情形 2.障礙夥伴之陪伴的增加情形 3.工作、用餐、休息時場所之統合情形 4.重要知能之學習情形 5.工作時間表與一般同事的相同程度 6.沒有負面的刻板動作的情形 7.工作內容的變化情形 8.職位升遷的可能性 9.工作上決策機會之增加情形 10.工作生產力之增加情形 | 1.行動能力 2.儀態外觀 3.活動的水準與種類 4.獨立，社區參與，社區接納 5.社交與娛樂之參與 6.家務決策之參與 7.日常生活之安排 | 1.獨立能力之進步 2.日常生活能力之進步 3.溝通能力 4.決策能力 5.不當行為之減少 6.行動能力之加強 7.適應行為以及學習之應用 |

表 2-11a 非金錢性質的生活品質指標（續）

| | | | |
|---|--|--|---|
| <p>主觀指標 (subjective indicators)</p> <p>—心理與滿意感指標</p> | <p>1.工作滿意 2.對工作場所及工作本身的榮譽感 3.在工作上之人際關係的滿意 4.生涯的滿意 5.在工作時參加團隊工作滿意</p> | <p>1.生活型態之滿意 2.心理福祉與不具有心理壓力 3.親密程度之增加 4.性的滿意 5.友情的滿意 6.娛樂的滿意</p> | <p>1.增進自我的身體形象 2.增進社會形象 3.增進性別的自我形象</p> |
| <p>社會生態指標 (social-ecological indicators)</p> <p>—一個人與環境適切度指標</p> | <p>1.對職業生活環境的配合度 2.在職業生活與生產活動上的參與與決策</p> | <p>1.增加與家庭環境的配合度 2.住宅之社會生態上的參與與平等待遇</p> | <p>1.符合個別的，符合環境的介入活動</p> |

資料來源：引自許天威， 2002。

Connally (1994) 針對加州生活品質方案提出九項檢測的指標，其分別是工作薪資（工作的薪津應足以維持合理的生活水準）、工場型態（由庇護就業提昇性至支持性就業）、政府福利（便捷申請政府所提供之補助津貼以增進生活福祉）、職業訓練（如由職前訓練促其能力的提昇以因應工作所需）、科技輔助（由科技調整物理條件改善工作狀況提昇就業適應）、民眾態度（對身心障礙者的態

度將影響其自我概念與生活品質)、自由選擇(能有能力與機會選取自己喜歡的工作)、交通便利(便利的交通設施是成功就業的重要因素)、愉快環境(環境將影響到工作滿意情形、安全性與隱私性)。而許天威(2002)針對七名 16 至 30 歲的智能障礙青年,探索其職業生活品質研究中,係以六類品質面向來進行,即職業待遇、職業準備、職業表現、職場物理環境、職場人文環境與職業滿意度,並依此面項共設計出 40 題³問題來了解智能障礙青年的職業生活品質側面圖像。

綜合上述,本研究為建構身心障礙者社區化支持性就業服務品質,但其中社區化就業之目的旨在提昇身心障礙者的生活品質與尊嚴。而上述各家論點中,又以 Goode (1989) 的觀點,將身心障礙者生活品質分成客觀指標、主觀指標與社會生態指標三類,且再區隔成與金錢有關的類屬;及非金錢性類屬兩方,使能清楚包含了許多細鎖的類別指標,具高參考意義,也更明確地指引社區化支持性就業此工具 (mean),能達至此等生活品質之目的 (end)。

最後,依本節所指,旨在討論有關身心障礙者社區化支持性就業服務品質之指標,因此,本節先釐清何謂服務品質指標,再述及其他相關領域運用服務品質指標之情形,同時,說明 1980 年代曾對身心障礙者支持性就業,所設立之各種服務檢核表,例如支持性工作執行檢核表、猶他州支持性就業檢核表、影響支持性就業品質的評量表、運用執行程度測量支持性就業的執行情形等。此外, Mitchell 等 (2003) 及 Chan 等 (2002) 二篇研究,係針對身心障礙者支持性就業如何設立品質指標加以討論,成為本研究設立指標之前導論述資料。最後,本節亦論及身心障礙者就業之生活品質意涵,以為指引社區化支持性就業終極之目的。

³薪資收入、每日工時、工作時段、工作獎勵、辦理保險、支配工作報酬、接受職業訓練、選擇就業機會、工作技能、出缺勤狀況、專心工作、工作體能、獨立工作、配合工作、上下班交通、職場安全、職場溫度、職場濕度、職場空氣、職場寧靜、職場通行、職場休憩、工作設備、工作內容、享有申訴管道、職務升遷、職場社交、工作支援、雇主關心、家長支持、夥伴參與、工作時的儀態、參加職務決策、拓展人際關係、工作興趣、工作之成長、知道工作成果、知道工作全貌、平衡生活成份、認清職業意義共計四十項。

第三章 研究方法與設計

第一節 研究方法的討論

壹、選擇質化研究方法的考量

量化研究係以實證主義的典範取向，並運用演繹法來形成知識；而質化研究是運用自然論主義的典範取向，企圖透過歸納方式建構知識。因此，前者強調律則、普遍性、通則式的概推化方式，不同於後者以個案的獨特性、深入探索與了解。而量化研究所認為的真實，是指社會與自然實相是真真實實地存在「那裡」等著將之發覺，以此作為知識的本質，因而強調觀念論、具體、行為等取向，以看重事物在現實、感觀上的解說，更強調量化、秩序、法則、穩定、測量與操作面向；而質化研究所認知的真實，是由主觀或相互主觀認知而來的，具有多樣化的面貌，需由研究者根植於同理心的方式，親身對特定歷史背景下的人們有所認識，以明白其中的理由與動機有所不同（朱若柔譯，2000；陳向明，2002；郭良文、林素甘，2001；潘明宏、陳志瑋譯，2003）。

本研究瞭解社區化支持性就業的服務內涵，採取質化研究來探討，其二大原因分別如下：首先，研究者為了解社區化支持性就業之服務現況，有必要探究服務的真實現況為何？是誰的真實？為了解此一服務內涵所指之意義與現象，應運用全面、動態、非切割式的架構，進入此複雜場域詳加探索，才能呈現出事實。其次，本研究欲建構社區化支持性就業的服務品質指標，在方法的選取上，則要從龐雜的原始資料中，試圖歸納、建構出抽象的概念與事件的核心，以利抽取出該服務之品質面向。因此，本研究選以質化研究方法，論及事物之觀念、理想與核心，強調其中的意涵以發掘既存的社會實象。同時，從被研究者的觀察與訪談中去瞭解屬於他們內在世界的意義，將所獲得的零散、龐雜的原始資料，運用簡化、分類、關聯等原則，找出研究主體的主要概念化架構，進而獲得抽象概念，

再對複雜的社會現象進行正確的詮釋，建構社區化支持性就業的一種歸納過程。

貳、運用質化研究的派典

本研究運用質化研究進行係立基於質化研究究本體論的考量，即相信知識、觀點、詮釋、經驗和彼此間的互動以展現社會之實體，同時，以質化研究的認識論出發，相信應透過與人們的互動、談話、傾聽等方式，得以貼近社會事實（Mason,1996）。因此，本研究係以實在論（realism）的觀點承認具有共相的事實，以建構出社區化支持性就業所具之共同指標。

Guba與Lincoln（1994，引自陳向明，2002）的論點指出，社會科學具有四大派典（paradigms），係由實證主義（positivism）、後實證主義（postpositivism）、批判理論（critical theory）及建構主義（constructivism），其中，量化研究係建立在實證的基礎上，而質化研究主要基於後三者的另類派典而來。Denzin與Lincoln（2000）在新版的質化研究原則與實務中指出，質化研究的五個發展階段應連結不同的解釋理論，包括實證與後實證、建構主義、女性主義、種族主義、馬克思、文化研究與酷兒理論（queer theory）等，此亦同時修正了前一版Denzin等（1994）所提出的 10 個⁴質化研究的理論基礎。而本研究係屬於後實證論點，其假設係認定具有客觀的事實存在，即透過本研究的發現，可找尋找出社區化支持性就業的服務品質指標，可以發現更多量化問卷所無法探究的「可能」真實，且是透過一系列細緻、嚴謹的手段和方法對不盡精確的表象進行討論而接近客觀真實（陳向明，2002；Denzin et al.,2000；Mason,1996）。

⁴ Denzin 與 Lincoln（1998，引自郭良文、林素甘，2001）指出質化研究的五個發展階段時，分別提及芝加哥學派、詮釋論、現象學、俗民方法論、批判理論、女性主義、紮根理論、後結構主義、後現代主義以及行動論等不同觀點對質化研究的影響。

參、質化研究理論立論的基礎

而 Patton (1990) 在論及質化研究的理論傳統時，係以民族誌學 (ethnographic)、現象學、發現研究法 (heuristics)、民族方法學 (ethnomethodology)、符號互動論、生態心理學、系統理論、混沌理論 (chaos theory)、詮釋學等理論，分別論述不同理論觀點如何研究世界，以決定將研究者帶入何種真實的世界，而此等理論各有其假設與立論的基礎。本研究係參考 Patton (引自吳芝儀等譯，1995) 所論及之系統理論，此係相對於邏輯—實證主義者 (量的一實驗研究) 與現象學者 (質性—自然研究) 二者之外，另一哲學與方法論派典論辯，即是由機械的、線性的世界建構觀，以及有機的、系統的建構觀的派典。系統理論要問，事實立基於此一系統是如何進行運作，且為什麼以一整體方式來運作？同時，Patton (1990) 提醒了解系統觀點有三大重點，首先，系統的觀點在因應及瞭解真實世界之複雜性方面益形重要，應視事物為一深植於環境脈絡中的整體，且是仍在壯大的一個整體；其次，某些採用系統研究的方法係直接取決於質性研究來進行的；以及系統導向在理解質性資料之意義時甚有助益 (吳芝儀等譯，1995)。系統取向強調複雜的人類世界，不可能僅憑恃小心測量、充分分析的部分作簡單相加，而有充分之掌握的瞭解。在系統層次 (system level) 上 (整個方案、整個組織、整個社區)，用以理解一切正在發生之事及具有質性差異，質的研究法則促進並瞭解「有目的之系統」(purposeful systems) 上之質性差異 (引自吳芝儀等譯，1995)。

因此，本研究即要藉由開放性系統理論的觀點，建構出社區化支持性就業的指標。而探索的過程即要釐清系統是如何運作，且每個部分是如何運行，因此，有必要透過質化研究的方式，了解部分間的相互依存。且有效的系統管理，是有賴對系統中的部分交互作用管理。依據 Patton (1990) 的論點，可運用系統觀點對實務方案進行評鑑，以及對政策進行分析討論，因為在方案評鑑和政策分析中，經常只檢視長處、弱點和影響，甚少觸及到實質深植於整體方案或政策中，

部分與整體的相互依存關係。Benko 和 sarvimaki (引自吳芝儀等譯, 1995) 的研究, 則運用系統理論為架構, 應用在健康照顧領域中進行評鑑, 以呈現複雜的特殊程序, 同時分析不同層次的關係中所運用的不同處理方法, 成功地運用系統模式透視系統動力之基礎。

綜合而言, 為考量質性研究的精神與原則, 除社區化支持性就業的本質外, 更要強調服務過程的整體性、非切割與非操作性, 同時, 細緻地討論服務過程的互動與相互影響的關係, 並著重過程面的探討, 才能達到不忙概化、不急探因果、不排斥主觀價值觀等原則 (朱若柔譯, 2000; 陳向明, 2002; 郭良文、林素甘, 2001; 簡春安、鄒平儀, 2004), 也因此, 針對社區化支持性就業所得的相關資料, 是一相對關連的、暫時的、非絕對必然的、可再加以討論的資料。

其中, 為能設立社區化支持性就業的服務指標, 研究者先訪視各機構, 掌握此一服務的品質現況與可能的困境, 再將此等現況與困境資料回應到實務輸送面, 透過焦點團體與深度訪談進一步蒐集資料後, 釐清服務品質的面向與內涵, 成為建構服務品質指標的依據。

第二節 研究方法與過程

壹、資料蒐集的方法

研究者為能蒐集豐富的資料同時顧及研究的效度, 因此, 在研究方法的使用上, 係以資料三角檢定 (data triangulation) 原則, 先蒐集文件資料掌握某一縣(市)執行單位的初步概況後, 再進行機構實地訪視, 以了解服務過程的實況與困境。再者, 為能探入探討困境與可能的解決之道, 本研究辦理二場焦點團體, 分別針

對身心障礙者及機構工作人員進行座談，最後，邀請具決策能力之中央、地方政策制訂者進行深度訪談，以建構服務之指標。此等相關方法說明如下：

一、文件分析法

文件，是歷史的軌跡，從中可探究過去的情境脈絡以助問題的重建與發現；而文件的主要用途是用以檢驗和增強其他資料來源的證據，如文件和觀察、訪談的資料並不一致時，則有必要進一步加以探究（李富美，1997）。研究者為了解社區化支持性就業服務的現況，在操作上先蒐集某一縣（市）政府執行服務之文件資料，作為了解服務概況之依據。其中之文件資料包括，某地方政府執行單位之年度計畫書、執行成果、契約書、服務量與服務成效等；而中央的文件資料包括：全省的服務人數、服務案量、契約書、服務計畫等；最後，為了解各縣市間的差異，研究者蒐集不同縣市之服務計畫與契約書等，藉以比較目前身心障礙者社區化支持性就業之概況。

二、實地訪視法

為了解身心障礙者社區化支持性就業服務內涵，研究者選定某一縣（市），實地至機構進行訪視。此一機構係配合該縣（市）進行年度「身心障礙者就業基金補助評鑑」之便，掌握受委託之身心障礙機構在執行社區化就業之概況。其中，研究者得以配合評鑑委員直接進入場域觀察，並藉由訪視內容的描述與記錄，整理出服務的現況與困境。同時，在研究者事前準備好訪視主題，藉以了解服務量、服務成效與困境，透過事前的準備再進入機構工作人員的情境脈絡，可避免入寶山而空返之憾（簡春安等，2004）。最後，研究者亦可運用實地訪視所撰寫的相關記錄，作為補充機構運作現況的事實材料。

三、焦點團體法

在社會科學的領域中，焦點團體法可使研究者在很短的時間內，觀察並蒐集

到參與成員互動的資料，透過此一研究方法所獲取的訊息極為豐富。其中，焦點團體法旨在透過探索、多元互動獲取不同的觀點，其具有四種內在的目的，即可透過相同群體自身加以進一步的解釋、可了解事件本身不如預期反應的原因、可進一步蒐集問題的原因，最後，對於事件本身具有再確認的效果(胡幼慧，1996a；陳向明，2002；黃惠雯、童琬芬、梁文綦、林兆衛譯，2003；簡春安等，2004；魏惠娟，2004；Stewart & Shamdasani,1990 引自歐素汝譯，2000)。而 Lederman (1990，引自 Vaughn, Schumm & Sinagub,1996) 提出，辦理焦點團體座談前，應吻合下列四個假定，包括：

- (一) 參與者要有能力提供有價值資訊，特別是與其自身有關的資訊；
- (二) 參與者要有能力表達與自身有關的感受、想法、知覺，並將其適切地統整成有意義的語言與文字；
- (三) 座談領導者透過結構性的對話引導，以獲取參與者的想法、感覺；
- (四) 透過團體動力的運作可提升參與者互動，此一成效較個別討論佳。

因此，本研究所進行之焦點團體，即是要邀請有能力表達的身心障礙者，以及機構中具豐富訊息的服務工作人員，提供自身參與社區化支持性就業的經驗，以及執行社區化支持性就業過的經歷，其中，關切參與成員自身的想法、知覺與感受，透過帶領者從中的引導，以獲取資訊，並討論可能改善之道。

質性研究強調下述三個面向，正與焦點團體所強調的重點相吻合 (Morgan, 1998)：其一，透過焦點團體可探索及發現 (exploration and discovery) 事物其中的意涵，即對不甚瞭解的主題或群體，可藉此邀集有成員加以討論，從中獲得必要之訊息；其次，透過焦點團體可了解事件的脈絡及深度 (context and depth)，係要針對參與成員的想法或經驗，加以深入了解其背景資訊，並探討參與成員間相似或相異的意見；最後，透過焦點團體可藉由解釋 (interpretation) 的方式，從中了解參與成員的想法、經驗與潛在原因。而身心障礙者社區化支持性就業的

執行概況、滿意程度與其中的困境，則可透過接受服務的身心障礙者，以及提供服務的機構工作人員，來加以闡釋服務過程的現況、管理議題與困擾。

本研究扣緊焦點團體進行的步驟，即先確立本研究的目的並準備好討論的題綱（如附錄二、附錄三）、選擇參與者後進行討論。而本研究所辦理的焦點團體，係在不具威脅性、自在、信任的氣氛下進行，討論結束後，則進行資料的分析整理，並於留下參與成員的聯絡方式，以利資料的後續確認。本研究運用焦點團體的優點在於，透過二次團體的辦理，即可接觸到研究對象群、觀察到成員的互動情境，並獲取大量的資料。然而，Vaughn 等人（1996）提醒，如果進行討論的目標不明確，或是討論環境具威脅性，甚至是帶領者的經驗不足，恐將影響所獲的資料結果。為此，研究者更謹慎確定，透過焦點團體係能由身心障礙者的觀點，指出服務品質的可近性、即時性、保證性、同理心與設備性等現況，並提出服務接受者的期待與可能改善之道。此外，機構工作人員亦能反思服務的現況與困難，而辦理焦點團體的過程，係以尊重、開放的態度，讓參與成員能自在的暢所欲言。

四、深度訪談法

研究者在資料的蒐集上，最後運用深度訪談法，蒐集機構服務提供者及政策規畫者的意見。其中，所運用之深度訪談法依 Patton（1995）的論點可分為非正式會話式訪談（informal conversational interview）、導引式訪談（general interview guide approach）、標準化開放式訪談（standardized open-ended interview），此三者之結構性不同，其中，又以標準化開放式訪談的結構性為最高，即每個人問的次序題目幾乎都一樣，問的方式與過程較完整，但回答者的彈性卻較低（吳芝儀等，1995；黃惠雯等譯，2003；Patton,2002）。本研究中，研究者所運用的是導引式訪談，係以訪談大綱（詳如附錄四）為討論的重點，但尊重受訪者在此一議題上回答的彈性，並適切調整訪談的順序，因為受訪者是本研究的主體，研究者尊重受訪者的觀念，訪談的目的也在於了解受訪者的思考，重視他們的判斷與對事件的詮釋。

在研究中，研究者即訪談者，每次訪談約 2 至 2.5 個小時，針對事前擬好的訪談大綱進行討論。深度訪談與一般訪談的差別，在於應讓受訪者作深度的陳述與探索，因此，研究者本人和受訪者的關係建立就顯得格外重要。訪談過程中，研究者試著進入受訪者的觀點，藉由面對面言語的交換，請受訪者提供有關提昇身心障礙者社區化支持性就業服務品質的觀點，並表達對此一服務內涵的意見與想法。

貳、研究對象與過程

一、文件分析部分

研究者獲取各執行單位與中央的相關文件後，進一步依承辦單位數、開案數、穩定就業數、潛在就業機會開發數及領取合理薪資個案數等資料，加以製表（如表 4-1、4-2 所示），以了解中央、地方的服務現況與服務量。此外，針對執行之年度計畫、執行成果資料、契約書等資料加以彙整於文獻資料中，以比較中央、縣市間的差異，掌握服務的概況及問題的癥結。

二、實地訪視部分

研究者除運用文件分析方法外，另實地訪視承辦單位，使研究者能掌握實際服務輸送的樣態。研究者運用跨機構式的實地訪察，了解某一縣（市）實際執行身心障礙者就業服務狀況。本研究趁某一縣（市）進行「身心障礙者就業基金補助評鑑」之利，以立意取樣(*purposive samples*)與便利取樣(*convenience samples*)之方式，對該縣（市）受託辦理身心障礙者社區化就業服務之所有樣本（共計 8 個承辦單位），進行訪視。其中，承辦單位的性質整理如下表 3-1：

表 3-1 實地訪視社區化就業之機構概況

| 承辦單位 | 單位性質 | 94 年第一次辦理 |
|------|---------|-----------|
| A1 | 地方性發展中心 | 否，已開辦 |
| A2 | 地方性協會 | 否，已開辦 |
| A3 | 地方性協進會 | 否，已開辦 |
| A4 | 地方性協進會 | 否，已開辦 |
| A5 | 社福基金會 | 否，已開辦 |
| A6 | 地方性協進會 | 否，已開辦 |
| A7 | 地方性協進會 | 是，第一次辦理 |
| A8 | 社福基金會 | 否，已開辦 |

資料來源：整理自該縣（市）承辦社區化就業單位之資料

三、焦點團體部分

依 Patton (1995) 的論點，質化研究所選取之樣本，係要依研究之目的採以不同的樣本來源，而研究者進行焦點團體之目的，係要了解服務過程的現況與困境，探索提昇服務品質之道。Morgan (1998) 提出，焦點團體在選樣的過程，較常運用立意抽樣 (purposive samples) 方式尋找符合研究目的的成員。而本研究所連行的二場焦點團體，分別針對身心障礙者，以及提供社區化支持性就業服務的工作人員進行座談討論，每一場次均屬同質性樣本 (homogeneous samples)，運用焦點團體中探索、多元互動與多元觀點之特性來蒐集資料，以利建構社區化支持性就業服務的現況與困境。

其中，身心障礙參與者的選取，係先考量其是否具語言的表達能力，再由該縣（市）的承辦單位選出深度樣本 (intensity samples)，即可充分代表研究對象的豐富資訊個案，共計 7 人；而執行服務的機構工作人員，係由該縣（市）的承

辦單位中，尋找深度樣本（intensity samples）與關鍵樣本（critical case samples），所選取的成員係執行社區化就業服務一年以上的就業服務員，以及承辦社區化就業服務但另無其他就業服務員參與座談之機構督導與主管，共計 7 人。藉此能找出具服務經驗的服務提供者，同時，避免因參與者承受來自同一機構不同位階之壓力，致使參與者無法深入分享。以下，分別列出參與二場焦點團體的成員特質與背景（如表 3-2 表 3-3）：

表 3-2 身心障礙者參與焦點團體之成員概況

| 焦點團體場次 | 參與者的基本概況 | 性別 | 障礙狀況 |
|----------|------------------------|----|-------|
| 身心障礙者 X1 | 參加一般性就業服務 | 女 | 智障，中度 |
| 身心障礙者 X2 | 參加社區化支持性就業服務，就業中 | 男 | 智障 |
| 身心障礙者 X3 | 參加社區化支持性就業服務，未就業 | 男 | 智障，中度 |
| 身心障礙者 X4 | 參加社區化支持性服務，就業中 | 女 | 視障 |
| 身心障礙者 X5 | 參加職業輔導評量 | 男 | 肢障，中度 |
| 身心障礙者 X6 | 曾接受社區化支持性服務，目前在庇護工場訓練中 | 男 | 肢障，中度 |
| 身心障礙者 X7 | 參加職業訓練 | 男 | |

研究者製表

表 3-3 機構工作人員參與焦點團體之成員概況

| 焦點團體場次 | 參與者的基本概況 | 性別 | 參與者的職務 |
|-----------|-----------------|----|----------|
| 機構工作人員 Y1 | 提供職業輔導評量單位 | 女 | 督導 |
| 機構工作人員 Y2 | 提供社區化就業及其他服務之單位 | 女 | 社區化就業服務員 |
| 機構工作人員 Y3 | 提供社區化就業及其他服務之單位 | 女 | 主管 |
| 機構工作人員 Y4 | 提供社區化就業及其他服務之單位 | 女 | 督導 |
| 機構工作人員 Y5 | 提供社區化就業及其他服務之單位 | 男 | 主管 |
| 機構工作人員 Y6 | 提供社區化就業服務 | 女 | 社區化就業服務員 |
| 機構工作人員 Y7 | 提供社區化就業服務 | 女 | 社區化就業服務員 |

研究者製表

本研究運用焦點團體，旨在探索下述有關之問題。首先，在身心障礙者團體方面，期望透過焦點團體了解身心障礙朋友就業服務資訊的取得管道為何？其希望得到的協助？如何獲得此一服務？過程中獲得的實際協助又是如何？服務過程所遭遇的困難及其因應修正的情形為何？最後，身心障礙者已獲得什麼樣的改善？其次，在機構提供服務人員方面，即要了解申請身心障礙者就業服務的前提為何？提供服務的過程與情形為何？其所設置的服務流程、設計規劃與作法為何？此等相關標準的可行性又如何？執行服務的困境是什麼？可能的解決之道是什麼？政府單位能積極介入的改善之道為何？為此，本研究整理出焦點團體訪問大綱如附錄二與附錄三所示。

四、深度訪談部分

研究者進行深度訪談的目的，旨在討論如何提昇服務品質。其中，為能獲取豐厚的研究資料，採以深度抽樣法（intensity sampling），邀請資訊豐富之工作人員，即熟悉社區化就業服務之業務承辦員，及一線的服務提供者進行訪談，即運

用立意抽樣中的關鍵個案（critical cases）樣本參與本研究。

其中，受訪者計有中央部會及其下轄之就業服務中心主管、縣市政府的主管及承辦人員，以及民間承辦機構的工作人員。Lincoln 與 Guba（1985）曾道，只有在新樣本已無更多的資訊取得時才是停止尋找新樣本時。而訪問過程中，共計邀請 11 位受訪者共計訪問 12 次，但在第 10 次的訪談中，即開始出現重複訊息之狀況，因此，第 12 次訪談結束後，即停止後續邀訪。總計邀請的 11 名受訪者中，計有 2 名中央部會的政策之決策者；3 名中央部會下轄之就業服務中心主管；3 名縣市政府承辦業務者及主管；以及 3 名民間承辦社區化就業之主管及工作者。而受訪者個人的服務背景，進一步整理如表 3-4。

表 3-4 接受深度訪談者之服務背景

| | 性別 | 受訪者個人服務背景 | | 訪談次數（小時） |
|-----|----|-----------|----------|-------------|
| B1 | 女 | 民間承辦機構 | 曾任就業服務員 | 1 次（2.5 小時） |
| B2 | 女 | 縣市政府 | 業務承辦人員 | 1 次（2 小時） |
| B3 | 男 | 縣市政府 | 業務承辦主管 | 2 次（5 小時） |
| B4 | 女 | 中央就服中心 | 承辦業務主管 | 1 次（2 小時） |
| B5 | 女 | 中央就服中心 | 承辦業務主管 | 1 次（2 小時） |
| B6 | 男 | 民間承辦機構 | 承辦業務主管 | 1 次（1.8 小時） |
| B7 | 男 | 縣市政府 | 曾任業務承辦主管 | 1 次（2 小時） |
| B8 | 女 | 中央就服中心 | 承辦業務主管 | 1 次（2 小時） |
| B9 | 女 | 中央部會 | 承辦業務主管 | 1 次（1.5 小時） |
| B10 | 女 | 中央部會 | 承辦業務主管 | 1 次（2.5 小時） |
| B11 | 男 | 民間承辦機構 | 承辦業務主管 | 1 次（2 小時） |

研究者製表

此外，研究者配合 Kufman 提醒（1994，引自范麗娟，2004），每次訪談後

即應謄寫、閱讀及修正訪談的主題與內容，使研究者在過程中有時間思考、修正研究問題，並納入新浮現的問題。此外，研究者亦帶著整理過的資料有備而來，促使受訪者及接受第二次訪談者更有意願地回答相關的問題。

第三節 資料處理與信效度

壹、研究資料的處理

一、多元資料

研究者在實地訪視過程中，運用訪視表格、現場報告及自行撰寫之筆記，作為蒐集資料之工具，在完成實地訪視後，將此等資料繕打保存，並依各機構所遇之狀況分別整理，以作為目前一線服務單位所遭遇問題之資料來源之一。

究竟要如何將本研究所蒐集的資料，加以彙整分析出脈絡，並能清楚地被解釋詮釋。本研究中運用焦點團體與深度訪的目的，是要釐清身心障礙者就業服務所遇到的現況，並針對困境提出解決之道，以利服務品質的提昇，因此，如何進行細部資料的紀錄、分析就相形重要。首先，在每次焦點團體座談以及深度訪談後所蒐集的資料，係透過錄音程序，將錄音帶資料轉化過錄為文字稿件，再進行資料的分析。此部分參考 Morgan(1998,p.70)，以及 Stewart 與 Shamdasani(1990, pp.102-109) 提及之運用錄音帶分析 (tape-based analysis) 與進行謄寫分析 (transcript-based analysis)，即運用錄音帶資料，在結束討論與訪談後，重新聽閱錄音帶並參酌其他相關資料記錄，如研究者自己在訪視過程所寫的筆記、討論等資料等，謄寫與主題有關的討論內容。其中，進行謄寫是基本的功夫，即要整理身心障礙者、機構人員二場次之座談資料，並將訪談所得的資料轉化為文字 (transcribing the interview)。

本研究運用處理質性資料之電腦軟體 NVivo (2.0 版)，將資料加以整理和分析。過程中，要理解資料所提及的重點以尋找組型，將某一處所說的與另一處所說的相似者放在一起，且統整不同人所說之重點，並將同一類別資料彙整後予以新的概念化標題，以建構詮釋所獲得的內容(吳芝儀等譯，1995；徐宗國譯，1997；Patton,1990)。

