

身心障礙者的社區照顧

—社區支持性就業服務之困境與建議

陳 玫 玲

壹、前 言

工作，不只是有報酬的就業。一個人工作的目的不僅在獲取金錢，對個人的成長、適應及對社會的發展、進步而言，工作背後蘊藏諸多重要的功能。特別是對身心障礙者而言，工作中的自我認同、自我尊重、自我價值、社會地位、思考方式等面向，更值得被關注，正因為如此，身心障礙者就業的重要性更不容忽視。且截至九十二年底，國內的身心障礙人口數已高達八十六萬一千餘人（內政部統計處，2003a），遠較八十六年以來的五十萬餘人，高出了三十六萬多人（如表一所示），身心障礙者人口群急速攀升之趨勢更可見一斑。

如此眾多的身心障礙者人口中，其生活需求與就業情況究竟為何？依據八十九年身心障礙者生活需求調查報告指出（內

政部統計處，2000a；內政部統計處；2000b；張幼慈，2002；黃崇銘，2002），有半數之身心障礙者生活可以獨立自我照顧，但是，卻有三成以上的家庭，每月開支高達三萬至四萬元，其中，又有近半數家庭（46.2%）的開支常是入不敷出；且有四成五（44.8%）的家庭開支只能維持收支平衡；而僅有近一成（9.0%）的家庭其收入高於支出，顯見身心障礙者的生活狀況維持不易。然而，身心障礙者的生活保障不能僅僅只依靠福利救助，因此，予以適合的工作機會以保障其經濟生活便有其必要。惟十五歲以上已就業的身心障礙者卻未達二成（19.1%），但其失業率約佔20.93%（失業人口約佔30,912人），且身心障礙者生活狀況調查預估，約有10%身心障礙者人力具有工作潛力與意願，為待開發之對象。

表一 身心障礙者人口數

單位：人

	86年	87年	88年	89年	90年	91年	92年
臺閩地區	500,138	571,125	648,852	711,064	754,084	831,266	861,030

資料來源：內政部統計處，2003

在已就業的人口中，就業管道多以親戚朋友介紹為最多（佔 34.3%），另四分之一身心障礙者（佔 25.5%）是靠自己應徵，以親友、自己力量找尋工作二者合佔近六成的比例（59.8%）；而利用政府各級就業服務機構找尋工作者的比例卻不到 3%，顯見政府就業服務單位對身心障礙者的協助功能尚無法全面確切地落實。

身心障礙者的就業安置模式，可分為競爭性就業、支持性就業與庇護性就業三種。其中，支持性就業安置模式係源自 1960 至 1970 年代，為因應去機構化、正常化與最少限制環境等呼聲而起（Brook, Wehman, Inge, & Parent, 1997），透過專業人員在工作現場持續的支持，使得身心障礙者能成功地在社區中就業（Coker, Os-good, & Clouse, 1995），再加上支持性就業比其他庇護性就業的花費少，且更有助於社會融合的達成（林世瑛，2000），因此更倍受重視。反觀國內狀況，自民國八十一年起，勞委會職訓局委由私立身心障礙福利機構試辦「障礙者支持性就業服務試行計畫」，掀起國內系統化支持性就業之模式（行政院勞工委員會職業訓練局，1993）；其中民國八十四年所進行的「障礙者社區化就業服務計畫」，更進一步以支持性就業的理念，設計身心障礙者社區化就業服務的作業流程，並開展具制度性的服務作法。以臺北市為例，民國八十八年臺北市政府勞工局更委託 15 家民間單位，聘用 38 名就業服務員，辦理身心障礙者社區化就業服務業務（黃慶鑽，2002）；而民國九

十年起，臺北市勞工局花費四千多萬元，委託二十四家機構並聘用 71 名就業服務員，繼續辦理身心障礙者社區化就業服務（江明志，2003）。而臺中縣政府亦自民國八十八年起辦理身心障礙者社區化就業服務迄今，而不少縣市亦著手跟進（曾華源、陳政伶，2004）；另外行政院勞工委員會職業訓練局，自八十四年開辦迄九十二年五月止，共補助二十個專案機構及，每年平均開案數為四千四百餘件，推介就業二千餘人（行政院勞工委員會，2003）；至九十三年度五月，補助辦理之身心障礙者社區化就業服務機構已達四十一家，共補助 57 名就業服務員（行政院勞工委員會，2004a），可見，社區化就業服務已儼然成為身心障礙者就業的主要措施（林世瑛，2000）。

本文將探討身心障礙者在社區中就業服務之內涵，並從中了解社區化就業服務輸送過程的狀況與困境，再提出改善身心障礙者在社區就業服務可行的建議，以作為未來服務方案修正之參考。

貳、社區化支持性就業

一、身心障礙者就業支持網絡的意涵

身心障礙者在社區生活時間的長短與社會支持網絡多寡的程度有關，而所謂的社會支持網絡即是指身心障礙者與其家人及社區人士互動的頻率（Crotty & Kulys, 1985）；換言之，社區接納度愈高，身心障礙者的社會支持網絡亦隨之提昇，相對地，亦愈能鼓勵身心障礙者適應社區的生

