

第四章 高雄市高中職身心障礙學生就業轉銜服務現況

本研究以身心障礙高中職畢業生就業轉銜服務為主軸，一方面參照有效轉銜服務之要素，檢視高雄市現行轉銜政策內涵與服務執行架構，同時整理該市 93 年度 63 名高中職畢業個案之服務紀錄文件，再從中選取個案 6 名，與家長進行訪談，以瞭解其就業轉銜經驗與實際接受的服務內容，藉以分析高雄市身心障礙高中職畢業生就業轉銜服務需求與現況。本章將分節呈現研究資料分析結果，第一節為 93 年度高中職身心障礙學生就業轉銜執行成效，第二節為高中職身心障礙學生就業轉銜服務執行結構分析，第三節為高中職身心障礙學生就業轉銜需求與實際接受服務情況。

第一節 93 年度服務執行成果與問題探討

91 年 8 月 23 日，勞委會配合身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案，函頒「身心障礙者就業轉銜實施要點」，據以推動就業轉銜業務，等於宣示了身心障礙學生離校後的工作權保障與職業生涯順利轉銜正式成為政府身心障礙就業促進政策的重點之一。主要規範如下：

1. 人力資源方面：縣市勞工主管機關應設置專責窗口與專業人員辦理相關業務，中央與地方應依據「身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法」定期培訓相關專業人員。
2. 資源整合方面：縣市勞工主管機關應按季邀集社政、衛生、教育等單位及當地特教學校（班）身心障礙就業服務相關之公私立機構，召開就業轉銜服務協調會議；公立就業服務機構應提供有關就業、職訓資訊及服務。
3. 轉銜流程方面：轉出單位及縣市勞工主管機關應於 2 週內完成個案管理系統資料轉銜與接案回報，處理就業轉銜個案期限為 6 個月，對於穩定就業者繼續追蹤 6 個月，期限內經多次推介無法就業或參加職業訓練者，同樣應於屆期後 2 週內通報社政單位辦理生涯轉銜。
4. 監控機制：縣市勞工主管機關按季將辦理績效提報中央；中央得視地方實際財務狀況，補助各縣市辦理就業轉銜業務之費用，並組成專案輔導小組，定期召開協調會議。

然而檢視法規內容，不難發現其轉銜服務的精神似乎偏離了學界對於有效就業轉銜的看法，亦較身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案的內容有所限縮。以

高中職階段來看，此處所謂的轉銜服務只關注於「個案管理系統資料轉銜」，而對轉銜準備階段的服務銜接完全未予提及，除了按季召開行政協調性質的就業轉銜服務會議之外，並無專業團隊合作機制的相關規定，而在轉銜服務責任分工缺乏細緻討論與協調管道的情況下卻又貿然訂定服務期限，顯見其背後還是侷限於服務體系分工的原因，將身心障礙者的生涯發展做了武斷的切割，如何能提供身心障礙者整體而持續的轉銜服務？

在這樣的政策規範形塑之下，高雄市高中職身心障礙學生就業轉銜服務實務執行狀況又是如何？由於該市僅有兩項定期提報的行政書面資料¹⁴可供查核當年度身心障礙者就業轉銜服務人數與執行進度，並未曾針對個案特性、服務時間、服務內容與結果等實質績效有較為具體的比較與檢討，故本研究即另行根據高雄市 93 年度 63 位高中職就業轉銜個案的個案服務文件進行分析。

一、轉銜服務對象與轉銜準備

經整理學校通報之就業轉銜基本資料表顯示，個案中以男性人數居多，佔 63.5%，障礙類別則以智障者佔 74.6% 為最大比例，其年齡介於 20-26 歲之間，畢業班別主要為特殊學校高職部 30 人與一般高職綜合職能科 26 人，兩者分別佔 47.6% 與 41.3%，一般高職普通班畢業學生僅有 7 人。詳如表 4-1-1。

項目	人數	百分比
性別		
男	40	63.5%
女	23	36.5%
年齡		
69 年次	2	3.2%
72-73 年次	7	11.1%
74-75 年次	54	85.7%
障別		
智障（輕 / 中 / 重）	47（28 / 18 / 1）	74.6%
聽障（中 / 重）	5（1 / 4）	7.9%
多障（中 / 重 / 極重）	8（5 / 1 / 2）	12.7%
視障（輕 / 中）	2（1 / 1）	3.2%
自閉症（輕）	1	1.6%

¹⁴ 一為職訓局依據身心障礙者就業轉銜服務實施要點第 11 條規定，於 92 年函頒之「各縣市政府年度身心障礙者就業轉銜服務計畫成果季報表」，高雄市每年均按季彙整書面資料提報該局，茲舉 93 年度報表如附錄 4。另一為博愛職訓中心每年提報勞工局轉陳高雄市身心障礙者就業基金收支保管及運用委員會之「就業轉銜工作成果報告」。

實習經驗		
有（特殊學校／高職特／高職普）	42（21／20／1）	66.7%
無（特殊學校／高職特／高職普）	11（5／3／3）	17.5%
轉銜資料表該欄空白（特殊學校／高職特／高職普）	10（4／3／3）	15.8%
轉銜資料表載示之畢業狀況		
已就業（特殊學校／高職特／高職普）	26（11／14／1）	41.3%
已轉介機構服務者（特殊學校／高職特／高職普）	8（6／2／0）	12.7%
未就業（特殊學校／高職特／高職普）	19（7／9／3）	30.1%
轉銜資料表該欄空白（特殊學校／高職特／高職普）	10（4／3／3）	15.9%
轉銜資料表載示之轉銜需求		
就業	29	46.1%
職業訓練	3	4.7%
就業及職業訓練	10	15.9%
就業、職業訓練及安置轉換	4	6.3%
轉銜資料表該欄空白	17	27.0%

表 4-1-1：93 年高雄市身心障礙高中職就業轉銜個案基本資料表

依據身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案規定，轉銜服務的對象係來自前一階段的主動轉銜通報，針對高中職轉銜服務，「各安置學校應於學生畢業前，將未升學名冊通報當地社政單位依其就業意願通報勞政單位提供職業重建服務」，所謂職業重建，依據身心障礙者保護法第 29 條，係指「職業訓練、職業輔導評量、就業服務、追蹤及輔導再就業等」；若依照身心障礙者就業轉銜服務實施要點規定，「直轄市、縣（市）勞工主管機關對有就業意願之轉銜個案應提供就業服務，並於正式接案後 14 日內將接案情形先回報轉出單位，並於 6 個月內將輔導就業、職業訓練或轉介其它單位情形回報轉出單位，對於穩定就業者繼續追蹤 6 個月」。

也就是說，就業轉銜通報除了是原服務單位的責任，更必須依據學生的就業意願，至於「已就業與否」是否列為提供就業轉銜服務之考量條件，各相關法規並未有明確的規範。

在學校通報的身心障礙者就業轉銜資料表中，計有 43 份明確載示學生有「就業」的轉銜需求，其中包含了畢業時尚未獲得任何轉銜安排機會的個案，以及已成功推介就業的學生在內，顯示學校在進行畢業生需求評估時，所謂的「就業」需求應該可以再更細緻的釐清為「媒合就業機會」或「提供就業追蹤」等不同的定義。而個案中有 26 位在學校填報資料當時即已就業，亦足見勞政單位提供就業轉銜服務並不以「待業個案」為限，透過檢閱個案服務紀錄可知，對於已就業個案，係由轉銜人員參考學校人員對學生就業情況的評估或家長、個案本身對其職業生涯發展的期待，進行個別判斷，未達「穩定就業滿 6 個月」之標準者，仍予

開案進行就業適應情況追蹤，而這類情況尤其佔服務個案的最大比例。

由此，可以延伸討論的是高中職學生的轉銜準備與安排議題。從國內外文獻可知，在學校教育階段即重視學生的發展、強化其社區適應能力，是為有效轉銜的基礎；根據本研究 63 名個案的就業轉銜基本資料表顯示，計有 42 人在校期間即有 1 次以上實習或工作經驗，就讀特殊學校或特教班學生有職場實習經驗者更至少達到 70% 以上，實習職種包括清潔、洗車、廚工、餐飲服務、美髮、園藝、代工等，其中有 12 位於畢業後直接獲得實習職場僱用為正式員工。通報時已就業者 26 人，另有 8 人已轉介至身心障礙福利機構接受職前訓練或安置服務評估。

而學校對學生的轉銜服務在轉銜通報後仍持續進行。經就業轉銜人員於學生畢業後開案晤談聯繫得知，由校方轉銜予身心障礙福利機構提供支持性就業輔導、職前調適訓練或庇護性就業者共計 29 人，另有 12 人經學校媒合就業後，由導師或職輔員不定期到職場給予關切。另外，自行就業者 8 人、協助自家生意者 4 人，尚未有任何轉銜安排者 10 人，詳細人數如表 4-1-2 所示。

	已進入各項職業重建服務方案者		已就業未有社團服務者		協助自家經營生意者	等待安置者
	職前訓練或庇護性服務	支持性就業	學校媒合	自行安排		
人數	14	15	12	8	4	10

表 4-1-2：93 年高雄市身心障礙高中職畢業生就業轉銜開案時狀況

然而這些獲得學校充份轉銜服務協助者均為接受特殊教育的個案，至於普通班畢業學生 7 人中，僅有 1 人由家長安排擔任理髮學徒，其餘 6 人之中雖有 1 位曾有幼保相關實習經驗，但是在畢業前後均未獲得學校適當轉銜安排。

這裡突顯了兩個重要問題。就轉銜資料的內容而言，身心障礙者保護法施行細則第 15 條明定「生涯轉銜計畫內容應包括身心障礙者基本資料、各階段專業服務資料、家庭輔導計畫、身心狀況評估、未來安置協助建議方案、轉銜準備服務事項」，個案就業轉銜基本資料表大致涵括了上述項目，但是 63 份資料中，卻至少有 17 份填寫不完整，或對於個案現況能力分析僅以「可」、「佳」、「ok」等單字詞概括陳述，無法具體呈現個案個別表現狀況，甚至更有 4 份資料僅登載個案聯絡地址、電話，其餘各欄位均為空白，使得連轉銜意涵中最基本的資料銜接都形成嚴重漏失。

儘管教育部曾於 91 年 5 月 10 日訂頒「各教育階段身心障礙學生個案轉銜服務資料通報注意事項」，並在 92、93 年均分別據以辦理 7 場次「各教育階段身心

障礙學生個案轉銜服務通報種子教師暨行政人員研習」，希望加強學校相關人員熟悉轉銜服務資料通報流程與填寫要領，但是執行情況仍顯有落差。在 94 年 11 月職訓局主辦的「94 年度身心障礙者就業轉銜專業人員研習」中，台北市勞工局代表分享就業轉銜業務辦理經驗時也指出同樣的情況，「教育單位轉銜之身心障礙者就業轉銜資料表內容多過於簡單、籠統，且因學生已畢業、老師異動或忙於其它學生等因素，難以向其進一步蒐集學生在學期間之資料，致提供服務時仍須重新開始建立個案資料」(江明志，2005)，如此不僅耗費銜接服務的人力資源，對服務使用者而亦有害其權益。

尤其值得注意的是，就讀普通班級的身心障礙學生接受學校實習安排及畢業後職業媒合機會的比例相較於特殊學校與高職特教班畢業學生而言，已屬偏低，而可能囿於導師不具有特殊教育相關背景或學校缺乏專責單位協助轉銜通報事宜，導致其個別化服務資料缺漏的情況卻相對較高(7份中佔3份)，由此可見，普通班身心障礙畢業學生的生涯轉銜服務銜接安排似未受到對等的重視。

其次，針對轉銜準備階段的分工而言，Szymansk 等人(1992)主張，藉由職業技能教學與實作經驗、職業評量、輔助性措施與職場支持等，將有助於提昇學生的轉銜能力，而根據我國身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案的規定，「安置學校應於一年級起辦理學生職業輔導評量，視需要通報勞政單位協助，並於學生畢業前 1 年邀集相關單位辦理職能與轉銜評估」，「於畢業前 2 年時結合勞政單位加強學生之職業教育及就業技能養成」，顯示至少在職業技能強化、職業輔導評量、轉銜評估方面，勞政單位理應扮演協助或資源提供的角色，與學校共同致力於學生的社區本位教育發展。然而，高雄市勞政部門目前僅做到被動接受學校轉介個案進行職業輔導評量，甚至從個案開案時的安置情況即可發現，高中職畢業生在轉銜準備與安置階段多是由學校逕行結合民間機構提供協助，勞政單位的介入事實上瞠乎其後。

二、就業轉銜的時間與接案型態

及早規劃與落實轉銜責任分工，是轉銜服務成功的兩大支柱，而對轉銜服務承接單位而言，介入的時間與深度則是其中的關鍵。高雄市 93 年 63 名高中職身心障礙畢業生就業轉銜的接案時間與型態混亂不一，本研究嘗試列表整理如下：

轉銜接案型態	接案時間與個案狀況
畢業前參與學校轉銜會議	<p>計參與 2 所學校轉銜會議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 93 年 11 月某校以資源博覽會型式邀集高雄縣市各公私立身心障礙福利機構、家長、導師、學生等人員進行座談，高雄市就業轉銜人員參與，初步掌握該校明年度畢業生基本資料（未接案）。 93 年 6 月某高職輔導室針對普通班身心障礙學生召開轉銜小組會議，邀集學生戶籍所屬縣市勞工局就業轉銜人員參與，於會議中接受通報 1 名學生，並與家長、學生進行第一次晤談。
學校函送畢業生轉銜清冊	<p>93 年 7 月計有 2 所學校函送畢業生名冊：</p> <ol style="list-style-type: none"> 轉銜學生 3 名，2 人畢業前已就業於一般職場，由學校職輔員媒合並轉介機構就服員共同輔導，1 人安排於機構試作，等待庇護性就業服務名額； 轉銜畢業生 18 名，已媒合就業 8 人，均由學校職輔員輔導而未有就服員接續服務，轉介機構服務者 7 人，3 人仍待業中。
由各校於教育部特殊教育通報網通報畢業生資料，並由就業轉銜人員主動下載資料接案	<p>約分為兩階段：</p> <ol style="list-style-type: none"> 93 年 2-3 月承接 92 年畢業而於 92 年 10 月底方完成通報之學生，計接案 11 人，開案時有 8 人已就業，1 人短期就業 1 個月後離職撤回機構接受職前調適訓練中，2 人尚在家待業。 93 年 5-11 月陸續於特教通報網下載 93 年通報之畢業學生資料，共計接案 30 人，開案時已就業者 17 人、已轉介至機構接受訓練或庇護性就業服務者 5 人、協助家庭生意者 4 人、另有 4 人待業中。

表 4-1-3：93 年高雄市身心障礙高中職畢業生就業轉銜接案時間與型態

也就是說，高雄市勞工局博愛職訓中心作為就業轉銜窗口，目前承接高中職身心障礙畢業生就業轉銜服務的型態有三，其中，又以第三種由就業轉銜人員自行上特殊教育通報網接案為主要方式，計接案 41 人，約佔全年度高中職就業轉銜個案量的 65%。

1. 參與學校於高三下學期辦理之轉銜會議，與學校輔導人員、家長、個案直接商討其轉銜問題並協調發展方向，完成服務內容與服務關係的銜接。
2. 由學校彙整函送應屆畢業生轉銜清冊，說明畢業學生轉銜需求與現況，並確立學校轉銜服務對口人員，俾利於後續資料蒐集與追蹤服務回報。
3. 教育部特殊教育通報網每學年第二學期 3-6 月開放各校填報轉銜資料，並由就業轉銜人員以受理轉銜單位之帳號，於每年 5 月開始不定期登入系統，下載應屆身心障礙畢業生就業轉銜資料進行接案。

關於教育與勞政單位對身心障礙者轉銜服務究竟應該於何時、又該如何銜接？不同服務體系的規定之間對於轉銜時間和轉銜型態的看法並不一致：

1. 身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案規定，安置學校應於一年級起辦理學生職業輔導評量，視需要通報勞政單位協助學生於畢業前 1 年辦理職能與轉銜評估，以及於畢業前 2 年時加強學生職業教育及就業技能養成，於學生畢業前將未升學名冊依其就業意願通報勞政單位提供職業重建服務，並於完成轉銜後 2 周內，將相關轉銜資料移送下一階段安置單位，並追蹤 6 個月；
2. 各教育階段身心障礙學生轉銜服務實施要點第 8 條，「高級中等以上學校學生畢業未升學者，學校應於學生畢業前一學年邀請家長及相關人員共同研商該學生進入社區生活之轉銜服務，中途因故離校者，於離校前得視需要召開轉銜會議，擬訂轉銜服務計畫，學生離校 1 個月內應依其實際需要將資料轉銜至社政、勞政或相關單位，並追蹤輔導 6 個月」，並於各教育階段身心障礙學生個案轉銜服務資料通報注意事項第 2 條，補充規定「通報之程序係由導師（輔導教師）於各校召開轉銜會議後，綜合評估個案現況能力及未來安置與輔導建議方案等，俟畢業銜接確定 2 周內至通報網填寫，並將資料傳送或郵寄至新單位」；
3. 勞委會頒行之身心障礙者就業轉銜服務實施要點第 4 條卻規定，「為利辦理就業轉銜，直轄市、縣（市）勞工主管機關應要求轉出單位於文到 14 日內移送相關轉銜資料，並提供電腦資料檔案」。

歸納上述規定，學生在學期間，各相關單位分工係屬於「共同研商」或「協助轉銜準備」性質，轉銜安置會議則是視個別需要而召開，至於實際轉銜接案的時間似乎是以學生離校後進行通報為基準，且至少轉銜資料的移轉應於學生離校 1 個月內或畢業銜接確定 2 周內完成。但是，所謂的「通報」，雙方看法卻有歧異，教育單位指稱的是在特殊教育通報網登錄畢業生資料，而勞政單位則顯然是要求學校應以函文方式辦理通報，兩者之間產生認知和實際做法上的落差。

另一方面，身心障礙者就業轉銜服務實施要點乃是勞政單位辦理就業轉銜業務的主要法規依據，卻只規定縣市勞工主管機關受理轉銜之後的回報時程與辦理期限，而未明定與轉出單位銜接服務的確切時間和職責內容，這將可能使得各縣市執行單位在就業轉銜服務銜接工作的推動上缺乏明確的依循標準，同時也顯示出，從中央帶頭，勞工主管機關作為下一階段轉銜服務主辦單位，其立場即侷限於被動的接受轉銜通報，而未思及更為積極主動的跨科際合作責任。

相較之下，早在就業轉銜服務法制化之前，高雄市 3 所特殊學校及 4 所設有特教班之高職學校，對於身心障礙學生之離校轉銜即已發展出與身心障礙福利機

構建立合作默契的服務模式，有關機構服務內容已整理如第二章表 2-6 所示，至於轉銜接案則採個別學生轉銜會議方式進行，其形式大致有兩類：

1. 自學生高三開始，即由導師、學校實習輔導相關人員連結長期建立合作關係之身心障礙就業服務機構，透過機構參訪，或就服員與家長、學生進行晤談等方式，協助安排個別學生後續實習或職場試作輔導；
2. 由學校廣邀社區各身心障礙成人服務方案提供單位、導師、家長及學生進行座談，會中達成服務資訊與個別需求之交流，由導師或職輔員陪同家長、學生於高三下學期時逐步參考利用各項相關服務資源。

然而配合表 4-1-3 顯示，高雄市勞工局就業轉銜人員 93 年度僅受邀參與 2 場學校辦理之轉銜安置會議，未能提前參與學生轉銜準備過程，再加上 92 年 7 月 2 日，博愛職訓中心邀集學校、身心障礙就業服務機構、勞工局所屬機關人員等所召開的就業轉銜分工會議中，確立了就業轉銜服務派案原則仍以維持學校與機構原有的合作關係為主，在這樣的情況下，學校透過特殊教育通報網向勞政單位辦理畢業生就業轉銜通報的意義，幾乎等同於「事後副知」的性質，就業轉銜人員對於學生畢業轉銜訊息掌握落後。