貳、研究的信度與效度

陳向明(2002) 引用 Maxwell (1992) 的文章指出，質化研究的效度有五種，即描述型、解釋型、理論型、推論型、評估型等。研究者將加強其中所指之描述型效度與解釋型效度，前者係指要對事物加以準確描述的程度，因此，本研究不容許錄音操作有誤、進行團體過程中沒聽精確等狀況，並要減少因領導者個人價值、生心理不適、有意無意漏掉訊息、團體中領導者與參與者威權化的關係等狀況；而後者則指研究者應了解問題討論的「確實」意涵，即要了解其語言意涵，以參與本焦點團體者的語詞來編碼，以真實報導並加以解釋。此外，研究者在資料過程中將以反身性效度對過程不斷予以反省，以提昇資料之真實性。

再者，在 Lincoln 等(1985)指出，質化研究應要竭立追求質化資料的確實性(credibility)、可轉換性(transferability)、可靠性(dependability)與確認性(confirmability)，此等概念可相對應於量化資料之內在效度、外在效度、信度與外在信度等概念，以期提昇資料分析後的可信度(trustworthiness)。研究者依 Lincoln 與 Guba (1985) 的論點，將此等觀念運用在研究的過程中，首先，有關資料的確實性係要掌握資料的真實價值，因此，研究者參與某一縣(市)的評鑑，以觀察各機構的操作狀況，並妥當處理評鑑所獲之參考資料，再與偕同訪視者進行討論並自行紀錄反思，以確保資料的真實性。其次，在質化資料的可轉換性方

面，研究者在獲取訪問資料後隨即進行資料的整理，用以描述告知讀者研究中的相關細節、發現與原因，同時，研究者要從中覺知脈絡並在脈絡中停、看、聽、嗅並要感覺週遭的狀況以體會事實。最後，係有關資料的一致性與中立性方面，研究者掌握由機構提供之報告資料，同時遇有疑慮之處研究者即向縣（市）承辦之同仁、評鑑工作團隊人員請教，或聯繫提供資料之單位，以確保資料之一致性，此外，在訪談過程中，若有需要則再次針對疑惑之內容進行訪問。而整體過程中，所有的訪視報告、訪談資料與紀錄、焦點團體討論筆記與紀錄等，都是審視的最佳工具，即透過所對事實不斷（open-ended）的審察稽核（audit trail）來完成。

研究者綜合上述之多元方法，並參考 Metcalf（引自胡幼慧，1996b）在研究技術互補矩陣中所列之面向，研究者重新整理成下表（表 3-5），以持續反省研究過程中所運用方法帶來的影響：

表 3-5 本研究方法的互補矩陣

| | 時間 | 侵入性 | 可量化 | 複製性 | 解釋深度 | 對研究威脅 |
|------|----|-----|-----|-----|------|-------|
| 文件分析 | — | 非侵入 | 非常高 | 高 | 低 | 無 |
| 參與觀察 | 橫斷 | 侵入 | 低 | 低 | 深入 | 高 |
| 深度訪談 | 多次 | 侵入 | 低 | 低 | 深入 | 高 |
| 焦點團體 | 二次 | 侵入 | 低 | 低 | 深入 | 高 |

研究者製表：修改自胡幼慧，1996b

其中，又因參與觀察、深度訪談與焦點團體所運用之侵入性強，其相對解釋深度高，因此，對研究者所帶來的威脅亦應經常自省留意與反思（reflexive journal），以緊扣研究過程中資料的確實性、可轉換性、可靠性與確認性。

第四節 研究倫理的說明

倫理是指某一專業的行為標準，1960 年全美民意調查協會（American Association for Public Opinion Research）指出，專業倫理守則強調研究工作技術的倫理，例如設計、蒐集、處理、分析、詮釋、詳加說明過程與發現等；以及研究過程中與人有關的專業責任，例如錯誤報導、保密、匿名、不可欺瞞等（引自余漢儀，2001；畢恒達，2001）。本研究過程對於有關倫理的議題說明如下：

首先，研究者因協同參與由指導教授所主持之某一縣（市）身心障礙者就業服務方案評鑑之便，進入該研究場域，進一步了解該縣（市）整體身心障礙就業的樣貌。研究者事前透過文件文析，準備所欲研究的焦點：如服務開案與媒合量等數據、服務過程的管理與服務成果的展現等。其中，評鑑過程完全委由評鑑案外聘之專責委員擔任，研究者在整個評鑑過程僅扮演參與觀察者的角色，不介入機構的實質評鑑，研究者透過實地訪視的方式，從中了解社區化支持性就業服務的歷程與困境，此一過程成爲本研究掌握服務輸送樣態的基礎。

爲了解目前執行社區化支持性就業的現況與困境，並從品質層面思考提昇品質之道，研究者安排 12 人次的深度訪談，在進行深度訪談前，研究者告知受訪者，有關其訪談內容僅供研究者個人學位論文之用，研究者尊重受訪者的參與自主性，在充分告知後並得所有受訪者之同意。在本研究中，研究者與受訪者係維持合作的關係，以平等原則出發，而不以威權方式進行。透過訪談大綱的引導，尊重受訪者的回答，研究者以誠懇的態度聆聽受訪者對該問題的回應。研究者於事後過錄文字檔的過程中，遇有對訪談內容待釐清之處，則再行以電話訪談確認之。

另外，有關匿名與保密的部分，基於匿名處理的原則，實地訪視單位以 A1

至 A8 代號命名，焦點團體的身心障礙者場次以 X1 至 X7 編碼，焦點團體的機構工作人員場次則以 Y1 至 Y7 代碼取代，深度訪談對象以 B1 至 B11 代碼處理，以避免透露足以辨識上述人員或機構之資料，同時保護其權益。而研究者針對所獲得的研究資料加以詮釋，且研究者本人謹記不應偏頗或扭曲事實之原則（余漢儀，2001）。同時，研究者對於在研究中所獲得的所有錄音資料、文件等，均僅用於本研究，研究者並遵守研究倫理，不對外透露個別資料；在完成研究後，將銷毀由焦點團體、深度訪談中所獲得之錄音與文字稿，以落實保密之原則。

第四章 研究分析與發現

第一節 身心障礙者社區化支持性就業的執行概況

本章整理自中央及地方政府之文件，彙整承辦身心障礙者社區化支持性就業的單位數、開案數、穩定就業數、潛在就業機會開發數、領取合理薪資個案數等資料，藉由了解中央、地方政府的社區化支持性就業服務現況與服務量，以說明國內執行身心障礙者社區化就業服務的概況。首先，說明國內執行社區化支持性就業的服務機構數與就業率；其次，透過研究者在實地訪視過程所得之資料，說明某受訪縣（市）之執行經驗，並指出各不同機構的方案執行成效。

壹、國內執行社區化支持性就業服務之機構數與就業率

目前，國內共有二個系統辦理身心障礙者社區化就業之服務：其一，為勞委會職訓局下轄之 5 個就業服務中心所委託之承辦單位，即分別受託於北基宜花金馬區就業服務中心、桃竹苗區就業服務中心、中彰投區就業服務中心、雲嘉南區就業服務中心、高屏澎東區就業服務中心，分別計有 12 個、9 個、12 個、10 個、8 個，共計有 51 個承辦單位提供身心障礙者社區化就業之服務。

另外，在各地方縣市政府勞工局，亦同時有辦理身心障礙者社區化就業服務，目前共計有北、高 2 市及其他 17 個縣市投入辦理此一服務。其中，值得一提的是，離島的金門縣與澎湖縣亦投入身心障礙者社區化就業的服務，也因此，共計有 191 個單位承辦各地方縣（市）政府之社區化就業業務（如表 4-1 所示）。惟目前在苗栗縣、臺東縣、屏東縣、花蓮縣政府並未委外辦理此一業務，而僅由就業服務中心委託轄區之承辦單位辦理，較特別的是，嘉義縣目前尚無任何單位接受中央或縣（市）政府委託辦理社區化就業服務。

表 4-1 辦理社區化就業服務專案單位及就業服務員（含督導）數

| 區域單位 | 受託專責機構 | 就業服務員 | 區域單位 | 受託專責機構 | 就業服務員 |
|------------------------------------|----------------------|---------------|------------------------------------|-----------------------------------|-------|
| 北基宜 花金馬 區就業 服務中 心-12 個 | 中華關懷弱勢族群愛心大聯盟 | 3 | 中彰投 區就業 服務中 心-12 個 | 臺中市康復之友協會 | 2 |
| | 臺北市身心障礙者關愛協會 | 12 | | 伊甸社會福利基金會附設中區服務中心 | 4 |
| | 社團法人臺北市視障者家長協會 | 2 | | 天主教臺中教會附設立達啓能訓練中心 | 3 |
| | 基隆市智障者家長協會 | 4 | | 陽光社會福利基金會附設中區服務中心 | 2 |
| | 社團法人金門縣康復之友協會 | 2 | | 臺中市愛心家園 | 3 |
| | 社團法人金門縣身心障礙者家長協會 | 2 | | 社團法人臺中縣蓮心自強服務協會 | 2 |
| | 臺北縣慈佑庇護工場 | 2 | | 財團法人天主教會臺中教區附設臺灣省 私立慈愛殘障教養院 | 2 |
| | 宜蘭康復之友協會 | 3 | | 彰化縣聾啞福利協進會 | 2 |
| | 國立花蓮啓智學校 | 2 | | 社團法人彰化縣聲暉協進會 | 2 |
| | 社團法人花蓮縣康復之友協會 | 3 | | 國立和美實驗學校 | 2 |
| | 花蓮縣智障福利協進會 | 4 | | 國立彰化啓智學校 | 6 |
| | 伊甸社會福利基金會花蓮分事務所 | 2 | | 伊甸社會福利基金會南投 921 庇護工場 | 2 |
| 桃竹苗 區就業 服務中 心-9 個 | 國立桃園啓智學校 | 4 | 高屏澎 東就業 服務中 心-8 個 | 社團法人南投縣心理衛生協進會 | 3 |
| | 桃園縣康復之友協會 | 2 | | 陽光社會福利基金會附設南區服務中心 | 2 |
| | 伊甸社會福利基金會桃園分事務所 | 6 | | 高雄縣身心障礙福利服務中心 | 4 |
| | 財團法人方舟教養院 | 1 | | 高雄縣心理復健家屬關懷協會 | 2 |
| | 桃園縣私立真善美啓能發展中心 | 3 | | 財團法人伊甸社會福利基金會高雄縣職 業重建中心 | 6 |
| | 桃園縣私立仁友愛心家園 | 2 | | 高雄縣心智障礙服務協進會 | 4 |
| | 財團法人臺灣省私立啓智技藝訓練中心 | 7 | | 屏東基督教勝利之家 | 3 |
| | 財團法人臺灣省私立香園紀念教養院 | 4 | | 社團法人澎湖縣照顧服務協會 | 2 |
| 財團法人苗栗縣私立幼安教養院 | 2 | 臺東縣私立牧心智能發展中心 | 3 | | |
| 雲嘉南 區就業 服務中 心-10 個 | 社團法人嘉義市智障福利協進會 | 2 | 臺北市 政府 -31 個 | 中華民國啓聰協會 | 6 |
| | 臺南市私立天主教瑞復益智中心 | 4 | | 中華關懷弱勢族群愛心大聯盟 | 3 |
| | 社團法人臺南市康復之友協會 | 4 | | 財團法人愛盲文教基金會 | 3 |
| | 國立臺南啓智學校 | 2 | | 臺北市身心障礙者關愛協會 | 12 |
| | 雲林縣復建青年協進會 | 5 | | 國立臺灣大學醫學院附設醫院精神部 | 5 |
| | 雲林縣康復之友協會 | 4 | | 中華視障經穴按摩推廣協會 | 8 |
| | 臺南縣心智障礙者關懷協進會 | 1 | | 財團法人第一社會福利基金會 | 18 |
| | 內政部臺南教養院 | 3 | | 財團法人育成社會福利基金會 | 9 |
| | 天主教臺南縣私立蘆葦啓智中心 | 2 | | 財團法人心路社會福利基金會 | 8 |
| | 喜憨兒社會福利基金會附設照顧中心-玫瑰園 | 4 | | 財團法人天主教光仁社會福利基金會附 設臺北市私立育仁啓能中心 | 6 |
| 高雄市 政府 -22 個 | 博愛職業技能訓練中心 | 8 | 臺北市立啓智學校 | 8 | |
| | 財團法人喜憨兒社會福利基金會 | 4 | 財團法人喜憨兒社會福利基金會附設臺 北市私立喜憨兒社區照顧中心 | 5 | |
| | 高雄市自閉症協進會 | 2 | 臺北市自閉症家長協會 | 4 | |
| | 社團法人高雄市傷殘服務協會 | 1 | 中華民國聾人協會 | 7 | |
| | 社團法人高雄市啓智協進會 | 1 | 中華民國愛加倍社會福利關懷協會 | 6 | |
| | 高雄市聾啞福利協進會 | 1 | 中華民國聽障人協會 | 9 | |

續表 4-1a 辦理社區化就業服務專案單位及就業服務員(含督導)數

| 區域單位 | 受託專責機構 | 就業服務員 | 區域單位 | 受託專責機構 | 就業服務員 |
|--------------------|----------------------------|-------|--------------------------------|----------------------------|-------|
| (續) 高雄市政府 -22 個 | 高雄市脊髓損傷協會 | 1 | (續) 臺北市政府 -31 個 | 臺北市康復之友協會 | 6 |
| | 伊甸社會福利基金會高雄市事務所 | 5 | | 臺北市立療養院 | 7 |
| | 高雄市春陽協會 | 1 | | 臺北市立中興醫院 | 5 |
| | 社團法人高雄市康復之友協會 | 3 | | 國軍北投醫院 | 5 |
| | 財團法人心路南區服務中心 | 6 | | 臺北市立仁愛醫院 | 5 |
| | 高雄市自強創業協會 | 1 | | 臺北榮民總醫院 | 5 |
| | 社團法人高雄市盲人福利協進會 | 1 | | 中華民國視覺障礙人福利協會 | 4 |
| | 高雄市身心障礙者就業開發中心 | 2 | | 臺北市聾者福利協進會 | 5 |
| | 高雄市肢體障礙協會 | 1 | | 臺北市私立雙連視障關懷基金會 | 5 |
| | 高雄市調色板協會 | 2 | | 臺北市視障生活品質福利促進會 | 3 |
| | 高雄市啓明協會 | 1 | | 財團法人伊甸社會福利基金會 | 14 |
| | 臺灣無障礙協會 | 1 | | 社團法人臺北生命勵關懷協會 | 9 |
| | 高雄市關懷魚鱗顯協會 | 1 | | 中華民國腦性麻痺協會 | 7 |
| | 高雄市腦性麻痺服務協會 | 1 | | 財團法人陽光社會福利基金會 | 4 |
| | 高雄政府勞工局訓練就業中心 | 8 | | | |
| 基隆市政府 -7 個 | 基隆市聾啞福利協進會 | 2 | 宜蘭縣政府 -10 個 | 宜蘭康復之友協會 | 3 |
| | 基隆市盲人福利協進會 | 2 | | 蘭陽智能發展中心 | 4 |
| | 基隆市肢體新生協會 | 2 | | 宜蘭縣慕光盲人重建中心 | 3 |
| | 基隆市智障者家長協會 | 4 | | 宜蘭縣肢體障礙者協會 | 2 |
| | 基隆市腎友協會 | 2 | | 宜蘭縣自閉症福利協進會 | 3 |
| | 基隆市脊髓損傷者協會 | 2 | | 宜蘭縣脊髓損傷者協會 | 2 |
| | 基隆市康復之友協會 | 2 | | 伊甸基金會宜蘭分事務所 | 2 |
| 新竹市政府 -15 個 | 社團法人新竹市聾啞福利協進會 | 1 | 桃園縣政府 及 動力 局 -12 個 | 宜蘭縣聽障者聲暉協會 | 2 |
| | 新竹市私立天主教仁愛啓智中心 | 5 | | 社團法人宜蘭縣盲人福利協進會 | 2 |
| | 社團法人新竹市脊髓損傷者協會 | 1 | | 社團法人宜蘭縣智障者權益促進會 | 3 |
| | 社團法人新竹市腎友協會 | 0 | | 國立桃園啓智學校 | 4 |
| | 財團法人新竹市私立愛恆啓能中心 | 0 | | 伊甸社會福利基金會桃園分事務所 | 6 |
| | 新竹市殘障運動發展協會 | 0 | | 行政院衛生署桃園療養院 | 5 |
| | 新竹市自閉症協進會 | 0 | | 國立桃園農工 | 4 |
| | 新竹市愛聾成長協進會 | 0 | | 國立中壢高級商業職業學校 | 3 |
| | 新竹市聽障協會 | 0 | | 桃園縣智障者家長協會 | 4 |
| | 財團法人喜聚兒社會福利基金會附設新竹市私立喜聚兒中心 | 2 | | 國軍桃園總醫院 | 3 |
| | 新竹市肢體傷殘自強協會 | 0 | | 財團法人桃園縣美好啓能文教基金會 | 3 |
| | 新竹市常青啓智中心 | 0 | | 桃園縣清華高中 | 5 |
| | 社團法人新竹市盲人福利協進會 | 0 | | 財團法人臺灣省私立啓智技藝訓練中心 | 7 |
| | 新竹市康復之友協會 | 0 | | 桃園縣聲暉協進會 | 0 |
| | 新竹市智障福利協進會 | 2 | | 財團法人長庚紀念醫院林口分院 | 2 |
| 臺中市政府 -9 個 | 伊甸社會福利基金會附設中區服務中心 | 4 | 新竹縣政府 -16 個 | 財團法人臺灣省私立香園紀念教養院 | 4 |
| | 臺中市政府殘障福利協進會 | 1 | | 新竹縣聾啞福利協進會 | 1 |
| | 臺中市聲暉協進會 | 1 | | 財團法人喜聚兒社會福利基金會附設新竹縣私立喜聚兒中心 | 1 |
| | 臺中市智障者家長協會 | 1 | | 社團法人新竹縣盲人福利協進會 | 1 |
| | 臺中市盲人福利協進會 | 1 | | 華光智能發展中心 | 2 |
| | 財團法人瑪利亞社會福利基金會 | 2 | | 社團法人新竹縣身心障礙扶助協會 | 1 |
| | 天主教臺中教會附設立達啓能訓練中心 | 3 | | 社團法人新竹縣肢體殘障協會 | 1 |
| | 陽光社會福利基金會附設中區服務中心 | 2 | | 社團法人新竹縣智障福利協進會 | 0 |
| | 臺中市自閉症教育協進會 | 1 | | 新竹縣竹東鎮肢體殘障協進會 | 1 |
| 嘉義市政府 -1 個 | 財團法人嘉義基督教醫院-再耕園 | 0 | | 社團法人新竹縣脊髓損傷者協會 | 1 |
| 臺南市政府 -17 個 | 臺南市私立天主教瑞復益智中心 | 4 | | 新竹縣橫山鄉身心障礙協進會 | 0 |
| | 社團法人臺南市康復之友協會 | 4 | | 新竹縣竹北市視力保護協會 | 1 |
| | 癩癩之友協會 | 2 | | 新竹縣關西鎮肢體殘障協進會 | 1 |
| | 聾啞福利協進會 | 1 | | 新竹縣新埔鎮身心障礙協進會 | 1 |
| | 火炬殘障勵進會 | 1 | | 社團法人新竹縣康復之友會 | 1 |
| | 建力復健協會 | 1 | | 竹北市肢體殘障協會 | 1 |

續表 4-1b 辦理社區化就業服務專案單位及就業服務員(含督導)數

| 區域單位 | 受託專責機構 | 就業服務員 | 區域單位 | 受託專責機構 | 就業服務員 | |
|-----------------------|------------------|-----------------|-------------------|----------------------|----------------|---|
| (續) 臺南市政府 -17 個 | 聲暉協進會 | 1 | 苗栗縣政府-0 | 無專案單位 | 0 | |
| | 佑明視障協進會 | 2 | 臺中縣政府-4 個 | 臺中縣私立信望愛智能發展中心 | 4 | |
| | 脊髓損傷者協會 | 2 | | 臺中縣私立聲暉綜合知能發展中心 | 5 | |
| | 慈光殘障協會 | 1 | | 社團法人臺中縣龍井鄉殘障福利協進會 | 2 | |
| | 腦性麻痺之友協會 | 1 | | 社團法人臺中縣殘障福利協進會 | 2 | |
| | 身心障礙者福利協進會 | 1 | 南投縣政府-1 | 伊甸社會福利基金會南投 921 庇護工場 | 2 | |
| | 聽障體育運動協會 | 1 | 彰化縣政府-1 | 彰化縣私立博愛服務中心 | 0 | |
| | 臺南市智障者福利家長協會 | 1 | 雲林縣政府-10 個 | 雲林縣復建青年協進會 | 5 | |
| | 成功大學醫院學附設醫院精神部 | 1 | | 雲林縣康復之友協會 | 4 | |
| | 盲人福利協進會 | 1 | | 雲林縣虎尾殘障福利協會 | 2 | |
| | 臺南市肢障者生活重建協會 | 0 | | 雲林縣臺西身心障礙福利協會 | 1 | |
| | 金門縣政府-2 個 | 社團法人金門縣康復之友協會 | | 2 | 雲林縣北港身心障礙者福利協會 | 1 |
| | 社團法人金門縣身心障礙福利協進會 | 0 | | 雲林縣聲暉協進會 | 1 | |
| | 臺北縣政府 -15 個 | 中華視障經穴按摩推廣協會 | | 8 | 雲林縣聽語障福利協進會 | 1 |
| | | 社團法人臺北縣殘障福利服務協會 | | 5 | 雲林縣啓智協會 | 1 |
| | | 臺北縣康復之友協會 | | 4 | 雲林縣脊髓損傷者協會 | 1 |
| | | 行政院衛生署八里療養院 | | 4 | 雲林縣身心障礙福利協會 | 1 |
| 行政院衛生署臺北醫院 | | 4 | 高雄縣身心障礙福利服務中心 | 6 | | |
| 社團法人中華民國視障重建發展協會 | | 0 | 高雄縣心理復健家屬關懷協會 | 4 | | |
| 財團法人喜憨兒社會福利基金會 | | 4 | 伊甸基金會高雄縣職業重建中心 | 6 | | |
| 臺北縣聾啞福利協進會 | | 3 | 社團法人高雄縣康復之友協會 | 1 | | |
| 臺北縣友好潛能發展中心 | | 2 | 社團法人高雄縣聯心殘障協會 | 2 | | |
| 慈惠庇護工廠 | | 0 | 一家工場-高雄縣身心障礙者庇護工場 | 4 | | |
| 財團法人伊甸社會福利基金會 | | 7 | 高雄縣心理復健家屬關懷協會 | 1 | | |
| 臺北縣慈芳庇護工場 | | 0 | 高雄縣心智障礙服務協進會 | 6 | | |
| 社團法人臺北縣智障者家長協會 | | 5 | 社團法人高雄縣心橋殘障勵友協會 | 1 | | |
| 社團法人中華生命關懷協會 | | 8 | 高雄縣殘障年金福利服務促進會 | 1 | | |
| 馬偕紀念醫院淡水分院 | | 1 | 高雄縣脊髓損傷者協會 | 6 | | |
| 澎湖縣政府-1 | 澎湖康復之友協會 | 1 | 社團法人中華民國殘障人協會 | 2 | | |
| 嘉義縣政府-0 | 無單位 | 0 | 高雄縣大崗山康復之友協會 | 5 | | |
| | 臺南縣政府-1 | 臺南縣心智障礙者關懷協進會 | 2 | 高雄縣視障重建協會 | 2 | |
| 社團法人高雄縣聾啞福利協進會 | | | | 2 | | |
| | | | | 高雄縣關懷身心障礙者就業協進會 | 2 | |

資料來源：整理自行政院勞委會，2006

依據表 4-1 所示，民國 94 年計有 242 個單位透過各區就業服務中心，及各縣市政府辦理身心障礙者社區化就業服務。其中，受聘之就業服務員(含督導)高達 719 名，且該年的總開案量共計 4,537 人，穩定就業人數為 1,645 人，成功就業人數為 2497 人。換言之，94 年之社區化就業服務中，穩定就業率為 36.26% (1,645/4,537)，成功就業率為 55.04% (2,497/4,537)。

整體而言，檢視社區化就業服務的承辦單位、受聘之就業服務員人數、總開

案量、穩定就業人數，累積至 94 年的資料均可見豐厚的數據成果，惟其中的成功就業率約只佔總服務人口數的一半（約為 55.04%），目前臺灣地區除嘉義縣外，所有縣（市）均投入辦理社區化就業服務。因此，研究者將進一步了解現階段執行的經驗，並後續思考解決之道與提昇服務品質之指標。

貳、實地訪視地方政府執行經驗概述

研究者擬更進一步了解社區化支持性就業的現況與成效，但受限於研究者的能力與時間的限制，因此，只能藉由實地訪視某一縣（市）的機會，來了解該縣（市）的執行經驗。以下研究者以二個重點簡要說明該縣（市）執行社區化支持性就業的現況：

一、方案執行的成效因機構性質不同呈現兩極化之結果

由表 4-2 可看出，目前該縣（市）辦理身心障礙者社區化就業的承辦單位共計有 8 個，依機構所服務的對象而言，除服務原先所專精之障別人口群外，亦需視其機構所在之區域，接受縣（市）政府勞工局之轉介派案。根據該縣（市）各服務機構所提供的資料顯示，94 年度社區化就業共計服務 276 人，其中，成功就業達三個月以上者計有 64 人，整體輔導就業成功率為 23.2%。此外，表中包括社區化就業各方案所服務的個案數（含本年度新案量 6-9 人、去年舊案量，年度共應達 30 人）、處遇支持性就業人數（即提供至少 2 週~3 個月的輔導，應達 15 人）、年度成功推介就業人數（穩定就業 3 個月並追蹤輔導 3 個月，人數要達 4-6 人）、成功就業機會之開發、潛在就業機會之開發、領取合理薪資（15840 元或時薪每週 20 時以上）個案數等資料。

表 4-2 該縣（市）94 年執行社區化就業服務之效果、效益

| 機構代碼 | 服務個案數 | | 處遇支持性就業人數 | 年度成功推介就業人數 | 成功就業機會之開發 | 潛在就業機會之開發 | 領取合理薪資個案數 |
|------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| | 93 年度舊案量 | 94 年度新案量 | | | | | |
| A1 | 19 | 26 | 23 | 15 | 32 | 35 | 17 |
| A2 | 23 | 11 | 6 | 4 | 6 | 41 | 6 |
| A3 | 20 | 13 | 10 | 16 | 9 | 14 | 17 |
| A4 | 18 | 22 | 11 | 3 | 9 | 25 | 11 |
| A5 | 19 | 21 | 16 | 10 | 35 | 83 | 8 |
| A6 | 18 | 16 | 7 | 4 | 7 | 37 | 4 |
| A7 | 0 | 13 | 13 | 1 | 1 | 11 | 1 |
| A8 | 12 | 25 | 18 | 11 | 40 | 56 | 11 |
| 小計 | 129 | 147 | 104 | 64 | 139 | 302 | 75 |

資料來源：整理自該（市）承辦社區化就業服務單位之數據

整體而言，社區化就業服務因承辦的機構性質不同，而呈現兩極分佈之狀況。以服務量而言，承辦社區化就業的 8 個機構中，除 A7 無法達成年度最低 30 人之服務量外，其餘 7 個機構均達成要求之人數。此外，提供至少 2 週至 3 個月輔導之支持性就業人數，依規定達至少要達 15 人；其中，有一半的機構未達此標準（A2、A4、A6、A7）；而年度成功推介就業人數係要達穩定就業 3 個月並追蹤輔導 3 個月，A4、A6、A7 三機構未達低標 4 人以上（相關要求要達 4-6 人），而 A2 只達低標 4 人，但卻有四個機構之成功推介就業人數高達 10 人以上（A1、A3、A5、A8）。換言之，縱然總成功推介就業人數共高達 64 人，其整體總量係達高標（每機構要達 6 人，共有 8 個機構約 48 人），然而，卻仍有半數之機構無法達成低標之要求。

此外，從成本的概念初估，每年每案的就業服務員補助費用係為 436,500 元，其中，每位就業服務員應完成 4-6 名確實成功支持就業之案主量，然而，有某個

機構（A7）整年度只完成 1 名成功案量，另 1 個機構（A4）只完成 3 名案量，另外 2 個機構（A2、A6）也只分別完成 4 名個案。這樣的結果造成成本投入無法發揮最大的效益；而達成最高就業媒合成功率之機構計完成 16 名成功個案，其每人每年投入的成本初估約花費 27,281 元。綜合上述，可以簡單地區分出，服務績效較佳的幾個機構多為大型或基金會型的機構，而績效較差的機構則多屬地方型的社團單位，機構的性質是造成服務成效兩極化的原因之一。

二、社區化就業服務與其他職業重建流程的銜接度低

提供社區化就業服務之各單位，甚少針對個案之需求，連結整體就業流程予以協助。此一現象具體表現在不易結合職業輔導評量、職務再設計、職業訓練、一般就業、庇護就業等安置程序，即社區化就業與整體身心障礙者職業重建流程間的銜接程度是不夠的。

