

台灣地區身心障礙青年職業生活素質之研究（ ）

--台灣地區智能障礙青年職業生活素質之評估

國立彰化師範大學特殊教育學系

許天威、蕭金土

摘要

本研究旨在評估台灣地區智能障礙青年(16 足歲至 30 歲)之職業生活素質，並提出增進職業生活素質之建議。

研究對象以立意取樣抽得合乎台灣似地區，障礙三等級，高低兩年齡組，以及性別等條件之智能障礙者 240 名，調查研究後，回收完整資料 140 份，回收率為 58.3%。為加強記直之研究，負深入觀察與評估七位就業個案案主現職的職業生活素質。

研究工具計有五項：有本研究自編之「職業生活素質量表」與「職業生活素質評估側面圖」二者，另外有本整合型之其他子研究的三種工具，意即「心理生活素質量表」、「學校生活素質量表」、與「社區生活素質量表」等三者。

運用「職業生活素質量表」所得之研究結果顯示智障青年較多從事非技術性工及體力工，組裝工與機器設備操作工。同時發現智障者之月薪，福利，保險等客觀之職業生活素質指標多數未符合一般標準，就業之智障者中以享有較好之職務福利與合理職業保險者有較好之主觀感受的生活素質，至於性別，年齡，障礙等級，婚姻狀況，家長社經地位等變項對於職業生活素質主觀指標之影響並無顯著差異。

對於七位置漲青年的個案進行深入觀察與評估後，也發現大部分個案所享之薪資等福祉尚不符標準，他們在「職業準備」與「職場的人文環境」方面的素質亟待提升。然而大部分的個案在「職業表現」與自我感受之「職業滿意度」上卻頗有可稱道之素質水準。

根據研究者將三個相關生活素質領域，及學校生活，社區生活，與心理生活之生活素質數據對職業生活素質所得之數據進行多元逐步迴歸分析後發現學校生活及社區生活等二個變項能有笑的預測就業智障青年的職業生活素質之若干要素。同時發現智障者之「幸福感/滿意感」也會影響其職業生活素質。

研究者建議應落實社會政策，釐清智障者之轉銜計畫，重視智障者之生產能力，妥慎安排智障者之學校生活與社區生活以便增進其職業生活素質，同時要喚醒家庭對就也智障者之支持，更重要的事要從個案的深入觀察來評估智障者對於職業生活的主觀感受。

關鍵詞：智能障礙青年，職業生活素質，職業生活預測因素

A study on the quality of work life of youth with disabilities

In Taiwan (II) –

Assessment of quality of work life of the mentally retarded youth
In Taiwan

Department of Special Education,
National Changhua University of Education
Tian-way Sheu
Chin-tu Hsiao

Abstract

The purpose of this study is to assess the work life quality of the mentally retarded youth (age 16 to 30 years old) in Taiwan.

240 mentally retarded youth were selected by proportional stratified sampling. Among the 240 subjects, there are 140 subjects whose work life quality are completely assessed by the self-devised research instrument, the Quality of Work Life Scale. In addition to this questionnaire-cum-interview study approach, another seven cases are under direct observation, interview, and assessment. The work life quality of these seven individuals are described by self-devised Work Life Quality Profile.

The research findings include that: (1) most of the subjects are holding non-skill or semi-skill jobs; (2) age, gender, severity of retardation, marriage status, parent's socioeconomic status are not proved being the significant variables of their work life quality after examined statistically by t-test or ANOVA; (3) those retarded employees with higher payment, better fringe benefit coverage are more satisfied with their work life; (4) most of the seven cases under direct observation have demonstrated acceptable work life quality, especially in the aspects of "work performance" and of "job satisfaction".

Recommendations are proposed as that social welfare policy, transition from school to work program, integrative community rehabilitation service, family support are necessary factors to the improvement of the work life quality of the mentally retarded youth.

Key words: quality of work life, work life quality indicators, mentally retarded youth

目 次

中 文 摘 要	
英 文 摘 要	
目 次	
表 次	
圖 次	
附 錄 次	
壹、緒論	
一、研究動機與目的	1
二、研究問題與假設	2
三、名詞界定	8
貳、文獻探討	
一、生活素質、職業生活素質的涵義	9
二、障礙者職業生活素質的評估指標	13
三、障礙者職業生活素質的評估方式	24
參、研究設計與實施	
一、研究設計之架構	28
二、研究方法與過程	28
三、資料收集與處理	36
肆、研究資料分析	
一、就業之智能障礙青年的基本資料之分析比較	37
二、職業生活素質的客觀指標之說明	39
三、職業生活素質的主觀指標之分析	40
四、就業個案職業生活評估側面圖	46
五、職業生活素質之預測因素	119
伍、結論與建議	
一、結 論	125
二、建 議	128
參 考 文 獻	130
附 錄	135

表 次

表 2-1	Walton 所提職業生活素質之要素	17
表 2-2	非金錢性質的生活素質指標	18
表 2-3	生活素質之重要指標	19
表 2-4	41 篇障礙者生活素質追蹤研究所探討的生活領域及其行為成果	21
表 2-5	87 篇生活素質實徵性研究所探討的障礙者生活素質領域比重表	22
表 2-6	「職業生活領域」所含生活素質要素與評估指標	23
表 2-7	87 篇有關障礙者生活素質之研究所使用研究方法次數表	25
表 3-1	台灣地區就業之智能障礙青年（16 至 30 足歲）職業生活素質之研究取樣表	31
表 3-2.1	研究計畫進度表（一）	34
表 3-2.2	研究計畫進度表（二）	35
表 3-3	台灣地區就業之智能障礙青年（16 至 30 足歲）職業生活素質之研究取樣回收記錄表	36
表 4-1	就業之智能障礙青年基本資料之次數分配與卡方檢定摘要表	37
表 4-2	研究樣本類別次數分配表	38
表 4-3	就業之智能障礙青年的客觀職業生活素質指標之卡方檢定摘要表	39
表 4-4	不同性別就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之 T 考驗摘要表	40
表 4-5	不同年齡就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之 T 考驗摘要表	41
表 4-6	不同障礙等級就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之變異數分析摘要表	41
表 4-7	不同婚姻就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之 T 考驗摘要表	42
表 4-8	不同薪資就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之變異數摘要表	43
表 4-9	不同工作時數就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之變異數摘要表	43
表 4-10	每年有無福利就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之 T 考驗摘要表	44
表 4-11	有無其他保險就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之 T 考驗摘要表	45
表 4-12	薪資所得不同支配就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之變異數摘要表	45

表 4-13	家長不同社經地位就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之變異數摘要表	4 6
表 4-14	七位個案職業生活素質等級出現次數統計表	117
表 4-15	三個相關生活生活因素對質夜生活素質的多元逐步迴歸分析摘要表	119
表 4-16	心理生活素質對職業生活素質的多元迴歸分析摘要表	120
表 4-17	社區生活素質對職業生活素質的多元迴歸分析摘要表	121
表 4-18	學校生活素質對職業生活素質的多元迴歸分析摘要表	123

圖 次

圖 2 - 1	生活素質的觀點	10
圖 2-2	D. Goode 所持影響生活素質之重要生活場合的互動關係圖.....	13
圖 2-3	R. L. Schalock 所持障礙者生活素質模式圖	14
圖 2-4	身心障礙青年生活領域與生活素質結構圖	15
圖 3 - 1	本研究設計之架構圖	28
圖 3 - 2	本研究樣本抽取過程圖	30

附 錄 次

附錄一	台灣地區身心障礙青年職業生活素質之研究—台灣地區身心障礙青年職業生活素質 量 表	1 2 6
附錄二	台灣地區身心障礙青年職業生活素質之研究—職業生活素質評估側面圖	136
附錄三	台灣地區身心障礙青年職業生活素質之研究—訪視員工作指南	111

台灣地區身心障礙青年職業生活素質之研究（II）

—台灣地區智能障礙青年職業生活素質之評估

許天威、蕭金土

壹、緒論

一、研究動機與目的

民國八十六年新頒佈之身心障礙者保護法曾明白宣示維護障礙者之人格及合法權益，對於促進障礙者之職業生活且有專門條款之規定，該法案第二十六條稱「各級政府應依身心障礙者之障礙類別與等級，提供無障礙個別化職業訓練及就業服務。」重視障礙者之職業生活素質的美意真是躍然紙上。教育部於民國八十四年發表身心障礙者教育政策報告書，描述新世紀特殊教育之遠景，亦重視障礙學生之職業教育與就業輔導，力圖奠定障礙者之生涯發展基礎，並重視其就業滿意度，亟思促使障礙者「敬業、安業、樂業。」（教育部，民 84，頁 81）國內學者近年來迭有關於障礙者之職業教育與職業適應的研究成果發表。（何華國，民 77；許天威、林寶貴、徐享良，民 77；吳武典，民 79；徐中雄，民 80；馮丹白，民 81；許天威、徐享良，民 83）逐漸涉及障礙者之就業潛能與職業滿意之研究，爾來也有數篇論著（張英鵬，民 83；林宏熾，民 84；林千惠、徐享良、張勝成，與林宏熾，民 85；林慶仁，民 85；許天威、蕭金土，民 86；張勝成，民 86；陳靜江、鈕文英，民 86；林宏熾，民 86）探討障礙者的生活素質、生涯輔導，以及職業生活適應。承續著此一學術研究領域的發展脈絡，並因應障礙者職業生活權益之保護政策的需要，確有必要深入瞭解我國障礙青年之職業生活素質，藉以敦促各界人士致力於提昇障礙青年之職業潛能與品評其生活實況。

個人的生活有諸多領域，例如家庭生活、公民生活、職業生活、心理生活等皆屬個人生活中之要元，由於個人生活的各個領域係相互關連，相需而成，相應而生，因此生活素質之研究若能自生活要元之結構的整體性，與生活要元之功能的互動性著眼，從事整合型的研究，把障礙青年職業生活素質納入其全面生活素質的研究之中，使之與心理生活素質、社區生活素質、學校生活素質的研究聯絡

*本研究之得以完成要感謝國科會專案研究助理傅光鴻先生之全力協助，暨本整合型研究學者：國立高雄師範大學特殊教育學系陳靜江教授與鈕文英教授，國立彰化師範大學特殊教育學系張勝成教授與林宏熾教授之通力合作

貫串，匯成全貌，將更具研究價值。本研究即是在這一個觀點的孕育下，成為「台灣地區身心障礙青年生活素質之整合型研究」所屬的一項專題研究，旨在探討我國智能障礙青年之職業生活素質，暨可究其真相，明其脈絡，而有增進智能障礙者之職業準備與就業輔導。

基於以上之論述及動機，本研究擬達成下列幾項目的：

- (一) 比較就業之智能障礙青年的基本資料。
- (二) 分析就業之智能障礙青年的主客觀職業生活素質。
- (三) 深入觀察智能障礙之職業生活個案的生活素質。
- (四) 探究各個生活領域之生活素質因素對就業之智能障礙青年職業生活素質的預測能力
- (五) 提出建議，以供規劃發展與提昇就業之智能障礙青年的職業生活素質的參考。

二、研究問題與假設

根據上述研究目的，本研究擬探討的問題如下：

- 1-1 就業之智能障礙青年的基本資料變項是否有顯著差異？
- 2-1 就業之智能障礙青年的客觀職業生活素質是否有顯著差異？
- 3-1 不同性別就業之智能障礙青年的主觀職業生活素質是否有顯著差異？
- 3-2 兩組不同年齡層就業之智能障礙青年的主觀職業生活素質是否有顯著差異？
- 3-3 三組不同障礙等級就業之智能障礙青年的主觀職業生活素質是否有顯著差異？
- 3-4 兩組不同婚姻狀況就業之智能障礙青年的主觀職業生活素質是否有顯著差異？
- 3-5 三組不同月薪額數就業之智能障礙青年的主觀職業生活素質是否有顯著差異？
- 3-6 三組不同每日工時就業之智能障礙青年的主觀職業生活素質是否有顯著差異？
- 3-7 兩組不同職務福利就業之智能障礙青年的主觀職業生活素質是否有顯著

差異？

3-8 兩組不同就業保險就業之智能障礙青年的主觀職業生活素質是否有顯著差異？

3-9 三組不同薪資所得運用情形就業之智能障礙青年的主觀職業生活素質是否有顯著差異？

3-10 三組不同家長社經地位就業之智能障礙青年的主觀職業生活素質是否有顯著差異？

4-1 不同生活領域之素質指標是否能有效預測就業之智能障礙青年的職業生活素質？各個生活領域的預測能力是否有顯著差異？

依照本研究所提出之問題，進行研究時擬予考驗的研究假設為：

假設 1-1-1 就業之智能障礙青年的基本資料中性別變項人數之差異有顯著差異。

假設 1-1-2 就業之智能障礙青年的基本資料中年齡組變項人數之差異有顯著差異。

假設 1-1-3 就業之智能障礙青年的基本資料中障礙等級變項人數之差異有顯著差異。

假設 1-1-4 就業之智能障礙青年的基本資料中婚姻狀況變項人數之差異有顯著差異。

假設 1-1-5 就業之智能障礙青年的基本資料中家長社經地位變項人數之差異有顯著差異。

假設 2-1-1 就業之智能障礙青年的職業生活素質客觀的指標「每月薪資」變項人數之差異有顯著差異。

假設 2-1-2 就業之智能障礙青年的職業生活素質客觀的指標「每日工時」變項人數之差異有顯著差異。

假設 2-1-3 就業之智能障礙青年的職業生活素質客觀的指標「職務福利」變項之人數差異有顯著差異。

假設 2-1-4 就業之智能障礙青年的職業生活素質客觀的指標「就業保險」變項人數之差異有顯著差異。

假設 2-1-5 就業之智能障礙青年的職業生活素質客觀的指標「薪資支配」

變項人數之差異有顯著差異。

假設 3-1-1 性別不同就業之智能障礙青年，在其「職業生活素質量表」之全量表上的得分有顯著差異。

假設 3-1-2 性別不同就業之智能障礙青年，在其「職業生活素質量表」之「就業之準備」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-1-3 性別不同就業之智能障礙青年，在其「職業生活素質量表」之「工作之表現」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-1-4 性別不同就業之智能障礙青年，在其「職業生活素質量表」之「職場的物理環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-1-5 性別不同就業之智能障礙青年，在其「職業生活素質量表」之「職場的人文環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-1-6 性別不同就業之智能障礙青年，在其「職業生活素質量表」之「職業之滿意度」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-2-1 兩組不同年齡就業之智能障礙青年，在其「職業生活素質量表」之全量表上的得分有顯著差異。

假設 3-2-2 兩組不同年齡就業之智能障礙青年，在其「職業生活素質量表」之「就業之準備」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-2-3 兩組不同年齡就業之智能障礙青年，在其「職業生活素質量表」之「工作之表現」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-2-4 兩組不同年齡就業之智能障礙青年，在其「職業生活素質量表」之「職場的物理環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-2-5 兩組不同年齡就業之智能障礙青年，在其「職業生活素質量表」之「職場的人文環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-2-6 兩組不同年齡就業之智能障礙青年，在其「職業生活素質量表」

之

「職業之滿意度」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-3-1 三組不同障礙等級就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之全量表上的得分有顯著差異。

假設 3-3-2 三組不同障礙等級就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「就業之準備」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-3-3 三組不同障礙等級就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「工作之表現」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-3-4 三組不同障礙等級就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「職場的物理環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-3-5 三組不同障礙等級就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「職場的人文環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-3-6 三組不同障礙等級就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「職業之滿意度」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-4-1 兩組組不同婚姻狀況就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量

表」之全量表上的得分沒有顯著差異。

假設 3-4-2 兩組組不同婚姻狀況就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量

表」之「就業之準備」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-4-3 兩組組不同婚姻狀況就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量

表」之「工作之表現」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-4-4 兩組組不同婚姻狀況就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量

表」之「職場的物理環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-4-5 兩組組不同婚姻狀況就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量

表」之「職場的人文環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-4-6 兩組組不同婚姻狀況就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量

表」之「職業之滿意度」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-5-1 三組不同月薪數額就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之全量表上的得分有顯著差異。

假設 3-5-2 三組不同月薪數額就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「就業之準備」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-5-3 三組不同月薪數額就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「工作之表現」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-5-4 三組不同月薪數額就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「職場的物理環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-5-5 三組不同月薪數額就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「職場的人文環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-5-6 三組不同月薪數額就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「職業之滿意度」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-6-1 三組不同每日工時就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之全量表上的得分有顯著差異。

假設 3-6-2 三組不同每日工時就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「就業之準備」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-6-3 三組不同每日工時就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「工作之表現」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-6-4 三組不同每日工時就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「職場的物理環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-6-5 三組不同每日工時就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「職場的人文環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-6-6 三組不同每日工時就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「職業之滿意度」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-7-1 兩組不同職務福利就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之全量表上的得分有顯著差異。

假設 3-7-2 兩組不同職務福利就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「就業之準備」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-7-3 兩組不同職務福利就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「工作之表現」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-7-4 兩組不同職務福利就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「職場的物理環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-7-5 兩組不同職務福利就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質

表」

之「職場的人文環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-7-6 兩組不同職務福利就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「職業之滿意度」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-8-1 兩組不同就業保險就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之全量表的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-8-2 兩組不同就業保險就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「就業之準備」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-8-3 兩組不同就業保險就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「工作之表現」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-8-4 兩組不同就業保險就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「職場的物理環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-8-5 兩組不同就業保險就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「職場的人文環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-8-6 兩組不同就業保險就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」

之「職業之滿意度」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-9-1 三組不同薪資所得運用情形就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」之全量表上的得分有顯著差異。

假設 3-9-2 三組不同薪資所得運用情形就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」之「就業之準備」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-9-3 三組不同薪資所得運用情形就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」之「工作之表現」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-9-4 三組不同薪資所得運用情形就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」之「職場的物理環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-9-5 三組不同薪資所得運用情形就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」之「職場的人文環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-9-6 三組不同薪資所得運用情形就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」之「職業之滿意度」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-10-1 三組不同家長社經地位就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」之全量表上的得分有顯著差異。

假設 3-10-2 三組不同家長社經地位就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」之「就業之準備」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-10-3 三組不同家長社經地位就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」之「工作之表現」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-10-4 三組不同家長社經地位就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」之「職場的物理環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-10-5 三組不同家長社經地位就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」之「職場的人文環境」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 3-10-6 三組不同家長社經地位就業之智能障礙青年，其在「職業生活素質量表」之「職業之滿意度」的分量表上的得分有顯著差異。

假設 4-1-1 心理生活素質因素能有效的預測就業之智能障礙青年的職業生活素質。

假設 4-1-2 社區生活素質因素能有效的預測就業之智能障礙青年的職業生活素質。

假設 4-1-3 學校生活素質因素能有效的預測就業之智能障礙青年的職業生活素質。

除此之外，尚深入觀察與評估就業之智能障礙青年的職業生活，探討此等個案之職業生活素質資料上的個別特性。

三、名詞界定

本研究需加以解釋之專有名詞有三，即「台灣地區」、「就業的智能障礙青年」與「職業生活素質」，茲界定其涵意如下：

- (一) 台灣地區：指我國行政層級之台灣省、台北市，與高雄市等三者所轄地域範圍。
- (二) 就業的智能障礙青年：自十六足歲至三十足歲的年齡間，持有我國台北市政府、高雄市政府，或台灣省各縣市政府所簽發之「殘障手冊」之具有就業經驗的智能障礙者。
- (三) 職業生活素質：職業生活之範圍係指與本研究之同屬一個整合型研究的其他三個生活領域（即心理生活、社區生活，與學校生活）並列且構成障礙青年之整體生活中的一個生活領域。職業生活素質則為使用本研究開發之「職業生活素質量表」，「職業生活素質評估側面圖」評估職業生活後，在一些職業生活指標上的職業生活水準、職業生活程度，職業生活滿意度等生活狀態。

貳、文獻探討

一、生活素質、職業生活素質的涵義

(一)主觀與客觀的「生活素質」概念

安排一些生活條件(life conditions)以供應個人過生活，然後使得該個體感到生活無匱乏，到底這些生活條件諸如居家、食物、交通.....等是不是夠水準，如此觀點來探討生活素質即是採取客觀的，或社會的因素陳述生活素質的概念。許多國家的官方統計資料中往往有一些數據作為表現其國民生活素質的指標，這種措施即是運用客觀的生活條件來表明受惠者在生活上所享有之福祉的程度。嚴格地說，客觀的生活素質概念乃是在理解「生活素質」這個概念時的片面看法，因為「生活素質的核心是人，它所涉及的生活是人的生存，所探討的素質是人生活的素質。既然如此，只有人們自己才能對其生活的素質做最直接的判斷。」(楊國樞，民 70，p.13)依據這個觀點，生活素質的概念應該從個人對於其生活經驗的主觀滿意狀態來詮釋。有些關心障礙者之生活素質問題的學者即曾經持著這個角度來說明主觀的「生活素質」的概念，例如：

- 1.生活素質係指一般的幸福狀態，它是全面生活的滿意(overall life satisfaction)、快樂(happiness)、滿足(contentment)、成功(success)的同義字。(Stark & Goldsbury, 1990, p.73)
- 2.生活素質是一種主觀的經驗，意即此一概念若擺脫個人的感受(fells)與經驗(experiences)便無意義。.....生活素質係指某一個人對於他自己生活的一切的滿意情況，亦即對其個人生活經驗之滿足與實現的內在感覺(inner sense)。(Taylor & Bogdan, 1990, p.34)

(二)統攝主觀與客觀的「生活素質」概念

Borthwick-Duffy(1991)提出一個解說圖來表明生活素質的概念。客觀的生活素質概念是衡量某一個體之生活環境中所提供的生活條件之好壞以為論斷，主觀的生活素質概念乃是要根據個人對於其生活條件的親身滿意情況，第三種是主客觀兼顧的生活素質概念，它統攝客觀生活條件之供應情形與個人對此等生活條件之切身感受現象，茲轉錄如圖 2-1：

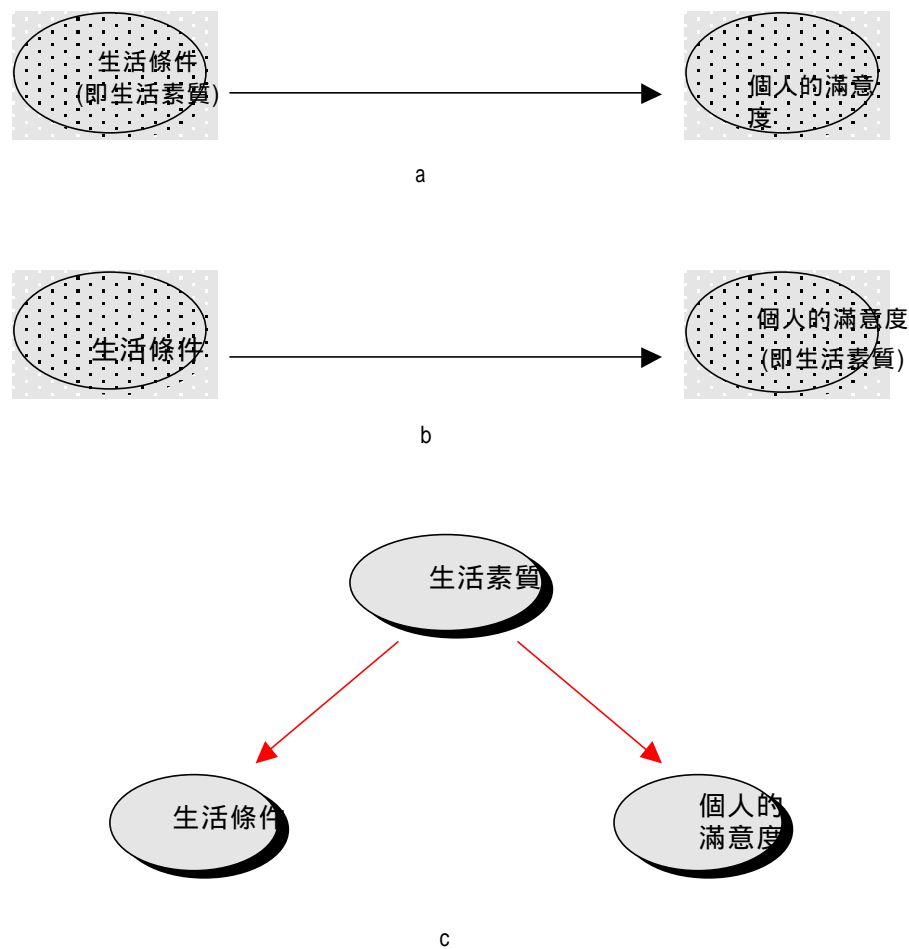


圖 2-1 生活素質的觀點 (a)依客觀的生活條件判定生活素質 (b)依主觀對生活條件之滿意度判定生活素質 (c)兼顧主觀與客觀的衡量判定生活素質(取自 Borthwick-Duffy, 1991)

人不可能活在真空裡，人是活在他的生活環境中，討論生活素質的概念理應著眼於個人與環境互動的生活現象，有了生活條件的安排，才會引發個人對此等生活條件的主觀感受，而且相近的客觀生活條件不一定就會使兩個個體有相似的滿意與愉快的狀況，也不見得就會使相同的一個個體在不同的場合中有毫無差別感受的可能。統攝生活之客觀與主觀的因素來探討生活素質的概念將會較為允當。

加拿大學者 Woodill 和 Renwick 等人(1994)對於生活素質的定義顯示了他們採取主觀與客觀兼顧的觀點。他們界定「生活素質是個人享受其生活中之重要可能性(important possibilities)的程度。」(p.67)該定義進一步說明「可能性」係指「在某一個體生活中的束縛(constraints)與機會(opportunities)。」並且把可能性分為「既定

的可能性」(determined possibilities)與「創造的可能性」(created possibilities)兩大類，其涵義與關係整理如下：

1. 既定的可能性：非個人所能直接控制者，舉凡性別、膚色、先天性身心異常、誕生年代等皆屬之。
2. 創造的可能性：個人有相當程度的控制力量，蓋指個人所做的決定與選擇，例如擇友、就學等。
3. 以上二者是互動的：既定的與創造的可能性存著互動(interact)的關係，例如某個體生於中產階級之家是既定的可能性，由於參與或主導其教育與職業等之決定而加入了創造的可能性，二者交互影響之後可能使該個體的社經地位產生某種程度的流動與定位。
4. 可能性所具有的重要意義是動態的、個別化的：個體在持續成長，環境也在與時推移，所以個人獨有選擇機會以及影響其選擇的主觀態度、信仰、興趣、能力等也是變動不居的，因此生活素質所牽涉的生活條件(conditions of life)以及經由主觀抉擇而產生對於此等條件所認知的相對重要性(relative importance)是一個具有彈性與動態的構念(flexible and dynamic construct)。
5. 生活素質要著眼於生活的各個重要向度(important dimensions)、個人的整體性(holistic nature)，以及每一個人所體驗的生活素質的獨特性(uniqueness of quality of life)。

(三) 職業生活素質的涵義

職業生活是個人生活整體中的一個層面，研究職業生活素質自然而然也離不了「生活素質」這一個概念的範圍。從心理學的觀點來討論職業生活的素質率皆以工作得有意義、有尊嚴、感到滿意，樂意工作這一類的主觀意識說明之，O' Toole(1981)指出：「若謂工作必須是有意義的(meaningful)，那就是工作應有助於自尊(self-esteem)，促進個人藉著對自己及環境的主控而獲致實現(fulfillment)的感覺，也有利於讓個人覺得自己受到社會的器重。」(p.15)職業輔導專家 Super(1984)也把工作動機、工作滿意度等心理價值觀看成生活素質的成分，他說：「近年來的趨向已經從只把工作當作生活中心的眼光轉變成重視生活素質，工作生活被認為是連同家居生活、公民生活、休閒生活等互動交織而形成生活滿意的一環。」「目前工作動機」(work motivation)和「工作滿意」(job satisfaction)等名詞也許還不能

被「生活素質」(quality of life)與「生活滿意」(life satisfaction)等術語所取代，但是它們確實已經被包容在一起了。」(p.29)職業生活素質的意義可以從這二項敘述中知其要點。

人們討論職業生活素質時，如同研究「生活素質」概念時一樣，不可能只是強調就業者主觀的感受就可以決定職業生活素質的一切，職業生活有其社會的、經濟的目的，這些客觀的期望水準也將影響個人衡量其所從事之職業的價值，再者，主觀的職業生活素質之研判也會隨著生活階段的變遷，工作職責的變動而大異其趣。加上對於這些客觀因素的考慮，職業生活的素質可被界定為「個人依據自己的角色認知以及依據他人對該角色之期望所做的解釋。一個人的職業生活素質是由個別決定的、設計的，與評估的。職業生活素質都是各自不同的，而且也會因年齡、生涯階段，和工作地位而異。」(Kiernan & Knutson, 1990, p.101)

職業是生活素質中相當確定的因素，為了要認識障礙者的職業生活素質，研究者往往會提出一個便於測量的操作型定義，例如「障礙者的職業生活素質可包含一些關於獨立、決策，和工作類型之選擇等方面的測量，而且，對於所有的就業者而言，也應評定他們對於工作表現的滿意度、統合(integration)的程度、自主的程度、獨立決定的機會，以及因就業而產生的接納與滿意的情況。」(Kiernan & Knutson, 1990, p.113)

關心障礙者之生活素質的一個目的是評估與促進障礙者的生活素質，所以有關障礙者之生活素質的實徵性研究就得發展操作性的定義來確認研究者所要探討的生活素質。Sinnott-Oswald, Gliner 與 Spencer(1991)嘗言：「一個關於生活素質的定義尚難出現，像一些因素如統合(integration)、環境控制、選擇、經濟福祉、積極參加、社會互動、有意義的關係，以及個人對素質的認知等皆屬某種程度的指標。此一定義的廣泛性使得研究目的之操作過程(operationalize)十分困難，因此本研究在界定生活素質的意義是選用了三個要素，就是環境控制(enviroment control)、社區參與(community involvement)與個人成長的觀感(perception of personal change)」。(p.390)

