

第五章 結論與建議

國內身心障礙者福利服務主要是依其不同人生發展階段需要而由不同目的事業主管機關負責，導致身心障礙者生涯轉銜問題除了垂直銜接，還必須涉及橫向的服務系統銜接而更加複雜，轉銜服務的規劃與實施因而有其必要性，尤其高中職身心障礙者學生就業轉銜整合性服務在有關政策方案頒行後能否落實，為本研究關注的焦點。然而，國內在這方面的實證研究大多侷限於特殊教育範疇，尚未有從銜接服務階段的角度進行探討者，加以研究者在擔任高雄市勞工局身心障礙就業轉銜個案管員工作中，深感於轉銜實務規劃和整合性服務運作機制的重要，因此，本研究希望以高雄市作為單案分析對象，瞭解勞政單位對於就業轉銜服務的實施現況，以及服務使用者的轉銜經驗與看法，藉以探討高中職身心障礙畢業生就業轉銜服務整合的問題和因應之道。

本研究從執行成果、政策結構與服務使用者看法三個層面切入，一方面整理高雄市勞工局博愛職訓中心93年度開案服務之63名高中職身心障礙畢業生個案服務紀錄文件，初步分析實際提供之轉銜服務內容，並選取已穩定就業結案的個案6名，與家長進行深度訪談，根據其障礙子女轉銜服務取得經驗，檢視高雄市身心障礙高中職畢業生接受就業轉銜服務現況與成效，另一方面則針對高雄市就業轉銜服務資源與組織結構等系統運作情況進行分析，研究結果已呈現在第四章中。本章則針對研究發現加以綜合歸納，提出高雄市目前辦理身心障礙者就業轉銜服務的問題與可能的解決之道，並陳述研究限制，對後續研究方向提出建議，作為未來身心障礙者就業轉銜政策修訂、執行規劃與及相關研究之參考。

第一節 綜合論述

一、就服務執行成果而言

高雄市93年所接高中職畢業生以男性、智障者佔較大比例，接受特殊教育者有超過70%在校期間即有1次以上實習經驗，一半以上在轉銜開案時已獲得就業媒合或轉介進入各項勞政職業重建服務方案，相較之下，就讀普通班之身心障礙學生的就業轉銜需求未受到應有的關注。當中呈現兩個問題：其一，至少17份就業轉銜資料表有欄位缺漏，顯示教育與勞政單位在個案資料銜接上完整度不足；其二，高中職畢業生在轉銜準備階段多是由各校逕行結合民間機構提供協助，服務程度不一，而勞政單位的介入則瞠乎其後。

而從轉銜服務銜接時間及型態來看，除少數個案是透過參與學校轉銜安置會議和由學校函送應屆畢業生轉銜清冊進行銜接外，其餘 41 人皆由就業轉銜人員自行上網接案，開案服務時間缺乏外部監控與內部管理，距離學生畢業時間長達 1 至 4 個月不等，顯示勞工局在教育轉銜服務中扮演被動接受通報的角色，並未及時參與各校身心障礙畢業生轉銜準備過程，對於個案畢業後狀況掌握落後，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，現行就業轉銜服務的及時性明顯延宕，對於未獲得學校充份離校轉銜協助的個案而言，尤其失去了轉銜服務所強調的及早規劃與無接縫服務的內涵。

至於轉銜服務流程與內容方面，更突顯缺乏完整生態評估、跨機構服務整合尚未發展的情況：

1. 就業轉銜評估的依據主要來自書面資料蒐集及電話訪談重要他人，由轉銜人員重新統整，和學校的評估機制未能銜接而徒然浪費時間與人力，其中僅與少數個案直接聯繫，個案自我意見表達未受到普遍的重視；自評估至職業重建計畫完成時間有 8-29 天不等，加以未在第一線對個案需求狀況進行生態評估，計畫內容或採自直接服務人員之意見、或由轉銜人員單向完成，評估與計畫的時效性與實際效益有待商榷。
2. 至於後續提供就業服務的受派單位侷限於少數全國性身心障礙社團和博愛職訓中心本身，就業轉銜業務功能限縮於轉銜人員對於個案的服務追蹤聯繫，並未能落實發展跨機構合作的服務整合輸送，在高雄市未配合使用中央個案管理資訊系統的情況下，對於個案離職、轉換安置等動態發展未能及時掌握，轉銜窗口與直接服務體系間的銜接明顯存在斷裂情況。
3. 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，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轉銜協調會議以共同討論個案生涯轉銜服務分工等具體做法，轉銜結案判斷之公信力與審慎度明顯薄弱。

