

台中市 99 年度僱用身心障礙者意願調查計畫期末報告

第一章 前言

身心障礙人口若以領取證明之有無計算，台中市截至 98 年 12 月底之身心障礙者，15 歲以上未滿 65 歲之領有身心障礙證明人口，扣除植物人暨失智症者約 21,122 人。根據以往內政部所統計之身心障礙者失業率，在不考慮障礙程度和失業率的年度別人數變動，以 2 萬人的 20% 粗估，失業人數約在 4 千人左右，當然，依目前國際勞工組織定義就業者的定義¹，即使有許多身心障礙者在就業之列，實際尚屬低度就業或就業不穩定的狀態。針對台中市 98 年度運用身心障礙人力單位不滿意度調查研究發現，用人單位或對於身心障礙者特性欠缺瞭解，或因人力運用與工作設計專業不足，因而在配合定額僱用規定時顯得與主管機關期望之配合程度仍有差距（林淑慧，2009），如何促進身心障礙者受僱之機會，實應再探究雇主之僱用意願，以為因應。

前項 98 年度之研究係針對僱用員工人數 34 人以上且受到身心障礙者權益保障法規之定額僱用身心障礙者的 5 類公、民營企業、公、私立學校、政府機關等單位。此外，前項之研究亦發現，營利目的較明顯者較往節省成本或達成績效為僱用考量端傾斜，而政府機關、公立學校、公營事業單位，顯然較偏向遵守法令的思維（林淑慧，2009）。是以，從激勵的觀點揣度民間單位看待僱用身心障礙者，似可以不同之內外在激勵措施，提升民間企業增加僱用身心障礙者的可能，因此，本次調查研究主要從民間員工人數 5~30 人之非義務單位雇主端，瞭解僱用身心障礙者之意願原因與限制為何？以供未來政策研擬方向的參考。

¹ ILO 定義就業者為：『於某一特定之一週或一日期間內，從事過一些工作（performed some work, 建議可將“some work”解釋為「至少工作 1 小時」，並涵括有工作而未做之情況）之有酬工作者或自僱工作者』。（行政院主計處，2006，社會指標系統理論，p. 52）

第二章 身心障礙者就業處境與受僱狀況文獻分析

壹、身心障礙者就業權益之法令規範

攸關身心障礙者經濟收益的政策：「身心障礙者權益保障法」，特別以專章(第四章)揭示身心障礙者之就業權益，其主要在規範各級勞工主管機關應依身心障礙者之需求，提供包括職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導等之職業重建服務。其中有關就業服務部分，由於障礙之類型多達 15 類，且各類障別又有輕、中、重度等不同障礙等級之分，因此，其就業受到障礙程度影響而有不同能力負荷度形成的就業類型，據此，在「身心障礙者權益保障法」第 33 與 34 條，政府乃依就業能力將身心障礙者的就業類型界定為三類，第一類為一般的競爭性就業；第二類為有就業意願及就業能力，而不足以獨立在競爭性就業市場工作者，給予提供個別化工作協助之支持性就業服務；第三類為有就業意願但就業能力不足，需長期就業支持者，應根據職業輔導評量結果提供之庇護性就業服務。

復依據「就業服務法」規定，除了在第 24 條將身心障礙者明列促進就業之特定對象，並於第 25 條規定，公立就業服務機構應主動爭取適合身心障礙者的就業機會，以及第 27 條之協助身心障礙者及原住民適應工作環境，主管機關應為其辦理適應訓練。

貳、僱用政策

一、強制定額僱用

我國政府於民國 96 年制定之「身心障礙者權益保障法」，為維護身心障礙者參與以及保障平等之經濟權益，對於公、私部門僱用身心障礙者人數規劃定額僱用政策，其中最主要者為該法第 38 條第 1 項規定：「各級政府機關、公立學校及公營事業機構員工總人數在 34 人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人

數百分之 3」，以及同條第 2 項：「私立學校、團體及民營事業機構員工總人數在 67 人以上者；而進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之一，且不得少於 1 人。」

本項定額僱用政策在民國 96 年的修法中，相較於民國 93 年修文內容，對於公、民營機構雇用身心障礙者都增高了僱用比例，例如，各級政府機關、公立學校及公營事業機構員工總人數的計算門檻，由 50 人以上，下修為 34 人以上，而進用人數，由不得低於員工總人數之 2% 上升為 3%。私立學校、團體及民營事業機構員工總人數的計算門檻由 100 人以上，下修為 67 人以上，而進用身心障礙者人數，除仍維持不得低於員工總人數之 1%，並增加至少需僱用一人之規定。

進用身心障礙者人數未達標準之義務機關（構），應定期向所在地直轄市、縣（市）勞工主管機關之身心障礙者就業基金繳納差額補助費；其金額依差額人數乘以每月基本工資 17,280 元計算(台中市政府勞工處網站，2010)。

二、獎勵僱用

為了鼓勵雇主僱用失業勞工，增加就業機會，依據行政院勞工委員會訂定之「雇主僱用失業勞工獎助辦法」規定，事業單位、團體或私立學校僱用失業之身心障礙者，雇主可申請僱用獎助。若受僱之身心障礙者每週工作時數 20 小時以上，僱用期間連續達三個月以上者，依受僱勞工人數每人每月發給新台幣五千元。

依身心障礙者權益保障法第 44 條規定，台中市政府明訂「台中市政府獎勵進用身心障礙者機構作業要點」(台中市政府勞工處網站，2010)，進用身心障礙者之用人單位符合規定者，得申請超額或進用獎勵金，超額或進用獎勵金之核發金額以超額或進用每月實際薪資達基本工資之身心障礙者人數，乘以每月基本工資之二分之一計算

(大約 8000 元)。

參、身心障礙者勞動參與率和失業率概況

針對身心障礙者在勞動市場的處境，內政部於民國96年針對我國合於中央主管機關所定等級，並領有身心障礙手冊者為對象，採分層二段隨機抽樣法及實地面訪方式，進行了一份「95年身心障礙者生活需求調查」，此份報告比較了民國89年、民國92年、民國93年身心障礙者和國民平均的勞動參與率、失業率兩項。

依表2-1所示，整體勞動力的勞動參與率，男性雖在於民國92年和民國93都較民國89年略降，女性勞動參與率則呈現逐漸上升趨勢。相對的，身心障礙者不論男生或女生，民國93年呈現兩者皆明顯下降的現象，尤其與前一年(民國92年)的勞動參與率差距，更比與民國89年的差距更大。而身心障礙者與國民平均勞動參與率比較，男生的部分，除了民國92年，民國89年和民國93年兩者的差距都超過40%以上；女生的部分，差距皆在30%以上，但一般女性勞動參與率則呈現逐漸上升，女性身心障礙者身心障礙者的勞動參與率不升反降。

以失業率來看，整體勞動力的失業率，男性失業率除了民國92年突升至5.51%，民國89年和民國92年都在5%以下；而女性失業率介於2.44%至4.25%之間。反觀身心障礙者的失業率，不論男性或女性都在兩位數以上，男性身心障礙者的失業率在民國89年甚至高達21.4%，而女性身心障礙者的失業率在民國89年也高達19.8%，雖然民國92年下降甚多，隔年的失業率又攀升至15%。比較身心障礙者與國民平均的失業率，兩者之間的差距，少則3倍，最高達8倍之多(如表2-1)。

經濟學觀點所謂之充分就業係指可供利用的經濟資源均達最高效率的使用狀態下，凡具有工作意願及工作能力之人，均可在當時之薪資水準就業；因此，多數經濟學家認為 94%至 95%之總勞動就業

率，亦即失業率在 6% 或 5% 時，即可認為達到充分就業(行政院主計處，2006)。然而，依表 2-1 所示，身心障礙者之失業率與充分就業的失業率差距多達 2 倍以上。

表 2-1 身心障礙者勞動參與率和失業率概況

			89 年	92 年	93 年
勞動參與率	一般	男	69.42	67.69	67.78
		女	46.02	47.14	47.71
	身心障礙	男	29.1	32.44	26.9
		女	16.5	18.1	14.0
失業率	一般	男	3.36	5.51	4.83
		女	2.44	4.25	3.89
	身心障礙	男	21.4	16.4	14.5
		女	19.8	10.6	15.0

資料來源：(內政部，2006)，身心障礙者處境報告。

肆、身心障礙者的經濟生活處境

從上述勞動參與率和失業率的比較，皆可看出身心障礙者在勞動市場處境較一般勞動力弱勢。在面臨全球化經濟發展之後，國內勞動力便持續面對包括因產業地理區域分工所帶動的產業外移，以及傳統製造業關廠或歇業的勞動環境改變，此一改變，身心障礙者也遭受波及，而身心障礙者的失業主要原因，尚包括因受傷或生病而體力無法勝任、待遇太低、被裁員等等。依據內政部(2006)之調查報告可看出身心障礙者的經濟處境，來自於非本人的支助仍占多數，收入低乃使其成為低收入者的主要成因，身心障礙者的經濟處境如下：(如表 2-2)

一、身心障礙者主要收入來源：收入來自政府補助或津貼者達 35.18% 最多，本人工作收入者僅占 17.27% 居次，但未達二成。相較於以往的年度調查，95 年收入來自政府補助所占比率大幅成長，此現象不但不利於政府財政負荷，對於身心障礙者的人力資源運用也非正向的發展。

二、身心障礙者家庭主要經濟收入提供者：最主要經濟收入提供者以兒子(含媳婦)占 29.05% 最多，而身心障礙者本人提供者其次，占 25.40%。

三、身心障礙者領取政府補助情形：身心障礙者領有政府至少一項之補助或津貼占 69.54%，領取項目以中低收入身心障礙者生活補助最多占 52.93%。

此外，以日本的經驗，身心障礙者因障礙部位的不同，在就業難易程度上也各不相同(王國羽，2004；林顯宗，1997)。而雇主對於不同障別的不滿意狀況也各有差異，整體而言，顯示出用人單位易專注在障礙上(林淑慧，2009)，生心理功能的受損，的確易與能力不佳劃上等號，因而造成不同障別受僱用難易的差異，其中尤以心智類的障礙者就業最困難。

表 2-2 身心障礙者最主要收入來源 單位：%

項目別	89 年調查	92 年調查	95 年調查
本人工作收入	14.70	18.96	17.27
配偶工作收入	9.55	10.02	8.46
房租、利息、股利等收入	-	2.25	1.32
父母親給予	13.57	13.54	10.39
兄弟姊妹給予	4.62	4.31	2.74

兒子（含媳婦）給予	23.66	19.69	14.76
女兒（含女婿）給予	3.15	2.99	2.37
其他親戚給予	0.77	1.09	0.54
朋友鄰居給予	0.27	0.51	0.04
政府補助或津貼	20.67	21.60	35.18
社會慈善機構	0.35	0.48	0.17
其它	8.69	-	1.57
退休金(俸)	-	-	5.19
其他(含退休金)	-	4.58	-
總計	100.00	100.00	100.00

資料來源：內政部(2006)，「95 年身心障礙者生活需求調查」。

伍、身心障礙者就業與僱用相關研究

近幾年有關身心障礙者參與勞動市場之現況或雇主僱用經驗與管理身心障礙者之認知等相關研究陸續發佈，皆供政策規劃者或關心身心障礙就業權益者有較具體資訊，可瞭解身心障礙者就業市場的優、劣勢，尤其從這些資訊推論雇主的僱用意願和對身心障礙者的評價。

一、就業端

其中，台中市政府勞工處曾於 2008 年委託靜宜大學以心智障別之智能障礙、精神障礙、自閉症等三類對象就業需求為主要研究內容進行研究(陶蕃瀛，2008)，研究發現，不同障別之就業困難主要如下：

(一)智能障礙：人際互動、情緒問題、行為問題(與人糾紛)、無法達到工作要求、與志趣不符、產業轉移、交通不便。

(二)精神障礙：對精障者之刻板印象、週期性的發病、壓力承受度低、人際關係拙於應付、勞動條件不佳、容易挑剔、持續性不佳、未被告知原因即辭退。

(三)自閉症：人際關係處理、特殊行為問題、社會歧視、無法獨立作業、職業能力不足。

本項研究建議對雇主僱用意願提升的做法之一為需要落實職訓效益以培養企業所需人力，而建議的基礎應來自研究發現三類障別者在就業能力的培訓機制和效益都並未符合期待，是以從此一訊息透露身心障礙者的就業技能似在競爭性就業市場中受到雇主的質疑。日本的具體經驗也發現，智能障礙者需要以強制的僱用比例加以保障，但要令企業能配合定額僱用以及接受障礙者，首應思考如何提高智能障礙者的職業能力(林顯宗，1997)。此外，從陶蕃瀛(2002)歸納各類心智障別就業者在職場的困境，可看出多屬行為面和人際問題處理等能力的不足。

二、僱用端

另外，台中市政府在 2002 年委託台中健康管理學院進行身心障礙者就業現況、人力市場需求研究調查(陶蕃瀛，2002)，研究結果發現，若從實際監督管理之主管的意見來看，相關意見如下：

(一)屬行為面的能力

- 1.人際能力部分，受訪者有 16%同意障礙者不易與同事相處。而有較高的 28%比例認為身心障礙員工與他們溝通和互動較一般人困難。
- 2.壓力承受度部分，受訪者有 23.4%同意障礙者無法適應職業生活緊張步調。
- 3.工作投入部分，受訪者反映有關障礙者工作過程較無偷懶情況的意見部分，不同意有偷懶者高達 96%。

鄭彥均(2006)針對非義務定額僱用機關進用聽覺障礙者進行研究，發現這些機關對於在僱用聽障者經驗中面臨的困難也多集中在人際和行為面，問題主要在認知觀念落差、溝通不良、工作態度不夠積極、小團體、同事間相處不佳等。

(二)環境設置與技能

一項以製造業雇用與管理身心障礙者之研究(彭愛茹，2008)，針對企業實際進用身心障礙員工後，產生之困擾的因素如下：

- 1.須調整裝置特殊設備
- 2.需解決安排其上下班交通
- 3.工作能力不足
- 4.工作進度落後
- 5.管理不易

蕭金土、許天威、李乙明、方韻珠(1999)的調查研究發現，業界單位僱用身心障礙者常遭遇的困難如下：

- 1.工作態度不佳
- 2.工作技能差
- 3.溝通不良
- 4.無障礙工作環境限制

(三)就業能力的期待

若從一般競爭性就業市場觀點探討企業對員工表現的期待，從不同對象的調查研究中發現(蕭金土、許天威、李乙明、方韻珠，1999；行政院青輔會，2006；林淑慧，2009)，似乎不分性別、年齡層、是否身心障礙，企業用人以能力考量的趨勢愈來愈明顯，此項就業能力不單以專業知識和技能而已，而是更力注重態度和社會能力，國內或 OECD 國家皆以「就業力」視之。根據 Harvey,

Locke, & Morey (2002)對就業力的定義，係指個人能夠獲得工作、保有工作、以及做好工作的能力，這些能力需要經過學習過程累積，它包括不同職業或工作內涵所需的核心就業力和專業技術能力(行政院青輔會，2006)。

與就業力有關的研究，例如較早期的蕭金土等人(1999)的研究歸納，業界認為就業的身心障礙者最需具備的就業技能，依優先順序為：

- 1.職業技能
- 2.工作態度
- 3.溝通能力
- 4.社交技能
- 5.日常生活自理能力。

行政院勞工委員會在 2000 年針對全台地區企業僱用管理調查報告中提到，事業單位僱用員工最重視條件的前 5 項依序為：(行政院勞工委員會，2000)

- 1.專門的知識技能
- 2.實務經驗
- 3.合作協調能力
- 4.有好的理解力及判斷力
- 5.主動積極參與能力

最近一項針對大專生就業力的調查報告發現，企業在僱用大專畢業生時優先考量的能力依序為：(行政院青輔會，2006)

- 1.良好工作態度
- 2.穩定度及抗壓性
- 3.表達與溝通能力
- 4.學習意願及可塑性

- 5.專業知識與技術
- 6.團隊合作能力
- 7.發掘及解決問題能力
- 8.基礎電腦應用技能
- 9.外語能力

整體看 1999 年至 2009 年 4 項與就業力相關的調查發現，良好的工作態度已普遍被認為是重要的就業能力(如表 2-3)，值得注意的，用人單位僱用身心障礙者時考量的就業力類別，超過二分之一的單位會考量的能力類別為良好工作態度、學習意願、穩定度及抗壓性、表達與溝通能力、與他人合作能力等非知識技能的就業能力(林淑慧，2009)，這些似乎大多屬訓練或學習可補足的能力。

表 2-3 近年來雇主對於一般員工與身心障礙者要求之就業力

	1999 年	2000 年	2006 年	2009 年
身心障礙者	(1)職業技能 (2)工作態度 (3)溝通能力 (4)社交技能 (5)日常生活自理能力			1.良好工作態度 2.學習意願 3.穩定度及抗壓性 4.表達與溝通能力 5.與他人合作能力 ²
一般職場		(1)專門的知識技能 (2)實務經驗 (3)合作協調能力 (4)有好的理解力及判斷力 (5)主動積極參與能力	(1)良好工作態度 (2)穩定度及抗壓性 (3)表達與溝通能力 (4)學習意願及可塑性 (5)專業知識與技術 (6)團隊合作能力 (7)發掘及解決問題能力 (8)基礎電腦應用技能 (9)外語能力	

資料來源：本研究整理。

² 數字代表重視的順序，且達義務僱用受訪單位總數之 50%以上。

陸、工作分享(work sharing)之定義與內容

工作分享(work sharing)並非是最近的新興名詞，此工作模式在美國肇始於 1974 年為對抗經濟惡化導致許多勞工工作機會喪失應運而生，學者將工作分享定義為兩人分擔一份全時工作的職責，並分享此一工作的薪資和福利(Nemirow, 1984)。

工作分享設計之初衷，從減輕裁員衝擊和降低失業的社會成本角度而言，的確可讓企業員工以較少的每週工作時數和降低雇主的薪資福利負荷，取代經濟衰退而致的 20%的裁員量(Nemirow, 1984)。美國的勞動者在 2009 年的金融海嘯中經歷了前所未有的嚴峻考驗，特別是教育程度較低者和向來經濟處於弱勢的非裔美國人等，皆面臨嚴重的失業壓力。因此，工作分享再度被提出做為因應大失業潮的救急解方。美國做法除了讓企業以工作分享代替裁員以外，因分享工作而短少的收入則由失業保險中彌補(Ridley, 2009)。

從表 2-2 可看出身心障礙者主要收入來自政府補助或津貼者達 35.18%，而本人工作收入者僅占 17.27%，因此，倘若目前無法如美國對一般失業者有較周全的補貼，單就以工作分享增加工作崗位的目的，讓身心障礙者以工作分享進入企業而增加其獲得工作收入似不無可能。另外，也可能有下列之優點：

- (一)增加公司員工的多元能力而對公司有益
- (二)身心障礙者因工作時間集中幾小時而讓浪費的時間減少
- (三)身心障礙者因工作時間集中幾小時而讓他們在身體狀況最好的時候工作。

第三章 研究設計

壹、研究範圍

本研究依據委託研究需求書，進行台中市 98 年度未足額進用身心障礙員工之民營企業義務單位以及員工 5~30 人之非義務民營企業單位的僱用意願調查，瞭解僱用身心障礙者原因，除了可獲得補充性勞力、降低人事成本或遵守法令規定外，尚可瞭解影響雇主僱用身心障礙者意願之可能原因與限制，並調查對政府給予僱用獎勵金的期待和足以成為僱用誘因的程度，以及對於工作分享、職場深耕、就業諮商等協助事項之期待。此外，並將從具備身心障礙者就業支持功能之就業服務員，以及部分障別之身心障礙勞動者的觀點，探究企業僱用的意願。

貳、研究對象

本計畫之研究對象主要如下列：

- 一、僱用員工 5~30 人之民營企業為主要調查對象，以及部分台中市 98 年度未足額進用身心障礙員工之民營企業義務單位。
- 二、參與身心障礙者社區化支持性就業服務計畫較具經驗之就業服務員。
- 三、在職與失業之身心障礙者。

參、資料蒐集方法

一、問卷問查

本研究案自 99 年 6 月開始寄出 4000 份問卷，經企業單位陸續填答寄回；另外，為提高回收率，並經訪員在實施訓練後進行問卷催收和電訪，截至 99 年 8 月底止，共計回收 434 份有效問卷。

二、焦點座談

總計完成身心障礙者、就業服務員、僱用員工 5 至 30 人之小企業、以及定額僱用身心障礙者之大型企業等 4 場座談，各場次逐字稿編碼如附錄一。

三、深度訪談

完成在職和失業身心障礙者各 2 位、就業服務員 1 位、員工 5 至 30 人之小企業 10 位，15 位深度訪談逐字稿編碼如附錄二。

第四章 調查結果分析

壹、基本資料分析

一、樣本產業分佈

本研究問卷調查結果，各類行業別分佈除製造業較多（占回收份數的 27.7%）外，其餘業別皆有部分樣本比率之分佈，如表 4-1 所示。

表 4-1 企業所屬產業類別

行業別	單位數	百分比(%)
(1)農、林、漁、牧業	8	1.8
(2)礦業及土石採取業	1	.2
(3)製造業	120	27.7
(4)電力及燃氣供應業	5	1.2
(5)用水供應及污染整治業	2	.5
(6)營造業	21	4.8
(7)批發及零售業	47	10.9
(8)運輸及倉儲業	16	3.7
(9)住宿及餐飲業	39	9.0
(10)資訊及通訊傳播業	19	4.4
(11)金融及保險業	9	2.1
(12)不動產業	7	1.4
(13)專業、科學及技術服務業	19	4.4
(14)支援服務業	9	2.1
(15)公共行政及國防	0	0.0
(16)教育服務業	18	4.2
(17)醫療保健及社會工作服務業	23	5.3
(18)藝術、娛樂及休閒服務業	9	2.1
(19)其他服務業	62	14.1
總 計	434	100.0

二、樣本員工人數

本研究問卷調查結果(如表 4-2)，企業規模以 45~10 人比率較多(占回收份數的 33.0%)，30 人以上者為接近定額僱用邊緣之規模，例如 40~60 人。

表 4-2 員工人數規模分佈狀況

人數	單位數	百分比(%)
(1)5-10人	143	33.0
(2)11-15人	66	15.2
(3)16-20人	44	10.2
(4)21-25人	36	8.3
(5)26-30人	55	12.7
(6)30人以上	89	20.6
總計	433	100.0

三、僱用身心障礙者狀況

受訪企業僱用身心障礙者有經驗和無經驗僱用者各占約一半，如表 4-3 所示。

表 4-3 僱用身心障礙者狀況

僱用狀況	單位數	百分比(%)
(1)曾經進過身心障礙者	215	49.7
(2)從未進用身心障礙者	218	50.3
總計	433	100.0

四、目前僱用身心障礙者狀況

受訪企業目前有僱用身心障礙者僅占 37.6%，如表 4-4。

表 4-4 目前是否有進用身心障礙者概況

目前是否有進用身心障礙者	單位數	百分比(%)
(1)是	163	37.6
(2)否	270	62.4
總計	433	100.0

五、企業可接受身心障礙者的年齡分佈狀況

表 4-5 顯示，企業可接受身心障礙者的年齡分佈仍偏向青壯年，尤以 20~29 歲接受度最高，有七成的企業接受此年齡層，而中高齡者

仍較不受青睞。

表 4-5 企業能接受身心障礙者的年齡分配狀況

年齡	單位數	百分比(%)
(1)15~19歲	23	5.3
(2)20~29歲	305	70.4
(3)30~39歲	250	57.7
(4)40~49歲	107	24.7
(5)50歲以上	19	4.4
(6)完全無意願	74	17.1

六、企業可接受身心障礙者的教育程度分佈狀況

企業對於身心障礙者教育程度的要求，大學以下的程度並未如一般勞動者受到排擠，反而對於教育程度僅高中職者可接受度最高，如表 4-6 所示。

表 4-6 企業能接受身心障礙者的教育程度分配狀況

教育程度	單位數	百分比
(1)博碩士	30	6.9
(2)大學	143	33.0
(3)專科	192	44.3
(4)高中職	238	55.0
(5)國中以下	87	20.1
(6)完全無意願	72	16.6

七、未來考慮僱用身心障礙者的意願狀況

企業不論是否曾經有僱用身心障礙者的經驗，對於未來僱用身心障礙者的意願傾向以「看應徵者條件再考慮」占最大多數（受訪企業的 56.4%），至於降低僱用標準或試用的比例都不高，如表 4-7 所示。針對不願意僱用的原因，經開放式說明歸納如下：

（一）安全風險考量

有說明意願者較多表示因為風險考量，許多行業之作業場所或過程較具危險性，僱主或人資主管擔心會有意外而認為工作場所不適合身心障礙者。

(二)體能與技能未能符合要求

- 1.因工作時間長，且是技術性工作，所以較不適合。
- 2.因公司的貨物重，或工作性質粗重以致於身心障礙者無法勝任此工作。
- 3.勞動性工具，不適宜身心障礙朋友。

(三)從未被身障者列為求職的企業

“公司從未有過身心障礙者來面試過，以後若有，條件也符合，當然是可接受的。”

(四)企業負責人的拒絕心態

“老闆不想用”

(五)作業環境或工作流程不適合

- 1.屬高勞力外勤水電技術類，須提重物、水電技術與客戶溝通協調。
- 2.工作地點不固定，須獨立作業（含交通工具）。
- 3.工作環境無提供無障礙空間。
- 4.報關工作要直接與客戶對答，工作繁忙、快，不得延誤，反應要迅速，一出差錯損失無法估計。
- 5.環境不適合、外務工作較多（含機台保養），所以不適合。

八、企業僱用身心障礙者的最主要考量因素

本項為單選題，目的在於了解影響小規模企業僱用身心障礙者的主要原因，結果如表 4-8 顯示，接近半數(47.1%)的受訪單位認為「身心障礙者必須工作能力符合要求者，才會優先僱用」，本項結果與未

來考慮僱用身心障礙者的意願狀況相符合，亦即企業用人唯才，而次高的「不會特別留意是否為身心障礙者，只要適合即僱用」也有21.5%，如果單以此二項來看，身心障礙者只要具備企業所要的能力，仍有就業的機會。

表 4-7 未來考慮僱用身心障礙者的意願狀況

未來考慮僱用之意願	單位數	百分比
(1)願意降低標準給他們機會	51	11.8
(2)看應徵者條件再考慮	244	56.4
(3)先以3個月依實際工作時數 支薪試用，再看表現決定	66	15.2
(4) 其他	22	5.1
(5) 不願意	50	11.5
總計	433	100.0

表 4-8 最能反映企業僱用身心障礙者的考量因素

僱用身心障礙與否的考量因素	單位數	百分比
(1)法令沒有規定要僱用，所以完全不會想要僱用 身心障礙者	47	10.9
(2)若必須要配合政策一定要僱用的話，會僱用	47	10.9
(3)臨時需要才僱用身心障礙者，但不會長期僱用	10	2.3
(4)可以用較低的薪水僱用身心障礙者	20	4.6
(5)身心障礙者必須工作能力符合要求者，才會優 先僱用	204	47.1
(6)不會特別留意是否為身心障礙者，只要適合即 僱用	93	21.5
(7)其他	12	2.8
總計	433	100.0

九、各類身心障礙者不同障礙程度接受狀況

整體而言，除了聽覺和語言的完全障礙外，其他所有障別隨著程度加重，可接受度下降，只要在中度以下，被接受度即驟降。而不同障別受企業接受的程度不同，障礙部分若與心智有關（例如慢性精神病）或可能在發作時影響工作執行的障別（例如頑性癲癇症），即很難

被企業接受，結果如表 4-9 所示。

表 4-9 對於各類身心障礙者不同障礙程度接受狀況百分比

障礙類別	輕度	中度	重度	極重度	不論任何程度 皆無法接受
視覺障礙	24.7	1.6	.7	.9	72.1
聽覺障礙	35.1	6.0	1.8	2.1	55.0
平衡機能障礙	24.0	4.4	1.4	.5	69.7
聲音或語言機能障礙	33.3	7.9	1.2	1.8	55.9
肢體障礙	47.6	9.0	3.2	1.2	39.0
智能障礙	32.6	6.2	1.6	.7	58.9
重要器官失去功能	31.4	6.9	2.1	1.4	58.2
顏面損傷者	33.0	12.5	3.2	1.8	49.4
自閉症	27.7	4.4	.7	.7	66.5
慢性精神病	21.5	4.2	.9	.7	72.7
多重障礙	18.5	2.1	.2	.5	78.8
頑性癲癇症	15.5	1.4	.2	.7	82.2
罕見疾病	21.5	1.8	.9	.7	75.1

十、僱用身心障礙者較偏好的管道

本項係詢問企業在可考慮僱用身心障礙的情況下的僱用管道，以「政府就業服務機構推介」和「社會福利機構推介」兩項比例較高，從此二項的屬性可看出，政府主動或透過社會福利機構就業服務機制的提供，似已建立身心障礙者與企業之間的主要媒介，如表4-10所示。

十一、考量僱用身心障礙者端的限制原因

如表 4-10 所示，超過 4 成企業認為是限制原因的依序有「擔心他們情緒不穩的問題」、「訓練時間較長，反應和工作績效達不到要求」、「擔心發病時無法立即協助和處理」、「配合調整工作內容的彈性不

足」。由百分比的分佈來看，限制因素較偏向身心疾病所導致的限制，工作態度和溝通反而非首要的顧慮。

表 4-10 僱用身心障礙者較偏好的管道

管道	單位數	百分比
(1)登報	36	8.3
(2)人力銀行(如104、1111等)	95	21.9
(3)員工介紹	106	24.5
(4)政府就業服務機構推介	192	44.3
(5)學校推介	63	14.5
(6)社會福利機構推介	183	42.3
(7)身心障礙者自行應徵	115	26.6
(8)職訓機構推介	100	23.1
(9)其他	4	.9

表4-11 考量僱用身心障礙者的限制原因(員工端)

限制原因	單位數	百分比
(1) 訓練時間較長，反應和工作績效達不到要求	194	44.8
(2)因生理狀況無法配合工作時數的要求(例如加班)	141	32.6
(3)與同事溝通不易的問題	123	28.4
(4)擔心顧客(客戶)對他們的觀感	95	21.9
(5)擔心他們情緒不穩的問題	202	46.7
(6)擔心他們工作態度不佳的問題	143	33.0
(7)使用交通工具的能力	85	19.6
(8)配合調整工作內容的彈性不足	177	40.9
(9)擔心發病時無法立即協助和處理	189	43.6
(10)需要常就醫，影響工作進度	126	29.1
(11)其他	16	3.7

十二、考量企業環境與管理端的限制原因

由表4-12之結果顯示，超過6成企業認為「工作環境不適合(例如

動線不適合或沒有無障礙設施)」是最大的限制原因，其次才是「沒有多餘的人力可以教身心障礙者適應工作」。由此可看出，小規模企業在工作場所空間的不足，或者對於障礙者多設定在較易就業的肢體障者部分。此外，小規模企業也大多人力精簡，因而無暇顧及需要協助適應或教導的身心障礙員工。

表4-12 影響僱用身心障礙者的限制因素（企業端）

影響因素	單位數	百分比
(1) 工作環境不適合(例如動線不適合或沒有無障礙設施)	265	61.2
(2)其他員工不懂如何與他們溝通	91	21.0
(3)因為工作進度較慢，造成員工間互相計較	116	26.8
(4)其他員工的工作流程會被影響	137	31.6
(5)因不瞭解身心障礙者而不知如何管理	118	27.3
(6)沒有多餘的人力可以教身心障礙者適應工作	171	39.5
(7)為符合僱用身心障礙者狀況，需多花錢修改工作環境(含設備)	94	21.7
(8)為符合僱用身心障礙者狀況，需修改內部規定或制度	72	16.6
(9)若有解僱情況，易產生歧視問題之爭議	123	28.4

十三、讓企業增加僱用意願的原因

本項係詢問能讓企業原本不願意而願意僱用，或者原本在考慮而提高接受僱用的可能因素，如表4-13顯示，高達6成的企業若「先針對公司要安排的工作內容由專人或機構訓練好身心障礙者以後再交給公司」，將有可能增加僱用意願，此項也普遍反映中小企業在員工訓練上無法自行負擔，另一方面也期待僱用員工係可立即執行工作的。

此外，從勾選沒有影響的項目最高比例的「政府經費補助貴公司/機構為身心障礙者進行職務再設計」來看，職務再設計對於增進小規模企業僱用意願的誘因並不明顯。

表4-13 讓企業增加僱用意願的原因分佈百分比

	百分比		
	會提高僱用意願	沒有影響	未填
(A)政府經費補助貴公司/機構為身心障礙者進行職務再設計	46.0	47.3	6.7
(B)由政府委託就業服務員，進行職場訪視與輔導，協助身心障礙者或雇主解決職場上發生的困難	51.7	42.3	6.0
(C)政府核發僱用身心障礙者每人每月進用獎勵金約基本工資之二分之一(大約 8000 元)	58.7	36.3	5.1
(D)先針對公司要安排的工作內容由專人或機構訓練好身心障礙者以後再交給公司	61.7	31.9	6.6

十四、僱用期待

(一)身心障礙者就業力的表現和行政服務

1.職業技能

企業對於職業技能最重視「理解能力」和「體力的負荷」，反而在資訊科技時代的職場普遍被視為基本技能的「基礎電腦應用技能」，不要求的比例較高（如表4-14）。

表 4-14 企業對身心障礙者職業技能的期待

職業技能	百分比				
	非常重視	普通重視	可有可無	本項不要求	無僱用意願
理解能力	45.3	31.2	2.5	.7	20.3
工作經驗	16.6	40.9	18.5	3.9	20.1
問題解決能力	33.7	40.2	5.3	.2	20.6
工作量符合要求的程度	32.3	42.7	3.9	.5	20.6
完成工作的技能	38.3	37.6	3.5	.2	20.3
基礎電腦應用技能	20.3	25.6	16.9	16.4	20.8
體力負荷狀況	43.0	33.5	2.5	1.2	20.0

2.學習能力

企業對於學習能力最重視的是「學習意願」(如表4-15)。

表 4-15 企業對身心障礙者學習能力的期待

學習能力	百分比				
	非常重視	普通重視	可有可無	本項不要求	無僱用意願
學習意願	60.3	18.7	.9	.2	19.9
學習能力	47.8	30.3	1.8	.2	19.9

3.社交能力

企業對於身心障礙者的社交能力要求並不高，對於與同事間的互動或溝通能力僅大多在普通重視的程度（如表4-16）。

表 4-16 企業對身心障礙者社交能力的期待

社交技能	百分比				
	非常重視	普通重視	可有可無	本項不要求	無僱用意願
與其他同仁人際互動狀況	31.9	43.6	3.2	.9	20.3
與其他同仁工作上的合作	39.3	37.4	2.8	.9	19.6
與人溝通協調的能力	34.9	40.6	3.0	.9	20.6
意思表達的能力	36.3	39.7	2.8	.7	20.6

4.責任感

企業對於身心障礙者的責任感要求，從表4-17可看出，有僱用意願之企業，對於包括工作主動性、工作敬業度、守時程度、抗壓性等各項責任感的職業能力皆有超過半數以上重視這些就業力，尤其是敬業態度，非常重視者將近6成。

表 4-17 企業對身心障礙者責任感的期待

責任感	百分比				
	非常重視	普通重視	可有可無	本項不要求	無僱用意願
工作主動性	55.2	22.4	1.8	.0	20.6
工作敬業度	59.4	19.4	1.4	.0	19.9
守時程度	57.3	21.5	.9	.0	20.3
抗壓性	50.8	27.7	.7	.2	20.6

5. 自主能力

企業對於身心障礙者的自主能力要求，從表4-18可看出，「穩定度」最被重視，其次是「情緒控管」，二項皆超過6成企業非常重視。

表 4-18 企業對身心障礙者自主能力的期待

自主能力	百分比				
	非常重視	普通重視	可有可無	本項不要求	無僱用意願
日常生活自理能力	54.0	25.2	.7	.0	20.1
穩定度	65.8	13.9	.7	.0	19.6
情緒控管	62.8	16.6	.2	.0	20.3
自信心足夠度	37.9	37.9	3.2	.5	20.6

6. 對於政府相關服務的需求

企業期待政府相關服務的提供以「提供身心障礙者就業態度與/就業技能的訓練」比例最高，可是對於「提供專人陪伴以輔導身心障礙者適應工作」的支持性就業協助需求，在「可有可無」選項的百分比，雖然僅有 13.2%，相較於其他服務事項的需求反而是可有可無比例最高的項目(如表 4-19)。

表 4-19 企業對政府相關服務的需求程度分佈狀況

政府相關服務	百分比				
	非常重視	普通重視	可有可無	本項不要求	無僱用意願
提供尋找身心障礙應徵者的服務	26.1	40.0	10.3	2.3	21.2
提供篩選適合的身心障礙者人才的服務	35.1	35.3	7.4	1.4	20.8
提供身心障礙者就業技能的訓練	42.5	29.3	6.9	.9	20.3
提供身心障礙者就業態度的訓練	48.0	28.9	2.1	.9	20.1
補助僱用獎勵金的作業流程輔導	32.3	35.8	10.9	1.4	19.6
提供專人協助和輔導身心障礙者工作輔助設備的申請	30.5	36.7	10.4	1.4	21.0
職務再設計申請補助作業流程更加簡單一點	31.6	35.3	10.4	1.8	20.8
提供專人陪伴以輔導身心障礙者適應工作	30.3	31.9	13.2	3.6	21.0

十五、考量不同障礙類型之工作能力的可僱用方式

此項結果如表4-20所示。

- (一)與一般員工相同的全天工作：此類僱用型態以肢體、顏面損傷、聽覺等三類障別較有被僱用的機會。
- (二)一天只做幾個小時：此類僱用型態普遍各障別都不高，其中以重要器官失去功能者佔較高的比例，可能在於企業考量其體力負荷的因素；其次是平衡機能障礙者和慢性精神病。
- (三)促銷活動/工作量大時再臨時僱用以及按件計酬的比例：在選項中相對屬於最低的兩項，顯見在小規模企業中，身心障礙者擔任臨時工或按件計酬的就業機會並不高。
- (四)外包的工作型態整體比例也不高，但小規模企業相對較能接受不易就業之心智類的精神障礙者、多重障礙和頑性癲癇症者。

表 4-20 不同障礙類型之工作能力的可僱用方式

單位：%

障礙別	與一般員工相同的全天工作	一天只做幾個小時	促銷活動/工作量大時再臨時僱用	會讓他們按件做	外包給公司/機構再讓他們進公司做
視覺障礙	15.9	10.2	4.4	8.5	9.0
聽覺障礙	31.2	9.5	5.5	6.9	6.0
平衡機能障礙	13.9	13.6	5.5	5.8	9.2
聲音或語言機能障礙	27.7	8.8	6.7	6.5	6.0
肢體障礙	39.5	15.0	6.7	5.3	4.6
智能障礙	23.1	15.5	9.0	9.2	6.2
重要器官失去功能	19.6	18.0	4.6	4.8	4.8
顏面損傷者	38.3	8.8	4.2	6.9	5.8
自閉症	20.1	9.9	5.3	6.5	8.5
慢性精神病	15.7	13.2	5.5	6.9	11.1
多重障礙	8.8	11.3	6.9	6.2	12.9
頑性癲癇症	7.4	9.5	5.5	8.3	13.9
罕見疾病	8.5	10.4	5.5	6.9	14.1

貳、以有無僱用身心障礙者經驗之企業類別交叉分析

一、僱用經驗有無與未來僱用意願類型之差異分析

未來僱用意願類型分為 1.願意降低標準給他們機會；2.看應徵者條件再考慮；3.先以 3 個月依實際工作時數支薪試用，再看表現決定；4.其他；5.不願意等 5 項，分數統計亦依項次排列順序從 1 至 5 計分，表 4-21 顯示，過去是否有僱用經驗的確在未來僱用意願上會有差異，若從平均數比較，發現曾僱用之企業偏向較低分之意願類型，亦即偏向看身心障礙者條件會給機會或甚至願意降低標準給予工作機會；相反的，未曾僱用者沒有僱用意願者偏高。

表 4-21 僱用經驗有無與未來僱用意願類型差異分析

構面	1.曾僱用 (n=215)		2.未曾僱用 (n=219)		t 值
	平均數	標準差	平均數	標準差	
僱用意願類型	2.19	.913	2.78	1.248	-5.599***

*P<0.05 ** P<0.01 *** P<0.001

若進一步交叉分析(如表4-22)，發現在「看應徵者條件再考慮」選項上，兩類企業家數的比例相同，且整體企業也以勾選此項占大多數，但倘若從類型兩端來看，交叉分析結果顯然以曾僱用者約有整體近一成的企業「願意降低標準給他們機會」，而未曾僱用企業也有近一成係完全無意願。此外，勾選「其他」選項者，根據本節壹、七的歸納，可看出因生理缺陷與作業環境的不適配有較大關聯，例如，擔心會有意外而認為工作場所不適合身心障礙者、因公司的貨物重，或工作性質粗重以致於身心障礙者無法勝任此工作。

表4-22 僱用經驗有無與未來僱用意願類型交叉分析表

		未來僱用意類型					總和
		1	2	3	4	5	
未曾僱用	個數	12	122	28	15	41	218
	整體的 %	2.8%	28.2%	6.5%	3.5%	9.5%	50.3%
曾僱用	個數	39	123	38	7	9	216
	整體的 %	9.0%	28.2%	8.8%	1.6%	2.1%	49.7%
總和	個數	51	245	66	22	50	434
	整體的 %	11.8%	56.4%	15.2%	5.1%	11.5%	100.0%

1：願意降低標準給他們機會

2：看應徵者條件再考慮

3：先以3個月依實際工作時數支薪試用，再看表現決定

4：其他

5：不願意

二、僱用經驗有無與企業主要考量用人因素差異分析

企業主要考量因素係詢問最能反映各該公司僱用身心障礙者與否的考量因素，依計分順序 1.法令沒有規定要僱用，所以完全不會想要僱用身心障礙者；2.若必須要配合政策一定要僱用的話，才會僱用；3.臨時需要才僱用身心障礙者，但不會長期僱用；4.可以用較低的薪水僱用身心障礙者；5.身心障礙者必須工作能力符合要求者，才會優先僱用機會；6.不會特別留意是否為身心障礙者，只要適合即僱用；7.其他。隨著計分的增高，對於身心障礙者就業機會的給予也較不會在意法令是否有所規範，換言之，用人唯才的自主性相對較高，然而隨著計分降低，拒絕僱用身心障礙者的程度愈高。

表 4-23 顯示，過去是否具有僱用身心障礙者經驗的確在反映各該公司僱用身心障礙者與否的考量因素上會有差異，從平均數比較，發現曾僱用之企業偏向用人唯才的自主性考量較多，換言之，只要身心障者適合職缺的要求，即會給予工作機會。而未曾有僱用身心障礙者經驗的企業，偏向有法令或政策督促才會考慮僱用，只要法令一抽離，身心障礙者即不在其選用員工的範圍。

表 4-23 僱用經驗有無與企業主要考量用人因素差異分析

構面	1.曾僱用 (n=215)		2.未曾僱用 (n=219)		t 值
	平均數	標準差	平均數	標準差	
企業主要考量因素	4.78	1.341	4.06	1.906	4.552***

*P<0.05 ** P<0.01 *** P<0.001

三、僱用經驗有無與身心障礙者僱用管道差異分析

前節基本資料總體分析中，小企業僱用身心障礙者管道以「政府就業服務機構推介」和「社會福利機構推介」兩項分居比例最高之第一和第二位，進一步與過去有無僱用經驗交叉分析結果，曾僱用過身

心障礙者的企業以「社會福利機構推介」比例最高，其次是「政府就業服務機構推介」(此兩項管道皆占有僱用經驗企業樣本的 27%)；而未曾僱用過身心障礙者的企業以「政府就業服務機構推介」最高，其次的管道「社會福利機構推介」和「員工介紹」相差不多。上述比例排序結果顯示，有僱用經驗企業的僱用管道反映社會福利機構對於身心障者就業的協助功能，然而，這是一體兩面的現象，固然社福機構發揮向中小企業推介身心障礙者就業的作用，同時也說明身心障礙者就業過程對支持性就業機制的依賴。不過，「身心障礙者自行應徵」在有僱用經驗企業中有約 17%運用此管道，雖不到二成，比起未曾僱用的企業，還是有些微的差距。反觀未曾僱用之企業，此項調查反映的應屬其僱用管道的偏好，表 4-24 顯示，各項管道的運用皆偏低，從各項比例的高低順序來看，「政府就業服務機構推介」和「員工介紹」反映了未曾僱用身心障礙者的企業僱用一般員工的習慣。

表 4-24 僱用經驗有無與身心障礙者僱用管道差異分析

僱用管道	曾僱用 (n=215)		未曾僱用 (n=219)		總數 (n=434)	
	家數	%	家數	%	家數	%
登報	20	4.6	16	3.7	36	8.3
人力銀行	47	10.8	49	11.3	96	22.1
員工介紹	46	10.6	61	14.1	107	24.7
政府就業服務機構推介	118	27.2	74	17.1	192	44.2
學校推介	44	10.1	19	4.4	63	14.5
社會福利機構推介	121	27.9	62	14.3	183	42.2
身心障礙者自行應徵	74	17.1	42	9.7	116	26.7
職訓機構推介	55	12.7	46	10.6	101	23.3

可是對於大型企業，人才內容的需求配合專業分工，未必僅依賴單一管道進用人力，但最終的目的還是在於尋找適合企業所定技能內容的人才。

“我想還是要 *case by case*，很多工作還是要適才適所，我是做研發服務業，在技術和文書方面還是會有差，介紹人不一定適合我們，所以我們自己也會多方管道。”(座談大企 05)

四、僱用經驗有無與企業考量僱用身心障礙者的限制原因差異分析

身心障礙者的限制原因較著重在身心障礙端的問題，整體看表 4-25，曾僱用和未曾僱用企業對於僱用身心障礙者的限制原因，各項限制原因有勾選之家數大多呈現未曾僱用企業的家數較曾僱用企業家數多，此結果顯示，未有僱用身心障礙者經驗的企業對於此類員工的負面刻板印象程度較高，而在此類企業反應較多的限制原因以「訓練時間較長，反應和工作績效達不到要求」比例最高，其次是「擔心發病時無法立即協助與處理」，而第三高比例的「擔配合調整工作內容的彈性不足」與第二項比例差距不多，三項綜合來看，未有僱用身心障礙者經驗的企業仍較著眼在身心障礙者的生產力表現。

有僱用身心障礙者經驗的企業對於僱用身心障礙者的限制原因，勾選比例最高的項目是「擔心他們情緒不穩的問題」，113 家企業有此顧慮，比例超過曾僱用企業之 4 分之 1。其次是「擔心發病時無法立即協助與處理」和「訓練時間較長，反應和工作績效達不到要求」，有僱用身心障礙者經驗的企業較明確擔憂身心障礙者身心問題的反應。

表4-25 僱用經驗有無與企業考量僱用身心障礙者的限制原因差異分析

考量僱用身心障礙者的限制原因	曾僱用 (n=215)		未曾僱用 (n=219)		總數 (n=434)	
	家數	%	家數	%	家數	%
訓練時間較長，反應和工作績效達不到要求	96	22.1	99	22.8	195	44.9
因生理狀況無法配合工作時數的要求	68	15.7	74	17.1	142	32.8
與同事溝通不易的問題	63	14.1	61	14.5	124	28.6
擔心客戶對他們的觀感	46	11.5	50	10.6	96	22.1
擔心他們情緒不穩的問題	113	26.0	90	20.7	203	46.7
擔心他們工作態度不佳的問題	81	18.7	63	14.5	144	33.2
使用交通工具的能力	39	10.8	47	9.0	86	19.8
配合調整工作內容的彈性不足	86	19.8	92	21.2	178	41.0
擔心發病時無法立即協助與處理	97	22.4	93	21.4	190	43.8
需要常就醫，影響工作進度	57	13.1	70	16.1	127	29.3

五、僱用經驗有無與企業本身影響僱用身心障礙者原因差異分析

本項限制原因較著重在企業端的限制因素，曾僱用和未曾僱用企業考量企業端環境和管理的限制原因(如表 4-26)，比例最高的兩項皆分別在「工作環境不適合」和「沒有多餘的人力可以教身心障礙者適應工作」，工作環境不適合由開放題企業所填寫的不僱用原因可看出，大多係因擔心工作過程會有危險；至於沒有多餘人力指導身心障礙者，反映出小企業用人精簡，一人抵多人用的狀況下，員工工作過程已自顧不暇，身心障礙者必須能夠自行應付工作上的問題。

此外，未有僱用身心障礙者經驗的企業也有 15%的比例認為「因不瞭解身心障礙者而不知如何管理」，顯然，未有僱用經驗者，對於身心障礙者的工作表現與習性不了解，除了前面所呈現的刻板印象外，

有部分係因擔心進用後的管理問題。

表4-26 僱用經驗有無與企業本身影響僱用身心障礙者原因差異分析

影響僱用身心障礙者原因	曾僱用 (n=215)		未曾僱用 (n=219)		總數 (n=434)	
	家數	%	家數	%	家數	%
工作環境不適合	112	25.8	153	35.3	265	61.1
其他員工不懂如何與他們溝通	51	11.8	40	9.2	91	21.0
因為工作進度較慢，造成員工互相計較	67	15.4	49	11.3	116	26.7
其他員工工作流程會被影響	73	16.8	65	15.0	138	31.8
因不瞭解身心障礙者而不知如何管理	49	11.3	69	15.9	118	27.2
沒有多餘的人力可以教身心障礙者適應工作	82	18.9	89	20.5	171	39.4
為符合僱用身心障礙者狀況，需多花錢修改工作環境（含設備）	39	9.0	56	12.9	95	21.9
為符合僱用身心障礙者狀況，需修改內部規定或制度	28	6.5	44	10.1	72	16.6
若有解僱情況，易產生歧視問題之爭議	61	14.1	62	14.3	123	28.4

六、僱用經驗有無與各項誘因對於增加僱用意願傾向之差異分析

（一）僱用經驗有無與政府補助職務再設計為誘因而提高僱用意願之差異分析

本項為了解若政府給予企業經費補助為身心障礙者進行職務再設計，例如改善建築物周邊設備以利身心障礙者行動不受限制或針對身心障礙員工操作工作時特殊需要而設計機械設備等，在有經費補助時，企業是否會受此誘因影響而增加僱用意願。如表 4-27 顯示，過去是否有僱用經驗的確在未來有經費補助進行職務再設計時增加僱用意願的程度會有差異，本項「會提高僱用意願」編碼為 1，「沒有影響」編碼為 2，從平均數比較，發現曾僱用之企業偏向較低分之增加僱用

意願傾向，亦即偏向會增加僱用機會給予身心障礙者；相反的，未曾僱用者即使有此項補助措施，並未影響其僱用意願之改變。此項差異分析結果與前面各項差異分析頗為一致，尤其與表 4-22 之交叉分析結果一致，其原因可能在於曾有僱用身心障礙員工之企業基於僱用經驗或可能雇主較能接納此類員工，而願意給予機會，甚至「願意降低標準給他們機會」。而未曾僱用企業在刻板印象影響或因未曾接觸而不了解身心障礙者在避開障礙影響時，其實仍有令人接受的生產力。

表 4-27 僱用經驗有無與政府補助職務再設計為透因而提高僱用意願之差異分析

構面	1.曾僱用 (n=215)		2.未曾僱用 (n=219)		t 值
	平均數	標準差	平均數	標準差	
提高僱用意願傾向	1.40	.501	1.67	.473	-5.610**

*P<0 .05 ** P<0.01 *** P<0.001

(二)僱用經驗有無與政府委託就業服務員進行職場訪視與輔導提高僱用意願之差異分析

本項為了解若由政府委託就業服務員，進行職場訪視與輔導，協助身心障礙者或雇主解決職場上發生的困難，企業是否會較有意願僱用身心障礙者。差異分析結果顯示(如表 4-28)，曾僱用與未曾僱用的企業並未因此項誘因的加入而影響其僱用意願的差別，但此項結果僅在於詢問僱用意願的增加，至於支持性就業服務員對於企業僱用意願的影響，在後節之焦點座談再詳細說明。

表 4-28 僱用經驗有無與政府委託就業服務員進行職場訪視與輔導提高僱用意願之差異分析

構面	1.曾僱用 (n=215)		2.未曾僱用 (n=219)		t 值
	平均數	標準差	平均數	標準差	
提高僱用意願傾向	1.37	.494	1.58	.494	-4.475

(三)政府核發每人每月進用獎勵金為誘因而提高僱用意願之差異分析

本項為了解若由政府核發每人每月進用獎勵金約基本工資之二分之一(大約 8000 元)，企業是否會較有意願僱用身心障礙者。差異分析結果顯示(如表 4-29)，曾僱用與未曾僱用的企業因此項誘因的加入而影響其僱用意願的差別，本項「會增加僱用意願」編碼為 1，「沒有影響」編碼為 2，平均數比較結果，發現曾僱用之企業偏向在有核發獎勵金時將會提高僱用意願；相反的，未曾僱用者即使有此項補助措施，並未影響其僱用意願之改變，有關獎勵金對企業鼓勵的作用在後節企業座談和深度訪談中再詳予說明和討論。

表 4-29 僱用經驗有無與政府核發進用獎勵金為誘因而提高僱用意願之差異分析

構面	1.曾僱用 (n=215)		2.未曾僱用 (n=219)		t 值
	平均數	標準差	平均數	標準差	
提高僱用意願傾向	1.28	.451	1.53	.509	-5.405***

*P<0.05 ** P<0.01 *** P<0.001

(四)先予身心障礙者專業訓練後再由企業僱用之措施而提高僱用意願之差異分析

本項為了解若由政府先針對公司要安排的工作內容，由專人或機構訓練好身心障礙者以後再交給公司而提高僱用意願之差異分析，企業是否會較有意願僱用身心障礙者。差異分析結果顯示(如表 4-30)，曾僱用與未曾僱用的企業因此項誘因的加入而影響其僱用意願的差別，編碼方式與前項相同，分數較低者為傾向增加僱用意願，平均數比較結果，發現曾僱用之企業偏向在有此項服務時將傾向會提高僱用的意願；相反的，未曾僱用者即使有此項服務措施，並未影響其僱用意願之改變。

表 4-30 僱用經驗有無與政府先予身心障礙者訓練後再交給企業之服務而提高僱用意願之差異分析

構面	1.曾僱用 (n=215)		2.未曾僱用 (n=219)		t 值
	平均數	標準差	平均數	標準差	
提高僱用意願傾向	1.28	.459	1.46	.518	-3.851***

*P<0.05 ** P<0.01 *** P<0.001

七、僱用經驗有無與對於政府相關服務需求之差異分析

政府相關服務需求共有 8 個題項，「協助找身心障礙人才的服務」、「協助過濾身心障礙人才的服務」、「身心障礙者就業技能的訓練」、「身心障礙者就業態度的訓練」、「補助僱用獎勵金的作業流程輔導」、「身心障礙者工作輔助設備的申請輔導」、「簡化職務再設計申請補助作業流程」、「提供專人輔導身心障礙者適應工作」。回答選項總共設計 4 個選項「非常重視」編碼為 4，「普通重視」編碼為 3，「可有可無」編碼為 2，「本項不要求」編碼為 1。

各題項以 T 檢定差異結果均達顯著差異，亦即曾僱用與未曾僱用企業對於協助找身心障礙人才的服務有顯著不同，平均數比較結果，曾僱用之企業需求程度較未曾僱用之企業高。但由於問卷調查之企業若屬完全無僱用意願者，此部分即不填答，問卷即以“0”編碼，因此影響整體平均數之高低。

1.對於政府協助尋找身心障礙人才的服務需求

進一步以交叉分析比較過去有無僱用經驗在對於政府協助尋找身心障礙人才的服務需求的差異，比較結果發現，如表 4-32，曾僱用過身心障礙者的企業本項需求以「可有可無」比例最高(全體樣本的 24.7%)，其次是「本項不要求」。而未曾僱用過身心障礙者的企業，無僱用意願顯然比曾僱用之企業比例高，而對於此項服務需求最高比例也在「可有可無」的選項(全體樣本的 15.4%)。上述交叉分析比例分佈

結果與身心障礙者僱用管道差異分析結果頗為一致，換言之，透過政府推介身心障礙員工的比例，不論偏好或需求皆在全體樣本的 25% 上下。

表 4-31 僱用經驗有無與對於政府相關服務需求之差異分析

服務需求	1.曾僱用 (n=215)		2.未曾僱用 (n=219)		t 值
	平均數	標準差	平均數	標準差	
協助尋找身心障礙人才的服務	1.69	0.847	1.24	1.107	-4.717***
協助過濾身心障礙人才的服務	1.52	0.812	1.15	1.007	-4.231***
身心障礙者就業技能的訓練	1.43	0.780	1.09	0.960	-3.977*
身心障礙者就業態度的訓練	1.33	0.647	0.98	0.885	-4.723*
補助僱用獎勵金的作業流程輔導	1.63	0.843	1.22	1.042	-4.449***
身心障礙者工作輔助設備的申請輔導	1.63	0.809	1.19	1.077	-4.724***
簡化職務再設計申請補助作業流程	1.60	0.851	1.22	1.076	-4.095***
提供專人輔導身心障礙者適應工作	1.69	0.960	1.28	1.157	-3.971***

*P<0.05 ** P<0.01 *** P<0.001

表 4-32 僱用經驗有無與對於政府協助尋找身心障礙人才的服務需求交叉分析

		協助尋找身心障礙人才的服務需求					總數
		0	1	2	3	4	
未曾僱用 (n=219)	數量	75	48	67	23	5	218
	占總數%	17.3%	11.1%	15.4%	5.3%	1.2%	50.2%
曾僱用 (n=215)	數量	17	65	107	22	5	216
	占總數%	3.9%	15.0%	24.7%	5.1%	1.2%	49.8%
總數	數量	92	113	174	45	10	434
	占總數%	21.2%	26.0%	40.1%	10.4%	2.3%	100.0%

0：無僱用意願；1：本項不要求；2：可有可無；3：普通重視；4：非常重視。

2.對於政府協助過濾身心障礙人才的服務需求

以交叉分析比較過去有無僱用經驗在對於政府協助過濾身心障礙人才的服務需求的差異，比較結果發現，如表 4-33，曾僱用過身心障礙者的企業本項需求以「本項不要求」比例最高(全體樣本的 21.4%)，其次是「可有可無」。而未曾僱用過身心障礙者的企業，除了無僱用意願比例相同約在全體樣本的 16~17%，對於此項服務需求最高比例反而在「可有可無」的選項(全體樣本的 15.9%)。結果顯示未曾僱用身心障礙者的企業，若透過政府推介身心障礙員工，會比較在乎此類應徵者是否已經政府初步篩選適合的條件。

表 4-33 僱用經驗有無與對於政府協助過濾身心障礙人才的服務需求差異分析

		協助過濾身心障礙人才的服務需求					總數
		0	1	2	3	4	
未曾僱用 (n=219)	數量	73	59	69	14	3	218
	占總數%	16.8%	13.6%	15.9%	3.2%	.7%	50.2%
曾僱用 (n=215)	數量	17	93	85	18	3	216
	占總數%	3.9%	21.4%	19.6%	4.1%	.7%	49.8%
總數	數量	90	152	154	32	6	434
	占總數%	20.7%	35.0%	35.5%	7.4%	1.4%	100.0%

0：無僱用意願；1：本項不要求；2：可有可無；3：普通重視；4：非常重視。

3.對於政府身心障礙者就業技能的訓練服務需求

以交叉分析比較過去有無僱用經驗在對於政府辦理身心障礙者就業技能訓練的服務需求差異，比較結果發現，曾僱用過身心障礙者的企業在本項需求以「本項不要求」比例最高(全體樣本的 24.9%，如表 4-34)，其次是「可有可無」。而未曾僱用過身心障礙者的企業，選項比例高低的順序也大致與曾僱用企業相同。

表 4-34 僱用經驗有無與對於政府身心障礙者就業技能的訓練服務需求差異分析

		身心障礙者就業技能的訓練服務需求					總數
		0	1	2	3	4	
未曾僱用 (n=219)	數量	70	76	57	12	3	218
	占總數%	16.1%	17.5%	13.1%	2.8%	.7%	50.2%
曾僱用 (n=215)	數量	18	108	71	18	1	216
	占總數%	4.1%	24.9%	16.4%	4.1%	.2%	49.8%
總數	數量	88	184	128	30	4	434
	占總數%	20.3%	42.4%	29.5%	6.9%	.9%	100.0%

0：無僱用意願；1：本項不要求；2：可有可無；3：普通重視；4：非常重視。

4. 對於政府身心障礙者就業態度的訓練服務需求

以交叉分析比較過去有無僱用經驗在對於政府辦理身心障礙者就業技能訓練的服務需求差異，比較結果發現，除了完全無僱用意願的選項外，曾僱用和未曾僱用身心障礙者的企業在本項需求皆以勾選「本項不要求」比例最高，且與其他服務需求比較，本項服務需求勾選「本項不要求」的比例(占全體樣本48.2%，如表4-35)，比其他服務需求高，此結果顯示，大部分的中小企業對於員工一般的技能訓練並未有能力辦理，或較不重視員工訓練，更何況工作態度的訓練。

表 4-35 僱用經驗有無與對於政府身心障礙者就業態度的訓練服務需求差異分析

		身心障礙者就業態度的訓練服務需求					總數
		0	1	2	3	4	
未曾僱用 (n=219)	數量	72	89	50	3	4	218
	占總數%	16.6%	20.5%	11.5%	.7%	.9%	50.2%
曾僱用 (n=215)	數量	15	120	75	6	0	216
	占總數%	3.5%	27.6%	17.3%	1.4%	.0%	49.8%
總數	數量	87	209	125	9	4	434
	占總數%	20.0%	48.2%	28.8%	2.1%	.9%	100.0%

0：無僱用意願；1：本項不要求；2：可有可無；3：普通重視；4：非常重視。

5.對於政府補助僱用獎勵金的作業流程輔導服務需求

以交叉分析比較過去有無僱用經驗在對於政府補助僱用獎勵金的作業流程輔導服務需求差異，比較結果發現，除了完全無僱用意願的選項外，曾僱用和未曾僱用身心障礙者的企業在本項需求雖然皆以勾選「可有可無」比例最高，但曾僱用身心障礙者的企業勾選「普通重視」的比例明顯增加(占全體樣本6.2%，如表4-36)，而兩類企業對於本項服務需求整體的比例也增高至全體樣本的10.8%，顯示中小企業對於可申僱用獎勵金鼓勵措施仍有部分的期待，因此，小規模企業傾向對於政府補助僱用獎勵金的作業流程輔導，希望有專人協助而免除申請過程的煩瑣。

表 4-36 僱用經驗有無與對於政府補助僱用獎勵金的作業流程輔導服務需求差異分析

		身心障礙者工作輔助設備的申請輔導服務需求					總數
		0	1	2	3	4	
未曾僱用 (n=219)	數量	70	56	69	20	3	218
	占總數%	16.1%	12.9%	15.9%	4.6%	.7%	50.2%
曾僱用 (n=215)	數量	15	84	87	27	3	216
	占總數%	3.5%	19.4%	20.0%	6.2%	.7%	49.8%
總數	數量	85	140	156	47	6	434
	占總數%	19.6%	32.3%	35.9%	10.8%	1.4%	100.0%

0：無僱用意願；1：本項不要求；2：可有可無；3：普通重視；4：非常重視。

6.對於政府身心障礙者工作輔助設備的申請輔導服務需求

本項主要在於了解中小企業是否需要進行工作輔助設備之設置時，若對於政府補助輔具或設備的改善以方便身心障礙者操作的申請手續，是否需要專人為其輔導與服務，交叉分析比較過去有無僱用經驗在對於本項服務需求差異，結果發現，曾僱用和未曾僱用身心障礙者的企業在本項需求雖皆以勾選「可有可無」和「本項不要求」比例較高，但與前項相同的狀況，勾選「普通重視」的比例，占整體企業樣本有明顯增多的趨勢(占全體樣本 10.4%)，如表 4-37。其原因可能因企業認為，工作輔助設備的裝設或改善難度較高或煩瑣，需要

