

勞動部勞動力發展署高屏澎東分署委託辦理
106 年度高屏澎東區職務再設計專案單位
主題探討期末報告

支持性就業服務員使用小額職務再設計 的現況分析

**Program Evaluation of Low-Cost Job Accommodation
Intervention by Supported Employment Specialists**

計畫主持人：吳明宜 助理教授

國立高雄師範大學
80201 高雄市苓雅區和平一路 116 號
聯絡電話：07-7172930 #2370~2373

中華民國 106 年 12 月 31 日

目錄

第一章 緣起與目的	1
第二章 文獻回顧	3
第一節 職務再設計的意涵	3
第二節 職務再設計的使用時機	15
第三節 職務再設計成效及影響因素	27
第三章 方法及步驟	33
第一節 次級資料分析法	33
第二節 問卷調查法	38
第三節 焦點團體	41
第四節 研究步驟	42
第四章 研究發現	45
第一節 我國辦理小額職務再設計方案的執行狀況	45
第二節 研究團隊對於支持性就服員相關知能的評價	54
第三節 支持性就服員對於小額職務再設計的看法	55
第四節 支持性就服員對於職務再設計的專業知能需求	62
第五節 焦點團體結論	71
第五章 結論與建議	81
第一節 研究結論	81
第二節 就服員後續輔導策略及相關建議	85
參考文獻	89
附件一 編碼者間信度第一次	94
附件二 編碼者間信度第二次	97
附件三 支持性就業服務員小額職務再設計使用狀況調查問卷	101

附件四 焦點團體紀錄	105
------------	-----

第一章 緣起與目的

為協助身心障礙者能順利進入一般性職場，及因應未來在職場中可能面臨的挑戰，「職務再設計」相關服務的提供對身心障者就業具有關鍵性影響與重要性。我國自民國 83 年起行政院勞委會職訓局的身心障礙者職務再設計獎勵計畫，獎勵或補助雇主為身心障礙員工進行職務再設計，這是臺灣第一次成功推行與職務再設計相關之法案，藉此提供身心障礙工作者改善工作環境的相關政策為促進身心障礙者適性就業。到了民國 84 勞委會職訓局更增列身心障礙者職務再設計補助計畫，核給建築物及設施設備、機具、工作內容、工作條件改善等補助項目，以期能夠加速雇主在職務改善上的行動進程（行政院勞工委員會職業訓練局，1995）。而我國職務再設計的整體服務能量，從民國 102 年的年度總經費近 2 千 9 百多萬到 105 年的 3 千 9 百多萬，提高了超過 1,000 萬（提升約 34%）；服務的案量從 102 年的 1,556 件，到 105 年的 1,882 件，不管是服務案量還是服務經費都有明顯的增長（勞動部，2017）。

而為使身心障礙者持續穩定就業，並便於支持性就服員申請使用，勞動部於 103 年 10 月 20 日頒布的「補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫」中，增加強化穩定就業輔導費之小額職務再設計補助，每案最高 2,000 元。104 年各縣市政府共補助 281 件，補助金額為 19 萬 3,777 元，22 個縣市中有 13 縣市（59%）使用。到了 105 年申請案件則提高到 335 件，補助金額則提高到 24 萬 11 元整，有申請的縣市則是提高到 17 縣市（77%）。雖然小額職務再設計的總經費與傳統職務再設計相較算是偏少，但小額職務再設計只需就服員與督導討論通過後即可送件，在時效性上的確占優勢，從案量來看確實有明顯增多的趨勢。

為了瞭解支持性就服員使用小額職務再設計的狀況，以及使用上所遭遇的困難，本主題探討採用內容分析法來檢視 104 至 105 年辦理小額職務再設計方案的檔案紀錄，並設計調查問卷來蒐集現職支持性就服員對於小額職務再設計方案的

看法。希冀透過上述方法來描述：(1) 104 至 105 年我國辦理小額職務再設計方案的執行狀況，包括常見的個案障礙類型與其就業問題，所採用的改善方式，以及小額職務再設計的成效；(2) 會使用與未使用小額職務再設計的支持性就服員之背景資料與專業知能需求；(3) 支持性就服員對於小額職務再設計的申請時機、運用困難和補助金額的看法；和 (4) 研究團隊對於支持性就服員使用小額職務再設計相關知能的評價。針對這些研究問題，研究團隊進一步召開由支持性就服員、業務承辦人和相關領域的學者專家所組成的焦點團體，就結果發現進行交叉確認，並討論後續輔導策略與政策建議。

第二章 文獻回顧

本研究針對勞動部就 103 年底頒布增加強化穩定就業輔導費中之小額職務再設計補助，由支持性就服員提供身心障礙者的小額職務再設計服務成果進行分析。本章旨在了解身心障礙者職務再設計相關文獻，及了解我國小額職務再設計使用現況。第一節為職務再設計的意涵，第二節為職務再設計的使用時機，第三節為職務再設計成效及影響因素。

第一節 職務再設計的意涵

本節首先從職務再設計的淵源了解職務再設計意涵，並討論職務再設計相關定義與措施內容，藉以具體的措施內容了解職務再設計，及職務再設計對於身心障礙者就業的重要性及效益。

壹、職務再設計的淵源

身心障礙者職務再設計的淵源與沿革可從美國的三個法案來敘述，依序為 1973 年的復健法案 (the Rehabilitation Act of 1973)、1990 年的美國身心障礙者法案(the Americans with Disabilities Act of 1990)以及 1998 年的科技輔助法案(the Assistive Technology Act of 1998)。美國 1973 年的復健法案強調身心障礙者應給予平等機會以擁有公民權利，禁止對身心障礙者有任何就業歧視，或在入學標準上有不同的待遇，應由聯邦政府建立適當機制和經費補助給予各州，以提供身心障礙者職業復健訓練，並優先服務重度身心障礙者，同時提供研究及訓練計畫以加強聯邦責任。根據該法，每個個案在服務規劃過程中需接受復健諮商師的輔導，以完成獨立生活和個別化復健計畫，如身體恢復、諮詢、教育訓練、職務調整和職業訓練，是為身心障礙者爭取平等競爭環境的重要立法。

1973 年**復健法案**的目標設定為適應當前及未來情勢，故為了達到身心障礙者的職業重建，需訂立下述各項綜合性與連續性的州計畫，例如：為重度身心障礙者提供復健服務，使其完成準備以獲得較有利的職業、評估身心障礙者的潛在職業能力、協助改進建築及復健設備、對於目前及未來尚無法進行職業重建的身心障礙者進行各項復健研究工作、倡導並推廣職業重建服務於身心障礙者的團體、增進並擴充身心障礙者在公立和私人機構中的就業機會，並使其獲得就業、建立身心障礙者輔導方案及提供復健人員專業訓練以增強其技術等等計畫。其中規定與聯邦政府有契約關係的僱用單位應為其身心障礙員工改善工作環境，譬如第 503 節規定凡聯邦政府任何部門為聯邦政府採購個人財產或非個人服務而簽訂的合約，且合約金額超過 2,500 美元者，須依規定僱用符合任用資格的身心障礙人員，並禁止有任何就業歧視之行為；另要求雇主簽署合約金額超過 10,000 美元者，應對於身心障礙員工之招聘、僱用及晉升有積極作為。該法案於 2014 年修正後規定要求簽署合約金額超過 50,000 美元或僱用 50 人以上之雇主，須制定積極進用身心障礙者的計畫，並同時期許在員工編制組成上應包含 7% 身心障礙就業者；若身心障礙員工認為雇主拒絕簽署合約或未能遵守僱用合約內容時，可向美國勞工部投訴，勞工部須據以立即調查，並根據法典及契約的條件進行裁決。而第 504 節則立法規範在任何接受聯邦政府補助的計畫與活動中，美國任何一個符合任用資格的身心障礙者，不得以其本身障礙為唯一理由被排除於社會參與或福利之外、被剝奪權利或使其承受到歧視。政府應因應身心障礙者的需求，給予適當的照顧與對待，例如保障教育和就業的權利，亦規定接受政府經費補助的雇主應為其身心障礙員工改善或調整工作場所的動線、提供適當輔具、調整工作內容、調整工作結構、及提供人力協助等(Society for Human Resource Management, 2014)。

1990 年**美國身心障礙者法案**是身心障礙者工作就業福利最主要的權利法案。該法的精神主要在於：保障符合資格的身心障礙者於就業上免受歧視、保障身心

礙障者在公共場所進出時使用無障礙空間及設施的權利、保障身心障礙者在大眾交通運輸上行使的權利、對於語言障礙及聽覺障礙者，保障其與一般人平等的電話服務品質等等權益。該法案第一章便針對就業問題做出明確規定，明定 1992 年 1 月 26 日後，25 人以上的僱用單位應為身心障礙員工改善工作環境，1994 年 1 月 26 日後，實施的層面更涵蓋 15 人以上的僱用單位。第一章節「僱用」的條款內容如下：（一）雇主、就業服務機構、工會、勞資聯合委員會等，嚴禁在工作申請過程、聘用決定、升遷、解雇、賠償、訓練及其他雇用狀況中，歧視符合任用資格的身心障礙者；（二）雇主必須提供確定有肢體或心智限制但符合雇用資格的身心障礙者，在工作內容與流程、職場空間配置及作業器具設備上作合理的調整(reasonable accommodation)，除非這麼做會造成雇主過度的艱難(undue hardship)；和（三）禁止使用就業測驗或設定資格標準及篩選條件來排除身心障礙應試人員。

在此法案中提出了「合理調整」的概念，所謂合理的調整是指提供職務調整或修改後，使身心障礙者擁有與非身心障礙者相同平等的就業機會，即便身心障礙者為相同的障礙類別，亦會因不同職務條件的要求而影響調整的內容。例如：

（一）改善現有的設備，使身心障礙僱員易於進出環境或使用；（二）職務內容的調整、部份工時調整、分派至新的單位；（三）輔具的購買和調整；（四）測驗、訓練教材、政策的調整；以及（五）讀報員和手語翻譯員的提供等等方式。該法案亦提出「過度艱難」概念，意旨雇主為身心障礙員工提供合理的調整時，若其支出金額或困難度對雇主將造成極大的不利，可不提供此服務；雇主可考量公司整體的財務營運狀況、經費與資源對於雇用人數的影響，以及考量營運上的其他衝擊等等。而為鼓勵企業雇用身心障礙員工，法案說明若小型企業為其身心障礙員工購置輔具、點字機、放大器，改善建築或交通的改善費用，或為聽障者聘用手語翻譯員、為視障者聘用報讀人員，每年最高可扣抵稅款 5,000 美元；若雇用身心障礙員工，每年最高可扣抵稅款 2,400 美元；若為其障礙員工改善設施或公

共交通工具，每年最高可扣抵稅款 15,000 美元。其餘章節，如第二章相關公共服務，條文內容涵蓋公共服務、活動的可近性及運輸工具的無障礙措施；第三章公共設施之使用，禁止歧視身心障礙者，包括在工作、旅行、交易、交通工具、通訊或娛樂場所應提供完整及同等的服務；第四章電話通訊，規定當地和區域性的電話公司提供電話通訊相關服務，同時要求聯邦政府出資提供公共訊息的字幕服務。

1998 年**美國科技輔助法案**明定雇主有為其身心障礙雇員改善工作環境的義務，相關單位及專業團體則可透過諮詢、研發、展示、宣導、訓練等方式，提供廣義的服務（邱滿艷、韓福榮，2007），該法之主要內容為：（一）贊助各州政府為所有年齡層的身心障礙者維持與強化輔助科技需求的能力；（二）支持聯邦政府單位與政府部門對於能夠有利於身心障礙者的科技加以投資；及（三）建立並擴展可替代性的財政機制，支持個人希望購買科技輔助設備與服務的小型貸款。該法案第一章「政府補助計畫（State Grant Programs）」說明由聯邦政府提供各州長期、完整的科技輔助計畫之補助，以協助個人使用科技輔助服務，並向公民倡導，維持機構間合作和促進使用科技輔助技術的協助與訓練等政策；第二章節「國家性活動（National Activities）」，說明聯邦政府採行各項相關措施，其目的為增加科技輔助之提供，其包括通用設計研究經費之補助、小型企業對於科技輔具研究經費之補助、商業或其他機構發展通用設計研究經費之補助、強調城鎮或偏鄉孩童與年長者對於科技輔具需求經費之補助、促進復健技術與訓練經費之補助或其他鼓勵措施等政策；第三章節為「替代性經濟機轉（Alternative Financing Mechanisms）」，說明聯邦政府必須補助各州經費，以便提供身心障礙者輔科技助費用。

美國認為活絡經濟活動和教育的主要核心是透過科技方法來增強，而科技對美國公民與身心障礙者的生活影響是相同一致的，對於所有年齡層之身心障礙者而言，獨立生活、教育、溝通、社會參與等等，皆藉著輔具科技的服務而有所成

長，科技輔助法案除了強調科技輔助的重要性之外，甚至具體規範科技輔助的經費配置，更重要的是能大力倡導並應用於各項領域裡。故**美國科技輔助法案**於2004 年完成修訂，並於開頭即說明美國約超過五千四百萬人為身心障礙者，其中超過一半為重度障礙者，他們的視覺、聽覺、溝通、推理、移行及其他基本生活能力皆受到影響，但是障礙僅為個人的部分生活經驗，不能因此否認他們擁有獨立生活、自我決定、教育、就業及社會生活等權利。

相較於1998 年的**科技輔助法案**，2004 年的**科技輔助法案**在「科技輔助服務」從六項增加為七項，分別為：（一）評估身心障礙者科技輔助需求；（二）透過購買、租賃或其他方式協助身心障礙者獲得科技輔助服務；（三）為身心障礙者提供選擇、客製化、捐贈或修理維護等科技輔助相關服務；（四）於必要的治療、介入及服務上提供科技輔助使用協助和訓練；（五）提供身心障礙者及相關人員之科技輔助協助和訓練；（六）提供專業人員、雇主或就業服務員及訓練者之科技輔助諮詢、協助和訓練；以及（七）促進身心障礙者使用電子信息及其相關設備的可及性。此法亦表明期望能達成兩大目標：第一目標在於支持各州藉由完整且遍及各地的科技相關協助，來為所有年齡層的身心障礙者提供科技輔助服務；第二個目標是透過各州計畫來提升身心障礙者及其家人和監護人、權益倡導者或法定代理人獲得科技輔助服務的能力。

相較之下，臺灣身心障礙者職務再設計服務的推動較其他國家遲，最早可追溯至1985 年台灣省政府社會處所辦理的身心障礙者福利工場業務，當時政府補助民間機構添設身心障礙者所需之生產相關設備、宿舍、盥洗設備、斜坡道等經費，以鼓勵福利工場多雇用身心障礙員工（邱滿豔，2004）。相關立法最早應屬1992 年的**就業服務法**與1997 年的**身心障礙者保護法**。在**就業服務法**第24 條規定「主管機關對自願就業的身心障礙者，應訂定計畫，致力促進其就業」；而**身心障礙者保護法**第29 條亦指出「勞工主管機關應視身心障礙者需要，提供職業重建及就業所需輔助器具等相關經費補助」。

直接明文之法案是從 1994 年起行政院勞委會職訓局所頒定的「身心障礙者職務再設計獎勵計畫」，獎勵或補助雇主為身心障礙員工進行職務再設計。這是臺灣首次推行與職務再設計相關之政策，藉此提供身心障礙工作者改善工作環境的經費與相關服務，例如：（一）規劃實施職務再設計獎勵計畫，對已為身心障礙員工實施工作環境改善的僱用單位給予獎勵、表揚；（二）推動施行職務再設計補助計畫，對有意願為其身心障礙員工實施工作環境改善之僱用單位給予補助；（三）提供僱用殘障者諮詢服務；（四）研發專業資料，如「發展身心障礙者職務再設計工作手冊」、「透過職務再設計建立就業輔具資源資料庫」、「職場上語音溝通輔具」，期以建立更多可用的資源，供作身心障礙者、雇主及相關專業人員從事職務再設計時參考；（五）提供相關訓練課程，如：將職務再設計相關知能列為身心障礙者就業服務員在職訓練的必要課程；（六）將職務再設計列為身心障礙者社區化就業服務的重點項目之一；以及（七）製作錄影帶，強化宣導身心障礙者工作環境改善之經驗（邱滿艷、韓福榮，2007）。所用「職務再設計」一詞，字面上引自日本文獻，惟字義上卻接近美國身心障礙法案所訂定工作環境改善（job accommodation）的涵義，其範圍遠大於 job redesign（強調工作內涵調整）字面上的意義（邱滿艷，2001）。勞委會職訓局於 1995 年更增列「身心障礙者職務再設計補助計畫」，核給建築物及設施設備、機具、工作內容、工作條件改善等補助項目，以期能夠加速雇主在職務改善上的行動進程（行政院勞工委員會職業訓練局，1995；邱滿艷，2004）。

於 2004 年行政院勞工委員會職業訓練局發布「辦理身心障礙者職務再設計服務計畫」，並於 2005 年變更為「身心障礙者職務再設計補助作業要點」，新增規定就業服務中心所聘請工程類、醫學類及設計類相關專業領域之專家學者做為輔導委員，以提供諮詢、增加執行作業專業性，並為實際瞭解執行及經費使用情形，建立稽核制度，防止申請資源遭濫用和弊端發生。該補助作業要點於 2009 年廢止，同年發布「推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫」，調整該補助經

費要依地方政府前一年底身心障礙者就業基金撥交及分配後餘額，平均分配轄內十五歲至六十五歲身心障礙者人口數為基準訂定、調整個案補助費從原最高金額為每人新臺幣二十萬，降低為新臺幣十萬元為限。

「身心障礙者職務再設計補助作業要點」歷經數次修訂，於 2014 年隨著政府組織重組更名為「推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫」，並規範四個層級單位（勞動部、勞動力發展署所屬各分署、地方政府、和專案單位）的任務分工，以提供身心障礙者職務再設計服務。此辦法規範職務再設計的目的與項目，由中央統籌規劃及協調督導，由分署編列預算補助地方政府辦理職務再設計業務，由地方政採自辦或委託專案單位等方式辦理，並由專案單位受理個案轉介，提供實地需求評估與輔具建議、試用、或訓練等專業服務。有鑑於身心障礙者職務再設計服務主要是透過雇用單位提出申請，再經書面審查、訪視、和審查核定等程序通過核准後，才會提供服務並進行撥款結報等後續行政業務。因而導致有些身心障礙者及雇主基於申請過程太繁冗，而放棄提出申請或諮詢，因此於 2014 年「推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫」增訂具「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」所定專業資格之就業服務員，得提供運用二千元(含)以下額度之小額職務再設計以促進身心障礙者就業之服務之規範，得由地方政府依「補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫」自行辦理或委託辦理。

由以上美國三項法案與我國法案的沿革，了解在身心障者就業過程中，政府單位的支持、補助、服務提供、以及對於就業相關輔助科技的發展，在避免歧視、排除障礙、促進及保障進身心障礙者就業等等議題的重要性。而我國職務在設計亦受其影響，概念接近法案中提到的合理的調整，即提供職務調整或修改後，使身心障礙者擁有與非身心障礙者相同平等的就業機會，即便身心障礙者為相同的障礙類別，亦會因不同職務條件的要求而影響調整的內容，並不斷因應潮流修訂職務再設計執行方向，以貼近身心障礙者就業的實際需求。

貳、職務再設計的定義與措施內容

美國勞工局（U.S. Department of Labor）定義職務再設計係指合理化的調整職務或工作環境，使身心障礙者能在工作職責上發揮表現；是否需要提供職務再設計，則必須考量該工作所需的任務技巧、執行該工作時可能出現的功能限制、雇主的困境或其他問題等。職務再設計可能涵蓋設備調整、工作時間調整、職務調整或其他一系列的解決方式。而根據「我國身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則」（2016 年 05 月 25 日修正）所稱職務再設計，指為協助身心障礙者排除工作障礙，以提升工作效能促進就業，所進行之改善職場工作環境、工作設備、工作條件、提供就業所需之輔具及調整工作方法之措施。

Crist 與 Stoffel（1922）認為職務再設計是藉由改善工作環境或是調整工作職務內容的方式，盡可能讓身心障礙工作者能勝任工作，合理的調整能有效縮短工作者實際能力及工作要求之間的間隙。邱滿豔（2001）對職務再設計採較廣義的界定，認為職務再設計係指任何為提升身心障礙者的生產力或就業適應能力，而對其工作環境做適度調整的做法。紀佳芬（2003）認為職務再設計的概念是以身心障礙者的特性為考量依據，例如體能、肢體能力、認知功能、感覺能力、自我期許等，藉由改善工作環境、運用輔助科技、調整職務內容、工作時間、工作流程，使身心障礙的員工能達到職務的要求，發揮優勢能力。高明志等人（2007）則定義職務再設計就是從工作的流程中，找出身心障礙者無法完成工作要求的問題與困難所在，進而調整工作環境，改善工作方法或採用適當的輔助器具變更作業流程，克服身心障礙者與工作環境及所擔任工作之間的障礙，藉以提高工作效能。

綜觀以上美臺政府及各學者對職務再設計的定義，發現職務再設計最大的目的就在於調整個人身心限制，並運用適配的輔具，提供適合個體量身訂製化之職務再設計，使身心障礙者能跳脫限制，解決工作所需之技能但因其自身障礙而無法跨越的難題，讓身障者也能創造出與一般人相同的就業機會。

在落實職務再設計服務的措施內容上，美國與我國政府在執行職務再設計的角度和模式則大相逕庭。美國依據**美國身心障礙者法與復健法案**，強調僱用單位負有為障礙員工實施職務再設計之責，政府不補助費用，但會透過大量宣導與諮詢服務等方式給予支持。再者，並非所有職務調整的形式都屬於合理且雇主必須執行的，規範所謂「過分艱難的職務再設計」之但書，若因費用太昂貴而未實施職務再設計並不違法。美國公平就業機會委員會（Equal Employment Opportunity Commission, EEOC）就提出若職務為本該執行的基本任務，雇主不需要為了身心障礙者將職務的基本職責移除，或是降低標準；但雇主可以透過其他的調整方式使身心障礙者達到該職務的目標。在宣導與諮詢服務的層面，美國身心障礙者雇用議題之總統特別委員會（President's Committee on Employment of People with Disabilities, PCEPD）於1983年設立職務再設計資源網（Job Accommodation Network, JAN），目的是藉著此資源網提供雇主最新職務再設計以及成本費用的相關資料，以有效地幫助雇主瞭解如何去協助身障員工，或是提供職務再設計費用等相關資訊（連乙靜、吳明宜，2009）。職務再設計資源網係以諮詢方式提供職務再設計服務的相關建議，每年免費諮詢超過4萬件（JAN，2012），並將歷年諮詢案例進一步分析，將其資訊電腦化，並因為網際網路的普及使得JAN拓展成為國際性的資料庫，是聯邦政府中最常被使用的資源之一。

