

勞動部勞動力發展署委託辦理

102 年度高屏澎東區身心障礙者職業重建服務資源中心

支持性就業服務的支持內容分析及
其對於長期穩定就業之影響探討
期末報告

主辦單位：勞動部勞動力發展署

承辦單位：國立高雄師範大學

中 華 民 國 102 年 12 月 31 日

102 年度區域性身心障礙者職業重建服務資源中心

(高屏澎東區)主題探討

期末報告

支持性就業服務的支持內容分析及其對於長期穩定就業之影響探討

主 持 人：林真平

共同主持人：吳明宜

成員：莊巧玲 黃國裕 陳樺萱 范文昇 林雅玲

第一章緣起與目的

我國身心障礙者支持性就業開展至今已逾二十年，從全國少數機構進行試辦，到現今每年約五千名身心障礙者透過支持性就業服務而成功就業（行政院勞工委員會，2013），成為職業重建系統中重要的服務模式之一。我國支持性就業服務主要針對年滿十五歲有就業意願及就業能力，但不足以獨立在競爭性就業職場工作之身心障礙者，提供深入且持續的職場支持等服務。在提供支持性就業服務過程中，就業服務員（以下簡稱就服員）扮演著重要的角色，所提供的服務主要包含：就業機會開發、擬定就業服務計畫、進行工作流程及職務分析、強化穩定就業輔導、連結資源及追蹤輔導等項目。陳靜江（2002a）曾在支持性就業發展初期，針對 30 名接受支持性就業安置的身心障礙者進行自然支持的應用與成效分析，研究發現身心障礙服務對象於密集輔導階段的支持需求從 10 項至 62 項不等，就服員針對 30 名服務對象共提供 777 人次的支持活動，其重點主要在工作技能加強、工作相關能力支持及人際溝通/建立友誼等方面。由此可見，身心障礙者在支持性就業期間所需的支持需求是多元且密集的。

目前接受支持性就業的障礙類別包含廣泛，涵蓋智能障礙、精神障礙、多重障礙、肢體障礙等，障礙程度亦從輕度至極重度都有，這些接受支持性就業之身心障礙者因個別的生理及心理因素，使其在就業過程中需要不同層面及程度的支持才能順利在職場工作或持續就業。國內支持性就業的研究多針對特定障礙類別進行探討（林沛伶，2006；徐文豪，2011；曾信壽，2010；蕭月華，2013；關婉珍、陳靜江，2001），目前尚未有研究涵蓋所有支持性就業的障礙類別，並有系統地針對就服員於提供服務期間提供的支持內容及支持策略進行研究。

除了提供就業前的就業準備服務外，支持性就業亦包含在就業後，提供強化穩定就業輔導服務，及密集輔導後追蹤至少三個月。陳玫伶（2011）的研究顯示接受支持性就業的身心障礙者離職率最高是在就業穩定後第三個月，也有不少身心障礙者在就業後的半年或一年後離職，無法繼續維持就業。因此，除了協助身心障礙者順利進入職場並輔導穩定就業外，在就服員抽離職場後，身心障礙者是否能持續就業亦為重要議題。然

而，在支持性就業服務計畫評鑑指標中並無將就業穩定後的追蹤列入評鑑，導致支持性就業服務單位僅重視服務案量是否達成。陳靜江（2002a）追蹤 204 名接受支持性就業的個案時發現，雖然有 79.4% 的個案已結案，但就服員表示因礙於規定及因服務案量的壓力，真正結案的個案不如書面上呈現的多。國內近年來尚未有研究針對穩定就業三個月後的身心障礙者進行持續追蹤。

有鑒於以上所述之國內目前研究不足及實務需求，本研究將以接受支持性就業服務穩定就業三個月以上的身心障礙者為對象，分析就服員在服務期間所提供的支持需求內容與支持策略，探討就服員實際提供支持需求內容及支持策略的執行情形，並追蹤已結案之身心障礙者目前就業之情形。此研究成果可做為未來促進身心障礙者穩定就業及建構身心障礙者職場支持系統之依據，並有助於實務工作的發展和政策制定之參考。本研究探討的研究問題如下：

1. 對於以穩定就業三個月結案之身心障礙者，就服員對其於不同服務階段所提供的支持內容為何？
2. 對於以穩定就業三個月結案之身心障礙者，就服員在其密集輔導期間提供的支持策略為何？
3. 對於以穩定就業三個月結案之身心障礙者，就服員在其密集輔導期間提供的支持程度為何？
4. 對於以穩定就業三個月結案之身心障礙者，不同背景之身心障礙者所獲得的支持內容是否有差異？
5. 對於以穩定就業三個月結案之身心障礙者，不同背景之身心障礙者所獲得的支持策略是否有差異？
6. 就服員在擬定支持需求內容與實際執行支持策略的呼應情形為何？
7. 文本中以穩定就業三個月結案之身心障礙者，其目前的就業現況為何？

第二章文獻回顧

本章文獻探討將針對支持性就業服務的發展、支持性就業的支持內容、身心障礙者所需的支持策略及與長期穩定就業的因素進行探討。

第一節 支持性就業服務的發展

美國針對「支持性就業」的立法，首見於 1984 年的「發展障礙法案 (the Developmental Disabilities Act of 1984)」。此法案將支持性就業定義為「支付薪資的就業」，其精神包括：(1) 對象針對發展性障礙者，由於他們在競爭性就業中要達到或超過最低薪資不太容易，也由於他們的障礙是長期性，因此必須是持續性的支持；(2) 在各種環境中實施，特別指有非障礙者被雇用的工作場合之中；(3) 提供任何可以維持障礙者給薪工作的支持，包括監督、訓練與交通接送 (何華國，1989；謝健全，1993；孫淑柔，1994)。由上述美國「發展性障礙法案」中對支持性就業所提出的定義及精神，可歸納出支持性就業的核心為：(1) 針對重度障礙者；(2) 提供有給薪工作；(3) 融合的工作環境中；以及 (4) 給予持續性的支持 (何華國，1989)。

1986 年美國「復健法修正案 (the 1986 Amendments of Rehabilitation Act)」特別對支持性就業的服務對象、就業安置場所、工時及工資有明確規範。1992 年的「復健法案修定案」更將支持性就業服務分為短期支持 (short-term support，及就業安置後十八個月內的追蹤輔導)，以及長期支持 (long-term support) 兩個階段，因此在案主的個別化復健計劃中，必須規劃結案後擬定提供長期後續支持的策略。支持性就業採取的方法乃是由就業服務專業人員 (employment specialist) 在工作場所提供深入且持續的職場支持，以增強身心障礙者的工作能力及與同事的互動，當身心障礙者的表現符合工作場所的要求後，就業服務專業人員逐漸退出工作現場，改由追蹤的方式提供服務 (Coker et al., 1995)。

而台灣支持性就業服務的起源，為 1986 年由美國習得復健諮商專業的學者將美國職業重建制度引進台灣，並積極督促政府研擬相關法規及推動身心障礙者職業重建。

1986年美國學者 Dr. Robert Schalock 來台灣介紹「支持性就業」理念，之後開始有少數身心障礙社會福利機構應用「支持性就業」輔導智障者就業。直至行政院勞委會職訓局於民國 82 年訂定「支持性就業試行草案」，並委託台北第一兒童發展中心編制「支持性就業工作手冊」，在國內五個身心障礙機構試行一年，其成效受到肯定後，民國 84 年起即結合 16 個公立就業服務中心及身心障礙福利機構或團體，以支持性就業的理念為基礎推展社區本位就業安置與輔導。由於當時對於「支持性就業」在法令上並無明確規範，且在不同國情下，美國對支持性就業的界定及做法也未必完全適用於國內。除此勞政單位的就業服務中心在組織功能上難以只服務重度身心障礙者並提供長期持續性的支持，其服務也常需兼顧許多僅需就業媒合之輕度障礙者；相反的，以服務重度、極重度障礙者之私立機構，對於無機會進入支持性就業的重度障礙者也仍需提供庇護性就業，為避免定義上之混淆故將此職業重建模式名為「殘障者社區化就業服務模式」（陳靜江、胡若瑩、李崇信、李基甸，1996），而後民國 86 年配合「身心障礙者保護法」之用詞，改稱「身心障礙者社區化就業服務模式」，且參與此一方案的單位數已增至 25 個單位（李基甸、林世瑛，1998；陳靜江、胡若瑩、李崇信，1995），至民國 98 年 2 月底止勞委會職訓局仍繼續補助 23 家專案單位推展，並依就業服務中心分區聘請有關學者專家就近提供督導，由於欲落實身心障礙者支持性就業服務在地化、普及化，勞委會職訓局也自 98 年起，補助地方縣市政府自行辦理或委託轄內專案單位辦理，並自 99 年度起全面由地方政府承接該業務。

根據身心障礙者權益保障法，支持性就業服務係指對年滿十五歲，具有就業意願與就業能力，而不足以獨立在競爭性職場工作之身心障礙者，提供個別化就業安置、訓練及深入且持續的職場支持服務。支持性就業服務的內内容包括：(一) 就業機會開發；(二) 發展職業重建計畫；(三) 擬定案主就業服務計畫；(四) 案主/工作配對檢核；(五) 就業前工作能力訓練所需之工作流程分析、職務分析；(六) 就業前工作能力訓練；(七) 陪同面試與職場安置；(八) 強化穩定就業輔導；(九) 轉介與連結相關資源；及(十) 追蹤輔導，提供至少三個月的追蹤服務。

第二節 支持性就業的模式

支持性就業強調「先安置，再訓練（place first, then train）」的模式，因為心智障礙者的學習類化能力不佳，因此先安置後訓練可以免除上述困擾。支持性就業的職場必須是在融合非身心障礙者與身心障礙者的工作環境，機構的服務人員必須提供特定與持續性的支持，且身心障礙個案在職場的每週工時至少達 20 小時（the Rehabilitation Act Amendments of 1986）。從這個角度來說，在一個「融合的環境」中學習工作技能與解決問題的社會技巧，是支持性就業模式最大的特色。換言之，支持性就業本身就是一種職業訓練的模式，但是此種職業訓練最重要的內涵在於其訓練的方式是在一個真實的社區工作環境學習工作和社會技能，進而在認知上更精確地增加其調整適應的能力（許天威、林千惠合譯，1994）。

而支持性就業與傳統職業復健的差異，則在於支持性就業採取「先安置後訓練」的觀點，強調在真實就業的場所中提供支持服務，而非在隔離式的工作環境中（胡若瑩，1995；Coker et al., 1995）。為了因應不同身心障礙者的就業需求，支持性就業服務模式，可以歸納為以下三種（Moon & Griffin, 1988）。茲分述如下：

一、個別安置模式：

此安置模是通常是由一位就業服務專業人員在競爭性職場的工作環境中提供一位身心障礙者密集式的支持及訓練。主要是強調「先安置後訓練」的做法，所以身心障礙者初進入職場時，就業服務專業人員則必須在職場提供密集支持。當個案工作表現達到雇主接受的程度後，就業服務專業人員逐漸減少密集支持的時間及頻率，後續則以採不定期的追蹤輔導方式提供案主服務；也就是逐漸將指導與訓練的責任轉移給雇主。此安置模式最大的優點是可以讓身心障礙者在競爭性職場中工作，並且獲得符合勞動條件之薪資。國內目前以個別安置模式最為普遍。

二、群組模式：

是指在社區的企業裡，三至八位障礙程度較嚴重的身心障礙者組成工作群，由就業服務專業人員負責經常性的督導工作，安排生產流程且須對企業承諾能訓練該工作群

組的員工能達到一定的產量及工作品質。同時需促進工作群成員與其它非障礙同事的互動，而其薪資給付則比照該企業單位相當產質的員工。

三、機動工作隊：

通常是由非營利機構經營，由機構對外招攬工作，由一至二位就業服務專業人員，帶領三至八位較無法獨當一面且需大量督導的身心障礙者組成工作小組，在社區中不同的地點與多方雇主以簽約方式承包工作。因為機動工作隊會在一般人出入的地點工作，並且有運用社區資源的機會，故有機會參與社區，而且可以視社區的需求更有彈性的運作。

四、商業圈或生產圈：

由製造商僱用不超過 8 位，其能力可能也沒有辦法被庇護工場所接受的極重度身心障礙者，由製造商向大公司承包接下某部分的單一類型的工作或服務，僱用身心障礙者與非障礙者一同工作。其薪資的給付是根據營運成果和身心障礙者個別的產能來給付。其商業圈或生產圈的設置地點通常是盡量接近有社區資源之處，也可以增進身心障礙者與社群的融合。

第三節 支持性就業的支持內容

美國智能及發展障礙協會（American Association on Intellectual and Developmental Disabilities [AAIDD], 2010）針對支持及支持需求提出以下定義：（1）支持係指提升發展、教育、興趣和福祉，並且加強個人功能的資源和策略；以及（2）支持需求為個人參與人類功能有關活動所需的型態和強度。從這兩項定義中可看出支持的概念強調減低個人能力和來自環境要求間的落差，以提升功能和個人成果（AAIDD, 2010），此處的個人成果可能包含了更獨立、增加貢獻社會的機會、增加參與社會活動的機會等。Wile 提出七個影響人類表現的支持種類（引自 AAIDD, 2010），包含：組織的系統、激勵、認知的支持、工具、物理環境、技巧/知識，及內在的能力。AAIDD 強調支持應考量多樣情境中人類功能的多面向，不應該僅重視單獨的活動及事件，或僅由特定支持者提供。

本研究所指之支持內容可從兩方面探討，一為就服員所提供的服務內容，另一為身心障礙者的支持需求。一般而言，就服員評估身心障礙者在支持性就業過程中的支持需求，而後擬定計畫以提供服務，此為符合身心障礙者的支持需求，例如：交通需求、工作態度等。除提供符合個案支持需求的服務外，就服員亦需符合行政層面的要求，亦即就服員依照相關規定提供服務所需的程序，例如：開案晤談。

壹、就服員提供的支持內容

支持性就業是需要個別化設計，且對身心障礙者提供持續性長期協助的服務模式，因此支持性就業有一定的步驟與服務流程，經由服務流程提供身心障礙者完整的服務，滿足身心障礙者個人的工作需求。詳細的支持性就業模式的運作流程，可概分為「安置前階段」，與「安置後階段」(Wehman, Sale, & Parent, 1992; 許天威與林幸台譯, 1994)。

「安置前階段」包含：(一) 工作開發與分析：就業服務機構在社區中開發出可能的工作機會，對於開發出來的工作，由就業服務員在工作現場進行觀察或以書面資料等各種方式，對工作進行各項必要的分析，包括：(1) 工作技巧的分析，即針對某種工作所需的技巧進行分析、瞭解；(2) 工作環境分析，即對於工作環境進行分析以瞭解工作環境是否；以及(3) 工作相關技巧的分析，瞭解所開發的工作當中，所需要面對的社交、溝通及交通等各項問題。

(二) 案主評量：評量的目的在於確認案主的特質與興趣，及職業的潛能或限制。案主評量通常與工作開發同時進行，評量的方式包括與案主和重要他人面談，在不同的情境下觀察案主，從正式教育、心理、職業、藥物評估和所設定的情境評量，這些評量可供就業服務員在工作選擇上的重要參考，並能視身心障礙者之特性，設計後續的支持策略。

(三) 工作媒合與安置：工作媒合與安置的目的在針對個案所開發的工作進行媒合，即依個案的能力、興趣及雇主對工作的要求、工作環境的狀況，予以配對及安置，為個案找到適合的工作，也為雇主找到可以勝任工作的員工。

而「安置後階段」包含：(一) 工作訓練：當案主介紹至某個工作後，就服員便開始對工作所定的各種要求進行訓練；此時的訓練目的在於使案主的工作表現能符合雇主所期待的標準為主，協助案主適應工作，其內容包括；(1) 修改工作的操作方式以適應案主的障礙；(2) 利用工作分析培養工作技巧；(3) 工作相關技能的訓練，如：如何與同事相處、如何使用交通工具及如何打扮自己等；(4) 逐漸減少案主對就服員的依賴；以及 (5) 提出案主的後續追蹤服務計畫。

(二) 追蹤服務：當案主的工作表現可以達到工作要求後，就服員便逐漸從個案的工作中撤退，但持續的輔導仍需進行，其目的在使案主能繼續保有工作，在追蹤服務中，就服員的工作項目會依個案的狀況而有所不同，其包括；(1) 與案主的雇主、上司及家長保持聯繫，以瞭解個案的工作狀況；(2) 案主的工作內容有所變動時，就業服務員需再針對新的工作提供訓練的協助；(3) 案主在工作上遇到各種問題時，就服員需再針對新的工作提供訓練協助；以及 (4) 個案的工作表現退步，無法滿足雇主要求時，就服員則需要訓練個案。

林雅玲 (2012) 曾對國內 151 名支持性就服員的職務功能進行調查。其研究發現就服員認為實施頻率最高者為「基本就業安置活動」，包含：提供職缺訊息、教導個案準備履歷及面試、指導個案適當的工作行為等；其次為「職業探索」，包含：評估個案就業準備度、分析個案的工作史及功能能力等；在其次為「開發雇主」，包含：提供雇主有關個案的工作技能和能力的訊息、評估工作內容以確定是否需調整等。因研究使用的是國外的量表，其內容與國內支持性就服員實際從事的工作內容有差異。陳攻伶 (2006) 以質性研究的方式彙整出就服員提供的服務功能主要有二：一為問題解決功能，就服員協助解決個案的工作適應、收入等問題；另一為情感支持功能，就服員協助個案在職場上的溝通、協調及資源整合。

綜合上述，身心障礙者在支持性就業的不同階段中所需要的支持需求有所不同，就服員需評估身心障礙者特性，選擇適合身心障礙者的工作，就服員透過結構化的工作訓練及就業輔導流程，幫助身心障礙者加強工作能力並適應工作環境，透過持續的支持，以達順利穩定就業的目標。

貳、身心障礙者的就業支持需求

Unger 等人 (Unger et al., 1998) 提出，就業的支持需求是在促進就業，移除就業障礙上，因個案所需或其所渴望之不同類型的協助，支持需求可包含以下但不限於：學習如何完成工作、取得至工作場所的交通方式、記得如何完成工作責任、與同事互動等項目。Unger、Parent、Gibson、Kane-Johnston 和 Kregel (1998) 的研究中分析 36 名接受支持性就業的身心障礙者所需的支持需求，結果顯示研究對象在就業過程中共有 57 項支持需求，並可歸納為六大類：(1) 尋找工作；(2) 學習如何工作；(3) 完成所有工作任務；(4) 處理工作相關問題；(5) 處理非工作相關問題 (例如：交友、金錢使用)；以及 (6) 安排交通。在六大類的支持需求中，以處理工作相關問題所需頻率佔比例最高 (28%)，其次為處理非工作相關問題 (23%)。在 590 次支持需求中，71.5% 主要是由就服員來尋找及聯結資源，52% 由就服員視需求額外提供支持。Unger、Parent、Gibson 和 Kane-Johnston (引自 Parent, Wehman, & Bricout, 2001) 羅列 62 項接受支持性就業服務的個案可能所需的支持需求，其中包含學習如何工作、熟悉工作場所、上下班打卡、尋找上下班交通工具等。

此外，Trach 和 Mayhall (1997) 分析 19 名參與支持性就業的身心障礙者，其提供訓練的單位強調自然支持，分析文件決定自然支持使用的類型及頻率。該研究發現，在 88 個自然支持中 21.6% 與訓練支持有關 (如：經由直接訓練及指導增進能力與技術)，20.5% 與社會支持有關 (如：與非障礙者互動)，19.3% 與物理支持有關 (如：物理環境及設備，包含技術及非技術性支持)，19.3% 與服務支持有關 (如：取得專業及非專業身心障礙相關的服務)，13.6% 組織支持 (如：排行事曆、工作順序、物品擺放位置)，及 5.7% 社區支持 (如：取得與社區機構及服務的管道)。美國 AAIDD (2004) 所編製的支持強度量表 (Supports Intensity Scale, SIS) 的向度中有一項為就業活動。就業包含八個活動：(1) 找工作/得到工作/職務適應；(2) 學習並使用特定的工作技能；(3) 與同事互動；(4) 與主管/輔導者互動；(5) 在可接受的速度下完成工作相關任務；(6) 在可接受的品質內完成工作相關任務；(7) 變更指派的工作；以及 (8) 向雇主詢問問題並尋求協助。

因身心障礙者的特性，其所需的支持需求亦有所不同。針對智能障礙者，就業介入策略主要聚焦於訓練其速度及產能與產值提升，支持需求包含：(1)對工作環境的認識；(2)增進其不同任務的類化能力；(3)訓練其主管及同事；和(4)工作任務若有變動，須重新訓練 (Wehman, Inge, Revell, & Brooke, 2007)。此外，Wehman 還提及工作以外的支持，例如：協助居住、協助安排休閒生活、個人財務管理、交通及人際關係等(引自 Wehman et al., 2007)。綜合國外文獻 (引自鈕文英、陳靜江，2002)，智能障礙者所需的工作社會技能需求包含：(1)與工作有關的社會能力，包括良好的工作角色表現 (如：服從指令、接受批評與糾正等)；(2)個人的社會能力，包括良好的自我形象和行為 (如：保持適當的儀容及衛生、維持適當的行為等)，基本人際互動的能力 (如：與雇主、同事互動) 及情緒管理和計畫生活等。

國內亦有多篇研究分析身心障礙者在支持性就業過程中所需的支持需求。陳靜江 (2002a) 參考多篇文獻及就服員意見將支持需求歸納出十二大項，包含：自我照顧與家庭生活、健康、財務協助、交通、人際溝通/社交技能、工作行為、休閒生活、情緒管理、工作技能、工作相關技能、職務再設計、及自我倡導，共 100 小項支持需求。該研究分析 30 名接受支持性就業的身心障礙者，其就服員於密集輔導期提供的支持活動功能以工作技能加強佔大部分 (22.1%)，其次為工作相關技能訓練 (18.4%)，第三為人際溝通與建立友誼 (10.6%)。而在追蹤輔導期則以工作相關技能所佔比例最多 (18.6%)，其次為工作技能 (15%)，第三為工作行為支持 (14.2%)。

謝秀蘭 (1997) 追蹤六名智障者的就業服務情形，發現其共同支持需求包含職務再設計、工作社會技能提升、交通支持、財務協助與情感支持。而關婉珍與陳靜江 (2001) 研究分析六名智障者的工作支持需求，研究發現智障者在工作技巧部分所需的支持需求包含：工作流程、工作轉換、工作速度、耐力、時間管理、獨立性、工作環境辨識、職務再設計、工作應變性與專注性等；而工作行為或社交支持方面亦有不同支持的需求；在生活方面有交通、財務、休閒、居家自理及身體健康的 support 需求。綜合上述，眾多研究的分類方式並不相同，可以發現身心障礙者在支持性就業過程中所需的支持需求涉及的層面及項目十分廣泛。

在支持性就業中，提供支持的程度亦是就服員需要考量的。美國智能障礙協會（American Association on Mental Retardation [AAMR]）1992年提出支持的程度可分為四種：間歇的支持（intermittent）、有限的支持（limited）、廣泛的支持（extensive）及全面的支持（pervasive）。間歇的支持是指在個案有必要的時候才提供協助，不是經常性發生的事件，例如：偶發的事件的處理。有限的支持指的是所需支持的內容是經常且持續的，但每次支持的時間並不長，如交通的支持。廣泛的支持係指個案所需的支持內容為固定，支持期間沒有時間限制，需要有穩定的自然支持者協助。全面的支持係指個案需要一對一密集的支持，訓練工作各方面的技能，是重度障礙者工作初期所需要的方式。

陳靜江（2002a）研究中發現，三十名智能障礙者在密集輔導階段，有17人在工作技能需求的正確操作項目中需要全面支持，工作速度則有12人需要全面支持，與同事相處、建立友誼上亦有7人須全面支持。但大部分研究對象所需支持程度屬間歇及有限的支持為多。在密集輔導階段，就服員介入的時間由六天至三個月不等，每天至現場輔導時間從四小時至九小時，密集輔導階段的總花費時數從四十小時至三百多小時不等，其中以100至149小時居多（30%）。徐文豪（2011）的研究採用勞委會職訓局的社區化支持性就業服務的七大領域探討智能障礙者所接受的支持密集程度，研究發現障礙者在工作態度所獲得的支持密集程度最高，健康照應次之。兩篇研究顯示在眾多支持內容中，智能障礙者在與工作相關的技能與態度方面所需的支持程度較其他向度為高。

國外相關研究顯示障礙及症狀的程度與支持的時數有關。例如：Mank、Cioffi和Yovanoff（2000）的研究顯示性別、年齡與直接接受支持的時數無關，但較不嚴重的智能障礙者接受較少的直接服務，行為問題較多及程度較重者接受較多的直接服務。McGurk、Mueser、Harvey、LaPuglia和Marder（2003）研究30名精神分裂患者，從剛接受支持性就業服務至兩年後追蹤，發現精神分裂患者的認知功能障礙程度與工作上獲得支持的時數及就服員接觸的次數相關，若個案有較佳的執行功能、較佳的注意力及較好的心理運動速度（psychomotor speed），其工作上所需要就服員的支持時數及接觸次數則較低。若個案的正性症狀較多，就服員就需提供較多的支持時數及接觸次數。

第四節 身心障礙者所需之支持策略

為了回應上述身心障礙者的支持需求，專業人員可利用支持策略以提升個體的功能 (Schalock, 2012)。Wehman 和 Bricout (2001)綜合文獻將工作支持分為四大類，分別為：(1) 機構中介的支持；(2) 企業中介的支持；(3) 政府中介的支持；及 (4) 消費者/社區/家庭中介的支持。其中機構中介的支持包含運用就服員提供身心障礙者支持、補償策略使用、輔助科技運用及提供特定的服務 (例如：心理諮商)。其中補償策略是利用各種方法，例如計畫、行為、材料等協助身心障礙員工補償其功能的損傷 (Inge, Wehman, Revell, & Brooke, 2007; Wehman & Bricout, 2001)。對於有認知障礙者，可使用幫助記憶的工具或策略，額外時間完成工作，口頭演練及檢核表等方式 (Wehman & Bricout, 2001)。

在教導身心障礙者工作技能時的相關指導策略，亦可視為支持的一部分。教導工作技能時所使用的提示可以包含使用口語 (最少的協助)、示範、手勢提示、或直接以肢體的方式協助提示，促使個案能正確地完成工作步驟 (Inge, Wehman, Revell, & Brooke, 2007)。Inge 等人 (2007) 指出幾種教導身心障礙者工作任務及相關技能的策略，包含自然支持、自然線索、訓練目標、蒐集資料、提示程序 (prompting procedures)、補償策略 (compensatory strategies) 及自我管理/自我監控等。其中自然線索指的是工作環境、工作任務及活動本身所擁有的特徵可用來作為下一步驟的提醒，例如：機器上的提示燈光是否亮著。若個案對自然線索提示有所反應，就服員就不需太多的指導。提示程序指的是對反應提示的階層，就服員希望先從最少協助 (例如：口語提示) 開始嘗試，若身心障礙者沒有反應，再逐漸嘗試較為侵入/直接 (intrusive) (例如：肢體提示) 的協助。而最少侵入的提示系統包含：非直接口語指示、直接口語指示、姿勢/手勢提示、示範提示、部分肢體協助及全部肢體協助。