二、就服務方案結構而言

健全的服務方案結構與資源配置，亦為有效轉銜的要素之一。但是以轉銜服務執行脈絡來看，高雄市勞工局辦理身心障礙者就業服務業務共四個單位，包括第三科專設身心障礙股，所轄博愛職訓中心、訓練就業中心，以及任務編組性質

的身心障礙者就業開發中心，而所有身心障礙者職業重建業務被切割分散，管理權責錯置而缺乏明確層級歸屬，三個中心業務密切相關，卻分別接受身心障礙就業基金專戶補助業務執行人力、各自於每年度提交工作報告予身心障礙者就業基金專戶收支保管及運用委員會審核，勞工局未有任何單位負責實質統整規劃，多次經高雄市身心障礙者保護委員會要求對於業務職掌及管轄重疊問題重新檢討，仍未見具體改善。

經研究分析顯示，高雄市勞工局僅博愛職訓中心訂有「辦理身心障礙者就業轉銜實施計畫」，惟究其內容，實際定位僅為一通報暨個案管理執行單位，而勞工局在公私立機構就業服務績效統整掌握、各就業服務單位所使用之資訊系統的整合與接軌、召開跨局處就業轉銜協調會議以建立服務銜接聯繫機制、中央決策性會議之參與等各方面，均完全未能扮演居間協調或主導規劃的角色。

在督導系統失功能且業務分工權責錯置分散的情況下，博愛職訓中心「辦理身心障礙者就業轉銜實施計畫」中，對於銜接個案後的就業服務提供等業務配合單位與資源，因不屬於其職掌範圍而未曾納入或述及，實際執行上亦受限於該中心與就業開發中心、訓練就業中心等單位互不隸屬，僅能商請二中心就服員協助後續服務，而身心障礙就業基金專戶補助計畫之執行由就業開發中心辦理，關於接受補助團體之服務內容與服務量亦須透過就業開發中心方能取得最新訊息，就業轉銜人員更缺乏派案後之服務考核實質權力，所執行的評估、計畫與資源連結均無法落實。身心障礙者就業轉銜服務的督導、直接服務、協調機制與就業轉銜窗口等四個次系統，在高雄市至今仍未能發揮應有的功能。

三、就法規與政策內容而言

而服務績效不彰，除了行政體制問題，亦有其政策形塑的原因。身心障礙者就業轉銜服務實施要點為勞政單位辦理就業轉銜業務的主要法規依據，卻只規定了縣市勞工主管機關受理轉銜之後的回報時程與辦理期限，對身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案中關於教育轉銜準備階段勞政單位的角色略而未提，亦未明定與轉出單位銜接的確切時間和職責內容，這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，同時也顯示從中央帶頭，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。

是項法規所謂轉銜服務只關注於「個案管理系統資料轉銜」，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 6 個月的服務期限，顯見其背後的思考還是侷限於服務體系的分工，將身心障礙者的生涯發展做了單面向的銜接武斷切割。

對外而言，教育與勞政法規在轉銜服務銜接時點與形式的規範有所歧異，對內而言，關於轉銜服務評估機制、「多次推介」的定義、「穩定就業」是依客觀事實或個案意願表達等攸關個案權益問題，卻均未有一致性的標準，人員角色、職責與培訓制度的規範亦付之闕如，各項法規內容與政策的不夠明確，造成各縣市除了在職業重建服務資源已有先天上區域發展不均之外，在就業轉銜業務辦理進度與做法上亦出現歧異，甚至導致同一學校的畢業生依戶籍所在地轉銜至不同縣市，所獲得的就業轉銜服務卻大不相同的情況。

而高雄市由於未向職訓局申請補助就業轉銜人員人事費用，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」線上評鑑績效之縣市，加上勞工局本身對於身心障礙者職業重建服務整合與生涯轉銜服務跨局處協調聯繫的忽視，其就業轉銜服務迄今未能建立標準化服務原則與管控機制，尤有賴於中央主管機關重新針對法規內涵予以檢視與明確定義，方能據以作為服務推動的依循準據。