相對的，我國的職務再設計措施最早係由中央主管機關規劃，各縣市政府協助宣導，職訓局所屬的各區就業服務中心負責行政執行，專業服務的方式大致有二，一是透過專業顧問至申請單位提供現場諮詢服務，或是委託職務再設計專案單位協助設計或製作（邱滿艷、韓福榮，2007）。近年來組織改制，則由中央統籌規劃及協調督導，由分署編列預算補助地方政府辦理職務再設計業務，由地方政採自辦或委託專案單位等方式辦理，並由專案單位受理個案轉介，提供實地需求評估與輔具建議、試用、或訓練等專業服務。並於「推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫修正規定」（2014年12月8日修正）將職務再設計提供的項目

界定為（一）改善職場工作環境：指為協助身心障礙者就業，所進行與工作場所無障礙環境有關之改善；（二）改善工作設備或機具：指為促進身心障礙者適性就業、提高生產力，針對身心障礙者進行工作設備或機具之改善；（三）提供就業所需之輔具：指為增加、維持、改善身心障礙者就業所需能力之輔助器具；（四）改善工作條件：指為改善身心障礙者工作能力，所提供身心障礙者必要之工作協助，包括提供身心障礙者就業所需手語翻譯、聽打服務、視力協助或其他與工作職務相關之職場人力協助等；（五）調整工作方法：透過職業評量及訓練，按身心障礙者特性，分派適當工作，包括：工作重組、調派其他員工和身心障礙員工合作、簡化工作流程、調整工作場所、避免危險性工作等；和（六）為協助身心障礙者就業有關之評量、訓練所需之職務再設計服務。比起美國職務再設計以諮詢為最主要的服務，我國的職務再設計則將專業服務送至第一線的職場並補助所需經費，更具臨床的意義（邱滿艷、韓福榮，2005）。

叁、職務再設計的重要性與效益

林千惠（1996）認為工作環境的不合適則會影響僱用單位進用身心障礙者的意願，而紀佳芬（2003）認為職務再設計能增進身心障礙者就業穩定與就業適應。現今幾乎每一位學者專家在論述有關身心障礙者的就業事務上，均會提及為身心障礙者進行職務調整或職務再設計（紀佳芬，2003），可見職務再設計的重要性對於身心障礙者的就業領域而言，扮演相當重要的角色。

McNeal 等人（1999）針對身心障礙工作者因功能衰退而產生新的工作問題，探究職務再設計調整後之工作成效。其透過電話訪談 96 名身心障礙受訪者（50 位小兒麻痺後遺症患者及 46 位脊髓損傷患者）及其雇主，蒐集資訊紀錄並統計後共有 480 個工作問題。其中 303 個問題（63.1%）在接受職務再設計後使受訪者感到滿意，平均每 8 個工作問題中會有 3 個工作問題在職務再設計後並沒有達成期望效果；受訪者認為原因是本身需求沒有明確被分析出來所致。受訪者之雇

主普遍皆能支持職務再設計的服務，59.1%的雇主有支付設計費用，480 個工作問題中僅有 18 個職務再設計的项目被雇主拒絕。對於大多數受訪者來說，職務再設計都非常重要，其中 87 人共計使用 492 個職務再設計項目，平均每人接受 5.7 項職務再設計的調整。以 5 分自評量表來詢問受訪者若無接受職務再設計的協助是否有能力勝任自己的工作，1 分代表「我能勝任自己的工作」，5 分代表「可能因為工作問題而想要辭職」，有 81.6%的受訪者自評分數為 3 分以上，表示職務再設計對於維持他們的工作表現是非常重要的，且有 36 位自評分數為 5 分，表示若沒有職務再設計的協助，可能會因此提出辭呈或放棄工作意願。McNeal 等人認為職務再設計對於身心障礙工作者的影響極大，是一項能幫助個人維持及提昇就業力的服務。

Langton 和 Ramseur (2001) 透過四位成功案例來探討如何透過職務再設計及連結科技輔具資源來提升就業成效。第一位為肢體無力而僅存食指功能的多發性硬化症女性患者，透過職務再設計的協助，使用語音辨識軟體、特殊電腦開關及環境控制系統，讓他能勝任文書工作超過兩年以上的時間。第二位則因車禍導致高位脊髓損傷，四肢癱瘓及聲帶嚴重受損，經復健後能手持六寸木棍敲打鍵盤。其受傷前為建築承包商，復健期間完成建築工程學位，畢業後在某公司部門擔任工程專案經理，透過職務再設計提供文件掃描器，將文書資料掃描後上傳至電腦，就能讓個案處理文件資料並獨立完成工作。另一位亦是車禍倖存後，致四肢癱瘓的脊髓損傷患者，受傷後於售票系統公司擔任售票處理員，透過職務再設計的建議，使用口含棒解決電腦操作及輸入信用卡卡號等行政作業流程。最後一位是腦性麻痺患者，在公司負責推廣及行銷業務，為提升工作能力，在職進修行銷相關課程，使用電腦輔具和軟體為個案解決於課堂中的任務。Langton 和 Ramseur 的結論是，職務再設計能為身心障礙工作者提高就業機會，透過工作分析能清楚了解身心障礙工作者的能力及潛力，並提升職場就業之成功率。

林君毅等人(2013)為了解有職務再設計需求之脊髓損傷就業者，其職務再設計之提供程度與工作適應之相關性，選擇居住於臺灣地區南部七縣市，年齡在16歲至65歲，經醫師診斷判定為外傷性脊髓損傷，排除腦創傷者，進行問卷調查；獲得有效問卷共計86份。林君毅等人自編「就業現況與職務再設計使用情形問卷調查」問卷，調查包括職場環境提供的環境調整、設備調整、人員或職務調整的需求，以及是否提供調整等情形，利用多元迴歸的方法進行分析。以環境調整程度、設備調整程度、人員或職務調整提供程度三個變項為自變項，工作適應量表總分為依變項，探討職務再設計提供程度與工作適應之關係。結果發現，整體職務再設計的平均提供程度約為六成，以人員或職務的調整提供程度最高，環境調整提供程度最低。環境調整與人員或職務調整、設備調整與人員或職務調整的提供程度間有顯著相關，但環境調整與設備調整的提供程度則並未發現顯著相關。此外，環境調整與設備調整的提供程度，相較於人員或職務調整的提供程度，較能有效預測工作適應情形($F(3, 82)=6.497, p<.01$)。顯示職務再設計之提供程度與工作適應情形之間具有顯著相關性，進而建議相關單位與雇主要重視職務再設計的提供。

由以上研究了解，無論是身心障礙者本身或雇主，均表示職務再設計對於身心障礙者就業極為重要，並且經職務再設計調整後，身心障礙者可提高生產力、提升品質、增加彈性、熟練技術、減少經費與生產時間等等(Birchall與Wild, 1973)，進而達到穩定就業與就業適應的目標。

第二節 職務再設計的使用時機

本節將討論美國與我國現行的職務再設計服務規範，以及建議之職務再設計使用時機，以及我國勞動部實施小額職務再設計補助計畫後，近兩年的實施現況。

壹、美國職務再設計相關規範

美國在 1990 年公布的**身心障礙者法案**中要求雇主需為符合資格的員工提供合理的職務再設計，除非此項職務再設計過分艱難（undue hardship），例如執行花費過高或是難以執行，方可不提供相關服務。合理的職務再設計是為了讓身心障礙者能獲得平等的工作機會所進行的工作環境改變或是其他事物的改變，例如讓現有設施更容易接近及使用、工作步驟調整、工作時間調整、使用輔具或設備改造、檢核考試和教育訓練的方式調整、提供合格的翻譯者等。對於提供身心障礙者職務再設計服務，美國公平就業機會委員（EEOC）會根據美國行政命令第 13164 號（Executive Order 13164, 2000）要求各州為職務再設計服務制定流程的規定，委任失能方案管理師（disability program manager, DPM）進行職務再設計服務流程的統籌與管理。

一般來說，申請者或身心障礙員工可以口頭或文書的方式直接向 DPM 提出職務再設計申請，若身心障礙員工向 DPM 以外的人員提出申請，這些人必需在兩個工作天內將申請案件轉給 DPM 處理，同時 DPM 必須確認「需求確認表（Confirmation of Request for Reasonable Accommodation Form）」是否已完成填寫，若申請者未填寫此需求確認表，DPM 必需協助完成填寫。確認申請後，DPM 必需在十天內連繫申請者或身心障礙員工，開始進行職務再設計需求的討論。在過程中 DPM 可能需要與員工、雇主、醫療人員、或其他專業人員，取得充分的資訊來擬定職務再設計改善方案。

EEOC 規定一般狀況下，從提出申請到提供職務再設計，整體過程必需在三十天內完成，如果 DPM 需要額外從申請者的醫師取得醫療資訊或文件，取得文件的期間得不包含在此三十天內。但若是有特殊緊急需求，或是其他超過 EEOC 能力所能控制的狀況，則可視情況加快或延長整體流程。當 EEOC 決定補助或是否決此項職務再設計申請，DPM 都必需填寫「職務再設計決議表（Resolution of Reasonable Accommodation Request Form）」，並將此表交給申請者用於執行職務再設計項目，或是明確告知否決的原因。若申請者不滿決議，可在收到決議表十天內請求提出重新考慮。為了確認整體服務流程，最後當職務再設計完成後，DPM 必需在五天内完成「職務再設計報告（Reasonable Accommodation Information Reporting Form）」，報告中記載從接到申請到服務完成的時間點、職務再設計目的、提出的職務再設計需求項目與最後決議的項目、花費、過程中是否取得醫療資訊、是否有其他資源連結等。

綜觀整體的服務過程，溝通是整體過程最重要的一個環節，需要從身心障礙員工、雇主和其他專業共同討論、制定有效的職務再設計策略，因此 EEOC 也提供職務再設計相關資源，例如美國職務再設計資源網（JAN）、身心障礙者法案宣導及支援中心（ADA Disability and Business Technical Assistance Centers, DBTACs）、手語翻譯員監控中心（Registry of Interpreters for the Deaf）、北美復健工程和輔助科技學會（RESNA Technical Assistance Project）等，在面對特殊個案或特殊需求時，能透過多方資訊的協助，確認並提供有效的職務再設計服務。

美國職務再設計資源網（JAN）為了能結構性分析與了解身心障礙員工的功能限制及需求，設計一些與職務再設計相關的表單，或連結其他協助身心障礙員工重返職場的機構（如 Reed Group、Kaiser Permanente）的職務再設計相關表單，作為釐清身心障礙員工在面對職場工作障礙時的指引工具。譬如：針對職務再設計介入初期對於了解身心障礙員工的工作困難，設計了身心障礙員工自述之需求表單（如 Sample Reasonable Accommodation Form）和由醫療專業人員填寫之對

應職務再設計需求之醫療調查表單（Sample Medical Inquiry Form in Response to an Accommodation Request），以結構性的問答了解身心障礙員工在職場上遭遇的困難及限制為何，並由醫療專業人員就身心障礙員工的失能狀況與職場環境限制，建議適合的職務再設計策略。

職務再設計的過程中，測試的或短期的解決方法是職務再設計過程的一部分，雇主和身心障礙者都能從暫時性的職務再設計或測試中受益。因此，若有以下狀況可提出暫時性的或測試性的職務再設計需求：（1）當職務再設計需要時間去尋找永久性的解決方式、取得輔具、安排服務、或確認替代空缺；（2）需要由測試確認職務再設計的有效性；（3）當醫療損傷是暫時性的，但嚴重程度必須進行職務再設計；（4）必須避免工作環境中暫時不利的狀況；以及（5）目前可提供此項職務再設計，但若長久提供可能會造成過分艱難難以執行的狀況。「暫時性或測試性職務再設計批准表單（Temporary/Trail Accommodation Approval Form）」即是設計用於以上狀況，作為確認短期職務再設計內容及時程的指引工具。

經過資訊收集、探索解決方法、並選定解決方法後，無論是執行方式被准許或否決，JAN 網站提供了對應表單（批准表 Accommodation Approval Form、否決表 Accommodation Denial Form、和申覆表 Appeal of a Reasonable Accommodation Determination），准許表單記載職務再設計執行的方式、執行人員、步驟及時程等相關訊息，針對否決表單也必須載明否決理由及後續的處理方式。

職務再設計的流程中，「監控執行成效」是職務再設計執行後極為重要的一個項目。身心障礙員工可能隨著功能退化或進步、職務內容改變、輔具或職務再設計項目損壞等因素，造成現行的職務再設計內容需進行調整或維護。網站亦提供監控職務再設計範例表單（Sample Form for Monitoring Accommodations），若雇主不清楚如何提出問題或問題必須注意的要點，此表單可以指引雇主並收集相關資訊，藉由雇主與身心障礙員工定期交互的溝通討論，確保職務再設計能有效

的持續下去。

貳、我國職務再設計相關規範

我國自 1994 年起開始推動身心障礙者職務再設計業務，由當時的行政院勞委會職訓局提出「身心障礙者職務再設計獎勵計畫」，獎勵或補助雇主為身心障礙員工進行職務再設計，並於 2008 年 2 月 12 日發布「身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則」、2009 年 1 月 15 日發布「推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫」，由中央主管機關（現今為勞動部）負責統籌規畫業務之推動，並制定補助作業流程相關規定，協助直轄市、縣（市）辦理職務再設計業務。

目前我國職務再設計服務的提供主要依據「推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫修正規定」，補助對象根據「身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則」包括：雇主、身心障礙自營作業者、公私立職業訓練機構、接受政府委託辦理職業訓練之單位、以及接受政府委託或補助辦理居家就業服務之單位。並於 2014 年 10 月 31 日修訂，除擴大自營作業者適用範圍，並增加個人申請的部分，針對欲提出可攜式就業輔具申請之身心障礙者，可直接因其就業所需，採由個人方式提出就業輔具的申請。補助項目包括改善職場工作環境、工作設備、工作條件、購買就業所需之輔具及調整工作方法所需費用。

地方政府辦理身心障礙者職務再設計補助主要依據「身心障礙者職務再設計補助作業規定」，申請者填妥申請書並檢附相關證明文件，向工作所在地地方政府提出申請，申請書內容包括身心障礙員工及服務單位資料，簡述個人特質及工作/訓練內容，以及遭遇問題或期待改善事項。地方政府受理申請後先行書面資格審查，合格的案件再安排輔導委員或轉由專案單位進行實地訪視評估，訪視後依據評估結果若改善金額在一萬元以下之申請案，地方政府得不召開審查會議，逕行核定；若申請補助額度在一萬元以上者，必須由地方政府召開審查會議進行審查。審查核定後，由地方政府函復申請者請領補助經費，並於改善完成後由地

方政府進行驗收，驗收完成再進行後續核銷作業。申請期程原則上扣除資料補正及輔具試用、設計、研發及改製所需的時間，每案應於受理申請後三十五日內完成審查核定。

職務再設計服務補助的申請的過程中，為了解需求、提出申請、完成補助核銷、以及後續的服務建檔，「身心障礙者職務再設計補助作業規定」也設計相關表格由申請者或申請單位、訪視委員、專案單位、及地方政府承辦人員進行填寫。申請者或申請單位需填具身心障礙者職務再設計補助申請書，若僱用單位欲申請調整工作方法或改善工作條件相關之補助申請，則需完成僱用單位優先運用調整工作方法、改善工作條件之補助申請表，內容需詳述職務再設計改善前身心障礙員工所遭遇之就業問題、以及說明改善之流程及方法、最後說明改善成效（包含改善後之實用性及效益性）。訪視委員於訪視後需完成身心障礙者職務再設計訪視評估與建議表，若申請項目為重度肢體障礙或含肢體障礙之多重障礙者的職場人力協助，則需填寫重度肢體障礙者或含肢體障礙之多重障礙者職場人力協助需求篩檢表；專案單位需完成專案單位接案評估表，內容主要紀錄訪視評估個案現況、困難及需求，以及後續改善試用情形；地方政府承辦人員則需完成服務需要的諮詢紀錄表、改善方案經費估算表、服務成果報告表、及補助收支清單等表格，以建置完整的服務流程紀錄。

有關我國使用傳統職務再設計的相關統計，最新近的資料是 102-104 年的統計數據（勞動部勞動力發展署，2015）。申請的人數從 102 年的 1,556 人次上升到 104 年的 2,295 人次，成長了快 1.5 倍；總經費也從 102 年的兩千九百萬成長到 104 年的三千七百萬，也成長了 1.3 倍。而從 104 年度的個案申請相關數據發現，男女的比例為 58%比 42%；障別則以多重障礙最多（佔 28%），視、聽及肢體障礙分別在 15~25%之間，智能障礙只有 8%左右。平均單一個案的補助金額超過 1 萬元以上，而補助的項目有七成是提供就業輔具。

但傳統的職務再設計申請需經過書面資料審核、實地訪視、召開審查會議、依審查會核定結果購置輔具、最後辦理核銷撥款等步驟，對於部分支持性就業服務員及其個案來說，繁複的申請流程往往增加過多的時間成本，甚至影響雇主為個案申請職務再設計的意願，因此在 2014 年 12 月 8 日實施計畫中修訂，提出具「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」所定專業資格之就業服務員，得提供運用二千元（含）以下額度之小額職務再設計以促進身心障礙者就業之服務，由地方政府依「補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫」自行辦理或委託辦理。

依據最新近的「身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則」（2015 年 5 月 25 日修正），為排除工作障礙，協助身心障礙者就業，下列單位或人員得向主管機關申請職務再設計補助：（一）雇主；（二）身心障礙自營作業者；（三）公、私立職業訓練機構；（四）接受政府委託辦理職業訓練之單位；和（五）接受政府委託或補助辦理居家就業服務之單位。而職務再設計項目包含以下五項：

- 1、改善職場工作環境：指為協助身心障礙者就業，所進行與工作場所無障礙環境有關之改善。
- 2、改善工作設備或機具：指為促進身心障礙者適性就業、提高生產力，針對身心障礙者進行工作設備或機具之改善。
- 3、提供就業所需之輔具：指為增加、維持、改善身心障礙者就業所需能力之輔助器具。
- 4、改善工作條件：指為改善身心障礙者工作能力，所提供身心障礙者必要之工作協助，包括提供身心障礙者就業所需手語翻譯、聽打服務、視力協助或其他與工作職務相關之職場人力協助等。
- 5、調整工作方法：透過職業評量及訓練，按身心障礙者特性，分派適當工作，包括：工作重組、調派其他員工和身心障礙員工合作、簡化工作流程、調整工作場所、避免危險性工作等。

叁、對於不同障礙類別的及功能限制的使用時機

身心障礙員工在職場上因障礙限制造成工作困難，在勞動部勞動力發展署之「推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫修正規定」第八條中提到，符合職務再設計申請資格之單位或人員，若有以下情形之一者，得向所在地方政府提出職務再設計補助申請：（一）有意願提供身心障礙者就業機會，於辦理招募面試作業，需評量工具或相關專業人力協助；（二）身心障礙者因生理或心理功能之限制，無法達到預期工作績效；（三）身心障礙者初進職場，有職務再設計之需要；（四）身心障礙者工作上需要輔具或其他與工作職務相關之職場人力協助；（五）身心障礙者工作地點變更或職場遷移；（六）身心障礙者因職務調整或工作流程變更，致工作有困難；（七）因職業災害致殘者重返職場或轉換工作；（八）身心障礙者接受以就業為目標之職業訓練，而有職務再設計之需要；以及（九）身心障礙者居家就業，而有職務再設計之需要。身心障礙者無論是進入一般職場、參加職訓或是居家就業，從前端求職到進入職場，或是在職期間因職務調整、障礙程度改變、或因新的障礙問題而造成工作困難，均可由職務再設計提供相關服務，改善身心障礙者的就業困難，讓身心障礙者因生理或心理影響造成的功能限制降到最低。

美國身心障礙者法案禁止任何對於身心障礙者在求職、僱用、晉升、解雇、薪資、休假、福利、訓練等就業過程中各方面的歧視，並且確保身心障礙者擁有平等的工作機會，而職務再設計（合理的調整）是確保身心障礙者在就業過程中不被歧視的重要關鍵。針對職務再設計的執行時的步驟和作業要點，美國職務再設計資源網（JAN）建議以下六個步驟提供專業人員參考：

- 一、辨識需求（recognizing an accommodation request）：雇主必須能夠覺察與判斷身心障礙者所需的調整要求或申請，並能夠針對要求及時地回應。
- 二、蒐集資訊（gathering information）：蒐集有關身心障礙申請者因疾患而導致的限制與問題，及需要調整的內容為何。

- 三、探索解決方法（exploring accommodation options）：了解申請者的限制與問題之後，持續找尋新的職務再設計方法或任何可能執行方式，可與申請者共同討論各種調整的內容，若有需要亦可另尋求其他專業資源，例如 JAN 的資源、來自職業復健領域或身障組織等的專業人員意見等等。
- 四、選擇解決方法（exploring accommodation options）：選定解決方法後，若方法不只一種，可依申請者的偏好或是執行成本較低者作為選擇依據；若無法做出決定，亦可先進行試用後再做最後的確認。
- 五、執行職務再設計（implementing the accommodation）：此為職務再設計非常重要的步驟，執行選定的方式後必須持續且密集關注執行進度；基於保密原則，關於申請者資訊僅能與管理者或主管人員為主。
- 六、監控執行成效（monitoring the accommodation）：最後一步驟常為重要但卻容易被遺忘，因執行後實際情形可變性高，對於已執行的調整必須監控與追蹤，及鼓勵申請者可以持續反應調整後的問題並進行溝通，以確保其有效性能夠延續下去。

而對於職務在設計中面臨不同的障礙類別與功能限制，美國職務再設計資源網（JAN）自成立以來，持續提供職務再設計資訊，以及不斷更新實用的職務再設計想法，並以障礙類別（by disability）和功能限制（by limitation）進行分類，當在蒐集資訊或探索解決方法的階段時，可點選相對應的障礙類別，了解身心障礙者的功能損傷及其可能導致的限制與問題，亦或直接點選功能限制，由功能導向發現可能的解決方法。美國職務再設計資源網更設計出一套線上職務再設計資源搜尋系統（Searchable Online Accommodation Resource, SOAR），由四個步驟循序找到可能的職務再設計解決方式，第一步選擇損傷項目（Step 1: Select the Impairment），第二步選擇功能限制（Step 2: Select the Limitation），第三步選擇工作需要的能力（Step 3: Select the Job Function），第四步選擇職務再設計方式（Step 4: Choose the Accommodation），依序縮小職務再設計策略範圍，讓職務再設計使