綜合本節所述，研究者藉由訪視某一縣（市）的執行經驗中發現，整體輔導就業成功率約為 23.2%，且深入對承辦機構加以訪視後發現，因機構性質不同，其服務成效呈現兩極化之差異。其中，服務支持性就業的身心障礙者人數，有一半的機構無法依規定達至 15 人；且有一半的機構年度成功推介就業人數亦無法達至 6 人的標準（年度標準為 4-6 人），然而，卻也有一半的機構成功推介就業人數達 10 人以上（年度標準為 4-6 人）。此外，提供社區化就業服務之單位，甚少確實針對個案之需求，連結整體職業重建流程予以適切的協助。

第二節 由開案至結案的服務現況與困境

從文獻檢閱的結果，研究者認為服務應視為一開放性的系統觀點（如圖

2-2)，並從該系統來檢視案主自開案至結案的服務過程、服務經營管理的過程及服務配套等一連串動態、互動的關聯。此外，論及服務品質之議題時，應採取多元資料建構服務現況與服務的困境，因此，在本章的第二、三、四節，將彙整文件分析、實地訪視、焦點團體與深度訪談的資料，分別指出服務開放系統中的三個層次，即案主由開案至結案過程中服務現況與困境、回應案主需求下的服務經營管理現況與困境、運用服務配套的現況與困境，以突顯身心障礙者社區化支持性就業服務之品質。

壹、需要服務的人，怎麼知道我們能幫助他？

這個問題係要回答：身心障礙者如何進入服務輸送的系統？且在何種情況下離開這個服務？首先，先由案主的參與（即投入）至案主離開（即產出）的服務過程中，了解案主前來參與以及服務人員與案主接觸的狀況，即為文獻探討圖2-2的上半部（如下圖4-1區塊所示），依此圖橫向脈絡說明如下：

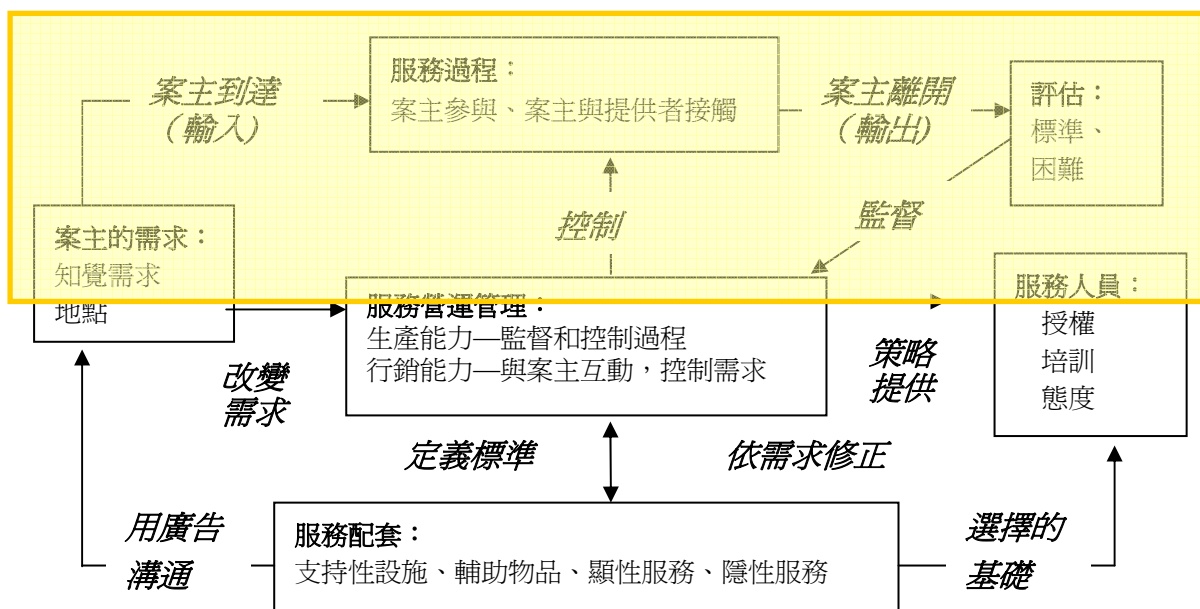


圖 4-1 服務開放系統觀點之一

資料來源：Fitzsimmons 等，1998

一、案主到達：各機構各自招募服務標的人口群

(一) 身心障礙者自行尋求服務

中央及各縣市政府目前均以方案委外的方式，委請核准登記立案之機構或團體辦理社區化就業之業務。因此，身心障礙者可自行向委外單位洽詢此一服務。以臺北市的經驗而言，其服務對象資格較其他縣市來得寬，係為領有身心障礙手冊之15歲以上（或國民中學畢業）的求職者，並設籍在臺北市或實際居住於臺北市者優先服務（臺北市政府，2006c），此一認定方法對實際居住者而言，提高了服務的可近性。

民眾得知訊息的方式，較少由政府單位得知，且傳達的成效似乎不如預期，例如：

「社會局的○萬份手冊，為何即使有這些手冊，這些個案還是沒有看到？這些 DM 是我們幫社會局寄發的，而實際因為 DM 而來尋求協助的很少，這似乎成了謎。」(Y4)

承辦機構多各自進行宣傳、行銷之手段，例如在焦點團體座談時，成員分別指出其得知訊息的管道，綜合而言，提供訊息的管道十分多元，主要來自小型廣告，且多以案主主動求助或以因緣際會而掌握此意外的資源為多，例如：

「我是去醫院復健，看到醫院張貼的廣告 (X7) ...」

「我是聽廣播聽到有這個服務的 (X1) ...」

「...朋友介紹 (X2) ...」

「其他機構的宣傳廣告而前往 oo (機構名稱) (X5)」

「我在學生時代認識的機構老師，他介紹給我才知道就業服務資訊 (X6)」

(二) 由公部門轉介服務提供者

目前，在身心障礙者社區化就業服務計畫中所明列之服務對象，除第一款中有就業意願之身心障礙者外，另有二款係經各公立就業服務中心轉介者，以及經直轄市、縣（市）勞工主管機關依據「身心障礙者就業轉銜服務實施要點」辦理轉介者（勞委會職訓局，2004a）。換言之，身心障礙者除可自行前往服務單位尋求服務，亦可以透過公部門中的服務單位或主管機構轉介承辦單位獲得此服務。例如，亦有身心障礙者自行登記後再由公部門協助轉介者：

「...自行至勞工福利中心登記而轉介至這機構的（X4）」

二、各承辦機構個別進行宣傳，但受限機構現有 capacity 致影響成效

在本研究所辦理之身心障礙者焦點團體座談場次中可發現，此一受服務人口群係由各受託單位自行建立服務管道，並自行招募標的人口群。然而，此一做法受限於各機構原先條件與能力，致使機構不易確實找到有需要的服務人口，同時，有需求的身心障礙者亦未必能獲取此一資源，例如，研究者在訪視中發現，A7 這個單位整年度僅招募 13 名個案，未達至少服務 30 案的要求，致使該機構只成功推薦 1 人就業，同樣未達成功推介 4 至 6 人就業之標準。

在該場次的焦點團體中，多數服務接受者建議，應進一步考量整合型的行銷宣傳之道，以利不同機構之身心障礙者及該縣（市）之身心障礙者，了解此一服務及其他有利之服務，例如：

「我們不太知道誰可以幫我們就業，有沒有可能設立一個中心，讓身心障礙朋友可以從這交流，掌握消息...」（X1）

「在申請身心障礙者手冊，和換發手冊時，可以宣導告知我們，且給我們一些參考的資料。」（X4）

「政府不是有我們的資料嗎？請他們寄給我們一些參考的資料...」（X3）

貳、和需要服務的人初步接觸的服務

一、案主與服務提供者首次接觸著重同理性層面

身心障礙者社區化就業服務計畫亦載明，該計畫係運用「社會個案工作、職業輔導評量及職務再設計專業方法，辦理身心障礙者個別化、專業化就業服務，輔導其適性就業。」同時，「運用個別督導、團體督導、同僚團體督導、個案諮詢等專業督導、諮詢工作方法和技巧，強化就業服務員專業知能與方法，提昇身心障礙者就業服務品質。」換言之，案主與服務提供者的接觸，係透過個案工作的程序，正式開案進行服務。個案進入正式的服務點，即視為開案為的分際點，在個案工作處遇過程中，此階段要完成蒐集資料、相互溝通、評估問題、建立目標訂契約、考量是否需要轉介等任務（許臨高主編，2004；曾華源、李自強，2004；潘淑滿，2000；謝秀芬，2002）。

在初步接觸案主過程中，如何建立與服務接受者的關係，有賴服務提供者與服務接受者的溝通與互動，以期建立好的專業關係，此即呼應服務品質中所強調之同理性層面。而初期的服務中，案主所著重的是服務提供者的態度、互動方式，以決定是否會繼續接受協助。例如：

「他們（案主）會看你對他們的態度來決定下次會不會再來找你...」（B2）

「如果一開始沒辦法去同理他（案主）或接納他則很難讓他相信」（B1）

另外，李正雄（2002）提出就業服務員開拓市場的成功要素中，係要掌握採取行動、準確資訊、機靈應變、服務熱忱、合宜禮貌、建立雙贏等要件，其中，不但指出服務態度的重要性，且更強調建立雙贏即是同理心的發揮。另外，曾華源等（2004）研究指出，對身心障礙者提供就業服務時，服務提供者多為剛出社會的年輕畢業生，不易同理身心障礙者的創痛經驗，再加上不熟悉相關法規及人際溝通互動的技巧，身心障礙者容易懷疑服務的成效。換言之，社區化支持性就

業的對象群係為急於尋求工作的身心障礙者，因此，服務提供者與身心障礙者接觸的初期，更要看重服務品質中的同理性。

二、提供以案主為主體的參與式服務，但誰是其中的服務接受者？

身心障礙者在了解機構所能提供的服務時間、次數、方式後，就業服務員首要之務即應與案主共同立訂目標，確保服務提供的最終目的，此一過程不能忽略案主的共同參與（work with clients）原則（許臨高主編，2004；曾華源、李自強，2004；潘淑滿，2000；謝秀芬，2002）。目前，身心障礙者社區化就業服務計畫中提到，支持性就業服務係要對無法在職場獨立作業者，提供至少二週至三個月（為原則）之密集輔導服務。換言之，在社區化支持性就業服務過程中，係以「與案主一起參與」的原則，直接於職場中密集陪伴、支持案主，同時，再加上其雇主、家長、重要他人之參與，以協助身心障礙者順利就業。例如：

「個案來我會先弄清楚他要什麼工作，但也不是他要的他都可以做，所以要討論清楚。」（B2）

「我必須到現場支持他一段時間，通常是二個星期看個案可不可以達到一般性就業。」（B1）

而就業服務員與身心障礙者達成共識建立目標後，開始一連串的服務工作。然而，服務的過程中，服務提供者並非只面對身心障礙者本身，其家長、雇主、重要身邊人士等可能亦是服務的人口群之一，因此，在服務過程中，容易出現誰是服務過程中的案主，服務提供者應對誰忠誠的問題（曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐，2006）？此外，就業服務員面對身心障礙者就業的市場，同樣要雇及工作機會的有無、雇主的要求與期待等問題。

「我要考量的不只是身心障礙者這個人本身，還要注意到他去工作的

職場環境，去到那裡雇主的觀感與接受度，後續會帶來什麼影響與效應，所以，已經不只是在看身心障礙者個人的能力而已。」(B1)

「幫身障朋友的過程中，家中的支持系統很重要...。」(B10)

「家長會去找資源在那裡？如果要家長自己付費去安置，那他乾脆直接來找你說要孩子要就業，但你判斷他並不適合工作，案主、家長的想法也不一樣。」(B3)

「但支持性就業切入的點不在只是身心障礙者，而應考量到雇用者的層面。」(B6)

「在職評、就業媒合上不單只有服務個案，還需包含家屬，因家屬影響因素很大。」(Y2)

「就服中心...可能在顧主的經營的部分，我們是要他去加強的。」(B9)

參、需要服務的人，需求是否獲得滿足而離開

一、案主目標的達成即是服務的終止點，但服務終止後案主是否仍在就業中？

服務的開放系統中強調，完整個案的結案係因案主的目標達成而終止服務。雖然，在服務過程中有許個案難免是非預期地結案，暫且不論結案的原因，進入結案程序時即要進行評估，了解案主是否已完成原先設立的服務目標。

就個別個案而言，透過相關的標準、個案紀錄、表格資料與督導的檢核，得以了解個案的目標是否已達成，並可從中了解服務的達成率、達成成效與無法達成的困難與原因。惟，服務個案的目標在社區化支持性就業計畫中明訂，此係「提供身心障礙者個別化、專業化的就業服務，以協助其在社區中順利就業，俾提昇其生活品質與生命尊嚴。」因此，結案之際，所有服務的終極目標應檢核身心障礙者是否順利在社區中就業，並檢視是否提昇其生活品質與生命尊嚴之目的。

惟身心障礙者的持續成功就業牽涉到諸多面向，如雇主的態度、職場的自然

支持、家長的投入、身心障礙者本身的就業能力與態度等，此亦為就業服務員所面對的另一大挑戰。因此，服務結束後，我們期望處遇的成效仍然持續，並確實協助身心障礙者就業，然而，服務終止若干時限內，服務接受者是否仍然在就業中，是另一個有待探討的議題。

「如果我們來做個研究，將所有受補助的名單全調出來，全部普查一次，你看看，你看他們還是否還有在就業中...」(B3)

「其中有關持續穩定就業率的部分，曾有作研究指出以中央委記的部分還不錯，但地方的部分則效果不佳。的確很多半年、一年以後就離職了...我們辦的研討會國外教授有說，個案離職率最高的時候，是就服員退出的時候，即就業媒合後的第三個月。」(B10)

「穩定就業少被關注，三個月後的狀況沒有人了解...如穩定三個月後，再拉長三個月去做不能持續的原因探討，成為指標之一，此數據比我送了幾個去就業還更有意義。」(B6)

因此，完成協助身心障礙者就業的服務後，是否達成了身心障礙者社區化支持性就業所企盼之順利就業目的，同時，俾提昇其生活品質與生命尊嚴，仍有待考驗。也因此，研究者所欲建構的服務指標，係要突顯整體服務的品質，係由過程來看成果，而非由目的論成效。

二、離開前應評估服務達成度並了解其中困難，但此並未完全落實

「一個真正非常 TOP 的就服員就是說，他一方面可以讓家屬滿意、讓身心障礙者滿意、讓雇主滿意，那這個才是厲害的，全方位的。」(B3)

雖然，實務工作期待上述勞雇雙贏的結局，然而，結果並非總以歡樂收場。

因此，評估案主目標的達成程度，並了解其中的困難點，即是保障案主或雇主（廠商）權益的具體作法，同時，可據此作為下次服務的改善之道。其中，評估服務達成度的方式包括：蒐集服務過程中的回饋與意見、設立申訴管道、實施案主滿意評量等措施，以確保受服務案主與雇主二方之權利。

然而，研究者透過實地訪視發現，專責機構均未設置權益申訴管道，用以保障身心障礙者或雇主的權益。其中，社區化就業服務工作雖設有讓案主、雇主與家長填答滿意評量的表格，但對於滿意、不滿意之受服務人口群，並未詳加以深入了解其填答滿意或不滿意之原因。因此，若能建立案主與雇主的申訴管道及滿意度調查後之分析資料，對實務工作是一大助益，特別是應進一步針對不滿意之受服務者，詳加檢視未能滿意之原因，並予以後續的協助與轉介服務，才能有助於未來工作的改善。但研究者發現，在訪視辦理服務的8個承辦機構中，僅有1個機構（A8）針對就業滿三個月之所有案主群，進行滿意調查及後續分析，而其他機構並未顧及服務滿意與否的分析整理。

同理，有關如何提昇成功媒合之道，亦應分析媒合成功卻持續就業失敗的癥結，以及廠商連結失敗之原因，如能進而分析機構內多數人的就業失敗的問題點，例如：能力問題？態度問題？處遇適當性等，較易找出可能的原因變換服務型態，例如，案主所需要的可能是職前準備輔導團體、提昇職業觀念團體等。同時，亦要強化與媒合成功企業的關係與意見交流，並針對廠商意願背後的因素深入分析，以為未來改進。惟實地訪視中發現，並未有機構仔細評量服務的達成度及探討其中的困難，較為可惜。

肆、小結並回應開案至結案的服務品質缺口

正因機構所設定的服務無法符合身心障礙者的期望，服務落差便產生。在案主從開案到結案的過程中，若回應到 Parasuraman 等人（1985）的觀點，其服務

品質缺口多反應在缺口二的部分，例如，機構管理者並不願意投入更多的資源以提昇服務品質，以致服務一開始就不易被聯結，例如：

「我認為政府應有接駁車，因為交通對我們身心障礙者造成很大的不方便。」(X6)

「客運司機應該再教育他們，因為許多司機看到我們是身心障礙者、老人等，都過站不停。」(X4)。

「交通部分應有規劃，畢竟交通會影響我們找工作，或是參加一些相關活動的意願。」(X7)

「當初最希望得到的是交通上的協助，因為我不熟悉交通路線，有就服員陪同的話，我就不用擔心找不到公車站或面試地點而得預留很長時間去問人。」(X4)

此外，身心障礙者不論是自行或是透過轉介方式前來接受服務，服務提供者是否有盡其「告知義務」，可以減少服務接受者對所接受服務內容與本身原先預期間的落差，降低服務品質缺口五的落差：

「我去勞工局填寫好資料後，他們就請我自行到資料室尋找想要的工作機會，可是，他們後來就沒有再提供我其他的協助與討論。」(X1)

「我是先到 A 單位求職，後來被轉到 B 單位接受職業評量，可是我也不知道自己為什麼要轉過去，他們沒有說去要做什麼...後來二邊也沒說做這個對我有什麼幫助...」(X5)

綜合本節而論，根據本節對於開放系統應用在社區化支持性就業的描述，藉由開放系統對複雜、全面、動態服務過程的檢視後，在開案至結案的服務過程而言，有需求的身心障礙者，大多自行尋求服務與協助，但亦有部分透過公部門轉介。各承辦機構多個別進行宣傳，但卻受限機構原有能力影響成效，但在進入服

務的初期，互動過程首重同理性，且強調案主參與式的服務，但因服務的對象可能包含身心障礙者、家長、雇主及其他身邊重要他人，而面對此等服務人口群可能出現期待不一的情形，而導致服務的落差。而服務結束之際，我們期望案主應已完成服務的目標，但卻發現有不少身心障礙者服務終止後卻無法繼續維持就業的狀態，致使服務成效大打折扣。而承辦單位亦未完全落實離開服務前的評估，致無法深入分析了解其中的困難，均是服務現況的缺失之一。

回應到 Parasuraman 等人（1985）在服務品質缺口的觀點而論，本節的服務品質缺口多反應在服務品質缺口二的部分，即機構管理者並不願意投入更多的以提昇服務品質的資源多寡；以及服務品質缺口五因服務提供者未盡「告知義務」，而導致之服務接受者對所接受服務內容與本身預期的落差。

第三節 回應案主需求的服務經營管理現況與困境

「很多錢與福利的東西花在刀口上，應該要要花得有意義，我是覺得，現在養的是機構與機構的工作人員，並不是用在身心障礙者身上。如果有人認真去算，把這些錢直接給了身心障礙者，會不會更改善身心障礙者的社會福利及經濟安全制度...這是我長久以來看到覺得痛心的」（B3）

為何一線工作者會有上述的感慨呢？究竟社區化支持性就業所投入資源，在承辦單位的管理輸送下，出現了什麼問題？針對這些問題，本節透過探討服務開放系統下，承辦單位對案主需求中的滿足及其服務經營管理的情形，以了解承辦單位辦理此服務的現況與困境，說明如下：

壹、需要服務的人來了，我們怎麼連結服務接受者的需求？

需要服務的人來了，我們怎麼連結服務接受者的需求？這個問題點出承辦服務的機構究竟提供身心障礙者何種的幫助？例如，機構的生產能力及行銷能力究竟為何？另外，機構服務過程是否考量到案主的需求？最後，機構是怎麼擬定受服務者的計畫？此等部分，即為文獻探討中圖2-2所示之中間部份（如下圖4-2中間區塊所示），依此橫向脈絡詳加說明經營管理的現況與困境如下：

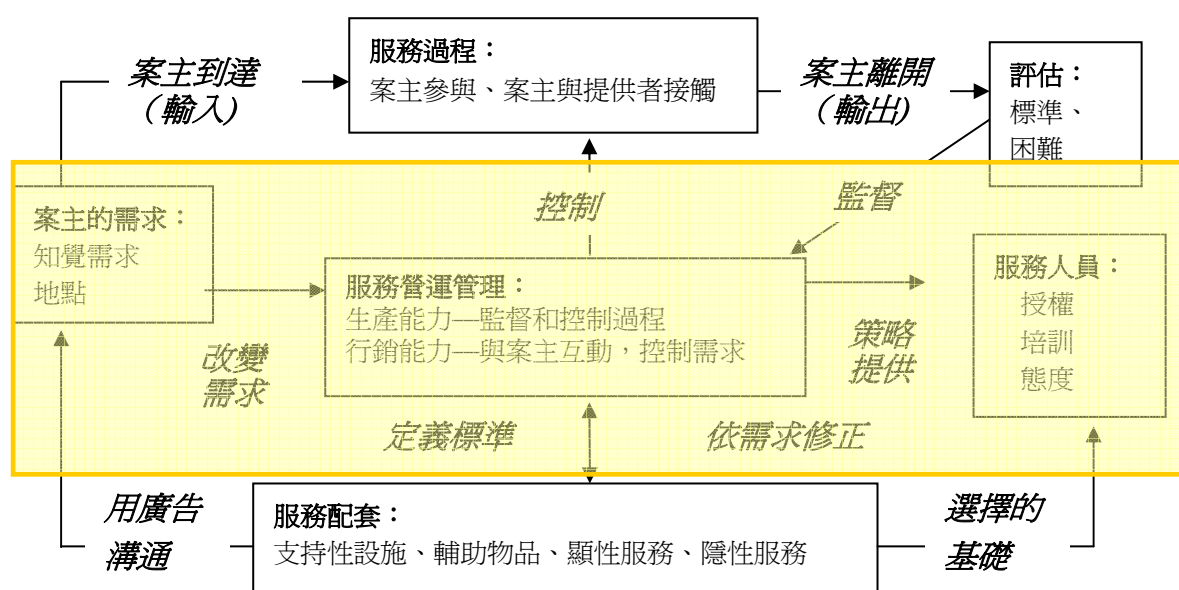


圖 4-2 服務開放系統觀點之二

資料來源：Fitzsimmons et al.,1998

一、案主知覺需求多由個別會談澄清，少運用職業輔導評量工具輔助判斷

案主是提供服務機構績效的最後裁決人（劉曉春譯，1999）的需求在研究者實地訪視機構中發現，各服務方案雖均確實提出服務的目標，但幾乎缺乏對案主需求評估的概念。其中，有一方案（A8）雖明確搭配「身心障礙者生涯轉銜暨個案管理中心」之需求問卷，從中了解身心障礙者職業重建之需求，然而，掌握需求與落實需求間仍不易緊密連結。而其餘的訪視單位，則未就各機構之服務標

的人口群，進行較完整的調查與資料蒐集。因此，有關案主的需求，則多半透過個別會談中非正式討論釐清，換言之，服務內涵多依身心障礙者個別之感知需求為主，較缺乏結構性、完整性的調查與分析。

再者，身心障礙者保護法第二十九條即明確規定，職業重建的內容中包括職業輔導評量；第二十八條亦具體指出，協助身心障礙者就業時，應先辦理職業輔導評量，並適當使用身心障礙者職業輔導評量的結果，如此，不僅可以有效協助職業重建服務相關人員擬定身心障礙者就業服務的方向與策略，更可透過職業輔導評量的過程，增進身心障礙者對自我工作潛能與自我狀態的了解，與職業探索、自我生涯抉擇之能力。因此，建構以職業輔導評量為前題之身心障礙就業服務，是另一個頗為重要的服務之道。然而，在實務操作上，運用職業輔導評量的比例並不高，以訪視的縣（市）資料為例，承辦該縣市職業輔導評量的承辦單位，其 94 年度共協助 67 名身心障礙者進行職業輔導評量，但其中只有不到一半（約 32 名，佔 47%）的個案是來自承辦社區化支持性就業的單位所轉介，其轉介的狀況與困境如下：

「職業輔導評量的部份去年我共轉介過 2 個案子，主要轉介是我自己對他們不太熟悉，其實這個對我自己的幫助也很大，對學員的就業也更有幫助。」(Y2)

「在職評過程中，如何說服家屬、與個案溝通等並不易，需要更深度的瞭解，...」(Y1)

「在和他們（案主）說服的過程中花掉很多時間，如果他們（案主）來到我們（工作人員）這裡前就先能做過職評會比較好會有助力...，不然，我們再告訴家長你要不要做個職評他們都會很猶豫，也質疑他們真的會有工作嗎？因為他們會覺得要等很久。」(Y7)

二、對整體服務方案的需求預判不足，且未系統性了解個案的需求

在提供服務的過程中，首重對需求與問題的界定（高迪理，1999）。其中，即要能滿足需求之優先順位、兼顧個人需求與社會問題、區別需求與問題、判別需求與問題之嚴重性、進行需求之評定與測量，並著手進行瞭解需求與問題之方法等。

然而，研究者訪視經驗中發現，承辦單位並未執行有關身心障礙者社區化支持性就業之任何系統性、結構性的調查，亦未深入了解支持性就業的概念與具體作法，致使服務開辦前對整體方案的需求預判力不足，例如，不了解類似案主群的需要、未進行市場就業生態預估、未了解當地產業結構的變化等，因此，無法做好事前的需求預判工作，因而降低進入服務場域的因應能力。因此，如何強化需求評估、建立明確可評估的方案目標、建立機構內部評估指標等，均是值得思考的修正方向。

在訪視過程中，研究者發現第一次承辦此業務之單位（A7），確實呈現服務前之準備不夠完善之窘境。在研究者訪視的筆記中紀錄了訪視委員對該機構的提醒如下：

「就服員流動率過頻」、「服務策略不明確」、「沒有執行案主滿意評量」、「缺乏紀錄呈現其成功就業機會」、「應強化資源」、「外聘督導的強化與運用」、「方案目標宜重新評估修正」、「宜具體呈現服務流程」、「宜積極主動開發相關資源，確實強化轉銜服務」、「宜具體呈現相關個案紀錄」等。

因此，介入此一服務前更需要擬訂有關的策略、步驟、流程、人力配置等內涵，才能使整體服務成效與預期結果間的落差減至最低。

三、交通便利與否限制了有需求無能力接受服務的案主

規劃整體身心障礙者滿足交通行動需求之各項服務措施（高迪理、施麗紅、尤幸玲，2003），是身心障礙者所需的；且曾華源、陳玫伶（2004）曾針對臺中縣身心障礙者就業方案進行評估，所有的服務條件中地點的地利方便性是案主的首要考量。換言之，可近性係指協助案主克服舟車勞頓的不便，以順利進入機構獲取就業服務。而研究者透過深度訪談亦發現，規畫辦理社區化支持性就業服務之始，均會考量到服務坐落的地點，以利身心障礙者前來尋求服務。例如：

「吸引身心障礙者前來的交通是最重要的，案主要克服交通才有可能來到機構，所以，交通的便利性是決定他會不會前來接受服務的第一個考量。」(B1)

「身心障礙者來，在交通上面等的問題都是很大的困難...」(B2)

「有些機構團體各自為自己的利益，只做自己熟悉的障別，但是，為了讓障礙朋友方便，我們考量用行政分區方式進行。」(B3)

此外，包括案主前往工作地點時，同樣會遭遇交通便利性的困擾，包括：

「我們在推介他們工作的時候，他們（案主）會選擇不會太遙遠的，變成我們要去想他們（案主）可不可以克服。」(B1)

「社區化服務類型中，即要在地化的服務，使其在熟悉的地方，交通方便的地方就業。」(B10)

貳、承辦單位的服務經營管理怎麼連結服務接受者的需求？

Payne（1997）認為社會工作是建構而來的，其中係由三大要素所建構，即社會工作機構、案主與社會工作人員三者。而案主的問題攸關於社會對問題的界定

與重視程度，及相對應於案主的政策與措施等面向；社會工作人員受雇於機構中，依機構的服務宗旨、相對應的角色功能與社會工作專業內涵、方法與處遇等內容而發揮（宋麗玉，1995；周玫琪、葉琇姍等譯，1995）。也因此，服務提供者應以專業出發，提供案主個別性的評估與處遇以滿足其需求，且過程中要不斷與機構要求與社會體制相呼應。

就承辦社區化支持性就業的機構而言，方案委託並非委由就業服務員個人單兵操作，而是委以其所隸屬的組織（機構、社團或財團法人），所以，該組織的內部行政管理，自會影響辦理社區化支持性就業服務的品質良窳，其中，不僅涉及機構對其隸屬工作人員的管理，另一方面也涉及方案合作過程所導致管理不易的情形。例如：

「談品質，有很大部分與機構有關，但目前多為方案合作，不易範定。」

（B3）

「方案委託時不是委給一個單獨的就服員，而是委給一個母體、一個機構、社團或財團法人，所以，一個社團或財團法人的內部行政管理，當然會影響到服務品質，但是，機構對就服員的管理好不好，通常這個部分是很難介入與評量的。」（B3）

