

# 第一章 緒 論

## 第一節 問題陳述

目前台灣逐漸重視兒童潛能的激發，積極推動發展遲緩兒童早期療育服務，預防發展遲緩兒童成為障礙兒童。依據兒童及少年福利法第十九條、第二十三條提到「各縣市政府應建立發展遲緩兒童早期通報系統，並提供早期療育服務；政府對發展遲緩兒童應按其需要給予早期療育、醫療、就學方面的特殊照顧。」可見政府重視每位兒童發展的權利。王國羽（1996）認為這些兒童需要透過早期療育服務給予適當的療育服務，藉由早期療育服務的提供，讓其遲緩的情況改善，並且幫助發展障礙的孩子在其障礙情況及早教育、訓練被控制在一定的範圍中，不致繼續惡化或產生二次障礙。因此，早期療育對於發展遲緩兒童與其家庭的實施有其必要性，進而發揮發展遲緩兒童與障礙兒童的最大潛能，降低家庭的壓力，減少往後在醫療、教育與社會福利等社會成本。

我國在一九九三年修訂兒童福利法時，正式將早期療育服務明文規定於法制內，在一九九七年訂定「發展遲緩兒童早期療育服務實施方案」，在該方案中將早期療育服務分作為通報、轉介、聯合評估（鑑定）、療育服務等服務流程。一九九八年頒布「發展遲緩兒童早期療育服務實施示範點」，補助辦理各縣市成立早期療育通報轉介中心，與各類早療研習訓練及宣導工作。國內台北市、台中縣、高雄縣、花蓮縣、台南市這五個縣市的「發展遲緩兒童早期療育服務通報轉介中心」是最早成立的，截至二〇〇一年底，全國二十五個直轄市、縣（市）政府也都依法成立「發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心」，藉由中心的設立，提供發展遲緩兒童與其家庭可近性與便利性的服務。

在整個早期療育服務過程中，基於「早期發現與早期治療」的核心精神，早期療育通報轉介中心在整個服務過程佔有重要的樞紐位置，其功能是否健全發揮將影響整個早期療育服務成效。目前國內早期療育通報轉介中心由社政體系負責，社工人員所具備家庭的處置、資源的聯繫與整合、專業間團隊之間的溝通與協調等專業處置能力，在整個早期療育服務過程扮演重要的角色（王國羽，1996；周月清，1998；林惠芳，1999；林幸君，2000；楊玲芳，2000）。所以，社工人員應掌握早期療育服務人口群的特質與需求，建立個案基本資料，幫助發展遲緩兒

童及其家庭獲得資源，以及把握發展遲緩兒童的療育契機，進行後續的轉介服務，提供發展遲緩兒童及其家庭接受完整、一貫的服務，藉此減輕家庭照顧的壓力、提昇家庭使用資源與親職教養知能，以及減少社會成本（內政部社會司，1997；黃淑文、林雅雯，1999；內政部兒童局，2000；朱鳳英，2000）。除此之外，曹國雄（1997）指出整體的個人工作績效相等於達成組織績效的表現，亦即早期療育通報轉介中心社工人員的整體工作績效，就是組織服務績效的表現。換言之，社工人員在早期療育通報轉介中心被賦予重要的工作職責，社工人員的職責表現會影響其工作績效，進而影響整體早期療育通報轉介中心的服務成效。因此，本研究將進一步探討目前早期療育通報轉介中心社工人員的工作績效情況與其影響因素。

同時目前社會工作服務注重「責信」（accountability）的要求，組織必須向社會大眾及其資源供給者顯示其服務的效率，以證明所提供的服務能在妥善的資源運用下，減少服務對象的問題，或更進一步滿足服務對象的需求（高迪理譯，1999）。換句話說，隨著責信的要求，社工人員不僅被視為「實施者」（practitioner），且應該包括「實施兼研究者」的角色（Garvin，1981；孫碧霞等譯，2000；萬育維，1995；趙善如譯，1999）。所以，早期療育通報轉介中心的社工人員對其工作績效之評估，不僅在實務過程扮演重要職責，更應該是一種持續進行的活動，如此方能確保服務品質之改善與提昇。

根據世界衛生組織推估發展遲緩兒童發生率約佔兒童人口的6-8%（Simpson et al., 2003）。然而，依據內政部兒童局（2001）指出目前國內各縣市發展遲緩兒童的通報率（當年的通報量/當年出生人口）平均僅達3%。表示目前各縣市發展遲緩兒童通報進入早期療育系統的個案，低於世界衛生組織所推估的實際發展遲緩兒童人口數，且通報個案的年齡普遍集中在三歲以上。如此一來，國內目前社工人員在早期療育服務是否確實掌握發展遲緩兒童的療育時機，值得我們反省，且需要進一步探討其背後的原因，可能受到台灣當地人口的特質、早期療育的制度與跨部門的合作方式，以及社工人員於早期療育通報轉介中心工作過程的限制，致角色功能無法發揮等因素所影響。另外，目前國內各縣市「發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心」受到各地人口、行政區域、各地資源豐沛程度的差異，

造成各地社工人員的早期療育服務經驗不同（林惠芳，2000；張秀玉，2003），產生不同的工作限制，進而影響社工人員的工作績效之情況。

根據相關研究顯示( 萬育維，1997；黃淑文、林雅雯，1999；內政部兒童局，2000、2001；朱鳳英，2000；楊玲芳，2000；林蕙芳，2001；張秀玉，2003)指出目前早期療育服務通報轉介中心在執行過程，分別在環境層面、個人層面的現況如下：在環境層面有民間單位之早療宣導服務未達成效、人力與經費不足、民間單位通報轉介欠缺公權力、運作形式不一、通報率低、療育資源不足、家長抗拒與隔代教養問題、家長對早期療育服務工作欠缺意識感且缺乏團隊溝通、未傳遞並建立跨專業合作概念及個案管理電腦系統尚未全國施行，以及在職訓練課程欠缺多元化等；在個人層面有專業能力與專業態度等不足影響服務品質等現況。從上述得知目前早期療育通報轉介中心的執行現況，以服務過程的困境為主，尚未探討社工人員的工作績效如何？以及未探討上述環境層面、個人層面等現況，是否成爲早期療育通報轉介中心社工人員的工作限制？進而影響社工人員的工作績效？因此，本研究將進一步探討上述的工作限制與社工人員的工作績效關係。

另外，早期療育社工人員及個案管理實務者，在目前工作上遇到個人專業能力不足、督導人力缺乏、機構行政支持不足、工作人員異動頻繁致執行不易見績效；以及缺乏專業團隊成員與療育資源不足等困境，其中又以個人專業能力不足爲主要的困境（周月清，2002；曾華源，2002）。因此，本研究亦進一步探討這些因素對於社工人員工作績效的影響。

從上而述，本研究將藉由限制理論的邏輯思考程序，探索早期療育通報轉介中心社工人員的工作績效現況如何，找出影響其工作績效的限制因素，提出解決工作限制的建議，期望藉此達到持續改善早期療育通報轉介中心服務品質的目標。

因此，本研究所欲探討的問題是：

- 一、早期療育通報轉介中心社工人員在工作績效的現況爲何？
- 二、目前早期療育通報轉介中心社工人員在工作績效上受到哪些因素所影響？以及工作限制與工作績效之相關性如何？
- 三、影響社工人員工作績效的主要因素爲何？其中預測力爲何？

## 第二節 研究動機與目的

研究者本身在參與早期療育通報轉介中心的實習過程經驗，發現社工人員在整個早期療務服務樞紐階段扮演重要的角色，其工作績效將直接影響早期療育的服務品質與成效。所以，本研究探討早期療育通報轉介中心社工人員的工作限制與工作績效關係研究，主要的研究動機有二。首先，是出於一種對於社工人員工作績效的反省，包括社工人員的工作績效是否在案主系統上達到改變，以及提供適切的服務品質等兩方面的表現（Patti, 1987）。因此，藉此研究進一步期待社工人員可以透過不斷地察覺自身的表現，作為一種責信的態度，也是對專業工作的尊重，如此方能確保服務品質之改善與提昇。

其次，工作績效評估的目的並非僅是在證明或指出服務的成功與失敗，更重要的功能是促進管理決策之進行、改進服務方案之運作、以及最重要的達到極大化案主的權益 (benefits)(Kettner、Moroney & Martin, 1990)。所以，本研究評估社工人員工作績效的主要目的，在於找出影響社工人員其工作績效的限制因素，提出解決的建議，促進早期療育通報轉介中心管理決策之進行、改進服務方案之運作、以及最重要的達到極大化發展遲緩兒童與其家庭的權益。

綜上而論，本研究將以目前國內二十五個縣市早期療育通報轉介中心為研究範圍，探討各中心社工人員工作限制與工作績效的關係，進而提供實務層面了解影響社工人員的工作績效之因素，作為後續早期療育政策擬定與社工人員教育訓練或發展方案參考之依據，進而改善社工人員的工作績效、提昇早期療育通報轉介中心的服務品質。

因此，本研究的目的是在於

- 一、透過本研究了解目前國內早期療育通報轉介中心社工人員之工作限制。
- 二、透過本研究了解目前國內早期療育通報轉介中心社工人員之工作績效。
- 三、了解早期療育通報轉介中心之工作限制與工作績效的關係。
- 四、探討影響國內早期療育通報轉介中心社工人員工作限制與工作績效之因素，可作為社工人員教育訓練方案與後續早期療育政策擬定之參考依據。

### 第三節 名詞解釋

#### 一、早期療育通報轉介中心

本研究的早期療育通報轉介中心係指全國二十五個縣市以政府自行辦理或政府委託民間單位辦理的早期療育通報轉介業務之組織。

#### 二、社工人員

本研究的社工人員是指國內二十五個縣市早期療育通報轉介中心之具有社會工作背景的工作人員（含社工督導）。

#### 三、工作限制（work constraint）

本研究社工人員之工作限制是指任何足以妨礙系統達到較高績效的人、事、物或其他資源等工作限制。

#### 四、工作績效（work performance）

Schermerhorn(1999)認為工作績效就是「工作中的個人或團體所表現之任務達成的質與量」；也就是員工在工作上的表現(曹國雄，1997)。所以，本研究之工作績效指社工人員在工作任務中達成的質與量之表現。



## 第二章 文獻探討

本研究目的在於探討目前國內早期療育通報轉介中心社工人員的工作限制與工作績效關係之研究，進一步提供早期療育實務運作的建議。在進行研究之前，先對本研究相關之概念意涵和相關研究資料文獻等加以整理和說明，以充實研究內涵及強化研究基礎。本章將區分為早期療育服務的內涵、早期療育通報轉介中心社工人員的工作職責、社工人員的工作限制與工作績效關係、影響社工人員工作限制與工作績效之相關研究，以及綜合討論等五部份來說明。

### 第一節 早期療育服務的內涵

#### 一、早期療育的意義與重要性

早期療育（Early Intervention）是一個跨專業整合性的服務（transdisciplinary service），強調兒童發展的權利，整合醫界、教育界與社政單位等各個專業，提供專業整合的服務，針對發展遲緩兒童或身心障礙兒童，及早發現及早治療，同時涵蓋其個人適應力與環境的改變，提供適合兒童發展的環境。廣義而言，早期療育服務，涵蓋對嬰幼兒所實施的療育方案，包括提供家庭直接和間接援助的社會福利服務網絡（林美真譯，1991，引自莊鳳如，1996）；狹義而言，早期療育為保障發展障礙兒童，以及在環境或醫學上有阻礙高危險因子嬰幼兒之正常發展，所施行有系統之治療或教育方案。目前隨著這幾年學者、專家與政府對早期療育的推動與執行，國內早期療育服務已進入多元化的發展。

##### （一）早期療育的意義

目前國內外的專家學者與相關法令，對早期療育的定義有所差異，就國外而言，趨向將早期療育界定在三歲以前之發展遲緩兒童或發展障礙兒童；國內則將早期療育界定為零至六歲具特殊需要的幼兒及其家人，提供各項專業之整合服務（張秀玉，2001）。因此，以下將進一步說明國內外的早期療育服務定義：

##### 1、國外的早期療育服務定義

美國 99 - 457 公法（學前特殊教育與早期介入法案）將早期療育界定為針對發展遲緩兒童的身心狀況與發展需要，設計的一連串對兒童本身及其家庭的服務計劃（周文麗，2000）。另外，Savage and Culbert（1989）界定早期療育是針對出生二到三歲有發展遲緩的嬰幼兒及其家庭提供教育與治療服務。Shonkoff and

Meisels(1990)認為早期療育乃以發展遲緩兒童、身心障礙或是低社經地位兒童為主要服務對象，提供早期所進行以家庭與兒童成長為主之干預方案，方案內容包括治療、訓練、教育等。Simeonsson（1991）指出早期療育服務的目的主要是經由初級、次級和三級預防有效地減少障礙兒的產生，以減輕障礙狀況和防止惡化的情況發生，並藉由早期的訓練與教育來使兒童發展遲緩僅止於某一程度。美國小兒科醫學會（American Academy of Pediatric,1992）提出早期療育至少須包括及早時間介入、父母或主要照顧者完全參與，以及不同專業領域的人員參與兒童的診斷與計劃等三個內涵。最後，Bailey and Wolery（1992）指出早期療育係指利用專業整合性服務，以解決發展遲緩或發展障礙之學前階段(出生至六歲)具有特殊需求的幼兒及其家人的各種醫療、教育、家庭及社會相關問題，旨在經由早期的醫療、復健或充實方案等措施，開發孩子的潛能及減少併發症，培育幼兒健全的就學與生活適應力，以期有效減少社會成本。

## 2、國內早期療育服務的定義

目前國內法令針對早期療育服務的定義，根據兒童及少年福利法施行細則第五條定義，早期療育服務係指由社會福利、衛生、教育等專業人員以團隊合作方式，依未滿六歲之發展遲緩兒童及其家庭之個別需求，提供必要之治療、教育、諮詢、轉介、安置與其他服務及照顧。另外，國內學者則認為早期療育服務是針對零至六歲具特殊需要的幼兒及其家人提供各項專業之整合服務，經由早期的醫療、復健或福利方案等措施，防範未然地培養幼兒的適應能力（萬育維、莊凰如，1995）。最後，郭煌宗（1996）也指出早期療育須利用多專業整合性服務，解決零至六歲發展遲緩或發展障礙幼兒的各種醫療、教育、家庭及社會的相關問題，一方面藉由早期治療以協助解決其相關問題，另一方面則可開發孩子的潛力，減低日後障礙的程度，並有效減少長期的社會成本，所採用的一種人性化、主動而完整的關切服務系統。

綜上而述，國內早期療育服務的意義是指掌握六歲以前的療育契機，以預防的觀點透過跨部門、跨專業團隊方式，提供學齡前的發展遲緩兒童、身心障礙兒童與其家庭之服務，以及重視個別化的教育方案或家庭服務方案。

### （二）早期療育的重要性

目前國內兒童及少年福利法第十九條、第二十三條提到「各縣市政府應建



立發展遲緩兒童早期通報系統，並提供早期療育服務；政府對發展遲緩兒童應按其需要給予早期療育、醫療、就學方面的特殊照顧。」另外，Meisels(1989)指出發展遲緩兒童需要早期療育介入的原因，乃是因為嬰兒的智能和發展能力是動態的，且會受到環境的影響，若藉由一連串持續性和系統性的努力，可協助出生至三歲有殘障或發展危機的兒童及其家庭發揮最大的潛能。所以早期療育的介入不僅可以減低發展遲緩幼兒日後的障礙程度，並能有效地降低長期的社會成本。

根據許多研究證實，早期療育的介入確實有其成效存在，包括Shonkoff and Hauser- Cram 的研究發現，早期療育的結果對三歲以下幼兒及其家庭均具有正面的效益 (Shonkof & Hauser- Cram, 1987；Mary & Margaret, 1994)。郭煌宗 (1996)發現自閉症、感覺統合異常者、腦性麻痺的高危險群若未能及早提供早期療育，在往後的養育過程則會增加照顧者的負擔。Marcia、Anna and Timothy (1998) 的研究則發現，有障礙兒的貧窮家庭需要社會的支持與更多的金錢協助，才能提供適當的照護給障礙兒童。最後，Peterson (1987) 整理早期療育相關文獻發現早期療育的成效有以下幾點：1、可以增進障礙兒的智力、發展能力、學科成就、自尊和自信心，而減少進入特殊班的教育安置機會。2、障礙兒父母心理得以調適，並能成功地扮演父母的角色，和能更自由地安排他們的生活。3、障礙兒手足也能獲得父母較多的注意與照顧，並在較良好的家庭養育環境下成長，使他們的自我價值感也能提高。4、對整個家庭而言，介入服務可以減少家庭的壓力、營造健康的家庭互動關係，以及使家庭能在正常運作下發揮應有的功能。另外，早期療育對於發展遲緩兒童與其家庭與、社會具有幾項功能 (Bailey & Wolery,1992；王天苗，1996；羅惠玲，1996；雷游秀華，1997；張秀玉，2003) 有1、發展遲緩現象的改善。2、發展潛能的激發。3、提供發展遲緩兒童家庭的支持性服務。4、降低社會成本。5、兒童人權的提昇。

從上而述，本研究進一步將早期療育的成效與功能，整理歸納出早期療育的主要與次要功能，如下：

## 1、主要功能

### (1) 發展潛能的激發進而改善遲緩的現象

掌握零至三歲的兒童接受早期療育服務，增進發展遲緩與障礙兒童在生理、

認知、語言發展、社會適應與生活自理的技巧，使其遲緩與障礙的狀況得以改善、消除或不繼續惡化。

#### (2) 提供發展遲緩兒童家庭的支持性服務

扮演發展遲緩兒童與其家庭支持性的角色，減少家庭的壓力，協助發展遲緩兒童與障礙兒之父母心理調適，教導適當親職教養技巧，建立障礙者父母對自我及對障礙子女的正確觀念與信心，營造健康的家庭互動關係，同時，協助障礙兒之手足能獲得較多父母的注意與照顧，維持正常的家庭功能。另外，提供有障礙兒的貧窮家庭之社會支持與經濟補助。

#### (3) 降低社會成本

藉由早期療育服務的提供，協助發展遲緩兒童的遲緩狀況獲得改善，進而減低發展遲緩幼兒日後的障礙程度，有效地降低長期的社會成本、醫療與教育成本的支出。

#### (4) 兒童人權的提昇

藉由早期療育服務的提供，能夠保障發展遲緩兒童的受教權、生存權，透過兒童人權的保護，提昇國家的公共形象。

### 2、次要功能

#### (1) 減少機構式收容

增進生理、認知和語言發展及社會能力與自理技巧的習得，且能讓兒童更為獨立，有助於減少機構收容。

#### (2) 減少進入特殊班的教育安置機會

可以增進障礙兒的智力、發展能力、學科成就、自尊和自信心，能減低兒童入學後接受特殊教育與特殊班級安置的需要性，可減少長遠教育經費支出。

由此可見，早期療育服務有其重要性，不論是從幼兒本身或家庭或社會整體來看，都相當符合投資成本效益，確實是刻不容緩的議題。

## 二、早療療育的服務對象

依據兒童及少年福利法第十九、二十三條界定早期療育的服務對象，係指發展遲緩之特殊兒童與其父母、扶養義務人、監護人及其他實際照顧兒童的人等。因此，根據法律的規定可以了解國內早期療育的服務對象是「發展遲緩之特殊兒童與其家庭」。同時，王國羽（1996）指出家庭成員對於發展遲緩兒童與障

礙兒童的接納與支持態度，往往是早期療育方案成功與否的關鍵因素。所以，早期療育是以發展遲緩兒童與其家庭為主要的介入對象，提供發展遲緩兒童儘早接受教育、掌握學習的契機之外，更重要的是協助家庭建立與發展遲緩兒童互動的模式，以協助家長學習處理發展遲緩兒童的問題。

所謂發展遲緩兒童的定義，依據兒童及少年福利法施行細則第六條之界定，發展遲緩兒童係指在認知發展、生理發展、語言及溝通發展、心理社會發展或生活自理技能等方面，有疑似異常或可預期有發展異常情形，並經衛生主管機關認可之醫院評估確認，發給證明之兒童。也就是說，所謂發展遲緩兒童涵蓋未滿六歲的所有需要接受早期療育的特殊兒童。不過，從發展理論上而言，發展遲緩之特殊兒童係指認知發展、生理發展、語言及溝通發展、心理社會發展或生活自理技能等方面有一個方面以上異常或可預期會有發展遲緩之情形者。從醫學的觀點，對於發展遲緩的定義是泛指在生長發育的過程中，出現動作、認知、語言溝通、生活自理、社會人際、情緒等某一領域或多領域發展遲滯現象者。由於幼兒之個體仍在生長發育快速的時期，可透過外在協助促進其生長、改善發展情況。有些孩子可能只是單一方面的遲滯現象，有些兒童卻同時呈現一種以上發展領域遲滯的情形。因此，無法斷言其個體是否會導致障礙，而稱之為「發展遲緩」，通常是指零至六歲的幼兒為主。

從上述得知，發展遲緩兒童指未滿六歲需要接受早期療育服務的特殊兒童，且以未達障礙的兒童為主。然而，目前實務上的早期療育服務對象涵蓋發展遲緩兒童與發展障礙兒童。所以，本研究將進一步說明發展遲緩兒童、發展障礙兒童與高危險群兒童的差異。

#### （一）發展遲緩兒童與發展障礙兒童的差異

郭煌宗（1996）指出「發展障礙(developmental disability)與發展遲緩(developmental retardation)皆是定義在功能發展上不及該年齡所應有的程度，只是程度上發展遲緩者稍輕；發展障礙者稍重而已。」一般而言，發展遲緩兒童多半會出現運動發展、肌肉張力、動作平衡、感官知覺、語言溝通、認知、社會適應性以及心理、情緒發展方面有全面性或部分異常或特殊的人格發展異常等現象，

郭煌宗（1996）分爲下列幾類：

1. 認知障礙方面：智力不足或染色體異常者。
2. 運動障礙方面：腦性麻痺及許多腦白質異常的退化性疾病。
3. 感覺障礙方面：視障及聽障。
4. 社會適應及溝通障礙方面：自閉症及過動兒。
5. 學習及教育障礙方面：即統稱學習障礙者。

（二）「有明顯障礙」與「發展遲緩」的兒童，以及「高危險群兒童」三者的差異

王國羽(1996)指出「有明顯障礙」與「發展遲緩」的兒童，以及「高危險群兒童」三者的差異在於障礙的程度、生活功能限制。換言之，「有明顯障礙」的兒童，其障礙程度較嚴重，因而造成的生活功能限制高，經過長期的療育，可使其功能繼續發展，進而減低障礙所導致功能喪失的情況；「發展遲緩」的兒童，本身不是身心障礙兒童，也不一定變成身心障礙兒童，其生活功能仍有恢復或追趕上正常兒童的空間與潛力；「高危險群兒童」係指兒童因爲先天生理因素或其周圍文化刺激與學習機會不足，比一般兒童有較高的機會在發展上產生遲緩的狀況。因此，並不意味他們的發展必定會有身心理的缺陷，反之，只要提早接受療育，則會降低發展停滯的情形。

換言之，發展遲緩的兒童可以藉由早期療育服務使其遲緩的情況改善甚至消失，日後不用成爲身心障礙兒童；發展障礙的孩子可能受到先天生理的缺陷與限制，雖然其障礙的狀況不會因接受早期療育而消除，但透過及早教育與訓練可使其障礙情況被控制在一定的範圍，不致繼續惡化或產生二次障礙。

綜上而述，我國目前早期療育服務對象包括發展遲緩兒童與發展障礙兒童、身心發展不健全的兒童、有明顯障礙的兒童以及高危險群等未滿六歲的兒童，加上兒童的父母、養父母或監護人等家庭，亦即早期療育乃是針對發展遲緩兒童及其家人的需求，給予個別化的整體性服務。

## 第二節 早期療育通報轉介中心社工人員的工作職責

### 一、早期療育通報轉介中心之實施現況

我國早期療育服務輸送包括通報、轉介、評估中心與療育服務四個流程，在早期療育服務規劃，基於「早期發現與早期治療」的核心精神，期待透過「發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心」功能的發揮，社政體系能夠掌握早期療育服務人口群的特質與需求，建立個案資料進行後續的轉介服務，協助發展遲緩兒童與其家庭接受完整、一慣性的服務，以及獲得適當的資源。因此，政府期待藉由設立早期療育通報轉介中心，協助通報後的兒童與其家庭接受所需的服務，進一步掌握發展遲緩兒童與其家庭的情況，並且控制整個早期療育服務輸送流程的服務品質。所以，「早期療育通報轉介中心」是整個早期療育服務的樞紐，其功能發揮與否，將會影響整個早期療育之服務成效。以下將從早期療育通報轉介中心的成立依據、成立時間與業務辦理形式，進一步探討目前實施情況。

#### （一）成立依據

- 1、一九九三年兒童福利法第十三條第二款提到「各直轄市、各縣（市）政府應辦理對發展遲緩之特殊兒童建立早期通報系統並提供早期療育服務。」
- 2、內政部（1998）頒布「發展遲緩兒童早期療育服務實施示範點」，補助各縣市辦理成立早期療育通報轉介中心、各類早療研習訓練及宣導工作。
- 3、二〇〇三年兒童及少年福利法第十九條第一款「直轄市、縣（市）政府，應鼓勵、輔導、委託民間或自行辦理建立發展遲緩兒童早期通報系統，並提供早期療育服務。」

#### （二）成立時間

目前國內直轄市、各縣（市）政府「發展遲緩兒童早期療育服務通報轉介中心」成立時間的不同（內政部社會司，1995；中華民國智障者家長總會，2001；內政部兒童局，2002；張秀玉，2003）。花蓮縣的「發展遲緩兒童早期療育服務通報轉介中心」首先在1995年成立，依序為高雄縣、台北市、台南市、台中縣，這五個縣市成立最早，後續直轄市、各縣（市）政府成立「發展遲緩兒童早期療育服務通報轉介中心」時，也都參考這五個縣市的辦理模式。截至二〇〇一年

底，全國二十五個直轄市、縣（市）政府都依法成立「發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心」（如表 2-1 所示）。

表2-1 直轄市、各縣（市）政府發展遲緩兒童早期療育服務通報轉介中心之成立時間（依成立時間排序）

縣別	花蓮縣	高雄縣	台北市	台南市	桃園縣	宜蘭縣	高雄縣	新竹市	彰化縣	台中市	台南縣	苗栗縣	連江縣	基隆市	嘉義縣	台南縣	屏東縣	嘉義市	雲林縣	台東縣	金門縣	新竹縣	澎湖縣	
年	1995	1996	1996	1997	1997	1998	1998	1998	1998	1998	1999	1999	1999	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2001	2001	2001	
月	07	08	10	07	12	03	04	06	07	08	08	09	01	06	09	01	02	03	03	04	10	12	05	11

資料來源：內政部兒童局（2002）

### （三）業務辦理形式

目前國內各縣市「發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心」受到各地人口、行政區域、資源豐沛程度的差異，因而有不同的業務辦理形式，分為公辦模式（社會局自行辦理）與委外模式（委託民間單位辦理），其中彰化縣政府將通報轉介中心的業務分做通報與轉介二個部分，通報專線設立在彰化縣政府社會局，轉介業務則委託彰化家庭扶助中心辦理，其餘縣市則區分為公辦模式與委外模式。所以，目前直轄市、各縣（市）政府「早期療育通報轉介中心」之業務辦理形式如下（林惠芳，2001、2002；內政部兒童局，2002；楊玲芳，2002；張秀玉，2003）：

#### 1、公辦模式

- (1) 共十一個縣市，佔所有縣市 44%，包括宜蘭縣、台東縣、雲林縣、澎湖縣、連江縣、新竹市、新竹縣、彰化縣、高雄市、台北市與台北縣。
- (2) 公辦模式的各縣市之個案管理業務皆委外。

#### 2、委外模式

- (1) 共十四個縣市，佔所有縣市 66%，包括花蓮縣、南投縣、基隆市、台南縣、桃園縣、嘉義縣、嘉義市、台南市、金門縣、高雄縣、屏東縣、苗栗縣、台中縣、台中市。
- (2) 委辦單位的屬性不同，有機構、協會、基金會與醫院等。
- (3) 委外模式中有通報轉介中心與個案管理中心合一、通報轉介中心與個案管

理中心分開等兩種委外模式。在通報轉介中心與個案管理中心合一的委外模式有花蓮縣、南投縣、基隆市、台南縣、桃園縣、嘉義縣、嘉義市、台南市、金門縣等九個縣市，分區委外有高雄縣與屏東縣二個縣市；通報轉介中心與個案管理中心分開的委外模式僅有苗栗縣、台中縣、台中市之通報轉介中心與個案管理中心分開委託民間單位，平均一個通報轉介中心，有二至三間的個案管理中心。

公辦模式與委外模式這兩種業務形式各有其優缺點（如表2-2），主要差異在於通報轉介中心由公部門來執行較具強制性的公權力，而公設民營的形式則較易掌握後續療育服務的安排與追蹤。換句話說，公辦模式可以在公權力的使用上，掌握通報轉介人數與個案動向，在政府各部門及民間的橫向協調溝通較為容易方便，能有效地整合政府各部門及民間單位的資源；委外模式則能善用民間機構早療專業能力及經驗，且有利於後續療育規劃與安排及個案管理與追蹤，但是缺乏掌握通報轉介人數資料與動向，及各部門的溝通協調和資源的整合等公權力，進而影響通報轉介中心的服務績效，以及社工人員的工作績效（朱鳳英，2000；張秀玉，2003）。

從上述得知，目前各縣市早期療育通報轉介中心的實施情況，有成立時間、業務承辦形式等不同，及承辦早期療育通報轉介業務的組織屬性、早期療育資源等差異，這些差異會影響各縣市早期療育通報轉介中心的服務內容與社工人員的工作職責。因此，本研究接下來將探討這些差異對於社工人員的工作職責的影響，進一步的了解早期療育通報轉介中心社工人員工作職責，以確保服務對象適當的療育契機與生存發展權益。

表2-2 「發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心」不同業務辦理形式之優缺點分析

模式	公辦模式	委外模式
優缺點		
優點	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.由政府設立，在公權力的執行上比其他模式更為有利。</li> <li>2.利於政府的監督與輔導，並易於掌握通報轉介人數與個案動向。</li> <li>3.與政府各部門及民間的橫向協調溝通較為容易及方便。</li> <li>4.整合及建構政府各部門及民間單位的資源較為容易。</li> <li>5.政府部門先行初篩通報案件較為客觀，不致造成選擇案主之弊病發生。</li> <li>6.透過服務直接回饋政策規劃，有助服務之發展。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.委由民間機構辦理有利於後續療育規劃與安排及個案管理與追蹤。</li> <li>2.減輕政府部門的人力負擔。</li> <li>3.民間機構早療專業能力及經驗較公部門豐富，執行上較為容易。</li> <li>4.行政效率較高，較無政府繁瑣行政程序。</li> </ol>
缺點	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.政府各部門工作量大，人力普遍不足，工作人員需兼辦其他業務或幕僚規劃，無法專精於早期通報轉介直接業務。</li> <li>2.政府部門人員因早療專業能力及經驗較不足，致在推動上須花更多的時間及心力去探索，較為辛苦。</li> <li>3.行政科層程序繁瑣，相較於民間彈性不足。</li> <li>4.約聘人力及福利受限，致人員之流失，不利長期人力之培育與根植。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.通報轉介中心的公權力或能力可能因為其民間機構的身分而受到質疑。</li> <li>2.由於通報轉介中心本身為療育機構可能造成通報或轉介至其他機構的機會減少。</li> <li>3.通報資料須依賴民間單位提供，政府掌握不易，較難規劃完善早期療育服務。</li> <li>4.委由民間單位辦理，較易發生選擇服務案主之情事，影響案主權益。</li> </ol>

資料來源：朱鳳英（2000a）。

## 二、早期療育通報轉介中心的服務內容

內政部社會司（1997）訂定「發展遲緩兒童早期療育服務實施方案」，在該方案中將早期療育服務分作為通報、轉介、聯合評估（鑑定）、療育服務等服務流程，並且簡單界定每個流程的服務內容，作為目前國內早期療育服務流程與內



容的參考標準，且二〇〇一年四月函頒「發展遲緩兒童早期療育服務實施計劃」，以建立發展遲緩兒童早期療育服務，發現、通報流程及服務模式，並確立各相關單位分工職責。所以，以下先說明內政部社會司一九九七年的「發展遲緩兒童早期療育服務實施方案」、二〇〇一年的「發展遲緩兒童早期療育服務實施計劃」，對早期療育通報轉介中心服務內容的相關規定，最後，彙整目前各縣市早期療育服務通報轉介中心的服務內容（中華民國智障者家長總會，2001；內政部兒童局，2002）：

#### （一）發展遲緩兒童早期療育服務實施方案

- 1、辦理發展遲緩兒童通報措施：社政單位包括公（私）立托兒所、兒童福利機構、一般家長、監護者或保母與社工人員，衛生單位包括產前檢查、新生兒篩選、兒童保健、公共衛生、醫療院所發現個案，教育單位包括各公（私）立幼稚園、學校及學齡前特殊兒童教育機構。
- 2、辦理評估轉介服務：受理通報個案、辦理個案登錄作業、安排個案評估時間地點、個案檔案管理及定期追蹤、會同評估團隊訂定轉介相關資料格式、其他有關評估轉介諮詢，以及辦理發展遲緩兒童個案管理評估鑑定之後轉介療務服務：個案評鑑報告、個案再安置與結案、其他諮詢。

#### （二）發展遲緩兒童早期療育服務實施計劃

- 1、發現與初篩：宣導與結合教育、衛生單位，發現與篩選出發展遲緩兒童。
- 2、通報與轉介：建立通報轉介中心為單一通報窗口統整疑似發展遲緩兒童資料、以利各項轉介中工作，以及個案轉銜與追蹤制度；建立全國個案電腦資料庫掌握個案動態與建立完善個案追蹤機制，進一步規劃建構跨縣市早期療育個案轉介與追蹤制度。

從上述方案的訂定中，張秀玉（2003）整理出通報轉介階段的服務內容，包括向法定具通報責任者進行宣導工作，以提高通報率；受理個案通報與登錄資料；與評鑑團隊訂定轉介相關表格；協助個案接受鑑定；協助個案轉介適當的鑑定與療育；轉介後的個案追蹤與再安置，以及相關諮詢等服務。

#### （三）目前各縣市早期療育通報轉介中心的服務內容

以目前直轄市、各縣（市）政府所成立的「發展遲緩兒童早期療育服務通

報轉介中心」來看，不僅名稱上有所不同（早期療育綜合服務中心、個案管理中心、早期療育服務通報轉介中心等），以及各地方政府承辦發展遲緩兒童早期療育服務通報轉介中心的單位性質不一，加上各地方資源與社區特色不同，導致服務內容上也有很大的差異。林惠芳（2001）整理各縣市早期療育服務通報轉介中心的服務內容，包括一般性服務與增設性服務內容，其中一般性服務內容有受理通報、個案諮詢、宣導服務及資源轉介；增設性的服務內容有協助評估、親職教育、成長團體、研習訓練、費用補助、轉銜服務、巡迴輔導、家庭訪視、個案初篩、安置追蹤、到宅服務、建立通報網絡、網頁與資料庫系統、行政協調、特教服務、個案管理、日間托育、研究與開發、專業團隊評估、家庭諮詢等服務。

研究者初步整理全國直轄市、各縣（市）政府「發展遲緩兒童早期療育服務通報轉介中心」之成立時間、業務承辦形式與服務內容（如表2-3所示）。從中得知受理通報、個案諮詢、資源轉介與宣導服務等四項服務，為目前最多地方政府「發展遲緩兒童早期療育服務通報轉介中心」提供的服務。這與內政部社會司（1997）所擬定「發展遲緩兒童早期療育服務實施方案」中，所明訂「發展遲緩兒童早期療育服務通報轉介中心」應負責的工作內容一致。