為了提升身心障礙者獨立工作，自我管理/自我監控是一項有效的策略。Lancioni 和 O'Reilly 提出五個在職場上普遍使用的自我管理的策略，包含使用：(1) 圖片提示；(2) 電腦輔具系統的圖片提示；(3) 卡片上直接放上物品提示；(4) 錄音的口語提示；

及(5)自我口語提示(引自 Laarhoven 等人, 2009)。Minarovic 和 Bambara (2007) 綜合整理多篇研究發現, 自我管理策略普遍使用於對協助智能障礙者完成複雜的工作程序、主動完成例行性事務、及遵循時間表工作等方面。McCuller 等人提出在教導身心障礙者工作適應相關技巧時可使用行為改變技術去除不適當的行為及增強適當的工作行為(例如: 工作責任、工作產能、社會職業能力), 工作適應的訓練方式包含使用口語指導、示範及角色扮演, 教導維持個人衛生、梳洗、使用交通工具、金錢規劃、工作面試等(引自 Rubin & Roessler, 2008)。

關婉珍和陳靜江(2001)以質性研究的方式分析六名智能障礙者在接受支持性就業所需的支持需求及就服員所提供的支持策略, 研究發現就服員使用的支持策略包含: 口語提示與指導、動作示範、提供視覺線索、尋求自然支持者、就服員或他人陪同/代勞、行為演練、調整工作或生活相關因素、提供輔具與示範、後果處理(口頭讚美/申誡)等九大策略。其中工作方面以口語提示與指導、提供視覺線索及調整工作因素較具成效, 而尋求自然支持及就服員代勞及陪同對生活方面的支持較為直接。研究建議口語提示與指導可運用於教導工作技能、訓練人際關係及培養生活習慣; 動作示範可用於工作技巧或工作行為的學習; 調整工作與生活因素可用於工作流程的簡化; 提供視覺線索則對於熟悉工作技巧、辨識工作環境及交通訓練上有所幫助。

鈕文英和王欣宜(1999)的研究中訓練兩名接受支持性就業安置的智能障礙者工作社會技能, 研究採取行為訓練取向的策略, 包含: 口頭指導、示範、提示、口頭和行為演練、回饋、增強等方式, 訓練情境包含模擬(在家中)及真實情境(在工作場所)。研究發現個案經由訓練後, 在服從指令、專心聽人說話及在適當時機說: 請、謝謝、對不起等三項工作社會技能有明顯進步。此外, 鈕文英和陳靜江(2002)以團體及個別的方式, 並採用行為訓練取向的策略(如口語指導、示範、提示、口頭演練、行為演練、回饋、增強、家庭作業、行為契約、自我管理等方式)訓練 11 名智能障礙就業青年的工作社會技能, 其研究結果發現, 訓練後, 基本溝通技能、與督導/同事相處能力、工作角色表現等三項平均數較訓練前為高, 總平均亦高於訓練前, 但未達統計上的顯著差異, 個體間的進步情形亦有所不同。

除了教學方法外，國外文獻對於自然支持在支持性就業的應用亦有大量的研究支持。學者對於自然支持的定義持有不同的觀點 (Parent, Wehman, & Bricout, 2001)，綜合多位學者對自然支持的定義 (West et al., 1997)，自然支持除了包含工作場所的雇主、同事及督導外，身心障礙者的朋友、家人或社區的義工，甚至是不同型態的社區及工作場所的資源都可稱為自然支持。就服員所扮演的是促進建立及聯結自然支持者的角色，支持性就業早期，就服員是提供重度身心障礙者支持的主要來源 (Unger, 1999)，而後轉變為促進建立自然支持的角色以協助身心障礙者取得工作並維持就業。

美國的研究結果顯示，主管或同事提供身心障者工作的訓練比例較就服員高 (57.6% vs. 31.3%) (Unger, 1999)，而原本雇主就已提供給一般員工的支持 (例如：新進員工教育訓練等)，身心障礙者亦可使用，但往往因為身心障礙者不知道，就服員就得做為兩者的橋梁，幫身心障礙者聯結所需支持的資源。West 等人 (West et al., 1997) 調查 385 個提供支持性就業服務的機構或單位，亦發現使用身心障礙者同事做為自然支持的比例高達 70.1%，其次為家人或朋友 (43.9%)，再者為雇主資源 (34.1%)。其中自然支持提供的支持功能以交通 (46.1%) 所佔比例最高，其次為工作訓練 (40.4%)，持續監控 (27.0%)，社交技巧訓練或社會支持 (20.2%)，及社區與休閒支持 (16.9%)。研究中提及就服員建立自然支持所遇到的困難最主要來自雇主、督導及同事的抗拒 (42.5%)，其次為在工作場所找到可以做為自然支持者有困難 (35.9%)。

相反地，國內研究發現，因政策法令之故，就服員被雇主視為能隨時提供支持的角色，就服員成為身心障礙者在支持性就業中主要支持的提供者(陳靜江，2002b)。陳靜江 (2002a) 針對三十名接受支持性就業的身心障礙者分析其自然支持的來源、功能、需求獲得情形等向度。其研究發現，在密集輔導階段有 79% 的支持活動是由就服員提供，其次是身心障礙者的母親 (5.5%)，同事及雇主提供支持僅佔 4.9% 及 3.9%。在追蹤階段，亦有高達 70.8% 由就服員提供，其次為同事 (10.6%) 及雇主 (8.0%)。

身心障礙者在就業上發生的問題，除來自身心障礙者本身的因素，必須考慮職場環境，社會、經濟與心理因素對身心障礙者所造成的影響 (陳靜江，2002a)。因此，透過就業服員提供完整的支持策略，提昇身心障礙者適應職場的能力外，更重要的是運用職

場內典型而可及的協助機制，幫助身心障礙者解決工作上可能面臨的問題。而就服員在提供服務的過程中，如何提升身心障礙者與工作環境間的協調性，必須考慮下列原則：

(一) 透過職場內的人際互動，並結合身障者的家庭與人際關係，進而擴大其社會支持網絡；(二) 支持策略成功的關鍵，在於身心障礙者是否在職場內發揮工作潛能，以及職場物理環境、職務內容、機具設備與同僚態度等相關因素，是否能配合身心障礙者的需求而有所調整；和(三) 職業重建專業人員必須和職場督導與員工合作，根據身心障礙者的個別需要，發展適當的支持策略。

在發展身心障礙者就業支持策略時，必須考慮三個基本問題：(1) 在就業安置前，職場內有哪些環境、支持策略及文化因素需要加以調整？(2) 在安置成功後，就業服務員如何與職場內的雇主和員工合作，以提供案主所需的訓練與協助？以及(3) 就服員在職務開發和設計上，可以運用哪些策略，以促進案主融合於整體工作環境？基本上，就服員發展安置計劃前，需要分別針對工作環境及案主進行職務分析和職業評量，並決定以上評估結果的適配性，以作為發展技能訓練、職務再設計與輔具服務等支持策略的基礎 (Parker, Szymanski, & Hanley-Maxwell, 1989)。陳靜江 (2002) 指出，就服員在發展支持策略時宜更加多面化，除了考量身心障礙者與職場環境因素的適配性外，在協助案主穩定就業的機制和方法中，應了解有哪些是企業現存並可以馬上發揮支持作用的？有哪些雖然存在企業內部，但需要就服員將其根據案主需求做適度修正的？有哪些是企業目前沒有，就服員需要另外設計的？

第五節 就服員支持對長期穩定就業的影響

一位身心障礙者可否成功就業並長期穩定就業的影響原因極為多元，包括身心障礙者本人、雇主、家屬、社會大眾、醫療體系、社會復建體系及勞政就業輔導等方面，而其中各個系統更應環環相扣，才能整合身心障礙者就業支持之服務。支持性就業是美國近二十年來用以協助身心障礙者，尤其是重度身心障礙者進入社區競爭性職場就業的一種服務模式。這樣的服務模式引進至台灣後也成為目前服務身心障礙者就業的主要方式

之一，但這樣的服務模式仍存在需要進一步調整作法和持續深化服務概念的精神。例如：就服員提供職場訓練時過於強調工作有關因素與責任而忽略案主在職場與一般人之融合以及職場支持系統的建立，而後續的追蹤輔導又常止於電話追蹤，這時案主就很可能在面臨職務更動或人際互動問題時，因缺乏職場即時的協助，而失去工作（Test & Wood, 1996）。

回顧國內文獻，多數探討支持性就業的研究中均提及就服員的長期支持對身心障礙者穩定就業有所助益。例如：張宸瑄（2013）訪談九名支持性就服員及分析 22 名穩定就業的案例，探討就服員對穩定就業的智能障礙者所提供之服務。其研究發現支持性就服員的專業服務及能力是身心障礙個案能穩定就業的重要因素，就服員提供對穩定就業有助益的服務包括對個案在工作態度的訓練；教育個案的家庭以提供個案支持與認同；及向個案的雇主進行宣導以導正對身心障礙員工的歧視等。邵素真（2010）的研究發現大部分受訪的就服員將自己定位為身心障礙者、家庭、雇主之間的溝通橋樑，必須說服三方，才能讓身心障礙者有求職跟穩定就業的機會。陳靜江（2002）研究發現就業服務單位在安置後積極提供身心障礙者持續的協助與關心有助於個案長期穩定就業。

在安置就業後，提供個案持續的支持為支持性就業的特徵之一。持續支持在美國 Federal Supported Employment Program 1992 年修正法案中定義為（Wehman & Bricout, 1999）：利用一些活動與關係幫助個體維持一份工作，支持的型態、強度/持續時間隨個體需求而異。針對精神障礙者則有實證研究證據（Bond, 2004）指出，支持性就業成功的條件之一為無時間限制的個別化支持。

McHugo 等人研究發現（引自 Bond & Kuala, 2009）在支持性就業服務安置後，仍持續接受專業支持 3.5 年與沒有持續專業支持的個案相比，有較高繼續就業的可能性。Becker 等人及 Salyers 等人的兩個長期研究結果顯示（引自 Bond & Kuala, 2009）持續的專業支持是個案能穩定就業 8-12 年的主要因素。Bond 和 Kuala（2009）研究 142 名重度精神疾病者在接受 Individual Placement Support（IPS）方案服務後獲得競爭性工作，檢視就服員的支持對個案工作年資（job tenure）的影響，追蹤時間為期兩年。研究發現，在工作開始最初的幾個月，就服員每個星期有一次聯繫，而後很快地減少為一

個月一次，並持續兩年。整體而言，個案在接受 IPS 所獲得的第一份工作平均能維持 9.96 個月，在兩年內平均有 1.92 個工作，約有 14.8% 的個案在追蹤期的兩年內仍在同一個工作。研究亦發現就服員於個案工作初期幾個月提供的支持並無法預測個案的工作年資，而是隨後 18 個月的持續支持才是預測個案工作年資的關鍵，至於提供支持的方式（如：面對面或電話聯繫）則與就業成效（employment outcome）無關。由上述研究可知，支持性就服員的持續支持是維持身心障礙者成功就業的關鍵。

第三章 研究方法與過程

第一節 研究設計

欲探討就服員於支持性就業服務期間提供之支持內容，本研究主要以次級資料作為文本來進行分析。分析的文本為民國 98 年 1 月 1 日至 101 年 12 月 31 日間，接受行政院勞委會職訓局「身心障礙者支持性就業服務」且已穩定就業三個月以上結案的身心障礙者之就業服務記錄表。服務紀錄蒐集自「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」，包含「申請者晤談記錄表」(表 2-1)、「案主就業服務計畫」(表 3-2)及「案主服務記錄表」(表 0C) 等表格。

本研究欲探討不同背景之身心障礙者所獲得的支持內容及支持策略，其中身心障礙者的特性包括性別、年齡、教育程度、障礙類別、障礙程度及職業等六方面進行分析，身心障礙者的特性係由「申請者晤談記錄表」(表 2-1)及「案主就業服務計畫」(表 3-2)蒐集。研究中將支持性就業服務流程分為四個階段：正式媒合上線期前、密集輔導期、追蹤輔導期及結案後追蹤期，每個階段都有不同的支持內容項目，本研究並將支持策略分為 13 個類別，以上的支持內容及支持策略係從「案主服務記錄表」(表 0C)中就服員描述提供服務的紀錄經由研究團隊編碼後進行分析。至於支持程度則以「案主就業服務計畫」(表 3-2)中的紀錄進行分析。

另外，針對就服員提供支持內容的執行情形，本研究採用焦點團體蒐集質性資料，訪談資深就業服務員或就業服務督導以瞭解就服員提供支持內容的方式與使用支持策略之情形，研究團隊將焦點團體訪談的資料與上述文本分析資料交互驗證。最後，針對穩定就業三個月結案之身心障礙者持續就業的現況瞭解，本研究徵得當時提供服務之就服員的同意協助，以電話訪問調查個案就業現況及當時就服員所提供的支持內容及對其之協助。此外，本研究由統計分析後，選取結果中造成就服員提供支持內容時造成顯著差異的身心障礙者之背景變項(例如：年齡、障礙程度)，分組選取研究對象，例如：一組為障礙程度為重度/極重度，教育程度國中以下，並介於 26-45 歲者)，以面對面訪談的方式，訪談研究對象，蒐集個案在接受服務期間相關的支持內容及策略的質性資

料，並與研究其他的資料進行交叉分析。

第二節 研究對象

研究對象包括：接受支持性就業服務並以穩定就業達三個月結案之身心障礙者、就業服務員與就業服務督導，茲分別說明如下：

壹、以穩定就業達三個月結案之身心障礙者

本研究以高屏澎東區民國 98 年 1 月 1 日至 101 年 12 月 31 日間，接受行政院勞委會職訓局「身心障礙者支持性就業服務」且已穩定就業三個月以上結案之身心障礙者為母群體，母群體總數為 502 人。本研究需選取有完整檔案紀錄且推介就業方式為支持性就業者，在經過篩選後，符合本研究資格的共有 468 人。其中，提供 468 名身心障礙者支持性就業服務共計 32 個單位，包含 1 所公立職業技能訓練中心，2 所醫院，其餘均為私立身心障礙福利機構或團體。提供服務的單位分布地區包含：高雄 27 個單位，屏東 1 個單位，台東與澎湖則各有 2 個單位。

另外，研究團隊根據障礙程度、教育程度及年齡分為 18 組，並從中隨機抽選 1 位個案進行面對面訪談，共選取 17 位個案（其中 1 組人數為 0），詳情請參照表 3-1。

貳、就業服務員與就業服務督導

欲探討支持性就業員於服務期間所提供的支持內容及支持策略，本研究選取的就業服務員及就業服務督導需要符合下列條件：支持性就業服務年資須有三年以上。本研究選取六名就業服務員與就業服務督導參與焦點團體訪談，其中就業服務員 2 名，就業服務督導 4 名，其服務年資從 3 年到 15 年不等，平均服務年資為 11 年。其中有兩位是男性、四位是女性。服務障別中有四位大部分是服務智能障礙者；一位是服務腎臟病友；一位服務的障別較為多元。在服務單位中，有兩位服務於全國性的社會福利基金會，四位服務於地區性的身心障礙社團。六名就業服務員及就業服務督導的基本資料請見表 3-2。

表 3-1

訪談個案篩選表

組別	受訪者職稱	障別
一、重度極重度&國中以下&26-45 歲	作業員	多重障礙
二、重度極重度&國中以下&46 歲以上	清潔員	聽覺機能障礙
三、重度極重度&高中&25 歲以下	清潔員	多重障礙
四、重度極重度&高中&26-45 歲	清潔員	多重障礙
五、重度極重度&高中&46 歲以上	行政助理	重要器官失去功能
六、重度極重度&大專以上&25 歲以下	客服人員	染色體異常
七、重度極重度&大專以上&26-45 歲	產品檢驗組裝員	聽覺機能障礙
八、重度極重度&大專以上&46 歲以上	管理員	重要器官失去功能
九、輕中度&國中以下&25 歲以下	學徒	智能障礙
十、輕中度&國中以下&26-45 歲	加油站洗車員	多重障礙
十一、輕中度&國中以下&46 歲以上	清潔人員	肢體障礙
十二、輕中度&高中&25 歲以下	清潔員	智能障礙
十三、輕中度&高中&26-45 歲	門市人員	智能障礙
十四、輕中度&高中&46 歲以上	清潔人員	智能障礙
十五、輕中度&大專以上&25 歲以下	洗衣工	智能障礙
十六、輕中度&大專以上&26-45 歲	路邊收費員	第一類神經系統構造 及精神、心智功能： 慢性精神病患
十七、輕中度&大專以上&46 歲以上	照顧服務員	慢性精神病患

表 3-2

六名就業服務員及就業服務督導的基本資料

代號	性別	職稱	服務地區	年資
A	女	就服外督	高雄市、台東縣	15 年
B	女	就服督導	台南市	14 年
C	女	就服外督	台北市、新北市、宜蘭縣為主	11.5 年
D	女	就服員	高雄市	6 年
F	男	就服員	高雄市	3.5 年
G	男	就服督導	高雄市、嘉義縣	13 年

第三節 研究工具

本主題探討所使用的研究工具共有六項，詳述如下。

壹、「身心障礙者職業重建社區化就業服務工作手冊」有關表格

本研究徵得行政院勞委會職訓局之同意取得高屏澎東區於民國 98 年至 101 年間接受勞委會職業訓練局補助「支持性就業服務」之單位已穩定就業三個月以上結案之個案建檔資料，這些資料均依陳靜江等人（民 98）發展之「身心障礙者職業重建就業服務工作手冊」之表格紀錄案主資料及服務過程，研究團隊使用的表格包括：「申請者晤談記錄表」（表 2-1）、「案主就業服務計畫」（表 3-2）及「案主服務記錄表」（表 0C）。

其中「申請者晤談記錄表」可供本研究分析這些支持性就業案主之特性，包括：性別、年齡、障礙類別、障礙程度與教育背景，而由「案主就業服務計畫」表中可分析案主所從事之工作職務及案主支持需求與支持程度評估。至於「案主服務記錄表」之記錄可供研究團隊瞭解案主持續就業時程與結案與否、就服員實際提供支持內容、支持策略與支持程度（以天為次數）等。

貳、支持內容檢核表

研究團隊參考國內外有關文獻，包括：Unger 等人（1998）、AAIDD（2004）的支持強度量表中的就業活動、陳靜江（2002a）及謝秀蘭（1997）等人所發展之工具或研究發現，將支持性就業過程中身心障礙者常需要協助之內容項目做一統整，接著邀請 6 名資深就服員及相關專家就支持內容之操作型定義、分類及需加列之項目給予修改之意見。最後，研究團隊將支持性就業服務分為四個階段：正式媒合上線期前、密集輔導期、追蹤輔導期、結案後追蹤期。

文本在進行表 0C 的檢核時，將就服員的個案記錄分為此四個不同服務階段，以下將此服務階段進行說明：

(1) 正式媒合上線期前階段：依據「身心障礙者就業轉銜之社區化就業服務理念與實務作業流程與工作表格使用手冊」中提及案主就業前的服務提供事項稱為「媒合前諮詢」，而在檢視文本的相關紀錄時，發現就業服務員在提供案主正式安置就業前的諮詢及有關服務事項，記錄所服務之事項與處理情形，包含了就業媒合、工作開拓、求職前準備工作、陪同面試、到職前準備工作、藉由長期的支持或資源連結，建立工作概念相關服務等；此外，為充分瞭解案主過去的就業史、教育史、醫療史、家庭史等相關資料，亦將表 0C 中個案服務階段的「開案晤談」與媒合前諮詢階段進行整併為文本中的「正式媒合上線期前階段」。

(2) 密集輔導期：102 年度公告之「補助直轄市及縣（市）政府辦理身心障礙者就業服務計畫」中規範支持性就業服務必須提供至少二週（十個工作天）之密集輔導（服務時間視個案需求而定），另規範「推介成功」及「就業成功」定義是至推介至競爭性職場，故本階段是在案主進入競爭性職場之後，並上述規範進行輔導，稱為「密集輔導期階段」。

(3) 追蹤輔導期：102 年度公告之「補助直轄市及縣（市）政府辦理身心障礙者就業服務計畫」說明了支持性就業的工作項目內容包含了密集輔導外，另有追蹤輔導，意及提供支持性就業服務案主密集輔導結束後，至少三個月之追蹤服務。故本階段稱為「追蹤輔導期階段」。

(4) 結案後追蹤：為因應實務工作者服務個案的需求，「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」在 100 年度於表 0C 的個案服務階段新增「結案後追蹤」，以符合就服員在個案結案後提供服務且需要紀錄的需求。此階段稱為「結案後追蹤階段」。

其中，密集輔導期的支持內容採用勞委會職訓局的全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統內的八大類為主，包括：功能性學科能力、工作表現、工作態度、社會能力、健康照應、財務、居家、其他。表 3-3 為本研究的支持內容之參考來源一覽表。

表 3-3

支持內容操作型定義及出處一覽表

支持內容	操作型定義	出處
壹、正式媒合上線期前		
一、開案晤談	藉由與個案正式晤談，建立開案相關表格	新增
二、就業媒合	根據晤談結果，判斷個案可能就業職種，並比對現有工作職缺，替個案就業媒合。	Unger 等
三、工作開拓	現有職缺不符合個案需求，替個案可能從事職種進行工作開拓。	Unger 等
四、求職前準備工作 (協助履歷表的書寫與製作/ 訓練個案面試技巧/教導個 案利用報紙、網路尋求工作 機會/協助個案改善服裝儀 容)	替個案安排相關求職前準備技巧訓練， 如：履歷書寫、面試技巧訓練、查詢工作 機會等	Unger 等
五、陪同面試	由就服員陪同個案至職場或就業博覽會進 行工作面試。	Unger 等
六、到職前準備工作(陪同 或協助安排體檢/協助至銀 行開戶/協助準備相關工作 服裝)	已經媒合成功，協助個案進行到職前的相 關準備工作，如：體檢、銀行開戶、服裝 準備等	Unger 等
七、藉由長期的支持或資源 建立工作概念	藉由相關資源的介入強化個案正確工作概 念，如職前成長團體或是中途職場	Unger 等
八、其它	不含上述事項之相關服務內容	新增
貳、密集輔導期		
一、功能性學科能力		
a. 閱讀	提供閱讀標誌、符號、標語、短文的支持	新增
b. 算術	提供簡單數數、簡單加減、複雜計算的支 持	新增
c. 書寫	提供表格紀錄、簡單書寫、文書作業的支 持	新增
二、工作表現		
a. 做判斷和區辨	協助個案判斷對錯/好壞/數量多寡/物件的 輕重/事情先後緩急乾淨/髒/開始/結束	陳，謝
b. 特殊專業技能	訓練打字/使用電腦/電話、傳真機/收銀 機、計算機等專業技能	AAIDD
c. 感官功能	提供聽覺/視覺/嗅覺/觸覺等辨別訓練	新增

支持內容	操作型定義	出處
d. 肢體活動與移動	對於需要上肢體、下肢體活動與移動需求提供支持策略	AAIDD，謝
e. 持續工作的耐力	協助個案維持持續 4 小時以內工作耐力	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
f. 工作速度與產量	協助個案正確操作確實達成公司規定之標準速度與產量	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
g. 工作活動範圍	協助個案不受限於活動範圍，戶內、互外活動與工作	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
h. 交通工具使用	協助個案使用交通工具上下班	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
i. 職務流程	協助個案能掌握工作流程	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
三、工作態度		
a. 主動工作	協助個案能主動開始工作	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
b. 時間觀念	協助個案能知道何時該做哪一件工作及知道休息與進餐	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
c. 工作專注	督導個案專注工作	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
d. 承受工作壓力	協助個案調適工作壓力	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
e. 出勤狀況	協助個案能依規定到班工作，不會無故不到或經常缺席	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
f. 接受工作任務調整	協助個案接受雇主的工作職務調整	Unger 等， AAIDD， 陳，謝

支持內容	操作型定義	出處
四、社會能力		
a. 通勤工具	協助個案搭乘交通工具	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
b. 對人的挫折容忍力	協助個案能承受人際、同事競爭、上司督導與他人批評的壓力	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
c. 獨自工作	協助個案能一個人獨立工作	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
d. 與人合作	協助個案能和他人分工或共同完成工作	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
e. 與同事良好互動	協助個案能與同事良好互動	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
f. 日常行事變動的適應	協助個案能接受日常行事的變動	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
g. 適當的穿著與儀容	協助個案合宜穿著及好的衛生習慣	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
h. 適當的表達及合宜的舉止	協助個案有適當的表達及合宜的舉止	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
i. 對於異常行為的管理	協助個案管理異常行為	陳，謝
五、健康照應		
a. 工作安全	協助個案防範工作安全	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
b. 意外傷害防範	協助個案防範意外傷害	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
c. 長期服藥	協助或監控個案醫療狀況及藥物問題	AAIDD，陳
d. 生病處理	協助個案表達病痛或尋求醫療協助	Unger 等， AAIDD，

支持內容	操作型定義	出處
e. 不良習慣	協助個案改善影響工作的習慣	陳，謝 AAIDD， 陳，謝
六、財務		
a. 合理待遇	協助爭取福利、調整待遇	陳，謝
b. 金錢使用	協助教導個案金錢使用、規劃預算與儲蓄	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
七、居家		
a. 正常作息	協助個案作息安排	陳，謝
b. 生活照應	協助個案照應居家生活	Unger 等， 陳，謝
c. 飲食照應	協助個案照應飲食	Unger 等，陳
d. 衣著照應	協助個案照應衣食	Unger 等，陳
e. 星期假日休閒活動安排	協助個案安排星期假日休閒活動	Unger 等，陳
f. 興趣嗜好培養	協助個案培養興趣嗜好	Unger 等，陳
八、其他		
a. 定向性	運用支持策略協助視障者定向行動	新增
b. 認識環境	協助個案認識職場環境	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
c. 協助個案完成部分工作內容	協助個案完成部分的工作產量	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
d. 工作品質的協助	協助個案改善或提升工作品質的任何服務內容	Unger 等， AAIDD， 陳，謝
e. 不含上述事項之相關服務內容	不含上述事項之相關服務內容	新增
參. 追蹤輔導期		
一、瞭解個案目前的工作現況	以各種方式瞭解個案目前的工作現況	新增
二、持續從事密輔時的工作支持事項	到工作現場或透過其他方式持續從事密輔期間的相關支持服務內容	
三、問題解決	就服員協助處理個案在職場發生的問題	
四、連結穩定就業相關資源	協助個案參與就業成長、就業穩定團體或	