活(轉引自楊素端、楊珮琪, 1992)。為探討有關身心障礙者就業支持需求時, 應運用生態觀點充分評估個人在工作環境中之工作態度、行為表現和輔助需求等, 並應分析工作環境的特性、特定職務的必備條件等項目(方韻珠, 1998); 此外, 生態觀點強調, 就業支持網絡不但要關注個案與職場間的關係, 且要關注政府單位的法令措施、社會文化與心理層面等(陳靜江、謝秀蘭, 2000)。據此而論, 在思考身心障礙者就業和工作支持等問題, 不僅要從身心障礙者本身的限制加以考量, 更要從生態環境的論點加以檢視。換言之, 身心障礙者工作支持所牽涉的面向, 含括身心障礙者本人、雇主、家屬、社會大眾、醫療體系、社區復健體系、勞政就業輔導體系等方面, 而其中各系統更應環環相扣, 才能整合身心障礙者就業支持之服務。

二、身心障礙者社區就業安置模式

檢視相關文獻發現 (Schutz, 1988; Wehman, Moon, Everson, Wood, & Barcus, 1988; Beirne-Smith, & Ittenbach, 1994; Wehman, 1996; 方韻珠, 1998), 有關身心障礙者的就業安置模式可分為下列三種, 即競爭性就業 (competitive employment)、支持性就業 (support employment) 與庇護性就業 (sheltered workshop)。其中, 競爭性就業係與一般人一樣, 在競爭性的就業市場中工作。傳統上, 身心障礙者於學校職業準備階段, 透過職業諮商師針對其職業興趣、工作潛能及對社區就業機會之評

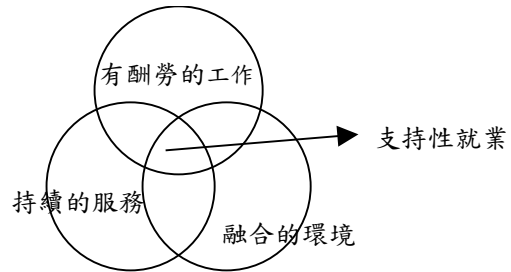
估, 有助其及早習得工作技能, 避免遭遇挫折而打擊工作意願 (Wehman, 1996); 換言之, 競爭性就業係要予以先前準備, 使其適應獨立性的工作, 並給付其符合勞動基準法規定之薪資, 以利其在競爭性職場有所發揮。

再者, 所謂的庇護性就業係指, 身心障礙者因生理、認知、工作意願等限制, 以致無法在社區中就業, 需要將之安置在庇護工廠之中, 以便學習工作技能或訓練其工作常規 (Murphy & Rogan, 1995; 方韻珠, 1998)。不可否認地, 早期的庇護性就業, 多源自隔離式的保護主義色彩 (林幸台、楊梅芝、林兆忠譯, 1994), 但後期的庇護性就業, 已朝向達成訓練與就業間轉換機構 (transitional organization) 之積極目的 (蔡宏昭, 1992)。根據美國庇護就業計畫 (The National of sheltered workshop and Homebound Programs, 1986) 對庇護工廠有如下的定義:「庇護工廠係指非以營利為目的的復健機構, 藉由個別化的訓練目標、薪資、支持服務與經過設計的環境來幫助障礙者達成或維持最大的工作潛能。」因此, 庇護工廠可能是農廠也可能是工廠, 不但要以生產為目的, 且參與生產者通常是超過學齡階段, 但尚無法達到一般生產力之重度障礙者, 因此, 工作場所需要提供充分的協助與保護, 使其達到過渡性之職業安置場所、職業訓練場所與長期性的就業場所等功能 (李崇信, 1995)。為達成此等功能, 庇護工廠需提供職能評估、工作適應、工作經驗、安置與追蹤等

服務。惟，提供此等服務實為不易，因此 Kolstoe & Frey (1965) 即指出庇護性工廠主要的問題在於經濟依賴外來資源，及無法為擁有不同工作技能的員工提供廣泛的職業訓練與安置。總而言之，一般身心障礙者的職業生涯，若能由養護性階段進而進入庇護性階段，再進入支持與競爭性就業階段，則可謂是成功就業（張勝成，1997）。

本文的重點係在探討有關支持性就業安置，而身心障礙者支持性就業的目的，即在協助身心障礙者能在正常的工作環境中，從事有酬且持續性工作的職業輔導方案，其本質是「先安置再訓練」（place-and-train），與傳統「先訓練再安置」（train-and-place）的理念是大異其趣的（何華國，1995）。根據美國 1985 年所召開的復健服務行政會議（Rehabilitation Services Administration, RAS）界定，支持性就業是一種有酬勞的就業型態，旨在針對無法進行競爭性就業或未達中等以上薪資的重度障礙者，依其能力與需求提供持續的支持性服務，透過不同的安置過程使其融合工作職場，並獲得督導、訓練與轉銜等支持。而 Wehman (1996) 指出，支持性就業是在正常、統合的企業環境中，為一群無法就業或無法持續工作的重度障礙者提供有酬勞的工作，並在其就業期間給予長期、持續（逐日或間斷）的支持。另外，美國「復健法修正案」（The Rehabilitation Act Americans of 1986, 99-506）對支持性就業提出應包括三大要素（如下圖一），即要有

競爭性的工作、融合的（integrated）工作場所與持續性提供協助，三者應融合且缺一不可，此一定義更加突顯支持性就業的意涵。



圖一 身心障礙者社區支持性就業三要素

身心障礙者支持性就業的職業安置過程主要包含評量、安置、技能訓練、社會驗證（social validation）、同事督導、維持與類化（Rusch, 1986；許天威，1995）；Szymanski、Buckley、Parent、Parker 與 Westbrook 等人（1988）更進一步將此過程分成接案時的評量、發展生計計畫、就業安置、職業訓練、持續性的支持及經常性的評量等六個階段，以利理解支持性就業的步驟。為進一步了解支持性就業之特色、安置模式、支持方式及實施成果，本文整理說明如下：

