

南 華 大 學
非營利事業管理研究所
碩士論文

非義務定額僱用機關進用聽覺障礙者因素之探討
以台北市非義務定額僱用機構為例

*Why Do Non-mandatory Employers Willing to Hire the Hearing Impaired ?
An Exploratory Case Study in Taipei.*

指導教授：鄭讚源 博士

研 究 生：鄭彥均

中華民國 九十五年 六月 三十日

南 華 大 學
非營利事業管理研究所
碩 士 學 位 論 文

非義務定額僱用機關進用聽覺障礙者因素之探討—
以台北市非義務定額僱用機構為例

研究生：鄭彥均

經考試合格特此證明

口試委員：藍科進
鄭讚源
李振軒

指導教授：鄭讚源

系主任(所長)：李振軒

口試日期：中華民國九十五年六月三十日

誌謝

在論文劃下句點時，學生生活也將到一個段落；期間雖然因為一些因素，而延誤了論文完成的時間，但幸運的，身邊總是有著支持我的師長與親友，讓我在論文最後的這段忙碌，又煎熬的時間裡，可以順利的撐過來。在此，謹特別對於關心我、協助我與鼓勵我的師長；以及陪著我，想問我卻又不敢刺激我的親友們，表達內心最真摯的感激。

論文得以順利完成，首先感謝指導教授鄭讚源老師，在我經過一段時間，重回研究崗位時，給予的支持和全然的體諒，並持續對研究給予指導，讓我終能放心的依照自己的想法，完成自己想要了解的議題。而在論文口試期間，更承蒙王振軒所長與中正大學藍科正老師對於論文的悉心審閱與指導，提供許多寶貴建議，使本文更臻完備。此外，在研究所學習的這段時間裡，謝謝教導過我的所有老師-王振軒老師、傅篤誠老師、林吉郎老師、呂朝賢老師、沈玄池老師，讓我不管在學識上或生活上都受益良多，在此致上最深的謝意。

論文研究期間，謝謝所有接受訪問的所有單位，謝謝您願意撥空接受本研究的訪問；另外，特別感謝台北市政府勞工局第三科徐科長及林督導，努力保持聯繫，雖然最後沒有能適宜研究的資料，但您不厭其煩一再詢問能否提供其他協助的熱忱，讓我相當感謝，謝謝你們。

而在研究學習的過程中，謝謝同窗的好友們，以及姊妹戴依、怡如，對我的體貼和照顧，有你們，我的學習生涯很幸福。然後謝謝金美姐、金燕姐、佩尹姐，在我在大林努力的期間給予我的照顧，謝謝妳們。另外，還要謝謝嵐、佳勳、嘉成、小山、姿璇、平合 等好友，在我最難過的時候，無怨無尤的收留我，並兼當我的心理諮商師，謝謝你們，我必須說有你們真好，抱歉讓大家擔心了；也謝謝偉倫這段時間的支持與照顧，雖然很多事起起落落，但終究還是能一個人走過來了，希望未來能更好。

還有我的家人，我知道你們都很急著看到我完成學業，我只能說抱歉讓你們擔心了，謝謝你們的照顧與支持，我會懂得如何好好照顧自己的，謝謝你們的愛，就請與我一起分享這份榮耀。

最後，謹將本論文的成果、喜悅獻給我摯愛的人，並與支持我、關心我的人分享，謝謝你們。

彥均 謹誌於南華

2006年6月30日

論文摘要

就業問題對社會中的所有人都很重要，其中當然也包含身心障礙者，但社會的競爭環境中，常常會因為身心障礙者身體上的損傷而拒絕他們，這對於身心障礙者而言是不夠公平的；而研究者長期與聽障朋友相處的過程中，也發現這樣的問題，尤其在多數企業都認為聽障朋友溝通是有困難的情況下，為什麼有單位不是法令規範下，須強制定額雇用的機構，卻願意排除歧見雇用聽障呢？這是研究者想要了解的。

所以本研究以台北市非義務定額雇用機關進用聽覺機能障礙者之雇主為研究對象，其目的是為瞭解台北市非義務定額雇用機關進用聽覺機能障礙者的雇用情形、雇用意願之相關因素、雇用所面臨的困難、解決方式與期望，以及希望透過研究，讓社會了解聽覺機能障礙者，也希望聽障朋友能更了解競爭社會中，企業主對於聽障者工作的期待，相信知己知彼，能更有利聽覺機能障礙者在就業職場中持續的成長。

而為了達到研究的目的，本文採用質化研究方法，透過訪談與文獻檢索蒐集研究所需資料，再透過次級資料分析方法與內容分析法，分別加以探討，而研究結果如下：

一、對非義務定額雇用機關願意雇用聽覺機能障礙者之因素部分

就訪談的資料分析結果發現，非義務定額雇用機關願意雇用聽覺機能障礙者的因素有雇主個人特質、社會考量、企業經營考量、安全與環境的限制及特殊考量等，但基本上是受雇主個人特質的影響，因中小型企業任用決定權，多還是掌握在雇主，雇主的意願影響最大。

二、對非義務定額雇用機構在雇用聽覺機能障礙者所面臨的困難、解決方式部分

對雇主訪談的調查中發現，雇主認為雇用聽覺機能障礙者時，有面臨到認知觀念落差、溝通不良、工作態度不夠積極、小團體（同儕影響）及同事間相處不佳的情形。而在問題解決上，認知觀念落差上靠溝通；溝通問題上若無法以口語時，靠筆談、網際網路或公佈欄方式做改善；工作態度的問題，除了持續溝通外，會建議採契約化方式解決；小團體的問題則靠事前溝通、事後預防，或團體責任制加以解決；同事相處問題，便靠提高了解、增加共同參與感、強化溝通管道等方式，予以改善。

最後，研究者依研究分析結果與相關資料，對於在職場中或欲求職的聽覺機能障礙者、政府與雇主提出下列建議：

一、聽覺機能障礙者部分

- (一) 工作心態及生活心態的調整
- (二) 持續學習、增加競爭力
- (三) 建立生涯規劃的概念
- (四) 適時投資自己、建立理財觀念

二、政府方面的建議

- (一) 提升大眾的認知 - 正面宣導身心障礙議題及有關政策
- (二) 建立資源及資訊提供的管道
- (三) 改善聽障者教育體制，增加外界學習手語管道，創造無形無障礙空間
- (四) 提高身心障礙者就業保障
- (五) 輔具發展與協助
- (六) 建議政府補助審核流程應加快或簡化，以質代量
- (七) 對雇主提高獎勵，強調社會責任，以鼓勵替代處罰

三、雇主方面的建議

- (一) 提高接納度
- (二) 了解代替同情，給予正面的觀念，減少同情
- (三) 協助溝通，適時擔任聽障員工與職場其他員工的橋樑
- (四) 建立諮詢管道，尋找與聽覺機能障礙員工間的溝通管道
- (五) 職務再設計，發掘適合聽障者新工作
- (六) 成功經驗分享

關鍵字：就業、身心障礙者、非義務定額進用、聽覺機能障礙者

Abstract

Being able to be employed is important to most people in the modern society. It is not only unequal to exclude the disabled from the labor market just because of their disadvantages in their physical and mental states, on the one hand, but also uneconomical to the society as a whole since their human resources cannot be appropriately utilized. In this thesis certain aspects concerning the working conditions and employment opportunities for the hearing impaired are investigated and explored. Since hiring the disabled is not mandated for small and medium enterprises, why do some enterprises employ the hearing impaired? Do employers hire the hearing impaired because of charitable causes, or do they think it is more economic to do so? These are the questions raised by the thesis.

From a theoretical point-of-view the purposes of this thesis are two-fold. Firstly, how is the current situation in hiring the hearing impaired among small and medium enterprises? Secondly, what are the factors that contribute to employers' decisions in employing the hearing impaired? On the other hand, the results from this study can also be applied to managerial and policy contexts.

After reviewing the literature, the thesis used a sample of enterprises in Taipei City to test the proposed model. Interviews and Content analysis are then applied to the collected data.

Findings from the study are as follows:

1. Factors leading to hiring the hearing impaired for non-mandatory employment in S&M enterprises:

- (1) employer's characteristics, society-oriented kindness, cost consideration, security and restriction of the environment.
- (2) employer's characteristics are the most influential predictors.

2. Obstacles in employing the hearing impaired: communications between the hearing impaired and the other workers , work attitudes among the hearing impaired, social interaction skills.

Suggestions based on the findings:

1. To the hearing impaired:
 - (1) a change in attitudes towards work ethics
 - (2) increase competitiveness in the labor market
 - (3) career planning and human resource investment

2. To the government:

- (1) promotion for disability employment
- (2) provide necessary resources and information
- (3) promote sign language among the public
- (4) increase employers' incentives
- (5) develop assistive devices and technology in the work environment

3. To employers:

- (1) consider charitable and economic causes simultaneously
- (2) invest in assistive devices and technology to improve productivities
- (3) Job redesign
- (4) Sharing of successful experiences

Keyword: employment, disabilities, non-mandatory employment, hearing impaired

非義務定額僱用機關進用聽覺障礙者因素之探討
以台北市非義務定額僱用機構為例

論文 目次

第一章 緒論

第一節 研究背景與研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 章節安排.....	7

第二章 文獻探討

第一節 身心障礙與聽覺機能障礙之定義.....	8
第二節 身心障礙者保護法之內涵與變革.....	19
第三節 國內身心障礙者就業相關法規彙整.....	22
第四節 身心障礙者就業相關文獻.....	26
第五節 雇主僱用身心障礙者意願與態度之相關研究.....	47
第六節 國外身心障礙者福利與就業保障.....	53
第七節 國內身心障礙者福利與就業情形.....	75
第八節 本章小結.....	82

第三章 研究方法

第一節 研究架構.....	83
第二節 研究方法.....	84
第三節 研究對象與抽樣方式.....	87
第四節 研究工具.....	90
第五節 資料處理.....	92
第六節 研究流程.....	93

第四章 研究發現與分析

第一節 雇主僱用聽覺機能障礙者動機與態度.....	95
第二節 雇主僱用聽覺機能障礙者之僱用經驗.....	99
第三節 雇主對於政府政策、欲僱用聽障之企業及聽障求職者的建議.....	113
第四節 研究發現整理與分析.....	119

第五章 結論與建議

第一節 研究結論.....	121
第二節 研究建議.....	126
第三節 研究限制及對未來研究之建議.....	132

參考書目.....	134
-----------	-----

附錄.....	140
---------	-----

表目錄

表 2-1-1 各種障礙的內涵及對策.....	11
表 2-1-2 聽力損失程度和語言、說話理解的關係.....	15
表 2-2-1 身心障礙者保護法與特殊教育法的障別類型差異.....	20
表 2-4-1 身心障礙人權近三年來各項指標得分.....	30
表 2-4-2 「生存權」各項指標之評估結果.....	32
表 2-4-3 「工作權」各項指標之評估結果.....	33
表 2-4-4 九十五年二月底止我國（台閩地區、台北市）定額進用概況.....	43
表 2-4-5 國外僱主對身心障礙者的態度.....	51
表 2-4-6 國內僱主對身心障礙者的態度.....	52
表 2-7-1 民國八十九年五月事業單位僱用身心障礙者情形—按行業分.....	78
表 2-7-2 民國八十九年五月沒有僱用身心障礙者之原因—按員工規模分.....	78
表 3-3-1 訪談單位一覽表.....	87
表 3-3-2 訪談對象與訪談時間一覽表.....	88
表 4-1-1 受訪單位聽覺機能障礙員工個案基本資料.....	95

圖目錄

圖 2-1-1 身心障礙名詞定義之關連性.....	10
圖 2-4-1 身心障礙人權近三年來各項指標比.....	30
圖 2-7-1 對於僱用身心障礙者定有獎勵措施之認知情形.....	79
圖 3-1-1 研究架構.....	83
圖 3-5-1 研究流程.....	93

第一章 緒論

第一節 研究背景與研究動機

勞工退休金新制上路了，這喧騰良久的勞工新制於二〇〇五年七月正式實施，這是政府為了保障勞工的福利而規劃的，其美意值得讚賞，但回歸現實的基本面來看，對勞工而言最擔心的不只是年資是否能延續、能不能領到退休金而已，更重要的是有沒有「工作」。景氣不穩定的經濟環境下，傳統產業生產地轉移 為減低人事支出；科技發展 高科技公司人員精簡；大環境的投資環境不佳，使得許多公司營運改變，企業無法支撐者倒閉、積欠工資、甚至大公司裁員之事時有所聞。其實大多數勞動階層所期盼的不一定是一份優渥的薪資，常常只是期望有一份穩定的工作，生活無虞，這是一種生理上的需求，不用擔心生活是否溫飽的人，才有可能想到如何提高生活品質，所以是否能有工作、不用擔心工作問題是大多數勞工最在意的事。一般勞工如此，身心障礙勞動者及其家屬更是深切期盼。

內政部統計 94 年底領有身心障礙者手冊者達 93 萬 8 千人，身心障礙人口佔總人口的比率已突破 4%，到達 4.12%，較 93 年底增加 3.22%；以身心障礙類別來看，以肢體障礙者為最多 38 萬 8,577 人占 41.43%，聽覺機能障礙者 9 萬 9,535 人佔 10.61% 次之，重要器官失去功能者 8 萬 9,862 人占 9.58% 再次之，餘依序為多重障礙者、慢性精神疾病患者、智能障礙者、視覺障礙者、聲音與語言機能障礙者及其他（內政部，2006），身心障礙者人數不斷的增加，相對的在社會福利上的需求也不斷的增加，就業需求亦然。身心障礙者保護法之身心障礙者定額僱用規定，自八十六年推行至今已八年餘，但檢視其成效，身心障礙者定額進用之規定並未完全發揮，身心障礙者的就業率仍偏低。在就業方面，內政部勞工委員會及衛生署九十二年共同調查結果指出，身心障礙者就業率為 85.4%，失業率為 14.6%；以及勞工委員會於九十三年八月所做之「九十三年台灣地區身心障礙者勞動狀況調查報告」，結果中亦指出十五歲以上具有勞動力之身心障礙者有 178,768 人，而就業人數僅 152,238 人(85.3%)，失業率高達 14.7%(勞委會，2004)；兩項調查報告都顯示身心障礙者的失業率是高於一般勞動者的失業率，其數值為同年一般勞工失業率 4.22%及 4.09%的三倍以上（勞委會，2005）。

而在曾經工作過現失業之 93.5%比例中，除身心障礙者個人身體因素不能負荷外，身心障礙者失業的原因分別是「工作場所停業或業務緊縮」佔 23.3%；「季節性或臨時性工作結束」佔 14.7%；「被裁員」8.8%（勞工局，2004），所以將近有五成的身心障礙者是非自願性失業。另外，報告中指出，近半數之身心障礙者找工作的時間已超過一年(49.0%)，失業長達一年以上，顯示身心障礙者失業週期也較一般勞動者長。且有 45.3%的身心障礙者認為無法找到工作是因為身心障礙的限制，如此看來，仍有雇主以身心障礙者身體上的障礙做為其工作不適任的理由，而拒絕身障者。如此不穩定的環境，如何協助身心障礙者自力更生，滿足基本生活需求，透過就業讓身心

障礙者肯定自我的價值，利用增加與人相處的人際溝通，鼓勵身心障礙者走出自己，應能減少身心障礙者對於社會福利資源的依賴，進而降低社會成本的消耗；促使身心障礙者成長，減少社會成本的支出，這樣對兩者甚至對大眾皆有利的方向，值得我們進一步的加以了解。

早期的社會中，人們多半認為身心障礙者是上輩子做壞事，或父母長輩沒有積陰德的因果循環報應，所以對於身障者常常是抱持著歧視的眼光，這往往造成父母怕丟臉或自卑的心態，將身心障礙者禁置在家中，如此一來，就更遑論身心障礙者的生活教養或早期不完善的教育體系了，少了學習和社會化的接觸，身心障礙者在於勞動市場中成為了缺乏競爭力的邊緣人口，低職等、低薪、偏重勞力非技術性工作 等等。即至今日，政府對於身障者的照顧提升了，且開始重視身障者的幼時照顧及就學教育保障，這使得身障者的能力、專業都相對提升了，但身障者所將面臨的卻也是進入更為競爭的社會環境，身心障礙者是否已經有足夠的能力、條件和資訊，讓他們在高競爭的社會下求得生存、為社會接納等等，需要我們重新檢視；而這些部分政府能提供什麼幫助？社會大眾又有什麼責任？其實這是眾人應該共同付出關心的議題。

2004 年及 2005 年「台灣身心障礙者人權報告」針對了身心障礙人權部分做了一個調查，調查對象為對台灣地區身心障礙者人權現況有深入觀察與了解的人士，其包含了教師學者、身心障礙福利非營利組織、政府部門、民意代表，以及身心障礙者及家屬團體；內容則包括身心障礙者司法權、教育權、醫療權（健康照顧權）、社會參與權、工作權及生存權等人權指標。

連續兩年的台灣身心障礙者人權調查資料中，都顯示出受訪者認為目前國內身心障礙者的基本生活權利及工作權與一般人仍有相當的差距，評估的分數相對於其他指標是偏低的；在生活權中，2004 年總評估分數最低的為「身心障礙國民能在社區中享有一般國民相同的生活品質」平均分數為 2.14 分，及「身心障礙國民的各種所得來源能夠維持個人基本生活開銷」平均分數為 2.21 分（2005 年略提高為 2.31 分）；另在工作權方面，連續兩年分數最低者都是「身心障礙國民在職場上，能夠和其他員工同工同酬，未受到歧視待遇，即使產能不足也依法能有合理的薪資」平均分數為 2.14 分與 2.26 分，以及「單獨以身心障礙為理由，拒絕身心障礙國民禁用或予其他不公平待遇之情事已不存在。」：平均分數為 2.36 分與 2.42 分，這四個題目在此份問卷中的總評分是相對性偏低的。再單看身障人士與身心障礙團體的評估數值，評估最低的分別是生活權評估中的「身心障礙國民的各種所得來源能夠維持個人基本生活開銷」平均分數 1.71 與 2.20 分最低，其他「身心障礙國民能在社區中享有一般國民相同的生活品質」1.93 與 1.57 分、「身心障礙國民可以有尊嚴地生活，不會被剝削、被利用、被忽視、被虐待」2.07 與 2.11 分、「身心障礙國民不因其經濟貢獻的多少，而受到社會差別待遇」2.14 分，及工作權中的「身心障礙國民在職場上，能夠和其他員工同工同酬，未受到歧視待遇，即使產能不足也依法能有合理的薪資」2.14 與 1.86 分（王增勇，2004；王增勇，2005）。

這些評估數值再在顯示身心障礙者在於經濟上的條件是不理想的，所以多數的人會認為其所得無法維持個人基本生活開銷，基本開銷都難以維持了，當然容易覺得無法享有和一般國民相同的生活品質。馬斯洛（1908~1970）是美國的比較心理學家和社會心理學家，人本主義心理學的創始人之一。他於 1954 年所提出的需求層次論（hierarchical theory of needs），他認為，人的需求依強弱和先後出現的次序可以分為五個層次，即生理需求、安全需求、愛與歸屬的需求、尊重需求和自我實現的需求；而人的需求是一個由低而高逐漸形成和實現的過程，唯有生理需求得到滿足了以後，才會相繼產生高一層的需求。在身心障礙勞動者方面有足夠的經濟能力維持基本生活開銷就是為了要滿足生理需求，生理需求得以滿足了才能續談其他的層次，滿足生理需求最重要的就是需要擁有一份穩定合理的工作，但對於上述關於工作權的評估數值中，我們還是可以看到社會環境對於身心障礙者在工作上的不平等，工作職場中受到歧視，甚至仍有單獨以身心障礙為理由拒絕進用的情事發生。「職場歧視化明為暗」，調查得分偏低的項目多以職場的差別待遇為主，此一調查結果清楚地看出過去幾年在身心障礙福利團體的努力奔走，以及人事行政局的強力列管下，不合理的應考進用設限情事已在減少中。不過雖然明文規定的歧視已少見，但障礙者在就業上隱藏的歧視卻仍然存在（王增勇，2004）所以如何推動身心障礙者就業的問題值得我們重視。

此外，吳武典等人（1994）所做之「台北市民間工商企業機構僱用殘障者意願調查研究」中，研究指出未僱用身心障礙者之工商企業機構固然對僱用身心障礙員工，多所疑慮；但已僱者則多表滿意，五個項目中工作態度滿意度達到 87.3%，而工作勝任度、工作穩定度與出勤狀況滿意度也都達到 80%，滿意度相當的高，已僱者認為其實僱用身心障礙員工的優點是多於缺點的。由此似可推知，對殘障者的工作歧視，最可能的原因是「無知」，透過實際的接觸應可改變錯誤的認知至相當的程度。已僱用殘障者的工商企業機構之正向經驗，值得傳播（吳武典等，1994）。所以，了解進用身心障礙員工的成功企業案例，希望藉由成功經驗的傳播，讓更多的企業機構了解身心障礙者，減少排斥與歧視，也協助企業機構了解在進用身心障礙者時可能的問題，並提供成功經驗的解決方式，降低企業機構對於進用身心障礙者的疑慮，進而提高進用身心障礙員工的意願；正向經驗的傳播，這也就是作者欲做此一研究的重要因素。

第二節 研究目的

本研究針對的是「台北市非受身心障礙者保護法強制定額進用規定之非義務機構進用聽覺機能障礙者」之探討。在身心障礙者就業過程裡，不管身心障礙者本身的就業條件如何完善，僱用與否的最終決定權還是掌握在僱主手上，倘若僱主對僱用身心障礙者存有歧見的情況下，就算法令再提高或再嚴格，也只是讓僱主不情願的多僱用一些身心障礙者或是多繳一些差額，對於身心障礙者的就業狀況並不見得有很好的改善，所以身心障礙者就業的推廣，應該要從改變僱用身心障礙者僱主的僱用動機著手，相信對身心障礙者就業狀況能更有幫助。於是本研究以僱主僱用的原因和進用後的因應狀況作為研究的主軸，了解僱主進用聽覺機能障礙的意願與問題，進而推衍至各類企業能了解聽覺機能障礙者並願意實際僱用，讓有工作意願和能力的聽覺機能障礙者找到合適的工作。期望本研究結果能有助於政府職訓單位、社會福利團體規畫聽覺機能障礙者職訓計畫，以及做為企業進用聽覺機能障礙者之參考。

身心障礙者類別中何以選定聽覺機能障礙為研究對象？聽覺機能障礙者外表與常人無異，不需要被幫助吧！外表無異，怎麼說話不清楚，好像高傲不太理人，這是大多數人見到聽覺機能障礙者的第一印象，很難溝通，而這也就變成聽覺機能障礙者進入職場的最大阻力。作者相信不論是哪一種障別的身心障礙朋友，在面臨找工作這件事時，都會有其不同所要面對的課題，也都會有所期待；研究聽覺機能障礙者並不代表就認為其他類別的身障者就不重要，所有身心障礙朋友的就業問題，都需要社會大眾一同來重視，只要有能力的人，都希望社會能給予相同的機會。

但以身心障礙人口數佔第二位的聽覺機能障礙者來說，其就業人口比例是相對低的。行政院勞工委員會所做之「九十三年台灣地區身心障礙者勞動狀況調查報告」中，指出身心障礙類別中就業人口比較好的是顏面損傷者達 35.5%，肢體障礙者就業人口比次之 25.2%，平衡機能障礙 23.0%再次之，其次依序是聲音或語言機能障礙、頑性癲癇症、重要器官失去功能、其他障礙、智能障礙、聽覺機能障礙、視覺障礙、慢性精神病患者、罕見疾病、多重障礙者、自閉症智能障礙及失智症等十五個障別，植物人則無。由上述數值來看，93 年底聽覺機能障礙人口數為 9 萬 7,001 人，佔所有身心障礙者的 10.64%；可是聽覺機能障礙者的就業人口比卻僅 14.7%，排所有障別中的第九位；人口數是第二多，但就業人口比卻低，這樣的結果值得我們針對勞動市場中對於進用聽覺機能障礙者的想法與態度加以了解。

此外，根據內政部 2000 年所做之「中華民國八十九年臺閩地區身心障礙者生活需求調查報告」我們可以發現，身心障礙者家庭平均每月「收支平衡」的佔 44.78%，「收入大於支出」佔 9.07%，但「支出大於收入」卻佔了全部的 46.15%，幾乎半數身心障礙者家庭是過著入不敷出的生活。再以經濟來源分析，身心障礙者家庭主要的經

濟來源以本人為主的只占百分之十六左右；而但若以障礙類別區分便可進一步發現，屬心智障礙類（智障、自閉症、老人癡呆症等）多以父母親、子女、政府補助為主；多重障礙、重要器官失去者、植物人則以子女、政府補助為主，其他障別才是以本人為主。但嚴格來說，僅已有工作能力之肢障、顏面傷殘、語障、聽障者（比例仍遠遠低於前三者）是以本人為家庭主要經濟來源，其他身障者之經濟自主力是相當低落的。我們不難發現，身心障礙者的家庭經濟來源主要來自親人、朋友等私人網絡的經濟收入，也遠超過政府補助的比例（38.17%）。也因為這樣的調查，我們可以知道聽覺機能障礙者亦為家庭主要的經濟來源，於是聽覺機能障礙者工作的穩定，也影響著社會及家庭經濟的穩定。所以針對這兩個因素本研究以聽覺機能障礙者為主要研究對象。

再則，以台北市非義務定額進用機構做為研究的對象，主要因為台北市為台閩地區的首善之區，財力與人力資源都較為豐富，也是國內主要企業集中的區域。在中小企業數方面：按照財政部財稅資料中心營業稅籍資料，八十九年底台北市企業總數為203,354家，中小企業數為194,000家，佔95.4%。若以家數來看，台灣中小企業家數有107萬家，其中台北市中小企業就佔全國中小企業總家數的18.13%，是全國最多的縣市，其次才是台北縣，有160,302家，佔了14.98%，其他依次為高雄市81,704家，佔7.57%；台中縣73,871家，佔6.90%；桃園縣70,826家，佔6.62%（邱曉嘉，2001）。企業總數最多，需要的員工數也會很多，相對的對於就業機會提供上也較多，對於推行身心障礙者就業上也有更高的機會。而在身心障礙人口與資源方面：截至九十四年底台北市身心障礙人口108,701人，佔台閩地區身心障礙總人口的11.59%（內政部，2006），雖然只有十分之一的身心障礙人口，但台北市政府卻擁有全台閩地區百分之四十的身心障礙者就業基金資源。另外台北市的財政獨立，在稅收來源和運用比較充裕的情況下，市府在於福利服務的規劃，也較其他縣市更有執行的能力，且其對於福利服務的重視與推行年數也久於其他縣市，相較之下，台北市的福利服務措施比其他縣市來說應該更具代表性，所以作者希望以台北市非義務定額進用機關為研究對象，期望研究的結果將來能作為一個可具參考性的資料，爾後，若其他縣市有計畫推動聽覺機能障礙就業之輔導工作，或有人欲更進一步討論聽覺機能障礙者就業研究時可做為粗淺的參考。

另外，研究中不鎖定身心障礙者義務進用單位的原因是：

1. 在作者與聽覺機能障礙者相處期間的觀察與了解，聽障者受僱於義務進用機構的比例甚低，多數為私人非義務定額進用機關所用，所以若針對義務機構做訪調，將不足以做為概括大多數進用聽覺機能障礙者機構的情況；
2. 因身心障礙者保護法所強制規定進用的人數，是不得低於民間機構員工總人數的百分之一，即員工人數超過一百人的機構就必須進用至少一名有工作能力的身心

障礙者。但是，台灣的企業型態卻多以中、小型企業為主；若直接就身心障礙者的就業情形來看，「八十九年台閩地區身心障礙者生活需求調查報告」調查結果顯示，身障者工作的公司員工人數在二到九人的最多，占 30.4%；其次為一人的占 21.5%，政府機關占 13.9%再次，而人數超過一百以上僅 12.6%，所以逾五成就業的身心障礙者，工作場所的規模都在十人以下的小型工廠(內政部統計處，2000)；再則，行政院勞委會所做的九十三年身心障礙者勞動狀況調查報告也指出，目前就業的 152,283 位身心障礙者中，其就業機構的員工規模：非義務定額進用機構，即員工規模 100 人以下之事業單位，共 109,625 人次；達到法定義務定額進用機構，員工規模 100 人以上之事業單位有 21,334 人次；而在政府機關內工作之身心障礙者數為 14,578 人次(勞委會，2004)。

由此可知大多數進用身心障礙者的機構，其實並非政府所強制規範下的執行單位。政府的規範是希望對大企業加強回饋社會公益的期待，但是台閩地區的企業類型以中小企業為主，超過百人以上的企業實為少數，所以員工數超過百人的義務進用機構除非大額進用，否則絕不是解決身心障礙者就業問題的主要途徑。另外，吳武典等人所做之「推展我國殘障者職業訓練及就業輔導之研究」中指出，多數機構對於具有合格職能殘障者之僱用，並不排斥，尤以中小企業為然，多數表示願意「比正常人僱用」。而少數機構(約四分之一)仍持拒斥態度，尤以大型企業為然，恐須加強督促與宣導(吳武典，1990)。於是佔多數、意願高，但不受強制進用規範的中、小型企業為何願意進用身心障礙之聽覺障礙者才是本研究期望了解的。

根據上述內容，將本研究的研究目的歸納如下：

- 一、了解台北市非義務定額僱用機關進用聽覺機能障礙者的僱用情形。
- 二、透過研究、分析台北市非義務定額僱用機關願意僱用聽覺機能障礙者之相關因素。
- 三、了解台北市非義務定額僱用機關在僱用聽覺機能障礙者所面臨的困難、解決方式與期望。
- 四、藉由對非義務定額僱用機關僱用聽覺機能障礙者現況之研究，提供輔導聽覺機能障礙者就業之就業輔導機構及聽覺機能障礙者，對非義務定額僱用機關僱用聽覺機能障礙者問題的了解，以利於了解市場的需要，降低聽覺機能障礙者進入職場的困難。

第三節 章節安排

本研究章節分別為緒論、文獻探討、研究方法、研究發現與分析，以及最後章結論與建議。以下便針對本研究之章節安排做說明：

第一章：緒論。

說明本研究背景、動機與目的，並對本研究章節的安排進行規劃、介紹。

第二章：文獻探討。

第一節對身心障礙者及聽覺障礙機能做定義說明；第二節則針對身心障礙者保護法的內涵與變革加以說明；第三~五節彙整就業相關法規與學術方面身心障礙者相關就業理論；第六節描述國外福利政策與身心障礙者就業方面之相關文獻資料；第七節最後提出國內身心障礙者就業現況之相關文獻資料，透過相關的文獻和資料作為了解及支持本研究之研究依據。

第三章：研究方法。

介紹本研究所採取的研究方法、研究步驟、架構、資料處理方式以及研究對象與抽樣方式等。

第四章：研究發現與分析。

針對深度訪談是訪談內容，加以整理、分析，了解雇主在僱用聽覺機能障礙者的態度、雇主僱用聽覺機能障礙者之僱用經驗，以及雇主對於政府政策、欲僱用聽障之企業及聽障求職者的建議。

第五章：結論與建議。

第一節說明本研究之結論，第二節針對研究發現提出建議，最後提出研究的限制與後續研究之建議。

第二章 文獻探討

第一節 身心障礙與聽覺機能障礙之定義

「聯合國衛生組織」早在 1971 年便已對障礙一詞提出 impairment、disability 及 handicap 的分類；而這三種分類成為西方國家多年來對障礙有關名詞的使用，且當聯合國將 1981 年訂為「國際障礙者年」之後，障礙者人權便不斷的強調，開始倡導障礙者和所有人一樣，應該有平等的機會分享經濟與社會發展所帶來的資源。而我國「殘障」一詞是出現於民國 69 年制定「殘障福利法」的用語，在民國 79 與 85 年的修法過程中仍沿用殘障一詞，制定出「殘障者保護法」草案；但民國 83 年中華民國殘障聯盟所提之民間修訂版殘障福利法，為避免殘障一詞對於障礙朋友所帶來的歧視，所以改用心身障礙一詞；而政府一直到民國 86 年立法院才三讀通過，採用民間版身心障礙者之稱謂，將法案修名訂為「身心障礙者保護法」。並於七十九年至九十三年間共做了七次的修正或增訂，放寬及擴大身心障礙者的鑑定範圍，受到此法保護的身心障礙人口便從八十年代的二十萬四千人增加至九十四年年底的九十三萬八千人，而身心障礙一詞便開始在民間推廣之，藉由身心障礙替代殘障一詞，希望讓社會大眾能由歧視轉為了解和包容。

而目前我國所認定之身心障礙者，係指個人因生理或心理因素致其參與社會及從事生產活動功能受到限制或無法發揮，經鑑定符合中央衛生主管機關所定等級之障礙並領有身心障礙手冊者。知道了身心障礙者保護法名稱由來的演變，接著本節將針對「障礙」一詞加以討論，藉由專家學者的分類與歸納，了解障礙的定義與內涵。

一、身心障礙的意義

國際人權法規「關於身心障礙者的世界行動綱領」中指出「殘障」(disability)是指造成世界各地人民功能限制的總稱，人們可能因為身體、心智、知覺受損、醫療條件或精神疾病而導致缺陷，這些損害、條件或疾病可能是永久性的或是短暫性的 (United Nations, 1982)。

而「障礙」(handicap)表示失去或是限制與其他社會大眾一起平等參與社會事務的機會，這說明了身心礙者所處的環境及遭遇。這個名詞所強調的是，身心障礙者在所處環境及其他社會活動中缺席，例如在資訊、通訊、教育方面，無法享有平等的機會。

「殘障」及「障礙」這兩個詞的使用區別在現代的身心障礙歷史中可見。對於這樣的用詞，在 1970 年代，身心障礙者的組織代表及身心障礙議題專家反彈很大，因為「殘障」和「障礙」這兩個字的分野非常模糊及令人困惑，對政策制訂及執行上也造成很大的困擾。這個術語反應出社會環境在醫療及診斷時的不足及瑕疵。

在 1980 年代，「世界衛生組織」採用缺陷、殘障及障礙的國際分類標準，列出更明確、相對的標準方法。「國際缺陷、殘障及障礙分類法」(The International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps) 對缺陷、殘障及障礙三者訂下明確的區分標準。如今，該分類法已被廣泛的運用在復健、教育、統計、立法、人口統計學、社會學、經濟學、人類學上。有些使用者表示，分類法中所定義的「障礙」仍然太醫學性及強調個人，可能無法適當反應出社會條件、期望及個人能力差異間的相互關係，這些顧慮在分類法出版並採用 12 年後由使用者提出，而分類法也將進行修正 (WHO, 1980)。

而國內學者周清月 (2001) 在「障礙福利與社會工作」一書中，透過「國際缺陷、殘障及障礙分類法」將「聯合國衛生組織」所提之 impairment, disability 及 handicap 三項分類名詞，各譯為損傷、障礙及殘障，並詳細列述各學者之定義如下：

1. impairment

西方學者 Oliver (1983) 定義 impairments 為一種個人的限制，如缺乏肢體、器官或身體上的某一種組織；而這是一種功能上的定義 (Oliver, 1983, 1993); Coudroglou 和 Poole (1984) 定義 impairments 為一種生理或心理上被醫生診斷的損傷；Stone (1985) 也指出所謂的 impairments 是一種醫療現象，是指一個人在功能上有所損傷。而聯合國世界衛生組織對 impairments 的定義為任何生理、心理、解剖組織構造或器官有任何功能喪失或出現不正常情況者 (Cornes, 1991)。

2. disability

Roth (1987) 指出 disability 有醫學上、經濟上、功能上、心理社會及生態學模式的定義：醫學上定義指 disability 是一種慢性疾病；而經濟模式是一種功能模式的說法，指 disability 為未能去工作，在經濟上屬於弱勢，必須依賴社會救助的情況，即指障礙者在生產的功能上是受限制的；而 Roth 所指出的醫學、經濟及功能三種模式，說明障礙者是不健康、不能生產及沒有能力的；心理社會模式則認為 disability 和社會是有關的，是一種社會概念或社會的產物。Finkelstein 和 French (1993) 定義 disability 為個人因為有了損傷，再加上來自物理及社會的阻礙，而使其未能有充分或平等的機會參與社區生活；Oliver (1983) 進一步指出，所謂的物理或社會阻礙，是來自其所在的社會結構及價值對障礙的偏差看法。

「聯合國世界衛生組織」方面定義 disability 為因損傷而導致能力上的限制或缺乏從事某種活動，而這些活動對一般人而言是能力所及的 (Cornes, 1991)。另聯合國 1993 年對 disability 所下的定義，指 disability 是發生在人身上的各種不同功能上的限制，其中可能是生理、智力、感官的損傷或醫療情況、心理疾病 (United Nations, 1993)。而英國「反歧視生理損傷聯盟」(the Union Physically Impaired Against Segregation; UPIAS) 定義 disability 為行動的弱勢或限制，而這些弱勢或限制，乃是來自於社會組織對身體損傷者的不重視，促使這些身體受損傷者被排除在參與主流的社會活動之外 (UPIAS, 1976)。

3. handicap

Oliver (1983) 指出 handicap 是因為 disability 而對個人帶來活動參與的限制或弱勢；及「聯合國世界衛生組織」定義 handicap 為因損傷或障礙而成為弱勢者，因此限制或阻礙一個人未能勝任其年齡、性別、社會文化應具有之角色，這些包括溝通、生理自立、動力、社會整合、就業、經濟等自我實現(Cornes, 1991)。另聯合國 1994 年對 handicap 所下的定義，為參與一般人相同之社區生活的機會喪失或受到限制，此定義強調障礙者與環境的關係，目的在於強調環境對障礙者的限制，如資訊、溝通、教育，以致障礙者未能擁有平等的參與 (United Nations, 1994)。

此外，Lonsdale (1990) 將 impairment、disability 及 handicap 的關係加以串連，作以下的定義 (轉引自周清月, 2001)。

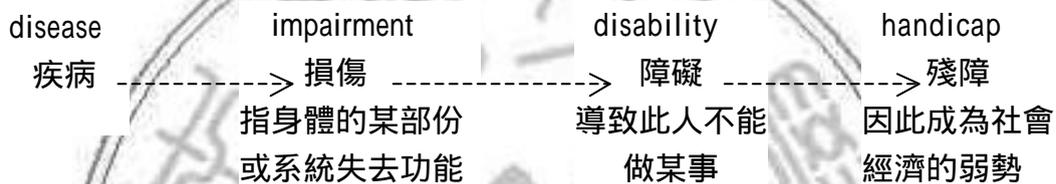


圖 2-1-1 身心障礙名詞定義之關連性

資料來源：周清月，2001，p.5。

再則，國內學者黃志成等 (2000) 在「身心障礙者的福利服務」一書中，針對提到身心障礙 (handicap) 一詞，提出世界衛生組織的定義與國際障礙分類基準兩方面為身心障礙做下定義，內容整理如下：

1. 世界衛生組織的定義 - 依世界衛生組織的分類，可分為三個層次：

- (1) 機能損傷 (impairment): 任何心理、身體、解剖構造或生理機能的喪失或異常。這是屬於器質性的問題，採醫療矯正。
- (2) 功能障礙 (disability): 由於機能損傷造成生活活動功能之限制或喪失。這是屬於功能性的問題，可強化身體機能作為彌補。
- (3) 社會適應障礙 (handicap): 由於功能障礙，造成個人之不便，阻礙完成社會應有的正常角色。這是屬於社會性問題，需改造環境，使其減少環境障礙。

2. 國際障礙分類基準

引用王本榮 (1994) 以國際障礙分類基準認為，疾病 (disorders) 可導致種種的一次性生物機能障礙 (impairment)，進而導致二次性的能力障礙 (disability)，及三次性的社會障礙 (handicap)；而這三種障礙的類型分別採治療、補償和改革的手段，來協助障礙者的調適。各種障礙的內涵及對策說明如表 2-1-1。

(表 2-1-1) 各種障礙的內涵及對策

障礙類型	內 涵	對 策
機能障礙	1. 智能障礙 2. 肢體障礙 3. 語言障礙 4. 心理行為障礙	治療手段，如：機能障礙的改善、機能回復手術、語言治療、癲癇治療、智能不足的特殊教育。
功能障礙	1. 行動障礙 2. 人際溝通障礙 3. 自己照應能力障礙 4. 移動障礙 5. 協調能力障礙 6. 作業能力障礙	補償手段，如：殘存機能的強化、殘存機能應用能力的增進，及各種輔具的使用。
社會障礙	1. 癲癇發作的意識障礙造成定向辨識困難 2. 作業能力低落 3. 社會參與困難	改革手段，如：無障礙生活環境的整備，家庭、同事及社會意識改革（除去偏見，接納與協助），確保教育機會，協助就業及自主，擴大社會參與等。

資料來源：轉引自黃志成，2000，p.9。

由以上可知，身心障礙包括生理的缺陷，能力的受損及因前述兩者而造成的社會適應障礙（黃志成、王麗美，2000）。身心障礙不只是個人的生理特性，而是個人受到社會環境所衍生出的種種不利條件的影響，所形成的弱勢。

透過上述關於障礙與身心障礙者的定義後，可以發現要預防障礙的產生，其實不只是政府與家屬的責任，而是社會眾皆有的責任。因為在機能障礙上或許可以透過治療來改善，但是往往成效有限，多數人的身體是會因為身體本身機能性的退化，而導致障礙越來越嚴重，這尤以聽覺機能障礙者最明顯，很多老者聽力衰退便是最好的例子；據美國的研究報告顯示，12 歲的孩童聽力最好，14 歲後聽覺敏銳度就會些微降低，而過了中年以後，在聽覺能力上有急遽下降的趨勢（林寶貴，1994）。

而當機能障礙無法完全解決時，減少功能障礙的補償工作就顯得重要，透過訓練和輔具增加障礙者能力，但是這兩個部分除了家庭照護與政府規劃適宜的復健與教養計畫外，大多數的人對於身心障礙者都很難給予支持，所以我們更應該重視如何避免身心障礙者產生社會障礙。在社會障礙的對策中「改革手段」應是眾人的責任，小至家庭、同事，大至政府到社會意識，就如同學者所說除去偏見，接納與協助，唯有如此，才能讓身心障礙者活出自己，而不是擔心社會的歧視而逃避。所以，政府在研擬或推動各項政策和法案時，應保有身心障礙者公平性的社會參與權，正視身心障礙勞工的工作權，並將身心障礙勞工整合於整個勞工福利政策中；而社會大眾也請給予身心障礙者一個機會，讓身心障礙者回歸社會、參與社會，增加就業機會，提升身心障礙者自我肯定度，相信障礙也可以不是障礙。

二、聽覺機能障礙之定義

對失聰（聾，deaf）和聽覺機能障礙者（hearing impaired）而言，生活在這個一切仰賴聽覺提示的有聲世界是最大的問題；失去聽覺因此也被視同為完全喪失知覺。

聽覺障礙者是指聽覺機能永久性缺損，聽力損失在二十五分貝以上者。就聽覺機能障礙者而言，有一些人天生就僅有些微或完全沒有聽的能力，而大部份則是因為後天的疾病或傷害所造成的聽力損傷。無論聽覺的障礙是如何造成的，沒有辦法在有意義的時間聽到聲音，都會使聽障者感覺被孤立甚至感到恐懼；想起作者曾和聽障者一起經歷過地震的情形，深夜地震過後，所有電力中斷，一般的人何其幸運聽的到聲音，我們可以靠著耳邊傳來的細微聲響、靠著雙手的觸摸，即時判斷著身邊所可能發生的狀況或求援，但聽障朋友在失去聽的情況下，又被奪去了視覺，這樣的恐懼真是幸運的我們很難體會的。

沒有人會自願讓身體造成損傷，對於身心障礙者而言損傷已成為事實，若可以復原相信每個人都希望自己能健康，既然無力改變，就必須去面對。身心障礙的朋友比一般人來的辛苦，所以如果我們有機會，何不試著了解他們、接納他們呢？而了解的第一步就是知道損傷的原因，下面就針對聽覺機能障礙的類型、聽障機能障礙的成因、聽覺機能障礙的分級、聽覺機能障礙者心理與行為特質，以及如何適當的與聽障朋友溝通五個方向，介紹我們身邊的聽障朋友。

（一）聽障機能障礙的類型

內政部界定聽覺機能障礙之定義為：指由於各種原因導致聽覺機能永久缺損而言。根據不同的性質和傷害的部位，聽覺機能障礙大致可分為以下四種：

1. 傳導性（傳音性）之聽覺障礙

發生於外耳或中耳中的疾病或阻塞物，如過多的耳垢或產生液體或紅腫的感染，都將會阻隔聲音傳達至內耳，進而造成聽力的喪失。畸形發展的外耳道、耳膜或中耳中的小骨群所造成的阻塞也可能造成永久性的聽障，如果換此類型的聽障者所發的聲音有些低沉，但不會變音，通常不會演變成嚴重的聽障，此類聽障者可以藉由助聽器來改善聽力。

2. 感覺性（感音性）之聽覺障礙

內耳中的聽覺毛細胞如果受到傷害也會造成聽覺障礙。孩童時期的疾病、內耳的畸形成長、藥物、頭部創傷，或是重複性傷害，如長期暴露於巨大噪音中，都有可能造成內耳傷害，此類患者所聽到的聲音會產生變化，即使擴大音量也無法改善音質，而聽力喪失的程度可能有從輕度到重度的不同，也可能導致失聰。

3. 混合型之聽覺障礙

如果傳導性的聽覺障礙和感覺性的聽覺障礙同時發生，那麼，於中耳及外耳的聽力喪失也就是所謂的混合性的聽覺障礙。

4. 中樞性之聽覺障礙

聽覺管道或中樞神經系統的受損和缺陷，像是聽覺神經（第八顏面神經、內耳前庭）裡的缺陷或傷害皆會造成聽障，而這類的傷害也可能出現於內耳至大腦的通道或大腦中。聽力的喪失也可能因出生時腦部不正常的運作、腫瘤、中樞神經系統上的傷口（疤痕）、中風等，或接受某些藥物治療而產生。

（二）聽障機能障礙的成因

1. 依耳道構造劃分：因外耳、中耳或內耳損傷所造成的聽力損失。

（1）外耳損傷

耳殼與外耳道的受損對聽力的影響不若中耳及內耳大，但外耳道的病變仍會引起重聽。例如：兒童外耳道的畸形，如外耳道閉鎖或異物侵入，均會引起聽力損失，或罹患外耳炎（external otitis）、外耳道癬（夏天游泳易患，又稱 swimmer's ear）、感染皮膚炎、或外耳道腫瘤等，這些都是影響聽力的因素。此外，外耳道蓄積過多的耳垢也會影響聽力。再則，頭部受重擊致使中耳受壓迫，刺穿鼓膜也會造成聽力缺損。

（2）中耳損傷

中耳的病變比外耳更易造成聽覺障礙，但中耳的問題聽常會造成重聽，不會致聾（聽力損失 90 分貝以上為聾）。中耳的異常主要由三塊聽小骨引起，而最常見得中耳病變是中耳炎，是被一種中耳腔的細菌感染所造成的損傷，所有年齡層的人都可能感染，但以兒童的罹患率較高，特別是 2 歲以下的幼兒。另外，中耳也常發現耳硬化的病例，不過這種病例比較不會發生在兒童身上，是中耳鐙骨和軟圓窗間的病變，一般認為耳硬化是遺傳性疾病。再則，腫塊也會妨礙中耳的功能，另外力重擊也是致使中耳功能異常的潛在因素。

（3）內耳損傷

與聽覺障礙最有關係的是內耳，此類型的聽覺障礙會產生對語音的理解困難，所以內耳所造成的聽力損失也是教育上、醫學上最頭痛的問題。內耳的異常有可能是因為遺傳，是幼兒聽障最常見的原因；但也可能是後天性的，例如：細菌感染（腦膜炎、腦炎）、病毒感染（腮腺炎、麻疹）、出生時缺氧、母體產前的感染（如母親的風疹、先天性梅毒、巨細胞病毒）、母子血液不合、頭部重擊，或長時間處在過高的噪音環境下，這些可能都會引起聽覺障礙。而學齡聽障兒童中約有 50% 是由腦膜炎、母體感染風疹及遺傳三種原因所引起的（林寶貴，1994）。

2. 依生命歷程劃分：分為生產前、生產過程中及生產後（邱滿英等，2002）。

（1）生產前：懷孕期間

- a. 遺傳性聽障，或經由父親或母親的基因造成失聰（失聰的父母所生的小孩有很大的機會有聽覺機能障礙方面的問題）。
- b. 外耳道、耳膜或是中耳中的小骨群發育不完全、畸形。
- c. 內耳中感覺接收器官（耳蝸）、聽覺管道，或是腦部聽覺中樞的變形。

- d. 顏面顱骨畸形 (cranio-facial malformations) 牽連到頭蓋骨、面、鼻、耳或嘴唇的畸形，如：顎裂症。
- e. 環境的影響 (營養不良、中毒、服用藥物或母體內病毒感染，如：德國麻疹)

(2) 生產過程中：分娩期間

- a. 子宮內的異常(不正常的子宮收縮及分娩、嚴重缺氧、產後即時的呼吸困難)
- b. 新生兒的異常 (顱內出血、病毒感染，如：腦膜炎、出生時的頭部傷害等)。
- c. 出生體重過輕 (大約少於 3 英鎊)。

(3) 生產後：新生兒期以後

- a. 影響聽覺神經或大腦聽覺中樞的疾病 (麻疹、腮腺炎、水痘、重複性的耳部感染，或高燒時的感染)。
- b. 頭部傷害 (意外、虐待)。
- c. 環境的影響 (某些藥物對顱部聽覺神經造成的毒性效應)。
- d. 過多耳垢阻塞外耳道。
- e. 重複地暴露在噪音中 (搖滾音樂會)，或過度接近爆破聲 (炸彈、槍聲等)。
- f. 自然老化的過程中聽力逐漸衰退。

(三) 聽覺機能障礙的分級

邱滿英 (2002) 指出「常態聽覺能力」所指的是介於 0 至 19 分貝，及特定頻率範圍的聲音，譬如 500 赫茲、1000 赫茲或 2000 赫茲，起碼有百分之五十的機會可以聽到；而「輕微聽障」，最多只能聽到介於 20 至 40 分貝的聲音，有百分之二十至三十的聽力已經喪失，聽說能力仍介於好與普通之間。「中度聽障」，最多只能聽到 41 至 55 分貝的聲音，有百分之三十至四十的聽力已經喪失，聽說能力則介於普通與衰弱間。「中度至重度聽障」，最多只能聽到介於 56 至 70 分貝以上的聲音，百分之四十五至五十的聽力已經喪失，聽說能力則是屬於衰弱的程度。「重度聽障」，只能聽到介於 71 至 90 分貝的聲音，百分之五十的聽力已經喪失，聽說能力則是則被分類為非常弱。「極重度聽障」，只能聽到介於 90 分貝以上的聲音，也就是功能性的聽覺已失去，並且無法聽見口語交談的聲音 (邱滿英譯，2002)。

此外，身心障礙者保護法與特殊教育法所界定的聽覺機能障礙標準，有些許不同，以下列出兩者的分級界定。行政院衛生署九十一年公告界定聽覺機能障礙之定義為：指由於各種原因導致聽覺機能永久缺損而言，而鑑定標準分為下列三類：

1. 輕度：優耳聽力損失在 55 至 69 分貝者。
2. 中度：優耳聽力損失在 70 至 89 分貝者。
3. 重度：優耳聽力損失在 90 分貝以上者。

而教育部修訂之「特殊教育法施行細則」規範，聽覺機能永久性缺損，聽力損失在 25 分貝以上者。聽覺障礙依優耳語音頻率聽力損失程度，分為四類，而林寶貴 (1994) 依特殊教育法施行細則分類方式，將聽力損失程度和語言、說話理解的關係做一整理 (見表 2-1-2)：

1. 輕微聽覺障礙：聽力損失在 25 分貝以上未達 55 分貝。
2. 輕度聽覺障礙：聽力損失在 55 分貝以上未達 70 分貝。
3. 中度聽覺障礙：聽力損失在 70 分貝以上未達 90 分貝。
4. 重度聽覺障礙：聽力損失在 90 分貝以上。

(表 2-1-2) 聽力損失程度和語言、說話理解的關係

優耳聽力損失	聽力損失對語言、說話理解之效果
27 40 分貝	對遠距離的說話和語文的聽取有困難。
41 55 分貝	能理解面對面的對話，但對課堂上的討論如果聲音細嫩或視線以外的，就可能有 50% 聽漏。可能存在語彙限制及說話異常現象。
56 70 分貝	對話時必須大聲才能理解，團體討論有困難。可能有說話缺陷，對語言的使用和理解有困難，所用語彙侷限。
71 90 分貝	可聽取一呎內的大聲音，可聽辨環境的聲音，可能聽辨母音及部份子音。有說話和語言缺陷並且可能變質。
91 分貝以上	可能聽到一些大的聲響，但多是聽到振動而非音調（聲音）；在與人溝通時多仰賴視覺。有語言和說話缺陷並且可能變質。

資料來源：林寶貴，1994，p.14。

(四) 聽覺機能障礙者心理與行為特質

一般聽覺機能障礙者除了聽力限制外，其他在生活、想法及行為方面和一般人並沒有兩樣，從外表上，我們也通常很難分辨出誰是聽障者，這也造成聽障者相當多的困擾。雖然，聽力損失的影響在量和質方面的不同會因人而異，但據研究顯示，兒童時期即喪失聽力者，則可能有礙音質、說話的清晰度、良好的語言技能、教育水準和智力潛能等方面的正常發展(Ling 1976; Rodda 1970; 轉引自林寶貴, 1994)

1. 生理特質：

聽覺障礙者最顯著的生理特徵是在與人說話時，有明顯的溝通困難。他們的語言發展比同年齡的一般學童遲緩，而且語音的發音不正確，尤其是聲母方面常有省略、替代或缺鼻音的現象；語調缺乏高低、抑揚頓挫、單調沒有變化。而聽別人說話時，特別注意對方的臉部、口形或表情，經常會比手畫腳，想用手勢或動作協助自己表達意思。另外，聽覺障礙者對於環境的聲音（如電鈴聲、電話聲、腳步聲、汽車喇叭聲等）或對普通說話音量的交談沒有反應，注意力比較不集中。當上課或開會時常常忽略老師、同學或同事的呼喚，有時會有不專心，左顧右盼，期待別人提供訊息線索的情形；在團體中則較少主動發問或參與討論的活動，亦常常要求重複剛剛說過的話。還可能常有抱怨耳痛、耳朵不舒服、暈眩或耳鳴等等情況。

何以聽覺機能障礙者對語文和說話的能力如此薄弱？最重要的原因是，當聽覺機能障礙者聽力損失發生的時期越早，他在語言上的缺陷越大。

聽障孩童在語言學習上主要的困難有三點：

- (1) 當他們發出聲音時無法獲得充分的聽覺回饋（聽不到自己所發出的聲音，無法知道或修正自己的錯誤）。
- (2) 無法從大人處得到語言增強（無法聽到大人語音的反應）。
- (3) 無法充分聽到大人的語言模式（一般孩童可透過成人說話的聲音模仿語言，聽障孩童則少了模仿成人語言模式的機會）。

幼時的語言訓練基礎，影響著聽覺機能障礙者在說話上的能力，不過無法清楚聽到聲音，常使得他們無法及時發現自己說話的語調或發音。所以，我們接觸聽覺機能障礙者時，大多數的人都會覺得他們說話聲音怪怪的，覺得聽不懂，或覺得害怕，所以拒絕溝通，這是人之常情。但，語言溝通的互動可能導致聽覺機能障礙者社會適應的障礙（將在下面部分討論），所以雖然他們的說法發音可能怪怪的、咬字可能不清楚，但當他們願意相信自己，鼓起勇氣站出來給自己一個溝通的機會時，是不是希望大家也能多給聽覺機能障礙者一些鼓勵，最後你會發現其實經由雙方的努力，他們說的話你也是可以了解的。

2. 心理特質：

聽覺障礙者完全和一般聽人無異，會哭會笑，會打人也會同情人。而不同的人格特質、性情或思想，與一般人的相似，都是在成長的過程中，受到家庭環境、學校氣氛、教師教材教法的不同，而塑造出不同的心理特質。家庭方面更是影響聽覺機能障礙者人格特質的主要原因，一般而言，90%的聽覺機能障礙者的父母擁有正常聽力，但對於聽覺障礙的不了解或愧疚，而沒有給予孩子適當的教育，以致孩子往往有觀念上的扭曲，不了解社會上的一般規則或態度的情形，或過度保護。此外，聽覺障礙者因為其身體特質的關係，可能在訊息接受上比較困難，與家人、親友、同學、師長的溝通不佳，而產生不同的人格特質，或異於常人的行為表現。例如：動作過度，大而粗魯，這是因為聽不到聲音，導致不知道開關門太大聲已吵到別人，惹人生氣而不自知；因此聽覺障礙者在團體中朋友較少，常常獨來獨往、猜疑心較重、容易有自我中心傾向、要求他人很多但吝於付出、性格倔強而固執，挫折容忍度低，不易接受忠告，情緒化與社會關係不成熟、自制力薄弱容易受人左右，做事不耐煩、易怒，較缺乏獨立與安全感，學習動機較弱，常有自卑感、孤獨、寂寞等現象，敏感、過度憂慮，感情抑鬱性高，社會性內向不夠主動，較難理解抽象的是非、道德判斷標準，本我的慾望和衝動較為強烈，自我控制和協調不夠適當，因此在人格統整性可能比較差。

又由於缺乏聽覺的認知來源，對道德的事理與情境的了解與觀察較難周全透徹，往往固執己見，容易缺乏變通性與適應性，容易動粗、健忘、不守約等行為表現。另一方面，聽覺障礙者不易為一般人所理解，因為外表不若肢體障礙者、視覺障礙者明顯，所以一般人一開始並不會把他們視為身心障礙者看待，但一般人不了解聽覺障礙者的困難，不知道如何與聽覺障礙者溝通，所以聽覺障礙者結交朋友的機會較少，如果再加上低學習成就等等，很容易有挫折感、焦慮、低自尊的現象。以上這些特質雖是研究報告中常提到的，但仔細想想，常人不也會有這些特質嗎？只是因為聽障者究竟人數較少，稍一不尋常，在聽人世界裡，給人感覺好像「很多」罷了。

3. 社會適應：

社會與人格的發展均需仰賴溝通。社會互動，意指兩人或多人之間理念的交融，在一般人的社會中，語言是訊息互換的主要工具。正因為語言在現今社會中非常重要，所以在國外很多的調查中，都會發現聽障者社會與人格特質與聽人不同，Meadow (1984) 研究指出聽障朋友在情緒問題上和聽人差不多，但聽障朋友在生活上卻比一般人有高犯罪率、暴力、社會與職業的問題（轉引自林寶貴，1994）。

由於聽覺機能障礙者很容易缺乏人際的溝通，所以聽障兒童長大後常常是孤立的，很難與一般人交朋友（聽障者通常都處在聽障者的圈子中），這點和其他的障礙者有點不同，這種自成一個社團而與聽人孤立的現象，對於聽障者回歸主流的措施比較不利，所以可能會造成社會適應上的困難。

此外，聽覺機能障礙者若無法及時發現或矯治的話，可能還會導致注意力缺陷、知覺障礙、動作發展遲緩及符號學習困難等等問題，這些問題將敘述如下。

1 . 注意力缺陷：

聽覺機能障礙者因為對聲音的敏感度較弱，所以很容易有注意力不集中的情形發生，例如，活動過多（管不住，容易被判斷成過動傾向）、注意力渙散（僅用視覺吸收資訊容易累，也容易被外在事物吸引產生注意力不集中的情況）、固執、不適當的反覆行為、癡呆等。

2 . 知覺障礙：

注意力不容易集中，資訊吸收和聯想力較弱，在閱讀理解上容易有困難，另外如：無法仿繪各種圖形、缺乏抽象概念、不喜歡看書等等。而這樣閱讀能力和聯想力的劣勢，常常使得聽覺機能障礙者在學業成就上偏低，文字和數學能力多半感到吃力，最後低學業成就所影響的就可能是低就業市場競爭力了。

3 . 動作發展遲緩：

資訊正確的接受到反應的時間拉長，會有動作發展上遲緩的可能；如無法發展優手勢運動、言語組型困難，或言語組型上的運用障礙（常有語句不通順或顛倒的情形）。

4 . 符號學習困難：

原因與上述者同，造成聽覺機能障礙者可能有手勢了解、名詞記憶與聽覺序列上的困難，另外記憶廣度也較一般人狹小。

上述這些問題，並沒有特效藥可以解決，但是現在已經可以透過早期發現早期治療，讓聽覺機能障礙者把這些問題的情況減到最低，所以近幾年政府開始重視幼兒的聽力篩檢，經由聽力的篩檢，期望及早發現聽力損傷的孩童，讓他們盡早接受醫療的聽力治療與專業的語言訓練，可以增加聽覺機能障礙者在訊息接收的能力和穩定度，而透過這些訓練也讓聽覺機能障礙者的父母親能更了解自己的孩子。

歸納討論之，一般而言，先天性聾者多半有以自我中心、固執、社會性不成熟、幼稚的人格特質。而部份失聰的成年人，會有空虛、無安全感的心理特質，有些甚至會對正常人的世界產生不信任性，而變的沮喪、猜疑和壓抑；他們無法像聽人一樣，從無意中聽到一些訊息，以致無法適應團體生活，在團體生活中常

覺得不自在，害怕被拒絕，是較容易感到不安和自卑的。

(五) 如何與聽障朋友溝通

對於有些人而言，聽力的喪失阻礙了他們區別語言或清楚說話的能力。因為這樣的障礙是無形的，其他人並不會想到要用變通的方式，例如輕拍聽障者的肩膀來引起注意，或是將訊息寫下來與他們溝通，結果反而造成許多有嚴重聽障的人在談話中被遺忘，也因此錯失了與人交友或接觸的機會，甚是可惜。前面了解了聽覺機能障礙的原因、分類與特質以後，下面將提出一些簡單的方法，讓我們知道當我們遇到聽覺機能障礙朋友的時候，可以如何用適當的方式與他們相處。