支持內容	操作型定義	出處
五、協助工作以外相關事項 (請說明)	連結相關資源。 協助個案處理非工作直接相關的日常生活 事項。	
6.其它	不含上述事項之相關服務內容	
肆、結案後追蹤期		
1.瞭解個案目前的工作現 況	以各種方式瞭解個案目前的工作現況	新增
2.持續從事密輔時的工作 支持事項	到工作現場或透過其他方式持續從事密輔 期間的相關支持服務內容	
3.問題解決	就服員協助處理個案在職場發生的問題	
4.連結穩定就業相關資源	協助個案參與就業成長、就業穩定團體或 連結相關資源。	
5.協助工作以外相關事項 (請說明)	協助個案處理非工作直接相關的日常生活 事項。	

參、支持策略檢核表

研究團隊參考國內外有關文獻，包括：Unger 等人 (1999)、Inge 等人 (2007)、關婉珍和陳靜江 (2001)、謝秀蘭 (1997) 等人的研究發現，將支持性就業過程中身心障礙者常需要協助之策略做一統整，接著邀請 6 名資深就服員就內容之操作型定義給予修改之意見。最後將其歸納為 13 大項，包括：口語提示與指導、動作示範 (含口語)、調整影響工作之工作要素、調整影響工作之生活要素、提供視覺線索、協調他人/家人協助、運用自然支持者、行為演練/角色扮演、提供輔助器具、情緒支持、口訣、後果處理-增強作用、其他。13 項支持策略又依其性質分為以下六類：使用特定教學方法 (例如：口語提示與指導、動作示範、口訣、提供增強、行為演練、角色扮演等)、運用自然支持者 (例如：雇主、同事、家人等)、提供輔助方法或器具 (例如：工作流程圖、範本、輔助工具等)、情緒支持 (例如：鼓勵、關心、傾聽、瞭解、同理等)、調整影響工作之工作要素 (例如：調整工作內容、工作時間、工作環境等)、調整影響工作之生活要素 (例如：調整生活作息、就醫時間等)。支持策略操作型定義請見表 3-4。

表 3-4

支持策略操作型定義

支持策略	操作型定義
1.口語提示與指導	純粹以口語指示個案完成工作之方法或步驟
2.動作示範(含口語)	以動作示範配合口語指導個案完成工作之方法或步驟
3.調整影響工作之工作要素	協助調整個案工作上相關的不利因素,如:職務內容、工作時間、工作流程、工作環境等
4.調整影響工作之生活要素	協助調整個案生活上可能不利於工作的因素,如:生活作息、就醫、就學時間等
5.提供視覺線索	使用文字、圖卡、範本及環境提示或工作流程圖等視覺提示輔助個案完成工作。
6.協調他人/家人協助	相關他人或家人協助個案處理生活相關事項,如藥物、生活作息提醒。
7.運用自然支持者	運用職場的雇主、同事於工作現場協助個案工作相關事項
8.行為演練/角色扮演	模擬相關工作情境,協助個案表現適當職場工作行為。
9.提供輔助器具	針對工作內容提供輔助器具,藉以提升個案工作表現。
10.情緒支持	針對個案的情緒需求,給予情緒支持。
11.口訣	將工作步驟化為容易記憶的口語提示
12.後果處理-增強作用	針對個案工作表現給予增強,包含正增強或負增強
13.其他	非使用以上策略

肆、焦點團體訪談大綱

研究團依研究問題自行編寫焦點團體訪談大綱（見附件一），訪談大綱共有八題，主要依據研究問題設計，訪談大綱主要了解就服員提供支持內容及支持策略的實施情況。

伍、「支持性就業服務的支持內容分析及其對於長期穩定就業之影響探討」電訪問卷

由研究團隊自編，用以瞭解經由「身心障礙者職業重建社區化就業服務」安置之支持性就業案主之就業現況。內容包括：案主基本資料、就業現況、離職原因、支持需求（見附件二）。電話訪問問卷主要有三題，第一題主要瞭解身心障礙者目前的工作現況，第二題則是瞭解身心障礙者當時在密集輔導期最需要就服員協助的支持內容，第三題則是瞭解身心障礙者認為就服員最常運用什麼方法協助。

陸、「支持性就業服務的支持內容分析及其對於長期穩定就業之影響探討」訪談問卷

「支持性就業服務的支持內容分析及其對於長期穩定就業之影響探討」訪談問卷與電話訪問之題目相同（見附件三），不同之處在於第二、三題並未提供選項，而是由個案回憶當時剛到職場時，就服員所提供的協助，藉由個案表達獲得更多的資訊。

第四節 研究期程與步驟

為有效進行主題探討之研究計畫，擬訂相關研究期程與步驟（如下表 3-5），並確實執行，相關會議資料詳見附件五、附件六與附件七。

表 3-5

研究期程與步驟

期程	主題/工作進度
1 月	提出主題研究目標和研究內容並進行文獻探討。
2 月	2 月 1 日召開專家會議，就支持向度、方式和頻率等內容，修訂研究目標。
3 月	3 月 28 日召開專家諮詢會議，針對支持性就服員所提供之支持內容和策略的分類及操作型定義加以討論並進行第一階段專家效度的驗證。
4 月	函請職訓局協助提供下載「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」之資料，並於 102 年 5 月 17 日取得資料光碟。取得之資料為職重系統中，民國 98 年 1 月 1 日至 101 年 12 月 31 日於高雄、屏東、澎湖及台東四區接受支持性就業機構開案之身心障礙者，共計 3759 人次。接著選取結案表中的結案原因為穩定就業三個月以上的個案，共 502 人，下一步確認這些個案最後一次開案的表 3-2 中「推介就業方式」為支持性就業，最後再經由串聯資料的方式轉換為人數，最後篩選出 468 人，作為本研究的分析對象。
5 月- 8 月	內部工作會議，討論編碼問題、文獻整理方式與確認評分者間信度。分析 468 人之表 3-2 及表 0C 中所計畫的支持項目、支持程度及支持策略。在編碼分析內容前，本研究團隊綜合文獻及專家學者意見，將支持內容及支持策略進行操作型定義，以此做為編碼的依據。而後，研究團隊抽取五名研究對象，分別為多障/重度、智障/輕度、多障/極重、智障/中重、精障/中度，由五位成員閱讀記錄後，依操作型定義，將紀錄內容進行編碼，最後計算編碼者信度，此數值達.90 以上。
9 月	彙整編碼資料，重新檢視資料完整度並進行描述性統計及區別分析。9 月 24 日辦理焦點團體會議，針對影響就服員提供支持之相關因素探討，選取 6 服務三年以上的就服員進行焦點團體訪談，以瞭解就服員於服務期間提供支持內容的方式與選用支持策略的考量。
10 月	彙整焦點團體相關資料並為瞭解支持性就業服務的支持內容對身心障礙者穩定就業的影響因素，本研究請高雄市、屏東縣、澎湖縣、台東縣等四縣市共 25 個支持性就業服務單位之就服員，針對 451 位身心障礙者進行電話訪問與實地訪談 17 位研究對象。
11 月	召開工作會議並完成報告撰寫。

第五節 資料分析方法

本研究之資料分析來源有三：一為就服員填寫的上述「身心障礙者職業重建社區化就業服務」各項表格記錄，二為焦點團體訪談記錄，三為電訪或面訪個案就業現況記錄。以描述性統計呈現研究對象的背景資料、支持性就業期間所接受的支持內容、支持程度，在各階段接受服務的總次數、支持內容所使用的支持策略及其次數，以獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析身心障礙者不同背景變項所獲得支持內容、支持策略是否有差異。焦點團體訪談後，先請專人將錄音檔謄寫成逐字稿，而後由本研究主持人及研究團隊成員一人將逐字稿的內容依話題進行編碼，依照話題的完整性分有意義的小單位，最後再整理成類別並形成主題。焦點團體資料編號的原則為：第一碼是研究參與者，在此研究中為就服員，代號為 A、B、C、D、E、F；第二碼是題目編號，從 1 至 6；連字號之後第三碼是話題單位號碼。例如：“D2-1”意指編號 D 的就服員回答第二個問題時的第 1 個話題單位。焦點團體分析的結果再與其他資料進行交叉驗證。此外，針對就業現況追蹤電訪資料，將以描述性統計進行分析。

第四章 研究結果與討論

本章內容將針對所蒐集的次級資料呈現分析結果，包含：就服員在四個不同服務階段所提供服務內容和服務策略的次數分析；就服員在 3-2 服務計畫裡預計提供的服務內容和支持強度；及不同背景變項的個案中，就服員所提供的服務內容和服務策略是否有所差異。另外，也將針對焦點團體訪談及追蹤目前就業狀況的分析結果進行說明。

第一節 次級資料分析結果

壹、文本的個案特性分析

本主題探討所使用的次級資料來源為「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」。民國 98 年 1 月 1 日至 101 年 12 月 31 日間，接受行政院勞委會職訓局「身心障礙者支持性就業服務」且已穩定就業三個月以上結案之 468 位身心障礙者，其人口學特性如表 4-1-1 所示。性別方面以男性居多，有 274 位，佔 58.55%，而女性有 194 位，佔 41.4%。年齡分布以 26-45 歲者居多，佔 50.45% (N=236)，其次為 25 歲以下者佔 38.2% (N=179)，46 歲以上者佔 11.3% (N=53)。在教育背景方面，以高中畢業者人數最多，佔 59.2% (N=277)，國中以下者佔 21.6% (N=101)，大專以上者佔 16.5% (N=77)。而在障礙類型方面，人數最多者為智能障礙，有 196 位，佔 41%，其次為慢性精神病患 89 位，佔 19.0%，再者為肢體障礙與多重障礙，皆為 47 位，佔 10.0%，聽覺障礙者則有 40 位，佔 8.5%。接續為重要器官失去功能有 23 位，佔 4.9%；視覺障礙與聲音機能或語言機能障礙，皆有 5 位，各佔 1.1%；自閉症與頑性（難治型）癲癇症，皆有 4 位，各佔 0.9%；顏面損傷、平衡機能障礙與罕見疾病分別為 2 位，佔 0.4%；染色體異常與先天代謝異常則分別有 1 位，佔 0.2%。在障礙程度方面，以輕度障礙者最多，有 203 位，佔 43.4%，其次為中度障礙者 176 位，佔 37.6%，再者為重度障礙者 51 位（10.9%）與極重度障礙者 38 位（8.1%）。

表 4-1-1
 文本的人口學統計表 (N=468)

變項名稱	項目	人數	百分比	備註
性別	男	274	58.5	
	女	194	41.5	
年齡	25歲以下	179	38.2	平均年齡31.5 歲
	26-45歲	236	50.4	
	46歲以上	53	11.3	
教育程度	國中以下	101	21.6	遺漏值有13 位
	高中	277	59.2	
	大專以上	77	16.5	
障礙類別	智能障礙	196	41.9	
	慢性精神病患	89	19.0	
	肢體障礙	47	10.0	
	多重障礙	47	10.0	
	聽覺機能障礙	40	8.5	
	重要器官失去功能	23	4.9	
	視覺障礙	5	1.1	
	聲音機能或語言機能障礙	5	1.1	
	自閉症	4	0.9	
	頑性(難治型)癲癇症	4	0.9	
	顏面損傷	2	0.4	
	平衡機能障礙	2	0.4	
	罕見疾病	2	0.4	
	染色體異常	1	0.2	
先天代謝異常	1	0.2		
障礙程度	極重度	38	8.1	
	重度	51	10.9	
	中度	176	37.6	
	輕度	203	43.4	

貳、就服員於不同服務階段所提供的支持內容

本節針對就服員在四個的服務階段中，根據就服員的 OC 服務記錄的描述內容所統計的服務次數的結果說明。

(一) 各階段支持內容總次數 (以天數為單位)

就服員於四個階段提供服務的次數分別描述如下，正式媒合上線期前的服務總次數介於 1 次至 43 次，平均次數為 6.98 次 ($SD=5.48$)；密集輔導期的服務總次數介於 3 次至 119 次，平均次數為 14.60 次 ($SD=6.32$)；追蹤輔導期的服務次數介於 1 次至 57 次，平均次數為 10.86 次 ($SD=6.53$)，而結案後追蹤期的服務次數則介於 0 次至 12 次，平均次數為 0.99 次 ($SD=2.01$)。各階段的支持內容總次數，以密集輔導期最多，與一般我們所熟悉密輔 2 週的時程契合，其次是追蹤輔導期及正式媒合上線期前，而結案後追蹤次數最少，多數都是一次也沒有 (佔 67.6%)。

表 4-1-2

各階段支持內容總次數 (以天數為單位)

	最小值	最大值	平均數	標準差	中位數	眾數
正式媒合上線期前	1.00	43.00	6.98	5.48	5	5
密集輔導期	3.00	119.00	14.60	6.32	14	15
追蹤輔導期	1.00	57.00	10.86	6.53	9	9
結案後追蹤	0.00	12.00	0.99	2.01	0	0

(二) 正式媒合上線期前支持內容總次數

正式媒合上線期前的總服務次數平均數為 6.98 次，就服員提供支持內容中，以「就業媒合」為最多，平均為 1.75 次 ($SD=2.27$)，「開案晤談」次之，平均為 1.57 次 ($SD=1.10$)，「陪同面試」再次之，平均為 1.09 次 ($SD=0.91$)，表示支持性就服員在正式媒合上線期前最常提供此三項內容。另外到「到職前準備工作」當中的其他欄位平均次數為 0.47，當中內容多以提醒個案到職前相關事宜，如通知上班、提醒上班時間及提醒報到事項等。而在「其他：除上述事項外其他相關服務」平均次數為 0.84，當中較多的次數的支持內容有陪同試做、關心案主近況和通知面試結果等。

表 4-1-3

正式媒合上線期前支持內容總次數

支持內容	最小值	最大值	平均數	標準差	中位數	眾數
開案晤談	0.00	9.00	1.57	1.10	1	1
就業媒合	0.00	24.00	1.75	2.27	1	1
工作開拓	0.00	10.00	0.50	1.08	0	0
求職前準備工作	0.00	15.00	0.36	1.10	0	0
協助履歷	0.00	15.00	0.16	0.83	0	0
訓練個案面試技巧	0.00	4.00	0.15	0.47	0	0
教導個案利用報紙、 網路尋求工作機會	0.00	3.00	0.02	0.18	0	0
協助個案改善服裝 儀容	0.00	2.00	0.03	0.19	0	0
陪同面試	0.00	10.00	1.09	0.91	1	1
到職前準備工作	0.00	8.00	0.66	1.11	0	0
陪同或協助安排體檢	0.00	4.00	0.09	0.38	0	0
協助至銀行開戶	0.00	2.00	0.02	0.15	0	0
協助準備相關工作服裝	0.00	3.00	0.04	0.26	0	0
協助交通訓練及確認 交通方式	0.00	4.00	0.06	0.32	0	0
其他	0.00	5.00	0.47	0.83	0	0
藉由長期的支援或資源 連結建立工作概念	0.00	17.00	0.48	1.80	0	0
其他：除上述事項外其 他相關服務	0.00	12.00	0.84	1.78	0	0
總服務次數（以天為單 位）	1.00	43.00	6.96	5.49	5	5

（三）密集輔導期的支持內容總次數

密集輔導期的總服務次數平均數為 14.60 天，就服員提供支持內容以加強「工作表現」為最多，平均為 11.70 次($SD=7.09$)，「社會能力」之訓練次之，平均為 3.63 次($SD=4.13$)、「工作態度」之建立再次之，平均為 2.57 次($SD=2.73$)，可見在密集輔導期，就服員支持內容以指導工作技能為主。其中，加強「工作表現」中，以提供訓練「職務流程」的次數最多，平均為 4.46 次($SD=4.16$)、其次是「特殊專業技能」，平均為 3.37 次($SD=4.23$)。在「社會能力」類別中，以提供「與同事良好互動」的支持次數最多，

平均為 1.38 次 ($SD=2.39$)、其次是「適當的表達及合宜的舉止」，平均為 0.62 次 ($SD=1.32$)。在「工作態度」類別中，以提供「主動工作」的次數最多，平均為 0.69 次 ($SD=1.34$)、其次是「承受工作壓力」，平均為 0.59 次 ($SD=1.31$)。而在「其他」項目當中的其他「不含上述事項之相關服務內容」平均為 0.59 次，內容則主要以從事滿意度調查和回收問卷為主。

表 4-1-4

密集輔導期的支持內容總次數 (N=468)

支持內容	最小值	最大值	平均數	標準差	中位數	眾數
功能性學科能力	0.00	4.00	0.10	0.44	0	0
閱讀	0.00	2.00	0.02	0.16	0	0
算術	0.00	4.00	0.06	0.34	0	0
書寫	0.00	4.00	0.02	0.25	0	0
工作表現	0.00	55.00	11.70	7.09	11	9
做判斷和區辨	0.00	12.00	1.51	2.02	1	0
特殊專業技能	0.00	33.00	3.37	4.23	2	0
感官功能	0.00	3.00	0.08	0.34	0	0
肢體活動與移動	0.00	7.00	0.26	0.75	0	0
持續工作的耐力	0.00	8.00	0.42	1.08	0	0
工作速度與產量	0.00	20.00	1.34	2.38	0	0
工作活動範圍	0.00	6.00	0.20	0.72	0	0
交通工具使用	0.00	4.00	0.07	0.38	0	0
職務流程	0.00	41.00	4.46	4.16	3	3
工作態度	0.00	18.00	2.57	2.73	2	2
主動工作	0.00	11.00	0.69	1.34	0	0
時間觀念	0.00	9.00	0.33	0.95	0	0
工作專注	0.00	11.00	0.33	0.92	0	0
承受工作壓力	0.00	13.00	0.59	1.31	0	0
出勤狀況	0.00	16.00	0.43	1.30	0	0
接受工作任務調整	0.00	5.00	0.21	0.61	0	0
社會能力	0.00	39.00	3.63	4.13	3	0
通勤工具	0.00	12.00	0.30	0.98	0	0
對人的挫折容忍力	0.00	11.00	0.46	1.04	0	0
獨自工作	0.00	3.00	0.09	0.38	0	0
與人合作	0.00	9.00	0.30	0.82	0	0
與同事良好互動	0.00	15.00	1.38	2.39	0	0

(續下頁)

支持內容	最小值	最大值	平均數	標準差	中位數	眾數
日常行事變動的適應	0.00	6.00	0.15	0.56	0	0
適當的穿著與儀容	0.00	5.00	0.24	0.69	0	0
適當的表達及合宜的舉止	0.00	10.00	0.62	1.32	0	0
對於異常行為的管理	0.00	9.00	0.09	0.71	0	0
健康照應	0.00	17.00	1.43	2.03	1	0
工作安全	0.00	10.00	0.81	1.35	0	0
意外傷害防範	0.00	5.00	0.20	0.63	0	0
長期服藥	0.00	4.00	0.09	0.40	0	0
生病處理	0.00	13.00	0.31	1.04	0	0
不良習慣	0.00	2.00	0.02	0.18	0	0
財務	0.00	11.00	0.22	0.90	0	0
合理待遇	0.00	5.00	0.06	0.40	0	0
金錢使用	0.00	11.00	0.16	0.80	0	0
居家	0.00	7.00	0.47	0.95	0	0
正常作息	0.00	6.00	0.11	0.50	0	0
生活照應	0.00	5.00	0.09	0.40	0	0
飲食照應	0.00	3.00	0.15	0.48	0	0
衣著照應	0.00	3.00	0.04	0.26	0	0
星期假日休閒活動安排	0.00	5.00	0.07	0.41	0	0
興趣嗜好培養	0.00	.00	0.00	0.00	0	0
其他	0.00	15.00	2.05	1.89	2	1
定向性	0.00	2.00	0.02	0.15	0	0
認識環境	0.00	6.00	0.76	0.80	1	1
協助個案完成部分工作內容	0.00	11.00	0.11	0.75	0	0
工作品質的協助	0.00	11.00	0.34	1.04	0	0
不含上述事項之相關服務內容	0.00	6.00	0.82	1.02	1	0
總服務次數(以天為單位)	3.00	119.00	14.60	6.32	14	15

(四) 追蹤輔導期的支持內容總次數

追蹤輔導期的總服務次數平均數為 10.86 天，就服員提供支持內容以「瞭解個案目前的工作現況」最多，平均為 6.54 次 ($SD=4.25$)、「持續從事密輔時的工作支持事項」次之，平均為 1.83 次 ($SD=3.62$)、「問題解決」與「協助工作以外相關事項」再次之，平均皆為 1.00 次，顯示在追蹤輔導期，就服員支持內容仍以了解工作狀況為主。而在「協助工作以外相關事項」平均為 1 次 ($SD=1.77$)，服務內容主要以關心案主身體狀況、提供協會/機構活動和結案通知等。

表 4-1-5
追蹤輔導期的支持內容總次數 (N=468)

支持內容	最小值	最大值	平均數	標準差	中位數	眾數
瞭解個案目前的工作現況	0.00	25.00	6.54	4.25	6	4
持續從事密輔時的工作支持事項	0.00	32.00	1.83	3.62	0	0
問題解決	0.00	16.00	1.00	1.94	0	0
連結穩定就業相關資源	0.00	12.00	0.59	1.59	0	
協助工作以外相關事項	0.00	15.00	1.00	1.77	0	0
總服務次數 (以天為單位)	1.00	57.00	10.86	6.54	9	9

(五) 結案後追蹤的支持內容總次數

結案後追蹤的總服務次數平均數為 0.99 天，就服員提供支持內容以「瞭解個案目前的工作現況」最多，平均為 0.55 次 ($SD=1.23$)，「協助工作以外相關事項」次之，平均為 0.20 次 ($SD=0.74$)，「問題解決」再次之，平均為 0.13 次 ($SD=0.69$)，顯示在結案後追蹤平均追蹤次數大約一次而已，且最多的情況還是一次都沒有 (眾數為 0)，可見這一個部分還是就服員從事最少的服務內容。而在「協助工作以外相關事項」平均為 0.2 次 ($SD=0.74$)，服務內容主要以協助案主家務處理、瞭解就醫狀況和滿意度調查為主。

表 4-1-6

結案後追蹤的支持內容總次數

支持內容	最小值	最大值	平均數	標準差	中位數	眾數
瞭解個案目前的工作現況	0.00	11.00	0.55	1.23	0	0
持續從事密輔時的工支持事項	0.00	7.00	0.04	0.41	0	0
問題解決	0.00	7.00	0.13	0.69	0	0
連結穩定就業相關資源	0.00	8.00	0.07	0.53	0	0
協助工作以外相關事項	0.00	8.00	0.20	0.74	0	0
總服務次數（以天為單位）	0.00	12.00	0.99	2.02	0	0

叁、就服員於密集輔導階段所使用的支持策略

本節說明就服員在密輔期間所使用的支持策略的概況，其中以「使用特定的教學方法」次數最多，平均有 15.11 次 (SD=8.69) 次之分別為「運用自然支持者」、「提供輔助方法或器具」，次數分別為 2.77 和 2.12 次以上。最少則為「調整影響工作之工作要素」和「調整影響工作之生活要素」次數都在 0.5 次以下。而「使用特定的教學方法」當中又以「口語提示與指導」和「動作示範 (含口語)」的次數最多，分別達到 9.13 和 4.33 次以上。由此可見就服員習慣以口語提示和動作示範的方式來協助個案工作能力的養成，和前一節就服員在密輔期間所提供的服務內容以加強「工作表現」為最多吻合。而在其他的部份平均有 0.61 次 (SD=1.33)，內容則以連結相關社會資源，如：食物、寄送物資和協調請假事宜等為多數。

表 4-1-7

就服員於密集輔導階段所使用的支持策略

支持策略	最小值	最大值	平均數	標準差	中位數	眾數
使用特定的教學方法	1.00	60.00	15.11	8.69	13	12
口語提示與指導	0.00	53.00	9.13	6.73	8	5
動作示範 (含口語)	0.00	30.00	4.33	4.49	3	0
行為演練/角色扮演	0.00	5.00	0.21	0.62	0	0
口訣	0.00	2.00	0.04	0.24	0	0
後果處理-增強作用	0.00	20.00	1.39	2.28	1	0
運用自然支持者	0.00	17.00	3.21	2.77	3	2
協調他人/家人的協助	0.00	8.00	0.91	1.45	0	0
運用自然支持者	0.00	13.00	2.30	2.39	2	0
提供輔助方法或器具	0.00	21.00	1.56	2.12	1	0
提供視覺線索	0.00	15.00	1.17	1.75	0	0
提供輔助器具	0.00	21.00	0.39	1.23	0	0
情緒支持	0.00	10.00	1.07	1.59	0	0
調整影響工作之工作要素	0.00	10.00	0.45	1.00	0	0
調整影響工作之生活要素	0.00	4.00	0.17	0.51	0	0
其他	0.00	10.00	0.61	1.33	0	0

肆、就服員在密集輔導期間提供的支持程度為何？

本研究所界定之支持程度依照身心障礙職業重建社區化就業服務表格工作手冊共分為四級：間歇的支持、有限的支持、廣泛的支持與全面的支持，根據 468 份案主就業服務計畫表 3-2 就服員所提供的輔導內容與支持程度發現，其中支持需求最高的分別是在工作表現當中「做判斷和區辨」、「特殊專業技能」、「工作速度與產量」、「職務流程」和與社會能力當中「同事良好互動」、「對人的挫折容忍力」及健康照應當中「工作安全」，整體需求程度都有達到 3 成以上，其餘支持需求的比例則少逾 3 成以下。其中又以「工作速度與產量」、「職務流程」和「同事良好互動」3 項需求程度超過 5 成，且支持程度也以廣泛和全面的支持程度居多。顯示這三項是就服員在擬定就業服務計畫時，認為個案最有需要的支持項目。

而後續進行就服員在表 3-2 服務計畫裡，預計在密輔期間執行的服務內容的和實際由研究者所分析就服員在表 0C 所登載服務次數的相關性分析，而統計結果都是沒有達到具有關連性的意義。不過這需求比例最高三項服務內容的次數，也是在 0C 的服務次數中偏多的三項。

表 4-1-8

支持內容的支持程度之次數分配 (N=468)

