

第一章 緒論

第一節 計畫緣起

國內身心障礙人口自民國八十一年的一 226,642 人增加到九十二年第三季的 841,176 人(內政部內政統計資訊服務網, 2003; 內政部社會司, 2003), 顯見身心障礙者所佔之比例逐年攀升, 且已達總人口數的百分之三點七七, 而其中 18 歲至 64 歲, 處於勞動年齡群的身心障礙者數高達 496,708 人, 佔身心障礙總人口數的 59%。面對如此龐大, 具有生產潛力的人口群, 就業服務便成為身心障礙者福利服務中重要的一環。

為了保障身心障礙者的就業權利, 「定額進用」的規定在民國七十九年之「殘障福利法」即已存在, 八十七年修訂之「身心障礙者保護法」更詳細規定「定額進用」的比例標準, 及違反「定額進用」比例標準的懲處條例。依「身心障礙者保護法」第三十一條規定「定額進用」之規定: 各級政府機關、公立學校及公營事業機構總人數在五十人以上者, 應至少進用 2% 的身心障礙者; 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, 則至少要進用 1% 的身心障礙者。未達進用比例的公民營單位, 及所謂的「義務機關(構)」要向該單位所在地之縣市政府「身心障礙者就業基金專戶」繳納「差額補助費」。歷年來, 身心障礙者就業基金專戶的總額已經累積超過新台幣一百億元(中華民國殘障聯盟 <http://www.enable.org.tw>)。為了靈活運用這筆基金, 「身心障礙者保護法」明訂該基金不列入政府年度預算, 並且授權各縣市政府訂定收支、保管及運用辦法, 而各縣市則還是沿用「委員會」的方式來管理該基金, 並增列身心障礙者的目的事業主管機關, 因此各縣市就業基金專戶就由社政單位移交至勞政單位。為了使就業基金能實質回饋給身心障礙者, 各縣市均自行擬定其就業基金收支保管及運用辦法, 主要目的在於以促進身心障礙

者就業為目標，結合民間機構、團體或相關單位推展身心障礙者就業，補助辦理身心障礙者就業服務、職業訓練等相關計畫。

在身心障礙者就業基金使用狀況來看，基金支出及餘額上，歷年來全省都以台北市為第一，其後的排名縣市雖偶有更動，但是以人口密集的台中市而言，均佔台灣省縣市的前五名。台北市於九十年度就業基金的運用上，以「補助或委託辦理就業促進事項(含職業訓練)」最多，佔總補助金額 38.10%，其次為「核發超額獎勵金(含非義務機關/構)」，佔總補助金額的 37.58%。台中市九十年度的基金運用，以「核發超額獎勵金」最多，佔總補助金額的 32.10%，其次為「補助辦理職業訓練：點心烘焙、資源回收班、口足繪畫班、就業後適應團體、就業後成長團體等」，佔總補助金額的 23.56%，及「獎勵設置庇護性就業相關事項：示範按摩中心」，佔總補助金額 17.79%（中華民國殘障聯盟 <http://www.enable.org.tw>）。因此，由台北市及台中市的基金運用狀況可以窺視到，職業服務方案，包括職業訓練及職業輔導等可以促進就業的服務方案，是目前身心障礙者就業基金的補助重點。

近年來，由於身心障礙者的權利維護備受重視，在政府施行各項宣導及補助措施之下，身心障礙者的就學及就業機會增多，管道趨向多元，身心障礙者在職業體系中也較受雇主的肯定與錄用，因此，未達定額進用標準之義務機關（構）越來越少，而差額補助費之累計曲線也漸趨平緩（內政部勞委會，引自中華民國殘障聯盟 <http://www.enable.org.tw>）。各縣市的基金支出年增加，而餘額則逐年減少。因此，如何有效運用基金，協助申請機構推展服務方案，應是目前各縣市在身心障礙者就業基金使用上最應該注意的議題。基於此，對身心障礙就業基金委託方案的成效評估目的，不僅在於提供評鑑結果作為下年度發放補助之參考，也需在評鑑的過程中，協助申請機構對服務方案的過程進行反省與評估，以提昇服務方案的效率與品質。

第二節 研究主旨與目的

為了了解補助方案的服務內涵及成效，分析服務方案遞送過程時所遇到的困境，及服務供給與需求間的差異性，本研究的研究目的如下：

- (一) 了解台中市身心障礙者就業基金委託服務方案之內涵及其方案成效。
- (二) 分析台中市身心障礙者就業基金委託服務方案所遇到之困境。
- (三) 了解台中市身心障礙者就業基金委託服務方案之服務接受者的就業狀況、就業服務需求，及對服務方案之態度。
- (四) 提出具體建議與策略，作為後續服務輸送及相關政策制訂之參考。

第二章 身心障礙就業政策的文獻探討

本評鑑計畫之研究文獻，係著重在強調身心障礙福利服務的歷史以及促進就業的理論。因為透過這般理論性的探討，將使吾人有可能更加清楚地檢視身心障礙服務機構的實質工作目標和服務熱誠。第一節、針對先進民主國家身心障礙福利服務的歷史發展作一簡要整理和分析；第二節、說明西方國家促進身心障礙者就業的理論（工作福利）；第三節、針對國內身心障礙者之福利服務和就業政策作一番說明和檢討。

第一節 先進國家身心障礙福利服務發展的歷史

吾人若要較清楚地瞭解當今身心障礙福利政策的全貌，則需將身心障礙政策放回社會福利制度的歷史發展脈絡中做一番回顧、釐清和檢視。由今回顧人類歷史，自人類社會誕生以來，物質缺乏的問題卻也始終與它相生相隨。如此說來，除了馬克思被諷為烏托邦式的共產社會之外，沒有一個社會（無論它多蠻荒原始）沒有物質缺乏的問題，沒有一個社會（無論它多麼進步文明）物質缺乏的問題能夠在其中銷聲匿跡。然而，人類社會在發展的過程中亦不斷尋求對策以謀求解決（孫健忠，2002a：9；郭俊巖、王德睦，2002：20），只不過解決物質缺乏的方法在各個社會經常引發諸多的爭議、歧見和反對。但值得一提的是，在當今人們所知所見的大多數社會中，即便老人、病人和身心障礙者係最容易陷入物質缺乏的風險深淵之中，也即便這些人時而被社會和政府有意無意的忽視或遺棄，不過無論如何，歷代社會或政府對這些沒有勞動能力且無法順利進入勞動市場為自己賺取足夠生活資料的人，給予適當的經濟支援和照顧服務，相對來講是較不具有爭議性的一項舉措。

依照文獻記載，身心障礙福利理念的演進或轉化，大體上由最早的人性互助、人道關懷、宗教施捨演變到目前為身心障礙福利的推展

是國家社會所應承擔的公共責任（黃志成、王美麗，2000：13）。據此，誠如馬克思和恩格斯所溯及的，早在遠古社會時期，部落或氏族就基於人性互助的理念對共同體中之老人、病人和殘障者負起生活照顧的責任。隨著時間的推移，大概在六世紀末期（西元 590 年），基督教教會乃立基於上帝的意旨以及人道關懷和道德責任，將其收入的一部份（1/3 或 1/4）明文規定用來救濟需要幫助的窮人，其中包括孤兒、老人、殘障者和病人等。

自此以後，教會所發起的各項濟貧服務或福利服務（如孤兒院、養老院、殘障和病人收容院[hospitals]等），不僅逐漸擴展和普及，而且還成為西方傳統社會、乃至前現代社會之慈善福利服務的基本形式和主要機制。不過，儘管如此，教會所推行之慈善施捨的福利形式還不具有政治行政手段，從而使它經常是約定俗成，並具有極濃厚的主觀獨斷性，其中最大的一項缺失係一些活動力薄弱的老弱婦孺和身心障礙者反而得到很少的施捨和資助（郭俊巖、王德睦，2002：19-25）。這種以宗教慈善施捨為主軸的福利服務一直持續到封建制度的瓦解而轉化成國家的濟貧政策或制度化的福利服務。¹

時至十七世紀，在英國伊莉莎白女王時代，為了因應伴隨封建教皇制度崩潰而來的社會失秩和政權不穩定，從而頒佈了英國史上（甚至是世界）第一部最有系統且涵蓋面較廣的「濟貧法」(the Poor Laws) 或稱「伊莉莎白第四十三年制訂法」(1601 年)。該部法典，不但是首先開啟了從宗教慈善福利服務過渡到國家福利政策的階段，它也是首次由國家介入人民基本生活保障問題的國家立法。更重要的是，該法令還將所謂「值得幫助」(deserving) 的無勞動能力窮人和「不值得幫助」(undeserving) 的有勞動能力窮人區隔開來 (Piven and Cloward, 1993；郭俊巖、王德睦：2002；孫健忠，2002b：75)。而身心障礙者則被以道德名義劃歸為「值得幫助」的福利給付對象，並

¹ 即便如此，但宗教的福利服務始終沒有消失，迄今依然在許多國家或地區從事傳統的慈善福利服務（尤其是身心障礙福利服務），並構成當今在社會福利除了國家與市場領域之外的所謂第三部門(或公民社會)的重要主力。

將其權利法制化。正當濟貧法正式承認有需要幫助的依賴人口有權利獲得最基本的生活保障之際，確實增加許多失能者有資格被收容進大型機構接受照顧。

但問題是，當時濟貧法制度對無勞動能力者施以「戶內救濟」(indoor relief)的處遇方式，係將失依老人、貧窮兒童、生病者以及身心障礙者(包括盲人、殘疾者與精神病患者等)全部都收容在一個機構內施行救助。換句話說，濟貧法並沒有將有各種特殊需要的身心障礙者區隔出來單獨施行救助。致使當時這種傳統的收容作法，被批評為是對身心障礙者的歧視與隔離政策(Goodin and Mitchell, 2000: 3-4; 余漢儀: 2001: 229; 孫健忠, 2002a; 黃源協, 2003: 42)。因為，如此不加以區分而將身心障礙者混居在一起救助，不但依舊無法使身心障礙者得到適時適當的照顧，而且還會強化人們接受服務服務的「烙印」(stigma)觀念。不過無論如何，這時期社會福利政策的重大轉折及其所代表的時代意義，乃在於它帶有政府承擔福利服務之「公共責任」的制度基礎；以及福利政策對人們日常生活的影響範圍與日遽增。

到了二次大戰後，工業先進民主國家如英國，即令社會福利制度在「大政府」意識型態和「國家干預」管理策略的運作下有了前所未有的大進步，可是關諸身心障礙者福利的政策和立法，卻依舊闕如。這顯示在，當初旨在涵蓋全民福利的「貝弗里奇報告書」(Beveridge Report)，即便提出了全方位、多層次的社會保險方案與社會服務項目來防禦人們面對著無法預測的風險以及降低社會不平等程度，也即便確實間接地惠及許多不同類別與年齡層的身心障礙人士，其中包括兒童、工作年齡的成年人(無論就業或失業、已婚或單身)、以及罹患慢性疾病或者身體功能退化的老年人等等。但問題的關鍵是，這個曾經被左派人士形容為代表人類文明一大進展的「貝弗里奇報告書」或福利國家藍圖，卻依然沒有直接針對身心障礙人口群設計出明確周詳的福利給付資格以及福利給付項目(Alcock, 1997: 187)。

即便英國在 1944 年為了因應傷殘士兵返鄉的生活安置，通過所謂「身心障礙者就業法案」，但該法案對促進身心障礙者的就業效果有限，只是象徵性意義。換言之，該法案對雇主沒有任何法定義務，以保障身心障礙者的就業機會，且沒有任何政策機制強制執行該法，更沒有任何對違法行為的罰則（Klosse et al. 1998 原著，葉秀姍譯，2001：157）。就此而言，先進民主國家身心障礙福利政策的發展，相較於其他類別的福利政策，是發展較落後且制度內容較不周延的福利服務項目。

由此，就社會福利政策起步較早的英國來說，該國的身心障礙福利服務真正被納入政府社會福利政策的規劃範疇，則是在福利資本主義黃金年代全盛時期（1960 年代中期）的事。這時期，即便西方工業民主國家的經濟展現一片欣欣向榮的美好景象以及福利制度呈現大幅擴張的趨勢，但在同時卻也興起一股「民權運動」（Civil right movement）與「身心障礙權利運動」（Disability rights movement）的大浪潮以及由此而來對人道精神的大力宣揚和對縮小社會不平等的種種訴求（如身心障礙者在世界各地成立一些非營利組織和自助團體來爭取自身的權益）。

正是在此社會氛圍底下，肇致英國在這時期因收容機構生活環境太過於擁擠所造成照顧上的疏忽以及許多的虐待或歧視等醜聞事件，得以引發大眾廣泛的關注、公眾普遍的討論、政客積極的關心和決策者的高度警覺（為了吸引選票或鞏固政權）。然事實上，一直到 1970 年代英國議會通過「地方政府社會服務法」（Local Authority Social Services Act, 1970）和「慢性疾病與身心障礙人口法」（The Chronically Sick and Disabled Persons Act, 1970）之際，才將有關身心障礙福利制定為具體的法案，做為推動身心障礙福利服務的法令依據。據此，地方政府必需對身心障礙者負有保障與照顧服務的責任（詹火生，1989：78；黃志成、王美麗，2000：21；黃源協，2003：42）。基於這樣的保障和照顧責任，也就更進一步地擴展了英國政府

對身心障礙者生活安全保障的周密性。依此來說，「慢性疾病與身心障礙人口法」，可謂身心障礙政策的一個新紀元，其重要的時代意涵和社會意義係身心障礙福利措施，不但已真正成為一個國家之整體福利制度的一個重要組成要素，而且身心障礙者能夠獲得較具人性化的照顧服務和免於遭受不公平的歧視和虐待。

至此以後，經過二、三十年的發展、調整與修訂，身心障礙福利方案無論在內容、範圍及層次都呈現大幅擴張的趨勢，目前西方國家的身心障礙福利政策相對於一些社會福利制度的發展屬於後進國家（例如臺灣、韓國），即便稱不上完善無缺，但其制度結構和配套措施卻是相當地先進和豐富。就歐美工業先進國家而言，當今這些國家還透過國會立法來保障身心障礙者的公民權利，使其免於因殘障特徵而在就業、教育、住宅、交通運輸、公共服務等方面受到歧視，促進身心障礙者有平等就業、獨立生活、充分參與與經濟自足的機會，回歸於主流社會生活，已成為許多西方先進國家身心障礙政策目標訂定的方向，例如美國於 1990 年制訂「身心障礙者國民法」(Americans with Disabilities Act of 1990, 簡稱 ADA)、又如英國於 1995 年通過「身心障礙者預防歧視法案」(Disability Discrimination Act, 1995)，其立法意圖皆是在社會正義的目標下進一步防止身心障礙者在社會和社區中受到歧視以及保障身心障礙者就業機會的平等(林芳如，：13-14；Woodhams and Corby, 2003)。

就此，本研究歸納身心障礙政策的幾個重要發展方向（或未來繼續研究的幾個重要方向），茲分述如下：一、從治標轉向治本的政策規劃方向；二、從消極的福利理念轉向積極的福利理念；三、從偏重治療案主的處遇方式轉向偏重開發案主潛能、提升其社會適應能力的處遇方式；四、從基本維生及照顧服務保障轉向促進身心障礙者能夠過著獨立自主和有尊嚴、有意義的正常生活；五、從傳統混合救助模式轉向依「障別」特質提供不同的福利服務模式。

然則，也正是在此脈絡底下，使得各類身心障礙者在其生命週期的各個重要發展階段所面臨的特殊需求和問題——如「基本生活」、「就醫」、「就學」、「就業」和「就養」等等——能夠獲致適時、適切的實質滿足。然而值得注意的是，這種將身心障礙者本身不同障別之間的需求差異極大的特性，按其障礙特質加以細緻分類，並針對不同特質的身心障礙者提供不同的處遇方法和福利服務，乃是當今先進國家身心障礙政策的發展趨勢。

舉例來說，許多工業先進民主國家，不僅制訂許多法令規章來保護身心障礙者，以避免他們在醫療、社會福利以及就業機會上被剝奪本應享有的權利。而且，更重要的是，這些先進國家針對身心障礙者所設計出的所得維持方案可能不只一個項目，這顯示在，某一類福利方案的給付和另一類福利方案的給付，在時間上與空間上往往是可以接軌和換軌的。而一個身心障礙者一開始勢必會先申請符合自身資格且福利給付水準較優渥的給付項目，然則當給付時間結束之際，而身心障礙者因種種因素：如因「工作能力」(work ability) 喪失或不足所肇致的所得中斷或減少。致使他依舊有所得補充之需要時，身心障礙者還可以提出申請救助、並依序被安排至其他給付水準較低的福利項目。即便如此，但若身心障礙者所領取的福利給付依然不足以維持基本生計(所得補充不足)之需時，則還會有身心障礙福利方案之外的社會救助制度來給予幫助，這最後一道「安全網」(safety net)，使身心障礙者可以度過經濟安全困境。最後，如果身心障礙者能夠存活至 65 歲之後，他將會與一般老人一樣有機會、有資格領取到老人年金(王文瑛、許素彬等，2004：5)。從這個角度觀之，身心障礙福利措施與那些非針對身心障礙者而特別設立福利措施是互相銜接和補充的。

換句話說，某些福利措施即便不是針對身心障礙者的特殊需求而設置的，但身心障礙者並沒有因此而被完全排除在外。上述社會救助和年金制度例子即是如此。無論如何，身心障礙福利措施係不可能獨

立存在其他福利措施之外，它是嵌植在一個國家對社會福利政策的整體規劃與運作體系中。如此一來，才能做好福利相關部門的銜接，進而避免資源的重疊、浪費以及排擠效應問題（呂朝賢、王國羽，2003：7；王國羽、洪惠芬、呂朝賢，2004：37-38；王文瑛、許素彬等，2004：7）。總之，正如上文所述，在對歐美各國身心障礙福利政策進行回顧和檢視的同時，除了那些針對身心障礙者的特殊需要和問題而設置的福利政策是必需涵蓋的內容之外，也必需針對這些福利政策所處的福利體系有較系統性的論述，如此，吾人對身心障礙政策作為一國整體福利體系的一部分的理解才稱得上比較完整。

第二節 先進國家促進身心障礙者就業的理論

曾經有論者指出，晚期資本主義社會結構的一個最顯著特徵係凱恩斯福利國家（Keynesian welfare state）的建制和發展，然而 1940 年代後期立基在凱恩斯總體需求管理策略之福利國家的建制與發展，通常被視為一種延續戰時人民期盼國家對風險擴大進行管理的福利共識或政治共識，因此，二戰後國家積極干預福利服務的生產和分配，並沒有引發太大的爭議、歧見或反對聲浪。特別是，在 1950 年代和 1960 年代社會支出和經濟成長兩者之間看似完美無缺的良性循環，以及經濟成長和社會平等兩者之間也似乎形成互相促進、互相發揮的作用。正因為福利國家在戰後那段期間展現如此輝煌的成果（兼顧經濟成長和社會平等），致使戰後這段期間又被統稱為所謂福利國家的「黃金年代」（Golden Age）或福利資本主義的黃金時代。

由此，也就讓人們更有信心、更加肯定地認為福利國家時代是人類意識型態的終結（the end of ideology），是人類社會發展的終點站，是所有人類社會遲早要邁向的唯一目標，它必然可以永續經營下去。但曾幾何時，二戰後的福利共識和經濟榮景，卻在 1970 代之後出現了問題。然則，按探究經濟全球化對福利國家衝擊的論者之見，1970 年代出現的世界性石油危機以及代表固定匯率的布林頓森林協

議 (Bretton Woods Agreement) 的瓦解和市場的國際整合趨勢，在在都是經濟危機、福利國家困境和大量失業的主要肇因 (此立論不同於新右派 [the New Right] 的觀點，詳後)。

無論如何，伴隨著福利國家的困境和危機而來的，就是導致戰後對福利國家的共識遭到侵蝕、甚至背離，尤其是以稅率的增加因應福利國家的支出，被保守主義者或新右派人士視為是對自由社會的威脅，且將經濟衰退視為是因「過度統治、過度支出、過度稅收、過度借貸、以及過度操縱」所致。這些問題反映在福利服務輸送上，即是遲緩、僵化、不友善和昂貴，以致於民主、公平和效率的理想無法達成，福利國家的地位動搖，甚至被視為是阻礙國家發展、破壞社會和諧、瓦解家庭單位、削弱工作倫理以及製造福利依賴 (welfare dependency) 的罪魁禍首。換句話說，新右派譴責福利國家為資本主義社會製造數不盡的弊病，乃因福利國家「本質上」就是一種有害的社會安排 (黃源協，2004：313；Gilder, 1982；Murray, 1984)。正當二戰後曾展現出令人欽羨成就的福利國家在 1970 年代陷入種種困境和危機之際，也給原本就倡導自由市場、反對國家干預的新右派意識型態帶來復興的契機，並且在世界範圍的政策論述上大放異彩和政治舞台上取得優勢地位，這從當時英國柴契爾政府、美國雷根政府以及德國柯爾政府等泛新右派陣營的連續執政可資證明。

就新右派來說，它們最強烈質疑的是以「社會正義為目標和國家干預為基調」的社會工程方案的成效，因為從經驗證據顯示，傳統左派所奉行的平等主義信念和凱恩斯福利國家政策，不僅沒有解決原本所要解決的諸多社會問題，反而使社會問題更加惡化，更加層出不窮 (Giddens, 1998；Offe, 1984；Murray, 1984)。也正因此，新右派指出，福利國家之所以應受到譴責和批判，其原因有四：1. 福利國家在資源配置上的行政管理與科層運作的方法，是比市場機制的運作略遜一籌；2. 福利國家的福利供給本身涵攝著某種道德性的問題，如搭便車 (free rider) 和依賴習性等等；3. 福利國家否定了福利消費者

的選擇權；4. 雖然，匯集了各種的福利資源，但是，福利國家建制對於消滅貧窮和根除機會發展不正義的努力，依然是失敗的（王順民，1995:130）。然事實上，新右派經濟觀點的主要代表人物 Hayek(1995:5) 早就指出，計畫經濟或福利國家所要實現的社會正義目標，是一種不可能實現的空想，甚至是毫無意義。無論如何，在新右派的眼中福利國家具有如下幾個重大的弊病（George & Wilding, 1994，轉引自黃源協，2004:315）：

1. 開辦一個全面性的福利國家是不可能的，因為這忽略了自然法則的特性。

2. 福利國家的支持者對人性本質與社會特性有錯誤的期待，即對人性看法過度的樂觀。

3. 福利的錯誤觀念，即新右派視福利國家發展，是一種對自由的本質、社會正義、權利觀念以及需求概念誤解的產品。

4. 視福利國家為一種對自由的威脅。

5. 福利國家被視為是一種無效率和無效能的。

6. 福利國家被視為是一種對經濟的危害，因為他們認為自由市場是一種動力和成長的必要力量。

7. 福利國家被視為是一種對社會的危害，因為它漸進地摧毀獨立自主、個人的創發性等社會價值，以及地方的責任。

8. 福利國家被視為是一種對政治的危害，因為它破壞政府的威信。

由上述所列舉福利國家的弊病，新右派政府呼籲應該捨棄「大政府」的意識型態，而以一個「最低限度國家」(minimal state) 作為振興經濟、復興社會文化的方法。尤其是，在福利國家的危機年代，又適逢以前蘇聯為首的共產主義國家在經濟發展和社會生活方面都面臨危機四伏的窘境。使得曾經是資本主義體制在歷史上唯一的選替項 (historical alternative) 受到極大的質疑。凡此，都給倡導小政府和自由市場方案的新右派更具說服力，並從而匯聚成一股強大的反福利思潮。例如，英國柴契爾和美國雷根，很顯地都是以批判福利

