

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION

MASTER PROGRAM IN NONPROFIT ORGANIZATION MANAGEMENT

DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

NANHUA UNIVERSITY

嘉義縣心智障礙者庇護性就業歷程與學習經驗之研究

A STUDY OF SHELTERED EMPLOYMENT PROCESS AND LEARNING

EXPERIENCE OF MENTALLY DISABLED PERSONS IN CHIAYI COUNTY

指導教授：涂瑞德博士

ADVISOR : RUEY-DER TWU Ph.D.

研究生：侯敏慧

GRADUATE STUDENT : MIN-HUI HOU

中 華 民 國 1 0 5 年 1 月

南 華 大 學

企業管理學系非營利事業管理碩士班

碩 士 學 位 論 文

嘉義縣心智障礙者庇護性就業歷程與學習經驗之研究

研究生：侯敏慧

經考試合格特此證明

口試委員：涂瑞德

呂朝賢

陳慧如

指導教授：涂瑞德

系主任：褚麗娟

口試日期：中華民國 104 年 12 月 25 日

準碩士推薦函

本校企業管理學系非營利事業管理碩士班研究生 侯敏慧 君在本系修業 2 年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：侯敏慧 君已修滿 30 學分，其中必修科目：非營利事業管理專題、研究方法、策略管理等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：侯敏慧 君在學期間已完成下列論文：

碩士論文：嘉義縣心智障礙者庇護性就業歷程與學習經驗之研究

本人認為 侯敏慧 君已完成南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：嘉義縣心智障礙者庇護性就業歷程與學習經驗之研究，以參加碩士論文口試。

指導教授：游瑞德 簽章

中華民國 104 年 11 月 24 日

謝 誌

99年進入NPO組織工作至今已快有5年之久，發現現有社會的變遷與進步，原有的經驗及知識以無法勝任現在的工作需要，因此，萌生了我求知的慾望。102年在協會總幹事的鼓勵及支持下進入了南華大學非營利事業管理學系碩士一般生的班級進修，以提升我的專業知能。

在研究所修業期間，感謝涂瑞德老師、洪嘉聲老師、陳慧如老師、鄭文輝老師等諸位老師在課業知識的傳授。同窗伙伴們的切磋討論與鼓勵，獲益良多，永難忘懷。

本論文能順利完成，承蒙指導教授涂瑞德老師的指導與教誨，對於研究的方向、觀念的啟迪、架構的匡正、資料的提供與求學的態度逐一斧正與細細關懷，於此獻上最深的敬意與謝意。論文口試期間，承蒙口試委員呂朝賢老師與陳慧如老師的鼓勵與疏漏處之指正，使得本論文更臻完備，在此謹深致謝忱。

還要感謝我的老公，擔任不時鞭策著我的角色、在我低潮時與我討論、在我感到倦怠的時候重重的敲醒我，對我無微不至的照顧；我知道老公比任何人都希望我能趕快從研究所畢業。另外也感謝我婆婆跟大姑姑於家事上的包容，在我求學與埋首於論文這段時間，都默默把家事及照顧我三位心肝寶貝的鎖事都攬起來做了。

最後要感謝我協會的總幹事與工作夥伴們，有你們的支持與體諒讓我能的家庭、工作與學業上得以兼顧，也能安心順利的將我的學業完成，願以此榮耀與您們共享。

侯敏慧 謹誌於

南華大學 企業管理學系 非營利事業管理碩士班

中華民國 105 年 1 月

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班

104 學年度第 1 學期碩士論文摘要

論文題目：嘉義縣心智障礙者庇護性就業歷程與學習經驗之研究

研究生：侯敏慧

指導教授：涂瑞德 博士

論文摘要內容：

本研究旨在瞭解嘉義縣心智障礙者庇護性就業歷程與學習經驗。本研究也探討嘉義縣庇護工廠中之不同障礙類別的就業歷程與學習的經驗，工作場所設計之課程訓練對其是否改善工作技能。

本研究是以嘉義縣 4 位於庇護工廠就業之心智障礙者為研究樣本，資料蒐集方式採自然且半開放式的焦點團體訪談方式、觀察、蒐集相關文件、紀錄實地筆記，訪談心智障礙者。本研究獲得心智障礙者真實回應的資料，於正式訪談結束並完成訪談資料整理後，資料呈現規律性，並歸納出共同現象。以相關資料進行分析，並作出結論。

本研究針對上述研究結果，提出若干建議，以供政府機關、身心障礙者就業輔導單位及未來研究者之參考。

關鍵詞：心智障礙者、庇護性就業、就業歷程

Title of Thesis : A Study of Sheltered Employment Process
and Learning Experience of Mentally
Disabled Persons in Chiayi County.

Department : Master Program in Nonprofit Organization
Management, Department of Business
Administration, Nanhua University

Graduate Date : December 2015 Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Min- Hui Hou Advisor : Ruey-Der Twu Ph.D.

Abstract

The research aims to understand sheltered employment process and learning experience of disabled persons in Chiayi City. It also examines the influence of different handicap categories on working experience, learning experience, the training class from the working place as well as the impact of job design and training on the improvement of employment skills.

The research selected four individuals. Data collection includes semi-structure interviews, focus group, participant observation, documents, and filed notes. The research analyzed data to find the regularity and sum up the common phenomenon to discuss major findings. In addition, the research uses the relevant data to make conclusions.

Lastly, the research uses the result to offer suggestions for governmental agencies, social welfare organizations, and future researchers.

Keywords : Mentally Disable Persons, Sheltered Employment, Employment History

目 錄

謝 誌	I
中文摘要：	II
英文摘要：	III
目 錄	IV
表目錄	VII
圖目錄	VIII
第 一 章 緒 論.....	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究動機	4
1.3 研究目的及問題	6
1.4 名詞解釋	7
第 二 章 文 獻 探 討.....	14
2.1 身心障礙者職業重建	14
2.2 心智障礙者就業學習歷程理論與內涵及轉銜服務的 發展	21
2.2.1 學習歷程理論與內涵：	21
2.2.2 生涯轉銜的發展	29
2.3 庇護性就業意涵及服務模式等相關理論	37
2.3.1 國內智能障礙者就業情形	50

第三章研究方法	52
3.1 研究設計	52
3.2 研究範圍	53
3.3 研究對象	54
3.4 資料蒐集方法	56
3.4.1 參與觀察法	57
3.4.2 焦點團體及深度訪談法	57
第四章結果與討論	63
4.1 心智障礙者的庇護性就業歷程	63
4.1.1 生存需求	63
4.1.2 關係需求	64
4.1.3 成長需求	66
4.2 心智障礙者的庇護性就業學習經驗	75
4.2.1 認知能力因素	75
4.2.2 工作能力因素	78
4.2.3 機會因素	80
4.3 心智障礙者的庇護性就業方案執行的挑戰	83
4.3.1 制度面	83
4.3.2 執行面	87

第五章 結論與建議	93
5.1 研究結論	93
5.1.1 心智障礙者的庇護性就業歷程與理論結構關係	93
5.1.2 認知能力對心智障礙者就業機會的影響	94
5.1.3 庇護性就業服務的型態及工具的運用	96
5.1.4 庇護性就業服務成效	97
5.2 研究建議	97
5.2.1 協助心智障礙者培養工作技能與工作情境的適應，以增強工作動機	97
5.2.2 多參加在職訓練、成人就業輔導課程，以提升工作技能與智識	99
5.2.3 加強職業重建服務宣導並整合身心障礙就業服務功能	99
5.3 研究限制與後續研究建議	100
參考文獻	102
一、中文部份	102
二、英文部分	108
附錄一、訪談同意書	109
附錄二、訪談大綱	110

表目錄

表 1.1 98 年度同期身障者與非障者失業率與薪資比較表	5
表 1.2 舊制智能障礙等級分類	9
表 1.3 智能障礙者特徵	10
表 1.4 精神疾病分類及症狀表現	11
表 2.1 庇護工場分類表	41
表 2.2 全國身心障礙者庇護工場服務狀況調查比較表	48
表 3.1 訪談服務對象資料一覽表	56
表 3.2 心智障礙者的庇護性就業歷程	61
表 3.3 心智障礙者的庇護性就業學習經驗	61
表 3.4 心智障礙者的庇護性就業方案執行的挑戰	62
表 4.1 工作參與動機概念比較表	69
表 4.2 受訪心智障礙者運用交通工作的能力	82

圖目錄

圖 2.1 動機的功能 33



第一章 緒論

本章內容包含：研究背景、研究動機、研究目的與問題及名詞解釋，將此四節分述如下。

1.1 研究背景

研究者曾於政府機關任職，從事身心障礙福利相關業務大約有十五年之久，但對於身心障礙者職業重建系統部份，總有一份想深入探究的心，之後進入職重系統服務後，那份求知的意願就更高了。從事庇護性就業服務已有四年之久，每天接觸這群心智障礙者，從剛開始什麼都不會到現在只要教個二、三次就能協助完成手上的工作，透過與他(她)們的不甚完整表達的對話中，不免為他(她)們擔心起在未接受庇護性就業服務前的生活歷程。而他(她)們接受服務後之學習歷程為何？政府現有的庇護性就業服務面臨的挑戰為何？

現今社會中，富有的人不少，貧窮邊緣戶者更多，中階層之個人、家庭收入，會因金融縮減而遞減，然而生活支出並未減少，低收入勞動者的生活，更是令人憂心。在經濟疲軟情勢之下，原屬於就業弱勢族群的身心障礙者，將首當其衝，常會因為產能未達目標，而被雇用之單位列不僱用或裁員對象，因而失業，讓原於家庭中受保護的身心障礙者，感覺到經濟危機與生活上之壓力，嘗試走出家庭、社區，進而投入就業市場，被裁員的身障者則更積極的尋求

工作機會，因而強烈的突顯出身心障礙者的工作需求。著名心理學家 Maslow (1954)將需求理論，依序分成五層次，分別為生理、安全、社交、被尊重和自我實現五需求；依 Maslow 的理論要點，人最最基本的生理需求仍是滿足生活上的溫飽，之後，即會意識到有安全需求、社交需求等，以目前社會結構，滿足最基本的生理需求，前提必須建立在「工作」的穩定，獲得適當的酬勞，才能換取基本的溫飽，滿足低層次的生理需求及安全需求。

工作的目的不只是賺取金錢，也是對人價值的肯定，沒有了工作不僅代表缺乏固定經濟收入的來源，更代表失去與他人互動所需要的社會角色與身分的認同。身心障礙者容易因長期失業沒有工作而被邊緣化，陷於經濟弱勢的惡性循環淪為社會邊緣人或群體，對個人及家族身心健康及幸福感造成相當影響，影響身心障礙者的「生活品質」(林宏熾，民 98)。

吳武典(民 83)指出身心障礙者是社會中「少數」且「弱勢」的族群，其教育程度低、工作機會少、生存與發展條件遠遜於一般人，是處於潛在人力資源「低度開發」的層次。工作乃是組成生涯歷程的主要因素，林宏熾(民 92)指出生涯係指一個人終其一生工作生活中所經歷的所有職位之整體歷程，或伴隨與工作或職業有關的經驗和活動。林千惠(民 85)指出有效的生涯規劃非但可以滿足個體在食衣住行等方面生存的基本需求，更可以使個體發揮個人的特長，表現個人的才能，分擔家庭與社會的責任，進而

肯定自我的價值與體會生命的意義。

而現代社會的成人需要學習、不僅是個人的需求，也是社會進展的結果，更是時代的潮流及全球邁向新紀元的趨勢。因為個人在迅速變遷的社會上，面臨一連串挑戰，為因應此種變革與困，境必須要繼續學習；而社會與經濟的發展，則面對結構性的改變及國際上強烈的競爭，知識與學習在社會經濟建設的重要性與日俱增，不論是學習成果立即應用，或是問題解決為取向，都是成人學習者的特性（楊國德，民 89）。

當下世界最夯的行業與職能是節能減碳、太陽能發電、生質柴油等綠能產業，而我政府亦瞭解本國產業已由原先的製造工廠的硬實力轉為研發行銷的層次軟實力，社會由於年輕一代的三不（不婚、不生、不立）觀念，致整個社會漸入高齡化社會，遂我政府在 1998 年訂為終身學習年，並於同年 3 月發表「邁向學習社會白皮書」，提出終身學習社會的八項發展目標與十四項具體途徑及行動方案，且於 2002 年 6 月 26 日公佈「終身教育法」，「終身學習」從理念層面開始全面而普遍的落實到政策層面，推展終身教育（lifelong education）是世界各國教育發展的共同趨向，也是我國現階段教育改革的重點工作之一（吳明烈，民 93）。

在這大環境運轉生態中，以身心障礙者的條件與特質，如何來因應這大環境變遷的策略？這一種種的學習歷程可能是一部身心障礙者的學習「辛酸史」，藉此研究可發現身心障礙者有很強的求生韌性、有很健康的人生觀、及堅苦卓

絕意志力與生命力，可作為世人教化之用，更可供爾後新進的身心障礙者投入庇護性就業服務的寶貴經營學習歷程，縮短新學習者摸索期、降低新學習者之學習障礙、及因前者之經驗分享而增強新進庇護員工的先備知識。

1.2 研究動機

我國現行身心障礙者庇護性就業服務，自開辦已來對社會之影響甚巨，有褒有貶，有正有反等多種不同面向與程度的影響，引發研究者頗覺得有深入探究之必要，進而能匡正一般民眾之疑慮；諸如正面影響有：庇護性就業是一種「保護性」的職業訓練，創造就業機會，照顧弱勢團體，同時可降低因失業所帶來之社會、民生及犯罪等問題，其對社會福利之正面助益作用值得肯定。

在勞委會職訓局「100年全國身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告」資料顯示勞動力人數為 198,277 人，非勞動力人數 838,165 人，勞動力參與率為 19.13%；失業人數為 24,492 人，失業率為 12.35%，與一般民眾比較，身心障礙者的勞動力參與率較一般民眾(58.54%)低 39.41 個百分點，而失業率則較一般民眾(4.45%)高近 3 倍(行政院勞委會，民 100)。受雇薪資平均每月為 23,512 元，與同期行政院主計總處人力運用調查比較，一般民眾平均每月工作收入 35,058 元高於身心障礙者(參見表 1.1)。如此高失業率及低薪資情況下，更突顯身心障礙者就業困境，更容易成為經濟上的弱勢，身心障礙者困於社會刻板化印象，人力資

源優勢未被開發，如何協助他們發展勞動技能，成功進入就業市場是目前身心障礙者職業重建服務的主要目標。

表 1.1 98 年度同期身障者與非障者失業率與薪資比較表

項目	勞動力	非勞動力	勞動參與率	失業率	平均薪資
身障者	198,277 人	838,165 人	19.13%	12.35%	23,512 元
非障者	11,284,000 人	7,992,000 人	58.54%	4.45%	35,058 元

資料來源：內政部、勞委會職訓局（民 100）

依據行政院勞委會 100 年身心障礙者就業需求調查，身心障礙者尋求工作機會的管道前幾項為親友介紹、政府考試分發、公立就業機構轉介、社會福利機構服務方案介紹等，但因為地區產業型態不同，就業機會有極大差異，嘉義縣為典型的農業縣，沿海地區之居民，大部份均以討海、養蚵及務農為主，靠山民眾則以種植水果及茶葉為主；工廠設立以傳統體力粗工產業為大宗，商家則以自家經營的家庭式為主；除了太保、朴子、民雄地區與即將設立之大林大埔美及鹿草馬稠後，設有工業區及商業區外，餘為小型聚落工廠，沒太多的工作機會，導致於勞動人口外流；工商業不發達，就人口以務農及流動粗工為主，傳統工廠除少數具技術性外，少有高科技化產業，就業機會本就

不多，全無職場競爭優勢的身心障礙者，如何在職業重建服務系統下、經由社區化就業服務管道，順利為自己謀得一份適合的工作機會，並且穩住工作。

這幾十年來，就業市場人力需求結構的改變，傳統產業資訊化、資訊電腦化、產業工業化，且身心障礙者因部分功能設限，能選擇的工作職種不多，以及雇主刻板化印象影響雇用意願等問題，導致失業率較一般人高。其中心智障礙類別之身心障礙者由於腦部結構受損部分，在認知學習功能上無法和一般求職者競爭，在主流社會的知識經濟生活裡，智障者幾乎是不具生存競爭能力(簡明山，民 91)。

為避免這群有就業意願，但無法進入競爭性就業市場之身心障礙者，淪落為社會邊緣人或經濟弱勢族群，政府單位提供了庇護性就業服務，經職業輔導評量，提供長期就業支持。有別於競爭性就業職場，庇護性就業職場內，都有專業就業服務人員暨技術輔導人員，提供密集且長期之協助。然而，這群身心障礙者之工作能力為何？研究者希望能夠深入瞭解具有一定能力的心智能障礙者步入社會中的生活歷程情形、在庇護性就業模式中的就業情形及當中與相關人員之間的互動情形，探究心智能障礙者在庇護性工場就業時所經歷之人、事、物；在其中如何因應事情的發生，以及事件後所發生的改變。

1.3 研究目的及問題

本文研究目的在探討心智能障礙求職者步入社會中的生

活歷程，以及庇護性就業服務模式及服務過程之挑戰。

目前嘉義縣職業重建系統的規劃執行方向，在社會局職業重建服務窗口以下設有職業輔導評量、庇護性就業服務、支持性就業服務、一般性就業服務、職業訓練、職務再設計等業務。身心障礙者庇護性就業的業務執行是採公私協力方式，由縣社會局以專案補助方式委任縣內非營利組織執行，公部門提供諮商、協調與評估及成果鑑核的功能，接受委任的非營利組織提供專業人力，以及方案執行的角色。

民國97年首度委任縣內社會福利團體承攬，迄今經過六年的服務歷程，就服員面臨的不只是服務對象異動頻繁，連缺額來源都面臨嚴重不足的困境，甚至影響服務績效。因此，本研究擬就嘉義縣社會局推行「身心障礙者庇護性就業服務計畫」進行探討，檢視地方政府所推行的身心障礙服務模式是否符合心智障礙者就業需求，以及如何提升縣內心智障礙者就業能力。

因此，針對研究目的，本文提出下列研究問題：

1. 心智障礙者的庇護性就業歷程為何？
2. 心智障礙者的庇護性就業學習經驗為何？
3. 心智障礙者的庇護性就業方案執行的挑戰為何？

1.4 名詞解釋

一、心智障礙者特徵：

一般身心障礙者依外顯身體器官損傷與心智能力功能

區分為甲類身體障礙與乙類心智障礙(台北市身心障礙服務手冊)。依 102 年嘉義縣庇護性就業服務個案比例以智能障礙及慢性精神障礙為多數，此兩類障礙與其他學習障礙、自閉症、癲癇病人、失智症，依照舊式手冊統稱心智障礙，我國對於身心障礙的評估鑑定，由原先身心障礙手冊鑑定的 16 類，自 101 年全面開始採用國際世界衛生組織 2001 年提出的國際功能失能與健康分類系統 (International Classification of Functioning, Disability and Health, 簡稱 ICF) 以身心 8 大功能、構造編碼區分障礙證明，目前採行舊制身心障礙手冊及新制證明並用。

1. 智能障礙者

依據台灣《身心障礙者權益保障法》智能障礙的分級與鑑定標準，成長過程中，心智的發展停滯或不完全發展，導致認知、能力和社會適應有關之智能技巧的障礙稱為智能障礙。智能障礙等級可分為以下四類，如表 1.2 所示。