經由專人協助。

表 4-37 僱用經驗有無與對於簡化職務再設計申請補助作業流程服務需求差異分析

	提供專人輔導身心障礙者適應工作服務需求					總數
	0	1	2	3	4	
未曾僱用 (n=219)	數量 73	61	58	21	5	218
占總數%	16.8%	14.1%	13.4%	4.8%	1.2%	50.2%
曾僱用 (n=215)	數量 18	71	102	24	1	216
占總數%	4.1%	16.4%	23.5%	5.5%	.2%	49.8%
總數	數量 91	132	160	45	6	434
占總數%	21.0%	30.4%	36.9%	10.4%	1.4%	100.0%

0：無僱用意願；1：本項不要求；2：可有可無；3：普通重視；4：非常重視。

7.對於政府簡化職務再設計申請補助作業流程服務需求

以交叉分析比較過去有無僱用經驗在對於政府簡化職務再設計申請補助的作業流程輔導服務需求差異，比較結果發現，除了完全無僱用意願的選項外，曾僱用和未曾僱用身心障礙者的企業本項需求雖然皆以勾選「可有可無」比例最高，但整體而言，不論是否曾僱用身心障礙者的企業勾選「普通重視」的比例與前述二項類似皆有明顯增加(占全體樣本10.4%，如表4-38)。本項結果與表4-27，過去是否有僱用經驗在未來有經費補助進行職務再設計時增加僱用意願的程度之差異分析結果進行比對，在未來有經費補助進行職務再設計時增加僱用意願的程度以曾僱用之企業偏向會增加僱用機會給予心障礙者，相反的，未曾僱用者即使有此項補助措施，並未影響其僱用意願之改變。而再與前面各項差異分析結果比對也頗為一致，尤其與表4-22之交叉分析結果一致，其原因可能在於曾有僱用身心障礙員工之企業基於僱用經驗或可能雇主較能接納此類員工，而願意給予機會，甚至「願意降低標準給他們機會」。而未曾僱用企業在刻板印象影響或因未曾接觸而不了解身心障礙者在避開障礙影響時，其實仍有令人接受的生產力。顯示中小企業對於政府獎、補助事項傾向有部分的誘因，但能否因此誘因而更增加僱用意願，需要搭配能夠讓企業了解的具體說明和

宣導，以說服企業並讓其認為對企業經營的確有幫助。

表 4-38 僱用經驗有無與對於簡化職務再設計申請補助作業流程服務需求差異分析

		簡化職務再設計申請補助作業流程服務需求					總數
		0	1	2	3	4	
未曾僱用 (n=219)	數量	74	51	68	21	4	218
	占總數%	17.1%	11.8%	15.7%	4.8%	.9%	50.2%
曾僱用 (n=215)	數量	16	86	86	24	4	216
	占總數%	3.7%	19.8%	19.8%	5.5%	.9%	49.8%
總數	數量	90	137	154	45	8	434
	占總數%	20.7%	31.6%	35.5%	10.4%	1.8%	100.0%

0：無僱用意願；1：本項不要求；2：可有可無；3：普通重視；4：非常重視。

8.對於政府提供專人輔導身心障礙者適應工作服務需求

本項主要在於了解中小企業是否需要在僱用身心障礙者時，若身心障礙者在工作初期對於工作流程不熟悉或有適應的問題，是否需要由支持性就業服務員進入企業輔導身心障礙者進入狀況，交叉分析結果如表 4-39，比較過去有無僱用經驗在對於本項服務需求的差異發現，曾僱用雖然「可有可無」和「本項不要求」仍居較高比例的前二項(占全體樣本總和 36.0%)，但勾選「普通重視」的比例，占整體企業樣本與其他服務需求項目是最多比例的一項(占全體樣本 13.1%)，此結果似乎顯示，曾僱用身心障礙者可能有相當的比例係藉由支持性就業服務員的推介而接觸身心障礙者，因此對於就業服務員從旁輔導和協助身心障礙者的工作方式持較肯定的印象，因此對於政府提供支持性就業服務員的協助在身心障礙者的管理和指導部分仍有需要。

表 4-39 僱用經驗有無與對於提供專人輔導身心障礙者適應工作服務需求差異分析

	提供專人輔導身心障礙者適應工作服務需求					總數
	0	1	2	3	4	
未曾僱用 (n=219)	數量 73	數量 50	數量 65	數量 23	數量 7	數量 218
	占總數% 16.8%	占總數% 11.5%	占總數% 14.7%	占總數% 5.3%	占總數% 1.6%	占總數% 50.2%
曾僱用 (n=215)	數量 18	數量 81	數量 77	數量 34	數量 8	數量 216
	占總數% 4.1%	占總數% 18.7%	占總數% 17.3%	占總數% 73	占總數% 1.8%	占總數% 49.8%
總數	數量 91	數量 131	數量 141	數量 57	數量 15	數量 434
	占總數% 21.0%	占總數% 30.2%	占總數% 32.0%	占總數% 13.1%	占總數% 3.5%	占總數% 100.0%

0：無僱用意願；1：本項不要求；2：可有可無；3：普通重視；4：非常重視。

參、焦點團體座談與深度訪談結果分析

本研究共舉辦 4 場焦點座談，分為就業服務員、大企業(定額僱用單位)、小企業(非定額僱用單位)、身心障礙者各一場，並以深度訪談訪問了 10 位企業界人士、4 位身心障礙者和 1 位就業服務員。以下係由焦點座談和深度訪談之內容加以做重點歸納與相互對照。

一、企業界對身心障礙者的整體認知

依照行政院衛生署於 2002 年公告修正之「身心障礙類別與等級」，身心障礙者共有 15 類之多，本研究考量勞動市場需求方實際的接受度，植物人和失智者並未列入本次調查所探討的對象中。而針對其餘 13 類身心障礙者，因某部份生理或心理受損而導致一些功能受到侷限，無法從事正常的勞動，是以，許多中小企業對身心障礙者產生與實際不符的刻板印象，或因未接觸而致所產生的認知與一般社會大眾在街坊或報章所見所聞類似的模糊片斷概念，這些片斷認知影響企業決定是否給予身心障礙者工作機會的判斷。例如，支持性就業服務員真實體驗企業界的刻板印象如下：

“有的雇主會認為身心障礙是不是不能行走，或是不能搬太重的東西，就要跟他解釋他的障別、他的狀況，不然他們會想得很嚴重。他們僱用障別都想要求肢體障礙輕度為主，

可能他們認識的障別有限，僱用以輕度為主不會有太大危險。(深訪就服員)

“他們會覺得身心障礙者可能沒辦法做呀，所以我們會跟他說清楚，我們會推薦比較適合的個案去應徵。”(就服員 01)

“他們對身障者有很多錯誤認知，他們認為智能障礙就是笨笨的，甚麼都不會”(座談就服員 03)

身心障礙者因功能受損部位不同，心、生理狀況展現在外的行為舉止各有差異，企業在與其接觸時可能因僅此於對特定障別有認知，因而以此類主觀認知特定障別的表現，概化其他障別的可能行為。而在促進身心障礙者就業之相關政策，大部分企業接收此類對其並未有價值之訊息並不具有關注力，若再加上政策宣導手法不夠具有吸引力，易使各界產生宣導不夠的感受。

(一)因宣導不足或方式不正確導致企業界對身心障礙者各類別特性不了解

依照「身心障礙者權益保障法」規定，需要定額僱用的企業對於定額僱用人數沒有疑議，但對於政府的身心障礙者就業服務輸送管道或相關的輔導就業措施未必會多加關注，甚至於對相關訊息毫無概念，此類現象有賴政府改變宣導方式加以改善。一般政策宣導若僅以靜態資料揭露在大眾媒體，只能視為單方的意思表達，政策規劃者預期的資訊者接收若未能引起其注意，或令其了解訊息內容，政策溝通即會不順暢，若有勞資爭議產生，可能會造成錯過介入時機的可能性，影響後續的溝通，進而降低雇主的進用意願，因此，主動拜訪、面對面諮詢都是主動給訊息的做法。

“我們發現之前勞委會有很多就業媽媽，有做掃街式的拜訪，雇主他對身心障礙者是不了解的，那固定一個區域，由固定的媽媽來做掃街式的拜訪，那可能能夠提升雇主對身心障礙的了解。我們覺得主要還是宣導的部分。”(座談就服員 04)

“我們在開發的時候雇主比較好奇的，他並不是很清楚，我覺得宣導這個部分的確較需加強，以及如果各區能有個點讓雇主做諮詢，對他們來說會是更好的”(座談就服員 01)

“雇主在接觸新聞，他們其實都帶過，因為我們的東西不是商業廣告，很難拍的像有些廣告一看就知道，..”(座談就服員 05)

“政府宣導方面的問題，要推廣的時候要讓企業知道，企業若不知道，它爲了減少爭議和麻煩就不做這個動作，法律限制的時候才會這樣做，企業會不知道政府有提供補助，以及法律問題要如何解決，有勞資爭議的時候要如何解決是比較大的問題，讓企業知道後它比較能夠放心僱用。” (深訪企業 02)

“我們的個案發生這樣的狀況，但收到訊息的時候可能已經發生一段時間，案家跟雇主已經鬧得很不愉快，我們才收到訊息，一個介入的時機點已經過了，後面處理又沒辦法好好去做一些溝通，導致雇主因爲這樣的事件，降低進用的意願，以及未來不管看到任何的障別他可能都感到害怕。” (座談就服員 06)

e 世代因網路的便捷，的確可以做大量的資訊傳播，但由於資訊爆炸，網路訊息未必能夠進入企業的認知範圍，恐怕需要仿效服務業的模式，依賴服務人員的主動拜訪。若因人手不足無法做到以人傳遞訊息，就需要仰賴有效的連結窗口才能讓企業取得資訊，企業也建議在補助案、配套措施的資訊上宜採公文的方式告知。

“我們公司超過 100 人，一直以來都在繳身心障礙的基金，我覺得應該設一個平台，我們也在積極給身心障礙機會，甚至找伊甸，可是政府都沒有平台，例如跟企業說市政府有勞工處，找這個其實不是很容易，…，我們不是不僱用，只是不知道去哪找適合的人才。…我覺得政府可以告訴我們上哪個網站去找，這個月我們透過勞工處介紹一個身心障礙的朋友，它也告訴我們你可以再去那邊有補助，我們完全不知道這個訊息，我覺得政府和企業之間做的平台還不夠好，…。(座談大企 07)

“有時在發補助案、配套的時候，政府是不是發個函來告訴我們。” (深訪企業 10)

此外，在訊息的傳遞層級上，將訊息下放到基層的公務單位，透過更基層行政區域掌握轄內企業的方式達到宣傳的效果，基層單位掌握資訊，也較能提供即時的服務；另外，以政府單位的層級對外與廠商接洽，在開發的力量上較充足，廠商也較有意願傾聽相關的措施與訊息，在相關業務的推展上較有幫助。

“我會希望說把訊息下放給基層公務的單位，鄰里長或者是有專門的人，縣、市公所都會有人來駐點宣導這個部分，掌握的資訊會比較好。” (座談就服員 04)

“整個在政策的推展缺乏創新性，像我們個案管理中心會跟各個鄰里長來做連結，那鄰里長轄區裡面也會有小型的工廠，我覺得如果可以跟鄰里長做個連結會是一個很好的推。” 廣(座談就服員 04)

“我們決定以台中市政府勞工處爲開頭跟外面的廠商接洽，這樣在開發上的確是比較順利，也比較願意傾聽有關身心障礙就服的措施。” (座談就服員 02)

大型企業受到身心障礙者權益保障法規，對於法令規範企業應有的僱用職責可能也僅此於僱用人數，但負責進用之部門仍然對於各類型障礙特性有許多疑惑，這些疑惑不論規模大小皆相似，例如精障者，擔心發病時不知如何處理；僱用之一般身心障礙員工進入企業，因其面對人群的敏感心態，需小心翼翼的深怕對話刺傷，或者不知如何與其相處。

“那我們最想幫助的是可能外觀可以看出來，一般人無法接受的身心障礙同事，我想找一個身心障礙來做接待，可是很不好找，因為不了解身心障礙的心理狀態，怕不小心說了甚麼會傷害到他們，他們來應徵的時候會不會有2度傷害？那他真的來做的時候是不是能適應這樣的工作？不知道他的抗壓力、敏感度、和人溝通的能力是否稍為低一些？還有精障的部分，精障會給我們一些困擾，我們會擔心到底可不可以用？他的狀況是如何？萬一在工作中發作會不會造成傷害？我們也不知道可不可以用，這是我們在用的時候的一些困擾。” (座談大企 05)

“問題在老闆對身障的第一個面向，第一個你還沒工作之前他根本不認識你，也不知道你的工作態度，也不知道你怎麼樣，你要進入他的工作一段時間，他才了解你的好處在哪，在之前就把你打掉了，除非有介紹我這同事，他的工作態度怎麼樣，透過介紹之後就有可能。” (座談身障 01)

此外，政府在進行訊息傳播時，應考量企業由誰在接收該資訊、那些人都習慣經由什麼管道接收訊息，以及訊息內容如何呈現才會吸引這些人注意，勞政單位不能以本位的想法認為有網站民眾就會點選進來瀏覽，而應該想企業和民眾都去那裡逛網路訊息，尤其與企業息息相關的勞、健保網站，負責申報員工勞、健保的工作人員瀏覽此類網站是不可免的例行工作，重要訊息的曝光率在此做連結應可達到效果。此外，應可透過一些實質的宣傳手法促進雇主的了解，例如：宣傳車、有線電視、宣傳品的方法，都是較主動且有效的方法。

“主持人：透過甚麼管道，你才會接觸到？

陳小姐：勞健保是用網路的，會去看網站。

主持人：因為你們每個月都會碰到勞健保的文件要處理嗎？那市政府的網站呢？

陳小姐：很少。” (座談小企 07)

“政府在宣導身心障礙就業部分是屬於比較被動的，市政府是宣傳車、有線電視或廣播，被動的宣傳身心障礙就業的部分，有時候的確需要比較主動的方式，例如發 DM，給雇主相關資訊，使他們比較了解，那當我們在跟雇主接洽的時候，比較不用花那麼多

的力氣跟雇主說明，也讓雇主有一個管道，以上是我所了解的部分。”(座談就服員 02)

“陳副理：用電視。

主持人：老闆會看嗎？

陳副理：會呀，晚餐的時候，報紙，那麼多個刊第幾頁又翻不到，我覺得電視比較快。”(深訪企業 03)

企業僱用身心障礙者的考量有許多，有些企業可能只為了盡應有的僱用職責而僱用了符合規定的人數，為了做書面資料給政府請領薪水。

“有些是爲了做書面資料給政府，然後請薪水。”(座談小企 03)

除此之外，也不乏具有愛心的雇主，希望藉由僱用身心障礙者提昇公司的社會形象，落實企業社會責任，對於身心障礙者的條件也不會有過多的要求，只要有意願且具行動力，公司一般都能接受。

“其實對於做那麼多的應該好好補助，不只是錢，我也長期在拚報紙的刊登和報導，客人朋友都知道都會知道你很有愛心，幫助這些人。”(座談小企 02)

“對他們公司的社會形象有幫助之類。”(就服員 01)

“我們的工作只要他可以做，我們不會去限定他們的條件。”(深訪企業 06)

“我們公司不會排斥，只要他有工作意願和行動力，都可以接受。”(深訪企業 06)

但企業是否僱用身心障礙者，最主要的決定權還是在於雇主，政府的角色僅是從旁協助的角色，若雇主本身意願不高還是不會僱用。此外，單靠願意僱用身心障礙者是不夠的，應該想辦法鼓勵沒有進用過或不知道該如何進用的雇主，才能達到增加進用之效，此時，支持性就業服務員以實際而密集拜訪掌握僱用意向，顯得有些重要。

“我覺得以我們老闆的個性他是不會這樣做。”(深訪企業 03)

“政府在怎麼協助，雇主不願意也沒辦法。”(身障在職 02)

“但我覺得只靠現在願意用的人是不夠的，應該去鼓勵那些想用但不知道怎麼用的人。”(座談小企 06)

除了雇主的僱用意願外，近年來媒體氾濫，許多身心障礙者的

行為被媒體放大，讓社會大眾對身心障礙者有錯誤的觀感。公益團體推動相關的公益廣告需要大企業的支持，才能化劣勢為優勢，利用媒體達到增進身心障礙者權益的目標。

“我覺得是大家都會害怕身心障礙者對媒體的部分，例如自閉症他會去偷拍別人，伊甸他們也一直有在做公益的廣告，但那些並沒有倒映在所有人身上，報導還是會有部分出來，聽障的縱火，是媒體的關係，因為今天公益團體要做廣告，他需要很多大企業的支持，不是那麼簡單。” (座談就服員 04)

(二)是否接觸過身心障礙員工在未來僱用傾向的差異

問卷調查結果發現在以曾僱用和未曾僱用身心障礙員工企業兩類做分組的情況下，都呈現曾與身心障礙者較多接觸的企業願意對他們寬容、體諒(例如願意降低標準)、給機會(例如未來較有僱用意願)，這樣的結果在焦點座談中也有一致的看法，例如從就業服務員長期與企業接觸的觀察也認為，企業若能接觸身心障礙者，較能夠改變原來對這類員工的負面刻板印象，甚至肯定表現良好的身障員工。

“例如肢障在處理比較技術性的東西他們是 OK 的，對他們的工作表現也感覺不錯，那剛開始可能就會覺得心智障礙類學習的能力比較弱，但相處久了就會滿喜歡他們” (座談就服員 04)

“我們有僱用過 2 個，有 1 個目前還在工廠，都是自己來找工作的啦！其實我們工作很需要用力，但會體諒他，真正需要搬運會叫別人去搬，現在這個還滿 OK 的，他是學習障礙，他不會數學，我先生已經訓練他訓練 3、4 年了，他穩定性夠叫他加班他就加班，但不要給他太複雜的工作。” (座談小企 07)

“講了再講。或是寫給他看，組長較有耐心，相處久了也聽得懂他在講甚麼。” (企業深訪 10)

“也不錯，相處久了會互相幫忙。” (企業深訪 10)

“主持人：所以大家相處已經自然了，並不會因為他有身體上的缺陷覺得這種員工比較特別，對不對？

羅廠長：對，我們會先思考過。” (企業深訪 02)

然而，也有身心障礙者支持性就業服務員抱持不同的看法，他的說法在於是否接觸過身心障礙者並不是重點，而是就業服務員有無把身心障礙的勞動者也可能是企業可用的人力這個訊息帶到企業雇主的

認知裡，並藉由就服員的媒介和說服開拓工作機會。

“我覺得很多的小型工廠雖然沒接觸過身心障礙者，但只要我們跟他接觸，他們是很願意給機會的，” (座談就服員 03)

二、中小企業的用人習性

(一)多能工的用人模式

企業在商言商，都以利潤為導向，能省則省的觀念並不分大小企業，但以人數規模計算時，規模小的企業多僱用一名員工的成本負擔占營收比例的增加即比大規模企業明顯，就專業分工的觀點，中小企業較無足夠空間或資源考量精細程度的專業分工，本次主要係針對 30 人以下的中小企業進行研究，而小型企業人力緊縮的狀況更加明顯，因此，本次研究結果很明顯發現，中小型企業用人非常強調一個人當數人使用的多能工用人模式，

“我自己在開發非義務僱用單位的時候，並非不介意那些錢，當身心障礙者工作表現比一般員工不好的時候，他們會問有沒有獎勵措施？但台中市政府對進用單位的補助要 30 人以上才能申請，我自己在開發工作機會他們的員工總數不到 30 人以下，沒辦法達到他們的要求，他們會有點氣餒，當他們提出這個要求的時候，我們沒辦法滿足他們的需要，因為小型企業通常人力會很緊。” (座談就服員 01)

“我到現在工作了這麼多年，發現還是有一些問題不會改變，中小型的老闆他沒有成本負擔，所謂分工的成本，工作是一個人從上到下全部搞定，有位同仁在這邊是做麵包的，希望他從推車、扛麵粉都可以幹，才叫做一個學徒，這是台灣的中小型老闆沒辦法負責、分擔分工的成本，大公司是有辦法，可是大公司現在台灣是越來越少，大公司的話可以假設比如說他去的話，他可能只做單純的一兩件事情，好，你收貨，你就把東西送到這邊，這邊登記好再去那邊，工作是比較單調，可是內容比較簡單，…” (座談身障 01)

“可是今天到了小廠，一個老闆勞力算到那麼細，他一定希望說你又會開車、又會送東西、又會組裝、又會修，最好都能。” (○民)

只要企業要求員工具備多能工特性，身心障礙者任何一項功能受損，都讓身心障礙者無受僱空間，汽車業的從業人員因為需要與客人溝通、需要用聽力判斷汽車的問題點、需要目測檢視問題的嚴重程度，而整理帳目和客人應對的行政人員需要清晰的口語能力、智力。

“主持人：在你們的職場，聾啞他們會適合嗎？”

陳小姐：外面要接待客人，要結帳就比較不適合。師傅也不適合。

主持人：所以連師傅也不適合？

陳小姐：如果你是視障的話，他看不到，聽障他聽不到，有時客人不知道車子哪裡有問題，你只能開車去試開，去聽、去判斷。

主持人：比如說引擎？

陳小姐：對，或是跟客人溝通。”（深訪企業 07）

僅有 30~40 人規模的生物科技業，一個工作崗位更是需要全能者才能勝任，需要能夠有正常聽力接聽顧客的訂貨明細同時，必須以電腦作業，還必須在貨架間爬上爬下理貨，並且有時需協助搬運貨物，體能要足夠，智力和視力都要兼具，以此條件，馬上即排除智障、視障、聽、語障、肢障、重大器官摘除也可能易疲累而不適合。

“我們公司對於殘障可能比較不適合，因為第一點我們有包裝人員，如果手腳不方便、動作有障礙就比較不適合，而且我們保健食品 都要搬，也不適合，第二個就是內勤和業務助理，如果今天他的手，電腦方面就比較沒辦法，如果要幫業務結算帳，頭腦要好、視力要好，業務助理下午要幫忙出貨，一樣也要打包要搬東西，至於說外務要跑外面，要開車、貨有時候要送，也不適合我們公司。”（深訪企業 05）

文具批發業也有類似的狀況

“老闆娘：對，他們甚麼都要會。

主持人：你們沒有分工？

老闆娘：沒有，誰接了單誰就去用。

主持人：所以你們從聽電話到出貨都是一個人？。

老闆娘：對。

主持人：你們員工殘障就不能出去？

老闆娘：南山送貨，以前我們還自己送去，早上去，斗六回來。

主持人：有些殘障會有一個人來幫他，但他是智力的就不行。”（深訪企業 04）

身心障礙者在本身的工作經驗裡也有許多技能不適合的情形，包括溝通上的問題、需要接聽電話，或是需要直接面對客人的行業，雇主較傾向不僱用身心障礙者的情形，因為企業形象可能受損。

“要找工作的時候，對方通知我去面試，公司說我的履歷還不錯，只是專長不夠，不符合他們的要求：第二個公司說我聽障，會有溝通的問題，跟同事不曉得要怎麼相處。第三個是因為公司要接聽電話。”（失業身障 01）

“這些開培訓班的，比如說美容美髮業，除非是喜憨兒自己開的麵包廠，那我們沒話講，麵包店也不可能站在櫃檯直接面對客人，像正常來講我們去美髮店做美髮，你會讓一

個身心障礙者幫你嗎？”(座談小企 03)

“我覺得我們比較幸運，因為餐飲業客人隨時隨地都會喊你，同仁如果沒有回應，企業形象會受損害，店長不願意。”(座談小企 04)

“可是我接過幾次這種電話，他們只聽到我有一隻右手，就連面試的機會都不給我。”(○怡)

或是身心障礙者受傷療養，離開職場太久，其技術已不被勞動市場所接納，加上其身心障礙者的身分，就業更加困難。

“當自己受傷以後就比較沒辦法再做，那你要另外再找一個工作跟社會好像已經隔離好久了，你的技術已經用不到了，外面的工作機會又少，尤其又是身心障礙的話，你要找到一個適合的工作非常難。”(座談身障 05)

(二)企業對身心障礙者就業力的要求

企業用人乃基於個人整體就業力的考量，就業力不只包括大家熟知的專業知識和技能，還包括執行工作的相關能力，例如情緒管理、與人合作、學習和解決問題能力、積極與服從管理的態度等等，近幾年來出現在許多研究中皆發現，不論對於身心障者(林淑慧 2009)或對於一般社會青年，工作態度是企業最在乎的員工就業力(林淑慧，2008)。從制度皆上軌道的大型企業觀點，有些企業未必一味皆聘任年輕勞動力，專業技能和態度是最主要的決定因素。

此外，企業也強調員工的正面態度，因此，因缺陷導致害怕旁人異樣眼光或害怕面對人群，以及自信心不足的問題，有賴以成長團體或其他教育訓練課程予以消弭。

“像我現在遇到一個廠商，他先問態度，學習意願，先不管障別，先談他的態度，這兩個是很重要的，我現在一直在教育，先談他的態度。”(座談就服員 05)

“身障者不論你的功能或是狀態如何，大眾看到的是你對於你的工作願意付出甚麼？態度是什麼？他願意給你機會學習，可是你的態度不佳的時候，若我是雇主我也不願意這個用身心障礙的朋友，…”(座談就服員 06)

“如果是行政職年齡我不會太考慮，我覺得年齡大抗壓性強、歷練夠。……能不能留在職場專業跟態度是一切，沒有專業和高齡的，很難有就業市場，換到正常人，這樣的人也很難進入就業市場，我發現心理輔導對他們來講是很重要的，他們其實很想面對人

群，他們就是害怕、自卑，陽光基金會其實有很多這樣的課程，他們定期都會有團聚，陽光基金會也會做諮商輔導，專業跟態度就業市場一般是一樣，不會因為身心障礙或一般，我覺得最主要的差異在心理輔導的層面”(座談大企 05)

許多企業對於身心障礙者的能力給予正面的肯定，認為只要能夠適應，或是能力範圍能夠負擔工作，企業多會給予機會，像是接待、清潔的工作內容，只要身心障礙者的能力可及，企業都會接納身心障礙者。

“年紀比較高的重聽的員工，有申請殘障手冊的，勞工的表現可以，我們不會認為他的身體障礙有什麼影響，在這裡做只要大家都能夠適應的話是可以的。”(企業深訪 02)

“只要我們設定的他能夠做到都是可以的。”(企業深訪 02)

“我們公司只要不影響工作內容，董事長都可以接受，像接待。”(企業深訪 07)

“一般，但我們求職者身分不拘，有勞工處就服員打電話給我，我們看到缺清潔的人，清潔方面單純的他覺得可以。”(企業深訪 09)

身心障礙者本身對工作的態度也是關鍵之一，除了雇主給予機會，身心障礙者本身若是工作態度積極，反而會更受到雇主的喜愛。許多企業也指出，由於這些身心障礙者本身尋找工作不易，反而會造就他們更努力、積極的心態，甚至致力於自我提昇、進修。

“我們精神障礙的員工不會讓人家覺得是精神障礙，他們的工作態度很積極。”(深訪企業 06)

“對，他們都待滿久的因為找工作不容易。”(深訪企業 06)

“我就很主動，我就請問經理我可不可以做做看，他說好，然後後來是那個總務的要我，不要其他人，那個會計的反而說沒有要誰，因為我一開始我去面試的時候，我曾經很誠實地跟他說我已經離開很多年了，也幾乎快忘光了，然後他們一開始進去也會有一個測驗，測驗拿起來看。”(失業身障 02)

“主持人：你的責任感滿夠，不會說 2 個小時，就 2 個小時。

郭先生：我的個性就是這樣。”(身障在職 01)

“好不容易找到一份自己適合的工作，不要輕言放棄，真的，不要輕言放棄，尤其我們這種身障者要找工作，機會更難，有工作就要趕快把握住，除非你真的受到非常大的歧視，你說在職場不受到歧視也很難，阿只不過你還待得下去，你就盡量穩住。”(○山)

“在操作上都是可以，陸續一直聘請，他自己也表現不錯也升上分店的副店長，我們公司不會因為是肢障，這位同仁上進心滿強的，他可以自我晉升，進修，所以我們也問政府目前的聘僱合不合乎規定，我們有另一個是搬運脊椎受傷，後來領到殘障手冊，因此我們後來也很注重現場操作，安全規劃這一塊。” (座談大企 03)

此外，有些現象指出中高齡的身心障礙者在就業方面更加的艱困，因為年齡較長，加上技能不足，有些公司會認為中高齡為公司所帶來的效益不高，更增加了中高齡身心障礙者的就業困境。

“我現在接觸的中高齡居多，所以會更加困難，在開發的部分清潔類、勞力型居多，文書類也是有，但需要基本電腦能力居多，可是身心障礙者這方面滿欠缺的，公司都會要求打字速度、年齡的限制，推動上比較困難。” (就服員 01)

“中高齡到公司去工作，公司老闆說我栽培一個員工，後續用的時間不長，因為已經四、五十歲了，你替公司付出的太少了。” (O民)

當與企業一起面對身心障礙者的僱用議題時，能否與企業撇開員工最基本的生產力不談，而談純粹的社會責任？恐怕仍有商榷空間。以經濟部「2009 我國 CSR 現況與未來展望報告書」的調查，台灣企業進行 CSR 著重之議題為：(經濟部投資業務處網站，2010)

1. 保護環境生態，比例為 85.1%。
2. 尊重人權與勞工權利，比例為 83.7%。
3. 提升企業社會責任資訊揭露與透明化，比例為 80.9%。
4. 參與社會發展，比例為 64.6%。
5. 加強利害關係人之關係，比例為 58.0%。
6. 保護消費者權益，比例為 55.6%。
7. 維護公平競爭，比例為 34.7%。
8. 加強反賄賂和防止貪腐，比例為 30.6%。

8 項議題能與身心障礙者僱用相關者大致上應屬第 2 項的尊重人權與勞工權利，然而此項仍泛指適用所有的勞動者，並非專以規範僱用身心障礙者的事項上。此外，能夠將企業社會責任列為企業經營管理重點的企業仍以較大規模的公司(經濟部投資業務處網站，2010)，

尤其上市或上櫃公司，中小規模企業有無餘力涉獵此類議題，與企業接觸頻繁之就業服務員的觀察和企業的主張可互做比較。例如，就業服務員認為，

“我問我的朋友是如何看待身心障礙，其實他們也不是很正常的看待，刻板印象其實是滿嚴重的，企業對於身心障礙大部分是排斥的，我們在做時候會遇到困難，以往勞動市場會波動，有時是勞方市場，有時是資方市場，我做了5年幾乎都是資方市場，可是從以前到現在身心障礙是不可能有勞方市場，我們去跟雇主談從來沒有優勢，我們在談的時候都是用社會責任、同理心來講，…” (座談就業員 05)

但企業不這麼認為，例如不論有否僱用過身心障礙者，都要求要有產值，教育類的工作是如此：

“因為成本，其實我去特教座談時，他們大部分都說4千或5千，結果有一個學生說薪水想12000全班都看他，很不可思議，竟敢要求到12000我覺得應該產能敘薪。” (座談小企 03)

以下為傳統製造業，也是要求產值：

“主持人：假如現在有殘障要找工作，他說他摘掉1顆腎，人比較容易疲倦，罕見疾病也是。

楊副理：要看他的專長，若有產值我會考慮。

主持人：第一要看他的專長，第二要看他的產值？

楊副理：對，有專長，一般沒有專長的人就只能體力，不能搬重、不能太累，就只能叫他去做技術性的工作。” (深訪企業 05)

身心障礙者自己要有一個正確認知，亦即是，在職場人人都必須向雇主證明自己的能力，並非每個雇主都對於身心障礙者存有負面刻板印象，但支持性就業服務員向雇主推介身心障礙者時，或者身心障礙者自行向用人單位尋職時，必須讓用人單位看到的是前來尋職者與職缺的適配，而非一味的強調雇主的社會責任和愛心。

“我會把它當正常人，你要去證明你是正常的，我不會特別去強調你某些殘缺的部分，我只會跟組長講一下而已，我現在用的這3個真的是不錯，雖然手部有問題，他會證明我拿的動水槍，做到甚麼程度，第二個我比較正面啦！他們又守時，我反而覺的用身心障礙者是我的福報啦！” (座談小企 01)

“黃小姐：我自己家長本身不能期待人家用愛心，如果你真的要融入職場，你可能有那

麼多愛心，我們本身就是要有正常的心理，說我們就是要工作。

林主任：社會給你機會我覺得那是 OK 的。

黃小姐：那是社會的事情，我們本身要接受會被別人嫌棄，我們要工作到甚麼程度價格要和市場機制相當。” (座談小企 03)

(三) 給身心障礙者的教育訓練

企業在進用身心障礙者方面亦會給予相關的教育訓練，並考量身心障礙者本身的能力，有耐心的教導他相關的工作知識，或是針對工作的性質給予訓練，例如：機械類的開發設計、服務業的禮儀談吐等。

“就面對面、慢慢有耐心教，但有時候要罵他。” (深訪企業 01)

主持人：有沒有可能伊甸在訓練清潔工的時候，因為他們沒有設備。

站長：有的！他們可以先實習，沒錢的，錢伊甸出。

主持人：你們會提供給實習？

站長：會。” (深訪企業 01)

主持人：這機械類的員工你們都如何輔導？

楊副理：往開發設計去發展，不必現場製造。” (深訪企業 05)

“會派一個比較資深的跟他一起做，做比較簡單的工作(深訪企業 05)

“會，可是清潔工作不是那麼困難，可能剛開始學習比較慢一點，但後來還是會跟得上。” (深訪企業 06)

“我們有試用期，因為我們是服務業，會有經理去訓練他禮儀和談吐。” (深訪企業 07)

“樓上組長都很好，肯教，每一層都是獨立作業，沒教好出來會有問題。” (深訪企業 10)

或是藉由職場實習的方式，讓身心障礙者對職場環境有基礎的概念，然而，身心障礙者本身是否能夠在學習中吸收，端看個案自己努力的程度，有的人可能只是為了生活津貼而學習，受訓的效益或是成果可能不大，進而影響就服員對於這些身心障礙者的推介過程不順利；有些單位訓練的效果不錯，經過訓練而進入職場。

“會有，學校在畢業前會去職場實習，老師會教一些基本的工作，讓他們有概念，實際上是比較好教，因為他們已經有基礎的能力，但還是要帶他們認識環境，也是要花時間，有的不容易找到跟實習一樣的工作，就要從頭。” (就服員 01)

“要看個案的認真程度，有的個案很認真，有的只是為了生活津貼隨便學學，對他未來的幫助不是很大。” (就服員 01)

“所以在推薦就業上真的很困難，有的身心障礙會說職訓班都沒辦法推薦就業，可能受訓後能力不夠。”(就服員 01)

“剛開始在辦這個職訓的時候，市政府時間大概是半年，現在又縮短成四個月，以我們清潔來講，其實四個月，你很難去訓練出一個清潔人員，清潔來講，好像很簡單，拖拖地上的地就好了，可是在工廠和賣場方面，他需要機器的操作，還有一些安全的問題，有些訓練單位，訓練的成果不錯。”(座談小企 03)

“提到身心障礙者就業方面，第一個訓練單位一定要經過訓練，出來要有結業證書，經過訓練的到職場才能進入狀況。”(座談小企 03)

“我的建議是說因為有很多協會有訓練班，可是我們進用身心障礙者還是要透過勞工中心，因為他們去那邊報名申請，那這個人到底有沒有訓練好，我並不知道。”(座談小企 03)

(四) 企業所採取的人力搭配

企業在進用身心障礙者的工作規劃上，一般會採取人力搭配的方式，也就是透過一般員工和身心障礙者搭配，一起進行工作，如此的作法會讓客戶較感受不到差異，彼此也能互相照應。

“車子進來我會叫伊甸去噴泡沫、抹車，抹車當然讓客人感覺到說有 6 隻手在抹，可是 4 隻是身心障礙的手、2 隻是正常的。”(深訪企業 01)

“對一般都是由正常的把工作顧好，可是我既然用了就想說，要怎麼樣做出我的效果出來，讓客人覺得說用這麼多人在幫我抹，會很乾淨，我會請伊甸拜託幫我把這個做好，擦車員有時人員調度沒辦法的時候，會用到 2 個，趕快叫一個去後面幫忙擦。因為一個做的跟我自己的要求就不相符了。”(深訪企業 01)

“他們一些學生可能五個、十個在一起工作習慣之後，他們這個 team 出去工作的技能其實很好。還有一些是身心障礙者搭配自自然人，這個工作狀況也是很 ok。”(座談小企 03)

“原來的員工會有一些搭配的方式，比如說我們可能會在身心障礙者用到一、兩個如果，是他們協會、基金會這些自己去承接的。這個他去標到的 case，有時候會和我們配合，以這種的方式去搭配。”(座談小企 03)

三、支持系統對身心障礙者就業的影響

在組織行為領域中，一個工作環境的支持系統對於勞動者的工作績效或工作表現會有所影響，這些影響的支持系統包括來自家人、同事、主管或雇主，身心障礙者除了前述各項支持系統，他們還有社區化就業服務員的支持。

1. 家長在身心障礙者就業過程的支持性功能

本研究發現，從企業和支持性就業服務員的經驗，對於家長的印象持負面者較多，家長既期待企業給工作機會又擔心孩子太勞累而直接跳到第一線向企業要求削減工作量的現象，非但對身心障礙者不利，反而對其小孩在職場的適應是另一種阻力，也會造成企業在僱用身心障礙的經驗中留下負面印象。

“因為我是家長，如果你要這樣子還要考慮到家長，很多教育水準越高越不願意讓他的孩子曝光，可是有一塊一定要做就是教育家長，家長有分兩種，一種就是鎖緊緊很自卑，有一種就是做3.4個月，來拜託給我一個工作，又過來罵太操了，我覺得那個就是要教育。我覺得就業服務人員在幫忙身心障礙者找工作真的很辛苦，顧到快要好了，家長又出來亂。這家以後有不好的經驗，它怎麼可能再持續這個工作。所以我覺得教育還是最基礎的，機構有沒有落實這部分，家長也還是要教育，孩子的態度源自於家長的態度。” (座談小企 07)

“家長的配合度和觀念也是一個很大的因素，有些家長就是你對我的孩子有問題，我就是到現場去處理，我去告你，你要我走要給我資遣費、非自願離職單，一定要弄到好處，這是我的權利，但讓雇主覺得身心障礙者怎麼這樣？家長無理取鬧，那這樣子我就不要用，” (座談就服員 01)

身心障礙者的家長為自己的子女爭取就業機會的心態乃人之常情，但家長也是勞動者，應對於職場的要求有相當程度的理解，可是基於愛護子女心切或急欲讓身心障礙子女獨立，或甚至把子女推向職場以減輕自己的負擔，想方設法請求讓生產力不足的子女留任，當面對身心障礙子女職場困境時，正常要求生產力的標準即消失，長遠來講，未必對於生產力需要再提升的身心障礙者是個妥適的做法。

“那這種就不適任，真的差太多，我們只能讓他去從事掃地，或簡單的擦車工作，可是他連這個都沒辦法勝任，他有時候病情會加深，他可能今天擦好好的，過一陣子變成越差、越不好，那這個時候就要透過輔導員或家長做聯繫，可是你知道身心障礙要找一個工作不簡單，在這個狀況下家長沒辦法和站所做良性的溝通，我們想說把孩子調整到能夠的狀況下，再來上班，就是說要把他帶回去，請家長來看，也請輔導員來看，實在是沒有辦法，甚至可能會發生危險，他掃地掃到路中央他就停下來了，我們要跟他講很多次，請他到現場看，真的是不行。

“主持人：是家長不願意來嗎？

站長：是家長不願意帶回去。

主持人：他來了也不願意帶回去？”(深訪企業 01)

“可是當你表現真的是差太多的時候，我希望家長帶回去的時候能夠帶的回去，都要千拜託、萬拜託，我不可能把你開除好像在欺負。”(深訪企業 01)

“如果有些身障這麼不好，說難聽一點那些身障都被家長寵壞了。”(深訪企業 01)

“因為社會大眾對於身心障礙的接納度不大，那這些個案進入到我們協會的時候，往往會落到一個很保護的狀態，使他們不受傷，但今天若出去外面他要面對的問題是什麼？你讓他出去是傷痕累累的再回來，久了他當然不願意出去，那為何不在裡面就些對於精神障礙的朋友和家長態度上面的教育？這一塊我覺得機構內做的不夠，也是就服員會跟機構衝擊的地方，當我覺得這個個案他是可以在被訓練的時候，會接到主管說他們是工作意願上的問題，而不是工作技能上的問題。”(座談就服員 06)

家長的態度在其中扮演了重要的角色，許多雇主認為與家長的溝通是重要的一環，也是管理上最大的問題。如何讓家長知道自己的孩子能力，透過會議的方式讓家長了解企業的需求，也審視自己的孩子能力是否可及。

“輔導員沒有辦法了，因為我們本來是透過輔導員，我目前遇到最大的是我怎樣去跟家長溝通？”(深訪企業 01)

“那後來我們私下有聊過說，其實身心障礙者本身都很單純，我覺得家長的觀念很重要！很多時候在做職訓的時候，應該把這些孩子的家長都叫過來，也讓企業列出條件，例如近來工作我會要求讓家長回去審視，到底你的孩子行不行？”(座談小企 06)

“家長們的態度很重要，其實最主要是不管是這個機構，(教育家長)讓他知道說他這個孩子，將來到底可不可以是要他的薪水在甚麼等級，他能不能接受，其實以家長為主。”(座談小企 03)

在身心障礙者的就業過程中，心智類障別就業者家長的支援也是重要的關鍵，可能是交通接送的支援，或是扮演雇主與身心障礙者間的橋樑，更重要的是對這些身心障礙者的陪伴與支持，職場對於這些身心障礙者而言或許只是生命的一部分，家長才能陪在他們的身邊。

“可能交通接送，智能障礙在搭公車的時候發生問題可以幫忙，有的個案工作也是需要家人的支持。” (就服員 01)

“有一個團體使他們更了解市場狀況。” (座談就服員 06)

“像精障可能是同儕的陪伴、支持會比較多，智障就會是家長。” (座談就服員 06)

“孩子的陪伴還是要家人，我也跟學校建立觀念，要跟家長建立好關係，我們都只是陪他走一小段而已，家長才能陪在他的旁邊。” (座談就服員 03)

“我們是不是可以多開一些家長的會議，一定要加強，我看到很多孩子，訓練2、3年不做之後就退化下來了。” (座談小企 02)

2. 就業服務員的人脈和支持

(1) 雇主對就業服務員的信任作用

從問卷調查中本研究發現不管曾僱用或未曾僱用，企業對於身心障礙員工的進用管道似乎與社會福利機構有某些程度的連結，而在就業服務員向雇主推介身心障礙者的過程，必須仰賴長期建立的信任、友善關係和當勞僱關係產生磨合問題時，還有就業服務員給予雙方適時排解的支持作用。

“我會覺得雇主比較需要的是就服員的長期支持，因為有的介紹好幾年了，繞到我會過去看一下，雇主會很高興，不只是雇主個案也會很高興，會覺得我有在支持，…” (座談就服員 03)

“我在經營顧客的部分有2~3年，今天這個時間點這樣，可能過了下半年他又不太一樣，我們在帶領個案的時候也好像在經營客戶關係，客戶關係的經營需要很久，就像在當朋友一樣。” (座談就服員 04)

“基本上有一個就服員在初期能夠協助降低雇主很多的焦慮，另外，有時檯面上好像是這個障別，但事實上有時障別是會決定雇主要不要用，他接觸之後他就會知道障別可能

不是主要決定因素，而是背後的支持，包括就服員和提醒，去支持他做這樣的一件事情。”（座談就服員 01）

在實務上，雇主對於就服員的存在會感到安心，若就服員適時的關懷，並協助處理相關事宜，會讓雇主在進用身心障礙者時更順利，因為雇主不免擔心身心障礙者增加了額外的成本，就服員在當中即扮演一個支持性的協助角色。

“我覺得是雇主看到就服員就是安心，因為他們會認為身障朋友在職場沒有甚麼問題，但看到就服員有在關懷他會比較安心，就是他有一個後援，至少身障者有甚麼問題的時候還有人可以協助處理，那不管今天他在職場表現得很好，雖然沒什麼問題，但有一個就服員久久來看他一次，剛好路過也好去看看他，問他最近工作如何，不只是安了雇主和個案的心。”（座談就服員 06）

“有時這樣的標籤不是我們形成，而是整個社會環境都是這樣，這群人這麼特殊，萬一有狀況有人來幫我處理，我就不用再花成本去處理我不想要出現的問題，對雇主來說有一些能夠支持他的人會安心很多。”（○然）

“並不是真的要去職場協助他甚麼，也許只是告訴他應該怎麼做，一個支持而已，我自己對雇主的經營是，我可能繞過去看一下他，就算是沒有個案在那邊，可是那個廠商有進用過，我還是會去拜訪，我會想說此時此刻沒有機會，並不代表下一刻沒有機會。”（座談就服員 06）

此外，在個案結束後，就服員的角色並非就此結束，後續的追蹤仍是重要的課題，因為可能會有後續進用的狀況。就服員也藉此加深雇主對就服員的印象，希望未來若雇主有職缺，還可以給身障者機會，無形中也增加了身心障礙者的就業機會，永續經營的方式是就服員更深遠的意義。

“不是說我們跟個案的關係結束，就服員就完全撤離，因為後續路過、用 e-mail。”（座談就服員 06）

“也是加深雇主對於就服員的印象，往後他有問題我們都還會再回去現場支持，因為那是後續這家廠商還有僱用的意願，他能在釋放機會，或是當這個身心障礙者要離職的時候，這個職缺還能留給下一個身障者。”（座談就服員 06）

“永續經營對我們來說都會是一個重點。”（○然）

(2)就業服務員對身心障者的激勵作用

支持性就業主要可促進身心障礙者能夠回歸職場參與一般人的工作，以獲取合理待遇。社區化就業服務員在此項就業安置措施上，協助身心障礙勞動者做工作適應，例如與同事相處的人際適應，或協助身心障礙者往返職場的交通工具使用，乃至於進入職場輔導其工作行為與態度等（王雲東，2008）；就業服務員之於身心障礙者，既是協助者、指導者，也有相當程度的激勵作用，但有時過度依賴，尤其心智障礙者，唯就業服務員或老師之命是從時，反而令企業界覺得沒有變通或不配合。

“主持人：所以支持關懷對於身心障礙者在工作表現上會有一些勉勵作用？”

○玲：我覺得有，雖然她跟別人比速度慢三分之二，但我還是會跟他說：你很棒，他就笑得很開心，就會看到他真的每天都在進步，但心智沒有跟老生一樣。”
(座談就服員 03)

“其實我們現在有退縮，因為社會處會為他輔導出來的要求多福利，身障者會說老師交代不能做，昨天有一個地方做得不好需要調動身障，他說我們老師說不行，就比較乖，不會變通，有時候在趕我告訴老師，是企業付薪水不是老師。” (深訪企業 09)

但社區化就業服務員能夠成功推介身心障礙者讓企業僱用，有「品牌」現象存在，國內較大型或歷史悠久的社會福利機構，或以政府委託的頭銜，比較能夠獲得雇主信任，尤其在就業機會開拓的初期。

“本來前任站長就有在用伊甸，用 7、8 個，那我來之後透過輔導員，介紹了好幾個進來。” (深訪企業 09)

“我自認在大單位的時候開發機會很容易，因為那個品牌是大家都知道的，可是現在的單位，一聽到服務障別馬上拿掃把揮出去，單位名聲不夠響亮，我必須調整說話的方式，我是台中市勞工處委託方案的就服員，把勞工處擺在前面，因為它是大品牌呀。” (座談就服員 06)

如同在問卷調查的資料發現，有僱用經驗企業的僱用管道偏好，反映社會福利機構對於身心障者就業的協助功能，可是身心障礙者生產力不足的表現，仍然形塑機構的負面觀感。

“對呀，他就給你裝伊甸呀，開防護罩。就是說誰誰誰地要去掃，當沒聽到，…” 當面

講喔，當沒聽到。”(深訪企業 01)

“對呀，所以有時候說他能力不好，有時候都是裝的。”(深訪企業 01)

(3)就服員的成功推介之因

就服員在身心障礙者就業中扮演重要角色，在推介的過程中為了了解身心障礙者的情況，會透過面談的方式了解他的工作經驗、家庭狀況與工作動機，了解身心障礙者的工作需求、家庭的經濟狀況，了解是否有其他的支援管道。

“陳○○：他的工作經驗、家庭狀況、工作動機。

主持人：為什麼會問家庭狀況？

陳○○：了解他的就業需求，可能他家的經濟能力，是不是有其他家人之後可以協助、支持。”(就服員 01)

“會請他過來 2~3 次晤談，不會第一次就馬上幫他推薦工作，會看他有沒有遲到，或他對自己未來期待有怎樣的看法，觀察他求職的技巧有沒有比較弱，都可以提供他一些協助，或轉介其他服務。”(就服員 01)

就服員了解身心障礙者狀況後，會依照案主的情況向雇主推薦，在過程中會盡量強調他的優點，讓雇主產生興趣，此外，也需要做後續的追蹤，了解其工作情形，若雇主認為需要調整，就服員也會做職場勘查。

“可能工作很單純，短時間內就可以熟悉工作內容，剛好我的個案曾經做過、有經驗，雇主願意接納他。”(就服員 01)

“雇主會有疑慮他的障礙程度到哪裡，他可以做嗎？我們就要跟他說他還有他的優點，盡量強調他的優點，讓他有興趣。”(就服員 01)

“我會了解他的工作情形，也會問雇主對他的工作狀況怎樣？如過雇主認為需要改進，我會再去職場勘查。”(就服員 01)

3.管理者或雇主的支持

企業對於身心障礙者要求產能標準寬嚴，或者能否令其在職場工

作穩定，管理者或雇主能否用友善、體諒的態度對待，也是一項影響的因素。從座談或訪談資料可看出，企業雇主或任用權的管理者，若能夠從較友善、願意給機會觀點出發，身心障礙者就有機會接觸職場，進入職場學習。

“其實我們工作很需要用力，但會體諒他，真正需要搬運會叫別人去搬，現在這個還滿OK的，他是學習障礙，他不會數學，我先生已經訓練他訓練3、4年了，他穩定性夠叫他加班他就加班，但不要給他太複雜的工作。” (座談小企 07)

“技術上是我們教的他也學的來就可以，殘障和出過車禍的，腿斷了裝義肢的也可以，只要工作方面他可以勝任就可以了，我們裡面本身就有。” (深訪企業 02)

“上課的時候有老師跟我講，你現在在用的是社會的資源，改天你出社會的話，有能力可以幫助別人的話，要盡量去幫助人家，我就一直記得這句話，剛好來這裡，公司又不反對，那就用了。” (深訪企業 01)

此外，給予身心障礙者一個友善的工作環境，對於身障者的能力給予包容的態度，其實身心障礙者可以在職場有更好的適應，身障者害怕的是在工作場域所遭受的歧視，希望能有更多的協助。

“對內溝通大概都不會有問題，我們都知道談話的時候要面對面，他才聽得比較清楚，這只是溝通上技巧的問題，只要有同事要找他，他稍微注意一下是可以的。” (企業深訪 02)

“我們這裡待遇不是很高，但工作環境大家相處愉快，若待遇很高，大家勾心鬥角，我寧可待在這裡。” (企業深訪 10)

邱先生：剛好這個公司同事很好，累大家一起。

主持人：這個工作環境對你滿友善的。

邱先生：工作做得久不久，同事之間差很多。” (身障在職 02)

“我的建議是我不懂的問題要教我。” (失業身障 01)

4. 醫療人員的支持

醫療人員的支持也能讓身心障礙者在就業上更順利，例如：對特定障別的身心障礙者有更深入的了解，狀況發生時也較能從旁協助，雇主也會較安心。

“我覺得還有醫療的人員，我之前有一個個案是精神官能合併愛滋，那這個個案再就業的時候，衛政人員有主動聯繫，那這個部分要不要告訴雇主？其實也是要，我覺得衛政人員可以進來解說，因為他代表的還是專業，在個案醫療的部分，我覺得衛政人員也要納進來，例如精神分裂的狀況有很多讓他們來解釋有哪些。” (座談就服員 04)

5. 其他輔助方式

除了人員的協助之外，要輔助身心障礙者順利工作，可以透過一些工作上的輔具達到效果，例如：工作流程表、提示卡，以幫助記憶力較差的身心障礙者記憶。或是心理輔導的方式，告訴身心障礙者不用著急，在情緒穩定的狀況下工作較佳。此外，也有企業替這些身心障礙者做了成長記錄，記錄他們工作的點滴，讓旁人看見他們的成長，也感動了身旁的人。

“評量出來可能會發生的問題，用輔導去協助，像我的個案是智能障礙，記憶力比較弱，就會用工作流程表、提示卡之類，避免他會一直忘記。” (就服員 01)

“告訴他慢慢來他情緒就比較穩，那其實我是說之前會比之後好，有些公司爲了請補助需要身心障礙者，第二個原因就是說身心障礙者來講的話，產能其實不太一樣。” (座談小企 03)

“他寫了一張孩子改變的過程，之後我覺得那張紙，那張卡片很大張，會感動周遭的人，同事會包容。” (座談小企 02)

四、有助於讓身心障礙者留任的因素

身障者在一般職場當中可能遭受許多歧視，要如何增加身心障礙者的留任，可以從身心障礙者為何經常換工作的原因開始探究。身心障礙者若在工作時沒有適當的協助，或是工作性質皆為短期，都是影響身心障礙者留任的原因。

“我會換工作是因為第一同事對我不是很好，第二是業務沒有交代的很清楚。” (失業身障 01)

“我爲什麼經常換工作，因爲我的工作都是短期的呀，時間到了工作消失了，所以只好離開，然後下一次再有一個工作機會再去呀。” (失業身障 02)

(一)讓身心障者有機會做工作預覽(job preview)

工作預覽(job preview)是人力資源管理的名詞，其目的在於讓應徵工作者對於即將接受的工作內容能夠有務實的認知，以避免過度期待導致對工作不滿意或不穩定的狀況，因此，企業需要提供正面和負面的訊息。若企業時間許可，不妨讓身心障礙者有機會透過參觀或實習事先認識職場。

“我覺得就業市場應該給我們多一些人、多一點點的時間，讓個案能夠先去適應，我剛提到去看 CNC，經理就很大器，他不會馬上聯想到身心障礙就是不行，他馬上告訴我 CNC 就是要做甚麼，就是信任你雖然是第一次的見面” (座談就服員 03)

(二)肯學習的態度沖淡中高齡的限制因素

“主持人：即使國中畢業，肯學也可以？”

陳小姐：對。

主持人：那會找 40 幾歲？

陳小姐：對老闆 50 幾歲可能會考慮，40 幾歲還好。……因為家庭因素，穩定性高，家庭壓力大工作環境他會適時去接受。” (深訪企業 10)

(三)企業端基於體諒進行職務調整

企業願意在員工遭遇身體健康問題時，適時給予技術輔導與工作內容調整，但身心障礙員工也必須要能夠以具體的績效讓企業認為值得而以職務再設計留用，這些案例共通特性是後天致殘者較多，且大多數已在該企業長期工作，已建立良好的勞僱關係。

“他餐前每餐都要打胰島素，不能搬重的東西，可能就要輔導他去做開發性的工作，例如電腦行政方面，不必用到體力的。” (深訪企業 05)

“他回來你們有讓他靜養一段時間，可是為什麼調班呢？”

陳小姐：因為晚班比較長。

主持人：怕他身體無法負荷。

陳小姐：對。

主持人：所以廠長這樣的安排滿符合人性考量。

陳小姐：因為董事長覺得他不錯。” (深訪企業 07)

“簡單的毛豬拍賣。因為這個病所以做了職務調動，工作內容較輕鬆，他原本在畜留場，如果在拍賣他就只有站著。” (深訪企業 08)

“其實不會，只有樓下比較有技術性，因為是機動組人員，有障礙的我們都給他做比較輕鬆的工作。” (深訪企業 09)

“有的雇主會調整適合個案的工作內容。” (就服員 01)

(四)因為成功案例的說服

“小公司吧，可以幫他們宣傳，可能會有成功案例，我們有媒體去拍攝穩定就業的個案。” (就服員 01)

“因為他們有個成功的模式大家看到了，所以他們願意相信，精障沒有成功過，所以他們不會相信。” (座談就服員 05)

(五)身心障礙者的交通問題需要克服

依照王雲東(2008)對於支持性就業服務特性說明，身心障礙者支持性就業服務員的協助，在交通的部分，屬於交通訓練，實務上為初期的陪伴讓其熟識交通路線和交通工具的使用。

“主持人：可是開發工作已經不容易了，還要顧慮區域嗎？”

陳○○：會先討論如果他沒有交通能力，住家附近有甚麼樣的工作機會？如果他会搭公車的話就會教他如何搭公車，去工作地點工作。” (深訪就服員)

“他們如何到公司是那時最麻煩的一件事，我們後來是找肢障他可以開車，帶當天一起上班視障的同事過來，到公司我會幫他安排距離最近的一個停車位” (座談大企 05)

但是支持性就業服務員每人需要照顧數位個案，無法兼顧每位和長期陪伴，而無法解決交通問題的人，即會受限於隣近住家區域有限的就業機會。然而，大台中地區許多工業區大多地處偏僻，大眾交通工具的密集性也甚低。

“我上班會看到啓聰的同學在等校車，他們有專門的車，他們在一起可以分享工作，解決交通問題，我們也曾經遇過他想來，也很適合，可是很偏僻，到最後他就放棄，雖然媒合成功，這個交通問題就會失掉工作機會。” (座談大企 04)

“主持人：你說通勤嗎？”

李總：我們是工廠，我們在固定的工廠和社團有固定的清潔工作要做，我們沒辦法像有些公司用交通車。” (座談小企 03)

“會先討論如果他沒有交通能力，住家附近有甚麼樣的工作機會？如果他會搭公車的話就會教他如何搭公車，去工作地點工作。” (深訪就服員)

(六)企業能夠適才適所僱用身心障礙者

社會一直對身心障礙者存在刻板印象，不是將身心障礙者與智障畫上等號，就是以為身心障礙者即是肢體障礙者，在企業對身心障礙者缺乏認知的狀況下，台中市針對定額僱用單位進行不滿意調查發現，部分單位出現為身心障礙者做錯誤工作設計的情形，例如讓視障者做大量使用視力的文書校對、為下肢障者安排需大量行走始能執行工作(林淑慧，2009)，企業界亟需一股合理對待身心障礙者勞動內容的風氣，用人單位負責身心障礙員工僱用和管理的人，應被教育以合理態度對待身心障礙者，以合理的工作設計為身心障礙者避開有障礙的功能對工作執行的影響，因此需要針對身心障礙適才適所的安排合適的工作，而非一味的只要身心障礙者，所有雜工皆可承受。

“有一個高工的自閉症就是到園藝在那邊服務的很好，因為園藝是很粗重一般人做的會不喜歡，但那孩子做得很好，因為對他來講就是一直搬和噴水。後來老闆也用的很高興，我覺得其實說用的老闆你要去想用的對象是什麼？你把它放在對的地方，家長要知道自己的孩子不要有過高的期待，把職訓做到最符合。” (座談小企 07)

“其實我的情形就是因為一隻手比較不行，全部的工作都是另外一隻手在做，那當然不只一項工作，各式各樣的工作累積下來之後，到了隔天，學校裡面有從外面磚塊圍起來的區域，蓋滿了帆布袋，裝成一個水道，小朋友要比賽，然後他們學校有一個替代役，替代役他其實也很忙，那我的上級主管，事務組的老師就直接喊我去做，那我就去做，做了以後發現是要把磚塊搬開，把裡面的水弄掉，弄不掉的就掃，裡面的灰塵也要掃，即使水流停住，那樣子掃也是滿累的，還要去找水管來把它清洗一遍，全部刷乾淨，然後再把它回復原狀，磚塊搬回來，再灌水，其實滿輕鬆的，只是在之前要掃的那部分比較吃力，那像這樣子比較吃力的話，外面的人是看不出來我到底怎麼了，覺得很輕鬆沒什麼，那個替代役都做得很好，問題是他是軍人耶，他們後來一直跟我說我不應該叫你做” (深訪身障者 2)

“我想還是要 case by case，很多工作還是要適才適所，我是做研發服務業，在技術和文

書方面還是會有差，介紹人不一定適合我們，所以我們自己也會多方管道。”(座談大企 01)

(七)身心障礙者的群聚效果有助留任

身心障礙者的群聚效果，讓這些身心障礙者不會有孤獨的感覺，也可能因為這些同儕的牽引效果，增強身心障礙者的留任意願。另外，群聚的另一個效果在於，同障別的身心障礙者在溝通上較沒有問題，對於身心障礙者留任也有正向的效果。

“像伊甸洗車場來說，很多來找同學的感覺，大家都是一樣的，就不會有獨自一個人的感覺。”(深訪企業 01)

“主持人：搞不好叫他回大甲加油站，他會覺得又離開一個熟悉的環境。
站長：可能不要，他每天來看到同學多好。”(深訪企業 01)

“希望企業可以把他們聚集在一起，如果只有一個身心障礙，他活不久，你說沒有歧視我覺得是騙人的，只是你不想講，把工作環境變成大部分是這些人，他們彼此交談比較可能站在同一個標準上，我覺得 2、3 個，不要 1 個。”(座談大企 02)

“把這一群人弄在一起，可以彼此溝通，企業不用培訓只要提供場所、機會，這樣不會被排斥，可以增加工作。”(座談大企 04)

“主持人：就發現說聾啞的會聚在一起？
站長：對，我那時用 2 個，就好多的聾啞來應徵，溝通的。
主持人：同樣的症狀，有辦法溝通。
站長：對對，他們就會有聯繫。”(深訪企業 01)

(八)適合身心障礙者的工作性質

某些重複性較高的工作適合身心障礙者，其工作內容可能較簡單、重複性高，執行起來對身心障礙者的身心不會有太大的負擔，有雇主反而認為這樣的工作，身心障礙者執行起來反而比一般員工來的適切。

“這種工作就是適合他，你叫別人別人也不做，就是一直掃地、清鐵屑，就是做助理的工作，機器都沒有讓他碰。”(深訪企業 05)

“因為有時候很簡單的工作，你找正常人你也不做呀，雜七雜八的就讓身心障礙去做。” (深訪企業 05)

“我們這個行業，要請一般的人其實不太好請啦，所以我們反而喜歡用的是身心障礙者，那身心障礙者，有一些家長是不太願意，因為做這些其實還蠻累的。” (座談小企 03)

五、以用人單位對身心障礙員工的觀感和期待

(一)工作表現狀況

身心障礙者工作表現良好者不乏其人，他們同樣需要被激勵、讚賞，甚至贏得顧客的讚賞。

“主持人：你看著人家那麼快你也很急，就想要快一點，可是身體又不聽話，是這樣嗎？
○郁：恩。

主持人：所以你會很急這樣，所以你很有責任感啦，可是還不錯啊，你好像一直都在那個加油站做，是洗車的部分嘛？

○郁：是的，洗車、加油、還有賣東西的。

主持人：那表示你做得還不錯耶，要不然有的人都一直在做洗車的工作，因為好像客人都還一直蠻喜歡你。” (座談身障 03)

有些身心障礙者的工作態度良好，企業一般對於身心障礙者的正面評價在於態度良好，因為身心障礙者本身的條件劣勢，使得他們更珍惜工作的機會，甚至比一般的員工努力，而且配合度高，忠誠度也高。

“就那個態度超好，你跟他講怎樣它不會說，你剛剛講白色那個，正常就很努力擦、面帶笑容，可是對主管不知道為什麼臉臭不打緊，叫他不要動，在前面就前面，後面就後面。” (深訪企業 01)

“因為身障員工學習會比一般員工努力。” (深訪企業 06)

“因為他們可能覺得自己身心有缺陷，會更努力去做，雖然有時候學習得比較慢。” (深訪企業 06)

“還沒有聽過對身障者的抱怨，通常都是對一般員工。” (深訪企業 06)

“很乖。” (深訪企業 10)