表 2-3 全國各直轄市、縣（市）政府「發展遲緩兒童早期療育服務通報轉介中心」之成立時間、業務承辦形式與服務內容

縣 市	台北	高雄	台北	宜蘭	桃園	新竹	苗栗	台中	雲林	彰化	南投	嘉義	台南	高雄	屏東	花蓮	澎湖	基隆	新竹	台中	嘉義	台東	台南	金門	連江
<b>成立時間</b>	1996	1998	1998	1998	1998	2001	1999	1997	2000	1998	1999	2000	2000	1996	2000	1995	2001	2000	1998	2000	1997	2000	1997	2001	1999
<b>業務形式</b>	公辦	公辦	公辦	委辦	委辦	公辦	委辦	委辦	公辦	委辦	委辦	委辦	委辦	委辦	委辦	委辦	公辦	委辦	公辦	委辦	委辦	公辦	委辦	公辦	公辦
<b>服務項目</b>																									
受理通報	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
個案諮詢	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎			◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
宣導服務	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎			◎	◎	◎		◎										◎
資源轉介	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
協助評估							◎	◎					◎												
親職教育	◎												◎												◎
成長團體	◎																								
研習訓練	◎	◎		◎						◎	◎			◎	◎					◎					
費用補助			◎																						◎
<b>轉銜服務</b>																									
巡迴輔導			◎								◎									◎					
家庭訪視				◎										◎										◎	
個案初篩						◎													◎						
安置追蹤														◎	◎									◎	
<b>到宅服務</b>																									
<b>建立通報</b>																									
<b>網落</b>																									
網頁與資料庫系統	◎	◎					◎																		
行政協調	◎	◎	◎	◎									◎												
特教服務		◎																							◎
個案管理	◎	◎									◎														
日間托育		◎																							
研究開發	◎												◎												
專業團隊							◎																		
<b>評估</b>																									
家庭諮詢服務							◎																		

資料來源：內政部兒童局，2004。

整體而言，目前國內的各縣市「發展遲緩兒童早期療育服務通報轉介中心」所提供之早期療育服務，受到區域發展與資源不同，加上業務形式不同，而出現服務多元化的情況，使得服務內容有很大的差異。所以，本研究從文獻中發現受理通報、個案諮詢、資源轉介與宣導服務此四項服務，為目前各縣市通報轉介中心主要的服務內容，因而整理其詳細的服務內容如下(內政部社會司，1997；萬育維，1997；葉淑文，1999；黃淑文、林雅雯，1999；朱鳳英，2000；林惠芳，2000；張秀玉，2003)：

- (一) 受理通報服務：受理發展遲緩兒童個案通報，設置通報專線、通報單等通報工具以及處理通報後的發展遲緩兒童個案，進行初訪及個案基本資料的登錄，作為個案資料建檔以利後續服務與追蹤。
- (二) 宣導早期療育服務：針對社區社會大眾等相關人員提供「發展遲緩兒童」、「早期療育」等觀念的宣導，增進社會大眾對早期療育的了解，以利通報工作的執行。
- (三) 個案諮詢服務：針對通報後的個案相關服務之諮詢、進行個案需求評估、療育資源的評估、陪同案主至醫院接受評估鑑定、參與相關療育會議、定期追蹤服務；以及評估案主與案家的問題與情況，若是屬於多重問題、家庭缺乏使用資源的基本能力，安排個案管理系統的服務則必須在通報之後安排進入個案管理系統，協助其增強使用資源的能力。
- (四) 資源與轉介服務：協助個案轉介適當的鑑定與療育，個案通報後更重要的是轉介到適當的服務單位，使個案能夠盡快的得到包括醫療、教育訓練等等的協助，以便儘早趕上發展里程碑，或是拉近遲緩的距離，進而幫助家庭、組織或服務提供者增進出生到六歲之兒童在服務與服務體系間有效接受正確服務之過程，包括有關鑑定與安置轉介諮詢、安排個案鑑定與安置轉介工作、療育資源聯繫與協調，以及轉介後的個案追蹤與再安置。

另外，部分縣市通報轉介中心提供其他的服務內容，包括會同團隊訂定轉介相關資料格式、協助評估、親職教育、成長團體、研習訓練、費用補助、轉銜服務、巡迴輔導、家庭訪視、個案初篩、安置追蹤、到宅服務、建立通報網落、網頁與資料庫系統、行政協調、特教服務、個案管理、日間托育、研究與開發、專業團隊評估、家庭諮詢等服務。

所以，本研究將以受理通報、個案諮詢、資源轉介與宣導服務此四項服務為主要服務內容，進一步探討目前早期療育通報轉介中心社工人員的工作職責。

### 三、早期療育通報轉介中心社工人員的工作職責

#### (一) 早期療育社會工作的定義

Bartlett (1970) 認為「社會工作主要目的，乃是經由協助的過程以滿足受助者的需求。因此，社工人員在協助介入的過程，整合社工人員對人的價值和社會工作的知識，使用專業的方法與技巧以提昇受助者的生活品質」。就生態系統理論 (Ecological System Theory) 的應用而言，早期療育社會工作乃是關注人在情境中 (person in situation) 重視在某一種文化或次文化的脈絡中，考量個人權利需求、能力與人生目標，及探討當時他的社會及物質環境所有質量的相容性 (周玟琪、葉琇珊等譯，1995)。如此看來，早期療育的社會工作必然涉及對於家庭的處置、資源的聯繫與整合、專業間團隊之間的溝通與協調等專業處置 (王國羽，1996；周月清，1998；林惠芳，1999；林幸君，2000；楊玲芳，2000)。

張秀玉 (2003) 將早期療育社會工作定義為「運用社會工作專業知識協助發展遲緩兒童與其家庭，使其可以在資源的協助下，具備完成生活上任務的能力；並藉由社工人員在政策倡導與服務方案的設計，協助其參與政治與選擇服務的機會，以透過社會行動改善不合理的社會情境，維護其應得的服務與權利；進而增強發展遲緩兒童與其家庭處理日常生活事物的權力與能力，使其可以享有尊嚴的生活。」認為早期療育社會工作除了應用專業知識協助發展遲緩兒童與其家庭外，更強調應積極倡導案家社會行動，爭取應有的權力與尊嚴。

綜上所述，早期療育社會工作的服務對象包括發展遲緩兒童療育的服務與其家庭、社區、團體及社會所在之文化等社會系統，強調人與環境之間的服务理念；以預防性的觀點，透過不同專業間的協調與合作，提供服務對象適切的服務。

## （二）早期療育通報轉介中心社工人員的工作職責

就生態系統的觀點，早期療育社工人員的角色，因著發展遲緩兒童與其家庭需求的多元化、早期療育服務著重跨專業整合與協調，可以了解社工人員必須扮演通才與多重的角色，並且社會工作除了以治療性的觀點去檢視案主的問題之外，更重要的是假設案主的問題是缺乏使用資源與社會參與的機會，必須要以增強權能 (empowerment) 與力量 (strength) 觀點去檢視案主的問題，並提供案主完整且足夠的資源訊息，使其可以自我決定、自我倡導、完全參與社區，擁有與一般人相同的權力與能力 (周月清, 1998; Silverstein, 2000)。

國內幾位學者提出早期療育社會工作的角色，林惠芳 (1999) 從社工人員所受專業教育的角度，提出了社工人員在發展遲緩兒童早期療育服務上，可以扮演資訊的提供者、資源的轉介者、評鑑與療育服務的提供者、資源的倡導者、家庭情緒的支持者、專業團隊的支持者、個案的管理者等角色。周月清 (1998、2002) 指出社工人員在專業團隊中的角色，在於了解案家的內外資源及社區資源之提供，並且促使家庭積極參與早期療育服務，進而協助家庭願意進入及接受早期療育的角色，包括協助拒絕接受服務之家庭進入早期療育體系，以及作為家庭與專業團隊中的橋樑。萬育維 (2001) 提出社工員除了要具備傳統的知識、技巧與態度之外，亦要去瞭解個人與家庭的能力與資源、重要的是要能滿足個人的急迫性需求為優先的原則 (person-first)，而將診斷性類別置於其次的地位。同時，社工員也必需瞭解不同社會與家庭系統對於障礙的看法、瞭解個人對障礙的價值與經驗 ...等，這些都會影響服務的提供。張秀玉 (2001) 依據早期療育服務不同的階段有不同的服務內容，認為通報轉介階段的社工應扮演忠告者、諮詢者、行政者、教育者、使能者。

從上述得知，社工人員在發展遲緩兒童早期療育服務上，當面對不同的服務對象 (如：對發展遲緩兒童及其家庭與家庭中的成員、對早期療育專業團隊、對發展遲緩兒童及其家庭所處之社區生態) 或在不同的服務階段時 (如：通報轉介、聯合評估、療育服務提供等階段) 均存有不同的角色職責。所以，本研究將以探討社工人員在通報轉介階段的工作職責為主。

朱鳳英（2000）指出早期療育通報轉介中心社工人員的職責包括受理個案通報及服務申請、轉介個案至個案管理中心、提供個案諮詢及資訊、追蹤未進入個管之個案、建構及掌握療育資源與相關局處或機構之行政協調。這些職責與目前早期療育通報轉介中心的受理通報、個案諮詢、資源轉介與宣導服務之主要四項服務內容一致。藉此研究者以這四項服務內容進一步探討目前早期療育通報轉介中心社工人員的工作職責，將社工人員的工作職責歸納為主要職責與次要工作職責兩個部分（Silverstein, 2000；周月清，1998、2002；林惠芳，1999；朱鳳英，2000；萬育維，2001；張秀玉，2001）：

### 1、主要工作職責

指社工人員在工作中必要且急迫需要處理的工作內容，包括下列七項工作職責：

- （1） 受理通報服務：針對通報後發展遲緩兒童進行個案基本資料的登錄，作為個案資料建檔以利後續服務與追蹤，以及進行初訪服務。
- （2） 個案服務：社工人員應提供個案相關服務之諮詢、包括相關政策、法令與工作內容之說明；以及服務尚未派案至個案管理中心的個案，進行個案需求評估、療育資源的評估、定期追蹤服務；若是屬於多重問題、家庭缺乏使用資源的基本能力，則必須在通報之後安排進入個案管理系統，協助其增強使用資源的能力。
- （3） 早療服務的宣導工作：將早期療育服務中「早期發現、早期治療」的精神，透過宣導的方式教育社會大眾，以增進社會大眾對於發展遲緩兒童的認識，以及與衛生、教育及社政等相關通報單位，保持聯繫與溝通，進而提高通報比率，並且辦理專業人員的繼續教育與研習活動。
- （4） 資源轉介服務：社工人員應該協助通報後的個案，視個案情況轉介評估鑑定或療育資源，包括有關鑑定與安置轉介諮詢、安排個案鑑定與安置轉介工作、療育資源聯繫與協調，以及轉介後的個案追蹤與再安置。
- （5） 倡導早療服務：社工人員應該促使家庭積極參與早期療育服務，進一步協助拒絕接受早療服務的家庭願意接受早期療育。
- （6） 家庭服務：社工人員應該協助案家瞭解目前家庭所面臨的問題情境，協助家長面對發展遲緩兒童的親職教養技巧，增強家長在解決問題上的信心與能力，以便預防家長因為害怕而放棄孩子接受療育的機會。

(7) 行政協調服務：社工人員應運用行政溝通與協調的技巧，進行療育資源聯繫與協調，讓進入通報階段的個案與案家可以迅速的得到服務。

## 2、次要工作職責

指社工人員在工作中必要但非急迫需要處理的工作內容，包括陪同案主至醫院接受評估鑑定、參與相關療育會議、協助評估、成長團體、費用補助、轉銜服務、專業團隊評估及專業教育訓練等工作職責。

綜上而論，早期療育社會工作著重以人和環境的雙重觀點，不僅改變個人去適應環境，同時更重要的是要去改變社會環境來滿足個人的需要，積極開發資源協助發展遲緩兒童與其家庭妥善運用社會資源。因此，早期療育通報轉介中心社工人員的工作職責，主要是以發現個案、掌握個案的需求與資料建檔，進而提供適當的療育服務，並且以增強權能的觀點協助案家激發其問題解決潛能與使用資源的能力，以及藉由倡導增加社會大眾對早期療育的認識，必要時積極開發資源且協助案家改變社會環境滿足個人需要等工作職責，藉此使發展遲緩兒童及其家庭有公平的機會與其他人一起享幸福、尊嚴的生活。

## 第三節 社工人員的工作限制與工作績效之關係

### 一、限制理論之意涵

限制理論（Theory of Constraints，簡稱 TOC）最早由一九八六年 Goldratt 所獨創，應用於一種企業持續改善之方法。Goldratt 認為企業要持續改善必須以嶄新、科學的態度來看待企業的現象，尋找隱藏在其背後的因果邏輯、法則和情境，遵循著此觀念，運用簡單到甚至接近常識的直覺方法來解決組織上複雜的問題。所以，限制理論的主張乃是運用直覺式的邏輯架構，轉化為分析、瞭解組織強而有力的工具，藉此組織可有系統透過運用科學邏輯的驗證技術，提供管理者清晰的思維來解決複雜的問題（洪立衡，2001）。

Goldratt（1992）以思考產業之管理哲學為出發點，將系統或組織比喻為一鏈狀結構，而這個鏈狀結構由許多個環所組成，認為每個企業都是一個有機的系統，而各有其所欲追求的目標，系統內的每個環節彼此間都有關聯與互動之關



係，祇有將其間的關聯與互動調適至最佳狀態，整個系統才能產生最大的產出或效益，進而達成系統所設定目標。但是，任何組織或系統當中必然存在著限制或瓶頸，限制了它達到最佳狀態的最大產出，使系統不可能無止盡地發展擴充或成長，這些阻礙的因素就是系統的限制（constraints）。換言之，組織或系統的強弱應該是決定於最弱的一環，而不是最強的一環。任何的改善應該從最弱的一環下手，若是改善其他環節只是加重這個環的重量，對整個鏈的強度卻沒有幫助，所以只要找到最弱一環並增加它的強度，就可強化整條鏈的強度（整個系統或組織的產出）。因此，探討如何確定限制因素並對限制因素尋求解決之道，稱為限制理論（齊若蘭譯，1996；羅嘉穎譯，2002；周伶利譯，2003）。

整體而言，限制理論一項重要的觀點是強調一個系統的績效表現由該系統中最弱之一環所決定，而不是最強的一環。並且，限制理論的思考程序（Thinking Process）可以幫助研究者從一堆問題或不良效應（UDE；Undesirable Effect）當中，找出一個或兩個的核心問題（Core Problem），再針對這些核心問題來找出解決辦法來強化組織最弱的一環（柯道庚，2002）。所以，以下說明限制理論的思考程序、持續改善的步驟與限制理論的應用。

### （一）限制理論的思考程序

Goldratt（1992）以限制理論為基礎，發展出一種思考程序（TP：Thinking Processes），藉由這種思考程序找出對組織系統之產出與效能有高度影響而具關鍵性的限制因素，亦稱為核心問題或真因。他認為要解決任何系統或組織的問題都必須思考及回答下列三個問題1. 要改變什麼（What to change）？2. 要改變成什麼（To what to change to）？3. 如何改變（How to cause the change）？另外，這三個問題亦可作為組織進行突破性的變更管理，藉此形成解放政策限制之瓶頸所需要連續性改善的思考步驟（李榮貴，1992；柯道庚，2002）。所以，由這三個改善步驟再發展出一套邏輯樹狀思考流程，以具象的邏輯推理分析系統中一環節、事件與各種限制之不利因素間之因果關聯（李榮貴，1992；吳鴻輝、李榮貴，1995；管思齊，2002b），茲說明如下：

#### 1. 要改變什麼？

這階段主要目的在找出阻礙組織目標達成的真正核心問題或關鍵所在，如此才能對症下藥。利用「現況圖」（Current Reality Tree, CRT）與常識（Available

Knowledge) 逐步找出造成不良效應 (Undesirable Effects, UDEs) 的核心問題。如同前述，限制理論認為在數個不良效應當中，必僅有一個或少數之核心問題，經由現況圖的演練可以幫助研究者了解形成不良效應之間的邏輯關係，並藉以發現核心問題的所在。

## 2. 要改變成什麼？

這階段的主要目的在於找出對組織核心問題能對症下藥的可行目標及方案，進而針對核心問題來改善組織達到新的願景。運用「未來圖」(Future Reality Tree, FRT) 來描述、構建新構想，並由它指出這些構想預期可以達到的效果，且未來圖可以清楚的描述構想以及預期效果之間的關係，藉由這樣的做法，研究者可以確認構想的效能。

## 3. 如何改變？

這階段的主要目的在於分析組織從現況改變至未來所需克服的問題，以「必要條件圖」(Prerequisite Tree, PRT) 指出要實現新構想的過程中可能遭遇的障礙以及中斷目標，找出組織從現況改變至未來阻力最小的可行路徑，然後以「行動圖」(Transition Tree, TT) 來擬定所要採取的具體、必要行動，逐步訂出達成目標的行動計劃及可行方案。

所以，限制理論認為改善是持續的，上述的三個問題必須能夠循環地被探討，才能達到持續改善的目的（如圖2-1）。

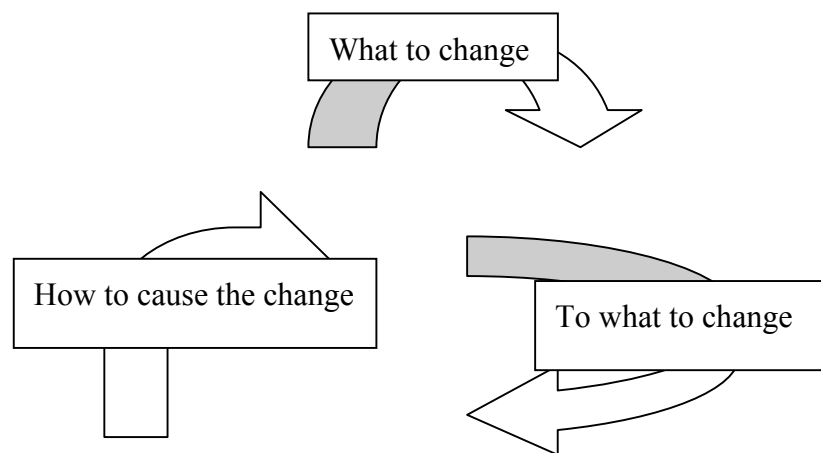


圖 2-1 限制理論 Thinking Process 流程

資料來源：柯道庚（2002）

## (二) 限制理論的持續改善步驟

限制理論以「限制為阻礙組織達到較高績效的事情」為觀念，以系統限制為改善軸心提出「持續改善五個步驟（Five Focus Steps）」：

步驟一：確認系統的限制因子

步驟二：決定如何讓系統限制因子發揮其最大能量

步驟三：系統內其他部門、成員依照步驟二之決定全力配合進行

步驟四：提升系統限制因子之能量

步驟五：如果上述四個步驟已經將系統原來之限制因子打破，則重新回到步驟一持續進行改善，不要讓惰性成為系統最大的限制因子。

這個思考流程所建構的是一個循環式的思考模式（如圖 2-2），使企業之管理階層可藉此不停地尋找組織的限制，持續地檢視阻礙其系統達成目標的重大因素，且能助其更有效地調適與配置各種既有的資源，進而建立有效的循環改善機制。

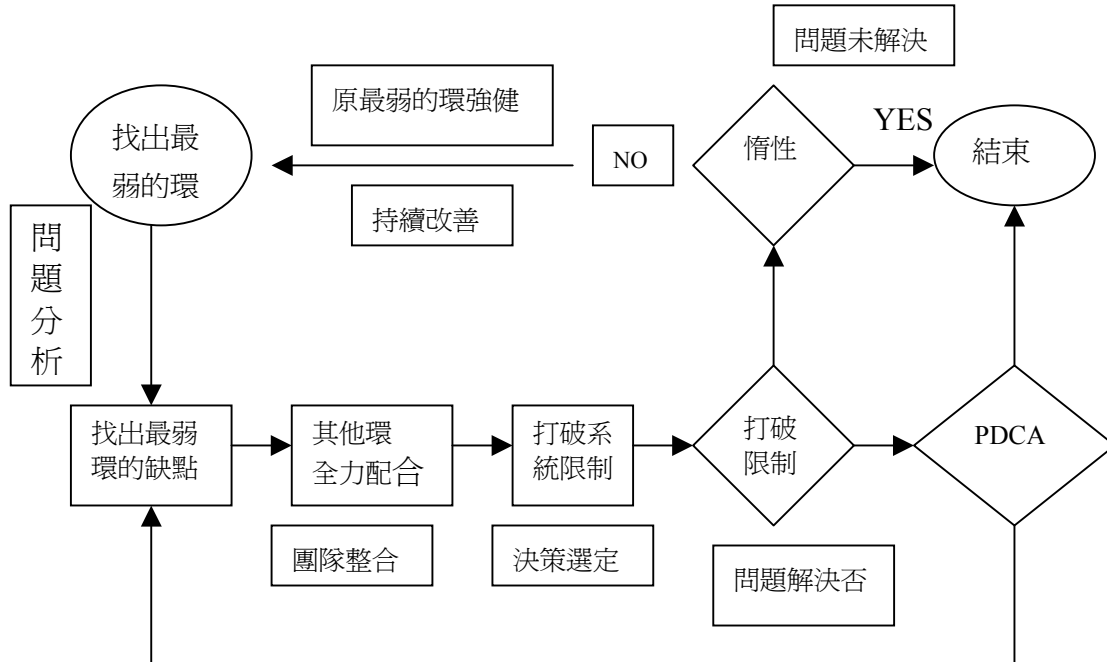


圖 2-2 限制理論之持續改善

資料來源：管思齊（2002b）

### （三）限制理論在本研究的應用

綜上而論，本研究將限制理論視為管理哲學，作為一系列用以解決問題和應用在管理上的工具，試圖以限制理論的思考程序，應用於早期療育通報轉介中心社工人員的工作限制與工作績效問題上，期望藉由限制理論的應用，找出影響社工人員工作績效的限制因素，回答限制理論思考過程的第一個問題「要改變什麼？」的答案，並且針對研究結果提出改善社工人員工作績效的建議，藉此回答第二個問題「要改變成什麼？」與第三個問題「如何改變？」的答案，作為提供早期療育通報轉介中心服務品質的持續改善依據。

## 二、社工人員之工作限制與工作績效的關係

從限制理論說明社工人員之工作限制與工作績效的關係，由於限制理論對系統及其限制因素的定義，認為系統是指構成一個單位或是組織內之所有相關連的事物。在此指的系統是企業，企業的目標是現在及未來均能持續的賺錢，企業的績效表現則是以淨利及投資報酬率來加以評量（黃運金，2002）；而限制因素是指凡是限制系統達成其目標的任何因子都稱為該系統的限制因子（李榮貴，1992）。換句話說，就目前早期療育通報轉介中心而言，可以當作是一個系統，而中心的目標在於掌握早期療育服務人口群的特質與需求，協助發展遲緩兒童與其家庭獲得適當療育資源，以及提昇家長的問題解決能力，進而提昇服務品質；其中限制因素是指限制早期療育通報轉介中心達成上述目標的任何因子。

本研究將依據限制理論的觀點，了解限制因素對工作績效的影響，藉此找出影響社工人員工作績效的限制因素，並針對限制因素尋求解決之道。如此一來，能有效地提昇社工人員的工作績效，進而達到持續改善服務品質的目標。

### （一）社工人員的工作限制內涵

限制理論認為任何組織的績效均受其限制因素之阻礙，必須予以有效地管理，俾進行持續改善（Atwater,1997）。因此，早期療育通報轉介中心若要獲得社工人員工作績效之改善，首先須確定限制因素。利用這些短期及長期的限制因素，找出其解決之道，才能克服這些限制因素，進而改善工作品質。

所謂「限制因素」係指阻止一個企業到達或超越目標的攔路虎或絆腳石，亦即瓶頸、障礙物或原因，可能是缺乏市場、或是企業內部、外部之政策限制、或是企業內部資源之缺乏等等（黃運金，2002）。Atwater（1997）將企業的限制因素歸納為五類，包括資源、市場、政策、原料及後勤等限制因素。因此，一般而言組織或系統的限制分為實體限制(Physical Constraints)以及政策限制(Policy Constraints)兩種，實體限制主要來自設備生產能力、廠房空間限制、原料供應等具體化事物；政策限制則是指組織內部行之多年的管理方法、制度、流程或政策等非量化事項（李榮貴，1992）。換言之，早期療育通報轉介中心的實體限制包括社工人員的專業人力與能力、中心場地空間、以及在職訓練制度、療育資源等限制；政策限制則包括中心內部的管理制度、服務流程、以及外部政府政策、跨部門合作等限制。

除此之外，影響工作績效的因素，包括個人因素與組織因素（林啓烽，1987；余德成，1996）。因為個人差異因素只能解釋部分工作績效的變異，其他影響工作績效的因素，例如：組織結構、管理系統，甚至組織的種種外部因素均可能影響個別員工的工作績效。在某些情況下，這些因素的影響效果，甚至超過個人因素所能解釋的部分（Zucker, 1977; Pfeffer & Salancik, 1978; Deming, 1986; Waldman, 1994；林澄貴，2001）。所以，造成早期療育通報轉介中心的工作限制，也不可忽視個人與組織因素。

綜言之，本研究關於早期療育通報轉介中心社工人員的工作限制內涵，將以限制理論的思考程序為基礎，思考及回答第一個問題「要改變什麼？」，從目前早期療育通報轉介中心執行情況，從文獻逐步找出對早期療育通報轉介中心社工人員工作績效有高度影響而具關鍵性的限制因素，歸納為社工人員的個人層面與環境層面等限制。個人層面包括專業能力與工作態度；環境層面分為組織內部與外部層面，組織內部包括組織的管理制度、服務流程、專業人力與公權力及在職訓練等限制；組織外部包括療育資源、跨部門分工與合作、家長抗拒及政府行政支持不足等限制，詳述如下：

## 1、個人層面的限制

余德成(1996)根據戴明的管理觀點，認為工作績效的決定因子包括人性面系統因素、個人因素與工作性質等三類，其中個人因素包括改善能力與責任感，是工作績效的直接決定因子。也就是說，個人的能力與態度的不足會形成工作限制，進而影響其工作績效。另外，林澄貴(2000)研究指出專業人員核心能力會影響工作績效，並且Robbins(1996)指出個人的人格特質與態度會影響其工作績效。因此，早期療育通報轉介中心社工人員的專業能力與工作態度不足，會影響其工作績效，本研究進一步將個人層面的限制界定為社工人員的專業能力與工作態度的不足等兩方面。

### (1) 專業能力方面

曾華源(2002)研究指出早期療育社工人員在服務過程出現無法與家庭一起工作，與增權能力不足等個人能力問題。由此可見，目前早期療育通報轉介中心的社工人員在服務過程有提供家庭服務能力不足的現象，至於社工無法與家庭一起工作、增權能力等內容缺乏詳細說明。

早期療育社工人員的主要職責有個案工作服務、早療服務的宣導工作、資源轉介服務、倡導早療服務與行政協調服務。因此，本研究試著進一步探討社工人員專業能力的限制範圍，進而歸納整理社工人員專業能力的限制因素，包括社工人員所具備個案服務能力、運用療育資源、激發服務對象潛在能力、宣導能力與溝通協調能力等不足。

### (2) 工作態度方面

社工人員認為個人特質是影響工作績效的重要因素，包括關懷助人的熱誠、能對問題、資源的互動及接觸服務對象有敏感度且願意分享(曾華源,2002)。由於關懷助人的熱誠、資源的互動、接觸服務對象有敏感度等問題，沒有詳細定義。所以，本研究關懷助人的熱誠指社工與同儕分享經驗的態度，資源的互動與接觸服務對象有敏感度，則是指社工人員積極運用療育資源，協助服務對象完成服務計劃的態度，並且本研究試著了解社工人員面對問題的因應態度如何影響工作績效。進而歸納社工人員的工作態度限制，包括面對困難的因應態度、協助服務對象完成處置計劃的態度、以及願意與同儕分享工作經驗等態度不足。

## 2、環境層面的限制

組織內部層面的限制包括組織管理、服務流程、專業人力、在職訓練與公權力等限制。

### (1) 組織管理方面

戴明(1986)認為工作績效是管理系統因素造成的，認為傳統績效考核方式，管理者假定工作績效是個人因素造成的，因而要求工作者對自己的工作結果負責，戴明指出這種想法對工作者是不公平的，因為他們並沒有足夠的資源或權力去改變管理系統，真正必須負責的人應該是最高管理者（余德成，1996）。因此，組織的管理會形成社工人員的工作限制進而影響其工作績效。除此之外，Atwater（1997）亦指出企業管理制度中若干規定，將會制約員工的作為，以及限制理論在人的管理著重於互相尊重、溝通與授權（齊若蘭，1996），和 Schermerhorn (1989) 認為良好的工作績效，基本上是由於組織的人力資源有能力完成工作、願意付出必要的努力、而且有適當的支持才能達成。也就是說，社工人員專業能力固然重要，組織管理系統的溝通、肯定與授權不足亦會影響工作績效。

目前早期療育社工人員在服務過程，受到機構行政支持不足影響其工作績效（曾華源，2002），加上目前各縣市早期療育通報轉介中心的定位模糊與業務內容繁瑣，致使社工人員無法專心從事通報轉介服務（內政部兒童局，2001；林惠芳，2001；張秀玉，2001、2003）。所以，本研究將組織管理的限制歸納為二。首先，指出組織對社工人員的支持情況，包括適當的溝通管道與肯定，以及社工人員工作的自主性等不足。其次，組織的業務管理因業務內容繁雜導致社工人員無法專心從事通報轉介業務，進一步探討這些限制對社工人員工作績效的影響。

### (2) 服務流程方面

內政部兒童局（2002）指出早期療育通報轉介中心，應建立收案標準及明確開案指標、服務程序、執行期限、結案服務流程的控管機制，包括制定個案服務在一定期限內完成、設置固定的執行窗口辦理通報轉介、個別化家庭服務計畫的執行與定期修訂、家長及監護人參與度的掌握、面對家長拒絕服務或使用動機低落時運用解套機制或是服務策略說明；以及張秀玉（2003）指出各地方政府通報轉介中心的處置流程是影響服務成效的關鍵；另外葉孟珠（2003）研究指出服務

流程規劃的標準化、書面化與公開化不足會造成服務困境。因此，本研究將進一步了解目前早期療育通報轉介中心服務流程的不明確限制，對社工人員工作績效的影響。

### (3) 專業人力方面

目前早期療育通報轉介中心部分欠缺全職人力編制，以致執行專業人力不足，且工作人員服務量過高，個案量負荷過大，無法進行後續追蹤服務，以及專業社工人力聘用不易且流動率高，使得服務未能順利銜接（內政部兒童局，2001；林惠芳，2001；張秀玉，2001、2003）。另外，國內相關研究指出工作人員的服務負荷量，人員的流動率、人力配額會影響服務績效與工作執行（李昭蓉，1996；楊玲芳，2000；葉孟珠，2003）。所以，本研究將專業人力的現況，歸納整理形成社工人員專業人力的限制，包括社工人員目前的工作負荷過重與社工人員流動率高等限制，進一步探討這些限制對社工人員工作績效的影響。

### (4) 在職訓練方面

曾華源（2002）研究指出目前早期療育社工人員出現對兒童發展與其家庭生態不了解，對療資源認識不足、對相關法令認識不足，以及督導人力缺乏等問題；內政部兒童局（2001）亦指出目前從事早療工作人員在職訓練課程欠缺多元化，未能滿足社工人員實務運用的需求。由此可見，目前早期療育社工人員的專業知識訓練不足且不符合實務的需求。另外，Dobbins 等人（1991）指出認知能力可能是決定工作績效的最重要變數之一，並且國內相關研究發現工作人員的專業知識與訓練不足、機構督導支持會影響工作績效（李昭蓉，1996；林澄貴，2000；楊玲芳，2000；吳啓瑜，2001；葉孟珠，2003）。因此，社工人員的專業知識與訓練不足將會影響其工作績效。

由於目前國內早期療育的學校教育課程缺乏，社工人員的專業知識主要來自在職訓練制度的執行與教導。所以，本研究將探討目前早期療育通報轉介中心社工人員在職訓練的限制，歸納整理為在職訓練與督導制度等兩方面，在職訓練制度包括在職訓練的方式與課程內容成效性；督導制度包括督導方式與督導對社工人員行政、教育與情緒等支持成效性。



## (5) 使用公權力方面

目前民間單位的通報轉介中心欠缺公權力介入的成效（朱鳳英，2000a；內政部兒童局，2001；張秀玉，2003），進而影響社工人員對療育服務後續的監督，掌握通報轉介人數與動向，與社政、教育與衛生各部門的溝通協調，以及政府和民間單位資源整合的執行。所以，本研究將公權力界定為後續療育服務的監督、掌握通報轉介人數的動向、與社政、教育與衛生各部門的溝通協調，以及政府和民間單位資源整合等權力不足。藉此探討目前早期療育通報轉介中心社工人員使用公權力的限制，以及進一步了解公權力的不足對社工人員工作績效的影響。

組織外部層面的限制包括療育資源、跨部門的分工與合作、家長抗拒與政府行政支持等方面的限制。

### (1) 療育資源方面

目前早期療育資源不足，包括醫療復健資源、療育資源、三歲之前的在宅服務、教育資源（例：特殊教育班、融合教育之收托單位）等不足；資源分配不均，尤其偏遠地區更顯得不足，形成區域性資源運用上的困難；特教系統的轉介模式受限師資與評估工具不足，未能落實小學轉銜服務。因此，目前各縣市早期療育通報轉介中心的服務品質參差不齊，造成通報後的服務對象必須久候所需的資源或無資源可供轉介，延誤早期療育服務的最佳時機（姚淑芬，2000；內政部兒童局，2001；曾華源，2002；張秀玉，2001、2003）。

除此之外，目前療育資源過度集中於身心障礙兒童，對於發展遲緩兒童的服務欠缺明確指標，與適當療育安置環境（內政部兒童局，2001），以及由於早期療育跨社政、衛生與教育三大領域，缺乏資源整合與統籌單位，使得資源難以整合與共享（張秀玉，2003）。姚淑芬（2000）指出療育資源的限制，將影響早期療育通報轉介中心其轉介功能的發揮。所以，目前療育資源供給與選擇不足、分配不均、資源整合不足與療育單位認定發展遲緩兒童需要接受療育指標不一致等限制，會形成社工人員之工作限制，影響其工作績效。

### (2) 跨部門分工與合作方面

雖然目前社政體系負責發展遲緩兒童的通報與轉介流程，但是各領域的專業人員對通報制度的認知不同，影響通報的意願；在社政、衛生與教育三大領域

缺乏溝通與整合（內政部兒童局，2001；張秀玉，2003）；加上兒童及少年福利法與身心障礙者保護法通報責任窗口認定不一，形成衛生單位與社政單位責任歸屬的衝突。早期療育是一個跨部門合作的服務，所以目前跨部門的分工與合作情況，將會形成通報轉介中心社工人員的工作限制與影響其工作績效，本研究進一步將跨部門分工與合作的現況，歸納出影響社工人員之工作限制，包括社工以外的專業人員對通報制度的共識、在社政、衛生與教育等早期療育部門的溝通協調、以及衛生與社政單位在通報責任歸屬職則劃分等不足，進一步探討這些工作限制對社工人員工作績效的影響。

### （3）家長抗拒方面

發展遲緩兒童不像受虐兒童有明顯的外傷，其發展遲緩的現象也因個案而異，且受到國人「大雞晚啼」的觀念，導致社會大眾容易忽視兒童發展遲緩的現象，無法接受兒童遲緩的事實，錯過兒童最佳療育契機。同時家長對早期療育服務工作欠缺意識感、交通能力與祖父母教養知識等不足，拒絕早期療育服務，尤其是低社經及偏遠地區家庭更是難以突破；另外，在親職教育方面，家長參加親職活動意願低，加上親職教育場次、內容仍不足，且不夠多元化等現況，使得社工人員在推展親職觀念與介入療育服務的困難（朱鳳英，2000a；姚淑芬，2000；內政部兒童局，2001；張秀玉，2003）。由此可見，家長對早期療育的抗拒會形成社工人員的工作限制，進而影響工作績效。

本研究將上述家長抗拒的現況，歸納出影響社工人員之工作限制，包括家長無法接受兒童遲緩的事實、交通不便、對早期療育認識與通報轉介中心服務內容了解等不足而無法配合療育，進一步探討這些工作限制對社工人員工作績效的影響。

### （4）政府行政支持方面

目前早期療育通報轉介中心的場地設備與空間，未能符合業務的執行與滿足案主的需求，加上各縣市政府財政拮据、經費補助欠缺彈性，使得通報轉介中心無法擴展更多的早療相關服務，並且各縣市政府沒有明確的行政支援，導致各中心的運作模式與方向無法有明確規劃，服務項目的零散與斷層；最後，政府法規與制度建構不完全，致使執行的人力與經費因主責者而異，欠缺各縣市執行服務的長期性考量（內政部兒童局，2001）。張秀玉（2003）指出目前早期療育通