由於整體社區化支持性就業的服務涉及承辦單位該組織體，也因此，在服務經營管理層面涉及與服務控制有關部分，以及與標準設定有關部分兩個層面，分別說明如下：

一、與服務控制有關的現況與困境

（一）部分單位承接服務前的準備度有待提昇

承辦機構事前的準備程度會涉及其是否能全力辦好這項服務工作。而其

中，機構本身的設立宗旨與使命與機構的承辦能力，均是重要的影響因素。前者係指承辦單位在接任此服務之前，該服務若未與原先機構使命、宗旨相連結，則其所服務的對象群可能並非吻合該機構原先服務的案主群，其原有的服務流程、模式、方法等，可能均需要重新釐清。同時，承辦單位亦要考量其目前的承辦能力，例如，工作人員數、工作能量、與員單位會務的區隔、現有的資源等，否則容易出現為承辦而承辦的窘境：

但有些機構可能沒有辦法只想「等你政府來補助就好」。如果主事者對此沒有用心，沒有理念則影響很大。」(B10)

「因為機構也不要貪小便宜啦～就是說政府有錢趕快來拿。你應該先思考是你要不要來做這件事情？...。因為我們看到很多的 NPO 團體為了去發展他的組織，好像哪裡有經費他就去做，那我覺得 NPO 應該要去思考，第一個是跟你的任務原來有沒有符合，你不要很急著說...到處...一次就進來四、五個的方案，然後你讓你的 Worker 這樣的拼。」(B9)

「那當然有一部分是社團它本身的反應，他們會來參與這個計劃的可能性在於說他們需要人力，因為社團是沒有多於的人力，但是他可以藉用我這個計劃，附帶的補足他們人力的不足。」(B7)

此外，各辦理的縣（市）亦應提昇各承辦機構的能力，以扮演最低服務品質把關的角色，善盡監督的職責，因此，另有縣（市）政府致力於機構的能力培訓，例如：

「我們是用溝通的方式把我們想要做的這個訊息告訴他（承辦單位），然後邀請他們進來參與我們這樣的活動，那當然就會去看社團他本身的品質，他本身的意願，他有沒有想要去做這個工作，有的話，進來後我們才開始進行一系列的溝通、訓練等等內部人員的輔導、外部專家的輔導，然

後不斷的開相關的連繫會報。」(B7)

(二) 未全面設置專責督導協助服務輸送，因此監督管理機制未發揮

承辦單位應落實監督與控的機制，發揮監督和控制的功能，此一過程有賴督導系統的建制。因為，督導系統能滿足行政、教育、支持、監督管理等重要功能，並能藉此提昇服務之品質。惟研究者發現，所訪視的機構中只有 3 個機構 (A1、A5、A8) 原先即設有督導系統，其餘是透過勞工局所提供的外聘督導教師，進行聯合 (或個別) 之月 (或季) 督導，提供就業服務員諮商與指導。聯合督導對就業服務員的心理支持與壓力舒解方面，確實有所助益，惟督導業務的可近性、無法處理組織內部結構等層面，都因外聘制度而不易展現具體成效。因此，執行後仍遇有下述困境，例如：

「機構內沒有督導，去年是透過勞工局所提供的督導，但是覺得不夠，因為沒有辦法很即時的在我們提供服務時提供建議，要等督導時間到了我們才能提出在過程中遇到哪些問題、個案處遇上有哪些疑惑，當然會羨慕其他大機構能有直接的督導討論。」(Y7)

「唉！兼任督導太多專任督導太少，但兼任的只能幫就服員心理層面的部分。」(B3)

如何提昇專業督導之功能，加強督導機制，增設指導方案的督導並建立機構內督導，是現行的社區化支持性就業方案可行的目標之一，才能使督導一職更具體發揮監督品質、提昇效能、情感支持、教育訓練、行政指導等功能，提昇服務品質與服務成果。

「機構厚...可能是督導跟支持那一塊，我覺得是可能要再加強一下。」

(B9)

「除社區化就業服務設有督導機制之外，應擴及至所有提出身心障礙就業方案之單位，以利掌握服務品質。例如，建議設置外部督導，以方案為主要的督導介入；協助機構設置內部督導，針對就業服務員在個案的處遇上執行上情緒上專業上的支持。」(Y3)

「那當然他也有些結構性的問題，包括或許我們的機制單位還有督導，如果我們督導的機制還可以再加強，那我是覺得說，可能我們人員的品質能夠慢慢的提升，然後工作的品質可以再好一點。」(B2)

(三) 服務流程、目標、計畫與紀錄等彼此間不易銜接

機構內如何發展出清晰的服務流程，並載明於服務員工作手冊中，成為提供服務者參考依據，實有必要。研究者在訪視承辦社區化就業單位中發現，各個承辦機構之服務流程均以勞委會所訂定之職業重建流程圖（圖 2-1）為主，然而，此一流程是整體身心障礙者職業重建之程序，承辦機構並未針對機構內服務的個案另訂可行的處遇流程，以突顯機構內管理、輸送的過程。

「若設定清楚的開結案指標和明確的目標，對個案而言有很大的助益。」(Y2)

「在流程上有不同的專業領域，搭配不同專業形成團隊來進行分工，且有明確需求評估、服務計畫擬定和方案執行等，對個案的權益保障也較有幫助。」(Y3)

此外，如何預估個案的需求、訂定目標與計畫後落實，並以目標導向，彙整紀錄個案的進展狀態，以呈現服務過程中的種種變化，展現服務管理的績效。然而，研究者發現，訪視的機構中，只有 3 個機構（A1、A5、A8）確實依勞委之要求填寫相關紀錄表格，並上網登錄勞委會建置之「身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務資訊管理系統」；其餘機構的紀錄資料仍未完整。社區化就業投入高服

務人力，並看重個別個案的需求，吻合 Fitzsimmons（1998）所指之高個別化、高客制化的服務，是要設立個別性目標、計畫來完成服務。然而，檢視各機構之個案記錄發現，在撰寫個別處遇計畫的專業程度猶待提昇，且從目標設立、執行到評估等程序，並不易相互連結，更有機構（A2、A3）甚至出現資料建檔不完整而服務內容付之闕如的情況。

當然，上述的狀況與該服務方案是否聘用專責督導有相當之關聯，方案若能運用善用督導機制加以核閱記錄，則更能有效提昇紀錄的專業內涵以及服務的品質，例如：

「目前，我們每個月要送報表，彙整後給職業重建管理人員，由他來協助各機構的行政協調、督導功能。這個部分很重要。」（B3）

「督導會看，像同一個個案接受不同服務時，要加以勾記，避免重複處理之，並要與“就業轉銜暨職業重建資訊管理系統”相結合。」（B10）

（四）地方性協會與基金會管理監督不同，呈現兩極化的管理績效

研究者發現地方性協會或社團法人團體，與隸屬全國性的基金會機構，二者的辦理績效出現兩極化的落差。其中，特別是在方案的設計與管理、服務設計與管理、資料整理與管理、督導系統功能發揮與案主受助後之品質改善，以及對受服務者的權益保障等方面，地方性協會或社團法人團體的管理成效，均明顯低於基金會性質單位之管理成效，例如：

「所以一個社團或財團法人的內部行政管理，當然會影響到服務品質...」（B3）

「一般的身心障礙社團，尤其是”縣級”的身心障礙社團他們比較不具備這樣的能力，他的專業能力不夠，沒有一個督導的架構，組織架構不夠

健全，然後包括團體的會旨都會隨著執行長去做變動，所以這種情況之下就會有差距。」(B7)

「社團運作模式不是很穩定，加上理事長的執行風格會造成這些人員高的流動率、挫折感、支持度低...」(B11)

另以資料建檔為例，不同性質之機構在檔案整理的落差大，隸屬基金會性質者，在資料建檔、資料隨時更新、妥善保存等方面，明顯優於一般社團法人團體，而諸多社團法人單位明顯地出現基本評鑑資料準備不足、建檔資料遺缺等狀況，致使無法提供資料供參閱。例如，有協會（A2、A3）並未設計適切表格呈現外在資源連結、新職種開發及就業機會等紀錄，亦未建立或編列相關資源手冊建構資源網絡，也因此，在資料、成果、手冊的建檔上，無法展現文書資料的內涵。

二、與服務標準設定有關的現況與困境

(一) 量化數字不是服務成效的唯一指標

如何界定成效呢？不可諱言地，成效仍要先透過機構服務成果，特別由服務量的展現來檢視，例如：

「從量...嗯...我覺得量化的數字，第一個數字還是比較有作用的...，然後再來，假如說薪資的情形...然後再來，有一些我們會去從他的紀錄來看，...」(B9)

「他們（在上位者）比較在意就業率、服務多少人、等數字與績效，其他的較少要求多透過督導要求。」(B1)

但是，除了滿足量化數字的呈現外，亦應包含其他的內涵，並對數量的服務內容加以反思，例如：

「什麼叫好服務，那好服務是我們剛剛提到的...被就業率呀，開發數字綁死之外，應該也有要一些其他的東西...」(B2)

「對就服員的要求，若只有在數字上，那就服員也會很聰明先達成數字再說。」(B3)

雖然，目前的指標多以就業媒合率、開發工作機會數等量化數字為主，然而，並不是所有的服務成果都能以量化資料來呈現，因此，突顯服務品質顯得更為重要，因此，組織的績效、不能持續就業原因的探討、個人能力的提昇、職場的接納度等，都是可考量的績效指標，例如：

「應兼顧個人的數量、品質，再加入組織的數量與品質」(B11)

「量是一個指標，但同時要加入質的觀念，如支持性就業共服務 60 幾個個案，但這些個案的就業時間、就業達三個月的人有多少、不能持續就業的人有多少、原因是什麼，或是回到個案管理的層面而言，我們應該就其失敗的原因來看他適不適合合作此工作，並找出原因，這樣更有義意」(B6)

「社區化就業服務裡面可以非常多樣、多元，包括個人的操作能力，生活自理能力，人際關係、職場的能力各方面的能力，...那這幾項當然他最終的目的是希望跟就業市場的指標是媒合在一起的，...但是如果你把他拆開來看的話，這是三塊，這絕對是三塊，...以目前最窄化來說，這兩者媒合成功了才叫成功，但這三塊其實都是我們在整個支持性就業服務裡面比較大面來看。...我會覺得應該比較大一點來看，或者我們會覺得，尤其是在國內的環境來講，大一點來看或許會比較容易被人接受」(B7)

「如果中央他的政策把這個焦點放在成功率上面，當然他會受到很大的績效的壓力，如果再加上身心障礙者本身能力的提升，適應這個成效來講，我想可能就比較容易被接受，甚至你再加起來一般職場的接納度，以一般社團參與這個計劃之後，他本身自己對身心障礙者的服務概念，他的

調整和策略的變化，這些東西如果夾雜進來看的話可能就不一樣」(B7)

(二) 如何範定並修正就業服務員的功能

就業服務員的工作範圍廣泛，如何協助就業服務員發揮正向的能量，教導其判斷案主的需要、進行適切處遇、拓展人脈資源、提昇開發工作機會等，均至為重要。特別是在身心障礙者社區化就業方面，更應強化就業服務員與承辦單位的合作，釐清就業服務員在機構中的角色與工作內涵，以提昇就業服務員的功能，透過焦點團體討論亦有就業服務員提出：

「機構內之前的準備、討論的對象、後送的機制，這些部份都還蠻欠缺的...，就覺得就服員還蠻孤單的，因為就服員是委託的方案，就覺得和機構還搭不上。」(B1)

「因為本身人脈有限，在擴展職源、開發職種部分有所困難，需更積極去拜訪廠商。」(Y6)

「我到底要幫助到多深的程度、範圍多廣，他來找我是為了就業，可是帶來的問題是全面性的問題，他有家庭問題，個人生理問題，甚至感情的問題、醫療的問題，這些問題都包含在工作問題的周圍，那我們就服員常常一個疑問就是說，我到底要不要去幫他處理到周圍這些的問題。」(B7)

「我覺得如果大家的認知都不一樣的話，那要有些規定...像我們被要求在職場上支持個案二個禮拜，那機構雖然不願意，但他只好接受，因為這個就是規定...。」(B1)

(三) 能力好的案主、能量高的機構服務標的是否有所不同？

研究者觀察到，執行社區化支持性就業的 8 家專責機構，其 94 年總成功推介就業人數雖已高達 64 人，且有四個機構之各自成功推介就業人數分別高達 10 人以上 (A1、A3、A5、A8)，超過相關規定的 4-6 人，但是仍有有一半的機構

未達支持就業 15 人之標準 (A2、A4、A6、A7)，且其中的三個機構 (A4、A6、A7) 亦未達到 4 人以上成功就業之低標要求，突顯出服務成果兩極化的狀況。

然而，此一現象突顯出，承辦單位在面對身心障礙者的求助過程中，是否這意味著「柿子挑軟的吃」之現象，即能力好問題少的案主是否成為機構較樂意協助的服務標的人口群？而面對社區化就業中所處遇的對象中，案主群的功能、能力又是否有設有篩選的機制？此一服務是基於誰的需要出發，訂定的數據又是否有調整的空間？

「因本身宣傳不足故來參與的身心障礙者不多，於是沒有依照任何標準來篩選，只要來就會開案...」(Y1)

「由誰來認定服務對象，這件事並沒有沒有一個篩選的方式。所以在實務上就會出現一個很有趣的狀況就是...就是大家找比較好做的個案來做...」(B3)

「我覺得是工作人員的問題，他會不會去挑個案來做...」(B1)

參、承辦單位的經營管理與服務人事的連結

一、人事規定與培訓要求十分明確，但各機構執行情況有落差

提供身心障礙者社區化支持性就業之專業人員，是依據「身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法」之規定招募，資料中規訂，就業服務機構之專業人員，係指具社會工作師、職能治療師或具合格特殊教育教師資格領有證書者；或大專院校社會工作、職能治療、特殊教育、心理輔導、復健等相關科系所畢業者。如非上述之科系畢業者，則依不同之資格之要求，完成不等時數之基礎訓練（含一般課程與專業課程）及進修訓練（含共同性課程與專業發展課程），因此，在相關辦法對人員的資歷要求與培訓方式規定清楚明確。

雖然，上述規定明確且機構對專業人員的培訓是職無旁貸，但是，研究者在訪視過程仍發現有 2 個承辦單位（A2、A3），並無法提供就業服務員適切的內部訓練機會，亦鮮少參加外界的研討課程，致使服務提供者的專業知能展現在服務保證性與可信度上受到影響。因此，如何補足結構式專業課程與訓練實有必要。其中，專業課程的形式可包括定期的課程講授、個案研討、督導討論、聯繫會報，及不定期之討論、督導、專題研習等，運用等此多元方式的訓練，旨在提昇工作人員的專業知能，因此，對受託機構及就業服務員而言，專業訓練應被視為就業服務員的權利、機構的義務。例如：

「現在機構就業服務員大多年輕而且人脈不足，建議勞工局多舉辦國際性活動，讓就業服務員有機會擴展人脈，認識人民社團負責人與企業廠商的管理者，助其積極與潛在機會互動（Y5）。」

「就輔員就輔經驗都不是很強，所以就會跟他們，請他們老師上，上一些社區化的表格。」（B8）

「機構督導也蠻需要做專業成長」（B2）

二、承辦單位遇有人力、經費專業等結構上的限制

承辦單位內工作人員的服務態度、專業程度、敬業精神，甚至是在此領域浸潤的年資等，都會是直接影響服務的品質展現。在社區化支持性就業領域中，多以年輕的初畢業生為多，其人脈不足、開發資源的能力有限、人際互動經驗稚嫩等因素，均會影響服務品質。例如：

「我曾遇到個案質疑我年紀輕，是否有能力給予協助。」（Y7）

「因為本身人脈有限，在擴展職源、開發職種部分有所困難」（Y6）

「那大部分來講不好找人，找到的人可能都是社會新鮮人比較多，所以他並沒有一個專業的歷練。」（B7）

「所以就業服務員如果有一些商業的背景他做的不見得比社工員差。他更會開發工作機構，或許也更懂得如何和別人 bargain，或是他的 EQ 可能更高。」(B3)

三、未來應如何安定優秀就業服務員的人事

在社工師法未制定前，社會工作人員的專業一直未能受到外界的認可，姑且不論二者之間是否有一定的關係，但是，證照制度確實是肯定專業性的保證之一，同時，這也會涉及人員福利與人事穩定的問題。

「就輔這一塊的專業人員制度尚未建立，你知道現在並還沒有證照。但即便有證照，又和資源分配間不必然有關係...還有，工作人員的福利並沒辦法關照到。」(B3)

「但流動率的部分，目前，有關薪資的部分，並不算低了，重點是機構是不是支持他們協助他們，且如何讓他們穩定下來」(B10)

肆、小結並回應承辦機構在經營管理上的服務品質缺口

在開放系統下討論有關社區化支持性就業在連結案主需求方面，因少運用職業輔導評量工具及對整體服務方案的需求預判不足，容易出現 Parasuraman (1985) 所指之服務品質缺口五的情形，即身心障礙者對服務的期望與對服務的認知產生差距。此外，交通上的阻礙因素，關切到服務品質缺口二中的機構管理者願意投入多少的資源以提昇品質，惟此一部分受限於委託合約之故，幾乎無機構願意更付出額外的資源解決此一困境，因此，也就成為委託單位的另一個尚未完成的功課，以提昇案主接受服務的便利性。另外，同樣是資源的投入方面，身心障礙者與服務工作人員亦期待下述的資源投入，包括：

「建置身心障礙的求職資料庫，也能將求才的資料做媒合的系統...」

(Y3)

「(政府單位)如有身心障礙者的資料，可不可以寄發相關資料讓我們更清楚知道相關的訊息。」(X1)

「就勞工局的職業重建部分資源有哪些，做成統一 DM 發送給各個執行單位，讓有需要的個案能清楚知道勞工局提供的服務有哪些，也能具體提供服務給個案。」(Y3)

此外，在服務經營管理上，直接連結到服品質缺口二與缺口三的部份，特別是缺口二中，標準化的服務程序有待提昇，即本即所討論之服務流程、目標、計畫與紀錄等彼此間不易銜接；且研究中不斷有省思聲音強化量化數字不是服務成效的唯一指標，因此，應思考如何突顯質化成效之指標，以達成對服務品質的承諾。再者，服務經營管理上亦觸品質缺口三所論之對服務過程的控制程度及績效衡量，此部分有待專責督導來掌控服務的成效，同時要達到服務規定的數量與要求，發揮監督、管理之督導功能；而技術與設備配合的程度方面，特別是有待提昇部分單位在承接該服務前的準備程度；最後，服務提供者在工作上的勝任發揮程度，是與團隊合作密不可分，而社區化支持性就業的就業服務員因服務係屬方案委託性質，因此，範定就業服務員的功能、職責，以及其工作團隊、機構的責任與角色，以安定就業服務的人才，才能減少服務品質缺口三的落差。

第四節 整體服務配套內容的現況與困境

整體服務配套內容包括了支持性設施、輔助物品、顯性服務與隱性服務四者。本節將從服務開放系統中的最後一個層次來討論服務過程，運用服務配套的狀況，以了解服務之現況與困境，說明如下：

壹、需要服務的人，可以獲得什麼更好的服務？

在服務品質提昇的過程中，應掌握整體服務配套的內涵，同時，善用標準修訂調整，將身心障礙者社區化支持性就業與服務經營管理、服務配套相互連結，以回應案主的需求，並顧及服務提供者的人事訓練，此等連結的目的，旨在面對需要服務的身心障礙者時，能夠予以更好的服務。因此，本節同樣以服務配套來檢視社區化支持性就業的服務品質，了解服務配套是如何與其他上述面向相連結？即為文獻探討中圖 2-2 的下半部（如下圖 4-3 區塊所示），依此橫向脈絡說明該服務的現況與困境。

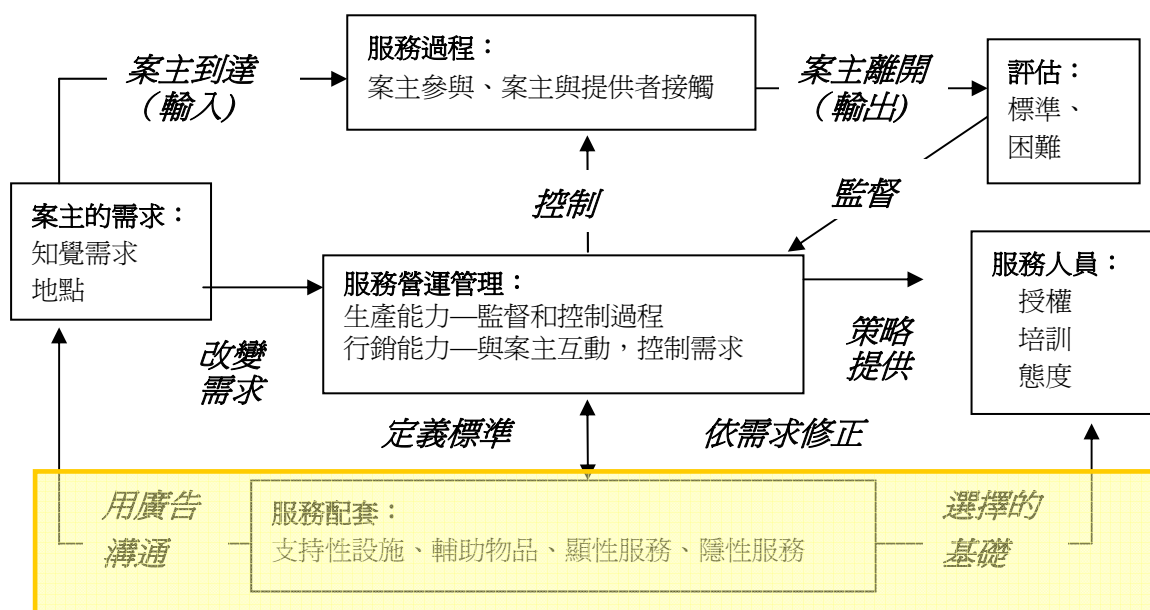


圖 4-3 服務的開放系統觀點之三

資料來源：Fitzsimmons et al.,1998

一、支持性設施有賴經費財源的投入，出現無法優先考量服務接受者的立場

有關支持性設施的內涵，可分成幾個層面加以說明：首先，是機構座落的地

點，承辦社區化支持性就業的專責機構，通常在受託服務時則被期待能滿足案主交通可近性的需求，以利身心障礙者前來尋找服務，交通可近性的期待確實成爲身心障礙者尋求服務的首要考量點（曾華源等，2004）；其次，是有關支持性設備的提供，研究者在訪視中觀察到，承辦單位的基礎設備尙佳，如備有電話、傳真、適切的空間等，而無障礙空間設備也因承辦單位多爲身心障礙的社團與機構而符合規定；再者，在機構建築空間的合適性方面，有關獨立會談空間的設立，則未必均有。例如，承辦單位因機構因設立於複合式大樓中，會談場所需另登記使用，造成不便而很少運用此一空間。

整體而言，有關支持性設施設備方面經常涉及經費財源，而各機構的內部裝修、空間明亮、隔音良好等支持設備內涵，僅達到最起碼的標準而已，尙無法與其他服務行業相媲美，也因此，在承辦的社團機構中並不十分強調此部分，而此一情形似乎也普遍出現在社會福利機構中，例如：

「外觀的舒服雖然是好的，但是，案主比較在意是他的問題能被解決多少，至於外在的設施與外觀在社會福利中並不是那麼重要。」(B1)

「如果以現狀來講，在有關設施設備的部分是很難處理的，因為那塊現在沒有，方案中沒有設施設備的部分，法令中雖然有規定，但現實中是很難處理的且看不到與品質的關聯性。」(B3)

然而，在設備性方面，受訪者仍強調應留意因良好的支持設備對身心障礙者所帶來的影響，且應以身心障礙者爲最優先的考量。例如，如果身心障礙者是處於一個不佳的環境，服務提供者自己不會想有所提昇，且對讓身心障礙者產生不良的示範作用，不易提昇服務的品質。例如：

「在設備上，機構的動線方便身心障礙者最重要...」(B1)

「身心障礙的機構設備性重要程度，因為其不同於直接面對一般消費大眾，在支持性就業中，身心障礙機構的設備同樣是非常重要的。」(B7)

「以煮咖啡的設備為例，因為我們強化了標示使他們的服務更方便，並能促使服務品質提昇，我相信這是非常重要的。也就是說，對準備進入職場的身心障礙者，進入機構中如果設備很好，比如，有很好的接待讓人感受很舒服，則我對你的用心、付出，就不只是靠一張嘴而已。且如果在一個很隨便的環境之內，服務者自己也不會想提昇自己，且讓身心障礙者有一個跟隨的作用，你來，我給你一個很好的接待。對身心障礙者的投入與環境是有很大的關聯的。」(B6)

二、因結構上的限制不易提供輔助物品

所謂的輔助物品係指服務過程中，提昇服務選擇性與服務可近性的條件。例如，辦理社區化支持性就業之承辦單位被要求，應具有 1 名具就業服務實務的工作者，且須有 1 組電腦、印表機設備及晤談空間者（桃園縣政府，2005；臺北市政府，2006a）。其中，因補助人力、經費等條件之限則，只補助 1 人的人事費用，且不少機構亦只有 1 名的服務提供者，因此，不易回應不同年齡、性別等多元選擇性，且服務接受在面對有限的機構空間與資源，亦無法在服務空間與設施上，選以不同的空間、不同的設施，獲取不同服務的選擇機會。

三、服務過程中顯性服務的變數多

（一）服務穩定性受服務人員異動性與專人專用程度所影響

專責機構所聘用之服務人員，均以「身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法」之規定進行。研究者發現，承辦機構中有不少確實努力提昇工作人員的專業知能，以提供更優質之服務。在曾華源等（2004）研究指出，服務配套中的顯性服務，應留意服務提供者的人員流動率，以及是否有定期接受在職訓練與督導、是否專人專用，此等均是將影響工作者的工作穩定性與專業表現等，同

時攸關服務整體的品質。

在訪視過程中研究者發現，有三個機構（A1、A4、A8）的服務提供者在工作穩定性與專人專用落實程度佳，惟，仍有少數機構（A2、A3、A7）的就業服務員異動性過高。此外，在訪談中亦發現專人未能專用於社區化就業業務之上。

「這個服務在結構上面向上有它的限制，因為基金專戶本身就是政治的產物，能分配經費，但之後的進用管理、服務內容、是否專人專用等都不是主管機關能管控。」(B3)

「我們協會人少只有我一個，評鑑的時候老師建議我要把資料建檔，但是我們真的沒有那麼多時間、人力來做那麼多事情。」(Y6)

（二）即時性與全面性的資源連結創造服務品質，然而資源整合度低

社區化支持性就業裡首重讓服務接受者在「社區中」就業，為達到此一目的則有賴於資源的協調與整合。惟透過實地訪視的過程中發現，整體社區化就業服務之承辦機構，與其他外在資源的開發、連結、運用、資料建檔等方面，善用資源的情形未臻理想，且以該縣市的經驗而言，此部分更較職業訓練、庇護性就業、職業輔導評量等其他方案類型之成效來得低。然而，資源對社區化支持性就業該服務而言卻是相當重要的，例如：

「有資源真的較有助於媒合就業。」(Y7)

「現在機構就服員大多年輕且人脈不足，...讓就服員有機會擴展人脈，認識人民社團負責人與企業廠商的管理者，助其積極與潛在機會互動。」(Y5)

陳靜江（2002b）提到，應透過就業服務員來協調家人、同事、雇主、老師、

校長、同學、志工、身心障礙福利團體等，予以密集的支持，同時加強開拓身心障礙者服務資源，是建構身心障礙者就業支持的重要因素。其中，與其他外在資源的開發與運用等情形，自無法僅由上述之社會資源檔案與書面資料判準，因此，機構需仰賴更多的書面資料，來呈現其連結其他社會資源之依據。

「我們要統合我們這個區域裡面的方法，統合我們這個區域的資源，做個資源的轉介，必要時候，這個相關的問題、困難共同來面對，共同來克服，這個都是可以來做的，這個比較取在於我們就服員的服務機制、專業的提升、資源連結上面」(B7)

「龐大的資源的連結，這個部分是很重要的指標，透過這個體系(機構)能獲取多少的協力廠商(資源)，而這些資源(機構)也願意幫助我這個承辦的機構，使媒合更順。」(B6)

「就服中心你應該盡量去掌握你的優勢條件，那你的優勢條件是什麼？就服中心，我記得他...大概是五十年的歷史，他就是做工作機會的推介，所以他的優勢條件是，他在一般職場跟顧主的關係那一塊。可以做資源整合！」(B9)

就業服務員應確實掌握個案需求，並思考如何連結整體就業流程予以身心障礙者適切之協助，以結合職輔評量、職務再設計、職業訓練、一般就業、庇護就業等服務流程。換言之，身心障礙者即要藉由專業人員的判斷，找出適切的服務流程，運用專業服務內涵，提昇身心障礙者就業的能力與資源。然而，目前的就業流程尚未銜接整合，因此，在焦點團體座談中，有機構代表指出應建制單一窗口來統籌整體就業流程，例如：

