

就業服務員與職務再設計運作實務

陳坤村/勞動部勞動力發展署中彰投區職務再設計專案單位計畫主持人
蔡依珊、楊湘閔、羅宇志、盧怡倫、林芳宜/勞動部勞動力發展署中彰投區職務再設計專員

壹、前言

國內身心障礙者職業重建服務包含就業轉銜、職業訓練、職業輔導評量、職務再設計、就業服務等等各項服務，而職業重建服務團隊的成員包括：職業訓練師、職業訓練員、職業輔導評量員、就業服務員、職業重建個案管理員、督導等，團隊當中的就業服務員主要工作內容為：辦理就業服務計畫擬定、就業諮詢、就業機會開發、推介就業、追蹤輔導、職務再設計及就業支持等事項，其中「職務再設計」（以下簡稱職再）是為了要讓身心障礙者持續穩定就業的工具之一，於推動身心障礙者就業的過程中，身心障礙者就業服務員（以下簡稱就服員）為身障者就業的重要推手，此乃因就服員是我國民眾與職場管理層第一次接觸職業重建、職務再設計專業資訊的職重相關專業人員，所以就服員可於身心障礙者就業前準備階段、就業安置階段及穩定就業後階段皆可適時導入職務再設計之服務。

身心障礙者職務再設計政策與措施之探討研究中提及應加強就服員的在職訓練及敏察性（邱滿艷、韓福榮，2007），且職務再設計為就服員必須具備的專業知能，而非僅是一種補助資源或片段式的服務（余鴻文、潘冠宇、黃靜玲、徐薇雅、林韻茹、賴炳良、董鑑德、邱滿艷，2012）。而就業服務員36小時專業訓練課程中內容包含3小時的身心障礙者之特質與就業特性及4小時的工作分析與職務再設計，且各分署及各縣市政府皆會不定時舉辦關於職務再設計相關內容的在職教育訓練課程，以協助就服員保有一定程度的職再專業知能。



▲ 就服員向身障員工解說職務再設計輔具使用方式。

貳、身障職務再設計的發展與概念

自民國83年起由勞委會職訓局正式積極推出職務再設計服務（邱滿艷、陳由娣、呂沅峻、傅玉燕、陳冠良，2015），其補助措施乃於民國84年起由行政院勞工委員會（勞動部勞動力發展署前身）受理並提供職務再設計諮詢及補助，至今20餘年，其間歷經多項變革，包含民國98年依據身心障礙者權益保障法，由現勞動部勞動力發展署下各分署編列經費補助轄區地方政府，權責機關由中央下放直轄市、縣（市）地方政府結合身心障礙者職業重建專業服務資源；提供身心障礙者職務再設計服務大致上可分為工作環境改善、輔具提供、工作內容及職務調整、以及支持系統的提供。

職務再設計補助計畫自民國93年計畫將職務再設計的補助項目分為「改善職場工作環境」、「改善工作設備或機具」、「提供就業輔具」、「改善工作條件」、「調整工作方法」五大項目。而方法不外乎改變或調整工作及工作環境，好讓身體功能不便者可以勝任工作且有效率的完成工作(Carolyn S. Magura,2007)，廣義上來說，職務再設計的理念是排除職場的障礙，提供職場的支持。而對工作環境做適度調整或排除障礙的作法，以提升身心障礙者的就業適應能力與生產力就是職務再設計的核心概念。（林淑莉、邱滿艷、胡心慈、韓福榮、鍾聖音、王琪惠、張景嵐,2014）。

NATIONAL CENTRAL LIBRARY ROC 國家圖書館

職務再設計服務必須隨著社會與產業大環境的進展改變，在概念上與技術上要不斷地精進與提升，才能發揮其促進身障者就業的功效（賴陳秀慧、陳嬿婷、陳增裕，2012），所以職務再設計措施實施以來，每年均有檢討及適度調整策略（邱滿艷、陳由娣、呂沅峻、傅玉燕、陳冠良，2015），例如：「補助人力協助的項目」是近年後加入的項目，人力協助的服務範疇多在改善工作條件中，如：提供身心障礙者就業所需手語翻譯、聽打服務、視力協助等，目前我國職場服務人力協助的服務案例中，主要以視力協助員、手語翻譯員居多。

勞動力發展署配合服務在地化及普及化之趨勢發展，自103年起，由各分署依行政區域，委託成立5區區域性職務再設計專案單位，建立職務再設計服務新平臺，專案單位在受理勞動力發展署各分署或轄區內地方政府轉介個案之後，前往申請案之身心障礙者工作單位進行實地訪視，依個案在職場上所遭遇之問題，進行職務再設計之改善、研發、設計、改良、改裝、製作及維修、輔具使用訓練、試用評估與後續追蹤輔導工作，此外，並負責統籌受託轄區就業輔具回收、改良及再運用事項（葉翠蘭，2017）。