1. 拍肩膀。當你想要引起聽障朋友注意的時候，請輕拍他的肩膀，而不要戳他或抓他。如果聽障朋友正低著頭閱讀或寫字，可試著輕敲桌面；而當遇到了緊急事故的時候，則可以將燈開了又關以引起注意。
2. 正面溝通。正視你說話的對象，當你正在說話的時候，請不要將頭轉開或遮住你的臉，因為有聽覺障礙的人需要觀察你的表情和唇動。
3. 用正常的聲音說話。大喊並不能改善聽障者的聽力，許多聽力喪失的人仍能聽到些許聲音，而這正可以加強讀唇的理解度。
4. 清楚、從容的說。大部分的人只能藉讀唇來獲得 30% 35% 的訊息，所以請不用太過誇大你的言詞，這可能會造成讀唇的困難。
5. 仔細聆聽、適時重複、善用書寫。聽覺障礙者可能有語言表達的困難，請仔細聆聽，當聽不懂得時候可以適時重複你或對方剛剛說的話，這有助於確認彼此對話內容的正確性；公事更適用書寫的方式告知聽障者，可避免不必要的誤解。
6. 多給一點時間。允許聽障朋友用更多的時間來會意你所說的話或與你交流，因為他們可能並不習慣於你說話或比手畫腳的方式。
7. 給予肯定。肯定他的能力，減少使用我認為、我覺得你該如何的溝通方式，讓他們可以有更多一點自我表現的機會。
8. 待他們一如常人。對聽覺機能障礙者多給予鼓勵、支持、接納、教育，並給他工作。

其實聽障者與聽人最大的差異就是他們聽覺有障礙，並且影響到說話的能力，因此，除了無法正常聽與說外，其餘身體活動功能與聽人相較並無顯著的差異，故從外觀上不易辨認之，於是常常以一般的標準來衡量和要求他們。事實上，聽障者的心理困擾問題遠較其他障礙者為多，特別需要我們幫助和支持的是在與人相處共事的溝通問題。

相信上述的方式並不會太難，應該都可以做到，不管你是聽覺機能障礙者的家人、老朋友或新朋友，我們都可以試著為他們找尋可獲得的資訊、協助和安慰的資源。而且，在這個對聽障多有誤解的世界裡，主動的幫助或資源的指引，確實能將聽覺機能障礙患者引出被孤立的絕望中，為他們帶來更多的安全感，例如：危機告知、協助溝通、為他們撥通電話等等；小地方大安心，多點包容，減少排斥。

第二節 身心障礙者保護法之內涵與變革

政府政策中與身心障礙者就業最相關的便是身心障礙者保護法，它規範著相關的身心障礙者之就業規範，例如身心障礙者的定額僱用、職業訓練、就業輔導等等，所以第二節部分便先針對身心障礙者保護法內涵及變革加以論述，而法規部分則與其他身心障礙者就業促進規定一併在第三節整理之。

一、身心障礙者保護法的內涵

為了落實照顧社會中的弱勢族群，滿足其基本的福利需求，政府早在民國六十九年六月二日制定公佈殘障福利法，並於七十九年、八十四年、八十六年、九十年、九十二年及九十三年共做了七次的修正或增訂，放寬及擴大身心障礙者的鑑定範圍，受到此法保護的身心障礙人口便從八十年的二十萬四千人增加至九十四年年底的九十三萬八千人，並擴增條文及修訂名稱為身心障礙者保護法（內政部，1999）。無論是舊的殘障福利法或是新修正公布的身心障礙者保護法，均明定政府各級機關應依障礙者之實際需要，提供醫療、復健、保險、教育、就業、職訓、托育、教養及無障礙環境等相關福利措施。

新的身心障礙者保護法，在各方面例如考試、教育、就業、醫療、福利提供制度，是否真正照顧到身心障礙者這樣一個需要特別關懷的族群而提供其法定必要的協助。目前國內實施現況為學校體系由教育部負責規劃執行特殊教育，身心障礙者的醫療復健由衛生單位負責，身心障礙服務機構之職業評量由社政轉勞政體系來規劃負責。在服務對象上，學校之職業評量以國、高中（職）身心障礙學生為主，醫療復健體系為身體殘障或精神病患做職前準備時之職業評量。陳靜江（1998）呼籲各體系間建立起跨專業之職業輔導評量服務網絡，有效整合個專業之評量工作，以身心障礙者之需求為導向，而非現制系統的疊床架屋，卻不能連貫。另外在八十六年身心障礙者保護法第四十二條中亦有規定「為身心障礙主不同之生涯福利需求得以銜接，各級政府相關部門，應積極溝通、協調、制定生涯轉銜計劃，以提供身心障礙者整體性及持續性之服務」，於是現在政府正積極規劃身心障礙者之轉銜計劃，期待近期能加以推行，以求身心障礙者能得到更多的照顧和支持。

再則，依身心障礙者保護法第三條「個人因生理或心裡因素致其參與社會及從事生產活動功能受到限制或無法發揮，經鑑定符合中央衛生主管機關所定等級之障礙並領有身心障礙手冊為範圍」，身心障礙者保護法將身心障礙者依障礙別分類，而每一大類的定義主要可依據行政院衛生署公佈的「身心障礙等級」，作為身心障礙者的障礙程度的鑑定標準。身心障礙者就民國九十年所修正的身心障礙者保護法裡，大致可分為十六個類別，並由原本的十四個類別增加為十六個類別，而身心障礙者保護法和特殊教育法在障別的類型上也有差異，兩者類型的差異列為表 2-2-1：

- 一 視覺障礙者。
- 二 聽覺機能障礙者。

- 三 平衡機能障礙者。
- 四 聲音機能或語言機能障礙者。
- 五 肢體障礙者。
- 六 智能障礙者。
- 七 重要器官失去功能者。
- 八 顏面損傷者。
- 九 植物人。
 - 一 失智症者。
 - 一一 自閉症者。
 - 一二 慢性精神病患者。
 - 一三 多重障礙者。
 - 一四 頑性（難治型）癲癇症者。
 - 一五 經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者。
 - 一六 其他經中央衛生主管機關認定之障礙者。

(表 2-2-1) 身心障礙者保護法與特殊教育法的障別類型差異

法規 障礙類別	身心障礙保護法（第三條）	特殊教育法（第三條）
定義	本法所稱身心障礙者，係指個人因生理或心理因素致其參與社會及從事生產活動功能受到限制或無法發揮，經鑑定符合中央衛生主管機關所定等級之下列障礙並領有身心障礙手冊者為範圍：	本法所稱身心障礙，係指因生理或心理之顯著障礙，致需特殊教育和相關特殊教育服務措施之協助者。 本法所稱身心障礙，指具有下列情形之一者：
障礙類別	<ul style="list-style-type: none"> 一、視覺障礙者。 二、聽覺機能障礙者。 三、平衡機能障礙者。 四、聲音機能或語言機能障礙者。 五、肢體障礙者。 六、智能障礙者。 七、重要器官失去功能者。 八、顏面損傷者。 九、植物人。 十、失智症者。 十一、自閉症者。 十二、慢性精神病患者。 十三、多重障礙者。 十四、頑性（難治型）癲癇症者。 十五、經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者。 十六、其他經中央衛生主管機關認定之障礙者。 	<ul style="list-style-type: none"> 一、視覺障礙。 二、聽覺障礙。 三、發展遲緩。 四、語言障礙。 五、肢體障礙。 六、智能障礙。 七、身體病弱。 八、嚴重情緒障礙。 九、學習障礙。 十、多重障礙。 十一、自閉症。 十二、其他顯著障礙。

資料來源：法務部全國法規資料庫。http://law.moj.gov.tw/。

二、身心障礙者保護法的過去與現況

「身心障礙者保護法」是我國身心障礙福利措施供給之依據，因此「身心障礙者保護法」規定適當與否，影響最直接的就是福利措施之供給。新舊身心障礙保護法除了在名稱上有所更動以外，在其內涵上也有很大幅度的變更，可見政府逐漸重視身心障礙者的權益問題。現在便就過去的「殘障福利法」和現行的「身心障礙者保護法」之差異做比較分析，以探究我國身心障礙福利措施供給的過去與現況：

1. 對於身心障礙者名稱的變更。

舊法稱為「殘障福利法」，新法稱之為「身心障礙者保護法」，在字義上較舊法正向，較不帶歧視的眼光。而在內容條文上也將殘障者一律更名為「身心障礙者」。

2. 從新法第一條與舊法第一條的內涵來看。

制定身心障礙者保護法的意義已經與過去大不相同，刪除舊法中之「舉辦各項福利及救濟措施」，逐漸將身心障礙福利的救濟觀念揚棄，而以「保障其公平參與社會生活之機會」為主要身心障礙者福利措施的主軸。

3. 新法中負責單位權責劃分較舊法清楚明確。

過去負責身心障礙者權益保護的單位為內政部，容易讓外界誤以為只要有關身心障礙者的事務都歸內政部管轄，但事實上身心障礙者的權益維護應該是屬於全體政府及社會共同負責的，而非隸屬於某一專責單位，因此，在新法中我們已經見到行政個部門中心障礙者權益保護的責任劃分。

4. 新法中對於身心障礙者的權益保護較舊法詳盡。

新法中有七十五條條文，分為總則（十六條）醫療復健（三條）教育權益（六條）促進就業（十二條）福利服務（二十條）福利機構（六條）罰責（九條）附則（三條），相較於舊法全文二十四條，詳盡許多。而在新法中對於身心障礙者的醫療復健與教育權益的著墨較少，而在新法中對於身心障礙者的早期療育及醫療輔具之研究開發皆有相關規定。新法中第七章的罰責是與舊法最大的差異，其中條文強制性的效力皆高於舊法（黃英忠、陳儀蓉，1992）。

由身心障礙者保護法綜觀我國身心障礙政策發展的歷史過程，不難看出傳統上個人主義與父權主義的意識型態，以及天譴論的迷思下，身心障礙者多被歸納為社會的依賴者，聲音薄弱，不為統治者政治考量下優先選擇的族群，常見的是救經濟棄福利，現也多半如此，而依賴者只能獲得社會救濟式的身障福利服務措施，巉人權。所幸，世界人權抬頭，身心障礙者的權力與角色也日益受重視，所以身心障礙朋友終於能以抬頭挺胸的面貌重回社會，就算歧視很難全然抹除，但相信自己，灰暗的那面已過，希望未來會越來越好。

第三節 國內身心障礙者就業相關法規彙整

政府在身心障礙者就業促進工作上，除了身心障礙者保護法是屬於身心障礙者專屬規範外，在其他部分就業法規上也都有關於身心障礙者就業方面的相關規定。例如：民國 36 年頒布之中華民國憲法及民國 86 年所公布之憲法增修條文中，便有規範對人權的基本保障，身心障礙者亦適用；另在民國 72 年公布、89、91 年修正之職業訓練法，與 81 年公布、86 年及 89 年修正之就業服務法中，也有針對身心障礙者在職業訓練及就業保障上的相關規定。而為了配合身心障礙者保護法相關規定，也另外定出就業促進津貼實施要點、身心障礙者職業訓練機構設施標準及獎助辦法、辦理身心障礙者職業訓練經費補助辦法、身心障礙者就業輔助器具補助辦法、身心障礙者創業貸款補助辦法、身心障礙者職業輔導評量辦法 等等相關子法，以下便針對現行身心障礙者就業促進相關法規依內容加以彙整（相關法規整理見附一）。

一、機會平等準則

人權是現今社會日趨重視的議題，聯合國為推動身心障礙者福利工作，於 1994 年採用「身心障礙者機會平等標準規則」(The Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities) (United Nations ,1993)。雖然它並非是具有法律約束力的工具，但是該標準規則代表了各國政府在道德及政治上的承諾，承諾努力達成身心障礙者機會平等的目標，這些規則可視為技術及經濟合作的基礎及制訂政策時的工具。其中定義「機會平等」為表示參與社會體系各種系統及環境的過程，例如：社會服務、活動、資訊及文件等都可以讓所有人順利獲得，尤其是身心障礙人士。

在中華民國憲法第十五條、一五二條、就業服務法第五條，及身心障礙者保護法第一章第一、第四條都明確規定對於人民的生存、工作和財產權應予以保障。保障就業機會平等，雇主不得以身心障礙為由予以歧視；以維護身心障礙者之合法權益及生活，保障其公平參與社會生活之機會。

平權的主要原則意味著每個人的需求都同等重要，需求必須經由社會加以規劃，所有的資源亦須合理運用，如此才能確保每個人都有平等參與的機會。身心障礙者是社會的一份子，也擁有相同的權利，他們應該獲得與大眾相同的就學、就醫、就業及社會服務等資源。當然身心障礙者獲得平等機會的同時，也應擔負相同的義務。社會對於身心障礙者應有更高的期望，平等的機會也包括應輔助身心障礙者，讓他們擔起身為社會一份子的完全責任。

二、專職督促機制

身心障礙者的權益維護應該是屬於全體政府及社會共同負責的，而非單隸屬於某一專責單位，因此，在就業服務法第六條、身心障礙者保護法的第一章第二條便

將行政各部門中心障礙者權益保護的責任清楚劃分；而身心障礙者就業問題為勞工主管機關負責管理、辦理。另外，身心障礙者保護法第七條規定各級主管機關應設立身心障礙者保護委員會，除機關首部長外，並召集各界學者、專家、代表等，整合規劃推動促進身心障礙者保護相關事宜及審議身心障礙者權益受損申訴事項。

不過依台灣現今身心障礙者保護委員會部分功效仍有進步的空間，尤其在委員組成方面，雖然規定有說身心障礙者或其監護人代表、民意代表及民間相關機構、團體代表等，不得少於三分之一。但大多數的委員組成仍以學者、專家為主，較少身心障礙者或其監護人代表的參與，甚為可惜，畢竟身心障礙者需要什麼應該唯有身心障礙者或其照顧者會最了解吧，所以如果能詢問或徵求更多身心障礙者的想法或意見，這樣福利上的推動才能更貼近需要。

三、著重職業訓練

對於低教育成就或缺乏技術性技能的人而言，要進入職場相較而言是困難的，所以為了積極性協助他們回到職場，職業的技能訓練現在越來越受到重視，一般國民和身心障礙者皆同。

就業服務法第二十七、二十九條、職業訓練法第三、第二十一至二十三條，及身心障礙者保護法第二十六至第二十九條，針對身心障礙者就業協助上，清楚規定應該提供身心障礙者無障礙個別化職業訓練及就業服務，而在協助就業期間，應給予職業訓練輔導，訓練前施於職業輔導評量，訓練期間若有需要可以給予生活津貼補助，以鼓勵人員參與職業訓練。另身心障礙者保護法第三十亦規定對於具有工作能力，但尚不足於進入競爭性就業市場之身心障礙者，勞工主管機關應提供支持性及個別化就業服務；而對於具有工作意願，但工作能力不足之身心障礙者，應提供庇護性就業服務。主管機關及各目的事業主管機關得設立或獎勵設立庇護工場或商店。庇護工場或商店雖名為工場但亦為職業訓練的方式之一。

以職業輔導評量了解個別特質，以職業訓練方式鼓勵、推介身心障礙朋友進入職場，雖為美事一件，但有時仍應回頭檢視職業輔導評量的落實度與職業訓練內容的適切性，因為職業輔導評量不只是知道身心障礙者想要什麼、適合什麼；而職業訓練也不應單單只是訓練技能，職業訓練的最終目的應該是幫助身心障礙者進入職場，所以訓練後的企業引介更為重要。作者便親身遇到聽障朋友接受職業技能訓練卻無人因訓而受雇，一個訓練課程一班三十人左右，但結果卻是沒有任何公司願意進用的情況，甚是可惜。現在很多的身心障礙者職業訓練交由民間社福團體承辦，而所開辦的課程都是身心障礙者想要的內容，作者認為這並不是不好，但若希望順利進入職場，更重要的應該是企業需要什麼；所以職業訓練課程如果能將身心障礙者的需要與企業的需要加以結合，相信對於身障者就業更有顯著的成效。

四、獎勵優良服務機關

對於弱勢的族群來說，有些造成弱勢的原因是起自於「資訊的不對稱」，懂得

蒐集和運用資源的人，也比較懂的爭取對自己有益的事務，爭取福利、爭取補助、尋求協助；相較之下，資訊取得困難或資訊不公開的情況下，就會失去很多幫助自己的機會。在聯合國「身心障礙者機會平等標準規則」中提到，政府必須負起身心障礙者生活情況資料的搜集及宣導的責任，並進行全面性的研究，包括影響身心障礙者生活的狀況。這的確是政府責無旁貸的工作，不過若單單只靠政府來做是不夠的，而且在時效性與便利性上並不是這麼適宜；所以對很多身心障礙者而言，對象單一、目標明確的服務單位較政府更容易蒐集到想要的資訊，所以在政策的執行面上政府需要很多的服務單位來相互配合，這也可以省去政府人力與時效性的問題，所以為了鼓勵更多團體加入服務、獎勵好還更好的優良機構，政府在於獎勵優良服務機關上也多有琢磨。

就業服務法第十一條、職業訓練法第三十七、第三十八條，及身心障礙者保護法第二十七條、第三十及第六十一條，另外針對身心障礙者保護法獎勵規定，提出「身心障礙者職業訓練機構設施標準及獎助辦法」、「進用身心障礙者工作績優機關（構）獎勵辦法」、「身心障礙福利服務機構設立及獎助辦法」等附屬子法。對推動國民就業有卓越貢獻者，應予獎勵及表揚；而政府定期輔導與評鑑身心障礙福利機構，經評鑑成績優良者給予獎勵；但若辦理不善或違反設立標準者，主管機關仍有權限期令其改善。

如此針對服務機構所提出之獎勵辦法，增加服務榮譽感、提供機構實質協助和計劃優先承攬權，鼓勵服務機構持續提供優良並適切於案主的服務，這對身心障礙者而言無疑也是一大助益。

五、強制定額進用制度

身心障礙者保護法第三十一條規定各級政府機關、公立學校及公營事業機構員工總人數在五十人以上者，進用具有工作能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之二。私立學校、團體及民營事業機構員工總人數在一百人以上者，進用具有工作能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之一。前二項各級政府機關、公、私立學校、團體及公、民營事業機構為進用身心障礙者義務機關（構），其進用身心障礙者人數，未達前二項標準者，應定期向機關（構）所在地之直轄市或縣（市）勞工主管機關設立之身心障礙者就業基金專戶繳納差額補助費；其金額依差額人數乘以每月基本工資計算。

雖說政府對於身心障礙就業相當重視，設有強制定額僱傭制度，但以台灣現行的企業生態而言，強制定額僱傭制度真的仍有很大的改善空間；若以定額進用比例來說，國內的規定為 50 : 1 及 100 : 1，但比起美國的 15 : 1、英國 20 人以上公司僱用 3%、法國 20 人以上公司僱用 6%，可說是少的很多（葉昭伶，2001），加上在緒論中提到國內企業多以中小企業為主，依政府現行法規的比例來說，強制進用規範所衍生出的效益有限，對就業的助益不大，而更常見大企業選擇以罰款規避進用的狀況。不過雖說如此，政府的美意還是值得鼓勵，畢竟我國對身心障礙福利重

視的起步較晚，相信仍有進步的空間，只是建議政府除了用差額補繳的消極性處置外，能規劃出更積極，或真的達到「強制」的效應，保障就業機會。

六、罰賞並行鼓勵進用

身心障礙者保護法第三十四、三十五條及七十二條規定，各級勞工主管機關對於進用身心障礙者工作績優之機關（構）應予獎勵。直轄市及縣（市）勞工主管機關對於進用身心障礙者達一定標準以上之機關（構），應以身心障礙就業基金專戶，補助其因進用身心障礙者必須購置、改裝、修繕器材、設備及其他為協助進用必要之費用。對於私立機構並得核發獎勵金，其金額按超額進用人數乘以每月基本工資二分之一計算；其運用以協助進用身心障礙者必要之支出為限。再則，為鼓勵雇主僱用失業勞工（含身心障礙者），訂有「就業促進津貼實施辦法」及「雇主僱用失業勞工獎助辦法」，雇主先向公立就業服務機構辦理求職登記，並於二個月內僱用公立就業服務機構或指定單位所推介符合規定資格之人員（包含身心障礙者），連續達六個月以上者，得申請僱用獎助津貼，本項津貼按受僱勞工人數每人每月發給新台幣五千元，最長以十二個月為限。

另外為鼓勵各機關進用身心障礙者，行政院勞工委員會於八十七年公佈、八十八年修正「進用身心障礙者工作績優機關（構）獎勵辦法」，以進用身心障礙員工比、進用之平均工作年資、及進用重度身心障礙者狀況，做為評比、獎勵的依據。

以上為國內針對身心障礙者就業法規的匯整，法規的制定目的也都是希望能幫助身心障礙朋友在工作上能獲得適當的保障。這些要點中，作者相信鼓勵的措施是比懲罰來的有意義，不過對於企業主而言是否為影響進用的條件，得要再透過調查才能了解；而且對於進用大多數人只知道沒進用需罰，對於獎勵的規範反而不清楚，或是覺得申請及審核的程序太過複雜，而不想提出，這都很可惜。政府應該對企業加強宣導，在身心障礙者就業潛能、舉辦雇主座談、補助改裝或修繕器材及提供求才與求職資訊服務等（現政府有設立「全國就業e網」的就業服務平台，只是在身心障礙就業方面多半供給仍不及需求）。宣導、鼓勵，邀集社會的力量共同努力、改善，讓機會更多元。

第四節 身心障礙者就業相關文獻

身心障礙者的勞工福利、工作環境與條件都比較差，所以面臨不少就業的困擾。研究中顯示身心障礙者就業的主要困擾以工作無保障及工作場所欠缺無障礙設施佔最高比率，其餘的包括在工作場所受到不公平待遇、缺乏專門技術、上下班交通問題、工作條件之差別待遇、同事的異樣眼光等（廖俊松，1997；行政院內政部，2004）。林千惠與徐享良（1996）針對身心障礙個人個人、求職及教育三方面探討身心障礙者其就業困難的原因，結果顯示：就個人方面，對工作能力缺乏信心及身體狀況欠佳為就業困難的主要原因。就求職方面，缺乏提供就業服務是最主要的因素。就教育而言，缺乏就業輔導及學歷低為主要原因。

一、身心障礙勞工之定義

廖俊松在「身心障礙勞工福利規劃的探討」一文中，將身心障礙勞工定義為三個概念，分別是法定資格的身心障礙者、已投入或等待機會進入職業市場上勞動的身心障礙者，及在所有合法行業內從事合法勞動的身心障礙者。以下就針對其提出的三個概念加以簡述：

1. 符合法定資格的身心障礙者

身心障礙勞工的第一個概念是符合「法定資格」的「身心障礙者」，亦即符合「身心障礙者保護法」第三條規定條件者，如視覺障礙者、聽覺機能障礙者、平衡機能障礙者、聲音機能或語言機能障礙者、肢體障礙、智能障礙者、身體重要器官失去機能者、顏面損傷者、植物人、癡呆症者、自閉症者、慢性精神病患者、多重障礙者、以及其他經中央衛生主管機關認定之障礙者，而不論其障礙之程度究竟是屬於輕度、中度、重度或極重度者，也不論其障礙原因究竟是先天障礙者、後天傷殘者或是工作傷害所引起之身心障礙者。

2. 已投入職業市場上勞動或等待機會進入職業市場上勞動的身心障礙者

身心障礙者並不一定是身心障礙勞工，有些身心障礙者之年齡並未達到法定之工作年齡，其固然有合法之工作，亦不宜被視之為合法之身心障礙勞工；達到法定勞動年齡之身心障礙者，有可能因為身心障礙情況並不允許其在職業市場上勞動者，如植物人、癡呆症者、需要長期醫療或養護者；達到法定勞動年齡，身心障礙情形也足以在職業市場上勞動的身心障礙者，也有能因為求學、退休、年老、或自願性（不就業或失業）因素而不在職業市場上勞動。前一類「已投入職業市場上勞動者」依勞動基準法第二條之規定，只要受雇主僱用從事工作獲致工資者皆可稱之為勞工的定義來看，無可疑議的可以稱之為身心障礙勞工，但後者等待進入職場之身心障礙者是否歸屬身心障礙勞工則有待進一步說明。

3. 在所有合法行業內從事合法勞動之身心障礙勞工

身心障礙勞工的第三個概念是指在所有合法行業內從事合法勞動之身心障礙勞工。從我國勞動基準法第二條之規定來看，只要「受雇主僱用從事工作

獲致工資者」，皆可稱之為勞工；然而，同法第三條確有其行業別適用範圍之規定，主要為：(1) 農、林、漁、牧業；(2) 礦業及土石採取業；(3) 製造業；(4) 營造業；(5) 水電、煤氣業；(6) 運輸、倉儲及通信業；(7) 大眾傳播；(8) 其他經中央管機關指定之事業。由此觀之，一般勞工之身分雖然指稱受僱並領有工資者，但是其適用事業卻非包括所有行業，如果未來政策體系能逐步將所有行業納入勞基法實施範圍之內，則此部分的爭議即能消除，所有的勞工將一體適用勞動基準法的保障。但是，對於身心障礙勞工而言，為了保護弱勢利益不會淪為繼續被剝削的對象，我們認為「法定資格」與「受僱主僱用從事工作獲致工資者」兩個條件來規範身心障礙者勞工之身分足可，而不宜有行業別之限制，所以身心障礙勞工應只在所有合法行業內從事勞動之身心障礙勞工。

綜合上述，身心障礙勞工可以界定為符合身心障礙者保護法第三條所規定身心障礙之條件，有意願接受僱用，或已經僱用在所有合法行業內從事合法勞動領取工資者（廖俊松，1997）。

二、身心障礙者的就業需求

陳麗鐘（2002）在僱用身心障礙者動機行為研究中指出，一個人的一生可分為四個階段，分別是 0-6 歲的無憂期、6-22 歲的學習期、22-65 歲的工作期及 65-75 歲的悠閒期。由此分段來看，人生工作期佔了一生近半數的時間，所以可以顯示出就業對於生命有很高的重要性。

當以社會衝突的觀點來看身心障礙者時，多數的身心障礙者是社會上經濟條件相對弱勢的族群，若沒有適當的教育與訓練，他們僅能依賴政府與社會的支援，如果還剝奪其參與生產的機會，不但對整體經濟沒有幫助，反而成為社會經濟的長期負擔。

就業除了對國家經濟發展有幫助外，對個人也有重大的心理與社會意義，就業本身即具有三大目標：經濟安全、社會接納和自我實現；經濟安全是人類終其一生都在追求的目標，唯有經濟無虞對於生活才沒有恐懼，現今社會中因債流浪、因債而亡的訊息一再上演，實非社會安定之福，眾人皆同。而就業也同樣表達了對身心障礙者的社會接納和給予自我實現的機會，當身心障礙者能進入職場和大家一起工作，就是社會接納的最好表現，一同工作、聯結扶持，並透過工作的過程肯定及展現自我。

Powell（1983）曾指出工作可以滿足人類自我生存、社會歸屬感、被賞識及勝任感的四種需求（轉引自陳麗鐘，2002）：

1. 自我生存的維護

即基本生存的滿足，個人工作是為了滿足個體的基本需求，當基本生存的條件滿足後，才會影響到其他方面的滿足，是最根本的缺乏需求（deficiency needs）。

2. 社會歸屬感

是屬於社會層面的需求，包括友誼、愛、關愛，及被同儕所接受的需求，Maslow (1943) 強調個人均有被團體接納的基本需求，受人際關係學的影響，認為人類是需求的動物，人類有與生俱來想去滿足某些需求的欲望，此屬缺乏需求的一種。

3. 被賞識

Maslow (1943) 指出，個人工作上的努力被人肯定，這是一種受人尊重的感覺，被賞識的感覺會激勵個人在工作方面會更認真努力，是屬於社會性增強之一，亦是成長需求的一種。

4. 勝任感

在工作上能充分發揮自己的能力，圓滿達成工作上的任務，會讓人有一種自我實現的勝任感，是 Maslow 所謂的成長需求 (growth needs)。

憲法所指應保障人民之生存權、工作權、教育權及財產權，眾人皆平等；所以身心障礙者也應擁有相同的權力，社會大眾不該因為他們身體上的某些限制，而用特殊、甚至是歧視的眼光來看待身心障礙者。而為延續身心障礙者自我獨立生存的能力，這些權力中又尤以工作權來的最為重要；就如緒論所提，大多數勞動階層所期盼的不一定是一份優渥的薪資，而是一份穩定的工作，生活無虞，才有可能想到提高生活品質，進而透過就業滿足身心障礙者基本生活需求，肯定自我價值，所以工作權的保障亦是身心障礙者必須之事。

三、影響身心障礙者進入市場之人力資本論與勞動市場區隔理論

王方 (2002) 與李慧文 (2004) 兩者針對身心障礙者勞工福利與就業問題皆有提出地位取得論，將身心障礙者勞工福利與就業問題分為人力資本論與勞動市場區隔兩方面共四個觀點加以解釋，用以了解身心障礙者在就業職場上為何多落於非技術或勞力的工作，使得身心障礙者在勞動福利與薪資上有偏低的情形。

(一) 人力資本論 (Theory of human capital)

根據人力資本論，勞動生產與人力資本的質與量關係密切，教育與訓練是人力資本之重心 (Becker, 1964; 轉引自王方, 2002)，更將教育與訓練視為一種投資行為，投資為了提高個人的人力資本，因而一個人所獲得的福利與勞動條件、勞動環境可能主要受其人力資本的影響，一個人如果人力資本不足，其所獲得的福利與勞動條件也可能比較差。我國身心障礙者勞動者教育程度的分佈為：不識字佔 18.6 %、自修佔 2.5 %、小學程度佔 29.5 %、國中程度佔 18.6 %、高中程度佔 20.4 %、而具大專以上程度的者僅只有 10.4 %。由此可發現身心障礙者的學歷有偏低的現象 (行政院內政部, 2004)，若本身職業技能又不足的話，易因人力資本偏低造成失業與低所得的隱憂。另外，文章中也提到多數的身心障礙勞工，是因為對於職業訓練的資訊掌握不足，所以許多身心障礙勞工甚至不知道參加職業訓練有優惠補助措施，顯示相關機構有待加強宣導。

(二) 勞動市場區隔 (Labor Market Segmentation):

主張勞動市場因為具異質性，可以根據一些指標區隔出三種主要勞動市場理論，分別為雙元勞動市場、雙元經濟及內部勞動市場理論，三者簡述如下。

1. 雙元勞動市場

根據雙元勞動市場的看法，勞動市場可區分為初級勞動市場 (Primary labor market) 與次級勞動市場 (Secondary labor market)。初級勞動市場的勞動條件與福利較好，工作環境也較好。次級勞動市場則正好相反，其勞動條件與福利較差，工作環境也較差；而兩者的流動性很低，主要的差異便是在於工作上的優劣。研究中亦可以發現身心障礙者在就業時往往較集中在次級的勞動市場，可能因而勞動條件與福利較差，工作環境也較不理想。

2. 雙元經濟

雙元經濟論與雙元勞動市場論類似，皆認為可將就業機會結構區分為兩種類型，其中一種福利與勞動條件較佳，另一種則福利與勞動條件較差。不過雙元勞動市場論對於就業機會結構的劃分，著重於職業與工作等變項。相對的，雙元經濟論對就業機會結構的劃分，則著重於產業，將產業區分為核心產業 (Core Economy) 和邊陲產業 (Peripheral Economy) 兩種。核心產業的勞工福利和勞動條件比較好，工作環境也較好。邊陲產業的勞工則正好是相反，其福利與勞動條件較差，工作環境也較差。身心障礙者在就業時若進入邊陲產業，將使其勞動條件與福利受影響 (王方，2002)。

3. 內部勞動市場理論

乃相對於外部勞動市場，強調一些規則化的運作，常是決定工資的關鍵，因此相同水準的人力資源本是否納入各個不同企業的內部勞力市場中，將有不同的待遇與結果 (李慧文，2004)；例如：身心障礙者多落入低發展企業，所以在身心障礙者薪資報告中便常常發現，身心障礙者的薪資是普遍偏低的。

另外，雇主可能會因為統計歧視理論而不願意僱用身心障礙者，或給予較差的待遇。例如：雇主可能會依勞動者所屬的群體，參考相關的統計資料，事先認定某類勞動者可能的工作能力，做為雇用人員的基礎，但實際上這些統計資料可能無法展現個別勞動者的特質，而造成雇主的就業歧視 (轉引自王方，2002)。

相關理論有助於針對於身心障礙就業的問題提出討論，做為了解身心障礙者就業情況的媒介，利用這些理論與文獻達到對身心障礙者就業情形有基本的了解。

四、中國人權協會之身心障礙人權調查

中國人權協會自 1991 年開始，舉辦台灣地區年度人權調查，並編製出版年度人權指標報告。此調查的範圍相當廣，共分為十項人權指標，分別是政治、經濟、文教、婦女、司法、兒童、老人、勞動、身心障礙、環境等十項。希望藉由人權指標的調查與評估，喚起社會大眾共同關心並督促我國人權的現況與發展。

調查報告將各類人權在台灣的狀況，區分為五個等級，得 5 分代表人權指標程度最高、3 分為中等、1 分為最低。而藉由各個年度的指標分數的變動，可做為各項人權水準變化的參考。

本研究參考中國人權協會於 2003 年、2004 年及 2005 年三年所做之台灣身心障礙人權指標調查報告，了解身心障礙者人權指標的變動，另並針對指標偏低之身心障礙者生存權與工作權部分加以彙整，檢視台灣地區身心障礙者在於生存權與工作權的需求及滿意程度，用以呼應本研究的必要性。

中國人權協會之身心障礙者人權指標調查報告，調查中將身心障礙者人權分為六項指標：包含有「生存權」、「健康照顧權」、「教育權」、「工作權」、「司法權」及「社會參與權」。「生存權」包含對身心障礙者在經濟安全、照顧養護、個人尊嚴、生活機會、自主決定事項等權利；「健康照顧權」主要希望瞭解身心障礙國民在身心健康的維護上是否得到所需的照護與診療、是否有良善的醫病互動、是否得到必要的資訊與輔具等；「教育權」則將評估重點放在身心障礙者在學前及國民義務教育上的受教權益、教育資源配置、個別化教育計畫、師資專業、教學設備與輔具等面向；「工作權」是指身心障礙者在應考、求職進用、個別化職訓服務、工作薪酬與職場安全衛生等人權議題；「司法權」在調查報告的評估問項中所占比例是較低的，僅就身心障礙者在現行司法制度下，是否有效保障個人安全、自主及尊嚴，以及司法部門是否在涉案或出庭時提供身心障礙者必要之協助；「社會參與權」此項指標乃廣泛探究身心障礙者在社會生活中，社會接納、文化資源、休閒娛樂設施、與交通運輸工具的使用、政治參與等面向的人權問題。

(一) 三年間身心障礙者人權指標整體變動情形

從過去三年的排序來看各項指標之間的變化關係。我們發現健康照顧權與教育權的排名逐年上升，而生存權與工作權則一直排名最後二名，且整體數據都偏低未達 3 分之中等程度（見表 2-4-1，圖一）。

這些數據看來，身心障礙者的健康照顧權與教育權在特殊教育法與全民健康保險實施後，逐漸具有成效，法令也多漸趨完備，例如：健康照護已經由全民健康保險加以保障—給予鑑定發給身心障礙手冊或重大傷病卡，就醫時可減免掛號或健保費，減少家有身心障礙者的家庭在身心障礙者長期照護上的龐大財務支出，減少照顧者或家庭的經濟壓力，使身心障礙者在就醫和長期照護上可以得到保障。而學齡階段之身心障礙者就學問題部分，在政府推廣身心障礙福利之初，就以照顧身心障礙者的教育政策上給予身心障礙者較好的就學環境而琢磨，於是法案因應而生，如：特殊教育法、就學減免辦法、各地的啟聰、啟智、啟明學校，另外還有教育體系下的師院教育也廣設特殊教育系，以期培養出優秀之特殊教育人才，給予身心障礙者在教育上的保障。但是相較於健康照顧和教育的日趨完善，身心障礙者的整體基本生存與工作權益卻仍無法有效保障身心障礙者的基本需求。

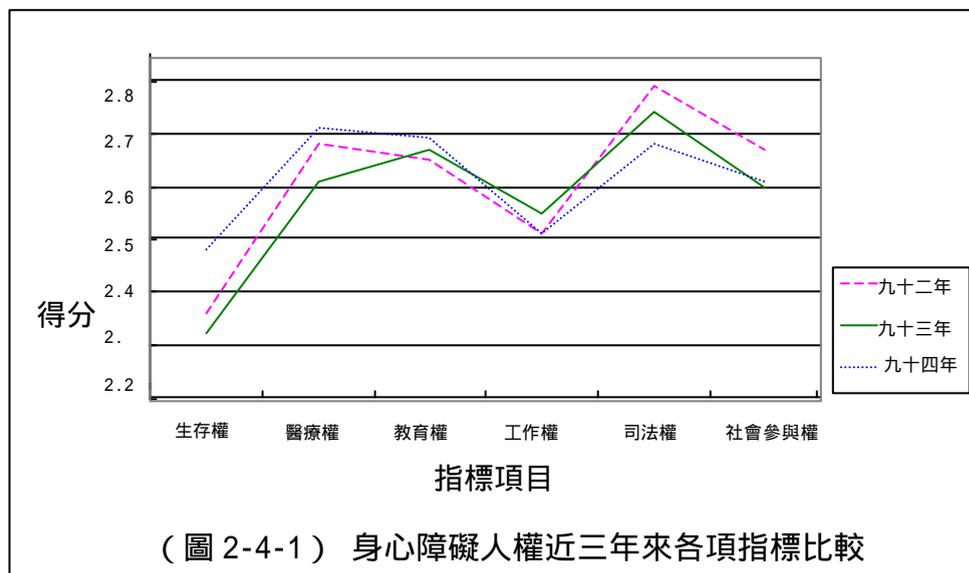
由上可知，在政府的保護之下，身心障礙者在學齡前和學齡階段的生活雖未達盡善，但卻有相當的保障，但在學齡階段之後，身心障礙者將面臨是進入充滿競爭的社會，身心障礙者是否有足夠的能力和條件在高競爭的社會下求得生存，該如何協助其自立，而這部分政府需要給予什麼幫助？社會大眾又有什麼責任？這是眾人

所應共同付出關心的。

(表 2-4-1) 身心障礙人權近三年來各項指標得分

年度 評估項目	九十二年	排序	九十三年	排序	九十四年	排序
生存權	2.36	6	2.32	6	2.48	6
健康照顧權	2.68	2	2.61	3	2.71	1
教育權	2.65	4	2.67	2	2.69	2
工作權	2.51	5	2.55	5	2.51	5
司法權	2.79	1	2.74	1	2.68	3
社會參與權	2.67	3	2.60	4	2.61	4
平均	2.57		2.54		2.62	

資料來源：中國人權協會身心障礙人權指標報告，2003、2004、2005。



(圖 2-4-1) 身心障礙人權近三年來各項指標比較

資料來源：中國人權協會身心障礙人權指標報告，2003、2004、2005。

(二) 三年間身心障礙者生存權與工作權的變化

三年間針對身心障礙者人權所做的調查中，生存權與工作權一直是指標中評分最低的兩個項目。而調查中針對身心障礙生存權與工作權指標的問項，變異不大，「生存權」主要是以經濟安全、生活照顧與生活機會均等為核心；「工作權」是以身心障礙者在應考、求職進用、個別化職訓服務、工作薪酬與職場安全衛生等人權議題為主，而這兩部份正可做為檢視身心障礙者對於就業需求的期待與滿意程度，所以研究中將三年間生存權與工作權評估項目加以整理，希望藉由各個題項的意義與各題項年度間的變動，來了解身心障礙者在於生存權與工作權上的情形。

1. 生存權

整體六項指標內，生存權的評比一直是最底的，代表著身心障礙者的生存條件是不夠好的，不過雖然生存權評比總處於偏低的狀態，但檢視三年來各個指標的變動，生存權卻也是改善最多的指標項目，所以也代表著政府與社會大眾對於

身心障礙者的幫助與觀感也逐漸提升中，這對於身心障礙者而言是值得高興的情況，但還有很大的努力空間，可以更好。

在生存權的評估題中，三年來「身心障礙國民的各種所得來源能夠維持個人基本生活開銷」以及「身心障礙國民於其直系親屬或照顧者老邁（或去世）時仍可得到應有的照顧」兩題都是屬於評估最低的（表 2-4-2），這代表著身心障礙者對於支持自我生存下去的經濟能力是感到不足的，對於基本生活支出與生活照護上有很大的不安全感，三年來呈現出來的還是相當嚴重，而解決這兩個問題的方法，便是就業輔導。除前兩項外，值得注意的是「身心障礙國民可以尊嚴生活不會被剝削利用忽視虐待與被歧視的恐懼」，此題在三年的評估中有長足的進步，這顯示著政府與社會大眾對於身心障礙者的重視度和接納度都有提高的跡象，這對於身心障礙者來說是好消息，另外對於政府推動身心障礙福利政策應該也能有實質的幫助，值得讚許。

（表 2-4-2）「生存權」各項指標之評估結果

生存權各題	九十二年 總平均(達 3 分 以上比率)	九十三年 總平均(達 3 分 以上比率)	九十四年 總平均(達 3 分 以上比率)	三年 平均值
生存權整體指標	2.36 (45.95%)	2.32 (39.89%)	2.47 (46.9%)	2.38
身心障礙國民擁有和一般國民均等的生 活機會。	2.47 (52.2%)	2.27 (33.6%)	2.31 (42.9%)	2.35
身心障礙國民能在社區中享有一般國民 相同的生活品質。	2.35 (46.1%)	2.14 (28.2%)	-	2.25
身心障礙國民的各種所得來源能夠維持 個人基本生活開銷。	2.05 (29.7%)	2.21 (36.6%)	2.31 (39.8%)	2.19
身心障礙國民在生活上能獲得適足的社 會支持、照顧或養護。	2.41 (49.15%)	2.31 (40.8%)	2.42 (45.6%)	2.38
身心障礙國民可以尊嚴生活不會被剝削 利用忽視虐待與被歧視的恐懼	2.24 (36.4%)	2.24 (37.4%)	2.53 (55. %)	2.34
身心障礙國民不因其經濟貢獻的多少，而 受到社會差別待遇。	2.43 (49.75%)	2.25 (31.5%)	-	2.34
身心障礙國民對身體的自主性會因其身 心狀況而受到限制。	-	-	2.58 (54.3%)	2.58
需要養護服務的身心障礙國民可獲得妥 適的養護服務。	2.47 (49.3%)	2.53 (55.7%)	2.39 (43.9%)	2.46
身心障礙國民於其直系親屬或照顧者老 邁（或去世）時仍可得到應有的照顧。	2.21 (36.25%)	2.24 (33.1%)	2.19 (34.2%)	2.21
身心障礙國民和一般人一樣擁有性、婚姻 與家庭生活的機會與權利。	2.49 (49.1%)	2.42 (44.6%)	2.42 (44.6%)	2.44
身心障礙國民在教養或養護機構內，個人 的自主權，能受到工作人員尊重。	2.64 (61.45%)	2.62 (57.4%)	2.68 (61.5%)	2.65

資料來源：中國人權協會身心障礙人權指標報告，2003、2004、2005。

2. 工作權

調查報告單項指標平均估計值較高的有「政府部門能依法針對身心障礙國民之障礙類別及程度，提供就業服務」（2.64 分）「身心障礙國民在職場可得到與一般人相同的安全衛生條件之保障」以及「身心障礙國民在職場可得到與一般非障礙者同事的接

納」，這個部份可呼應到生存權中所推論之政府與社會大眾對於身心障礙者的重視度和接納度提高的部份；政府對於身障者就業服務方面已從所有障別單一訓練，到現在由各民間社會福利團體計畫申請，針對各單位不同之服務障別開設職業訓練課程，針對各個障別不同的需求尋求不同的推廣管道，致力於協助身心障礙者找到適合自己的工作，並保障身心障礙者在工作上能有安全環境，這分數的提高證明政府努力受到肯定。評估最低的是「身心障礙國民在職場上，能夠和其他員工同工同酬，未受到雇主的歧視待遇，即使表現較差依法能有合理的薪資與適當的支持」，三年平均值為 2.28 分，不過以年度變化來看，雖然此項目分數仍低但已經有所改善；另外，「目前所提供的就業服務措施可以有效地協助有意願工作的身心障礙國民順利就業」分數也偏低（2.31 分），值得政府機關加以注意，是否對於身心障礙的就業服務措施需要再因時因地的重新做調整，更有助於身心障礙者進入就業職場。

不過值得注意的部份，工作權的指標評估中三年持續評估的四項項目中，除了「身心障礙國民在職場上，能夠和其他員工同工同酬，未受到雇主的歧視待遇，即使表現較差依法能有合理的薪資與適當的支持」評估分數提高外，其餘項目的評估分數都退步了，尤以「政府部門均能依法足額雇用身心障礙國民，提供工作機會」變動最大，「政府部門能依法針對身心障礙國民之障礙類別及程度，提供就業服務」則是一年比一年退步（見表 2-4-3），這代表的又是什麼涵義呢？政府單位一味的要求民間機構依法雇用身心障礙者，而自己卻排拒身心障礙者的工作機會嗎？而這正是定額進用規定規範至今令人詬病的方面，民間機構進用比例增加，而政府反而停滯不前，「以身作則」或許政府機關應該對此有更深刻的考量才是。

(表 2-4-3)「工作權」各項指標之評估結果

工作權各題	年度			
	九十二年 總平均(達3分 以上比率)	九十三年 總平均(達3分 以上比率)	九十四年 總平均(達3分 以上比率)	三年 平均值
工作權整體指標	2.51 (45.95%)	2.55 (52.52%)	2.51 (49.0%)	2.52
政府部門均能依法足額雇用身心障礙國民，提供工作機會。	2.46 (48.7%)	2.81 (63.1%)	2.66 (55.4%)	2.64
政府部門能依法針對身心障礙國民之障礙類別及程度，提供就業服務。	2.70 (57.45%)	2.66 (57.4%)	2.55 (52.3%)	2.64
身心障礙國民在使用就業相關服務時，對個人的就業計畫擬定享有參與權和決定權。	2.5 (46.6%)	2.52 (52.3%)	-	2.51
目前所提供的就業服務措施可以有效地協助有意願工作的身心障礙國民順利就業。	-	-	2.31 (39.8%)	2.31
身心障礙國民在職場上，能夠和其他員工同工同酬，未受到雇主的歧視待遇，即使表現較差依法能有合理的薪資與適當的支持。	2.23 (34.4%)	2.19 (29.5%)	2.42 (45.6%)	2.28
身心障礙國民在職場可得到與一般人相同的安全衛生條件之保障。	2.60 (56.45%)	2.66 (63.6%)	-	2.63
身心障礙國民在職場可得到與一般非障礙者同事的接納。	-	-	2.61 (56.5%)	2.61
單獨以身心障礙為理由，拒絕身心障礙國民進用或予其他不公平待遇之情事已不存在。	2.43 (50.35%)	2.49 (49.2%)	2.42 (45.5%)	2.45

資料來源：中國人權協會身心障礙人權指標報告，2003、2004、2005。

再則，同樣由中國人權協會所做之 2004 台灣勞動人權指標調查報告來看，勞動人權的報告中指出，在身心障礙者保護上總評比為 2.59，這數據表示身心障礙者勞動保護上，甚至不如外籍勞工（外籍勞工總評比為 2.70）！而且在企業是否落實對身心障礙者保護法相關法令規範方面平均分數偏低，2.48（為所有弱勢勞動族群權益的評比中最低的），這表示企業對於身心障礙者仍有相當程度的就業歧視（劉梅君，2004）。這與身心障礙人權報告中所提出「職場歧視化明為暗」的研究討論，是相互呼應的。兩者皆表示雖然明文規定的歧視已減少，但障礙者在就業上隱藏的歧視卻仍然存在。

由這些調查結果我們可以看出，整體而言，多數受訪者認為國內身心障礙者在機構所受到的照顧，比生活在社區內的身心障礙者更有保障，生活在社區內的身心障礙者普遍缺乏經濟支持，因此無法享有與一般人一樣的生活。這幾年在許多身心障礙福利團體的努力奔走下，雖然在應考、求職、進用的設限已經慢慢的減少中；在環境配合上，身心障礙者也可以和一般僱用勞工一樣獲得職場安全的保障。然而在身心障礙者能依能力自主、合理薪資以及公私部門進用上仍需改善，持續推廣實踐。尤其台灣地區近年來受到經濟不景氣的影響，整體失業率節節高升，使得身心障礙者的工作空間受到了擠壓，這樣的衝擊對於需要負擔家計的身心障礙者來說，生存環境真的變的相當嚴苛，如何協助身心障礙者找到管道，並獲得足以維生的經濟來源，將會越來越重要。

五、身心障礙者就業問題

上述之相關文獻可以幫助我們了解，身心障礙者就業在個人需求與大環境中的情形，但身心障礙者就業的困境不單單是個人需求及大環境的影響，身心障礙者個人因素（生理、心理）、家庭、教育、政府、雇主等等因素亦影響甚鉅，所以接著將針對身心障礙者個人因素、家庭、教育、政府等因素加以整理、了解；而雇主因素因為本研究之研究主軸，所以將於本章第五節單獨分述之。

（一）身心障礙者之個人因素

影響身心障礙者就業情況的個人因素茲整理為下列幾點：

1. 工作能力與態度問題

身心障礙者因先天或後天的障礙特質，及後天環境的限制，再加上就業技能不夠與訓練環境欠缺導致工作能力不足，而無法達到雇主的要求。例如智能障礙者在認知及反應上較遲緩、缺乏類化能力易造成退縮的心理；而聽覺機能障礙者，因為對聲音的接收比較慢，也容易造成有反應上較遲緩的情況，所以在沒有適宜的配套措施下，這兩種障別的朋友在面對工作上的突發狀況或變動時會不易適應情形，而表現出不適當的工作態度。

2. 工作適應問題

在輔導身心障礙者就業時，應針對身心障礙者心理適應及人際關係多加輔導；因為身心障礙者本身的心理適應和人際關係問題，使一般雇主不願意再提供

就業機會，所以工作適應上的問題常常影響著就業輔導的成敗（魏伶如，1999）。

另外，肢體障礙與聽語障者因行動、溝通方面的障礙及缺乏相關輔具與無障礙環境的協助，而導致其無法適應工作上的要求，無法有效達到雇主所要求的效率；若再加上個人情緒與行為上的困擾，間接的就會影響他們的工作表現，並造成適應上的問題（陳麗鐘，2002）。

3. 職能評估難落實

因為每個人的個人特性與喜好均不同，若就就業推介上無法落實職能評估時，很容易造成推介到無法配合身心障礙者個人特長與興趣的不適合工作，反而造成身心障礙者在工作學習上的困難，或無法長期留任，其實這就降低了就業服務功效，等於造成資源上的浪費，也容易造成身心障礙者工作穩定度都很差的負面印象，這樣對於就業服務的工作或自行找工作的身心障礙者來說，都不是一個好的現象。所以若能落實職能評估，便能針對障礙者個人能力與興趣為其找到更適宜的工作，相信可達到事半功倍的成效。

國內企業目前部分工時的工作形態並不普遍，加上多數的雇主不願意因為僱用關係去配合身心障礙者的障礙限制，來調整既定的工作流程與方式，所以使得身心障礙者常因無法適應工作環境的要求而失去工作機會。

（二）家庭因素

1. 家屬的理想與事實的差距

就業推介時很容易因為家屬為了讓身心障礙者儘速就業的心態下，而出現揚善隱惡的情況。所以就業服務員可以不用急著安置，應針對身心障礙者的狀況做一整體性的評估，了解其狀況或問題所在；若是身心障礙者或家屬有現實感上的偏差，就業服務員應試著將現實狀況以技巧的方式讓身心障礙者及其家屬知道，調整兩者間的差距。

2. 家屬態度對身心障礙者的影響

過度保護的心態：有些身心障礙者家屬對身心障礙者會有過度保護的情形，對於就業服務員提出過度的要求，其意是怕身心障礙者受到同事的排擠或欺侮，情由可憫；可有些家屬甚至會排斥就業服務員推介勞力性的工作，或是將工作上的不適應責備在就業服務員身上。另外則是家屬支持度不夠：上述者是過度保護，但也有些家屬對身心障礙者根本是默不關心，認為障礙程度嚴重根本無法就業，所以不願意配合或支持度很差。

不論家屬的心態是屬前者還是後者，對於身心障礙就業都是不好的；因為在就業過程中難免有挫折或退縮的可能，但此時家屬若表現出太過於保護或是默不關心，這都會影響身心障礙者缺乏就業意願與個人價值觀建立，讓身心障礙者更難回歸社會。所以若就服員遇到這樣的情況，應對家長做合理且適時的處理，角色、態度的修正將更有利於身心障礙者重回職場。

(三) 教育因素

1. 學校教育與市場需求的適切性

學校所開的訓練課程與就業市場實際所需有所不同或有差距，這會使得身心障礙者在離開學校以後，還必須重新學習市場新的工作技術，不然仍有無法順利進入市場的情形。所以現在許多學者都開始強調身心障礙者學校教育到就業之間的轉銜工作，學校依學生個別興趣，提供符合市場要求之技能訓練，如此一來，不但在人力、物力、時間上都能減少，學生畢業後也更容易進入職場。

2. 身心障礙者的專有技能不足

其實就業服務中心常有對身心障礙者不錯的就業機會，但卻不一定能找到適合的身心障礙者可勝任，魏伶如（1999）研究中提出歸咎其因，都是因身心障礙者沒有此方面的專業技能，所以身心障礙者與就業服務員平日應積極蒐集相關訓練的消息，提供身心障礙者學習的機會，提高其就業技能。

(四) 政府因素

1. 就業服務人力缺乏

目前各公立就業服務機構，因人力有限使其推展功效受到限制，無法全面性的提供就業服務的工作，加上多數的公立職訓機構對身心障礙者的就業服務偏重於職業訓練和職業介紹，而較少職業輔導和追蹤方面的工作；或是所提供的職業訓練項目與就業市場脫節，使得身心障礙者的工作不易維持、或從事和職業訓練不同類別的工作，使職業訓練的成效受到懷疑（轉引自陳麗鐘，2002）。服務人力上根據「行政院勞工委員會 94 年上半年身心障礙者就業促進業務執行情形報告」指出：94 年度支持性就業服務，於職訓局所屬之就業服務中心（站）設置 47 名就業服務員，並補助 48 個專案機構 61 名就業服務員，共計 108 名就業服務員辦理本項業務；庇護性就業服務則補助 21 個縣市 28 個單位辦理；另計有 20 個地方政府亦運用其身心障礙者就業基金自行或補助進用就業服務員 332 人辦理社區化就業服務。由數據來看，全台 23 縣市僅有 440 名就業服務員，以平均值來看，等於一個就業服務員要服務 406 位身心障礙者，而平均每縣市僅有 19 名就業服務員，這樣的人力實為不足。

2. 公立機構進用尚待確實

政府為政策制定及主管機關，所以在政策執行上更是必須徹底，如此一來才能信服於民，而得到上行下效的實質意義。有基於此，在身心障礙就業上的政策執行上政府機關當然更需要受到嚴格的監督，所以雖然公立機構未進用單位僅只佔了 1.84%，但還是希望政府單位能確實執行進用政策。

3. 身心障礙者就業措施的配套仍不完善

例如身心障礙者的就業安置、以及就業服務員之就業輔導知能和技巧訓練等等。在身心障礙者就業安置上，「交通」就是一項很重要的問題，因為障礙類別的不同，所需要的交通工具也不同，另外還必須考量工作地點的距離遠近，因為

這些因素可能都會影響身心障礙者就業的意願。

而就業輔導知能及技巧的訓練，能有助於提升身心障礙者就業輔導上的成功率，因為就業市場開拓不易，所以必須讓就業服務者持續接受就業輔導的教育，一方面用以認同就業服務者的工作努力；再則，提供就業服務員問題解決和提升自我的管道，這樣可以讓就業服務員對於就業服務有更高的熱誠，更有利於推動身心障礙者就業的機會。

根據「美國國家身心障礙委員會」(National Council on the Handicapped) 1986年向美國總統與國會所提出的報告書「邁向獨立」(Toward independence) 指出身心障礙者就業問題在於：(1) 雇主對身心障礙者的歧視態度；(2) 在工作環境中或交通設施方面物理環境上或溝通上的障礙；(3) 缺乏適當的訓練機會等三項，為阻礙身心障礙者有效轉銜與就業的主要因素。另外也指出，除了上述幾項外在因素外，身心障礙本身的心態障礙(缺乏自信、自尊心差、期望低與缺乏獲悉資源取得的能力) 轉銜及就業服務單位的重複與混亂、專業訓練人員的缺乏等等，也是造成身心障礙者就業困難與轉銜服務功能不彰的原因(NCD, 1986)。

所以，身心障礙者就業與否的決定因素，不單單只是強制進用人數即可，還包含了太多的因素。身心障礙者和家屬不應該只是枯等著機會掉下來，當我們在要求政府規劃、保障身心障礙者進入市場的同時，是不是也應該回頭了解自己的狀況或問題，唯有自我了解及改善，把自己能力提升後，機會才會是你的，因為「機會是給準備好的人」；在環環相扣的環境下，了解每個部分的優缺，延續優點、改善缺點，相信身心障礙的就業問題終將能獲得好的改善。

六、促進身心障礙者就業之策略

整體而言，目前先進國家約採用了定額僱用體系(quota systems) 賦稅抵減與政府補助方案(government grants & tax credits to employers) 政府薪資津貼(government wage subsidies) 及肯定障礙者企業(affirmative industries) 四種不同的策略，以保障身心障礙者的就業福利，並鼓勵其有效的從事競爭性就業(Bordieri & Comninel, 1987; 林千惠等, 1996)。

而我國現行的方式以職業訓練、就業服務、雇用促進、社區化就業服務與創造無障礙工作環境為主，法令規定中也採用先進國家四種不同策略配合之。以下就針對我國現行促進就業策略的主要方式加以整理。

(一) 職業訓練

1. 職業訓練的內涵

職業訓練包括適應訓練與就業適應，目的是在訓練身心障礙者具備就業所需要的知識、技能與技巧等技術。在我國 1983 年所頒訂的職業訓練法中，第三條

規定所指之職業訓練：係指對未就業國民所實施之職前訓練及對已就業國民所實施之在職訓練；實施方式分養成訓練、技術生訓練、進修訓練、轉業訓練及殘障者職業訓練。而身心障礙者保護法第二十七條則規定：勞工主管機關應設立或獎勵設立職業訓練及就業服務機構，依身心障礙者實際需要，提供職業訓練、就業服務與就業所需輔助器具之研究發展及相關服務。

R. I. Brown 認為身心障礙者職業訓練，需注意縱線、橫面及連結性三方面的統整（何華國，1983；轉引自魏仕哲，2000）：

- (1) 縱的統整：從職業教育與訓練開始，支持輔助至最終的獨立作業，應有一系列統整的規劃。
- (2) 橫的統整：職業訓練方案需整合職業、社交、娛樂、家居生活訓練各領域的學習。
- (3) 連結性統整：障礙者習得之工作技能，如何遷移到實際工作環境中，建議職業訓練儘可能在社區中實施，以利障礙者工作能力遷移。

就此來看，身心障礙者完整的職業訓練不該只是工作技能的提昇，必須多方面、多角度的配合，相輔相成，提昇其進入職場的競爭性。

2. 職業訓練模式

身心障礙者的職業訓練與就業輔導的模式，若以實施地點、時間、方式與訓練內容之性質加以區分，綜合各學者的理論，可分為以下八種模式（Clark, & Kolstoe, 1990；Gajar, Goodman & McAfee, 1993；林千惠等，1996；林宏熾，1999；轉引自魏仕哲，2000）：

(1) 職業教育 (vocational education)

這是屬於較傳統的職業條件準備模式，學校參照職業市場的需要設置若干職業類科，例如電腦操作、齒模製作或文書處理相關類別，設計足以培養其工作能力與態度的課程，透過教學與實習等方式為障礙者敷設就業之路。如啟聰學校高職部之印刷、應用美術、烘培等等，旨在培養聽障學生學有一技之長。

(2) 生活中心生涯教育 (life-centered career education)

此種模式起於 1971 年美國聯邦教育總署所提之生涯教育。而生涯教育是一種終身的教育歷程；每一位學生，不管是正常的、或是障礙的，都有均等的權益接受之；生涯教育也注意實際工作經驗的教育價值、強調學校、家長與社會應共同負起責任。而生涯教育的目的在有系統的統合家庭、學校與社區的生活學習要素，以激發並促進個體實現於經濟、社會與生活上所有潛能。其具體的內涵則著眼於終身提昇身心障礙者各個生活層面的素質，包含：家庭生活、學校生活、公民生活、休閒生活、職業生活與社區生活等。

(3) 工作學習或工讀 (work study)

此種訓練可分為以學習技能為主之半工半學習，以及以賺取學雜費或生活費為主之半工半讀。這種模式的優點是可以避免學校教育中一些實際上的

毛病，可以和當地的職業復建單位合作，讓學生有較多的時間到職業現場去體會工作的經驗；而缺點是特殊教育的老師很難熟習各種職業的實作技能，所以在身心障礙者的實習上無從有效的輔導。

(4) 工作適應訓練 (work adjustment training)

此種訓練主要的目的在於培養職前 (prevocational) 與職外 (extravocational) 的工作適應技能。而訓練的內容多半以服從上級的督導、守時、不缺席、避免意外事故的發生、確保工作品質、控制自我情緒、成熟的工作態度、合宜的社交禮儀和行為等；訓練的地點可於庇護工廠、教室、學校工廠或實際工作崗位上進行。

(5) 工作經驗 (work experience)