（一）身心障礙者社區支持性就業的特色：

1. 多以競爭性就業環境為其直接目標，對重度身心障礙者而言，確具真實性與挑戰性；
2. 在正常、自然的工作環境中實施對身心障礙者的工作技能訓練；從生活與工作中學習；
3. 支持性就業不只是一要達成統合的復

健目標，更是一種社會教育的過程。因為它提供了社會大眾認識身心障礙者的機會，進而促使社會對身心障礙者的接納、關心與協助；

4. 重度身心障礙者有機會在正常的職業環境中與非身心障礙者一起工作，有助於改變大多數人對於重度身心障礙者「無能」之知覺；

5. 支持性就業是一綜合性的復健工作（comprehensive rehabilitation），為輔導案主能獨立地生活與工作，需對其在家居與社區生活、休閒生活，就業環境中所需要的技能，提供系統化的訓練，並對其可能的困難予以必要的協助（何華國，1995）。

（二）身心障礙者社區支持性就業的方式

從支持性就業的五種安置模式加以整理，即從個別的安置模式（the individual placement model）、團體的安置模式（the enclave model or the clustered model）、機動工作隊（the mobile work crew）、小型企業（the entrepreneurial approach）、自我經營的安置模式（self-employer model）中，歸納出五項共同具備的成功要件（Wehman & Moon, 1988; Rusch, 1989；林幸台譯，1994；許天威，1995）：

1. 支持性服務由機構一位工作人員負責，其職稱如工作教練、訓練員、就業協商員、職業輔導員；

2. 由負責人員分析工作內涵，然後在工作現場進行系統的教導與資料蒐集；

3. 初期，負責人員全時與案主一起，等到他已逐漸熟練工作上各項任務時，即

開始慢慢從現場「撤退」，最後則不定期以訪問或電話方式與之聯繫；

4. 負責人員另一項功能是非教學方面的介入：如與案主的上司與同事建立關係、向其上司與同事解釋訓練的技巧、向案主同事說明障礙者的限制、背景、行為特質，並鼓勵案主之同事與案主交往、提供適切的行為規範；

5. 與當地居民溝通、安排交通，以及在工作現場之外發生的一些事，亦是負責人員的職責。

（三）身心障礙者社區支持性就業的實施成果

身心障礙者社區支持性就業是一個頗為理想的就業模式，在支持性就業之相關研究（江明志，2003；孫淑柔，1997；趙麗華，1993）中指出以下特點，可供參考：

1. 就經濟和國家財政的觀點而言：支持性就業可以減輕政府對庇護工廠和其他教養機構的投資，由於障礙者投入勞動市場，對國家生產力和財政稅收亦有幫助；

2. 就輔導員所花費的時間和人力而言：支持性就業輔導員對案主提供的服務，會隨著安置時間的增長和案主獨立工作能力的提昇而遞減，與庇護工廠輔導員必須幾乎全程提供服務的情形有所不同；

3. 就障礙者的獲益而言：其可藉由社區化就業的機會增加社群參與的程度，並由於有自己的收入，可以在生活上更加獨立；

4. 身心障礙者社區支持性就業的工作者每星期的工作時數、工作薪資均較庇護工廠的工作者高出許多；

5.障礙者能在工作或休息時間與非障礙者同事進行互動，對於彼此友誼的增進、自我觀念的提昇及工作滿意度均有莫大的助益；

6.雖然就社會及納稅人的觀點而言，辦理的第一年，投資的成本較利益為高，但仍有回收，預計在二、三年以後利益會超過成本，因此，仍然值得大力推廣；另外，在臺北市九十一年支持性就業服務方案亦顯示，整體效益／成本比達 1.3110 水準，臺北市經驗值得繼續推動。

7.身心障礙者在休閒活動的參與、休閒時間的使用以及社區的行動能力都比庇護工廠的工作者主動且頻繁。

總而言之，身心障礙者社區支持性就業的關鍵在於應提供身心障礙者工作現場之個別訓練，並由負責人員（通常是一位或數位職業輔導員）進行經常性的輔導，隨時解決身心障礙者的工作難題，以增進其職業適應，使其有背後的支持得以在競爭性的就業市場中，獲得或維持僱用的一種服務型態。換言之，支持性就業的主要特質即在，以重度身心障礙者為主要對象、有薪的工作、融合（非庇護性）的工作環境與持續性的協助（林幸台等譯，1994）。

參、身心障礙者社區社區化就業服務

一、身心障礙者社區社區化就業的意涵

社區化就業係為支持性就業之具體展

現，即要藉由就業服務員做為雇主與身心障礙者的橋樑，以協助身心障礙者穩定就業，使其在統合性的工作環境中從事有薪資的工作，並且獲得就業服務員提供持續性的輔導與協助。Wehman 與 Moon(1988)指出，社區化就業係要在正常、統合的企業環境中，為一群無法就業或持續工作的重度障礙者，提供有酬勞的工作，且在其就業期間給予長期、持續的支持。而支持性就業模式支持的內容即在人與事的媒合、訓練身心障礙者適應環境、就業服務員做工作現場密集輔導，並為身心障礙者進行輔具設計或職務再調整、建立案主的自然支持者（主管或同事等）、生活適應輔導、追蹤輔導及永續性服務（不定時與雇主、案主保持聯繫）等。

