

新北市政府 107 年度

身心障礙者職務再設計服務使用者之工作效益研究
-以公務機關為例

研究報告

研究機關:新北市政府勞工局

研究人員:陳局長瑞嘉、吳副局長仁煜、盧科長志銘、

陳專員正元、余倩如、林宜萱、陳明駿、駱建志

指導顧問:邱顧問滿艷、馬顧問海霞、韓顧問福榮

中華民國 107 年 12 月編印

目錄

第一章 緒論

- 第一節 研究緣起與動機 1
- 第二節 研究目的 2
- 第三節 名詞定義 3

第二章 文獻探討

- 第一節 身心障礙者之勞動狀況 8
- 第二節 新北市身心障礙者就業人口分析 15
- 第三節 身心障礙者職務再設計理論與內涵 26

第三章 調查研究方法及進行步驟

- 第一節 研究步驟 33
- 第二節 研究對象 34
- 第三節 研究方法及工具 34

第四章 研究結果

- 第一節 職務再設計現況分析 36
- 第二節 職務再設計問卷交叉分析 49

第三節 職再輔具及問卷交叉分析	57
第五章 結論與建議	
第一節 研究發現	64
第二節 結論與建議	66
參考文獻	67
附錄 1 問卷調查表	69

表次

表 1-1 年度案件審查一覽表	7
表 2-1-1 15 歲以上身心障礙者之就業狀況-按性別分	8
表 2-1-2 身心障礙就業者從事之行業-按性別分	9
表 2-1-3 障礙就業者目前職業-按性別及障礙類別分	10
表 2-1-4 身心障礙就業者從事非典型勞動工作情形-按性別分	11
表 2-1-5 身心障礙就業者平均每月經常性薪資或收入狀況-按 性別及障礙類別分	12
表 2-1-6 身心障礙就業者在工作場所協助需求-按年齡別分	13
表 4-1-1 性別	36
表 4-1-2 年齡	37
表 4-1-3 工作狀態	38
表 4-1-4 職務再設計服務提供項目	40
表 4-1-5 障別	41
表 4-1-6 障礙等級	42
表 4-2-1 今年度問卷 1 分析	44

表 4-2-2 今年度問卷 2 分析	44
表 4-2-3 今年度問卷 3 分析	45
表 4-2-4 今年度問卷 4 分析	45
表 4-2-5 今年度問卷 5 分析	46
表 4-2-6 申請年度問卷 1 分析	47
表 4-2-7 申請年度問卷 2 分析	47
表 4-2-8 申請年度問卷 3 分析	48
表 4-2-9 申請年度問卷 4 分析	48
表 4-2-10 申請年度問卷 5 分析	49
表 4-2-11 申請年度與調查年度滿意度比較	50
表 4-2-12 申請年度與調查年度滿意度比較	51
表 4-2-13 申請年度與調查年度滿意度比較	52
表 4-2-14 申請年度與調查年度滿意度比較	53
表 4-2-15 申請年度與調查年度滿意度比較	54
表 4-2-16 T 檢定	55
表 4-2-17 T 檢定	55
表 4-2-18 T 檢定	56
表 4-2-19 T 檢定	56
表 4-2-20 T 檢定	57
表 4-3-9 輔具項目和問卷交叉分析	63

圖次

圖 2-1-7 有能力及意願工作的身心障礙非勞動力者需要政府協助情形	14
圖 2-1-8 有能力及意願工作的身心障礙非勞動力者希望政府協助的就業服務措施	14
圖 2-1-1 身障就業人口性別比率	15
圖 2-1-2 身障手冊各障別人口比率	15
圖 2-1-3 身障手冊年齡層比率	16
圖 2-2-1 舊制手冊障別人數及比率	16
圖 2-2-2 舊制手冊性別人口	17
圖 2-2-3 舊制手冊各障礙等級人數及比率	17
圖 2-2-4 舊制手冊年齡人口比	18
圖 2-2-5 舊制障別等級、年齡層比率	18
圖 2-2-6 舊制輕度障礙人口及年齡層比率	19
圖 2-2-7 舊制中度障礙人口及年齡層比率	19

圖 2-2-8 舊制重度障礙人口及年齡層比率	20
圖 2-2-8 舊制極重度障礙人口及年齡層比率	20
圖 2-3-1 新制各類別人數及百分比	21
圖 2-3-2 新制各障礙類別比率	21
圖 2-3-3 新制手冊性別人口	22
圖 2-3-4 新制證明各障礙程度人數及比率	22
圖 2-3-5 新制證明各年齡層比率	23
圖 2-3-6 新制手冊各障別等級、年齡層比率	23
圖 2-3-7 新制證明輕度障礙人口及年齡層比率	24
圖 2-3-8 新制證明中度障礙人口及年齡層比率	24
圖 2-3-9 新制證明重度障礙人口及年齡層比率	25
圖 2-3-10 新制證明極重度障礙人口及年齡層比率	25
圖 4-1-1 性別	37
圖 4-1-2 年齡	38
圖 4-1-3 工作狀態	39
圖 4-1-4 職務再設計服務提供項目	40
圖 4-1-5 障別	42
圖 4-1-6 障礙等級	43
圖 4-2-11 申請年度與調查年度滿意度比較	50
圖 4-2-12 申請年度與調查年度滿意度比較	51
圖 4-2-13 申請年度與調查年度滿意度比較	52
圖 4-2-14 申請年度與調查年度滿意度比較	53
圖 4-2-15 申請年度與調查年度滿意度比較	54

第一章 緒論

身心障礙者由於生理或心理功能上的限制，需要適當工作內容或無障礙的工作環境以排除其就業障礙，若運用適當的就業輔具或工作調整也能夠對其工作產能有所維持或提升。職務再設計服務措施的目的就是依身心障礙者與其職務的個別化需求，提供工作環境、設備機具、工作方法改善，並提供適切的就業輔具與人力協助等，以維持身心障礙者穩定就業。

第一節 研究緣起與動機

為促進身心障礙者就業及保障其就業權益，政府擬定相關促進措施與服務計畫，職務再設計的相關法條與補助，最早始於1985年臺灣省政府社會處辦理的身心障礙者福利工場業務，當時政府補助民間機構添設身心障礙者所需之生產相關設備、宿舍、盥洗設備與斜坡道等經費，以鼓勵工場多僱用身心障礙員工。1994年行政院勞工委員會職業訓練局訂定的「八十三、八十四年度獎勵雇主為殘障者改善工作環境、進行職務再設計實施要點」這是國內第一個正式提供身心障礙者改善工作環境的服務。1995年增列身心障礙者職務再設計補助計畫，核給建築物、設施設備或機具、工作內容、工作

條件等改善補助項目，並逐年修正補助計畫的內涵(邱滿豔，2004)。

在 1997 年的「身心障礙者保護法」第 29 條：「勞工主管機關應視身心障礙者需要，提供職業重建及就業所需輔助器具等相關經費補助」。隔年 1998 年，行政院勞工委員會(勞動部前身)進一步訂立出「身心障礙者就業輔助器具補助辦法」以補助各縣市有關身心障礙者職務再設計計畫，於是相關業務逐漸在全國各區就業服務中心展開。2003 年訂定之「身心障礙者職務再設計諮詢補助暨研發服務要點」，係以推動職務再設計服務，並規劃相關服務流程為在受理職務再設計案件後，以聘請輔導委員至職場訪視，提供就業諮詢及職務再設計的改善建議。其後，有關職務再設計的法源依據可見於 2007 年重新編修之「身心障礙者權益保障法」第 33 條之規定：「勞工主管機關應依身心障礙者之需求，提供無障礙個別化職業重建服務，職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導及其他職業重建服務」。隔(2008)年，行政院勞工委員會則重新訂定「身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則」，以取代 1998 年的「身心障礙者就業輔助器具補助辦法」。2009 年再公佈「推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫」，以做為目前各縣市在推行職務再設計之依據(邱滿豔、韓福榮 2007；張朝琴 2014)。

綜上所述，我國職務再設計主要依行政命令推動，採取鼓勵雇主加以運用政府補助來為身心障礙者工作需求進行職務再設計，而非具有強制性的措施。新北市的職務再設計補助及審查業務開始於 2009 年，是由行政院勞工委員會職業訓練局北基宜花金馬區就業服務中心(勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署前身)移交給本局辦理，每年的案件量從平均 40 案，迄今已超過 100 案(詳見表 1-1 年

度案件審查一覽表)

第二節 研究目的

職務再設計係為協助已就業身心障礙者因應其在職場中工作障礙之服務措施，俾憑提升身心障礙者的工作效能，並促進身心障礙者達到適性與穩定就業。職務再設計是降低身心障礙者就業困難的職重服務的一環，以合理調整的概念改善職場軟硬體環境、調整工作內容或提供輔具科技，進而降低身心障礙者就業的困難，然而，有關職務再設計對於擔任公職的身心障礙者進入職場後的協助情況與就業影響情形等議題，在既有的相關研究文獻中鮮少被討論與關注，實有進行深入探究之價值與必要性。因此，本研究將針對職務再設計對於身心障礙者進入公部門後因應工作障礙的介入情況加以探究，並試圖了解職務再設計補助對於穩定就業的成效，探討當前身心障礙者職務再設計服務的實施情況。

第三節 名詞定義

一、身心障礙者

ICF 為國際健康功能與身心障礙分類系統 (International Classification of Functioning, Disability and Health) 的簡稱，是由聯合國世界衛生組織 (WHO) 於 2001 年正式發表，其前身即為 1980 年發展的國際損傷、障礙、及殘障分類 (ICIDH)。ICF 重新看待「身心障礙」的定義，不再僅將身心障礙侷限於個人的疾病及損傷，同時須納入環境因素與障礙後的影響，提供一套標準化的語言及架構來描述一個人的健康狀態。

依據我國身心障礙定義之發展觀之，自 2012 年 7 月開始改以「國際健康功能與身心障礙分類系統 (ICF)」為分類之規範(內政部

2012)。在改制之前，我國採取醫療模式概念，將障礙以其失能症狀為描述，並區分為 16 類：

- (一) 視覺障礙；
- (二) 聽覺機能障礙；
- (三) 平衡機能障礙；
- (四) 慢性精神障礙；
- (五) 聲音機能或語言機能障礙；
- (六) 肢體障礙；
- (七) 智能障礙；
- (八) 重要器官失去功能；
- (九) 顏面損傷；
- (十) 植物人；
- (十一) 失智症；
- (十二) 自閉症；
- (十三) 頑型癲癇症；
- (十四) 多重障礙；
- (十五) 經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者。
- (十六) 其他經中央衛生主管機關認定之障礙者（染色體異常、先天代謝異常、先天缺陷）。

由 16 類之內涵觀之，其主要依照身心障礙者之障礙類型，而瞭解其身體與心理功能相對不足之處，並進一步描述其可能面臨的障礙。對此，在 2012 年 7 月之後，我國身心障礙之認定仍透過正

式之身心障礙鑑定程序，由指定之身心障礙者鑑定專業人員為之。在經過身心障礙鑑定並確認具身心障礙後，即可取得身心障礙證明。身心障礙之分類部分，則依據 ICF 各層分類與編號，將身心障礙者分為八大類，之後再依據社會、環境之因素等給予編碼，進一步分類。我國所使用的八大類分別敘述如下：

第一類 神經系統構造及精神、心智功能；

第二類 眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛；

第三類 聲音語言與構造及其功能；

第四類 循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能；

第五類 消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能；

第六類 泌尿與生殖系統相關構造及其功能；

第七類 神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能；以及

第八類 皮膚與相關構造及其功能。

二、 職務再設計服務措施

身心障礙者職務再設計的目的為協助身心障礙者克服工作阻礙，增進工作效能，進而穩定就業(勞動部勞動力發展署，2014)。我國於 2009 年通過「推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫」(以下簡稱「實施計畫」)，並於 2016 年 10 月 11 日修正，將職務再設計之項目區分為六類：

(一) 職務再設計的措施內容

1. 改善職場工作環境：指為協助身心障礙者就業，所進行與工作場所無障礙環境有關之改善。
2. 改善工作設備或機具：有關促進身心障礙者適性就業、提高

生產力，針對身心障礙者進行工作設備或機具之改善。

3. 提供就業所需之輔具：指提供增加、維持、改善身心障礙者就業所需能力之輔助器具。

4. 改善工作條件：包括提供身心障礙者就業所需手語翻譯、視力協助等。

5. 調整工作方法：指透過職業評量及訓練，按身心障礙者特性，

分派適當工作，包括：工作重組、調派其他員工和身心障礙員工合作、簡化工作流程、調整工作場所、避免危險性工作等。

6. 協助身心障礙者就業有關之評量、訓練所需之職務再設計服務。

(二)身心障礙者實施職務再設計服務時機包括：

1. 有意願提供身心障礙者就業機會，於辦理招募面試作業，需評量工具或相關專業人力協助。

2. 身心障礙者因生理或心理功能之限制，無法達到預期工作績效。

3. 身心障礙者初進職場，有職務再設計之需要。

4. 身心障礙者工作上需要輔具或其他與工作職務相關之職場人力協助。

5. 身心障礙者工作地點變更或職場遷移。

6. 身心障礙者因職務調整或工作流程變更，致工作有困難。

7. 因職業災害致身心障礙者重返職場或轉換工作。

8. 身心障礙者接受以就業為目標之職業訓練，而有職務再設計

之需要。

9. 身心障礙者居家就業，而有職務再設計之需要。

依據身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則(105.5.25 修訂)為排除工作障礙，協助身心障礙者就業，下列單位或人員得向主管機關申請職務再設計補助：

1. 雇主。
2. 身心障礙自營作業者。
3. 公、私立職業訓練機構。
4. 接受政府委託辦理職業訓練之單位。
5. 接受政府委託或補助辦理居家就業服務之單位。

依前述規定情形符合者，即可檢具申請書與相關證明文件，向工作所在地的地方政府提出職務再設計補助申請，通過地方政府的資料初審後交由專案單位的職再專員與顧問團隊進行實地訪視評估，並經過審查會委員核定同意個別化的服務需求、改善策略與提供就業輔具相關服務。

表 1-1 年度案件審查一覽表

年度	審查案件量/ 通過案件量	審查會議次數	核銷總金額
98	42/39	6	114 萬 2,698
99	52/45	7	134 萬 6,331
100	76/66	10	132 萬 2,579
101	88/84	11	133 萬 4,700
102	84/81	13	194 萬 3,523
103	80/77	12	135 萬 1,133
104	90/89	11	186 萬 4,998

105	100/100	11	204 萬 1,827
106	112/107	10	262 萬 5,187
107	125/127	11	292 萬 2,277

第二章 文獻探討

第一節 身心障礙者之勞動狀況

一、 勞動力狀況

從衛福部 105 年的身心障礙者生活狀況與需求調查中，15 歲以上身心障礙者勞動力人數為 22 萬 9,876 人，非勞動力 89 萬 6,684 人，勞動力參與率為 20.41%；就業者 20 萬 8,786 人，失業者 2 萬 1,089 人，失業率 9.17%。

以性別觀察，男性勞動力人數為 16 萬 568 人，女性為 6 萬 9,308 人；男性就業人數為 14 萬 5,372 人，女性為 6 萬 3,414 人，男性勞動力參與率為 25.27%高於女性之 14.11%，男性失業率為 9.46%高於女性之 8.50%。（詳見表 2-1-1）

表 2-1-1 15 歲以上身心障礙者之就業狀況-按性別分

單位：人；%

項目別 [↖]	105 年調查 [↖]
總計(A)[↖]	1,126,560[↖]
勞動力人數(B) [↖]	229,876 [↖]
就業者人數 [↖]	208,786 [↖]
失業者人數(C) [↖]	21,089 [↖]
非勞動力 [↖]	896,684 [↖]
勞動力參與率(B/A*100) [↖]	20.41 [↖]
失業率(C/B*100) [↖]	9.17 [↖]
男(A)[↖]	635,475[↖]
勞動力人數(B) [↖]	160,568 [↖]
就業者人數 [↖]	145,372 [↖]
失業者人數(C) [↖]	15,196 [↖]
非勞動力人數 [↖]	474,907 [↖]
勞動力參與率(B/A*100) [↖]	25.27 [↖]
失業率(C/B*100) [↖]	9.46 [↖]
女(A)[↖]	491,085[↖]
勞動力人數(B) [↖]	69,308 [↖]
就業者人數 [↖]	63,414 [↖]
失業者人數(C) [↖]	5,893 [↖]
非勞動力人數 [↖]	421,777 [↖]
勞動力參與率(B/A*100) [↖]	14.11 [↖]
失業率(C/B*100) [↖]	8.50 [↖]

二、 就業狀況

(一) 身心障礙就業者之行業

身心障礙就業者從事之行業以「製造業」占 20.93%最多，其次為「批發及零售業」占 14.05%，「支援服務業」占 12.56%居第三。

以性別觀察，男、女性均以從事「製造業」比率最高，分占 21.82%及 18.89%，其次則為「批發及零售業」，分占 13.33%及 15.70%。(詳見表 2-1-2)