四、就身心障礙者就業轉銜需求滿足情況而言

再從身心障礙者取得的轉銜服務來看，本研究經由導引式訪談法，針對 6 名符合「穩定就業 6 個月」標準而結案之高中職智能障礙畢業生，訪談家長對於其障礙子女從學校到工作的轉銜經驗與看法，更明顯呈現了高雄市勞政單位現行就業轉銜工作實質上並無法提供整體而持續的銜接服務。

在畢業離校前，障礙學生與家長都面臨相當多的壓力，雖然受訪家長肯定孩子獲得就業安置後，多少減輕了家庭負擔，也開始有能力參與自己長遠的人生規劃、建立個人生活重心與成就感，但是這些個案在薪資水準、工作時間安排、職場人際適應，甚至是就業穩定度上其實都不盡理想。

事實上，本研究受訪者指出，身心障礙學生及其家庭在畢業轉銜階段的需求至少含括「持續健康照護」、「交通安排與訓練」、「資訊的提供」、「工作社會技能訓練」、「技能發展與再學習」、「建立與雇主溝通的橋樑」、「職場的包容與接納」等方面，但是目前學生所接受到的轉銜服務主要還是來自學校和社團，而這些服

務卻存在著介入程度不一，缺乏服務監督，以及勞僱之間溝通機制未受到合理保障的缺失，對於家長而言，勞政單位現行的轉銜服務角色幾乎完全不存在，以致於家長不知道「除了老師，還能找誰幫忙找工作」、「也不知道再上面是不是還有什麼督導單位可以去問」，也就是說，勞工局作為一個統整職業重建資源、承接身心障礙學生就業轉銜服務的主管機關，所提供的服務卻呈現介入時間落後、與學校銜接中斷、未能有效管理整合資源網絡的情況，致使個案所接受到的服務顯得零星分散、無可近性、不連續性，亦無可責性。

在這樣的情況下，受訪家長對於身心障礙子女的長程規劃仍是以家人支持並建立個案自立能力為主，因此期待正式資源的介入應該要發揮以下功能，適足以作為高雄市就業轉銜服務改進之參考，包括：協助強化親師溝通，使家長有足夠的能力、正確的態度來參與及因應孩子未來的轉銜規劃；成人服務資訊的統整銜接，使福利政策的效果能直接傳達到服務者手中；完善的就業服務管理，包括擴大身心障礙者就業機會，落實勞工福利保障，建立長期人力資本培育制度以強化身心障礙者就業能力、協助其發展永續經營的職業生涯。

第二節 建議

根據上述，本研究分別提出以下三方面建議：

一、關於身心障礙學生就業轉銜服務政策修訂

1. 明確定義轉銜服務流程

有鑒於現行就業轉銜服務係以教育轉銜階段為主，但法規中對於教育單位與勞政單位的服務銜接時間與形式並無明確、一致之規範，尤其身心障礙者就業轉銜服務作業流程中僅規定轉銜服務步驟與服務期程，致使提供個案轉銜服務的時間可能產生落差，影響轉銜服務效益，此外，需求評估是否涵括在 2 周接案回報的期限內，以及在「處理就業轉銜個案期限為 6 個月」的規定中，「穩定就業者」、「期限內經多次推介無法就業或參加職業訓練者」的定義為何，均不清楚，加上服務期限之規定在實務上顯有不合理或難以執行之處，因此，建議中央主管機關應進行跨部會協調，針對教育轉銜、醫療轉銜等不同個案的情況，研討修訂各項轉銜法規間關於轉銜服務銜接之起迄時間、形式等具體實施內容，同時對於就業轉銜服務作業流程規範重新檢討，廣泛蒐集身心障礙者及家長、學界、實務界意見，對於開案、回報、結案與通報之標準及程序予以明確操作化定義。

2. 釐清就業轉銜服務的實質內容

目前身心障礙者就業服務專業評估機制未能建立，亦缺乏職業重建個案管理單一窗口，而且社政、勞政、衛政等單位所補助之不同服務方案間相互混淆，例如日間照護工作復健、職前調適訓練、庇護性就業服務等，多由服務機構視個案狀況與方案員額限制予以彈性調整，就業轉銜服務後送資源範圍不清，加以實習安置與支持性就業服務銜接的時間點往往未能明確區隔，常導致個案畢業後游走於各種服務方案之間，未能獲得良好的服務銜接，也造成服務追蹤之困擾。建議中央主管機關應配合未來建置地方單一職業重建個案管理窗口之規劃，同時考量國內專案機構實際運作情況，釐清就業轉銜服務在整個職業重建體系中的定位與實質內容，以有效運用資源、提供確實有轉銜需求之個案適當的服務。