用者能簡單找到相關資源。

職務再設計旨在於工作環境改善，其理論基礎源自於需求與動機理論、人因工程理論、工作適應理論及生態模式理論等（邱滿豔，2001）。需求與動機理論認為職務再設計是源於滿足人類需求的工作動機，為減少未來可能會發生的挫折而形成的機制，企圖增加滿足工作需求的機會。人因工程的理論則強調人皆可能因不可抗力之因素發生意外，因此在發展各類物品時應考量人類的行為能力限制，運用各種工具、機械、系統、任務甚至工作環境，來減少意外發生並增進工作績效（邱滿豔，2001）。工作適應理論是以「每個人均會努力達到並維持其與環境間協調、一致的關係」作為假設，認為影響工作適應的因素包含個人與環境的一致性、增強系統、滿足感及滿意度。個人與工作環境的適配度可為兩部份，其一是個人的工作能力、技能與工作環境對工作技能的要求之間的適配度，另一則是個人的需求、價值觀與工作環境所提供的增強物之間的適配度（Dawis & Lofquist，1984）。故工作環境越能滿足工作者所需，工作者的工作表現會因滿足而提升，而當工作者表現提升時，雇主對工作者的滿意度亦會逐漸增加。透過理論分析工作者需求，滿足工作適應，更能使工作者勝任工作內容，提升生產力。生態模式理論則是強調工作與個人和環境之間的互動關係緊密相連，而整個生態體系是個人與物理環境、社會經驗、社會心理與復健系統間的交互作用。邱滿豔（2001）亦認為生態模式理論現已廣泛運用於職業評量、職業訓練與就業安置上，透過精準評量工作場域的生態，包含對物理環境、社會環境及組織等分析，可使身心障礙員工更勝任愉快。

職務再設計的應用上，輔助性科技的發展扮演重要的角色，讓原先因生理或心理機能損傷造成障礙的部份，藉由輔助性科技的介入降低其障礙限制。然而，單一由輔助性科技的介入並無法貼合個案需求，還需要結合其他要素才能有效解決問題。Cook 和 Hussey（2002）提出 HAAT 模式（Human Activity Assistive Technology Model），身心障礙者在使用輔助性科技時，情境(context)、人(human)、

活動 (activity)、和輔助性科技 (assistive technology) 等四個因素都是介入時必須考量的要點。而由 Scherer (2004) 發展的 Matching Person and Technology 模式 (MPT Model), 強調環境 (milieu)、個人 (personal)、以及科技 (technology) 三方的整合, 該模式以使用者為中心, 以結構化的評估過程和評估量表, 探討如何讓個人與科技、環境達到最有效的媒合 (吳亭芳、陳明聰, 2006)。HAAT 和 MPT 模式適用於所有身心障礙者, 強調身心障礙者在使用輔助性科技時, 了解使用者需求、其使用環境和使用者的而 MPT 模式其發展出的六個步驟協助專業提供者和使用者根據個人特性、科技和環境, 共同選擇最適切的輔助性科技、訓練策略、以及其他必要的配套, 以發揮輔助性科技最大效能。以下為 MPT 評量的六個步驟:

- 一、使用初評表 (Worksheet for the MPT Model) 來了解哪些輔助科技可用於使用者, 首先寫下評估者和使用者共同決定的目的, 接下來確認用來達成這個目的的介入方式, 最後選定使用的輔助科技為何。
- 二、使用輔助科技使用表 (Technology Utilization Worksheet for the MPT Model) 來確認已被使用的、期待使用的、需要的輔助科技為何。
- 三、由專業提供者和使用者共同完成評估表, 主要依使用者所處環境或使用情境選取適當的 MPT 評估表, 包括使用科技使用調查表 (Survey of Technology Use)、輔助性科技設備選用評估表 (Assistive Technology Device Predisposition Assessment)、以及教育科技 (educational technology)、職場科技 (workplace technology)、或健康照護 (health care technology) 等領域的輔助性科技設備選用評估表。
- 四、專業提供者和使用者以口頭討論的方式, 指出使用輔助性科技可能造成的問題。
- 五、當問題被指出後, 專業提供者和使用者共同討論可行的因應策略, 以及執行方式。

六、將討論的結果以書面方式記錄下來，便於之後的執行與驗證。

綜上所述，對於不同障礙類別及功能限制的使用時機，為確保身心障礙者不受歧視和限制，只要是在就業的範圍內，無論是就業的任何階段，均可提出職務再設計申請。而在提供職務再設計服務時，針對不同的障礙類別及功能限制提供的職務再設計策略時，除了依循建議的職務再設計步驟，一步一步確認身心障礙者的困難和對應策略，針對提供輔助性科技的部分，也期待能參考 HAAT 和 MPT 模式，提供全面性的評估和服務。

肆、我國小額職務再設計的使用現況

勞動部推動職務再設計補助主要透過雇用單位提出申請，再經書面審查、訪視、和審查核定等程序通過核准後，才會提供服務並進行撥款結報等後續行政業務。因而導致有些身心障礙者及雇主基於申請過程太繁冗，而放棄提出申請或諮詢，因此「推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫」增訂具「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」所定專業資格之就業服務員，得提供運用二千元（含）以下額度之小額職務再設計以促進身心障礙者就業之服務之規範，得由地方政府依「補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫」自行辦理或委託辦理（推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫，2014 年 12 月 8 日修訂）。

勞動部於 2014 年 10 月 20 日令頒「補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫」中，將職務再設計費用納入一般性補助項目的強化穩定就業輔導費中，由支持性就業服務員運用職務再設計進行小額補助，每案最高新台幣 2,000 元。而從 2015 年和 2016 年各縣市政府運用情形發現，2015 年各縣市政府 22 個縣市中有 12 縣市執行小額職務再設計，比例達 55%，其中共補助 281 件，補助金額為 19 萬 3,777 元（平均每件補助 690 元）。到了 2016 年各縣市政府中執行的縣市增加至 17 個，比例達 77%，共補助 335 案，補助金額為 24 萬 0,011 元（平均每件補助 716 元），無論是執行縣市的比例或申請補助的件數均有明顯增加的

趨勢，2015 至 2016 年各地方政府辦理小額職務再設計的補助件數及金額統計詳如表 2-1。

表 2-1、各地方政府辦理小額職務再設計統計表

縣市政府	104 年		105 年	
	件數	金額(元)	件數	金額(元)
台北市	34	5,735	15	19,368
新北市	32	16,610	28	11,280
基隆市	9	0	3	1,721
宜蘭縣	8	5,896	11	8,731
花蓮縣	19	0	3	1,877
金門縣	0	0	0	0
桃園市	6	7,624	25	19,796
新竹市	0	0	7	6,280
苗栗縣	0	0	19	12,079
臺中市	55	36,870	58	32,373
彰化縣	1	1,880	10	7,622
南投縣	0	0	3	1,640
雲林縣	2	3,030	0	0
嘉義市	18	19,378	23	9,528
嘉義縣	5	8,219	8	4,248
臺南市	24	20,867	16	3,082
高雄市	67	66,818	92	87,513
屏東縣	0	0	12	10,523
澎湖縣	1	850	2	2,350
臺東縣	0	0	0	0
合計	281	193,777	335	240,011

小額職務再設計實施後，2015 年和 2016 年申請案件分別為 281 件和 335 件，而由雇用單位提出申請且需經過訪視、審查、核定等流程的職務再設計申請，每年申請案件均超過 2,000 件。相較之下，小額職務再設計的申請案量相對較少，但好處是只需就服員及督導評估討論過後即可送件申請並執行，申請流程相對簡

單且快速，讓申請個案能在短時間內獲得改善。但職務再設計是否有效，前提是假設第一線的就服員可以正確判斷個案的需求，並找到相對應可以使用的輔具或服務策略，但就服員提出的個案需求與對應改善方案是否適切，目前並沒有後續的查核與分析。另外從上述的表單中發現，目前各縣市就服員申請小額職務再設計的案量亦相當懸殊，令人思考是否就服員在執行小額職務再設計業務時，對於申請流程或專業判斷上可能有問題卻沒有得到相對的澄清與回應，間接影響小額職務再設計業務的執行。

所以本研究期待透過回收這兩年就服員所填寫的小額職務再設計表單，分析訪視評估與建議表與服務成果報告表中就服員填寫的內容回應上述問題。並近一步透過問卷的編製與設計，調查就服員在執行小額職務在設計過程中可能遭遇的疑慮與困難，並提供後續的服務建議與政策修正方向。

第三節 職務再設計成效及影響因素

本節將從職務再設計對身障者就業的影響、執行職務再設計的影響因素及職務再設計的限制與挑戰等三方面來說明職務再設計成效及影響因素。

壹、職務再設計對身障者就業的影響

我國憲法第 15 條與第 152 條明文規定，國家對於人民之工作權與工作機會應予以保障。朱怡靜（2016）認為根據國際各公約對於工作權的界定，工作權系為一種強調以「平等」為基礎所建構的權利概念。因為身心障礙者就業面對許多內在個體因素與外在環境的限制，所以在工作上所面臨的問題比一般的就業者複雜許多，所以在維護身障者工作平等權的權益下，需要更多專業的評估及協助。

MacDonald-Wilson、Rogers 與 Massaro（2003）認為針對身障者就業問題所提供的協助並非是一對一的關係，而是需針對身障者本身生、心理狀態、社會與

物理環境等因素及彼此間的相互關係進行瞭解及評估，並依據評估結果進行全面性、通盤性的考量與協調，才可能使身心障礙者與環境互動後產生的問題獲得改善。所以在檢視職務再設計問題狀況及擬定介入策略時，除考量身心障礙者本身障礙影響外，也需思考外在的人文及物理環境等因素(如組織文化、空間規劃等)，是否會對個人功能性表現及活動參與等產生阻礙。因此，想要了解職務再設計對身障者就業的影響情況，也是需要同時從多個面向來考慮。

從過往的研究中發現雇主對於職務再設計服務多呈現正向意見，除對身心障礙者員工就業問題有直接性協助外，對雇主或雇用單位也會帶來許多益處。

Rumrill、Roessler、Battersby-Longden與Schuyler（1998）針對接受合理的調整的35位視覺障礙者進行研究，發現透過職務再設計不僅可協助障礙員工排除就業問題外，更可以改善他們的工作績效及效能。Wolffe與Candela（2002）也探討10位已就業的中途致障視覺障礙者之就業經驗，發現視覺障礙者透過職務再設計的協助後，確實可以降低其視力限制的影響，並促進其達到工作的適應。而Schartz、Hendricks與Blanck（2006）針對2004年1月至2005年6月期間1,241位使用美國職務再設計資源網(JAN)的雇主進行研究，其中有890位(71.7%)雇主參與回應。當中有73.8%表示職務再設計能改善員工產能、55.4%表示能減少新人訓練支出、50.5%表示能增加出席率、41.8%表示能降低資遣及保險支出、以及43.8%表示能增進公司多元性。其餘在促進員工互動、客戶互動、員工士氣、工作安全、一般員工產能及出勤等方面皆有正向影響，且大多數雇主認為職務再設計對於身心障礙員工問題改善是非常有效的。

2009年JAN收集1,182位雇主的諮詢資料，以用5分量表來詢問身心障礙員工職務再設計是否有效（1：完全無效；5：極度有效），發現有75%的雇主表示職務再設計是非常有效和極度有效的，且最常被提到職務再設計直接益處的前三名為：讓公司保留有價值的員工、增加員工的產能、減少重新訓練一個員工的費用（Office of Disability Employment Policy [ODEP], 2009）；這也和之前的統計結果

大致一樣。Chow、Croft與Cichocki（2014）發現接受職務再設計服務的精神障礙者每個月平均工時可增加7.68小時，持續工作天數也比無職務再設計者多31%，同時降低近13%的離職風險，接受越多職務再設計介入項目的精神障礙者離職風險越低。Tremblay（2011）也透過問卷調查39位在門診中被診斷為雙級性I型或II型的精神障礙者，結果發現班表的靈活性和主管願意提供職務再設計，都有助於提高雙極性情感性障礙患者的生產力和健康。

根據上述的研究可以歸納出職務再設計對身障者的就業有下列四點效益：提升員工產能、降低離職率、降低雇主額外的訓練支出、和提高雇主的雇用動機。

貳、執行職務再設計的影響因素

雖然研究顯示職務再設計服務的介入對身心障礙者就業促進有相當程度的助益，但身心障礙者在就業市場中多數係屬於受雇者，當工作因障礙或環境因素面臨就業問題需申請職務再設計時，多少會因為公司組織內部因素（同儕態度、組織價值觀及資源等）及雇主風格（職權、經驗、思維及行為等）的不同，而使可行調整的選擇及實施受到影響或干擾。其中主管對於身心障礙者尋求職務再設計協助工作改善的支持與否，對身心障礙者是否能夠穩定就業或重返工作崗位扮演著關鍵角色。

Wolffe與 Candela（2002）針對一般雇主進行調查分析，發現不願意聘用視障者的原因主要有二：（1）從未有僱用視障者的經驗；（2）因為不了解視障者的特質，所以傾向避免僱用。Gilbride、Stensrud、Vandergoot與Golden（2003）針對有成功就業安置經驗的身心障礙者、雇主及專業人員以焦點團體方式進行研究，發現組織文化及雇主態度對身心障礙者是否能成功就業及獲得合理調整具有一定程度的影響。Bruyere、Erickson與VanLooy（2006）指出在大型企業中，對身心障礙者持有刻板印象、偏見及消極態度的組織文化，也是影響支持提供合理調整的主要問題。

MacDonald-Wilson、Fabian與Dong（2008）則透過文獻回顧發現職務再設計服務的實現受到個人（如障礙類型及性質、工作類型及員工對雇主期望）、場域（如雇主態度、同事態度及工作發展等）及組織（組織文化及價值觀、組織資源等）等三個因素影響，障礙員工個人信息完整度、主管與員工是否保有良好溝通，以及組織是否具有足夠資源支持，對身心障礙者是否能順利獲得職務再設計協助工作改善皆有相當影響。MacDonald-Wilson、Fabian與Dong（2010）再針對531位有職務再設計經驗者的研究發現，雇主或組織若能給予支持以及職務再設計能否促進身心障礙員工能力提升，將有助於職務再設計的提供及進展。

Williams-Whitt、Kristman、Shaw、Soklaridis與Reguly（2016）探討主管對背部損傷員工提供職務再設計服務介入之觀點及想法，針對加拿大境內11個企業組織23位主管進行訪談，研究結果發現主管是否願意積極協助身心障礙員工提供或爭取職務再設計服務，受下列幾點因素影響：雇主個人經驗（如職務再設計申請經驗、是否有與背部損傷者共同工作經驗、個人領導風格等）、障礙者訊息程度（如障礙狀況、具有工作技能、職務要求及職務再設計可選選項等）、單位狀況（如產能狀況、同儕衝突、員工動機及主管決策頻率等）、以及組織資源（如跨部門合作、可用資源及組織政策與程序等）。

從上述的研究可以看出，若能有效消除雇主對於身障者的刻板印象，並在維護身心障礙者的工作權的前提下，透過法令的規範、政府的獎勵及成功案例的分享，來提高雇主申請職務再設計動機與意願，將是職務再設計能否有效且持續推動的關鍵因素。

叁、職務再設計的限制與挑戰

雖然我國職務再設計的整體服務能量，不管是服務案量還是服務經費都有明顯的增長。從102年的年度總經費近2千9百多萬到105年的3千9百多萬，提升約34%；服務案量從102年的1,556件，到105年的1,882件，有明顯增長（勞

動部，2017)。而原本服務對象之一的經中央主管機關指定業別之身心障礙自營作業者，也於 103 年的法規修定中放寬為身心障礙自營作業者，不再有特定業別的限制。另外，申請對象也開放以個人名義來提出就業輔具的申請。整體而言，政府是朝一個服務更多元，涵蓋服務範圍更加廣泛的方向去發展，但仍有需多服務無法完全適用的狀況。

透過目前現有相關服務實施計畫與補助辦法的統計發現，精神障礙者使用職務再設計的比率低，在 104 年的統計中所有的舊制個案總計有 2,644 位，其中精神障礙者只有 42 位，所佔比例只有 1.5%，遠低於精障個案佔身心障礙人口的比例。李怡德（2016）歸究其問題，認為職務再設計實行過程包括評估與分析、提出暨協商、執行，以及追蹤等四個階段。其中在評估與分析階段，評估工作有缺乏相關專業資源的合作、時程過於短促、服務對象與雇主方的參與程度不一之現象，而主要所需職務再設計以非物力投入類型為主；提出暨協商階段，同意與否決定權在於雇主方，經由就服員協助下可能將提高接受度，然而整體就業市場給予職務再設計實行機會仍有限；在執行階段，所需的成本小，甚至沒有，而有傾向小額補助方案使用為主。此外，整體職務再設計的實行，可以發現精神障礙者就業處境現況，仍面臨相當潛在社會排除問題。尤其就業市場對於精神疾病的刻板印象與歧視現象，以及對職場環境調整概念的不認同或拒絕，使精神障礙者仍無法有效擺脫就業過程，來自社會環境之障礙與壓迫。朱怡靜（2016）也認為經由職務再設計的提供將可「使能」與「充權」視覺障礙者，但是職場環境的阻礙、職務再設計資源挹注的多寡及其品質的良窳，均會影響職務再設計的視覺障礙者排除工作障礙的成效。綜合上述，如何屏除職場環境的限制，屏除障別的刻板印象，和專業評估能力的提升，都是進一步提升職務再設計服務的挑戰。

另外，目前國內職務再設計的操作模式由原先的地方政府勞工局的承辦人員接受雇主或是個案的服務申請後，協同委員現場訪視評估，之後完成訪視建議表到召開審查會討論補助內容與金額的單一模式，到目前有縣市將職務再設計完全

委外的服務模式，及自 103 年起全國依轄區成立 5 區的職務再設計專案單位，來協助地方政府協同訪視職務再設計個案，且 5 區的專案單位也各自發展出自己的服務模式，加上新增小額職務再設計等多元服務模式。雖然整體的服務模式更加多元，但是專業人員的素質是否有相對應的提升，且資源是否有效整合，而不是疊床架屋，都是尚需積極去檢視及面對的問題。

第三章 方法及步驟

本主題探討的方法及步驟有三，分別為次級資料分析法、問卷調查法和焦點團體，分成三個階段完成。第一個階段蒐集全國各縣市政府自民國 104 年至 105 年辦理小額職務再設計之相關文件進行內容分析，以描述這 2 年間的小額職務再設計之使用狀況。第二個階段則設計問卷，廣發問卷給 106 年度所有的支持性就服員進行調查，以了解支持性就服員對於使用小額職務再設計的看法。第三個階段係待前述資料統計分析後，邀請全國支持性就服員、縣市業務承辦人及專家學者代表進行焦點團體，討論小額職務再設計方案的修訂之處與支持性就服員進行此業務所需之輔導策略，並做為後續的政策建議。預計透過三個階段所獲得的資料逐步分析並交叉比對，以瞭解全國 104 至 105 年辦理小額職務再設計方案的執行狀況與成效、支持性就服員對於小額職務再設計的概念與評價、以及相關實務與政策上的建議。以下依據三種研究方法分節論述之。

第一節 次級資料分析法

為了檢視目前政府所補助辦理的小額職務再設計的補助內容與成效，探討是否可以改善身心障礙者的職場工作表現，本主題探討第一階段收集民國 104 至 105 年接受各縣市「補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫」中，增加強化穩定就業輔導費之小額職務再設計補助，支持性就服員所填寫之「身心障礙者職務再設計訪視與評估建議表」與「身心障礙者職務再設計服務成果報告表」。透過高分署協助發文索取各縣市小額職務再設計辦理之資料，蒐集到各縣市小額職務再設計的資訊，包含辦理年度、個案特性與需求、建議改善方式、核定經費、方案效益評估等。22 縣市共列冊有 616 筆文本件數，蒐集到的文本經判讀後共得 519 筆個案資料，回收率達 84%，詳如表 3-1。其中部份縣市回收筆數多於文本件數，其原因包括：(一)縣市當初回報勞發署的件數是僅包括有經費使用者，

未包括提供操作流程提示圖等不用花費者；(二)就服員將多位個案併入同一份申請表一起填寫；和(三)回報件數的數據與實際收到文本資料數不符者。而另外有縣市回收筆數少於當初回報勞發署，其原因包括：(一)縣市當初對於僅提供操作流程提示圖等不用花費者，因沒有核銷的問題，所以沒有留下文本資料；和(二)由於縣市承辦人員異動，找不到原始資料，導致文本筆數偏少。

之後研究團隊初步擬定編碼表，再透過專家會議確認編碼表內容的適切性，所得編碼的操作型定義如表 3-2。將修定後的效標層級操作型定義教導研究團隊(黃國裕、高湘怡、張宜儒、方姿云)，並抽 10 份文本來試編碼，且計算編碼者間信度。編碼者間信度達 .90 以上方視為接受；若未達 .90 時，將再次檢視編碼者對於效標層級的覺知，並修訂相關操作型定義，使編碼者對於效標層級的編碼更有共識。四位編碼者第一次編碼的編碼者間信度為 0.989，檢視差異產生的原因主要是對於文本遺漏值的編碼未統一、部分文本的資訊不足以判斷第二碼，導致編碼者有第一碼相同而第二碼不同的情形、編碼者在依循編碼手冊的定義下持個人之不同專業見解等。透過討論溝通後，研究團隊明確定義遺漏值的編碼，並當文本的資訊不足以判斷第二碼時，將第一碼相同者即視為一致；如此，四位編碼者間的信度便提高到 0.995。編碼者間信度數據如附件一和附件二。

研究團隊根據編碼表分析由 22 縣市蒐集得來的 519 筆資料後，利用 SPSS for Windows 18 版套裝軟體進行統計分析，以瞭解我國目前支持性就業服務員使用小額職務再設計的執行狀況，及檢視我國就服員能否適切分析個案的功能面的表現及問題。

表 3-1、22 縣市搜集得來的文本資料筆數

轄區	縣市政府	104 年		105 年		縣市 回收率	轄區 回收率
		資料件數	實際回收	資料件數	實際回收		
北 基 宜 金 馬	台北市	34	8	15	12	41%	72%
	新北市	32	27	28	31	97%	
	基隆市	9	16	3	3	158%	
	宜蘭縣	8	8	11	9	89%	
	花蓮縣	19	0	3	3	14%	
	金門縣	0	0	0	0	-	
	連江縣	0	0	0	0	-	
桃 竹 苗	桃園市	6	9	25	16	81%	88%
	新竹縣	0	0	0	0	-	
	新竹市	0	0	7	7	100%	
	苗栗縣	0	0	19	18	95%	
中 彰 投	臺中市	55	55	58	58	100%	97%
	彰化縣	1	1	10	8	82%	
	南投縣	0	0	3	1	33%	
雲 嘉 南	雲林縣	2	2	0	0	100%	68%
	嘉義市	18	6	23	7	32%	
	嘉義縣	5	4	8	7	85%	
	臺南市	24	24	16	15	98%	
高 屏 澎 東	高雄市	67	59	92	97	98%	94%
	屏東縣	0	0	12	5	42%	
	澎湖縣	1	1	2	2	100%	
	臺東縣	0	0	0	0	-	
合計		281	220	335	299	84%	