支持內容	有效值	遺漏值	支持程度 (次數/百分比)						
			無需求	間接	有限	廣泛	全面		
功能性學科能力									
閱讀	463	5	442 (95.5)	5 (1.1)	7 (1.5)	2 (0.4)	7 (1.5)		
算術	463	5	435 (94.0)	7 (1.5)	14 (3.0)	2 (0.4)	5 (1.1)		
書寫	463	5	436 (94.2)	8 (1.7)	9 (1.9)	5 (1.1)	5 (1.1)		
工作表現									
做判斷和區辨	463	5	274 (59.2)	8 (1.7)	18 (3.9)	49 (10.6)	114 (24.6)		
特殊專業技能	463	5	297 (64.1)	18 (3.9)	34 (7.3)	34 (7.3)	80 (17.3)		
感官功能	461	7	416 (90.2)	11 (2.4)	7 (1.5)	10 (2.2)	17 (3.7)		
肢體活動與移動	463	5	384 (82.9)	18 (3.9)	24 (5.2)	19 (4.1)	18 (3.9)		
持續工作的耐力	463	5	341 (73.7)	29 (6.3)	35 (7.6)	39 (8.4)	19 (4.1)		
工作速度與產量	461	7	200 (43.4)	33 (7.2)	60 (13.0)	65 (14.1)	103 (22.3)		
工作活動範圍	463	5	393 (84.9)	15 (3.2)	20 (4.3)	16 (3.5)	19 (4.1)		
交通工具使用	463	5	416 (89.8)	16 (3.5)	21 (4.5)	4 (0.9)	6 (1.3)		
職務流程	463	5	207 (44.7)	31 (6.7)	46 (9.9)	66 (14.3)	113 (24.4)		
工作態度									
主動工作	463	5	316 (68.3)	26 (5.6)	41 (8.9)	59 (12.7)	21 (4.5)		
時間觀念	463	5	338 (73.0)	40 (8.6)	48 (10.4)	26 (5.6)	11 (2.4)		
工作專注	463	5	372 (80.3)	9 (1.9)	39 (8.4)	30 (6.5)	13 (2.8)		
承受工作壓力	463	5	315 (68.0)	21 (4.5)	50 (10.8)	57 (12.3)	20 (4.3)		
出勤狀況	463	5	369 (79.7)	39 (8.4)	38 (8.2)	12 (2.6)	5 (1.1)		
接受工作任務調整	463	5	462 (99.8)	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)		
社會能力									
通勤工具	463	5	398 (86.0)	24 (5.2)	30 (6.5)	8 (1.7)	3 (0.6)		
對人的挫折容忍力	462	6	292 (63.2)	28 (6.1)	37 (8.0)	80 (17.3)	25 (5.4)		
獨自工作	462	6	362 (78.4)	16 (3.5)	25 (5.4)	31 (6.7)	28 (6.1)		
與人合作	463	5	353 (76.2)	19 (4.1)	32 (6.9)	46 (9.9)	13 (2.8)		
與同事良好互動	463	5	211 (45.6)	52 (11.2)	81 (17.5)	73 (15.8)	46 (9.9)		
日常行事變動的適應	463	5	396 (85.5)	17 (3.7)	23 (5.0)	19 (4.1)	8 (1.7)		
適當的穿著與儀容	463	5	386 (83.4)	36 (7.8)	27 (5.8)	13 (2.8)	1 (0.2)		
適當表達及合宜的舉止	462	6	394 (85.3)	12 (2.8)	22 (4.8)	23 (5.0)	10 (2.2)		

(續下頁)

支持內容	有效值	遺漏值	支持程度 (次數/百分比)				
			無需求	間接	有限	廣泛	全面
			424 (91.6)	12 (2.6)	12 (2.6)	14 (3.0)	1 (0.2)
健康照應							
工作安全	463	5	314 (67.8)	50 (10.8)	48 (10.4)	40 (8.6)	11 (2.4)
意外傷害防範	462	6	406 (87.9)	26 (5.6)	18 (3.9)	8 (1.7)	4 (0.9)
長期服藥	463	5	432 (93.3)	14 (3.0)	9 (1.9)	7 (1.5)	1 (0.2)
生病處理	463	5	409 (88.3)	26 (5.6)	19 (4.1)	6 (1.3)	3 (0.6)
不良習慣	463	5	434 (93.7)	11 (2.4)	10 (2.2)	5 (1.1)	3 (0.6)
財務							
合理待遇	463	5	452 (97.6)	6 (1.3)	3 (0.6)	1 (0.2)	1 (0.2)
金錢使用	463	5	442 (95.5)	8 (1.7)	5 (1.1)	6 (1.3)	2 (0.4)
居家							
正常作息	463	5	441 (95.2)	9 (1.9)	7 (1.5)	6 (1.3)	0 (0.0)
生活照應	463	5	457 (98.7)	5 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)
飲食照應	463	5	418 (90.3)	10 (2.2)	30 (6.5)	5 (1.1)	0 (0.0)
衣著照應	463	5	447 (96.5)	7 (1.5)	7 (1.5)	2 (0.4)	0 (0.0)
星期假日休閒活動安排	463	5	425 (91.8)	22 (4.8)	8 (1.7)	6 (1.3)	2 (0.4)
興趣嗜好培養	463	5	458 (98.9)	4 (0.9)	1 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)
其他							
定向性	463	5	461 (99.6)	1 (0.2)	1 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)

伍、不同背景之身心障礙者所獲得的支持內容是否有差異？

本節將以不同背景變項包含性別、年齡（25歲以下、26-45歲、46歲以上）、教育程度、障別、及障度進行分析，分四個服務階段計算支持內容之次數是否有差異？

（一）不同性別之身心障礙者所獲得的支持內容是否有差異？

1. 正式媒合上線期

由表4-1-9 獨立樣本t檢定分析的結果來看，就業服務員在正式媒合上線期前的大項服務內容，在不同性別的個案上服務次數沒有達到顯著差異的水準。不過在到職前準備工作細項當中的「協助交通訓練及確認交通方式」，則是女高於男，可知女性在此項的需求明顯高於男性。

表 4-1-9 不同性別之身心障礙者所獲得的支持內容

支持內容	男 (N=274)		女 (N=194)		t值	P值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
開案晤談	1.55	1.03	1.61	1.19	0.57	0.57
就業媒合	1.72	2.46	1.79	1.99	0.31	0.76
工作開拓	0.58	1.25	0.38	0.77	-1.92	0.06
求職前準備工作	0.37	1.20	0.36	0.94	-0.08	0.94
協助履歷	0.16	1.00	0.16	0.48	0.01	0.99
訓練個案面試技巧	0.15	0.47	0.15	0.46	0.03	0.98
教導個案用報紙 網路尋求工作機會	0.02	0.13	0.02	0.23	0.14	0.89
協助個案改善服裝儀容	0.03	0.22	0.02	0.14	-0.69	0.49
陪同面試	1.08	0.93	1.11	0.89	0.43	0.67
到職前準備工作	0.62	1.15	0.72	1.06	0.93	0.35
陪同或協助安排體檢	0.07	0.37	0.11	0.39	1.10	0.27
協助至銀行開戶	0.02	0.16	0.02	0.12	-0.20	0.84
協助準備相關工作服裝	0.05	0.31	0.02	0.14	-1.12	0.26
協助交通訓練及 確認交通方式	0.03	0.20	0.11	0.44	2.76	0.01*
其他	0.46	0.86	0.47	0.80	0.14	0.89
長期的支持	0.48	1.82	0.47	1.79	-0.02	0.98
其他相關服務	0.76	1.63	0.96	1.96	1.25	0.21
總服務次數	6.87	5.69	7.13	5.18	0.51	0.61

2. 密集輔導期

由表4-1-10 獨立樣本t檢定分析的結果來看，就業服務員在密集輔導期的大項目上的支持服務內容在不同性別的個案上服務次數沒有達到顯著差異的水準。但在工作表現細項中的「職務流程」和社會能力的細項中「獨自工作」二項中，在不同性別的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。而分析的結果顯示在「職務流程」及「獨自工作」方面，就服員提供給女性的平均服務次數均顯著高於男性。

表 4-1-10 密集輔導期時不同性別個案的支持服務內容

支持內容	男 (N=274)		女 (N=194)		t值	P值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
功能性學科能力	0.09	0.44	0.11	0.44	0.50	0.62
閱讀	0.02	0.16	0.02	0.16	-0.19	0.85
算術	0.04	0.28	0.08	0.40	1.46	0.14
書寫	0.03	0.31	0.01	0.10	-0.97	0.33
工作表現	11.27	7.60	12.31	6.27	1.56	0.12
做判斷和區辨	1.45	1.98	1.59	2.07	0.76	0.45
特殊專業技能	3.39	4.49	3.35	3.85	-0.11	0.91
感官功能	0.09	0.39	0.06	0.26	-0.80	0.43
肢體活動與移動	0.23	0.65	0.30	0.86	1.06	0.29
持續工作的耐力	0.46	1.20	0.37	0.87	-0.84	0.40
工作速度與產量	1.30	2.34	1.39	2.43	0.43	0.67
工作活動範圍	0.18	0.74	0.24	0.69	0.92	0.36
交通工具使用	0.09	0.45	0.05	0.26	-1.15	0.25
職務流程	4.10	4.25	4.96	3.98	2.22	0.03*
工作態度	0.68	1.43	0.71	1.20	0.29	0.77
主動工作	0.68	1.43	0.71	1.20	0.29	0.77
時間觀念	0.35	0.93	0.31	0.99	-0.36	0.72
工作專注	0.35	0.88	0.29	0.97	-0.66	0.51
承受工作壓力	0.50	1.28	0.71	1.35	1.72	0.09
出勤狀況	0.50	1.56	0.32	0.79	-1.49	0.14
接受工作任務調整	0.18	0.55	0.25	0.68	1.27	0.21
社會能力	3.48	4.09	3.84	4.19	0.91	0.36
通勤工具	0.30	0.89	0.30	1.11	0.00	1.00

(續下頁)

支持內容	男 (N=274)		女 (N=194)		t值	P值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
對人的挫折容忍力	0.45	1.06	0.47	1.01	0.26	0.80
獨自工作	0.05	0.26	0.13	0.51	2.07	0.04*
與人合作	0.32	0.93	0.27	0.64	-0.69	0.49
與同事良好互動	1.27	2.17	1.55	2.67	1.27	0.20
日常行事變動的適應	0.14	0.48	0.16	0.65	0.57	0.57
適當的穿著與儀容	0.27	0.74	0.20	0.60	-1.13	0.26
適當的表達及合宜的舉止	0.63	1.36	0.61	1.26	-0.16	0.88
對於異常行為的管理	0.05	0.41	0.14	0.98	1.28	0.20
健康照應	1.47	2.00	1.37	2.07	-0.54	0.59
工作安全	0.86	1.50	0.73	1.11	-1.02	0.31
意外傷害防範	0.23	0.64	0.17	0.61	-0.95	0.34
長期服藥	0.09	0.41	0.09	0.38	0.04	0.97
生病處理	0.26	0.81	0.37	1.29	1.06	0.29
不良習慣	0.03	0.22	0.01	0.10	-1.35	0.18
財務	0.23	0.92	0.21	0.86	-0.24	0.81
合理待遇	0.06	0.39	0.06	0.41	-0.14	0.89
金錢使用	0.16	0.82	0.15	0.77	-0.20	0.84
居家	0.12	0.45	0.11	0.55	-0.18	0.86
正常作息	0.12	0.45	0.11	0.55	-0.18	0.86
生活照應	0.07	0.33	0.11	0.48	0.94	0.35
飲食照應	0.18	0.54	0.11	0.39	-1.45	0.15
衣著照應	0.04	0.23	0.05	0.30	0.46	0.64
星期假日休閒活動安排	0.08	0.46	0.07	0.35	-0.12	0.91
興趣嗜好培養	0.00	0.00	0.00	0.00		
其他	1.97	2.03	2.15	1.67	0.99	0.32
定向性	0.02	0.13	0.02	0.18	0.17	0.87
認識環境	0.73	0.79	0.80	0.82	0.87	0.39
協助個案完成部分工作內容	0.14	0.94	0.07	0.34	-1.07	0.29
工作品質的協助	0.28	0.93	0.41	1.16	1.26	0.21
不含上述之相關服務內容	0.80	1.02	0.86	1.01	0.63	0.53
總服務次數 (以天為單位)	14.14	3.71	15.27	8.76	1.91	0.06

3. 追蹤輔導期

由表4-1-11獨立樣本t檢定分析的結果來看，就業服務員在追蹤輔導期的支持服務內容「追蹤輔導期連結穩定就業相關資源」項目中，在不同性別的平均服務次數達到顯著差異的水準，且是女性高於男性。其餘項目則沒有達到統計上的差異。

表 4-1-11

追蹤輔導期時不同性別個案的支持服務內容

支持內容	男 (N=274)		女 (N=194)		t值	P值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
瞭解個案目前工作現況	6.58	4.27	6.47	4.23	-0.27	0.79
持續從事密輔時的工作支持事項	1.70	3.08	2.02	4.27	0.93	0.36
問題解決	0.98	1.95	1.02	1.92	0.21	0.83
連結穩定就業相關資源	0.45	1.29	0.79	1.92	2.31	0.02*
協助工作以外相關事項	0.89	1.47	1.15	2.12	1.57	0.12
總服務次數	10.53	5.73	11.34	7.53	1.32	0.19

4. 結案後追蹤期

由表 4-1-12 獨立樣本 t 檢定分析的結果來看，就業服務員在結案後追蹤的支持服務內容在不同性別的個案上輔導次數則沒有達到顯著差異。

表 4-1-12

結案後追蹤期時不同性別個案的支持服務內容

支持內容	男 (N=274)		女 (N=194)		t值	P值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
瞭解個案目前工作現況	0.59	1.34	0.50	1.05	-0.76	0.45
持續從事密輔時的工作支持事項	0.04	0.32	0.05	0.51	0.16	0.87
問題解決	0.14	0.74	0.13	0.60	-0.15	0.88
連結穩定就業相關資源	0.03	0.20	0.11	0.79	1.62	0.11
協助工作以外相關事項	0.17	0.66	0.24	0.84	0.99	0.32
總服務次數	0.97	2.06	1.00	1.95	0.14	0.89

(二) 不同年齡之身心障礙者所獲得的支持內容是否有差異？

1. 正式媒合上線期

由表4-1-13單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在正式媒合上線期前的服務內容在「求職前準備工作」項目中，在不同年齡的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。其中在「求職前準備工作」的細項中則以「訓練個案面試技巧」項目中，在不同年齡的個案上服務次數有達到顯著差異的水準。再經由事後比較法發現，「求職前準備工作」和其中細項的「訓練個案面試技巧」都是26-45歲組明顯大於25歲以下組的。

表4-1-13 正式媒合上線期時不同年齡個案的支持服務內容

支持內容	(1) 25歲以下 (N=179)		(2) 26-45歲 (N=236)		(3) 46歲以上 (N=53)		F值	P值	LSD事後比較 結果
	平均 數	標 準 差	平均 數	標 準 差	平均 數	標 準 差			
開案晤談	1.62	1.25	1.57	1.03	1.47	0.87	0.38	0.68	
就業媒合	1.62	1.70	1.89	2.71	1.55	1.80	0.98	0.38	
工作開拓	0.39	0.61	0.61	1.37	0.36	0.81	2.68	0.07	
求職前準備工作	0.23	0.65	0.49	1.40	0.25	0.62	3.18	0.04*	(2)>(1)
協助履歷	0.12	0.39	0.22	1.11	0.09	0.30	0.94	0.39	
訓練個案面試技巧	0.07	0.27	0.22	0.59	0.13	0.34	5.92	0.00*	(2)>(1)
教導個案報紙、網路尋求工作機會	0.02	0.13	0.02	0.22	0.02	0.14	0.03	0.97	
協助個案改善服裝儀容	0.03	0.21	0.03	0.19	0.00	0.00	0.67	0.51	
陪同面試	1.11	0.87	1.11	0.98	0.92	0.73	1.01	0.37	
到職前準備工作	0.70	1.08	0.67	1.14	0.53	1.12	0.48	0.62	
陪同或協助安排體檢	0.06	0.37	0.02	0.14	0.02	0.14	2.50	0.08	
協助至銀行開戶	0.08	0.41	0.05	0.27	0.02	0.14	0.97	0.38	
協助準備相關工作服裝	0.06	0.37	0.02	0.14	0.02	0.14	1.41	0.25	
協助交通訓練及確認交通方式	0.08	0.41	0.05	0.27	0.02	0.14	1.02	0.36	
其他	0.46	0.79	0.47	0.80	0.51	1.12	0.08	0.93	
長期的支持	0.60	2.08	0.35	1.17	0.60	2.83	1.14	0.32	
其他相關服務	0.99	1.86	0.76	1.71	0.72	1.78	1.00	0.37	
總服務次數	7.02	4.75	7.11	5.96	6.25	5.62	0.55	0.58	

2. 密集輔導期

由表4-1-14單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在密集輔導期的支持服務內容在「工作表現」、「工作態度」、「健康照應」和「服務總次數」四項中，在不同年齡的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。

在經由事後比較法發現，在「工作表現」、「工作態度」、「健康照應」和「服務總次數」等項目，年齡25歲以下的平均服務次數都明顯高於26-45歲，此外在「工作表現」和「服務總次數」方面，年齡25歲以下的平均服務次數也大於46歲以上。

而在其他的服務細項中，由表4-1-14單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在密集輔導期的支持服務內容在「做判斷和區辨」、「職務流程」、「主動工作」、「承受工作壓力」、「適當的表達及合宜的舉止」、和「工作安全」六項中，在不同年齡的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。

在經由事後比較法發現，在「做判斷和區辨」和「主動工作」方面，年齡25歲以下平均獲得支持次數明顯高於其他兩組；而「職務流程」、「適當的表達及合宜的舉止」和「工作安全」項目中年齡25歲以下的個案平均獲得支持次數明顯高於26-45歲。而唯一比較不一樣的是在「承受工作壓力」中，年齡46歲以上的個案明顯高於25歲以下。

表4-1-14

密集輔導期時不同年齡個案的支持服務內容 (N=468)

支持內容	(1) 25歲以下 (N=179)		(2) 26-45歲 (N=236)		(3) 46歲以上 (N=53)		t值	P值	LSD事 後比較 結果
	平	標	平	標	平	標			
	均	準	均	準	均	準			
功能性學科能力	0.09	0.43	0.12	0.49	0.00	0.00	1.72	0.18	
閱讀	0.03	0.23	0.01	0.09	0.00	0.00	1.61	0.20	
算術	0.06	0.36	0.07	0.35	0.00	0.00	0.88	0.41	
書寫	0.00	0.00	0.05	0.35	0.00	0.00	2.07	0.13	
工作表現	13.01	8.48	10.96	6.02	10.62	5.65	5.03	0.01*	(1)>(2) (1)>(3)
做判斷和區辨	1.81	2.31	1.42	1.89	0.91	1.16	4.70	0.01*	(1)>(2) (1)>(3)
特殊專業技能	3.87	5.05	3.09	3.69	2.92	3.26	2.06	0.13	
感官功能	0.11	0.42	0.06	0.30	0.04	0.19	1.57	0.21	
肢體活動與移動	0.24	0.65	0.28	0.82	0.26	0.71	0.11	0.89	
持續工作的耐力	0.39	1.10	0.42	1.07	0.53	1.03	0.33	0.72	
工作速度與產量	1.25	2.58	1.43	2.28	1.23	2.12	0.36	0.70	
工作活動範圍	0.18	0.70	0.25	0.78	0.08	0.43	1.35	0.26	
交通工具使用	0.06	0.28	0.07	0.40	0.11	0.58	0.38	0.68	
職務流程	5.10	4.90	3.96	3.54	4.55	3.79	3.86	0.02*	(1)>(2)
工作態度	2.96	3.22	2.35	2.44	2.23	2.02	3.06	0.05*	(1)>(2)
主動工作	1.02	1.61	0.49	1.12	0.45	0.99	9.20	0.00*	(1)>(2) (1)>(3)
時間觀念	0.36	0.96	0.34	1.00	0.23	0.64	0.40	0.67	
工作專注	0.39	1.00	0.31	0.93	0.19	0.48	1.08	0.34	
承受工作壓力	0.41	1.25	0.64	1.34	0.92	1.31	3.59	0.03*	(3)>(1)
出勤狀況	0.51	1.79	0.38	0.90	0.34	0.65	0.62	0.54	
接受工作任務調整	0.27	0.70	0.18	0.58	0.09	0.30	2.02	0.13	
社會能力	4.04	5.46	3.41	3.09	3.19	2.68	1.54	0.22	
通勤工具	0.41	1.00	0.25	1.05	0.15	0.46	2.17	0.12	
對人的挫折容忍力	0.46	1.27	0.42	0.82	0.62	1.06	0.79	0.45	
獨自工作	0.07	0.32	0.10	0.42	0.06	0.41	0.46	0.63	
與人合作	0.39	1.12	0.23	0.54	0.28	0.60	1.91	0.15	
與同事良好互動	1.39	2.54	1.45	2.30	1.06	2.28	0.60	0.55	

(續下頁)

支持內容	(1) 25歲以下 (N=179)		(2) 26-45歲 (N=236)		(3) 46歲以上 (N=53)		t值	P值	LSD事 後比較 結果
	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差			
日常行事變動的適應	0.13	0.55	0.16	0.59	0.15	0.41	0.09	0.92	
適當的穿著與儀容	0.26	0.77	0.25	0.65	0.15	0.53	0.54	0.58	
適當的表達及合宜 的舉止	0.81	1.55	0.46	1.07	0.68	1.38	3.66	0.03*	(1)>(2)
對於異常行為的管理	0.12	0.84	0.08	0.66	0.04	0.19	0.30	0.74	
健康照應	1.75	2.45	1.21	1.66	1.36	1.87	3.70	0.03*	(1)>(2)
工作安全	1.02	1.58	0.68	1.13	0.66	1.34	3.71	0.03*	(1)> (2)
意外傷害防範	0.20	0.61	0.17	0.52	0.34	1.00	1.52	0.22	
長期服藥	0.09	0.49	0.09	0.34	0.09	0.30	0.01	0.99	
生病處理	0.43	1.42	0.22	0.72	0.25	0.62	2.11	0.12	
不良習慣	0.01	0.07	0.04	0.23	0.02	0.14	1.73	0.18	
財務	0.25	1.06	0.19	0.78	0.25	0.78	0.22	0.80	
合理待遇	0.04	0.39	0.07	0.42	0.06	0.30	0.24	0.79	
金錢使用	0.20	1.00	0.12	0.66	0.19	0.56	0.59	0.56	
居家	0.56	1.05	0.41	0.92	0.43	0.75	1.36	0.26	
正常作息	0.14	0.53	0.11	0.52	0.04	0.19	0.87	0.42	
生活照應	0.12	0.50	0.06	0.31	0.11	0.38	1.18	0.31	
飲食照應	0.20	0.53	0.11	0.42	0.17	0.55	1.87	0.16	
衣著照應	0.04	0.23	0.04	0.27	0.06	0.30	0.06	0.94	
星期假日休閒活動 安排	0.06	0.37	0.09	0.48	0.06	0.23	0.28	0.76	
興趣嗜好培養	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
其他	0.01	0.07	0.03	0.18	0.04	0.19	1.31	0.27	
定向性	0.01	0.07	0.03	0.18	0.04	0.19	1.31	0.27	
認識環境	0.71	0.73	0.83	0.87	0.64	0.71	1.74	0.18	
協助個案完成部 分工作內容	0.11	0.63	0.10	0.78	0.15	0.97	0.09	0.91	
工作品質的協助	0.44	1.39	0.29	0.73	0.21	0.72	1.50	0.23	
不含上述事項之相 關服務內容	0.92	1.15	0.77	0.94	0.72	0.82	1.35	0.26	
總服務次數	16.13	9.26	13.66	3.28	13.66	2.21	8.68	0.00*	(1)>(2) (1)>(3)

3. 追蹤輔導期

由表4-1-15單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在追蹤輔導期的支持服務內容「瞭解個案目前工作現況」、「問題解決」和「總服務次數」三項中，在不同年齡的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。

在經由事後比較法發現在「瞭解個案目前工作現況」項目中，年齡25歲以下的個案都明顯高於46歲以上；在「問題解決」項目中年齡25歲以下和年齡25-45歲的個案都明顯高於46歲以上的個案；「總服務次數」項目中，年齡25歲以下的個案都明顯高於其他兩組及年齡25-45歲的個案都明顯高於46歲以上的個案。

表4-1-15

追蹤輔導期時不同年齡個案的支持服務內容 (N=468)

支持內容	(1) 25歲以下 (N=179)		(2) 26-45歲 (N=236)		(3) 46歲以上 (N=53)		t值	P值	LSD事後比較 結果
	平	標	平	標	平	標			
	均	準	均	準	均	準			
瞭解個案目前 工作現況	7.14	4.68	6.33	4.12	5.43	2.79	3.93	0.02*	(1)>(3)
持續從事密輔時 的工作支持事項	2.16	4.00	1.68	3.48	1.42	2.73	1.28	0.28	
問題解決	1.21	2.04	0.99	1.96	0.32	1.21	4.40	0.01*	(1)>(3) (2)>(3)
連結穩定就業 相關資源	0.61	1.30	0.64	1.89	0.30	0.85	0.98	0.38	
協助工作以外 相關事項	1.12	2.00	0.94	1.62	0.85	1.60	0.74	0.48	
總服務次數	12.03	6.89	10.56	6.52	8.26	4.16	7.48	0.00*	(1)>(2) (1)>(3) (2)>(3)

4. 結案後追蹤期

由表 4-1-16 單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在結案後追蹤期的服務內容，在不同年齡層的個案上服務次數沒有達到顯著差異的水準。可能也和結案後追蹤期的整體服務偏少看不出統計上的差異有關。

表4-1-16

結案後追蹤期時不同年齡個案的支持服務內容 (N=468)

支持內容	(1) 25歲以下 (N=179)		(2) 26-45歲 (N=236)		(3) 46歲以上 (N=53)		t值	P值	LSD 事後 比較 結果
	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差			
追蹤瞭解個案 目前工作現況	0.66	1.31	0.44	1.17	0.70	1.19	2.11	0.12	
持續從事密輔 時的工作支持 事項	0.07	0.58	0.03	0.29	0.00	0.00	0.65	0.52	
問題解決	0.17	0.67	0.14	0.77	0.00	0.00	1.23	0.29	
連結穩定就業 相關資源	0.07	0.56	0.04	0.21	0.19	1.11	1.76	0.17	
協助工作以外 相關事項	0.21	0.81	0.15	0.59	0.34	1.06	1.44	0.24	
總服務次數	1.16	2.15	0.80	1.91	1.23	1.94	2.11	0.12	

(三) 不同教育程度之身心障礙者所獲得的支持內容是否有差異？

1. 正式媒合上線期

由表4-1-17單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在正式媒合上線期前的服務內容在「工作開拓」和「求職前準備工作」二項中，在不同教育程度的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。

在經由事後比較法發現，「工作開拓」項目中教育程度國中程度以下的個案都明顯高於其他兩組；在「求職前準備工作」則是大專程度以上的個案都明顯高於高中程度的個案；而在「求職前準備工作」細項中「教導個案利用報紙、網路尋求工作機會」項目中，在不同教育程度的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其中教育程度大專程度以上的個案都明顯高於其他兩組。

表4-1-17

正式媒合上線期時不同教育程度個案的支持服務內容 (N=455)