在國內的發展中，以臺北市九十一年推出的「社區化支持性就業服務」為例，其前身即為「身心障礙者社區化就業安置模式」，係為行政院勞委會在民國八十二年間，委託學者專家針對心智障礙者進行試辦計畫，所發展出的就業模式。爾後，更因為其具有完整的職業重建概念，且兼具有個案管理、就業安置及就業訓練、輔導等相關就業促進功能，以及完整的概念與具體之操作程序，因而擴展至身心障礙者就業服務（黃慶鑽，2002）。正因為「社區化支持就業服務」為「社區化就業服務」的前身，實有必要加以澄清，而臺中縣計畫仍以社區化就業概念稱之。

二、行政院勞工委員會身心障礙者 社區的具體作法

行政院勞委會九十二年度第二次擴大辦理身心障礙者社區化就業服務計畫中指出，社區化就業之目的是為使身心障礙者，透過社區本位的支持性就業安置模式，獲得適性的就業服務，進而順利進入就業市場並穩定就業，提升生活品質，安定其生活。其中，運用下述工作方法推行：

- 1.運用社會個案工作、職業輔導評量及職務再設計專業方法，辦理身心障礙者個別化、專業化就業服務，輔導其適性就業；
- 2.運用個別督導、團體督導、同僚團體督導、個案諮詢等專業社會督導、諮詢工作方法和技巧，強化就業服務員專業知能與方法，提昇身心障礙者就業服務品質；
- 3.加強結合相關福利、就業、職訓等機構辦理身心障礙者就業服務個案轉介及管理制度；
- 4.辦理身心障礙者就業後之訪視輔導及工作訓練，有效協助其適應就業。此外，其具體之工作內容包含：
 - 1.就業機會開發之環境分析、工作分析；
 - 2.就業服務計畫擬定之案主晤談；
 - 3.案主之職業輔導評量、工作配對及案主就業服務計畫；
 - 4.工作適應能力訓練之工作流程分析、職務分析與就業服務紀錄；
 - 5.追蹤輔導等。

進一步探究勞委會辦理之身心障礙者社區化就業服務，還具有下列幾項特色(行政院委工委員會職業訓練局，2004b)：

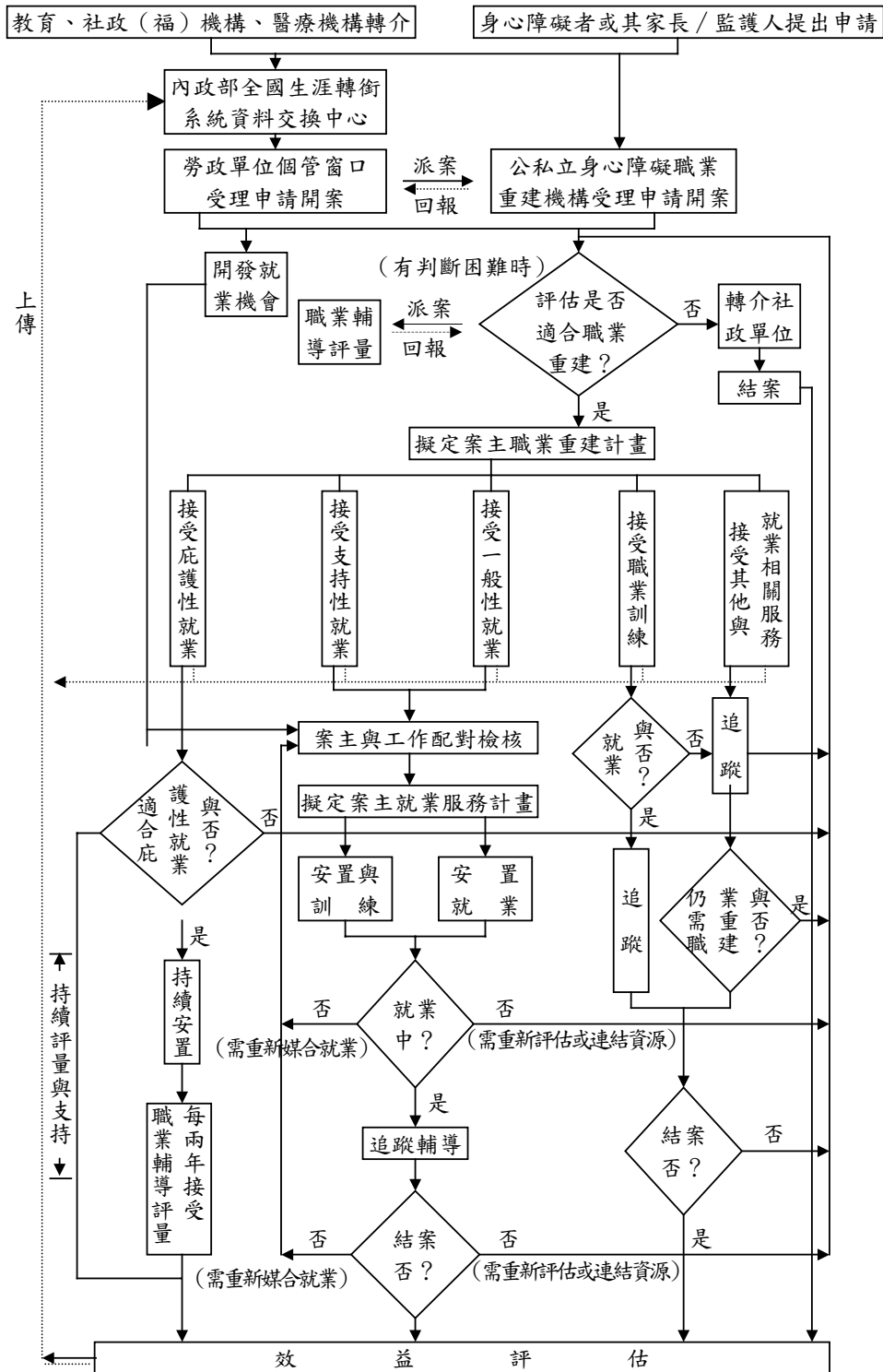
(一)以社區本位與就業安置為目標，即無論身心障礙的類別與程度，身心障礙者的就業安置都應以能回歸社會環境和一般