表 2-1-2 身心障礙就業者從事之行業-按性別分

單位：人；

%

項目別	105 年調查		
		男	女
人數	208,786	145,372	63,414
百分比	100.00	100.00	100.00
農林漁牧業	6.81	8.24	3.53
工業	30.16	33.90	21.57
礦業及土石採取業	0.13	0.08	0.23
製造業	20.93	21.82	18.89
電力及燃氣供電業	0.98	1.39	0.03
用水供應及污染整治業	1.49	1.55	1.33
營建工程業	6.64	9.06	1.08
服務業	63.03	57.85	74.90
批發及零售業	14.05	13.33	15.70
運輸及倉儲業	4.30	5.57	1.39
住宿及餐飲業	7.61	5.52	12.39
出版、影音製作、傳播及資通 訊服務業	2.17	2.12	2.28
金融及保險業	1.62	1.43	2.05
不動產業	0.30	0.37	0.13
專業、科學及技術服務業	2.47	2.94	1.39
支援服務業	12.56	12.21	13.38
公共行政及國防；強制性社會 教育業	3.78	3.80	3.73
醫療保健及社會工作服務業	4.32	2.42	8.67
藝術、娛樂及休閒服務業	1.62	1.51	1.89
其他服務業	3.90	3.16	5.61

(二) 身心障礙就業者之職業

身心障礙就業者目前職業以「基層技術工及體力工」占 27.47% 最多，其次為「服務及銷售工作人員」占 23.77%，再次為「事務支援人員」占 11.74%。

以性別觀察，男、女性身心障礙者皆以「基層技術工及體力工」及「服務及銷售工作人員」為最高，另女性從事「事務支援人員」為 21.76%，較男性高出 14.39 個百分點。(詳見表 2-1-3)

表 2-1-3 障礙就業者目前職業-按性別及障礙類別分

單位：人；%

項目別	總計		民意代表、主管及經理人員	專業人員	技術員及助理專業人員	事務支援人員	服務及銷售工作人員	農林漁牧業生產人員	技藝相關工作人員	機械設備及組裝人員	基層技術工及體力工	不知道/拒答
	人數	百分比										
105 年調查	208,786	100.00	2.79	5.59	5.96	11.74	23.77	5.78	8.36	8.54	27.47	-
性別												
男	145,372	100.00	3.55	6.35	7.27	7.37	21.57	7.04	10.95	10.67	25.24	-
女	63,414	100.00	1.04	3.84	2.97	21.76	28.83	2.89	2.41	3.65	32.60	-
障礙類別												
視覺障礙	9,849	100.00	4.62	8.03	2.69	7.60	44.80	6.02	4.67	3.12	18.43	-
聽覺機能障礙	18,943	100.00	0.85	6.33	4.97	11.63	17.84	6.33	12.12	11.62	28.30	-
平衡機能障礙	258	100.00	-	4.90	-	17.91	33.17	-	23.11	7.81	13.10	-
聲音或語言機能	4,420	100.00	1.42	4.01	2.53	10.49	17.41	9.02	11.98	14.84	28.29	-
肢體障礙	82,282	100.00	2.32	7.18	7.09	13.24	24.29	5.64	9.32	11.07	19.86	-
智能障礙	26,020	100.00	-	-	1.51	2.60	20.06	4.20	6.41	6.01	59.21	-
重要器官失去功能	30,157	100.00	9.58	10.29	10.87	15.98	21.12	5.95	8.43	5.30	12.47	-
顏面損傷者	2,063	100.00	0.80	5.82	11.59	16.49	20.96	9.48	9.43	8.93	16.50	-
失智症	745	100.00	20.73	-	-	-	5.50	15.45	-	6.60	51.72	-
自閉症	1,754	100.00	-	-	2.24	27.05	22.35	-	4.90	4.63	38.83	-
慢性精神病患者	18,839	100.00	-	0.44	3.51	10.76	30.60	7.07	6.14	4.39	37.09	-
多重障礙	9,965	100.00	1.62	-	5.56	11.32	18.14	5.87	6.51	9.69	41.31	-

頑性(難治症)癲癇者	1,508	100.00	-	5.95	2.65	9.71	36.97	6.49	5.27	5.41	27.55	-
罕見疾病*	347	100.00	1.88	11.88	7.34	28.36	32.53	1.42	4.23	8.36	4.01	-
其他障礙	1,120	100.00	-	9.42	6.31	34.90	20.79	1.72	1.79	9.30	15.76	-
新制無法對應舊制*	516	100.00	-	7.52	-	10.80	14.24	-	5.69	8.42	53.32	-

(三) 身心障礙就業者之工作型態

身心障礙就業者，從事部份工時、定期契約或勞動派遣等非典型勞動工作占21.50%，其中「部分工時」最多，占 12.86%，「定期契約」為 6.20%，「勞動派遣」為2.79%。

以性別觀察，女性從事非典型勞動工作的比率占 25.07%高於男性；類型皆以「部分工時」者最多。（詳見表 2-1-4）

表 2-1-4 身心障礙就業者從事非典型勞動工作情形-按性別分

105 年 12 月

單位：人；

性別	總計		是否從事非典型勞動的工作		從事非典型勞動工作類型		
	人數	百分比	否	是	部分 工時	定期 契約	勞動 派遣
總計	208,786	100.00	78.50	21.50	12.86	6.20	2.79
男	145,372	100.00	80.05	19.95	11.41	5.90	2.91
女	63,414	100.00	74.93	25.07	16.17	6.87	2.49

附註：1. 本表已排除植物人、「現役軍人、監管人口與失蹤人口」。

2. 「從事非典型勞動工作類型」可複選。請參閱統計結果表 243。

(四) 身心障礙就業者之平均薪資

身心障礙受僱者平均每月經常性薪資為 2 萬 5,939 元，其中「月薪制」為 2 萬 9,797 元、「日薪制」1 萬 8,289 元、「時薪制」為 1 萬 4,156 元「按件計酬」者為 1 萬 5,831 元，另雇主、自營作業者平均月淨收入為 2 萬 6,756 元。

以性別觀察，男性受僱平均每月經常性薪資為 2 萬 7,794 元，高於

女性之 2 萬 2,019 元。障礙類別觀察，受僱者平均每月經常性薪資以重要器官失去功能者 3 萬 3,992 元為最高，自閉症 1 萬 3,655 元最低。(詳見表 2-1-5)

表 2-1-5 身心障礙就業者平均每月經常性薪資或收入狀況
-按性別及障礙類別分

單位：元

項目別	人數	受僱者平均每月經常性薪資					僱主、自營 作業者 平均月淨 收入
		月薪制	日薪制	時薪制	按件計酬 (平均每月收入)		
105 年調查	204,622	25,939	29,797	18,289	14,156	15,831	26,756
性別							
男	143,320	27,794	31,725	18,925	14,522	18,982	28,436
女	61,302	22,019	25,612	16,123	13,692	10,098	20,733
障礙類別							
視覺障礙	9,685	27,073	9,346	...	16,401	26,145	20,563
聽覺機能障礙	18,254	27,059	29,248	19,511	16,190	22,333	22,484
平衡機能障礙*	258	24,431	27,569
聲音或語言機能	4,202	24,165	27,515	20,094	7,151	16,993	21,798
肢體障礙	81,055	29,017	32,910	20,325	14,546	14,668	30,474
智能障礙	25,683	17,320	19,768	15,006	14,328	7,638	14,908
重要器官失去功能	29,517	33,992	38,066	18,947	13,061	19,796	30,611
顏面損傷者	2,030	28,937	31,594	22,889	13,589	-	21,243
失智症	745	23,317
自閉症	1,754	13,655	16,839	...	11,834
慢性精神病患者	18,474	19,800	22,412	17,403	12,186	16,106	17,188
多重障礙	9,544	21,051	24,435	12,132	17,056	13,169	19,743
性(難治症)癲癇者	1,469	19,228	25,422	10,960	10,128	4,411	24,682
罕見疾病*	345	26,530	28,956	...	17,418	...	24,339
其他障礙	1,091	24,647	27,335	...	15,056	9,383	22,191
新制無法對應舊制*	516	18,116	22,787	14,414	18,050

(五) 身心障礙就業者希望在工作場所上獲得協助之情形

身心障礙就業者認為在工作場所上需要協助者占 15.07%，需要協助項目以「提供第二專長訓練」占 5.61%居多，其次為「提供在職訓

練」5.42%、「工作場所人力支持」2.14%。

以年齡別觀察，25 歲~未滿 35 歲者工作場所需要協助比率 23.93%最高，之後隨年齡增加而遞減。在工作場所人力支持、工作職務合理調整與無障礙環境的改善協助部份，也有4.91%提出需求。（詳見表 2-1-6）

表 2-1-6 身心障礙就業者在工作場所協助需求-按年齡別分

105 年 12 月

單位：人；

%

年齡別	總計		需要協助				不需要協助	
	人數	百分比	工作場所人力支持	對工作職務合理調整	無障礙環境的改善	工作時間調整協助		
總計	208,786	100	15.07	2.14	1.59	1.18	1.23	84.93
25~未滿 35 歲	30,158	100	23.93	4.57	3.81	0.84	1.93	76.07
35~未滿 45 歲	45,702	100	18.07	1.87	1.38	0.61	0.54	81.93
45~未滿 55 歲	60,405	100	13.88	1.67	1.98	2.31	0.96	86.12
55~未滿 65 歲	46,950	100	8.59	1.02	0.68	0.44	1.19	91.41
65 歲以上	9,298	100	3.37	2.45	-	0.92	-	96.63

三、另外在衛生福利部105 年身心障礙者生活狀況及需求調查報告，有能力及意願工作之身心障礙者近 7 成希望政府協助就業服務，服務項目以希望「提供就業資訊」為最多，其次為「提供就業媒合(包括網路)」，再次為「提供職業訓練」，與身心障礙失業者之需求相近。（詳見圖 2-1-7、圖 2-1-8）

圖 2-1-7 有能力及意願工作的身心障礙非勞動力者需要政府協助情形

105 年 12 月

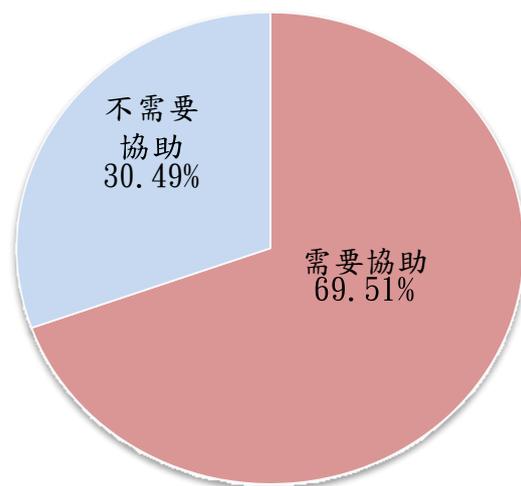
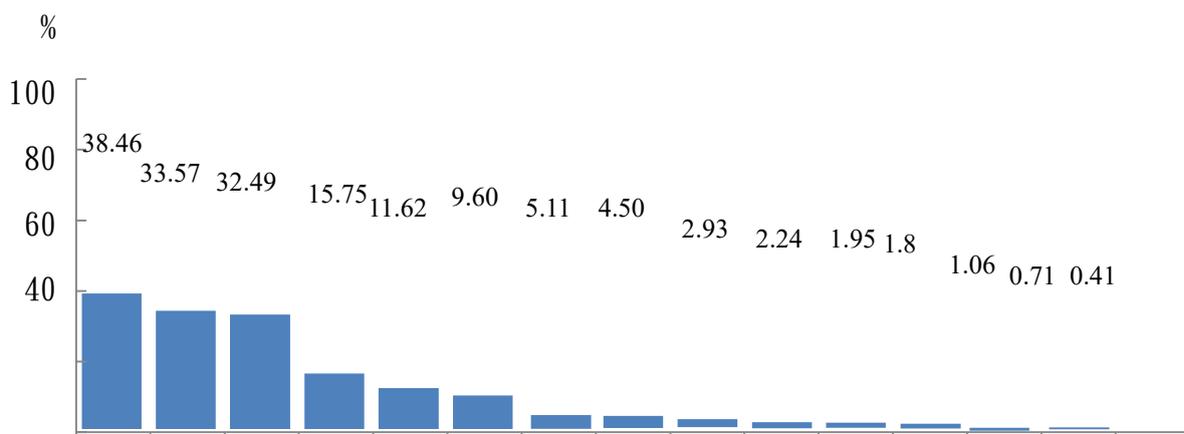


圖 2-1-8 有能力及意願工作的身心障礙非勞動力者希望政府協助的就業服務措施

105 年 12 月



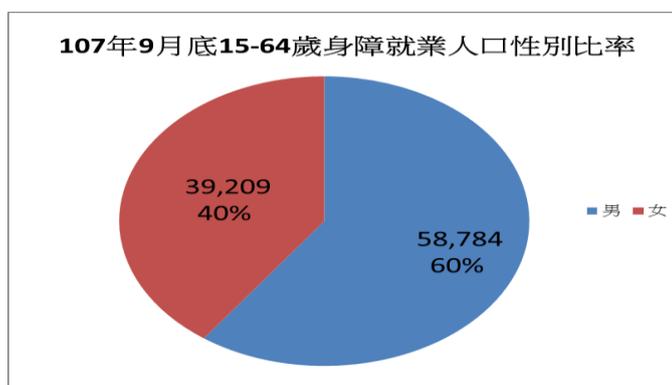
- 提供就業資訊
- 提供就業媒合(包括網路)
- 提供職業訓練
- 獎勵或補助雇主僱用身障者
- 提供庇護性就業
- 提供支持性就業服務員協助
- 提供過渡性就業
- 就業員陪同面試
- 無障礙交通的通勤協助
- 一般職場人力支持
- 工作輔具的提供
- 工作設備或機具的改善
- 對工作職務合理調整
- 面試技巧或服裝儀容整備
- 提供職場助理

第二節 新北市身心障礙者就業人口分析

一、 全市人口：就 107 年 9 月底本市身心障礙者而言，15-64 歲潛在就業人口共計 9 萬 7,993 人，其中領有身心障礙證明者(新制)有 9 萬 2,253 人，領有身心障礙手冊者(舊制)有 5,740 人。

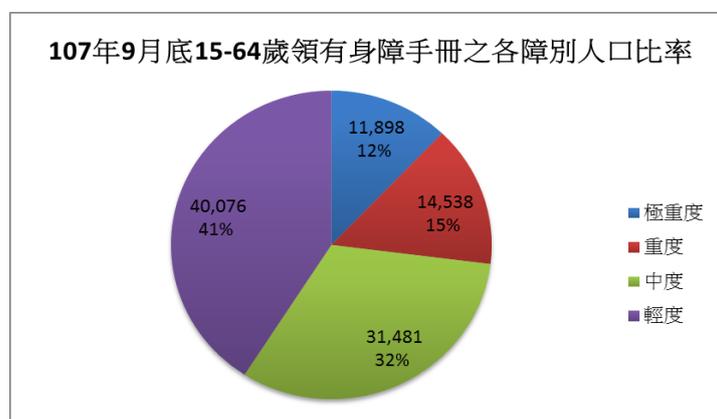
(一) 性別分布：以性別而言，男性共 5 萬 8,784 人，女性共 3 萬 9,209 人，男女比例為六比四。

圖 2-1-1 身障就業人口性別比率



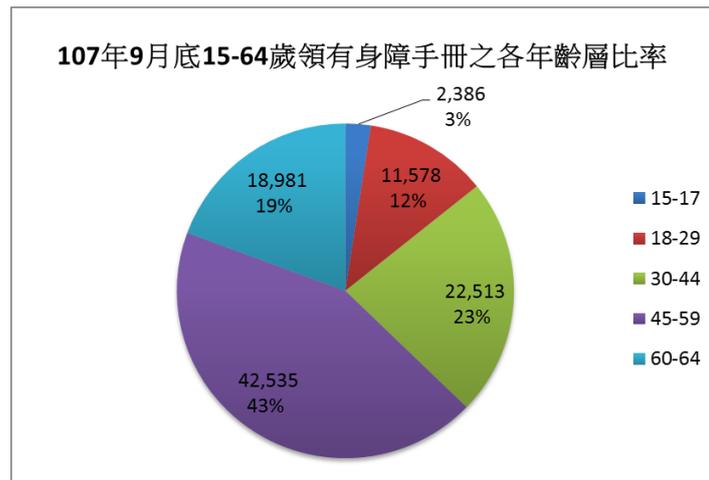
(二) 障礙等級分布：15-64 歲身障者中，極重度 1 萬 1,898 人，重度 1 萬 4,538 人，中度 3 萬 1,481 人，輕度 4 萬 76 人。