另外，從僅有 2 所學校函送畢業生轉銜清冊至勞工局的情況來看，學校對於勞政法規中「主管機關應要求轉出單位於文到 14 日內移送相關轉銜資料」的配合意願亦顯偏低，其原因除了前面所提及，教育與勞政法規規範上有所歧異之外，高雄市勞政與教育主管機關亦顯然對此缺乏溝通共識。

93 年 10 月 29 日，博愛職訓中心就業轉銜業務相關人員至台北市觀摩其辦理身心障礙者就業轉銜服務經驗，發現台北市同樣面臨學校轉銜通報時畢業生多數已就業或已有機構介入服務的問題，其因應做法是利用交叉比對特殊教育通報網之轉銜資料，以及台北市各身心障礙就業服務單位使用職訓局資訊系統之個案服務報表，藉以掌握已進入職業重建體系之應屆畢業生名單，避免重複派案服務造成資源浪費。94 年度，台北市更嘗試於高三下學期即動員轉銜人員，以及職業重建管理員 65 人次、社區化就業服務員約 130 人次，提前到學校與輔導人員、導師接觸，長時間蒐集瞭解學生資料並參與學校轉銜相關活動，以確實掌握應屆畢業、具就業潛能之身心障礙學生轉銜情況，提供適當協助（江明志，2004）。

然而，高雄市勞政單位受限於服務人力動員運用和身心障礙就業服務資訊系統整合兩方面都存在相當大的問題，迄今主要仍是由就業轉銜人員於學生畢業

後，自特殊教育通報網下載畢業生轉銜資料進行接案，並於開案晤談時逐一向學校、學生家長、機構確認學生轉銜安置情況。高雄市勞工局無法以更積極有效的方法去銜接學校畢業生轉銜服務，背後的原因將於下一節進行探討與說明，至於所造成的影響約如下述：

1. 依據教育部 93 年「各教育階段身心障礙學生個案轉銜服務通報種子教師暨行政人員研習手冊」資料，各校填報人員包括導師或相關處室人員，且對於未就學、未就業者應追蹤輔導 6 個月並應持續編輯登載個案畢業後的動態發展，以致於出現同一學校在不同時間由不同人員陸續通報各個畢業生資料，且資料完整度不一的現象，就業轉銜人員針對同校畢業的不同個案往往必須重複的向學校蒐集其相關資料，個案服務進度掌握與回報困難。
2. 由於各項法規內容不一，且特殊教育通報網對於轉銜承接單位僅開放下載閱覽權限，並無線上回報轉銜服務辦理情形之機制，高雄市勞工局辦理就業轉銜接案時效在缺乏外部監控的情況下，亦未自訂內部業務辦理時間表，均是配合轉銜人員工作負荷量而不定期下載，依據表 4-1-3 顯示，部份個案開案時間甚至遲至 11 月，距離學生畢業時間長達 1 至 4 個月不等。
3. 相較於特教學校（班），普通班身心障礙畢業學生的轉銜準備與資料銜接表現明顯不佳已如前述，而在就業轉銜人員未能直接參與瞭解學生畢業轉銜過程，轉銜資料表又不夠完整的情況下，勞政單位的就業轉銜服務不論是及時性與有效性都明顯延宕，對於未獲得學校充份離校轉銜協助的個案而言，更失去了轉銜服務所應強調的及早規劃、連續性與無接縫服務的內涵。

儘管博愛職訓中心終於在 95 年 2 月 23 日高雄市身心障礙者生涯轉銜聯繫會報 95 年第 1 次會議中，正式提案與教育局進行討論，會中做成決議，將由教育局發函各校，重申配合於學生離校 1 個月內明列畢業生清冊以詳實說明其安置情況並函送勞工局之必要，但是各校實際配合情況仍有待觀察。而且，即使這項決議確能落實，相較於台北市動員人力提早與學校進行轉銜服務合作的作法，高雄市仍只是解決了教育與勞政單位「資料銜接」的問題，事實上勞工局還是侷限於扮演被動接受通報的角色，並未及早參與身心障礙學生離校轉銜規劃，在「服務銜接」及「服務關係銜接」的轉銜責任分工上，完全缺乏跨機構合作及掌握服務資源適當配置的主動性功能發揮。

三、服務內容與結果

若再進一步從 93 年度 63 名就業轉銜個案所接受的服務內容來看，更可以印證上述的說法。

依據博愛職訓中心提報高雄市身心障礙者就業基金收支保管及運用委員會之「就業轉銜工作成果報告」，其辦理身心障礙就業轉銜工作內容包含「依照身心障礙者就業轉銜服務實施要點及標準化作業流程執行業務」、「就業轉銜個案職業重建資料傳輸之流通與管理」兩部份，至於身心障礙學生就業轉銜服務之办理流程，原則上是以個案管理方式，承接具就業意願之個案，經評估其就業潛能，協助擬定個別化職業重建計畫，整合各項就業相關服務，以銜接其生涯發展，獲得適性、穩定就業。其流程如下：

1. 評估個案：參考學生在校個案輔導紀錄、IEP、實習日誌、職評報告書等資料，蒐集個案生心理特性、功能表現資料及所接受之各項服務史，並訪談學生、家長與教育、醫療復健、社會福利等相關專業人員，分析評估案主就業潛能及就業轉銜需求，必要時轉介進行職業輔導評量。
2. 整合就業服務相關資源：配合勞工局辦理跨局處就業轉銜業務協調會議，並統整公私立身心障礙者職業訓練、就業服務資源。
3. 擬訂職業重建計畫：以個案及案家需求為中心，根據評估結果，發展個別化職業重建目標，並結合就業服務相關資源，確立專責分工合作之執行計畫。
4. 派案與轉介：轉介個案至合適之公私立機構以執行職業重建計畫。
 - (1) 有工作意願，但對期待之職類不具專業能力、且學習無明顯困難者，轉介至公私立職業訓練單位，以增進個案就業技能。
 - (2) 有工作意願、具工作能力，不需或僅需短時間輔導協助即可就業者，派案至勞工局訓練就業中心、身心障礙者就業開發中心，或視個案發展區域需求而轉介各縣市就業轉銜窗口，提供一般性就業服務。
 - (3) 針對於競爭性就業職場重複受挫，類化能力較弱，需長期輔導方能達到適當產能要求者，考量其障礙類別、居住地區及意願，派案至支持性就業服務單位，依個別工作特性及能力狀況提供不同程度之支持策略。
 - (4) 就業動機、工作態度與社會技巧準備不足，功能表現顯無法勝任競爭性職場要求之個案，轉介至相關單位提供庇護性就業服務。
 - (5) 另依據個案生涯轉銜及職業重建需求，提供就業適應團體、休閒安排、科技輔具與醫療復健、交通等服務資訊，並協助轉介有關服務提供單位。

5. 追蹤：定期追蹤受派單位之執行狀況，視需要修正職業重建計畫。
6. 回報社政單位個案管理系統：針對未具有就業潛能、就業轉銜服務期限內經多次推介仍無法就業，及穩定就業 6 個月以上（參加職訓者則俟職訓結訓並就業後穩定就業滿 6 個月）之個案，回報社政單位，辦理生涯轉銜。

事實上，高雄市勞政單位的就業轉銜服務工作，由於轉銜人員多半「未受邀」參與學校轉銜會議，或學校未配合發函通報，加上博愛職訓中心內部缺乏明確工作時間表，而是由轉銜人員視個案負荷量自行不定期自特殊教育通報網接案居多，致使部份個案開案介入服務的時間點嚴重落後，因此，其後續協助畢業生銜接至職業重建體系的實際服務內容究竟為何，就特別值得檢討探究。

本研究依據 63 名就業轉銜個案服務紀錄，整理其服務內容如下表，至於服務結果則呈現於表 4-1-5。

	機構安置 14 人	支持性 15 人	一般就業 20 人	尚待服務 10 人	自家就業 4 人
一、評估					
到校蒐集資料	10	7	11	3	3
訪談學校老師	20 次/14 人	17 次/15 人	28 次/20 人	14 次/10 人	5 次/4 人
家長	13 次/13 人	14 次/13 人	21 次/18 人	10 次/10 人	4 次/4 人
個案	5 次/5 人	4 次/4 人	7 次/7 人	8 次/7 人	2 次/2 人
服務社團	14 次/14 人	15 次/15 人	0	0	0
雇主、職評員	評 2	評 4	雇 2、評 3	評 1	0
面談及簡易初評	3	2	2	3	0
轉介職評	0	1	1	1	0
二、建立資料					
申請者晤談表	14	15	20	10	4
增強問卷	3	3	1	3	0
家長意見表	10	9	8	5	1
擬訂職業重建計畫	14	15	18	9	4
家庭支持需求	1	1	3	2	0
醫療需求	8	6	6	4	2
交通需求	5	2	1	3	0
休閒方案需求	2	1	3	2	0
職訓需求	3	4	7	2	1
開案至計畫完成時間	13-27 天	16-26 天	14-29 天	8-19 天	11-16 天
三、資源連結					
確認服務關係	14	15	0	0	0
派案或再次派案	3	3	5	6 次/5 人	0
提供訊息	5	7	8	10	3
轉介社政/教育/他市	1	1	3	2	0
轉介職訓	1	1	2	1	0
四、追蹤與回報					
電訪案家	33 次/13 人	43 次/13 人	73 次/20 人	37 次/8 人	19 次/4 人

電訪社團	41次/14人	49次/15人	27次/6人	19次/4人	0
聯繫學校	3次/3人	3次/3人	2次/2人	3次/3人	0

表 4-1-4：93 年高雄市身心障礙高中職畢業生就業轉銜服務內容

參照勞政相關法規可知，身心障礙學生就業轉銜工作乃是整個職業重建服務體系的接案來源之一，其內容包括查閱個案服務史、蒐集個案資料以評估個案服務需求，根據個案需求連結職業重建服務資源，並於追蹤服務執行狀況後，負有向學校回報及向社政單位通報辦理生涯轉銜服務之責任。而其中所涉及關於評估方式與效益、家長參與角色和跨機構合作機制的建立等，都是攸關一個轉銜服務方案能否有效的關鍵，以下即依量化資料分析結果，分別進行討論。

(一) 轉銜需求評估階段：

在初步評估階段中，高雄市就業轉銜人員進行評估所採取的準據主要來自於服務書面資料蒐集及訪談重要他人。表 4-1-4 顯示，轉銜人員曾針對 4 所學校 34 名個案，實地到校蒐集學生在學期間相關書面資料，並至少訪談學校實習輔導處或特教組人員，對於部份內容則另行向導師或職業教育課程老師澄清，其餘 29 位則僅電話訪談學校人員，對於每名個案均至少與學校聯繫 1 次，以初步確認個案在校表現與目前安置情形；另外，除了與家長、個案進行開案晤談外，亦視需要訪談社團直接服務人員、職評員等，惟皆以電話訪談方式居多。

再進一步檢視個案轉銜服務紀錄，發現所蒐集的資料中，僅 10 位個案曾接受職業輔導評量而有完整報告供參考，其它則均未從學校取得個別化轉銜計畫評估資料；也就是說，高雄市就業轉銜人員在少有機會參與學校對於學生轉銜準備與評估階段的情況下，於學生畢業後，所取得的轉銜資料又多半是零碎片段的實習日誌、個案家訪紀錄，或是透過電話瞭解導師、就服員對個案的印象觀點，轉銜人員必須重新統整評估，非但無法達成在學生離校轉銜期間參與跨專業評估以提供適當轉銜服務的理想，也顯然未能銜接已有的評估機制而徒然浪費時間、人力。

若以生態系統觀點來看，身心障礙者轉銜服務需求評估應該從家庭、社區等環境網絡和個人行動場域來瞭解。然而，高雄市就業轉銜人員僅與 10 位有轉換安置意願及尚未有適當安置之個案與家長面談，並視個別需要進行現場試作、職業興趣測驗分析或簡易生理功能等初步評估，對就業潛能判斷困難之個案 3 人則轉介深度職業輔導評量，其型態仍多侷限於非自然場域的能力評估性質；至於多數在開案時即已就業或已進入各項職業重建服務方案的個案，所進行的評估工作理

應轉而著重於個案當前安置適應情形與適切性檢討，但是從資料顯示，針對此類個案，卻只有和其中少數者直接電話聯繫，個案自我意見表達未受到普遍的重視，而且也未能進行職場實地訪視，評估較流於形式作業而缺乏實際效益。

（二）計畫與資源連結階段：

除升學者及家長明確拒絕接受服務之個案外，就業轉銜人員皆根據個案轉銜相關資料、現況能力分析結果、及家長與個案的需求表達，擬訂職業重建計畫，計畫中確立後續就業服務型態與服務執行單位，並說明個案個別支持需求。

由表 4-1-4 可知，93 年度高雄市就業轉銜人員計針對 60 名高中職畢業個案完成職業重建計畫，自開案至完成書面職業重建計畫時間約 8-29 天不等，其中，個案支持需求層面以有健康醫療需求（含輔具、復健、就醫追蹤、體能強化等）者 26 人為最多，有職業訓練需求者 17 人次之，此外尚包括有經濟與家庭教養支持需求 7 人、交通協助者 11 人、有休閒方案與人際互動技巧訓練需求者 8 人。

至於實際資源連結運用情況，經檢核個案轉銜服務紀錄文件可知，至少包括以下面向：（1）對於已進入勞政單位各項服務方案者 29 人，確認個案與社團的服務關係、追蹤瞭解服務執行人員服務計畫與個案接受服務之適應情況；（2）針對未有適當就業轉銜安排或有明確轉換安置之意願者，考量其障別、居住地等條件，派案由合適的就業服務機構提供服務，計 17 次/16 人，並持續追蹤服務提供情況，接受派案的單位以博愛職訓中心為主，其次包括喜憨兒、伊甸、心路及身心障礙者就業開發中心；（3）對於自行就業、期待在家安置或未有明確就業意願之個案，則由轉銜人員持續追蹤 6 個月；（4）升學、戶籍遷移、拒絕服務，及因多重需求而影響安置穩定性者共 7 人，函文通報社會局或其它縣市勞工局。（5）對於個案其它需求，則主要是由轉銜人員代為蒐集資料並口頭轉達相關訊息，其中以提供公共職業訓練資訊為最多，計 23 人次，另提供地區復健醫療院所或相關特教諮詢網絡等訊息，計 6 人次，以及社團所辦理之休閒服務方案，如社區學苑、青年聯誼會、就業適應成長團體等，計 4 人次，惟均未直接協助轉介。

這樣的服務提供，不論質與量方面，都與職業重建計畫所評估的個案需求不成比例。由文獻探討可知，即使是針對就業轉銜問題，服務提供者亦應以身心障礙者生涯發展與全人的生活品質觀點去考量其整體需求，而依據身心障礙者就業轉銜服務實施要點第 3 條，「勞工主管機關應按季邀集社政、衛生、教育等單位及當地特殊教育學校（班）身心障礙就業服務及職業訓練之公、私立機構，召開就

業轉銜服務協調會議，以整合當地資源辦理就業轉銜事宜」，然而，高雄市勞工局迄今未曾召開過上述就業轉銜協調會議或建立跨局處聯繫機制以整合地區各項福利資源，不但後續提供就業服務的受派單位侷限於幾個全國性身心障礙社團和博愛職訓中心本身，個案的各項支持需求，亦是由轉銜人員自行蒐集資料後以口頭形式提供，家長仍必須獨力擔任各項服務方案的中介者，轉銜人員所傳遞的資訊是否完整，又能否確實達到協助個案連結適當資源的效果，實有待商榷。

相較於高雄縣政府自 93 年起即定期按季召開跨局處聯繫會報¹⁵，由各主管機關業務承辦人與直接服務人員共同商討及檢視個案需求與服務供給情況，94 年分別完整彙集勞工局、社會局所轄身心障礙相關資源手冊¹⁶，提供教育、社政、醫療體系的轉銜人員與第一線直接服務人員參考運用，高雄市就業轉銜業務功能卻僅限縮於轉銜人員對於個案的服務追蹤聯繫，由服務內容即可明顯看出，其並未能落實發展跨機構合作的服務整合輸送。尤其對於無法與家長取得聯繫、案家暫無接受服務之需求，以及已就業而無轉換安置意願之個案，轉銜服務工作只是不定期電訪追蹤，並無更積極有效的措施向身心障礙家庭傳達服務訊息，對於潛在個案的服務有限。

另外，參照身心障礙者就業轉銜服務實施要點第 8 條所規範的就業轉銜服務作業流程與職業重建流程圖來看，於轉銜分案後，就業轉銜人員應先查閱個案管理系統，評估個案進入職業重建服務體系之適切性，所謂的轉銜評估應包含訂定職業重建計畫，方能據以確立後續直接服務的目標與內容。也就是說，就業轉銜窗口與直接服務單位之間的銜接，其步驟至少包括：於身心障礙者職業重建計畫中載明個案轉銜需求與能力分析現況，經與個案、家長、服務提供單位共同研商並簽署核定，確立各項職業重建目標與服務單位執行人力後，彙整移轉個案相關轉銜資料予受派單位，以職業重建計畫以作為追蹤管控後續服務之參考。

然目前高雄市勞工局就業轉銜人員接案落後於直接服務單位實際介入時間，而評估與職業重建計畫完成所耗費的時間甚至有長達近 1 個月者；至於職業重建計畫之內容，多數是由轉銜人員訪談就業員、家長等重要他人或蒐集書面資料而取得，並未於第一線對個案需求狀況進行生態評估，且依個案轉銜服務紀錄顯示，所有職業重建計畫均由轉銜人員單向完成，未曾進一步與直接服務單位追蹤討論

¹⁵ 詳見行政院勞工委員會職業訓練局「94 年度身心障礙者就業轉銜專業人員研習手冊」，高雄縣就業轉銜業務經驗分享。

¹⁶ 高雄縣政府於 94 年 6 月分別編印「高雄縣身心障礙福利事項手冊」與「36 計 - 高雄縣身心障礙者就業服務資源手冊」，後者內容完整包括職業重建業務介紹、就業市場分析、雇主福利、輔具與經濟補助、精障個案及照顧服務補助、權益保護等項目。

重建計畫所能發揮的效能，這樣的職業重建計畫能否確實符合就業服務提供時應兼顧個案特性與工作要求的切合性？職業重建計畫與直接服務單位所擬訂的服務計畫又該如何銜接？其時效性與實用性難免令人懷疑。

其次，職訓局於 93 年建置「全國身心障礙就業轉銜暨職業重建服務管理系統」，並開放各縣市公私立身心障礙就業服務機構就服員上線使用，縣市就業轉銜人員可於派案後，透過系統查核就服員對個案的每一筆服務紀錄，確實瞭解個案接受服務之動態狀況。高雄市目前僅博愛職訓中心與伊甸基金會南區服務中心 2 個單位 8 名就服員配合使用該系統，至於其它公私立就業服務單位均未予使用，導致就業轉銜派案仍多採取書面轉介方式，後續個案服務進度之追蹤亦須就業轉銜人員不定期電話追蹤而未獲得主動回報，對於部份個案離職、轉換安置等動態發展未能及時掌握，以職業重建計畫作為服務考核依據之理想無法落實，轉銜窗口與直接服務體系間的聯繫明顯存在斷裂情況。

(三) 結案通報階段：

高雄市 63 名身心障礙高中職畢業生就業轉銜結果詳如表 4-1-5，其中 1 名確定升學、2 名由家長明確表示拒絕接受服務，於開案 1-2 個月內即予結案，另有服務期間戶籍遷移 1 人及評估個案有其它多重需求將影響其就業穩定者 3 人，分別轉介至其它縣市勞工局及高雄市社會局成人個案管理通報中心；此外，穩定就業者 45 人、暫無明確就業意願者 6 人，亦於結案後回報社會局，截至 95 年 3 月止尚有 5 人未結案，服務追蹤時間為 7-22 個月不等。