表 1.2 舊制智能障礙等級分類

等級	障礙程度
極重度	智商未達該智力測驗的平均值以下五個標準差，或成年心理年齡未滿三歲，無自我照顧能力，亦無自謀生活能力，須賴人長期養護的重度智能不足者。
重度	智商界於該智力測驗的平均值以下四個標準差至五個標準差（含）之間，或成年後心理年齡在三歲以上至未滿六歲之間，無法獨立自我照顧，亦無自謀生活能力，須賴人長期養護的重度智能不足者。
中度	智商界於該智力測驗的平均值以下三個標準差至四個標準差（含）之間，或成年後心理年齡介於六歲至未滿九歲之間，於他人監護指導下僅可部份自理簡單生活，於他人庇護下可從事非技術性的工作，但無獨立自謀生活能力的中度智能不足者。
輕度	智商界於該智力測驗的平均值以下二個標準差至三個標準差（含）之間，或成年後心理年齡介於九歲至未滿十二歲之間，在特殊教育下可部份立自理生活，及從事半技術性或簡單技術性工作的輕度智能不足者。

資料來源：中華民國智障者家長總會

智能障礙者之特徵分類，如表 1.3 所示。

表 1.3 智能障礙者特徵

<p>認知學習</p>	<p>一、常用字彙有限，語言理解及表達能力較差，口語表達能力較弱，以致於常出現人際溝通困難，或是畏懼溝通。</p> <p>二、兒童期學習速度及反應較同年齡兒童緩慢，學習遷移與類化能力辨認學習、回憶困難，不具抽象概念及想像力、創造力、推理能力，概念化、組織能力差，無法有效地統整外在的刺激與訊息。</p> <p>三、成年後認知學習能力無法隨年紀增長而有改變，因而注意力不易集中及持久，學習遷移能力欠缺、學習動機薄弱、缺乏想像力和隨機應變的能力三、動作敏捷度，協調性和力量有不足的現象</p>
<p>人格特徵</p>	<p>一、思考比較僵化、缺乏彈性、分化度較低，對於自我與環境界限辨認困難，缺乏自我意識反應。</p> <p>二、常常經驗到失敗，自己會感到無能、自卑、退縮，但滿足點低，表現出享樂主義的反應，希望立即獲得滿足，盡量避免不愉快的情境。</p>
<p>生活適應及行為</p>	<p>一、對日常生活自理、事務處理、時間觀念，均比同年齡差，缺乏臨機應變能力，無法隨問題情境調整自己的行為，較容易表現出拒絕、退縮、固執、壓抑等行為。</p> <p>二、因工作動機薄弱，對週遭事物較不關心，受挫後容易產生工作倦怠，職業適應較為困難。</p>
<p>社會情緒</p>	<p>自我控制力低，易受外界刺激影響，不懂得怎麼樣辨別是非惡，自我照顧能力比較不足，社交技巧的障礙由於想像力較弱難以體會別人的情緒與感受，不會以一般人能接受的方法表達自己的情感等多方面的困難。</p>

資料來源：中華民國智障者家長總會

2.慢性精神疾病

精神疾病分類為九大類，由藥酒癮引起的器質性精神疾病到精神分裂症、憂鬱症，精神異常者與一般常人並無明顯的差別，尤其是症狀輕微時，幾乎看不出來，因此一般民眾容易忽略了他們。一般比較常見的精神疾病分類及症狀表現，如表1.4所示。

表 1.4 精神疾病分類及症狀表現

名稱	類別	常見症狀
精神分裂症	正性症狀	現實感差、語言思考障礙、妄想、幻覺、行為失調、易怒、不安、敵視、多疑、自傷、傷人、自殺。
	負性症狀	沉默、憂鬱、感覺淡漠、認知功能缺損（注意力、記憶力、學習能力、執行能力）、社會認知的缺損、沒病識感。
躁鬱症（雙極型情感障礙） 情感性精神病	躁期	情緒高昂、興奮、自大、睡眠需求減少、話多、好花錢、好管閒事、精力充沛、易怒、意念飛躍、誇大妄想、注意力分散。
	鬱期	情緒低落、悲觀、自卑、失去活力、喜躺床、話少、沒自信、失去興趣、思考緩慢、活動量過少、有自殺念頭。
重鬱症（Major depression，單極型情感障礙）		憂鬱、活動量減少、體重明顯下降或增加、經常性失眠或嗜睡、常感到疲累失去活力、無價值感或產生罪惡感、思考及專注能力減退、有自殺意念或企圖行為。
妄想病		有系統、有組織的妄想、敏感、多疑、病識感很弱。

資料來源：精神障礙者就業工作手冊 周美華等 2002

依慢性精神障礙者之定義及診斷，一般適宜推介就業之慢性精神障礙者，其鑑定等級均屬於輕度或中度。這是原則性的歸納，仍有些屬例外，須配合其職業輔導評量、生態支持系統評估、障礙者復健之積極成效、各項福利服務系統及就服員專業的服務而定(行政院勞委會，民91)。

3.失智症 (Dementia)

失智症是一種因腦部傷害或疾病造成的進行性認知能力退化，最常見的是年紀老化失智，當腦部功能退化即會影響記憶力、注意力、判斷力、語言能力、思考能力，嚴重時會影響到工作及自我生活照顧能力，甚至無法分辨人事時物地點。

4.癲癇病人

在腦部的某個部位有異常的放電現象。人類的大腦表面可因掌理的功能不同而分為許多所謂的功能區，如專管人們運動的運動區，掌理身體各部位感覺的感覺區，還有一些管情緒、記憶、感情的區域等等。在這些功能區有異常放電的情形，即可引起臨床相對的症狀。

二、就業歷程：

在一般口語的用法，常用「工作」一詞來指稱「就業」，如我們通常會問「在哪裡工作？」，而較少會說「在哪裡就業？」。因此，本研究為貼近口語用法，則文中的「工作」一詞即指「就業」。本研究所指之「就業歷程」，係指心智障礙者在就學畢業後，於就業前、就業後的情形；就業後的情形包含心智障礙者之工作情形、社會福利資源

運用情形、工作困境、交通情形、家庭支持情形、人際關係情形、金錢使用情形、及休閒娛樂情形。



第二章文獻探討

本章將針對研究議題相關理論及過往研究資料內容的蒐集與整理之後，做一一的分析與探討。全章共分三節：第一節說明身心障礙者職業重建；第二節探討心智障礙者就業學習歷程理論與內涵及轉銜服務的發展；第三節闡述庇護性就業意涵及服務模式等相關理論。

2.1 身心障礙者職業重建

台灣在90年代才開始有完全復健的概念。所謂完全復健即包括就醫、就學、就養及職訓的觀念，針對身心障礙者個人需求，提供醫療服務、特殊教育、職業訓練和社會參與，促使其回歸社會，成為社會中具有生產力的一分子，以提昇生活品質(鄭好妙，民91)。依據生涯發展理論及工作動機理論，就業是提升自我能力及階段需求的最終目的，每位身心障礙者都是一個獨立的個體，如何協助他們回歸到社區內生活，讓社會大眾能確實的認識身心障礙者，並能從每個障別主要的適應問題加以支持及協助來著手。

為協助身心障礙者重返職場，獲得適性及穩定的庇護性就業。身心障礙者經由轉銜計畫由衛政轉社政、勞政，或由教育、社政轉勞政，想藉由轉銜制度與系統以維護身心障礙者權益，而職業重建的主要目標，即在透過就業或其它有意義之活動，協助身心障礙者達到獨立或重建獨立進

入職場，進而成為多數身心障礙者參與社會之表現。王敏行(民97)認為創造無障礙的就業空間，消弭就業之歧視，促進工作機會平等，提供身心障礙者個別化適性就業-庇護性就業，以確保身心障礙者就業權益。

台灣職業重建的法規訂定，起源於民國69年制定殘障福利法。殘障福利法的制定由消極的養護，轉變為積極的扶助，並期待殘障人口能自立更生其宣示意義大於實際，身心障礙者的權益仍然沒有受到保障。民國86年通過身心障礙者保護法。民國101年修正為身心障礙者權益保障法。

行政院勞工委員會對身心障礙者庇護性就業服務的定義為；「對於年滿15歲具有就業意願，而就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者，應依職業輔導評量結果，提供庇護商店、庇護農場、庇護工場等就業安置」。

由字義看來，庇護這兩個字有保護的意思，因此庇護工場主要是強調一個保護性的工作環境，在這個支持性的環境下，協助身心障礙者可以從事有薪酬且有意義的工作。因此，庇護工場內的工作環境主要以非融合式環境為主。在庇護工場內就業之身心障礙者，庇護工場得依其產能核薪型式，與其簽訂勞動契約，其薪資，由庇護工場與庇護性就業者議定，並報直轄市、縣（市）勞工主管機關核備，且庇護工場應依法為其辦理參加勞工保險、全民健康保險，及其他社會保險，並依相關勞動法規以確保庇護性就業者之權益。

民國84年勞委會職訓局委託胡若瑩、陳靜江、李崇信、

李基甸等人進行研究，希望能將實施已 6-7 年且著有成效的社區化就業服務模式和就業轉銜服務結合，架構完整的身心障礙者職業重建系統，修訂發展身心障礙者社區化就業服務作業流程和工作表格，制定身心障礙者職業重建社區化就業服務表格作業流程圖。

依身心障礙者權益保障法第 33 條規定，訂定身心障礙者職業重建流程之服務措施有職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導及其他職業重建服務等。

分別敘述如下：

(一)職業輔導評量

為了解案主的工作能力，興趣、工作人格、生、心理狀況，身心障礙者在就業前經由職業輔導評量常模測試，以提供具體的就業復建。其步驟包括：開案會談、就業評估、案主就業能力、未來的能力發展、生理、價值觀等方面的評量、職業及工作評估，提供職業重建個案管員擬定職業重建計畫，以及追蹤輔導等。嘉義縣身心障礙者職業輔導評量由縣社會局委由縣非營利事業社會福利團體經營。

(二)職業訓練

協助持有身心障礙手冊（或證明），但失業之民眾參加職業技能訓練，開發就業潛能，培養工作技能或第二專長；訓練期間，有輔導人員從旁輔導及提供適當之輔具協助訓練，結訓後訓練單位必須協助媒合工作機會輔導就業，希望透過社會學習，提供身心障礙者藉由「觀察學習」與「模仿」的方式，運用自身的學習能力，提升為自己的能力，

但因職業訓練期間並提供生活津貼，形成變相的社會福利。

(三)就業安置

身心障礙者的就業安置模式，可分為競爭性就業、支持性就業與庇護性就業三種。分別敘述如下

1. 競爭性就業：

競爭性就業是指已具備競爭性就業能力，可以靠實力躋身就業市場，同工同酬且不需就服員特別的協助與支持的就業模式，其必備條件：症狀穩定、工作技能與人際互動佳、交通與飲食能自理等之身障者，能與一般人在相同的工作場所獨立工作，又稱為一般性就業，目前就業市場上大部分工作皆屬與此一類型。

2. 庇護性就業：

庇護性就業是指身心障礙者目前的症狀或工作能力，尚未達到可以獨自工作或需要有人持續在旁指導及支持下才能工作的就業方式。係針對有就業意願，但就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者，依職業輔導評量結果，提供庇護商店、庇護農場、庇護工廠等庇護性職場安置就業。

經入場評估進入庇護性職場的員工，由就業服務員帶領個案於機構內或庇護性工場從事工作訓練，或以代工之就業模式進行。庇護性工場是一個比較封閉性的環境，且限於工場設備及人力等問題，因此其生產內容常會限於單一品項如烘焙坊、農場、工作坊、工作室等。

庇護性就業訓練的目的

1. 提供就業能力不足之身心障礙者就業機會。
2. 保障庇護性就業之身心障礙者勞動權益。
3. 結合政府及社會資源建構完善之庇護性就業機會。

身心障礙者進入庇護工場之後，庇護工場每月依其產能核薪，且為服務對象辦理加入全民健康保險、勞工保險及其他社會保險，確保庇護性就業者之權益。庇護性就業就業員從事之業務職責，包括：針對經評估不適至一般就業市場工作之學員、經由職業重建系統評估開案、派案訪問、學員能力評估、技能訓練，在庇護工場處理代工接洽或陪同外出集體工作、個別輔導、團體輔導等。

嘉義縣目前設有二家庇護工場，分別為手工藝工作坊、洗車服務、茶葉包裝等，每名庇護性就業服務員與服務對象比例為1：6位，有3位庇護性就業服務員、1位行銷人員，庇護性就業員工有24位，大部分為心智障礙類別學員，工作產能受限，收入相對不多，且佔了工作缺額之後，因服務對象學習能力受限，很難再有其他出路，因此人員流動性不佳，需要庇護性就業服務身障者過多，形成資源不均的現象。

3. 支持性就業 (supported employment)

支持性就業是現階段國內用以協助身心障礙者社區化就業的主流模式，強調「先安置後訓練」的服務，克服重度障礙者缺乏類化能力的缺陷 (陳靜江，民91)。根據美國1984年公布的發展性障礙法 (Developmental Disabilities of Act 1984，亦即98-527公法) 中對支持性就業所提出的定義，

歸納出支持性就業的核心精神：(1)針對重度障礙者(2)提供有給薪工作(3)融合的工作環境中(4)給予持續性的支持（何華國，民78）。

支持性就業是針對具有就業意願及就業能力尚不足獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者，提供個別化就業安置、訓練及其他工作協助等。強調在融合的工作環境中與非身障者一起工作，而是經由專業服務人員提供工作技巧訓練、環境適應、職務再設計、交通、社交、健康與財物等支持，使其能獨立工作，且薪資與勞動條件均符合相關勞動法規規定。支持性就業服務員的工作職責，包括：就業機會開發、接受職重派案、訂定個別化就業服務計劃、就業目標設定，陪同個案面試、適應工作、支持及持續輔導、追蹤個案等。

(四) 職務再設計

身心障礙者進入職場後，若因障礙狀況產生職場適應困難，如：缺乏工作經驗、人際互動、工作能力及人際關係等，可經由職務再設計以改變作業活動方式，或設計工作流程，調整職務內容，或提供輔具等方式，使工作不會對案主產生負擔，提昇工作效率與產能，維持工作持續度與雇主雇用意願，可改善項目有職場環境無障礙設施、就業輔具、手語翻譯、工作流程設計等環境或就業特殊需要有關之改善，以工作環境對身心障礙者不造成任何的障礙為目的。

(五) 創業輔導及其他職業重建服務等

依據行政院勞工委員會身心障礙者創業輔導服務實施方式及補助準則身心障礙者權益保障法第三十七條第二項第三條規定，直轄市、縣（市）主管機關對身心障礙者之創業輔導服務，因此有身障創業貸款利息補貼或其他身心有關礙者創業諮詢服務。

身心障礙者職業重建服務，不會僅著眼於如何增進身心障礙者自身的各項能力，且建構有利身心障礙者職業重建的支持環境才是最很重要的，而職業重建人員與身心障礙者間則是伙伴關係。除了針對服務對象工作能力作有效的訓練外，職業重建也要去注意其社交技巧的缺失，以促進身心障礙者們與同事間的社交互動及增進整體適應能力，降低外在壓力的影響，職業重建的目標就是提升有生理、心智疾患者達到其最大功能層級，使其可以回復或具有足夠的工作能力進入職場(行政院勞委會，民91)。

身心障礙者職業重建之目標及需求相當的多元化，政府為協助服務使用者達成職業重建目標，需結合各領域的專業人員，發揮其不同的專長，才能真正的提供服務使用者所需之服務，但因這是一份對人的工作，其服務過程具有相當之複雜度及挑戰性，導致就業人力的不穩定，經常造成人力資源極度的不足，從業人員的專業度也備受質疑(蕭月華，民103)。

2.2 心智障礙者就業學習歷程理論與內涵及轉銜服務的 發展

2.2.1 學習歷程理論與內涵：

心智障礙者的庇護性工坊之學習，亦屬成人學習的一環，黃富順(民 81)認為，成人參與學習動機指的是引起成人參與、維持學習活動、並繼續使學習朝向其學習目標的一種心路歷程。換言之，成人參與學習的動機是自發的，對學習主題感到興趣或必要的。因此，動機是一切學習的根本，沒有學習動機再好的教學及內容都屬枉然。

學習是什麼呢？學習會導致某種（些）改變，這是大家最能接受的概念，像是獲得知識技術、改變行為、熟習技巧，或發展新的態度等。黃富順（民 78）指出所謂學習是一種產品，指的是學習經驗的結果，比方說您所獲得的某「知識」；而學習當作是一種過程，則是說明學習是如何產生的，也就是滿足需要和達成目標的過程。另外，學習是一種功能，則強調學習的發生，視學習者想改變的動機、程度，及學習在生活上的運用面，也就是學習基於新與舊之間的轉變。綜上所論，研究者將學習界定如下：(1) 獲得知識或精熟已經知道的事實。(2) 擴展和釐清個人經驗。(3) 解決問題的一種有組織、有目的的過程。

為了避免學習的混淆，補充說明學習的特質供作參考，然而要如何界定學習可用下列四個要點作說明：(1) 學習的產生乃是個體由練習或經驗的結果：凡沒有經過練習，

或是未經由與環境接觸而產生經驗，縱使行為改變，也不能算是學習；例如短暫的疲勞、疾病導致的行為改變不算是學習。(2) 行為改變，原本無標準價值與對錯之分：意思是某人可能因練習而學到壞習慣，雖然從價值觀來看，並不是好行為，但是仍算是學習。(3) 經學習改變的行為具有持久性：感覺的適應例如從光亮地方進入暗室，眼睛突然看不清楚，但後來適應了並不算是學習。(4) 學習是指個體行為改變的過程，不僅包括所學習到的結果，更重要的是如何學習（王克先，民 76；張春興、林清山，民 77）。

學習理論是描述個體行為在學習的歷程中是如何改變，我們可從下列幾個面向來探討。

- (一) 行為取向的學習理論：行為論，認為學習是透過經驗或練習，使個體行為產生改變，且必需維持一段長久時間的歷程。對於學習，行為論有三大主張，古典條件化作用、操作條件化作用以及社會學習理論，這些理論雖都認為學習是刺激與反應連結的歷程，但對刺激與反應是如何連結則有不同的說法與看法。
- (二) 人本取向的學習理論：人本心理學在教育上的意義是，不主張客觀地判定教導者，應教授學習者什麼知識或技能，而是主張從學習者的主觀需求去著眼，幫助學習者學習他喜歡而且認為有意義的知識。
- (三) 認知取向的學習論：認知學派主張學習者具有主動建構知識的能力，因此學習的主角是學習者而非教導者，在知識傳遞與創造的過程中，教導者的角色由以

往單向的傳輸者變成是學習情境的設計者、引導者。

(四) 學習動機：引起學習活動，維持學習活動，並導使該學習活動趨向教導者或自己所設定目標的內在心裡歷程。內在動機強的學習者傾向使用學習目標導向，外在學習動機強的學習者傾向使用表現目標。

(五) 個別差異的學習風格：指個人在學習過程中表現的特定行為特質，通常包括認知風格、情意偏好、以及行為或活動習慣。在進行學習時，每個人都以自己認為最好的方法進行，以達最佳的效果。

一般而言，在教育目標確立後，要「如何達到所設定的目標」是最重要的議題，因此「學習理論」即應跟著修正，有些能夠擁有眾多信徒的「學習理論」都曾叱吒一時，也都可達到一定的效果，任何一套新的理論也都或多或少受到舊理論的影響或啟發，甚至新理論常常是包含舊有理論的部份；然而，學習理論，只是給學習者一種啟發（或刺激），至於在啟發後如何反應，或於學習後所得到的學習結果也都有所不同，每一個學習都有自己不同的方法、習性或特色，即會產生不同層次的學習效果。