支持內容	(1)國中程度以下 (N=101)		(2)高中程度 (N=277)		(3)大專程度以上 (N=77)		F值	P值	LSD事後結果
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差			
	開案晤談	1.68	1.09	1.57	1.15	1.52			
就業媒合	1.63	2.22	1.78	2.23	1.82	2.61	0.19	0.83	
工作開拓	0.76	1.74	0.42	0.79	0.42	0.82	3.98	0.02*	(1)>(2) (1)>(3)
求職前準備工作	0.51	1.71	0.27	0.76	0.56	1.14	3.20	0.04*	(3)>(2)
協助履歷	0.32	1.56	0.10	0.37	0.21	0.68	2.58	0.08	
訓練個案面試技巧	0.14	0.40	0.14	0.47	0.25	0.57	1.70	0.18	
教導個案用報紙、 網路尋求工作機會	0.02	0.14	0.00	0.06	0.08	0.39	5.19	0.00*	(3)>(1) (3)>(2)
協助個案改善服裝 儀容	0.04	0.24	0.03	0.18	0.03	0.16	0.22	0.81	
陪同面試	1.16	1.16	1.10	0.78	0.94	0.66	1.57	0.21	
到職前準備工作	0.64	1.32	0.67	1.07	0.68	1.04	0.03	0.97	
陪同或協助安排體 檢	0.15	0.59	0.07	0.29	0.08	0.31	1.65	0.19	
協助至銀行開戶	0.01	0.10	0.02	0.17	0.01	0.11	0.28	0.76	
協助準備相關工作 服裝	0.01	0.10	0.06	0.32	0.00	0.00	2.25	0.11	
協助交通訓練及確 認交通方式	0.08	0.34	0.07	0.36	0.01	0.11	1.07	0.35	
其他	0.41	0.86	0.45	0.77	0.57	1.03	0.89	0.41	
長期的支持	0.39	1.46	0.59	2.09	0.26	1.08	1.18	0.31	
其他相關服務	0.56	1.83	0.90	1.69	0.95	1.93	1.55	0.21	
總服務次數	6.90	6.73	7.05	5.13	6.97	5.05	0.03	0.97	

2. 密集輔導期

由表 4-1-18 單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在密集輔導期的支持服務內容在大項內容中以「工作表現」、「健康照應」和「總服務次數」三項中，在不同教育程度的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。

在經由事後比較法發現，在「工作表現」項目中，教育程度高中程度的個案都明顯高於其他兩組；而在「健康照應」及「總服務次數」項目中，教育程度高中程度的個案都明顯高於大專程度以上，就大項的服務內容而言高中學歷的個案整體的服務次數是較多的。

另外在支持內容的細項部分，由表4-1-18單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在密集輔導期的支持服務內容在「做判斷和區辨」、「承受工作壓力」、「適當的穿著與儀容」和「工作安全」四項中，在不同教育程度的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。

在經由事後比較法發現，「做判斷和區辨」項目中，教育程度高中程度的個案明顯高於大專程度以上；在「承受工作壓力」項目中，教育程度大專程度以上的個案都明顯高於其他兩組；在「適當的穿著與儀容」項目中，教育程度國中程度以下和高中程度的個案都明顯高於大專程度以上，在「工作安全」項目，教育程度高中程度的個案都明顯高於大專程度以上。

表 4-1-18 密集輔導期時不同教育程度個案的支持服務內容 (N=455)

支持內容	(1)國中程度以下 (N=101)		(2)高中程度 (N=277)		(3)大專程度以上 (N=77)		F值	P值	LSD事後結果
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差			
	功能性學科能力	0.02	0.14	0.12	0.52	0.10			
閱讀	0.00	0.00	0.02	0.19	0.03	0.16	0.79	0.46	
算術	0.02	0.14	0.07	0.38	0.05	0.36	0.78	0.46	
書寫	0.00	0.00	0.03	0.31	0.03	0.16	0.62	0.54	
工作表現	10.47	6.69	12.56	7.49	10.00	5.19	5.96	0.00*	(2)>(1) (2)>(3)
做判斷和區辨	1.33	1.72	1.69	2.19	1.03	1.48	3.78	0.02*	(2)>(3)
特殊專業技能	2.78	3.71	3.71	4.63	2.99	3.22	2.19	0.11	
感官功能	0.08	0.27	0.05	0.31	0.16	0.49	2.87	0.06	
肢體活動與移動	0.29	0.70	0.26	0.79	0.18	0.58	0.49	0.61	
持續工作的耐力	0.61	1.39	0.39	1.04	0.23	0.67	2.86	0.06	
工作速度與產量	1.11	1.85	1.39	2.36	1.31	2.82	0.53	0.59	
工作活動範圍	0.11	0.56	0.26	0.84	0.14	0.42	1.96	0.14	
交通工具使用	0.07	0.45	0.07	0.37	0.09	0.37	0.14	0.87	
職務流程	4.09	3.72	4.74	4.55	3.88	3.21	1.75	0.17	
工作態度	2.52	2.51	2.52	2.89	2.81	2.65	0.34	0.71	
主動工作	0.51	0.90	0.78	1.54	0.55	1.03	2.07	0.13	
時間觀念	0.44	1.33	0.34	0.88	0.21	0.57	1.23	0.29	
工作專注	0.37	1.26	0.31	0.82	0.32	0.66	0.14	0.87	
承受工作壓力	0.70	1.48	0.40	1.10	1.12	1.65	9.76	0.00*	(3)>(2) (3)>(1)
出勤狀況	0.38	0.85	0.47	1.34	0.39	1.68	0.22	0.80	
接受工作任務調整	0.14	0.55	0.22	0.64	0.22	0.60	0.75	0.47	
社會能力	3.81	3.35	3.62	4.73	3.51	2.78	0.13	0.88	
通勤工具	0.33	1.29	0.32	0.98	0.19	0.49	0.55	0.58	
對人的挫折容忍力	0.44	0.78	0.46	1.16	0.53	0.95	0.20	0.82	
獨自工作	0.11	0.51	0.08	0.35	0.09	0.33	0.22	0.81	
與人合作	0.32	0.63	0.30	0.94	0.27	0.62	0.06	0.94	

(續下頁)

支持內容	(1)國中程度以下 (N=101)		(2)高中程度 (N=277)		(3)大專程度以上 (N=77)		F值	P值	LSD事後結果
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差			
與同事良好互動	1.32	2.37	1.41	2.47	1.47	2.23	0.09	0.91	
日常行事變動的適應	0.13	0.42	0.14	0.53	0.21	0.82	0.49	0.62	
適當的穿著與儀容	0.40	0.81	0.24	0.72	0.06	0.25	5.08	0.01*	(1)>(3) (2)>(3)
適當的表達及合宜的舉止	0.63	1.45	0.61	1.31	0.53	0.97	0.14	0.87	
對於異常行為的管理	0.15	0.85	0.06	0.58	0.14	0.93	0.83	0.44	
健康照應	1.37	1.84	1.59	2.21	0.86	1.39	4.05	0.02*	(2)>(3)
工作安全	0.73	1.21	0.94	1.50	0.40	0.77	5.06	0.01*	(2)>(3)
意外傷害防範	0.19	0.61	0.21	0.63	0.16	0.49	0.21	0.81	
長期服藥	0.06	0.28	0.09	0.44	0.14	0.42	0.92	0.40	
生病處理	0.36	0.94	0.32	1.18	0.16	0.49	0.94	0.39	
不良習慣	0.03	0.17	0.03	0.21	0.00	0.00	0.84	0.44	
財務	0.32	1.41	0.20	0.69	0.12	0.54	1.20	0.30	
合理待遇	0.04	0.24	0.07	0.43	0.06	0.47	0.16	0.86	
金錢使用	0.28	1.39	0.13	0.50	0.05	0.28	2.05	0.13	
居家	0.35	0.68	0.54	1.07	0.40	0.75	1.83	0.16	
正常作息	0.07	0.35	0.14	0.58	0.09	0.33	0.78	0.46	
生活照應	0.08	0.34	0.08	0.40	0.10	0.45	0.10	0.91	
飲食照應	0.13	0.46	0.16	0.49	0.14	0.48	0.20	0.82	
衣著照應	0.05	0.26	0.06	0.30	0.00	0.00	1.44	0.24	
星期假日休閒活動安排	0.02	0.14	0.10	0.51	0.06	0.25	1.42	0.24	
興趣嗜好培養	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
其他	0.04	0.24	0.01	0.10	0.01	0.11	1.46	0.23	
定向性	0.04	0.24	0.01	0.10	0.01	0.11	1.46	0.23	
認識環境	0.73	0.90	0.73	0.76	0.91	0.81	1.63	0.20	
協助個案完成部分工作內容	0.12	0.80	0.12	0.83	0.06	0.30	0.16	0.85	
工作品質的協助	0.28	0.81	0.36	1.16	0.36	0.87	0.27	0.76	
不含上述事項之相關服務內容	0.80	0.96	0.84	1.04	0.75	1.03	0.24	0.79	
總服務次數	14.20	3.73	15.19	7.72	13.05	2.47	3.66	0.03*	(2)>(3)

3. 追蹤輔導期

由表4-1-19單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在追蹤輔導期的支持服務內容「瞭解個案目前工作現況」、「連結穩定就業相關資源」和「總服務次數」三項中，在不同教育程度的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。

在經由事後比較法發現，「瞭解個案目前工作現況」中，教育程度高中程度的個案都明顯高於大專程度以上的個案；在「結穩定就業相關資源」項目中，教育程度大專程度以上的個案明顯高於國中程度以下的個案；在「總服務次數」項目中教育程度高中程度的個案都明顯高於其他兩組的個案。

表4-1-19

追蹤輔導期時不同教育程度個案的支持服務內容 (N=455)

支持內容	(1) 國中程度以下 (N=101)		(2) 高中程度 (N=277)		(3) 大專程度以上 (N=77)		F值	P值	LSD事後比較結果
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差			
瞭解個案目前工作現況	6.36	4.20	7.01	4.49	5.10	3.08	6.26	0.00*	(2)>(3)
持續從事密輔時的工作支持事項	1.45	2.69	2.13	4.14	1.38	2.66	2.12	0.12	
問題解決	1.18	2.45	1.01	1.79	0.84	1.81	0.64	0.53	
連結穩定就業相關資源	0.27	0.79	0.61	1.55	1.01	2.36	4.78	0.01*	(3)>(1)
協助工作以外相關事項	0.89	1.54	1.10	1.93	0.73	1.29	1.62	0.20	
總服務次數	10.06	5.45	11.77	7.20	8.94	4.89	6.85	0.00*	(2)>(1) (2)>(3)

4. 結案後追蹤期

由表4-1-20單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在結案後追蹤的支持服務內容「持續從事密輔時的工作支持事項」項目中，在不同教育程度的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。

在經由事後比較法發現，「結案後追蹤持續從事密輔時的工作支持事項」中，教育程度國中程度以下的個案明顯高於其他兩組。

表4-1-20

結案後追蹤期時不同教育程度個案的支持服務內容 (N=455)

支持內容	(1) 國中程度以下 (N=101)		(2) 高中程度 (N=277)		(3) 大專程度以上 (N=77)		F值	P值	LSD事後比較結果
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差			
	瞭解個案目前工作現況	0.65	1.20	0.51	1.16	0.58			
持續從事密輔時的工作支持事項	0.09	0.51	0.01	0.10	0.01	0.11	3.57	0.03*	(1)>(2) (1)>(3)
問題解決	0.09	0.62	0.13	0.69	0.22	0.80	0.80	0.45	
連結穩定就業相關資源	0.11	0.81	0.06	0.47	0.05	0.22	0.38	0.69	
協助工作以外相關事項	0.30	0.93	0.17	0.71	0.18	0.62	1.09	0.34	
總服務次數	1.22	2.33	0.88	1.83	1.06	2.12	1.15	0.32	

(四) 不同障礙類別之身心障礙者所獲得的支持內容是否有差異？

1. 正式媒合上線期

由表4-1-21單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在正式媒合上線期前的服務內容在「就業媒合」、「求職前準備工作」、「陪同面試」、「到職前準備工作」和「總服務次數」五項中，在不同障礙類別的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。

在經由事後比較法發現，「就業媒合」的平均服務次數，慢性精神障礙者都明顯低於智能障礙、多重障礙和肢體障礙者；在「求職前準備工作」則是慢性精神障礙者明顯高於智能障礙、多重障礙和聽覺障礙者，且肢體障礙者明顯高於智能障礙、多重障礙和聽覺障礙者；在「陪同面試」則是聽覺障礙者明顯高於智能障礙、慢性精神障礙者，另外智能障礙、多重障礙也高於慢性精神障礙者；在「到職前準備工作」則是智能障礙、多重障礙和肢體障礙者都高於慢性精神障礙和聽覺障礙者，且肢體障礙者也高於智能障礙個案；在「總服務次數」則是智能障礙、多重障礙和肢體障礙者都高於慢性精神障礙者，且肢體障礙者也高於聽覺障礙者。

而在「求職前準備工作」細項中和「到職前準備工作」細項中「其他」項目中，在不同障礙類別的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，在「訓練個案面試技巧」中慢性精神障礙和肢體障礙者明顯高於其他三組個案。在「其他」則是肢體障礙者明顯高智能障礙、慢性精神障礙和聽覺障礙者，且智能障礙和多重障礙者也高於慢性精神障礙者。

表4-1-21

正式媒合上線期時不同障礙類別個案的支持服務內容 (N=419)

支持 內容	(1) 智能 障礙 (N=196)		(2) 慢性 精神障礙 (N=89)		(3) 多重 障礙 (N=47)		(4) 肢體 障礙 (N=47)		(5) 聽覺 障礙 (N=40)		t值	P值	LSD事 後比較 結果
	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差			
	開案晤談	1.72	1.17	1.43	0.71	1.64	1.58	1.66	1.09	1.30			
就業媒合	1.75	2.46	1.16	1.50	2.04	2.27	2.23	2.21	1.45	1.36	2.59	0.04*	(1)>(2) (3)>(2) (4)>(2)
工作開拓	0.52	1.15	0.30	0.68	0.64	1.29	0.51	0.95	0.40	0.63	1.07	0.37	(2)>(1)
求職前準 備工作	0.25	1.23	0.58	1.01	0.15	0.36	0.68	1.37	0.13	0.52	3.38	0.01*	(2)>(3) (2)>(5) (4)>(1) (4)>(3) (4)>(5)
協助履歷	0.16	1.12	0.17	0.41	0.09	0.28	0.23	0.56	0.08	0.47	0.29	0.88	(2)>(1)
訓練個案 面試技巧	0.06	0.36	0.38	0.67	0.00	0.00	0.32	0.63	0.03	0.16	11.61	0.00*	(2)>(3) (2)>(5) (4)>(1) (4)>(3) (4)>(5)
教導個案 用報紙、 網路尋求 工作機會	0.01	0.07	0.01	0.11	0.04	0.20	0.09	0.46	0.00	0.00	2.21	0.07	
協助個案 改善服裝 儀容	0.02	0.17	0.02	0.15	0.02	0.15	0.04	0.20	0.03	0.16	0.17	0.95	
陪同面試	1.12	0.97	0.85	0.58	1.11	0.89	1.15	0.91	1.53	1.32	3.74	0.01*	(5)>(1) (5)>(2) (5)>(3) (1)>(2) (3)>(2)

(續下頁)

支持 內容	(1) 智能 障礙 (N=196)		(2) 慢性 精神障礙 (N=89)		(3) 多重 障礙 (N=47)		(4) 肢體 障礙 (N=47)		(5) 聽覺 障礙 (N=40)		t值	P值	LSD事 後比較 結果
	平	標	平	標	平	標	平	標	平	標			
	均	準	均	準	均	準	均	準	均	準			
到職前準備工作	0.70	1.08	0.26	0.68	0.83	1.22	1.13	1.21	0.30	0.46	7.80	0.00*	(4)>(1) (4)>(2) (4)>(5) (1)>(2) (1)>(5) (3)>(2) (3)>(5)
陪同或協助安排體檢	0.07	0.34	0.06	0.28	0.13	0.40	0.15	0.42	0.03	0.16	1.23	0.30	
協助至銀行開戶	0.03	0.19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.06	0.25	0.00	0.00	1.78	0.13	
協助準備相關工作服裝	0.05	0.29	0.02	0.15	0.09	0.46	0.04	0.20	0.00	0.00	0.67	0.62	
協助交通訓練及確認交通方式	0.08	0.41	0.02	0.15	0.09	0.35	0.11	0.37	0.03	0.16	0.82	0.51	
其他	0.48	0.78	0.16	0.42	0.53	0.83	0.77	0.94	0.25	0.44	6.85	0.00*	(1)>(2) (3)>(2) (4)>(1) (4)>(2) (4)>(5)
長期的支持	0.57	2.02	0.48	1.49	0.55	2.11	0.15	0.51	0.10	0.38	1.08	0.37	
其他相關服務	0.89	1.94	0.47	1.19	0.91	1.86	1.06	2.12	0.93	1.75	1.18	0.32	
總服務次數	7.33	6.16	5.08	3.38	7.40	5.43	8.17	5.03	5.85	3.69	4.16	0.00*	(1)>(2) (3)>(2) (4)>(2) (4)>(5)

2.密集輔導期

由表 4-1-22 單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在密集輔導期的支持服務內容在大項內容中以「功能性學科能力」、「工作表現」、「工作態度」、「健康照應」和「總服務次數」五項中，在不同障礙類形的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。

在經由事後比較法發現，「功能性學科能力」主要是多重障礙者都明顯高於智能障礙和慢性精神障礙者；而在「工作表現」主要是智能障礙、多重障礙和肢體障礙者都明顯高於和慢性精神障礙者，且智能障礙者也高於聽覺障礙者；在「工作態度」中造成差異的主要原因，主要是智能障礙和慢性精神障礙者都明顯高多重障礙、肢體障礙和聽覺障礙者；在「健康照應」中造成差異的主要原因，主要是智能障礙者明顯高於其它四組障礙類形；在「總服務次數」中造成差異的主要原因，也是因為智能障礙者明顯高於其它四組障礙類型。

另外在支持內容的細項部分，由表4-1-18單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在密集輔導期的支持服務內容在「算術」、「做判斷和區辨」、「特殊專業技能」、「感官功能」、「肢體活動與移動」、「交通工具使用」、「職務流程」、「時間觀念」、「承受工作壓力」、「通勤工具」、「對人的挫折容忍力」、「工作安全」和「長期服藥」十三項中，在不同障礙類型的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。

在經由事後比較法發現，「算術」中造成差異的主要原因，多重障礙者明顯高於其他四組的個案；在「做判斷和區辨」中造成差異的主要原因，智能障礙者明顯高於其他四組的個案；在「特殊專業技能」中造成差異的主要原因，智能障礙者明顯高於慢性精神障礙和聽覺障礙者，在「感官功能」中造成差異的主要原因，多重障礙和聽覺障礙者明顯高於其他三組的個案；在「肢體活動與移動」中造成差異的主要原因，多重障礙和肢體障礙者明顯高於智能障礙和慢性精神障礙者；在「交通工具使用」中造成差異的主要原因，肢體障礙者明顯高於智能障礙、慢性精神障礙和聽覺障礙者，在「職務流程」中造成差異的主要原因，智能障礙、多重障礙和肢體障礙者明顯高於慢性精神障礙者，

在「時間觀念」中造成差異的主要原因，智能障礙者明顯高於多重障礙、肢體障礙和聽覺障礙者；在「承受工作壓力」中造成差異的主要原因，慢性精神障礙和肢體障礙者明顯高於智能障礙、多重障礙和聽覺障礙者；在「通勤工具」中造成差異的主要原因，智能障礙者明顯高於慢性精神障礙、多重障礙和聽覺障礙者；在「對人的挫折容忍力」中造成差異的主要原因，肢體障礙者明顯高於智能障礙、多重障礙和聽覺障礙者，且慢性精神障礙也高於聽覺障礙者；「工作安全」中造成差異的主要原因，智能障礙者明顯高於其他四組的個案；「長期服藥」中造成差異的主要原因，慢性精神障礙者明顯高於其他四組的個案。

表 4-1-22

密集輔導期時不同障礙類別個案的支持服務內容 (N=419)

支持內容	(1) 智能障礙 (N=196)		(2) 慢性精神障礙 (N=89)		(3) 多重障礙 (N=47)		(4) 肢體障礙 (N=47)		(5) 聽覺障礙 (N=40)		t值	P值	LSD事後比較結果
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差			
功能性學科能力	0.08	0.40	0.02	0.15	0.28	0.80	0.15	0.51	0.13	0.52	2.72	0.03*	(3)>(1) (3)>(2)
閱讀	0.02	0.20	0.00	0.00	0.02	0.15	0.00	0.00	0.03	0.16	0.44	0.78	(3)>(1)
算術	0.04	0.21	0.01	0.11	0.26	0.79	0.04	0.20	0.10	0.50	4.53	0.00*	(3)>(1) (3)>(2) (3)>(4) (3)>(5)
書寫	0.02	0.29	0.01	0.11	0.00	0.00	0.11	0.48	0.00	0.00	1.46	0.21	(1)>(2)
工作表現	13.16	8.19	8.66	5.47	12.72	6.53	11.57	4.39	10.35	5.13	7.20	0.00*	(1)>(2) (1)>(5) (3)>(2) (4)>(2)
做判斷和區辨	2.14	2.44	0.98	1.36	1.17	1.48	0.91	1.52	0.95	1.26	9.00	0.00*	(1)>(2) (1)>(3) (1)>(4) (1)>(5)
特殊專業技能	4.02	4.62	2.09	2.89	3.32	4.85	2.98	2.97	2.20	2.68	4.41	0.00*	(1)>(2) (1)>(5)

(續下頁)

支持內容	(1) 智能障礙 (N=196)		(2) 慢性精神障礙 (N=89)		(3) 多重障礙 (N=47)		(4) 肢體障礙 (N=47)		(5) 聽覺障礙 (N=40)		t值	P值	LSD事後比較結果
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差			
感官功能	0.04	0.19	0.00	0.00	0.15	0.42	0.02	0.15	0.20	0.52	6.55	0.00*	(3)>(1) (3)>(2) (3)>(4) (5)>(1) (5)>(2) (5)>(4)
肢體活動與移動	0.20	0.56	0.15	0.44	0.43	1.12	0.47	0.93	0.28	0.68	2.77	0.03*	(3)>(1) (3)>(2) (4)>(1) (4)>(2)
持續工作的耐力	0.40	1.14	0.47	1.13	0.34	0.87	0.17	0.52	0.53	1.24	0.82	0.52	
工作速度與產量	1.30	2.58	1.61	2.77	1.36	2.18	1.34	2.02	1.63	1.88	0.34	0.85	
工作活動範圍	0.19	0.80	0.18	0.68	0.26	0.64	0.23	0.81	0.20	0.46	0.12	0.98	
交通工具使用	0.07	0.34	0.02	0.15	0.11	0.60	0.23	0.73	0.03	0.16	2.50	0.04*	(4)>(1) (4)>(2) (4)>(5)
職務流程	4.81	4.94	3.17	2.89	5.60	4.57	5.23	3.48	4.35	3.03	3.62	0.01*	(1)>(2) (3)>(2) (4)>(2)
工作態度	3.07	3.22	2.96	2.80	1.91	1.93	2.00	1.82	1.78	1.61	3.90	0.00*	(1)>(3) (1)>(4) (1)>(5) (2)>(3) (2)>(4) (2)>(5)
主動工作	0.89	1.51	0.64	1.60	0.57	0.80	0.38	0.82	0.63	0.87	1.78	0.13	
時間觀念	0.53	1.30	0.29	0.66	0.19	0.50	0.13	0.54	0.18	0.45	2.84	0.02*	(1)>(3) (1)>(4) (1)>(5)
工作專注	0.50	1.27	0.28	0.58	0.19	0.40	0.23	0.56	0.20	0.61	2.05	0.09	
承受工作壓力	0.44	1.37	0.96	1.71	0.38	0.77	0.91	1.19	0.32	0.76	3.65	0.01*	(2)>(1) (2)>(3) (2)>(5) (4)>(1) (4)>(3) (4)>(5)
出勤狀況	0.53	1.71	0.48	1.14	0.45	0.80	0.28	0.95	0.20	0.56	0.69	0.60	

(續下頁)

支持內容	(1) 智能障礙 (N=196)		(2) 慢性精神障礙 (N=89)		(3) 多重障礙 (N=47)		(4) 肢體障礙 (N=47)		(5) 聽覺障礙 (N=40)		t值	P值	LSD事後比較結果
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差			
接工作任務調整	0.18	0.60	0.30	0.77	0.13	0.40	0.06	0.25	0.25	0.54	1.59	0.18	
社會能力	3.88	4.87	3.36	3.04	3.70	2.64	3.17	2.53	3.20	2.75	0.58	0.68	
通勤工具	0.46	1.31	0.18	0.61	0.06	0.32	0.19	0.50	0.08	0.27	3.16	0.01*	(1)>(2) (1)>(3) (1)>(5) (2)>(5)
對人的挫折容忍力	0.42	1.23	0.56	0.98	0.21	0.46	0.77	1.09	0.15	0.36	2.81	0.03*	(4)>(1) (4)>(3) (4)>(5)
獨自工作	0.10	0.40	0.10	0.45	0.02	0.15	0.02	0.15	0.18	0.59	1.22	0.30	
與人合作	0.31	0.86	0.17	0.53	0.43	0.68	0.19	0.45	0.45	0.81	1.71	0.15	
與同事良好互動	1.19	2.49	1.37	2.41	2.00	2.30	1.19	2.03	1.78	2.28	1.44	0.22	
日常行事變動的適應	0.14	0.54	0.26	0.81	0.09	0.35	0.13	0.45	0.10	0.38	1.07	0.37	
適當的穿著與儀容	0.35	0.83	0.26	0.63	0.26	0.67	0.02	0.15	0.10	0.38	2.72	0.03	
適當的表達及合宜的舉止	0.72	1.31	0.40	1.04	0.64	1.52	0.64	1.29	0.38	1.08	1.35	0.25	
對於異常行為的管理	0.18	1.07	0.06	0.23	0.00	0.00	0.02	0.15	0.00	0.00	1.22	0.30	
健康照應	1.90	2.43	1.18	1.74	1.21	1.67	0.98	1.47	0.45	0.68	6.22	0.00*	(1)>(2) (1)>(3) (1)>(4) (1)>(5) (1)>(2)
工作安全	1.20	1.60	0.42	0.88	0.81	1.38	0.45	0.83	0.25	0.59	9.34	0.00*	(1)>(4) (1)>(5) (3)>(5)
意外傷害防範	0.21	0.66	0.25	0.76	0.17	0.38	0.30	0.81	0.10	0.30	0.62	0.65	
長期服藥	0.04	0.26	0.27	0.60	0.02	0.15	0.00	0.00	0.00	0.00	9.83	0.00*	(2)>(1) (2)>(3) (2)>(4) (2)>(5)
生病處理	0.41	1.33	0.22	0.67	0.21	0.69	0.21	0.83	0.10	0.30	1.24	0.29	
不良習慣	0.04	0.24	0.02	0.15	0.00	0.00	0.02	0.15	0.00	0.00	0.74	0.57	

(續下頁)