國家和倡議削減福利方案等訴求而獲致執政機會。

然則，即便新右派政府執政之後，鼓吹削減福利方案的聲音甚囂塵上。但按 Pierson (2001: 13-14) 之見，即令福利國家確實面臨許多國際和國內壓力，可是並沒有跡象和證據顯示福利國家已依照新右派的政治意識型態將之支解。在這個背景底下，雖然福利國家的最忠實擁護者不得不承認福利國家有進行調整的必要，然即便堅決反對福利國家的人士，也必須面對這樣一個政治現實：即社會福利供給已廣受歡迎和深得民心。任何想在政治市場有所斬獲（指選票）的政黨或政客，必然不會輕啟「福利刪減計畫」的政策。這也是為何自 1980 年代中期以來，泛新右派政府所推動的「福利刪減計畫」並不怎麼成功，甚至有些國家的社會支出反而有增無減。

雖然新右派的福利刪減政策在現實政治上窒礙難行，但新右派巧妙地將高昂福利支出與福利依賴關聯在一起，從而責難那些領取公共救助（或社會救助）給付者係對自己人生不負責任，卻也得到廣大的迴響。換句話說，這種具有濃厚社會重分配性質的社會救助制度的福利領受者，乃成為福利財政壓力的代罪羔羊，也即成為新右派主要攻擊的標的人口群（targeting group）。據此，新右派學者如 Murray (1984) 就指出，福利國家的「平等主義」理念和「應享權益」（entitlements）方案提供一個「誘因陷阱」或「反工作誘因」的現象，而解決之道乃在於徹底撤除福利國家，不然，至少也要將不當的「誘因結構」²（incentive structure）翻轉過來，亦即必須改變以往「資格寬鬆、（現金）給付慷慨和不附帶條件」的福利輸送方式。

舉其要者，諸如針對工作年齡之身心障礙者與非身心障礙者的社會救助政策，許多先進國家都紛紛將往昔那種以現金給付為主的救助模式轉化成「工作福利方案」³（workfare scheme）。這種立基於 1990

² 意指太過優渥的福利供給制度誘使人們染上福利依賴習性。

³ Giddens (1998) 進一步指出，工作福利方案的重點，就是要透過「各種進修教育與技藝訓練」來取代以往「無附任何帶條件的現金給付」給有需要的窮人、失業者以及身心障礙者。因為唯有

年代早期社群主義思潮，之所強調的「沒有責任就沒有權利」(no rights without responsibilities)以及「自立更生」的促進就業方案理念，落實到政策制訂和實踐，就是企圖推動教育、訓練、就業以及福利各部門緊密結合，同時並舉，同步擴展 (Mead, 1992; Giddens, 1998; Gilbert and Terrell, 2002)。⁴因為如此一來，除了由公共部門為「一般案主和特定案主」提供培訓與就業機會之外。更可以讓案主在政府委託私人企業辦理的職業訓練方案受訓，並且鼓勵私人企業雇主提供就業機會給特定案主，甚至為特定案主建立一個庇護性的勞動市場。此外，按照Giddens (1998)的看法，這種將工作與福利相結合的社會方案將可達成經濟發展和社會團結的社會目標。

凡此，不但可以讓雇主獲致政府各種職訓津貼和雇用津貼的補助以及社會保險費的減免等，而且，更可以讓雇主真正雇用到具有基本工作技能與生產力的雇員。最終將使得廣大勞工、特別是身心障礙者能夠積極參與工作活動（就業），並藉由一份穩定的工作薪資所得以維持自身和其家庭開銷，從而肯定自己是一個能夠自食其力（即擺脫福利依賴）以及對社會和家庭有諸多貢獻的人，進而證明靠自己的力量也可以成為一個完整公民。就此顯見，工作對身心障礙者重要性，不僅在於獲得生活資料而已，工作背後更是蘊含著深沈的社會功能與人生意義，諸如自我認同、自我尊重、社會參與及歸屬感等等。也正因此，目前各國身心障礙福利服務的政策意向，係希望能夠幫助身心障礙者就業以及重新就業。

然則，當今在後工業知識經濟及全球化的浪潮底下，因生產自動化和技術推陳出新（意指知識密集的經濟型態），得使「人力資本」

強制福利領受者按自身特性接受適當的培訓，提升個人的技能與收入，以抵禦生活上的風險。

⁴ 從這個角度觀之，身心障礙福利方案和那些非針對身心障礙者而設立的福利方案是相互銜接與關聯的。換言之，身心障礙福利是不可能與其他類型的福利措施分隔，但它必須整合進一個國家的整體福利規劃之中。如此一來，才能做好福利相關部門的銜接，進而避免資源的重疊、浪費以及資源排擠的問題。

(human capital) 的升級有其急迫性，然這對保證國家競爭力是非常關鍵的事。換句話說，目前勞動市場所需求的勞工必須具備相當程度的專業知能。正是在這種情況底下，勞動市場高薪專業與低薪工作的差別將持續擴大，而其結果勢必擴大優勢與弱勢族群之間的兩極分化趨勢。甚至如 Rifkin (1995) 所指出的，在自動化科技的浪潮底下，即便現職受過良好教育、有技能、有經驗的勞工，也分分秒秒擔心被新的自動化和資訊力量所取而代之。由此，更遑論那些低教育低技術勞工、特別是身心障礙者的就業處境了。因此，如何處理勞動市場中的失敗者以及如何有效防止人們淪落長期低薪就業或失業(尤指「社會排除」)，乃是未來社會福利政策的一個主要難題。

第三節 我國身心障礙者就業政策的建制與限制

身心障礙者在工作能力與社經條件上係屬於弱勢族群中的弱勢，這在資本主義社會凡事追求經營效益的企業環境中，其就業上的不利地位可見一斑。特別是對生理、心智和認知機能障礙的身心障礙者而言，因其行為和活動力受到某種程度的障礙限制，從而缺乏社會參與的能力和社會互動的機會，以致就業無疑是一種「環境的挑戰」，僅能依賴政府法令規範與社會大眾的種種協助，且其就業型態也十分多樣，依身心障礙者就業能力的高低程度約略可區分為：競爭性就業、支持性就業、庇護性就業以及養護性就業(在養護機構的極重度身心障礙者也視其工作能力給予符合其能力之工作，通常為單純之作業)。而一般身心障礙者的職業生涯，若能從養護性進而進入庇護性，再進入支持性和競爭性就業，則可謂是成功就業(曾華源，2004：7-10；黃志成、王美麗，2000：89-90)。不過一如前述，協助身心障礙者發揮最大的工作能力與潛能來融入主流社會(尤指競爭性就業市場)、過著「正常化」的生活，不僅是當今大多數先進國家身心障礙就業政策的主要目標，更是時代潮流之所趨。

然則，從我國憲法明文指出人民享有生存權、工作權和福利權等

角度來看，政府有責任和義務保障障礙者的公民權，與此同時，必需幫助身心障礙者培養工作能力、提升生活機會以及輔導他們順利就業（如定額雇用），使其獲致適才適所之工作，以安定其生活和發展其人生。但是，由於臺灣早期係遵循經濟發展優先、社會福利擺一邊的發展模式，致使許多社會福利經費和各項福利立法都被暫時擱置。

然則，就身心障礙者福利的專屬法案來說，則遲自 1980 年的「殘障福利法」政府才首次針對障礙者福利立法，亦即，自此以後政府才開始慎重地思考身心障礙人口群的就醫（醫療復健）、就學（特殊教育）、就業（促進就業）、就養（福利服務／生活照顧）以及無障礙環境和休閒文化等相關需求和問題，並給予初步性的立法保障（周月清，2002：234；內政部，1995）。由此，便使得歐美國家自二戰以來陸續實施的身心障礙福利措施，可作為國內身心障礙福利服務的參考與借鏡。

此外，國內許多社福與社工界人士也大致同意，臺灣自 1987 年解除戒嚴之後，社會福利制度、特別是殘障福利才真正受到政府的關注，並給予進一步的規劃與立法保障。尤其是，隨著政治民主化與經濟自由化的進展，不僅使得法制上的鬆綁、公民意識之覺醒與經濟之榮景同步發展，同時也為臺灣社會福利的建制與發展奠定了有利的根基。這顯示在，政府對社會福利的提供，無論在資源規模的成長、保障對象的普及程度、福利對象與範圍的涵蓋層面，以及社會政策與立法來說，都有明顯的增加。加上這段期間民間各種團體、非營利基金會（NPOs）和代言人的興起，及工會運動的蓬勃發展，更喚醒了民眾對社會福利的注意（林國明、蕭新煌，2000：2；詹火生，2001：23；呂朝賢、郭俊巖：2003：145）。

是故，自解嚴之後，伴隨各層級政府首長與各類民意代表日漸開放民選，使得人民對政府福利政策的期待與要求成為可能，並從而對各級政府構成一股強大的壓力。依照蕭新煌與孫志慧（2000）的研究

指出，解嚴之後，各項社會福利措施的建制和發展，以殘障福利的修法起步最早，且影響層面也最大。為了因應身心障礙者之需求以及順應社會發展與國際趨勢，至今為止「殘障福利法」已歷經了四次的修訂。

其中包括 1990 年的修法，1995 年擴增慢性精神病患者為「殘障福利法」的適用對象，以及 1997 年大幅且頗具開創性地將「殘障福利法」修正為「身心障礙者保護法」。1997 年的修法首次將聯合國之所強調「機會平等」和「公平參與」的名詞納入「身心障礙者保護法」的立法宗旨，此舉的時代意義，乃在於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（周月清，1998：7-9、2002：223-224；黃英忠、陳儀蓉，2002：169；黃慶鑽，2001：181-190）。最近一次修法則是在 2001 年，這次修法再增加兩項身心障礙類別：頑性（難治型）癲癇者；經中央衛生機關主管認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者。總共區分了十六個障礙類別之多。

再者，針對身心障礙者保護法的施行原則來看，該法明定衛生、教育、勞工、建設、工務、國民住宅、交通及財政等相關目的事業主管機關之權責，並明列醫療復健、教育權益、促進就業、福利服務、福利機構等法定權益與福利專章，此外，各相關機關依據該法規定，研修相關子法計有三十多種。由於身心障礙者之醫療復健、特殊教育、促進就業及無障礙環境之設置等項目，目前均已依其目的性質分給不同的部會主管（即回歸各目的事業主管機關辦理），故將更有利於法制之落實（尤舜仁，2002：76；內政部社會司，1999）。正因為身心障礙者保護法的通過與實施，使得身心障礙者可以依其不同人生發展階段的不同需要；由原來以社政單位為主導的服務體制，改為依不同性質的目的事業主管機關負責。換句話說，政策服務輸送體制改為垂直式的分工；不同的單位針對其主管的事業內容，由中央到地方政府形成單向的行政體系（王國羽，2002：116）。

為此，針對身心障礙者的就業輔導工作來說，它不啻有了較明確的規定，同時也是我國正式以較周延的立法來推動憲法對身心障礙人民之工作保障（吳劍雄，2002：17）。然而，即便身心障礙者保護法，對身心障礙者的重視，已融入西方國家的積極救助理念，即不只是基於人權或人道的考量，而是更著重於整體重建計畫（尤其是培訓與就業）。但無論是從教育的立場或社政的角度觀之，仍屬於消極性的事後補救的保護工作居多，而較欠缺主動積極的作法，因此推動身心障礙者福利工作仍有力有未逮的情況發生（吳劍雄，2001：23）。

不過，依照賴美智（2002）的觀察，自扁政府承續國民黨政府以來，勞委會處理身心障礙者的職業重建業務雖曾經有過一段因循前政府的執行模式與摸索的階段，但到九十一年度開始急起直追，試著努力趕上預定的進度，包括訂定相關法規如：「身心障礙者庇護性就業服務計畫」、「身心障礙者庇護工廠設施標準」及「設立和獎助法」、「身心障礙者轉銜（transition）就業服務要點」等草案；並協助各縣市政府勞工局熟稔和推動職業輔導評量、就業適應等新興業務；並趕著完成各縣市政府之就業基金運用、就業服務以及職業訓練單位之訪查評鑑工作。無論如何，即便承辦身心障礙者之福利業務的新政府官員，對身心障礙者之就業特質與需求之認識仍稍嫌不足，但對身心障礙者的職業訓練與就業輔導方案的改進與規劃，卻是不爭的事實。

事實上，身心障礙者因本身的障礙特徵，致使他們比其他類型的弱勢團體更難進入一般勞動市場，因而大部分身心障礙者經常被排拒在一般就業市場的大門之外，而即便有就業的身心障礙者，不僅收入較一般人低許多，而且有較高的失業風險（Alcock，1997）。然則，正如前文反覆提及的，就業對身心障礙者來說，具有非常重要的意義，能進入就業市場，不僅使身心障礙者能夠賺取合理的薪資及獲得工作上所附帶的福利；還可減少對福利津貼的依賴，變得更獨立自主；再者又可參與社會活動，建立友誼與社會支持網絡（陳靜江，2002：88）。因此，如何協助身心障礙者進入一般就業市場中工作更

顯得格外重要。

由此，值得注意的是，以往身心障礙者（特別是重障者）的就業型態主要依賴於製造業，尤其是初級產品的加工或代工方面。但近幾年來台灣似乎正面臨社會經濟發展的困境，特別顯示在傳統製造業的急速衰退與外移，導致就業市場出現初級勞動力供過於求的現象，造成許多低教育低技能者、尤其是身心障礙者的就業處境更加艱難。也正因此，使得原本就推行不易的身心障礙者就業工作，更是雪上加霜。但如果不幫助這些身心障礙者適應社會經濟形勢的變革，如果不採取某些有效措施來協助他們獲得工作或再就業的基本技能或知識，那麼身心障礙者勢必會與就業市場漸行漸遠，並注定成為社會邊緣人。從此觀點來看，協助身心障礙者進入或重返就業市場，事實上是具有它的道德意義。

為了解決身心障礙者的就業與收入問題，民間肩負職業訓練與就業服務的社福機構團體，正努力轉型成為自己開發和製作產品或提供一些顧客服務，並且也頗受歡迎；但因為易與一般市場重疊和競爭，故行銷推廣市場日漸成為重要的手段與學問，可是也增加了不少成本和人才的負擔（賴美智，2002：99）。要之，政府此刻正在推行的促進就業對策中，職業訓練依舊會是身心障礙者優先選擇的項目。然則，職業教育或技藝訓練不僅需要充分掌握就業市場當前的需求和未來的趨勢，也需要針對不同的標的群體設立各種特殊的訓練計畫，此外還必需配合有效的就業服務⁵（包括鼓勵或獎勵雇主雇用這些身心

⁵ 對此，依照曾華源（2004：6）在臺中縣的研究指出，身心障礙者就業者中，透過親戚朋友介紹者最多，佔 34.3%，其次是自己應徵，佔 25.5%，尋找工作過程中利用政府各級就業服務機構比例不到 3%；有 7.52% 的身心障礙者曾接受職業訓練，知道參加職業訓練有優惠補助措施的只佔 14.8%，想參加職業訓練者，最想接受的是工商服務業的電腦軟體應用，佔 14.7% 與電腦文書處理，佔 10.2%。據此，顯見政府就業服務單位對身心障礙者協助的功能尚未彰顯，特別是職業訓練的比例仍低，且相關優惠的訊息未能傳達等，均為目前身心障礙者就業的一大困境，而如何提供適切的工作，使其從中獲得保障與尊嚴，則為身心障礙者相關服務致力達成之目標。

障礙者)，才可增加「可就業人口」，並從而降低社會和家庭負擔。

總之，由於身心障礙者的工作能力欠佳和適應能力不足；以及受雇主排斥與政府無所作為等因素的影響，造成他們時常徘徊於失業和低度就業之間，以致經常淪落貧窮的窘境。誠如 Groves (1988) 所指出的，「貧窮是身心障礙的親密伙伴」(引自 Alcock, 1997)。根據國內人力銀行調查顯示，目前國內有高達百分之二十九點三五(近三成)的身心障礙者仍在待業中，是全國平均失業率的七倍(中央日報，2004/04/26)。由是，促進身心障礙者獲得一份可以安身立命的工作乃刻不容緩的事。因促進身心障礙者就業，不但有助於解決諸多因貧窮而起的社會問題，且又有利於國家整體經濟競爭力的提升。

第三章 研究方法

第一節 研究方法

本研究係對台中市身心障礙者就業基金補助方案及其服務使用者進行方案評鑑與服務使用滿意度調查。本研究是以實地訪視及問卷調查法蒐集方案評鑑與使用評估資料。

壹、問卷調查法

一、問卷調查之目的

本研究針對接受補助方案服務之身心障礙者進行面訪式問卷調查，主要在於了解服務使用者對方案服務之使用態度、就業狀況與服務需求。抽樣名單係來自於九十三年度台中市身心障礙就業基金所補助之方案之服務接受者。補助方案之名稱與執行單位（如表3-1），共計28個方案，17個執行機構。

表3-1 93年度臺中市身心障礙者就業基金專戶方案補助明細表

單位名稱	補助項目	方案名稱	執行期間
財團法人伊甸社會福利基金會附設中區服務中心	職業訓練	吧台服務訓練班	93年7月至93年12月
	職業訓練	點心烘焙訓練班	93年7月至93年12月
	就服員補助	93年度身心障礙者社區化支持性就業服務	93年7月至93年12月
	就業轉銜（就業前準備團體）	台中市職業身心障礙者就業轉銜計畫一個別化就業轉銜準備服務	93年8月至93年12月
財團法人天主教立達啟能訓練中心	職業訓練	環境清潔訓練班	93年6月至93年12月
	就服員補助	93年度身心障礙者社區化支持性就業服務	93年1月至93年12月

續表3-1 93年度臺中市身心障礙者就業基金專戶方案補助明細表

單位名稱	補助項目	方案名稱	執行期間
財團法人瑪利亞文教基金會	職業訓練	有機香草園藝栽培及複合式餐飲服務	93年6月至93年12月
	職業訓練	電腦文書處理	93年6月至93年11月
	就服員補助	93年度台中市身心障礙者社區化支持性就業服務	93年1月至93年12月
	職業評量	93年度身心障礙者職業輔導評量	93年7月至93年12月
財團法人陽光社會福利基金會附設中區服務中心	就服員補助	93年度台中市身心障礙者社區化支持性就業服務	93年1月至93年12月
	庇護工廠獎助	93年度台中市身心障礙者庇護性就業服務	93年1月至93年12月
社團法人臺中市智障者家長協會	職業訓練	心智障礙者盆栽栽培班職前訓練班	93年5月至10月
	就服員補助	93年度台中市身心障礙者社區化支持性就業服務	93年1月至93年12月
	庇護工廠獎助	社團法人台中市智障者家長協會附設二手物流商店	93年1月至93年12月
社團法人臺中市盲人福利協進會	就服員補助	93年度台中市身心障礙者社區化支持性就業服務	93年1月至93年12月
	輔導盲人樂團演奏補助設備經費	輔導盲人樂團演奏補助設備經費	93年9月至93年12月
社團法人臺中市殘障福利協進會	就服員補助	93年度台中市身心障礙者社區化支持性就業服務	93年1月至93年12月
社團法人臺中市美麗境界關懷之友協會	庇護工廠獎助	台中市美麗境界愛心復健商店	93年1月至93年12月
社團法人中華民國聲暉福利協進會	手語進階班	手語翻譯員培訓專案	93年5月至93年11月
社團法人臺中市脊髓損傷者協進會	職業訓練	口繪創作進階職業訓練班	93年1月至93年12月
社團法人台中市康復之友協會	就業適應團體	93年度精神障礙者就業適應團體	93年4月至93年11月

續表 3-1 93 年度臺中市身心障礙者就業基金專戶方案補助明細表

單位名稱	補助項目	方案名稱	執行期間
YMCA	就服員補助	台灣小吃實務班	93 年 5 月 至 93 年 6 月
社團法人台中市視障技能發展協會	職業訓練	理療按摩職訓班	93 年 5 月 至 93 年 9 月
台中市按摩業職業工會	職業訓練	運動系統解剖特性與按摩實務	93 年 6 月 至 93 年 9 月
社團法人中華民國視障重建專業發展協會	就業服務	中途致殘視障者職業重建計畫	93 年 5 月 至 93 年 9 月
財團法人張老師基金會台中分事務所	就業諮商輔導計畫	身心障礙者就業諮商輔導計畫	93 年 10 月 至 93 年 12 月
社團法人臺中市聲暉協進會	就服員補助	93 年度台中市身心障礙者社區化支持性就業服務	93 年 1 月 至 93 年 12 月

二、抽樣設計

本研究針對接受九十三年度台中市身心障礙者就業基金補助方案服務之身心障礙者進行抽樣問卷調查。其中，中華民國聲暉聯合會所執行之「手語翻譯員培訓專案」的服務接受者皆屬非身心障礙者；台中市盲人福利協進會所執行之「輔導盲人樂團演奏補助設備經費」為間接服務；而YMCA所執行之「台灣小吃實務班方案」及財團法人張老師所執行之「身心障礙者就業諮商輔導計畫」方案時間皆較短；台中市康復之友協會所執行之「93年度精神障礙者就業適應團體」方案結束時間在本研究進行問卷調查之前；瑪利亞文教基金會所執行之「93年度身心障礙者職業輔導評量」因機構基於保護案主原則而不便受訪，以上六個服務方案皆不列於調查樣本之中。

研究者自每個方案中，以隨機抽樣的方式，抽取該方案服務接受者接受訪談。接受調查之樣本數為200份，佔調查母群中的38%，有

效問卷為200份，為調查母群中38%。抽樣架構如表3-2。

表3-2 抽樣架構表

單位名稱	方案名稱	服務接受者 總數	調查樣本數
財團法人伊甸社會福利基金會中區服務中心	吧台服務訓練班	7	5
	點心烘焙訓練班	8	4
	93年度身心障礙者社區化支持性就業服務	37	14
	台中市職業身心障礙者就業轉銜計畫一個別化就業轉銜準備服務	17	5
財團法人天主教立達啟能訓練中心	環境清潔訓練班	8	8
	93年度身心障礙者社區化支持性就業服務	60	13
財團法人瑪利亞文教基金會	有機香草園藝栽培及複合式餐飲服務	8	8
	電腦文書處理	17	10
	93年度台中市身心障礙者社區化支持性就業服務	53	12
財團法人陽光社會福利基金會中區服務中心	93年度台中市身心障礙者社區化支持性就業服務	35	7
	93年度台中市身心障礙者庇護性就業服務	8	6
社團法人臺中市智障者家長協會	心智障礙者盆栽栽培班職前訓練班	8	3
	93年度台中市身心障礙者社區化支持性就業服務	40	17
	社團法人台中市智障者家長協會附設二手物流商店	10	10
社團法人臺中市盲人福利協進會	93年度台中市身心障礙者社區化支持性就業服務	65	9
社團法人臺中市殘障福利協進會	93年度台中市身心障礙者社區化支持性就業服務	34	9
社團法人臺中市美麗境界關懷之友協會	台中市美麗境界愛心復健商店	15	8
社團法人臺中市脊髓損傷者協進會	口繪創作進階職業訓練班	10	9