「教導者、教具、教學法、學習者、學習情境」等，這正如完形心理學所言，是一個「整體」的幾個要素，當個別的出現其實並無法彰顯出特別的效果，而不同的要素組合都會觸動學習者不同的「知覺」，若要以外力強加組合，其實「整體」的效果也不一定是最佳的；其實是在提供教學者與學習者一些省思的方法及原則，因沒有任何一套原理是

完美無暇的，而且學習理論的提出，無非是在讓學習者能獲得良好有效的學習，意謂著，只要是能達此目的的方法都是「好的」。

黃富順（民 94）指出八項成人學習的特性：

- （1）成人學習是插曲式(episodic)的片斷學習，通常在遇到問題或困難時，才去參與或進行學習活動；而當問題解決之後，學習活動便宣告停止，屬於非連續性的學習。
- （2）成人學習以問題為中心。
- （3）成人學習講求立即應用或立即成效。
- （4）成人學習者要求學習結果的明確性，因為成人是一個具多重角色的個體，因此渴望每一次的學習活動均能有收獲。
- （5）成人學習是自動自發的。
- （6）成人的學習是一種終身的歷程，在成年期階段，新的事物不斷產生，新的問題不斷出現，這些新的事物皆需要新的知能，才能因應。
- （7）成人的學習傾向於有意義的整體教材，得以解決學習目的。
- （8）成人學習常用類推思考方式與嘗試錯誤策略，試圖在茫無頭緒的情境，獲得解決的線索，善於解決問題，具創新思維的能力。

學習歷程通常是一個學習活動結束，會繼續進行下一個新的學習活動，而在歷程中，常常有其他人的因素會交替影

響學習，因此「人的因素」稱之為觸媒或催化劑。

過去有關學習過程的研究中，提出線性模式的學者較關注學習歷程本身，而研究互動模式的學者則較偏好探索影響學習歷程的相關因素。本研究則希望結合兩者，同時探討從事庇護性就業服務的身心障礙者之學習歷程本身及影響學習歷程的因素，期望能深入瞭解身心障礙學習者的學習過程及相關影響因素。

馬濟洛將學習經驗範疇分為三類(李素卿譯，民 85)，包括：

- 1、 工具性學習 (instrumental learning)：經由假設、演繹的邏輯而學。主要牽涉到因果關係的決定，以及透過任務導向之問題解決方式而得的學習。主要目的是為了瞭解事物間因果關係的決定過程。另外，採取任務導向方式解決問題的過程亦屬之。
- 2、 溝通性學習 (dialogic learning)：「學習去理解他人的意思，並用各種表達方式與別人分享理念，使自我也被他人瞭解。」，受雙方同意的規範所約束，而產生一致性的判斷。亦即學習去理解他人的意思，以及當學習者藉由語言、文字書寫、戲劇、電影、電視及藝術以分享理念時，也讓自己能夠被理解。溝通的主要目的是使互動的雙方達成共識。
- 3、 解放性學習 (emancipators learning)：指「從生物本能、語言學的、知識的、機構的或環境的力量中解放出來，這些力量限制人們的選擇與對生活掌控的能力，是人們視之為理所當然或是超乎個人的掌控。」，作為

一個個體的解放旨趣係反應在「對尋求超越 (transcend)、成長與發展的趨力上。」，經由檢視人們的假設，去確認、挑戰所曲解的意義觀點。從慾力的、語言學的、認識的、機構的或環境的力量中解放出來，這些力量限制人們的選擇與人們對生活的理性控制能力，但卻被視為理所當然，或被認為是超乎人類的限制。

- 4、工具性學習與溝通性學習二者是互動的，係基於人類工具上與溝通上的興趣；解放性學習含括在前二者當中。

然而轉化學習的內涵 (蔡明昌，民 87)：成人已習得一種觀看世界的方式，會持續不斷獲取新的知識與技能，但往往會把新經驗整合到先前的學習中。當這樣的整合出現矛盾或兩難時，先前的學習就必須被檢驗並且調整與改變，個人可以拒絕新訊息或修正舊的看法，這就是反思及轉化學習的過程。馬濟洛是一位建構主義論者，認為知識的生成，是屬於人為詮釋的或是建構論的。換言之，真實 (reality) 並非客觀事實 (fact) 的存在，而是屬於主體或社會的一種主觀建構過程，因此人創造知識，也可以解構知識。再者，就馬濟洛轉化學習理論來說，其核心概念在於「意義觀點」 (meaning perspectives) 將「意義觀點」概分為三類 (Mezirow, 1996, 163)

- 1、意義基模 (meaning scheme)：指較廣的、一般性的、事先的假設。它是意義觀點的組成單位；包含一些概念、信

念、判斷和感覺的聚合(constellation)，塑造了個體對於外界特殊的解釋。意義基模是人們意義觀點的顯現。個體的意義基模係經由反思而轉化，反思包含批判經由文化類化而來的信念之假設。

2、意義觀點 (meaning perspective)：一種瞭解世界的方式/世界觀，係指特殊的信念、感覺、態度與價值判斷。係從心理文化假設中產生的事先的傾向 (predispositions) 的組合，決定了人們期待的視界(horizons)，包括三大類型：認識論、社會語言，及心理的意義觀點。

- (1) 認識論的觀點 (epistemic perspectives)：即有關於知識是什麼、知識的形成與知識之用的觀點。這個觀點可能受到個人發展階段、覺知的界域、學習型態、思考方式等的影響。
- (2) 社會語言的觀點 (sociolinguistic perspectives)：即關於社會規範、社會角色、文化/語言符碼、社會文化及語言/真理遊戲等的觀點。這種觀點往往在潛移默化中形塑而成。
- (3) 心理的觀點 (psychological perspectives)：即個人如何看待自己的方式，包括自我概念、防衛機制、控制信念及人格的偏好等。心理的觀點常與孩童時期的經驗有很大的關聯。

由於經驗是學習的基礎，因此人們在與環境做互動時，其反應乃立基在自己的原有經歷得失、期望和假設來理解外在世界，並作為行動的依據，他依此認為學習到的經驗就是

意義建構的過程。他強調，意義觀點就像是一種過濾網（Mezirow,1996），使得人們帶著有色的眼鏡看世界、解釋世界。個人的生物基礎、發展階段、成長經驗、社會文化脈絡與角色期望等均會形塑意義觀點，這些意義觀點也建構個人內在的參考架構（frame of reference），個人對其所處世界的認知、詮釋與行動，經常都是透過其內在的參考架構。

3、意義觀點的扭曲：會促使學習者武斷地限制現實所涵蓋的事項，並以此種方式看待現實的一切；阻礙分化（differentiation）；對其他觀看事務的方式缺乏滲透性（permeability）或接受度，甚或是非促進一種經驗的整合。」

(1) 認識論上的扭曲：涉及知識的本質及其使用。如覺察範圍（scope of awareness）與學習風格（learning styles）。

(2) 社會語言學上的扭曲：由社會及語言用來專斷地塑造和限制個人之知覺與理解的一切機轉，例如，內隱的意識形態、語言遊戲、文化譯碼，以及各種理論與哲學。此外，個人的選擇性知覺、意識層次、文化及社經背景也是影響因素。

(3) 心理的扭曲：如自尊、自我概念，它們是人們早期經驗的人工製品（artifact），通常與童年創傷（childhood trauma）有關，此外，人格變項要因，如：所偏好的制控信念、性格的偏好均會影響心理的意義觀點。

4、觀點轉化：為轉化學習的關鍵。指批判地覺察人們的

假設如何和為何限制到人們對於其世界的覺知理解與感覺的歷程；它是一種重組該些假設以讓人們的觀點更具包容性、區辨性、滲透性與統整性的歷程。

在馬濟洛的眼中（Mezirow,1990），觀點轉化類同於解放學習，是一個「瞭解到『先前假設（presupposition）』如何/為何限制人們對於世界的知覺、理解、感覺的過程，能形成另一些假設來使之產生廣泛的、有鑑別力的、洞察力的、反思性的以及整合的觀點，並能依據作決定，進而付諸行動，完成轉化，達到自己期望的境界。」換言之，馬濟洛期待透過批判性的反思，對既有的意義系統或架構，予以再認定或批判，提出或重建一個更具包容性的意義觀點，並瞭解到主宰人們看世界的規則、角色和社會期待的文化假定。

2.2.2 生涯轉銜的發展

身心障礙者的生涯發展是需要透過一連串相關服務體系間的銜接機制，才能夠達到無縫銜接的目標，在就業方面即以就業轉銜及職業重建為主。其中就業轉銜就包括特殊教育、職業教育、職業輔導評量、就業服務、個案管理、輔具服務、心理衛生、物理職能治療等；職業重建包括職業訓練、職業輔導輔導、就業服務、追蹤及輔導再就業等。而個案管理模式的運用即可進一步連結心理、復健、醫療、輔具、訓練等資源，以提供個別身心障礙者在返回職場的相關協助與資源連繫，以便降低中途離開職場的衝擊（黃源協等，民 94）。

談轉銜服務就不能不談到生涯。生涯指的是個人由出生至死亡，所有生活事件的演進及角色發展的歷程及其內涵，每一個個體在其每一個生涯歷程中，去產生改變並與所在環境形成互動形成經驗活動，因而構築成人生。而生涯轉銜則是指每個人在生涯發展的每一階段或每一種角色、事件歷程發展中成長與改變的銜接過渡。轉銜服務在廿一世紀愈來愈被強調的原因是，我們愈來愈重視人這個主體，同時也追求生命品質的提昇始然。那為什麼針對身心障礙者要特別立法強調轉銜服務呢？主要的原因是因為對於大多數的身心障礙者來說，生理病理上的傷害與所構成的限制加上及社會環境所產生的價值偏異與機會侷限，致使身心障礙者在個人角色覺知及統合中，面臨比一般人更多或更嚴重的挑戰，有時是無法單靠個人的力量來因應與克服，而需要一連串的協助過程，因此才會特別針對身心障礙者強調應主動提供轉銜服務。

根據林宏熾教授（民 92）的歸納，轉銜服務的相關詮釋與定義有下列幾種：

1. 從傳統就業與復健觀點來看，轉銜服務是指從學生時期過渡到社會生活或工作生活的就業轉銜與職業輔導。
2. 從生涯發展觀點來看，轉銜服務是協助克服每一生涯階段的難題而進入下一發展階段的服務。
3. 社區與生活調適觀點來看，轉銜是身心障礙者適應社區與成人生活的歷程，包括就業、升學、持家、參與社區，體驗美滿的個人與社會關係。

4. 從生涯轉銜的角度來看，轉銜服務是幫助身心障礙者在個人、家庭、學校、社會、國家中各種角色的變化與內涵的改變,使全方位的生活得到滿意。

對心智障礙者而言，轉銜意味著要從學生生活過渡到較複雜的成人世界。學校體系在中學以上階段所提供的轉銜服務，主要目的聚焦於身心障礙學生的就業準備。例如 Will (1983) 對轉銜服務所下的定義為：轉銜是一系列以成果為導向的服務，縱然包含許多的相關層面，大致上還是以協助身心障礙學生能順利就業為主要目的。

此外，特殊教育人員與其他相關專業人員可根據學生的障礙程度和需要，設計不同的就業轉銜服務，障礙等級較輕的學生可能不需任何較特殊的服務，只要對其所在的工作環境作適度的調整及協助，或提供特定時間之短期服務，例如職業訓練課程、就業諮詢或職業復健諮商等；中、重度障礙學生則需接受持續性的服務，例如支持性就業與庇護性就業服務，才能穩定的維持工作。整體而言，轉銜服務是一項以學生就業成功為主要目標，根據個人需求而設計的複合式服務。

在以往轉銜的經驗裡，身心障礙者往往被定義為無法自我決策的一群，因此所有的教育計畫以及轉銜工作計畫等都由師長或家長代表決定。個別化教育計畫就像身心障礙者每年都錯過的慶生會一樣，他們不知道他們的未來在哪裡或者別人是如何的安排他們的人生，他們只是被動地接受別人的安排。在這樣的情形下，有許多身心障礙者失去

了工作的動機，人生的目標，以及學習的動機。當然在這樣缺乏動機的生活中，有許多身心障礙者也因此失去的工作的機會與提升生活品質的機會。轉銜的最終目標不僅是提供身心障礙者一個可以永久賺取薪資的工作，而是提升身心障礙者生活的品質，快樂的生活。

就業對身心障礙者而言具有非常重要的意義，能進入競爭性工作場所就業，不僅使身心障礙者能賺取合理薪資及獲得工作福利，減少對福利津貼的依賴，變得更獨立；同時也可以增進他們的人際關係網絡，使其完全地融入主流社會。因此，就業不但是身心障礙者取得生活資源與建立人際關係網絡的主要方式，也是一種身心障礙者自我實現與成就感的提升，並改善了身心障礙者的經濟狀況，也提供了身心障礙者與社會互動的機會，並獲得社會認可的重要管道（許素彬，民 99；林沛伶，民 96）。林昭文（民 85）的研究發現身心障礙者工作動機以生活所需最多（59%）其次為證明工作能力（50%）顯示經濟取得為工作之重要因素，證明之需求。相關研究也發現，只要透過適當的協助，身心障礙者也能從事適合他們的工作（王欣宜，民 87）。

而工作動機功能及理論，以通俗說法每個人行為背後都有原因和理由，形成動機來推動個體從事某種行為或活動，並且朝目標前進的動力。以工作動機來說，影響在工作場所行為表現的效率、效能，關乎動機給予的能量及目標引導方向。在「動機和工作行為」(Streer & Porter 1983 引自謝秉育，民 90；陳泰元，民 92)中提到動機可以形成三

個主要功能：

產生能量(energizing):

個體產生某些行為所需的內在力量和行動驅使力，例如：因為環境的刺激、內在的記憶以及情緒反應等影響，產生出某種行為所需的內在力量。

引導方向(direction):

將行為引導到某一特定的目標，並依循目標方向力，即個體對某種情境特別投注心力。

維持或持續(maintenance):

維持個體長久從事目標行為，並強化此一行動的持續能量。

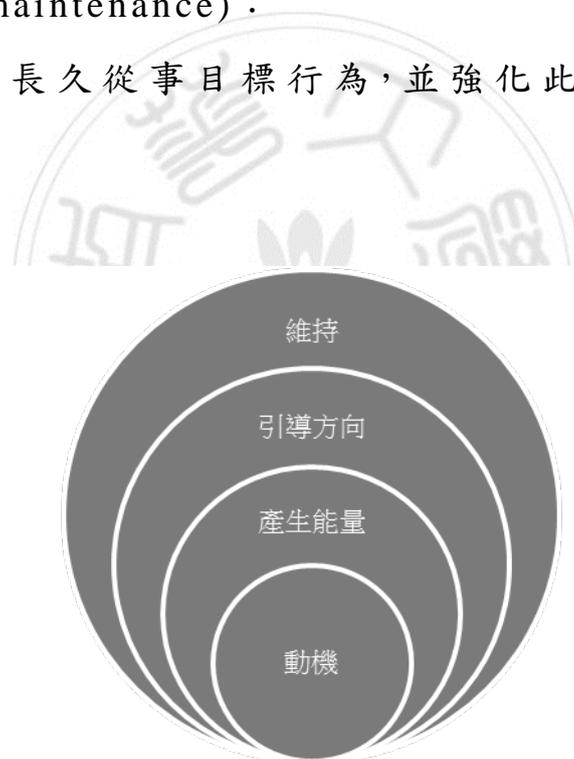


圖 2.1 動機的功能

資料來源：參考(Streer & Porter 1983；陳泰元，民92)繪製

動機相關理論的研究有相當多的學者提出，包括Maslow的需求層級理論、Freud 心理動力理論、Loevinger 階段論等，在工作動機理論有Herzberg雙因子理論、Alderfer

的ERG理論、Vroom的期望理論、Locke的目標設定理論和增強理論等，茲就經常被提出討論的內容如下：

(一) 雙因子理論：

此理論觀點為1950年代末期心理學家赫茲伯格(Frederick Herzberg)所提出，他認為組織成員的工作態度對工作績效具有決定性的影響力，而員工的工作態度，又與兩種因素關連，即激勵因子與保健因子。

1、激勵因子(Motivators Factors)

此類因子屬內在的因素，例如成就感、認同感、責任感、工作本身、成長與發展等，能夠增加工作滿足的因素，存在時會增加滿足感，不存在時亦不會造成不滿，故激勵因素多關係到組織成員對工作抱持正向情感。

2、保健因子(Hygiene Factors)

保健因子屬外在的因素，例如公司政策、行政管理、人際關係、工作環境、薪資等。能夠消除不滿的因素，因此不存在時會造成不滿，但存在時亦無法增加滿足感，認為內在因素(激勵因子)與工作滿足感相關；外在因素(保健因子)與工作不滿足則具有關聯性。

(Frederick Herzberg 1950，洪嘉盈譯，民87)

(二) 三需求理論(ERG理論)：

三需求理論為Alderfer以Maslow的需求層級理論為基礎加以修訂，認為個體需求有可能同時產生，而提出三種核心需求(中山大學企管系，民96)。

包括：

1. 生存需求(Existence needs):延續生命的基本需求，即Maslow所提出之生理需求及安全需求。
2. 關係需求(relatedness needs):也就是Maslow之社會需求與部分尊重需求
3. 成長需求(growth needs):成長需求為追求自我發展，相對於Maslow之部分尊重需求與自我實現需求。

取其第一個字母故稱為ERG理論，認為三種需求不具先後關係，可能同時產生，同時追求多種需求，倘若較高層次之需求無法得到滿足，則會退而求其次，追求較低層需求之滿足，與Maslow認為人們所追求的層次會愈來愈高不同，同時提出替代需求的看法，認為高層需求受到挫折時會退化強化低層次需求滿足以替代之，而不像Maslow需求理論只繼續停留在該需求。

(三) 期望理論(Expectancy theory)：

民53年由維克·伏隆(Victor Vroom)在工作與激勵一書中所提出，此理論認為，個體的某種行為，取決於預期該行為可能導致某種結果的強度，其結果對於個人有多大的吸引(蕭月華，民103)。

因此，理論中包括三個概念：

1. 效用值—付出一定量的努力之後，所得結果與目標期待關聯性。
2. 工具性—個人投入的程度達到一定水準時，會獲得預期結果的相信程度。

3. 期望值—自工作中可能獲得的結果或報酬，在工作者心中重要性。

此理論主張工作的動機來自努力所達成的績效值，用以換取相對報酬的期望，此報酬必須是被重視的而且可以滿足當事人需求，代表員工在工作上努力程度，焦點在個人的工作意願、強度和持續力的工作動機上。

(四) 目標設定理論 (Goal Setting Theory) :

Edwin A. Locke “目標設定理論”他認為目標具有指引作用，能引導活動指向與目標有關的行為，且目標本身就具有激勵作用，能把人的需要轉變為動機，這種使需要轉化為動機，再由動機支配行動以達成目標的過程就是目標激勵。

洛克的理論認為假如適當的設定目標並妥善地管理工作進展，目標設定後可幫助工作者集中注意力，提高員工的工作表現，能夠有效地激勵員工，激勵的效果也受目標本身的性質和外變數的影響。

然而，綜上所述，穩定工作的觀點，漸漸的從以往的維持生計工具，轉為其他價值上的思考，除了經濟上的考量之外，社會地位、自我實現與社會進步等價值觀，亦紛紛受到重視；因此，「工作」被賦予高度的價值（林幸台，民 76；戴鈴容，民 91）。就身心障礙者個人而言，進入競爭性市場就業，使得身心障礙者有機會去賺取合理的薪資及工作福利，以維持生計，及減少對福利津貼的依賴，在某種程度亦代表身障者的獨立與尊嚴；此外，有很大的部分在於透