“主持人：需要加班。

陳小姐：他會配合，反而比較好。

主持人：比較忠誠。

陳小姐：對。”（深訪企業 10）

身心障礙者的某些特質反而成了其特色，讓企業發現了身心障礙者的「隱藏性產值」。身心障礙者的自我充實也是留任的關鍵點，有些身心障礙者會積極的增加自己不足的能力，認為自己肯努力一定有機會，重要的是跨出那一步，將自己準備好再進入職場，相信雇主也願意給身心障礙者更多的機會。

“有後來發現隱藏性的產值，雜工讓他做，師傅認真做工作，效率就多 20~30% 出來。”（深訪企業 05）

“然後這段時間我也東學西學呀，去上空大，學日文、學英文、學電腦。”（失業身障 02）

“然後也沒有證照，然後我丟履歷，我猜人家都把我丟到垃圾桶去，最近我覺得說我應該要去考證照，跑去考了一個。”（失業身障 02）

“我覺得不光是就服員必須去努力，機構內部如何看待，我覺得某些程度身心障礙者準備好了，一點點的準備在到職場去，我相信雇主給身障者的機會會更多。”（座談就服員 06）

“我是覺得說我這樣子，我有從事過直銷，身心障礙者只要自己肯做絕對有機會，只是要跨出那一步，要跨那一步很難。”（○怡）

而工作表現不佳者因障礙別不同，可能產生的現象不一，甚至可謂狀況百出。

1. 精神障礙者因服用藥物影響，造成精神不濟以致工作無效率，或是較無法控制行為，威脅到其他員工的安全。

“我有用過一個精障的，他受訓後可做辦公桌打電腦的，結果看電腦螢幕做了一天全部空白。”（座談小企 01）

“張小姐：後來他會偷拿東西，員工有被威脅到，還會翻桌子，公司就把他資遣，他不服，就到勞工處告，我們忍他很多年了，剛開始比較輕，後來很嚴重。

主持人：所以家屬有一起處理嗎？

張小姐：有，媽媽太溺愛他。”（深訪企業 08）

2.智能障礙者服從指揮的定性不足，易造成工作場所危險或損失。

“可是這個問題也很大，你看他平常正常，叫他不要按，他就要按，上個禮拜造成洗損，還好客人沒有說甚麼，可是我洗車機的刷子掉下來，客人他往前，他就亂按設定，結果造成大側刷斷掉，那個好幾萬耶，那怎麼辦？要叫他賠嗎？他賠不起，跟媽媽講，媽媽說那是機器問題，小孩子都說沒有，智商差不多6、7歲呀，我問過就輔員。”（深訪企業 01）

3.情緒管理的能力不足，與人溝通協調能力缺乏。

“因為他本身有多重障礙訓練到可以打包送貨你知道我花了多少時間？他一直打電話說他想回來，他還會先凶：我又沒有說不要做，但他就是沒有來上班呀！”（座談小企 02）

“像我同事他有一個個案就是跟他唔談的時候都很有禮貌、正常，剛開始我同事每天都會去看他的工作狀況，表現的還不錯，當就服員離開的時候，就是跟那邊的同會有溝通上的摩擦，會表現出高姿態，很難接受別人的意見。”（就服員 01）

4.操作機具存在的潛在危險，以致於僅能從事有限工作。

“我用過中度的肢障、聽障。可是這些孩子真的都不能操作重要的機器，危險的考量，品管也不行！”（座談小企 02）

5.類推能力不足，管理者必須一再重覆同樣內容的指導。

“比如我們學習障礙的來說，一般人用電話交代就可以了，但他不行，我先生就得再親自交代，…”（座談小企 07）

6.因個人病情的起落，造成工作績效變異太大，再加上家長的配合度不高，造成雇主或管理者困擾。

“那這種就不適任，真的差太多，我們只能讓他去從事掃地，或簡單的擦車工作，可是他連這個都沒辦法勝任，他有時候病情會加深，他可能今天擦好好的，過一陣子變成越差、越不好，那這個時候就要透過輔導員或家長做聯繫，可是你知道身心障礙要找一個工作不簡單，在這個狀況下家長沒辦法和站所做良性的溝通，我們想說把孩子調整到能夠的狀況下，再來上班，就是說要把他帶回去，請家長來看，也請輔導員來看，實在是沒有辦法，甚至可能會發生危險，他掃地掃到路中央他就停下來了，我們要跟他講很多次，請他到現場看，真的是不行。（深訪企業 01）

“我們現在遇到一個小兒麻痺，平時不會覺得他是身心障礙，他也是一個很開朗就很正

常，我們是把他派駐在圖書室，管理文件，這個是在 104 上找到的，之前也有介紹來，可是 2 個禮拜他覺得大家都把工作都丟給他，自己會衍生一些狀況，很多同事都收到 mail，把職場弄得很混亂。” (座談大企 01)

7. 因障礙致使體能無法負荷，無法完成交代的工作任務。

“像之前我們找了一個肢障，東西要移動他就沒辦法，第一天上班有些同事說話比較衝，第二天他就不見了，…” (座談大企 07)

8. 職場應有的態度未養成。

有些身心障礙者因為缺乏對職場的接觸，未養成職場應有的態度，例如：工作態度差、無故缺席等情形。

“這個孩子之前在政府單位做過，也是短期的，他帶著公務人員的口吻講話，他沒有學到甚麼，學到了口吻，同仁已經越來越不能忍受，通常我們在員工錄取進來的時候，會告訴同仁身心障礙的情況，但後來同仁就不能忍受，我還告訴他桌子要保持乾淨，但他不會掃地，他連自理都出問題了，我後來請他走是因為溝通的問題。(座談大企 02)

“我問過的一些身心障礙者是有一些機構介紹過來的，他們工作態度很差，然後就是說，他們相關的工作技能也很差，必須要有一個的專人，在旁邊看著他、盯著他” (座談小企 03)

“我們之前都沒有跟身心障礙相處過，同事也很戰戰兢兢的，之前有不是很好的例子，有時候他就不來了，像有一位他是器官摘除，他的態度就是他想來他就來，不想來就打電話說他今天要去醫院，希望政府給我們一些訊息。” (座談大企 07)

9. 工作調動彈性不足

部分障礙者因體能的限制，或身體某部位的功能缺損，而導致工作調動不易，例如：

“陳小姐：就是沒辦法調動，蠟沾漿、焦鑄、然後品檢，若品檢少了兩個，想調沾漿，缺失是沒辦法適時支援。

主持人：是沒辦法做？還是功能受損？

陳小姐：怕去樓下危險。(深訪企業 10)

10. 工作能力較差，影響工作氣氛

有些障別的身心障礙者，例如：精神障礙，在學習方面的能力較差，學習速度慢的情況下，工作能力較差，會間接影響整體的工作氣氛。

“精神障礙學習能力會比較慢一點。” (深訪企業 06)

“但一般的廠商都會反映速度慢，希望就服員協助，有的沒辦法等到教會就開除。” (就服員 01)

“會影響，一個工作氣氛呀，大家都認真做 10 隻，你只做 2 隻，整個工作風氣。” (企業深訪 05)

(二) 企業對身心障礙者的期待

企業規模不同對於身心障礙者的期待有所不同；大企業對身心障礙者的期待，首重專業能力與態度。

“之前有約談技巧的課，能不能留在職場專業跟態度是一切，沒有專業和高齡的，很難有就業市場，換到正常人，這樣的人也很難進入就業市場，我發現心理輔導對他們來講是很重要的，他們其實很想面對人群，但他們就是害怕、自卑。(座談大企 06)

小企業對身心障礙者的期待：

- 1.用心：包含對工作內容的細心和對企業與雇主的忠誠，以及肯學的心態。

“別人打電話來，你要抄、你要應對，看你有沒有向上的心，有的自己對自己有一種不平衡，我是沒有用過這樣的，不過有機會我們是可以看看，因為對老闆比較忠心，我最近有這樣的想法，而且我們中心都是請外包的，只要打送貨單出來，裡面我自己可以處理，其實應該可以，要看他的程度，有沒有向上心，如果他有那個心那就是很好。……最主要是在意他的能力，有沒有跟我們同心。” (深訪企業 04)

“問題點只要肯學應該可以，態度的問題。” (深訪企業 10)

2.工作穩定度

企業用人仍會給予基本的訓練，這些都是無形的成本，若因員工工作不穩定，機會成本的損耗還包括人員調度不良而導致工作流程紊亂的無效率。

“所以你的困擾在於這個員工穩定度？”

老闆娘：對，因為他們要全部做到好要一年，我們也算有犧牲成本” (深訪企業 04)

此外，聽從雇主指揮也是穩定度之一，一般雇主會希望身心障礙者至少要”聽話”，且配合度要高，不能抗拒雇主的指揮。

“一個就是一定要聽話，第二個就是跟家長的溝通，出事、有問題跟家長溝通完全不良，要跟他說你來看看。” (深訪企業 01)

“就是配合度，主管要求，你不可以抗拒，或是情緒不好影響到別人。” (深訪企業 05)

“工作有調度的時候會比較固執，一般員工配合度會比較好，工作難找就會配合，我們希望配合度好、態度佳，今天這裡需要幫忙，你幫忙一下。” (深訪企業 09)

3.工作適合度

身心障礙者是否適合工作內容，亦是雇主的考量重點，強調適才適用，依照身心障礙者的狀況交派他適合的工作。

“我要看他的能力。” (深訪企業 04)

“要看現在的工作適不適合他做，如果是輕微智力有問題，我會派遣他去做簡單重複性的工作，可是我現在應徵的不是這種工作，可能就比較沒辦法接受，適才適用。” (深訪企業 05)

“那要看工作，聽障他學歷只有高中，但有受過打字的訓練，我當初就是找文書處理，他有這方面的能力。” (座談大企 01)

六、身心障礙者與同事的相處

身心障礙者在職場與他人相處，溝通的問題常發生在聽、語障者身上(林淑慧，2009)，從本研究發現，與聽障者溝通的確需要改變說話和表達的方式，在研究者與聽障者訪談時即體驗和觀察到，溝通時若要將彼此的誤解程度降至最低，必須使用其他輔助方法，例如以紙筆寫下來，或者再一次重覆交談內容，並讓聽障者確認，往往一個議題的溝通需要花加倍的時間，或者必須減少溝通內容的複雜性。此外，

身心障礙者在職場能否愉快和穩定工作，還是需要依賴同事之間的體諒和同理心，能夠受到體諒的，障礙的因素即可沖淡。

“我們是認為這並不是優缺點，例如重聽他戴助聽器，跟他說話都要大聲一點，要找他都要到他那裡跟他打招呼，他才會知道，相處久了，只要他不排斥跟大家相處是可以的，不會有障礙。…當然外面的客人可能不知道，但對內溝通大概都不會有問題，我們都知道談話的時候要面對面，他才聽得比較清楚，這只是溝通上技巧的問題，只要有同事要找他，他稍微注意一下是可以的。” (深訪企業 02)

因為缺陷，團體工作型態的企業裡容易工作效率問題受到其他員工排擠，例如：

“包裝人員是計件論酬，是一個小組，如果你今天僱用到一個這樣的對他們來講可能會比較不公平，還有效率問題，跟他一起的員工可能會抱怨，我們包裝小組默契現在很磨合了，就算那個殘障人士是老闆的親戚他們也會沒辦法接受，他們薪資要平分，之前有一個是老闆的親戚效率很慢，他們就開始排擠了。” (深訪企業 05)

“同事因溝通的問題，他們就排擠我。” (失業身障 01)

“因為同事有教我業務工作的部分，我都有做好，把它做完，可是有些部分他沒有教好，所以每天他就在罵人家。” (失業身障 01)

對身心障礙者的偏見會造成另一種更嚴重的歧視，可能認為身心障礙者是一種負擔，對於這樣的想法，重要的是要拋開對身心障礙者的成見，才能進而影響別人，倡導正確的觀念。

“主持人：所以你覺得在職場上這是一種實質的不平等，你的職務上根本就沒有階級的劃分，可是卻有實質的階級。

失業身障：人家認為說，你是來接受我們救濟的，我們是來救濟你的，因為你沒有工作我們要提升就業率，所以給你一個工作，你又不是正式的公務人員。” (失業身障 02)

“其實我們大部分還是會有這樣的想法他是身心障礙，我們自己要先拋開障礙這個東西，才能影響到其他人，對政府倡導。” (座談就服員 05)

七、以工作分享增加僱用機會的可能性

本項議題在於了解，若兼顧企業用人成本以及增加身心障礙者工作機會，由企業就其作業內容，規劃一個正常員工執行的工作給予兩位身心障礙者分擔的可能性，而在執行上可能會有那些優、缺點。

(一)持正面看法的狀況

持正面看法者主要基於企業可節省用人成本，但也需要經過主管協調。

“有可能，可是我覺得企業應該會期待政府撥一點金錢過來，幫他們輔助，因為相對它可以把人事成本壓到最低。” (座談身障 01)

“其實假設說有這個方案，走創意、走研發、走那種純技術的，可能性比較高，可是你要靠那種體力的，很難。它這樣的例子明明白白的告訴我們，五百大的公司願意繳罰金，都不願意用，因為他工作很多都需要過勞，超過時數。” (座談身障 02)

“在我聽起來是可行的，可是要看主管去協調，一個早班、一個下午班。” (深訪企業 06)

或者在工作的性質上，身體負擔不會過量，仍可勝任。

“陳小姐：我們工作時間都很固定，車子五點之後就不太會進來，接待到八點是因為客人可能有下班較晚的，他只是在駐點而已，車子沒有進來的時間，他可以到處走。

主持人：身體負荷量沒那麼大，所以也還可以勝任。

陳小姐：對。” (深訪企業 07)

在工作分享的實務上，大型企業較容易落實工作分享，原因是大型企業的分工較精細，所以大部分的工作可能都是分割過的，這對於身心障礙者而言較能夠負擔，公司也能夠負擔。

“我的意思是說中大型的工廠，比如說電子、電腦或是資訊，畢業以後你去找到的工作可能是一個分工過的工作，就是殘障者都有辦法負擔，是因為他的工作已經都有分割過了…中大型會分很開啦，所以它才有辦法負擔，我們也才有辦法負擔，公司也可以負擔。” (○民)

(二)持負面看法的狀況

持負面看法者，主要有幾個考量因素：

- 1.身心障礙者的收入難以維持生活，導致必須再另找一份工作機會，又再度面臨就業機會開拓的問題。

“拆成兩個是因為我們時間比較長，它不是屬於正職人員，當初在這邊工作算時薪的，工作十個小時就算十個小時，休息就沒有錢。” (座談身障 03)

2.企業原來即已部分時間工作模式用人，已無調整空間，或因為管理上有困難而無法接受。

“像我們學校本來有需要清潔的那個，那可是事實上說真的，機構也不是很大，其實我不需要一個整天的，這邊錢先不講，他來整天，我還要找一個人來顧他，真的如果程度很好的，程度很好的我也會擔心，有時候也會擔心他，因為閒閒沒事，…” (座談小企 06)

“我們工作很簡單，不用兩個人做。” (深訪企業 10)

“管理上有點困難，如果老闆是想要回饋社會，應該可以，但如果站在公司管理，是不能接受。” (深訪企業 05)

“對，還有一些課長原本只要注意 1 人，現在要注意 2 個，還有吃飯，一些相關福利，出去玩也要帶 2 個人去，會有一些負擔。” (深訪企業 05)

3.工作技術性較高，無法工作分享

“沒有辦法，因為它那是技術性的工作，有時候拆成兩個就是，分部門，洗頭歸洗頭，像他們的工作其實都需要兩隻手，拿吹風機吹頭髮都是必需要兩隻手，對，很困難。” (○怡)

4.勞保和雇主責任的疑慮

以工作分享或將原來全職工作縮減成部分時間工作，皆是企業彈性用人的方法，對於小企業而言可能可以讓企業節省用人費用，但身心障礙者若體能許可，再加上家庭收入需求，有些身心障礙者勢必要在不同雇主間工作，現行勞工保險的相關規定仍需遵守，但其他法令規範下衍生的相關問題，例如勞動基準法有關職業災害的雇主責任負擔的歸屬，必須讓企業沒有疑慮，否則，彈性的做法反成身心障礙者就業之阻礙。

“可是問題是說，我不需要整天的，我可能是上午來三小時、四小時，ok，然後一般來講他要整天的，好，那我問你一句話：我只要四個小時的工作，可是我必須給你一整天的薪水，第一個對我來講，我成本要計算到，第二個，下午我還有工作要做，這對我來講真的是蠻頭痛的。那我那時候在心裡想說，怎麼不能把他送到不同的地方？可是說那時候我有找一個幼稚園合作跟我說，能不能早上來我這裡，下午去另外一個幼稚園，可是有卡到甚麼，勞保在那裡？然後那勞保在我這裡，那另一邊？就變成是說，雖然我們說好，但不是說好就好，萬一孩子有出事，那誰負責？” (座談小企 06)

“這是可以，但有牽涉到法令上面，勞保還有其他問題，因為現在人力派遣滿多的，小公司是不會有甚麼問題，但大企業幾乎都用派遣較多，他如果到2個公司去，他的勞保、健保會有問題，勞基法定義如何企業比較有疑慮，有爭議的時候怎麼辦？企業本身有些考量在，我們要如何報勞保？…勞保健保有最低薪資的問題，要如何解決企業需要知道。”(深訪企業 02)

(三)看工作內容而定

能否以工作分享為身心障礙者創造更多就業機會，需視工作內容而定，本研究訪談結果如預期，除了不需太多技術內容的清潔工作，大致上仍多集中在製造部門、人力密集、需手工操作或者輪班之工作。

“這方面要看工作的情況，例如線上作業是一個蘿蔔一個坑，就沒有辦法，但包裝作業就可以…我們有輪班，下線的包裝作業員倒是可以。”(深訪企業 02)

“陳小姐：這裡比較難。

主持人：原因是？

陳小姐：車子進來就是要把它修好，沒辦法只做前半段，後半段給另一個師傅做。

主持人：喔，那櫃台？

陳小姐：他們工作時數一樣，所以他們是可以拆的。

主持人：喔，所以一般行政人員可以。

陳小姐：對。”(深訪企業 07)

“可能一半一半，像坐在辦公室處理文書工作，文件有可能。”(座談身障 01)

“加油站就有可能，因為它都是輪班，所以還是要看工作性質。也是瑪麗亞出去的沒有辦法彎腰呀，可是他的薪水一萬八，做固定工作，也要讓它有休息時間，那分工作有可能拆成兩班，可是薪水不知道會不會比較低，像那種單純、固定，那就薪水永遠保持那樣子。”(○郁)

(四)看業者的心態而定

若小至5人上下的企業，可能幾無調整人力的空間，但規模擴增至30人上下的企業，可調整空間因行政文書或者庶務工作需求將增加，能否在政府獎勵的誘因，加以企業經營狀況或景氣良好的配合，而促使業者願意調整工作分配給予身心障礙者工作機會，業者的心態成為另一個關鍵。

“我覺得做甚麼事業者本身的心態很重要，重視效率可能就沒辦法接受，如果本身企業經營很好，又有想幫助人家的心，他可能就會接受，每家公司一定會有文書處理。”(深訪企業 03)

“我覺得要看業者的心態，業者度量比較有可能。” (深訪企業 03)

“今天如果說他腳不方便，可以接電話、key 電腦，請別人出貨，我覺得是看老闆的心態。” (深訪企業 03)

八、企業僱用身心障礙者過程對政府補助職務再設計服務需求分析

(1) 企業對於職務再設計很陌生

與雇主接觸較頻繁的支持性就業服務員的觀察，他們發現大部分的雇主對於職務再設計概念非常缺乏，這是可以理解的，因為大部分的企業雇主或用人單位對於身心障礙者仍停留在與一般社會大眾相同的粗略印象，例如提到身心障礙者僅對於常見的肢體障礙、心智障礙、聽語障礙等類別有所印象，其他類別則毫無概念，更遑論為不同障別的員工規劃或申請職務再設計。

“我相信 80% 的都不知道什麼是職務再設計，如果沒有就服員去推廣，沒有人會知道。” (座談就服員 01)

(2) 現有規定未讓企業感受到職務再設計之於企業的價值，甚至於因無法依企業工作環境特性需求訂定規範，讓企業感覺削足適履。

“我特別設計好像 1 萬多，機具的補助又沒補助多少，財產又屬於市政府，我想我就

不申請了，我就寫封信謝謝他們。” (座談大企 05)

“你不能說想做甚麼就設計甚麼，它還要看，假設我要電風扇，還要依照它的規定，我覺得很繁瑣，後來我都不用政府資源，都公司自己吸收，這是我碰到的問題。” (座談大企 05)

(3) 行政程序讓企業誤解有稽核帳目的用途，甚至於邀訪部分企業過程也發現企業不敢應允受訪，拒絕理由大多以為後續會有查核是否有僱用身心障礙者或擔心稅務相關的稽核，這些擔憂必須在身心障礙者就業促進推動過程詳予澄清。

“在職務再設計的時候他們會有一些疑慮，會不會這樣子政府就順便來查帳？可能會因小失大，他們有時在顧慮的是其他層面的東西” (座談就服員 01)

九、核發獎勵金對進用單位增加僱用的誘因

政府為了增加僱用意願訂定核發獎勵金給進用單位的政策，對鼓勵企業僱用身心障礙者的作用因企業規模呈現不同的作用。

大企業申領政府僱用獎助並未對於其營收或節省人事成本有太大的增減作用，但可以用來激勵身心障礙員工，增加穩定就業的誘因。

“大部分的企業都會這樣，所以政府給企業這部分就直接回饋給身障者，兩邊都可以拿到，刺激他就業。” (座談大企 04)

可是也有大型企業認為只要技能內容不適任，或是有管理上的困難，對大企業仍未具有誘因。

“補助我覺得對企業功用沒那麼大，因為你工作就是不適合他們，企業寧願罰錢，我覺得政府在這一塊應該要做心理輔導的層面，技能在社福都會培訓。(座談大企 05)

“有少數幾個在設定上和工作上是 OK，也都滿聽話的也有，可是我僱用的經驗裡面是像不聽話的，和家長的溝通造成我很大的困擾，就是這一塊而已，我覺得補助不是讓企業去僱用身心障礙的誘因，而是看你單純有沒有興趣僱用而已，你給他在多誘因，像我說的 1 個正常可以抵到 3 個不正常，你要怎麼讓他去誘因？不可能。” (深訪企業 01)

“誘因其實不會很大，因為管理上的問題，因為我機械業的很危險。” (深訪企業 05)

但對於小規模企業，獎勵金給進用單位的誘因的確有激勵作用，但仍要看企業的工作內容和需求，涉及專業知識和技能的工作，企業並不會為了獎勵金而勉強僱用。

“要看啦，比如我們公司缺打錠、品管，因為每台機器就是一個房間，坐一整天，不用走動，若政府有補助也許會有機會….. 專業知識要很強。(深訪企業 03)

但小企業未申請或不想申請的可能原因主要在於企業是否有擴充人力的需求，

“主持人：政府對於企業僱用殘障者有給獎助的話，若不是定額僱用單位的話，你會去申請獎助嗎？

羅廠長：那要看情況如何，因為企業到獲利某個情況的時候，它是不是有這個能力，能力夠當然可以。” (深訪企業 02)

“他們沒有去申請那種東西，有的基於自尊不想去申請。” (深訪企業 05)

企業在商言商，當然減稅非地方政府可以達成，也非勞政單位可

以片面決定，減稅尚且涉及財政單位，以及全國性的政策，在座談中和訪談個別企業皆有此想法。

“如果政府沒辦法一直給錢，至少可以減稅，讓雇主減輕負擔他們就會願意朝這個方向去思考。” (座談就服員 01)

“我覺得以前學校有愛心商店，我覺得可以給一個比較好的名稱，比如說愛心，可以放在那個門口(能夠減稅更好)” (座談小企 06)

“補助，或稅金可不可以少一點。” (深訪企業 04)

此外，政府常常針對績優單位辦理獎勵或表揚，但常常在表揚場合頒給企業的獎狀或獎牌不夠大方，在經費許可下，政府對於具備激勵作用的獎勵若不夠給企業足夠的面子，讓受獎勵的企業感受不到真正的榮譽感，很難期待企業雇主提升配合政策多接納身心障礙者的意願。

“教育部之前有績優雇主，他不是給錢，但他的獎牌真的是非常漂亮，甚至有一年獎牌是像海報一樣的大，本來老闆娘臉色不是很高興，一看到那個笑顏逐開，她是掛在辦公室大廳，每次看到就好高興，很多的雇主說如果有這樣的一個獎勵，要能夠好看的，我曾看過單位給雇主的獎勵只有 A4 的一張紙，也沒有裱框，這個感覺你要我們如何去開拓就業機會？” (座談就服員 03)

另外，對於獎勵的相關訊息宣導不足，致使公司對於這方面的訊息缺乏，或是訊息傳遞的層級太高，基層的承辦人員反而不知道這樣的訊息。此外，這樣的獎勵也可以發給承辦的基層人員，獎勵效果或許會更直接。

“可能公司有請領，這個我就不知道，可是我之前有了解到身心障礙要透過就輔會介紹，他才有補助，現在的員工有沒有補助我不知道。” (深訪企業 01)

“我們根本不知道有補助呀，甚至我們還多發 1000 多給身心障礙者，我們薪資條上面有一個其他的獎金，只要有身心障礙的執照，每個月多發 1000 塊，政府僱用的獎勵我就沒看到。” (深訪企業 01)

“對，我之前做過在職訓練補助案，要準備好多。” (深訪企業 10)

十、企業、就服員及身心障礙者對政府的期待

(一) 相關政策、措施的宣導宜再加強

許多企業對於相關政策、措施或資源的了解不身，可能導致企業的僱用意願降低，接納度也會降低。企業建議是否能發給相關的資料，而非只有一個公文的標題，很難對於相關內容深入了解，此外，雙向溝通不足無法凸顯問題點，缺乏討論的情況下容易產生問題。

“如果有太多因素企業的意願就降低，接納度就會降低，企業這方面的資訊也不多。”(深訪企業 02)

“企業並不會排斥政府的宣導，只是有時候在設計上面會覺得政府能不能確定要去的先發資料，我們也可以自己找資料思考，他都文來了只是一個標題，有時候無法很深入去了解情況，企業也只是去聽一聽，雙向的溝通就會不足，若問題點不容易發展出來，討論的就會比較少，我的建議是事先有資料比較好雙方交流，我們去都有意願了。”(深訪企業 02)

“對，可是他播放頻率不高，而且沒有表現出重點他沒有說僱用有甚麼好處。”(深訪企業 07)

“對，我們有，勞工處來拜訪，後來才知道。”(深訪企業 10)

“我覺得多宣導，要不然強制規定，多少人一定要 1 個，現在不是有用今年畢業的大專生 1 個人補助 1 萬。”(深訪企業 03)

“只是政府在身心障礙的認知這一塊宣傳不夠，從小到大身心障礙他沒有合理的教育，連正常升學的管道都遇到問題，所以只能唸到高中，所以他出來能做甚麼？我本身身心從小就受到障礙，我狀況不是很好，本身素質也不夠，我覺得在教育權這一塊身心障礙很嚴重，那企業很現實的是你學歷不夠、專業不夠，不可能往上爬，政府又不支持國人去做配套教育，這塊就已經快不見了。”(座談大企 02)

“我覺得應該回歸到教育的根本，在媒合這些人我相信一定有特殊的人員，但在問他問題，他有時還是答不清楚，或是資料不完整，精障有時在推的人沒有掌握資料，所以把問題丟給企業，認知上有很大的落差，我覺得企業在身心障礙上用心度不夠，現在遇到甚麼就急就章的感覺。”(座談大企 02)

(二) 多了解雇主僱用的情況，增加僱用延續性

“第一個是補助，第二個是要多去了解雇主僱用的情況怎麼樣，會不會持續，才不會逃避，找漏洞不用，也要隨時了解，雇主現在也很聰明，可能有甚麼辦法用一用就不用

了。” (深訪企業 03)

(三) 行政程序的改善，簡化行政程序

“看可不可以用 mail，不要跑件，很麻煩，直接網路申請。” (深訪企業 04)

(四) 教育訓練、環境的規劃

企業認為應該規劃身心障礙者的教育訓練，加強他們的專業知識，才能提昇身心障礙者的能力，而非只局限於普通的工作。

“加強專業知識。” (深訪企業 05)

“因為若他甚麼都不會，他只能做普通的工作。” (深訪企業 05)

“我是指例如機械業，要有機械方面的專業知識。” (深訪企業 05)

“多一點技術的學習，很怕我們這邊沒有，他們出去就沒工作，我們公司很細。” (深訪企業 10)

“我訓練完之後到企業就都不能用，所以是非常浪費的一件事，企業不可能爲了這些人重新再開課、花錢，訓練這塊我覺得應該還要做分類。” (座談大企 02)

“公司如果有特別的設備，政府應該要回訓、分享心理，使我們知道要如何和他們溝通，類似在職訓練。” (座談大企 04)

除了規劃完整的教育體系，環境的建置也很重要，希望能讓身心障礙者在一般的情境中工作，塑造一個適合他們工作的友善環境。

“應該有較好的環境。” (深訪企業 07)

“我會希望身障者是在一般情境，就業補助、獎勵。” (座談就服員 03)

“我覺得獎勵金的部分不是一個重點，而是在於要如何幫助身心障礙者，把環境製造成適合他工作的環境。” (座談大企 05)

除了對於身心障礙者的教育訓練規劃，對於企業人力資源管理者，亦可開發相關的課程，讓人力資源管理者對身心障礙者有更深的認識，在協助身心障礙者時也較能處理相關的問題。

“我覺得政府可以開一些課給我們 HR 的人去上，像今天座談使我對身心障礙又有更深

的認識，如果我們可以有訓練，之後即可以擔任公司處理身心障礙的種子人員，讓我們對身心障礙有了解。”(座談大企 03)

(五) 對就服站的補助

就服站是政府推展身心障礙者相關業務的重要媒介，政府對於就服站的補助有其附加價值，除了能增強就服站對政府的協助，也能促進新方案的產生。

“其實常常提補助的是就業服務站，但我覺得是附加價值，第一以後還多一個人可以幫他，我會跟她說僱用身心者還可以提供怎樣的附加價值，因為錢的部分不可能再增加了，第二你也生不出甚麼新方案，他覺得沒有優惠，補助在，人在，補助不再，人也不在。”(座談就服員 05)

(六) 開發新的工作類別

除了一般認知的身心障礙者職類，企業也建議開發身心障礙者不同的職類，例如：美髮、美容的定點服務，增加工作的附加價值。

“除了能找身心障礙來做之外，是否有其他工作也適合讓身心障礙來做的，我們公司除了按摩師之外，也有少部分是身心障礙者，他們在肢體上可能不是那麼嚴重，所以一般人都不會感覺得出來。”(座談大企 05)

“我公司可以增加一個美容、美髮的服務，定時、定點過來，也許是政府或協會來做。”(座談大企 05)

(七) 政府人力、資源的銜接與延續性

政府對於身心障礙者的個案，在人力的銜接上應有更完善的規劃，避免個案的銜接不良，就服員對案主的了解有斷層，在服務上不免打了折扣。此外，對於身心障礙者的職業輔導評量過程，也應有更整體性的規劃，促進就服員間個案與資源的互通性，而非只是就服員的各自努力，侷限了服務的拓展性。

“提到永續經營部分，我們會考慮到人力的部分、時間的部分，像他做 10~20 年，個案是像雪球一直滾，中間一定會有一點狀況，那誰來處理，實在是忙到不行，台中市政

府有深根計畫，可是會出現說比如他是他的個案，但去深根的人是我，我跟案主是沒有關係，這個東西就變得很奇怪。”(座談就服員 07)

“市政府若願意把這一塊擺在機構內部，是否支持的量會更多，就是他的年資加上累積的個案數、廠商數，達到一定量的時候，在做這一個服務，是不是能讓信賴關係做一個延續，而不是今年是 a 單位得標，明年是 b 單位，沒有一個延續性，例如就服單位持續多年，也幫助案主能夠持續穩定在職場裡面”(座談就服員 06)

“應該說要離開之前手邊能結案的我會先結案，新接手的人只能看未來他要服務的資料而已，以往的個案除非有督導的角色，才有查詢的權限，否則接手的人無法看到個案資料。”(座談就服員 06)

“第一市場如何去接納身心障礙的朋友，我覺得身心障礙者若能接受職業輔導評量過程的話，不管是台中市還是台中縣從個管職業輔導評量員、就業服務員、職輔員年限的部分一直都做得不夠完善，好像你追你的、我追我的，到年終就討各自的，沒有一系列的，聽說台北有包下來一系列做，我比較贊成這樣，因為一連線馬上他適合甚麼樣的工作，馬上有甚麼樣的工作可以做。”(座談就服員 07)

此外，企業亦建議建立工業區的服務中心，在訊息的集中與發散會較容易，單位層級對等的情況下，所獲取的資源會相對增加，有助於區域內的訊息交流。

“應該工業區建立一個服務中心，身心障礙個別去障礙會比較多，企業也會擔心單一會不會有問題。”(深訪企業 02)

主持人：像你們這樣的企業跟管理局打交道的意願較高？

羅廠長：對，因為會有公文的往返。

主持人：管理局嗎？

羅廠長：對，服務中心之類的，他們會提供區內的訊息。”(深訪企業 02)

(八) 相關配套措施的建議

對於身心障礙者的措施，企業建議應有退場機制的配套措施，若身心障礙者適應不良，或是工作上有問題，能與家長有良好的溝通，避免產生摩擦，或改採約聘的方式。此外，也讓企業有所謂的試用期，就服員可以跟企業溝通，至少讓身心障礙者嘗試工作，若真的無法負擔再由就服員帶回。

“兼顧我覺得除非有退場機制，就是我跟家長有良好的溝通或採用約聘。”(深訪企業 01)

“我都會爭取說你是不是至少給我 7~10 天的試用期，不行我就是帶回來，讓他們了解其

實是可以的。” (座談就服員 03)

十一、其他

(一) 身心障礙者創業

身心障礙者除了進入一般的職場外，也有自行創業的案例，且自行創業可以選擇自己能力所及、可以負擔的行業，例如：網拍。網路普及的今天，許多人會選擇用網路來買東西，創造了所謂的「宅經濟」。而身心障礙者只要熟悉電腦操作與網拍運作流程，便可在自己的家中工作，對身心障礙者的身心不會造成過大的負擔。且自行創業的身心障礙者表示，若有一定規模，也願意進用身心障礙者，如此便可能增加身心障礙者的工作機會。

“我現在在網拍公司自己創業。” (○怡)

“○怡：我覺得這塊市場真的可以做。”

主持人：你說網拍喔，可是網拍很競爭呀。

○怡：網拍很競爭呀，可是現在大家都是宅經濟呀，都在家買東西呀。” (○怡)

“主持人：可是像惠怡假設你的網拍，到一定的規模，我問一句比較不客氣的，你會願意因為你是身心障礙而僱用身心障礙者嗎？”

○怡：我願意阿，我本來就有這種想法，如果說我再做大一點，我會請那種時薪工，因為我現在包書都請人家幫我包了，我沒有辦法自己包，我的貨都托公司寄，因為我們貨運難收。” (○怡)

第五章 結論與建議

壹、結論

一、企業接受身心障礙者的人力背景

7 成企業接受 20~29 歲之身心障礙者，中高齡之身心障礙者在勞動市場的就業機會更加艱難。

學歷部分，並未受當前大學學歷充斥影響，企業反而對於身心障礙者的教育程度僅高中職者可接受度最高。

障別部分，除了聽覺和語言的完全障礙外，其他所有障別隨著程度加重，可接受度下降。而障別若與心智有關（例如慢性精神病）或可能在發作時影響工作執行的障別（例如頑性癲癇症），即很難被企業接受。

二、中小企業僱用身心障礙者偏好管道

「政府就業服務機構推介」和「社會福利機構推介」兩項仍是大多數企業實際或偏好僱用身心障礙者的管道，此現象顯示，政府主動或透過社會福利機構就業服務機制的提供，已建立身心障礙者與企業之間的主要媒介。分別討論曾僱用與未曾僱用過身心障礙者的企業僱用管道發現，曾僱用過身心障礙者的企業以「社會福利機構推介」比例最高，其次才是「政府就業服務機構推介」；而未曾僱用過身心障礙者的企業以「政府就業服務機構推介」最高，其次是「社會福利機構推介」和「員工介紹」，此比例排序反映了社會福利機構對於身心障者就業協助功能讓部分企業與身心障礙者有接觸的機會，但是從負面的角度看，同時也說明身心障礙者就業過程對支持性就業機制的依賴，若沒有就業服務員極力向企業推介，身心障礙者的就業路是否將更加崎嶇。不過，整體來看，透過政府推介身心障礙員工的比例，不論偏好或需求皆在 25% 左右，顯見政府開拓身心障礙者就業機會媒合的空間仍大。

三、僱用身心障礙者限制原因

屬於身心障礙者端的限制因素較偏向身心疾病所導致的限制(例如擔心發病不知如何處置)，工作態度和溝通的問題反而不是企業較顧慮的因素。

而企業環境與管理端的限制原因，主要因小規模企業的工作場所空間不足，或者因小規模企業大多人力精簡，其他員工無暇顧及需要協助職場適應或工作教導的身心障礙員工，為省略麻煩而不僱用。

四、未來僱用意願傾向

整體企業樣本中未來僱用身心障礙者的意願傾向，將近6成企業為「看應徵者條件再考慮」。但倘若從曾僱用或未曾僱用兩類型看兩者差異，交叉分析結果顯示曾僱用者約有整體近一成的企業「願意降低標準給他們機會」，而未曾僱用企業則是近一成完全無意願。過去是否有僱用經驗的確會反映在僱用身心障礙者考量因素的差異，曾僱用之企業偏向用人唯才的自主性考量較多，只要身心障者適合職缺的要求，即會給予工作機會。而未曾有僱用身心障礙者經驗者，偏向有法令或政策督促才會考慮僱用。

另外，高達6成的企業若「先針對公司要安排的工作內容由專人或機構訓練好身心障礙者以後再交給公司」，將有可能增加僱用意願，此項普遍反映中小企業一直以來並未在員工訓練上著力，同時也期待所僱用的員工，不論是否身心障礙，皆希望可以立即執行工作。

五、身心障礙者就業機會取得結構性的障礙

在中小企業，身心障礙者就業機會取得主要有兩個結構性的障礙：

(一)生理缺陷與作業環境的不適配有較大關聯(Environment Fit)

作業環境或工作流程若涉及技術和體能必須在能夠負荷的條件下作業，例如需要兩腿有力可爬高或在高處作業，或作業流程為需要

能夠安全的人機配合，在風險考量的現實情境中，體能與技能兩項，許多障別的身心障礙者即很難能夠符合要求。

(二)中小企業多能工的用人習性

大公司用人規模大，專業分工較精細，調整人力和分工較有空間，但台灣全球化經營環境的產業結構發展，大公司使用外包或派遣比例愈來愈多，低階技術和純體力操作之製造業越來越少。至於中小企業，向來節省人力成本觀念濃厚，每多僱用一名員工的成本負擔占營收比例的增加比大規模企業明顯，因此，本次研究結果很明顯發現，中小型企業用人非常強調一個人當多人使用的多能工用人模式。例如，一個工作崗位，需要能夠有正常聽力接聽顧客的訂貨明細、會以電腦作業、能夠有靈活身手在貨架間爬上爬下理貨和協助搬運貨物，以此條件，智障、視障、聽、語障、肢障、重大器官摘除馬上即排除在可任用人選之外。

六、用人單位對身心障礙員工的觀感和期待

(一)工作表現狀況

身心障礙者需要拿出工作表現，讓企業看到身心障礙員工的用心，同時甚至贏得顧客讚賞，此時身體某部分的功能障礙即不再與工作表現有所連結，也不會引起他人對障礙的關注，或成為受僱的絆腳石。

(二)工作表現不佳常出現的狀況

從訪談和座談歸納各障別或共同較常出現工作不力的狀況如下，此類狀況有賴各支持性功能(例如支持性就業服務員、家人)設法協助其排除。

- 1.精障者因服用藥物影響，造成精神不濟以致工作無效率，或因個人病情的起落，造成工作績效變異太大，再加上家長的配合度不高，造成僱主或管理者困擾。。

- 2.智能障礙者服從指揮的定性不足，易造成工作場所危險或損失，或類推能力不足，管理者必須一再重覆同樣內容的指導。
- 3.情緒管理的能力不足，與人溝通協調能力缺乏。
- 4.因肢體障礙致使體能無法負荷，無法完成交代的工作任務或因肢體與聽力受損，操作機具存在的潛在危險，以致於僅能從事有限工作。
- 5.職場應有的態度未養成。
- 6.因體能的限制，或身體某部位的功能缺損，而導致工作調動不易。

(三)企業僱主對身心障礙者就業力的要求

- 1.大企業對身心障礙者的期待，首重專業與態度。
- 2.小企業對身心障礙者的期待：
 - (1)用心：包含對工作內容的細心和對企業與雇主的忠誠。
 - (2)工作穩定度要高，以免因常換人而導致成本的損耗與人員調度不良造成工作流程紊亂。

七、職務再設計的誘因

從勾選誘因對於增加僱用意願沒有影響的項目最高比例的「政府經費補助貴公司/機構為身心障礙者進行職務再設計」來看，職務再設計對於增進小規模企業僱用意願的誘因並不明顯。幾項原因為：(1)企業對於職務再設計很陌生。(2)現有規定未讓企業感受到職務再設計之於企業的價值，甚至於因無法依企業工作環境特性需求訂定規範，讓企業感覺削足適履。行政程序讓企業誤解有稽核帳目的用途

八、給予企業僱用獎助金誘因的作用

大企業申領政府僱用獎助並未對於其營收或節省人事成本有太大的增減作用，但部分企業將此筆額外補用來激勵身心障礙員工，增加穩定就業的誘因。但也有大型企業認為只要技能內容不適任，對大企業仍未具有誘因。

對於小規模企業，提供進用單位獎勵金的確有激勵作用，但涉及

專業知識和技能的工作，企業並不會為了獎勵金而勉強僱用。小企業未申請或不想申請的可能原因主要還是在於企業是否有擴充人力的需求。

九、以工作分享增加僱用機會的可能性

由企業就其作業內容，規劃一個正常員工執行的工作給予兩位身心障礙者分擔的可能性，在執行上的可行性和可能之阻礙如下：

(一)持正面和可行看法的狀況

持正面看法者主要基於企業可節省用人成本，而工作內容如預期，除了不需太多技術內容的清潔工作，大致上仍多集中在製造部門（例如包裝）、人力密集、需手工操作或者輪班之工作。規模擴約 30 人上下的企業，可調整空間多屬行政文書或者庶務工作，但需搭配政府獎勵誘因。

(二)持負面看法主要有幾個考量因素：

- 1.身心障礙者的收入難以維持生活，導致必須再另找一份工作機會，又再度面臨就業機會開拓的問題。
- 2.企業原本即以部分時間工作模式用人，已無調整空間。
- 3.勞保和雇主責任的疑慮主要在身心障礙者若在不同雇主間工作，勞動基準法有關職業災害的雇主責任負擔的歸屬，必須讓企業沒有疑慮，否則，彈性的做法反成身心障礙者就業之阻礙。

貳、建議

一、身心障礙者相關措施或活動宣導方式需再調整

(一)從企業需求角度著手

企業主要著眼在生產或買賣業務往來，大多期望政府的管制或規範愈少愈好，甚至大部分企業把與政府的接觸視為畏途。綜合審視本次研究多面向資料發現，政府部門的服務輸送和服務內容資訊若期望

能夠讓企業關注，除非這些資訊讓企業感受與其利益有關，不可例外的，此類資訊也要和一般廣告競爭以吸引企業注意，若經費許可，或有中央補助款之資源，建議委託傳播體系之民間機構委製宣導訊息。

(二)找對網路連結窗口

企業內人事業務人員需要每月透過網路操作申報勞、健保資料，處理的人自然有較多機會瀏覽此類網站，市政府未必需要定期的連結，但有重要訊息宣導時，可以透過這些管道不定時連結資訊，讓接觸到身心障礙僱用獎助第一手資料的企業行政人員幫企業吸收資訊。

(三)辦理宣導會時需提供更具體的資料

本次研究企業反映，政府辦的宣導會公文僅提供會議標題，大多無法事先找資料深入了解情況，參與時也僅只是聽一聽，雙向溝通也不充足，建議未來針對企業僱用身心障礙者的宣導會，儘可能先提供較詳盡的書面資料，若考量大量寄送紙本文書不夠環保，至少也可提供宣導內容之重點綱要，對議題有興趣之企業可以事先找資料思考和準備，也增加參與的意願。

(四)將身心障礙者特性的說明加入行政措施之宣導會中

工作場所若需要危險性機械的操作，在召集企業進行勞工安全講習時，建議附帶加入不同障別身心障礙特性的說明，以增加企業對於身心障礙者的了解，並從了解中若有些員工已與企業建立深厚情誼者，或許可讓企業願意以職務再設計或其他工作設計的方法讓員工再留下來為企業效力。

(五)製作身心障礙者特性說明手冊或傳播資訊

針對身心障礙者 15 類個別的特性、程度不同的定義、體能、需服用藥物或醫療處置的狀況、政府相關補助等，建議做較詳細的分類說明，以方便企業僱用時有明確資訊判斷是否適合職缺，以及消弭刻板印象。

二、獎勵措施

(一)針對企業負責人

- 1.未來台中縣市合併後，不論從預算編列規模或向中央爭取專案補助，視經費許可，將獎助僱用身心障礙者之補助向 30 人以下企業延伸補助範圍，另外，也要考量身心障礙者能夠取得的就業機會有許多屬純體力工作，尤其是清潔工，因體能限制和工作特性，有可能因請假或沒有足夠天數的工作量而未達基本工資，此部分建議研議保留一些空間讓小型企業可按照比例以較少補助款鼓勵企業僱用身心障礙者的可行性。
- 2.企業重視形象塑造，除了針對積極僱用身心障礙者之企業頒予獎牌外，中小企業較無經費密集行銷，建議搭配其他額外形象塑造之服務或市府活動，給予這些績優企業有免費公益廣告之附帶獎勵。

(二)鼓勵企業負責身心障礙員工事務的行政人員參與市府舉辦的活動，以達到被激勵與協助宣傳的效果

政府獎勵向來以企業整體為對象，但不論工作執行或資料準備皆是第一線工作人員的職責，例如人事、總務或人資人員，企業雇主大多不會直接涉獵政府措施的訊息，此種管理結構往往也是政府許多施政宣導不易在企業發揮預期成效的原因之一。建議研議針對此類行政人員，以不影響其正常時間的工作，辦理能夠獲獎而被激勵的活動，例如有關僱用或與身心障礙同事相處議題的心得或創意提案比賽，透過給予此類人員獎勵，創造政府、雇主、身障者、企業行政人員四贏的效果。當企業行政人員不再認為獎勵事不關己，或不再感覺配合推動身心障礙者再多的鼓勵活動，都只著重在老板或企業形象的塑造，而感受到活動為他們設計，將因為企業第一線工作人員的參與而對訊息加以關注，提升訊息傳播與政府推動政策方案的效果。

三、結合其他資源解決身心障礙者交通問題

台中市幾個主要的工業區大多位處偏僻的大肚山上或西屯區，未

來大台中合併後，許多原屬台中縣轄的工業區，例如潭子加工區或大里工業區等，將合併納入行政轄區，工業區內仍有許多傳統製造業，相對較有不需要高技術性的低階勞力工作，仍有讓身心障礙者從事的就業機會空間，但工業區內的公共交通工具非常缺乏，對於無交通工具或無法使用交通工具的身心障礙者容易僅因為交通因素而錯失機會。各工業區都設有個管理中心或廠商協進會等，可嚐試與這些單位接洽，管理中心或廠商協進會扮演居中的角色，聯合廠商或調查需求後，若有達到一定人數需求，再安排工業區與市區定點或定線之專用公車接送身心障礙者，以便增加雇主僱用身心障礙員工之意願。

四、提供身心障礙者以成長團體建立自信心和學習職場態度的機會

(一)辦理建立自信心的成長團體

許多身心障礙者因害怕、自卑而喪失自信心，反而遭致企業對他們不夠正向的負面評價，心理輔導對他們的自信心建立很重要，建議為他們辦理團聚或成長課程，透過課程進行諮商輔導，讓其以自信心面對職場。

(二)讓身心障礙者以正確態度面對職場

建議執行身心障礙者社區化就業服務措施或其他就業促進活動時，利用推介身心障礙者就業過程，要求身心障礙者以及心智類障礙者家長參加成長團體，或者在訓練的過程當中一定要將家長的座談會列入計畫項目，可考量在委外訓練需求書中要求，以教育兩者用正確和積極態度看待職場規則。本次調查內容，企業界對於身心障礙者職場表現較詬病的部分，可以用來做為成長團體的討論內容。

此外，企業界反映申領僱用獎助金時，身心障礙者對於獎勵金的作用有極大的扭曲，令企業困擾。有些大型企業因超額僱用身心障礙者的獎勵金占人事費比例甚微，部分企業的確會將獎勵金再用在身心障礙者的鼓勵措施上，但中小企業獎勵金的激勵作用比大型企業明顯，然而，部分身心障礙者認知裡並未認為獎勵金係用來激勵雇主給予就業機會，而認為獎勵金係因為身心障礙者的存在才能撥付那些款

項，因此向雇主要求給予基本工資外，並向雇主再要求返還其獎勵金，令有意僱用之雇主頗感困擾，獎勵金既屬公開之獎勵措施，其積極性目的應由政府向身心障礙者說明，以對於雇主願意給工作機會的作為取得身心障礙者的認同和了解。

五、建立成功案例的說服作用

身心障礙者必須要能夠以具體的績效讓企業認為有產值，才能說服企業以職務再設計留用，許多後天致殘案例皆是以此模式保留工作機會，此部分可考量針對職業災害致殘或後天個人健康因素致殘而留用員工之企業給予獎勵，以穩定後天致殘者的就業機會。

此外，為不同的障別者找一些成功的案例，一方面介紹他們的工作特性讓社會大眾了解，另一方面讓社會大眾扭轉刻板印象，認同他們其實也有一些正面的功能。

六、建立以個案為中心的身心障礙者就業服務

身心障礙者支持性就業服務員的流動不應造成身心障礙者個案服務的中斷或被服務者過久的不適應，台中市已建立系統化的個案管理機制，但由本次調查資料發現，身心障礙者的確在就業和尋職過程對就業服務員有相當程度的依賴，因此，身心障礙者的支持性就業服務員轉換過程中，應以個案為中心，根據詳實建立的個案職業重建檔案資料，接續者透過檔案快速掌握問題和需求，了解個案之生涯歷程。然而從人際網絡觀點來看，雇主和個案對就業服務員的信任和依賴有時凌駕於制度和表單，此時最重要的要能夠有一平台或機制做社會資源的移轉，例如參與市府所屬支持性就業服務之就業服務員，過去服務個案建制之企業聯繫窗口在有異動時應做好資料的移轉，或者這些參與人員透過資源分享網路平台做資訊交流。

七、結合企業資源以擴充身心障礙者學習機會

政府經常委託社會福利機構辦理身心障礙者職業訓練，但所訓練的技術內容因機器設備跟不上勞動市場技術水準，與廠商期待落差甚

大，建議市府評估尋找長期與職業學校配合建教合作之廠商，採訓用合一的方式，結合試辦身心障礙者技能訓練，並由合作之廠商透過其同業網絡，事先尋找工作機會給予參訓之學員，以便學成後即可派用的可行性。

此外，建議尋找轄內是否有廠商有意願提供特定生產線，讓身心障礙者以試做或工作崗位訓練(on-the-job training)由該企業一般員工教導與共同合作下，採 10 人以內的小班制指導。並考量循當前照顧社會福利機構庇護工廠生產產品的模式，優先採購此生產線之產品，但需事先評估在政策設計符合相關法令規範之可行模式。

八、透過多元就業開發方案之資源協助中高齡之身心障礙者

本次調查，就業服務員與身心障礙者皆反映，中高齡身心障礙者由於低學歷、低技術和年齡較高，非常難以獲得工作機會，建議市府評估各單位提報之多元就業開發方案計畫中，是否有可能結合外包廠商低技術層次之工作，給予一部分比例之工作崗位，讓就業服務員發掘工作態度良好者與這些廠商一起執行任務，讓中高齡身心障礙者有機會與企業接觸後，因其良好的工作態度而受到雇主青睞。

參考文獻

中文部分

- 王國羽(2004)。從身心障礙者生活需求探討其就業現況。就業安全，93 年 7 月號，頁 4-9。
- 王雲東(2004)。身心障礙者社區化就業服務採個案委託付費制度之可行性初探研究——以台北市社區化就業服務為例。社區發展季刊，121 期，頁 363-384。
- 行政院主計處(2006)。社會系統指標理論。
- 行政院青輔會(2006)。大專畢業生就業力調查報告。
- 行政院勞工委員會(2000)。中華民國八十九年台灣地區企業僱用管理調查報告。
- 林淑慧(2008)。台中市政府 97 年度青年就業狀況及需求調查研究報告。台中市政府委託研究報告。
- 林淑慧(2009)。98 年度運用身心障礙人力單位不滿意度調查研究。台中市政府委託研究報告。
- 林顯宗 譯 (1997)。身心障礙者僱用對策之現狀與課題。行政院勞工委員會職業訓練局編印。
- 陶蕃瀛(2002)。台中市身心障礙者就業現況、人力市場需求研究調查。台中市政府委託研究報告。
- 陳政玲(2004)。身心障礙者的社區照顧—社區支持性就業服務之困境與建議。社區發展季刊，第 106 期，頁 245-261。
- 陶蕃瀛(2008)。96 年度台中市身心障礙者(慢性精神障礙、智能障礙、自閉症)就業需求調查研究報告。台中市政府委託研究報告。
- 彭愛茹(2008)。身心障礙者之雇用與管理探討—以製造業為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 葉琇嫻 譯，Saskia Klosse 編著 (1998)。身心障礙者重返勞動市場—歐陸各國政策的比較。台北：洪葉文化事業有限公司。
- 張紹勳(2000)。研究方法。台中：滄海書局。

鄭彥均(2006)。非義務定額僱用機關進用聽覺障礙者因素之探討。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。

蕭金土、許天威、李乙明、方韻珠(1999)。身心障礙者職業訓練現況與業界需求之調查研究。彰化師範大學特殊教育學報，13 期，頁 331-330。

英文部分

Krathwohl, D. R. (1997). *Methods of Educational & Social Science Research*. New York: Longman.

Nemirow, M. (1984). Work-sharing approaches: past and present, *Monthly Labor Review*, September, 34-39.

Olmsted, B., Helle, W., Ruggles, S., & Smith, S. (1979). *Job Sharing in the Public Sector*. US department of Health Education and Welfare.

網站資料

內政部主計處(2006)。身心障礙者處境報告，<http://www.stm.org.tw/>，擷取時間：2010 年 2 月 27 日。

台中市政府勞工處網站，<http://labor.tccg.gov.tw/>，擷取時間：2010 年 2 月 27 日。

經濟部投資業務處網站，<http://csr.moea.gov.tw/>，擷取時間：2010 年 11 月 05 日。

Ridley, N. (2009). *Work Sharing—an Alternative to Layoffs for Tough Times*. Center for Law and Social Policy. 擷取時間：2010 年 3 月 2 日。

附錄一 各場次座談會逐字稿編碼

一、身心障礙者座談逐字稿編碼

姓名	障別	業別	編碼
黃○○	罕見疾病	食品業	座談身障 01
郝○○	下肢障	待業中	座談身障 02
廖○○	多重障礙	加油站	座談身障 03
涂○○	中途致殘	網拍	座談身障 04
陳○○	脊髓損傷	瑪利亞	座談身障 05
張○○	脊髓損傷	待業中	座談身障 06
梁○○	視障	按摩	座談身障 07

二、就業服務員座談逐字稿編碼

就服員	服務障別	編碼
黃○○	肢障、中途致殘	座談就服員 01
陳○○	視職重員派案	座談就服員 02
韓○○	心智類、肢障、其他(含精障)	座談就服員 03
趙○○	心智類、肢障、多重	座談就服員 04
黃○○	綜合	座談就服員 05
許○○	精障、智障(併精)、多重	座談就服員 06
王○○	肢障、中途致殘	座談就服員 07

三、大型企業座談逐字稿編碼

姓名	職稱	業別	備註
龔○○	副理	財團法人塑膠工業技術發展中心	座談大企 01
郭○○	課長	交通運輸	座談大企 02
林○○	課長	汽車百貨	座談大企 03
陳○○	專員	造紙業	座談大企 04
斯○○	副理	電子科技	座談大企 05
林○○	組長	財團法人鞋類暨運動休閒科技研發中心	座談大企 06
王○○	室長	台灣產健股份有限公司	座談大企 07

四、小型企業座談逐字稿編碼

姓名	職稱	業別	備註
賴○○	經理	汽車美容業	座談小企 01
莊○○	經理	塑膠製造業	座談小企 02
李○○	總經理	全永新有限公司	座談小企 03
何○○	經理	餐飲業	座談小企 04
王○○	經理	清潔	座談小企 05
林○○	主任	補教業	座談小企 06
黃○○	負責人 (身障者家長)	金屬工業	座談小企 07

附錄二 15 位深度訪談逐字稿編碼

台中市 99 年度身心障礙者僱用意願深度訪談逐字稿編碼

障礙別	姓名	業別	編碼
企業界			
智障、多重障	陳錦銘	加油站	深訪企業 01
肢障	羅○○	彩色電鍍	深訪企業 02
無	陳○○	生技業	深訪企業 03
無	楊○○	文具批發	深訪企業 04
語障	楊○○	精密機械	深訪企業 05
重器障、精障	李○○	清潔業	深訪企業 06
重器障、肢障	陳○○	汽車業	深訪企業 07
重器障	詹○○	毛猪販售屠宰	深訪企業 08
肢障、精障	張○○	清潔業	深訪企業 09
聽障	陳○○	金屬加工	深訪企業 10
身心障礙者			
聽障(失業)	何○○	待業中	深訪身障 01
肢障(失業)	陳○○	待業中	深訪身障 02
下肢障(在職)	郭○○	清潔業	深訪身障 03
重器障(在職)	邱○○	清潔業	深訪身障 04
就業服務員			
綜合	陳○○	社福協會	深訪就服員

附錄三 正式調查問卷內容

1. 本調查依據統計法第二十條規定「政府辦理統計時，被調查者無論為機關、團體或個人，均有據實詳盡報告之義務。」
2. 本表所填資料係供研訂施政決策等應用，個別資料絕對保密不做其他用途，請惠予合作，詳盡填寫。

各位小姐/先生您好：

台中市政府為開拓身心障礙者就業機會及協助身心障礙者進入就業市場，縮減身心障礙者與雇主在勞動力供給之間的落差，期待從雇主端探究不同規模之營業單位僱用身心障礙者員工的意願與影響僱用意願之因素，作為規劃服務之必要資訊，特別進行本項調查。貴單位的每一個意見都非常寶貴，都可成為台中市政府制定、規劃或修正各項促進身心障礙者就業服務相關措施的依據。

本調查係委託國立中正大學勞工關係學系辦理，請依最符合 貴公司的實際情況在□上打

「✓」，並指定 由人事單位或用人單位 填答，填答後 免貼郵票直接反折以背面回郵地址

寄回即可。再此向 您至上十二萬分的謝意，謝謝 您的協助！

如果您有任何疑慮或問題，請電：

- (1) 勞工處勞工福利科：江鴻志 先生，(04) 22289111 轉 3307，或 3308
- (2) 中正大學勞工系：黃良志 教授，(05) 2720411 轉 32359，或李映嫻小姐 轉 22312

臺中市政府 敬啟
民國 99 年 05 月

一、公司(機構)基本資料

1. 行業：

- ☐ (1) 農、林、漁、牧業 ☐ (2) 礦業及土石採取業 ☐ (3) 製造業
☐ (4) 電力及燃氣供應業 ☐ (5) 用水供應及污染整治業 ☐ (6) 營造業
☐ (7) 批發及零售業 ☐ (8) 運輸及倉儲業 ☐ (9) 住宿及餐飲業
☐ (10) 資訊及通訊傳播業 ☐ (11) 金融及保險業 ☐ (12) 不動產業
☐ (13) 專業、科學及技術服務業 ☐ (14) 支援服務業 ☐ (15) 公共行政及國防
☐ (16) 教育服務業 ☐ (17) 醫療保健及社會工作服務業 ☐ (18) 藝術、娛樂及休閒服務業
☐ (19) 其他服務業

2. 員工人數：(指投保勞保人數)

- ☐ (1) 5~10 人 ☐ (2) 11~15 人 ☐ (3) 16~20 人 ☐ (4) 21~25 人
☐ (5) 26~30 人 ☐ (6) ____ 人 (若未在此範圍，請填實際人數)

二、僱用狀況

3. 貴公司/機構曾經進用身心障礙者嗎？☐ 是，☐ 否

4. 貴公司/機構目前是否有進用身心障礙者？☐ 是，有 ____ 人，☐ 否

5. 公司/機構能接受身心障礙者的年齡為何：(可複選)

- ☐ (1) 15~19 歲 ☐ (2) 20~29 歲 ☐ (3) 30~39 歲 ☐ (4) 40~49 歲 ☐ (5) 50 歲以上 ☐ (6) 完全無意願

6. 貴公司/機構能接受身心障礙者的教育程度為何：(可複選)

- ☐ (1) 博碩士 ☐ (2) 大學 ☐ (3) 專科 ☐ (4) 高中職 ☐ (5) 國中以下 ☐ (6) 完全無意願

7. 不管貴公司/機構是否曾經僱用過，未來考慮僱用身心障礙者的意願為何？

☐ 願意降低標準給他們機會 ☐ 看應徵者條件再考慮

☐ 先以 3 個月依實際工作時數支薪試用，再看表現決定

☐ 其他 _____ (請說明) ☐ 不願意

8. 下列哪一項(**只勾選1個**)最能反映 貴公司/機構僱用身心障礙者與否的考量因素：

- ☐ (1) 法令沒有規定要僱用，所以完全不會想要僱用身心障礙者
- ☐ (2) 若必須要配合政策一定要僱用的話，才會僱用
- ☐ (3) 臨時需要才僱用身心障礙者，但不會長期僱用
- ☐ (4) 可以用較低的薪水僱用身心障礙者
- ☐ (5) 身心障礙者必須工作能力符合要求者，才會優先僱用機會
- ☐ (6) 不會特別留意是否為身心障礙者，只要適合即僱用。
- ☐ (7) 其他_____ (請說明)

9. 貴公司/機構對於各類身心障礙者不同障礙程度的接受狀況

障礙類別	輕度	中度	重度	極重度	不論任何程度 皆無法接受 (全部填此項者跳 答第11題)
視覺障礙	☐	☐	☐	☐	☐
聽覺障礙	☐	☐	☐	☐	☐
平衡機能障礙	☐	☐	☐	☐	☐
聲音或語言機能障礙	☐	☐	☐	☐	☐
肢體障礙	☐	☐	☐	☐	☐
智能障礙	☐	☐	☐	☐	☐
重要器官失去功能	☐	☐	☐	☐	☐
顏面損傷者	☐	☐	☐	☐	☐
自閉症	☐	☐	☐	☐	☐
慢性精神病	☐	☐	☐	☐	☐
多重障礙	☐	☐	☐	☐	☐
頑性癲癇症	☐	☐	☐	☐	☐
罕見疾病	☐	☐	☐	☐	☐

10. 貴公司/機構若可考慮聘僱身心障礙者，較偏向透過那些管道(可複選)

- ☐ (1) 登報 ☐ (2) 人力銀行(如 104、1111 等) ☐ (3) 員工介紹
☐ (4) 政府就業服務機構推介 ☐ (5) 學校推介 ☐ (6) 社會福利機構推介
☐ (7) 身心障礙者自行應徵 ☐ (8) 職訓機構推介 ☐ (9) 其他_____ (請說明)

11. 貴公司/機構會考量僱用身心障礙者的限制原因為何?(可複選)

- ☐ (1) 訓練時間較長，反應和工作績效達不到要求
☐ (2) 因生理狀況無法配合工作時數的要求(例如加班)
☐ (3) 與同事溝通不易的問題
☐ (4) 擔心顧客(客戶)對他們的觀感
☐ (5) 擔心他們情緒不穩的問題
☐ (6) 擔心他們工作態度不佳的問題
☐ (7) 使用交通工具的能力
☐ (8) 配合調整工作內容的彈性不足
☐ (9) 擔心發病時無法立即協助和處理
☐ (10) 需要常就醫，影響工作進度
☐ (11) 其他，請說明：_____