報轉介中心受限於人力與經費不足，未能與療育單位進一步的合作，影響早期療育的服務品質與效能，以及目前法令沒有制定未通報的罰責，影響社會大眾對通報時機與意願。

早期療育通報轉介中心的業務乃是政府自辦或委託的方案，由政府提供人力與經費、場地設備與法令制定等行政支持，且成立早期療育推動委員會，作為各縣市早期療育服務的監督與推動力。所以，政府的行政支持對早期療育通報轉介中心的服務成效有很大的影響。本研究將政府行政支持的現況，歸納整理成社工人員之工作限制，包括早期療育推動委員會運作功能不足、早期療育人力配置的經費有限、場地設備與空間不便使用等行政支持限制，以及社會大眾對通報時機與意願受到法令未訂定未通報的罰責所影響。

## （二）社工人員的工作績效內涵

所謂績效（performance）一詞在字面上的意義是指「表現的程度」，但在管理學上的激勵理論中，則將之解釋為「一個員工完成一件工作」（劉明德，1993）。也就是員工在工作上的表現（曹國雄，1997）。Schermerhorn(1999)認為工作績效就是「工作中的個人或團體所表現之任務達成的質與量」。所以，本研究之工作績效（work Performance）是指社工人員在工作中的表現，亦即社工人員在其工作職責中所達成的質與量程度，包括社工人員在工作目標達成層面與工作品質層面的表現程度（黃彩霖，2002）。

吳秉恩（1986）與黃彩霖（2002）指出工作績效是一種「質與量」的「表現」，必須要有一些衡量的方法及標準，亦即在某一時段內對於員工的工作績效結果予以衡量評價，藉此評價結果可作為評估、甄選及工作指派的標準，協助個人及部門了解其對目標的貢獻程度，同時也可以提供資訊作為工作時序計劃、預算編制及人力資源規劃等工作績效評估的目的。Beach（1975）將工作績效評估目的更細分為：1.刺激員工將工作績效維持或提高至較滿意的水準，提昇服務品質；2.提供員工個人成長發展的機會；3.刺激主管人員定期檢討部屬的工作績效，並發現表現缺失的原因，透過督導糾正部屬行為，使公司制度趨於健全；4.作為管理者從事職位升遷、解雇、調職、賞罰等決策之參考；5.作為預測員工潛力及提高員工甄選決策的依據；6.了解員工工作績效的狀況給予實施再訓練。

除此之外，員工之工作績效評估有下列的功能：1.促進上司與下屬間之溝通；2.表現量度；3.工作績效改善；4.識別有潛質的員工；5.提供「回饋」；6.補償；7.協助「人力資源策劃」之進行；8.提供資訊以擬定員工訓練或發展方案內容；9.工作績效評估可作為對員工相關決定（如賞、罰、人力發展、調動、研究等）之基礎。因此，從人力資源管理觀點來看，員工工作績效評估的功能可歸納為兩大類：「評估的功能」（evaluative function）和「發展的功能」（developmental function）。前者主要是有關員工薪酬、升職、降職、遣散和解僱的決定；後者的功能主要包括研究、回饋、人力資源策劃、「員工事業前程發展」（staff career development）、績效改善和溝通等（梁偉康，1990；何永福、楊國安，1995）。

綜上而述，組織管理者最終目的是要達到所有的員工都能表現正面的工作態度與行為，進而提升組織績效。所以，基於工作績效評估的重要性，本研究進一步評估目前社工人員的工作績效，包括社工人員在工作目標達成層面與工作品質層面的表現程度，且將研究結果作為社工人員未來教育訓練方案、工作輔導改進之參考依據。

### 1、工作目標達成層面

所謂工作目標達成是指社工人員完成工作職責所追求的效果，也是評估工作成果之重要依據。因此，本研究藉此討論社工人員之工作職責是否有效地完成，達到工作的目標。社工人員的工作目標達成，分別受到早期療育通報轉介中心服務績效的評鑑內容，早期療育通報轉介中心的工作執行指標以及社工人員工作職責的成果指標等三者所影響。所以，本研究將先討論這三者的關係，進而從中歸納出早期療育通報轉介中心社工人員的工作目標達成內涵。

首先，南投縣、台中縣早期療育通報轉介中心的服務績效評鑑內容，包括受理通報、篩選諮詢、連結轉介、研習宣導與家庭服務等五大項評鑑內容。這些評鑑項目與早期療育通報轉介中心社工人員的主要工作職責受理通報服務、個案服務、早療服務的宣導工作、資源轉介服務、倡導早療服務、家庭服務、行政協調服務等職責相符合。由此可見，早期療育社工人員的工作績效與組織績效程度有密切的關聯。因此，本研究將家庭服務與篩選諮詢、倡導早療服務併入個案服

務中，行政協調併入資源轉介工作，歸納出早期療育通報轉介中心社工人員工作目標達成層面，包括受理通報、個案服務、資源轉介與宣導服務等四方面。然而，因著目前早期療育通報轉介中心的服務績效評鑑內容，仍著重評鑑社工人員的工作內容，並沒有指出社工人員工作職責的成果指標。

其次，內政部兒童局（2002）委託中華民國智障者家長總會，彙整出目前早期療育通報轉介中心的工作執行指標，包括（1）建立資料庫進行管理並定期更新。（2）掌握全縣市發展遲緩兒童通報人口資料（3）掌握每月來自衛生、教育與社政相關單位系統的通報。（4）建立收案標準及明確開案指標、服務程序、執行期限、結案服務流程的控管機制。（5）通報回覆機制的建立。（6）定期進行統計資料分析與通報轉介業務工作成果報告。（7）遵循保密原則存取個案資料。（8）案主轉介評估與獲得報告過程均在專業合作與討論下完成：視各縣市執行現況而定。（9）運用轉介與轉銜工作確保服務的連結成功。（10）確實掌握區域內早療資源的分析，並建構資源網絡以提供服務轉介。

從上述執行指標中發現目前早期療育通報轉介中心的工作執行指標，主要仍以組織整體服務程序、服務量的統計以及組織執行概況為主，缺乏社工人員個人工作職責的成果指標。不過，其中部分執行指標可作為社工人員工作職責的目標達成指標。例如：掌握全縣市發展遲緩兒童通報人口的來源與資料、在一定期限內完成個案服務、掌握家長及監護人的參與度、提升拒絕服務的家長參與動機、以及掌握區域內早療資源並建構資源網絡。

最後，梁偉康（1990）指出確認重要工作任務是否完成，可以將工作成果的產出、最後完成工作的期限以及求助者的進展等作為識別指標。因此，本研究將分別從受理通報、個案服務、資源轉介與宣導服務等四方面，在適當期限內完成任務與求助者的進展、掌握及建構區域內早療資源，以及掌握全縣市發展遲緩兒童通報人口的來源與資料等工作達成指標，整理早期療育通報轉介中心社工人員的工作目標達成內涵，如下：

- （1）受理通報服務：在適當期限內完成任務，包括社工人員依組織規定在既定時間內完成受理通報服務工作、掌握縣內各鄉鎮市疑似發展遲緩兒童通報人口來源與資料、協助疑似發展遲緩兒童進入通報轉介服務流程。

- (2) 個案服務：在適當期限內完成任務，包括社工人員依組織規定在既定時間內完成個案服務工作、安排多重問題個案進入個案管理系統，協助拒絕服務的案家願意接受療育服務、改善家長的親職教養技巧，提昇家長在解決問題能力，以及提昇服務對象使用療育資源的能力。
- (3) 資源轉介服務：指社工人員協助服務對象適時找到合適之療育資源、定期追蹤個案與資源媒合後情況或再安置、協助服務對象申請相關福利措施，以及依組織規定如期彙整個案轉銜與轉介之資料。
- (4) 宣導服務：社工人員依組織規定辦理宣導活動或相關研習、透過宣導的方式教育社會大眾，增進社會大眾對於發展遲緩兒童的認識與提昇通報率。

## 2、工作品質表現層面

根據Zeithaml 等人(1990，轉引自施怡廷、梁慧雯譯，1997)的研究發現，工作品質最重要的五個層面包括可信賴的、能有反應的、保證、同理及有形的實體等層面。「能有反應的」就是指服務具有及時性或適時性，能夠及時回應案主的需要，表示當案主有需要時，其等待服務的時間很短。所以，當服務能夠適時地提供給案主，便容易產生較高的評價（趙善如譯，1999）。「保證」指的是工作人員都很友善、禮貌、體貼，並且具有專業的素養。「同理」是指工作人員能夠展現對服務對象的瞭解，並且提供個人化的關切。「有形的實體」就是指服務過程中使用的設備，這些設施、設備以及人員都是適合的。「可信賴的」又稱可信度，是指如何一致地滿足服務對象對品質的期望。例如，隨時都試著瞭解案主的需要（同理的可信度），隨時都親切、體貼（保證的可信度）等。如果在服務提供的過程中存在太多的變動，將會讓案主認為品質是有問題的（施怡廷、梁慧雯譯，1997；趙善如譯，1999）。

所以，研究者將採取Zeithaml等人(1990，轉引自施怡廷、梁慧雯譯，1997)的研究觀點，整理出早期療育通報轉介中心社工人員工作品質表現的評估內涵：

- (1) 可信賴的：指社工人員面對不同的時間或是服務對象時，可以一致性的提供服務方式、且能一致地滿足服務對象的期望。
- (2) 同理：指社工人員能夠隨時展現對服務對象的瞭解，並且提供個人化的關切。

- (3) 保證：指社工人員對服務對象隨時都保有友善、禮貌、體貼的態度，並且具有專業的素養。
- (4) 能有反應的：指當案主有需要時，社工人員能適時提供服務及時回應案主的需要，以及縮短服務對象與療育資源媒合時間，協助案家迅速獲得服務。

綜上而述，本研究早期療育通報轉介中心社工人員的工作限制包括社工人員的個人層面與環境層面等限制，以及社工人員的工作績效包括工作目標達成與工作品質等層面，本研究將進一步探討目前早期療育通報轉介中心工作限制與工作績效的現況，並且找出工作限制與工作績效的關係，進而回答限制理論的第二問題「要改變成什麼？」與第三個問題「如何改變？」的答案。

### 三、社工人員工作績效之自我評估

#### (一) 社工人員自我評估其工作績效

從評估者與受評估者的角度來看，不同的評估者，對工作績效的定義、標準、與目的可能都不一致 (Patti, 1987)。Scott (1992) 依據Friedlander and Pickle 之研究指出，評估者所選用的不同標準間呈現低相關或負相關之現象。也就是說，某一評估者所選用的標準評估績效為好，另一評估者的標準所評定結果可能是壞。因此，對受評者而言，往往很難同時實踐所有不同的要求，完全要看是由誰來評估。再從評估誰 (評估之對象或內容) 來看，評估的立場是在考量誰的需求與目標—是組織？評估者 (rater)？受評者 (ratee)？研究者 (researcher)？服務對象？還是某利益團體 (interest group) 等？都會影響服務表現不同的解釋 (Murphy & Cleveland, 1995)。

本研究關於社工人員工作績效評估，將以社工人員自我評估為主，乃是基於社工人員對自我工作績效需審慎地評估，作為確保服務品質 (quality assurance)、保障案主權益之第一步，亦是社工人員對專業承諾，尋求專業認定之不二法門 (蔡啓源，1995)；Alter and Evens (1990) 指出社工人員對自我評估之承諾 (commitment)，是社會工作之所以為專業的標誌之一，換言之，社會工作實務者要成為專業工作者，就必須透過自我工作績效之評估或評量，以保證其服務成效責信於大眾。

根據Meyer（1980）、Anderson（1984）的研究發現，員工往往會高估自己的工作績效，出現過分寬容的評估趨勢。但是Thornton（1980）的研究卻發現，自我評估的月暈效果較小，亦即人們經常都能認識到自己的長處與弱點，並正確地做出評估（葉椒椒，1995）。所以，本研究基於上述考量，將採用社工人員自我評估方式。

另外，House(1993) 引用 Kogan(1986) 的主張，認為工作績效評估，可透過三種模式進行：

- 1、公共控制模式（state or public control）：由具代表性或政治指派的官方管理機構負責評估，如學校。
- 2、專家控制模式（professional control）：由機構內的社工員、督導、及行政者或其他專業人員負責。
- 3、消費者控制模式（consumer control）：透過直接參與公部門或透過私部門之市場機制（market mechanisms）反應機構的責任。

從上而論，本研究主要從工作者之角度出發，採用專業控制模式，由工作者對早期療育通報轉介中心服務之過程與結果進行自我評估，來反應社工人員對案主、對專業負責之表現。

## （二）自我評估的限制

Eldridge(1983) 指出自我評估會受到自我覺知（self-perception）與個人內在獨特的認知所影響。Austin(1981) 亦認為社工人員之服務績效是好是壞，是個兼具藝術性與科學性之問題，不同的人、事、物、境，都會影響個人對自我工作績效之解釋。所以，本研究以社工人員來評估目前早期療育通報轉介中心的社工人員之工作限制與工作績效之關係，可能會有以下的限制：

- 1、機構社工人員面對外來評鑑時，有可能因擔心造成機構本身困擾而拒絕或不誠實作答。因此，本研究以填答者及其機構的匿名條件下，進一步提昇社工人員所提供資料的可信度。
- 2、本研究若僅以社工人員的角度來了解早期療育通報轉介中心的社工人員工作限制與工作績效之關係，將會面臨到一個先天性的限制，即個人主觀知覺之判斷，可能須承擔資料偏誤，與無法完全代表工作過程之問題（Scott,1992）。



## 第四節 影響社工人員工作限制與工作績效之相關研究

由於國內目前並沒針對早期療育通報及轉介中心社工人員之工作限制與工作績效之相關研究。因此，本研究針對早期療育領域中工作限制與工作績效之相關研究，及其他領域對工作限制與工作績效之相關研究概念相關研究進行探討，以作為本研究架構之參考。

### 一、個人特性

就個人特性與工作限制之研究方面，楊玲芳（2000）研究指出早期療育個案管理者的年資會影響執行工作的困境；陳恒山（2003）研究指出國民中學總務人員的職務、年齡、學歷、服務年資、性別會對其工作困擾造成影響。

就個人特性與工作績效之研究方面，在社會工作領域的研究（表2-4），楊玲芳（2000）研究指出早期療育個案管理者的年齡、年資會影響執行工作的內涵，李昭蓉（1996）研究指出老人福利機構的社工人員的工作職稱、服務年資、以及服務經驗年資會影響社工人員的服務績效。其他非社會工作領域的研究，包括張緯良、鄢健民與王贊訊（1994）研究指出資訊人員的教育程度、婚姻狀況、年齡與現職年資會影響其工作績效。林澄貴（2000）研究指出中鋼公司工程專業人員的服務單位、年齡、年資、教育程度會影響工作績效。曹采華（2001）研究指出派遣人員的個人特質之年齡、性別、婚姻、年資與教育程度會對工作績效造成影響。吳啓瑜（2001）研究指出某半導體封裝測試公司員工的員工的年齡、年資、職級、職務、學歷對於工作績效有影響。黃彩霖（2002）研究指出醫院行政人員的性別、婚姻、年齡、職位、年資與學歷會影響工作績效。呂昭儀（2003）研究指出圖書館員的知識背景（圖書資訊學背景）、年齡、職位、工作部門、服務年資、職稱會影響其工作績效。

從上述整理出影響工作限制與工作績效的相關因素，包括性別、年齡、婚姻、學歷（教育程度）、工作職稱、工作年資以及服務經驗。

表2-4 影響工作績效的相關研究

研究者	年份	研究題目	研究對象	研究結果
張緯良、鄢健民與王贊訊	1994	資訊專業人員個人背景特徵與工作績效之研究	資訊專業人員	員工的教育程度、婚姻狀況、年齡與現職年資會影響其工作績效
李昭蓉	1996	老人福利資源運用與社工人員服務績效之關係	老人福利機構社工	發現社工人員在工作職稱、服務年資、以及老人服務經驗會影響社工人員的服務績效。
林澄貴	2000	知識管理、工程專業人員核心能力與工作績效關係之研究 ~以中鋼公司為例	中鋼公司工程專業人員	個人屬性（服務單位年齡年資教育程度）會影響工作績效。
楊玲芳	2000	早期療育服務個案管理者執行工作內涵與困境相關因素之研究	早期療育服務個案員	個案管理者的年齡與年資會影響執行工作的內涵。
曹采華	2001	員工特徵對工作滿意、組織承諾、組織公民行為、工作績效的影響-以派遣人員為例	派遣人員	個人特質之年齡、性別、婚姻、年資與教育程度會對工作績效造成影響。
吳啓瑜	2001	員工教育訓練時數與其工作績效之相關研究--以某半導體封裝測試公司為例	某半導體封裝測試公司員工	員工的年齡、年資、職級、職務、學歷對於工作績效有影響。
黃彩霖	2002	醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究	醫院行政人員	員工的個人特質（性別、婚姻、年齡、職位、年資與學歷）會影響工作績效。

續表2-4 影響工作績效的相關研究

研究者	年份	研究題目	研究對象	研究結果
呂昭儀	2003	資訊時代研究機構圖書館員學科背景、工作績效與工作滿意度之研究	圖書館員	員工知識背景(圖書資訊學背景)、年齡、職位、工作部門、服務年資、職稱會影響其工作績效
陳恒山	2003	國民中學總務人員工作內容認知及工作困擾之調查研究	國民中學總務人員	職務、年齡、學歷、服務年資、性別會對其工作困擾造成影響。

資料來源：研究者自行整理，依年代排序。

## 二、組織特性

在組織特性與工作限制關係之研究方面，葉孟珠（2003）研究指出非營利組織的人員參與、督導制度與在職訓練方式不足會造成服務限制；陳恒山（2003）研究指出國民中學學校所屬地區、學校位置、校齡與學校規模會造成其工作困擾。

在組織特性與工作績效關係之研究方面，李昭蓉（1996）研究指出老人福利機構在機構類型（公私立機構）、設置地點（北區、中區、南區、東區及外島）會影響社工人員的服務績效。因此，從上述整理影響工作限制與工作績效的相關因素，包括組織所在區域與位置、組織成立時間、組織規模以及參與人力、督導制度與在職訓練方式。

## 三、小結

由於目前沒有針對早期療育通報轉介中心社工人員的工作限制與工作績效關係之研究，因此從上述文獻只要符合本研究目的，皆將其列入本研究。因此，本研究將針對社工人員個人特性與組織特性兩個部分，作為對早期療育通報轉介中心社工人員之工作限制與工作績效關係的影響因素，茲以下說明：

- (一) 社工人員特性：包括性別、年齡、教育程度、工作職稱、工作年資以及工作內容。
- (二) 組織特性：包括組織類型、辦理早期療育通報轉介業務的形式、組織所在區域、辦理早期療育通報轉介業務服務的時間、專業人力、以及督導制度與在職訓練方式。

## 第五節 綜合討論

從前面的文獻探討整理目前早期療育的服務內涵、早期療育通報轉介中心社工人員的工作職責、工作限制與工作績效的基本內涵，以及影響工作限制與工作績效的相關研究等研究相關概念。因而接下來從上述文獻中，整理本研究自變項、中介變項與依變項之內涵如下：

### 一、自變項部分

- (一) 社工人員特性：包括性別、年齡、教育背景、工作職稱、工作角色、工作年資與工作內容。
- (二) 組織特性：包括組織類型、辦理早期療育通報轉介業務的形式、組織所在區域、辦理早期療育通報轉介業務服務的時間、專業人力、以及督導制度與在職訓練方式。

### 二、中介變項部分

#### (一) 個人層面限制

- 1、專業能力：包括社工人員所具備個案服務能力、運用療育資源、激發服務對象潛在能力、宣導能力與溝通協調能力等不足。
- 2、工作態度：包括社工人員面對困難的因應態度、協助服務對象完成處置計劃的態度、以及願意同儕分享工作經驗等態度不足。

#### (二) 環境層面限制

##### 1、組織內在層面

- (1) 組織管理：包括適當的溝通管道與肯定，以及社工人員工作的自主性等不足，其次，組織的業務管理因業務內容繁雜導致社工人員無法專心從事通報轉介業務。

- (2) 服務流程：指早期療育通報轉介中心服務流程不明確的限制。
- (3) 專業人力：包括社工人員目前的工作負荷過重與社工人員流動率高等限制。
- (4) 在職訓練：包括在職訓練與督導制度等兩方面，在職訓練制度包括在職訓練的方式與課程內容成效性；督導制度包括督導方式與督導對社工人員行政、教育與情緒等支持成效性。
- (5) 使用公權力：包括後續療育服務的監督、掌握通報轉介人數的動向、與社政、教育與衛生各部門的溝通協調，以及政府和民間單位資源整合等公權力的不足。

## 2、組織外在層面

- (1) 療育資源：包括目前療育資源供給與選擇不足、分配不均、資源整合不足與療育單位認定發展遲緩兒童需要接受療育指標不一致等限制。
- (2) 跨部門的分工與合作：包括社工以外的專業人員對通報制度的共識、在社政、衛生與教育等早期療育部門的溝通協調、以及衛生與社政單位在通報責任歸屬職責劃分等不足。
- (3) 家長抗拒：包括家長無法接受兒童遲緩的事實、交通不便、對早期療育認識與通報轉介中心服務內容了解等不足而無法配合療育。
- (4) 政府行政支持：包括早期療育推動委員會運作功能不足、早期療育人力配置的經費有限、場地設備與空間不便使用等行政支持限制，以及社會大眾對通報時機與意願受到法令未訂定未通報的罰責等影響。

## 三、依變項部分

### (一) 工作目標達成層面

- 1、受理通報服務：在適當期限內完成任務，包括社工人員依組織規定在既定時間內完成受理通報服務工作、掌握縣內各鄉鎮市疑似發展遲緩兒童通報人口來源與資料、協助疑似發展遲緩兒童進入通報轉介服務流程。

- 2、個案服務：在適當期限內完成任務，包括社工人員依組織規定在既定時間內完成個案服務工作、安排多重問題個案進入個案管理系統，協助拒絕服務的案家願意接受療育服務、改善家長的親職教養技巧，提昇家長在解決問題能力，以及提昇服務對象使用療育資源的能力。
- 3、資源轉介服務：指社工人員協助服務對象適時找到合適之療育資源、定期追蹤個案與資源媒合後情況或再安置、協助服務對象申請相關福利措施，以及依組織規定如期彙整個案轉銜與轉介之資料。
- 4、宣導服務：社工人員依組織規定辦理宣導活動或相關研習、透過宣導的方式教育社會大眾，增進社會大眾對於發展遲緩兒童的認識與提昇通報率。

## （二）工作品質表現層面

研究者將採取Zeithaml等人(1990，轉引自施怡廷、梁慧雯譯，1997)的研究觀點，整體出早期療育通報轉介中心社工人員工作品質表現的評估內涵：

- 1、可信賴的：指社工人員面對不同的時間或是服務對象時，可以一致性的提供服務方式、且能一致地滿足服務對象的期望。
- 2、同理：指社工人員能夠隨時展現對服務對象的瞭解，並且提供個人化的關切。
- 3、保證：指社工人員對服務對象隨時都很友善、禮貌、體貼的態度，並且具有專業的素養。
- 4、能有反應的：指當案主有需要時，社工人員能適時提供服務及時回應案主的需要，以及縮短服務對象與療育資源媒合時間，協助案家迅速獲得服務。

綜上而論，本研究在於瞭解目前早期療育通報轉介中心社工人員之工作限制、工作績效之現況，以及了解社工人員之工作限制與工作績效之關係。

### 第三章 研究方法

目前國內早期療育通轉介中心社工人員的工作限制與工作績效關係之研究，尚不多見。本研究嘗試以實證調查方式，檢視國內目前通報轉介中心社會工作的工作限制與工作績效關係，本章主要說明了本研究中所使用的方法，包括研究設計、研究對象、研究測量工具設計、研究資料收集與分析方式等部分。

#### 第一節 研究設計

##### 一、研究架構

在檢視相關文獻、理論以及研究者實際與早期療育通報轉介中心的接觸之後，本研究採用以下之各項概念做為探討和瞭解早期療育通報轉介中心社工人員的工作限制與工作績效之關係研究，包括「社工人員特性」、「組織特性」、「工作限制」、對「工作績效」之影響，藉由對這些基本概念之語意性與操作性定義的釐清，以形成本研究的實證性。因此，本研究之基本架構，以下圖中各研究概念之間的關係做為引導，藉此構思本研究設計與進行的基礎。

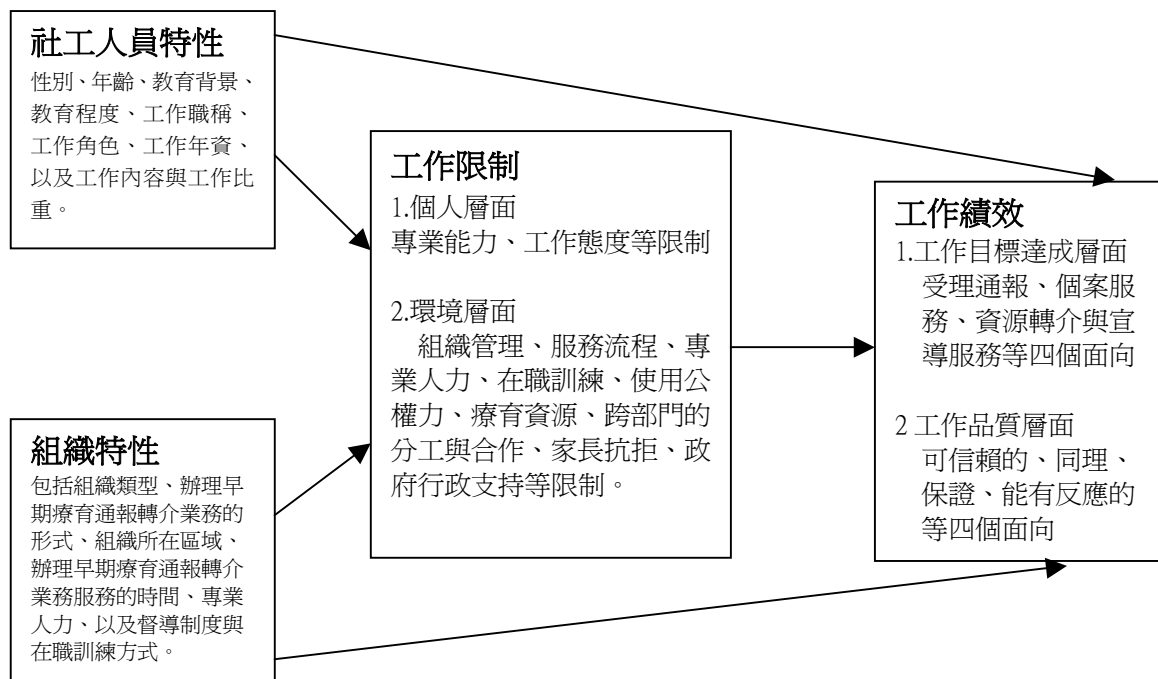


圖 3-1 研究之架構

## 二、研究問題

針對本研究想要探討的主要問題，如下：

- 一、早期療育通報轉介中心社工人員認為工作限制中較大的限制因素有哪些？  
相對較小的限制因素有哪些？
- 二、早期療育通報轉介中心社工人員認為工作績效中較為顯著的績效有哪些？  
相對較不顯著的績效有哪些？
- 三、早期療育通報轉介中心社工人員是否會因社工人員特性、組織特性的不同，而在工作限制上有差異性存在？
- 四、早期療育通報轉介中心社工人員是否會因社工人員特性、組織特性的不同，而在工作績效上有差異性存在？
- 五、早期療育通報轉介中心社工人員之工作限制與工作績效的關係為何？
- 六、社工人員特性、組織特性、工作限制中影響工作績效的主要因素為何？其中預測力為何？

## 三、主要研究概念之描述與其操作性定義

本研究為探討「早期療育通轉介中心社工人員的工作限制與工作績效關係之研究」，故從研究架構當中得知，本研究主要的變項界定為「社工人員特性」、「組織特性」、「個人層面的限制」、「環境層面的限制」與「工作績效」。以下便將本研究中主要之五大概念分別加以說明：

### （一）社工人員特性

此變項是指與研究對象本身特性有關的事實資料，在問卷第一部份的第一到十題。

- 1、性別：指受試者的男女性別。
- 2、年齡：指受試者的年齡。
- 3、教育背景：指受試者的最高學歷畢業科系。
- 4、教育程度：指受試者的教育程度。
- 5、工作職稱：指受試者目前的工作職稱。
- 6、工作角色：指受試者目前的工作角色。
- 7、工作年資：指受試者擔任目前工作職稱的年資、從事早期療育通報轉介業務服務的年資與從事社會工作的年資等三部分。



8、工作內容：指受試者目前的工作項目與工作項目比重。

### (二) 組織特性

組織之特性係指早期療育通轉介中心本身所具有各種屬性，且多數屬於固有的、無法改變的事實資料，在問卷第二部份的第一到六題。

- 1、組織的類型：包括公立機構、社團法人、財團法人與其他。
- 2、辦理早期療育業務的形式：政府自行辦理或政府委託民間單位辦理。
- 3、組織所在區域：北區、中區、南區、東區，外島。其中北區是指基隆、台北、桃園、新竹、苗栗等縣市；中區是指台中、彰化、南投等縣市；南區是指雲林、嘉義、台南、高雄、屏東等縣市；東區是指宜蘭、花蓮、台東等縣市；外島是指澎湖。
- 4、辦理早期療育通報轉介業務的時間：組織開始承辦早期療育通報轉介業務的時間。
- 5、專業人力：組織中辦理早期療育通報轉介業務的社會工作專業人員的人數。
- 6、督導制度：組織提供的督導制度方式。
- 7、在職訓練方式：組織提供的在職訓練方式。

### (三) 個人層面的限制

包括專業能力與工作態度，在問卷第三部份的第一到十七題。

### (四) 環境層面的限制

此變項是與研究對象工作過程有關的事實資料，指組織內部層面與組織外部層面等限制因素，包括組織管理、服務流程、專業人力、在職訓練及公權力、療育資源、跨部門的分工與合作、家長抗拒與政府行政支持等方面的限制，在問卷第三部份的第十八題到五十一題。

### (五) 社工人員的工作績效

- 1、工作目標達成層面：包括受理通報服務、個案服務、資源轉介服務以及宣導服務等方面，問卷第四部分的第一到十九題。
- 2、工作品質層面：包括可信賴的、同理、保證、能有反應的等方面，在問卷第四部分的第二十到二十九題。

## 第二節 研究對象

由於本研究所探討的主題「早期療育通報轉介中心社工人員的工作限制與工作績效關係」研究，為顧及普及性與完整性，因此在研究設計上針對目前國內二十五縣市的「發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心」進行普查，共有二十七個機構，當中政府自行辦理有九個機構，委託民間辦理有十八個機構，詳見附錄一「受訪對象名冊」。因此，本研究對象針對目前國內二十七個「早期療育通報轉介中心」的督導與社工人員進行普查，共計一百一十四名。

## 第三節 研究測量工具設計

### 一、測量工具之發展與編製

本研究依據參考文獻與研究之概念架構，經研究者設計發展之問卷為測量工具，詳見附錄二「研究問卷」。為使問卷內容與研究方向能符合研究之目的，在問卷發展之前，研究者針對國內外資料進行蒐集及整理，並藉由實習經驗與早期療育通報轉介中心接觸，瞭解中心實際提供早期療育服務的現況及看法，並據此做為問卷設計的基礎。

本研究將研究架構的各變項具體化、操作化至可測量的指標，完成研究者自行設計的結構式、封閉性的調查問卷。此份問卷共分為四個部份：

第一部份：針對社工人員之個人特性做調查，包括性別、年齡、教育背景、教育程度、工作職稱、工作角色、工作年資與工作內容。

第二部分：針對組織的特性做調查，包括組織類型、辦理早期療育通報轉介業務的形式、組織所在區域、辦理早期療育通報轉介業務服務的時間、專業人力、以及督導制度與在職訓練方式。

第三部分：針對早期療育通報轉介中心社工人員之工作限制內涵作測量。

第四部分：針對早期療育通報轉介中心社工人員之工作績效內涵作測量。

### 二、問卷之專家效度

本研究在初步完成測量工具設計之後，經由專精於早期療育相關領域之專家學者的討論與指導，進行問卷內容的效度評估後，選定四位實務工作者為對象進

行問卷試測，以了解研究者自行設計問卷內容，在用詞、問題長度、題意上的清晰度與適用性，作為修正問卷內容的參考依據。研究問卷於三月完成最後的修訂工作，隨即複印並展開正式研究資料的蒐集工作。

### 三、施測問卷信度及因素分析

問卷回收確定以後，作信度考驗和因素分析，以便挑題和進行資料分析。本研究的信度考驗運用了社會科學統計套裝軟體（SPSS for window 10.0 中文版）的信度分析程式，考驗量表的內在一致性（Cronbach  $\alpha$ ），本研究中「工作限制量表」分為個人限制量表Cronbach  $\alpha$  值為.7692、環境限制量表Cronbach  $\alpha$  值為.8098，「工作績效量表」的Cronbach  $\alpha$  值分別為0.8236，顯示問卷的內在一致性達到可信的程度。

除了信度考驗外，亦進行因素分析檢定研究問卷的效度，並有效地抽取共同因素，簡化「工作限制」與「工作績效」量表題目成為幾個相互獨立之因素，以便資料分析和問題探討。因素分析的方法是以主成份分析法（principle component analysis）來進行，並採最大變異法（varimax）作直交轉軸（orthogonal rotation），使所有變項在每一因素負荷的平方和達到最大，以確定每個量表有多少個因素。其選取標準是以每一個因素特徵值（eigen value）必須在1.0以上，每題因素負荷量大於.50為顯著負荷量（significant loading），以決定每個因素之題目。並且為了避免刪除重要題目，研究者在因素分析前先進行工作限制與工作績效兩量表的逐題相關分析，作為刪除題目的考量準則之一。

在個人限制量表部份的因素分析結果，專業能力方面調整為三個獨立因素有「處置能力」、「操作能力」與「調適能力」等因素，工作態度方面的題目調整至「調適能力」因素，在環境限制量表部份，跨部門的分工與合作、政府行政支持等方面，經因素分析後調整合併為「政府行政」因素，組織管理方面調整為三個獨立因素有「主管支持」、「工作負荷」與「組織管理」等因素，服務流程、專業人力與在職訓練等方面，調整合併至「組織管理」因素，在工作績效量表部份，經過因素分析調整為四個相互獨立的因素「服務適切性」、「服務完成性」、「服務掌控性」、「服務順利性」及「服務即時性」等因素，詳見圖3-2，並以此研究架構作為本研究的資料分析與問題討論基礎。

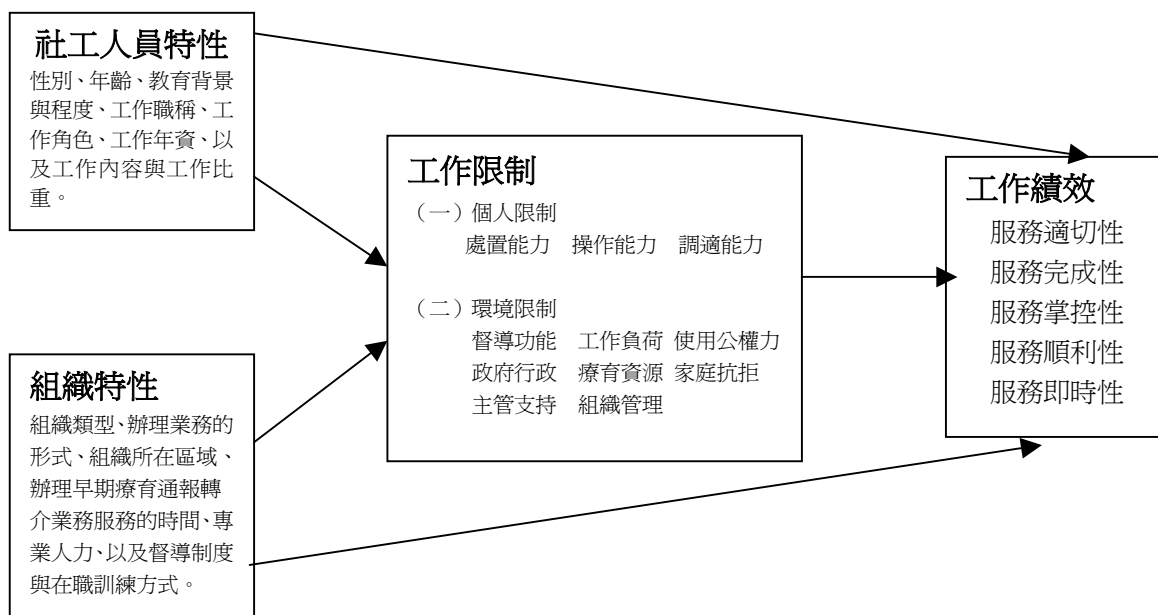


圖 3-2 修正後之研究架構

最後，本研究問卷經過因素分析刪除題目後，再進行一次「工作限制」與「工作績效」量表Cronbach's  $\alpha$  值之信度考驗，以了解刪題後對量表所產生的影響，其因素分析及Cronbach's  $\alpha$  值結果，詳見表3-1、3-2、3-3與3-4之說明。