過工作，得以產生身障者的成就感、自我滿足感、自我實現以及對自我的肯定；更是提供身障者一個參與社會的機會，藉此發展人際關係，建立支持網路（吳劍雄，民 91；陳靜江，民 91c；許益得，民 87）。

2.3 庇護性就業意涵及服務模式等相關理論

庇護性就業一直以來就是做為協助具有工作意願，但能力仍尚未不足的身心障礙者所提供的一個就業模式，以對身心障礙者一系列的能力重建及評估，針對個別的特質及狀況而發展適合個案的服務方案。心智障礙者因本身的特質與疾病狀況影響，自與其他障別有所不同，以現在的就業模式不盡然都適用。因此，在以心智障礙者所進行的庇護性就業服務，各項的服務、訓練及評估自然要能配合心智障礙者的個別化狀況，以提供整體性的復健或重建服務。

目前對於身心障礙者的職業重建，依據其功能需求就分為庇護性就業、支持性就業、一般性（或競爭性）就業、職業訓練、以及相關就業諮詢、創業貸款、職務再設計與就業輔具服務等的其他就業服務。其中庇護性就業的目的就是做為增進工作技能，為轉往一般職場做準備。理論上，這應該是暫時性、階段性的。「學習」是庇護性就業的重要任務，做為將來適應職場的準備（李崇信，民 93）。也因如此，對於受症狀干擾或尚未準備好之心智障礙者來說，庇護性就業提供了一個就業安置的選擇。然而就目前台灣的庇護性就業依方案性質與目的的不同，有以醫療復健為目

的者、也有以中途訓練為目的者、也有以長期就業安置為目的者；其方案補助對象也有以「醫院」為基礎的醫療院所，或以「社區」為基礎的身心障礙者社會福利機構，都提供了像是庇護商店、庇護農場、庇護工場、機動工作隊等就業安置，而這些都算是所謂庇護工場或庇護職場（Sheltered Workshop）經營模式之一，對於具有工作意願或急需謀職就業，卻無法順利進入一般性就業市場的身心障礙者而言，所提供的一個庇護性場所。這在現實情境上是有必要的，因為庇護工場的設立，可提供這些障礙者一個過渡性或長久性的就業安置機會(Laurent,1998；林宏熾，民86)，而目前我國的庇護性就業，主要依身心障礙者權益保障法第34條規定：「各級勞工主管機關對於具有就業意願，而就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者，應依其職業輔導評量結果，提供庇護性就業服務。」說明庇護性就業的意義。

以我國目前探討庇護性就業或庇護工場相關議題及研究則較略顯不足，在各種模式內容之成效也較缺乏實證研究。在相關文獻中，陳君榜（民93）由庇護工場營運計畫申請書探討我國庇護工場現況，發現我國目前庇護工場多屬小規模營運模式，其身心障礙員工的薪資水準偏低。另江宗仁（民93）以高雄公辦民營「一家工場」為例，探討在公辦民營中的政府、非營利組織及身心障礙者本身對目前庇護性就業業務的互動關係，顯示雙方地位及角色的差異，仍有待協商和分工空間。藍介洲（民92）以台北市中、

重度視覺障礙者庇護性就業服務的探究，就建議應加強對庇護工場的投資及改善其經營，並建構完善的相關法規。陳怡伶（民93）利用層級分析法探討非營利組織申請身心障礙者庇護性就業服務評選，藉由評選模式與實證之結果結合，以找出最佳非營利組織之優先順序，提供政府往後在辦理相關業務時之參考；王雲東、舒靜嫻、林怡君（民96）對庇護性就業服務方案的成本效益分析，發現庇護性就業的確兼具效率性與公平性，甚至服務對象的整體生活品質，但在心理面向與就業面向則較無正面助益，顯示庇護性就業仍有其需克服的障礙。

長期社會的刻板化印象，對心智障礙者普遍存有疑慮，亦缺乏對心智障者特質及疾病的專業知識與經驗，也造成工作推介特別困難。另外，心智障礙者受到疾病的影響，以及外界的污名化，導致抗壓性較低、容易退縮，也因症狀干擾而無法長期性持續專注，難以從事全職工作，更需要各方面的接納與資源。對於職業與生活功能退化之輕、中度障礙者，除了醫療復健外，亦可由支持性及庇護性工作的從事(呂淑貞，民94)。

經濟合作暨發展組織

(Organization for Economic Cooperation and Development, 簡稱 OECD)(1992)形容庇護工場的概念，是指涵蓋了廣泛的特殊服務與設施，並在受保護的環境中提供身心障礙者就業機會，亦稱之為庇護事業。而其因行政架構、財政、服務對象、薪資等不同而有不同類型但共同點是除少數的例外，

庇護性就業通常是製造業，且以承包契約為主，有時也會有非身心障礙者員工參與以提升工作環境（OECD,1992）。我國學者林宏熾(民 92)則指出，庇護工場可依安置時間及設立單位來分類，亦有學者依據庇護場之目的與性質不同，將庇護工場概分為就業性、醫療性及養護性等三類；另外，就庇護工場的功能類別而言，學者周怡君(民 98)將庇護工場分為，「復健陶冶」、「就業能力強化」及「提供庇護性就業」三類，如表 2.1 所示。



表 2.1 庇護工場分類表

分類方式	類別內容
依設立單位	(一) 機構式庇護工場 (institutionalized sheltered workshop) (二) 學校式庇護工場(campus sheltered workshop) (三) 獨立式庇護工場 (independent sheltered workshop) (四) 附屬式庇護工場 (dependent sheltered workshop)
依安置時間	(一) 過渡性的工場(transitional workshop) (二) 長期性的庇護工場(long-term workshop) (三) 綜合性的工場(comprehensive workshop)
依主要目的	(一) 就業式 (二) 醫療式 (三) 養護式
依功能類別	(一) 復健陶冶 (二) 就業能力強化 (三) 提供庇護就業

資料來源：參考陳怡如(民 87)；藍介洲(民 92)；周怡君(民 98)整理

針對表一中「依功能類別」之分類方法為學者周怡君(民 98)在身權法修正後所提出的分類，復健陶冶類別多見於養護機構或醫院附設之照顧機構，亦即與上述以「目的」分類的醫療式、養護式的庇護工場相似，但在此功能下的庇護

工場，非屬勞動關係、亦不受勞動相關法規保障。「就業能力強化」類別則多見於職業訓練機構，產能不佳但想就業的身心障礙者可透過此類庇護工場中模擬一般職場的作業設施及流程，加上具障礙領域的專業教育人力輔導，可改善、增加或維持就業者能，而庇護工場通常也會如一般職場給予報酬甚至提供相關或部分勞動條件保障，但此類的庇護工場強調「轉銜」將庇護工場視為學習訓練之處。

「提供庇護就業」的庇護工場類型則是屬於無法進入一般競爭性勞動職場之身心障礙者的就業單位，並可分為「安置型或留用型」及「過渡轉介型」的庇護性就業，前者之身心障礙者極可能將庇護工場當作安定就業之處，留在庇護工場的時間相當久；後者則將庇護工場視為轉銜至一般勞動市場或是支持性就業體系的過渡性就業單位。而兩者的身心障礙就業者均可獲得一般性勞動市場的勞動條件保障，但在薪資部分則常因產能而無法與非身心障礙者員工相同的薪資水準（周怡君，民 98）。

綜上所述，我國庇護性就業模式的發展，在「身心障礙者權益保障法」修法前，庇護工場之主管機關因分別為勞工、衛生及社福部門，較屬於「混合式」，即同時兼具治療及受薪就業模型兩者以上之樣態，而身心障礙者在就業中的身份可能是接受訓練者或受雇者，但修法後，我國庇護性就業的模型已偏向薪資就業模式，我國庇護性就業者具勞工身份，並受勞動相關法令規範及保障，而庇護工場的功能屬於「提供庇護就業」，分類中依目的來分類的「醫療式」、「養

護式」庇護工場已無法成立，面臨轉型的問題。

我國身心障礙相關法令檢視我國庇護性就業政策的演進，可由 69 年訂定的「殘障福利法」開始探究身心障礙者之就業保障。該法為最早提及身心障礙就業權，其第十四條規定國內就業輔導機構應輔導身心障礙者就業；同法第十七條則揭示公民營機構應開放工作機會給身心障礙者，但此時期政府對於身心障礙者之庇護性就業並無明確之規範及保障。79 年「殘障福利法」的修法，新增第八條中明定了各級政府應按需要，設立或獎（補）助包含殘障庇護福利工廠或商店等各類私立殘障福利機構，除首次採用「庇護」一詞外，同法條中亦可發現，政府對於不同類別如視障、聽障或重度障礙都有規範應設置不同性質之機構，此時期相較第一次訂定的殘障福利法除全文修正外，亦對身心障礙者相關就業法令有更進一步之規範（全國法規資料庫，民 104）。

86 年將「殘障福利法」更名為「身心障礙者保護法」，並首次將「庇護性就業服務模式」的理念揭示於國家立法之中（林世瑛，民 89），該法第三十條明定對於具有工作意願，但工作能力不足之身心障礙者，應提供庇護性就業服務；第五十八條更規定：「各級政府應按需要自行或結合民間資源，設立下列身心障礙福利機構：三、身心障礙者庇護工場。其設立許可、籌設、獎助、查核之辦法及設施、人員配置、任用資格之標準，由中央主管機關及中央各目的事業主管機關定之」。而後勞委會於民國 91 年正式公布「身心障礙者庇護工場設立及獎助辦法」與「身心障礙者設施及人員配置標

準」等法案，國內身心障礙就業服務開始出現庇護性就業服務（全國法規資料庫，民 104）。

當時國內庇護工場依其性質不同，分別由勞工、衛生及社福部門為主管機關，但大部分的庇護工場仍非具正式雇用契約，約有 3/4 係屬福利類型（報酬低、無相關勞動權益保障），庇護工場之定位因而引起許多討論。直到 96 年修定身心障礙者保護法，更名為「身心障礙者權益保障法」，將原促進就業專章中有關庇護性就業之條文修正，如薪資議定制等並明定為勞政主管機關，但實際上庇護工場仍分屬不同領域各自成立，而庇護工場薪資議題進而促使政府於 97 年 1 月修正「身心障礙福利服務機構設施及人員配置標準」（行政院勞委會職訓局，民 95）。有關勞政及社政庇護工場定位及功能之釐清，經行政院勞工委員會邀集各部會等相關單位召開會議研商定案，將庇護工場定位為庇護性就業場所，歸勞政單位主管，屬於身心障礙者就業類型之一。

該標準之修正將社政單位辦理型態定為以生活照顧、收容安置為目標，提供生活自理能力不足之身心障礙者生活自理訓練、休閒活動、技藝陶冶等；衛政單位則以復健醫療為目的，提供病患所須復健服務或治療性之訓練者；而有關身心障礙者就業相關訓練與服務，包含庇護性就業服務及庇護工場設立由勞政單位辦理，以就業為其目標。身心障礙者保障法中分別為社政及衛政主管之庇護工場，則需轉型，但除勞政單位主管之庇護性就業，勞方得依其產能議定薪資外，身心障礙者在社政單位之相關訓練所得，可酌予獎勵金（全國

法規資料庫，民 104)。

目前我國庇護性就業屬於職業重建之一環。身心障礙者進入庇護性就業前需經直轄市、縣(市)政府職業重建服務窗口轉介職業輔導評量單位評量，符合庇護性就業服務對象者，由該窗口派至適合之庇護工場，提供庇護性就業服務，而庇護工場就該身心障礙者評估適合者即進用之；不符合者，再由職業重建窗口轉介其他適合單位接受服務。

勞動部勞動力發展署將庇護性就業實施方式分為以下六類經營型態(勞動力發展署，民 104)：

- (1) 勞務代工
- (2) 受託製造
- (3) 合作生產
- (4) 自行產銷
- (5) 物品銷售
- (6) 其他具有經濟性、社會性、文化性及環保性之生產或服務工作等

依身心障礙者權益保障法相關規定中，各級主管機關在提供庇護性就業服務，應推動設立「庇護工場」，庇護工場中庇護性就業之身心障礙者，至少應占員工總人數 50%(且不得少於 4 人)應依法為庇護性就業者辦理參加勞工保險、全民健康保險，及其他社會保險，並依相關勞動法規以確保其權益。根據勞動部勞動力發展署 104 年 1 月登記在案之庇護工場名冊，目前全國有 133 家庇護工場，最大可提供 1,881 人就業機會，但就區域分佈而言，仍呈現南北不均的狀態，

以台北市 38 家為最多，新北市 23 家為其次，中南部除高雄市為 12 家最多，其餘縣市均無超出 4 家（勞動力發展署，民 104）。

在勞動部勞動力發展署 98 年 3 月（當時合法立案為 96 家）針對全國身心障礙者庇護工場服務狀況的調查報告中發現，較 97 年底（86 家）增加 12 家（其中台南市、嘉義市各撤回 1 家庇護工場設立許可證）；分布區域仍集中於北部，台北縣市及桃園縣共計有 60 家，佔全國總數之 62.5%，服務高達 863 人次。96 家庇護工場中，取得設立許可者有 80 家，佔 83.3%，較 97 年度增加 1.9%；有 34.4%由政府提供場地經營。承辦庇護工場之組織型態以基金會與社團法人為主，兩者合計佔 62.5%，另有 21.9%為身心障礙福利機構，三者皆為非營利組織。開辦期間則以 3 至 5 年為大宗，佔 39.6%，其次為 1 至 2 年，佔 25%，但開辦 6 年以上之庇護工場，亦有 22.9%。庇護工場營業型態以「商品販賣類」所佔比例最高，有 45.8%，其次為餐飲類（32.3%）、勞務服務類（31.3%）；而在庇護工場就業的身心障礙者類別及程度的分析上，以智能障礙最多，佔 54.1%，其次為精神障礙佔 19.2%，自閉症有 3.4%，即認知功能障礙者所佔比例 76.7%，與 97 年度調查結果相距不遠；障礙等級則仍集中於輕中度（合計佔 85.7%），中度佔 51.0%、輕度佔 34.7%。

關於庇護性就業員工之薪資結構，平均每週工時以「31 至 40 小時」最多，計有 42.8%，其次為「21 至 30 小時」，佔 36.1%；至於薪資發放方式，有 65.6%之庇護工場採「時

薪制」。庇護性就業者之平均月薪資則以「2,000 至 5,000 元」佔 47.7% 為首、「5000 至 8000 元」佔 18.9% 次之；整體而言，庇護性就業者有 55.9% 薪資在 5000 元以下，僅有 5.3% 薪資超過基本工資 17,280 元。相較於 69.9% 庇護性就業者勞保投保級距為最低之 6000 元薪資等級，許多庇護性就業者之實際薪資所得仍未達勞保投保薪資標準。

另外，勞動部分別於 98 年 3 月及 95 年 8 月所做的全國身心障礙者庇護工場服務狀況調查結果比較可得知：在庇護工場的營業型態上，95 年時以商店型態居多佔 41%，與目前主要的型態相同；在就業者的障礙類別及等級的分析上，95 年時以智能障礙者、精神障礙者及自閉症合計比例 78% 為最高。同時，障礙等級中以中、輕度比例 74% 最高，均與 98 年 3 月所調查的結果相同；在每週工時方面，98 年與 95 年均以 31-40 小時比例為最高，98 年並略為成長 6.2%，但在報酬發放方式方面，95 年以月薪制最高達 51%，但在 98 年時卻是以時薪制比例為最高佔 54.9%，呈現時薪制高度成長 26.9%，月薪制下降 29.7% 之狀態，而平均報酬仍維持在 2001~5000 元為最高比例，如表 2.2 所示。

表 2.2 全國身心障礙者庇護工場服務狀況調查比較表

項目	98 年 3 月統計	95 年 8 月統計
營經型態	商品販售類 37.2% 為最高，其次餐飲類與勞務服務類約佔 34% 左右。	商店型態類居多，占 41%，另工作隊數量 24%。
障礙類別	以心智障礙類者佔 50.7% 為最高，其次精神障礙者佔 23%；合併計智障、精障、自閉症共佔 76.3%	心智障礙類別（智能、精神、自閉症）所佔比例為最高 78%
障礙等級	中輕度障礙者占 85.3%	中輕度者占 74% 居多
平均每週工時（含加班）	平均每週工時 31-40 小時者佔 39.2% 比例最高，另 20 小時以下者佔 11.2%	平均每週工時 31-40 小時者佔 33% 比例最高，另 20 小時以下者佔 24%
報酬發放方式	以時薪制比例為最高佔 54.9%，月薪制僅佔 29.7%	以月薪制 51% 最多，時薪制 28%
平均報酬	平均月報酬 2000 元以下者佔 9.4%，另 2001 - 5000 元比例最高，佔 45.1%	平均月報酬 2000 元以下者佔 32%，另月收入 2001 - 5000 元比例 39%

資料來源：整理自行政院勞工委員會(民 98)

另外，有關庇護性就業者的流動狀況，在 95 年調查時留任庇護工場比例達 70%，轉介一般職場則有 19%；身心障礙者權益保障法修正後（98 年時），庇護性就業者以續留庇護工場比例佔 86.9%，但轉介一般職場就業者卻只佔 1.2%，相較之下轉入一般職場就業比例降低 17.8%，轉介比例的降低與庇護工場的定位走向是否有關，亦即修法後，庇護工場性質究竟偏向長期安置或過渡性質之中繼站，仍有待進一步的探究。

我國庇護性就業在身心障礙者權益保障法修法前，是提供具有工作意願，但工作能力不足之身心障礙者庇護性就業服務，許多相關的規定也僅於規範各地方政府應配合設置庇

護工場，關注的焦點是在於讓身心障礙者能有更多的工作機會，對於相關工作條件（如工時、工資）的保障，則沒有進一步詳加規範，且庇護性就業者的身分也因分屬於社政、勞政及衛政而有所不同，但也因為身份的模糊造成身心障礙者在勞動市場更為弱勢。然而身心障礙者權益保障法修法後，庇護工場正式劃歸勞政單位主管，從事庇護性就業的身心障礙者即具於勞工身分，但並非全然適用相關勞動條件的保障，最直接影響的就是在薪資議定的制度，從庇護性就業者的領取月薪的比例大幅下降來看，其經濟收入的穩定更人擔憂。另外，庇護工場轉為勞政體系後，相對增加雇主者的營運成本。根據心路基金會委託學者周怡君進行全台灣庇護工場研究調查，於 98 年發表的「台灣庇護工場困境調查報告」中顯示，身心障礙權益保障法下的庇護工場經營成本大幅增加，其中以人事成本增加之衝擊最大，幾乎所有受訪對象都表示營運的人事成本，如人事費、社會保險費、設備費、租金與相關營業稅、地價稅、房屋稅等有增加的情形，而雖然政府補助開辦費，但根本不敷運用，庇護工場機構往往要透過其他方式，如自行募款來籌措款項，且由於大多庇護工場都持續虧損，九成庇護工場受訪者表示，沒有意願再成立新的庇護工場。

根據勞委會資料顯示，全台灣的庇護工場單位/家數，自 93 年的 155 個單位，驟降到 98 年 9 月的 90 家；庇護就業人數由 2904 位，減少到 1525 位，幾乎減少一半，服務量不升反降，原本身心障礙權益保障法修法的立意是希望能

經由立法的方式，落實身心障礙工作權的保障，但修法後所出現的非預期政策效應，帶給雇主與就業者均有不同的衝擊，從該報告中不難看出營運成本的增加帶給雇主不小的壓力，若庇護工場持續減少亦將影響到身心障礙者的就業機會，但相關的經營困境在此不多做討論，本文期待能從庇護就業的身心障礙者觀點出發，探討庇護性就業是否真為其就業的庇護，在庇護工場的工作環境是否是最佳的就業選擇。