穩定就業者 45 人（係指自開案後追蹤持續就業逾 6 個月或同一工作就業達 1 年）	服務追蹤期間
全職月薪工作者 22 人（薪資 3000-20000 元） 時薪且每週工作時數達 20 小時以上者 10 人（時薪 72-85 元） 庇護性就業領取工作獎勵金者 8 人 協助家中生意者 4 人 / 家長安排於朋友公司工作並自付薪資者 1 人	7-9 個月者 24 人、 餘因曾轉換安置 或病情影響而延 長追蹤期至 10-20 個月不等
拒絕接受服務或追蹤者 2 人（係由案家 2 次明確表達已就業不願接受追蹤）	
已由案家安排擔任學徒工作 1 人 學校原媒合工作離職後另由案家安排擔任烘焙助手 1 人	約 2 個月
暫無意願外出就業或接受服務者 6 人（係由案家、個案婉拒轉介或就業推介者）	
曾於機構安置因不符案家期待而自行帶回家中者 1 人 因疾病因素而家人傾向於將其留置家中照顧者 2 人 家人目前傾向留置個案在家協助家務者 2 人 個案多次無故未配合約談與面試 1 人	仍持續追蹤確認 案家期待至服務 期限屆滿，服務期 間 7-9 個月不等

其它 5 人	
升學四技 1 人回報學校辦理升學轉銜 因有多重問題影響其就業穩定情況 3 人，轉介社會局成人個管中心 戶籍遷移 1 人轉通報戶籍所在地勞工主管單位	1-6 個月不等
尚未穩定就業者 5 人（截至 95 年 3 月 15 日止）	
曾短期就業於 94 年參加職訓後獲推介就業尚未穩定 6 個月者 2 人 曾 2 次轉換工作，目前已就業但尚未穩定滿 6 個月者 2 人 曾短期就業於 94 年參加職訓後尚未獲得適當就業媒合者 1 人	3 位因曾參加 1 年期職訓，追蹤期達 22 個月，餘約 15 個月

表 4-1-5：93 年高雄市身心障礙高中職畢業生就業轉銜服務結果

許多學者認為，轉銜服務形式應該跳脫單一向的銜接，轉而重視跨機構協調合作與案主、家庭參與，協助障礙者達成生涯縱向發展與橫向生活品質的全面提昇（Repetto & Correa, 1996；陳麗如, 1999）。但是，就身心障礙者就業轉銜服務實施要點來看，勞政體系的轉銜服務精神似乎仍停留於單向銜接思考，以致於出現要點第 7 條切割服務期限與責任的規定，「勞工主管機關處理就業轉銜個案之期限為 6 個月，期限內經多次推介無法就業或參加職業訓練者，應於屆期 14 日內通報社政單位，辦理生涯轉銜」。

就實際服務資源狀況與法規定義來看，目前高雄市勞工局無論自辦或補助辦理之身心障礙職業訓練均為每年年初開訓，對於經評估應接受職訓以提昇就業能力的個案而言，畢業後等待參訓的時間即可能已超過服務期限，顯見無法獲得適當安置實為「環境資源」所造成的障礙；而「多次推介無法就業」的確切定義迄今並未有定論，轉銜服務執行者對此如何認定，將直接影響個案服務期程，更攸關身心障礙者就業權益，又或者個案雖已就業，但仍持續表達期待轉換安置之意願時，所謂「穩定就業」究竟應依據其客觀在職期間之事實，或是個案主觀意願表達？諸多因素均可能使職業重建服務情況和服務時程無法確定，值得中央主管機關重新檢討修正。

事實上，若執著於服務期限要求，勢必造成部份具就業潛能但囿於現實就業環境障礙而無法於期限內穩定就業 6 個月的身心障礙者，在勞政與社政資源中淪為人球，無法獲得完整的服務，但是這些身心障礙者的就業適應與持續問題才是轉銜與職業重建服務應該特別予以關注的重點。因此，對於就業轉銜服務之結案，實應立基於各執行單位落實建立跨服務體系的協商機制，透過轉銜安置會議結合各種服務資源，由社政、醫療、勞政等單位人員與個案、家長共同審慎評估與協

調主要負責人力與配合服務措施，方能確實尊重身心障礙者生涯發展權益，使其各項服務移轉銜接獲得周全的解決。

然而，從轉銜服務紀錄顯示，高雄市對於轉銜結案作業，均由就業轉銜人員依電話訪談確認畢業生接受服務或就業安置狀況的穩定性，並綜合聯繫就業服務員或家長意見，做出個別化判斷後，經行政督導同意即主動進行結案、回報社會局轉銜窗口，其間並未建立明確判斷依循標準與管控機制，致使服務時間差異懸殊，甚至有長達近 2 年者，同時也欠缺實地訪視、由家長簽署結案同意函、或邀集社政等有關人員召開個案轉出協調會議以共同討論等具體做法，轉銜結案判斷之公信力與審慎度明顯薄弱。

小結

本節針對高雄市 93 年 63 名高中職身心障礙畢業生就業轉銜服務，分別就轉銜服務對象與轉銜準備、轉銜接案時間和型態、服務內容與結果等層面，以有效轉銜之各項指標進行執行現況之檢視，發現存在下述幾項問題：

1. 畢業學生就業轉銜相關資料不全，勞政單位並未參與學校轉銜準備階段，轉銜接案以轉銜人員自特殊教育通報網接受通報為主、時間更落後於學生畢業時間達 1 至 4 個月不等；
2. 所接個案多已由校方轉介進入各項職業重建服務方案中，就業轉銜人員在進行需求評估與資源連結方面均有限制，所提供的服務多集中於少數機構或以口頭轉達訊息，缺乏跨體系的制度性服務資源整合，其主要工作僅在於進行後續服務追蹤，卻又無法落實掌握個案接受服務的動態發展；
3. 對於就業轉銜服務流程與時間管控，如評估與擬訂職業重建計畫、追蹤服務期程等均由轉銜人員判斷，而未建立以個案為中心、家長參與的跨機構協商機制，不論在法規面或實際執行面均缺乏客觀一致的標準，致使服務時效性與實際功能發揮均未臻理想。

綜合而之，高雄市勞工局現行高中職身心障礙學生就業轉銜業務規劃與執行上，對於提早轉銜銜接、或落實跨體系轉銜責任分工合作方面，顯然均有待檢討之處。

第二節 就業轉銜服務之執行架構分析

根據 Kohler (1996) 所提出的轉銜方案要素中，健全的轉銜方案執行架構與特性，包括體系內和跨體系協調、社區資源整合、個案管理系統和督導機制等，亦為有效轉銜的關鍵，尤其從第一節分析結果可知，高雄市就業轉銜服務成果存在相當多的問題，因此，本節特別針對高雄市勞工局就業轉銜業務執行之組織編制與資源整合情況、人員角色定位等背景進行探究。

高雄市勞工局辦理身心障礙者就業服務業務相關單位，除第三科身心障礙股及所轄博愛職訓中心、訓練就業中心（特定對象業務）外，89 年因勞委會承諾補助高雄市勞工局購置中區就業服務中心，當時的局長率員赴日觀摩「雇用障害者促進協會」後，即指示成立「身心障礙者就業開發中心」，以任務編組性質直接隸屬於第三科，由身心障礙者就業基金專戶收支保管及運用委員會補助人力及業務執行經費，希望參照日本模式專責於身心障礙就業政策研發推動。

本研究彙整這四個單位有關身心障礙就業促進業務之組織員額與實際管轄內容，詳列如下表 4-2-1。

勞工局第三科身心障礙股： 員額：股長 1 人、科員 1 人、 編制約聘人員 4 人 （有 2 人於就業開發 中心工作） 業務：1.定額進用業務 2.積欠定額進用差額 補助實催收及強制 執行業務 3.創業貸款補助 4.自力更生業務 ¹⁷ 5.視覺障礙業務	訓練就業中心第二組（特定對象業務）： 員額：組長 1 人、身障業務員 1 人、身障就服員 1 人 業務：1.身心障礙者一般性求職求才媒合 2.僱用獎助津貼 3.訓用合一方案 ¹⁸
	博愛職業技能訓練中心： 員額：正式編制（含主任、訓練師等共 10 人）綜合業務員 1 人、 社區化就服員 3 人、職評員 3 人、個管導師 4 人、就業轉 銜個管員 2 人 業務：1.自、委辦身心障礙職業訓練、訓用合一方案 2.學員社區化就業服務 3.職業輔導評量 4.擔任高雄市就業轉銜窗口
	身心障礙者就業開發中心（任務編組）：

¹⁷ 90 年 7 月 3 日高雄市政府第 951 次市政會議審議通過「高雄市辦理補助身心障礙者自力更生執行要點」，乃針對戶籍及稅籍設於高雄市、20 至 60 歲且領有身心障礙手冊、具創業意願與能力之身心障礙者，補助其創業所需房租租金及設備，以減輕創業負擔，促進其自力更生。

	<p>員額：執行秘書 1 人、（勞工局約聘人員 2 人）社區化就服員 7 人</p> <p>業務：1.就業機會開發</p> <p>2.身心障礙者一般性求職服務</p> <p>3.輔具展示與職務再設計諮詢</p> <p>4.規劃執行「高雄市身心障礙者就業基金專戶加強促進身心障礙者就業補助要點」¹⁹與基金成果彙報</p> <p>5.中央補助款執行</p> <p>6.辦理高雄市身心障礙者就業基金專戶補助團體評鑑²⁰、就業服務人員管理訓練與聯繫會報、規劃建立就業服務督導制度、建立社團資源網</p> <p>7.建置管理高雄市身心障礙者網路求職資料庫（即高雄市身心障礙者就業服務資源系統）</p> <p>8.推動規劃「高雄市勞工局補助辦理身心障礙者庇護性就業服務計畫」</p>
--	---

表 4-2-1：高雄市勞工局身心障礙就業相關業務組織與職掌

資料來源：本研究參考網站資料、業務報告及非正式訪談整理

92 年勞工局三科約聘人力職缺移撥予就業開發中心後，亦一併將相關綜理業務移轉，使該中心同時接受基金補助，卻又同時兼辦各項補助民間社團辦理身心障礙者就業促進業務之政策研議和執行，其適當性開始備受爭議。事實上，早在 89 年該中心成立時，部份社團即對其在現行勞工局身心障礙相關業務中的定位與任務提出質疑看法²¹。

此外，上述四個單位之間的管轄隸屬關係、業務分工與整合狀況，也一直是外界關注的焦點。高雄市身心障礙者保護委員會自 92 年 8 月起，歷經第 1 屆第 4、5、6 次會議及第 2 屆第 1、2 次會議，均一再要求勞工局對於第三科、身心障礙者就業開發中心、博愛職訓中心等單位業務職掌及管轄重疊問題重新檢討，並應具體評估成立身心障礙科以整合業務之可行性。

¹⁸ 依據職訓局 94 年 6 月頒佈之「補助辦理身心障礙者訓用合一職業訓練要點」，執行單位為台北市勞工局、高雄市勞工局訓練就業中心、博愛職業技能訓練中心及職訓局所屬就業服務中心，補助事業單位運用其訓練資源，促進身心障礙者工作實務技能並於訓練後僱用其從事原訓練工作。

¹⁹ 於高雄市身心障礙者就業基金委員會 88 年度第一次會議修正通過，分別補助超額進用身心障礙者之公私立單位，以及高雄市辦理促進身心障礙者職業訓練與就業服務業務者。

²⁰ 依據「高雄市身心障礙者就業基金專戶補助團體評鑑要點」，評鑑分為就業及訓練二大類，評鑑委員除學者專家 3-5 人外、基金專戶及勞工局代表各 1 名，勞工局實際業務承辦者為身心障礙者就業開發中心執行秘書，另由博訓委訓綜合業務員協助職訓類補助之評鑑訪視。

²¹ 詳見伊甸基金會網站，2000 年 12 月 24 日伊甸高雄服務中心主任發表之文章。網址為：

http://www.eden.org.tw/journal/month.asp?Journal_ID=2&dDate=2000/12/24&Area=%ABn%B0%CF%AA%A9

雖然之後勞工局以書面堅稱各單位業務運作順暢，且強調經「高雄市身心障礙就業基金收支保管及運用委員會第 8 屆第 1 次委員會」討論決議並無另設立科室之必要，使此案在高雄市身心障礙者保護委員會第 2 屆第 3 次會議中終於除管，但事實上，勞工局身心障礙業務分工之所以自 92 年開始被關注，其原因在於近幾年開始重視轉銜概念與服務窗口單一化之後，其內部未能整合的問題尤其被突顯，勞工局所謂的「業務運作順暢」其實有相當大的可議論空間。

隨著社會福利意識急遽擴張，需求滿足與問題的解決往往傾向於本位思考，如何整合種種零散與個別獨立的服務方案，以集合既有資源做最有效之利用，尤顯重要（孫健忠，1995）。依據社會學功能學派的觀點，所謂的「整合」，包括了系統整合（system integration）與社會整合（social integration）兩個層面，前者著重於跨體系間的整合，所追求者為效率，後者則著重同一體系成員間的凝聚（Mishra，1977，引自余鎮軍，1997），以發揮體系內資源的加乘效果。

余鎮軍（1997）以問卷訪談高雄市 23 個身心障礙福利機構負責人及實務行政主管，受訪對象咸認為，公部門應該要擔負起一個政策制定、方案規劃、評估督導及資源整合的角色。然而，從表 4-2-1 中高雄市勞工局身心障礙業務各有關單位的職責劃分安排來看，勞工局本身其實就已經明顯呈現出業務未整合的窘境。

舉例而言，單是一項身心障礙者就業服務業務，公部門即同時有三個單位辦理，其中，就業開發中心更代表勞工局統籌管理基金專戶補助民間社團之各項方案與中央補助款的執行，但三科身心障礙股所轄的博愛職訓中心與訓練就業中心，其就業服務業務卻又是各自管理、分別將年度執行績效提報予基金管理委員會，使得高雄市身心障礙者就業服務總體績效彙整統計困難。此外，博愛職訓中心自 92 年起擔任勞工局就業轉銜窗口，就業開發中心則專責建立就業服務社團資源網絡，兩個單位互不隸屬，而不論是第三科或身心障礙股的業務執掌中，均未涉及整個身心障礙就業促進服務的實質統整規劃。

在這樣的身心障礙者職業重建服務行政體系背景下，美其名可以擴大服務面，事實上卻是所有身心障礙者職業重建業務在高雄市勞工局內部各單位中被切割分散，管理權責錯置，四個單位之間甚至連組織編制都各自獨立而未能建立彼此明確的層級歸屬。

這對於身心障礙者就業轉銜業務運作將造成什麼影響？身心障礙者就業轉銜服務實施要點第 2、3、8、9 條分別規範了縣市勞工主管機關的督導責任、服務協調機制之建立、直接服務資源之規劃與提供，本研究即依據法規中的相關規定，

將目前高雄市就業轉銜服務督導、直接服務、協調機制與就業轉銜窗口等四個次系統之運作情況圖示說明如圖 4-2-1，並予討論如後。

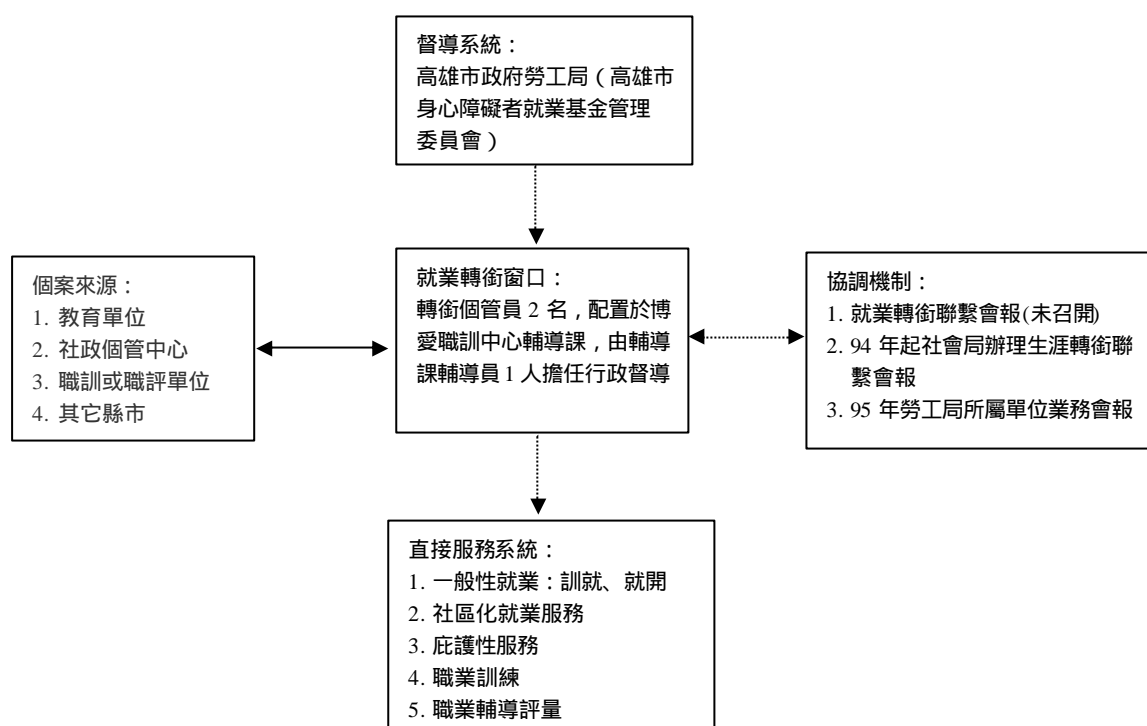


圖 4-2-1：高雄市身心障礙者就業轉銜服務工作組織關係圖

一、督導系統

綜觀「身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案」內容可知，轉銜服務的重點，除了個案資料的完整傳輸以作為服務銜接的基礎，更強調各體系建立單一專責的窗口與標準化服務流程、強化相關服務專業人員訓練與聯繫，再據以和其它服務系統交流以整合地區資源網絡，最終促成身心障礙者得以依據個別需求，享有平等服務資源，達成個人生涯發展。

也就是說，在身心障礙學生就業轉銜服務中，「跨體系 - 教育與勞政服務體系如何整合銜接」，以及「體系內 - 勞政部門以完整的職業重建服務資源網絡作為承接身心障礙畢業生就業轉銜的基礎」，兩者是同等重要的。尤其就後者而言，若服務體系內成員權責不清或缺乏橫向聯繫整合，則服務輸送即可能產生問題，依據 Gilbert (1972) 的歸納，可概分為：零星分散 (fragmentation)、無可近性 (inaccessibility)、不連續性 (discontinuity) 和無可責性 (unaccountability) 等四種情況 (引自余鎮軍, 1997, p.65)。

因此，勞工局作為縣市勞工主管機關，能否落實其督導與規劃整合職業重建資源的角色，實為身心障礙者就業轉銜服務業務推展順利與否的首要關鍵。

配合身心障礙者就業轉銜服務實施要點第 2 條，「直轄市、縣（市）勞工主管機關為推動就業轉銜服務工作，應設置專責窗口與專業人員辦理轉銜與就業等相關業務」，91 年勞工委員會職業訓練局以職特字第 9006531 號函請各縣市提報辦理就業轉銜服務專責人員。高雄市勞工局於 91 年指示由博愛職訓中心擔任就業轉銜窗口，92 年起該中心每年向高雄市身心障礙就業基金收支保管及運用委員會提報工作計畫，向基金專戶申請補助人事經費遴用 2 名人員專責辦理就業轉銜個案管理工作²²，另由中心輔導員 1 人兼任行政督導，主要負責轉銜接案與方案、就業轉銜個案管理進度掌握、績效彙整、人員培訓與管理等行政工作。