圖 2-1-2 身障手冊各障別人口比率



(三) 年齡層分布：15-17歲共2,386人，18-29歲共1萬1,578人，30-44歲共2萬2,513人，45-59歲共4萬2,535人，60-64歲共1萬8,981人，45歲以上中、高齡身心障礙者占62%。

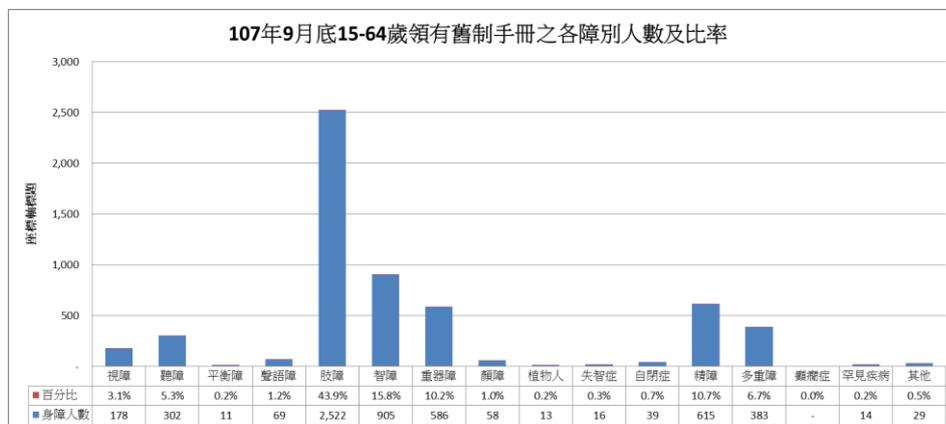
圖 2-1-3 身障手冊年齡層比率



二、 舊制潛在就業人口：

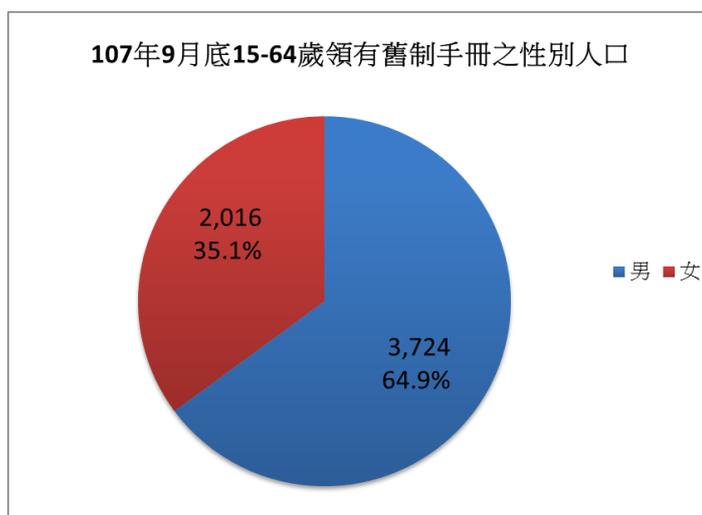
(一) 依障別分：15-64歲領有身障手冊潛在就業人口共5,740人，而其中以肢體障礙者人數最多，占43.9%，其次則分別為智能障礙15.8%、精神障礙10.7%、重器障10.2%與多重障6.7%。

圖 2-2-1 舊制手冊障別人數及比率



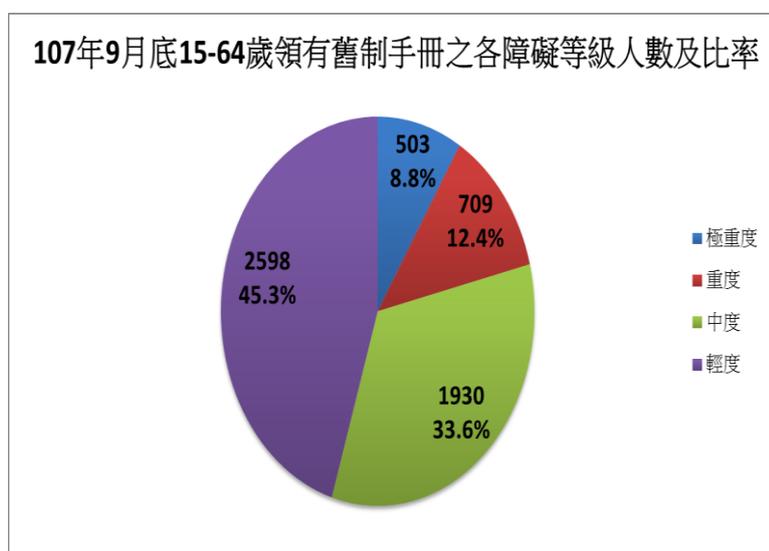
(二) 依性別分：其中男性共3,724人，女性2,016人。

圖 2-2-2 舊制手冊性別人口



(三) 依障礙等級分：15-64 歲身障者中，極重度 503 人，重度 709 人，中度 1,930 人，輕度 2,598 人。

圖 2-2-3 舊制手冊各障礙等級人數及比率



(四) 依年齡層分：在各障礙等級中，以 45-59 歲者所占各等級中比例、人數最多，計 2,692 人佔 46.9%，而又以 15-17 歲者為各等級所占人數、比例最少，僅 51 人佔 0.9%。

圖 2-2-4 舊制手冊年齡人口比

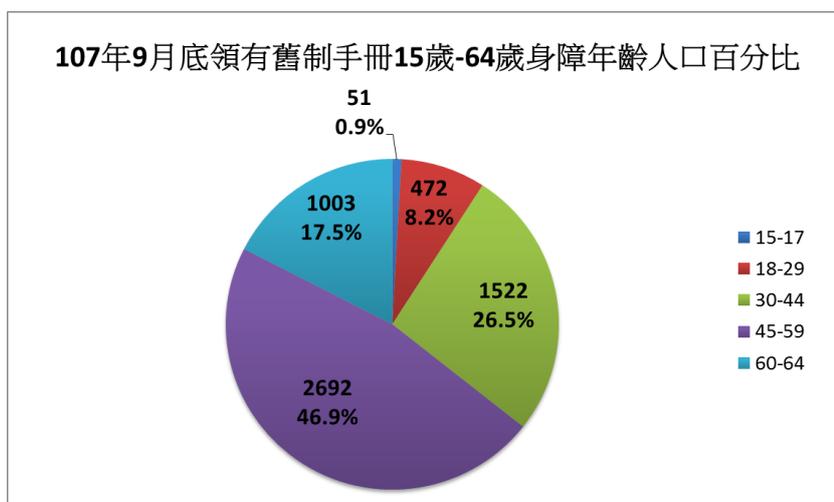
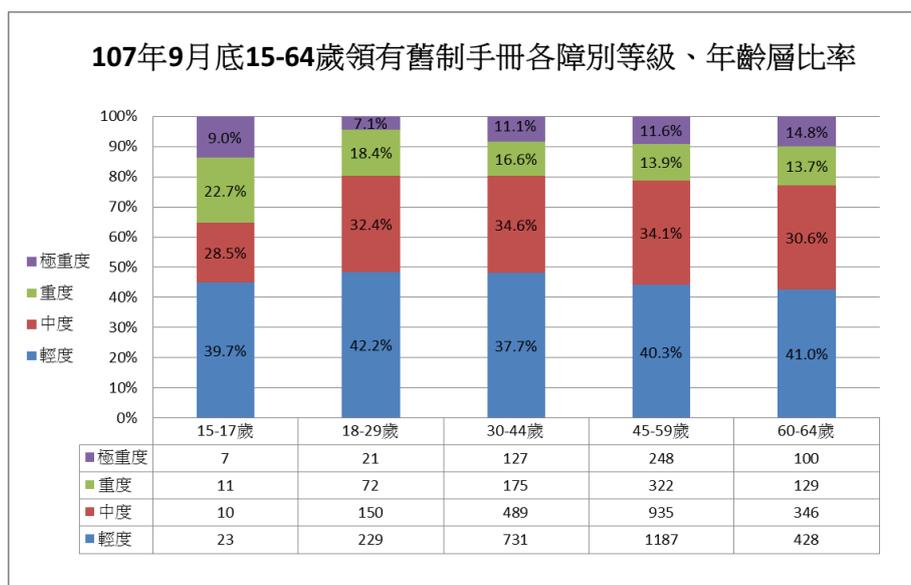


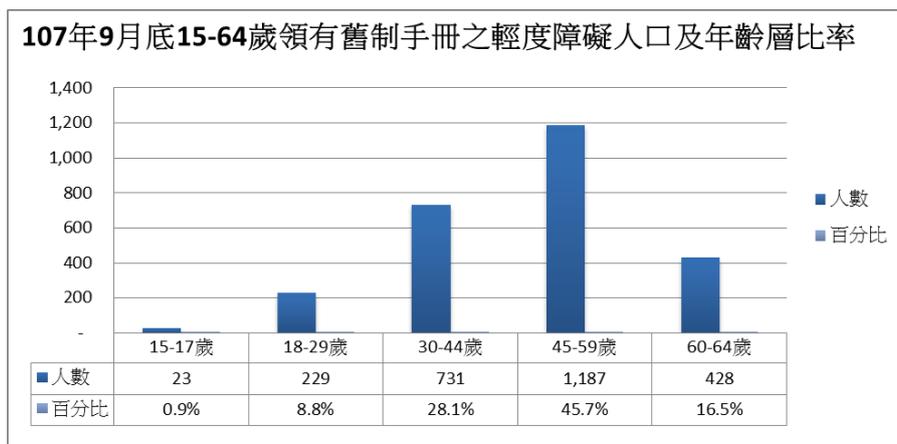
圖 2-2-5 舊制障別等級、年齡層比率



(五) 各身障等級人數占該年齡層比例：

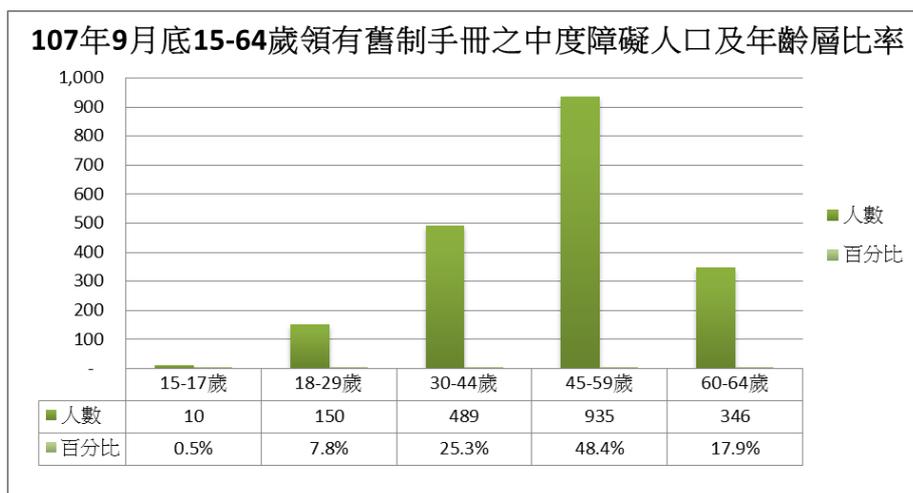
1. 輕度障礙者(15-64歲年齡層共 2,598 人)，為各年齡層所占的比例大致均為最高者，占 45.3%，其中以 45-59 歲最高，占 45.7%。

圖 2-2-6 舊制輕度障礙人口及年齡層比率



2. 中度障礙者(15-64歲年齡層共 1,930 人)，其在各年齡層所占比例為 33.6%，其中以 45-59 歲最高，占 48.4。

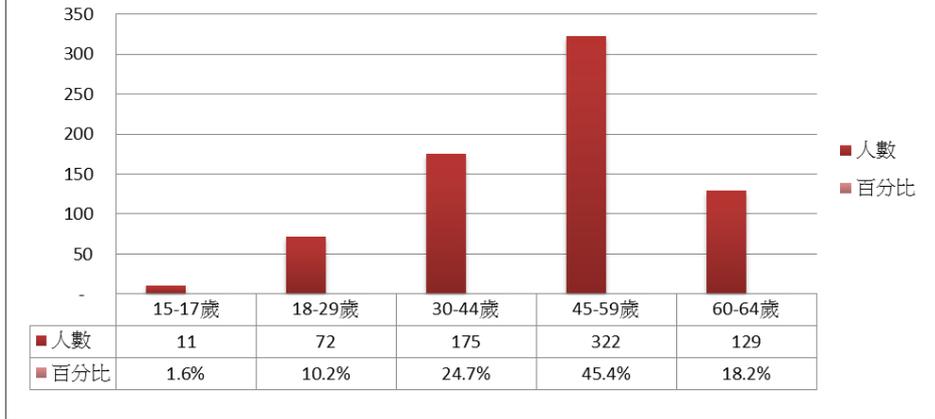
圖 2-2-7 舊制中度障礙人口及年齡層比率



3. 重度障礙者(15-64歲年齡層共 709 人)，占有障別比例約 12.4%，其中以 45-59 歲最高，達 45.4。

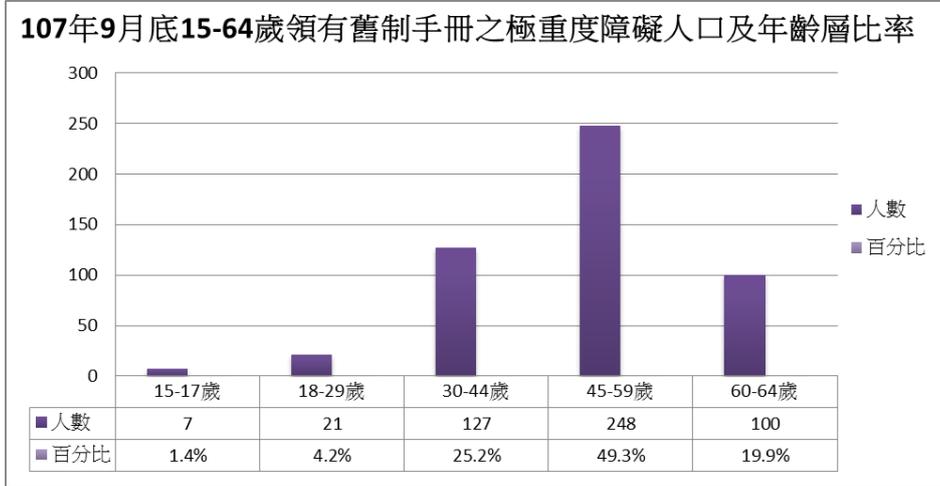
圖 2-2-8 舊制重度障礙人口及年齡層比率

107年9月底15-64歲領有舊制手冊之重度障礙人口及年齡層比率



4. 極重度障礙者(15-64歲年齡層共503人)，占所有障別比例約8.8%，其中以45-59歲最高，占49.3%。

圖 2-2-9 舊制極重度障礙人口及年齡層比率



三、 新制潛在就業人口：

(一) 依障別分：15-64歲領有身障手冊潛在就業人口共9萬

2,253人，而其中以第1類人數最多(神經系統構造及精神、心智功能)，占本市15-64歲身障證明人口之34.8%，其次則分別為第7類29.9%(神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能)、第2類(眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛)10.2%。