▲ 現場人員運用職務再設計改善省力裝置之操作情形。

參、就業服務員運用職務再設計之概況

為了解就業服務員使用職務再設計現況及期待協助事項等了解（並非整體職務再設計服務現況），透過問卷之方式，調查臺灣各區內職業重建服務體系一線服務之就服員（含一般性、支持性、庇護性），獲得下列相關資料。

一、基本資料：

男性人數為76人(33.2%)、女性為153人(66.8%)，男女比例約為1比2；教育程度以大學或專科以下占最多，共有202人(88.2%)；其學歷背景社會工作最多共有95人(41.5%)，其次為心理或輔導共有63人(27.5%)，其他學歷背景為51人(22.3%)，其他學歷背景包含：復健諮商、職能治療、物理治療、特殊教育、勞工關係、人力資源、企業管理、資訊管理……等；就服員是否具有相關證照部分，多數為未取得相關證照人數為182人(79.5%)，具相關證照者為47人(20.5%)，相關證照為社會工作師、職能治療師、特殊教育教師證書、及就業服務

乙級等；就年資而言，就服員多數為6年以上有47人(20.5%)，其次為1年以下及1年以上-2年以下各有42人(18.3%)，其中4年以上-5年以下及5年以上-6年以下各有18人(7.9%)，所占比例最低（整理如表1）。

表1 基本資料

項目		總計
平均年齡（歲）		34
性別	男	76(33.2%)
	女	153(66.8%)
教育程度	大學或專科以下	202(88.2%)
	研究所以上	24(10.5%)
	遺漏	3(1.3%)
學歷背景	社會工作	95(41.5%)
	心理或輔導	63(27.5%)
	其他	51(22.3%)
	遺漏	20(8.7%)
相關證照	無	182(79.5%)
	有	47(20.5%)
年資	1年以下	42(18.3%)
	1年以上-2年以下	42(18.3%)
	2年以上-3年以下	32(14.0%)
	3年以上-4年以下	30(13.1%)
	4年以上-5年以下	18(7.9%)
	5年以上-6年以下	18(7.9%)
	6年以上	47(20.5%)

二、就業服務員執行職務再設計的經驗

就服員在協助個案申請身障職再部分，其中有121人(52.8%)沒有協助經驗，如有協助經驗者多數落在1-4次(91人，39.7%)；協助申請小額職再的部分，則有120人(52.6%)沒有協助經驗，如有協助之經驗多數落在1-4次(68人，29.8%)；自行協助個案執行職再的部分，如有協助經驗者多數落在1-4次(82人，35.8%)（整理如表2）。

NATIONAL CENTRAL LIBRARY 國家圖書館 ROC

表2 職務再設計服務經驗

選項	協助申請身障職再次數	協助申請小額職再次數	自行協助執行職再次數
遺漏	0(0.0%)	1(0.4%)	1(0.4%)
0次	121(52.8%)	120(52.4%)	51(22.3%)
1-4次	91(39.7%)	68(29.7%)	82(35.8%)
5-9次	11(4.8%)	27(11.8%)	55(24.0%)
10-14次	4(1.8%)	8(3.5%)	21(9.2%)
15-19次	0(0.0%)	4(1.8%)	8(3.5%)
20次以上	2(0.9%)	1(0.4%)	11(4.8%)

依據上述，以曾有執行職再經驗的就服員而言，曾經自行協助執行職再者為177人(77.3%)、曾協助申請小額職再者為108人(47.2%)、曾協助申請身障職再者為108人(47.2%)，由此可知就服員於協助身心障礙者就業時，多數會自行協助執行職再，就目前在統計職務再設計資訊系統中，沒有可以輸入記錄之處，為貼近統計職務再設計實務執行現況，故須考量如何將就服員自行執行的職務再設計之數據進行登錄及統計。

三、改善項目使用情形

依據蒐集的資料進行分析，在職務再設計的補助五大項項目中，運用機率由高至低（扣除漏填及0次）依序為調整工作方法、提供就業輔具、改善工作設備或機具、改善職場工作環境及改善工作條件（整理如表3）。

表3 改善項目使用情形

選項	改善職場工作環境	改善工作設備或機具	提供就業輔具	改善工作條件	調整工作方法
NA(漏填)	17(7.4%)	17(7.4%)	18(7.9%)	22(9.6%)	11(4.8%)
0次	145(63.3%)	129(56.3%)	113(49.3%)	146(63.8%)	64(27.9%)
1-3次	57(24.9%)	73(31.9%)	80(34.9%)	41(17.9%)	77(33.6%)
4次以上	10(4.4%)	10(4.4%)	18(7.9%)	20(8.7%)	77(33.6%)