人一起工作，並獲得合理待遇為目標。

(二)透過生態評量進行人與事的配合，係指綜合生態評量的結果，一方面針對身心障礙者運用適當的策略來增進其工作適應技能，另一方面針對工作環境，因應身心障礙者的需求做必要的調整與改善，以達成人與事最適當的配合。而個案就業服務具體實施方法為，接案：證件核對、填寫求職登記及晤談紀錄表；個案評估：視案主狀況轉介職場輔導評量或職業訓練；工作環境分析：至工作現場進行工作分析與環境分析；聯絡、安排面談：視案主狀況陪同面談，如：心智障礙或聽語障礙案主；就業安置：包括工作訪視、現場指導、陪同工作、問題解決。

(三)強調公私立機關間與專業間的合作關係

要落實身心障礙者社區化就業服務，有賴相關勞政單位、社政單位及身心障礙福利機構間及有關的專業人員間密切分工與合作，於必要時進行個案的轉介以達個案的適性安置。透過就業服務員積極運用各種管道開拓就業機會，主動與廠商聯繫拜訪與同業宣傳介紹，使得就業服務員能推介人才，並於進用前對工作環境及為身心障礙員工進行職務再設計，協助雇主改善工作環境或設備、工作場所機具、工作條件及工作流程進行分析與現場工作輔導諮詢，藉由獎勵及補助方式，鼓勵事業單位提供相關資源服務。



圖二 身心障礙者職業重建之社區化就業服務流程圖(虛線為資料傳輸,實線為服務流程)
資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局，2004。

整體而言，如上圖二所示，社區化就業服務員運用專業知能，協助身心障礙者獲致適性就業安置服務，以提昇其生活品質與生命尊嚴。對於具備工作能力，但尚不足以獨力於競爭性職場就業的身心障礙者而言，社區化就業服務是一適切的輔導模式，就業服務員對工作內容和工作環境分析後，可以就個案能力與狀況作檢核配對、陪同面談並陪同入廠工作，一方面在工作現場進行必要的訓練，另一方面則建立職場中其他同仁的社會支持網絡，藉以穩定身心障礙者的職場角色。而社區化支持性就業服務則透過「媒合前諮詢」、「就業機會開發」、「就業媒合」、「工作現場輔導訓練」等服務內涵，協助身心障礙者進入就業職場、融入社會，使身心障礙者對於就業服務資源的取得更具方便性，也更能落實社區化就業服務的精神。

肆、社區化就業服務制度執行困境

戴鈴容（2001）曾針對臺北市身心障礙者社區化支持性就業經驗指出，就業服務員所面臨的工作困境，係因無法掌握身心障礙者的可就業性，且職業評量功能無法發揮，因而，成效容易受挫；此外，在開發工作過程中亦遭遇到許多社會環境之障礙因素；再加上轉銜服務計畫的斷層，使得身心障礙者無法有效透過學校體制習得工作的技能與習慣。此外，曾華源等（2004）研究亦指出，社區化就業中的人力與通報窗口受限、受限於結構因素無法達成當初預期目標等困境。而林世瑛（2000）針對臺北市提供心智障礙服務之

社區化就業服務人員進行研究，提出社區化就業服務所遭遇的困難與改進意見，並直指機構面向因素對此一服務方案成效所帶來的影響，綜合整理說明如下：

（一）身心障礙者社區就業服務員未能專人專用

社區化就業服務業務的相關辦法中要求，執行單位應設置專業就業服務人員，並進行就業機會開發、環境分析與工作分析等工作；且要與案主晤談並擬定就業服務計畫；進行案主與工作配對之就業安置計畫；於工作現場密集輔導（支持性就業）；進行追蹤輔導與其他必要之專業協助為主。惟不少機構內部往往受限於窘迫的人力，不易以專人專用為原則，造成就業服務員工作壓力及情緒上的困擾。

（二）身心障礙者社區就業員人力不足，且通報窗口太少

以臺中縣身心障礙者社區化就業服務的人力為例，其不但人力不足且通報窗口亦僅限於委託之機構，明顯受限。其自八十八年委託民間單位辦理此一業務以來，每年約補助 5~8 名社區化就業服務員（委由 3-4 間機構承辦），實無法滿足臺中縣 53,449 的身心障礙者人口（臺閩地區九十二年度六月資料中，身心障礙者共佔 847,703，臺中縣身心障礙者人口約為臺閩地區的 6.3%）。再以臺北市經驗為例，九十二年六月資料顯示臺北市身心障礙人口（103,135 人）為臺中縣的 1.92 倍，其花費在九十年度的社區化就業服務經費共為四千萬元，合計聘用 71 名就業服務員，相較於臺中縣九十年度的社區化就業服務經驗，臺北市的花費是臺中縣（3247960 元）