「...缺乏單一窗口的作業，...聘任專業評估者、就服員、職評人員...等，以專業功能性來成立此小組或聯盟，減少服務送至個案身上太慢或花

太多時間的困擾，……是否可以未來勞工局建置職業重建個案管理的窗口，當身心障礙者來到此窗口，依據其功能、需求轉介至深度評量、團體…等（Y3）」。

四、隱性的服務內涵：

（一）服務的保證性與同理性較不足

服務提供者試著了解服務對象的需要，提供個別化、方便、保密性與安全式的關注，並回應其個殊性的需求，達成身心障礙者就業的目標。然而，服務提供者在提供服務的過程中，難免會遇到專業知識不足的情況，例如：

「剛開始到的時候，很多事情都不懂，也沒有人可以問，自己也不清楚能夠做什麼，也沒有受到什麼訓練。」（Y6）

若專業程度足夠則能帶給個案足夠資源且能提供方便性的服務，但現階段來說能力還是不足。」（Y3）

此外，在等候服務的時間，讓服務接受者感受到舒適感、便利、安全是確保隱性服務內涵的要件。同時，服務接受者期待就業服務員的態度是親切、友善、有禮、周到和具專業素養，致使服務接受者在服務過程受到好的對待。其中，特別是對案主同理的部分，在提供服務的過程中仍然為重要：

「有沒有做到同理蠻重要，是不是和他站在同一個立足點上去看事情而不是高低的不平等，也才有辦法讓他相信你說你的承諾他是相信的，如果一開始沒有辦法去同理他或接納他則很難讓他相信。」（B1）

「有些人是很有專業性，但卻沒有同理心，讓顧客覺得說我只是應付一下，反正我的數字達到就好了，這幾年，我看到的心得是，除了同理，還應加上一個”職業倫理”。」（B10）

「”接觸瞬間”給人的感覺最重要，可歸入同理心的面向，因為是身心障礙的機構，消費者已對身心障礙降低期待，但因為我們又給予來的人好的服務，因此，滿意度會變得很高。」(B6)

此外，研究者在訪視過程亦發現，承辦單位在會談空間使用率低，許多的服務提供者在訪視過程中透露，他們並未完全善用會談空間。畢竟，能有不受干擾，而且令案主信任的情境，才能更有助於身心障礙者減低防衛與抗拒、聚集問題焦點、提昇保密成效，也更有利於問題的解決。

(二) 因應該服務的特性，應強調服務的即時性與反應性

社區化支持性就業主要是以委外辦理的方式進行，除了考量地利方便性外，此一服務更加期待以「即時性」與「反應性」來滿足案主的需求，換言之，就業服務員本身的敏感度、機動性要高，以利因應各種就業職場中的問題與狀況，例如：

「這個工作本來機動性就是要很高，但是前面這個東西是背景的東西，比如說我要去訓練一個就業服務員，他能夠有辦法去有這樣一個敏感度，他的方法、他的專業，他的法令，身心障礙本身的一個職能，這是必備的一個相關知識，他也知道我們整個的支持性就業裡面，要遵守什麼樣的規範，這些都知道之後，實際上實行，他的回應要很高，尤其是在他的職場裡頭，陪伴這個身障者在那邊建構他的工作職能，你的回應性和機動性都要非常的高。」(B7)

「對個案的需求、背景的了解，使個案對你信賴，使其很快的能找到你。有熱忱的就服員，手機 24 小時開的，但沒有硬性規定，但是零拒絕的服務。」(B10)

「原則上每個個案，在穩定期間，即時性是很高的，因為我們需要立

即能被案主找到」(B1)

貳、小結並回應整體服務配套的服務品質缺口

綜合上述討論，本節論及服務開放系統中的服務配套條件，其中，有關設備設施的部份，明顯與 Parasuraman (1985) 所論及的品質缺口二，及品質缺口三相聯結。其中，以經費財源而論，結構上對經費的限制將影響支持性設施的建構、輔助物品的提供，以及服務人員是否專人專用等情形，此係為品質缺口二所指之機構管理者願意投入多少資源以提昇服品質，同時攸關技術與設備的配合程度。此外，資源連結與整合以及服務提供者的勝任感，均影響到服務的保證性、同理性、即時性與反應性等層面，此又與品質缺口三之提供服務未達到設定的標準息息相關。

綜合本節所論，如何站在身心障礙者的立場回應支持性設施所需，同時留意服務配套中有關輔助物品、顯性服務的變動，使人員穩定性、可信度、即時性與全面性、資源連結性得以提昇，才能確保服務品質的保證性。其中，不能因經費限制而忽略以身心障礙者為主體之設備性服務，此外，如能專人專用強化工作人員的穩定就業情形，並連結資源，均有助於服務的顯性面與隱性面。最後，提昇服務的保證性、同理性、即時性與反應性是該服務的特點，而這些服務特點需視社區化支持性就業服務的性質而隨之調整。

第五節 社區化支持性就業服務品質指標與內涵

為建構身心障礙者社區化支持性就業服務品質指標，研究者已透過文獻檢閱指出，服務應視為開放、全面、動態的系統觀點，並關注其中的過程變化，而非

只以結果層面來衡量服務績效。因此，研究者參酌此一觀點，將整體服務的過程分成三大層面來加以回應。即要從案主開案至結案的服務過程、連結案主需求的服務經營管理層面，及服務配套等三者的動態互動來加以檢視，並回答：需要服務的人，怎麼知道我們能幫助他？需要服務的人來了，我們怎麼幫助他？需要服務的人，可以獲得什麼更好的服務？

因此，本章將緊扣上述的三大層面，分述二個重點：首先，研究者先提出社區化支持性就業應以服務目標為導向來建構指標的原則；其次，再依案主自開案至結案、以機構為主體、連結服務配套等三大層面，分別建構服務品質指標。而研究者所建構的指標，是就前述研究發現所論及之服務現況、困境與缺口，以及檢閱文獻中所彙整之國內外之做法而來，此等指標立基於對品質的基礎要求，因此，本研究所指之指標以基礎性指標的概念範定，說明如下。

壹、以服務目標為導向的指標建構原則

服務接受者在接受服務前與接受服務後，兩相比較應該有所不同。此即為助人服務所期盼的結果，因為，我們期待透過專業的服務，致使案主增加社會生活適應力、發揮潛在能力、充實社會生活功能、預防新的困難或問題產生、預防原有困難或問題再生，以及確實有效處理困難和解決問題（Stearn, 1978）。因此，透過身心障礙者社區化支持性就業服務後，我們究竟希望服務接受者能獲得何種的改善，即社區化支持性就業所欲達成的核心標的為何？此即本研究建構以案主為中心之服務品質指標之依據。因此，以案主服務目標為導向的服務建構原則相當重要。

身心障礙者社區化就業服務計畫，載明社區化就業之目的係為「提供身心障礙者個別化、專業化的就業服務，以協助其在社區中順利就業，俾提昇其生活

品質與生命尊嚴。」而彙整接受深度訪談的受訪者之論點後，研究者整理出，其對社區化支持性就業目標的認知主要有二：其一，是有關經濟協助與問題解決的功能；其二，是論及人際協助與情感支持的功能。前者較偏重任務層面，助其順利就業解決所遇到的相關困境，並因困境解決而達成服務的目標；後者則較偏重社會心理與情緒的支持，即藉由協助的過程滿足被關懷、被支持的心理情緒需求，因而達至服務的目標，分述如下：

一、社區化支持性就業的問題解決功能

社區化支持性就業的服務係幫助身心障礙者就業並適應就業的過程，此一歷程中因解決了工作適應、收入等問題，相形之下，任務的達成為身心障礙者帶來經濟助益，也因此，生活上有些因無工作所遭致的困擾得以迎刃而解。因此，受訪者對此服務的解讀如下：

「有一個就業服務員來了解身心障礙者的職業障礙，予以長時間的協助，去投入、去看問題立即協助」(B1)

「...讓他能穩定就業有收入，讓他的生活比較..就是在經濟上比較不會有匱虞。」(B4)

「讓他能獲得穩定的工作，透過密集輔導、有範圍的輔導，針對其需求去規劃，進到職場工作崗位前會先經晤談，提供個別化服務輔導計劃，使其穩定工作，不管是工作分析、養成、與雇主溝通、融入企業的文化等。」(B10)

「為了要就業，也是要提供比較弱勢的民眾，可能因為缺乏很多的資源，藉由其他人的協助，一方面找到職場，一方面能讓他那邊穩定，改善他們家庭的生活，改變他個人的價值。」(B5)

二、社區化支持性就業的情感支持功能

在協助身心障礙者就業的過程中，不少人因為缺乏人際溝通與互動的技巧，無法自行面對求職、與職場的同事接觸，甚至是遇到了人際緊張、衝突的狀況時，更是不知如何因應。透過社區化支持性就業的就業服務員，正好扮演溝通、協調、資源整合等角色，滿足身心障礙者在人際情感上的困擾。

「協助找工作的身心障礙者在能力尚未達成之前的協助。主要在協助他個人的心理與別人的接受程度。」(B1)

「對於身心障礙朋友來講，他的工作困難度很高，所以他必須要有一個專人來協助他，才有辦法去跟職場做直接的接觸...其實最重要的是，有一個人能夠陪他去找工作，對他來說是一個很重要的人生體驗...」(B7)

「別人接受後減少他與別人互動的衝突。」(B2)

三、以身心障礙者服務目標為主體的指標建構原則

Berman 等（1997）曾提醒，對服務成果的檢測是要建立在對預期成果（outcome predictors）的設定之上；而 Chan 等（2002）的研究提到，支持性就業應運用多元績效指標來檢測其成效。因此，研究者在思索以身心障礙者個體接受服務後的改善程度指標時，除了考量服務目標面向外，更參考 Chan 等（2002）論及服務接受者的社會心理功能，與接受服務的時間面向。因此，研究者提出動態的服務品質指標建構原則（如圖 4-4 所示），即是要以身心障礙者為主體的社區化支持性就業指標，兼顧服務目標中任務性與情感性的需求，並留意到案主接受服務的時間的長短，及其社會心理功能的高低，以建構出不同階段的不同服務品質指標，回應案主在不同狀態接受服務後可能出現的不同成果。

惟本研究受限於研究時間與研究能力，無法進一步依身心障礙者個人的改變另設定參考的指標，即設立接受服務過程中的各階段性指標，但有興趣者可參考 Chan 等（2002）所提出的服務最適百分比模適（詳見表 2-9）。而研究者除考量

服務接受者的社會心理功能、接受服務的時間外，另外加入服務目標的面向，以建構出三度的概念，提出以身心障礙者服務目標為主體的動態服務品質指標建構原則（如圖 4-4 所示），即要透過服務接受者的社會心理功能、接受服務的時間與服務目標三個軸面，建構出以服務目標為主體的動態服務品質指標建構原則。

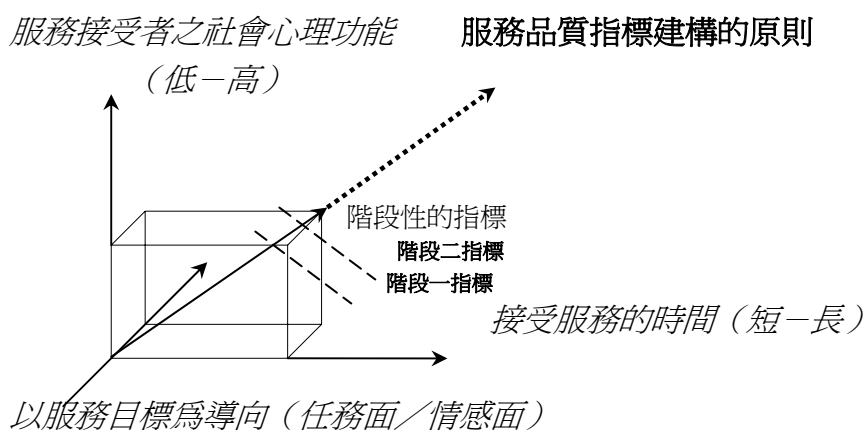


圖 4-4 以服務目標為主體的動態服務品質指標建構原則

貳、建構案主自開案至結案的服務品質指標

一、宣傳招募積極性

根據研究發現，身心障礙之受服務人口群，主要來源是由各承辦單位，自行建立服務管道招募而來，當然，其中也不乏是身心障礙者自行尋求服務或是由公部門轉介而來。但是，上述這些管道卻受限於各機構現有條件與人力，致使機構不易確實找到有需求的服務人口。同時，有需求的身心障礙者亦未必能獲取此一資源，例如，研究者所訪視的其中某一機構，全年度招募人數屈指可數。當然，服務接受者也提出建議，希望未來運用整合型行銷與招募之道，例如由各承辦單位或地方縣市政府明訂更清楚之招募方式，或進行聯合宣傳、政府派案等，以更積極的讓有需求得獲得訊息。

二、落實參與式服務程度

誰是服務的標的人口群，除要界定與回應上述的身心障礙者人口群之外，身心障礙者的家屬、雇主、職場的自然支持者等，可能亦是服務過程中的共同參與者。因此，加入除身心障礙者本人之外的重要他人，例如，其家人與其他關心人士對該服務所提供的意見，包括接受服務所需時間、如何運作、告知服務接受者現有的選擇等，以及雇主方面的考量等，並在評估和規劃過程的各個階段納入這些意見。

三、目標檢討與服務滿意度

目標達成係完成服務的時間點。而其中，應設立相關的目標，以檢視是否確實達至目標點，以了解服務的達成率、達成成效與無法達成的困難。其中，可運用的方式包括實施案主滿意評量，鼓勵並讓服務接受者有機會討論提供服務方面的問題，並提出他們的看法與改善的措施等，以確保受服務接受者與雇主之權利。此外，運用申訴管道，可讓服務接受者知道他們有權申訴，並讓服務接受者知悉申訴的程序，以及服務單位如何處理申訴的權利。

四、服務結案前準備度

機構應該建立相關文件，說明服務結案的標準和程序。因應身心障礙者社區化支持性就業之特性考量，更應設立服務終止後的聯繫管道，以利身心障礙者的持續追蹤，及對後續自然支持網絡的聯絡。其中，即便對無法成功繼續就業的案主而言，仍能運用管道了解之前服務介入服務的成效，及其所遇到的後續困境。

參、建構以機構為主體的服務經營管理品質指標

一、連結案主需求與人事層面的服務經營管理

(一) 案主需求方面

1.案主需求與能力掌握度

社區化支持性就業服務應確實進行需求評估，以了解身心障礙者的需要，此一過程，亦應善用職業輔導評量工具，建構以職業輔導評量為架構之身心障礙就業服務。此外，亦可運用調查、訪問等方式，建構需求評定之資料，以掌握身心障礙者的需要。因此，機構應設有與實施評估和滿足服務接受者需要的作業程序並讓服務接受者知悉此方面的程序。

2.內部團隊資源連結度

身心障礙者尋求服務的首要考量點在交通，因此，若能以可近性、便利性等為委託服務的重要考量點，對服務接受者而言更具意義。機構宜善用內部其他人力或是志工人力的投入，一則強化既有就服人力，同時亦可達到運用社會資源的效果。

(二) 服務經營管理方面

1.與服務控制有關的部分

(1) 服務承接事前準備度

服務承辦單位在決定辦理此一業務之前，應有更多的準備，並要備妥相關的資料文件，以利服務的推行。其中，除辦理社區化支持性就業之計畫書外，更可強化如招募與篩選的方式、辦理社區化就業服務之理念、價值、特色；預計進行需求評估的方式及事前對服務區域工作機會的掌握與了解；與其他機構內現有其他身心障礙者就業服務相連結之具體作法；預計成果與結案後的評估方式等。如係為已承辦過之承辦單位，則應加上其曾辦理過之成效資料，乃至於相關表格與紀錄內容等，以作為承辦新年度服務之事前準備之依據。

(2) 督導系統制度化

督導功能包括對專業的確保以及對工作人員定期的工作表現審核，提昇專業督導之功能，並加強督導機制的建立，除可鑑別就業服務員工作表現待改善之處，亦具有回應持續訓練與機構發展的功能。因囿於承辦單位之人力、結構，無法建立機構內專責督導機制為目標的前題下，仍應有合作式之兼任督導，發揮管理、考核、確保業務品質之功能。

(3) 服務輸送程序順暢性

服務過程應兼具各項細節，服務的程序與脈絡，應以各單位所建構之社區化就業服務流程為依據，同時，促使處遇的過程、目標、計畫、步驟相互連結，並透過督導制度的教導、監督、考核等機制，使之落實。

(4) 文件紀錄完整性

無庸置疑地，機構應備有各種與服務表現標準有關的個人與部門運作的各種記錄與文件，同時更應該維持這些記錄或文件的正確性與及時更新，並且將這些資料如實地反映在機構對內、外的各種文書或統計資料內。

2.與標準設定有關的部分

(1) 服務量與服務內容達成率

既然量化的成效資料不只是媒合率，則應思考再加入其他的判別資料，例如：開發工作機會數與開發品質、支持或安置計畫之內容與成效、輔導計畫內容與成效、服務的滿意度、服務滿意與不滿意的原因分析等，以突顯服務之品質意涵。

(2) 工作團隊職責確認性

機構對於每個職位的職務、責任與權力關係等應有明確的規定，為協助就業服務員掌握其自身清楚的目標與服務要求，發揮其正向的能量，進行適切處遇，機構有必要釐清其工作職責與範圍，並依相關的規定為準則，強化就業服務員之

功能。其中，就業服務員肩負工作機會的開發、與廠商的合作、工作機會的媒合、予以身心障礙者支持、分擔承辦單位會務等工作，其工作性質龐雜範圍過大，而就業服務員亦無法置身於機構之外。因此，確認就業服務員整體的工作內涵與任務，並釐清其在機構的角色與定位，以及其他團隊合作工作人員的職責與角色，更有助於服務的提供。

(3) 檢討缺失回應性

針對服務接受者及其他重要他人、機構評鑑或是法令規定修正等問題，機構應適時回應之。

3.與服務人事有關的部分

(1) 培訓教育人才積極度

在個別機構無法予以服務接受者完整的教育與訓練情況下，則由中央或地方主管機關規劃辦理結構式之專業課程則更顯重要。其中，包括辦理的方式、頻率等均有所區隔，以期提昇專業人員的專業知能。

(2) 鼓勵留用人才制度化

有關工作人員（包括兼職人員）的招考、聘用、調派與晉升等，機構應有明確的程序與辦法，其中，有關新進人員的職前訓練與員工在職的持續訓練與進修等宜特別加以註明。

肆、建構強化服務配套連結服務經營管理的服務品質指標

一、強化支持性設施程度

有關內部裝修、支持性設備設施、建築物座落之合適性、設施之安排等，較不易被社會福利機構團體所看重，但對服務接受者而言，係為提昇品質的一環。其中，包含整潔乾淨的環境、通風舒適的硬體空間等。此外，在整體設備方面，

應以身心障礙者為優先考量，彈性依必要性，予以適切之設備改善補助，以提昇服務的設備品質。

二、人員專責穩定性

高流動率及專人未專用之情形影響服務的可靠性與保證性，在前面已論及的有關工作人員的人事進用與獎懲規定外，機構訂定明確的敘薪與相關福利以及辦理或鼓勵工作人員的在職訓練等，均可以達成人事穩定與提昇人員專業要求等效果。

三、外在資源整合度

強化承辦社區化支持性就業之單位，開發、連結、運用相關資源，以加強與雇主方的合作，建置推薦身心障礙者就業點。同時，整合身心障礙者就業過程中所需要的資源，從職業輔導評量、職業訓練、庇護就業等不同型態的就業方式，以及其家長、重要他人與醫院之連結，提供最有利服務接受者的幫助。

伍、整合社區化支持性就業服務品質基礎性指標及其內涵

依據上述的討論，研究者將社區化支持性就業服務品質指標及其指標內涵製表如下（表 4-3 至表 4-3e）：

表 4-3 身心障礙者社區化支持性就業服務品質基礎性指標與指標內涵

| 建構服務品質基礎性指標 | 服務品質基礎性指標之內涵 |
|--------------------------|--|
| 壹、案主觀點的服務品質指標建構面向 | |
| 一、宣傳招募積極性 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 積極整合的方式進行－應自行、聯合或由縣市政府辦理整合性的宣傳活動，其中，所運用的溝通形式，應包含影帶（或手語翻譯），以方便潛在案主了解其可能獲得的服務訊息。 2. 備有宣傳資料與文件－其中的宣傳資料與文件，應載有最新的服務說明資料，包括：服務宗旨／目標／對象／方法／申請方式及退出服務方式等內涵。 3. 運用多元管道宣傳服務－透過大眾傳播與小眾傳播使服務廣為人知。 |
| 二、落實參與式服務程度 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 找到接受服務的參與團體－包括家人、重要他人、雇主等。 2. 納入服務接受者及參與團體的意見－如接受服務所需時間、如何運作、告知服務接受者現有的選擇等。 3. 使參與團體了解服務即時性－以文件說明如何在過程中，回應服務接受者，並達成社區化支持性就業中，主動即時責信的要求。 4. 設立邀請相關人員共同參與的機制－邀請服務接受者及其家屬、服務提供者等共同參與討論規劃、評估與改善服務流程之道。 |

表 4-3a 身心障礙者社區化支持性就業服務品質基礎性指標與指標內涵（續）

| | |
|------------------------------------|--|
| <p>三、目標檢討與服務滿意度</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視所設立的目標達成率－了解服務的達成率、達成成效與無法達成的困難。 2. 設立保障權利的管道－例如，服務提供過程中，設有申訴機制，讓服務接受者知道申訴的程序與自身的權利。 3. 實施案主滿意評量－從實施的評量中，了解滿意與不滿意的原因，作為未來改善的參考。 |
| <p>四、服務結案前準備度</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立結案標準和程序－應載明何時停止服務的文件，讓服務接受者了解自申請服務至結束服務之標準與程序。 2. 設立終止服務後的聯繫管道－因應社區化支持性就業之特性，設立服務終止後的聯繫管道，以利身心障礙者的穩定持續就業、後續自然支持網絡的追蹤等。 |
| <p>貳、機構為主體的服務經營管理與服務配套</p> | |
| <p>一、連結案主需求與人事層面的服務經營管理</p> | |
| <p>（一）案主需求方面</p> | |
| <p>1. 案主需求與能力掌握度</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 建構以職業輔導評量為架構之就業服務－區分機構進行初步職業輔導評量之個案，以及進入專業職業輔導評量之個案。以更精準掌握身心障礙者的需求與問題。 2. 規劃適切方式進行需求調查及滿足需求的方式－包括透過訪談了解問題的重要人士、運用調查、評估、檢討等方法，建構需求評定資料，並找出滿足需求之道。 3. 設有實施評估和滿足服務接受者需要的作業程序－此一程序應讓服務接受者亦知悉此程序的操作方式。 4. 進行個案工作會談了解需求：了解個案之服務需求與期待，並完成表2-1、表2-4、表3-1及表0C)。 |

註：相關表件，請見行政院勞工委員會，2003a

表 4-3b 身心障礙者社區化支持性就業服務品質基礎性指標與指標內涵（續）

| | |
|----------------------------|---|
| <p>2. 內部團隊資源連結度</p> | <p>1. 機構內團隊充分合作－社區化支持性就業並非就業服務員個人的職責，有賴機構共同合作完成，因此，所有團隊成員的投入與付出，是重要的資源力量來源。</p> <p>2. 機構內其他人力投入方案的時數比－結合內部團隊資源，協助身心障礙者在尋求服務過程中，所遇到的困難。</p> |
| <p>（二）服務經營管理方面</p> | |
| <p>1.與服務控制有關的部分</p> | |
| <p>（1）服務承接事前準備度</p> | <p>1. 充分準備的計畫內容－在計畫書中，更應強化如辦理社區化就業服務之理念、價值、特色；招募與篩選服務接受者的方式；預計進行需求評估的方式；事前對服務區域工作機會的掌握與了解；與其他機構內現有其他身心障礙者就業服務相連結之具體作法；預計成果與結案後的評估方式等。</p> <p>2. 有承辦經驗之承辦單位－應附上去年成果報告冊、紀錄表格與紀錄內容、去年檢討事項及未來因應之道等資料。</p> |
| <p>（2）督導系統制度化</p> | <p>1. 督導的性質與次數－包含全職專任督導，或每月、每季定期、不定期的督導。</p> <p>2. 對工作人員工作表現的審核－透過定期討論、核閱個案資料等方式，能協助服務單位鑑別服務接受者的表現。</p> <p>3. 督導對服務提供者的問題能否提供具體建議－參酌表 0C 或相關督導紀錄。</p> <p>4. 協助服務提供者的訓練與成長－能連結資源協助服務提供者在持續訓練與處遇個案上的成展。</p> |

表 4-3c 身心障礙者社區化支持性就業服務品質基礎性指標與指標內涵（續）

| | |
|-----------------------------|--|
| <p>(3) 服務輸送程序順暢性</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定服務輸送的流程－應訂定機構內處遇社區化支持性就業的流程、步驟與時效等資料（表2-1到表3-2）。 2. 訂定服務過程目標與處遇計畫－處遇服務接受者的目標、需求、整體計劃、步驟等，應加以銜接並執行之（表2-4之計畫、表0C、3-1、3-2）。 3. 檢討相關計畫與成效－針對上述服務輸送程序加以檢討改進，並評估其成效。 |
| <p>(4) 文件紀錄完整性</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 回應可信度的要求－正確無誤的完成服務後，應加以準確清楚的紀錄。 2. 依作業流程撰寫相關紀錄－確實完成個案紀錄並完成個別個案之檔案冊。（其中，依勞委會規定未推介就業個案包含表 0C、2-1、2-1a、2-4；一般性就業個案包含表 0C、2-1、2-4、3-1、1-3、3-2；已就業個案包含表 0C、2-1、2-1a、3-1、1-2、1-3、1-4、2-4、3-2、4-1；已進入追蹤個案包含表 0C、2-1、2-1a、3-1、1-2、1-3、1-4、2-4、3-2、4-1）。 3. 定期彙整報告並繳交－承辦的承辦單位，應依進度提交最新的服務成果與進度，同時，應讓服務接受者可了解服務統計概況與資料，以提昇服務的責信度。 4. 定期更新記錄內容並交督導查核－定期更新資料以反映新的變化狀況。 |

表 4-3d 身心障礙者社區化支持性就業服務品質基礎性指標與指標內涵（續）

| 2.與標準設定有關的部分 | |
|------------------------|--|
| <p>(1) 服務量與服務內容達成率</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 量化參考資料：年度服務個案數達成率（含本年度新案量 6-9 人、去年舊案量，年度共應達 30 人—表 2-1 及表 0B）；年度處遇支持性就業人數達成率（即提供至少 2 週~3 個月的輔導，應達 15 人—表 3-2）；年度成功推介就業人數與比例（穩定就業 3 個月並追蹤輔導 3 個月，人數要達 4-6 人）；成功就業機會之開發（表 1-2）；領取合理薪資（15840 或時薪每週 20 時以上）之個案數與比率。 2. 非量化參考資料：開發工作機會的品質與待遇福利、支持或安置計畫之內容與成效、輔導計畫內容與成效、服務的滿意與不滿意的原因分析、就業諮詢（表 2-1、2-4、3-1 及 0C 進行考評）等。 |
| <p>(2) 工作團隊職責確認性</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 提出組織架構與行政關係—列出整體組織與服務內涵間的連結。 2. 明列承辦單位團隊人員—應對單位內之人員及其職責加以說明，並指出其職位、角色與功能。使團隊工作人員及服務接受者了解服務提供團隊的職責與工作內涵。 |
| <p>(3) 檢討缺失回應性</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 設立檢討及修訂服務的機制—承辦單位應設立定期、不定期的討論改善管道與方式。 2. 討論後回應法規與政策要求—透過討論收集意見以回應中央或縣市政府的相關要求與相關政策。 |

表 4-3e 身心障礙者社區化支持性就業服務品質基礎性指標與指標內涵（續）

| | |
|---------------------------|---|
| 3.與服務人事有關的部分 | |
| (1) 培訓教育人才積 極度 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 對新進服務提供者的訓練－應有相關文件與程序，協助新進工作人員了解服務提供的方式。 2. 設立服務提供者培育訓練計畫－包含由中央或縣市政府的訓練、單位內的訓練與計畫，並設立其個人進修與發展的管道。 3. 年度服務接受者接受訓練的時數－機構自行辦理或參加派訓的年度總時數。 |
| (2) 鼓勵留用人才制 度化 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 承辦單位訂有獎勵人才的機制－包含從人員的招募、留用、激勵及處分等應建立程序，可供服務提供者了解。 2. 承辦單位為設有工作表現的考核機制，能針對服務提供者的優、缺表現加以鑑別予以適切處理。 |
| 三、運用服務的配套連結服務的經營管理 | |
| (一)強化支持性設施 程度 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 基本設備與空間－特別是單獨會談空間的使用率，以保障身心障礙者談話的隱私。 2. 以身心障礙者為考量的設備改善－適切改善設備設施之情形。 |
| (二)人員專責穩定性 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務提供者的穩定性－即服務提供者年資、更換職務的情形。 2. 專人專用的程度－即服務提供者專責於社區化支持性就業的時間比率。 |
| (三)外在資源整合度 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 與雇主合作互動的情形－包含次數、方式、合作成果。 2. 承辦單位分享工作機會的次數－登錄分享工作機會的次數 3. 與其他資源網絡定期開會、連結、討論的情形－針對個案所需就業服務資源加以連結。 4. 與其他就業工作流程連結的情形－如職業輔導評量、職務再設計、庇護性就業、職業訓練等合作的情形（表 0C、2-4、2-5）。 5. 建置社會資源網絡資料庫－以利開發、運用資源網絡手冊資料 |