圖 2-3-1 新制各類別人數及百分比

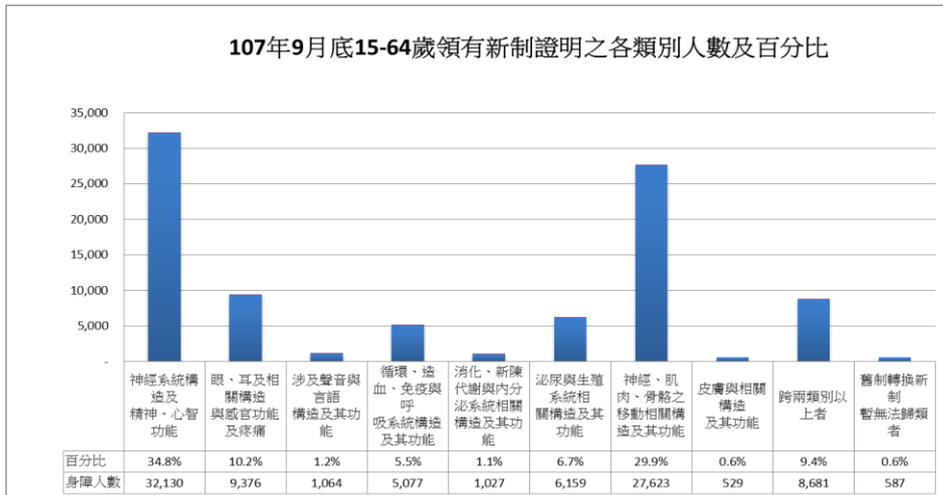
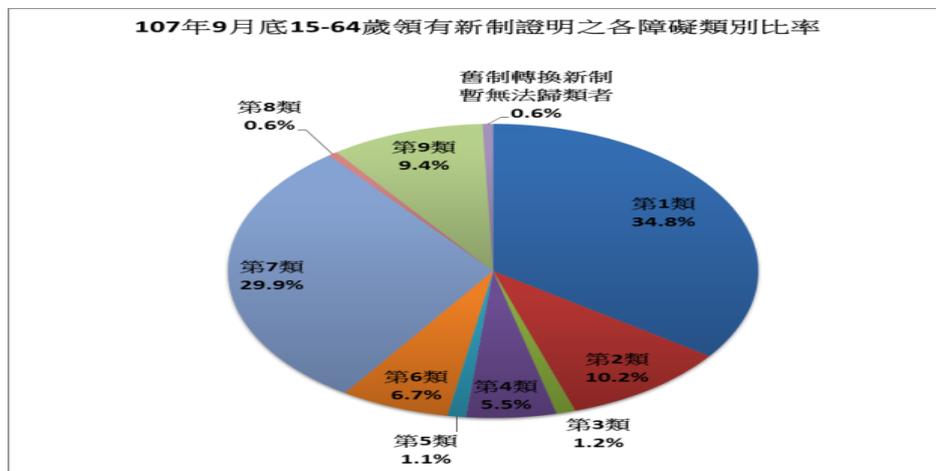
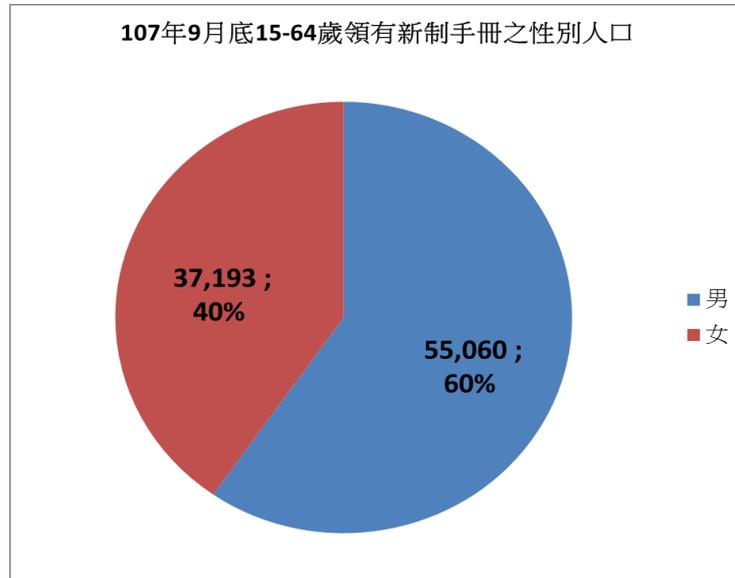


圖 2-3-2 新制各障礙類別比率



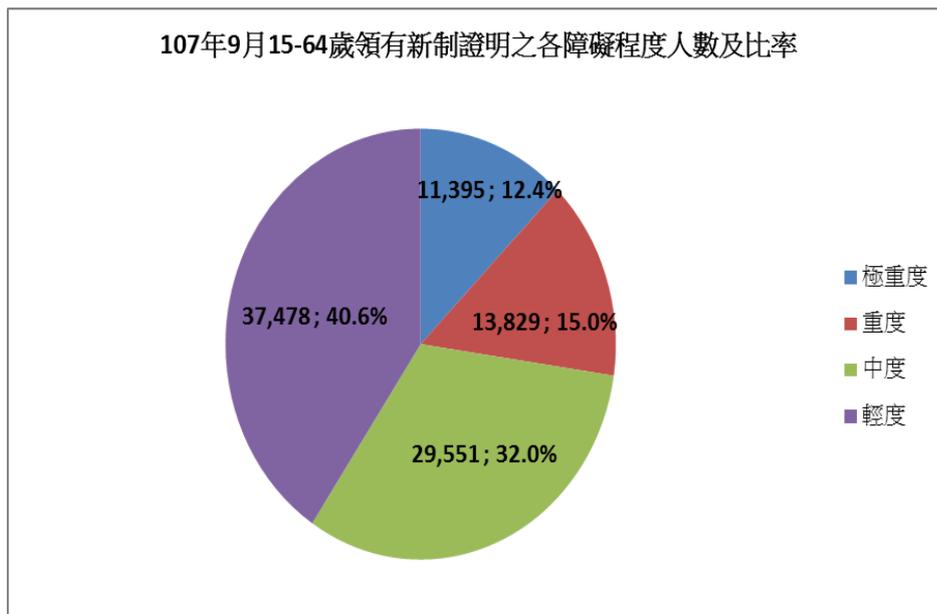
(二) 依性別分：男性共 5 萬 5,060 人，女性 3 萬 7,193 人。

圖 2-3-3 新制手冊性別人口



(三) 依障礙等級分：15-64 歲身障者中，極重度有 1 萬 1,395 人，重度 1 萬 3,829 人，中度 2 萬 9,551 人，輕度 3 萬 7,478 人。

圖 2-3-4 新制證明各障礙程度人數及比率



(四) 依年齡層分：在各障礙等級中，以 45-59 歲者所占 43.2% 為各等級中比例最高，人數也最多，而又以 15-17 歲者僅 2.5%，為各等級所占比例最低。

圖 2-3-5 新制證明各年齡層比率

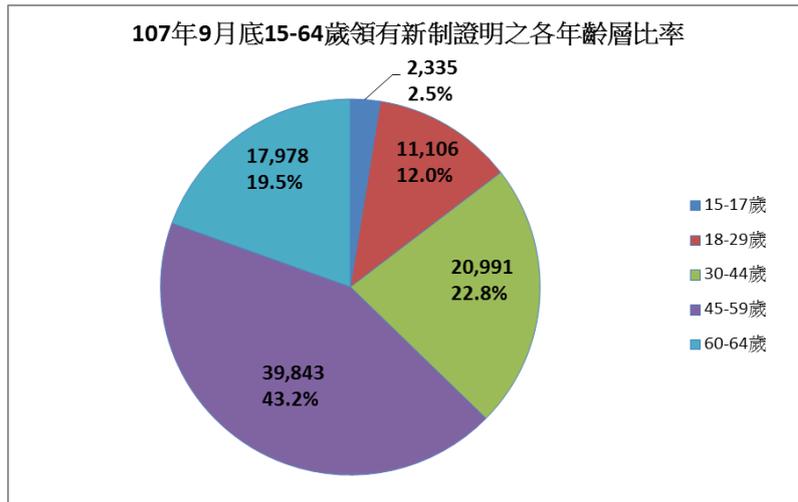
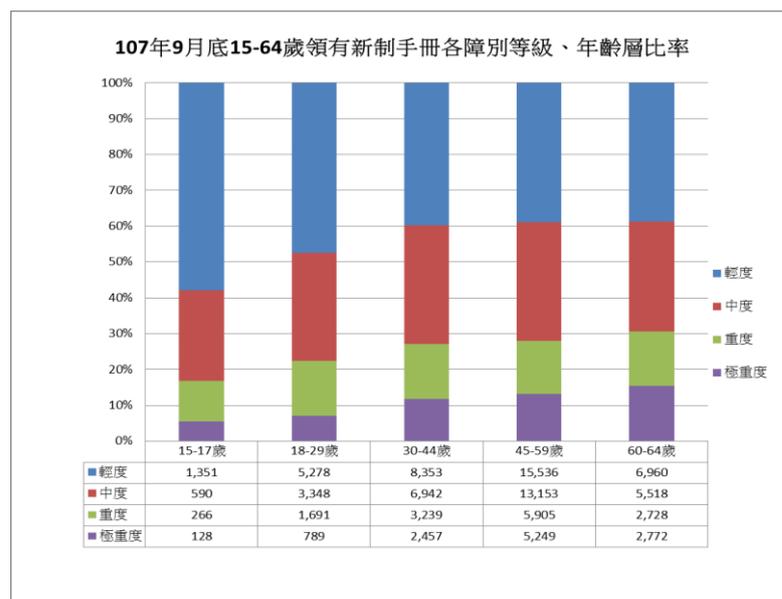


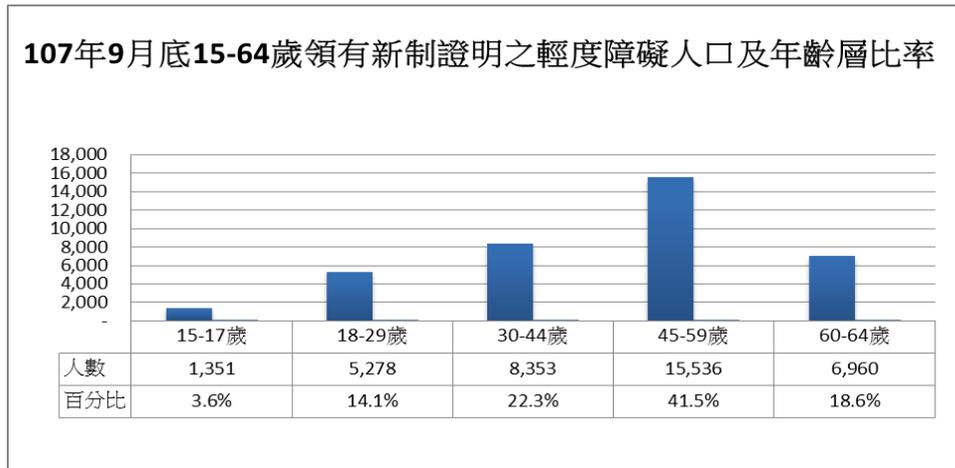
圖 2-3-6 新制手冊各障別等級、年齡層比率



(五) 各身障等級人數占該年齡層比例：

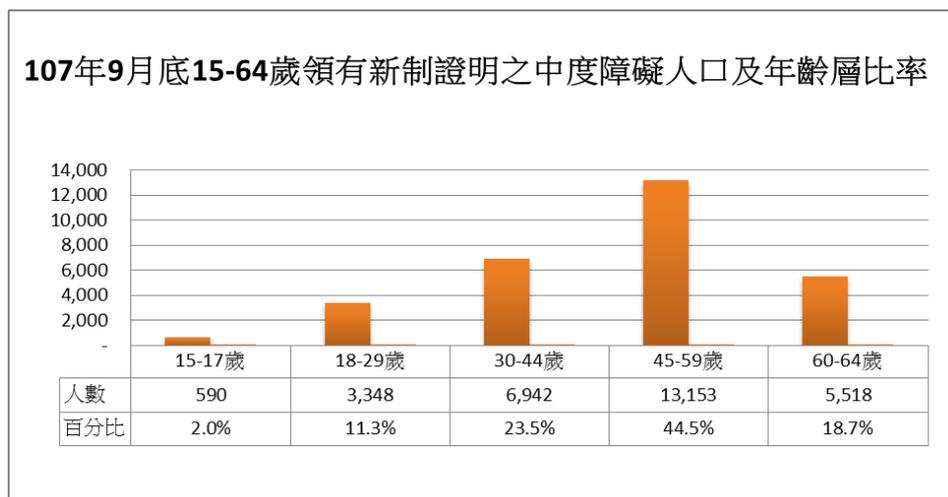
1. 輕度障礙者(15-64歲年齡層共3萬7,478人)，為各年齡層所占的比例大致均為最高者，占40.6%，其中又以45-59歲最高，占41.5%。

圖 2-3-7 新制證明輕度障礙人口及年齡層比率



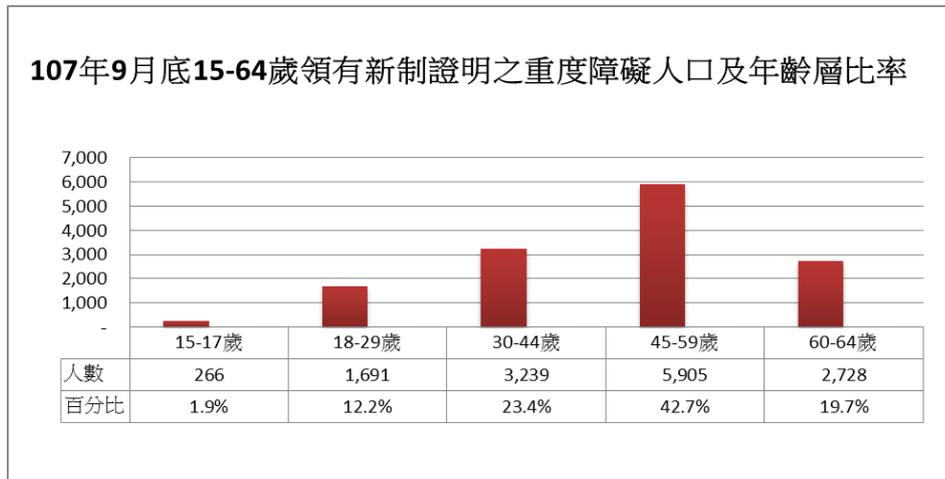
2. 中度障礙者(15-64歲年齡層共2萬9,551人)，其在各年齡層所占比例為32%，其中以45-59歲最高，占44.5%。

圖 2-3-8 新制證明中度障礙人口及年齡層比率



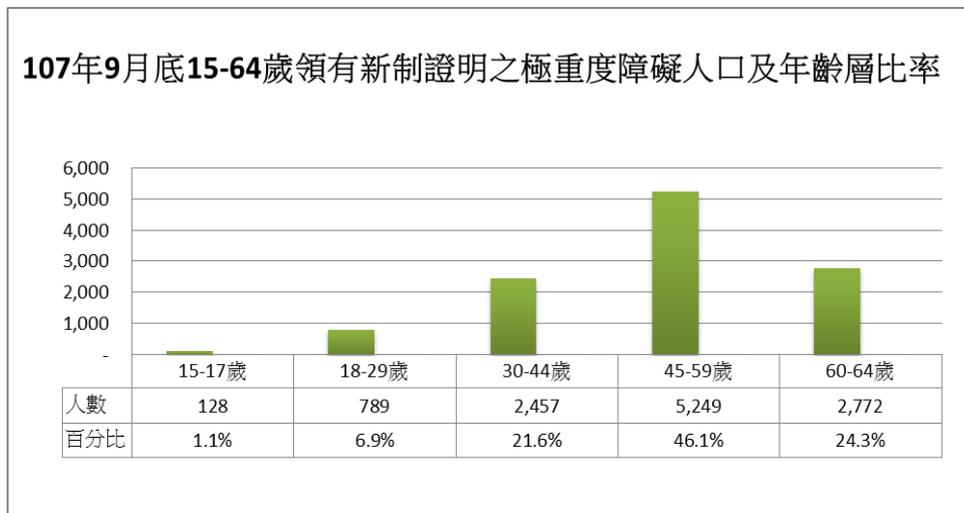
3. 重度障礙者(15-64歲年齡層共1萬3,829人)，占有障別比例約15%，其中以45-59歲最高，達42.7%。

圖 2-3-9 新制證明重度障礙人口及年齡層比率



4. 極重度障礙者(15-64 歲年齡層共 1 萬 1,395 人)，占所有障別比例約 12.4%，其中以 45-59 歲最高，占 46.1%。

圖 2-3-10 新制證明極重度障礙人口及年齡層比率



第三節 身心障礙者職務再設計理論與內涵

一、 職務再設計理論

職務再設計的精神在於提供生產力、調整個人在生理及心理上的壓力與限制，並借由運用符合身心障礙者身心特性之輔具，提供使用舒適與適合個別需求的職務再設計改善，且考量合乎成本效益，優先進行簡單且廣泛性的改善策略，使用最少的成本來獲致最大的效益，以跨越其身心障礙限制、調整其工作內容，甚至借由相關工作調整或輔具服務協助其超越工作技能之障礙，將不可能化為可能。

職務再設計源於工作環境改善的理念，其理論基礎源自於需求與動機理論、人因工程理論、工作適應理論及生態模式理論等（邱滿豔，2001），從需求與動機理論而言，認為職務再設計是源自滿足人類需求的工作動機，為減少未來可能會發生的挫折而形成的機制，企圖增加滿足工作需求的機會。而站在人因工程的理論中強調，人皆可能因不可抗力之因素發生意外，因此在發展各類物品時應考量人類的行為能力限制，運用各種工具、機械、系統、任務甚至工作環境，來減少意外發生增進工作績效（邱滿豔，2001）。

有關職務再設計係以工作環境改善概念為宗，而其理論基礎來源包括有：需求與動機理論、人因工程理論、工作適應理論及生態

模式理論等(楊蓓瑛、王欣宜 2007)。從需求與動機理論來看，認為職務再設計是一項以滿足人類工作動機之需求，以為減少可能會發生之工作挫折而形成的機制，進而提升工作需求之滿足。人因工程的理論則強調，人皆可能因不可抗力之因素發生意外，因此應考量人類行為能力之限制，發展與運用各種工具、機械、系統等，甚至工作環境來減少意外發生的機會。