有關障礙者之生活素質或職業生活素質的實徵性研究確應自其操作性的定義出發，使得操作性定義可以含有生活素質之要素及其結構，以便依據定義而發展評估的指標與方式。(Schalock, 1990)

二、障礙者職業生活素質的評估指標

(一)障礙者的生活領域與生活素質

近二十年來生活素質之概念的內涵與結構是相當受重視的研究主題(楊國樞,1981;許天威、蕭金土,1997;Borthwick-Duffy, 1991;Brown, Bayer, & MacFarlane, 1989; Dennis, Williams, Giangreco, & Cloninger, 1993; Goode, 1988, 1990; Halpern, 1993; Hankiss, 1978; Milbrath, 1982; Parmenter, 1988, 1992; Schalock, 1994)。其中有些研究係專注於障礙者的職業生活素質，因為障礙者的職業生活素質乃是其整體生活中的一個領域。

美國學者 Goode (1990) 指出障礙者的客觀環境中存在著特定的生活場合 (life setting)，最明顯而重要的場合當推家庭場合，職業與學校場合，社區生活場合等三者。每一個生活場合都具有互動的關係以及其特別的素質群。(見附圖 2-2)

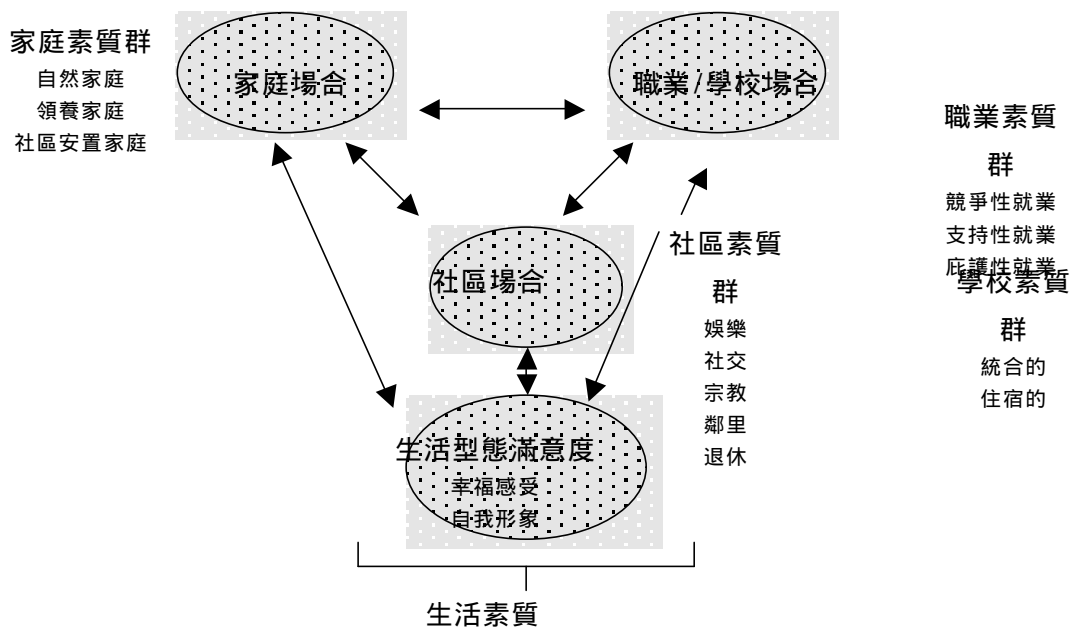


圖 2-2 D. Goode 所持影響生活素質之重要生活場合的互動關係圖(取自 Goode, 1990, p.45)

家庭的素質群指的是自然家庭，領養家庭，以及社區安置家庭，不同的家庭組織型態將會導致不盡相同的家庭生活素質。社區場合的素質群則指的是娛樂，社交，宗教，鄰里，退休等要素，亦將影響生活於其中的障礙個體之生活滿意度。學校生活的素質群則泛指障礙者所被安排的學校生活是一種甚具隔離與孤立性質

的住宿方式的學校，或者是另一種走入大眾與平等參與性質的統合方式的學校。提到職業生活場合素質群則將職業生活劃分為自統合漸入於庇護的三種不同型態，是即競爭性就業，支持性就業，與庇護性就業三者。障礙者在各個生活場合中的行為表現正是吾人據以評估其生活素質的重要指標，如果障礙者本人，以及各個生活場合中的重要關係人皆對於障礙者的生活行為感到滿意，那麼障礙者的生活素質則將獲得較高的評價。特別就障礙者的職業生活素質而論，Goode 相當重視障礙者自己對於上述三種就業型態的主觀感受。

美國學者 Schalock(1994)認為生活素質是個體根據對他自己的各種生活領域的生活經驗而得的主觀的現象，不過主觀的感受終究要有客觀的存在供應他發生有所感與有所知，所以主觀、客觀，以及主客觀之互動就形成了生活素質的建構，要評估障礙者的生活素質，就要在考慮其本人之身心特徵的影響力之後，落實在三項基本生活領域(basic life domains)的生活經驗之滿意度的考察。這三個生活領域是家庭與社區生活(home and community living)、職業生活(employment)，與健康生活(health functioning)。茲以圖 2-3 表明障礙者本人對這三個生活領域所引發的滿意度(satisfaction)即構成自覺的生活素質(perceived quality of life)。

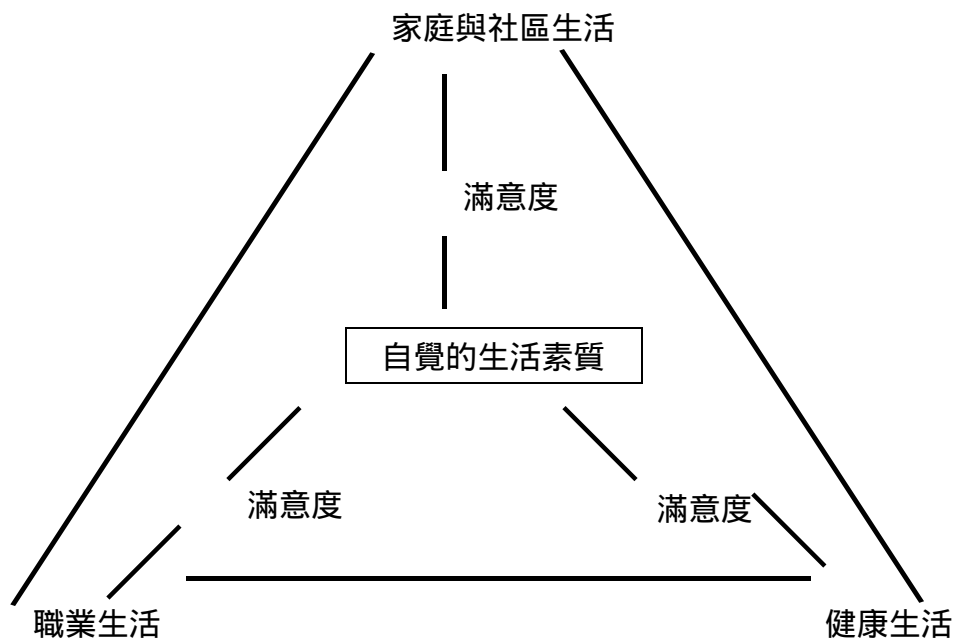


圖 2-3 R. L. Schalock 所持障礙者生活素質模式圖(取自 Schalock, 1994, p.268)

陳靜江，鈕文英（民 86），張勝成（民 86），林宏熾（民 86）等人進行身心障礙者生活素質之研究，把障礙者的生活領域區分為心理生活，學校生活，社區

生活，與職業生活四者。心理生活素質評估指標是「自主、自決」與「幸福感／滿意感」等二者。學校生活素質則依據「自我概念」，「課業學習」，「一般感受」，「師生關係」，和「學習資源」等五個指標評估。至於社區與家庭生活的素質指標則為「獨立行動能力」，「居住環境—主觀感受」，「居住環境—客觀感受」，「休閒娛樂」，「社區參與暨社交內容」，以及「家庭支持」等七項。職業生活素質的評估指標則為「就業準備」，「工作之表現」，「職場的物理環境」，「職場的人文環境」，以及「職業之滿意度」等五項。這項整合型研究所提供有關障礙者的生活領域，可以下列圖 2-4 說明之：

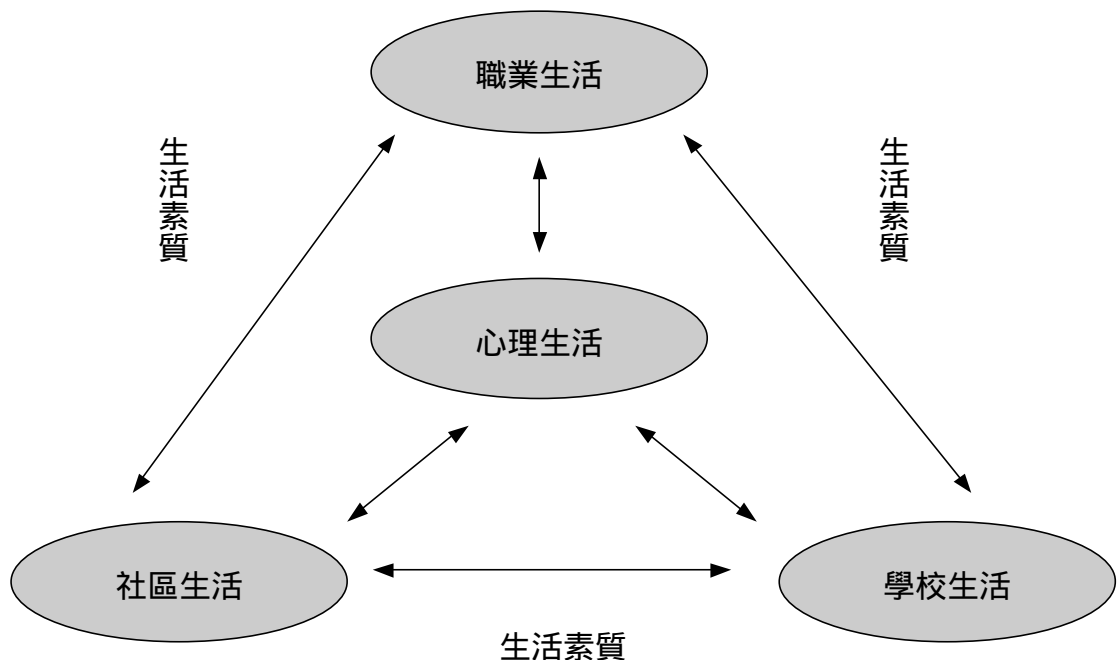


圖 2-4 身心障礙青年生活領域與生活素質結構圖（陳靜江、鈕文英等，民 86）

綜觀這四個模式所論及之障礙者生活素質的內涵有兩個要素，一個是生活的領域，一個是各個生活領域中足以表現其生活素質的指標(indicators)或指數(indices)。許多有關的研究大都指出生活領域即是家庭、社區、學校、職業，以及關係個人身心狀況的健康生活。如果按照以家庭為生活核心的社會生態學(social ecology)的觀點來說明(Seligman, 1991)，則障礙者切近的生活領域應屬於個人以及個人之家居生活所構成的微觀系統(microsystem)，並且很自然地由家居生活而擴充至較廣闊的環境如鄰里與社區、工作或社交、休閒與娛樂，以及日常生活醫療與

復健等活動所構成的社會系統，是即生態中之中間系統(mesosystem)，此外，還有一個不容忽視的生態系統是宏觀系統(macrosystem)，由個人之較大範圍的生活環境中的諸多生活有機體如社會、國家，族群等所散播的意識型態或信仰理念，以及由此等意識型態所引伸的人生觀、文化、政治主張、行政制度，社經狀況等都籠罩在個體生活圈的外圍，並且如影隨形地干涉個人的生活型態。個人生活的領域就是這個由個人與家庭的生活核心逐層擴大至鄰里生活、社會生活等一生中無可避免的生活圈，對於障礙青年或成年而言，這些擴大的而且幾乎必然涉入的生活圈之一乃是職業生活，以及在職業生活場合中種種由客觀職業生活條件與主觀職業生活滿意所交集而成之個別化的職業生活素質。至於另一種要素則為比較具體，在進行生活素質之實徵性研究時可以觀察、測量、分析，和比較的一些影響生活素質的變項，可以因各個研究之操作性的定義不同而各有其特定的成分，但也往往有相當相近的共同因素，下文擬即擇取障礙者之職業生活領域所可能包含的生活素質指標加以探討。

(二)職業生活素質的評估指標

職業生活的現象相當明確，所以瞭解某人從事某種職業的生活狀況之評估指標也不難尋求。Walton(1975)認為維持高水準的職業生活素質需要經歷由八項主要變項組成的那一種生活狀態，清楚的指出職業生活素質不只是以薪資收入多寡與工作場所之好壞為準，還有若干重要的因素如工作時所享有的自我成長、表現能力的機會、工作時的社交生活。對於障礙者而言，尤應關心其工作環境跟整個社會環境的融合程度，也就是工作時有沒有被隔離得與他人缺乏往來，有沒有被庇護得喪失了工作應講求其生產力的原意。此外，有關法律所賦予任何一位就業者的權益是否也照樣眷顧著障礙者？易言之，此等障礙的就業者有沒有因為自己的能力缺陷(disabilities)而受到歧視？這些因素都會影響障礙者的職業生活素質，現在把他所提出的職業生活素質的八大要素列述如表 2-1：(Kiernan & Knutson, 1990)

表 2-1 Walton 所提職業生活素質之要素

1.適當而合理的酬勞
2.安全與健康的工作條件
2-1 合理的工時
2-2 最少風險的傷害與疾患
3.運用與發展人力潛能的立即機會
3-1 工作上之自主或主控
3-2 應用與學習更多的工作技能
3-3 獲知職業上工作之成果
3-4 獲知工作之全貌與工作之意義
3-5 參加工作規劃之機會
4.持續成長與獲得安全的機會
4-1 發展個人之潛能
4-2 未來運用個人知能的機會
4-3 得到升遷或改善的機會
4-4 在工作上或經濟收入上的安全感
5.職業機構之社會統合的情形
5-1 免於偏見的自由
5-2 公平機會
5-3 職業流動率
5-4 支持性的工作夥伴
5-5 除了工作夥伴之外的社區意識
5-6 人際之間的坦承與開放
6.職業機構的守法作風
6-1 隱私權之維護
6-2 言論自由權之維護
6-3 法律平等權之維護
6-4 法律申訴程序之維護
7.職業與全面生活空間的關係
7-1 工作具有平衡生活的職責
8.職業生活中的社會關懷
8-1 職業機構所表現的社會責任感

(本項資料引自 Kiernan & Knutson, 1990)

Goode(1989)把障礙者職業生活素質的評估指標歸納為三類，即客觀的指標(objective indicators)，主觀的指標(subjective indicators)，與社會-生態的指標(social-ecological indicators)。他同時又把這些指標劃分為兩大屬性，一是金錢為準的指標(monetary indicators)諸如薪資所得、晉級加薪、繳稅優惠、保險福利、公費補貼等。另一種屬性即是非金錢性質的指標(non-monetary indicators)，它指的是職業生活、社區生活，以及知能之習得與維持等三者。由於職業生活的成功不是只靠職業生活本身的條件，他跟社區生活的素質，例如障礙者在社區中的社會互動，社區所提供的便捷設施(accessibility)等息息相關，而且也跟就業者本人之適應行為(adaptive behavior)，學習能力等因素不可分割，所以表明職業生活素質的指標時也要把這兩種生活素質的指標併列。Goode(1989)所提出的這一套評估指標是

參照了諸多有關文獻後整理而成的，現在把他所提到的非金錢性質的生活素質指標列出如下表 2-2：

表 2-2 非金錢性質的生活素質指標*

指標類別	社區生活素質	職業生活素質	知能之習得與維持
客觀的、社會的指標	1.行動能力 2.儀態客觀 3.活動的水準與種類 4.獨立，社區參與，社區接納 5.社交與娛樂之參與 6.家務決策之參與 7.日常生活之安排	1.訓練與督導之減少的情形 2.障礙夥伴之陪伴的增加情形 3.工作，進餐，休息時場所之統合情形 4.重要知能之學習情形 5.工作時間表與一般同事的相同程度 6.沒有負面的刻板動作的情形 7.工作內容的變化情形 8.職位升遷的可能性 9.工作上決策機會之增加情形 10.工作生產力之增加情形	1.獨立能力之進步 2.日常生活能力之進步 3.溝通能力 4.決策能力 5.不當行為之減少 6.行動能力之加強 7.適應行為以及學習之應用
社會-心理的，與滿意度的指標	1.生活型態之滿意 2.心理福祉與不具心理壓力 3.親密程度之增加 4.性的滿意 5.友情的滿意 6.娛樂的滿意	1.工作滿意 2.對工作場所及工作本身的驕傲 3.在工作上之人際關係的滿意 4.生涯的滿意 5.再工作時參加團隊工作的滿意	1.增進自我的身體形象 2.增進社會形象 3.增進性別的自我形象
個人與環境之配合度的指標	1.增加與家庭環境的配合度 2.住宅之社會生態上的參加與平等待遇	1.對職業生活環境的配合度 2.在職業生活與生產活動上的參加與決策	1.符合個別的，符合環境的介入活動

* 本項資料係 Goode(1989)自 Schalock and Hill(1986) ; Bluestone, as cited in Kanter(1983); Heal and Chadsey-Rusch(1985); Romer and Heller(1983); Calkins, Walker, Bacon-Prue, Gibson, Intagliata, and Martinson(1986) ; Tjosvold and Tjosvold(1983) ; Schalock, Keith, Hoffman, and Karan(in press) ; Karan and Berger-Knight(1986) ; Powers and Goode(1986, n.p.) ; Schalock and Jensen(1986) 等十篇論著歸納而成。

Schalock(1994)在討論發展障礙者(developmentally disabled)的生活素質概念暨

其應用趨勢時也曾綜合十四篇專著的內容，提出了生活素質的重要指標(critical quality of life indicators)。他先把障礙者的重要生活領域(domain)分為家庭與社區生活(home and community living)、職業生活(employment)、健康生活(health functioning)三者，其相互關係已於本文所刊圖 2-3 說明之。現在引用他所整理的資料如表 2-3，各個生活領域的生活素質指標便於瀏覽，其中有關職業生活素質的九項指標值得吾人研究此一專題時參考。

表 2-3 生活素質之重要指標*

生活領域	生活素質指標	
家庭與社區生活	1.有效的日常活動	8.自用的郵電設備
	2.選擇的機會	9.安全
	3.財產之所有權	10.生活輔助器材
	4.休閒娛樂	11.環境調整與方便
	5.義工活動	12.社交
	6.使用一般常見的服務	13.社會支持
	7.擁有居屋	
職業生活	1.適當薪水	6.升遷、改善工作的機會
	2.職業福利	7.工作方式與環境之調整(必要時)
	3.安全與健康的工作環境	8.合法申訴的過程
	4.對生產行為之回饋	9.社會互動
	5.工作支持(必要時)	
健康生活	1.營養狀況	5.接受醫護之便捷
	2.健康狀況	6.接受醫護之周到
	3.行動能力	7.健身運動的機會
	4.藥物治療的情況	

*本資料係 Schalock(1994)自 Borthwick-Duffy(1991); Brown(1992); Brown, Bayer & MacFarlane(1989); Goode(1991); Halpern, Nave, Close & Nelson(1986); Jenkins, Jono, Stanton & Stroup-Benham(1990); Knoll(1990); Larson & Lakin(1992); (1992); Parmenter(1988; 1992); Schalock et al., (1990); Walton(1975); Winlow(1992)等十四篇論著歸納而成。

美國加州生活素質方案(California quality of life project)，曾提到與障礙者之職業生活素質密切相關的問題與建議，該等觀點頗能反映障礙者本人對於切身事務的期望，因為這個方案中所提出來的生活素質的努力方向係經過六次的分區生活素質會議研擬而成，這些會議的成員半數皆屬障礙者。現在介紹該方案所舉出的九項職業生活的議論重點如下：(Connally, 1994)

1. 工作薪資：工作的薪津應增加到足以維持自己的生活達到某一合理的水準。
2. 工廠型態：庇護性的工作場所跟社區生活隔離，工作單調。有必要多鼓

吹支持性就業的制度。

3. 政府福利：政府所付予障礙者的職業補助津貼的申請程序應廣為宣導，以增進生活福祉。
4. 職業訓練：障礙者就業前的訓練，以及在職業環境中之溝通能力的養成都是必要的措施。
5. 科技輔助：應用科技原理來調整工作條件可以擴充障礙者的就業機會。
6. 公眾態度：公眾對障礙者的不當態度將損及障礙者的自我概念。尤其是父母、雇主等人士常錯誤地把障礙的就業者看待成兒童的這種作風，將無從鼓舞障礙者改進其生活素質。
7. 自由選擇：要享有工作滿意就要有選擇自己喜歡的工作的機會。
8. 交通便捷：可讓障礙者方便使用的交通設施乃是成功就業的重要環節。
9. 愉快環境：快樂的工作環境對於工作滿意的反應是重要的。工作地點要維護隱私權，避免噪音，並能獲得友誼。

美國於 1990 年頒佈障礙者教育法案(Individuals with Disabilities Education Act, PL101-476)，特別重視要為十八歲以上之在學的障礙青年實施進路輔導方案(transition program)，包含中學後的教育(post-secondary education)、職業訓練，融合性質的就業(integrated employment)等教育重點。其後 1994 年又制訂學校後就業機會法案(School-to-Work Opportunities Act, PL103-239)，指明學校應該為障礙青年提供工作本位的學習，有計劃地讓學生擁有職業訓練，職業專長培養等機會。(Brolin, 1995)在這些特殊教育政策的強力主導之下，可以使障礙青年的進路輔導成為一個成果導向的過程(outcome-oriented process)，其中包羅足以讓障礙青年獲致就業的諸多服務措施與經驗(Will, 1984)所以美國有些關於生活素質的研究就著眼於障礙青年的社區生活適應，因而務必關心障礙青年的職業生活素質。Halpern(1993)曾經把進路輔導階段中的生活素質分為三大領域共十五項行為成果(outcomes)，同時探討 1975 年至 1990 年間，論述中學畢業後障礙青年之生活素質的追蹤研究文獻四十一篇，發現毫無例外地都會把「生計與就業」(career and employment)列為一個要評估的行為成果，可見職業生活素質之評估是美國關心進路輔導的學者衡量障礙青年生活素質時的一個焦點，茲轉錄其統計資料如下表 2-4 以供說明：

表 2-4 41 篇障礙者生活素質追蹤研究所探討的生活領域及其行為成果

生活領域	行為成果	研究論文篇數	論文百分比
生理與物質的福祉	身心健康	6	15
	食、衣、住	10	24
	免於傷害之安全	2	5
	經濟安全*	31	76
成人職責之表現	行動、社區便捷	9	22
	生計與就業*	41	100
	休閒與娛樂	10	24
	社會關係、社交網路	18	44
	教育成就	23	56
	心靈的實現	0	0
	公民生活	0	0
	社會責任	6	15
	滿意	13	32
	一般福祉	5	12

(取自 Halpern, 1994)

* 41 篇文獻皆研究「生計與就業」(佔 100%)，也有 31 篇重視「經濟安全」(佔 76%)。

** 本領域原來包括三個行為成果，由於「幸福」(happiness)這一個行為成果稍縱即逝，不易作追蹤研究，無法統計，故從缺。

Hughes 等人(1995)針對 1970 年至 1993 年之間，涉及障礙青年與成年的生活素質之實徵性研究論文 87 篇作深入探討，發現這些論文所提到的障礙者生活素質領域(Dimensions of quality of life)可歸納為「社會關係與互動」等十五項，(見表 2-5)，每一項領域又各含有所屬的要素(corresponding components)若干項。「職業生活」(employment)即是該十五個領域中的一項，它所屬的要素經分析整理為「職業滿意」(job satisfaction)等十六項，每一項要素都自該等論文中所使用過的評估題目中舉出一些代表性的指標(見表 2-6)，這一個文獻探討的結果可以幫助吾人瞭解障礙青年與成年之生活素質所宜涵蓋的研究向度，同時更進一步引導我們把握職業生活素質的實質內容以及可供評估的指標範例。這兩項表列的資料顯示了兩個意義：第一是職業生活是研究障礙青年與成年的生活素質時常被列入的研究項目，在 87 篇論文中，研究職業生活所屬要素「職業滿意」者有 30 篇，「職業技能」者有 22 篇，其他有關研究篇數詳載表 2-5，累計為 150 篇次，佔累計總篇數 1243 篇中的 12.1%，其成為生活素質之研究範圍的重要性高居第三位；第二是要研究障礙青年與成年的職業生活素質時可著眼於它所包含的 16 項要素，各項要素被當作評估題目的次數依序分別是「職業滿意」有 54 題次，「職業技能」有 26 題次，其他十四個要素所使用的題次詳載於表 2-6，其累計評估題次為 226 次，若跟其他十四項生活領域所屬的有關生活要素被當作評估題目的次數相較，則佔

9.9%(226/2286)，高居十五個領域中的第五位。

表 2-5 87 篇生活素質實徵性研究所探討的障礙者生活素質領域比重表

生活素質領域	累計的研究論著篇次	研究論著中評估的題數
1.社會關係與互動	198(15.9%)	305(13.3%)
2.心理福祉與個人滿意	183(14.7%)	293(12.8%)
3.職業生活	150(12.1%)	226(9.9%)
4.自我決定，自主，自作選擇	128(10.3%)	179(7.8%)
5.休閒，娛樂	100(8.1%)	264(11.5%)
6.個人能力，社區適應與獨立生活技能	92(7.4%)	274(12.0%)
7.居住環境	92(7.4%)	149(6.5%)
8.社區統合	72(5.8%)	159(7.0%)
9.正常化	65(5.2%)	85(3.7%)
10.支持服務之取得	61(4.9%)	89(3.9%)
11.個人與社會的人口統計學變項	60(4.8%)	202(8.8%)
12.個人的發展與實現	15(1.2%)	24(1.1%)
13.社會接納，社會地位，與生態配合度	12(1.0%)	15(0.7%)
14.生理與物質的福祉	9(0.7%)	15(0.7%)
15.公民責任	6(0.5%)	7(0.31%)
總計	1243(100%)*	2286(100%)**

(整理自 Hughes 等，1995)

*87 篇論文中，累計有 1243 篇次研究這些領域，「職業生活」高居第三位(12.1%)。

**87 篇論文中所評估的題目總次數為 2286 次，使用「職業生活」為指標高居第五位(9.9%)。

表 2-6 「職業生活領域」所含生活素質要素與評估指標*

職業生活要素	代表性的指標	累計的研究 論著篇次	研究論著評 估的題數
1.職業滿意	對薪水及升遷機會的滿意，對出勤有積極反應	30	54
2.職業技能	工作創新，出勤，工作技能	22	26
3.職場之支持	工作上的社會支持網路，家庭支持，僱主支持	17	20
4.職場之社交技能	工作時社交次數，交友人數，工作時與工作夥伴及督導者的互動	15	23
5.就業相關之社交技能	工作時與他人相處，工作時儀態，溝通能力	14	17
6.工作環境與條件	薪水，工作夥伴之人數，督導之方式	13	21
7.就業者之經歷與特徵	就業年資，健康，升遷	11	13
8.工作表現	生產力，工作素質，工作表現之一致性	9	14
9.工作特徵與規定	工作類型，工作規定，工作內容	6	9
10.工作對就業者之正面效果	自我重要性之增加，工作態度改善，工作獨立增進	5	6
11.個人發展的概念	向上層社會流動，職務之晉升機會	3	4
12.職場之統合	統合的程度，非障礙之工作夥伴的參與程度	2	4
13.工作適配情形	興趣與職務之配合	1	1
14.工作利益與地位	工作職位	1	1
15.在工作環境中所自覺的角色	自覺的工作重要性	1	3
16.工作的挑戰	(無法評估)	0	0
總計		*150/1243 (12.1%)	**226/2286 (9.9%)

(整理自 Hughes et al., 1995)

*「職業生活領域」所含 16 項要素在 87 篇論文中，成為研究內容的累計篇數為 150 篇次，請參見表 2-5。

**87 篇論文中評估職業生活素質方面之指標的題數累計為 226 次，請參見表 2-5。

障礙者職業生活素質指標固然會因研究者之不同而各異其趣，但是確實也有一些共同的因素。綜覽若干有關文獻，該等評估指標大體上可以劃分為下列三類：
(Schalock, Keith et al., 1989；Schalock, 1990)

1. 社會的指標(social indicators)：依據就業者之外在的，環境的生活條件作為評估的基準，例如工資、工廠物理環境、職工升遷制度等客觀的指標皆屬之。

2. 心理的指標(psychological indicators)：著眼於就業者本人對於其職業生活經驗做主觀的反應。這類指標有兩種性質，一是心理的福祉(psychological well-being)，它指的是涉及身心舒泰的物質享受、人際交往的友誼溫暖、參加公民活動及休憩娛樂的社區適應，還有提昇個人尊嚴與發揮創造潛能的個人實現等；另一種指標是個人的滿意度(personal satisfaction)，可用來檢驗障礙者對於自己的職業生活所產生的感受(feelings)與態度(attitudes)，如果個人對於職業環境的各項資源越滿意，則其職業生活素質越高，如果個人對於職業環境的諸多壓力越能對付，則其職業生活將因主觀地證明自己有本事，能主宰職業上的挑戰而更感職業生活之愉快。
3. 個人與環境的配合度(goodness-of-fit)：這種指標也稱為生態學的指標(ecological indicators)，用來衡量個人跟他的就業環境搭配的程度，考慮障礙者本人有形形色色的身心特質，當它投入職業環境之後，環境的各種安排可否恰到好處，而最適合於他享有種種職業生活上的需要。環境配合得好與不好就是指的障礙者的社會福利政策與措施到底恰當到哪一種程度，因而也可以看做是社會政策(social policy)的指標。