此種模式一般均於生涯的試探階段中進行，其主要的目的在於發現及試探身心障礙者的生涯潛能及職業性向，以為未來從事職業訓練及就業輔導之準備。而此種訓練方式是不給薪的，僅以作為區劃能力和未來方向的工具之一。

(6) 一般的技能訓練 (generalized skills training)

一般的技能訓練的目的在於提供基礎與一般的工作技能，以促進職業覺察、並增加可能的就業機會。例如辦公室工作流程的訓練課程中，身心障礙者需要學會使用辦公室的設施、基礎會計及基礎商業法律等等。但由於此種訓練多以培養身心障礙者基本的工作態度和能力，及強調職業認知和試探功能，所以並不能有效地提供身心障礙者應有的工作職能，必須輔以其他專門的職業技能學習。

(7) 特殊的技能訓練 (specific skills training)

此種訓練所針對的是工作中所要求的特殊技能所設計的訓練課程，而這種訓練需要有較完善的師資和設備，而且要配合社會發展的需要。

而訓練的方式多以科學化的具體分析方法，例如工作分析法 (job analysis)，將某一職類所需的工作內涵分解為幾個較單純的技能項目，除去不必要的知識和理論，加以整理組合後，根據重新整理後的內容進行訓練，期使受訓者能在較短的時間內學會一項簡單的操作技能；但也由於這種訓練的時間過於短促密集，且訓練的內容可能太過偏狹，缺乏轉移類化及後續的發展性，因此較不適用於需要長時間培養陶冶與複雜多變的職業類型。

(8) 工作崗位上的訓練 (employment-site or on-the-job training)

工作崗位上的訓練係指對受訓者進行工作現場、實際工作崗位上的相關就業訓練，並以受訓者實際工作為訓練的媒介和內容，藉以更新和提昇受訓者之職能，以符合實際的工作需要。訓練的方式可為非正式的學徒制訓練，或正式工作安排的職前訓練，或在職訓練。

3. 職業訓練機構

目前我國辦理身心障礙者職業訓練機構，在中央有勞委會職訓局、行政院青輔會，在地方有台北市政府社會局、勞工局，高雄市政府勞工局，及各縣（市）

政府；而所採的方式多半是委託私人或民間社會福利機構辦理。另外，民間社會福利機構也可依據相關法規自行辦理或申請。

4. 職業訓練項目

現行各社會福利機構與相關職業訓練機構針對身心障礙者所規劃、提供的職業訓練課程大致上有(1)電腦類(2)陶藝類(3)餐飲類(4)農業類(5)商業類(6)木藝類(7)衣物飾品類(8)電子類(9)清潔、服務類(10)其他十大類；而政府對於參與職業訓練的身心障礙者尚提供生活津貼、膳食費用補助等優惠措施。

5. 職務訓練推展概況

根據行政院勞工委員會「九十三年台灣地區身心障礙者勞動狀況調查」報告指出，身心障礙者表示願意(再)參加職業訓練者中，以參加「電腦軟體應用」所占比率最高，占31.0%，其次為「電腦文書處理」占23.6%，第三為「食品烘焙」占9.3%，第四為「餐飲服務」占8.2%，第五為「電腦硬體裝修」占4.9%，第六為「農、園藝」占4.4%，其餘項目參加情形較少，所占比率均低於4%。依紀佳芬等人(1999)所做之應用職業分析資料篩選身心障礙者適任之職業類別研究中表示，適合聽覺機能障礙者就業之職種為操作、製作、體力工、清潔服務等等；不過這個部分因為近年來電腦及網路的快速發展，使得聽障者的就業方向已經慢慢在轉變，像最希望接受職訓的項目以「電腦軟體應用」及「電腦文書處理」為主。而且在政府、民間多推動職務再設計的規劃下，只要搭配的適宜，聽障朋友幾乎都能勝任，各行各業中也不乏傑出的聽障朋友。

6. 職業訓練遭遇到的困難

(1) 師資的養成困難與經費補助短缺：

專業知識攸關職訓的成效，所以師資的培育和增加經費的補助，是職訓推廣成功與否的重要關鍵；但目前職訓之師資養成不足，人數和素質仍須改善。

(2) 職能評估無法有效落實：

在規劃身障者職業訓練與就業輔導前須先對身障者進行評估，以了解個人不同的能力與需求；身心障礙者保護法第二十八條：規定勞工主管機關協助身心障礙者就業時，應先辦理職業輔導評量，以提供適當之就業服務。但由於目前職訓單位多半缺乏有效的評估工具或人才的不足，所以幾乎沒進行職能評估，能力、需求無法和訓練內容配合，當然訓練就無法達到應有的效用。

(3) 機構間的合作有待整合：

國內目前職業訓練體系分屬勞工行政體系及社會行政體系，常造成資源重疊浪費的情形，所以應該加強各職訓單位間的連繫與整合，彼此交流，交換經驗與資訊，藉以提升職業訓練及就業輔導的整體成效。

(4) 區域分佈差異極大：

交通是影響身心障礙者參與職業訓練意願的重要因素，所以若職訓機構分佈不均或城鄉差異大，都有可能影響到身心障礙者職訓的成效。於是建議應實施以社區為本位的職業訓練，讓受訓者在社區中接受訓練，可以減少城鄉差距和就業輔導的困難(陳麗鐘，2002)。

其實職業訓練的成功與失敗，也取決於身心障礙者在日常生活態度、社交技能、工作習慣與工作態度的養成，並不單單只是擁有工作的技能而已。工作能力再強，如果沒有良好的態度與人際溝通技巧，不管是身心障礙者還是一般勞工都很難在現今講求團隊合作和積極的競爭環境中生存，所以，身心障礙者想要更適切的進入職場並找到適合自己的工作，除了仰賴政府職業技巧訓練的養成之外，也要試著重新省思個人的態度，才能為自己做好進入市場的最佳準備。

(二) 就業服務

1. 就業服務的內涵

就業服務基本上就是促進人與職業雙方面結合的過程，因此就業服務即需同時考慮求職者本身所具備的條件、就業市場概況與求才者的要求，並採取主動的服務策略。如分析就業市場人力供需的狀況，制定策略；或主動開拓就業機會(轉引自魏仕哲，2000)。

而依身心障礙者就業能力加以區分，就業推介可分為競爭性工作(competitive work):即獨立性，薪資給付需符合勞基法規定之工作、支持性(supported employment)與庇護性(sheltered employment)及養護性：養護機構中之身心障礙者亦視其工作能力給予符合其能力的工作。

2. 就業服務機構

台灣地區目前有公立就業服務中心七所及三十四個就業服務站，分別屬於行政院勞委會職業訓練局；而各縣市政府與直轄市勞工局均設有就業服務中心，提供身心障礙者就業諮詢、輔導及工作介紹等就業服務，只要年滿 15 歲以上具有工作能力和工作意願者，攜帶身心障礙手冊即可向各地之就業服務站辦理求職登記；其服務項目包含：求職服務、求才服務、職業推介、就業諮詢與追蹤輔導、職務再設計暨諮詢服務。

3. 就業服務推展概況

根據行政院勞工委員會九十三年所做之台灣地區身心障礙者勞動狀況調查，調查中指出身心障礙就業者找尋工作之途徑以「親朋介紹」之 37.8% 最高，其次為「自己應徵」之 31.8%，第三為「考試分發」之 5.9%，「社會福利機構轉介」及「就業服務機構轉介」則為第四，兩者皆為 4.0%。而依行政院勞工委員會「94 年上半年身心障礙者就業促進業務執行情形報告」報告中指出，94 年上半年度輔導身心障礙者就業，截至 94 年 6 月止開案晤談 4,558 人，推介就業 1,600 人，其中一般性就業 1,235 人，支持性就業 365 人；經由「獎勵雇主僱用」者計補助 48 人；庇護性就業部分則提供了 300 個工作機會(行政院勞工委員會，2005)。而根據台北市政府勞工局所作之統計資料，94 年度「獎勵雇主僱用」義務機關總核發獎勵案件數計 1,618 件，總計 173,337,120 元；非義務機關總核發獎勵案件數計 2,637 件，總計 101,106,720 元(台北市政府勞工局，2005)。

4. 就業服務上的問題

(1) 政策規定與執行有落差，影響執行成效：

過去研究發現，勞工主管事業機關在執行與政策規定有所落差，導致身心障礙者之職能評估與就業輔導、職業訓練無法配合，不符合需求，且未建立服務體系（廖俊松，1997）。

（2）中央與地方主管機關及機關組織內部整合性偏低：

林賢文（2000）所做之研究中指出，似乎中央地方主管機關在就業促進政策上有認知上的差異。以台北市來看，因地方自有足夠的經費，所以在資源依賴及社會福利補助的互動上明顯減少，進而造成層級管理上的落差。這樣的落差，容易對政策規劃與執行上帶來障礙。

此外，組織內部的整合性亦會影響政策執行上的成效，但研究上發現中央主管機關之職業訓練、就業服務與企業訓練單位間各執其政；而地方組織編制上，也常產生重疊性高、業務相近但行政體系衝突的狀況，內部整合和溝通的管道並不健全，缺乏溝通，最後使得身心障礙者的就業服務大打折扣。

（3）資源分配不均：

過去政府幾乎都把所有身心障礙者就業服務的資源運用在身心障礙福利機構及團體上，反觀真的運用在雇用單位上的資源是非常少的，即使是在台北市，真正為雇主辦過的活動也很少。

另外，經費上的限制易導致人員配置上的不足，或是身兼多職的情形，使得地方的就業服務多處於被動的狀況下，個案求助 推介、一年辦幾場就業博覽會，幾乎就很難主動開拓就業市場，沒有建立制度解決企業雇主認識、進用身心障礙者的機會，這都將影響雇主與身心障礙者的權益。

（4）政策規劃上的不足：

例如規劃上缺乏追蹤機制，不僅無法看到身心障礙者與企業雇主的需要，對於接受過服務的身心障礙者與企業雇主對政策執行的回應如何，多不得而知；對於企業雇主雇用上的問題，也鮮少能即時提供相關資訊或協助，這很容易造成雇主為免自找麻煩，寧願罰款代替進用，甚為可惜。同時，因為政策的調整，導致相關制度的建構、社會資源的整合狀況不佳、工作繁重，而影響到工作人員的流動與意向（林賢文，2000）。

（5）社會福利機構與企業認知上的差異：

普遍上社會福利機構對企業雇主是存在一種敵對的狀態，社會福利機構認為義務進用機構不進用就是不道德、違法；但其實若單以法而論，企業不願意雇用時，只要按時繳納差額補助便不算違法，除非是不進用又不繳納差額才算違法。所以兩者的差異也造成企業雇主對社會福利機構在就業服務上的態度，易產生抗拒的心理。

（三）促進雇用方式

1. 進用身心障礙者方式

先進國家對進用身心障礙者所採用的方式可分為下列四種（陳順文，1995）：

（1）比例進用：法律明文規定強制雇用比例，對未達雇用比例之企業課徵罰款；如身保法現行法規第 31 條之定額雇用。

- (2) 保留進用：針對特定職業規定，優先進用身心障礙者，禁用一般健全者，稱為保留進用；如身保法現行法規第 37 條非本法所稱視覺障礙者，不得從事按摩業之規定。
- (3) 進用助成金：對進用身障者之助成金、貸款、減稅等措施，即彌補身心障礙者與健全者間產能不足之薪資；助成項目除了人事費外，並補助其因進用身障者所必須購置、改裝或修繕器材、設備等廣泛之補助（身保法第 34 條）。
- (4) 職業輔導制度：即前述之職業訓練與就業服務。

2. 定額進用概況

定額進用的定義為維護有工作能力的身心障礙者之就業權力與機會，由國家針對社會上部分組織的人事進用行為加以規範，以促進身心障礙者的就業情形，補償其在先天與後天立基點的不平等，故制定法令以保障身心障礙者的就業權力與機會（轉引自林賢文，2000）。但定額進用措施施行之初成效並不好，不過在身心障礙團體、民意代表及政府的努力下，已有所改善，但仍有進步的空間。

據 95 年 2 月公佈之台閩地區定額進用身心障礙者概況來看，義務進用機關數為 9585 間、未達法定進用機構數為 1104 間，佔 11.51%；台北市義務進用機關數為 2435 間、未達法定進用機構數為 511 間，佔 20.99%，未達法定進用的比例略高了一些，應需再推廣（見表 2-4-4）；高雄市義務進用機關數為 632 間、未達法定進用機構數為 37 間，僅佔 5.85%。

資料中還可發現，公立法定義務進用機構進用人數多有超額進用的情形（達 140.02%），這是身為主政、執行、監督單位最好的身教；但未進用之公立機構不減反增的趨勢，需要政府單位加以重視。而進用數未達法定數者多為民間企業，雖然較去年略有減少，但未達法定進用之企業機構數仍高達 89.95%，這個部分將是政府、就業服務單位及具勞動力之身心障礙者可以再繼續努力的地方。

（表 2-4-4）九十五年二月底止我國（台閩地區、台北市）定額進用概況

	義務機構數 (間)		未達法定進用機構數(間)		法定進用人數 (人)		實際進用人數(人)		
	台閩	台北	台閩	台北	台閩	台北	台閩	台北	
公立	3475	571	機關 37 學校 18 企業 9	11 1 1	12781	3544	17896	4739	
私立	6110	1864	學校 11 團體 36 企業 993	4 13 181 (89.95%)	21469	7662	28549	9566 (35.42%)	
總計	9585	2435		1104 (11.51%)	511 (20.99%)	34250	11206	46445 (135.61%)	14305 (127.65%)

資料來源：內政部身心障礙者狀況分析，2006。

(四) 社區化就業服務

1. 社區化就業服務內涵與目標

近年身心障礙者的服務和養護因受到正常化 (normalization) 去機構化 (deinstitutionalization) 社區本位 (community-based) 等思潮的衝擊，就漸漸走向社區化的就業服務。「身心障礙者保護法」第 41、60 及 63 條，也都規範出社區化就業的相關規定：身心障礙福利機構設立之規模，應以社區化、小型化為原則；身心障礙福利機構或團體申請在公共場所設立庇護工場、福利工廠或商店、在國民住宅申請設立社區家園或團體家庭者，應保留名額，優先核准。而為強化家庭照顧身心障礙者之意願及能力，主管機關應提供或結合民間資源提供社區服務。

社區化就業服務的目標在於：協助廠商訓練身心障礙者適應就業環境，降低廠商的訓練困擾，提高廠商的雇用意願；及實現身心障礙者回歸社會主流的理想。

2. 社區化就業服務設置概況

勞委會職業訓練局指導核定補助委託辦理之專案機構、團體及學校，其執行單位設置督導員一名及就業服務員數名組成「身心障礙者社區化就業安置工作小組」，負責辦理身心障礙者社區化就業安置專案服務工作。

服務對象是各類中、重度與極重度志願就業之身心障礙者，或經由各公立就業服務中心轉介的身心障礙者，並不含各執行單位接受各級行政機關委託辦理職業訓練在訓學員，惟在結訓前一個月者並不在此限；每位就業服務員一年應輔導 9-11 名身心障礙者就業，其中應以 7 名重度障礙者為年度目標。

社區化就業服務：自八十四年起開辦，目前補助二十個專案機構及各就業服務中心辦理身心障礙者社區化就業服務，每年平均開案數為四千四百餘件，推介就業二千餘人；另地方政府亦運用身障基金自行辦理，惟地方政府財政差異極大，一如職業訓練，有重疊及資源多寡不一之情形。

3. 社區化就業服務內容與項目

社區化就業服務的輔導項目與服務內容有 (陳麗鐘, 2002)：

- (1) 就業機會開發與環境分析、工作分析
就業服務員必須在社區中開發可能的工作機會，透過和僱主、現場工作人員的談話，對工作所需的技巧加以分析、了解做為日後訓練的依據。
- (2) 與案主晤談擬定就業服務計畫、進行工作配對與安置
利用評量工具找出案主的職業技能提出個案的工作訓練與就業輔導計畫，針對個案與所開發的工作進行媒合，依個案的能力、興趣及僱主對工作的要求條件等，為個案找到適合的工作。
- (3) 工作適應能力訓練和工作流程分析、就業服務紀錄、職務分析與訓練紀錄
將案主安置到職場後，就業服務員即針對工作的特殊狀況進行訓練，協助個案適應工作，符合僱主的要求。
- (4) 追蹤輔導
當個案的工作表現達到僱主的要求，且其工作的穩定性夠後，就業服務員就

逐漸從協助個案工作中撤退 (fading)，但持續的輔導仍進行，使個案能保有就業機會，並能在其工作過程中發生問題或工作內容改善後，就業服務員須協助處理或針對新的工作內容再訓練。

七、創造無障礙工作環境

1. 無障礙工作環境的內涵

無障礙環境設計 (Barrier-free Environment Design) 的理念和想法起源於北歐史坎第亞半島諸國為解除精神薄弱者從一般社會隔離的制度，主張讓障礙者也能和一般人一樣在地區社會過普通的生活，使障礙者回歸社會主流 (Mainstream)，而無障礙環境設計成為福利政策已是 1950 年代後的事。

所謂的無障礙環境，包括有形的物理環境，如交通、建築、休閒、教育場所等設施設備；與無形的人文環境，如接納的、尊重的社會態度等；另外無障礙環境強調可及性 (accessibility)，包括可達、可進、可用。但無障礙環境並不意味著建築環境內的每一要素均必須滿足各類使用者的特殊需求；只要該建築環境中，已有某些設施是針對某些特殊障礙者而設，在該環境裡每一個人均能自由選擇最適合他們所需要的，每個人也都能很方便地、毫無受限地從事活動，於該空間中往來自如，即可稱之為無障礙環境 (轉引自魏仕哲，2000)。

而無障礙環境包括：1. 社區、居家環境的無障礙；2. 交通工具、公共建築、活動場所、公共設施的無障礙；3. 就學的無障礙，及 4. 就業工作的無障礙四個層面，而這四個層面有相當密切的關係。今天要保障身心障礙者的就業工作權，交通工具設施方便與否當然就會影響他的工作機會；若教育機會不足，要找到合適的工作也會很困難。層層影響，牽一髮動全身。

2. 無障礙工作環境推行概況

民國 72 年 12 月 12 日我國正式立法推動無障礙環境，內政部營建署修正公佈建築技術規則建築設計施工篇第十章。另在身心障礙者保護法第 2、16、23、25、56 及 71 條都有無障礙環境推動之規定。

3. 無障礙工作環境政策推行所遭遇的困難 (內政部，1995；轉引自魏仕哲，2000)

- (1) 對於無障礙生活環境完全未辦理改善者，由各該管理機關議處失職人員乙事，各地方政府並未予以適當回應。
- (2) 舊有建築物限於原有格局改善困難，舊有建物因地理環境限制空間有限，致使樓梯、坡道、廁所改善不易。
- (3) 部分舊有公共建築物是承租民間建物，其出租人不願意配合辦理改善。
- (4) 相關法規尚不完備：部分騎樓地高低不平、人行道上的電話亭、垃圾箱、消

防栓等突出物，不僅對身心障礙者造成危險、對老弱婦孺亦相當不便。

- (5) 執行單位專業技術不足：民間工程營造公司對於無障礙生活空間觀念不夠、或對建築技術規則原則性認識不清、或規劃時缺乏考量人體工學等，使得雖已改善的設施仍未必適合身心障礙者行動及使用。
- (6) 人力不足、權責不清：無障礙設施之改善需由社政、工務及交通等單位主政辦理，加上其他相關單位全力配合，始能落實執行；然而地方政府相關單位業務原本就繁重，常因事權難以劃分及人力不足等，而推諉責任。

此外，除了有形的建築改善外，其實社會大眾對身心障礙者歧視、偏差觀念，對於身心障礙者亦影響深遠，這種無形的無障礙空間的建構，則有賴全體民眾一起努力。

第五節 雇主僱用身心障礙者意願與態度之相關研究

影響雇主對於身心障礙者的態度，除了來自雇主本身的個人特質以及經驗外，公司本身的需求，身心障礙者個人的表現狀態、身心障礙者家庭的態度，以及政府相關法規的規定 等等都會有影響，關於身心障礙者個人的表現狀態、身心障礙者家庭的態度，以及政府相關法規的規定 等在前面已經敘述過，所以這部分將以雇主僱用身心障礙者意願與態度之相關研究為主要討論內容。

在現今社會裡普遍存在著對障礙者的不了解，而缺乏對身心障礙者的正確了解，在態度上容易發生偏差，不利其人格的發展和社會適應(吳武典等,1994)，而雇主呢？障礙者的就業與否，雇主的態度是非常重要的，因為他掌握了身心障礙者的僱用決策為何(Levy,1993；轉引自魏仕哲,2000)？所以雇主的態度往往是身心障礙者是否能順利進入職場的一項重要決定因素。歐進坤(1996)指出一些曾僱用身心障礙者的企業，常因不熟悉而對他們產生一些偏見和不必要的誤解，造成消極的僱用心態，他們具有的工作熱忱與高度穩定性已是多數人對於身心障礙者的共同看法，企業若能針對這樣的特點，透過職務再設計的方式，就工作流程或內容稍加組合分配或運用適當的輔助工具，便可以提供他們在工作上相當大的發揮空間(轉引自陳麗鐘,2002)。

Schmelkin & Bell(1989)將雇主對障礙者的僱用態度分為三個構面(Schmelkin & Bell,1989)：

1. 身心障礙者訓練與配置的適當性
包括考量身心障礙者訓練的型態(模擬或在職訓練)、僱用配置的型態(高競爭性職業或庇護工廠)、重度障礙者的權利。
2. 身心障礙者訓練及配置的優缺點
其潛在的利益包括身心障礙者可以獲得工作滿足、社會互動、所得、獨立感和自我價值、增加工作場所中的接受性；潛在的缺點則包括政府福利的可能損失、訓練品質的下降、同事中不當的態度或虐待、挫折、無適當工作和不適當感。
3. 對雇主、同事及工作場所的影響
其對雇主、同事和工作場所的潛在利益包括增加知覺、生產力提高；其潛在缺點則包括生產力的下降造成管理的問題。

吳武典(1993)研究歸納出雇主不願僱用身心障礙者三大原因為：

1. 機構的設備、機器或交通方面無法配合。
2. 身心障礙者所具備的職能不符合雇主的要求。
3. 擔心意外發生。

但其實這些顧慮除了設備的改善與增設可能會增加經濟成本外，其他的部份應該可以透過職務再設計的方式來調整，所以要改善無障礙環境不一定一定要花很多錢才可以做到，所以針對這個部份政府與社福團體多努力推動職務再設計的工作。

另刁美惠(1992)的研究中指出，雇主對於身心障礙者仍抱持著負面態度。研究中也將雇主之僱用態度提出四個構面(刁美惠,1992)：

1. 對政策的同意：
內容涉及對於定額僱用制度中強制僱用及繳納差額補助金的方式之同意程度，

持正面態度的佔 33.7%，負面則佔 43.3%。

2. 企業對身心障礙者能力的認可：

內容是指企業對身心障礙者在職業訓練及升遷方面的能力機會的肯定與了解，有 29.4%持正面態度，49.7%則為負面態度。

3. 企業僱用身心障礙者的兩難：

涉及企業一方面認為企業要僱用身心障礙者不合成本，另一方面又認為照顧身心障礙者是政府的責任，此為企業在政府與民間的兩難，這一方面，贊成的為 37.67%，不贊成的有 12.47%。

4. 政府執行的能力：

內容為政府本應率先僱用身心障礙者以及政府在宣導、輔導措施上對於企業僱用身心障礙者的協助，贊成的有 74.56%，不贊成的則有 6.17%。

就魏伶如（1999）針對高雄市身心障礙者與進用機構所做的研究，研究中指出：機構足額進用者達 80.6%，未達法定人數者為 9.0%；並無進用的仍有 10.4%。另外各單位認為進用身心障礙員工會帶來特別困擾的比例也高達 62.7%，僅有 37.3%的單位認為不會帶來特別困擾，與一般員工相同。

1. 機構願意進用的因素：

研究中顯示各單位會願意進用身心障礙者的因素，還是以免繳納差額補助費的因素而願意進用身心障礙者的比例最高，佔 25.0%；其次才是身心障礙者的能力符合公司的要求者，佔 16.1%；而因勞工短缺而進用者最少為 0.9%。

2. 機構不進用的原因：

未足法定人數的單位中，未足額進用的原因為：身心障礙者所具備的職能不符合需要 27.8%；其次是想進用，但找不到符合資格的身心障礙者，19.4%；沒有管道、流動性大和無人應徵的原因最低。

無進用身心障礙者單位不願意進用的原因為：以無需進用的原因為最多佔 16.7%；其次是以機械、工作環境不適合身心障礙者的理由有 14.6%；沒有理由，不願進用佔 11.5%；另外還有職業工作項目不適合、擔心發生意外等原因。但值得注意的是有些機構就是認為沒有理由，就是不願進用，民主的社會我們的確沒有勉強的權利，但還是覺得相當可惜。

3. 企業認為進用身心障礙者的困擾：

以身心障礙者「身體狀況方面的顧慮」為最多佔 25.0%；次之為「需要調整工作內容」18.7%；再則，為較易發生危險、工作進度方面的顧慮及需要更新裝設部份設施的困擾；其餘的困擾比率較低。所以未來我們可以針對上述各機構、企業所認為的困擾加以協助，以提高機構進用的意願。

而其結論中提到身心障礙者在求職時，因其身心障礙而遭到拒絕僱用的原因佔了最高的比例，顯示企業雇主對於身心障礙者仍有很大的疑慮。在現今身心障礙者就業能力逐漸提高，參與職業訓練的意願提高，再加上資訊科技的進步，且身心障礙者對於工作的認真度、高工作穩定性及良好的敬業精神下，相信僱用身心障礙者不會只是困擾，反而能對企業雇主產生幫助。

葉昭伶（2001）透過國內外相關文獻的整理，發現影響雇主僱用身心障礙者的幾項特質（整理自葉昭伶，2001）：

1. 僱用經驗影響雇主僱用意願：

與身心障礙者有正面接觸經驗的僱主，僱用身心障礙者的意願較高，而無僱用經驗之僱主對於身心障礙者的評價則各有不同。

2. 僱主對身心障礙者的不了解：

雖說正面經驗有助提高僱主的僱用意願，但卻不代表必然會真正進用。而未僱用過身心障礙者的僱主即使有意願僱用，但往往因為擔心身心障礙者的生產力、缺席率、安全性、健康狀況及人際溝通方面而有所遲疑。這兩者都透露著僱主對於身心障礙者的不了解、不知如何相處、或害怕造成工作環境中的不愉快，而未與僱用。所以這個部分有待政府、身心障礙者及其家屬進行多方面的協調、宣導來獲得改善。

3. 適性工作安排上的問題：

除了僱主的態度會影響進用的意願和行為外，身心障礙者本身的健康情況與功能狀態因為身心障礙者的健康情形和功能狀態會影響其可以從事職種的性質，所以僱主是否有適合的工作可提供，也將影響僱主的僱用行為。

4. 產能與人際相處上的問題：

另外，同事的相處問題也會增加僱主的顧慮。研究中也顯示主管及企業員工擔心進用身心障礙者會增加他們的工作量；雖然身心障礙者順利進入競爭性職場，但有時會礙於其本身功能性的限制，可能會讓其表現無法與一般人相同，而同事員工對身心障礙者員工的狀態又不了解的時候，容易造成對身心障礙者的誤解或負面態度。此時如果僱主也對於身心障礙者不了解或不願意面對這種衝突的話，可能會使得身心障礙者在職場中處於非常不利的位置。

再則，參考陳麗鐘（2002）僱用身心障礙者之動機與行為的研究，指出僱主僱用身心障礙者的態度可分為接納度低：傳統刻板印象讓僱主會認為進用就擔心其工作能力或必須修改設備增加成本，而導致僱主傾向僱用一般員工；以及欠缺無障礙環境空間的規劃與職務再設計的觀念：僱主常以欠缺無障礙環境和工作環境來拒絕進用。

研究顯示多數的進用單位是偏向消極性的僱用態度，而且尤以公立機關更是如此；所以顯示國內僱用機構不是真的認同身心障礙者所具的工作潛能，而是以「照顧身心障礙者」做善事的態度來進用身心障礙者，並未真正了解定額僱用身心障礙者所帶來的效益。研究中建議公立機構更應該跳脫傳統守舊的觀念，將阻力化為助力，除了幫助身心障礙者發揮個人專才適才適用，更可提高機構聲望、減輕國家負擔。其研究分析結果如下：

（一）僱用動機

研究結果顯示僱用身心障礙者的最重要理由，以「配合政策」最多有 62.9%，其次為「照顧障礙者」有 25.7%；「能力的考量」最低只有 11.4%。所以半數以上的受訪單位最主要的僱用動機是配合政策，顯示目前機構的僱用動機是偏向配合政府的政策和法令規定為出發。

（二）僱用過程的考量

1. 僱用的條件：

以身心障礙者的「工作能力」為最重要條件佔 56.4%，其次為「工作意願」佔 30.2%；「障礙程度」影響最小為 13.4%。所以八成以上的機構認為「能力」和「意願」是決定身心障礙者是否能被僱用的重要條件。

2. 僱用決策者與方式：

決策者以單位主管最多佔 57.4%，經理以上決策者是 42.6%。而決策方式

則是以獨自決策最多，佔 64.4%；而集體決策時所提出的異議以「管理問題」最多是 7.9%，其次為「安全問題」佔 3.0%，其他則為成本問題 2.5%及無障礙設備問題 1.5%。顯示部份機構對於進用身心障礙者後，在管理與工作安全上會造成機構的困擾而有較多的擔心和疑慮。

(三) 僱用後措施

僱用機構僱用身心障礙勞工後最常採取的因應措施以「職前訓練」最多 80.2%，其次則是「安全策略調整」35.1%，再則為「宣導溝通」佔 34.2%。

因為身心障礙者的工作範圍在職種上容易受到限制，雖然近年來就業推廣以服務業為主，使得身心障礙者從事服務業的人口日益增多，但目前國內的身心障礙者就業方面仍是採用傳統的就業方式；不過一般社會大眾對身心障礙者仍缺乏普遍性的認識，常以錯誤的觀念去看待身心障礙者，所以在雇主在僱用上會產生許多疑慮，殊不知身心障礙者因障礙的不同與障礙程度的輕重存有許多的差異性，不可以偏概之。

黃慕義（2005）針對桃園縣私立機構超額進用身心障礙者動機與行為之研究，研究中指出私立機構超額進用身心障礙者的動機有法律、經濟、社會責任、安全等考量及混合性動機。

1. 法律考量：受訪機構僱用身心障礙者皆以符合身心障礙者保護法等法令為前提。
2. 經濟考量：經濟考量顯示在對身障者學歷、工作經驗、能力與績效上的要求。
3. 社會責任：實質僱用身障者更有助建立企業回饋社會的形象及落實企業理念。
4. 安全考量：擔心身障者行動不便恐易發生職災，所以影響僱用意願。
5. 混合動機：基於法令要求與社會責任的混合動機，與就服機構持續合作僱用或透過贊助演出提昇企業形象。

參考國內、國外雇主對於身心障礙者態度整理成表 2-4-5、表 2-4-6。而從相關的研究中，所推論出雇主僱用障礙者的態度，包括（刁美惠，1992；吳武典，1994；魏伶如，1999；魏仕哲，2000；葉昭伶，2001；陳麗鐘，2002；黃慕義，2005）：

1. 對身心障礙者具備的工作能力的認定
2. 企業經濟考量，機器、設備或交通措施無法配合
3. 身心障礙者人際的相處，僱用單位之工作同仁排斥或歧視身心障礙者
4. 對身心障礙者能力和工作效率的態度
5. 認為會增加管理上的負擔
6. 對於法令政策的認同程度
7. 不願意改善無障礙環境及生產機具
8. 安全上的考量，擔心發生意外

不過，雖然研究多顯示雇主的刻板印象常造成雇主不願意進用身心障礙者，但因為六成以上的雇主仍願意配合政府政策的規定，這反而突顯出雇主反應「招募不到合適的員工」是決定是否進用身心障礙者的重要因素；魏伶如（1999）的研究中指出，對於身心障礙者體能與職能均符合貴單位要求，有 51.3%的單位會比正常人僱用；其次是樂於優先僱用的單位有 40.7%；絕對不會僱用的單位只有 0.7%。簡而言之，只要身心障礙者本身條件、能力能符合公司規定的話有九成以上的單位是願意進用的；所以身心障礙者如何加強自己的能力以符合社會、企業的需要，才是影響自己是否能進入職場的重要因素，天助自助者，唯有努力能為自己帶來機會。

(表 2-4-5) 國外僱主對身心障礙者的態度

作者	文獻內容
Sink (1986)	回顧了 1946-1986 年在 Journal of Applied Rehabilitation Counseling、Rehabilitation Counseling Bulletin & Vocation Evaluation and Work Adjustment Bulletin 等期刊發現： (一) 僱主在僱用身心障礙者時會顧慮的問題有以下幾點：1.增加工作酬償率 2.增加保險費率 3.缺乏適合他們的工作 4.低的生產力 5.對非身心障礙同事會形成障礙 6.高的缺席率 7.其他非身心障礙員工不接受 8.無法通過體能測試 9.在訓練上會增加額外的成本 10.在適應彈性上較差 11.對身心障礙員工所做的工作及環境上的調適會增加僱用成本 12.被消費大眾所拒絕 13.沒有一個好的外表 14.較沒有晉升潛力 15.缺乏適合的技巧 16.健康狀況不佳 17.一旦僱用後，要開除很困難 18.無法勝任繁重的工作 (二) 以僱用身心障礙者的僱主，其僱用的理由為：1.不會增加保險費率 2.低的缺席率 3.低的離職率 4.好的態度 5.有能力去完成工作 6.沒有高意外的傾向 7.在管理上不需要特別的特權 8.工作品質與非身障者一樣好 9.能夠勝任在一般的工作環境中 10.守時的 11.可靠與可信賴的 12.正向的人格特質
Wilgosh & Skaret (1987)	1.僱主對僱用身心障礙者的態度會影響身心障礙者的僱用及升遷機會 2.僱主的僱用意願與實際僱用間有差異存在 3.曾與身心障礙者有正向經驗的僱主，會改善其對身心障礙員工的態度
Johnson, Greenwood & Shriner (1988)	研究中調查 100 位以上的僱主，顯示僱主關心身心障礙者與同事的相處與整體工作的生產力。在工作表現上擔心身心障礙者的適應彈性、生產力、晉升能力；最不擔心的則是安全問題。僱主認為其工作角色的接受度、容忍度、和對指導的吸收度較低需更多幫助。
Shriner, Greenwood & Johnson (1989)	以 105 位執業復健機構的諮商員為對象，探討他們知覺一般僱主僱用身心障礙者的看法，結果顯示諮商員認為僱主在招募、甄選及他人的接受度（包括同事、主管、高階管理者、工會、人事專員及顧客）上較少負面態度。在願意給予的職務類型上，認為僱主較願意提供技術性、生產性及文書性質的工作，而較不願意給予銷售、專業人員及管理人員的工作。另外，僱主對身心障礙者工作表現上，諮商員認為僱主對身心障礙者在安全性、生產的質與量上較為顧慮。
Schmelkin & Bell (1989)	將僱主對障礙者的僱用態度分為三個構面： 1.身心障礙者訓練與配置的適當性--包括考量身心障礙者訓練的型態、僱用配置的型態、重度障礙者的權利。 2.身心障礙者訓練及配置的優缺點--其潛在的利益包括身心障礙者可以獲得工作滿足、社會互動、所得、獨立感和自我價值、增加工作場所中的接受性；潛在的缺點則包括政府福利的可能損失、訓練品質的下降、同事中不當的態度或虐待、挫折、無適當工作和不適當感。 3.對僱主、同事及工作場所的影響--其對僱主、同事和工作場所的潛在利益包括增加知覺、生產力提高；其潛在缺點則包括生產力的下降造成管理的問題。
Watson (1989)	直線主管及其他企業員工認為進用身心障礙者，會使他們的工作量增加。
Barnes (1992)	由公私立機構中抽出 1060 個僱主進行研究，在僱用態度上，75%的僱主聲稱其不會歧視身心障礙者，僱用與否會視身心障礙者的表現而定。但在問及會給予身心障礙者的工作類別中，30%反應只會給予身心障礙者某些特定類別的工作。當問到在僱用身心障礙者所面臨的問題時，68%的僱主認為他們的公可中，沒有不適合身心障礙者的工作，61%聲稱缺乏身心障礙者應徵，55%覺得身心障礙工作者的條件不適合，14%提及接觸的問題與交通的困難，只有 9%的僱主認為僱用身心障礙者不成問題。
Levy et al. (1993)	結果顯示有 418 家公司表示願意僱用重度障礙者，他們認為當重度障礙者被給予適當的支持服務時，他們可以是個獨立、有生產力的員工，而且可以和其他人有很好的互動。文章中顯示了僱主與公司對身心障礙者的正面態度。
Cosper (1993)	嘗試找出決定僱主負面知覺的原因，在態度方面僱主及其他員工不了解身心障礙者，也不知道如何和他們相處，他們也害怕進用身心障礙者會造成工作環境中的不愉快或衝突。
Levy (1993)	僱主對身心障礙者的進用態度及對身心障礙者的認知均有正面有利的態度。
Kregel & Tomiyasu (1994)	針對 175 位中小企業的人事經理採用面談的方式調查僱主對身心障礙者的進用態度，所得的結果為： 1.進用身心障礙者的成功與否決定於僱主的努力 2.如果進用身心障礙者則僱主將沒有喘息的機會 3.身心障礙者從事高競爭性的職業可以節省納稅的錢 4.同事的支持 5.進用身心障礙者對組織士氣的影響
Nijhuis (1995)	指出舊僱主重新僱用受傷致殘的身心障礙者的正面因素有 1.大規模公司 2.舊僱主對目前成為身心障礙者的員工非常滿意其之前的工作能力 3.僱主與身心障礙員工在受傷後仍保持密切接觸 4.長期僱用契約 5.年齡較大 6.工作調整的可能性高 7.契約調整的可能性。另協助受傷身心障礙者找到新僱主的正面因素有 1.小規模公司 2.身心障礙者本人主動尋找工作機會 3.身心障礙者年齡較輕 4.對有組織的公司，可經由短期契約的方式協助就業。
Kay (2001)	認為身障者可能被解僱的原因有文化、公共政策、損傷程度等，有些學者爭論僱用結果的決定因素是偏見的態度 (prejudicial) 和歧視行為 (discriminatory)，指出僱主或決策者因素有文化、省籍因素、國別因素、身心障礙類別及程度、生產方式等。另外，工廠工作速度、強制規定、時間一致 (time keeping) 生產規範，相較於較慢、較個人決定和工作方式彈性化，身心障礙者對於後者較能適應。Kay 認為透過政策及其他工具去除歧視的障礙是必須的，或訂出具體和足夠的步驟使身心障礙者可以得到並保有工作。

資料來源：Levy et al., 1993；魏伶如，1999；魏仕哲，2000；葉昭伶，2001；葉琇嫻，2001。

(表 2-4-6) 國內雇主對身心障礙者的態度

作者	文獻內容
吳武典 (1990)	(一) 民營機構進用身心障礙員工的比率高於公家機關，而身心障礙者是否具備足夠的職業知能和良好的服務態度，是工商企業機構進用或不進用的主要原因。大多數中小企業機構表示願意比照常人來進用身心障礙者，但多數大型企業仍持排斥態度。 (二) 雇主認為身心障礙員工的優點是給予就業機會，易獲得回饋、人事管理單純、敬業精神很好、工作流動率低，安於職位、工作熱忱佳，專注不分心、感情融洽，人際關係良好、負責守本份。缺點是工作適應受限制、工作效率較差、行動慢，反應遲鈍、自尊心較易受影響、較易發生危險、體力影響效率、情緒不穩定等。
刁美惠 (1992)	針對台北市、台北縣、桃園縣之民間企業進用身心障礙者之研究結果發現，企業界有「非某些類別身心障礙者，否則不予考慮」的刻板印象。企業在進用時，最重視的是身心障礙者的能力，其次才會考慮社會責任或身心障礙者保護法的問題。而未進用的原因，除了工作性質不適合外，還有找不到適合的身心障礙者，顯示身心障礙者與就業市場有供需失調的情形，也反應了職業訓練與就業市場需求媒合的問題。
吳武典、蔡崇建、黃淑芬、王華沛 (1994)	在企業對身心障礙者進用態度方面，因為身心障礙者而不予進用或是因為同情而隨便安排工作，都是一個不正確的態度。 對已僱用過身心障礙者的雇主調查其僱用身心障礙者的滿意程度，研究指出未僱用身心障礙者之工商企業機構固然對僱用身心障礙員工，多所疑慮；但已僱者則多表滿意，五個項目中工作態度、工作勝任度、工作穩定度與出勤狀況滿意度都達到 80%，滿意度相當的高。所以對殘障者的工作歧視是「無知」，透過實際的接觸應可改善錯誤的認知。
董玉娟 (1995)	指出雇主雖然認同肢障者在高度競爭的工作場所中的工作能力、生產力及人際關係都可獲得改善，並且認為同事間的支持及管理上不會造成太大的問題，然而雇主仍較抱持著肢障者應留在庇護工廠中的態度，顯示雇主對於身心障礙者的僱用態度，仍有著「多一事，不如少一事」的觀念。
陳鳳雅 (1996)	(一) 雇主對身心障礙工作者持有正面評價。 (二) 雖然雇主認為定額進用制度是難以達成且不公平的，但仍認為有其存在的必要。 (三) 在僱用態度上，雇主有高的僱用意願，認為僱用身心障礙者不會提升僱用成本，且同意僱用身心障礙者可獲至一些僱用上的利益。 (四) 在雇主個人變項與各項態度的相關性上，研究發現： 1. 低學歷者（高中以下）較高學歷者（大學及研究所）有正向的態度。 2. 在工作場合中曾與身心障礙者接觸者較不曾接觸者有正向的態度。 3. 知道定額進用規定者較不知道者有正向的態度。 (五) 在各項態度的相關性上發現對身障者的印象、定額進用態度與僱用身障者態度間均有相關存在。 (六) 在各項態度與行為的相關上發現人事主管中態度與行為的關連性較單位主管強。 (七) 組織規模小的企業較大企業，以及製造業較服務業達成定額進用的比例高。
魏伶如 (1999)	企業認為為進用身心障礙者的困擾：以「身體狀況方面的顧慮」為最；次為「需要調整工作內容」；再則為較易發生危險、工作進度方面顧慮及需要更新設施的困擾。而身心障礙者在求職時，因其身心障礙而遭到拒絕僱用的原因佔了最高的比例，顯示企業雇主對於身心障礙者仍有很大的疑慮。在現今身心障礙者就業能力逐漸提高，參加與職業訓練的意願提高，再加上資訊科技的進步，且身心障礙者對於工作的認真度、高工作穩定性及良好的敬業精神下，相信僱用身心障礙者不會只是困擾，反而能對企業雇主產生幫助。
葉昭伶 (2001)	整理國內外相關文獻發現影響雇主僱用身心障礙者的幾項特質： 1. 僱用經驗影響雇主僱用意願：與身心障礙者有正面接觸經驗的雇主，僱用身心障礙者的意願較高，而無僱用經驗之雇主對於身心障礙者的評價則各有不同。 2. 雇主對身心障礙者的不了解：正面經驗有助提高僱用意願，但不代表真正進用。而未僱用過的雇主即使有意願，但擔心其生產力、安全性、健康狀況及人際溝通而遲疑。這透露著對於身心障礙者的不了解、不知如何相處等等的愉快，而未與僱用。 3. 適性工作安排上的問題：除了雇主的態度會影響進用的意願和行為外，身心障礙者本身的健康情況與功能狀態因為身心障礙者的健康情形和功能狀態會影響其可以從事職種的性質，所以雇主是否有適合的工作可提供，也將影響雇主的僱用行為。 4. 產能與人際相處上的問題：另外，同事的相處問題也會增加雇主的顧慮。研究中也顯示主管及企業員工擔心進用身心障礙者會增加他們的工作量；如果這個時候同事和雇主對這狀態不了解的時候，容易造成對身心障礙者的誤解或負面態度。
陳麗鐘 (2002)	1. 半數以上的僱用動機是配合政策，顯示目前機構僱用動機是偏向配合政府的政策為出發。2. 而「能力」和「意願」是決定身心障礙者是否能被僱用的重要條件。3. 進用身心障礙者後，機構對於管理與工作安全上會造成機構的困擾而有較多的擔心和疑慮。
黃慕義 (2005)	私立義務進用機構超額進用身心障礙者的動機有法律考量、經濟考量、社會責任考量、安全考量及混合性動機等，基本上是受到企業理念的影響。而非義務機構因無法定義務是屬自願主動僱用。

資料來源：刁美惠，1992；吳武典等，1994；魏伶如，1999；葉昭伶，2001；陳麗鐘，2002；黃慕義，2005。

第六節 國外身心障礙者福利與就業保障

第一次世界大戰及第二次世界大戰後，身心障礙者的人權保障可說有很大的轉變，尤其 1975 年聯合國通過「殘障者權利宣言」，並將 1981 年訂為國際殘障者年，1982 年決議通過「殘障者世界行動綱領」，提倡「機會平等與全面參與」。在 1994 年聯合國通過的「殘障者機會平等標準法則」中，殘障者就業是平等參與的主要內容之一（花敬凱，1998）。而且聯合國以十年做為一個階段，宣布 1983—1992 年為「聯合國殘障人十年」（the United Nations Decade of Disabled Persons）（大會第 37/53 號決議）以來，在聯合國組織和專門機構、國際非政府組織的經常參與下，或透過雙邊援助方案，在開發中國家採取了傷殘預防、傷殘復健和機會平等方面的許多積極行動。而聯合國「亞太地區經濟社會發展委員會」社會發展部 2002 年 10 月所召開之「亞太地區部長級會議」中，通過「亞太地區身心障礙者未來十年計畫」（2003—2012），針對「亞太身心障礙者十年計畫」（1993—2002）之相關議題進行討論，並對立法、資訊交流、國內協調機制、一般大眾的認知、資源取得及溝通、教育、訓練及就業、區域合作 等等政策加以規範，而其中每個發展政策的類別中，都包含支持身心障礙者全面參與社會事務及機會平等的相關關切範圍。

所以在了解國內身心障礙者福利與就業情況前，我們試著先整理出國外對於身心障礙者的就業保護與措施，有哪些重點，如何執行等等；了解其他國家在身心障礙政策上的過程與發展，吸取長處，修正缺失。本文中選擇社會福利發展歷史較久、福利措施執行較完善的美國、亞洲背景與我國相似且就業措施執行不錯的日本，以及歐洲之英國、法國、德國和其他歐陸國家做了解；從歷史脈絡上，歐洲國家在社會福利的發展上是較早的，其福利國的社會福利概念，讓歐洲各國的社會福利狀況都能有不錯的表現，值得我們參考；而美國屬世界第一大國，其社會福利的就業措施常常影響著世界的趨勢，而我國的許多措施也多取念自美國與日本的福利概念，所以理應了解之。

一、美國身心障礙者福利與就業保障

（一）美國身心障礙就業政策之歷史沿革

Robert Funk（1987）認為美國的身心障礙者歷史，及其政策的演化，反映了對於身心障礙者予以日益人性化對待的過程。在此，人性化被界定為：認識到身心障礙者有其人性的需要與特徵，而公共政策即必須去反映和促進其人性的潛能。他根據人權的觀點，將美國 1700 年至 1985 年之間美國殘障政策的發展，劃分為四個階段（Funk，1987；轉引自殘盟）。

第一階段是 1700 年至 1920 年，此一階段，最重要的發展是針對那些貧困或沒有家庭照顧的身心障礙者，由州政府開始出資興建機構來加以收容，並且更進一步加以專業化，針對盲、聾、心智障礙、心理疾病等特定種類的身心障礙者，而設立專責的機構；對於推動身心障礙者就業方面尚未重視，以收容為主軸。

而身心障礙者就業開始受到重視是第二階段的情況。第二階段是自 1900 年至

1960年，這個時期反映了某些種類的身心障礙者，由於其具備「值得」與「常態」與「可就業」等特質而受到日愈人性化的對待；社會也擺脫了過去集體性的社會冷漠，進而提供給其餘的「不幸者」某種水準之最起碼的照顧。美國政府於1933年頒布華格納-培賽法（Wagner-Peyser Act），要求地方就業服務中心至少指派一名工作人員幫助重度殘障者找到訓練資源及合適職業（程挽華，1996）；1935年羅斯福總統推行新政，通過「社會安全法」，將傷殘人士重建服務列為聯邦政府的常態業務之一（花敬凱，1998）；1938年則頒布「公平勞動基準法」（Fair Labor Standard Act），調整工資所得低於法定工資率之身心障礙者的就業條件，以避免身心障礙勞工在競爭性行業中的工作機會被剝奪（程挽華，1996）。這樣的轉變可歸屬於一次世界大戰的轉變，因為戰爭後受傷戰士回到國內常因為傷殘而失業，所以美國政府與人民開始重視身心障礙者的就業問題；但社會大眾仍多視身心障礙者為不健康的、依賴及偏差者，且認為大多數身心障礙者需要隔離式的照顧與保護。

而第三階段為民權運動揭起的階段，身心障礙者開始去質疑傳統上有限制的選擇、排斥和依賴，批判種種非人性化的政策與實務作法，乃是否定了他們在憲法上的、公民的與人類的權利。這樣的覺醒使得後來的身心障礙福利迅速發展，一直到「一九九〇年美國殘障國民法」誕生，這是美國自1960年代以來殘障權利運動的成績單（王國羽，1991），是以祛除身心障礙者所遭受的歧視，進而保障身心障礙者的權利為標的，而發展出特有之以權利為基礎的殘障政策，成為本世紀殘障政策發展的一項標竿。其實第二階段後期美國身心障礙政策著重在職業教育上，一直到1973年公佈復健法，身心障礙者就業狀況才又受到重視。503及504條款的公布，規定凡欲與政府簽約的事業單位皆需優先僱用具有任何資格的身心障礙者，同時必須達到504條款中，招募、僱用、工資、工作分配、解僱，以及退職津貼等，得比照一般員工的公平待遇，這就是著名的機會均等條款（葉昭伶，2001）。

第四階段1970至1980年代開始強調支持性就業的重要性，在措施中加入了就業安置員。1973年制定之「復健法」（The Rehabilitation Act of 1973）是美國身心障礙就業政策新的里程碑，其中第304、503及504條款的公布，對於身心障礙者工作權的保障有極大的貢獻，規定凡欲與政府簽約的事業單位皆需優先僱用具有任何資格的身心障礙者，同時必須達到504條款中，招募、僱用、工資、工作分配、解僱，以及退職津貼等，得比照一般員工的公平待遇，這就是著名的機會均等條款（葉昭伶，2001）；爾後依此法所訂之「反障礙歧視法」、「與企業合作計劃」、以及「營業稅抵減方案」，使得障礙者在不受歧視下，享有平等待遇，且聯邦政府與企業雇主訂立協約鼓勵雇主提供訓練與就業服務機會給障礙者（刁美惠，1992）而1990年代以後，美國推動一連串身心障礙者生涯規劃與轉銜教育的法案，其中以「美國身心障礙者法案」（ADA）最為有名，將簡述如下。從1700年至1990年代，美國身心障礙法規的發展，可以發現美國對於身心障礙法規的發展很早，由消極收容逐步走向平等參與、反歧視的路，完整的過程的確值得我們加以參考；另因美國強調企業自主，所以並不直接採用強制僱用制度，主要措施都著眼於消除身心障礙者的差別歧視上，這是與其他先進國家不同之處。

（二）美國身心障礙者法案 ADA（Americans With Disabilities Act，1990）

1. 美國身心障礙者法案立法目的

- (1) 由國家命令，對於障礙者歧視給予明確且全面性的禁止。
- (2) 針對障礙者歧視，制訂一個明確的、強硬的、一貫的，並且能夠實施的基準。
- (3) 作為障礙者之代理，聯邦政府是本法所制定之中心執行者。
- (4) 針對障礙者平日所受到之各種主要歧視，全力行使國會權限，其中包含執行修正的憲法第 14 條以及對商業的規範。

2. 身心障礙的定義

- (1) 個人的主要生活活動 (Major Life Activities) 中，一種或一種以上的體能或精神上實質的功能障礙 (Impairment)。
- (2) 曾有該功能障礙的病史者。
- (3) 視同有此功能障礙者 (楊全斌譯，1996)。

基本上，該定義具有三項特點：(王國羽，1991；轉引自魏仕哲，2000)

- (1) 以障礙者本身的經驗與認知作為法案制定的主要理念，其並無對障礙的程度作嚴格區分，而主要是以實際日常生活中的功能性限制作為考量標準。
- (2) 充分尊重障礙者個人選擇的自由，包括對障礙認定過程的標準，以及決定是否要出示紀錄以引用該法的保障措施。
- (3) 障礙情況可以是由第三者 (僱主或法定代理人) 來認定，因此，可以避免障礙者本人為取得證明文件，而必須與各相關機關交涉所造成的不便。

3. ADA 給予合格之身心障礙人士公民權利的保障：

- (1) 保障合格的殘障者在就業上不受歧視。
- (2) 保障殘障者在公共場所進出時無障礙。
- (3) 保障殘障者在公共交通上型的權利。
- (4) 保障其與一般人同等電話服務品質 (對於語言與聽覺障礙者)。

4. 聽覺機能障礙者福利：

ADA 法案促進了聽障者在接受教育或公共場所享有翻譯者 (手語翻譯、口語翻譯、提示法翻譯) 音訊字幕化、電傳 (聾人電話裝置、傳真機、電腦字幕看板) 等權利。美國電信電話公司 (AT&T) 根據此法案必須每年編列九十億元新台幣的經費預算為聽覺機能障礙者提供服務 (轉引自林寶貴，1994)。

二、日本身心障礙者福利與就業保障

(一) 身心障礙就業政策之歷史沿革

日本身心障礙者的就業福利，是亞洲地區最為完善的。初始，日本的殘障福利始於二次大戰，就如同其他國家一樣，一開始的對象都是為了戰爭傷殘的軍人。戰後，因為民主政治的實施，所以為了經濟復甦以及社會需求，政府和人民開始重視身心障礙福利，1947 年頒布「就業安全法」，對身心障礙者職業訓練及就業輔導做明

確的規定，此法也為身心障礙者就業政策奠定了良好的基礎；1949年首頒布「身體殘障者福祉法」，該法認為適用對象除傷殘軍人外，政府亦應對一般身心障礙包括視覺、聽覺、聲音、肢體、心腎或呼吸功能的身心障礙者，提供生活補助、復健、職業訓練等服務，主要目的在援助身心障礙者，使其自力更生，恢復工作與社交所需的機能，給予必要的保障並避免差別待遇，而非僅著重於經濟上的救助（轉引自程挽華，1997）。這與歐美社會較為不同，歐美社會立法之初都僅著重在傷殘軍人，或以收容、收養、罪惡、可憐的心態制定身心障礙法規；但日本於首次立法中就以身心障礙者獨立自主、降低差別待遇為出發，其立法精神值得令人讚賞，是當時相當進步的思想。

1950年通過心理保健及精神障礙福祉法，對精神障礙者給予醫療及保護，促進回歸社會及自立，同時致力於預防精神障礙的發生。1958年則制定了「職業訓練法」其中包括了對身體障礙者職業訓練學校的相關規定，後陸續增訂修補，1985年改稱為「能力開發促進法」不僅將身心障礙者訓練範圍擴大及精神薄弱，並規定身心障礙者職業訓練學校由國家設置，委託都、道、府、縣及僱用促進協會管理，或由都、道、府、縣自行設置（轉引自魏仕哲，2000）。

而日本政府為了安置身心障礙者就業，於1960年（昭和35年）制定「身體障礙者僱用促進法」，1976年修定，規定公私立企業團體雇主必須基於社會連帶責任，提供身心障礙者工作場所，並詳定身心障礙者的職業介紹、適應訓練、政府與雇主的責任、僱用調整金與僱用繳納費的繳納，以及設置身心障礙者僱用促進協會，使得身心障礙者的就業權利獲得保障。1970年另公佈「身心障礙者對策基本法」，規定身心障礙福祉事項，包括醫療、訓練、保護、教育、僱用及扶助金等綜合一貫政策。而1987（昭和62年）年為了進一步提高身心障礙者的就業率，在「身體障礙者僱用促進法」的修正案中，針對身體障礙者僱用促進法進行全面的修定，將職業復健加以界定、且規定計算僱用率時應將智障者併入計算，並將適用的範圍擴大至所有的身心障礙者。現行法案則以「促進障礙者僱用等相關法規」執行之；而其立法的目的在於1. 促進僱用：該法第一條，透過以身體障礙者的僱用義務為基礎，促進其僱用的措施；2. 促進身心障礙者自立的綜合性措施：職業訓練並依個人能力協助尋找適合的工作，協助其自立，藉以謀求身心障礙者職業上的安定。（程挽華，1997；魏仕哲，2000；張幼慈，2003）。

（二）日本主要身心障礙者就業促進措施

1. 專職就業促進機構

在日本，身體障礙者獲得就業機會的兩個重要機構，一是公共職業安定所，再者則是僱用促進團體。公共職業安定所為政府部門：其主要負責身心障礙者就業諮詢，其中會配置專門人員，如職業諮詢員、手語協力員等，以個案工作方式做職業諮詢及指導；而僱用促進團體則為非政府的中介團體，兩者針對身心障礙者求職，就職到職後輔導，給予一貫的服務，並對企業的工作從事認定，雇主依其認定的結果，向僱用促進事業團申請補助金。由於兩者一為中央、一為民間非政府部門的中介團體，兩者相互運作、協助，一方面可減輕政府機構的業務負擔，另一方面業可取得企業的信任（轉引自程挽華，1997）。

而「日本障礙者僱用促進協會」是為了促進身心障礙的僱用，在日本勞動部長的管轄下依法設置的，屬於民間事業雇主所構成的特殊團體，其目的在於協助實際僱用之企業主對於身心障礙者能夠有正確的認識與理解，以促進身心障礙者的僱用與安置。此協會除了協助國家行政機關外，並參與身心障礙者職業訓練中心的設置與經營、接受委託從事身心障礙者職業訓練學校的經營、僱用繳納金制度的調整與補助、對企業雇主辦理有關僱用身心障礙者的輔導、援助、資訊提供及辦理身心障礙者僱用相關調查、研究與文宣；而協會運作的經費主要來自於國家預算與繳納金制度所徵收的資金（張幼慈，2003）。

作者以為，這樣的機構值得政府單位加以了解，我國現在的就業服務團體，是以政府與民間社會福利團體為主，但作為推動促進就業的團體，卻與實際僱用的企業雇主觀念有差異，這很容易造成推廣上的衝突，使得企業主不願意了解、進用意願低落；且若單以未進用繳納差額的方式，很難形成雇主的認同感，當然對於身心障礙者的就業促進上幫助有限。所以若能採「日本障礙者僱用促進協會」以事業雇主為主體成立的機構，來做為推廣企業進用身心障礙者的執行單位，至少雇主對於自己的需求與企業間所顧慮的事項最為了解，若能採以雇主的想法為出發，一企業對企業間的相互影響，強化企業對於政策或身心障礙的認同，應能提高企業僱用身心障礙者的意願。

2. 僱用率制度

身心障礙者僱用促進法第十條規定，所有之事業主，關於身體障礙者的僱用，應基於社會連帶之理念，具有提供適當僱用場所之共同責任，必須持之以恆，不斷努力僱用之。僱用率：即以固定比率僱用身心障礙者的數率；除外率：係指對身體障礙者就業較困難的職種或特殊行業，可以從其人數中扣除的一定比例。而法定僱用率的計算方式為（刁美惠，1992）：

$$\text{僱用率} = \frac{\text{（常時僱用身體障礙者人數+失業身體障礙者人數）}}{\text{（常時僱用身體障礙者人數+失業身體障礙者人數-除外率相當之勞動者人數）}}$$

而日本政府目前規定之僱用率為（魏仕哲，2000）：

（1）國家、地方公共團體	公務機關.....	2.0%
	公營企業.....	1.9%
（2）民間企業	一般的民間企業.....	1.6%
	特殊法人.....	1.9%

而其規定之除外職種，以及法訂僱用率設定的基準界定如下（魏仕哲，2000）：

除外職種

- （1）在執行職務時，有賴身體強度動作，導致其就業有困難之職種。
- （2）其職務內容，對他人生命恐有重大影響疑慮之職種，如鐵道與飛機駕駛。
- （3）有必要具備特別的高度知識、資格等，如醫生、大學教授。

法定僱用率設定基準

- （1）必須充分僱用身體障礙者，但是不得使事業經營者之負擔過重。
- （2）必須充分僱用身體障礙者，但是不得壓迫到正常者之就業機會。
- （3）各產業之僱用率應一致，不得讓事業主彼此之間有不公平之情事。

3. 僱用獎懲制 僱用納付金與補助金（程挽華，1997；魏仕哲，2000；張幼慈；2003）

（1）僱用納付金

此措施是日本政府向未僱用或未達法定僱用率的企業收取納付金，因為日本政府將身體障礙者僱用率之達成當作是事業主法律上的義務，所以當僱用數未達法定規定便必須支付。現行規定為：未達僱用比率者一人每月須繳納五萬日圓，重度障害者可抵兩人計；但規模在 300 人以下的企業，不徵收納付金。

（2）僱主補助金

此部份為為調整僱用身體障礙者後所產生之經濟負擔不公的補助制度，以減輕企業僱主在僱用身心障礙者的經濟負擔，所以會針對僱主僱用的情況給予適當的補助。而僱用獎助的方式分為：調整金、報獎金及補助金三種，調整金即 300 人以上的企業，如僱用超過法定比率，其超出比率的部份，每多僱用一位身體障礙者給予三萬日圓的調整金；300 人以下的企業，如僱用超過 3% 或五人以上，其超出比率的部份，每多僱用一位身體障礙者給予一萬日圓的報獎金；補助金則是為補助僱主因僱用身體障礙者而增加的費用，包括改善環境設備、重度障礙者執業適應補助，身體障礙者能力開發補助、身體障礙者僱用管理等講習補助 等等。