表 3-1 正式量表信度考驗及配合因素分析刪題之結果

量表名稱	量表 Cronbach's $\alpha$ 值	結果
個人限制量表	.7692	經因素分析刪4、5、6、12、17題，量表Cronbach's $\alpha$ 值升高為.7705。
環境限制量表	.8098	經因素分析刪20、32、40、43、47、49、50、51題，量表Cronbach's $\alpha$ 值升高為.8288。
工作績效量表	.8239	經因素分析刪4、7、8、11、12、18、19題，量表Cronbach's $\alpha$ 值升高為.8375。

經因素分析後，個人限制量表與環境限制量表的Cronbach's  $\alpha$  值，分別為0.7705與0.8288，以及工作績效量表的Cronbach's  $\alpha$  值為.8375，均達可接受的程度。

表3-2 個人限制量表因素分析及Cronbach's  $\alpha$  值

因素命名	題目	因素負荷量	佔總變異量	累積變異量
處置能力限制	2.我在協助案家了解各項處置計劃的意義有困難	.811	29.230	29.230
	3.我與案家一起擬定處置計劃有困難	.796		
	1.我依據案家的問題與需求研擬處置計劃有困難	.761		
	16.我在協助案家完成處置計劃有困難	.732		
	11.我在協調案家使用療育資源上有困難	.661		
$\alpha$ 值 = .8241				
操作能力限制	9.我在幫助案家建立問題解決能力有困難	.809	16.377	45.607
	10.我在改變拒絕的案家接受早療服務意願有困難	.792		
	8.我舉辦早期療育服務的宣導活動有困難	.669		
$\alpha$ 值 = .6900				
調適能力限制	14.當我工作遇到挫敗，無法持續努力	.803	16.901	63.508
	13.我與社政、衛生、教育等早期療育相關單位保持聯繫與溝通有困難	.697		
	15.當我工作遇到困難，無法找出有效的解決方法	.672		
$\alpha$ 值 = .5993				
個人工作限制量表的Cronbach's $\alpha$ 值=.7705				



表3-3 環境限制量表因素分析及Cronbach's  $\alpha$  值

因素命名	題目	因素負荷量	佔總變異量	累積變異量
督導功能限制	31.督導無法提供我在早期療育服務的處遇知能	.927	13.926	13.926
	28.督導提供的意見對我的工作沒有幫助	.926		
	30.督導無法解決我在行政工作上所遭遇的問題	.882		
	29.督導無法適時給我鼓勵	.876		
-----				
$\alpha$ 值 = .9429				
工作負荷限制	24.我的工作量大影響做好追蹤個案的服務	.831	10.277	24.203
	23.我目前的工作負荷過重	.809		
	21.我的工作內容繁雜影響通報轉介工作的表現	.760		
	25.依據我目前的工作量，無法立即提供案家通報轉介的服務	.655		
-----				
$\alpha$ 值 = .8317				
使用公權力限制	34.協調社政、教育、衛生等早療相關單位有困難	.804	9.908	34.172
	33.掌握每個進入本中心通報個案的動向有困難	.794		
	35.整合政府及民間單位的資源有困難	.733		
-----				
$\alpha$ 值 = .8208				
療育資源限制	37.我在使用療育資源有分配不均的情況	.832	8.630	42.801
	38.案家可以選擇的療育資源有限	.775		
	36.我在使用療育資源有不足的情況	.734		
-----				
$\alpha$ 值 = .7608				
政府行政限制	41.社政、衛生與教育等早療單位溝通協調不足	.793	8.254	51.055
	39.社政、教育與衛生等早療單位的資源整合困難	.771		
	48.早期療育推動委員會的運作功能有待努力	.748		
-----				
$\alpha$ 值 = .7656				
家庭抗拒限制	44.案家因無法接受遲緩的事實而拒絕療育服務	.797	7.828	58.883
	46.案家因對早期療育認識不足而不願配合療育	.784		
	45.案家會因交通不便而無法配合療育	.762		
-----				
$\alpha$ 值 = .7259				
主管支持限制	18.我向主管傳達溝通意見時感到挫折	.873	6.831	65.714
	19.我工作表現不錯時，主管對我的肯定不夠	.803		
-----				
$\alpha$ 值 = .7491				
組織管理的限制	27.中心在職訓練課程內容對我的工作沒有幫助	.683	6.431	72.145
	42.社工以外的專業人員對通報制度的共識不足	.661		
	26.中心的社工人員流動率高使服務未能順利銜接	.480		
	22.中心沒有明確的服務流程會影響我的工作表現	.464		
-----				
$\alpha$ 值 = .5365				
整體環境限制量表的Cronbach's $\alpha$ 值 = .8288				

經因素分析後，研究者進行各量表的信度考驗，發現個人限制量表的「處置能力限制」、「操作能力限制」、「調適能力限制」、及環境限制量表中「督導功能限制」、「工作負荷限制」、「使用公權力限制」、「療育資源限制」、「政府行政限制」、「家庭抗拒限制」、「主管支持限制」、「組織管理限制」等分量表，Cronbach's  $\alpha$  值分別為與.8241、.6900、.5993、.9429、.8317、.8208、.7608、.7657、.7259、.7491、.5365，均達可接受的程度。

表3-4 工作績效量表因素分析及Cronbach's  $\alpha$  值

因素命名	題目	因素 負荷量	佔總 變異量	累積 變異量
服務 適切性	24.我能依據案家的個別差異給予適當的關懷	.883	20.722	20.722
	25.我對案家保持友善態度	.848		
	23.我能同理案家所面臨的處境	.836		
	22.我能適時表現對案家問題的瞭解	.684		
	26.我運用專業知識協助案家解決問題	.664		
	21.我不會因案家的不同而給予差別待遇	.594		
	14.我協助案家申請相關福利資源	.573		
-----				
$\alpha$ 值= .8797				
服務 完成性	9.我提昇案家面對發展遲緩兒童的問題解決能力	.769	12.030	32.752
	20.我能針對不同案家提供滿足他們期望的服務	.670		
	10.我提昇案家使用療育資源的能力	.639		
	13.我視個案與資源媒合後的情況考慮再安置	.574		
-----				
$\alpha$ 值 = .7621				
服務 掌控性	3.我掌握疑似發展遲緩兒童的通報人口資料	.824	11.325	44.077
	1.我能如期完成受理通報服務的工作	.867		
	2.我掌握進入本中心個案的通報來源	.747		
	5.我能如期完成個案服務的工作	.551		
-----				
$\alpha$ 值 = .7544				
服務 順利性	16.我能如期辦理宣導活動的工作	.757	10.409	54.486
	17.我辦理宣導活動增加大眾對早療服務的認識	.718		
	6.我順利安排多重問題個案進入個案管理系統	.666		
-----				
$\alpha$ 值=.6680				
服務 即時性	29.我掌握療育資源進而縮短案家與療育資源媒合的時間	.799	9.305	63.792
	28.我幫助案家迅速地得到通報轉介的服務	.780		
	27.我能及時回應案家的需求	.751		
-----				
$\alpha$ 值 = .6745				
整體工作績效量表Cronbach's $\alpha$ 值 = .8375				

經因素分析後，研究者進行各量表的信度考驗，發現「服務適切性」、「服務完成性」、「服務掌控性」、「服務順利性」、「服務即時性」五個分量表，Cronbach's  $\alpha$  值分別為.8797、.7621、.7544、.6680、.6745，均達可接受的程度。

## 第四節 研究資料收集與分析方式

### 一、資料蒐集方法

本研究是針對全國各縣市早期療育通報轉介中心進行全面式的普查，研究者因礙於時間及經費的限制，無法以面對面訪問法進行資料蒐集工作。所以，本研究使用以結構、封閉式選項設計為主的問卷，在考量各種資料蒐集的優缺點之後，決定採用郵寄問卷以全面且普及的方式為主要資料蒐集方法，做為瞭解各縣市早期療育通報轉介中心社工人員工作限制與工作績效之關係，資料蒐集的時間從民國九十三年二月開始截至四月為止。同時，顧及採用郵寄問卷方法極可能導致低回覆的情形，且為了能在有限的時間之內儘可能取得最多研究資料，必須再經由有系統且小心的電話聯繫、催收訪問作業，在問卷正式施測的兩週之後，研究者以電話進行聯繫、催收並再次寄出問卷，以顧及本研究資料之信度、效度、完整性與準確性。

本研究對象選定後以早期療育通報轉介中心為單位，總共寄發二十七個組織，一百十四份問卷，共回收八十七份有效問卷，問卷寄發份數與回收率統計(詳見表3-4)。

表3-4 各組織所在區域之問卷寄發份數與回收率一覽表

組織所在區域	北區	中區	南區	東區	外島	合計
問卷寄發份數	21	22	57	11	3	114
問卷回收份數	14	19	43	9	2	87
問卷回收率	66.7%	86.3%	75.4%	81.8%	66.7%	76.3%



## 二、資料分析方法

本研究資料回收後，研究者將運用社會科學統計套裝軟體（SPSS for window 10.0 中文版）進行資料處理與分析，並依據研究目的與變項之測量層次為基礎，選擇適當之資料分析方法以回答本研究之研究問題。

「研究問題一」與「研究問題二」：

本研究先以次數分配與百分比來統計研究對象的社工人員特性、組織特性、工作限制、工作績效，以瞭解研究對象整體的分佈情形。由於工作限制與工作績效這二部份屬於五點尺度的量表，因此除了以次數分配和百分比瞭解各項目的得分狀況之外，也以平均數、標準差等方法檢視這二個概念中測量指標的分佈情形，回答「研究問題一、二」。

「研究問題三」：

針對有關研究對象個人特性、組織特性對工作限制的影響，由於「工作限制」屬於五點尺度的量表，經分數加總後可視為相對性的連續資料，因此屬於連續變項。所以，若自變項為兩類的類別變項時，則以t-test 來檢驗兩兩變項之間的關係；若自變項為三類或三類以上的測量，則使用單因子變異數分析（one way ANOVA）檢驗兩兩變項之間的關係；若自變項屬於連續變項，則以皮爾森積差相關檢視變項之間的關連性；並且以雙因子分析（two way ANOVA）檢驗在這些影響因素之中，兩兩變項之間各自與交互作用對工作限制的影響情況，以釐清這些影響因素與工作限制之間的關係，以回答「研究問題三」。

「研究問題四」：

針對有關研究對象個人特性、組織特性對工作績效的影響，由於「工作績效」屬於五點尺度的量表，經分數加總後可視為相對性的連續資料，因此屬於連續變項。所以，若自變項為兩類的類別變項時，則以t-test 來檢驗兩兩變項之間的關係；若自變項為三類或三類以上的測量，則使用單因子變異數分析（one way ANOVA）檢驗兩兩變項之間的關係；若自變項屬於連續變項，則以皮爾森積差相關檢視變項之間的關連性；並且以雙因子分析（two way ANOVA）檢驗在這些影響因素之中，兩兩變項之間各自與交互作用對工作績效的影響情況，以釐清這些影響因素與工作績效之間的關係，以回答「研究問題四」。

「研究問題五」：

由於「工作限制」、「工作績效」均屬於五點尺度的量表，經分數加總後可視為相對性的連續資料，因此屬於連續變項。所以，以皮爾森積差相關檢視變項之間的關連性，以回答「研究問題五」。

「研究問題六」：

本研究採取多元逐步迴歸統計分析方法，檢視在影響工作績效的因素中關係較強的因素，以釐清這些影響因素與工作績效之間的關係。並且以雙因子分析（two way ANOVA）檢驗在這些影響因素之中，兩兩變項之間各自與交互作用對工作績效的影響情況，以釐清這些影響因素與工作績效之間的關係，以回答「研究問題六」。

## 第四章 研究結果分析

本章將研究所收集之資料進行統計分析，在此一研究當中，選取一百一十四位早期療育通報轉中心的社工人員（含督導），實際上共回收八十七份有效問卷，整體問卷回收率為76.3%。本章將以資料分析的結果進一步回答本研究的問題。所以，在進行問卷資料統計分析與整理後，依據本研究之研究問題為架構，將資料分作下列六部份加以陳述：

- 一、社工人員特性與組織特性之描述
- 二、社工人員之工作限制、工作績效的概況
- 三、社工人員特性、組織特性與工作限制之關係
- 四、社工人員特性、組織特性與工作績效之關係
- 五、社工人員的工作限制與工作績效之相關分析
- 六、社工人員特性、組織特性和工作限制對工作績效之迴歸分析

### 第一節 研究對象基本資料的描述

在本節主要針對參與本研究的87位社工人員(含督導)之個人特性與所屬組織特性進行簡單的描述，以便了解研究對象的個人特性及早期療育通報轉介中心的特性。

#### 一、社工人員特性

本研究的社工人員特性，包含性別、年齡、教育程度、教育背景、工作職稱、工作角色、目前工作職稱的年資、從事早期療育通報轉介業務的年資、從事社會工作的年資、最主要的工作項目與工作項目的比重等變項，以下將就資料分析結果說明目前早期療育通報轉介中心社工人員的特性。

在表4-1的分析結果得知：在性別方面，受訪的87位社工人員中以女性佔大多數（89.7%）。在年齡方面，21-30歲約佔七成左右（67.8%），31-40歲者約佔三成左右（28.7%）。在教育程度方面，以大學及以下為最多數約佔九成左右（92%）。在教育背景方面，以非社會工作系佔最多數約六成左右（63.1%），社會工作系約佔四成左右（36.9%）。在工作職稱方面，以社工員佔最多數約八成以

上 (81.6%)。在工作角色方面，以社工員佔最多數約八成左右 (78.2%)，社工督導 (含社工員) 約佔二成左右 (21.8%)。在目前工作職稱的年資方面，平均年資為1.93年，近二年左右。在從事通報轉介業務的年資方面，平均年資為1.87年，近二年左右。在從事社會工作的年資方面，平均年資為2.96年，近三年左右。在目前受訪對象中的主要工作項目，在受理通報服務有勾選者佔八成左右、個案服務有勾選者佔九成、資源轉介有勾選者佔九成以上、宣導服務有勾選者佔近七成、庶務行政工作有勾選者佔八成、研究教學有勾選者佔一成以下，從有勾選的次數除以總勾選的次數所得的百分比，依序如下：資源轉介佔21.5%、個案服務佔20.0%、庶務行政工作佔19.9%、受理通報佔19.4%、宣導服務佔16.0%、以及研究教學約佔2.1%。

表4-1 社工人員特性之次數分配與百分比 (n=87)

變項名稱	次數 (百分比)	變項名稱	次數 (百分比)
<b>性別</b>		<b>年齡</b>	
男	9 (10.3)	21-30 歲	59 (67.8)
女	78 (89.7)	31-40 歲	25 (28.7)
		41-55 歲	3 (3.4)
<b>教育背景 (n=84)</b>		<b>教育程度 (n=85)</b>	
社會工作系	31 (36.9)	碩士及以上	5 (5.7)
非社會工作系	53 (63.1)	大學及以下	82 (94.3)
<b>工作職稱</b>		<b>工作角色</b>	
社工員 (包括社工師、個案員、老師)	73 (83.9)	社工督導 (含社工員)	19 (21.8)
社工組長 (包括社工督導、主管、主任)	14 (16.1)	社工員	68 (78.2)
<b>從事目前職稱年資</b>		<b>從事通報轉介服務年資</b>	
最小年資	0.01 年	最小年資	0.08 年
最大年資	7 年	最大年資	9 年
平均年資	1.93 年	平均年資	1.87 年
<b>從事社會工作年資</b>			
最小年資	0.2 年		
最大年資	8.7 年		
平均年資	2.96 年		

續表 4-1 社工人員特性之次數分配與百分比 (n=87)

變項名稱	次數 (百分比)	變項名稱	次數 (百分比)
<b>主要的工作項目</b>			
受理通報	19.4%	個案服務	21.0%
沒勾選	14 (16.1)	沒勾選	8 (9.2)
有勾選	73 (83.9)	有勾選	79 (90.8)
資源轉介	21.5%	宣導服務	16.0%
沒勾選	6 (6.9)	沒勾選	27 (31.0)
有勾選	81 (93.1)	有勾選	60 (69.0)
庶務行政工作	19.9%	研究教學	2.1%
沒勾選	12 (13.8)	沒勾選	79 (90.8)
有勾選	75 (86.2)	有勾選	8 (9.2)

在表4-2交叉表的分析結果得知，在工作職稱方面，職稱為社工員中教育背景以非社工系者為主佔六成（62.0%），教育程度以大學及以下者約佔九成以上（95.9%）；職稱為社工組長中教育背景以非社工系為主，佔七成左右（69.2%），教育程度以大學及以下者為主約佔八成左右（85.7%）。在工作角色方面，社工督導（含社工員）角色中，教育背景以非社工系者為主佔七成左右（68.4%），教育程度以大學及以下為主約佔八成（84.2%），社工員角色中教育背景以非社工系者為主佔六成左右（61.5%），教育程度以大學及以下為主，約佔九成以上。

表4-2 社工人員特性與教育背景、教育程度的交叉表 (n=87)

	教育背景			教育程度		
	社工系背景	非社工系背景	總和	碩士及以上	大學及以下	總和
單位：次數/百分比 (%)						
<b>工作職稱</b>						
社工員	27 (38.0)	44 (62.0)	71 (100)	3 (4.1)	70 (95.9)	73 (100)
社工組長	4 (30.8)	9 (69.2)	13 (100)	2 (14.3)	12 (85.7)	14 (100)
<b>工作角色</b>						
社工督導	6 (31.6)	13 (68.4)	19 (100)	3 (15.8)	16 (84.2)	19 (100)
社工員	25 (38.5)	40 (61.5)	65 (100)	2 (2.9)	66 (97.1)	68 (100)

在表4-3的交叉分析結果得知，在教育背景為社工系與非社工系、教育程度為碩士及以上與大學及以下、工作職稱為社工員與社工組長、工作角色為社工督導與社工員等方面，分別在目前工作職稱與從事通報轉介業務的年資皆以三年以內為多數，教育背景為非社工系者、教育程度為碩士及以上者、工作職稱為社工組長者、工作角色為社工督導者，分別在社會工作的年資以三年以上為主。

表4-3 社工人員特性與工作年資的交叉表 (n=87)

單位：次數/百分比(%)

	目前工作職稱年資			通報轉介業務年資			社會工作年資		
	3年以內	3年以上	總和	3年以內	3年以上	總和	3年以內	3年以上	總和
<b>教育背景</b>									
社工科系	25 (80.6)	6 (19.4)	31 (100.0)	26 (83.9)	5 (16.1)	31 (100.0)	21 (67.7)	10 (32.3)	31 (100.0)
非社工系	38 (71.7)	15 (28.3)	53 (100.0)	41 (77.4)	12 (22.6)	53 (100.0)	26 (49.1)	27 (50.9)	53 (100.0)
<b>教育程度</b>									
碩士及以上	3 (60.0)	2 (40.0)	5 (100.0)	3 (60.0)	2 (40.0)	5 (100.0)	1 (20.0)	4 (80.0)	5 (100.0)
大學及以下	61 (74.4)	21 (25.6)	82 (100.0)	65 (79.3)	17 (20.7)	82 (100.0)	47 (57.3)	35 (42.7)	82 (100.0)
<b>工作職稱</b>									
社工員	54 (74.0)	19 (26.0)	73 (100.0)	60 (82.2)	13 (17.8)	73 (100.0)	46 (63.0)	27 (37.0)	73 (100.0)
社工組長	10 (71.4)	4 (28.6)	14 (100.0)	8 (57.1)	6 (42.9)	14 (100.0)	2 (14.3)	12 (85.7)	14 (100.0)
<b>工作角色</b>									
社工督導	16 (84.2)	3 (15.8)	19 (100.0)	13 (68.4)	6 (31.6)	19 (100.0)	6 (31.6)	13 (68.4)	19 (100.0)
社工員	48 (70.6)	20 (29.4)	68 (100.0)	55 (80.9)	13 (19.1)	68 (100.0)	42 (61.8)	26 (38.2)	68 (100.0)

綜上而述，本研究的社工人員特性，以女性為多數，年齡以21-30歲為多數，教育程度方面以大學及以下為最多數，教育背景以非社工系為多數，工作職稱與工作角色皆以社工員為主，並且工作職稱為社工員與社工組長者的教育背景以非社工系者為主，教育程度以大學及以下者為主。在工作角色方面，工作角色為社

工督導（含社工員）與社工員者的教育背景以非社工系者為主，教育程度以大學及以下為主。在教育程度方面，碩士及以上者的工作角色以社工督導為多。所以，目前受訪對象工作職稱為社工員與社工組長、工作角色為社工督導與社工員，教育背景皆以非社工系為主，教育程度以大學及以下為主。

在教育背景為社工系與非社工系、教育程度為碩士及以上與大學及以下、工作職稱為社工員與社工組長、工作角色為社工督導與社工員等方面，分別在目前工作職稱與通報轉介業務的年資皆以三年以內為多數，教育背景為非社工系者、教育程度為碩士及以上者、工作職稱為社工組長者、工作角色為社工督導主者，分別在社會工作的年資以三年以上為主。另外，受訪對象目前主要工作項目依序如下：資源轉介、個案服務、庶務行政工作、受理通報、宣導服務與研究教學。

## 二、早期療育通報轉介中心的特性

本研究早期療育通報轉介中心的特性，包含組織類型、業務形式、所在區域、承辦早期療育通報轉介業務的時間、社會工作專業人員人數、督導制度方式、在職訓練方式等變項，以下將就資料分析結果說明目前早期療育通報轉介中心的特性。

在表4-4的分析結果得知：在組織所屬類型方面，以財團法人為最多數佔八成（80.5%），其次是社團法人約佔一成（12.6%），公立機構則佔一成以下（6.9%）。在目前辦理早期療育通報轉介業務的形式方面，以政府委託民間辦理為最多數約佔九成以上（92%），政府自行辦理佔一成以下（8%）。組織所在區域方面，在受訪的組織中以南區為多數約佔五成左右（49.4%），其次為中區約佔二成（21.8%），北區佔一成左右（16.1%），東區與外島在一成左右（12.6%）。組織承辦早期療育通報轉介業務的時間（截至93年4月的時間）方面，在受訪的組織中以三至六年為多數，約佔五成以上（54%），其次為三年以內約佔二成（24.2%），七年以上約佔二成左右（21.8%）。目前組織的社會工作專業人員方面，在受訪的組織中以七人以上為多數佔四成左右（39.1%），四到六人約佔二成以上（35.6%），一到三人佔二成左右（25.3%）。在督導制度方面，在受訪的組織中以定期個別與團體督導為多數約佔三成左右（33.3%），不定期督導佔二成（28.7

%)、定期團體督導與定期個別督導各佔一成（18.4%、12.6%）。最後，在職訓練方式方面，在受訪的組織中以安排接受中心與中心外的課程訓練為主約佔八成（82.8%），中心內或中心外課程訓練約佔一成左右，沒有安排者佔一成以下。

表4-4 組織特性之次數分配與百分比（ $n=87$ ）

變項名稱	次數 (百分比)	變項名稱	次數 (百分比)
<b>組織所屬類型</b>		<b>業務形式</b>	
公立機構	6 (6.9)	政府自行辦理	7 (8.0)
社團法人	11 (12.6)	政府委託民間辦理	80 (92.0)
財團法人	70 (80.5)		
<b>組織所在區域</b>		<b>組織成立時間</b>	
北區	14 (16.1)	3年以內	21 (24.2)
中區	19 (21.8)	3年至6年	47 (54.0)
南區	43 (49.4)	7年以上	19 (21.8)
東區與外島	11 (12.6)		
<b>督導制度狀況</b>		<b>社工專業人員</b>	
無	6 (6.9)	1-3人	22 (25.3)
定期團體督導	16 (18.4)	4-6人	31 (35.6)
定期個別督導	11 (12.6)	7人以上	34 (39.1)
不定期督導	25 (28.7)		
定期個別與團體督導	29 (33.3)		
<b>在職訓練方式</b>			
沒有安排	5 (5.7)		
中心內或中心外課程訓練	10 (11.5)		
中心內與中心外課程訓練	72 (82.8)		

綜上而述，本研究早期療育通報轉介中心的特性，以財團法人為最多數，業務形式以政府委託民間辦理形式為主，組織所在區域以南區為主，組織承辦早期療育通報轉介業務的時間以三至六年為多數，社會工作專業人員以七人以上為多數，督導制度以定期個別與團體督導為主，在訓練方式以安排接受中心與中心外的課程訓練為主。



## 第二節 社工人員之工作限制與工作績效的概況

### 一、社工人員的工作限制概況

本研究社工人員的工作限制，包括個人限制與環境限制，個人限制有處置能力、操作能力與調適能力等限制，以及環境限制有督導功能、工作負荷、使用公權力、療育資源、政府行政、家庭抗拒、主管支持與組織管理等限制變項，本節主要是探討社工人員之工作限制概況，藉此回答本研究問題一「早期療育通報轉介中心社工人員認為工作限制中較大的限制因素有哪些？相對較小的限制因素有哪些？」，茲將研究之統計相關結果分析如下：

#### （一）個人限制方面

表4-5說明受訪對象在個人限制方面的情況，在處置能力限制方面，只有二成受訪對象認為在工作上會遇到「我與案家一起擬定處置計劃」與「我在協調案家使用療育資源」等困難。其他「我在依據案家的問題與需求研擬處置計劃」、「我在協助案家完成處置計劃」、「我在協助案家了解各項處置計劃的意義」等困難，皆只有一成左右的受訪對象認同此困難。

在操作能力限制方面，主要的限制以「我在改變拒絕服務的案家接受早療服務意願有困難」為主，有五成受訪對象認同此困難，有三成受訪對象遇到「我在幫助案家建立問題解決能力」的困難，以及一成受訪對象遇到「我舉辦早期療育服務的宣導活動」的困難。另外，在調適能力限制方面，只有一成左右受訪對象認為在工作上會遇到「當我工作遇到挫敗，無法持續努力」、「我與社政、衛生、教育等早期療育相關單位保持聯繫與溝通有困難」、「當我工作遇到困難，無法找出有效的解決方法」等情況。

除此之外，在處置能力限制量表的平均數是2.46，在操作能力限制量表的平均數是2.82，在調適能力限制量表的平均數是2.31。三者的平均數均在3以下，由此可見，目前受訪對象的社工人員認為在其服務過程中，出現處置能力、操作能力與調適能力等限制並不高，也就是說，社工人員認為他們具備處置能力、操作能力與調適能力。

最後，就整體個人限制因素而言，社工人員認為較大的限制因素有「我在改變拒絕的案家接受早療服務意願有困難」，其次「我在幫助案家建立問題解決能力有困難」與「我與案家一起擬定處置計劃有困難」，較小的限制因素有「當我工作遇到挫敗，無法持續努力」，其次為「我舉辦早期療育服務的宣導活動有困難」與「我在依據案家的問題與需求研擬處置計劃有困難」。

表4-5 社工人員的個人限制概況 (n=87)

變項名稱 (題目)	非常不同意 次數 (%)	不同意 次數 (%)	不確定 次數 (%)	同意 次數 (%)	非常同意 次數 (%)	平均數 (標準差)
<b>處置能力限制</b>						2.46 (0.90)
3、我與案家一起擬定處置計劃有困難	6 (7)	38 (44.2)	21 (24.4)	17 (19.8)	4 (4.7)	2.71 (1.02)
1、我在依據案家的問題與需求研擬處置計劃有困難	10 (11.5)	53 (60.9)	15 (17.2)	8 (9.2)	1 (1.1)	2.28 (0.83)
16、我在協助案家完成處置計劃有困難	7 (8.2)	48 (56.5)	18 (21.2)	12 (14.1)	0 (0)	2.41 (0.84)
2、我在協助案家了解各項處置計劃的意義有困難	8 (9.3)	53 (61.6)	12 (14.0)	12 (14.0)	1 (1.2)	2.36 (0.88)
11、我在協調案家使用療育資源上有困難	5 (5.9)	46 (54.1)	16 (18.8)	16 (18.8)	2 (2.4)	2.58 (0.94)
<b>操作能力限制</b>						2.82 (1.02)
9、我在幫助案家建立問題解決能力有困難	8 (9.2)	30 (34.5)	18 (20.7)	25 (28.7)	6 (6.9)	2.89 (0.91)
10、我在改變拒絕服務的案家接受早療服務意願有困難	3 (3.5)	17 (19.8)	18 (20.9)	40 (46.5)	8 (9.3)	3.38 (1.13)
8、我舉辦早期療育服務的宣導活動有困難	16 (18.4)	50 (57.5)	12 (13.8)	7 (8.0)	2 (2.3)	2.18 (1.02)
<b>調適能力限制</b>						2.31 (0.83)
14、當我工作遇到挫敗，無法持續努力	14 (16.1)	52 (59.8)	12 (13.8)	9 (10.3)	0 (0)	2.18 (0.83)
13、我與社政、衛生、教育等早期療育相關單位保持聯繫與溝通有困難	4 (4.7)	50 (58.1)	17 (19.8)	12 (14.0)	3 (3.5)	2.53 (0.92)
15、當我工作遇到困難，無法找出有效的解決方法	8 (9.2)	58 (66.7)	14 (16.1)	7 (8.0)	0 (0)	2.23 (0.73)

## (二) 環境限制方面

表4-6說明受訪對象在環境限制方面的情況，在督導功能限制方面，只有一成以上的受訪對象認為在工作上有「督導無法適時給我鼓勵」的情況，其他如「督

導提供的意見對工作沒有幫助」、「督導無法提供早期療育服務的處遇知能」、「督導無法解決行政工作上所遭遇的問題」等情況，皆只有一成以下的受訪對象認同此情況，可見受訪對象不認為在工作上有督導功能限制等情況。

在工作負荷限制方面，主要以「我的工作量大會影響我做好持續追蹤個案的服務」情況為主，有超過七成以上的受訪對象認同此限制；有四成的受訪對象認為在工作上會遇到「依據我目前的工作量，無法立即提供案家通報轉介的服務」情況，可見受訪的研究對象認為目前的工作量大會影響他們持續追蹤個案的服務，較不認為目前的工作量會影響他們立即提供案家通報轉介的服務。另外，有一半左右的受訪對象認為在工作上會出現「目前的工作負荷限制過重」、「工作內容繁雜影響通報轉介工作的表現」等限制。

在使用公權力限制方面，四成的受訪對象認為在工作上會遇到「我在整合政府及民間單位的資源有困難」，三成左右的受訪對象認為在工作上會遇到「我在掌握每個進入本中心通報個案的動向有困難」，二成的受訪對象認為在工作上會遇到「我在掌握每個進入本中心通報個案動向有困難」，只有可見受訪對象較不認為在工作上出現公權力使用不足的情況。

在療育資源限制方面，有八成以上的受訪對象認為在工作上會遇到「案家可以選擇的療育資源有限」的情況，有七成以上的受訪對象認為在工作上會遇到「我在使用療育資源有不足的情況」與「我在使用療育資源有分配不均的情況」，可見受訪對象普遍認同在工作上會出現療育資源限制的情況。

在政府行政限制方面，有八成左右的受訪對象認為在工作上會遇到「早期療育推動委員會的運作功能有待努力」，有七成左右的受訪對象認為在工作上會遇到「社政、教育與衛生等早期療育相關單位的資源整合困難」與「社政、教育與衛生等早期療育相關單位的溝通協調不足」，可見受訪對象比較認同在工作上會出現政府行政限制的情況。

在家庭抗拒限制方面，有九成以上的受訪對象認為在工作上會遇到「案家會因交通不便而無法配合療育」的情況，有八成以上的受訪對象認為在工作上會

遇到「案家會因對早期療育認識不足而不願配合療育」與「案家因無法接受兒童遲緩事實而拒絕療育服務」的情況，可見受訪對象普遍認同在工作上會出現家庭抗拒限制的情況。另外，在主管支持限制方面，只有一成左右的受訪對象認同在工作上會出現「我向主管傳達溝通意見時感到挫折」、「我工作表現不錯時，主管對我的肯定不夠」等困難，可見受訪對象不認為在工作上會有主管支持限制的情況。

在組織管理限制方面，有六成左右的受訪對象認同在工作上會遇到「社工以外的專業人員對通報制度的共識不足」的情況，只有二成左右的受訪對象認同在工作上會遇到「中心的社工人員流動率高使服務未能順利銜接」與「中心沒有明確的服務流程會影響我的工作表現」等情況，只有一成以下的受訪對象認同在工作上會遇到「中心在職訓練課程內容對我的工作沒有幫助」情況，可見受訪對象認為在工作上出現在職訓練課程內容沒有幫助、社工人員流動率高使服務未能順利銜接與沒有明確的服務流程等情況並不高，不過，較認同工作上出現社工以外的專業人員對通報制度的共識不足等情況。

除此之外，在督導功能限制量表的平均數是1.81，在工作負荷限制量表的平均數是3.33，在使用公權力限制量表的平均數是2.93，在療育資源限制量表的平均數是3.92，在政府行政限制量表的平均數是3.81，在家庭抗拒限制量表的平均數是4.20，主管支持限制量表的平均數是2.51，在組織管理限制量表的平均數是2.61。由此可見，在社工人員的工作限制中，以家庭抗拒限制最多，其次依序為療育資源限制、政府行政限制、工作負荷限制、使用公權力限制、組織管理限制、主管支持限制與督導功能限制。

最後，就整體環境限制而言，社工人員認為較大的限制因素，以家庭抗拒限制為主，有「案家會因對早期療育認識不足而不願配合療育」、其次為「案家會因無法接受兒童是遲緩的事實而拒絕療育服務」、「案家會因交通不便而無法配合療育」、以及「早期療育推動委員會的運作功能有待努力」與「案家可以選擇的療育資源有限」；較小的限制因素，以督導功能限制為主，有「督導無法提供早期療育服務的處遇知能」、「督導提供的意見對工作沒有幫助」、「督導無法解決行政工作上所遭遇的問題」、「督導無法適時給我鼓勵」、以及「中心在職訓練課程內容對我的工作沒有幫助」。

表4-6 社工人員的環境限制概況 (n=87)

變項名稱 (題目)	非常不同意 次數 (%)	不同意 次數 (%)	不確定 次數 (%)	同意 次數 (%)	非常同意 次數 (%)	平均數 (標準差)
<b>督導功能限制</b>						1.81 (1.09)
31、督導無法提供早期療育服務的處遇知能	16 (18.6)	44 (51.2)	7 (8.1)	6 (7.0)	0 (0)	1.73 (1.05)
28、督導提供的意見對工作沒有幫助	13 (14.9)	48 (55.2)	9 (10.3)	4 (4.6)	0 (0)	1.75 (0.99)
30、督導無法解決行政工作上所遭遇的問題	15 (17.2)	46 (52.9)	8 (9.2)	4 (4.6)	1 (1.1)	1.75 (1.05)
29、督導無法適時給我鼓勵	13 (14.9)	34 (39.1)	15 (17.2)	10 (11.5)	2 (2.3)	2.02 (1.27)
<b>工作負荷限制</b>						3.33 (1.16)
23、.我目前的工作負荷限制過重	4 (4.6)	24 (27.6)	19 (21.8)	26 (29.9)	14 (16.1)	3.25 (1.16)
24、我的工作量大會影響我做好持續追蹤個案的服務	3 (3.5)	10 (11.6)	11 (12.8)	41 (47.7)	21 (24.4)	3.78 (1.06)
21、我的工作內容繁雜會影響我在通報轉介工作的表現	7 (8.1)	19 (22.1)	20 (23.3)	30 (34.9)	10 (11.6)	3.20 (1.16)
25、依據我目前的工作量，無法立即提供案家通報轉介的服務	7 (8.3)	29 (34.5)	10 (11.9)	26 (31.0)	12 (14.3)	3.08 (1.25)
<b>使用公權力限制</b>						2.93 (1.02)
34、我在協調社政、教育、衛生等早療相關單位有困難	5 (5.8)	27 (31.4)	21 (24.4)	30 (34.9)	3 (3.5)	2.99 (1.02)
33、我在掌握每個進入本中心通報個案的動向有困難	7 (8.1)	39 (45.3)	15 (17.4)	24 (27.9)	1 (1.2)	2.69 (1.01)
35、我在整合政府及民間單位的資源有困難	4 (4.7)	24 (27.9)	21 (24.4)	32 (37.2)	5 (5.8)	3.12 (1.03)
<b>療育資源限制</b>						3.92 (1.02)
37、我在使用療育資源有分配不均的情況	2 (2.3)	8 (9.2)	6 (6.9)	49 (56.3)	22 (25.3)	3.93 (0.95)
38、案家可以選擇的療育資源有限	1 (1.1)	10 (11.5)	3 (3.4)	44 (50.6)	29 (33.3)	4.03 (0.97)
36、我在使用療育資源有不足的情況	4 (4.7)	10 (11.6)	10 (11.6)	35 (40.7)	27 (31.4)	3.82 (1.14)