障礙青年職業生活素質的指標可以是客觀的指標，也可以是主觀的指標，而較受重視的評估標準則是兼採主客觀的指標，在權衡全局之際，評估時端視個人的才華是否善用環境資源，自我的強度能否操控環境壓力，若職業生活中的這兩方面的因素可以順利互動，相得益彰，則就業者在職業環境中有如魚得水之樂，若主客雙方扞格不入，大相逕庭，那就可能使得就業者在職業環境中有如坐針氈之患。

三、障礙者職業生活素質的評估方式

(一) 評估生活素質的方法

不論是使用客觀的評估指標，或者是主觀的評估指標，評估生活素質之實徵性研究所使用的傳統方法是量的研究法，可以用評估工具來取得數據，藉以陳述生活素質的程度。例如 Wehman, Kregel 與 Seyfarth(1985)調查 300 位智障青年的職業生活，以數據指出一些客觀的就業情況，諸如失業率、每月工資、職業保險、職業類別、上下班交通安排等情況。又如 Seltzer(1984)使用工作描述指數(Job Descriptive Index)的工具調查 65 位智障成人的工作滿意(job satisfaction)，也使用數

據來說明主觀的感受，諸如對工作內容、工作督導、工作夥伴、工作薪資與升遷等的滿意程度。

Schalock, Keith, Hoffman, & Karan(1989)使用自行發展的生活素質問卷(Quality of Life Questionnaire)調查 419 位智障者，文中提及他們的研究模式是使用「一個富有心理測量學之性質(psychometrically sound)的生活素質指數(quality of life index)，既可當作行為成果的測量來反映各個復健計劃的目標，也可用作衡量的標準來說明個人行為能力跟他所生活的環境要求間的配合度(goodness-of-fit)。」(1989, p.26)，從這個問卷所得的指數由 84 分至 28 分之間，可作為顯示生活素質之高低的客觀數據。除了量的研究法之外，也有些研究(Andrews & Withey, 1976；Heal & Daniels, 1986；Seltzer, 1981；Sigelman, Schoenrock, Budd, et al., 1983)使用質的研究方法。由於研究上的需要以及經過研究者在研究方法論上的研判，研究方法可以是量的或質的研究，也可以是質的與量的研究過程之混合運用(Knoll, 1990)。從 87 篇有關評估障礙者生活素質之研究方法的統計分析中可以看出這三種評估方法都有其用途(見表 2-7)：(Hughes, Hwang, Kim, Eisenman, & Killian, 1995)

表 2-7 87 篇有關障礙者生活素質之研究所使用研究方法次數表

評估方法	使用次數	百分比
晤談	28	32
問卷	26	30
晤談兼問卷	10	12
直接觀察與晤談	8	9
直接觀察	6	7
直接觀察、晤談與問卷	4	5
直接觀察與問卷	3	3
晤談與成品評估(就業歷史)	1	1
成品評估(就業歷史)	1	1

評估生活素質時較常見的評估方式是使用問卷(questionnaire)，自陳量表(self-report inventory)，或評等量表(rating scale)等調查工具取得量化的資料，不過研究者常顧慮到研究對象的身心特徵，當評估障礙者的生活素質時，會發現回答問卷的障礙者有語言發展欠佳，對於評估指標的認知困難，在回答問卷時可能順著別人的用意而有默許順從(acquiescence)的偏見出現。此外，也常有人擔心回答問卷的障礙者究竟有多少能力會把握評估指標的真義而表達其清晰確定的主觀感受。為了因應在評估障礙者生活素質時會遭遇類似此等困擾的情事，在評估方法上就有一些對策：(林宏熾，民 84；Bellamy, Newtonn, et al., 1990；Edgerton, 1990；Heal &

Chadsey-Rusch, 1985 ; Sigelman, Schoenrock, et al., 1981 ; Woodill, Renwick, et al., 1994)

1. 配合問卷法的使用，尚可加入晤談(interview)，由訓練有素的訪視員來訪問當事人，並尋求問卷上的答案。
2. 有時候訪視員的調查過程還是會遇到當事人「不知所云」的困擾，於是邀請平日熟悉當事人的家屬，生活輔導員等人協助，這位親密的生活夥伴一方面對當事人的生活實情有深入的瞭解，一方面也對於當事人「心有靈犀一點通」，而成為代言人，希望能切合實情地代為回答問卷。
3. 如果當事人口語能力確有障礙，然而認知功能仍然不離常軌，那麼問卷上附帶一些插畫以增進回答時的理解作用，也可以鼓勵當事人運用布列斯符號(Blissymbolics)，電腦語音合成系統，手語等溝通媒體作答。
4. 研究者應修改故步自封，固守問卷資料的作風，併用觀察法來深入查核當事人的答案。觀察時可以用直接觀察(direct observation)，使用行為代碼系統(behavior coding system)作評量的生活行動記錄與分析，也可以使用參與的觀察(participant observation)，讓調查者加入當事人的起居作息之中，從平常會話、半結構的晤談(semi-structured interviews)，以及身歷其境的觀察中研判當事人所感受的生活素質。
5. 生活素質之瞭解也可能從當事人在生活中的創作物知其梗概，例如為了解職業生活中的生產成果，可以考證其工作時的成品(permanent product)而評估其職業能力。

總之，「生活素質的研究需要多種研究方式」(schalock, 1990, p.236)，從上文所舉出關心評估障礙者生活素質時的變通策略就可以看出研究方法上有多管齊下的情況，尤其是晤談、問卷與觀察三種方法的合併使用，這就是 Hughes 和 Hwang 等人(1995)所稱的：「生活素質的評估必須運用方法上的三角測量術(triangulation of methods)，與多來源的資訊。」(p.636)

量的研究過程一旦經過如此的調理，那麼質的研究方法就融貫其中，採取人種誌之自然主義(ethnographic naturalism)的研究法，走入障礙者的生活行列中，讓研究者跟被研究者有較長時間的共同生活，因而得以領受當事人的體驗；有時候也可以不定時地，不預先告知地去觀察當事人的某一生活場合中的實情，以便在知道當事人的生活表相之外，也能較切實際地探查當事人的生活真相。(Edgerton, 1990)

如此主觀與客觀兼顧，量的研究法與質的研究法互補，就可以發揮全盤著眼(holistic approach)的研究優勢。

參、研究設計與實施

一、研究設計之架構

本研究是台灣地區身心障礙青年生活素質整合型研究中的一項子題研究，本年度為第二年度之研究階段，研究目的旨在探討就業之智能障礙青年的職業生活素質。根據前述的研究問題背景與重要性，研究問題，研究假設、理論基礎以及相關文獻之探討，提出如下之研究架構：

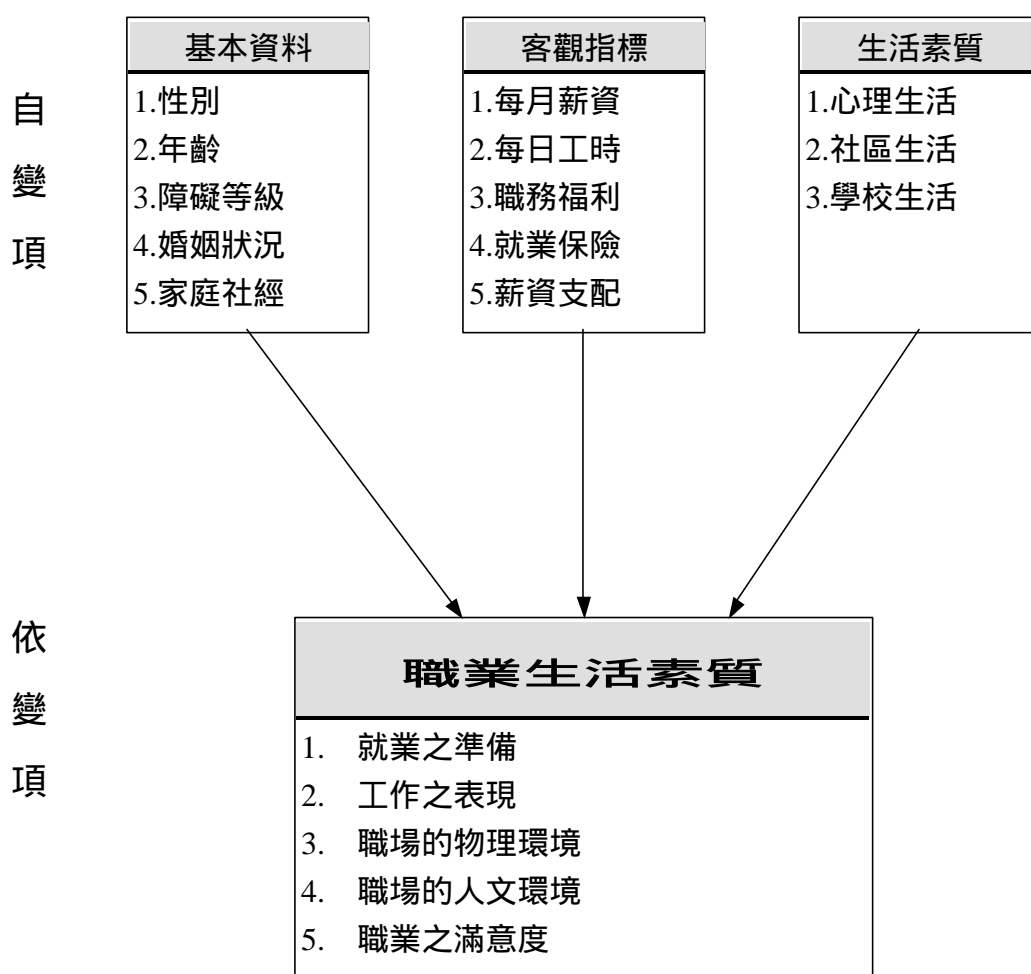


圖 3-1 本研究設計之架構圖

二、研究方法與過程

(一) 研究方法

就本研究範圍而言本階段研究方法有二：

- 1.文獻分析法：有關生活素質、職業生活素質、就業之智能障礙青年的職業生活素質等皆屬研究的優先，必須收集與整理有關專論加以分析與評述，藉以整理生活素質與職業生活素質之理論架構。
- 2.調查研究法：運用本研究開發之「職業生活素質量表」（許天威，蕭金士民 86）為研究工具。同時挑選訪視調查員參考「訪視員工作指南」（許天威，蕭金士民 86）施予訪視員講習，然後進行訪視調查。根據調查結果加以分析與整理，以期取得研究發現與研究結論。
- 3.觀察兼晤談研究法：除了上述訓練訪視調查員進行調查研究之外，又由研究者協同專案研究助理赴職場直接觀察個案在工作上的表現，並運用本研究所編之「職業生活素質評估側面圖」作更深入地評鑑個案之職業生活素質。

（二）研究對象

4.調查訪視對象：

本研究之對象是台灣地區就業之智能障礙青年，台灣地區包括我國行政區域之台灣省、台北市，與高雄市；就業之智能障礙者係指居住於台灣地區，且持有政府簽發之殘障手冊者；至於青年時期則界定其年齡為 16 足歲至 30 足歲之間。現在分別說明研究母群體、抽樣方法與抽樣流程、研究樣本如下：

- （1）研究母群體：台灣地區研究母群體係由本研究正式行文，經台灣省政府社會處同意提供之「台灣省殘障人口資料」，台北市與高雄市之研究母群體則分別取自該主管機構（社會局）登陸彙集的最近之殘障者名冊。
- （2）抽樣方式：採行立意取樣（purposive sampling）的方式，設定下述取樣條件，自母群體中取得樣本：
 - ①全體就業之智能障礙者中，其年齡界乎 16 足歲至 30 足歲者。
 - ②按照台北市、高雄市，與台灣省共 2 個直轄市、16 個縣市及 5 個省轄市之行政區域合計 23 個區域之障礙人口數之多寡計算各區域比例。
 - ③除上述兩個條件外，在依性別區分。

如此之後，在按各區域（共 23 區域）、障礙等級（共三類）、年齡組（共二組），及性別等條件，採取比例分層抽樣（proportional stratified sampling）而隨機取得研究樣本。

研究樣本之抽樣過程繪製成如下圖 3-2 說明之：

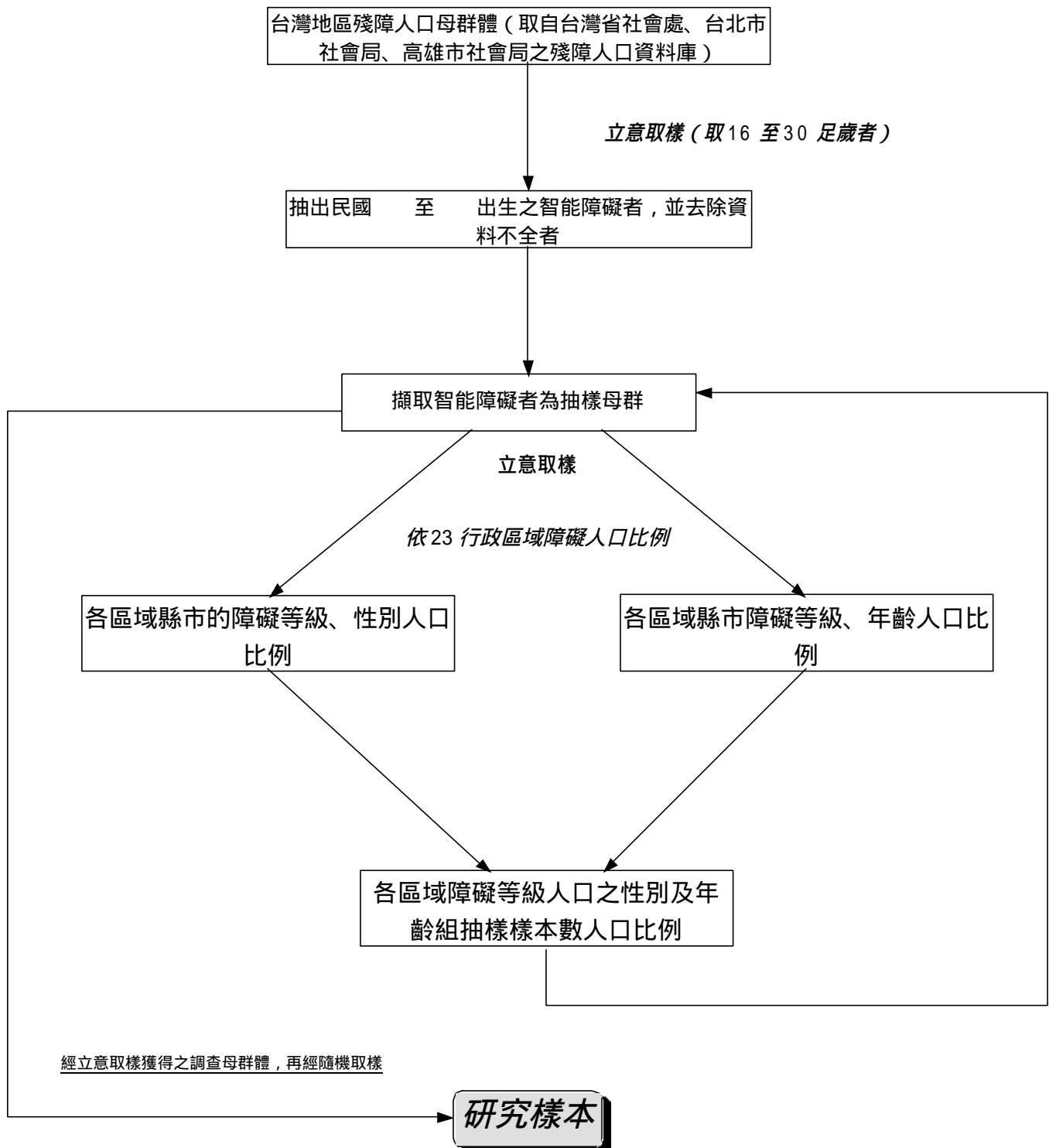


圖 3-2 本研究樣本抽取過程圖

(3) 研究樣本：研究樣本係依據行政區域、性別、年齡、障礙類別等標準而取得，詳如下表 3-1：

表 3-1 台灣地區就業之智能障礙青年(16 至 30 足歲)職業生活素質之研究取樣分配表

北區														
台北市				台北縣				基隆、宜蘭			桃園、新竹			北區總計
	男	女	小計			男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計
				16-22歲	LEVEL1	4	3	7	1	1	2	3	2	5
16-22歲	11	7	18		LEVEL2	2	2	4	1	0	1	2	1	3
23-30歲	9	7	16		LEVEL3	3	3	6	1	1	2	2	2	4
合計	20	14	34	23-30歲	LEVEL1	4	3	7	1	1	2	3	2	5
					LEVEL2	2	2	4	1	1	2	2	2	4
					LEVEL3	2	1	3	1	0	1	2	2	4
				合計		17	14	31	6	4	10	14	11	25
中區														
				苗栗、台中縣				彰化、台中市			南投、雲林、嘉義			中區總計
						男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計
				16-22歲	LEVEL1	2	2	4	2	2	4	2	2	4
					LEVEL2	2	1	3	2	1	3	2	1	3
					LEVEL3	2	2	4	2	1	3	3	2	5
				23-30歲	LEVEL1	3	2	5	2	2	4	3	3	6
					LEVEL2	2	1	3	2	1	3	3	2	5
					LEVEL3	2	1	3	2	1	3	2	2	4
				合計		13	9	22	12	8	20	15	12	27
南區														
				台南縣市				高雄縣市			屏東、澎湖			南區總計
						男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計
				16-22歲	LEVEL1	2	1	3	2	2	4	1	1	2
					LEVEL2	2	1	3	3	2	5	1	1	2
					LEVEL3	2	1	3	4	3	7	1	1	2
				23-30歲	LEVEL1	2	2	4	3	2	5	1	1	2
					LEVEL2	1	1	2	3	2	5	1	1	2
					LEVEL3	1	1	2	2	2	4	1	1	2
				合計		10	7	17	17	13	30	6	6	12
東區														
				花蓮、台東										東區總計
						男	女	小計						
				16-22歲	LEVEL1	1	1	2						2
					LEVEL2	1	1	2						2
					LEVEL3	1	2	3						3
				23-30歲	LEVEL1	1	1	2						2
					LEVEL2	1	1	2						2
					LEVEL3	1	0	1						1
				合計		6	6	12						12
台灣總計														240

有關觀察與晤談研究的個案是就中部地區之智能障礙者職業訓練機構的就業個案中，取得個案資料研閱之後，經過較長期的多次觀察，選出賴 祿等七個案為研究對象。

(三) 研究工具

個案觀察與晤談對象：本研究所使用的研究工具，除了自編之「職業生活素質量表」，「職業生活素質評估側面圖」外，另有用以預測所需之工具為：1.心理生活素質量表。2.學校生活素質量表。3.社區生活素質量表。茲分別介紹如下：

1.職業生活素質量表

職業生活素質量表為研究者（民 86）自編之研究工具，量表之評分格式為四等分量表，由「非常同意」（得分為 4），而後依序設定有「同意」（得分為 3），「不同意」（得分為 2），「非常不同意」（得分為 1）四個等距。整個量表包含兩個部份的調查內容。一是「受訪之障礙者的基本資料」，二是由二十三個題項構成的「職業生活素質」。量表包含（1）就業之準備（2）工作之表現（3）職場的物理環境（4）職場的人文環境（5）職業之滿意度；此外，每一份量表皆附有該量表的訪談記錄。

有關這二十三個職業生活素質之主觀感受的回答是由先接受訪視講習的訪視員前往會晤調查對象，然後是實際情況採最適當的作答方式。本量表所提供的常用作答方式有三：一是受訪者自填，二是訪員於晤談後依其答案代為填答，三是透過第三者翻譯訪談之後作答。

信度方面，以十九位身心障礙青年經過一週後實施重測，重測係數介於.60 至.93；評量者間信度係數介於.76 至.95；內部一致性係數.57 至.73，顯示量表之一致性甚高。效度方面，各分量表得分與總分支相關介於.64 至.78；表示量表具有良好的一致性。

2.心理生活素質量表

心理生活素質量表為國內學者陳靜江和鈕文英（民 86）所編製。量表之評分格式亦為四等分量表。全量表共計二十二個題項，包含「自主、自決」及「幸福感/滿意感」二個分量表。

其信度驗證包括：（1）係數為.83。（2）重測係數為.54。（3）評量者係數為.55 到 1.0 之間，整體而言顯示量表之信度甚佳。其含學校、社區和職業等生活素質量表係數介於.39 至.70 之間。

3.社區生活素質量表

社區生活素質量表係由國內學者林宏熾（民 86）所編製，量表之評分格式亦為四等分量表，全量表共計二十五個題項，包含「獨立行動能力」、「經濟融合」、「居住環境-主觀感受」、「居住環境-客觀感受」、「休閒娛樂」、「社區參與暨社交關係」及「家庭支持」等七個分量表。

量表建立之信度包含：（1）重測信度介於.44 至.85 之間。（2）評量者信度介於.39 至.97 之間。（3）係數為.85。從上述之信度係數顯示量表之穩定性與可靠性。

4.學校生活素質量表

學校生活素質量表係由國內學者張勝成（民 86）所編製，量表係由「自我概念」、「課業學習」、「一般感受」、「師生關係」及「學習資源」等五個分量表所構成，全量表共計二十四個題項，其評分格式為四等分量表。

就量表重測信度而言，其重測信度介於.54 至.84 之間。評分者間信度係數介於.74 至.94 之間，係數亦介於.75 至.79 之間，綜合上述可見量表之信度頗佳。

5.職業生活素質評估側面圖

為配合本研究進行質的研究之需要，經研究者提出直接觀察與晤談就業之智能障礙青年時所必須的重點，編成這一個評估側面圖，敦請專家增刪指教後，成為另一項研究工具。本評估工具共含 40 項素質指標，分為六類，即「職業之待遇」，「職業之準備」，「職業之表現」，「職場之物理環境」，「職場之人文環境」與「職業之滿意度」，其題項較本研究另一職業生活量表更為詳細。本評估工具可依直接觀察而繪出個案的職業生活素質側面圖。

（四）研究步驟

全部研究過程可包括三部分，及前置作業，訪視調查，與編寫報告三者，歷經一年，其進度如表 3-2 所列。

三、資料收集與處理

(一) 於 86 年 1 月進行訪視調查，計訪視 240 名對象，回收 140 份填答完備的量表，其回收率 58.34%。各取樣地區、各年齡之各類青年之回收量表數說明如表 3-3：

表 3-3 台灣就業之智能障礙青年（16 至 30 足歲）職業生活素質之研究取樣回收記錄表

北區					中區			南區			東區			總計
年齡組	障礙等級	男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計	
16-22歲	輕度	7	7	14	3	5	8	4	2	6	0	0	0	28
	中度	6	5	11	3	2	5	3	1	4	1	2	3	23
	重度	6	9	15	2	2	4	2	1	3	0	0	0	22
小計		19	21	40	8	9	17	9	4	13	1	2	3	73
年齡組	障礙等級	男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計	
22-30歲	輕度	2	2	4	5	5	10	3	4	7	1	1	2	23
	中度	8	3	11	5	3	8	3	2	5	0	0	0	24
	重度	8	2	10	4	1	5	2	2	4	1	0	1	20
小計		18	7	25	14	9	23	8	8	16	2	1	3	67
總計														140

(二) 資料處理

本研究所得訪視調查資料均輸入電腦，在藉統計軟體 SPSS for Windows release 6.0 進行各項必要之統計分析。

1. 基本資料之統計：以次數分配、百分比及卡方檢定統計處理之。
2. 職業生活素質客觀的指標方面的資料：以次數分配、百分比及卡方檢定統計處理之。
3. 職業生活素質主觀的指標方面的資料：以 t 考驗、變異數分析（ANOVA）等方式，進行組間差異分析與比較。
4. 生活素質預測變項方面的資料：以多元逐步回歸分析考驗。
- 5.

表 3-2.1 研究計畫進度表(一)

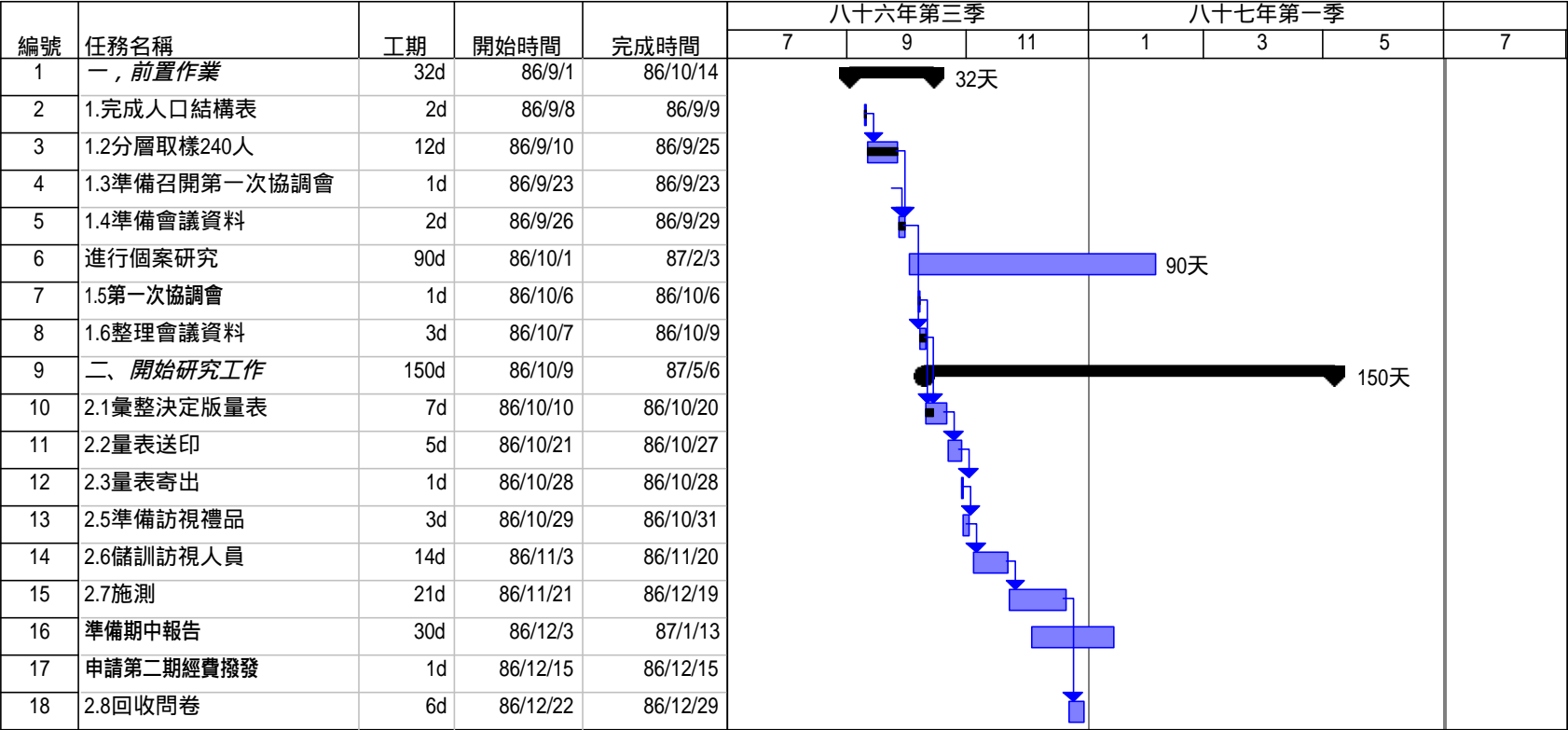


表3-2.2 研究計畫進度表(二)

編號	任務名稱	工期	開始時間	八十六年第三季			八十七年第一季			八十七年第三	
				7	9	11	1	3	5	7	9
19	2.9剔除廢卷	3d	86/12/30								
20	2.10進行重測	14d	87/1/2								
21	2.11資料數據化	21d	87/1/22								
22	(1)資料整理	7d	87/2/20								
23	(2)進行編碼	7d	87/3/3								
24	(3)輸入數據資料	7d	87/3/12								
25	2.12進行統計與個案資料分析	28d	87/3/23								
26	三、撰寫成果報告	54d	87/5/1								
27	3.1編寫初稿	20d	87/5/1								
28	3.2修編、定稿	28d	87/5/29								
29	3.3送交印刷	6d	87/7/8								
30	四、結案	14d	87/7/16								
31	4.1經費結算	10d	87/7/16								
32	4.2送交報告結案	4d	87/7/30								
33											

肆、研究資料分析

本研究旨在探討影響就業之智能障礙青年的職業生活素質有關因素，現將研究樣本（N=140）所獲資料，就（一）基本資料之比較。（二）職業生活素質客觀指標之說明。（三）職業生活素質主觀指標之說明及（四）就業個案職業生活素質評估側面圖之說明及（五）生活素質因素對職業生活之預測等四者，做如下之整理：

一、就業之智能障礙青年的基本資料之比較分析

（一）基本資料分析

表 4-1 就業之智能障礙青年基本資料之次數分配與卡方檢定摘要表

描述項目	等級類別	f (N=140)	(%)	χ^2
(1) 性別	男	79	56.4	2.32
	女	61	43.6	
(2) 年齡組	16-22 歲組(民國 70.06.30 至 63.07.01 出生)	73	52.1	1.4
	23-30 歲組(民國 63.06.30 至 55.07.01 出生)	67	47.9	
(3) 障礙等級	輕度	51	36.4	0.87
	中度	47	33.6	
	重度	42	30	
(4) 婚姻狀況	未婚	136	97.1	127.26*
	已婚	3	2.1	
(5) 家長社經地位(父親)	下階層	8	5.7	77.82*
	中階層	15	10.7	
	中上階層	72	51.4	