12. 貴公司/機構會因下列哪些因素而影響僱用身心障礙者?(可複選)

- ☐ (1) 工作環境不適合(例如動線不適合或沒有無障礙設施)
☐ (2) 其他員工不懂如何與他們溝通
☐ (3) 因為工作進度較慢，造成員工間互相計較
☐ (4) 其他員工的工作流程會被影響
☐ (5) 因不瞭解身心障礙者而不知如何管理
☐ (6) 沒有多餘的人力可以教身心障礙者適應工作
☐ (7) 為符合僱用身心障礙者狀況，需多花錢修改工作環境(含設備)
☐ (8) 為符合僱用身心障礙者狀況，需修改內部規定或制度
☐ (9) 若有解僱情況，易產生歧視問題之爭議
☐ (10) 其他_____ (請說明)

13. 下列各項是否能讓貴公司/機構原本不願意而願意僱用/或者原本再考慮而提高接受僱用的可能性？

(A) 政府經費補助貴公司/機構為身心障礙者進行職務再設計(例如改善建築物周邊設備、針對身心障礙者特殊需要設計機械設備等)。

☐ (1) 會提高僱用意願 ☐ (2) 沒有影響

(B) 由政府委託就業服務員，進行職場訪視與輔導，協助身心障礙者或雇主解決職場上發生的困難。

☐ (1) 會提高僱用意願 ☐ (2) 沒有影響

(C) 政府核發僱用身心障礙者每人每月進用獎勵金約基本工資之二分之一(大約8000元)。

☐ (1) 會提高僱用意願 ☐ (2) 沒有影響

(D) 先針對公司要安排的工作內容由專人或機構訓練好身心障礙者以後再交給公司。

☐ (1) 會提高僱用意願 ☐ (2) 沒有影響

(E) 建議會提高僱用意願的措施，請說明_____。

三、僱用的期待(完全無僱用意願者此部分不填)

第一部分：身心障礙者就業力的表現和行政服務

以下每個問題都有4個不同程度的選項，請您依照貴公司的僱用期待，圈選出一個符合的選項。

非常重視
普通重視
可有可無
本項不要求

1 2 3 4

職業技能

1. 僱用之身心障礙者對於工作內容的 理解能力 -----	☐	☐	☐	☐
2. 僱用之身心障礙者的 工作經驗 -----	☐	☐	☐	☐
3. 僱用之身心障礙者的 問題解決能力 -----	☐	☐	☐	☐
4. 僱用之身心障礙者的 工作量符合要求的程度 -----	☐	☐	☐	☐
5. 僱用之身心障礙者的 完成工作的技能 -----	☐	☐	☐	☐
6. 僱用之身心障礙者的 基礎電腦應用技能 -----	☐	☐	☐	☐
7. 僱用之身心障礙者的 體力負荷狀況 -----	☐	☐	☐	☐

學習能力

1. 僱用之身心障礙者的 學習意願 -----	☐	☐	☐	☐
2. 僱用之身心障礙者的 學習能力 -----	☐	☐	☐	☐

社交技能

1. 僱用之身心障礙者與 其他同仁人際互動狀況 -----	☐	☐	☐	☐
2. 僱用之身心障礙者與 其他同仁工作上的合作 -----	☐	☐	☐	☐
3. 身心障礙者與 人溝通協調的能力 -----	☐	☐	☐	☐
4. 僱用之身心障礙者 意思表達的能力 -----	☐	☐	☐	☐

責任感

1. 僱用之身心障礙者的 工作主動性 -----	☐	☐	☐	☐
2. 僱用之身心障礙者的 工作敬業度 -----	☐	☐	☐	☐
3. 僱用之身心障礙者的 守時程度 -----	☐	☐	☐	☐
4. 僱用之身心障礙者的 抗壓性 -----	☐	☐	☐	☐

	非常重視	普通重視	可有可無	本項不要求
自主能力				
1. 僱用之身心障礙者的 日常生活自理能力 -----	☐	☐	☐	☐
2. 僱用之身心障礙者的 穩定度 (指持續來上班或動不動就不做的狀況)-----	☐	☐	☐	☐
3. 僱用之身心障礙者的 情緒控管 -----	☐	☐	☐	☐
4. 僱用之身心障礙者的 自信心足夠度 -----	☐	☐	☐	☐

	非常重視	普通重視	可有可無	本項不要求
對於政府相關服務的需求				
1. 提供尋找身心障礙應徵者的服務-----	☐	☐	☐	☐
2. 提供篩選適合的身心障礙者人才的服務-----	☐	☐	☐	☐
3. 提供身心障礙者就業技能的訓練-----	☐	☐	☐	☐
4. 提供身心障礙者就業態度的訓練-----	☐	☐	☐	☐
5. 補助僱用獎勵金的作業流程輔導-----	☐	☐	☐	☐
6. 提供專人協助和輔導身心障礙者工作輔助設備的申請-----	☐	☐	☐	☐
7. 職務再設計申請補助作業流程更加簡單一點-----	☐	☐	☐	☐
8. 提供專人陪伴以輔導身心障礙者適應工作-----	☐	☐	☐	☐

第二部分：若個別障礙者工作能力允許，貴公司/機構會以何種方式僱用他們？（可複選）

障礙類別	與一般員工 相同的全天 工作	一天只做 幾個小時	促銷活動/工 作量大時再 臨時僱用	會讓他們 按件做	外包給公司/機 構再讓他們進公 司做
視覺障礙	☐	☐	☐	☐	☐
聽覺障礙	☐	☐	☐	☐	☐
平衡機能障礙	☐	☐	☐	☐	☐
聲音或語言機能障礙	☐	☐	☐	☐	☐
肢體障礙	☐	☐	☐	☐	☐
智能障礙	☐	☐	☐	☐	☐
重要器官失去功能	☐	☐	☐	☐	☐
顏面損傷者	☐	☐	☐	☐	☐
自閉症	☐	☐	☐	☐	☐
慢性精神病	☐	☐	☐	☐	☐
多重障礙	☐	☐	☐	☐	☐
頑性癲癇症	☐	☐	☐	☐	☐
罕見疾病	☐	☐	☐	☐	☐

問卷到此結束，誠摯感謝 您於百忙中惠賜卓見，謝謝！

時間：99 年 6 月 11 日

地點：台中市愛心家園

主持人：首先，先謝謝各位參加今天這樣的一個座談，我們這個計畫是屬於台中市政府委託的，主要探討的是非定額雇用單位怎麼樣給身心障礙者提供就業機會。第一個部分我先說明一下，身心障礙者在身、心、靈上會受到一些限制，在未來就業市場要怎樣來協助、給予他們工作機會，這是第一個。

第二個在這樣的前提之下，我們覺得身心障礙者在工作表現上那些是值得肯定、那些是還可以再改善的，第三個是透過企業雇用身心障礙的過程，政府有一些補助、職務再設計等等，有哪些還需要加強的，這是跟政府單位有關的，第四個是在開發整個工作過程當中遭遇到社會環境障礙的因素有那些？是否有刻板印象？或有某些困難？

第五個是學用要合一，學的過程跟他們過去養成的習慣和具備的技能，在各位親身經驗裡面，是不是會有一些落差？在應用上的一部分，最後一個我們談到政府會給予相關的經費補助，就輔員的聘僱，協助身心障礙在職場的適應和雇主之間做一個溝通，這些鼓勵對進用身心障礙的企業有哪些作用？

引起他們對這樣的聘僱意願更強，如果這樣的過程裡面，有些是沒有申請，或者不想申請，有沒有潛在的原因？提供行政單位改善，都是要接受各位在實務的經驗，不管是輔導身心障礙，或是跟業界溝通上面，提供做一些研究、建議，我們也提供給市政府具體可行的建議事項，大概今天我們會針對這幾項，待會進行的過程不一定要一題一題來，可以先選準備好就一題，因為有錄音，可能就麻煩發言的時候報一下名字，你們就進行以下的自由發言，可以逐題，也可以按照不同的題目一直講下來也可以。

○賢：我想問第一題，為什麼失智症要特別列出來說他是在其他類來討論？這個議題排除在外的原因是甚麼？我之前接過失智症的，我覺得跟一般身心障礙沒甚麼不一樣，為什麼特別拉出來？

主持人：以企業聘僱的可能，若知道是失智的，可能影響聘僱的意願嗎？

○娟：會，因為實際上還是看障礙者他自己本身的限制，我曾經碰過的是他拿的是失智症的手冊，可是是因為車禍，還有癲癇，醫師判定給予他失智的手冊，實際上雇主進用還是看身心障礙的功能性在哪邊，某些雇主看他的手冊和他為什麼搭不上的時候會做一個詢問。

主持人：所以詢問過了沒有問題，還是可以用？

○賢：要看他限制跟能力的狀況，來決定他能做甚麼樣的工作，而不是看他的障礙類別，較困難就業的還有精障、癲癇，只是我比較好奇的是說為什麼把他拉出來。

林老師：長期以來對於植物人跟失智症，真的就業率非常的低，市政府當然政策上要全面照顧，但就優先的順序上還是要針對比較有就業機會的，雖然是這樣，整體來講就業機會還是很低，在優先的順序上還是需先處理較有就業機會的，盡量找出可能的方法跟途徑。

主持人：那如果這樣可以接受的話，我們是不是就接下來。

○君：其實這整個座談都是以雇主和就業市場的角度為主，那就業市場如何提升給身心障礙者就業，我們發現台中市政府推行身心障礙就業的部分比勞委會還保守，我們發現之前勞委會有很多就業媽媽，有做掃街式的拜訪，雇主他對身心障礙者是不了解的，那固定一個區域，由固定的媽媽來做掃街式的拜訪，那可能能夠提升雇主對身心障礙的了解。我們覺得主要還是宣導的部分。

林老師：是向雇主宣導？

○君：對，會依照障礙類別的不同會有不同的反應，例如肢障在處理比較技術性的東西他們是 OK 的，對他們的工作表現也感覺不錯，那剛開始可能就會覺得心智障礙類學習的能力比較弱，但相處久了就會滿喜歡他們，因為心智障礙有他的特質，我們在談就業市場還是以服務身心障礙為主題，我覺得應該要有 50% 要放在身心障礙，就像剛剛○賢有講到失智的個案，我昨天看也是很好奇為什麼失智不行？那我們也是推，他就是精神缺損，我們對身心障礙者要非常了解，我才有辦法跟雇主說你要如何跟他相處，因為他有能力就業，但你有沒有辦法跟他相處我覺得這是一個重點。

○然：承剛剛各位所說，我們在開發的時候雇主比較好奇的，他並不是很清楚，我覺得宣導這個部分的確較加強，以及如果各區能有個點讓雇主做諮詢，對他們來說會是更好的，還有在職務再設計的時候他們會有一些疑慮，會不會這樣子政府就順便來查帳？可能會因小失大不妥，他們有時在顧慮的是其他層面的東西，基本上有一個就服員在初期能夠協助降低雇主很多的焦慮，另外有時檯面上好像是這個障別，但事實上有時障別是會決定雇主要不要用，他接觸之後他就會知道障別可能不是主要決定因素，而是背後的支持，包括就服員和背後的支持，去支持他做這樣的一件事情。

○霖：誠如 2 位輔導員所說，政府在宣導身心障礙就業部分是屬於比較被動的，市政府是宣傳車、有線電視或廣播，被動的宣傳身心障礙就業的部分，有時候的確需要比較主動的方式，例如發 DM，給雇主相關資訊，使他們比較了解，那當我們在跟雇主接洽的時候，比較不用花那麼多的力氣跟雇主說明，也讓雇主有一個管道，以上是我所了解的部分。

○君：整個在政策的推展缺乏創新性，像我們個案管理中心會跟各個鄰里長來做連結，那鄰里長轄區裡面也會有小型的工廠，我覺得如果可以跟鄰里長做個連結會是一個很好的推廣，身心障礙在職訓學的工作技能，能不能運用到職場，我發現學校都沒有在當身心障礙者，他們都很順利的畢業，他3年學的有沒有和就業市場吻合我們也是很質疑，因為職業訓練只是一個技能，我們也知道到職場去技能只占20%，人際溝通是很重要的，如何去加強人際溝通的部分可能在職場能夠活得更久，會是一個重點。

○然：除此之外，家長的配合度和觀念也是一個很大的因素，有些家長就是你對我的孩子有問題，我就是到現場去處理，我去告你，你要我走要給我資遣費、非自願離職單，一定要弄到好處，這是我的權利，但讓雇主覺得身心障礙者怎麼這樣？家長無理取鬧，那這樣子我就不要用，正常人還比較可以溝通，這是我們在最近處理上會比較棘手，家長可能是基於保護他的孩子，政府現在有這樣的規定，依據勞基法，工資要95、非自願離職可以去申請資遣費，沒有的話可以去告他們，去做勞資爭議協調，那這樣做只會讓雇主更不願意去接納身心障礙者，我不是說雇主都是對的，因為有些雇主真的沒有善待身心障礙者。

○君：其實看就業服務法，他也是希望我們身心障礙者，以個案來講沒有錯，我本身就是有如此的權益，就業服務法、勞基法對我的保障，若我自己是身心障礙者我也會要求身心障礙這樣的權益，只是如何與雇主溝通要有一個平台，協助雇主，這個比較會牽扯到勞資爭議的部分。

○娟：我們的個案發生這樣的狀況，但收到訊息的時候可能已經發生一段時間，案家跟雇主已經鬧得很不愉快，我們才收到訊息，一個介入的時機點已經過了，後面處理又沒辦法好好去做一些溝通，導致雇主因為這樣的事件，降低進用的意願，以及未來不管看到任何的障別他可能都感到害怕。

主持人：有沒有怎樣的管道…？

○君：這個資訊通常都是比較缺乏的，台中市政府有一個超額進用，但其實雇主知道勞委會的方案更多，那很多的方案我們比較清楚勞委會的，雇主會很清楚的知道我現在要雇用要去就服站，那去就服站跟勞工處的感覺是不一樣的，就服站好像一個職業介紹所，會有要去找工作的感覺，去到勞工處就像我要去辦業務而已，感覺不太一樣。職務再設計之前也是勞委會在推廣，現今是委由勞工處來承辦，我相信80%的雇主都不知道什麼是職務再設計，如果沒有就服員去推廣，沒有人會知道。我希望說把訊息下放給基層公務的單位，鄰里長或者是有專門的人，縣、市公所都會有人來駐點宣導這個部分，掌握的資訊會比較好。

林老師：你是說立達到公所駐點嗎？

○君：不是，是勞工處。

○娟：就服站是每一個區，我是一個身心障礙者我去求職，我要找人，我第一個想到的就是去就服站，那邊的人又可以直接做職務再設計的宣導，覺得勞工處沒有在做這一塊。

林老師：可能跟預算規模和機構組織的設置有關係，因為目前整個就業服務體系來講，還是傾向中央集權，下放到地方的預算和業務，例如各縣市政府，還是有限，我的觀察是台中市政府他們目前的規模還是走委託專業服務機構，一步一步來做，○君剛剛有提到比如說鄰里長或是駐點的方式，我的看法是第一會卡到機構體制的問題，第二是預算規模的問題，目前台中市政府做的方式有點像有機構駐點在勞工處裡面，搭配其他委託專業機構去做，目前我觀察台中市政府他們大概就只能做到這裡。

主持人：我們希望點能夠擴的越廣，對身心障礙和某些認知會比較正確，不要有刻板印象，認為來一定是製造麻煩，接下來要談的是對業主的想法，過去已經做了很長一段時間，但成效還是有限，有些是刻板印象的問題，有些是政策在推行的過程沒有做好。

○賢：之前我有跟外國的朋友討論過，美國他對身心障礙者是比較友善的，我問我的朋友是如何看待身心障礙，其實他們也不是很正常的看待，刻板印象其實是滿嚴重的，企業對於身心障礙大部分是排斥的，我們在做的時候會遇到困難，以往勞動市場會波動，有時是勞方市場，有時是資方市場，我做了5年幾乎都是資方市場，可是從以前到現在身心障礙是不可能有利方市場，我們去跟雇主談從來沒有優勢，我們在談的時候都是用社會責任、同理心來講，如何讓80%的企業願意把心胸打開來。

主持人：各位要長時間跟業主接觸，經過了你們的溝通，如何讓雇主願意雇用？各位可以發表一下看法。

○賢：雇主在接觸新聞，他們其實都帶過，因為我們的東西不是商業廣告，很難拍的像有些廣告一看就知道，我的作法是我跟雇主談的是我的生活，如果他們以後開竅了，現在政府就是我砸了錢下去，我就要看到數字，這是一個非常衝突的事情，因為這需要時間，

○君：我在經營顧客的部分有2~3年，今天這個時間點這樣，可能過了下半年他又不太一樣，我們在帶領個案的時候也好像在經營客戶關係，客戶關係的經營需要很久，就像在當朋友一樣。

○賢：他找我們的時候不是做就業服務的問題，就像有些保險業務員家裡發燒也找他去，如果這樣以後雇主會非常信任你，就算你接到的個案不是很好，他也還能包容。

○君：應該是中國人的特質，我跟你交有交情。

林老師：剛剛○賢和○君提到，有個想法長期經營的這種觀念，政府有時候砸下去就要立竿見影，今天要推身心障礙沒有辦法排除雇主的疑慮，一直跟他講社會責任、企業責任、愛心、同理心，他可能關起門來就不理你了，所以你今天怎麼突破法令沒有強制雇用，怎麼去讓他心動僱用身心障礙者也許對我有一些好處，今天台中市政府可能想要知道的是這樣，各位在開發新的業主怎麼讓他去接受？我知道這個難度很高，但對於身心障礙者這才是實質的幫助。

○玲：我針對第一題的部分，我在開發還可以，但老實講小型工廠願意給的機會比較多，這個禮拜我藉由就業e網取得CNC銑床的，我問他們你們就業員是不是還有缺？他馬上說OK，他也沒有用過身心障礙者，我只是簡單的介紹，他二話不說你馬上來看現場，現在缺哪個部分，你覺得哪個障別可以做，我跟他說你給我一個禮拜時間，我回來找合適的個案，結果我找不到，昨天又請假在台北，經理自己馬上打電話給我說，那我現在有缺做餐館的，那你找適合做餐館的好不好，我覺得很多的小型工廠雖然沒接觸過身心障礙者，但只要我們跟他接觸，他們是很願意給機會的，反而公家單位雖然有定額雇用，但我去拜訪會覺得它限制比較多，而且他們對身障者有很多錯誤認知，他們認為智能障礙就是笨笨的，甚麼都不會，我都會爭取說你是不是至少給我7~10天的試用期，不行我就是帶回來，讓他們了解其實是可以的，我的個案到現在很多10~20年在同一個職場，越做越好的還滿多的，但這樣的比例是私人單位比較好，去年我做了私立的青年中學，他是聽障，因為他後來轉換到別的學校去，人事主任也主動打電話給我請我在介紹一位進去，但在跟國立學校接洽的時候，他願意用因為它有定額雇用，可是他們承辦的人員反而沒有像私立學校的大氣，我覺得就業市場應該給我們多一些人、多一點點的時間，讓個案能夠先去適應，我剛提到去看CNC，經理就很大器，他不會馬上聯想到身心障礙就是不行，他馬上告訴我CNC就是要做甚麼，就是信任你雖然是第一次的見面，這是針對第一題我自己的經驗。

林老師：可以請問一下你後來找怎樣的障別給他？

○玲：他是中途致殘，他是小腿後來車禍，現在是小腿裝義肢，讀到國立大學肄業。

林老師：他有CNC的經驗嗎？

○玲：沒有，他是倉管。

○娟：後來雇主又給他倉管的。

○玲：後來在勞工處個管請他們一直幫我看有沒有合適的個案，操作機器的，這個部分他一直沒有合適的人員，所以他提供倉管的工作機會。

林老師：員工大概多少人？

○玲：差不多 10 人，但是一個正式的工廠，我自己接觸的工廠，大部分是 30~50 人以下的工廠，他們意願反而很高，我有一家電鍍廠裡面的員工現在已經有 5 位了，而且最長的已經任職 5 年，很多是聘用一位之後若覺得合適他都會再給我機會，現在反而是如果工廠 30 人以下，我不希望身心障礙者超過 5 個，會過於限制，我會希望身障者是在一般情境，就業補助、獎勵，我自己在做雇主大部分都拒絕，因為他覺得沒必要，最多就是一年，我是開工廠的，我也不需要這一份補助也不多，都不計較，但我會涉入職務再設計的部分，例如協助機器的改變，我會覺得雇主比較需要的是就服員的長期支持，因為有的介紹好幾年了，繞到我會過去看一下，雇主會很高興，不只是雇主個案也會很高興，會覺得我有在支持，前 2~3 個禮拜我去，老闆很感慨的跟我說我僱用他 2~3 年他越用越好，雖然聽不到，可是就服員撤了，結果聽障朋友碰到私人情感的問題，家人、雇主沒有辦法跟他溝通，就因為情感問題離職，我後來去接洽他說很願意再用身障者，但希望我們能較長期、持續的關心，雇主跟我說這部分他很需要。

林老師：所以你常常回去看他？

○玲：我自己接的個案我會。

主持人：要做到顧客關係管理，要讓他們覺得說我們推薦的我們也關心他。

○娟：不是說我們跟個案的關係結束，就服員就完全撤離，因為後續路過、用 e-mail。也是加深雇主對於就服員的印象，往後他有問題我們都還會再回去現場支持，因為那是後續這家廠商他還有雇用的意願，他能在釋放機會，或是當這個身心障礙者要離職的時候，這個職缺還能留給下一個身障者。

○然：永續經營對我們來說都會是一個重點，甚至人資換到別的地方，這個公司可以他也会願意用，所以在處理的時候我們會比較站在雇主的立場，一方面是這個部份真的是要永續經營，對新進就服員這個部分會比較辛苦，因為我們可能手上都累積 5 年 10 年的老朋友，所以我們在運用上會比較容易一些。

○又：提到永續經營部分，我們會考慮到人力的部分、時間的部分，像他做 10~20 年，個案是像雪球一直滾，中間一定會有一點狀況，那誰來處理，實在是忙到不行，台中市政府有深根計畫，可是會出現說比如他是他的個案，但去深根的人是我，我跟案主是沒有關係，這個東西就變得很奇怪。

林老師：我請教一個問題，大家剛剛都提到你給身心障礙者支持與陪伴，和雇主和案主之間會有很好的關係，可是從另一個角度來看，身心障礙者是機構推薦的，那一般人也是，但這些人卻沒有支持性的功能在，雇主就會容許不是身心障礙的人沒有支持，

但身心障礙就要有支持，這是不是代表雇主對於身心障礙者還是會有些刻板的印象，認為身心障礙就需要支持，一般人就不需要支持，其實一般人有些工作態度也不好，我認為在這個事情上好像把身心障礙者貼標籤了，這一類的人需要支持、關懷，但有些一般人比身心障礙者還不 OK。

○君：我覺得是大家都會害怕身心障礙者對媒體的部分，例如自閉症他會去偷拍別人，伊甸他們也一直有在做公益的廣告，但那些並沒有倒映在所有人身上，報導還是會有部分出來，聽障的縱火，是媒體的關係，因為今天公益團體要做廣告，他需要很多大企業的支持，不是那麼簡單，如果要去推廣這個部分，其實老師剛剛講的很好，我們這樣也是在給他們貼標籤，如果我有缺損你可以幫我做個職務的調整，其實，如果今天媒體沒有這樣報導，○然也是拿殘障手冊你有發現他工作能力不好嗎？所以我覺得林老師剛剛講的很好，你應該怎麼去破除那個部分。

○娟：我覺得是雇主看到就服員就是安心，因為他們會認為身障朋友在職場沒有甚麼問題，但看到就服員有在關懷他會比較安心，就是他有一個後援，至少身障者有甚麼問題的時候還有人可以協助處理，那不管今天他在職場表現得很好，雖然沒什麼問題，但有一個就服員久久來看他一次，剛好路過也好去看看他，問他最近工作如何，不只是安了雇主和個案的心。

○然：有時這樣的標籤不是我們形成，而是整個社會環境都是這樣，這群人這麼特殊，萬一有狀況有人來幫我處理，我就不用再花成本去處理我不想要出現的問題，對雇主來說有一些能夠支持他的人會安心很多。

林老師：我回應一下剛剛○又提的，他現在忙得不得了，像滾雪球一樣越滾越大，這時候是不是應該去想如果他已經有競爭力了，我們是不是就可以退出來，去想一些優先順序，而不是全部的身心障礙者都給他支持，如此就會造成後來的標籤。

○娟：但我覺得某些程度是就服員如何去界定那個問題，我是否要介入，有一些只是個案需要有人聽她說話，只要聽他講完話就好了，並不是真的要去職場協助他甚麼，也許只是告訴他應該怎麼做，一個支持而已，我自己對雇主的經營是，我可能繞過去看一下他，就算是沒有個案在那邊，可是那個廠商有進用過，我還是會去拜訪，我會想說此時此刻沒有機會，並不代表下一刻沒有機會。

主持人：剛剛大家在談希望有些關懷、支持，那時間就是那麼多的話我可以有其他的方式嗎？寒暄、用 e-mail，這樣的效果跟實際到現場面對面的溝通有甚麼差異嗎？

○玲：我做就服 20 年了，若包括帶幼兒，總共經歷是 26 年，我承認在初期我認為你就是身心障礙者，自己都給障礙者貼標籤，後續的這幾年我認為他們跟一般人一樣，我調整了這個部分。也同意老師剛剛提到的一般人的工作態度不見得比身心障礙者好，我也承認，我舉最近的例子，在做 TOYOTA 新車的這個部分，阿嬤都 80 幾歲了，老實講背了很多的個案，但我很要求我自己一定要要求我做的個案包括雇主，

很多教授都跟我講說你背了好多你應該放，可是我覺得我不能放，我也沒有放，可能要大量的支持，但我自己做的很高興，這個阿嬤 80 幾歲了，要到個管的時候和孫子走了一個多小時，個管那時候擔心他沒辦法到你們辦公室，我說那沒關係，我去他家，我也要試著幫她找出其他的支持者，因為這個個案又是中度智障，我跟阿嬤說我希望我去的時候有其他親友在場，因為有關薪資的問題，OK 呀，大祖母就來了，最後這個中度障礙她最後過了，一台車洗我有問，一個人洗 15 分鐘，個案自己洗要 30 分鐘以上，可是她有一般人在裡面，後來我觀察他是腦傷問老闆，她說對，他腦部有動過大手術可是他沒手冊，我有幫他經營，建立人際關係，她跟別人比速度慢三分之二，可是現在他在裡面是很受歡迎的，反而是老生被挑剔，我自己認為支持還是重要，貼標籤我會覺得還是免不了。

主持人：所以支持關懷對於身心障礙者在工作表現上會有一些勉勵作用。

○玲：我覺得有，雖然她跟別人比速度慢三分之二，但我還是會跟他說： 你很棒，他就笑得很開心，就會看到他真的每天都在進步，但心智沒有跟老生一樣。

林老師：我想請教○賢，相對於○玲在小企業的開發，你在職訓局系統的經驗是什麼？

○賢：我覺得支持非常的重要，站在政府的立場身心障礙就業的比率沒有很多，我在就服站比較好的是資源比較多，我們有就業外展員，先天上的優勢有在，像日本就是中央，台灣花的資源有些都是在內耗，一直在疊床架屋，我看到的是這樣子，但不一定是正確的。我的時間在個案服務上沒有想像的多，之前還有很多行政業務。

林老師：那一般性的競爭職場呢？

○賢：一般性的競爭職場，我覺得比較困難的是，跟去年很多人被裁員不一樣，今年就是景氣比較好，雇主比較容易釋放機會，雇主會比較挑，我們在反思，先不管就業市場的趨勢，推身心障礙真的很困難，像我現在遇到一個廠商，他先問態度，學習意願，先不管障別，先談他的態度，這兩個是很重要的，我現在一直在教育，先談他的態度。

林老師：請問一下這個廠商他是做什麼？

○賢：高爾夫球投射機，其實我們大部分還是會有這樣的想法他是身心障礙，我們自己要先拋開障礙這個東西，才能影響到其他人，對政府倡導。

林老師：我想到一個問題，其實很多雇主對於障別的特性不太了解，在用人的時候都亂用，去年我看到問卷調查的結果，有一家公家機關僱用視障叫他做校對，去年是做不滿意調查，他說視障，就是對於障別的特性不了解，台中市政府做過一個廣告，我開車的時候常聽到這個廣告，是針對肢體障礙者的一些狀況稍微有些認知，但

其他的障別政府沒有做。

○君：我覺得這可以回到大學的系統，大學必須修幾個學程，對身心障礙的了解，就是他們也有可能是你未來的雇主，現在不是看這個，是要如何去深根，我們現在再去耕耘這個部分頂多 40 年。

林老師：可是我看到的現象是，當然任何事情需要深根，社會大眾對於身心障礙者如何接納他們，以及不要有刻板印象，但政府在短期內還是可以對個別的障別特性做一些討論。

○娟：就我全部服務精神障礙，會覺得自己單位內部的努力不夠，因為社會大眾對於身心障礙的接納度不大，那這些個案進入到我們協會的時候，往往會落到一個很保護的狀態，使他們不受傷，但今天若出去外面他要面對的問題是什麼？你讓他出去是傷痕累累的再回來，久了他當然不願意出去，那為何不在裡面就些對於精神障礙的朋友和家長態度上面的教育？這一塊我覺得機構內做的不夠，也是就服員會跟機構衝擊的地方，當我覺得這個個案他是可以在被訓練的時候，會接到主管說他們是工作意願上的問題，而不是工作技能上的問題，但我覺得以身障和雇主面來看，身障者不論你的功能或是狀態如何，大眾看到的是你對於你的工作願意付出甚麼？態度是什麼？他願意給你機會學習，可是你的態度不佳的時候，若我是雇主我也不願意這個用身心障礙的朋友，先姑且不論他的障別，但精神障礙在就業市場中，是數量算龐大的一個族群，台中市的調查精神障礙的朋友，在台中身障的比例占第 3 名，人口比例是越來越高，可是我覺得大眾有時會覺得報導不公平，他們也想要寫一篇文章會來回應這樣子的問題，可是這樣子的問題都只是在檯面下講，而且我覺得小型機構對於公部門的期待，會變成我去吵就要有糖吃，但這是好幾年前的狀態，公部門要的是你們實際有在執行，而不在是以往你寫了一個計畫書，我經費就撥給你，後面的稽核不完整，現在稽核完整，公部門有這樣的預算做出來卻是如此的結果，反而倒果為因，我覺得不光是就服員必須去努力，機構內部如何看待，我覺得某些程度身心障礙者準備好了，一點點的準備在到職場去，我相信雇主給身障者的機會會更多。

主持人：剛剛談到工作意願，有些跟個人特質有關，有些可以經過長期溝通，有一個還是回歸到家長的部分，在訓練的過程是否要連帶家長也要參與？

○君：我覺得還有醫療的人員，我之前有一個個案是精神官能合併憂鬱，那這個個案再就業的時候，衛政人員有主動聯繫，那這個部分要不要告訴雇主？其實也是要，我覺得衛政人員可以進來解說，因為他代表的還是專業，在個案醫療的部分，我覺得衛政人員也要納進來，例如精神分裂的狀況有很多讓他們來解釋有哪些。

林老師：剛剛黃老師有講到家長的部分，家長可能不了解，會吵，對案主不是好現象，我之前訪談一位企業雇主，他用了 12 個身心障礙者，他期待的是家長可以來做支持。

○娟：有一個團體使他們更了解市場狀況。

林老師：我發現政府在身心障礙者這部分沒有太多的補助

○賢：每個障別不一樣，重要他人是誰。

○娟：像精障可能是同儕的陪伴、支持會比較多，智障就會是家長。

林老師：○又，伊甸對於不同障別是如何激勵？

○又：今年度台中市勞工處有撥給就服員 10 萬元辦理支持性團體的經費，目的是針對在職場上有遇到甚麼困擾，辦活動如講座來幫助我們釐清這些問題，這是今年才開始，那以前個管員會有活動，對像不止身障者，還有家長，至於有沒有結構性，這我就不清楚。

○娟：現在大部分都鎖定在身障者就業前後的適應團體，可是家長這部分是沒有的。

主持人：真的要考慮到家長，各位覺得政府應該要有那些呼應，才能做得更好？

○玲：剛剛提到支持，我覺得家長，以前我會拒絕學校，會要我跟家長做一些演講，今年我接了好幾場，以我的經驗，孩子的陪伴還是要家人，我也跟學校建立觀念，要跟家長建立好關係，我們都只是陪他走一小段而已，家長才能陪在他的旁邊，很多家長和雇主產生衝突，現在在初期我都會先跟家長講，你的孩子我大概會雇用 3~6 個月，我希望你的支持是如何，以後有問題例如孩子被欺負可打電話給我，我想呼應前面，我的手機號碼是永遠不變的，但我要求在十點以前打給我，就算問題沒辦法馬上處理，我也會承諾事後會找相關訊息來做答覆，包括雇主，我昨天和個案去台北走了一趟回來，其實所用的時間不多，對自己也是放鬆，只要我有接觸的都會跟他們說還是要把家長納進來，也不見得是父母，有可能是兄弟姊妹、阿嬤，我會告訴阿嬤早上煮稀飯叫他要吃，只要加”老師說” 3 個字他就會吃了，但主要還是阿嬤，孩子回去若被欺負，依個案的情況我會跟他們講，如果這個家長比較強勢，我會直接說請你不要直接到現場去，打電話給我。

林老師：我想請問○霖你們比較偏支持性嗎？

○霖：勞工處嗎？

林老師：一般性的競爭職場？

○霖：也有。

林老師：你們看到的家長或是同儕的團體，有沒有看到類似這種現象的？

○霖：我遇到大部分是智能障礙，家長都是把個案推給就服員也沒有太多的支持，家長只是回家裡協助個案的作息調整。

林老師：所以你們是處理深根嗎？

○霖：不是，負責人是另一個單位。

林老師：他們前面建立新的關係，後面還要接手，就會有落差，那你看到的現象是甚麼？

○霖：我做就服員沒多久，自己的個案還是在自己手上服務這樣子，所以還不到深根，還不到 6 個月。

○賢：我去外面會說就服站，不會特別說自己的名字，你有問題可以打來就服站，當然也可以找我，可是我要建立一個觀念，我們這個體系，如果我不做，這個東西就斷了。

○娟：像台中市的職場深根計畫，服務半年之後能夠有個單位去接應、延續，有些單位服務身障者那麼多年，手邊應該累積不少廠商、個案，市政府如果可以讓這個計畫由已經經營好幾年的大型單位接手，他就服員夠多，實質意義我會覺得比較貼切，第一，這是一個信賴關係，他是建立在機構，今年是 a 單位得標，明年可能是 b 單位，那到底我要找誰？市政府若願意把這一塊擺在機構內部，是否支持的量會更多，就是他的年資加上累積的個案數、廠商數，達到一定量的時候，在做這一個服務，是不是能讓信賴關係做一個延續，而不是今年是 a 單位得標，明年是 b 單位，沒有一個延續性，例如就服單位持續多年，也幫助案主能夠持續穩定在職場裡面，今天身心障礙者工作滿一年，之後他要去找其他的工作，我會問接下來他期待的工作是甚麼？也許他在職場已經有一定的心得了，為什麼他要離開？比如之前的智能障礙輕度的個案，她在職場工作 3 年她突然想去做裁縫，我很納悶，我先叫她去看求職的廣告，有多少這樣的職類出現，再考慮要不要轉換工作，如此做，個案願意和原先的單位做討論，我們傾聽之後給她建議，她後來打消了念頭，她發現這個職類沒有耶，如果在機構內部有如此的能力來做這件事，實質意義會更大。

主持人：採購法是為了防弊所產生，剛剛○賢所提以單位為服務的對象可能是可長可久，如此可能就會單位一直換，那以今天你所代表的到底能否是台中市政府勞工處，不曉得要建立自己的品牌，還是要回歸到委託的單位。

○霖：雇主跟個案在介紹的時候，有時會說你是代表甚麼協會的，還是勞工處，那經過討論，我們決定以台中市政府勞工處為開頭跟外面的廠商接洽，這樣在開發上的確是比較順利，也比較願意傾聽有關身心障礙就服的措施。

林老師：從剛剛的談話裡面我看到了 2 個層次的東西，一個是以機構的平台，這個機構是廠商信任也知道的代表性的機構，像伊甸跟瑪麗亞，大家都知道，另一個層次是個別就服員做了二十幾年，有自己的個人品牌，身心障礙者有些只認就業員，例如○玲說吃稀飯她就乖乖聽話，就服員會從不同機構轉移，但就像業務員一樣，把客戶帶著走，因為身障者較信任就服員，有沒有可能是這樣？就是身障者由就服員帶著走，不知各位如何看這 2 個層次的問題？

○玲：瑪利亞是我待的 5 個單位，有些客戶我帶得走，但我會承諾前面的單位，若有機會我還是會先尊重你們，如果沒有合適我才會再介入，我會先尊重前面的服務單位。

○娟：可是相對的這也是看工作人員如何去看待，當你要離開單位，別人當然會懷疑你是不是把資源帶走，視工作人員如何拿捏，○玲說這個承諾在這裡發生，就是在這個單位，可是如果到下一個單位又要和別人擠那一塊，圈子這麼小，一定不 OK，個案接觸許多就服員，最後他可能找到他比較信任的，可是現階段就要告訴他就是誰能服務你，做一個協助的角色，我們不能去要求個案說你不要來找我。

○賢：我們的工作是面對雇主跟求職者，還要做業務、行銷，其實我上課的美國老師曾說：就服本來就不是一個很容易的工作，在國外也是一樣，雖然他們資源很多，他也這麼說，不是容易做的工作。

○娟：所以說就服員活得越久，領得越多，是個案數領得越多，不是錢，是個案！

○然：重視就服員，不是畢業來賺個經驗值，趕快跳槽的地方，會很可惜，給就服員一個安定、有一個規劃，使他們能夠長期在這個領域繼續打拚，我覺得會是比较好的。

○君：我覺得這是其次，像○賢永續經營的平台比較好，就服員調職、離職還是會有很多的變動，如何讓體制完整我覺得比較好。

○娟：我自認在大單位的時候開發機會很容易，因為那個品牌是大家都知道的，可是現在的單位，一聽到服務障別馬上拿掃把揮出去，單位名聲不夠響亮，我必須調整說話的方式，我是台中市勞工處委託方案的就服員，把勞工處擺在前面，因為它是大品牌呀。

○賢：因為他們有個成功的模式大家看到了，所以他們願意相信，精障沒有成功過，所以他們不會相信。

○娟：他們聽到康復之友，可是他們不知道代表的是精神障礙的朋友，怎麼讓他們了解，這也是機構不夠努力的部分。

○賢：現在問題是你要拚命介紹康復之友。

林老師：不同的障別找一個成功的案例，一方面拍他的特性讓大家知道，另一方面拍像瑪麗亞成功的案例，社會大眾就會有一個很深刻的印象，其實它也有一些正面的功能。

○娟：康復之友他們沒辦法跟精神障礙的朋友連在一起。

主持人：從這裡延續下來，以永續經營可長久延用的機構，用單位來接這是建立品牌，剛剛也談到一些成功的故事，若能宣傳也可以補一些的不足。另外個人的部分，接案過程應該都有一些建檔，就服員要離開時應該要轉下去，個案有什麼問題可以從這些檔案和紀錄去了解，這是一個簡單的克服方式。

○娟：應該說要離開之前手邊能結案的我會先結案，新接手的人只能看未來他要服務的資料而已，以往的個案除非有督導的角色，才有查詢的權限，否則接手的人無法看到個案資料。

○玲：我跟霧峰農工合作比較好，我離開有寫那些需要注意的給交接的人，但有共識的，遇到問題還是會回到我這裡，那霧峰農工的老師是我認為 20 年來碰到最優的一個團隊，他們是自己先處理，沒辦法再跟我聯絡，真的沒辦法才跟家長連絡，雇主和個案的資料我一定是留給本來的單位，不會帶走，但他們遇到棘手問題，還是會找到我這邊，時間允許我才會介入，他們很好的，每個孩子特教組老師都認識，有問題時他們隨時可以湊出一個人做到很好，霧峰農工的老師是我認為 20 年來碰到最好的一個夥伴。

○又：我這兩年要轉做職業輔導評量，就服我接觸的時間比較短，第一市場如何去接納身心障礙的朋友，我覺得身心障礙者若能接受職業輔導評量過程的話，不管是台中市還是台中縣從個管職業輔導評量員、就業服務員、職輔員年限的部分一直都做得不夠完善，好像你追你的、我追我的，到年終就討各自的，沒有一系列的，聽說台北有包下來一系列做，我比較贊成這樣，因為一連線馬上他適合甚麼樣的工作，馬上有甚麼樣的工作可以做，我做職評有一個很困難的是中度致殘，跑出來是可轉移工作技巧，可是現場我沒辦法去開發，變成連線的部分連的不夠，然後回到採購案的問題，每個機構要求明細不一樣雖然都有上過課，所呈現的東西不夠完整，每個機構要求不一樣，所呈現的東西會有變化。

林老師：你剛剛提設計到全國性，我不知這樣認知對不對，他似乎要有一個統一的機制在，輔導評量完他要建立資料庫，不知是否對應到剛剛老師講的，個案他有他的狀況，機構幫他建立好資料，也許可以去做連線，當然要有一些保護的措施，今天這個案子他落到哪個機構，即使舊的就服員移動，即使是新的人接手，過去他被輔導的狀況，就像病人他有他的病歷，不管是轉到哪一個醫院，接手的醫生馬上可以了解，他做了怎樣的處理。

○君：已經有在做了，但是只有在就業的區塊，但社政跟勞政就脫節，例如我現在工作 3 年，我現在要到社政單位去了，那個部分就是沒有連線。

林老師：就輔跟職訓的這一塊。

○君：就是勞資跟社政，那社政就是個管中心，除非他去求助，如果沒有，就斷層，所以沒有延續性。

主持人：似乎這個部分沒有很好的連線。

○賢：這是我們的期待啦，其實我們在開會的時候，衛生單位、教育單位他們只是出席而已，沒有權責，就算是組長他也沒有權責，這個是體制的問題。

林老師：從內政部開始？

○娟：真的要從源頭才有辦法。

主持人：大家有沒有補充例如第 3 題目前在做的、第 6 有沒有怎樣的誘因，政府提供使業主更願意提供就業機會？

○玲：雖然現在用就業啓航前 3 個月底薪 17280，每次若有提這個雇主會說一年後呢？我覺得如果真的要補助錢，台中市剛開始無限制每個月補助 3000 塊，那時候的意願有一些提高，但我知道政府錢無法一直延續下去，教育部之前有績優雇主，他不是給錢，但他的獎牌真的是非常漂亮，甚至有一年獎牌是像海報一樣的大，本來老闆娘臉色不是很高興，一看到那個笑顏逐開，她是掛在辦公室大廳，每次看到就好高興，很多的雇主說如果有這樣的一個獎勵，要能夠好看的，我曾看過單位給雇主的獎勵只有 A4 的一張紙，也沒有裱框，這個感覺你要我們如何去開拓就業機會？很小家子氣，當然我們要雇主給機會，那希望政府單位要去想誘因，使雇主願意給身心障礙者機會。

○君：我想實習跟就業是不太一樣，實習是免費的人力來，就業是我要給付薪資，這 2 個出發點是不一樣的，獎勵在商言商，你剛開始來跟我談我能獲利的點會是甚麼？就業就是依法，勞動條件的部分，我相信這兩個點是不一樣的。

○玲：我剛開始到霧峰農工的時候，其實不像大家想的實習機會很容易喔，不見得免費雇主就願意，因為他們會認為給他找麻煩。可是有個錯誤觀念，免費並不是就接受，關係到第 5 題，家長讓孩子進到高職，他們都是輕度、都在邊緣，其實態度都不好，包括實習，很多老師跟我家長說不用錢，我們去都不用錢，孩子有工作就好，我跟老師保證 3~7 天家長就會問，真的沒錢嗎？不見得實習會吃掉就服員的就業，其實我們很多出去實習，雇主還是有給錢的，只要孩子真的是認真做，我在霧工有要求，

雖然是實習，還是要有產能，因為我們是要未來要走長遠的後續的，這是我的工作經驗。

○然：因為現在限制，領多少要進用定額，那進用了是否有補助退稅、減免，讓他們有個誘因，我進用反而可以申請一些優惠，即使沒辦法開源，但至少我可以節流，我問雇主需要甚麼，就需要政府把景氣弄好一點，如果賺錢我就會用，如果政府沒辦法一直給錢，至少可以減稅，讓雇主減輕負擔他們就會願意朝這個方向去思考。

○霖：我自己在開發非義務雇用單位的時候，並非不介意那些錢，當身心障礙者工作表現比一般員工不好的時候，他們會問有沒有獎勵措施？但台中市政府對進用單位的補助要 30 人以上才能申請，我自己在開發工作機會他們的員工總數不到 30 人以下，沒辦法達到他們的要求，他們會有點氣餒，當他們提出這個要求的時候，我們沒辦法滿足他們的需要，因為小型企業通常人力會很緊。

○賢：其實常常提補助的是就業服務站，但我覺得是附加價值，第一以後還多一個人可以幫他，我會跟她說僱用身心者還可以提供怎樣的附加價值，因為錢的部分不可能再增加了，第二你也生不出甚麼新方案，他覺得沒有優惠，補助在，人在，補助不再，人也不在。

主持人：所以今天所談從怎樣去提供身心障礙者就業機會，周遭相關的收穫，就服員、家長，這些好不容易能夠結合在一起在衛生署，這是一個長遠的目標，剛剛提到補助不能持久，精神面做獎狀，做出來要考慮人家是當作寶藏看待還是多了一個礙眼的東西，那減稅對小企業來講是誘因，但政府財政來講是否可行需要經過討論，後面○賢強調能夠提供附加價值，我們的互動是建立在一個夥伴的關係，不是我今天來求你，你用我們的人，你可以增加一些附加價值，今天各位的經驗我們會納入研究報告，希望能提供給台中市政府未來在做這些措施的時候能做得更好、更順利。

「99 年度台中市政府身心障礙者僱用意願調查」

第二場焦點座談會(身心障礙者)

時間：99 年 6 月 14 日

地點：台中市愛心家園

主持人：第一題我們想要了解身心障礙有各個不同的類別，就是我們身體受損的功能的部分都不一樣，所以在職場裡面、在工作上可能每一個人的限制都不同，所以遭遇可能也會不同。

今天請各位來，就以你的了解、親身的經驗，或者是你所看到的，你認為殘障者在這樣的功能受損的情況之下，我們怎麼樣讓勞動市場，應該要怎麼盡量給我們身心障礙者工作機會？

就是說我們功能受損或有障礙這個是事實，生理上有的沒辦法克服，比如說剛剛幾位是因為後天摔傷，既然在這方面的功能有受到損害，可是還有一些很好的功能還在，你認為在這種情況之下，整個的就業市場裡面應該要怎麼盡力給殘障者一些工作機會，或怎麼開發一些工作機會？誰要先分享？

陳先生：像我是後天受傷，那剛受傷的時候是也是整個都癱瘓掉，經過兩年復健後，因為那時候那個經濟壓力也算大，孩子一個是大一，一個是高三，我就受傷，我後來就是經過兩年復健要出來找工作，才發覺到說，外面的跟我自己所想像的不一樣。

主持人：對阿，才復健兩年你就發現都不一樣？

陳先生：沒有，因為我之前的工作原來的技術自己沒辦法創業，因為我們之前都是自己創業比較多，那是比較屬於技術性的。當自己受傷以後就比較沒辦法再做，那你要另外再找一個工作跟社會好像已經隔離好久了，你的技術已經用不到了，外面的工作機會又少，尤其又是身心障礙的話，你要找到一個適合的工作非常難，後來我是想到說我可以去做警衛，可是警衛公司說：你又不能跑，真正緊急情況也沒辦法去處理。所以它也沒辦法僱用像脊椎受傷、沒有力道的，都沒辦法，後來就想說沒辦法去從事工作，後來就自己開計程車開了 2 個月發覺自己也不能久坐，坐太久自己也受不了因為下半身全部都是麻的。

主持人：所以張先生可能也類似嗎？

陳先生：他比我更嚴重，我是沒有肢解。

主持人：你是復健完都是麻的。

陳先生：復健完都是麻的，所以 2 個月發覺自己不能久坐，坐 4 個小時幾乎沒辦法，下車更麻了，開 2 個月後來就沒辦法，後來就想自己在創業吧。就去賣臭豆腐，賣了

一年，剛好政府是多年就業 9 個月，剛好是針對身障者和中高齡的，後來瑪麗亞有缺要 13 個，我就來瑪麗亞來應徵多元就業，就一直在工作。

主持人：所以已經幾年了？

陳先生：我在這邊快 7 年了。

主持人：郝先生你想要分享的是？

○民：我大概是從很久以前找工作找到這個年紀，我第一次去台北交通局工作，發現他看到你這個殘障的就不讓你進，根本不會讓你面試，在三、四十年前一般的殘障人士坐輪椅拿柺杖的不拿柺杖的走路有點歪歪的他都不會用。

主持人：三、四十年前，那很早。

○民：對，我到現在工作了這麼多年，發現還是有一些問題不會改變，中小型的老闆他沒有成本負擔，所謂分工的成本，工作是一個人從上到下全部搞定，有位同仁在這邊是做麵包的，希望他從推車、扛麵粉都可以幹，才叫做一個學徒，這是台灣的中小型老闆沒辦法負責、分擔分工的成本，大公司是有辦法，可是大公司現在台灣是越來越少，大公司的話可以假設比如說他去的話，他可能只做單純的一兩件事情，好，你收貨，你就把東西送到這邊，這邊登記好再去那邊，工作是比較單調，可是內容比較簡單，這時候有可能分配到我們做很重要的工作，比如像假設說，你願意學一點技術，到了大工廠裡面，你可能就是這麼大一個位置，從早八個小時，就是在這邊，你可能只做一兩件事情、三四件事情，你不用到處跑，你就有可能找到這個工作，可是現在通常很少，就是沒有辦法，那後來，再加上最近這十幾年，景氣又更差了，本來有一些適合我們肢體殘障的更少，因為從事軟體方面的工作普遍來講是比較適合像我們這一類的，體力的負擔不大，你願意花時間、花腦力、花精神，專注在一個工作上面就比較會有可能，可是這個工作現在也更少，因為景氣不好，我就是公司倒了以後就失業。

主持人：○民，你剛剛提到的倒是讓我想到，我們稍微跳一下第三題，其實我有想到的，因為國外已經有人在做了，那也就是說要讓大家有飯吃的概念，與其把一些人裁掉，因為不要那麼多人，不如把一份工作拆成讓兩個人做，這個就像郝先生你剛剛提到的分工，我們這些小企業有沒有可能，政府去說服它比如說你可不可以把一份工作拆成讓兩個人做，拆成讓兩個人做的話收入就沒那麼多啦，但是至少一個工作可以養兩個，郝先生你覺得從你的觀點你覺得有沒有可能？然後執行上可能會碰到什麼樣的優缺點？

○民：現在來講比如說電子工廠做技術員，你只是維修的話，可是它的薪水也比一般工人高，他的工作比較不負擔，比如說我們同樣在裡面都是技術員，只有我一個是殘障，

壞掉的東西它是有流動性的，你只要去抓就好，等於說我們不需要靠別人幫忙我們就能維持一個工作，可是今天一個小公司的技術員，你一個人坐在這邊，那個板子堆的跟山一樣，是要去扛過來放的話，那時候請一位，比如說附近某些人做完了拿過來，工廠願意還好，不願意的話，假設說這是法定的，是一份錢分成兩個工作的時候，這份工作的薪水就比較少，可是在這個，他有一天當到師父，他只做這個不去搬麵粉，跟他說你不去搬麵粉，錢少一點你願不願意。

主持人：如果政府要去推動，讓更多的殘障者有工作機會，那他們可以用一些比較鼓勵的方式，說服老闆本來是一個人做的工作，把它拆成兩個人，當然拆成兩個人。薪水就會比較少，可是至少讓兩個人都有收入，但有的人他做早上、或做下午、或做那一班，如果他想要收入多一點，他可以再安排其他的工作，可是至少不要讓他收入是零，你覺得有可能嗎？

黃先生：有可能，可是我覺得企業應該會期待政府撥一點金錢過來，幫他們輔助，因為相對它可以把人事成本壓到最低。

主持人：他本來是一個人，可是拆給兩個人，薪水還是沒有變。

黃先生：薪水沒有變，可是老闆畢竟要算，我寧願請一個正常人，從早操到晚，如果我操身心障礙者人家會說話，相信對這家企業名譽會不好。

主持人：為什麼？

黃先生：因為沒有辦法么呀？

主持人：不是應該相反嗎？因為你雇用身心障礙者的企業，不是會讓人覺得說它很有社會責任嗎？

黃先生：是有社會責任，可是人家不會要擔這些責任呀，身心障礙者過勞，所以通常這種技術我們看身心障礙者反而比較少，那種輕度的智障反而會比較多。

主持人：那你身體上的功能？

黃先生：這種技術也是慢慢會提高，麵包這種行業看你技術到哪裡呀。

主持人：所以一份工作拆給兩個人做，機會大不大？

黃先生：可能一半一半，像坐在辦公室處理文書工作，文件有可能。

○民：其實假設說有這個方案，走創意、走研發、走那種純技術的，可能性比較高，可是你要靠那種體力的，很難。它講的例子明明白白的告訴我們，五百大的公司願意繳

罰金，都不願意用，因為他工作很多都需要過勞，超過時數。

主持人：對呀，那其他的人怎麼看？再回到第一題，其他的人怎麼看在就業市場裡面怎麼樣盡力，給我們身心障礙者工作，比如說陳先生先生你們好像有上、下午班。

○山：拆成兩個是因為我們時間比較長，它不是屬於正職人員，當初在這邊工作算時薪的，工作十個小時就算十個小時，休息就沒有錢。

主持人：對，可是至少還有一份工作。

○山：你本身身障者自己要有這個認知，不能要求太高，要求太高的話，你要找工作機會就更難，像我當初就是這樣子，我熬了六、七年工作才把我升正職，六年都是一直在領時薪，像別人過年，休個連假七、八天，七、八天就沒收入，好不容易找到一份自己適合的工作，不要輕言放棄，真的，不要輕言放棄，尤其我們這種身障者要找工作，機會更難，有工作就要趕快把握住，除非你真的受到非常大的歧視，你說在職場不受到歧視也很難，阿只不過你還待得下去，你就盡量穩住。

主持人：○怡，如果就你以前做美髮，美髮店的營業時間很長，有沒有可能就像我講的，把它拆成兩個。

○怡：沒有辦法，因為它那是技術性的工作，有時候拆成兩個就是，分部門，洗頭歸洗頭，像他們的工作其實都需要兩隻手，拿吹風機吹頭髮都是必需要兩隻手，對，很困難。

主持人：它有可能請到比如說比較不太需要講話，比如說語障或聽障。

○怡：它好像有，這邊有小朋友去學當洗頭的學徒，他們那種是智障，可是沒辦法做到設計師，因為設計師必須要有思考能力。

主持人：如果他只是因為聽障，我覺得 OK 呀，它設計的概念都有。

○怡：我覺得其實做美髮要看資質啦，有的人很快，有的人三年就出師了，影的人學了七、八年還沒出師，其實我之前自己有開過早餐店，我生病之後再回去早餐店做，可是真的沒有辦法，因為時間太長了，長時間站著，就變成一個人的工作要變成兩個人做，我現在還是有辦法一隻手做。

主持人：所以大家提到的都一樣，就是體力的問題。○郁，你還是在加油站嗎？我在想說是不是加油站的比較有可能，一份工作做拆給兩個人做？還是你覺得甚麼樣的工作比較有可能？我的意思是說，與其讓很多人沒有工作，去告訴老闆說把一份工作拆給兩個身心障礙者做，有沒有可能？去告訴老闆，老闆你雇用一個人一份薪水，那有沒有可能這份薪水，在政府鼓勵，把一份工作拆成兩個，一個上午班、

一個下午班，給兩個身心障礙者做？

○郝：加油站就有可能，因為它都是輪班，所以還是要看工作性質。也是瑪麗亞出去的沒有辦法彎腰呀，可是他的薪水一萬八，做固定工作，也要讓它有休息時間，那分工作有可能拆成兩班，可是薪水不知道會不會比較低，像那種單純、固定，那就薪水永遠保持那樣子。

主持人：當然那種工作的薪水可能就不高。

○郝：拆可能會變八、九千。

主持人：你看過類似像這樣嗎？

陳先生：沒看過，可是我覺得可以拆，一個人是十分，拆過可能變五，有可能兩個加起來變十二，六六，就超過那個工作，還比較多一點，有可能，我覺得可以這樣做。那雇主請兩個人可以比一個人做的工作還要高。

主持人：或是我請一個人它可能是全薪的，拆成兩個兩個，也許他會變成是時薪，那個峻立跟梁先生，對這個議題有沒有什麼看法？

梁先生：如果說一個工作拆成兩份的話，薪水一定會減半，如果你沒有家，願意賺這種工作沒關係，沒有負擔，沒有結婚我賺幾千塊都沒關係，如果讓我來講我一個月最少兩萬塊，技術方面體力的話也受年齡的限制，年輕體力有的話沒問題，年紀大體力也消失，政府最近這幾年來舉辦丙級考試、乙級考試，丙級是一般，這些辦公室也才十幾個人而已，一般找工作也會有所謂的交情呀，工作時間也是滿長的，都超過十二個小時，以前早上十點到晚上兩點半。

主持人：早上十點到晚上兩點半？

梁先生：對對，我做過這種的，因為那時候是在做飯店的工作，客人十點、十一點進來，要休息了，我才要工作。

主持人：所以其實工作時間滿長的。

梁先生：面臨最大的困難是說，政府要開放，開放的話沒有衝擊是不太可能，開放好幾十萬人在工作的話，這也涉嫌到法律的問題，這個身心障礙者有補助，別的身心障礙者也要補助，也是很多問題呀。

主持人：梁先生，你講這個我倒是想到一個方法，其實有些公司他會提供一些員工的福利或者是他會有休息的地方，我不曉得我們協會有沒有可能幫視障的會員接洽幾個公司聯合起來。

梁先生：協會的力量，不太可能。

主持人：或者是說透過政府。

梁先生：透過政府，比如說遠傳，他兩個人去工作，看幾小時、做多久的時間給你多少薪水，但他限制一半嘛，時間到了你要按摩。

主持人：還是要有人帶啦。

梁先生：對對，因為發現自己行動不方便，外加政府，我們的工作機會，以前我在中正公園工作，收起來不讓你做，有的按摩業他時間很長，你是不是可以做，有時候體力的關係，有工作的話你就要做啦，像我的客人幾乎都是重量級的人物啦。

主持人：所以都要先跟你約嗎？

梁先生：對呀，年紀也不小了，沒生意我也是會倒下，政府現在一直吵著要開放要開放，過兩年之後不曉得變怎樣？

主持人：我總結一下，剛剛大家講的好像都是會跟體力有關係，而且小企業的雇主他可能要你全部都要包，然後能夠拆的就要屬於比較那種薪資比較低的。

○民：正常人不願意放下身分去做的。

主持人：長時間工作的？

○民：超沒技術性，人家不願意做，就給身心障礙者去做。每天就是洗廁所、掃掃地，正常人不願意放下身分去做的。

主持人：其實我聽過像做面板的，他們也是要洗玻璃，也要做清潔。

○民：我的意思是說中大型的工廠，比如說電子、電腦或是資訊，畢業以後你去找到的工作可能是一個分工過的工作，就是殘障者都有辦法負擔，是因為他的工作已經都有分割過了，比如說他就是做重力的、做冷凍空調，可是他在大工廠裡面做，整個是機器在搬，你不用扛東西，到了你這一站，你可能只是配個電線，配完沒事了，在小公司不可能的，你這個那麼大你可能要自己扛上去呀，比如說我們做一台電腦，我這個板子拿起來不到兩公斤，我們當然可以做呀，可是你到中小廠，你是連那個塑料一沒有螺絲，去那邊一抱十公斤、二十公斤，只有小廠是這樣做，中大型會分很開啦，所以它才有辦法負擔，我們也才有辦法負擔，公司也可以負擔，這個時候對你的要求，比如說你只是維修來講，一個電腦機板，人家修不出來你修的出來，它就認為你這個人很好，不會去考慮到說你東西都抱不起來在幹麻，就不會這樣想，

可是今天到了小廠，一個老闆勞力算到那麼細，他一定希望說你又會開車、又會送東西、又會組裝、又會修，最好都能，對不對？沒辦法嘛。那至於說一個工作分兩個工作，這個是最實際可行的啦，就是說萬一有一個中型的工廠洗個籃子，按時薪拆兩班，你願意，沒有錯啦，比如說一個人做可能一萬八一個月，兩個人做可能九千多一點點，可能是這樣子。

主持人：對對。

○民：可是這樣子，有的人負擔的來，有的人負擔不來。

主持人：那我的意思是說不是他只做那八、九千，也許他在別的地方也可以找到另外一份。

○民：其實我第一個感覺台灣比較差的是，我讀專科的時候去東海大學參加他們設廠的活動，我們遇到一個新加坡的人，新加坡的人他就是做輪椅喔，他只有一隻手稍微好一點而已，他在新加坡做什麼，做護士耶，我那時想可能嗎？當護士，他們新加坡是政府在做這些事，去影響企業，我政府是公立的醫院，我請她來當護士，她的護士工作是做什麼，做電腦而已，這些表單到她這邊，護士有個櫃台，病人來拿藥，所以她本身也要讀護士學校，你知道這個病人要吃這個藥了，你要去看看這些東西，類似櫃檯的工作全部是她，其他的護士就真的在服務，台灣是一個護士櫃台搞定了，從政府的觀念他們認為說。

主持人：台灣的分工比較沒那麼細。

○民：這個因為政府帶頭做，影響就會比較多一點，私人企業是更難啦。

主持人：私人企業一個人要當兩個人用，所以張先生你怎麼看這個問題？就是勞動市場怎麼樣給我們身心障礙者工作機會？

○山：像我自己本身，都沒有障礙的環境。

○

主持人：所以你現在在講第五個，身心障礙的因素所以你在職場上的困擾，它會跟你講說你坐輪椅我們這邊沒辦法。所以你原來是做什麼？不好意思我請教一下。做保全，可是你現在在做保全，他們就會說跑不動？

○山：除非內部有行政的工作，可能說接電話，櫃台這方面工作有可能

主持人：像這個部分可能。

○山：如果老闆願意的話，一般是不會。

主持人：為什麼？

○山：因為一般行政助理女孩子比較多。

主持人：為什麼行政助理一定要女孩子？

○山：女生對文書比較強，瑪麗亞以前也是文書兼櫃台。

主持人：那一定是女生嗎？好奇怪台灣坐櫃檯的一定要女生，接電話、接待客人的也一定要女生，男生為什麼不能做這個工作？所以○立你有在參加一些職訓嗎？那你們都訓練甚麼樣的技能？

○立：機械的，學電腦。

主持人：對呀，問題來了，學電腦要做什麼？還是文書呀，可是你剛剛講說文書是女生做的。

○民：問題回來了，它是屬於軟體的，我不敢說別的行業都是這樣啦，只要屬於資訊軟體業的，丙級技術是以前的工作，現在沒有人會看那一張啦，軟體類的丙級之前的那種技術，你只要讀個兩、三年書，甚至不用去考試，自己摸一台電腦，都過了。台灣的證照有問題，說真的你拿到丙級證照還不見得會從事那個工作。

主持人：○怡，你說你是美髮嗎？

○怡：美髮，然後我有一張中餐機師，沒用呀。

主持人：你有烘培和汽修丙級？

黃先生：沒用阿

主持人：那你們為什麼不去考乙級？

黃先生：工作上倒還好，他會問你技術，還會問你做幾年？都是要經驗。

○山：我自己以前當小老闆，我給你一份工作是你要有辦法幫我處理，不是拿證照給我看。

主持人：所以你們不看證照？

○山：我自己本身都不考證照。

主持人：所以你們會懷疑有證照的人不見得有技術？那乙級的呢？

○民：他們只是看那個考古題去考試而已，跟實際的工作差太多了。乙級是好證明一點點，為什麼大家都不太看，乙級規定假設說你是高中職畢業，高中職畢業相當於丙級，

你去考也最多是只要考丙級就好，可是到了乙級它是說除非你讀到大專以上，相關工作兩年，不用考就可以拿乙級，可假如說你是高中職畢業，你考到乙級，可是你要工作七年，講真的這個時候的乙級，我認為還有點價值，假如說大專畢業，我的經驗假如我們公司還在我絕對不用那個大學畢業的。