續表4-6 社工人員的環境限制概況 (n=87)

變項名稱 (題目)	非常不同意 次數 (%)	不同意 次數 (%)	不確定 次數 (%)	同意 次數 (%)	非常同意 次數 (%)	平均數 (標準差)
<b>政府行政限制</b>						3.81 (0.92)
41、社政、衛生與教育等早期療育相關單位的溝通協調不足	0 (0)	12 (13.8)	20 (23.0)	36 (41.4)	19 (21.8)	3.71 (0.96)
39、社政、教育與衛生等早期療育相關單位的資源整合困難	2 (2.3)	12 (14.0)	13 (15.1)	43 (50.0)	16 (18.6)	3.69 (1.01)
48、早期療育推動委員會的運作功能有待努力	0 (0)	3 (3.5)	15 (17.4)	43 (50.0)	25 (29.1)	4.05 (0.78)
<b>家長抗拒限制</b>						4.20 (0.66)
44、案家會因無法接受兒童是遲緩的事實而拒絕療育服務	0 (0)	0 (0)	10 (11.6)	48 (55.8)	28 (32.6)	4.21 (0.63)
46、案家會因對早期療育認識不足而不願配合療育	0 (0)	4 (4.7)	7 (8.1)	50 (58.1)	25 (29.1)	4.28 (0.74)
45、案家會因交通不便而無法配合療育	0 (0)	1 (1.2)	5 (5.8)	50 (58.1)	30 (34.9)	4.12 (0.62)
<b>主管支持限制</b>						2.51 (2.09)
18、我向主管傳達溝通意見時感到挫折	13 (15.1)	39 (45.3)	16 (18.6)	13 (15.1)	5 (5.8)	2.51 (1.10)
19、我工作表現不錯時，主管對我的肯定不夠	11 (12.6)	37 (42.5)	25 (28.7)	11 (12.6)	3 (3.4)	2.52 (0.99)
<b>組織管理限制</b>						2.61 (1.03)
27、中心在職訓練課程內容對我的工作沒有幫助	24 (27.6)	48 (55.2)	12 (13.8)	1 (1.1)	2 (2.3)	1.95 (0.82)
42、社工以外的專業人員對通報制度的共識不足	1 (1.2)	15 (17.6)	19 (22.4)	37 (43.5)	13 (15.3)	3.54 (0.99)
26、中心的社工人員流動率高使服務未能順利銜接	20 (23.0)	35 (40.2)	13 (14.9)	10 (11.5)	9 (10.3)	2.50 (1.26)
22、中心沒有明確的服務流程會影響我的工作表現	16 (18.6)	42 (48.8)	9 (10.5)	18 (20.9)	1 (1.2)	2.45 (1.05)

註一：沒有督導不需作答有13位 (14.9%)

## 二、社工人員之工作績效概況

本研究的工作績效包括服務適切性、服務完成性、服務掌控性、服務順利性與服務即時性等變項，本節將探討社工人員之工作績效現況，藉此回答本研究問題二「早期療育通報轉介中心社工人員認為工作績效中較為顯著的績效有哪些？相對較不顯著的績效有哪些？」，茲將研究之統計相關結果分析如下：

表4-7說明受訪對象在工作績效方面的情況，在服務適切性方面，以第25題的平均數4.15為最高，這題主要是描述「我對案家保持友善態度」，有九成以上的受訪對象同意此項工作表現；以第22題的平均數3.91為最低，這題主要事描述「我能適時表現對案家問題的瞭解」，有八成以上的受訪對象同意此項工作表現，可見受訪對象普遍認為在他們在工作的服務適切性表現佳。另外，在服務完成性方面，以第10題的平均數3.86為最高，這題主要是描述「我提昇案家使用療育資源的能力」，有八成以上的受訪對象同意此項工作表現；以第20題的平均數3.63為最低，這題主要事描述「我能針對不同的案家提供滿足他們期望的服務」，有六成以上的受訪對象同意此項工作表現，可見受訪對象認為在他們在工作的服務完成性表現佳。

在服務掌控性方面，以第2題的平均數3.72為最高，這題主要是描述「我能掌握進入本中心個案的通報來源」，有四成以上的受訪對象同意此工作表現；以第5題的平均數2.58為最低，這題主要事描述「我能如期完成個案服務的工作」，只有二成以上的受訪對象同意此工作表現，可見受訪對象較不能夠確定他們在工作上服務掌控性的表現，且認為在如期完成個案服務的表現較不佳。

在服務順利性方面，以第6題的平均數3.78為最高，這題主要是描述「我能順利安排多重問題個案進入個案管理系統」，有七成以上的受訪對象同意此項工作表現；以第16題的平均數3.49為最低，這題主要是描述「我能如期辦理宣導活動的工作」，有六成左右的受訪對象同意此項工作表現，可見受訪對象認為在他們在工作的服務順利性表現佳。

在服務即時性方面，以第28題的平均數3.77為最高，這題主要是描述「我幫助案家迅速地得到通報轉介的服務」，有七成以上的受訪對象同意此項工作表

現；以第27題的平均數3.57為最低，這題主要是描述「我能及時回應案家的需求」，有六成左右的受訪對象同意此項工作表現，可見受訪對象認為在他們在工作的服務即時性表現佳。

除此之外，在服務適切性量表的平均數是4.00，在服務完成性量表的平均數是3.71，在服務掌控性量表的平均數是3.23，在服務順利性量表的平均數是3.66，在服務即時性量表的平均數是3.4，五者工作績效平均數均在3以上，由此可見，受訪對象對於自己的工作績效呈現正向的看法，且認為服務適切性表現最好，其次依序為服務完成性、服務順利性、服務即時性、服務掌控性。

最後，就整體工作績效而言，社工人員認為在工作績效上較有顯著的工作績效，以服務適切性為主，包括「我對案家保持友善態度」、其次為「我協助案家申請相關福利資源」與「我能同理案家所面臨的處境」；較不顯著的工作績效，以服務掌控性為主，包括「我能如期完成個案服務的工作」、其次為「我掌握本中心轄區內疑似遲緩兒資料」與「我能如期完成受理通報服務的工作」。

表4-7 社工人員的工作績效概況 (n=87)

變項名稱(題目)	非常不同意	不同意	不確定	同意	非常同意	平均數
	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	(標準差)
<b>服務適切性</b>						4.00 (0.59)
24、我能依據案家的個別差異給予關懷	1 (1.1)	0 (0)	6 (6.9)	71 (81.6)	9 (10.3)	4.00 (0.53)
25、我對案家保持友善態度	1 (1.1)	0 (0)	2 (2.3)	66 (75.9)	18 (20.7)	4.15 (0.56)
23、我能同理案家所面臨的處境	1 (1.1)	0 (0)	6 (6.9)	71 (81.6)	9 (10.3)	4.00 (0.53)
22、能適時表現對案家問題的瞭解	1 (1.1)	1 (1.1)	9 (10.3)	70 (80.5)	6 (6.9)	3.91 (0.56)
26、我運用專業知識協助案家解決問題	1 (1.1)	1 (1.1)	11 (12.6)	65 (74.7)	9 (10.3)	3.92 (0.61)
21、我不會因案家的不同而給予差別待遇	1 (1.1)	3 (3.4)	15 (17.2)	48 (55.2)	20 (23.0)	3.95 (0.81)
14、我協助案家申請相關福利資源	1 (1.1)	0 (0)	5 (5.7)	64 (73.6)	17 (19.5)	4.10 (0.59)



續表4-7 社工人員的工作績效概況 (n=87)

變項名稱 (題目)	非常不同意 次數 (%)	不同意 次數 (%)	不確定 次數 (%)	同意 次數 (%)	非常同意 次數 (%)	平均數 (標準差)
<b>服務完成性</b>						3.71 (0.64)
9、我提昇案家面的問題解決能力	1 (1.1)	3 (3.4)	25 (28.7)	56 (64.4)	2 (2.3)	3.63 (0.65)
20、我能提供滿足案家期望的服務	1 (1.2)	4 (4.7)	26 (30.2)	50 (58.1)	5 (5.8)	3.63 (0.72)
10、我提昇案家使用療育資源的能力	1 (1.1)	1 (1.1)	11 (12.6)	70 (80.5)	4 (4.6)	3.86 (0.55)
13、我視個案與資源媒合後的情況考慮安置	1 (1.1)	5 (5.7)	13 (14.9)	66 (75.9)	2 (2.3)	3.72 (0.66)
<b>服務掌控性</b>						3.23 (0.92)
3、我掌握本中心轄區內疑似遲緩兒資料	5 (5.8)	19 (22.1)	25 (29.1)	33 (38.4)	4 (4.7)	3.14 (1.01)
1、我能如期完成受理通報服務的工作	3 (3.5)	18 (20.9)	25 (29.1)	37 (43.0)	3 (3.5)	3.22 (0.94)
2、我掌握進入本中心個案的通報來源	3 (3.5)	18 (20.9)	25 (29.1)	37 (43.0)	3 (3.5)	3.72 (0.81)
5、我能如期完成個案服務的工作	3 (3.4)	31 (35.6)	31 (35.6)	20 (23.0)	2 (2.3)	2.85 (0.90)
<b>服務順利性</b>						3.66 (0.77)
16、我能如期辦理宣導活動的工作	1 (1.1)	9 (10.3)	25 (28.7)	50 (57.5)	2 (2.3)	3.49 (0.76)
17、宣導活動增加社會大眾對早療的認識	1 (1.1)	8 (9.2)	14 (16.1)	55 (63.2)	9 (10.3)	3.72 (0.82)
6、我能協助多重問題個案進入個案管理系統	1 (1.1)	4 (4.6)	16 (18.4)	58 (66.7)	8 (9.2)	3.78 (0.72)
<b>服務即時性</b>						3.7 (0.69)
29、我掌握療育資源進而縮短案家與療育資源媒合的時間	1 (1.1)	4 (4.6)	13 (14.9)	66 (75.9)	3 (3.4)	3.76 (0.65)
28、我幫助案家迅速地得到通報轉介的服務	1 (1.1)	4 (4.6)	18 (20.7)	55 (63.2)	9 (10.3)	3.77 (0.74)
27、我能及時回應案家的需求	1 (1.1)	2 (2.3)	32 (36.8)	49 (56.3)	3 (3.4)	3.57 (0.67)

### 第三節 社工人員特性、組織特性在工作限制之關係

本節是探討社工人員特性、組織特性與工作限制之差異情況，藉此回答本研究問題三「早期療育通報轉介中心社工人員是否會因社工人員特性、組織特性的不同，而在工作限制上有差異性存在？」。

#### 一、社工人員特性與工作限制之關係

##### (一) 社工人員特性與個人限制之關係

社工人員特性與個人限制中的各因素之中有顯著差異存在，包括年齡、工作職稱、工作角色、從事通報轉介業務的年資等變項。分別由表4-8、4-9探討，茲將研究之統計相關結果分析如下：

- 1、年齡：由表4-8得知，社工人員的年齡與處置能力限制 ( $r=-.258^*$ ,  $p<.05$ )、整體個人限制 ( $r=-.222^*$ ,  $p<.05$ ) 之間有顯著負相關存在。亦即社工人員的年齡越輕，則在處置能力限制與整體個人限制等情況越高。
- 2、工作職稱：社工人員的工作職稱不同與個人限制中的各因素之中，由表4-9得知，操作能力限制 ( $t=2.312^*$ ,  $p<.05$ ) 與整體個人限制 ( $t=4.135^{***}$ ,  $p<.001$ ) 有顯著差異存在。經過比較平均數發現，社工員比社工組長操作能力限制與整體個人限制等情況高。
- 3、工作角色：社工人員的工作角色不同與個人限制中的各因素之中，由表4-9得知，在處置能力限制 ( $t=-2.473^*$ ,  $p<.05$ )、調適力限制 ( $t=-2.144^*$ ,  $p<.05$ ) 與整體個人限制 ( $t=-2.895^{**}$ ,  $p<.01$ ) 有顯著差異存在。經過比較平均數發現，社工員比社工督導在處置能力限制、調適能力限制與整體個人限制等情況高。
- 4、從事通報業務的年資：由表4-8得知，社工人員從通報業務的年資與操作能力限制 ( $r=-.231^*$ ,  $p<.05$ ) 之間有顯著負相關存在。亦即社工人員從事通報業務的年資越淺，在操作能力限制的情況越高。

表4-8 社工人員特性與個人限制之相關分析 ( $n=87$ )

變項名稱	處置能力限制	操作能力限制	調適能力限制	整體個人限制
年齡	-.258*	.055	-.182	-.222*
通報業務的年資	-.091	.231*	-.096	.036

\* $p < .05$

表4-9 社工人員特性與個人限制之  $t$  檢定分析 ( $n=87$ )

變項名稱	處置能力限制	操作能力限制	調適能力限制	整體個人限制
<b>工作職稱</b>				
社工員	12.7353	8.7361	7.1370	28.6269
社工組長	10.8571	7.1429	6.0769	24.1538
$t$ 值	1.868	2.312*	1.944	4.135***
<b>工作角色</b>				
社工督導	10.7368	7.6842	6.1667	24.6667
社工員	12.9206	8.7015	7.1912	28.8387
$t$ 值	-2.473*	-1.634	-2.144*	-2.895**

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

除此之外，社工人員的性別、教育程度、教育背景、目前工作職稱與從事社會工作的年資、工作項目等不同，在個人限制的各因素之中，均無顯著差異，亦即社工人員不因性別、教育程度、教育背景、目前工作職稱與從事社會工作的年資及工作項目等不同，而產生不同的個人限制。

## (二) 社工人員特性與環境限制之關係

社工人員特性與環境限制中的各因素之中有顯著差異存在，包括年齡、工作職稱、工作角色、以及工作項目中的宣導服務等變項。分別由表4-10、4-11探討，茲將研究之統計相關結果分析如下：

- 1、年齡：由表4-11得知，社工人員的年齡與督導功能限制 ( $r = -.293^{**}$ ,  $p < .01$ )、工作負荷限制 ( $r = -.343$ ,  $p < .01$ )、家庭抗拒限制 ( $r = -.230^{*}$ ,  $p < .05$ )、整體環境限制 ( $r = -.295^{**}$ ,  $p < .01$ ) 之間有顯著負相關存在。亦即社工人員的年齡越輕，則在督導功能限制、工作負荷限制、家庭抗拒限制與整體環境限制等限制越高。

- 2、工作職稱：社工人員的工作職稱不同與環境限制中的各因素之中，由表4-10得知，在督導功能限制 ( $t=2.076^*$ ,  $p<.05$ )、療育資源限制 ( $t=2.219^*$ ,  $p<.05$ ) 政府行政限制 ( $t=2.376^*$ ,  $p<.05$ )、整體環境限制 ( $t=3.143^{**}$ ,  $p<.01$ ) 有顯著差異存在。經過比較平均數發現，工作職稱為社工員比社工組長在督導功能限制、療育資源限制、政府行政限制與整體環境限制高。
- 3、工作角色：社工人員的工作角色不同與環境限制中的各因素之中，由表4-10得知，在整體環境限制 ( $t=-2.719^{**}$ ,  $p<.01$ ) 有顯著差異存在。經過比較平均數發現，工作角色為社工員比社工督導（含社工員）在整體環境限制高。
- 4、宣導服務：社工人員的宣導服務不同與環境限制的各因素之中，由表4-12得知，社工人員的宣導服務在督導功能限制 ( $t=-2.337^*$ ,  $p<.05$ ) 有顯著差異存在。進一步比較其各組平均數，在督導功能限制方面，沒有勾選宣導服務比有勾選宣導服務的社工人員在督導功能限制的情況較高。

表4-10 社工人員特性與環境限制之  $t$  檢定分析 ( $n=87$ )

變項名稱	督導功能 限制	工作負荷 限制	使用公權力 限制	療育資源 限制	政府行政 限制	家庭抗拒 限制	主管支持 限制	組織管理 限制	整體環境 限制
<b>工作職稱</b>									
社工員	7.6250	13.6571	8.9315	12.0278	11.7465	12.6806	5.1111	10.5143	82.9375
社工組長	5.2143	11.9286	8.0000	10.4286	10.2143	12.1429	4.6429	9.1429	72.6154
$t$ 值	2.076*	1.575	1.179	2.219*	2.376*	1.144	.854	1.753	3.143**
<b>工作角色</b>									
社工督導	6.3684	12.1579	7.8421	11.0526	10.7368	12.9474	4.6842	9.4737	75.2632
社工員	7.4776	13.7231	9.0597	11.9701	11.7121	12.4925	5.1343	10.5231	83.1379
$t$ 值	-1.054	-1.601	-1.804	-1.407	-1.671	1.087	-.923	-1.499	-2.719**
<b>宣導服務</b>									
沒勾選	8.7037	13.5769	9.2963	12.1852	11.1852	12.9630	5.2593	10.8148	84.3462
有勾選	6.5593	13.2759	8.5593	11.5763	11.6379	12.4237	4.9322	10.0351	79.5882
$t$ 值	2.337*	.335	1.209	1.039	.740	1.449	.749	1.238	1.754

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$

表4-11 社工人員特性與環境限制之相關分析 (n=87)

變項名稱	督導功能 限制	工作負荷 限制	使用公權力 限制	療育資源 限制	政府行政 限制	家庭抗拒 限制	主管支持 限制	組織管理 限制	整體環境 限制
年齡	-.293**	-.343**	-.181	-.027	-.012	-.230*	.031	.036	-.295**

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$

除此之外，社工人員的性別、教育程度、教育背景、目前工作職稱的年資、從事通報轉介業務及社會工作的年資等不同，在環境限制的各因素之中，均無顯著差異。亦即社工人員不因性別、教育程度、教育背景及目前工作職稱的年資、從事通報轉介業務及社會工作的年資等不同，而產生不同的環境限制。

## 二、組織特性與工作限制之關係

### (一) 組織特性與個人限制之關係

早期療育通報轉介中心的特性與個人限制中的各因素之中有顯著差異存在，以業務形式變項為主。由表4-12加以探討，茲將研究之統計相關結果分析如下：

- 1、業務形式：組織的業務形式不同與個人限制中的各因素之中，由表4-12得知，在處置能力限制 ( $t = -2.181^*$ ,  $p < .05$ ) 有顯著差異存在。經過比較平均數發現，民間辦理比政府辦理在處置能力限制等情況高。

表4-12 組織特性與個人限制之  $t$  檢定分析 (n=87)

變項名稱	處置能力限制	操作能力限制	調適能力限制	整體個人限制
<b>業務形式</b>				
政府自辦	9.5000	8.5714	5.7143	23.1667
民間辦理	12.6447	8.4684	7.0886	28.2838
$t$ 值	-2.181*	.107	-1.923	-2.193

\* $p < .05$

除此之外，早期療育通報轉介中心的類型、所在區域、承辦早期療育通報轉介業務時間、社會工作人員之人數、督導制度與在職訓練等不同，在個人限制的各因素之中，均無顯著差異。亦即早期療育通報轉介中心不會因類型、所在區域、承辦早期療育通報轉介業務時間、社會工作人員之人數、督導制度與在職訓練等不同，而產生不同的個人限制。

## (二) 組織特性與環境限制之關係

早期療育通報轉介中心的特性與環境限制中的各因素之中有顯著差異存在，包括組織類型、所在區域、以及在職訓練方式等變項。分別由表4-13加以探討，茲將研究之統計相關結果分析如下：

- 1、組織類型：組織的類型不同與環境限制中的各因素之中，由表4-13得知，在使用公權力限制 ( $F=3.100^*$ ,  $p<.05$ ) 有顯著差異存在。經過Scheffe事後檢定並無發現任何一組之間差異達到顯著程度，因此僅知其間有差異存在。
- 2、組織所在區域：組織所在區域不同與環境限制中的各因素之中，由表4-13得知，在督導功能限制 ( $F=2.711^*$ ,  $p<.05$ ) 有顯著差異存在。經過Scheffe事後檢定且比較平均數發現，南區的督導功能限制大於北區。
- 3、在職訓練：組織的在職訓練制度不同與工作限制中的各因素之中，由表4-13得知，在工作負荷限制 ( $F=4.300^*$ ,  $p<.05$ )、政府行政限制 ( $F=4.881^*$ ,  $p<.05$ ) 和整體環境限制 ( $F=5.492^{**}$ ,  $p<.01$ ) 有顯著差異存在。在政府行政限制方面，經過Scheffe事後檢定並無發現任何一組之間差異達到顯著程度，因此僅知其間有差異存在，不過，比較平均數發現，社工人員沒有參加在職訓練者的政府行政限制大於有參加中心內外的課程訓練者。在工作負荷與整體環境限制上，經過Scheffe事後並比較其平均數發現，社工人員沒有參加在職訓練者的工作負荷限制與整體環境限制大於有參加中心內外的課程訓練者。

除此之外，早期療育通報轉介中心的業務形式、承辦早期療育通報轉介業務時間、社會工作人員之人數及督導制度方式等不同，在環境限制的各因素之中，均無顯著差異。亦即早期療育通報轉介中心不會因業務形式、承辦早期療育通報轉介業務時間、社會工作人員之人數及督導制度方式等不同，而產生不同的環境限制。

表4-13 組織特性與環境限制之單因子變異數分析與Scheffe的事後檢定 (n=87)

變項名稱	督導功能 限制	工作負荷 限制	使用公權 力限制	療育資源 限制	政府行政 限制	家庭抗拒 限制	主管支持 限制	組織管理 限制	整體環境 限制
<b>組織類型</b>									
公立機構	4.1667	13.1667	7.6667	11.8000	11.8000	11.6000	5.0000	9.8333	80.0000
社團法人	7.4545	12.1000	7.2727	12.0000	11.0000	13.0909	3.9091	9.0000	76.1000
財團法人	7.4638	13.5735	9.1304	11.7286	11.5507	12.5857	5.2174	10.5373	82.0794
<i>F</i> 值	1.885	.665	3.100*	.054	.323	1.492	2.385	1.642	1.216
事後檢定									
<b>組織所在區域</b>									
北區(G1)	4.6923	11.6154	8.4286	12.5000	11.6154	12.0000	4.5000	9.8462	76.5455
中區(G2)	6.8421	13.7222	9.2632	11.2105	10.9444	12.2105	4.5789	10.1053	79.1176
南區(G3)	8.1860	13.6667	8.6667	11.7674	11.5814	12.8605	5.4286	10.6341	83.2821
東區與外島	7.1818	13.7273	8.9091	11.8000	11.9091	12.9091	5.0000	9.8182	81.7000
<i>F</i> 值	2.711*	1.108	.323	.695	.501	1.506	1.391	.470	1.251
事後檢定 G3>G1									
<b>在職訓練方式</b>									
沒有安排(G1)	9.4000	17.4000	10.2000	12.6000	13.4000	12.2000	6.2000	11.8000	93.2000
中心內或外(G2)	8.3333	14.8750	8.9000	12.6667	12.9000	12.5000	5.2222	10.5556	89.1667
中心內與外(G3)	6.9444	12.9155	8.6761	11.5972	11.1571	12.6338	4.9306	10.1429	79.5606
<i>F</i> 值	1.236	4.300*	.790	1.007	4.881*	.184	1.125	.924	5.492**
事後檢定 G1>G3									

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$

### 三、小結

綜上而論，從表 4-14 得知，社工人員特性、組織特性在工作限制中的各因素之中有顯著差異存在。就個人處置限制而言，因著社工人員的年齡、工作角色以及組織業務形式等不同而有所差異，也就是說，社工人員的年齡越輕，則個人的處置能力限制越高，並且工作角色為社工員的處置能力限制大於社工督導，民間辦理的業務形式比政府自行辦理的處置能力限制大。

在個人操作能限制而言，以從事通報轉介業務的年資、工作職稱不同而有所不同，亦即社工人員的通報轉介業務年資越淺，則操作能力限制能況越高，且工作職稱為社工員比社工組長在操作能力限制的情況高。另，在調適能力限制而言，以工作角色不同而有所不同，亦即社工員的工作角色為社工員比社工督導在調適能力限制高。另，在整體個人限制而言，社工人員的年齡、工作職稱、工作角色不同而有所差異，社工人員的年齡越輕，整體個人限制越高，工作職稱為社工員的整體個人限制大於社工組長，工作角色為社工員的整體個人限制大於社工督導。

就督導功能限制而言，因著社工人員的年齡、工作職稱、宣導服務，以及組織所在區域等不同而有所差異。也就是說，社工人員的年齡越輕，在督導功能限制越高；社工員比社工組長的督導功能限制高、沒有參與宣導服務的社工人員比有參與者的督導功能限制高、及南區組織比北區組織督導功能限制高。

就工作負荷限制而言，因著社工人員的年齡、在職訓練方式等不同而有所差異。亦即社工人員的年齡越輕，則工作負荷限制越高；社工人員沒有參加在職訓練者的工作負荷限制大於有參加中心內與中心外的課程訓練者。另，就療育資源限制而言，因著社工人員的工作職稱不同而有所不同，當工作職稱為社工員比社工組長療育資源限制高。

使用公權力限制方面，受到組織類型不同而有所差異，亦即組織類型不同則社工人員的使用公權力限制亦不同。另，政府行政限制方面，受到工作職稱與在職訓練方式的不同而有所差異，工作職稱為社工員的政府行政限制大於社工組長，社工人員沒有參加在職訓練者的政府行政限制大於有參加中心內外的課程訓



練者。另，在家庭抗拒限制方面，受到社工人員的年齡不同而有所差異，顯示出社工人員的年齡越輕，在家庭抗拒限制越高。

最後，整體環境限制受到社工人員的年齡、工作職稱、工作角色以及在職訓練方式等不同而有所差異，也就是說，社工人員的年齡越輕，在整體環境限制越高，工作職稱為社工員的整體環境限制大於社工組長，工作角色為社工員的整體環境限制大於社工督導（含社工員），社工人員沒有參加在職訓練者的整體環境限制大於有參加中心內與中心外的課程訓練者。

表4-14 整體社工人員特性、組織的特性在工作限制差異性的摘要表（ $n=87$ ）

變項名稱	處置 能力	操作 能力	調適 能力	整體 個人	督導 功能	工作 負荷	使用 公權 力	療育 資源	政府 行政	家庭 抗拒	主管 支持	組織 管理	整體 環境
<b>特工特性</b>													
年齡	◎			◎	◎	◎					◎		◎
工作職稱		◎		◎	◎			◎	◎				◎
工作角色	◎		◎	◎									◎
通報業務的年資		◎											
宣導服務					◎								
<b>組織特性</b>													
組織類型								◎					
業務形式	◎												
所在區域					◎								◎
在職訓練方式							◎		◎				◎

◎代表有顯著差異存在

由表 4-15 得知，社工人員的工作職稱與教育背景，對於個人處置能力限制產生交互影響（ $F=4.573^*$ ， $p<.05$ ）在不同條件下會有所不同，社工人員的教育背景在社工系情況下，工作職稱的不同則個人處置能力限制會有所不同

（ $F=6.753^*$ ， $p<.05$ ），從平均數可以得知，社工員比社工組長的個人處置限制高；社工人員的工作職稱在社工員的條件下，教育背景不同則個人處置能力會有所不同（ $F=5.646^*$ ， $p<.05$ ），從平均數可以得知，社工系比非社工系的個人處置限制高。

表4-15 社工人員不同的工作職稱與教育背景在個人處置能力限制雙因子變異數分析

(1) 平均數

工作職稱	教育背景		邊緣平均數
	社工系	非社工系	
社工員	14.000	11.929	12.964
社工組長	9.000	11.556	10.278
邊緣平均數	11.500	11.742	

(2) 摘要表1

變異來源	離均差平方和 (ss)	自由度 (Df)	均方 (Ms)	F值
工作職稱	67.675	1	67.675	6.167*
教育背景	0.549	1	.549	.050
AxB	50.187	1	50.187	4.573*
誤差	823.008	75	10.973	

\* $p < .05$

(3) 摘要表2

變異來源	離均差平方和 (ss)	自由度 (Df)	均方 (Ms)	F值
工作職稱				
社工系	85.714	1	85.714	6.753*
非社工系	1.031	1	1.031	0.102
教育背景				
社工員	65.532	1	65.532	5.646*
社工組長	18.085	1	18.085	2.480

\* $p < .05$

由表4-16得知，社工人員的工作職稱與社會工作的年資，對於療育資源限制產生交互影響 ( $F=4.723^*$ ,  $p < .05$ )，在不同條件下會有所不同，當社工人員從事社會工作的年資在低（一年以內）的情況下，工作職稱的不同則療育資源限制會有所不同 ( $F=4.879^*$ ,  $p < .05$ )，從平均數可以得知，社工員比社工組長的療育資源限制高；當社會工作的年資在中（一年至四年）的情況下，工作職稱的不同則療育資源限制會有所不同 ( $F=7.960^{**}$ ,  $p < .01$ )，從平均數可以得知，社工員比社工組長的療育資源限制高。

表4-16 社工人員不同的工作職稱與社會工作的年資在療育資源限制雙子變異數分析

(1) 平均數

工作職稱	社會工作的年資			邊緣平均數
	低	中	高	
社工員	12.318	12.200	11.200	11.906
社工組長	8.000	8.833	12.143	9.659
邊緣平均數	10.159	10.517	11.671	

(2) 摘要表1

變異來源	離均差平方和 (ss)	自由度 (Df)	均方 (Ms)	F值
工作職稱	31.343	1	31.343	5.493*
社會工作的年資	16.096	2	8.048	1.411
AxB	53.893	2	26.946	4.723*
誤差	456.463	80	5.706	

\* $p < .05$

(3) 摘要表2

變異來源	離均差平方和 (ss)	自由度 (Df)	均方 (Ms)	F值
工作職稱				
低	17.836	1	17.836	4.879*
中	58.054	1	58.054	7.960**
高	4.243	1	4.243	.891
社會工作的年資				
社工員	13.172	2	6.586	1.181
社工組長	41.738	2	20.869	3.202

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$

由表 4-17 得知，社工人員的工作職稱與社會工作的年資，對於整體環境限制的交互影響 ( $F=3.685^*$ ,  $p < .05$ ) 在不同條件下會有所不同。當社工人員從事社會工作的年資低者（一年左右）的情況下，工作職稱的不同則整體環境限制會有所不同 ( $F=6.332^*$ ,  $p < .05$ )，從平均數可以得知，社工員比社工組長的整體環境限制高；當社會工作年資中者（一年至四年左右）的情況下，工作職稱的不同則整體環境限制會有所不同 ( $F=10.328^{**}$ ,  $p < .01$ )，從平均數可以得知，社工員比社工組長的整體環境限制高。另外，在社工人員的工作職稱為社工組長的情況下，社會工作年資的不同則整體環境限制會有所不同 ( $F=4.923^*$ ,  $p < .05$ )，從平均數可以得知，社會工作年資高者（在四年到八年左右）比低者（一年左右）的整體環境限制高。

表4-17 社工人員不同的工作職稱與社會工作年資在整體環境限制雙因子變異數分析

(1) 平均數

工作職稱	社會工作年資			邊緣平均數
	低	中	高	
社工員	81.500	84.563	81.000	82.354
社工組長	52.000	68.000	78.857	66.286
邊緣平均數	66.750	76.281	79.929	

(2) 摘要表1

變異來源	離均差平方和 (ss)	自由度 (Df)	均方 (Ms)	F值
工作職稱	1541.525	1	1541.525	14.097***
社會工作年資	560.841	2	280.420	2.564
AxB	805.928	2	402.964	3.685*
誤差	7763.732	71	109.348	

\* $p < .05$  \*\*\* $p < .001$

(3) 摘要表2

變異來源	離均差平方和 (ss)	自由度 (Df)	均方 (Ms)	F值
工作職稱				
低	828.810	1	828.810	6.332*
中	1186.233	1	1186.233	10.328**
高	20.301	1	20.301	.275
社會工作年資				
社工員	170.875	2	85.438	0.750
社工組長	804.220	2	402.110	4.923*

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$

除此之外，研究者進一步進行雙因子變異數分析，探討在工作職稱、工作角色等變項，是否在不同教育背景、教育程度、目前工作職稱年資、通報轉介業務年資、社會工作年資等會有不同的工作限制，結果發現工作職稱、工作角色分別與教育背景、教育程度、目前工作職稱年資、通報轉介業務年資、社會工作年資等雙因子之交互作用皆未達顯著。另外，探討在教育背景變項，是否目前工作職稱年資、通報轉介業務年資、社會工作年資上會有不同的工作限制，結果發現教育背景分別與工作職稱年資、通報轉介業務年資、社會工作年資等雙因子之交互作用皆未達顯著差異。

#### 第四節 社工人員特性、組織特性在工作績效之關係

本節是探討社工人員特性、組織特性在工作績效之差異情況，藉此回答本研究問題四「早期療育通報轉介中心社工人員是否會因社工人員特性、組織特性的不同，而在工作績效上有差異性存在？」，茲將研究之統計相關結果分析如下：

##### 一、社工人員特性與工作績效之關係

社工人員特性與工作績效中的各因素之中有顯著差異存在，包括工作職稱、工作角色、及目前工作職稱與從事通報轉介業務的年資等變項。分別由表4-18、4-19加以探討，茲將研究之統計相關結果分析如下：

- 1、工作職稱：社工人員工作職稱不同與工作績效的各因素之中，由表4-18得知，社工人員的工作職稱在服務完成性（ $t=-2.950^{**}$ ， $p<.01$ ）與整體工作績效（ $t=-2.079^*$ ， $p<.05$ ）有顯著差異存在。經過比較其各組平均數，社工人員職稱為社工組長比社工員者的服務完成性、整體工作績效好。
- 2、工作角色：社工人員工作角色不同與工作績效的各因素之中，由表4-18得知，社工人員的工作角色在服務完成性（ $t=3.529^{**}$ ， $p<.01$ ）、整體工作績效（ $t=2.313^*$ ， $p<.05$ ）有顯著差異存在。經過比較其各組平均數，工作角色為社工督導（含社工員）比社工員的服務完成性與整體工作績效好。
- 3、目前工作職稱的年資：由表4-19得知，社工人員目前工作職稱的年資與服務順利（ $r=.231^*$ ， $p<.05$ ）有顯著的正相關存在。亦即社工人員目前工作職稱的年資越久、在服務順利性的表現越好。
- 4、從事通報轉介業務的年資：由表4-19得知，社工人員從事通報轉介業務的年資與服務順利性（ $r=.241^*$ ， $p<.05$ ）之間均有顯著的正相關存在。亦即社工人員從事通報轉介業務的年資越久、在服務順利性的表現越好。

表4-18 社工人員特性與工作績效之  $t$  檢定分析 ( $n=87$ )

變項名稱	服務適切性 平均數	服務完成性 平均數	服務掌控性 平均數	服務順利性 平均數	服務即時性 平均數	整體工作績效 平均數
<b>工作職稱</b>						
社工員	27.7808	14.6528	12.7500	10.8767	11.1507	77.1972
社工組長	29.3571	15.8571	13.7857	11.6429	10.9286	81.5714
$t$ 值	-1.691	-2.950**	-1.283	-1.481	.310	-2.079*
<b>工作角色</b>						
社工督導	29.2105	15.8947	14.0000	11.4737	10.6842	81.2632
社工員	27.7059	14.5522	12.6119	10.8676	11.2353	76.9545
$t$ 值	1.819	3.529**	1.956	1.314	-1.337	2.313*

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$

表4-19 社工人員特性與工作績效之相關分析 ( $n=87$ )

變項名稱	服務適切性	服務完成性	服務掌控性	服務順利性	服務即時性	整體工作績效
工作職稱的年資	.125	.089	.172	.231*	-.165	.162
通報業務的年資	.166	.087	.123	.241*	-.156	.168

\* $p < .05$

除此之外，社工人員的年齡、性別、教育程度、教育背景、從事社會工作的年資以及主要的工作項目等不同，在工作績效的各因素之中，均無顯著差異。亦即社工人員不因年齡、性別、教育程度、教育背景、社會工作年資以及主要的工作項目等不同，而產生不同的工作績效。