續表3-2 抽樣架構表

單位名稱	方案名稱	服務接受者 總數	調查樣本數
社團法人台中市 視障技能發展協 會	理療按摩職訓班	14	10
台中市按摩業職 業工會	運動系統解剖特性與按摩實務	15	7
社團法人中華民 國視障重建專業 發展協會	中途致殘視障者職業重建計畫	16	16
社團法人台中市 聲暉協進會會	93年度台中市身心障礙者社區 化支持性就業服務	46	10
總計		531	200

貳、實地訪視

為深入瞭解受補助團體之實際執行狀況，本研究聘請評鑑委員前往受補助團體單位，進行實地訪視。本研究以「方案評估指標評分表」為方案評鑑指標，每個方案由三名評鑑委員進行實地訪視與評鑑。在訪視前，研究助理先與方案之專責社工員聯絡，協調訪視的時間，並告知機構方案評鑑指標內涵，要求受補助團體單位準備詳細的資料與文件，以供委員審閱。為了減少對受補助單位之干擾與不便，研究者儘量將補助案為同一執行機構之方案安排在同一天進行，每個方案的評鑑時間為 2-3 小時。

訪視當天，研究者陪同評鑑委員前往。評鑑委員在每次訪視結束後，即召開討論會議，並填寫「方案評估指標評分表」，以作為評鑑分數分析使用。

參、研究工具

本研究所使用的研究工具包括：

一、【臺中市身心障礙者就業服務方案之評估研究】問卷（如附件）

問卷包括服務接受者的基本資料、就業狀況、接受服務的項目及對服務的滿意度，及社會支持網絡等，共計40大題。

二、方案評估指標評分表（如附件）

此評分表為王文瑛、許素彬、郭俊巖（民93）所設計，內容包括兩大部份，分別為「方案之組織行政與管理」及「方案之專業服務」，前者在於評估受補助方案機構的行政與管理狀況，後者則是在於評估方案之執行過程與效益。

第二節 研究過程

本研究進行時間共計七個月。研究進度表如下表。

表3-3 本研究進度表

	第一個月	第二個月	第三個月	第四個月	第五個月	第六個月	第七個月
文獻收集	**	**	**	**	**	**	**
發展問卷	**	**	**				
問卷調查			**	**			
實地訪視		**	**	**			
資料分析					**	**	
成果報告撰寫						**	**

本研究過程詳述如下：

一、【臺中市身心障礙者就業服務方案之評估研究】問卷調查

本研究自九十三年九月簽約，開始進行研究方案。九月至十一月，發展【臺中市身心障礙者就業服務方案之評估研究】問卷；十一月二十六日進行訪員訓練。十一月二十五日進行抽樣；十一月二十六日至十二月三十一日間，訪員聯繫方案執行機構，取得樣本聯絡電話及地址，十一月二十六日至十二月三十一日間，訪員進行身心障礙者問卷調查。

二、方案之實地訪視：

本研究自九十三年十月開始進行實地訪視。在第一次實地訪視時，評鑑委員及受訪視之方案人員均認為，從通知方案機構訪視時間，至進行實地訪視間需要兩至三個禮拜的時間，以便機構準備所需

之文件資料。因此，在第一次訪視之後，研究者便延緩訪視行程。訪視時間及訪視機構如下表。

表3-4 訪視機構時間表

訪視時間	訪視機構	訪視方案
93年10月08日	台中市視障技能發展協會	理療按摩職訓班
	台中市按摩業職業工會	運動系統解剖特性與按摩實務
93年11月28日	臺中市盲人福利協進會	93年度台中市身心障礙者社區化支持性就業服務
		輔導盲人樂團演奏補助設備經費
93年11月29日	臺中市聲暉協進會	93年度台中市身心障礙者社區化支持性就業服務
	臺中市殘障福利協進會	93年度台中市身心障礙者社區化支持性就業服務
93年12月02日	財團法人陽光社會福利基金會附設中區服務中心	93年度台中市身心障礙者社區化支持性就業服務
93年12月03日	財團法人伊甸社會福利基金會附設中區服務中心	吧台服務訓練班
		點心烘焙訓練班
		93年度身心障礙者社區化支持性就業服務
		台中市職業身心障礙者就業轉銜計畫—個別化就業轉銜準備服務
93年12月06日	臺中市脊髓損傷者協進會	口繪創作進階職業訓練班
	台中市康復之友協會	93年度精神障礙者就業適應團體
93年12月10日	財團法人瑪利亞文教基金會	有機香草園藝栽培及複合式餐飲服務
		電腦文書處理
		93年度台中市身心障礙者社區化支持性就業服務
		93年度身心障礙者職業輔導評量

續表 3-4 訪視機構時間表

訪視時間	訪視機構	訪視方案
93年12月13日	中華民國聲暉福利協進會	手語翻譯員培訓專案
93年12月17日	臺中市美麗境界關懷之友協會 (台中榮總)	台中市美麗境界愛心復健商店
	社團法人臺中市智障者家長協會	93年度台中市身心障礙者社區化支持性就業服務
	社團法人台中市智障者家長協會附設二手物流商店	
93年12月20日	YMCA	台灣小吃實務班
	中華民國視障重建專業發展協會	中途致殘視障者職業重建計畫
93年12月27日	財團法人陽光社會福利基金會附設中區服務中心	93年度台中市身心障礙者庇護性就業服務
	社團法人臺中市智障者家長協會	心智障礙者盆栽栽培班職前訓練班
93年12月31日	財團法人張老師基金會台中分事務所	身心障礙者就業諮商輔導計畫
	財團法人天主教立達啟能訓練中心	環境清潔訓練班

第三節 資料分析

在問卷調查的分析上，本研究使用描述性統計去了解身心障礙者之就業狀況與對方案服務之態度，及卡方分析了解方案屬性與變項中間的關聯。

在方案評鑑上，為顧及提供方案服務之機構的隱私性，本研究在方案資評估資料呈現上，方案均以代碼呈現。每個方案代碼均為兩碼，前碼為機構碼，以英文字母呈現，後碼為方案屬性碼，以中文字呈現，分別為訓（職業訓練）、服（就服員補助）、護（庇護性就業）、準（就業準備團體）、評（職業評量）、培（手語翻譯員培訓）、樂（輔助盲人樂團設備經費）。評鑑分數資料為共同審查之三位專家的方案評鑑分數之平均值。

評鑑委員以英文字母作為代碼，進行質性資料分析。

第四章 研究結果

第一節 方案評鑑結果分析

九十三年度台中市身心障礙者就業基金補助單位評鑑計劃之方案評鑑，係由評鑑委員至各方案執行地點，以「方案評估指標評分表」為評估指標，每個方案由三名評鑑委員進行實地評鑑。委員於各指標之加總平均分數所得即為方案之評鑑分數。

「方案評估指標評分表」包括兩大部份，分別為「方案之組織行政與管理」及「方案之專業服務」，在評分比例上各佔 30%與 70%。「方案之組織行政與管理」在於評估方案執行機構之組織與管理，此面向包括「組織管理（佔 15%）」及「服務管理（佔 15%）」。「方案之專業服務」在於評估方案之實施過程與結果，此面向包括「資源投入（佔 15%）」、「過程管理（佔 28%）」及「效益分析（佔 28%）」。

在此節中，研究者以全部方案、方案類型（職業訓練、就服員補助、庇護性就業、就業準備團體方案、職業評量、就業諮詢輔導、手語翻譯員培訓、輔助盲人樂團設備經費）、相同執行機構之方案，及機構性質（財團法人、社團法人）等不同的角度去分析比較方案評鑑分數。

壹、全部方案之評鑑分數之分析與比較

九十三年度接受評估的方案共有 28 個。在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」的平均值為 12.85（標準差=1.03），「服務管理」的平均值為 11.84（標準差=0.83），總分平均值為 25.09（標準差=1.69）。在「方案之專業服務」上，「資源投入」的平均值為 12.29（標準差=2.33），「過程管理」的平均值為 23.83（標準差=1.58），「效益分析」的平均值為 22.07（標準差=1.44），總分平

均值為 60.52 (標準差=3.49)。方案總評鑑平均值為 84 (標準差=4.65) (如表 4-1)。

表 4-1 全部方案之評鑑分數表

評估面向	評估指標	平均值	標準差
壹、方案之組織行政與管理 (N=28)	一、組織管理	12.85	1.03
	二、服務管理	11.84	0.83
	總分	25.09	1.69
貳、方案之專業服務 (N=28)	一、資源投入	12.29	2.33
	二、過程管理	23.83	1.58
	三、效益分析	22.07	1.44
	總分	60.52	3.49
方案總評鑑		84	4.65

以全部方案進行比較，在「方案之組織行政與管理」上，「組織管理」與「服務管理」之評估分數均以「F(訓)」為最高(各為 14.1 分，標準差=1.17；13.2 分，標準差=0.7)，「A(訓)」最低(各為 8.83 分，標準差=2.08；5.33 分，標準差=2.08)。因此，在「方案之組織行政與管理」的總分上，以「F(訓)」的評估分數最高(27.33 分，標準差=1.85)，而「A(訓)」的評分最低(14.17 分，標準差=2.89)(如表 4-2)。

在「方案之專業服務」上，「資源投入」的評分中，以「F(訓)」的分數為最高(13.4 分，標準差=0.91)，「A(訓)」為最低(10.8 分，標準差=1.61)。在「過程管理」當中，以「Q(培)」最高(25.63 分，標準差=1.44)，最低則是「A(訓)」(15.67 分，標準差=4.62)。在「效益分析」當中，以「Q(培)」的分數最高，(24.6 分，標準差=0.29)，「A(訓)」為最低(18.6 分，標準差=4.39)。在「方案之專業服務」的總分上，以「Q(培)」分數為最高(63.6 分，標準差=2.34)，「A(訓)」分數最低(45.1 分，標準差=9.79)(如表 4-2)。

對於「N(輔)」方案，由於評鑑委員均認為只能依據該方案之計畫書及申請目標進行評鑑，因此，在評鑑上應只限制於評估樂器的採購的適當性。在評鑑委員的建議下，評鑑項目的分數比例重新分配，將「資源投入」及「過程管理」的比例整合至「效益分析」。所以，在此案的評估面向為「方案之組織行政與管理」及「效益分析」，評分比例各佔 30%及 70%。

在方案總評鑑上，以「F(訓)」的總分為最高(90.03分，標準差=5.20)，最低則是「A(訓)」(59.23分，標準差=12.61)(如表 4-2)。

表 4-2 全部方案之評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案 代碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑 分數 (標準差)
	組織 管理 分數 (標準差)	服務 管理 分數 (標準差)	總分 分數 (標準差)	資源 投入 分數 (標準差)	過程 管理 分數 (標準差)	效益 分析 分數 (標準差)	總分 分數 (標準差)	
A(訓)	8.83 (2.08)	5.33 (2.08)	14.17 (2.89)	10.8 (1.61)	15.67 (4.62)	18.6 (4.39)	45.1 (9.79)	59.23 (12.61)
B(訓)	12.5 (1.8)	9.67 (2.31)	22.17 (4.07)	12.2 (1.61)	22.83 (1.89)	23.3 (3.15)	58.3 (3.53)	85.27 (2.20)
C(護)	13.7 (0.23)	12.2 (0.68)	25.97 (0.65)	12.1 (0.99)	24.47 (3.25)	23.1 (1.72)	59.7 (1.31)	85.63 (1.94)
C(服)	13.1 (0.95)	12.4 (0.67)	25.50 (1.61)	11.7 (0.74)	24.63 (2.99)	22.3 (1.04)	58.6 (2.67)	84.13 (4.28)
C(訓)	12.6 (0.47)	12.6 (0.61)	25.23 (0.97)	12.2 (0.17)	24.17 (0.38)	23.7 (0.81)	60 (1.27)	85.27 (2.20)
D(訓 ₁)	13.7 (0.97)	12.9 (0.2)	26.63 (1.17)	12.3 (0.85)	24.73 (0.76)	23.6 (0.21)	60.6 (1.75)	87.2 (2.21)
D(訓 ₂)	13.5 (0.53)	12.7 (0.35)	26.17 (0.67)	12.7 (0.92)	24.87 (0.99)	23.5 (0.2)	61.1 (1.7)	87.23 (2.36)
D(服)	13.8 (0.9)	13.1 (0.32)	26.83 (1.14)	12.5 (0.61)	25.1 (0.95)	23.5 (0.26)	61.1 (1.21)	87.97 (1.62)
D(準)	13.6 (1.52)	13.5 (1.29)	27.10 (2.71)	13.2 (1.26)	25.43 (0.51)	22.6 (2.78)	61.2 (4.22)	88.3 (6.75)
E(訓)	13.2 (0.56)	12.1 (0.98)	25.30 (1.39)	13.1 (0.58)	24.7 (0.79)	23.4 (0.81)	61.3 (2.15)	86.57 (2.97)

續表 4-2 全部方案之評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案 代碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑 分數 (標準差)
	組織 管理	服務 管理	總分	資源 投入	過程 管理	效益 分析	總分	
	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	
F(訓 ₁)	14.1 (1.17)	13.2 (0.7)	27.33 (1.85)	13.4 (0.91)	25.4 (1.82)	23.9 (0.75)	62.7 (3.36)	90.03 (5.20)
F(訓 ₂)	13.5 (1.29)	13.1 (1.01)	26.53 (0.92)	11.9 (2.57)	24.07 (1.10)	21.9 (3.12)	57.9 (6.24)	84.43 (7.09)
F(服)	12.7 (1.15)	12.9 (1.03)	25.53 (0.81)	11.1 (2.1)	21.6 (3.14)	21.2 (1.91)	53.9 (6.65)	79.4 (5.98)
F(評)	12.6 (1.18)	12.8 (1.06)	25.43 (0.98)	9.7 (5.17)	21.27 (4.65)	22.9 (4.19)	53.9 (13.9)	79.33 (13.27)
H(訓)	12.7 (1.16)	12.6 (0.12)	25.23 (1.12)	12.6 (0.6)	24.1 (0.72)	23.8 (0.98)	60.5 (0.75)	85.73 (0.81)
I(訓)	12.8 (0.93)	12.8 (0.45)	25.60 (1.37)	12.9 (0.24)	24 (1.21)	23.8 (0.36)	60.7 (1.56)	86.3 (2.20)
J(護)	13 (0.39)	13.1 (0.25)	26.17 (0.46)	13.1 (0.38)	24.13 (0.37)	23.6 (0.17)	60.8 (0.39)	87 (0.73)
J(服)	12.5 (1.55)	12.5 (1.19)	25.07 (2.61)	13 (0.4)	24.27 (2.00)	22.1 (1.77)	59.4 (2.7)	84.47 (5.24)
K(護)	13.6 (0.52)	12.9 (0.81)	26.53 (1.33)	12.2 (1.53)	25.57 (0.95)	23.2 (1.82)	60.9 (2.45)	87.47 (3.78)
G(服)	12.7 (1.26)	12.9 (0.61)	25.57 (1.82)	12.4 (1.17)	23.6 (1.11)	23.1 (1.16)	59.2 (3.35)	84.73 (4.18)
G(訓)	13.1 (0.78)	12.8 (0.74)	25.90 (1.47)	12.6 (0.95)	23.3 (1.14)	23.2 (0.92)	59 (2.99)	84.93 (4.08)
L(服)	11.3 (2.09)	11.3 (2.49)	22.67 (4.59)	12.2 (2.25)	24.2 (2.27)	22.1 (2.13)	58.4 (6.6)	81.1 (11.05)
L(樂)	11.3 (2.57)	11.3 (3.06)	22.67 (5.62)	不適用	不適用	55.6 (5.51)	55.6 (5.51)	78.26 (9.07)
M(服)	13.4 (0.74)	12.6 (1.69)	26.07 (1.70)	12.5 (0.91)	24.53 (1.61)	23.57 (9.07)	60.6 (2.89)	86.7 (3.45)
N(輔)	12.9 (0.45)	11.5 (0.76)	24.40 (0.85)	12.1 (0.92)	24.03 (0.49)	23 (1.54)	59.1 (2.74)	83.5 (3.10)
O(準)	12.4 (0.4)	12 (0.42)	24.33 (0.81)	12 (0.35)	22.8 (0.2)	21.4 (1.36)	56.2 (0.89)	80.53 (0.79)
P(服)	13.1 (0.91)	13 (0.55)	26.0 (1.40)	12.1 (0.87)	24.33 (1.36)	23.6 (0.46)	60 (2.69)	86.03 (3.75)
Q(培)	13.5 (0.26)	12.9 (0.26)	26.40 (0.35)	13.3 (0.75)	25.63 (1.44)	24.6 (0.29)	63.6 (2.34)	90 (2.69)

貳、不同方案類型之評鑑分數之分析與比較

九十三年度接受就業基金補助的方案類型有八種，分別為職業訓練、就服員補助、庇護性就業、就業準備團體、職業評量、就業諮詢輔導、手語翻譯員培訓、輔助盲人樂團設備經費。不同方案類型的評鑑分數分析如下。

一、職業訓練

職業訓練方案共計十一個。在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」的平均值為 12.78 (標準差=1.07)，「服務管理」的平均值為 11.8 (標準差=0.87)，總分平均值為 25.57 (標準差=1.63)。在「方案之專業服務」上，「資源投入」的平均值為 12.43 (標準差=1.00)，「過程管理」的平均值為 23.44 (標準差=1.40)，「效益分析」的平均值為 22.92 (標準差=1.43)，總分平均值為 58.84 (標準差=3.19)。方案總評鑑平均值為 76.08 (標準差=3.99)。

以職訓方案進行比較，在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」及「服務管理」均以「F(訓)」為最高(各為 14.1 分，標準差=1.17；13.2 分，標準差=0.7)，而「A(訓)」的評分最低(8.83 分，標準差=2.08；5.33 分，標準差=2.08)(如表 4-3)。因此，「方案之組織行政與管理」的總分上，以「F(訓)」平均得分為最高(27.33 分，標準差=1.85)，「A(訓)」平均得分為最低(14.17 分，標準差=2.89)(如表 4-3)。

在「方案之專業服務」上，「資源投入」的評分中，以「F(訓)」的分數為最高(13.4 分，標準差=0.91)，「A(訓)」為最低(10.8 分，標準差=1.61)。在「過程管理」及「效益分析」當中，均以「F(訓)」分數最高(25.4 分，標準差=1.82；23.9 分，標準差=0.75)，最低均為「A(訓)」(15.67 分，標準差=4.62；18.6 分，標準差=

4.39)。因此，在「方案之專業服務」的總分上，以「F(訓)」得分最高(62.7分，標準差=3.36)，「A(訓)」最低(45.1分，標準差=9.79)(如表4-3)。

在方案的總評鑑分數上，以「F(訓)」的總分為最高(90.03分，標準差=5.2)，最低則是「A(訓)」(59.23分，標準差=12.61)(如表4-3)。

表4-3 「職業訓練方案」之評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案代 碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑 分數 (標準差)
	組織 管理	服務 管理	總分	資源 投入	過程 管理	效益 分析	總分	
	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	
A(訓)	8.83 (2.08)	5.33 (2.08)	14.17 (2.89)	10.8 (1.61)	15.67 (4.62)	18.6 (4.39)	45.1 (9.79)	59.23 (12.61)
B(訓)	12.5 (1.8)	9.67 (2.31)	22.17 (4.07)	12.2 (1.61)	22.83 (1.89)	23.3 (3.15)	58.3 (3.53)	85.27 (2.20)
C(訓)	12.6 (0.47)	12.6 (0.61)	25.23 (0.97)	12.2 (0.17)	24.17 (0.38)	23.7 (0.81)	60 (1.27)	85.27 (2.20)
D(訓 ₁)	13.7 (0.97)	12.9 (0.2)	26.63 (1.17)	12.3 (0.85)	24.73 (0.76)	23.6 (0.21)	60.6 (1.75)	87.2 (2.21)
D(訓 ₂)	13.5 (0.53)	12.7 (0.35)	26.17 (0.67)	12.7 (0.92)	24.87 (0.99)	23.5 (0.2)	61.1 (1.7)	87.23 (2.36)
E(訓)	13.2 (0.56)	12.1 (0.98)	25.30 (1.39)	13.1 (0.58)	24.7 (0.79)	23.4 (0.81)	61.3 (2.15)	86.57 (2.97)
F(訓 ₁)	14.1 (1.17)	13.2 (0.7)	27.33 (1.85)	13.4 (0.91)	25.4 (1.82)	23.9 (0.75)	62.7 (3.36)	90.03 (5.20)
F(訓 ₂)	13.5 (1.29)	13.1 (1.01)	26.53 (0.92)	11.9 (2.57)	24.07 (1.10)	21.9 (3.12)	57.9 (6.24)	84.43 (7.09)
H(訓)	12.7 (1.16)	12.6 (0.12)	25.23 (1.12)	12.6 (0.6)	24.1 (0.72)	23.8 (0.98)	60.5 (0.75)	85.73 (0.81)
I(訓)	12.8 (0.93)	12.8 (0.45)	25.60 (1.37)	12.9 (0.24)	24 (1.21)	23.8 (0.36)	60.7 (1.56)	86.3 (2.20)
G(訓)	13.1 (0.78)	12.8 (0.74)	25.90 (1.47)	12.6 (0.95)	23.3 (1.14)	23.2 (0.92)	59 (2.99)	84.93 (4.08)
平均值 (標準差)	12.78 (1.07)	11.8 (0.87)	25.57 (1.63)	12.43 (1.00)	23.44 (1.40)	22.92 (1.43)	58.84 (3.19)	76.08 (3.99)

二、就服員補助

就服員補助方案共計八個。在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」的平均值為 12.83（標準差=1.19），「服務管理」的平均值為 12.59（標準差=1.07），總分平均值為 25.41（標準差=1.63）。在「方案之專業服務」上，「資源投入」的平均值為 12.19（標準差=1.13），「過程管理」的平均值為 24.03（標準差=2.23），「效益分析」的平均值為 22.68（標準差=2.23），總分平均值為 58.9（標準差=3.6）。方案總評鑑平均值為 84.32（標準差=4.94）（如表 4-4）。

以方案進行比較，在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」及「服務管理」的部分，均以「D（服）」為最高（13.8 分，標準差=0.9；13.1 分，標準差=0.32），而總分最低則均以「L（服）」為（11.3 分，標準差=2.09；11.3 分，標準差=2.49）。因此，「方案之組織行政與管理」的總分以「D（服）」平均得分（26.83 分，標準差=1.14）為最高，「L（服）」平均得分為最低（22.67 分，標準差=4.59）為最低（如表 4-4）。