根據高雄市依中央各項轉銜法規所規劃的「高雄市身心障礙者生涯轉銜服務整合實施計畫」，博愛職訓中心、訓練就業中心、就業開發中心均為勞政轉銜服務的執行單位，然而，卻只有博愛職訓中心於各年度訂有「辦理身心障礙者就業轉銜實施計畫」及編置業務相關承辦人員；檢視其計畫內容，該中心辦理就業轉銜工作的執行項目包括「接受就業轉銜個案、開案、蒐集彙整資料、深入晤談、初步評估、擬定個案就業轉銜計畫、召開專業小組會議、轉介、諮商輔導、追蹤、回報、效益評估」等 12 項，顯示其自我定位實為一個案管理中心，至於後續直接服務由哪些單位提供、服務資源如何配置、服務案量比例多少、督導評鑑標準為何等配合措施，卻因均不屬於該中心權責可管轄範圍，在轉銜服務辦理計畫中完全未曾納入或述及，而勞工局及其它所屬單位的各項年度計畫中也均未涵蓋身心障礙者就業轉銜之配合方案。因此，「高雄市就業轉銜服務」變成只是單一單位的內部業務，除了「設置轉銜專責窗口」，整個轉銜服務規劃付之闕如。

在 92 年 7 月 2 日由博愛職訓中心邀集召開、勞工局第三科身心障礙股派代表出席之「身心障礙者就業轉銜後續就業服務承接單位討論會議」中，確立勞工局之職掌為「督導辦理就業轉銜工作並提供各有關單位專業服務督導、協調各就服單位受理派案、定期召開就業轉銜聯繫會報」，但其督導單位角色是否落實？

首先，試以高雄市勞工局彙整提報予身心障礙者保護委員會第 2 屆第 3 次會議的「各目的事業主管機關辦理身心障礙福利業務報告」資料²³來看，在該項報

²² 由於就業轉銜個案管理員係由高雄市身心障礙者就業基金專戶補助遴聘，而未申請中央補助，依規定，於年度結束 2 周內即須提報工作成果報告至高雄市身心障礙者就業基金收支保管及運用委員會，作為核定下年度補助之參考，屬間接督導性質。

²³ 業務報告詳如附錄 5。

告資料中，至少存在幾個明顯的瑕疵：（1）各項成果均以「人次」表示，各單位間是否有重複開案之情況，並未能確實掌握。（2）分別表列公、私立機構執行成果，兩者統計項目不一且未予進行基本統整計算，無法呈現高雄市完整的身心障礙者就業服務量與執行率。（3）在公部門服務成果表部份，標題指明是包括三個中心的服務統計，然對照文字說明即可發現，表中所列就業服務績效只是博愛職訓中心提報之「職訓學員就業輔導」的服務數字，統計資料顯有缺漏和失誤。（4）就業轉銜個案接案後均派案由各單位提供服務，故轉銜接案數其實是個案來源之一，應已含括於各項職業重建服務案量中，但報告中卻未將兩者的關係釐清呈現，致使表格中就業轉銜案量只是憑空獨立的接案數字，顯示其對於轉銜概念的理解可能有所偏誤。

從此份報告我們可以看出，目前勞工局主管科對於服務績效掌握似乎僅是形式上整併各單位所提數據，連所屬公部門單位是否確實提報資料都無法掌控要求，遑論對服務之供給做全盤的統整、督導及規劃，對於服務督導統整採取如此輕率的態度，讓人不難理解，何以高雄市勞工局在身心障礙者保護委員會歷次會議中會一再成為被詬病、質疑的目標。

其次，由於博愛職訓中心自 92 年接辦就業轉銜業務起，即遭遇與教育單位銜接不良、對其它服務體系的資源未能掌握而無法適當連結運用等執行困難，亟待藉由召開跨局處就業轉銜聯繫會報以建立彼此正式溝通機制，達成服務資源之協調整合，但是就業轉銜聯繫會報應由何單位負責召開卻形成爭議；博愛職訓中心屬市政府三級單位，基於層級適當性考量，該中心主張應落實 92 年分工會議之決議，由勞工局發函邀集社會、衛生、教育等局處召開是項會議，然主管科則認為博愛職訓中心既已奉派擔任勞工局就業轉銜窗口，即可全權代表勞工局辦理是項工作，雙方遲遲未能取得共識。

及至 93 年 6 月職訓局「全國身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務管理系統²⁴」建置完成，並開放各縣市就業轉銜人員及身心障職業重建服務單位上線使用，惟高雄市已自行開發運作另一套身心障礙者就業資源系統，囿於博愛職訓中心對各公私立就業服務機構不具管轄權，亦無法做出決策要求各單位配合使用職訓局所開發之資訊系統，致使在中央的資訊系統中，高雄市各項服務績效明顯偏低。

職訓局於 93 年 10 月 12 日、11 月 24 日曾分別召開「各縣市辦理就業轉銜業務情形檢討會議」及「全國就業轉銜資訊系統使用暨管理檢討會議」，高雄市勞工

²⁴ 網址為 <http://www4.evta.gov.tw>

局均僅指派博愛職訓中心人員出席，該中心雖於會後將高雄市服務績效無法確實呈現的情況向勞工局主管科、訓練就業中心、就業開發中心等單位進行轉達溝通，卻未獲得具體回應。94年4月6日正式簽陳勞工局，要求應盡速辦理四個單位內部協商會議，以進行轉銜服務整體運作規劃與落實業務分工，統一並依法規規定按季辦理跨局處就業轉銜聯繫會報，但迄今勞工局主管科仍尚未有任何專責人員確實出面協調解決。

轉銜概念中最應該被強調的「社會整合」，進而「系統整合」，在高雄市就業轉銜督導系統失功能的情況下，並未獲得重視，連帶也使得整個就業轉銜服務方案結構的規劃和成效評估的發展完全尚未啟動。

二、直接服務系統

依據身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案，針對高中職及五專轉銜服務內容包括：「學校應於一年級起辦理職業輔導評量，視需要通報勞政單位協助，並於學生畢業前一年邀集相關單位辦理職能與轉銜評估」、「學校應於畢業前二年時結合勞政單位，加強學生之職業教育及就業技能養成」、「學校應於學生畢業前將未升學名冊通報當地社政單位依其就業意願通報勞政單位提供職業重建服務。」所規範者，主要為前一服務單位主動結合勞政資源辦理轉銜服務的責任。

而勞政單位除了轉銜準備階段的協助，身心障礙者就業轉銜服務實施要點第6條指出，其後續服務還應該包括，「對有就業意願之轉銜個案應提供就業服務」，而根據第8條，「勞工主管機關依據中央勞工主管機關建立之就業轉銜服務作業流程、職業重建流程及就業轉銜服務資訊系統辦理就業轉銜服務，使身心障礙者儘速獲得適性的就業」，因此，高雄市勞政體系中身心障礙者就業相關服務的供給情況，即可依職業重建內容概分由以下項目進行討論。

(一) 職業輔導評量：

依據身心障礙者保護法 28、29 條，在職業重建過程中必須透過有系統的職業輔導評量來發展符合身心障礙者個別需求的就業服務計畫。所謂職業輔導評量，乃是「一個統整性的過程，係由職評人員透過標準化測驗工具、實際的工作或類似的工作環境，得知有關身心障礙者工作潛能的資訊，以協助其職業探索與未來的生涯發展」(Corthell & Griseold, 1987, 引自林幸台, 1999)，陳靜江(2000)的研究就指出，就業服務員在未具有職業輔導評量專業背景與經驗之下，難以掌握生態分析的精神，常因此造成身心障礙者不當的安置或無法獲得安置。

87 年，勞委會職訓局制定「身心障礙者職業輔導評量辦法」，據以陸續推展職評人員培訓及補助公私立單位辦理職評工作，在地方政府單位中，高雄市勞工局博愛職訓中心首開與學術單位合作辦理職評員培訓之先例，89 年起採公部門自辦方式，正式成為高雄市職業輔導評量業務唯一辦理單位²⁵，由高雄市身心障礙者就業基金專戶補助遴聘 4 名職評員，90 年開始接受外部轉介，嘗試與高職特教學校（班）合作，協助學校針對即將升高三的學生進行職業興趣、性向、工作人格等潛能評估，作為個別化教育計畫及未來生涯轉銜服務之參考依據。

該中心辦理職業輔導評量多年的基礎，對轉銜業務推展發揮了以下效益：(1) 就業轉銜人員均參與職業輔導評量基礎訓練，並配合職評與轉銜工作需求導向的主題課程安排進修，提昇其專業評估能力，俾其能運用生態評量觀點初步評估身心障礙者適切服務需求，同時也有助於減少無法判斷困難個案而轉介、耗費職評資源之機會；(2) 高雄市職評個案係以高中職學生為最大比例，顯示勞政單位在協助轉銜準備階段已有配合學校辦理身心障礙學生職能評估之機制存在，就業轉銜人員針對曾接受過職評之轉銜個案，可就近讀取報告或訪談職評人員以取得完整評估資訊、建立明確轉銜服務方向。(3) 針對特殊困難個案，除轉介進行職業輔導評量時可視需要參與觀察評量過程，亦可運用個案研討形式，連結職評專業諮詢團隊以整合跨專業意見，對後續轉銜提供有效服務。茲整理高雄市辦理各階段身心障礙學生就業轉銜服務運用職業輔導評量之情形如下表 4-2-2。

	92 年	93 年	94 年
蒐集學生畢業前完成之評量報告	7	16	22
訪談職評員	6	13	20
由就業轉銜人員進行面談與初評	11	14	17
轉介深度職業輔導評量	4	5	5
進行困難個案研討與專家諮詢	0	1	2

表 4-2-2：高雄市辦理各階段身心障礙學生就業轉銜服務運用職業輔導評量情況

資料來源：本研究整理

然而，陳明顯（2003）的研究指出，博愛職訓中心職評員均來自單一社工背景，且囿於經費未建置專業督導，加上採取公部門自辦性質，缺乏長期計畫與外部評鑑機制，致使案源集中於教育單位、服務障別過於單一，而內部未建立執行

²⁵ 另外，93 年職訓局委託高雄師範大學成立「南區身心障礙者職業輔導評量資源服務中心」，作為建立南區身心障礙者職業輔導評量資源網絡據點，其工作為深入瞭解嘉義縣市、台南縣市、高雄縣、屏東縣、台東縣在辦理職業輔導評量業務之問題與需求，並結合有關資源提供各項諮詢協助。同年，高雄市就業轉銜窗口即開始嘗試與之合作，期待建立職評個案轉銜服務模式。

時間與流程的控管標準，人員在職訓練未制度化，同時缺乏對評量建議執行的後續追蹤，以確實瞭解職評效益，這些問題多年來均未見具體改善。職訓局自 92 年函頒「身心障礙者職業輔導評量實施計畫」後，開始有計畫補助非直轄市的縣市政府委外辦理職評業務並定期進行績效考核評鑑，相較之下，高雄市職評業務起步雖早，現階段的發展卻已顯落後²⁶。

由此顯示，到目前為止，博愛職訓中心雖然「得天獨厚」的兼辦職業輔導評量及就業轉銜業務，但職評對於就業轉銜業務仍僅限於針對個別個案進行支援，該中心內部並未建立制度性規劃以整合兩項服務，例如，完整追蹤職評對於學生個別化教育暨轉銜計畫之建議在離校轉銜階段是否獲得落實，以提高轉銜服務效能，以及將職評個案的就業轉銜結果回饋予學生在學階段的職能評估面向，以提早協助身心障礙學生進行適切的生涯發展服務需求評估等，實在相當可惜。

（二）職業訓練與社區化就業服務：

身心障礙者保護法第 26、27 條規定，勞工主管機關應設立或獎助設立職業訓練及就業服務機構，依身心障礙者之障別、等級與實際需要，提供職業訓練、就業服務與就業所需輔助器具之研究發展，而高雄市目前同時採取政府自辦、委託民間廠商與補助社團等方式並行辦理相關業務。

針對公部門自辦與委辦訓練部份，博愛職訓中心自 76 年成立起，專辦身心障礙者日間職業技能養成訓練，迄今已辦理至第 19 期訓練，目前開辦綜合事務、電繡、電腦實務、電腦繪圖、會計電腦、皮件製作等班別，累計招收學員 1829 人，另外，針對已就業之身心障礙者學習第二專長需求，於 88 年開始委託民間廠商每年辦理 1 至 2 梯次在職進修專班訓練，曾辦理過電子商務應用、丙級調飲調酒技術士證照班、電腦機械繪圖、理財規劃等課程，累計招訓 528 人。

公部門就業服務方面，87 年 7 月，高雄市身心障礙者就業基金委員會修正通過「高雄市身心障礙就業基金專戶加強促進身心障礙者就業補助要點」，博愛職訓中心正式由基金專戶補助聘用 4 名社區化就服員，針對歷屆學員辦理結訓後就業輔導；而訓練就業中心於 88 年起依據此要點，以特定對象專案方式由基金補助 3 名身心障礙就服員提供一般性就業媒合服務，89 年就業開發中心成立，亦獲基金補助 9 名人力專責辦理身心障礙者就業模式開發及就業媒合工作，其宗旨在於擴

²⁶ 在 95 年 3 月 8 日南區職評資源中心訪視博訓中心時，即有學者直言指正並提出建議，希望勞工局予以重視並配合檢討改善。

大高雄市公辦身心障礙者就業服務範圍。

至於在民間身心障礙社團方面，亦由各單位依上開補助要點，按年度提報計畫向高雄市身心障礙就業基金申請經費補助，概分為職訓與就業服務兩類。以 95 年度為例，共有 24 個社團提出 36 項計畫獲得補助相關人力 43 名，服務障別涵括肢障、智障、精障、聽語障、視障、顏面損傷、綜合類及其它罕見疾病，計畫方案以社區化就業服務為主，另包含庇護性服務計畫 5 項、職前訓練計畫 3 項。此外尚有接受職訓局補助的庇護性服務計畫 3 單位、視障者職業訓練 1 個單位。

不可諱言，像這樣公私立單位共享身心障礙者就業基金大餅、服務內容卻又雷同重疊的多元競合執行方式，難免使得社團與公部門所屬單位之間形成緊張關係，在基金委員會中，勞工局所屬三個中心的服務績效更是經常成為眾人檢討標的。92 年 5 月高雄市身心障礙者就業基金專戶收支保管及運用委員會第 7 屆第 3 次委員會議中，就有委員提案要求三個中心應與所有社團一同列入基金評鑑考核；同年 10 月，第 7 屆第 4 次委員會議中再度有數位委員主張三個中心應由勞工局第三科統籌業務分工檢討，並強調應由公務編列預算來支出相關費用，而不該以基金補助為常態，惟最後還是只決議刪減三個中心共 4 個就服員員額，卻未見提出如何改善公部門業務分工混亂、與民間單位服務重疊的具體做法。

再深一層來看，高雄市社團補助評鑑係依照 89 年 12 月 29 日身心障礙就業基金收支保管及運用委員會第 6 屆 1 次臨時委員會訂定之「高雄市身心障礙者就業基金專戶補助團體評鑑要點」，由學者專家、基金管理委員會及勞工局代表組成評鑑小組進行期中、期末訪視，以瞭解各受補助單位業務執行狀況，並由該小組擔任初審委員，依下原則提出初審建議，作為次年繼續補助與否的相關參考：(1) 延續性計畫執行績效佳者，盡量支持續辦。(2) 新增計畫具有其創新面與具體可執行之執行與效率，可考量補助辦理。(3) 當年度的補助計畫無理由而中斷辦理者，採不予續補助原則。(4) 依社團訪視評鑑分數為審查的參考。(5) 社團至少需成立運作 1 年，方得以評估其組織是否健全，是否符合辦理就業服務的宗旨。

惟自 92 年起，勞工局第三科將社團補助與評鑑業務劃歸由身心障礙者就業開發中心承辦，該中心為非編制單位，亦接受基金補助，卻兼負基金成果彙報評鑑督導功能，其權力定位與權責妥當性引發外界爭議。此外，上述評鑑主要係由訪視人員依據各單位申請計畫所提報之預期效益，評估其達成率及經費執行率，且僅為次年度補助審核原則之一，是否確能落實就業服務績效考核？

事實上，就業開發中心在 95 年 2 月 10 日召開之 95 年度第 1 次中心業務會報

中就指出，高雄市身心障礙者就業基金專戶每年均補助 23-25 個社團，93 及 94 年卻僅有 2 個團體就服員有異動；原因在於高雄市各社團運作績效與服務能力向來差異懸殊，多數小型社團以服務會員為主，實無法與少數全國性社團建立一致性的評鑑標準，因此除非社團辦理情況顯有瑕疵，否則勞工局仍採取協助其繼續運作的立場，現行評鑑方式的形式意義大於實質效果。直到今年，就業開發中心才開始著力於推動就業服務督導制度，期能全面提昇社團就服員的專業服務能力，以有助於未來建立與落實促進就業服務方案績效考核制度。

在公立單位服務競合、補助評鑑制度流於形式化的直接服務系統脈絡下，高雄市身心障礙就業轉銜業務面臨以下問題：

1. 後送服務資源缺乏

這個問題又可分為四個面向呈現：(1) 博愛職訓中心與就業開發中心、訓練就業中心等單位互不隸屬，轉銜人員僅能以轉介方式商請二個中心就服員協助服務，而不具派案的實質效力。(2) 身心障礙就業基金專戶所補助之各項方案與中央補助款執行是由就業開發中心承辦，對於接受補助團體的服務方案內容與服務量，就業轉銜人員須透過該中心方能取得最新訊息。(3) 目前社團補助評鑑標準並未納入「接受轉銜派案並提供後續服務」之要求，使得博愛職訓中心不論在名義上或實質上，都缺乏對社團派案及監督後續服務的權力，加上博愛職訓中心本身亦為辦理就業服務之單位，導致轉銜人員向社團追蹤轉銜個案接受服務之情況時，常引發不必要的質疑和誤解。(4) 民間各社團服務負荷量差異懸殊，轉銜服務資源連結集中於少數較具規模的社團，而轉介職業訓練或庇護性就業安置亦受限於招收特定障別、員額有限、須依甄試成績或試做評估結果篩選、訓練或工作內容選擇性少等各種現實條件，實際可運用之資源不足。

2. 資訊系統無法整合

89 年勞工局設立就業開發中心，其工作之一即為建置「高雄市勞工局身心障礙者就業服務資源系統²⁷」，此系統於 93 年 1 月正式運作，開放各個接受高雄市身心障礙就業基金專戶補助之社團分享就業機會以利個案就業媒合，並以系統使用績效作為補助評鑑的參考。93 年 6 月，職訓局「全國身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務管理系統」完成，在高雄市勞工局已自行開發一套資訊系統的情況下，雖有 14 個單位向職訓局申請帳號，但截至 95 年初卻只有博愛職訓中心及伊甸南

²⁷ 網址為 <http://labor.kcg.gov.tw/findwork/HOM070.asp>

區服務中心兩單位配合上線使用。若再加上訓練就業中心辦理身心障礙者就業服務，係比照公立就業服務中心使用「全國網際網路就業服務系統」，高雄市各公立身心障礙就業服務機構分別運作三套不同資訊系統，且系統間互不連結，個案管理資料被切割分散，彼此服務資訊流通與掌握困難，尤其應歸咎於勞工主管機關未盡協調規劃之責。

有鑒於「全國身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務管理系統」係開放全國各縣市使用，待社政資料平台建置後，可望與其它體系資訊系統連結，形成身心障礙者全人服務個案管理資料庫，且近期內職訓局已陸續完成「職業重建服務管理系統」與「全國網際網路就業服務系統」之連結，並擴充納入各項身心障礙職業重建業務資訊，未來所有服務單位均有配合使用的必要，經多次說明爭取，直到今年3月就業開發中心第1次中心業務會報中，才終於由勞工局主任秘書裁示，「先以教育單位轉銜、博訓中心派案之個案為主，要求本市社團逐步熟悉職訓局系統之使用，待行有餘力再逐步納入其它就業服務個案資料」。就業轉銜人員作為縣市個案管理窗口，應確實掌握身心障礙個案接受服務進度之理想，在高雄市就業服務資訊系統尚未能整合的情況下，目前尚需要相當大的努力。