主持人：大學？還是科技大學？為什麼？

○山：就像他反映的，乙級有時候感覺沒甚麼用就是這樣。

主持人：乙級的耶？

○山：他大學畢業可以直接換乙級的，它只要打工去哪，都可以混得那兩年工作經驗。

主持人：不可以換，還是要考。

○民：只是為什麼看不起，是想現在台灣的大學生日子過太好了，你跟他說軟體學了幾年學四年，加上高中學了七年耶，東西拿出來不會寫，做任何工作他們講的，你一定要自己有投入，從事那個工作，投入以後學到一些東西，你能不能反映的出來，老闆會考你呀，就像我請學徒他說，它有乙級做很久，那我說你直接做給我看，結果做那個比乙級還爛耶，都是騙人的。以前設計那種東西，那個鞋廠呀，我要半小時、要零下三十幾度，裡面要運轉幾萬次，設計那個程式，交給工廠老闆，它只是一個概念給你，要真正去從事那個工作。

主持人：好，然後再回到我們身上，一般大學生你看不起？

○民：不是看不起，只是任何一個大學，你畢業了以後到工廠從基層幹起，我就發現跟我一起進金寶的，有十幾個都是大專畢業，我敢說在這裡面為什麼我升等，前面兩個我升的是最快的，薪水是最高的，他們的問題就是我到現在想不通的一件事情，他們說我當完兩年兵我甚麼都忘了，我在想不可能呀，我們相同科系高中讀三年、專科讀兩年，讀五年！你要是真的有學怎麼可能當完兵兩年回來，說甚麼都忘了，什麼都不會了，可是你要從事這份工作，電子助理工程師，哪裡可能這些電子的東西忘了十之八九，哇你來工廠是怎麼過日子，我都不曉得，我的意思是說，後來我遇到那個大學感覺很差就是這樣，他們大學，既然你想要做軟體資訊工程師這一類的工作，你從事的就是軟體設計、開發，相關的概念不會很深，也要有概念，等到你用你才知道該怎麼弄，我的天哪，他兩個學分、兩個學分混完了，就丟到旁邊不見了，等到一拿來，像看天書一樣，要從頭教起，你知道嗎？

主持人：當主管的時候你看到這樣？

○民：不是，我那時候是幫某一位大學的教授，幫他教這幾個學生，還想要去比賽，我才發現不用比了啦。

主持人：好，所以問題就來了，同樣都是一般的人跟身心障礙者，可是我們一般的人的失業率跟身心障礙者比起來，身心障礙者的失業率這麼高，那其實一般的人他的工作態度也不見得好到哪裡去呀？那這問題在哪裡？為什麼他們不願意給身心障礙者工作？像我們剛剛講的體力的問題，為什麼身心障礙者會讓人家覺得說工作表現沒有那麼好，為什麼不願意給身心障礙者工作機會？到底原因在哪裡？

○民：因為身體方面或者是精神方面吧，不好控管，有時候精障做一做怕你瘋掉。

主持人：那你對精障可能有一些誤解喔，會這樣嗎？

○民：我是聽別人說呀，自己也這種病呀，不會跟一般人一樣排擠什麼的。

主持人：那個要問○郁，述郁你是有稍微癲癇？那萬一你不舒服的時候你自己知道嗎？在之前還沒發病之前，你開始會不舒服嗎？

○郁：知道。

主持人：那你會跟老闆說，是不是？

○郁：會跟老闆講。

主持人：所以老闆他能夠體諒？那是因為老闆他知道嘛，所以這個老闆知道，那所以，以前你碰到不知道的老闆困難是什麼？不知道的人會誤解你嗎？他們會覺得你怎麼樣？

○郁：不知道的老闆覺得我工作速度太慢

主持人：可是我印象中客人對你的印象滿好的，你很認真。

主持人：那這些老闆都有看到嗎？我請教一下，我再回到那個○立，比較少請教你，這段時間適應的滿辛苦的，可是你學的是電腦，剛剛世民講說資訊軟體可能沒有太大的用處，除了這些以外，你在求職上還有怎麼樣的困擾？

○立：就學歷。

主持人：因為你以前做保全嘛。

○立：因為高職沒有畢業，要找工作也是一個很大的問題。

主持人：所以你們那時候保全沒有高職畢業 OK 嘛，等等問題又來了，我應該要請教福杉

嘛，以前你當老闆的，你的經驗，你說有技術就好了，可是峻立又說學歷不夠所以找工作會碰壁。

○山：那要看時空背景不一樣，以前我們是屬於小公司一、兩個，兩、三個，我們當然是要技術呀，像現在我到瑪麗亞，他們最低要求一定要高中畢業。

主持人：因為他們重文書，所以他們要文書的處理。

○山：像比較大的企業，就是像社福單位一樣，一定要有個基本的學歷。

主持人：可是像○立你這樣，假設高職沒有畢業，政府怎麼幫你把它補起來？比如說你去念補校把它補起來。你有沒有想過，因為你是肄業，就在把高職的學歷補起來。

○立：現在可以學歷鑑定，你離開學校超過幾年以後，你自己去報名考學力鑑定，考過達到等同的畢業證書。

主持人：對呀，同等學歷。

○民：大學是不行，高中職以下可以。

主持人：對呀，那你就有高職的學歷了。可是你今天聽到○民這樣講你才知道嘛，要不然你本來不知道，還是你本來知道？有聽說？所以你有沒有期待說未來要找甚麼樣的工作？

○立：沒有，其實我的工作已經很好了。

主持人：只要有工作就好。

○立：進得去就好。

主持人：可是像這樣你們麵包店會願意嗎？雇用這樣的人？

黃先生：很少

主持人：底下的人都說應該不可能。

黃先生：真的，我幾乎待過的麵包店，很少這種肢體障礙的人。

主持人：因為要扛麵粉？

黃先生：不是精神要不然就是智能方面。

主持人：輕度智障。

黃先生：相對精神上和智力上，因為你跟他溝通沒辦法像正常人一樣，有時候會鬧脾氣，就很難掌管，不好控管，差在這裡，障礙跟正常人就是差在這裡。

主持人：梁先生，那我請教你，像峻立這樣子可能有卡到學歷沒有那麼高，現在政府有要開放明眼人按摩，俊立這樣子有沒有辦法轉明眼人按摩？

梁先生：除非他有意思從事這方面的工作，要看他體力，也可以做腳底按摩，那個都是要很用力的工作。

主持人：要看他體力？所以你沒辦法久坐，你之後是從輪椅下來到比較平的平台嗎？

○立：我會盡量…，不能一直坐著。

主持人：一直坐著會血液循環不好。

○立：像有一些開計程車，開到後來都…。

主持人：痔瘡，像世民你 OK，因為你可以拿拐杖。

○民：像我遇到好的機會真的很少，像我以前薪水成倍成倍上去，可是現在沒有這個工作。

主持人：你是小就這樣了嘛，所以你在金寶待的很好，表示你有一段時間在勞動市場是很吃香的。

○民：也不是吃香，只是那個時候是台灣比較黃金的時候，中大型工廠多，工作機會多，那個警衛不好意思跟你講，之前請了一個比你還輕的，爬樓梯不小心摔了一下，他還沒出什麼事，廠長就說以後不要再用，他說這個公司負擔不起，我十八、九歲大概二十七、八年前了，到我二十四、五去找，不知為什麼那時是大好的時候，很多中大型工廠願意用你這種人，他給你的工作就是，像坐輪椅、拿拐杖其實是困難的，連廁所都是比較大的，中午吃飯還滿方便的。

主持人：都有無障礙空間呀。

○民：他是整個都規劃好的不會那麼辛苦，像爬樓梯我們可以做貨梯上去不用那麼辛苦，可是那陣子過了以後，工廠移走了，我們只好去做軟體，等到軟體公司又開始倒兩三萬家的時候，就算我曾經讀過，還有點學歷高深一點的工作，到最後還不是無法避免要失業。

主持人：那○怡你的情況是在協助家裡嗎？

○怡：我現在在網拍公司自己創業。

主持人：自己創業，可是你的貨怎麼辦？

○怡：貨我就是有辦法搬呀。

主持人：像他們講的需要體力呢？

○怡：我覺得這塊市場真的可以做。

主持人：你說網拍喔，可是網拍很競爭呀。

○怡：網拍很競爭呀，可是現在大家都是宅經濟呀，都在家買東西呀。

主持人：對啦，是很適合做網拍，嗅覺要夠。

○怡：對對，嗅覺要夠啦，敏銳度要夠啦，現在大概什麼市場，像我是賣書的，是二手書店出租的二手商，他是大盤，我就跟他批書，我自己四月就自己在做了，我是覺得比自己出去上班好，因為我們的競爭能力跟正常人差很多，像我之前有去應徵，一分鐘三十二個字還是被人家刷下來了。

主持人：你一隻手就可以三十二個字，那兩隻手不就可以六、七十？

○怡：我不知道，還是被經理刷下來了，我覺得一隻手就可以三十二個字應該算快了啦。

主持人：他不用你好可惜，我覺得你真的就像老闆娘一樣。

○怡：我是覺得說我這樣子，我有從事過直銷，身心障礙者只要自己肯做絕對有機會，只是要跨出那一步，要跨那一步很難，因為我自己也待在家裡待了三、四年不肯出門，找不到任何工作機會呀，我以前做的，我現在受傷之後我完全沒辦法從事呀？

主持人：所以別人看的出來？進去應徵就看的出來？

○怡：對呀，我只是不動的時候跟正常人是一樣，可是我動起來大家就知道我就是。

主持人：可是一般像這樣，也會要求跑外面嗎？

○怡：也不一定，就是說我遇到的十幾年，類似中大型工廠應徵，一般來講都不會拒絕，

他的工作是比較單純一點的，而且薪水不會比一般人低，反正他就是做那一類的工作，那一類的薪水。

主持人：兩萬多出頭。他們也不需要行政助理那種嗎？

○怡：也要可是前五百大現在進去，就算是行政助理，你一進大門看到幾個小姐坐那邊，大學畢業，你高中職根本不要想進去，台積電更狠。

主持人：○怡你的學歷是？

○怡：我高職畢業，我覺得我們要跟人家競爭很難，像我那時在全國就業投的履歷呀，他連要應徵你的意願都沒有，連面試都沒有。

主持人：因為你上面有登記說你是？

○怡：我是有登記我是肢體障礙，只打電話來問我說障別怎樣。

主持人：肢障在台灣的就業，就是在身心障礙者裡面，是就業率最高的耶。

○怡：可是我接過幾次這種電話，他們只聽到我有一隻右手，就連面試的機會都不給我。

○民：現在還有很多的公司老闆不了解身心障礙者，他就想到說你有殘障、智障，肢障，他想說你是不是什麼都沒辦法動呀，很多老闆他在僱用你風險其實…。

○怡：他們通常是想說我們競爭能力差呀，沒辦法競爭，一個人可以當好幾個人用，身心障礙者一個人只能當半個人用。

主持人：可是像惠怡假設你的網拍，到一定的規模，我問一句比較不客氣的，你會願意因為你是身心障礙而雇用身心障礙者嗎？

○怡：我願意阿，我本來就有這種想法，如果說我再做大一點，我會請那種時薪工，因為我現在包書都請人家幫我包了，我沒有辦法自己包，我的貨都托公司寄，因為我們貨運難收。

主持人：對對，可是如果你只有包書，像那個峻立就 OK，兩隻手 OK 的，你沒有人去訓練你做包裝嗎？像有些包裝工廠，或是需要組裝的那種，需要兩隻手靈活，你看你兩隻手都 OK 阿，很正常。

○立：受訓的時候，是有介紹工作，回來，而且住在外面不方便，又要租房子，開銷很大。

主持人：而且可能需要人家家人幫忙，因為你又是下肢障，所以 OK 嗎？

○怡：他兩隻手很壯，OK。

主持人：可是就是太遠了，距離家比較遠。

○怡：搞不好薪水不夠付開銷。

主持人：所以你在工作場所裡面，有沒有什麼樣的困擾？因為你身體的狀況，讓你在工作上有沒有什麼樣的困難？或者是一些困擾。

○立：就是這樣坐著不方便，還有距離。

主持人：你速度比較慢，然後會怎麼樣？

○郁：想要做快一點。

主持人：你看著人家那麼快你也很急，就想要快一點，可是身體又不聽話，是這樣嗎？

○郁：恩。

主持人：所以你會很急這樣，所以你很有責任感啦，可是還不錯啊，你好像一直都在那個加油站做，是洗車的部分嘛？

○郁：是的，洗車、加油、還有賣東西的。

主持人：那表示你做得還不錯耶，要不然有的人都一直在做洗車的工作，因為好像客人都還一直蠻喜歡你。

○郁：對，然後我都賣給熟客人比較多。

主持人：賣給熟客人，所以熟客人會去找你加油。

○郁：就常常跟客人聊天阿，到後來就像是。

主持人：就變你的朋友了。

○郁：對。

主持人：所以我的觀察是，我曾經做過一個研究，是針對青年，沒有分身心障礙，就是一般人，我在那樣的一個研究裡面發現其實企業雇主、老闆，最在乎的還是個人的工作態度，所以我們從那個角度來看就是說，其實身心障礙者跟一般人，比如像

○郁的情況是工作態度很好，所以客人就會想找他，然後老闆也想僱用他，雖然他動作有點慢，可是我覺得這好像不是一個主要的問題，我覺得還是在工作態度上，我不曉得各位怎麼看？我們身心障礙者給人家的工作態度的印象。

黃先生：問題在老闆對身障的第一個面向，第一個你還沒工作之前他根本不認識你，也不知道你的工作態度，也不知道你怎麼樣，你要進入他的工作一段時間，他才了解你的好處在哪，在之前就把你打掉了，除非有介紹我這同事，他的工作態度怎麼樣，透過介紹之後就有可能。

○民：好的工作態度是之後的事，現在主持人講的是之前，跨不到門檻，門檻進不去，這個門檻什麼條件我不曉得，可是這些面試者他根本不看他呀，一分鐘打三十二個字他管你耶。

○怡：那天我是去到○○面試。

主持人：你有進去嗎？

○怡：我有進去呀，那小姐問我要不要打第二次，我說好呀 OK 呀打第二次，就是他測試的時候會讓你測試兩次。

主持人：不相信你可以一隻手打那麼快喔。

○怡：因為他要以比較高的分數報給我們經理。你不讓我們做根本不曉得我們實力在哪裡，因為我們第一次去面試的時候一定會比較緊張。

主持人：所以你現在另外一隻手是沒辦法按鍵盤？

○怡：另外一隻手是完全沒有辦法，我都是靠我的右手。

主持人：可是你處理業務我覺得你很俐落耶。

○怡：我？因為我在公司都是必須要接電話，要面對到外面。

主持人：你做網拍之後有沒有客戶跟你要求說要面交？

○怡：有，我做到後來老闆不讓我面交，他說這樣太危險，賺沒幾個錢。

主持人：對啦，而且花時間在交通上。

○怡：可是我面交是他人到了地點我才出現，我跟他講的條件是你必須我要的時間裡面到

那個地方，到了之後打通電話我在送貨過去，送貨過去的地點離我工作的地方才五分鐘而已。

主持人：所以就為了那一兩本書喔？

○怡：像我老闆都讓他到店裡來自取，因為我老闆有門市，這樣不用說你還要跑過去，因為我大哥覺得那樣有點危險，沒多少錢。

主持人：你們在工作場合裡面，同事呀、老闆、或者是客人，希望他們用甚麼樣的態度來對待你們？希望這個職場裡面會受到什麼樣的平等的對待？

梁先生：我想以我來講的話，我現在是在這裡工作對不對，其實我直接跟客人面對面，按摩業的話一般來講，也都是認識的人會記得，不太認識的人不會記得，做好個人形象。

主持人：要做好個人形象。

梁先生：我最大的困擾是說，政府要開放，阿你要有配套措施呀，像我們盲胞要考試，外面那麼多人在做，對不對，台灣按摩你要照顧盲胞，對不對，盡量做。

主持人：那其他的殘障類別你覺得呢？你們的想法是什麼？

○山：後來中高齡還會遇到一個另外的問題，就是你智力夠、學經歷夠，考試也考過，最後不曉得為什麼就是你年資這麼久了，你來幹這種基層工。

主持人：他會懷疑你，說：你做的下嗎？是這樣嗎？

○民：現在叫你加八個小時的班，真的比二十幾歲的時候就有差了呀，因為我最後一份從軟體轉回去做電子，做維修工程師，去台達電腦，什麼都過了，後來他們課長打電話來，哇你年資快二十年，公司可能沒辦法，這年資太久了，不曉得這年資太久代表甚麼意思。

主持人：可是現在勞保新制都出來了呀。

○民：是呀，可是後來就是沒辦法去，我後來想，假設我們看到這公司業績大好、產能滿載，意思就是要加班了。

主持人：對對。

○民：這一定要加班了，那至於加多久，禮拜六、禮拜天要這麼操，在我過去的經驗，所謂產能滿載就是最好禮拜六、禮拜天你也來，晚上你不能加個大夜班你也要加個小夜班，小夜班就是 9:30pm 下班，一直喔，可能兩、三個月，三、五個月都是這樣

過。

主持人：現在我們中高齡沒辦法做嗎？

○民：他們擔心啦，年輕人不願意加班是因為想玩，可是年紀大他怕你體力超，萬一年紀大在這邊出了甚麼意外，你又是殘障者，他可能擔心的比較多一點。中高齡到公司去工作，公司老闆說我栽培一個員工，後續用的時間不長，因為已經四、五十歲了，你替公司付出的太少了。

99 年度身心障礙者僱用意願調查
第三場焦點座談(小規模企業)

時間：99 年 6 月 18 日 上午 10 時 ~12 時

地點：台中市愛心家園

主持人：首先，謝謝各位來參加我們的座談，先進行第一題，身心障礙有 15 類，因為植物人跟失智者，雇主比較難僱用，植物人就先不講，失智者有人用，但是可能不多，所以這兩類我們先暫時不討論，有那麼多的障別裡面他們都是生理或是心理，尤其是生理上的功能受到損害，所以沒有辦法發揮工作能力，在這個前提之下，從你們企業經營的這個角度來看，你們認為以他們的功能狀況跟現在就業市場的要求，又考量你們將本求利，覺得就業市場要怎麼樣才能給身心障礙者一些工作的機會，那你們的考量點是什麼，比如說：第二題，其實有些題是類似的，就是說理想在這樣的狀況下，身心障礙者要給他工作機會，可是從你們以前的經驗裡，覺得他的工作表現怎麼樣？那著眼點在哪裡？你覺得他好在哪裡？所以你願意用他。請哪位先發言？

李總：我跟身心障礙者接觸超過 10 了，接觸過很多單位，這些單位其實每一個產業界，他用的這些人不一定有的我至少可以用這是看各個行業以我個人經驗來講，其實在身心障礙者，這個相關的訓練資訊，我接觸過這麼多單位來講，有些是為了做書面資料給政府，然後請薪水。

主持人：你說訓練嗎？

李總：有的反正就是政府補助，他們進來結訓之後，三個月結案，反正證明它可以百分之百就業，有的是三個月，有的是半年，有的機構他就很認真，在身心障礙者訓練的過程當中，在我們還沒有接觸，看到這些主持人很兇很會打人的樣子，可是我們發現有些小孩，真的需要這樣他習慣之後再工作，態度上會有很大的改變。我問過的一些身心障礙者是有一些機構介紹過來的，他們工作態度很差，然後就是說，他們相關的工作技能也很差，必須要有一個的專人，在旁邊看著他、盯著他，那我請這身心障礙者要做甚麼？你說你們請的那個員工，他會派一個人來協助他，就輔人員會在他旁邊，就輔人員一般來講呢，了不起跟一個月，那很多的機構，因為為了外觀上的問題，學生一些情緒上的反應，都會為了怕說有情緒的問題，他只好要求通通都答應，有時候在工作，態度上面，他工作狀況不是很好，那企業會被要求說起碼要達到基本的，可是他產能方面真的是很糟糕，那我也去詢問過，如果你要政府補助，必須要透過勞工中心去申請身心障礙者補助，如果直接從機構訓練出來的比較沒有，我接觸過很多訓練機構，我知道哪一些機構訓練出來的學生可以去挑，可是這機構沒有經過勞工中心，那這就沒有補助，沒有補助是 ok 啦，因為機構出來的態度和技能方面都是 ok 的，那唯一的就是說，在那個通勤的方面比較麻煩。

主持人：你說通勤嗎？

李總：我們是工廠，我們在固定的工廠和社團有固定的清潔工作要做，我們沒辦法像有些公司用交通車。

主持人：對阿，因為你們要標一些 case，所以剛剛李總，你講到一個重點是，我們題目雖然沒有放上去，那是在上一場的，的確，身心障礙者的職訓，沒有落實就把他推到職場。

李總：剛開始在辦這個職訓的時候，市政府時間大概是半年，現在又縮短成四個月，以我們清潔來講，其實四個月，你很難去訓練出一個清潔人員，清潔來講，好像很簡單，拖拖地上的地就好了，可是在工廠和賣場方面，他需要機器的操作，還有一些安全的問題，有些訓練單位，訓練的成果不錯，可是學生招了上百個，就我所知，裡面的就輔員是全台最好的，其實就輔員壽命都很短，壓力太大了。

主持人：李總，我請問你一下你說訓練好的單位它接不到 case，接不到政府訓練的 case？不是這些單位訓練，好他們就是去承接一些公部門的標案，其實，他這個倒是 ok 的，但我最近知道政府好像又改了一個措施，以身心障礙者來講，他的輕度中度重度不太一樣，有一些它可以自己就業啦！

李總：現在政府是說這些訓練出來的學生全部都要，不能留在工廠，這些會讓學生在職訓之後，反而更挫折。他們一些學生可能五個、十個在一起工作習慣之後，他們這個 team 出去工作的技能其實很好。還有一些是身心障礙者搭配自然人，這個工作狀況也是很 ok。

主持人：用這種方式就是說他有一些一兩個自然人在旁邊，因為它會有一些比較重要工作還有一些李總你是說可以用 team 的方式，team 的方式，像你們這種清潔工作和清潔工程，你們是比較願意接受，那你們原來的員工呢？

李總：原來的員工會有一些搭配的方式，比如說我們可能會在身心障礙者用到一、兩個如果，是他們協會、基金會這些自己去承接的。這個他去標到的 case，有時候會和我們配合，以這種的方式去搭配。

主持人：我懂這在我們管理上有類似策略聯盟。好像都沒有想到這一塊我剛在想一個什麼就是說，我現在不是有很多的中高齡沒有工作，很難找工作，若有些人他不排斥清潔，那也許比如說向社福機構你講的，他們用了很多肢障也還不錯，可以做清潔。我覺得可以搭配，我中高齡也讓他有一些訓練，然後他可以去帶向李總您講的像一個 team 的一種方式，不一定是承攬，也許是跟你們搭配去做清潔工作。

李總：我們現在公司的身心障礙者他 55 年次，我覺得他原本一個月 4000，現在到我們公司工作一個月 18000，他是很珍惜這個工作，所以他會緊張，緊張他有時候會不太好，我們也是安撫他。我們還有一個就是 60 歲的身心障礙者，搭配去做，那這家公司其實他照顧的滿好的，告訴他慢慢來他情緒就比較穩，那其實我是說之前會比之後好，有些公司為了請補助需要身心障礙者，第二個原因就是說身心障礙者來講的話，產能其實不太一樣。

主持人：對，那最主要是，雖然他也是社福機構出來的，但有時候本來是2個清潔工的工作，我又要多派一個人去教，教了一個月，邊做邊教我又浪費了一個人力。我倒是想到，像他們職訓假設四個月或是六個月，那在座各位有可能給他一個實習機會嗎？

李總：到現場實習以清潔來講，前兩個月我們會在課堂上把一些工作技能、工作安全有關的不斷的練習，後面四個月我們幾乎是在外面做實習。

主持人：所以你們也帶過委訓班嗎？那現在還帶嗎？

李總：我們在桃園有一個委訓班。

主持人：所以那個也是委託你們，難道他們沒有設備嗎？

李總：不是沒有設備啦！他這一期的主管比較認真想把他們做好，那之前接觸到他之前有開一期，就沒有再開，沒有人支持。那清潔來講我去參加過，包括跟家長座談那些，當然啦，就是家長會有一些... ..可能是我們中部這邊一些的觀念和中南部有這樣的觀念，就是說，既然是上職訓課程、職訓班，那因為他們這些社團開的班有很多啦，吧檯班、美髮班、整潔啦，然後甚至還開過電腦班，學生的家長通常就是說 做美髮的，美髮美容的，然後... .. 打電腦的，都喜歡這種的，清潔沒有人，可是，後來的狀況是說，這些就輔員去找美容美髮的，找吧台的，或是電腦的，沒有一家企業要的，真正會要的是做什麼？好比說你是做那個... .. 泡沫紅茶的，他用了身心障礙者，可是他的工作不是在調泡沫紅茶，是到廚房裡面去洗盤子、掃地、拖地。

主持人：也還是清潔工作。

李總：還是清潔工作，到電腦公司勒？也是去洗廁所，還是清潔工作。所以，我常常在講，我們這個行業，要請一般的人其實不太好請啦，所以我們反而喜歡用的是身心障礙者，那身心障礙者，有一些家長是不太願意，因為做這些其實還蠻累的。

主持人：體力嘛，靠體力。

李總：依照我的經驗來講的話，我們在訓練回訓班的學生包括爬樓梯、跑步，這些都是要訓練出來，那我們曾經訓練過出來一般工作時間曾經有一次是為了趕工作從早上八點做到晚上九點都沒有在休息，所以這邊可以保證，然後工作態度的話，其實比較狀況會多一點，他會有一些情緒上的反應，那這方面的這些主持人，這個老師就很重要，了解這些學生的主持人很重要。

主持人：對，我接續一下，因為那個有點類似，不曉得我認知有沒有錯誤，王總，你們類似嗎？

王總：類似阿

主持人：剛剛李總講的你有沒有補充的？

王總：其實問題都大概差不多啦，像我認為的我的公司也有用這個...身心障礙者，那當然他目前在做的，他的服務的整個態度和工作的完成度都很 ok，那但是就是說，那這個就要有點罵政府了拉，他所謂的補助的東西，像我們是從實際上，當我們在找合用的，我不見得要補助的啦，那外面我們留為一般用的是什麼？一般在用的是工作能力不見得要好，我就是為了要補助，那我們反而正常我們想去用的人我們不談、盡量不去想那一塊，因為我去用那個真正要拿補助的東西來的通常都不能做事。

主持人：有的態度不好嗎？

李總：有的會，會有態度不好，

主持人：可是他會知道你有拿補助嗎？那個員工。

李總：員工，不知道。

王總：他不會知道。

主持人：他不會知道。其實他們會知道，一般是機構。

主持人：所以他們都不會知道 所以他就會認為說，那你那個補助應該是給我的，不是為了要讓你企業。

王總：知道者他大概會這樣想，那我們從頭到尾用到所謂身心障礙者，我們就沒有什麼精神去、不會去持續登記這種東西。

李總：我們一般都是，像我跟他是同行所以很熟，我們在介紹說一些哪些機構訓練出來的學生不錯的，他會去選。

主持人：你們知道。

李總：對，我們知道。

李總：其實有些人也不錯啦。

林主任：我是覺得說，我要從另一個角度來看他們，就是固定工作的需求，所以他今天就知道他想要找什麼樣的最適合我，其實是因為我本身是做特教，因為我工作的經歷，還有我本身是那個很多幼稚園他需要一個陪伴幫忙打掃啦或是照顧小朋友，那我覺得我們這種特殊的小朋友其實無所謂，是相當的適合。所以我有針對這塊，去跟幼稚園的組長推薦，我覺得

這裡面我看到一塊就是說因為不好意思講不知道法規怎麼樣，我覺得人都可能有這樣的迷思，我覺得在做不管誰誰是最好的，我覺得沒有一個很統整的東西。所以我覺得這樣情況之，我覺得很多人其實是面臨擔心。第一個，我是不是有很多的疑慮，假設說，很多的職業都有它的工會，譬如說我們幼稚園的協會，那我就譬如說工會我的營業都有他的工會，職訓能不能去搭配它的工會，我家做一個職訓我針對美容業的，那我來推薦一些工會的幹部，這塊的市場裡面，你需要怎樣的一個員工，把這樣一個職訓運用工會來幫忙去做去搭配，前面的培訓就會很快，今天該來的都沒來，不該來的都來了。其實我們在座的觀念都很好，我們都很願意用，但我覺得只靠現在願意用的人是不夠的，應該去鼓勵那些想用但不知道怎麼用的人。

主持人：主任再請教你，你可能接觸很多打死他都不用的，你覺的是什麼原因？

李總：這些開培訓班的，比如說美容美髮業，除非是喜慙兒自己開的麵包廠，那我們沒話講，麵包店也不可能站在櫃檯直接面對客人，像正常來講我們去美髮店做美髮，你會讓一個身心障礙者幫你嗎？

主持人：可是他如果是聽不見的呢？

李總：看不出來 OK 阿！可是我們可能剪頭髮一個小時就結束了。但女孩子去的時候就需要聊天。

林主任：我有碰到一個本身是聾啞，他本身是做美髮，我跟那個老闆娘很熟，老闆娘就問我妳在乎給他服務嗎？那給他服務有甚麼缺點，要吹什麼型他聽不到，那我本身我願意我說 OK！我就翻樣本，然後用手寫，那個孩子後來也做到有他的客戶啦！那後來我們私下有聊過說，其實身心障礙者本身都很單純，我覺得家長的觀念很重要！很多時候在做職訓的時候，應該把這些孩子的家長都叫過來，也讓企業列出條件，例如近來工作我會要求讓家長回去審視，到底你的孩子行不行？

黃小姐：我本身是家長，我的孩子算是滿嚴重的，我發覺在機構待久了會有一種迷思，家長本身都喜歡考執照而已，可是我在某個機構已經待很久啦！例如中秋節，雖然打著都是小孩子在做，事實上都是大人在操作！基本的概念就是錯誤的，這可能跟政府有關，因為政府要求的你 3 個月要有成效你 6 個月要有成效，可是現在好像本末倒置了，大家都忙著考執照，身心障礙者就是要考執照美容美髮啦，我本身是家長啦，我們也很希望工廠能用，可是他一直考執照，出來還有一個問題，我個人啦我請一般的清潔可能只要 3000 元，可是機構的身心障礙者那個 team 就要 5000~6000 元。

李總：其實他在實習的時候有一些是做愛心啦！會跟顧客講先讓他們做事後，我會再派人來。

黃小姐：我自己家長本身不能期待人家用愛心，如果你真的要融入職場，你不可能有那麼多愛心，我們本身就是要有正常的心理，說我們就是要工作。

林主任：社會給你機會我覺得那是 OK 的。

黃小姐：那是社會的事情，我們本身要接受會被別人嫌棄，我們要工作到甚麼程度價格要和市場機制相當。

主持人：我先請教一下老闆娘，你自己有這樣的想法，你們金屬工業？

黃小姐：我們有雇用過 2 個，有 1 個目前還在工廠，都是自己來找工作的啦！其實我們工作很需要用力，但會體諒他，真正需要搬運會叫別人去搬，現在這個還滿 OK 的，他是學習障礙，他不會數學，我先生已經訓練他訓練 3、4 年了，他穩定性夠叫他加班他就加班，但不要給他太複雜的工作。

主持人：這個人就是很穩定，不用一天到晚找人。

黃小姐：其實也是很費心，他穩定度夠又聽話，雖然一直出錯出錯，產能也還不錯，薪水我們都照正常，我先生有特別照顧他。

莊經理：我是製造業的啦！我這邊有個障礙 8 年多的，我都跟霧峰農工搭配，我覺得霧農這塊做的非常棒，他寫了一張孩子改變的過程，之後我覺得那張紙，那張卡片很大張，會感動周遭的人，同事會包容，所以現在辦公室又有一個個長短腳的男生，我一直都不用，到前一天他還在猶豫他說他來做行政，我說可以拿一張圖給他畫沒辦法用，我跟說我不想用我不想有個包袱在身上，有同業的說貪便宜，他們出的差錯全是我的呀！我可以不在意我旁邊的人，可以不在意嗎？員工呢？員工 17280 做 10 樣的工作他 17280 做 5 樣的。

主持人：員工會計較就是了。

莊經理：如果我們領補助，我們在做生意的人能不介意眼光嗎？可能別人會說我們貪便宜，我們這個社會形象要不要顧？我們要永續經營！我們要成本呀！我賠錢沒關係但同業會說閒話。

主持人：剛剛李總有提到，客人會嫌。我想到爭鮮的何經理你們用殘障是什麼情況下？而且覺的用的很好。

何經理：我覺得我們比較幸運，因為餐飲業客人隨時隨地都會喊你，同仁如果沒有回應，企業形象會受損害，店長不願意，用是用輕度智障。一開始員工不願意接受，這樣的我觀察 3 天其實也還 OK，工作主要是在廚房裡面。主要是做清潔我們其實滿簡單的進去裡面只要教他清洗消毒。就是不能到外面去見人跟 7-11 很像是經過篩選再篩選比較自閉的。

主持人：我們來請教一下賴總。

賴總：我們是承攬 TOYOTA 汽車有五家店用 3 個身心障礙

主持人：他們功能都 OK 嗎

賴總：我會把它當正常人，你要去證明你是正常的，我不會特別去強調你某些殘缺的部分，我只會跟組長講一下而已，我現在用的這3個真的是不錯，雖然手部有問題，他會證明我拿的動水槍，做到甚麼程度，第二個我比較正面啦！他們又守時，我反而覺的用身心障礙者是我的福報啦！

主持人：其實這不是什麼幸運，一般的職場我們期待的就是這樣。

林主任：有一個高工的自閉症就是到園藝在那邊服務的很好，因為園藝是很粗重的一般人做的會不喜歡，但那孩子做得很好，因為對他來講就是一直搬和噴水。後來老闆也用的很高興，我覺得其實說用的老闆你要去想用的對象是什麼？你把它放在對的地方，家長要知道自己的孩子不要有過高的期待，把職訓做到最符合。

主持人：我來分享一下去年我做的調查是在講不滿意，去年調查也包括了很多公家機關，我看到一個公家機關真的搖頭，他們請了一個視障，結果叫他去做校對！你請一個肢障叫他去送外送！主任，你剛講得很對真的要適才適時，我再請教大家，你們看到同業或業者打死他都不用的到底是什麼原因？

李總：因為成本，其實我去特教座談時，他們大部分都說4千或5千，結果有一個學生說薪水想12000全班都看他，很不可思議，竟敢要求到12000我覺得應該產能敘薪。

主持人：可是產能敘薪，政府就有話講了，你怎麼去評定他的產能？包括我們第3題，其實政府有注意到我們這一塊，他們產能不好，像加油站他們可能就分兩班制，兩班制就用 part time 那 part time 就用 part time 的薪水給你，可是家長來了，跟政府說不夠花，可不可以再給我們多一點？後來，我就想到一個國外的經驗，企業請一個正常人的薪水，把薪水拆成2份，身心障礙者若身體狀況好，他就去做早班在另一家做晚班，他就會有整份的薪水，在座的各位覺得有可能嗎？

林主任：像我們學校本來有需要清潔的那個，那可是事實上說真的，機構也不是很大，其實我不需要一個整天的，這邊錢先不講，他來整天，我還要找一個人來顧他，真的如果程度很好的，程度很好的我也會擔心，有時候也會擔心他，因為閒閒沒事，例如之前我們曾經有實習過。

黃小姐：我有去顧過啦他就要幫我顧那個我以前在他那邊上班負責請他吃飯，就是你要負責去(還會欺負我，因為我是家長麻，我說她說叫他換電燈泡，叫我幫他看著，我一直跟老闆娘說，他可能喔... ..他那麼大隻，等等爬不起來，他一聽到就知道我是好欺負的那一型。我叫他做甚麼他就開始說)說他開始說他不會做，他完成了，我就在那邊講說，你看你，我說今天是到我那邊實習，然後他當時在那邊當秘書。

林主任：我說：今天他實習出去、去到職場，他不能跟老闆說我不會。，那所以其實來我這邊實習，我在一個合理化，我覺得你可以，我協助、幫忙讓你去完成工作體驗，那其實如果去

說，今天假設說我想請，可是問題是說，我不需要整天的，我可能是上午來三小時、四小時，ok，然後一般來講他要整天的，好，那我問你一句話：我只要四個小時的工作，可是我必須給你一整天的薪水，第一個對我來講，我成本要計算到，第二個，下午我還有工作要做，這對我來講真的是蠻頭痛的。那我那時候在心裡想說，怎麼不能把他送到不同的地方？可是說那時候我有找一個幼稚園合作跟我說，能不能早上來我這裡，下午去另外一個幼稚園，可是有卡到甚麼，勞保在那裡？然後那勞保在我這裡，那另一邊是不是做假？就變成是說，雖然我們說好，但不是說好就好，萬一孩子有出事，那誰負責？所以到後來我們就不了了之。

主持人：可是看起來李總和王總你們比較有可能對不對？因為你們的點可能是在不同地方，有可能嗎？

李總：對，但是... ..其實我覺得就是說，我們現在僱的這一位也是有家庭的啦，那他的狀況來講的話，我們就是會可能會先試用，比如說一個禮拜、兩個禮拜，等他整個上軌道了之後，那就以正常的薪水給他。有一些吼，我覺得要跟家長溝通，也就是說，你的孩子整個月到那邊，那一個月好比說是多少錢，必須要跟家長溝通，如果家長不願意，那就算他跟你再講你也不能用，那用下去之後，覺得說可以的話、還不錯的話，你再怎麼樣去調，我覺得這個是 OK，可是你政府一個死規定擺在那邊硬梆梆的，動也不能動，對不對？因為我們曾經用過就是說，我們公司現在就是有請一個每天來打掃的，那我們就是給他兩個小時，一天工作兩個小時，他剛開始來做的時候他大概要做半天他才做得完，可是我給他算兩個小時，不是說你兩個小時的工作你做四個小時我就給妳四個小時的錢，要依產能釐薪啊，那他現在哩，大概兩個小時就能做完了，就差不多回到正常人，我覺得應該是這種作法才對喇，我覺得說你這兩個小時可以做得完，可是你做四個小時，因為你現在剛開始一邊做一邊學，那我應該還是應該給你兩個小時的薪水，如果政府看到勒？他說吼，你看做四個小時只給兩個小時的薪水，完蛋了這樣誰敢用啊！

主持人：王總你的看法是怎樣？

王總：這個狀況之下，以前請一個請半天一個月一萬塊，問題是我要受到全公司員工的辱罵，因為他來做半天就只洗了 2 間廁所！

家長說：來這邊這個半個小時就可以全部都洗完。

林主任：可是通通洗不乾淨，我還要請一個人去幫他檢查這叫做重作！

莊經理：其實對於做那麼多的應該好好補助，不只是錢，我也長期在拚報紙的刊登和報導，客人朋友都知道都會知道你很有愛心，幫助這些人，我早上要出來的資料是長短腳的那個孩子幫我整理的，包括存摺的影印，出門的時候說阿姨妳要帶著，這個過程，有時後在報導上這個故事是個加分，因為用了一個正面的東西出來真的是很好。

主持人：他們應該好好去做一些個案的報導嗎

莊經理：他寫了一篇的東西，我等下請他帶過來，他現在客人要印刷，我在跟客人對他講得沒錯都是對的，慢慢的我可以帶他出去跟客人對稿，已經降到3成是不認同的啦，沒關係，我們是長期在幫助這些孩子。

主持人：我請教在座的各位如果要寫這樣的報導，怎麼看的到？如果做一個這樣比較大的要放哪裡？

林主任：我覺得以前學校有愛心商店，我覺得可以給一個比較好的名稱，比如說愛心，可以放在那個門口(能夠減稅更好)，我覺得是說可以有個牌子寫請給我機會讓我服務你，其實現在社會都願意給機會，但是可能會有人權上的疑慮。

主持人：他也不知道哪一個是殘障的呀？

黃小姐：因為我是家長，如果你要這樣子還要考慮到家長，很多教育水準越高越不願意讓他的孩子曝光，可是有一塊一定要做就是教育家長，家長有分兩種，一種就是鎖緊緊很自卑，有一種就是做3、4個月，來拜託給我一個工作，又過來罵太操了，我覺得那個就是要教育。我覺得就業服務工作的人員在找工作真的很辛苦，顧到快要好了，家長又出來亂。這家以後有不好的經驗，它怎麼再持續這個工作。所以我覺得教育還是最基礎的，機構有沒有落實家長也還是要教育，孩子的態度源自於家長的態度。真正了解自己孩子程度在哪裡？不用自卑，也不過度膨脹。

主持人：有些家長覺得自己已經很忙了！你還要叫我去聽課嗎？要有一個家長成長團體，我先來請教一下，賴總你們的汽車美容營業時間也很長，有沒有可能把一個人的工作拆給2個殘障的做？

賴總：我一直不把殘障當殘障，要做就是全部，有時候不會發現他是殘障。

主持人：我們還有個議題沒有討論，有些企業絕對都不用的可以講產能敘薪？

賴總：有些工作不太適合我們的工作，有一些就沒辦法做得很好，比如說外場清洗，像塑膠有些高溫的東西怎麼可能叫學生去操作？

莊經理：我用過中度的肢障、聽障。可是這些孩子真的都不能操作重要的機器，危險的考量，品管也不行！有時候做不好會貼上是他們做的，客人會包容，可是其實不是他們做的，我們還是有區分（家長說：自閉症做品管多好）我們是以機械為主，人工比較少。

林主任：政府機關應該去做區分大概那些是適合身心障礙者做的，倒不是打死都不肯用，有些自己認清我的工作就是不適合。

賴總：我有用過一個精障的，他受訓後可做辦公桌打電腦的，結果看電腦螢幕做了一天全部空白。

主持人：因為他會精神恍惚，其實還有一個問題，社會大眾對於各個障別的特性不了解，這禮拜一我有請教 7 位身心障礙者，脊椎損傷和小兒麻痺不一樣，脊椎損傷他不能久坐，坐一段時間他要躺下來，那我們公司怎麼可能在弄一個床給他躺？他腳會麻，小兒麻痺他要拐杖。可是汽車美容做得不錯你有辦法接受一個（賴總：要放對位子啦）比如像何經理你們顏面不行（何經理：還是可以）有些店不願意（何經理：但有些店教育他外場顧客點單可以）王總你們那邊呢，請你看過你們同業那邊到底不用是什麼原因？

王總：用不用在於所謂的是輕度，還是微度，差別就很大(那如果在中度一點呢？)對阿就是說，這個東西只是一個形式，對，我都有用，我用了十個，難他們可能都是極微而已，甚至於不到輕度，那我們在使用中度的一個人，可能 5 個人做不到 1 個人的工作(像李總講所以還是在產能)。

李總：我們現在在桃園智障協會上課，他就跟我們回報，他十二個學生，大概能用的只有一個，目前看來啦，因為有三個在溝通上你根本沒有辦法溝通，連溝通都沒有辦法溝通，那一個就是你剛剛講的，你說這是掃把，他就說這是掃把，這是拖把，他就說這是拖把，就是重複的話可以幫你溝通，像這種你就很難去找職場找工作，那重點其實他這還是可以訓練，就在家長，他們這一期的家長都很熱心，就很熱心，家長們的態度很重要，其實最主要是不管是這個機構，(教育家長)讓他知道說他這個孩子，將來到底可不可以是要他的薪水在甚麼等級，他能不能接受，其實以家長為主。

主持人：林主任不好意思我剛剛打斷了你的話。

林主任：我覺得其實... ..就像說之前我有跟做國泰的保險，那其實我參加他的喜宴，我看到裡面有一個... ..不知道哪一區的經理，他本身就是一個肢障，我就覺得蠻意外(你說做保險喔)，對，他做得很好，他自己他就講出他車禍啦，然後這樣我還是強調說，放在什麼位置，以肢障來講他可以溝通，對話能力都還不錯，那我覺得其實都可以做得很好，可是你要把肢障的放到那個甚麼汽車美容的，就像你剛才講的就是說，讓視障的去做校對一樣，簡直是在為難他嘛，所以我覺得基本上來講，本身肢障就是說身心障礙者，他要知道他自己適合做那些，自己要有自覺，然後在每一屆的輔導員，我覺得也很重要。

主持人：我們這邊可能差不多最後一個問題，去年其實我在幫市府做那個... ..就是有訂了法令要求是一定要雇用的那種單位，我們是做全面性的、一對一的拜訪... ..我手上有十個訪問員到公司去一對一的去拜訪，我到最後四百多家，只有兩家拚死都說不肯讓我拜訪，然後我還打電話，他對我還好啦，但我們的訪員去都是吃閉門羹，然後被轟出來，甚至有人說我要放狗要那個，就類似像這種情況，所以我們在想說，政府也給了一些獎勵金，那剛剛那個老闆娘提到說有給了一些獎勵金，可是他們現在似乎... ..市政府他的經費規模有限他只能做到僱用比規定多出來的人政府只能給一個月 8000 的補助金給一年，但是對於比較小規模的法令沒有規定一定要用那這一塊現在他們有想要多法令出來補助鼓勵你多雇用一些身心障礙者，那我想請問大家真的會增加雇用意願嗎？

黃小姐：我個人認為不可能。

莊經理：我有個孩子去立達上班，2天立達說不能用，他說職場災計畫不能用，17280害死這個孩子，我3面的玻璃他擦了2天還擦不乾淨，然後訓練到可以帶出去送，可是你做2個小時的東西4個小時完成，他以前17280，現在做那麼長也17280，所以你要給我加薪，前陣子突然就不來（主持人：你有沒有給他比較長的竹竿）沒有啦（主持人：若你給他輔助工具會不會擦得比較快）因為他本身有多重障礙訓練到可以打包送貨你知道我花了多少時間？他一直打電話說他想回來，他還會先凶：我又沒有說不要做，但他就是沒有來上班呀！現在他被介紹到餐廳洗碗，現在你再幫助17280能幫助多久？那他要晚一點下班，我對正常人才可以交代呀！

主持人：所以老闆娘我可不可以這樣說，今天政府即使給你補助，但是你要面對給他17280，結果是別的同事會計較。

黃小姐：比如我們學習障礙的來說，一般人用電話交代就可以了，但他不行，我先生就得再親自交代，事實就是我們有共識說一定要用他了，並不會說政府一個月多給我五萬塊，甚至減稅好了來忍耐這種事。

主持人：如果有，還是有鼓勵的作用。

林主任：有些幼稚園他們都沒用過的，這樣的方案倒是有鼓勵作用（主持人：我們家對面有幼稚園我還不敢去問，怕被轟出來），有，有。幼稚園有很多需要洗碗，幫忙看孩子像打雜。

林主任：要女生，乖乖的輕度肢障他們願意（主持人：現在孩子都很精耶會亂跑）各班還是有導師她只是當輔助而已，智障放那邊就很好，我也有鼓勵各大樓他們比較喜歡用男生，用清潔工作。

李總：有些公司為了節省成本會用身心障礙者，或叫他做不願意做的，像有一個叫她洗馬桶，因為大家都不願意洗，拿鹽酸不給她手套，洗到手都快爛掉了！清潔公司都在欺負他們，提到身心障礙者就業方面，第一個訓練單位一定要經過訓練，出來要有結業證書，經過訓練的到職場才能進入狀況。

主持人：李總我先打岔，我去審訓練案，我最會抓的是你怎麼評定這個學員她有沒有真的學會？那以你們業者來講怎麼認定他在技能上真有學到東西？他有來、有報到，但不一定有學到東西或可以出師。

李總：一般來講，外面的清潔公司，我訓練出來能不能用最清楚，一般有職訓局和勞工局去做補助，有時候主持人完全不會之後就是就輔員去拜託3個月，真正受過訓練去教的很少。

主持人：我再問更實際的，清潔公司的預算都合理，後面的輔導就業，我也都會看一下，可是訓練完了，你要告訴我說你要如何評定這個學員什麼情況下有學成了？所以有幾個案子，我

也會抓講師，這個講師根本不是這個行業。

李總：就業一定會被要求啦，有時候一個班有 10 個但真正願意收的 2 個，有些學生可以自行就業到公司上班，但有一些一起做他才可以繼續做，他才可以做，但是就不行了，重要的是因為他不想就業，那你要提高就業率就兩個，因為有些學生可以支持性就業，可以直接到公司去上班，那有些就是一起去做他可以做，叫他放膽他沒辦法做，這種就屬於庇護性的就業，那你要提高就業率，庇護性就業其實一般來講大概有至少一半能進入，譬如說像我們打掃，他有的狀況很好的可能刷玻璃、刷機器，狀況不好就提水桶、洗碗，都能做啊，所以一定要是兩邊搭配阿，就業率就提高了，而且，庇護性的主持人通常跟學生相處久了，對怎麼樣帶這些學生的狀況比較清楚。

主持人：所以庇護性是，比如說機構然後帶出來去你們標到的那個場所。

李總：不是，庇護性的工作意思就是說，我們成立因為它所謂的非營利事業機構，它會成立一個庇護性的工廠，我可以對外營業，我可以營利。

主持人：可是他拚不過你們哪。

李總：沒有沒有沒有，政府有很多的這個機會，尤其只要是公務部門，它有所謂的這個，優先採購平台，我們一般來講就是社福專利，它可以先去承這個工作，那如果有的做得好的，那甚至可以先招標了。

主持人：阿你們進的去嗎？

李總：我們不行所以我們會跟他搭配比如說我們需要 2, 3 個正常的人。

主持人：你們就陪伴這也是一種方式。

李總：自來水廠資訊中心大概就是。

主持人：我現在在想說有沒有可能他們訓練單設計用策略聯盟的概念。

林主任：我剛是說透過協會和工會去做配合我是說類似不一定。

李總：他就是說可以幫你保勞健保或其他。

主持人：李總跟王總可能就很清楚，那賴總這邊你們是洗車，不是吧，你們是美容吧，不一樣，你們比較高階耶。

賴總：汽車美容技術比較深一點，現在汽車美容附屬在汽車修復裡面。

主持人：你們是工會還是公會？

賴總：我們是公會。

林主任：有些幼稚園有協會。

主持人：雇主的協會。

林主任：對呀，雇主的協會，像美容美髮的也是屬於雇主的職業工會，有些行業別就用特殊的身心障礙，只是他們不曉的可以用，我覺得要推這一塊，假設說你們有要補助，這樣就針對美容業的工會開一個說明會，如果你們要用這樣的小朋友你們可以獲得什麼補助？

主持人：可是如果給工會你們工會會跟你們說嗎？

李總：我覺得反而像這些基金會、協會他們有這個培訓班的訓練課程，訓練出來，在訓練中你可以聯絡一些廠商來看學生，你過來看覺得這個學生可以用就把他定下來，那你訓練有成的就業率自然高，都是在混的那誰會用呀？

林主任：我現在在講的協會就是那些不盡然涉入的訓練，你們如果有要辦說明會我們一定會發給我們會員呀！比如說台中市也有各大樓管理委員會組織的協會，你也發給他們呀！我覺得現在政府說有很多的補助款事實上很多人不曉得。

主持人：那個要趁你們公會或協會開會的時候去做宣導。

林主任：把訊息給人家可以怎麼去申請我覺得其實應該也有人覺得補助不錯

主持人：那最後請教各位你們對於政府針對身心有障礙雇用這一塊有沒有建議？

莊經理：其實補助是對那些程度好一點的雇主有幫忙，可是如果今天對那些程度很差的他外表看起來還可以，只是腳落差 30 公分呀，這個可以補助可是你對那些落差性很大的，沒有產能的你還要求 17280 給他，然後還去補助這區塊，你算一算有比較贏嗎？可是說你要個別化有差異化。

主持人：現在就是說只要你願意雇用你自己會去衡量，他不會要求你一定要雇用重度的喔，沒有！

莊經理：那重度的怎麼辦？

主持人：重度的就是像他們講的庇護工場呀！

莊經理：那中度的？

主持人：現在就是說並不看你雇用什麼等級，只要你願意雇用，並不要求你一定要雇用產能很低

的，只要你願意雇用就可以申請補助。

莊經理：那產能差的，那些家長都會認為說我們用這些孩子，不管是什麼度的你用了，他們你就要準備 17280，那樣的話就變成只有輕度的你可以用中度的沒有人要用，所以失業率還是高呀！

主持人：會有排擠效應。

李總：我的建議是說因為有很多協會有訓練班，可是我們進用身心障礙者還是要透過勞工中心，因為他們去那邊報名申請，那這個人到底有沒有訓練好，我並不知道。

主持人：不知道呀，它上面沒有登記，它的求職的資料沒有登記嗎？

李總：如果有受過訓練可能會在上面有登記，可是你不見得會排到這個人。

主持人：喔，我懂。

李總：只要有人，他是身心障礙者媒合就來了。

主持人：所以李總你可不可以要求說我要有受訓過的。

李總：好比說我是喜歡某某機構訓練出來的學生，那這個學生就先要到勞工中心去排隊，那前面來的我通通都不要。

主持人：對呀，你要要求有訓練的呀！

李總：對呀，訓練有很多單位，我就是要這家可是這個太明顯了。

主持人：這個法令沒有規定你不可以挑，法令只有規定你不可以因為他的年齡、身高、外貌、男生、女生，可是你今天要雇用身心障礙者，你可以開條件，第一個我要有訓練的，再與媒合單位商量。

李總：我不能到訓練單位去挑人。

主持人：這 OK 呀！

林主任：這就沒有補助了！

主持人：不會不會，李總跟那個沒有關係，你只要有雇用人，…勞工處的沒有，勞工處是勞工處，我們的現況是這樣。

莊經理：他們要開單，還是到就服處去開單，沒有開單的話不成立。

主持人：跟媒介的人說我要挑哪一個？幾號去登記？因為市場機制，你訓練好的我當然要用。

李總：這有一個好處就是說在你這個訓練單位訓練出來的人企業都願意用，那其他的訓練單位就想辦法去提升他自己的能力。

主持人：那很好呀。

李總：政府要求 50%100%的就業率，尤其之前他進來 1 個月之內要出去就是要達到就業率呀！

主持人：真的要落實，其實我覺的這樣子對業者和身心障礙者都好，因為身心障礙這塊經費用意不是在養機構。

李總：企業在畢業季的時候開始徵才，他不需要勞工中心去等啦，像一些特教團體我很喜歡，可是先跟他說畢業之後我去等你。

黃小姐：不好意思請問一下你覺得瑪麗亞做的還好嗎？

李總：就清潔來講全台灣社福機關做的最好，他們真的超過一般清潔公司做的。

主持人：那這樣很好。

莊經理：我們是不是可以多開一些家長的會議，一定要加強，我看到很多孩子，訓練 2、3 年不做之後就退化下來了。

主持人：所以這個我會計劃在研究裡面跟市政府建議就是要求它以後他在訓練的過程當中一定要把家長的座談會列入計畫裡面，而且是一定要要求。

莊經理：前 2 天他打電話給我的時候不知講真話還講假話？瑪麗亞的主持人講真話，政府才聽的到，我們一般雇主不敢講太多的真話。

主持人：不過大家相信我，我做研究的人一定要遵守學術倫理，你們的名字不會在上面！

黃小姐：家長有的不來開會不來參加，教育機構如果要叫家長來，因為小孩子要就業一定要向他說明，家長來的話有助於你的小孩就業的安排。

99 年度身心障礙者僱用意願調查
第四場焦點座談(大企業座談)

時間：99 年 7 月 26 日 上午 10 時 ~12 時

地點：台中市愛心家園

主持人：台中市政府委託僱用身心障礙者調查，原先是針對員工 5~30 人的企業作意願了解，但其中一場針對義務雇用的單位提供相關的意見，所以我們今天有幾個主題大部分是圍繞著身心障礙者，第一在就業市場應如何協助身心障礙者增加工作機會，提供工作機會後，目前的表現、整體觀感和就業力，未來特別要注重的部分，另位增加身心障礙工作機會的過程裡，如果要規劃 2 位身心障礙分擔的可能性如何？在使用上有那些優缺點和限制？另外有 2 個是針對政府職務再設計需加強協助的有那些措施，和政府給予獎勵金的部分，目的是要有那些誘因，這樣鼓勵作用有沒有可以再增加申請，或者還有其他的對政府相關補助建議？我先做這樣的說明。

斯副理：我想請問身心障礙的類別？植物人和失智者是屬於身心障礙者？

主持人：簡單來說有視障、聽障、肢障，這些平常接觸會比較多，那顏面傷殘和重要器官，包括的種類還滿多的，這些應該要納到這裡面，在聘僱的過程，植物人可能在工作能力上是有問題，那失智者或許是應該可以，但擔心企業的顧慮較多，所以我們暫且將這 2 類排除，大略上只要是領有身心障礙手冊的就算是我們這次研究的對象。

斯副理：那精神障礙類也算？

主持人：算，但精障有時我們看不出來，在評估的時候要做特殊的考量，看過去的情況。

斯副理：所以身心障礙的定義是領有身心障礙手冊的？

主持人：對。

龔副理：我們來參加這個覺得有趣，可以了解身心障礙的區別，我查的是有視障、聽障，還有平衡機能，聲音類以及肢障，智能和重要器官，植物人、失智症、自閉症也是，慢性精神，癲癇。

林老師：癲癇就是他腦部會有一些不正常的放電，會使他失去意識、抽搐，躺在地上咬舌頭之類，就是屬於癲癇。

龔副理：那罕見疾病導致他身體障礙，有些看不出來，我們在募集員工的時候，殘障手冊有的是終身有效，有的一段時間後他要去做鑑定，他現在看越來越嚴格，尤其是

輕度智障的，所以如果我們員工是輕度肢障，我們可能要了解他有效期間的部分。

林老師：像肢體或輕微的腦麻，也許經過復健或學習就沒有了，就不需要領殘障手冊。

主持人：我想公司多少會有聘僱，是義務聘僱的單位，有時是強制性，這次探討是 5~30 人，沒有在這個範圍裏面，會不會有自動自發，我們希望從不同角度來蒐集不同意見做彙整，待會就請各位分享在工作上的經驗，謝謝。

王室長：我們公司超過 100 人，一直以來都在繳身心障礙的基金，我覺得應該設一個平台，我們也在積極給身心障礙機會，甚至找伊甸，可是政府都沒有平台，例如跟企業說市政府有勞工處，找這個其實不是很容易，我們公司是業務性，像之前我們找了一個肢障，東西要移動他就沒辦法，第一天上班有些同事說話比較衝，第二天他就不見了，我們不是不雇用，只是不知道去哪找適合的人才。

林老師：你知道有個 e 化就業服務網，裡面有身心障礙專區。

王室長：我們一直都不曉得。

主持人：還有待加強宣導。

王室長：我覺得政府可以告訴我們上哪個網站去找，這個月我們透過勞工處介紹一個身心障礙的朋友，它也告訴我們你可以再去那邊有補助，我們完全不知道這個訊息，我覺得政府和企業之間做的平台還不夠好，最近它好像有看到我們在報紙登，而且我們也自己透過伊甸介紹。

龔副理：有身心障礙人員跟他登記的話他手邊有一些資料，也許你可以主動去找就業服務站。

王室長：後來我們找不到的時候就透過伊甸園或勞工處，現在就是有一個，因為我們之前都沒有跟身心障礙相處過，同事也很戰戰兢兢的，之前有不是很好的例子，有時候他就不來了，像有一位他是器官摘除，他的態度就是他想來他就來，不想來就打電話說他今天要去醫院，希望政府給我們一些訊息。

主持人：提到訊息，如果有聘僱不足的，一直有在繳罰款，這些我們應該會跟市政府反映，訊息傳播或許還要再更積極，謝謝現場的分享，我們補充介紹一下，接下來這個是台中分公司的陳專員。

陳專員：不好意思遲到了，因為找不到路。

主持人：那我們其他幾位待會陸陸續續報告發言的過程，再介紹一下自己的單位，接下來就再看哪一位？

斯副理：我是來自於中科的，我在這個公司 3~4 年了，我們現在竹科跟中科加起來大概有 3000 人左右，我們大概有 2、3 年時間不會讓政府罰款 17280，我們有跟伊甸合作，找身心障礙同事，一個身心障礙工作的時間是 2~3 年，1 次是 4 個小時，他們如何到公司是那時最麻煩的一件事，我們後來是找肢障他可以開車，帶當天一起上班視障的同事一起過來，到公司我會幫他安排距離最近的一個停車位，他們大概 4 點上到 7 點半左右，中間會有同事幫他買便當，之間有 2~3 年的時間，同事覺得還不錯，一次按摩是 20~30 分鐘，要 50 塊錢，變成福利金裡面，我今天來參加是希望按摩這一塊除了能找身心障礙來做之外，是否有其他工作也適合讓身心障礙來做的，我們公司除了按摩師之外，也有少部分是身心障礙者，他們在肢體上可能不是那麼嚴重，所以一般人都不會感覺得出來，那我們最想幫助的是可能外觀可以看出來，一般人無法接受的身心障礙同事，我想找一個身心障礙來做接待，可是很不好找，因為不了解身心障礙的心理狀態，怕不小心說了甚麼會傷害到他們，他們來應徵的時候會不會有 2 度傷害？那他真的來做的時候是不是能適應這樣的工作？不知道他的抗壓力、敏感度、和人溝通的能力是否稍為低一些？還有精障的部分，精障會給我們一些困擾，我們會擔心到底可不可以用？他的狀況是如何？萬一在工作中發作會不會造成傷害？我們也不知道可不可以用，這是我們在用的時候的一些困擾。我覺得獎勵金的部分不是一個重點，而是在於要如何幫助身心障礙者，把環境製造成適合他工作的環境。

主持人：員工之間的互動，他們會不會傳授和不同類別身心障礙互動應該要注意的事項？

王室長：伊甸他們會一直追蹤個案。

主持人：有 2 個公司都提到跟他們的互動想要保護又怕傷害，其他公司有沒有跟他們互動還不錯的？有沒有特別偏好？像剛剛精障就擔心發作了不知道怎麼辦，據我了解有些公司它們喜歡聘聽障，因為不受到外在環境影響，影響工作效率，不曉得各位有沒有個別的限制？

龔副理：我們這邊之前有用過聽障的朋友，他們很容易曲解大家的意思，覺得大家都在跟他敵對的狀態，其實他叫做事他可以做得很好，只是要多一點耐心，最近這幾年用的偏向肢障，我們現在遇到一個小兒麻痺，平時不會覺得他是身心障礙，他也是一個很開朗就很正常，我們是把他派駐在圖書室，管理文件，這個是在 104 上找到的，之前也有介紹來，可是 2 個禮拜他覺得大家都把工作都丟給他，自己會衍生一些狀況，很多同事都收到 mail，把職場弄得很混亂，跟他討論後他就走了，我們有 2 個肢障的朋友，1 個是程式設計師，是經過正常面試的過程，進來之後才發現他是肢障，也做得不錯，我們有去申請超額獎勵，老闆知道會去申請，但那不是鼓勵企業去用身心障礙的方式，有補助當然很好，但我覺得這些補助如果拿去做，會是更好的一個效率。