*p<.05

就業之智能障礙青年的基本資料之次數分配如表 4-1 所示，本研究樣本係以性別、年齡、障礙等級及行政區域等變項為依據來取樣，有效樣本為一四一人，從表 4-1 之統計資料中可知取樣之變項（性別、年齡及障礙等級等類別變項）之次數均未達到顯著差異。

在基本資料變項中，僅有「婚姻狀況」（ $\chi^2=127.26$ ， $p<.05$ ）及「家長社經地位」（ $\chi^2=77.82$ ， $p<.05$ ）兩個變項之差異達到統計上之顯著差異。茲分別敘述如下：

1.婚姻狀況：在研究樣本中有百分之九十七的智能障礙青年是未婚者（N=136）；至於結婚者僅有三人（2.1%），此項資料顯示國內就業之智能障礙青年大都多是未婚者。由於卡方考驗檢定對小樣本是相當敏感，「未婚」及「結婚」兩組差異過大及「結婚組」次數低於5之兩項限制下，進行卡方考驗結果雖達到顯著水準，也可能產生相當的偏誤，因此在實際推論解釋時，宜考量上述之限制。

2.家長社經地位：從表4-1的統計中，可知就業之智能障礙青年的家長社經地位其分配次數之差異達到統計上的顯著差異，由資料中可知研究樣本之家長社經地位以「中上階層」為最多，計七十四人（約占51.4%）。此項資料與一般人士大都認為：「智能障礙者來自家長社經地位中下階層之家庭」的看法不相同。

（二）就業類別分析

表 4-2 研究樣本就業類別次數分配表

職業中類	中類 代號	個體數	個體 百分比(%)	累計 百分比(%)	大類 代號	職業大類
小販及服務工	91	54	38.9	38.9	9	非技術工及體力工
組裝工	83	36	25.7	64.6	8	機械設備操作工及組裝工
其他技術工及有關工作	79	14	10	74.6	7	技術工及有關工作人員
生產體力工	92	11	7.9	82.5	9	非技術工及體力工
個人服務工作人員	51	5	3.5	86	5	服務工作人員及售貨員
農林漁牧工作人員	60	4	2.8	88.8	6	農 林 漁 牧工作人員
售貨員及展售說明人員	53	4	2.8	91.6	5	服務工作人員及售貨員
機械操作工	82	3	2.1	93.7	8	機械設備操作工及組裝工
辦公室事務人員	41	3	2.1	95.8	4	事務工作人員
精密儀器,手工藝,印刷工	73	2	1.4	97.2	7	技術工及有關工作人員
金屬,機具處理及製造工	72	1	.7	97.9	7	技術工及有關工作人員
固定生產設備操作工	81	1	.7	98.6	8	機械設備操作工及組裝

採礦工及營建工	71	1	.7	99.3	7	工
行政助理專業人員	36	1	.7	100	3	技術工及有關工作人員 技術員及助理專業人員
總計		140				

就業之智能障礙青年的就業類別次數統計表如表 4-2 所示,在表 4-2 之統計資料中,顯示本研究樣本有百分之七十二的人(109 人)之就業類別為勞力或非技術工作,其主要之工作項目為(1)小販及服務工(54 人,38.9%);(2)組裝工(36 人,25.7%)及(3)生產體力工(11 人,7.9%)等。

二、職業生活素質的客觀指標之說明

表 4-3 就業之智能障礙青年的客觀職業生活素質指標之卡方檢定摘要表

描述項目	等級類別	f (N=140)	(%)	χ^2
每月薪資*	新台幣 15360 元以下	112	80	137.37*
	新台幣 15360 元(含)以上~新台幣 17360 元	12	8.6	
	新台幣 17360 元(含)以上	16	11.4	
每日工時	8 小時以上	13	9.3	75.72*
	8 小時	57	40.7	
	8 小時以下	64	45.7	
職務福利	工時不固定	6	4.3	7.32*
	沒有福利	54	38.6	
	有福利獎金、禮物、旅遊招待...	86	61.4	
就業保險	除了健保外無其他保險	49	35	12.6*
	有其他保險(勞、農、漁保...)	91	65	
薪資支配	由別人代為處理	83	59.3	45.82*
	部分收入可自行處理	26	18.6	
	由本人全權處理	28	20	

註：(1). *15360 元為法定最低工資。(2). * $p < .05$ 。(3). 本表之數據採四捨五入、遺漏值捨去之方法運算

就業之智能障礙青年的職業生活素質客觀指標之卡方檢定統計量如表 4-3,從表 4-3 的統計資料中,可知研究樣本在各項職業生活素質客觀指標之類別次數的差異均達到顯著水準($p < .05$),茲進一步將指標類別作如下之分析:

(一) 每月薪資方面: 就業之智能障礙青年中有百分之八十的人(112 人),其每月薪資低於法定最低工資,顯示大多數就業之智能障礙青年的工作薪資待遇

迄今仍未受到合理的保障。

(二) 每日工時方面：每日工時在八小時以上者有十三人 (9.3%) 在八小時者有五十七人 (40.7%)，此項資料顯示就業之智能障礙青年中有一半的人其工時與一般人之工時相一致。

(三) 職務福利方面：在就業之智能障礙青年中有八十六人 (61.4%) 享有職務福利，惟仍有五十四人 (38.6%) 未享有福利，此項問題尚待有關單位關注與改進。

(四) 就業保險方面：有百分之六十五的就業之智能障礙青年 (91 人)，除了健保外上有其他保險，惟仍有百分之三十五的人，未享有就業保險，此一問題亦待有關單位重視之。

(五) 薪資支配方面：就業之智能障礙青年中有八十三人 (約 59.3%) 之薪資均由別人代為處理，僅有少部份之智能障礙青年 (28 人，20%) 全權處理自己的薪資。

三、職業生活素質的主觀指標之分析

(一) 性別方面

表 4-4 不同性別就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之 T 考驗摘要表

分量表	性別	人數	平均數	標準差	T 值
就業之準備	男	79	14.34	2.75	-.41
	女	61	14.52	2.45	
工作之表現	男	79	16.54	2.27	-1.29
	女	61	17.05	2.33	
職場的物理環境	男	79	12.94	1.91	-.29
	女	61	13.03	1.99	
職場的人文環境	男	79	12.47	1.93	1.38
	女	61	12	2.08	
職業之滿意度	男	79	15.7	2.87	.75
	女	61	15.34	2.56	
全量表	男	79	71.8	7.88	-.12
	女	61	71.95	7.51	

*p< .05

不同性別就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」全量表及分量表上得分之 T 考驗如表 4-4 所示。從表 4-4 的統計資料中可知，全量表及分量表得分之 T 考驗均未達到統計上的顯著差異，顯示就業之智能障礙青年所知覺之「職業生活

素質」程度，並未因性別之不同而有所差異。

(二) 年齡方面

表 4-5 不同年齡就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之 T 考驗摘要表

分量表	年齡組別	人數	平均數	標準差	T 值
就業之準備	16-22 歲	73	14.08	2.48	-1.61
	23-30 歲	67	14.79	2.73	
工作之表現	16-22 歲	73	16.66	2.17	-.57
	23-30 歲	67	16.88	2.44	
職場的物理環境	16-22 歲	73	12.77	1.94	-1.35
	23-30 歲	67	13.21	1.93	
職場的人文環境	16-22 歲	73	12.25	1.91	-.11
	23-30 歲	67	12.28	2.12	
職業之滿意度	16-22 歲	73	15.42	2.72	-.53
	23-30 歲	67	15.67	2.77	
全量表	16-22 歲	73	70.97	7.69	-1.44
	23-30 歲	67	72.84	7.64	

在表 4-5 的統計資料中，可知不同年齡組就業之智能障礙青年在「職業生活素質」全量表及分量表上得分之 T 考驗，均未達到統計上的顯著差異 ($p < .05$)。顯示不同年齡變項對於就業之智能障礙青年所知覺之「職業生活素質」程度並無明顯之影響。

(三) 障礙等級方面

表 4-6 不同障礙等級就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之變異數分析摘要表

分量表	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值
就業之準備	組間	5.40	2	2.70	.39
	組內	946.74	137	6.91	
工作之表現	組間	7.69	2	3.84	.72
	組內	727.54	137	5.31	
職場的物理環境	組間	5.30	2	2.65	.70
	組內	517.64	137	3.78	
職場的人文環境	組間	.62	2	.31	.76
	組內	556.61	137	4.06	
職業之滿意度	組間	13.12	2	6.56	.088
	組內	1025.62	137	7.49	
全量表	組間	27.48	2	13.74	.23
	組內	8204.95	137	59.89	

在表 4-6 的統計資料中，可知不同障礙等級（輕度、中度及重度）就業之智能障礙青年在「職業生活素質」全量表及分量表上得分之變異數分析，均未達到統計上的顯著水準（ $p>.05$ ）。此項結果顯示就業之智能障礙青年所知覺之「職業生活素質」程度，並未因不同障礙等級而有所不同。

（四）婚姻狀況方面

表 4-7 不同婚姻狀況就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之 T 考驗摘要表

分量表	婚姻狀況	人數	平均數	標準差	T 值
就業之準備	未婚	136	14.49	2.59	1.64
	已婚	3	12	3.61	
工作之表現	未婚	136	16.80	2.30	1.60
	已婚	3	14.67	1.53	
職場的物理環境	未婚	136	13.01	1.94	.59
	已婚	3	12.33	2.31	
職場的人文環境	未婚	136	12.32	10.99	1.70
	已婚	3	10.33	2.08	
職業之滿意度	未婚	136	15.63	2.61	.42
	已婚	3	15	2	
全量表	未婚	136	72.18	7.52	1.80
	已婚	3	64.33	3.51	

本研究依據「性別」、「年齡」、「障礙等級」及「行政區域」等變項為依據取樣，以致形成部份變項如「婚姻狀況」及「每月薪資」等變項之各組人數差距甚大，就 T 考驗而言，當 N_1 和 N_2 的大小愈不相等，則違反變異同質性（ $\chi^2_{X1} = \chi^2_{X2}$ ）基本假定之情形就愈來愈嚴重，故犯第一類型錯誤與第二類型錯誤的情形便愈來愈不是我們所想像的那樣（林清山，民 81）。惟本研究經檢視所得之統計量發現不同婚姻狀況（未婚 136 人；已婚 3 人）之樣本雖差距甚大，惟並未違背變異數同質性，因此將其統計量彙整成表 4-7，並作如下之分析：

不同婚姻狀況就業之智能障礙青年在「職業生活素質」全量表及分量表上得分之 T 考驗如表 4-7 所示，從表 4-7 的統計資料中可知，不同婚姻狀況對就業之智能障礙青年所知覺之「職業生活素質」程度，並無明顯之影響。惟此項結果在推論解釋時，應考量上述之限制。

（五）每月薪資方面

表 4-8 不同薪資就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之變異數分析摘要表

分量表	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值
就業之準備	組間	1.61	2	.80	.12
	組內	950.52	137	6.94	
工作之表現	組間	.95	2	.47	.09
	組內	734.27	137	5.36	
職場的物理環境	組間	1.53	2	.76	.20
	組內	521.41	137	3.81	
職場的人文環境	組間	14.34	2	7.17	1.81
	組內	542.88	137	3.96	
職業之滿意度	組間	18.89	2	9.44	1.27
	組內	1019.86	137	7.44	
全量表	組間	53.79	2	26.90	.45
	組內	8178.63	137	59.70	

表 4-8 為不同薪資(①每月 15360 元以下。②每月 15360 元~17360 元。③17360 元以上) 就業之智能障礙青年，在「職業生活素質量表」得分之變異數分析摘要表。從表 4-8 中的統計資料中，可知全量表及分量表得分之變異數考驗均未達到統計上的顯著差異。顯示就業之智能障礙青年所知覺之「職業生活素質」程度，並未因不同薪資而有所不同。

(六) 每日工時方面

表 4-9 不同工作時數就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之變異數分析摘要表

分量表	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值
就業之準備	組間	26.62	3	8.87	1.30
	組內	925.52	136	6.81	
工作之表現	組間	25.4	3	8.35	1.60
	組內	710.18	136	5.22	
職場的物理環境	組間	2.04	3	.68	.178
	組內	520.89	136	3.83	
職場的人文環境	組間	1.34	3	.45	.11
	組內	555.88	136	4.09	
職業之滿意度	組間	9.63	3	3.21	.42
	組內	1029.11	136	7.57	
全量表	組間	74.40	3	24.80	.41
	組內	8158.02	136	59.99	

不同工作時數 (①8 小時以上。②8 小時。③8 小時以下或工時不固定) 在「職業生活素質」得分之變異數分析之摘要如表 4-9，從表 4-9 的資料中，可知其統計量均未達到顯著差異 ($p>.05$)。而此項結果顯示出，不同工作時數這個變項對於

就業之智能障礙青年所知覺之「職業生活素質」程度，並無明顯之影響。

(七) 職務福利方面

表 4-10 每年有無福利就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之 T 考驗摘要表

分量表	每年有無福利	人數	平均數	標準差	T 值
就業之準備	沒有	54	14.07	2.68	-1.25
	有	86	14.64	2.57	
工作之表現	沒有	54	16.24	2.60	-2.05*
	有	86	17.09	2.04	
職場的物理環境	沒有	54	12.85	1.81	-.61
	有	86	13.06	2.03	
職場的人文環境	沒有	54	11.63	2.22	-3.06*
	有	86	12.66	1.75	
職業之滿意度	沒有	54	14.94	2.82	-2.08*
	有	86	15.92	2.63	
全量表	沒有	54	69.74	7.85	-2.64*
	有	86	73.20	7.34	

註：①*p<.05②「工作表現」此一變項未能符合變異同質性 (homogeneity of variance) 的基本假定，仍改採柯克蘭和柯克斯 (Cochran & Cox, 1957) 所發展的 t 考驗法 (林清山, 民 81)，所計算的 t' 值為 4.9，亦達顯著水準

每年有福利就業之智能障礙青年和沒有福利就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之 T 考驗如表 4-10 所示，從表 4-10 來看，兩組智能障礙青年在全量表 (t=-2.64) 與工作表現 (t=-2.05)、職場的人文環境 (t=-3.06)、職業之滿意度 (t=-2.08) 等三個分量表之差異均達統計上的顯著水準 (p<.05)，此項結果顯示，智能障礙青年所知覺的前述「職業生活素質」變項會因有、沒有福利變項之不同而有所不同；就全量表而言每年有福利措施的智能障礙青年所知覺「同意」程度明顯高於每年沒有福利措施的智能障礙青年，由此可知有無職務福利這個變項屬於影響智能障礙青年知覺「職業生活素質」的因素。

(八) 就業保險方面

表 4-11 有無其他保險就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之 T 考驗摘要表

分量表	有無其他保險	人數	平均數	標準差	T 值
就業之準備	沒有	49	13.67	2.53	-3.27*
	有	91	14.93	2.53	
	沒有	49	16.18	2.37	

工作之表現	沒有	49	16.18	2.37	-2.22*
職場的物理環境	沒有	99	13.09	2.03	.55
	有	91	12.91	1.90	
職場的人文環境	沒有	49	11.37	1.97	-4.11*
	有	91	12.75	1.86	
職業之滿意度	沒有	49	15.04	2.76	-1.60
	有	91	15.81	2.70	
全量表	沒有	49	69.16	7.18	-3.14*
	有	91	73.32	7.61	

* $p < .05$

由表 4-11 的統計分析資料,可知有無其他保險兩組就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」之全量表 ($t=-3.14$) 及「就業之準備」($t=-3.27$)、「工作之表現」($t=-2.22$)、「職場的人文環境」($t=-4.11$) 等分量表上得分之差異達到統計上之顯著差異 ($p < .05$)。此項結果顯示,智能障礙青年所知覺的前述「職業生活素質」之變項,會因有無其他保險變項之不同而有所不同。就全量表而言,有其他保險就業之智能障礙青年所知覺的「同意」程度明顯高於無其他保險就業之智能障礙青年。綜合上述分析可知「有無其他保險」這個變項在就業之智能障礙青年的知覺中被確認是影響「職業生活素質」之因素。

(九) 薪資所得之支配方面

表 4-12 薪資所得不同支配方式就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之變異數分析摘要表

分量表	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值
就業之準備	組間	25.17	2	12.59	1.85
	組內	913.32	134	6.82	
工作之表現	組間	12.73	2	6.36	1.20
	組內	710.28	134	5.30	
職場的物理環境	組間	.95	2	.48	.13
	組內	503.02	134	3.75	
職場的人文環境	組間	17.72	2	8.86	2.25
	組內	527.01	134	3.93	
職業之滿意度	組間	10.30	2	5.15	.68
	組內	1021.87	134	7.63	
	組間	167.43	2	83.71	
	組內	8045.01	134	60.04	

薪資所得不同支配方式 (①由別人代為處理。②部份收入可自行處理。③由本人全權處理。) 就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」的得分之變異數分析如表 4-12, 從表 4-12 的統計資料中, 顯示薪資所得不同支配方式就業之智能障礙青年在「職業生活素質」之全量表及分量表, 得分上, 均未達到統計上的顯著差異 ($p > .05$), 此項結果顯示就業之智能障礙青年所知覺之「職業生活素質」程

度並未因薪資所得不同支配方式而產生不同的知覺程度。

(十) 家長社經地位方面

表 4-13 家長不同社經地位就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」得分之變異數分析摘要表

分量表	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值
就業之準備	組間	16.62	2	8.31	1.08
	組內	710.60	92	7.72	
工作之表現	組間	1.78	2	.89	.155
	組內	529.1	92	5.75	
職場的物理環境	組間	5.53	2	2.77	.65
	組內	390.09	92	4.24	
職場的人文環境	組間	1.83	2	.91	.22
	組內	376.32	92	4.09	
職業之滿意度	組間	24.66	2	12.33	1.52
	組內	745.08	92	8.10	
全量表	組間	85.44	2	42.72	.65
	組內	6036.31	92	65.61	

從表 4-13 的統計資料中，可知家長不同社經地位（中上、中、低）就業之智能障礙青年在「職業生活素質量表」全量表及分量表上得分，均未達到統計上的顯著差異。由此可瞭解「家長不同社經地位」這個變項之影響程度，並不明顯。

四、就業個案職業生活素質評估側面圖

本研究採取直接觀察兼訪談，並詳細瞭解職場之有關狀況，共取得賴 祿等七位個案，觀察後逐一列出該七位案主的職業訪視記錄表，每一位案主的記錄表包含六項資料；（1）任職場所記要，（2）擔任職務記要，（3）職務雇用條件，（4）就業應備資格，（5）個案訪視日誌，和（6）個案職業生活素質側面圖。

（一）賴 祿個案

職業生活訪視記錄表

接受訪查者：賴 祿

性別：男 出生：63 年 2 月 21 日

訪查日期： 86 年 10 月 27 日起
86 年 11 月 16 日止

一、任職場所記要

1. 公司(機構)名稱： 通豪大飯店
2. 地址： 台中市大雅路 431 號
3. 電話： (04)2956789
4. 公司之行業性質： 服務業
5. 職務名稱： 房務清潔人員
6. 員工總數： 300 人
7. 本職務員工總數： 24 人

二、擔任職務記要

1. 職務概述： 案主負責客房之整理與清潔。每樓約 15-16 間房，每人負責一層樓 12 間房，多整理一間加 60 元獎金。
2. 工作條件(含工具、速度、產量等)： 使用推車，每日約 4-5 間房。
3. 同伴之人數： 至少一位陪同整理。
4. 職務之督導： 由領班負責督導事宜。
5. 同伴之合作： 案主動作較慢，每日僅負責 4-5 間房，有時會出現整理不完的現象，此時由領班協助完成。整理房間及摺毛巾時，可由案主獨自完成。

6. 執勤時之社交環境：除用餐外，大部分時間由案主一人執勤。
7. 執勤時之物理環境：飯店樓高 24 層每層均有電梯可達，地面
鋪有地毯，有中央空調，溫度適中，無噪音。
8. 執勤時之儀表：要求儀表整潔。
9. 每日工作進行：

執勤時刻	執勤過程
(1) <u>08：00-12：00</u>	<u>整理客房為主要工作內容，</u> <u>包括：浴室清潔，床單更換</u> <u>地毯桌面清潔，毛巾及盥洗</u> <u>用具之更換和補充，送水果</u>
(2) <u>12：00-12：30</u>	<u>用餐</u>
(3) <u>12：30-16：30</u>	<u>以摺毛巾為主要工作內容</u>

10. 工作步驟分析：

- (1) 在床單更換方面：①將手推車推至房門外，進入房間。
②將卡片插入房間總開關，開啟燈光及空調。
③進入浴室，將房客使用過之盥洗用具(包括沐浴、洗髮精及毛巾等)。
④走至該樓之櫃台，拿取預先摺好之床單、毛巾，
進入房間將原先鋪設於房間之床單及枕套拆下
置於地上。
⑤將床單攤開，鋪設於床墊上，用雙手將之鋪平，
而後將枕套更換。

⑥完成上述動作後，將更換完畢之毛巾、床單及枕套置於推車上。

⑦於另一推車上拿取盥洗用品及茶包等消耗品，進行補充。

(2)摺毛巾部份：①把領班指定之毛巾(包括小毛巾、浴巾及手巾)依規定摺好達一定數量。

②將摺完之各類毛巾分門別類置於補充用品之手推車上。

三、職務雇用條件

1. 每日工時： 8.5 小時 每週工時： 51 小時
上下班時刻： 08：00-16：30
2. 薪資計算： 每月計薪約 16000 元
3. 職務保險： 享有勞保、健保
4. 職務福利： ①供應午晚餐、制服二套②享有年終獎金、三節禮品及年假。
5. 職務升遷： 有機會調薪。
6. 參加公會： 無。
7. 意見申訴： 無。
8. 上下班交通供應： 由家長開轎車接送。

四、就業應備資格

1. 教育程度之要求： 無
2. 工作經驗之要求： 無。
3. 職業證照之要求： 無
4. 重要職業技能： ①行動方便 ②推動工作台車 ③抽取床單
④鋪設床單 ⑤清潔盥洗用具
5. 職業所需之動作技能： ①良好的行動能力 ②手眼協調能力
6. 職業所需之體能： 有時需要搬運重物，體能需求量大。
7. 職業所需之語文技能： 需要簡單之讀寫能力。
8. 職業所需之數學技能： 需要簡單的數學計算。
9. 職業所需之社交技能： 需要和其他人互助合作，進行互動。
10. 職業所需之交通能力： 無。
11. 其他：

五、個案訪視日誌

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

- 一、案主姓名：賴 祿
- 二、工作地點：台中市通豪大飯店
- 三、訪視日期： 86 年 10 月 27 日
- 四、起迄時間： 14 時 30 分 至 15 時 10 分
- 五、訪視內容摘要：

- 1.對於訪員的來到案主並不感到訝異，同時案主也記得訪員的來意。
- 2.在過程中案主並無法十分專心於工作，以及對訪員所提的問題，並無法完全理解。
- 3.對於數字概念，案主無法很明確的表達及回憶，例如問及其工作年資時，案主無法就此方面之問題作清晰而明確的回答，同時對於所領的薪資多寡亦無法表達。
- 4.案主對於所屬的公司及工作均感到滿意，而案主的工作場所也有中央空調系統溫濕度良好。
- 5.在物理環境方面也設施完善，並沒有出現明顯的危害上的顧慮。
- 6.案主的工作可分為兩個時段，上午以整理客房為主，下午則以摺毛巾為工作內容。案主對於所分配的工作均能夠去執行，但是效果則不如一般人來得好。
- 7.在工作督導方面，案主大部分的工作時間均有領班級的人員負責不定時的督導，並且負責將案主未完成的工作進度完成之。
- 8.在工作福利方面，享有年節獎金，而升遷方面則較一般人來得差，並沒有向上流動的機會。
- 9.在工作場所的互動方面，案主的互動情況佳，會主動的和房客及工作同仁打招呼，在本日的訪視時間內即有兩位非障礙員工向訪員查詢訪員的來意並且主動和案主打招呼表示關心等動作出現。顯示案主的社會互動能力佳。
- 10.經訪問其他非障礙員工後得知，案主的父母對於案主的工作表示相當滿意。
- 11.案主並無法獨自上下班，需要家長的接送，而工作機構亦沒有提供交通車以利員工上下班。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

一、案主姓名：賴 祿

二、工作地點：台中市通豪大飯店

三、訪視日期： 86 年 11 月 03 日

四、起迄時間： 15 時 20 分 至 16 時 05 分

五、訪視內容摘要：

1. 案主今日的工作和往常不同，借調至清潔部門工作，進行飯店外部的清潔工作包括刷鋁條及將鋁條擦拭乾淨，保持亮度。
2. 工作場所位於室外，往來車輛較多，危險性較以往高，空氣品質亦較差。
3. 據訪員所知，案主本日因飯店內部的人手問題而借調至清潔部門，預定將外圍打掃完畢之後，仍歸屬客務部門從事客房服務。
4. 案主今日所進行的清潔工作屬於較簡易的工作性質，不須要繁雜的過程。其工作步驟如下：
 - (1) 將清潔劑噴至鋁條上，等待清潔劑將髒污溶解。
 - (2) 接著以抹布將髒污擦掉，並且判斷抹布的髒污程度進行清潔抹布的動作。
 - (3) 視水的髒污程度的而決定是否換水(這一部份案主的判斷似乎比較困難)
5. 以上這些工作步驟及指示係由服務部門之主管負責教導，而案主的服從性也高，對於主管所指示的事項都能夠理解並且去執行。
6. 經向該主管探詢的結果，案主於該公司服務已有一段時間，所享有的職務福利與其他員工相同；計有勞保、健保、年終獎金以及視情況調薪等福利制度。
7. 案主對於數的觀念較薄弱，不知道自己的薪資一個月有多少，也不清楚是否有零用金可用，同時家庭的狀況亦無法清楚的交代。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

一、案主姓名：賴 祿

二、工作地點：台中市通豪大飯店

三、訪視日期： 86 年 11 月 06 日

四、起迄時間： 11 時 05 分 至 11 時 25 分

五、訪視內容摘要：

1.案主今日的工作是負責五間客房床單及盥洗用具的換補。工作步驟如下：

- (1)案主先將推車推至客房外停放，進入客房。
- (2)以卡片插入客房的總開關，測試客房的燈具是否損壞；並且開啟空調，使客房內空氣流通。
- (3)接著、將床舖拉出，床單、枕套整組拉出放置於地板上。
- (4)走出客房至櫃台拿取乾淨之床單及枕套。
- (5)進入房間內，進行床單及枕套的鋪設及更換。
- (6)更換完畢後，進入浴室內，將使用過之毛巾及盥洗用具取出，併先前置於地上之床單、枕套一同攜出客房外丟入推車之內。
- (7)取出先前填充完畢之沐浴乳、洗髮乳、牙膏、牙刷及毛巾等盥洗用品，進行浴室內的換補工作。

2.根據其他非障礙員工的表示，案主的動作比常人來得遲緩，因此在房務整理上不如一般人，依據其工作經驗估計，一般人每天可完成 7-9 間的客房服務，案主最多可完成 4-5 間的量，並且需旁人進行督導及檢查，同時進行補強工作，可見需有人力支援。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

- 一、案主姓名：賴 祿
- 二、工作地點：台中市通豪大飯店
- 三、訪視日期： 86 年 11 月 16 日
- 四、起迄時間： 10 時 30 分 至 11 時 20 分
- 五、訪視員：傅光鴻
- 六、訪視內容摘要：

- 1.案主本日的工作是進行摺毛巾及盥洗用品的填充與 11 月 6 日之工作步驟相同，不再行描述。
- 2.訪員今日所進行的工作是問卷調查的實施。

(二) 吳 沛個案

職業生活訪視記錄表

接受訪查者： 吳 沛

性別：男 出生：57年9月20日

訪查日期：86年10月27日起

86年11月16日止

一、任職場所記要

1. 公司(機構)名稱：聖華宮素食自助餐廳
2. 地址：台中市大雅路 55 號
3. 電話：(04)2955298
4. 公司之行業性質：餐飲業
5. 職務名稱：園丁
6. 員工總數：40 人
7. 本職務員工總數：1 人

二、擔任職務記要

1. 職務概述：整理餐廳庭園花圃及四周環境。
2. 工作條件(含工具、速度、產量等)：①使用掃把、畚箕、垃圾袋及水管 ②固定時間內整理特定部份 ③使用剪刀。
3. 同伴之人數：無。

4. 職務之督導：由該餐廳蔡姓經理、鄭姓領班負責進行督導工
作。

5. 同伴之合作：無。

6. 執勤時之社交環境：少有社交，互動關係差。

7. 執勤時之物理環境：①室外工作 ②附近交通流量大。

8. 執勤時之儀表：要求整齊、清潔，無制服規定。

9. 每日工作進行：

執勤時刻	執勤過程
(1) <u>08：00-08：55</u>	<u>澆花(停車場大雅路邊之花圃)</u>
(2) <u>08：55-09：15</u>	<u>洗手用餐</u>
(3) <u>09：15-11：30</u>	<u>打掃停車場、餐廳門口、戶外</u> <u>休息區之垃圾及草皮整理</u>
(4) <u>11：30-12：20</u>	<u>刷洗垃圾車底之地板</u>
(5) <u>12：20-12：30</u>	<u>休息</u>
(6) <u>12：30-13：40</u>	<u>打掃花園、除草</u>
(7) <u>13：40-14：00</u>	<u>用餐</u>
(8) <u>14：00-15：50</u>	<u>於餐廳內擦拭餐具，修剪花木</u>
(9) <u>15：50-16：00</u>	<u>收拾工具、手套，下班打卡</u>