在「方案之專業服務」的面向上，在「資源投入」當中以「J（服）」的平均得分為最高（13 分，標準差=0.4），「F（服）」為最低（11.1 分，標準差=2.1）。在「過程管理」當中以「D（服）」為最高（25.1 分，標準差=0.95），最低則是「G（服）」（23.6 分，標準差=1.11）。在「效益分析」當中以「P（服）」的平均得分為最高（23.6 分，標準差=0.46），「F（服）」則為最低（21.2 分，標準差=1.91）。在「方案之專業服務」的總分，以「D（服）」平均得分為最高（61.1 分，標準差=1.21），「F（服）」平均得分為最低（53.9 分，標準差=6.65）（如表 4-4）。

在方案的總評鑑則是以「D（服）」為最高（87.97 分，標準差=

1.62)，最低則是「F(服)」(79.4分，標準差=5.98)(如表4-4)。

表4-4 「就服員補助方案」之評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案代 碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑 分數 (標準差)
	組織 管理	服務 管理	總分	資源 投入	過程 管理	效益 分析	總分	
	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	
C(服)	13.1 (0.95)	12.4 (0.67)	25.50 (1.61)	11.7 (0.74)	24.63 (2.99)	22.3 (1.04)	58.6 (2.67)	84.13 (4.28)
D(服)	13.8 (0.9)	13.1 (0.32)	26.83 (1.14)	12.5 (0.61)	25.1 (0.95)	23.5 (0.26)	61.1 (1.21)	87.97 (1.62)
F(服)	12.7 (1.15)	12.9 (1.03)	25.53 (0.81)	11.1 (2.1)	21.6 (3.14)	21.2 (1.91)	53.9 (6.65)	79.4 (5.98)
J(服)	12.5 (1.55)	12.5 (1.19)	25.07 (2.61)	13 (0.4)	24.27 (2.00)	22.1 (1.77)	59.4 (2.7)	84.47 (5.24)
G(服)	12.7 (1.26)	12.9 (0.61)	25.57 (1.82)	12.4 (1.17)	23.6 (1.11)	23.1 (1.16)	59.2 (3.35)	84.73 (4.18)
L(服)	11.3 (2.09)	11.3 (2.49)	22.67 (4.59)	12.2 (2.25)	24.2 (2.27)	22.1 (2.13)	58.4 (6.6)	81.1 (11.05)
M(服)	13.4 (0.74)	12.6 (1.69)	26.07 (1.70)	12.5 (0.91)	24.53 (1.61)	23.57 (9.07)	60.6 (2.89)	86.7 (3.45)
P(服)	13.1 (0.91)	13 (0.55)	26.0 (1.40)	12.1 (0.87)	24.33 (1.36)	23.6 (0.46)	60 (2.69)	86.03 (3.75)
平均值 (標準差)	12.83 (1.19)	12.59 (1.07)	25.41 (1.63)	12.19 (1.13)	24.03 (2.23)	22.68 (2.23)	58.9 (3.6)	84.32 (4.94)

三、庇護性就業

庇護性就業方案共計三個。在「方案之組織行政與管理」的面
向上，「組織管理」的平均值為13.43，「服務管理」的平均值為12.73，
總分平均值為26.22。在「方案之專業服務」上，「資源投入」的平
均值為12.47，「過程管理」的平均值為24.72，「效益分析」的平均
值為23.3，總分平均值為60.47。方案總評鑑平均值為86.7。

在方案的比較上，「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」當中以「C(護)」的平均得分為最高(13.7分，標準差=0.23)，而「J(護)」為最低(13分，標準差=0.39)。在「服務管理」當中以「J(護)」為最高(13.1分，標準差=0.25)，最低則是「C(護)」(12.2分，標準差=0.68)。「方案之組織行政與管理」的總分則以「K(護)」平均得分為最高(26.53分，標準差=1.33)，「C(護)」平均得分為最低(25.97分，標準差0.65)(如表4-5)。

在「方案之專業服務」的面向上，「資源投入」當中以「J(護)」的平均得分為最高(13.1分，標準差=0.38)，「C(護)」為最低(12.1分，標準差=0.99)。在「過程管理」當中，以「K(護)」為最高(25.57分，標準差=0.95)，最低則是「J(護)」(24.13分，標準差=0.37)。在「效益分析」當中以「J(護)」的平均得分為最高(23.6分，標準差=0.17)，「C(護)」為最低(23.1分，標準差=1.72)。在「方案之專業服務」的部分當中，以「K(護)」平均得分為最高(60.9分，標準差=2.45)，「C(護)」平均得分為最低(59.7分，標準差=1.31)(如表4-5)。

在方案的總評鑑分數則是以「K(護)」的總分為最高(87.47分，標準差=3.78)，最低則是「C(護)」(85.63分，標準差=1.94)(如表4-5)。

表 4-5 「庇護性就業方案」之評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案 代碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑 分數 (標準差)
	組織 管理 分數 (標準差)	服務 管理 分數 (標準差)	總分 分數 (標準差)	資源 投入 分數 (標準差)	過程 管理 分數 (標準差)	效益 分析 分數 (標準差)	總分 分數 (標準差)	
C(護)	13.7 (0.23)	12.2 (0.68)	25.97 (0.65)	12.1 (0.99)	24.47 (3.25)	23.1 (1.72)	59.7 (1.31)	85.63 (1.94)
J(護)	13 (0.39)	13.1 (0.25)	26.17 (0.46)	13.1 (0.38)	24.13 (0.37)	23.6 (0.17)	60.8 (0.39)	87 (0.73)

續表 4-5 「庇護性就業方案」之評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案 代碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑 分數 (標準差)
	組織 管理 分數 (標準差)	服務 管理 分數 (標準差)	總分 分數 (標準差)	資源 投入 分數 (標準差)	過程 管理 分數 (標準差)	效益 分析 分數 (標準差)	總分 分數 (標準差)	
K (護)	13.6 (0.52)	12.9 (0.81)	26.53 (1.33)	12.2 (1.53)	25.57 (0.95)	23.2 (1.82)	60.9 (2.45)	87.47 (3.78)
平均值 (標準差)	13.43 (0.38)	12.73 (0.58)	26.22 (0.81)	12.47 (0.97)	24.72 (1.52)	23.3 (1.24)	60.47 (1.38)	86.7 (2.15)

四、就業準備團體

就業準備團體方案共計二個。在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」的平均值為 13 (標準差=0.96)，「服務管理」的平均值為 12.75 (標準差=0.86)，總分平均值為 25.72 (標準差=1.76)。在「方案之專業服務」上，「資源投入」的平均值為 12.6 (標準差=0.81)，「過程管理」的平均值為 24.12 (標準差=0.36)，「效益分析」的平均值為 22 (標準差=2.07)，總分平均值為 58.7 (標準差=2.56)。方案總評鑑平均值為 84.42 (標準差=3.77) (如表 4-6)。

以方案進行比較，在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」及「服務管理」當中均以「D(準)」的平均得分為最高 (13.6 分，標準差=1.52；13.5 分，標準差=1.29)，「O(準)」為最低 (12.4 分，標準差=0.4；12 分，標準差=0.42)。因此，「方案之組織行政與管理」的總分以「D(準)」平均得分為最高 (27.1 分，標準差=2.71)，「O(準)」平均得分為最低 (24.33 分，標準差=0.81) (如表 4-6)。

在「方案之專業服務」的面向上，「資源投入」、「過程管理」及「效益分析」當中以「D(準)」的平均得分為最高(13.2分，標準差=1.26；25.43分，標準差=0.51；22.6分，標準差=2.78)，「O(準)」為(12分，標準差=0.35；22.8分，標準差=0.2；21.4分，標準差=1.36)最低。因此，「方案之專業服務」的總分是以「D(準)」平均得分61.2分，標準差=4.22)為最高，「O(準)」平均得分為56.2分，標準差=0.89)為最低(如表4-6)。

在方案的總評鑑分數是以「D(準)」的總分為最高(88.3分，標準差=6.75)，最低則是「O(準)」(80.53分，標準差=0.79)。

表 4-6 「就業準備團體方案」之評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案 代碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑 分數 (標準差)
	組織 管理	服務 管理	總分	資源 投入	過程 管理	效益 分析	總分	
	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	
D(準)	13.6 (1.52)	13.5 (1.29)	27.10 (2.71)	13.2 (1.26)	25.43 (0.51)	22.6 (2.78)	61.2 (4.22)	88.3 (6.75)
O(準)	12.4 (0.4)	12 (0.42)	24.33 (0.81)	12 (0.35)	22.8 (0.2)	21.4 (1.36)	56.2 (0.89)	80.53 (0.79)
平均值 (標準差)	13 (0.96)	12.75 (0.86)	25.72 (1.76)	12.6 (0.81)	24.12 (0.36)	22 (2.07)	58.7 (2.56)	84.42 (3.77)

五、職業評量

職業評量方案只有一個。在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」的分數為12.6(標準差=1.18)，「服務管理」的分數為12.8(標準差=1.06)，總分為25.43(標準差=0.98)。在「方案之專業服務」上，「資源投入」的分數為9.7(標準差=5.17)，「過程管理」的分數為21.27(標準差=4.65)，「效益分析」的分數為22.9(標準差=4.19)，總分為53.9(標準差=13.9)。方案總評鑑分數

為 79.33 (標準差=13.27) (如表 4-7)。

表 4-7 「職業評量方案」之評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案 代碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑 分數 (標準差)
	組織 管理	服務 管理	總分	資源 投入	過程 管理	效益 分析	總分	
	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	
F (評)	12.6 (1.18)	12.8 (1.06)	25.43 (0.98)	9.7 (5.17)	21.27 (4.65)	22.9 (4.19)	53.9 (13.9)	79.33 (13.27)

六、就業諮詢輔導

就業諮詢輔導方案只有一個。在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」的分數為 12.9 (標準差=0.45)，「服務管理」的分數為 11.5 (標準差=0.76)，總分為 24.4 (標準差=0.85)。在「方案之專業服務」上，「資源投入」的分數為 12.1 (標準差=0.92)，「過程管理」的分數為 24.03 (標準差=0.49)，「效益分析」的分數為 23 (標準差=1.54)，總分為 59.1 (標準差=2.74)。方案總評鑑分數為 83.5 (標準差=3.10) (如表 4-8)。

表 4-8 就業諮詢輔導方案之評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案 代碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑 分數 (標準差)
	組織 管理	服務 管理	總分	資源 投入	過程 管理	效益 分析	總分	
	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	
N (輔)	12.9 (0.45)	11.5 (0.76)	24.40 (0.85)	12.1 (0.92)	24.03 (0.49)	23 (1.54)	59.1 (2.74)	83.5 (3.10)

七、手語翻譯員培訓

手語翻譯員培訓方案只有一個。在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」的分數為 13.5（標準差=0.26），「服務管理」的分數為 12.9（標準差=0.26），總分為 26.4（標準差=0.35）。在「方案之專業服務」上，「資源投入」的分數為 13.3（標準差=0.75），「過程管理」的分數為 25.63（標準差=1.44），「效益分析」的分數為 24.6（標準差=0.29），總分為 63.6（標準差=2.34）。方案總評鑑分數為 90（標準差=2.69）（如表 4-9）。

表 4-9 手語翻譯員培訓方案之評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案 代碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑 分數 (標準差)
	組織 管理	服務 管理	總分	資源 投入	過程 管理	效益 分析	總分	
	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)
Q (培)	13.5 (0.26)	12.9 (0.26)	26.40 (0.35)	13.3 (0.75)	25.63 (1.44)	24.6 (0.29)	63.6 (2.34)	90 (2.69)

八、輔助盲人樂團設備經費

輔助盲人樂團設備經費方案只有一個。對於「L（樂）」方案，由於評鑑委員均認為只能依據該方案之計畫書及申請目標進行評鑑，因此，在評鑑上應只限制於評估樂器的採購的適當性。在評鑑委員的建議下，評鑑項目的分數比例重新分配，將「資源投入」及「過程管理」的比例整合至「效益分析」。所以，在此案的評估面向為「方案之組織行政與管理」及「效益分析」，評分比例各佔 30%及 70%。

因此，在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」的分數為 11.3（標準差=2.57），「服務管理」的分數為 11.3（標準差=3.06），總分為 22.67（標準差=5.62）。在「方案之專業服務」上，

「資源投入」的評鑑項目則是不適用，「過程管理」的評鑑項目則是不適用，而「效益分析」的分數為 55.6 (標準差=5.51)，總分為 55.6 (標準差=5.51)。方案總評鑑分數為 78.26 (標準差=9.07) (如表 4-10)。

表 4-10 輔助盲人樂團設備經費方案之評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案 代碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑 分數 (標準差)
	組織 管理 分數 (標準差)	服務 管理 分數 (標準差)	總分 分數 (標準差)	資源 投入 分數 (標準差)	過程 管理 分數 (標準差)	效益 分析 分數 (標準差)	總分 分數 (標準差)	
L (樂)	11.3 (2.57)	11.3 (3.06)	22.67 (5.62)	不適用	不適用	55.6 (5.51)	55.6 (5.51)	78.26 (9.07)

參、相同執行機構之方案的評鑑分數分析與比較

九十三年度的就業基金補助方案中，承辦方案之機構共十七家，計有六家機構接受一種以上的方案補助。在此部分，研究者就接受一種以上的補助案之機構，進行機構內方案評鑑分數之分析與比較。

一、機構代碼為 C 之機構內方案評鑑分數分析

此機構共接受了三項方案補助，補助類型分別為就服員補助、庇護性就業及職業訓練三類。在「組織行政與管理」的面向上，「組織管理」的平均值為 13.13，「服務管理」的平均值為 12.4，總分平均值為 25.57。在「方案之專業服務」上，「資源投入」的平均值=12，「過程管理」的平均值為 24.42，「效益分析」的平均值為 23.03，總分平均值為 59.43。方案總評鑑平均值為 85.01 (如表 4-11)。

以方案進行比較，在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」當中以「C (護)」為最高 (13.7 分，標準差=0.23)，最低

為「C(訓)」(12.6分,標準差=0.47)。在「服務管理」當中以「C(訓)」(12.6分,標準差=0.61)為最高,最低則是「C(護)」(12.2分,標準差=0.68)。因此,「方案之組織行政與管理」的總分最高是以「C(護)」平均得分(25.97分,標準差=0.65)為最高,最低為「C(訓)」(25.23分,標準差=0.97)(如表4-11)。

在「方案之專業服務」的面向上,「資源投入」是「C(訓)」的平均得分為最高(12.2分,標準差=0.17),最低為「C(服)」(11.7分,標準差=0.74)。「過程管理」最高以「C(服)」(24.63分,標準差=2.99),最低則是「C(訓)」為(24.17分,標準差=0.38)。「效益分析」最高為「C(訓)」(23.7分,標準差=0.81),最低則為「C(服)」(22.3分,標準差=1.04)。因此,「方案之專業服務」最高為「C(訓)」平均得分(60分,標準差=1.27),最低為「C(服)」(58.6分,標準差=2.67)(如表4-11)。

在方案的總評鑑分數上,最高是「C(護)」(85.63分,標準差=1.94),最低則是「C(服)」(84.13分,標準差=4.28)(如表4-11)。

表 4-11 C 機構之機構內方案評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案 代碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑 分數 (標準差)
	組織 管理 分數 (標準差)	服務 管理 分數 (標準差)	總分 分數 (標準差)	資源 投入 分數 (標準差)	過程 管理 分數 (標準差)	效益 分析 分數 (標準差)	總分 分數 (標準差)	
C(護)	13.7 (0.23)	12.2 (0.68)	25.97 (0.65)	12.1 (0.99)	24.47 (3.25)	23.1 (1.72)	59.7 (1.31)	85.63 (1.94)
C(服)	13.1 (0.95)	12.4 (0.67)	25.50 (1.61)	11.7 (0.74)	24.63 (2.99)	22.3 (1.04)	58.6 (2.67)	84.13 (4.28)
C(訓)	12.6 (0.47)	12.6 (0.61)	25.23 (0.97)	12.2 (0.17)	24.17 (0.38)	23.7 (0.81)	60 (1.27)	85.27 (2.20)
平均值 (標準差)	13.13 (0.55)	12.4 (0.65)	25.57 (1.08)	12 (0.63)	24.42 (2.12)	23.03 (1.19)	59.43 (1.75)	85.01 (2.81)

二、機構代碼 L 為之機構內方案評鑑分數分析

此機構共接受了二項方案補助，補助類型分別為輔助盲人樂團設備經費、就服員補助。在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」的平均值為 11.3，「服務管理」的平均值為 11.3，總分平均值為 22.67。在「方案之專業服務」上，「資源投入」、「過程管理」及「效益分析」的評鑑項目不適用，總分平均值為 57。方案總評鑑平均值為 79.68（如表 4-12）。

以方案進行比較，在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」及「服務管理」的平均得分皆為 11.3 分，分別為「L(輔)」(標準差=2.57；標準差=3.06)及「L(服)」(標準差=2.09；標準差=2.49)。因此，「方案之組織行政與管理」的平均得分皆為 22.67 分，分別為「L(服)」(標準差=4.59)及「L(輔)」(標準差=5.62)（如表 4-12）。

在「方案之專業服務」的面向上，由於評鑑委員均認為只能依據該方案之計畫書及申請目標進行評鑑，因此，在評鑑上應只限制於評估樂器的採購的適當性。在評鑑委員的建議下，評鑑項目的分數比例重新分配，將「資源投入」及「過程管理」的比例整合至「效益分析」。所以，在此案的評估面向為「方案之組織行政與管理」及「效益分析」，評分比例各佔 30%及 70%。

因此，「資源投入」及「過程管理」兩個部份無法比較，而由於調整後「效益分析」的分數不同，兩個方案亦無法比較。（如表 4-12）。

在方案的總分上，最高為「L(服)」(81.1 分，標準差=11.05)，最低則是「L(輔)」(78.26 分，標準差=9.07)（如表 4-12）。

表 4-12 L 機構之機構內方案評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案 代碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑 分數 (標準差)
	組織 管理	服務 管理	總分	資源 投入	過程 管理	效益 分析	總分	
	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)
L (服)	11.3 (2.09)	11.3 (2.49)	22.67 (4.59)	12.2 (2.25)	24.2 (2.27)	22.1 (2.13)	58.4 (6.6)	81.1 (11.05)
L (樂)	11.3 (2.57)	11.3 (3.06)	22.67 (5.62)	不適用	不適用	55.6 (5.51)	55.6 (5.51)	78.26 (9.07)
平均值 (標準差)	11.3 (2.33)	11.3 (2.78)	22.67 (5.11)	不適用	不適用	不適用	57 (6.06)	79.68 (10.06)

三、機構代碼為 G 之機構內方案評鑑分數分析

此機構共接受了二項方案補助，補助類型分別為職業訓練及就服員補助。在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」的平均值為 12.9，「服務管理」的平均值為 12.85，總分平均值為 25.74。在「方案之專業服務」上，「資源投入」的平均值為 12.5，「過程管理」的平均值為 23.45，「效益分析」的平均值為 23.15，總分平均值為 59.1。方案總評鑑平均值為 84.83（如表 4-13）。

以方案進行比較，在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」當中最高為「G(訓)」(13.1 分，標準差=0.78)，最低則以「G(服)」(12.7 分，標準差=1.26)。在「服務管理」當中最高為「G(服)」(12.9 分，標準差=0.61)，最低則是為「G(訓)」(12.8 分，標準差=0.74)。因此，「方案之組織行政與管理」最高為「G(訓)」(25.9 分，標準差=1.47)，最低為「G(服)」(25.57 分，標準差=1.82)（如表 4-13）。

在「方案之專業服務」的面向上，「資源投入」當中最高為「G(訓)」(12.6 分，標準差=0.95)，最低為「G(服)」(12.4 分，標

準差=1.17)。在「過程管理」當中最高為「G(服)」(23.6分,標準差=1.11),最低則是「G(訓)」(23.3分,標準差=1.14)。在「效益分析」當中最高為「G(訓)」(23.2分,標準差=0.92),最低則為「G(服)」(23.1分,標準差=1.16)。因此,在「方案之專業服務」的面向上,最高為「G(服)」(59.2分,標準差=3.35),最低為「G(訓)」(59分,標準差=2.99)(如表4-13)。

方案總評鑑分數是由「方案之組織行政與管理」及「方案之專業服務」兩個部分,最高以「G(訓)」的總分為(84.93分,標準差=4.08),最低則是「G(服)」(84.73分,標準差=4.18)(如表4-13)。

表 4-13 G 機構之機構內方案評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案 代碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑 分數 (標準差)
	組織 管理 分數 (標準差)	服務 管理 分數 (標準差)	總分 分數 (標準差)	資源 投入 分數 (標準差)	過程 管理 分數 (標準差)	效益 分析 分數 (標準差)	總分 分數 (標準差)	
G(服)	12.7 (1.26)	12.9 (0.61)	25.57 (1.82)	12.4 (1.17)	23.6 (1.11)	23.1 (1.16)	59.2 (3.35)	84.73 (4.18)
G(訓)	13.1 (0.78)	12.8 (0.74)	25.90 (1.47)	12.6 (0.95)	23.3 (1.14)	23.2 (0.92)	59 (2.99)	84.93 (4.08)
平均值 (標準差)	12.9 (1.02)	12.85 (0.68)	25.74 (1.65)	12.5 (1.06)	23.45 (1.13)	23.15 (1.04)	59.1 (3.17)	84.83 (4.13)

四、機構代碼為 J 之機構內方案評鑑分數分析

此機構共接受了二項方案補助,補助類型分別為就服員補助及庇護性就業。在「組織行政與管理」的面向上,「組織管理」的平均值為 12.75,「服務管理」的平均值為 12.8,總分平均值為 25.62。在「方案之專業服務」上,「資源投入」的平均值為 13.05,「過程管理」的平均值為 24.2,「效益分析」的平均值為 22.85,總分平均值為 60.1。方案總評鑑平均值為 85.74(如表 4-14)。

以方案進行比較，在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」及「服務管理」當中最高為「J(護)」(13分，標準差=0.39；13.1分，標準差=0.25)，最低為「J(服)」(12.5分，標準差=1.55；12.5分，標準差=1.19)。因此，「方案之組織行政與管理」的總分，最高為「J(護)」(26.17分，標準差=0.46)，最低為「J(服)」(25.07分，標準差=2.61)(如表4-14)。

在「方案之專業服務」的面向上，「資源投入」當中最高為以「J(護)」(13.1分，標準差=0.38)，最低為「J(服)」(13分，標準差=0.4)。「過程管理」最高為「J(服)」(24.27分，標準差=2.00)，最低為「J(護)」(24.13分，標準差=0.37)。「效益分析」則是最高為「J(護)」(23.6分，標準差=0.17)，最低則為「J(服)」(22.1分，標準差=1.77)。在「方案之專業服務」的部分當中，以「J(護)」(60.08分，標準差=0.39)為最高，最低為「J(服)」(59.4分，標準差=2.7)(如表4-14)。