2.3.1 國內智能障礙者就業情形

智能障礙者之工作能力是各類障礙對象中較差者，其中，輕、中度智能障礙者之工作能力又較重度智能障礙者為佳；來自家庭因素之就業困擾以「家人不贊同」為最困擾之來源(林千惠，民 85)。台灣地區約有半數(51%)的身心障礙者擁有工作(蔡玉燕，民 94)。由歷年來的統計可發現在智能障礙有較高的失業率，如台灣省社會處(民 81)發現智障者有 45%未就業；內政部統計處(民 84)發現智障者有 77.9%未就業；台灣省勞工處(民 85)亦發現智能障礙者有 78.4%未就業；身心障礙者生活需求調查報告(內政部，民 96)發現智能障礙者就業率僅 21.39%。

行政院勞委會(民 94)調查台灣六個地區身心障礙者就業比例，就業比例最高者以臺灣省北部為最高，其次是臺北市，再其次是臺灣省東部，最低者為臺灣省南部各縣市，高雄市亦在偏低的縣市當中，顯示南部地區在身心障礙就業的機會中有較為不利的可能，智能障礙就業之比例有偏低

的情形（引自陳宇嘉、黃松林、鄭善明、周中和、康永村，民 96）。

以身心障礙者就業水準而言，多數的身心障礙者仍以半技術、非技術性助理人員，以及體力及事務工作為主（內政部，民 96）。身心障礙者生活需求調查報告（內政部，民 96）中指出，智能障礙就業者平均月薪資為 13,105 元至 11,232 元之間，職業以非技術工及體力工比例最高。而找工作的管道，主要是透過自己的親朋好友，智能障礙者離開上次工作的原因，主要為「工作能力無法勝任」及「與同事人際關係問題」，智能障礙者主要休閒活動為「看電視、錄影帶」。

綜合上述資料，顯現智能障礙者找工作透過勞政單位職業重建窗口之轉銜、諮詢及評估之管道並不是最主要的，這可能與大部分的人並不知道就業服務的管道有關。在智能障礙者的平均月薪資數字來看並沒有達到最低基本薪資 19,273 元，顯示智能障礙者之工作所得處於弱勢。依據智能障礙者離開上次工作的原因，可推知工作能力及人際關係二方面是智能障礙者於工作上比較缺乏的能力。另外，由智能障礙者主要休閒活動為「看電視、錄影帶」，則可推知智能障礙者之經濟狀況及身心況狀等特質會連帶影響其休閒活動。

第三章研究方法

本研究希望能夠深入瞭解具有一定能力的心智能障礙者步入成人社會中的就業歷程及就業後之學習經驗研究，研究對象為參與庇護性就業服務之身心障礙者，研究將以深度訪談與參與觀察及焦點團體訪談等方法為主，文獻分析探究為輔，以進行相關研究問題的探究。本章共分為四節：第一節 研究設計與研究架構；第二節 研究範圍；第三節 研究對象；第四節 資料蒐集方法，分述如下：

3.1 研究設計

本研究採取「質性研究」之方式，是基於質性研究主張每個個體都有其獨特性，只有透過被研究者的立場，才能了解這些生活經驗對被研究對象的意義為何。希望經由庇護性就業服務系統之身心障礙者就其接受就業服務過程和結果，以半結構式訪談蒐集重要相關資料，並透過觀察四名庇護員工工作情形、聆聽與接觸，以瞭解其步入社會生活之現況及其就業歷程與學習經驗，綜合嘉義縣庇護性就業服務機構所提供身心障礙者的就業方案服務歷程及就業資源協助作為研究思考方向。

本研究將運用質性資料處理分析為重點，搭配相關的理論模式，文獻資料及非營利組織的實務經驗做為研究基礎，擬對參與就庇護性就業服務的身心障礙者，進行訪談，

且由於嘉義縣庇護性就業服務成效涉及地區產業特性及城鄉差距因素，因此將輔以官方資料蒐集的方式，尤其是行政院勞動發展署身心障礙資訊網，了解台灣身心障礙研究主題者及庇護性就業服務成效的發展與現況。

3.2 研究範圍

本研究欲探討四名心智障礙者在就業前與就業後的情形、及就業後的改變與促成這些改變之可能因素。研究者在「就業前」會探討的面向包括：家庭支持情形、找工作情形，就業後」欲探討的面向，此將分為二個類，一為外在面向，另一為內在面向。外在面向為：障礙程度、工作內容、交通方式、社會福利資源運用情形；內在面向則有：工作態度、工作困境、家庭支持情形、人際關係情形、經濟情形（金錢使用）、休閒娛樂情形，最後並分析影響本研究中四名心智障礙者目前工作情形之可能因素。

人類行為的動機是無法以單一因素來解釋，其中包含個人、環境成長背景及生涯之轉銜等因素，都足以影響就業歷程的深度與強度，而動機乃是某種行為發生的動力，由諸多互相關聯的事件所串成，個體的任何一種行為，都可能隱藏著各種不同的動機（張英陣，民 86）。

心智障礙者是基於怎樣的動念，致使他們希望投入庇護性就業服務的工作行列中，而影響他們的工作效率及持續度的重要因素為何？需透過職業重建系統尋求庇護性就業服務的身心障礙者，其就業歷程與未來挑戰又為何？

3.3 研究對象

由於庇護性就業服務計畫隸屬於職業重建制度，所以計畫的實施自然會與職業訓練、職業輔導評量、相關就業服務方案，如：社區化就業、職務再設計與輔具、就業諮商、追蹤輔導再就業之相關組織和資源進行連結。因此服務計畫中涉及範圍包括政府機構、非營利組織、專家學者、案家與案主等組織或個體。

質性研究主要針對少量的樣本作集中深入的分析與探討。所以在抽樣方法上有別於量化研究的方式，本研究將採立意抽樣方式，研究樣本之「母群體」，為嘉義縣庇護工場中之身心障礙者，經嘉義縣職業重建系統職評員評估適合「庇護性就業服務計畫」方案的求職者者，並為職業重建系統「派案」、職重就服員「開案」並實際接受服務身心障礙者，就職於庇護性工場並有意願接受訪談者為「研究樣本」，依據上述抽樣方式配合自己的研究目的及對母群體的了解來選取樣本。

由於嘉義縣辦理委外庇護性就業服務時間不長，經由派案結果顯示經由職業重建系統尋求就業服務者，大多數為心智障礙類別心障礙者，其中又以精神及智能障礙者為大多數，故本研究將以智能障礙及精神障礙這兩種為主要研究取樣對象。

訪談服務對象資料概述如下：

研究訪談者資料整理如表 3.1，訪談對象以英文字母 A、B、C、D 為代號，訪談者背景說明如下。

對象 A：個案具有基本的書寫閱讀能力，數字運算和金錢找贖也都沒問題，情緒很穩定，思緒也都很清晰，對事物的判斷和處理有時會有過度思考及擔憂現象，服用憂鬱症用藥。

對象 B：記憶力與一般人無異，注意力可集中，不會因外在環境或藥物而影響，具有一般的邏輯能力，可針對訪談的問題回應，服用精神分類用藥。

對象 C：中度智能障礙，溝通能力較不佳，反應能力慢，對於所詢問的問題皆不能明確的回答，會重複詢問問題及內容，對抽象問題回答的內容無法聚焦，數理方面計算需思考，時間方面可明確指出目前時間，但無法進行前後加減。

對象 D：中度多重障礙，外顯症狀很明顯，肢體行動需協助，使用助行器，對事件及提出問題都以「我栽(我知道)」，數理能力不佳，無法計算二位數字以上，可以說出自己想要的是什麼，反應略慢，僅可書寫與認得自己的基本資料。

表 3.1 訪談服務對象資料一覽表

代碼	性別	年齡	障別	障礙程度	婚姻狀況	工作經驗	工作技能	工作年資	學歷	交通狀況
A	男	44	精	中	未	有	有手工鞋	4 年	高中	機車
B	女	47	精	中	未	有	有針車	3 年 8 個月	國小	機車
C	男	27	智	中	未	無	無	4 年	高中 (汽修科)	搭乘公共運輸工具
D	女	22	多智肢	中	未	無	有繪畫	1 年 6 個月	高中 (啟智學校)	行動不便，需倚賴助行器

資料來源：研究者自行整理

3.4 資料蒐集方法

由於本研究將採取質性研究基礎，其中將運用文獻分析與深度訪談法來探討心智障礙者於就業前之生涯規劃及就業後所發生的事情、如何於就業中學習適應與成長，並如何因應所遇到的問題，以及在就業後所帶來的改變。透過研究者對身心障礙庇護性就業的了解，輔以相關先進研究資料與報告以及研究者與受訪者之間的資料收集加以解讀與歸納。

3.4.1 參與觀察法

研究者觀察心智能障礙者在工作現場的工作情形。觀察內容包含：心智能障礙者之工作事項、工作表現、及和同事相處情形，會視觀察情形再調整。軼事記錄法的描述內容宜涵蓋下列內容：(1)情境：記錄行為發生時的背景、相關的人事物與時間地點，做為分析資料的背景舞台。(2)社會行為：記錄被觀察者的口語(verbal)行為、非口語行為(例如，動作、表情、姿態、聲音)，以及當時團體成員的互動，成員的對話、表情等。(3)依事情發生的先後順序呈現，才能看出行為當時之因果或相互影響的過程；並盡量利用速記。軼事記錄除了記錄人、事、時、地、物外，也可以寫下簡短的評語，以期完整地呈現當時的事件(孫敏芝，民98)。

3.4.2 焦點團體及深度訪談法

(一) 訪談對象及目的

本研究將依 99 年至 103 年經由嘉義縣職業重建系統評估適合庇護性就業服務之個案，依其自主意願進行訪談問卷調查等質性研究方法來蒐集資料，藉以了解身心障礙者參與庇護性就業服務的參與動機及歷程、學習經驗，以及嘉義縣身心障礙庇護性就業服務委託的執行過程與未來社區化就業服務成效探討。

(二) 訪談方式

身心障礙求職者障礙類別多樣化及障礙等級不同，表達及問題回應能力各異，更因心智障礙類身障者口語表達方式與語意理解度受障礙程度影響，為了避免結構式的對應過於僵化，研究方法將採質性研究半結構式及焦點團體訪談，將訪談主題事先擬定訪談綱要，再依訪談時情境及個案們回應狀況，決定問題次序和提問方式以掌握訪談重點與方向，以不影響資料收集的前提，運用一般性家庭訪視服務技巧，引導受訪者在自然情況下，依研究主題作口語表達。

經由「訪談題綱」作初步訪問，發現有些心智障礙類別求職者在訪談問題的回應能力有落差，表達詞彙部分受限、容易偏離，恐因而影響研究問題的真實面，無法真正反映身心障礙者在尋求就業服務的歷程中真正的阻、助力樣貌，顧慮心智障礙受訪者無法概括陳述自己的生活經驗，影響蒐集到的內容是否能真實反映受訪者在受服務過程的真實感受，因此將問卷設計為某部分勾選方式，其次某些特定障別受訪者必須取得相互間的良好互動，在訪談過程中必須與平常相處模式一致，受訪者才能信任並願意提供的生活經驗或情境經歷。

本研究共訪問 4 位職業重建系統派案且已於庇護性就業服務系統接受服務的身心障礙者，訪談期間為 104 年 08 月至 104 年 10 月。其中 2 位以個別訪談方式完成。另因訪談者之障別特質關係，於 104 年 9 月 10 日下午 13：30 至

14：20 利用焦點團體訪談方式與 4 位訪談者共同進行。

(三) 訪談大綱設定：

1. 受訪者基本資料

包括受訪者年齡、性別、家庭狀況、障別、學歷、基本能力及工作經驗，目的是為了瞭解求職者生理、心理、年齡、障礙狀況以及家庭關係對求職者工作動機的影響。

2. 就業歷程

包括受訪者工作期待、求職動機強度，工作目的、家人態度，目的為了瞭解參與庇護性就業服務的身障者，對就業生涯之規劃、職場環境認知與工作動機強度。

3. 庇護工場之學習經驗

已現有的庇護性就業服務模式，受訪者是否有從在職訓練課程中學習到種種經驗及了解，對未來有何看法與建議。

4. 庇護性就業方案執行的挑戰

目前就業服務媒合狀態、遭遇困境，及受訪者對接受就業服務提供的資源了解程度，未來對就業的看法與建議等。

(四) 資料分析及編碼

質化資料分析是種不用轉換成數字形式的檢視社會研究資料方式，透過資料蒐集與理論之間持續不斷的互動，藉由觀察訪談蒐集資料依字句表達或是隱性語言所出現頻

率、程度、結構或是過程、原因後果所發現的模式(Lofland et al., 2006)在主題與類別中推展出理論。本文透過資料的收集與檢驗，以突顯研究對象的特質，若發現有相同的特質模式，則歸納到抽象層次的概念，若發現有不同特質，則探究造成差異的情境或結構因素，並且將之以概念化。

受限於研究對象為心智障礙者，在就業過程中正式與非正式資源的運用經驗，使用的困境與建議，因為表達能力或是認知功能受限，必須經由資料檢視及釐清，進而將受訪者對就業之歷程及庇護性就業服務之成效理解現象解析，研究者將於每次訪談後錄音內容整理為逐字稿，以及研究者在訪談中觀察受訪者的情境表現以及現場筆記，整合資料內容，訪談內容轉化為文字檔後，加以標示、命名及分類，便於和其他概念相互比較連結逐步歸納，以作為資料分析的依據，再藉由資料分析、分類，在歸納與整理當中，整理出值得探討的問題作為研究的重點與建議。

根據本研究的主要內涵：心智障礙者的庇護性就業歷程、心智障礙者的庇護性就業學習經驗、心智障礙者的庇護性就業方案執行的挑戰，進行初步編碼。參見表 3.2、3.3 及 3.4 等所示。

表 3.2 心智障礙者的庇護性就業歷程

概念類別	概念層次及次層次	概念指標
心智障礙者的庇護性就業歷程	生存需求動機 (生理需求及安全需求)	※ 想要賺錢 ※ 年齡 ※ 喜歡
	關係需求型動機 (社會期待與部分尊重需求)	※ 家人要我工作 ※ 他人讚賞 ※ 在家無聊 ※ 不知道
	成長需求動機 (尊重需求與自我實現需求)	※ 證明自己的能力 ※ 社會參與

資料來源:研究者自行整理

表 3.3 心智障礙者的庇護性就業學習經驗

概念類別	概念層次及次層次	概念指標
心智障礙者的庇護性就業學習經驗	認知能力因素	※ 障礙類別 ※ 工作樣貌 ※ 工作期待
	工作能力因素	※ 專長 ※ 工作經驗 ※ 交通能力
	機會因素	※ 溝通管道 ※ 制度宣導 ※ 資源運用

資料來源:研究者自行整理

表 3.4 心智障礙者的庇護性就業方案執行的挑戰

概念類別	概念層次及次層次	概念指標
心智障礙者的庇護性就業方案執行的挑戰	制度面	※庇護性 ※支持性 ※資源運用
	執行面	※安排訓練課程 ※資源提供 ※服務歷程

資料來源：研究者自行整理



第四章 結果與討論

本章將訪談結果分為三節，第一節為心智障礙者的庇護性就業歷程，第二節為心智障礙者的庇護性就業學習經驗，第三節為心智障礙者的庇護性就業方案執行的挑戰。

4.1 心智障礙者的庇護性就業歷程

庇護性就業的歷程中，工作動機是推動著個體從事某種活動，並且朝著活動目標前進的內部動力。相關理論研究指向源起於任何個體的行動或行為，皆因於人類的思考過程發展而來而不是隨性的，工作動機之間的變化與個體生長環境及社會氛圍息息相關。

Alderfer 以 Maslow 的需求層級理論為基礎，提出三種核心需求，包括：(1)生存需求、(2)關係需求、(3)成長需求，稱為 ERG 理論。麥克里蘭 (David McClelland) 依據 ERG 理論，推論人類三種核心的需求可能同時產生，倘若較高層次之需求無法得到滿足，則會退而求其次，追求較低層需求之滿足，且需求有可能同時產生。

4.1.1 生存需求

人必須滿足最基本的生理需求(三餐溫飽)之後，即會意識到有安全需求(財產安全和工作保障)及社交需求，然而基本的生理需求，以目前的社會結構，前提之下必須先建立

在「工作」的穩定性，獲得適當的酬勞，才得以換取最基本的溫飽，滿足低層次的生理需求及延續生命。

1. 想要賺錢

對多數人來說參與就業歷程的動機或許各有所不同，表達言詞也不同，但心智障礙的朋友們對「工作」的目的最直接的表達就是賺錢。

看報紙、同學介紹、想要賺錢、改善現有的生活狀況 A-2-2

不知道、想要賺錢、干嘛想袂賺錢吟(台語) C-2-2

學校老師介紹的、就想要賺錢、存一點錢 D-2-2

2. 年齡-發展任務

依據拉文森(Lveinson 1978)等提出的成年發展的理論，該理論的核心為生活發展階段架構的概念，由 22 至 34 歲所構成的成年前期被視為一重要的人生轉捩點階段，這個階段最重要的兩個發展議題是經濟獨立及獨立的決策能力，也因此身心障礙者在生命的歷程中，「工作」乃是其人生發展的重要階段，是來自於深層的潛意識與慾望。

受訪之庇護性就業身心障礙者年齡層及人數分別為：

20~40 歲 2 位，41~50 歲 2 位，參與庇護性就業服務之年齡層寬廣，以成年前期與成年期最多。

4.1.2 關係需求

工作的目的不單僅是獲取金錢，也是對個人存在價值的肯定，不僅能滿足個人基本需求，也是個人之社會角色與

身分的認同，身心障礙者容易因長期失業沒有工作而身陷社會排除的隔絕情境，對個人身心健康及幸福感造成相當大的影響，家庭關係也會隨著改變。

1.家人要我工作

心智障礙者在成年後仍繼續依賴家庭，無法跨越一般孩子逐漸獨立的發展階段，對家中成員而言，是相當痛苦的事情，對身礙者本身，亦因離開了學校教育環境，缺少同儕的支持或因病退縮，沒有社會參與活動，較易形成家庭關係焦慮、緊張。

當然就是希望可以得到別人的認同，可以得到他人的讚賞，還要證明自己的能力，家人也要我工作 A-2-2

我爸拉，他希望我要去作工作啦，縣政府的人來介紹就去了(台語) C-2-2

2.他人讚賞

身心障礙者或因先天性腦部結構缺損或因後天意外導致器質性腦傷，衍生出生理特質及心理特質，在智能障礙類別因為思考單純化，各種需求滿足點低，相對精神障礙類別則需求滿足點比較高，對外在的回應比較敏感。

當然就是希望可以得到別人的認同，可以得到他人的讚賞，還要證明自己的能力，家人也要我工作 A-2-2

3.在家無聊

達爾文的適者生存的進化觀點，影響了生態學以探討個體與環境之交流適應關係，個體與群體和環境共同適應過程，強調需經由集體的力量求生存。尤其生態學提出社會

連帶是與社會環境形成正向轉換的要素。研究者於參與觀察中發現心智障礙如有工作時，與同儕間的相處更能加強人際溝通及擴展自己的生活視野，進而增強自我自信心的成長。

就是，家裡的人都去做工作，妹妹在唸幼兒園，平常都只有我一個人在家，也想要去做工作，去外面賺錢 D-2-2

4.不知道

某些身心障礙者對工作的期待不是很清楚，不知道工作可以為自己帶來什麼樣的收穫，只基於一般既有的印象，認為自己也是必須和周圍認識的人一樣，要到外面去上班賺錢。乃智能障礙者因為腦部功能缺損，對於訊息的接收、處理與輸出表達模式受限，對事件或問題的了解依程度所作回應，因此直接以口語表達知道與不知道，才會問為什麼要工作？都回答「不知道」。工作為了甚麼？都回答「想要賺錢」