支持內容	(1) 智能障礙 (N=196)		(2) 慢性精神障礙 (N=89)		(3) 多重障礙 (N=47)		(4) 肢體障礙 (N=47)		(5) 聽覺障礙 (N=40)		t值	P值	LSD事後比較結果
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差			
財務	0.30	1.17	0.17	0.57	0.21	0.66	0.02	0.15	0.18	0.81	1.01	0.40	
合理待遇	0.09	0.50	0.03	0.18	0.13	0.61	0.00	0.00	0.00	0.00	1.08	0.37	
金錢使用	0.21	1.06	0.13	0.55	0.09	0.28	0.02	0.15	0.18	0.81	0.63	0.64	
居家	0.59	1.14	0.47	0.95	0.28	0.68	0.28	0.54	0.38	0.81	1.72	0.15	
正常作息	0.14	0.62	0.09	0.36	0.00	0.00	0.06	0.25	0.23	0.70	1.36	0.25	
生活照應	0.10	0.47	0.07	0.36	0.11	0.37	0.02	0.15	0.08	0.35	0.41	0.80	
飲食照應	0.17	0.48	0.15	0.53	0.17	0.56	0.13	0.40	0.00	0.00	1.19	0.32	
衣著照應	0.07	0.30	0.04	0.33	0.00	0.00	0.02	0.15	0.05	0.32	0.81	0.52	
星期假日 休閒活動 安排	0.10	0.53	0.12	0.50	0.00	0.00	0.04	0.20	0.03	0.16	0.99	0.41	
興趣嗜好 培養	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
其他	2.22	2.06	2.00	1.54	1.79	2.06	1.91	1.74	1.68	1.16	1.13	0.34	
定向性	0.02	0.16	0.02	0.15	0.02	0.15	0.00	0.00	0.03	0.16	0.24	0.92	
認識環境 協助個案 完成部分 工作內容 工作品質 的協助 不含上述 事項之相 關服務內 容	0.68	0.71	0.73	0.69	0.70	0.83	0.91	0.86	0.90	0.81	1.42	0.23	
	0.15	0.97	0.04	0.21	0.23	1.16	0.02	0.15	0.05	0.22	0.78	0.54	
	0.41	1.21	0.35	0.85	0.23	0.70	0.34	1.40	0.08	0.35	0.97	0.42	
	0.96	1.13	0.85	1.01	0.60	0.68	0.64	0.76	0.63	0.77	2.35	0.06	
總服務次數 (以天為 單位)	16.49	8.77	13.15	3.24	13.51	2.84	13.06	2.10	12.10	2.28	8.11	0.00*	(1)>(2) (1)>(3) (1)>(4) (1)>(5)

3. 追蹤輔導期

由表4-1-23單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在追蹤輔導期的支持服務內容「瞭解個案目前工作現況」、「持續從事密輔時的工作支持事項」、「問題解決」、「協助工作以外相關事項」和「總服務次數」五項中，在不同障礙類型的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。

在經由事後比較法發現，「瞭解個案目前工作現況」及中造成差異的主要原因，智能障礙者明顯高於其他四組的個案；在「持續從事密輔時的工作支持事項」中造成差異的主要原因，智能障礙者明顯高於其他四組的個案；在「問題解決」中造成差異的主要原因，智能障礙者明顯高於慢性精神障礙和肢體障礙者，且多重障礙者也高於肢體障礙者；在「協助工作以外相關事項」中造成差異的主要原因，智能障礙者明顯高於多重障礙和聽覺障礙者；在「總服務次數」中造成差異的主要原因，智能障礙者明顯高於其他四組的個案。

表 4-1-23

追蹤輔導期時不同障礙類別個案的支持服務內容 (N=419)

支持內容	(1) 智能障礙 (N=196)		(2) 慢性精神障礙 (N=89)		(3) 多重障礙 (N=47)		(4) 肢體障礙 (N=47)		(5) 聽覺機能障礙 (N=40)		t值	P值	LSD 事後 比較 結果
	平	標	平	標	平	標	平	標	平	標			
	均	準	均	準	均	準	均	準	均	準			
瞭解個案													(1)>(2)
目前工作	7.63	5.08	5.40	3.20	6.09	3.41	6.28	3.17	4.90	2.82	6.67	0.00*	(1)>(3)
現況													(1)>(4)
													(1)>(5)
持續從事													(1)>(2)
密輔時的	2.61	4.15	1.64	4.09	1.26	2.19	1.04	2.00	0.75	2.03	4.07	0.00*	(1)>(3)
工作支持													(1)>(4)
事項													(1)>(5)
問題解決	1.43	2.38	0.71	1.33	1.13	1.97	0.32	0.96	0.83	1.82	4.27	0.00*	(1)>(2)
													(1)>(4)
													(3)>(4)
連結穩定													
就業相關	0.49	1.37	0.84	2.35	0.47	1.41	0.34	1.22	0.68	1.42	1.07	0.37	
資源													
協助工作													
以外相關	1.21	2.05	0.75	1.32	0.68	1.25	0.98	1.38	0.35	0.77	3.09	0.02*	(1)>(3)
事項													(1)>(5)
總服務次													(1)>(2)
數	13.27	7.06	9.40	6.64	9.62	5.44	8.83	3.90	7.30	4.03	13.27	0.00*	(1)>(3)
													(1)>(4)
													(1)>(5)

4. 結案後追蹤期

由表4-1-24單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在結案後追蹤的服務內容，在不同障礙類別的個案上服務次數沒有達到顯著差異的水準。

表4-1-24

結案後追蹤期時不同障礙類別個案的支持服務內容 (N=419)

支持 內容	(1) 智能 障礙 (N=196)		(2) 慢性 精神障礙 (N=89)		(3) 多重 障礙 (N=47)		(4) 肢體 障礙 (N=47)		(5) 聽覺 障礙 (N=40)		t值	P值	LSD事 後比較 結果
	平	標	平	標	平	標	平	標	平	標			
	均	準	均	準	均	準	均	準	均	準			
瞭解個案目 前工作現況	0.62	1.24	0.49	1.03	0.53	1.21	0.53	1.77	0.55	1.20	0.17	0.95	
持續從事密 輔時的工作 支持事項	0.04	0.26	0.01	0.11	0.11	0.60	0.00	0.00	0.18	1.11	1.41	0.23	
問題解決	0.14	0.66	0.12	0.69	0.32	1.04	0.06	0.32	0.00	0.00	1.46	0.21	
連結穩定就 業相關資源	0.04	0.22	0.11	0.76	0.06	0.32	0.19	1.17	0.00	0.00	0.98	0.42	
協助工作以 外相關事項	0.20	0.82	0.22	0.81	0.19	0.50	0.15	0.55	0.08	0.35	0.34	0.85	
總服務次數	1.02	1.98	1.00	2.02	1.21	2.35	0.94	2.34	0.80	1.80	0.24	0.91	

(五) 不同障礙程度之身心障礙者所獲得的支持內容是否有差異？

1. 正式媒合上線期前

由表4-1-25單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在正式媒合上線期前的服務內容在「就業媒合」項目中，在不同障礙程度的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。在經由事後比較法發現，「就業媒合」中，障礙程度極重度的個案都明顯其他三組。

在求職前準備工作及到職前準備工作的細項中在「其他」項目中，在不同障礙程度的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。在經由事後比較法發現，「其他」項目中，障礙程度極重度的個案都明顯其他三組。

表4-1-25

正式媒合上線期時不同障礙程度個案的支持服務內容 (N=468)

支持 內容	(1) 極重度 (N=38)		(2) 重度 (N=51)		(3) 中度 (N=176)		(4) 輕度 (N=203)		F值	P值	LSD事 後比 較結 果
	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差			
開案晤談	1.47	1.39	1.49	1.12	1.56	1.02	1.64	1.10	0.46	0.71	
就業媒合	3.00	3.42	1.88	3.46	1.52	1.71	1.68	2.00	4.66	0.00*	(1)>(2) (1)>(3) (1)>(4)
工作開拓	0.53	1.20	0.57	1.06	0.39	0.96	0.57	1.16	0.97	0.41	
求職前準備 工作	0.26	0.76	0.41	1.06	0.36	0.86	0.37	1.33	0.14	0.93	
協助履歷	0.05	0.23	0.25	0.87	0.11	0.35	0.21	1.13	0.83	0.48	
訓練個案面 試技巧	0.11	0.39	0.12	0.59	0.21	0.52	0.12	0.40	1.38	0.25	
教導個案尋 求工作機會	0.05	0.23	0.00	0.00	0.02	0.23	0.02	0.14	0.65	0.58	
協助個案改 善服裝儀容	0.05	0.32	0.04	0.20	0.02	0.15	0.02	0.18	0.34	0.80	
陪同面試	0.79	0.58	1.25	1.21	1.12	1.05	1.08	0.72	2.00	0.11	
到職前準備 工作	0.97	1.30	0.65	0.87	0.61	1.06	0.66	1.17	1.11	0.35	
陪同或協助 安排體檢	0.11	0.39	0.12	0.38	0.09	0.34	0.07	0.41	0.22	0.88	
協助至銀行 開戶	0.00	0.00	0.02	0.14	0.02	0.18	0.01	0.12	0.28	0.84	
協助準備相 關工作服裝	0.00	0.00	0.02	0.14	0.05	0.34	0.03	0.21	0.53	0.66	
協助交通訓 練及確認交 通方式	0.05	0.23	0.02	0.14	0.05	0.29	0.08	0.39	0.55	0.65	
其他	0.84	1.24	0.47	0.76	0.40	0.73	0.45	0.83	2.96	0.03*	(1)>(2) (1)>(3) (1)>(4)
長期的支持 或資源連結	0.97	3.04	0.18	0.77	0.51	2.07	0.43	1.38	1.49	0.22	
其他相關服 務	0.92	1.78	0.71	1.51	0.94	2.01	0.77	1.62	0.41	0.74	
總服務次數	8.76	6.99	6.76	6.15	6.58	5.11	7.04	5.27	1.70	0.17	

2. 密集輔導期

由表4-1-26單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在密集輔導期的支持服務內容在「功能性學科能力」、「工作態度」、「健康照應」、「其他」和「總服務次數」三項中，在不同障礙程度的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。

在經由事後比較法發現，「功能性學科能力」項目中，障礙程度重度的個案都明顯高於中度和輕度的個案，在「工作態度」項目中，障礙程度輕度和中度的個案都明顯高於極重度的個案；在「健康照應」項目中，障礙程度輕度的個案都明顯高於極重度和中度的個案；而「其他」中造成差異的主要原因，障礙程度極重度的個案都明顯低於其他三組；在「總服務次數(以天為單位)」項目中，障礙程度輕度的個案都明顯高於其他三組。

由表4-1-26單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在密集輔導期的支持服務內容在細項內容中在「算術」、「做區別和判斷」、「感官功能」、「通勤工具」、「工作安全」和「不含上述事項之相關服務內容」六項中，在不同障礙程度的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。

在經由事後比較法發現，「算術」項目中，障礙程度極重度和重度的個案明顯高於中度和輕度的個案；而「做區別和判斷」項目中，障礙程度輕度的個案明顯高於極重度和重度的個案；在「感官功能」項目中，障礙程度重度的個案都明顯高於中度和輕度的個案；在「通勤工具」項目中，障礙程度輕度的個案都明顯高於其他三組的個案；在「工作安全」項目中，障礙程度輕度的個案都明顯高於其他三組的個案；再者，在「不含上述事項之相關服務內容」項目中，障礙程度輕度的個案都明顯高於極重度，可見障礙程度的區別可以大致上分出輕和中度的個案對於重和極重度個案上服務需求的差別。

表4-1-26

密集輔導期時不同障礙程度個案的支持服務內容 (N=468)

支持內容	(1) 極重度 (N=38)		(2) 重度 (N=51)		(3) 中度 (N=176)		(4) 輕度 (N=203)		F值	P值	LSD事 後比較 結果
	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差			
功能性學科能力	0.18	0.56	0.24	0.74	0.07	0.33	0.07	0.39	2.73	0.04*	(2)>(3) (2)>(4)
閱讀	0.00	0.00	0.04	0.20	0.01	0.11	0.02	0.20	0.57	0.64	(1)>(3)
算術	0.16	0.55	0.18	0.71	0.03	0.20	0.03	0.20	4.27	0.01*	(1)>(4) (2)>(3) (2)>(4)
書寫	0.03	0.16	0.02	0.14	0.03	0.25	0.02	0.28	0.04	0.99	
工作表現	10.95	4.44	12.10	6.29	11.02	6.30	12.34	8.21	1.30	0.28	
做判斷和區辨	0.92	1.19	0.98	1.22	1.57	2.08	1.69	2.20	2.92	0.03*	(4)>(1) (4)>(2)
特殊專業技能	3.05	3.18	3.04	3.42	3.16	4.54	3.69	4.32	0.71	0.55	
感官功能	0.08	0.36	0.22	0.50	0.05	0.26	0.07	0.35	3.35	0.02*	(2)>(3) (2)>(4)
肢體活動與移動	0.32	1.16	0.41	0.75	0.27	0.82	0.20	0.56	1.20	0.31	
持續工作的耐力	0.50	1.11	0.61	1.30	0.39	1.06	0.39	1.03	0.70	0.56	
工作速度與產量	0.82	1.45	1.31	1.63	1.35	2.47	1.43	2.59	0.71	0.55	
工作活動範圍	0.29	0.69	0.20	0.49	0.23	0.81	0.16	0.69	0.55	0.65	
交通工具使用	0.00	0.00	0.10	0.36	0.08	0.48	0.07	0.32	0.55	0.65	
職務流程	4.97	4.12	5.24	4.26	3.92	3.47	4.64	4.63	1.90	0.13	
工作態度	1.47	1.59	1.98	1.85	2.74	2.75	2.77	3.01	3.48	0.02*	(4)>(1) (3)>(1)
主動工作	0.34	0.71	0.55	0.86	0.72	1.44	0.76	1.44	1.28	0.28	
時間觀念	0.05	0.23	0.20	0.49	0.44	1.11	0.33	0.96	2.18	0.09	
工作專注	0.13	0.34	0.22	0.46	0.29	0.99	0.42	1.00	1.68	0.17	
承受工作壓力	0.50	0.83	0.31	0.62	0.79	1.46	0.50	1.36	2.54	0.06	
出勤狀況	0.26	0.64	0.41	1.06	0.36	0.81	0.52	1.72	0.70	0.55	
接受工作任務調整	0.18	0.61	0.29	0.67	0.15	0.45	0.24	0.70	1.08	0.36	
社會能力	3.08	2.38	3.39	2.70	3.36	3.03	4.02	5.33	1.13	0.34	
通勤工具	0.05	0.23	0.14	0.40	0.24	0.64	0.44	1.34	2.87	0.04*	(4)>(1) (4)>(2) (4)>(3)

支持內容	(1) 極重度 (N=38)		(2) 重度 (N=51)		(3) 中度 (N=176)		(4) 輕度 (N=203)		F值	P值	LSD事 後比較 結果
	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差			
對人的挫折容忍力	0.39	0.72	0.33	0.62	0.49	0.97	0.47	1.22	0.38	0.77	
獨自工作	0.00	0.00	0.10	0.46	0.07	0.33	0.11	0.44	1.13	0.34	
與人合作	0.24	0.54	0.35	0.66	0.28	0.71	0.32	0.97	0.21	0.89	
與同事良好互動	1.63	2.08	1.94	2.53	1.16	2.16	1.39	2.58	1.56	0.20	
日常行事變動的適應	0.11	0.39	0.10	0.36	0.15	0.62	0.16	0.57	0.26	0.85	
適當的穿著儀容	0.11	0.31	0.16	0.58	0.23	0.60	0.30	0.82	1.27	0.29	
適當的表達及合宜的舉止	0.55	1.48	0.25	0.56	0.66	1.41	0.69	1.33	1.59	0.19	
對於異常行為的管理	0.00	0.00	0.02	0.14	0.07	0.50	0.14	0.96	0.72	0.54	
健康照應	0.84	1.03	1.25	1.56	1.14	1.71	1.84	2.43	5.23	0.00*	(4)>(1) (4)>(3) (4)>(1)
工作安全	0.53	0.92	0.63	0.96	0.61	1.17	1.08	1.59	4.99	0.00*	(4)>(2) (4)>(3)
意外傷害防範	0.05	0.23	0.25	0.77	0.18	0.58	0.24	0.68	1.11	0.35	
長期服藥	0.05	0.23	0.02	0.14	0.07	0.27	0.14	0.54	1.78	0.15	
生病處理	0.21	0.58	0.35	0.89	0.25	0.82	0.36	1.28	0.49	0.69	
不良習慣	0.00	0.00	0.00	0.00	0.03	0.21	0.02	0.18	0.73	0.54	
財務	0.08	0.27	0.20	0.78	0.24	0.88	0.23	1.01	0.37	0.78	
合理待遇	0.03	0.16	0.00	0.00	0.09	0.48	0.05	0.40	0.84	0.47	
金錢使用	0.05	0.23	0.20	0.78	0.15	0.74	0.17	0.91	0.28	0.84	
居家	0.24	0.59	0.39	0.67	0.48	1.06	0.53	0.97	1.12	0.34	
正常作息	0.03	0.16	0.16	0.37	0.06	0.36	0.16	0.64	1.81	0.14	
生活照應	0.16	0.49	0.06	0.24	0.10	0.47	0.07	0.34	0.58	0.63	
飲食照應	0.03	0.16	0.10	0.46	0.18	0.58	0.16	0.43	1.34	0.26	
衣著照應	0.00	0.00	0.08	0.39	0.05	0.31	0.04	0.20	0.71	0.55	
星期假日休閒活動安排	0.03	0.16	0.00	0.00	0.09	0.52	0.09	0.40	0.89	0.45	
興趣嗜好培養	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			(4)>(1)
其他	1.21	0.93	2.12	1.78	1.94	1.82	2.28	2.06	3.74	0.01*	(3)>(1) (2)>(1)

(續下頁)

支持內容	(1) 極重度 (N=38)		(2) 重度 (N=51)		(3) 中度 (N=176)		(4) 輕度 (N=203)		F值	P值	LSD事 後比較 結果
	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差			
定向性	0.03	0.16	0.02	0.14	0.02	0.17	0.02	0.14	0.04	0.99	
認識環境	0.68	0.93	0.88	0.82	0.74	0.71	0.76	0.85	0.53	0.66	
協助個案完成部 分工作內容	0.03	0.16	0.06	0.31	0.09	0.63	0.16	0.96	0.63	0.59	
工作品質的協助	0.16	0.44	0.39	1.37	0.32	1.13	0.37	0.93	0.51	0.68	
不含上述事項之 相關服務內容	0.32	0.53	0.76	0.91	0.78	0.98	0.97	1.11	4.76	0.00*	(4)>(1)
總服務次數(以 天為單位)	12.61	2.07	12.96	2.42	14.22	3.77	15.73	8.67	4.89	0.00*	(4)>(1) (4)>(2) (4)>(3)

3.追蹤輔導期

由表4-1-27單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在追蹤輔導期的支持服務內容「瞭解個案目前工作現況」、「持續從事密輔時的工作支持事項」、「問題解決」和「總服務次數」四項中，在不同障礙程度的個案上服務次數有達到顯著差異的水準，其餘項目則沒有達到統計上的差異。

在經由事後比較法發現，在「瞭解個案目前工作現況」項目中，障礙程度輕度的個案明顯高於重度和極重度的個案；在「持續從事密輔時的工作支持事項」項目中，障礙程度輕度的個案明顯高於重度和極重度的個案；在「問題解決」項目中，障礙程度輕度的個案明顯高於其他三組的個案；而在「總服務次數」項目中，障礙程度輕度和中度的個案都明顯高於重度和極重度，另外，障礙程度中度的個案明顯高於重度的個案。

表4-1-27

追蹤輔導期時不同障礙程度個案的支持服務內容 (N=468)

支持 內容	(1) 極重度 (N=38)		(2) 重度 (N=51)		(3) 中度 (N=176)		(4) 輕度 (N=203)		F值	P值	LSD事 後比較 結果
	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差			
瞭解個案目 前工作現況	5.50	3.33	5.27	3.06	6.46	4.13	7.11	4.65	3.58	0.01*	(4)>(1) (4)>(2)
持續從事密 輔時的工作 支持事項	0.66	1.38	1.02	1.83	1.93	4.10	2.17	3.75	2.85	0.04*	(4)>(1) (4)>(2)
問題解決	0.55	1.52	0.65	1.44	0.88	1.69	1.28	2.26	2.89	0.04*	(4)>(1) (4)>(2) (4)>(3)
連結穩定就 業相關資源	0.61	1.57	0.49	1.24	0.71	1.86	0.50	1.41	0.61	0.61	
協助工作以 外相關事項	1.21	1.96	0.47	0.90	1.03	2.03	1.07	1.63	1.84	0.14	(4)>(1)
總服務次數	8.39	4.91	7.84	4.56	10.91	6.80	12.04	6.66	7.99	0.00*	(4)>(2) (3)>(1) (3)>(2)

4. 結案後追蹤期

由表4-1-28單因子變異數分析的結果來看，就業服務員在結案後追蹤的支持服務內容在不同障礙程度的個案上輔導次數則沒有達到顯著差異的水準。

表4-1-28

結案後追蹤期時不同障礙程度個案的支持服務內容 (N=468)

向度 名稱	(1) 極重度 (N=38)		(2) 重度 (N=51)		(3) 中度 (N=176)		(4) 輕度 (N=203)		F值	P值	LSD 事後 比較 結果
	平	標	平	標	平	標	平	標			
	均	準	均	準	均	準	均	準			
瞭解個案目前工作現況	0.37	1.17	0.59	0.98	0.59	1.38	0.54	1.16	0.36	0.78	
持續從事密輔時的工作支持事項	0.03	0.16	0.14	0.98	0.05	0.33	0.02	0.22	1.13	0.34	
問題解決	0.13	0.58	0.18	0.89	0.13	0.70	0.13	0.64	0.07	0.98	
連結穩定就業相關資源	0.05	0.23	0.04	0.28	0.09	0.64	0.06	0.51	0.14	0.94	
協助工作以外相關事項	0.34	0.91	0.12	0.43	0.22	0.91	0.17	0.59	0.79	0.50	
總服務次數	0.92	1.81	1.08	2.22	1.05	2.21	0.92	1.82	0.17	0.92	

陸、不同背景之身心障礙者所獲得的支持策略是否有差異？

(一) 不同性別之身心障礙者所獲得的支持策略是否有差異？

由表 4-1-29 獨立樣本 t 檢定分析的結果來看，就業服務員的支持策略在「調整影響工作之工作要素」項目中，在不同性別的個案上輔導次數有達到顯著差異的水準，女性所提供的支持策略平均次數高於男性，而其他「使用特定的教學方法」、「運用自然支持者」、「提供輔助方法或器具」、「情緒支持」和「調整影響工作之生活要素」則沒有達到統計上的差異。

表 4-1-29
不同性別之身心障礙者所獲得的支持策略 (N=468)

支持策略	男 (N=274)		女 (N=194)		t值	P值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
使用特定的教學方法	14.82	8.69	15.52	8.68	0.85	0.40
運用自然支持者	3.18	2.69	3.25	2.89	0.28	0.78
提供輔助方法或器具	1.53	2.38	1.61	1.69	0.40	0.69
情緒支持	0.96	1.53	1.24	1.65	1.87	0.06
調整影響工作之工作要素	0.37	0.86	0.56	1.16	2.03	0.04*
調整影響工作之生活要素	0.18	0.56	0.17	0.43	-0.27	0.79

(二) 不同年齡之身心障礙者所獲得的支持策略是否有差異？

由表 4-1-30 單因子變異數分析的結果來看，就業服務員的支持策略在「使用特定的教學方法」、「調整影響工作之工作要素」、和「調整影響工作之生活要素」三項中，在不同年齡的個案上輔導次數有達到顯著差異的水準，而「運用自然支持者」、「提供輔助方法或器具」和「情緒支持」則沒有達到統計上的差異。

在經由事後比較法發現，「使用特定的教學方法」項目中，25 歲以下的個案都明顯高於其他兩組；而「調整影響工作之工作要素」項目中，46 歲以上的個案都明顯高於其他兩組個案。

在「調整影響工作之生活要素」項目中，26-45歲與46歲以上的個案均明顯高於25歲以下的個案。

表 4-1-30
不同年齡之身心障礙者所獲得的支持策略 (N=468)

支持策略	(1) 25歲以下 (N=179)		(2) 26-45歲 (N=236)		(3) 46歲以上 (N=53)		t值	P值	LSD比 較結 果
	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差			
使用特定的教學方法	17.79	10.59	13.61	6.82	12.52	6.21	15.05	0.00*	(1)>(2) (1)>(3)
運用自然支持者	3.38	2.87	3.18	2.79	2.77	2.30	1.01	0.37	
提供輔助方法或器具	1.50	2.48	1.55	1.85	1.85	1.93	0.57	0.56	
情緒支持	0.97	1.58	1.16	1.68	1.04	1.12	0.73	0.48	
調整影響工作之工作要素	0.36	0.73	0.45	0.94	0.75	1.75	3.25	0.04*	(3)>(1) (3)>(2)
調整影響工作之生活要素	0.08	0.39	0.22	0.57	0.25	0.56	4.62	0.01*	(2)>(1) (3)>(1)

(三) 不同教育程度之身心障礙者所獲得的支持策略是否有差異？

由表 4-1-31 單因子變異數分析的結果來看，就業服務員的支持策略在「使用特定的教學方法」、「情緒支持」、和「調整影響工作之工作要素」三項中，在不同教育程度的個案上輔導次數有達到顯著差異的水準，而「運用自然支持者」、「提供輔助方法或器具」和「調整影響工作之生活要素」則沒有達到統計上的差異。

經由事後比較法發現，在「使用特定的教學方法」項目中，教育程度高中的個案都明顯高於其他兩組的個案；而「情緒支持」項目中，教育程度大專以上的個案都明顯高於其他兩組的個案；而於「調整影響工作之工作要素」項目中，教育程度國中以下和大專以上的個案都明顯高於高中。

表 4-1-31

不同教育程度之身心障礙者所獲得的支持策略 (N=455)

支持策略	(1)國中以下 (N=101)		(2)高中 (N=277)		(3)大專以 上 (N=77)		t值	P值	LSD比 較結 果
	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差	平 均 數	標 準 差			
使用特定的教學方法	13.71	7.56	16.39	9.50	12.03	5.58	9.31	0.00*	(2)>(1) (2)>(3)
運用自然支持者	3.30	2.65	3.10	2.72	3.49	3.17	0.67	0.51	
提供輔助方法或器具	1.56	2.05	1.53	2.26	1.70	1.76	0.20	0.82	
情緒支持	1.05	1.59	0.96	1.52	1.53	1.81	3.88	0.02*	(3)>(1) (3)>(2)
調整影響工作之工作要素	0.60	1.55	0.35	0.73	0.61	0.91	3.68	0.03*	(1)>(2) (3)>(2)
調整影響工作之生活要素	0.19	0.54	0.17	0.52	0.14	0.39	0.19	0.83	

(四) 不同障礙類別之身心障礙者所獲得的支持策略是否有差異？

由表4-1-32單因子變異數分析的結果來看，就業服務員的支持策略在「使用特定的教學方法」、「運用自然支持者」、「提供輔助方法或器具」、「情緒支持」、「調整影響工作之工作要素」和「調整影響工作之生活要素」六項中，在不同障礙類別的個案上輔導次數均達到顯著差異的水準。