10. 工作步驟分析：

(1) 澆花部份：將自動灑水系統開啟，十分鐘後關閉。

(2) 盆栽部份：①拿取水管 ②打開水龍頭 ③逐一澆水 ④關閉水龍頭
⑤捲收水管。

(3) 掃除垃圾部份：①以掃把、竹掃把將地面垃圾掃成堆 ②將垃圾裝置

於畚箕內倒入垃圾袋中

(4)刷洗地板部份：①拿取掃把，走至垃圾車處 ②開啟水龍頭 ③一手拿

取水管，一手拿掃把將垃圾車底部及周圍地板沖刷乾

淨 ④收拾水管

(5)擦拭湯匙部份：①自廚房拿取三個塑膠籃 ②用等待清洗的桌巾擦乾

塑膠籃 ③地上鋪兩張報紙 ④將塑膠籃放置於報紙

上 ⑤拿取黃色桌巾置於大腿上 ⑥用桌巾開始擦乾

湯匙、餐叉 ⑦分類置於三個塑膠籃中 ⑧擦拭完畢

後將籃子置於架子上 ⑨收拾報紙，都入垃圾桶內

⑩將擦拭用的黃色桌巾丟入待洗桶中。

(6)修剪花木部份：①拿取修剪花木剪刀 ②將超出範圍之花木剪下 ③

將剪下之花木丟入垃圾袋內。 ④收拾剪刀。

三、職務雇用條件

1. 每日工時： 8 小時 每週工時： 48 小時

上下班時刻： 08：00-16：00。

2. 薪資計算： 每月計薪 16000 元整。

3. 職務保險： 享有勞保、健保。

4. 職務福利：①全勤獎金 ②年終獎金 ③中秋禮品 ④生日禮金

⑤供應早午餐。

5. 職務升遷： 有調整薪資空間。

6. 參加公會： 無。

7. 意見申訴： 無。

8. 上下班交通供應： 自行搭乘公車上下班。

四、就業應備資格

1. 教育程度之要求： 無。

2. 工作經驗之要求： 無。

3. 職業證照之要求： 無。

4. 重要職業技能： 無。

5. 職業所需之動作技能： 行走方便，雙手靈活。

6. 職業所需之體能： 需要體力及耐力。

7. 職業所需之語文技能： 需要簡單的閱讀能力。

8. 職業所需之數學技能： 需要簡單算術能力。

9. 職業所需之社交技能： 需要與人進行少量互動。

10. 職業所需之交通能力： 自行搭乘公車的能力。

11. 其他：

五、個案訪視日誌

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

一、案主姓名：吳 沛

二、工作地點：台中市聖華宮餐廳

三、訪視日期：86 年 10 月 27 日

四、起迄時間：15 時 15 分 至 16 時 10 分

五、訪視內容摘要：

- 1.案主對於訪員的到訪感到疑惑，但未出現排斥現象。案主的表情似乎不認識訪員，直到訪員表明身分後，才略有所悟。
- 2.案主工作態度十分認真，對於訪員的問題出現不予理會的現象。專心從事於工作。
- 3.案主對於時間觀念十分強，何時應該做哪些事，有一定之工作時間表；並且依表定時間來工作，並於時間內完成。其工作時間表如附件。
- 4.案主表示對於工作感覺到疲累。訪員發現，案主的工作時間表上所規定之休息時間僅有 30 分鐘，分別為 12：20-12：30；13：40-14：00(為午餐時間)。案主所從事之工作屬於勞動性的清潔工作。其工作區域包括大門前方花圃、大門右方之草皮、大門右後方之停車場、大門左方垃圾車地上以及北平路及大雅路馬路邊緣。
- 5.案主對於其家庭的依賴性高，案主表示十分期待雙親自日本歸來(10/31 返台)並且重複告知訪員達兩次之多。
- 6.職場之工作環境十分遼闊，除 1400 起至室內擦拭餐具約 30-40 分鐘外，均於室外從事清潔工作。室外之工作條件較室內為差。除日曬外，噪音、空氣品質及交通繁忙的程度均較室內為高。對於案主之生理似乎多少產生影響。
- 7.在訪員本次觀察時間內，並沒有發現有非障礙性工作夥伴與案主有接觸(包括督導、鼓勵、問候和交談)。
- 8.案主曾明白表示想再見到訪員。
- 9.案主的上下班的交通工具為台中客運公車，案主對於所搭乘之公車十分熟悉，能夠自行搭乘上下班。
- 10.案主目前的休閒活動似乎不多，在下班後仍要學習打鼓一事似乎感到厭煩，這問題根據訪員觀察，似乎源於雙親不在身邊所致。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

一、案主姓名：吳 沛

二、工作地點：台中市聖華宮餐廳

三、訪視日期：86 年 10 月 30 日

四、起迄時間：11 時 25 分 至 12 時 10 分

五、訪視內容摘要：

- 1.案主與訪員已見過三次面但是案主仍需要訪員的提醒才記起訪員。
- 2.案主的工作屬於清潔工作，當訪員到達時，案主正在進行掃地、撿垃圾的工作，至 1130 為止。一到 1130 案主，立刻放下手邊的工作，並且記起此時要做刷洗垃圾車底下的地板的工作，並且十分熟悉的在十分鐘內結束。
- 3.在這段期間內，訪員問及屬於心理層面的問題時，案主似乎不能理解較抽象的問題，例如”什麼事會令你感到不高興？”案主並無法明白告知訪員什麼事會讓他不高興；另外，問及對於工作喜歡與否時案主表示喜歡，但是，在深入問及為何喜歡時，案主則沒有任何的表示，在問及有什麼喜歡的東西時，案主也沒有表示任何的意見。
- 4.在語言的表達上，案主能夠描述具體之事實與現象，
- 5.職場的工作支持系統薄弱，訪員到訪次數中，僅出現過一次非障礙工作夥伴與案主短暫的交談，案主的意見申訴管道只有其領班及經理二人。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

一、案主姓名：吳 沛

二、工作地點：台中市聖華宮餐廳

三、訪視日期：86 年 11 月 08 日

四、起迄時間：11 時 30 分 至 12 時 00 分

五、訪視內容摘要：

1. 本方案主之工作室進行餐廳外圍打掃，包括停車場、大門右邊、及馬路邊的清潔與整理。
2. 案主首先至停車場開始進行掃地之工作，案主進行的方式自左至右，一一的進行，清除垃圾的工作，當掃把無法達到或掃除的地點時，案主會以手來撿取垃圾。
3. 接下來，掃至大門右手邊，屬於草皮與地磚的混合空間，因此案主僅將較大之垃圾掃除包含了人行道尚未離去的攤販所留下來之垃圾，之後案主將這些垃圾倒到預先準備好之垃圾袋中。
4. 在整理完空地後，案主開始對於人行道及馬路邊緣進行清掃的動作，案主先由北平路的方向開始，掃至大雅路的邊緣，此刻的時間是上午十一時五十六分，正處於附近國小下課時間，有許多的接送車輛的往來，交通流量甚大，對於掃街的工作似乎存在著潛在的危險。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

一、案主姓名：吳 沛

二、工作地點：台中市聖華宮餐廳

三、訪視日期：86 年 11 月 16 日

四、起迄時間：10 時 30 分 至 11 時 20 分

五、訪視內容摘要：

- 1.本日進行生活素質的問卷的訪視。
- 2.詢問到案主的薪資的部份，案主的薪資採月薪制，每個月約16000 左右，該工作機構將案主的薪資按月存入銀行戶頭，由案主的親人提撥部份給予案主生活上所需之費用，例如每月之車資及案主每星期四上打鼓課程的費用，除此之外則存在案主之銀行戶頭中。
- 3.在工具運用方面，案主工作時所使用的工具有：一般掃把、竹掃把、畚箕、垃圾袋、手套等工具，這些工具的使用對於案主而言並無不便之處，案主也都能夠在使用完畢之後歸還原處，並且收拾整潔後才下班。
- 4.對於工作的認知方面，案主並無法理解到工作的重要性，僅僅了解到工作可以賺錢，而所賺的錢卻不能明白要如何完整的運用。
- 5.針對於案主的工作內容進行判斷，可以得知案主的工作，是屬於體力消耗性的勞動工作。
- 6.案主對於工作的獨立性強，所有的工作均可由案主一個人獨立完成，而不需要靠別人的配合。

(二) 林 德個案

職業生活訪視記錄表

接受訪查者： 林 德

性別： 男 出生： 67 年 5 月 13 日

訪查日期： 86 年 10 月 30 日起

86 年 11 月 25 日止

一、任職場所記要

1. 公司(機構)名稱： 輝亞企業股份有限公司
2. 地址： 台中縣神岡鄉豐洲路 953 號
3. 電話： (04)5614374
4. 公司之行業性質： 製造業，娃娃車製造、銷售
5. 職務名稱： 作業員
6. 員工總數： 35-40 人
7. 本職務員工總數： 35-40 人

二、擔任職務記要

1. 職務概述： 進行娃娃車零件組裝，整體成形。
2. 工作條件(含工具、速度、產量等)： 需要速度上及產量上的
配合，使用電動起子。

3. 同伴之人數：3-5 人，但多數時間獨自作業。
4. 職務之督導：未見明顯的督導人員。
5. 同伴之合作：少見與之合作之工作同事。
6. 執勤時之社交環境：工作時間內少見與人互動，在休息時間與同事偶有互動的情況。
7. 執勤時之物理環境：廠房寬敞，位於一樓，娃娃車組件裝配生產線之工作。
8. 執勤時之儀表：無法很好的處理自己的衛生問題，經常出現鬍子未刮，衣服髒的現象。
9. 每日工作進行：

執勤時刻	執勤過程
(1) <u>07：50</u>	<u>上班，到門口打卡。</u>
(2) <u>07：50-10：00</u>	<u>依生產計量進行零件組裝。</u>
(3) <u>10：00-10：10</u>	<u>休息。</u>
(4) <u>10：10-12：00</u>	<u>繼續上班。</u>
(5) <u>12：00-13：00</u>	<u>中午用餐，休息。</u>
(6) <u>13：00-15：00</u>	<u>繼續上班。</u>
(7) <u>15：00-15：10</u>	<u>休息。</u>
(8) <u>15：10-17：40</u>	<u>繼續上班。</u>

10. 工作步驟分析：

- (1) 依產品特性，將螺帽以電動起子與娃娃車支架零件鎖緊。
- (2) 將娃娃車的安全坐墊安置於支架上。
- (3) 以安全帶穿過座椅支架，運用卡榫鎖緊。

(3)將安全坐墊鋪至座椅的支架上。

(3)把已經裝好坐墊的座椅支架送到輸送帶上。

三、職務雇用條件

1. 每日工時： 7-8 小時 每週工時： 43.2-52.2 小時

上下班時刻： 7：50-17：40

2. 薪資計算： 按月計薪，每月約 16000-16500 元

3. 職務保險： 享有健保、勞保。

4. 職務福利： 每週全勤獎金，年終獎金，不定期國內旅遊。

5. 職務升遷： 約每半年視工作表現調整薪資。

6. 參加公會： 無。

7. 意見申訴： 無。

8. 上下班交通供應： 自行處理。

四、就業應備資格

1. 教育程度之要求： 無。

2. 工作經驗之要求： 無。

3. 職業證照之要求： 無。

4. 重要職業技能： 肢體動作之協調，使用電動起子。

5. 職業所需之動作技能： 需要大量的肢體動作技能。

6. 職業所需之體能： 需體力及耐力。

7. 職業所需之語文技能： 需要簡單的語言與閱讀能力。

8. 職業所需之數學技能： 需要會數數。

9. 職業所需之社交技能： 需要和其他同事互動。

10. 職業所需之交通能力： 需要自行上下班之交通能力。

11. 其他：

五、個案訪視日誌

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

- 一、案主姓名：林 德
- 二、工作地點：台中縣神岡鄉輝亞企業
- 三、訪視日期： 86 年 10 月 30 日
- 四、起迄時間： 14 時 30 分 至 15 時 05 分
- 五、訪視內容摘要：

- 1.案主對於訪員的來到，似乎感到有些迷惑，不太認得訪員。經過訪員提醒，案主才憶起訪員曾經與信望愛智能中心洪先生一同到訪。
- 2.訪員的來到對於案主的工作進度似乎產生影響，在工作速度上有明顯的下降。
- 3.案主的工作福利方面，包括有健、勞保，每週的全勤獎金 1200 元，每月的工作獎金，以及不定期的公司同仁國內旅遊。
- 4.案主的收入每月大約 16000-18000，以匯款方式匯入案主的帳戶當中。
- 5.案主表示在該公司服務很好，也不會累。據觀察，案主的工作情緒頗為高昂，時常面帶微笑；同時工作技巧的熟練度也相當好。
- 6.經過與其他同仁交談得知，案主的工作速度較慢，無法在速度快速的主生產線工作；因此，大部分的時間案主工作於生產副線，以組裝零件為主要工作內容。
- 7.據訪員觀察，案主個性比較溫和，不會有相當大的不愉快情緒的表現，服從性高。
- 8.在互動方面：案主能夠與其他同仁做簡單的社交，簡單的語言表達是案主與人溝通的主要方式。大部分時間，在旁傾聽同事間的交談、說笑。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

一、案主姓名：林 德

二、工作地點：台中縣神岡鄉輝亞企業

三、訪視日期：86 年 11 月 06 日

四、起迄時間：09 時 05 分 至 09 時 40 分

五、訪視內容摘要：

- 1.本日進行訪視對象為該工廠蔡經理。
- 2.案主本日的工作內容為：測試娃娃車支架螺孔的準確性。其工作步驟如下：
 - (1)將以打完螺孔的支架取出置於工作台上。
 - (2)以量尺測得螺孔的量距是否符合標準的距離，適合的置於輸送帶上；不合的，則丟置於身旁的紙箱內。
- 3.在工作儀態上：案主的衛生習慣仍有待加強。根據工作同仁表示，案主經常出現異味，影響到他們與案主接觸的意願。根據觀察，案主的鬍子也有過長未修整的現象。在衣著方面案主身穿的衣服也有髒污的現象，但無法判定是因衛生習慣不好或工作所致。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

- 一、案主姓名：林 德
- 二、工作地點：台中縣神岡鄉輝亞企業
- 三、訪視日期： 86 年 11 月 18 日
- 四、起迄時間： 10 時 30 分 至 11 時 20 分
- 五、訪視內容摘要：

- 1.本日進行問卷的訪視工作及物理、人文環境之觀察。
- 2.在職場的物理環境方面：該工廠位於一樓，在員工進出方面尚稱方便，不會有障礙環境出現。
- 3.在環境安全方面：對於案主而言工作場所稱得上安全，在儲存物料的空間和工作場所是分開的，物料架的儲存方式也是上整齊安全。
- 4.在工業安全方面：工作場所似乎並沒有見到滅火機的設置，不過該公司所生產的產品屬於輕型安全性高的產品，在機具的使用上也是屬於輕型機具，沒有高危險存在。
- 5.在人文環境方面：雇主對於案主的態度是屬於支持性的，不會有相當大的排斥感，其他員工對於案主也能夠接受而不會產生排斥的現象；同時案主也會偶爾和其他員工進行交談、聊天。
- 6.由於案主的工作場所是屬於泰勒化的工作場線，因此對於問卷的進行十分不容易，除在聲調上必須加大外，還會受到干擾，同時也影響到案主的工作進度，影響產能。必須分次進行而無法於短時間內完成。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

- 一、案主姓名：林 德
- 二、工作地點：台中縣神岡鄉輝亞企業
- 三、訪視日期： 86 年 11 月 25 日
- 四、起迄時間： 14 時 50 分 至 15 時 20 分
- 五、訪視內容摘要：

- 1.本日對案主工作表現的部份進行觀察。
- 2.對案主的上班打卡時間加以觀察可以發現，案主的上班時間相當準時，就十一月來觀察，並沒有出現多次的遲到現象，但是卻出現兩天未打卡的記錄，探究其原因：案主在 11 月 15、16 兩日罹患重感冒無法上班所致。對於少遲到現象的原因在於案主上下班均由案主的弟弟用腳踏車載送，且其弟在同處上班。
- 3.案主在工作時間的工作表現普通，對於訪員在場會出現工作分心的現象，時常轉頭望向訪員，露出微笑，因而會出現速度的減緩。
- 4.對於所使用的機具，案主在使用程度上可說是有限，據幾次的觀察，案主所最常使用的工具為手，因為案主工作場所是在生產副線；其次是氣動的螺絲起子，用來鎖緊螺絲。
- 5.案主對於薪資的所得感到高興的，是每天工作會有錢賺，也很喜歡工作於此工廠。

(四) 林 璋個案

職業生活訪視記錄表

接受訪查者： 林 璋

性別：男 出生：68年6月14日

訪查日期：86年10月30日起

86年11月25日止

一、任職場所記要

1. 公司(機構)名稱：輝亞企業股份有限公司
2. 地址：台中縣神岡鄉豐洲路 953 號
3. 電話：(04)5614374
4. 公司之行業性質：製造業，娃娃車組裝、銷售
5. 職務名稱：作業員
6. 員工總數：35-40 人
7. 本職務員工總數：35-40 人

二、擔任職務記要

1. 職務概述：進行娃娃車零件組裝，整體成形。
2. 工作條件(含工具、速度、產量等)：使用電動起子，需配合生產速度及產量限制。
3. 同伴之人數：3-5 人不等視工作情況。

4. 職務之督導：未見明顯的督導人員。
5. 同伴之合作：需要和同事一同進行搬運零件之工作。
6. 執勤時之社交環境：工作時的互動情況較少，在休息時間會與要好的同事進行互動。
7. 執勤時之物理環境：廠房空間寬敞，位於一樓，娃娃車零件組裝之之生產線上的工作站，出入方便。
8. 執勤時之儀表：會自行處理衛生問題，外表整齊乾淨。
9. 每日工作進行：

執勤時刻	執勤過程
(1) <u>07：50</u>	<u>上班，到門口打卡。</u>
(2) <u>07：50-10：00</u>	<u>依生產計畫進行零件組裝及整</u>
	<u>體成形。</u>
(3) <u>10：00-10：10</u>	<u>休息。</u>
(4) <u>10：10-12：00</u>	<u>繼續生產工作。</u>
(5) <u>12：00-13：00</u>	<u>中午用餐休息。</u>
(6) <u>13：00-15：00</u>	<u>繼續生產工作。</u>
(7) <u>15：00-15：10</u>	<u>休息。</u>
(8) <u>15：10-17：40</u>	<u>繼續生產工作。</u>

10. 工作步驟分析：

- (1) 生產副線部份：①案主多獨自一人組裝零件，如：娃娃車輪及支架
，將螺帽用電動起子鎖緊，固定。此時不需要速
上的配合。
- (2) 生產主線部份：①在組合零件完成後，將零件送至生產主線進行整體

成形的組裝。

②兩人配合組裝。

③需要速度與品質的相互配合。

④將原貼於娃娃車安全帶上的貼紙撕下。

⑤貼上新標籤。

⑥用輸送帶送至下一工作站。

三、職務雇用條件

1. 每日工時：7-8 小時，隔週休二日每週工時：44-52 小時
上下班時刻：7：50-17：40
2. 薪資計算：按月計薪 16000-17000 元。
3. 職務保險：享有健保、勞保。
4. 職務福利：每週全勤獎金，年終獎金，不定期國內旅遊。
5. 職務升遷：約每半年調整一次薪資。
6. 參加公會：無。
7. 意見申訴：無。
8. 上下班交通供應：騎乘腳踏車自行上下班。

四、就業應備資格

1. 教育程度之要求：無。
2. 工作經驗之要求：無。
3. 職業證照之要求：無。

4. 重要職業技能： 無。
5. 職業所需之動作技能： 在站立或行動的情況下，雙手靈活操作零件或機具。
6. 職業所需之體能： 亟需體力及耐力。
7. 職業所需之語文技能： 溝通能力及簡單閱讀能力。
8. 職業所需之數學技能： 需要簡單的計算能力。
9. 職業所需之社交技能： 需要與其他人配合工作，並且進行互動。
10. 職業所需之交通能力： 騎乘腳踏車自行上下班。
11. 其他：

五、個案訪視日誌

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

一、案主姓名：林 璋

二、工作地點：台中縣神岡鄉輝亞企業

三、訪視日期：86 年 10 月 30 日

四、起迄時間：14 時 30 分 至 15 時 05 分

五、訪視內容摘要：

- 1.案主對於上次訪員來訪似乎記憶模糊，對於訪員感到相當陌生，此外，尚有一個現象就是案主的逃避行為十分明顯，對於陌生人的來到，感到相當的不安。
- 2.案主對於訪員的問題亦如同訪員初到時的反應一般，不睬不理，或稱不知道來應付。
- 3.案主的工作能力以及工作技巧相當純熟，不但能夠在主線上工作，也可以擔任送零件的工作，將所需之零件由架上送至廠線上其他員工進行組裝。
- 4.案主的工作內容是組裝娃娃車零件為主要工作任務，至於其他搬運的工作則交由倉庫管理的人員負責。
- 5.由案主的工作技能的純熟度來看，給人的感覺並不像智能障礙者。在語言的表達上則出現有語句簡短的現象，不如一般人可以說長串的句子；對於訪員的問題也多笑而不答。
- 6.在工作場合上的社交能力方面，案主明顯優於在同一職場內接受訪員觀察研究的哥哥林 德。在休息時間時，案主會四處蹓躑，與跟他較熟的同事一起打鬧，同時會有簡單的交談。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

一、案主姓名：林 璋

二、工作地點：台中縣神岡鄉輝亞企業

三、訪視日期：86 年 11 月 06 日

四、起迄時間：09 時 05 分 至 09 時 40 分

五、訪視內容摘要：

1. 本日進行訪視對象為該工廠蔡經理。
2. 對於雇用身心障礙員工的原則，蔡經理所持的態度及原則如下：
 - (1) 首先考慮到企業本身所需求的員工人數是否能夠雇用身心障礙員工(該工廠人數不足 50 人)。
 - (2) 其次，考慮整體企業的產能是否因這類員工而降低。換句話說，身心障礙類的員工只要在產能上能夠符合要求即可雇用。而企業同時能夠容許這類員工在產能上的些許落後。
 - (3) 員工的服從性必須要達到一定之水準，否則會影響工廠的生產，同時也可避免勞資糾紛的產生。
 - (4) 會雇用身心障礙員工主要的原因，其中包括台中縣信望愛智能發展中心的洪先生與蔡經理私交甚篤，相互信任始同意雇用這類員工。
3. 接下來，對於案主做簡短的訪視及觀察。案主對於這次訪員的來到已經能夠接受，同時也比較願意回答訪員的問題。例如：問到哥哥在何處工作時，案主能夠明確的指出在同一工廠的哪一個方向。
4. 今日案主的工作是組裝學步車的零件，案主的工作技能純熟，能夠很快的將零件組合完畢，交給下一個工作站。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

- 一、案主姓名：林 璋
- 二、工作地點：台中縣神岡鄉輝亞企業
- 三、訪視日期： 86 年 11 月 18 日
- 四、起迄時間： 10 時 30 分 至 11 時 20 分
- 五、訪視內容摘要：

- 1.本日進行問卷的訪視工作及物理、人文環境之觀察。
- 2.在職場的物理環境方面：該工廠位於一樓，在員工進出方面尚稱方便，不會有障礙環境出現。
- 3.在環境安全方面：對於案主而言工作場所稱得上安全，在儲存物料的空間和工作場所是分開的，物料架的儲存方式也是整齊安全。
- 4.在工業安全方面：工作場所似乎並沒有見到滅火機的設置，不過該公司所生產的產品屬於輕型安全性高的產品，在機具的使用上也是屬於輕型機具，沒有高危險存在。
- 5.在人文環境方面：雇主對於案主的態度是屬於支持性的，不會有相當大的排斥感，其他員工對於案主也能夠接受而不會產生排斥，而案主與其他員工的相處也稱得上良好，雖不是很主動，但是仍能夠和部份男性員工打成一片。
- 6.由於案主的工作場所是屬於泰勒化的工作場線，因此對於問卷的進行十分不容易，除在聲調上必須加大外，還會受到干擾，同時也影響到案主的工作進度，影響產能。必須分次進行而無法於短時間內完成。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

一、案主姓名：林 璋

二、工作地點：台中縣神岡鄉輝亞企業

三、訪視日期：86 年 11 月 25 日

四、起迄時間：14 時 00 分 至 14 時 50 分

五、訪視內容摘要：

- 1.本日對案主工作表現的部份進行觀察。
- 2.對案主的上班打卡時間加以觀察可以發現，案主的上班時間相當準時，就十一月來看，案主上班時間平均大約在上午七時四十分到五十分之間，幾乎沒有遲到的現象。
- 3.案主在工作時間的工作表現十分良好，不會出現心不在焉的情況，但是在認定樂在工作上則有程度上的困難，只能說案主對於工作認真，工作態度良好，有敬業精神。
- 4.對於所使用的機具，案主在使用程度上相當純熟，幾乎場內的每一項機具均能夠使用，對於所使用的機具也都能夠小心的使用，而沒有出現粗魯的使用方式。
- 5.對於每月所得，案主似乎無法很清楚的理解薪資的真正意義，對於工作也是如此。

(五) 陳 鴻個案

職業生活訪視記錄表

接受訪查者：陳 鴻

性別：男 出生：59 年 9 月 1 日

訪查日期：86 年 10 月 30 日起
86 年 11 月 18 日止

一、任職場所記要

1. 公司(機構)名稱：台灣麥當勞餐廳股份有限公司豐原中正中心
2. 地址：台中縣豐原市中正路 138 號
3. 電話：(04)5885129
4. 公司之行業性質：餐飲業
5. 職務名稱：清潔員
6. 員工總數：35 員
7. 本職務員工總數：2 員

二、擔任職務記要

1. 職務概述：維護三樓樓面及廁所之清潔。
2. 工作條件(含工具、速度、產量等)：使用抹布、拖把、水桶
；消毒水定期更換。

3. 同伴之人數：1 員
4. 職務之督導：偶有店經理進行考核檢查。
5. 同伴之合作：以一人獨自進行完成為主要工作方式。
6. 執勤時之社交環境：用餐時間外少有機會與人互動。
7. 執勤時之物理環境：堪稱安全。
8. 執勤時之儀表：衣服穿著整齊，鬍子經常刮，偶有留下鬍渣。
9. 每日工作進行：

執勤時刻	執勤過程
(1) <u>09：00-09：30</u>	<u>補充一樓廚房內之冰塊。</u>
(2) <u>09：30-12：00</u>	<u>三樓樓面及廁所之清潔、保</u>
	<u>持。</u>
(3) <u>12：00-12：30</u>	<u>用餐。</u>
(4) <u>12：30-16：00</u>	<u>三樓樓面及廁所之清潔、保</u>
	<u>持。(每二小時更換消毒水一</u>
	<u>次)</u>

10. 工作步驟分析：

- (1) 廁所清潔方面：1. 拿取拖把，浸濕消毒水後擰乾，拖地面一次。
2. 開啟烘手機以便地板加速乾燥。
3. 拿取刷子，將便斗、便器外觀刷洗一次。
4. 沖水。
5. 拿取乾抹布擦拭鏡面。
6. 完成打掃工作，並於清潔維護表上簽名。
- (2) 樓面清潔部份：1. 拿取抹布，自樓面由右至左逐一審視餐桌是否

- 留有顧客離席後所留下之廚餘或餐具，並立即
清潔、擦拭。
2. 約每半小時拿取拖把將三樓樓面地板清潔一次
，並將地面上之垃圾清除。
3. 每兩個小時更換消毒水，並餘記錄表上簽名。
4. 約每半小時至工具室拿取壓垃圾工具，將垃圾
桶中之垃圾壓實。
5. 在壓垃圾同時檢視垃圾量是否超出垃圾桶之負
荷，若以超出負荷則將垃圾整帶從垃圾桶中取
出，並將其運送至樓下丟棄，並更換或補充垃
圾袋。

三、職務雇用條件

1. 每日工時：7 小時 每週工時：42 小時
上下班時刻：09：00-16：00
2. 薪資計算：按時數計算。
3. 職務保險：健保、勞保。
4. 職務福利：供餐、制服兩套。
5. 職務升遷：定時調整時薪。
6. 參加公會：無。
7. 意見申訴：無。
8. 上下班交通供應：自行處理，每日搭公共汽車上下班。

四、就業應備資格

1. 教育程度之要求： 無。
2. 工作經驗之要求： 無。
3. 職業證照之要求： 無。
4. 重要職業技能： 無。
5. 職業所需之動作技能： 掃地、拖地、擦拭桌面。
6. 職業所需之體能： 需要大量體能。
7. 職業所需之語文技能： 要簡單之會話、閱讀及書寫能力。
8. 職業所需之數學技能： 簡單之數量概念，時間觀念。
9. 職業所需之社交技能： 需要能和他人互動、溝通。
10. 職業所需之交通能力： 上下樓梯，搭乘公車。
11. 其他：

五、個案訪視日誌

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

- 一、案主姓名：陳 鴻
- 二、工作地點：台中縣豐原市麥當勞餐飲中心
- 三、訪視日期： 86 年 10 月 30 日
- 四、起迄時間： 13 時 20 分 至 14 時 05 分
- 五、訪視內容摘要：