沉默，我不知道，就想賺賺錢呀(台語) C-2-2

不知道，想要賺錢，就是想賺錢 D-2-2

4.1.3 成長需求

1950 年代末期心理學家赫茲伯格(Frederick Herzberg)提出，有兩種因子決定組織員工的態度，那就是激勵因子與保健因子。除了薪資條件、工作環境等外，在保健因子外，成就感、認同感、責任感、工作本身、成長與未來發

展等，都是能夠增加工作滿足的激勵因子，讓工作者因得到認同，誘發想工作之動機。

1. 證明自己的能力

如何讓從事庇護性就業服務單位願意接受自己繼續留下來或轉銜至其他單位工作，唯有能力的展現，若能將自己所學的呈現出來，就有機會讓受雇單位更瞭解自己，達到讓自己進入職場的目的地。

工廠作業員，洗車工為目前階段可以做得來的，洗車工可以啊，有做過，因為作過覺得還不錯，只是接受的工作是有一點技術性的向作業員，比較專業有點專業至少人家會尊重你 A-2-1

當然就是希望可以得到別人的認同，可以得到他人的讚賞，還要證明自己的能力，家人也要我工作 A-2-2

2. 社會參與感

透過工作不只改變生活狀況，也因為接觸產生更多的社會連結和歸屬感。個體心理學強調，人的快樂成功脫離不了社會，個體在社會中找到立足之處，感覺安全、被人接受、有價值，獲得歸屬感。(Gerald Corey, 1996)(廖一儒，民 93)。

都有阿，他們都希望我能去找工作，去外面做 A-2-8

3. 喜歡

個體可藉由參與工作過程而引起的參與感、成就感、需求滿足和個人理想實現，並且可以在工作過程中獲得內心喜悅和價值感，這種感覺來自於個體對所從事工作職種本身的吸引力(Deci & Ryan, 1985)。

我還是喜歡做我有做過的工作，工作的話我會選擇洗車工，因為我有做過比較熟啦，其他的工作，如果有的話也可以試看看 C-2-1

社會大眾為了適應社會而成長、為因應社會而運用策略，除了有幫助個體生存，更促進整體之社群力量。心智障礙朋友在青少年時期因為障礙類別的特質，經常受到孤立及拒絕，未來的就業問題，對家庭也是一大壓力，如何完成成年前期的階段任務，印證自己的能力，並受到讚賞，即觸發求職者尋求工作機會的動機。

表 4.1 工作參與動機概念比較表

類別	生存需求		關係需求				成長需求		
	想要賺錢	求職年齡	家人要我工作	他人讚賞	在家無聊	不知道	證明自己的能力	社會參與	喜歡
A	★	★	★	★			★	★	★
B	★	★		★					★
C	★	★	★		★	★		★	★
D	★	★			★	★			★

資料來源:研究者自行整理

在三需求理論中，生存需求、關係需求，成長需求三者，以上圖中明顯顯示心智障礙者工作參與動機還是以基本的生存需求為主要目的，但精神障礙者與智能障礙者在需求層次上又有些許不同。

1、生存需求

(1)想要賺錢：

工作獲得最大的回報是金錢幾乎每位受訪者，薪資報酬是最主要工作動機，但是智能障礙就業者 C、D 無法說出賺錢之後的具體想法，只單純的表達想賺錢，賺很多錢，以智能障礙者來說想要工作的動機是賺錢，但是對錢能夠

提供的附加價值是停頓在物質的基本需求上。

相較精神障礙就業者就有規劃，受訪者 A 表示「想要賺錢，改善現有的生活狀況，工作是精神上的寄託」；B 表示「想獨立賺錢，走出去跟人家說話」。

這部分精神障礙者對工作就業歷程就較智能障礙者具有多樣化及多變性。

(2)求職年齡：受訪者求職年齡層及人數分別為：

需求 20~40 歲 2 位，41~50 歲 2 位，參與庇護性就業服務年齡層寬廣，以成年前期至成年期最多。

我國人民的工作年齡自 15 歲以上，依勞基法滿 65 歲為法定退休年齡，在成年發展裡論論點，每一個發展階段皆有其必須完成的發展任務，身障者在年齡到了該任務發展階段時就會有相對應的需求產生，受訪者中 C、D 二位年齡在 22 歲至 28 歲，A、B 則介於 41 至 50 之間，此時期的發展任務為經濟獨立及獨立自主的決定及發展穩定的生活，企圖在社會上擁有一席之地，由此分析年齡與工作動機具有相當關連性。

2、關係需求、

(1)、家人要我工作

成年心智障礙者在成年後如果沒有繼續參與社會活動，只依賴家庭，不單讓身障者容易功能退化，也會讓家庭關係焦慮、緊張。

受訪者 A 則「當然就是希望可以得到別人的認同，可以得到他人的讚賞，還要證明自己的能力，家人也要我工

作」。

受訪者 C「我爸拉，他希望我要去作工作啦，縣政府的人來介紹就去了(台語)」，可見家人的期許對身障者尋找工作的動機有增強的作用。

(2)、他人讚賞

心智障礙者因腦部結構缺損，衍生的生理特質及心理特質，在智能障礙類別求職者因為沒有被讚賞、誇獎的經驗，所以激勵因子對一般性職場工作的智能障礙者是陌生的，也凸顯在不被誇讚的職場工作，能力因素對智能障礙者是負擔。

相對精神障礙類別則需求滿足點比較高，對外在的回應比較敏感，且非常在意別人對自己的看法。受訪者 A 即表示「當然就是希望可以得到別人的認同，可以得到別人的讚賞，還要證明自己的能力，家人也要我工作」。

(3)、在家無聊

受訪者 D 表示「就是，家裡的人都去做工作，妹妹在唸幼兒園，平常都只有我一個人在家，也想要去做工作，去外面賺錢」。

生態學觀點探討個體與環境之交流及適應關係，個體與群體和環境共同適應過程，強調需經由集體的力量求生存，越多的社會資源連結，得以產生越多的正向觀點、及能量，有助於就業穩定。

(4)、不知道

認知心理學運用個人外顯行為，來研究其心智的歷程，

認為要瞭解個人行為，必須先探討個人如何取得、儲存與處理各種的訊息，某些身障者不清楚自己為什麼要工作，只基於外在刺激印象，即認為自己也必須和他人一樣，對事件或問題的了解程度所作回應，以口語方式表達知道與不知道，主要為認知處理模式。

受訪者中 C 和 D 對問題回應，D「不知道，想要賺錢，就是想要賺錢」，C「沉默，我不知道，就想賺錢呀(台語)」，由於二位受訪者共同性都是智能障礙，啟智學校或資源班畢業，未曾有過工作經驗，對工作情境的訊息接收是欠缺的，沒接收、沒儲存，也就無法處理，只好以不知道的答案來回應，而其工作動機是經由外在刺激，及其他關係人引導或強化才有求職的行為。

(三)、成長需求

(1)證明自己的能力

如何讓從事庇護性就業服務單位願意接受自己繼續留下來或轉銜至其他單位工作，唯有能力的展現，若能將自己所學的呈現出來，就有機會讓受雇單位更瞭解自己，達到讓自己進入職場的目的地。

受訪者 C 為智能障礙中度，高職資源班畢業，在參與庇護性就業服務前沒有實際工作經驗，表示「我有學過汽車維修 在學校學的我想試看看」。

受訪者 A 為精神障礙中度，國中畢業，發病前在製鞋廠當學徒，具有製作鞋子技術的經驗，希望接受的工作是有一點技術性的像作業員 比較專業，希望藉由專業讓人家

尊重，得到認同及讚賞與證明自己的能力」。

(2)、社會參與感

在就業歷程上的工作動機議題上沒有一位心智障礙就業者覺得或是知道，一般性職場工作乃是發揮工作能力及建構學習認知功能的機會，因此不覺得工作也是參與社會的一種方式，但是受訪者 A 在訪談題目 2-8 上表示「都有阿，他們都希望我能去找工作，去外面做」他的社會參與可能是被要求的。

如果透過工作不只是改變現有的生活狀況，也因為接觸產生更多的社會連結與歸屬感。個體心理學強調，人的快樂成功脫離不了社會，個體在社會中找到立足之處，感覺安全、被人接受、有價值，獲得歸屬感。(Corey, 1996; 廖一儒, 民 93)。

(3)、喜歡

參與感會讓工作者在過程中獲得內心喜悅和自我肯定，並因滿足引發持續的動機，受訪者 C 表示「我還是喜歡做我有做過的工作，工作的話我會選擇洗車工，因為我有做過比較熟啦，其他的工作，如果有的話也可以試看看」，其表達的是工作職種而非作「工作」，受訪者 D 因為是智能障礙中度就業者在訪談過程中對抽象性問題理解能力較薄弱，問題回應是依據訪談者提問的殘留記憶回答，「不知道 想要賺錢就是想賺錢」。

由訪談資料顯見，心智障礙就業者在就業歷程的工作動機裡面，對工作的期待，「喜歡」是被列入就業的參考指標，

也就是說會因為喜歡工作而工作。

小結：

Alderfer 的三個需求理論(ERG 理論)，認為生存需求、關係需求、成長需求，不具先後關係，可能同時產生同時追求，倘若較高層次之需求無法得到滿足，則會退而求其次，追求較低層需求之滿足，經過訪談資料彙整，再依據受訪者的生活背景及個別資料，受訪心智障礙就業者在回答就業歷程中的工作參與動機時，因為障礙類別及障礙程度的不同，有著顯著的差異，但是原始生存需求動機則為共通點。

以整體面向來分析，多數受訪者共通的目的為：經濟獨立與家庭建構、承擔責任，也是促使他們求職的主要動機，以賺錢是最重要的。「在家無聊」比例占半數，乃因庇護員工在離開學校或是發病住院以後，即會與社會斷了連結，形成家中受照顧者無法分擔家庭責任，甚至被邊緣化，因此心智障礙者的家屬會積極協助障礙兒尋求就業機會，形成「家人要我工作」的回應，不只在工作動機的口語表達上，更隱藏在訪談題目 2-4 的受訪者回答中。成長需求部分，因為庇護員工具備專長的不多，且工作能力受限，所能從事的都是屬於比較低階的工作，只求有工作，不認為自己有特別的能力要展現或證明。

由於心智障礙者在工作獲取較困難，在認知的部分產生障礙，表達能力受限，因此對於工作的動機及目的，限縮在尋求基本的溫飽上面，生活空間被壓縮，因此即使有高

層次需求，也無法用口語方式表達，但是並不能表示他們沒有，印證三需求理論中認為生存、關係、成長三種需求不具先後關係，可能同時產生，同時追求多種需求，倘若較高層次之需求(社會參與)無法得到滿足，則會退而求其次，追求較低層需求(賺錢)之滿足。

另 A、B、C、D 能擁有目前庇護性就業服務工作的歷程來看，我們可以發現他們並不是自行去尋找工作機會；能找到現在的工作，最主要的關鍵人物是家屬及啟智學校導師的引薦，讓他們能獲取工作機會，當然另外一個重要因素，主要是此四人本身在能力上也具備了一定的程度。

4.2 心智障礙者的庇護性就業學習經驗

庇護性就業是以本土化的「社區」為本位，主要是要強化家庭照顧身心障礙者之意願及能力，提供身心障礙者適時、適地，且合乎人性需求的就業服務。主要的服務目標是針對功能較低的中重度身心障礙者、社會適應能力較低如慢性精神病患者，或在學習上有類化及溝通困難的中、重度智能障礙等身心障礙者，執行職業重建計畫，採用保護性就業方式輔導身心障礙者就業，先安置學習就業相關事項，進而轉銜進入支持性就業，最後以穩定就業為目標。

4.2.1 認知能力因素

智能障礙者與精神障礙類別身障者，因同為腦傷之患者，遺傳性導致障礙者，對於學習到的事物很難類化或轉

移到日常生活中，理解力較一般人弱，所以在學習抽象的事物上較有困難，記憶力較不佳，對於有挑戰性的學習或工作，常常會表現出缺乏自信、追求成功的動機低及缺乏信心，常常還沒有嘗試就退縮，過分依賴別人的協助。後天或中途導致障礙者，因其在障礙前教育或階段性認知任務已經完成，在情緒穩定期時，溝通及類化能力均較佳。

1.障礙類別

受訪障礙者雖具有高中職學歷，但是對自己的所領取的手冊類別及障礙等級並不是很清楚，訪談時就服員後來以焦點團體訪談方式及實地觀察等多種方式，讓受訪者明白的表達訪談內容、意思。

Q 你拿的(台語)身心障礙手冊(國語)是哪一類?(台語)

(沉默，眼睛看著訪談者) 智的吧！ C-1-2

Q 你的手冊是哪一種 例如說智能的 精神的還是肢體障礙?(台語)

智的障礙，出生的時候就有了，不曉的 C-1-2

Q 你甘知 你拿的是重度還輕度?(台語)

嗯!!!中度呀！ A-1-2

嗯!!!!!!不知道 D-1-2

受訪精障就業者則年齡層較高，且發病年齡大部分在成年前期，認知功能已有一定的發展基礎，對自己的基本資料是清楚的，應對及口語表達方式與非障礙者並無兩樣，雖同是心智障礙但是其差異性頗大。

2.工作樣貌

我國庇護工場的營運模式，絕大多數工作內容均屬簡單、替代性高、專業度低、需體力的工作性質為主要營運工作項目，亦因而嘉義地區所有庇護工場都為了有更效地經營，都必需讓庇護工場內的員工就直接或間接地接受各類教育或技能訓練，甚或自行參與各相關進修，以增強工作技能。

受訪者 C、D 對想找甚麼工作都是以「不知道」或是希望從事什麼工作的情境回應，對工作性質缺乏認知。

而受訪者 A、B 為精神障礙者，則都具備職場實作經驗，可以明確說出想要找的工作性質，除了具備發病前認知能力及工作養成經驗有關之外，他們對工作職場情境及作業樣態都是熟悉的，對於職缺的職種認知是明確。

四名心智障礙者的工作性質偏向簡單、替代性高、專業度低、需體力根據研究者的訪談及觀察，C 及 D 的工作性質都偏向簡單、替代性高、專業度低的工作。C 主要負責手工洗車及手工代工的部份，D 是簡易的手工藝品製作及手工代工部份，工作時間都是上午 9 點至下午 4 點。而精神障礙的 A 及 B 的因工作學習程度較高，但持續度較低，所以工作性質比 C 及 D 較精細，並為同儕協助者。

3.工作期望

由訪談資料整理出心智障礙類就業者對金錢的使用目的，是以家庭需求為中心，工作期望在於可運用報酬換取生存需求的物資，並有未雨綢繆的概念，其原因在智能障礙受訪者大部分從未有就業經驗，對金錢使用的自由度受限，進而對金錢的兌換價值都是在生存關係上。精神障礙受訪者在就業前都有工作經驗，訪談資料顯示對金錢的使用方式則比較有自主性想法。

4.2.2 工作能力因素

在企業的思維裡面「成本」是最大的考量，身心障礙者的職場表現，產能或是產值是不是足以抵補企業的的雇用成本，最是影響雇主的雇用意願，工作執行者，能否依雇主要求，在特定時間內將某物或事經由形式轉換為具有特定價值物品或類成品。然而台灣的庇護工場依其目的及性質，則可概分為「就業型」：強調過渡性的就業安置、工作技能與工作態度的強化；「醫療型」：強調透過工作與相關活動達到醫療復健之效，主要以協助精神障礙者重返社區或職場為目標；「養護型」：以養護照顧為主，以職業養成、工作陶冶為輔，藉著身障者參與生產活動達到生活重建、自我肯定之目標。其如何聽取指令及完成任務，決定在工作認知及工作能力，也是考量庇護員工的指標。

1.專長

部分智能障礙者對「專長」的意思並不瞭解，無法具體

表示做過甚麼工作，專長及工作經驗是甚麼，並且容易把家事與專長混為一談。

受訪者 C 和 D 從未就業不具特殊技能，對專長幾乎沒有概念，以不知道或是沉默回應。

精神障礙者就非常明確，但因障別特性及疾病病癥顯現方式的不同，在思考邏輯比較容易跳脫，但對自己的能力認知較為清晰。

2. 工作經驗

由於智能障礙者求職者大部分都從未實際就業，記憶中只有在學校的職能養成，如果沒有持續或是僅學到簡單幾個工作動作，是無法在競爭市場就業的，短暫的工作機會無法累積經驗，因此受訪者 C 把家中清理工作視為經驗。

受訪者 A 明確表示他的工作經驗是洗車工，職重就業服務人員即可以依照他的專長經驗，尋求適配性的庇護性工作。

一般概念經驗包括了知識或是技術，在體驗或觀察某一事或某一事件後所獲得的心得，應用於後續的工作上。而這些以前獲取的知識技巧越多，就可以累積越多工作能力，促使日後進入職場能夠承擔工作情境的考驗。

3. 交通能力

受訪者本次庇護身障就業員工得知，常會因個人因素，或是家屬怕危險過於保護，無法騎乘機車或汽車，大眾交通又不發達，區域移動困難，造成工作機會的錯失上，例

如受訪者 C 會騎腳踏車，但因為反應能力不佳，案父擔心車子騎出去回家的時間及出去的地點無法掌握，因此不讓案主騎腳踏車。嘉義縣非主要客運交通運輸路線行車班次稀少，只有騎乘腳踏車的能力，也影響工作機會獲取。

4.2.3 機會因素

1. 制度宣導

就業機會不只是就服員提供，首要還必須身障者自己知道有「身心障礙者職業重建服務」制度，這中間身障者如何接收訊息，並尋求協助，職業重建相關專業人員對服務制度的提供是重要的。

受訪者 A 原本自行尋求工作機會，經由同學介紹及就服站轉介，B 則是醫院覺得能力應該可以進入庇護性就業提供職業重建窗口訊息，受訪者 C 則是家人、受訪者 D 則是由啟智學校的老師等協助到社會局職業重建窗口登記，他們自己並不清楚資訊的來源，以上可了解身障者對職業服務的服務資訊來源管道，有就服站、醫院轉介，案家主動求助，學校，職業重建相關人員主動發覺有就業需求的案主等；由於有大部分心智障礙者對網路系統陌生，或是身障者年齡層較高，相對有專人尋求就業機會並且提供相關就業服務的身障者來說，缺乏資訊來源壓縮到他們的就業機會。

2. 資源運用

資源的來源及組成，不僅是自然資源，而且還包括人類

勞動的社會、經濟、技術等因素，還包括人力、人才、智力（信息、知識）等資源。心智障礙者的資訊來源其實是相當封閉，先天認知能力缺損及後天因病腦部器質性傷害，讓他們缺乏溝通及接收訊息能力，職業重建資源運用對他們來說不只是不會運用，而且是模糊的，受訪者 A、B、C、D 等幾乎都不知道為什麼會有就服員專門為他們服務，只知道可能是因為有身障手冊，精障者對資訊的運用也止於朋友、同學或家人搜尋就業機會而已，唯有受訪者 A 表示自己會看報紙找工作，而且自行去面試，是其中少數，其餘都沒有自行搜尋工作機會與實際行動的歷程。

3. 溝通管道

身心礙者要獲得工作機會，除了身障者本身必須具有工作能力之外，能抱持高度工作動機及實際行動力則是讓自己持續的動力，如工作動機越強烈，將越會積極再持續就業的理念，針對在如何繼續提昇工作技能部分及該如何與就服員互動與配合等，工作相關議題都會非常積極。