綜合而論，本節旨在陳述建構身心障礙者社區化支持性就業服務品質指標的建構原則，同時，進一步建構出服務品質指標。前者的重點主要是根據服務接受者的社會心理功能、接受服務的時間與服務目標中的達成，來回應不同服務接受者在不同狀態下的服務品質要求；而後者是以開放性系統觀點，回應從開案到結案的服務過程、服務經營管理及服務配套等三個層面彼此間的動態關聯，建構出 18 項服務品質基礎性指標，再由各指標設立細部的指標內涵。其中，基礎性指標的內涵整理如下：

- 一、案主至開案至結案的服務品質指標面向，包含：宣傳招募積極性、落實參與式服務程度、目標檢討與服務滿意度、服務結案前準備度。
- 二、連結案主需求與人事層面的服務經營管理面向：其一，先論連結案主需求的層面，包括案主需求與能力掌握度及內部團隊資源連結度。其二，是有關服務經營管理方面，此部分共有三個重點，分別是與服務控制有關的服務承接事前準備度、督導系統制度化、服務輸送程序順暢性、文件紀錄完整性；涉及標準設定的服務量與服務內容達成率、工作團隊職責確認性、檢討缺失回應性；以及與服務人事有關的培訓教育人才積極度、鼓勵留用人才制度化。
- 三、在運用服務的配套連結服務的經營管理方面，則包含強化支持性設施程度、人員專責穩定性與外在資源整合度。

其中，各基礎性指標下各有其指標內涵，簡要整理如下：

一、案主觀點的服務品質指標建構面向

- (一) **宣傳招募積極性指標**下，應顧及積極整合的方式進行、備有宣傳資料與文件、運用多元管道宣傳服務等內涵。
- (二) **落實參與式服務程度指標**下，要找到接受服務的參與團體、納入服務接受者及參與團體的意見、使參與團體了解服務的即時性、設立邀請相關人員共同參與的機制等。

(三) **目標檢討與服務滿意度指標**下，應留意檢視所設立的目標達成率、設立保障權利的管道、實施案主滿意評量等。

(四) **服務結案前準備度指標**下，要建立結案標準和程序、設立終止服務後的聯繫管道等。

二、機構為主體的服務經營管理與服務配套

(一) 連結案主需求與人事層面的服務經營管理

1. 案主需求方面

(1) **案主需求與能力掌握度指標**下，要建構以職業輔導評量為架構之就業服務、設有實施評估和滿足服務接受者需要的作業程序、進行個案工作會談了解需求、了解個案之服務需求與期待等。

(2) **內部團隊資源連結度指標**下，訂立機構內團隊充分合作、機構內其他人力投入方案的時數比。

2. 服務經營管理方面

(1) 與服務控制有關的部分

A. 服務承接事前準備度指標下，有充分準備的計畫內容、有承辦經驗之承辦單位等二個部分。

B. 督導系統制度化指標下，應設立督導的性質與次數、對工作人員工作表現的審核、督導對服務提供者的問題能否提供具體建議、協助服務提供者的訓練與成長等內涵。

C. 服務輸送程序順暢性指標下，訂定訂定服務輸送的流程、訂定服務過程目標與處遇計畫、檢討相關計畫與成效等。

D. 文件紀錄完整性指標下，要設立有關回應可信度的要求、依作業流程撰寫相關紀錄、定期彙整報告並繳交、定期更新記錄內容並交督導查核等。

(2) 與標準設定有關的部分

- A.服務量與服務內容達成率指標下：量化參考資料、非量化參考資料二個重點
- B.工作團隊職責確認性指標下，應設立有關提出組織架構與行政關係、明列承辦單位團隊人員二個部分。
- C.檢討缺失回應性指標下，設立檢討及修訂服務的機制、討論後回應法規與政策要求等。

(3) 與服務人事有關的部分

- A.培訓教育人才積極度指標下，設立對新進服務提供者的訓練、設立服務提供者培育訓練計畫、年度服務接受者接受訓練的時數。
- B.鼓勵留用人才制度化指標下，訂定承辦單位訂有獎勵人才的機制、設有工作表現的考核機制。

(三) 運用服務的配套連結服務的經營管理

- 1.強化支持性設施程度指標下，應設有基本設備與空間、以身心障礙者為考量的設備改善等內涵。
- 2.人員專責穩定性指標下，設有服務提供者的穩定性、專人專用的程度二個部分。
- 3.外在資源整合度指標下，設有與雇主合作互動的情形、承辦單位分享工作機會的次數、與其他資源網絡定期開會、連結、討論的情形、與其他就業工作流程連結的情形、建置社會資源網絡資料庫等內涵。

第五章 研究結論與建議

本研究旨在探討身心障礙者社區化支持性就業的服務現況，掌握目前服務情形；同時，透過服務過程的樣態及其所遭遇的困難，提出基礎性服務品質指標，用以彌補並提昇服務品質。因此，本章第一節將回應上述的研究目的，同時，在第二節中提出對未來提昇社區化就業服務品質之建議，作為身心障礙者社區化就業服務品質提昇之參考，最後，有關的研究限制及對未來研究的建議，整理說明於第三節當中。

第一節 研究結論與討論

壹、社區化支持性就業執行的現況與困境

一、國內積極投入社區化支持性就業服務，但就業率仍待提昇

國內計有二個系統辦理社區化支持性就業。其一為勞委會職訓局下轄之各就業服務中心，另一為各地方縣市政府勞工局所委託，依民國 94 年的資料共有 242 個單位受託承辦身心障礙者社區化就業業務。受聘之就業服務員（含督導）計有 719 名，年度的總開案量計有 4,537 人，穩定就業人數為 1,645 人（穩定就業率為 36.26%），成功就業人數為 2,497 人（成功就業率為 55.04%）。其中，只有嘉義縣境內未開辦此服務。研究者所訪視的單一縣（市），其 94 年度所承辦的 8 個社區化就業單位中，共計有 64 人達三個月以上的成功就業數，就業成功率為 23.2%，而該縣（市）的經驗中，也因為承辦單位機構屬性不同，僅有半數機構之成功推介就業人數達到要求的服務人數量，致使該縣（市）的辦理成效呈現兩極化的差異。

二、該服務的案主來源管道有限，待整合型的宣傳與行銷

身心障礙者如何與社區化支持性就業服務接軌？大部分的社區化支持性就業服務，多由案主主動求助，或是因緣際會方式意外獲得資訊而前來，當然，其中也不乏由公部門轉介而來。而目前受託承辦之單位亦多自行建立宣傳行銷管道，並自行招募標的人口群，但是這樣的作法卻受限於各機構條件與能力，導致機構不易確實掌握有需求的服務人口，同時，有需求的身心障礙者亦未必能獲取此一資源，因此，如何擴展案主的來源管道，改變現有的宣傳與招募方式，思考整合型的行銷之道是未來值得一試的方法。

三、服務過程缺少對案主需求的釐清與結案評量

在服務過程中，案主需求的釐清是相當重要的，惟目前對案主需求的了解，多以會談方式掌握案主的知覺需求，少運用結構、系統性的調查方式進行類似案主需求的評定。此外，身心障礙者保護法亦強調，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。惟研究發現職業輔導評量制度並尚未落實。

此外，服務結束或機構服務已回應身心障礙者需求時，有必要透過滿意評量等方式深入了解服務過程的滿意狀況。雖然社區化就業服務工作表格中均訂有滿意度評量表，但研究發現結案前的滿意評量並未全然被落實，且甚少對滿意與不滿意狀況加以分析。此外，有關提昇成功媒合的關鍵，應同時分析媒合成功與就業失敗或連結廠商失敗等原因，以作為後續服務與轉介的參考。

四、服務的流程、過程的銜接仍存有許多問題

如何確保身心障礙者在現有服務的基礎上獲得更好的服務呢？交通可近性是案主能前來機構接受服務的首要考量因素，目前在有關支持性設施品質方面並

未被強調，且服務過程的服務選擇性不高；此外，受到服務人員異動與專人未專用的影響，導致服務過程中顯性服務與隱性服務的變數相對提昇。而在機構的服務經營管理方面，少數機構在服務開辦前的準備不足、督導制度未建立、無法以相關文件表現服務內涵等，均是研究過程所發現的缺失。

五、尚未建立並確實落實完善的督導制度

落實過程管理需要設有監督指導的機制，以確實評估案主改善狀況或就業改進之表現。然而，透過研究發現受限於委託服務的結構，大部分機構多採外聘督導方式，但督導可近性以及無法深入處理機構內部問題等情形，難免影響督導的結果。各方案的就業服務流程與個別服務計畫，若能善用督導機制加以核閱，指出修正改善之處，則更能有效提昇服務的專業品質。

六、人員的培訓、教育仍待提昇，專職及職務穩定性亦需強化

就業服務員的專業知能有賴培訓與教育制度加以提昇，其中，運用在職訓練、機構外研習上課等進修方式，均可提昇服務提供者的服務保證性與可信度。然而，依研究發現，承辦單位未全然將服務提供者視為資產，予以培訓與教育，且更甚者還委以會務及其他庶務工作，致使專職性受到干擾，影響到服務人員的留任穩定性。

七、外部支持系統與資源的連結尚不足

社區化支持性就業強調的是全面性的服務，因此，與外界資源的連結應受到相當程度的關注，換言之，整合相關資源以期達成身心障礙者能在「社區」中「就業」，是此一服務的重要目標之一。然而，研究發現，社區化就業在資源開發、連結、運用等情形並未臻至理想，而無法順利連結社區「就業資源」及「工作機會」的情形，且無法進一步整合職業重建服務中有關職業訓練、職業輔導評量、庇護性就業、追蹤及輔導再就業等，使得服務只限縮於提供就業支持的機構本

身，較為可惜。

貳、建立服務品質指標的依據

究竟透過身心障礙者社區化支持性就業服務後，我們希望服務接受者能獲得何種改善，此一身心障礙者服務目標導向的建構原則，點出該服務具有功能性目標及情感性目標，此一目標導向的軸向，又與服務接受者的社會心理功能程度軸向及接受服務時間長短的軸向，共構出動態的服務品質指標原則。因此，不同階段，應有不同的階段目標及指標，以回應不同服務接受者在不同狀態下，接受服務後可能有的不同成果。

此外，社區化支持性就業的服務品質，不易以少數幾個服務指標加以週延論述之，因此，在建構服務品質指標時，研究者仍緊扣服務開放系統的思維，討論案主前來到案主離開的過程中，如何運用服務管理與服務配套理念，建構服務品質之指標。同時，研究者第四章第五節所討論的下述前題下，建構出服務品質的指標，此等前題包括三個層次：

首先，在建構案主觀點的服務品質指標時，研究者考量應以更積極、整合的方式進行宣傳招募；要確認以服務接受者為主體的參與式服務；要檢視服務目標達成、服務滿意與申訴管道；並建立服務結案標準與後續的自然支持網絡。

其次，在以機構為主體的服務經營管理方面，研究者亦提出下列幾項設立的前題，即應運用職業輔導評量及其他方法掌握個別案主的問題與需要；結合內部團隊與資源滿足身心障礙者之需要；強化服務承接單位的事前準備程度；建制並強化督導系統與功能；落實服務輸送程序與脈絡確實達成服務；檢視並完成相關紀錄與文件回應責信的要求等，以回應服務的管控過程。而在與標準設定有關的

部分，研究者認為應建立量化及其他非量化之成效資料，並範定就業服務員功能並列出團隊人員之職責與內涵，以此為設立之原則，來建構可能的服務指標。至於人事服務方面，培訓、教育服務提供的人才與設立鼓勵留用、激勵人才機制與其他的服務單位別並無相異。

最後，運用服務配套連結服務的經營管理方面發現，身心障礙者社區化支持性就業應維持基本的支持性設施，並以專案補助改善設備費用，並要穩定服務人員的異定性及落實專人專用的程度；且要連結整合單位外在的服務資源，以利整體身心障礙者社區化支持性就業服務品質的提昇。

參、建立服務品質基礎性之指標

依據上述建立服務品質指標的態度，本研究所建立之基礎性指標包含三個層面，共計 18 個指標。

其一，係以案主觀點的服務品質指標，包含：宣傳招募積極性、落實參與式服務程度、目標檢討與服務滿意度、服務結案前準備度。

再者，係連結案主需求與人事層面的服務經營管理面向，又可分成案主需求方面：案主需求與能力掌握度、內部團隊資源連結度；服務經營管理方面：與服務控制有關的服務承接事前準備度、督導系統制度化、服務輸送程序順暢性、文件紀錄完整性；以及，涉及標準設定的部分，即服務量與服務內容達成率、工作團隊職責確認性、檢討缺失回應性；與服務人事部分：培訓教育人才積極度、鼓勵留用人才制度化。

最後，在運用服務的配套連結服務的經營管理方面，則包含強化支持性設施程度、人員專責穩定性與外在資源整合度。

而依據此等基礎性指標，再整理相關之指標意涵如下：

一、案主觀點的服務品質指標建構面向

- (一) **宣傳招募積極性指標**下，應顧及積極整合的方式進行、備有宣傳資料與文件、運用多元管道宣傳服務等服務。
- (二) **落實參與式服務程度指標**下，要以找到接受服務的參與團體、納入服務接受者及參與團體的意見、使參與團體了解服務即時性、設立邀請相關人員共同參與的機制等。
- (三) **目標檢討與服務滿意度指標**下，應留意檢視所設立的目標達成率、設立保障權利的管道、實施案主滿意評量等內容。
- (四) **服務結案前準備度指標**下，要建立結案標準和程序、設立終止服務後的聯繫管道等。

二、機構為主體的服務經營管理與服務配套

(一) 連結案主需求與人事層面的服務經營管理

1.案主需求方面

- (1) **案主需求與能力掌握度指標**下，要建構以職業輔導評量為架構之就業服務、設有實施評估和滿足服務接受者需要的作業程序、進行個案工作會談了解需求、了解個案之服務需求與期待等。
- (2) **內部團隊資源連結度指標**下，訂立機構內團隊充份合作、機構內其他人力投入方案的時數比二個重點。

2.服務經營管理方面

(1) 與服務控制有關的部分

- A.服務承接事前準備度指標**下，有充份準備的計畫內容、有承辦經驗之承辦單位等。
- B.督導系統制度化指標**下，應設立督導的性質與次數、對工作人員工作表現的審核、督導對服務提供者的問題能否提供具體建議、協助服務提供者的訓練

與成長等。

C.服務輸送程序順暢性指標下，訂定訂定服務輸送的流程、訂定服務過程目標與處遇計畫、檢討相關計畫與成效等。

D.文件紀錄完整性指標下，要設立有關回應可信度的要求、依作業流程撰寫相關紀錄、定期彙整報告並繳交、定期更新記錄內容並交督導查核等。

(2) 與標準設定有關的部分

A.服務量與服務內容達成率指標下：量化參考資料、非量化參考資料二個重點。

B.工作團隊職責確認性指標下，應設立有關提出組織架構與行政關係、明列承辦單位團隊人員二個重點。

C.檢討缺失回應性指標下，設立檢討及修訂服務的機制、討論後回應法規與政策要求等。

(3) 與服務人事有關的部分

A.培訓教育人才積極度指標下，設立對新進服務提供者的訓練、設立服務提供者培育訓練計畫、年度服務接受者接受訓練的時數之內容。

B.鼓勵留用人才制度化指標下，訂定承辦單位訂有獎勵人才的機制、設有工作表現的考核機制等重點。

三、運用服務的配套連結服務的經營管理

(一) **強化支持性設施程度指標**下，應設有基本設備與空間、以身心障礙者為考量的設備改善等。

(二) **人員專責穩定性指標**下，設有服務提供者的穩定性、專人專用的程度二個部分。

(三) **外在資源整合度指標**下，設有與雇主合作互動的情形、承辦單位分享工作

機會的次數、與其他資源網絡定期開會、連結、討論的情形、與其他就業工作流程連結的情形、建置社會資源網絡資料庫等。

第二節 研究建議

壹、連結案主需求的服務經營管理建議

一、以案主服務為導向整合行銷宣傳以利傳達服務訊息

依據研究發現，前來接受身心障礙者社區化支持性就業的案主，大多是自行前來尋求服務，且因各承辦機構是個別進行宣傳，因此宣傳成效則依各承辦單位的能力而有所不同，在焦點團體中，服務接受者建議以整合型的行銷宣傳方式，彙整不同機構、不同類行的服務，以利身心障礙者能即時、資訊暢通的掌握有關身心障礙者就業的服務。

二、落實以身心障礙者為主體的參與式服務

服務輸送的過程要確立誰是服務的主體，在身心障礙者社區化支持性就業服務中，因身心障礙者本人、家長、雇主、重要身邊人士與同事等，均可能影響到其工作的過程，因此，建構參與式的服務方式（work with clients）顯得相當重要。而此一服務方式，應進一步落實到主動邀請此等對身心障礙者有所影響的人士，納入其意見，並主動告知並讓其同意可能的選擇方式，並定期與其討論改善服務過程，做到主動即時責信的要求。

三、建構以職業輔導評量為主軸的身心障礙就業程序

身心障礙者保護法第二十八條亦具體指出，協助身心障礙者就業時，應先辦理職業輔導評量，並適當使用身心障礙者職業輔導評量的結果，以利擬定就業服

務方向與策略，有助於身心障礙者對自我工作潛能、自我狀態、職業探索、自我生涯的抉擇與認識。而個案進入社區化支持性就業服務時，同樣善用職業輔導評量工具並進行需求評估，以了解身心障礙者的需要，建構以職業輔導評量為架構之身心障礙就業服務。惟透過研究發現，善用職業輔導評量的情況並不普遍，因此，強化此一機制，以確實瞭解案主特性與能力，再提出個別化服務，滿足身心障礙者的個別需求實有必要。

四、強化服務的深度以建構非正式之自然支持為終極目標

身心障礙者社區化就業之目的，係要滿足身心障礙者個別化、專業化的就業服務，以協助其順利在社區中就業，俾提昇其生活品質與生命尊嚴。而目前所訂定的服務量係以每年服務至少 30 名身心障礙者，其中支持性就業服務 15 人，內含新開案 6 至 9 人，成功就業 4 至 6 人。以此標準來檢視，服務不應只在強調服務量與人數，而在期盼服務最終能協助身心障礙者就業，因此，此該服務的目的，已不只是在「協助身心障礙者順利就業」而已，而是應強化服務的深度，建構非正式之自然支持為其終極目標。

正因為社區化支持性就業具有此一特性，因此，應強化對服務滿意度的檢討，並做好服務結案前的準備，因應此一服務的特性，應設立終止服務後的聯繫管道，以利身心障礙者持續穩定的就業，是後續仍需加強的地方。

貳、運用服務控制提昇服務品質的建議

一、協助提昇承辦單位事前準備能力並載明承辦單位所負之責任

委託單位在事前應予以承辦單位適切的協助，並清楚告知服務的期待與重點，例如，服務之理念、價值、特色、需求評估的方式、事前對區域工作機會的掌握、與其他機構內就業服務的連結、預計成果與結案後評估等，並要依去年缺失提出未來的因應解決之道。此外，服務承辦單位亦應有更多的事前準備，作為

承辦新年度服務之依據。

此外，身心障礙者就業服務業務是中央或縣（市）政府向承辦單位所購買的服務，而非委以就業服務員個體來執行業務。因此，應賦予承接單位適切的責任，使其成為企業雇主與身心障礙朋友二者間之就業服務平臺，是服務委外後落實監督之重要過程。換言之，應將機構與就業服務員視為一體，而非只要求就業服務員個人，才能促使二者合力完成社區化就業之任務。

二、建制年度專責督導制度，以提昇服務輸送的連結性

依研究發現，社區化支持性就業的承辦單位，在服務的經營管理方面，其整體服務目標、服務流程、處遇程序、個別服務計畫，均未能相互連結，且資料建檔與更新、上網登錄資料與記錄繕寫核閱等，亦出現不完善的情形，此等服務輸送連結性的問題，均有賴專業督導的設立，以確保服務過程與服務成效。

目前，中央及各地方縣市政府多採聯合幾個機構共同設立或編制一名督導的方式進行服務，但透過研究得知，聯合督導的制度尚無法滿足就業服務員的需求，此一制度仍需設有專責督導以利服務管理與檢視。此外，透過專責督導更能協助處理機構內結構問題，並確保服務過程的投入與成效，提昇可信、即時、保證、同理與設備之要求，並達致責信之期待。

三、設立方案式督導協助機構提昇方案規劃能力並邀委員定期親臨指導

在承接方案前，如何確認身心障礙者的需求、服務的目標、服務的流程與步驟，再依此訂定服務計畫與方法，才能有結構性的完成原先所預期達成的目的。此即 Lewis 所提醒，方案服務應連結 SMART 原則，即運用 S. (specific) 具體、M.(measurable) 可測量、A.(attainable) 可達成、R.(realistic) 真實、T.(time-limited) 時間期限等原則，突顯方案之具體成效。依據研究發現，各承辦單位所提之計畫

品質不一，且服務成效落差大，建議透過方案督導協助教導承辦單位認識方案規畫、標的人口群的需求，降低執行過程的阻礙，以提昇方案之成效。此外，服務委託單位應委請委員定期親臨機構予以現場指導，針對如何提昇服務品質提出改善的建議。

四、訂定培植在地承辦機構之中、長期計畫

研究發現，辦理社區化支持性就業的單位，因為單位性質的不同，出現服務成效兩極化的情形。同時，研究中也指出，承辦單位因事前準備程度不足、督導制度未設立，導致服務成果亦未能發揮。承辦單位是否能從此一委託服務中檢視，辦理該服務方案除了人事及經濟資源的挹注外，對機構本身而言，還能獲得了什麼附加的價值？雖然，身心障礙機構在提供任何專案服務過程時，難免遇有機構生存發展與案主利益優先的二難問題，但是，若要各承辦機構能更朝向專業性、發展性的目標前進，則有賴於中央、縣市府訂定中、長期的培植的計畫，以協助機構調整其本身的體質與結構，在幾年後更加提昇整體的服務品質績效。

五、解決中央、地方雙軌式的執行現況

研究發現，目前承辦社區化就業的單位共有二個系統，其一，可向各地方政府申請服務方案補助或委託；其二，可洽行政院勞委會下之各地方就業服務中心申請承辦，再依審查程序後執行辦理，而各承辦機構可自行判斷與那個系統合作。然而，目前的操作方式卻出現資源重複配置、規定要求未盡相同等問題。未來，應解決中央、地方雙頭馬車的情形，建議承辦的單位向中央申請該方案時，仍要先委由地方業務承辦單位轉呈，以利地方政府判斷區域性的就業生態，及產業結構的發展，妥善將資源做有效的配置，並整合中央與地方相關的業務服務。

參、善用所設定的服務標準檢視服務品質的達成狀況

一、明訂就業服務員角色與功能，使其發揮最大的效益

就業服務員肩負工作機會的開發、與廠商的合作、工作機會的媒合、予以身心障礙者支持、分擔承辦單位會務等工作。然而，就業服務員的工作並非是「單兵作戰」，而能量較低的承辦單位亦十分倚重就業服務員，推展機構內其他的工作。因此，確認就業服務員所需完成的工作與任務，釐清其在機構中的角色與定位，並澄清機構對就業服務員的期待及所需配合的其他業務，均能較清楚釐清就業服務員的工作範圍與內涵。

二、強化地方政府運用評鑑機制提昇承辦單位的能力，並修正政策法令的不足

承辦單位應定期自行檢討改進服務的品質，而中央、地方政府亦要針對承辦單位，進行訪視與評鑑，以了解服務的實際狀況與服務的優缺點。在實際操作上，中央政府每年辦理身心障礙者社區化就業服務單位業務分區評鑑，而各地方縣市政府則未必會執行年度的服務評鑑，且即使有辦理年度性評鑑，則地方政府所採用之評鑑指標與中地政府所訂定的評鑑指標，也並不完全一致。

就評鑑的程序而言，中央或地方政府應先行公告評鑑指標的內容，再進行評鑑工作，評鑑完成後應將評鑑結果彙整，成為來年提供服務的參考依據，以利規劃下年度的工作重點，同時，考量是否將某些工作重點納入控管的指標，以確實提昇服務的成效。最後，要針對評鑑的結果設立獎懲的機制，以補助經費或質他獎賞，確實誘導服務承辦單位，達成評鑑目標的期待。綜而言之，評鑑工作是提昇身心障礙者就業服務品質的手段，而評鑑工作的目的旨在提昇機構服務的成效，並透過對困境的察覺，用以修正政策法令的不足。

肆、運用服務的配套連結服務的經營管理

一、透過特定窗口整合社區化就業與其他就業流程的銜接度

在身心障礙者就業服務中，社區化支持性就業只是達成身心障礙者就業的其

中一個手段（mean），其最終目的應是整合其他的服務，例如，職業輔導評量、職務再設計、職業訓練、一般就業、庇護就業等服務，來達成身心障礙者就業的目的（end）。因此，面對身心障礙者職業重建服務，應重新思考整合各項相關的就業服務，研究中提及可透過單一窗口，集結身心障礙者自開案至結案的服務程序，以銜接整體的就業服務流程，其中，同時也包含工作機會的開發與分享，使身心障礙者能順暢、適當的獲得就業協助，避免重複在各機構中尋找利己的資源，重複運用不同的就業服務形式（如職業訓練、庇護就業、社區化就業等），使整體投入的成本能獲得最大之成效。

二、整合單位外的服務資源增加身心障礙者就業機會

整合相關的服務資源是社區化就業服務的當務之急，畢竟，身心障礙者是要在「社區」裡就業，因此，建立以社區為本位之身心障礙者就業服務是重要的。據此，在具體作法上包括：彙整相關書面資料與資源手冊，以利就業服務員掌握最新的資源；定期舉辦聯繫會報與行政會議，以建立就業服務員與承辦單位的共識，並針對行政困境立即予以協助；運用現代設備器材，定期或即時地分享開發之工作機會；定期與工廠、廠商進行系統性的接洽互動，以確實整合資源協助服務之輸送。

此外，應建置系統性、長期性的互動管道，以積極聯繫各單位並與各單位互動合作，例如，以定期、系統、有結構的透過有目標、有主題、有議題、有針對性的辦理相關座談、研習、聯繫會報、年終檢討等，確實詳加檢視問題、溝通想法，取得合作共識，以利資源的連結與運用，落實實質、系統、長期、確實性的資源整合，而非只限於建置書面資源網絡與檔案而已。

第三節 研究限制及對未來研究的建議

壹、研究限制

然本研究企圖建立社區化支持性就業此一服務品質之指標，因而為確保本研究的確實性，但又受限於研究者個人的能力、時間與財力等困境，因此，謹選取某單一縣（市）作為研究場域，進行實地訪視。不可諱言地，運用單一縣市之材料，雖能深入服務場域進行深度了解，但此一研究方法對研究的威脅性亦頗高。因此，為確保服務的確實性並減低單一縣市經驗的威脅，本研究同時運用文件分析、焦點團體與深度訪談法，了解社區化支持性就業的現況與困境。然而，本研究的可轉換性（transferability）仍因各縣（市）執行的差異而有所不同，此乃本研究之一大限制。

其次，本研究的目標之一，是要訂定未來提昇社區化就業服務品質之指標，惟品質面向何豈廣闊，所指之指標又恐將無窮盡，且有掛萬漏一的疑慮。因此，研究者立基於開放性系統觀點，針對服務提供者、服務接受者與政策制訂者，探討提昇服務品質的方法，以期透過多元方式訂定身心障礙者社區化支持性就業的服務指標。此等指標係為服務輸送過提昇服務品質之基礎性指標，因此，其完整性、周延性與實用性，均有待後續的考驗。

研究過程中發現，以身心障礙者為主體之指標十分重要，但檢視身心障礙者本身的改善狀況作為服務品質指標的依據並不多見，唯本研究受研究時間與研究對象之限，本研究只提出以服務目標為主體的動態服務品質指標建構原則，但無法建構以身心障礙者本身改善程度的指標，是另一大憾事。

貳、對後續研究的建議

本研究謹選取某單一縣（市）作為研究場域，雖能深入了解服務之內涵，但為提昇服務的可轉換性（transferability），未來可另選其他縣（市）經驗加以驗證，比較不同縣市、中央的執行差異。

此外，本研究係一探索性研究，利用實地訪視、深度訪談與焦點團體等方式，企圖建立服務品質指標。而研究者整合研究發現後，所製成的基礎性服務指標內涵，是否能確實涵蓋擬探究之主題，其完整性與周延性都極待考驗。此外，研究的目的係能對實務發展有所貢獻，未來，該研究應對整體品質指標之實用性與適用性加以檢測，並歡迎後續研究加以檢驗修正之。