3. 規劃專業人力資源

職訓局目前補助各縣市 1 名專責轉銜人力，並召開身心障礙者就業轉銜業務檢討會議，將縣市勞工主管機關身心障礙者就業轉銜人員功能定位為「類似個案管理員」之角色，然迄今尚未建立人員遴用標準與培訓制度；事實上，單就轉銜需求評估工作而言，就可能涉及職能治療、復健諮商、社會工作等不同專業知能，現行人員能力能否勝任實有相當大的問題，且學校職輔員、就業轉銜員、就業服務員、職業輔導評量員、專業督導等人員職掌劃分亦不清楚，有待予以釐清並確立專業團隊合作方式。建議應加速規劃各相關專業人力之具體工作職掌、遴用與培訓課程，並給予適當工作福利，減少人員異動流失，由中央依各縣市不同狀況提供人力方面必要的安排與協助，長期而言，則應結合教育體系完整培育專業人力，方能適切提供身心障礙者職業重建服務。

4. 開發就業轉銜服務模式並落實監控機制

身心障礙者就業轉銜服務實施要點規定，縣市勞工主管機關應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。基於目前各縣市辦理就業轉銜業務情況差異甚大，例如，台北市係由就業轉銜人員結合職業重建管理員、地區就服員等人力先行於個案高三時即介入參與學校轉銜服務，高雄縣則由社政單位生涯轉銜窗口初篩具就業需求之身心障礙畢業生，再由就業轉銜人員派案予社區化就服員提供服務，至於桃園縣則是對設有特教班之高中職學校與設有慢性精神復健科之醫療院所逕行補助設置就服員，以銜接身心障礙者後續就業服務，服務內涵及做法均不相同。

故建議中央主管機關除了瞭解各縣市數字化的辦理績效之外，更可委託國內學者專家進行研究以分析與開發不同模式之服務內容與效益，並應利用巡迴督導方式提供進度落後之縣市適當的改進建議，視需要提供人力、財務、服務資源規劃等協助並追蹤改進狀況，以真正有效落實監督機制，提昇各縣市辦理身心障礙者就業轉銜服務成效。

二、關於高雄市身心障礙學生就業轉銜服務之執行

1. 檢討身心障礙者就業相關服務業務分工

高雄市身心障礙者職業重建相關服務工作分散於勞工局三科身心障礙股、身心障礙者就業開發中心、博愛職訓中心與訓練就業中心，彼此業務管轄權責混亂、各自為政，且主管科未能有效統整規劃，就業轉銜窗口對於直接服務單位缺乏實質管轄權限，亦無法及時確切掌握其服務內容，致使「分派適當服務」的效果僅等同於單位之間的轉介，轉銜服務的理念流於形式，亟需進行徹底檢討。本研究建議，該市勞工主管機關應盡速針對就業轉銜窗口之建置與各項職業重建服務之支援配合，重新研商安排，或回歸勞工局直接管轄，或確實結合基金補助審核業務之執行，以利充份發揮轉銜服務效能。

2. 落實轉銜協調機制

依據身心障礙者保護法 42 條，身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案強調各單位應以科際整合的專業團隊方式，提供身心障礙者整體而持續的個別化專業服務，相關法規中規範了二個層次：一是行政事務協調性質的跨局處轉銜服務協調會議，以整合當地資源，另一則是視個案其後續轉銜需求召開跨服務單位之轉銜安置會議，以針對個案轉銜安置計畫執行分工達成初步共識。然而，高雄市迄今未曾召開就業轉銜聯繫會議，就業轉銜人員亦少有機會參與個案轉銜安置會議以掌握服務動態，致出現教育與勞政單位缺乏轉銜服務共識、轉銜資料遺漏、銜接落後、個案接受之服務中斷等情況。

因此，建議勞工局應盡速以主管機關名義邀集其他局處代表、各直接服務單位、學校或醫療院所等，召開就業轉銜聯繫會報，藉由定期會議促成各服務體系間、公私部門間長期溝通，建立轉銜服務共識，另一方面，亦應主動規劃有制度的由轉銜人員、就服員或職評員等人員提早介入學校轉銜準備階段，協助學校評估學生個別狀況以強化實際職場概念與職業技能養成，同時建立與個案的服務關係，達成後續服務的順利銜接。