工作適應理論則視個人工作人格和工作環境之間的配合為彼此相互需求的連續過程。換言之，以雇主的觀點為主，如果個人能力能符合某項工作之要求，雇主會對工作者感到滿意；若以勞工的角度出發，當工作提供的環境等因素能夠切合工作者的需求時，則勞工會對該工作感到滿足。依此，就工作適應理論來說，主要的工作問題係源自於個人和環境之間的不一致，係須從個人與環境兩個面向同時地來介入(莊素貞等, 2007)。

生態模式理論則認為應從了解就業之生態環境著手，其中包括物理、社會，以及組織等層面來思考職務再設計之需要(紀佳芬, 2003)。在物理生態環境上係依相關之工作環境，包括建築物的設計或環境的佈置，例如一個沒有窗戶的封閉空間或吵雜的機器運轉聲等，都會影響一個人的行為。至於社會生態環境之論述，即視個人與個人間、個人與團體間，或是團體與團體間社交上的互動及

人際關係。因此，工作之安置必須考慮社會生態所造成的正負向影響，以符合身心障礙者之需求。例如在團體中受到歧視、排擠或在工作績效上出現問題等。

而組織生態環境層面係就工作場所所推動的政策或計畫會如何影響到個人或團體行為做評估，諸如管理的方式、組織的大小、員工的自發性、薪資、或升遷機會等。陳靜江(1995)所提出的生態模式理論進一步納入身心障礙者與工作環境及職務間的適配性評估，其中即包括了有個人因素的評估，例如特質、自我概念、教育背景、工作技能等。之後，根據物理環境因素、社會經濟因素、社會心理因性、復健系統因素等相關構面進行剖析，從中發現身心礙者不能勝任的原因，並尋求改善的方式。

二、 職務再設計定義

邱滿豔（2001）對職務再設計採較廣義的界定，認為職務再設計係指任何為提升身心障礙者的生產力或就業適應能力，而對其工作環境做適度調整的做法。職務再設計係指經由專業團隊的協助，找出身心障礙者無法完成工作的問題及困難所在，進而調整工作、改善環境或提供輔具，以協助他們能增進工作能力，並提供工作效率與產能。Schneider（1999）（引自林幸台，2007）更進一步闡

述，職務再設計乃以調整職場設備來建構適合身心障礙者融入的工作環境，搭配身心障礙者的支持性就業，以增進身心障礙者的就業能力，使其能適應於競爭性職場。綜合以上定義可知，職務再設計係指藉由專業的協助，找出身心障礙者工作上的困難所在，進一步調整工作方法、改善工作環境、提供輔助性科技，來提升其工作適應與工作效能。

也有研究主張，提供職務再設計的理由主要是為了使雇用單位提高生產力、提升品質、增加彈性、熟練技術、減少經費與生產時間等，其核心立論較以雇主導向為思考核心，但在需求與動機理論、人因工程理論、工作適應理論及生態模式等理論中都在在強調「人」的重要性，甚至強調「人」與「環境」的關係。因此，為平衡過度以雇主為導向的職務再設計理念，另一些研究者例如紀佳芬、張彧，(2000)、紀佳芬(2003)。開始思考員工的立場，包括減少員工流動率、提升出勤率、增進員工關係或關心員工的立場、提振士氣、工作意義、降低工作的單調性及減少社會問題著眼，希望能以職務再設計來提高工作效能，又不忽視人性立場去思考工作所帶來的附加價值，例如完成工作的成就感與享受樂在工作中的感受。

職務再設計不僅是強調職場物理環境（如：無障礙設施、工作

環境的燈光通風溫度、加裝工作環境中電子語音播報系統或擴音設備、提供頭戴式電話、字幕顯示器電話輔具等)的改善，更強調在軟體職務設計(如：彈性工時、簡化工作流程、工作內容調整、職場諮商、提供同仁與督導協助等)的改善，以兼顧雇主與身心障礙員工的角度去思考如何提高身心障礙者的生產力與生產品質，創造雇主與身心障礙員工雙贏的成果。

所謂職務再設計(job accommodation)，又可稱為「工作調適或職務改造」，此一理念乃是效法西方歐美等國家的合理調整概念而來。職務再設計是指為身心障礙員工實工作分析後，配合工作能力評估(如：身體狀況、精神狀況、學識、職業經驗等)，找出身心障礙者無法完成工作要求的原因和困難，並運用各項協助措施來消除身心障礙員工與就業環境間的差距，使工作不至造成身心障礙員工的負擔，並讓身心障礙者能夠在不對整體工作及其他員工過度影響的情況下，提高產能並順利完成工作。

而紀佳芬(2003)認為，職務再設計係為任何有創意且可以改善身心障礙者工作阻礙的解決方法，其目的不但在於提高身心障礙者的生產力與受僱機會，也強調藉此措施以避免身心障礙者發生二次傷害或累積性傷害，並可達到促進身心障礙者適性與穩定就業。

再者，Selwyn(1979)則指出，合理調整意指透過工作分析過程

找出身心障礙者的工作困難，並在不過度影響整體工作本身、工作環境與工作同仁的前題下，依據身心障礙者的個別需要，針對工作本身或工作環境進行一系列必要的調整，以使能身心障礙者，並協助其減少或克服其在工作上的障礙限制（引自邱滿豔，2001）。

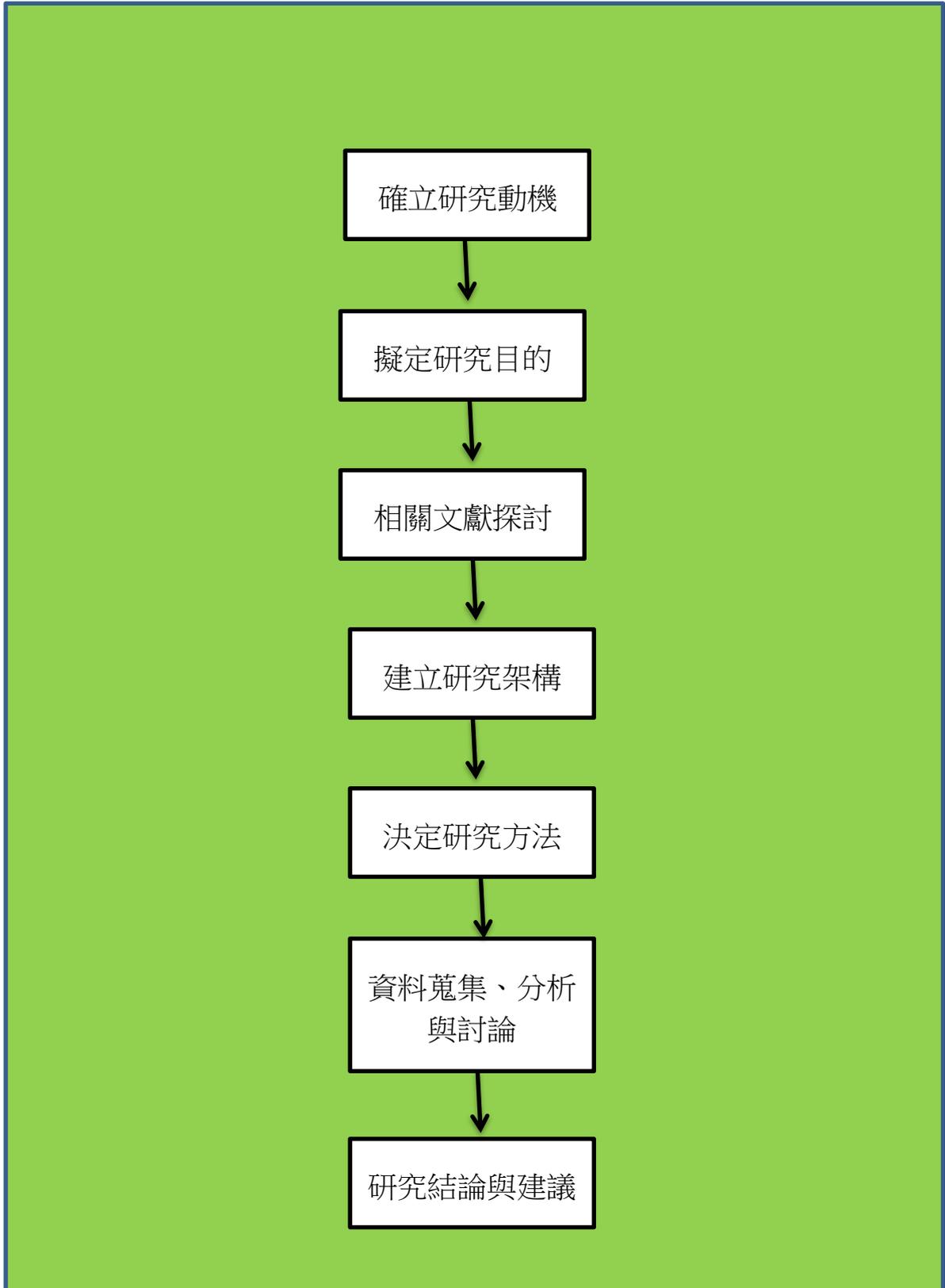
而就美國身心障礙者法案(ADA)的界定，合理調整乃自應徵時起，針對符合資格的身心障礙者，透過工作本身、工作環境或工作方法的調整，以使身心障礙者能在工作機會、工作權利及工作福利上享有與非障礙者相同的對待。另依據我國勞動部（2014）身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則規定，職務再設計係為協助身心障礙者排除工作障礙，以提升工作效能促進就業，所進行之改善職場工作環境、工作設備、工作條件、提供就業所需之輔具及調整工作方法之措施。

綜觀上述，無論是我國的職務再設計措施，或是歐美等西方國家的合理調整機制，其核心意旨在於透過工作分析找出身心障礙者在職場中的工作阻礙，並在不構成整體工作、職場同僚及工作環境過度影響的前提下，依據身心障礙者個人的需求，而針對工作本身與工作環境進行必要的改善或調整，以及提供諸如輔具或職場人力協助等必要的支持資源，俾憑協助身心障礙者排除工作阻礙、提升工作效能、避免傷害或危險、以及達到適性和穩定就業，甚至讓身

心障礙者能在工作機會、工作權利及工作福利上，均可享有與非障礙者相同的平等對待（朱怡靜，2016）。

第三章 調查研究方法及進行步驟

第一節 研究步驟



研究對象為 103 年度至 106 年度公務機關(包含政府機關構、學校、公營事業)職務再設計服務使用者。

第三節 研究方法及工具

本計畫主要採問卷調查法，以電話或 Email 的方式進行問卷調查，分析統計相關數據，並撰寫相關研究報告。

調查研究法

調查研究(survey research)是研究者採用問卷(questionnaire)、訪問(interview)或觀察(observation)等技術，從母群體成員中搜集所需資料，以決定母群體在一個或多個社會學變項或心理學變項上之現況，或諸變項之間之關係。調查研究目前在各類學科(如:心理學、社會學、經濟學等)上甚至是政府部門中普遍被採用。調查研究之類別亦依性質、對象、期間等不同，而有不同的種類，以下從調查研究之目標、範圍(scopes)、材料(subject matters)、蒐集資料方式(data-gathering)、涉及時間(time)等類別介紹。王文科(1986)。

調查研究是以直接向參與者問問題的方式，直接從團體中的個人獲取資料的方法，其蒐集的方式，可以由與受訪者面對面的會

談，以可以透過電話會談或郵寄等方法。調查研究法的主題就是瞭解現象是什麼，調查研究以對現象的描述(description)為主。基本上，調查研究不是用來證明一些變項之間的未知關係，也不是專門用來做從事某種活動(action)的用途，因為調查研究很少包含自變項的操作，也不用檢驗因果假設。調查研究本來就是針對現況的統計為主（簡春安、鄒平儀 2004）。

第四章 研究結果

第一節 職務再設計現況分析

本計畫主要採問卷調查法，研究對象針對 103 年度至 106 年度的新北市公務機關(包含政府機關構、學校、公營事業)，職務再設計服務使用者 76 人次，以電話或 Email 的方式進行問卷調查，統計回收有效問卷共 64 份，其中有 1 人已死亡，10 位失聯，1 位拒訪，有效回收率高達 84.21 %。

一、 基本資料

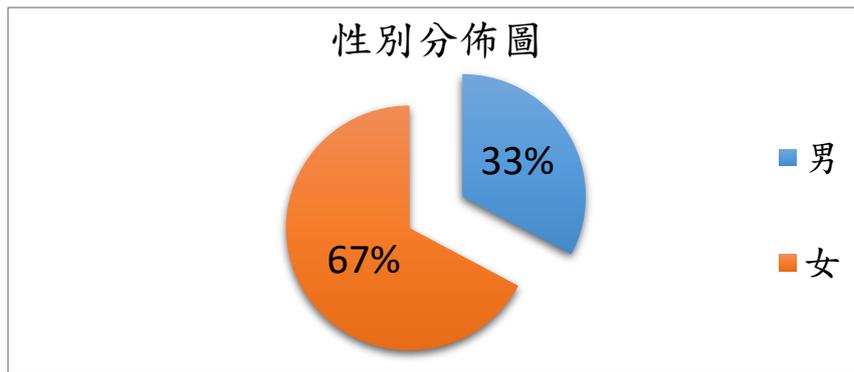
(一) 性別

64 份有效問卷中，女性申請職務再設計服務計畫人數居多共計 49 人(佔 68.05%)，以男性申請新北市政府職務再設計服務計畫人數共計 23 人(佔 31.94%)，調查結果如表 4-1-1 及圖 4-1-1。

表 4-1-1 性別

	人數	百分比	有效的百分比	累積百分比
有效的 男	21	32.8	32.8	32.8
女	43	67.2	67.2	100.0
總和	64	100.0	100.0	

圖 4-1-1 性別



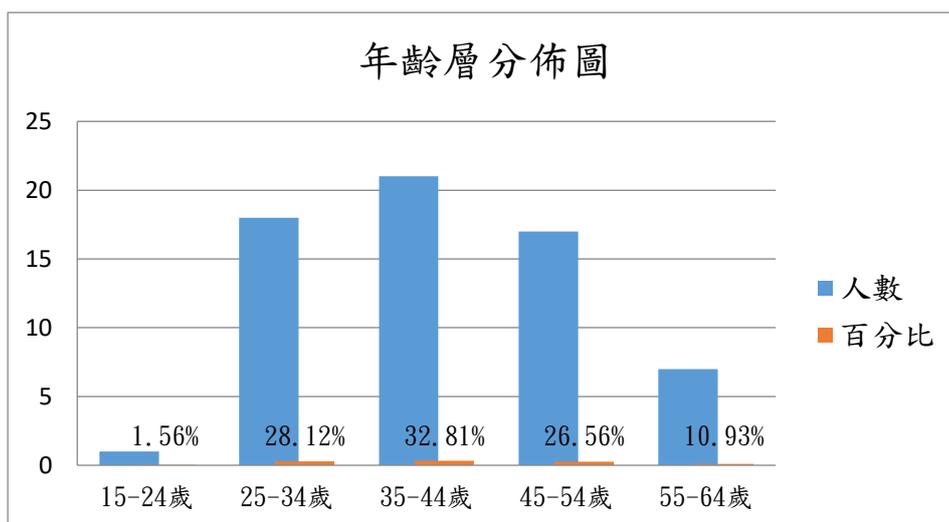
(二) 年齡

以年齡層分布來看，15-24 歲有 1 人(佔 1.56%)，25-34 歲有 18 人(佔 28.12%)，35-44 歲有 21 人(佔 32.81%)，45-54 歲有 17 人(佔 26.56%)，55-64 歲以上有 7 人(佔 10.93%)；以 35-44 歲居多，其次為 25-34 歲，調查結果如表 4-1-2 及圖 4-1-2。

表 4-1-2 年齡

	人數	百分比	有效的百分比	累積百分比
有效的 15 歲-24 歲	1	1.56	1.56	1.56
25 歲-34 歲	18	28.12	28.12	29.68
35 歲-44 歲	21	32.81	32.81	62.49
45 歲-54 歲	17	26.56	26.56	89.06
55 歲-64 歲	7	10.93	10.93	100.0
總和	64	100.0	100.0	

圖 4-1-2 年齡



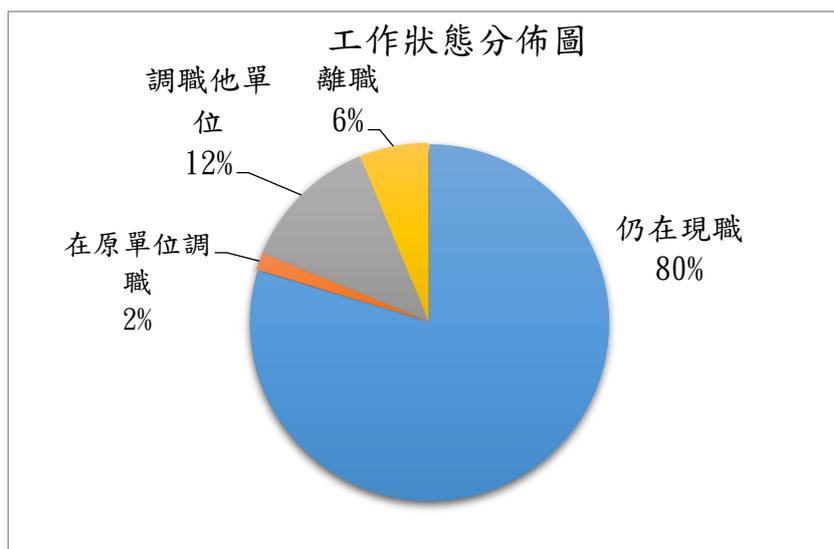
(三) 工作狀態

以工作狀態分布來看，仍在現職的有 51 人(佔 79.68%)，在原單位調職的有 1 人(佔 1.56%)，調職他單位的有 8 人(佔 12.5%)，離職的有 4 人(佔 6.25%)；工作狀態以仍在現職的居多，其次為調職他單位的，調查結果如表 4-1-3 及圖 4-1-3。