本研究所建構的服務品質指標，係以服務輸送過程的立場，檢視提昇服務品質之道，以回應服務品質內涵與對服務品質的期待。然而，檢視服務品質的過程，不能缺少對服務接受者的改善狀況，本研究受限於時間與能力，僅提出應考量服務接受者之社會心理功能、接受服務的時間與服務目標共構而成的三度立體概念。因此，建議未來研究可進一步關切，以身心障礙者個人為主體之改善狀況，並設立動態服務品質指標中的各階段性指標，更有利於服務成效的彰顯。

最後，因整體社區化支持性就業的面向，仍無法脫離服務提供者、服務接受者與服務機構三者，而其中，服務接受者的問題面向又相當龐雜，且牽涉到受雇於機構中的服務提供者，其面對服務單位的服務宗旨、相對應的角色功能與專業內涵、方法與處遇等。未來，可考量以單一障別進行服務流程、服務目標、服務方法至服務達成成效之指標，以呼應不同障礙類別在整體處遇過程中所關切之不同階段性目標，及其更細緻的服務品質之要求。

參考書目

中文部分

- 中華民國殘障聯盟（2001）。*身心障礙者就業基金概況*。上網日期：2005年11月20日。取自「中華民國殘障聯盟網站」World Wide Web：
http://www.enable.org.tw/ser_jmp/jmp_bd.asp。
- 內政部統計處（1996）。*中華民國八十三年臺閩地區殘障者生活狀況調查*。臺北：內政部統計處。
- 內政部統計處（2000）。*身心障礙者生活狀況調查（就業服務及職業訓練部分）*。臺北：內政部統計處。
- 王以仁、林淑玲、駱芳美（1997）。*心理衛生與適應*。臺北：心理。
- 王國羽（1994）。*邁向二十一世紀社會福利之規劃與整合－殘障福利需求初步評估報告*。內政部委託研究。
- 王雲東（1992）。*我國殘障福利發展影響因素之研究*。東吳大學社會學研究所社會工作組碩士論文，未出版，臺北市。
- 王雲東、林怡君（2004）。身心障礙者支持性就業服務方案成本效益分析-以「陽光社會福利基金會九十年度支持性就業服務方案」為例。*東吳社會工作學報*，10，119-147。
- 朱玉琴（1999）。落實身心障礙者就業服務工作。*臺灣勞工*，45，32-33。
- 江明志（2003）。*臺北市身心障礙者支持性就業服務方案成本效益分析*。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，未出版，南投縣。
- 江淑芳（2002）。以品質缺口模式探討國立科學工藝博物館服務品質之研究。*博物館學季刊*，16（1），111-136。
- 行政院勞工委員會（2003a）。*身心障礙者就業轉銜之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*。臺北：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 行政院勞工委員會（2003b）。*促進身心障礙者就業中程計畫*.htm。上網日期：2005

- 年 8 月 21 日。World Wide Web：<http://www.evta.gov.tw/lawevta/205059.htm>
- 行政院勞工委員會（2004）。*九十三年臺灣地區身心障礙者勞動狀況調查*。行政院勞工委會勞動統計資料庫動態查詢。上網日期：2005 年 9 月 20 日。World Wide Web：<http://statdb.cla.gov.tw/html/svy93/9305menu.htm>。
- 行政院勞工委員會（2006）。*各區中心及各縣市政府辦理社區化就業服務最新統計*，未出版。
- 行政院勞工委員會職業訓練局（2004a）。*身心障礙者社區化就業服務計畫*（修正版）。上網日期：2005 年 9 月 20 日。World Wide Web：http://opendoor.evta.gov.tw/attachment_file/200412/身心障礙者社區化就業服務計畫-93（修正版）.doc。
- 行政院勞工委員會職業訓練局（2004b）。*九十三年度身心障礙者社區化就業服務業務評鑑報告*。臺北：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 行政院勞工委員會職業訓練局（2005）。*94 年度身心障礙者社區化就業服務專案單位業務評鑑考核表*，未出版。
- 行政院勞工委員會職業訓練局（2006）。*身心障礙者社區化就業服務專案契約書*，未出版。
- 何華國（1991）。*傷殘職業復健*。高雄：復文。
- 余漢儀（2001）。社會研究的倫理。載於嚴祥鸞（主編），*危險與秘密－研究倫理*，1-29。臺北：三民。
- 吳鳳英（2004）。*身心障礙者社區化就業服務與福利現況之需求探討*。銘傳大學公共管理與社區發展研究所碩士在職專班，未出版，臺北市。
- 宋冀寧（2000）。*社會福利機構服務品質相關因素探討之研究－以自費老人機構為例*。國立暨南國際大學社會政策與社會工作碩士論文，未出版，南投縣。
- 宋麗玉（1995）。當代社會工作理論：一個批判的導論。*理論與政策*，冬季號，138-140。
- 李正雄（2002）。*開拓身心障礙者就業市場實務手冊*。臺北：伊甸基金會。

- 李富美 (1997)。校長角色與學校效能之研——一所國民小學之觀察。國立台東師範學院 初等教育學系研究所碩士論文，未出版，臺東縣。
- 林幸台、楊梅芝、林兆忠譯 (1994)。美國的殘障者支持性就業方案。行政院勞工委員會職業訓練局。
- 林雨菁 (2001)。總額支付制度中醫醫院門診醫療服務品質指標之研究。中國醫藥學院 醫務管理研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 林賢文 (2001)。臺北市身心障礙者就業促進政策執行之探討。中正大學社會福利系碩士論文，未出版，臺北市。
- 邱滿艷 (1999)。重視身心障礙者在職訓練促進其就業適應與自立。社會福利，140，56-58。
- 胡幼慧 (1996a)。焦點團體法。載於胡幼慧 (主編)，質性研究：理論、方法及本土女性研究實例 (223-237 頁)。臺北：巨流。
- 胡幼慧 (1996b)。多元方法：三角交叉檢視法。載於胡幼慧 (主編)，質性研究：理論、方法及本土女性研究實例，(271-285 頁)。臺北：巨流。
- 范麗娟 (2004)。深度訪談。載於謝臥龍 (主編)，質性研究，(81-126 頁)。臺北：心理。
- 孫淑柔 (1997)。從智能障礙者生活品質評量的趨勢談質的研究的可能性。載於中華民國特殊教育學會 (主編)，身心障礙教育的革新與展望—開發潛能再創新機。臺北：心理。
- 桃園縣政府 (2005)。桃園縣政府補助辦理九十四年度身心障礙者社區化就業服務計畫書。桃園縣政府，未出版。
- 翁崇雄 (1993)。評量服務品質與服務價值之研究—以銀行業為實證對象。臺灣大學商研所碩士論文，未出版，臺北市。
- 高迪理、施麗紅、尤幸玲 (2003)。宜蘭縣身心障礙者生活需求調查。宜蘭：宜蘭縣政府社會局。
- 高迪理、陶蕃瀛 (1998)。服務輸送：一個充滿變數的社會工作過程。邁向二十

- 一世紀社會工作管理專題研討會。台中：東海大學。
- 張勝成（1997）。開發殘障者勞動力之方式。殘障者勞動力開發研討會，行政院勞工委員會主辦。
- 教育部國語辭典（1998）。字義查詢。上網日期：2006年3月20日。World Wide Web：<http://140.111.34.46/dict/>。
- 教育部國語辭典簡編本（2000）。字義查詢。上網日期：2005年3月20日。World Wide Web：<http://140.111.34.46/jdict/main/cover/main.htm>。
- 畢恒達（2001）。社會研究的研究者與倫理。載於嚴祥鸞（主編），*危險與秘密—研究倫理*，（31-91頁）。臺北：三民。
- 莫藜藜、黃韻如（2003）。社會個案工作的過程。載於許臨高主編，徐錦鋒等合著，*社會個案工作：理論與實務*，（35-121頁）。臺北：五南。
- 許天威（1994）。*特殊教育通論—特殊兒童的心理及教育*。臺北：五南。
- 許天威（1995）。推動殘障者職業訓練與就業安置之途徑：殘障者職業訓練與就業輔導之理論與實務。行政院勞工委員會職業訓練局叢書第55輯。
- 許天威（2002年10月）。臺灣地區智能障礙青年職業生活品質之評估。2002年兩岸四地社會福利學術研討會，香港九龍中華基督教青年會國際賓館。
- 許天威、蕭金土（1997）。臺灣地區身心障礙青年職業生活品質之研究（I）。行政院國家科學委員會專題研究成果報告（報告編號：NSC86-2413-H-018-005-F8），未出版。
- 許天威、蕭金土（1998）。臺灣地區身心障礙青年職業生活品質之研究（II）：*智能障礙青年之職業生活品質之評估*。行政院國家科學委員會專題研究成果報告（報告編號：NSC87-2413-H-018-006-F8），未出版。
- 許天威、蕭金土（1999）。臺灣地區身心障礙青年職業生活品質之研究：*感官或肢體障礙青年之職業生活品質之評估（III）*。行政院國家科學委員會專題研究成果報告（報告編號：NSC88-2614-H-018-003-F8），未出版。
- 許美智（2004）。*社區化就業於精神病患之應用—就業服務員之觀點*。中國醫藥

- 大學護理學研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 許臨高主編（2004）。*社會個案工作--理論與實務*。臺北：五南。
- 郭良文、林素甘（2001）。質化與量化研究方法之比較分析。*資訊傳播與圖書館學*，7（4），1-13。
- 陳天佑（2004）。*大臺北地區安養中心服務品質評估之研究-模糊多準則決策方法之應用*。中華大學建築與都市計畫學系碩士論文，未出版，桃園縣。
- 陳向明（2002）。*社會科學質的研究*。臺北：五南。
- 陳靜江（2002a）。身心障礙者社區化就業服務模式。*就業安全*，1（2），88-94。
- 陳靜江（2002b）。自然支持在支持性研業之應用情形分析。*特殊教育學報*，16，229-260。
- 陶蕃瀛、李易駿（2002）。*臺中市身心障礙者就業現況、人力市場需求研究調查*。臺中市政府，未出版。
- 曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐（2006）。*社會工作專業價值與倫理概論*。臺北：洪葉。
- 曾華源、陳玫伶（2004）。*臺中縣身心障礙者就業相關服務方案評估*。臺中縣政府，未出版。
- 曾華源、陳玫伶、白倩如、石哲綺（2006）。*九十四年度臺中市身心障礙者就業基金補助單位評鑑計畫成果報告*。臺中市政府，未出版。
- 黃志成、王麗美（2000）。*身心障礙者的福利服務*。臺北：亞太。
- 黃旒濤（2002）。我國身心障礙者就業輔導政策之研究——以障礙者就業基金之運用為例。載於中國文化大學社會福利學系（主編），*社會福利策劃與管理*，135-149。臺北：揚智。
- 臺北市政府（2005）。*臺北市身心障礙者社區化就業服務年度服務成果評鑑表*，臺北市政府，未出版。
- 臺北市政府（2006a）。*臺北市政府勞工局委託辦理 95 年至 96 年度臺北市身心障礙者社區化就業服務案補充投標須知書*。臺北市政府，未出版。

- 臺北市政府 (2006b)。臺北市政府勞工局委託辦理 95 年至 96 年度—臺北市身心障礙者社區化就業服務合約書，臺北市政府，未出版。
- 臺北市政府 (2006c)。臺北市政府勞工局委託辦理 95 年至 96 年度—臺北市身心障礙者社區化就業服務案工作項目及內容說明書。臺北市政府，未出版。
- 趙麗華 (1993)。臺灣地區實施智障者支持性就業模式之現況及其相關因素之探討。國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 劉容孜、陳彥穎、洪秀主、楊淳雅 (2000)。中美殘障者支持性就業之比較分析。兒童福利論叢，4，69-101。
- 潘才學 (1983)。服務輸送體系之探討。東海社會工作學刊，56-57。
- 潘淑滿 (2000)。社會個案工作。臺北：心理。
- 鄭貴真 (2004)。DRG 線上稽核系統服務品質之研究。國立中正大學 資訊管理學系碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 盧安琪 (2002)。國立成功大學醫學中心門診醫療服務品質之實證研究。國立成功大學企業管理研究所碩士論文，未出版，臺南市。
- 戴鈴容 (2002)。身心障礙者就業過程中就業服務員所面臨的困境和因應之道—以臺北市身心障礙者社區化支持性就業為例。國立臺北大學社會工作學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 謝秀芬 (2002)。社會個案工作：理論與技巧。臺北：雙葉。
- 簡春安、鄒平儀 (2004)。社會工作研究法。臺北：巨流。
- 藍介洲 (2003)。生產與保護—臺北市中、重度視覺障礙者庇性就業服務之探究。國立臺灣大學社會工作研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 魏惠娟 (2004)。焦點團體。載於謝臥龍 (主編)，質性研究，(272-315 頁)。臺北：心理。
- 關婉珍 (2000)。支持策略在支持性就業中之應用情形與成效分析。國立高雄師範大學特殊教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 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。

- 坂卷熙 (2002)。身心障礙者的雇用與社會參與的問題。 *社會福利策劃與管理*，(119-134 頁)。臺北：揚智。
- Carbtree, B. F. & Miller, W. L. (2003)。最新質性方法與研究 (Doing Qualitative Research) (黃惠雯、童琬芬、梁文蕓、林兆衛譯)。臺北：韋伯文化。
- Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M, J. (2005)。 *服務管理 (Service Management : Operations, Strategy and Information Technology, 4nd ed)* (黃崇興主編)。臺北：麥格羅希爾。
- Frankfort-Nachmias, C. & Nachmias, D. (2003)。 *最新社會科學研究方法 (Research Methods in the social Sciences)* (潘明宏、陳志瑋譯)。臺北：韋伯文化。(原著出版年 1996)。
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H. & Larsen, J. A. (2004)。 *社會工作直接服務理論與技巧 (第六版) (Direct social work practice: Theory and skills -6th Eds.)* (曾華源、李自強主編)。臺北：洪葉。(原著出版年 2002)。
- Kettner, P. M., Moroney, R. M. & Martin, L. L. (1999)。 *服務方案之設計與管理 (Designing and Managing Programs: an Effectiveness-Based approach)* (高迪理譯)。臺北：揚智。
- Klosse, S. (2001)。 *身心障礙者重返勞動市場—歐陸各國政策的比較 (Rehabilitation of Partially Disabled People-An International Perspective)* (葉琇嫻譯)。臺北：洪葉。(原著出版年 1998)。
- Martin, L. L. & Kettner, P. M. (1999)。 *社會服務方案績效的評量-方法與技術 (Measuring the performance of Human Service Programs)* (趙善如譯)。臺北：亞太。(原著出版年 1996)。
- Martin, L.L. (1997)。 *社會服務機構組織與管理-全面品質管理的理論與實務 (Total Quality Management in Human Service Organizations)* (施怡廷、梁慧雯譯)。臺北：揚智。(原著出版年 1993)。

- Neuman, W. L. (2000)。 *社會研究方法－質化與量化取向*。(*Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*) (朱柔若譯)。臺北：揚智。
(原著出版年 1997)。
- Patton, M. Q., (1995)。 *質的評鑑與研究* (*Qualitative Evaluation and Research Methods*) (吳芝儀、李奉儒譯)。臺北：桂冠。(原著出版年 1990)。
- Payne, M. S. (1995)。 *當代社會工作理論：批判的導論* (*Modern Social Work Theory: A Critical Introduction*) (周玟琪、葉琇嫻等譯)。臺北：五南。(原著出版年 1991)。
- Rusch, F. R. (1998)。 *美國支持性就業－模式、方法與論題* (*Supported Employment-Models, Methods, and Issues*) (中文譯本：許天威編審，林千惠等合譯)。臺北：行政院勞工委員會職業訓練局。
- Sluyter, G. V. (1999)。 *提昇組織績效－社會服務領域實務工作指南* (*Improving Organizational Performance-A Practical Guidebook for the Human Services Field*) (劉曉春譯)。臺北：亞太。
- Stewart, D. W. & Shamdasani, P. N. (2000)。 *焦點團體－理論與實務* (*Focus Groups: Theory and Practice*) (歐素汝譯)。臺北：弘智。(原著出版年 1990)。
- Strauss, A. & Corbin, J. (1997)。 *質性研究概論* (*Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*) (徐宗國譯)。臺北：巨流。(原著出版年 1990)。

西文部分

- Ager A. (2002). Quality of Life Assessment in Critical Context. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* 15, 369-376.
- Allaire, S. H., Niu, J., & LaValley, M.P. (2005). Employment and Satisfaction Outcomes from a Job Retention Intervention Delivered to Persons with Chronic Diseases. *Rehabilitation Counseling Bulletin* ,48(2), 100-110.
- Anthony, W. A. & Blanch, A. (1987). Supported Employment for Persons Who are Psychiatrically Disabled : An Historical and Conceptual Perspective. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 11(2), 5-23.
- Barborur, R. S. & Kitzinger, J. (1999). *Developing Focus Group Research- Politics , Theory and Practice*. Thousand Oaks , CA: Sage.
- Beirne-Smith, M., Patton, J. & Ittenbach, R. (1994). *Mental Retardation. (4th ed)*. NY: Merrill.
- Berman, W. H. & Hurt, S. W. (1997). Developing Clinical Outcomes Systems: Conceptual and Practical Issues. In E.J. Mullen & J.L. Magnabosco (Eds.), *Outcomes Measurement in the Human Services: Cross-cutting Issues and Methods*. Washington DC: NASW Press.
- Bradley, V. (1990). Conceptual issues in Quality Assurance. In Bradley, V. & Bersani, M. (Eds.), *Quality Assurance for Individuals with Developmental Disabilities* (pp.3-15). Baltimore, Brookes.
- 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.
- Connally, P. (1994). The California Quality of Life Project: A project Summary. In D. Goode (Ed.), *Quality of Life for Persons with Disabilities: International perspectives and issues*(pp.162-175). Cambridge: Brookline Books.

- Cook, J. A. (1992). Job Ending among Youth and Adults with Severe Mental Illness. *The Journal of Mental Health Administration*, 19, 158-169.
- Darling, W.T. (2003). *Compass 2002: A Comparative Survey of Employment, Education, and Benefit Needs of Ohioans with Disabilities Aged*(pp.16-64).The Ohio State University.
- Denzin, N.K. & Lincoln, Y. S.(1994). *Handbook of Qualitative Research*.Thousand Oak, CA: Sage.
- Denzin, N.K. & Lincoln, Y. S.(2000). Introduction: The Discipline and Practice of Qualitative Research. In Denzin, N.K. & Lincoln , Y.S.(Eds.) *Handbook of Qualitative Research*(pp.37-84).Thousand Oak, CA: Sage.
- Dix, J., & Savickas, M. (1995). Establishing a Career : Developmental Tasks and Coping Responses. *Journal of Vocational Behavior*, 47, 93-107.
- Donabedian, A.(1997). Special article: The quality of care: How Can it be Assessed? *Archives of Pathology & Laboratory Medicine*, 121(11),1145-1150.
- D'Zurilla, T., & Nezu, A. (1999). *Problem-Solving Therapy*. NY: Springer.
- Fabian, E., & Wiedefeld, M. F. (1989). Supported Employment for Severely Psychiatrically Disabled Persons: A Descriptive Study. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 2(13), 53-60.
- Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M, J. (1998). *Service Management : Operations, Strategy and Information Technology (2nd ed)*. New York: Mcgraw-Hill.
- Gervey, R., & Bedell, J. R. (1994). Supported Employment in Vocational Rehabilitation. In J. R. Bedell (Ed.), *Psychological Assessment and Treatment of Persons with Severe Mental Disorders* (pp.139-163). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Goode, D. A. (1989). Quality of life and quality of work life. In W. E. Kiernan & R. L. Schalock. (Eds.), *Economics, Industry, and Disability : A look ahead* (pp.

- 337-349). Baltimore: Brookes.
- Halpern, A. S. (1993). Quality of Life as a Conceptual Framework for Evaluating Transition Outcomes. *Exceptional Children*, 59, 486-498.
- Hornung, C. A., & McCullough, B. C. (1981). Status Relationships in Dual - Employment Marriages: Consequences for Psychological Well - Being , *Journal of Marriage and the Family* ,43(1), 125-141.
- Keith K. D. & Schalock R. L. (2000). *Cross-Cultural Perspectives on Quality of Life*. American Association on Mental Retardation , Washington, D.C.
- Kiernan, W. E. & Knutson, K. (1990). Quality of Work Life. In R. L. Schalock & M. J. Begab(Eds.), *Quality of Life: Perspectives and Issues* (pp.101-114). Washington, DC: AAMR.
- Lehman R. Forum in Clinical Indicator Development: A Discussion of the Use and Development of Indicators. *Quality Review Bulletin*, 15(7), 223-227.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- MacDonald-Wilson, K. L., Revell, W. G., Nguyen, N., & Peterson, M. E. (1991). Supported Employment Outcomes for People with Psychiatric Disability: A Comparative Analysis. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 1(3), 30-44.
- Mank, D., O'Neill, C. T. & Jensen, R. (1998). Quality in Supported: A New Demonstration of the Capabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 11,83-95.
- Mason, J.(1996) *Qualitative Researching*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Maxewll, J. (1992). Understanding and Validity in Qualitative Research. *Harvard Educational Review* , 62, 279-300.
- Mehnert, T., Krauss, H., Nadler, R., & Boyd, M. (1990). Correlates of Life Satisfaction in those with Disabling Conditions. *Rehabilitation Psychology*, 35,

3-17.

Mitchell, W. & Sloper, P. (2003). Quality Indicators: Disabled Children's and Parents' Prioritizations and Experiences of Quality Criteria when Using Different Types of Support Services. *British Journal of Social Work*, 33, 1063-1080.

Morgan, D. L. (1998). *The Focus Group Guidebook*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future. *Research Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 13-40.

Patton, M. Q., (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods (2nd ed.)*. CA: Sage.

Patton, M. Q., (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods (3rd ed.)*. CA: Sage.

Payne, M. S. (1997). *Modern Social Work Theory: A Critical Introduction (2nd Ed.)*. Chicago, IL: Lyceum Books Inc.

Pell, K. L., (1996). *An Analysis of Outcomes and Satisfaction in Supported Employment for Alabama, 1987-1991*. Auburn University.

Pillinger, J. (2001). *Quality in Social Public Services*, Luxembourg, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

Roessler, R. T. (2002). Improving Job Tenure Outcomes for People with Disabilities: The 3M model. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 45(4), 207-217.

Roessler, R., & Rubin, S. (1998). *Case Management and Rehabilitation Counseling*. Austin, TX: PRO-ED.

Roessler, R., & Rumrill, P. (1995). Promoting Reasonable Accommodations: An

- Essential Postemployment Service. *Journal of Applied Rehabilitation Counseling*, 26(4), 3-7.
- Rusch, F. R. (1986). Support Work : An introduction. *Interchange*, 7(1) , 1-5.
Secondary Transition Intervention Effectiveness Institute , College of Education,
University of Illinois.
- Rusch, F. R. (1989). *Supported Employment: Methods ,Methods and Issues* .
Sycamore, IL: Sycamore.
- Salkever, D. (2000). Activity Status, Life Satisfaction, and Perceived Productivity for
Young Adults with Developmental Disabilities. *Journal of Rehabilitation*, 66(3),
4-13.
- Schaller, J. & Yang, N.K.(2005). Competitive Employment for People with Autism:
Correlates of Successful Closure in Competitive and Supported Employment.
Rehabilitation Counseling Bulletin , 49(1), 4-13.
- Scherich, D. (1996). Job Accommodations in the Workplace for People who are Deaf
or Hard of Hearing: Current Practices and Recommendations. *Journal of
Rehabilitation*, 62(2), 27-35.
- Stewart, D. W., & Shamdasani, P. N.(1990). *Focus Groups : Theory and Practice*.
Thousand Oaks, CA: Sage.
- Strean, H. S. (1978). *Clinical Social Work : Theory and Practice*. London : The Free
Press.
- Szymanski, E. M., Buckley, J., Parent, W. S., Parker, R. M. & Westbrook, J. D. (1988).
Rehabilitation Counseling in Supported Employment: A Conceptual Model for
Service Delivery and Personnel Preparation. In Rubin, S. E. & Rubin, N.
M(Eds.), *Contemporary Challenges to the Rehabilitation counseling
Profession*, 111-133. Baltimore: Paul H. Brookes.
- Vaughn, S., Schumm, J. S. & Sinagub, J.(1996).*Focus Group Interviews in Education*

- and Psychology*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Wehman, P., & Moon, M. S. (1988). *Vocational Rehabilitation and Supported Employment*. Baltimore: Paul H. Brookes.
- Williams, C., & Savickas, M. (1990). Developmental Tasks of Career Maintenance. *Journal of Vocational Behavior*, 36, 166-175.
- Xie, H., Dain, B. J., Becker, D. R., Drake, R. E., & Drake, R. E. (1997). Job Tenure among Persons with Severe Mental Illness. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 40(4), 230-240.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service*. NY: Free Press.

各區中心及各縣市政府辦理社區化就業服務
補助專案單位數、就服員(含督導)數、開案數、穩定就業及成功就業數

| | | 單位數 | 就服員 | 開案數 | 穩定就業 | 成功就業 |
|--------------------------------|-------------------|-----|-----------|-----|------|------|
| 北基宜花金馬區 就業服務中心 | 中華關懷弱勢族群愛心大聯盟 | 12 | 3 | 33 | 7 | 16 |
| | 臺北市身心障礙者關愛協會 | | 12 | 4 | 25 | 33 |
| | 社團法人臺北市視障者家長協會 | | 2 | 12 | 0 | 0 |
| | 基隆市智障者家長協會 | | 4 | 11 | 5 | 6 |
| | 社團法人金門縣康復之友協會 | | 2 | 26 | 9 | 1 |
| | 社團法人金門縣身心障礙者家長協會 | | 2 | 19 | 5 | 0 |
| | 臺北縣慈佑庇護工場 | | 2 | 28 | 5 | 1 |
| | 宜蘭康復之友協會 | | 3 | 19 | 4 | 5 |
| | 國立花蓮啟智學校 | | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 社團法人花蓮縣康復之友協會 | | 3 | 16 | 0 | 4 |
| | 花蓮縣智障福利協進會 | | 4 | 49 | 17 | 9 |
| | 伊甸社會福利基金會花蓮分事務所 | | 2 | 31 | 1 | 3 |
| 桃竹苗區就業服 務中心 | 國立桃園啟智學校 | 9 | 4 | 29 | 24 | 6 |
| | 桃園縣康復之友協會 | | 2 | 28 | 5 | 5 |
| | 伊甸社會福利基金會桃園分事務所 | | 6 | 44 | 6 | 4 |
| | 財團法人方舟教養院 | | 1 | 15 | 10 | 0 |
| | 桃園縣私立真善美啟能發展中心 | | 3 | 17 | 5 | 0 |
| | 桃園縣私立仁友愛心家園 | | 2 | 22 | 2 | 5 |
| | 財團法人臺灣省私立啟智技藝訓練中心 | | 7 | 49 | 12 | 4 |
| | 財團法人臺灣省私立香園紀念教養院 | | 4 | 17 | 3 | 0 |
| | 財團法人苗栗縣私立幼安教養院 | | 2 | 34 | 9 | 0 |
| | 中彰投區就業服 務中心 | | 臺中市康復之友協會 | 12 | 2 | 34 |
| 伊甸社會福利基金會附設中區服務中心 | | 4 | 53 | | 14 | 30 |
| 天主教臺中教會附設立達啟能訓練中心 | | 3 | 30 | | 20 | 18 |
| 陽光社會福利基金會附設中區服務中心 | | 2 | 14 | | 8 | 0 |
| 臺中市愛心家園 | | 3 | 29 | | 5 | 10 |
| 社團法人臺中縣蓮心自強服務協會 | | 2 | 38 | | 8 | 4 |
| 財團法人天主教會臺中教區附設臺灣省 私立慈愛殘障教養院 | | 2 | 36 | | 9 | 12 |
| 彰化縣聾啞福利協進會 | | 2 | 25 | | 13 | 4 |
| 社團法人彰化縣聲暉協進會 | | 2 | 30 | | 17 | 9 |
| 國立和美實驗學校 | | 2 | 26 | | 11 | 0 |
| 國立彰化啟智學校 | | 6 | 29 | | 8 | 17 |
| 伊甸社會福利基金會南投 921 庇護工場 | | 2 | 23 | | 8 | 4 |