的 12.32 倍，臺北市的人力更是臺中縣的 11.9 倍，臺中縣的人力窘境與通報窗口的限制，昭然若揭。臺北市豐厚的資源自然不在話下，惟大部分的縣市所推展的身心障礙者社區化就業服務，係由行政院勞工委員會職業訓練局及地方政府所補助，九十三年度的補助案雖高達四十一家機構（補助 57 名就業服務員），然而，有限的工作人力與通報窗口，實不易滿足有就業需求的身心障礙人口。

(三)身心障礙者社區服務員未能有效開發就業機會

就業機會管道對身心障礙者而言實為不易。就業服務員需與廠商合作爭取就業機會，且要努力在第一時間取得相關就業資訊，成效往往受限。此外，再加上其他就業管道的功能未發揮，就業服務員在開發工作管道多憑藉個人能力取勝，且以單打獨鬥方式進行，成效自然受限，甚至在曾華源等（2004）之研究即指出，就業機會的開拓已成為就業服務員個人工作上沉動的負擔。

(四)身心障礙者社區服務服務輸送過程中的政策面向未盡明確

戴鈴容（2001）研究指出，支持性就業服務的政策面和執行面有落差，許多法規的制定並未考量身心障礙族群間的個別差異性，而以相同的標準去規範不同障礙類別的身心障礙者，造成執行上的困難。而支持性就業服務方案的持續性出現斷層，造成經費補助的空窗期，亦影響身心障礙者與就業服務員的權益。

(五)身心障礙者本身及其家庭的態度未準備好

身心障礙者的工作意願為支持性就業是否能持續的重要因素，其中，身心障礙者具正向態度且具強烈工作興趣者，有較佳的穩定就業成效。此外，週邊系統的支持力量亦不容忽視，特別是家庭面向，家庭對支持性就業的態度若是正向贊成者，有助於身心障礙者與家庭獲得雙贏的成效（戴鈴容，2001）。然而，在提供身心障礙者社區化就業服務的過程中，不少係因身心障礙者本身及其家庭的尚未準備好工作的態度與職場的要求，因而半途而廢者。此等困境與林世瑛（2000）研究所指之個案能力低、與家長和雇主的溝通不易、個案及家長的社會支持網絡薄弱等因素亦有所關聯，且將增加身心障礙者就業之障礙程度。

(六)機構主管在就業服務專業支持程度受限

林世瑛（2000）研究指出，機構中督導角色的發揮、工作人員對就業服務的認識、就業服務方式、機構在職訓練與主管的參與及支持等條件，將影響就服員的專業成長和工作士氣，甚至影響提供支持的時間與品質。此外，曾華源等（2004）研究指出，就業服務員期待機構主管與內部人員能對社區化就業服務內容有所明瞭，並理解就業服務員的工作職責，以促使提昇身心障礙者就業之權益。

此等論點與社區化就業服務員所扮演的角色有極大的相關，戴鈴容（2001）的研究即指出，身心障礙者社區就業服務員係扮演橋樑溝通的角色，以媒合身心障礙者、家庭、雇主和機構間的期待，以利資源的整合與重配。此一角色類似個案管理者，以期助於意見溝通與交流，並期待以

專業團隊合作方式提供身心障礙者支持性就業所需服務。因此，透過機構提供實際身心障礙者社區就業服務資源與情感支持，至為重要。

(七)身心障礙者社區服務資源整合機制未加落實

在服務推動的過程中，就業服務員對於資料訊息的掌握度不足，特別是與縣府合作的過程不易在第一時間接收到相關業務的新訊息；此外，對於相關資源的掌握亦有限，與其他機構的合作管道亦多靠就業服務員個人能力與人脈，資源尚無法共享與結合，且常出現就業服務員單打獨鬥的狀況。如何將資源加以整合，以利落實有品質的服務輸送應不容被忽視。

伍、身心障礙者社區服務未來實務發展與建議（代結語）

(一)釐清身心障礙者社區就業服務員的角色功能

社區化就業主要是協助身心障礙者能在自己熟悉的社區中就業，就業服務員在有時間限制內，提供就業媒和、職場支持與協助身心障礙者發展人際與自然支持，正式性的支持只是身心障礙者社區就業服務過程中的部分助力，協助其發展其非正式、自然支持才是社區化就業的精神。以臺中縣經驗而言，身心障礙者社區就業服務員是縣政府所聘，如果在經費緊縮情況下沒有就業服務員的編制，是否身心障礙者機構或協會就不提供就業服務？就業服務究竟應由誰來提供，是社工員、就業服務員、個案管理員？是否未聘用就業服務員的機構則無需提供服務？其中，就業服

務員的角色功能應再加以釐清，有助於機構內、整體縣內支持性就業未來方向之規劃。

(二)解決社區化就業服務結構性問題

社區化就業服務員的職責定位為協助身心障礙者就業媒和、職務再設計與職場支持，最終目標是身心障礙者穩定就業，因此設有服務標準、開案量、服務量等指標。惟職業訓練局與許多縣市政府均將經費撥補給各承辦機構，各機構卻又期待就業服務員能展現多功能的角色，有些機構並希望能同時提供機構會員內部服務，以為機構帶來更多的附加價值，因而，就業服務員的內在衝突升高且流動率高，此等結構上的限制有必要重新釐清。如此，才能更根本解決就業服務員專人專用之問題，而機構要能事前與就業服務員溝通，使其了解本身的角色與職責，而就業服務員亦須做好適當的時間管理與工作任務分配，此一困境相信更能迎刃而解。