在方案的總評鑑分數上，最高為「J(護)」(87分，標準差=0.73)，最低則是「J(服)」(84.47分，標準差=5.24)(如表4-14)。

表 4-14 J 機構之機構內方案評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案 代碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑 分數 (標準差)
	組織 管理 分數 (標準差)	服務 管理 分數 (標準差)	總分 分數 (標準差)	資源 投入 分數 (標準差)	過程 管理 分數 (標準差)	效益 分析 分數 (標準差)	總分 分數 (標準差)	
J(護)	13 (0.39)	13.1 (0.25)	26.17 (0.46)	13.1 (0.38)	24.13 (0.37)	23.6 (0.17)	60.8 (0.39)	87 (0.73)
J(服)	12.5 (1.55)	12.5 (1.19)	25.07 (2.61)	13 (0.4)	24.27 (2.00)	22.1 (1.77)	59.4 (2.7)	84.47 (5.24)
平均值 (標準差)	12.75 (0.97)	12.8 (0.72)	25.62 (1.54)	13.05 (0.39)	24.2 (1.19)	22.85 (0.97)	60.1 (1.55)	85.74 (2.99)

五、機構代碼為 D 之機構內方案評鑑分數分析

此機構共接受了四項方案補助，補助類型分別為就服員補助、職業評量及職業訓練二個方案。在「組織行政與管理」的面向上，「組織管理」的平均值為 13.65（標準差=0.98），「服務管理」的平均值為 13.05（標準差=0.54），總分平均值為 26.68（標準差=1.26）。在「方案之專業服務」上，「資源投入」的平均值為 12.68（標準差=0.91），「過程管理」的平均值為 25.03（標準差=0.8），「效益分析」的平均值為 23.3（標準差=0.86），總分平均值為 61（標準差=2.22）。方案總評鑑平均值為 87.68（標準差=3.24）（如表 4-15）。

以方案進行比較，在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」當中最高為「D（服）」（13.8 分，標準差=0.9），「D（訓₂）」（13.5 分，標準差=0.53）最低。在「服務管理」當中最高為「D（準）」（13.5 分，標準差=1.29），最低則是為「D（訓₂）」（12.7 分，標準差=0.35）。因此，「方案之組織行政與管理」的總分，最高為「D（準）」（27.1 分，標準差=2.71），最低為「D（訓₂）」（26.17 分，標準差=0.67）（如表 4-15）。

在「方案之專業服務」的面向上，「資源投入」及「過程管理」當中最高為以「D（準）」（13.2 分，標準差=1.26；25.43 分，標準差=0.51），最低為「D（訓₁）」（12.3 分，標準差=0.85；24.73 分，標準差=0.76）。「效益分析」最高為「D（訓₁）」（23.6 分，標準差=0.21），最低則為「D（準）」（22.6 分，標準差=2.78）。在「方案之專業服務」的部分當中，以「D（準）」（61.2 分，標準差=4.22）為最高，最低為「D（訓₁）」（60.6 分，標準差=1.75）（如表 4-15）。

在方案的總評鑑分數上，最高為「D（準）」的總分，（88.3 分，標準差=6.75），最低則是「D（訓₁）」（87.2 分，標準差=2.21）（如表 4-15）。

表 4-15 D 機構之機構內方案評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案 代碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑 分數 (標準差)
	組織 管理 分數 (標準差)	服務 管理 分數 (標準差)	總分 分數 (標準差)	資源 投入 分數 (標準差)	過程 管理 分數 (標準差)	效益 分析 分數 (標準差)	總分 分數 (標準差)	
D(訓 ₁)	13.7 (0.97)	12.9 (0.2)	26.63 (1.17)	12.3 (0.85)	24.73 (0.76)	23.6 (0.21)	60.6 (1.75)	87.2 (2.21)
D(訓 ₂)	13.5 (0.53)	12.7 (0.35)	26.17 (0.67)	12.7 (0.92)	24.87 (0.99)	23.5 (0.2)	61.1 (1.7)	87.23 (2.36)
D(服)	13.8 (0.9)	13.1 (0.32)	26.83 (1.14)	12.5 (0.61)	25.1 (0.95)	23.5 (0.26)	61.1 (1.21)	87.97 (1.62)
D(準)	13.6 (1.52)	13.5 (1.29)	27.10 (2.71)	13.2 (1.26)	25.43 (0.51)	22.6 (2.78)	61.2 (4.22)	88.3 (6.75)
平均值 (標準差)	13.65 (0.98)	13.05 (0.54)	26.68 (1.26)	12.68 (0.91)	25.03 (0.8)	23.3 (0.86)	61 (2.22)	87.68 (3.24)

六、機構代碼為 F 之機構內方案評鑑分數分析

此機構共接受了四項方案補助，補助類型分別為就服員補助、職業訓練、職業評量及職業訓練四個方案。在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」的平均值為 13.23 (標準差=1.2)，「服務管理」的平均值為 13 (標準差=0.95)，總分平均值為 26.21 (標準差=1.14)。在「方案之專業服務」上，「資源投入」的平均值為 11.53 (標準差=2.67)，「過程管理」的平均值為 23.09 (標準差=2.68)，「效益分析」的平均值為 22.48 (標準差=2.49)，總分平均值為 57.1 (標準差=7.54)。方案總評鑑平均值為 83.3 (標準差=7.89) (如表 4-16)。

以方案進行比較，在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」及「服務管理」當中最高為「F(訓₁)」(14.1 分，標準差=1.17；13.2 分，標準差=0.7)，最低為「F(評)」(12.6 分，標準差=1.18；12.8 分，標準差=1.06)。因此，「方案之組織行政與管理」當中最高為「F(訓₁)」(27.33 分，標準差=1.85)，最低為「F(評)」

(25.43 分，標準差=0.98) (如表 4-16)。

在「方案之專業服務」的面向上，「資源投入」及「過程管理」最高為F(訓₁)，(13.4 分，標準差=0.91；25.4 分，標準差=1.82)，最低為「F(評)」(9.7 分，標準差=5.17；21.27 分，標準差=4.65)。在「效益分析」當中最高為「F(訓₁)」(23.9 分，標準差=0.75)，最低則為「F(服)」(21.2 分，標準差=1.91)。因此，在「方案之專業服務」的總分部分，最高為「F(訓₁)」(62.7 分，標準差=3.36)，最低為「F(評)」和「F(服)」(53.9 分，標準差=13.9；53.9 分，標準差=6.65) (如表 4-16)。

在方案的總評鑑分數上，最高為「F(訓₁)」(90.03 分，標準差=5.20)，最低則是「F(評)」(79.33 分，標準差=13.27) (如表 4-16)。

表 4-16 F 機構之機構內方案評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案 代碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑 分數 (標準差)
	組織 管理	服務 管理	總分	資源 投入	過程 管理	效益 分析	總分	
	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	
F(訓 ₁)	14.1 (1.17)	13.2 (0.7)	27.33 (1.85)	13.4 (0.91)	25.4 (1.82)	23.9 (0.75)	62.7 (3.36)	90.03 (5.20)
F(訓 ₂)	13.5 (1.29)	13.1 (1.01)	26.53 (0.92)	11.9 (2.57)	24.07 (1.10)	21.9 (3.12)	57.9 (6.24)	84.43 (7.09)
F(服)	12.7 (1.15)	12.9 (1.03)	25.53 (0.81)	11.1 (2.1)	21.6 (3.14)	21.2 (1.91)	53.9 (6.65)	79.4 (5.98)
F(評)	12.6 (1.18)	12.8 (1.06)	25.43 (0.98)	9.7 (5.17)	21.27 (4.65)	22.9 (4.19)	53.9 (13.9)	79.33 (13.27)
平均值 (標準差)	13.23 (1.2)	13 (0.95)	26.21 (1.14)	11.53 (2.67)	23.09 (2.68)	22.48 (2.49)	57.1 (7.54)	83.3 (7.89)

肆、不同機構性質之方案評鑑分數之分析與比較

依據承辦方案機構之機構立案性質分為「財團法人」與「社團法

人」。分別敘述如下：

一、機構性質為財團法人之方案評鑑分析與比較

機構性質為財團法人之方案共計十三個。在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」的平均值為 13.21 (標準差=1.01)，「服務管理」的平均值為 12.85(標準差=0.73)，總分平均值為 26.05 (標準差=1.31)。在「方案之專業服務」上，「資源投入」的平均值為 12.31 (標準差=1.4)，「過程管理」的平均值為 22.14 (標準差=1.46)，「效益分析」的平均值為 22.93 (標準差=1.33)，總分平均值為 59.22 (標準差=3.94)。方案總評鑑平均值為 85.29 (標準差=4.75) (如表 4-17)。

在機構性質為財團法人的方案當中，在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」當中最高為「F (訓₁)」(14.1 分，標準差=1.17)，最低「J (服)」(12.5 分，標準差=1.55)。在「服務管理」當中最高為「D (準)」(13.5 分，標準差=1.29)，最低則是「N (輔)」(11.5 分，標準差=0.76)。因此，「方案之組織行政與管理」的總分當中，最高則是「F (訓₁)」(27.33 分，標準差=1.85)，最低為「N (輔)」(24.4 分，標準差=0.85) (如表 4-17)。

在「方案之專業服務」的面向上，「資源投入」最高為「F (訓₁)」(13.4 分，標準差=0.91)，最低為「F (評)」(9.7 分，標準差=5.17)。在「過程管理」當中最高為「D (準)」(25.43 分，標準差=0.51)，最低則是「F (評)」(21.27 分，標準差=4.65)。在「效益分析」當中以「F (訓₁)」(25.43 分，標準差=0.51) 為最高，最低為「F (服)」(21.2 分，標準差=1.91)。因此，「方案之專業服務」的總分最高則是「F (訓₁)」(62.7 分，標準差=3.36)，最低為「F (服)」及「F (訓₁)」(皆為 53.9 分，標準差=6.65; 標準差=13.9) (如表 4-17)。

在方案的總評鑑分數上，最高為「F(訓₁)」(90.03分，標準差=5.20)，最低則是「F(評)」(79.33分，標準差=13.27)(如表4-17)。

表4-17 機構性質為財團法人之機構方案評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案 代碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑 分數 (標準差)
	組織 管理	服務 管理	總分	資源 投入	過程 管理	效益 分析	總分	
	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	
D(訓)	13.7 (0.97)	12.9 (0.2)	26.63 (1.17)	12.3 (0.85)	24.73 (0.76)	23.6 (0.21)	60.6 (1.75)	87.2 (2.21)
D(訓)	13.5 (0.53)	12.7 (0.35)	26.17 (0.67)	12.7 (0.92)	24.87 (0.99)	23.5 (0.2)	61.1 (1.7)	87.23 (2.36)
D(服)	13.8 (0.9)	13.1 (0.32)	26.83 (1.14)	12.5 (0.61)	25.1 (0.95)	23.5 (0.26)	61.1 (1.21)	87.97 (1.62)
D(準)	13.6 (1.52)	13.5 (1.29)	27.10 (2.71)	13.2 (1.26)	25.43 (0.51)	22.6 (2.78)	61.2 (4.22)	88.3 (6.75)
F(訓 ₁)	14.1 (1.17)	13.2 (0.7)	27.33 (1.85)	13.4 (0.91)	25.4 (1.82)	23.9 (0.75)	62.7 (3.36)	90.03 (5.20)
F(訓 ₂)	13.5 (1.29)	13.1 (1.01)	26.53 (0.92)	11.9 (2.57)	24.07 (1.10)	21.9 (3.12)	57.9 (6.24)	84.43 (7.09)
F(服)	12.7 (1.15)	12.9 (1.03)	25.53 (0.81)	11.1 (2.1)	21.6 (3.14)	21.2 (1.91)	53.9 (6.65)	79.4 (5.98)
F(評)	12.6 (1.18)	12.8 (1.06)	25.43 (0.98)	9.7 (5.17)	21.27 (4.65)	22.9 (4.19)	53.9 (13.9)	79.33 (13.27)
J(護)	13 (0.39)	13.1 (0.25)	26.17 (0.46)	13.1 (0.38)	24.13 (0.37)	23.6 (0.17)	60.8 (0.39)	87 (0.73)
J(服)	12.5 (1.55)	12.5 (1.19)	25.07 (2.61)	13 (0.4)	24.27 (2.00)	22.1 (1.77)	59.4 (2.7)	84.47 (5.24)
G(服)	12.7 (1.26)	12.9 (0.61)	25.57 (1.82)	12.4 (1.17)	23.6 (1.11)	23.1 (1.16)	59.2 (3.35)	84.73 (4.18)
G(訓)	13.1 (0.78)	12.8 (0.74)	25.90 (1.47)	12.6 (0.95)	23.3 (1.14)	23.2 (0.92)	59 (2.99)	84.93 (4.08)
N(輔)	12.9 (0.45)	11.5 (0.76)	24.40 (0.85)	12.1 (0.92)	24.03 (0.49)	23 (1.54)	59.1 (2.74)	83.5 (3.10)
平均值 (標準差)	13.21 (1.01)	12.85 (0.73)	26.05 (1.31)	12.31 (1.4)	22.14 (1.46)	22.93 (1.33)	59.22 (3.94)	85.29 (4.75)

二、機構性質為社團法人之方案評鑑分評鑑分數之分析與比較

機構性質為社團法人之方案共計十五個。在「方案之組織行政與

管理」的面向上，「組織管理」的平均值為 12.54（標準差=1.04），「服務管理」的平均值為 11.71（標準差=1.15），總分平均值為 22.57（標準差=1.99）。在「方案之專業服務」上，「資源投入」的平均值為 11.41（標準差=0.94），「過程管理」的平均值為 21.91（標準差=1.69），「效益分析」的平均值為 22.89（標準差=2.42），總分平均值為 58.63（標準差=3.09）。方案總評鑑平均值為 83.21（標準差=4.25）（如表 4-18）。

在機構性質為社團法人的方案當中，在「方案之組織行政與管理」的面向上，「組織管理」當中最高為「C（護）」（13.7 分，標準差=0.23），最低為「A（訓）」（8.83 分，標準差=2.08）。在「服務管理」當中最高為「P（服）」（13 分，標準差=0.55），最低則是「A（訓）」（5.33 分，標準差=2.08）。因此，「方案之組織行政與管理」的部分，最高為「K（護）」（26.53 分，標準差=1.33），最低為「A（訓）」（14.17 分，標準差=2.89）（如表 4-18）。

在「方案之專業服務」的面向上，「資源投入」、「過程管理」及「效益分析」當中最高為「Q（培）」（13.3 分，標準差=0.75；25.63 分，標準差=1.44；24.6 分，標準差=0.29），最低為「A（訓）」（10.8 分，標準差=1.61；15.67 分，4.62；18.6 分，標準差=4.39）。因此，在「方案之專業服務」的部分當中，最高為「Q（培）」（63.6 分，標準差=2.34），最低為「A（訓）」（45.1 分，標準差 9.79）（如表 4-18）。

在方案的總分上，最高為「Q（培）」（90 分，標準差=2.69），最低則是「A（訓）」（59.23 分，標準差=12.61）（如表 4-18）。

表 4-18 機構性質為社團法人之機構方案評鑑分數及標準差

評鑑項目 評鑑分數 (標準差) 機構代碼 及方案 代碼	壹、方案之組織行政與管理			貳、方案之專業服務				方案 總評鑑
	組織 管理	服務 管理	總分	資源 投入	過程 管理	效益 分析	總分	分數 (標準差)
	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)	分數 (標準差)
A (訓)	8.83 (2.08)	5.33 (2.08)	14.17 (2.89)	10.8 (1.61)	15.67 (4.62)	18.6 (4.39)	45.1 (9.79)	59.23 (12.61)
B (訓)	12.5 (1.8)	9.67 (2.31)	22.17 (4.07)	12.2 (1.61)	22.83 (1.89)	23.3 (3.15)	58.3 (3.53)	85.27 (2.20)
C (護)	13.7 (0.23)	12.2 (0.68)	25.97 (0.65)	12.1 (0.99)	24.47 (3.25)	23.1 (1.72)	59.7 (1.31)	85.63 (1.94)
C (服)	13.1 (0.95)	12.4 (0.67)	25.50 (1.61)	11.7 (0.74)	24.63 (2.99)	22.3 (1.04)	58.6 (2.67)	84.13 (4.28)
C (訓)	12.6 (0.47)	12.6 (0.61)	25.23 (0.97)	12.2 (0.17)	24.17 (0.38)	23.7 (0.81)	60 (1.27)	85.27 (2.20)
E (訓)	13.2 (0.56)	12.1 (0.98)	25.30 (1.39)	13.1 (0.58)	24.7 (0.79)	23.4 (0.81)	61.3 (2.15)	86.57 (2.97)
H (訓)	12.7 (1.16)	12.6 (0.12)	25.23 (1.12)	12.6 (0.6)	24.1 (0.72)	23.8 (0.98)	60.5 (0.75)	85.73 (0.81)
I (訓)	12.8 (0.93)	12.8 (0.45)	25.60 (1.37)	12.9 (0.24)	24 (1.21)	23.8 (0.36)	60.7 (1.56)	86.3 (2.20)
K (護)	13.6 (0.52)	12.9 (0.81)	26.53 (1.33)	12.2 (1.53)	25.57 (0.95)	23.2 (1.82)	60.9 (2.45)	87.47 (3.78)
L (服)	11.3 (2.09)	11.3 (2.49)	22.67 (4.59)	12.2 (2.25)	24.2 (2.27)	22.1 (2.13)	58.4 (6.6)	81.1 (11.05)
L (樂)	11.3 (2.57)	11.3 (3.06)	22.67 (5.62)	不適用	不適用	55.6 (5.51)	55.6 (5.51)	78.26 (9.07)
M (服)	13.4 (0.74)	12.6 (1.69)	26.07 (1.70)	12.5 (0.91)	24.53 (1.61)	23.57 (9.07)	60.6 (2.89)	86.7 (3.45)
O (準)	12.4 (0.4)	12 (0.42)	24.33 (0.81)	12 (0.35)	22.8 (0.2)	21.4 (1.36)	56.2 (0.89)	80.53 (0.79)
P (服)	13.1 (0.91)	13 (0.55)	26.0 (1.40)	12.1 (0.87)	24.33 (1.36)	23.6 (0.46)	60 (2.69)	86.03 (3.75)
Q (培)	13.5 (0.26)	12.9 (0.26)	26.40 (0.35)	13.3 (0.75)	25.63 (1.44)	24.6 (0.29)	63.6 (2.34)	90 (2.69)
平均值 (標準差)	12.54 (1.04)	11.71 (1.15)	22.57 (1.99)	11.41 (0.94)	21.91 (1.69)	22.89 (2.42)	58.63 (3.09)	83.21 (4.25)

第二節 方案服務接受者之問卷分析

壹、方案服務接受者之特質分析

一、機構與方案屬性之分佈（見表 4-19）

訪問的 200 位身心障礙者中，在機構屬性方面，以瑪利亞文教基金會和台中市智障者家長協會分佈最多，各有 30 位，各佔 15%；其次為伊甸社會福利基金會有 28 位，佔 14%；立達啟能訓練中心及台中市視障技能發展協會各有 21 位，各佔 10.5%；陽光社會福利基金會有 13 位，佔 4.5%；台中市聲暉協進會有 10 位，佔 5%；台中市盲人福利協進會、台中市殘障福利協進會以及台中市脊髓損傷者協進會各 9 位，各佔 4.5%；台中市美麗境界關懷之友協會（台中榮總）有 8 位，佔 4%；台中市按摩業職業工會有 7 位，佔 3.5%；其中以中華民國視障重建專業發展協會分佈最少，有 5 位，佔 2.5%。

在方案屬性方面，以「就服員補助」項目為最多，有 90 人，佔 45%；其次為「職業訓練」項目，為 76 人，佔 38%；最少為「就業轉銜」及「就業服務」，各 5 人，各佔 2.5%。

表 4-19：「機構與方案屬性」百分比表

變項名稱	個數	百分比%
1. 機構屬性		
伊甸社會福利基金會	28	14.0%
立達啟能訓練中心	21	10.5%
瑪利亞文教基金會	30	15.0%
陽光社會福利基金會	13	4.5%
台中市智障者家長協會	30	15.0%
台中市盲人福利協進會	9	4.5%
台中市聲暉協進會	10	5.0%
台中市殘障福利協進會	9	4.5%
台中市美麗境界關懷之友協會（台中榮總）	8	4.0%
台中市脊髓損傷者協進會	9	4.5%
台中市視障技能發展協會	21	10.5%

續表 4-19：「機構與方案屬性」百分比表

變項名稱	個數	百分比%
台中市按摩業職業工會	7	3.5%
中華民國視障重建專業發展協會	5	2.5%
總計	200	100.0%
2. 方案屬性		
職業訓練	76	38.0%
就服員補助	90	45.0%
就業轉銜	5	2.5%
庇護工廠獎助	24	12.0%
就業服務	5	2.5%
總計	200	100.0%

二、身心障礙者特質分析（見表 4-20）

（一）受訪者性別與年齡

在性別方面，以女性最多，有 103 位，佔 51.5%；男性則 97 位，佔 48.5%。年齡方面，以 24~29 歲為最多，有 56 位，佔 28%，其次為 18~23 歲，有 50 人，佔 25%，而以 53~58 歲為最少，有 5 人，僅佔 2.5%，由此得知，受訪者以青年人居多。

（二）受訪者教育程度

在教育程度上，以高中畢業 98 人為最多，佔 49%；其次為國中畢業 34 人，佔 17%。

（三）婚姻狀況

婚姻狀況中，未婚為最多（137 人，佔 68.5%）；其次分別為已婚（53 人，佔 26.5%）、離婚（8 人，佔 4%）；2 人喪偶為最少，佔 1%。

（四）身心障礙類別、等級與輔具使用及造成原因

從身心障礙狀況觀之，在類別上，以智能障礙者（75 人，佔 37.5%）為最多，其次為視覺障礙者（42 人，21%）。

在障礙等級上，以重度障礙者（79 人，佔 39.5%）為最多，其次為中度障礙者（76 人，佔 38%）、輕度障礙者（40 人，佔 20%），極重度障礙者（5 人，佔 2.5%）則最少。

在輔具使用上，使用輔具者有 55 名，佔 27.5%，其使用輔具狀況以手杖居多，其次為助聽器。

在造成身心障礙原因方面，以疾病所致（91 人，佔 45.5%）為最多，其次為先天（74 人，佔 37%）。

（五）居住狀況

以居住狀況而言，跟家人一起住為最多（172 人，佔 86%），其次為自己單獨居住（15 人，佔 7.5%），住在機構為最少（6 人，佔 3%）。在居住地方面，大部分居住於台中市，高達 91%，跨縣市至台中市接受服務者佔 9%。