| | | | | | | |
|------------------------|--------------------------------|----|-------------------|----|----|-----|
| | 社團法人南投縣心理衛生協進會 | | 3 | 0 | 2 | 7 |
| 雲嘉南區就業服務中心 | 社團法人嘉義市智障福利協進會 | 10 | 2 | 24 | 13 | 8 |
| | 臺南市私立天主教瑞復益智中心 | | 4 | 63 | 20 | 40 |
| | 社團法人臺南市康復之友協會 | | 4 | 24 | 7 | 6 |
| | 國立臺南啟智學校 | | 2 | 0 | 0 | 1 |
| | 雲林縣復建青年協進會 | | 5 | 46 | 33 | 50 |
| | 雲林縣康復之友協會 | | 4 | 11 | 3 | 7 |
| | 臺南縣心智障礙者關懷協進會 | | 1 | 0 | 0 | 3 |
| | 內政部臺南教養院 | | 3 | 0 | 0 | 9 |
| | 天主教臺南縣私立蘆葦啟智中心 | | 2 | 29 | 11 | 5 |
| | 高屏澎東區就業服務中心 | | 陽光社會福利基金會附設南區服務中心 | 8 | 2 | 9 |
| 高雄縣身心障礙福利服務中心 | | 4 | 27 | | 22 | 347 |
| 高雄縣心理復健家屬關懷協會 | | 2 | 12 | | 4 | 8 |
| 財團法人伊甸社會福利基金會高雄縣職業重建中心 | | 6 | 49 | | 17 | 19 |
| 高雄縣心智障礙服務協進會 | | 4 | 19 | | 11 | 9 |
| 屏東基督教勝利之家 | | 3 | 24 | | 5 | 8 |
| 社團法人澎湖縣照顧服務協會 | | 2 | 13 | | 0 | 0 |
| 臺東縣私立牧心智能發展中心 | | 3 | 42 | | 11 | 5 |
| 臺北市政府 | 中華民國啟聰協會 | 31 | 6 | 60 | 29 | 40 |
| | 中華關懷弱勢族群愛心大聯盟 | | 3 | 33 | 16 | 16 |
| | 財團法人愛盲文教基金會 | | 3 | 22 | 13 | 20 |
| | 臺北市身心障礙者關愛協會 | | 12 | 76 | 33 | 85 |
| | 國立臺灣大學醫學院附設醫院精神部 | | 5 | 17 | 4 | 7 |
| | 中華視障經穴按摩推廣協會 | | 8 | 79 | 15 | 28 |
| | 財團法人第一社會福利基金會 | | 18 | 67 | 38 | 94 |
| | 財團法人育成社會福利基金會 | | 9 | 48 | 15 | 43 |
| | 財團法人心路社會福利基金會 | | 8 | 33 | 14 | 23 |
| | 財團法人天主教光仁社會福利基金會附設臺北市私立育仁啟能中心 | | 6 | 52 | 19 | 36 |
| | 臺北市立啟智學校 | | 8 | 39 | 22 | 78 |
| | 財團法人喜憨兒社會福利基金會附設臺北市私立喜憨兒社區照顧中心 | | 5 | 14 | 5 | 14 |
| | 臺北市自閉症家長協會 | | 4 | 37 | 11 | 32 |
| | 中華民國聾人協會 | | 7 | 56 | 18 | 37 |
| | 中華民國愛加倍社會福利關懷協會 | | 6 | 61 | 34 | 64 |
| 中華民國聽障人協會 | 9 | 87 | 37 | 61 | | |

| | | | | | | |
|-----------------|----------------|---|----------------------|-----|----|----|
| | 臺北市康復之友協會 | | 6 | 40 | 16 | 34 |
| | 臺北市立療養院 | | 7 | 49 | 19 | 59 |
| | 臺北市立中興醫院 | | 5 | 26 | 8 | 7 |
| | 國軍北投醫院 | | 5 | 22 | 19 | 30 |
| | 臺北市立仁愛醫院 | | 5 | 30 | 11 | 19 |
| | 臺北榮民總醫院 | | 5 | 21 | 5 | 11 |
| | 中華民國視覺障礙人福利協會 | | 4 | 33 | 19 | 21 |
| | 臺北市聾者福利協進會 | | 5 | 43 | 18 | 31 |
| | 臺北市私立雙連視障關懷基金會 | | 5 | 32 | 18 | 23 |
| | 臺北市視障生活品質福利促進會 | | 3 | 19 | 8 | 11 |
| | 財團法人伊甸社會福利基金會 | | 14 | 177 | 50 | 80 |
| | 社團法人臺北生命勵關懷協會 | | 9 | 67 | 17 | 58 |
| | 中華民國腦性麻痺協會 | | 7 | 39 | 20 | 28 |
| | 財團法人陽光社會福利基金會 | | 4 | 0 | 0 | 0 |
| | 高雄市政府 | | 喜憨兒社會福利基金會附設照護中心-玫瑰園 | 22 | 4 | 0 |
| 博愛職業技能訓練中心 | | 8 | 41 | | 21 | 6 |
| 財團法人喜憨兒社會福利基金會 | | 4 | 0 | | 0 | 0 |
| 高雄市自閉症協進會 | | 2 | 0 | | 0 | 0 |
| 社團法人高雄市傷殘服務協會 | | 1 | 0 | | 0 | 0 |
| 社團法人高雄市啟智協進會 | | 1 | 0 | | 0 | 0 |
| 高雄市聾啞福利協進會 | | 1 | 0 | | 0 | 0 |
| 高雄市脊髓損傷協會 | | 1 | 0 | | 0 | 0 |
| 伊甸社會福利基金會高雄市事務所 | | 5 | 0 | | 0 | 0 |
| 高雄市春陽協會 | | 1 | 0 | | 0 | 0 |
| 社團法人高雄市康復之友協會 | | 3 | 0 | | 0 | 0 |
| 財團法人心路南區服務中心 | | 6 | 0 | | 0 | 0 |
| 高雄市自強創業協會 | | 1 | 0 | | 0 | 0 |
| 社團法人高雄市盲人福利協進會 | | 1 | 0 | | 0 | 0 |
| 高雄市身心障礙者就業開發中心 | | 2 | 0 | | 0 | 0 |
| 高雄市肢體障礙協會 | | 1 | 0 | | 0 | 0 |
| 高雄市調色板協會 | | 2 | 0 | | 0 | 0 |
| 高雄市啟明協會 | | 1 | 0 | | 0 | 0 |
| 臺灣無障礙協會 | | 1 | 0 | | 0 | 0 |
| 高雄市關懷魚鱗顯協會 | | 1 | 0 | | 0 | 0 |
| 高雄市腦性麻痺服務協會 | 1 | 0 | 0 | 0 | | |
| 高雄政府勞工局訓練就業中心 | 8 | 0 | 0 | 0 | | |

| | | | | | | |
|------------|----------------------------|----|---|----|----|----|
| 基隆市政府 | 基隆市聾啞福利協進會 | 7 | 2 | 28 | 0 | 0 |
| | 基隆市盲人福利協進會 | | 2 | 12 | 3 | 11 |
| | 基隆市肢體新生協會 | | 2 | 21 | 0 | 4 |
| | 基隆市智障者家長協會 | | 4 | 14 | 1 | 0 |
| | 基隆市腎友協會 | | 2 | 9 | 6 | 6 |
| | 基隆市脊髓損傷者協會 | | 2 | 23 | 0 | 0 |
| | 基隆市康復之友協會 | | 2 | 6 | 3 | 12 |
| 新竹市政府 | 社團法人新竹市聾啞福利協進會 | 15 | 1 | 42 | 14 | 12 |
| | 新竹市私立天主教仁愛啟智中心 | | 5 | 40 | 11 | 8 |
| | 社團法人新竹市脊髓損傷者協會 | | 1 | 19 | 1 | 1 |
| | 社團法人新竹市腎友協會 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 財團法人新竹市私立愛恆啟能中心 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 新竹市殘障運動發展協會 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 新竹市自閉症協進會 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 新竹市愛聾成長協進會 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 新竹市聽障協會 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 財團法人喜慇兒社會福利基金會附設新竹市私立喜慇兒中心 | | 2 | 2 | 0 | 0 |
| | 新竹市肢體傷殘自強協會 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 新竹市常青啟智中心 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 社團法人新竹市盲人福利協進會 | | 0 | 7 | 0 | 0 |
| | 新竹市康復之友協會 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 新竹市智障福利協進會 | 2 | 0 | 5 | 4 | | |
| 臺中市政府 | 伊甸社會福利基金會附設中區服務中心 | 9 | 4 | 28 | 14 | 45 |
| | 臺中市政府殘障福利協進會 | | 1 | 15 | 0 | 0 |
| | 臺中市聲暉協進會 | | 1 | 15 | 0 | 0 |
| | 臺中市智障者家長協會 | | 1 | 10 | 0 | 0 |
| | 臺中市盲人福利協進會 | | 1 | 7 | 0 | 0 |
| | 財團法人瑪利亞社會福利基金會 | | 2 | 19 | 9 | 7 |
| | 天主教臺中教會附設立達啟能訓練中心 | | 3 | 27 | 20 | 18 |
| | 陽光社會福利基金會附設中區服務中心 | | 2 | 0 | 8 | 0 |
| | 臺中市自閉症教育協進會 | | 1 | 11 | 1 | 0 |
| 嘉義市政府 | 財團法人嘉義基督教醫院-再耕園 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 臺南市政府 | 臺南市私立天主教瑞復益智中心 | 17 | 4 | 0 | 20 | 40 |
| | 社團法人臺南市康復之友協會 | | 4 | 0 | 7 | 6 |
| | 癲癇之友協會 | | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 聾啞福利協進會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | |
|------------|------------------|----|---|----|----|----|
| | 火炬殘障勵進會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 建力復健協會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 聲暉協進會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 佑明視障協進會 | | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 脊髓損傷者協會 | | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 慈光殘障協會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 腦性麻痺之友協會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 身心障礙者福利協進會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 聽障體育運動協會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 臺南市智障者福利家長協會 | | 1 | 10 | 0 | 0 |
| | 成功大學醫院學附設醫院精神部 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 盲人福利協進會 | | 1 | 1 | 0 | 0 |
| | 臺南市肢障者生活重建協會 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 金門縣政府： | 社團法人金門縣康復之友協會 | 2 | 2 | 0 | 9 | 1 |
| | 社團法人金門縣身心障礙福利協進會 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 臺北縣政府 | 中華視障經穴按摩推廣協會 | 15 | 8 | 79 | 15 | 38 |
| | 社團法人臺北縣殘障福利服務協會 | | 5 | 62 | 10 | 16 |
| | 臺北縣康復之友協會 | | 4 | 21 | 0 | 0 |
| | 行政院衛生署八里療養院 | | 4 | 63 | 16 | 15 |
| | 行政院衛生署臺北醫院 | | 4 | 47 | 9 | 3 |
| | 社團法人中華民國視障重建發展協會 | | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | 財團法人喜憨兒社會福利基金會 | | 4 | 14 | 7 | 1 |
| | 臺北縣聾啞福利協進會 | | 3 | 40 | 15 | 2 |
| | 臺北縣友好潛能發展中心 | | 2 | 18 | 5 | 13 |
| | 慈惠庇護工廠 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 財團法人伊甸社會福利基金會 | | 7 | 61 | 13 | 12 |
| | 臺北縣慈芳庇護工場 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 社團法人臺北縣智障者家長協會 | | 5 | 62 | 10 | 9 |
| | 社團法人中華生命勵關懷協會 | | 8 | 63 | 22 | 0 |
| 馬偕紀念醫院淡水分院 | 1 | 0 | 0 | 0 | | |
| 宜蘭縣政府 | 宜蘭康復之友協會 | 10 | 3 | 0 | 4 | 6 |
| | 蘭陽智能發展中心 | | 4 | 0 | 0 | 2 |
| | 宜蘭縣慕光盲人重建中心 | | 3 | 0 | 0 | 0 |
| | 宜蘭縣肢體障礙者協會 | | 2 | 17 | 1 | 0 |
| | 宜蘭縣自閉症福利協進會 | | 3 | 7 | 0 | 0 |
| | 宜蘭縣脊髓損傷者協會 | | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 伊甸基金會宜蘭分事務所 | | 2 | 2 | 1 | 0 |

| | | | | | | |
|---------------|----------------------------|----|---|-----|----|----|
| | 宜蘭縣聽障者聲暉協會 | | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 社團法人宜蘭縣盲人福利協進會 | | 2 | 6 | 0 | 0 |
| | 社團法人宜蘭縣智障者權益促進會 | | 3 | 14 | 0 | 0 |
| 桃園縣政府勞動及人力資源局 | 國立桃園啟智學校 | 12 | 4 | 16 | 22 | 35 |
| | 伊甸社會福利基金會桃園分事務所 | | 6 | 17 | 7 | 20 |
| | 行政院衛生署桃園療養院 | | 5 | 38 | 10 | 4 |
| | 國立桃園農工 | | 4 | 24 | 9 | 6 |
| | 國立中壢高級商業職業學校 | | 3 | 14 | 5 | 17 |
| | 桃園縣智障者家長協會 | | 4 | 13 | 1 | 3 |
| | 國軍桃園總醫院 | | 3 | 17 | 2 | 3 |
| | 財團法人桃園縣美好啟能文教基金會 | | 3 | 39 | 18 | 7 |
| | 桃園縣清華高中 | | 5 | 19 | 13 | 6 |
| | 財團法人臺灣省私立啟智技藝訓練中心 | | 7 | 3 | 14 | 5 |
| | 桃園縣聲暉協進會 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 財團法人長庚紀念醫院林口分院 | | 2 | 22 | 1 | 0 |
| 新竹縣政府 | 財團法人臺灣省私立香園紀念教養院 | 16 | 4 | 0 | 3 | 0 |
| | 新竹縣聾啞福利協進會 | | 1 | 20 | 0 | 0 |
| | 財團法人喜憨兒社會福利基金會附設新竹縣私立喜憨兒中心 | | 1 | 0 | 8 | 2 |
| | 社團法人新竹縣盲人福利協進會 | | 1 | 6 | 0 | 0 |
| | 華光智能發展中心 | | 2 | 0 | 1 | 0 |
| | 社團法人新竹縣身心障礙扶助協會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 社團法人新竹縣肢體殘障協會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 社團法人新竹縣智障福利協進會 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 新竹縣竹東鎮肢體殘障協進會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 社團法人新竹縣脊髓損傷者協會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 新竹縣橫山鄉身心障礙協進會 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 新竹縣竹北市視力保護協會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 新竹縣關西鎮肢體殘障協進會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 新竹縣新埔鎮身心障礙協進會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 社團法人新竹縣康復之友會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 竹北市肢體殘障協會 | 1 | 0 | 0 | 0 | | |
| 苗栗縣政府 | 無專案單位 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 臺中縣政府 | 臺中縣私立信望愛智能發展中心 | 4 | 4 | 99 | 13 | 6 |
| | 臺中縣私立聲暉綜合知能發展中心 | | 5 | 128 | 5 | 2 |
| | 社團法人臺中縣龍井鄉殘障福利協進會 | | 2 | 15 | 0 | 0 |
| | 社團法人臺中縣殘障福利協進會 | | 2 | 23 | 0 | 0 |

| | | | | | | |
|-----------------|----------------------|-----|-----|------|------|------|
| 南投縣政府 | 伊甸社會福利基金會南投 921 庇護工場 | 1 | 2 | 0 | 8 | 4 |
| 彰化縣政府 | 彰化縣私立博愛服務中心 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 雲林縣政府 | 雲林縣復建青年協進會 | 10 | 5 | 33 | 33 | 50 |
| | 雲林縣康復之友協會 | | 4 | 22 | 3 | 7 |
| | 雲林縣虎尾殘障福利協會 | | 2 | 13 | 0 | 0 |
| | 雲林縣臺西身心障礙福利協會 | | 1 | 31 | 9 | 17 |
| | 雲林縣北港身心障礙者福利協會 | | 1 | 39 | 0 | 1 |
| | 雲林縣聲暉協進會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 雲林縣聽語障福利協進會 | | 1 | 21 | 12 | 4 |
| | 雲林縣啟智協會 | | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | 雲林縣脊髓損傷者協會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 雲林縣身心障礙福利協會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 嘉義縣政府 | 無單位 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 臺南縣政府 | 臺南縣心智障礙者關懷協進會 | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| 高雄縣政府 | 高雄縣身心障礙福利服務中心 | 16 | 6 | 24 | 22 | 34 |
| | 高雄縣心理復健家屬關懷協會 | | 4 | 10 | 4 | 8 |
| | 伊甸基金會高雄縣職業重建中心 | | 6 | 19 | 17 | 19 |
| | 社團法人高雄縣康復之友協會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 社團法人高雄縣聯心殘障協會 | | 2 | 50 | 47 | 48 |
| | 一家工場-高雄縣身心障礙者庇護工場 | | 4 | 0 | 0 | 0 |
| | 高雄縣心理復健家屬關懷協會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 高雄縣心智障礙服務協進會 | | 6 | 42 | 11 | 9 |
| | 社團法人高雄縣心橋殘障勵友協會 | | 1 | 25 | 0 | 0 |
| | 高雄縣殘障年金福利服務促進會 | | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 高雄縣脊髓損傷者協會 | | 6 | 0 | 2 | 4 |
| | 社團法人中華民國殘障人協會 | | 2 | 11 | 31 | 7 |
| | 高雄縣大崗山康復之友協會 | | 5 | 39 | 17 | 3 |
| | 高雄縣視障重建協會 | | 2 | 21 | 1 | 0 |
| | 社團法人高雄縣聾啞福利協進會 | | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 高雄縣關懷身心障礙者就業協進會 | 2 | 0 | 0 | 0 | | |
| 澎湖縣政府 | 澎湖康復之友協會 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 小計 | 242 | 719 | 4537 | 1645 | 2497 |

資料來源：行政院勞工事務委員會，2006

- 一、我是怎麼知道身心障礙朋友就業服務資訊的？
- 二、當初我來參加就業輔導時，最希望得到的協助是？在輔導的過程中，我接受了哪些服務？這些跟我當初的期望一樣嗎？
- 三、在接觸這個服務單位過程中，您的經驗是：
 - (一) 我是怎麼到達機構的（坐公車、騎腳踏車、騎機車、開車、家人接送）？
 - (二) 我認為這個單位內的無障礙設備、個別談話的空間、其他設備設施（如運用專屬網站刊載等資訊）如何？
 - (三) 在正式加入就業服務前，工作人員有跟我討論之後有哪些輔導內容，我也知道接下來要做哪些配合跟改變？
 - (四) 在開始工作（或訓練、參加團體）以後，我曾經碰到哪些困難？針對那些困難，服務單位的工作人員給我哪些協助？
 - (五) 在接受就業輔導的過程中，服務人員會看我的進步狀況和期望，討論或修改輔導內容？
 - (六) 當我工作穩定以後（或訓練、團體結束後），工作人員會持續跟我聯絡、關心我的狀況？
 - (七) 參加過這個方案後，我覺得我最大的改變是？我的家人、朋友、老闆、同事...等等，又覺得我有哪些改變？
- 四、如果將來您有身心障礙的朋友需要就業，或有就業方面的困擾需要協助，您會介紹對方來使用就業服務嗎？如果會，是什麼原因？您會怎麼介紹？如果不會，那是什麼原因？您會建議政府、機構要怎樣改進？
- 五、身心障礙者提出的問題與困擾與其他建議？

附錄三

機構工作人員參與焦點團體之大綱

- 一、當初機構在何種狀態下決定申請身心障礙就業服務方案？當時，為申請方案機構做了哪些準備？而對此業務的理解認識為何？
- 二、目前各受託機構針對整體服務流程（含開結案標準、轉介標準、處遇策略）的設計規劃、落實執行上所採取之各種作法（包括需求評估、目標確立、服務記錄、督導系統、權益維護等）為何？又，各方案之開結案標準、轉介標準、服務流程等，設定之依據標準可行性如何？
- 三、身心障礙者與其他受託機構的合作情形，是否出現困難（例如：不知道有何機構資源、標準不同無法轉介、轉介後不吻合他方要求…等情形）？有無可能之解決方法？
- 四、各就業方案目標規劃訂定與實際方案執行之間是否存在落差？若有，其阻礙因素可能是什麼？有無可能的解決方法？
- 五、目前勞工局對各單位在「人力、經費及其他必要之管理等方面」所提供之協助上，是否還需要哪些其他條件以使各單位推展服務能更加順利？
- 六、您對現行身心障礙就業促進整體政策法規、資源配置方式情形的看法如何？

附錄四

深度訪談大綱

您好，本大綱係為討論提供身心障礙者社區化支持性就業服務過程中，服務品質如何把關以建構若干標準來確保服務輸送的過程，以下所預擬之題目，敬請參考並請不吝提供您的專業見解，謝謝您的投入參與。

- 一、就您的觀點您認為身心障礙者接受社區化支持性就業服務的終極目標為何？
- 二、在政府進行方案委託的過程中，政府/機構應看重社區化支持性就業的那些成果？此等成果與現行的運做方式有何不同？
- 三、將下述論及服務品質的要素運用在社區化支持性就業時，您對各要素的詮釋是？其重要性又為何？是否有其他補充的品質面向？

| 因素 | 服務屬性 |
|--------------------------------------|---|
| 設備性(tangible) 重要程度_____ | 23. 機構應有現代化的設備。 24. 機構應有吸引人的設施外觀。 25. 服務提供者應有整潔的服裝及外表。 26. 機構服務設施能與提供的服務相配合。 |
| 可信度 (reliability) 重要程度_____ | 27. 對服務接受者承諾都能即時完成。 28. 服務接受者遭遇問題時，都能盡力協助解決。 29. 機構是可信賴的。 30. 在答應服務接受者的時限內，提供服務。 31. 保持紀錄的正確性。 |
| 即時性 (responsiveness) 重要程度_____ | 32. 對服務接受者提供詳盡的業務或服務說明。 33. 服務提供者應對服務接受者做迅速性的服務。 34. 服務提供者應有服務或幫助服務接受者的意願。 35. 服務提供者不會因太忙而疏於回應服務接受者。 |
| 保證性 (assurance) 重要程度_____ | 36. 服務提供者行為會建立服務接受者的信心。 37. 對機構提供的服務有安全感。 38. 服務提供者應該保持對服務接受者的禮貌性。 39. 服務提供者有充分的專業知識，以回應服務接受者問題。 |
| 同理心(empathy) 重要程度_____ | 40. 機構會給予服務接受者特別性的注意。 41. 提供給服務接受者的服務應具有便利性。 42. 服務提供者會給予服務接受者個別性的關照。 43. 機構會以服務接受者的利益為先。 44. 服務提供者應該了解服務接受者個別性的需求。 |

- 四、有關社區化支持性就業服務品質現況為何？其中之各要素若有無法彰顯之處其原因為何？透過契約化機制可範定那些相關要求來掌握服務品質以提昇支持性就業服務之責信程度。

行政院勞工委員會職業訓練局

身心障礙者社區化就業服務計畫(修正版)

發文日期：中華民國 93 年 6 月 28 日

發文字號：職特字第 0930025095 號

一、依據：

- (一)身心障礙者保護法第三十條。
- (二)就業服務法第二十四條。

二、目的：

提供身心障礙者個別化、專業化的就業服務，以協助其在社區中順利就業，俾提昇其生活品質與生命尊嚴。

三、主辦單位：行政院勞工委員會職業訓練局。

四、執行單位：經主辦單位核定補助辦理之專案機構、團體及學校。

五、實施要領：

(一)各執行單位應擬訂社區化就業服務計畫，並提供督導協助就服員推動辦理本項專案服務工作。

(二)服務方法與內容：

- 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，辦理身心障礙者個別化、專業化就業服務，輔導其適性就業。
- 2、運用個別督導、團體督導、同僚團體督導、個案諮詢等專業督導、諮詢工作方法和技巧，強化就業服務員專業知能與方法，提昇身心障礙者就業服務品質。
- 3、加強結合相關福利、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、辦理身心障礙者就業後之訪視輔導及工作訓練，有效協助其適應就業。

(三)服務對象：

- 1、有就業意願之身心障礙者。
- 2、經各公立就業服務中心轉介者。
- 3、經直轄市、縣（市）勞工主管機關依據「身心障礙者就業轉銜服務實施要點」辦理轉介者。

以上服務對象不含各執行單位接受各級行政機關委託辦理職業訓練之在訓學員，但結訓前一個月者，不在此限。

(四)服務案量標準：

1、每一就業服務員每年至少應服務三十人，其中支持性就業服務十五人，內含新開案六至九人，成功就業四至六人。成功就業者應能穩定就業達三個月，並由就業服務員追蹤輔導三個月。前述三十人之服務人數部分，應至少完成工作手冊之表 2-1，支持性就業服務部分應至少完成工作手冊之表 0C、表 2-1、表 2-4、表 3-1 及表 3-2。

2、其輔導項目與服務內容應包含下項事項：

(1) 就業機會開發之環境分析、工作分析(如表 1-2、1-3)。

(2) 就業服務計畫擬定之案主晤談(如表 2-1)。

(3) 案主 / 職業輔導評量、工作配對、案主就業服務計畫(如表 3-1、3-2)。

(4) 工作適應能力訓練之工作流程分析、職務分析與就業服務紀錄(如表 4-1、4-2、4-3)。

(5) 追蹤輔導(如表 0A、0B、0C、5-1、5-2、5-3)。

(註：附表請參照「身心障礙者就業轉銜之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」。)

(五) 未達前項服務案量標準之執行單位，將列入下年度核定補助參考。

(六) 各執行單位應依據本計畫實施要領訂定推動支持性就業服務計畫，其內容包含機構介紹、人員配置及推動支持性就業現狀、實施方式、未來發展與預期績效等，並應於每年十二月前函報主辦單位審查。

六、遴用標準：依照「身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法」規定辦理。

(一) 就業服務員：應具備下列資格之一：

1、經社會工作師、職能治療師考試及格領有證書者，或具合格特殊教育教師資格領有證書者。

2、大專院校社會工作、職能治療、特殊教育、心理輔導、復健等相關科系所畢業者。

3、大專院校非社會工作、職能治療、特殊教育、心理輔導、復健等相關科系所畢業，從事身心障礙者福利服務滿一年，工作績優，且經專業訓練滿八十小時，或經專業訓練滿一百六十小時者。

4、高中職畢業，從事身心障礙者福利服務滿二年，且完成身心障礙者就業服務專業訓練滿二百四十小時者，或高中職畢業，經身心障礙者就業服務專業訓練滿四百小時者。

訓練時數未達前項第三款或第四款之規定時數者，得遴用為身心障礙者就業服務助理員，惟應經公開徵選後仍無法遴聘符合資格之就業服務員時進用，且該名就業服務助理員必須在專業人員之指導下，從事身心障礙者就業服務業務。

(二) 就業服務督導員：

1、具備本條第一項第一款或第二款研究所以上學歷，從事相關工作滿

三年以上，其中從事身心障礙者就業服務工作至少滿一年。

2、具備本條第一項第二款大專以上學歷，或第三款之資格且修畢規定之推廣教育專業學程，從事身心障礙就業服務工作滿三年，或從事相關工作滿五年者。

3、具備本條第一項第四款之資格，修畢規定之推廣教育專業學程，且從事身心障礙者就業服務工作滿六年者。

七、經費補助標準及撥付方式：

(一)就業服務員薪資：大專以上每人每月新臺幣(以下同)二九、七二二元，碩士學位每人每月三三、九八四元，年終獎金依公務人員年終獎金核發之相關規定辦理。

(二)就業服務助理員薪資：高中職畢業者每人每月二一、九〇八元，大專以上者每人每月二三、七〇〇元。

(三)就業服務員健保費及勞保費：投保單位負擔之額度。

(四)行政費：含影印費、郵費、交通燃料費、電話費、雜費，額度以該機構就業服務員全年度總薪資百分之四計之。如執行期間遇就業服務員因故無法執行本案，行政費依就業服務員實際在職月數核計之。

(五)經費由主辦單位按季撥付各執行單位，各執行單位按季掣據請款及檢送經費支出明細表、經費原始憑證送主辦單位辦理核銷。

八、訓練與進修：

(一)有關就業服務員及督導員之職前、在職訓練，由主辦單位規劃辦理。

(二)各執行單位應適時為就業服務員辦理相關專業訓練，強化基礎知能。

(三)各執行單位應充實身心障礙者就業服務相關專業圖書資料，以利進修。

九、督導與評鑑：

(一)主辦單位將聘請督導委員成立輔導團，按季前往執行單位訪視瞭解辦理身心障礙者社區化支持性就業服務情形，提出具體意見並作成紀錄，供執行單位參考改進。

(二)主辦單位依據「社區化就業服務業務評鑑要點」每年十月底前辦妥評鑑，經評鑑結果為甲、乙等者得於下年度繼續辦理；評鑑丙等者於限期內經輔導改善者得繼續辦理；評鑑丁等者停止辦理本計畫。

十、其他應行注意事項：

(一)各執行單位之組織章程或捐助章程應明列有就業服務之項目。

(二)各執行單位應明列社區化就業服務項目、設置專責窗口及聯絡方式，服務對象非現有院生應以社區內身心障礙人士為主或相關單位之轉介；倘執行單位同時接受其他單位之補助，服務案量應予區隔。

(三)各執行單位就業服務員應專職本案服務工作，不得兼任其他職務。如就業服務員因故離職，應於一個月前報送主辦單位核備。

(四)就業服務員離職所遺職缺得推薦符合選用「身心障礙者就業服務機構專業人員選用暨培訓辦法」標準人員遞補並函報主辦單位核備；如未能

遞補，補助款項應依規定繳回。

(五)就業服務員因不可抗力等情事，未能執行職務，執行單位應主動調配人力至就業服務員復職為止，以持續推動本項工作。

(六)就業服務員如未能依規定執行或專職本項工作，執行單位應退還該就業服務員之補助款項。

(七)執行單位應與主辦單位簽訂契約書（如附件），並確實遵守。

(八)執行單位應隨時依社區化就業服務表格詳實填列，並作完整個案紀錄，表 0C 每三個月應撰寫一次，工作表格表 6-1 及表 6-2 按月彙送主辦單位，並於每年十二月二十日前撰寫年度工作成果報告（含就業機會開發及輔導個案之姓名、工作地點、工作性質以及輔導個案之就業服務計畫）函報主辦單位備查。

十二、經費：由主辦單位於就業安定基金編列年度預算支應。