三、協調機制

(一) 跨體系之協調

發展跨機構間的協調整合以提供身心障礙者完整的服務、避免資源浪費，可說是轉銜服務的基本理念。在美國，跨機構合作關係可分為「州立跨機構協同合作 (interagency cooperation at the state level)」、「社區轉銜小組 (community-level teams)」和「個別化轉銜小組 (individual-level teams)」三個層次 (劉玉婷，2001)。

Wehman (1996) 指出，州立單位間由不同專業人員組成轉銜核心小組 (core team)，以評估州立公部門單位間、公部門與地方機構間轉銜服務合作過程中的需求，並進一步調整合作關係。而社區轉銜小組與個別化轉銜小組，成員應包括各部門主管或代表、家長、特殊教育與職業復健、醫療、福利服務等機關人員，透過訂定跨機構合作辦法與協議，以評估身心障礙者的轉銜需求、提高服務效能。

關於轉銜小組合作機制如何有效執行，Everson & McNulty (1992) 認為，各單位應共同設定成果 (outcome) 或過程 (process) 形式的目標，並據以發展行動導向計畫 (action-orientation plan)，內容包括各機構職責、服務運作策略與程序、計畫目標與時間、評估與監控運作成效之等標準；Everson, Rachal & Michael

(1992) 進而指出，成功的跨機構轉銜服務應該超越小組會議形式，促進服務提供者和使用者在服務目標上形成信賴關係，建立對轉銜服務的普同價值，以作為後續行動的依據，而這種價值共識的建立實有賴於各方長期的相互學習與溝通。

在國內，身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案中明定，各縣市政府應邀集相關人員組成專案小組，定期召開轉銜服務聯繫會報，而配合身心障礙者各個發展階段，安置單位亦應視需要邀請下階段服務者或原轉出單位相關人員召開轉銜服務會議；就勞政體系而言，縣市勞工主管機關則應按季邀集社政、衛生、教育等單位、特殊教育學校（班）、公私立機構等，召開就業轉銜服務協調會議，以整合當地資源辦理就業轉銜服務。亦即，我國轉銜相關法規中規範了行政協調和個別安置兩個層次的轉銜會議機制。

然而如第一節所述，高雄市 3 所特殊學校及 4 所設有特教班之高職學校中，有自 87 年起即嘗試與地區性社團發展長期轉銜服務合作關係者，亦有學校近兩年才開始發展轉銜安置會議以協助畢業生連結相關資源，而轉銜人員尚且少有機會參與，至於一般高職普通班更多半只是在身心障礙學生畢業後盡到轉銜通報責任，顯見個別層次的跨專業合作機制尚待加強。

再就行政協調層次來看。博愛職訓中心自 92 年承辦高雄市就業轉銜業務以來即遭遇許多與外部體系聯繫上的困難，參考該中心辦理就業轉銜業務工作成果報告，摘要列述如下：

1. 部份學校畢業生轉銜基本資料移轉不完全、資料可能分散於學校各處室或導師手中，而缺乏單一對口人員。
2. 博愛職訓中心法定職掌為身心障礙者職業訓練，學校或不確知博愛職訓中心是勞工局轉銜窗口、或不清楚就業轉銜窗口之定位與功能，未確實函文通報，影響轉銜接案時間落後而無法及時掌握個案畢業後安置情況。
3. 轉銜個案的支持需求可能涵括交通、醫療、經濟等各方面，轉銜人員對有關資源缺乏全面性瞭解，無法配合個案需要轉介適當服務或提供資訊。
4. 轉銜人員對職業重服務單位缺乏管轄正當性而無法有效追蹤控管後續服務情況、後送資源不足，致使轉銜服務實質效益遭受家長或學校質疑。

這些問題間環環相扣、相互影響，亟待透過跨局處轉銜協調會議協商解決之道。但是，由於「按季召開就業轉銜聯繫會報」的責任歸屬究為「勞工局」或「就業轉銜窗口」仍無法獲得共識而遲遲未能召開。博愛職訓中心 94 年 4 月 6 日正式簽陳勞工局說明召開跨局處就業轉銜聯繫會議之必要性，並簽請盡速召開勞工

局所屬各單位內部會議，以協商事權配合與資訊系統單一化等事項；6 月，由當時局長核示，分別由就業開發中心依勞工局名義召開所屬單位內部會議，日後並由第三科按季召開跨局處就業轉銜協調會議、博愛職訓中心協助會議籌備工作，惟後續因高捷弊案引發勞工局多名人事異動，此案最後仍無疾而終。

除了高雄市勞工局迄今未依規定與實際需要召開就業轉銜聯繫會議，社會局辦理生涯轉銜服務協調工作亦顯有延宕。依「高雄市身心障礙者生涯轉銜服務整合實施計畫」第 5 點實施原則第 1 項明定，「主辦單位應邀集相關人員組成專案小組，定期召開轉銜服務聯繫會報」，然而，社會局在 92 年提出「高雄市身心障礙者生涯轉銜服務推動委員會設置要點草案」後，相關業務推展即行停頓，直到 94 年身心障礙者保護委員會第 2 屆第 2 次會議中，由林美專委員提案，方推動社會局的腳步，在第 2 屆第 3 次身保會中確立生涯轉銜專案小組成員包含教育局、衛生局、勞工局、社會局業務主管及執行單位相關人員，由社會局無障礙之家主任擔任小組召集人，每季定期召開轉銜服務聯繫會報，必要時得召集臨時會議，而有關小組推動事項及業務執行情形，尚須定期提報高雄市身心障礙者保護委員會。

94 年 11 月 23 日，始正式召開高雄市第一次跨局處身心障礙者生涯轉銜服務聯繫會報。

高雄市身心障礙者生涯轉銜聯繫會報迄今召開 2 次，由於 91 年各項轉銜相關法規訂立以來，有關單位之間事前協調不足，且生涯轉銜業務涉及層面涵括早期療育、特殊教育、職業重建、成人個管、長期照護等各方面，與會人員對彼此業務並不熟悉，故 2 次會議重點主要還是侷限於業務單位各自提報工作資料、彙整確認各局處服務內容項目與承辦人員名單，關於各服務階段間的銜接問題，如各階段轉銜資料移轉形式、開案標準與分工原則等，尚未見有深入的討論溝通。此外，衛生單位至今仍未建置成人服務單一轉銜窗口，而勞工局的業務資料仍是只由博愛職訓中心提報就業轉銜個案管理執行成果 1 項，與轉銜服務有關的職業輔導評量、職業訓練、就業服務、各項促進身心障礙者就業獎助措施等均未予列出。高雄市部份身心障礙服務業務主管單位對於身心障礙者生涯轉銜服務之忽視與誤解，可見一斑。

（二）體系內分工協調

95 年初，新任勞工局長任命勞工局主任秘書兼任就業開發中心主任一職，以期減少該中心非編制單位色彩，並希望加強勞工局第三科及三個業務執行中心的

橫向聯繫，使得博愛職訓中心 3 年來多次反映的就業轉銜業務執行問題，終於得以在就業開發中心 95 年第 1 次中心業務會報中，與三科、訓練就業中心等單位共同討論，且至少開始嘗試解決。會中決議事項包括：由就業開發中心函文要求各社團配合教育轉銜個案之派案，逐步熟悉使用職訓局資訊系統進行資料登錄；第三科及三個中心均須按季參與就業開發中心所召開之業務會報，協調釐清彼此工作；至於日後中央或跨局處召開關於身心障礙業務政策推動的決策性會議，三科均應派員參加，以利業務統整。

有趣的是，就業開發中心主任的人事任命，固然使得四個單位之間的橫向聯繫得以啟動，卻也讓就業開發中心與勞工局主管科之間的層級關係更加模糊。至於擔任就業轉銜個案管理窗口的博愛職訓中心和綜理身心障礙就業服務社團資源網絡的就業開發中心彼此互不隸屬，又缺乏有力的督導單位進行整合，應如何協調合作方能使就業轉銜服務工作順暢運作？

組織間的協調合作機制包含正式與非正式層面，除了法定的正式途徑，若能維持非正式的良好互動，將有助於建構共同的核心信念，以達到一致的政策目標。高雄市勞工局身心障礙職業重業務單位間長期各自管理，以致形成實際管轄權責層級交錯，正式與非正式的有效溝通管道均顯缺乏，僅僅透過一個單位業務會報所進行的協商機制能否確實發揮功能，又是否能成為未來高雄市勞工局所屬各執行單位間及公私部門之間資源整合的契機，實值得觀察。

四、就業轉銜人員的功能

轉銜服務的旨在於透過科際整合之專業團隊合作方式，與個案管理的服務輸送型態，促進資源整合與各項服務的有效銜接，提供身心障礙者整體而持續的個別化專業服務。然而在國內，學生離校轉銜階段面對生涯發展需求多元、成人服務方案分散的情況，至今卻仍缺乏跨體系的個案管理服務專責人力規劃。

勞委會職訓局於 92 年 5 月 14 日勞職特字第 0920200830 號函訂頒「促進身心障礙者就業中程計畫」，文中檢討就業轉銜業務情形時指出，勞政單位為銜接教育、醫療、社政體系中有就業需求的身心障礙者，已函頒法規以規範相關事項，惟各地方政府實缺乏專業人力，故於計畫具體措施部份特別納入「落實身心障礙者就業轉銜服務」一項，同時確立了補助各縣市就業轉銜人員編制的經費來源²⁸。

²⁸ 職訓局補助各縣市政府之身心障礙者就業轉銜人員之薪資標準，乃依據職訓局業務促進員等級敘薪，與高雄市身心障礙者就業基金專戶補助就業服務專業人員標準不同，基於公平原則，高雄

該計畫實施期程為 92 至 95 年，關於如何落實就業轉銜服務的詳細規劃包括：

1. 建置就業轉銜服務資訊管理系統，以銜接教育、醫療、社政系統，為身心障礙者提供完善就業服務。
2. 協助各地方政府建立就業轉銜服務資訊管理系統。
3. 責成各直轄市、縣市政府勞工主管機關設置就業轉銜窗口及人員，並積極培訓就業轉銜專業人員。
4. 補助地方政府設置就業轉銜專業人員經費，以解決人力不足問題。
5. 督導直轄市、縣市勞工主管機關整合當地資源，邀集相關單位召開就業轉銜服務協調會議。
6. 組成專案小組定期召開協調會議，協調或解決有關就業轉銜業務問題。
7. 辦理就業轉銜服務評鑑。

然而，對於就業轉銜人員的角色定位與應負責的職務，各相關法規中卻未予以正面規範。在身心障礙者就業轉銜服務實施要點第 8 條中，依就業轉銜服務流程，轉銜接案後應先「查閱個案管理資料」，再評估個案是否適合進行職業重建，但是對照身心障礙者職業重建流程圖的內容，卻是由勞政單位個管窗口和公私立職業重建機構共同受理開案申請。就業轉銜人員是否即代表勞政單位個管窗口？「評估是否適合職業重建」、「擬定案主職業重建計畫」及「連結資源至各直接服務單位」，這些工作項目是否由就業轉銜人員負責？若是，又與各職業重建機構服務人員的工作有何區隔？這些相關細節均無法從圖中獲得明確定義。

目前各縣市辦理就業轉銜業務，對於轉銜人員功能及遴用條件上產生部份歧見與做法差異，至少在北高四縣市中，僅有高雄市就業轉銜人員工作項目具體涵括「進行初評」及「撰寫案主職業重建計畫」，但是中央主管機關卻以各縣市就業轉銜人員未必都具有擬訂職業重建計畫之能力為由，迄今未對地方執行單位有一致性的要求。

依據身心障礙者就業轉銜服務實施要點第 9 條，「為提升就業轉銜專業品質，中央、直轄市及縣（市）勞工主管機關應依據身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法定期培訓相關專業人員」，不過，該辦法所規範的「專業人員」中，

市就業轉銜個案管理員之遴用與敘薪仍決定比照高雄市其它就業服務專業人員，向高雄市身心障礙者就業基金專戶申請補助。也由於高雄市未向職訓局申請人事補助，使其成為目前唯一未直接接受職訓局透過「全國身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務管理系統」線上評鑑之縣市，僅以「就業轉銜服務計畫成果季報表」按季提報績效予職訓局。

也並未直接指涉從事就業轉銜工作的人員條件：

1. 專業人員包括：就業服務督導員、個案管理員、職業輔導評量員、就業服務員、輔具服務員等 5 項。
2. 除就業服務督導員外，其它人員以專業證照、相關科系學歷、年資與訓練之資格，擇一選用。其中，職業輔導評量員和輔具服務員應分別接受職評或輔具專業訓練 160 小時，其時數可抵充前述選用條件的訓練時數。
3. 就業服務督導員之選用則在學歷及相關工作年資上有更嚴格的規定，尤其強調應從事身心障礙者就業服務工作經驗達一定年數以上。

就業轉銜人員究竟屬於其中的哪一類？

對此，職訓局在 93 年 10 月 12 日召開的身心障礙者就業轉銜業務檢討會議上，特別針對「身心障礙者就業轉銜人員在就業服務體系中所扮演的角色」議題進行討論，會中做成決議，「就業轉銜人員的功能，應定位為類似個案管理之角色，主要工作為個案資料之交換及轉介，分派適當服務，並建立各地區資源網，而非提供個案之直接服務，另依身心障礙者保護法第 42 條規定，直轄市、縣市政府為轉銜服務之主責機關，各縣市政府無論有無向職訓局申請轉銜人員補助，均應依法辦理」，並要求各縣市政府就業轉銜人員的工作範圍應調整如下：

1. 自社政、教育、衛生等單位專責轉銜窗口承接個案資料之傳輸及匯入。
2. 運用個案管理理念，建立並更新資源網，提供身心障礙者資源整合服務。
3. 按季邀集教育、社福、醫療機構召開轉銜會議及追蹤。
4. 查閱個案史，評定個案是否進入職業重建系統。
5. 針對需求或功能狀態不明確的轉銜個案，進行需求評估及分派適當服務，必要時提供深度諮商或職評服務。
6. 職業重建問題相關諮詢。
7. 就業轉銜之個案追蹤及就業服務管考。
8. 相關資源連結以提供轉銜服務，或對無法就業者提供其它生涯轉銜服務。
9. 回報轉出單位轉銜個案服務狀況。
10. 結案評定及結案回報轉銜系統。

職訓局做出這樣的定位解釋，其實是重新回歸到「身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案」的理念：確立各相關單位分工權責，並要求各主管機關應成立個

案管理單位及個案管理人員，同時建置身心障礙者個案管理系統，以促進各辦理單位服務銜接、資源整合及專業服務之有效轉銜。

儘管職訓局對就業轉銜人員的功能提出「類似個案管理之角色」並確立工作責任要求，然而，從身心障礙者就業轉銜業務 92 年開辦以來，卻僅有於 94 年 11 月辦理過 1 梯次就業轉銜人員培訓，介紹生涯轉銜、就業轉銜與就業服務政策、教育轉銜通報機制，以及進行北高 4 縣市業務經驗分享，其中僅 3 小時課程涉及就業轉銜人員功能與職業重建服務個案管理知能（行政院勞工委員會職業訓練局，2005），至於完整的人員培訓與在職訓練制度則至今未能建立；對照前述職訓局認為當前就業轉銜人員尚不具擬訂職業重建計畫之能力，則該局作為中央主管機關，實應負起專業人力整體規劃不足的責任。

反觀高雄市，92 年 4 月正式僱用 2 名人力辦理就業轉銜業務，即明確定位其為個案管理員，工作契約書載明的業務內容為：(1) 接案晤談、調閱資料、初評；(2) 擬定職業重建計畫；(3) 轉介相關服務資源、追蹤、回報。

依據胡若瑩（2003）的看法，身心障礙者能否得到適性就業安置，關鍵在於就業轉銜人員是否有能力和經驗為其提供正確的就業潛能與性向的評估，故轉銜人員本身必須認識身心障礙者的特質與就業需求，嫻熟社區相關就業服務的資源，具備就業服務實務的資深經驗和能力，並能適切運用職業輔導評量資源。因此，高雄市就業轉銜個案管理員獲聘後，隨即展開一個月密集職前訓練，工作期間另接受職訓局委託高師大辦理之職業輔導評量基礎培訓 162 小時，亦視業務需要不定期自辦或參與各單位開設之評量進階課程，強化職業重建評估所需的能力，同時安排至民間機構業務觀摩，以學習個案服務管理與轉介機制，並確實掌握身心障礙者就業服務相關資源（博愛職訓中心就業轉銜工作成果報告，2005）。

茲將高雄市就業轉銜人員培訓課程重點表列如下：

項目	課程內容
職前訓練	職業訓練業務與規定、諮商晤談技巧、個案紀錄撰寫技巧、職評報告之解讀與運用、社區化就業服務實務、個案管理工作與方法、就業轉銜相關表格之撰寫、高雄市身心障礙福利資源介紹、初階手語翻譯。
職業輔導評量專業知能培訓	基礎培訓 162 小時：職業重建概念、各障別生心理特質與職業生涯發展、職評功能與運作方式、各障別施測特殊考量、評量工具介紹（含晤談及可轉移工作技巧、標準化測驗、工作樣本、生理功能性評估、情境評量與現場試做）職務再設計與輔具科技理論與實務、職評實習與報告撰寫。 進階培訓：心理測驗基本認知、頑性癩癩特質、視覺功能性評估、工作樣本施測與職場分析之結合、神經心理衡鑑與情緒協調

復健諮商專題	身心障礙者生涯諮商理論與實務、各障別生涯諮商之特殊考量、身心障礙者家庭諮商與人際關係、復健心理學於職業諮商之理論與應用、身心障礙者心理適應與生涯阻礙。
--------	---

表 4-2-5：高雄市就業轉銜人員培訓課程

由於博愛職訓中心曾協助參與國內早期職業輔導評量制度建立與南部地區相關研究發展，在職評實務經驗與訓練資源方面較為豐厚，直接促使其後續在承辦就業轉銜業務時，對於轉銜人員的培訓內容皆比照職業輔導評量員，主要是以深度評量課程居多，而對於個案管理工作、復健諮商與生涯發展等相關領域卻未有系統的進行規劃。

此外，這些專業培訓無非是以提昇就業轉銜人員從事個案管理工作的適任程度為考量，那麼高雄市就業轉銜人員實際能夠發揮的功能究竟如何？首先針對就業轉銜人員的評估角色來看。根據職訓局所定義的工作範圍，評估包含了「查閱個案服務史，評定個案是否進入職業重建系統」，以及「對需求或功能狀態不明確的轉銜個案，進行需求評估及分派適當服務，必要時提供深度諮商或職評服務」兩個層次；值得探討的是，所謂的評定是否以「篩選」為目的？其標準是排除「不足以」或是「不需要」、「無意願」接受職業重建服務的個案？這將涉及到轉銜服務的對象問題。

萬育維（1996）從社會權的觀點，主張在討論障礙者就業問題時，應強調其工作權而非福利權，以此推論，就業轉銜的目的應該是以協助身心障礙者發展社區化職業生涯為最終前提，視身心障礙者個別化能力與需求，提供不同程度的就業服務支持銜接，所以，我們關注的重點應該是，當前的服務資源是否不足以支持障礙者獲得適性就業安置？若個案不需要接受服務，是否可能導因於對服務資源的不瞭解？勞政體系又該如何依據這些評定去倡導或檢討現行的服務方案？這些問題到目前為止，在勞政部門尚未見公開、充份的討論與完備的制度訂定。