受訪者 C 表示不太會與就服員互動聯繫，D 是不會開口，都是等件發生了才會求助，受訪者 C、D 都是智能障礙者，以障別來說有其溝通能力及家庭背景因素限制，然而精神障礙 A 和 B 就比較主動積極，乃因家庭中之身障者與其他成員的家庭輪動能力是順暢的，促使這類障礙者對事件的產生或疑慮，都能夠勇於提出意見或是尋求問題解決的能力。

表 4.2 受訪心智障礙者運用交通工作的能力

項目	障別	機車	汽車	腳踏車	搭乘大眾交通工具能力
A	精	*			
B	精	*			
C	智			*	*
D	智				*

小結

我國庇護工場的營運模式，絕大多數工作內容均屬簡單、替代性高、專業度低、需體力的工作性質為主要營運工作項目，亦因而嘉義地區所有庇護工場都為了更有效率地經營，都必需讓庇護工場內的員工就直接或間接地接受各類教育或技能訓練，甚或自行參與各相關進修，以增強工作技能。

如果在庇護工場內的工作項目能引起工作動機，將可以啟動和工作有關的行為，並決定其形式、方向、強度及持續多久。身心障礙者要獲得機會，除了身障者本身必須擁有工作能力之外，能夠抱持高度動機及實際行動力是讓自己持續的動力，如果工作動機越強烈，將會使得就業學習經驗更精彩，並讓工作技能更加多元化，以增加其就業市場之競爭能力。

4.3 心智障礙者的庇護性就業方案執行的挑戰

庇護性就業以本土化「社區」為本位，主要是強化家庭照顧身障者之意願及能力，針對具有就業意願，而就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者，勞工主管機關應依其職業輔導評量結果，提供庇護性就業服務。目標針對功能較低的重度身心障礙者、社會適應能力較低如慢性精神病患者，或在學習上有類化及溝通困難的中、重度智能障礙等身心障礙者，執行職業重建計畫，依其職業輔導評量結果，先就業安置後訓練計畫，目的為穩定就業。

4.3.1 制度面

1. 庇護性

所謂「身心障礙者庇護性就業」，指的是針對具有就業意願，而就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者，勞工主管機關應依其職業輔導評量結果，提供庇護性就業服務。庇護性就業之身心障礙者於庇護工場進用後，雙方應簽訂書面契約，並由庇護工場提供工作及就業支持等庇護性就業服務，又庇護性就業之身心障礙者除薪資得依產能核發外，庇護工場應依相關勞動法規確保其權益，同時為其辦理參加勞、健保及其他社會保險。透過持續的協助、有薪資的工作，促使其能在主流社會中成功就業。

2. 支持性

所謂支持性就業，包括工作機會的取得與工作初期的密集協助，如：工作技巧的訓練、環境的適應、交通的協助、以及社交、健康與財物的支持等。此外當案主足以勝任該職務的要求後，尚須提供持續的、必要的支持，以使案主得以繼續成功的保有該工作(陳靜江，民 98)。

環境適應支持，當個體產生情緒障礙時，藉由他人支持可提供有關情緒性的支持與陪伴，但是工作上的支持如何界定與同理，進而協助身心障礙者的自我概念，來自他們在乎別人是如何看待他們的障礙。如果職場的態度是用接納、積極的正向態度去面對身障者，甚至澄清社會大眾對障礙者工作態度及能力的誤解，在這個過程中對身障者具有正向的意義與價值，支持性就業提供的不只是身障者在個人情緒上的支持，尚必須包含身障者與家人之間的溝通支持。

工作技巧的訓練支持，Wehman (1996) 指出，支持性就業是在正常、統合的企業環境中，為一群無法就業或無法持續工作的重度障礙者提供有酬勞的工作，並在其就業期間給予長期、持續的支持。身心障礙者常因為身心某部分的缺陷存在，影響其內在心理或是外在功能缺損，在職場上無法與一般非障者競爭，不只是工作機會，工作能力或是工作持續力也受到影響，必須經過一段時間的學習、練習，才有辦法進入工作情境，尤其是必須經由職業重建系統評估派案的求職者，其功能又比其他障礙者更低，媒

合進入職場後的密集輔導機制，在進入的第一個時間點啟動，

其特性：

(1)身心障礙者進入職場初期有可能動作慢，產能不足，為了不讓廠商感覺雇用身障者花錢又不具效率，就服員在必要時必須補充產能。

(2)身心障礙者在實際工作情境上遇到瓶頸，工作技巧或技術能力無法適合廠商的要求，就服員負有教導、訓練的責任。

(3)初期輔導時間必須持續且密集，是障礙者工作熟練度，必要時必須延長密集輔導時間。

(4)交通協助的支持，交通能力關係個體的生活範圍，在都會區大眾運輸工具發達，障礙者只要會搭公車，生活範疇不受限制，或者就服員陪同訓練搭車技巧，讓有意願工作者可以具備交通能力，順利得以就業，但中南部鄉區不具交通能力的想就業者，工作機會幾乎是零。

其原因：

- 1.鄉鎮地區人口不多，大眾交通需求低，導致公車路線不發達，往往一天往返個位數班次，無法有效運輸。
- 2.工作區域距離公車停靠站太遠，想就業者下車後必須徒步至工作處所位置，距離太遠。
- 3.某些障別之身障者因家長不放心，並未教導獲同意業主騎乘機車，只能騎腳踏車，無法到達工作點，工作機會無法有效連結。

除了上述的重點支持外，還需協助案主在日常社交、健康與財物的支持，因身障者及其家人對金錢有其自主權，只能透過提醒、建議來執行，當案主足以勝任該職務的要求後，尚須提供持續的、必要的支持，以使案主得以繼續成功的保有該工作，此時則延續追蹤輔導。

3. 資源運用

身心障礙者對工作的取得資訊不足，庇護性就業服務工作者，對於社會參與的心智障礙者提供「工作訊息」，找出適合庇護性就業的身障者，「陪同面試」，「提供課程資訊」並安置於適當庇護性就業職場。

受訪者 A、B 表示所受到的資源有工作機會，提供「陪同面試」，提供除去心理障礙衛教及保護，受訪者 C、D 則表示透過就服員或學校老師協助尋找就業機會陪同面試，還提供課程資訊，讓其學習成長。

身心障礙者庇護性就業是政府現正積極推動的服務，其中心智障礙者由於障礙的特質，生活空間比較閉鎖，與社會的接觸面較不廣，對就業服務系統的服務措施處於較被動狀態，低競爭力、低社會參與的智障、精障等心智障礙者，庇護性就業服務的相關資源提供就顯得相當重要，身障就服員在庇護性職場除了設計更多的工作技巧及人際互動關係的課程，增加身障者的就業力，提供各項就業促進之外，對就業準備度已達就業服務系統中更高層者，若服務計劃之結果已能達到其他就業準備度，就代表著不再適合安置於庇護性就業中，則必須連結相關資源結案或轉銜

至支持性或一般性就業職場就業。

4.3.2 執行面

1. 安排訓練課程

目前台灣成人教育的實施現況，依據「2008 台閩地區成人教育調查報告」(民 99) 顯示臺閩地區成人有近三成的比例參與正規與非正規學習，學習活動的類型有六成以上以職業成人教育為主；非正式學習管道以透過電視節目學習為主，比例有 57.47%；影響臺閩地區成人參與情況乃為情境障礙，比例有 68.40%，包括工作限制、經濟考量、家庭責任負擔太重、缺乏時間、交通不便、健康不佳等；超過四成者認為學習訊息容易取得，訊息管道來源以網路為主。當然從上述結果中我們並無法知道身心障礙者參與成人教育的情形，但是有助於我們瞭解成人教育實行的普遍情況。

在「2008 台閩地區成人教育調查報告」(民 99) 中提出了對於成人教育實行的一些建議，研究者認為這些建議對於辦理身心障礙者成人教育同樣具有參考價值，例如：教育主管機關宜深入探究成人學習者未參與學習之原因、應鼓勵依目標對象及地區特殊需求製播優質的電視學習節目；成人教育機構可將學習送到高齡者及學習不利者家中，讓因健康不佳而無法出門的高齡者或是身心障礙者，也能在家學習。在費用的部分，低收入學習者參與學習的費用仍以自己或家人提供為主，建議成人教育機構宜提供具有保障名額的學習活動，民眾只要提出證明就能免費參加學習

課程。在學習訊息傳播方面，成人教育機構亦可根據其所屬鄉鎮屬性以及針對不同背景目標團體運用多元行銷策略。

教育部訂定民國 99 年為終身學習行動年，提出「三三一行動方案」，所謂「三三一」行動，即鼓勵全國國民人人每天至少學習三十分鐘，運動三十分鐘，並日行一善（李建興，民 99），由此可知終身學習的重要性。而終身學習對於身心障礙者的更有以下二個重要性：維護身心障礙者之人權與學習權、以及提升身心障礙者的生活品質；影響包含：增進獨立自主、獲取基本生活技能、落實尊重個別差異、提升就業成功率、解決現存問題如：社區適應問題，包含社會融合、休閒娛樂融合及經濟融合（吳蕙巧，民 94）。

本研究中的四名心智障礙者，除了 A 和 B 有參加過醫療院所舉辦的成人教育之外，另二名則從未參與過任何機構或學校所辦的成人教育，然而終身教育對身心障礙者在社會適應、基本生活知能、職業技能等方面有正面提升效益，那麼本研究裡的心智障礙者對於成人教育的參與率不高，究竟為何原因呢？研究者由研究資料推估，主要是心智能障礙者自身及其家人占大部分原因，例如：家人對於成人教育的重要性及開課資訊並不瞭解，也從未重視，因此也就不會鼓勵心智障礙者參與、心智障礙者或其家人在工作時間或生活作息無法配合課程時間、交通或經費問題無法克服等等。

以下是受訪者於庇護工場參加各項課程及訓練後，他（他）的就業學習經歷。

A：安排的課程都是一些專業技能的，手工拼布、琉璃珠課程...等課程，可以增強我的工作技能。

B：上課的嗎？都是教我們做包包、編項鍊、燒琉璃珠，讓我在做作品的時候，比較容易上手。

C：很好呀！老師有教我，我就會。

D：嗯...什麼課程都很好，老師都會教會我，我會很高興。

所以庇護性工場當身障者進入職場後，為了增進加強其社會適應、基本生活知能、職業技能等，都會設計一連串的在職訓練相關課程，例如，嘉義縣某一庇護工場製作的是手工藝品，都會於每星期安排一至二堂工作技能及人際關係的訓練課程，來增強同儕間及家人間的溝通，並讓身障者了解到參加成人教育的重要性。

2. 資源提供

身心障礙者庇護性就業服務為許多就業模式之一，對於年滿 15 歲具有就業意願，而就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者，應依職業輔導評量結果，提供庇護商店、庇護農場、庇護工廠等就業安置。在庇護工場內就業之身心障礙者，庇護工場得依其產能核薪並與其簽訂勞動契約，其薪資，由庇護工場與庇護性就業者議定，並報直轄市、縣（市）勞工主管機關核備，且庇護工場應依法為其辦理參加勞工保險、全民健康保險，及其他社會保險，並依相關勞動法規以確保庇護性

就業者之權益。

以下是受訪者接受庇護性就業服務後，對他（她）的工作技能學習之幫助。

A：當然有，剛到庇護工廠的時候，很多工作技能我都不會，經過了老師的教導之後，都會做了，真的很好。

B：以前不會的，到了這裡，學習了後，都變成我會的了。

C：有呀！不會的工作項目，老師都會教我。

D：有，真的，我好喜歡來。

身心障礙者就業是政府積極推動的服務，其中心智障礙者由於障礙特性，生活空間比較閉鎖，社會接觸面不廣，對就業服務系統的服務措施處於較被動狀態，低社會參與、低競爭力的精障、智障等心智障礙就業者，庇護性就業服務的相關資源提供就顯得相當重要。

3.服務歷程

整個庇護性就業從職業重建系統接案開始，直到結案或轉介，這之間看的到就是庇護性就業者的成長，開案晤談，接受職場各種工作技巧的訓練，身障者的心理歷程的陪同與成長、茁壯，甚至轉介至支持性或一般性就業職場就業。以下是受訪者於進入庇護性就業服務後的經驗與心得分享。

A：剛到庇護工廠的時候，因為病情的不穩定，常常會無法專心工作，經過老師的協助跟教導後，慢慢的能進入狀況，並能學得一技之長，例如：如何燒製一顆琉璃珠，如何製作琉璃飾品，如何與同儕之間相處等，讓我收穫很多，讓

我能穩定我的病情，開心的過每一天。

B：讓我能學得一技之長，讓家人能放心，穩定我的精神，在庇護工廠時讓學習，如何跟他人之間的相處，老師讓我學習到如何控制自己的脾氣，比較不會就亂發脾氣，謝謝老師的照顧。

C：我不會說，只知道老師很好，很謝謝老師的照顧。

D：我很感謝老師都會幫忙我，謝謝老師，不知道要怎麼說，就很喜歡來庇護工廠，我學到很多。

受訪者 A 表示：庇護性就業服務提供了「職場上的工作技巧課程訓練機會」、「職場要注意的禮儀及行為課程」、「人際關係-同儕間之問題協調」、還有至外場工作時之「面試技巧」。對受訪者的認知來說，庇護性就業就是開案訪談、提供保護性的工作及工作技巧之訓練機會、職場禮儀、同儕間之問題協調，還有精神上的鼓勵。

小結

2007 年 7 月 11 日修正之身心障礙者權益保障法(以下簡稱身權法)，明文將庇護工場定位為提供庇護性就業服務之場所，屬於身心障礙者就業類型之一種，應有勞僱關係，適用勞保、健保、勞退及職災等相關勞動法規之保障，目的在於保障身障者就業之權益。但是修法後，社福團體機構由服務提供者瞬間轉變為庇護工場經營者的角色。嘉義地區庇護工場經過這四年多角色身分的轉變，除難以適應外，庇護工場的經營更是虧損的多。許多庇護工場的經營者紛紛呼籲政府應該提出改善解決之道。

在庇護性就業服務中身障者、就服員、家屬，三者在庇護就業服務系統中形成緊密的關係，須共同經歷工作之職場，發展職業重建計畫。擬訂案主就業服務計畫。就業後之工作能力訓練所需之工作流程分析、職務分析、就業後工作能力訓練、強化穩定就業輔導、轉介與連結相關資源、每季成果彙報、年度成果評鑑。這之間每一個服務階段的服務過程都必須登錄於身心障礙業職重建系統。

庇護性就服員的工作除了必須有業務行銷能力，更必須有作業員勞力與體力，陪同身障者一起工作，而且必須有能力在各種工作情境中訓練身障就業者，讓他、她們儘早適應該工作的操作（工作）流程；開案晤談時還必須運用社工訪視技巧，才能了解身障者真正的需求，擬定就業服務計畫，身障者也並需不斷的參加各項職業訓練已加強其工作技能，以達永續就業的目的。

第五章 結論與建議

本研究主要目的希望瞭解心智障礙者的庇護性就業歷程，藉由參與動機了解身心障礙者庇護性就業服務對嘉義縣的心智障礙者的職場學習經驗，並在就業服務實務過程探討整個服務模式的執行成效，依據研究結果做出結論與建議，以下分別敘述之：

5.1 研究結論

本節將綜合研究發現與本文相關文獻理論資料和訪談記錄，進行綜合性分析得到以下結論：

5.1.1 心智障礙者的庇護性就業歷程與理論結構關係

根據訪談結果重整分析，在心智障礙者的就業歷程中，工作的參與與動機方面，有想要賺錢、喜歡工作、家人要我工作、為了博得他人讚賞、在家無聊、證明自己的能力、社會參與等。其中年齡因素為主要共同點，想要賺錢居大部分心智障礙者工作的主要的期待、其次在家無聊，這三種動機佔多數。

研究者發現，參與就業服務年齡層，是以成年前期至成年期最多，依成年發展理論論點，每一個發展階段皆有其必完成的任務，此時期的任務為經濟獨立及獨立自主的決定及發展穩定的生活，希望能融入社會整體脈動裡面，由

此分析年齡與工作動機具有相當關連性，是一種追求人生價值的本能，就能足以解釋為何受訪之庇護性就業心智障礙者在工作期待的回應上有「不知道」的回答，乃因即使心智障礙者在工作的認知理解度不足，但對所需擁有工作的需求是跟著年紀而來的自我本能。

以整體面向分析在生存需求層面，完成階段性任務，經濟獨立與家庭建構、承擔責任，多為受訪者共通的目的，是促使他們想就業的主要動機，所以賺錢是最重要的。在關係需求上「在家無聊」乃是因就業者在離開學校以後，就會和社會斷了連結，並造成家中受照顧者無法分擔家庭責任，甚至還會被邊緣化。

智能障礙者在就業歷程中的工作獲取較困難，認知的部分常產生障礙，且表達能力也受限，因此對於工作的動機及目的，限縮在尋求基本的溫飽上面，生活空間也會被壓縮，因此，即使有高層次的需求，也是無法用口語方式來表達，但這並不能表示他們沒有，印證三需求理論中需求不具先後關係，也可能同時產生，同時追求多種需求，而較高層次之需求(社會參與)無法得到滿足，則會退而求其次，追求較低層需求(賺錢)之滿足，也凸顯心智障礙者在追求生命價值的無力感。

5.1.2 認知能力對心智障礙者就業機會的影響

訪談對象中，庇護性就業身心障礙者的教育程度，有就讀啟智學校及一般高職資源班程度有 2 位；國中程度以下

有 2 位。由於教育體制發展及身心障礙轉銜制度的健全，倡導受教權平等，啟智教育發展，目前障礙者都擁有高中以上學歷，但在最基本的謀生能力，智能障礙者並未因學歷提高而成正比，智能障礙者在啟智教育階段、學校技能養成或是機構的職業訓練，培訓選項都會選擇低門檻，容易分工入門的烘焙、洗車，就業者常因認知及類化能力或是病徵影響，在職種的選擇，可發現都選擇參加過培訓的其他服務業，例如洗車、烘焙為首選，其次是包裝作業員，顯現就業者由於腦部功能缺損，影響動作及思考、學習能力及記憶力，所以都會以熟悉的事物，及過往的經驗來決定自己的就業職種，也是心智障礙類別就業者大多從事基層的清潔與作業員之重要因素。

訪談資料中亦顯示智能障礙者，對甚麼是專長及工作經驗的認知與非障礙者有極大落差，無法區分什麼是家事或是工作，對想要找甚麼工作，所做的回應都會和短期的工作經驗，在思考上產生衝突且無法界定，對工作動機的定義較模糊，遇到事情缺乏彈性及臨機應變的能力，不會因應情境而調整自己的行為或表達方式，會用較原始的如拒絕、退縮、固執、壓抑等行為來處理或是回應，也顯示在就業職場上，心智障礙者面臨的工作認知及工作指令理解力上，是否符合雇用者的期待，然而庇護性雇用單位，為增進及加強身障者的工作認知及、工作指令理解能力及工作技巧能力，即會定期舉辦專業技能之在職訓練的相關課程。

心智障礙類別就業者在認知與溝通能力相較其他障別更為薄弱，對從未工作過的，是不具有工作樣貌的認識，對工作的認識只有可以賺錢，不清楚工作就是每天要付出多少的時間及勞力；也因為大部分都不具專長與工作經驗；精障類別就業者經過職業重建評估，具有就業功能、意願及能力的穩定，慢性精神疾病就業者，較能說出自己的專長與工作喜好，但常因社會文化及傳播媒體的曲解污名，對精神障礙者防衛心較強，導致雇主對這群心智障礙者的誤解與不信認；由訪談資料也顯示身障者的就業資訊是很薄弱，都是經由他人或其他專業人員所提供的，進而發展出有就業意願的，但就業能力較不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持的身障者找不到工作的窘境。