- 1.案主所負責之工作區域為三樓樓面，其工作內容為三樓樓面之清潔工作。
- 2.案主工作於此已長達四年時間，表現優良，為該工作場所其他非障礙員工所喜愛。
- 3.案主之工作時間固定每日上午九時至下午四時，每週工作六天，星期日休假一天。每小時工資約為 80-85 元。
- 4.據店經理表示，案主之工作態度認真踏實，對於應做之工作不會出現懈怠的現象，同時也會幫助同屬於障礙員工的工作同仁。
- 5.案主的工作內容如下：
 - (1)打卡後將一樓廚房之冰塊補滿。
 - (2)三樓餐桌的桌面清潔及擦拭。
 - (3)三樓地板之清潔。
 - (4)三樓員工工具間消毒水之更換與補充。
 - (5)三樓廁所之清潔維護。
 - (6)三樓垃圾桶之整理與垃圾袋之更換。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

- 一、案主姓名：陳 鴻
- 二、工作地點：台中縣豐原市麥當勞餐飲中心
- 三、訪視日期： 86 年 11 月 06 日
- 四、起迄時間： 10 時 30 分 至 12 時 20 分
- 五、訪視內容摘要：

- 1.本日進行物理人文環境之觀察。
- 2.在物理環境上：
 - (1)案主之工作場所位於三樓，並沒有電梯，需要步行上三樓工作。
 - (2)三樓的餐桌頗多，在行的方面，人潮擁擠時則行動上會產生阻礙的現象。
 - (3)案主在工具上的使用相當純熟，知道如何使用拖把、抹布及水桶；並且能夠愛惜工具。
- 3.在人文環境上：
 - (1)案主之工作環境需要與顧客有相當程度上的互動，例如在收拾餐桌之時機，則需要自行判斷何時才能夠進行；並且需要徵求顧客之同意方能進行。因此，在溝通能力上的要求頗為重要，而案主都能順利的完成。
 - (2)案主在工作場所的人際關係良好，受到歡迎。在用餐時工作同仁會自動與其打招呼。
- 4.案主曾表示，喜歡工作於此，也不會感到疲累，與案主交談的結果，案主能夠自行上下班，其交通工具為豐原客運，並且每日均搭乘同一司機同一時間之車輛。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

一、案主姓名：陳 鴻

二、工作地點：台中縣豐原市麥當勞餐飲中心

三、訪視日期： 86 年 11 月 18 日

四、起迄時間： 09 時 05 分 至 10 時 10 分

五、訪視內容摘要：

1. 本日進行問卷的訪視。
2. 問卷進行時，案主對於較為抽象之問題均表示疑惑，無法理解訪員所問之問題。例如：對於薪資的多寡、及工作之意義均無法回答。
3. 有關工作福利方面，麥當勞所提供之福利如下：
 - (1) 健勞保。
 - (2) 工作服兩套(免費換洗)。
 - (3) 不定期調整工資。
 - (4) 依工作時段提供餐點一至二餐不等，如上班時間於中午時，則提供中餐，若中午及晚上均有班時，則中、晚餐均有供應。
4. 案主的儀表稱得上整齊清潔，鬍子指甲都能修剪整齊乾淨。

(六) 張 娟個案

職業生活訪視記錄表

接受訪查者： 張紫娟
性別：女 出生：61年12月1日
訪查日期：86年11月6日起
86年12月7日止

一、任職場所記要

1. 公司(機構)名稱：三舍金屬股份有限公司
2. 地址：台中縣神岡鄉中山路 493 巷 23 弄 71 號
3. 電話：(04)5343566
4. 公司之行業性質：瓦斯爐及熱水器製造業
5. 職務名稱：作業員
6. 員工總數：140 人
7. 本職務員工總數：15 人

二、擔任職務記要

1. 職務概述：進行零組件裝配以及在裝配主生產線上生產組合
2. 工作條件(含工具、速度、產量等)：氣動螺絲起子為主要工
具
甚重視品質與生產速度、產量方面則需要配合生產線之生產
量

3. 同伴之人數：1~2 人
4. 職務之督導：由該工廠組長進行督導
5. 同伴之合作：與 1~2 人進行瓦斯爐或熱水器組合裝配
6. 執勤時之社交環境：需要與其他同伴進行交談以利工作之進行
7. 執勤時之物理環境：廠房內有機具，廠房位於二樓工作站屬於組裝工之生產線；一樓為零件及成品之儲藏倉庫。
8. 執勤時之儀表：較不重視工作時之儀表。
9. 每日工作進行：

執勤時刻	執勤過程
(1) <u>7：30</u>	<u>打卡上班</u>
(2) <u>7：30~10：00</u>	<u>視當日工廠內預計生產項目</u>
	<u>進行組裝或者測試</u>
(3) <u>10：00~10：10</u>	<u>休息</u>
(4) <u>10：10~12：00</u>	<u>組裝或者測試</u>
(5) <u>12：00~13：00</u>	<u>休息用餐</u>
(6) <u>13：00~15：00</u>	<u>組裝或者測試</u>
(7) <u>15：00~15：10</u>	<u>休息</u>
(8) <u>15：10~17：10</u>	<u>組裝或者測試</u>

10. 工作步驟分析：

- (1) 該工廠所生產之產品頗為多樣，，僅就訪視所見整理記述。
- (2) 組裝部份：分為瓦斯爐及熱水器兩部分。
- 瓦斯爐：①將螺絲置於左手側易於拿取處。

②取前一站完成之半成品或零件

③將該站所需要之零件「鐵框」置於架上，並使用氣動起子將鐵框用 6 顆螺絲鎖緊。

④將以鎖緊之鐵框置於工作傳送台上，以右腳踩踏踏板傳送置下一站。

熱水器：①將螺帽置於左手側易於拿取處。

②將加熱器以氣動起子鎖緊於熱水器架子上。

③將其置於輸送台上，傳送至下一站。

以上兩種裝配工作生產線的作業需速度的配合。

測試部份：

①以手沾水置於瓦斯爐爐嘴處。

②由另一位員工啟動測試器，測試有無漏氣。

③安全無漏時以紅色漆於爐嘴處標示。

④兩人合力將瓦斯爐置於輸送帶上輸送至下一站。

三、職務雇用條件

1. 每日工時：8 小時 40 分 每週工時：40~50 小時

上下班時刻：7：30~17：10

2. 薪資計算：16000/月左右

3. 職務保險：享勞保、健保

4. 職務福利：全勤獎金、年終獎金、公司不定其舉辦國內旅遊。

5. 職務升遷：有機會調整薪資。

6. 參加公會： 否
7. 意見申訴： 無
8. 上下班交通供應： 自行負責，案主可自行搭乘公車上下班。

四、就業應備資格

1. 教育程度之要求： 無
2. 工作經驗之要求： 無
3. 職業證照之要求： 無
4. 重要職業技能： 無
5. 職業所需之動作技能： 需要大量的眼手協調，站立，以及腳
踩。
6. 職業所需之體能： 極需體力耐力。
7. 職業所需之語文技能： 需要能閱讀、簡單文書。
8. 職業所需之數學技能： 未見明顯需要數學技能之處。
9. 職業所需之社交技能： 需要與工作同仁相互配合一同進行工
作
10. 職業所需之交通能力： 自己上下班搭乘公車。
11. 其他：

五、個案訪視日誌

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

一、案主姓名：張 娟

二、工作地點：台中縣三舍金屬有限公司

三、訪視日期：86 年 11 月 06 日

四、起迄時間：09 時 00 分 至 09 時 40 分

五、訪視內容摘要：

1. 本日為第一次進行訪視。
2. 案主的工作場所位於二樓，屬於組裝工性質的工作，主要工作內容為組裝瓦斯爐及熱水器等產品。
3. 案主所需要使用之工具有：氣動之螺絲起子為主要生產工具。
4. 對於案主之工作福利初步了解如下：
 - 〔1〕 享有勞健保。
 - 〔2〕 午餐自費 15 元，由廠方統一購買於場內用餐。
5. 根據案主自述，案主於此工作已約有 2-3 年的時間，平常上下班交通則自行搭乘公共汽車以為往返。
6. 案主本日的工作是進行熱水器之組裝，案主將加熱器以螺絲鎖於熱水器的支架上，每次鎖 4 顆螺絲，而後將支架置於輸送帶上以腳踩踏輸送帶之輸送踏板將熱水器支架輸送至下一個工作站。
7. 案主的工作技巧純熟，上螺絲的速度相當快速，肢體動作上也相當順暢，並未產生動作不流利的現象。
8. 根據負責管理案主之黃組長表示，案主的工作態度認真而不偷懶，對於所交付的工作也都能夠服從指示去做，加上技巧也十分熟練，因此，廠方也願意雇用案主於此工作。相較於另一位身心障礙之員工，案主的表現相當傑出，在產能上幾乎與正常人相同。
9. 案主的工作儀表也相當不錯，衣服均能夠保持整潔，根據其他員工的表示，案主的衛生習慣也不錯，不會出現好幾天沒洗澡的現象。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

一、案主姓名：張 娟

二、工作地點：台中縣三舍金屬有限公司

三、訪視日期：86 年 11 月 18 日

四、起迄時間：08 時 20 分 至 08 時 50 分

五、訪視內容摘要：

- 1.本日對於職場之物理環境及人文環境做觀察。
- 2.工廠的位置位於二樓，階梯的高度及陡度較高，上下樓梯需小心行走。
- 3.工廠的結構是以鋼架為支柱，外圍及屋頂覆以烤漆板，二樓放置有許多的生產機械，一樓則為產品的置放倉庫。
- 4.在工廠安全方面：根據訪員的初步觀察，並未發現設置有滅火機具，也沒有明顯的危險標示，在操作機具附近也沒有見到 SOP 標示。不過該工廠所生產的產品，在組裝上並未見到十分明顯的重大危害。
- 5.在人文環境方面：根據案主與訪員的交談發現案主的表達能力尚可，能夠理解簡單的抽象概念，但對於數的理解則較其他方面為差，例如無法理解一個月的薪資有多少，但能夠使用金錢。
- 6.在觀察期間，正屬於工作的時間，因此案主與其他員工交談的機會無從觀察。
- 7.在觀察期間並未見到有其他員工主動與案主交談，同樣的案主也未主動與人交談，只是埋頭工作。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

- 一、案主姓名：張 娟
- 二、工作地點：台中縣三舍金屬有限公司
- 三、訪視日期： 86 年 12 月 07 日
- 四、起迄時間： 13 時 45 分 至 14 時 50 分
- 五、訪視內容摘要：

- 1.本日進行問卷的訪視。
- 2.對於工作福利、及工作時數方面，經黃組長解說，可歸納如下：
 - 〔1〕 每天工作時間為 7：30~17：10，上午 10：00 休息 10 分鐘，中午休息 1 小時，下午 3：00 休息 10 分鐘。
 - 〔2〕 享有勞健保。
 - 〔3〕 每月薪資約 16000 左右。
 - 〔4〕 每月享有全勤獎金、三節享有獎金或禮品、年終享有年終獎金。
 - 〔5〕 視工作表現調整薪資。
 - 〔6〕 公司不定期舉辦國內旅遊，費用全由公司負擔。
- 3.案主的工作內容依工廠所生產之產品不同而有所差異，本日所生產之產品為瓦斯爐，其工作方法與上次相較則有所不同。
- 4.案主本日的工作在測試瓦斯爐是否漏氣，此項工作需要與他人相互合作方能完成。根據觀察案主的測試工作頗為繁複，需要能夠識別是否產生漏氣的判別能力。(其工作步驟記載於訪視記錄表之工作步驟分析項目上。)
- 5.根據黃組長表示，案主在這項工作上，只願意與固定一位男性員工合作，其他人則不願意與之同一組工作。

(七) 陸 珍個案

職業生活訪視記錄表

接受訪查者： 陸 珍

性別： 女 出生：60年5月9日

訪查日期：86年11月6日起

86年12月4日止

一、任職場所記要

1. 公司(機構)名稱：台灣麥當勞餐廳股份有限公司豐原中正中心
2. 地址：豐原市中正路 138 號
3. 電話：(04) 5885129
4. 公司之行業性質：餐廳服務
5. 職務名稱：廚房助理
6. 員工總數：35 人
7. 本職務員工總數：5 人

二、擔任職務記要

1. 職務概述：①將雞塊放入油鍋中內炸熟後，並將之置於盤內進

行保溫。

②進行食品之傳送。

2. 工作條件(含工具、速度、產量等)：使用爐具,需要配合顧客

訂購量增加或減少產量及速度。

3. 同伴之人數：5~7 員不等視排班時間而定。

4. 職務之督導：接受品管人員之督導，並於有困難時負責幫助案主解決。

5. 同伴之合作：需要同伴相互合作，進行料理之完成。

6. 執勤時之社交環境：需要與工作同伴互助，以完成工作；

7. 執勤時之物理環境：屬於危害防護之環境，在油鍋附近工作

8. 執勤時之儀表：注重手部清潔需戴帽子，服裝整齊

9. 每日工作進行：

執勤時刻

執勤過程

(1) 10：00~12：00

魚油炸區進行炸雞塊及烤

麵包之工作。

(2) 12：00~12：30

午餐

(3) 12：30~18：00

①於油炸區工作

(4) _____

②進行傳送之工作

10. 工作步驟分析：

(1) 炸雞塊部分：

①洗手、消毒，準備進入油炸區。

②將雞塊油冷藏櫃中取出丟至油鍋內，並按下計時器。

③等待時間到時，油鍋響起警告聲(嗶嗶)，提醒案

主雞塊已炸好。

④將已炸好的雞塊放置於待裝區，等待訂購後，裝盒送至櫃台。

(2)傳送部分：

①接獲傳送訂單訊息後，等待餐點的調理。

②拿出保溫盒，將調理好的餐點裝到保溫盒裡，走出餐廳。

③過馬路走到豐原二店(位於豐原市區 sogo 百貨公司地下一樓，沿途需經過兩個紅綠燈，跨越兩個路口，步行時間約五至八分鐘。

④送至二店後，將餐點取出交由該店之服務員，並將保溫盒清洗乾淨。

⑤循原路步行回工作場所，並向該店主管人員報告傳送完畢。

三、職務雇用條件

1. 每日工時：7-8 小時 每週工時：42-48 小時

上下班時刻：10：00 或 11：00 -18：00 或 19：00 每週
六天

2. 薪資計算：按實際薪，目前每小時 70 元。

3. 職務保險：享有健保、勞保。

4. 職務福利：供餐、制服兩套。

5. 職務升遷：定時調整薪資。

6. 參加公會：無。

7. 意見申訴： 無。

8. 上下班交通供應： 自行搭乘公車上下班。

四、就業應備資格

1. 教育程度之要求： 無。

2. 工作經驗之要求： 無。

3. 職業證照之要求： 無。

4. 重要職業技能： 烤雞塊，烤麵包。認識空間方向。

5. 職業所需之動作技能： 雙手靈活，全身動作方便。

6. 職業所需之體能： 需要大量體能。

7. 職業所需之語文技能： 需要語言聽、說能力及簡單閱讀能力。

8. 職業所需之數學技能： 需要簡單數的概念。

9. 職業所需之社交技能： 需要與工作夥伴積極互動。

10. 職業所需之交通能力： 步行傳送餐點，上下班搭乘公車。

11. 其他：

五、個案訪視日誌

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

- 一、案主姓名：陸 珍
- 二、工作地點：台中縣豐原市麥當勞餐飲中心
- 三、訪視日期： 86 年 11 月 06 日
- 四、起迄時間： 10 時 30 分 至 12 時 20 分
- 五、訪視內容摘要：

- 1.案主所擔任的職務是廚房助理，工作區域在廚房的油炸區。
- 2.案主的工作能力強，工作技能熟悉，原本服務於台中市逢甲大學的麥當勞中心，後因距離家中太遠，家人擔心案主返家時間太晚，因而調至豐原中心工作。
- 3.案主的工作內容如下：
 - (1)將雞塊放入油鍋內炸熟，並將雞塊放置於待售架上，此工作需要操作油炸鍋的啟動鈕，需要能夠判斷雞塊炸熟的程度；需要手眼協調的動作技能。
 - (2)烤麵包，將麵包放入烤箱內烤熟後置於烤盤上交由同仁製成漢堡出售。需要聽到加熱儀表所發出的警告聲響。
 - (3)進行食品的傳送：豐原麥當勞中心在 SOGO 百貨有另一中心，需要第一中心的支援，因此經常性的傳送食品至第二中心；此一工作經常由案主進行。在傳送過程中案主需過馬路、及經過複雜的路段方能到達。需要安全性的自我判斷，需要能夠熟悉行進路線等技巧。
- 4.麥當勞所要求的是品質第一，因此在食品加工操作過程中需要不斷的洗手消毒，而這些規則案主均能夠熟悉並且遵守。
- 5.非障礙性員工對於案主的態度顯示接納，不會產生排斥的現象。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

一、案主姓名：陸 珍

二、工作地點：台中縣豐原市麥當勞餐飲中心

三、訪視日期：86 年 11 月 18 日

四、起迄時間：09 時 05 分 至 10 時 10 分

五、訪視內容摘要：

7.本日進行問卷的訪視，及工作場所物理環境、人文環境的觀察。

8.在物理環境方面：

(1)案主的工作環境在廚房，因此擺設許多的機具，包括油鍋、烤麵包機等高熱的設備；在工作環境溫度上處於較高溫的狀態。

(2)傳送過程中需要經過車輛往來頻繁的馬路，因此，在傳送過程中案主極需要能夠照顧自身安全。

(3)綜合以上來看，案主處於較高危險的工作環境，在安全防護上公司的措施如下：

A.油鍋、烤麵包機等高熱之設備均裝置警告器，在食品熟了或溫度達到某一程度時，會發出嗶嗶聲提醒操作者注意，食品已完成烹飪手續，同時也提醒操作者在取出食品時應當注意高溫高熱的狀態。

B.在傳送過程前除提醒案主小心安全外，會請第二中心回報傳送已完成人員安全到達，以確保傳送人員之安全。

3.在人文環境方面，工作同仁對於案主的態度基本上都屬於正常，也都能接納案主，同時也會與案主進行互動，而案主的工作也需要經常性的與同事互動，據觀察，案主與同事間的互動關係良好，少有衝突產生。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

一、案主姓名：陸 珍

二、工作地點：台中縣豐原市麥當勞餐飲中心

三、訪視日期：86 年 11 月 25 日

四、起迄時間：15 時 10 分 至 16 時 00 分

五、訪視內容摘要：

- 1.本日對於店經理進行訪視。
- 2.據了解，店經理對於案主這類型的員工頗多贊助，也願意照顧這類型員工。
- 3.依據該公司的制度，案主所享有的福利與其他人無異；包括健保、制服兩套(免費換洗)、不定期調整薪資以及依工作時段提供餐點一至二餐不等。
- 4.該店現有三名身心障礙員工，店經理對於所屬的三名身心障礙員工頗能夠給予支持，不但本身贊成，經常利用時間對於該店之員工給予應有的教育，使其他非障礙員工能夠接納身心障礙的人士，並且一同工作。
- 5.店經理也說明該公司對於員工都有一套訓練計畫，在擔任工作初期，便給予員工完整的訓練，對於身心障礙員工的訓練計畫，該店經理表示與其他員工無異，但同時也說明，身心障礙員工對於所屬之工作之適應需要較長的時間來完成，而在這期間的訓練工作則由信望愛智能發展中心代為訓練。原因在於該店之員工流動性較大，全職員工無法兼顧訓練事宜。

台灣地區身心障礙青年職業生活素質研究II個案訪視日誌

- 一、案主姓名：陸 珍
- 二、工作地點：台中縣豐原市麥當勞餐飲中心
- 三、訪視日期： 86 年 12 月 04 日
- 四、起迄時間： 13 時 30 分 至 14 時 25 分
- 五、訪視內容摘要：

- 1.本日對於案主進行人際互動的觀察。
- 2.案主在觀察的時間內與其他員工交談的次數並不多，除了工作上的常用會話之外，大約 2-3 次，而談話之內容大多數為簡單的問候，並無深入交談的內容。
- 3.在觀察時間內，案主做了一次傳送，在與第二中心的員工互動方面，則如同在第一中心一般，並沒有出現深入的交談，大部分時間會向觀察者解釋其工作之表現如何的好以及如何優秀。在這期間，案主曾經表示，未來想要成為一位小說家，並且不斷強調自己與他人不同之處。
- 4.案主的肢體動作頗多，一下子摸頭、一下子摸手，表情變化甚少，除了笑容外大部分時間仍然保持嚴肅的表情，並未出現樂於工作的情緒。
- 5.特別值得一提的，案主在本次訪視時不斷向觀察者提出向該店排班經理要求重新調整其班表的要求〔似乎在於自己不敢向排班經理提出，因而要求觀察者協助〕，原因在於 12 月 7 日時，信望愛智能中心舉辦聯誼活動，案主因工作時段的緣故無法參加，而案主所持的理由如下：「我最聽洪老師的話，我不去洪老師會罵我的。」
由此可以推測案主的換班要求並非居於全盤生活的考慮，僅是為了一件臨時事件而已。

這七位案主的職業生活素質之分析可於其側面圖以及根據側面圖之資料所取得之職業生活素質的百分比值知其個別狀況。茲再以七位案主的職業生活側面圖所顯示的生活素質之好、可、差、與劣等四個等級的資料當作一個整體來看，則其等級之出現情況可整理如表 4-14，並作整體的分析。

表 4-14 七位個案職業生活素質等級出現次數統計表

素質指標	素質好 (4)	素質可 (3)	素質差 (2)	素質劣 (1)
1 薪資收入			7	
2 每日工時	3	4		
3 工作時段	7			
4 工作獎勵		5	2	
5 辦理保險	7			
6 支配工作報酬		1	6	
7 接受職業訓練	1	3	3	
8 選擇就業機會			7	
9 工作技能	5	2		
10 出缺勤狀況	4	3		
11 專心工作	5	1	1	
12 工作體能	5	1	1	
13 獨立工作	6	1		
14 配合工作	3	2	1	1
15 上下班交通	5		2	
16 職場安全	1	4	2	
17 職場溫度	2	4	1	
18 職場濕度	3	3	1	
19 職場空氣	2	1	4	
20 職場寧靜	1	1	4	1
21 職場通行	3	4		
22 職場休憩	7			
23 工作設備	7			
24 工作內容	2	1	4	
25 享有申訴管道			2	5
26 職務升遷	3	4		
27 職場社交	4	2		
28 工作支援		6	1	
29 雇主關心	4	3		
30 家長支持	5		2	
31 夥伴參與	2	4	1	
32 工作時的儀態	3	4		
33 參加職務決策		1	5	1
34 拓展人際關係		5	2	
35 工作興趣	1	5	1	
36 工作之成長	2	4	1	
37 知道工作成果	5	2		
38 知道工作全貌	3	3	1	
39 平衡生活成份		2	5	
40 認清職業意義		1	6	1

將這七位案主作為一個就業之智能障礙青年的整體來看，下列所包含的職業生活素質的六大指標可顯示一些特色：

（一）職業之待遇：月薪皆偏低，觀察中發現勉可維持個案本人之日常生活。但大部分案主缺乏支配工作收入的能力。至於工作時數與時段皆尚可。保險與福利則維持在一個未受歧視的狀態，跟一般同事所享福利相當。

（二）職業之準備：大多數的雇主並未於雇用時有明確的學經歷條件，再加上大部分案主的工作並無須太特別的職業訓練背景，所以多數案主的學歷是國中畢業。他們所從事的工作皆屬於可以勝任者，看不出有何工作艱難而無從負荷的職業折磨。至於擇業的機會與權利則顯示很大的限制，沒有任何一位案主可以有三個以上的就業機會供其自主選擇。

（三）職業之表現：大部分案主都從事獨立作業或與少數工作夥伴搭配作業的職務，在工作表現上相當順利，且工作態度相當勤勉。但有少數案主則因其障礙狀況而有分心，以及工作夥伴不喜歡配合的情形。大部分體能都堪負荷其工作，只有一位全天在戶外工作者，訪視時正值炎陽天，其體能支出較大。

（四）職場之物理環境：除了兩位案主依賴他人接送上下班外，其他都有良好的獨立交通情況，此不僅是案主本身之能力，職場之地理位置有良好的公共交通系統也是明顯的原因。職場內的建築設施並未構成通行障礙，因為所有案主之行動能力正常。有不少個案的工作場所有冷氣設備，其物理條件相當好，但裝配線上的噪音則未能克服。至於一位案主在戶外打掃，一位案主在廁所清掃，其物理環境稍差。大部分的工作內容缺少變化，無從業者之自主空間，較令人感到呆板而無變化。

（五）職場之人文環境：大部分的升遷不是職位上的晉升，而是薪水的改變而已。由於工作的職位低，談不上可以參加全盤業務上的決策，也沒有申訴的制度，而且大部分生產線上的工作性質也的確剝削了案主的學習與拓展社交的機會。本研究雖未走訪家長，但發現生活素質較好的個案都獲有家長或其職業訓練機構的支援，甚至於獲得社會人士的支援，例如有些案主上下班搭客運汽車，即獲得司機的樂意協助。

（六）職業之滿意度：大部分的案主對工作專注，有興趣，即使是那一位整天在戶外打掃的吳姓案主也很難察覺他有任何怨言。由於大部分案主的工作內容是生產線上的合作生產，以及有些案主的工作是獨當一面，根據觀察以及訪問雇主和其職訓機構的瞭解，此等案主確實是在工作中成長與增進信心。由於智能發

展上的障礙，知道其本身職業的抽象意義，以及確能捕捉其工作生活在全盤生活上的成份者確是鳳毛麟角，經這方面的觀察結果，令研究者覺得此等智障青年在追求職業生活素質的人生旅程中還要多學習，也亟需別人多教導，多支持。大部分的案主對於自己的每日工作成果都相當的明瞭，所以看到他們今天來上班，中午休息，然後又要下班了，把一天的工作都交代得清清楚楚，踩著近乎渴望的腳步搭車回家，尤其是那一位生活素質百分比被研究者評估得不太高的吳姓個案，研究者常可感受到案主們因為能夠知道自己的工作成果而燃起他們明日還要來上班的那一股心頭上就業的火燄。

五、職業生活素質之預測因素

（一）三個相關生活領域因素的預測力

表 4-15 三個相關生活領域因素對職業生活素質的多元逐步迴歸分析摘要表

依變項	順序	自變項	R	R ²	Beta	F
就業準備	1	學校生活	.59	.34	.59	49.98*
工作表現	1	社區生活	.56	.31	.56	43.33*
物理環境	1	社區生活	.40	.16	.40	18.28*
人文環境	1	社區生活	.53	.28	.53	34.83*
	2	學校生活	.57	.32	.24	21.20*
滿意度	1	社區生活	.50	.25	.50	30.96*
	2	學校生活	.54	.29	.24	18.81*
職業生活	1	社區生活	.64	.40	.64	61.18*
素質	2	學校生活	.70	.49	.31	42.45*

*p<.05

由表 4-15 的統計結果得知，本整合型研究之其他三個生活領域之生活素質指標（心理生活、社區生活及學校生活），能有效預測職業生活素質之各個變項的因素，只有「學校生活」及「社區生活」這二個變項，茲將其預測能力敘述如下：

1. 能有效預測就業之智能障礙青年的「就業準備」，只有「學校生活素質」這個因素，而其可以解釋就業之智能障礙青年「就業準備」之變異量為百分之三十

四，亦即其預測力為百分之三十四。

2.生活素質的因素中，能有效預測就業之智能障礙青年「工作表現」、「物理環境」兩個依變項的因素只有「社區生活素質」這個因素，而其「預測力」分別為百分之三十一及十六；易言之，其共同解釋力的變異量分別為百分之三十一及十六。

3.能有效預測就業之智能障礙青年的「人文環境」、「滿意度」及「職業生活素質」之生活素質因素有「社區生活素質」及「學校生活素質」兩個因素，而其共同解釋的變異量分別為百分之三十二、二十九及四十九。即是其共同預測力分別是百分之三十二、二十九及四十九。

4.就全量表之統計量來看，「社區生活素質」及「學校生活素質」這兩個因素對於就業之智能障礙青年的「職業生活素質」有顯著的影響。

（二）心理生活領域生活素質因素之預測力

表 4-16 心理生活素質對職業生活素質的多元逐步迴歸分析摘要表

依變項	順序	自變項	R	R ²	Beta	F
就業準備	1	幸福感	.27	.07	.27	8.06*
工作表現	1	幸福感	.45	.20	.45	25.38*
物理環境	1	幸福感	.46	.21	.46	26.67*
人文環境	1	幸福感	.33	.11	.33	11.52*
滿意度	1	幸福感	.37	.14	.37	15.81*
職業生活素質	1	幸福感	.50	.25	.50	31.40*

*p<.05

在心理生活素質的二個變項裡（自主／自決；幸福感／滿意感），能有效預測就業之智能障礙青年的「就業準備」、「工作表現」、「物理環境」、「人文環境」、「滿意度」及「職業生活素質」的因素只有「幸福感／滿意感」這個因素，而其預測力分別為百分之七、二十、二十一、十一、十四及二十五。亦即其解釋的變異量分別為百分之七、二十、二十一、十一、十四及二十五。其統計量詳見表 4-16。

就全量表而言，「幸福感／滿意感」對於就業之智能障礙青年的職業生活素質有顯著的影響。

(三) 社區生活領域生活素質因素之預測力

表 4-17 社區生活素質對職業生活素質的多元逐步迴歸分析摘要表

依變項	順序	自變項	R	R ²	Beta	F
就業準備	1	休閒娛樂	.41	.16	.41	20.00*
	2	行動獨立	.48	.23	.27	15.30*
	3	居住環境-主觀	.52	.27	.20	12.04*
	4	金錢使用	.55	.30	.38	10.51*
工作表現	1	居住環境-主觀	.46	.22	.46	27.74*
	2	參與社交	.58	.33	.39	25.65*
	3	金錢使用	.61	.37	.21	19.30*
物理環境	1	居住環境-主觀	.51	.26	.51	35.39*
	2	金錢使用	.58	.33	.28	24.53*
人文環境	1	參與社交	.47	.22	.47	27.93*
	2	行動獨立	.52	.27	.25	17.70*
滿意度	1	參與社交	.44	.30	.44	24.47*
	2	行動獨立	.49	.24	.25	15.90*
	3	休閒娛樂	.53	.28	.24	12.64*
職業生活素質	1	家庭支持	.50	.25	.50	31.59*
	2	居住環境-主觀	.57	.32	.29	22.28*
	3	行動獨立	.64	.41	.33	21.31*
	4	休閒娛樂	.66	.44	.32	17.23*

