

新北市庇護工場員工就業轉銜需求調查研究計畫
期末報告

委託單位：新北市政府勞工局

承辦單位：國立臺灣師範大學特殊教育中心

研究主持人：吳亭芳 教授

研究協同主持人：邱滿艷 副教授

研究助理：王得瑋

目 錄

目錄.....	I
表次.....	III
圖次.....	III
第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	7
第二章 文獻探討.....	9
第一節 庇護工場相關法規.....	9
第二節 其他國家庇護工場的作法.....	13
第三節 庇護性就業者的老化轉銜.....	20
第四節 提早退休相關制度.....	25
第五節 庇護工場的轉銜服務.....	29
第六節 庇護性就業轉銜的資源連結.....	35
第三章 研究方法.....	51
第一節 研究設計與方法.....	51
第二節 研究對象.....	52
第三節 研究工具.....	61
第四節 研究程序.....	67
第五節 資料處理與分析.....	70
第六節 研究倫理.....	72
第四章 研究結果與討論.....	73
第一節 庇護性就業者與家屬對於轉銜的看法.....	73
第二節 庇護性就業服務員與營運人員的轉銜辦法與困難.....	96
第三節 已從庇護工場轉銜服務對象及家屬對轉銜的看法.....	122
第四節 轉銜相關人員對轉銜的看法.....	138
第五節 服務使用者與服務提供者之不同觀點.....	162

第五章	討論	169
第一節	庇護工場的定位.....	169
第二節	庇護性就業者的老化議題.....	171
第三節	庇護性就業者的退休議題.....	174
第四節	庇護性就業者的轉銜及資源連結.....	175
第六章	結論與建議	179
第一節	結論.....	179
第二節	建議.....	182
第三節	研究限制.....	186
參考資料	187
附錄	195
附件一	研究參與者同意書.....	195
附件二	研究參與者同意書(易讀版)	197

表 次

表 3-1 全國、新北市及本研究參與者所屬庇護工場樣態.....	53
表 3-2 參與焦點團體之庇護工場營運人員基本資料表.....	54
表 3-3 參與焦點團體之庇護工場就服員/個管員基本資料表.....	55
表 3-4 參與焦點團體及個別訪談之庇護性就業者家屬基本資料表.....	56
表 3-5 參與個別訪談之庇護性就業者基本資料表.....	58
表 3-6-1 由庇護工場轉銜至社政或衛政單位者基本資料表.....	59
表 3-6-2 由庇護工場轉銜至社政或衛政單位者家屬基本資料表.....	59
表 3-7 參與焦點團體及個別訪談之轉銜相關人員基本資料表.....	60
表 4-1 新北市職重中心轉銜方案整理.....	151
表 4-2 參與訪談的各庇護工場產能核薪整理表.....	165
表 6-1 本研究提出之轉銜服務流程及各階段相關人員輔導重點.....	183

圖 次

圖 3-1 研究程序架構.....	69
-------------------	----

第一章 緒論

第一節 研究動機

身心障礙者的生活條件及生活品質不僅是目前各國在制定政策時關心的重點，也是各相關專業人員及研究者關注的議題。2006 年聯合國頒布的《身心障礙者權利公約》(以下簡稱 CRPD)核心價值是反歧視，使身心障礙者享有同等自由及權利，其中包含工作權。其中 CRPD 第 27 條規定在身心障礙者的就業及培訓上都應是反歧視的，且需促進身心障礙者於一般性勞動市場上獲得工作經驗。目前大多數傳統的庇護工場是於隔離的場所中提供身心障礙者就業機會，並支付身心障礙者低於普通勞動市場的最低工資，或以產能核薪支付，這樣的就業模式似乎違反了 CRPD 的期望 (Chou, 2018)。然而，林慶仁 (2003) 提出一般的工作或就業環境是為非身心障礙者而設計安排，此種環境對身心障礙者而言，可能無法適應良好，在工作與展現能力方面，難以提高生產力，由過去的經驗及發展顯示，庇護工場可以提供無法進入一般競爭性職場的身心障礙者就業機會及訓練，對需要在較多輔導及長期支持下從事有生產性工作的重度障礙者，更庇護工場的存在仍有其必要性 (陳靜江，2006)。