5.1.3 庇護性就業服務的型態及工具的運用

嘉義縣轄內未設置勞工局，而職業重建系統為單軌運作，主管機關嘉義縣社會局職業重建中心直接派案，庇護性就服員承接開案後，提供後續的庇護性就業服務，一開始先做職務分析評估，再依分析結果訂定個別化服務計畫，進而輔導流程，以達保護性型之就業之目標。

就業服務系統的服務措施對於較被動狀態，低社會參與、低競爭力的精障、智障等身障者，庇護性就業服務的相關資源提供就顯得相當重要。

5.1.4 庇護性就業服務成效

嘉義縣目前設有二家庇護工場，分別為手工藝工作坊、手工洗車服務、茶葉包裝，庇護性就業員工近 24 名，大部份為心智障礙類別學員，工作產能受限，收入相對不佳，佔工作缺後，因學習能力受限，很難有其他出路，因此人員流動性不大，需協助庇護性就業服務的身障者過多，形成資源不均的現象。

然而，由訪談資料顯示庇護性員工的認知能力都較低，導致就業能力不佳，由制度面的政府機關之身心障礙職業重建系統的介入，以增進及加強身障者的工作認知、工作指令理解能力及工作技巧能；庇護性就業服務整體來說，不會僅著於如何增進身障者自身的各項能力，建構有利身障者的制度面支持環境就顯的相當重要的。

5.2 研究建議

本研究縱合上述研究發現，對心智障礙者就業歷程及庇護性就業服務的模式提供以下幾點建議

5.2.1 協助心智障礙者培養工作技能與工作情境的適應，以增強工作動機

研究資料理論分析，心智障礙就業者在生存需求層面，完成階段性任務，經濟獨立與家庭建構、承擔責任，是受訪者所共通的目的，「賺錢」是促使他們繼續就業的主要

動機。其次在資本主義供需市場下，智能障礙者由於腦部功能缺損，智力評估在 12 歲以下，其顯著特徵為學習記憶力不佳，容易忘記事情、注意力不集中等特質，精神障礙者就業者雖經評估後情緒較穩定，且有規律服用藥物者，但殘餘症狀及藥物的副作用，也是很容易造成工作上的持續度不佳，為協助穩定其繼續就業可從以下幾個部分思考。

提早充實就業能力，加強職場環境適應能力；工作持續度是協助身障者工作穩定度的重要因素，就業者的應對能力，決定了職場適應能力及持續就業的意願。心智障礙類別障礙者因為腦傷部位的不同，在症狀表現方式及學習記憶能力並不是都一樣的，在輕、中、重度之間無論行為模式或是言行表達能力，都與案主的生態環境及支持系統有極大關係，所以引導孩子充實軟性就業能力，例如：交通能力，生活自理能力，口語表達能力，及最基本的職場適應能力，當其言行表達能力與主流社會認知相近了，則心智障礙者自信心增強，工作持續度亦即可隨著提高。

可用學徒式之學習制度，來提高職業訓練之成效；智能障礙者由於障礙特性思考方式較單純化，對工作性質與工作內容自主性不高，對熟悉的人、事、物信賴度很強，利用與傳統產業合作規劃之職業訓練，固定重複的操作模式，不斷的反覆練習，充實庇護性就業之工作速度及實質作業能力，讓就業之身障者能增強其工作能力、技巧及速度，以達「產能核薪」的目標，進而能轉銜至支持性或一般性就業職場。

5.2.2 多參加在職訓練、成人就業輔導課程，以提升工作技能與智識

心智障礙者在就業上的困難有時候是來自於個人的因素，包括：技術不精、競爭能力薄弱、工作場所設施欠週，難以適應。體能狀況不良，較常人難耐勞苦；心理不平衡，有嚴重自卑感。缺乏恒心、毅力及敬業精神，常會見異思遷。人際關係不良，難以合群。在這些影響因素中，後三項與身障者個人人格有關，亦即涉及身障者自身的我調適、因為身障者的自我態度會影響他對外界的看法，唯有先接受自己，才能接受他人，他才能自覺為他人所接受，而產生歸屬感與自重感。

5.2.3 加強職業重建服務宣導並整合身心障礙就業服務功能

中南部地區身心障礙族群不是很習慣在社會上發聲，在村落裡更多隱藏性多障家庭更欠缺發聲的管道，身心障礙服務團體之所以承攬政府各項服務，其初衷皆因「服務」兩個字，藉由方案計畫的人力及經費資源來強化對身障族群的服務內涵，也看到身障族群對改善家庭經濟的期望，對工作的急迫需求，因此承攬庇護性就業服務方案。

民國 99 年嘉義縣首度委任縣內社會福利團體承攬庇護性就業服務業務，相較其他縣市是屬於起步較慢的服務體系，職業重建體系建置之前，有就業意願，但工作能力較不足之身障者的首要管道是就業服務站，城鄉差距問題也在身障就業服務產生，目前就業身障者面臨的是交通、教

育、文化、資訊等面向的不足，身障者對職業重建系統資訊的不瞭解，交通不便，在地民眾特性等現象。為使這些有意願就業，但能力不足的身障者都能充分就業，應結合民間運用電腦以建立完整的人力資訊網，並加強辦理身障者職業訓練、就業輔導，改善職訓機構之無障礙設施、設備、職訓單位應設置職能或心理諮詢服務，並給予職業上所需之輔具訓練，讓身障者獲得一技之長及專業能力在社區內得到適性的終身學習與終身照顧。並輔導民間團體在設立更多的成立庇護工場，並協助其產銷，提高身障者就業機會。

5.3 研究限制與後續研究建議

由於受訪者礙障程度而有所不同，對於問題的了解程度落差極大。訪談的過程中也因為受訪者對問題的題意因認知能力有限，回答時出現語意或用詞較不完整，甚至對提出訪問內容再加以語意解釋及提選方式，並以焦點團體訪問方式，仍然不知問題所在，然為尋求受訪者自身對就業歷程及庇護性就業的服務過程真正的理解程度，在整理逐字稿中完全以受訪者的回答逐字謄寫，一些較簡短的字句，實乃受訪者其出自本能的回應。

針對後續研究部分，建議可擴大研究範圍及研究對象。本研究對象是經由嘉義縣某一庇護工場的庇護性就業的心智障礙者就業者，因為人力、時間及研究對象的回應能力限制，研究範圍僅限於少數受案心智障礙者，在結論

上受到某程度的限制，故在研究對象方面，建議可擴及全部有庇護性就業的身心障礙者，比較不同身障類別身障者就業歷程的異同，以及服務過程的差異性，能讓研究資料更完整、有系統，對整體的身障就業服務更有建設性。

另外，研究方法可增加量化研究或田野調查方式。本研究研究對象較少，採半結構式深度訪談法及焦點團體訪談法進行，有推論效度上的限制，未來研究者可增加量化研究擬問卷進行調查，以質化和量化同時進行，將更可達到達相輔相成效果，更可運用田野調查方式，現場觀察心智障礙者在工作情境中的認知表現與人為環境限制，從不同的角度了解身心障礙者就業歷程與庇護性就業服務歷程的功能及服務模式實際狀況。

參考文獻

一、中文部份

1. 王克先 (民 76), 學習心理學。桂冠圖書。
2. 王欣宜 (民 87), 輕度智能障礙就業青年工作社會技能訓練效果之研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文。
3. 王雲東、舒靜嫻、林怡君 (民 96)。 身心障礙者庇護性就業服務的成本效益分析—兼論東西方身心障礙者就業政策的比較。發表於「社會福利發展：東、西方的經驗與對話國際學術研討會」，南投：國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系，10月11至12日。
4. 王敏行 (民 97), 身心障礙者職業重建體系的新思維。 臺灣勞工季刊，第十六期，42-47頁。
5. 江宗仁 (民 93), 地方政府、非營利組織與身心障礙者在參與社會福利業務互動關係之探討—以高雄縣庇護工場之「一家工場」為例。中山大學政治學研究所碩士論文。
6. 吳武典 (民 83), 殘障朋友潛在人力資源開發與配合措施。 特殊教育季刊，第五十一期，1-8頁。
7. 吳明烈 (民 93), 終身學習：理念與實踐。臺北市：五南。
8. 吳明烈 (民 93)、黃富順 (民 87)、柯正峰 (民 87)。 學

習：內在的財富。

9. 吳劍雄（民 91）。身心障礙者就業對策之探討。勞工之友季刊，第五九七期，17-19 頁。
10. 吳蕙巧（民 94）。桃園縣輕度智障成人終身學習之需求評估，國立臺北教育大學特殊教育學系碩士論文。
11. 李建興（民 99）。終身學習行動的實踐。99 終身學習行動年 331，教育部編印。
12. 李素卿(譯)(民 85)。了解與促進轉化學習－成人教育者指南。臺北：五南。
13. 何華國（民 84）。殘障者的職業復健。殘障者職業訓練與就業輔導之理論基礎與實務。臺北：行政院勞工委員會職業訓練局。
14. 林宏熾(民 98.09.04)。上課講義：從專業服務實施過程檢視身心障礙者之生活品質。民 98 年度嘉義市身心障礙者專業人員訓練：資源整合與服務管理實務研討會活動。嘉義：財團法人嘉義基督教醫院附設身心障礙者綜合園區：再耕園。
15. 林宏熾（民 92）。身心障礙者生涯規畫與轉銜教育。臺北市：五南。
16. 林宏熾（民 86）。庇護工場的規劃與功能。就業與訓練，第十五期，24-31 頁。
17. 林千惠（民 85）。臺灣地區身心障礙者就業能力與意願調查研究。國立彰化師範大學。台灣省政府勞工處委辦。

18. 林沛伶(民 96)。《智能障礙者社區化支持性就業服務輸送系統之探討—以台中縣市就業服務員觀點為例》。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
19. 林昭文(民 85)。《支持性就業殘障者工作滿足影響因素之研究—以台北市支持性就業殘障者為例》。國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
20. 林幸台(民 76)。《生計輔導的理論與實施》。台北：五南。
21. 林世瑛(民 93)。《就業輔導員及輔導員對身心障礙者社區化就業服務意見之探討》。台北：國立台灣師範大學特殊教育學研究所碩士論文。
22. 周怡君(民 98)。《從庇護工場功能特徵與經營特質探討其作為「特殊勞動市場」制度之意義》。《就業與訓練》。第一期，91-96 頁。
23. 周怡君(民 98)。《從庇護工場功能特徵與經營特質探討就業安全半年刊》，第一期。
24. 許素彬(民 99)。《障礙過程與身心障礙者就業經驗之探討與分析》。《社區發展季刊》，第一三〇期，235-249 頁。
25. 許益得(民 87)。《身心障礙者就業之問題與對策》。《社會福利》，第一三八期，27-38 頁。
26. 孫敏芝(民 98)。《教學觀察》。屏東教育大學教育學系。
27. 黃富順(民 78)。《成人心理與學習》。師大書苑出版。
28. 黃富順(民 94)。《成人心理與學習特性》。《終身教育》，第三期，1-7 頁。
29. 黃源協(民 92)。《身心障礙福利的發展與績效檢視—英

美的經驗、台灣的借鏡。社區發展季刊，第一〇五期，324-342 頁。

30. 陳靜江 (民 91c)。身心障礙者社區化就業服務模式。社區化就業服務工作手冊。台北：行政院勞委會職訓局。
31. 陳靜江 (民 91a)。支持性就業成果分析與自然支持之應用。高雄：國立高雄師範大學特殊教育中心。
32. 陳靜江 (民 91b)。自然支持在支持性就業之應用情形分析。彰化：國立彰化師範大學特殊教育學系。
33. 陳靜江、胡若營、李崇信、李政雄(民 88)。身心障礙職業重建社區化就業服務表格工作手冊。行政院勞工委員會。
34. 陳君榜 (民 93)。由庇護工場營運計畫申請書探討我國庇護工場現況。台灣科技大學工業管理研究所碩士論文。
35. 陳怡伶 (民 93)。以層級分析法探討非營利組織申請身心障礙者庇護性就業服務評選之研究。樹德科技大學經營管理研究所碩士論文。
36. 陳怡如 (民 87)。喜憨兒也是快樂的上班族－台灣心智障礙者就業現況之探討。台北：國立台灣大學新聞研究所碩士論文。
37. 陳宇嘉、黃松林、鄭善明、周中和、康永村 (民 96)。身心障礙者就業服務綠皮書。高雄縣政府勞工局。
38. 張春興、林清山 (民 77)。教育心理學。臺北：東華書局。

39. 鄭好妙(民 94)。 非營利組織在身心障礙者職業重建工作中的腳色功能之研究。嘉義南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
40. 楊國德(民 89)。 成人應用網路學習的發展趨勢與策略。成人教育，第五十六期，22-30 頁。
41. 蔡玉燕(民 94)。 高雄市特殊學校高職部智能障礙職業教育課程與就業安置研究。國立高雄師範大學特殊教育行政碩士論文。
42. 蔡明昌(民 87)。 成人意識的改變與批判反省能力培養——轉換學習理論的探討，成人教育月刊第四十三期，44-50 頁。
43. 簡明山(民 91)。 智障者支持性就業主體性之行動研究。陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
44. 戴鈴容(民 91)。 身心障礙者就業過程中就業服務員所面臨的困境和因應之道——以台北市身心障礙者社區化支持性就業為例。國立台北大學社會工作學系碩士論文。
45. 藍介洲(民 92)。 生產與保護——台北市中、重度視覺障礙者庇護性就業服務之探究。臺灣大學社會工作研究所碩士論文。
46. 內政部社會司(民 95)， 殘障手冊之分類：身心障礙類別與等級。
47. 內政部(民 100)身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查 綜合報告。

48. 內政部(民 98)。 身心障礙者權益保障法。台北市：內政部。
49. 行政院勞工委員會職業訓練局(民 91)， 精神障礙者就業服務工作手冊。台北。
50. 行政院勞工委員會(民 98)， 全國身心障礙者庇護工場服務狀況調查。
51. 臺北市政府社會局(民 97)， 有愛無礙－臺北市身心障礙服務手冊。
52. 嘉義縣社會局 國際健康功能與身心障礙分類系統(ICF)宣導講座活動手冊。
53. 全國法規資料庫(民 104)， 身心障礙者權益保障法修正沿革。
54. 全國法規資料庫(民 104)， 身心障礙福利機構設施及人員配置標準修正沿革。
55. 全國法規資料庫(104)， 優先採購身心障礙福利機構團體或庇護工場生產物品及服務辦法。
56. 勞動部(民 103)， 103 年身心障礙者勞動狀況調查性別統計分析。

二、英文部分

1. Deci, E.L. and Ryan, R.M. (1985). Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior. NY: Plenum.
2. Laurent, V. (1998). Sheltered employment for persons with disabilities. International Labour Review, Vol. 137(3), pp.347-365.
3. Levinson, D.J. (1978). The Seasons of the Man's Life. New York, Knopf.
4. Maslow, A. H. (1954). Motivation and Personality. (2nd ed.) N.Y.Harper & Row.
5. Maslow, A. H. (1970). Motivation and Personality. New York: Harper
6. OECD. (1992). Employment Policies for People with Disabilities : Report by an Evaluation Panel, Labour Market and Social Policy Occasional Papers(No. 8). Paris: Organization for Economic Co-operation and Development.
7. Wehman, P., & Revell, W. G. (1996). Supported employment from 1986-1993: A national program that works. Focus on Autism and Other Developmental Disabilities, Vol. 11(4), pp. 235-242.

附 錄 一 、 訪 談 同 意 書

親愛的受訪者您好：

本人為南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班研究生，目前正在進行有關心智障礙者庇護性就業歷程與學習經驗之研究。

研究主要目的在探討：

- 一. 心智障礙者的庇護性就業歷程
- 二. 心智障礙者的庇護性就業學習經驗
- 三. 心智障礙者的庇護性就業方案執行的成效

希望透過您的就業經驗與觀點，來瞭解在身心障礙者社區化庇護性就業服務過程中的現況與成效。研究者期許這份研究結果能提供有心智障礙者的家長一個經驗參考，也期許能提供辦理身心障礙者就業之相關單位做一參考，使其相關政策愈臻完美。在研究中需要針對受訪者進行深度訪談並錄音，因而希望您瞭解：

- 1、是否願意接受訪談由您全權決定。
- 2、訪談錄音只作為學術研究之用，而不做為其它用途。
- 3、基於保護受訪者的隱私權，有關您的個人資料絕對不會公開。

同意受訪者：

日期： 年 月 日

謝謝您 抽空接受訪談，祝您 順利 平安！

附錄二、訪談大綱

在主流社會意識下，身心障礙者迫於現實面，對於工作有不同的目標與期待，基於怎樣的想，致使他們想投入庇護性就業的行列中，並且尋求公部門就業服務媒合，其對於他們有何幫助與訓練，使其進而能進入一般職場工作。

訪談對象：

一、求職者基本資料

性別： 男 女

障別： 智障 精障 肢障 多障

障礙等級： 輕度 中度 重度 極重度

年齡： 18~30 31~40 41~50 51~60 60 以上

學歷： 不識字 國中小 高中職 啟智學校 專科以上

家庭狀況： 已婚 未婚 離婚

居住狀況： 獨居 與家人同住 與友人同住

交通能力： 機車 開車 腳踏車 坐公車

就業時間： 3~12 個月 1~2 年 2~3 年 3~4 年 4~5 年

專 長：_____、_____、_____。

工作經驗：1、_____ 2、_____ 3、_____

家庭成員工作概況：父親 _____、母親 _____

配偶 _____、兄弟 _____、弟
妹 _____。

二、就業歷程

1、 參與庇護性就業前所從事過的工作有什麼？(可複選)

_____ 工廠作業員 _____ 政府工作 _____ 清潔工
_____ 行政人員 _____ 包裝 _____ 洗車工
_____ 烘焙 _____ 體力工 _____ 其他 _____

2、 請問你曾經用何種方式或管道找工作(複選)

就業服務站 就業 e 網 看報紙
 求才令 老師介紹 家人幫忙
 同學介紹 廣告傳單 社會局職業重建

3、 參加縣政府庇護性就業服務的期望?(複選)

證明自己的能力 社會參與感 想要賺錢
 在家無聊 同學都在工作 他人讚賞
 家人要我工作 不知道 喜歡

4、 請說明你接受庇護性就業服務的歷程?還有你怎麼知道縣政府有這項就業服務?

(例如:自己尋找 親友協助、老師轉介或其他管道)

5、 你知道庇護性就業服務有就服員專門為你服務?

6、 你每天怎麼到庇護工場上班?

7、 你認為工作賺錢的目的是什麼?

8、 哪些人(例如:家人、老師、朋友、同學)會希望你有一個工作?

三、庇護工場之學習經驗

9、 你目前在庇護工場內的工作學習情形為何?

- 9-1、你喜歡目前的工作環境嗎？為什麼？
- 9-2、你喜歡的工作項目為何？為什麼？
- 9-3、你在工作上與人合作及同事相處的情形為何？
- 9-4、請說說看當工作上遇到困難時，你的解決方式為何？
- 9-5、你最喜歡及最討厭的工作為何？為什麼？
- 9-6、你覺得庇護就業服務中，誰在工作上幫助你最多？幫助哪些方面？

四、庇護性就業方案執行的成效

- 10、你認為庇護工場為你安排各項課程及訓練，對你的就業學習有何幫助？
- 11、你認為庇護性就業服務對於你的工作技能學習有幫助嗎？
- 12、你認為進入庇護性就業服務後，有否服務學習的經驗與心得可分享？
- 13、你對於庇護性就業服務有什麼樣的建議？有何需改進的空間？