表 4-1-3 工作狀態

		次數	百分比	有效的百分比	累積百分比
有效的	仍在現職	51	79.7	79.7	79.7
	原單位調職	1	1.6	1.6	81.3
	調職其他單位	8	12.5	12.5	93.8
	離職	4	6.3	6.3	100.0
	總計	64	100.0	100.0	

圖 4-1-3 工作狀態



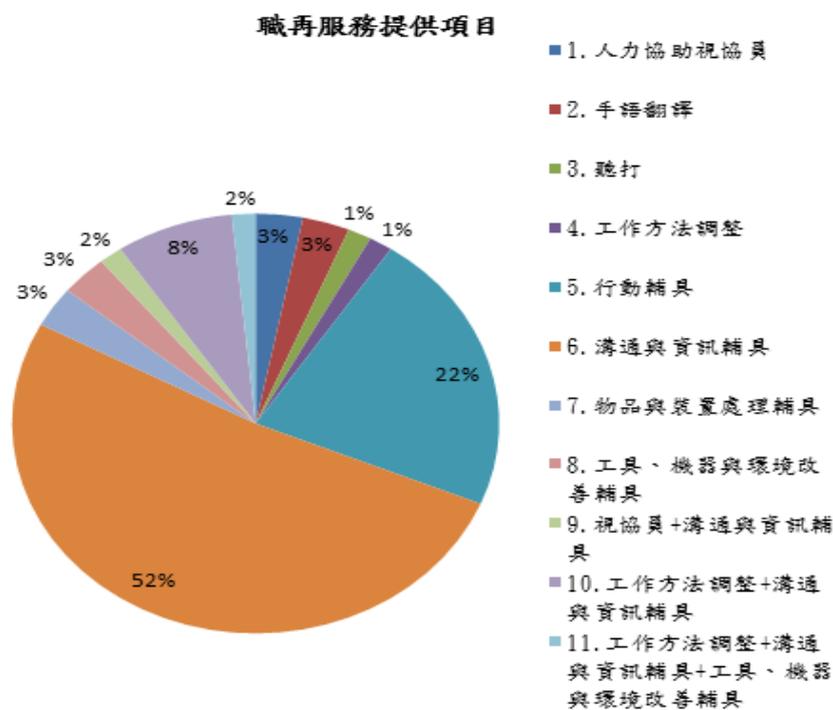
(四) 職再服務提供項目

以提供的職再服務項目分布來看:1. 人力協助視協員的有 2 人(佔 3.12%)2. 手語翻譯的有 2 人(佔 3.12%)，3. 聽打的有 1 人(佔 1.56%)，4. 工作方法調整的有 1 人(佔 1.56%)，5. 行動輔具的有 14 人(佔 21.87%)，6. 溝通與資訊輔具的有 33 人(佔 51.56%)，7. 物品與裝置處理輔具的有 2 人(佔 3.12%)，8. 工具、機器與環境改善輔具的有 2 人(佔 3.12%)，9. 視協員+溝通與資訊輔具的有 2 人(佔 1.56%)，10. 工作方法調整+溝通與資訊輔具的有 5 人(佔 7.81%)，11. 工作方法調整+溝通與資訊輔具+工具、機器與環境改善輔具的有 1 位(佔 1.55%)；以溝通與資訊輔具的居多，其次為行動輔具的，調查結果如表 4-1-4 及圖 4-1-4。

表 4-1-4 職務再設計服務提供項目

	次數	百分比	有效的百分比	累積百分比
有效的				
1人力協助-視協員	2	3.1	3.1	3.1
2手語翻譯	2	3.1	3.1	6.3
3聽打	1	1.6	1.6	7.8
4工作方法調整	1	1.6	1.6	9.4
5行動輔具	14	21.9	21.9	31.3
6溝通與資訊輔具	33	51.6	51.6	82.8
7物品與裝置處理輔具	2	3.1	3.1	85.9
8工具機器與環境改善輔具	2	3.1	3.1	89.1
9=1視協員+6溝通與資訊	1	1.6	1.6	90.6
10=4工作方法+7物品裝置	5	7.8	7.8	98.4
11=4工作+6溝通+8工具	1	1.6	1.6	100.0
總計	64	100.0	100.0	

圖 4-1-4 職務再設計服務提供項目



(五) 障別

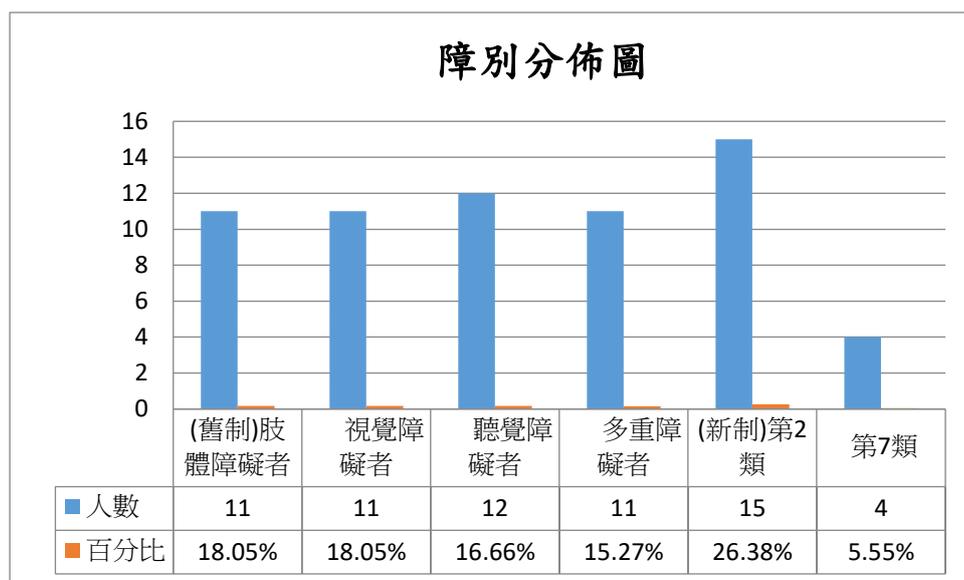
障別分布來看，於舊制身心障礙類別區分，肢體障礙者有 11 人

(佔 18.05%)，在視覺障礙者的有 11 人(佔 18.05%)，聽覺障礙者的有 12 人(佔 16.66%)，多重障礙者的有 11 人(佔 15.27%)；於新制身心障礙類別區分，第 2 類 眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛的有 15 人(佔 26.38%)，第 7 類 神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能的有 4 人(佔 5.55%)；依舊制身心障礙者類別，以聽覺障礙者居多，依新制身心障礙者類別，以第 2 類，眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛的居多，調查結果如表 4-1-5，及圖 4-1-5。

表 4-1-5 障別

障別	人數	百分比	有效的百分	累積百分比
有效的 (舊制)肢障	11	18.05	18.05	18.05
視覺障礙者	11	18.05	18.05	36.1
聽覺障礙者	12	16.66	16.66	52.76
多重障礙者	11	15.27	15.27	68.03
(新制) 第 2 類	15	26.38	26.38	94.41
第 7 類	4	5.55	5.55	100.0
總計	64	100.0	100.0	

圖 4-1-5 障別



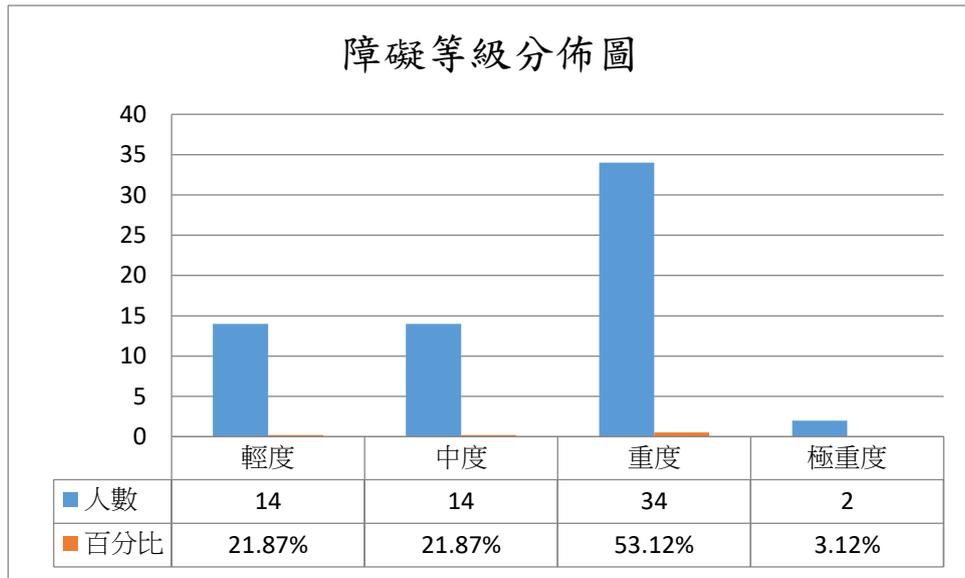
(六) 障礙等級

以障礙等級分布來看，輕度等級的有 17 人(佔 23.61%)，中度等級的有 15 人(佔 20.83%)，重度等級的有 38 人(佔 52.77%)，極重度等級的有 2 人(佔 2.77%)；；以重度等級居多，其次為輕度等級的，調查結果如表 4-1-6，及圖 4-1-6。

表 4-1-6 障礙等級

圖 4-1-6 障礙等級

	次數	百分比	有效的百分比	累積百分比
有效的	輕度	14	21.9	21.9
	中度	14	21.9	43.8
	重度	34	53.1	96.9
	極重度	2	3.1	100.0
	總計	64	100.0	100.0



二、 職務再設計服務問卷分析

以職務再設計服務問卷調查結果來看，使用新北市政府職務再設計服務後，今年度與申請年度，對於工作效率提升有效情形。

(一) 今年度職務再設計問卷分析

於今年度在問卷，覺得有效改善(或調整)解決工作問題的滿意度，感到非常滿意的有 39 人，(佔 60.93%)，感到很滿意的有 19 人，(佔 29.68%)，感到普通的有 5 人，(佔 7.81%)，感到不太滿意的有 1 人，(佔 1.56%)；以非常滿意的居多，其次為很滿意，調查結果如表 4-2-1。

表4-2-1 今年度問卷1分析

		次數	百分比	有效的百分比	累積百分比
有效的	不太滿意	1	1.6	1.6	1.6
	普通	5	7.8	7.8	9.4
	很滿意	19	29.7	29.7	39.1
	非常滿意	39	60.9	60.9	100.0
	總計	64	100.0	100.0	

於今年度在問卷，對於在改善(或調整)後，效率或產能提高滿意程度，感到非常滿意的有 31 人，(佔 48.43%)，感到很滿意的有 25 人，(佔 39.06%)，感到普通的有 7 人，(佔 10.93%)，感到不太滿意的有 1 人，(佔 1.56%)；以非常滿意的居多，其次為很滿意，調查結果如表 4-2-2。

表4-2-2 今年度問卷2分析

		次數	百分比	有效的百分比	累積百分比
有效的	不太滿意	1	1.6	1.6	1.6
	普通	7	10.9	10.9	12.5
	很滿意	25	39.1	39.1	51.6
	非常滿意	31	48.4	48.4	100.0
	總計	64	100.0	100.0	

於今年度在問卷，改善(或調整)後，對於自主性提高滿意程度

(例如:不用麻煩別人幫忙..)，感到非常滿意的有 29 人，(佔 45.31%)，感到很滿意的有 22 人(佔 34.37%)，感到普通的有 12 人(佔 18.75%)，感到不太滿意的有 1 人(佔 1.56%)；以非常滿意的居多，其次為很滿意，調查結果如表 4-2-3。

表4-2-3 今年度問卷3分析

	次數	百分比	有效的百分比	累積百分比
有效的 不太滿意	1	1.6	1.6	1.6
普通	12	18.8	18.8	20.3
很滿意	22	34.4	34.4	54.7
非常滿意	29	45.3	45.3	100.0
總計	64	100.0	100.0	

於今年度在問卷，對於改善(或調整)後，工作順利執行滿意程度，感到非常滿意的有 31 人，(佔 48.43%)，感到很滿意的有 27 人(佔 42.18%)，感到普通的有 4 人(佔 6.25%)，感到不太滿意的有 2 人(佔 3.12%)；以非常滿意居多，其次為很滿意，調查結果如表 4-2-4。

表4-2-4 今年度問卷4分析

	次數	百分比	有效的百分比	累積百分比
有效的 不太滿意	2	3.1	3.1	3.1
普通	4	6.3	6.3	9.4
很滿意	27	42.2	42.2	51.6
非常滿意	31	48.4	48.4	100.0
總計	64	100.0	100.0	

於今年度在問卷，對於改善(或調整)後，工作品質提升滿意程

度，感到非常滿意的有 33 人，(佔 51.56%)，感到很滿意的有 25 人，(佔 39.06%)，感到普通的有 4 人，(佔 6.25%)，感到不太滿意的有 2 人，(佔 3.12%)；以非常滿意居多，其次為很滿意，調查結果如表 4-2-5。

表4-2-5 今年度問卷5分析

	次數	百分比	有效的百分比	累積百分比
有效的 不太滿意	2	3.1	3.1	3.1
普通	4	6.3	6.3	9.4
很滿意	25	39.1	39.1	48.4
非常滿意	33	51.6	51.6	100.0
總計	64	100.0	100.0	

(二) 申請年度職務再設計問卷分析

於申請年度問卷，覺得有效改善(或調整)解決工作問題的滿意度，感到非常滿意的有 50 人(佔 78.12%)，感到很滿意的有 12 人(佔 18.75%)，感到普通的有 2 人(佔 3.12%)；以非常滿意的居多，其次為很滿意，調查結果如表 4-2-6。

表 4-2-6 申請年度問卷 1 分析

		次數	百分比	有效的百分比	累積百分比
有效的	普通	2	3.1	3.1	3.1
	很滿意	12	18.8	18.8	21.9
	非常滿意	50	78.1	78.1	100.0
	總計	64	100.0	100.0	

於申請年度問卷，對於在改善(或調整)後，效率或產能提高滿意程度，感到非常滿意的有 32 人(佔 50.00%)，感到很滿意的有 29 人(佔 45.31%)，感到普通的有 3 人(佔 4.68%)；以非常滿意的居多，其次為很滿意，調查結果如表 4-2-7。

表4-2-7 申請年度問卷2分析

		次數	百分比	有效的百分比	累積百分比
有效的	普通	3	4.7	4.7	4.7
	很滿意	29	45.3	45.3	50.0
	非常滿意	32	50.0	50.0	100.0
	總計	64	100.0	100.0	

於申請年度問卷，改善(或調整)後，對於自主性提高滿意程度(例如:不用麻煩別人幫忙..)，感到非常滿意的有 33 人(佔 51.38%)，感到很滿意的有 24 人(佔 37.50%)，感到普通的有 7 人(佔 10.93%)；以非常滿意的居多，其次為很滿意，調查結果如表 4-2-8。

表4-2-8 申請年度問卷3分析

		次數	百分比	有效的百分比	累積百分比
有效的	普通	7	10.9	10.9	10.9
	很滿意	24	37.5	37.5	48.4
	非常滿意	33	51.6	51.6	100.0
	總計	64	100.0	100.0	

於申請年度問卷，對於改善(或調整)後，工作順利執行滿意程度，感到非常滿意的有 37 人(佔 57.81%)，感到很滿意的有 23 位人(佔 35.93%)，感到普通的有 4 人(佔 6.25%)；以非常滿意居多，其次為很滿意，調查結果如表 4-2-9。

表4-2-9 申請年度問卷4分析

		次數	百分比	有效的百分比	累積百分比
有效的	普通	4	6.3	6.3	6.3
	很滿意	23	35.9	35.9	42.2
	非常滿意	37	57.8	57.8	100.0
	總計	64	100.0	100.0	

於申請年度問卷，對於改善(或調整)後，工作品質提升滿意程度，感到非常滿意的有 38 人(佔 59.37%)，感到很滿意的有 22 人(佔 34.37%)，感到普通的有 4 人(佔 6.25%)；以非常滿意居多，其次為很滿意，調查結果如表 4-2-10。