表 3-2、編碼表之操作型定義

內容		編碼操作型定義						
個案編號		共五碼，前兩碼為縣市碼，第三碼為年別碼，後兩碼為個案順序碼，例如台北市 104 年 1 號個案就是 01401，						
		<table><tr><td>縣市</td><td>年別</td><td>個案</td></tr><tr><td>01</td><td>4</td><td>01</td></tr></table>	縣市	年別	個案	01	4	01
		縣市	年別	個案				
01	4	01						
案主就業日期								
案主訪視日期								
就業與訪視間隔天數		案主訪視日期 - 案主就業日期						
縣市別		1.台北市 2.新北市 3.基隆市 4.宜蘭縣 5.花蓮縣 6.桃園市 7.新竹市 8.苗栗縣 9.臺中市 10.彰化縣 11.南投縣 12.雲林縣 13.嘉義市 14.嘉義縣 15.臺南市 16.高雄市 17.屏東縣 18.澎湖縣						
年度別		1.104 年 2.105 年						
個案性別		1.男性 2.女性						
障別		1.視覺障礙者 2.聽覺機能障礙者 3.肢體障礙者 4.智能障礙者 5.重要器官失去功能者 6.自閉症者 7.慢性精神病患者 8.多重障礙 9. 罕見疾病 10.新制 1 類 11.新制 2 類 12.新制 3 類 13.新制 4 類 14.新制 5 類 15.新制 6 類 16.新制 7 類 17.新制 8 類						
障礙程度		1.輕 2.中 3.重 4.極重						
案主需求說明		1.改善職場無障礙環境 2.改善工作設備或機具 3.提供就業輔具 4.改善工作條件 5.調整工作方法 6.其他						
就業問題診斷與分析	案主特性分析	(1) 生理：11.移動能力(下肢)12.手功能(粗動作)13.手功能(細動作)14.軀幹功能(平衡力)15.體耐力/負重力 16.感官功能-視覺 17..感官功能-聽覺 18..感官功能-觸覺 19.其他 (2) 認知：21.注意力 22.記憶力 23.理解力 24.問題解決 25.溝通能力 26.其他 (3) 心理社會：31.人際互動 32.工作行為 33.習慣養成 34.情緒管理 35.其他						
	工作內容分析	質性資料/後續再分析						
	工作面臨問題	質性資料/後續再分析						
職務影響		1.工作速度 2.工作品質 3.有意外風險 4.造成身體不適 5.其他						
建議改善方式		1.改善職場無障礙環境 2.改善工作設備或機具 3.提供就業輔具 4.改善工作條件 5.調整工作方法 6.建議轉介職務再設計專案單位進行改善						

內容	編碼操作型定義
建議改善內容	質性資料/後續再分析
職設改善方案 1 (名稱)	一個案主可能有好幾項輔具與金額(依序分別填上項目名稱)
職設改善方案 1 (金額)	一個案主可能有好幾項輔具與金額(依序分別填上項目金額)
職設改善方案 2 (名稱)	一個案主可能有好幾項輔具與金額(依序分別填上項目名稱)
職設改善方案 2 (金額)	一個案主可能有好幾項輔具與金額(依序分別填上項目金額)
職設改善方案 3 (名稱)	一個案主可能有好幾項輔具與金額(依序分別填上項目名稱)
職設改善方案 3 (金額)	一個案主可能有好幾項輔具與金額(依序分別填上項目金額)
改善方案件數	各項改善方案的總和
補助總金額	各項補助金額的總和
方案效益評估	質性資料/後續再分析
方案成果	1.效率提升 2.品質增加 3.降低職災意外風險 4.減少身體不適 5.其他
就服員是否可以適切評估及說明個案的功能面的表現及問題	1.是：可以從文本資料中看就服員是可以適切分析個案的功能面的表現及問題 2.否：從文本資料中無法看就服員是否可以適切分析個案的功能面的表現及問題

第二節 問卷調查法

專案單位依據研究目的編撰『就服員小額職務再設計使用狀況調查表』初稿，歷經第一次專家諮詢會議（106 年 5 月 2 日）及分署驗收會議（106 年 5 月 22 日）的建議，陸續修訂問卷內容後，寄發給 8 位就服員試填，以確認是否有題意不清或疑慮之處。8 份試填問卷中，就服員並沒有提出修正建議，但有 3 份在題項 2 有誤填情況，故補充說明題項 2 的填答範例。最後定稿的問卷如附件三。根據發展署所提供之就服員機構名單，於 7 月初寄發問卷給全國的支持性就服員進行普查，並於寄發後一個月使用電話催收，於 8 月底共回收 185 份問卷，整體回收率達 86%，詳如表 3-3。使用 SPSS for Windows 18 版套裝軟體進行問卷內容的統計分析，以了解我國目前支持性就業服務員使用小額職務再設計的執行狀況，以及就服員對於小額職務再設計的看法、建議和專業需求。

問卷樣本的基本資料如下（詳如表 3-4）：女性 120 人（佔 65%），男性 65 人（佔 35%）；年齡介於 22-63 歲，平均 32.7 歲（標準差 8.2）。從事就服員的年資從 1 個月到 18 年 8 月不等，平均年資為 3 年 10 個月（標準差 43.9 個月）；其中年資在一年以內的有 40 人（22%），一年以上到三年以下有 60 人（33%），三年以上到十年以下的有 68 人（37%），10 年以上的有 15 人（佔 8%）。而畢業科系以社工相關最多（66 人，37%），其次為復健諮商、心理或輔導相關（53 人，29%），非身心障礙相關科系有 41 人（23%），其他約在 10 人次左右。服務機構以社會福利機構最多（154 人，83%），公立就業服務機構有 12 人（7%），其他類型主要為醫院（19 人，10%）。同時擁有內督及外督的就服員有 111 人（60%），僅有外督者有 40 人（22%），僅有內督者有 33 人（18%）。都沒有者僅有 1 位。而單位內的就服員人數為 1 人的有 33 人（18%），為 2-3 人的有 81 人（44%），為 4 人以上的有 69 人（37%）。

表 3-3、各縣市問卷回收統計表

轄區	縣市政府	寄出件數	回收件數	縣市回收率（%）	轄區回收率（%）
北 基 宜 金 馬	台北市	40	36	90	85
	新北市	32	25	78	
	基隆市	5	4	80	
	宜蘭縣	7	5	71	
	花蓮縣	5	5	100	
	金門縣	5	5	100	
	連江縣	0	0	0	
桃 竹 苗	桃園市	10	9	90	90
	新竹縣	0	0	0	
	新竹市	5	5	100	
	苗栗縣	4	3	75	
中 彰 投	臺中市	20	15	75	82
	彰化縣	9	9	100	
	南投縣	5	4	80	
雲 嘉 南	雲林縣	3	3	100	100
	嘉義市	4	5*	125	
	嘉義縣	1	1	100	
	臺南市	12	11	92	
高 屏 澎 東	高雄市	39	31	80	83
	屏東縣	5	5	100	
	澎湖縣	2	2	100	
	臺東縣	2	2	100	
合計		215	185	86	

*嘉義市 106 年度新聘之支持性就服員於 105 年度任職前單位時亦曾使用過小額職務再設計服務。

表3-4、個人特性之次數分配與百分比統計表 (N=185)

變項名稱	類別	次數	%
性別	男	65	35
	女	120	65
年資	小於12個月	40	22
	1年以上到3年	60	33
	3年以上到10	68	37
	10年以上	15	8
	遺漏值	2	-
畢業科系	社工相關科系	66	37
	復健諮商、心理或輔導	53	29
	職能物理特教	9	5
	勞工關係其他	11	6
	非身心障礙服務相關科系	41	23
	遺漏值	5	-
服務機構	公立就業服務機構	12	7
	社會福利機構	154	83
	其他	19	10
督導狀況	同時擁有內督及外督	111	60
	僅有外督	40	22
	僅有內督	33	18
	都沒有	1	0
就服人數	1人	33	18
	2-3人	81	44
	4人以上	69	38
	遺漏值	2	-

第三節 焦點團體

本階段先依據前兩階段（文本分析及問卷調查）的結果發現初步擬定焦點團體議題，並透過第 2 次專家會議討論，確認討論提綱如表 3-6。之後依地區、就服員特性、就服員問卷回饋內容等立意取樣，邀請全國支持性就服員 11 位、縣市業務承辦人 3 位及專家學者代表 3 位進行焦點團體，於 106 年 11 月 3 日下午 3 時辦理焦點團體會議。並將彙整焦點團體討論內容的逐字稿，以確認小額職務再設計補助相關建議，做為後續政策建議的參考。表 3-5 為 11 位與會就服員的區域、年資及使用過小額職務再設計方案之次數，表 3-6 為焦點團體的討論議題和說明。

表 3-5、與會就服員的背景資料

服務區域	年資（單位：年）	使用過小額職務再設計方案次數
新北	1	20 次
新竹	1.3	2 次
苗栗	3.8	10 次
嘉義	1.3	未填寫
臺南	0.5	1 次
臺南	0.8	15 次
高雄	>10	6 次
高雄	2.5	5 次
高雄	1.5	8 次
屏東	0.7	未填寫
臺東	0.8	0 次

表 3-6、焦點團體討論議題

編號	提案	說明
一	就服員所認為的小額職務再設計的適用對象與介入範圍為何，提請討論。	從調查問卷分析中，部份就服員認為自己的個案沒有小額職務再設計的服務需求，想要進一步釐清就服員所認為的小額職務再設計的適用對象與介入範圍，敬請與會者提供個人觀點及相關建議。
二	就服員認為不同障別的個案功能性評估的困難點為何，及期待協助方式為何，提請討論。	從調查問卷分析中，就服員對於不同障別的個案功能性評估仍有不同程度的困難，想要進一步釐清就服員覺得困難點為何？以及期待的協助方式為何？敬請與會者提供個人觀點及相關建議。
三	就服員認為可「簡化申請的表格」及「簡化核銷方式與流程」，來提高使用動機，其具體作法為何，提請討論。	從調查問卷分析中，多數就服員表示能提高使用小額職務再設計動機之原因為「簡化申請的表格」及「簡化核銷方式與流程」，敬請與會者建議可如何簡化申請的表格及核銷方式與流程？
四	就服員認為「提供職再問題解決策略指引」的必要性及具體內容為何，提請討論。	從調查問卷分析中，未使用過小額職務再設計的就服員對於「提供職再問題解決策略指引」表示可用來提高使用小額職務再設計動機，您認為其必要性為何？若有，該指引的內容與形式應為何？敬請與會者提供個人觀點及相關建議。

第四節 研究步驟

本主題探討採取下列步驟進行，每月工作內容詳如表 3-6 所述。

1. 蒐集全國縣市政府辦理小額職務再設計之相關文件，包含身心障礙者職務再設計訪視與評估建議表與身心障礙者職務再設計服務成果報告表（106 年 1~3 月）。
2. 進行上述文本內容分析，完成第一階段的職前準備方案的現象分析（106 年 4~6 月）。並進行第二階段的支持性就業服務員小額職務再設計使用狀況調查問卷編撰與專家效度的考驗。

3. 蒐集並彙整國內外資料以進行系統性文獻回顧（106 年 1~6 月）。
4. 寄發調查問卷並進行回收與分析，蒐集研究對象的質性與量性資料。進行內容分析與統計分析。（106 年 6~7 月）
5. 定期召開專家諮詢會議，就文獻回顧、編碼表及問卷內容及後續內容分析與交叉比對結果進行討論，並依專家建議修正分析內容（106 年 5~10 月）。
6. 撰寫期末報告（106 年 10~11 月）。

表 3-6、主題探討工作進度規劃與執行事項

日期	進度規劃	工作事項
106/3/31 前	完成文本蒐集	收回所有文本並進行統計。
106/4/12	完成文獻回顧初稿	3/1、3/15、3/29、4/12 回報文獻進度，4/12 完成初稿。
106/4/30 前	設計問卷及編碼表	依據文獻回顧，設計問卷及編碼表，並試編碼 4 份文本。
106/5/2	召開第一次專家諮詢會議	請專家檢視文獻回顧、編碼表及問卷初稿，並提供意見。
106/5/10	繳交第一期報告	依契約應完成主題探討主旨、方法及步驟、預期成果等資料。實際進度預計完成壹.緣起與目的、貳.文獻回顧、和叁.方法及步驟。
106/5/23-8/4	進行編碼者間信度驗證	依據第 6 次主題會議綜合決議之編碼表，試編碼 10 份文本，並檢視編碼者間信度。
	問卷修訂	參照第一期驗收會議的建議修訂問卷，並進行 10 份支持性就服員試測，以檢視文句的通順達意。
		email 專家諮詢會議的專家，請於 6/30 前回覆意見並確認問卷定稿。
	文獻回顧定稿	完成文獻回顧，進行校訂並定稿。
106/7/4-7/5	進行編碼者間信度驗證	檢視試編碼不相同之處，討論編碼者對於編碼表各變項操作型定義之解讀，尋求共識後修訂編碼表，並重新進行編碼者間信度驗證，直到達成編碼者間信度 0.9 以上。
	問卷寄發相關準備工	說明信定稿，寄發問卷相關注意事項討

日期	進度規劃	工作事項
	作	論，7/7 寄出。
106/7/31-8/31	完成文本內容編碼	完成文本內容編碼，並隨機抽檢五份。
	問卷回收（含催收）	8 月底問卷回收截止。
106/8/31 前	完成文本內容分析	完成文本內容分析。
106/8/26	完成問卷數據分析	完成問卷數據分析，並與內容分析進行交叉比對。
106/9/29	召開第二次專家會議	請專家檢視問卷及文本內容分析的結果和數據，並討論焦點團體提綱議題和內容。
106/10/31 前	完成第二期報告	預計完成壹.緣起與目的、貳.文獻回顧、叁.方法及步驟，和肆.初步探討分析；含參考資料，如問卷、參考書目、重要法規、會議紀錄等。
106/11/3	完成焦點團體	辦理焦點團體，並完成相關分析
106/11/30 前	召開第三次專家會議	請專家檢視研究結論及相關建議方向。
106/12/31 前	完成主題報告，並於 107/01/10 前寄達高 分署	預計完成壹.緣起與目的、貳.文獻回顧、叁.方法及步驟、肆.研究發現、和伍.結論與建議；含參考資料，如問卷、參考書目、重要法規、會議紀錄等。

第四章 研究發現

本主題探討欲瞭解支持性就服員使用小額職務再設計的狀況，以及使用上所遭遇的困難。針對此研究目的，本章將依我國辦理小額職務再設計方案的執行狀況、研究團隊對於支持性就服員相關知能的評價、支持性就服員對於小額職務再設計的看法、和會使用與未使用小額職務再設計的支持性就服員之需求差異等四節來論述。

第一節 我國辦理小額職務再設計方案的執行狀況

由 104 及 105 年全國就服員所填寫的小額職務再設計服務表單，包含『身心障礙者職務再設計訪視評估與建議表』及『身心障礙者職務再設計服務成果報告表』兩份資料，整理分析獲得我國辦理小額職務再設計方案的執行狀況如下。

壹、小額職務再設計的案量分布狀況

依據勞動力發展署所提供的數據（詳如表 3-3），104 和 105 年全國執行小額職務再設計總服務案量各為 281 件及 335 件，合計為 616 件。其中北基宜金馬區有 162 案（佔 26%）、桃竹苗區有 57 案（佔 9%）、中彰投區 127 案（佔 21%）、雲嘉南區有 96 案（佔 16%）、高屏澎東區 174 案（佔 28%）。而 6 都總案量有 452 案，佔全國比例的 73%；其中全國使用小額職務再設計最多的縣市為高雄市，有 159 案（佔 26%）。可見除了服務案量有逐年增加的趨勢，小額職務再設計的使用還有城鄉差距的現象。

而專案單位實際回收的小額職務再設計文本，以高雄市所佔比例最高，有 156 份（佔 30%），其次是台中市有 113 份（佔 22%），第三為新北市有 58 份（佔 11%），其他縣市都在 10% 以內。而以五區轄區分，則以高屏澎東、中彰投及北基宜金馬三大轄區最多，各佔 2 成到 3 成左右。而回收的年度則以 105 年份數較

多，有 299 份（佔 57.6%），而 104 年有 220 份（佔 42.4%）。所分析文本的分布比例和全國的執行比例大致相近，請見表 4-1 及表 4-2。

表4-1、轄區文本縣市回收狀況

轄區	縣市別	次數	百分比
北基宜金馬		117	23
	台北市	20	4
	新北市	58	11
	基隆市	19	4
	宜蘭縣	17	3
	花蓮縣	3	1
桃竹苗		50	9
	桃園市	25	4
	新竹市	7	1
	苗栗縣	18	4
中彰投		123	24
	台中市	113	22
	彰化縣	9	2
	南投縣	1	0
雲嘉南		65	12
	雲林縣	2	0
	嘉義市	13	3
	嘉義縣	11	2
	台南市	39	7
高屏澎東		164	32
	高雄市	156	30
	屏東縣	5	1
	澎湖縣	3	1
合計		519	100

表 4-2、轄區文本年度回收分布狀況

年度別	次數	百分比
104年	220	42
105年	299	58
總和	519	100

貳、接受小額職務再設計的個案人口學特性分析

在性別分析中，以男性居多，有 252 人(佔 52%)，女性則有 233 次(佔 48%)，另遺漏值有 34 人(以下遺漏值都不列入百分比計算)。障別的部分，原有歸類為新制的有 14 份，為了分析方便，再以舊制障礙類型重新歸類，總計有 10 份智能障礙，3 份多重障礙，1 份為罕見疾病。所以障別的部分以智能障礙者為多數，有 228 人(佔 46%)，其次為肢體障礙者，有 78 人(佔 16%)，第三為聽覺障礙者，有 55 人(佔 11%)，第四為慢性精神障礙，有 50 人(佔 10%)，其餘障別都在 10%以下。在障礙程度的部分，以輕度的個案最多，有 245 人(佔 50%)，其次為中度，有 172 人(佔 35%)，重度有 57 人(佔 11%)，極重度的只有 18 人(佔 4%)。

與傳統職務再設計的相關統計(勞動部勞動力發展署，2015)比較，小額職務再設計的使用者在性別上沒有顯著差異(52%：48%)，但傳統職務再設計的使用者則男多於女(58%：42%)。小額職務再設計使用者的障別以智能障礙者最多(46%)，其次依序為肢體障礙者(16%)、聽覺障礙者(11%)、和慢性精神障礙(10%)；但傳統職務再設計使用者的障別則以多重障礙最多(28%)，視、聽及肢體障礙次之(分別在 15~25%之間)，智能障礙只有 8%左右。

表4-3、個案特性之次數分配與百分比統計表 (N=519)

變項名稱	類別	次數	百分比
性別	男性	252	52
	女性	233	48
	遺漏值	34	-
障別	智障	228	46
	肢障	78	16
	聽障	55	11
	精障	50	10
	多障	40	8
	視障	26	5
	自閉症	12	2
	罕病	6	1
	重器障	3	1
	遺漏值	21	-
障礙程度	輕度	245	50
	中度	172	35
	重度	57	11
	極重度	18	4
	遺漏值	27	-

叁、服務個案的服務需求及相關問題

在案主的需求部分，就服員的訪視日期與服務個案的實際就業日期的間隔天數，範圍介於 343 天到負 35 天，平均間隔為 23.3 天（標準差 42.5），中位數是 8 天，眾數是 0 天，其中為負數天數有 21 位個案，而超過 90 天的有 28 位個案。進一步電洽就服員確認有負數的狀況，主要是因為就服員在確認個案的就業職場後，在未正式上工前立即提供小額職務再設計相關服務，所以訪視日期早於就業日期；而高於 90 天以上的部分為機構有長期追蹤的服務模式，及另外有提供穩就後的服務方案所致。整體而言 75%以內的個案都是在就業未滿 25 天內即獲得小額職務再設計的服務。

至於小額職務再設計內容的歸屬，就服員認為是提供就業輔具的有 369 人次（佔約 68.4%），其次為改善工作設備或機具，有 109 人次（佔 20%），其餘在 5% 以下。職再專員的判斷則認為屬於提供就業輔具的有 270 人次（佔約 49%），改善工作設備或機具有 257 人次（佔 46%），其餘在 5% 以下。其主要落差是就服員認為服務內容是提供就業輔具和改善工作條件，而職再專員認為是改善工作設備或機具，各差了 99 筆和 148 筆，而這樣的差別可能主要來自就服員對於相關需求內容的定義不一致所產生的。

透過就服員所描述之職場就業問題診斷與分析，職再專員進一步分析個案的特性問題。在個人能力的部份，在有效樣本 438 位個案的情況下總計出現相關問題有 620 次，平均一位個案有 1.4 次個人能力的問題，其中生理功能的問題約佔所有問題的 66%，其中又以有手功能細動作問題的佔 19%，其次為感官功能-聽覺 11%；另認知功能的問題約佔所有問題的 37%，其中又以理解力問題有 8% 最多；而心理社會功能的問題約佔所有問題的 11%，其中又以人際互動問題有 3% 最多。

而職再專員透過就服員所描述之職場就業問題診斷與分析，分析其對於職務之影響情況，在有效樣本 515 位個案的情況下總計出現相關問題有 738 次，平均一位個案有 1.4 個對於職務之影響問題，其中工作速度的問題約佔所有問題的 33%，而工作品質 31%，造成身體不適為 21%，其次為有意外風險和其他影響各為 11% 和 4%。完整內容詳如表 4-4 到 4-7。

與傳統職務再設計的相關統計（勞動部勞動力發展署，2015）比較，傳統職務再設計的補助項目有七成是提供就業輔具，與支持性就服員所判定的小額職務再設計內容歸屬相近；但若是依照職再專員的判定，小額職務再設計有近五成是提供就業輔具（49%），其次是改善工作設備或機具（46%）。

表4-4、訪視日期與就業間隔天數（N=519）

個數	有效的	460
	遺漏值	59
平均數		23.3
中位數		8.
眾數		0
最小值		-35
最大值		343
百分位數	25	1.0
	50	8.0
	75	24.8

表 4-5、就服員與職再專員對於個案的需求內容判斷（N=519）

案主的需求內容	就服員勾選		職再專員的觀點	
	次數	百分比	次數	百分比
改善職場無障礙環境	9	1.7	1	0
改善工作設備或機具	109	20.2	257	46
提供就業輔具	369	68.4	270	49
改善工作條件	25	4.6	7	1
調整工作方法	13	2.4	14	3
其他	8	1.4	4	1
遺漏值	6	1.1	2	0
總和	539*	100.0	555*	100

*就服員與職再專員的文本件數總和不一致的原因是職再專員認為部分案主的需求項目多於一項以上。

表 4-6、案主個人特性問題分析 (N=438)

就業問題診斷與分析	次數	百分比
生理功能	408	65
移動能力下肢	48	8
手功能粗動作	36	6
手功能細動作	118	19
軀幹功能平衡力	24	4
體耐力負重力	47	7
感官功能-視覺	33	4
感官功能-聽覺	68	11
感官功能-觸覺	3	1
生理其他	31	5
認知功能	165	27
注意力	19	3
記憶力	27	4
理解力	49	8
問題解決	31	5
溝通能力	12	2
認知其他	27	5
心理社會功能	47	8
人際互動	20	3
工作行為	8	2
習慣養成	4	1
情緒管理	7	1
心裡社會其他	8	1
總計	620	100