（3）僱用促進融資

僱用身體障礙者及重度身體障礙者之僱主，其僱用單位的住宅、設備的改善，政府必須提供低利融資。

（4）特定求職發展金

僱主每僱用一名身心障礙者，由政府支付薪水四分之一，重度身心障礙者則支付薪水三分之一，期限為一年（重度身心障礙者期限為一年六個月），但條件是必須是經過公共職業安定所介紹的，而且在僱用後六個月內不得解僱。

（5）稅制的優惠措施

對僱用身心障礙者之事業單位，提供租稅優惠措施，並實施所得稅、法人稅以及地方稅等各種稅賦制度的優惠，如不動產所得稅的減輕措施、事業所得稅的減輕措施及固定資產稅的減輕 等措施；其他，例如硬體機械設備的增額折舊措施、補助金免課稅等相關賦稅優惠。

4. 職業訓練

職業訓練部份分為職場適應訓練與公共職業訓練。職場適應訓練由各都、道、府、縣委託企業，根據身心障礙者其職種適應能力，對身心障礙者實施六個月的職業訓練（重度身心障礙者訓練期則為一年），目的在促使身心障礙者能容易適應工作環境，能如同一般人工作。訓練結束後，僱主則必須僱用。而公共職業訓練，則為政府提供公共職業訓練講習，身心障礙者在接受訓練講習期間，是可以接受訓練津貼的支付（程挽華，1997；魏仕哲，2000）。

5. 身份保證制度

由公共職業安定所所介紹受僱工作的身心障礙者，若沒有適當的保證人時，由障礙者僱用促進團體負責保證；若因為被保人故意或失職的重大過失，導致在僱期間僱主業務上的損失時，便由障礙者僱用促進團負責該項損失保證（魏仕哲，2000）。

(三) 日本身心障礙就業政策的特點

1. 政策明確立法、規畫積極肯定，具彈性；且隨社會變遷而補充修正。
2. 除了定額規定外，還設定了除外規定，主要強調各產業僱用率的公平性，但對於較困難職種或特殊的行業可以有彈性的調整。
3. 因除外率規定使得僱用門檻降低，政府部門，公營企業都能以身作則，對於僱用率的要求都能達成；而三百人以下企業則排除適用僱用率的限制，這可減少中小企業的負擔，對促進經濟成長也有幫助。
4. 罰金制度與獎勵措施兼具。
5. 法令的配套措施完善：多種補助項目與優惠措施以鼓勵企業僱用身心障礙者。

三、英國身心障礙者福利與就業保障

(一) 身心障礙就業政策之歷史沿革

英國的身心障礙政策約略可分為四個階段：

第一階段 1800 至 1930 年代。身心障礙者工作保障一開始是被列為慈善福利事業時期，跟大多數的國家相似，盲人教育首先被重視，慈善團體開始創辦學校教授點字，訓練製作籃子及草蓆；至 1850 年「在家工作計劃」開始成為慈善福利事業的一環（李台紅譯，1985）。第一次世界大戰後，基於人道主義，英國政府為傷殘士兵設立許多庇護工廠（sheltered workshop），1917 年創設傷殘軍人職業訓練學校；1920 年地方自治團體提供盲人工作的服務，但這些離身心障礙者就業保障仍然很遙遠。

第二階段為 1940 年代至 1960 年代。1941 年，貝文（Ernest Bevin）提出了「復健」傷患及身心障礙者可以從事經濟活動，以刺激戰爭物資生產的過渡方案。同年成立特姆林生委員會，更順應潮流地將身心障礙者帶向生產行列，他們以為「給予殘障者就業就是慈善行為」的觀念已經不合時宜，建議「殘障者的安置，唯一令人滿意的方式，是使其擔任其所能夠做的工作，並且保持能與一般同事競爭的榮譽」。據此，於 1944 年，英國政府制定了「殘障就業法」(The Disabled Persons Employment Act of 1944)，該法案確定身心障礙者就業輔導是政府的責任，規定身心障礙登記、僱用比例、工作保留及庇護工廠等事項。至此，英國身心障礙福利已摒棄舊有的救濟思想，以尊重身心障礙者人格並確保其就業能力與機會。1953 年皮爾西委員會（Pierery Committee）認為僱用重度障礙者是雇主的責任，有關身心障礙者就業保障應列入就業部的職掌（武自珍，1982；轉引自程挽華，1997）。1958 年修正「殘障就業法」，修改受義務教育以及接受職業重建的年齡限制，使得正式教育和訓練的時間得以連續（陳泓州譯，1983；轉引自程挽華，1997）。

但其實英國政府所通過的「殘障就業法」，對於促進身心障礙者就業的效果有限，只具象徵性意義，因為當時的法案對於雇主沒有任何法定義務，且沒有任何政策機制強制執行該項法令，更沒有任何對違法行為的罰則；該法也未提供雇主任何經費改善工作場所，所有的經費都是由就業服務部門主管的「促進就業」(access to

work) 基金所支付的，一直到 1996 年起僱主才被要求需繳費給該項基金 (葉琇嫻, 2001)。

第三階段為 1970 至 1980 年代。1973 年英國國會通過「就業與訓練法」，設置「人力服務委員會」以推動訓練就業及職業重建服務，該委員會接受由醫院、家庭醫師、社會人士推介來的身心障礙者，按其能力介紹工作，或轉介到附近的職業訓練中心或職業復健中心，對於中、重度之身心障礙者不適合在開放性場所的工作者，則安排至庇護工廠 (林貴美, 1983; 轉引自程挽華, 1997)。不過自 1973 年開始，英國政府的相關部門就試圖廢止「殘障就業法」中僱用比例的制度，因為執行成效有效，所以普遍被認為是無效的，可是反對廢除者卻認為這項制度應加以保留，直至可行的替代方案出現為止；但英國政府仍傾向使用勸說與教育的方式，希望僱主改變他們的態度，且在沒有立法強制的規範下僱用身心障礙者。1977 年英國政府則改採「積極政策」，是身心障礙者能有更平等的機會接受訓練、從事工作、發展及晉升 (張幼慈, 2003)。並於 1980 年公司法明文規定，凡僱用員工二百五十人以上的僱主，必須將身心障礙者的事項明載於公司政策上，亦即所謂定額僱用制的出現 (王培勳, 1983; 轉引自程挽華, 1997)。

第四階段為 1900 年代至今。在 1994 年民權法案提出前，在另一個公民權利法中，將新設的民權委員會是為監督身心障礙者權利的重要政府機制。在這個部門的監督機制下，賦予委員會獨立調查申訴的權力，其主要的功能就是進行調查，以了解法案是否切實執行以保障身心障礙者的權利。而 1995 年英國政府在壓力下通過「身心障礙者預防歧視法案」(Disability Discrimination Act)，該法中強調仰賴個別身心障礙者的努力方式去處理社會結構的問題。英國政府的壓力是來自於民意，因為其實政府所根本關心的是企業成本及國際競爭力，所以英國政府曾經反對採取全面性的民權立法，以立法取向改革過大，且難以針對最需要幫助身心障礙者的問題加以反對，但最後仍不得不服從於民意之下。在身心障礙者預防歧視法案中，規定二十人以上的公司，僱主有責任在僱用的過程中，不得歧視身心障礙的求職者。不過相較於其他國家的反歧視法來說，英國的身心障礙者反歧視法相當孤立，相關的支持方案措施極少；例如，澳洲除了通過反歧視法，還推出身心障礙者改革服務方案等等，所以反歧視法並不是單獨的法案，而是有其他相關的平等工作機會法補充該法在各地方的實施，且有聯邦政府提供鼓勵身心障礙者就業的法案與財務方案一同支援。所以相對上，英國的身心障礙者反歧視法案顯得薄弱了許多。

(二) 英國身心障礙者預防歧視法案 DDA (Disability Discrimination Act, 1995)

1. 對身心障礙的定義

在英國身心障礙者預防歧視法中，法案定義身心障礙者是「生理或心理的損傷，這個損傷導致個人在一般日常生活中，造成實質或長期不可回溯的影響」。係指身心障礙者在就業、獲得物品及服務、購買，或租用土地與財產時，不得受到差別待遇與歧視。

新法與舊殘障就業法不同的地方，在於新法中，並不是以障礙情形與有酬工作的關係來界定身心障礙者，在新法中也取消就業時採取登記註冊為身心障礙的規定。

2. 身心障礙者預防歧視法案給予身心障礙人士公民權利的保障：

- (1) 二十人以上的公司，雇主有責任在僱用的過程中，不得歧視身心障礙求職者。
- (2) 要求雇主採取合理的改善措施讓工作環境與條件更方便身心障礙者就業。
- (3) 身心障礙者可以透過顧問和解與仲裁服務 (Advisory Conciliation and Arbitration Service ACAS) 對雇主的不當待遇提起申訴 (整理自葉琇嫻, 2001)。

(三) 英國其他身心障礙就業促進方式

1. 身心障礙者工作津貼

1992 年通過的身心障礙者工作津貼 (DWA) 是身心障礙政策重要的改革，這項社會安全給付目的是希望經由提升身心障礙者工作薪資，試圖鼓勵身心障礙者不領津貼而回到勞動市場。這個給付政策反映就業政策背後的假設，提昇工作誘因可以鼓勵處於勞動市場邊緣人口參與經濟活動的機會。

因為在 DWA 之前，社會安全體系的給付制度創造出二個負面誘因，使身心障礙者不想返回勞動市場，一是津貼給付中不能提供工作誘因；二是當時津貼給付的領取規定是讓身心障礙者會因工作而喪失津貼給付的；但新法不同，新法中則是提供有利於結合津貼與工作的連結條件，而且 DWA 是一項免稅、且不用繳保費的津貼，只要調查後身心障礙者本身條件符合即能獲得給付 (葉琇嫻, 2001)。

2. 遊說政策 (葉琇嫻, 2001)

這個部份針對「自願取向」：英國政府如何以遊說而非法律規範的方式，企圖改變雇主的做法。因為英國政府對於以財務獎勵的措施並不積極，反而是以遊說的方式促使雇主以積極的心態來僱用身心障礙者；所以這個部份針對英國所採的遊說政策加以了解，看看是否能對於我國續推身心障礙者就業提供幫助。

(1) 補貼與補助

一般而言，英國政府一直不傾向以財務獎勵作為規範勞動市場的機制。最近英國宣佈所謂全國「保險假期」，旨在鼓勵雇主僱用失業達兩年或兩年以上的人 (可免除雇主保費負擔)，這在英國是創舉。提供獎勵促使雇主僱用身心障礙者的想法是與 1944 年的法案精神相違背的，因為該法案是希望身心障礙者是因為其工作的能力表現與公平僱用機會而被僱用。但此新推的政策並不是財務的誘因，因為其出發點仍是採「在商言商」的架構，但政府所做的是希望雇主能了解身心障礙者的工作能力，與解答僱用身心障礙者實務上的問題。

此外，英國政府對雇主的經費支持在於「工作之路計畫」(Access to Work, ATW)，它的設計是以身心障礙受僱者為主。它可提供雇主有關工作場所調整、特殊器材設備改良、協助同事提醒聾人的閃光提示設備、協助身心障礙者適應新工作的工作現場教練、協助上下班的交通工具、面談時的手語翻譯員，以及其他實際需要改善設備的費用補助或相關協助。而 ATW 的目的便是在鼓勵雇主僱用身心障礙者，而增加身心障礙者進入勞動市場的機會。

(2) 英國身心障礙者就業促進措施

在英國目前有三個促進身心障礙者就業的方向：一是鼓勵雇主自願性地僱

用身心障礙者；二是身心障礙的標誌；第三是鼓勵雇主加入相關網絡。另有一種是依法大公司應盡僱用義務，並要求公司在企業報告中說明僱用身心障礙者的政策，但這部份倒是很少被英國政府視為推對促進就業政策的一部份。

a. 鼓勵雇主自願性地僱用身心障礙者：

過去二十年英國政府與相關部門一直試著影響雇主的態度與作法。其中以宣傳性策略為基準，英國政府印製宣傳小冊提供企業有關身心障礙者僱用、保留、訓練與生涯發展、設備修正與改善等六個僱用指南。另外 DDA 提供法定的行政規範，提供雇主有關 DDA 法案的解釋實務。不過研究結果顯示成效並不顯著。再則，英國政府公開的闡明企業將因僱用身心障礙員工而受益，因為僱用身心障礙員工對於企業而言是能擁有好的企業形象；而這樣的看法是建立在長期的觀點去說服雇主身心障礙員工不比一般員工差，試著說服雇主身心障礙員工的價值不在於他的障礙，而是身心障礙員工也可以成為雇主潛在可獲利的人力資產，就如同非障礙員工一樣。

b. 身心障礙者標誌

採取標誌引起社會注意身心障礙者已經相當長的歷史。1970 年所採取的是「符合工作所能」運動，以前者所提之六向僱用指南為標準，設立「最佳工作獎」(fit for work award) 表揚身心障礙者優勝的企業，並允許使用獎項的圖記。而身心障礙者標誌於 1990 年開始採用，讓企業自願使用於其廣告與招募員工的文案上，雇主能表現出企業組織對於僱用身心障礙者的積極態度，以及提供工作機會等承諾，並與就業服務官員討論後即可使用；而使用這個標誌的企業從 1993 年的三百個，增加到 1996 年公私機構合計超過二千個（葉琇嫻，2001）。

c. 雇主網絡

此部分雖然英國政府並沒有正式列為官方政策，但僱用身心障礙者企業同僚的團體活動，仍受到政府的歡迎與鼓勵，例如英國之全國雇主僱用身心障礙者論壇，這是一個獨立的組織，經費全由參加的雇主繳納，並且受到英國政府的推崇。雇主網絡或其他雇主團體，企圖設立好的典範，亦可成為彼此的資訊提供者。

d. 公司法

1980 年規範公司作業規定（僱用身心障礙者指南）在 1985 年與公司法進用整合，要求所有註冊公司，受僱員工超過二百五十人時，在公司的歷年報告中，應包含前一年該公司對於身心障礙者僱用、保留、訓練、升遷及生涯發展的政策說明。但是因為英國政府對此項規定並不重視所以作用不大。

（四）英國身心障礙就業政策的特點

從這些法規與具體措施，可發現英國在身心障礙者就業政策上有部分特點，將其特點歸納為以下幾點：

1. 英國政府在政策規範上，還是以企業成本及國際競爭力為主，所以在企業僱用身心障礙者多採用鼓勵進用的方式，對於企業法規上雖有規範但不見強制性。
2. 對身心障礙者就業設置專門工作人員，由醫療訓練至輔導就業，從教育和就業，轉銜一貫，可以看出其在教育訓練與就業輔導上立法的周延與制度的完備。
3. 定額僱用的同時，另有職業保留的優待。

四、法國身心障礙者福利與就業保障

(一) 身心障礙就業政策之歷史沿革

法國身心障礙者與工作的關係可分為下列幾個階段（轉引自程挽華，1997）：

第一階段為十六世紀以前。當時人們對於身心障礙者漠不關心，將他們和體弱多病者歸類為可憐者（les pauvres）（H. J. Stiker, 1982），一般多認為其無工作能力，因此身心障礙者當時的社會地位極低。此時，多由教會秉持博愛的精神來照顧這些被社會遺棄的人群；到了十四世紀中葉，世俗的救助取代了宗教，利用人民的稅捐來幫助需要幫助的人，此種救助稱為「全面性的救助」（Aumones generales）。

第二階段為十七世紀至十七世紀末葉，鑒於「全面性的救助」無法解決「社會邊緣人破壞一般人生活品質」的問題，法國政府採取監禁的方式管理可憐人以為隔離，更由於當時認為身心障礙者之所以殘障，是因其有罪惡的緣故，所以必須靠工作來贖罪，因此可憐人被監禁在醫療機構從事勞動工作。

第三階段是 1789 年法國大革命時期。文化大革命時期社會對於身心障礙者態度有所轉變，1793 年憲法明文揭示應協助社會弱者以維持生計，但最後仍僅止於紙上宣言。

第四階段是 1916 至 1930 年。兩次世界大戰的緣故，其他國家多提供因戰爭受傷而退休的官兵，所以法國政府為了保障其國內傷兵生存的權利，也開始制定法律以保障傷殘官兵的就業權利；1916 年法國法律規定凡戰爭受傷而退休的官兵有優先獲得職業保留名額的工作機會。1924 年則制定強制定額僱用法（l'emploi obligatorire）強制規定私人機構僱用身心障礙員工，而 1957 年及 1987 年都有針對此法做過一些修正，但此法對身心障礙就業促進深具意義。

第五階段為 1930 年至 1960 年代。在身心障礙福利團體的壓力下，政府開始注意傷殘官兵以外的身心障礙者的權利。1954 年衛生部成立職業扶助中心（centres d'aide par le travail），為一庇護工廠，專門僱用重度身心障礙員工。1957 年則修訂強制定額僱用法，所有公、私立機構都需適用強制定額僱用法。至 1960 年則將 1924 年及 1957 年的強制定額僱用法加以統一，並制定殘障商標以促銷身心障礙者生產的商品，以及補助企業因僱用身心障礙者為其適應工作環境所增加的費用。

第六階段為 1970 至今。此階段法國社會重新思考身心障礙者被社會孤立的問題，乃推出整合（Integration）的概念，從此法國致力協助身心障礙者重返就業生活。於是 1975 年制定殘障福利法（la loi d'orientation en faveur des personnes handicapées），此法揭示身心障礙國民與其他同胞一樣，享有一切人權，所有身心障礙者皆有權接受教育、生活、被僱用，並充分參與社會的權利。此外，更強調國家社會對身心障礙國民的責任，無論中央或地方政府、社會保險機構、公私營企業團體，均有義務協助身心障礙者重返社會；所以此法對於身心障礙者回歸社會實質上有很大幫助（林美貴，1991；轉引自程挽華，1997）。1987 年又制頒了身心障礙者就業福利法，此法精神與過去不同，立法者以為，要促進身心障礙者進入一般工廠

就業，若是政府一味採取強制措施與罰則，是很難達成的，故以自由的精神另訂替代方案，使雇主有選擇的權利。

(二) 法國主要身心障礙者就業保障措施 (程挽華, 1997)

1. 定額僱用制度

目前世界許多國家都採取消制定額僱用法來保障身心障礙者就業，尤其是歐洲共同體的國家，除了英國之外，均訂有此法。在法國，第一次世界大戰之後，為保護因戰爭而傷殘官兵的就業權利，於 1924 年制定強制定額僱用法，並 1957 於年擴大對象到身心障礙員工，但實施以來成效並不理想；所以便於 1987 年修改強制定額僱用法中不適當的規定，使法令能更適用於當前的環境。

2. 雇主津貼

法國職業法第 323-9 條為了促進身心障礙者至普通機構就業，乃給予僱用者雇主津貼 (subventions)，此津貼可分為工作環境規劃費用及聘請輔導員費用，其中工作環境規劃費用包括協助身心障礙者適應工作所需購置之輔助器材、交通工具等 (Art. R323-117 C. trav.)，聘請輔導員的費用是指聘請輔導員協助身心障礙員工儘快熟悉其工作 (Art. R323-118 C. trav.)。

3. 職業適應契約與合作計畫契約

1983 年法國政府推出「職業適應契約」來協助身心障礙者至一般機構就業，主要協助對象為需經過渡性就業的身心障礙者：

- (1) 經鑑定可直接就業，但缺乏職業技能者。
- (2) 已接受職業訓練，但不能立刻就業者。
- (3) 從庇護工廠轉入一般工廠者。
- (4) 由醫療機構出來者。此由政府與雇主簽訂契約，由政府補助並負擔部份薪津，雇主可減免稅金。1984 年推出「國家與企業合作計畫契約」，仍由政府與企業簽約但規模較大，合作計畫內容包括：僱用一定比率身心障礙員工、制定訓練計畫、承包工作給庇護工廠計畫，由政府提供高額補助。

4. 政府部門的職業保留名額

政府部門對於身心障礙者就業，方法大致與一般公民相同，以參加考試的方式並由政府加以調整以配合身心障礙者，並以法規明文定何種職務指定為職業保留名額 (Art. 402 code des pensions militaires d'invalidite et des victims de la guerre) (C.P.M.I.V.G) 通過考試者依志願分發，初任公職者若發現無法擔任該職務的話，則有權更換另一項職務，直到能勝任工作為止，有效期間兩年，若超過期限仍無法找到合適的職務，主管有權將其解僱。

5. 設立庇護工廠

在法國，庇護工廠最早出現於 1950 年，有些是私人的，有些是政府成立的。法國庇護工廠的性質可分為三種：「庇護工廠」、「在家就業中心」、「職業扶助中心 (C.A.T.)」。「庇護工廠」及「在家就業中心」屬營利機構，但身心障礙者無法直接進入一般就業市場時，可先至「庇護工廠」及「在家就業中心」就業，藉工作提升自己職能與環境適應力，再進入一般市場；其中「在家就業中心」是工廠與身心障礙者的橋樑。「職業扶助中心」是屬於社會醫療機構，以教育、照顧

及協助身心障礙者適應工作環境的非營利機構，收容對象為重度障礙者，其大部分收入來自政府的社會救助。以上三種庇護性質的工廠皆可提供不適應一般工廠生活的身心障礙工作者，其共同的目的是在於促進身心障礙者能至一般工廠工作。

(三) 法國身心障礙就業政策的特點

1. 設置專責機構處理法案草案、問題解決、身心障礙鑑定及協助安置等問題。
2. 立法時尊重各方意見。成立由身障者與雇主等組成諮詢會，做為政府溝通管道。
3. 結合各地資源來輔導身心障礙就業。
4. 1987 年的「殘障就業法」較舊法顯得更公平、簡單及自由。
公平性：訂有身心障礙程度標準，嚴格執行身心障礙鑑定以保障其權利。
簡單化：淘汰「職業保留名額」採用定額僱用。
自由化：除了強制定額外，尚有許多替代方案以間接方式要求雇主關心並參與身心障礙就業的問題，例如：庇護工廠的經營不善、職訓基金不足，由於雇主的介入而獲得改善。
5. 多樣化的協助就業方法。以強制性與經費補助方式促進雇主僱用身心障礙員工，以及透過考試方式進入政府機關，依據不同職種有不同的錄取方式。
6. 法國政府成立身心障礙者就業基金會，將雇主所繳稅金補助相關單位。

五、德國身心障礙者福利與就業保障

德國職業復健體系，是由包含很詳細的政府規範、政策誘因，以及相關政策支持措施等組成；例如，德國勞動市場政策與勞動促進法（Labor Promotion Act）等作為政府政策的支持與補充。目前德國職業復健體系，一方面十分強調職業訓練；另一方面則採用強制僱用措施（葉琇姍，2001）。而其法律基礎、定義、特性如下。

(一) 法律基礎

德國身心障礙者就業服務的理念，是基於基本法（Grundgesetz）和社會法典（Sozialgesetzbuch）的立法準則、立法觀點之上，而所採取的諸多訓練措施、作法等，係遵循職業訓練法（Berufsbildungsgesetz）、就業促進法（Arbeitsförderungsgesetz）、重度障礙者法案（Severely Disabled Persons Act）及復健服務協調法（Rehabilitation-Angleichungsgesetz）的相關規定而來（魏仕哲，2000；葉琇姍，2001）：

1. 基本法

德國憲法稱為基本法，公佈於 1949 年五月，該法在身障者職業訓練方面，確立兩項重要的立法準則：一是基本法第 74 條中，規定聯邦與各邦的立法權限劃分；二是將人類尊嚴定為立法之最高原則。而與人類尊嚴有關之規定則見於：該法中第二條中，規定人民有自由發展其人格的基本權利；第三條中，規定法律

之前人人平等的基本權利；第十二條中，規定人民有自由選擇職業的基本權利。

2. 社會法典

社會法典公佈於 1975 年 12 月，其在身心障礙者職業訓練方面確立了：賦與身心障礙者接受職業訓練的權利，並將其視為一種社會權利；以及對受領各種給付或經費補助的身心障礙者，在職業訓練的過程中必須積極主動參與各項措施和活動。

3. 職業訓練法

此法公佈於 1969 年 8 月，對身心障礙者職業訓練的有關規定，約有三項：職訓法第 25 條中，規定應為身心障礙者開辦適合其性向、興趣和能力的養成訓練職類；第 31 條中，規定身心障礙者的養成訓練合約必須向各行業總會辦理登錄；第 48 條中，規定工商總會等職業訓練主管機構應位身心障礙者研訂各種養成訓練規範，並為結訓的身心障礙青少年辦理技能檢定。

4. 就業促進法

就業促進法公佈於 1969 年 6 月，該法對於身心障礙者職業訓練的規定有：第十三條至三十二條中，規定聯邦就業總署及其所轄的就業服務機構應為身心障礙者提供就業諮詢、養成訓練、崗位推介的服務。另第三十三條至六十二條中，規定為協助障礙者達到職業試探、工作試驗及職業準備的目的，而採取職業訓練措施時，應給予各種相關的經費補助；而此法對提供訓練崗位的雇主，以及對職業訓練機構的籌設、興建、擴展，亦列有給付補助金或給予貸款的獎勵作法（陳育俊，1993）。

5. 復健服務協調法

此法於 1974 年公佈，確定各種社會安全方案的福利系統，在提供醫療、就業、社會重建時，能給予身心障礙者同等的機會（陳泓洲，1989；轉引自魏仕哲，2000）。該法對各復健主題的協調整合、各機關權限劃分，亦有明確的規範。

6. 重度障礙者法

此法於 1974 年訂定，目的在於重度障礙者開發工作機會，該法有多項保護重度障礙者工作權益的措施。而德國的重度障礙者法案是其他國家仿效政府介入勞動市場的典範，也是各國職業復健與協助身心障礙勞工重返勞動市場相關法規參考的依據。此法僱用比率並非強迫雇用的規定，而是當雇主未達法定僱用標準時，以強制繳納補償費（Ausgleichsabgabe）的方式，使雇主履行雇用的義務；直接地，藉由提供機會予以僱用，使身心障礙者的重建得以落實；間接的，繳納一定的金額，以作為協助身心障礙者重建的經費（魏仕哲，2000）。其內容規定：

- (1) 僱員在 16 人以上的公、私立事業單位必須僱用 6% 的重度障礙者。
- (2) 此法對於重障者的工資、休假全、庇護工廠的設置、及交通醫療與居住等福利措施，均有具體的規範（花敬凱，1998）。
- (3) 原則上解僱重障者必須經由政府主管機關同意後始可為之；若重障者因參加罷工而遭雇主解僱，則在罷工結束後，雇主應即恢復其原先的僱用關係。

(二) 德國身心障礙者就業政策主要內容

德國在其「基本法」第一條即明示「人性尊嚴，不受侵犯」，從而演繹出社會共同體成員之間相互承認、尊重對方自我決定權之義務。換言之，人性尊嚴所保障的並非是某種特定的實質或個人的特質，毋寧為人與人間相互尊重的連帶關係；在此理念下，對於身心障礙者旨在強調其與一般人同享充分就業與社會安全的權利。因此，不問身心障礙發生的原因，一律可以享受國家給予職業復健的權利；法令並規定於復健期間，仍可領取原工資 80% 及一般綜合性社會福利保險。

1974 年制定「重度障礙者法」，規定公民營企業單位擁有十六個以上之就業機會時，至少應將其中 6% 作為「義務僱用崗位」，提供給重度身心障礙者。如果雇主未達法定僱用標準時，必須強制繳納「平衡捐」(每少僱用一位，每月必須繳納 150 馬克的補償費)。也就是說，雇主有承擔身心障礙者重建的義務，要不就直接地提供工作機會，要不就間接地繳納一定金額，以作為協助殘障者職業重建之經費。

1980 年修定「就業促進法」，規定雇主僱用身心障礙者，可以獲得政府貸款或支助，以實際利益上的誘因，吸引更多雇主進用身心障礙者，值得注意的是，德國認為所有的身心障礙者皆有接受職業重建的權利，雇主必須依規定僱用身心障礙者也是一項不可拋棄的義務，所以即便雇主繳納平衡捐並不代表可以免除其僱用義務；另一方面，雇主欲解僱身心障礙者，必須得到主管機關的同意准許後，才可為之，這就是除了就業促進外，對身心障礙者工作權的進一步保障(張幼慈，2003)。

(三) 德國身心障礙就業政策的特點 (魏仕哲，2000)

1. 人性尊嚴與人格的發展是最高原則，從社會權的入憲來保障障礙者應有的權利。
2. 德國的職業復健能大幅的進步，要歸功於政府的前瞻政策與法案，以及社會大眾對於身心障礙者賦予極大的注意和關懷(陳育俊，1992)。
3. 對於解僱保護：解僱需要經過主管機構同意與允許，但亦有設計雇主申訴的管道。
4. 以聯邦就業總署為復健主體，統籌規劃相關活動，在職業重建上能有助於整合與防止資源浪費。而聯邦就業總署是唯一合法可以從事職業、就業的諮商；職業、就業的推介與安置，另外它也與各復健主體簽訂共同合作協定。
5. 職業復健體系是由各社會安全機構在其專業領域內，本於法定職權各自辦理，此種基於德國歷史演進所形成的制度，與其他國家十分不同。
6. 德國的規範重視權利與義務的均衡，所以對於身心障礙者一方面給予職業訓練與經費給付，一方面也要求身心障礙者必須盡力參與所有相關的活動。

六、加拿大身心障礙者福利與就業保障

加拿大人力資源發展部(HRDC)的任務在促使加拿大能充分參與職場與社區，提供各種廣泛的方案與援助措施，促使身心障礙者亦均能公平享用，其重點措施如下(郭振昌，2000)：

(一) 加拿大身心障礙者福利與就業保障主要措施

1. 就業保險 (Employment Insurance, EI)

就業保險法提供全國性的就業服務 (the National Employment Service, NES)、就業給付 (Employment Benefits) 及所得給付 (Income Benefits)。

(1) 全國性的就業服務

提供全加拿大就業機會資訊，以協助勞工找到適當的就業機會，並協助雇主找到適任的勞工，這些服務包括職業銀行系統、電子業務交換、以及各地人力資源中心 (Human Resources Centers of Canada, HRCC)、網際網路或任何觸摸式多媒體就業資訊站 (Kiosks)，也提供甄試、諮詢服務，並對可透過社區合夥者提供這些服務。就業援助服務 (the Employment Assistance Service) 亦提供撰寫履歷、諮詢與求職活動等服務。而勞動市場的合夥關係 (Labour market partnership) 也安排支援加拿大人準備與獲得就業。

(2) 就業保險給付

適用已投保的被保險人，包括自雇創業貸款與技能發展援助 (Self-employment and Skill Development Supports)、創業合夥 (Job Creation Partnership) 與特定對象薪資補助 (Targeted Wage Subsidies) 等方案，以促進失業者的就業能力，或鼓勵雇主僱用技能不足之被保險失業勞工，這些方案並包括身心障礙津貼，以協助包含調整設施所需成本，或安排促使身心障礙者能順利參與各項就業方案與活動。

(3) 所得給付

提供暫時性的所得替代，並為因病喪失工作者提供疾病給付 (Sickness Benefits)，申請者須先前有工作至少達七百小時，給付率為過去工作期十四到二十六週間平均保險薪資的 55%。

2. 身心障礙者的就業能力援助 (Employability Assistance for People with Disabilities, EAPD)

本項方案為聯邦與省共同分擔經費的創新計畫，以取代身心障礙者執業重現服務方案，以協助身心障礙之工作年齡成人準備、獲致及持續就業。本項方案由各省分別執行，其內容包括就業前的就業援助與服務、技能發展、輔具評估與生涯規畫，技能與職業訓練、在職訓練援助、工作場所調整及就業危機的干預 (job crisis interventions) 等。

3. 所得保障方案 (Income Security Programs)

加拿大地身心障礙年金給付計畫，提供給嚴重與持久因身心障礙導致無法工作的障礙者，其申請的資格必須在過去六年中有四年繳交年金費用，低於 65 歲，並提出書面申請。

4. 加拿大年金計畫身心障礙職業重建方案 (the Canada Pension Plan (CPP) Disability Vocational Rehabilitation Programs)

本方案在於協助選定的 CPP 身心障礙給付申請人能回到工作崗位，為其發展個別化重回工作重建計畫 (individualized return-to-work rehabilitation

plan), 其內容包括輔導、技能改善、升級、教育、再訓練及發展求職技能等。其適用人員為有重回工作動機者、生理工作能力程度能配合與工作相關重建方案者。

5. 勞動方案 (Labour Programs)

加拿大勞動法 (the Canada Labour Code, CLC) 與就業平等法 (Employment Equity Act, EEA) 對身心障礙者的工作環境有正面影響。CCL 適用於所有受聯邦規範的雇主, 約佔勞動力 10%, 與聯邦公共服務部門; 法條中規定要求雇主提供促進健全維護工作場所環境的相關訓練與資訊, 為預防職場傷害運動的一部份。而 EEA 則規範所有聯邦部門, 聯邦規範的雇主, 為僱用一百名員工以上的機構及聯邦外包簽約者; 明定雇主禁止歧視婦女、原住民、少數民族及身心障礙者四個特定族群的就業技能, 並清除其就業障礙; 此外, 必須執行就業平等計畫, 包含僱用與升遷、陳述代表意見等方面的積極政策, 並為身心障礙者提供合理的宿舍。

6. 機會基金 (the Opportunities Fund)

本項基金屬於 1997 年聯邦經費的三年計畫, 由 HRDC 與身心障礙者組織、其他部門合作, 協助身心障礙者就業所需經費與創業費用。其對象為不適用就業保險法的被保險人, 並包括就業保險給付的相關事項。

(二) 加拿大身心障礙就業政策的特點

1. 專職主管機構: 以人力資源發展部 (HRDC) 為首, 強調行政組織與方案的整合。
2. 重視合夥關係: 加拿大的就業方案落實很強調中央、地方、勞僱組織等民間團體的合夥關係, 並希望委辦業務透過各種協定後能夠落實執行。
3. 重視定期評估與方案: 例如身心障礙者職業重建方案及就業保險均屬之。
4. 法令與補充措施相互配合: 如就業保險不足的部份, 便以所得保障方案加以補充。
5. 全方面的就業網絡: 加拿大在就業網絡的規劃及設置上相當多元且充足, 可與需求做緊密的結合。

七、其他歐陸各國主要之身心障礙者福利與就業保障 (葉琇嫻, 2001)

(一) 荷蘭

1. 政策背景

由於荷蘭的宗教與政治系統的特殊性, 形成獨特的社會福利哲學, 其原則為相互合作及社會功能運作由基層做起, 這個觀念影響著荷蘭的社會福利制度, 所以在荷蘭社會服務大多是由志願團體贊助執行, 而不似其他國家是採以政府主導的模式。荷蘭所採取的是一種選擇性的社會安全體系, 而且荷蘭也是西歐最早實施庇護工廠制度的國家, 自 1949 年「體力勞動工人社會就業方案」(Social Employment Scheme For Manual Workers) 通過後, 新設立的庇護工廠就儘可能的收容精神病患者, 而以社區為基礎的庇護工廠也陸續設立。1970 年, 荷蘭政府才開始將這些民間組織加以合併, 至今則擁有很多社會福利機構, 其中庇護工廠多達兩百多間, 成效相當可觀。

2. 制度改革的演變

八〇年代，因為社會安全制度的給付制度造成經濟上的壓力，所以便採取降低障礙給付水準的政策，但並未奏效。所以九〇年代開始，荷蘭改以鞏固整個社會安全體系的財務為主，而其政策的主要論點反朝向強調個人責任。而這改革有著兩個不同取向的政策趨勢：一是針對障礙給付部份，採取對申請該項給付的資格加以限制，合適就業的標準變寬，醫療鑑定的標準卻日趨嚴格，用以降低申請人數；另一趨勢，則是開始重視協助身心障礙者重返勞動市場就業，以往這個觀念並沒有受到重視，現在則因社會安全財務的負擔日趨沉重，所以現在協助身心障礙者重返勞動市場，減少身心障礙給付申請，似乎就成為減輕財務負擔的解決方式之一。不過雖然身心障礙者重返市場是一個推行中的政策，但是因為被解僱的風險很大，所以目前的問題是如何協調雇主對身心障礙者高生產力的期待迷思，又可協助身心障礙者回到勞動市場，變成為荷蘭政府身心障礙政策推行的當務之急。

3. 現行之主要促進就業政策

荷蘭的現行的制度則以庇護工廠及定額雇用政策為主。在荷蘭人的觀念中，工作具有其價值及意義，每個人都應當有工作，所以庇護工廠制度在荷蘭極為盛行，由於安置在庇護工廠工作之身心障礙者，大多長期留駐形成所謂的替代性永久就業，也讓身心障礙者透過庇護工廠逐漸回歸社區。定額雇用制度根據身心障礙者工作者的法律（wet arbeid gehandicapte werknemers, or WAGW）規定，雇主必須僱用總員工人數 3% - 7% 定額的身心障礙者，未達定額僱用者須繳納差額款。

（二）瑞典

1. 政策背景

自 1960 到 1993 年間，瑞典因病長期未能工作的人口持續增加，領取補償性給付的人口從 3% 增加到 7.3%，這是由於這些勞工可以領取補充性的身心障礙年金或疾病津貼。但由於成長的相當快，所以容易造成政府經濟上的龐大負擔，所以瑞典政府為了希望能控制保險的成本，並能讓保險制度更有效率，於是採取了不同措施；一是降低疾病津貼的給付水準、雇主則須負起職業復健的責任，另外並增加了受僱者個人職業復健的責任。

2. 制度改革的演變

1980 年代，瑞典政府為了因應外在環境的變遷，設置委員會進行改革調整社會安全制度的相關規範。1990 年及 1991 年政府在工作環境與職業復健第 140 號改革案中提出工作環境改革的計畫，計畫中賦予勞工得到全面及發展性的工作權利，同時經由參與、影響工作環境的改變及發展；對於雇主則規範雇主應儘量避免嚴格控制與限制受僱者的工作環境，而雇主有責任系統性的引導及控制受僱環境，並以行動整合工作及身心障礙員工的復健工作，保持最佳的工作組織，朝向更佳的环境。而在社會保險的改革中政府認為必須積極改革勞動市場定明確的轉型，再則，職業復健過程的焦點應以協助身心障礙者重返勞動市場為主。

3. 現行之主要促進就業政策

瑞典的身心障礙者促進政策是以復健制度為主。職業復健係指經常因疾病而請假的員工，協助他們重返勞動市場。其中約略分為四個部份：

- (1) 雇主的角色：雇主所處的角色為了解復健需求及因應措施的決策者，雇主要負起確認與決定身心障礙員工的復健需求，並確保復健工作所採取的必要方法。

- (2) 政府監督與協調部門-社會保險部門：社會保險部門主要負責兩者之前的聯繫與協調；若員工生病超過四週以上，便須通報社會保險部門，由社會保險部門居間協調並監督各種復健方案，雇主有義務開復健課程，受傷員工則有參與訓練的義務。
- (3) 職業復健與工作協助：職業訓練是由社會保險部門、雇主、醫師及受僱員工共同參與的計畫。而為身心障礙者所設計以就業為取向的職業訓練，則有工作試做、在職訓練或教育等方法。
- (4) 復健補貼：在瑞典參與執業安置取向的受僱者依法可獲得復健補貼。而補貼分為兩種給付，一是復健給付-是補貼個人在參與職業復健期間的所得損失；再則，則是針對復健所需的特殊開銷提供補貼。

在葉琇嫻（2001）一書中提到瑞典復健工作的缺點如下：

1. 責任不明：規定中雇主責任模糊，且雇主與社會保險局間的責任分工不清楚。
2. 欠缺對員工生產效率的知識：雇主著重的是其企業及生產力，所以會採取保護自己的措施；所以除以人道關懷鼓勵雇主進用外，也應使了解生產效率方面的狀況，但在相關生產力的研究中發現，職業訓練、工作場所調整 等對雇主是有利的。
3. 機會差異：不同的雇主對於實踐企業職業復健責任上所給予的機會並不相同，所以無法一致要求，可是若雇主群體大異質性又高，會產生機會的差異。
4. 目標整合上的問題：復健應該是一個綜合性的工作，但在瑞典因為其政府交替，所以造成個個不同部門的方向不同，容易使得政策優先順序上造成衝突。
5. 專業程度的不均衡：醫療照顧體系與社會保險體系沒有對職業訓練一致的看法
6. 勞工過剩時的風險：當勞力過剩時，雇主會將高齡或工作能力較低者排除在市場之外，所以對身心障礙者的保障很低。
7. 缺乏預防措施：工作場所缺乏預防意外的措施，導致員工健康不佳或員工意外。

（三）挪威

1. 政策背景

挪威的社會安全制度，受到一百年前德國俾斯麥首相的社會安全制度所啟發，而自上一世紀開始發展。但二次世界大戰後，1942年貝佛里奇報告書顯示挪威社會安全制度轉而受英國的影響而非德國。1960年挪威通過身心障礙者年金法案，申請領取的身心障礙者三十年間提高了三倍，至今整個勞動市場裡仍約有10%的人口領取障礙年金，但挪威和其他北歐國家一樣都發生高額國家保險的社會福利模式，卻也因為高額國家保險導致了保險給付的擴張，所以使得社會福利政策不得不開始轉變。

2. 制度改革的演變

在挪威，大部分領取身心障礙年金的人被歸為100%的障礙者，不過所謂100%的障礙者，還是有很多人是有工作能力的，只是因為他們所具有的工作能力無法充分發揮，所以無法在勞動市場中找到足以維生的工作。但是由於領取障礙年金的人越來越多，讓更多的勞動人口永久的離開勞動市場，反而造成國家保險龐大的支出；所以挪威政府於1991年指出，若障礙年金的受益人數不斷成長的話，將會削弱生產力與降低經濟成長，造成障礙年金受益人與勞工市場工作者彼此衝突，這現象值得憂心。所以為了降低並限制給付人數，1990年代挪威針對身心障礙者年金法

案進行大規模的立法改革，例如（1）提高疾病定義、（2）因工作環境關係，要求身心障礙者可到外地區找工作、（3）提高職業復健的要求，並有義務接受任何能勝任的工作，甚至離開居住地、（4）降低障礙年金的水準，使其與工作所得的差距增加，以有利於返回工作、（5）增加醫師罰則，以防止有些醫生開列身心障礙證明時標準不一。

1997年2月挪威國會更通過了全新的全國保險法，提供身心障礙者可將年金與工作兩者兼顧的法定新法案。這個法案目的是讓身心障礙者能儘量在所具有的工作能力下工作，不必擔心由於領取障礙年金，而喪失工作機會，有雙重的經濟安全保障。

3. 現行之主要促進就業政策

挪威的福利國家是由政府的醫療服務、教育制度、就業服務，以及全民保險制度所共同負責，所以家庭和企業依法對身心障礙者的法律義務責任是很有限的；而且挪威政府也沒有訂定強制大型企業必須僱用一定比例的身心障礙者，反而採以提供雇主財政誘因的方案，由政府提供僱用身心障礙者的薪資補助。因為對雇主企業與家庭的責任規範極少，所以在挪威身心障礙者促進政策是以身心障礙年金為主，並搭配其他補充法規，例如疾病給付、復健給付、職訓津貼。而身心障礙年金相關規定如下：

- （1）申請人必須有疾病、受傷或缺陷。
- （2）申請人必須正進行醫療治療或職業訓練，這是申請障礙年金的必要條件，視為申請人的義務。
- （3）申請這項給付的人，需是因為疾病、傷害或缺陷造成個人永久的損傷，並導致個人的所得損失至少 50%。

八、各國身心障礙者福利與就業保障之綜合分析

歷史脈絡上，歐洲國家在社會福利的發展上是較早的，其福利國的社會福利概念，讓歐洲各國的社會福利狀況都能有不錯的表現，值得我們參考；而美國屬世界第一大國，其社會福利的就業措施常常影響著世界的趨勢。

而從相關文獻資料中發現，歐美各國身心障礙者福利的發展趨勢，多是由「慈善」為出發，多半是抱著給予不幸者食住的態度，所以一開始是以殘哺式的方式給予照顧，爾後，發展成收容及庇護的型態。一直到一、二次世界大戰後，才因戰爭國家大量傷兵的出現，讓這些國家不得不開始重視身心障礙者就業的問題。而近年來，則因為國際間對於人權日趨重視，身心障礙者的聲音開始受到注意，所以政府的政策逐漸由消極收容朝向平等參與、反歧視的方向，並尊重身心障礙者的社會參與權給予保障。

透過文中的整理，其中因為戰爭關係轉而重視身心障礙者就業的國家，有：美國、日本、英國、法國及德國；北歐各國則多因社會福利龐大的支出，造成政府財政上的困難，而轉向調整及就業推動的政策。不過多數國家，也是近十年才有統整性的法條規範，把過去各別的法令規定，如：職業訓練法、就業安全法、復健法 等等，加以整合連結，制定出各國完整的身心障礙者福利的保護法令。這是各國身心障礙者福利起源的不同開始，接下來，研究中便針對文獻相關資料的整理，提出各國在身心障礙

者福利與就業保障政策相似及個別特色之處。

（一）政策相似處：

各國政策會因其歷史演成、人文特色的不同，而有所差異，但針對各國之相關規定加以比較，仍可發現相似、相互影響的情形，研究中在各國福利相似處有以下四點。

1. 禁止歧視、不平等，重視無障礙環境：

多數國家基於目前世界人權上的考量，對於身心障礙者會相當保護，且多明文規定於法令之中，禁止歧視，不論是社會或雇主都不得以其障礙之因素加以歧視，美國、英國、法國、德國及加拿大，都在法令中有明文的規定。另外，在無障礙環境方面，除政府提供外在環境上的無障礙空間外，在職場環境中，政府也會要求雇主提供相關的無障礙協助，對於無障礙環境的改善，政府多半也會提供經費上的協助。

2. 定額進用規定：

採用此項規定者，有日本、英國、法國、德國及荷蘭，雖然每個國家所訂定的比率不盡相同，但在推動身心障礙者就業上，仍以強調雇主責任的方式進行。而美國、加拿大雖沒有強制規定各個單位一定要僱用身心障礙者，但卻規定欲與政府簽約的事業單位則皆需優先僱用具有任何資格的身心障礙者，且招募、雇用、工資、工作分配、解僱，以及退職津貼等，得比照一般員工的公平待遇。此與定額進用的出發點實屬相同。

3. 著重職業訓練：

文獻中顯示，所有對身心障礙者有所規範的國家，對於身心障礙者的職業訓練都相當重視，不論名稱是職業訓練或是職業復健，都是對於推動身心障礙者重回職場，再訓練的過程，這個部分是受所有國家所重視的。

4. 稅制優惠與津貼補助：

此福利是多數國家所採用的，美國、日本、英國、法國、德國等等，都採用這項措施，而措施的主要目的，便是吸引、鼓勵雇主僱用身心障礙者，雖然因為金錢上的補助才僱用身心障礙者，對於促進身心障礙者就業並不是最好的方式，但這措施卻不失為增加雇主僱用意願的鼓勵方式，所以多數的國家都採用之。

（二）政策之個別特點：

以上了解各國身心障礙者促進法規相似處後，接下來針對各國在政策上的個別情形，提出整理。

美國：1. 強調企業自主，非強制僱用。美國身心障礙法規的發展很早，由消極收容逐步走向平等參與、反歧視的路，完整的過程的確值得我們加以參考；另因美國強調企業自主，所以並不直接採用強制僱用制度，主要措施都著眼於消除身心障礙者的差別歧視上，這是與其他先進國家不同之處。

2. 重視轉銜服務。包括中學後教育、職業訓練、整合性就業、成人繼續教育、獨立生活與社區參與。

日本：1. 強調身心障礙者獨立自主、降低差別待遇。與歐美較為不同，歐美社會立法之初都僅著重在傷殘軍人，或以收容、收養、罪惡、可憐的心態制定身心障礙法規；但日本於首次立法中就以身心障礙者獨立自主、降低差別待遇為出發，其立法精神值得令人讚賞，是當時相當進步的思想。

2. 成立「日本障礙者僱用促進協會」。「日本障礙者僱用促進協會」是為了促進身心障礙的僱用所設置的，屬於民間事業雇主所構成的特殊團體，其目的在於協助實際僱用之企業主對於身心障礙者能夠有正確的認識與理解，以促進身心障礙者的僱用與安置。除了協助國家行政機關外，並參與身心障礙者職業訓練中心的經營、僱用繳納金制度的調整與補助、對企業雇主辦理有關僱用身心障礙者的輔導、援助、資訊提供及辦理身心障礙者僱用相關調查、研究與文宣 等等。

英國：1. 重視遊說政策，採自願取向。英國政府多採遊說的方式而非法律規範的方式，企圖改變雇主的做法。雖有強制進用規範，但處理上並不積極。

2. 鼓勵雇主網絡相關團體活動。此部分雖然非正式之官方政策，但相關活動仍受到政府的歡迎與鼓勵；雇主網絡或其他雇主團體，企圖設立好的典範，亦可成為彼此的資訊提供者。

法國：1. 彈性、自由、鼓勵。以較彈性、自由的方式鼓勵企業，並給予企業主較大的空間。

2. 立法尊重各方意見。以身障者與雇主組成諮詢會，做為政府溝通管道。

3. 職業適應契約與合作計畫契約。推出「職業適應契約」協助身心障礙者至一般機構就業，主要協助對象為需經過渡性就業的身心障礙者。

德國：1. 人性尊嚴與人格發展是最高原則。從社會權入憲來保障障礙者應有權利。

2. 重視權利與義務的均衡。所以對於身心障礙者一方面給予職業訓練與經費給付，一方面也要求身心障礙者必須盡力參與所有相關的活動。

3. 職業復健體系依專業領域各自辦理。由各社會安全機構在其專業領域內各自辦理，此種基於德國歷史演進所形成的制度，與其他國家十分不同。

加拿大：1. 重視合夥關係。就業方案落實很強調中央、地方、勞僱組織等民間團體的合夥關係，並希望委辦業務透過各種協定後能夠落實執行。

2. 全方面的就業網絡。加拿大在就業網絡的規劃及設置上相當多元且充足，可與需求做緊密的結合。

其他歐陸各國：福利津貼重於雇主責任。以福利國觀點為出發，是以照顧身障者福利的津貼補充為主，雖重是雇主責任，但非其政策主軸。

經由對各國身心障礙促進就業政策的了解，可以發現除了美國、加拿大、瑞典及挪威沒有推行雇主的強制定額制度外，一般歐洲各國多採取定額僱用制度，而執行定額僱用制度時，大多採賞罰並施的方式，對未達規定者規定繳交差額，但對超過比例者則予以補助，或者提供身心障礙者其他福利服務，例如提供房子或與庇護簽定簽訂轉包契約。

整體而言，我國的身心障礙者就業促進政策是依美國平等主義的制定理念，同時採用日本與多數歐洲國家所採之定額僱用制度。強調身心障礙者的平等就業機會，促進、獎勵雇主進行職務再設計，改善工作場合無障礙環境，並禁止就業歧視；再以定額僱用制度保障身心障礙者的就業權利。

第七節 國內身心障礙者福利與就業情形

一、我國身心障礙就業政策之歷史沿革

(一)「殘障福利法」公佈前，我國企業機構僱用身心障礙者之狀況

徐道昌(1977)在民國69年我國殘障福利法公佈以前，所做之「殘障居民之復建重建與社區服務之研究」抽樣調查，調查中抽樣276位肢障者個案，發現他們最大的問題是「缺乏工作機會」(佔42%)，而最殷切希望的為「消除社會對傷殘人員之心理偏見」。而聾啞居民(226人)最大的問題，則是以「缺乏工作機會」與「消除社會對傷殘人員之心理偏見」，各佔49%。而盲殘居民(106人)當時最大的問題亦是「缺乏工作機會」約佔37%。而在曾經受過職業訓練，但找不到合適工作之原因分析中，聾啞與盲殘居民亦均以「雇主不願僱用」為由，而找不到適合的工作。可見社會對於身心障礙者偏見仍深，影響有潛能之身心障礙者無法發揮已長，貢獻社會。雖然徐道昌研究的樣本不大，但由以上之研究結果，可以看出肢障、聾啞者的就業率較盲殘者高。而政府機關無論是在職訓或就業之協助上，均以照顧肢障者為多，而較不重視聾啞、盲殘及智障者的需要。同時聾啞者學非所用的情形相當嚴重，其原因均以「職訓程度不夠」，及「找不到與所受職訓性質相似的工作」為首，而「工作環境不適合體能狀況」次之。「殘障福利法」公佈前，所有身心障礙者面臨之最大問題以「缺乏工作機會」、「缺乏技術訓練」為主(黃淑芬，1983)。

(二)「殘障福利法」公佈至修訂十年間，我國企業機構僱用身心障礙者之狀況

內政部民國七十一年台灣地區身心障礙人口普查，15歲以上身心障礙者中，在學者佔6.4%，已就業者佔24.94%，未就業者佔61.54%，此項資料顯示身心障礙者就業率十分偏低(吳武典等，1994)。

根據陳榮華等所做之「台灣地區殘障福利措施之研究」，研究中指出身心障礙者接受職業訓練結訓後「就業」者，佔50.74%；「沒有工作者」佔35.52%，「自行創業者」佔8.46%；就學者佔3.81%。而35%結訓身心障礙者沒有工作，其主要原因為：所學技術不精、不實用，以及雇主的偏見。以已就業者之離職率來看，雇主方面認為身心障礙者每年平均離職率為8.9%與一般員工之離職率24.59%相較，雇主們認為身心障礙者之穩定性較高。而就工作精神而言，雇主認為身心障礙者之工作熱忱滿意度中等以上；就工作能力而言，雇主認為殘障者工作勝任程度亦是中等以上；另外，不管雇主或身心障礙者都認為身心障礙者的人際關係非常良好。由此看來身心障礙者的工作精神、能力、人際關係表現不差，所以約有一半的雇主表示願意再僱用身心障礙者。

吳武典等(1990a)在「我國殘障福利法執行成效之評估」的調查中發現：單位性質—僱用身心障礙者以民營為多(81%)，政府機關與公營企業僅顧用此調查數的7%，因此在殘障福利法修訂期間，政府機關及公營企業僱用身心障礙者的機會偏低；僱用途徑—以身心障礙者自行應徵最多，其次是經身心障礙者親戚推介及現有員工介紹，再其次為身心障礙福利機構推介，而經由國民就業輔導機構推介者只有2

%，所以期間公立就業輔導機構未能充分發揮職業安置的功能；身心障礙人口別一調查中以肢障者就業人口高於其他殘障類別；工作性質—身心障礙者擔任的工作以非技術人員及半技術性人員，或非專業性人員和半專業性人員多，只有少數身心障礙者任技術性人員或專業性人員；雇主的接納度—僱用身心障礙者之雇主多能接受身心障礙員工，並滿意身心障礙員工的工作態度、表現及人事管理和人際關係，另雇主普遍認為僱用身心障礙者的優點比缺點多，並表示願意接納身心障礙員工不作歧視。

另依吳武典等（1990b）「推展我國殘障者職業訓練及就業輔導之研究」的調查報告，其研究結果中主要發現：（1）身心障礙者佔全體員工的比例平均僅為 0.81%，而未僱用任何身心障礙者的機構高達 64%，結果也顯示民營機構僱用身心障礙員工的比率高於公家機關。僱用身心障礙員工的途徑大多經由廣告、招貼及現有員工介紹，透過就業輔導及職訓機構推介的比率甚低。（2）大多數機構認為應速成立職能鑑定中心，並設置國立殘障職訓機構，加強就業輔導、擴充職訓種類。在就職輔導方面，一般認為政府應優先示範僱用身心障礙者及擴大身心障礙者特定工作。（3）只要身心障礙者具有足夠的職業知能和良好的服務態度，會更容易為雇主所接受；職能的條件顯然是工商企業機構僱用或不僱用身心障礙者的主要因素。至於身心障礙者的生活型態及人格，似乎並未令雇主產生疑懼。（4）修訂期間之殘障福利法第十七條第二款獎勵僱用比率達 3% 以上雇主之規定，大多數機構認為不具功效，大型企業比中小企業對此更持否定的看法。若法令採取強制性僱用比率的規定，各機構反映意見則相當分歧，雖然超過半數機構表示有條件性的贊成，但也有三分之一的機構表示反對。（5）機構對身心障礙者就業擔心主要是在體能負荷上，其次為心理調適，至於工作知能與工作態度則不認為是困難所在。（6）雇主在僱用身心障礙者一事上需要政府方面協助的，主要是協助身心障礙者的職能訓練與改善工作環境，至於賠補工資差額，需求並不強烈。（7）多數機構對於具有合格職能身心障礙者的僱用並不排斥，尤以中小企業為然，多數表示願意比正常人僱用。少數機構（約四分之一）仍持拒斥態度，以大型企業為主，恐需要政府單位加強督促與宣導。（8）四類身心障礙者中，工商企業機構所能或所願意提供的工作機會，以肢障類最多，就業範圍也最廣；聽障類次之。

（三）「殘障福利法」修訂後，企業機構僱用身心障礙者之規定與實施狀況

身心障礙者保護法於民國六十九年六月二日制定公佈，並於民國七十九年一月進行第一次的修正。修正條文中首次將身心障礙僱用比例納入強制規定，規定各政府機關、學校及事業機構須依殘障福利法第十七條定額僱用身心障礙員工，其各級政府機關、公立學校及公營事業機構員工總數在 50 人以上者，進用具有工作能力之身心障礙人數，不得低於員工總數的百分之二；至於私立學校、團體及民營事業機構員工總數在 100 人以上者，進用具有工作能力之身心障礙人數，不得低於員工總數的百分之一。定額僱用案規定須進用一定比例的身心障礙者，否則即依短缺人數，由地方政府主管機關課以身心障礙福利差額費，凡是進用身心障礙者人數未達法定比例的單位，將依差額人數乘以每月基本工資計算方式，於每月十日前，向所在地的直轄市、縣市政府主管機關所設之身心障礙福利金專戶，繳納上月的差額補助費，而專戶所收取的金額將做為身心障礙福利事業專用。

而各級身心障礙主管機關，除了更積極的建立各項相關資料外，也藉由座談、

宣導等等的途徑，努力增加民營機構對於身心障礙者工作能力的了解，希望能鼓勵業者依法比例僱用身心障礙者，進而促進社會各界樂於僱用身心障礙者，一起提供身心障礙者的工作機會。另外政府為了鼓勵雇主僱用身心障礙者，於身心障礙者保護法第三十五條便明文規定，如果事業機關進用身心障礙者達到一定標準以上的單位，勞工主管機關應補助其因進用身心障礙者必須購置、改裝或修繕器材、設備等。對於私立機構並得以核發獎勵金，金額按超額進用人數乘以每月基本工資二分之一計算。

而刁美惠（1992）曾抽訪台北市、台北縣及桃園縣 254 家有進用身心障礙者義務的民間企業，發現完全依法僱足身心障礙者的企業有 119 家，佔 47%；未足法定進用人數的企業有 71 家，佔 28%；完全沒僱用的是 64 家，佔 25%。以研究資料來看有半數的企業未依規定僱用身心障礙者，而所提出的主要理由是覺得工作及職業內容不適合身心障礙者。由此可以看出七十九年所增訂的身心障礙者定額進用規範，在推行之初成效有限，政府則努力持續推廣並宣導。

二、台灣地區企業僱用身心障礙者之現況

憲法增修條文第十條第七項明訂：「國家對於身心障礙者之保險與就醫、無障礙環境之建構、教育訓練與就業輔導及生活維護與救助，應予保障，並扶助其自立與發展。」身心障礙者保護法自民國六十九年六月二日制定公佈以來，經過七次修正或增訂，而現行條文為民國九十三年六月二十三日公佈，明確規定身心障礙者合法權益及生活，保障公平參與社會生活的機會，亦結合政府與民間的資源，規劃各種促進身心障礙者的就業方案與措施，例如：設立或獎勵職業訓練及就業服務機構、提供職業重建、創業貸款、輔具補助與研發、庇護性就業安置、就業歧視防制 等。雇主方面，則設有獎勵雇主僱用之僱用獎助津貼、超額進用獎助等。

根據內政部統計，93 年年底統計資料中領有身心障礙手冊的人口占總人口數的比例已突破 4%。而歷年來內政部所編列身心障礙福利預算幾乎占了社會福利預算的二分之一強，這些數據雖然說明了政府對身心障礙福利非常的重視，可是檢視週遭環境對於身心障礙者公平參與社會所形成的種種障礙，顯示台灣的身心障礙者在就業公平化上仍有很長的路要走。

（一）台灣地區企業身心障礙者受僱狀況

以下分為企業身心障礙僱用情形與身心障礙者勞動狀況兩方面加以討論。

1. 企業方面

在民國八十九年行政院勞委會針對企業所做的「八十九年台灣地區企業僱用管理調查報告」中，以工商普查事業單位為母體，以員工數 5 人以上之事業單位為調查對象，採分層分業隨機抽樣，以通信調查方式進行調查。調查報告中，針對身心障礙者就業部分共提出僱用數、沒有僱用的原因以及各事業單位對於獎勵措施之認知情形等幾個面向可供做討論。

(1) 事業單位僱用身心障礙者之情形

調查顯示，有僱用身心障礙者占 14.24%，且僱用身心障礙者之事業單位，身心障礙員工占 2.6%。僱用身心障礙者最普遍的行業一為「水電燃氣業」，達 31.43%；其次為「製造業」23.53%；第三為「社會服務及個人服務業」占 14.45%。

(表 2-7-1) 民國八十九年五月事業單位僱用身心障礙者情形 — 按行業分

單位：%

項目別	合計	有僱用		沒有僱用
		占受僱員工百分比		
總計	100.00	14.24	2.26	85.76
行業別				
礦業及土石採取業	100.00	8.97	3.93	91.03
製造業	100.00	23.53	2.28	76.47
水電燃氣業	100.00	31.43	2.58	68.57
營造業	100.00	8.39	1.87	91.61
批發、零售及餐飲業	100.00	8.79	3.86	91.21
運輸、倉儲及通信業	100.00	8.51	1.33	91.49
金融、保險及不動產	100.00	9.04	0.93	90.96
工商服務業	100.00	10.25	4.47	89.75
社會服務及個人服務	100.00	14.45	2.00	85.55