主持人：目前有 2 位？

龔副理：目前只剩 1 位。

主持人：程式設計是專業沒有問題，一般文書只要低刺激、沒有給太大壓力，肢障表現得都不錯。

龔副理：他不會表現得很自卑，很開朗。

主持人：跟本身的個性，加上和員工的互動。

龔副理：受到政府採購法，政府會規範但我們聘請不是因為這個原因，我們中心目前有 2 個，1 個是輕度，1 個是中度，這 2 位是研發人員，我們在面試的時候身心障礙都會優先錄取，一直都是這樣，若有缺，我們會往行政處去找，過去的案例我們找過聽障的，有個聽障媽媽帶他來，他戴助聽器，後來他說戴會頭痛，他拿下來溝通就出問題了，我說要載他回家，他回家騎摩托車，他又不戴助聽器，我們會擔心他，媽媽和就業服務中心都會打電話來問他表現如何，我讓他做文書處理的工作他處理得很好，可是他溝通有問題，我覺得要教，這個孩子之前在政府單位做過，也是短期的，他帶著公務人員的口吻講話，他沒有學到甚麼，學到了口吻，同仁已經越來越不能忍受，通常錄取進來的時候，會告訴同仁，但後來同仁就不能忍受，我還告訴他桌子要保持乾淨，但他不會掃地，他連自理都出問題了，我後來請他走是因為溝通的問題，另外我有一個顏面的是透過陽光基金會，後來我錄取顏面的，因為他看起來很活潑，我要一個正向的，我面試的時候有說有觀察期，後來若可以升為正式員工，薪水和福利和所有同仁都一樣，既然一樣那標準就一樣，不會因為特殊身分就不一樣，我有跟她溝通過，她第一年表現真的很好，可是後來就變了，他說陽光基金會有些活動可不可以借用場地？我說可以，公益活動我都無條件，我說都可以自用，不要干擾到上班都可以，後來我讓她去坐櫃台，可是客人會嚇到，因為她是火燒的，我當初沒有想到這個問題，因為我們都把她當正常人看，所以我後來還是讓她做裡面的工作，她是傷殘但肢體也有影響，可以針對她的職務再設計，申請補助，而且金額是有限定的。

林老師：你說市政府嗎？

龔副理：對，我特別設計好像 1 萬多，補助又沒補助多少，財產又屬於市政府，我想想我就不申請了，我就寫封信謝謝他們。

主持人：一般職務再設計是補助一定金額，幫助你去符合一些相關工作人員的需求。

龔副理：你不能說想做甚麼就設計甚麼，它還要看，假設我要電風扇，還要依照它的規定，我覺得很繁瑣，後來我都不用政府資源，都公司自己吸收，這是我碰到的問題，後來我請她離開，不是第一次，一定是第 2、3 次，影響到整個部門的績效，或者

工作效率，我有問她你是要領失業津貼還是，她後來領失業津貼，我還是有同理心，我還是覺得是她本身的部分，我們之前還有研發人員被業界挖走，因為他表現得很突出，我們中心一直都不排斥身心障礙者，侷限是在肢障的部分，現在我們1個是肢障，1個是顏面，都做得滿久了。

主持人：所以有些工作還是多少有一些限制，例如櫃台，顏面傷殘多少會受到一些限制。

龔副理：我想還是要 case by case，很多工作還是要適才適所，我是做研發服務業，在技術和文書方面還是會有差，介紹人不一定適合我們，所以我們自己也會多方管道。

林老師：技術職根本就不用講，他是重專業技術，王室長剛剛講的結構性失業是他沒有學歷也沒有技術，幾乎是找不到工作，其實這部分是政府比較難幫忙。

龔副理：據我所知聽障跟顏面他們都有受過訓練，政府有職訓，包含打字或電腦之類的，我們是看到他那塊才錄取他的。

林老師：那會看他們的學歷嗎？

龔副理：那要看工作，聽障他學歷只有高中，但有受過打字的訓練，我當初就是找文書處理，他有這方面的能力。

林老師：就業服務法裡面是規定不可以有年齡歧視，可是有些就業服務員反應低教育跟高年齡是他們遇到最難推介的原因，副理你會不會考量到年齡？

龔副理：如果是行政職年齡我不會太考慮，我覺得年齡大抗壓性強、歷練夠。

主持人：從專業來看年齡，他累積了很多資歷，但從另一面看，你已經累積了很多習慣突然要轉到這邊會格格不入，這要看工作內容，身心障礙要有專業，就業方面會比較容易，還有態度，這是一直受重視的，在身心障礙的同仁可能會自卑，開玩笑的過程可能會造成另外的傷害，相關的輔導課程如何和身心障礙溝通，我不知道會不會開這一類的課程。

龔副理：之前我有幫陽光基金會和政府上約談技巧的課，能不能留在職場專業跟態度是一切，沒有專業和高齡的，很難有就業市場，換到正常人，這樣的人也很難進入就業市場，我發現心理輔導對他們來講是很重要的，他們其實很想面對人群，他們就是害怕、自卑，陽光基金會其實有很多這樣的課程，他們定期都會有團聚，陽光基金會也會做諮商輔導，專業跟態度就業市場一般是一樣，不會因為身心障礙或一般，我覺得最主要的差異在心理輔導的層面，我們100人有6個肢障，他們都是輕微的，有個我們會安排他不需要站，總公司有雇用發送公文的，因為他是屬於溝通有障礙，他沒有很高的專業但態度很好，所以一直都在總公司做行政，

工廠的部分之前有用聾啞，她聽的到可是不能講，很需要幫忙，輔導員一個禮拜就會來找她一次，很積極，跟她談完了之後也會來跟我談，我大概 2 個禮拜跟她談一次，可是後來她會揣測我們是不是在說她壞話，她會跟班長講，班長會跟她說沒有，大概做了 1 個多月她就自己不做了，班長也跟她說不要想太多，可是他們會自我揣測，而產生誤解，這幾個我發現心裡輔導很重要，政府在這一塊，要看設備可不可以移到別的公司，也有精神障礙偶而會有情緒，但相處久了同仁會對他包容，但他自己也很認份，如果主管跟他講一下他也會收斂，我們目前是用肢障跟精神障礙，補助我覺得對企業功用沒那麼大，因為你工作就是不適合他們，企業寧願罰錢，我覺得政府在這一塊應該要做心理輔導的層面，技能在社福都會培訓。

林老師：之前有一場是身心障礙的座談，他們訪問是說訓練完了，到職場去根本就不能用。

龔副理：基本的文書是有用。

林老師：還是他們進職場還會給他們加強？

龔副理：一般跟身心障礙都會，所以我說身分是沒有差異。

主持人：所以做好心理準備可能是第一優先，政府應該加強，至於設備申請，補助和其他都很繁瑣，但政府又怕其他因素，例如被視為圖利，所以關卡卡的很緊，政府想說設備萬一你這邊沒有用我把它移到另一邊，但我覺得更積極的想法是都已經用了就希望能永遠使用，不是更好，不要轉來轉去，我知道政府有時是不得不做才做，先把數字去美化一下，這些問題都存在，會不會存在公務人員心態，公務人員也分好幾種，有些人是很積極，有些是多做多錯但不能不做，但希望政府在推身心障礙員工的時候有更多的協助，社福團體本身也做了心理輔導，員工離開社福團體，企業是否有足夠的能力來做心理輔導，是政府應該要加強的一塊，個別企業要辦成本太高，能不能聯合，這是目前幾位提到的同樣的問題，除了心理輔導的機制外，不曉得有沒有哪些還要再要求政府？態度、專業，態度可能會決定他的未來，。

陳專員：剛才提到交通距離很遠而無法來上班，我們換一個角度來講，若他就業政府補助 1 萬，加上他原本的薪水 1 萬 8，就有 2 萬 8，能不能刺激他就業？

期副理：因為我們都在工業區比較偏遠。

林老師：進去沒有公車。

陳專員：去工作除了可以拿到補助，還可以拿到薪資所得，我們公司我就是跟她說我給你最基本的 1 萬 8，他要求比較高，我跟主管說，主管就把政府補助企業的回饋給

他，我們之前是這樣，可是不是所有的企業會像我們這樣。

林老師：政府直接補助就業的身心障礙者，我去年有請教一些企業，他們有超額的雇用獎助，申請完的獎助就會給員工。

陳專員：大部分的企業都會這樣，所以政府給企業這部分就直接回饋給身障者，2 邊都可以拿到，刺激他就業。

郭課長：我接到林教授打電話來的時候，其實我本身差一點是身障，因為我的左腳是被燙到，差一點但正常，只是表皮受傷。我先來介紹我的產業，風險性滿大，製造身心障礙者最多的產業，我是貨運業，員工總共有 3700 人，我們公司目前分 2 塊，就是物流常溫、低溫，另外一塊是路線貨運，公司客戶大部分是中小企業，B to B 的部分，所有不一樣的貨品他都收，馬達、椅子、桌子也收，所以你們如果有要寄奇奇怪怪的可以找我們，我曾經看到 4 張桌子那麼大的寄送物件，當然會比較貴，物流來講就稱為理貨員、倉管員，管倉庫。貨品產業就是很多很奇怪的東西都有，我們裡面有裝卸員，搬貨去車上，再來就是 SR 送貨出去的，和內勤人員，光搬運長時間下來會有很多外傷，以企業的角度根本不缺錢，只是政府在身心障礙的認知這一塊宣傳不夠，從小到大身心障礙他沒有合理的教育，連正常升學的管道都遇到問題，所以只能唸到高中，所以他出來能做甚麼？我本身身心從小就受到障礙，我狀況不是很好，本身素質也不夠，我覺得在教育權這一塊身心障礙很嚴重，那企業很現實的是你學歷不夠、專業不夠，不可能往上爬，政府又不支持國人去做配套教育，這塊就已經快不見了，讓大學關掉，就是不想幫助身心障礙，永遠都是打字人員、客服人員，企業用不用人，不在用人單位，是在老闆的觀念，老闆的觀念是不要把問題帶進來，如果進來發生問題，老闆會覺得這種人難用，我覺得應該去找大型企業或高階主管，是從這塊走上來的，應該加重，如果從中小企業認知頂多 1、2 個，大企業不會去管你補多少錢，那個都小錢，很多企業如果沒有根深蒂固的無障礙空間，其實這塊都免談，我一直感受到政府都是在做片面的，應該是補助無障礙空間，企業想辦法在聘一個，政府的立場就知道身心障礙是弱勢了，補助我個人感覺那就是歧視的來源，感覺就是你不足我補給你，補助給我感覺就是，我覺得不是到企業才在做心理的輔導，個人的養成都是在國中、小，進職場了為了工作可以裝一下，但撐不了多久，第二年開始不一樣，好像恢復到他原本的個性，我覺得應該回歸到教育的根本，在媒合這些人我相信一定有特殊的人員，但在問他問題，他有時還是答不清楚，或是資料不完整，精障有時在推的人沒有掌握資料，所以把問題丟給企業，認知上有很大的落差，我覺得企業在身心障礙上用心度不夠，現在遇到甚麼就急就章的感覺，我訓練完之後到企業就都不能用，所以是非常浪費的一件事，企業不可能為了這些人重新再開課、花錢，訓練這塊我覺得應該還要做分類，補助我覺得企業在用人環境的障礙比較多，它沒有無障礙空間，無障礙空間它要做，要打掉很多結構，又有問題，還有，希望企業可以把他們聚集在一起，如果只有一個身心障礙，他活不久，你說沒有歧視我覺得是騙人的，只是你不想講，把工作環境變成大部分是

這些人，他們彼此交談比較可能站在同一個標準上，我覺得 2、3 個，不要 1 個。

林老師：工作性質呢？

郭課長：很多人進去都是文書，而且不常走動，因為走動一定會遇到問題，所以一定會特別的工作性質，求職者一但失業 6 個月，信心減一半，一年，就完全沒有信心，我看到的，政府都做比較表層上面的，很多人都想用，但先天環境和教育上。

陳專員：我想要回應一下，我們沒有設備，也不可能養一批人來做，美容、裁縫、家事的培訓，如果政府來養透過剛才郭課長講的 case，把這一群人弄在一起，可以彼此溝通，企業不用培訓只要提供場所、機會，這樣不會被排斥，可以增加工作，類似家事服務，他們要很努力才能念到大學，那就設定一些適合他們的工作，政府就是類似老闆。

主持人：會有爭議，明明就是民間的，政府可以加強輔導，讓專業的團體、機構，能夠跟業界互動更好，讓身心障礙加入協會，政府為什麼只有做這些，因為們了解的就只有那麼多，沒辦法深入提供協助，坐辦公室和實際有落差。

斯副理：我覺得剛剛的點子不錯，我公司可以增加一個美容、美髮的服務，定時、定點過來，也許是政府或協會來做，這會有一個問題是身障他還是做周邊的工作，沒有辦法做技術性的工作，難道我們的就業服務沒有辦法做一些比較深入的輔導嗎？就是個案管理員是為了媒合而媒合，往往他推薦一個人明明就不適合，可是又怕拒絕他會受到傷害，難道就服員無法先評估身障者的身體和心靈能適合做這個工作再來推介嗎？。

主持人：我們會擔心推薦以後會不會表現不好，對我們有影響，斷了後面學弟妹的機會，就服員能不能告知有甚麼樣的優缺點，讓企業能考慮到是不適合，不管是群聚，還是個人特質，加上互動的問題，但不知那個是因？那個是果？

林課長：我們公司可能沒那麼大，比較沒有碰到各位所說的那些問題，今天來到這學到很多，我們只有 120 個員工，我們沒有特別去找，因為本身就有這樣的員工，面試進來後來才知道，我們公司是做汽車維修，現在的身障員工是肢障，但左手邊都是正常，所以在操作上都是可以，陸續一直聘請，他自己也表現不錯也升上分店的副店長，我們公司不會因為是肢障，這位同仁上進心滿強的，他可以自我晉升，進修，所以我們也問政府目前的聘僱合不合乎規定，我們有另一個是搬運脊椎受傷，後來領到殘障手冊，因此我們後來也很注重現場操作，安全規劃這一塊。

主持人：如果是現有的員工，留用的機會還是比較高，除非已經無法工作，有些受傷的程度很高，例如搬運，新聘的人員就是專業、態度、心理輔導，從教育到工作要銜接上來，政府扮演就是多了解，給予協助，補助的確是一種額外的，在公部門東

西用 5 年報廢，能不能轉給公司，我覺得是可行的，若轉送人家會覺得我為什麼要接收二手的？等等，希望對以後使用能長久，至於其他部分交通補助，對大企業可能沒有幫助，我們會建議對不同企業規模用不同標準，不知道可行性如何，大家針對以上所談是否有補充的？

陳專員：目前工業區都有一個管理委員會或廠商協會等，可否由公司的管理委員會辦理居中的腳色，讓它聯合廠商，有公車來接送身心障礙，會增加雇主雇用員工意願，因為我上班會看到啟聰的同學在等校車，他們有專門的車，他們在一起可以分享工作，解決交通問題，我們也曾經遇過他想來，也很適合，可是很偏僻，到最後他就放棄，雖然媒合成功，這個就會失掉工作機會。

主持人：這是屬於是有工作意願，剛才副理談的因太遠而不想上班的是屬於態度面的，希望透過座談提供一些想法，例如交通用集體的方式，觀念一轉，至於經費的部分就需要相關部門傷腦筋的。

林組長：我覺得政府可以開一些課給我們 HR 的人去上，像今天座談使我對身心障礙又有更深的認識，如果我們可以有訓練，之後即可以擔任公司處理身心障礙的種子人員，讓我們對身心障礙有了解。

主持人：我們會跟他建議。

陳專員：公司如果有特別的設備，政府應該要回訓、分享心理，使我們知道要如何和他們溝通，類似在職訓練，但強迫你來，公司只要一張證照就好，

林老師：可是如果是強迫會不會更不願意雇用？

陳專員：其實不會，把它列入勞動檢查裡面就好，你可以開也可以不開但要宣傳。像人數多一點的公司都有場顧，可以賦予它們類似的職責，政府本來就有規定多少人以上以上的公司要一個場顧。

龔副理：如果公司大不用政府規定就會做，現在是怕中小企業，尤其金融風暴之後，弱勢族群就是在中小企業這一塊有問題的，連訂單都有問題，大企業不用政府就做得很好。

林老師：之前那場小型座談，他們建議要減稅。

龔副理：對。像現在降營業稅他們仍認為不夠啊！

林老師：如果減稅，可能就要要求他要來受訓。

龔副理：一年就要求他要多少時數。

林老師：或者是有危險性機械的工作，他在勞工安全講習附帶對於身心障礙特性的了解。

襲副理：它可以掛勾在一起效果可能會比較好。

主持人：我們現有很多制度，對於大企業沒有吸引力，事實台灣中小企業占 98%，微型、小型企業很多，這些構想都很好，只是人手能不能調的出來，我們都可以提建議，但如何做可能要他們進一步協商，看他們做到甚麼程度，我們會把意見綜合給市政府。

時間：99 年 5 月 17 日

地點：台中市南屯區

編碼：企深訪 01

主持人：請問站長有些單位過去可能用過身障者，後來他乾脆不用了，原因出在哪裡？

站長：像我們在用身心障礙者最大的問題就是雇主跟家長的互動，家長我遇到的是，身心障礙就是先天上有不足，我僱用的都是弱智、躁鬱症、智能不足這一類的，那智能不足會導致他的行為會有偏差，造成管理上的困擾，比如說我們有聘用過一個弱智的，他常常會工作到一半就定格，包含掃地掃到路邊他就停住了，他不動喔。

主持人：站在那裡不動？

站長：對，那這種就不適任，真的差太多，我們只能讓他去從事掃地，或簡單的擦車工作，可是他連這個都沒辦法勝任，他有時候病情會加深，他可能今天擦好好的，過一陣子變成越差、越不好，那這個時候就要透過輔導員或家長做聯繫，可是你知道身心障礙要找一個工作不簡單，在這個狀況下家長沒辦法和站所做良性的溝通，我們想說把孩子調整到能夠的狀況下，再來上班，就是說要把他帶回去，請家長來看，也請輔導員來看，實在是沒有辦法，甚至可能會發生危險，他掃地掃到路中央他就停下來了，我們要跟他講很多次，請他到現場看，真的是不行。

主持人：是家長不願意來嗎？

站長：他來了看一看，不願意讓他離職。

主持人：可是沒辦法協調，先暫時休息一個禮拜或十天讓他病情穩定。

站長：程序上我們要先辦離職，休息可以休息個三天、五天我們可以配合，時間太長公司就沒辦法配合。

主持人：可是暫時離職沒有承諾說可以再回來嗎？

站長：我口頭上敢講，但現場雇用大概有 12 個，問就知道哪個站聘用的最多。

主持人：所以口頭上你可以講，可是...

站長：我敢講，我也敢用，也有離職過後又回來的。

主持人：但是為什麼家長的配合如此？

站長：家長覺得我好不容易有一個工作幹嘛要叫我小孩子離開，或真的是不行嗎，

連個擦車的工作也不行嗎？那聘用這個完全是出自於我自己，我想說給他們一個工作，那前任站長就有進用，我來之後聘用更多，可是當公司開始要檢討人事開銷的時候，那變成造成我們的壓力在，因為一個正常人可以抵兩個，如果你常來我的洗車場，我洗車有時候用到4個5個6個，每日的營業額，相較之下，可能用2個3個，我們擦車都是兩個，但還是擦不乾淨，後來就要調整，只好叫他去刷刷車子，後面叫正常人去擦，把人力做調配，可是主任說跟家長溝通請家長來，可是家長沒有辦法配合把他帶回去休息，很多個。

主持人：可是站長你剛剛講說他們的效果是正常人的一半？

站長：我不可能請到3個呀，他的時薪都是95呀，3個也抵不過一個啦。

主持人：你給他時薪95，一般人也95，又多給他2個人。

站長：擦車至少用到3個。

主持人：那人事成本很高喔。

站長：對呀，一個可以抵到3個，可是沒辦法呀，而且他可能造成洗損，上個禮拜就發生一件。

主持人：是甚麼理念讓你請一個正常人95，為什麼你要請2個？是怎樣的想法？

站長：上課的時候有老師跟我講，你現在在用的是社會的資源，改天你出社會的話，有能力可以幫助別人的話，要盡量去幫助人家，我就一直記得這句話，剛好來這裡，公司又不反對，那就用了。

主持人：所以你就找上伊甸？

站長：本來前任長就有在用伊甸，用7、8個，那我來之後透過輔導員，介紹了好幾個進來。

主持人：所以你願意給他們機會？

站長：對呀，雇主願意給，我也願意給，我的老闆不反對，我就盡量給他們機會，可是你給機會總要有正面的反應，每個身心障礙的小朋友，他的狀況都不一樣，也有會打人、會罵人、講不聽的，講不聽就是機器有一定的設定，有一些比較聰明的弱智有辦法操作，除了這個之外，我都交由正常人去設定，那有一些就講不聽，東按按、西按按。

主持人：像小孩子？

站長：對，越叫他不要用，他就要用。

主持人：我看你們有的是正常的，有一個女生。

站長：那是我們在現場的。

主持人：所以你們加油站的槍不會給這一類的？

站長：只有一個。

主持人：男生胖胖那個？

站長：他應該也是弱智，他在我們這邊待到會加油、會洗車。

主持人：他工作態度很好。

站長：對呀，如果每一個人都像他這樣子，雖然說比正常人要差一點點。

主持人：可是你們怎麼教他的？

站長：就面對面、慢慢有耐心教，但有時候要罵他。

主持人：沒有仔細看看不出來，有些大學生會定格，可是他不會，因為他常常站外面拿旗子，我有時候從文心路過來第一眼就看到他。

站長：看起來白白的。

主持人：對，可是他的態度也很好。

站長：可是這個問題也很大，你看他平常正常，叫他不要按，他就越要按，上個禮拜造成洗損，還好客人沒有說甚麼，可是我洗車機的刷子掉下來，客人他往前，他就亂按設定，結果造成大側刷斷掉，那個好幾萬耶，那怎麼辦？要叫他賠嗎？他賠不起，跟媽媽講，媽媽說那是機器問題，小孩子都說沒有，智商差不多 6、7 歲呀，我問過就輔員。

主持人：你們伊甸是找哪一家？

站長：這個我沒有注意它在哪裡耶。

主持人：所以你有講到優點跟缺點。

站長：缺大於優。

主持人：但總會有一些優的。

站長：就那個態度超好，你跟他講怎樣它不會說，你剛剛講白色那個，正常就很努力擦、面帶笑容，可是對主管不知道為什麼臉臭不打緊，叫他不要動，在前面就前面，後面就後面，我規範你在後面就是希望你跟後面的身心障礙者一起搭配，服務起來可能會好一點，你又亂跑，他一個人落單在那裡，又沒辦法把洗車擦好，變成客人又回頭找我，我要跟客人說很抱歉，請你見諒我在幫你重洗，客人說那是你家的事呀，花了 50 元，幹嘛耽誤我洗車的時間，我們只好在那邊陪笑臉，亂跑就變成一個人擦呀。

主持人：我有碰過，不知道是誰呀，我知道他們的狀況，有那種手在揮可是並沒有碰到車子。

站長：對對，還有這種，我總不可能說為了要聘用這些人，加倍的人力下來。

主持人：那伊甸在交給你之前他們的訓練？

站長：他們會訓練。

主持人：他們會訓練？那怎麼...。

站長：因為有時候症狀會加強，也有變好的啦。

主持人：那你雇幾個身心障礙？

站長：12~14 我沒有細算。

主持人：那你們都用肢障或精障的嗎？沒有考慮過其他的障別？

站長：躁鬱症呀。

主持人：沒有考慮過請顏面傷殘？

站長：我有用過聾啞的啦，我用過3個，雖然他是聾啞，可是他智力是好的，他們都做沒幾天，我感覺他們比較不願意從事這種工作，第一個也累啦，第二個他可能想要找更好的工廠，月薪在高一點，2萬5、6。

主持人：那加油呢？

站長：95塊。我有用過聾啞的，但都做得很短。

主持人：是因為有去處嗎？

站長：一個是啦，一個離職原因是說小孩沒有人帶，一個是太累了

主持人：太累了？他幾歲的人呀？

站長：一個男的是有找到其他工作，2個女的一個是要顧小孩，一個是太累了，像伊甸洗車場來說，很多來找同學的感覺，大家都是一樣的，就不會有獨自一個人的感覺。

主持人：不一定是伊甸出來，別的？

站長：對別的機構也有。

主持人：但他們同樣都是心智類、他們同一國的？

站長：對，大概這種感覺啦，聾啞本來是2個一起做，後來男生是有找到其他工作所以離職，那女的又介紹一個女的進來，結果一個是要顧小孩，一個是太累，又沒辦法做，用比的、寫的，或是打手機給他們。

主持人：就發現說聾啞的會聚在一起？

站長：對，我那時用2個，就好多的聾啞來應徵，溝通的。

主持人：同樣的症狀，有辦法溝通。

站長：對對，他們就會有聯繫。

主持人：你們加油這邊都正常的多啦，會跟他們接觸嗎？

站長：領班會。

主持人：其實你願意給他們機會，你會期待他們怎麼樣？

站長：聽話就好了。

主持人：可是一班的員工不見得也聽話呀。

站長：一般的比較好講，如果不適應可能就換個工作，不會纏著你，不適應就不要做了。

主持人：可是對身心障礙你是希望他留下來嗎？

站長：身心障礙我聘用沒關係，可是當你表現真的是差太多的時候，我希望家長帶回去的時候能夠帶的回去，都要千拜託、萬拜託，我不可能把你開除好像在欺負。

主持人：可是是做不到呀。

站長：一定會被講成欺負他。

主持人：是家長？

站長：對。

主持人：那伊甸呢？

站長：伊甸不會講甚麼，因為伊甸也沒辦法。

主持人：那伊甸為什麼不出來講話？

站長：伊甸也要跟家長講，家長會說你們跟加油站是同一國的，那個小孩子是伊甸拜託我讓他進來工作耶。

主持人：可是你們有碰過困擾就是家長要去告你嗎？

站長：我們就不想讓這個產生呀，所以就只好自己忍呀。

主持人：可是明明不行呀，給你弄壞呀。

站長：他會說不是呀，我想說我幹嘛跟一個弱智去計較，雖然他造成我很大的損失，我只是希望家長來看把他帶回去看是調養、或是其他更適合他的地方，因為他洗損那麼多錢，我曾經過年前後，一天2個洗損3萬6，洗一次才50塊。

主持人：他們一天做幾小時？

站長：大概平均 4 小時，8 小時就掛掉了啦。

主持人：就休息？

站長：就回家啦。

主持人：所以一天只做 4 小時喔？

站長：正常要 8 小時啦，可是他 4 小時上完大概就沒力了呀。

主持人：所以你們會輪好多班？他們都幾點來？

站長：7 點~11 點，有的伊甸他可以撐比較久。他願意做，說他弱智他也不是弱智，你在罵他他也聽得懂，你沒看到他擦車也就是隔空擦車，他也會摸，不應該不見他就給你看不見，天黑以後人就不見啦。

主持人：可是那是他當班的時間？

站長：對呀，他就給你裝伊甸呀，開防護罩。就是說誰誰誰地要去掃，當沒聽到，當面講喔，當沒聽到。

主持人：領班也沒辦法管？

站長：要喊而已，有的喊他會提升一點點，可是領班不可能一直雇在那裡。

主持人：對，他還要雇現場呀，所以說來說去就是聽話、態度要很好。

站長：對，家長的配合度也很重要啦，因為我遇過好幾個有問題，也讓伊甸有好一陣子不敢介紹人給我。

主持人：他們怎麼來上班的？

站長：坐公車、開汽車或騎摩托車。

主持人：他們智障的還會開汽車喔。

站長：對呀，所以有時候說他能力不好，有時候都是裝的。

主持人：所以你猜想他是甚麼心態？

站長：我能上班我就來上班，要我多做你喊我就做，你沒喊我就是...

主持人：就不積極。

站長：對，他是弱智他不會積極。

主持人：等等，你這句話有問題，因為他是弱智他不會積極，我在前年的時候做青少年，青少年也有這句話出現，因為他年輕所以他不積極。

站長：有時你當面喊他，他還是裝沒聽到，我就說不要再裝了喔，我想你們一定都聽得懂，拜託擦車的時候擦乾淨一點，不要老是客人要找站長。

主持人：你們會試著給他甚麼鼓勵嗎？比如說天氣要熱了，給他買一杯奶茶。

站長：那個會做啦，可是沒有多大的提升作用啦。

主持人：真的嗎？有做過嗎？

站長：有，常做。

主持人：你們有沒有問過，要怎樣鼓勵他他才有成就感？

站長：沒辦法，這都是管理上遇到的問題，我是一直想說要幫助這些弱智的人，不然我很早就灰心了。

主持人：他們能夠體會你的苦心嗎？

站長：沒辦法啦，有一次伊甸老師在樓下，來訪視他新介紹的學生，我就跟他說哪一個學員表現真的亂七八糟，跑來跑去，我就問伊甸誰的表現誰好不好，他說人很好呀，那你跟他上班？就都亂跑，他想的東西就他很好，可是我用另外一個方式問他上班的狀況，他就回答都亂跑。

主持人：問伊甸的？弱智的？

站長：對，因為我要問給老師聽，老師跟我們接觸久了，他也知道我們很敢用，因為用到十幾個，而且一直補，補到被說跟雇主是同一國。

主持人：被家長？

站長：對呀，伊甸他哪敢擔這種帽子，等一下人家又投訴到勞工局，報紙一登，最近伊甸被報說立法院聘用身心障礙員工，透過伊甸介紹去，說是2萬多塊，實質才領到一萬多塊，這個帽子扣上去我想對就輔員很傷的，所以我對表現很離譜的，我可以請家長來看啦，因為輔導員是完全放棄了，拜託班員好好擦呀，上班就好好上也沒幾個小時，不然就是班少一點。

主持人：像這種會有創意嗎？學習的意願、學習能力大概就是這些。

站長：我只希望他把我交付的工作在形式上把它完成，其他比精確的就由正常人完成，例如我一部車進來，抄表、噴水那一定都是正常人。

主持人：所以你們抄表、噴水那一定都是正常人，所以那個帥帥的他會抄表？

站長：車子進來我會叫伊甸去噴泡沫、抹車，抹車當然讓客人感覺到說有6隻手在抹，可是4隻是身心障礙的手、2隻是正常的。

主持人：所以你是這樣搭？

站長：對一般都是由正常的把工作顧好，可是我既然用了就想說，要怎麼樣做出

我的效果出來，讓客人覺得說用這麼多人在幫我抹，會很乾淨，我會請伊甸拜託幫我把這個做好，擦車員有時人員調度沒辦法的時候，會用到2個，趕快叫一個去後面幫忙擦。因為一個做的跟我自己的要求就不相符了。

主持人：你們還是希望他能夠聽話啦，你們怎麼安排他都會。

站長：第一個就是一定要聽話，第二個就是跟家長的溝通，出事、有問題跟家長溝通完全不良，要跟他說你來看看。

主持人：人就是不帶回去你怎麼辦？他時間到了還是來上班。

站長：要排班，老闆健保加在我們這裡，勞退也有。

主持人：你沒辦法給他一個通知說我解雇你？

站長：可以但我覺得這樣對他們不厚道，雖然他這樣對待我。

主持人：所以原來是在於你會於心不忍。

站長：請家長來看，也要看的懂吧。

主持人：他覺得OK，因為他習慣了？

站長：有可能啦，他可能覺得我孩子就這樣你就多包容，可是東西壞了他就是打小孩，就這樣子。

主持人：我覺得他是社會資源要多運用，有沒有聽過你的同業或朋友，如果沒有像你這種心態的，他們可不可能用？

站長：不用，幹嘛用，看我用就要命了。

主持人：就不用喔。

站長：因為這個也要公司主管願意配合。

主持人：接納他們？

站長：對，不然光檢討你的薪資就檢討不完了，各行各業又那麼競爭，你要掛一個人事成本，你看正常人95，不正常也95。

主持人：可是如果倒過來，假設洗車你們不是用智障，用聾啞或正常的？

站長：聾啞OK呀，他工作效能比較好。

主持人：他又不會說話、聊天。

站長：聊天也無所謂啦，不要亂跑，聽話就好，加油站我是希望他把份內工作做好，不要常常造成客人要我去處理。

主持人：在其他的加油站沒有看到像你們這種，全部都正常，你如果這樣請呢？

站長：很好呀，薪資會降低呀。

主持人：為什麼會降低？

站長：我一個班伊甸的要用到 6 個，我可能用 3 個，一天就省多少錢，2000 多塊，一個月就省好幾萬。

主持人：對對，中油好像是這樣子。

站長：管理上會有困擾在啦，而且你要開除他自己真的於心不忍呀，可是又很氣，只能說服自己不要氣，請家長來看。

主持人：所以我發現我還得去問很狠的、都不用，到底為什麼？

站長：你那個加油站隨便繞都沒有用。

主持人：還不見得會讓我訪問，可是政府有經費呀，雇用獎助，你們不知道？

站長：可能公司有請領，這個我就不知道，可是我之前有了解到身心障礙要透過就輔會介紹，他才有補助，現在的員工有沒有補助我不知道。

主持人：透過就服站。

站長：對啦，應該是，他去就輔站登記，我們去就服站徵才。

主持人：你們到就服站徵才，這樣好嗎？

站長：還不錯呀。

主持人：所以也不一定要透過伊甸呀。

站長：對，我是簡稱他都是伊甸，其實很多身心障礙。

主持人：你們就是到就服站去登記？作業不再你這裡，在總公司？

站長：是我自己。

主持人：但雇用不是總公司雇用？

站長：是我們雇用呀。

主持人：所以完全是在你這邊，喔那你虧大了耶，你不知道有獎助雇用嗎？

站長：這個要問我們總公司，如果有申請也是人事去申請，自己的報表沒有看到有獎助這一塊。

主持人：所以徵才、雇用、到管理，薪資是由？

站長：我們計算公司發。

主持人：公司我要找誰？

站長：找人事呀。

主持人：因為我要拆開，因為獎助根本不在於你，在公司。

站長：我根本不是這個思維。

主持人：你根本沒有獎助？

站長：對呀，我只是完全的想說。

主持人：公司那邊支持你？

站長：他沒有反對我，也沒有支持我。

主持人：公司會支持你可能是因為還有這個誘因，你的這一塊我要切兩塊，你完全是因為社會資源。

站長：對呀，因為就像你說的，我們根本不是法定的。

主持人：你覺得伊甸的就輔員對他們適應有幫助嗎？

站長：有，因為一開始上班會全程跟 1~2 個禮拜，可是會結案，又要負責很多個。

主持人：他們有的有領錢，領政府補助的薪水。

站長：當然有呀，他們不是義工我知道，但他對他們的照顧。

主持人：他們領伊甸的錢，錢是政府給的？

站長：應該是，像如果有新進的介紹來，他們也會跟 1~2 個禮拜，是整整 8 小時跟在旁邊，那後續會持續追蹤，他會跟在旁邊一起做、教他做。

主持人：那不用給他薪水？

站長：不用，他們終究會結案。

主持人：可是你今天雇用了員工，還附帶了一個人。

站長：可能 7 天、10 天。

主持人：你就雇用那個人就好了。

站長：他怎麼可能，終究會走，變成是我們要面對身心障礙和家長，其實一個員工進來我也搞不清楚他可不可以，老實說應該可以，用的第一天就中獎。

主持人：所以你們也沒有適用期嗎？

站長：沒有呀，加保下去就是。

主持人：就是正式的，那怎麼辦第一天你臉綠了，他臉更難看。

站長：有辦法協調的就請家長帶回去。

主持人：有沒有可能伊甸在訓練清潔工的時候，因為他們沒有設備。

站長：有的！他們可以先實習，沒錢的，錢伊甸出。

主持人：你們會提供給實習？

站長：會。

主持人：可是不可能 1 個禮拜、2 個禮拜都來實習呀。

站長：有，有時候他們會說我這個 c 站長 se 實習，你們不用出錢，也不用送便當，我說好呀，要做就來做。

主持人：因為你們有設備呀。

站長：我們有場地。

主持人：我不知道伊甸，他不可能去用一個這個。

站長：不可能。

主持人：但是頂多是水管。

站長：他們的訓練，還有台中特殊教育學校也常帶一些學生來看。

主持人：看沒有用呀，你一定要實作。

站長：我不知道他們在學校是怎樣，而且不只是加油站、很多公司他們可以媒介他們去上班，還不只是這一塊。

主持人：像遊牧民族。

站長：沒有，來了就不走了。

主持人：因為你們這邊比較好。

站長：我們這邊身心障礙平均年資都要比別家的長很多。

主持人：難怪我來加油都是老面孔。

站長：看我敢不敢報，敢報我就報新的。

主持人：所以你都會留用，為什麼？

站長：就是我說的，對他們的要求不多，我這個地方給你作工作，拜託你聽我的、現場幹部的指揮，把教會你的工作做好就好了。

主持人：通常留用久的會變得比較好嗎？像老同事一樣，感情比較好？

站長：會打招呼，但做一樣。

主持人：績效都沒有增加喔。

站長：我沒有上班他會問站長不在？可是績效還是一樣不會因此變得比較好。

主持人：可是至少他會問，知道你有來上班，們心智雖然 6、7 歲，還是會有一個熟悉的環境，他們比較能夠待得住。

站長：我們有很遠從大甲來的。

主持人：搞不好叫他回大甲加油站，他會覺得又離開一個熟悉的環境。

站長：可能不要，他每天來看到同學多好。

主持人：熟識的，你覺得他們的表達能力呢？

站長：當然不好呀。

主持人：所以你怎麼跟他們溝通？

站長：沒甚麼溝通呀，就來來來把哪裡掃一掃，有時候掃個地要掃 3 次 4 次，兩塊垃圾把他掃掉，喔還一塊掃掉。

主持人：所以要 3、4 次。

站長：老是這樣子。

主持人：所以他沒有看到比較大塊的垃圾嗎？

站長：他接受到的指令就是這一塊。

主持人：下次你就範圍畫大一點，聽說他們不只認知，類推的能力也比較弱，不管他是弱智或是精神的。

站長：有的好一點，有那個會收找錢、會加油，那有的設定會照我講的去設定，有少數幾個在設定上和工作上是 OK，也都滿聽話的也有，可是我僱用的經驗裡面是像不聽話的，和家長的溝通造成我很大的困擾，就是這一塊而已，我覺補助不是讓企業去雇用身心障礙的誘因，而是看你單純有沒有興趣雇用而已，你給他在多誘因，像我說的 1 個正常可以抵到 3 個不正常，你要怎麼讓他去誘因？不可能。

主持人：他會怕麻煩。

站長：第一怕麻煩，第二怎麼補的回來，達成度 3 個抵不到 1 個，他補助我覺得不可能。

主持人：所以那怎麼辦，我還想說有沒有可能不是心智類的。

站長：兼顧我覺得除非有退場機制，就是我跟家長有良好的溝通或採用約聘。

主持人：不行就不行，你們不是約聘？

站長：不是呀。

主持人：你們跟一般的員工一樣，就是用到他走。

站長：對呀，還有勞退耶。

主持人：你們做到這樣，我這意思是說本來要雇用一個正常的假設一個月 2 萬塊，那可不可能正常的工作讓 2 個身障的 1 個人 1 萬。

站長：如果 2 個去替代會花到 4 萬。

主持人：我意思說我用 2 萬塊雇用一個員工，他要做到八小時，可不可能多給一些機會，多一點人進來，不一定是身障、智障，可能有的體力不好、有的器官割掉了，那我可不可以讓這 2 個，1 個早班 1 個晚班，每個人領一萬塊，這樣就多 2 個工作機會呀。

站長：像聾啞就 OK，要看到才準。

主持人：你猜會不會有公司這樣做？

站長：不太會呀。

主持人：為什麼？

站長：勞保、健保在裡面呀。

主持人：勞保、健保等於他多一分，如果政府補呢？

站長：那就比較有可能，聾啞我用到的經驗是還 OK。

主持人：所以你用過心智類跟聾啞。

站長：對，可是聾啞會比較想要找工廠，薪資會比較高。

主持人：所以你很少用過其他的，身心障礙還有你看這麼多耶，聽障跟語障。

站長：肢障有。

主持人：有沒有可能肢障，肢障的就業率比較好。

站長：肢障會嗎，加油那個就是肢障。

主持人：對呀，那個 OK。

站長：因為不影響他的工作表現。

主持人：你們也給他正常薪資嗎？當時在僱用的時候並不是考量他的身心障礙？

站長：都一樣，沒有，我就是要用你，你就進來。

主持人：那之前跟他談的時候，你有看到他肢障嗎？就是腳有一點...

站長：那不是我任用的，是前任任用的，可是你用新的進來都要稍微。

主持人：假設其他類的，不是心智類的，像肢障、語障、聽障，，外觀看不出來，而且他的智力沒有問題，有的割掉一個器官，燒到眼睛。

站長：這個也有用過啦。

主持人：你覺得怎樣？

站長：進來的時候好像是癌症剛治療完，做了也沒多久好像又發作，就沒辦法勝任，因為要回去就診，那沒多久就往生了，這是因為他身體的狀況沒有辦法去勝任，其實一開始就輔員應該要跟我講，他有疾病在、長期就醫，可是這個就輔員沒有跟我講，我就想說奇怪怎麼越來越糟糕的感覺。

主持人：是工作的精神嗎？

站長：健康，他就常請假，或來了也不能上，家長也不知道。

主持人：來了也不能上？

站長：他就來跟領班說他不能上，我們也搞不清楚，好吧那你就請假，那家長也不知道，後來是反映給就服員，就服員跟家長說，家長都說回來都說你們叫他回來，那他跟我們說他不舒服，回家又說我們叫他回家，後來真的是整個身體狀況不好

主持人：那你幫身心障礙者給他們那麼多機會，你比較期待政府幫你解決甚麼問題？

站長：假設我今天把身障解雇，勞工局他會怎麼看？如果他去投訴的話？

主持人：你解雇總要有理由。

站長：就是不適任呀，或是請假、曠職次數過多。

主持人：按照勞基法？在不違法的情況下嗎？有預告要終止解約嘛？

站長：對呀。

主持人：你意思說勞工局不准你那樣做？

站長：不是啦，我意思是說他如果去投訴，不知道勞工局會用甚麼角度去看？因為他是身障的，就會有不一樣的角度來解讀他，因為正常的他不來3天就解雇。

主持人：那你都給他 double 了，比如說6天。

站長：對呀6天，或一個月請n次假。

主持人：我覺得你們只要不違法的情況下應該OK，你們應該懂勞基法。

站長：一定懂呀。

主持人：你就照勞基法來呀，如果說他真的給你很大的困擾，我發現說你還是想要善用資源的價值觀在，第二你臉皮很薄，因為你剛剛問說勞工局會怎麼看你？

站長：看我們這個公司。

主持人：會把公司聲譽搞垮嗎？

站長：對沒錯，不是說聲譽啦，就是給人家不好的印象。

主持人：除非今天你有勞資糾紛，要不然你按照勞基法你都站的住腳的話，剩下我們講說法、理、情，你法也兼顧了，讓他多倍的曠職，到最後沒有辦法，你有預告才解雇，法、理、情你都兼顧了，如果有些身障這麼不好，說難聽一點那些身障都被家長寵壞了。

站長：對呀，被家長寵壞了。

主持人：他是 6、7 歲的孩子，也許他不懂事，可是家長自己要了解不能說，你是一個希望利用社會資源去幫助某些人，可是會有一些人他是會利用社會資源他是要去濫用他。

站長：對呀，像我是願意用可是我希望他配合嘛。

主持人：一樣呀，比如說我今天有 20 歲的孩子，我去職場工作有一些問題，我也協助他去跟職場溝通呀，如果有不對的地方總要講法、講理吧。

站長：上個禮拜洗損，機器壞掉要修那麼多萬，他只是說那是你們機器問題。

主持人：所以你們希望政府做甚麼？除了身心障礙解雇之外。

站長：照勞基法去實行是沒有甚麼可以檢討的地方，我不知道政府可以做甚麼事情，這只是我單純願意去雇用身心障礙者。

主持人：所以你對政府這麼好，你也不要求他？

站長：我也不知道他可以幫我做甚麼？

主持人：補助你覺得？

站長：我們根本不知道有補助呀，甚至我們還多發 1000 多給身心障礙者，我們薪資條上面有一個其他的獎金，只要有身心障礙的執照，每個月多發 1000 塊，政府雇用的獎勵我就沒看到。

主持人：所以你這一站只有？

站長：台北的站好像也有用滿多的身心障礙，其他可能只單雇用一個，或 2 個。

主持人：你超過 2 個以上，而且還是 12 個，你真的是很特殊，一般的站大概 1~2 個，可是你們這個站的員工投保大概？

站長：50 個左右。

主持人：還有沒有想要政府做甚麼？

站長：我沒想過耶，我只想跟家長好好溝通而已。

主持人：政府協助你跟家長溝通嗎？

站長：輔導員沒有辦法了，因為我們本來是透過輔導員，我目前遇到最大的是我怎樣去跟家長溝通？

主持人：可是你還是希望輔導員可以進來？

站長：不是進來。

主持人：他們工作的時候協助。

站長：他們本來就會做呀。

主持人：萬一政府的補助拿掉呢？

站長：他是新進的時候會跟一陣子，其他的時候就沒有了。

主持人：所以你覺得這個功能是 OK 的嗎？

站長：本來就應該呀。

主持人：沒有本來就應該，我在猜應該是政府有補助。

站長：因為你沒有跟，變成是我們要跟，我要用我就會跟。

主持人：你的員工要跟，會配一些正常的？

站長：對呀，他有跟是最好啦。

主持人：他有跟你覺得對你有幫助嗎？

站長：少派一個人去而已呀。

主持人：就是人力調度，加減跟有用。可是你會跟就服員溝通嗎？還是讓現場的人？就是你們的人會教他怎麼做？

站長：身障者？

主持人：就服員。

站長：那個老師都懂呀，介紹那麼多個。

主持人：所以他們知道你的工作流程？

「企業深度訪談第二位」

時間：8 月 4 日

地點：台中市工業區

編碼：企深訪訪 02

主持人：請問廠長，貴公司僱用身心障礙者的經驗如何？

羅廠長：我們場內是有雇用年紀比較高的重聽的員工，有申請殘障手冊的，勞工的表現可以，我們不會認為他的身體障礙有什麼影響，在這裡做只要大家都能夠適應的話是可以的。

主持人：請問廠長當時你們雇用這個員工的時候，他有讓你知道他是重聽的嗎？

羅廠長：有，因為員工進來的時候都會填員工的資料，我們這一部分也都有提到他的健康狀況，我們在雇用的時候不會考慮到這個，只要我們設定的他能夠做到都是可以的。

主持人：是技術上嗎？

羅廠長：技術上是我們教的他也學的來就可以，殘障和出過車禍的，腿斷了裝義肢的也可以，只要工作方面他可以勝任就可以了，我們裡面本身就有。

主持人：我剛剛進來的時候，很好奇你們工廠有很多年紀有點大的，我覺得以現在的製造業來講，像你們這樣不排斥年紀比較大的不容易。

羅廠長：我們員工流動性比較低，我們成立 20 年了，像我就是資深員工 17、18 年了，你一般看到的都 7、8、10 年以上，我們 40 幾歲的占比較多。

主持人：會不會是你們的技術比較傳統，現在的年輕人比較學不來，也較缺乏技術？

羅廠長：也不完全是這樣，每個公司也有技術方面的人員在，只是比較少，現今年輕人可能對傳統產業比較沒興趣。

主持人：廠長請問一下你們做彩色電鍍、黑色電鍍那是用在？

羅廠長：其實很多，你去 B&Q 看都是鍍鉻的，電鍍完之後做彩色的塗裝，有的是電鍍完之後再上透明的壓克力漆，因為電鍍的防鏽力比較強，所以可以延長它的壽命。

主持人：所以你們是在做彩色電鍍嗎？

羅廠長：電鍍完後做防鏽處理，腳踏車零件也都有。

主持人：以你們請身心障礙員工的經驗，只要他工作能適應，工作上沒有問題，但他會有因為殘障，在跟員工相處和你在帶的時候，人總會有優點、缺點，缺點也不是因為他故意，有可能是生理上的限制，你的觀察優缺點是什

麼？

羅廠長：我們是認為這並不是優缺點，例如重聽他戴助聽器，跟他說話都要大聲一點，要找他都要到他那裡跟他打招呼，他才會知道，相處久了，只要他不排斥跟大家相處是可以的，不會有障礙。

主持人：所以習慣成自然？

羅廠長：對，當然外面的客人可能不知道，但對內溝通大概都不會有問題，我們都知道談話的時候要面對面，他才聽得比較清楚，這只是溝通上技巧的問題，只要有同事要找他，他稍微注意一下是可以的。

主持人：所以大家相處已經自然了，並不會因為他有身體上的缺陷覺得這種員工比較特別，對不對？

羅廠長：對，我們會先思考過。

主持人：當時你就有針對他身體上的特徵來做考量嗎？

羅廠長：我們員工不多，在招募的時候都是自己員工介紹來的比較多一點，缺 1、2 個都是問員工有沒有親戚、朋友、鄰居要來應徵，登報紙反而少，依我們的經驗失業率高的時候應徵的人比較多，但真正做久的不多，他看了可能會覺得並不適合。

主持人：因為你們會碰到油污類的東西？

羅廠長：稍微有，現在年輕人從事這方面的意願的確較低，所以有要新進員工的時候第一個方法是先跟員工講。

主持人：因為有認識的所以來可以作伴你們考量的是這個嗎？

羅廠長：會來的都住在附近。

主持人：南屯、西屯。

羅廠長：真的遠的他也不會來。

主持人：廠長我就直接問這個問題，有些工作技術性不高，我之前訪問過不是企業，而是幫身心障礙找工作的人，他們說身心障礙中高齡很難找工作，假如你們這邊有缺工，政府又願意給一些獎助，你們會考慮到 1 個人的工作給 2 個人做嗎？

羅廠長：這方面要看工作的情況，例如線上作業是一個蘿蔔一個坑，就沒有辦法，但包裝作業就可以。

主持人：你說一個蘿蔔一個坑是？

羅廠長：比如說我們有輸送帶。

主持人：工作時間一整天嗎？

羅廠長：我們有輪班，下線的包裝作業員倒是可以。

主持人：政府對於企業僱用殘障者有給獎助的話，若不是定額僱用單位的話，你會去申請獎助嗎？

羅廠長：那要看情況如何，因為企業到獲利某個情況的時候，它是不是有這個能力，能力夠當然可以。

主持人：有的殘障者它沒辦法做整天，我 1 個人 8 小時拆成讓兩個人做，補助你一部份的薪資，如此你會考量嗎？

羅廠長：包裝這方面是可以的。

主持人：所以還是有機會？

羅廠長：還是有機會，我們有分線上和下線的作業，線上沒辦法，但下線沒有時間上的限制是可以的。

主持人：假如訂單夠大、有缺人，我們的計畫是有些殘障一天可能做不來，不如說雇用 2 個人各一個班。

羅廠長：這是可以，但有牽涉到法令上面，勞保還有其他問題，因為現在人力派遣滿多的，小公司是不會有甚麼問題，但大企業幾乎都用派遣較多，他如果到 2 個公司去，他的勞保、健保會有問題，勞基法定義如何企業比較有疑慮，有爭議的時候怎麼辦？企業本身有些考量在，我們要如何報勞保？這是個問題。

主持人：我在想不可能報那麼高。

羅廠長：勞保健保它有最低薪資的問題，要如何解決企業需要知道。

主持人：他不能用時薪嗎？

羅廠長：可以，但投保的金額最低就是要那麼高。

主持人：也要 17280？

羅廠長：對呀，它勞保在我這裡加或在別人那裡加，有勞工安全問題的時候，責任是誰的？這個需要釐清，不是我企業願不願意的問題，如果有太多因素企業的意願就降低，接納度就會降低，企業這方面的資訊也不多。

主持人：你們也偶而去參加宣導會而已。

羅廠長：有文來可以的話我們都會派人去參加。

主持人：像你們這樣也很難得都願意參與。

羅廠長：有時間也會去接觸一點政府想的情況是如何，企業並不會排斥政府的宣導，只是有時候在設計上面會覺得政府能不能確定要去的先發資料，我們也可以自己找資料思考，他都文來了只是一個標題，有時候無法很深入去了解情況，企業也只是去聽一聽，雙向的溝通就會不足，若問題點不容易發展出來，討論的就會比較少，我的建議是事先有資料比較好雙方交流，我們去都有意願了。

主持人：廠長的意見是說報名完了就事先給你們資料？

羅廠長：對，去到那裡才聽哪有時間看資料，一方面是企業對於法令規範不足，修改不知道到那裡？

主持人：因為你們都專心在經營。

羅廠長：對。

主持人：除非像大型企業它有專人。

羅廠長：一般是宣導不足，企業較被動。

主持人：殘障程度一點點，他們會派一個人政府雇的，協助殘障者跟業主溝通，你們曾經碰過嗎？

羅廠長：沒有，場內現在是重聽的，之前是有車禍裝義肢做處理，只是動作可能會比較慢一點，要拿東西的時候就別人幫他拿。

主持人：但我知道有些企業因為這樣就不雇用他，為什麼你會有這樣的理念可以接受？

羅廠長：我們有區分做包裝大部分去做包裝。

主持人：所以不會因為幫他去影響到自己的份內工作嗎？

羅廠長：不會，我們會區分，女孩子收男孩子搬。

主持人：原來你們有工作設計的概念，最後，我請教一下對於我們剛談身心障礙的就業，當然不是你多雇一個，是政府應該做些甚麼來幫助他們就業？

羅廠長：政府宣導方面的問題，要推廣的時候要讓企業知道，企業若不知道，它為了減少爭議和麻煩就不做這個動作，法律限制的時候才會這樣做，企業會不知道政府有提供補助，以及法律問題要如何解決，有勞資爭議的時候要如何解決是比較大的問題，讓企業知道後它比較能夠放心雇用。

主持人：你們一開始也不知道殘障有甚麼種類？

羅廠長：對呀，我需要如何處理，會比較不清楚。

主持人：還好，你們沒有被規定要強制雇用，你這樣建議我想要衝這一塊的話可

能要做一個冊子，將你剛剛提到的疑問寫幾個案例給企業看。

羅廠長：我覺得政府都先針對個人在做，我的想法是說應該工業區建立一個服務中心，身心障礙個別去障礙會比較多，企業也會擔心單一會不會有問題。

主持人：你們有管理中心？

羅廠長：有，我認為如此企業接受度比較高一點，一般企業主不會正式和政府打交道，因為到最後有問題都是政府在演，搬法律條文出來，企業沒得商量，公文一拿出來企業就無話可說，一般去調解委員會商量花錢解決。

主持人：管理局沒有？

羅廠長：要看政府設定請他，對廠商整體了解比較足夠，比說台中工業區有要這樣做的時候跟廠商宣導，統一的員額開放申請，大家的意願可能比較高。

主持人：像你們這樣的企業跟管理局打交道的意願較高？

羅廠長：對，因為會有公文的往返。

主持人：管理局嗎？

羅廠長：對，服務中心之類的，他們會提供區內的訊息。

主持人：那是經濟部的，只是不曉得它願不願意跟經濟部合作。

羅廠長：政府能不能整合，因為廠商有時也會配合這方面，因為他們上班如何來，以現在法令規定企業會有疑慮，在上班途中是算職災的部分，企業需要知道，出事企業需要花錢。

主持人：你覺得這一類比較會出狀況？

羅廠長：因為算職災的時候我雇主就有責任，有問題員工、有疑慮員工，我可以不請當然不要，出問題雇主要承擔這個責任，法律條文就把責任歸在雇主的身上了呀，雇主沒有解除疑慮，寧可不用的原因就是這樣。

「企業深度訪談第三位」

時間：8 月 9 日

地點：台中市重慶路

編碼：企深訪 03

主持人：請教陳副理，你們是屬於生物科技，以這樣規模的公司來說政府沒有要求要雇用身心障礙者，身心障礙類別分很多，有的人是手腳、有的人是聽，有些是重大器官外觀看不出來，今天如果身心障礙者來到公司說要應徵，那公司的工作屬性適合狀況如何？

陳副理：我們公司對於殘障可能比較不適合，因為第一點我們有包裝人員，如果手腳不方便、動作有障礙就比較不適合，而且我們保健食品都要搬，也不適合，第二個就是內勤和業務助理，如果今天他的手有問題，電腦方面就比較沒辦法，如果要幫業務結算帳，頭腦要好、視力要好，業務助理下午要幫忙出貨，一樣也要打包要搬東西，至於說外務要跑外面，要開車、貨有時候要送，也不適合我們公司。

主持人：你們公司 40 幾個也算中型規模，可是 1 個人都要當 2、3 個人用。

陳副理：我們有分包裝人員，包裝出貨的成品，業務助理要接外務的訂單，做電腦 key in 和輸出出貨單，下午幫他出貨。

主持人：所以他要搬東西？

陳副理：原則上他要搬和打包，對於一個殘障來講他可能就沒辦法。

主持人：即使是手和腳都不方便？

陳副理：因為有的很重 20 幾公斤。

主持人：包裝有沒有可能坐著包裝，例如輸送帶？

陳副理：有可能，但我們包裝人員是計件論酬，一樣要爬梯子從貨架取物料，對他們不適合。

主持人：你們公司是一直沒用過嗎？

陳副理：一直沒用過，我現在是管人事總務和財務，也不可能，我有時候也要去幫忙看缺甚麼東西幫忙採購，因為就像老師講的一個人做好幾個工作。

主持人：對呀，我以為底下會有部屬，但那好幾樣都要會。

陳副理：以前有，現在人員走了以後有點在精簡人事，他們走了我們也遇缺不補，效率越來越好，以前多做的工作也沒有比較多。

主持人：那例如聽障呢？

陳副理：可能也沒辦法，業務助理要聽電話，我們的外務是全省北中南，他如果

聽不見也沒辦法接這個工作。

主持人：那包裝呢？他只是聽不見，可以爬梯子。

陳副理：可是那很吃力，機器會比較吵，可能跟你講很多次都聽不到，會拿錯，產品做錯很嚴重。

主持人：因為你們做保健的。

陳副理：對，聽不見效率沒辦法起來也不行。

主持人：聽不見但他看的到要拿的東西。

陳副理：包裝人員是計件論酬，是一個小組，如果你今天雇用到一個這樣的對他們來講可能會比較不公平，還有效率問題，跟他一起的員工可能會抱怨，我們包裝小組默契現在很磨合了，就算那個殘障人士是老闆的親戚他們也會沒辦法接受，他們薪資要平分，之前有一個是老闆的親戚效率很慢，他們就開始排擠了。

主持人：會嫌？

陳副理：對，我們目前包裝人員有 4 個以後還是會再請，但可能老闆也不會考慮到說要請殘障人士。

主持人：既然他們是按件計酬，有沒有可能 2、3 個一組都是殘障，速度一樣慢。

陳副理：我覺得以我們老闆的個性他是不會這樣做。

主持人：為什麼？

陳副理：他是很急的人，今天的東西今天就要，我們外務講求效率，有時客人已經要，很急迫。

主持人：因為殘障就業機會很少，在盡可能的情況下，例如包裝，比較沒有技術性，假設政府有補助，讓公司減輕一點負擔而聘用這些人，有可能嗎？

陳副理：如果他技術很好，例如打錠，錠劑，有技術和證照，政府有補助，那個只是手在動，腳比較不可以，或是針對專業的品管人員，也許啦。

主持人：我第一次聽到專業品管，你講的是甚麼技術？有這個證照嗎？

陳副理：品管人員要有證書，因為錠劑的硬度要多少有一個標準。

主持人：像善存不是一顆一顆的？

陳副理：一顆含嘴巴含多久會溶解是有一個標準的。

主持人：真的。

陳副理：對，還有魚油會不會溶解杯子這都是專業。

主持人：品管人員在把關嗎？

陳副理：對，公司的還不是專業的，是一直累積他的專業。

主持人：不就像在實驗室的人嗎？

陳副理：就是一些化工的，有專業知識又有證照，因為那屬於不用走動的。

主持人：聽你這樣說似乎技術性很高。

陳副理：對呀，有一些需要技術性的。

主持人：現在生物科技越來越多，那品管和檢驗人員需求不就會越來越多嗎？你們講的 GMP 是一個認證嗎？

陳副理：對，進去要洗手，出來還要在洗手，進去要換無塵衣、帽子、鞋子，不能看到一個髒東西。

主持人：尤其是製藥或保健食品。

陳副理：對。

主持人：可是殘障穿脫就很慢。

陳副理：對，包括裡面的東西不能有木頭的，有屑就會有危險。

主持人：但殘障受教機會較不足。

陳副理：不是可以做學校老師？專業的。

主持人：有啦，有些殘障不是智力上是腳或手，可是語障或聽障也不能。

陳副理：限制很大很可憐。

主持人：對，可是我那天去訪問一家傳統製造業，就比較熱比較辛苦。

陳副理：要看啦，比如我們公司缺打錠、品管，因為每台機器就是一個房間，坐一整天，不用走動，若政府有補助也許會有機會。

主持人：也許其他公司願意去僱用，就是他要有證照。

陳副理：專業知識很強。

主持人：所謂打錠是甚麼意思？

陳副理：就是顏料攪和，打錠也是要有技術。

主持人：就是顏料一顆一顆，它有一錠的劑量。

陳副理：對呀，我們目前沒有做，但機器有進，就是之前全部是國外進口，最近公司有出一個工廠，才規劃要申請 GMP。

主持人：因為考量到殘障體能，有沒有可能把一份工作拆給 2 個人做，以你們這個產業而言？

陳副理：我覺得要看業者的心態，業者度量比較有可能。

主持人：所以你覺得有可能？

陳副理：我覺得做甚麼事業者本身的心態很重要，重視效率可能就沒辦法接受，如果本身企業經營很好，又有想幫助人家的心，他可能就會接受，每家公司一定會有文書處理。

主持人：所以是說公司本身會有訂單要 key。

陳副理：今天如果說他腳不方便，可以接電話、key 電腦，請別人出貨，我覺得是看老闆的心態，一般老闆我明明就是一個人可以做，我要請 2 個花 2 份的薪水，怕不能生活，例如一個正常人搬貨，他累薪水又少，可能待不住，殘障人士可能不會。

主持人：對，還可能要兼其他的。

陳副理：我是覺得老闆的心態，我覺得每個公司多多少少有 1、2 個。

主持人：以你有碰會計的東西，政府給一些補助一個月給 8 千，你覺得這會構成誘因嗎？

陳副理：也許會啦，我聽朋友說現在政府有規定 30 個人就要雇用 1 個。

主持人：那是國營企業，私人企業是 67 人，那個部分也滿頭痛的。

陳副理：其實殘障人士也滿可憐的。

主持人：以你們公司的規模如果要僱用，你會把他放在哪個位置？

陳副理：找一些適合的讓他處理。

主持人：你安排還會去動到其他同事嗎？

陳副理：一定會。

主持人：怎麼辦。

陳副理：公司如果達到一定的規模就沒辦法，法令規定，如果電視一直有宣導就沒辦法。

主持人：所以工作調整會覺得不公平。

陳副理：不會，有些還滿有善心的，不一定。

主持人：你覺得政府目前應該還要做些甚麼？

陳副理：我覺得多宣導，要不然強制規定，多少人一定要 1 個，現在不是有用今年畢業的大專生 1 個人補助 1 萬。

主持人：你們有用嗎？

陳副理：我們現在不缺人，我們缺的是藥師，有的是內勤不需要經驗。

主持人：所以內勤流動力很低，其實維持 40 幾個規模還不錯，可能老闆對你們還算不錯。

陳副理：以前比較有人情味，現在第二代在訓練，又會要求跟老一輩的不一樣。

主持人：所以要不要雇用還是在負責人的理念。

陳副理：對，工作一定是有，不然就會計、人事。

主持人：剛剛你講到說要多宣導，老闆這麼忙要怎麼宣導？

陳副理：用電視。

主持人：老闆會看嗎？

陳副理：會呀，晚餐的時候，報紙，那麼多個刊第幾頁又翻不到，我覺得電視比較快。

主持人：老闆會去參加一些團體嗎？

陳副理：會呀，他的團體就都是企業主都會講，互相溝通，要有一點強制的感覺，可能效果會比較明顯。

主持人：你對政府還有甚麼樣的建議？

陳副理：第一個是補助，第二個是要多去了解雇主雇用的情況怎麼樣，會不會持續，才不會逃避，找漏洞不用，也要隨時了解，雇主現在也很聰明，可能有甚麼辦法用一用就不用了。

主持人：這樣差不多了。

「企業深度訪談第四位」

時間：99 年 8 月 21 日

地點：台中市南屯區

編碼：企業深訪 04

「企業深度訪談第四位」

時間：99 年 8 月 21 日

地點：台中市南屯區

編碼：企業深訪 04

主持人：老闆娘我就請教你第一個問題，你剛剛說你們沒有用過殘障？

老闆娘：沒有。

主持人：假如現在有殘障要找工作，出現在你的面前，你會有甚麼想法？

老闆娘：我要看他的能力。

主持人：都沒有幫助殘障就業的人來拜訪過嗎？

老闆娘：沒有。

主持人：殘障其實有很多不同的類別，比較不好就業就是像腦筋不好，智力，那個就不太適合，你們的工作性質是要用到頭腦？

老闆娘：要，別人打電話來，你要抄、你要應對，看你有沒有向上的心，有的自己對自己有一種不平衡，我是沒有用過這樣的，不過有機會我們是可以用看看，因為對老闆比較忠心，我最近有這樣的想法，而且我們中心都是請外包的，只要打送貨單出來，裡面我自己可以處理，其實應該可以，要看他的程度，有沒有向上心，如果他有那個心那就是很好。