再談到需求評估部份，王敏行（2001）將整體性的職業輔導評量分為一般職業評量與深度職業評量，前者由就業服務員、個案管理員、特教老師及父母等以非標準化方法，持續評量個案就業能力，後者則由符合資格之職業輔導評量員，以標準化及正式工具的方法，進行短時間、密集性的評量。從實務面來看，就業轉銜人員並沒有足夠的時間與個案建立關係，確實依個案管理員的角色對個案進行「持續的」評量以切合其轉銜需求。台北市 94 年度曾動員相關人力提前於高三下學期時進入學校銜接高中職畢業個案，即發現就業服務與教育單位人員因專業

領域不同，對於身心障礙者需求判斷的標準有明顯不一致的情況(江明志，2005)，若再加上轉銜人員派案予各單位提供職業重建相關服務後，直接服務單位亦須針對個案進行生態評估，導致在個案畢業轉銜過程中，各種評估資源可能相互衝突或重疊而造成浪費，更直接損及個案權益。

職訓局彙整各縣市辦理就業轉銜業務情形，於 93 年 10 月 12 日召開檢討會議指出，部份縣市僅做到個案資料移交、資源轉介，對派案至專案機構前未做適當的評估；事實上，各縣市轉銜人員普遍受限於個案資料移轉缺漏、與個案及家長接觸時間有限，甚至大多是以電話聯繫的情況下，要進行有效、正確的需求評估，又同時掌握服務時效，確實有其困難。

高雄市就業轉銜個案管理員自 92 年辦理業務迄今，除了與少數個案面談並運用評量工具進行簡易評估之外，多數的評估則是採取蒐集學校的個案資料、參閱職評報告，以及訪談家長、教師、機構就服員等重要他人的方式，顯示其主要工作係在於「協調彙整各方的評估結果」，然受限於接案時間延遲、服務流程未建立時間控管標準等問題，多少影響其評估的時效性。若參照台北市 94 年提前結合學校進行高中職學生轉銜服務的經驗，高雄市就業轉銜工作倘能結合職業輔導評量，或與學校合作之社團就服員共同及早介入參與學校對於身心障礙畢業生的轉銜評估，應能更實際符合個案轉銜服務之需要。

至於後續服務提供方面，職訓局認為，就業轉銜人員應「運用個案管理理念，建立並更新資源網，提供身心障礙者資源整合服務」、「連結相關資源以提供轉銜服務，或對無法就業者提供其它生涯轉銜服務」，但是依據個案管理工作的內涵，在此之前，就業轉銜人員更應該銜接學生離校前的個別化轉銜計畫，並結合各有關人員共同建構職業重建計畫，據以連結適當資源，並確立服務目標、時間與責任分工，作為管控考核後續服務的依據。

所謂轉銜計畫，係針對身心障礙者於不同生涯發展階段所需要的個別化輔導理念而發展出來的整體服務計畫，以協助身心障礙者獲致自我實現，提高其生活品質，使其踏入社會時有最佳的適應效果(陳麗如，1999)，其相關規定主要見於教育體系的法規中，包括特殊教育法施行細則第 18 條，「個別化教育計畫，其內容應包括...十、學前教育大班、國小六年級、國中三年級及高中(職)三年級學生之轉銜服務內容」，各教育階段身心障礙學生轉銜服務實施要點第 8 條也指出，「學校應於學生畢業前一學年邀請家長及相關人員共同研商其進入社區生活之轉銜服務，並訂定於個別化教育計畫中，中途因故離校者，於離校前得視需要召

開轉銜會議，擬訂轉銜服務計畫」，就業轉銜人員是否應該參與這些工作，職訓局考量各縣市情況不一，遲遲未有明確規範，而學界對於轉銜計畫、職業重建服務計畫的內容區隔和銜接方式，亦尚在持續進行討論（R. L. Schalock，2004）。

高雄市就業轉銜人員參照職訓局「身心障礙者就業轉銜之社區化就業服務作業流程與工作表格使用手冊」規定，對於未就業或就業尚未達穩定之個案，均依據個案或家長表達的轉銜需求，彙整列述個案相關資料與各項服務評估建議於書面職業重建計畫中，並據以擬訂整體性職業重建服務目標。然而，囿於高雄市身心障礙者職業重建服務資源之管轄係分散於勞工局所屬各單位，督導系統功能不彰，體系內成員間缺乏整合互動，連帶影響擬訂職業重建計畫的實效性：

1. 畢業時已由學校媒合至一般職場就業的學生，由就業轉銜人員持續追蹤就業狀況而未轉介直接服務單位，而由校方直接轉銜至勞政各項服務方案中的個案，亦因計畫內容多半依據直接服務人員提供訊息彙整而成，職業重建計畫僅止於作為轉銜人員瞭解個案及追蹤其轉銜適應情況之依據。
2. 對於尚待服務或有轉換安置意願之個案，轉銜人員係單向擬訂計畫，而於派案時併同個案資料移轉予直接服務單位，並未先針對職業重建目標的適當性，以及職業重建計畫和直接服務計畫的內容銜接，與直接服務人員進行溝通，無法確知職業重建計畫之實質效益。

此外，高雄市就業轉銜人員對於勞工局各項補助方案內容或社團的服務內容無法建立及時有效的資源網絡資訊，導致實際運用連結之直接服務資源集中於少數幾個公私立單位，對個案而言，轉銜服務所能銜接連結的服務資源可近性和資訊完整性均不足。

若再由服務之監督功能來看，職訓局要求轉銜人員應負責「就業轉銜之個案追蹤及就業服務之管考」、「回報轉出單位轉銜個案服務狀況」、「結案評定及結案回報生涯轉銜系統」，並配合全國就業轉銜暨職業重建服務管理系統運作，針對個案後續所接受的服務情況進行線上追蹤考核；這些工作，同樣受制於高雄市就業轉銜窗口設置於勞工局所轄之三級單位，且勞工局內部各項身心障礙者職業重建業務事權管轄分散等結構性問題，博愛職訓中心對於公私立直接服務機構不具評鑑、督導之權力基礎，僅能協調其配合提供轉銜後續服務，其性質仍屬於轉介，遑論對轉銜服務之執行進行監督審核，單就提請各單位配合使用單一個案管理系統以利與全國各縣市接軌一事，至今仍未獲得解決，即可證明。

黃源協（1998）特別主張應以「照顧管理」的概念取代「個案管理」，強調的是一種案主參與服務選擇、計畫和輸送的社會服務方法，也是對需求及可用資源進行評估後，並予以連結的技術。然而，高雄市就業轉銜個案管理工作在前述種種方案結構限制下，卻反而侷限在「追蹤」個案離校轉銜適應狀況，而無法真正作用於直接服務輸送系統之整合與管理，以致產生轉銜人員與直接服務人員之結案標準不一、對於個案所接受的服務進度中斷或異動情況亦無法及時掌握的情況，連帶影響回報轉出單位與結案回報生涯轉銜系統之時效，無接縫轉銜服務的價值流於形式而已。

小結

本節分別從督導系統、直接服務系統、協調機制，以及就業轉銜窗口在其中所扮演的角色等四個部份進行分析，同時配合檢視國內身心障礙者就業轉銜服務之相關法規內容與政策發展，試圖釐清並檢討高雄市身心障礙者就業轉銜服務之方案結構，包括組織編制、實施特質與理念、人力發展與運用等問題。

就法規與政策內容而言，「身心障礙者就業轉銜服務實施要點」係配合「身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案」訂定，至今已實施3年，然而在與教育單位銜接的時間與形式方面缺乏明確規範、轉銜服務評估機制尚未有一致性的標準、轉銜服務的整體實質內容仍未有定論、各類相關專業人員的工作職掌與培訓制度亦有待確立，種種問題造成各縣市在就業轉銜業務進度與做法上產生歧異，因此，中央主管機關實有必要重新予以檢視與定義。

再就高雄市現行就業轉銜服務的做法來看。以社會體系觀點而言，強調轉銜服務應考量身心障礙者整體發展需求，打破以往各服務體系分散的情況，由政府結合民間組織形成資源網絡，提供身心障礙者整體而持續的服務；然而，高雄市受限於勞政主管機關長期督導效能不彰，對於所屬各單位執行身心障礙職業重業務分工上未予統整，內部權責混亂衝突，就業轉銜人員對直接服務系統未具實質管理運用權力，就業轉銜工作形同只是單一單位的一項業務內容，在公私部門就業服務資源整合、服務進度掌握及服務網絡之建立等各方面均存在問題；對外亦未主動依法建構就業轉銜聯繫會報的制度化協調機制，顯然忽略了身心障礙者每個生涯轉銜階段其實都個別存在著多重需求而期待一跨機構的整合性服務。

第三節 學生就業轉銜需求與接受服務情況

本節乃是從就業轉銜服務的輸出面，希望透過服務使用者的主觀感受，檢視身心障礙學生從學校到以就業為核心的成人生涯轉銜過程中，其個人與家庭的服務需求在現行就業轉銜服務體制下是否獲得整體而持續的服務，以期具體釐清現行轉銜服務的成效與問題。

高中職學生畢業後進入不同型態的工作職場，開始在社區中扮演成人角色，所面臨的衝擊可能含括實體層面及心理層面，前者如生活作息的轉換、人際關係與人事環境的重新適應等，後者則如社會角色要求與包容度改變、個人責任增加、面對複雜多元的生活目標所產生的焦慮與壓力等。這些對身心障礙學生及家庭形成什麼樣的影響？現行高雄市就業轉銜服務內容為何？家長對於理想的轉銜服務又是抱持何種期待？

許多文獻都強調家庭參與對於身心障礙子女成功轉銜的重要，本研究即以半結構式訪談法，針對 6 名已穩定就業之個案的家長及其中 1 位個案，瞭解其從學校到工作的轉銜經驗與看法，所選取的受訪家庭資料已呈現於第三章表 3-1，此處再統整說明如下：

1. 6 名受訪家長皆為母親，3 位為家庭主婦、2 位在家從事家庭副業、1 位有全職工作，另父親均有工作，家庭型態均為核心家庭，經濟狀況尚可，其中 2 位個案有其它身心障礙手足。
2. 6 名個案均為智障者，C 為 92 年畢業，餘皆 93 年畢業，D 與 F 特殊學校畢業，ABE 三位就讀高職特教班，C 則為普通班畢業，在學期間均有實習經驗，有 4 位畢業前即已就業（其中 D 和 F 是由校方與社團合作安置，A 與 B 則由導師和學校職輔員推介成功），E 畢業後由家長陪同自行尋求社團協助就業，而 C 則是待業逾半年後，方由就業轉銜人員接案，連結服務資源而獲得就業媒合。

一、從學校轉銜到工作的影響

1. 畢業前個案與家長面對的壓力與感受

身心障礙學生有其特殊心理狀況，對於生活階段轉換所感受到的適應困難尤深，而父母也必須持續面對其轉銜過程的調適與安排課題。以身心障礙學生畢業轉銜為例，家長從孩子畢業前協助安排實習、陪同面試，到期待孩子在離開零拒絕、最少限制的學校環境後能獲得穩定的安置，期間沉重的心理負擔難以言喻。

(1) 孩子直接面臨無法抒發的壓力

孩子對於未來尚且懵懵懂懂，面對老師在協助轉銜準備過程中的期許只感受到壓力，連帶影響其情緒和家庭氣氛，像 D 的母親就常常要居間安撫個案及其它家人，回想起當時緊繃的家庭關係與生活情況仍感到疲累，「可能是學校的目的是要要求孩子以後能銜接到以後像是機構啦或是就業啦，所以希望能把她提昇到一個可以銜接的程度，可是這樣她有很長一段時間她都排斥上學，第二個就是很容易在家跟家人起爭執，可能是老師的要求她達不到，那她又講不出來，那脾氣就變得很暴躁」。

而 B 在實習初期有不適應情況，也讓母親在心疼孩子和必須督促她面對未來現實困難之間，心情百感交雜，「後來有一次她們學校主任去看她，結果就從她肩膀這樣拍下去，叫她要認真一點，結果她回來就一直哭，我也是很捨不得啊，可是我跟她說，人家主任是在鼓勵你，不然你以後畢業沒有工作怎麼辦...」。

(2) 擔心孩子是否能夠勝任工作

孩子在一般職場工作的 5 位受訪母親都表示，她們的要求只是希望孩子畢業後能有一份工作，更多的反而是對其工作能力的擔心，可能是基於智障孩子早期可能存在學習挫敗的經驗，而今，隨著他們即將進入職場與一般人競爭，家長難免對其工作能力感到不確定與憂慮。A 的母親就說，「以前他導師是常常稱讚他學得很好，覺得他可以往這條路去發展，不過我們就是怕說他比較憨慢，你真正要去做這個跟別人比可能有困難，他可能也有一個限制在」。

(3) 開始去設想未來的職業型態與職場安全問題

關於其障礙子女畢業後發展的選擇，6 位受訪母親均指出，透過學校安排實習的機會時平日導師與家長的溝通，會促使家長對於孩子的未來有一些比較具體而長遠的想法，C 與 B 的母親是以最基本的健康與安全條件為主要考量。

「當初只是想讓她有個高中畢業，也沒想那麼多，是後來要我們找實習的時候我才想在她們附設的那個幼稚園幫忙打掃啊、照顧小朋友啊比較輕鬆嘛，像去餐飲店那種就熱啊，又要站很久，她有高血壓，長期做這個身體大概不行。」(C 母)

「她導師有告訴我說她按摩的力道很好，原本也想說安排她去人家那種美容按摩中心，後來我又怕那種環境太複雜，而且按摩政府不是有規定是要盲人才可以嗎，那些會請那女孩子來做的搞不好都怪怪的，我不放心。」(B 母)

綜觀 6 位個案母親的訪談資料可以發現，畢業轉銜服務除了強調以個案為中心，事實上，家長在孩子畢業前心裡也是充滿了擔心而忐忑不安，尤其在可以預見孩子的畢業後將比別人面臨更多困難的情況下，不論是情感上或資訊取得上都需被支持。

2. 工作後的影響與適應

(1) 實際的經濟收入

6 位個案中，除了 D 是在某社團的餐坊接受庇護性工作強化訓練並領取少許工作獎勵金外，其它人薪資水準，因家長所求不多而均表示尚差強人意，其主要的價值在於一方面多少減輕了家庭負擔，一方面孩子有了工作所得，也從家庭的依賴者轉變成開始有能力參與自己長遠的人生規劃，包括儲蓄、購買保險、繳交房貸，和家長共同為自己未來老年生活做準備。

「他做這個是賺不多，不過現在多少人找不到工作，他這樣算不錯了，多少有幫助，他爸爸現在比較沒有工作可做了，他們長大了也應該要幫忙。」(A 母)

「她的薪水主要就是貼補我的家用，等於我現在這個房貸她在繳，我是想說以後這房子就留給她。」(C 母)

「這樣錢存起來她以後自己可以獨立，錢賺多少沒有關係 那我們兩個老的總是會老嘛，那以後誰要照顧她？主要有工作就是對她自己是有好的影響啦。」(E 母)

(2) 成長的展現

轉銜的意涵經過長期發展，已從過去以「就業」為單一取向的狹隘概念擴展為全生涯發展，從需求來看，它所指涉的可能是服務體系的轉換，但若從成果而言，則可能是代表著個人生活領域或生活態度的銜接與成長。儘管發展程度不同，B 和 D 的母親都觀察到子女畢業轉銜後所展現的成長，並對此表示高度肯定：

「我是覺得她和人相處進步很多，孩子氣改了很多，可以像大人一樣跟她商量事情，她也會自己主動和人家互動或是處理事情。」(B 母)

尤其 D 的母親更指出，畢業後到餐坊去「上班」是孩子在幾個不同的庇護性安置地點試做過之後的自我決定，有自己份內的工作，成就了作為主體的意志展現，也讓家長「慢慢學習到會去尊重她是一個大人，會去跟她溝通她的想法」。

「我的孩子當然不能去跟人家真的 20 多歲的人去比，當然她的成就是非常低的，

但是她肯定自己的生活，我們不能用她的成品不是社會上看到的有用的成品就否定了她，她願意自己主動去餐坊上班，把它當生活的一部份，就很好了。」(D 母)

(3) 獲得成就感

「就我觀察，這些孩子自己也會對工作有一份榮譽感，像有一次我去接 D，結果聽到另一個孩子說我什麼也不會，我連米也不會洗 可見其實她們本身是會期待有一個成就的，像 D 也會覺得說在樓下工作比較棒，能做的事比較多，這當然會給她一個誘因鼓勵她繼續去學習，她還是有個她自己發展的路要走。」(D 母)

D 的母親認為，在智能障礙者的主觀感受上，其實還是有自己目標和參照團體，實做的工作內容有新的進展，對他們來說就是一種成就。像 E 是智障輕度的孩子，比起在學期間的靜態學習，工作反而讓她更有成就感，她很驕傲的表示，「我在那邊包便當變得很快喔，我都有很認真練習，然後會變得比較快了。」B 的母親也說，「剛畢業時偶而她也會羨慕一下同學的工作好像比較好，後來她也覺得還蠻有成就感的，都會告訴我說今天又學了什麼」。

(4) 家庭責任還是無法完全減除

不過，家長的照顧責任在孩子就業後依然存在，像是 B、C、D、F 仍需要家人接送，A 的同學畢業後經常深夜來邀約他出遊、B 跟著同事學會上網交友等，都讓家長擔心，尤其孩子離開學校後面對陌生而複雜的社會環境，在工作職場適應方面經常遭遇人際相處問題或工作挫折，家長更必須扮演情感支持或傾聽者的角色，B 的母親就舉例，「像之前有一個設計師本來就也不太想待了，可是又藉口說是我們 B 不能跟他配合，所以那陣子她心情就很不好，我都鼓勵她」，對家庭而言，這是一種長期的責任負擔。

二、就業轉銜階段的需求

謝秀蘭(1997)以自然探究法探討 6 名啟智學校學生高職畢業後的就業支持需求，歸納出最顯著的需求包括：職務再設計、工作社會技能提升、交通支持、財務協助、情感支持；其次則為工作技能提升、不當工作行為矯正、機會開拓、健康支持、工作現場輔導等。綜觀本研究 6 位受訪母親談及孩子就業轉銜期間的感受和家庭的沉重負擔，亦傳達出類似的感覺性需求。

(1) 持續的健康照護

6 位受訪者中，C 是因為先天性動脈狹窄致腦部長期缺氧影響智力發展，並伴隨有高血壓症狀，B 的心臟有雜音，不適合比較劇烈的運動，E 有癲癇與情緒不穩問題而持續服藥控制中，A 則體型較同齡者瘦弱；即使受訪母親們都肯定其子女至今都已具有基本自我照顧的能力，但是，仍會擔心勞動型態的職務內容會形成對孩子健康的不利因素，例如 A 的母親就明白指出，「我是覺得像他們同學也有的去搬東西、打掃，那都比較累、不長久，這樣身體搞壞了他們這種孩子自己也不知道怎麼處理」。

我國對於身心障礙者醫療服務的提供已於近幾年開始與學校體制結合，如特教學校多設有各種復健服務專業人員，但是障礙學生離開學校後，其醫療復健需求只能仰賴家長獨力負擔；然而，在當前身心障礙者生涯轉銜實務中，衛生單位的服務卻仍自我侷限於長期照護的範疇，高雄市衛生局尚且未設置單一的轉銜窗口，身心障礙就業者的健康照護需求未受到應有的重視。

(2) 交通安排與訓練

6 位個案在學期間或有校車安排或是就近在戶籍所屬學區就讀，但畢業後，交通問題第一個就直接影響他們的工作選擇機會，甚至可能造成家長額外的接送負荷，因此孩子獨立交通能力的訓練就顯得特別重要，B 的母親就提到，「她上班比較遠，那邊交通又亂，晚上回來也比較晚，那一直都是我載她，最近想說這樣也不是辦法，那她自己也比較熟了，才有試幾次讓她自己騎腳踏車，我騎機車在後面跟著」。而像 A，則是在畢業後經由導師的督促而考取了機車駕照，E 和 F 也有機構就服員協助訓練搭乘公車上下班，多少分擔了家庭的負荷。