表 4-20：「身心障礙者特質分析」次數分配表

變項名稱	個數	百分比%
1. 性別		
男	97	48.5%
女	103	51.5%
總計	200	100.0%
2. 年齡		
18~23 歲	50	25.0%
24~29 歲	56	28.0%
30~35 歲	25	12.5%
36~41 歲	25	12.5%
42~47 歲	28	14.0%
48~53 歲	11	5.5%
53~58 歲	5	2.5%
總計	200	100.0%
2. 教育程度		
國小（含）以下	14	7.0%
國中肄業	5	2.5%
國中畢業	34	17.0%
高中肄業	18	9.0%
高中畢業	98	49.0%

續表 4-20：「身心障礙者特質分析」次數分配表

變項名稱	個數	百分比%
研究所肄業	0	0.0%
研究所畢業	1	0.5%
總計	200	100.0%
3. 婚姻狀況		
未婚	137	68.5%
已婚	53	26.5%
離婚	8	4.0%
喪偶	2	1.0%
總計	200	100.0%
3. 身心障礙類別		
視覺障礙	42	21.0%
聽覺機能障礙	12	6.0%
平衡機能障礙	0	0.0%
顏面損傷	7	3.5%
肢體障礙	32	16.0%
智能障礙	75	37.5%
重要器官失去者	0	0.0%
聲音或語言機能障礙	0	0.0%
慢性精神病患	15	7.5%
自閉症	2	1.0%
多重障礙者	13	6.5%
難治型癲癇症者	2	1.0%
罕見疾病者	0	0.0%
其他	0	0.0%
總計	200	100.0%
4. 身心障礙等級		
極重度	5	2.5%
重度	79	39.5%
中度	76	38.0%
輕度	40	20.0%
總計	200	100.0%
5. 造成身心障礙原因		
先天	74	37.0%
疾病所致	91	45.5%
意外事故	30	15.0%
職業傷害	5	2.5%
老年退化	0	0.0%
總計	200	100.0%
6. 輔具使用狀況		
未使用	145	72.5%
有使用	55	27.5%
總計	200	100%

續表 4-20：「身心障礙者特質分析」次數分配表

變項名稱	個數	百分比%
6.1 使用之輔具項目		
三輪機車	2	3.6%
手杖	18	32.7%
助聽器	12	21.8%
點字版	1	1.8%
放大鏡	3	5.5%
肢架	3	5.5%
輪椅	11	20%
義肢	2	3.6%
義眼	1	1.8%
電腦	2	3.6%
總計	55	100%
7. 居住狀況		
跟家人一起住	172	86.0%
自己單獨居住	15	7.5%
住在機構	6	3.0%
住在公司的宿舍	7	3.5%
總計	200	100.0%
8. 居住地		
台中市	182	91%
台中縣	16	8%
彰化縣	2	1%
總計	200	100.0%

(六) 九十二年度曾接受之服務項目 (見表 4-21)

200 位受訪者中，九十二年度曾接受服務者有 142 人，佔 71%，其接受服務項目的狀況以曾接受庇護性就業性服務為最多，佔 31%，其次為職業輔導評量佔 29.6%，而曾接受就業輔助器補助及職業訓練則最低，僅佔 3.5%。

表 4-21：「九十二年度曾接受之服務項目分析」次數分配表

變項名稱	是否接受		總計
	有	無	
	次數 百分比	次數 百分比	次數 百分比
職業輔導評量	42 (29.6%)	100 (70.4%)	142 (100.0%)
職業重建	21 (10.5%)	121 (60.5%)	142 (100.0%)
個別化專業服務	36 (25.4%)	106 (74.6%)	142 (100.0%)
職務再設計	12 (8.5%)	130 (91.5%)	142 (100.0%)
專業諮詢輔導	36 (25.4%)	106 (74.6%)	142 (100.0%)
就業輔助器具補助	5 (3.5%)	137 (96.5%)	142 (100.0%)
創業輔助	6 (4.2%)	136 (95.8%)	142 (100.0%)
庇護性就業服務	44 (31.0%)	98 (69.0%)	142 (100.0%)
社區化就業服務	36 (25.4%)	106 (74.6%)	142 (100.0%)
生活、教育、醫療輔助器具補助	9 (6.3%)	133 (93.7%)	142 (100.0%)
職業訓練	5 (3.5%)	137 (96.5%)	142 (100.0%)

貳、方案服務接受者之就業狀況

一、現在就業狀況（見表 4-22）

本研究的 200 名身心障礙者中，目前已就業者為 123 人，佔 61.5%；尚未就業者為 77 人，佔 38.5%。

表 4-22：「就業狀況」次數分配表

變項名稱	個數	百分比%
現在就業狀況		
已就業	123	61.5%
尚未就業	77	38.5%
總計	200	100.0%

二、已就業者之工作狀況分析（見表 4-23）

（一）公司性質

在公司性質方面，受試者從事「社會服務、公共行政及個人服務業」為最高（佔 55.3%），其次為「批發、零售及餐飲業」（佔 20.3%）。

（二）工作性質

從工作性質得知，以「服務工作人員及售貨員」為最高（佔 44.7%），其次「非技術工及體力工」，佔 35.8%，最低則是「專業人員」，佔 1.6%。

（三）工作地點

在工作縣市部分，以於台中市工作者居多高達 96.7%，彰化縣最少（佔 0.8%）。而工作距離方面，以在居住地縣市工作居多，佔 87.7%。

（四）工作待遇

在工作待遇方式方面，以按月計酬的方式居多，（佔 54.5%），其次為按時計酬（佔 35%），按件計酬最少，僅佔 10.5%。

（五）找到工作管道

找到工作管道中以「社會福利/醫療機構轉介」居多為 30.1%，其次為「職業訓練單位/就業服務機構轉介」佔 29.3%。

（六）對工作喜歡的狀況

在 123 位已就業者中有 109 位喜歡現有的工作（佔 88.6%），僅有 14 位不喜歡（佔 11.4%）。喜歡的主因以「可以賺錢」為最高（佔 73.4%），最低則為「工作自由」及「從小自願」（皆佔 0.9%）。而 14 位不喜歡現有工作的主因則以「薪水太少」為主，佔 57.2%，

其次為「工作很無聊」，佔 21.4%，最低則為「有人會欺負我」佔 7.1%。

表 4-23：「已就業者工作狀況分析」次數分配表

變項名稱	個數	百分比%
1. 公司性質		
農林漁牧狩獵業	0	0.0%
礦業及土木採石業	0	0.0%
製造業	15	12.2%
水電燃煤業	0	0.0%
營造業	0	0.0%
批發、零售及餐飲業	25	20.3%
金融、保險、不動產及工商服務業	12	9.8%
運輸、倉儲及通信業	3	2.4%
社會服務、公共行政及個人服務業	68	55.3%
總計	123	100.0%
2. 工作性質		
技術工及有關工作人員	7	5.7%
非技術工及體力工	44	35.8%
事務工作人員	7	5.7%
服務工作人員及售貨員	55	44.7%
專業人員	2	1.6%
技術員及助理專業人員	5	4.1%
機械設備操作工及組裝工	3	2.4%
總計	123	100.0%
3. 工作地		
台中市	118	96.7%
台中縣	3	2.5%
彰化縣	1	0.8%
總計	122	100.0%
4. 工作距離		
在居住地工作	107	87.7%
在外縣市工作	15	12.3%
總計	122	100.0%

續表 4-23：「已就業者工作狀況分析」次數分配表

變項名稱	個數	百分比%
5. 待遇方式		
按月計酬	67	54.5%
按時計酬	43	35.0%
案件計酬	13	10.5%
總計	123	100.0%
6. 找到工作管道		
自行應徵	16	13.0%
親戚朋友介紹	26	21.1%
民意代表介紹	0	0.0%
考試分發	0	0.0%
社會福利/醫療機構轉介	37	30.1%
學校向工作單位推薦	8	6.5%
職業訓練單位/就業服務機構轉介	36	29.3%
總計	123	100.0%
7. 對工作喜歡程度		
喜歡	109	88.6%
不喜歡	14	11.4%
總計	123	100.0%
7.1 喜歡主因		
可以賺錢	80	73.4%
可以交到很多朋友	16	14.7%
可以讓別人更看得起我	11	10.1%
工作自由	1	0.9%
從小自願	1	0.9%
總計	109	100.0%
7.2 不喜歡主因		
有人會欺負我	1	7.1%
工作太累	2	14.3%
工作很無聊	3	21.4%
薪水太少	8	57.2%
總計	14	100.0%

(七) 工作適應程度 (見表 4-24)

在「工作適應程度」的十三個滿意使用度評鑑指標中，「同

意」的部分，以「您有機會獨立完成一項工作任務」為最高，佔 79.7%，其次為「相關工作均有標準的作業程序」，佔 76.4%，最低則為「工作需和他人密切合作」，佔 55%。

表 4-24：「工作適應程度分析」次數分配表

變項名稱	同意/普通/不同意			總計
	同意	普通	不同意	
	次數 百分比	次數 百分比	次數 百分比	次數 百分比
(1) 公司給您工作上有相當的自由與自主權	77 (62.6%)	42 (34.1%)	4 (3.3%)	123 (100.0%)
(2) 您對公司有認同感	84 (68.3%)	34 (27.6%)	5 (4.1%)	123 (100.0%)
(3) 在這家公司工作，您擁有足夠的空間可以發揮自己的能力	85 (69.1%)	36 (29.3%)	2 (1.6%)	123 (100.0%)
(4) 如果您把事作的很好，會受到公司的獎勵	81 (65.9%)	30 (24.4%)	12 (9.8%)	123 (100%)
(5) 您能以身為公司的一份子為榮	78 (63.4%)	38 (30.9%)	7 (5.7%)	123 (100.0%)
(6) 主管是友善而親切的	89 (72.4%)	32 (26%)	2 (1.6%)	123 (100.0%)
(7) 主管會關心部屬	88 (71.5%)	32 (26%)	3 (2.4%)	123 (100.0%)
(8) 除了工作，主管也關心員工生活上的問題	75 (61%)	37 (30.1%)	11 (8.9%)	123 (100.0%)
(9) 主管會營造和諧的部門氣氛	80 (65%)	36 (29.3%)	7 (5.7%)	123 (100.0%)
(10) 您有機會獨立完成一項工作任務	98 (79.7%)	24 (19.5%)	1 (0.8%)	123 (100.0%)
(11) 工作需和他人密切合作	55 (44.7%)	53 (43.1%)	15 (12.2%)	123 (100.0%)
(12) 相關工作均有標準的作業程序	94 (76.4%)	25 (20.3%)	4 (3.3%)	123 (100.0%)
(13) 工作環境不會吵雜	70 (56.9%)	44 (35.8%)	9 (7.3%)	123 (100.0%)

(八) 維持現有工作的服務需求 (見表 4-25)

維持現有工作的服務需求部分，在「需要」的服務項目中，以「在職訓練」最高，佔 51.2%，次高的為「職務再設計」，佔 35%，「不需要」的則以「改善公司內的無障礙空間」最高，佔 91.1%，其次為「心理諮商」，佔 82.9%。

表 4-25：「維持現有工作的服務需求分析」次數分配表

變項名稱	需求性		總計
	需要	不需要	
	次數 百分比	次數 百分比	次數 百分比
職務再設計	43 (35.0%)	80 (65.0%)	123 (100.0%)
心理諮商	21 (17.1%)	102 (82.9%)	123 (100.0%)
在職訓練	63 (51.2%)	60 (48.8%)	123 (100.0%)
交通服務	28 (23.0%)	94 (77.0%)	123 (100.0%)
改善公司內的無障礙空間	11 (8.9%)	112 (91.1%)	123 (100.0%)

三、尚未就業之職業服務需求分析

(一) 未就業之原因分析 (見表 4-26)

在 77 位未就業的受訪者中，其未就業的主要原因以「找不到合適的工作」最多，佔 67.5%，其次為「仍在接受職業訓練」，佔 15.6%，而以「家庭因素」為最低，佔 1.3%。

表 4-26：「未就業之原因分析」次數分配

變項名稱	個數	百分比%
沒有工作的意願	2	2.6%
找不到合適的工作	52	67.5%
薪資不符合所期待的	2	2.6%
缺乏交通能力	2	2.6%
受傷或生病	6	7.8%
仍在接受職業訓練	12	15.6%
家庭因素	1	1.3%

(二) 就業服務需求分析 (見表 4-27)

「就業服務需求」在於瞭解未就業者需要何種就業服務以幫助就業，受訪者所有項目中，「不需要」的比例皆高於「需要」的比例。「需要」的部分以「個別化專業服務」為最高，佔 49.4%，其次為「職業輔導評量與職業重建」，佔 48.1%。

表 4-27：「就業服務需求分析」次數分配

變項名稱	需求性		總計
	需要	不需要	
	次數 百分比	次數 百分比	次數 百分比
職業輔導評量與職業重建	37 (48.1%)	40 (51.9%)	77 (100.0%)
個別化專業服務	38 (49.4%)	39 (50.6%)	77 (100.0%)
創業輔助	21 (27.3%)	56 (72.7%)	77 (100.0%)
庇護性就業服務	33 (42.9%)	44 (57.1%)	77 (100.0%)
就業輔助器具補助	9 (11.7%)	68 (88.3%)	77 (100.0%)
正規教育進修	8 (10.4%)	69 (89.6%)	77 (100.0%)
社區化就業服務	36 (46.8%)	41 (53.2%)	77 (100.0%)
職務再設計及專業諮詢輔導	18 (23.4%)	51 (76.6%)	77 (100.0%)

參、方案服務接受者對服務之評估分析

一、參加之原因與訊息管道（見表 4-28）

（一）參加服務方案之原因

200 位方案服務接受者中，其參加服務方案之主要原因以「培養就業專長」居高，佔 39%，次高為「可以找到更好的工作」，佔 29.5%，以「被強迫參加」為最低，佔 1%。由此得知，服務方案接受者參加服務方案，最主要的目的在於培養或提昇自己的專業能力，以覓得較好的工作。

（二）訊息管道

在獲知服務方案的訊息管道方面，以經由「身心障礙者機構協會或團體介紹」為居高（佔 60.5%），其次則透過「親戚朋友介紹」（佔 16.5%），此外，分別以「民意代表介紹」及「醫療機構轉介」為最低（佔 1%）。

表 4-28：「參加服務方案之原因分析」次數分配

變項名稱	個數	百分比%
(一) 參加服務方案之原因		
培養就業專長	78	39.0%
可以找到更好的工作	59	29.5%
領取生活津貼	15	7.5%
認識更多朋友	13	6.5%
家長支持及鼓勵	16	8.0%
打發時間	6	3.0%
被強迫參加	2	1.0%
機構轉介	11	5.5%
總計	200	100%
(二) 訊息管道		
電子媒體得知	8	4.0%
親戚朋友介紹	33	16.5%
民意代表介紹	2	1.0%
學校或原工作單位介紹	15	7.5%
身心障礙者機構協會或團體介紹	121	60.5%
就業服機構轉介	19	9.5%
醫療機構轉介	2	1.0%
總計	200	100.0%

二、服務項目評估

(一) 服務項目之有無接受 (見表 4-29)

在二十七項的方案服務項目中，半數以上的受訪者都有接受到「教導怎麼和上司、同事相處」(佔 57%)及「教導一些生活習慣、禮貌」(佔 55%)的服務；四成以上的受訪者都有接受到項服務項目，分別為「開發工作機會」(47.5%)、「就業服務員在工作現場進行工作訓練及輔導」(48.5%)、「陪同面試」(48.5%)、「最初幾天陪同工作」(43.5%)、「到工作地點訪視」、「改變一些不太好的行為」(43.5%)、「教導適當穿著」(42.5%)、「培養休閒活動的興趣與能力」(44.5%)。接受到最少的服務為「創業輔助」及「語言治療」。

表 4-29：「有無接受此項服務」次數分配

就業服務項目	有無接受此項服務		
	無 次數 (%)	有 次數 (%)	總計 次數 (%)
1. 職業技能評量	123 (61.5)	77 (38.5)	200 (100.0)
2. 性向測驗	150 (75.0)	50 (25.0)	200 (100.0)
3. 語言治療	180 (90.0)	20 (10.0)	200 (100.0)
4. 職能治療	166 (83.0)	34 (17.0)	200 (100.0)
5. 物理治療	166 (83.0)	34 (17.0)	200 (100.0)
6. 職業訓練	148 (74.0)	52 (26.0)	200 (100.0)
7. 個別化就業服務計畫	141 (70.5)	59 (29.5)	200 (100.0)
8. 根據個人特質狀況設計工作職務	141 (70.5)	59 (29.5)	200 (100.0)
9. 根據個人專長設計工作環境	150 (75.0)	50 (25.0)	200 (100.0)
10. 提供職業心理諮商	139 (69.5)	61 (30.5)	200 (100.0)
11. 專業諮詢輔導	130 (65.0)	70 (35.0)	200 (100.0)
12. 輔助器具補助金申請	169 (84.5)	31 (15.5)	200 (100.0)
13. 庇護性工場或商店	132 (66.0)	68 (34.0)	200 (100.0)
14. 開發工作機會	105 (52.5)	95 (47.5)	200 (100.0)
15. 就業服務員在工作現場進行工作訓練及輔導	103 (51.5)	97 (48.5)	200 (100.0)
16. 由機構在社區中成立小公司或小工廠，同時雇用身心障礙者及非身心障礙者	164 (82.0)	36 (18.0)	200 (100.0)
17. 創業輔助	187 (93.5)	13 (6.5)	200 (100.0)
18. 陪同面試	103 (51.5)	97 (48.5)	200 (100.0)
19. 最初幾天陪同工作	113 (56.5)	87 (43.5)	200 (100.0)
20. 到工作地點訪視	101 (50.5)	99 (49.5)	200 (100.0)
21. 教導怎麼搭公車、交通車上下班	127 (63.5)	73 (36.5)	200 (100.0)
22. 改變一些不太好的行為	113 (56.5)	87 (43.5)	200 (100.0)
23. 教導適當穿著	115 (57.5)	85 (42.5)	200 (100.0)
24. 教導一些生活習慣、禮貌	89 (44.5)	110 (55.0)	200 (100.0)
25. 教導怎麼和上司、同事相處	86 (43.0)	114 (57.0)	200 (100.0)
26. 教導家人怎麼幫助就業跟上司、同事溝通他的一些特別行為	121 (60.5)	79 (39.5)	200 (100.0)
27. 培養休閒活動的興趣與能力	111 (55.5)	89 (44.5)	200 (100.0)

(二) 服務項目之使用滿意度 (見表 4-30)

在「使用滿意度」面向上，有接受服務項目的受訪者之滿意

度大多落在滿意與尚可兩個選項之間，而選擇滿意者約佔 50%以上，選擇尚可者約在 40%區間，選擇不滿意者在 5%以下。

在 27 項服務項目中，滿意度最高的前四項服務項目分別為「最初幾天陪同工作」(佔 86.2%)、「陪同面試」(佔 84.5%)、「教導怎麼搭公車、交通車上下班」(佔 82.2%)「到工作地點訪視」(佔 81.2%)。滿意度最低的則為「輔助器具補助金申請」(佔 45.2%)。

表 4-30：「使用滿意度」次數分配

就業服務項目	使用滿意度			總計 次數 (%)
	滿意 次數 (%)	尚可 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	
1. 職業技能評量	41 (53.2)	33 (42.9)	3 (3.9)	77 (100.0)
2. 性向測驗	25 (50.0)	22 (44.0)	3 (3.9)	50 (100.0)
3. 語言治療	11 (55.0)	9 (45.0)	0 (0.0)	20 (100.0)
4. 職能治療	23 (64.6)	10 (29.4)	1 (2.9)	34 (100.0)
5. 物理治療	20 (58.8)	12 (35.3)	2 (5.9)	34 (100.0)
6. 職業訓練	106(71.6)	39 (26.4)	3 (2.0)	52 (100.0)
7. 個別化就業服務計畫	36 (61.0)	22(37.3)	1 (1.7)	59 (100.0)
8. 根據個人特質狀況設計工作職務	38 (64.4)	19 (32.2)	2 (3.4)	59 (100.0)
9. 根據個人專長設計工作環境	31 (62.0)	17 (34.0)	2 (4.0)	50 (100.0)
10. 提供職業心理諮商	36 (59.0)	23 (37.7)	2 (3.3)	61 (100.0)
11. 專業諮詢輔導	37 (52.9)	31 (44.3)	2 (2.9)	70 (100.0)
12. 輔助器具補助金申請	14 (45.2)	15 (48.4)	2 (6.5)	31 (100.0)
13. 庇護性工場或商店	44 (64.7)	21 (30.9)	3 (4.4)	68 (100.0)
14. 開發工作機會	61 (64.2)	30 (31.6)	4 (4.2)	95 (100.0)
15. 就業服務員在工作現場進行工作訓練及輔導	79 (76.7)	23 (22.3)	1 (1.0)	97 (100.0)
16. 由機構在社區中成立小公司或小工廠,同時雇用身心障礙者及非身心障礙者	21 (58.3)	10 (27.8)	5 (13.9)	36 (100.0)
17. 創業輔助	9 (69.2)	4 (30.8)	0 (0.0)	12 (100.0)

續表 4-30：「使用滿意度」次數分配

就業服務項目	使用滿意度			總計 次數 (%)
	滿意 次數 (%)	尚可 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	
18. 陪同面試	82 (84.5)	14 (14.4)	1 (1.0)	97 (100.0)
19. 最初幾天陪同工作	75 (86.2)	12 (13.8)	0 (0.0)	87 (100.0)
20. 到工作地點訪視	82 (81.2)	17 (16.8)	2 (2.0)	99 (100.0)
21. 教導怎麼搭公車、交通車上下班	60 (82.2)	13 (17.8)	0 (0.0)	73 (100.0)
22. 改變一些不太好的行為	61 (70.1)	25 (28.7)	1 (1.1)	87 (100.0)
23. 教導適當穿著	67 (78.8)	18 (21.2)	0 (0.0)	85 (100.0)
24. 教導一些生活習慣、禮貌	85 (76.6)	24 (21.6)	2 (1.8)	110(100.0)
25. 教導怎麼和上司、同事相處	82 (71.9)	30 (26.3)	2 (1.8)	114(100.0)
26. 教導家人怎麼幫助就業跟上司、同事 溝通他的一些特別行為	56 (70.9)	22 (27.8)	1 (1.3)	79 (100)
27. 培養休閒活動的興趣與能力	61 (68.5)	27 (30.3)	1 (1.1)	89 (100)

(三) 服務項目之需求性 (見表 4-31)

在「對服務的需求性」方面，受訪者認為需求急迫的服務，以「職業訓練」(佔 55%)、「開發工作機會」(佔 48.5%)、「個別化就業服務計畫」(佔 44.5%) 為前三高。

此外，需求性為「急迫」的比例大於「普通」與「不需要」的服務項目有「職業訓練」(佔 55%)、「開發工作機會」(佔 48.5%)、「個別化就業服務計畫」(佔 44.5%)、「根據個人特質狀況設計工作職務」(佔 43.5%)、「陪同面試」(佔 42%)、「就業服務員在工作現場進行工作訓練及輔導」(佔 40.5%)、「到工作地點訪視」(佔 39%)、「最初幾天陪同工作」(佔 38%) 等共八項。