表4-7、案主就業問題對職務的影響 (N=515)

職務影響	次數	百分比
工作速度	244	33
工作品質	230	31
有意外風險	82	11
造成身體不適	156	21
職務其他影響	26	4
總計	738	100

肆、就服員所提供的相關服務內容

每件小額職務再設計所提供的協助方案以 1 種佔大多數，有 362 人次（佔 70%），2 種的有 101 人次（佔 19%），3 種的有 42 人次（佔 8%），4 種以上的 14 人次（佔 3%）。519 位個案總計有 751 個改善方案，其中以提供清潔工具為大宗，有 197 人次（佔 26%），其次為簡易工具類，有 146 人次（佔 19%），第三多為個人工作服類，有 127 人次（佔 17%），其餘多在 10% 以下。

而補助金額範圍最高為 2,268 元，最小為 0 元，平均值為 774.0 元，標準差 629.6。沒有花費的個案有 20 位，主要為提供職務調整及製作工流程圖，所以沒有花費。而超過 2,000 元的個案有 5 位，但僅能核銷 2000 元，文本中也有提到個案願意負擔差額。與傳統職務再設計的相關統計（勞動部勞動力發展署，2015）比較，傳統職務再設計平均單一個案的補助金額超過 1 萬元以上，是為最大差異。

就服員認為他們提供的方案可以改善個案工作表現的部分，總計有 816 個效益，519 位個案平均每位有 1.57 個。其中以效率提升最多，有 307 次佔 38%，而次多的是品質增加，有 242 次佔 30%，而減少身體不適有 148 次佔 18%，最少的是降低職災意外風險和其他，各有 94 次 12% 及 25 次 3%。完整內容詳如表 4-8 到 4-11。

表4-8、就服員協助方案數量

協助方案數	次數	百分比
1種	362	70
2種	101	19
3種	42	8
4種以上	14	3
總和	519	100

表 4-9、補助平均金額

個數	有效的	489
	遺漏值	30
平均數		774.04
中位數		680.0
標準差		629.6
最小值		.0
最大值		2268.0
百分位數	25	181.5
	50	680.0
	75	1164.0

表 4-10、補助用品分析

補助用品內容	次數	百分比
打掃清潔用品類	197	26
簡易工具類	146	19
個人工作服類	127	17
工作提示用品	64	9
溝通用品類	53	7
個人護具類	46	6
自製簡易輔具	27	4
視覺輔具	27	4
防曬/通風用品類	24	3
個人健康衛生用具	19	2
其他	16	2
環境安全用具	5	1
總和	751	100

表4-11、補助方案對個案職務協助成果

方案成果	次數	百分比
效率提升	307	38
品質增加	242	30
降低職災意外風險	94	11
減少身體不適	148	18
其他	25	3
總和	816	100

第二節 研究團隊對於支持性就服員相關知能的評價

檢視就服員所填寫小額職務再設計表單，就服員的建議改善方式被專員認為全部有效的有 505 人次佔 98%，認為只有一半有效的有 8 人次佔 2%。而被認為有效比例只有一半的主要是因為個案的問題不只一種，而小額職務再設計的介入並未完全解決所列出的問題。整體而言，由文本表單來看就服員是否可以適切評估及說明個案功能面的表現及問題，職再專員認為可以的有 262 次佔 51%，不行的有 252 次佔 49%。而進一步分析這 252 份中職再專員認為就服員無法適切評估及說明個案功能面表現的問題，以對個案的特性描述不清楚最多（有 189 人次，佔 56%），其次為對職務內容描述不清楚（有 107 人次，佔 31%），而對於個案工作面臨問題描述不清及改善方案無法完全符合案主需求者，各佔 9%及 4%。完整內容詳如表 4-12 到 4-13。

表4-12、補助方案的有效比例

有效比例	次數	百分比
50%	8	2
100%	505	97
遺漏值	6	1
總和	519	100

表 4-13、就服員文本描述問題

就服員文本描述問題	次數	百分比
對職務內容描述不清	107	31
對於個案工作面臨問題描述不清	32	9
對於個案特性描述不清	189	56
對於改善方案無法完全符合案主需求	12	4
總和	340	100

第三節 支持性就服員對於小額職務再設計的看法

壹、有使用小額職務再設計的就服員觀點分析

有使用小額職務再設計的 119 位就服員中，總使用次數為 420 人次，使用次數範圍為 1 到 20 次之間，平均的使用次數是 3.6 次，標準差是 3.2，中位數是 3 次，眾數是 1 次。其中個案剛到任一週就使用者有 132 人次（佔 31%），個案到任滿一週到兩週內使用者有 136 人次（佔 32%），個案到任滿兩週到一個月內使用者有 60 人次（佔 14%），個案到任滿一個月到三個月內使用者有 49 人次（佔 12%），個案到任滿三個月以上才使用者有 43 人次（佔 10%）。是否覺得小額職務再設計方便好用，認為好用程度 81-100% 的有 58 人次（佔 49%），認為好用程度 61-80% 的有 38 人次（佔 32%），其餘在 10% 以下。總結是有 8 成的就服員覺得小額職務再設計的方便好用程度至少有 60% 以上。至於使用後是否有改善個案就業問題，認為改善程度 81-100% 的有 64 人次（佔 54%），認為改善程度 61-80% 的有 42 人次（佔 35%），其餘在 10% 以下。總結是有 9 成的就服員覺得小額職務再設計至少有改善 60% 以上的個案問題。

使用的時機點（複選題）總計有 314 題項次被選擇，其中以「身心障礙者初進職場，有職務再設計之需要」有 92 人次佔 29% 為最多，其次為「因生理或心理功能之限制，無法達到預期工作績效」有 78 人次佔 25%，第三為「身心障礙者工作上需要輔具或其他與工作職務相關之職場人力協助」有 70 人次佔 22%，

第四為「身心障礙者因職務調整或工作流程變更，致工作有困難」有 34 人次佔 11%，其餘都在 5% 以下。

提高使用此項服務的動機原因（複選題）總計有 261 題項次被選擇，前二位分別「為簡化申請的表格」及「減化核銷方式與流程」，各有 86 人次佔 33% 及 82 人次佔 31%，第三為「提供職再問題解決策略指引」有 38 人次佔 15%，其餘在 10% 以下。而當中有 18 人次（佔 7%）認為要「提高金額」，建議金額平均為 3,944 元。而就服員使用職務再設計的偏好方式，依序為兩千元額度以下的小額職務再設計（67 人次，佔 51%），不須花費的職務調整（56 人次，佔 43%），只有 8 人次（佔 6%）偏好有訪視委員及審查會的職務再設計服務。

至於小額職務再設計的優點（排序題），以排序第一的選項來看，支持性就服員認為是「可以由自己掌握案主需求」（66 人次，佔 50%），第二是「方便快捷」（44 人次，佔 33%）。若以勾選人次來看，最多人勾選的為「可以由自己掌握案主需求」，其次為「方便快捷」。如果以加權的平均分數（4 分為最重視，1 分最不重視）來看，摒除「其他」只有 1 人次，最高為「可以由自己掌握案主需求」平均分數 3.38，其次為「方便快捷」平均分數 3.32。而缺點的部份，排序第一的選項則是以「要自己填寫相關表格及辦理核銷」比例最高（50 人次，佔 40%），第二為「需要自己先墊錢購買輔具」（38 人次，佔 30%）。若以勾選人次來看，最多人勾選的「要自己填寫相關表格及辦理核銷」，其次為「需要自己先墊錢購買輔具」。如果以加權的平均分數（4 分為最重視，1 分最不重視）來看，摒除「其他」只有 3 人次，最高為「要自己填寫相關表格及辦理核銷」平均分數 3.29，其次為「需要自己先墊錢購買輔具」平均分數 3.27。完整內容詳如表 4-14 到 4-22。

表 4-14、有使用過小額職務再設計的就服員的平均使用次數

統計量	使用次數
有效的	117
遺漏值	2
平均數	3.6
中位數	3.0
眾數	1
最小值	1
最大值	20
百分位數25	1.0
百分位數50	3.0
百分位數75	4.0

表 4-15、有使用過小額職務再設計的就服員的使用時機點

	次數	百分比
個案剛到任一週	132	32
到任滿一週到兩週	136	32
到任滿兩週到一個月	60	14
到任滿一個月到三個月	49	12
個案到任三個月以上	43	10
總計	420	100

表 4-16、有使用過小額職務再設計的就服員認為小額職務再設計的好用程度

	次數	百分比
0-20%覺得好用	2	1
21-40%覺得好用	8	7
41-60%覺得好用	12	10
61-80%覺得好用	38	32
81-100%覺得好用	58	49
遺漏值	1	1
總和	119	100

表 4-17、有使用過小額職務再設計的就服員覺得使用後個案工作的改善情況

	次數	百分比
21-40%有改善	4	3
41-60%有改善	9	8
61-80%有改善	42	35
81-100%有改善	64	54
總和	119	100

表 4-18、有使用過小額職務再設計的就服員提供小額職務再設計的使用時機點

使用的時機點	次數	%
有意願提供身心障礙者就業機會，於辦理招募面試作業需評量工具或相關專業人力協助	9	3
身心障礙者因生理或心理功能之限制，無法達到預期工作績效	78	25
身心障礙者初進職場，有職務再設計之需要	92	29
身心障礙者工作上需要輔具或其他與工作職務相關之職場人力協助	70	22
身心障礙者工作地點變更或職場遷移	7	2
身心障礙者因職務調整或工作流程變更，致工作有困難	34	11
因職業災害致殘者重返職場或轉換工作	10	3
身心障礙者接受以就業為目標之職業訓練，而有職務再設計之需要	11	4
身心障礙者居家就業，而有職務再設計之需要	3	1
總和	314	100

表 4-19、有使用過小額職務再設計的就服員認為可提高使用動機的方法

提高你使用此項服務的動機	次數	百分比
簡化申請的表格	86	33
減化核銷方式與流程	82	31
提供職再問題解決策略指引	38	15
列入評鑑考核項目	26	10
提高申請金額的額度*	18	7
其他	11	4
總計	261	100

*18 位所建議的金額平均為 3,944 元

4-20、有使用過小額職務再設計的就服員偏好使用職務再設計的方式

偏好使用職務再設計的方式是	次數	%
兩千元額度以下的小額職務再設計	67	51
不須花費的職務調整	56	43
有訪視委員及審查會的職務再設計	8	6
總計	131	100

表4-21、有使用過小額職務再設計的就服員認為小額職務再設計的優點

小額職務再設計 有哪些優點	排序 1	%	排序 2	%	排序 3	%	排序 4	%	勾選 人次	加權 平均分數
可以由自己掌握案主需求	66	50	20	22	10	14	8	16	104	3.4
方便快捷	44	33	38	42	8	11	3	6	93	3.3
申請簡易	18	14	22	24	39	56	1	2	80	2.7
容易核銷	4	3	10	11	10	14	33	67	57	1.7
其他	1	1	1	1	0	0	0	0	2	-
總計	133	100	91	100	67	100	45	100	336	

表4-22、有使用過小額職務再設計的就服員認為小額職務再設計的缺點

小額職務再設計 有哪些缺點	排序 1	%	排序 2	%	排序 3	%	排序 4	%	勾選 人次	加權 平均分數
要自己填寫相關表格及辦理核銷	50	40	17	24	13	28	6	16	86	3.29
需要自己先墊錢購買輔具	38	30	22	31	10	21	4	11	74	3.27
擔心自己的判斷或輔具選擇是否正確	23	18	14	20	10	21	12	32	59	2.81
可以申請的金額過低	11	9	16	23	13	28	12	32	52	2.50
其他	3	2	1	1	1	2	0	0	5	-
總計	125	100	70	100	47	100	34	100	276	

貳、未使用小額職務再設計的就服員觀點分析

而 104-105 年之間沒有使用過小額職務再設計的支持性就服員有 66 人，當中沒有使用的主要原因排序第一選項的是「服務個案沒有此需求」，有 38 人次(佔 58%)，第二為「其他」，有 16 人次(佔 24%)，再細究其原因都是 106 的新任就服員或是機構剛承接就服業務，第三為「另外協助申請暨有的身心障礙者職再服務」，6 人次(佔 9%)。如果以勾選人次來看，以「服務個案沒有此需求」最多人勾選，其次為「另外協助申請暨有的身心障礙者職再服務」和「表格的填寫及核銷太複雜」。如果以加權的平均分數(5 分為最重要，1 分最不重要)來看，以「其他」及「服務個案沒有此需求」為最高，平均分數各為 4.88 和 4.83。勾選「其他」的 17 人次中，有 11 人次(65%)是 106 年才到職的就服員，因此沒有使用過。而可提高這群未使用過的就服員使用小額職務再設計的誘因(複選題，總計選擇了 129 個項次)，最高的是「提供職再問題解決策略指引」，有 39 人次(佔 30%)，其次為「減化核銷方式與流程」，有 36 人次(佔 28%)，第三為「簡化申請的表格」，有 34 人次(佔 26.2%)。完整內容詳如表 4-23 到 4-24。

表4-23、支持性就服員沒有使用小額職務再設計的原因

當初沒有使用小額職務再設計的主要原因為何	排序 ₁	%	排序 ₂	%	排序 ₃	%	排序 ₄	%	排序 ₅	%	勾選人次	加權平均分數
服務個案沒有此需求	38	58	2	8	1	11	1	14	0	0	42	4.83
另外協助申請暨有的身心障礙者職務再服務	6	9	9	35	0	0	2	29	1	14	18	3.94
表格的填寫及核銷太複雜	3	5	10	38	4	44	1	14	0	0	18	3.83
擔心自己不能確認個案的服務需求	1	2	2	8	3	33	2	29	1	14	9	3.00
不知道有該項資源	2	3	3	12	0	0	1	14	5	71	11	2.64
其他	16	24	0	0	1	11	0	0	0	0	17	4.88
總計	66	100	26	100	9	100	7	100	7	100	115	

表4-24、未使用過小額職務再設計的就服員認為可提高使用動機的方法

提高使用此項服務的動機	次數	百分比
提供職再問題解決策略指引	39	30
減化核銷方式與流程	36	28
簡化申請的表格	34	26
列入評鑑考核項目	10	8
其他	6	5
提高申請金額的額度	4	3
總計	129	100

第四節 支持性就服員對於職務再設計的专业知能需求

壹、支持性就服員的专业知能需求

無論是否使用過小額職務再設計，支持性就服員認為他們對各主要障別功能性評估的专业需求部份，計算有普通困難以上的人數來看，以多重障礙者的人數最高，有 89 人（佔 49%），2-6 名依序為視覺障礙（有 86 人，佔 47%）、聽覺障礙（75 人，佔 41%）、罕見疾病（74 人，佔 41%）、自閉症（72 人，佔 40%）、慢性精障（67 人，佔 37%）。如果用加權分數來計算各障別的困難程度（沒有困難 1 分，非常困難 5 分），則覺得稍有困難（2 分）以上者有 8 種障別，依難易排序依序為罕見疾病（2.96 分）、視覺障礙（2.87 分）、多重障礙者（2.70 分）、聽覺障礙（2.43 分）、自閉症（2.42 分）、慢性精障（2.37 分）和重器障者（2.11 分）。而填寫其他障礙者所列舉的類型包括：腦傷 4 位、頑性癲癇 3 位、腦性麻痺 2 位、失智症 2 位、和成骨不全 1 位。

「分析服務對象的工作職務內容」覺得普通困難以上者有 25 位（佔 14%），而「如何利用職務再設計來補足個案能力與職場要求的落差」覺得普通困難以上者有 28 位（佔 15%）。如果用加權分數來計算的困難程度（沒有困難 1 分，非常困難 5 分），則「分析服務對象的工作職務內容」平均為 1.52 分，「如何利用職務再設計來補足個案能力與職場要求的落差」平均為 1.75 分；大體來說，支持性就服員並不覺得這二項很困難。完整內容詳如表 4-25 到 4-26。

表 4-25、就服員對於各障別評估的困難程度

	沒有 困難	稍有 困難	普通 困難	中等 困難	非常 困難	不適 用	總和	加權 分數
視覺障礙者	28	30	31	43	12	39	183	2.87
%	15.3	16.4	16.9	23.5	6.6	21.3	100	
聽覺障礙者	46	36	43	25	7	26	183	2.43
%	25.1	19.7	23.5	13.7	3.8	14.2	100	
肢體障礙者	67	56	39	11	0	9	182	1.97
%	36.8	30.8	21.4	6	0	4.9	100	
智能障礙者	95	57	19	7	2	2	182	1.69
%	52.2	31.3	10.4	3.8	1.1	1.1	100	
重器障	50	49	25	16	3	39	182	2.11
%	27.5	26.9	13.7	8.8	1.6	21.4	100	
自閉症患者	44	47	39	25	8	19	182	2.42
%	24.2	25.8	21.4	13.7	4.4	10.4	100	
慢性精障礙者	41	61	35	28	4	13	182	2.37
%	22.5	33.5	19.2	15.4	2.2	7.1	100	
多重障礙者	25	51	47	32	10	17	182	2.70
%	13.7	28	25.8	17.6	5.5	9.3	100	
罕見疾病患者	14	37	30	28	16	57	182	2.96
%	7.7	20.3	16.5	15.4	8.8	31.3	100	
其他障別或疾病	17	7	15	7	5	100	151	2.53
%	11.3	4.6	9.9	4.6	3.3	66.2	100	

表 4-26、就服員對於職再專業知能的困難程度

	沒有 困難	稍有 困難	普通 困難	中等 困難	非常 困難	不適 用	總和	加權 分數
對於分析服務對象的 工作職務內容	115	41	22	2	1	2	183	1.52
%	62.8	22.4	12	1.1	0.5	1.1	100	
對於如何利用職務再 設計來補足個案能力 與職場要求的落差	85	68	20	5	3	2	183	1.75
%	46.4	37.2	10.9	2.7	1.6	1.1	100	

貳、不同人口特性的支持性就服員的專業知能需求

由人口學的特性來看支持性就服員的專業知能需求，包括對於各種障別的需求評估、職務分析和職務再設計策略，分析結果如下表 4-27 至表 4-31。所檢視的人口學特性包含性別、年資、畢業科系、服務機構、單位就服人員數、和督導形式等變項；由於服務機構類型因為組間的數量差異過大，會影響統計分析，故不進行分析。

在性別方面，由獨立樣本 t 檢定的結果來看，不同性別的支持性就服員的專業需求沒有達到統計上的顯著差異（見表 4-27）。在工作年資方面，由單因子變異數分析的結果來看，不同工作年資者對於「分析服務對象的工作職務內容」與「如何利用職務再設計來補足個案能力與職場要求的落差」這兩項專業知能的需求有達顯著差異（見表 4-28）。經由事後比較法發現，造成差異的主要原因是年資小於 1 年者的需求程度明顯高於其他三組，顯示剛入行的支持性就服員是最需要專業協助與輔導的重點對象。在畢業科系方面，由單因子變異數分析的結果來看，不同訓練背景的支持性就服員的專業需求沒有達到統計上的顯著的差異（見表 4-29）。

在單位內就服員人數方面，由單因子變異數分析的結果來看，只有在「評量自閉症的功能性表現困難程度」這項專業需求有達顯著差異；經由事後比較法發現，造成差異的主要原因是 1 人單位的就服員對此的困難程度明顯高於 4 人以上單位的就服員（見表 4-30）。顯示 1 人單位的支持性就服員是較需要專業協助與輔導的重點對象。至於在督導形式方面，由單因子變異數分析的結果來看，不同的督導形式對於支持性就服員的專業需求沒有達到統計上的顯著差異（見表 4-31）。但僅有外部督導的就服員，在視障者及罕見疾病者評估的困難程度較高於其他二組，有接近顯著差異邊緣。

表 4-27、性別在就業服務員專業需求的差異分析

向度名稱	男（n ₁ =65）		女（n ₂ =120）		t	p
	平均數	標準差	平均數	標準差		
評量功能性表現的困難程度						
視障者	2.62	1.31	3.01	1.22	1.78	0.07
聽障者	2.39	1.24	2.46	1.17	0.31	0.75
肢障者	2.00	.913	1.95	0.94	-0.36	0.71
智障者	1.68	.858	1.69	0.91	0.07	0.94
重器障者	2.24	1.15	2.04	1.03	-1.04	0.29
自閉症者	2.49	1.21	2.39	1.16	-0.52	0.60
精障者	2.31	1.11	2.40	1.08	0.53	0.59
多障者	2.62	1.08	2.75	1.15	0.69	0.49
罕見疾病	3.02	1.25	2.93	1.20	-0.42	0.67
其他障別	2.82	1.29	2.31	1.36	-1.34	0.18
分析工作職務內容的困難程度						
	1.44	.732	1.57	0.82	1.09	0.27
利用職再策略來補足個案能力與職場要求落差的困難程度						
	1.67	.909	1.79	0.86	0.83	0.40

*p<0.05

表 4-28、工作年資在就業服務員專業需求的差異分析

向度名稱	1 (n ₁ =40)	2 (n ₂ =60)	3 (n ₃ =68)	4 (n ₄ =15)	F	p	Scheffe 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)			
評量功能性表現的困難程度							
視障者	3.10 (1.14)	2.73 (1.32)	3.00 (1.22)	2.31 (1.49)	1.55	.202	
聽障者	2.86 (1.14)	2.48 (1.21)	2.27 (1.14)	2.13 (1.35)	1.89	.133	
肢障者	2.17 (.99)	1.86 (.96)	1.98 (.90)	1.71 (.83)	1.14	.332	
智障者	1.90 (1.02)	1.59 (.87)	1.63 (.76)	1.73 (1.16)	1.02	.381	
重器障	2.50 (1.30)	2.09 (1.11)	2.00 (.90)	1.92 (1.16)	1.48	.222	
自閉症	2.47 (1.10)	2.43 (1.16)	2.52 (1.23)	1.93 (1.20)	0.95	.417	
精障者	2.44 (.94)	2.28 (1.09)	2.33 (1.12)	2.67 (1.34)	0.55	.643	
多障者	3.00 (1.29)	2.46 (.985)	2.78 (1.14)	2.73 (1.16)	1.63	.184	
罕見疾病	3.09 (1.31)	2.82 (1.22)	3.10 (1.20)	2.67 (1.15)	0.69	.554	
其他障別	3.00 (.71)	2.31 (1.07)	2.50 (1.53)	3.00 (1.87)	0.52	.669	
分析工作職務內容的困難程度							
	2.05 (.92)	1.51 (.86)	1.31 (.56)	1.21 (.43)	9.07	.000*	1>2 1>3 1>4
利用職再策略來補足個案能力與職場要求落差的困難程度							
	2.10 (1.04)	1.76 (.97)	1.61 (.70)	1.29 (.47)	4.07	.008*	1>3 1>4