(三)賦予機構責任訂定機構服務量與標準

目前承辦社區就業機構多負責規劃執行，此與補助單位二者之間呈現夥伴合作關係，如何促使委託計畫內容，能更清楚明確地範定服務人數、服務標準及評估指標，並與機構內社工員、主管等全面一體共同執行社區化就業服務，並要提昇機構主管與內部人員的共識與認知，以建立互助、信任的合作模式，實為重要；再則，更能提高機構對外資源連結與安置之績效，不使其成為受聘的就業服務員個人的工作績效與壓力。換言之，評估指標不再僅限於社區就業服務員個人身上，更應放在委託機構的服務成效，且要明確訂定出

目標的指標，以利機構落實服務，並將其列入成效評鑑要項之一。

此外，要增進機構工作人員對社區化就業服務的認識（林世瑛，2000；曾華源等，2004），並要選任具備實務經驗的督導，以期建立專業支援網，並要適切規劃訂定服務量的壓力，服務量的規定應具有彈性等（林世瑛，2004；戴鈴容，2001），此等由機構再整體面加以思考的思惟，將更有利於社區化就業服務業務之推動。

(四)建立服務評鑑指標以利目標達成

社區化就業服務的年度績效，應建立清楚的指標。其中，應包含年度對機構的評鑑項目與對就業服務員的評鑑項目二部分。此外，為避免窄化整體服務績效，對於個案的成長、個案的滿意度、工作機會開發量、委託機構成效等面向，均可詳加列入評估成效之列，以利張顯服務成果。

(五)提昇身心障礙者社區服務人力思考服務模式

社區就業服務究竟應以社區地緣性為主、以障別來區分，或是綜合二者，實有待進一步評估。以臺中縣經驗而言，行政區域上分山海屯三區，各以一個機構承接社區化就業服務，六個就業員分配至三個機構。但受限於社區就業服務員的個人能力，要完全負責該區十六種障別，實有困難，更遑論社區就業服務員的人數寥寥無幾，不易進而分工。臺北市於民國九十年委託 24 家民間單位，聘用 72 名就業服務員提供身心障礙者社區化就業服務，其服務的地區含括臺北市大部分的行政區，而服務障別亦含概心智障礙、精神障礙、聽語障、視障，以及腦性麻痺、自閉症等障

別，其以大量的人力兼顧地緣性與專業性，以利服務品質的提昇。惟大部分的縣市，受限於有限的經費資源，但適切提昇就業服務員人力，並增列通報窗口等方式應進一步評估，以提昇服務成效。

此外，社區就業服務員目前大多靠個人單打獨鬥，開發資源與建立資源網絡不易，猶如缺乏資源卻又必須銷售的個體戶，面對此等挑戰實為不易，建立團隊模式（可分成機構內的模式，以委託機構為團隊；及就業服務員互助模式，共同互信合作定期通溝協調）以開發維繫資源，應為未來調整的方向。

(六)提昇就業服務輸送的專業知能

社區就業服務員被期待應盡量發揮綜融性、多元化的角色，因此，透過在職訓練加強就業服務員的專業知識，實為當務之急，特別是要加強對職場工作分析、會談態度與技巧、身心障礙者社區就業服務相關訊息、相關福利措施與補助等方面等課程，並要對特殊障別知識有所介紹。此外，就業服務員對相關就業訊息的即時掌握、政策資料的更新，應與重要承辦員保持密切聯繫，並透過外聘督導機制，提昇專業知能，以保障服務的專業品質，均刻不容緩。

(七)建立企業雇主對就業服務員的專業信賴

企業雇主對就業服務的專業信賴程度，建立在機構提供之服務專業性，即安置職場的身心障礙者發生問題後，就業服務員是否能適切地幫忙解決問題，若專業信賴度高，則與企業體的資源網絡或人脈則容易建立。因此，與企業雇主的合作更應加強關注身心障礙者在社區安置就業過

程的適應，予以立即、可近的服務協助，則可成對企業主無形行銷的最佳典範。

(八)其他有效服務輸送之建議

身心障礙者就業率的統計應有清楚的共識指標以利區辨，使期能透過資料的檢視，明白執行的績效成果，展現服務過程的成效。此外，應落實身心障礙者相關職業訓練課程的訓練銜接，及其增強職業訓

練末段的職場適應課程，或由委託機構運用座談會、辦理支持性團體等方式，克服身心障礙者個人心態，並落實職業評量，以利社區化就業服務輸送，使其更有效地協助案主社區就業之安置。

(本文作者為東海大學社會工作系博士班研究生)

📖 參考文獻：

中文部分

內政部統計處 (2000a)。民國八十九年臺閩地區身心障礙者生活需求調查提要報告。臺北：內政部統計處。

內政部統計處 (2000b)。身心障礙者生活狀況調查 (就業服務及職業訓練部分)。臺北：內政部統計處。

內政部統計處 (2003a)。81-92 年身心障礙者人數統計。臺北：內政部統計處。

內政部統計處 (2003b)。92 年 6 月底各縣市身心障礙者人數。World Wide Web: <http://www.moi.gov.tw/moi/baby.asp?groupid=1&classid=6>。上網日期：2004 年 2 月 15 日。

方韻珠 (1998)。身心障礙者職業訓練機構之職業訓練與就業輔導的現況與困難之研究。彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文。

江明志 (2003)。臺北市身心障礙者支持性就業服務方案成本效益分析。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。

行政院勞工委員會職業訓練局 (1993)。殘障者支持性就業服務工作優良案例專輯。臺北：行政院勞工委員會職業訓練局。

行政院勞工委員會職業訓練局 (2003)。促進身心障礙者就業中程計畫。World Wide Web: <http://www.evta.gov.tw/lawevta/205059.htm>。上網日期：2003 年 12 月 15 日。