資料來源：行政院勞委會，2000。

此一調查報告為 2000 之調查報告，經過了五年，因為社會景氣和現今的趨勢下，在社會服務及個人服務業與批發、零售及餐飲業的部分，都有增加。

(2) 沒有僱用身心障礙者之原因

整體來看事業單位沒有僱用身心障礙者之主要原因，有近五成（49.34%）是因為現僱人員已足夠，其次則是沒有適合的工作占 37.23%，其餘各項原因的比率較低，均不及 3%（見表 2-7-2）。

(表 2-7-2) 民國八十九年五月沒有僱用身心障礙者之原因 — 按員工規模分

單位：%

員工規模別	合計	沒有適合的工作	現僱人員已足夠	管理不易	效率不高	流動率大	訓練不易	沒有僱用管道	沒有無障礙設施	其他
總計	100.00	37.23	49.34	0.27	0.83	0.06	1.29	2.23	2.81	5.95
5 29 人	100.00	36.79	50.32	0.27	0.84	-	1.26	2.03	2.67	5.82
30 99 人	100.00	42.84	37.05	0.32	0.66	0.78	1.74	4.65	4.32	7.63
100 199 人	100.00	41.79	37.25	0.49	0.49	-	-	5.64	7.84	6.50
200 499 人	100.00	41.91	33.09	-	-	2.21	-	8.82	7.35	6.62
500 人以上	100.00	30.56	16.67	-	11.11	-	2.78	-	36.11	2.78

資料來源：行政院勞委會，2000。

若以規模別觀察，除因現僱人員已足夠或沒有適合的工作而為僱用者外，規模較大的者如 200-499 人之事業單位認為沒有僱用的管道為其沒有僱用的主要原因；而 500 人以上的事業單位沒有僱用身心障礙者的原因則認為是沒有無障礙設施。由此可知，為了提高身心障礙者之就業機會，政府要適時提供管道，規模較大的事業單位宜克服並改善障礙，以協助身心障礙者就業。

(3) 獎勵措施之認知情形

事業單位知道行政院勞工委員會對於進用身心障礙者定有獎勵措施，占 44.45%，但是曾經申請過的僅占 3.84%，大多數是雖知道有獎勵措施但未曾申請，占 40.62%，而有近五成五的單位是不知道有獎勵措施的。



(圖2-7-1)對於僱用身心障礙者獎勵措施之認知情形

資料來源：行政院勞委會，2000。

2. 聽覺機能障礙者勞動狀況

此外，行政院勞委會於九十三年八月所做之「九十三年臺灣地區身心障礙者勞動狀況調查」，結果中亦指出十五歲以上身心障礙者計 829,059 人，其中勞動力人口為 178,768 人，而就業人數 152,238 人 (85.3%)，就業率 18.4%，失業率達 14.7%。聽覺機能障礙總數為 90,265 人，而就業人數為 13,285 人，就業率 14.7%；在十六個身心障礙障別中排行第九位，障礙人數為所有障別第二高，而就業率卻只排行第九位，在比例上聽覺機能障礙者的勞動狀況並不佳。

在報告中亦針對身心障礙者在職場就業的狀況，提出身心障礙者在就業與失業的現況，以及身心障礙者在職業訓練的現況。以下將針對聽覺機能障礙者就業與失業及職業訓練的現況，分別按就業者、失業者與職業訓練之情況簡述之。

(1) 聽覺機能障礙者現況

a. 從事行業情況：

調查中顯示，聽覺機能障礙者從事之行業以服務業部門占 44.7% 為主，其中以「其他服務業（如保全、環境衛生、宗教、汽機車維修、美容、洗衣、美髮、停車等業別）」占 14.8% 最多，餘依序為「專業、科學及技術服務業」占 8.5% 及「住宿及餐飲業」占 6.4% 等比率較高；工業部門占 43.6%，其中

以「製造業」占 31.0%較多；從事農業者占 10.4%。

b. 職業類別情況：

聽覺機能障礙者從事職業前五項為「非技術工及體力工(占 33.3%)」、「技術工及機械設備操作工(占 16.0%)」、「事務工作人員(占 12.9%)」、「服務工作人員及售貨員(占 12.3%)」及「技術員及助理專業人員(占 8.9%)」等。

c. 從業身分：

身障者受僱比率為 75.6% (包括受私人僱用占 60.2%，受政府僱用占有 15.4%)，自營作業者占 18.6%，雇主占 4.8%，及無酬家屬工作者占 0.9%。

d. 工作困擾方面：

聽覺機能障礙者在工作上沒有困擾者占 78.9%，而工作上最感困擾者以「工作無保障」所占比率較高，占 7.2%，其次為「工作場所欠缺無障礙環境」占 3.8%、第三為「說話很慢，與同事溝通慢」占 3.8%，第四為「其他」3.14%，餘依序為「無專門技術」0.8%、「在工作場所受到不公平待遇」0.7%、「工作壓力大」0.1%。

(2) 聽覺機能障礙失業者現況

a. 失業原因：

聽覺機能障礙之失業者從來沒有工作過者占 17.2%，而曾經工作過者占 82.8%；失業原因以「工作場所停業或業務緊縮」占 62.5%最高，其餘依次為「季節性或臨時性工作結束」占 24.2%、「待遇太低」占 5.6%、「工作受到差別待遇」占 5.3%及「被裁員」占 2.4%。

b. 想接受僱用或自行創業情形：

聽覺機能障礙失業者有 95.6%想接受僱用，而有 4.4%想自行創業，若以年齡觀察，年齡較輕者想接受僱用之比率較高，15-24 歲想接受僱用者達 95.6%，至 45-54 歲降為 72.9%，而想自行創業之比率達到最高點，占 27.1%，年齡超過 55 歲者想接受僱用者之比率又上升。

c. 身心障礙失業者找工作的時間情形：

身心障礙失業者有近半數(49.0%)找工作時間已超過一年，半年至未滿一年者占 15.8%，半年以下者占三成五，其中 1 未滿 3 個月較多，占 21.1%，顯示有近半數之身心障礙者已失業長達一年以上，失業週期較一般人為長；而聽覺機能障礙失業者部分，找工作時間已超過一年的最多 44.3%，半年至未滿一年者占 28.8%；此結果可明顯看出，聽覺機能障礙者的朋友在尋找工作的困難度又高於其他身心障礙者。

d. 無法找到工作之主要原因：

聽覺機能障礙失業者自認為無法找到工作之前三項主要原因：一、身心障礙的限制占 44.1%，二、年齡限制占 35.9%，三、工作內容不合適占 16.1%，餘為「工作技能不足」占 2.1%，「工作地點不合適」占 1.8%，「薪資不滿意」則沒人選。所以聽覺機能障礙者對於工作薪資的要求並非絕對。

- e. 最希望從事的職業（以障礙類別觀察，分別敘述如下）：
- (a) 視覺障礙者最希望從事的職業：事務工作人員 25.1%、非技術工及體力工 23.9%、服務工作人員及售貨員 22.4%等。
 - (b) 聽覺機能障礙者最希望從事的職業：事務工作人員 32.3%、非技術工及體力工 14.2%等。
 - (c) 肢體障礙者最希望從事的職業：服務工作人員及售貨員 21.0%、事務工作人員 20.3%、技術工 18.3%、非技術工及體力工 16.5%等。
 - (d) 智能障礙者最希望從事的職業：技術工 32.9%、服務工作人員及售貨員 26.1%、非技術工及體力工 19.2%等。

f. 希望政府協助就業情形：

身心障礙失業者希望政府協助之就業措施以提供快速、便捷的就業媒合占 44.7%最高，提供最新就業資訊占 41.8%次之，獎勵或補助身心障礙者之就業措施占 16.4%再次之，餘依序為，推動多樣化的雇用與就業型態占 4.9%，及協助購置就業輔助器具占 2.1%等。提供職業訓練占 2.1%。

(3) 身心障礙者職業訓練狀況

a. 最近三年接受過政府舉辦之職訓情形：

身心障礙者最近三年內接受過政府舉辦的職業訓練者占 6.7%，失業者占 13.0%，就業者占 5.6%，顯示身心障礙之失業者對於職訓之需求高於就業者。

b. 參加職訓對就業或工作幫助情形：

最近三年有參加政府辦理之職業訓練者中，認為參加職業訓練對就業或工作很有幫助者占 24.7%，有幫助者占 35.8%，有少許幫助者占 22.9%，以上顯示認為職訓對自己有幫助者合計有八成三（83.4%），其中就業者認為有幫助者占 84.0%，失業者較低，占 60.2%。值得注意的是失業者認為參加職訓沒有幫助者高達 39.2%，高於就業者之 14.7%。

c. 政府對參加職訓有補助措施的認知：

身心障礙者知道參加職業訓練者政府會有生活津貼之補助者占 31.7%，知道有膳食費補助者占 23.5%，知道有交通費者占 23.1%，而不知道有任何補助者占 66.6%，其中失業者占 70.4%，高於就業者之 65.9%，所占比率均相當高。認為政府的補助措施會提高其參加職業訓練的意願者占 47.4%，其中就業者占 44.0%，失業者更高達 66.5%，顯示為鼓勵身心障礙失業者參加職業訓練以獲取一技之長，應加強宣導政府的各項補助措施。

d. 最希望接受的職業訓練：

身心障礙者表示願意（再）參加職業訓練者中，以參加「電腦軟體應用」所占比率最高，占 31.0%，其次為「電腦文書處理」占 23.6%，第三為「食品烘焙」占 9.3%，第四為「餐飲服務」占 8.2%，第五為「電腦硬體裝修」占 4.9%，第六為「農、園藝」占 4.4%，其餘項目參加情形較少，所占比率均低於 4%。而聽覺機能障礙者最希望接受的職業訓練則為電腦軟體應用 19.2%以及電腦文書處理 11.3%。

第八節 本章小結

由上述調查數據來看，可以呼應緒論所提企業僱用身心障礙者多偏向中小型企业，聽覺機能障礙者工作類型多以服務性 - 保全、環境衛生、文書、汽機車維修、美容、洗衣、美髮、停車等業別，以非技術性及體力工為主，但這些類型在現今社會中是屬市場的邊陲產業，低薪、低職等、福利、工作環境也較差；此外，聽覺機能障礙失業者找工作時間半年到超過一年竟佔了七成以上，顯示聽覺機能障礙失業者在找工作是困難的。聽障者和聲音或語言機能障礙者在就業上最需要解決的問題就是溝通，以及因為溝通而產生的文化差異。只要能夠克服溝通的障礙，他們與非身心障礙者不會有太大的差別，但是有些僱主卻太過在意此問題，因此不願意僱用聽障者。而聽障者的確會由於聽力受損而導致學習效果不佳、學業成績低落，以致於教育程度偏低，尤其是四十歲以上者，中高齡聽障者的職業訓練有待加強（勞委會，2003）。

大環境中僱主進用的意願與身心障礙者的期待間有相當的落差，這真的需要我們注意，身障者需要什麼、性向如何、技巧能力或許很重要，但是若只是閉門造車不打開門向外看，看不到社會環境、看不到企業的憂慮和需求，相信不管職業訓練再怎麼努力發展，當進入職場的身障者只求自己要什麼的時候，一樣很快會在競爭下被淘汰。

所以，作者認為不能只是一味要求企業接受，也要反觀政府政策是否貼近需求、宣導教育是否適切；而身心障礙者是否真的已經做好進入職場的準備，生理、心理、能力、態度 等等。若只是責怪僱主不僱用，責備環境不配合、認為不被僱用都是別人的錯，是別人怎麼不同情。可是，請回過頭看，雖然企業有些許道德上的責任，但是應該是我們去適應社會而不單只是要求環境該適應我們，所以身心障礙者就業的推動上，政府應盡心規劃、監督與宣導；身心障礙者必須有加強自己的認知，機會是給準備好的人，你若真的準備好了，機會自然是你的；而企業不要認為進用身障者是為了應付政策而已，把心再放寬一些，以了解代替應付、以問題解決代替排斥。相信當三方面都準備好了，就業問題也能有新的契機。

最後，想要特別提出的是文獻上的限制。本研究是以聽覺機能障礙者就業情形與非義務性定額僱用為主要研究方向，所以在文獻上本應以聽覺機能障礙者就業及非義務性定額僱用相關的文獻資料做為依據，但經過搜尋結果發現，現有的文獻中，多數研究與統計偏重在義務定額僱用、不分障別的身心障礙者就業研究，或是聽覺機能障礙者學習 等等的議題，對於聽覺機能障礙者就業與非義務性定額僱用方面的著墨甚少；所以研究中，只好參照身心障礙就業、各國身心障礙就業福利措施，以及其他障別在就業方面上的討論，做為本研究的引介；然後期望藉由訪談的資料，能整理出關於聽覺機能障礙者就業現況的相關資料。。

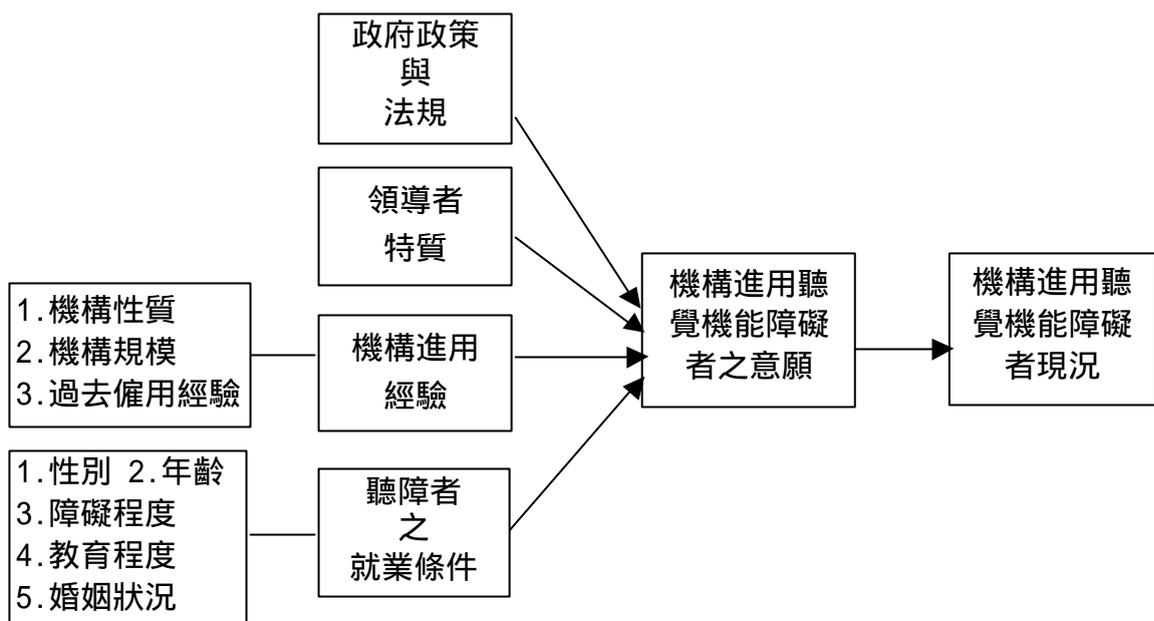
因文獻上的缺乏，反而堅定作者想進行聽覺機能障礙就業在非義務定額僱用情形的研究；雖然，缺乏強而有力可以支持研究的學術理論，可參照、依據的資料不足，研究上也充滿相當多未知的考驗，但也因如此，讓作者更覺得相關研究的重要性，聽覺機能障礙者的就業問題，還未受到重視，而除了大型企業強制僱用的社會責任外，非義務性機構在聽覺機能障礙者就業上又扮演什麼樣的角色，希望能透過此研究，慢慢刻畫出他粗淺的輪廓，希望能吸引更多的研究者願意投入這樣的議題，讓聽覺機能障礙朋友的保障能受到重視。

第三章 研究方法

研究中藉由第二章身心障礙者就業文獻之探討，建立研究的理論基礎，並歸納現有之相關研究，作為實證研究結果比較的依據。而本章分為五節，分別是：第一節本研究所假設之研究架構；第二節研究方法，其中說明質化研究方法、文獻資料分析方法以及資料蒐集方法；第三節為研究對象與抽樣方法；第四節研究工具，為半結構式訪談大綱以及研究者觀察；第五節資料處理；第六節則是研究流程。期根據文獻探討、所提之研究目的與訪談整理等等相關資料，用以探究研究間的關係，達成對研究目的的了解或分析。

第一節 研究架構

本研究主要是試圖自相關研究對於雇主僱用身心障礙者意願因素之研究中，建立研究架構，而文獻彙整發現，雇主僱用身心障礙者因素有法律、社會、管理、身心障礙者本身條件 等等因素，所以研究中便依上述四項影響雇主僱用之因素，探討非義務定額進用機構進用聽覺機能障礙者之相關因素，研究之研究架構圖如下(圖 3-1-1)：



(圖 3-1-1) 研究架構

第二節 研究方法

本研究所使用的研究方法為質化研究，資料分析採用次級資料分析法及內容分析法兩種，次級資料分析法部分是透過現有的政府部門資訊，第一部份為主計處普查資料；第二部分為內政部之台閩地區身心障礙人口數統計報表，以及行政院勞工委員會之台灣地區企業僱用管理調查報告。再則，亦透過非政府的文獻資料及國內機構對於身心障礙者就業相關之統計數據進行次級資料的蒐集和分析。此外，亦使用內容分析法，分析目前國內在身心障礙者就業問題上相關的法規、統計調查資料及專業機構、學者所提出之研究評論做一探討。在資料蒐集方面採用訪問法及檔案資料方式。

一、質化研究方法

舒茲 (Alfred Schutz) 的現象學理論說到：人對他所生活世界的認識理解是經過個人「知覺」過程過濾選擇，再加上個人詮釋建構而成的 (韓培爾編著, 2003)。所以質化研究方法認為，因為事件對個人有不同的意義，而人的行為又是針對其個人意義而反應的，所以人的行為不那麼容易預測。另外由於社會現象的複雜，如個人心理機制、決策過程，或者其他細膩敏感的問題，都不是三言兩語能解釋清楚的，所以對此類主題做調查問卷並不合適。問卷得到的只是表相看起來科學，實際上可能重要的事實已經流失，因此質性研究的研究者不喜歡用問卷調查，同時他們也反對遵照一定的形態及過程做研究。

本研究屬探索性研究，目的在於了解非義務定額僱用機構為何願意僱用聽覺機能障礙者之動機與行為、僱用上的困難與問題、解決方式，以及受僱之身心障礙員工對於受僱的感受等等，針對僱用行為的意義和經驗做深入的了解與探究，所以藉由質化取向的研究方法進行研究。質化研究與實證主義的量化取向有著相當大的不同，質化研究方法認為因為事件對每一個人都具有不同的意義，而每個人的行為又是依事件對個人意義而反應的，所以人的行為並不容易預測；而且個人心理機制、決策過程，或者其他細膩敏感的問題 等等，這些社會現象複雜的情形，都不是三言兩語能解釋清楚的，因此，因為雇主進用身心障礙者的動機複雜，實際僱用行為也因其不同的僱用動機而有多元的實施過程與內容，所以這些雇主為何要僱用聽覺機能障礙者，即其為何在法定僱用義務之外，仍願意僱用身心障礙者這樣的議題上，似乎並不合適採用問卷調查法，而較適用由質化取向的研究方法。機構負責人或人資部門管理主管如何實際進行僱用行為，質化取向的研究方法較量化取向的研究方法更能了解其中的要義。

二、文獻資料分析方法

本研究所使用的文獻資料分析方法，分別是次級資料分析法及內容分析法，兩者說明如下：

(一) 次級資料分析法 (Secondary Research)

次級資料包括不同的資料來源，以及其他研究人員所蒐集的資料或不同類型的檔案。這些檔案來源包括政府部門的報告、工商業界的研究、文件紀錄資料庫、企業組織資料以及圖書館中的書籍及期刊。次級資料能提供一個相當便捷及經濟的路徑以回答不同的問題。次級資料分析更包含一個重要的意義，就是將原始研究所蒐集的資料，做新的分析。

從不同的次級資料庫所蒐集的資訊可能會有不同程度的信度與效度。因此蒐集資料後必須仔細評估，或按照可靠性與時效性之不同水準做轉換。所以在利用次級資料分析時，必須掌握六大問題：1. 研究的目的是什麼？ 2. 誰是資料蒐集者？ 3. 實際搜尋到的資料是什麼？ 4. 蒐集資料的時間為何？ 5. 資料是透過何種管道取得的？ 6. 所取得的資料與其他資料是否一致？ (董旭英、黃儀娟，2000)

本研究所用的資料主要是透過相關之官方統計資料、國內人權組織所做調查之統計資料，以及經由網際網路及相關的出版品蒐集取得。

(二) 內容分析法 (content analysis)

內容分析法發展於二十世紀初期，早期的研究對象限於大眾傳播媒介，之後漸為社會學、歷史學、及政治學的研究所採用。其主要的意義是透過立項分類的規則，以客觀及系統的步驟，對文件內容進行研究與分析，藉以推論產生該項文件內容的環境背景及其意義的一種研究方法 (轉引自席汝楫，1997)。其包含四類主要文件：

1. 正式文件：如法規、檔案、紀錄、條約、報告書、公報、教科書、考卷、雜誌、報紙、印刷文件等。
2. 私人文件：如個人的自傳、信函、日記、遺囑、契約、著述。
3. 數量紀錄：如統計調查資料、學校預算、出缺席紀錄、成績、升學率等。
4. 其他：問卷、照片、視聽媒介等 (歐用生，1998)。

而內容分析主要分析的內容便是 5W，即是誰 (who) 說了什麼 (what) 對誰說 (whom) 如何-有何影響 (how) 為什麼 (why)，是一種量與質並重的研究方法。而本研究藉由相關之學術論著及文獻予以整理歸納分析，試圖經由過去相關的主題研究了解聽覺機能障礙者在就業職場上的僱用情形、職業評量、職業訓練與輔導等等，來了解在臺灣地區的聽覺機能障礙者之就業情形。

三、資料蒐集方法

研究中所使用的資料蒐集方法，為訪談法及文獻檢索方法，以訪談法為主要資料，文獻檢索資料為支持與驗證研究目的重要參考，兩種資料蒐集方法說明如下：

(一) 訪談法

「訪問」(interview)是資料蒐集上最為有效與妥當的程序，凡是可用言語描述的事件、情境及內在經驗，都可運用它來蒐集。社會研究上所謂的訪問方法是專指：為蒐集有關受訪人或其所熟知者的消息或意見所做的訪問。受訪人並且是多數提供消息者之一。並不包括企圖幫助他人所做的訪問、教育他人性質的訪問、為獲取他人專門性或技術性意見所做的訪問 等等。而訪問的方法分為正式訪問(formal interview)與非正式訪問(informal interview)兩種。

本研究訪談法部分分為二個部分—針對這二個部分進行實地訪談，訪問前先徵詢各單位或人員其接受意願，並針對不同的群體擬定適宜的訪談綱要。

(1) 進用身心障礙者之事業單位：

透過雇主與就服員訪談了解相關事業單位在進用身心障礙者所須與政府配合之項目，相關的配套措施，如何協調與規劃身心障礙者在工作上的工作內容，在運用這些身心障礙者的時候遇到怎樣的問題，又是如何尋求解決的，針對這些項目對進用身心障礙者的事業單位做一個了解。

(2) 專職聽覺機能障礙者就業服務之就業服務人員：

因本研究屬質化研究，在樣本數上較少，所以為補強雇主方面的想法，研究中另訪問接受台北市政府勞工局委託專職聽覺機能障礙者就業服務之社會福利機構之就業服務員，希望能藉由就業服務員在進行聽覺機能障礙者就業推介時，與不同雇主及聽障朋友交流的經驗，可以提供兩者相關的訊息，做為雇主方面訪談不足處的補充。

(二) 文獻檢索方法：較常用的檢索方法有工具法、追溯法、倒敘法、分段法。

工具法：指利用有關文獻資料檢索工具進行查找。

追溯法：依作者論文所附參考文獻進行查找的方法。

倒敘法：是按倒時間和順時間的兩個方向查找文獻資料的方法。

分段法：係將工具法與倒敘法交替使用的綜合查找方法（葉志誠，2001）。

第三節 研究對象與抽樣方式

一、研究對象

本研究的研究對象為非義務定額僱用身心障礙機構而進用聽覺機能障礙者之機構，即以雇主為本研究的主體，以台北市政府公司登記資料之公司登記名單為母群體的來源；且採立意抽樣的方式，自群體中選出典型的單位做為群體的代表。

選擇訪談對象的原則，選擇員工數公立單位五十人以下，私立單位一百人以下，且進用聽覺機能障礙者超過一年以上，進用情況良好的單位為研究對象。並以該公司實際招募、安置聽覺機能障礙勞工之部門、管理人員或雇主等僱用決策者為訪問對象，同時並與聽覺機能障礙勞工進行對談。

(表 3-3-1) 訪談單位一覽表

	單位名稱	單位規模	身心障礙人數	進用年數	單位性質
1	甲協會	5 人	1 人	1 年	社會福利社團
2	乙協會	2 人	1 人	5 月	社會福利社團
3	丙協會	6 人	1 人	3 年	社會福利社團
4	丁公司	7 人	3 人	2 年	餐飲事業
5	戊協會	4 人	1 人	1 年	觀光產業
6	己公司	5 人	4 人	5 年	資訊出版事業
7	庚公司	73 人	8 人	3 年	房屋資訊平台
8	辛公司	81 人	3 人	2 年	電子產業

資料來源：本研究資料整理。

選擇上述訪談單位，社會福利團體方面是以接受台北市勞工局委託辦理 95 年至 96 年度台北市身心障礙者社區化就業服務專職聽覺機能障礙部份之社會福利團體，其中愛 X 協會因業務繁忙無法接受訪談，只好予以放棄。企業單位以立意抽樣方式選取產業中進用聽覺機能障礙者情況良好之單位，其員工數為 100 人以下之企業；為了解各產業間可能的差異與不同期待，所以在行業類別上加以篩選，最後願意接受訪問的對象分別有觀光、出版印刷、餐飲、資訊與電子產業五類別。加上僱用聽覺機能障礙者擔任就業服務員的三間社會福利團體，共 8 個單位接受本次研究的訪談，訪談對象與訪談時間如表 3-3-2。

(表 3-3-2) 訪談對象與訪談時間一覽表

順序	訪談日期	訪談單位	訪問地點	受訪人	受訪人職稱
1	95年5月18日 14:30 15:10	丁公司	丁公司	C小姐	負責人
2	95年5月23日	甲協會	甲協會	W小姐	就業服務員
3	13:30 14:40			L小姐	就業服務員
4	95年5月25日 15:00 16:00	甲協會	甲協會	T先生	協會督導
5	95年5月25日 17:30 20:00	戊協會	戊協會	L先生	理事長
6	95年5月26日 9:00 10:00	己公司	己公司	N小姐	總經理
7	95年5月26日			D先生	聽障員工
8	12:00 13:00			T小姐	聽障員工
9	95年5月30日 19:30 21:00	乙協會	外約	H先生	就業服務員
10	95年5月31日 19:30 21:00	丙協會	外約	Y先生	就業服務員
11	95年6月1日 14:30 15:10	乙協會	乙協會	F先生	理事長
12	95年6月2日 10:00 10:40	庚公司	庚公司	G小姐	人事主管
13	95年6月2日 11:00 12:00			S先生	聽障員工
14	95年6月3日 11:00 12:00	辛公司	辛公司	K先生	人事主管

資料來源：本研究資料整理。

二、抽樣方式

本研究為探索性研究，所以採立意抽樣方式進行抽樣。立意抽樣定義如下：

立意抽樣 (purposive sampling):

抽樣的方法可分為三大類：立意抽樣 (purposive sampling) 隨機抽樣 (random sampling) 及混合抽樣法 (mixed sampling) (儲全滋，1993)。

而立意抽樣是根據研究者的需要或方便，由研究者對母體特性的了解，選擇一些個案作研究。立意抽樣法，是一種調查者選擇他認為對總體有代表性單位的非隨機抽樣方法。為了提高判斷抽樣的價值，提高根據這些樣本推論一般的可靠性，應盡量選取「多數型」或「平均型」的單位作樣本。這種方法適用於下列情況 (葉志誠，2001)：

1. 總體範圍較小，總體各單位間的差異較大。
2. 探索性研究。判斷抽樣與典型調查相似，但立意抽樣法更為完善。

此外，立意抽樣亦稱為計劃抽樣法，即自群體中選出少數典型的單位作為群體的代表。此種典型的代表單位的認定，雖為客觀事實為基礎，但亦決定於主觀判斷意識，故又稱為判斷抽樣法（judgement sampling）。

立意抽樣的優點是在進行抽樣調查之前，無須將目標群體（target population）做成抽樣群體。只須從目標群體中直接抽選樣本單位，進行調查研究，其抽樣程序非常簡單，而所謂的目標群體，是依研究者根據樣本而要進行的群體；而抽樣群體也是視研究者要進行抽選樣本的群體。因此抽樣群體必定是由 1 至 N 順序編號並列成清冊的許多抽樣單位（sampling units）所構成，這樣以後才能用隨機數字表（random numbers）進行抽樣，如果目標群集不具此種條件，則無法進行抽樣。

而立意抽樣的方法缺點為二：

1. 無法根據誤差法則來計算其抽樣誤差

因為立意抽樣不能客觀的給予每個單位適當的機率，所以無從根據機率原理來衡量它的可靠性。

2. 易犯錯誤

因為人類就是有偏見的，這種偏見，可能來自有意，亦可能出自於無心。例如特別專挑好的或是標準型份子，樣本分配比較群體分配集中，自然沒有辦法把群體代表得很理想，所以這就是一種偏誤，而這種偏誤是由於抽樣設計者不完全明瞭樣本代表性的真義而有計畫所造成的。

為了減輕立意抽樣法的偏誤，統計學者乃建立三個準則來規範立意抽樣：

1. 分層抽樣（stratified sampling）

2. 比例抽樣（proportionate sampling）

3. 配額抽樣（quota sampling）

分層抽樣與比例抽樣方面可合併組合運用，稱為分層比例抽樣。而所謂分層抽樣便是將群體按某種標準分為若干次群體，即為層。而從各層以固定的抽出比率，憑機會做客觀的抽出各層的簡單隨機樣本進行研究，這樣的抽樣程序便稱為分層隨機抽樣法。

而最適合採用配額抽樣法的是由顯然不同的類別所構成、特別是對分為兩大類的群體，研究者可自每一類中酌抽選若干個體合為一組樣本，而每類的個體數稱為配額，此種抽樣的過程便稱為配額抽樣法。至於每類配額的多少及配額單位的抽選，均由抽樣工作者憑個人主觀意志自行決定。此類方法看似漫無目標，所以抽配額抽樣時最好是依照某種比例，如每類抽出 1% 或 2% 等，這就是所謂配額比例抽樣法（quota proportionate sampling），在代表性上配額比例抽樣會較配額抽樣來得好。

而本研究所設定的目標群體在企業類別性上，有很顯然的的不同，若依行業別分可能有服務業部門、公共行政業、批發及零售業、農林漁牧業、製造業等，樣本大且廣泛，所以質性研究中難以普查，反而是較符合採取配額抽樣法；而最後願意接受訪問的對象分別有觀光、出版印刷、餐飲、資訊、電子產業與社會福利服務等六類別。

第四節 研究工具

研究工具方面分為半結構式訪談大綱以及研究者觀察。

(一) 問卷設計

本研究係藉由公司負責人、人事主管等進行深入訪談，希望能藉由訪談了解雇主進用身心障礙者的動機、相處過程、問題與解決方式；而為了補足無法接受訪問的其他類別之雇主其想法與相處經驗，所以本研究另訪問社會福利團體中專職聽覺機能障礙者就業推介服務之就業服務員，期以藉由就業服務員在聽覺機能障礙者工作推介的過程中，所接觸到之雇主態度、所提之疑慮、進用後的問題諮詢，甚至對於聽覺機能障礙者本身工作狀況的了解，用以增加更多雇主的想法和意見；另也藉由就業服務員直接服務過程的經驗，請他們提供聽覺機能障礙者在工作準備上的相關意見。

訪談時間訂於九十五年五月份進行，每次訪談約 1 小時至 1.5 小時。問卷分成雇主與就業服務員兩種；而其半結構式的訪談大綱是依據本研究之研究目的所設計的，雇主部分主要可將問題分為僱用動機、聽覺機能障礙者僱用經驗、對政府政策措施的看法、以及對於聽覺機能障礙者與政府政策的建議四個部分；就業服務員訪談大綱部分分為聽覺機能障礙者就業服務服務現況、雇主態度與要求以及對聽覺機能障礙者就業求職的建議三個部分（請參閱附件二、三）；兩份問卷包括如下：

雇主部份

1. 僱用動機：

- (1) 怎樣的契機下開始僱用身心障礙者？僱用管道？
- (2) 公司僱用各類別身心障礙者人數？年資狀況？
- (3) 身心障礙者的就業條件是否為僱用與否的重要因素？

2. 聽覺機能障礙者僱用經驗：

- (1) 怎樣的契機下開始僱用聽覺機能障礙者？僱用管道？
- (2) 僱用人數？僱用年資？
- (3) 如何進行面試、篩選和試做？有何篩選標準？
- (4) 當初為何僱用聽障者而非其他障別，有何考量？
- (5) 聽障員工在工作上的表現如何？
- (6) 聽障員工在職場上與同事間的相處狀況？
- (7) 僱用聽障員工時所遇到的問題、困難？
- (8) 對於僱用聽障員工所遇到的問題其解決方式為何？

3. 雇主對政府政策措施的看法：

- (1) 知道身心障礙者保護法裡定額僱用規定嗎？有什麼看法？
- (2) 政府的獎勵補助是否會影響僱用聽障者的意願？

- (3) 知道政府有舉辦各項身心障礙者的職業訓練嗎？
 - (4) 是否會因為身心障礙者參與過職業訓練，而提高雇用的意願？
 - (5) 對於聽障的部份，你覺得可以加強哪一部分的職業訓練課程？
4. 雇主對於政府與對於想求職之聽覺機能障礙者的建議：
- (1) 對於進用聽覺機能障礙者有什麼感受？未來會再繼續進用聽覺障礙者嗎？
 - (2) 對於想要求職的聽障朋友，你有什麼樣的建議和鼓勵？
 - (3) 對於政府機關政策或法規，執行內容與方式，你又有什麼樣的看法與建議？

就業服務員部份

1. 聽覺機能障礙者就業服務的現況：
- (1) 聽覺機能障礙者就業推介服務的現況？
 - (2) 聽覺機能障礙者就業服務所遭遇到的問題？
 - (3) 如何解決推介聽覺機能障礙者就業時所遇到的問題？
2. 雇主態度與要求
- (1) 在推動聽覺機能障礙者就業時，雇主所表現出的態度為何？
 - (2) 雇主對於聽覺機能障礙者的就業要求為何？
 - (3) 雇主僱用聽覺機能障礙者後的反應？
3. 對聽覺機能障礙者就業求職的建議
- (1) 依您就業服務的經驗，對於聽覺機能障礙者在求職上有何建議？
 - (2) 對於政府在身心障礙就業方面有什麼樣的建議？

(二) 研究者

質化研究中，研究者即是研究工具。質化研究與量化研究除了在方法論上採取不同的論點外，就研究工具而言，質化與量化也有著相當的差異，量化研究大多有標準化的研究工具，如研究問卷、量表等；而質化研究則是將研究者本身視為研究過程中的重要工具。因此，身為一位質化研究者，除了要在實地研究時保持高度的敏銳度與觀察力外，也必須時時反省自身的經驗與研究過程中的步驟，在每一次訪談中交叉比對訪談內容及以客觀實證資料，和身心障礙勞工親身感受等佐證（黃慕義，2005）。

所以研究中，除雇主或人事主管及就業服務員的訪談外，另透過工作環境與工作內容的觀察，用以了解企業單位對於進用聽覺機能障礙朋友的重視度、相處模式及聽障朋友的工作狀況；再則，以非正式訪談的方式與聽覺機能障礙員工進行對話，了解其工作狀況，兩方觀察交互觀察，輔以證明企業僱用聽覺機能障礙者之僱用狀況。

第五節 資料處理

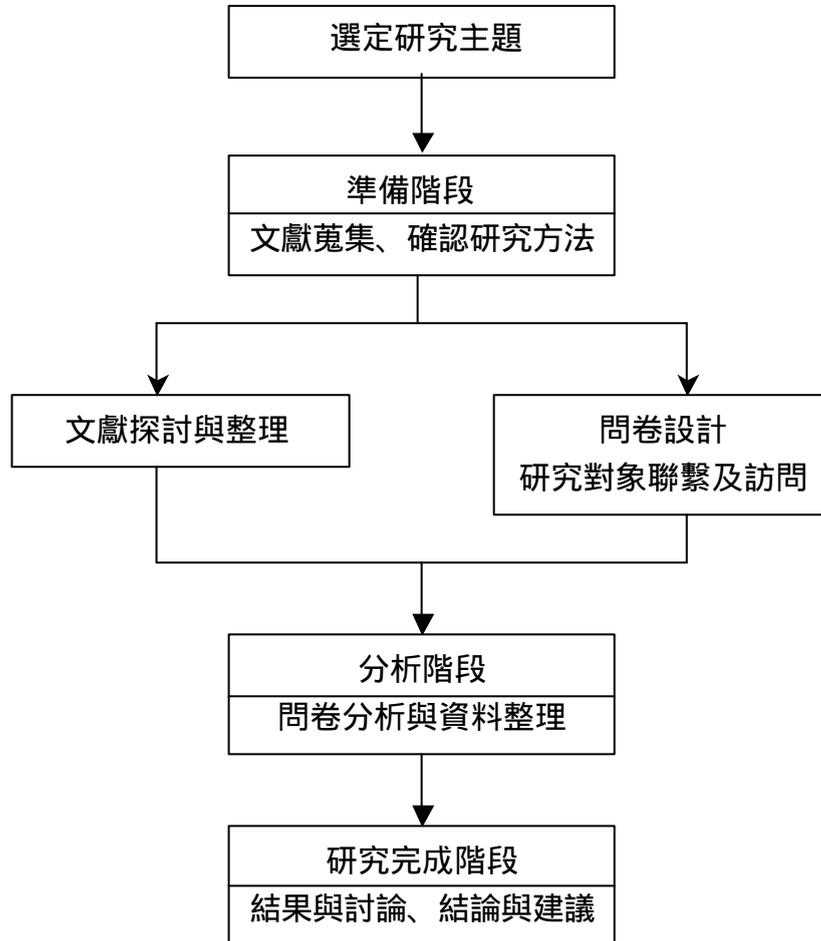
質化研究主要有三項主要內涵：第一是「資料」，可從不同來源取得，例如訪談、觀察、文件和紀錄等。第二是研究者用來詮釋和組織資料的「程序」，即為編碼，是一種概念化、還原、推衍和連結的程序。第三內涵則是書面或口頭報告，通常是以期刊論文、演說或書籍的方式來呈現。

研究中便要利用這樣編碼的過程，將繁亂的訪談原始資料加以處理，一開始先要把錄音轉謄為逐字稿，再來就把資料打散，然後根據研究目的、概念，加以重新分配、彙整；最後再進行後續的比較工作，尋找其中意義。而主要資料分析分為轉謄逐字稿、概念分類、比較，最後經過重複的對照，形成主要架構與脈絡，整理出非義務定額機構進用聽覺機能障礙者相關因素及問題。

本研究在訪談時，為保護及尊重受訪者個人隱私，會詢問受訪者是否可接受受訪時錄音，若受訪者不願意錄音，則採摘要速記，訪談結束後，立即做資料的彙集整理；另外，因受訪者有聽障朋友是靠手語溝通，所以也有無法錄音的情形，所以亦是採摘要速記，事後立即整理的方式做處理。也因上述因素，所以本研究無法完成每位受訪者的逐字稿，而為求資料清晰的表示，所有資料便依歸納後之訪談逐字稿呈現，並依訪談順序作個案分別給予編號，再以受訪者回答題序做流水序號的編排，後者類推，就業服務員訪談摘要稿整理方式亦同，例如：

- 個案一：問題 1.XXXX：ANS。（01-001）表示為個案一問題 1 的回答編號。
問題 2.XXXX：ANS。（01-002）表示為個案一問題 2 的回答編號。
- 個案二：問題 1.XXXX：ANS。（02-001）表示為個案二問題 1 的回答編號。
問題 2.XXXX：ANS。（02-002）表示為個案二問題 2 的回答編號。
- 甲協會：問題 1.XXXX：ANS。（甲-001）表示為甲協會就服員問題 1 的回答編號。
問題 2.XXXX：ANS。（甲-002）表示為甲協會就服員問題 2 的回答編號。

第六節 研究流程



(圖 3-5-1) 研究流程

第四章 研究發現與分析

陳麗鐘（2002）認為雇主僱用身心障礙者的動機為法律及社會照顧上的考量，不論是公立機構或私立機構之雇主多半是抱持著消極性的僱用態度，以避免受到定額僱用的差額補繳，或以做善事的心態來僱用，但其認為這對身心障礙者的就業改善無法達到最好的成效；因為若僅基於法律及社會照顧同情的考量，便無法真正了解所僱用之身心障礙者本身的工作能力，更無法了解僱用身心障礙者能為機構所帶來的工作效益。另黃慕義（2005）的研究指出，私立義務機構超額僱用身心障礙者的動機有法律、經濟、安全、社會責任與混合性動機等五種考量，在法律考量方面是以符合法令為前提；經濟考量上則顯示在對身障者學歷、工作經驗、能力與績效上的要求，仍期待身心障礙勞工對於公司要有貢獻；在安全考量方面是擔心身障者行動不便恐易發生職業災害，所以影響僱用意願；社會責任考量是認為實質僱用身障者有助於建立企業回饋社會的形象及落實企業理念；最後是基於法令要求與社會責任的混合動機，透過與就業服務機構或教育等機構建立持續合作的長期僱用關係或贊助演出來提升企業形象。以上便是針對雇主在僱用身心障礙者僱用動機上的相關研究。

雇主的僱用動機影響身心障礙者受進用或被拒絕的僱用行為，以及僱用態度，雇主有權利不僱用身心障礙者，但義務機構若不僱用則須在法令規定下繳交差額；可若進用身心障礙者，不論義務、非義務企業都必須設想出因應措施，例如：職前訓練、職務再設計、相關設備、設施的改變等等；而最後身心障礙者的僱用經驗也將影響企業是否再進用身心障礙者。如此繁複的考量下，雇主為何願意進用身心障礙者，就變成身心障礙者是否能成功進入職場的重要因素。所以雇主的僱用動機便成為推動身心障礙者就業成功與否的重要因素，雇主僱用身心障礙者的動機為何了解後，不管是在推介就業上、或是雇主市場開發上應該都能有所助益。

而由以上的研究可發現，多數的機構是以法律因素為主要僱用身心障礙者與否的考量、再則便是社會責任考量。不過現行研究多半分析的結果是針對義務性定額進用機構，鮮少有針對非義務性定額進用機構所做的研究，但以台灣地區現行的企業型態而言，非義務性定額進用機構才是市場的主流，雖大公司定額進用人數看起來較非義務性人數多，但統計資料顯示多數身心障礙者工作的場合仍以非義務性機構為主。所以非義務性定額進用機構在不受法令規範下，其僱用的動機為何？是值得我們探究！本研究便針對非義務性定額進用機構進用聽覺機能障礙者的情況進行探討，其他障別的研究便有賴相關研究者一同努力。

第一節 雇主僱用聽覺機能障礙者動機與態度

為了解聽覺機能障礙者在就業職場上可能遇到的問題，本研究從目前已就業之聽覺機能障礙者中抽取幾位僱用聽障者的雇主或主管進行訪談，藉以瞭解企業進用聽覺機能障礙者的動機，以及目前聽覺機能障礙者在職場上表現的情形和與雇主、同事間的相處情形。本研究中接受訪問的雇主（或人事主管）有六類共七人：社會福利團體理事長、督導共兩人；其餘餐飲業者、觀光產業、資訊出版事業、房屋資訊、電子產業負責人或主管各一人，個案資料如下。

(表 4-1-1) 受訪單位聽覺機能障礙員工個案基本資料

【個案一：丁公司】	
基本資料：男，30 歲，未婚，障礙程度：重度，教育程度：高中（職）	機構性質：餐飲事業
機構規模：7 人	個案來源：就業服務機構推介
受訪者：負責人	
【個案二：甲協會】	
基本資料：女，43 歲，已婚，障礙程度：輕度，教育程度：大學	機構性質：社會福利社團
機構規模：5 人	個案來源：朋友介紹
受訪者：協會 督導	
【個案三：戊協會】	
基本資料：男，22 歲，未婚，障礙程度：重度，教育程度：二專畢	機構性質：觀光產業
機構規模：4 人	個案來源：主動提出、就業服務機構推介
受訪者：理事長	
【個案四：己公司】	
基本資料：男，36 歲，未婚，障礙程度：重度，教育程度：大學	機構性質：資訊出版事業
機構規模：5 人	個案來源：主動提出、就業服務機構推介
受訪者：總經理	
【個案五：乙協會】	
基本資料：男，30 歲，未婚，障礙程度：重度，教育程度：大學	機構性質：社會福利社團
機構規模：就業服務員 2 人	個案來源：機構自行招募
受訪者：協會 理事長	
【個案六：庚公司】	
基本資料：男，28 歲，未婚，障礙程度：重度，教育程度：大學	機構性質：數位房仲資訊平台
機構規模：73 人	個案來源：就業服務機構推介
受訪者：人事主管	
【個案七：辛公司】	
基本資料：女，27 歲，未婚，障礙程度：中度，教育程度：高中（職）	機構性質：電子產業
機構規模：81 人	個案來源：就業網站，自行應徵
受訪者：人事主管	

資料來源：本研究資料整理。

訪談結果顯示，非義務性機構是自願性僱用聽覺機能障礙者，而雇主個人特質、照顧身心障礙者的社會考量、企業經營上的考量、安全考量、特殊考量都會影響聽覺機能障礙者的僱用，與義務性機構最大的不同是，非義務性機構對於法律考量性不高，政府之獎勵措施對於這些單位而言，並非進用聽覺機能障礙者的影響因素；而非義務性單位僱用聽覺機能障礙者所著重的，反而是著重社會考量和經濟考量。

(一) 雇主個人特質

雇主的個人特質也是影響進用與否的重要因素之一，其實第二項社會考量部份的雇主當然也有著熱心助人的個人特質，所以才比較容易接納身心障礙者。但此處提出的例子是雇主自幼的家庭養成背景，讓他對於身障者保持著正向的觀念，這已經超越熱心與助人的態度，是由心將身心障礙朋友當作一般人僱用、要求。

戊協會理事長有長期僱用弱勢族群的經驗，自小的經驗影響著他在身心障礙者僱用上的態度。「我們家是軍人世家，家裡就有僱用身心障礙婦女在家幫佣，後來家裡是南部最大的牛皮工廠，父母親也僱用身心障礙者；於是自小便習慣與他們相處，父母親開放的態度，也讓我覺得他們跟一般人一樣，應互相包容。所以當我自己有決策能力的時候，便下達命令，同樣能力者優先錄用原住民、軍隊小孩、流氓、身心障礙者，不希望因為一些不良的情況就否定他們」；「而人與人之間是互相的，說花錢做功德什麼的，這就是最好、最立即的功德，說不定你不只是挽救了他，更挽救了他一整個家庭，所以在僱用心態上要開放些，不要只是說礙於法律規定不得不，這樣僱用的心態並不好」。(03-003)

(二) 社會考量

訪談中發現，非義務性機構僱用動機中多以照顧身心障礙者為主要的考量因素，研究訪談中扣除社會福利社團外的五家機構有四間具有這樣的因素。

丁公司負責人表示「一切都是剛剛好啦！當初只是餐廳要徵人，然後常來吃飯的客人就問我能不能用用看他們啊！本來我也有點考慮啦，客人就說還會有人會提供現場輔導，可以試做看看有什麼問題會有人幫忙解決，後來想一想可以照顧殘障的人也是做好事啦！也會有人幫忙，所以就試試看」；(01-003)

己公司總經理表示「公司的本來是土木工程的專業繪圖公司，時逢二高與台北捷運的興建，產業景氣很好，公司規模逐漸擴大，人員需求也增加，所以有了照顧身心障礙者的念頭」；(04-003)

庚公司人事主管表示「一開始是就業服務機構與老闆娘聯繫希望公司能提供就業機會，一方面是考慮照顧殘障者，一方面當時工作要求不高，所以陸陸續續進用，現在一共僱用了 8 位聽障者」；(06-003)

辛公司人事主管則表示「我們是透過就業網站公開招募的！但考量公司環境、工作內容後，公司決定開放聽語障名額，本來我們是覺得聽不到的，會很麻煩，溝通上會有困難，但公司後來決議討論後就想說試試看好了，幫忙啦！如果試做還是不行、會影響公司內部運作就算了」。(07-003)

(三) 企業經營上的考量

企業最重要的是經濟考量，所以企業強調勞工的能力、技術及生產績效，莫不以利潤為前提（黃慕義，2005）；此外，是否因為進用身心障礙者，而帶來公司額外的負擔，也是多數雇主所考量的，例如：溝通時間的耗費、設備的調整、管理困難等等。而對於聽障者進用亦同，企業主要仍是希望聽障員工能為公司帶來效益，若能為公司帶來效益，工作能力符合工作的需要的話，就比較不會歧視或排斥僱用。

丁公司負責人表示「不用什麼特殊技巧啦！我們是做吃的，只要乖，肯吃苦、肯做事就好了，如果溝通比較不行的就比較少在外場就好了」；(01-004)

庚公司人事主管說「一開始公司所要求的工作條件很簡單，就是打字快，要協助公司資料庫的建立，而他們打字的速度剛好能符合這項條件；而且身心障礙員工好像忠誠度高、聽障者工作時比較專心，比較不會被影響分心，在建立資料庫上也可減少洩密的情形，所以便答應進用他們」；(06-004)

辛公司人事主管認為「因為我們的工作是電盤零件組裝，需要很專注，想說聽障者比較不容易分心，所以僱用；只是聽障者學習上速度比較慢，一開始在教的時候很花時間，但是這個女生蠻努力的，很用心、很專心、願意學，他的工作現在已經不會輸給一般人了，我認為每個人的學習態度還是有差的！只要肯努力學的話，工作速度不會比較慢」，「可是聽障裡面也是有好有壞啦！像我剛剛說的那個女生他就很用心，可是我們也曾經用過不積極的聽障，要做不做的，上一天就沒來的也有」。(07-003)

戊協會表示只要具備基本電腦技巧和美工軟體；而已公司則表示只要具備基本電腦技巧就可以，兩單位都表示其他部份可以再輔導，工作後再學，再補充即可，但重點是要有一顆願意學的心，公司把聽障朋友當作一般人，所以覺得聽障朋友不要拘泥於自己的障礙，認為越是知道的不方便，更應該虛心學習；戊協會理事長更贊同鼓勵這位聽障員工繼續考試唸書，甚至願意為這名聽障員工去唸書時保留工作，歡迎他隨時再回來。所以身心障礙者具有高專業技巧，雖然有助於進入職場，但身心障礙者虛心學習、願意學習，能符合公司要求，為公司尋求更大的利益，更是所有雇主共同的期待。

(四) 安全及環境的限制

雇主對於勞工安全的考量也是相當重視，這個部分聽障部分比較不顯著，而且有訪問對象是因為環境的限制而選擇聽障朋友的。

丁公司負責人表示「因為我們是做吃的啦！端菜、座位、走道很小什麼的，不適合坐輪椅的、斷手斷腳的；那廚房的工作危險性很高，也不適合智障的，所以就想說聽不到的還可以，比較適合啦」；(01-004)

庚公司人事主管表示「因為受限於現在公司的環境限制，所以不適合肢體障礙、坐輪椅的人，像我們一樓就沒廁所，一定要上二樓，上下樓又只有樓梯，所以要選行動比較方便的」。(06-003)

(五) 特殊考量

在黃慕義(2005)的研究中,特殊考量的部份是指公司與身心障礙表演團體合作,定期贊助演出,塑造企業注重公益的形象;此外,還有公司在企業廠區內設咖啡吧或便利商店等類似的庇護商店,再僱用身心障礙者管理或經營。

但在本研究中,所提出的是社會福利團體僱用的考量,是希望利用僱用聽障朋友的特質和其獨特的角色,藉由聽障者與聽障者溝通無礙,與對彼此文化了解認同的角度,幫助更多聽障朋友;再則,便是標竿學習,因為若聽障就服員工作的情形良好,亦可做為聽障朋友的優良示範,成為鼓勵聽障朋友就業的最佳標的。

乙協會理事長表示「我和他本來就認識,之前他的工作狀況也很不錯,後來他又跑去唸書大家都很驚訝,不過他唸的是社會工作,那時候就有說要請他來工作,其實最主要僱用他的原因有兩個,一個就是他是聽障,對於聽障文化和聽障朋友溝通都沒問題,協會希望可以透過他提高一般就業服務員和聽障朋友的溝通,減少正常就服員和聽障求職者的溝通問題,提高信任度;第二就是他社工畢業的背景,所以就請他來上班了」,「這個決定很冒險,勞工局部分也曾經質疑,重度聽障者怎麼做就業服務,大家都在觀望,我們希望可以成功,趁這個機會也可以讓勞工局、聽障朋友,甚至一般人知道聽障還是可以做到的,間接樹立起一個模範,鼓勵聽障朋友只要努力,沒什麼不可能」。(05-003)

第二節 雇主僱用聽覺機能障礙者之僱用經驗

了解雇主僱用聽覺機能障礙者動機後，接下來我們要探究的是進用單位進用聽覺機能障礙者的情形。此部分利用人力資源理論中，人力資源規劃、招募與挑選的四個步驟：工作分析與設計、人力資源規劃、員工招募與員工甄選（黃同圳，2003），將資料加以彙整。

針對工作分析與設計，先了解僱用聽覺機能障礙者在工作上做過哪些調整？人力資源規劃了解人力需求如何而來？再了解非義務機構進用員工招募之資源管道為何？而在人員徵選上僱用單位如何篩選？而進用單位在進用聽覺機能障礙者後，並了解僱用聽覺機能障礙者所遭遇到的問題？以及問題的解決方式？期望透過這些訪談資料的整理，讓就業推介機構與聽覺機能障礙朋友更了解企业的需求，透過僱用經驗上問題的了解與解決，讓聽覺機能障礙者提早體認就業市場的情況，希望對於聽障者在求職前的工作準備、心態準備能有幫助。最後，則是雇主對於政府政策的看法。

（一）工作設計、進用後的工作調整與人力資源規劃

大部分雇主對於僱用聽覺機能障礙者的疑慮，多半是溝通問題，而且大部分聽障朋友無法接聽電話，也常是雇主躊躇不前的原因。不過這一些還是可以利用一些工作內容的調整，或一些輔具上的應用，而減少僱用聽覺機能障礙者時，因聽不到而產生的問題。接下來透過受訪者的訪談，了解企业在僱用聽覺機能障礙者時，做過哪些工作上的調整，以及輔具上的應用。

辛公司人事主管表示「當初公司想在網路徵才開放聽障朋友名額的時候，便和現場的領班討論過，了解他們的反應，也請他們開出有需要的工作職缺，以及需要的條件；討論過後，因為廠區不適合肢體障礙者，而精密性工作也不適合智障者，所以決定開放聽障名額，不過職務部分還是有做調整，分派的工作還是以不需要太多聯繫、溝通的工作，目前是以組裝為主」；(07-003)

丁公司負責人表示「會加裝警示裝置，像提示燈什麼的，他們比較麻煩的就是在後面叫他們聽不到啦！所以聽建議就加裝提示燈，如果有要交代事情或什麼的，就按燈提醒他們有事情；其他的就還好，沒有什麼影響」；(01-008)

戊協會理事長表示「為了幫助他溝通啊！像電話就幫他裝設擴音裝置，音量什麼都提高，聯繫什麼也可透過傳真、書寫，問題不大，不過會要求他上班時間要有工作時間的態度，不要上網聊天或傳簡訊」；(03-008)

乙協會理事長表示「我們現在是兩位工作人員，其中一位正常的工作人員前時候請產假，所以我們為聽障就業服務員請了一位職務代理人，協助他做接聽電話與聯繫的工作；不過現在結束休假回來了，就沒有繼續請職務代理人，不過因為每個人

都有自己業務上的壓力，所以很難幫忙，這是現在發生的問題，需要再想辦法」；
(05-010)

己公司總經理表示「當初決定僱用聽障朋友是認為對工作比較不影響，除了沒辦法電話聯繫外，我們公司網路、傳真本來就是基本設備，本來有正常的員工處理工作聯繫的工作，那現在所有聯繫的工作就是由我自己來處理，他們只要負責完成自己的工作內容就可以了」；(04-003)

就業服務員在聽障朋友就業推介上，也會以希望雇主做工作的重新分配，更適合聽障朋友就業，可有效僱用聽障朋友，又可免除雇主在溝通上的疑慮。乙協會就業服務員會與雇主進行溝通「聽障的就業推介上很容易碰壁，因為雇主第一都會覺得聽障沒辦法溝通，但我們會先評估求職者的狀況，再推薦給雇主，所以也希望雇主能再評估；至於溝通工作上的問題，我們會建議雇主給予聽障朋友內部性的工作，這樣就可以減少對外溝通上的問題，就類似工作重新分配，排除溝通性高的工作，還是可以有適合聽障朋友發揮的機會」；(乙-007) 丙協會就業服務員表示「大部分的雇主會以技術為考量，而我們會透過評估先排除溝通上的狀況，所以雇主溝通上雖仍有顧慮，但也可降低」。(丙-009)

(二) 人員招募部分—聽覺機能障礙者僱用管道

在人員招募部份，多數受訪單位表示其進用聽覺機能障礙者的資訊來源是來自於政府就業服務中心及各提供聽覺機能障礙者就業服務的協會，甲協會則是由介紹人(朋友)介紹而進用現在這位聽障就業服務員；但亦有透過其他管道自行應徵的。

戊協會和己公司都是主動向職訓局和就業服務機構申請，表示願意提供聽障朋友工作機會。

戊協會理事長表示「我們是主動給找工作單位訊息，說我們可以接受這樣的人，不管是中度、重度，我們唯一的要求是他們的家長要很陽光」；(03-003)

而已公司總經理表示「因為產業景氣很好，公司規模逐漸擴大，人員需求也增加，所以有了照顧身心障礙者的念頭；當時先是找到職訓局申請，我也參與了幾次的徵才發表會，還設計了問卷、安排面談等等，希望能找到雙方契合的工作伙伴。爾後新僱用的聽障朋友則是透過員工間介紹或就業服務機構的推介」；(04-003)

丁公司與庚公司是由就業服務機構主動接洽開發的單位，透過就業服務員與雇主直接聯繫，請求雇主給予一個機會，不管如何請先試用方式，開始僱用的。

丁公司負責人表示「一開始我們沒想過會用聽障啦！因為我們這個做吃的，要點菜啊、招呼客人什麼的，後來是服務中心的人就推薦聽障要我們試試看，不過重點是要乖啦！服務中心的人就說會介紹乖的，又說聽障比較專心、做事很認真，就用用看，後來陸陸續續介紹，現在我們這有三個聽障」。(01-003)

辛公司人事主管則表示「我們是透過就業網站公開招募的！但考量公司環境、工作內

容後，公司決定開放聽語障名額，本來我們是覺得聽不到的，會很麻煩，不能溝通耶，後來公司決議討論後就想說試試看好了，幫忙啦！如果試做還是不行、會影響公司內部運作就算了」，「後來陸續僱用的，大多是原來工作的聽障員工介紹的，朋友間互相介紹」(07-003)

(三) 人員篩選—聽覺機能障礙者的就業條件

1. 就業服務員推介經驗

若雇主和聽覺機能障礙者是透過就業服務機構推介者，就業服務員便會成為第一線的評估者，就業服務員會在第一線協助聽障朋友，瞭解聽障朋友的興趣、工作要求、工作條件等等的評估，然後再針對評估後聽覺機能障礙者的個別化狀況，尋求最適宜且願意接納聽障朋友的雇主；並在應徵面試、現場試做，甚至工作初期會陪同就業，協助解決聽障者工作適應上與雇主溝通上的種種問題。就業服務員職前評估所考量的條件如下：

- (1) 以興趣為第一考量：為了能推介聽覺機能障礙者穩定就業，就業服務員評估上，會以了解求職者的興趣為重要的評估項目，就服員認為唯有自己有興趣喜歡的工作，才容易持續，減少重覆性的輔導流動，所以聽障朋友在求職前，最好先衡量自己的能力，再結合自己的興趣，先了解自己完成並有興趣的工作是什麼。越清楚自己要什麼，越有助於就業服務員協助就業。
- (2) 與工作相符之專業技能：要順利進入職場就必須符合公司的要求，專業技能部分則視公司的性質而有所不同；例如：清潔工作專業性要求便不高；美工、網頁設計則需要有美工或電腦、網頁設計的基本能力。就業服務員建議若已確認自己想做的事做好規劃後，應儘量取得相關證照、或比賽作品，更有利於證明自己的專業技能。
- (3) 工作經驗與工作狀況：若之前有經驗，就服員會先針對過去的工作經驗做一個了解，例如：是什麼樣的工作、前一份工作的情形、為何離職...等等，透過過去經驗的詢問，用以了解求職者的就業態度、工作上可能出現的問題等等，若有問題也可提早發現，有需要還可提供諮詢。而且這些部份再面臨企業篩選時一樣會受到考驗，所以就業服務員會先進行了解。
- (4) 年齡限制：年齡的限制會影響工作推介的方向，甲協會就服員表示若年齡稍長者會多以清潔工作為主要推介項目，年紀較年輕或剛畢業聽障者則偏向作業員，第一所需之專業技能要求低，第二年紀輕的聽障者對於清潔工作的接納度低。
- (5) 其他會影響工作情況的內外條件：丙協會之就業服務員表示「求職者來要求協助時，除了評估其工作技能、身體狀況、興趣之外，有時還必須了解其求職的因素和身體狀況，有部分求職者生活週遭的問題，大過於工作本身的問題，這時候我們會先將找工作的事緩一緩，先建議其處理好家庭或財務的問題後，再協助其尋找