*p<0.05

表 4-29、畢業科系在就業服務員專業需求的差異分析

向度名稱	社工相關科系 (n ₁ =66)	復健諮商/心理 或輔導(n ₂ =53)	職能物理特教 (n ₃ =9)	勞工關係其他 (n ₄ =11)	非身心障礙相 關科系(n ₅ =41)	F	p
	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)		
評量功能性表現的困難程度							
視障者	2.96 (1.27)	2.51 (1.26)	3.40 (.548)	3.00 (1.22)	3.08 (1.30)	1.38	.241
聽障者	2.35 (1.27)	2.30 (1.28)	3.14 (.90)	2.90 (.99)	2.41 (1.04)	1.20	.310
肢障者	2.13 (1.01)	1.98 (.89)	2.00 (.87)	1.91 (.94)	1.69 (.86)	1.33	.259
智障者	1.77 (.90)	1.56 (.87)	1.89 (.78)	1.55 (.82)	1.67 (.93)	.581	.677
重器障	1.98 (.99)	2.40 (1.12)	2.14 (1.46)	2.50 (1.08)	1.89 (1.02)	1.62	.171
自閉症	2.35 (1.21)	2.27 (1.09)	2.63 (1.40)	2.00 (1.18)	2.76 (1.18)	1.39	.240
精障者	2.49 (1.08)	2.13 (.96)	2.00 (1.11)	2.45 (1.44)	2.44 (1.07)	1.05	.379
多障者	2.71 (1.22)	2.47 (.97)	3.13 (1.35)	3.00 (1.00)	2.77 (1.15)	.984	.418
罕見疾病	2.98 (1.23)	2.70 (1.01)	2.60 (1.81)	3.00 (1.19)	3.30 (1.26)	1.16	.330
其他障別	2.62 (1.43)	2.36 (.924)	-	2.00 (2.00)	2.67 (1.39)	.331	.803
分析工作職務內容的困難程度							
	1.66 (.89)	1.37 (.69)	1.89 (.78)	1.55 (.82)	1.45 (.75)	1.50	.203
利用職再策略來補足個案能力與職場要求落差的困難程度							
	1.72 (.94)	1.82 (.89)	2.11 (.93)	1.45 (.69)	1.65 (.83)	.896	.467

表 4-30、單位內就服員人數在就業服務員專業需求的差異分析

向度名稱	1 1人 (n ₁ =33)	2 2-3人 (n ₂ =81)	3 4人以上 (n ₃ =69)	F	p	Scheffe 比較 結果
	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)			
評量功能性表現的困難程度						
視障者	3.35 (1.22)	2.77 (1.30)	2.76 (1.23)	2.04	0.13	
聽障者	2.54 (1.35)	2.57 (1.18)	2.22 (1.12)	1.55	0.21	
肢障者	1.90 (0.92)	1.88 (0.86)	2.08 (1.02)	0.82	0.43	
智障者	1.71 (0.90)	1.78 (0.96)	1.54 (0.74)	1.36	0.25	
重器障	2.09 (1.20)	2.08 (1.09)	2.11 (0.99)	.012	0.98	
自閉症	2.85 (1.26)	2.47 (1.16)	2.18 (1.13)	3.24	0.04*	1>3
精障者	2.38 (1.04)	2.32 (1.07)	2.38 (1.15)	.065	0.93	
多障者	2.73 (1.17)	2.73 (1.20)	2.63 (1.02)	.133	0.87	
罕見疾病	3.40 (0.99)	2.92 (1.41)	2.81 (1.08)	1.72	0.18	
其他障別	3.18 (1.32)	2.57 (1.22)	2.23 (1.36)	2.01	0.14	
分析工作職務內容的困難程度						
	1.63 (.79)	1.59 (.84)	1.38 (.71)	1.68	0.18	
利用職再策略來補足個案能力與職場要求落差的困難程度						
	1.72 (.81)	1.81 (1.05)	1.66 (.68)	0.52	0.59	

*p<0.05

表4-31、督導形式在就業服務員專業需求的差異分析

向度名稱	有內外督導	僅有外部督導	僅有內部督導	F	p
	(n ₁ =111)	(n ₂ =40)	(n ₃ =32)		
	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)		
評量功能性表現的困難程度					
視障者	2.87 (1.24)	3.18 (1.31)	2.38 (1.13)	2.99	.053
聽障者	2.50 (1.10)	2.44 (1.48)	2.14 (1.04)	.971	.381
肢障者	1.97 (.95)	2.03 (.96)	1.84 (.85)	.349	.706
智障者	1.65 (.90)	1.88 (.94)	1.58 (.83)	1.22	.296
重器障	2.23 (1.11)	1.97 (1.15)	1.92 (.85)	1.15	.319
自閉症	2.45 (1.22)	2.50 (1.15)	2.24 (1.11)	.484	.617
精障者	2.35 (1.09)	2.49 (1.07)	2.22 (1.12)	.516	.598
多障者	2.57 (1.03)	2.95 (1.31)	2.77 (1.11)	1.64	.197
罕見疾病	2.93 (1.13)	3.34 (1.42)	2.54 (1.10)	2.95	.056
其他障別	2.66 (1.37)	2.62 (1.44)	2.13 (1.12)	.493	.614
分析工作職務內容的困難程度					
	1.58 (.87)	1.45 (.68)	1.44 (.67)	.661	.518
利用職再策略來補足個案能力與職場要求落差的困難程度					
	1.74 (.91)	1.75 (.98)	1.75 (.67)	.002	.998

叁、有無使用小額職務再設計的就服員在提高使用小額職務再設計動機的看法上的差異

研究團隊首先利用卡方考驗來檢視有無使用小額職務再設計的支持性就服員是否在人口學變項上有所差異。結果發現唯有在工作年資方面有達到顯著差異 ($X^2=30.179$, $p=0.000$)，其餘變項（如性別、畢業科系、服務機構類型及單位內就服人員數）並沒有顯著的差異。年資 1 年以內者的新進就服員未使用小額職務再設計者較有使用者多，年資 1 年以上者則呈現相反的現象；可見工作經驗的累積會增加資源使用的行為。

表 4-32、有使用小額職務再設計者及無使用小額職務再設計者之人口學分析
(N=185)

變項名稱	類別	有使 用	未使 用	X^2	p 值
性別	男	46	19	1.814	0.178
	女	73	47		
年資	小於12個月	11	29	30.179	0.000*
	1年以上到3年	44	16		
	3年以上到10	52	16		
	10年以上	11	4		
	遺漏值	1	1		
	畢業科系	45	21	5.516	0.238
畢業科系	社工相關科系	45	21		
	復健諮商、心理或輔導	30	23		
	職能物理特教	5	4		
	勞工關係其他	10	1		
	非身心障礙服務相關科系	26	15		
服務機構	遺漏值	3	2	0.199	0.905
	公立就業服務機構	8	4		
	社會福利機構	98	56		
	其他	13	6		
就服人數	1人	23	10	1.754	0.416
	2-3人	48	33		
	4人以上	47	22		
	遺漏值	1	1		

* $p < 0.05$

再進一步檢視有無使用過小額職務再設計的就服員對於提高使用小額職務再設計動機的看法，結果發現有使用過者的需求主要為簡化申請表格（佔 33%）和簡化核銷方式與流程（佔 31%），而未使用過者的需求是以提供職務再設計問題解決策略指引為最高（佔 30%）。而另外用獨立樣本 t 檢定分析發現，在簡化申請表格及提供職務再設計問題解決策略指引二選項都有達到統計上的顯著差異；顯示欲提高就服員使用小額職務再設計的動機，不同對象（有無使用經驗）要使用不同的策略，以呼應其個別需求。

表 4-33、有無使用小額職在就服員在提高使用動機的需求差別

提高使用此項服務的動機	有使用者		未使用者		t	p
	次數	%	次數	%		
列入評鑑考核項目	26	10	10	7.7	1.13	0.25
簡化申請的表格	86	33	34	26	3.04	0.00*
簡化核銷方式與流程	82	31	36	28	2.08	0.38
提供職再問題解決策略指引	38	15	39	30	-3.66	0.00*
提高申請金額的額度	18	7	4	3.1	1.85	0.65
其他	11	4	6	4.6	-	-
總計	261	100	129	100	-	-

* $p < 0.05$

第五節 焦點團體訪談分析

依據第二次專家諮詢會議所決議之四個討論提綱，在邀請全國各區支持性就服員、縣市業務承辦人及專家學者代表進行焦點團體會議後，彙整焦點團體訪談內容分析如下述。

壹、支持性就服員選擇使用小額職務再設計之對象

支持性就服員認為，發現個案有職務再設計服務的介入必要時，不選擇傳統職務再設計而選擇使用小額職務再設計方案，多由以下幾點進行考量：

一、個案的職再策略改善花費金額低於兩千元者

由於現行法規對於小額職務再設計補助的金額上限為兩千元，因此只要是經支持性就服員或督導判斷個案的職再策略花費低於兩千元者，便傾向直接使用小額職務再設計來改善個案需求。

我們只要是兩千以內比較不會被限制，只要是對他工作有幫助，可以穩定他就業的話，我們都會考慮去使用。（就服員4）

二、個案有立即性改善需求，但傳統職務再設計服務介入時程緩不濟急者

考量傳統職務再設計需要經過提出申請、安排委員實地訪視、提出估價單、經審查會審查或由承辦人自行核定…等行政程序，當個案面臨的改善問題需求具時效性時，就服員便會使用小額職務再設計來改善個案需求。

我基本上跟職管討論完之後，覺得可行就…先買輔具再請款錢，相較之前我申請有委員訪視之職務再設計，整個流程非常非常久，個案已經下線但東西還沒有核發下來…。（就服員1）

我最近服務一個視障，他做文書一定要買擴視機，…可是…還沒開委員會，他就下線了。（就服員2）

三、個案所面臨職場問題較為單純，可由就服員直接判斷與解決者

當服務個案有職務再設計介入需求時，就服員會先評估個案職再需求的複雜程度，若個案的問題及需求較為單純，就會傾向使用小額職務再設計改善之；反之，若個案問題較為複雜、不易判斷其適合的職再策略，或對個案需要尋求專家委員提供更全面性的觀點，才會向傳統職務再設計提出申請。

通常清潔工作的話，我比較會偏向小額職再，那如果是工廠內或一般公司，我比較偏向由委員去看更全面性的問題…針對聽障的廁所部分，你需要做一些改善，是我們沒有看到的。（就服員9）

四、服務對象之雇主不願意提出職務再設計申請時

傳統職務再設計需由雇主端提出申請，但若雇主為個案提出申請的意願不高時，例如對於申請程序感到繁複、或是介意傳統職務再設計的訪視委員進入個案工作場域評估等，支持性就服員就會傾向使用小額職務再設計來改善個案需求。

還有一個考量就是說，如果…公司職場支持度不夠的話，他們可能會很介意…委員…去現場做評估，然後…可能費力的申請下來之後發現沒辦法全額的補助…。（就服員4）

貳、支持性就服員使用小額職務再設計之介入範圍和介入時機

支持性就服員認為小額職務再設計方案的介入範圍包含：（1）工作中的物理環境無法滿足個案所需，如工作環境悶熱、工作檯面高度不符合個案所需；和（2）執行工作所使用的機具設備無法滿足個案所需，如清潔工作中，雇主所提供的一般拖把對於手功能不佳之個案而言較不易擰乾。

在密輔時期發現他工作環境悶熱，幫他架設工業用電風扇。（就服員3）

個案因久未工作容易疲勞，或因為個案本身身高所以需要改善桌子、椅子高度。（就服員9）

我有服務過清潔類工作的智能障礙者，雖然職場有提供工具，但拖把要手動扭轉，其實智能障礙者比一般人…扭轉的力道沒有那麼好。（就服員8）

大多數的就服員認為小額職務再設計方案的介入時機主要為推介至密集輔導期間，也就是個案就業前到個案到職後二週至三個月之間。而少數就服員提出不同的時機，例如同事或雇主建議個案提出申請時，就服員便會介入。

介入的時期其實都是密輔時間比較多，或者是他工作一段時間之後，主管或者是同事建議我們，說…可不可以幫他換一個什麼東西…讓他比較不會受到傷害或什麼的…。（就服員2）

介入的時期，大概就是推介到密輔的時期，就是針對職場的工作環境，可能他需要…比如說他曬太陽拔草，他可能就需要袖套…。（就服員6）

參、支持性就服員使用小額職務再設計方案的疑慮

就服員也提出使用小額職務再設計方案時的一些疑慮，綜合四點如下。

一、小額職務再設計申請項目與雇主應提供之工作設備重疊

小額職務再設計申請項目部分與雇主應提供之工作設備重疊，又或此項目涉及個案職業安全，可能造成雇主迴避原應負之責任，例如：雇主提供個案一般棉質手套用以拔草等園藝工作，但棉質手套的防護程度不足、易造成手部割傷，藉此申請小額職務再設計購買防護程度較好的防滑手套。

通常都會運用小額職再去提供好一點的清潔工具，或是提供好一點的東西，…可是像這個東西其實是工作安全的部分，其實應該是雇主應該要（提供）的，…很多的廠區…是外包給外包商，然後外包商為了節省成本，其實他們不願意去提供這個。

（就服員3）

二、個案所申請項目與其障礙特性作連結的必要性

一般職務再設計申請多與個案障礙特性相關，但若個案提出的申請項目與其障礙特性關聯性較低，申請小額職務再設計的目的不一定是用來解決個案障礙特性所導致的就業問題時，是否適用小額職務再設計？例如曝曬於烈日下的智能障礙工作者，申請防曬袖套與其障礙特性的關聯性較低，是否能申請小額職務再設計解決其工作問題。

他就業需要不是因為障別問題的輔具，可能個案超過半年或是一年沒有在工作，所以他初期工作中很容易疲勞。（就服員9）

三、個案工作問題並非單就職務再設計即可解決時的介入必要性

個案雖有職務再設計的需求，但就服員分析個案的就業問題，職務再設計需求並非個案現階段工作困難的主因，其工作態度或行為問題才是首要的關鍵，此時若仍以小額職務再設計提供輔具，或許亦無法改變個案目前的工作困難而造成離職，是否有資源浪費的問題。

我評估他需要推車，但一直沒有幫他買，因為我覺得他的就業穩定度不是很夠，出勤不正常，像這個不是用這個工具可以解決的問題。（就服員5）

四、小額職務再設計項目是否能放寬

若小額職務再設計的目的在改善個案工作獨立性、工作效率、工作品質、職災風險及因工作所造成之身體不適等問題，對於補助對象及項目是否能放寬標準，例如補助教導個案工作能力的自然支持者（義務性提供個案職場協助的工作同仁），或為了提升個案交通移動能力，提供個案腳踏車上下班等項目。

職務再設計…提供輔具或者一些工具設備改善，那針對…第一類的好了，那…有人的支持，人本身就是一種輔具，那我們怎麼去提供…那能不能有機會可以運用這個…

讓…他們穩定就業。（就服員10）

焦點團體當天對現場支持性就服員進行統計，提供小額職務再設計服務時若遇到問題，在場所有支持性就服員皆會找尋相關人員諮詢及討論，諮詢對象及比例依次為內外部督導（100%）、同儕就服員（80%）、轄區職再專案單位（40%）、和縣市承辦人員（30%）【註：以焦點團體現場意見統計之】。

肆、不同障別個案功能性評估的困難點

在提供小額職務再設計服務時，多數支持性就服員認為對於沒有接觸過的障別或不熟悉的疾病診斷，在功能性評估上容易感到困難、沒有頭緒、或不知道如何介入較為恰當，故於焦點團體中蒐集與會就服員的實務經驗，針對就服員在提供服務的過程中，對於哪些障別的功能性評估感到困難，匯整如下。

一、腦傷

就服員認為腦傷患者的自我察覺能力或記憶力較差，但從外觀上可能不易察覺此問題，相較於其他障別，較容易取得工作機會。但實際工作後，自我覺察和記憶力較差所衍生的問題會反應在工作表現上，進而影響個案穩定就業情形。

二、癲癇

部分就服員認為癲癇個案發作的時間無法掌握，部分雇主得知個案有癲癇病史時，皆不願意雇用，使得就服員推介服務困難重重。即便是簡單流程的工作、餐廳內場或是工廠代工，也有可能因為不預期性的發作造成職災風險，導致就服員在推介此類型的個案經常倍感壓力。

三、肢體障礙

主要服務肢體障礙類別的就服員表示，雇主對肢體障礙者存在既定的想法，認為肢體功能不佳、身體功能缺損會影響工作效率或工作品質，媒合成功機率較其他障別低。

四、精神障礙

少數就服員認為服務精神障礙個案時，透過訪談過程了解個案工作上的需求，經常因個案的表達能力受限，無法清楚表達自己需要的協助為何，較無法取得全面性的相關資料，而需依賴職管員的評估結果，但可能在個案實際上工後，會衍生出其他不同的問題。

五、自閉症

少數就服員表示在服務自閉症是有困難的，認為同為自閉症的診斷，但個案障礙特性差異大，且在服務的模式、策略是很個別化的，不能只依照過去的服務經驗或單一策略作為介入的模式，因此需報名不同的課程或連結更多資源，來幫助自己更了解自閉症。

六、視覺障礙

就服員表示服務視覺障礙者時較容易遇到的困難可歸類為下列五項，包含(1) 推介工作職種類型受限：目前多是推介個案從事按摩業或文書工作；(2) 擔心推介個案從事文書行政工作，需長時間用眼反而造成視力功能的影響；(3) 視障病因類型繁多及視障功能性評估複雜；(4) 中途致障者之心理因素、情緒影響服務過程；以及(5) 視障輔具借用及試用時，輔具因昂貴而較不易取得。

七、聽覺障礙

就服員表示服務聽覺障礙者的困難為評估時的訪談、溝通，例如當轉介個案時間太過臨時，無法提早在評估的三天前申請手語翻譯服務，需依賴筆談溝通，但又發現個案識字程度不佳的情形；另外，則是個案特性較為固著時，都會提高功能性評估的困難。

八、罕見疾病

就服員接觸罕見的進行性疾病時，表示有功能性需求評估的困難。例如：當職管端轉介的個案障別為視障，但因疾病特質及進程的變化，個案出現聽覺上的障礙，最後合併為視障及聽障者，造成評估及連結資源上困難。

伍、「簡化申請的表單」及「簡化核銷方式與流程」的具體作法

一、撰寫申請表格時所遭遇之問題

低於兩千元金額以下的小額職務再設計進入核銷程序前，必須先填寫『身心障礙者小額職務再設計服務與成果報告表』，但有部分支持性就服員表示，因表單選項及內容出現重覆之情形，故對於填寫表格常感曠日廢時。亦有部分就服員認為表單內的選項定義不清，無法清楚判別個案所處遇之改善方式，對應表單上的選項為何。有些就服員則認為方案效益的表格內容不知如何撰寫，不知如何去描述改善效益。亦有就服員希望能有明確撰寫的標準格式，簡化行政流程。

第一次寫包括無障礙環境、工具設備或機具，工具設備跟就業輔具怎麼判斷，很混亂，寫完後核銷，發現核銷文件要準備這麼多…為什麼要花時間寫表？（就服員10）

我們在填表格，還是會有耐心填完，只是第二項跟第三項覺得跟職務再設計的改善狀況有點重複。（就服員11）

覺得那個過程當中的那個行政作業太過繁雜，但是其實可能是沒有一個正確一個標準出來給我們，以致於說我們會花更多的心力在這方面上，所以我是覺得給我們一個很就是給我們一個明確的目標怎麼寫法？或許會讓大家覺得行政作業不會那麼繁雜這樣子。（就服員7）

表格的工作條件跟工作方法不太會判別，比如好神拖，到底是改善工作條件還是調整工作方法？對我來說會有困難。（就服員2）

二、各轄區的核銷情形

由於各轄區承辦就服業務的單位不同，核銷情形也大不相同。承辦單位為醫院的就服員表示，因核銷行政流程較為繁瑣，對於個案等待時間過長感到歉疚。也有就服員因為擔心申請核銷無法通過，所以會在申請表單上詳盡地描述個案相關內容，導致撰寫表單的文書工作過於耗力耗時。

核銷的話…我們單位內的核銷就是比較繁雜一點…因為我申請小額卻三個月才下來，對職場跟個案也蠻抱歉的。（就服員4）

使用小額職再表格是個人覺得沒什麼問題！在陳述的過程中，因為想要核銷能過，盡可能想辦法，原本沒有要求的我們也是照做，更詳盡的描述。（就服員7）

團體中的縣市承辦人員則表示，核銷時多採尊重專業的態度，若支持性就服員在申請表單中效益評估欄位詳細陳述，無論是工作調整還是輔具的運用，只要是對個案有實質上的效益，多數都能順利核銷完成。

不管是在工作的調整，輔具的運用上面，只要他們寫得出對個案的幫助是什麼？其實不會限制太多，只要跟督導或職管員討論過，在內部的審核時，我們原則上都會核定通過。…（辦事員2）

三、簡化服務表單的相關建議

本研究團隊彙整焦點團體中所提出簡化小額職務再設計方案相關服務表單的建議，包含：去除表格內容重覆的部分、調整表格內容的填寫順序以符合服務邏輯，以及將「職務再設計訪視評估建議表」與「成果報告表」兩者整併為同一表格等。研究團隊依據上述建議，將原使用之二表整合為一份『身心障礙者小額職務再設計服務與成果報告表』，並於第三次專家諮詢會議討論修訂。完成後的表單列於第五章之政策建議中，以供中央政府參考。

四、「表單撰寫」應納入就服員初階訓練課程

與會人員於焦點團體中表達撰寫申請表單時所遭遇的困難，並建議應於支持性就業服務員初階訓練課程中，納入小額職務再設計方案申請表單撰寫、表單運用及操作等訓練課程。目的為改善支持性就服員撰寫表單時所出現的難題，未來申請時能以流暢、正確的方式撰寫並運用得當，將就業服務得以延續。

陸、「提供職再問題解決策略指引」的必要性及具體內容

雖然支持性就服員提供小額職務再設計服務中，若遇到個案障礙類別不熟悉或對於職務再設計策略應用有困難時，會傾向與內部督導及外部督導、職務再設計業務承辦人員、或職務再設計專員討論的方式解決，但多數就服員仍期待及建議可以透過下列四項不同的資源運用，來改善服務過程會面臨的困難。

一、課程辦理及課程視訊化

透過不定時辦理進階課程來提升個人專業知能，課程內容包括：各項疾病特性介紹、處理個案特定問題（如：精障者及智能障礙者常有注意力不集中或情緒問題）、或案例講解等。而偏遠地區的支持性就服員更建議加入網路視訊同步教學，或將課程內容錄影並分享於網路平台等，以提高課程參與的機會。

今天針對哪一個主題來做教學的話…用錄影的方式…放在一個平台，那居住比較遠的，譬如說澎湖、馬祖或者是台東…就可以利用這個網站來一同分享就是一同學習…
（就服員6）

二、建立網路商品資訊平台

多數就服員及顧問期待輔具商品售價和購買資訊等相關資訊資源，希望可以建立網路平台以供全台灣各地區就服員參考，利用此平台將商品相關資訊透明化，加快購買輔具的效率，並提升服務品質。