表4-2-10 申請年度問卷5分析

		次數	百分比	有效的百分比	累積百分比
--	--	----	-----	--------	-------

有效的	普通	4	6.3	6.3	6.3
	很滿意	22	34.4	34.4	40.6
	非常滿意	38	59.4	59.4	100.0
	總計	64	100.0	100.0	

第二節 職務再設計問卷交叉分析

一、問卷今年度和申請年度交叉分析

以職務再設計問卷今年度和申請年度，做交叉分析比較可看出

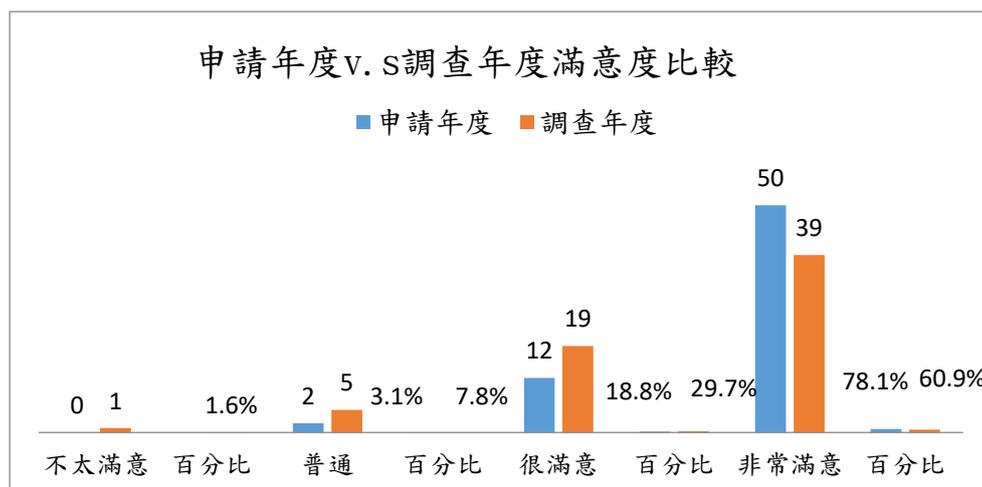
(一) 問卷結果在今年度與申請年度，對於工作效率提升，解決工作問題的滿意度上，使用者對於職務再設計服務，在有效改善解決工作問題，申請時感到「非常滿意」50人最多，佔78.1%，其次是「很滿意」，佔18.8%。107年追蹤調查使用者滿意度，感到「非常滿意」39人，佔60.9%，人數稍有降低，「很滿意」人數增加為19人，佔29.7%，但整體仍維持在滿意的程度，調查結果如表4-2-11，及圖4-2-11。

表 4-2-11 申請年度與調查年度滿意度比較

	非常不滿意 (%)	不太滿意 (%)	普通 (%)	很滿意 (%)	非常滿意 (%)	總計 (%)

申請年度	0	0	2 (3.1%)	12 (18.8%)	50 (78.1%)	64 (100%)
調查年度	0	1 (1.6%)	5 (7.8%)	19 (29.7%)	39 (60.9%)	64 (100%)

圖 4-2-11 申請年度與調查年度滿意度比較



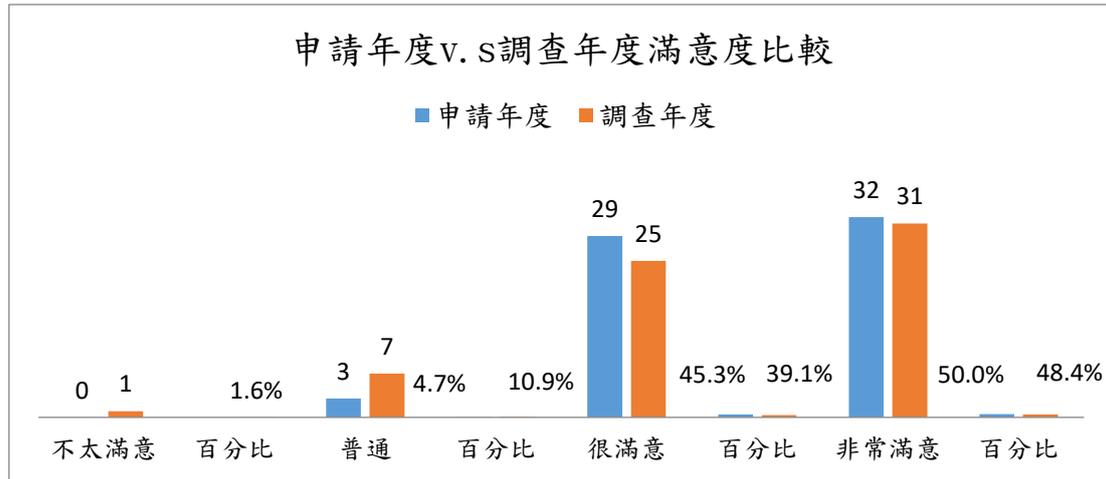
(二) 接受職務再設計服務後，在改善或調整後，對於效率或產能提高滿意度，服務使用者申請年度「非常滿意」最多有 32 人，佔 50%，其次「很滿意」為 29 人，佔 45.3%，再看今年 107 年追蹤調查「非常滿意」最多 31 人，佔 48.4%，很滿意 25 人，佔 39.1%，「普通」則增加為 7 人。滿意度有稍下滑情形，調查結果如表 4-2-12，及圖 4-2-12。

表 4-2-12 申請年度與調查年度滿意度比較

	非常不滿意 (%)	不太滿意 (%)	普通 (%)	很滿意 (%)	非常滿意 (%)	總計 (%)
申請年度	0	0	3 (4.7%)	29 (45.3%)	32 (50.0%)	64 (100%)

調查年度	0	1 (1.6%)	7 (10.9%)	25 (39.1%)	31 (48.4%)	64 (100%)
------	---	-------------	--------------	---------------	---------------	--------------

圖 4-2-12 申請年度與調查年度滿意度比較



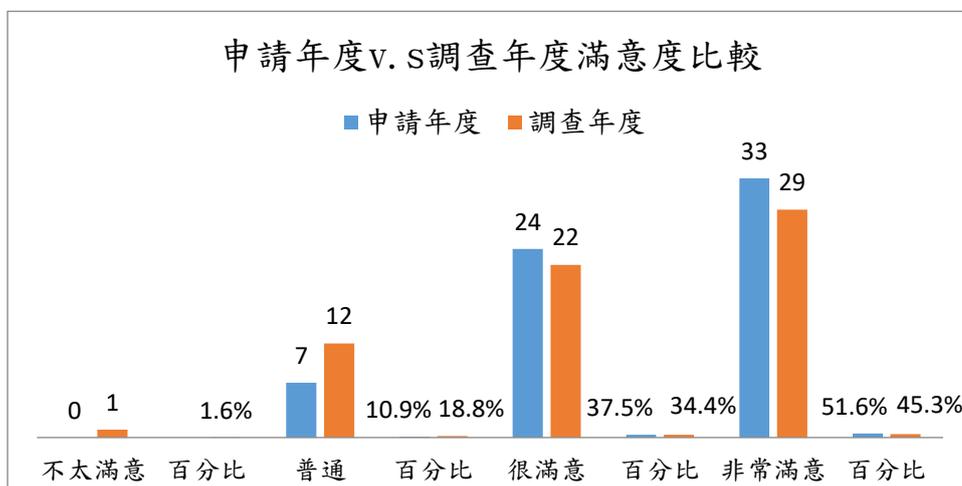
(三) 使用職務再設計服務，自主性提高滿意程度，申請時感到「非常滿意」33人最多，佔51.6%，其次是「很滿意」24人，佔37.5%。107年追蹤調查使用者滿意度，「非常滿意」29人佔45.3%，稍有降低，「普通」人數增加，但整體仍大多維持在滿意程度，調查結果如表4-2-13，及圖4-2-13。

表 4-2-13 申請年度與調查年度滿意度比較

	非常不滿意 (%)	不太滿意 (%)	普通 (%)	很滿意 (%)	非常滿意 (%)	總計 (%)
申請年度	0	0	7 (10.9%)	24 (37.5%)	33 (51.6%)	64 (100%)

調查年度	0	1 (1.6%)	12 (18.8%)	22 (34.4%)	29 (45.3%)	64 (100%)
------	---	-------------	---------------	---------------	---------------	--------------

圖 4-2-13 申請年度與調查年度滿意度比較

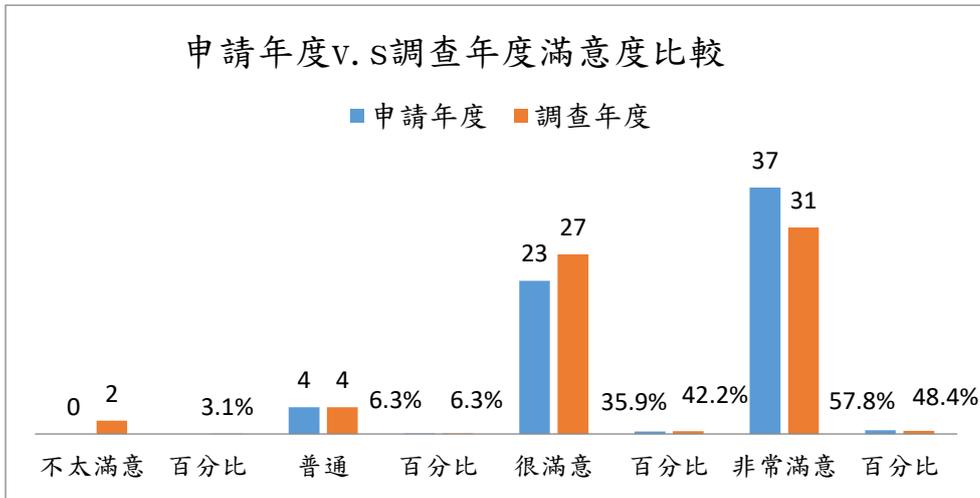


(四) 接受職務再設計服務後，工作順利執行滿意程度，服務使用者申請時感到「非常滿意」最多有 37 人，佔 57.8%，其次「很滿意」23 人，佔 35.9%，再看今年 107 年追蹤調查情形，感到「非常滿意」最多 31 人，佔 48.4%，很滿意 27 人，佔 42.2%，「普通」則不變為 4 人，調查結果如表 4-2-14，及圖 4-2-14。

表 4-2-14 申請年度與調查年度滿意度比較

	非常不滿意 (%)	不太滿意 (%)	普通 (%)	很滿意 (%)	非常滿意 (%)	總計 (%)
申請年度	0	0	4 (6.3%)	23 (35.9%)	37 (57.8%)	64 (100%)
調查年度	0	2 (3.1%)	4 (6.3%)	27 (42.2%)	31 (48.4%)	64 (100%)

圖 4-2-14 申請年度與調查年度滿意度比較

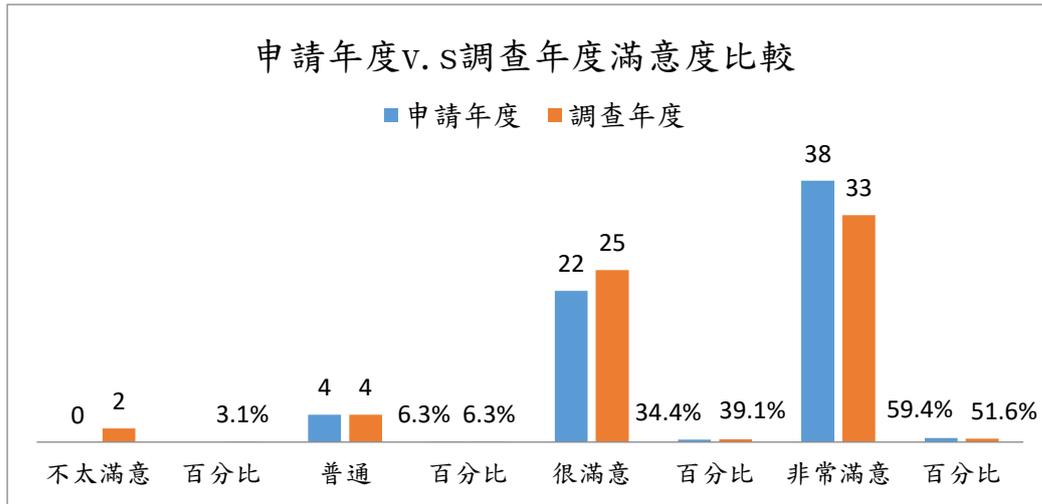


(五) 使用者對於職務再設計服務，工作品質提升滿意程度，申請時感到「非常滿意」38人最多，佔59.4%，其次是「很滿意」，佔34.4%。107年追蹤調查使用者滿意度，「非常滿意」人數33人，稍有降低，「很滿意」人數增加為25人佔39.1%，但整體仍維持在滿意程度，調查結果如表4-2-15，及圖4-2-15。

表 4-2-15 申請年度與調查年度滿意度比較

	非常不滿意 (%)	不太滿意 (%)	普通 (%)	很滿意 (%)	非常滿意 (%)	總計 (%)
申請年度	0	0	4 (6.3%)	22 (34.4%)	38 (59.4%)	64 (100%)
調查年度	0	2 (3.1%)	4 (6.3%)	25 (39.1%)	33 (51.6%)	64 (100%)

圖 4-2-15 申請年度與調查年度滿意度比較



二、 申請年度與調查年度滿意度平均數及 T 檢定

(一) 從服務使用者申請年度滿意度平均數(4.75)高於 107 年追蹤調查年度(4.50)來看，顯示使用者在獲得服務後比較滿意，但今(107)年再追蹤後，滿意度稍低，不過將兩年度滿意度進行 T 檢定差異分析，並沒有顯著差異，顯示使用者在獲得職務再設計後至今，在有效或調整解決工作問題上仍然維持高度滿意，調查結果如表 4-2-16。

表 4-2-16 T 檢定

年度	個數	平均數	標準差	T 值	自由度	顯著性 (<0.05)
申請年度	64	4.75	0.504	-2.575	63	0.012 (>0.05)
調查年度	64	4.50	0.713			

(二) 比較使用者申請年度滿意度平均數(4.45)與調查年度平均數

(4.34)，顯示使用者在今(107)年追蹤調查，滿意度有下滑情形，不過進行 T 檢定差異分析，顯著性 P 值 0.321，大於顯著水準

(0.05)，顯示兩個年度滿意度沒有差異，調查結果如表 4-2-17。

表 4-2-17 T 檢定

年度	個數	平均數	標準差	T 值	自由度	顯著性 (<0.05)
申請年度	64	4.45	0.589	-1.000	63	0.321 (>0.05)
調查年度	64	4.34	0.739			

(三)申請年度滿意度平均數(4.41)高於調查年度(4.23)，顯示使用者在剛獲得服務後滿意程度比較高，但今(107)年再追蹤後，滿意度稍低，不過將兩年度進行 T 檢定差異分析，並沒有顯著差異，顯示使用者在獲得職務再設計後至今，認為自主性提高滿意程度仍然維持高度滿意，調查結果如表 4-2-18。

表 4-2-18 T 檢定

年度	個數	平均數	標準差	T 值	自由度	顯著性 (<0.05)
申請年度	64	4.41	0.684	-1.420	63	0.161 (>0.05)
調查年度	64	4.23	0.811			

(四) 申請年度滿意度平均數(4.52)高於調整年度(4.36)，顯示使

用者在獲得服務後比較滿意度，但今(107)年再追蹤後，滿意度稍低，不過將兩年度進行 T 檢定差異分析，並沒有顯著差異，顯示使用者在獲得職務再設計後至今，認為工作順利執行仍然維持高度滿意，調查結果如表 4-2-19。

表 4-2-19 T 檢定

年度	個數	平均數	標準差	T 值	自由度	顯著性 (<0.05)
申請年度	64	4.52	0.617	-1.397	63	0.167 (>0.05)
調查年度	64	4.36	0.743			

(五) 申請年度滿意度平均數(4.53)高於調查年度(4.39)，顯示使用者在獲得服務後比較滿意度，但今(107)年再追蹤後，滿意度稍低，不過將兩年度進行 T 檢定差異分析，並沒有顯著差異，顯示使用者在獲得職務再設計後至今，認為工作品質提升滿意程度仍然維持高度滿意，調查結果如表 4-2-20。

表 4-2-20 T 檢定

年度	個數	平均數	標準差	T 值	自由度	顯著性 (<0.05)
----	----	-----	-----	-----	-----	--------------------