適當的工作；另外，身體狀況也須列入評估的項目中，例如：我便曾遇過心臟不好的求職者，就算評估過後這位求職者對某一工作興趣再高，但如果這工作是身體無法負荷的時候，我們還是必須解釋工作的不適切性，來勸他想想其他的工作方向，因為除了對他本身的危險性之外，這個部分也可能會造成雇主的疑慮。」(丙-005)

2. 企業單位人員篩選

看完就業服務員就業推介上的初步篩選內容，接著看各企業單位篩選的部份。在企業單位的篩選上，多數還是以公司利益為出發，很難專替身心障礙者開設特別條件，多數反而是更嚴格，以身體上的不便作為不進用的理由仍常見；就業服務員訪問中表示，在聽障就業推介上，多數雇主仍是抱著排斥的態度，甚至連讓就業服務員介紹的機會都不給，便掛上電話，實在是辛苦了為身心障礙者服務的就業服務員了。

公司的篩選主要是以書面資料審查、面試、現場試做，確認聽障員工可以達到各項工作的標準，其實訪談中發現，受訪者願意僱用聽覺機能障礙者多半都視聽障員工與一般人無異，公司並不希望僱用的聽障朋友是以一種需要照顧、你們都該幫我的態度來工作，既然進到公司每個人都一樣，最終目標就是自己能為公司帶來什麼貢獻。受訪者依重視度依序表示如下：

- (1) 與工作相符之專業技能：庚公司表示「公司所做的是不動產資訊，主要工作便是網路資訊，最初僱用聽覺機能障礙朋友是要運用他們打字速度夠快，以及專心的特點，協助公司建立資料庫系統，所以最基本的要求就是打字速度」(06-003)；戊協會所交付給聽障朋友的是打字、編報及校稿等工作，所以協會理事長表示「一開始說過只要能力一樣，便優先僱用弱勢族群，因為現在的工作內容是編報、校稿的工作，所以他必須具有電腦基礎運作的能力，以及美工的能力，應徵的時候便會請他繳交作品了解他能力狀況；其餘不足的部份再學就可以了」(03-004)；而己公司工作是屬於數位輸出、資訊出版等工作，所以在專業要求上，則要求具備基本電腦操作能力與文書處理能力。
- (2) 品性與工作態度：甲協會督導表示「當初面試的時候，除了需符合勞工局教育程度規定與文書處理的電腦基本能力外，透過了解表示其做事的積極度及責任感重的態度，讓我們願意試著僱用她」；(02-004)

丁公司負責人表示「不用什麼特殊技巧啦！我們是做吃的，只要乖，肯吃苦、肯做事就好了，如果溝通比較不行的就比較少在外場就好了」；(01-004)

戊協會理事長表示「我們是主動給找工作單位訊息，說我們可以接受這樣的人，不管是中度、重度，我們唯一的要求是他們的家長要很陽光，假如你們認為社會是欠你們的，我們就必須去教育他們，因為社會沒有欠你們，當身體上出現很多不便的時候，我們只有給你一個方便、工作的力量，你絕對有求生的權力，所以我們只能儘量給你一個無障礙空間，不只是有形的無障礙空間、在人與人之間心裡的無障礙空間，以及身心障礙者本身自己心裡的無障礙都很重要；除了

小朋友之外，我們也會跟家長建立良好的關係」。「我常告訴小朋友不要以為這只是一份工作，用心、互相學習是很重要的，不管做什麼事，工作態度都應該一樣，因為你尊重自己別人才會尊重你」；(03-003)

己公司總經理表示「聽障朋友的性格和情緒是蠻重要的，這會影響在工作上的表現和工作上的相處模式，可是這個在面試的時候很難看得出來」；(04-004)

辛公司人事主管表示「因為她是自行應徵的，而我們也是第一次遇到聽障朋友來應徵，所以一開始還是看她的履歷表，看看是否有相關的工作經驗。主要還是了解一下她在學習態度、品行等各方面的狀況，如果狀況不錯的話，往後在訓練和教育上都比較容易」。「還有現場領班還是有決定權，當然還是要看現場工作情況，視試用期的工作狀況，再由現場領班決定可不可以再繼續做」。(07-004)

(3) 教育程度：受訪的單位多半表示，是否具有專業技能會重於教育程度。

甲協會督導表示「因為我們是向勞工局申請的專案，所以依勞工局申請的相關規定，服務員必須為高中(職)以上之學歷，於是在進用上，就會考慮在學歷上是不是能符合勞工局的規定」(02-004)；

庚公司人事主管表示「沒有特別要求，一開始公司所要求的工作條件很簡單，就是打字快；而因為他們打字的速度剛好能符合這項條件，所以就雇用他們；不過仍希望是專科以上」；(06-005)

乙協會僱用聽障就業服務員的其中一個原因，就是個案二受過大學社會工作系之四年教育訓練。就此了解，可能在社會福利社團中，因需是協助聽障朋友的角色，所以對其教育程度會有所要求；但在一般企業公司內所重視的，反而是專業技巧高過於教育程度。

(4) 障礙程度：受訪人員多表示障礙程度影響不大，因為個別化狀況與工作項目的不同，主要還是溝通上沒問題即可。

甲協會督導表示「過去的僱用經驗上，重度的聽覺機能障礙者在與雇主溝通上比較會有問題，所以比較不適合擔任就業服務員，現在這位聽障就服員，障礙程度為輕度在聯絡與溝通上比較沒有問題，比較適合這項工作；在障礙程度的考量上，主要還是會考量它是不是能適合且完成相關工作」(02-005)；

乙協會理事長則表示「我們本來就是希望藉由他一樣是聽障朋友的角色來擔任聽障朋友的就業服務員，所以在障礙程度上並不會影響是不是要僱用他；而且他本身的障礙程度，也是僱用他的原因之一，這讓他在和來協會求職的聽障朋友溝通上沒有障礙」；(05-005)

丁公司負責人表示「障礙程度喔！那是什麼？喔 可以溝通就好了啦！」；(01-005)

戊協會理事長表示「性別、年齡、障礙程度、學歷還是結婚沒，都沒有關係！只要他們想工作，有能力，有適合的工作的時候，都可以試試看」；(03-005)

己公司總經理表示「不會有影響！只要具備基本的電腦操作和中文輸入能力即可，一

開始僱用他們是覺得他們比較不會影響工作」;(04-005)

庚公司人事主管表示「沒有特別要求，一開始公司所要求的工作條件很簡單，就是打字快；而因為他們打字的速度剛好能符合這項條件，所以就僱用他們」(06-005)

辛公司人事主管表示「障礙程度上會看面試情況而定，主要是希望在溝通上不要有太大問題即可」(07-005)

(5) 性別、年齡及婚姻狀況：受訪者皆表示沒有影響，僅有辛公司以女生為主。

甲協會督導表示「我們對於性別、年齡和婚姻狀況並沒有特別考量，主要是看他的工作態度、責任感」(02-005)；

乙協會理事長則表示「當初找他來工作就是看他的條件適合，並沒有想到性別、年齡、婚姻狀況的問題，我想這應該跟工作沒有什麼影響吧」;(05-005)

丁公司負責人表示「沒有影響吧！沒想過耶！性別、年齡、學歷或是結婚沒，應該不會影響工作吧！我就想女生就幫忙清掃、送餐什麼，男的就在廚房，工作的狀況都還不錯，所以男的還是女的沒關係，不過女生是比較細心啦」;(01-005)

戊協會理事長表示「性別、年齡、障礙程度、學歷還是結婚沒，都沒有關係！只要他們想工作，有能力，有適合的工作的時候，都可以試試看」;(03-005)

己公司總經理表示「不會有影響！只要具備基本的電腦操作和中文輸入能力即可，一開始僱用他們是覺得他們比較不會影響工作」;(04-005)

庚公司人事主管表示「沒有特別要求，一開始公司所要求的工作條件很簡單，就是打字快；而因為他們打字的速度剛好能符合這項條件，所以就僱用他們」(06-005)

辛公司人事主管表示「公司主要還是希望是以女生為主，因為女生應該會比較細心，畢竟我們主要的工作就是電子零件的組裝，細心很重要；年齡與教育程度的限制，以當初網路徵才式設定在 30 歲以下、學歷專科以上；婚姻狀況並沒有限制」;(07-005)

(四) 僱用聽障機能障礙者所遭遇到的問題及解決方式

身心障礙者僱用最大影響是雇主最初的僱用動機，再則就是僱用經驗的影響，好的僱用經驗會促使雇主願意繼續進用身心障礙者，若僱用的經驗是不好的，那雇主再次進用身心障礙者的可能性便會降低，所以，身心障礙者在工作上的表現，不但影響自己的工作好壞，也可能影響其他身心障礙者未來進入職場的機會，實應謹慎。

以下便針對受訪者所提出僱用聽覺機能障礙者在工作中所遭遇到的問題，以及問題的解決方式與改善情形。

1. 觀念、認知上的落差

這個問題在受訪的過程中，最被受訪者所提及，大體上雇主和就業服務員認為聽覺機能障礙者有現實感不足和太過天真的情況，想法和觀念上過度於自我，部分聽障員工在主管交辦工作的時候，有問題沒有馬上提出，也很少有再確認的動作，有時根本不知道他們懂不懂；所以不是雇主不願意想辦法溝通，而是觀念上的差異，或是聽障員工沒有提出來，使得雇主不知道問題在哪？反而造成溝通上的障礙。所有的受訪者都表示，在工作上把他們視為一般人，不歧視，但也不會刻意配合或縱容他，畢竟進入社會，是我們配合環境，而不是要求外在環境要配合我們；但部分的聽障者缺乏現實感，容易活在自己的想法中；且期待社會大眾給予多一點的方便或優惠，不願意溝通，不想改變，甚至有拒絕溝通的情況，讓雇主也相當困擾。

己公司總經理指出「聽障朋友不能聽，應該要更用心」，她表示「相處初期的確需要一段適應期，主要的原因是出自於對彼此的不了解，而社會刻板的印象認為殘障者是屬於陰暗沉默的一群，不願意做深度的溝通。一般人可能施予不恰當的同情或憐憫，但這並一定是他們想要的，這樣的方式對他們、和對我們都沒有幫助，所以一般人應該是多給予一點耐心，而不是同情、當然也不要歧視。」；(04-012)

戊協會理事長表示「會用他們的雇主應該是可以諒解他們的不方便，所以才願意僱用他們，但是他們更應該以正面的態度來面對自己的工作和生活，不要抱著好像是社會欠我的那種心態，認為自己是殘障就該被同情，這種想法我不是很認同，應該要改變」；(03-014)

丁公司負責人表示「有時候都搞不懂他們在想什麼，有時候做沒幾天人就不見了，或是看他們工作狀況不太好，跟他們說要怎樣做，結果後來就沒再來上班了，連說一聲也沒有。之前還遇過一個常常不來的，想放假就自己放假耶，有時候還換我們要去擔心他是不是發生什麼事了，因為根本不知道他是不是不來，還是出什麼事，後來就只能跟他說，不適合啦！不能請他」；(01-011)

庚公司人事主管表示「我們也嘗試過問他們，我們是不是該想辦法溝通、互相了解，但卻有聽障員工表示“不需要”，覺得這只是像打發時間的工作，覺得這樣就好了。甚至有人表示，“要不是公司僱用我們，公司怎麼可能得到政府的補助”，但是公司不一定需要政府的補助啊！我們公司又不是一定要用他們，請他們的錢，我可以多出一點錢請一個正常的，還可以幫忙接電話、聯繫，不是更好。所以我覺得這樣的心態是有問題的，我們現在還算是小公司，但往後如果繼續發展擴大，那他們還抱著這樣的心態的話，不諱言，他們就只好被淘汰。」。「你聽不到，不代表你就是對的，有問題就該問，不要認為政府就該給你們補助，社會就應該給你們幫助；試著讓自己站起來，不是你想要什麼樣的生活就能怎樣生活的。現實感上要加強，試著去接受自己的不方便，並去接受公司的環境，然後融入社會，這樣才不會被淘汰」；(06-010)

另外，在就業服務員訪談方面，也會發現聽障朋友在工作觀念上的不足。甲協會和丙協會的就業服務員皆表示，遇過多次就業推介後，因為對工作內容的不滿或不喜歡，沒有告訴雇主，或通知就業服務員就自行離開的求職者，這對雇主會造成困擾，或造成雇主對聽障就業者的不信任；也會讓就業服務員疲於奔命，要向雇主

道歉，並需要重新評估求職者的狀況。就服員表示這不但對僱主有影響，其實對聽障求職者在就業推介上也會有很大的影響，有意求職的聽障朋友應該要注意。(丙-005)

2. 溝通上的問題

溝通問題是大多數僱主面對是否僱用聽覺機能障礙者的最大考量，甚至有很多的僱主便以他們沒辦法接電話、我和他們不能溝通、我沒時間跟他們溝通而直接拒絕僱用聽障者。

但是受訪的僱主多半還是願意跟聽障員工溝通的，他們透過面談慢慢說、筆談、線上聊天功能、E-mail 等等溝通的方式，企圖和聽障員工建立共識，但是溝通的成效卻常常取決於聽障員工的態度。有僱主認為溝通上沒有問題，但也有部分的受訪者表示，已經嘗試和他們溝通了，但是效果卻有限，以為他們懂了，卻做錯；問他們卻說我們沒交代，不然就說沒聽到，有些僱主表示有時就算白紙黑字，卻還是有可能出錯，讓僱主感到相當困擾。

甲協會督導表示「這位就業服務員是屬於輕度聽障，所以在溝通上問題不大，不過在電話溝通上，有時候還是會聽不清楚對方在說什麼的情況，這時候就需要透過其他就服員的協助，協助溝通」；(02-007)

乙協會理事長則表示「協會多半是聽障朋友，所以在和這位聽障就業服務員的溝通上比較沒什麼問題，而且他很熱心，對推介聽障朋友進入工作職場也很用心，不過因為工作時間短，很多狀況不清楚，需要一再解釋、確認」；(05-007)

丁公司負責人覺得「在溝通上還蠻好的，和現在工作的聽障員工相處的都不錯；只是偶爾會有叫不到人的情況，因為我們的工作就是要一直走來走去啊！客人來招呼、點菜、送餐、收拾，一直都是走來走去的，如果臨時要叫誰，但他剛好背對你的話，根本叫不到他，一開始用的時候很不習慣，會覺得怎麼這麻煩，覺得叫不動；但是相處久了，就會知道他們的情況，大家會儘量處理好自己的事，若沒事就會互相幫忙，隨時注意狀況，真的要叫人就互相提醒，還不錯啦」；(01-010)

戊協會理事長表示「溝通不是問題，平常就都用寫的，有什麼問題都用寫的，工作交代上還可以。另外，也會與他的家長溝通，這也有助於了解他的工作狀況」；(03-011)

己公司總經理表示「我們在僱用他們的時候，是花了很多時間替他們上課，詳細講解工作內容，甚至待人處事也要教育；也努力在溝通與鼓勵上」、「聽障員工在指令接受度上較差，有時會因為觀念的不同，而造成溝通上的困難，必須一講再講，一直重複；但他們比較沒耐心，和他們溝通的時候，他們常會用自己方式解讀、區分交辦事項的重要性或選擇性的瞭解交辦事項，而不是依照要求做；另外，在溝通的時候，還會遇到不知道他們到底懂不懂的情形，溝通的時候問他們懂不懂，他們都會說懂，或是溝通的時候沒問題，但做出來卻是錯的，就因為一個人的錯誤，可能導致所有人都要重來，可是不是沒有跟他們講啊！但還是錯了。我覺得這不一定是講話上的問題，很多時候是心態的問題」、「僱用聽障員工的確有無法解決的不方便，但長相處下來，我卻學習到如何精準下達指令、如何準備備援方案，越來越能處變不驚，這也是我在和他們相處後的收穫」；(04-010)

庚公司人事主管在和聽障員工的溝通上表現的很失望，現在她在處理聽障員工上，已經變成只要工作能達成，便採取不挑剔，也不要求的態度。「公司內有意見書的設計，但反映的很少，若有一定處理。我們也嘗試過問他們，我們是不是該想辦法溝通、互相了解，但卻有聽障員工卻表示“不需要”，覺得這只是像打發時間的工作，覺得這樣就好了。」「開會時也會請會手語的幫忙翻譯，但內容若失真，我們也無能為力」。「我覺得“雙向溝通”是很重要的，公司也嘗試著透過障礙程度較輕的聽障員工擔任翻譯，並請他教授手語課程。可是畢竟手語不是我們一般人常用的語言，學習的效果不可能像聽障者一樣，他們覺得我們不太願意學，教的很挫折；但是我卻覺得他們要我們認同，並學習他們的語言，就必須想辦法來吸引我們，讓我們願意學，但是他們的狀況卻無法吸引我們學，我們學得沒興趣，他們也教的很沒成就感，最後就放棄了。現在就以筆談、E-mail等訴諸於文字的溝通方式」；(06-010)

辛公司人事主管表示「我們的工作多是獨立作業，所以需要溝通的部份比較少，但我們會鼓勵領班儘量去了解聽障員工的工作狀況，若有問題隨時提供支援，所以工作上的溝通狀況還可以」。(07-007)

3. 工作態度的問題

多數僱用聽覺機能障礙者的受訪者，都認同聽覺機能障礙者在工作上的努力，多表示聽覺機能障礙者在工作上是專心、肯吃苦的。但難免還是有認為工作態度不好的情形，不過這是很個別化的狀況，因為每一位聽障員工的特質都不相同，就業服務員所接觸的狀況以遲到、早退最多；只是工作態度的問題好像容易出現在公司僱用聽障數多的時候（次團體影響），而本研究提出工作態度有問題的單位，便是這樣的例子；而其他單位多對聽障員工的工作態度持正面的看法，認為其單位的聽障員工是積極、主動、熱心、認真、肯做、肯學習、責任心重的。

己公司總經理表示「不能聽，要更用心。我說的不代表所有的聽障，但就我所遇到的，我覺得聽障員工少了虛心，甚至自以為是，而且可以稍微聽得到的聽障朋友，又比完全聽不到的聽障朋友更不易虛心。完全聽不到的聽障員工，因為可能怕漏掉我們所交辦的事情，所以他會非常注意的看我們說話，努力了解我們說的事情；但稍微聽得到的聽障員工，容易會有不耐煩的情形，用自己以為聽到或理解的方式來處理交辦的事，但就很容易出問題，做的沒達到要求或漏做。有幾次經驗後，每次交代事情後都會再詢問他們有沒有問題，但多半他們都沒有表示，不然就說有聽到了，根本無法知道他們到底懂不懂」；(04-010)

庚公司人事主管說「聽障員工常常認為他們的工作就只是打字，其他工作都跟他們沒關係，對於公司安排的演講，他們會覺得很無聊，然後，私底下做自己的事、聊天；或許公司安排的內容不是那麼有趣，可是演講中只要一句話能為我們帶來什麼啟示，這演講就是有價值的。但是公司所安排的他們不願意學，卻一直要求公司應該要幫他安排去外面參加訓練課程，或申請政府補助；公司不是不願意，但是受訓是不是會影響工作的時間，另外，你所受的訓練是不是真的能對公司有幫助，這才是公司所重視的。他們的工作態度不積極，又如何要求公司必須配合他們，很少有公司會接受這樣情形吧！」。(06-010)

4. 小團體、次團體的問題（同儕間的影響）

在聽覺機能障礙者的問題中，很容易出現的就是小團體，因為聽障朋友很容易有“一般人不理解我們”的想法；另外，不同的語言溝通方式也自然而然讓聽障朋友自成一體，所以在所有身心障礙類別中，聽障群族自成了一個具主體性的聾人文化，也有很強的排他性，而這種小團體、次團體或同儕之間的交流，也常常影響著聽障者工作的狀況。但社會、企業是如何看待的，值得我們加以了解。

就業服務員訪談部分：甲協會之就業服務員在訪談中就表示，「在聽障就業推介的過程中溝通的問題還是最大的。而最常遇到的還是聽障朋友的個人問題，像聽障朋友間同儕團體的影響力很大，容易認為旁人不了解他，沒有同理心之類，而將旁人的解釋和規勸打折扣，所以聽障朋友很容易受到同儕朋友的影響，因接收到不同朋友的建議或哪種工作好的意見，就會重新提出不一樣的工作方向，自己卻不知道自己想要的是什麼，使得工作狀況並不穩定，浪費了自己的時間。而這種狀況通常都會導致履歷表上工作時間都不長，但就服員在溝通的時候，部分聽障朋友會覺得這並不是他的問題。」(甲-005)，所以聽障求職者真的很容易受到同儕的影響。另外，也有雇主會向就服員反應，聽障員工會自成一體，有時甚至沒辦法直接跟他們溝通，而且小團體中成員會互相影響，例如：不喜歡哪個人或哪位主管的時候，會選擇一起不理他，這等於是把個人情緒帶入工作中，並影響到其他人；而當群體中有人想離職的時候，可能會連合群體裡的聽障員工都一起離職，造成短時間的人員流動，這對公司的風氣來說，並不是很好的狀況。

庚公司人事主管則表示「他們有小群體的現象，小群體就像一個自己的保護傘一樣，我們這裡面的人都一樣，就可以不管外在的人怎麼看，有時候他們自己的討論更甚過於主管命令的影響力，所以對於主管下達命令而言，容易造成主管的失落感；而公司開會或舉辦演講時，小群體很容易就聚集在一起，就私底下聊天，但在這聊天的過程中，他能知道開會到底在討論什麼嗎？是不是會因此而影響他的工作，甚至影響他人呢？我覺得他們應該要懂得自我提升，而不是一直活在自己的小群體裡。」(06-010)

5. 同事間相處的問題

聽障員工和同事間的相處難免有溝通上的問題，不過問題是可以被解決的，主要決定的因素就是看雇主的態度。如果在同事的溝通上，雇主或主管能適時做為雙方的橋樑時，通常與同事間的相處就比較不會有問題。

戊協會理事長所說的一句話很不錯「聽障員工尊重自己、用心、學習，我們一般人則要試著去諒解他們的不方便，以正面的態度來面對他們，以自己的角色同理心對待」，理事長還表示「本來每個人可以接受身心障礙者的程度就各有不同，是無法強迫的，工作環境中還是有人是無法接納聽障員工的，但我會鼓勵他們去諒解聽障員工的不方便，希望他們用正面的態度來面對他，所以目前為止協會裡的溝通狀況可以解決」；(03-010)

甲協會督導表示「大部分的狀況都是好的，但是因為這位聽障就服員本身個人特質上是比較積極、好強的，在溝通上若有聽錯、假裝瞭解或扭曲的誤解，或對於自己覺

得對的想法比較不容易退讓，但如果雙方都過於堅持自己的想法，在溝通語氣上容易強勢，有時候就會造成工作同仁間工作上的衝突。」、「通常遇到這種狀況的時候，我會採取個別談的方式來處理，先瞭解雙方的想法，然後進行溝通，通常只要把事情講清楚，瞭解彼此立場後，通常問題就可以解決了」；(02-008)

乙協會理事長表示「兩位就業服務員一位聽障、一位正常，一男一女，兩人間還是有不易溝通的情況，主要是因為不熟，再加上男生和女生間的距離吧！多半還是會有距離感，不好意思。另外，因為各有各的業績壓力，以及正常就服員的手語能力還有限，跟聽障就服員間還是多需要透過筆談，也會造成兩人間溝通少，相處起來比較困難。中間就會透過我來協助」；(05-009)

己公司總經理覺得「他們和一般同事間的相處並不好，或許我對殘障朋友付出較大的注意，反而忽略了一般員工，導致一般員工變少，到現在公司裡全都是聽障朋友，可能也是我的疏忽。但在公司的經驗中，一般員工和聽障員工的溝通狀況並不好，當溝通上有狀況的時候，我就必須介入溝通，但就會增加額外的時間」；(04-009)

庚公司人事主管表示「我覺得在同事的溝通上，他們只能用“漠不關心”四個字來形容，我們公司的聽障感覺家裡的環境都還不錯，好像有一種被寵壞的情形。他們只在意自己的事，其他的是他們都不在意，根本就沒有溝通，部分的聽障員工就認為他們的工作就是 key-in，其他事都跟我無關，最後其他員工當然也就放棄和他們溝通了。我曾試著處理，但聽障員工的態度不好，所以現在除非有問題報上來，不然我就不管，把溝通的角色交給他們的主管自行處理」(06-009)

辛公司人事主管表示「工作人員相處上沒有什麼問題，主要是因為我們工作上獨立作業不太會互相影響，接觸性不高」。(07-007)

而就業服務員訪談部分，也提及關於推介聽障者就業時，同事間相處的情形，而就服員表示，通常在陪同就業期間，就業服務員就會試著和將與個案工作的同事和老闆，解釋聽障者就業上可能遇到的問題和狀況，並試著協助個案和同事建立好的關係。訪談中，就業服務員 L 小姐表示「聽障朋友在職場上常會認為其他同事會歧視他，雖然就服員會出面緩和，說明公司同事方面並沒有歧視你，大家都把你當一般人看待，但是聽障朋友多多少少都會有這樣的狀況」。而就業服務員 W 小姐則表示「聽障朋友常是因為聽不清楚我們的對話，所以會覺得我們在講話的時候都是在講他的壞話。所以就服員會適時的在對話中間向聽障朋友解釋溝通的內容，讓聽障朋友有參與其中的感覺，以減少誤會」。(甲-005)

6. 情緒問題

文獻探討中曾提到，聽覺機能障礙的朋友多半會有以自我中心、固執、社會性不成熟，或有空虛、無安全感的心理特質，有些甚至會對正常人的世界產生不信任性，而變的沮喪、猜疑和壓抑；他們無法像聽人一樣，從無意中聽到一些訊息，以致無法適應團體生活，在團體生活中常覺得不自在，害怕被拒絕，是較容易感到不安和自卑的。所以在這個部分，便由訪談的內容中來瞭解一下，聽障朋友是否真有這樣的情緒問題。

甲協會督導表示「因為聽覺障礙的因素，容易造成聽障員工有被孤立的感覺。工作場合中，同事間的相互討論，他如果沒注意到或沒參與，可能就無法瞭解同事間討論的內容，造成參與感低落，而感到孤立」；(02-009)

乙協會理事長表示「人都有情緒，難免啦！他遇到壓力大的時候，有時候情緒的狀況的確會比較不穩定，不過大部分時間大都能控制的不錯」；(05-008)

丁公司負責人說「偶爾會有啦！就把個人的情緒帶來這裡，就曾經兩個員工當場吵起來，問他們又都不說，後來了解就只是為了很小的事；什麼狀況都會有，有些人會說，有些人怎麼問都不說，但是工作上就很不專心啊！會影響工作，大部分我都請他回家休息，以免影響到客人或是其他員工」；(01-009)

戊協會理事長說「有，會有情緒！不過這還能克服，不過不是對我的情緒，而是跟其他同事的情緒，他會希望我們能像爸媽一樣呵護他，也沒有人會像我用這樣的方式來對待他，所以同事有時候會有溝通不好的情況，講話就會很急，我就會說：你在說什麼，你講的我也聽不懂耶！不是他聽不懂，是他聽不到啊！但是我們做的時候他還是會慢慢的來幫忙，所以很簡單，就像我一樣用筆寫一下，結束就用手語簡單的比個謝謝，彼此尊重。還有他們的自尊心也是很強的，之前因為我們請一個研究生幫忙設計海報，結果他就覺得我們不肯定他的能力，但是還是靠溝通啦！後來，我們就讓他比較兩個人所設計的海報，看過成品以後，他自己也能了解自己的狀況，就比較釋懷」。(03-009)

所以就雇主訪談來看，在工作上鮮少遇到聽障者在情緒上的問題，多數的聽障朋友還是有自我調適的能力，很少有因為工作上的情緒，而產生的衝突狀況；就算工作上有遇到沮喪或感到孤立，也不會影響工作，這點上雇主都很滿意。

7. 缺乏自我規劃的能力

在訪談中，多數的受訪者都認為聽障員工缺乏自我規劃的能力，他們很容易安於目前的工作狀況，不求改變。但這個部分，是雇主與就業服務員都希望聽障員工能再加強的部分。因為對於工作上的規劃，能有助於工作上的執行與助於公司的發展；對於自我生涯的規劃，可以了解自己的需要，發掘自己每一個階段該做的事，有助於自我的提升。因為工作不應該只是工作，也可是一種目標、一個理想，但這個部分除了身心障礙者自己努力外，也期望政府能多提供一些專業課程，讓身心障礙者有更多管道提升自我。

就業服務員 W 小姐表示「除了目前的工作之外，應該重視自己的生涯規劃，不要一輩子都只做作業員或是清潔工作這會沒有什麼成就感，前途範圍也不會很廣，所以我會鼓勵他們要儘量有生涯規劃的觀念。可是重點是說社會上可以運用和學習的資源為聽障朋友想的很少，沒有專門的課程，我覺得除了工作上的阻礙之外，學習上的阻礙也是其中一個問題，所提供的相關課程太少了，要更一層樓的管道很少，這也造成了有些聽障朋友有心進修或改變自己的時候，卻沒有發現相關的管道。」；(甲-005)

戊協會理事長表示「我會鼓勵他去進修，因為工作只是人生的一小環，他應該要去把每個人生的面向中做充電、建設，不要把自己侷限在工作中，像他今年好像就去考試，說他要繼續唸書，我就很贊成，要他好好去唸書，工作的事如果他想回來，我都還可以為他保留。」;(03-014)

己公司總經理表示「除了專業技巧的學習外，聽障者可以增加自我判斷、決策的能力，畢竟公司裡每個人都有自己的事，沒有人能一直協助你處理事情，可以自行決定的狀況，就不要一再請示，該試著讓自己如何獨立完美的完成交辦事項。」(04-013)

庚公司人事主管表示公司內部聽障的優勢正在減弱中，聽障朋友應該更有危機意識「現在公司的聽障者有滿足於現在工作的情況，沒有想過要提升自己，而是一直活在自己的世界裡面。但是他們有沒有想過自己的優勢已經不再了，當初僱用他們是因為他們的打字速度，要協助公司建立資料庫；第一現在公司的資料庫已經建立的差不多了，現在主要以維護為主，第二現在電腦普及，打字速度快的人太多了，如果他們不懂的進步、提升自己，公司為什麼不能選一個正常的人來做，相信正常的人就算不專心，打字速度也不一定輸他們吧！更何況正常的人還可以幫忙接電話，怎麼說也會比他們方便吧」(06-010)。另外，在未來發展上她也提供了她的想法「我覺得他們應該要試著自我提升，了解自己的優缺點，多認識自己的工作，試著了解公司的主要宗旨、工作內容，並了解外在的環境。雖然他們現在只是做打字，或維護的工作，但是是不是也可開始思考，如何用自己的能力，讓這套系統更完善，如何讓公司的系統更好操作 等等；又如果有新的工作進來，他們能不能想到其他的發展，如何協助新工作的進步呢？此外，他們能不能讓自己更了解公司的整個工作內容，甚至可以替公司開發身心障礙的族群，例如：如果聽不到的朋友對法拍屋部分有興趣，他們是否能利用他們本身的特質，來代表公司對聽障朋友做介紹。如何讓自己對公司更有貢獻，需要他們更自動自發的充實自己。」(06-010)

(五) 政府政策與獎勵措施對於僱主僱用的影響及看法

甲協會督導表示「政府立法的用意是不錯，但措施沒有合適的監督單位，建議還可以再提高鼓勵的辦法。此外，定額僱用的部份還有再修正的空間，例如：公部門的比例可再提高，而身心障礙者在特考與分發上的限制，政府部門應可再檢討」；(02-010)

乙協會理事長認為「相關的措施對於身心障礙者就業，的確能有幫助，但其實成效還是有限，願意僱用的就是會僱用；不願意僱用的就算要罰錢，就還是寧願罰錢。所以除了法令上的獎勵措施，以及強制性定額僱用制度外，對於聽障者就業的部份，希望政府能多提供聽障者溝通上的幫助」;(05-011)

丁公司負責人表示「政府有獎勵措施當然是很好啦！可以鼓勵更多人僱用身心障礙者。但是對我而言，我一開始僱用他們就不是為了什麼獎勵，所以政府有沒有補助都不會影響我要不要用身心障礙者」;(01-012)

戊協會理事長說「我們好像也是有這筆獎助，不過因為我們也不差這筆錢，所以我們就先幫他存起來，然後要他好好的工作，到時候這筆錢就給他當獎金或年終。」「我

覺得這個獎勵制度是好的制度，這會讓雇主更有意願僱用身心障礙者，因為確實他們在工作效率上會比正常的人差一點，或是工作上的不良率會增加，而這些都可能造成公司的損失，所以政府的補助獎勵措施絕對是好的、是正確的；不過不要只是金錢上的獎勵，最好也有精神上的獎勵，相信會更好。」此外，對於政府，我覺得除了鼓勵還是鼓勵，不必去責難他，責難只會帶來彼此的高分貝和負面能量，因為每個角色都需要有人扮演，所以不需要過度責難」；(03-012)

己公司總經理表示「覺得政府的定額僱用規定是很值得鼓勵的；而在獎勵措施上的確可能有助於吸引一些公司，願意僱用身心障礙者，但是我覺得一般人對於他們應該多給予一些耐心，不要用同情或歧視的眼光來看他們，也不要用錢的心態來僱用他們，這樣對他們來說不是鼓勵，反而可能是一種打擊」。除此之外她提到「目前的手語翻譯員制度很好，不過可能翻譯員的專業背景不同，造成課程中很多專有名詞的部份，無法精準的表達，對於聽障朋友的吸收就會有影響，所以可以再加強手語翻譯員的專業內容」；(04-011)

庚公司人事主管說「我們是有申請政府薪資獎勵的，不過有沒有獎勵不會影響我們進用身心障礙者的態度，因為當初我們僱用他們就不是為了錢。」(06-011)

辛公司人事主管表示「過去不知道這樣的訊息，若有機會應該會去申請；但獎勵金並不會影響公司要不要僱用聽障者的決定，主要還是看工作需求，和聽障應徵者的條件而定」。(07-009)

在就業服務員方面，就業服務員表示政府多半只看數字上的成效，接案數和成功推介數，達到要求便給予補助，若無法達到則明年度補助可能就會遭到取消。但是聽覺機能障礙者之就業服務員都認為，這是太過量化、太過重視績效的情形，因為有時後接觸到的個案，不僅僅只是工作上的問題，就業服務員遇到問題的時候，也必須協助排除個案可能影響工作的內、外在情況，穩定工作才是就業服務員所期待的，所以所有會影響聽障者就業部分的排除，也是就業服務員角色之一；但若政府只是一味強調績效，那服務將會流於表面。

當然社福單位不會去選擇個案，會儘量完成每一位求職者的要求，但如果真的政府只要求績效，那是不是就服單位也不得不篩選服務對象，排除困難推介的個案，相信這並非政府的本意。所以，就業服務員認為就業服務應該是要顧及案主的需求，提供最適宜的幫助；看數字，評鑑就業服務的績效，這並不是一個最好的方式，政府在這一方面，有需要再衡量的地方。

所以在政府政策與獎勵措施對於雇主僱用的影響及看法這個部份，我們可以發現，所有的雇主對於政府的政策與獎勵措施都是抱著值得鼓勵的心態，認為可以吸引更多願意僱用身心障礙者，但是受訪雇主們卻也表示，獎勵金並非他們僱用聽覺機能障礙者的影響因素。對於雇主而言，聽覺機能障礙者本身的工作條件與工作態度，才是雇主是否願意進用或在僱用的主要因素。

第三節 雇主對於政府政策、欲僱用聽障之企業及聽障求職者的建議

(一) 僱用單位對於政府在身心障礙就業政策、措施的建議

1. 就業服務員訪談部份

甲協會就業服務員在政府身心障礙就業政策上有三個建議：(甲-014)

- (1) 加強宣導、一般民眾的教育。不管是在父母親的觀念，或是雇主對於身心障礙者的了解，政府應該提供知的權利，唯有社會越來解他們，才能屏除歧視。
- (2) 加強教育、加強聽障者的教育。因為在雇主僱用中，會有聽障者太過天真、缺乏現實感的反應，所以我們若在教育階段就提供這些資訊，就可免去進入社會職場後的再磨合期。再則，便是利用教育階段強化溝通訓練，建立正確的社會價值觀。
- (3) 職務再設計與工作輔具的配合。政府可以再推廣職務再設計概念，鼓勵雇主以職務再設計重新找到適合身心障礙者的工作，多給身心障礙者一個機會，減少拒絕；另外政府在輔具的補助審核太過緩慢，有時根本無法配合聽障朋友找工作的需要，希望可以再做調整。

乙協會之就業服務員則提出四項建議：(乙-013)

- (1) 增加就業機會。提高企業對於身心障礙者的了解與接納度、增加就業機會。
- (2) 培訓課程。針對聽障者的興趣，再配合雇主的需要開辦相關之培訓課程。
- (3) 針對各類障別分別舉辦就業說明會。這樣焦點會比較集中，更有利各個障別能清楚的說明自己的優勢劣弊，提高各個障別的能見度，雇主較能各取所需。
- (4) 政府可多重視身心障礙者的就業權利。以美國的經驗，雇主是不可以隨意資遣身心障礙員工的，若要資遣身心障礙員工必須向政府提出報告，這對身心障礙者的工作權會很有保障。

丙協會就業服務員提出兩點建議：(丙-012)

- (1) 著重服務對於案主的幫助，而不服務案主的件數。或許以數字來看成效，對政府來說是最簡易的方式，但就業服務員疲於追求漂亮數字的同時，案主的需要是不是就很難兼顧！但對社會服務單位而言，能真的幫助到案主才是最需要的。
- (2) 偕同專家學者針對特殊、多次無法推介成功的個案尋求最佳的解決方式。在就業服務推介中，有些個案一直無法成功推介就業，就業服務員也想盡辦法協助，但案主就是沒辦法穩定就業，最後成為一直在各就業服務單位流轉的個案。但這樣並沒有辦法真正解決這位個案的問題，不知政府是否能透過專家獲學者尋求更有效的解決方式，讓案主在各服務單位中游離，並無法實際解決問題。

2. 僱用單位訪談部份

甲協會督導表示「未來產業結構改變，但主要仍以社區化就業服務為主要方向，所以政府應多重視社區化就業服務的部份，但最好多補助少干涉；至於定額僱用的部份，應加強公部門的比率，公部門應以身作則；而在身心障礙的工作準備上，建議應該回歸教育，因為現在身心障礙朋友現實感不足，容易造成就業推介上的困難」；
(02-010)

乙協會理事長表示「雖然最好是能有錢補助，但政府本身也沒什麼錢，而且不管罰多少錢或補助多少錢，都不一定能幫助聽障朋友回到職場；所以不如多多提供聽障朋友溝通上的幫助，手語翻譯員的部份可以更健全」。(05-011)

丁公司負責人覺得「沒什麼建議啦！我們是小老百姓，管不到政府怎麼做，只要政府努力把經濟搞好，不要再打口水戰，和責任推來推去的遊戲了」。(01-012)

戊協會理事長表示「可以多提供訓練課程，供大家學習。另外則希望政府官員還是能好好利用自己在位的角色，多多做一些有助於社會的事，不要每天處在政治的鬥爭當中，應該試著去了解社會上的需求，真正為台灣社會的體制做一些改變」。
(03-012)

己公司總經理表示「我個人認為錢不是影響我是否僱用身心障礙者的最大因素，所以有沒有獎勵措施對我來說影響不大。我認為多教學是比較有效的方法，所以我建議(1)政府能提供更專業的職業訓練課程，因為現行的課程不夠專業，對工作的提升沒有助益；(2)可加強手語翻譯員的專業詞彙訓練，增加聽障朋友在專業課程中的吸收度」。(04-011)

庚公司人事主管表示在工作上對政府沒有什麼建議，但對於聽障朋友騎車的公共安全上很有意見，她認為政府應該要管制聽障朋友騎車的情況，她本身也一再告誡聽障員工車速要放慢，她覺得「因為聽障他們聽不到啊，就算有人按喇叭，他們也不一定有回應，哪天真的撞到他，聽障朋友沒有辦法為自己爭取權益，講不出話來，或對方聽不懂，這樣如果真的受傷怎麼辦，求助無門，只能吃虧，但我們撞到他的人也會覺得自己很衰吧；而且他們又很喜歡騎快車，所以我對這個真的很有意見，政府應考慮一下這個問題，對於聽障朋友駕照核發應該更謹慎，甚至不要發給他們，或是政府可以想到其他更好的解決方式」。(06-011)

辛公司人事主管表示「很多法規政令，我們都不太清楚，也不知道政府有什麼補助、什麼獎勵，現在政府只強調定額僱用的部份，但對於100人以下的企業卻很少看到有什麼宣導，例如政府政策的政令宣導、介紹身心障礙者特質或工作狀況等等，所以建議可以提供相關的管道，或增加宣導，讓我們能有依可循」。(07-009)

(二) 對於其他企業想要僱用聽覺機能障礙員工的建議

丁公司負責人表示「他們只是聽不到啦！可是在工作上很專注、很認真，工作能力也不會比一般人差。雖然一開始會比較辛苦，因為不知道如何跟他們溝通，在教的過程中比較花時間，但是他們對於你付出的用心，也會以工作努力來回報我們，真的很乖。我們不要怕用他們，只要找到彼此都能適應的方式，也可以工作的很快

樂」。(01-013)

戊協會理事長提到「放下」兩字，他表示「每個人都需要被重用的感覺，身心障礙者只是身體上的不方便，我們應該可以諒解他們的不方便，站在彼此的角色，以同理心及正面的態度來對待他們。對員工好，才會得到工作心；用心，是一種互相的學習，對於他們我們學會容忍和包容，而他們得到證明自我的價值。僱用身心障礙朋友的時候，不要抱著做給別人看的心態，這樣才能以一般人的方式同等的對待他們，這樣對身心障礙朋友才是最大的幫助。」(03-013)

己公司總經理則表示「我希望告訴主管們的是，如果你要僱用殘障朋友，請多給他機會表現，只要你的指示明確，他們會好好的表現。出錯時請站在他們的立場多想一下，多了解他們出錯的原因，才能修正錯誤。而且我們要用一般人的態度來對待他們，可以給予他們多一些耐心，但不要用同情或歧視的眼光來看他們，也不要錢（獎勵金）的心態來僱用他們，這樣對他們來說不是鼓勵，反而是一種打擊」。(04-012)

庚公司人事主管則覺得「對於想要僱用聽障的雇主，建議要再想一下，在僱用前，還是要先衡量一下聽障應徵者的狀況，考量溝通、工作心態等問題，若覺得可以找到適宜的方式解決，再僱用。」(06-012)

辛公司人事主管表示「每個人的狀況不一樣，就我們公司的情況來說，僱用聽障員工的問題比較小，聽障員工的態度和表現也都不錯。所以一開始的篩選和試做很重要，因為工作態度是很重要的，如果有好的學習態度，只要工作沒有技術上的要求，聽障員工是很不錯的，工作認真且專心」。(07-010)

(三) 雇主對於聽覺機能障礙者求職上的建議

在身心障礙者就業過程裡，不管身心障礙者本身的就業條件如何完善，僱用與否的最終決定權還是掌握在雇主手上，倘若雇主對僱用身心障礙者存有歧見的情況下，就算法令再提高或再嚴格，也只是讓雇主不情願的多僱用一些身心障礙者或是多繳一些差額，對於身心障礙者的就業狀況並不見得有很好的改善。

所以了解雇主對於聽覺機能障礙求職者的建議，便可透過這些建議，了解雇主所需要聽障者具備的條件。雖然，擁有高學歷、有專業技術、考到幾張證照好像很重要，但都比不上雇主說聲「yes」吧！所以除了努力加強自己的專業技術，增加競爭力之外，請也一起試著了解雇主的需要。

1. 就業服務員訪談部份

甲協會就服員以聽障者就業推介的經驗，提供聽障求職者三個建議：(甲-013)

- (1) 心態穩定。對於工作要懂得珍惜，因為每個工作都得來不易，雇主願意給我們機會就該好好珍惜。另外，就業前工作態度也該準備好，我們要配合社會，所以不可能像在家裡一樣，想怎麼做就怎麼做，尤其是遲到、早退，更是聽

障朋友最常犯的問題，所以建議聽障朋友在求職前，把工作準備做好，不只是專業上的加強，心態上的調適也是很重要的。

- (2) 了解自己的興趣。一份有興趣的工作才能維繫你長期做下去的動力，而穩定才是工作的目標。但很多聽障求職者，從沒想過自己想做什麼，常是聽別人說什麼好就想做什麼，但是做幾天又聽說什麼好想換工作，那你的生活不就是一直在找工作中流失了，很可惜。所以建議聽障朋友在求職前，先找到自己的興趣，想好一個最喜歡的工作再來找。
- (3) 生涯規劃。有工作後，對於自己的生活要有規劃，規劃工作、規劃生活，規劃如何讓自己生活的更好，而不要只是覺得現在有工作、有錢就好，畢竟生活是一輩子的，工作只是一個過程，例如：安排自己在職進修等等，都很好。

乙協會就服員本身是聽障者，他給求職者的建議也有四個：(乙-012)

- (1) 增加專業能力與經驗。機會是留給準備好的人，所以如果我們自己都沒有準備好，又如何去說服雇主願意僱用我們，所以在還沒找到工作，或還在唸書的時候，就要努力增加自己的專業能力，加強技術；另外，得獎經驗和作品，對於尋找工作也有加分的效果，若可以請多去嘗試。如果不知道到哪裡找到相關資訊，可以透過協會或就業網站找到培訓資訊。
- (2) 要有財務規劃的觀念。因為現在機會越來越少了，所以除了找工作之外，也建議尋找適合自己的理財方式，將財務做有效的分配與利用，將會對未來生涯的規劃很有幫助。
- (3) 要有自省的能力。了解自己，有什麼樣的能力、會做什麼、能做什麼、想做什麼，這對於找工作和持續性工作很有幫助。因為有些聽障求職者會要求就業服務員找超出他能力的工作，只是他聽說那個工作很好，或他有興趣很想做，但其實這些工作並不適合他；而社會上，也不是每一個工作都適合聽障者，所以要先思考清楚。另外，擁有自省的能力，才能在工作中保持謙虛學習的態度，主動，持續進步，這是多數雇主所需要的。
- (4) 有生涯規劃的概念。知道自己要什麼，不管是在工作或是待業中適時的安排學習的機會，活到老學到老，不要跟社會脫節，也增加自己的競爭力。

丙協會就業服務員本身也是聽障者，他以他的經驗提出五個想法：(丙-011)

- (1) 用心。我們在資訊接收上本來就不容易，所以要更用心。
- (2) 多問多學。虛心學習，這樣才不會輕易被潮流所淘汰。
- (3) 生涯規劃。對未來有規劃，找到自己的興趣，邊做邊學，增加技術能力。
- (4) 排除其他影響工作的因素。先認清自己的情況，若有影響工作的內、外在條件，請先排除後，再抱著調適好的心態開始找工作，也不遲；不然這些因素可能會影響你工作的態度和表現，反而不利於你的工作持續。
- (5) 工作的第一要件就是要把工作做好。這是一個很重要的觀念，工作不該只是打發時間、不是有錢就好，一個好的工作前準備，就是知道自己工作的角色，既然是員工，員工的工作就是把工作做好，不要讓太多理由影響工作。

2. 僱用單位訪談部份

甲協會督導表示「聽障朋友要求職，主要還是要有心，不管是工作準備或心態都應該要調整到較好的狀態，這樣在就業推介上，比較容易找到聽障朋友想要的，工作時間也會比較長久。」(02-011)

丁公司負責人覺得身心障礙者不要看輕自己，雖然身體上不方便，但只要認真、願意努力，一定有適合自己的工作。(01-014)

戊協會理事長所提到的心態準備的問題，建議多學習。「最好是多讓他們上課，所謂工作只是人生的一環，若當心態不對的時候就不適合，例如：他們抱著騎驢找馬、比較的心態來說，他們沒有做好心理建設，對於雇主和他們自己的工作態度就是不好的。所以多讓他們去學習，而自己也該做好心理建設，因為畢竟工作只是人生的一個小環節而已。甚至你去找工作的時候，怎麼樣去合群，你自己如何在缺陷中去打入其他人的世界，主要是如何建設自己、讓自己充滿自信。」(03-014)

己公司總經理則呼籲身心障礙朋友「不能聽，更要用心，只有自己努力才能創造機會」，「或許你有不方便的地方、或許環境不盡如意，但正因為如此，我們更該虛心學習、更加努力；試著走出你們的世界，學習站在一般人的立場想事情，試著體會一般人和你們觀點的不同，不要只期待別人來對自己好、來配合自己，請試著融入一般社會的觀點。此外，對於同事的幫忙，以及主管的信任，記得心存感謝。」(04-013)

庚公司人事主管對於聽障員工的建議是「請試著接受公司的環境，並融入社會。把自己當作正常人去做，而不要認為自己是身心障礙者就該享有特權；應試著了解一般人的想法，而不是一味的要求旁人要配合他，不要活在自己的世界，接受其他人的世界、接受我們。」、「請多點心思在工作上，充實自己：不要把自己限於打字的工作裡，除了自己的工作外，如何幫助公司讓公司更進步，減少用自己的世界的想法來判斷他人。」(06-013)

辛公司人事主管表示「我認為最重要的還是要有一顆願意學習的心，就算專業技術沒有很好，但是做中學，把自己分內的工作做好，對公司就會有幫助。」(07-011)

(四) 就您的僱用經驗，如果有適合聽覺機能障礙者的工作機會，會願意再僱用嗎？

甲協會督導表示「會，不過並不限定一定是那一類別的身心障礙者，重點是應徵者他的工作準備度、以及他的其他能力，和協會所需的工作條件，是否能符合。不過可能在就業服務員的部份，會不再考慮重度以上的聽障者，因為以過去服務的狀況來看，重度以上的聽障者在就業服務員一職上較不適任。」(02-012)

乙協會理事長表示「不一定，要看這次僱用聽障就服員的成效如何，但如果有機會會願意再僱用聽障者。」(05-012)

丁公司負責人表示「會，雖然一開始教的時候，很累，時間也較一般員工長；但他們很乖巧，工作認真的態度更勝於一般人，所以若有適合的聽障朋友，仍願意再僱用。」(01-015)

戊協會理事長表示「會，不過並不限定一定是聽障者，如果自己的環境允許，或其他認識的雇主願意開放名額的話，我會主動跟他們推薦，並與就業服務機構合作僱用身心障礙者」。(03-015)

己公司總經理表示「會再考慮僱用身心障礙者，但不再僱用聽障者，可能會改考慮肢體障礙者。而不再僱用聽障的原因是，現在的景氣狀況不佳，再加上聽障溝通的狀況不佳」。(04-014)

庚公司人事主管表示「不願意，因為聽障朋友的工作態度不佳，而公司的其他條件也不適合其他障別；而現在留在公司的聽障者，就看他們要繼續努力，改善現況，還是停滯原地、裹足不前，後者便自然被淘汰」。(06-014)

辛公司人事主管表示「要再看第一線領班的意見，如他們有提出空缺，而職務是適合聽障的，願意再給予機會」。(07-012)

第四節 研究發現整理與分析

整理訪談內容後，可整理歸納出幾點發現：

1. 個案來源：

半數以上是透過就業服務機構的推介，雇主主動申請和就業服務員推介各半；，然後是朋友介紹；再則，現在網路管道也成為聽覺機能障礙者尋找工作的重要方式之一，例如：各家網路人力銀行、及政府的全國就業 e 網、身心障礙就業網 等等。

2. 正面態度：

雖然訪談中還是有不再僱用聽覺機能障礙者的情形發生，但是整體來說，一開始雇主願意僱用聽障朋友，還是都採取正面的態度。工作評估過後，對於僱用聽覺機能障礙者都抱持著肯定的態度，雖然動機各有不同，但仍以社會考量為主，再則才是經濟上的考量。

而在相處的過程中，雖然聽障朋友在說與聽上不方便，但雇主或主管都願意找到適合彼此的方法進行溝通。工作的過程中，聽障者的工作能力也多能受到肯定，使得雇主願意再持續進用聽障者；另外，同事相處的接納度雖低，但雇主也都願意扮演橋樑、溝通的角色，對於聽障者在人際溝通，與同事對聽障的接納度上，都有很大的影響。

3. 性別、年齡、障礙程度、教育程度及婚姻狀況是否會影響僱用的意願：

在性別、年齡與婚姻狀況上，受訪雇主多半表示不會影響僱用意願；在障礙程度上，雇主則表示因個別化程度的不同，所以主要還是以面試過後，溝通上有沒有問題為主要考量，所以是看溝通能力而非障礙程度；教育程度上，沒有特殊要求，不過多半希望是高中職、專科以上。

4. 工作表現上：

訪談中，聽覺機能障礙者工作的平均經歷都有一年以上，甚至有持續僱用達到五年的個案，可表示雇主對於聽障者的工作表現感到滿意；另外，多數訪問的聽障個案，障礙程度都是中、重度，所以也顯示聽障者的障礙程度並不影響其的工作表現；除了溝通的不方便，多需要筆談，接收度慢，偶爾會有認知上的落差外，聽障員工整體的工作表現是良好的，雇主多認為聽障員工是積極、熱心、專心、認真、肯做、肯學習、責任心重的，而且忠誠度很高，工作穩定。

5. 職場困擾部分：

職場困擾的部分整理出，大概是觀念認知的落差、溝通狀況、工作態度、同事相處、情緒問題、小團體和缺乏自我規劃。上述的問題，除了觀念溝通上的狀況較

多，需要再教育，以及僱用數多的公司有遇到工作態度較不積極的個別案例外，大部分的僱主都認為其他的問題是可以被解決的；而缺乏自我規劃的部分，不算是職場困擾，只是僱主和就業服務員認為，聽障朋友很容易缺乏現實感，如果可以鼓勵其做生涯或工作規劃，將有助於聽障者現實感部分的修正。

而最被社會所質疑的溝通問題，在這次的訪談中，其實可以發現是有替代管道的，用筆談、用網路、公佈欄都可以補充其聽不到，接收度較低的問題；不過有時候，聽障朋友會顯的太過單純，所以建議指令的下達，越精確、簡單、明瞭能更有助於聽障朋友對於工作上的了解。

6. 同事相處問題：

有問題，但受訪的僱主都願意擔任溝通的角色，所以相處問題就會逐年降低。

7. 僱主對於政府政策的看法與建議：

所有的僱主都表示對於政府的獎勵措施不錯，值得鼓勵。但是僱主或主管表示，政府的獎勵並不會影響他們是否僱用身心障礙者，所以有獎勵措施是好的，能鼓勵更多的僱主願意僱用身心障礙者，但對於受訪者而言，有沒有都沒影響，他們所重視的還是身心障礙者本身的工作態度。

僱主對於政府政策的建議大致可歸納為：(1) 加強法令、辦法以及身心障礙者介紹的宣導；(2) 提供自我學習的課程與管道；(3) 提供更多溝通上的協助，如手語翻譯服務；(4) 建立專職監督單位，不要遇到問題就推來推去，在位者應多為人民設想。

8. 僱主對於聽覺機能障礙者欲進入職場的建議：

僱主對於聽覺機能障礙者的工作能力都蠻肯定的，但還是希望他們可以多用點心，不管是在工作態度或生活態度上都一樣，對於自己的生活要有所規劃。

9. 未來是否願意再持續僱用聽覺機能障礙者：

有兩家表示不願意再僱用，真的很可惜。不過其他僱主都表示只要有適合的工作，仍會考慮僱用聽障者，所以聽障朋友也要加油。

以上是針對訪談內容所做的整理，可能無法代表所有僱主的想法，但是可作為聽覺機能障礙者求職準備的參考；而對僱用聽障朋友有疑慮的僱主，希望透過這些案例的經驗分析，減低僱主對僱用聽障朋友的疑慮，聽覺機能障礙者雖然聲音接收慢，但在僱用經驗中可以發現，聲音的接收速度並不是影響其工作能力的主要因素。也希望可以透過這些僱用的經驗，讓更多僱主了解僱用聽障朋友的優點、可能發生的問題，與問題解決的過程等等；僱主可以各自考量您的需求，若您覺得聽障朋友的專心、認真、肯學或忠誠，是貴企業所需要的，就請多給聽覺機能障礙者一些工作機會，給予他們工作機會，對他們來說就是一種肯定。

第五章 結論與建議

本研究是想了解非義務定額進用機構進用聽覺機能障礙者的情形。工作求職中，不管我們的就業條件有多好，僱不僱用最終決定權還是在雇主手上，身心障礙者求職過程中，亦是如此。本研究以雇主僱用的原因和進用後的因應狀況作為研究的主軸，了解雇主進用聽覺機能障礙的意願與問題，進而推衍至各類企業能了解聽覺機能障礙者並願意實際僱用，讓有工作意願和能力的聽覺機能障礙者找到合適的工作。期望本研究結果能有助於政府職訓單位、社會福利團體規畫聽覺機能障礙者職訓計畫，以及做為企業進用聽覺機能障礙者與聽覺機能障礙者工作準備之參考。

本章將針對第二章所提之國內身心障礙者就業法規、國內雇主僱用身心障礙者意願與態度之相關研究與國內、外身心障礙者福利與就業保障的情況，與第四章深度訪談所做的整理與分析，對本研究的發現提出一些討論與建議。

第一節 研究結論

一、非義務定額僱用機關願意僱用聽覺機能障礙者之相關因素

就訪談的資料分析結果發現，非義務定額僱用機關願意僱用聽覺機能障礙者的因素有雇主個人特質、照顧身心障礙者的社會考量、企業經營上的考量、安全與環境的限制及特殊考量等，但基本上是受雇主個人特質的影響，因中小型企業任用決定權，多還是掌握在雇主，雇主的意願影響最大；此結果與一般義務性定額僱用機關進用因素之相關研究，有所不同，義務性機構僱用身心障礙者的主要考量多半為法律考量，而本研究針對非義務性機構所做的研究發現，非義務性機構以社會考量及雇主意願，為主要影響身心障礙者是否進入非義務性機構就業的主要因素。

而研究中尚發現企業管理因素及利用聽障特質的特殊性考量。企業管理因素上，除了重視聽障者本身條件是呼應相關身心障礙者就業部分，另外還提出人事管理上的管理考量；而特殊考量，則是有機構會利用聽障者本身溝通上的特性開關或協助聽障族群，這是本研究在資料分析中，對於非義務機關僱用聽覺機能障礙者的發現。

(一) 雇主個人特質

雇主的個人特質也是影響進用與否的重要因素之一，其實第二項社會考量部份的雇主當然也有著熱心助人的個人特質，所以才比較容易接納身心障礙者。若雇主

的個人特質是對身障者保持著正向的觀念，熱心且不排斥，那麼僱用聽障者的可能性就會提高。當然這項特質的考量，也可衍生到非義務性機構僱用其他障別朋友的動機上，也有相當的影響力。

（二）社會考量

訪談中發現，非義務性機構僱用動機中多以照顧身心障礙者為主要的考量因素，研究訪談中多表示僱用身心障礙者是因為照顧和幫忙，非義務性定額僱用的雇主在僱用上，多以一般人的態度來對待身心障礙朋友，也以身作則，鼓勵一般員工接納聽障員工；雖說社會考量是照顧和幫忙，但多數的非義務定額僱用之雇主，是以相互扶持、相互成長共同體的目標努力的。

（三）企業經營上的考量

企業最重要的是經濟考量，所以身心障礙者的僱用是否會影響企業的經營，或增加額外的負擔，是讓多數企業者在僱用身心障礙者時，裹足不前的最重要因素，僱用聽障部分的顧慮例如：溝通時間的耗費、設備的增加或調整、管理困難 等等。所以對僱用身心障礙者而言，企業仍是強調勞工的能力、技術及生產績效；聽覺機能障礙者亦同，企業主要還是希望聽障員工能為公司帶來效益，若能為公司帶來效益，工作能力符合工作的需要的話，設備調整影響較低，就不會歧視或排斥僱用。

（四）安全及環境的限制

雇主對於勞工安全的考量也是相當重視，不過這個部分在聽障僱用的影響上較不顯著，反而是有訪問對象是因為環境的限制，以及安全的考量而選擇僱用聽障朋友的。

（五）特殊考量

本研究中，所提出的是社會福利團體利用僱用聽障朋友的特質和獨特角色，希望藉由聽障者與聽障者溝通無礙，與對彼此文化了解認同的角度，幫助更多聽障朋友，若聽障就服員工作的情形良好，亦可作為聽障朋友的最佳示範，成為鼓勵聽障朋友就業的最佳標的。

二、非義務定額僱用機構在僱用聽覺機能障礙者所面臨的困難、解決方式

身心障礙者僱用最大影響是雇主最初的僱用動機，再則就是僱用經驗的影響，好的僱用經驗會促使雇主願意繼續進用身心障礙者，若僱用的經驗是不好的，那雇主再次進用身心障礙者的可能性便會降低，所以，身心障礙者在工作上的表現，不但影響自己的工作好壞，也可能影響其他身心障礙者未來進入職場的機會，實應謹慎。非義務定額僱用機關僱用聽覺機能障礙者所面臨的困難、解決方式如下：

（一）觀念、認知上的落差

這個問題在受訪的過程中，最被受訪者所提及，大體上雇主和就業服務員認為

聽覺機能障礙者有現實感不足和太過天真的情況，想法和觀念上過度於自我，部分聽障員工在主管交辦工作的時候，不懂也不馬會上提出，也很少有再確認的動作；所以不是雇主不願意想辦法溝通，而是觀念上的差異，或是聽障員工沒有提出來，使得雇主不知道問題在哪？反而因為觀念上的差異，造成溝通上的障礙；做事很少考慮到他人的想法、不願意溝通，不想改變，甚至有拒絕溝通的情況，會讓雇主感到相當困擾。