在經由事後比較法發現，「使用特定的教學方法」項目中，智能障礙者所獲得支持策略的平均次數明顯高於其他五組；而在「運用自然支持者」項目中，聽覺障礙者都明顯高於肢體障礙和慢性精神障礙者，另外，智能障礙及多重障礙者也明顯高於慢性精神障礙者；在「提供輔助方法或器具」項目中多重障礙和慢性精神障礙者都明顯高於智能障礙者；在「情緒支持」項目中慢性精神障礙者都明顯高於其他四組障礙別的個案；在「調整影響工作之工作要素」項目中肢體障礙和慢性精神障礙者都明顯高於智能障礙者；最後，在「調整影響工作之生活要素」項目中智能障礙者明顯高於慢性精神障礙者。

者，且多重障礙者明顯高於聽覺障礙、肢體障礙和智能障礙者，另外，慢性精神障礙者明顯高於肢體障礙者。

表 4-1-32

不同障礙類別之身心障礙者所獲得的支持策略 (N=419)

支持策略	(1) 聽覺障礙 (N=40)		(2) 肢體障礙 (N=47)		(3) 智能障礙 (N=196)		(4) 多重障礙 (N=47)		(5) 慢性精神障礙 (N=89)		t值	P值	LSD比較結果
	平	標	平	標	平	標	平	標	平	標			
	均	準	均	準	均	準	均	準	均	準			
使用特定的教學方法	10.73	4.51	12.84	6.05	18.49	9.67	13.87	7.43	11.86	5.87	16.43	0.00*	(3)>(1) (3)>(2) (3)>(4) (3)>(5)
運用自然支持者	3.93	2.66	2.74	2.66	3.40	3.02	3.62	2.47	2.47	2.01	3.23	0.01*	(1)>(2) (1)>(5) (3)>(5) (4)>(5)
提供輔助方法或器具	1.43	1.34	1.83	2.14	1.18	2.10	2.30	2.75	1.72	2.04	3.28	0.01*	(4)>(3) (5)>(3)
情緒支持	0.73	1.26	1.11	1.05	0.96	1.58	0.79	1.08	1.66	2.02	4.30	0.00*	(5)>(1) (5)>(2) (5)>(3) (5)>(4)
調整影響工作之工作要素	0.53	1.62	0.70	0.91	0.31	0.85	0.40	0.97	0.62	1.05	2.36	0.05*	(2)>(3) (5)>(3)
調整影響工作之生活要素	0.15	0.66	0.06	0.25	0.06	0.26	0.38	0.80	0.25	0.53	6.29	0.00*	(3)>(5) (4)>(1) (4)>(2) (4)>(3) (5)>(2)

(五) 不同障礙程度之身心障礙者所獲得的支持策略是否有差異？

由表 4-1-33 單因子變異數分析的結果來看，就業服務員的支持策略在「使用特定的教學方法」、「運用自然支持者」、「提供輔助方法或器具」、和「調整影響工作之生活要素」四項中，在不同障礙程度的個案上輔導次數有達到顯著差異的水準，而「情緒支持」和「調整影響工作之工作要素」則沒有達到統計上的差異。

在經由事後比較法發現，「使用特定的教學方法」項目中障礙程度輕度的個案都明顯高於其他三組個案，另外中度的個案也明顯高於極重度的個案；而在支持策略「運用自然支持者」項目中障礙程度重度的個案都明顯高於中度和輕度的個案；在「提供輔助方法或器具」項目中障礙程度極重度的個案都明顯高於中度和輕度的個案；再者，於「調整影響工作之生活要素」項目中障礙程度極重度的個案都明顯高於中度和輕度的個案，另外重度的個案也都明顯高於中度和輕度的個案。

表 4-1-33

不同障礙程度之身心障礙者所獲得的支持策略 (N=468)

支持策略	(1)極重度 (N=38)		(2) 重度 (N=51)		(3) 中度 (N=176)		(4) 輕度 (N=203)		F值	P值	LSD 比較 結果
	平	標	平	標	平	標	平均	標準			
	均	準	均	準	均	準	數	差			
使用特定的教學方法	10.78	4.81	12.78	5.56	14.39	7.55	17.08	10.16	8.53	0.00*	(4)>(1) (4)>(2) (4)>(3) (3)>(1)
運用自然支持者	3.03	2.14	4.16	3.09	3.11	2.68	3.09	2.84	2.26	0.08	(2)>(3) (2)>(4)
提供輔助方法或器具	2.24	1.87	2.06	2.02	1.42	1.97	1.43	2.28	2.76	0.04*	(1)>(3) (1)>(4)
情緒支持	0.92	1.16	0.76	1.19	1.10	1.44	1.16	1.85	0.98	0.40	
調整影響工作之工作要素	0.47	1.03	0.65	1.61	0.48	1.01	0.37	0.76	1.17	0.32	
調整影響工作之生活要素	0.38	0.79	0.39	0.83	0.18	0.49	0.07	0.28	8.08	0.00*	(1)>(3) (1)>(4) (2)>(3) (2)>(4)

第二節 焦點團體訪談分析

壹、焦點團體訪談分析

一、不同階段所提供之支持內容

本研究依據訪談大綱，瞭解就服員在不同的服務階段提供身心障礙者何種支持內容。以下以本研究分的四個階段分別說明。

(一) 正式媒合上線期前

在正式媒合上線期前，多位焦點團體的成員認為開案晤談及對個案的評估是此階段工作的重點（A1a-3、G1a-8、D1a-11、B1a-15），評估內容包括就業能力、就業期待、工作人格（C1a-2、A1a-4）等。有成員認為評量個案的能力，蒐集個案完整的訊息，有利於適性媒合及瞭解所需的支持（C1a-17）。除了蒐集相關紀錄，晤談個案本人及其家屬外，設計中途職場，安排個案到類似職場的環境試做，觀察其能力及優弱勢（B1a-16）也是就服員的工作內容。

「...在開案晤談部分，是我蠻看重的...會評估個案的就業動機、意願，對工作的認同感...我們還會去了解他的工作史、挫折的忍受度等等，這個都是我們在開案晤談的時候，在正式上線之前的服務內容，我們會特別去注意，看重他的工作人格跟特質...」（A1a-3）

一位主要服務對象為腎臟病友的就服員提及，因腎臟病友負重的限制，所從事的工作類型有限，因此工作開拓是她每天的例行工作，找到適合的工作後，也需協助個案向雇主說明情形（D1a-12、D1a-23）。

「...因腎友要負重是有考量，所以很多工作是不能做的，他自己去面試的時候，常會碰到很多挫折，...所以我們就做到前端這一部分，包括在工作開拓的時候，已經讓雇主知道他有哪些能力，這個階段是我們比較常做的。」（D1-23）

至於個案在求職前準備的支持需求，包括履歷表填寫、面試技巧演練及面試的服務儀容提醒是就服員普遍會提供的（A1a-5、F1a-13、C1a-18、A1a-6、A1a-7）。對於智能障礙者，就服員常需提供交通方式的確認及訓練（G1a-22），且針對某一工作進行工作試做（C1a-1）及陪同面試是提供身心障礙者就業服務必要做的

(F1a-20)。也有就服員在此階段已開始經營與雇主的關係 (D1a-24、G1a-10)。

「...在面試之前，我們會...提醒案主，包括男生的鬍子有沒有刮，有沒有體味，...我們協會...會準備幾件衣服，...還有準備體香劑。...女性的部分，就是頭髮要...扎起來，指甲要剪，不要有過度的一個裝扮，基本的口紅，或是有氣色就好...」(A1a-7)

「...心智障礙類...是協助交通訓練及確認交通方式，...當有一個工作機會...可能是轉車就可以到的，30 或 40 分鐘，但他有時候不太能夠接受，就服員必須帶他做交通支持後，在一些交通訓練之後，...他能夠到達這個工作地點，才有辦法去工作，...」(G1a-22)

在此一階段，就服員與個案的信任關係建立是十分重要的 (A1a-25)。個案最期待的是就服員提供合適的工作機會 (A1a-19)，就服員與個案討論對工作的看法及澄清現實職場與工作能力的落差，使個案的心理對工作有所準備 (G1a-9、F1a-14、C1a-21)。

「...我期待就服員告訴我哪裡有職缺，我要去上班，我要經濟上的改善，甚至說我希望我自己是一個有用的人。」(A1a-19)

(二) 密集輔導期

在密集輔導期，多位焦點團體成員認為他們常提供個案的支持內容包含教導個案認識環境、提升工作速度、工作產能及工作品質，及協助建立職務流程 (A1b-6、A1b-8、A1b-9、A1b-10、C1b-2、C1b-4、C1b-5、D1b-17、G1b-14)，有些就服員會協助個案建立解決問題及提升自我管理的能力 (A1b-12、G1b-13)。

有焦點團體的成員認為自然支持者建立對個案就業穩定也是很重要的 (F1b-1、A1b-11、G1b-15)，讓個案在就服員褪出職場後遇到問題時可以有人協助。另外，有的成員認為在密集輔導期對於非心智障者的支持主要是陪伴，及協助建立職場人際關係 (C1b-3、D1b-19)。

「...個案在工作還沒有熟練之前，他們的產能各部分或工作品質，可能一下子還沒有辦法達到職場的最高的標準，這時候就服員就可以在這方面提供一些協助。」(C1b-4)

「...在工作初期，建立及訓練工作流程是很重要！他們沒有辦法一下子理

解那麼多（至少會有 3 樣以上）的工作步驟，就服員的工作流程建立就很重要，因為像心智障礙者，他們要透過不斷的重複的訓練，所以最好他們的工作不要有太大的變動性。...」（C1b-2）

「密輔期...以心智障礙者為例，他在職場需要有一個對象是他可以詢問，如果他真的沒有辦法自己解決時，他有一個對象可以協助他解決，這會勝過平時我們協助他工作速度或工作品質，就服員在離開之前，幫他建立一個自然支持者，我覺得是蠻重要的。」（F1b-1）

「...協助他建立解決問題能力，因為有時候在工作職場的突發狀況，或可能是新的工作，或是當天的工作量增加的時候，他怎麼辦？我們會去特別去協助他，而且去教導他解決問題的能力，包括他要去找誰，或是他怎麼處理，或是他怎麼去說明等等，...」（A1b-12）

另外，除了直接提供身心障礙者支持服務外，就服員認為提供雇主服務甚為重要，例如：協助雇主認識個案及其優弱勢，雇主若遇到問題時的處理模式等（B1b-20、A1b-23）。

「...我遇到一些雇主對障礙朋友沒有很了解，...就服員要扮演的是協助職場了解新員工、新夥伴的特質，及後續有問題時可如何處理，先穩定雇主的疑惑，他們就不會把問題放大。...讓雇主清楚明確知道他的優弱勢，在發生問題時，可找到就服員。」（B1b-20）

（三） 追蹤輔導期/結案後追蹤期

在追蹤輔導期及結案後追蹤期，焦點團體的成員認為除了要強化個案的成功經驗，肯定工作能力及建立自信心（A1c-5），仍需持續密集輔導期的支持，但輔導的密度及次數需要漸漸減少（A1c-4、C1c-3）。在連結穩定就業相關資源中，成員認為提供支援的管道是很重要的（A1c-7、A1c-8），主要支援的人可能是就服員、職場上的同事或個案家人。另外，為拓展個案的生活圈及紓解情緒壓力，就服員亦會鼓勵個案參加同儕團體（A1c-10）或休閒活動（A1c-11）。就服員關照個案的健康照顧需求（A1c-9），例如：用藥、飲食控制等也是個案就業穩定的因素。

「...在這個過程當中，讓個案清楚體驗到成功的經驗是很重要的，就像一般人，在工作的過程中被人家肯定，被人家看重，被人家獎勵的時候，那

份成就感及信心也建立起來，所以在後面的穩定性就業，我們要不斷、不定期的去肯定服務使用者，...」(A1c-5)

「...在追蹤輔導期，個案在初轉為追蹤輔導期的階段，強度跟密度稍微放寬一點，但不能就放牛吃草，尤其在剛轉追蹤輔導期的那一個月，還是要密集一點的，不管是到職場去，或是個案下班後，打個電話關心他一下，...然後第 2、第 3 個月，再慢慢的撤離。」(C1c-3)

「...健康照顧的部分，因有些個案，可能...要定期回診，但他不願意讓人家知道，...包括癲癇、精障等等，就服員或家人要協助他在請假或是用藥的健康照顧，包括他自己過胖，在飲食部分，都需要提醒，...我覺得健康照顧跟穩定就業有很大的相關。」(A1c-9)

雇主服務是此一階段的重點，服務內容包括有邀請雇主參加就業宣導會，持續與雇主建立良好關係(A1c-6)。也有成員表示個案就業穩定的關鍵是當個案在職場上有問題時，就服員可以立刻到現場處理(F1c-1)。

「...辦一些活動或就業宣導，...邀請雇主一起來參加，...讓雇主認識身心障礙朋友，他對我們的個案有更深層的認識，他有更多的包容。...」(A1c-6)

「...我覺得在追蹤或結案後，如果接獲訊息，可以即時去現場處理會使他們可以穩定，假設我現在接到電話，可是過個 2、3 天，或是我只能電話跟他溝通的話，其實那個效果，對職場或是對個案而言，是沒有那麼好的，會影響他後面持續穩定的部分。...」(F1c-1)

二、就服員了解服務對象所需支持內容/需求的方式

焦點團體成員皆很注重評量，有成員會從晤談蒐集之前提供個案服務的機構紀錄以了解個案的支持需求(B2-2)，有些就服員則運用就服紀錄表 2-1A 及表 3-1 評估(C2-6、D2-1)。也有的就服員向個案的家人、同事蒐集關於個案的需求及意見，以確認個案的問題及支持需求(G2-4)；另外兩位成員認為進行實作評量，是了解個案的工作人格、了解工作速度、品質所需支持的程度及策略最直接也深入的方式(B2-3、C2-8)。

「我想從開案晤談、表 2-1、開發工作機會時的工作的現況，人與工作的適配兩個實際合在一起的評估，...從 2-1A 跟 3-1 黑點標示出來，...」(D2-1)

「...我覺得表 3-1 是很好用的工具，可以看到他到底哪些地方有落差，有沒有什麼策略是在密集輔導時可以運用的，再加上他之前就業挫敗的經驗，可以知道他有哪些工作能力不 OK 的部分，把那些部分歸併到資料收集的

部分，這些是我在提供支持時可以看到的。」(B2-2)

「...就服員...自己有一些職評的概念，可以...設計一些他想要從事的工作的一些核心能力的施測，...可以測試他的工作時間，了解他的速度、品質，...透過場域的設計，也可以做一些簡單的施測，然後從過程中看出他未來比較需要的支持，輔導策略也可以出來，...」(C2-8)

有一位就服員認為與個案建立良好關係，鼓勵個案表達是否滿意工作現況、有無其他支持需求，會更切中個案的需要 (C2-7、G2-5)。

「...在比較後期去看是不是還有其他需求，跟他多一點互動，或是去談論他工作滿意度及勝任度，讓他多一點表達，因為畢竟是他自己的工作，是不是他喜歡，他才做得出來，不然可能做不出來，甚至他對於工作的價值觀，可能在這當中慢慢去建立，...」(G2-5)

三、就服員提供支持內容考量的因素

在提供支持內容時，焦點團體的成員認為他們會主要依個案的障礙類別及個人特質做為評斷個案可能需要的支持 (D3-5)。此外，就服員會了解個案的意願與想法 (A3-2)，並考量家人支持度後 (A3-3)，再評估提供支持的內容及密度。

「...我考量到，就是個案的意願和他的想法，再來就是案家的因素，一個個案能穩定就業，家長及家人的支持，跟他的家庭環境，及家庭的支持度是很重要的，...」(A3-2~3)

另外，在雇主端，就服員除了了解雇主與其他員工期待、與雇主的溝通、合作 (F3-1) 外，爭取個案參加公司內部員工在職訓練 (A3-4)，及與雇主溝通，對就服員在職場支持的接受度 (C3-6)，也是就服員會考量的因素。

「...以有就業的個案的話，我覺得會多考量雇主需求及員工的期待那一塊，因為這樣對他長期穩定就業的人才才有辦法去達成。」(F3-1)

四、就服員提供的支持策略及考量因素

在選擇提供的支持策略時，有成員表示使用支持策略的考量因素為個案的合作度 (C4-7) 及參與度 (G4-9)，也有成員表示會因障礙類別不同而有差異 (B4-1)。

「...在使用支持策略要考量到服務對象的合作度，...你可能一下子把標準訂太高了，那對於服務對象來講，他會覺得壓力好大，或是他不願意做，我們到時候就稍微再調整一下，把他再調整成比較短期，他比較可以馬上達成的，這樣子他也可以增加自信心。」(C4-7~8)

「...根據個案不同的特質，所需要提供的策略是不一樣的，...」(B4-1)

在支持策略運用方面，就服員對智障者常用策略包含：口語指示、動作示範、口訣、視覺線索（工作流程表、圖卡）、情緒支持、增強（如：讚美、就服員請吃東西）、或是忽略/冷處理、申誡等（B4-2~5、G4-12~14）。對於非心智障礙者，增強包含對成功就業個案邀稿，讓個案覺得自己可以幫助別人、成功就業的分享與當面表揚等方式（D4-15~17），並肯定自然支持者的重要性（D4-18）。

「...智能障礙者常用的，...是口語指示、動作示範，或口訣，...或是視覺線索的提示，...工作流程表...會用圖卡的方式來進行，圖卡跟文字對他們而言，圖卡直接的辨識度會比較高一點。...有些狀況...反而會用一些忽略或冷處理的方式，來削弱他不 OK 的行為，」(B4-2~5)

「...我們用過...邀稿，一些穩定就業個案寫的文章，寫他生活過程，甚至他會把職缺再回報回來，他看到自己可以再幫助別人，...辦就業座談會時，...請成功的就業者回來分享他的生命歷程，他怎麼找工作的，他要繼續做，...這是當面的表揚，屬於增強部分。」(「D4-15~17」)

另外，依據個案工作目標達成率調整對個案的標準要求（C4-8）、利用職務再設計提升產能（B4-6）、提供專業諮商能協助其滿足相關需求（D4-19）、以同儕/自助團體方式支持（G4-10），也是就服員會使用的支持策略。

「...在中途致殘者，所以從去年開始，至今年勞工局增加很多諮商部分，一個個案可能可以到達 8 次左右，包括就業前、就業後，因為我覺得他的生命的東西很多是心理好了，就穩定就業了，...」(D4-19)

五、服務計畫與實際執行狀況

成員認為擬定的服務計畫與實際執行時的落差的原因受許多因素的影響，包括：個案的個人特質（B5-1、D5-14、D5-15）、家庭因素（B5-4、G5-10）、就服員的經驗（A5-5）、職場的雇主、同事及職場環境（B5-2、A5-6、A5-7、A5-9、F2-12）等因素。

「...追蹤輔導應該要把時間拉長，有些特質是沒辦法在密集輔導期間做修正的，包含所謂的個人特質，他可能習慣外在歸因，...或是他的態度就是比較懶散的，...我覺得這兩項特質在密集輔導期間，如果沒有得到很好修正的話，他幾乎是我們一離開，他就下線了，...」(B5-1)

「我覺得應該跟就服員的經驗也有關係，因為新進的就服員，跟一個比較資深的就服員，他的觀察跟他的敏銳度，包括他的經驗等等，他對個案的了解，我覺得在擬定計畫跟執行的時候，一定都有一定的落差，...」(A5-5)

六、持續支持與長期穩定就業關係

要使個案的就業可以長期穩定，多位焦點團體成員表示就服員的持續支持是必要的(B5-3、F5-13、G5-11)，更有成員認為協助個案在工作中獲得成就感(A5-16)、提升個案在工作的貢獻度(A5-18)，及爭取個案福利與權益(A5-17)，可以提高個案的就業穩定度。

「...不管是家庭，或人格特質會影響他的工作，我覺得一定要持續支持，...」(G5-11)

「...他要在這個工作職場上提昇他對工作的一個價值，...爭取機會讓個案實習，或從事看看，就服員再進入做密集輔導，我覺得這個是在後續的支持的部分，...可以為我們的服務使用者來做職務的調整，包括薪資的調整，...為他爭取一些基本的福利跟權益，...」(A5-16~18)

七、與穩定就業相關的服務階段與支持內容

焦點團體對於穩定就業與哪些支持內容有關的看法十分歧異，有主張第一階段的評估是最重要的(G6-4、G6-6)，包括：多元評估個案的現況、就業潛能及案家支持度(C6-1、C6-2、C6-3、C6-15)，有成員認為開發夠多的工作機會並對工作內容進行評估(G6-5)，以便提供合適的就業媒合最為關鍵。

「...我覺得第一個階段最關鍵，大概是占50%，將個案擺對地方，當然要能擺對地方，是要開發夠多的工作，...」(G6-4)

「...可以從個案本身的現況能力，...就業潛能，...再來...就是職場，...要先去評估他的工作的核心能力是什麼，職場包容度，...這些都是由就服員要去做溝通，甚至是中間橋樑，...再來...，很重要的是，大宗是心智障礙類的案家的支持度非常重要！...」(C6-1~3)

有成員主張第三及第四階段追蹤輔導期最重要 (A6-11)，包含情緒支持 (G6-7)、金錢管理及資源連結，例如：團體參與、利用講座進行疏壓、人因工程/職務再設計 (D6-8~10)。

「...我自己寫的百分比是職前的部分占 30%，密輔是 30%，然後後面的穩定就業，就是密輔結束之後的穩定就業，我是寫了 40%，...」(A6-11)

「...非心智障礙類，除了支持方式提供，團體凝結是蠻重要的，...一般人工作壓力會有抒壓方式，可是身心障礙者比較少用，...我們...協會活動，包括講座，還會連結一些包括精障者的心靈成長，還有人因工程我會介入，...需要持續進去協助職務再設計，...」(D6-8~10)

也有成員覺得因人而異，沒有標準的流程 (B6-17)，但都同意只要有支持就業都會比較穩定 (D6-12、F6-13)。另外，有成員表示穩定就業與個案就業動機有關，所以要與個案談職涯發展，藉以激發個案的就業動機 (C6-14)。

「...我覺得階段沒有特定，...有的是在做後面的支持協助，有的雇主喜歡你密輔期多給他一些協助，...所以...沒有一定要怎麼樣，...但重點是有支持的話，我覺得多少還是會增加他的穩定。」(F6-13)

八、其他

在討論的過程中，團體成員有提到一些與本研究有相關，但非本次焦點團體所提的問題，如：對目前制度及表格的想法，認為目前的支持性就業服務定義的支持應放寬，密集輔導期的頻率應拉長，不應僅限於 10-14 天，而應延伸至身心障礙者真正能自力更生 (C7-1)。另外，就服員普遍有提供的「自然支持者的建立」，目前在社區化就業服務的表 3-1 及 3-2 中無欄位填寫，必須填在其他欄的空白中說明，如此將不容易看出建立自然支持者的效益 (A7-2)。另外，有成員特別提到，認為除了個案需要被支持外，就服員也需要被支持 (A7-3)。

「...支持的定義在 10 天到 14 天，有時支持會在第 3 個月，...穩定就業結案後的追蹤，...支持的定義，可不可以再放寬一點，因為職業重建服務，為的就是要讓身心障礙者他們可以回歸社會，然後自力更生，應該不是只侷限在 3 個月、6 個月或 1 年之內的，...」(C7-1)

「...其實我覺得就服員應該也是要納入被服務的一群，因為就服員真的很辛苦，...所以我覺得就服員...的確是需要被支持的。」(A7-3)

第三節 就業現況及接受支持內容情形

為了解前節文本分析的 468 名身心障礙者目前就業現況及接受服務期間所獲得的支持內容及就服員使用的支持策略，本研究以電話訪問及面訪方式進行資料蒐集。本研究根據障礙程度、教育程度及年齡，將 468 名研究對象分為 18 組，並從中隨機抽選 1 位進行面對面訪談，總共選取 17 位個案（其中 1 組人數為 0）。另外，研究團隊請高雄市、屏東縣、澎湖縣、台東縣等四縣市共 25 個支持性就業服務單位之就服員協助，針對 451 位身心障礙者進行電話訪問。

一、分析結果

在 451 位穩三結案的個案中，其中有 15 位個案的原就服單位已無承接支持性就業服務業務，且無法協助聯繫個案，因此總共發出 436 份電訪問卷，共回收 392 份，回收率 89.9%，其中有效問卷為 376 份，加上面訪對象 17 名，共 393 份有效資料。

由個案的現況來看（表 4-3-1），以個案尚在原來就服員協助安置的工作中為最多，佔 52.9%，其次為個案目前已無工作，佔 27.7%，再次為個案已轉換其他工作，佔 19.8%。顯示有超過五成的人即使在結案之後，仍能夠在該職位穩定就業，但也有近三成的個案還需要就業服務。

表 4-3-1
個案的就業現況 (N=393)

是否仍在工作	人數 (人)	百分比(%)
是，而且是當初就服員協助安置的工作	208	52.9
是，但不是當初就服員協助安置的工作	78	19.8
否	107	27.7

由電訪及面訪所得知的現況，有 208 位身心障礙者尚在原來就協助安置的工作中，自職重系統結案之後至今（102 年 10 月 31 日）的就業年資，最短為 0.8 年、最長為 2.8 年，平均為 1.6 年。其人口學基本資料如表 4-3-2。在 205 位身障者中，以男性偏多，有 111 人（53.4%），女性則有 95 人（46.6%）。年齡層分佈以 26-45 歲者最多，佔 47.6%；

其次為 25 歲以下，佔 39.9%；再次為 46 歲以上，佔 12.5%。在教育程度部份，高中畢業者為大宗(64.4%)，其次為國中以下學歷者(20.7%)，再次為大專以上學歷者(14.4%)。

障礙類別部份，有半數為智能障礙者(50.5%)，其次為肢體障礙者(11.1%)、多重障礙者(11.1%)，再次為慢性精神障礙者(9.1%)，其餘障別所佔比例不高。障礙程度則以輕、中度為主，輕度為 45.7%，中度佔 34.1%。

表4-3-2

個案結案至今仍在原安置職務之人口學基本資料(N=208)

人口學基本資料	人數(人)	百分比(%)	
性別(N=208)	女性	97	46.6
	男性	111	53.4
年齡層(N=208)	25歲以下	83	39.9
	26-45歲	99	47.6
	46歲以上	26	12.5
教育程度(N=207)	國中以下	43	20.8
	高中	134	64.7
	大專以上	30	14.5
障礙類別(N=208)	視覺障礙	4	1.9
	聽覺機能障礙	15	7.2
	聲音機能或語言機能障礙	2	1.0
	肢體障礙	23	11.1
	智能障礙	105	50.5
	多重障礙	23	11.1
	重要器官失去功能	10	4.8
	自閉症	1	0.5
	先天代謝異常	1	0.5
	慢性精神病患	19	9.1
	平衡機能障礙	2	1.0
	頑性(難治型)癲癇症	2	1.0
	罕見疾病	1	0.5
障礙程度 (N=208)	極重度	17	8.2
	重度	25	12.0
	中度	71	34.1
	輕度	95	45.7