壹、庇護工場的發展

庇護工場最早於 17 世紀時的法國萌芽，到了 18、19 世紀，英國與美國相繼發展，多以福利機構的形式出現，推動身心障礙者就業之活動。第一個在美國創建的庇護工場早於 1840 年，提供盲校畢業生就業機會，在當時就具有許多現代庇護工場之特性，包括：按件計薪之所得制度、維護自我價值之薪水制度、及視工作為治療過程的概念等 (林慶仁，2003)。

而臺灣的部分，於 1980 年最早的身心障礙法案《殘障福利法》及其施行細則中，於第 8 條、第 14 條、第 18 條提到按身心障礙者所需，

給予職業訓練及安排至就業輔導之機構，以及薪資之規定，但當時並未提及庇護工場；直到 1997 年的《身心障礙者保護法》，庇護工場才正式在法律上被提及與說明—《身心障礙者保護法》第 30 條：對於有工作意願，但工作能力不足之身心障礙者，應給予庇護性就業服務，以及主管機關及各目的事業主管機關得設立或獎勵設立庇護工場或商店。當時的庇護就業服務之提供，分為勞政—庇護性就業；社政—著重生活、工作教養；衛政—以職能及產能復健為主。2002 年則透過《身心障礙者庇護工場設立及獎助辦法》說明庇護工場的業務，指出庇護工場的業務包含經營管理、職業強化與個案管理及生涯轉銜服務，其職業強化內容包括工作技能、社會適應等輔導；於《身心障礙者福利服務機構設施及人員配置標準》中，列出身心障礙福利機構配置的專業工作人員及工作內容，其中包含照顧工作之訓練員。此階段的庇護工場已有大概的雛形，即為透過專業人員的服務提供，強化身心障礙者職能，但各機關的管理模式、功能、服務內容不一（黃穎元，2018）。

2007 年 7 月修正之《身心障礙者權益保障法》（以下簡稱身權法），也就是現行的法律，其中第 34 條第二項，明文將庇護工場定位為提供庇護性就業服務之場所，各級勞工主管機關對於具有就業意願，而就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者，應依其職業輔導評量結果，提供庇護性就業服務。並於第 40 條說明庇護性就業之身心障礙者，得依產能核薪；第 42 條規定雇主應依法為其辦理參加勞工保險、全民健康保險及其他社會保險，保障庇護性就業之身心障礙者的工作權。此階段的庇護工場已明確定義為就業場所，由勞政單位管理，且明定進入庇護工場之條件。而《身心障礙者庇護工場設立管理及補助準則》也根據身權法進一步規定庇護工場的設立管理，對於年滿 15 歲具有就業意願，但就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者，透過職業輔導評量結果，提供庇護商店、庇護農場、庇護工場等就業安置。在身權法之前的庇護工場，具

有復健、生活陶冶、職業強化就業的多元功能，分屬衛政、社政、勞政單位管轄。而在身權法修法實施後，庇護工場歸屬於勞政體制下管理，庇護工場僅具「就業安置」單一功能，過去的「學員」也變成了「員工」（周怡君，2009）。

貳、庇護工場的定位

由臺灣庇護工場的法規發展歷史可以發現，取代過去庇護工場有不同功能的定位，現在的庇護工場強調的是雇傭關係，及產能核薪，將庇護工場定位為就業場所(吳明珠、鄭勝分，2012)。而根據《補助地方政府辦理身心障礙者庇護性就業服務計畫》，庇護工場的人員包含主管、專業及營運人員。李崇信(2002)指出庇護工場的管理目標有三：增進身心障礙者的生產力、教導身心障礙者的工作行為、維持庇護工場的經濟效益。周怡君(2009)指出庇護工場有雙重功能—復健功能及職業經濟功能，綜合上述，可以看出庇護工場的業務分為營運面及服務面。

在營運層面，庇護工場定位為身心障礙者的就業場所，必須「自負盈虧」，而庇護工場因庇護員工產能較低、需長期輔導且無法適應一般性就業的競爭產能要求(周怡君，2009)，庇護工場的競爭力難以在高度的競爭市場中拔得頭籌，因此庇護工場營運經費多數大量依賴政府補助，真正營運收入相當的少，其營收僅能支應庇護性就業者低廉的薪資(吳明珠、鄭勝分，2012)，庇護工場不僅要負起庇護工場經營的壓力，還要背負社會對其維護身心障礙者權益的期許，在勞雇的利害關係與倡導身心障礙者權益的角色間尋找平衡點，是庇護工場面臨的考驗(陳靜江，2006)。