解決方式：重複的溝通。制式化的觀念很難馬上改變，只能透過重複再重複的溝通，溝通彼此的想法；我們以同理的方式了解他們，反過來也請他們以同理的方式為我們想，良好的溝通本來就應該維持雙向交流的，一開始可能會很累，但必須先建立彼此的信任。

（二）溝通上的問題

溝通是聽覺機能障礙者最受桎梏，且難以駁斥的障礙。大多數的雇主會以聽覺機能障礙者沒辦法接電話、我和他們不能溝通、我沒時間跟他們溝通而直接拒絕僱用聽障者。但遇到這樣的情形，聽障朋友真是有苦難言，無法反駁，但心裡卻有著能力被忽略、有志難伸的苦。

但研究中發現，溝通的問題是可以被解決，主要取決於雙方是否能「用心」。尤其是現在年輕一輩的聽障朋友多半都具有口語的能力，教育水準也提高，所以在溝通上會簡單的多；但若是遇到年長一點的聽障朋友，識字的可以用寫的交辦工作事項，不識字的可以用簡單的動作替代，也不一定非學手語不可，不過如果可以稍微學一些手語，在適時的時候表達感謝，更可以增加彼此的信任與接納。而研究中，雇主所給予其他雇主在溝通上的建議是：建立信任後，以最簡單的方式、精準下達指令與注意事項，其餘就放手讓他們自己去做，工作溝通也可以變的簡單。

此外，研究觀察中還發現，聽障員工與雇主是缺乏溝通管道的，對彼此的想法，少了讓勞雇雙方都能傾吐的出口，若沒有這樣的出口，勞雇雙方易產生倦怠感，最後可能會放棄溝通；容易造成雇主假裝沒問題，或聽覺機能障礙員工不知道問題出在哪裡？甚至不知道彼此的溝通是有問題的；這樣的情況下，雇主、主管、同事覺得聽障員工不努力、不溝通，聽障員工卻認為沒聽說有問題就是沒問題，兩者的想法產生這樣的落差後，便很容易造成彼此間的誤解，需要雙方一起來克服。

解決方式：1. 彼此都多一點用心和耐心。

2. 尋找彼此都可以最簡單了解的溝通替代方式。如：筆談、E-mail、重要事項列表、要求聽障員工工作筆記及再確認的動作 等等。

3. 尋找內、外在適宜的溝通管道。同事間的溝通可以靠雇主，但雇主與聽障員工間的溝通問題又該如何解決？所以，最好尋求第三管道的溝通方式，以求增加溝通的成效；若外在無法找到適合的管道，雇主可尋求推介聽障員工的就業服務機構提供協助。

(三) 工作態度的問題

與一般員工一樣，很難說所有聽障者就有工作態度的問題，也沒有辦法保證一般人就不會有工作態度的問題，所以這一切都取決於個別化的特質。

研究中指出，有部分聽障員工會有工作態度不好的情形，而最常被僱主所抱怨的是聽障員工遲到、早退的情形；只是工作態度的問題好像容易出現在公司僱用聽障數多的時候（次團體影響）。但多數僱用聽覺機能障礙者的受訪者，對於聽障員工的工作態度多持正面的看法，且認同聽覺機能障礙者在工作上的努力，多表示聽覺機能障礙者在工作上是積極、熱心、認真、專心、肯做、肯學習、責任心重的；只要能建立起共同或精確的規範，聽障員工多半就能配合。

解決方式：1. 契約化、明確規定之。聽覺機能障礙者通常責任心都很重，只要給明確規範，他們就會遵守；另外，因為他們訊息接收的程度較弱，所以對複雜事項理解力較弱，所以事項越明確，越有助於他們理解與遵守。

2. 一定要溝通。一般人可能可以側面聽說，或耳聞，而不自覺會提醒自己小心、注意。但是聽障朋友這方面反應很弱，若覺得工作處理上有什麼問題，建議僱主或主管直接說出來溝通，不然也許旁人都很生氣了，他卻什麼事都還不知道。

(四) 小團體、同儕影響的問題

“一般人不懂我們”是聽覺機能障礙者為何容易出現小團體的原因；此外，不同的語言溝通方式也讓聽障朋友自然而然自成一個群體，所以在所有身心障礙類別中，聽障群族自成文化，凝聚力強，並有很高的排他性，這樣的文化並沒有不好，只是這種小團體、次團體或同儕之間的交流，卻常常影響著聽障者工作的狀況，聽障朋友必須注意，畢竟工作的第一要件就是要把工作做好，任何會影響工作的方式都不值得鼓勵。

研究中發現，有產生小團體的公司，其聽障員工的工作狀況偏差，他們容易滿足在現況中，且會有逃避和一般員工溝通的狀況；這是聽障朋友需要正視的問題，在工作中，一切就是以公司的目標和利益為最大的考量，而工作就必須是了解、且服從公司的命令。如果我們一直活在自己的群體裡面，不願意走出來，社會是不可能因為我們個人或幾個人而轉動，在現實中，是我們要融入並配合社會及公司，而不是就要別人配合我們；我們要的不是同情，我們要的是一種被重視的尊嚴，唯有自己尊重自己的時候，別人才會尊重我們；若只是活在自己的群體裡面，或許我們會覺得被認同、被保護，但我們也很容易被社會所淘汰。

解決方式：1. 事前溝通、事後預防。聽障朋友會有好康互報的情況，於是公司聽障員工可能是一個介紹一個，但人數一多的時候小群體可能就會產生，所以持續進用的過程中必須先和聽障朋友溝通清楚，公司的要求、或

是那些事是工作中無法允許的，事先說明，並設立一個停損點，若有違反可能就會有什麼樣的處罰之類的。僱用後的預防，可以試著將各個聽障者的工作加以區分，工作時間加以分散，工作上不互相影響，就比較不會因小團體而影響到工作。

2. 利用團體特性，建立責任制。簡單說，就是利用聽障員工管理聽障員工，群體中找一個具領導力、且願意聽從命令的員工，給予他部分的權力，以他作為橋樑，採取不直接干預他們的方式，只要求工作完成；權力下放，可讓聽障員工覺得被認同，相信會對公司更賣力，然後又能解決小團體的問題，相信是不錯的方式。

(五) 同事間相處的問題

沒有接觸過聽障朋友的人，通常都是害怕不知道怎麼溝通，所以選擇不溝通。但沒有溝通，聽障員工和同事當然就處不好囉！不過問題是可以被解決的，主要決定的因素就是看雇主的態度。如果在同事的溝通上，雇主或主管能適時做為雙方的橋樑時，通常與同事間的相處就比較不會有問題。

- 解決方式：
1. 協助彼此了解、增加信任。讓一般人知道採取什麼樣的方式，可以讓自己跟聽障朋友溝通；而其中最好的方式，就是先讓一般員工了解聽覺機能障礙的特性和不便，再請聽障員工自己告訴大家，用什麼樣的方式他最能了解對方的想法，這樣可以免去很多相互磨合的過渡期。
 2. 增加共同參與感。聽障員工對周遭事物的接收度，沒有辦法像一般人一樣方便，所以很容易對情況不瞭解或缺乏自信的情況下，根本不知道你們在說什麼，卻只因為對方不經意的一個眼神，就懷疑對方是不是說自己的壞話，或看不起自己；這真的是最無心的錯誤了。所以，大家在聊天的過程中，也可以邀請他們一同參與，說話的時候拍拍他的肩，看著他說話，或試著在結束對話後主動和他分享，讓聽障朋友有參與其中的感覺，這都可以減少彼此不必要的誤會。
 3. 強化溝通管道。雇主是聽障員工與一般員工的最後防線，若彼此溝通真的很差，就請雇主以不偏頗的方式，擔任協調者，讓員工間更和諧。

(六) 情緒問題

人難免都有情緒。不過文獻上顯示，多半會認為聽障者會有固執、孤僻、沒耐心或暴躁的情緒反應，但從本研究雇主訪談來看，其實聽障者在工作上鮮少有情緒上的問題，多數的聽障朋友還是有自我調適的能力，很少有因為工作上的情緒，而產生的衝突狀況；就算工作上有遇到沮喪或感到孤立，也不會影響工作，這個部分受訪的雇主都很滿意。

三、小結

研究結果顯示，非義務性定額進用單位進用身心障礙者的主要決定因素就是雇主，不過影響雇主決策的影響因素也有很多，不論是同情、照顧的社會考量，或是安全考量等，不管是哪一項，對身心障礙者而言都是一個機會，沒有機會就沒有開始，所以若有機會我們應該好好把握機會。

當機會來臨時，專業技巧是一塊敲門磚，有是最好，沒有可以再學習；但是必須說，對於工作我們需要更高的積極度，主動，我們沒有辦法一輩子期待別人來體諒我們，我們就像是地球上的一株小草，我們的走與留，不會影響企業，地球也會持續的轉動。所以放下己見，融入社會。研究中所提及的問題與解決方式，雖是提供給雇主面臨問題處理的參考，但我們該了解的卻是我是好員工嗎？我會不會為公司或雇主帶來困擾呢？

雇主們說的很好，溝通是雙向的，不只是我們和雇主的溝通，任何情況都一樣，少了任何一方都不能算是溝通，所以當雇主試著釋出善意，作為公司一份子的我們，是不是也該試著改變呢？下一節裡，將會提到對聽覺機能障礙求職者的建議，如果你願意請你參考一下。

第二節 研究建議

經濟、政局相對不穩定的社會現狀中，最容易被排除的就是社會福利，對於某些障別來說，社會福利上的生活補助是很重要的，但仍有大多數的身心障礙者所期待的不只是同情性的金額補助，而是如何實現自己的生活理想，如何靠自己的力量獨立生活；因為沒有人是可以讓我們依靠一輩子的，唯有相信自己，實踐自己，才能自主的活著。

然而這一切的一切，需要的就是就業。透過工作，肯定自己的價值，以自己的智慧和勞力獲得財富，實現獨立生活的未來目標；對身心障礙者而言，其實這勝過於各種補助。不過身體上的不方便的確存在，除了身心障礙者本身的心理調適之外，政府方面可以提供什麼？雇主方面又可提供什麼？立基點的確不平等，但如何減少差異，讓有能力的身心障礙者、聽覺機能障礙者能免除歧見，重回就業市場，需要眾人的努力。以下便依研究中所發現的資料，針對身心障礙者（聽覺機能障礙者）政府與雇主提出以下建議。

一、針對身心障礙者（聽覺機能障礙者）方面的建議

除了擁有高學歷、擁有專業技術、準備好幾張證照之外，雇主對於聽覺機能障礙求職者，有什麼樣的期待呢？身心障礙者對於就業、對於自己又該做好怎樣的準備呢？研究發現、建議如下：

（一）工作心態及生活心態的調整

工作心態調整：

1. 重視、並把握每個機會。因為每個工作都得來不易，雇主願意給我們機會就該好好珍惜。另外，就業前工作態度也該準備好，我們要配合社會，所以不可能像在家裡一樣，想怎麼做就怎麼做，尤其是遲到、早退，更是聽障朋友最常犯的問題，所以建議聽障朋友在求職前，把工作準備做好，不只是專業上的加強，心態上的調適也是很重要的。
2. 注重工作完成度。工作的第一要件就是要把工作做好：這是一個很重要的觀念，工作不該只是打發時間、不是有錢就好，一個好的工作前準備，就是知道自己工作的角色，既然是員工，員工的工作就是把工作做好，不要讓太多理由影響工作。

生活心態調整：

1. 心理建設、多學習。工作只是人生的一環，若當心態不對的時候就不適合，

如果工作無法持續，一直在比較，等待其他更好的機會，就代表自己還沒做好心理準備。所以多去學習，調整自己的心態，因為畢竟工作只是人生的一個小環節而已，所以如何讓自己在缺陷中去打入其他人的世界，如何建設自己、讓自己充滿自信，比工作賺錢更為重要。

2. 提高自省的能力。了解自己，有什麼樣的能力、會做什麼、能做什麼、想做什麼，這對於找工作和持續性工作很有幫助。因為有些聽障求職者會要求就業服務員找超出他能力的工作，只是他聽說那個工作很好，或他有興趣很想做，但其實這些工作並不適合他；而社會上，也不是每一個工作都適合聽障者，所以要先思考清楚。另外，擁有自省的能力，才能在工作中保持謙虛學習的態度，主動，持續進步，這是多數雇主所需要的。

（二）持續學習、增加競爭力

多問多學。虛心學習，增加專業能力與經驗。學習的部分以提升工作能力為主，增加自己生活品質或第二專長為輔；

工作專業學習：機會是留給準備好的人，所以工作靠的是自己的努力，加強技術；另外，得獎經驗和作品，對於尋找工作也有加分的效果，若可以請多去嘗試。如果不知道到哪裡找到相關資訊，可以透過協會或就業網站找到培訓資訊。

個人生活品質：生活中除了工作，個人的生活品質也是很重，投資自己也是增加自己的競爭力；工作只是人生的一部份，若為了工作失去健康、虛度生活，那賺錢也會變的沒什麼意義，所以適時的投資自己，也是提升競爭力的方法。

（三）建立生涯規劃的概念

研究中發現，多數的受訪者都認為聽障員工缺乏自我規劃的能力，他們很容易安於目前的工作狀況，不求改變。這個部分，是雇主與就業服務員都希望聽障員工能再加強的部分。因為對於工作上的規劃，能有助於工作上的執行與助於公司的發展；對於自我生涯的規劃，可以了解自己的需要，發掘自己每一個階段該做的事，有助於自我的提升。因為工作不應該只是工作，也可是一種目標、一個理想，但這個部分除了身心障礙者自己努力外，也期望政府能多提供一些專業課程，讓身心障礙者有更多管道提升自我。

（四）適時投資自己、建立理財觀念

因為現在機會越來越少了，所以除了找工作之外，也建議尋找適合自己的理財方式，將財務做有效的分配與利用，將會對未來生涯的規劃很有幫助。例如：儲蓄、保險、投資 等等理財管道，鼓勵身心障礙朋友除了工作收入外，了解自己的財務狀況，做適宜的投資；但投資的第一步是儲蓄，生活無虞再投資，這觀念相當重要。

二、針對政府方面的建議

(一) 提升大眾的認知 - 正面宣導身心障礙議題及有關政策

政府應著手提升社會大眾對身心障礙者權利、需求、潛能及貢獻的認知。不管是在父母親的觀念，或是雇主對於身心障礙者的了解，政府應該一種知的權利，唯有社會越來解他們，才能屏除歧視。

政府應諮詢相關機構與學者，了解如何透過媒體宣導的方式，建立身心障礙者正面的形象；讓大眾了解身心障礙者是社會的一份子，是跟大家一樣共同享有相同的權利及義務，沒有任何人能剝奪或佔有。另外，鼓勵私人企業將身心障礙議題納入公司營運或用人計畫中，協助政府解決身心障礙者就業問題，例如：職務再設計觀念與了解身障者個別化特質，不一定採取強迫式的作法，若企業能有公益的企業理念，主動參與或僱用身心障礙者，會比強迫性僱用來更具意義。在政策方面，對於身心障礙者就業政策與社會參與，最好都能立法規範，排除對障礙者的阻礙。

(二) 建立資源及資訊提供的管道 - 著重於便利性

宣導身心障礙相關的方案及服務，而身心障礙者、其家人及相關組織應該要有管道，能夠充份獲得與身心障礙有關的診療、權利、服務、方案及法令的最新資訊，讓身心障礙者、其家庭、專業人士、雇主及一般社會大眾可以透過這些資訊管道，了解身心障礙者；但最重要的是資訊的取得必須是「方便」的，這樣才能有效的被身心障礙者、被社會大眾所利用。

另外，政府必須負起身心障礙者生活情況資料的搜集及宣導的責任，並進行全面性的研究，包括影響身心障礙者生活的狀況；服務方案支持與評估 等等。並且適時開一些相關的訓練課程，針對身心障礙者不足或欲加強之項目，提供相關的學習管道，對於身障者自我提升與生涯規畫都能有所幫助。

再則，聽覺機能障礙部分，針對使用手語的聽障民眾、其家人及聽障團體，提供手語翻譯服務，以協助他們與其他人的溝通；這將對於聽障者在學習上能有很大的幫助，對於雇主規劃聽障者在職訓練時，也是很重要的一環。

(三) 改善聽覺機能障礙者教育體制，增加外界學習手語管道，創造無形無障礙空間

研究中發現聽障員工缺乏現實感與自我規劃的部分，是屬自我認知的部分，這個部分是從小教育的養成，若無法及時改善，等到年長，制式化的思考模式就很難被改變，所以教育體制如何做修正，提高自我的檢視度。尤其聽障朋友的群體文化，在啟聰的教育中更是明顯，所以除了回歸主流的一般教育外，啟聰教育是否能再多給予一些社會教育的部分，讓聽障朋友不至於脫離社會環節太遠，除了家庭，就是學校教育了。所以政府除了補助之外，也可以試著鼓勵制式化的教育體系進行改善，由政府從旁協助。

此外，改善教育體系除了提升現實感，另一項要素就是建議增加口語教學，從小訓練聽覺機能障礙者之溝通能力。鼓勵學校口語訓練，並不是否定聾人文化或手語溝通，但是很現實的聽覺機能障礙者要進入競爭性職場，首先要面對的影響因素便是溝通，具有高理解力與溝通能力的聽障朋友，在市場的接受度上多是高於低溝通能力的聽障朋友，這並不一定是社會上的歧視，但很實際的「時間便是金錢的年代」裡，沒有人能花太多時間在溝通上。所以教育體系中手語教育值得保留，但及早進行口語訓練，增加聽障學子的理解力，對於往後進入職場會很有幫助。

最後便是無障礙環境的創造，所謂的無障礙環境，包括有形的物理環境，如交通、建築、休閒、教育場所等設施設備；與無形的人文環境，如接納的、尊重的社會態度等；但外界所討論的無障礙環境，多半侷限於物理環境，但減少歧視、增加了解與接納，是無形卻更重要的無障礙環境。除了宣導之外，還可以如何增加一般人對聽覺機能障礙者的接納度，教育也是一個很重要的環節，如何提高興趣、推廣手語文化、教育階段一般孩童的正向教育，對於日後創造無形的無障礙環境非常重要。

(四) 提高身心障礙者就業保障

身心障礙者也應擁有平等的就業機會，所以在就業法令上，政府應明訂不得歧視身心障礙者，也及不得設立就業障礙的規範；並強力執行。另外，應致力於提升身心障礙者對自我權利的認知，讓身心障礙者自立，協助他們創造並把握機會。

此外，政府必須積極支持身心障礙者進入就業市場，增加並檢討現行職業訓練，是否符合市場需求，參與之身心障礙者是否真的能因此找到符合的工作；而強制性定額僱用規定部分，可提高公立單位的名額，既是公立單位，更該有優先僱用身心障礙者的帶頭作用，以及提供身心障礙者創業貸款或補助；另外，提供企業稅賦優惠或其他技術及財務輔助，來鼓勵企業僱用身心障礙者，並同時應鼓勵企業主規劃出適合身心障礙者的工作環境，政府也能給予支持與監督。而對於無法進入競爭就業市場的身心障礙者，政府所提供的庇護性或支持性的就業機會應再增加；以提供更多身心障礙者的就業機會。

再則，透過國外的經驗，建議政府結合民間企業的力量，建立以民間企業為主的身心障礙者就業促進團體；透過企業對企業的影響力來推廣身心障礙者就業服務，相信會比社會福利團體一間一間打電話，雇主也不願意用來得好，而且若由這個民間團體來規劃職業訓練課程，相信應該能更符合企業主的需求，增加身心障礙者進入職場的機會。

(五) 輔具發展與協助

政府近年來相當重視身心障礙者輔具研發，輔具研發中心逐一設立，對於身心障礙輔助上有很大的幫助，可以改善身心障礙者日常生活的獨立性，並讓他們能夠行使權利。另外，很重要的是輔具的費用應該是要讓身心障礙者能夠取得，並且負擔得起的，不然如果身心障礙者無法負擔得起輔助器材的費用，那對於設計出來的

輔具對於身心障礙者就失去意義。

(六) 建議政府補助審核流程應加快或簡化，以質代量

第一是輔具的部分：現在的輔具申請，是要求身心障礙者必須先自行支付輔具的金額，購買後，再依收據等證明申請核報，但有些家庭根本無法一次支付這樣的金額，這樣申用輔具反而造成身心障礙者家庭的負擔。而透過就業服務員表示，輔具補助的審核流程時間都很長，若無法及時處理，不只是帶來經濟負擔，也會造成求職過程中的限制。

再則，是社區化就業服務補助方面：協助聽覺機能障礙者之就業服務員表示，政府所重視的績效，多半是要求機構提供量化的數字，強力要求接案數、與成功推介數值，或許以數字來看成效，對政府來說是最簡易的方式，但就業服務員疲於追求漂亮數字的同時，案主的需要難道就要被犧牲嗎？所以就業服務員建議政府機關，若能補助就多補助，但儘量少干涉，身心障礙者服務上有時候是很難用量化的方式呈現，對身心障礙福利團體而言，服務是為了幫助案主解決問題，所以能提供案主最大的幫助，對機構而言遠遠超過數字上的意義。

(七) 對雇主提高獎勵，強調社會責任，以鼓勵替代處罰

現行所採取的方式，是不足額進用就必須繳交差額，但是對雇主而言是強迫性僱用，若企業不是自發性的僱用，在身心障礙者問題處理上，企業可能就不會採取適合身心障礙者的方式，僱用也無法長久；甚至雇主還寧願被罰錢也不願僱用，所以處罰實非長久之計。如何讓雇主了解自己企業對於社會的社會責任與分享，自願性的僱用身心障礙者，是政府、雇主與身心障礙者三方面都需要繼續努力的。

三、針對雇主方面的建議

1. 提高接納度。請放開心胸，試著接納聽障者，不要直接就拒絕他們，或許您沒有僱用的經驗，也會擔心，但是請讓他們試試看，說不定他也是可以很適合貴公司的。
2. 了解代替同情。試著了解聽覺機能障礙者，給予他們正面的觀念，減少同情。
3. 協助溝通。適時擔任聽障員工與職場其他員工的橋樑，增進彼此的認識與接納。
4. 建立諮詢管道。建立或尋找屬於您與聽覺機能障礙員工間的溝通管道，在您努力成為員工之間橋樑的時候，也為自己尋找問題諮詢的出口。
5. 職務再設計。透過職務再設計，重新發覺適合聽障朋友的新工作，只要你願意給他機會，相信他是可以做得很好的。
6. 經驗分享。若您在僱用聽覺機能障礙者的經驗很值得推廣，請您不要吝於分享，您的成功經驗，可能是開啟其他聽障朋友工作機會的一把鑰匙，請廣為推薦。

第三節 研究限制及對未來研究之建議

一、研究限制

(一) 與聽覺機能障礙者就業相關文獻的缺乏

本研究所針對的聽覺機能障礙者的就業狀況探討，有關於身心障礙者就業部分的文獻有但有限，但關於聽覺機能障礙者就業部分的文獻幾乎沒有。關於聽覺機能障礙者的研究資料相當的缺乏，相較於其他人數比高的障別而言，聽覺機能障礙者可說是被忽視的一群，研究上也偏重於幼兒照顧、溝通與學齡教育階段，對於聽覺機能障礙者離開學校後的生活狀況、就業狀況就鮮少受到重視。單純討論聽覺機能障礙者就業的文獻缺乏，可參考的資料相當有限，所以在進行此研究時，資料收集就更顯困難，不單是相關研究的不足，政府統計也以整體身心障礙者族群為出發，多採抽樣調查，很難區分並全然了解聽覺機能障礙者的個別情形，所以很多資料只能採用較大的範圍：身心障礙者生活調查、身心障礙者勞動調查，或透過其他障別在就業方面的研究，作為輔助參考。僅能在有限的資料中，將有用的資料彙整，並結合訪談的內容，加以歸納成雇主僱用聽障者就業的相關情形。

(二) 區域限制

有鑑於過去身心障礙者就業之研究，多採量化的方式進行，研究結果無法顯示出雇主態度與身心障礙者實地工作環境的情形，所以本研究採以深度訪談的質化研究方式，但也因為質化研究方式無法大範圍取樣，只好選擇社會福利服務制度較完整，社會福利經費較充裕之台北市作為研究對象，所以區域上會有所限制，研究結果可能也會有其侷限性。

(三) 立意抽樣，信度上略顯不足

本研究是採立意抽樣的方式，選擇僱用情況持續長達一年以上的非義務性定額僱用機構，欲亦了解非強制性規定之機構為何願意僱用身心障礙者（聽覺機能障礙者），並且可以持續僱用長達一年，已是具有參考意義的樣本。不過是採取質化研究方法，且用立意抽樣方式選取樣本，樣本數只有七個單位，但因為立意抽樣不能客觀的給予每個單位適當的機率，無法根據誤差法則來計算其抽樣誤差，所以可能造成研究信度上的不足，不足以包括所有僱用聽覺機能障礙者的企業，是一個概括性的討論，僅作為僱用意見或往後再研究者之參考。

(四) 分析方法，研究架構難以作科學性的驗證

本研究所採之分析方法為次級資料分析法與內容分析法，此二種分析方法非計量性研究分析方法，所以難以對研究架構作科學性的驗證，是屬質化探索

性之研究，非計量實證性研究，研究分析之內容可做為概念化之參考，尚無法嚴謹以科學方式作為推論之用。

二、未來研究之建議

上述之研究限制，便是未來研究所需要持續克服的，所以針對上述之研究限制，對未來研究提出以下建議：

1. 擴大研究區域或障別

因為本研究限於時間、經費僅對台北市之非義務定額僱用機構做僱用行為調查，未來的研究若能更深度擴大至全國之非義務性定額僱用機構，且除聽覺機能障礙者外，也可以試著了解在不同障別中，其雇主的僱用動機是否不同？又其他障別之員工，在工作上所遇到的問題又各為何？

2. 增加樣本數，或採用計量分析方法

未來對於聽覺機能障礙者有興趣之研究者，若仍採用質化研究建議可以在抽樣上試著增加樣本數，增強研究信度；或另採用計量性研究分析方法，藉由相關統計分析方法，以科學化方式驗證研究架構，這樣研究將能更具實證性。

雖然研究中，遭遇到許多限制，但主要仍希望可以透過本研究，讓大眾或相關研究者看見聽覺機能障礙這個族群。

或許本篇研究在結構上可能不夠嚴謹，研究的內容也較淺顯，如果有時間還可有很大的空間可以做修正與擴大，只希望本研究可以成為拋磚引玉的角色，讓更多人了解聽覺機能障礙者，然後因了解而接納；也希望讓更多研究者願意接觸這樣的議題，透過更多的研究和努力，讓身心障礙者的能見度提高，證明身心障礙者也是可以成為社會上的支持者，而非次等的求助者；而身心障礙者也可以透過相關的研究，透過其他人的相處模式和問題模式，發現或了解自己的情況，進而做好進入市場的準備，相信這對於各個障別的身心障礙朋友或社會大眾都有很大的助益。研究中不夠完善的地方，請大家多多包涵，若有興趣的研究者可以繼續研究相關的議題，一同為身心障礙朋友而努力。

參考書目

一、中文書目：

- 刁美惠 (1992)。 影響民間企業僱用殘障者僱用表現因素之研究-以台北市、台北縣、桃園縣為例。中華民國殘障聯盟第二屆殘障福論文發表會論文。
- 內政部社會司 (2003)。 先進國家身心障礙者福利政策簡介：澳洲、紐西蘭、英國、德國、日本、美國。台北：內政部。
- 內政部社會司 (2004)。 有愛無礙：人間有愛. 跨越障礙：身心障礙福利服務手冊。台北：內政部。
- 內政部統計處 (2000)。 中華民國八十九年台閩地區身心障礙者生活需求調查報告。台北：內政部。
- 內政部編印 (1995)。 我國殘障福利服務之檢討與展望。台北：內政部。
- 內政部編譯 (2003)。 聯合國經濟與社會委員會亞太地區身心障礙者未來十年計畫 (2003-2012)。台北：內政部。
- 王 方 (2002)。 身心障礙者勞工之福利與就業問題。 社區發展季刊，97，218-226。
- 王金永等譯 (2000)；Deborah K. Padgett 著。 質化研究與社會工作。台北：洪葉。
- 王國羽 (1991)。 美國 1990 年傷殘法就業政策理念基礎之分析。 福利社會雙月刊，26，1-5。
- 王國羽 (2004)。 從身心障礙者生活需求探討其就業現況。 就業安全，3：1，4-9。
- 王增勇 (2004)。 2004 年台灣身心障礙者人權指標調查報告。台北市：中國人權協會。
- 王增勇 (2005)。 2005 年台灣身心障礙者人權指標調查報告。台北市：中國人權協會。
- 台北市政府社會局 (2000)。 台北市身心障礙者生活需求調查研究報告書。台北：台北市政府。
- 江俊明 (2003)。 促進聽覺機能障礙者就業策略。 就業安全，12，94-100。
- 行政院勞工委員會編印 (2000)。 中華民國八十九年台灣地區企業僱用管理調查報告-僱用原住民、身心障礙者專案調查。台北：行政院勞工委員會。
- 行政院勞工委員會編印 (2004)。 九十三年台灣地區身心障礙者勞動狀況調查報告。台北：行政院勞工委員會。
- 行政院勞工委員會編印 (2005)。 九十四年台灣地區身心障礙者勞動狀況調查報告。台北：行政院勞工委員會。
- 行政院勞工委員會職業訓練局 (2002)。 九十一年度身心障礙者就業開拓研討會成效評估報告。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 何瑾瑜 (2001)。 淺談雇主心目中的好員工。 台北市智障者家長協會會訊一育成，45。
- 吳武典、陳榮華、張訓誥、許澤銘、蔡崇建、張正芬 (1980a)。 我國殘障福利法執行成效之評估。台北：行政院研考會。
- 吳武典、蔡崇建、黃淑芬、王華沛 (1994)。 台北市民間工商企業機構僱用殘障者意願調查。 特殊教育研究學刊，10，75-101。
- 吳武典等 (1980b)。 推展我國殘障者職業訓練及就業輔導之研究。台北：行政院勞委會。

- 吳芝儀、廖梅花譯 (2001)。 質性研究入門-紮根理論研究方法。台北：濤石。
- 吳劍雄 (2002)。 身心障礙者就業對策之探討。 勞工之友雜誌 , 597 , 17-23。
- 呂偉白、林志堅、任麗華、邱滿英譯 (2002), Carlson ,Hannah. ,Carlson ,Dale Bick. 著。 六個朋友：認識六大身心障礙類別。台北：洪葉。
- 呂朝賢、王國羽 (2003) 。 身心障礙者障礙類別與福利配套規劃之研究。台北：內政部。
- 李台紅譯 (1985) 。 英國殘障者就業輔導制度。 就業與訓練 , 3 : 4 , 38-53。
- 李台紅譯 (1986) 。 美國殘障者的就業輔導。 就業與訓練 , 5 : 1 , 87-91。
- 李基甸 (2002) 。 開拓身心障礙者就業市場實務手冊。台北：伊甸基金會。
- 李淑容、賴兩陽 (2001) 。 地方政府身心障礙福利業務績效評估之研究。台北：內政部。
- 李慧文 (2004) 。 影響身心障礙者勞動參與相關因素探討。 就業安全 , 3 : 1 , 25-32。
- 沈寶玉 (2001) 。 國內博碩士論文有關於對身心障礙者接納態度之研究的研究分析。 特教園丁 , 16 : 3 , 1-8。
- 周文賢、吳金潮 (1996) 。 碩士論文撰寫方法。台北：華泰。
- 周月清 (2001) 。 障礙福利與社會工作。台北：五南。
- 林千惠、徐良亨、張勝成、林宏熾 (1996) 。 台灣地區身心障礙者就業能力與意願之研究調查。南投：省政府勞工處。
- 林恕安 (2005) 。 我國身心障礙者就業促進政策之探討：以支持性就業服務為例。未出版碩士論文，國立政治大學，台北。
- 林賢文 (2000) 。 台北市身心障礙者就業促進政策執行之探討。未出版碩士論文，國立中正大學，嘉義。
- 林寶貴 (1994) 。 聽覺障礙教育與復健。台北：五南。
- 花敬凱 (1998) 。 自然支持：重度身心障礙者就業服務的新趨勢。 特殊教育季刊 , 69 , 8-16。
- 邱滿艷 (1998) 。 科技在身心障礙者就業服務的應用-談職務再設計。 社區發展季刊 , 84 , 197-203。
- 邱滿艷譯 (1993) 。 支持性就業-殘障者工作的大好機會。 就業與訓練 , 11 : 1 , 7-14。
- 邱曉嘉 (2001) 。 地方政府對於中小企業輔導之現況與瓶頸--專訪台北市副市長兼中小企業輔導服務中心主任歐晉德。 國家政策論壇 , 1 : 7 , 63-70。
- 紀佳芬 (2003) 。 身心障礙者職務再設計與工作改善。台北：五南。
- 紀佳芬、林毓堂、劉子歆 (1999) 。 應用職業分析資料篩選身心障礙者適任之職業類別。 職能治療學會雜誌 , 17 , 44-59。
- 張可翰 (2005) 。 各國身心障礙者之就業現況。 勞工之友 , 610 , 17-20。
- 張幼慈 (2003) 。 我國身心障礙者就業保障之研究-以定額進用制度為例。未出版碩士論文，國立政治大學，台北。
- 張進輔、馮維等 (2002) 。 心理學。台北：新文京開發。
- 張斌 (1990) 。 以醫療觀點談聽障、語障者福利問題。 社區發展季刊 , 48 , 16-17。
- 張煜輝 (1990) 。 西德重殘者工作、職業、社會安置保障法概述。 社區發展季刊 , 48 , 24-27。

- 許益得 (1998)。身心障礙勞工就業之需要與對策。社會福利, 138, 27-38。
- 郭振昌 (2000)。加拿大原住民、身心障礙者就業促進業務簡介。中國勞工, 28-31。
- 郭靜晃等 (1993)。心理學。台北：揚智。
- 陳文順 (1995)。身心障礙者之雇用問題。就業與訓練, 13: 3, 76-81。
- 陳育俊 (1993)。德國殘障者職業訓練的理念與作法。就業與訓練, 11: 1, 53-58。
- 陳美杏 (1993)。定額進用殘障者就業保障措施推展狀況。就業與訓練, 11: 1, 3-6。
- 陳榮華、許永德、毛連塢、林美和 (1983)。台灣地區殘障福利措施之研究。台北：行政院研考會。
- 陳靜江 (1998)。當前身心障礙教育問題與對策。國內身心障礙者的職業教育與轉銜之現況與問題身心障礙教育研討會會議實錄。台北：行政院國家科學委員會暨教育部, 60-68。
- 陳麗鐘 (2002)。雇用身心障礙者之動機與行為。未出版碩士論文, 國立中山大學, 高雄。
- 陶蕃瀛, 李易駿 (2002)。臺中市身心障礙者就業現況、人力市場需求研究調查。臺中市：臺中市政府。
- 程挽華 (1997)。我國殘障就業制度及管理之研究。未出版碩士論文, 國立政治大學, 台北。
- 馮素蓮 (1995)。台灣省定額進用殘障者狀況調查報告分析。社會福利, 121, 39-48。
- 黃同圳著; 鍾國雄、郭致平譯 (2003)。人力資源管理。台北：麥格羅 希爾。
- 黃志成、王麗美 (2000)。身心障礙者的福利服務-本土化的福利服務。台北：亞太。
- 黃英忠、陳儀蓉 (2002)。身心障礙福利政策在教育、就業及醫療層面之執行現況及未來改進之策略。社區發展季刊, 97, 168-177。
- 黃惇勝 (1997)。日本殘障者雇用促進對策。就業與訓練, 15: 5, 43-57。
- 黃淑芬 (1983)。殘障者的職業復健。台北：行政院。
- 黃慕義 (2005)。私立機構超額進用身心障礙者動機與行為之研究：以桃園縣為例。未出版碩士論文, 國立台北大學, 台北。
- 楊全斌譯 (1996)。1990年美國殘障國民法。月旦法學雜誌, 17 21, 1-5。
- 葉至誠、葉立誠 (2001)。研究方法與論文寫作。台北：商鼎。
- 葉昭伶 (2001)。身心障礙者就業之政府、雇主、機構與家庭的媒合程度-以唐氏症者為例。未出版碩士論文, 國立台北大學, 台北。
- 葉琇姍譯 (2001)。身心障礙者重返勞動市場-歐陸各國政策的比較。台北：洪葉。
- 廖俊松 (1997)。身心障礙勞工福利規劃的探討。社區發展季刊, 79, 223-234。
- 廖靜芝譯 (1990)。澳洲之殘障計劃。社區發展季刊, 48, 59-63。
- 劉梅君 (2004)。2004台灣勞動人權指標調查報告。台北市：中國人權協會。
- 潘明宏譯 (1999)。社會科學研究方法。台北：韋伯。
- 蕭金土、許天威、李乙明、方韻珠 (1999)。身心障礙者職業訓練現況與業界需求之調查研究。特殊教育學報, 13, 311-330。
- 賴兩陽譯 (1990)。美國聯邦政府對殘障者的協助措施。社區發展季刊, 48, 68-75。

- 儲全滋 (1993)。抽樣方法。台北：三民。
- 韓培爾編著 (2003)。社會科學研究方法 Q&A。臺北：風雲論壇。
- 簡春安、鄒平儀 (1998)。社會工作研究方法。台北：巨流。
- 魏仕哲 (2001)。我國身心障礙者就業政策之研究。未出版碩士論文，國立政治大學，台北。
- 魏伶如 (1999)。身心障礙者就業情形與機關(構)進用身心障礙者狀況之研究：以高雄市為例。未出版碩士論文，義守大學，高雄。
- 蘇玉如 (2003)。身心障礙者就業服務資源手冊。屏東市：行政院勞工委員會職業訓練局高雄區就業服務中心。

二、英文書目

- Barnes , C.(1992) . Disability and employment. Personal Review , 21(6) , 55-73.
- Bordieri ,J.E. & Cominel ,M ,E. (1987) .Competitive employment for workers with disabilities :An international perspective. Journal of Rehabilitation , 51 57.
- Clark , G. M. , & Kolstoe , O. P. (1990) . Career development and transition education for adolescents with disabilities. Boston : Ally & Bacon.
- Cornes P.(1991) . Impairment disability handicap & new technology. In M. Oliver (Ed.) , Social work :Disabled people & disabling environments. London : Jessica Kingsley Publishers ,98 114.
- Cosper , M.W. (1993) . Seasons of change the Americans with Disabilities Act : Implement in the work place. Journal Rehabilitates Admin ,17.
- Coudroglor , A. and D. L. Poole. (1984) .Disability , Work , and Social Policy- Models for Social Welfare. New York : Springer Publishing Co.
- Gajar A. Goodman L. & MacAfee J.(1993) .Secondary schools & beyond:Transition of individuals with mild disabilities strategies. New York :Merrill.
- Joel M. Levy , Dorothy Jones Jessop , Arie Rimmerman , Fred Francis ,and Philip H. Levy. (1993) . Determinants of Attitudes of New York State Employers Towards the Employment of Persons with Severe Handicaps. Journal of Rehabilitation January / February / March , 49-54.
- Johnson , V.A. , Greenwood , R. , & Shriner , K.F. (1988) . Work performance and personality :Employer concerns about workers with disables. Rehabilitation Counseling Bulletin , 32 (1) , 50-57.
- Kay shriner. (2001) .A Disability studies Perspective on Employment Issue and policies for Disabled People :An International view. Chapter28 , 642-663.Handbook of Disability studies , edit by Gary L. Albrecht , Katherine D. Seelman , and Michael Bury. USA : Sage.
- Kregel , J. , & Tomiyasu , Y. (1994) . Employer's attitudes toward workers with disabilities -Effect of Americans with Disabilities Act. Journal of

Vocation Rehabilitation , July , 165-173.

- Levy.J.M. Jrssop D.J. Rimmerman A. &Levy P.H.(1993).Attitudes of executives in fortune 500 corporations toward the employability of persons with severe disabilities:Industrial & service corporation. Journal of Applied Rehabilitation Counseling ,24 (2) ,19 31.
- Maslow ,A.H. (1943).A Theory of Human Motivation.Psychological Review ,370 396.
- Oliver M.(1990).The Politics of Disablement:A Sociological Approach. London : Macmillan.
- Oliver ,Mike.(1993). Re-defining disability : A Challenge to Research ,In John Swain , Vic Finkelstein , Sally French & Mike Oliver , Disabling barriers-enabling environments. London : Sage Pub.Ltd ,61 67.
- Schmelkin ,L.P. ,& Bell ,D.E. (1989) .Educators' attitudes toward the Employ ability of persons with severe handicaps , CDEI , Spring ,40 47.
- Schriner ,D. , Greenwood ,R. , & Johnson , V.A. (1989).Consoler perceptions of employer concerns about workers disabilities and employer-rehabilitation partnerships. Rehabilitation Counseling Bulletin ,33 (2) ,140-150.
- Sink ,D.W. (1986) . The impact of applicant disability on personnel managers ' evaluative judgements. Doctoral Dissertation , Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Union of the Physically Impaired against Segregation (1976) . Fundamental Principles. London :UPIAS.
- Watson , S.(1989). Disability management. Personnel Administration ,43 ,38-41.

三、網站資料

國內網站

- 內政部統計資訊服務網。 <http://www.moi.gov.tw/stat/>。 2006 /5 /30。
- 內政部網站。 <http://www.moi.gov.tw/home/home.asp>。 2006 /5 /24。
- 公共電視。肢障、聽障較其他障別好找工作薪資仍比一般人低。 <http://www.pts.org.tw/seehear/news/151-200/news-188.htm>。 2005 /7 /14。
- 公共電視聽聽看。 <http://www.pts.org.tw/seehear/news/151-200/news-188.htm>。 2005 /7 /14。
- 台北市社會福利聯盟。 <http://itsw.wingnet.com.tw/new5-2.htm>。 2005 /4 /21。
- 台北市政府。 <http://www.taipei.gov.tw/>。 2006 /3 /19。
- 台北市政府社會局網頁。 <http://www.bosa.tcg.gov.tw/main/main.asp>。 2006 /5 /17。
- 台北市勞工局。 <http://www.bola.taipei.gov.tw/>。 2006 /5 /24。
- 立法院全球資訊網。 <http://www.ly.gov.tw/>。 2006 /3 /11。

全國就業 e 網。 <http://www.ejob.gov.tw/>。 2006 /4 /21。
行政院勞工委員會。 <http://statdb.cla.gov.tw/>。 2005 /4 /21。
身心障礙就業網 (身心障礙開門網)。 <http://opendoor.evta.gov.tw/>。 2006 /3 /7。
法務部全國法規資料庫。 <http://law.moj.gov.tw/>。 2005 /4 /21。
殘障聯盟網站。 <http://www.enable.org.tw/res/res-i-4-4.htm>。 2006 /3 /7。
職業訓練局。 <http://www2.evta.gov.tw/>。 2006 /4 /21。

國外網站

National Council on the Disability (NCD)。 Toward independence。 <http://www.ncd.gov/index.html>。 2006 /1 /7。
The United Nations。 The Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities ; World Programme of Action concerning Disabled Persons。 <http://www.un.org/>。 2006 /1 /7。
World Health Organization (WHO /OMS)。 The International Classification of Impairments , Disabilities and Handicaps。 <http://www.who.int/zh/>。 2006 /1 /7。

附一 現行身心障礙者就業促進相關的法令

法 源	公佈年份	條款	內 容 摘 要
中華民國憲法	36 年	15	人民之生存權、工作權及財產權，應予以保障。
		152	人民具有工作能力者，國家應予以適當之工作機會。
		155	國家為謀社會福利，應實施社會保險制度，人民之老弱、殘廢、無力生活及受非常災害者，國家應予適當之扶助與救濟。
中華民國憲法 憲法增修條文	86 年	10	國家對於身心障礙者之保險與就醫、無障礙環境之建構、教育訓練與就業輔導及生活維持與救助，應予以保障，並扶持其自立與發展。
職業訓練法	73 年	3	本法所稱職業訓練，係指對未就業國民所實施之職前訓練及對已就業國民所實施之在職訓練；實施方式分養成訓練、技術生訓練、進修訓練、轉業訓練及殘障者職業訓練。
		21	殘障者職業訓練，係為身體殘障者獲得就業所需之工作技能與知識，所實施之訓練。
		22	殘障者職業訓練，由職業訓練機構、社會福利機構或醫療機構辦理。
		23	殘障者職業訓練設施，應符合殘障者之體能及安全需要。
就業服務法	81 年	4	國民具有工作能力者，接受就業服務一律平等。
		5	為保障國民就業機會平等，雇主對求職人或所僱用員工，不得以種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、性別、婚姻、容貌、五官、身心障礙或以往工會會員身分為由，予以歧視。
		24	主管機關對自願身心障礙就業人員，應訂定計畫，致力促進其就業。
		25	公立就業服務機構應主動爭取適合身心障礙者及中高齡者之就業機會，並定期公告。
		27	主管機關為協助身心障礙者及原住民適應工作環境，應視實際需要，實施適應訓練。
		28	公立就業服務機構推介身心障礙者及原住民就業後，應辦理追蹤訪問，協助其工作適應。
		29	直轄市及縣（市）主管機關應將轄區內生活扶助戶中具工作能力者，列冊送當地公立就業服務機構，推介就業或參加職業訓練。
身心障礙者 保護法	86 年	2	身心障礙者就業問題為勞工主管機關負責管理、辦理。
		4	身心障礙者之人格及合法權益，應受尊重與保障，除能證明其無勝任能力者外，不得單獨以身心障礙為理由，拒絕其接受教育、應考、進用或予其他不公平之待遇。
		15	各級主管機關及目的事業主管機關應建立個別化專業服務制度，經由專業人員之評估，依身心障礙者實際需要提供服務，使其獲得最適當之輔導及安置。前項個別化專業服務制度包括就業服務。
		26	各級政府應依身心障礙者之障礙類別及等級，提供無障礙個別化職業訓練及就業服務。
		27	勞工主管機關應設立或獎勵設立職業訓練及就業服務機構，依身心障礙者實際需要，提供職業訓練、就業服務與就業所需輔助器具之研究發展及相關服務。
		28	勞工主管機關協助身心障礙者就業時，應先辦理職業輔導評量，以提供適當之就業服務。

	29	勞工主管機關應視身心障礙者需要提供職業重建、創業貸款及就業所需輔助器具等相關經費補助。前項職業重建係指職業訓練、職業輔導評量、就業服務、追蹤及輔導再就業等。
	30	勞工主管機關對於具有工作能力，但尚不足於進入競爭性就業市場之身心障礙者應提供支持性及個別化就業服務；對於具有工作意願，但工作能力不足之身心障礙者，應提供庇護性就業服務。主管機關及各目的事業主管機關得設立或獎勵設立庇護工場或商店。
	31	各級政府機關、公立學校及公營事業機構員工總人數在五十人以上者，進用具有工作能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之二。 私立學校、團體及民營事業機構員工總人數在一百人以上者，進用具有工作能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之一。 前二項各級政府機關、公、私立學校、團體及公、民營事業機構為進用身心障礙者義務機關（構），其進用身心障礙者人數，未達前二項標準者，應定期向機關（構）所在地之直轄市或縣（市）勞工主管機關設立之身心障礙者就業基金專戶繳納差額補助費；其金額依差額人數乘以每月基本工資計算。依第一項、第二項進用重度身心障礙者，每進用一人以二人核計。警政、消防、關務及法務等單位定額進用總人數之計算，得於本法施行細則另定之。
	32	各級政府機關、公立學校及公營事業機構為進用身心障礙者，應洽請考試院依法舉行身心障礙人員特種考試，並取銷各項公務人員考試對身心障礙人員體位之不合理限制。
	33	進用身心障礙者之機關（構），應本同工同酬之原則，不得為任何歧視待遇，且其正常工作時間所得不得低於基本工資。 身心障礙者就業，薪資比照一般待遇，於產能不足時，可酌予減少。但不得低於百分之七十。
	34	直轄市及縣（市）勞工主管機關對於進用身心障礙者達一定標準以上之機關（構），應以身心障礙就業基金專戶，補助其因進用身心障礙者必須購置、改裝、修繕器材、設備及其他為協助進用必要之費用。對於私立機構並得核發獎勵金，其金額按超額進用人數乘以每月基本工資二分之一計算；其運用以協助進用身心障礙者必要之支出為限。
	35	各級勞工主管機關對於進用身心障礙者工作績優之機關（構）應予獎勵。
	36	直轄市及縣（市）勞工主管機關收取之差額補助費，應開立身心障礙者就業基金專戶儲存，除依本法補助進用身心障礙者機關（構）外，並作為辦理促進身心障礙者就業權益相關事項之用。基金不列入政府年度預算，其專戶之收支、保管及運用辦法，由直轄市、縣（市）勞工主管機關定之。
	47	身心障礙者申請在公有公共場所開設零售商店或攤販，政府應保留名額優先核准。
	附屬法規	1.身心障礙者職業訓練機構設施標準及獎助辦法、2.辦理身心障礙者職業訓練經費補助辦法、3.身心障礙者職業訓練機構專業人員選用暨培訓辦法、4.身心障礙者職業訓練機構設施標準及獎助辦法、5.身心障礙者就業服務機構設施標準、6.身心障礙者就業服務機構設立及獎助辦法、7.身心障礙者就業服務機構專業人員選用暨培訓辦法、8.進用身心障礙者工作績優機關（構）獎勵辦法、9.身心障礙者就業輔助器具補助辦法、10.身心障礙者創業貸款補助辦法、11.身心障礙者職業輔導評量辦法

資料取得：法務部全國法規資料庫。http://law.moj.gov.tw/。2005/4/21。

附二 雇主 訪談大綱

一、受訪單位基本資料

- | | |
|------------|---------------|
| 1. 公司之基本資料 | 2. 身心障礙朋友基本資料 |
| 公司性質： | 年齡： |
| 公司規模： | 障礙類別： |
| 公司成立時間： | 婚姻狀況： |
| 受訪者身份： | 障礙程度： |
| 個案來源： | 教育程度： |

二、主要訪談方向

1. 僱用身心障礙朋友的經驗
 - 1.1 曾僱用過的障別
 - 1.2 僱用年數
 - 1.3 一共僱用過幾位身心障礙朋友
 - 1.4 怎樣的契機下開始僱用身心障礙者？僱用管道？
 - 1.5 身心障礙員工之工作內容？
 - 1.6 身心障礙者的就業條件是否為僱用與否的重要因素？
 - 1.7 身心障礙者所必須具備的就業條件？
2. 聽覺障礙員工僱用狀況？
 - 2.1 已僱用年數？
 - 2.2 怎樣的契機下開始僱用聽覺障礙者？
 - 2.3 聽障員工的工作內容？
 - 2.4 聽障員工與其他障別員工的優缺為何？
 - 2.5 如何進行面試、篩選和試做？有何篩選標準？
3. 僱用經驗：
 - 3.1 聽障員工在工作上的表現如何？（工作態度、工作達成度、情緒表現）
 - 3.2 聽障員工在職場上與同事間的相處狀況？
 - 3.3 僱用聽障員工時所遇到的問題、困難？
 - 3.4 對於僱用聽障員工所遇到的問題其解決方式為何？
4. 政府政策與法規
 - 4.1 知道身心障礙者保護法裡定額僱用規定嗎？有什麼看法？
 - 4.2 知道政府獎勵績優進用身心障礙者機構的獎勵辦法嗎？有什麼看法？
 - 4.3 是否有申請政府之獎勵補助？
 - 4.4 會因為政府的獎勵補助而提高僱用聽障者的意願嗎？
 - 4.5 若沒有政府的獎勵補助是否會影響僱用聽障者的意願？
 - 4.6 知道政府有舉辦各項身心障礙者的職業訓練嗎？
 - 4.7 是否會因為身心障礙者參與過職業訓練，而提高僱用的意願？
 - 4.8 對於聽障的部份，你覺得可以加強哪一部分的職業訓練課程？
5. 總問
 - 5.1 當初為何僱用聽障者而非其他障別，有何考量？（針對僅進用聽障的雇主）
 - 5.2 對於進用聽覺機能障礙者有什麼感受？未來會再繼續進用聽覺障礙者嗎？
 - 5.3 對於想要求職的聽障朋友，你有什麼樣的建議和鼓勵？
 - 5.4 對於政府機關政策或法規，執行內容與方式，你又有什麼樣的看法與建議？

附三 就業服務員訪談大綱

您好：

親愛的社福朋友，謝謝您們在推介身心障礙者就業上盡心盡力，這事件不容易的工作，但也因有您們身心障礙者在面對工作、應徵不公平對待時，能有一個獲得協助的管道，身心障礙朋友能自立自足，實是仰賴您的努力。而您對身心障礙者的就業和工作一定累積了很多豐富、值得參考的經驗與看法。這些經驗和看法是我們研究雇主僱用身心障礙者之勞動行為和僱傭關係彌足珍貴的資料，懇請您提供和協助。這些資料的分析將有助於對雇主僱用身心障礙者就業過程和勞動行為的瞭解，也有助於瞭解身心障礙者在就業上的問題。

南華大學 非營利事業管理研究所 指導教授 鄭讚源 教授

研究生 鄭彥均

中華民國 九十五年五月

訪談大綱：

一、服務現況

1. 身心障礙者就業服務推展的現況？（求助之障礙比 等等）
2. 聽覺機能障礙者就業服務的現況？
3. 聽覺機能障礙者就業服務所遭遇到的問題？
4. 如何解決推介聽覺機能障礙者就業時所遇到的問題？
5. 參與職業訓練的經驗是否會增加聽覺機能障礙者就業推介的機會？

二、雇主態度與要求

6. 在推動聽覺機能障礙者就業時，雇主所表現出的態度為何？
7. 雇主對於聽覺機能障礙者的就業要求為何？
8. 雇主僱用聽覺機能障礙者後的反應？（問題反映、協助諮詢、僱用後態度 等）

三、對於聽覺機能障礙者就業的建議

9. 依您就業服務的經驗，對於聽覺機能障礙者在求職上有何建議？
10. 對於政府在身心障礙就業方面有什麼樣的建議？

附四 雇主訪談摘要稿

【個案一】

受訪者基本資料：	性別：女	職稱：負責人
	機構性質：餐飲事業	機構規模：7人
	個案來源：就業服務機構推介	進用身障人數：3人
個案基本資料：	性別：男	年齡：30歲，未婚
	障礙程度：重度	教育程度：高職

【訪談摘要稿】

1. 僱用人數：「現在共僱用3位聽覺機能障礙朋友，這是第一次僱用，之前沒有僱用過身心障礙者。」
2. 僱用年數：「93年開始，兩年多了。」
3. 僱用動機：「一切都是剛剛好啦！當初只是餐廳要徵人，然後常來吃飯的客人就問我能不能用用看他們啊！本來我也有點考慮啦，客人就說還會有人會提供現場輔導，可以試做看看有什麼問題會有人幫忙解決，後來想一想可以照顧殘障的人也是做好事啦！也會有人幫忙，所以就試試看。」
「一開始我們沒想過會用聽障啦！因為我們這個做吃的，要點菜啊、招呼客人什麼的，後來是服務中心的人就推薦聽障要我們試試看，不過重點是要乖啦！服務中心的人就說會介紹乖的，又說聽障比較專心、做事很認真，就用用看，後來陸陸續續介紹，現在我們這有三個聽障。」
4. 僱用條件：「不用什麼特殊技巧啦！我們是做吃的，只要乖，肯吃苦、肯做事就好了，如果溝通比較不行的就比較少在外場就好了；不過因為我們做吃的，端菜、座位、走道很小什麼的，不適合坐輪椅的、斷手斷腳的；那廚房的工作危險性很高，也不適合智障的，所以就想說聽不到的還可以，比較適合啦。」
5. 性別、年齡、障礙程度、教育程度及婚姻狀況是否會影響您僱用的意願？
「沒有影響吧！沒想過耶！性別、年齡、學歷或是結婚沒，應該不會影響工作吧！我就想女生就幫忙清掃、送餐什麼，男的就在廚房，工作的狀況都還不錯，所以男的還是女的沒關係，不過女生是比較細心啦」；
「障礙程度喔！那是什麼？喔 可以溝通就好了啦！」
6. 工作內容：「就餐飲廚房工作、清潔打掃、送餐點很簡單。」
7. 工作表現：「很好！很乖，工作上很認真，反應雖然比較慢，但很肯做。」
8. 工作調整：「會加裝警示裝置，像提示燈什麼的，他們比較麻煩的就是在後面叫他們

聽不到啦！所以聽建議就加裝提示燈，如果有要交代事情或什麼的，就按燈提醒他們有事情；其他的就還好，沒有什麼影響」。

9. 情緒表現：「偶爾會有啦！就把個人的情緒帶來這裡，就曾經兩個員工當場吵起來，問他們又都不說，後來了解就只是為了很小的事；什麼狀況都會有，有些人會說，有些人怎麼問都不說，但是工作上就很不專心啊！會影響工作，大部分我都請他回家休息，以免影響到客人或是其他員工」。

10. 同事相處：「在溝通上還蠻好的，和現在工作的聽障員工相處的都不錯；只是偶爾會有叫不到人的情況，因為我們的工作就是要一直走來走去啊！客人來招呼、點菜、送餐、收拾，一直都是走來走去的，如果臨時要叫誰，但他剛好背對你的話，根本叫不到他，一開始用的時候很不習慣，會覺得怎麼這麻煩，覺得叫不動；但是相處久了，就會知道他們的情況，大家會盡量處理好自己的事，若沒事就會互相幫忙，隨時注意狀況，真的要叫人就互相提醒，還不錯啦！」。

11. 職場困擾：「有時候都搞不懂他們在想什麼，有時候做沒幾天人就不見了，或是看他們工作狀況不太好，跟他們說要怎樣做，結果後來就沒再來上班了，連說一聲也沒有。之前還遇過一個常常不來的，想放假就自己放假耶，有時候還換我們要去擔心他是不是發生什麼事了，因為根本不知道他是不是不來，還是出什麼事，後來就只能跟他說，不適合啦！不能請他」。

12. 對政府的看法與建議：

「政府有獎勵措施當然是很好啦！可以鼓勵更多人僱用身心障礙者。但是對我而言，我一開始僱用他們就不是為了什麼獎勵，所以政府有沒有補助都不會影響我要不要用身心障礙者」；

「沒什麼建議啦！我們是小老百姓，管不到政府怎麼做，只是現在生意真的很難做，經濟不景氣成這樣，雖然我們願意用殘障，可是現在生意真的不好做，跟前差很多；所以只要政府努力把經濟搞好，不要再打口水戰，和責任推來推去的遊戲就好了」。

13. 對其他僱主僱用聽障者的建議：

「他們只是聽不到啦！可是在工作上很專注、很認真，工作能力也不會比一般人差。雖然一開始會比較辛苦，因為不知道如何跟他們溝通，在教的時候很花時間，但是他們對於你付出的用心，也會以工作努力來回報我們，真的很乖。我們不要怕用他們，只要找到彼此都能適應的方式，也可以工作的很快樂」。

14. 對聽障者進入職場的建議：

「我覺得雖然他們聽不到啦！可是很乖啊，很努力，所以我是覺得身體雖然殘障啦！但是就乖乖的，肯做、肯打拚，一定可以做的啦，不試試看怎麼會知道，對不？要對自己有信心一點」。

15. 未來是否還會再僱用身心障礙者：

「會，雖然一開始教的時候，很累，時間也較一般員工長；但他們很乖巧，工作認真的態度更勝於一般人，所以若有適合的聽障朋友，仍願意再僱用」。

【個案二】

受訪者基本資料： 性別：男 職稱：協會 督導
機構性質：社會福利社團 機構規模：5 人
個案來源：朋友介紹 進用身障人數：1 人

個案基本資料： 性別：女 年齡：43 歲，已婚
障礙程度：輕度 教育程度：大學

【訪談摘要稿】

1. 僱用人數：「目前只有僱用 1 位輕度聽覺機能障礙者，以前則用過一名重度聽障者及一名慢性精神疾病患者」。
2. 僱用年數：「94 年 4 月至今，一年一個月」。
3. 僱用動機：「也沒有什麼特殊的動機，協會本來就是服務聽障朋友的，也不會排斥身心障礙者，只要有需要且身心障礙者的條件適合就可以考慮，這位聽障員工當初是認識的人介紹，經過面試後，覺得他的條件符合，責任心重，就加以僱用」。
4. 僱用條件：「沒有特別限制，因為個別化程度不同。當初面試的時候，除了需符合勞工局教育程度規定與文書處理的電腦基本能力外，透過了解表示其做事的積極度及責任感重的態度，讓我們決定僱用她」。
「因為我們是向勞工局申請的專案，所以依勞工局申請的相關規定，服務員必須為高中（職）以上之學歷，於是在進用上，就會考慮在學歷上是不是能符合勞工局的規定」
5. 性別、年齡、障礙程度、教育程度及婚姻狀況是否會影響您僱用的意願？
「我們對於性別、年齡和婚姻狀況並沒有特別考量，主要是看他的工作態度、責任感」；
「過去的僱用經驗上，重度的聽覺機能障礙者在與雇主溝通上比較會有問題，所以比較不適合擔任就業服務員，現在這位聽障就服員，障礙程度為輕度在聯絡與溝通上比較沒有問題，比較適合這項工作；在障礙程度的考量上，主要還是會考量它是不是能適合且完成相關工作」；
「基本能力是有需要的，例如電腦或是文書處理等等，至於在教育程度上，也會因為工作的需要而有所不同，像現在這位聽障就服員是向台北市勞工局申請的社區化就業服務員，所以在教育程度上就需要符合勞工局高中職以上的規定」。
6. 工作內容：「目前這位工作人員所負責的是身心障礙者社區化就業服務工作」。