很困難的點是在於我要去哪裡買？比較便宜？可以選擇，如同樣是手套，可能有棉質、有防滑，價差到底是多少？那大家使用的一些意見，有一個平台資訊可以參考。
（顧問2）

我們就會覺得說如果假設有障別資料庫，…其實…是一個很棒的方式，而且還有…職種，什麼職種最常用到的輔具…。（就服員3）

三、建立網路討論平台

當就服員服務個案遭遇困難時，除了向內外部督導諮詢之外，亦經常向身邊的同儕就服員尋求協助。團體中顧問建議提供專業人員一個共同討論的網路空間，藉由無遠弗屆的網際網路，使得全台各地的就服員皆能集思廣益，互相協助。

另外有沒有可能我們國內職再有很多案例，可以在一個平台把他呈現出來，讓有需要的人可以上平台問，除了我們可以請教的人之外，也有一個更方便的平台。（顧問3）

四、職再策略的指引

部分就服員表示，有時報名參加課程訓練後，常因密集輔導的服務時間衝突，導致無法參與課程。倘若能建立網路資料庫，提供不同障別在職場上可能使用的職再策略，就可讓所有就服員能不受區域性、時間性等條件，影響進修學習的機會。

可是當我們就服員如果我們沒有實際真的輔導，或者是說去上到這個課…常常遇到問題是報名上課，遇到密輔兩週，每次取消都覺得對辦訓單位很不好意思，…有障別資料庫像老師講的，其實我覺得這是一個很棒的方式…。（就服員3）

在新進、開課、密輔這些，有衝突性時，還是會比較傾向有一個資料庫給我們做參考，讓所有不論是就全台性的人員不會受區域性影響…。（就服員4）

第五章 結論與建議

本主題探討欲瞭解支持性就服員使用小額職務再設計的狀況，以及使用上所遭遇的困難，並針對就服員後續輔導策略與政策建議給予相關方向。透過 104-105 年就服員使用小額職務再設計方案的 519 筆文本資料，及自編『就服員小額職務再設計使用狀況調查表』的 185 筆問卷調查內容，再邀請 11 位支持性就服員、2 位縣市承辦人員、3 位學者專家參與焦點團體，討論上述資料的分析結果和輔導需求，獲致下列結論與建議。並期待以此研究結果提供中央主管機關修訂相關辦法之參考，讓支持性就服員對於未來的專業支持，及使用小額職務再設計實務上的應用更加便捷，能更適切提供符合個案所需之服務。

第一節 研究結論

壹、104 至 105 年我國辦理小額職務再設計方案的執行狀況

1. 案量來源分析：104 至 105 年間我國辦理小額職務再設計方案的服務案量分別為 281 件及 335 件，共 616 件。且六都總案量有 452 案，佔全國比例的 73%；顯示小額職務再設計之服務案量有逐年增加的趨勢，使用上也有城鄉差距的現象。
2. 個案人口特性分析：男性接受服務的比例略高於女性（52：48），服務的障別以智能障礙最多（佔 46%），障礙程度以輕度最多（佔 50%）。整體而言，75%以內的個案是在就業未滿 25 天內即獲得小額職務再設計服務，每位接受服務的個案平均有 1.4 項個人能力問題，以生理問題的比例最高（佔 66%），當中又以手部精細動作問題為最多；而個案問題的影響面向以工作速度和工作品質的比例最高，各約佔三成。
3. 服務方案分析：而就服員提供的小額職務再設計策略以提供 1 種協助方案佔大多數（佔 70%），主要為提供就業輔具（佔 68%），而提供用品的前三類

依序為清潔用品、簡易工具和個人工作服（共佔 62%）。每位個案的平均花費為 774 元，平均介入的服務天數為 23.3 天。就服員認為他們提供的小額職務再設計方案可以改善個案工作效率（佔 38%）和提升工作品質（佔 30%）。

4. 小結：小額職務再設計的服務對象有其特殊性及特別需求，所以職務再設計的服務方案的多元性是有其必要性的。

貳、支持性就服員對於小額職務再設計的申請時機、運用困難和補助金額的看法

1. 申請時機分析：有使用過小額職務再設計的就服員其申請時機主要為「身心障礙者初進職場，有職務再設計之需要」（佔 29%）、「身心障礙者因生理或心理功能之限制，無法達到預期工作績效」（佔 25%）和「身心障礙者工作上需要輔具或其他與工作職務相關之職場人力協助」（佔 22%），且多以個案到職前兩週內提供服務最多（佔 64%）。
2. 使用效益分析：有八成的就服員覺得小額職務再設計的方便好用程度至少有 60% 以上，有九成的就服員覺得小額職務再設計至少有改善 60% 以上的個案問題。就服員平均使用次數為 3.6 次，但最多者於二年內使用了 20 次。
3. 使用優缺點分析：有使用小額職務再設計的支持性就服員認為小額職務再設計的優點為「可以由自己掌握案主需求」（佔 50%）和「方便快捷」（佔 33%），缺點則為「要自己填寫相關表格及辦理核銷」（佔 40%）和「需要自己先墊錢購買輔具」（佔 30%）。
4. 沒有使用原因及提高動機分析：沒有使用過小額職務再設計的就服員認為他們沒使用的主要原因是「服務個案沒有此需求」（佔 58%）和「剛到職」（佔 24%）。對於如何提高使用小額職務再設計的動機，有使用過者的需求主要為「簡化申請表格」，未使用過者的需求是「提供職再問題解決策略指引」。
5. 小結：大多數的就服員對於小額職務再設計的方便好用及改善效益都表示有

六成以上的滿意度，可以看出此項服務的確帶給個案和就服員很大的便利性和實際效益。若能繼續提升就服員的專業知能並改善小額職務再設計方案的行政層面缺點，應可更加提高就服員的使用動機。

叁、支持性就服員之專業知能需求

1. 就服員自訴專業需求分析：無論是否使用過小額職務再設計，支持性就服員認為他們的專業需求主要為不同障別的功能性評估，最有困難的前五名分別為罕見疾病、視覺障礙、多重障礙、其他障別（如腦傷、頑性癲癇、腦性麻痺、失智症和成骨不全）及聽覺障礙。進一步分析發現，1 人單位的就服員對於評量自閉症者功能性表現的困難程度明顯高於 4 人以上單位的就服員；且只有外部督導的就服員在部分障別的功能性評估之輔導需求略高於其他督導模式的就服員。而在「分析服務對象的工作職務內容」及「如何利用職務再設計來補足個案能力與職場要求的落差」兩項專業能力的部份，就服員認為後者略困難於前者；但整體而言，就服員並不會覺得這兩項的專業知能是困難的。
2. 不同人口學特性的就服員之專業需求分析：會使用與未使用小額職務再設計的支持性就服員，除了在工作年資有達到差異外，其餘人口變項並無差異。而年資小於 1 年者對於「分析服務對象的工作職務內容」與「如何利用職務再設計來補足個案能力與職場要求的落差」這兩項專業知能的需求明顯高於其他年資組，顯示剛入行的支持性就服員是最需要專業協助與輔導的。
3. 研究團隊評估就服員之專業需求分析：研究團隊認為就服員在小額職務再設計文本中的改善建議全部有效者達 98%，但對於就服員在表單中能否適切評估及說明個案功能面的表現及問題，只有 51% 的文本達標。研究團隊認為就服員最大的不足在於對個案特性（佔 56%）以及職務內容（佔 31%）的描述不清。

4. 焦點團體時的需求表達：就服員表示在使用小額職務再設計表格的時候，並沒有人教導應如何撰寫，以及對於特定障礙差異性大或是不熟悉的障別，也會遇到困難。他們在使用小額職務再設計的過程中幾乎都會需要和督導討論。
5. 小結：就服員需要加強的專業知能包括：對於不同障別的功能性評估、個案特性以及職務內容的分析描述、以及小額職務再設計的表單撰寫等。不同年資的就服員的確有不同的專業需求，且資淺就服員所需要的專業協助更高於資深就服員。

肆、焦點團體摘要

1. 小額職務再設計方案的適用對象、介入範圍和介入時機：適用對象主要考量二方面：（1）個案職再策略花費金額低於兩千元者；和（2）個案有立即性改善需求，無法等待傳統職務再設計服務介入者。介入範圍包含：（1）工作中的物理環境無法滿足個案所需；和（2）工作所需之設施設備無法滿足個案所需，但可使用簡易輔具或調整工作方法解決者。大多數的小額職務再設計方案的介入時機為推介至密集輔導期間，也就是個案就業前到個案到職後二週至三個月之間。
2. 不同障別個案功能性評估的困難點：多數支持性就服員認為沒有接觸過的障別或對於不熟悉的診斷類別，在評估上都會感到困難。被提到易有困難的障別有肢體障礙、精神障礙、和視聽障礙，易有困難的疾病有腦傷及罕見疾病等。
3. 「簡化申請的表格」及「簡化核銷方式與流程」的具體作法：將『職務再設計訪視評估建議表』與『成果報告表』兩者整併為同一表格，並建議要於就業服務員初階訓練課程中納入小額職務再設計方案的申請表格撰寫、表格運用及操作等課程內容，以確保申請表格撰寫正確及運用得當。

4. 提供職再問題解決策略指引的必要性及具體內容：期待建立網路資訊與諮詢平台，提供不同障別在職場上可能使用的職務再設計策略。在該平台設立論壇提供專業人員討論的空間，並提供由專人專線의諮詢窗口，讓就服員在提供小額職務再設計服務時，能立即獲得職務再設計相關資訊。

第二節 就服員後續輔導策略及相關建議

綜合上述研究結論，給予下列五點建議。

壹、職務再設計的分層服務及多元分工

從研究結果發現小額職務再設計與傳統職務再設計的服務族群與服務需求有所分別：小額職務再設計服務對象以智能障礙者為主，可以由就服員直接提供服務；傳統職務再設計則以多重障礙、視聽障、肢體障礙為主，需由雇主提出服務申請。小額職務再設計個案的問題相對單純，由就服員就可以直接判斷提供服務；而傳統職務再設計個案需由專業委員提供現場訪視與輔具需求建議。此外，還有部份就服員使用職務調整，沒有額外花費地幫個案進行職務再設計方案。可見職務再設計的服務方案是多元的，針對不同障別個案的各式需求，應以分層服務及多元分工的方式來提供服務，方可有效控制成本、有時效地協助身心障礙勞工穩定就業。在此理念下，應持續落實目前職務再設計服務方案的分層服務及多元分工的模式，來造福更多的身心障礙就業者。

貳、小額職務再設計的服務內容放寬

為了讓就服員在第一線使用小額職務再設計更具彈性，建議可以針對下列項目與以放寬：(1) 在提高工作獨立性、工作效率，增加工作品質，降低職災風險及減少身體不適的五項原則下，相關的改善用具、產品改裝及相關耗材都可以列入核銷項目；(2) 在請職場自然支持者協助教導個案工作職務時，所提供的相關

輔助器具及耗材等；以及（3）為了增進個案的交通能力，所提供的交通訓練用具，如腳踏車等。

叁、服務表單的整併

目前小額職務再設計的服務表單是沿用傳統職務再設計的表單，表單的內容分為『訪視評估與建議表』及『服務成果報告表』兩份，但並不見得完全適用於小額職務再設計的快速便捷模式，且二表內容也有重疊的部份。參考焦點團體成員之建議，將兩份表單整併成一份『身心障礙者小額職務再設計服務與成果報告表』，表單內容如表 5-1，期待讓就服員在填寫時可以更加便捷有效率。

肆、建立職務再設計案例資料庫及諮詢專線

因為身心障礙個案的個別差異大，可以建立職務再設計的案例資料庫，讓就服員在服務的過程中可以隨時上網查詢相關服務案例，參考改善方式、輔具內容及合理價格。另也在該資料庫上設計討論平台，讓就服員上線分享彼此使用輔具的心得與看法，應可以提高就服員使用小額職務再設計的正确性及動機。另目前全國五區都有專屬的職務再設計專案單位，也都有提供專業諮詢的功能，但可能宣傳不夠，或是直接的業務聯繫較少，就服員使用的機率相對較低，未來應多跟就服員宣導此項資源。

伍、強化新進就服員的專業訓練

在就服員的專業訓練中，包含 36 小時的在職專業訓練之「工作分析與職務再設計之應用」及 80 小時職前專業訓練之「輔助科技與職務再設計」，這兩堂課的課程內容本就著重職務再設計，現在應再加入小額職務再設計方案的介紹，包含表單內容的填寫重點及各改善項目的操作型定義等。另外各轄區的縣市政府及職重資源中心在輔導轄區支持性就業業務時，可以優先考慮 1 人就服員的單位，

尤其是就服員年資未滿一年的單位。另外進階訓練可以辦理各項疾病特性介紹、處理個案特定問題或案例講解之課程。

表 5-1、身心障礙者小額職務再設計服務與成果報告表

案件編號	NO.	訪視日期																									
就業服務員		申請就服單位																									
身心障礙者 姓名		身心障礙者 就業單位																									
一、職場就業問題診斷與分析（說明因案主特性、工作內容及職場環境所遭遇之就業問題，包括個案在工作之獨立性、效率、品質、職災風險及身體不適等工作問題） 說明：																											
二、協助輔導策略及建議改善方案 <u>建議改善方式及內容：（勾選後具體說明相關內容）</u> ☐改善職場無障礙環境 ☐改善工作設備或機具 ☐提供就業輔具 ☐改善工作條件 ☐調整工作方法 說明：																											
三、職務再設計改善項目及金額 <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>單價</th> <th>數量</th> <th>總計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">合計</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				項目	單價	數量	總計	1				2				3				4				合計			
項目	單價	數量	總計																								
1																											
2																											
3																											
4																											
合計																											

四、方案效益評估（針對**職場就業問題診斷與分析**中個案所遭遇之問題，做介入前後的比較）

說明：

備註：請依案例提供 2-4 張可彰顯職務再設計前後之照片或圖片。

個案改善前照片	個案改善後照片

參考文獻

- 朱怡靜 (2016)。**職務再設計對視覺障礙者就業影響情形之探究** (未出版之碩士論文)。國立暨南國際大學，南投縣。
- 李怡德 (2016)。**精神障礙者就業之職務再設計探討-以高雄市為例** (未出版之碩士論文)。國立屏東科技大學，屏東縣。
- 邱滿艷 (2001)。**身心障礙者取向的職務再設計** (未出版之博士論文)。國立台灣師範大學特殊教育研究所，台北市。
- 邱滿艷 (2004)。**以身心障礙者為本位的職務再設計**。**就業安全半月刊**，3(1)，20-24。
- 邱滿艷、韓福榮 (2005)。**從服務提供者觀點探討我國身心障礙者職務再設計措施**。**就業安全**，7，68-72。
- 邱滿艷、韓福榮 (2007)。**從使用者與提供者觀點探討我國身心障礙者職務再設計措施之研究**。**社團法人台灣職業重建專業協會復健諮商**，1，47-64。
- 邱滿艷 (2015)。**從三個故事探討職務再設計措施**。**就業安全半年刊**，14(1)，85-92。
- 林君毅、張瑞昆、劉耀宗、王敏行 (2013)。**脊髓損傷就業者職務再設計與工作適應相關探討**。**復健諮商**，6，25-52。
- 林幸台 (2007)。**身心障礙者生涯輔導與轉銜服務**。台北：心理出版社股份有限公司。
- 林顯宗譯 (1997)。**身心障礙者生涯規劃與轉銜教育**。台北市。
- 侯禎塘、莊素貞 (2007)。**身心障礙者職務再設計理論與實務探討**。臺中市：國立臺中教育大學特殊教育中心。
- 紀佳芬 (2003)。**身心障礙者職務再設計與工作改善**。台北市：五南圖書出版股份有限公司。
- 高明志、郭佩欣、林宏旻 (2007)。**聽覺障礙者職場溝通與職務再設計**。臺中市：

國立臺中教育大學特殊教育中心。

馮雪鴻 (2008)。身心障礙者職業重建服務之就業輔具使用現況。**輔具之友**，23，5-9。

連乙靜、吳明宜。**職務再設計網絡之簡介**。社團法人台灣職業重建專業協會年度研討會，6/27-28/2009，高雄市國立高雄師範大學。

勞動部勞動力發展署 (2006)。**勞動部勞動力發展署全國職務再設計資訊應用管理系統**。2017 年 3 月 20 日，取自 <https://jobacmd.wda.gov.tw/job/main.php>。

身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則(民 105 年 5 月 25 日)。

推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫修正規定(民 103 年 12 月 8 日)。

補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫(民 103 年 10 月 20 日)。

Americans with Disabilities Act of 1990, 42 U.S.C.A § 12101 (1990).

Americans with Disabilities Act of 1990, 42 U.S.C.A §.§ 12111-12112 (1990)

Americans with Disabilities Act of 1990, 42 U.S.C.A § 12131 et seq. (1990)

Americans with Disabilities Act of 1990, 42 U.S.C.A § 225 et seq. (1990)

Assistive Technology Act, 29 U.S.C. § 3011 et seq. (1998)

Assistive Technology Act, 29 U.S.C. § 3001 (2004)

Assistive Technology Act, 29 U.S.C. § 3002 (2004)

Bruyere, S. M., Erickson, W. A., & VanLooy, S. (2006). The impact of business size on employer: ADA response. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 49, 194-206.

Carol Horton Tremblay (2011). Workplace accommodations and job success for persons with bipolar disorder. Department of Economics, Oregon State University, *Work*, 40, 479–487.

Chow, C. M., Croft, B., & Cichocki, B. (2014). The impact of job accommodations on employment outcomes among individuals with psychiatric disabilities. *Psychiatric Services*, 65(9), 1126-1132.

- Birchall, D., & Wild, R. (1973). Job restructuring amongst blue-collar workers. *Personnel Review*, 2 (2), 40-56.
- Crist, P. A. H., & Stoffel, V. (1992). The ADA of 1990 and employees with mental impairments: Personal Efficacy and the Environment. *American Journal of Occupational Therapy*, 46(5), 434-443.
- Dawes, R.V., & Lofquist, L. H. (1984). A psychological theory of work adjustment. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- Gilbride, D. G., Stensrud, R., Vandergoot, D., & Golden, K. (2003). Identification of characteristics of work environments and employers open to hiring and accommodating people with disabilities. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 46(3), 130-139.
- Job Accommodation Network (2017). Sample accommodation-related forms. Retrieved March 31, 2017, from <https://askjan.org/topics/forms.htm>
- Job Accommodation Network (2017). Technical assistance manual: Title I of the ADA. Retrieved March 31, 2017, from <https://askjan.org/links/ADAтам1.html>
- Job Accommodation Network (2017). Employers' practical guide to reasonable accommodation under the Americans with Disabilities Act. Retrieved from March 31, 2017, <https://askjan.org/ErGuide/ErGuide.pdf>
- Langton, A. J., & Ramseur, H. (2001). Enhancing employment outcomes through job accommodation and assistive technology resources and services. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 16(1), 27-37.
- McNeal, D. R., Somerville, N. J., & Wilson, D. J. (1999). Work problems and accommodations reported by persons who are post polio or have a spinal cord injury. *Assistive Technology*, 11(2), 137-157.
- MacDonald-Wilson, K. L., Rogers, E. S., & Massaro, J. (2003). Identifying

relationships between functional limitations, job accommodations, and demographic characteristics of persons with psychiatric disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 18(1), 15-24.

MacDonald-Wilson, K. L., Fabian, E. S., & Dong, S. L. (2008). Best practices in developing reasonable accommodations in the workplace: Findings based on the research literature. *The Rehabilitation Professional*, 16(4), 221-232.

Office of Disability Employment Policy (2017). Making workplace accommodations: reasonable cost, big benefits. Washington, DC: Author. Retrieved, March 24, 2017, from:

<https://www.dol.gov/odep/documents/reasonableaccommodations.pdf>

Rehabilitation Act, 29 U.S.C. § 503 (1973).

Rehabilitation Act, 29 U.S.C. § 504 (1973).

Rumrill, P. D., Roessler, R. T., Battersby-Longden, J. C., & Schuyler, B. R. (1998). Situational assessment for the accommodation needs of employees who are visually impaired. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 92(1), 42-54.

Schartz, H. A., Hendricks, D.J., & Blanck, P. (2006). Workplace accommodations: Evidence based outcome. *Work*, 27, 345-354.

Tremblay, C. H. (2011). Workplace accommodations and job success for persons with bipolar disorder. *Work*, 40, 479-487.

The U.S Equal Employment Opportunity Commission. Procedures for providing reasonable accommodation for individuals with disabilities. Retrieved March 31, 2017, from https://www.eeoc.gov/eeoc/internal/reasonable_accommodation.cfm

The U.S Equal Employment Opportunity Commission (2002). Enforcement guidance: Reasonable accommodation and undue hardship under the Americans with Disabilities Act. Retrieved March 31, 2017, from

<https://www.eeoc.gov/policy/docs/accommodation.html>

The U.S. Equal Employment Opportunity Commission (2005). Practical advice for drafting and implementing reasonable accommodation procedure under Executive Order 13164. Retrieved March 31, 2017, from

https://www.eeoc.gov/policy/docs/implementing_accommodation.pdf

The U.S. Equal Employment Opportunity Commission (2000). Policy guidance on Executive Order 13164: Establishing procedures to facilitate the provision of reasonable accommodation. Retrieved March 31, 2017, from

https://www.eeoc.gov/policy/docs/accommodation_procedures.html

Williams-Whitt, K., Kristman, V., Shaw, W. S., Soklaridis, S., & Reguly, P. (2016).

A model of supervisor decision-making in the accommodation of workers with low back pain. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 26, 366-381.

Wolffe, K., & Candela, A. (2002). Expanding the labor pool: Recruiting, hiring, and maintaining workers with visual impairments. *Employment Relations Today*, 29(3), 59.