表 4-31：「對服務的需求性」次數分配

就業服務項目	對服務的需求性			總計
	急迫 次數 (%)	普通 次數 (%)	不需要 次數 (%)	次數 (%)
1. 職業技能評量	56 (28.0)	107 (53.5)	37 (18.5)	200 (100.0)
2. 性向測驗	22 (11.0)	110 (55.0)	68 (34.0)	200 (100.0)
3. 語言治療	12 (6.0)	58 (29.0)	130 (65.0)	200 (100.0)
4. 職能治療	31 (15.5)	82 (41.0)	87 (43.5)	200 (100.0)
5. 物理治療	21 (10.5)	57 (28.5)	122 (61)	200 (100.0)
6. 職業訓練	110(55.0)	63 (31.5)	27 (13.5)	200 (100.0)
7. 個別化就業服務計畫	89 (44.5)	81 (40.5)	30 (15.0)	200 (100.0)
8. 根據個人特質狀況設計工作職務	87 (43.5)	82 (41.0)	31 (15.5)	200 (100.0)
9. 根據個人專長設計工作環境	83 (41.5)	84 (42.0)	33 (16.5)	200 (100.0)
10. 提供職業心理諮商	44 (22.0)	76 (38.0)	80 (40.0)	200 (100.0)
11. 專業諮詢輔導	44 (22.0)	79 (39.5)	77 (38.5)	200 (100.0)
12. 輔助器具補助金申請	37 (18.5)	61 (30.5)	102 (51.0)	200 (100.0)
13. 庇護性工場或商店	59 (29.5)	73 (36.5)	68 (34.0)	200 (100.0)
14. 開發工作機會	97 (48.5)	72 (36.0)	31 (15.5)	200 (100.0)
15. 就業服務員在工作現場進行工作訓練及輔導	81 (40.5)	77(38.5)	42(21.0)	200 (100.0)
16. 由機構在社區中成立小公司或小工廠，同時雇用身心障礙者及非身心障礙者	51 (25.5)	94 (47.0)	55 (27.5)	200 (100.0)
17. 創業輔助	50 (25.0)	83 (41.5)	67 (33.5)	200 (100.0)
18. 陪同面試	84 (42.0)	63 (31.5)	53 (26.5)	200 (100.0)
19. 最初幾天陪同工作	76 (38.0)	58 (29.0)	65 (32.5)	200 (100.0)
20. 到工作地點訪視	78 (39.0)	65 (32.5)	57 (28.5)	200 (100.0)
21. 教導怎麼搭公車、交通車上下班	58 (29.0)	42 (21.0)	100 (50.0)	200 (100.0)
22. 改變一些不太好的行為	60 (30.0)	56 (28.0)	84 (42.0)	200 (100.0)
23. 教導適當穿著	51 (25.5)	60 (30.0)	89 (44.5)	200 (100.0)
24. 教導一些生活習慣、禮貌	60 (30.0)	66 (33.0)	74 (37.0)	200 (100.0)
25. 教導怎麼和上司、同事相處	59 (29.5)	85 (42.5)	56 (28.0)	200 (100.0)
26. 教導家人怎麼幫助就業跟上司、同事溝通他的一些特別行為	47 (23.5)	82 (41.0)	71 (35.5)	200 (100.0)
27. 培養休閒活動的興趣與能力	51 (25.5)	84 (42.0)	65 (32.5)	200 (100.0)

三、服務狀況評估（見表 4-32）

（一）服務時間規劃

在服務時間規劃上，從時間安排、每次服務時間的長度、服務總時數三個變項做分析，60%以上的受訪者對於三者的使用滿意度為「滿意」，30%左右者認為「尚可」，而「不滿意」者僅佔4%。由此可知，受訪者對服務時間規劃多屬滿意，其中，滿意度最高的是「時間安排」（佔69.5%），滿意度最低的是「服務總時數」（佔62.5%）。

（二）服務場所

從六個面向分析受訪者對服務場所的滿意度，感到「滿意」者均高達六成以上，認為「尚可」者的比例則在30%~20%區間。其中，以對「環境清潔」的滿意度最高（佔76.5%），對「安全措施」的滿意度最低（佔62.0%）。

（三）服務人員的態度

在服務人員的態度上，以「態度友善」的滿意度最高（佔78%），為最高，以「考量個案的需求」上的滿意度最低（佔68.0%）。

表 4-32：「服務狀況評估」次數分配

變項名稱	使用滿意度			總計 次數 (%)
	滿意 次數 (%)	尚可 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	
（一）服務時間規劃				
時間安排	139 (69.5)	56 (28.0)	5 (2.5)	200 (100.0)
每次服務時間的長度	131 (65.5)	62 (31.0)	7 (3.5)	200 (100.0)
服務總時數	125 (62.5)	67 (33.5)	8 (4.0)	200 (100.0)
（二）服務場所				
通風狀況	136 (68.0)	55 (27.5)	8 (4.0)	200 (100.0)
提供無障礙空間設施	130 (65.0)	58 (29.0)	12 (6.0)	200 (100.0)
環境清潔	153 (76.5)	40 (20.0)	6 (3.0)	200 (100.0)
有公車方便到達	126 (63.0)	50 (25.0)	24 (12.0)	200 (100.0)

續表 4-32：「服務狀況評估」次數分配

變項名稱	使用滿意度			總計
	滿意 次數 (%)	尚可 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	次數 (%)
安全措施	124 (62.0)	62 (31.0)	13 (6.5)	200 (100.0)
放置個人用品空間	129 (64.8)	59 (29.5)	12 (6.0)	200 (100.0)
(三) 服務人員的態度				
考量個案的需求	136 (68.0)	56 (28.0)	5 (2.5)	200 (100.0)
溝通能力	141 (70.5)	62 (31.0)	7 (3.5)	200 (100.0)
服務效率	147 (73.5)	67 (33.5)	8 (4.0)	200 (100.0)
態度友善	156 (78.0)	44 (22.0)	0 (0.0)	200 (100.0)

四、方案對就業的幫助狀況

(一) 方案對就業有無幫助 (見表 4-33)

200 位受訪者中，認為其參加服務方案對就業的幫助以「增加工作的機會」為最高 (佔 68%)，其次為「提升工作能力」(佔 67.5%)，而以「更了解自己的職業性向」為最低 (佔 38%)。

表 4-33：「對就業有無幫助」次數分配

就業服務項目	有無就業幫助		
	無 次數 (%)	有 次數 (%)	總計 次數 (%)
增加工作意願	98 (49.0)	101 (50.5)	200 (100.0)
更了解自己的職業性向	124 (62.0)	76 (38.0)	200 (100.0)
提升工作能力	65 (32.5)	135 (67.5)	200 (100.0)
增加工作的機會	64 (32.0)	136 (68.0)	200 (100.0)
遇到就業上的困難時，有人可以幫助我	116 (58.0)	84 (42.0)	200 (100.0)
增加職場工作適應	83 (41.5)	117 (58.5)	200 (100.0)

(二) 就業幫助程度及對方案之整體性評估

在參加服務方案對就業幫助程度上，43.5%的受訪者認為方案服務對其就業「稍有」，然而，認為「沒有」幫助 (佔 27.5%) 及有「很大」幫助者 (佔 29%) 的比例則沒有很大的差異 (見表

4-34)。

在對方案的整體性評估上，有 35%者感到尚可，34.5%者認為滿意，而也有 30.5%者覺得不滿意（見表 4-35）。可見，在服務的有效性上的看法及評價是呈兩極化。

表 4-34：「就業幫助程度」次數分配

變項名稱	幫助程度			總計 次數 (%)
	很大 次數 (%)	稍有 次數 (%)	沒有 次數 (%)	
方案對就業幫助	58 (29.0)	87 (43.5)	55 (27.5)	200 (100.0)

表 4-35：「對方案之整體性評估」次數分配

變項名稱	滿意使用度			總計 次數 (%)
	滿意 次數 (%)	尚可 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	
對方案之整體性評估	69 (34.5)	70 (35.0)	61 (30.5)	200 (100.0)

伍、方案服務接受者之社會網絡分析

一、家庭支持

從家庭支持的面向觀之，在「日常生活中遇到困難會找誰求助」的變項上，受訪者大部分會找父母的居多（佔 42.5%），其次為找朋友求助，佔 17.5%。在「心情不好會找誰聊天」之中，則以朋友為最高（佔 32%），其次為父母（佔 27.5%）。在「家人參加機構舉辦機構活動的頻率」部分，僅有 32%的受訪者家屬「經常參加」，多數的受訪者家屬「很少參加」（佔 46.5%）或「從不參加」（佔 19.0%）（見表 4-36）。由此可見，身心障礙者家屬對機構活動的參與度不高。

表 4-36：「家庭支持」次數分配

變項名稱	次數	百分比
(一) 日常生活中遇到困難會找誰求助		
1. 父母	85	42.5%
2. 配偶	12	6.0%
3. 子女	1	0.5%
4. 兄弟姊妹	14	7.0%
5. 親戚	4	2.0%
6. 朋友	35	17.5%
7. 機構內社工員	13	6.5%
8. 職場同事	4	2.0%
9. 自己解決	32	16%
總計		
(二) 心情不好會找誰聊天		
1. 父母	55	27.5%
2. 配偶	15	7.5%
3. 子女	1	0.5%
4. 兄弟姊妹	13	6.5%
5. 親戚	6	3.0%
6. 朋友	64	32.0%
7. 機構內社工員	10	5.0%
8. 職場同事	9	4.5%
9. 自己解決	27	13.5%
總計		
變項名稱	次數	百分比
(三) 家人參加機構舉辦機構活動的頻率		
1. 經常參加	64	32.0%
2. 很少參加	93	46.5%
3. 從不參加	38	19.0%
4. 機構沒有舉辦邀請家人參加的活動	5	2.5%
總計	200	100.0%

在「家人如何幫助就業」方面，家人以「經常鼓勵您，以維持您就業信心」所佔比例最高（佔 72.5%），「協助機構蒐集您工作狀況的資料」為最低（佔 12.5%）（見表 4-37）。

表 4-37：「家人如何幫助就業」次數分配

就業服務項目	家人有無提供此項幫助		
	無 次數 (%)	有 次數 (%)	總計 次數 (%)
協助機構訓練您的工作技能	107 (53.5)	92 (46.0)	200 (100.0)
協助機構訓練您的社會相關技能	127 (63.5)	73 (36.5)	200 (100.0)
經常鼓勵您，以維持您就業信心	55 (27.5)	145 (72.5)	200 (100.0)
參與機構舉辦的活動擬定	142 (71.0)	58 (29.0)	200 (100.0)
協助機構蒐集您工作狀況的資料	175 (87.5)	25 (12.5)	200 (100.0)
提供機構部分輔導您就業所需的費用	143 (71.5)	57 (28.5)	200 (100.0)
協助尋找就業資訊	117 (58.5)	83 (41.5)	200 (100.0)

二、職場支持（見表 4-38）

在「過去是否有任何職場經驗」中，92%（184 位）的受訪者有工作經驗，僅有 8% 者從來沒有工作經驗。

從 184 位有工作經驗的受訪者中分析其職場支持，在「職場上發生困擾會向誰求助」部分，以向父母（佔 26.1%）及職場同事（佔 25%）求助為主。

在「職場上與同事或他人互動、接觸機會的情形」方面，則以經常互動為最多（佔 71.2%），然而，很少互動者也佔 26.6%。

在「職場上被接納程度」方面，以普通的居高（62.5%），而被接納程度很低的僅佔 2.7%。

在「職場上獨立工作的程度」上，48.9% 的受訪者認為可以完全獨立行動，而認為需要完全依賴他人協助僅佔 2.2%。

表 4-38：「職場支持」次數分配

變項名稱	次數	百分比
(一) 過去是否有任何職場經驗		
1. 從來沒有工作經驗	16	8.0%
2. 有工作經驗	184	92.0%
總計	200	100.0%
(二) 職場上發生困擾會向誰求助		
1. 父母	48	26.1%
2. 配偶	6	3.3%
3. 子女	0	0.0%
4. 兄弟姊妹	5	2.7%
5. 親戚	2	1.1%
6. 朋友	25	13.6%
7. 機構內社工員	28	15.2%
8. 職場同事	46	25.0%
9. 自己解決	24	13.0%
總計	184	100.0%
(三) 職場上與同事或他人互動、接觸機會的情形		
1. 沒有互動	4	2.2%
2. 很少互動	49	26.6%
3. 經常互動	131	71.2%
總計		
(四) 職場上被接納程度		
1. 很低	5	2.7%
2. 低	11	6.0%
3. 普通	115	62.5%
4. 很高	53	28.8%
總計	184	100.0%
(五) 職場上獨立工作的程度		
1. 完全依賴他人協助	4	2.2%
2. 大部分需要旁人協助	14	7.6%
3. 偶爾需要旁人協助	76	41.3%
4. 可以完全獨立行動	90	48.9%
總計	184	100.0%

第三節 方案執行過程之需求、困境與優勢：專家學者的建議

身心障礙社會福利機構，即便在規模、型態及服務內容上有其差異性，也即便它們向台中市政府勞工局申請就業基金補助的經費額度的大小差距相當懸殊（多者近百萬、少者僅幾萬元）。但在實務運作上，機構在執行方案層面上卻遭遇了許多共同的問題和困境。本研究在這小節將針對學者專家評鑑身心障礙者就業相關服務方案執行的成效（包括檢視方案之組織行政、管理以及專業服務）、困境和建議作一深度分析，並從而彙整專家學者的見解，提出一些具體的改善建議，做為台中市身心障礙就業政策的參考，同時期望此舉能為身心障礙者帶來更適切和更完善的幫助。

壹、方案服務所面臨的共同困難

本研究在分析評鑑委員的建議事項中，發現有幾項問題是各類方案在執行過程中都有待突破的困境。舉其要者，大概有四項較明顯的共同問題，茲分述如下：

- 一、在服務接受者上，由於方案服務宣導不足，以致於服務受益對象普遍不足：

「方案在招募案主或開發案主方面公開化不足、宣傳不力，以致加強各類文宣工作有其必要性」(A, I, J, K, F, H, L)

「服務受益對象的普及性不足，如許多方案的服務對象僅侷限在會員，造成僧多粥少和資源重複集中在某些特定案主的不合理現象」(C, D, F, G, I, K)

- 二、在方案執行人員上，都面臨工作負荷量過大，專業知識不足，導致流動率頻繁，使服務經驗無法累積傳承，而影響服務品質：

「專業人員過少，工作量負荷大，流動率太頻繁，專業知識受限，
弊傷服務品質」(F, G, J)

三、在服務環境上，許多評鑑委員認為在無障礙空間的設施
上，仍嫌不足：

「無障礙空間環境有待政府、社政單位、公司企業及各福利機構進
一步改善」(I, N)。

貳、各類型方案所遇到的服務困境與專家建議

在此部分，本研究將針對各項補助方案一一呈列專家學者的評鑑
建議，以提供政府政策制定參考以及福利機構未來在執行方案時所應
注意和加強的問題。茲分別敘述如下：

一、在職業訓練方面，目前身心障礙者在職訓結業之後，被雇用
的比率偏低，即企業雇用的意願並不高，以致經常形成資源
浪費的窘境。針對這方面的問題，方案評鑑委員提出幾項頗
具建設性的意見。

(一)「招募學員時，針對其職業性向和個人就業意願應該加強篩選，
以避免資源浪費」(H)。(二)「確實掌握學員的到課率以及學習進度
和成效」(A)。(三)「某些工作技能養成時間過短，若無延長，競爭力
不足，很難期待案主能順利就業」(J)。(四)「必需展現成果報告以及
強化與一般就業市場的聯繫和合作；亦要不斷地開發新工作機會，以
增加學員的就業機會」(A, C, D, F, H, I)。(五)「職業訓練必需考
量是否符合就業市場的真正需求，使案主能學以致用，以提升其就業
出路」(F, H)。(六)「專業人員的在職訓練有其必要性，希望將來能
夠落實」(E, F)。

二、在社區化就業服務方面，當今最大的問題在於職訓和就業市場的工作需求落差極大，致使就服工作的推動面臨許多瓶頸。關於這方面的困境，方案評鑑委員提出幾項建議。

(一)「就服工作首在充分掌握大量的就業／職場的相關訊息和資料，以利提供案主更多的就業訊息和管道」(F, H)。(二)「盡可能針對身心障礙者的專長和特質，加強開發工作機會，如盡量集中精力尋找稍有意願雇用的公司行號，以增加就業的媒合率」(C, F, H, J)。(三)「就服員應盡可能主動安排案主進行輔導，以符合專業的期待」，亦即「應積極追蹤，案主是否穩定就業，俾符委託單位的期待」(G)。

三、在庇護性就業和就業轉銜計畫方面，目前國內專為身心障礙者設置的庇護工場依然極為不足，甚至寥寥無幾。再者從庇護工場設立的宗旨觀之，仍是以短期安置案主就業，使其適應工作生活為主軸，其最終目標係希冀能將案主推到一般就業市場，從而過著正常化的生活。但當今就庇護工場的經營來說已困難重重，更遑論針對身心障礙者的轉銜計畫。關於這方面問題，專家學者提出幾項建議。

(一)「庇護商店所提供的商品，不僅應考量與一般市場的商品所有接軌，更應有一套周全的經營管理和行銷計畫，俾利商品的出售，甚至可考慮直接銷售的方式」(G, H, J)。(二)「加強與一般廠商或公司合作，以提供更多就業機會和資源，例如與中科廠商建立合作關係是一個頗為可行的方向」(D, F)。(三)「在專業人力不足的情況底下，身心障礙者就業轉銜計畫，或許可將家庭服務系統納入其中，以協助案主工作上的適應問題，從而將有利於案主就業的穩定」(I)。

總之，在方案的執行過程中，除了上述專家學者所提到各類方案都面臨一些共同問題，以及各類方案依其方案服務對象的特質所遭遇的一些困境之外。當然交通上的限制、服務整合機制不完善造成資源

浪費以及市政府派案沒有慎重篩選和職能評估等問題，也都帶給社會福利機構在服務個案上的種種限制和難題。要之，問題的提出，無非希冀相關單位能夠正視，甚至積極加以改善。

參、各類型方案的優勢分析與專家意見

儘管就業方案在服務過程中，因為不同的困境而影響服務效益，然而，某些方案也因為其優勢，而提升服務成效。在分析方案的優勢時，研究者發現，方案的優勢不僅因方案類型而有很大的差異，也因方案承辦單位的不同而有所不同，很難一概而論。茲就三種主要方案類型，職業訓練類型、社區化就業服務類型與庇護性就業等的方案，進行優勢分析。

一、在職業訓練方面，其方案優勢是來自於機構對訓練內容及就業市場的瞭解，可以幫助身心障礙者學得更多職場所需的技巧，並且透過社區資源聯結，便於開拓身心障礙者的就業市場。因為D機構及F機構對職業訓練的類別有長期執行經驗，因此，在師資與物理設備上，均優於其他機構所執行的訓練方案。

「機構對吧台需求市場相當熟悉，希望能夠善於利用此市場分析，以增進受訓者之就業。」(F)

「該方案執行提出該機構在此方面的經驗與專業值得鼓勵，各項設備有相當完備」(H)

「行銷工作可以配合發展，推動產業合作，開拓身心障礙者將來工作就業市場」(I)

「基金會提供香草相關產品，鹽，香皂，茶，油，醋菜都很有遠景的發

展空間」(I)

而方案執行者對身心障礙者的態度與用心成為 E 機構在職訓方案上的服務優勢。

「方案執行者對學員之需求相當熟悉，對於學員就業成效之困難亦尋求許多管道解決」(F)

二、在社區化就業服務方面，就服員的專業知能及對個案認真負責的態度，是許多社區化就業服務方案上的優勢。

「服服員相當努力開發企業工作機會，……，方案在社會資源的運用相當好」(F)

「就服員能主動安排案主輔導，符合專業期待」(G)

「服受委託機構對各服務步驟及管理發展各項報表確有助於鉅視的服務管理及有助服務品質提高，實際有助益於案主之就業」(F)

「個案分析完整」(D)

「對案主服務訪視頻繁，紀錄實在，資料檔案建置完整」(I)

「服資料整理完整，就業服務內容符合案主需求，經費使用合宜，值得鼓勵。」(A)

「本方案較重視每個個案的服務品質，致力於 讓所付出的每一分努力看到成果，因此看得出負責人相當珍惜政府部門及社會資源」(C)

「協助身心障礙者就業輔導方面, 成功者達 27 人(占 1/3)成效頗佳;
追蹤輔導紀錄表亦作系統整理」(E)

「就服員與個案建立相當密切的信賴關係, …, 聽障者就業常有心理適應困難, 就服員與協進會積極尋求社會資源克服」(F)

「就服員與會員關係良好, 因此就服員輔導會員就業過程保持緊密關係美好關係」(J)

三、在庇護性就業上, 能有效運用社區資源, 培植身心障礙者的社會適應能力, 及人性的服務等, 是許多委員認為的優勢。

「能有效利用資源及考量案主群特性」(G)

「資源回收之商品相當豐富. 透過回收過程讓機構與社區密切的結合; 除了回收資源外, 亦創造有機植物之商品使得商店給人意外的美感; 商店可以分類成不同價值貨品區. 除了回收資源外, 亦可以創造新的價值」(F)

「能針對不同案主之需求提出個別化的服務」(K)

「此方案培育身障者的社會應對技巧對身障者進入日後職場非常有助益」(J)

「方案提供非常良善的社區化服務. 學員在此得到很好的就業訓練」(F)

「本店的設立對人性的尊嚴和精障的就業照顧有很貼心的計畫」(I)

就優勢分析來看, 機構對服務內容的瞭解與經驗、方案執行者的專業能力與態度, 及社會資源的有效結合, 是提升方案成效

與品質不可缺少的特質。

第五章 結論與建議

第一節 結論

壹、方案評鑑

此部分之研究成果為針對九十三年度台中市身心障礙就業基金所補助之方案進行實地訪視與評鑑，接受評鑑的方案共計 28 個方案，17 個執行機構。評鑑資料分析顯示，「方案之組織行政與管理」的平均值為 25.09（標準差=1.69），「方案之專業服務」的平均值為 60.52（標準差=3.49）。方案總評鑑平均值為 84（標準差=4.65）。在方案總評鑑上，高於平均值一個標準差（總評鑑分數>88.65）以上的方案有，F（訓₁）、J（護）、K（護），及Q（培）；低於總評鑑平均值一個標準差以下的方案（總評鑑分數<79.35）有，A（訓）、F（評），及L（樂）。

對這些方案的意見與建議，評鑑委員認為F（訓₁）在師資、設備及行銷管道上均已建立起良好的模式，並且積極與社區資源連結，因此可以開發身心障礙者的就業市場。對J（護），評鑑委員認為該方案能針對案主之需求提出個別化服務，並能培養出身新障礙者的就業能力，但對方案的成本效益提出質疑。對K（護），評鑑委員認為該方案能有助於身心障礙者的就業能力，並且結合社區資源，開發就業機會。對Q（培），評鑑委員均肯定方案的價值及成效，並認為可符合未來手語翻譯市場的需求。綜合評鑑委員的意見而言，這些總評鑑分數高於平均值一個標準差的方案，在服務過程中，能為服務接受者建構出就業資源網絡，提升就業能力，開發就業機會。