(3) 資訊的提供

相較於先前各教育階段畢業後尚有明確的升學目標，而面對高中職障礙子女就學階段即將結束，家長心中的不安與不確定感可想而知，如 A、D 和 E 的母親都表示，透過轉銜服務的協助獲得適當資訊，包括孩子可能的發展方向、提供工作機會和身心障礙社團的服務方案等，對家長和個案而言，將是極大的安定力量。

「像哪裡有適合的工作幫我們介紹，這些我們比較不知道，老師若能安排，我們做家長的也比較放心，不必擔心他被人騙了。」(A 母)

「老師比較清楚資源在哪，如果要我們自己去找或許也能找到一些，可是老師會考慮得比較周全，那一方面也有比較多機會讓她去試，她才能安於待在這邊，如果她沒有試過幾個地方，她怎麼能夠知道這裡好那裡不好」(D 母)

(4) 與雇主溝通的橋樑

除了初期的媒合工作、陪同面試，案家需要的還包括建立後續勞雇之間長期的溝通橋樑。在訪談當時，C、E、F 的工作情況其實都剛巧遇到了瓶頸，3 位受訪家長對此項需求尤其有深刻的感受，C 的母親就覺得和雇主之間有待溝通，她說，「像她即使不工作時也很怕熱、怕冷，那每個人都可能有這樣的特別狀況啊，那她還有高血壓，工作的時候也需要休息一下，可是他們園長就不瞭解」，而 E 和 F 初期的表現都受到肯定，前一陣子卻也突然遭到雇主刪減工作時數，F 母感到無奈，「他們是沒有明白說原因啦，那我們也沒想說去問，不過差不多就剛好是他手受傷之後，大概是說他表現不太好吧」，E 的母親則指出家長不適合介入的難處，「我們家長雖然說是有去看，可是也不好直接跟老板說什麼，那畢竟是人家工作的場所，家長也不能說去插手啦」，以及對於居間溝通協調者的期待，「主要就是要有一個有公信力社團還是老師，讓我們知道老板的意思，也把我們的情況讓老板知道啊」。

(5) 工作社會技能訓練

「她最大的毛病就是如果你一直講她，她就會心裡不舒服，然後就臉臭臭的發脾氣，這種小孩就是不會說看場合，像我們上班就知道說對老板對同事要忍一下 這樣其實她在工作上也會吃虧 她這樣不好好溝通，就發作出來，也會變成她跟社會的一個障礙」。(E 母)

陳靜江、鈕文英 (2002) 整理相關文獻，發現智障者所需的工作社會技能包括與工作有關的服從、團隊合作、工作解決能力，以及個人的情緒管理、人際互動技巧、自我形象與適當禮儀展現等，視工作場合不同而有所差異。

在 B、C 和 E 的工作中，同事多且互動頻繁，加上智能障礙者對於人事環境適應類化能力較弱，她們的母親都提到了孩子曾經面臨的人際互動壓力與挫折，顯示強化身心障礙者的職場適當工作社會技巧訓練的重要。B 是由家人給予鼓勵、教導應對技巧，E 的母親則認為，「像人事關係這個大概要讓她慢慢磨啦，不過最好說有老師來給她關心一下，多教她要懂得控制自己的脾氣，然後大家溝通一下這種狀況」，透過適當的工作社會技巧學習，很多智障孩子無法應付的職場衝突或能得到解決，進而成為其穩定就業的支持力量。

(6) 技能發展與再學習

D 在機構接受庇護性安置，主要責責清潔、摺紙盒、貼標籤等工作，她的母親明確表示期待她能繼續進展到學習機動性的外場服務工作，而 B、C、E 和 F 的

家長同樣擔憂孩子長期只能從事計時性的基層勞務工作，而強烈表達出希望孩子在工作中也能有技能再提昇的機會，F 的母親就覺得，「因為學校學的有限啊，那像他從還沒畢業就一直在速食店，你不可能一直做清潔的工作啊，如果說像有一些訓練可以參加，我是覺得很好哇，是讓他們可以再進步」，然而，受限於工作時間或公司體制的現實考量，以及現行針對智能障礙就業者的進修輔導資源不足，卻限制了他們的可能發展。

像 B 的母親就不知道是否有資源可以輔導智障學生考取證照，「在學校的時候大概她學得也不是很好，所以美容美髮都沒有考過，她畢業後我是再有去學校問可不可以再和其它學生一起考，但學校說不行，可是你要自己去報名去學好像又更難考過」，顯見身心障礙者對於適當進修管道與在職培訓的需求和一般人同樣殷切。

(7) 職場的包容與接納

1970 年代起，身心障礙者人權開始受到重視，因此，「回歸主流」、「社區化」以及「包含於」等理念在身心障礙者全人的生涯發展各階段均獲得倡導（周月清，1996）。本研究受訪家長中，有 4 位提到障礙子女是否能夠受到接納、融入職場同儕網絡中，並從雇主或其它員工身上得到自然支持，實為身心障礙學生能否穩定就業的重要因素；B 的母親就說，「我是覺得她能碰到好的老板肯接納她，又教她很多事情，我們真的是很感謝」，A 母也明指，「他老板做素食的，心地很好，有的老板也不會去用這樣的小孩子啊，對不對」。

然而，也有家長認為身心障礙者的就業機會不應該只是建立在雇方的善心上，而應該從社會大眾的接納度著手，E 的母親就主張，「政府你要去宣導、輔導啦，要不然老板他們不了解也會害怕，而且像員工是直接和這些小孩在一起，如果員工會排斥也不行啊，有什麼事情最好能幫他們找現場像領班阿姨帶他們、肯接受她們是最好的」，也就是期待社會對身心障礙者的工作能力應該要建立正確的觀念，以保障其平等工作權益。

三、現階段高中職身心障礙學生畢業轉銜服務內容與家長的看法

1. 學校部份

儘管相關研究均強調家長參與對成功轉銜的重要，但事實上，家長在參與過程中多半是扮演消極、次要的角色，日常的親師溝通亦多由學校老師主導。相對而言，學校作為教育轉銜的轉出單位，所提供的協助從最少程度的個案通報、轉

知服務訊息，到與家長溝通、策動其參與轉銜決定，以及更深層的陪同案家連結資源、協助學生進行生涯討論等，程度水準不一，因而形成學生畢業後轉銜順利與否的主要變數。歸納 6 位受訪者關於其障礙子女畢業轉銜階段的經驗，將學校所提供的就業轉銜服務內容列舉如下：

(1) 職業技能教育

「他們在學校的時候若像是修理車子、煮吃的學一項來，他們以後做工作也比較有保障。」A 的母親認為單純勞務工作並不長久，故相當強調專業職業技能教育對智障孩子未來工作發展的重要，也肯定學校在輔導學生考取相關職業技能證照的努力。而 F 的母親卻提及案主於特殊學校所接受的職業教育類別多而不精，「其實就是看是學一樣比較專門的，對他們以後未來比較有發展性」，這一方面是對身心障礙者職業教育是否具專業性，表達了和 A 母一樣的重視，但同時也指出當前各特殊教育單位的課程規劃與家長期待其實是有落差存在的，而這些卻似乎缺乏適當管道向學校表達。事實上，6 位受訪者中，僅 B 的母親表示確知學校對學生實施個別化課程規劃，其它家長則只是被告知關於孩子的學習表現，並未直接參與或配合孩子在校職業教育的發展。

(2) 長期的師生關照

國內外許多學者主張導師在學校體系中直接面對家長、學生，應該扮演個案管理員的角色 (Strickland & Turnbull, 1990 ; 王天苗, 1999)，即使每年新接其它班級，但三年的師生關係對個案而言彌足珍貴，導師往往仍是障礙學生畢業後的情感支持來源之一。A 的母親認為，「他導師最了解他的能力，他也跟他導師很親」，而 B 工作的地方就在學校附近，「她學校老師經常也會去店裡洗頭，順便去看她」，E 和 F 雖然不是由導師直接參與畢業後的就業協助，但是工作上遭遇問題仍多在休假時回學校找導師傾訴。

(3) 協助連結資源

由於家長對成人服務資源瞭解有限，在障礙學生畢業前如果學校能視其需求協助連結資源，如轉介至社團或是社政、勞政相關單位，對孩子畢業後順利轉銜將有直接的助益，D 的母親就非常讚許學校和導師的做法，「她們學校就是有找許多資料，還有找我們家長、以及一些機構，讓機構對我們做說明，開了好幾次會喔，高一高二就是在學校基礎訓練嘛，高三才正式開始去找畢業後的安置。那她們導師就幫我們找到這裡，很理想，那離我們家又近，然後就陪我們去找那裡的主任去談嘛，畢業之

前就先來試一段時間，然後畢業就直接銜接過來了」。

(4) 協助服務關係的移轉

除轉介與連結資源外，更重要的是陪同個案和家長，與下一階段的服務單位建立關係。因為擔心 D 對新環境不適應，學校導師經常會到現場探視，瞭解她接受服務的情形，「她們導師不但帶我們去、幫我們介紹服務內容。那到這邊剛開始她們老師也來看過好幾次」；F 則是因為學校和社團有合作關係，社團就服員提供工作機會後，在畢業前就由學校職輔老師帶著他接受就服員的現場支持輔導，一方面陪他適應新的服務關係，一方面也協助就服員瞭解個案的工作能力與處理其情緒的方法。

至於 B 的情況，至少「她們學校安排實習、安排工作都有讓我們家長知道，也都有帶我去看過」，但是這樣的安排卻只是媒合工作，對於已在不適合就服員介入之職場就業的障礙學生，學校似乎並未真正協助他們和家長完成畢業後的服務轉銜，致使日後若個案就業狀況出現異動，家長仍僅能對學校老師抱持較深的依賴和期待，而未建立其適當運用成人服務資源的能力。像 A 畢業後轉換工作就還是回學校請老師協助，而 A 的母親也說，未來，「如果真正有需要，有是看再找他導師幫忙啊，不然我也不知道要叫什麼人幫他找（工作）？」

(5) 學校能力有限

C、E 和 F 的母親依據自己孩子的經驗，對學校的轉銜服務則抱持不同看法。特殊教育課程教材教法實施辦法第 6 條規定，高中職身心障礙學生之職業教育課程，應視個別需要，隨年級增加其校外實習時數，本研究 6 位受訪個案在校雖然都曾接受過實習安排，但這不必然確保孩子畢業後能順利就業，事實上，這些家長認為，學校是負責教育的單位，在孩子的職業生涯發展方面主要還是發揮加強生涯準備（career preparation）的功能，協助學生決定未來工作方向，至於身心障礙學生畢業後的就業需求，既不能期待、也不適合單獨仰賴學校來負擔。

「大概像她唸的是普通班吧，那學校都沒有講說她以後的工作怎麼樣，」（C 母）

「學校老師沒辦法啦，他們只是在學校幫忙找那個私人場所實習而已，除非說實習的廠商有缺要把實習學生留下來，不然他們沒有在介紹的。...學校沒有那個人力啊，人脈也比較不夠，他們是管教育的嘛。那像那些社團，他們本來就有在服務這些障礙的學生找工作嘛，那他們就不用再特別去幫你找啊，」（E 母）

「那如果要叫學校幫他們找工作，其實能力還是有限啦，主要還是會要和心路、調色板這種團體合作才比較有可能。」(F母)

2. 機構部份

有學者指出，工作學習 (work study) 或實習的模式之一，是以學習及職業訓練的功能為導向，使學生部份時間在社區中進行實際職場的體驗，部份時間則在學校從事與工作有關的學科與技能學習活動，但受限於教師未必熟習各種職業在職場的實作技能，課程內容與實務工作難免有所落差，或產生與雇用單位現場輔導人員要求不一致的情況，且實習大多學習一般就業技能，對多數智障學生而言，未必確能在未來實際職場上產生學習移轉的效果 (許天威，1992)。因此，後續承接服務的公私立機構就扮演了重要的職場支持角色。

(1) 學校到職場的過渡訓練

工作調適訓練主要目的在培養職前 (prevocational) 與職外 (extravocational) 的工作適應技能，其訓練內容多半以服從督導、守時、不缺席、建立職場安全概念與工作品質穩定度、情緒控制、合宜的職場禮儀和行為、強化體耐力與良好工作習慣等，訓練方式以模擬為主且多為無酬的工作，訓練地點可於庇護工場、教室、實習商店或實際工作崗位進行 (徐千惠等，1996，p.85)。目前，國內智能障礙者服務社團運用工作調適訓練方案的情況，除了藉此以非標準化方式現場評估障礙者工作適應技能，作為後續個別化之訓練參考外，一方面也是等待適當就業機會前的安置方式，避免身心障礙學生工作技能、人際適應能力於離開學校後因疏於練習而退化。E 就是透過這樣的訓練而銜接到一般職場去工作。

「一開始就是在 XX 的餐坊訓練嘛，做了半年多，差不多 2 月的時候那邊的老師才介紹去現在這個餐廳，就是做一些像餐坊那邊的工作，外場整理啦、洗碗啦、幫那個廚師煮菜，像拿什麼給他們這樣，她都有訓練過了。」(E母)

(2) 職場支持

F 的母親日前曾自行帶孩子想找其它的工作，對於智能障礙者需要職場支持服務產生了深刻的感受，「這種孩子你也沒辦法叫他們自己去想像要做什麼，主要還是要我們去安排，讓他們去試試看，可是大概老板也比較不放心這種小孩，或是怎麼樣，也是覺得說他不太能適應，偶而會不專心，所以試做一個早上就覺得他不適合了」，相較之下，機構就服員提供的職場支持則讓孩子在試做過程中得以逐步適應工作內

容，並獲得雇主的肯定。根據 E 和 F 的母親在訪談中所表達經驗和看法，這樣的支持至少包含兩個層面：一方面是協助障礙學生於工作初期的工作技能強化、流程熟悉、職場倫理與適當行為的養成，其次，則是基於這樣的現場輔導，有助於雇主對身心障礙學生適應能力的信任建立。

「就是開始的時候都有教他，看像先擦欄干、然後幾點要倒垃圾、幾點掃外圍、幾點掃兒童區這樣，等他都熟了，就放手讓他自己做，還有就是像他之前就發現說比較不能專心，會被人吸引，那這就比較需要有人要來盯他」。(F 母)

「像這種小孩你要去找工作一定要找一個團體當靠山，像有什麼事情就由社團出面協調或怎樣，那老板才會比較相信，人家老板總是會比較相信團體啊。」(E 母)

(3) 提供長期的安置安排

6 位受訪者中，D 的母親從孩子畢業前就已設想孩子的未來需要成人服務機構的長期支持。然而，受限於國內對於智障者成年生活尚缺乏完整、系統性的照護服務，家長也沒有一個諮詢對象可以協助他們為孩子確立長遠的規劃，所以只能揣測或寄望機構能主動運用不同方案提供其長期的安置安排，如日間照顧等。

「我看這邊有一些可能是 28、29 歲的孩子，也是做同樣工作，可能這些就是最元老的學員，所以 D 至少應該是可以到這個年紀」，「反正她也才去 1 年多嘛，如果說她程度可以的話，我想這邊應該還是有可能再做一些安排，那我們也知道至少有 2、30 歲的孩子待在這邊，再往後我也還暫時沒有辦法幫她去想了」。顯然，即使身心障礙學生畢業後暫時獲得就業安置，但對家長而言，孩子的長程規劃依然充滿不確定性，而需要更多的生涯規劃訊息與協助。

(4) 服務漏失

C、E 和 F 的母親都肯定機構在身心障礙學生離校轉銜過程中提供了相當重要的協助，但也都指出了其間服務的部份瑕疵。E 和 F 日前遭到減班，機構就服員並未協助家長瞭解原因，而 E 的雇主同時又再僱用該機構推薦的另一位學員，更讓 E 母產生質疑，「她說 E 做得不好，可是做得不好不會說做了快一年才講嘛，而且找新的來他們還不是要花時間訓練，我也覺得奇怪說他們老師怎麼沒有幫我們去溝通，老板做這決定他們就服員老師也都知道啊，那你是不是應該先要幫我們爭取一下！」另外，F 母則指出，「我是覺得時數還是其次啦，只是他們都告訴我們說會有調薪的空間，可是到現在也都 2 年了」，顯示機構就服員可能在傳達雇主與家長意見上出現漏失情況，而關於這些，家長也不知道該向誰說。「那我們也不知道再上面是不是還有什

麼督導單位可以去問或是幫我們再介紹啊」。(E 母)

至於 C，案母表示，個案畢業後曾賦閒在家數個月，「勞工局的人就打電話來說會有 XX 社團的人跟我們聯絡，可是也都沒有接到啊，是到差不多 4 月那時候勞工局又來問，才又叫我們去 中心，就我先生帶去的嘛，才給我們介紹到那個作業員的工作。」

從 C 的例子來看，從學校到勞政單位，再到直接服務機構，高雄市身心障礙者的轉銜服務明顯中斷。

3. 勞政單位的服務

吳寧遠 (1996) 於 85 年進行「高雄市社會福利資源現況之研究」，調查高雄市民對身心障礙福利各項措施的瞭解程度，超過五成以上的受訪者表示「不瞭解」，而余鎮軍 (1997) 透過對高雄市 23 個身心障礙福利團體、機構負責人及實務行政主管之問卷訪談，以瞭解高雄市身心障礙福利組織運作情形與服務供給狀況，亦發現在現行身心障礙福利供需差距上，以法令宣導等三項最為不足。在本研究中亦有相似的結果，6 位身心障礙學生畢業轉銜的過程中，主要的協助仍以來自學校為主、機構為輔，但是如前面部份家長指出，這些協助存在著服務介入程度不一、缺乏監督，以及勞雇之間溝通機制未受到合理保障等問題，至於勞政單位現行的轉銜服務角色，家長們更是幾乎完全不瞭解。

(1) 追蹤？

C 因為就讀普通班，是 6 位個案中唯一畢業後未獲得學校協助就業安置或提供轉銜資訊者，「不過老師可能是有把她的資料給勞工局，那他們後來就有跟我們聯絡，還有寄電腦課的資料來」，然而，勞工局的就業轉銜服務介入卻是在個案畢業次年 2 月之後，而且依據個案轉銜服務紀錄表顯示，在勞工局就業轉銜人員第一次派案後，受派案單位拖延近 1 個月完全未予開案聯繫或再轉介，才又進行第二次派案予其它服務單位，由此可見，目前高雄市勞政體系轉銜服務統整明顯不足，追蹤監督機制亦缺乏效能。

至於從與 A 的母親訪談中，又點出另一個問題，「畢業到現在都是他導師和他學校的輔導員去看他。勞工局的人是有打過幾次電話來問問，不過他已經在工作了，勞工局那也不知道在哪裡啊，要幫助什麼？主要是他老師也沒有說起啦。」

對照博愛職訓中心 93 年度就業轉銜成果報告第五項，關於業務執行遭遇之困

難，提到「部份學校轉銜相關人員未於學生離校轉銜前先對個案或家長說明轉銜內涵及目的，及後續勞政單位轉銜服務的做法，致使其對於就業轉銜個管人員之主動連繫抱持拒斥戒慎態度」，在學校與勞政單位服務關係銜接未落實的情況下，個案及家長對於身心障礙者就業服務資源與勞政單位的功能瞭解有限，自然日後遭遇就業問題仍是回到學校尋求協助。