附件一 編碼者間信度第一次

變項	編碼操作型定義	個案 1	個案 2	個案 3	個案 4	個案 5	個案 6	個案 7	個案 8	個案 9	個案 10	平均		
1.個案編號	共五碼，前兩碼為縣市碼，第三碼為年別碼，後兩碼為個案順序碼，例如台北市 104 年 1 號個案就是 01401，	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
	縣市												年別	個案
	01												4	01
2.案主就業日期	依照表格內容填寫，如無資料則填 NA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
3.案主訪視日期	依照表格內容填寫，如無資料則填 NA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
4.就業與訪視間隔天數	依照表格內容填寫，如無資料則填 NA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
5.縣市別	1.台北市 2.新北市 3.基隆市 4.宜蘭縣 5.花蓮縣 6.桃園市 7.新竹市 8.苗栗縣 9.臺中市 10.彰化縣 11.南投縣 12.雲林縣 13.嘉義市 14.嘉義縣 15.臺南市 16.高雄市 17.屏東縣 18.澎湖縣	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
6.年度別	1.104 年 2.105 年	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
7.個案性別	1.男性 2.女性	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
8.障別	1.視覺障礙者 2.聽覺機能障礙者 3.肢體障礙者 4.智能障礙者 5.重要器官失去功能者 6.自閉症者 7.慢性精神病患者 8.多重障礙 9. 罕見疾病 10.新制 1 類 11.新制 2 類 12.新制 3 類 13.新制 4 類 14.新制 5 類 15.新制 6 類 16.新制 7 類 17.新制 8 類	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
9.障礙程度	1.輕 2.中 3.重 4.極重	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
10.案主需求說	1.改善職場無障礙環境 2.改善工作設備或機具	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		

變項		編碼操作型定義	個案 1	個案 2	個案 3	個案 4	個案 5	個案 6	個案 7	個案 8	個案 9	個案 10	平均
明		3.提供就業輔具 4.改善工作條件 5.調整工作方法 6.其他											
11.就業問題診斷與分析	案主特性分析	(1)生理： 11.移動能力(下肢) 12.手功能(粗動作) 13.手功能(細動作) 14.軀幹功能(平衡力) 15.體耐力/負重力 16.感官功能-視覺 17..感官功能-聽覺 18.感官功能-觸覺 19.其他 (2)認知： 21.注意力 22.記憶力 23.理解力 24.問題解決 25.溝通能力 26.其他 (3)心理社會： 31.人際互動 32.工作行為 33.習慣養成 34.情緒管理 35.其他	100	75	100	75	100	100	100	50	100	100	90
	工作內容分析	質性資料											
	工作面臨問題	質性資料											
12.職務影響		1.工作速度 2.工作品質 3.有意外風險 4.造成身體不適 5.其他	100	100	100	100	75	100	100	100	75	100	95
13.建議改善方式		1.改善職場無障礙環境 2.改善工作設備或機具 3.提供就業輔具 4.改善工作條件 5.調整工作方法 6.建議轉介職務再設計專案單位進行改善	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
建議改善內容		先全貼											
職設改善方案		一個案主可能有好幾項輔具與金額(依序分別											

變項	編碼操作型定義	個案 1	個案 2	個案 3	個案 4	個案 5	個案 6	個案 7	個案 8	個案 9	個案 10	平均
1 (名稱)	填上項目名稱)											
職設改善方案 1 (金額)	一個案主可能有好幾項輔具與金額(依序分別填上項目金額)											
職設改善方案 2 (名稱)	一個案主可能有好幾項輔具與金額(依序分別填上項目名稱)											
職設改善方案 2 (金額)	一個案主可能有好幾項輔具與金額(依序分別填上項目金額)											
職設改善方案 3 (名稱)	一個案主可能有好幾項輔具與金額(依序分別填上項目名稱)											
職設改善方案 3 (金額)	一個案主可能有好幾項輔具與金額(依序分別填上項目金額)											
14.改善方案件數	各項改善方案的總和	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
15.補助總金額	各項補助金額的總和	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
方案效益評估	先全貼											
16.方案成果	1.效率提升 2.品質增加 3.降低職災意外風險 4.減少身體不適 5.其他	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
17.就服員是否可以適切評估及說明個案的功能面的表現及問題	1.是：可以從文本資料中看就服員是可以適切分析個案的功能面的表現及問題 2.否：從文本資料中無法看就服員是否可以適切分析個案的功能面的表現及問題	100	100	100	100	100	100	100	100	100	75	97.5
整體評分者間信度平均值												98.9

附件二 編碼者間信度第二次

變項	編碼操作型定義			個案 1	個案 2	個案 3	個案 4	個案 5	個案 6	個案 7	個案 8	個案 9	個案 10	平均
1.個案編號	共五碼，前兩碼為縣市碼，第三碼為年別碼，後兩碼為個案順序碼，例如台北市 104 年 1 號個案就是 01401，			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	縣市	年別	個案											
	01	4	01											
2.案主就業日期	依照表格內容填寫，如無資料則填 NA			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3.案主訪視日期	依照表格內容填寫，如無資料則填 NA			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4.就業與訪視間隔天數	依照表格內容填寫，如無資料則填 NA			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5.縣市別	1.台北市 2.新北市 3.基隆市 4.宜蘭縣 5.花蓮縣 6.桃園市 7.新竹市 8.苗栗縣 9.臺中市 10.彰化縣 11.南投縣 12.雲林縣 13.嘉義市 14.嘉義縣 15.臺南市 16.高雄市 17.屏東縣 18.澎湖縣			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
6.年度別	1.104 年 2.105 年			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
7.個案性別	1.男性 2.女性			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
8.障別	1.視覺障礙者 2.聽覺機能障礙者 3.肢體障礙者 4.智能障礙者 5.重要器官失去功能者 6.自閉症者 7.慢性精神病患者 8.多重障礙 9. 罕見疾病 10.新制 1 類 11.			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

變項		編碼操作型定義	個案 1	個案 2	個案 3	個案 4	個案 5	個案 6	個案 7	個案 8	個案 9	個案 10	平均
		新制 2 類 12.新制 3 類 13.新制 4 類 14. 新制 5 類 15.新制 6 類 16.新制 7 類 17. 新制 8 類											
9.障礙程度		1.輕 2.中 3.重 4.極重	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
10.案主需求說明(就服)		1.改善職場無障礙環境 2.改善工作設備 或機具 3.提供就業輔具 4.改善工作條件 5.調整工作方法 6.其他	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
11.案主需求說明(職再專員) 【判斷一】		1.改善職場無障礙環境 2.改善工作設備 或機具 3.提供就業輔具 4.改善工作條件 5.調整工作方法 6.其他	100	100	100	100	100	100	100	75	100	100	97.5
12.就業問題 診斷與 分析 【判斷 二】	案主 特性 分析	(1)生理： 11.移動能力(下肢) 12.手功能(粗動作) 13.手功能(細動作) 14.軀幹功能(平衡力) 15.體耐力/負重力 16.感官功能-視覺 17..感官功能-聽覺 18..感官功能-觸覺 19.其他 (2)認知：【 <u>認知障礙是整體問題，較難 被細分成各小項，所以只要有歸到 2 大 項即屬同一類</u> 】 21.注意力 22.記憶力 23.理解力 24.問題解決 25.溝通能力 26.其他 (3)心理社會： 31.人際互動 32.工作行為 33.習慣養成 34.情緒管理 35.其他	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

變項		編碼操作型定義	個案 1	個案 2	個案 3	個案 4	個案 5	個案 6	個案 7	個案 8	個案 9	個案 10	平均
	工作 內容 分析	質性資料											
	工作 面臨 問題	質性資料											
13.職務影響		1.工作速度 2.工作品質 3.有意外風險 4.造成身體不適 5.其他	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
14.建議改善方式(就服員)		1.改善職場無障礙環境 2.改善工作設備或機具 3.提供就業輔具 4.改善工作條件 5.調整工作方法 6.建議轉介職務再設計專案單位進行改善	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
15.建議改善方式(職再專員) 【判斷三】		1.改善職場無障礙環境 2.改善工作設備或機具 3.提供就業輔具 4.改善工作條件 5.調整工作方法 6.建議轉介職務再設計專案單位進行改善	100	100	100	100	100	100	100	100	75	100	97.5
建議改善內容		先全貼											
職設改善方案 1 (名稱)		一個案主可能有好幾項輔具與金額(依序分別填上項目名稱)											
職設改善方案 1(金額)		一個案主可能有好幾項輔具與金額(依序分別填上項目金額)											
職設改善方案 2 (名稱)		一個案主可能有好幾項輔具與金額(依序分別填上項目名稱)											
職設改善方案		一個案主可能有好幾項輔具與金額(依											

變項	編碼操作型定義	個案 1	個案 2	個案 3	個案 4	個案 5	個案 6	個案 7	個案 8	個案 9	個案 10	平均
2(金額)	序分別填上項目金額)											
職設改善方案 3(名稱)	一個案主可能有好幾項輔具與金額(依 序分別填上項目名稱)											
職設改善方案3 (金額)	一個案主可能有好幾項輔具與金額(依 序分別填上項目金額)											
16.改善方案件 數	各項改善方案的總和	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
17.補助總金額	各項補助金額的總和	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
18.策略是否呼 應需求(職再專 員)【判斷四】	施測符合率以 100%呈現。 如 4 中有 3 即為 75%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	75	97.5
方案效益評估	先全貼											
19.方案成果(職 再專員) 【判斷五】	1.效率提升 2.品質增加 3.降低職災意外 風險 4.減少身體不適 5.其他	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
20.就服員是否 可以適切評估 及說明個案的 功能面的表現 及問題(職再專 員)【判斷六】	1.是：可以從文本資料中看就服員是可 以適切分析個案的功能面的表現及問 題 2.否：從文本資料中無法看就服員是否 可以適切分析個案的功能面的表現及 問題	100	100	100	100	100	100	100	100	100	75	97.5
整體評分者間信度平均值												99.5

附件三 支持性就業服務員小額職務再設計使用狀況調查問卷

親愛的支持性就業服務員：

您好！本問卷調查主要目的是想瞭解您目前從事就業服務工作時，運用二千元額度以下之小額職務再設計的實際情形。您的寶貴意見，將僅供本主題探討研究之用，不必具名，所以您的答案絕對保密。且問題的答案沒有一定的「對」或「錯」，請依您自己過往整體的服務經驗，及所知覺到的實際情形逐題填答，不要有所遺漏。您的合作與協助將對本研究有重大貢獻，非常謝謝您的合作，謹此致上衷心的謝忱！

高屏澎東區職務再設計專案單位

吳明宜 主任

黃國裕 職再專員 敬上

聯絡電話：07-7172930#2372

傳 真：07-7172305

E-mail: n85551@gmail.com

地址：802 高雄市苓雅區和平一路 116 號活動中心六樓

第一部分：基本資料

1. 性別：☐ 女 ☐ 男

2. 年齡（實歲）：_____歲

3. 擔任支持性就業服務員的總工作年資：____年____月（計算到 106 年 6 月底）

4. 畢業科系所：

☐身心障礙服務相關科系所：

○復健諮商 ○社會工作及相關學系 ○心理或輔導

○職能治療 ○物理治療 ○勞工關係 ○特殊教育 ○其他（請填寫）_____

☐非身心障礙服務相關科系所 ○其他（請填寫）_____

5. 服務機構：

☐公立就業服務機構 ☐社會福利機構 ☐其他（請填寫）_____

6. 是否有內外的專業督導：

☐有內外督導 ☐僅有外部督導 ☐僅有內部督導 ☐都沒有

7. 機構內支持性就服員的總人數（以任職之服務部門為主）：_____人

第二部分：使用概況

1. 民國 104-105 兩年之間是否使用過小額職務再設計？

☐ 是，次數（請填寫）_____【請接續填寫 2-8 題及第三部分】

☐ 否，【請接續填寫 9-10 題及第三部分】

曾經使用者勾選

2. 申請的時間點（依服務個案量在☐填寫數量，例如有 2 次在到任 1 週內，1 次在到到任滿 3 個月，請填☐個案到任滿 1 週到 2 週內，☐ 1 個案到任滿 3 個月以上）：

☐ 個案剛到任 1 週內

☐ 個案到任滿 1 週到 2 週內

☐ 個案到任滿 2 週到 1 個月內

☐ 個案到任滿 1 個月到 3 個月內

☐ 個案到任滿 3 個月以上

3. 整體而言，是否覺得「小額職務再設計」方便好用？

☐ 0-20%覺得好用

☐ 21-40%覺得好用

☐ 41-60%覺得好用

☐ 61-80%覺得好用

☐ 81-100%覺得好用

4. 使用後是否有改善個案就業問題？

☐ 0-20%有改善

☐ 21-40%有改善

☐ 41-60%有改善

☐ 61-80%有改善

☐ 81-100%有改善

5. 申請的主要時機點（可複選）：

【依據推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫第 8 條規定】

☐ 有意願提供身心障礙者就業機會，於辦理招募面試作業需評量工具或相關專業人力協助

☐ 身心障礙者因生理或心理功能之限制，無法達到預期工作績效

☐ 身心障礙者初進職場，有職務再設計之需要

☐ 身心障礙者工作上需要輔具或其他與工作職務相關之職場人力協助

☐ 身心障礙者工作地點變更或職場遷移

☐ 身心障礙者因職務調整或工作流程變更，致工作有困難

☐ 因職業災害致殘者重返職場或轉換工作

☐ 身心障礙者接受以就業為目標之職業訓練，而有職務再設計之需要

☐ 身心障礙者居家就業，而有職務再設計之需要

曾經使用者勾選	6. 什麼原因會提高你使用此項服務的動機（可複選）： ☐列入評鑑考核項目 ☐簡化申請的表格 ☐減化核銷方式與流程 ☐提供職再問題解決策略指引 ☐提高申請金額的額度到_____元 ☐其他（請填寫）_____ 7. 以我過往整體的服務經驗，我偏好使用職務再設計的方式是： ☐不須花費的職務調整 ☐2000 元額度以下的小額職務再設計 ☐有訪視委員及審查會的職務再設計 8. 與既有由雇主端申請的身心障礙者職務再設計相較，您覺得由就服員申請的小額職務再設計有哪些優缺點？（可複選）：【並請依重視程度排序，填寫於□內，如□1表示最重視，□2表示次重視，以此類推】 優點：☐方便快捷 ☐申請簡易 ☐容易核銷 ☐可以由自己掌握案主需求 ☐其他（請填寫）_____ 缺點：☐要自己填寫相關表格，及辦理核銷 ☐需要自己先墊錢購買輔具 ☐擔心自己的判斷或輔具的選擇是否正確 ☐可以申請的金額過低 ☐其他（請填寫）_____
未曾使用者勾選	9. 當初沒有使用小額職再的主要原因為何？（可複選）：【並請依重視程度排序，填寫於□內，如□1表示最重視，□2表示次重視，以此類推】 ☐不知道有該項資源 ☐服務個案沒有此需求 ☐表格的填寫及核銷太複雜 ☐已經另外協助申請暨有的身心障礙者職務再設計服務 ☐擔心自己不能確認個案的服務需求 ☐其他（請填寫）_____ 10.什麼原因會提高你使用此項服務的動機（可複選）： ☐列入評鑑考核項目 ☐簡化申請的表格 ☐減化核銷方式與流程 ☐提供職再問題解決策略指引 ☐提高申請金額的額度到_____元 ☐其他（請填寫）_____

第三部份：專業需求部份

此部分的目的是用來了解您在實務工作上執行相關服務的情形，每題皆以右側的困難度量尺（以 1 到 5）來勾選；若沒有執行過此項目，作答請勾選『不適用』。	非常困難	中等困難	普通困難	稍有困難	沒有困難	不適用
1. 我對於評量視覺障礙者的功能性表現，是否有困難？	5	4	3	2	1	0
2. 我對於評量聽覺障礙者的功能性表現，是否有困難？	5	4	3	2	1	0
3. 我對於評量肢體障礙者的功能性表現，是否有困難？	5	4	3	2	1	0
4. 我對於評量智能障礙者的功能性表現，是否有困難？	5	4	3	2	1	0
5. 我對於評量重要器官失去功能者的功能性表現，是否有困難？	5	4	3	2	1	0
6. 我對於評量自閉症患者的功能性表現，是否有困難？	5	4	3	2	1	0
7. 我對於評量慢性精神障礙者的功能性表現，是否有困難？	5	4	3	2	1	0
8. 我對於評量多重障礙者的功能性表現，是否有困難？	5	4	3	2	1	0
9. 我對於評量罕見疾病患者的功能性表現，是否有困難？	5	4	3	2	1	0
10. 我對於評量其他_____（障別或疾病）的功能性表現，是否有困難？	5	4	3	2	1	0
11. 我對於分析服務對象的工作職務內容，是否有困難？	5	4	3	2	1	0
12. 我對於如何利用職務再設計來補足個案能力與職場要求的落差，是否有困難？	5	4	3	2	1	0

辛苦您了！煩請再利用一分鐘，檢查您是否已經填答完整！

並將問卷放進回郵信封寄回，您的問卷將有助於本主題探討的成功。如果您對於本調查問卷的結果發現有興趣，請留下您的電子郵件信箱，專案單位將會在主題探討完成後，將問卷結果摘要以電子檔傳送給您當參考。再次感謝您的協助！

■我願意收到主題探討的電子檔！我的電子郵件信箱是：_____

附件四 高屏澎東區職務再設計專案單位

106 年度主題探討焦點團體會議記錄

- 一、主題：支持性就業服務員使用小額職務再設計的現況分析
- 二、時間：106 年 11 月 03 日（五）下午 15：00
- 三、地點：高師大活動中心六樓會議室
- 四、主席：吳明宜主任
- 五、出席人員：林淑玟顧問、陳靜江顧問、邱滿艷顧問、張芝華辦事員、郭栢安科員、莊于萱就服員、陳佳吟就服員、王韻澤就服員、許淑雅就服員、黃曉蓓就服員、古詩涵就服員、張繡安就服員、廖美淨就服員、許琇涵就服員、扶旭昇就服員、葛慧玲就服員
- 六、列席者：勞動部勞動力發展署蔡貞芬專員、勞動部勞動力發展署高屏澎東分署葉靜郎專員、高屏澎東區職務再設計專案單位同仁
- 七、討論提案

提案一：就服員所認為的小額職再的適用對象與介入範圍為何，提請討論。

說明：從調查問卷分析中，部份就服員認為自己的個案沒有小額職再的服務需求，想要進一步釐清就服員所認為的小額職再的適用對象與介入範圍，敬請與會者提供個人觀點及相關建議。

討論內容彙整：

(1) 適用對象：

大多數的就服員認為，若服務對象所需之輔具或職再策略花費金額低於兩千元者，或無須花費費用者，皆會優先考慮使用小額職再；另服務對象有立即性需求者、職場面臨問題能由就服員本身專業直接判斷者、服務對象之工作穩

定度較佳，或服務對象之雇主及工作場所支持度較差，對於訪視委員接納程度較低者…等等因素，可適用小額職再服務。

(2) 介入範圍：

包含工作環境無法滿足個案所需、工作所需之設施設備無法滿足個案所需或個案因己身疾病所造成之工作問題，但可使用簡易輔具或調整工作方法解決者。

(3) 其他

- A. 介入時機：就服員普遍認為，小額職再介入時機主要為於推介至密集輔導期間，工作前及密輔期間，由同事或雇主建議個案提出申請，便會介入。
- B. 使用時的考量與限制：就服員普遍認為，擔心使用小額職再易造成部分雇主迴避原應負之責任，或生活輔具和工作輔具無法明確切割。另一方面，服務對象所申請項目，是否需與其障礙特性相關？及此項限制的必要性？及小額職再的使用範圍是否放寬？包含職場環境及個案己身的自然支持，如職場協助的同事或提供給個案本身作為穩定就業之獎勵金。
- C. 就服員諮詢窗口：服務個案若遇問題時，就服員約有十成比例會找內外督導討論、約有三成比例為縣市承辦人員、約有八成比例為同儕就服員、另約有四成比例為各轄區職再專案單位。

提案二：就服員認為不同障別的個案功能性評估的困難點為何，及期待協助方式為何，提請討論。

說明：從調查問卷分析中，就服員對於不同障別的個案功能性評估仍有不同程度的困難，想要進一步釐清就服員覺得困難點為

何？以及期待的協助方式為何？敬請與會者提供個人觀點及相關建議。

討論內容彙整：

以下表格整理就服員認為不同障別的個案功能性評估困難處。

障別	個案功能性評估之困難處
腦傷患者	記憶功能評估、癲癇發作的時機不定。
肢體障礙	雇主對肢障具刻板印象，易忽略個案潛在能力。
精神障礙	個案特性了解程度有限，會依賴職管員的評估結果，但職場表現常與評估結果不同。
自閉症	個案特性差異極大，無法用統一模式服務個案。
視覺障礙	職業選擇較為侷限、從事文書作業是否影響視力狀況、對疾病了解程度有限、中途致障者之心理因素影響服務過程、視障輔具價格昂貴，借用及試用輔具困難。
聽覺障礙	個性特性較為固著、對於識字程度不足且無法手語翻譯的個案較無法進行溝通。
多發性 硬化症	疾病特質較不穩定，容易出現合併性障礙，例如同時為視障及聽障者

提案三：就服員認為可「簡化申請的表格」及「簡化核銷方式與流程」，來提高使用動機，其具體作法為何，提請討論。

說明：從調查問卷分析中，多數就服員表示能提高使用小額職再動機之原因為「簡化申請的表格」及「簡化核銷方式與流程」，敬請與會者建議可如何簡化申請的表格及核銷方式與流程？

討論內容彙整：

(1) 表格的使用概況：

就服員表示一開始表格的填寫沒有人教導，對於改善方案的分類定義也沒有一致的標準，表單的內容也有重覆的部份，另外，部分區域就服員在服務過程中使用職務再設計策略，由於沒有使用經費，故未填寫申請表。建議於就業服務員初階訓練課程內應納入申請表格撰寫、表格運用及操作等等訓練課程，以確保申請表格撰寫正確及使其運用得當。

(2) 核銷的狀況：

有些就服單位本身的核銷流程複雜度就很高，也影響了個案服務的期限。也有就服員擔心申請不會通過，所以會在表單上詳盡的描述相關內容。多數的核銷經驗是縣市承辦人員多採尊重專業的態度，若就服員在表單內容之效益評估內陳述對個案有實質效益，多數都能核銷成功。

(3) 後續表單的修正方向：

本研究團隊蒐集會議中就服員及顧問所提出簡化小額職再申請表格之建議，包含表格內容重覆性高、表格內容填寫順序及將職務再設計訪視評估建議表與成果報告表，兩者表格內容刪減整併為「身心障礙者職務再設計服務表」…等建議，專案單位將於第三次專家會議討論並提出擬修正之小額職再申請表格，並附於 106 年度高屏澎東區職務再設計專案單位主題探討報告中。

提案四：就服員認為「提供職再問題解決策略指引」的必要性及具體內容為何，提請討論。

說明：從調查問卷分析中，未使用過小額職再的就服員對於「提供職再問題解決策略指引」表示可用來提高使用小額職再動機，您認為其必要性為何？若有，該指引的內容與形式應為何？敬請與會者提供個人觀點及相關建議。

討論內容彙整：

(1) 進階課程辦理內容：

大多就服員希望可以辦理各項疾病特性介紹、處理個案特定問題（如：精障者及智能障礙者常有注意力不集中或情緒問題）或案例講解之課程；若對於偏遠地區者，則建議同時辦理課程的同時，使用網路視訊課程，或將課程內容錄影並分享於網路平台，以減少交通往返時間。

(2) 建立職再網路及諮詢平台：

大多數就服員及顧問建議可建立資訊網路平台，提供針對職場適合的職再策略、針對障別適合的職再策略、輔具相關資源策略及輔具商品售價和購買資訊等等…數位資訊網絡，以利提供新任就服員或就服員進行服務時，所遭遇困難之解決步驟，或建議可建立職務再設計服務諮詢平台，提供專人專線服務窗口。