對A（訓），評鑑委員認為該機構成立不久，在設備、活動過程及追蹤與管理，及招募範圍及文宣上均需加強。對F（評），評鑑委員認為檔案內容宜標準化，在預算編列上，不宜以個案數編列，而應以

項目編列。

九十三年度接受就業基金補助的方案類型有八種，以各類型方案總評鑑平均值的排列，依序為手語翻譯員培訓（ $M=90$ ，標準差 $=2.69$ ）、庇護性就業（ $M=86.7$ ，標準差 $=2.15$ ）、就業準備團體（ $M=84.42$ ，標準差 $=3.77$ ）、就服員補助（ $M=84.32$ ，標準差 $=4.94$ ）、諮詢輔導（ $M=83.5$ ，標準差 $=3.10$ ）、職業評量（ $M=79.33$ ，標準差 $=13.27$ ）、就業輔助盲人樂團設備經費（ $M=78.26$ ，標準差 $=9.07$ ）、職業訓練（ $M=76.08$ ，標準差 $=3.99$ ）。

在所有補助的方案中，承辦方案之機構共十七家，計有六家機構接受一種以上的方案補助，在這六家機構上，以機構內方案評鑑的總分平均值，依序為D機構（ $M=87.68$ ，標準差 $=3.24$ ）、J機構（ $M=85.74$ ，標準差 $=2.99$ ）、C機構（ $M=85.01$ ，標準差 $=2.81$ ）、G機構（ $M=84.83$ ，標準差 $=4.13$ ）、F機構（ $M=83.3$ ，標準差 $=7.89$ ）、L機構（ $M=79.68$ ，標準差 $=10.06$ ）。

在機構性質上，機構性質為財團法人之方案共計十三個，機構性質為社團法人之方案共計十五個。前者在「方案之組織行政與管理」的總平均值為26.05，「方案之專業服務」的總平均值為59.22，方案評鑑的總平均值為85.29（標準差 $=4.75$ ）。後者在「方案之組織行政與管理」的總平均值為22.57，「方案之專業服務」的總平均值為58.63，方案評鑑的總平均值為83.21（標準差 $=4.25$ ）。因此，概括而言，機構性質為財團法人之方案在組織管理及方案專業服務的面向上，均高於機構性質為社團法人之方案。

貳、服務接受者問卷調查分析

一、服務接受者之特質

在接受問卷調查的 200 名受訪者中，半數以上者的年齡小於 30 歲，婚姻狀況以未婚最多。在教育程度上，以高中畢業者最多，但高中肄業或以下者的比例仍佔 35%，顯示服務接受者的教育程度有偏低的現象。在障礙類別上，以智能障礙者最多，在障礙程度上，則以中度及重度者最多。在居住狀況，九成以上的服務接受者居住在台中市，但仍有一成左右者跨縣市至台中市接受服務。七成左右者在九十二年度時便有接受過就業服務，服務類別以庇護性就業最多。

二、就業狀態與就業服務需求

在就業狀況上，六成左右的受訪者在問卷調查期間已經就業，行業以「社會服務、公共行政及個人服務業」為最多，工作性質以「服務工作人員及售貨員」最多，八成七左右者的工作地點是在其居住的縣市，但仍有一成二的人在外縣市工作。就業管道以「社會福利/醫療機構轉介」及「職業訓練單位/就業服務機構轉介」最多，可見以機構轉介的就業機制對身心障礙者就業的重要性。

在工作待遇上，只有五成左右的就業者之工作酬勞為按月計酬，顯見有半數的已就業者的薪資狀況並不穩定，然而決定受訪者對其目前工作的喜惡態度的主要原因在於工作所提供的薪資狀況，喜歡的主因多為「可以賺錢」，而不喜歡的原因也以「薪水太少」居多。

在工作適應上，滿意的比例均高於普通及不滿意，顯示服務接受者對工作的適應狀況不錯，然而，其中僅有五成五的人認為「工作需和他人密切合作」，顯示受訪者加入其職業領域上的專業團隊者仍在少數，原因為何則未在本研究探討範圍之內。至於需要何種服務來維持其就業狀態，除了五成左右的已就業受訪者表示需要在職訓練服務外，多數的人表示不需要任何服務。

對尚未就業者而言，其未就業的原因以「找不到合適的工作」最

多，所需要的就業服務以「個別化專業服務」及「職業輔導評量與職業重建」最高。

三、方案服務評估

在方案服務的評估上，服務接受者參加方案最主要的目的在於，培養或提昇自己的專業能力，以覓得較好的工作，而得知方案的訊息管道以經由「身心障礙者機構協會或團體介紹」最多。

在服務項目的需求程度上來看，「職業訓練」、「開發工作機會」、「個別化就業服務計畫」等三項是急迫需求比例最高的服務項目，在這三個服務項目的提供上，七成以上的服務接受者認為有接受到「職業訓練」及「個別化就業服務計畫」服務，顯示這兩個服務項目在服務提供上可以滿足身心障礙者的需求，但是僅有五成二的人認為其方案有提供「開發工作機會」服務，表示此項服務在提供面上仍有待加強。而在這三項服務項目上的服務滿意度，多數的服務接受者表示滿意。

在服務時間規劃、服務場所，及服務人員態度的評估上，表示滿意的比例均高達六成至七成左右，但在「有公車方便到達」的項目上，有一成二者表示不滿意，顯示方案在地理位置上的便利性上仍有改進的空間。

在對方案的整體性評估方面，67%至68%的受訪者認為參加服務方案可以幫助「增加工作的機會」及「提升工作能力」，但僅有少數人認為方案可以幫助「更了解自己的職業性向」。方案服務對就業上的幫助，及整體性的滿意度上來看，認為「沒有」幫助及有「很大」幫助者間的比例差異極小，對服務感到「滿意」及對服務感到「不滿意」間的比例也沒有很大的差異，由此可見，服務接受者對服務有效性的看法及評價是呈兩極化。

四、社會網絡

當受訪者在日常生活中遇到困難，或者心情不好時，家人是他們的主要求助對象，可見家人是身心障礙者的重要支持者。然而，身心障礙者的家屬對方案機構活動的參與度不高，對身心障礙者的就業協助也多限於情緒上的支持，較少有實質上的協助。因此，如何透過家庭支持服務，來強化家庭對身心障礙者的就業支持與協助，應該也是往後方案服務該加強的面向之一。

職場支持的資料分析中顯示，半數以上的受訪者在工作時無法完全獨立行動，需要他人的協助，因此，非常需要職場的支持網絡，但但高達七成五的受訪者在職場遇到困難時，卻會求助於個人的非正式社會支持系統（含父母、配偶、兄弟姊妹、親戚、朋友、社會福利機構內社工員，或靠自己），而只有兩成五的人會求助於職場同事，由此可見，職場內的支持系統過於薄弱。值得慶幸的是，多數的受訪者在職場中，與同事互動及被同事接納的狀況都不錯。

第二節 建議

針對第四章研究結果與本章前一節之研究結論，提出以下相關建議，作為政府擬定身心障礙勞工扶助政策，以及身心障礙服務機構規劃與執行方案之參考。

壹、對政府單位的建議

- 一、對於機構性質屬社團法人組織所運作的方案，應給予更多的協助，以擴充福利市場

在機構性質的分析，機構性質為財團法人之方案共計十三個，機構性質為社團法人之方案共計十五個。前者方案評鑑的總平均值略高於後者，由評估指標分析，不同機構性質之方案在專業服務的總平均值差異不大，主要的得分差異在於方案之組織行政與管理的總平均值。由此可以看出，機構性質為社團法人的單位，在組織層面上的管理與行政制度，需要公部門提供更多的諮詢與協助，以強化健全其體制。如此，組織才能對其所承辦的方案給與資源與專業上的支持。

- 二、積極開拓身心障礙就業新服務群，反思重複使用資源服務群的問題。

在針對服務群的調查問卷分析中，可以看出，半數以上年齡小於 30 歲，婚姻狀況以未婚最多，在教育程度上，以高中畢業者最多，在障礙類別上，以智能障礙者最多，在障礙程度上，則以中度及重度者最多，顯示服務接受者的基本樣態。相當值得注意的，七成左右的受訪者在九十二年度時便有接受過服務，服務類別以庇護性就業最多。接續對照其訊息獲知管道，約六成來自身心障礙者機構協會與團體介紹，其他管道使用比例皆不高，如電子媒體得知僅佔百分之四，醫療機構轉介甚至於僅佔百分之一，導致服務受益者的人數普遍性不

足、某種障別人數過於集中，及服務僅限於機構內會員的現象。因此，本研究建議，政府部門在服務方案的宣導上，應發揮統籌與監督的角色，透過整合性行及社會的行銷策略，幫助更多的身心障礙者獲取就業服務的訊息。

三、協助機構開發可能性高的職種與工作機會。

在就業狀況的調查分析，六成左右的受訪者在問卷調查期間已經就業，行業以「社會服務、公共行政及個人服務業」為最多，其次為「批發、零售及餐飲業」。台灣的經濟發展從農產及原物料生產到製造到金融及服務為主的產業型態，身心障礙者的就業市場也正反應產業結構的改變，而彈性化、契約式、非全時、部分在家工作、在地化有特色創業，都是日漸鮮明的特徵，如何強化身心障礙者的就業能力，配合產業結構的快速更迭，是重要的研究課題，如何讓身心障礙者了解此種工作趨勢，調整期待與需求，也是重要課題。

四、提昇身心障礙者機構的方案執行能力，建立充分的、多元的福利市場

由於一些身心障礙者機構受限於內部及外在資源的缺乏，其執行委託方案的功能也相對不足，使得政府在委辦過程中，常有缺乏承辦單位或委辦方案成效不佳的困擾。為解決福利市場的不足，政府單位應加強協助身心障礙者機構成長，辦理相關課程、研習，協助建立外聘督導機制，促使其有能力為身心障礙者提供多元服務。因此，定期辦理說明會、共同規劃來年計畫及委託方案，鼓勵並協助機構申請與承辦就業服務方案；邀集專家學者參與，針對就業市場需求及機構專長，設計合適的服務流程與內容等。政府以此培植機構的專業能力，才能增進方案服務輸送的品質與效率。

五、建立方案服務資源整合的機制

目前的服務方案類型呈多樣化，其利處在於服務的多元化，身心障礙者可以依其需求選擇不同的服務方案，而弊端在於方案中服務的重複性高，又呈現斷裂式的個別輸送模式，造成資源的浪費。例如，職業訓練、社區化就業服務，及就業前準備團體等方案在對身心障礙者進行服務需求評估時，社工員會自行實施服務接受者之職業評量，但鮮少將個案轉介至職業評量方案。這種各自進行的服務輸送，呈現出方案間的聯結與合作程度低。政府為提供身心障礙者整體服務的窗口，有必要於每年年中、年終透過會議與座談進行討論，統整各方案間的服務、資源及相關個案，並相互為用，如職業訓練與社區化就業服務中重疊個案量；職業評量與其他方案間的聯結；諮詢輔導與其他方案間的合作；職業訓練與庇護性就業的聯結等，以切實落實整合服務。

六、建立個案管理資訊系統，加強個別化專業服務

研究中發現，不論已就業或未就業者，越來越多的身心障礙者要求，期待有個別化的專業服務計畫，提供適切的服務項目，因此，政府應加強掌握個案的資訊，責勞工局與社會局共同規畫建立個案管理資訊系統，唯有瞭解及掌握身心障礙者的狀況，才能針對個別差異與需求，提供更多元有效的服務。

七、重新思索方案評鑑的內涵，建立方案評鑑的機制

雖然方案類型間的異質性高，規格化的評格指標無法彰顯出方案的差異性，也可能造成方案評鑑結果的偏差，但是就服務評估內涵而言，本研究使用之「方案評估指標評分表」應可適用於各類型方案的初步成果評估。標準化的評鑑指標不僅可以幫助政府單位及機構瞭解各方案的基本執行能力，更可以經由評鑑結果所產生的良性競爭與

比較，刺激各機構的專業成長。而評鑑指標的使用應可在評鑑委員的討論與建議下，針對方案的特質與差異，進行合理的配分調整。但是，評鑑指標的使用只能粗略呈現出方案執行的結果，無法針對服務過程進行細緻的脈絡分析，因此，在方案評鑑中，除了規格化的評鑑指標之外，尚須輔以對方案執行單位及人員的深度訪談，以訪談資料分析結果作為評鑑時的參考。

此外，方案評鑑應並重過程性評估與總結性評估，評鑑的目的應以協助機構專業成長為主。在此前提下，評鑑應分以期初、期中，及期末三個階段進行，方能善加運用評鑑委員的專業能力，對方案提出深度的建議與回饋，達到評鑑的最終目的。

貳、對方案執行單位的建議

一、積極強化身心障礙者之社會網絡，鼓勵非正式社會支持系統積極參與服務方案，提供身心障礙者長期的就業支持與協助。

職場支持的資料分析中顯示，半數以上的受訪者在工作時無法完全獨立行動，需要他人的協助，因此，非常需要職場的支持網絡，高達七成五的受訪者在職場遇到困難時，主要求助於自己的非正式社會支持系統（含父母、配偶、兄弟姊妹、親戚、朋友等）。因此，家人的理念與能否密切配合機構的訓練計畫與就業方案，也是案主能否順利就業的一個關鍵因素。方案服務過程中，應提供家庭支持服務，運用講座、活動，及諮詢等服務的進行，幫助身心障礙者家人瞭解身心障礙者就業上的需求，提升家人的協助知能與動力。

二、方案執行人員需專案專用，以提升方案服務品質

目前方案執行人員是由各機構自行錄用，再由市政府補助人事費用，在研究中發現，方案執行機構的社工員與方案執行人員常有重複

之處，在人力資源不足的機構中，方案執行人員必須承擔大量的機構業務，致使工作量負荷過重，人員流動率高，影響方案服務品質。以資源交換的觀點來審視方案承辦機構與政府間的關係，當政府釋放出資源的同時，機構也應必須釋放出部分資源，協助方案服務的進行，其中之一便是人力資源的重新分配與運用。因此，本研究建議，機構應站在人力與資源擴充的角度，以方案所聘請的社工員與原有人力，做彈性的配合與分工，以達到雙利的結果。

三、建立在職訓練及督導機制，促進專業成長

九十三年度身心障礙者就業基金補助方案的執行單位中，半數為社團法人性質的機構。社團法人機構的資源結構向來以身心障礙者家長及志工為主，較缺乏社會福利及社會工作方面的專業人力，常無法提供方案執行人員適當的支持，因此，必須透過在職訓練及督導機制的建立，來提升機構的專業性及方案執行人員的專業知能。對此，本研究建議，當身心障礙者機構在申請方案補助時，便應該思索如何就其資源進行調配，以協助方案執行人員接受在職訓練（如當方案執行人員接受在職訓練時所需的替代人力），以及如何建立起與專家學者長期的督導關係，解決方案進行中所遇到哪困難。

四、建立起方案評估的系統

在研究中發現，許多方案除了開案量之外，多缺乏明確的、可測量的方案評估指標，以致無法蒐集資料以對方案進行有效的評估，確定方案服務的有效性，也無法對日後的服務方案提出改善的建議。因此，本研究建議方案執行機構能藉由專家的協助，內建出一套方案評估系統，對身心障礙者對方案服務的需求、態度與評價，及方案執行者所遇到的困境與專業技能需求等進行全面性的瞭解，同時加強方案服務人員對方案評估的重視與訓練。

五、日後機構準備方案評鑑時，本研究建議下列的注意事項：

- (一) 組織管理方面：多收集資料及建立檔案，針對組織的的人力資源運用、社區資源連結與訓練加以具體說明。
- (二) 資源投入方面：應提供資料說明宣傳管道、招生來源、招收方式採多元方式進行，做到開拓新的服務群，確認招到「符合需求」身心障礙者之要求；另外多數方案仍有人力不足之虞；可提出具體資料，說明機構穩定人力的有效做法與志工運用的策略。
- (三) 過程管理方面：盡量詳實建立工作過程檔案，對於專業訓練及督導體制可建立學習護照，有明確的訓練及督導內容。
- (四) 效益分析方面：方案績效除呈現服務人數、人次之外，所提供服務之內容應加以說明，若能建立過程與方案目標達成的改變之間的關聯性，或進行成本效益分析則更佳。

參考文獻

中文部分

中華民國殘障聯盟。

http://www.enable.org.tw/set_jmp/jmp.b.asp

內政部(2001)。《台閩地區身心障礙福利服務機構第五次評鑑實施計畫》。台北：內政部社會司出版。

內政部社會司(1999)。《身心障礙者保護法規彙編》，台北：內政部社會司出版。

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

尤舜仁(2002)。〈身心障礙者職業訓練現況介紹〉，《就業安全》，第一卷第一期，頁76-81。

王順民(1995)。〈福利國家理論導讀：「政治經濟學」與「福利國家」〉，《社區發展季刊》，第71期，頁130-136。

王國羽(2002)。〈我國身心障礙福利政策與體系：身心障礙者保護法的分析〉，《社區發展季刊》，第97期，頁115-127。

王國羽、洪惠芬與呂朝賢(2004)。〈加拿大、荷蘭與丹麥身心障礙者所得保障政策之比較〉，《台灣社會福利學刊》第5期，頁33-82。

中央日報(2004/04/26)。〈人力銀行調查〉，<http://tw.news.yahoo.com/040426/45/lr99.html>

吳劍雄(2001)。〈談身心障礙者職業教育與訓練〉，《技術及職業教育雙月刊》，第66期，頁23-25。

吳劍雄(2002)。〈身心障礙者就業對策之探討〉，《勞工之友》，第597期，頁17-19。

呂朝賢與王國羽(2003)。《身心障礙者障礙類別與福利配套措施規劃之研究》，內政部委託研究報告。

呂朝賢與郭俊巖(2003)。〈地方政府與福利型非營利組織之關係：以

- 嘉義地區為例》，《國立空中大學社會科學學報》，第 11 期，頁 143-188。
- 余漢儀（2001）。〈身心障礙的相關理論〉，收錄於江亮演等編《老人與殘障福利》，頁 225-258。台北：國立空中大學。
- 周月清（1998）。《障礙福利與社會工作》。台北：五南。
- 周月清（2002）。〈身心障礙福利服務〉，收錄於，呂寶靜主編，《社會工作與台灣社會》，頁 43-87。台北：巨流。
- 林國明與蕭新煌（2000）。〈臺灣的社會福利運動導論：理論與實踐〉，收錄於蕭新煌與林國明主編，《臺灣的社會福利運動》，頁 1-31。台北：巨流。
- 孫健忠（2002a）。《臺灣社會救助制度實施與建構之研究》。台北：時英。
- 孫健忠（2002b）。〈貧窮與社會救助〉，收錄於，呂寶靜主編，《社會工作與台灣社會》，頁 43-87，台北：巨流。
- 郭俊巖與王德睦（2002）。〈英國濟貧政策的形成與轉化（1601—1834）：從馬克思觀點的探討〉，《社會政策與社會工作學刊》，第 6 卷第 1 期，頁 5-59。
- 陳靜江（2002）。〈身心障礙者社區化就業服務模式〉，《就業安全》，第一卷第二期，頁 88-94。
- 曾華源（2004）。《臺中縣身心障礙者就業相關服務方案評估》。臺中縣政府委託研究報告。
- 黃志成與王美麗（2000）。《身心障礙者的福利服務》。台北：亞太。
- 黃英忠與陳儀蓉（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》，第 97 期，頁 168-177。
- 黃源協（2003）。《身心障礙福利機構服務供給內容調查：服務內容與經營管理》。台北：內政部委託研究報告。
- 黃源協（2004）。〈從「全空機構」到「最佳價值」：英國社區照顧發展的脈絡與省思〉，《社區發展季刊》，第 106 期，頁 308-330。
- 黃慶鑽（2001）。〈身心障礙的成因與特性〉，收錄於江亮演等編《老

- 人與殘障福利》，頁 179-223。台北：國立空中大學。
- 詹火生(1989)。〈現階段殘障福利政策的檢討〉，《福利社會雙月刊》，第 18 期，頁 37-40。
- 詹火生(2001)。〈臺灣社會福利發展的政治、經濟、社會、環境分析〉，收錄於詹火生與古允文編，《社會福利政策的新思維》。台北：厚生基金會出版，頁 21-30。
- 蕭新煌與孫志慧(2000)。〈一九八〇年代以來臺灣社會福利運動的發展：演變與傳承〉，收錄於蕭新煌與林國明主編，《臺灣的社會福利運動》。台北：巨流，頁 33-70。
- 賴美智(2002)。〈對於政府推展身障礙者職業重建的芻議〉，《就業安全》，第一卷第二期，頁 99-101。
- 聯合新聞網(2004/04/26)。〈82%身障者：企業接受度低〉，<http://tw.news.yahoo.com/040426/15/lrs.html>。
- Kettner, P. M., Moroney, M. & Martin, L. L. 著(1999)。服務方案之設計與管理(Designing and managing programs:an effective-based approach)(高迪理譯)。台北：揚智。

英文部分

-
- Alcock, Pete(1997). *Understanding Poverty.2nd.ed.* Houndmills: The Macmillan Press LTD.
- Gaffaney, Timothy J.(2000). *Freedom for the Poor: Welfare and the Foundations of Democratic Citizenship.* Colorado and Oxford: Westview Press.
- Giddens, Anthony(1998). *The Third Way: The Renewal of Social Democracy.* Cambridge: Polity Press.
- Gilbert, Neil and Terrell, Paul(2002). *Dimensions of Social Welfare Policy. 5th.ed.* Allyn and Bacon.
- Gilder, George(1981). *Wealth and Poverty.* New York: Basic Books.
- Goodin, R. E. and Mitchell, D. (eds)(2000). *The Foundations of the*

- Welfare State (Volume II)*. Northampton, MA: Edward Elgar.
- Hayek, Friedrich A. von 著、謝宗林等譯 (1995)。《不要命的自負：社會主義的種種錯誤》。台北：遠流。
- Klosse et al. 1998 原著，葉秀姍譯 (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。
- Mead, Lawrence M.(1992). *The New Politics of Poverty: The Working Poor in America*. New York: Basic Books.
- Murray, Charles(1984). *Losing Ground: American Social Policy, 1950-1980*. New York: Basic Books.
- Offe, Claus(1984). *Contradictions of the Welfare State*. Cambridge, Mass: MIT Press.
- Pierson, Paul(ed), (2001). *The New Politics of the Welfare State*. Oxford: Oxford University Press.
- Piven, Frances Fox and Richard Cloward(1993). *Regulating the Poor: The Functions of Public Welfare*. New York: Vintage Books.
- Rifkin, Jeremy(1995). *The End of Work*. New York: Putnam' s.
- Woodhams, C. and S. Corby(2003). “Defining disability in theory and practice: a critique of the British Disability Discrimination Act 1995”. *Journal of Social Policy* 32(2): 159-178.