國家圖書館 NATIONAL CENTRAL LIBRARY

就服員於職務再設計的補助五大項目中的熟悉程度，其平均分數為2.51，顯示熟悉程度略為偏低，其中平均分數最高者以「提供就業所需之輔具（平均數=2.69）」的分數最高，以「調整工作方法（平均數=2.36）」的分數最低（整理如表4）。

表4 職務再設計中改善項目就服員的熟悉程度(N=229)

題項	Range (1~5)	
	平均數	標準差
1. 對於改善職場工作環境此項運用熟悉	2. 62	1. 055
2. 對於改善工作設備或機具此項運用熟悉	2. 45	1. 093
3. 對於提供就業所需之輔具此項運用熟悉	2. 69	1. 138
4. 對於改善工作條件此項運用熟悉	2. 45	1. 182
5. 對於調整工作方法此項運用熟悉	2. 36	1. 674

就服員於職務再設計的補助五大項目中的需要專業協助的程度，其平均分數為3.25，顯示需要協助程度略為偏高。以「改善職場工作環境（平均數=3.42）」的分數最高，以「調整工作方法（平均數=3.10）」的分數最低（整理如表5）。

表5 職務再設計中改善項目就服員的需要協助程度(N=229)

題項	Range (1~5)	
	平均數	標準差
1. 改善職場工作環境此項運用，需要專業協助的協助程度	3. 42	1. 228
2. 改善工作設備或機具此項運用，需要專業協助的協助程度	3. 36	1. 275
3. 提供就業所需之輔具此項運用，需要專業協助的協助程度	3. 20	1. 211
4. 改善工作條件此項運用，需要專業協助的協助程度	3. 17	1. 321
5. 調整工作方法此項運用，需要專業協助的協助程度	3. 10	1. 094

總結以上結果，就服員於運用職務再設計的項目裡，運用次數最多項目為「調整工作方法」，且需要專業協助的協助程度分數最低者亦為「調整工作方法」，該現象顯示就服員運

NATIONAL CENTRAL LIBRARY 國家圖書館 ROC

用頻率最高，需要專業協助程度較低，加上多數就服員曾有自行協助個案執行職再的經驗，可以推論就服員於自行協助個案執行職再時，最常採用的職再項目應為「調整工作方法」。

就服員對於職務再設計補助項目的運用方式中，改善職場工作環境方面，不熟悉的方式分佈非常平均，都約有70位以上的就服員勾選，勾選其他選項者其內容包含工作環境安全、工作環境險處排除、升降機、遮陽設備、通風設備、工業用吸塵機（棉絮）等；改善工作設備或機具方面，不熟悉的方式以除草機居多，有81人(23.8%)勾選，勾選其他選項者其內容包含發票機、農耕機等；提供就業所需之輔具方面，不熟悉的方式的部分，各類輔具均有超過80人勾選，其中以視覺類輔具（勾選數=111，31.9%）最多，勾選其他選項者其內容包含申請流程、資格標準等；改善工作條件方面，不熟悉的方式的部分，均有超過60人勾選，其中以重度行動不便者人力協助（勾選數=89，24.9%）最多，勾選其他選項者其內容包含都不熟悉、不清楚何謂改善工作條件等；調整工作方法方面，不熟悉的方式的部分，其中以工作重組（勾選數=101，32.2%）最多（整理如表6），勾選其他選項者其內容包含降低重複出錯率。

表6 職再項目運用較不熟悉之方式

改善職場工作環境		改善工作設備或機具		提供就業所需之輔具		改善工作條件		調整工作方法	
選項	次數	選項	次數	選項	次數	選項	次數	選項	次數
無-皆熟悉	70 22.4%	無-皆熟悉	71 20.9%	無-皆熟悉	59 17.0%	無-皆熟悉	55 15.4%	無-皆熟悉	93 29.6%
無障礙障所	79 25.2%	升降桌椅	71 20.9%	行動類輔具	92 26.4%	手語翻譯	60 16.8%	工作重組	101 32.2%
無障礙坡道	74 23.6%	大尺寸螢幕	37 10.9%	聽覺、溝通類輔具	81 23.3%	聽打服務	65 18.2%	簡化工作流程	51 16.2%
局部照明加強	77 24.6%	響鈴改裝閃光	70 20.6%	視覺類輔具	111 31.9%	視力協助	85 23.8%	調整工作場所	52 16.6%
其他	13 4.2%	除草機	81 23.8%	其他	5 1.4%	重度行動不便者人力協助	89 24.9%	調整工作時間	16 5.1%
---	---	其他	10 2.9%	---	---	其他	3 0.8%	其他	1 0.3%