申請年度	64	4.53	0.616	-1.350	63	0.182 (>0.05)
調查年度	64	4.39	0.748			

第三節 職再輔具及問卷交叉分析

一、 職再服務提供項目和問卷分析

(一) 職再人力協助對問卷分析

以職再服務提供項目和問卷交叉分析比較可看出：目前使用職再服務人力協助(視協員、手語翻譯、聽打)有 5 人，在使用職務再設計後，解決工作問題的滿意度中，2 人(佔 40.00%)感到非常滿意，其次 1 人(佔 20.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，效率或產能提高滿意程度中，2 人(佔 40.00%)感到非常滿意，其次 2 人(佔 40.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，對於自主性提高滿意程度中，2 人(佔 40.00%)感到非常滿意，其次 2 人(佔 40.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，工作順利執行滿意程度，2 人(佔 40.00%)感到非常滿意；其次 2 人(佔 40.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，工作品質提升滿意程度，2 人(佔 40.00%)感到非常滿意；其次 2 人(佔 40.00%)感到很滿意。

(二) 工作方法調整對問卷分析

目前使用職再服務工作方法調整有 1 人，在使用職務再設計

後，解決工作問題的滿意度中，(佔 100.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，效率或產能提高滿意程度中，(佔 100.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，對於自主性提高滿意程度中，(佔 100.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，工作順利執行滿意程度，(佔 100.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，工作品質提升滿意程度，(佔 100.00%)感到很滿意。

(三) 行動輔具對問卷分析

目前使用職再服務**行動輔具**有 14 人，在使用職務再設計後，解決工作問題的滿意度中，13 人(佔 92.85%)感到非常滿意，其次 1 人(佔 7.14%)感到很滿意；在使用職務再設計後，效率或產能提高滿意程度中，12 人(佔 85.71%)感到非常滿意，其次 2 人(佔 14.28%)感到很滿意；在使用職務再設計後，對於自主性提高滿意程度中，13 人(佔 92.85%)感到非常滿意，其次 1 人(佔 7.14%)感到很滿意；在使用職務再設計後，工作順利執行滿意程度，13 人(佔 92.85%)感到非常滿意，其次 1 人(佔 7.14%)感到很滿意；在使用職務再設計後，工作品質提升滿意程度，13 人(佔 92.85%)感到非常滿意，其次 1 人(佔 7.14%)感到很滿意。

(四) 溝通與資訊輔具對問卷分析

目前使用職再服務**溝通與資訊輔具**有 33 人，在使用職務再設計

後，解決工作問題的滿意度中，17人(佔51.51%)感到非常滿意，其次11人(佔33.33%)感到很滿意；在使用職務再設計後，效率或產能提高滿意程度中，12人(佔36.36%)感到非常滿意，其次14人(佔42.42%)感到很滿意；在使用職務再設計後，對於自主性提高滿意程度中，11人(佔33.33%)感到非常滿意，其次12人(佔36.36%)感到很滿意；在使用職務再設計後，工作順利執行滿意程度，13人(佔39.39%)感到非常滿意；其次15人(佔45.45%)感到很滿意；在使用職務再設計後，工作品質提升滿意程度，14人(佔42.42%)感到非常滿意；其次14人(佔42.42%)感到很滿意。

(五) 物品與裝置處理輔具對問卷分析

目前使用職再服務**物品與裝置處理輔具**有2人，在使用職務再設計後，解決工作問題的滿意度中，兩人(佔100.00%)感到非常滿意；在使用職務再設計後，效率或產能提高滿意程度中，2人(佔100.00%)感到非常滿意；在使用職務再設計後，對於自主性提高滿意程度中，1人(佔50.00%)感到非常滿意，其次1人(佔50.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，工作順利執行滿意程度，1人(佔50.00%)感到非常滿意；其次1人(佔50.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，工作品質提升滿意程度，2人(佔100.00%)感到非常滿意。

(六) 工具、機器與環境改善輔具對問卷分析

目前使用職再服務**工具、機器與環境改善輔具**有 2 人，在使用職務再設計後，解決工作問題的滿意度中，2 人(佔 100.00%)感到非常滿意；在使用職務再設計後，效率或產能提高滿意程度中，1 人(佔 50.00%)感到非常滿意；其次 1 人(佔 33.33%)感到很滿意；在使用職務再設計後，對於自主性提高滿意程度中，2 人(佔 33.33%)感到很滿意；在使用職務再設計後，工作順利執行滿意程度，1 人(佔 66.66%)感到非常滿意；其次 1 人(佔 33.33%)感到很滿意；在使用職務再設計後，工作品質提升滿意程度，1 人(佔 66.66%)感到非常滿意；其次 1 人(佔 33.33%)感到很滿意。

(七) 視協員+溝通與資訊輔具對問卷分析

目前使用職再服務**視協員+溝通與資訊輔具**有 1 人，在使用職務再設計後，解決工作問題的滿意度中，(佔 100.00%)感到非常滿意；在使用職務再設計後，效率或產能提高滿意程度中，(佔 100.00%)感到非常滿意；在使用職務再設計後，對於自主性提高滿意程度中，(佔 100.00%)感到非常滿意；在使用職務再設計後，工作順利執行滿意程度，(佔 100.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，工作品質提升滿意程度，(佔 100.00%)感到很滿意。

(八) 工作方法調整+物品與裝置處理輔具對問卷分析

目前使用**職再服務工作方法調整+物品與裝置處理輔具**具有 5 人，在使用職務再設計後，解決工作問題的滿意度中，2 人(佔 40.00%)感到非常滿意，其次 3 人(佔 60.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，效率或產能提高滿意程度中，1 人(佔 20.00%)感到非常滿意，其次 4 人(佔 80.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，對於自主性提高滿意程度中，1 人(佔 20.00%)感到非常滿意，其次 2 人(佔 40.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，工作順利執行滿意程度，1 人(佔 20.00%)感到非常滿意；其次 4 人(佔 80.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，工作品質提升滿意程度，1 人(佔 20.00%)感到非常滿意，4 人(佔 80.00%)感到很滿意。

(九) **工作方法調整+溝通與資訊輔具+工具、機器與環境改善輔具**
對問卷分析

目前使用**職再服務工作方法調整+溝通與資訊輔具+工具、機器與環境改善輔具**具有 1 人，在使用職務再設計後，解決工作問題的滿意度中，(佔 100.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，效率或產能提高滿意程度中，(佔 100.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，對於自主性提高滿意程度中，(佔 100.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，工作順利執行滿意程度，(佔 100.00%)感到很滿意；在使用職務再設計後，工作品質提升滿意程度，(佔

100.00%)感到很滿意。以上分析結果如表 4-1-9。

表 4-3-9 輔具項目和問卷交叉分析

項目	提供輔具項目	人數	今年度申請情形	CV1	百分比	CV2	百分比	CV3	百分比	CV4	百分比	CV5	百分比
1	人力協助視協員	2	非常滿意	2	100.00%	2	100.00%	2	100.00%	2	100.00%	2	100.00%
			很滿意	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
2	手語翻譯	2	非常滿意	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
			很滿意	1	50.00%	1	50.00%	1	50.00%	1	50.00%	1	50.00%
3	聽打	1	非常滿意	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
			很滿意	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%
4	工作方法調整	1	非常滿意	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
			很滿意	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%
5	行動輔具	14	非常滿意	13	92.85%	12	85.71%	13	92.85%	13	92.85%	13	92.85%
			很滿意	1	7.14%	2	14.28%	1	7.14%	1	7.14%	1	7.14%
6	溝通與資訊輔具	33	非常滿意	17	51.51%	12	36.36%	11	33.33%	13	39.39%	14	42.42%
			很滿意	11	33.33%	14	42.42%	12	36.36%	15	45.45%	14	42.42%
7	物品與裝置處理輔具	2	非常滿意	2	100.00%	2	100.00%	1	50.00%	1	50.00%	2	100.00%
			很滿意	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%	1	50.00%	0	0.00%
8	工具、機器與環境改善輔具	2	非常滿意	2	100.00%	1	50.00%	0	0.00%	1	50.00%	1	50.00%
			很滿意	0	0.00%	1	50.00%	2	100.00%	1	50.00%	1	50.00%
9	視協員+溝通與資訊輔具	1	非常滿意	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
			很滿意	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%	1	100.00%
10	工作方法調整+物品與裝置處理輔具	5	非常滿意	2	40.00%	1	20.00%	1	20.00%	1	20.00%	1	20.00%
			很滿意	3	60.00%	4	80.00%	2	40.00%	4	80.00%	4	80.00%
11	工作方法調整+溝通與資訊輔具+工具、機器與環境改善輔具	1	非常滿意	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
			很滿意	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%

第五章 結論與建議

第一節 研究發現

一、 從基本資料內容分析

從問卷調查資料中，服務使用者之性別、年齡、工作狀態、輔具類型、障別、等級，歸納如下幾點的發現。

首先，服務使用者性別以女性居多(佔 68.05%)，年齡多介於 35 歲至 44 歲之間(佔 32.81%)，25 歲至 34 歲(佔 28.12%)次之，在 105 年身心障礙者生活狀況及需求調查報告中，身心障礙就業者在工作場所需要協助的年齡，最多的也是 25 歲至 44 歲(佔 42%)。

在提供職再服務項目以溝通與資訊輔具佔大多數(51.56%)，行動輔具(佔 21.87%)次之，在障礙類別部份，以新制第二類居多(佔 26.38%)，在障礙等級分布來看，以重度等級居多(佔 58.12%)。在工作狀態分布來看，目前仍留現職的佔大多數(佔 79.68%，離職的僅佔 6.25%)，從基本資料內容分析中發現服務使用者在經過離職率低在職務再設計服務方案的成效之一，應以接受服務後所能延續的就業天數評估，從本次研究得知穩定就業的比例居高。

二、 從問卷調查資料分析

(一) 新北市職務再設計服務成效

在今年度的問卷調查結果來看，職務再設計服務措施提供對於服務使用者有效改善(或調整)解決工作問題、工作順利執行的滿意度與工作品質提升滿意程度皆達九成以上，在效率或產能提高滿意程度也達八成七，在改善後對於自主性提高滿意程度僅達七成九，其中原因與申請者調離職有關。

在比對申請年度調查可看出，無論是有效改善(或調整)解決工作問題、在效率或產能提高滿意程度、工作順利執行的滿意度與工作品質提升滿意程度皆達九成以上，在改善後對於自主性提高滿意程度亦達八成九。顯而易見職務再設計服務措施經過數年，在申請者的主觀感受上仍有高度的滿意程度。

(二) 職務再設計前後身心障礙者的就業狀況

在本次問卷調查時的工作狀況，還維持與當時接受新北市職務再設計服務措施補助時之相同單位的有八成以上，離職僅佔百分之六，前述工作離職原因是短期聘約到期，顯然接受補助職再服務措施補助者的就業穩定度高。

第二節 結論與建議

本調查對新北市勞工局推動職務再設計措施服務有幾項建議，條列如下：

- 一、建立追蹤系統，在職務再設計完成後半年或1年後主動追蹤改善情形，提供適時協助，為更有效瞭解服務對象的需求與狀況，應保持更暢通的溝通與聯繫管道，並延長追蹤期程，可在需要協助時立即介入。
- 二、就職務再設計服務成效的滿意程度而言，在問卷結果明顯得知有近九成的滿意程度，而在工作穩定部份，續留原工作的也有近八成的人數，換言之，藉由職務再設計的資源挹注，將促使身心障礙者在職場能夠適應與勝任工作，並達到職場的考評要求，以促進其繼續與穩定就業。
- 三、身心障礙者在進入職場工作，除了妥善的無障礙環境，同事的支持也是穩定就業的重要因素，職務再設計服務措施雖可提供相關補助資源，但職場支持與人際適應協助更為重要，故穩定就業支持團體(或諮詢)服務，亦為重要的研究課題。

參考文獻

- 王文科(1986)。教育研究法。臺北：五南圖書出版有限公司。309-319。
- 朱怡靜 (2016)。職務再設計對視覺障礙者就業影響情形之探究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 邱滿豔 (2001)。身心障礙者取向的職務再設計—探討身心障礙者工作環境改善之經驗。國立臺灣師大特殊教育研究所博士論文。
- 邱滿豔 (2004)。以身心障礙者為本位的職務再設計。就業安全半月刊，3 (1)，20-24。
- 邱滿豔、韓福榮 (2007)，張朝琴 (2014)。從使用者與提供者觀點探討我國身心障礙者職務再設計措施之研究。復健諮商，1，47-63。
- 林幸台，邱滿豔，張千惠，柯天路 & 張自強 (2007)。台北縣精神障礙者就業需求調查。台灣職能治療研究與實務，82-93。
- 紀佳芬、張彧、劉秀霖、陳濬騰、葉文裕、林彥輝(2000)。身心障礙者工作環境之評估與改善，勞工安全衛生研究季刊，第十卷，第三期，185-197。
- 紀佳芬 (2003) 身心障礙者職務再設計與工作改善。臺北市：五南。
- 莊素貞，魏琦窈，張靖宜，梁英男 & 王敬儒 (2007b)，視覺障礙者

職務再設計之探討與分析。國立台中教育大學，77-114。

高雄市身心障礙者職務再設計服務成效分析研究計畫期末報告書
(2016)。

勞動部勞動力發展署 (2014)。推動身心障礙者職務再設計服務實施
計畫修正規定。中華民國 103 年 12 月 8 日勞動發特字第
10398003441 號令修正發布。

勞動部勞動力發展署 (2016)。身心障礙者職務再設計實施方式及補
助準則。中華民國 105 年 5 月 25 日勞動部勞動發特字第
10505054501 號令修正發布。

楊蓓瑛 & 王欣宜 (2007)。智能障礙者職務再設計之理論與實務。
國立台中教育大學，3-50。

衛生福利部 (2018)。105 年身心障礙者生活狀況及需求調查報告。

陳靜江 (1995)。生態評量在支持性就業之應用。臺北市：行政院
勞工委員會職業訓練局，271-309。

簡春安、鄒平儀(2004)。社會工作研究法。巨流圖書股份有限公
司。219-220。

附錄 1 問卷調查表

新北市政府身心障礙者職務再設計服務問卷調查

此份問卷調查的目的是希望能瞭解「新北市公務機關身心障礙者職務再設計服務使用者之工作效益」結果將有助於新北市政府後續辦理身心障礙者職務再設計業務，及相關人員在服務上之參考。請您依照您的實際狀況做答，感謝您的協助。

新北市政府勞工局余小姐、林小姐，聯絡電話：29603456 分機 6331、6318，

傳真：29506856

新北市身心障礙者職業重建服務中心新店區陳先生，聯絡電話 89145572 分機

223

新北市身心障礙者職業重建服務中心三重區駱先生，聯絡電話 29753565 分機

119

基本資料			
填表人姓名		申請補助 年度	<input type="checkbox"/> 103 <input type="checkbox"/> 104 <input type="checkbox"/> 105 <input type="checkbox"/> 106
年 齡		性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
工作狀態	<input type="checkbox"/> 仍在現職 <input type="checkbox"/> 在原單位調職 <input type="checkbox"/> 調職他單位 <input type="checkbox"/> 離職 <input type="checkbox"/> 其他_____		
提供的輔具 項目	<input type="checkbox"/> 人力協助(視協員、手語翻譯、聽打)	是否有再申請 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	<input type="checkbox"/> 工作方法調整	是否有再申請 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	<input type="checkbox"/> 行動輔具	是否有再申請 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	<input type="checkbox"/> 溝通與資訊輔具	是否有再申請 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	<input type="checkbox"/> 物品與裝置處理輔具	是否有再申請 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	<input type="checkbox"/> 工具、機器與環境改善輔具	是否有再申請 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
單位名稱 (申請時)		職稱 (申請時)	
單位名稱 (現職)		職稱 (現職)	

請您在使用新北市政府職務再設計服務後，對於工作效率提升情形勾選

1. 有效改善（或調整）解決工作問題的滿意度？	<input type="checkbox"/> 1 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 2 不太滿意 <input type="checkbox"/> 3 普通 <input type="checkbox"/> 4 很滿意 <input type="checkbox"/> 5 非常滿意
2. 改善（或調整）後，效率或產能提高滿意程度？	<input type="checkbox"/> 1 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 2 不太滿意 <input type="checkbox"/> 3 普通 <input type="checkbox"/> 4 很滿意 <input type="checkbox"/> 5 非常滿意
3. 改善（或調整）後，自主性提高滿意程度？（例如：不用麻煩別人幫忙...）	<input type="checkbox"/> 1 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 2 不太滿意 <input type="checkbox"/> 3 普通 <input type="checkbox"/> 4 很滿意 <input type="checkbox"/> 5 非常滿意
4. 改善（或調整）後，工作順利執行滿意程度？	<input type="checkbox"/> 1 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 2 不太滿意 <input type="checkbox"/> 3 普通 <input type="checkbox"/> 4 很滿意 <input type="checkbox"/> 5 非常滿意
5. 改善（或調整）後，工作品質提昇滿意程度？	<input type="checkbox"/> 1 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 2 不太滿意 <input type="checkbox"/> 3 普通 <input type="checkbox"/> 4 很滿意 <input type="checkbox"/> 5 非常滿意
<p>其他問題及建議：</p> <p>目前是否有其他職務再設計服務的需求、是否接受訪問、其他建議等</p>	