3. 建立地區性專業評估機制

有鑒於在職業重建過程中必須透過有系統的職業輔導評量以生態分析觀點來發展符合身心障礙者個別需求的就業服務計畫，而高雄市已有多年辦理職業輔導評量經驗，更有南區職業輔導評量資源中心可供利用，建議除了擴大目前評量相關人員專業領域以切合評量工作需求，並可逐步確立學校與職評工作之間合作支援模式，針對身心障礙學生個別化教育計畫之擬訂，整合學校人員、就業轉銜人員或職評員、以及後續直接服務人員之評估資源，納入學生畢業前轉銜能力與需求評估，以利於個別化評估建議在教育計畫、轉銜計畫、職業重建服務計畫中得以連貫執行。

4. 加強資源整合

根據高雄市勞工局 94 年 9 月 26 日提報身心障礙者保護委員會之業務報告內容可知，勞工局對於各公私立就業服務機構之執行成果未進行統整，無法呈現高雄市完整的身心障礙就業服務量，加上目前各單位分別使用三套不同的資訊系統，個案資料分散，亦未能確實掌握單位間是否有重複開案情況，而身心障礙者就業基金專戶歷年補助社團幾近於利益均沾性質，彼此服務能力差異懸殊而未建立一致性的評鑑標準，無法落實服務資源統整和有效運用，進而影響轉銜服務的品質。對此，提出以下建議：

- (1) 資訊系統單一化，考量身心障礙者遷移與就業地區之自由意願而應與其他縣市服務資訊系統接軌，以及未來將與社政、教育等作業平台勾連建構身心障礙者全人個案管理系統，因此高雄市各直接服務單位實有必要配合使用職訓局建置之「全國身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務管理系統」，以落實個案服務資料移轉與管理。
- (2) 邀集學校與公私立就業服務機構、學者共同研商如何定期、客觀分析教育轉銜服務需求量，並據以檢討與規劃目前公私立就業服務資源的內容、負荷量，以及整合方式，視個案能力、意願、居住地與交通等條件，確立適當服務派案原則，避免資源重疊或服務漏失。
- (3) 研商建立標準化評鑑制度，具體規劃社區化就業服務評鑑指標，作為政府補助的審核準據，尤其應納入接受轉銜派案之服務績效考核，參考法規內容與中央政策修訂以建立轉銜服務流程內部管控標準，並運用專業督導及資訊系統線上考核方式，一方面確保受派單位落實執行轉銜服務，同時也有利於身心障礙者就業基金獲得有效運用。

三、關於身心障礙學生成人轉銜服務之規劃

由本研究受訪家長的意見可知，成功的就業轉銜確有助於支持身心障礙者長期生涯規劃，然而往往因為社會對其能力的錯誤預設，以及國家政策的銜接不良，才造成身心障礙者生涯發展的制度性障礙，因此，研究者針對本研究主題並綜合研究資料，提出以下建議：

1. 完整提供身心障礙者各項服務資訊

根據社會體系觀點，在政策法令、主管機構均不相同的情況下，身心障礙者各項需求無法獲得整合，轉銜服務的內涵與必要性因而獲得重視，而轉銜要素中，除了跨機構合作，更強調以學生自我決定和家庭參與為基礎，著重身心障礙者的主體展現，本研究受訪家長亦指出，完整充份的服務資訊提供將有助於身心障礙者及家長提早周全的規劃其未來生活，因此，由社政部門從全生涯發展考量，彙整關於早療、教育、就業、醫療照護、經濟補助及各項福利措施的資訊，透過第一線服務人員，如社工員、導師等，直接提供予身心障礙者作為其長期生涯規劃的輔助資源，主動依據個人需求參考利用，將是值得努力的方向。