（2）第二線的支援？

就 E 的母親所理解，「勞工局一般是管正常人啦，沒有在管像我們這種小孩子的事」，而由於 E 的學校在特教班學生畢業前曾透過機構參訪、提供機構服務資料等方式協助家長接觸身心障礙成人服務資源，博愛職訓中心作為一個「公立職訓單位」，使家長在認知上對兩者的職掌與定位做了切割，「那學校老師其實也沒有說有再幫轉我們什麼單位的，後來博訓有一個老師是有打電話來關心一下，那也是到最近我們想說餐廳這邊既然減班那看是不是不要做了，才想說也問問看她有沒有辦法另外幫我們再介紹工作」，家長未接收到公私立單位身心障礙者就業轉銜與職業重建服務的完整訊息，只能嘗試在各個提供直接服務的端點游走以尋求協助，得到的服務零碎片段，家長難免感到心力交瘁。

四、理想成人轉銜的期待

Seltzer 和 Krauss (1994) 指出，如家庭人口數減少、平均壽命提高等人口變遷因素，相對延長與增加了家長或其它家人對於智能障礙者的照護責任，也逐漸開始影響家庭對智障者成人轉銜的長程規劃（陳淑瑜，2003）。

隨著無接縫轉銜概念與生活品質觀念受到重視，身心障礙者從學校到成人生活的轉銜意涵，已從狹隘的就業安置，發展為涵括從學校轉移到社區環境的過程中，工作和生活領域各方面的銜接與適應。但不可否認的，「工作」乃是成人生活的重心，對於孩子現階段適應社會及未來自我照顧的目標，均具有正向價值與意義，本研究 6 位受訪母親都表達了近似的看法。而要達到理想的成人轉銜，歸納 6 位家長對於非正式與正式資源的期待如下：

（一）非正式資源

1. 「父母能做的就要盡力」

F 的母親坦言，「那時候跟我婆婆他們就有一些就是相處不好了，小孩子生病那時

候他們都沒有幫忙了，你說要靠誰怎麼可能，」，C、D 和 E 的母親也都指出家中並無其它的親友支援，在家庭資源有限的情況下，家長表達自己對孩子有盡力照顧的義務，而所謂的照顧，乃是以培養孩子未來獨立自我照護的能力、建立成人責任觀念為主要終極目標，而非造成孩子一輩子的依賴，「這才是家長的責任」。

「小時候我們做父母的能做的就要盡力，要教他，讓他多跟別人相處，讓他知道以後的責任，父母沒辦法照顧他們一輩子，長大了就要看他們自己的發展。」(A 母)

「反正我們生她了，有能力時候就要好好幫她打算，要讓她有一技之長可以照顧自己，這才是家長的責任。像我們隔壁也有一個智障的小孩子，看起來也跟我們 B 一樣很正常，可是畢業好幾年都好像沒有固定工作，又是男生，整天在家裡閒晃，晚上就出來倒一下垃圾，你說他這樣一輩子下去怎麼辦？」(B 母)

2. 手足照顧的安排

國外許多研究指出，多數父母或主要照顧者都偏好由非障礙手足擔負智障子女未來照顧的責任，而陳淑瑜（2003）以自編之「長程規劃問卷調查表」，配額抽樣高雄市 300 位智能障礙者，針對其主要照顧者如何參與智障子女未來照護規劃進行研究，也顯示相同結果，並且強調提早進行規劃、促成有效的家庭溝通，以及強化障礙者和非障礙手足之間的關係有其重要性。

本研究中，A 和 F 均是長子，且其手足亦為障礙者，因此家長強調兄弟之間應相互照應，其餘家長則都希望將未來的照護責任交由非障礙手足承擔，D 的母親就表示，「從小我就灌輸妹妹一個觀念，D 是我們的姊姊，如果我們不愛她還會有誰來愛她？」然而，這樣的規劃還是必須以非障礙手足行有餘力為前題，因此家長的用心也展現在對其它非障礙子女的栽培與設想上：

「像她的弟弟妹妹我為什麼一直要他們好好讀書，就是要栽培他們有好的學歷、好的工作、嫁好的人，這樣以後才能幫助 C，我就是想把她寄託給他們」(C 母)

「我是想讓她自己有一份工作收入，我們也盡量幫她買定期保險，因為以後主要還是讓她哥哥照顧她吧，可是當然不要讓她哥哥有太大的經濟負擔。」(B 母)

3. 建立孩子的工作自立能力

其實 6 位家長最根本的還是希望身心障礙子女趁其年輕、有體力時擁有一份固定的工作與收入，建立未來生活的經濟基礎。至於工作的價值，對 A 和 F 而言，那是自幼被灌輸的成年責任觀念，F 的母親就認為，「因為我和他爸爸一直都是

上班，那等於是讓他知道說，畢業了你就應該要工作，不能說待在家裡」，A 因為家境需要，更是從小被教導：「你書讀再多也是要找工作啊，我們從以前就常常教他以後要做工作幫忙負擔家裡，錢賺多少都沒關係，多做多學些經驗，對年輕人有好處，而且我是感覺工作的態度最重要，你若要嫌東嫌西就在家讓父母養一輩子就好了啊」。

C 母則指出，若無適當就業機會而長期間置家中，除了成為經濟依賴人口，更可能與社會脫節而導致個人自卑、自我效能感偏低等負向影響，因此對案主能夠穩定就業抱持強烈期待，「以後怎樣我們也不知道啦，那她現在還年輕，身體還好好的，一定要有工作收入，一方面可以讓她們跟社會比較有接觸，也會有獨立感」。

至於 D，如案母所說，即使以成年人的社會生產者角色來看，她的產品可能並不具有市場價值，但是對孩子個人的生涯發展而言，「一個固定的工作就像是生活的重心」，「那她現在工作也都還能做，即使不是能夠達到我們一般的標準，但她已經有這樣的主動性出來了，會覺得說我要去做什麼，我覺得對一個人來說，這樣就足夠了，我會覺得說她已經是個大人了，我們會慢慢是站在一個支持她的角色」。

(二) 正式資源

除了家庭成員的支持與個案自立能力之外，社會性支持也被認為與有效的轉銜規劃息息相關，其中涵括情緒性、資訊性與物質性的支持。非正式互動網絡原本即存在於家庭中，但關於身心障礙者福利相關的正式資源卻往往必須依賴父母主動的爭取（周月清，1996），本研究中，家長對此有一些看法與建議。

1. 親職教育與溝通

在伴隨身心障礙孩子成長的過程中，家長不僅經歷各種挫折、挑戰，更須時時掛慮孩子未來生涯規劃的問題，根據周月清（1996）的研究顯示，家長的社經地位、家庭支持系統狀況及個案本身的障礙程度，都可能影響家長能否對其智障子女的未來做出正向積極的因應規劃，而陳思妤（2003）整理國內外文獻後也指出，家長在智障子女生活中所扮演的角色功能包括：特殊教育參與者、生活輔導者、生活支援者，倘若連家長都無法確定或認同其子女未來的成人生活角色，不知該如何準備使其子女順利進入成人社會，則孩子將更為依賴。

因此，Vaughn 等人（2002）就指出，專業人員在進行服務介入前，應對智障者的家庭特質有深入瞭解，並對智障者家長的期待與需求有所體認，而我國特殊教育法第 26、27 條及其施行細則中也明文規定，各級學校應提供特殊教育學生家

庭包括資訊、諮詢、輔導、親職教育課程等支援服務，學校之教育安置與個別化教育方案，包括專銜方案的擬定，應邀請家長參與。也就是說，在準備離校轉銜階段，即應透過正式資源的介入，確實瞭解個別家庭的狀況，協助家庭或是家長有同等足夠的能力、正確的態度來參與及因應孩子未來的轉銜規劃。

B 的母親就相當強調親師之間觀念溝通的重要性，「我是覺得一定要先從父母親職教育來著手，先讓父母觀念正確，你可以幫小孩子規劃，但是也不能照顧他到老對不對，這是學校或是政府單位一定要先跟家長溝通的。」

2. 完整資訊的提供

如前所述，國內對於身心障礙福利需求與供給狀況之研究，發現受訪對象普遍認為服務措施資訊與法令宣導不足，而依據本研究訪談資料亦顯示，6 位家長在面對身心障礙子女畢業離校時，由於對成人服務資源的瞭解有限，多須透過學校老師傳達或協助連結，然而，這將使得福利政策的效果限縮於家庭網絡層次，以及家庭與老師的互動層次，資訊完整性不足；D 的母親就明白指出，充份的資訊提供確實有助於家長及早、周全的規劃障礙子女的未來生活，後續銜接單位應該主動做因應，「我覺得每個孩子的程度都不一樣，可是這是政府單位可以去規劃的，對不同孩子可以有不同的安置資源可以讓家長去安排，透過學校老師，先轉達給家長知道，不然老師們的資源也是不見得完整，後面銜接的政府單位一定要先把它規劃清楚，讓我們知道。」

另一方面，根據身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案，其內容係劃分身心障礙者不同年齡與生涯發展階段以規範不同單位間的銜接原則與業務分工，但事實上，每位身心障礙者的階段性發展狀況有其個別化差異，而且每個發展階段都可能同時有各種福利需求，在家長對於社政、教育、勞工、衛生單位現行相關福利措施瞭解有限的情況下，究竟該如何、又該由誰來協助其統整運用？F 的母親也指出了這個讓我們深思的問題，「你政府很多什麼東西都是要自己主動去申請，可是大部份的人都不知道說可以去申請，像申請殘障手冊我們是去找醫院，可是津貼又是要去社會局，然後小孩子工作是不是也有一些保障還是由哪個單位在管，我們也都不知道，其實如果在拿到手冊的時候，就知道說有什麼事情是對我們殘障的有幫助，那真的會比較有用，不然我們也不知道要去問誰」，服務資訊的統整銜接，對家長而言，可說是最重要的需求。

3. 高齡化風險的長程規劃

隨著現代醫療的進步與生活水準提昇，使身心障礙者存活率增加，其未來生活長程規劃與高齡化風險問題也開始獲得重視。D 的母親就提出了她的擔憂，「像我們也了解過信託，可是那並沒有真的解決我們的問題你知道嗎，它好像是先要有一筆錢，然後你的照顧者過世了，這筆像是保險理賠金的東西才會撥到其它照顧者，好比說是機構好了，到機構的帳戶裡，我覺得這有很大的問題耶，那在我還沒有過世之前，我可能都已經很衰老了，怎麼可能我還能照顧她呢，她也還是進不了那機構啊，這個照顧責任應該要協助我們能夠提早安排出去，這中間還是要有一個銜接的規劃啊」。

除了成年障礙者照顧責任的移轉安排需要協助之外，在現階段，D 的母親還是有比較根本的構想，「在她 20、30 或 40 歲大概體能上也都還能做一些事的時候，為什麼不好好培養她自立，對不對，那是不是以後比較退化了或真的不能照顧自己了，再去考慮她社區居住還有照顧的問題。」對照前述，本研究其它的受訪家長也都表示，在孩子成年後應該建立其以工作為重心的生活與經濟自立能力，除非是「重度障礙者」或是「未來生活確實有困難者」，才非不得已需要仰賴社會資源介入照護，例如 B 的母親就說，「她也不是像人家那種很嚴重沒辦法照顧自己的，那些比較嚴重的才需要說社會怎麼去幫忙他們」，A 母則指出，「如果以後生活實在沒辦法過，也是會希望政府會照顧他們」，顯示受訪家長體認到現行身心障礙福利服務仍屬殘補型態、未能建立制度化社會權益模式，因而唯有希望透過順利就業轉銜以助於身心障礙子女從青少年期開始建立穩定的職業生涯發展，減輕或分攤其老年的風險。

4. 完善的就業服務管理

有鑒於就業轉銜服務除了協助身心障礙者融入社會、獲得自我價值肯定，亦有助於其老年風險的分攤，因此，家長對於身心障礙者工作權益保障之期待，實遠超過「福利權」的性質。綜合 6 位家長的意見，勞政單位在規劃身心障礙者就業服務時至少應該發揮以下功能：

(1) 擴大就業機會

國內外有許多研究指出，身心障礙者若能受到職場信任與接納，並從雇主或其它員工身上得到自然支持，是為其得以穩定就業的重要因素（謝秀蘭，1997），在本研究中，根據 E 母的意見，要擴大身心障礙者的就業機會須從建立社會對於身心障礙者就業能力的正確認識、提高企業雇主對身心障礙員工的接納度著手，她認為，「如果公家的可以出面更好啊，像社團就是要去開發廠商，政府你要去宣導、輔導啦，要不然老板他們不了解也會害怕」，也就是說，政府單位的角色應該站一個對雇主進行政策性宣導，同時輔導公立就業服務機構開發廠商以進用身心

障礙者的立場；至於 C 的母親則提到了有關身心障礙者定額進用的落實，「政府應該真的多要求公家單位、大工廠要有一些比例用殘障者，這些單位比較穩定」。

定額進用制度從早期的補償性質開始，發展成為許多國家增加身心障礙者就業機會的積極行動，而國內自 79 年有關條文訂定以來，尤其在義務進用比例、差額補助費徵收與運用等議題，一直是身心障礙者、家長、學界與實務界關注的重點，有許多研究指出（王育瑜，2004；魏仕哲，2000），隨著身心障礙人口比例提昇，相關措施執行成效與未來政策修正方向之檢討實有必要，包括：雇用比例計算基礎是基於實際勞動供需調查而來或是政治性的妥協過程？如何規劃完整進用輔導配套措施，如個別化就業服務、職務再設計觀念強化、在職訓練安排等？否則，企業單位仍會面臨「職缺性質不適合障礙者」、「不知去哪裡找適任的障礙者」、「缺乏完善設施或無障礙環境可配合」等問題而未能足額進用，而障礙者也永遠只能於進用後從事較低層次、簡單的工作。

（2）勞工福利保障

C 的母親指出，公家單位、大工廠「這些單位比較穩定」，其實是間接歸結了其餘受訪家長在提及其身心障礙子女就業困境時的共同期待，主要原因在於公部門單位及大型企業擁有較為完善的人事管理和員工福利制度，而相較之下，本研究 6 位個案在其就業經驗中，卻多數都曾經遭遇過勞動福利保障不足的問題。

E、F 已如前述在未獲得明確告知原因的狀況下即被雇主縮減工作時數，C 的雇主近期也有意將她的工作時間改為半天班，家長和就服員正與雇主進行協調，因為時間點的巧合，讓 E 的母親不禁懷疑，是否因為政府雇用獎助津貼²⁹到期所致，「你不要說補助到了就不用他們了，那這樣我們真的就很頭痛，對不對，若是能夠穩定的話，他們適應也會比較好」，除了無故減班之外，身心障礙者在薪資水準上也未能享有合理保障，A 的母親就指出，A 在前一份工作中連加班費都沒有，「薪水比別人少我們是沒關係，主要就是說勞工的福利要管理好，像他之前在麵包店，加班都沒有給加班費，他店裡忙的時候是到晚上 11 點哎，實在沒道理。」

這樣的情況，一方面有賴於政府加強勞工勞動權益保障之相關法規規範與政策規劃的周延性，C 母就指出，「要透過政府出面，大家才比較能信任，你要去管理，而且要做一個溝通的管道，讓雇主和員工互相了解。」而另一方面，則是由提供直接

²⁹ 係依據職訓局頒佈之「就業促進津貼實施辦法」辦理，雇主先向公立就業服務機構辦理求才登記，並於 2 個月內僱用公立就業服務機構所推介符合規定資格之人員（包含身心障礙者）連續達 6 個月以上者，得申請之，按受僱勞工人數每人每月補助雇主 5000 元，最長以 12 個月為限。

服務的就服員實際協助僱用協商，並且誠如 E 母所反映的，「我們也不知道再上面是不是還有什麼督導單位可以去問」，勞工局作為一個地方勞政主管機關，實應給予直接服務單位足夠的督導與支持力量，以隨時掌握個別身心障礙者就業服務情況與勞雇雙方需求意見，方能真正有效落實身心障礙者勞動權益之保障。

(3) 永續經營的職業生涯

E 的母親提出一個想法，「她們這種小孩的工作也是要像正常人那樣永續經營 像正常人也是啊，在一家公司做到退休，以後的生活就有著落了嘛，他們也是這樣啊」，F 的母親在他就業期間，也多次嘗試向就服員表達她的憂慮和期待，「他也長大了，畢竟不能都只是說做這種小時的，你要往後想，我們是都有跟老師講，這種小時的不是長久的辦法，那像等 he 不能工作的時候怎麼辦？」

身心障礙者職業生涯永續經營的想法，所涉及的不只是穩定就業的結果層面。美國自 1970 年代起，把生涯教育的精神帶進學校課程之中，倡導各個教育階段應注重學生不同的生涯發展進程，而成人階段的重點則是生涯同化 (career assimilation)，亦即強調學生離校後正式進入職場或社區環境的適應，這是一個不斷學習成長的過程 (許天威，1992)，重要的是發展身心障礙者適齡的個人生涯經營能力，王育瑜 (2004) 的研究也建議，在檢討定額進用制度是否確能保障身心障礙者就業機會的同時，應該強化身心障礙者就業能力，包括就業前職業訓練、第二專長訓練等；扣連到前述受訪家長對於其障礙子女在就業轉銜適應階段，均表達出技能強化與再進修的需求，足以說明，身心障礙者的職業生涯要能夠永續經營，其實就和一般人一樣，牽涉到長期人力資本的培育問題。尤其智能障礙者在接受高等教育與進修機會方面至今仍受諸多限制，國外也有研究指出 (Wehman 等，1985，引自陳麗如，1999)，在學校與成人服務體系轉銜工作尚不盡理想的情況下，多數身心障礙者畢業後並不能獲得與其能力相當的工作及生活型態，適當的在職訓練或第二專長訓練之規劃更見其必要性。

「看政府能不能多規劃一些實際的技能訓練啦，可是你這樣集中起來上職訓，結束後也是要面對就業問題啊，應該是說要能多讓不同企業任用他們，像各種服務業、工廠啊，再讓他們也有在職訓練的機會，先有工作了以後再訓練再學，他們有發展空間，自然也就能穩定工作。」(B 母)

小結

身心障礙者成年轉銜適應，會因其障礙程度，以及父母特質、社經地位與社會福利資源使用狀況而有所不同（周月清，1996；陳思妤，2003），而本節整理受訪家長對於身心障礙子女轉銜經驗的分享發現，即使是就業能力尚可勝任機構或就業職場要求、畢業後順利獲得安置的個案，在轉銜期間，其個人與家庭所受到的壓力仍然相當深遠而沉重。

然而依據前兩節的分析，高雄市在勞工局督導角色不彰的情況下，身心障礙者就業轉銜服務執行架構呈現業務分工混亂、管轄層級錯置，直接影響體系內公私立就業服務機構資源整合及服務進度掌握的工作，而至今尚未依法建構跨體系的制度化協調機制，也使得身心障礙學生畢業轉銜問題仍多仰賴於家庭與學校、機構的互動聯繫，或是家長個人人際網絡提供支持，服務輸送過程中出現了 Gilbert 所謂的零星分散、無可近性、不連續性和無可責性的現象，而無法達到就業轉銜服務的制度化效果，本節受訪家長的訪談內容即明顯指出這樣的問題。

事實上，總結本研究 6 位受訪家長的看法和期待，若是在一個對身心障礙者友善的政策體系與社會環境中，透過完整服務資訊的提供、生活重心移轉安排、工作責任與固定所得的賦予、社會人際的接納等，身心障礙者將不只是一個被協助的客體，而是有其主體能動性存在；依據 Giddens（2004）的看法，能動作用意謂著權力，也就是個人能獨立的思考與決定自我生涯方向。

因此，高雄市就業轉銜服務除了必須落實跨專業團隊合作，更應併入身心障礙者生涯轉銜服務體系朝向根本的統整規劃發展，以建構一個對身心障礙者友善的社會環境為終極目標，超越「社會」與「社會福利接受者」的不平衡、不對等的二元對立關係，從而建立彼此對於生涯轉銜的共識，才能真正使身心障礙者不只在就業，也包括升學進修、社區生活安排、老年安養等各方面都能獲得無障礙的發展，享有與一般同齡者相同的生涯福祉。