主持人：還有一些殘障是重要的器官割除，有的是手或腳，有些是臉受傷。

老闆娘：我們是沒有對客人。

主持人：可是送貨單來要領貨。

老闆娘：如果是腳有一點應該沒有關係，像小兒麻痺，也曾經有之前與我們來往的大公司用，能力不錯講、話又很得體，腳跟手只要一點是可以，因為我們也要走樓梯。

主持人：像你們這樣的行業是可以用，其實不是針對你，是你們這個行業應該可以用。

老闆娘：應該可以用，要跟我們一樣性質的，很好也比較安定，這種比較不會跑。

老闆娘：應該可以用，要跟我們一樣性質的，很好也比較安定，這種比較不會跑。

主持人：所以你的困擾在於這個員工穩定度？

老闆娘：對，因為他們要全部做到好要一年，我們也算有犧牲成本。

主持人：所以員工他有時候要靈活度高。

老闆娘：以前阿兵哥的東西都 2~3 萬，你摸到會了。

主持人：你等於新的又重新在教。

老闆娘：這幾年來有個感覺，但不能太嚴重。

主持人：比如他聽力比較沒那麼好？

老闆娘：可能不行。

主持人：用手寫？

老闆娘：講電話所有的。

主持人：我有訪問一家也是聽電話，要有理貨的，最主要還是他要接顧客的電話。

老闆娘：如果像那樣我會安排在樓上，以前客人一進來一定要先奉茶，好不好看一回事。

主持人：態度很重要。

老闆娘：對，我問全聯的小姐，東西放在哪裡，她沒有理我，我說你沒有聽到喔，她才站起來。

主持人：態度很重要。

老闆娘：好不好看父母生的，那家有好幾次小姐都那個態度。

主持人：所以你們有門市那個也是很重要。

老闆娘：對。

主持人：所以你比較關注的是他能夠待的久。

老闆娘：有上進心，有的是 6 點就走了，她是很乖，但不會招呼客人，所以我有準備要改。

主持人：其實今年為什麼市政府會做這個研究，去年我做大型的是法令規定一定要用，不用會罰，可是有些公司有些寧願被罰也不要，台灣以中小型企业居多，這部分公司沒有規定一定要用，所以他們想說要用甚麼正面的方法，這樣的公司才會願意雇用，如果有預算的話，就用獎勵的，它給你補助薪水，現在大公司有獎勵雇用，一個人一個月 8000 元。

老闆娘：他有一個基本工資。

主持人：對，17280，不無小補，市政府是想說給殘障一個工作，因為他很難找工作，你剛是講說考慮，但有些公司是連考慮都不考慮。

老闆娘：我們應該可以。

主持人：就是怕爬樓梯。

老闆娘：不用爬。

主持人：坐輪椅就不行。

老闆娘：對。

主持人：有些人拿拐杖可以走樓梯是還好。

老闆娘：對。

主持人：所以是可行的？

老闆娘：對，其實他們也很可憐。

主持人：失業率都很高，還有一種狀況是有些殘障體力的負荷沒那麼好，有可能本來請一個人的薪水分成2個。

老闆娘：可是要教到會很吃力，他不是來就會

主持人：所以要多教一個人。

老闆娘：對，他們甚麼都要會。

主持人：你們沒有分工？

老闆娘：沒有，誰接了單誰就去用。

主持人：所以你們從聽電話到出貨都是一個人？。

老闆娘：對。

主持人：你們員工殘障就不能出去？

老闆娘：南山送貨，以前我們還自己送去，早上去，斗六回來。

主持人：有些殘障會有一個人來幫他，但他是智力的就不行。

老闆娘：對。

主持人：輕微的可以。

老闆娘：眼睛看不到也是可以。

主持人：比如說他是弱視？他們有自己輔助的是還可以，我有看過弱視還當主管。

老闆娘：可能基因。

主持人：它可能會畏光很厲害，但你都在室內呀。

老闆娘：對。

主持人：但就是要給誘因，如果需要要輔助器，市政府應該要補助。

老闆娘：看它，普通、輕微的我們可以。

主持人：為了要讓身心障礙就業，以你經營者的角度，你對政府有沒有甚麼建議？

你對政府有甚麼樣的期待。

老闆娘：補助，或稅金可不可以少一點。

主持人：我給他一個工作機會，政府你也給我一個鼓勵，那雇用過程的行政作業呢？。

老闆娘：要懂電腦。

主持人：需要先訓練過嗎？

老闆娘：應該是不用。

主持人：重點還是在他有沒有心。

老闆娘：對，可以幫忙撿東西，整理，有沒有貨他自己就知道。

主持人：就是東西很多，他需要去了解哪一個類別嗎？

老闆娘：編號。

主持人：就是要核對裡面的東西。

老闆娘：就是像○媛這樣打，觀音國小一台電動打洞機。

主持人：就是他要會打。

老闆娘：對，這些小姐都很有愛心。

主持人：對新的同仁會幫忙。所以你的建議是？

老闆娘：最主要是在意他的能力，有沒有跟我們同心。

主持人：有些企業是說你補助的手續不要太麻煩，要有人協助幫忙。

老闆娘：看可不可以用 mail，不要跑件，很麻煩，直接網路申請。

主持人：還有對政府有沒有什麼建議？

老闆娘：多照顧我們中小企業。

「企業深度訪談第五位」

時間：99 年 8 月 31 日

地點：台中市北屯區

編碼：企業深訪 05

主持人：請教楊副理，你們公司有身體比較與一般人不一樣的員工只是不確定他有沒有拿殘障手冊，以前有用過嗎？

楊副理：沒有。

主持人：這樣的員工身體比較弱嗎？

楊副理：他餐前每餐都要打胰島素，不能搬重的東西，可能就要輔導他去做開發性的工作，例如電腦行政方面，不必用到體力的。

主持人：這機械類的員工你們都如何輔導？

楊副理：往開發設計去發展，不必現場製造。

主持人：他原本在機台，所以已經有基礎？

楊副理：對。

主持人：公司沒有雇用殘障者的經驗，那假設需要人才，有殘障來應徵你會考量什麼？

楊副理：要看現在的工作適不適合他做，如果是輕微智力有問題，我會派遣他去做簡單重複性的工作，可是我現在應徵的不是這種工作，可能就比較沒辦法接受，適才適用。

主持人：那如果他進來你們會教他嗎？

楊副理：會，會派一個比較資深的跟他一起做，做比較簡單的工作，我們現在有一個沒有殘障手冊，可使我覺得他智力有點問題，你叫他掃地，他會忘記，他沒有殘障手冊，可是頭腦不是很聰明，可是他沒有去申請身心障礙，可是有很多人當然不想去申請那個東西。

主持人：對呀，當時你在雇用他的時候你不知道？

楊副理：不知道，他走到每個單位都不行，就想辦法。

主持人：副理你們這樣也很值得敬佩。

楊副理：可是這個人留下來他可以做很久，因為他就是很聽話。

主持人：他的就業力不只是這個，還有他來上班聽不聽話，所以你們比較在乎配合力？

楊副理：就是配合度，主管要求，你不可以抗拒，或是情緒不好影響到別人。

主持人：一般的員工也會，

楊副理：剛開始做會做壞，做到課長快要抓狂。

主持人：他們會損失

楊副理：對，時間到還會要求說要調薪水。

主持人：沒有好的業績又要調薪水。

楊副理：對，指是最後還是有給他象徵性的鼓勵。

主持人：我再請教副理，他一開始表現可能比較沒有那麼理想，可是你還是把他留下來，一定有原因。

楊副理：這種工作就是適合他，你叫別人別人也不做，就是一直掃地、清鐵屑，就是做助理的工作，機器都沒有讓他碰。

主持人：所以他做了幾年？

楊副理：大概半年多吧，最近才請到的。

主持人：也算穩定。

楊副理：剛開始前3個月很想叫他走，可是想說出去外面也找不到什麼工作，因為反應真的不是很好。

主持人：有時候真的會有沒有手冊，但是是輕度智障。

楊副理：一個公司大概1、2個缺可以。

主持人：請教你大概多少員工？

楊副理：大概58個。

主持人：有的幾百人、上千人也是請幾個而以。

楊副理：對呀，他們沒有去申請那種東西，有的基於自尊不想去申請。

主持人：對，你們會注重配合度、情緒管理好、聽話、服從管理，技術可以慢慢教。

楊副理：對。

主持人：轉研發的師傅，也要有相當時間的訓練？

楊副理：有人帶他，裡面的人都很好，待很久了。

主持人：滿像一個家庭的。

楊副理：對。

主持人：我跟副理分享，以前我也曾經幫市政府做，但是做大型的，我發現有個殘障說，他去到現場沒人理他，他只是一隻手，到那個單位去，做甚麼沒人理，也沒人教他，所以副理你講的很對，你剛剛有提到適才適所。

楊副理：因為有時候很簡單的工作，你找正常人你也不做呀，雜七雜八的就讓身心障礙去做。

主持人：我再請教台中市政府若要推輕度智障，有一家公司一開始也接受，他一開始可能會適應不良，他們會配置一個正常人，到現場去跟主管溝通，由他們示範給身心障礙者看。

楊副理：我們機台是 100%技術性，在我們機械業裡沒辦法。

主持人：而且很危險，我再請教你們這個單位，因為人數不多 67 個以下，所以沒有法定僱用，但如果政府要鼓勵你們僱用他，那這個鼓勵你會期待是甚麼樣的鼓勵？

楊副理：補助薪資。

主持人：你覺得這個誘因很大嗎？

楊副理：還好。

主持人：你們規模沒有到一定要僱用。

楊副理：誘因其實不會很大，因為管理上的問題，因為我機械業的很危險。

主持人：你發現他的情況後，也不忍心，所以才去找。

楊副理：後來才找到，隱藏性的產值。

主持人：有效率嗎？

楊副理：有後來發現隱藏性的產值，雜工讓他做，師傅認真做工作，效率就多 20~30%出來。

主持人：可是平常不知道？

楊副理：對，後來才知道天生我材必有用。

主持人：假如現在有殘障要找工作，他說他摘掉 1 顆腎，人比較容易疲倦，罕見疾病也是。

楊副理：要看他的專長，若有產值我會考慮。

主持人：第一要看他的專長，第二要看他的產值？

楊副理：對，有專長，一般沒有專長的人就只能體力，不能搬重、不能太累，就只能叫他去做技術性的工作。

主持人：剛剛副理有講到影響別的員工。

楊副理：會影響，一個工作氣氛呀，大家都很認真做 10 隻，你只做 2 隻，整個工作風氣。

主持人：我發現無論是大型、中型、小型企業，在職場裡面都講求公平。

楊副理：不一定同酬，但要同職。

主持人：我不可能看你做在那裡納涼啦，若有就輔員要當公司和他之間的橋樑，但你們不行，那包裝呢？

楊副理：沒那麼多東西可以包，如果今天是技術性裝配就可以。

主持人：等一下不行參觀。

楊副理：可以呀。

主持人：我對機械業沒有甚麼概念。

楊副理：看不懂？

主持人：對，看不懂。

楊副理：因為我們是做間歇傳動，自動化的走停、走停，專用機的心臟。

主持人：在兼顧企業的成本，請人跟增加身心障礙工作機會，有沒有可能把一人分的工作拆成 2 班，2 個人來做，薪水也拆成 2 半。

楊副理：不會太少嗎？

主持人：為了要增加工作量，加上有些殘障他的專注程度。

楊副理：輪流？

主持人：對，有可能嗎？

楊副理：會造成管理上的麻煩，正常的情況下不可能這樣做，但礙於法律的規定我們會遵守。

主持人：我們現在不談法律。

楊副理：管理上有點困難，如果老闆是想要回饋社會，應該可以，但如果站在公司管理，是不能接受。

主持人：你能不能具體一點，管理上會有甚麼困擾？

楊副理：1 個人變 2 個人。

主持人：還有勞健保。

楊副理：對，還有一些課長原本只要注意 1 人，現在要注意 2 個，還有吃飯，一些相關福利，出去玩也要帶 2 個人去，會有一些負擔。

主持人：謝謝，對業界除了回饋社會，好像沒有甚麼優點。

楊副理：我們公司很少叫你走路，不會都會教到會。

主持人：這麼好。

楊副理：我們公司一直都是這樣。

主持人：管理單位有沒有用心，最後一個問題，你在業界經營如此長的一段時間，碰觸身心障礙，你會建議政府要做甚麼？要業界雇用，政府也應該做些甚麼。

楊副理：加強專業知識。

主持人：為何會有如此的想法？

楊副理：因為若他甚麼都不會，他只能做普通的工作。

主持人：為何會覺得他沒有專業知識。

楊副理：我是指例如機械業，要有機械方面的專業知識。

主持人：除了失業率比正常人高 2 倍。

楊副理：身心障礙不見得頭腦就不好，只是要找有機械方面專業知識的人。

主持人：現在好像有身心障礙的職能班，你們有合作過嗎？

楊副理：我知道，但他們有的很嚴重，有腦性麻痺的，不是頭腦不好。

主持人：但本身手腳，機械業就不行，有腦性麻痺還考上博士。

楊副理：有時要搬東西、要站，你說一家公司行政工作也沒那麼多。

主持人：對，對他來講都是限制。

楊副理：對，比較輕度的都可以接受。

主持人：還有沒有對政府的建議？

楊副理：我覺得薪資不是重點，像那個課長覺得他可以做很久，我們需要 1 個可以做很久的人，所以才留他下來。

主持人：也要管理階層願意。

楊副理：這是我們第 1 次做的嘗試。

主持人：效果還好？

楊副理：他們都說不錯。

主持人：還有沒有其他建議？

楊副理：重點在專業知識，有沒有這方面的專長。

「企業深度訪談第六位」

時間：99 年 10 月 1 日

地點：台中市南屯

編碼：企業深訪 06

主持人：第一題雖然是針對大型企業，你們公司也有類似情況會有人抱怨身障者嗎？公司做大醫院外包嗎？

李小姐：對。

主持人：那醫院會不會抱怨？例如業務給你們做，做一段時間之後，他會不會跟你反映狀況？

李小姐：會，可是一般反映的都是正常的員工，不一定是身障員工。

主持人：是喔。

李小姐：因為身障員工學習會比一般員工努力。

主持人：我第一次聽到這個說法。

李小姐：因為他們可能覺得自己身心有缺陷，會更努力去做，雖然有時候學習得比較慢。

主持人：所以你們的客戶對他們的抱怨沒有那麼多。

李小姐：還沒有聽過對身障者的抱怨，通常都是對一般員工。

主持人：抱怨什麼呢？

李小姐：工作沒有遵守醫院的規定，或是怠惰的。

主持人：工作怠惰的情況，反而身障者還不是很多嗎？

李小姐：對。

主持人：如妳說的身心障礙者學習意願反而較強，但身心障礙有許多的類別，你們有用過精神類的跟重器障礙者嗎？

李小姐：其實我們不太清楚他的類別，但這不會影響我們雇用他的意願，最主要的是他工作能力表現還不錯。

主持人：重器障外觀看不出來，但他會有需要回醫院複診嗎？

李小姐：目前沒有聽說過他有請假的紀錄，因為他在這裡做兩年了。

主持人：若跟精神障礙比起來工作穩定性呢？

李小姐：精神障礙學習能力會比較慢一點。

主持人：因為服藥的關係？

李小姐：對，但我們的精障員工沒有嚴重到會影響工作。

主持人：你們公司規模不是那麼大，但用了好幾位殘障者，你知道原因是什麼？

李小姐：我們的工作只要他可以做，我們不會去限定他們的條件。

主持人：清潔工作？

李小姐：對，因為我們算是承包廠商，跟醫院是簽約制，或是招標標到的，我們可能只是做一年，下一年沒有標到，就沒有繼續做了，有些員工是在前一個公司，又轉到我們公司來，換我們公司接。

主持人：所以因為他表現不錯所以留任下來，你們也繼續用這些殘障的人。

李小姐：對，因為客戶沒有對他們抱怨甚麼，我目前沒有接到客戶的投訴。

主持人：你們會訓練嗎？教他一些清潔技巧。

李小姐：會，可是清潔工作不是那麼困難，可能剛開始學習比較慢一點，但後來還是會跟得上。

主持人：所以你們雇用他們的經驗還不錯。

李小姐：其實要看案場的主管如何去帶這些員工。

主持人：所以最主要是案場？

李小姐：對，我們每個案場都會有個主管。

主持人：把主管顧好，他就會去顧底下工作的人？

李小姐：對。

主持人：所以他和身心障礙員工間的互動就很重要？

李小姐：對。

主持人：除了留任的以外，假設有些缺額，你會不會想找有部分是身心障礙的？

李小姐：我們公司不會排斥，只要他有工作意願和行動力，都可以接受。

主持人：清潔工作沒甚麼技巧，可是在態度上應該抱持何種工作心態？

李小姐：盡自己的本分，護理長也會觀察清潔態度，適時嘉勉。

主持人：請問你們清潔工作的內容？

李小姐：都有，病房、廁所和地板。

主持人：那醫療廢棄物？例如注射針筒、棉花？

李小姐：他們會有人去負責回收，可是我們會先做好教育訓練，教導他們如何避免感染到東西。

主持人：因為跟一般公司清潔不一樣。

李小姐：對。

主持人：那精神障礙的員工會有就服員去看他？

李小姐：這部分我不清楚。

主持人：承攬市政府會給激勵的措施嗎？

李小姐：有，我們有在申請，對於超額進用的部分。

主持人：你們員工總共多少位？

李小姐：300 位。

主持人：所以你們案場滿多的。

李小姐：對，主要派駐在北、中、南。

主持人：你們申請獎助是跟誰申請呢？

李小姐：台中市政府申請。

主持人：可是你們有派駐員工在其他地方工作。

李小姐：只能申請在台中市的。

主持人：你們身障員工有幾位？

李小姐：10 位。

主持人：你們超額好幾個。

李小姐：對，比較麻煩是他們分派在台中市以外的縣市。

主持人：為什麼？

李小姐：就申請補助這一點。

主持人：超額會有限制嗎？

李小姐：他額度會有人數，只要超過那個人數，可是他每個員工只有補助一年。

主持人：是每月 8000 元？

李小姐：依他的基本薪資去算。

主持人：他有超額獎勵金，對公司有獎勵的作用？

李小姐：對。

主持人：除了這個以外，你還有什麼想法？

李小姐：針對身障的工作態度，適時的給他獎勵。

主持人：拿到獎金，就有比較多的金錢作為獎勵。

李小姐：對。

主持人：你們通常是如何給予？

李小姐：看工作表現。

主持人：如何去看工作表現？

李小姐：主要請主管做評估，或醫院有提出來表現比較優秀的員工，我們也會給獎勵。

主持人：你們通常多久獎勵一次？

李小姐：不一定，有時候一季，有時候半年。

主持人：只針對殘障嗎？

李小姐：一般員工也是有。

主持人：殘障有較多的獎勵嗎？

李小姐：公司是覺得每個員工都是平等的，不會特別優待他。

主持人：跟正常人一樣？

李小姐：對。

主持人：身障員工跟正常人一樣，但精神障礙學習力就比較慢。

李小姐：對。

主持人：重器障的工作時數會跟一般員工一樣嗎？

李小姐：一樣的。

主持人：所以不會有時數減少？

李小姐：不會。

主持人：那精神障礙？

李小姐：我們精神障礙的員工不會讓人家覺得是精神障礙，他們的工作態度很積極。

主持人：我們一直以為有些殘障他可能需要做半天，你們會有做半天的員工嗎？

李小姐：沒有。

主持人：都是正職？

李小姐：對。

主持人：政府也希望幫身心障礙者，有沒有可能八個小時的工作把它拆成兩班，把本來是一個人的工作拆給兩個人做？多一個人有工作機會，你覺得你們清潔有可能嗎？會不會有甚麼障礙和問題？

李小姐：就公司考量，會覺得人事成本是增加的，我們案場是固定配好幾個去完成。

主持人：是因為案場，醫院他有規定幾個人？

李小姐：對。

主持人：假設這個區域分五個人，早上是甲，下午換乙去代呢？

李小姐：喔，在我聽起來是可行的，可是要看主管去協調，一個早班、一個下午班。

主持人：一個是主管要協調，一個是他們要交接好。

李小姐：對。

主持人：還有沒有需要克服的？

李小姐：主要是這兩點。

主持人：你們清潔工作其實還好，若對方不要求非得要那個人，一個早班、一個下午班是可行的，一個是主管要協調，一個是他們要交接好。再來就是，有部分殘障沒有想像的那麼好，工作品質稍降，若有人幫你協助他們，對你們會不會有幫助？

李小姐：主要不能影響工作能力，顧客有時會希望隨傳隨到，你負責這區域有突發狀況要馬上處理，因為客戶會反映給主管，主管就會連絡員工請他處理。

主持人：通常會立即趕到？

李小姐：對，如果沒辦法會有其他機動人員去處理。

主持人：調派人手？

李小姐：對。

主持人：所以假設有員工只能做到七、八成，他不足的部分需要有人在旁邊指導他，例如市政府派一個人指導他，你覺得案場能接受嗎？

李小姐：是一直教他，還是只有一開始？

主持人：教他一天兩天，再退出來，隔一個禮拜去看他。

李小姐：喔，主要還是看我們現場主管。

主持人：你們通常也會碰到新進員工，那是誰在帶他？

李小姐：主要是主管，或是負責接手的單位，其實我們員工的流動率還滿高的。

主持人：為什麼？

李小姐：因為在醫院工作還滿辛苦的，很多人會不適應，或是擔心會受到感染。

主持人：你們殘障員工很穩定嗎？

李小姐：對，他們都待滿久的因為找工作不容易。

主持人：你期待政府有甚麼對你們比較有利的措施？除了獎勵金之外。

李小姐：主要還是獎勵金，因為輔助用具比較沒有那個需求。

主持人：重器障和精障好像不用輔助用具，你們用過聽覺或是完全不會講話的嗎？

李小姐：沒有。

主持人：那視障更不用講。

李小姐：有，我們目前主管有一點視障，有領殘障手冊。

主持人：會不會影響他的工作？

李小姐：不會，可是他是主管，他還滿負責。

主持人：申請獎勵金有些大企業會反映申請起來很麻煩。

李小姐：還好，只是申請的資料比較多。

主持人：這部分你有甚麼樣的建議？

李小姐：應該滿熟悉的，所以還好。

主持人：你需要有專人幫你跑嗎？

李小姐：不用，因為是用郵寄的。

主持人：寄去他就會幫你審核？

李小姐：他們會派人來審查。

主持人：如果可以就可以？

李小姐：對，通常都可以。

「企業深度訪談第七位」

時間：99 年 10 月 1 日

地點：台中市北屯

編碼：企業深訪 07

主持人：你們有一個重器障員工嗎？

陳小姐：對，他是胃癌，他的胃是切除。

主持人：因為在市政府的統計，現今重器障的人在殘障類別裡是比較多的，好像有增加的趨勢，你們公司員工現在有？

陳小姐：50 幾個，將近 60 個。

主持人：還沒有到定額雇用。

陳小姐：對，因為技師和業務流動率會比較大一點，所以都在上下。

主持人：你們重器障是什麼職務呢？

陳小姐：他是接待人員。

主持人：他做一段時間了嗎？

陳小姐：剛成立他就進來了。

主持人：算穩定。那曾經有殘障來應徵嗎？

陳小姐：有。

主持人：那你們聘的經驗可以談一談嗎？

陳小姐：我只知道他腳有一點肢體障礙，後來因不適應離職，但董事長覺得他適應能力還不錯。

主持人：做業務嗎？

陳小姐：不是，是助理，後來因不適應離職。

主持人：她做很久嗎？

陳小姐：不到一個月。

主持人：這是你們印象中雇用的殘障？

陳小姐：對，但其實我們這個行業很少人來應徵，行政工作人員流動率不大。

主持人：師傅那邊？

陳小姐：沒看過有殘障。

主持人：那例如腳或手有障礙？

陳小姐：沒有看過。

主持人：你剛剛說殘障的人比較少來應徵，會有什麼限制嗎？

陳小姐：公司的應徵履歷沒有限制。

主持人：所以基本上你們是開放的？

陳小姐：對，但沒有看過。

主持人：就那個女生和重器障的員工嗎？

陳小姐：對，他是在任內發現胃癌，所以整個胃切除。

主持人：全部？

陳小姐：我不好意思去問他，但聽說是整個切除。

主持人：所以你們沒有因為他切除之後需要靜養？

陳小姐：有，有一段時間將近半年。

主持人：他是休假的？

陳小姐：對，廠長覺得他可以勝任，他一開始回來是有輪早晚班。

主持人：早班工作時間大約多長？

陳小姐：早班 8:30~17:30，晚班 8:30~20:00。

主持人：他回來你們有讓他靜養一段時間，可是為什麼調班呢？

陳小姐：因為晚班比較長。

主持人：怕他身體無法負荷。

陳小姐：對。

主持人：所以廠長這樣的安排滿符合人性考量。

陳小姐：因為董事長覺得他不錯。

主持人：之前的助理你們有給她怎樣的協助嗎？

陳小姐：因為她跟在董事長身邊。

主持人：有私事所以不方便插手，

陳小姐：對。

主持人：不過也很難得，她外觀看的出來是小兒麻痺嗎？

陳小姐：我不知道，一拐一拐的。

主持人：看的出來？

陳小姐：對，但她看起來還好，個性很開朗。

主持人：她是董事長自己應徵的嗎？

陳小姐：對。

主持人：那她學歷大概在哪裡？

陳小姐：不知道。

主持人：她除了處理董事長的事，跟同事會有接觸嗎？

陳小姐：會，在同一個辦公室。

主持人：你覺得她很開朗？

陳小姐：對。

主持人：那工作的能力和情況呢？

陳小姐：還可以。

主持人：董事長很想留她？

陳小姐：不知道。

主持人：沒有嚴重的人。

陳小姐：沒有，我不知道修車的有沒有障礙。

主持人：殘障有很多，智障可能就沒辦法。

陳小姐：對。

主持人：視覺如果重度就是全盲，輕度就是弱勢，視神經受損。聽障、肢障、重器障，顏面受損在職場比較少看到。

陳小姐：對。

主持人：心智類，還有罕見疾病，殘障類別大概有這些。

陳小姐：喔。

主持人：在你們的職場，聾啞他們會適合嗎？

陳小姐：外面要接待客人，要結帳就比較不適合。師傅也不適合。

主持人：所以連師傅也不適合？

陳小姐：如果你是視障的話，他看不到，聽障他聽不到，有時客人不知道車子哪裡有問題，你只能開車去試開，去聽、去判斷。

主持人： 比如說引擎？

陳小姐：對，或是跟客人溝通。

主持人：你覺得他們這兩位都不錯。

陳小姐：對。

主持人： 會離開是她自己適應的問題。

陳小姐：對。

主持人：你們不用定額雇用，現在好像沒有獎助？

陳小姐：現在有，台中市政府會依基本工資補助一半，然後是一年。

主持人：市政府想知道如何能使不到法定雇用單位的企業雇用身心障礙者。

陳小姐：我們公司只要不影響工作內容，董事長都可以接受，像接待。

主持人：你們董事長很有愛心。

陳小姐：對，我們之前有請工讀生，都請單親。

主持人：家庭生活比較困苦的？

陳小姐：對。

主持人：你們這個行業有沒有可能，把工作拆成兩份，讓兩個人去做？

陳小姐：我們工作時間都很固定，車子五點之後就不太會進來，接待到八點是因為客人可能有下班較晚的，他只是在駐點而已，車子沒有進來的時間，他可以到處走。

主持人：身體負荷量沒那麼大，所以也還可以勝任。

陳小姐：對。

主持人：我純粹是從時間，因為現在殘障者不易就業，與其讓少數不如讓更多人有薪水可以領。

陳小姐：這裡比較難。

主持人：原因是？

陳小姐：車子進來就是要把它修好，沒辦法只做前半段，後半段給另一個師傅做。

主持人：喔，那櫃台？

陳小姐：他們工作時數一樣，所以他們是可以拆的。

主持人：喔，所以一般行政人員可以。

陳小姐：對。

主持人：第一，推的部分有沒有甚麼問題？第二，政府應該給甚麼獎勵企業才會有意願？

陳小姐：薪資和勞健保一定會增加。

主持人：對。

陳小姐：公司會多勞健保費用，還有團體保險，多一個人的保險，薪資對半拆，但最主要是多基本保障。

主持人：政府應該給甚麼獎勵企業才會有意願？

陳小姐：有補助誘因會比較大，或是減稅。

主持人：你們好像不可能會用到重一點的。

陳小姐：對，而且我們現在人員離職，能不遞補就不遞補。

主持人：政府聘就業服務員協助。

陳小姐：我們會計進來會有人帶他，覺得他可以獨立，再讓他獨立作業。

主持人：你們公司的新人訓練還滿有制度的。

陳小姐：對，我們有試用期，因為我們是服務業，會有經理去訓練他禮儀和談吐。

主持人：針對精神障礙者，會有就服員可以協助。

陳小姐：董事長覺得服務客人很重要的，所以會要求小姐有禮貌一點。

主持人：除了獎勵金之外，你期待政府給甚麼幫助？

陳小姐：應該有較好的環境。

主持人：要企業主願意。

陳小姐：對，可是要經費，而且超過一定人數要雇用身心障礙員工。

主持人：你如何得知？

陳小姐：廣告有，他有規定要聘請百分之一或至少一個。

主持人：印象中看有看過？

陳小姐：對，可是他播放頻率不高，而且沒有表現出重點他沒有說雇用有甚麼好處。

主持人：透過甚麼管道，你才會接觸到？

陳小姐：勞健保是用網路的，會去看網站。

主持人：你們每個月都會碰到勞健保的文件要處理？那市政府的網站呢？

陳小姐：很少。

主持人：那獎勵金呢？

陳小姐：因為他有寄公文給我。

主持人：所以是公文來公文去？

陳小姐：對，因為我們一直以為強制雇用的企業才有補助，等台中市政府來函才知道，因為殘障手冊勞保減費，所以它篩選出來。

主持人：環境要佈置讓他們適合工作。

陳小姐：對。

主持人：告訴主管可以跟政府申請，才不會為了這個員工花錢，讓你佈置環境讓他們適合工作，國稅局跟勞健保，台中市政府沒辦法指揮他們，但市政府可以做。

陳小姐：除非想找資料，不然一般不會點，其實奇摩和 Google 很好用。

主持人：可以搜尋關鍵字。你們最常搜尋甚麼？

陳小姐：跟工作有關，勞健保和稅務方面。

主持人：應該要跟身心障礙掛在一起，資料出來。

陳小姐：會特別看一下，原來勞健保可以減費，不影響工作內容，但可以減費。

主持人：你應該是公司的員工而已，可是好忠心。

陳小姐：我是負責會計，我是老闆也會覺得能省則省。

主持人：一般會給企業主獎牌，我覺得也應該獎勵會計，政府要獎勵老闆，但你們才是第一線接觸的人。我覺得宣傳應該要針對你們宣傳，給提案的獎勵獎。

陳小姐：我們才會認真幫老闆省錢。

主持人：你是接觸第一手資料的，應該獎勵你們。

陳小姐：這樣才有動力。

時間：99 年 10 月 1 日

地點：台中市北區

編碼：企業深訪 08

主持人：你們有超額進用身心障礙者，是甚麼原因讓你接觸到身障者？是他們自己來應徵的嗎？

張小姐：原本在市政府實施之前就有雇用。

主持人：是怎樣的因緣？

張小姐：介紹的。

主持人：通常是哪方面的殘障？

張小姐：肢障較多，一個是器官摘除，現在一個是肢障，一個重器官。

主持人：是甚麼狀況的障礙呢？

張小姐：他已經有申請私人給付。

主持人：他是肝臟的功能受損？

張小姐：對，會積水。

主持人：他是做什麼工作內容？

張小姐：簡單的毛豬拍賣。因為這個病所以做了職務調動，工作內容較輕鬆，他原本在畜留場，如果在拍賣他就只有站著。

主持人：可是你們都很早就要工作不是嗎。

張小姐：我們上班是 11:30。

主持人：毛豬是何時宰殺？

張小姐：晚上。

主持人：他以前是在那裡工作呢？

張小姐：畜留場，現在就讓他指豬，因為毛豬出來是一整排。

主持人：所以你們做了職務調動。

張小姐：對。

主持人：他進來的時候情況如何？

張小姐：他現在比較嚴重，之前不知道，領私人給付要辨識，一年之後永久殘，

才可以領。

主持人：對，所以你們還不錯，這樣的員工還是保障工作機會給他。

張小姐：當然，現在這個很年輕。

主持人：除了重器障，你們還有肢障？

張小姐：對，現在這個是腳，你不講不知道。

主持人：之前你們用到七個，是來應徵你就看的出來嗎？

張小姐：身障是後來才知道，他之前也許沒有，有的來就是。

主持人：你們不排斥嗎？

張小姐：對，因為他之前是在鄰近的屠宰場，後來應徵進來。

主持人：他有專業。

張小姐：對。

主持人：你們肉品市場要考試？

張小姐：對，以前在西屯，他也有職業工會，有專業就錄取。

主持人：所以有專業就錄取？

張小姐：對呀，早期他是好好的，是後來，真的不行就職務調動。

主持人：公司的管理方式還不錯。

張小姐：我在這裡 30 年。

主持人：你們公司也沒有一定要年輕人。

張小姐：對呀，早期肉品市場成立還算年輕。

主持人：所以員工都很資深？

張小姐：對，現場人員比較年輕。

主持人：現場人員是指那些人？

張小姐：在現場拍賣、屠宰，年齡比較大只有幾個，年紀大是因為成立的時候就在。

主持人：那如果截肢？

張小姐：缺腳、缺手還可以，我們有缺手的。

主持人：因為毛豬要綁嗎？

張小姐：對呀，現場還要趕。

主持人：你們有遇過聾啞嗎？

張小姐：我們裡面有但他沒有達到殘障。

主持人：可以再具體說明嗎？

張小姐：就是舌頭比較短。

主持人：所以沒有領殘障手冊？

張小姐：沒有，有注意在聽就可以。

主持人：有些人不會去申請。

張小姐：生出來舌頭要剪。

主持人：大舌頭的意思。

張小姐：講話要注意聽。

主持人：他的工作表現如何？

張小姐：不錯呀。

主持人：你們公司滿照顧員工的。

張小姐：對呀，大家都很熟，普通上班是 11 點半以前要刷卡，下班像現場人員是四點半左右，六個半小時。

主持人：那還不錯。

張小姐：但節日，像今年中秋節就比較晚。

主持人：那現場做清潔的也是自己的員工？

張小姐：對，那麼早下班，拍賣完我們有規定一起下班，不能單獨走。

主持人：沒有清洗之前在做甚麼？

張小姐：在拍賣。

主持人：所以他們要拍賣兼清洗？

張小姐：對，我今天拍賣完要收一收，禮拜三定期戶外大掃除。

主持人：因為你們重清潔。

張小姐：早上掃，大概 11 點結束，白天人占 60 幾個，晚上 10 來個，因為要評分，偶爾會找人來整理，費用都很高，我們實際上班只有 6、7 個小時。

主持人：時間很自由。

張小姐：對，這時間對家庭主婦很方便。

主持人：你們工作時間短，薪資也跟外面一樣嗎？

張小姐：我們有一套申請的表。

主持人：現場拍賣一個月薪資多少？

張小姐：不一定，若一個工他沒辦法升，到士官長，三、四萬。

主持人：還不錯。

張小姐：他們這兩個殘障都不錯，都三萬多，剛開始起薪是兩萬。

主持人：他們教育程度呢？

張小姐：都高中，之前還有國小的。

主持人：都離開了。

張小姐：對。

主持人：現在如果只有國中很難就業。

張小姐：他也只能從最低階開始。

主持人：可是他也要有技術。

張小姐：若國中進來，我們也不會讓他做有專業的，有時候會影響到員工，當一個主管你要叫他做甚麼？專業沒辦法做。

主持人：對。

張小姐：起頭難。

主持人：智障恐怕不行？

張小姐：目前進來都沒有智障。

主持人：你們有用過精障嗎？

張小姐：資遣掉了，我們後來還到調解委員會去，他來就一隻手，後來他酗酒，在維新精神科治療，留職停薪沒有資遣，後來回來又開始。

主持人：他發病的情形如何呢？

張小姐：會打人，因為他之前是在屠宰場。

主持人：很危險。

張小姐：後來他會偷拿東西，員工有被威脅到，還會翻桌子，公司就把他資遣，
他不服，就到勞工處告，我們忍他很多年了，剛開始比較輕，後來很嚴重。

主持人：所以家屬有一起處理嗎？

張小姐：有，媽媽太溺愛他。

主持人：所以是年輕的？

張小姐：50 歲以內。

主持人：你們目前有兩位，有申報獎勵金？

張小姐：對。

主持人：你們對殘障也沒有排斥。

張小姐：也要看行業。

主持人：市政府想要了解沒有法定雇用，這塊很難推，30 幾個人的公司獎勵金有
沒有作用？

張小姐：有激勵作用，雇還可以的，政府沒規定要顧輕度還是中度。

主持人：或是中、重度，但不影響工作。

張小姐：對。

主持人：你們會調整，小企業有調整空間嗎？

張小姐：看類別，小規模沒影響。

主持人：你們工作類別多，有調整空間，小規模的公司常常一個人當三個人用，
很難調整。

張小姐：看行業，30 幾個也不小。

主持人：政府還要做甚麼鼓勵，除了獎勵金？

張小姐：我覺得政府做得不錯。

主持人：可是殘障還是失業率比一般人高。

張小姐：看個人，如果我是殘障，自己本身要珍惜。

主持人：你們公司殘障不會待不住，有的會待不住。

張小姐：也許我們老練，覺得沒甚麼，可是年輕人不這麼認為。

主持人：或是要加班、應酬。

張小姐：以我們最高主管有司機，有事就交代司機，整理應該是會分開，司機歸司機。

主持人：我第一次聽到政府做得不錯。

張小姐：真的不錯，雇主和殘障都有顧到。

主持人：你如何得知有獎勵金？

張小姐：勞工處會通知。

主持人：喔。

張小姐：他會來查身障的上班情形，96 沒經費所以沒有，98 限制只能一年。

主持人：對小企業來說不無小補。

張小姐：政府有照顧到雇主和殘障，不錯了。

「企業深度訪談第九位」

時間：99 年 10 月 1 日

地點：台中市西屯區

編碼：企業深訪 09

主持人：開始前你有提到會怕精神障礙員工？

張小姐：對，電話一直打，在職、離職都打，所以我的電話有輸入不接，因為我負責的跟他又不相關。

主持人：他有吃藥嗎？

張小姐：我有在關心他，他說有。

主持人：可是還是會有症狀？

張小姐：打電話是還好，可是我有自己的家庭，沒辦法一直幫他。

主持人：男生？女生？

張小姐：男生。

主持人：職場上的精神障礙好像很多是男生。

張小姐：女生的話，家人要保護她。

主持人：對呀。

張小姐：台北那個他會打人，一開始都是關心，希望大家和睦解決，我們公司要做資料，需要身分證的影本，他就是不給。

主持人：喔，這樣要如何申請勞保？

張小姐：報身分證字號，他後來有給。

主持人：打人的那個是嗎。

張小姐：對。

主持人：被打的那個是正常的嗎？

張小姐：不知道，現在社會 EQ 差的人好多。

主持人：你們有精障、智障，還有用過甚麼障礙類別？

張小姐：有些認為加保在公司補助會喪失，就走了，有一個說話不清楚。

主持人：這是語障。

張小姐：他就說不能加勞健保，補助會喪失，保障會不足。

主持人：而且容易受傷。

張小姐：其實不會，只有樓下比較有技術性，因為是機動組人員，有障礙的我們都給他做比較輕鬆的工作。

主持人：例如擦拭嗎？

張小姐：對，除非他自己在玩水才會危險。

主持人：工作還會玩水？

張小姐：我講得比較誇張。

主持人：是甚麼機緣讓你們用身心障礙者呢？

張小姐：我們公司沒有偏見，來的時候，老闆的理念，應該訪問老闆。

主持人：他們如何得知你們有缺人？

張小姐：我們有登報，最近上 104 人力銀行。

主持人：身障區嗎？

張小姐：一般，但我們求職者身分不拘，有勞工處就服員打電話給我，我們看到缺清潔的人，清潔方面單純的他覺得可以。

主持人：對。

張小姐：老闆覺得他要給弱勢機會。

主持人：穩定度高嗎？

張小姐：沒有耶，而且社會處和公園科理念不同，社會處輔導的身心障礙會有很多要求。

主持人：那障別是那些呢？

張小姐：我們是一視同仁。

主持人：公園處如何看出來？

張小姐：講話會看出來，我沒有注意。

主持人：社政單位都知道你們公司是身障者的好去處。

張小姐：其實我們現在有退縮，因為社會處會為他輔導出來的要求多福利，身障者會說老師交代不能做，昨天有一個地方做得不好需要調動身障，他說我們老師說不行，就比較乖、不會變通，有時候在趕我告訴老師，是企業付薪水不是老師。

主持人：他說的老師是當時跟你接觸的老師嗎？

張小姐：對，他的輔導員。

主持人：就是就服員。

張小姐：工作有調度的時候會比較固執，一般員工配合度會比較好，工作難找就會配合，我們希望配合度好、態度佳，今天這裡需要幫忙，你幫忙一下。

主持人：智障或精障，他不會類推、變通，所以你會覺得他工作態度不好，其實不是，因為他只認定番溝一號。

張小姐：企業很忙，很多地方在做，我是疼惜他的心，辛苦一點麻煩你幫忙一下，有一個說好，有一個不行。

主持人：所以有時候需要老師。

張小姐：那一樣的薪資，我們就請一般的就好了。

主持人：就是就服員。

張小姐：就服員會為他們要求福利，何時休假，我們會衡量地方的成本，台中我們是周休一日，社會處就會要求周休二日，一般講好條件，企業哪有百分之百遵守，颱風天不忍讓他從沙鹿跑過來，就派人去巡視，社區不滿意。

主持人：沒辦法調人嗎？

張小姐：颱風天不好意思叫人出來上班。

主持人：你們沒有跟社區溝通？

張小姐：有些社區不能溝通，公園那邊是 365 天全年無休。

主持人：可是颱風天大家都不上班、上課。

張小姐：簽約上就是這樣。

主持人：真的很不合理。

張小姐：對呀，所以政府簽的通通不合法，企業要合法，不合法員工要告，我們跟政府簽約就覺得不對。

主持人：就要多成本。

張小姐：對，有時標一個案子已經在賠錢，會跟員工說虧損一起努力，一般員工都願意，特殊身分就不一定了。

主持人：你們需要機動的。

張小姐：身障工作能力不行，反應要很好，一般社區人員一天若 600，機動人員一天都 1000 以上，因為我們拿的時候成本就是這樣，之前智能障礙，有時高興到停不下來，有時會覺得吵，員工都很友善，只是偶而會受不了。

主持人：所以你們有沒有碰過，若他做不好，就服員會進場示範給他看？

張小姐：一開始會，後來沒有，因為不方便，之前智能障礙也是訓練他，看他可不可以，希望他不要難過，老師還頒給我們感謝狀，後來也是培養不起來，我們想把他教會，但沒辦法，公司願意接受，客戶不接受，要有人帶他成本過高，有些案場也不要人進去，服務員不可能穿制服。

主持人：案場是大樓？

張小姐：對，之前有個別墅也不行，老闆也是用心良苦，老師也一直關注。

主持人：你覺得有可能嗎？

張小姐：這應該問老闆。

主持人：拆給兩個人做。

張小姐：其實我跟勞工處的人說過，我們都用了，但現在申請就很多刁難。

主持人：例如？

張小姐：我們現在要申請一月到六月超額進用的部分，我們都進用超過滿多的，有意要教，但要 30 人以上才能申請，我覺得不合理，我們 30 人以下不能申請。

主持人：他是一個階段一個階段推，要看政府經費夠不夠。

張小姐：66 人以上就可以。

主持人：那是法定的定額雇用。

張小姐：它現在補助 30~66 人之間，66 人以上超額也有補助，那為什麼我們沒有？

主持人：就是路還沒做到那裡。

張小姐：喔。

主持人：它現在是慢慢推。

張小姐：另一家公司是 80 人，我們身障者有 3、4 個，要提供很多出勤紀錄、轉帳資料，我要申請一位而已，有一位薪資 17600，我們幫他投保 18300，所以公司成本很高，他又常請假領不到 17600，就取消了，我們有兩個很穩定，其他兩、三個來來去去，公司用掉一個，他又請假。

主持人：有沒有可能按照比例降補助款，不要是零，因為員工會請假。

張小姐：有都好。

主持人：在某一個額度裡，按比例去調整補助款。

張小姐：當然有最好，台中市政府它要轉帳，我們就開帳戶。

主持人：有的員工不願意轉帳？

張小姐：對，他要領現，而且我們很多員工不是一個月領一次錢，他們會借支。

主持人：有的生活真的很難過。

張小姐：他們會要求借支。

主持人：例如「月光族」。

張小姐：資料都要給。

主持人：要不你用劃撥薪水？

張小姐：我們是劃撥轉帳沒錯，但要是他五號已經領了，領薪日就沒錢了。

主持人：喔。

張小姐：市政府它要轉帳，所以我們按照它的要求重做，也是申請不到。

主持人：希望政府有甚麼協助？給你彈性不要那麼僵化，此員工如何得知他請假，
按照比例降補助款。

張小姐：我們當初也沒想補助，有些地點和成本，明年不是要改 17880？

主持人：對。

張小姐：企業負擔的不只這個，還有勞健保。

主持人：約兩萬出頭。

張小姐：對，清潔他們待遇就差不多，機動人員薪資就高。

主持人：例如建築工地清潔。

張小姐：對，或是地板拋光、打蠟，那個他們的薪資有四、五萬塊，其實是看他
工作的能力。

主持人：沒錯。

張小姐：我們不要有偏見，但身障反應就散散，跟大學生差不多。

主持人：你說 22K？

張小姐：對。

主持人：大學生？

張小姐：做行政工作。

主持人：做得零零落落？

張小姐：對。中文系 10 個字錯 7 個，我寧願用身心障礙者。

主持人：比較乖嗎？

張小姐：對。

主持人：用的經驗、優缺點呢？

張小姐：職訓主任說不要嫌七、八年級生，是大人寵壞了。

主持人：也是。

張小姐：我有想用 30、40 歲的。

主持人：太好了。

張小姐：進來我也抱著感恩的心。

主持人：我以為你是老闆娘。

張小姐：為什麼？

主持人：聽你說話。

張小姐：你對中高齡應該是。

主持人：不完全，對公司運作掌握得很清楚。

張小姐：都需要做功課。

主持人：22K 都要觀察，怎麼會這樣說？

張小姐：我打的分數差不多要到劣。

主持人：對政府還有甚麼建議？

張小姐：我們沒有想過要得到甚麼，從公文得知可以申請補助。

主持人：沒有聽電台、聽廣播？

張小姐：上班時都要很小聲。

主持人：回家也很少看電視。

張小姐：有，上次立即訓用計畫排除清潔業，然後清潔行政也不行。

主持人：他可能認為清潔沒有技術。

張小姐：你的態度和 EQ 也是需要薰陶，技術也有，有新工具。

主持人：所以一開始就被排除。

張小姐：對，我們也是需要訓練的，有高級地板。

「企業深度訪談第十位」

時間：99 年 10 月 4 日

地點：台中市西屯區

編碼：企業深訪 10

主持人：鑄造業現場聽起來聲音較大？

陳小姐：下面比較大，樓上比較小，反而聽障在樓上，有的是自己本身就是殘障。

主持人：是聽不見嗎？

陳小姐：他來我們公司就已經有戴助聽器了，一個是重度、一個是輕度，還有兔唇。

主持人：你們如何跟他溝通？

陳小姐：講了再講。或是寫給他看，組長較有耐心，相處久了也聽得懂他在講甚麼。

主持人：習慣了。

陳小姐：對。

主持人：那你知道會雇用他們的原因是知道他們會有怎樣的優點？

陳小姐：很乖。

主持人：是現場嗎？

陳小姐：對。

主持人：有技術嗎？

陳小姐：應該沒有。

主持人：鑄造現場溫度高嗎？

陳小姐：爐子那裡 1000 多度，我現在講的這幾位都在空調裡，因為東西製造出來要冷卻，是蠟。

主持人：喔，所以也很舒適。

陳小姐：爐子那邊都給外勞做，樓上有技術，做久了有沾漿的技術，他走了其他兩家應該也滿樂意接受的，沾漿跟爐子是我們鑄造業重要的技術，肯學出去同行會挖角。

主持人：是現場組長教？

陳小姐：對。

主持人：沒經驗的進來肯學，幾年後都可以學成？

陳小姐：樓上組長都很好，肯教，每一層都是獨立作業，沒教好出來會有問題。

主持人：對，組長工作反而多。

陳小姐：對，他知道的他都教。

主持人：喔。

陳小姐：組長在這也做了 10 幾年。

主持人：很難得他們很穩定比你還久，皆超過 10 年。

陳小姐：對。

主持人：有些公司會被要求法定雇用，你們不是。

陳小姐：不是。

主持人：有些以前僱用，後來不願意僱用，你們有聽過嗎？

陳小姐：有，可是問題點只要肯學應該可以，態度的問題。

主持人：對。

陳小姐：是我在應徵，只要肯學缺陷還好。

主持人：來的時候應徵。

陳小姐：除非是樓上沒有缺，我會拒絕他。

主持人：是。

陳小姐：也要顧慮到他自身的安全。

主持人：對。

陳小姐：聽力的部分放在樓上，因為樓下比較危險，樓上的人就沒有重物。

主持人：對。

陳小姐：現在勞委會有規定，不能歧視。

主持人：對。

陳小姐：剛好缺在樓下，我們就會拒絕。

主持人：當然，證明要用男生，他的缺陷沒辦法勝任是可以的。

陳小姐：我曾經拒絕是這樣的狀況。

主持人：喔。

陳小姐：同行應該也差不多。

主持人：喔。

陳小姐：現場畢竟就樓下來講有點大聲。

主持人：恩。

陳小姐：我覺得要考慮安全。

主持人：因為熔爐溫度很高。

陳小姐：對。

主持人：你們工作態度不錯。

陳小姐：對。

主持人：跟同事相處呢？

陳小姐：也不錯，相處久了會互相幫忙。

主持人：喔。

陳小姐：我們這裡待遇不是很高，但工作環境大家相處愉快，若待遇很高，大家勾心鬥角，我寧可待在這裡。

主持人：現在待遇都高不了多少。

陳小姐：別家男生起薪是 21000。

主持人：鑄造嗎？

陳小姐：一般的。

主持人：沒有經驗 21000。

陳小姐：對。

主持人：你們有限制高工嗎？

陳小姐：沒有。

主持人：真的？

陳小姐：對。

主持人：即使國中畢業，肯學也可以？

陳小姐：對。

主持人：那會找 40 幾歲？

陳小姐：對老闆 50 幾歲可能會考慮，40 幾歲還好。

主持人：喔。

陳小姐：因為家庭因素，穩定性高，家庭壓力大工作環境他會適時去接受。

主持人：需要加班。

陳小姐：他會配合，反而比較好。

主持人：比較忠誠。

陳小姐：對。

主持人：他們這幾個年紀也不小了。

陳小姐：最小的 40 歲。

主持人：都算中年。

陳小姐：對，有一個也 3、4 年。

主持人：勞保？

陳小姐：對。

主持人：喔，他們年齡都有 40 歲。

陳小姐：有一次去唱歌，聽力慢一拍會跟不上，我們都說好棒。

主持人：你們環境很融洽。

陳小姐：對，互相。

主持人：你們老闆娘人也很和善。

陳小姐：對，待在這裡穩定、人也和善。

主持人：對。

陳小姐：工業區就是這樣，靠加班薪水就會多。

主持人：對。

陳小姐：還好啦。

主持人：對，殘障失業率滿高的，有 20%。

陳小姐：兔唇有一次參加園遊會，他一個人站在那裡，因為別人聽不懂他報名哪一組，同事就拉他去他那組。

主持人：會互相照顧。

陳小姐：對，雖然不是公司辦的。

主持人：還是互相支援。

陳小姐：對。

主持人：肯做，但總有缺點。

陳小姐：就是沒辦法調動，蠟沾漿、焦鑄、然後品檢，若品檢少了兩個，想調沾漿，缺失是沒辦法適時支援。

主持人：是沒辦法做？還是功能受損？

陳小姐：怕去樓下危險。

主持人：品檢在樓下？

陳小姐：對。

主持人：調動上彈性不夠。

陳小姐：對，其他的還好。

主持人：喔。

陳小姐：還會有個人缺點。

主持人：其實一般員工也會有個人缺點。

陳小姐：對。

主持人：或是心情不好。

陳小姐：呵呵。

主持人：但責任感都還有。

陳小姐：對，我很少聽到組長說他們不好。

主持人：喔。

陳小姐：像是要去上化學成分安全物質說明，沒有人要去，那個蠟筆小新自願去上。

主持人：好學。

陳小姐：對，因為那是規定一定要有一個學。

主持人：對，他是高工畢業嗎？

陳小姐：對，高職。

主持人：有學習上進的心。

陳小姐：對。

主持人：獎助雇用。

陳小姐：對，我們有，勞工處來拜訪，後來才知道。

主持人：好像有一個範圍。

陳小姐：對，我們目前申請兩次。

主持人：對公私有額外的收入。

陳小姐：對，之後他們每人給獎金。

主持人：真的喔。

陳小姐：是他們讓公司獲得，有六個。

主持人：他們也很高興。

陳小姐：對。

主持人：最主要是政府想給企業誘因，讓企業給他們機會，有些老闆覺得營收可以，額外的錢撥給他們當獎金，有時會造成誤解，獎金其實是給企業的。

陳小姐：老闆有撥補助。

主持人：所以他們能夠體諒，因為申請也需要管銷費用。

陳小姐：勞工處希望補助設備的部分。

主持人：改善？

陳小姐：就是一點點。

主持人：有點麻煩，離開就還回去。

陳小姐：我們從裡面。

主持人：沒有額外？

陳小姐：不知道。

主持人：所以你不知道，那是職務再設計，例如閃燈。

陳小姐：喔。

主持人：若有需要可以問問看。

陳小姐：目前還好。

主持人：很少上網？

陳小姐：對，我們小公司一個人要做很多事。

主持人：我訪到一家企業，他會去看稅務單位或勞保局資料，就想到撥獎金給行政人員。

陳小姐：獎勵。

主持人：對，部分獎金給申辦人。

陳小姐：喔。

主持人：會不會引起興趣？

陳小姐：對，因為政府補助有很多東西。

主持人：沒錯，事情是你在做。

陳小姐：對，我之前做過在職訓練補助案，要準備好多。

主持人：一大堆。

陳小姐：對。

主持人：我突然想到今天你努力去找資料，花了很多心力，撥一點來獎助你們。

陳小姐：對呀，其實我知道我就會去做，不做良心過意不去。

主持人：你很負責，其實還是在於老闆，今天政府補助給行政人員，會更努力。

陳小姐：對。

主持人：四贏，政府、老闆、身障、行政人員。

陳小姐：對呀，讓更多人去發現。

主持人：真的。

陳小姐：額外增加一點收入。

主持人：對，政府有就服員會幫助殘障適應，你們需要嗎？

陳小姐：我們應該不用。

主持人：通常是智障。

陳小姐：對。

主持人：你們會請嗎？

陳小姐：可能不行。

主持人：還是有技術性。

陳小姐：對。

主持人：那廠區的清潔？

陳小姐：自己掃。

主持人：不會找一個做？

陳小姐：沒有。

主持人：本來一個拆成兩班，薪水減半，你們有可能嗎？

陳小姐：我們工作很簡單，不用兩個人做。

主持人：拆成兩個月薪要 17280。

陳小姐：對。

主持人：拆成兩個很難。

陳小姐：對。

主持人：一個上午班，一個下午班可能嗎？

陳小姐：勉強可以，只有一小部分。

主持人：殘障失業率高，希望讓更多殘障工作，相對薪水不高，你們有可能嗎？

陳小姐：單獨比較不可能，拆兩班效率上，小部分修蠟可以，沾漿可以，只是要學更長。

主持人：額外的問題？

陳小姐：特休、勞保，一樣要增加費用，都會考量。

主持人：對。

陳小姐：勞健保一個月每人要 3000 多元。

主持人：一個人？

陳小姐：對。

主持人：不管他做整天還是半天？

陳小姐：對。

主持人：變成 part-time 陳小姐？

陳小姐：也要。

主持人：喔。

陳小姐：還有特休、福利。

主持人：那是算人頭。

陳小姐：對呀。

主持人：雇用殘障，以你們這樣的行業，你覺得政府應該要做些甚麼？

陳小姐：多一點技術的學習，很怕我們這邊沒有，他們出去就沒工作，我們公司很細。

主持人：是喔。

陳小姐：我們比其他同行更精密。

主持人：看到下游？

陳小姐：看到技術不提升會被大陸取代。

主持人：喔。

陳小姐：鑄造業看到爐子沒人要做，那是核心，還好外勞開放，是外勞做，之後技術不提升會移到大陸，我們大陸目前是沒有場，客戶覺得我們做的比較精密。

主持人：喔。

陳小姐：我們可以幫忙記帳，他們就要重新學。

主持人：鑄造精密一點是？

陳小姐：不知道。

主持人：那精密科學園區？

陳小姐：還好。

主持人：他們可能更精密。

陳小姐：我們算是精密鑄劍，像開瓶器、衣櫥的門把、衛浴設備水龍頭、大樓水閥。

主持人：喔，台灣的東西真的比較好。

陳小姐：對。

主持人：我之前在國外唸書要買榔頭。

陳小姐：恩。

主持人：兩隻，一支大陸，一支台灣，台灣真的很漂亮。

陳小姐：大陸的鐵會有氣泡。

主持人：裡面是空的。

陳小姐：對，就沒辦法鑽洞。

主持人：對。

陳小姐：台灣比較緊實。

主持人：對，你的建議是給他們第二專長訓練。

陳小姐：有給補助設備會較多。

主持人：公文來，或去拜訪說明清楚。

陳小姐：有時在發補助案、配套的時候，政府是不是發個函來告訴我們。

主持人：你們那麼忙。

陳小姐：對公司有幫助會去聽。

主持人：你們好像有工業區管理中心？

陳小姐：對，他們也會發訊息。

主持人：有地點嗎？

陳小姐：有教室。

主持人：就可以就近。

陳小姐：對呀，最近勞工處有舉辦在職訓練

主持人：上甚麼？

陳小姐：外勞的管理。

主持人：你們有外勞？

陳小姐：對，12 個。

主持人：看法令和政策有何變動？

陳小姐：對。

「99 年度台中市政府身心障礙者僱用意願調查」
就業服務員深度訪談

時間：99 年 5 月 31 日

地點：台中市

編碼：就服員 01

主持人：請教在你輔導身心障礙的過程裡，身心障礙者在甚麼樣的狀態下比較容易就業。

陳○○：身心障礙者一開始會到勞工處做求職登記，我們會先評估他的能力和特質做個別化服務，去開發有沒有適合的工作機會再幫他推薦，我現在接觸的中高齡居多，所以會更加困難，在開發的部分清潔類、勞力型居多，文書類也是有，但需要基本電腦能力居多，可是身心障礙者這方面滿欠缺的，公司都會要求打字速度、年齡的限制，推動上比較困難，所以我們都會篩選一些學歷、電腦基礎技能、年紀比較輕的，會比較容易推薦。

主持人：我很好奇來你這邊請求的都是中高齡身心障礙者比較多，問題是身心障礙者不同年齡有些分布，除非還在特殊學校就學以外，應該還有比較年輕的，來你這邊請求的都是中高齡身心障礙者居多，那年輕的身心障礙者都到哪裡去？

陳○○：年輕的身心障礙者也有，但中高齡居多。

主持人：你們有沒有去了解年輕的身心障礙者都透過什麼管道求職？

陳○○：大部分會來勞工處求職，有的能力比較好讀到大專的會自己找到工作，年輕的身心障礙者來我們這邊登記能力都稍弱、需要加強。

主持人：比較年輕的通常都出現怎樣的障別？

陳○○：智能障礙。

主持人：那中高齡呢？

陳○○：中高齡肢障比較多，或是重輕障。

主持人：相對年齡高，學歷也比較低一點，若以這題來講還是跟一般的職場沒有太大差別，還是會跟學歷、年齡會扣再一起。

陳○○：也會看障別，雇主對於精障會比較排拒，怕會發作，所以這還需要花時間去觀察，要和雇主說明個案的狀況。

主持人：所以即使是清潔類也是一樣嗎？

陳○○：是，也會顧慮。

主持人：那較易就業的肢障都做甚麼工作？

陳○○：行政文書類居多。

主持人：我們剛有提到職業評量，你說你們有做簡易的？

陳○○：我們就服員不像中山醫學大學有專業輔導評量的工具，所以我們只能靠晤談去問出一些個案的資料。

主持人：你們會問甚麼？

陳○○：他的工作經驗、家庭狀況、工作動機。

主持人：為什麼會問家庭狀況？

陳○○：了解他的就業需求，可能他家的經濟能力，是不是有其他家人之後可以協助、支持。

主持人：哪一類的支持？

陳○○：可能交通接送，智能障礙在搭公車的時候發生問題可以幫忙，有的個案工作也是需要家人的支持，不只是他一個工作，也要顧及家人的幫助，就業沒那麼快，家人會不會提供他經濟協助？還有為何要找工作？生活開銷要花到哪些東西？有沒有卡債？

主持人：了解他的工作動機、經濟上的壓力，通常碰到經濟壓力大的，工作能力會比較強？

陳○○：對，他比較容易接受我們推薦的工作。

主持人：你們有碰過沒有太大經濟壓力，只是來問一問的嗎？

陳○○：有。

主持人：類似像工作意願，你們會如何篩選？

陳○○：會請他過來 2~3 次晤談，不會第一次就馬上幫他推薦工作，會看他有沒有遲到，或他對自己未來期待有怎樣的看法，觀察他求職的技巧有沒有比較弱，都可以提供他一些協助，或轉介其他服務。

主持人：在功能上你覺得身心障礙者存在甚麼樣的問題，跟就業的連結與職場的要求，因為職業輔導評量只是看他的生理心理，但到職場去還是會有落差。

陳○○：會有，不可能完全，職場上一定會發生問題，再去做一個協助。

主持人：通常會有比較大問題的是那些障別？

陳○○：都有，有些晤談之前表現還不錯，到了職場上可能工作態度比較差一點。

主持人：能舉具體的例子嗎？

陳○○：像我同事他有一個個案就是跟他晤談的時候都很有禮貌、正常，剛開始我同事每天都會去看他的工作狀況，表現的還不錯，當就服員離開的時候，就是跟那邊的同會有溝通上的摩擦，會表現出高姿態，很難接受別人的意見。

主持人：所以你們在評量之後，根據中山醫學大學和你們之前的觀察，如果你們覺得可以，那後面要如何說服雇主？包括把他推到職場跟後面發現的問題，如何去解釋當時你的評量、晤談是可以的。

陳○○：我們不會跟雇主說那麼詳細，評量出來可能會發生的問題，用輔導去協助，像我的個案是智能障礙，記憶力比較弱，就會用工作流程表、提示卡之類，避免他會一直忘記。

主持人：其他障別呢？

陳○○：肢體障礙比較難，都是溝通的摩擦比較多。

主持人：所以不需要太多的支持？

陳○○：對，通常是諮商，肢障工作技巧不需要我們花太多時間去協助，人際就難去輔導，要幫他解決。

主持人：接下來的問題會跟問卷合起來看，問卷是企業雇用身心障礙限制的原因是屬於自己的原因，例如沒有無障礙設施，這是公司會考量的原因，我想請教你們在為身心障礙者開發的過程，你的、同事的、聽過、看過的經驗遭遇。