## 二、組織特性與工作績效之關係

早期療育通報轉介中心的特性與工作績效中的各因素之中有顯著差異存在，包括業務形式與組織類型等變項。分別由表4-20、4-21加以探討，茲將研究之統計相關結果分析如下：

- 1、組織的業務形式：組織的業務形式不同與工作績效的各因素之中，由表4-20得知，組織的業務形式在服務掌控性 ( $t=2.112^*$ ,  $p < .05$ ) 有顯著的差異存在。進一步比較其各組平均數，在服務掌控性方面，得知政府自行辦理的形式比民間辦理形式在服務掌控性高。

2、組織的類型：組織的類型不同與工作績效的各因素之中，由表4-21得知，組織的類型在服務掌控性 ( $F=4.943^{**}$ ,  $p<.01$ ) 有顯著的差異存在。經過Scheffee事後檢定並無發現任何一組之間差異達到顯著程度，因此，僅知其間有差異存在。不過，從平均數比較得知，公立機構比社團法人、財團法人的服務掌控性高。

表4-20 組織特性與工作績效之  $t$  檢定分析 ( $n=87$ )

變項名稱	服務適切性 平均數	服務完成性 平均數	服務掌控性 平均數	服務順利性 平均數	服務即時性 平均數	整體工作績效 平均數
<b>業務形式</b>						
政府自行辦理	28.8571	15.2857	15.0000	12.1429	11.5714	82.7143
民間辦理	27.9625	14.8101	12.7342	10.9125	11.0750	77.4872
$t$ 值	.701	.605	2.112*	1.747	.890	1.831

\* $p<.05$

表4-21 組織特性與工作績效之單因子變異數分析與Scheffe事後檢定 ( $n=87$ )

變項名稱	服務適切性 平均數	服務完成性 平均數	服務掌控性 平均數	服務順利性 平均數	服務即時性 平均數	整體工作績效 平均數
<b>組織類型</b>						
公立機構	29.0000	15.1667	15.1667	12.1667	11.5000	82.8333
社團法人	28.2727	15.1818	14.4545	10.8182	11.1818	79.9091
財團法人	27.9143	14.7681	12.4783	10.9429	11.0714	77.1618
$F$ 值	.341	.284	4.943**	1.350	.207	2.171
事後檢定						

\*\* $p<.01$

除此之外，早期療育通報轉介中心的所在區域、承辦早期療育通報轉介業務時間、社會工作人員之人數、以及督導制度方式與在職訓練方式等不同，在工作績效的各因素之中，均無顯著差異。亦即早期療育通報轉介中心不因所在區域、承辦早期療育通報轉介業務時間、社會工作人員之人數、以及督導制度方式與在職訓練方式等不同，而產生不同的工作績效。

### 三、小結

綜上而論，社工人員特性與組織特性與工作績效中的各因素有顯著性差異存在，由表4-22得知，在服務完成性方面，社工人員的工作職稱、工作角色不同而有所不同，且社工人員的工作職稱為社工組長者、工作角色為社工督導（含社工員）者在服務完成性較高。在服務掌控性方面，目前工作職稱的年資、業務形式與組織類型等不同而有所差異，且社工人員目前工作職稱年資越久，服務掌控性越好；政府辦理的形式比民間辦理的服務掌控性高；公立機構比社團法人、財團法人的服務掌控性高。在服務順利性方面，社工人員目前工作職稱與從事通報轉介業務的年資越久，服務順利性越高。在整體工作績效方面，社工人員的工作職稱、工作角色等不同而有所不同，且社工人員的工作職稱為社工組長者、工作角色為社工督導（含社工員）者在整體工作績效表現較高。

表4-22 整體社工人員特性與組織特性在工作績效的各因素差異性摘要表（ $n=87$ ）

變項名稱	服務適切性	服務完成性	服務掌控性	服務順利性	服務即時性	整體工作績效
<b>社工人員特性</b>						
工作職稱		◎				◎
工作角色		◎				◎
工作職稱年資				◎		
通報業務年資				◎		
<b>組織特性</b>						
業務形式			◎			
組織類型			◎			

◎代表有顯著差異存在

除此之外，研究者進一步進行雙因子變異數分析，探討在工作職稱、工作角色等變項，是否在不同教育背景、教育程度、目前工作職稱年資、通報轉介業務年資、社會工作年資等上會有不同的工作績效，結果發現工作職稱、工作角色分別與教育背景、教育程度、目前工作職稱年資、通報轉介業務年資、社會工作年資等雙因子之交互作用皆未達顯著。另外，探討在教育背景變項，是否在不同的目前工作職稱年資、通報轉介業務年資、社會工作年資等上會有不同的工作績效，結果發現教育背景分別與工作職稱年資、通報轉介業務年資、社會工作年資等雙因子之交互作用皆未達顯著。



## 第五節 社工人員的工作限制與工作績效之相關分析

本節是探討社工人員工作限制與工作績效相關的程度，藉此回答本研究問題五「早期療育通報轉介中心社工人員之工作限制與工作績效的關係為何？」，茲將研究之統計相關結果分析如下：

### 一、個人限制與工作績效的關係

就社工人員的個人限制與工作績效的各因素相關情形，由表 4-23 得知，整體個人限制與整體工作績效之間有顯著負相關存在 ( $r=-.560^{**}$ ,  $p<.01$ )。亦即社工人員的整體個人限制越低，整體工作績效的表現越高。此外，整體個人限制分別與服務適切性 ( $r=-.413^{**}$ ,  $p<.01$ )、服務完成性 ( $r=-.303^{**}$ ,  $p<.01$ )、服務掌控性 ( $r=-.260^*$ ,  $p<.05$ )、服務順利性 ( $r=-.348^{**}$ ,  $p<.01$ ) 有顯著負相關存在。也就是說，社工人員整體個人限制越低，在服務適切性、服務完成性、服務掌控性以及服務順利性等工作績效的表現越好。

個人限制分為處置能力限制、操作能力限制、調適能力限制等三個因素，在處置能力限制上與工作績效的各因素相關情形，分別與服務適切性 ( $r=-.458^{**}$ ,  $p<.01$ )、服務完成性 ( $r=-.378^{**}$ ,  $p<.01$ )、服務順利性 ( $r=-.396^{**}$ ,  $p<.01$ )、整體工作績效 ( $r=-.540^{**}$ ,  $p<.01$ ) 呈現顯著負相關，也就是說社工人員的處置能力限制越低，則在服務適切性、服務完成性、服務順利性與整體工作績效等越好。此外，在調適能力限制上與工作績效的各因素相關情形，分別與服務掌控性 ( $r=-.228^*$ ,  $p<.05$ )、整體工作績效 ( $r=-.258^*$ ,  $p<.05$ ) 呈現顯著負相關，也就是說社工人員的調適能力限制越低，則在服務掌控性與整體工作表現的績效越好。

### 二、環境限制與工作績效的關係

就社工人員的環境限制與工作績效的各因素相關情形，由表 4-23 得知，整體環境限制與服務完成性 ( $r=-.245^*$ ,  $p<.05$ )、服務掌控性 ( $r=-.350^{**}$ ,  $p<.01$ )、服務順利性 ( $r=-.227^*$ ,  $p<.01$ ) 及整體工作績效 ( $r=-.280^*$ ,  $p<.05$ ) 之間有顯著負相關存在。亦即社工人員的整體環境限制越低，服務完成性、服務掌控性、服務順利性與整體工作績效的表現越高。

環境限制分作督導功能限制、工作負荷限制、使用公權力限制、療育資源限制、政府行政限制、以及家庭抗拒限制、主管支持限制、組織管理限制等八個工作限制。在工作負荷限制上與工作績效的各因素相關情形，分別與服務掌控性 ( $r=-.298^{**}$ ,  $p<.01$ ) 呈現顯著負相關，也就是說社工人員的工作負荷限制低，則在服務掌控性的表現越好。另，在使用公權力限制上與工作績效的各因素相關情形，分別與服務完成性 ( $r=-.247^*$ ,  $p<.05$ )、服務掌控性 ( $r=-.443^{**}$ ,  $p<.01$ ) 與整體工作績效 ( $r=.314^{**}$ ,  $p<.01$ ) 呈現顯著負相關，亦即社工人員的使用公權力限制情況越低，則在服務完成性、服務掌控性與整體工作績效等工作績效越好。

在療育資源限制與工作績效的各因素相關情形，與服務即時性 ( $r=-.262^*$ ,  $p<.05$ ) 呈現顯著負相關，療育資源限制情況越低，社工人員服務即時性的表現越好。另，在政府行政限制與工作績效的各因素相關情形，分別與服務掌控性 ( $r=-.240^*$ ,  $p<.05$ )、服務順利性 ( $r=-.263^*$ ,  $p<.05$ ) 呈現顯著負相關，亦即政府行政限制情況越低，社工人員在服務掌控性、服務順利性等工作績效越好。

在家庭抗拒限制與工作績效的各因素相關情形，家庭抗拒限制與服務適切性 ( $r=.313^{**}$ ,  $p<.01$ ) 呈現顯著正相關，亦即當家庭抗拒限制情況越高，社工人員提供的服務適切性越高。另，在主管支持限制上與工作績效的各因素相關情形，分別與服務適切性 ( $r=-.284^{**}$ ,  $p<.01$ )、服務完成性 ( $r=-.218^*$ ,  $p<.05$ )、服務順利性 ( $r=-.295^{**}$ ,  $p<.01$ ) 與整體工作績效 ( $r=-.315^{**}$ ,  $p<.01$ ) 呈現顯著負相關，亦即社工人員的主管支持限制情況越低，則在服務適切性、服務完成性、服務順利性與整體工作績效等工作績效越好。

最後，在組織管理限制上與工作績效的各因素相關情形，分別與服務完成性 ( $r=-.240^*$ ,  $p<.05$ )、服務掌控性 ( $r=-.364^{**}$ ,  $p<.01$ )、服務順利性 ( $r=-.247^*$ ,  $p<.05$ ) 與整體工作績效 ( $r=-.369^{**}$ ,  $p<.01$ ) 呈現顯著負相關，亦即社工人員的組織管理限制情況越低，則在服務完成性、服務掌控性、服務順利性與整體工作績效等工作績效越好。

表4-23 社工人員的工作限制與工作績效之相關分析 ( $n=87$ )

變項名稱	服務適切性	服務完成性	服務掌控性	服務順利性	服務即時性	整體工作績效
<b>整體個人限制</b>	-.413**	-.303**	-.260*	-.348**	-.214	-.560**
處置能力	-.458**	-.378**	-.180	-.396**	-.053	-.540**
操作能力	-.061	-.052	-.137	-.019	-.161	-.138
調適能力	-.155	-.092	-.228*	-.215*	-.127	-.258*
<b>整體環境限制</b>	-.046	-.245*	-.350**	-.227*	.000	-.280*
督導功能限制	.001	-.060	.022	-.152	-.044	-.054
工作負荷限制	.023	-.170	-.298**	.000	.078	-.132
使用公權力限制	-.140	-.247*	-.443**	-.057	-.027	-.314**
療育資源限制	-.168	-.135	-.122	-.036	-.262*	-.223*
政府行政限制	.019	-.173	-.240*	-.263*	.027	-.207
家庭抗拒限制	.313**	.102	-.096	-.044	-.056	.110
主管支持限制	-.284**	-.218*	-.173	-.295**	.069	-.315**
組織管理限制	-.159	-.240*	-.364**	-.247*	-.169	-.369**

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$

### 三、小結

綜上而述，社工人員的工作限制與工作績效之間有顯著的關聯性存在。由表4-24得知，在服務適切性方面，社工人員的整體個人限制、處置能力限制、主管支持等限制越高，則服務適切性越低，另，社工人員的家庭抗拒限制越高，服務適切性越高；在服務完成性方面，社工人員的整體個人限制、處置能力限制、整體環境限制、使用公權力限制、主管支持限制與組織管理等限制越高，服務完成性越低；在服務掌控性方面，社工人員的整體個人限制、調適能力限制、整體環境限制、工作負荷限制、使用公權力限制、政府行政限制、與組織管理等限制越高，服務掌控性越低；在服務順利性方面，社工人員的整體個人限制、處置能力限制、調適能力限制、整體環境限制、政府行政限制、主管支持限制與組織管理等限制越高，服務順利性越低；在服務即時性方面，社工人員的療育資源限制越高，服務即時性越低；最後，在整體工作績效方面，社工人員的整體個人限制、處置能力限制、調適能力限制、整體環境限制、使用公權力限制、主管支持限制與組織管理等限制越高，整體工作績效越低。

表4-24 社工人員的工作限制與工作績效之關係摘要表 (n=87)

變項名稱	服務適切性	服務完成性	服務掌控性	服務順利性	服務即時性	整體工作績效
<b>整體個人限制</b>	◎	◎	◎	◎		◎
處置能力限制	◎	◎		◎		◎
操作能力限制						
調適能力限制			◎	◎		◎
<b>整體環境限制</b>		◎	◎	◎		◎
督導功能限制						
工作負荷限制			◎			
使用公權力限制		◎	◎			◎
療育資源限制					◎	
政府行政限制			◎	◎		
家庭抗拒限制	◎					
主管支持限制	◎	◎		◎		◎
組織管理限制		◎	◎	◎		◎

◎：代表有關聯存在

## 第六節 社工人員特性、組織特性和工作限制對工作績效之迴歸分析

本節是探討社工人員特性、組織特性和工作限制在工作績效之迴歸分析，藉此回答本研究問題六「社工人員特性、組織特性、工作限制在影響工作績效的主要因素為何？其中的預測力為何？」，茲將研究之統計相關結果分析如下：

就上述各因素之間的相關分析來看，許多因素之間均有很強的相關存在，然而相關分析僅在使我們了解兩個變項之間有無相關存在，但是變項之間可能有某種程度相互關係而呈現多元線性重合 (multiple linearity)。如此一來，將使我們無法從多個相關的變項中，找出較為重要的N個變項以用來作為預測之用。因此，本研究為了能找出可以預測工作績效之因素，採取多元逐步迴歸分析 (multiple stepwise regression analysis) 的方法，找出社工人員特性、組織特性與工作限制在影響工作績效的因素中，哪些因素在工作績效有較強的預測力。

從表4-25得知，社工人員的工作職稱、工作角色、工作職稱的年資、通報轉介業務的年資等社工人員特性，與組織類型、業務形式等組織特性，以及工作限制層面等變項，與工作績效之間有顯著的差異性或是關聯性存在，本研究以上述變項為自變項，工作績效為依變項進行逐步迴歸統計分析，其中自變項的選擇是依照自變項的標準化迴歸係數的F值檢定達.05的顯著水準，作為選擇進入迴歸方程式，進一步探討這些變項分別在服務適切性、服務完成性、服務掌控性、服務順利性與服務即時性與整體工作績效的主要影響因素與其中的預測力。隨後針對影響工作績效之變項，再分別進行逐步迴歸分析，以確認其是否為中介變項。

表4-25 社工人員特性、組織特性、工作限制與工作績效之綜合關係表

變項名稱	服務適切性	服務完成性	服務掌控性	服務順利性	服務即時性	整體工作績效
<b>社工人員特性</b>						
工作職稱		◎				◎
工作角色		◎				◎
工作職稱年資				◎		
通報業務年資				◎		
<b>組織特性</b>						
組織類型			◎			
業務形式			◎			
<b>整體個人限制</b>						
處置能力限制	◎	◎	◎	◎		◎
操作能力限制						
調適能力限制			◎	◎		◎
<b>整體環境限制</b>						
督導功能限制		◎	◎	◎		◎
工作負荷限制			◎			
使用公權力限制		◎	◎			◎
療育資源限制					◎	
政府行政限制			◎	◎		
家庭抗拒限制	◎					
主管支持限制	◎	◎		◎		◎
組織管理限制		◎	◎	◎		◎

◎：代表有差異或關聯存在

## 一、影響整體工作績效因素之逐步迴歸分析

本節依據上述統計結果，將所有對於整體工作績效有顯著差異性或關聯性的變項納入迴歸方程式，包括以處置能力限制、調適能力限制、使用公權力限制、主管支持限制、組織管理限制與工作職稱、工作角色為自變項，進一步對整體工作績效的因素進行逐步迴歸分析。

依表4-26，可知進入逐步迴歸方程式的重要變項為處置能力限制、組織管理限制、使用公權力限制等因素，其多元相關係數R為.657，決定係數 $R^2=.432$ （ $F=18.004^{***}$ ， $p<.001$ ），這表示上述處置能力限制、組織管理限制、使用公權力限制等變項，對於整體工作績效因素的變異量能有效解釋43.2%。在逐步迴歸分析中，首先進入迴歸方程式的自變項是處置能力限制，其解釋整體工作績效因素變異量為29.8%，其次是組織管理限制，其能解釋整體工作績效因素變異量為8.4%，使用公權力限制，其能解釋整體工作績效因素變異量為5.0%。並且檢視各變項的標準化迴歸係數（Beta），分別是處置能力限制為-.433，組織管理限制為-.248，使用公權力限制為-.244。其標準化迴歸方程式可寫成如下：

$$\text{整體工作績效因素} = -.433 \times \text{處置能力限制} - .248 \times \text{組織管理限制} - .244 \times \text{使用公權力限制}$$

從上而述，就上述逐步迴歸分析中可知，對於整體工作績效因素之預測力，以處置能力限制的效果大於組織管理限制、使用公權力限制的效果。同時，處置能力限制、組織管理限制與使用公權力限制的效果大於其他因素的效果。

表4-26 影響整體工作績效因素之逐步迴歸分析摘要表

逐步	自變項	原始迴歸係數	標準化迴歸係數	R	$R^2$	$R^2$ 增加量	淨F值
1	常數	88.910					
	處置能力限制	-.842	-.546	.546	.298		30.988***
2	常數	94.587					
	處置能力限制	-.798	-.518				
	組織管理限制	-.604	-.292	.618	.382	.084	22.280***
3	常數	96.692					
	處置能力限制	-.667	-.433				
	組織管理限制	-.514	-.248				
	使用公權力限制	-.523	-.244	.657	.432	.050	18.004***

\*\*\* $p<.001$

## 二、影響服務適切性因素之逐步迴歸分析

本節依據上述統計結果，將所有對於服務適切性有顯著差異性或關聯性的變項納入迴歸方程式，包括以處置能力限制、家庭抗拒限制與主管支持限制等為自變項，對服務適切性的因素進行逐步迴歸分析。

依表4-27，可知進入逐步迴歸方程式的重要變項處置能力、家庭抗拒限制，其多元相關係數R為.496，決定係數 $R^2=.246$ （ $F=12.758^{***}$ ， $p<.001$ ），這表示處置能力、家庭抗拒限制變項，對於服務適切性因素的變異量能有效解釋24.6%。在逐步迴歸分析中，首先進入迴歸方程式的自變項是整體處置能力限制，其解釋服務適切性因素變異量為17.2%，其次是家庭抗拒限制，其能解釋服務適切性因素變異量為7.5%。並且檢視各變項的標準化迴歸係數（Beta），分別是處置能力限制為-.459，家庭抗拒限制為.277。其標準化迴歸方程式可寫成為如下：

$$\text{服務適切性} = -.459 \times \text{處置能力限制} + .277 \times \text{家庭抗拒限制}$$

從上而述，就上述逐步迴歸分析中可知，對於服務適切性因素之預測力，以處置能力限制的效果大於家庭抗拒限制。同時，處置能力限制與家庭抗拒限制的效果大於其他因素的效果。

表4-27 影響服務適切性因素之逐步迴歸分析摘要表

逐步	自變項	原始迴歸係數	標準化迴歸係數	R	$R^2$	$R^2$ 增加量	淨F值
1	常數	31.570					
	處置能力限制	-.272	-.414	.414	.172		16.361***
2	常數	27.015					
	處置能力限制	-.301	-.459				
	家長抗拒限制	.389	.277	.496	.246	.075	12.758***

\*\*\* $p<.001$

## 三、影響服務完成性因素之逐步迴歸分析

本節依據上述統計結果，將所有對於服務完成性有顯著差異性或關聯性的變項納入迴歸方程式，包括以處置能力限制、使用公權力限制、主管支持限制、

組織管理限制、與工作職稱、工作角色等為自變項，對服務完成性的因素進行逐步迴歸分析。

依表4-28，可知進入逐步迴歸方程式的重要變項處置能力限制、社工督導(含社工員)等變項，其多元相關係數R為.440，決定係數 $R^2=.193$  ( $F=9.220^{***}$ ， $p < .001$ )，這表示處置能力限制與社工督導(含社工員)等變項，對於服務完成性因素的變異量能有效解釋19.3%。在逐步迴歸分析中，首先進入迴歸方程式的自變項是處置能力限制，其解釋服務完成性因素變異量為14.3%，其次是社工督導(含社工員)因素，其能解釋服務完成性因素變異量為5.0%。並且檢視各變項的標準化迴歸係數(Beta)，分別是處置能力限制為-.315，社工督導(含社工員)為.233。其標準化迴歸方程式可寫成如下：

$$\text{服務完成性} = -.315 \times \text{處置能力限制} + .233 \times \text{社工督導(含社工員)}$$

從上而述，就上述逐步迴歸分析中可知，對於服務完成性因素之預測力，以處置能力限制的效果大於社工督導(含社工員)因素。同時，處置能力限制與社工督導(含社工員)的效果大於其他因素的效果。

表4-28 影響服務完成性因素之逐步迴歸分析摘要表

逐步	自變項	原始迴歸係數	標準化迴歸係數	R	$R^2$	$R^2$ 增加量	淨F值
1	常數	17.174					
	處置能力限制	-.179	-.378	.378	.143		12.986***
2	常數	16.588					
	處置能力限制	-.149	-.315				
	社工督導(含社工員)	.909	.233	.440	.193	.050	9.220***

\*\*\* $p < .001$

#### 四、影響服務掌控性因素之逐步迴歸分析

本節依據上述統計結果，將所有對於服務掌控性有顯著差異性或有關聯性的變項納入迴歸方程式，包括以調適能力限制、工作負荷限制、使用公權力限制、政府行政限制、組織管理限制、業務形式、組織類型等為自變項，對於服務掌控性的因素進行逐步迴歸分析。



依表4-29，可知進入逐步迴歸方程式的重要變項使用公權力限制、組織管理限制等變項，其多元相關係數R為.470，決定係數 $R^2=.221$  ( $F=10.061^{***}$ ,  $p<.001$ )，這表示使用公權力限制與組織管理限制等變項，對於服務掌控性因素的變異量能有效解釋22.1%。在逐步迴歸分析中，首先進入迴歸方程式的自變項是使用公權力限制，其解釋服務掌控性因素變異量為16.5%，其次是組織管理限制因素，其能解釋服務掌控性因素變異量為5.5%。並且檢視各變項的標準化迴歸係數（Beta），分別是使用公權力限制為-.362，組織管理限制為-.240。其標準化迴歸方程式可寫成爲如下：

$$\text{服務掌控性} = -.362 \times \text{使用公權力限制} - .240 \times \text{組織管理限制}$$

從上而述，就上述逐步迴歸分析中可知，對於服務掌控性因素之預測力，以使用公權力限制的效果大於組織管理限制因素。同時，使用公權力限制與組織管理限制的效果大於其他因素的效果。

表4-29 影響服務掌控性因素之逐步迴歸分析摘要表

逐步	自變項	原始迴歸係數	標準化迴歸係數	R	$R^2$	$R^2$ 增加量	淨F值
1	常數	17.013					
	使用公權力限制	-.441	-.407	.407	.165		14.276***
2	常數	19.020					
	使用公權力限制	-.392	-.362				
	組織管理限制	-.236	-.240	.470	.221	.055	10.061***

\*\*\* $p<.001$

## 五、影響服務順利性因素之逐步迴歸分析

本節依據上述統計結果，將所有對於服務順利性有顯著差異性或關聯性的變項納入迴歸方程式，包括以處置能力限制、調適能力限制、政府行政限制、主管支持限制、組織管理限制與目前工作職稱的年資、從事通報業務的年資等爲自變項，對服務順利性的因素進行逐步迴歸分析。

依表4-30，可知進入逐步迴歸方程式的重要變項只有處置能力限制，其多元相關係數R為.367，決定係數 $R^2=.135$  ( $F=11.674^{***}$ ,  $p<.001$ )，這表示處置能力限制變項，對於服務順利性因素的變異量能有效解釋13.5%。因此，對於服務順利性因素的預測力，以處置能力限制效果大於其他因素的效果。

表4-30 影響服務順利性因素之逐步迴歸分析摘要表

逐步	自變項	原始迴歸係數	標準化迴歸係數	R	R <sup>2</sup>	淨F值
1	常數	13.130				
	處置能力限制	-.171	-.367	.367	.135	11.674***

\*\*\* $p < .001$

#### 六、影響服務即時性因素之逐步迴歸分析

本節依據上述統計結果，將所有對於服務即時性具有顯著性差異或關聯性變項納入迴歸方程式，以療育資源限制為主，依表4-31得知，可知療育資源限制其多元相關係數R為.262，決定係數 $R^2=.068$  ( $F=6.175^*$ ,  $p < .05$ )，這表示療育資源限制，對於服務即時性的變異量能有效解釋6.8%。

表4-31 影響服務即時性因素之逐步迴歸分析摘要表

逐步	自變項	原始迴歸係數	標準化迴歸係數	R	R <sup>2</sup>	淨F值
1	常數	13.059				
	療育資源限制	-.166	-.262	.262	.068	6.175*

\* $p < .05$

#### 七、影響處置能力限制因素之逐步迴歸分析

以社工人員的性別、年齡、教育程度、教育背景、目前的工作職稱、工作角色、工作職稱與從事通報轉介及社會工作的年資、主要工作項目等個人特性變項，以及組織的類型、業務形式、所在區域、承辦早期療育通報轉介業務的時間、社會工作專業人員、督導制度方式及在職訓練方式等組織特性變項為自變項，對處置能力限制因素進行逐步迴歸分析。

依表4-32，可知進入逐步迴歸方程式的重要變項只有從事社會工作的年資，其多元相關係數R為.448，決定係數 $R^2=.238$  ( $F=8.138^{**}$ ,  $p < .01$ )，這表示社會工作年資變項，對於處置能力限制因素的變異量能有效解釋23.8%。因此，對於處置能力限制因素的預測力，以從事社會工作的年資效果大於其他因素的效果，並且從事社會工作的年資越低，社工人員的處置能力限制越高。

表4-32 影響處置能力限制因素之逐步迴歸分析摘要表

逐步	自變項	原始迴歸係數	標準化迴歸係數	R	R <sup>2</sup>	淨F值
1	常數	15.845				
	社會工作年資	-1.054	-.488	.488	.238	8.138**

\*\* $p < .01$

#### 八、影響使用公權力限制因素之逐步迴歸分析

以社工人員的性別、年齡、教育程度、教育背景、目前的工作職稱、工作角色、工作職稱與從事通報轉介及社會工作的年資、主要工作項目等個人特性變項，以及組織的類型、業務形式、所在區域、承辦早期療育通報轉介業務的時間、社會工作專業人員、督導制度方式及在職訓練方式等組織特性變項為自變項，對使用公權力限制因素進行逐步迴歸分析。

依表4-33，可知進入逐步迴歸方程式的重要變項只有社工督導（含社工員），其多元相關係數R為.374，決定係數 $R^2=.140$ （ $F=4.723^*$ ， $p < .05$ ），這表示社工督導（含社工員）變項，對於使用公權力限制因素的變異量能有效解釋14.0%。因此，對於使用公權力限制因素的預測力，以社工督導（含社工員）效果大於其他因素的效果，並且社工督導（含社工員）在使用公權力的限制低。

表4-33 影響使用公權力限制因素之逐步迴歸分析摘要表

逐步	自變項	原始迴歸係數	標準化迴歸係數	R	R <sup>2</sup>	淨F值
1	常數	9.200				
	社工督導（含社工員）	-2.033	-.374	.374	.140	4.723*

\* $p < .05$

#### 九、影響家長抗拒限制因素之逐步迴歸分析

以社工人員的性別、年齡、教育程度、教育背景、目前的工作職稱、工作角色、工作職稱與從事通報轉介及社會工作的年資、主要工作項目等個人特性變項，以及組織的類型、業務形式、所在區域、承辦早期療育通報轉介業務的時間、社會工作專業人員、督導制度方式及在職訓練方式等組織特性變項為自變項，對家庭抗拒限制因素進行逐步迴歸分析。

依表4-34，可知進入逐步迴歸方程式的重要變項南區組織、組織承辦早療通報業務時間等變項，其多元相關係數R為.548，決定係數 $R^2=.300$ （ $F=5.996^{**}$ ， $p < .01$ ），這表示南區組織和組織承辦早療通報業務時間等變項，對於家長抗拒限制因素的變異量能有效解釋30.0%。在逐步迴歸分析中，首先進入迴歸方程式的自變項是南區組織因素，其解釋家長抗拒限制因素變異量為19.0%，其次是組織承辦早療通報業務時間因素，其能解釋家長抗拒限制因素變異量為11.0%。並且檢視各變項的標準化迴歸係數（Beta），分別是南區組織因素為.598，組織承辦早療通報業務時間因素為-.369。其標準化迴歸方程式可寫成爲如下：

$$\text{家長抗拒限制因素} = .598 \times \text{南區組織} - .369 \times \text{組織承辦早療通報時間}$$

從上而述，就上述逐步迴歸分析中可知，對於家長抗拒限制因素之預測力，以南區組織因素的效果大於組織承辦早療通報業務時間因素。同時，南區組織和組織承辦早療通報業務時間的效果大於其他因素的效果。

表4-34 影響家長抗拒限制因素之逐步迴歸分析摘要表

逐步	自變項	原始迴歸係數	標準化迴歸係數	R	$R^2$	$R^2$ 增加量	淨F值
1	常數	11.667					
	南區	1.396	.436	.436	.190		6.806*
2	常數	12.534					
	南區	1.914	.598				
	組織承辦早療時間	-.226	-.369	.548	.300	.110	5.996**

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$

由於上述逐步迴歸分析所得，預測社工人員整體工作績效的主要變項爲處置能力限制、組織管理限制與使用權力限制等因素。而處置能力限制的主要預測變項爲社工人員從事社會工作的年資因素；使用公權力限制的主要預測變項爲工作角色爲社工督導（含社工員）因素。因此，在預測社工人員的整體工作績效時，從事社會工作的年資、工作角色爲社工督導（含社工員）等因素爲前導變項，而處置能力限制與使用公權力限制因素爲中介變項。

預測社工人員服務適切性的主要變項爲處置能力限制、家長抗拒限制等因素。而處置能力限制的主要預測變項爲社工人員從事社會工作的年資因素；家長

抗拒限制的主要預測因素為南區組織與組織承辦早期療育通報轉介業務等因素。因此，在預測社工人員的服務適切性時，從事社會工作的年資、南區組織與組織承辦早期療育通報轉介業務的時間等因素為前導變項，而處置能力限制與家長抗拒限制因素為中介變項。

預測社工人員服務掌控性的主要變項為使用公權力限制與組織管理限制等因素。而使用公權力限制的主要預測變項為工作角色為社工督導（含社工員）因素。因此，在預測社工人員的服務掌控性時，工作角色為社工督導（含社工員）因素為前導變項，而使用公權力限制因素為中介變項。另外，預測社工人員服務完成性、服務順利性的主要變項為處置能力限制因素，而處置能力限制的主要預測變項為社工人員從事社會工作的年資因素。因此，在預測社工人員的服務完成性、服務順利性時，從事社會工作的年資因素為前導變項，而處置能力限制因素為中介變項。

除此之外，研究者進一步進行雙因子變異數分析，探討在工作職稱、工作角色的特性變項，是否在不同工作限制上會有不同的工作績效，結果發現皆未達顯著。另外，探討組織業務形式變項是否在不同使用公權力限制上會有不同的服務掌控性，結果發現組織業務形式與使用公權力限制雙因子之交互作用未達顯著。



## 第五章 結論與建議

早期療育通報轉介中心社工人員的工作限制與工作績效關係的議題上，不論是社工人員的特性、組織的特性以及工作上的限制對於工作績效的看法皆不同，本研究由社工人員的特性、組織的特性立場為出發，了解社工人員的工作限制情況，以及這些限制對於工作績效的影響。因此，本研究以限制理論的思考程序為基礎，將研究之發現和研究結果，作一綜合性的描述與討論，除了針對重要的研究結果予以討論之外，研究者並依據這些結論和綜合討論，提出相關建議，以提供早期療育通報轉介中心的主管、社工人員、相關專業人員以及政府政策規劃之參考。最後，簡要陳述本研究在設計執行時所面臨的一些限制，以及未來在運用這些研究發現時需要注意的事項。

### 第一節 研究結論

本研究針對台灣地區的早期療育通報轉介中心寄出一百十四份問卷，最後得到八十七份有效問卷進行資料的整理與分析。本節當中研究者將依據研究問題與目的，以及第四章的研究發現，分別陳述重要的研究結論。

#### 一、早期療育通報轉介中心社工人員對於自己的工作績效呈現正向看法

研究發現社工人員對於自己的工作績效呈現正向看法，其中認為服務適切性的表現最好，其次為服務完成性，依序為服務順利性、服務即時性、服務掌控性。也就是說，社工人員認為他們能夠對案家保持友善態度、同理案家所面臨的處境、給予案家適時的關懷以及協助案家申請相關福利資源，提供案家一致性的服務、運用專業知識協助案家解決問題以及適時表現對案家問題的了解等適切性的服務。並且提昇案家使用療育資源的能力、追蹤個案與資源的媒合情況考慮再安置，進而提昇案家問題解決能力與滿足案家期望等完成性的服務。

同時，社工人員也認為他們能夠協助多重問題個案進入個案管理系統、透過辦理宣導活動增加社會大眾對早療的認識以及如期完成宣導活動等順利性的服務。並且，能夠幫助案家迅速地得到通報轉介的服務、掌握療育資源進而縮短案家與療育資源媒合的時間，以及能及時回應案家的需求等即時性的服務。最後，能夠掌握疑似發展遲緩兒童的通報資料與來源、及如期完成受理通報服務與個案服務等工作。

## 二、早期療育通報轉介中心社工人員較顯著的工作績效以服務適切性為主，較不顯著的工作績效以服務掌控性為主

社工人員認為他們較有顯著的工作績效，以服務適切性為主，包括「對案家保持友善態度」、其次為「協助案家申請相關福利資源」與「同理案家所面臨的處境」，較不顯著的工作績效，以服務掌控性為主，包括「如期完成個案服務的工作」、其次為「掌握本中心轄區內疑似遲緩兒資料」與「如期完成受理通報服務的工作」。

## 三、早期療育通報轉介中心社工人員認為環境限制相較於個人限制高

社工人員認為他們工作中的環境限制相較於個人限制高，研究發現社工人員認為他們服務過程中受到處置能力、操作能力與調適能力等個人限制的影響並不高，也就是說，社工人員除了認為他們在改變拒絕服務案家接受早療服務較有困難外，具備有協助案家擬定與執行處置計畫、以及協調療育資源的使用等處置能力；建立案家問題解決能力、以及舉辦早療宣導活動等操作能力；面對工作困難能持續努力與想辦法解決問題、以及在社政、衛生與教育等單位聯繫與溝通之調適能力。反之，他們在服務過程受到環境限制影響較多，其中又以組織外部限制為主，以家庭抗拒限制最多，其次為療育資源限制、政府行政限制，亦即社工人員在服務過程常面臨家長無法接受兒童遲緩的事實、對早期療育服務不了解、家長交通不便、以及療育資源分配不均與不足、社政、衛生與教育等早療單位溝通與整合困難等限制。不過，社工人員認為服務過程的督導功能與主管支持發揮良好，包括督導能夠適時鼓勵、提供早期療育服務的處遇知能、協助解決行政工作上所遭遇的問題，以及主管適時肯定、適當的溝通管道，並且認為中心的訓練課程對其工作有很大的幫助。

## 四、社工人員的整體個人限制越高，則服務適切性、服務完成性、服務掌控性、服務順利性與整體工作績效等表現越差

研究發現社工人員的整體個人限制與整體工作績效之間有顯著負相關存在，並且整體個人限制又分別與服務適切性、服務完成性、服務掌控性、服務順利性皆有顯著負相關存在。也就是說，社工人員在服務過程中受到處置能力、操作能力與協調能力等整體個人限制影響越高，他們則越不能夠對案家保持友善、同理和給予適時的關懷，以及運用專業知識、協助案家申請相關福利資源，提供