行政院勞工委員會職業訓練局 (2004a)。補助辦理九十三年度身心障礙者社區化就業服務機構一覽表。World Wide Web: <http://www.evta.gov.tw/balk/balk930511-01.doc>。上網日期：2004 年 6 月 5 日。

行政院勞工委員會職業訓練局 (2004b)。World Wide Web: <http://www.evta.gov.tw/balk/balk930511-01.doc>。胡若瑩、陳靜江、李崇信、李基甸整理，身心障礙者社區化就業服務工作手冊，2004 年 6 月 4 日公布。上網日期：2004 年 6 月 5 日。

- 何華國（1995）。殘障者的職業復健。殘障者職業訓練與就業輔導之理論基礎與實務。臺北：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 李崇信（1995）。殘障者庇護工廠之經營與管理：殘障者職業訓練與就業輔導之理論與實務。行政院勞委會職訓局叢書第 55 輯。
- 林世瑛（2000）。就業服務員及督導員對身心障礙者社區化就業服務意見之探討。國立臺灣師範大學特殊教育研究所碩士論文。
- 林幸台、楊梅芝、林兆忠譯（1994）。美國的殘障者支持性就業方案。行政院勞委會職訓局。
- 孫淑柔（1997）。從智能障礙者生活品質評量的趨勢談質的研究的可能性。身心障礙教育的革新與展望-開發潛能再創新機，中華民國特殊教育學會主編。臺北：心理。
- 張幼慈（2002）。我國身心障礙者就業保障之研究——以定額進用制度為例。國立政治大學勞工研究所碩士論文。
- 張勝成（1997）。開發殘障者勞動力之方式。殘障者勞動力開發研討會，行政院勞委會主辦。臺北：勞委會。
- 許天威（1995）。推動殘障者職業訓練與就業安置之途徑：殘障者職業訓練與就業輔導之理論與實務。行政院勞委會職訓局叢書第 55 輯。
- 曾華源、陳玫伶（2004）。臺中縣身心障礙者就業相關服務方案評估。臺中：臺中縣政府勞工局。未出版。
- 陳靜江、謝秀蘭（2000）。啓智學校高職畢業生就業支持網絡之研究。特殊教育學報，14，257～282。
- 黃崇銘（2002）。生理機能障礙者就醫環境品質與滿意度調查。中國醫藥學院醫務管理研究所碩士論文。
- 黃慶鑽（2002）。九十一年度臺北市政府勞工局社區化支持性就業服務委辦業務專案報告。臺北：臺北市政府勞工局。未出版。
- 楊素端、楊佩琪（1992）。慢性精神病患回歸社區因素之探討。2，85～99。
- 趙麗華（1993）。臺灣地區實施智障者支持性就業模式之現況及其相關因素之探討。國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文。
- 蔡宏昭（1992）。勞工福利政策。臺北：桂冠。
- 戴鈴容（2001）。身心障礙者就業過程中就業服務員所面臨的困境和因應之道-以臺北市身心障礙者社區化支持性就業為例。國立臺北大學社會工作學系碩士論文。

西文部分

- Beirne-Smith, M., Patton, J. & Ittenbach, R. (1994). Mental Retardation. (4th). New York: Merrill.
- Brook, V., Wehman, P., Inge, K. J., & Parent, W. (1997). Supported employment: A customer -

- driven approach . In V. Brook, K. J. Inge, A.J. Armstrong, & P. Wehman (Eds.), Supported employment handbook: A customer-driven approach for persons with significant disabilities, pp.1-20. Richmond, VA: Virginia Commonwealth University.
- 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.
- Kolstoe, O.P., & Frey, R.M. (1965). A high school work study program for mentally subnormal students. Carbondale: Southern Illinois University Press.
- Murphy, S.T.& Rogan (1995). Closing the Shop: Conversion from Sheltered to Integrated Work. Baltimore, MD: Paul H. Brookes.
- Rusch, F. R. (1989). Supported employment: Methods, methods, & issues. Sycamore, IL: Sycamore.
- Rusch, F.R., (1986). Secondary Transition Intervention Effectiveness Institute. Support work: An introduction. Interchange, 7(1), 1-5, College of Education, University of Illinois.
- Schutz, R. P. (1988). New directions and strategies in habitation services: Toward meaningful employment outcomes. Integration of develop mentally disabled individual into the community. (In L. W. Heal, J. Haney, & A. R. Novak Amado 2ed Ed.), 193-210. Baltimore: Paul H. Brooks.
- Szymanski, E. M., Buckley, J., Parent, W. S., Parker, R. M. & Westbrook, J. D. (1988), Rehabilitation Counseling in Supported Employment: A Conceptual Model for Service Delivery and Personnel Preparation. In Rubin, S. E. & Rubin, N. M. (Ed.), Contemporary Challenges to the Rehabilitation counseling Profession, 111-133. Baltimore: Paul H. Brookes.
- Wehman, P., & Moon, M. S. (1988). Vocational rehabilitation and supported employment. Baltimore: Paul H. Brookes.
- Wehman, P., (1996). Life Beyond the Classroom: Transition strategies for young people with disabilities . Baltimore: Paul H. Brookes.
- Wehman, P., Moon, M. S., Everson, J. M., Wood, W., & Barcus, J. M. (1988). Transition from School to work. Baltimore: Paul H. Brookes.