個案覺得當初在職場上最需要就服員的協助（表 4-3-3），以工作表現為主，佔 43.8%，其次為社會能力（23.4%），再次為工作態度（22.1%），其他如健康照護、功能性學科能力、財務等比例甚低。顯示個案初到職場仍以瞭解工作順序、學習工作技巧、工作速度等工作表現需要就服員的協助為主，而社會能力與工作態度的部份也是協助的重點之一。

表 4-3-3
個案自覺最需要協助的協助內容 (N=393)

最需要的協助	人數 (人)	百分比(%)
功能性學科能力	4	1.0
工作表現	172	43.8
工作態度	87	22.1
社會能力	92	23.4
健康照應	21	5.3
財務	3	0.8
居家	1	0.3
其他	13	3.3

個案覺得就服員最常運用的協助方法（表 4-3-4），則以情緒支持為最大宗，佔 34.6%，其次為運用自然支持者，佔 28.2%，再次為使用特定的教學方法（26.2%）。顯示個案最常感受到就服員的鼓勵、關心等情緒支持，而與個案最常接觸的雇主、同事及家人等自然支持者也是就服員最常運用的。

表 4-3-4
個案自覺就服員最常運用的協助方法 (N=393)

最常運用的協助方法	人數 (人)	百分比(%)
使用特定的教學方法	103	26.2
運用自然支持者	111	28.2
提供輔助方法或器具	22	5.6
情緒支持	136	34.6
調整影響工作之工作要素	20	5.1
調整影響工作之生活要素	1	0.3

二、訪談分析結果

此次訪談 17 位個案中有 11 位仍在當時穩定就業三個月的工作職位中，有 6 位因健康、個人等因素而離職，目前待業中。在訪談的過程中，請個案先說明其工作內容，再進一步詢問其當初最需要就服員協助的部份，及就服員最常使用的協助方法，再從個案描述的中，對應本研究所符合的支持內容與支持策略，個案訪談內容彙整詳見附件四。

分析訪談發現，訪談對象認為他們最需要的支持內容以工作表現為主，其次為工作態度、社會能力及其他。而需要在工作表現上提供支持的以心智障礙類的個案為主，如個案三、個案十、個案十二~十五，其認為最需要就服員協助的部份為職務流程、工作速度、學習工作技巧等工作表現。

而多數非心智障礙類的個案在支持內容部份，如個案一、個案五~八、個案十一與個案十七，認為工作內容不清楚之處通常會詢問同事，最需要就服員協助的則是因應其障礙類別衍生而來的不便之處，例如：洗腎者需要就服員協助更換需搬重物的工作內容，協調上班時間以配合洗腎時間；單手截肢者，則需要就服員進行職務再設計，申請清潔工作車以協助其工作更為順利，此外，亦有部分個案因為工作時間過早或過長，請就服員協助調整工作時間。

在支持策略方面，訪談對象認為就服員最常運用的支持策略集中於口語提示與指導、動作示範二項，亦為最常運用在心智障礙類的個案。其他支持策略如：情緒支持（鼓勵、電話關懷）、調整影響工作之工作要素、運用自然支持等支持策略，則主要以非心智障礙類的個案為主。

第四節 綜合討論

本研究發現，支持性就業服務對象以智能障礙者居多（41%），慢性精神障礙者次之（19.0%），與陳靜江（2002）的研究結果相較，支持性就業服務雖然均以智障者為主，但所佔比例已比以往明顯地下降，原服務人數次之的肢體障礙者亦被慢性精神障礙者取而代之，可見國內在近十多年來，支持性就業服務的對象特徵已有所改變。此外，本研究結果顯示支持性就業服務對象的障礙程度，以輕度障礙者居多（43.4%），中度障礙者次之，此與美國「發展障礙法案（The Developmental Disabilities Act of 1984）」所提的支持性就業主要服務重度障礙者有所不同。

在各階段服務次數方面，正式媒合上線期平均服務次數為 6.98 次，有少部分的個案（13%）在正式媒合工作前所需要的服務時間在 12 天以上。密集輔導期的總平均服務次數為 14.60 次，符合目前「補助直轄市及縣(市)政府辦理身心障礙者就業服務計畫」（行政院勞工委員會職業訓練局，民 101）附件六第五條第五項之支持性就業服務所指提供至少二週（十個工作天）密集輔導之規定，但其中仍有個案接受密集輔導次數低於 10 次，共有 5 位。進一步分析就服員提早離場的原因，有 3 位是就服員在職場中找到合適的自然支持者後即轉為追蹤輔導，另 2 名就服員僅到職場輔導 2 天後，一名即轉為電話追蹤，另 1 名個案後續未呈現相關密集輔導紀錄。

追蹤輔導期平均次數為 10.86 次，這個數據顯示就服員在密集輔導期之後，仍會提供平均 10 次的追蹤輔導，而結案後追蹤期，約 67.6% 並未繼續提供服務。雖然系統中有此服務欄位，但在「補助直轄市及縣(市)政府辦理身心障礙者就業服務計畫」（行政院勞工委員會職業訓練局，民 101）並無相關規定，多數就服員在結案後並未持續追蹤可能與法令上無此規定有關。

以就服員提供身心障礙者的支持內容而言，統計分析結果顯示，在正式媒合上線期前，就服員最常提供的支持內容為就業媒合、開案晤談及陪同面試，由焦點團體的訪談結果中得知就服員對透過開案晤談評估個案能力相當重視。然而，耐人尋味的是就服員開案晤談平均次數僅有 1.57 次，而進行就業媒合的平均次數為 1.75 次，顯示就服員

在很短的時間內評估個案的能力後，即積極協助個案找工作並進行安置。

在密集輔導期間，就服員提供的支持內容以加強「工作表現」為最多，「社會能力」次之，再其次為「工作態度」，此統計數據與電訪及面訪共 393 名身心障礙者及就服員的焦點團體訪談的結果不謀而合。此結果顯示，「工作表現」、「社會能力」及「工作態度」是支持性就業服務個案最需獲得支持的需求，其中「職務流程」在「工作表現」的項目中所需支持次數最多，「與同事良好互動」則在「社會能力」項目中所需支持最多，「主動工作」則在「工作態度」的項目中所需的次數最多。

就服員在追蹤輔導期提供的支持內容以「瞭解個案目前的工作現況」的次數最多（6.54 次），反而比較少在從事「持續從事密輔時的工作支持事項」（1.83 次）。此結果與焦點團體的分析及國內外有許多文獻顯示有所不同，焦點團體的資深就服員及文獻皆認為持續支持對身心障礙者穩定就業是有幫助的（陳靜江，2002；Bond,2004；Bond & Kuala, 2009）。再加上，從後續追蹤個案就業現況的分析結果顯示，有 47.5% 的個案現在已不在當初就服員協助安置的工作（包含已無就業者），此數據顯示仍有將近一半的個案在結案後無法持續地穩定就業，顯示身心障礙者長期穩定就業的情形仍需有努力的空間，是否可能因為有些個案仍然需要就服員提供與密集輔導期相同的支持內容，而就服員卻無法提供，導致個案無法持續長期就業有關？但因本研究蒐集的資料無法得知個案無法持續穩定就業的原因為何，未來仍需要相關研究。在曾信壽（2010）研究中，受訪的肢體障礙者認為追蹤輔導期應該延長，他們仍需要就服員的持續服務。

本研究發現身心障礙者的特性與所獲得的支持內容有關。以性別而言，女性在「協助交通訓練及確認交通方式」、「職務流程」、「獨自工作」及「追蹤輔導期連結穩定就業相關資源」等項目所需的支持次數較男性為多。以年齡而言，25 歲以下的個案在多數支持內容所需的平均服務次數明顯高於 26 歲以上的其他兩組，例如：「工作表現」、「工作態度」、「健康照應」和「服務總次數」。在追蹤輔導期間，「瞭解個案目前工作現況」、「問題解決」和「總服務次數」亦是 25 歲以下所需支持次數高於 46 歲以上的個案。綜合上述，25 歲以下的身心障礙者在密集輔導期間，尤須就服員在工作表現、工作態度等多方面較多的支持，也可能與其相關工作經驗較為不足有關。

以教育程度而言，在「工作表現」、「健康照應」及「總服務次數」的三項中，就服員提供高中程度的身心障礙者支持的平均次數高於其他兩組。其中在「做判斷和區辨」及「工作安全」兩項，高中程度的個案所需的平均支持次數明顯高於大專程度以上。有意思的是，大專程度以上的個案在「承受工作壓力」所需的支持次數明顯高於其他兩組，國中程度以下和高中程度的個案在「適當的穿著與儀容」獲得的支持次數明顯高於大專程度以上。此結果與障礙類別交叉分析可看出，約 40.3%的大專學歷者為精神障礙者，20.8%為肢體障礙者，而約有 49.2%的高中及以下學歷者為智能障礙者，因此，雖然不同教育程度的身心障礙者在支持需求方面有所不同，但很可能與障礙類別有明顯的關係。

此外，綜合分析結果，不同的障礙類別及障礙程度會因障礙所造成的功能限制而影響就服員提供的支持內容。多重障礙者在提升「功能性學科能力」的支持需求比其他障礙類別者為高，重度障礙者在此項目所需的支持亦比其他障礙程度者為高。智能障礙者及慢性精神障礙者在加強「工作態度」方面的需求明顯高於其他障礙類別，而輕度及中度障礙者在此項的需求亦比其他障礙程度者為高，這與焦點團體訪談中就服員認為他們在提供支持內容時會依個案的障礙類別做考量的看法吻合。

針對支持策略的使用，就服員多採用「使用特定的教學方法」的策略，當中又以「口語提示與指導」和「動作示範（含口語）」使用的次數最多。使用特定教學方法主要可能與身心障礙者所需的支持多以工作表現上的協助有關。從次級資料分析中得知，就服員最常提供的支持策略為使用特定教學方法，而特定教學方法也最常被應用於智能障礙者，建立自然支持者則最常被應用於聽覺障礙者，精神障礙者則最需要情緒支持。然而，從電話訪問及面訪資料分析得知，從身心障礙者的觀點而言，他們認為就服員最常提供的方法是情緒支持（34.6%），其次為運用自然支持者（28.2%）及使用特定教學方法（26.2%）。此結果顯示，就服員與身心障礙者建立的良好關係，給予他們鼓勵及支持，被服務使用者視為最明顯的幫助。但對於為了提升身心障礙者獨立工作，所使用的自我管理/自我監控的策略則較少被應用（Minarovic & Bambara, 2007；Laarhoven et al., 2009）。

使身心障礙者能穩定就業的因素及相關支持內容，就服員們的看法並不一致，但多數都同意的是持續支持的重要性，這與國內多篇研究的結果十分一致(林麗珍，2012；張陸崑，2010；陳靜江，2002)，穩定就業三個月並不代表個案就能完全適應職場，不會再有任何問題，如何能依個案在不同階段的需求提供相關服務，讓個案能持續穩定地就業是實務界面臨十分重要的議題。

第五章 研究結論與建議

本研究主要目的在於了解高屏澎東區 98 年至 101 年接受支持性就業而穩定就業三個月結案的身心障礙者，以就服員在身心障礙者職業重建服務資訊管理系統的紀錄進行支持內容及支持策略的分析。此外，本研究透過焦點團體訪談就服員及追蹤穩定就業三個月結案之身心障礙者，以了解身心障礙者目前就業情形。

第一節、研究結論

我國支持性就業發展至今，服務對象的特性已由以智能障礙者為主到現在擴展為服務多種障礙類別，雖然仍以服務智能障礙者為多數，但慢性精神障礙者及多重障礙者已有增多的趨勢。本研究結果顯示，在正式媒合上線期前就服員提供的支持內容以就業媒合次數較多，平均為 1.75 次，開案晤談平均次數為 1.57 次，追蹤輔導期平均次數為 10 次，然而，有半數以上的個案在追蹤輔導期後，就服員並未持續提供服務。另外，就服員在表 3-2 中計畫提供的支持內容與在表 0C 中密集輔導期實際提供的支持內容大致上吻合，以提升工作表現、增進社會能力及加強工作態度為主，然而，服務計畫的內容卻與實際提供服務的次數沒有達顯著相關，這可能代表著就服員在計畫擬定與實際執行時有所落差。

以支持內容而言，就服員實際在密集輔導期提供次數最為頻繁的支持內容為提升工作表現、增進社會能力及加強工作態度，從結果顯見身心障礙者的支持需求在於此三方面。針對不同背景的身心障礙者，就服員所提供的支持內容也依身心障礙者的特性而有所不同，分析相關的人口學特性以年齡、障礙類別及障礙程度為主。在密集輔導期間，年紀較輕的比年紀較長的個案在工作表現及工作態度所需的支持次數較多。而障礙類別的不同亦與就服員提供支持內容有關，多重障礙者及重度障礙者很明顯地在功能性學科能力所需支持較多，而智能障礙者及精神障礙者則在加強工作態度方面需求高於其他障礙類別，輕度及中度障礙者亦在加強工作態度上需求高於其他障礙程度。

分析次級資料結果顯示，就服員在密集輔導期提供支持內容時最常使用的支持策略

為使用特定的教學方法，其中以應用於智能障礙者的平均次數較其他障礙類別者為多，而就服員使用情緒支持的平均次數能障礙者、多重障礙者及聽覺障礙者。然而，透過直接詢問身心障礙者，他們認為就服員最常提供的支持策略是情緒支持，另外，從焦點團體訪談的分析顯示，除了常用在輔導智障者的示範、演練及視覺提示等，就服員持續支持及雇主經營也是對於身心障礙者長期穩定就業有所幫助。

第二節、研究限制

本研究有以下的研究限制：一、本研究分析的文本來自於就服員在職業重建個案管理系統中登錄的服務資料為主，因此資料的完整性依賴就服員是否紀錄完整，尤其表 OC 的填寫，有些就服員鉅細靡遺地紀錄所有服務的內涵，有些就服員僅簡單紀錄，很可能就服員有提供服務，但卻沒有列在紀錄中，因此在資料的可信程度方面有所限制。二、本研究取樣的範圍僅限於高屏澎東區，研究結果僅能說明四區身心障礙者的特性，並無法推論至全國其他地區的身心障礙者。

第三節、研究建議

根據本研究之分析結果，以下針對國內未來在發展支持性就業服務提出幾點建議。

（一）支持性就服員的專業能力提升

支持性就業服務對象的障礙類別已較二十年前更為多元，承接支持性就業服務的單位也已是各種障礙類別均需提供服務，就服員在面臨服務對象的多元化及就業市場的變動，其專業能力顯得十分重要。多數資深就服員認為開案晤談時評估個案就業能力極為重要，但本研究發現，就服員實際執行的平均次數僅 1.57 次，在如此短的時間內就服員是否能真正瞭解個案的能力及其支持需求？另外，對照表 3-2 的就業服務計畫中的支持程度與及就服員實際執行狀況，可發現兩者有所差異，顯示就服員在擬訂計畫及執行的專業能力上仍須加強。

根據身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則，目前國內對於就服員的專業能力培訓規定非相關科系畢業者需完成職前 80 小時，而所有就服員在初任一年內

需完成 36 小時的就業服務相關專業課程。建議可在相關的培訓課程中加強就服員評估個案的支持需求及運用支持策略的專業能力，以確保就服員具備提供有效服務的專業能力。

此外，身心障礙者除了工作技能外，亦有其他層面的需求可能影響其就業穩定，目前國內職業重建系統日趨完善，建議支持性就服員應與職業重建個案管理及其他相關專業建立良好合作關係，協助身心障礙者聯結其他資源以促進其就業穩定。

（二）促進建立職場自然支持

國外多篇文獻研究結果指出，協助建立職場自然支持對於個案持續穩定就業十分重要(West et al., 1997; Parent, Wehman, & Bricout, 2001; Inge, Wehman, Revell, & Brooke, 2007)，國外的就服員除了訓練個案外，主要是協助個案在職場上聯結資源，建立自然支持者，並為雇主諮詢的對象。然而國內目前仍以就服員為主要支持的來源，從本研究的次級資料編碼統計分析發現，就服員最常提供的支持策略是對個案工作相關技能的訓練，使用其他支持策略十分有限，建立及運用自然支持的平均次數亦不多，但在焦點團體中資深就服員多數表示自然支持的重要性。建議相關主管機關應推動自然支持的建立，可設立獎勵辦法，鼓勵就服員及雇主共同合作，協助身心障礙者在職場建立穩定的自然支持者。

（三）提供密集輔導後的持續支持

本研究中接受支持性就業服務而穩定就業三個月結案的個案，他們的就服員提供服務的天數都達到法定的最低 10 個工作天的要求（行政院勞工委員會職業訓練局，民 101），並提供追蹤輔導，追蹤輔導期時就服員提供的服務以了解個案目前工作狀況的平均次數為最多，多數在結案後已沒有繼續追蹤。然而，經本研究電訪及面訪追蹤就業現況發現，有將近一半的個案已不在原安置單位或未就業，無論個案需要重新安置工作，或已無繼續就業，可能都需要再度使用支持性就業資源，這顯示支持性就業的穩定度成效仍有待加強。支持性就業服務應以身心障礙者的需求為主，個別所需的服務時間亦有所不同，密集輔導後的持續支持對身心障礙者穩定就業是至關重要的。

目前已有一些縣市開始重視就業穩定後的追蹤（如：台北市及台中市等），並提供

就服員補助。建議相關主管機關應重視持續支持對支持性就業成效的重要性，明確規定將後續支持的時間延長，例如：一年至一年半，編列預算補助就服員或其他單位提供延續服務，讓有需要的身心障礙者能獲得長期的支持，以達到真正穩定就業的目標。

參考文獻

壹、中文部分

行政院勞工委員會（民102年5月31日）。促進身心障礙者及特定對象就業。取自

http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/siteMaker/SM_theme?page=51749ea6

行政院勞工委員會職業訓練局（民101）。補助直轄市及縣(市)政府辦理身心障礙者就業

服務計畫。補助地方政府辦理身心障礙者就業服務及職業訓練等業務計畫編審手

冊。台北市：行政院勞工委員會職業訓練局。

何華國（1989）。殘障者支持性就業之實施。特教園丁，5(1)，1-6。

李基甸、林世瑛(1998)。【八十六年度殘障者社區化就業服務輔導報告。路得啟智學園】。

未出版之原始資料。

林沛伶（2006）。智能障礙者社區化支持性就業服務輸送系統之探討--以台中縣市就業

服務員觀點為例（未出版論文）。私立東海大學，台中市。

林雅玲（2012）。台灣支持性就業服務員對其職務功能的看法（未出版論文）。國立高雄

師範大學，高雄市。

林麗珍(2012)。身心障礙者社區化就業服務成效影響因素與服務品質之探討（未出版

論文）。國立臺灣大學，台北市。

邵素真（2009）。身心障礙者社區化支持性就業服務中的困擾—雲林地區就服員角度之

分析（未出版論文）。國立中正大學，嘉義縣。

胡若瑩（1995）。殘障者職業復健模式之探討。載於許天威、徐享良（主編），**身心障礙**

者職業訓練與就業輔導之理論與實務（36頁-65頁）。台北市：行政院勞工委員會職

業訓練局。

孫淑柔（1994）。支持性就業面面觀。特殊教育季刊，51，23~28。

徐文豪（2011）。支持性就業服務對智能障礙者工作適應之影響-以新北市為例（未出版

論文）。國立台灣師範大學，台北市。

許天威、林千惠（譯）（1994）。**美國支持性就業：模式、方法與論題**（原作者：Frank.

R.R.）。行政院勞工委員會職業訓練局叢書：就業輔導類第54輯。行政院勞工委員

會職業訓練局編印。

許天威、林幸台（譯）（1994）。**美國的殘障者支持性就業方案**（原作者：Arnold .M）。

行政院勞工委員會職業訓練局叢書：就業輔導類第55輯。行政院勞工委員會職業訓練局編印。

陳政伶（2006）。**身心障礙者社區化支持性就業服務品質指標建構之研究**（未出版論文）。私立東海大學，台中市。

陳政伶（2011）。從開放系統檢視身心障礙者社區化支持性就業服務品質-以A 縣（市）的執行經驗為例。**社會發展研究學刊**，10，54-72。

陳靜江（2002a）。**支持性就業成果分析與自然支持之應用**。國立高雄師範大學特殊教育中心。

陳靜江（2002b）。身心障礙者社區化就業模式。**就業安全**，1，88-94。

陳靜江、胡若瑩、李崇信（1995）。**殘障者社區化就業輔導模式之發展與成效分析-第一階段成果報告**。行政院勞工委員會職業訓練局編印。

陳靜江、胡若瑩、李崇信、李基甸（1996）。**身心障礙者社區化就業安置模式理念與實務-工作表格與使用說明**。行政院勞工委員會職業訓練局職業訓練類叢書第55輯。行政院勞工委員會職業訓練局編印。

張宸瑄（2013）。**支持性就業服務員對穩定就業智能障礙者之服務分析**（未出版論文）。私立靜宜大學，台中市。

張陸崑（2010）。**台灣精神障礙者社區化就業服務品質評估與成效關係探討**（未出版論文）。國立台灣大學，台北市。

鈕文英、王欣宜（1999）。**輕度智能障礙就業青年工作社會技能訓練效果之研究**。**師大學報**，44，1&2，19-41。

鈕文英、陳靜江（2002）。**智能障礙就業青年工作社會技能訓練方案之發展與成效研究**。**特殊教育學報**，19，199-228。

曾信壽（2010）。**台灣身心障礙者支持性就業現況與政策分析-參與台中縣支持性就業方案的肢體障礙者觀點**（未出版論文）。私立玄奘大學，新竹縣。

謝秀蘭 (1997)。啟智學校高職畢業生就業支持網絡之研究 (未出版論文)。國立高雄師範大學，高雄市。

謝健全 (1993)。智障者支持性就業模式之探討。《就業與訓練》，**11**，40-45。

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

蕭月華 (2013)。心智障礙者工作參與動機與支持性就業方案執行之研究 (未出版論文)。私立南華大學，南投縣。

貳、英文部分

American Association of Mental Retardation (1992). *The new definition of mental retardation: Definition, classification, and support system*. Washington, DC: American Association of Mental Retardation.

American Association on Intellectual & Developmental Disabilities. (2010). *Intellectual disability: Definition, classification, and systems of supports* (11th ed.). Washington, DC: American Association on Intellectual & Developmental Disabilities.

Bond, G. R. (2004). Supported employment: Evidence for an evidence-based practice. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, *27* (4), 345-359.

Bond, G. R., & Kuala, M. (2009). *Service Intensity and Job Tenure in Supported Employment: A Final Report*. VCU final report.

Coker, C. C., Osgood, K., & Clouse, K. R. (1995). A comparison of four different employment models for person with disabilities. *Menomonie, WI: University of Wisconsin-Stout*.

Inge, K. J., Wehman, P., Revell, W. G., Brooke, V. A. (2007). Supported employment and workplace supports: Tools for change. In P. Wehman, K. J., Inge, W. G, Revell, & V. A. Brooke (Eds.), *Real work for real pay: Inclusive employment for people with disabilities* (pp.139-162). Baltimore, MD: Paul H. Brooks Publishing Co.

- Laarhoven, T. V., Johnson, J. W., Laarhoven-Myers, T. V., Grider, K. L., & Grider, K. M. (2009). The effectiveness of using a video ipod as a prompting device in employment settings. *J Behav Educ, 18*, 119-141.
- Mank, D., Cioffi, A., & Yovanoff, P. (2000). Direct support in supported employment and its relation to job typicalness, coworker involvement, and employment outcomes. *Mental Retardation, 38*(6), 139-162).
- McGurk, S. R., Mueser, K. T., Harvey, P. D., LaPuglia, R., & Marder, J. (2003). Cognitive and symptom predictors of work outcomes for clients with schizophrenia in supported employment. *Psychiatric Service, 54* (8), 1129-1135.
- Minarovic, T. J., & Bambara, L. M. (2007). Teaching employees with intellectual disabilities to manage changing work routines using varied sight-word checklists. *Research & Practice for Persons with Severe Disabilities, 32*(1), 31-42.
- Moon, M. S., & Griffin, S. L. (1988). Supported employment service delivery models. In P. Wehman & M. S. Moon (Eds). *Vocational Rehabilitation and Supported Employment*. Springer.
- Parent, W., Wehman, P., & Bricout, J. (2001). Supported employment and natural supports. In P. Wehman (Ed.), *Supported employment in business: Expanding the capacity of workers with disabilities* (pp.93-112). St. Augustine, FL: Training Resource Network, Inc.
- Rubin, S. E. & Roessler, R. T. (2008). *Foundations of the vocational rehabilitation process*. (6th ed). Austin, Texas: Pro- Ed.
- Schalock, R. L. (2012, November). *Using a quality of life framework to integrate the Supports Intensity Scale into supports planning and service delivery*. Kaohsiung City Seminar.
- Trach, J. S., & Mayhall, C. D. (1997). Analysis of the types of natural supports utilized during job placement and development. *The Journal of Rehabilitation, 63* (2), 43-48.

- Thompson, J. R., Bryant, B. R., Campbell, E. M., Craig, E. M., Hughes, C.M., Rotholz, D. A., Wehmeyer, M. L. (2004). *Supports Intensity Scale: Users' Manual*. Washington: American Association on Mental Retardation.
- Unger, D. D. (1999). Workplace supports: A view from employers who have hired supported employees. *Focus on Autism and other developmental disabilities*, 14 (3), 167-179.
- Unger, D. D., Parent, W., Gibson, K., Kane-Johnston, K., & Kregel, J. (1998). An analysis of the activities of employment specialists in a natural support approach to supported employment. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 13(1), 27-38.
- Wehman, P., & Bricout, J. (1999). *Supported employment and natural supports: A critique and analysis*. (Article 15). Retrieved from <http://www.worksupport.com/resources/viewContent.cfm/128>
- Wehman, P., & Bricout, J. (2001). Supported employment: New directions for the new millennium. In P. Wehman (Ed.), *Supported employment in business: Expanding the capacity of workers with disabilities* (pp.3-22). St. Augustine, FL: Training Resource Network, Inc.
- Wehman, P., Inge, K. J., Revell, W. G., & Brooke, V. A. (2007). Supported employment and workplace supports: Overview and background. In P. Wehman, K. J., Inge, W. G, Revell, & V. A. Brooke (Eds.), *Real work for real pay: Inclusive employment for people with disabilities* (pp.117-138). Baltimore, MD: Paul H. Brooks Publishing Co.
- Wehman, P. W., Sale, P., & Parent, W. (1992). Job-site interventions. In P. Wehman, P. Sale, & W. Parent (Ed.), *Supported employment: Strategies for integration of workers with disabilities* (pp.149-175). Stoneham, MA: Butterworth-Heinemann.
- West, M. D., Kregel, J., Hernandez, A., & Hock, T. (1997). Everybody's Doing it: A national study of the use of natural supports in supported employment. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 12(3), 175-181.