一致性等適切性的服務。並且不能夠提昇案家使用療育資源與問題解決的能力、適時追蹤個案與資源的媒合情況考慮再安置，滿足案家期望等完成性的服務。還有難以掌握進入中心發展遲緩兒童的來源、如期完成受理通報與個案服務的工作、和掌握中心轄區內疑似發展遲緩兒童的資料等表現。最後，社工人員受到整體個人限制所影響，他們不能夠有效地協助多重問題個案進入個案管理系統、辦理宣導活動增加社會大眾對早療的認識以及如期完成宣導活動等順利性的服務。

#### **五、社工人員的處置能力限制越高，服務適切性、服務完成性、服務順利性與整體工作績效等表現越差**

研究發現社工人員的處置能力限制越高，則在服務適切性、服務完成性、服務順利性與整體工作績效等表現越差。也就是說，社工人員在服務過程中受到協助案家擬定與執行處置計畫、以及協調療育資源的使用等處置能力的限制影響越高，他們則越不能夠對案家保持友善、同理和給予適時的關懷，以及運用專業知識、協助案家申請相關福利資源，提供一致性等適切性的服務。並且不能夠提昇案家使用療育資源與問題解決的能力、適時追蹤個案與資源的媒合情況考慮再安置，滿足案家期望等完成性的服務。還有他們越不能夠有效地協助多重問題個案進入個案管理系統、辦理宣導活動增加社會大眾對早療的認識以及如期完成宣導活動等順利性的服務。

#### **六、社工人員的調適能力限制越高，則在服務掌控性、服務順利性與整體工作績效的表現越差**

研究發現社工人員的調適能力限制越高，則在服務掌控性、服務順利性與整體工作表現的績效越差。也就是說，社工人員在服務過程中受到面對工作困難能持續努力與想辦法解決問題、以及在社政、衛生與教育等單位聯繫與溝通等調適能力的限制影響越高，他們則越不能夠掌握進入中心發展遲緩兒童的來源、如期完成受理通報與個案服務的工作、掌握中心內轄區內疑似發展遲緩兒童的資料等表現；以及不能夠協助多重問題個案進入個案管理系統、透過辦理宣導活動增加社會大眾對早療的認識以及如期完成宣導活動等順利性的服務。

#### **七、社工人員的整體環境限制越高，則服務完成性、服務掌控性、服務順利性及整體工作績效等表現越差**

社工人員的整體環境限制與服務完成性、服務掌控性、服務順利性及整體

工作績效之間有顯著負相關存在。亦即社工人員受到家長抗拒、療育資源、政府行政、工作負荷、使用公權力、組織管理、主管支持與督導功能等整體環境限制越高，他們則越不能夠提昇案家使用療育資源的能力、追蹤個案與資源的媒合情況考慮再安置，進而提昇案家問題解決能力與滿足案家期望的服務等完成性的服務；並且難以掌控進入中心發展遲緩兒童的來源、如期完成受理通報與個案服務的工作、掌握中心轄區內疑似發展遲緩兒童的資料等表現；社工人員也認為他們越不能夠協助多重問題個案進入個案管理系統、透過辦理宣導活動增加社會大眾對早療的認識以及如期完成宣導活動等順利性的服務。

#### **八、社工人員的調適能力、工作負荷、使用公權力、政府行政與組織管理等限制越高，服務掌控性越低**

研究發現社工人員受到調適能力、工作負荷、使用公權力、政府行政與組織管理等限制越高，對服務的掌控性越低，也就是說社工人員受到面對工作挫折的態度與方式，以及社工人員與社政、衛生與教育等早期療育相關單位聯繫與溝通能力等限制，並且受到目前的工作負荷過重、工作內容繁雜、工作量大到影響他們做好通報轉介與追蹤個案服務等限制，加上社工人員在協調社政、衛生與教育等早期療育服務單位、掌握通報個案的動向以及整合政府及民間的資源等公權力的缺乏，以及社政、衛生與教育等單位的協調與資源整合，早期療育推動委員會的運作功能等行政支持不足，最後，組織的在職訓練課程內容對工作沒幫助、社工人員的流動率高與沒有明確的服務流程等限制，則越不能夠掌握進入中心發展遲緩兒童的來源、掌握中心轄區內疑似發展遲緩兒童的資料，以及如期完成受理通報、個案服務等掌控性服務。

#### **九、社工人員在家庭抗拒限制情況越高，越能提供適切性的服務；療育資源限制越高，服務即時性表現越差**

研究發現社工人員面對家長無法接受兒童遲緩的事實、對早期療育服務不了解、及交通不便等限制下，則越能夠對案家保持友善態度與關懷、同理與了解案家的處境、以及協助案家申請相關福利資源，且提供案家一致性的服務、運用專業知識協助案家解決問題等適切性的服務。另外，研究發現社工人員受到療育資源分配不均與不足、案家選擇資源有限等療育資源限制的影響，使其不能夠幫助案家迅速地得到通報轉介的服務、同時難以掌握療育資源進而縮短案家與療育資源媒合的時間，並且在及時回應案家的需求等即時性服務表現不佳。

#### **十、社工人員認為主管支持、組織管理等限制情況越高，服務完成性與順利性的表現越差**

研究發現社工人員受到向主管傳達意見受挫、主管的肯定不夠定等主管支持限制，以及組織的在職訓練課程內容對工作沒幫助、社工人員的流動率高與沒有明確的服務流程等組織管理限制的影響越高，則越不能夠提昇案家使用療育資源的能力、追蹤個案與資源的媒合情況考慮再安置，進而提昇案家問題解決能力與滿足案家期望的服務等完成性的服務；以及他們不能夠協助多重問題個案進入個案管理系統、透過辦理宣導活動增加社會大眾對早療的認識以及如期完成宣導活動等順利性的服務。

#### **十一、影響社工人員工作績效的主要因素，包括個人處置能力、使用公權力、組織管理等限制，其中以個人處置限制為主**

研究發現影響社工人員整體工作績效的主要因素，有處置能力限制、組織管理限制、使用公權力限制等因素為主，對於整體工作績效因素的變異量能有效解釋43.2%，其中處置能力限制能其解釋整體工作績效因素變異量有29.8%。服務適切性的主要因素，有處置能力限制與家庭抗拒限制等因素，對於服務適切性因素的變異量能有效解釋24.6%。服務完成性的主要因素，有處置能力限制與社工督導（含社工員）等因素，對於服務完成性因素的變異量能有效解釋19.3%。服務順利性的主要因素，以處置能力限制因素效果大於其他因素的效果，對於服務順利性因素的變異量能有效解釋13.5%。另外，服務掌控性的主要因素，有使用公權力限制與組織管理限制因素，對於服務掌控性因素的變異量能有效解釋22.1%。最後，服務即時性的主要因素，以療育資源限制為主，在服務即時性的變異量能有效解釋6.8%。

#### **十二、影響社工人員的處置能力限制因素以從事社會工作的年資為主；使用公權力限制因素以社工督導（含社工員）為主；家長抗拒限制因素以南區組織與組織承辦早期療育通報轉介業務時間為主**

研究發現影響社工人員處置能力限制的主要因素，以從事社會工作的年資為主，對於處置能力限制因素的變異量能有效解釋23.8%。再者影響使用公權力限制的主要因素，以社工督導（含社工員）為主，對於使用公權力限制因素的變異量能有效解釋14.0%。最後，影響社工人員家長抗拒限制因素，以南區組織、

組織承辦早療通報業務的時間等變項為主，對於家長抗拒限制因素的變異量能有效解釋30.0%。

### 十三、個人特性與組織特性、工作限制與工作績效三者關係

研究發現預測社工人員的整體工作績效時，從事社會工作的年資、工作角色為社工督導（含社工員）等因素為前導變項，而處置能力限制與使用公權力限制因素為中介變項。在預測社工人員的服務適切性時，從事社會工作的年資、南區組織與組織承辦早期療育通報轉介業務的時間等因素為前導變項，而處置能力限制與家長抗拒限制因素為中介變項。在預測社工人員的服務掌控性時，工作角色為社工督導（含社工員）因素為前導變項，而使用公權力限制因素為中介變項。最後，在預測社工人員的服務完成性、服務順利性時，從事社會工作的年資因素為前導變項，而處置能力限制因素為中介變項。

### 十四、研究其他發現

#### （一）受理通報服務並非目前受訪對象最首要的工作項目

研究發現在受訪對象目前主要工作項目依序為資源轉介、個案服務、庶務行政工作、受理通報、宣導服務與研究教學，呈現出受理通報服務並非目前受訪對象最首要的工作項目，此研究結果與早期療育通報轉介中心社工人員視受理通報服務為主要工作職責有些出入。

#### （二）目前早期療育通報轉介中心社工人員教育背景以非社工系為主，教育程度皆以大學及以下為主，並且工作年資以三年內為主

研究發現受訪對象不管工作職稱為社工員與社工組長、工作角色為社工督導與社工員，教育背景皆以非社工系為主，教育程度皆以大學及以下為主；並且在目前工作職稱與從事通報轉介業務的年資皆以三年以內為多數，另外，教育背景為非社工系者、工作職稱為社工組長者、工作角色為社工督導主者，分別在從事社會工作的年資以三年以上為主。因此，本研究結果顯示出目前早期療育通報轉介中心社工人員的年資較淺，另外，教育背景非社工系者、碩士及以上者，以及社工組長與社工督導者，在從事社會工作領域的資歷較久。

### **(三) 社工人員的工作職稱為社工員者，教育背景為社工系比非社工系者認為個人處置能力限制高**

研究發現雖然社工人員的處置能力限制不會因著個別的工作職稱與教育背景不同而有所不同，不過，進一步發現工作職稱在社工員的條件下，教育背景為社工系者比非社工系者的個人處置限制高。換句話說，社工系畢業的社工人員比非社工系畢業的社工人員，認為個人在依據案家的問題與需求研擬處置計劃、協助案家了解各項處置計劃的意義與完成處置計劃，以及協調案家使用療育資源等處置能力的限制高。

### **(四) 社工人員的工作職稱為社工組長者，在從事社會工作年資越久，認為整體環境限制越高**

研究發現工作職稱為社工組長的情況下，從事社會工作的年資越高者比低者的整體環境限制高，亦即在社會工作領域年資越久的社工組長，越認為早期療育通報轉介中心社工人員在督導行政、教育與支持等功能發揮的限制，社工人員的工作量大與繁雜，社政、教育與衛生等早療單位協調整合不足、社工人員缺乏掌握通報轉介人口的資料與動向權力、加上療育資源不足、家長抗拒服務、以及主管與組織管理上等整體環境的限制高。

## **第二節 研究討論**

從上述研究結論顯示，社工人員的整體個人限制與環境限制越高，整體工作績效越差，此研究發現支持 Goldratt (1992) 所提出任何組織或系統當中的限制或瓶頸，會限制組織或系統達到最佳狀態的最大產出，亦即強調一個系統的績效表現由該系統中最弱之一環所決定，而不是最強的一環等觀點。所以，本研究以早期療育通報轉介中心視為一個系統，從研究結果顯示出社工人員在當中所面臨的個人限制（包括處置能力限制與調適能力限制）與環境限制（包括工作負荷、使用公權力限制、療育資源限制、政府行政限制、家長抗拒限制、主管支持與組織管理限制）是系統中最弱之一環，進而影響早期療育通報轉介中心服務目標的達成與服務品質的管理。

因此，本研究接下來應用限制理論的思考程序為基礎，從第一個問題「要改變什麼？」當中的限制因素，找出影響社工人員工作績效的主要限制因素，並且提出改善限制因素的目標與方法，回答限制理論中第二個問題「要改變成什麼？」的答案。

### 一、**社工人員雖認為目前環境限制高於個人限制，但社工人員的處置能力限制是影響工作績效的主要因素，仍應以持續增加社工人員的處置能力，如此才能提昇工作績效的表現**

研究發現社工人員的個人處置能力限制是影響工作績效的主要因素，本研究所界定的處置能力包括社工人員能夠依據案家的問題與需求研擬處置計劃、協助案家了解各項處置計劃的意義與完成處置計劃，以協調案家使用療育資源等能力，這些能力是早期療育通報轉介中心社工人員與案家一起工作應具備的專業知能，呈現出家庭處置是早期療育服務的一項重要特色；並且社工人員受到處置能力限制的影響越高，則越不能夠對案家保持友善、同理與關懷等態度、以及提供一致性服務等適切性的服務；並且越不能夠提昇案家使用療育資源與問題解決能力與滿足案家期望的服務等完成性的服務；不能夠順利協助多重問題個案進入個案管理系統、如期辦理宣導活動等順利性的服務。由此可見，社工人員的處置能力與工作績效表現有密切的關聯，顯示出改善社工人員的處置能力限制的重要性。

研究發現雖然受訪對象認為在工作上遇到個人處置能力限制並不高，認同自己具備足夠的處置能力，但是並不表示社工人員不需要持續充實處置能力的知能，研究者認為基於保持服務品質與提昇工作績效，社工人員需持續增加個人的處置能力。同時，研究發現當工作職稱在社工員的條件下，教育背景為社工系者比非社工系者的個人處置限制高，研究者認為可能受到社工人員的專業教育訓練不同所影響，不同專業教育訓練產生社工人員對處置能力期待與專業判斷等不同的認知，社工系畢業的社工人員可能因著對於自己的處置能力期待較高，因而較容易發現個人在處置能力上的限制，不過，本研究無法就此明確地指出專業教育背景與工作限制的關聯，需要再進一步研究探討。所以，研究者認為改善社工人員的處置能力限制，必須具備以下的條件：

- (一) 建立社工人員與案家一起擬定處置計劃與執行計劃的能力

- (二) 社工人員應具備對家庭動力了解、增加案家潛能的能力
- (三) 考慮不同教育背景提供適切的相關課程

從上而述，基於家庭的介入與支持是影響療育成效的重要，研究者提出「增加社工人員的處置能力發展，保障案家的服務品質」、「增強社工人員的專業能力訓練」與「強化在職訓練的功能」等方法，藉此達到社工人員運用專業知識，激發案家潛能，結合家庭的力量，共同為發展遲緩兒童療育復健努力，才能提供案家適切的服務，進而發揮早期療育服務的成效。

## 二、社工人員的使用公權力限制是影響其服務掌控性的主要因素，但是改善使用公權力的限制受到很多因素影響，值得進一步討論

研究結果顯示目前社工人員較不顯著的工作績效，以服務掌控性為主，包括「如期完成個案服務的工作」、其次為「掌握本中心轄區內疑似遲緩兒資料」與「如期完成受理通報服務的工作」，而且研究發現社工人員使用公權力是影響服務掌控性的主要因素，亦即社工人員在協調社政、衛生與教育等早期療育服務單位、掌握通報個案的動向以及整合政府及民間的資源等缺乏公權力的情況下，則越不能夠掌握進入中心發展遲緩兒童的來源、掌握中心轄區內疑似發展遲緩兒童的資料，以及如期完成受理通報、個案服務等工作，進而影響社工人員的工作績效。由此可見，增加社工人員公權力的使用，可以提升其服務掌控性，然而，賦予民間單位的社工人員在協調社政、衛生與教育等早期療育服務單位、掌握通報個案的動向以及整合政府及民間的資源等公權力的有效性或可行性，進一步討論。研究者認為受到目前民間辦理早期療育通報轉介中心以每年簽約方式進行，產生民間承辦單位的不確定性，影響社工人員對公權力使用的一致性，以及公權力由民間承擔的適當性等因素考量，導致由民間單位承擔協調早期療育服務單位、掌握通報個案的動向以及整合政府及民間的資源等公權力，值得商榷。

內政部兒童局（2001）與張秀玉（2003）指出目前在社政、衛生與教育三大領域缺乏溝通與整合的情況，研究者認為此問題可能受到目前三大領域對於早期療育服務缺乏共識、各單位間的聯繫不足與本位主義，以及受到組織間合作利益等種種因素所影響，如此一來，導致社工人員在協調社政、衛生與教育等早期療育服務單位、掌握通報個案的動向以及整合政府及民間的資源等困難。因此，研

究者認為雖然改善社工人員使用公權力的限制有其重要性，但是針對社工人員在使用公權力限制的問題解決，可能需要從法令規定著手，有待進一步研究探討，本研究尚且無法提出改善方針。不過，從研究結果得知，社工人員的調適能力限制會影響其服務掌控性，也就是說社工人員具備有積極面對工作挫折的態度與方式，以及社工人員與社政、衛生與教育等早期療育相關單位聯繫與溝通能力越高，則越能提升服務的掌控性。可見社工人員本身與社政、衛生與教育等早期療育相關單位聯繫與溝通能力，亦能增加服務的掌控性。因此，研究者認為就社工人員本身而言，若要改善服務掌控性必須進一步提升社工人員與社政、衛生與教育等早期療育相關單位聯繫與溝通能力。

從上而述，研究者進一步提出「加強社工人員的協調能力，有助於服務的掌控性」等方法，透過社工人員與社政、衛生與教育等早期療育相關單位聯繫與溝通能力，社工人員能夠扮演發展遲緩兒童及其家庭，和各早期療育相關單位的溝通橋樑與協調者，掌握早期療育資源，及協調早期療育相關單位的配合，進而提升社工人員掌握發展遲緩兒童的療育契機與工作績效。

### **三、社工人員認為目前的環境限制高於個人限制，其中以外在環境限制為主，藉此改善組織外部環境限制，可以提昇社工人員的工作績效**

研究結果顯示目前早期療育通報轉介中心的社工人員認為環境限制相較於個人限制高，其中環境限制又以組織外部限制為主，研究者雖然認為此研究發現可能受到研究樣本結構所影響，亦即目前受訪對象所屬的早期療育通報轉介中心以民間辦理形式為主，其中又以財團法人機構類型為多數，導致研究結果可能會因多數的民間單位反映出外在環境的限制，因而消弱少數政府單位的看法。但是在本研究施測過程發現目前早期療育通報轉介中心的業務形式，從二〇〇三年政府辦理模式有十一個縣市，到目前二〇〇四年研究施測過程發現政府辦理模式減少為九個縣市，有逐漸傾向以民間辦理模式為主的趨勢，並且研究結果顯示政府自行辦理模式比民間辦理模式的服務掌控性高，此研究發現支持朱鳳英（2000）與張秀玉（2003）指出在公辦模式與委外模式這兩種業務形式，公部門相較於民間部門主要的優點，在於能夠掌控疑似發展遲緩兒童的資料、通報的來源與動向等看法。如此一來，民間辦理模式相較於政府辦理模式而言，受到本身在整合與協調社政、教育與衛生等早療單位，以及缺乏開拓與整合療育資源等公權力限制



較高（朱鳳英，2000a），突顯出民間辦理模式社工人員的工作績效受到外在環境限制較高，因而外在環境限制形成影響社工人員工作績效最弱一環的因素。因此，研究者認為在業務形式差異下，不容忽視民間單位所面臨的外在環境限制問題。

除此之外，研究結果顯示政府在社政、衛生與教育等單位的協調與資源整合，以及早期療育推動委員會的運作功能等行政支持不足下，社工人員則越不能夠掌握進入中心發展遲緩兒童的來源、掌握中心轄區內疑似發展遲緩兒童的資料，以及如期完成受理通報、個案服務等工作，同時政府行政限制越高，服務順利性的表現越差，進而影響社工人員的工作績效。另，社工人員受到療育資源分配不均與不足、案家選擇資源有限等療育資源限制的影響，使其不能夠幫助案家迅速地得到通報轉介的服務、同時難以掌握療育資源進而縮短案家與療育資源媒合的時間，在及時回應案家的需求等即時性服務表現不佳。由此可見改善社工人員外在環境限制的重要性，但研究者認為受到目前社政、衛生與教育等跨部門的整合複雜與困難，使得早期療育服務跨部門的協調整合問題，無法單從政府社政單位著手改善，需要從政策層面進一步研究探討。所以，本研究僅以政府社政單位與民間承辦單位的互動為主，提出改善外在環境限制必須具備以下的條件：

- （一）社政單位積極開拓療育市場與資源
- （二）政府社政單位與民間單位有良好的互動
- （三）加強早期療育推動委員會的運作功能

從上而述，研究者藉此提出「政府社政單位應積極整合與開拓療育資源，並建立政府社政單位與民間單位良好互動與溝通管道」方法，進而改善社工人員的外在環境限制，建立社工人員、發展遲緩兒童與家庭在服務過程有利的生態環境，有助於社工人員有效地完成提昇案家使用療育資源與家問題解決能力、滿足案家期望的服務；順利地協助多重問題個案進入個案管理系統、辦理宣導活動；能夠幫助案家迅速地得到通報轉介的服務、及時回應案家的需求等效能。

#### 四、社工人員受到主管支持與組織管理的限制越高，則在其服務完成性與順利性表現越差，藉此減少主管支持與組織管理的限制，有助提升社工人員服務的完成性與順利性

從研究發現社工人員受到向主管傳達意見受挫、主管的肯定不夠等主管限

制，以及組織的在職訓練課程內容對工作沒幫助、社工人員的流動率高與沒有明確的服務流程等組織管理限制所影響，導致社工人員越不能夠完成提昇案家使用療育資源與問題解決能力等服務；越不能夠順利地協助多重問題個案進入個案管理系統、如期辦理宣導活動等服務。因此，若是能夠減少主管支持與組織管理的限制，則可提升社工人員有效地達到完成性與順利性的服務。

戴明（1986）指出組織管理者擁有足夠的資源與權力去改變管理系統，組織管理者亦應負起工作績效好壞的責任（余德成，1996）。因此，研究者認為早期療育通報中心應建立主管與社工人員的溝通管道與獎勵制度，以及建立一套明確的服務流程，提供適切的在職訓練內容，減少社工人員的流動率，如此一來，可以提昇社工人員的工作士氣，且透過適當的溝通管道有效解決工作上的困難與反應實務問題，共同找出解決方法，進而協助案家解決問題。所以早期療育通報轉介中心若是要提昇社工人員服務完成性與順利性，必須具備以下的條件：

- （一）有適當的溝通管道與獎勵制度
- （二）有明確的服務流程、減少員工流動率與適當的在職訓練課程等管理

從上而述，研究者藉此提出「建立早期療育通報轉介中心主管與社工人員的溝通管道與獎勵制度」與「強化組織管理建立社工人員適當的工作環境」方法，著重社工人員在提供早療服務過程，除了須具備專業知能外，亦需要主管與組織的支持的重要性，藉此透過妥善的組織管理可以減少社工人員的工作限制，且作為社工人員主要工作支持的來源，提昇社工人員的工作士氣與服務成效。

#### **五、社工人員認為家庭抗拒限制是較大的環境限制因素，亦是影響服務適切性的主要因素之一，藉此增加社工人員協助拒絕服務案家接受早療服務的能力，則有助於提供家長更適切的服務**

研究發現社工人員認為在服務過程中家長抗拒服務是環境中的主要限制，研究亦發現社工人員他們在面對改變拒絕服務的案家接受早療服務則較有困難，加上文獻上指出發展遲緩兒童不像受虐兒童有明顯的外傷，其發展遲緩的現象也因個案而異，同時受到國人「大雞晚啼」的觀念，導致家長容易忽視兒童發展遲緩的現象，無法接受兒童遲緩的事實，拒絕接受早期療育服務（朱鳳英，2000a；張秀玉，2003）。因此，研究者認為社工人員面對改變拒絕服務案家接

受早療服務較有困難，受到社工人員本身的操作能力與家庭抗拒服務等限制所影響，應改善社工人員協助拒絕服務案家接受早療服務的限制，及減少案家接受早期療育服務阻礙，進而可以提供家長適切的服務。

值得注意的是研究發現社工人員在家長抗拒限制越高，反之，越能夠提供適切性的服務，亦即社工人員面對家庭抗拒服務時，透過運用專業知識依據案家個別差異給予適切的關懷，提供符合案家需求的服務。此研究發現支持周月清（1998、2002）指出社工人員具備促使家庭積極參與早期療育服務，協助家庭願意進入及接受早期療育的角色功能。因此，研究者認為社工人員面對家庭抗拒服務時，透過專業知識與積極的服務態度，仍可達成服務適切性的品質，不過，當社工人員投入更多的時間、心力和拒絕服務的案家建立關係時，可能相對減少社工人員對於其他案家在時間與心力投入，進而忽略這些家庭的需求。所以，研究者有藉於此，認為在增加社工人員協助抗拒案家接受服務能力，需要具備以下條件：

- （一）充實社工人員在使家庭積極參與早期療育服務的能力
- （二）改善造成案家拒絕服務的阻礙，包括家長無法接受兒童遲緩事實、對早療服務的不認識、以及交通不便等阻礙
- （三）個案問題的分級與分配制度

從上而述，研究者提出「加強社工人員積極協助案家參與早療服務的能力」與「建立個案問題分級與分配制度」等方法，藉此達到協助社工人員依據個案的個別差異提供適切服務，透過妥善的處理個案時間管理，更能運用專業知識協助案家解決問題等效能。

## 六、其他研究發現的討論

- （一）受理通報服務不是目前社工人員最首要的工作項目，加上目前社工人員的工作負荷限制，影響社工人員掌握發展遲緩兒童的療育契機

研究結果顯示，受理通報服務並非目前受訪對象最主要的工作項目，此研究結果與早期療育通報轉介中心社工人員視受理通報服務為主要工作職責有些出入，可能會導致他們未能充分掌握受理通報發展遲緩兒的資料與動向，且如期完成受理通報工作之績效，進而措失發展遲緩兒童的療育時機。不過，關於受理通報服務並非社工人員首要的工作項目，可能受到目前部份受訪對象所屬的組織

是通報轉介中心與個案管理中心合一有關，使其在工作分配趨向多樣化所影響，這當中的關聯需要進一步研究探討。

研究亦發現社工人員的工作負荷會影響其服務的掌控性，也就是當社工人員的工作負荷限制越高，則在掌握疑似發展遲緩兒童的通報人口資料與來源，以及如期完成受理通報與個案服務等工作之表現越不佳；並且目前受訪對象有半成以上的社工人員認為在工作上會出現工作負荷過重、工作內容繁雜影響通報轉介工作的表現、工作量大會影響持續追蹤個案的服務等限制，其中又以工作量大影響做好持續追蹤個案的服務為多數。因此，從研究結果顯示出目前早期療育通報轉介中心社工人員工作內容繁雜而形成工作負荷，使得社工人員未能積極投入受理通報服務，且做好通報轉介的工作表現與掌握發展遲緩兒童的療育時機。

## **(二) 社工人員從事社會工作的年資是影響處置能力限制的主要因素，以及社會工作的年資與工作職稱對於療育資源與整體環境限制產生交互的影響**

研究發現社工人員從事社會工作的年資是影響處置能力限制的主要因素，社工人員的工作職稱與社會工作年資的交互作用，影響療育資源限制與整體環境限制，當社會工作年資在低與中的情況下，可以明顯得知社工員比社工組長的療育資源限制與整體環境限制高，不過，當兩者從事社會工作年資越久者，兩者的差異並不大。因此，從研究發現似乎可以看出年資會影響社工人員對於工作限制的認知，研究者認為可能因著社工員的社會工作年資較淺，實務經驗不足，因而，對療育資源限制與整體環境期待較高，明顯感受到療育資源限制與整體環境限制。另外，研究亦發現工作職稱為社工組長的情況下，反之，社會工作年資高者比低者的整體環境限制高，研究者認為可能因著社工組長從事社會工作年資越久，個人本身的專業能力高且有經驗的實務豐富，因而越能夠發現整體工作環境的限制。所以，研究者認為社工人員的年資對於工作限制的影響，可能受到工作職稱的不同、實務經驗不同而有差異性存在。

## **第三節 研究建議**

限制理論認為組織面對改變必須克服許多的阻力。因此，本研究針對上述解決限制因素的方法中，找出影響解決限制因素阻力的最小方法，提供給實務上可行的建議，藉此回答限制理論中第三個問題「如何改變？」的答案。

## 一、對政府而言

### (一) 政府社政單位應積極整合與開拓療育資源，並建立政府社政單位與民間單位良好互動與溝通管道

早期療育服務是一個跨部門整合性的服務，當中的整合協調需要政府介入與支持。所以，政府行政支持對於早期療育通報轉介中心社工人員工作績效表現的重要性是不容忽視的，但是要改善目前社政、衛生與教育等跨部門之溝通與資源整合限制，受到三個部門間本位主義與缺乏共識的影響下，需要從法令層面規定著手，實非本研究可以提出建議的範圍。因此，本研究以找出改善政府行政支持限制最小阻力方法為主，首先，研究者認為政府社政單位應負起掌握與監督發展遲緩兒童資料來源與動向的公權力，且開拓與整合療育資源的責任，積極開拓療育資源提供發展遲緩兒童適當的療育場所，協助社工人員掌握發展遲緩兒童早期療育的契機。再者，從目前社政單位與早期療育通報轉介中心的互動情形著手，社政單位除了以每年的評鑑方式為主，更加落實早期療育聯繫會報的功能，在良好的互動過程，共同討論解決社工人員在實務上的問題。最後，加強早期療育推動委員會功能的發揮，有效的控管各縣市的服務品質，以及協調解決實務上的問題，提升社工人員的工作績效。

### (二) 調整政府與民單位的簽約制度，維持社工人員的穩定性，增加社工人員的年資與減少家庭抗拒的限制因子

研究發現社工人員目前工作職稱的年資與從事通報轉介業務的年資會影響服務順利性，且從事通報轉介業務的年資亦會影響社工人員操作能力的表現，以及從社會工作的年資會影響療育資源限制與整體環境限制，更視為社工人員處置能力的主要因素，可見社工人員的年資經歷對早期療育服務成效的重要性。然而，目前早期療育通報轉介中心的社工人員，不管在目前工作職稱、從事通報轉介業務、及從事社會工作等平均年資皆在三年以下，顯示出目前早期療育通報轉介中心社工人員的工作年資較淺。研究者認為此情況可能受到目前政府委託民間辦理的模式，以每一年簽約方式進行，以定期評鑑審查各通報轉介中心的服務成效作為是否續約的準則，進而影響社工人員參與早期療育服務的持續性與不穩定性，加上民間單位的財源大部份以政府財源為主，然而目前政府單位提供早期療育人力與經費有限，亦會影響社工人員的流動率，進而可能會影響服務經驗的累積。並且進一步研究發現組織承辦早期療育通報轉介業務的時間成為影響家庭抗

拒限制的主要因素。因此，研究者建議政府可以調整簽約的時間，延長簽約年數，且配搭有效地評鑑管理方式，可以維持社工人員的穩定性，增加社工人員在早期療育的資歷，有助於社工人員實務經驗累積，進而提昇服務品質。

## **二、對早期療育通報轉介中心而言**

### **(一) 建立個案問題等級與分配制度**

研究發現社工人員面對拒絕服務的案家，需要投注更多的時間與心力在個案處理上，如此一來，社工人員可能忽略其他案家的需求與處置。藉此研究者建議早期療育通報轉介中心可以建立個案問題等級與分配制度，透過有效地針對個案問題的個別差異加以分級，有助於個案處理的妥善時間管理。不過，研究者認為早期療育通報轉介中心建立此制度可能會面臨的阻力，包括個案問題等級建立困難，何種個案分配才能有效做好時間管理等阻力。因此，研究者建議主管與社工人員可以透過定期會議，列出個案問題與協助的困難，共同討論出最適當個案問題等級劃分，並且透過社工人員紀錄處理個案時間與個案處理經驗分享，整理出針對不同個案等級妥善的時間管理。

### **(二) 建立早期療育通報轉介中心主管與社工人員的溝通管道與獎勵制度**

研究發現組織建立一套適當的溝通管道、獎勵肯定制度，不僅可以提升社工人員的服務完成性與順利性，同時也能提昇對案家保持友善、同理與了解、以及協助案家解決問題、申請相關福利資源等適切性服務。並且Schermerhorn (1989) 提出主管給予員工充分的溝通與肯定，有助於員工願意付出必要的努力而達成組織目標。不過，研究者認為影響組織建立溝通與獎勵制度的阻力，可能受到主管對社工專業的認可有限與角色期待不同所影響。因此，建議主管與社工人員應有良好的互動關係，有助於彼此的意見溝通，澄清彼此的角色期待，可以減少改變的阻力，建立適當的溝通管道與獎勵制度，有助於社工人員工作士氣的提昇。

### **(三) 強化組織管理建立社工人員適當的工作環境**

從研究討論得知，妥善組織管理將有助於社工人員在服務完成與順利的表現。研究者藉此建議強化組織管理建立社工人員適當的工作環境，包括建立明確的工作流程、提供服務實務需求的課程內容，以及減少社工人員的流動率。不過，研究者認為影響組織建立妥善組織管理的阻力，可能有主管對於早期療育服務的

了解與投入不足，以及對於社工專業認知有限等阻力。所以，研究者建議主管本身亦需要參加早期療育相關課程訓練，增強對於早療專業知能，以及了解社工專業知能在服務過程的重要性，如此一來，可以減少改變的阻力，有效建立社工人員的適當工作環境。

### **三、對社工人員而言**

#### **(一) 增加社工人員的處置能力發展，保障案家的服務品質**

從研究討論得知，增加社工人員的處置能力發展，可以提昇社工人員的工作績效，加上研究結果顯示社工人員工作職稱為社工員的處置能力限制大於社工組長，工作角色為社工員的處置能力限制大於社工督導，然而，在實務過程中，社工員與案家一起工作的機會比社工督導高，相對性在處置能力的需求亦高，由此可見，增加社工人員處置能力的重要性。因此，建議社工人員應持續不斷充實自己的處置能力，包括建立社工人員與案家一起擬定處置計劃與執行計劃的能力、社工人員應具備對家庭動力了解、增加案家潛能的能力，進而保障案家所獲得的服務品質與提高服務成效。

#### **(二) 加強社工人員積極協助案家參與早療服務的能力**

從研究討論得知，增加社工人員積極協助案家參與早療服務的能力，可以減少家庭拒絕服務的阻力，進而提昇服務適切性，不過，研究者認為增加社工人員在此部份的能力，可能會有社工人員在此方面的專業知識訓練不足、面對家長拒絕服務等挫折的因應態度等阻力。因此，研究者建議社工人員除了增加協助拒絕服務的案家接受早療服務的能力外，亦應調整自己面對問題的積極因應態度，藉此加強社工人員協助拒絕服務案家積極參與早期療育服務的能力。

#### **(三) 加強社工人員的協調能力，有助於服務掌控性與順利性的表現**

研究發現社工人員的協調能力限制越高，服務掌控性與服務順利性的表現越差，也就是說，當社工人員缺乏具備與社政、衛生、教育等早期療育相關單位保持聯繫與溝通能力、遇到工作困難積極面對的態度等能力，則越不能夠掌控服務與提昇服務的順利性。因此，建議增加社工人員與跨部門、跨專業的溝通協調能力，以及建立面對問題解決的積極因應態度，有助於社工人員在早期療育通報轉介中心服務掌控與順利之表現。

#### 四、對教育訓練方案而言

##### (一) 增強社工人員的專業能力訓練，包括專業知能與處置、調適能力等課程

本研究發現社工人員的處置能力與調適能力，會影響服務適切性、服務完成性、服務掌控性、服務順利性，可見社工人員具備這兩部份能力的重要性。並且目前早期療育通報轉介中心社工人員的教育背景方面，以非社會工作系佔最多數約六成左右。由此可見，目前早期療育通報轉介中心社工人員專業教育背景以非社工背景為主，期待透過教育訓練提昇社工人員的專業知能。不過，研究者認為在此部份可能會遇到的阻力，包括社工人員的年齡與教育背景不同，對於教育訓練課程內容有不同的需求等阻力。因此，建議針對不同年齡與教育背景設計相關課程，包括加強訓練社工人員的「處置能力」與「調適能力」等方面課程，同時可考慮採取階段性訓練，依據個別需求與差異提供適切的教育訓練方案。

##### (二) 強化在職訓練的功能

研究發現社工人員在有參加在職訓練者比沒有參加者的工作負荷、政府行政限制較低，顯示出在職訓練對於減少工作負荷與政府行政限制的重要性。因此，研究者建議早期療育通報轉介中心應強化在職訓練功能，有助於改善社工人員的限制因素，進而提昇服務品質與工作績效。不過，研究者認為強化社工人員的在職訓練功能，可能會受到早期療育通報轉介中心，本身所提供中心內與中心外的在職訓練課程的設計、以及組織在人力管理上是否能夠提供員工在職訓練的機會等阻力。所以，研究者建議在職訓練課程應針對社工人員的需求設計相關課程，中心亦可在人力考量下，安排員工輪流受訓後進行經驗分享，以及定期或不定期個案研討，藉此強化在職訓練的功能。