2. 建構良好的就業環境

身心障礙者作為就業市場中的競爭劣勢族群，若想要擁有與一般人相同的就業機會，必須透過政府積極介入就業市場，提供勞雇雙方適當的協助，包括，

- (1) 結合教育單位、社區工作、媒體、民間人力資源開發等資源辦理成功就業案例示範，並蒐集公民營單位對於僱用身心障礙員工之經驗與意見，作為規劃身心障礙者就業促進方案的參考，例如透過職務再設計概念宣導、就服員支持性就業服務管理、獎助措施之運用等，有系統的提高職場接納度，同時強化身心障礙者對就業市場趨勢、個人勞動權益的認知，以有助於建立勞雇雙方、職場同儕間的溝通橋樑。
- (2) 為根本因應身心障礙者職涯發展需求，除了暢通身心障礙者升學進修管道，就勞政體系而言，亦應配合就業市場需求，擴大訓用合一概念，打破公辦職業訓練職類無法跟上產業潮流的限制，藉由補助社會福利機構、民間用人單位，或結合技職教育、成人教育或補救教育等資源，辦理身心障礙者多元訓練方案，增加其職業技能進修管道和訓練深度，提高人力資本。
- (3) 落實就業福利保障，除建議打破現行法規對於身心障礙者產能不足可薪

資打折之就業歧視規定，而改以積極輔助措施使其能獲得合理平等的勞動報酬，更應從現今整體勞動條件低落的社會檢討角度，去關注身心障礙者待遇水準偏低、基本工作福利欠缺的問題，尋求根本解決方法。

3. 督促衛生單位設置單一轉銜窗口

身心障礙者以其特殊生、心理條件，在人生各個階段都可能有較一般人高的醫療復健或健康照護需求，在就業過程中更有二度傷害的風險，然而根據職訓局彙整各縣市辦理就業轉銜服務問題，發現包括高雄市在內，衛生單位可說是整個生涯轉銜服務中最薄弱的一環，其參與仍多侷限於早療與老年長期照護業務，而對於其他年齡階段的身心障礙者則缺乏單一轉銜窗口，造成身心障礙者全人個案管理通報的斷層，也使得障礙者個人或家庭在畢業離校後多必須獨力承擔健康照護的責任，而可能影響其就業的發展，建議應分別由中央、地方層級進行協商，督促衛生單位依法設置轉銜人員統整身心障礙者醫療、復健與衛教相關服務。

第三節 研究限制及未來研究方向

1. 本研究僅針對高雄市身心障礙學生就業轉銜服務現況進行探索性描述與分析，研究結果無法做其他推論，而基於現階段各縣市就業轉銜服務模式及內涵均不相同，若未來能從政策執行角度，對於不同縣市執行模式的環境脈絡、資源狀況、服務內涵與效益進行深入單案研究或是比較分析，都將有助於身心障礙者就業轉銜服務實務工作之發展。
2. 本研究採取文件分析法與訪談法蒐集資料，研究者本身即為蒐集、分析資料的工具，然受限於研究者本身在研究場域中身兼就業轉銜個案管理員工作，原希望能透過非正式訪談，多瞭解高雄市勞政單位在身心障礙者服務工作之運作實況，但因涉及業務執行敏感問題，對於勞政單位之資料無法透過直接訪談業務承辦人員進行確認與補足，而家長訪談部份，亦因時間有限及研究者語言技巧、研究經驗不足，對於受訪家長的非語言線索可能無法完全掌握，資料分析難以完全避免過於主觀，實為本研究不足之處，特此提出，或可作為未來研究者在相關研究設計與研究者角色定位掌握方面的借鏡。
3. 在研究樣本選取方面，為不希望影響研究者與個案的服務關係，本研究係以 93 年度已穩定就業而結案的個案為主，未擴及其他轉銜結果不同的身心障礙學生，不足以含括所有身心障礙學生畢業轉銜需求的變異性，而且由於必

須尊重家長接受訪談的意願，亦使研究訪談對象僅有智能障礙學生的母親，加上屬於回溯性經驗訪談，對於高中職身心障礙學生畢業轉銜服務內容看法的討論，可能在時間性或障別方面，完整度都有所侷限。未來研究可嘗試以特定障別、不同轉銜結果，或是正處於轉銜階段之身心障礙學生為對象，並可考慮納入身心障礙學生本人及其他重要他人，如導師、就服員、雇主的意見來反映身心障礙學生接受轉銜服務的情況。

4. 本研究僅針對就業轉銜需求進行研究，但身心障礙者轉銜需求無法、也不應以服務系統限制貿然切割，在文獻探討及訪談過程中，發現家長對於其障礙子女成人長期規劃尚涵括居住安排、醫療照護、老年社區生活等各面向需求，實為未來研究或政策研議方面亦應予以關注、處理的課題。