*p<.05

在表 4-17 的統計資料中可瞭解社區生活素質之自變項「行動獨立」、「經濟融合」、「居住環境-主觀感受」、「居住環境-客觀感受」、「休閒娛樂」、「社區參與暨社交關係」及「家庭支持」對就業之智能障礙青年的「職業生活素質」各依變項之預測能力，茲將表 4-17 的統計資料分析如下：

1.在社區生活素質的七個指標中，能有效預測就業之智能障礙青年的「就業準備」之因素，有「休閒娛樂」、「行動獨立」、「居住環境-主觀感受」及「金錢使用」，它們共同的預測能力為百分之三十。亦即其共同解釋就業之智能障礙青

年「就業準備」的變異量為百分之三十。

2. 能有效預測就業之智能障礙青年的「工作表現」之因素有「居住環境-主觀感受」、「參與社交」及「金錢使用」，它們共同的預測能力為百分之三十七，即是其共同解釋就業之智能障礙青年「工作表現」的變異量為百分之三十七。

3. 就業之智能障礙青年的「職場物理環境」之有效預測因素為「居住環境-主觀感受」及「金錢使用」，而其預測力為百分之三十三，亦即其共同解釋就業之智能障礙青年的「職場物理環境」的變異量為百分之三十三。

4. 就業之智能障礙青年的「職場人文環境」之有效預測因素為「參與社交」及「行動獨立」，其共同預測力為百分之二十七，亦即其共同解釋就業之智能障礙青年的「職場物理環境」的變異量為百分之二十七。

5. 社區生活素質之「參與社交」、「行動獨立」及「休閒娛樂」等因素，共同解釋就業之智能障礙青年的「滿意度」的變異量為百分之二十八。即是其預測力為百分之二十八。

6. 就業之智能障礙青年的「職業生活素質」之有效預測因素為「家庭支持」、「居住環境-主觀感受」、「行動獨立」及「休閒娛樂」等，它們共同的預測力為百分之四十四。此項結果說明了「家庭支持」、「居住環境-主觀感受」、「行動獨立」及「休閒娛樂」等因素對於就業之智能障礙青年的「職業生活素質」有顯著的影響。

(四) 學校生活領域生活素質因素之預測力

表 4-18 學校生活素質對職業生活素質的多元逐步迴歸分析摘要表

依變項	順序	自變項	R	R ²	Beta	F
就業準備	1	師生關係	.53	.28	.53	39.22*
	2	課業學習	.60	.36	.33	28.11*

工作表現	1	自我概念	.43	.18	.43	21.97*
物理環境	1	自我概念	.36	.13	.36	14.38*
人文環境	1	課業學習	.49	.24	.49	30.54*
	2	自我概念	.53	.28	.247	17.94*
滿意度	1	課業學習	.49	.24	.49	30.59*
	2	自我概念	.52	.27	.13	17.91*
職業生活素質	1	課業學習	.58	.34	.54	48.75*
	2	自我概念	.64	.41	.37	32.53*

*p<.05

學校生活素質中之「自我概念」、「課業表現」、「一般感受」、「師生關係」及「學習資源」等五個指標對就業之智能障礙青年的職業生活素質各變項之預測力，如表 4-18 所示，茲將表 4-18 的統計資料做如下之分析：

1.能有效預測就業之智能障礙青年的「就業準備」的指標有「師生關係」及「課業學習」，它們共同解釋就業之智能障礙青年「就業準備」的變異量為百分之三十六。亦即其共同預測力為百分之三十六。

2.在學校生活素質的五個指標裡，能有效預測就業之智能障礙青年的「工作表現」及「職場物理環境」這兩個變項，只有「自我概念」這個因素，而其可以解釋（1）「工作表現」之變異量為百分之十八，即是其預測力為百分之十八；（2）解釋「職場物理環境」之變異量為百分之十三，即是其預測力為百分之十三。

3.能有效預測就業之智能障礙青年的「職場人文環境」、「滿意度」及「職業生活素質」的指標有「課業學習」及「自我概念」，它們共同解釋（1）「職場人文環境」的變異量為百分之二十八，即是其預測力為百分之二十八；（2）「滿意度」的變異量為百分之二十七，即是其預測力為百分之二十七；（3）「職業生活素質」的變異量為百分之四十一，即是其預測力為百分之四十一。

4.就全量表而言，「課業表現」及「自我概念」對於就業之智能障礙青年生活素質有顯著影響。

伍、結論與建議

本研究以一四 位就業之智能障礙青年為研究樣本，並輔以七位就業個案的深入觀察研究，研究之目的在探討影響職業生活素質之有關因素。所使用之研究工具包括（1）職業生活物質量表。（2）心理生活素質量表。（3）社區生活素質量表。（4）學校生活素質量表。（5）職業生活素質評估側面圖。研究所得資料經卡方考驗、T 考驗、單因子變異數分析及多元逐步迴歸分析等統計方法以及個案資料之整理與解釋進行分析，茲將資料分析結果與針對研究結果所擬之建議，敘述如下：

一、結論

綜合本研究在前述各章的分析與討論，歸納出本研究的主要發現或結論，分五個方面敘述如下：

（一）就業之智能障礙青年的基本資料之比較方面

- 1.研究樣本中有百分之九十七的就業之智能障礙青年是未婚者。
- 2.就業之智能障礙青年中有百分之五十一的人其家長社經地位為「中上階層」。
- 3.研究樣本中有百分之七十二的就業之智能障礙青年，其就業類別為勞力或非技術工作。

（二）職業生活素質的客觀指標之說明方面

- 1.就業之智能障礙青年中有百分之八十的人，其每月薪資低於法定最低工資。
- 2.就業之智能障礙青年中約有百分之四十的人，其工作時數（每日八小時）與一般人相同。
- 3.研究樣本中約有百分之三十九的就業之智能障礙青年未享有職務福利。
- 4.就業之智能障礙青年中約有百分之五十九的人，未享有就業保險。
- 5.就業之智能障礙青年中約有百分之五十六的人，其薪資均由別人代為處理。

（三）職業生活素質的主觀指標方面之說明

- 1.就業之智能障礙青年所知覺之「職業生活素質」程度，並未因性別之不同而有所不同。
- 2.不同年齡變項對於就業之智能障礙青年所知覺「職業生活素質」程度，並無明顯之影響。

- 3.不同障礙等級對於就業之智能障礙青年所知覺「職業生活素質」程度，並無明顯之影響。
- 4.就業之智能障礙青年所知覺「職業生活素質」程度，並未因不同婚姻狀況而有所不同。
- 5.就業之智能障礙青年所知覺「職業生活素質」程度，並未因不同薪資而有所不同。
- 6.不同工作時數對於就業之智能障礙青年所知覺「職業生活素質」程度，並無明顯之影響。
- 7.就全量表而言，每年有福利措施的就業之智能障礙青年所知覺「職業生活素質」之同意程度，顯著地高於每年未有福利措施的就業之智能障礙青年。即是「有無福利措施」可被認為是影響「職業生活素質」之因素。
- 8.就全量表而言，有其他保險的就業之智能障礙青年所知覺「職業生活素質」之同意程度，顯著地高於無其他保險的就業之智能障礙青年。亦即是「有無其他保險措施」可視為是影響「職業生活素質」之因素。
- 9.就業之智能障礙青年所知覺「職業生活素質」程度，並未因薪資所得之不同支配方式而產生不同的知覺程度。
- 10.家長不同社經地位對於就業之智能障礙青年所知覺「職業生活素質」程度，並無顯著之影響。

（四）就業之智能障礙青年個案觀察資料之說明方面

- 1.深入觀察的七位案主中有五位的職業生活素質尚佳，其中有兩位案主的生活素質偏差。惟所謂尚佳與偏差只是就生活素質百分比的高低值比較而言，尚佳的諸個案中仍各有其不符水準之指標，偏差的個案中也仍有甚具水準的生活素質指標。
- 2.較具體的生活素質指標如月薪，工時，工作時段，工作中的休息，保險，與福利等可以明確地觀察，大部分個案在此等職業待遇的指標中，務必改進的是提高月薪至合法與合理的標準。
- 3.個案的職業準備程度大都僅止於國中後的短期職業訓練。
- 4.個案所任工作都尚堪稱職，主要原因是工作能符合其能力，且具有工作夥伴或工作督導人員隨時協助，再加上工作器材與設備都相當齊全。

- 5.個案在職場裡的人文環境有好的一面，那就是大體上都受到雇主的關心與尊重，然而也有不令人滿意的一面，那就是職位偏低，無法參加工作的決策，也缺乏職位的升遷。此外，社交關係仍待發展得更親密。
- 6.對自己的職業滿意度較難探討，大體上而言，這些個案都曉得自己的工作內容以及在工作上的要求標準，而且他們也都做得差強人意，研究者發現大部分個案都喜歡自己的工作。
- 7.有些屬於較抽象的生活素質指標，亦即那些不屬於金錢與其他物質享受的指標，諸如認識工作意義，瞭解工作生活在個人生活中的功用，以及為自己的權益在工作關係中尋求申訴與支援等都顯得素質較差。

(五) 職業生活素質之預測因素方面

- 1.就全量表而言，「社區生活素質」及「學校生活素質」這兩個變項對於就業之智能障礙青年的「職業生活素質」有顯著性的影響。
- 2.就全量表而言，心理生活素質中「幸福感／滿意感」這個變項對於就業之智能障礙青年所知覺「職業生活素質」有顯著性的影響。
- 3.就全量表而言，社區生活素質中「家庭支持」、「居住環境-主觀感受」、「行動獨立」及「休閒娛樂」等四個因素對於就業之智能障礙青年所知覺「職業生活素質」有顯著性的影響。
- 4.就全量表而言，學校生活素質中「課業學習」及「自我概念」對於就業之智能障礙青年所知覺的「職業生活素質」有顯著性的影響。
- 5.就分量表而言：
 - (1) 變項「幸福感／滿意感」、「休閒娛樂」、「行動獨立」、「居住環境-主觀感受」、「金錢使用」、「師生關係」及「課業學習」對於就業之智能障礙青年所知覺的「就業準備」有顯著性的影響。
 - (2) 「幸福感／滿意感」、「居住環境-主觀感受」、「參與社交」、「金錢使用」及「自我概念」等因素對於就業之智能障礙青年所知覺的「工作表現」有顯著性的影響。
 - (3) 「幸福感／滿意感」、「居住環境-主觀感受」、「金錢使用」及「自我概念」等因素對於就業之智能障礙青年所知覺的「職場的物理環境」有顯著性的影響。

- (4) 變項「幸福感／滿意感」、「參與社交」、「行動獨立」、「課業學習」及「自我概念」對就業之智能障礙青年的「職場的人文環境」有顯著性的影響。
- (5) 對就業之智能障礙青年的「滿意度」有顯著性的影響之變項為「幸福感／滿意感」、「參與社交」、「行動獨立」、「休閒活動」、「課業學習」及「自我概念」。

二、建議

智能障礙青年職業生活素質之起伏繫乎以就業者本人為核心的三重生態系統，最外圍的生態環境乃是以國家社會為著眼點的宏觀系統（macro system），接著乃是與個體之生活環境顯得較為密切的社區鄰里所涉及的諸多生活因素所構成的中間系統（meso system），最內圍的生態環境乃是以障礙者本人及其家庭生活所構成的微觀系統（micro system）。居於這個觀點，本研究建議就業之智能障礙者的職業生活素質之促進有待重視下列諸多措施：

（一）宏觀系統所宜採取之措施

1. 敦促立法與行政當局重視社會政策之擬訂與實施。許多影響職業生活素質的客觀指標如最低工資，保險制度，工廠安全等皆應以劍及履及的務實作風貫徹之。
2. 敦促教育行政當局強調智能障礙教育過程的一貫性。重視引導智能障礙者達成以就業為導向的生活教育，無論是日常生活能力養成，學科能力之培養，生活態度與價值觀的陶冶，以及職業能力的準備與訓練，都應集中於輔導就業的焦點上，如此可以使智障者在學校生活與職業生活之間獲得順利的銜接（transition）。
3. 敦促社會大眾，尤其是工廠企業界的人士，重視人力資源之開發，以尊重智能障礙者的生存權與工作權為念，盡心盡力地發揮智能障礙者在職業世界中的潛能。

（二）中間系統所宜採取之措施

1. 智能障礙者的職業生活素質可從其學校生活與社區生活的安排加以推測，因此教育界應重視學生課業，培養學生健全之自我觀念。社會福利方面應致力於推動障礙者社區本位的復健服務，並且給予智能障礙者物理環境與社會

環境上的便捷（accessibility），如此可以協助智能障礙者追求高素質的職業生活。

2.就業的智能障礙者中不乏健康狀況欠佳，語言溝通能力不足，社會技能缺乏者，相當明顯地削減其職業生活素質，為了給予智能障礙者終身的教養輔助，有必要加強智能障礙青年在職業場所中的繼續教育，以便促進智能障礙者在工作中成長，也提昇智能障礙者對於其職業生活意義的瞭解。

（三）微觀系統所宜採取之措施

1.家庭是智能障礙就業者的重大支持力量，家長宜重視其智障子女的基礎教育與職業教育，並且主動結合智能障礙子女的職業訓練與就業輔導機構，在經常性的職業生活中照顧其障礙子女的生活細節，諸如工作薪金之支配，工作時刻之遵守，對於職業的興趣等，都值得在日常的家居生活加以指導。

2.智能障礙青年職業生活素質之心理指標（psychological indicators）值得吾人研究其職業生活素質時再三留意。智能障礙者本人主觀的感受幸福感／滿意感可以推測其職業生活素質，凡是有意願或有責任促進智能障礙青年的就業人士，都必須探討形成智能障礙者職業滿意度的原理，以及設法認清與提升每一位就業的智能障礙青年之職業生活滿意狀況。

本研究發現訪視與調查法固然可以評估智障就業青年的職業生活素質，若能再加上個案之直接觀察與較多時間的相處與瞭解，將可更為貼切地認識個別的職業生活的真實面，將更有利於增進個別智障青年之職業生活素質。

參考文獻

一、中文

王文科(民 84)。教育研究法。台北：五南。

內政部(民 86)。身心障礙者保護法。台北：內政部。

吳武典(民 79)。推展我國殘障者職業訓練及就業輔導之研究。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。

何華國(民 77)。智能不足者工作適應相關因素之研究。特殊教育學報，第三期，127-158 頁。彰化：國立彰化教育學院特殊教育學系。

林生傳(民 78)。教育社會學。高雄：復文書局。

林宏熾(民 84)。特殊教育的新課題：傷殘人士生活素質之探討及展望。刊於中華民國特殊教育學會主編，教學與研究(449-496 頁)。台北：中華民國特殊教育學會。

林宏熾(民 86)。台灣地區身心障礙青年「社區生活素質」之研究。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。

林清山(民 81)。心理與教育統計。台北：東華

林慶仁(民 85)。生計發展理論對身心障礙者的適用性探討。刊於中華民國特殊教育學會主編，特殊學生的學習與轉銜(181-202 頁)。台北：中華民國特殊教育學會。

林千惠、徐享良、張勝成、林宏熾(民 85)。台灣地區身心障礙者就業能力與意願之調查研究。彰化：國立彰化師範大學特殊教育學系。

徐中雄(民 80)。支持性就業安置模式個案適應性行為重要相關因素之預測研究。特殊教育與復健學報，第一期，205-228 頁。台南：國立台南師範學院特殊教育學系。

教育部(民 84)。中華民國身心障礙教育報告書。台北：教育部。

陳靜江、鈕文英(民 86)。台灣地區身心障礙青年「心理生活素質」之研究。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。

張勝成(民 86)。台灣地區身心障礙青年「學校生活素質」之研究。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。

張英鵬(民 83)。智障者生活品質之評量。特殊教育季刊，51，29-33 頁。

許天威、林寶貴、徐享良(民 77)。我國身心障礙學生職業教育現況與改進之研究。特殊教育學報，第三期，217-297 頁。彰化：國立台灣教育學院特殊教育學系。

許天威、徐享良(民 83)。殘障者職業訓練適性職類之研究。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。

許天威、蕭金土(民 86)。台灣地區身心障礙青年「職業生活素質」之研究。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。

許天威、蕭金土(民 86)。職業生活素質評量表。刊於許天威、蕭金土著，台灣地區身心障礙青年職業生活素質之研究(1) 103-109 頁。彰化：國立彰化師範大學特殊教育學系。

馮丹白(民 81)。我國智能不足者職業訓練與就業安置問題之研究。台北：國立台灣師範大學工業教育系。

楊國樞(民 70)。生活素質的心理學觀。刊於明德基金會生活素質研究中心、台灣省經濟建設推動委員會主編，生活素質層面之探討。台北：明德基金會。

二、英文

Andrews, F. M., & Withey, S. B. (1976). *Social indicators of well-being: American's perceptions of life quality*. New York: Plenum.

Bellamy, G. T., Newton, J. S., LeBaron, N. M. & Hornor, R. H. (1990). Quality of life and lifestyle outcomes: A challenge for residential programs. In R. L. Schalock & M.J. Begab (Eds.), *Quality of life: Perspectives and issues* (pp. 127-137). Washington, DC: AAMR.

Borthwick-Duffy, S. A. (1991). Quality of life and quality of care in mental retardation. In L. Rowitz (Ed.), *Mental retardation in the year 2000* (pp. 52-66). New York: Springer-Verlag.

Brolin, D. E. (1995). *Career education: A functional life skills approach* (3rd Ed.). Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Brown, R. I., Bayer, M., & MacFarlane, C. (1989). *Rehabilitation programmes: Performance and quality of life of adults with developmental handicaps*. Tronto: Lugas Productions.

Connally, P. (1994). The California quality of life project: A project summary. In D. Goode (Ed.), *Quality of life for persons with disabilities: International perspectives and issues* (pp. 162-175). Cambridge: Brookline Books.

Dennis, R. E., Williams, W., Giangreco, M. F., & Cloninger, C. J. (1993). Quality of life as context for planning and evaluation of services for people with disabilities. *Exceptional Children*, 59(6), pp. 499-512.

Edgerton, R. B. (1990). Quality of life from a longitudinal research perspective. In R. L. Schalock & M. J. Begab (Eds.), *Quality of life: Perspectives and issues* (pp. 149-160). Washington, DC: AAMR.

Goode, D. A. (1988). *Quality of life for persons with disabilities*. A review and synthesis of the literature. New York: Mental Retardation Institute.

Goode, D. A. (1989). Quality of life and quality of work life. In W. E. Kiernan & R. L. Schalock (Eds.), *Economics, industry, and disability: A look ahead* (pp. 337-349). Baltimore: Brookes.

Goode, D. A. (1990). Thinking about and discussing quality of life. In R. L.

Schalock & M. J. Begab (Eds.), *Quality of life: Perspectives and issues* (pp. 41-57). Washington, DC: AAMR.

Halpern, A. S. (1993). Quality of life as a conceptual framework for evaluating transition outcomes. *Exceptional Children*, 59(6), pp. 486-498.

Hankiss, E. (1978). Quality of life models (Hungarian experience). In UNESCO (Ed.), *Indicators of environmental quality and quality of life* (pp. 57-88). Paris: UNESCO.

Heal, L. W. & Chadsey- Rusch, J. (1985). The Lifestyle Satisfaction Scale (LSS): Assessing individuals' satisfaction with residence, community setting, and associated services. *Applied Research in Mental Retardation*, 6, pp. 475-490.

Heal, L. W., & Daniels, B. S. (1986). A cost- effectiveness analysis of residential alternative for selected developmentally disabled citizens of three northern Wisconsin counties. *Mental Retardation Systems*, 2, pp. 35-49.

Hughes, C., Hwang, B., Kim, J., Eisenman, L. T., & Killian, D. J. (1995). Quality of life in applied research: A review and analysis of empirical measures. *American Journal on Mental Retardation*, 99(6), pp. 623-641.

Kiernan, W. E. & Knuston, K. (1990). Quality of work life. In R. L. Schalock & M. J. Begab (Eds.), *Quality of life: Perspectives and issues* (pp. 101-114). Washington, DC: AAMR.

Knoll, J. A. (1990). Defining quality in residential services. In V. J. Bradley & H. A. Bersani (Eds.), *Quality assurance for individuals with developmental disabilities: It's everybody's business*(pp. 235-261). Baltimore: Paul H. Brookes.

Milbrath, L. W. (1982). A conceptualization and research strategy for the study of ecological aspects of the quality of life. *Social Indicators Research*, 10, pp. 133-157.

O' Toole, J. (1981). Work in America. In J. O' Toole, J. L., Schiber, & L. C. Wood (Eds.), *Working: Changes and choices* (pp. 12-17). New York: Human Sciences Press.

Parmenter, T. R. (1988). An analysis of the dimensions of quality of life for people with physical disabilities. In R. Brown (Ed.), *Quality of life for handicapped people* (pp. 7-36). London: Croom Helm.

Parmenter, T. R. (1992). Quality of life of people with developmental disabilities. In N. W. Bray (Ed.), *International review of research in mental retardation* (pp. 247-287). New York: Academic Press, Inc..

Schalock, R. L. (1990). Attempts to conceptualize and measure quality of life. In R. L. Schalock & M. J. Begab (Eds.), *Quality of life: Perspectives and issues* (pp. 141-148). Washington, DC: AAMR.

Schalock, R. L. (1996). Where do we go from here? In R. L. Schalock & M. J. Begab (Eds.), *Quality of life: Perspectives and issues* (pp. 235-240). Washington, DC: AAMR.

Schalock, R. L. (1994). The concept of quality of life and its current applications in the field of mental retardation/developmental disabilities. In D. Goode (Ed.). *Quality of life for persons with disabilities: International perspectives and issues* (pp. 266-284). Cambridge: Brookline Books.

Schalock, R. L., Keith, K. D., Hoffman, K. & Karan, O. C. (1989). Quality of life: Its measurement and use. *Mental Retardation*, 27(1), pp. 25-31.

Seligman, M. (1991). Family systems and beyond: Conceptual issues. In M. Seligman (Ed.). *The family with a handicapped child* (2nd Ed.) (pp. 27-54). Boston: Allyn and Bacon.

Seltzer, G. B. (1981). Community residential adjustment: The relationship among environment, performance, and satisfaction. *American Journal of Mental Deficiency*, 85, pp. 624-630.

Seltzer, M. M. (1984). Patterns of job satisfaction among mentally retarded adults. *Applied Research in Mental Retardation*, 5, pp. 147-159.

Sigelman, C. K., Schoenrock, C. J., Winer, J. L., Spanhel, C. L., Hromas, S. G., Martin, P. W., Budd, E. C., & Bensberg, G. J. (1981). Issues in interviewing mentally retarded persons: An empirical study. In R. H. Bruininks, C. E. Meyers, B. B. Sigford, & K. C. Lakin (Eds.), *Deinstitutionalization and community adjustment of mentally retarded people* (pp. 114-129). Washington, DC: AAMD.

Sigelman, C. K., Schoenrock, C. J., Budd, E. C., Winer, J. L., Spanhel, C. L., Martin, P. W., Hromas, S. G., & Bensberg, G. J. (1983). *Communicating with mentally retarded persons: Asking questions and getting answers*. Lubbock: Research and Training Center in Mental Retardation, Texas Tech University.

Sinnott- Oswald, M., Gliner, J. A., & Spencer, K. C. (1991). Supported and sheltered employment: Quality of life issues among workers with disabilities. *Education and Training in Mental Retardation- December*, 26(4), pp. 388-397.

Stark, J. A., & Goldsberry, T. (1990). Quality of life from childhood to adulthood. In R. L. Schalock & M. J. Begab (Eds.). *Quality of life: Perspectives and issues* (pp. 71-84). Washington, DC: AAMR.

Super, D. E. (1984). Perspectives on the meaning and value of work. In N. C. Gysbers (Ed.). *Designing careers*. Counseling to enhance education, work, and leisure (chap. 1). San Francisco: Jossey- Bass.

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1990). Quality of life and the individual's perspective. In R. L. Schalock & M. J. Begab (Eds.). *Quality of life: Perspectives and issues* (pp. 27-40). Washington, DC: AAMR.

Wagner, M., Newman, L., D' Amico, R., Jay, E. D., Butler-Nalin, P., Marder, C., & Cox, R. (1991). *Youth with disabilities: How are they doing? The first comprehensive report from the National Longitudinal Transition Study of special education students*.

Menlo Park, CA: SRI International.

Wehman, P., Kregel, J., & Seyfarth, J. (1985). Employment outlook for young adults with mental retardation. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 29(December), pp. 90-99.

Will, M. (1984). *OSERS programming for the transition of youth with disabilities: Bridges from school to working life*. Washington, DC: Office of Special Education and Rehabilitative Services.

Woodill, G., Renwick, R., Brown, I., & Raphael, D. (1994). Being, belonging, becoming: An approach to the quality of life of persons with developmental disabilities. In D. Goode (Ed.). *Quality of life for persons with disabilities: International perspectives and issues* (pp. 57-74). Cambridge: Brookline Books.