陳○○：就是開發的時候，有的雇主有僱用過身心障礙者的經驗，聽障比較容易遲到，工作態度的問題，因為比較容易找到工作，完全聽不到的就還好，比較聽不到的。

主持人：其實那種還好，因為他跟正常人沒有兩樣。

陳○○：還有無障礙設施部分，有的雇主是出租辦公大樓，很難去改變廁所障礙部分。

主持人：我知道最近辦公大樓政府有規定都要改。

陳○○：舊式大樓就很難，沒有空間可以改，輪椅沒有空間懸旋轉，要不然就是沒有電梯。

主持人：這種都是較大的限制。你剛提到有僱用經驗是定額僱用單位嗎？

陳○○：沒有問耶，應該是有定額僱用。

主持人：通常在開發新的就業機會的時候，你們都會如何去鎖定、尋找可開發的對象？

陳○○：我會看全國就業 e 網身心障礙的職缺，一般的職缺我們也會去開發，要看是不是適合我們身心障礙的朋友，會去看看，還有定額雇用的名單。

主持人：員工 30 人以下的，你們會注意到這類的公司行號嗎？

陳○○：會。

主持人：那這類開發的管道從哪裡來？

陳○○：報紙、104、全國就業 e 網，會查說是不是法定進用的公司？

主持人：他是在全國就業 e 網的身障區登記，還是一般的？

陳○○：一般的比較多。

主持人：你們去開發這區難度會有點高，那通常會收到的拒絕是甚麼？

陳○○：他們會覺得身心障礙者可能沒辦法做呀，所以我們會跟他說清楚，我們會推薦比較適合的個案去應徵。

主持人：那有沒有碰到雇主說你為何要特別推薦身心障礙給我？

陳○○：沒有。

主持人：那你有推薦成功的嗎？或是法定雇用單位？

陳○○：有，他其實是法定雇用，但他還會再雇用。

主持人：我講的不是法定。

陳○○：我的通常是法定比較多，可能剛好他們公司有一定人數，剛好職缺是個案可以從事。

主持人：你面對規模比較小的，有沒有辦法去開發？還是說你們都鎖定法定僱用單位？因為他有一定要雇用的需求，所以他比較容易。但我們現在要看的是非法定僱用，你們面對這一類的雇主，你們的感受是甚麼？雇主會不會說你為何要特別推薦身心障礙給我？你們推給他有沒有成功的案例？

陳○○：之前台北的，他認同身心障礙者，也願意給他機會，他工作地在台中，公司在台北，剛好我比較幸運，公司老闆認為身心障礙還滿適合做包裝作業員的，智能障礙，我同事的個案也在那邊工作。

主持人：為什麼你們都剛好服務智障？沒有其他障別嗎？

陳○○：我們是剛好有適合的都是智障，大部分做的工作都很單純只要貼標、包裝，比較容易從事，也比較容易推薦成功。

主持人：比較容易推薦成功，你認為原因在哪裡？

陳○○：可能工作很單純，短時間內就可以熟悉工作內容，剛好我的個案曾經做過、有經驗，雇主願意接納他。

主持人：工作穩定度還可以嗎？

陳○○：現在做2個月了，工廠只做固定幾個包裝，收縮膜比較不適合，最近貨量都是收縮膜，從另一個工廠調人，可能不會每天有工作。

主持人：這個公司在哪裡？

陳○○：在工業區附近。

主持人：是因為老闆他也接受嗎？

陳○○：對，可是有的要花時間去溝通，不是一次成功。

主持人：能不能談一談溝通的過程你的感受、體驗如何？

陳○○：雇主會有疑慮他的障礙程度到哪裡，他可以做嗎？我們就要跟他說他還有他的優點，盡量強調他的優點，讓他有興趣。

主持人：比如說重、輕障的嗎？

陳○○：通常是肢體障礙。

主持人：所以你們所看到的肢體障礙的印象是甚麼？

陳○○：他們不能搬重，有的雇主會認為身心障礙是不是不能行走，或是不能搬太重的東西，就要跟他解釋他的障別、他的狀況，不然他們會想得很嚴重。他們僱用障別都想要肢體障礙輕度為主，可能他們認識的障別有限，僱用以輕度為主不會有太大危險。

主持人：可是要搬東西我們一般會蹲下，下肢障可能會有影響。

陳○○：要看搬的是甚麼樣的東西，要看個案的負重力多大，不是說下面不方便就不能搬東西。

主持人：除了怕他體能沒辦法負荷以外，溝通、態度、交通工具，所以你們在推的時候都會明說他是身心障礙嗎？

陳○○：他們會覺得智障很難教，那會跟他說我們會密集輔導。

主持人：你有碰過陽光的嗎？

陳○○：沒有，顏面傷殘比較少。

主持人：社會上好像很少看到顏面傷殘的人工作

陳○○：顏面傷殘的人通常要待在比較通風的工作環境，

主持人：為什麼？

陳○○：因為他們有植皮，會比較悶熱。

主持人：是剛開始而已嗎？

陳○○：之後也要，其實要看程度，有的跨不出來怕別人異樣眼光。

主持人：我沒有接觸過，也很少看到脊椎損傷。

陳○○：我們還是有個案，可是比較少。

主持人：像這種有甚麼適合工作給他？

陳○○：可能客服、電腦類的行政

主持人：你們有碰過後天致殘的嗎？

陳○○：有。

主持人：好不好推？中途致殘他已經有一些工作經驗了。

陳○○：也是要看致殘程度，有的致殘後還可繼續之前的工作，有的不行

主持人：其他工作還是碰到那一類的問題。

陳○○：智障包裝速度會比較慢一點，他要求快品質就會。

主持人：雇主的反應是甚麼？

陳○○：剛好遇到滿包容的，但一般的廠商都會反映速度慢，希望就服員協助，有的沒辦法等到教會就開除。

主持人：你們講的是？

陳○○：一般的知識性就業。

主持人：所以你對於身心障礙者，透過學校辦職訓，取得的工作的技能，你覺得他們從學校到職場要求有沒有一些落差？

陳○○：會有，學校在畢業前會去職場實習，老師會教一些基本的工作，讓他們有概念，實際上是比較好教，因為他們已經有基礎的能力，但還是要帶他們認識環境，也是要花時間，有的不容易找到跟實習一樣的工作，就要從頭。

主持人：那是比較智障的？

陳○○：我的個案肢體障礙他們都會自己去參加職訓班，可是之後也沒辦法從事，因為有時短時間內沒辦法學到很專業的東西，不符合職場的條件。

主持人：有的職訓真的就過了。

陳○○：要看個案的認真程度，有的個案很認真，有的只是為了生活津貼隨便學學，對他未來的幫助不是很大。

主持人：所以有可能是因為生活津貼、基礎不夠。

陳○○：短時間內沒辦法學到很專業的東西。

主持人：這也是兩難，為了怕他們只為了領生活津貼，所以職訓班就不會很長，但短又學不到東西。

陳○○：所以在推薦就業上真的很困難，有的身心障礙會說職訓班都沒辦法推薦就業，可能受訓後能力不夠。

主持人：即使不談身心障礙者，一般訓練班也是這樣，訓練時間太短，根本還不到可以去職場，一直是問題。

陳○○：有的身心障礙者覺得滿容易就業選了就去。

主持人：職訓單位也隨隨便便就錄取。

陳○○：可能他會，但之後覺得沒有興趣就不會深入學習。

主持人：我們回到研究針對雇用單位 5~30 人，就你的觀點除了錢以外，還有甚麼可能誘因？

陳○○：對他們公司的社會形象有幫助之類。

主持人：他們很在意社會形象嗎？

陳○○：小公司吧，可以幫他們宣傳，可能會有成功案例，我們有媒體去拍攝穩定就業的個案。

主持人：在哪裡播？

陳○○：電視。

主持人：有人看嗎？

陳○○：多多少少。

主持人：就幫他做免費宣傳。

陳○○：透過成功案例讓大家知道公司進用身心障礙可以增加社會形象，但雇主比較在意能力，做不做的到工作，所以就要篩選較適合的個案。

主持人：所以你們屬於支持性的就業，有沒有雇主對於支持性的就業正面期待的？他雇用身心障礙，希望你幫助他教導。

陳○○：有，我個案有做清潔的，雇主也是希望就服員協助教導。

主持人：通常你們會陪伴多久？

陳○○：至少 10 天。

主持人：所以你要去看他現場？教他怎麼做清潔？那如果有不同工作類型你通通都要會嗎？

陳○○：對呀。

主持人：工作有沒有危險性？比如爬高？

陳○○：還好。

主持人：所以清潔都清潔哪裡？

陳○○：我有一個個案不是支持性的，他現在在做社區清潔，他是聽障

主持人：大樓社區？

陳○○：對。

主持人：那個你不需要做支持吧？

陳○○：不需要，因為他們那邊有組長督導。

主持人：我想請教一下你們這個方案叫甚麼？

陳○○：身心障礙社區化就業服務。

主持人：你們的定義是甚麼？

陳○○：就是個案地點不會離家太遠。

主持人：可是開發工作已經不容易了，還要顧慮區域嗎？

陳○○：會先討論如果他沒有交通能力，住家附近有甚麼樣的工作機會？如果他會搭公車的話就會教他如何搭公車，去工作地點工作。

主持人：所以你要去他們家帶他出來搭公車嗎？

陳○○：對呀。

主持人：所以你要先了解先規劃？

陳○○：對。

主持人：萬一他住得很遠？

陳○○：要看公車可以到達的地方。

主持人：萬一他們的住家，公車不多怎麼辦？

陳○○：就只能等，真的不行就找附近的工作機會。

主持人：附近的工作機會，問題來了，我一開始有請教你們在開發工作機會的時候，那很不容易耶。

陳○○：對。

主持人：萬一附近沒有公司行號？

陳○○：所以我們只能看個案能不能接受，他有適合工作，但又限於交通不方便，很多工作都在工業區，但沒有公車到達。

主持人：還是說他是有只是上下班時間才跑。

陳○○：都沒有。

主持人：為什麼公車不跑？所以這個是一個問題。所以身心障礙者很難有，有些連機車都不會騎。

陳○○：對呀。

主持人：你說你輔導的是智障，那精障還可以嗎？

陳○○：他會騎摩托車。

主持人：聽障也可以嗎？

陳○○：可以。

主持人：視障就不行？

陳○○：自己晚上走回家就比較危險，白天下班還好。

主持人：你們社區化的服務方案就是幫他找工作，然後媒合？

陳○○：還有輔導和開發雇主。

主持人：工作內容是你跟雇主談嗎？

陳○○：有的雇主會貼，我們會推適合的個案，有的雇主會調整適合個案的工作內容。

主持人：所以有的雇主也還不錯？

陳○○：對，還可以接受職務再設計，有的就沒辦法。

主持人：你有參與過教他洗車嗎？

陳○○：目前沒有。

主持人：洗車可能比較有特定的機構，比如伊甸。

陳○○：伊甸跟全國加油站合作，我們也有開發全國加油站是擦車的。

主持人：所以目前你陪伴輔導的就是清潔？

陳○○：還有包裝，2個都是支持，其他都是一般比較多。

主持人：一般是指？

陳○○：能力比較好根本不需要我們進入職場上，只要追蹤就好了。

主持人：那你追蹤是了解他的穩定度？

陳○○：我會了解他的工作情形，也會問雇主對他的工作狀況怎樣？如過雇主認為需要改進，我會再去職場勘查。

主持人：盡量幫他留住工作嗎？

陳○○：對。

主持人：像法定雇用就沒有獎助的問題，你們有沒有碰過超額需要獎助？

陳○○：好像沒有，我的個案有一個是，他是正職，但沒有達到 17280，好像沒辦法再超額。

主持人：所以超額僱用是一定要月薪超過 17280？

陳○○：對。

「99 年度台中市政府身心障礙者僱用意願調查」

身心障者深度訪談

「深訪身障失業者第一位」

時間：99 年 6 月 4 日

地點：台中市政府勞工處 9 樓會議室

編碼：失業身障 01

註：受訪者係聽障，訪談過程部分內容需要以書寫或重述，以便讓受訪者確認未誤解意思。

主持人：請問何小姐，妳認為常常會換工作的原因在那裡呢？

何小姐：我會換工作是因為第一同事對我不是很好，第二是業務沒有交代的很清楚。

主持人：妳剛剛說同事對妳不是很好，是什麼樣的狀況？

何小姐：同事因溝通的問題，他們就排擠我。

主持人：妳說因為溝通問題，所以同事排擠妳，可以說說具體的情況嗎？

何小姐：因為同事有教我業務工作的部分，我都有做好，把它做完，可是有些部分他沒有教好，所以每天他就在罵人家。

主持人：罵的很難聽嗎？

何小姐：就是罵我不主動，就是說工作有什麼問題都不去找他，其實我有寫下來在筆記上，也有給他看，他也看了，他說這不對，明明有教過。

主持人：對啊！不對的他就再解釋清楚就好了，例如剛才我沒有聽懂，那我就再問一次就好了。

何小姐：對，然後他就告訴主任說我的條件不是很好，表現不是很好，所以請我離開。

主持人：請問那個工作是做什麼內容？

何小姐：行政助理。

主持人：所以是做文書方面的囉。可以請問妳的最高學歷嗎？

何小姐：我是○○技術學院進修部二技。

主持人：妳的教育程度很好啊！

何小姐：我在網路上知道○○技術學院有缺人，我就去應徵也有口試，6 個人面試我，覺的我不錯就錄用我了。第一天上班的時候我覺得很無聊，所以我就問辦公室的同事說，這個是需要我幫忙的嗎？

主持人：那你很主動啊，妳都會問別的同事要不要幫忙。

何小姐：同事說不用，因為沒什麼事情。等到第二個月，就有一個女同事教我處理相關的問題，第一天教我一大堆，我就搞混了。

主持人：一次教妳太多，妳就搞混了。

何小姐：我是 7 月 20 日上班，我就告訴她說，7 月 8 月的工作可不可以一步一步來？結果那個同事之後放暑假了我就找不到她，有問題就沒辦法問她。

主持人：所以妳只做了 4 個月？會離開是因為什麼？

何小姐：工作大部分是打字，結果實際上的工作性質和她教的都不一樣...

主持人：哦..妳的意思是實際工作的性質和口試講的不同。

何小姐：對，不同。

主持人：所以後來因為這樣，妳做了 4 個月就離開。這個工作很難做嗎？

何小姐：太複雜，又沒有教。

主持人：工作是做那一個部分？

何小姐：是做學生考技術證照的。

主持人：技術證照就是會有報名、考試的啊！

何小姐：學校有 112 班。

主持人：學校總共有 112 班，妳全部都要處理，所以內容還蠻多蠻複雜的。

何小姐：嗯，對對。全部都要整理好寄給教育部。

主持人：什麼時候要整理好寄給教育部呢？

何小姐：她都沒有說，然後到快要到的最後 5 天，要我一個禮拜做完。因為 112 班裡面有 40 班沒有交資料給我，技佐就說我不主動，我有跟她說我有放資料在桌上給她看，她就說沒問題，也拜託工讀生打電話去催。後來組長說我沒有把資料給她，她就罵我和工讀生。

主持人：是組長罵人嗎？

何小姐：他就告訴主任說我表現不好，叫他換人。

主持人：所以因為這樣，是他叫妳離開的。後來警政的那個缺也是一樣嗎？妳剛才說除了同事排斥妳以外，另外一個原因是因業務如何？

何小姐：是工作性質跟想的不一樣，第三個是很多學生問我學生貸款的事要如何辦理，以及如何辦汽車停車證，可是這種都沒有教，我都不會。

主持人：可是這些都是發生在之前那個技術學院的時候。

何小姐：這個我都不懂，我都不知道要怎麼做耶。

主持人：所以妳進去工作一開始都沒有告訴妳要做什麼工作？

何小姐：對。

主持人：那他這樣說的時候，妳有沒有想要問？

何小姐：有，但是其他的同事都不會辦。

主持人：那妳有沒有想過試試看把它辦起來？比如說，學生貸款不知道要怎麼辦，那妳就先辦一個成功的，接下來再試試看。

何小姐：我不會就去找主任，我有告訴他很多學生都跑到我這邊，要怎麼辦理？主任說他會幫忙解決，要告訴學生說禮拜三再過來，但我有看到主任的態度不是很好。

主持人：他是對誰態度不好？是對學生還是對誰？

何小姐：另外一個同事對學生的態度也不好。

主持人：照理講，妳要上班的第一天或前幾天他就要告訴妳，妳要做的工作是什麼。他有指派一個人教妳嗎？

何小姐：沒有，所以我就等了兩個月。

主持人：等兩個月因為是暑假，那個同事又不見了。

何小姐：對，對，我不知道要幹什麼。

主持人：那妳每天上班都去做什麼？

何小姐：我每天都要泡茶泡咖啡給我位置後面的主任。

主持人：所以妳每天都要泡茶泡咖啡，這是妳的工作嗎？

何小姐：對啊.....不然該怎麼辦。

主持人：那他也沒教妳嗎？這是主要換工作的原因；那沒辦法就業的原因呢？

何小姐：要找工作的時候，對方通知我要面試，公司說我的履歷還不錯，只是專長不夠，不符合他們的要求；第二個公司說我聽障，會有溝通的問題，跟同事不曉得要怎麼相處。第三個是因為公司要接聽電話。

主持人：讓妳接聽電話 ok 嗎？剛才有看到妳拿手機啊！

何小姐：我有跟他說我可以接電話，是沒有錯，但是我怕接電話大部分講台語和英文我就聽不懂。

主持人：妳台語不會講嗎？是在家都不說台語嗎？

何小姐：我家有講台語，簡單的我就會講。

主持人：所以妳從小只學國語....現在很多年輕人也聽不懂台語。還有嗎?妳希望老板和同事怎麼對待妳呢?

何小姐：薪水很低。

主持人：哦，第四個是因薪水太低所以妳沒辦法就業。

何小姐：他們又要我每個禮拜六要上班。

主持人：薪水很低，每個禮拜六又要上班，妳現在在上什麼課?

何小姐：台中技術學院二技。

主持人：哦...妳現在在唸台中技術學院二技，那沒有辦法，每個禮拜六要上課。好..那妳希望雇主和同事用什麼態度對待妳?

何小姐：態度是 ok，態度還不錯，沒什麼...。

主持人：妳不是說他們會罵人嗎?

何小姐：對啊!她會罵我，他要我不要常常請假就好。可是那個人也常請假。

主持人：妳說那個同事?

何小姐：每天都在請假。

主持人：主管不會罵他嗎?

何小姐：主管不知道，主管也不來。

主持人：怎麼會這樣?她是生小孩嗎?

何小姐：我沒有問，不知道。

主持人：妳也不知道就對了，不曉得什麼原因她就不來。

何小姐：對。

主持人：那妳有問其他人嗎?

何小姐：沒有啦，有問主任說她為什麼都不來，主任說請假。

主持人：那請假可能有其他的原因。

何小姐：對。

主持人：所以妳希望其他同事不要常常請假?

何小姐：對。

主持人：可以幫助妳嗎，還是什麼呢？

何小姐：她請假，所以主任請工讀生教我如何做。

主持人：工讀生怎麼會懂呢？

何小姐：工讀生做很久了。

主持人：哦，所以工讀生會做，也會教妳。那工讀生對妳好不好呢？

何小姐：對我不錯，非常好，每天會問我要吃什麼、喝什麼飲料。

主持人：所以你們相處沒有什麼問題啊。其實他們說妳會有相處的問題，可是這樣聽起來，妳跟工讀生並沒有相處的問題

何小姐：對，對，對。有兩個工讀生，兩個都還不錯。

主持人：相處的都還算快樂。所以找工作的人說聽障的人會有溝通的問題，相處的問題，根本沒有啊！

何小姐：工讀生很好，其他的人就不是很好。

主持人：所以妳希望同事能夠跟妳好好相處。

何小姐：對。

主持人：好像都是這樣？其實在職場一般人也一樣有相處的問題。妳覺得要讓僱主願意雇用妳，妳對政府的一些行政服務(例如職務再設計)，妳的建議是什麼？

何小姐：我的建議是我不懂的問題要教我。

主持人：這是指妳的同事，我的問題是政府需要怎麼幫助妳，還要加強做什麼，然後僱主就會喜歡用你們。

何小姐：僱主雇用我之前，我記得要去談面試的事情.....(聽不清楚受訪者表達的內容)。

主持人：好，像我這樣，現在我在錄音，我會把妳講的再講一次，就是會有翻譯，在面談的時候有翻譯在場幫忙；這個建議很好。

何小姐：第二個是遇到不懂時，之前要傳簡訊告訴就服員。

主持人：遇到工作不懂時，要傳簡訊告訴就服員進職場幫忙。是誰傳簡訊呢？

何小姐：要解決我的工作問題....(聽不清楚受訪者表達的內容)。

主持人：喔，妳遇到工作不懂的時候，如果同事沒有幫妳，希望就服員可以幫妳。妳現在來勞工處是因為就服員找妳，說他想要幫妳嗎？

何小姐：陳先生幫我找一份工作。

主持人：接下來如果妳工作有問題，像類似妳講到的那個問題，妳希望陳先生可以幫妳去看一下有什麼問題嗎？

何小姐：對。

主持人：好。還有沒有？

何小姐：我想到的遇到不懂時，之前有傳簡訊給就服員和 msn，告訴他們我業務的問題，請他們幫忙解決。

主持人：妳有這樣做嗎？

何小姐：就服員說是我要找工作，他沒有辦法幫我。

主持人：所以就服員說妳自己要....。

何小姐：說我自己去找工作。

主持人：說妳自己去找工作。

何小姐：說我自己找到※※技術學院。

主持人：所以妳自己要解決，因為那個不是他們幫妳找的，所以他們不幫妳嗎？

何小姐：對。

主持人：意思是這樣..就服員說妳自己要解決，因為...那個工作是妳自己找的，可是妳希望即使妳自己找的，遇到困難，他們也可以幫妳。

何小姐：我自己找的。對。

主持人：我再講一遍。妳希望即使那個工作是妳自己找的，不是他們安排的，遇到困難，他們還是要幫妳，不要不管。

何小姐：我有跟就服員說我已經找到工作，我有跟他說遇到不懂時我要去找你，你可以幫我解決嗎？他說 ok。

主持人：哦，我懂了，一開始妳找到工作時，妳有告訴他說妳有找到工作了，妳也告他，如果有問題你要不要幫我，他說 ok，可是事實上真正遇到問題了，他說那個工作是妳自己找的，他沒辦去幫妳。除了這個，妳還有沒有什麼建議。

何小姐：沒有耶。

主持人：妳覺得妳在學校學到的，到現場去工作可以用嗎？

主持人：還不夠，妳搖手是還不夠的意思。那妳覺得應該要怎樣，才會讓妳去工作時比較順利。

何小姐：工作比較順利..要去找啊。

主持人：不是。學校學的不夠妳在工作時用，那要怎麼辦？學校學的跟工作要用的有很大的不一樣，那怎麼辦？

何小姐：第一個請工讀生教我。第二個例如網頁設計工讀生不會，要請另外一位同事教我。

主持人：所以這樣看起來，妳的學歷不錯，問題出在沒有人教妳。

何小姐：對。

「深訪身障失業第二位」

時間：99 年 6 月 4 日

地點：台中市政府勞工處 9 樓會議室

編碼：失業身障 02

主持人：其實你剛剛在我面前的時候根本看不出來是身障者，因為身心障礙這樣的因素，會讓你遭遇在職場的困擾嗎？比如說找工作、同事相處，或是達成老闆對你工作的要求，會不會有一些困擾？

身障 2：其實很多人從外表上一些比較輕度的或許會看不出來，可是了解的人根本不需要問他就會知道，像我有個朋友他是視障弱視，我從外面走進來的時候，他看到我走路的樣子，他馬上就問我說你是不是身障者？我就很驚訝說怎麼會知道？怎麼看的出來？他說他有朋友也是這樣。

主持人：也是肢體障礙嗎？

身障 2：對對，一猜就中，而且就是說了那幾個字完全一樣，他就問你說你是不是小兒麻痺？我說對。

主持人：所以你是小兒麻痺也有傷到上肢的，好那我就很直接請教你一個問題，假如找工作時你來到業者的面前，你是一個肢體障礙的人，那又怎樣？如果說這份工作適合就不用了嗎？

身障 2：我都做，我的情況就是這樣，老闆要請我我就去做，可是我發現我不行的時候我會跟老闆講，我真的沒有辦法做我要走了，有時候老闆不只一個，如果說那個工作場合要配合到別人的時候，我也沒辦法去跟每一個人說我實際上就是怎麼樣，沒有辦法我就只好走了。

主持人：身障 2，可不可以再請你具體敘述一下，過去你工作的經驗裡讓你困擾，之所以要走是因為他們給你過多的要求？還是說實際工作的性質，你真的是沒有辦法負荷？

身障 2：其實也不算是啦，我最近這一個工作，我去工作然後我覺得工作的環境，做了幾天覺得很累。

主持人：可是你知道大概甚麼樣的工作嗎？

身障 2：我之前的工作是在學校裡面，是總務行政方面的，他是說總務行政，可是事實就是總務。

主持人：打雜？

身障 2：對對，萬能甚麼都做，然後我遇到的情況，純做公文很簡單那沒什麼，然後有一次是學校裡面有一個會議，我就被派到那邊去倒茶水、前前後後的準備，然後就幫忙大家補水，因為那個場合需要謙虛一點，所以我蹲著倒茶水，然後整場下來我發現我手滿累的，其實我的情形就是因為一隻手比較不行，全部的工作都是另外一隻手在做，那當然不只一項工作，各式各樣的工作累積下來之後，到了隔天，學校裡面有從外面磚塊圍起來的區域，蓋滿了帆布袋，裝成一個水道，小朋友要比賽，然後他們學校有一個替代役，替代役他其實也很忙，那我的上級主管，事務組的老師就直接喊我去做，那我就去做，做了以後發現是要把磚塊搬開，把裡面的水弄掉，弄不掉的就掃，裡面的灰塵也要掃，即使水流停住，那樣子掃也是滿累的，還要去找水管來把它清洗一遍，全部刷乾淨，然後再把它回復原狀，磚塊搬回來，再灌水，其實滿輕鬆的，只是在之前要掃的那部分比較吃力，那像這樣子比較吃力的話，外面的人是看不出來我到底怎麼了，覺得很輕鬆沒什麼，那個替代役都做得很好，問題是他是軍人耶，他們後來一直跟我說我不應該叫你做，因為他是軍人他的工作就是在學校裡面當兵，他是一個男丁，我是一個殘障，我既然沒有辦法做，我就老實跟上面講，其實長官也很體貼啦，不能做就說我會幫你排，不能做是因為你手很痛還有其他的原因，我一去的時候辦公室的老師都說好高興有人來了，然後我就覺得很奇怪為什麼好高興有人來了，本來沒有人。

主持人：工友都不做？

身障 2：我怎麼會知道，工友也很高興我來，每個工友也很高興我來，他們的工友也分配得很奇怪，我上一個工作是在文香國小，每一個處室都有一個工友，教務處、訓導處，然後工友會分配辦公室裡面的工作，也會分配校園裡面的工作，都很公平的分配，這一家很奇怪他就是裡面的就裡面，外面的就外面，事務組長他是我的上級長官，他就有一次要我去幫他傳一份資料，哪個工友那天沒有來開會請他簽名，有吃便當所以要簽名，有一次是因為市政府要送書，我拿去跟他講說市政府要送書，給你選兩本書，他就說我不認識字，我不要，我就說可是這個是市長要送給我們的呀，如果你不要帶回去給小孩子看也沒關係呀，他就一直說我不認識字，我不要就只好回來，因為我那時候還不了解他們是怎麼了。

主持人：你那個工作是契約嗎？短期嗎？

身障 2：那個工作是政府現在的補助，專案那一種的。

主持人：所以你進那個學校？

身障 2：那個是教育處欠人，然後他就找人，教育處要的人都是身心障礙者，他們覺得可以就過去。

主持人：所以那個專案你只能做半年？

身障 2：對，半年，然後每一個地方的工友都不在同一個室裡面，每一個人都要我去幫忙，還有人要我幫他種樹，他的意思是說他的上級長官都不派人去幫助他，他說我都那麼累為什麼你們都沒有人來幫我？我聽了就很驚訝，我第一天去的時候，我的長官他就帶我去看嘛，拜託一下甚麼主任、什麼工友、什麼老師，就是在辦公室裡面，這裡是教務處、這裡是訓導處，前面的工友、是誰後面的工友是誰，後面的工友看到我馬上說太好了，那你來幫我種樹。

主持人：我發現你是工友的替代人力耶。

身障 2：不是，工友是我的老闆，像我們這種人喔，派去工作的時候是最底層的，所以任何層層下來，通通都是我的老闆，他們要我做甚麼通通可以，我現在就是說遇到了我沒有辦法做的時候，我就走了，可是他們看不出來，就像老師說的一樣。那個人說看你就好好的呀，為什麼你都不幫我？我後來就跟那個老師說我離開好了，我知道我後面還有很多備取的，說不定會更好。

主持人：你會覺得在這樣的身分裡面，工友是你的老闆嗎？

身障 2：所有人都是，不是只有工友。

主持人：所以你覺得在職場上這是一種實質的不平等，你的職務上根本就沒有階級的劃分，可是卻有實質的階級。

身障 2：人家認為說，你是來接受我們救濟的，我們是來救濟你的，因為你沒有工作我們要提升就業率，所以給你一個工作，你又不是正式的公務人員。

主持人：這是你的想法還是他們告訴你的？

身障 2：他嘴巴上當然不能這樣子講，他當然沒有這樣子講，可是從他們的種種行為表現，或者是說語言上，我之前也曾經在這邊做過，老闆也沒怎樣啊，老闆很有風度阿，可是那個底下的怎麼樣吼人的、怎麼樣指使人的、怎麼樣罵人的。

主持人：而且這些指使人、罵人的是工友。

身障 2：他本身也不是公務人員。

主持人：他也是契約工，我知道那就是你們這一類專案的遭遇，那我可不可以請教你的教育程度？五專，在我們這個世代裡面五專是很好的學歷，那你的本科系是甚麼，所以你原來做銀行方面？那問題就來了，你一個會做銀行，這樣背景的人怎麼會叫你去做工友呢？

身障 2：上次那個小姐還一直鼓催我去洗窗戶，掃廁所我還可以，洗窗戶我還沒辦法，我手根本舉不起來。

主持人：學校沒有做帳的、會計的工作嗎？

身障 2：學校有學校的人在做呀，他為什麼要給我做？

主持人：不是，你去協助呀。

身障 2：你曾經做過嘛，你知道公務人員他有那個權責在，他不會隨便把一個工作給一個不能負責任的人做，這我自己想的啦，可是這種人又付不了責任，有事情是我去承擔又不是你，當然不會叫你做。

主持人：我的概念是說你有你這樣的專長，他應該要考量你這樣的專長去讓你做適合你原來專長的事情，而不是去叫你，我覺得這是浪費。

身障 2：謝謝你。

主持人：這是浪費，比如說你有一個銀行保險的專長，過去也許也做過，那居然叫你去做搬磚頭。

身障 2：我不介意，因為第一點我年紀很大了，第二點我還是年紀很大了。

主持人：不對，這個想法不對，我們看工作不是在看你年紀很大，我們看工作還要看你的專長。

身障 2：老師好感謝你喔。

主持人：不是年紀。

身障 2：可是我們現在台灣目前的情況就是這樣，我們現在失業的人很多，要找工作的人太多了，能夠提供工作機會的人太少了，所以就會一直挑，挑到很精、很專的人去做那個工作，那其他沒辦法的大家通通一樣，都好像是一群乞丐來要錢的，所以政府要降低失業率，就把這些人，可是我覺得如果我們是有這樣子的學歷，甚至要去找一個掃地掃廁所的工作都不容易，如果在民間機構那就更慘，他們叫你做什麼。

主持人：你會做會計呀，你以前在銀行做什麼？

身障 2：我在銀行工作過，我也做過會計呀，問題是這之間也有一個障礙，因為那已經是很久以前，這麼長一段時間也沒有再接觸過。

主持人：他就把你當新人教？

身障 2：沒有，我自己覺得我跟不上，我上一個工作他們有介紹我要去做會計呀，然後我會真實的跟老闆說，我真的脫節很久了，我以前確實做過，做了純粹是帳務上的工作，然後老闆也會考量一下呀。

主持人：那你如果做過帳務上的沒關係呀，我就是把你當成就是剛畢業的新人教。

身障 2：我也有說就是你們會花時間來教我嗎？他們也都沒有說甚麼，那之後我離開了，他們就在那邊跟勞工處的小姐開會，我應徵的時候是好幾個人在那個會議室裡面，那個總務的經理他就出來說總務缺的人是怎樣，我一聽我就覺得說其實我也可以試試看呀，無所謂，我只要有工作就好了，我就很主動，我就請問經理我可不可以做做看，他說好，然後後來是那個總務的要我，不要其他人，那個會計的反而說沒有要誰，因為我一開始我去面試的時候，我曾經很誠實地跟他說我已經離開很多年了，也幾乎快忘光了，然後他們一開始進去也會有一個測驗，測驗拿起來看。

主持人：真的是差很遠。

身障 2：實際上怎樣我也不知道，他沒有告訴我你到底是對還是不對，所以我也不知道，我對我自己也有一個要求，我覺得說我做起來輕鬆愉快，我閉著眼睛做，要我寢食難安的那種工作我大概會考慮一下啦，而且我既然要去，我會跟老闆實際上講清楚，一分鐘打字打幾個字我絕對會講，而且我絕對不會吹牛。

主持人：所以那個工作後來沒有給你嗎？

身障 2：後來我是覺得他大概不會給我，而且我們幾個面試的人在那邊聊，然後我對面那個男生讀資管的，老闆說他要用他，阿他們可能只要用一個，我回去就想說沒希望了，不可能了，她們都漂亮又年輕，怎麼可能會要一個老太婆，小姐打電話給我真是跌破眼鏡，之前我本來都在等消息，後來想說算了，她語氣聽起來就好像沒有消息，隔幾天打電話給我跌破眼鏡老闆要你。

主持人：所以你去做了是嗎？

身障 2：她跟老闆問的結果是他們公司本來有請一個外面來的幫忙打掃，洗玻璃呀、整理環境，他說以後要把那個人解雇，然後我去做那個工作，然後我覺得說掃廁所我可以做，因為家裡的廁所是我在掃的，沒有甚麼關係，要我去掃窗戶真的是沒有甚麼辦法。

主持人：所以你手沒有甚麼辦法。

身障 2：對呀，那個在 2 樓耶，不是在一樓，怎麼可能？老實講，她就說我後來有跟他們經理商量過，同事之間可以互相幫忙呀，直接替一下，我說怎麼可能，他們這種公司要的就是最低賤的人，怎麼可能要我去替他做經理嗎？然後你去幫我擦窗戶嗎？這是不可能的，我們一開始就不要去耽誤人家的時間，我覺得不行我就不去。

主持人：可是好奇怪，應徵的不是會計嗎？所以用資管的。

身障 2：我怎麼會知道，我現在跟你說的是實際上的情形，他們說是這樣子說啦，

可是不見得，有時候是隨便說說啦。

主持人：從這個切入議題，你覺得身心障礙者經常換工作的原因是甚麼？

身障 2：我為什麼經常換工作，因為我的工作都是短期的呀，時間到了工作消失了，所以只好離開，然後下一次再有一個工作機會再去呀。

主持人：那你有沒有看過有一些時間還沒到就走了？

身障 2：就像我上一個呀，因為我覺得我沒辦法做，就再見啦，再請一個，然後那個老師又開始留我，他說不要這樣啦，我很擔心下一個來的會比你更差。我說至少看到每一個都很好，都沒有坐輪椅的呀，就算有輪椅也不錯。

主持人：是因為他們被要求一定要用身心障礙嗎？

身障 2：對，因為他那個統一由教育處來派到各個學校去，有一張名單給各個學校去找人來，就是報過來的人要有身心障礙的條件。

主持人：可是好奇怪，像有些學校他會有活動，比如說會議倒茶水，幫忙貼貼海報我覺得也還 OK，準備會議資料應該你的手可以負荷嘛。

身障 2：我之前也是去勞工處找工作，他們說第一批已經徵過了，我的原則是那時候要找工作，我說好都可以，因為我知道我年紀大了、因為我知道我是殘障者，我要進去銀行也不容易，人家現在都要考什麼，年輕人都不容易，我怎麼可能現在再去，所以我的原則就是任何工作我都可以，然後我就去了，結果那個學校對我很好，因為他們本來就有四個工讀，然後又有臨時的男生工友，所以他們不必用到我，然後他們那些工友都對我很好，那個主任也對我很好，因為沒地方安置我，他把我安置在校長室裡面。

主持人：那很好的工作啊。

身障 2：在校長室裡面誰還能敢怎麼樣，對不對？他們也不敢說叫我去做什麼，就只能做一些很輕鬆的。

主持人：行政工作嗎？

身障 2：其他的有的工友他不敢讓我幫他做甚麼，他們有的人私底下要我幫什麼的時候會說：「你不要講喔，這個考績的問題啦。」彼此之間就還有競爭，然後大家都對我很好，要我幫忙的其實都是那些我能做的啦，像剪鐵絲要拆下來、要聖誕裝飾甚麼的啦，襪子啦、老公公的衣服什麼的啦，還有蓋章。

主持人：對，那個還 OK。

身障 2：總務處蓋了一大堆契約書，一大堆，然後就蓋，沒有關係，我覺得我都做得很好，因為他們都分配好了啊，我覺得他們學校都很好啊，他們學校的整個那種制度就感覺都很好，就不需要我去做甚麼，他們只是，這個完全

我感覺起就是說，真的是一個人來給他薪水，我有曾經笑著跟他說，我在這邊也沒做甚麼事，回家去好了，其實他們都很和氣，常常都笑哈哈的，每個工友都很盡他們份裡的工作，有時候真的忙不過來就會說我來幫他，我在那邊工作量真的沒有那麼多。

主持人：所以你會離開也是因為時間到嗎？

身障 2：我是一直挨到結束，學校要求我做甚麼我都配合，像上個學期有 H1N1，他們就要量體溫找不到人，就來問我說我可不可以幫忙，我說可以，從此以後就一直量到結束，每天五點多就出門了。

主持人：那結束為什麼沒有續聘？

身障 2：因為他本身四個工友，那個工友要照學生比例人數分配，所以他們已經去掉一個了，他連正式的工友都已經少一個，他怎麼可能會再安插一個。

主持人：不是，我意思是說，他們一定要有一個身心障礙的。

身障 2：他們本來有，他們正式的教職裡面有。

主持人：所以他們額度已經夠了。

身障 2：我知道有一個啦，其他我就知道了。

主持人：可是那個專案結束了，你就必須要離開。

身障 2：對。

主持人：可是他們也知道你做的很好。

身障 2：沒有啦。

主持人：至少你工作態度上還滿配合的。

身障 2：不一定喔，說不定老闆心中認為這個人是個大笨蛋，甚麼都不會。

主持人：我覺得你一直在給自己一些負面的評價。

身障 2：其實我去做完全不了解，公文要送到哪裡去我都不知道，總務還畫地圖給我看。

主持人：問一下就好了，其實每個人都一樣。

身障 2：後來有比較少啦。

主持人：請教你像這樣的職場工作經驗你個人會期望老闆跟同事，用甚麼樣的態度來對待你？身心障礙的人？

身障 2：我不知道，其實我去那邊工作的時候，那個校長也從來沒問我，有一天他剛好在蓋章我說你是左撇子喔，他就說喔看不出來耶，就結束了也沒再說甚麼，那個學校的人多文雅呀，大家都彬彬有禮、笑咪咪的，不知道為什麼前一個學校。可能是我待不久，一個禮拜就走了。

主持人：那一個禮拜裡面就是你的感受，你走了他們不知道怎麼評價你？

主持人：那你有期待說他們不那樣子、或怎樣子，也許你會留得更長。

身障 2：還有一個我離開的原因，因為我那時很痛苦，這邊沒有辦法，所以我都用這邊，肩頸骨痛到不行，我跟有主任說我連手要舉起來洗頭都沒有辦法。

主持人：所以你們會有生理上的問題嗎?...。

身障 2：對，我自己。

主持人：右手是沒力的呀。

身障 2：對，我右手完全不行，我要做甚麼我要用左手來舉它。

主持人：因為它已經功能受損了，身心障礙者的定義就是功能受損沒有辦法，外觀是看不出來的。

身障 2：我自卑感也是滿大的，所以我都穿...，蓋起來。

主持人：你覺得大家會注意到你的右手嗎？

身障 2：走路的時候晃動就看的出來呀。

主持人：喔，不平衡，會覺得不平衡是很丟臉的事嗎？

身障 2：現在比較不會了，以前會。

主持人：所以基本上我覺得是觀念的問題。

身障 2：我覺得是在我們的成長環境當中沒有那種觀念，就是說他比較弱勢，其實這也很正常啦，一個人一生當中不保他一輩子永遠幸福，他有一天車禍了他也會跟我一樣變身心障礙。

主持人：你剛剛講的弱勢是當你需要用到你的右手，可是當你要用到腦力的時候你絕對不是弱勢。

身障 2：我不是肢障嗎？

主持人：對呀，所以為什麼你是個弱勢，如果不是要你做用雙手做事你絕對不是弱勢，這個事情是要用腦力判斷的你絕對不是弱勢呀。

身障 2：謝謝老師。

主持人：本來就是這樣。

身障 2：我多麼感謝你呀。

主持人：不是，你不用感謝我，只是概念上就是要這樣。

身障 2：我目前遇到的工作情況沒有人會考慮到這個，進用來的第一個人就是設限，我就是要身心障礙者進來，可是進來以後就不設限了，工作通通要做。

主持人：你講的很有道理。

身障 2：我在文山不會耶，會議安排我，其他的工友都會來，送公文到校長室，就會跟我說，我們等一下要去會議室搬桌子，你手不方便不要去，其實主任也沒要我去，我有時候會跑去隔壁要我幫忙，他說不用你去把校長室顧好，等一下電話沒有人聽。

主持人：那就對了，聽電話、客人來的接待你不會用到右手。

身障 2：對呀，而且桌上還有電腦可以用呀。

主持人：然後你會接待人。

身障 2：校長也曾經把需要的資料叫我打電腦呀。

主持人：那就對了，搬椅子你要用到雙手這時候你是弱勢。

身障 2：主任沒有要我做，工友也沒有，可能他們都知道了，其實原來的工友去做綽綽有餘，四個女生耶，兩個男生還有兩個學生耶，主任帶我到校長室去他就說工作就這間啦，這間都是你的，結果我後來發現東西怎麼這麼多，還有個冰箱、小套房，我的天呀。

主持人：那間都是你的，財產都是你要管。

身障 2：我就好害怕，那個冰箱清了頭應該會很昏，還好裡面沒有東西。

主持人：你覺得要讓雇主願意雇用，公的或私的，你覺得職務再設計應該要怎麼加強，身心障礙者才會被雇用？

身障 2：我所看見的職務再設計，視障的，會給他一台機器很大的，或者是殘障的坡道，像我，蔡小姐說我去看看你工作的環境需不需要職務再設計，我覺得奇怪我的工作需要甚麼職務再設計？

主持人：比如說搬磚頭？要弄個小起重機？

身障 2：我是覺得說不管在公部門還是私部門，有一個人就是盡量的用，他們也不會想到說你到底會不會、適不適合，就像眼睛視力有問題的，私部門幾乎不會用，公部門會給超級很大的一台，文件就放在上面，他字一個這麼大。

主持人：對，他必須要這麼大才看的到。

身障 2：有的做斜坡。

主持人：所以你對政府的建議，你覺得政府應該還要再做甚麼？

身障 2：我不知道，我請問你像我剛才說的這種態度，我能做的我就很高興去接受，我不能做的我就說我不能做。

主持人：就坦白講。

身障 2：而且我會一直做做到我真的快死了才離開，我離開之後馬上去做復健做兩個禮拜，當然沒有好。

主持人：所以企業不了解身心障礙的狀況。

身障 2：公部門也一樣，大家都是人，對身心障礙不是很了解，會有誤會在啦，會認為說妳看起來就好好的，所以我就覺得說我幹嘛外表長成這樣，那麼…。

主持人：所以說是不是可以想辦法讓社會大眾去了解。

身障 2：對，就像我們知道在美國的一個地方，對美國比較了解，對德國和冰島知道比較少，以美國為例子，他們就認為你一個身心障礙者就已經走不動了你慢慢來，可是我們台灣沒有，身心障礙者自己本身也不會表現出來。

主持人：你們是躲起來。

身障 2：對，一般家庭都會把這樣子的孩子關起來，不告訴人家我有一個這樣子的孩子，我已經很不錯了，我有讀書，我現在還不滿足還想要找工作，我應該要做個米蟲，一路吃到死。

主持人：沒有，我覺得你一直在自我設限耶，因為我認為如果你今天有學個專業，你根本不是殘障者。

身障 2：我之前讀的是商的，可是 30 年以後，我淪落到要去掃廁所。

主持人：在這個過程裡面你可能沒有繼續再接觸、學習的機會，是，因為結婚還是…。

身障 2：我畢業之後去銀行做了半年，後來當會計一直當到我結婚，會計做了一年多。

主持人：那個半年是因為你要結婚，所以跳槽？

身障 2：那個是銀行。

主持人：當時會計更好，台中商專是在中部第一把交椅，會計做了一年半？

身障 2：一年多，到我結婚才離開。

主持人：所以你就走進家庭？

身障 2：那個時候還有日光節約時間，結婚之後鄉下的公車也沒那麼發達，還要轉、過天橋。

主持人：所以你是走進家庭，辭掉工作？

身障 2：後來也是有想要找工作，可是已經離開一段時間，就不容易。

主持人：你等孩子大的才出來？二度就業？

身障 2：我現在這個工作是我等最小的去上大學，我才出來。

主持人：所以你有多久沒有在職場？

身障 2：非常久。

主持人：超過 20 年嗎？

身障 2：大概。

主持人：所以這樣你的履歷不漂亮？

身障 2：對，然後這段時間我也東學西學呀，去上空大，學日文、學英文、學電腦。

主持人：可是沒有企業的實務？

身障 2：對，然後也沒有證照，然後我丟履歷，我猜人家都把我丟到垃圾桶去，最近我覺得說我應該要去考證照，跑去考了一個。

主持人：所以我覺得這是一個問題。

身障 2：這麼老了考證照也不會有人要我，考的玩吧。

「深訪在職身障第一位」

時間：99 年 9 月 2 日

地點：台中市東海商圈

編碼：身障在職 01

主持人：郭先生請教你，你說你本來在停車場幫人打掃，怎麼會換工作？

郭先生：因為老闆覺得我殘障又老。

主持人：他是當面跟你說嗎？

郭先生：他是請同事跟我講。

主持人：就叫你自己離開？

郭先生：2 天的時間。

主持人：那你在停車場做多久？

郭先生：2 年 8 個月。

主持人：那你現在的工作是？

郭先生：1、3、5 早上打掃。

主持人：那你說的大夜班？

郭先生：在黃昏市場當守衛。

主持人：晚上也要顧？

郭先生：東西在外面怕被偷走。

主持人：所以這個工作是你另外找地第二份？

郭先生：在美工那邊 1、3、5 才 5000 元而已，我租房子 1 個月就要 4000 了，還有水電。

主持人：還要吃飯，你是自己 1 個人住在台中嗎？

郭先生：對呀。

主持人：沒有靠兄弟姊妹？

郭先生：沒有兄弟姊妹。

主持人：你其實外觀看不出來，只有腳不方便。所以左腳有損壞，我剛剛看你走路就有點跛。

郭先生：已經好幾年了，那時坐火車，因為人太多被擠出來，摔到月台，腳就斷掉了。

主持人：那你之前的工作 2 年 8 個月，那美夢成真做多久了？

郭先生：大約半年。

主持人：你之前還滿長的，你覺得為什麼你可以做那麼久？

郭先生：是我的工作。

主持人：是幾點到幾點？

郭先生：8 點上班，5 點下班，假日就比較長一點，再去幫忙。

主持人：你要收費嗎？

郭先生：清潔而已。

主持人：可是應該薪水不高？

郭先生：做快 3 年，2 萬 1。

主持人：也還好。

郭先生：那時生活還過得去，拿老闆的錢，老闆要我們幹嘛就幹嘛。

主持人：所以之前沒換的原因是甚麼？

郭先生：我不知道，但聽收費的同事說很早就要換了。

主持人：可是你掃廁所，裡面很大嗎？可是打掃也不會說紙屑很多呀，主要是廁所。

郭先生：對，洗手水會灑到地上。

主持人：多久要進去清 1 次？

郭先生：禮拜天 1 個小時要 1 次，平時半天 1 次，看有沒有髒。

主持人：看你也很負責。

郭先生：沒辦法，後來我到勞工處報告。

主持人：那你現在美夢成真做 1、3、5，也是打掃？

郭先生：對。

主持人：你的觀察會穩定的原因是甚麼？

郭先生：他還有勞保。

主持人：比較有保障，你的看法不同的殘障，老闆會挑，那些較不會排斥？

郭先生：他看你的走動能力，也是看老闆，心腸比較好就會雇用。

主持人：你覺得一開始他的心腸就不是很好？

郭先生：看情形，有些看不起我們。

主持人：所以上次停車場叫你走很受傷？

郭先生：過去的事不提。

主持人：好，你剛剛說的很普遍，有的智力比較差，老闆連想都不想。

郭先生：對。

主持人：你是幾歲？

郭先生：55 歲。

主持人：學歷呢？

郭先生：國小。

主持人：你覺得工作還不錯，很盡責地做了 3 年。

郭先生：還沒有勞保。

主持人：那你在哪裡保？

郭先生：美夢成真。

主持人：之前？

郭先生：斷掉了，還沒摔之前有 14 年多。

主持人：是在工廠工作嗎？

郭先生：我有去跑過船，一上船公司就幫你加保了，後來跑到台北，勞保就斷掉，那時剛好還沒有健保。

主持人：現在是美夢成真幫你保？

郭先生：對。

主持人：這份工作是勞工處幫你找的吗？

郭先生：對。

主持人：他們一定會幫你留意勞保和健保，只是薪資會低一點。

郭先生：早上時間有時打掃比較長。

主持人：你的責任感滿夠，不會說2個小時，就2個小時。

郭先生：我的個性就是這樣。

主持人：老闆會嫌嗎？

郭先生：他們是社區的，都沒講什麼話。

主持人：所以還滿體諒你的。

郭先生：我管我自己，有甚麼事情守衛會和我講。

主持人：所以是管委會請你？

郭先生：是管理顧問公司。

主持人：那個社區是？

先生：美夢成真。

主持人：社區居民對你還友善嗎？

郭先生：有。

主持人：社區居民對你很好。

郭先生：對呀。

主持人：可是有些高級的社區就不是這樣。

郭先生：我知道。

主持人：他們會拒絕年紀大或是殘障的。

郭先生：我去的時候，走路很慢。

主持人：你開刀是甚麼時候的事情？

郭先生：去年9月，今年1月再開第5次，開完就開始找工作，3、4月勞工處就找到這個工作。

主持人：還不錯，還算穩定，那過去停車場同事對你也很好？

郭先生：對。

主持人：所以主要還是老闆的態度。

郭先生：對，假日車子停滿了還要到外面指揮交通。

主持人：所以只雇 2 個？

郭先生：雇用 4 個，收門票 3 個。

主持人：輪班。

郭先生：清潔就我 1 個。

主持人：晚上不用？

郭先生：對。

主持人：你是白天上班？

郭先生：對。

主持人：你找工作有些不開心的事，能不能談一談？

郭先生：解雇沒有說一聲。

主持人：所以就讓你空等待。

郭先生：包括勞工處介紹的也是一樣。

主持人：面試嗎？

郭先生：根本就沒有面試，填一填履歷表，要面試再打電話給你，就沒有消息了。

主持人：是喔，你去面試的時候是自己去，會穿正式的衣服？

郭先生：會。

主持人：看雇主心腸好不好，願不願意給你機會。

郭先生：現在殘障找工作很難找。

主持人：對，你有試過警衛嗎？。

郭先生：有。

主持人：你知道他們不用你的原因嗎？

郭先生：不知道。

主持人：在工作的適應上有困難嗎？

郭先生：要搬重我通常沒有辦法，走不好走。

主持人：如果搬重有些會給推車。

郭先生：2 隻手我就沒辦法爬樓梯。

主持人：你要 1 隻手撐著。

郭先生：對，我公司還有工作，但樓梯玻璃高。

主持人：他要你打掃？

郭先生：對。

主持人：你沒辦法？

郭先生：對，因為要爬樓梯。

主持人：我懂，因為你要 2 隻腳站在上面，可是左腳無法承重。

郭先生：對。

主持人：一般人也是，很危險。你找工作的時候，勞工處的人應該有看你的狀況，
用到腳就不適合找你。

郭先生：勞工處幫我找好幾個地方，有的要掃馬路，路太長他不給我去。

主持人：不能走很遠？

郭先生：對。

主持人：他要幫你找固定工作的點，可是像這樣的工作不是很多，除非用手的。

郭先生：現在工廠要用殘障人士很少。

主持人：你還有其他技能嗎？

郭先生：蓋房子、電銲。

主持人：是跟別人學的？

郭先生：13 歲就學了。

主持人：所以你有電焊的技術，勞工處怎麼不找？

郭先生：現在有的要爬高。

主持人：要鋼骨。

郭先生：對，大約 6、7 年還爬。

主持人：因為你已經開了 4、5 次刀，為何要開那麼多次？

郭先生：因為感染，沒有開乾淨，第三次發燒。

主持人：因為工作讓你容易細菌感染？

郭先生：對。

主持人：希望找工作老闆心腸好一點，希望主管如何對待你們殘障的人？

郭先生：做事雖然沒那麼快，希望老闆不要排斥。

主持人：盡量給機會，即使薪資沒那麼高，你們可以接受嗎？

郭先生：可以，殘障人士有些有家庭，給多少我們都還能接受，希望老闆不要排斥。

主持人：有些殘障工作不穩定。

郭先生：那是他自己覺得很累，以我看。

主持人：你之前都做了快3年，但有些殘障到職場去，因為他是殘障都要人家讓他比較輕鬆一點。

郭先生：我覺得應該不會。

主持人：因為得來不易。

郭先生：大家都會想，不會很驕傲。

主持人：你後天受傷，你會覺得別人用特殊的眼光看你？

郭先生：習慣了。

主持人：你有碰過不怎麼友善？

郭先生：有些會欺負。

主持人：你是說同事嗎？

郭先生：不是。

主持人：所以你以前有工作會有人欺負你？

郭先生：對。

主持人：可是你也沒對他怎麼樣，細菌感染就像生病。

郭先生：現在社會很亂，希望政府能給殘障工作保障，有些沒讀書。

主持人：現在會電腦還不見得會找到工作，現在有太多人念大學，但年輕人有些還不見得找的到工作。

郭先生：知道，找不到工作的人心裡會有壓力。

主持人：所以你覺得政府應該要有保障，現在政府有法定雇用。

郭先生：他不一定要採納你。

主持人：他不用會被罰。

郭先生：他會用一些不像我的，用輕度的。

主持人：除了法令上的保障，你覺得政府還有哪些應該加強？

郭先生：殘障協會有要求補助，但都沒有用。

主持人：沒有多一點補助，那你不能申請低收入戶？

郭先生：我有申請過，但沒過，他說我還能工作。

主持人：不過幸好你有靠朋友。

郭先生：對，有時幫忙做臨時工。

主持人：那些臨時工都是那些？

郭先生：搬東西

主持人：1 天 800 元？

郭先生：或 700 元，但不是每天有。

主持人：工地嗎？

郭先生：或搭喜事帳棚。

主持人：你的朋友他臨時需要工人，就會請你，他都不會去別的地方找，是透過 1 個個介紹。

郭先生：對，像現在 7 月要普渡。

主持人：為什麼搭帳篷的老闆不會去勞工處說我要 2、3 個臨時工？

郭先生：因為自己的親戚，現在價錢很少，有的不做。

主持人：因為你有認識的人，剛好他又有需要，萬一那天你要上班，老闆少了你要怎麼辦？

郭先生：調人手。

主持人：不會利用政府管道。

郭先生：搭帳棚他不敢用殘障，是認識才敢雇用我。

主持人：你有參加殘障協會嗎？

郭先生：周小姐說勞工處跟殘障協會一樣，幫你找工作。

主持人：所以勞工處想知道殘障者在找工作遇到怎樣的困難？很多人需要幫助。

郭先生：有的不敢面對現實，到勞工處應徵，他怕碰釘子。

主持人：你怎麼會知道勞工處？

郭先生：年輕的時候有請它幫忙。

主持人：可是有很多人不知道。

郭先生：年輕就靠就業輔導處。

主持人：你們怎麼知道？你又不上網。

郭先生：有時會有電視宣導。

主持人：有些障殘不敢面對。

郭先生：怕碰釘子。

主持人：所以就不敢走出來。

郭先生：我剛開始在找的時候，找3、4個月都找不到。

主持人：你還算主動，不屈不撓，還是要走出來。

郭先生：對。

主持人：一天平均只有100元。

郭先生：還有住的地方，起碼要有個房子，我不想像流浪漢一樣。

主持人：即使我身體有缺陷，還是要有尊嚴。

「深訪在職身障第二位」

時間：99 年 10 月 3 日

地點：台中市南屯黎明路

編碼：身障在職 02

主持人：請問你在清潔公司做多久？

邱先生：半年多。

主持人：那之前呢？

邱先生：都在嘉義工作。

主持人：怎麼會跑這麼遠？

邱先生：因緣際會，我媽也是在這間公司。

主持人：可是你要兩邊跑嗎？

邱先生：有時候才會回去，在台中就住我女朋友家。

主持人：台中還習慣嗎。

邱先生：恩。

主持人：而且這附近比較熱鬧。

邱先生：恩。

主持人：你是住嘉義市嗎？

邱先生：對。

主持人：跟嘉義市比起來應該差不多。

邱先生：差多了，在嘉義買東西很方便。

主持人：台中反而會不方便嗎，你住哪裡？

邱先生：烏日。

主持人：應該還好啊？之前你是在嘉義做什麼工作？

邱先生：汽車材料行。

主持人：做很久嗎。

邱先生：都超過半年。

主持人：有部分殘障工作穩定度不高，你做比較久，原因在哪裡？

邱先生：適應能力。

主持人：你外觀看不出來有障礙，外觀會影響到就業是否穩定嗎？

邱先生：會。

主持人：怎麼說？

邱先生：現在的社會是看外表來決定一個人。

主持人：真的？幸好邱先生外觀看不出來。

邱先生：真的，沒有講幾乎都不知道。

主持人：邱先生看不出來，可是這不是影響的因素。

邱先生：也是會，因為脊椎斷過，不能站久和搬重。

主持人：對，你的雇主了解嗎？

邱先生：面試的時候有跟老闆講。

主持人：這家公司嗎？

邱先生：對。

主持人：那之前的也是這種狀況嗎？

邱先生：對。

主持人：老闆知道你需要平躺嗎？

邱先生：不用平躺，但做一段時間後要休息。

邱先生：之前那家是送貨。

主持人：很重嗎？

邱先生：不會。

主持人：怎麼會離開？

邱先生：車禍。

主持人：因為車禍所以需要靜養？

邱先生：車禍腳斷掉。

主持人：休息很久嗎？

邱先生：快一年，因為要追蹤檢查。

主持人：是自己不做嗎？

邱先生：對。因為也不可能留給你。

主持人：算是工作中受傷。

邱先生：可是公司要前進。

主持人：邱先生你現在的工作很吃力嗎？

邱先生：不會。

主持人：前天我去你們公司很多器材都需要有技術。

邱先生：恩。

主持人：你學很快，因為年輕，那你做那部分呢？

邱先生：沒有固定。

主持人：清潔嗎？

邱先生：社區的。

主持人：一般住宅社區？

邱先生：都有。

主持人：每天都要碰水嗎？

邱先生：對。

主持人：上班時間呢？

邱先生：不一定。

主持人：一般是 7:30~15:30，你們也是這樣嗎？

邱先生：要看社區。

主持人：社區要求不同？

邱先生：對。

主持人：你常常在換工作地點嗎？

邱先生：我是機動的。

主持人：不太了解意思，可以再解釋一下嗎？

邱先生：就是每個地方都要跑。

主持人：你們公司大家都有工作嗎？都有出勤你怎麼辦？找代班嗎？

邱先生：沒代班就做社區的特清。有時要洗地。

主持人：這時需要多一些人手。

邱先生：對。

邱先生：我們稱特清。

主持人：不同的障礙別，老闆會有不同喜好程度嗎？

邱先生：看老闆。

主持人：怎麼說？

邱先生：如果遇到比較好的老闆，他就會耐心的去教，遇到歧視的，就會差很多。

主持人：你們看過的情況是怎樣？

邱先生：比較好的老闆，他就會耐心的去教，其實一般人也是。

主持人：要看老闆就是。

邱先生：對。

主持人：殘障身體機能損害部分不一樣，跟你一起工作的，你碰過甚麼障別？

邱先生：台中沒遇過，嘉義就是弱智。

主持人：實際工作，他們給你感覺是甚麼？

邱先生：多體諒。

主持人：為什麼？

邱先生：不懂就多說幾次。

主持人：聽說會抱怨？

邱先生：其實要看殘障，他如果真的有心，雇主也不會說話。

主持人：一半一半。

邱先生：對。

主持人：弱智你教他還是不會。

邱先生：就會延遲。

主持人：會不會不便？

邱先生：還好，若今天團隊有弱智，我們會遞補他的工作。

主持人：特清機動性高，弱智腦筋很直，加派的時候他說不可以。

邱先生：無法變通。

主持人：對，你做一陣子腰會痠，還是希望同事能夠體諒你？

邱先生：一定。

邱先生：剛好這個公司同事很好，累大家一起。

主持人：這個工作環境對你滿友善的。

邱先生：工作做得久不久，同事之間差很多。

邱先生：對。

主持人：你以前汽車零件的同事了解嗎？

邱先生：不是很了解。

主持人：你也沒讓他們知道。

邱先生：對。

主持人：辛苦就自己擔。

邱先生：可以做就盡量。

主持人：可是不舒服。

邱先生：工作難找，遷就一點。

主持人：工作難找，遷就一點，你們要加班嗎？

邱先生：也是會。

主持人：有工作一段時間要平躺，造成他很不方便，你換工作的過程中，有沒有困擾？

邱先生：沒有。

主持人：做你適合的？

邱先生：對。

主持人：政府對殘障有協助的服務方案，你知道嗎？

邱先生：不知道。

主持人：你會上網嗎？

邱先生：玩遊戲。

主持人：有殘障手冊的有協助。

邱先生：之前在脊椎損傷協會中心，有去桃園學珠寶設計。

主持人：對，怎麼沒做？

邱先生：不適合。

主持人：學了一年算短，他們幫你介紹嗎？

邱先生：協會有。

主持人：但在中部？

邱先生：在嘉義。

主持人：你沒興趣？

邱先生：對。

主持人：現在很多人在設計髮夾、耳環等，算有市場。

邱先生：我不知道。

主持人：訓練完就？

邱先生：解散。

主持人：沒幫你們找？

邱先生：對。

主持人：對政府有沒有甚麼建議？找工作的過程？

邱先生：政府在怎麼協助，雇主不願意也沒辦法。

邱先生：對。

主持人：但政府會去篩有意願的，有雇用意願。

邱先生：我知道。

主持人：喔，至少有協助。

邱先生：有時找工作，不適合也沒辦法。

主持人：不適合就不要去，但適合就可以。

邱先生：試試看，外觀比較明顯的連試都不試。

主持人：刻板印象。

邱先生：對。

主持人：我知道有。

邱先生：一般者也會。

主持人：如果外觀不順眼。

邱先生：對，外觀不順眼你今天做得再好，他也會覺得你這個不好、那個不好，一般人也是，現在社會變很多。

主持人：是從那裡看？

邱先生：從工作經驗，外觀沒有很漂亮地都會被歧視，因為是外貌協會，現在服務業那麼多，外貌不好就是被打掉。

主持人：尤其是服務業。

邱先生：對。

主持人：製造業還好。

邱先生：對，服務業除非是內勤。