7. 工作表現：「工作情況良好，這位工作人員是屬於輕度聽障，所以在溝通上問題不大，不過在電話溝通上，有時候還是會聽不清楚對方在說什麼的情況，這時候就需要透過其他就服員的協助，協助溝通。」

8. 同事相處：「大部分的狀況都是好的，但是因為這位聽障就服員本身個人特質上是比較積極、好強的，在溝通上若有聽錯、假裝瞭解或扭曲的誤解，或對於自己覺得對的想法比較不容易退讓，但如果雙方都過於堅持自己的想法，在溝通語氣上容易強勢，有時候就會造成工作同仁間工作上的衝突。」；

「通常遇到這種狀況的時候，我會採取個別談的方式來處理，先瞭解雙方的想法，然後進行溝通，通常只要把事情講清楚，瞭解彼此立場後，通常問題就可以解決了。」

9. 職場困擾：「還好，沒什麼困擾。若有則是因為聽覺機能障礙者的特質，因為聽覺障礙的因素，容易造成聽障員工有被孤立的感覺。工作場合中，同事間的相互討論，他如果沒注意到或沒參與，可能就無法瞭解同事間討論的內容，造成參與感低落，而感到孤立，這時候只要加強溝通就可以了。」

10. 對政府的看法與建議：

「政府立法的用意是不錯，但措施沒有合適的監督單位，建議還可以再提高鼓勵的辦法。此外，定額僱用的部份還有再修正的空間，例如：公部門的比例可再提高，而身心障礙者在特考與分發上的限制，政府部門應可再檢討」；

「未來產業結構改變，但主要仍以社區化就業服務為主要方向，所以政府應多重視社區化就業服務的部份，但最好多補助少干涉；至於定額僱用的部份，應加強公部門的比率，公部門應以身作則；而在身心障礙的工作準備上，建議應該回歸教育，因為現在身心障礙朋友現實感不足，容易造成就業推介上的困難。」

11. 對聽障者進入職場的建議：

「聽障朋友要求職，主要還是要有心，不管是工作準備或心態都應該要調整到較好的狀態，這樣在就業推介上，比較容易找到聽障朋友想要的，工作時間也會比較長久。」

12. 未來是否還會再僱用身心障礙者：

「會，不過並不限定一定是那一類別的身心障礙者，重點是應徵者他的工作準備度、以及他的其他能力，和協會所需的工作條件，是否能符合。不過可能在就業服務員的部份，會不再考慮重度以上的聽障者，因為以過去服務的狀況來看，重度以上的聽障者在就業服務員一職上較不適任。」

【個案三】

受訪者基本資料： 性別：男 職稱：理事長
機構性質：觀光產業 機構規模：4 人
個案來源：主動提出、就服機構推介 進用身障人數：1 人

個案基本資料： 性別：男 年齡：22 歲，未婚
障礙程度：重度 教育程度：二專畢

【訪談摘要搞】

1. 僱用人數：「目前只有僱用 1 位重度的聽覺機能障礙者，以前我在自己的公司，還有我們家的公司都一直有用弱勢的人。」

2. 僱用年數：「去年，快一年。」

3. 僱用動機：「我們家是軍人世家，家裡就有僱用身心障礙婦女在家幫佣，後來家裡是南部最大的牛皮工廠，父母親也僱用身心障礙者；於是自小便習慣與他們相處，父母親開放的態度，也讓我覺得他們跟一般人一樣，應互相包容。所以當我自己有決策能力的時候，便下達命令，同樣能力者優先錄用原住民、軍隊小孩、流氓、身心障礙者，不希望因為一些不良的情況就否定他們」；「而人與人之間是互相的，說花錢做功德什麼的，這就是最好、最立即的功德，說不定你不只是挽救了他，更挽救了他一整個家庭，所以在僱用心態上要開放些，不要只是說礙於法律規定不得不，這樣僱用的心態並不好」

「我們是主動給找工作單位訊息，說我們可以接受這樣的人，不管是中度、重度，我們唯一的要求是他們的家長要很陽光，假如你們認為社會是欠你們的，我們就必須去教育他們，因為社會沒有欠你們，當身體上出現很多不便的時候，我們只有給你一個方便、工作的力量，你絕對有求生的權力，所以我們只能儘量給你一個無障礙空間，不只是有形的無障礙空間、在人與人之間心裡的無障礙空間，以及身心障礙者本身自己心裡的無障礙都很重要；除了小朋友之外，我們也會跟家長建立良好的關係」、「我常告訴小朋友不要以為這只是一份工作，用心、互相學習是很重要的，不管做什麼事，工作態度都應該一樣，因為你尊重自己別人才會尊重你」

4. 僱用條件：「沒特別限制，一開始說過只要能力一樣，便優先僱用弱勢族群，因為現在的工作內容是編報、校稿的工作，所以他必須具有電腦基礎運作的能力，以及美工的能力，應徵的時候便會請他繳交作品了解他能力狀況；其餘不足的部份再學就可以了。」

5. 性別、年齡、障礙程度、教育程度及婚姻狀況是否會影響您僱用的意願？

「性別、年齡、障礙程度、學歷還是結婚沒，都沒有關係！只要他們想工作，有能力，有適合的工作的時候，都可以試試看」；

「教育程度的話，沒有一定要多高，但是能力還是要符合工作的基本要求，我是鼓勵再進修，能力是可以一直累積的」。

6. 工作內容：「打字、編報、文字校稿」

7. 工作表現：「工作情況很好」。

8. 工作調整：「為了幫助他溝通啊！像電話就幫他裝設擴音裝置，音量什麼都提高，聯繫什麼也可透過傳真、書寫，問題不大，不過會要求他上班時間要有工作時間的態度，不要上網聊天或傳簡訊」

9. 情緒表現：「有，會有情緒！不過這還能克服，不過不是對我的情緒，而是跟其他同事的情緒，他會希望我們能像爸媽一樣呵護他，也沒有人會像我用這樣的方式來對待他，所以同事有時候會有溝通不好的情況，講話就會很急，我就會說：你在說什麼，你講的我也聽不懂耶！不是他聽不懂，是他聽不到啊！但是我們做的時候他還是會慢慢的來幫忙，所以很簡單，就像我一樣用筆寫一下，結束就用手語簡單的比個謝謝，彼此尊重。還有他們的自尊心也是很強的，之前因為我們請一個研究生幫忙設計海報，結果他就覺得我們不肯定他的能力，但是還是靠溝通啦！後來，我們就讓他比較兩個人所設計的海報，看過成品以後，他自己也能了解自己的狀況，就比較釋懷」。

10. 同事相處：「本來每個人可以接受身心障礙者的程度就各有不同，是無法強迫的，工作環境中還是有人是無法接納聽障員工的，但我會鼓勵他們去諒解聽障員工的不方便，希望他們用正面的態度來面對他，所以目前為止協會裡的溝通狀況可以解決」

「我覺得聽障員工應該尊重自己、用心、學習，我們一般人則要試著去諒解他們的不方便，以正面的態度來面對他們，以自己的角色同理心對待」

11. 職場困擾：「溝通不是問題，平常就都用寫的，有什麼問題都用寫的，工作交代上還可以。另外，也會與他的家長溝通，這也有助於了解他的工作狀況。」

12. 對政府的看法與建議：

「我們好像也是有這筆獎助，不過因為我們也不差這筆錢，所以我們就先幫他存起來，然後要他好好的工作，到時候這筆錢就給他當獎金或年終。」；

「我覺得這個獎勵制度是好的制度，這會讓雇主更有意願僱用身心障礙者，因為確實他們在工作效率上會比正常的人差一點，或是工作上的不良率會增加，而這些都可能造成公司的損失，所以政府的補助獎勵措施絕對是好的、是正確的；不過

不要只是金錢上的獎勵，最好也有精神上的獎勵，相信會更好。」此外，對於政府，我覺得除了鼓勵還是鼓勵，不必去責難他，責難只會帶來彼此的高分貝和負面能量，因為每個角色都需要有人扮演，所以不需要過度責難」；

「可以多提供訓練課程，供大家學習。另外則希望政府官員還是能好好利用自己在位的角色，多多做一些有助於社會的事，不要每天處在政治的鬥爭當中，應該試著去了解社會上的需求，真正為台灣社會的體制做一些改變」。

13. 對其他僱主僱用聽障者的建議：

「放下」；「每個人都需要被重用的感覺，身心障礙者只是身體上的不方便，我們應該可以諒解他們的不方便，站在彼此的角色，以同理心及正面的態度來對待他們。對員工好，才會得到工作心；用心，是一種互相的學習，對於他們我們學會容忍和包容，而他們得到證明自我的價值。僱用身心障礙朋友的時候，不要抱著做給別人看的心態，這樣才能以一般人的方式同等的對待他們，這樣對身心障礙朋友才是最大的幫助」。

14. 對聽障者進入職場的建議：

「會用他們的僱主應該是可以諒解他們的不方便，所以才願意僱用他們，但是他們更應該以正面的態度來面對自己的工作和生活，不要抱著好像是社會欠我的那種心態，認為自己是殘障就該被同情，這種想法我不是很認同，應該要改變」；

「最好是多讓他們上課，所謂工作只是人生的一環，若當心態不對的時候就不適合，例如：他們抱著騎驢找馬、比較的心態來說，他們沒有做好心理建設，對於僱主和他們自己的工作態度就是不好的。所以多讓他們去學習，而自己也該做好心理建設，因為畢竟工作只是人生的一個小環節而已。甚至你去找工作的時候，怎麼樣去合群，你自己如何在缺陷中去打入其他人的世界，主要是如何建設自己、讓自己充滿自信」；

戊協會理事長更贊同鼓勵這位聽障員工繼續考試唸書，甚至願意為這名聽障員工去唸書時保留工作，歡迎他隨時再回來：「我會鼓勵他去進修，因為工作只是人生的一小環，他應該要去把每個人生的面向中做充電、建設，不要把自己侷限在工作中，像他今年好像就去考試，說他要繼續唸書，我就很贊成，要他好好去唸書，工作的事如果他想回來，我都還可以為他保留」。

15. 未來是否還會再僱用身心障礙者：

「會，不過並不限定一定是聽障者，如果自己的環境允許，或其他認識的僱主願意開放名額的話，我會主動跟他們推薦，並與就業服務機構合作僱用身心障礙者」。

【個案四】

受訪者基本資料： 性別：女 職稱：總經理
機構性質：資訊出版事業 機構規模：5人
個案來源：主動提出、就服機構推介 進用身障人數：4人

個案基本資料： 性別：男 年齡：36歲，未婚
障礙程度：重度 教育程度：大學

【訪談摘要稿】

1. 僱用人數：「現在共有四位聽障員工，都是中重度的聽障。」
2. 僱用年數：「最久的快十年了，若以公司轉換型態後來計算，為五年；其他分別是三年及一年多。」
3. 僱用動機：「公司的本來是土木工程的专业繪圖公司，時逢二高與台北捷運的興建，產業景氣很好，公司規模逐漸擴大，人員需求也增加，所以有了照顧身心障礙者的念頭；當時先是找到職訓局申請，我也參與了幾次的徵才發表會，還設計了問卷、安排面談等等，希望能找到雙方契合的工作伙伴。爾後新僱用的聽障朋友則是透過員工間介紹或就業服務機構的推介。」
「當初決定僱用聽障朋友是認為對工作比較不影響，除了沒辦法電話聯繫外，我們公司網路、傳真本來就是基本設備，本來有正常的員工處理工作聯繫的工作，那現在所有聯繫的工作就是由我自己來處理，他們只要負責完成自己的工作內容就可以了。」
4. 僱用條件：「沒有特別限制，基本上只要懂得電腦操作和中文輸入就可以了；其他部份可以再輔導，工作後再學，再補充即可，但重點是要有一顆願意學的心，公司把聽障朋友當作一般人，所以覺得聽障朋友不要拘泥於自己的障礙，認為越是知道自已的不方便，更應該虛心學習。」
「聽障朋友的性格和情緒是蠻重要的，這會影響在工作上的表現和工作上的相處模式，可是這個在面試的時候很難看得出來。」
5. 性別、年齡、障礙程度、教育程度及婚姻狀況是否會影響您僱用的意願？
「不會有影響！只要具備基本的電腦操作和中文輸入能力即可，一開始僱用他們是覺得他們比較不會影響工作。」
6. 工作內容：「美工排版。」
7. 工作表現：「工作上的表現情況不一定，但在工作態度是 OK 的，至於工作達成度則會因人而異。不過希望他們可以更用心。」

8. 情緒表現：「情緒表現上正常，沒什麼特殊的情形」。

9. 同事相處：「他們和一般同事間的相處並不好，或許我對殘障朋友付出較大的注意，反而忽略了一般員工，導致一般員工變少，到現在公司裡全都是聽障朋友，可能也是我的疏忽。但在公司的經驗中，一般員工和聽障員工的溝通狀況並不好，當溝通上有狀況的時候，我就必須介入溝通，但就會增加額外的時間」。

10. 職場困擾：「我們在僱用他們的時候，是花了很多時間替他們上課，詳細講解工作內容，甚至待人處事也要教育；也努力在溝通與鼓勵上」；

「聽障員工在指令接受度上較差，有時會因為觀念的不同，而造成溝通上的困難，必須一講再講，一直重複；但他們比較沒耐心，和他們溝通的時候，他們常會用自己方式解讀、區分交辦事項的重要性或選擇性的瞭解交辦事項，而不是依照要求做；另外，在溝通的時候，還會遇到不知道他們到底懂不懂的情形，溝通的時候問他們懂不懂，他們都會說懂，或是溝通的時候沒問題，但做出來卻是錯的，就因為一個人的錯誤，可能導致所有人都要重來，可是不是沒有跟他們講啊！但還是錯了。我覺得這不一定是講話上的問題，很多時候是心態的問題」、「僱用聽障員工的確有無法解決的不方便，但長相處下來，我卻學習到如何精準下達指令、如何準備備援方案，越來越能處變不驚，這也是我在和他們相處後的收穫」

「不能聽，要更用心。我說的不代表所有的聽障，但就我所遇到的，我覺得聽障員工少了虛心，甚至自以為是，而且可以稍微聽得到的聽障朋友，又比完全聽不到的聽障朋友更不易虛心。完全聽不到的聽障員工，因為可能怕漏掉我們所交辦的事情，所以他會非常注意的看我們說話，努力了解我們說的事情；但稍微聽得到的聽障員工，容易會有不耐煩的情形，用自己以為聽到或理解的方式來處理交辦的事，但就很容易出問題，做的沒達到要求或漏做。有幾次經驗後，每次交代事情後都會再詢問他們有沒有問題，但多半他們都沒有表示，不然就說有聽到了，根本無法知道他們到底懂不懂」

11. 對政府的看法與建議：

「覺得政府的定額僱用規定是很值得鼓勵的；而在獎勵措施上的確可能有助於吸引一些公司，願意僱用身心障礙者，但是我覺得一般人對於他們應該多給予一些耐心，不要用同情或歧視的眼光來看他們，也不要錢的心態來僱用他們，這樣對他們來說不是鼓勵，反而可能是一種打擊」；

「目前的手語翻譯員制度很好，不過可能翻譯員的專業背景不同，造成課程中很多專有名詞的部份，無法精準的表達，對於聽障朋友的吸收就會有影響，所以可以

再加強手語翻譯員的專業內容。」

「我個人認為錢不是影響我是否僱用身心障礙者的最大因素，所以有沒有獎勵措施對我來說影響不大。我認為多教學是比較有效的方法，所以我建議（1）政府能提供更專業的職業訓練課程，因為現行的課程不夠專業，對工作的提升沒有助益；（2）可加強手語翻譯員的專業詞彙訓練，增加聽障朋友在專業課程中的吸收度。」

12. 對其他僱主僱用聽障者的建議：

「相處初期的確需要一段適應期，主要的原因是出自於對彼此的不了解，而社會刻板的印象認為殘障者是屬於陰暗沉默的一群，不願意做深度的溝通。一般人可能施予不恰當的同情或憐憫，但這並一定是他們想要的，這樣的方式對他們、和對我們都沒有幫助，所以一般人應該是多給予一點耐心，而不是同情、當然也不要歧視。」

「我希望告訴主管們的是，如果你要僱用殘障朋友，請多給他機會表現，只要你的指示明確，他們會好好的表現。出錯時請站在他們的立場多想一下，多了解他們出錯的原因，才能修正錯誤。而且我們要用一般人的態度來對待他們，可以給予他們多一些耐心，但不要用同情或歧視的眼光來看他們，也不要錢（獎勵金）的心態來僱用他們，這樣對他們來說不是鼓勵，反而是一種打擊。」

13. 對聽障者進入職場的建議：

「不能聽，應該要更用心，只有自己努力才能創造機會」；

「除了專業技巧的學習外，聽障者可以增加自我判斷、決策的能力，畢竟公司裡每個人都有自己的事，沒有人能一直協助你處理事情，可以自行決定的狀況，就不要一再請示，該試著讓自己如何獨立完美的完成交辦事項。」；

「或許你有不方便的地方、或許環境不盡如意，但正因為如此，我們更該虛心學習、更加努力；試著走出你們的世界，學習站在一般人的立場想事情，試著體會一般人和你們觀點的不同，不要只期待別人來對自己好、來配合自己，請試著融入一般社會的觀點。此外，對於同事的幫忙，以及主管的信任，記得心存感謝。」

14. 未來是否還會再僱用身心障礙者：

「會再考慮僱用身心障礙者，但不再僱用聽障者，可能會改考慮肢體障礙者。而不再僱用聽障的原因是，現在的景氣狀況不佳，再加上聽障溝通的狀況不佳。」

【個案五】

受訪者基本資料： 性別：男 職稱：協會 理事長
機構性質：社會福利社團 機構規模：就業服務員 2 人
個案來源：機構自行招募 進用身障人數：1 人

個案基本資料： 性別：男 年齡：30 歲，未婚
障礙程度：重度 教育程度：大學

【訪談摘要稿】

1. 僱用人數：「現在就僱用他 1 個重度聽覺機能障礙者，以前我自己也是就業服務員(理事長本身也是重度聽覺機能障礙者，曾服務過兩年)」。
2. 僱用年數：「95 年初到現在，大概五個多月」。
3. 僱用動機：「我和他本來就認識，之前他的工作狀況也很不錯，後來他又跑去唸書大家都很驚訝，不過他唸的是社會工作，那時候就有說要請他來工作，其實最主要僱用他的原因有兩個，一個就是他是聽障，對於聽障文化和聽障朋友溝通都沒問題，協會希望可以透過他提高一般就業服務員和聽障朋友的溝通，減少正常就服員和聽障求職者的溝通問題，提高信任度；第二就是他社工畢業的背景，所以就請他來上班了」；
「這個決定很冒險，勞工局部分也曾經質疑，重度聽障者怎麼做就業服務，大家都在觀望，我們希望可以成功，趁這個機會也可以讓勞工局、聽障朋友，甚至一般人知道聽障還是可以做到的，間接樹立起一個模範，鼓勵聽障朋友只要努力，沒什麼不可能」。
4. 僱用條件：「一是他是聽障者，另外就是他是社工系畢業」。
5. 性別、年齡、障礙程度、教育程度及婚姻狀況是否會影響您僱用的意願？
「當初找他來工作就是看他的條件適合，並沒有想到性別、年齡、婚姻狀況的問題，我想這應該跟工作沒有什麼影響吧」；
「我們本來就是希望藉由他一樣是聽障朋友的角色來擔任聽障朋友的就業服務員，所以在障礙程度上並不會影響是不是要僱用他；而且他本身的障礙程度，也是僱用他的原因之一，這讓他在和來協會求職的聽障朋友溝通上沒有障礙」；
6. 工作內容：「他現在負責的就是聽障者就業服務工作」。
7. 工作表現：「工作情況不錯，他很熱心，對推介聽障朋友進入工作職場也很用心，然後協會裡遇到的多半是聽障朋友，所以在溝通上也沒什麼問題。不過因為工作時間還短，對於就業服務的狀況還不是很了解，所以需要一再解釋、確認」。

8. 情緒表現：「人都有情緒，難免啦！他遇到壓力大的時候，有時候情緒的狀況的確會比較不穩定，不過大部分時間大都能控制的不錯。」

9. 同事相處：「兩位就業服務員一位聽障、一位正常，一男一女，兩人間還是有不易溝通的情況，主要是因為不熟，再加上男生和女生間的距離吧！多半還是會有距離感，不好意思。另外，因為各有各的業績壓力，以及正常就服員的手語能力還有限，跟聽障就服員間還是多需要透過筆談，也會造成兩人間溝通少，相處起來比較困難，中間就會透過我來協助。」

10. 職場困擾：「我們現在是兩位工作人員，其中一位正常的工作人員前年時候請產假，所以我們為聽障就業服務員請了一位職務代理人，協助他做接聽電話與聯繫的工作；不過現在結束休假回來了，就沒有繼續請職務代理人，不過因為每個人都有自己業務上的壓力，所以很難幫忙，這是現在發生的問題，需要再想辦法。」

11. 對政府的看法與建議：

「相關的措施的確對於身心障礙者就業，的確能有幫助，但其實成效還是有限，願意僱用的就是會僱用；不願意僱用的就算要罰錢，就還是寧願罰錢。所以除了法令上的獎勵措施，以及強制性定額僱用制度外，對於聽障者就業的部份，希望政府能多提供聽障者溝通上的幫助。」；

「雖然最好是能有錢補助，但政府本身也沒什麼錢，而且不管罰多少錢或補助多少錢，都不一定能幫助聽障朋友回到職場；所以不如多多提供聽障朋友溝通上的幫助，手語翻譯員的部份可以更健全。」

12. 未來是否還會再僱用身心障礙者：

「不一定，要看這次僱用聽障就服員的成效如何，但如果有機會會願意再進用聽障者。」

【個案六】

受訪者基本資料： 性別：女 職稱：人事主管
機構性質：數位房仲資訊平台 機構規模：73 人
個案來源：就業服務機構推介 進用身障人數：8 人

個案基本資料： 性別：男 年齡：28 歲，未婚
障礙程度：重度 教育程度：大學

【訪談摘要稿】

1. 僱用人數：「現在一共有八位聽障員工，二位是輕度、其餘六位是重度。」
2. 僱用年數：「最久的是三年，其餘的則是一至兩年。」
3. 僱用動機：「一開始是就業服務機構與老闆娘聯繫希望公司能提供就業機會，一方面是考慮照顧殘障者，一方面當時工作要求不高，所以陸陸續續進用，現在一共僱用了 8 位聽障者。」
「因為受限於現在公司的環境限制，所以不適合肢體障礙、坐輪椅的人，像我們一樓就沒廁所，一定要上二樓，上下樓又只有樓梯，所以要選行動比較方便的，所以就同意接受聽障者。」
4. 僱用條件：「公司所做的是不動產資訊，主要工作便是網路資訊，一開始公司所要求的工作條件很簡單，就是打字快，要協助公司資料庫的建立，而最初僱用聽覺機能障礙朋友，就是因為他們打字的速度剛好能符合這項條件；而且身心障礙員工好像忠誠度高、聽障者工作時比較專心，比較不會被影響分心，在建立資料庫上也可減少洩密的情形，所以便答應進用他們。」
5. 性別、年齡、障礙程度、教育程度及婚姻狀況是否會影響您僱用的意願？
「沒有特別要求，一開始公司所要求的工作條件很簡單，就是打字快；而因為他們打字的速度剛好能符合這項條件，所以就僱用他們；不過仍希望是專科以上；」
6. 工作內容：「資料建檔、建立及維護資料庫、程式規劃設計。」
7. 工作表現：「工作態度不佳，安於現狀，不求自我成長，多一味要求公司給予額外支持，不問自己對公司是不是有貢獻。」
8. 情緒表現：「沒有什麼情緒表現，幾乎是漠不關心的狀況。」
9. 同事相處：「我覺得在同事的溝通上，只能用“漠不關心”四個字來形容，我們公司的聽障者感覺家裡的環境都還不錯，好像有一種被寵壞的情形。他們只在意自己的事，其他的事他們都不在意，根本就沒有溝通，部分聽障員工就認為他們的工作就是 key-in，其他事都跟我無關，最後其他員工當

然也就放棄和他們溝通了。我曾試著處理，但聽障員工的態度不好，所以現在除非有問題報上來，不然我就不管，把溝通的角色交給他們的主管自行處理」。

10. 職場困擾：「我們也嘗試過問他們，我們是不是該想辦法溝通、互相了解，但卻有聽障員工表示“不需要”，覺得這只是像打發時間的工作，覺得這樣就好了。甚至有人表示，“要不是公司僱用我們，公司怎麼可能得到政府的補助”，但是公司不一定需要政府的補助啊！我們公司又不是一定要雇用他們，請他們的錢，我可以多出一點錢請一個正常的，還可以幫忙接電話、聯繫，不是更好。所以我覺得這樣的心態是有問題的，我們現在還算是小公司，但往後如果繼續發展擴大，那他們還抱著這樣的心態的話，不諱言，他們就只好被淘汰。」；「你聽不到，不代表你就是對的，有問題就該問，不要認為政府就該給你們補助，社會就應該給你們幫助；試著讓自己站起來，不是你想要什麼樣的生活就能怎樣生活的。現實感上要加強，試著去接受自己的不方便，並去接受公司的環境，然後融入社會，這樣才不會被淘汰」；

「在溝通上我覺得失望，現在只要工作做好，就不挑剔，其他事也都不要求。公司內有意見書的設計，但反映的很少，若有一定處理。我們也嘗試過問他們，我們是不是該想辦法溝通、互相了解，但卻有聽障員工卻表示“不需要”，覺得這只是像打發時間的工作，覺得這樣就好了。」
「開會時也會請會手語的幫忙翻譯，但內容若失真，我們也無能為力」
「我覺得“雙向溝通”是很重要的，公司也嘗試著透過障礙程度較輕的聽障員工擔任翻譯，並請他教授手語課程。可是畢竟手語不是我們一般人常用的語言，學習的效果不可能像聽障者一樣，他們覺得我們不太願意學，教的很挫折；但是我卻覺得他們要我們認同，並學習他們的語言，就必須想辦法來吸引我們，讓我們願意學，但是他們的狀況卻無法吸引我們學，我們學得沒興趣，他們也教的很沒成就感，最後就放棄了。現在就以筆談、E-mail 等訴諸於文字的溝通方式」；

「聽障員工常常認為他們的工作就只是打字，其他工作都跟他們沒關係，對於公司安排的演講，他們會覺得很無聊，然後，私底下做自己的事、聊天；或許公司安排的內容不是那麼有趣，可是演講中只要一句話能為我們帶來什麼啟示，這演講就是有價值的。但是公司所安排的他們不願意學，卻一直要求公司應該要幫他安排去外面參加訓練課程，或申請政府補助；公司不是不願意，但是受訓是不是會影響工作的時間，另外，你所受的訓練是不是真的能對公司有幫助，這才是公司所重視的。他們的工作態度不積極，又如何要求公司必須配合他們，很少有公司會接受這樣情形吧！」；

「他們有小群體的現象，小群體就像一個自己的保護傘一樣，我們這裡面

的人都一樣，就可以不管外在的人怎麼看，有時候他們自己的討論更甚過於主管命令的影響力，所以對於主管下達命令而言，容易造成主管的失落感；而公司開會或舉辦演講時，小群體很容易就聚集在一起，就私底下聊天，但在這聊天的過程中，他能知道開會到底在討論什麼嗎？是不是會因此而影響他的工作，甚至影響他人呢？我覺得他們應該要懂得自我提升，而不是一直活在自己的小群體裡」；

「現在公司的聽障者有滿足於現在工作的情況，沒有想過要提升自己，而是一直活在自己的世界裡面。但是他們有沒有想過自己的優勢已經不再了，當初僱用他們是因為他們的打字速度，要協助公司建立資料庫；第一現在公司的資料庫已經建立的差不多了，現在主要以維護為主，第二現在電腦普及，打字速度快的人太多了，如果他們不懂的進步、提升自己，公司為什麼不能選一個正常的人來做，相信正常的人就算不專心，打字速度也不一定輸他們吧！更何況正常的人還可以幫忙接電話，怎麼說也會比他們方便吧」。

「還有我覺得他們應該要試著自我提升，了解自己的優缺點，多認識自己的工作，試著了解公司的主要宗旨、工作內容，並了解外在的環境。雖然他們現在只是做打字，或維護的工作，但是是不是也可開始思考，如何用自己的能力，讓這套系統更完善，如何讓公司的系統更好操作 等等；又如果有新的工作進來，他們能不能想到其他的發展，如何協助新工作的進步呢？此外，他們能不能讓自己更了解公司的整個工作內容，甚至可以替公司開發身心障礙的族群，例如：如果聽不到的朋友對法拍屋部分有興趣，他們是否能利用他們本身的特質，來代表公司對聽障朋友做介紹。如何讓自己對公司更有貢獻，需要他們更自動自發的充實自己」。

11. 對政府的看法與建議：

「我們是有申請政府薪資獎勵的，不過有沒有獎勵不會影響我們進用身心障礙者的態度，因為當初我們僱用他們就不是為了錢。」；

「在工作上對政府沒有什麼建議，但我對於聽障朋友騎車的公共安全上很有意見，我認為政府應該要管制聽障朋友騎車的情況，我也一直告訴聽障員工車速要放慢，因為聽障他們聽不到啊，就算有人按喇叭，他們也不一定有回應，哪天真的撞到他，聽障朋友沒有辦法為自己爭取權益，講不出話來，或對方聽不懂，這樣如果真的受傷怎麼辦，求助無門，只能吃虧，但我們撞到他的人也會覺得自己很衰吧；而且他們又很喜歡騎快車，所以我對這個真的很有意見，政府應考慮一下這個問題，對於聽障朋友駕照核發應該更謹慎，甚至不要發給他們，或是政府可以想到其他更好的解決方式」。

12. 對其他僱主僱用聽障者的建議：

「對於想要僱用聽障的僱主，建議要再想一下，僱用前，還是要先衡量一下聽障應徵者的狀況，考量溝通、工作心態等問題，若覺得可以找到適宜的方式解決，再僱用。」

13. 對聽障者進入職場的建議：

「請試著接受公司的環境，並融入社會。把自己當作正常人去做，而不要認為自己是身心障礙者就該享有特權；應試著了解一般人的想法，而不是一味的要求旁人要配合他，不要活在自己的世界，接受其他人的世界、接受我們。」；

「請多點心思在工作上，充實自己：不要把自己限於打字的工作裡，除了自己的工作外，如何幫助公司讓公司更進步，減少用自己的世界的想法來判斷他人。」

14. 未來是否還會再僱用身心障礙者：

「不願意，因為聽障朋友的工作態度不佳，而公司的其他條件也不適合其他障別；而現在留在公司的聽障者，就看他們要繼續努力，改善現況，還是停滯原地、裹足不前，後者便自然被淘汰。」

【個案七】

受訪者基本資料： 性別：男 職稱：人事主管
機構性質：電子產業 機構規模：81 人
個案來源：就業網站，自行應徵 進用身障人數：8 人

個案基本資料： 性別：女 年齡：27 歲，未婚
障礙程度：中度 教育程度：高中

【訪談摘要搞】

1. 僱用人數：「現在共有三位聽障員工，輕度一人，中重度兩人。」
2. 僱用年數：「第一位聽障員工是 93 年進來的，約兩年；另外兩位約一年。」
3. 僱用動機：「我們是透過就業網站公開招募的！但考量公司環境、工作內容後，公司決定開放聽語障名額，本來我們是覺得聽不到的，會很麻煩，溝通上會有困難，但公司後來決議討論後就想說試試看好了，幫忙啦！如果試做還是不行、會影響公司內部運作就算了。」

「因為我們的工作是電盤零件組裝，需要很專注，想說聽障者比較不容易分心，所以僱用；只是聽障者學習上速度比較慢，一開始在教的時候很花時間，但是這個女生蠻努力的，很用心、很專心、願意學，他的工作現在已經不會輸給一般人了，我認為每個人的學習態度還是有差的！只要肯努力學的話，工作速度不會比較慢」，「可是聽障裡面也是有好有壞啦！像我剛剛說的那個女生他就很用心，可是我們也曾經用過不積極的聽障，要做不做的，上一天就沒來的也有。」

「當初公司想在網路徵才開放聽障朋友名額的時候，便和現場的領班討論過，了解他們的反應，也請他們開出有需要的工作職缺，以及需要的條件；討論過後，因為廠區不適合肢體障礙者，而精密性工作也不適合智障者，所以決定開放聽障名額，不過職務部分還是有做調整，分派的工作還是以不需要太多聯繫、溝通的工作，目前是以組裝為主。」

4. 僱用條件：「因為她是自行應徵的，而我們也是第一次遇到聽障朋友來應徵，所以一開始還是看她的履歷表，看看是否有相關的工作經驗。主要還是了解一下她在學習態度、品行 等各方面的狀況，如果狀況不錯的話，往後在訓練和教育上都會比較容易」；

「還有現場領班還是有決定權，當然還是要看現場工作情況，視試用期的工作狀況，再由現場領班決定可不可以再繼續做。」

5. 性別、年齡、障礙程度、教育程度及婚姻狀況是否會影響您僱用的意願？

「公司主要還是希望是以女生為主，因為女生應該會比較細心，畢竟我們主要的工

作就是電子零件的組裝，細心很重要；年齡與教育程度的限制，以當初網路徵才式設定在 30 歲以下、學歷專科以上；婚姻狀況並沒有限制；障礙程度上會看面試情況而定，主要是希望在溝通上不要有太大問題即可」；

5. 工作內容：「電盤零件組裝」。

6. 工作表現：「現在在工作崗位上的聽障員工工作表現都還不錯，很願意學，他們工作很專心、很努力」。

7. 同事相處：「工作人員相處上沒有什麼問題，因為我們的工作多是獨立作業，所以需要溝通的部份比較少，但我們會鼓勵領班儘量去了解聽障員工的工作狀況，若有問題隨時提供支援，所以工作上的溝通狀況還可以」。

8. 職場困擾：「職前的教育需要花比較多的時間，教育上要比一般員工在講解上需要更仔細，一開始需要花的時間很長，在管理上也必須特別注意」；

「在指令接收度較差，所以在指令下達時必須一講再講，一直重複，後來就必須另外尋求解決的方式，像設立公佈欄之類的」。

9. 對政府的看法與建議：

「過去不知道這樣的訊息，若有機會應該會去申請；但獎勵金並不會影響公司要不要僱用聽障者的決定，主要還是看工作需求，和聽障應徵者的條件而定」；

「很多法規政令，我們都不太清楚，也不知道政府有什麼補助、什麼獎勵，現在政府只強調定額僱用的部份，但對於 100 人以下的企業卻很少看到有什麼宣導，例如政府政策的政令宣導、介紹身心障礙者特質或工作狀況 等等，所以建議可以提供相關的管道，或增加宣導，讓我們能有依可循」。

10. 對其他僱主僱用聽障者的建議：

「每個人的狀況不一樣，就我們公司的情況來說，僱用聽障員工的問題比較小，聽障員工的態度和表現也都不錯。所以一開始的篩選和試做很重要，因為工作態度是很重要的，如果有好的學習態度，只要工作沒有技術上的要求，聽障員工是很不錯的，工作認真且專心」。

11. 對聽障者進入職場的建議：

「我認為最重要的還是要有一顆願意學習的心，就算專業技術沒有很好，但是做中學，把自己分內的工作做好，對公司就會有幫助」；

12. 未來是否還會再僱用身心障礙者：

「要再看第一線領班的意見，如他們有提出空缺，而職務是適合聽障的，願意再給予機會」。

附五 就業服務員訪談記錄

受訪單位：甲協會

受訪時間：95年5月23日 13:30 14:40

受訪者：就業服務員 W 小姐與 L 小姐

【訪談逐字稿】

1. 求助的聽障者障礙程度比例為何？

以重度以上為主，輕度多自行找工作多

2. 障礙程度重度在推介上會不會比較困難？

L：基本上要看個別化狀況，有些障礙程度較輕，但可能要求的條件較多、比較沒有現實感，或平時在家習慣了、或被家人保護習慣了，那他就會比較不容易就業；那有些程度是比較重的，但是他自己很勤勞、很願意、很努力的，那只要我們一推介進去他的表現就會很好；所以其實聽障的障礙程度跟就業推介上比沒有很大的影響，反而是聽障者的心態是最主要的因素。

W：重、極重度為主，是比較困難的，主要的因素是因為雇主還是希望可以用到比較好用的員工，這是我們可以理解的。因為有些極重度的聽障朋友，不只在口語上比較弱，甚至連筆談的能力會很差，所以在溝通上會比較困難。在就服員的角色上我們可以慢慢的跟他談，但是雇主很忙或沒耐心所以通常沒有辦法慢慢用筆談。

3. 那推介的工作類別偏向為何？

W：大多會以年齡做為區分，可能中高年齡層的聽障朋友，就會以清潔工作為主；而年輕階層的聽障朋友則以電子或科技方面基層就業員等比較低技術性的工作為主。

L：類別是差不多的。但現在有些重、極重度的年輕聽障者可能在學校教育中，就有受過比較好的口語訓練，在溝通上已經變的比較容易，但這一切的教育訓練可能還是和父母親的文化水平有關係，程度高的可能會比較重視孩子的教養，就會讓孩子從小就學口語，這樣就算案主的障礙程度較高在溝通上也可以比較好；但是大多數家有聽障者的家庭經濟狀況都不太好，就無法給予孩子較完整的口語訓練。

4. 推介後的工作穩定度高嗎？大概能持續多久時間？

L：以現在所碰到推介狀況來說，其實不穩定的個案還是佔多數，能維持三個月以上就已經是相當不錯的。

W：但亦有持續長達一年多的個案。但就業服務員在這件事上很難著力，因為有些聽障朋友會有一些比較執著或比較自我的想法，若遇到問題想離開就離開不一定會顧既到就服員的努力或結案狀況等。

5. 聽障者推介就業上遇到哪些困難？

W：這個部份個別化的影響也很大。而雇主的態度也是推介就業上的一個困難，因為有些雇主並不願意接受，或對於聽障者會有一定要配戴助聽器才同意進用的要求，但其實這部份是雇主因不了解而產生的狀況。而且有時後雇主是很忙的沒有辦法面對面的教導聽障者，而這是推介就業上在雇主方面所遇到的問題。

L：溝通的問題還是最大的。而最常遇到的還是聽障朋友的個人問題，像聽障朋友間同儕團體的影響力很大，容易認為旁人不了解他，沒有同理心之類，而將旁人的解釋和規勸打折扣，所以聽障朋友很容易受到同儕朋友的影響，因接收到不同朋友的建議或哪種工作好的意見，就會重新提出不一樣的工作方向，自己卻不知道自己想要的是什麼，使得工作狀況並不穩定，浪費了自己的時間。而這種狀況通常都會導致履歷表上工作時間都不長，但就服員在溝通的時候，部分聽障朋友會覺得這並不是他的問題。

W：除了目前的工作之外，應該重視自己的生涯規劃，不要一輩子都只做作業員或是清潔工作這會沒有什麼成就感，前途範圍也不會很廣，所以我會鼓勵他們要儘量有生涯規劃的觀念。可是重點是說社會上可以運用和學習的資源為聽障朋友想的很少，沒有專門的課程，我覺得除了工作上的阻礙之外，學習上的阻礙也是其中一個問題，所提供的相關課程太少了，要更一層樓的管道很少，這也造成了有些聽障朋友有心進修或改變自己的時候，卻沒有發現相關的管道。

大部分來求職的聽障朋友都還蠻客氣的。此外，聽障朋友有些部份會有鬧情緒的狀況，我們便成了夾心餅乾，一方面要緩和聽障朋友的情緒，另一方面又要安撫雇主方面的情況，

L：另外聽障朋友在職場上常會認為其他同事會歧視他，雖然我們會出面緩和，說明公司同事方面並沒有歧視你，大家都把你當一般人看待，但是聽障朋友多多少少都會有這樣的想法。

W：因為聽障朋友因為聽不清楚我們的對話，所以會覺得我們在講話的時候都是在講他的壞話。所以我會適時的在對話中間向聽障朋友解釋溝通的內容，讓聽障朋友有參與其中的感覺。

6. 在這個部分如何跟雇主溝通

W：一開始先不會刻意提出這樣的問題，不然雇主會覺得我一邊要教你工作的事，一邊還要在意溝通的問題，這樣會讓雇主覺得麻煩，會降低僱用意願；所以我們會等到聽障朋友工作表現 OK 後，我們再進一步和雇主溝通，有什麼樣的問題，該怎麼做，會讓彼此的相處比較好，不會造成不必要的誤會。

7. 我們會如何協助聽障求職者與公司人員溝通

W：我會建議我的個案，教公司同事一些簡單的手語，像是早安、你好，一些打招呼的用詞，因為一般人剛接到一些簡單的手語的時候會覺得很有趣，然後透過這樣的方式漸漸增加交流，然後增加交談。

L：我覺得最主要的是看公司主管，像是有間銀行主管，沒有給個案太多的壓力，他是採用階段性的作法，一開始會很輕鬆，然後再交付他們一些工作，等他們適應

了以後再給他們比較重的工作。而且這個主管一開始就會分赴裡面的組員，要一個一個的去和聽障員工認識，他們的同事會寫小紙條給他，互相介紹。

W：由這個案子會讓我覺得，其實只要雇主有點心，就很容易能接受他們進入職場。比我們就服員花了九牛二虎的力氣還有用。

L：不過還是要看公司的工作內容，有些公司工作很忙很緊張的，那個案進去的時候一開始壓力就很大。所以我們會鼓勵他，多跟同事打招呼。另外，我們也會儘量和同事建立好的關係，然後跟他介紹我們的個案，看看彼此喜歡什麼，可以和他聊什麼，因為有些聽障朋友會害羞，所以要多鼓勵他們，我們是屬於一個橋樑的工作。

8. 學習問題上的解決辦法？

L：要看情況，因為要看個案的興趣，像有個案想做廣告設計，但是這個工作可能需要很多創意，那個案能不能具備，我們都會再和個案溝通，把問題和個案討論；有些聽障朋友可能會把事情想的很美好，好像我學會了什麼就一定可以做這一行，但是並不一定，有些成效並沒有想像中好。其實這一些是跟就業市場的落差和脫節。

9. 職業訓練會影響就業推介嗎？

W：個案會想要學，但客觀條件沒有克服，只有心一樣是不夠，效果就會有限，我覺得課程要分障別，因為有些課程適合肢障，但聽障朋友就不適合。像是課程中，如果是不分障別的話，通常都沒有手語翻譯員，而手語翻譯員必須公司提出申請，協會是沒辦法替他申請的，而且個案會覺得若是請手語翻譯員，是不熟悉的人，會讓他們覺得緊張，所以反而拒絕申請手語翻譯員，但如果都沒有，卻會影響到他課程的吸收，所以有時候只有我們陪他去上課；不然就只好請隨班老師幫助他們了，隨然專業吸收程度上，可能會差一點，但總比都沒有好。

L：之前好像有開一堂指甲彩繪的課程，我覺得蠻不錯的，因為聽障朋友他們在美術上還蠻有天分的，而且這樣的課程，在市場上也蠻受歡迎的，像前一陣子報導上也有報導過一位聽障朋友在指甲彩繪上做得很成功，所以當這門課程開的時候，我個人覺得很開心，因為我覺得這是一個很創新的課程，會比一成不變的文書、電腦課程來的創新，而且我會覺得文書、網頁相關的電腦課程，其實對於大學生來說已經是基本條件了，除非你再進修，不然幫助不大。

10. 雇主的態度：

W：大部分是說這個不用談了，就直接掛掉，讓我們連較少的機會都沒有。如果願意接受的雇主，就會希望有多一點時間作對談，來測試聽障朋友的溝通能力，那如果完全都無法溝通的話，又該如何溝通，雇主會比較在乎溝通的問題。我會建議筆談。

11. 雇主的開發

L：主要還是以個案的興趣去做開發，因為如果我們找的是個案不喜歡的工作，可能面試的第一天就會等不到他人，或是根本不會出現。若遇到不知道自己要什麼

的個案，我們最主要的部分，還是跟他介紹現在市面上有些什麼樣的工作，工作的內容大概是什麼，再讓他做選擇。

W：或是了解個案的專長，可以針對他的專長替他找工作；沒有的話就請他看報紙的求職欄，將他覺得想要的工作圈起來，這樣我們大概就能推斷他想要的是怎樣的工作，然後再協助他們做聯繫。

12. 雇主僱用後的回應

L：有時候我們需要家長的協助，來控管生活作息，這樣比較能減少遲到的問題，因為聽障朋友有時候在家裡久了，作息時間都不正常，睡到中午，若不調整就常常會遲到，有些第一天遲到，第二天甚至就不去了；這樣有時候會影響雇主，會覺得不好用或流動率很高，反而就使得這個工作機會流失了。像有些個案，他可能因為對工作內容的不滿或不喜歡，沒有告訴雇主，也沒通知我們就不去上班，這對雇主會造成困擾，或造成雇主對聽障就業者的不信任；然後我們就只好去跟雇主道歉，幫他擦屁股，然後再重新評估求職者的狀況。

13. 依您就業服務的經驗，對於聽覺機能障礙者在求職上有何建議？

W：(1) 提高工作持續度。希望不要工作不要常常換來換去，因為滾石不生苔嘛！這樣無法累積自己的經驗，身體上的條件可能無法跟一般人競爭了，如果能力又很弱的話，根本沒辦法跟人競爭，所以希望他們能顧好自己的工作，持續他。

(2) 建議找自己其他的興趣，加以深耕。跳跳國標舞也不錯，培養自己的興趣。

(3) 心態的成長。心態與生活的歷練和挫折有關，有些孩子歷練少，所以還沒調適過來，所以可能再多跌倒幾次，自己就會調整。

L：(1) 就業的心態準備。我是覺得他們就業的心態要準備好，對於工作要懂得珍惜，因為每個工作都得來不易，雇主願意給我們機會就該好好珍惜，像遲到、早退的觀念要有，因為很多聽障朋友比較沒有時間觀念。建議聽障朋友在求職前，把工作準備做好，不只是專業上的加強，心態上的調適也是很重要的。

(2) 在職進修及生涯規劃。再來，我比較在意的是他們在生涯規劃和在職進修的部分，向他們如果有生涯的規劃的話，在工作上就不會常常換來換去的，希望工作可以持續下去，然後在工作上多多學習。

(3) 了解自己的興趣。一份有興趣的工作才能維繫你長期做下去的動力，而穩定才是工作的目標。但很多聽障求職者，從沒想過自己想做什麼，常是聽別人說什麼好就想做什麼，但是做幾天又聽說什麼好想換工作，那你的生活不就是一直在找工作中流失了，很可惜。所以建議聽障朋友在求職前，先找到自己的興趣，想好一個最喜歡的工作再來找。

14. 對於政府在身心障礙就業方面有什麼樣的建議？

W：(1) 廣泛一點的就是教育一般民眾。例如：雇主和家長都能算是一般民眾，在雇主方面如何去教育他們能體諒並了解身心障礙者，不要排除他們，把他們當一般人；父母方面也是要試著教育，讓他們也了解照顧身心障礙者的方式，

不要太過寵膩 等等，教育不是這麼容易的事，但這一切可以從教育上慢慢做起。不管是哪個國家，只要那個國家對身心障礙者越重視，就表示這個國家越文明，因為他們社會福利的措施就會比較好，對於國家的形象也會有幫助。

(2) 職務再設計與工作輔具的配合。政府可以再推廣職務再設計概念，鼓勵雇主以職務再設計重新找到適合身心障礙者的工作，多給身心障礙者一個機會，減少拒絕；另外政府公文流程的形式上，過於冗長。例如在輔具的補助審核太過緩慢，有時根本無法配合聽障朋友找工作的需要，希望可以再做調整。

L：聽障學生學校再教育的部分。學生在學校中教育上，針對聽障學生可以在提供多一點學習上的東西，像如果聽障學生還有部分聽力的話，那是不是可以增加口語的訓練，而不單純只是文字上的學習，透過學校的教育階段，讓聽障朋友的程度可以儘量拉齊。

15. 其他想法：

L：穩定就業的服務。今年政府開始委託開辦的服務項目，像就業服務是三個月必須結案，但如果有需要的個案就可以轉介到穩就的服務中，這樣這個個案就可以接受較長的就業服務，在工作上也比较有保障，穩就服務大概是六個月。

而在穩定就業中也會開設一些課程，像是就業心態的準備，以及聾人文化、社會文化、工作職場上的種種問題，希望讓聽障朋友了解，是我們要去配合市場和工作的社會需求，而不是社會來配合我們，所以我覺得政府所推行的這個穩定就業的服務很不錯。另外，還有成功的案例的介紹。了解這些成功的案例是如何融入工作的環境，也利用這些成功的案例，讓聽障朋友知道其實我們也是可以做到的，不然有些聽障求職者，對於就業的心態準備不足，反而一直在就業、求職中輪轉，這樣的情況並不好。所以希望透過穩定就業的相關服務，可以協助聽障求職者，除了工作以外的其他學習，讓他們可以在工作中，更穩定的成長。

我們覺得這個服務相當好，希望政府能持續開辦這樣的服務項目，相信會對身心障礙者就業上能有很大的幫助。

受訪單位：乙協會

受訪時間：95年5月30日 19:30 21:00

受訪者：就業服務員H先生

【訪談摘要稿】

1. 求助的聽障者障礙程度比例為何？

以重度以上為主，輕度少，大概是1/9，至於其他障別到協會求職的也有，但數量更少。而聾人手語系與聽語系手語弱者各半，因為我本身是聾人手語，所以在溝通上比較沒有問題，可以了解聾朋友的需要。

2. 障礙程度重度在推介上會不會比較困難？

跟障礙程度關係不大，而且來協會求助的，主要是看個案的條件，如果條件比較好的，機會就比較大，如果條件沒這麼好的，就幫忙找條件要求較低的工作。

3. 那推介的工作類別偏向為何？

主要是清潔、包裝和作業員（電子）方面的工作，如果有美工或網頁專才的會幫忙想辦法找，不過這機會很少，一是高科技公司接納度偏低，而是如果有美工或網頁專才的人，對自己能力很有信心者，會自己去找工作，不一定會透過我們。

4. 推介後的工作穩定度高嗎？大概能持續多久時間？

因為我才工作五個多月，所以個案都是最近推介的，大概是兩個月，還沒有很長時間的個案，但不穩定、時間很短的個案也有。

5. 聽障者推介就業上遇到哪些困難？

很容易被拒絕，雇主多半會以無法溝通就馬上拒絕；另外，聽障朋友的情緒問題多少都會碰到；有些聽障朋友對於社會禮節觀念很弱，反而變的不容易和同事親近，造成隔閡。

6. 在這個部分如何跟雇主溝通

就是持續聯絡，一開始都是鼓勵試做的方式進行，然後我也會陪同，如果有什麼狀況，或溝通上的問題，就馬上協助解決。

7. 如何解決推介聽障者就業時所遇到的問題？

聽障的就業推介上很容易碰壁，因為雇主第一都會覺得聽障沒辦法溝通，或是覺得溝通很麻煩，但我們會先評估求職者的狀況，再推薦給雇主，所以也希望雇主能再評估；至於溝通工作上的問題，我們會建議雇主給予聽障朋友內部性的工作，這樣就可以減少對外溝通上的問題，就類似工作重新分配，排除溝通性高的工作，還是可以有適合聽障朋友發揮的機會。

另外在雇主與聽障員工交辦工作的時候，會鼓勵雇主和聽障員工用寫的，尤其是聽障員工，更建議對於自己的工作內容，要寫清楚，並且要懂得分配時間。

8. 職業訓練會影響就業推介嗎？

我覺得靠政府很不容易，對於聽障朋友就業幫助很有限，一個職訓班別 20 人有 8 人能順利推介就業就很好了，所以還個人還是鼓勵自學，了解自己需要什麼，然後自己去學，對於自己會比較有幫助。

9. 雇主的態度：

雇主多半的反應都是拒絕、覺得麻煩的負面態度；但是也有主動提供工作機會的雇主，但是聽障朋友卻覺得太辛苦沒有人願意去，真的很可惜。若願意接納的雇主，第一個就會詢問能不能說話，口語能力如何。

10. 雇主對於聽覺機能障礙者的就業要求為何？

雇主對於聽障者的就業要求主要是技術、耐心以及口語能力。不過還是要看工作內容，如果工作的內容是比較不需要技術，像清潔和包裝等工作，就不特別強調技巧，雇主就會希望聽障者要有耐心、肯做。另外，因為企業還是以利潤為目標，所以若工作內容是需要相當技術，那麼求職者個人的基本能力就會變的很重要，至少在能力上能符合工作上的需要，像美工技巧或基礎電腦操作等等，

11. 雇主僱用後的回應

有雇主反應聽障員工的反應比較慢，在工作處理上會有影響；另外，就是溝通的問題，有些聽障朋友口語溝通能力不好，只能靠筆談，但筆談對於一般人來說卻又覺得浪費時間，所以在溝通上會造成不適應。

12. 依您就業服務的經驗，對於聽覺機能障礙者在求職上有何建議？

主要是有四個建議，增加專業能力與經驗、要有財務規劃的觀念、要有自省的能力和生涯規劃的概念。

增加專業能力與經驗部分，因為機會是留給準備好的人，所以如果我們自己都沒有準備好，又如何去說服雇主願意僱用我們，所以在還沒找到工作，或還在唸書的時候，就要努力增加自己的專業能力，加強技術；另外，得獎經驗和作品，對於尋找工作也有加分的效果，若可以請多去嘗試。如果不知道到哪裡找到相關資訊，可以透過協會或就業網站找到培訓資訊。

接著是希望聽障朋友培養理財的觀念。因為現在機會越來越少了，所以除了找工作之外，也建議尋找適合自己的理財方式，將財務做有效的分配與利用，將會對未來生涯的規劃很有幫助。

在自省方面，我覺得蠻重要的，要先了解自己，有什麼樣的能力、會做什麼、能做什麼、想做什麼，這對於找工作和持續性工作很有幫助。因為有些聽障求職者會要求就業服務員找超出他能力的工作，只是他聽說那個工作很好，或他有興趣很想做，但其實這些工作並不適合他；而社會上，也不是每一個工作都適合聽障者，所以要先思考清楚。另外，擁有自省的能力，才能在工作中保持謙虛學習的態度，主動，持續進步，這是多數雇主所需要的。

最後就是希望聽障朋友能建立生涯規劃的概念，知道自己要什麼，不管是在工

作或是待業中適時的安排學習的機會，活到老學到老，不要跟社會脫節，也增加自己的競爭力。

13. 對於政府在身心障礙就業方面有什麼樣的建議？

對於政府喔 有很多啦，不過現在想到的是四個，增加就業機會、提供培訓課程、舉辦聽障就業說明會（集體推介），最後就是希望政府可以多重視身心障礙者的就業潛力。

增加就業機會方面，希望政府能提高企業對於身心障礙者的了解與接納度、增加就業機會。另外針對聽障者的興趣，再配合雇主的需要開辦相關之培訓課程。

分別舉辦各類障別的就業說明會。這樣焦點會比較集中，更有利各個障別能清楚的說明自己的優勢劣弊，提高各個障別的能見度，雇主較能各取所需。

最後就是希望政府可多重視身心障礙者的就業權利，以美國的來說，雇主是不可以隨意資遣身心障礙員工的，若要資遣身心障礙員工必須向政府提出報告，這對身心障礙者的工作權會很有保障。

受訪單位：丙協會

受訪時間：95年5月31日 19:30 21:00

受訪者：就業服務員Y先生

【訪談摘要稿】

1. 求助的聽障者障礙程度比例為何？

通常是重度和極重度的，輕度多自行找工作。不然就是雖然是輕度，但是年紀大了，或一直無法順利找到工作的人。

2. 障礙程度重度在推介上會不會比較困難？

障礙程度不是主要推介上的問題，如果障礙程度重且溝通能力不好的話，我會先評估他的情況以後，尋找比較不需要溝通的工作來推介。所以需要考量的因素很多，不單單是障礙程度。

3. 那推介的工作類別偏向為何？

主要還是以其興趣為考量，但稍有年紀且沒技術的朋友多半會介紹清潔的工作；剛畢業沒技術的則以打字工作為主；若有專門技術者，則可以協助尋找較適合的工作，例如網頁設計或美工類的工作等等。

4. 推介後的工作穩定度高嗎？大概能持續多久時間？

由我推介的個案，工作情形有持續兩年以上的案例，不過就業服務通常是三個月結案，除非是雇主或個案和就業服務員的聯繫比較強的話，遇到問題就會在請求協助。

5. 聽障者推介就業上遇到的問題？

我有遇過的狀況是個案在求職想法上的問題、年紀和身體的問題、想做的工作自己卻沒有足夠的技術，另外，還有工作態度的問題：遲到早退等等；甚至還有遇過卡債的問題，這個部份會先建議他先解決卡債問題，狀況穩定後，在協助其找工作。

就因為求職者來要求協助時，可能會有很多未知的情況，所以必須先評估；其中除了評估其工作技能、身體狀況、興趣之外，有時還必須了解其求職的因素和身體狀況，有部分求職者生活週遭的問題，大過於工作本身的問題，這時候我們會先將找工作的事緩一緩，先建議其處理好家庭或財務的問題後，再協助其尋找適當的工作；另外，身體狀況也須列入評估的項目中，例如：我便曾遇過心臟不好的求職者，就算評估過後這位求職者對某一工作興趣再高，但如果這工作是身體無法負荷的時候，我們還是必須解釋工作的不適切性，來勸他想想其他的工作方向，因為除了對他本身的危險性之外，這個部分也可能會造成雇主的疑慮。

有些聽障朋友在就業服務期間會有不做時都不跟雇主或就業服務員說的情形。遇過多次就業推介後，因為對工作內容的不滿或不喜歡，沒有告訴雇主，或通知就

業服務員就自行離開的求職者，這對雇主會造成困擾，或造成雇主對聽障就業者的不信任；也會讓就業服務員疲於奔命，要向雇主道歉，並需要重新評估求職者的狀況。就服務員表示這不但對雇主有影響，其實對聽障求職者在就業推介上也會有很大的影響，有意求職的聽障朋友應該要注意。

6. 這些困難是如何解決？

主要還是靠溝通，一直與雇主和聽障求職者溝通，以尋求最好的解決方式；例如在工作態度的問題上，在其求職前會以契約規定，期間若有違反，就有權力停止服務一個月；若這樣還無法解決的話，就只好幫他尋找比較彈性的工作，比較沒有時間和管理的壓力。

雇主方面，會在面試前先對雇主針對聽障的特質稍做解釋，讓雇主對於聽障員工有進一步的了解，這樣在相處上比較容易進入狀況。

7. 職業訓練會影響就業推介嗎？

可以增加優勢，但卻沒有辦法保證一定有工作機會；畢竟有學的經驗，也不代表有工作的專業能力，所以職業訓練對於增加自己求職的條件是有幫助，但不一定能增加推介的機會。

另外，本協會也有開辦一些職業訓練課程，但由於勞工局的時數限制下，對於課程而言很難深入、專業度也不夠。而且勞工局也有規定有接受受訓者，其職業推介比須和訓練有關的工作，還要開立公司證明，證明他的工作內容是和職業訓練有關的；還有若有參加職業訓練課程者，就不能申請就業服務的等等限制，所以職業訓練雖值得推廣，但限制也很多。

8. 雇主的態度：

態度不錯的雇主會願意給機會，讓求職者可以試試看；或者是看到求職者的相關作品時，會願意給機會。不過當然也有不願意接受的雇主，這是他們就會用不適合，或以不知該如何溝通來拒絕。

9. 雇主對於聽障者的就業要求：

大部分的雇主會以技術為考量，而我們會透過評估先排除溝通上的狀況，所以雇主溝通上雖仍有顧慮，但也可降低

10. 雇主僱用後的回應

有遇到滿多種狀況的，稱讚與尋求資源的都有，像有些雇主就會對就業服務員表示聽障朋友的工作狀況很不錯；不過當然也有不好的，像工作態度的問題被提到很多，例如遲到、早退、缺職沒請假等等；另外，工作能力的部分是否能準確的完成工作的要求，不要額外增加雇主的負擔；還有有些雇主會希望聽障員工的自我判斷的能力可以再強一點，若遇到可自行解決的問題，就不必一再請示別人，因為畢竟工作場合中，每個人都有自己的工作需要處理，要減少帶給別人的困擾。

11. 依您就業服務的經驗，對於聽覺機能障礙者在求職上有何建議？

第一就是要用心。我們在資訊接收上本來就不容易，所以要更用心。

第二是多問多學。虛心學習，這樣才不會輕易被潮流所淘汰。

第三是生涯規劃。對未來有規劃，找到自己的興趣，邊做邊學，增加技術能力。

第四建議想要求職的聽障朋友要先試著排除其他影響工作的因素，再來找工作。

先認清自己的情況，若有影響工作的內、外在條件，請先排除後，再抱著調適好的心態開始找工作，也不遲；不然這些因素可能會影響你工作的態度和表現，反而不利於你的工作持續。

第五則是工作的心態，例如：工作的第一要件就是要把工作做好。這是一個很重要的觀念，工作不該只是打發時間、不是有錢就好，一個好的工作前準備，就是知道自己工作的角色，既然是員工，員工的工作就是把工作做好，不要讓太多理由影響工作。

12. 對於政府在身心障礙就業方面有什麼樣的建議？

對於政府的政策方面我有兩點建議：

- (1) 著重服務對於案主的幫助，而不服務案主的件數。或許以數字來看成效，對政府來說是最簡易的方式，但就業服務員疲於追求漂亮數字的同時，案主的需要是不是就很難兼顧！但對社會服務單位而言，能真的幫助到案主才是最需要的。
- (2) 偕同專家學者針對特殊、多次無法推介成功的個案尋求最佳的解決方式。在就業服務推介中，有些個案一直無法成功推介就業，就業服務員也想盡辦法協助，但案主就是沒辦法穩定就業，最後成為一直在各就業服務單位流轉的個案。但這樣並沒有辦法真正解決這位個案的問題，不知政府是否能透過專家學者尋求更有效的解決方式，讓案主在各服務單位中游離，並無法實際解決問題。