八十七年度行政院國家科學委員會專題研究計畫

台灣地區身心障礙青年生活素質之研究

A study on the quality of life for youth with disabilities in Taiwan

訪視員工作指南

Interviewer's Working Manual

訪視員編號：_____

訪視員姓名：_____

分區主持人

北區：彰化師大特教系 林宏熾老師

TEL：(04)7232105#2437

中區：彰化師大特教系 張勝成老師

TEL：(04)7232105#2412

南區：高雄師大特教系 陳靜江老師

鈕文英老師

TEL：(07)7172930#2310

#2317

東區：彰化師大特教系 許天威老師

蕭金士老師

TEL：(04)7232105#2436

#2426



本文件採雙面印刷，為大地多留一片生機！

目次

第一章 研究計畫簡介	3
第二章 一般訪問原則	4
第三章 督導人員須知	6
第四章 訪員須知	7
第五章 訪談內容概要及填表說明	8
第六章 計酬方式說明	10
附錄一 訪問記錄	11
附錄二 複查問卷	12
附錄三 資料繳回清單	13
附錄四 督導工作評估表	14
附錄五 訪員工作評估表	15
附錄六 意見調查表	16
附錄七 訪員進度統計表	18
附錄八 督訪員通訊錄	19
附錄九 督導複查亂數表	20
附錄十 各區域取樣分配表	21

第一章 研究計畫簡介

研究目標

本研究為瞭解台灣地區身心障礙青年的生活素質，而致力於發展一評量工具，以分析影響之因素，進而探討提昇其生活素質的方向與途徑。

取樣架構

本研究針對台灣地區16至30足歲(民國55.07.01至70.06.30出生者)之身心障礙青年為對象，而其類別涵蓋視覺障礙、聽覺/語言障礙、肢體障礙、智能/多重障礙四類，分北、中、南、東四區進行分層隨機取樣，其取樣架構及條件限制如下圖所示：



第二章 一般訪問原則

一、出發時的心理準備

不論你是第一次做訪問，或者你已經是訪問的老手，都請你以全新的精神來接受這份工作。這是一份有一點點靠運氣，卻有絕大部分憑毅力才能完成的工作，它將會為你的人生經歷寫下重要的一段記錄。希望你能相信，也希望你能深記在心，在你受到挫折或困難時，請你想想前面的話。總之，不要想得太多困難，也不必想得太簡單，趕緊儲蓄你的信心！

二、務必要找到正確的訪問對象

在正式展開訪問之前，請務必先依據取樣名單內之樣本地址、姓名、性別、年齡等項資料，先以電話聯繫確認對方確實是樣本裡所列的受訪對象，且願意接受面訪，若未獲對方首肯，再依取樣名單內之備取樣本依次遞補。

三、依循規定進行面訪

本次調查訪視規定要訪員以面訪方式進行，請務必親自面訪，不可採用電話或其他方式替代面訪，也不可找其他未經訪員訓練者代為進行訪問。此外，如果受訪者堅持自填問卷時，訪員也一定要在場。

四、依循標準化的訪問原則

- 1.逐字且正確地唸出問題。看清有關跳問的指示，不可問錯問項。
- 2.假如對第一次問問題的回答結果覺得不完全或不恰當，可以用非引導性的方式進一步解釋、說明，或以其他不影響回答結果的方式進行追問。
- 3.訪問記錄不可以自由選擇要點記錄，不但必須反映出回答的全部內容，而且只能記錄受訪者所說出的答案。
- 4.訪員對於回答的內容應保持中立立場，不作價值判斷。在訪問過程中，訪員不可針對訪問的相關主題提出隱含特別價值或喜好的意見；也不該對受訪者的回答表示贊同、反對或喜歡、厭惡。

五、提高完成率的技巧

(一) 如何找到個案

- 1.做訪問工作前，可先找該村里之村里長建立關係。在表明自己的身份後，讓他瞭解你工作的狀況，並誠懇請求協助。不過，也別忘了說聲謝謝。

- 2.即使無法當時就找到受訪者，也不要急著告退。可設法約好下次會面的時間、地點，或儘量查詢相關訊息以便再行聯絡。沒人在家時，可向鄰居或他人詢問，並請留言在其信箱，說明來訪時間及下次訪問時間，也請留下聯絡電話及訪員姓名。
- 3.可在進行訪問工作時或之前，先找該管區警員或郵差詢問樣本名單上的地址與個案，蒐集有用的訊息，以利找到個案。

(二) 使個案容易接受訪問

- 1.注意自己的服裝、儀容與態度，儘量保持謙和、親切、平易近人的姿態。
- 2.拜訪受訪者時，請先說明自己的身分、來意，並出示相關證件，如訪員證、學生證等。
- 3.準備好開場白，從容不迫地說出。理想的開場白要讓受訪者感覺到他和訪員的關係會令他覺得愉快而滿意，並使受訪者認為此一調查是重要而且有意義的。
- 4.必須克服受訪者對於受訪的疑懼心理。訪員與受訪者的接觸愈自然愈好。採用適當的語言、友善的態度，以及對受訪者所提出的意見表示感興趣。
- 5.回答受訪者的詢問。受訪者有時候會問訪員一些問題，對於受訪者比較可能會問到的問題，訪員應該先有準備，以較淺顯、易懂的方式向受訪者說明，以便適當回答。比較常被問到的問題大概有以下幾類：
 - (1)你為什麼選我做訪問的對象呢？
 - (2)你為什麼做這項訪問呢？
 - (3)誰告訴你我們的姓名(或地址)？

第三章 督導人員須知

一、督導人員的任務

在調查實務工作中，督導人員是介於各分區主持人與訪員間的重要橋樑，協助各分區主持人辦理訪員訓練、督導局部地區的訪員進行實地訪問工作，並於訪問完成後進行問卷檢查及複查，並填寫各種相關表格。在整個調查工作進行中，借助督導人員的經驗、技巧與對工作內容和作法的正確認識，以確保訪問工作能夠順利進行，而且能減少各種可能的差錯。總之，督導人員是整個調查實務中的關鍵人物之一。

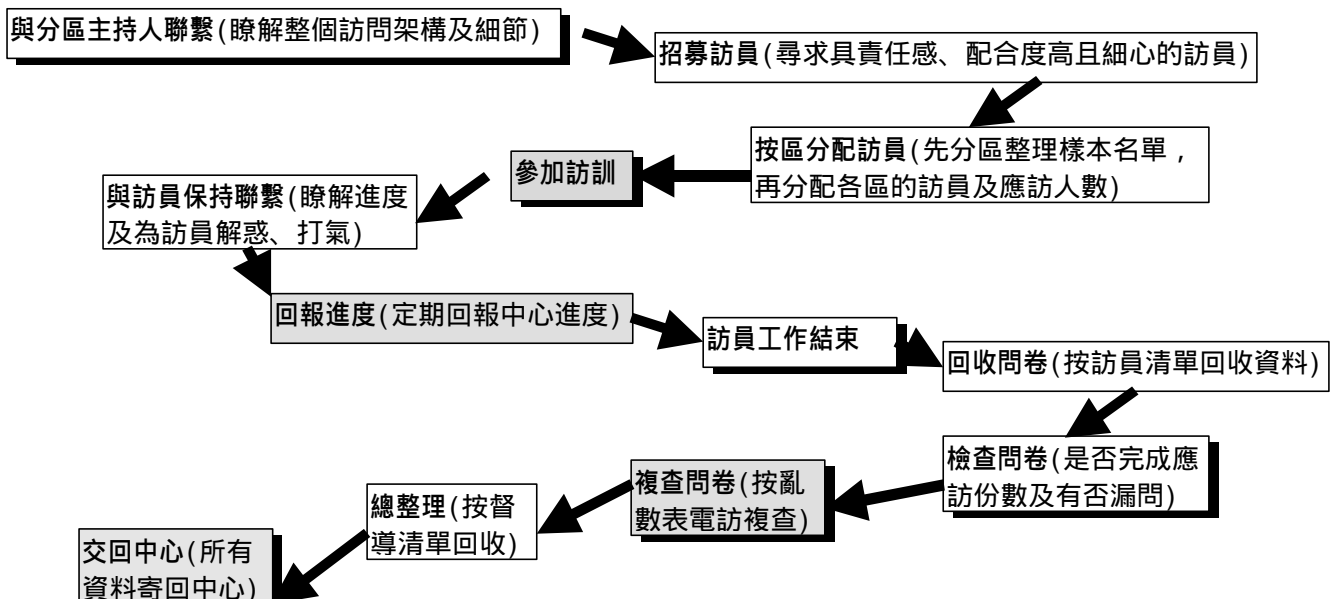
二、督導人員工作內容

督促與輔導訪員進行訪問工作，可分為以下五點：

- 1.隨時掌握與控制每位訪員之工作進度，並定期回報計畫中心。
- 2.快速解決訪員所面臨的各種問題，若無法解決請回報中心。
- 3.熟悉每位訪員的心理狀況，適時幫助遭遇困難的訪員。
- 4.隨時調配人力，使各訪員間能相互支援。
- 5.檢查每位訪員的工作成績，收回的問卷是否有遺漏、作假，若有則立即告知訪員，請其再追問或重問，最後在交回中心前，須全部再檢查一遍，以確認資料是否齊全。

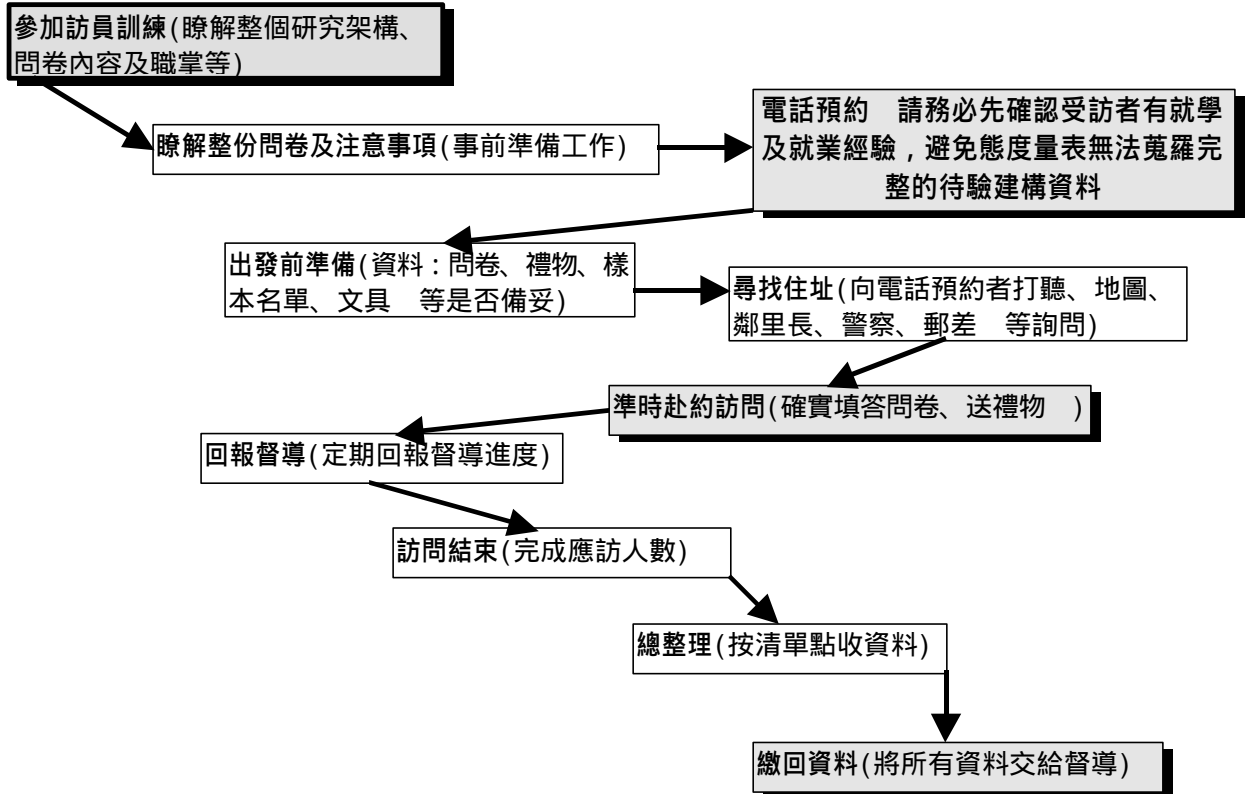
三、督導人員工作流程與注意事項

希望督導人員在工作期間，能以此工作為重，不要有太多外務而耽擱督導的工作，讓訪員與中心隨時知道您的下落。以下為督導人員的工作流程圖：



第四章 訪員須知

一、訪員工作流程圖



二、訪員注意事項

倘若問卷經督導或研究中心複查有下列情形者，其問卷皆視為廢卷，將斟酌扣減酬勞。

1. 受訪者非樣本名單上所列個案或個案之年齡不符規定者。
2. 擅自找他人(未受訪訓者)代作問卷者。
3. 以電話訪問而非面訪者。
4. 把問卷交給受訪者而訪員不在一旁者(即丟單)。
5. 漏問題項或不依規定跳問而漏問題目達相當比例者。
6. 訪員作假、自行填答問卷。

第五章 訪談內容概要及填表說明

一、受訪之障礙者基本資料部分

依題項分列如下：

- 3.出生年月日請以“國曆”記錄。
- 4.(1)教育程度勾選2、3、4者請續問右欄的選項
(2)無論受訪者的回答是畢業或肄業，均視為同一教育程度。
- 5.④目前就讀學校填寫方式：前寫縣市，後寫校名。
- 6、7.請依最新的殘障手冊記錄。
- 8.”家裡還有誰是障礙者”，這裡的障礙者指領有殘障手冊者，且本題可以複選
- 9.就業狀況的“職業”是指有固定工作時段者。
 - ①職務名稱及內容說明請詳加填寫，以便資料的歸類及分析，切勿有工、商、農及職員、經理等籠統字眼。若受訪者有兩種(或兩種以上)的職業，請填答主要職業，若仍無法分辨，則全部記錄下來！
 - ②若受訪者對收入有疑心時，訪員應設法予以排除。可說明對一個收入的瞭解完全是為了研究，絕對和政府無關，我們也絕對保密，請他放心。請受訪者盡量能說出一約略數字，儘量不要有不知道的情況出現，以便分析。
- 10.若受訪者教育程度為高中，則1、2、3皆須填寫，不要只問3。
- 14.為補救受訪者唸後忘前的缺失，訪員可先不唸選項，只提醒受訪者一優先順序回答，除非受訪者不知如何做答再唸選項供勾選。或者若遇到識字的受訪者，可直接拿問卷讓他參考比較。

二、各生活素質量表部分

態度量表的共同訪問原則如下：

- 1.煩請做兩段式問法，先問同不同意，若受訪者回答同意，則再追問是同意或非常同意，反之若回答不同意，則再追問不同意或非常不同意。
- 2.儘量避免受訪者對所有的問題都做相同回答，例如每一題都回答「非常同意」或「非常不同意」。
- 3.如果受訪者不給一個明確的答案而說「要看情形」時，訪員最好說「一般說來」或「大概的情形」，萬不得已時才舉例說明，而且不可提出訪員自己的判斷。

- 4.訪員儘量不要對題目多做闡述，以免因訪員個人主觀的解釋而扭曲題意。
- 5.態度量表中所有的感受及想法，皆以身心障礙者本身的立場作答。
- 6.受訪者若無法確定身心障礙者本身的感受及想法，則受訪者可從平日的觀察或與身心障礙者平日的互動中推測，並且從日常生活中的蛛絲馬跡中尋求答案，儘量不要有不知道或無意見的回答。
- 7.若受訪者真的沒有就學、就業或社區活動的經驗，則有些題目可能無法回答，但訪員仍須於空白處作說明，切勿空白。
- 8.若因題目過多，造成受訪者不耐煩而拒訪，或礙於自尊而拒訪時，訪員可加以安撫或轉移話題，等受訪者情緒較穩定時再訪問，若受訪者仍拒訪，訪員需於空白處說明。
- 9.從第二部分起即為一連串的態度量表，為避免受訪者因不耐煩而拒答，訪員可搭配前面的基本資料交錯問答，因前面的事實性資料較不須思索，為讓受訪者有所緩衝，可用4題的基本資料參差一大題的態度量表來問答，但切須注意勿漏問。
- 10.本問卷以態度量表為主，故儘量找到身心障礙者本身回答較適當。
- 11.所有態度量表的問題，皆需逐字逐句問完，若受訪者的回答無法勾選，請於空白處詳加說明，因此每題皆需有訪問記錄，切勿有漏問或跳問情形發生。
- 12.每題皆先以逐字法詢問，若受訪者無法瞭解題意，可改成較為簡明的問法，例如：“1.先問您喜歡您自己，您同不同意”，若受訪者較不能理解，可改問“您喜不喜歡您自己”，若受訪者回答喜歡，再追問是喜歡或非常喜歡。
- 13.為避免各訪視員所強調之疑問詞的誤差，而影響信效度或偏離原題意，故於各態度量表的每題中，用粗體字的方式來標明訪問時的關鍵字或疑問詞，例如，心理生活素質第6題：您覺得您是家裡重要的人（原題目），訪員可以依粗體字這樣問“您覺不覺得您是家裡重要的人？”若受訪者回答“覺得”，訪員需追問“是經常覺得或偶而覺得？”，若回答“經常覺得”，則訪員需勾選“非常同意”。

第六章 計酬方式說明

本研究訪視之施測費以每人次給付新台幣伍佰圓整。

先行發放半數施測費做為交通車馬之用，若有交通偏遠等特殊情形，督導得視狀況權宜發放。

施測費之全數發放，以做完問卷，經督導複查無誤，且填妥領費憑證後，統一由督導核發。

領費憑證之填寫方式如下例所示：

國立彰化師範大學 <領費憑證>

茲領到

施測費

新台幣	仟	佰	拾	圓	整
-----	---	---	---	---	---

(____元/小時*人次× ____小時× ____人次 = ____元)

領款人： _____ (簽章)

身分證字號： _____

戶籍地址： _____

中華民國 八十六 年 月 日

填上實領金額

填上單價及實作人

填上領費日期

簽名加蓋章

請務必填寫身分證背後含鄰里的地址

中華民國 年 月 日

國民身分證
統一編號

立帳局號： 立帳帳號：

戶籍地址

國立高雄師範大學

計新台幣 萬 仟 佰 拾元正

領款單

茲領到

費用

具領人 (簽章)

調查訪問費

附錄一 訪問記錄

- 1.訪員編號：_____
- 2.訪員性別： (1)男 (2)女
- 3.在正式訪問時，這份問卷是：
 - (1)受訪者自填 (2)訪員訪填
 - (3)透過第三者翻譯訪談 (4)其他：_____
- 4.在訪問中，受訪者有沒有表示過拒絕受訪的意思？
 - (1) 開始時有意要拒絕 (2) 訪問進行中曾表示拒絕的意思
 - (3) 訪問到最後有要拒絕的意思 (4) 從頭到尾均未表示拒絕
- 5.在訪問中，受訪者是否表示不耐煩？
 - (1) 從未表示不耐煩 (2) 偶而表示不耐煩
 - (3) 有時不耐煩 (4) 一直不耐煩
- 6.在訪問中，受訪者對訪員的信任程度如何？
 - (1)很低 (2)低 (3)高 (4)很高
- 7.在訪問中，受訪者是否有意應付？
 - (1) 大都在應付 (2) 有時候在應付
 - (3) 不像是在應付 (4) 完全沒有應付的意思
- 8.受訪者合作程度： (1)很合作 (2)合作 (3)不合作 (4)很不合作
- 9.訪問所得的可靠程度： (1)很可靠 (2)可靠 (3)不可靠 (4)很不可靠
- 10.訪問時所用的語言是： (1)國語 (2)台語 (3)客語 (4)其他：_____
- 11.訪問時是否訪視員單獨作業？ (1)是 (2)否
- 12.訪問前是否有事先約定時間？ (1)是 (2)否
- 13.訪問時有其他人在場嗎？ (1)沒有 (2)有，小孩：____人 (3)有，大人：____人 (4)都有

煩請受訪者簽名：_____：電話：_____

請訪視員檢查本量表填妥無漏後簽名認證：_____；日期：_____

請督導複查本量表無誤後簽名認證：_____：日期：_____

附錄二 身心障礙青年生活素質之調查 複查問卷

開場白：請問您是_____先生/女士嗎？

您好！我是_____師大_____教授所聘請的訪員，在前一陣子，我們派一位訪員前往訪問您有關生活素質方面的問題，為了確定您的意見，我們想耽誤您幾分鐘進行問卷複查。

1. 首先要請問您，您是不是在_____ (前一/二/三週) 接受過我們訪問員的訪問？

(1) 有(續問2)

(9) 不確定(結束此次訪問)

(2) 沒有 ⊗ 1a. 那麼您家有沒有人接受訪問呢？

(1) 有

(2) 沒有

(9) 不確定

↓

↘ 結束此次訪問 ↙

2b. 那麼您們家是誰接受訪問呢？是您的

(1) 本人

(2) 配偶

(3) 父母

(4) 親戚

(5) 兄弟姊妹

(6) 鄰居

(7) 同學、同事或朋友

(8) 其他人：_____

2c. 那麼可否請他/她來聽電話？

(1) 受訪者在家 (續問)

(2) 受訪者不在家 (另定時間聯絡或在從亂數表中選擇其他受訪者複查)

2. 請問您被訪問是在上午、下午，還是晚上？

(1) 上午

(2) 下午

(3) 晚上

(9) 不確定

3. 請問訪問您的是男生，還是女生？

(1) 男生

(2) 女生

4. 您是當面接受訪問呢？還是在電話中接受訪問的？

(1) 面訪

(2) 電訪

(9) 不確定

5. 您覺得這位訪問您的人態度好不好呢？

(1) 好

(2) 還好

(3) 不太好

(4) 不好

⊗ 以下可從問卷中挑出5-8題題目重做訪問，最好在問卷的前、中、後按比率挑選，並顧及事實性(不變的)及觀念性(可變的)問題作複查！

6. 您上次被訪問時有沒有問到這些問題？

(1) 有

(2) 沒有

(3) 不知道

(4) 忘記了

(5) 拒答

最後請督導比對原問卷後，說明其一致性的比率：_____。

附錄三 資料繳回清單

一、督導繳交清單

本項調查之督導工作期限至____月____日。於調查工作結束後，督導應將問卷、訪談記錄與各項表格整理好或填妥，在期限前繳回中心。繳回事項包括：

- 1.成功問卷(請自行檢查問卷，看是否有錯漏)
- 2.樣本名單(檢查是否有按取樣分配表所列人數訪問)
- 3.複查問卷(請自行評估訪員訪視之準確率)
- 4.訪員工作評估表
- 5.意見調查表
- 6.訪員進度統計表

二、訪員繳交清單

本項調查之訪員工作期限至____月____日。於調查工作結束後，督導應將問卷、訪談記錄與各項表格填妥且整理好，在期限前繳給督導。繳回事項包括：

- 1.成功問卷(請自行檢查是否有遺漏)
- 2.樣本名單
- 3.督導工作評估表(直接寄回研究計劃中心)
- 4.意見調查表

附錄四 督導工作表現評估表

督導編號：_____ 督導區域：_____

督導姓名：_____ 訪員姓名：_____

評分：（請由訪員評估，並過錄在最右邊空格內）

一、基本評量：

	欠佳	尚可	佳	特優
1.守時	1.	2.	3.	4.
2.表達能力	1.	2.	3.	4.
3.認真、用心	1.	2.	3.	4.
4.熱心	1.	2.	3.	4.

二、在調查期間督導大約多久與您聯絡一次？

1.一至二天 2.三至四天 3.五至七天 4.其他：_____

三、您如果要與督導聯絡容易嗎？

1. 很容易 2. 還算容易 3. 不太容易 4. 很不容易

四、在調查期間督導是否在以下項目給予指導或協助？

否	有		滿意	尚可	不滿意
0	1	指導訪問技巧	1	2	3
0	1	指導(開放性題目、樣本、表格)	1	2	3
0	1	問卷說明	1	2	3
0	1	協助尋找地址或找人	1	2	3
0	1	給予鼓勵或分享訪問經驗	1	2	3
0	1	直接幫忙訪問	1	2	3
0	1	解答計酬方式	1	2	3
0	1	其他_____	1	2	3

訪員建議：

請用文字說明您對此督導的觀感：

附錄五 訪員工作表現評估表

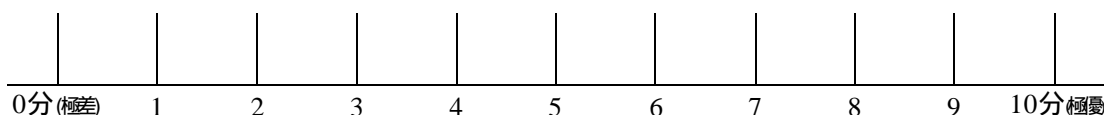
訪員編號：_____ 訪問地區：_____

訪員姓名：_____ 督導姓名：_____

評分：(請由督導評估及填寫)

評分標準：

請以零分到十分作為評估的範圍，針對訪員的表現在下列各項評量中打分數。



一、基本評量：

- | | |
|-----------|------|
| 1.守時 | ()分 |
| 2.親切感 | ()分 |
| 3.負責任 | ()分 |
| 4.表達、溝通能力 | ()分 |
| 5.積極參與的程度 | ()分 |
| 6.有耐心克服阻礙 | ()分 |
| 7.解決問題的能力 | ()分 |

二、訪問品質：

- | | |
|-------------------|------|
| 1.訪問確實、無廢卷 | ()分 |
| 2.記錄清楚、正確 | ()分 |
| 3.訪問期間能「保持進度」進行調查 | ()分 |
| 4.依照規定的時間與督導保持聯繫 | ()分 |

三、對受訪者的態度：

- | | |
|-------------------|------|
| 1.訪問時與受訪者溝通良好 | ()分 |
| 2.複查時，受訪者對訪員的滿意程度 | ()分 |

四、這位訪員是否具有以下會妨礙問卷品質的缺失？(若有，請打✓)

- 1.問卷作假
- 2.未將禮物贈予受訪者
- 3.廢卷比例過高，理由：_____。

附錄六 意見調查表

各位督導、訪員，這是針對您參加本次研究計劃之訪問工作所進行的調查，瞭解您對參加此次訪問工作的感受與心得，以便由此獲得改進我們未來調查研究的有用知識。

一、請填寫您的基本資料：

1.編號：_____

2.訪問地區（督導地區）：_____縣（市）_____鄉（鎮、市、區）

3.教育程度： 1.高中、職 2.專科 3.大學 4.研究所

4.主修科目： 1.文 2.法 3.商 4.理工 5.醫 6.農 7.普通高中(職)

二、自我評量：

	差	尚可	優	特優
1.守時	1	2	3	4
2.表達能力	1	2	3	4
3.親切感	1	2	3	4
4.認真、用心	1	2	3	4
5.熱心	1	2	3	4

三、依您這次的訪問經驗，您覺得調查工作有些什麼問題？

是 否

(一)報酬方面

1.報酬太低	1	2
2.計酬方式不公或不合理	1	2
3.計酬手續太麻煩	1	2
4.有些項目無法計酬(如：_____)	1	2

(二)訪問部分

5.樣本名單不正確，找不到受訪者	1	2
6.備取樣本案數太少	1	2
7.訪問地區偏僻或住戶分散	1	2
8.訪問地區交通不便、交通問題難以解決	1	2
9.常有受訪者拒訪的情形	1	2
10.與受訪者溝通很困難	1	2
11.訪問時間卷、禮物不易攜帶	1	2
12.問卷或記錄方式有疑義	1	2

(三)其他

13.訓練時間、交通或住宿不便	1	2
14.訓練課程安排不佳或效果欠佳	1	2
15.安排調查地點不佳或效果欠佳	1	2
16.從事訪問工作有安全顧慮	1	2
17.行政程序或辦事手續複雜或交代不清	1	2
18.與督導聯繫很不方便或問題得不到解決	1	2
19.其他：_____。		

四、您覺得比起其他一般的訪員來，您的訪問工作是不是做得比較

	是	否
1.順利	1	2
2.快速	1	2
3.完成比例高	1	2
4.正確、詳實	1	2

五、依您這次的調查訪問經驗，您覺得訪問工作的意義是？【可複選】

- | | |
|---------------|------------|
| 1.增加生活經驗、人生瞭解 | 2.有成就感 |
| 3.對社會有貢獻 | 4.能夠幫助研究工作 |
| 5.可以到外面走走 | 6.認識新朋友 |
| 7.增加收入 | |
| 8.其他： | _____ |

六、整體而言，您覺得參加這次調查工作是不是值得？

- | | | | |
|-------|--------|--------|--------|
| 1.很值得 | 2.還算值得 | 3.不太值得 | 4.很不值得 |
|-------|--------|--------|--------|

七、您將來是否願意再繼續從事問卷調查訪問工作？

- | | |
|------|-----------------|
| 1.願意 | 2.不願意（原因：_____） |
|------|-----------------|

八、請用文字說明您對這次調查的整體觀感，以及您覺得需要改進之處？

九、對問卷題目之建言及批評：



附錄七 訪員進度 記錄/統計表

督導編號：_____ 督導姓名：_____ 督導地區：_____

訪員 編號	姓名	村里	__月__日	__月__日	__月__日	__月__日

附錄八 台灣地區身心障礙青年生活素質之研究 訪員通訊錄

[illegible]

☒聯絡中心：北區：彰化師大 鄭淑芬 TEL: (04)7232105#2437 FAX: (04)7271329
中區：彰化師大 施相如 TEL: (04)7232105#2412 FAX: (04)7271329
南區：高雄師大 關婉珍 TEL: (07)7172930#2310 FAX: (07)7114799
東區：彰化師大 莊竣博 TEL: (04)7232105#5912 FAX: (04)7271329

附錄九 督導複查亂數表

訪員編號	成功樣本			失敗樣本		
	無電話	有電話	有電話	失敗	失敗	失敗
1	10	2	9	8	5	6
2	4	10	6	7	5	6
3	7	4	3	5	8	10
4	1	5	4	3	6	7
5	3	9	10	8	2	9
6	6	8	1	2	5	8
7	10	3	6	4	2	6
8	6	7	4	9	7	2
9	4	8	3	5	2	8
10	10	8	2	5	3	6
11	8	3	10	8	1	5
12	8	5	1	2	9	10
13	3	1	7	7	1	2
14	4	6	8	8	7	4
15	3	6	5	7	10	9

附錄十 各區域取樣分配表

台灣地區身心障礙青年(16至30歲)生活素質之研究取樣分配表													
縣市區別	視覺障礙			聽覺/語言障礙			肢體障礙			智能/多重障礙			合計
性別	男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計	
北區													
台北市													
16-20歲組			0	1		1	1		1	4	2	6	8
21-25歲組			0		1	1	1	1	2	3	2	5	8
26-30歲組	1		1			0	2	2	4	2	2	4	9
小計	1	0	1	1	1	2	4	3	7	9	6	15	25
台北縣													
16-20歲組		1	1	1		1		1	1	3	3	6	9
21-25歲組			0			0	3		3	3	2	5	8
26-30歲組			0			0	4	2	6	3	1	4	10
小計	0	1	1	1	0	1	7	3	10	9	6	15	27
基隆、宜蘭													
16-20歲組			0			0			0	1		1	1
21-25歲組	1	1	2			0	1		1	1	0	1	4
26-30歲組			0	1		1	1	1	2		1	1	4
小計	1	1	2	1	0	1	2	1	3	2	1	3	9
桃園、新竹縣市													
16-20歲組			0			0	1		1	2	3	5	6
21-25歲組			0	1		1	1	1	2	2	1	3	6
26-30歲組			0		1	1	2	1	3	2	1	3	7
小計	0	0	0	1	1	2	4	2	6	6	5	11	19
合計	2	2	4	4	2	6	17	9	26	26	18	44	80
中區													
苗栗、台中縣													
16-20歲組			0	1	1	2			0	2	2	4	6
21-25歲組	1		1			0	1	1	2	2	1	3	6
26-30歲組			0			0	3	1	4	2	1	3	7
小計	1	0	1	1	1	2	4	2	6	6	4	10	19
彰化、台中市													
16-20歲組			0	1	1	2			0	2	2	4	6
21-25歲組		1	1			0	1	1	2	2	1	3	6
26-30歲組			0			0	3	2	5	1	1	2	7
小計	0	1	1	1	1	2	4	3	7	5	4	9	19
雲林、嘉義縣市													
16-20歲組			0			0	1		1	3	3	6	7
21-25歲組			0	1		1	2	1	3	2	1	3	7
26-30歲組	1		1			0	3	2	5	2	1	3	9
小計	1	0	1	1	0	1	6	3	9	7	5	12	23
合計	2	1	3	3	2	5	14	8	22	18	13	31	61
南區													
台南縣市													
16-20歲組			0			0			0	2	2	4	4
21-25歲組			0			0	1	1	2	2		2	4
26-30歲組			0	1		1	2	1	3	1	1	2	6
小計	0	0	0	1	0	1	3	2	5	5	3	8	14
高雄縣市													
16-20歲組			0	1	1	2	1	1	2	3	2	5	9
21-25歲組			0			0	2	1	3	3	2	5	8
26-30歲組	1	1	2			0	3	1	4	1	2	3	9
小計	1	1	2	1	1	2	6	3	9	7	6	13	26
屏東、澎湖													
16-20歲組			0			0			0	1	1	2	2
21-25歲組			0			0	1		1	1		1	2
26-30歲組			0		1	1	1	1	2	1	1	2	5
小計	0	0	0	0	1	1	2	1	3	3	2	5	9
合計	1	1	2	2	2	4	11	6	17	15	11	26	49
東區													
花蓮、台東													
16-20歲組		1	1			0			0	2	1	3	4
21-25歲組			0			0	1		1	1	1	2	3
26-30歲組			0	1		1	1	1	2			0	3
合計	0	1	1	1	0	1	2	1	3	3	2	5	10
總計	5	5	10	10	6	16	44	24	68	62	44	106	200