#### 第四節 研究限制與未來研究的建議

本研究主要目的在探討目前早期療育通報轉介中心社工人員的工作限制與工作績效關係之現況，並嘗試以有系統方式彙集目前各早期療育通報轉介中心社工人員對此議題的看法。本研究僅能從初探、廣泛的層面出發，故難以兼顧深入和特定層次的探究，所以，在本節當中，研究者將提出一些本研究所面臨的困境和限制，以提醒讀者在閱讀本報告、或是未來在運用本研究之結果時，需要加以注意之處。



## 一、研究限制

### (一) 研究方法之限制

本研究是以量化的方式進行研究，採取郵寄問卷調查，受限於問卷之封閉性設計，無法以開放式問題或質性研究之深度訪談等方式，針對受訪對象對於工作限制與工作績效作深入的瞭解與剖析；以及無法掌握社工人員填答問卷時情境因素之干擾；另外，量化分析僅能就問卷所呈現之內容，探討變項間之關係，故研究結果可能會受到樣本主觀因素之干擾，特別是工作限制與工作績效的評估部份，每個人對量表尺度的認知程度有可能有所不同，使得自評結果低估個人限制、高估工作績效的傾向。此外，由於研究問卷並非百分之百回收，因此在結果的推論上也會受到限制。

### (二) 工作限制與工作績效量表之限制

雖然本研究之「個人限制」、「環境限制」與「工作績效」量表在編製上經過信度與效度的檢測，並且經由因素分析進行量表的建構，雖然整個量表的解釋變異量分別 63.51%、72.14% 與 63.79%，但仍有 30% 到 40% 左右的變異量無法解釋，加上目前國內各縣市「發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心」受到各地人口、行政區域、各地資源豐沛程度的差異，造成各地早期療育服務經驗不同，導致各地的工作限制與工作績效概念相當複雜。因此，本研究之「工作限制」與「工作績效」無法完整呈現所有的工作限制、工作績效，以及兩者的關係。

### (三) 影響工作績效重要因素之限制

經由本研究運用多元逐步迴歸的方式進行影響工作績效因素的分析後，雖然發現部份顯著影響工作績效的因素，但由於解釋力都不高，因此可能尚有更重要影響工作績效的因素並未在本研究中發現，或者可能受到本研究樣本太少，加上研究對象本身的工作限制差異大，產生工作限制與工作績效關聯的區辨性與關聯性不高等限制。

### (四) 研究樣本的限制

研究發現目前早期療育通報轉介中心的業務形式，政府自行辦理有九個機構，委託民間辦理有十八個機構，可見目前早期療育通報轉介中心的樣本結構中政府自行辦理與民間辦理的樣本有很大的差異，可能形成本研究推論的限制，包括研究結果顯示，政府辦理的形式比民間辦理的處置能力限制低，以及多數的民

間單位反映出外在環境的限制，可能消弱少數政府單位的看法等，此研究結果有待進一步探討。另外，伊甸社會福利基金會佔目前民間辦理模式的早期療育通報轉介中心約有四成左右，以及受訪對象的組織所在區域以南區為多數約佔五成左右，亦可能會產生研究結果的系統偏誤，形成本研究推論的限制之一。

## 二、未來研究的建議

運用本研究之研究發現，建議未來在早期療育通報轉介中心的社會工作領域可以努力之研究方向如下：

### (一) 縮小研究範圍，應用質性研究，發展特定範圍之工作限制與工作績效關聯

本研究為全面性地了解目前早期療育通報轉介中心社會工作人力概況，故以普查方式獲得普遍性之研究，尙未考慮區域性或業務形式的個別差異。並且本研究結果顯示，早期療育通報轉介中心所在區域不同，則社工人員的督導功能與整體環境限制亦不同，以及南區組織的家長抗拒限制較高。研究者考量可能受到組織所在區域的服務內容，以及各個區域樣本大小、服務對象的特質等差異性影響所致。因此，建議未來研究可以縮小範圍，針對單一區域、或單一種業務形式、或通報轉介中心與個案管理中心分開、或者通報轉介中心與個案管理中心合一，進行社工人員的工作限制與工作績效關聯之質性分析，進而發展適合該區域或業務形式的工作模式或教育訓練方案，以更能因地制宜。

### (二) 針對早期療育通報轉介中心社工人員的工作分配與工作限制關聯的研究

研究結果顯示目前社工人員的工作內容與分配趨向多樣化，社工人員因著工作內容繁雜，可能會影響社工人員對於受理通報服務的投入與表現，進而影響社工人員掌握發展遲緩兒童療育時機。因此，建議未來可以進一步探討社工人員工作分配與工作限制兩者關聯。

### (三) 針對社工人員專業教育背景與工作限制關聯的研究

研究發現在教育背景為社工系者比非社工系者的個人處置限制高，研究者認為可能受到社工人員的專業教育訓練不同，產生社工人員對處置能力期待與專業判斷等不同的認知所影響。因此，建議未來進一步探討早期療育通報轉介中心社工人員的專業教育背景與工作限制關聯之研究。

## 參考書目

### 一、中文

- 王國羽(1996)。身心障礙兒童早期療育政策的相關理論模式與台灣法令之解析。  
*東吳社會工作學報*，2，333-350。
- 王天苗(1996)。台灣地區心智發展障礙幼兒早期療育服務供需及相關問題之研究。  
*特殊教育研究學刊*，14，21-44。
- 內政部(1993)。*兒童福利法*。
- 內政部(1994)。*兒童福利法施行細則*。
- 內政部(2003)。*兒童及少年福利法*。
- 內政部(2004)。*兒童及少年福利法施行細則*。
- 內政部社會司(1995)。*發展遲緩兒童早期療育服務轉介中心實驗計劃*。台北：內政部。
- 內政部社會司(1997)。*發展遲緩兒童早期療育實施方案*。台北：內政部。
- 內政部社會司(1998)。*發展遲緩兒童早期療育實施示範點*。台北：內政部。
- 內政部兒童局(2000)。*八十九年度發展遲緩兒童通報轉介中心訪視報告資料彙整表。台閩地區發展遲緩兒童通報轉介中心暨聯合評估中心訪視成果座談會大會手冊*，2-12。台北：中華民國智障者家長總會。
- 內政部兒童局(2001)。*台閩地區發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心執行概況表。台閩地區發展遲緩兒童通報轉介中心暨聯合評估中心執行成果研討會會議實務*，154-202。台北：中華民國智障者家長總會。
- 內政部兒童局(2002)。*發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心暨成立推動小組*。台中：內政部兒童局(未出版)。
- 朱鳳英(2000a)，台灣發展遲緩兒童通報轉介及個案管理服務現況—以台北市為例。*中外早期療育服務經驗交流研討會會議實務*，21-29。台北：台北市政府社會局、中華民國智障者家長總會。
- 朱鳳英(2000b)。*社工在通報轉介階段的運作內容—以台北模式為例。發展遲緩兒童早期療育課程訓練基礎班大會手冊*，61-65。台北：中華民國醫務社會工作協會。
- 余德成(1996)。*品質管理人性面系統因素對工作績效之影響*。高雄：國立中山大學企業管理研究所博士論文。
- 吳秉恩(1986)。*組織行為學*。台北：華泰書局。

- 吳鴻輝、李榮貴 (1995)。利用限制理論落實改革。《管理雜誌》，255(9)，98-100。
- 吳啓瑜 (2002)。員工教育訓練時數與其工作績效之相關研究--以某半導體封裝測試公司為例。高雄：義守大學管理科學研究所碩士論文。
- 何永福、楊國安(1995)。人力資源策略管理。台北：三民書局。
- 呂昭儀 (2003)。資訊時代研究機構圖書館員學科背景、工作績效與工作滿意度之研究。《大學圖書館》，7(1)，144-175。
- 李昭蓉 (1996)。老人福利資源運用與社工人員服務績效之關係。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 李榮貴 (1992)。限制理論：製造管理的新觀念。《機械工業》，117，212-223。
- 李宏健 (1999)。如何運用限制理論進行持續改善。《管理會計》，49，1-20。
- 沈慶盈、蔣明珊 (2000)。台北市早期療育體系之運作困境與整合分析。《台大社會工作學刊》，3，111-149。
- 周玟琪、葉琇珊等譯 (1995)。當代社會工作理論：批判的導論。台北：五南。
- 周月清 (1998)。身心障礙者福利與家庭社會工作：理論、實務與研究。台北：五南。
- 周月清、朱鳳英、許昭瑜、劉玉珊、蔡秀珠、黃玲雅、黃淑文等 (2001)。協助拒絕接受服務之家庭進入早療體系-方案發展與評估。《台大社工學刊》，4，97-161。
- 周文麗 (2000)。美國早期介入服務的立法保障及早期介入服務的過去與未來。《中外早期療育服務經驗交流研討會研習手冊》，16-20。台北：台北市政府社會局、中華民國智障者家長總會。
- 周伶利譯 (2003)。絕不是靠運氣：創造事業與人生的雙贏。台北：天下遠見。
- 林惠芳 (1998)。發展遲緩兒童--早期療育個案管理服務。《社會福利》，134，63-64。
- 林惠芳 (1999)。早期介入服務中社工人員的角色與功能。《台灣地區發展遲緩兒童早期療育社會資源實務手冊》，12-13。花蓮：中華民國發展遲緩兒童早期療育協會。
- 林惠芳 (2000)。民間療育機構與政府單位的分工與合作：以台灣為例。《中外早期療育服務經驗交流研討會實務》，75-82。台北：台北市政府社會局、中華民國智障者家長總會。
- 林惠芳 (2001)。台閩地區發展遲緩兒童通報轉介中心暨聯合評估中心訪視成果報告。《台閩地區發展遲緩兒童通報轉介中心暨聯合評估中心執行成果研討會會議實務》，1-17。台北：中華民國智障者家長總會。

- 林惠芳 (2002)。早期療育通報轉介指標執行成果報告。 *早期療育通報轉介工作指標研討會手冊*，4-27。台北：中華民國智障者家長總會。
- 林澄貴 (2001)。 *知識管理、工程專業人員核心能力與工作績效關係之研究 ~以中鋼公司為例*。高雄：國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 林東清 (1993)。影響資訊人員工作滿意度與工作績效的因素分析。 *人力資源學報*，3，35-51。
- 侯凱中 (2001)。 *以限制理論為基礎的半導體晶圓製造系統派工法則研究*。台北：台灣國立大學機械工程學研究所碩士論文。
- 洪立衡 (2001)。 *台灣地區製造業之限制理論管理知識實證研究*。新竹：國立交通大學工業工程與管理學系碩士論文。
- 施怡廷、梁慧雯譯 (1997)。 *社會服務機構組織與管理：全面品質管理的理論與實務*。台北：揚智。
- 施怡廷 (1998)。 *發展遲緩兒童家庭對兒童照顧需求之研究*。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 姚淑芬 (2000)。台灣地區發展遲緩兒童通報轉介及個案管理服務現況-以嘉義市嘉義基督教醫院為例。 *中外早期療育服務經驗交流研討會會議實務*，55-59。台北：台北市政府社會局、中華民國智障者家長總會。
- 柯道庚 (2002)。 *限制理論在市場與行銷的應用-以半導體前段製程設備業為例*。新竹：國立交通大學工業工程與管理系碩士論文。
- 孫碧霞、劉曉春、邱方晞、曾華源 (譯) (2000)。 *社會團體工作*。台北：洪葉。
- 高迪理 (譯) (1999)。 *服務方案之設計與管理*。台北：揚智。
- 齊若蘭譯 (1996)。 *目標：簡單而有效的常識管理*。台北：天下文化出版。
- 莊鳳如 (1996)。 *發展遲緩兒童早期療育轉介中心實驗計劃評定*。台北：陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 張秀玉 (2001)。 *社工人員與行政主管對早期療育社工人員角色期待之研究*。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 張秀玉 (2002)。影響早期療育服務通報轉介政策執行因素之探討。 *社區發展季刊*，97，329-342。
- 張秀玉 (2003)。 *早期療育社會工作*。台北：揚智。
- 張緯良、鄢健民與王贊訊 (1994)。資訊專業人員個人背景特徵與工作績效之研究。 *人力資源學報*，4，83-95。

- 曹國雄、黃英忠、黃同圳、張火燦、王秉君(1997)。人力資源管理。台北：華泰書局。
- 曹采華(2001)。員工特徵對工作滿意、組織承諾、組織公民行爲、工作績效的影響-以派遣人員爲例。桃園：國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 陳恒山(2003)。國民中學總務人員工作內容認知及工作困擾之調查研究。高雄：國立高雄師範大學教育學系研究所碩士論文。
- 郭煌宗(1996)。發展遲緩兒童早期療育轉介中心實驗計畫—花蓮地區執行成果報告。發展遲緩兒童早期療育轉介中心實驗計劃，37-47。花蓮：中華民國發展遲緩兒童早期療育協會。
- 葉椒椒(1995)。工作心理學。台北：五南圖書出版公司。
- 葉孟珠(2003)。個案管理在非營利組織之應用:發展限制與困境。嘉義：南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 曾華源(2002)。發展遲緩兒童早期療育專業人員職前養成學程暨在職訓練課程規劃研究報告。內政部委託研究報告。
- 管思齊(2002a)。以限制理論談署立醫院多角化經營。雲林：雲林科技大學工業工程與管理研究所碩士論文。
- 管思齊(2002b)。依限制理論觀點談醫院 TQM 之進行。品質月刊，38(7)，89-92。
- 黃彩霖(2002)。醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究。嘉義：南華大學管理研究所碩士論文。
- 黃淑文、林雅雯(1999)。中美兒童早期療育服務內容之比較。兒童福利論叢，2，256-291。
- 黃運金(2002)。限制理論常識管理觀念評鑑量表之建立。新竹：國立交通大學工業工程與管理系碩士論文。
- 馮燕(1997)。托育服務：生態觀點的分析。台北：巨流。
- 蔡啓源(1995)。台灣地區高齡志工及協助高齡者工作模式之研究。台北：雙葉書廊。
- 楊玲芳(2000)。發展遲緩兒童早期療育服務一個案管理執行工作內涵與困境相關因素之研究。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 楊玲芳(2002)。伊甸社會福利基金會附設中區服務中心之簡介。台中：台中市通報轉介中心(未出版)。

- 楊梓楨 (1999)。環境限制篩測下兒童接球動作發展的年齡與性別效應。台北：國立臺灣師範大學體育研究所。
- 萬育維 (1995)。社會福利績效評估的模型運用、困境與展望。《研考雙月刊》，19(1)，53-61。
- 萬育維、莊鳳如 (1995)。從醫療與福利整合的角度探討我國發展遲緩兒童之早期療育制度之規畫。《社區發展季刊》，72，48-61。
- 萬育維 (1997)。發展遲緩兒童早期療育之研究—轉介中心鑑定中心合作模式之規畫。內政部社會司委託研究。
- 萬育維、王文娟、李宜准 (2001)。早期療育中心角色與定位之研究。內政部委託研究報告。
- 趙善如 (譯) (1999)。社會服務方案績效的評量：方法與技術。台北：亞太。
- 雷游秀華 (1997)。發展遲緩兒童早期療育之推動與規畫。《發展遲緩兒童早期療育研討會大會手冊》，2-13。台北：中華民國智障者家長總會
- 羅惠玲 (1996)。一般及發展遲緩幼兒父母對托兒所收托發展遲緩兒童態度之研究—以「台北市多元化托兒服務計畫」為例。台北：中國文化大學兒童福利研究所碩士論文。
- 羅嘉穎譯 (2002)。《關鍵鏈》。台北：天下遠見。

## 二、英文

- American Academy of Pediatrics, Committee on Children with Disabilities(1992). Pediatrics's Role in the Development and Implementation of an Individual Education Plan(IEP) and/or Individual Family Service Plan(IFSP). *Pediatrics*, 89(2), 340-342.
- Atwater, B., & Gagne, M. L.(1997). The theory of constraints versus contribution margin analysis for product mix decision. *Journal of Cost Management*, January, 6-15.
- Alter, C., & Evans, W. (1990). *Evaluating your practice: a guide to self-assessment*. New York: Springer Publishing Company.
- Austin, M. J.(1981). *Supervisory management for the human services*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc.
- Bailey, D.J., & Wolery, M.(1992). *Fundamentals of early Intervention, teaching infants and preschoolers with disabilities*. New York: Macmillan Publishing Company.

- Beach, D. S.(1975). *Personnel: The management of people at work*. New York: Macmillan publishing co., Inc..
- Bartlett, H. M.(1970). *The common base of social work practice*. Washington, D. C.: N. A. S. W.
- Blumberg, M., & Pringle, C. D. (1982). The missing opportunity in organizational reseach: some implications for a theory of work performance. *Academy of Management Review*, 7, 55-63.
- Campbell, J. P.(1970). *Managerial behavior performance and effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Compbell, J. P., McHenry, J.J., & Wise, L.L.(1990). Modeling job performance in population of jobs. *Personnel Psychology*, 43, 313-333.
- Eldridge, W. D.(1983). Conceptualization self-evaluation of clinical practice. *Social Work*, 28(1), 57-61.
- Gibson, J. J. (1977). The theory of affordances. In R. E. Shaw and J. Bransford (Eds.), *Perceiving, acting, and knowing: Toward an ecological psychology* , 67-82. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- House, E.R.(1993). *Professional evaluation: Social impact and political consequences*. Sage Publications,Inc.
- Kee, R., & Schmidt, C.(2000). A comparative analysis of utilizing activity-based costing and the theory of constraints for making product-mix decisions. *International Journal of Production Economics*, 63, 1-17.
- Kettner, P. M., Moroney, R.M., & Martin, L. L. (1990). *Designing and managing programs: An effectiveness-base approach*. Sage Publications.
- Meisele, S. J.(1989). Early childhood intervention in the nineties. *American Journal of Orthopsychiatry*, 59, 451-460.
- Murphy, K.R. & Cleveland, J.N.(1995). *Underatanding performance appraisal: Social, organizational, goal-based perspectives*. Sage Publications.
- Mabin, V. J. & Balderstone, S. J.(2000). *The would of the theory of constraints*. The ST. Lucie Press.



- Newell, K. M. (1986). Constraints on the development of coordination. In M. G. Wade & H. T. A. Whiting (Eds.), *Motor Development in Children: Aspects of Coordination and Control*, 341-361. Amsterdam: Martius Nijhoff.
- Patti, R.J. (1987). Managing for service effectiveness in social welfare organization. *Social Work*, 32(5), 377-381.
- Rose, D. J (1997). *A multilevel approach to the study of motor control and learning*. Boston: Allyn and Bacon.
- Schermerhorn, J. R. (1989). *Management for Productivity*. 3rd Edition. New York, John Wiley and Sons.
- Sliverstein, R.(2000). Emerging disability policy framework: A Guidepost for Analyzing Public Policy. *Iowal Law Review*, 85, 1691-1776.
- Simeonsson, R. J.( 1991 ). Primary, secondary, and tertiary prevention in early intervention. *Journal of Early Intervention*, 15, 124-134.
- Simpson,G.A., Colpe, L., & Greenspan, S.( 2003). Measuring functional developmental delay in infants and young children: Prevalence rates from the NHIS-D. *Paediatric and Perinatal Epidemiology*, 17, 68-80.
- Shonkoff, J. P., & Hauser-Cram, P. (1987). Early intervention for disabled infants and their families: A quantitative analysis.*Pediatrics*, 80, 650-658.
- Savage,T., & Culbert,C.(1989). Early intervention: the unique role of nursing. *Journal of Pediatric Nursing*, 5, 339-345.
- Scott,W.R.(1992). *Organizations: Rational, natural, open systems*. Englewood Cliffs,N.J.: Prentice-Hall International, Inc.

### 三、網路資料

內政部兒童局（2004）。發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心名冊。2004年6月11日，取自內政部兒童局網站 <http://www.cbi.gov.tw/all-service6.php>



<附錄一>

受訪對象名冊

編號	組織名稱	社工人員 人數	業務形式
01	台北縣發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心	1名社工	政府自行 辦理
02	臺北市發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（社會 局、教育局、衛生局聯合自行辦理之臺北市早期療育 綜合服務中心）	5名社工 1名督導	政府自行 辦理
03	基隆市發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（委託： 財團法人伊甸社會福利基金會基隆中心）	3名社工 1名督導	民間辦理
04	桃園縣發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（91.7委 託財團法人伊甸社會福利基金會桃園縣分事務所）	7名社工 1名督導	民間辦理
05	新竹縣發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心	1名社工	政府自行 辦理
06	新竹市發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心	1名社工	政府自行 辦理
07	苗栗縣發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（委託： 財團法人伊甸社會福利基金會附設中區服務中心）	3名社工 1名督導	民間辦理
08	台中縣發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（委託： 93.1委託財團法人伊甸社會福利基金會附設中區服務 中心）	3名社工 1名督導	民間辦理
09	台中市發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（委託： 財團法人伊甸社會福利基金會中區服務中心）	3名社工 1名督導	民間辦理
10	彰化縣發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（委託財 團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會彰化家庭扶助中 心）	2名社工 1名督導	民間辦理
11	南投縣發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（委託中 華民國發展遲緩兒童早期療育協會）	6名社工 1名督導	民間辦理
12	雲林縣發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（委託財 團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會雲林家庭扶助中 心）	4名社工 1名督導	民間辦理
13	嘉義縣市發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（委 託：財團法人嘉義基督教醫院）	8名社工 1名督導	民間辦理

編號	組織名稱	社工人員 人數	業務形式
14	台南縣發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（委託：財團法人台南縣私立慶美社會福利慈善事業基金會）	7名社工 1名督導	民間辦理
15	台南市發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（委託：財團法人台南市私立天主教瑞復益智中心）	2名社工	民間辦理
16	高雄縣鳳山區發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（委託：1.財團法人伊甸社會福利基金會高雄市事務所）	8名社工 1名督導	民間辦理
17	高雄縣岡山區發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（委託：2.財團法人台灣基督長老教會殘障關懷中心）	6名社工 1名督導	民間辦理
18	高雄縣旗山區發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（委託兒童早期療育發展中心）	1名社工 1名督導	民間辦理
19	高雄市發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（高雄市政府社會局兒童福利服務中心自行辦理）	1名社工	政府自行 辦理
20	屏東縣發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（委託：1.屏東縣勝利之家（屏北））	7名社工 1名督導	民間辦理
21	屏東縣發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（委託：2.財團法人伊甸社會福利基金會高雄市事務所（屏南））	5名社工 1名督導	民間辦理
22	宜蘭縣發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心	3名社工	政府自行 辦理
23	花蓮縣發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（委託：中華民國發展遲緩兒童早期療育協會）	6名社工 1名督導	民間辦理
24	台東縣發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心	1名社工	政府自行 辦理
25	澎湖縣發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心	1名社工	政府自行 辦理
26	金門縣發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（委託財團法人瑪利亞社會福利基金會辦理）	1名社工	民間辦理
27	連江縣發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心（民政局辦理）	1名社工	政府自行 辦理
共 計		114名	

資料來源：內政部兒童局（2001）、發展遲緩兒童基金會（2002.6）、財團法人伊甸社會福利基金會台中市事務所（2004）

<附錄二>

## 早期療育通報轉介中心社工人員的工作限制與工作績效關係 研究問卷

問卷編號：

敬愛的社工人員，您好：

首先，對您致力於提供發展遲緩兒童早期療育服務工作之辛勞與貢獻，深感敬佩！並謝謝您在百忙之中願意撥冗填寫這份問卷！

我是東海大學社會工作系碩士班的研究生，目前正計劃進行一項關於早期療育通報轉介中心社工人員的工作限制與工作績效關係之研究。透過此一研究之結果，希望能夠得知目前國內早期療育通報轉介中心社工人員的工作限制與工作績效之關係，藉此作為實務工作者的教育訓練發展方案與未來早期療育政策擬定修訂之參考基礎。因此，您所提供的寶貴意見，對早期療育服務工作將有莫大的貢獻，竭誠邀請您共同參與此項研究。

最後，懇請您在填寫完問卷，將問卷翻到背面對折、裝訂後，請於93年3月26日之前投入郵筒（郵票已貼）寄回，以便研究者著手進行解析。如您有任何問題或疑慮，歡迎與我聯絡。

再次感謝您的支持與協助，敬祝平安與喜樂！

東海大學 社會工作系碩士班  
指導教授 曾華源  
研究生 張淑美 敬上

備註：

1、為使研究結果能嚴謹確切，非常需要您的協助詳細填答，您的意見僅供整體統計分析用途，個人資料將完全保密；並且問卷上之編號僅做為追蹤問卷回收之用。

2、聯絡方式 地址：彰化市中山路二段555號；電話：(04) 7265755、0952066286；E-mail：shumei@ms22.url.com.tw

### 【第一部份：個人的基本資料】

說明：我們想先了解您個人與工作上的基本資料，請您在看完每一題後，在答案前□裡打勾或在空白欄上填上正確的資料。

1. 請問您的性別是： (1) 男  (2) 女

2. 請問您的年齡是\_\_\_\_\_歲

3. 請問您的最高教育程度是

(1) 碩士及以上  (2) 大學  (3) 專科  (4) 高中職

(5) 國中  (6) 國小  (7) 其他（請說明）\_\_\_\_\_

<請續面>

4.請問您的教育背景（請填寫畢業之學校與科系）是

\_\_\_\_\_學校\_\_\_\_\_系（所/科）

5.請問您目前的工作職稱是

- (1) 社工員（社工師、個管員）  (2) 社工督導  (3) 組長（主管）  
 (4) 主任  (5) 其他\_\_\_\_\_

6.請問您目前的工作角色是

- (1) 社工督導  (2) 社工員  (3) 兩者皆是

7.請問您擔任目前工作職稱的年資已有\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月

8.請問您從事早期療育通報轉介業務服務的年資有\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月

9. 請問您從事社會工作的年資已有\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月

10.請勾選您最主要的工作項目及其佔您所有工作項目比重的百分比（可複選）

- (1) 受理通報（指個案的登錄與追蹤、個案初篩等工作）（ % ）  
 (2) 個案服務（指個案管理、個案諮詢、家庭服務、親職教育、成長團體等工作）（ % ）  
 (3) 資源轉介（指療育資源聯繫與協調、個案追蹤與再安置、費用補助、轉介及轉銜服務、安置追蹤、協助評估等工作）（ % ）  
 (4) 宣導服務（指研習訓練、宣導活動等工作）（ % ）  
 (5) 庶務與行政工作（ % ）  
 (6) 研究教學（ % ）  
 (7) 其他（請說明）\_\_\_\_\_（ % ）

## 【第二部份：通報轉介中心的基本資料】

說明：我們想要了解您所服務的通報轉介中心基本資料（以下簡稱中心），請您在看完每一題後，在答案前裡打勾或在空白欄上填上正確的資料。

1.請問 貴中心所屬類型是

- (1) 公立機構  (2) 社團法人  (3) 財團法人  
 (4) 其他（請說明）\_\_\_\_\_

2.請問 貴中心目前辦理早期療育通報轉介業務的形式是

- (1) 政府自行辦理  (2) 政府委託民間單位辦理

<請續面>

- 3.請問 貴中心所在的區域（以實際運作的地址）是
- (1) 北區（指基隆、台北、桃園、新竹、等縣市）
- (2) 中區（指苗栗、台中、彰化、南投等縣市）
- (3) 南區（指雲林、嘉義、台南、高雄、屏東等縣市）
- (4) 東區（指宜蘭、花蓮、台東等縣市）
- (5) 外島（指澎湖、金門、馬祖等縣市）
- 4.請問 貴中心開始承辦早期療育通報轉介業務的時間是民國\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月
- 5.請問 貴中心目前辦理早期療育通報轉介業務的社會工作專業人員有\_\_\_\_\_人。
- 6.請問 貴中心早期療育通報轉介業務服務的督導制度狀況
- (1) 無       (2) 不定期個別督導       (3) 定期個別督導
- (4) 不定期團體督導       (5) 定期團體督導
- (6) 不定期個別與團體督導       (7) 定期個別與團體督導
- (8) 其他（請說明）\_\_\_\_\_
- 7.請問 貴中心安排早期療育通報轉介業務服務的在職訓練方式
- (1) 沒有安排       (2) 安排接受中心內課程訓練
- (3) 安排接受中心外的課程訓練       (4) 安排接受中心內與中心外的課程訓練
- (5) 其他（請說明）\_\_\_\_\_

### 【第三部份：工作限制】

說明：我們想要了解您在工作過程的限制，請您在看完題目後，圈選最符合您看法的選項。	非 常 不 同 意	不 同 意	不 確 定	同 意	非 常 同 意
1：代表非常不同意      2：代表不同意      3：代表不確定 4：代表同意      5：代表非常同意					
1.我在依據案家的問題與需求研擬處置計劃有困難。	1	2	3	4	5
2.我在協助案家了解各項處置計劃的意義有困難。	1	2	3	4	5
3.我與案家一起擬定處置計劃有困難。	1	2	3	4	5
4.我在回答案家關於相關法令與政策方面的諮詢問題有困難。	1	2	3	4	5
5.我在判斷何種情況下案家需要轉介進入個案管理系統有困難。	1	2	3	4	5
6.我在掌握療育資源上有困難。	1	2	3	4	5
7.我在開發新的療育資源有困難。	1	2	3	4	5
8.我舉辦早期療育服務的宣導活動有困難。	1	2	3	4	5
9.我在幫助案家建立問題解決能力有困難。	1	2	3	4	5

<請續面>

說明：我們想要了解您在工作過程的限制，請您在看完題目後，圈選最符合您看法的選項。	非 常 不 同 意	不 同 意	不 確 定	同 意	非 常 同 意
1：代表非常不同意      2：代表不同意      3：代表不確定 4：代表同意      5：代表非常同意					
10.我在改變拒絕服務的案家接受早期療育服務意願有困難。	1	2	3	4	5
11.我在協調案家使用療育資源上有困難。	1	2	3	4	5
12.我在協調社政、衛生、教育等早期療育相關單位，一起提供服務有困難。	1	2	3	4	5
13.我與社政、衛生、教育等早期療育相關單位保持聯繫與溝通有困難。	1	2	3	4	5
14.當我工作遇到挫敗，無法持續努力。	1	2	3	4	5
15.當我工作遇到困難，無法找出有效的解決方法。	1	2	3	4	5
16.我在協助案家完成處置計劃有困難。	1	2	3	4	5
17.我跟同事分享處理個案經驗有困難。	1	2	3	4	5
18.我向主管傳達溝通意見時感到挫折。	1	2	3	4	5
19.我工作表現不錯時，主管對我的肯定不夠。	1	2	3	4	5
20.我在早期療育通報轉介業務上，事事需要經過主管的同意。	1	2	3	4	5
21.我的工作內容繁雜會影響我在通報轉介工作的表現。	1	2	3	4	5
22.中心沒有明確的服務流程會影響我的工作表現。	1	2	3	4	5
23.我目前的工作負荷過重。	1	2	3	4	5
24.我的工作量大會影響我做好持續追蹤個案的服務。	1	2	3	4	5
25.依據我目前的工作量，無法立即提供案家通報轉介的服務。	1	2	3	4	5
26.中心的社工人員流動率高，使得服務未能順利銜接。	1	2	3	4	5
27.中心在職訓練課程內容對我的工作沒有幫助。	1	2	3	4	5
<b>【若是您工作上沒有督導者，請直接跳至32題繼續作答，謝謝您。】</b>					
28.督導提供的意見對我的工作沒有幫助。	1	2	3	4	5
29.督導無法適時給我鼓勵。	1	2	3	4	5
30.督導無法解決我在行政工作上所遭遇的問題。	1	2	3	4	5
31.督導無法提供我在早期療育服務的處遇知能。	1	2	3	4	5
32.我在監督案家後續跨機構療育服務情況有困難。	1	2	3	4	5
33.我在掌握每個進入本中心通報個案的動向有困難。	1	2	3	4	5
34.我在協調社政、教育、衛生等早療相關單位有困難。	1	2	3	4	5
35.我在整合政府及民間單位的資源有困難。	1	2	3	4	5
36.我在使用療育資源有不足的情況。	1	2	3	4	5

<請續面>



說明：我們想要了解您在工作過程的限制，請您在看完題目後，圈選最符合您看法的選項。	非 常 不 同 意	不 同 意	不 確 定	同 意	非 常 同 意
1：代表非常不同意      2：代表不同意      3：代表不確定 4：代表同意              5：代表非常同意					
37.我在使用療育資源有分配不均的情況。	1	2	3	4	5
38.案家可以選擇的療育資源有限。	1	2	3	4	5
39.社政、教育與衛生等早期療育相關單位的資源整合困難。	1	2	3	4	5
40.目前療育單位認定發展遲緩兒童需要接受的療育標準不一致。	1	2	3	4	5
41.社政、衛生與教育等早期療育相關單位的溝通協調不足。	1	2	3	4	5
42.社工以外的專業人員對通報制度的共識不足。	1	2	3	4	5
43.衛生與社政單位在通報責任歸屬有衝突。	1	2	3	4	5
44.案家會因無法接受兒童是遲緩的事實而拒絕療育服務。	1	2	3	4	5
45.案家會因交通不便而無法配合療育。	1	2	3	4	5
46.案家會因對早期療育認識不足而不願配合療育。	1	2	3	4	5
47.案家會因對中心的了解程度不足而不願意配合療育。	1	2	3	4	5
48.早期療育推動委員會的運作功能有待努力。	1	2	3	4	5
49.政府在早期療育與人力配置的經費有限。	1	2	3	4	5
50.中心的場地設備與空間不利於工作使用。	1	2	3	4	5
51.法令沒有制定未通報的罰則影響通報意願。	1	2	3	4	5

#### 【第四部分：工作績效】

說明：我們想要詢問您對早期療育通報轉介中心工作績效情況，請您在看完題目後，圈選最符合您看法的選項。	非 常 不 同 意	不 同 意	不 確 定	同 意	非 常 同 意
1：代表非常不同意      2：代表不同意      3：代表不確定 4：代表同意              5：代表非常同意					
1.我能如期完成受理通報服務的工作。	1	2	3	4	5
2.我掌握進入本中心個案的通報來源。	1	2	3	4	5
3.我掌握本中心轄區內疑似發展遲緩兒童的通報人口資料。	1	2	3	4	5
4.我協助本中心轄區內疑似發展遲緩兒童進入通報轉介服務流程。	1	2	3	4	5
5.我能如期完成個案服務的工作。	1	2	3	4	5
6.我能順利安排多重問題個案進入個案管理系統。	1	2	3	4	5

<請續面>

說明：我們想要詢問您對早期療育通報轉介中心工作績效情況，請您在看完題目後，圈選最符合您看法的選項。 1：代表非常不同意      2：代表不同意      3：代表不確定 4：代表同意      5：代表非常同意	非 常 不 同 意	不 同 意	不 確 定	同 意	非 常 同 意
7.我能讓拒絕服務的案家接受早期療育服務。	1	2	3	4	5
8.我改善案家在教養發展遲緩兒童的親職技巧。	1	2	3	4	5
9.我提昇案家面對發展遲緩兒童的問題解決能力。	1	2	3	4	5
10.我提昇案家使用療育資源的能力。	1	2	3	4	5
11.我轉介適切的療育資源給案家。	1	2	3	4	5
12.我能如期追蹤個案與資源媒合後的情況。	1	2	3	4	5
13.我視個案與資源媒合後的情況考慮再安置。	1	2	3	4	5
14.我協助案家申請相關福利資源。	1	2	3	4	5
15.我能如期彙整個案轉銜與轉介之資料。	1	2	3	4	5
16.我能如期辦理宣導活動的工作。	1	2	3	4	5
17.我辦理宣導活動增加社會大眾對早期療育服務的認識。	1	2	3	4	5
18.我辦理宣導活動後，發展遲緩兒童的通報率有增加。	1	2	3	4	5
19.我能如期辦理相關研習的工作。	1	2	3	4	5
20.我能針對不同的案家提供滿足他們期望的服務。	1	2	3	4	5
21.我不會因案家的不同而給予差別待遇。	1	2	3	4	5
22.我能適時表現對案家問題的瞭解。	1	2	3	4	5
23.我能同理案家所面臨的處境。	1	2	3	4	5
24.我能依據案家的個別差異給予適當的關懷。	1	2	3	4	5
25.我對案家保持友善態度。	1	2	3	4	5
26.我運用專業知識協助案家解決問題。	1	2	3	4	5
27.我能及時回應案家的需求。	1	2	3	4	5
28.我幫助案家迅速地得到通報轉介的服務。	1	2	3	4	5
29.我掌握療育資源進而縮短案家與療育資源媒合的時間。	1	2	3	4	5

**<問卷到此結束，謝謝您的填答，敬祝您平安與喜樂！>**

請將問卷翻到背面對折、裝訂後寄回，謝謝您！