四、職務再設計申請時機與原因情形

就服員啟動協助申請身障職務再設計的時機前三名依序為初進職場、無法達成預期工作績效及職務或工作流程變更；啟動原因前三名依序為因生理或心理功能之限制、因現使用器具不符使用及原有之工作流程需調整。就服員未協助個案申請縣市政府職再的原因大部分勾選沒有需要（勾選數=72，31.9%）；未申請小額職再的原因大部分勾選沒有需要（勾選數=69，31.5%）。

就服員在身障職再申請流程上較需協助的項目依序前三名為職場訪視分析評估、申請資料準備及書面審查（整理如表7）。就職場訪視評估方面：因職場工作分析涉及的除了個案的功能狀況，以及外在環境條件，就服員於職場訪視評估的部分較希望能夠獲得專家學者的建議與諮詢；申請資料準備及書面審查方面，就服員表示協助申請者提寫文件及備齊所需文件時，容易有所疏漏。

表7 身障職再申請流程中，較需協助之項目

選項	次數
無	73 (18.1%)
職場訪視分析評估	73 (18.1%)
申請資料準備	47 (11.6%)
書面審查	41 (10.1%)
核銷	38 (9.4%)
提出申請時機	37 (9.2%)
購買	34 (8.4%)
審查會議	29 (7.2%)
驗收	22 (5.4%)
後續追蹤	10 (2.5%)

肆、結語

藉由此次的問卷調查可以發現，就服員在執行職再的經驗中，自行協助執行職再的比例為77.3%，遠大於曾協助申請小額職再及身障職再的47.2%，可以獲知就服員為立即協助改善身心障礙者於就業時所遭遇的問題，通常採用的方式是最省錢省時的方式，這也呼應就服員於職再項目中，運用頻率最高的項目為「調整工作方法」。此外，為貼近就服員實際運用職再之情形，須考慮如何納入就服員自行執行職務再設計的統計。

NATIONAL CENTRAL LIBRARY ROC 國家圖書館

當身心障礙就業者所需執行的職再，若是「改善職場工作環境」、「改善工作設備或機具」、「提供就業輔具」、「改善工作條件」的其中一個以上的項目，就服員大多會協助申請身障職務再設計，而於協助申請時，就服員較需被支持協助的項目為職場訪視分析評估、申請資料準備及書面審查，就職場訪視分析評估方面：可由就服員與職務再設計專案單位相互合作，邀請專家學者進場分析評估，爾後提供分析評估之結果及相關建議；協助申請資料準備方面：可以考慮列出職再的申請流程中需備齊的文件及書寫的相關表單（依照不同類別），發展申請表填寫範例，另外為方便申請，部分資料應可經由政府機關服務平臺查詢查驗即可，例如：勞健保資料；書面審查方面：可考慮發展申請所需資料檢核表。

此外，為提供申請者連貫的職務再設計服務，專案單位與就服員須保持密切的連繫，並適時將職務再設計的精神傳遞給申請者，傳遞職再精神時，須清楚簡要的說明職務再設計的五大運用項目，將觀念帶到整體的職務再設計思維，而非僅侷限於改善職場工作環境、改善工作設備或機具、提供就業輔具、改善工作條件，也須思考如何運用調整工作方法此項目。

參考文獻

- 邱滿艷、韓福榮(2007)。從使用者與提供者觀點探討我國身心障礙者職務再設計措施之研究。復健諮商，1，47-64。
- 余濠文、潘冠宇、葛靜玲、徐鐵雅、林靜茹、賴炳良、董繼德、邱滿艷(2012)。結合實務與教學的行動研究：探討低成本的職務再設計。海報論文發表於 2012 促進身心障礙就業國際研討會。2012.06.16。社團法人臺灣職業重建專業協會主辦。彰化：國立彰化師大。
- 邱滿艷、陳由娣、呂沅峻、傅玉燕、陳冠良（民104年6月）。從三個故事探討職務再設計措施，就業安全季刊，85。檢索日期：2017年2月16日。網址：www.wda.gov.tw
- 賴陳秀慧、陳嬿婷、陳增裕（民101）。身障者職場社會融入的一般同事接納與支持：群際接觸理論之實證研究研究成果報告（精簡版）。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告（編號： NSC 100-2410-H-017-017-），未出版。
- 葉翠蘭（民106 年12月）。職務再設計新里程：5區專案單位啟動。電子報月刊，188。取自http://travel.1111.com.tw/Safe96/mobile/news_detail.asp?UID=522
- 林淑莉、邱滿艷、胡心慈、韓福榮、鍾聖音、王琪惠、張景嵐（民103）。103年度桃園縣身心障礙者職務再設計服務成效分析研究計畫。桃園縣政府勞動及人力資源局委託辦理。臺北市：國立臺灣師範大學復健諮商研究所。
- Carolyn S. Magura(2007). What are “reasonable accommodatons” and how does a person get them?.Inside MS, April-May 2007, 25 - 27.