在服務層面，庇護工場的設置是期待通過提供基本的就業培訓和工作準備，成為通往社區綜合就業的墊腳石 (Inge et al., 2009)。Hsu et al. (2009)也提到庇護工場指的是在隔離環境中提供智能障礙者工作機會，透過這些機會讓身心障礙者建立職業、社交技能，使他們有能力進入競爭性的就業環境。

參、身心障礙者於庇護工場的就業狀況

根據勞動部勞動力發展署 2019 年 5 月的統計，領有身心障礙手冊或證明者有 1,178,473 位，15 歲以上身心障礙者為 1,128,822 人，其中 214,924 (19%) 為就業者，失業率有 1.7%，79.3% 為非勞動力，其勞動力參與率為 20.7%，而同年全臺灣的勞動力參與率為 59.2%，身心障礙者的勞動參與率遠低於全臺灣，可見身心障礙者的就業訓練實為重要。近幾年臺灣的庇護工場數量及庇護性就業人數為 2016 年 137 家/1953 人、2017 年 138 家/1995 人、2018 年 142 家/2019 人、2019 年 145 家/2047 人、2020 年 155 家/2246 人，2021 年 163 家/2287 人、2022 年統計至 10 月共 164 家/2095 人，可見臺灣的庇護工場及庇護性就業人數逐年增加。

新北市根據 2022 年 10 月份的統計，共有 27 家庇護工場，提供 546 個庇護就業機會，共有 503 人在職。根據 2021 年的統計身心障礙障別以第一類佔最大宗 (91.9%)，而又以智能障礙為最主要的服務對象 (72.7%)、自閉症第二 (8.9%)、精神障礙第三 (8.5%)；障礙等級根據 2021 上半年統計，以中度為主 (53.5%)、輕度第二 (35.3%)、重度第三 (10.4%)、極重度最少 (0.8%)；而庇護工場依營業項目類型以門市佔最多數 (6 家)，第二多為烘焙、印刷、手工藝 (皆為 3 家)，其他營業項目包含：手工皂、代工、包裝、園藝、洗衣... 等。45 歲以上的庇護就業者佔 9.5%，年資十年以上佔 31.98%，而於 2021 年於庇護工場離職者中有 26% 皆大於 45 歲。

本市第 1 家成立庇護工場—大安庇護農場於 2004 年 7 月設立，同年集賢、中和喜憨兒庇護工場成立，2005 年慈惠、慈育及慈佑等 3 家成立。早期庇護工場多為大型，安置人數在 40 人以上，在 2004 年的文章就指出內部已有部分庇護員工面臨老化、合併其他疾病等問題，應從就業階段轉銜至就養階段。近半數的身心障礙者在 45 歲以後，就逐漸退出勞動市場 (林昭吟、林季平，2004)，而這些逐漸年長的身心障礙者，其父母也正好進入老化的階段，造成「雙重老化」家庭 (陳政智等

人，2013)，應提早考慮老化庇護員工的退休計畫，以避免其退出庇護工場後，只能回到家中由年邁的父母照顧，而家中環境所提供的刺激又更少，可能使這些提早老化的員工，功能又更加退化。

四、身心障礙者的生涯轉銜

轉銜服務的意義是協助不同階段的身心障礙者能平順的由一個發展階段進入下一個發展階段，不同年齡層的身心障礙者需要的服務不同（王國羽，2003）。

為服務身心障礙者在不同生涯階段轉銜的需求，身權法第五章支持服務中，第 48 條第一項規定：「為使身心障礙者不同之生涯福利需求得以銜接，直轄市、縣（市）主管機關相關部門，應積極溝通、協調，制定生涯轉銜計畫，以提供身心障礙者整體性及持續性服務」，而依此訂定了《身心障礙者生涯轉銜計畫實施辦法》，新北市也訂定《新北市身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案》來推行身心障礙者的生涯轉銜服務，目的是為結合社會福利、教育、衛生、勞工等相關單位及人員，以科際整合之專業團隊合作方式，提供身心障礙者整體而持續性的個別化專業服務。

庇護工場針對轉銜規定，每 2 年至少辦理 1 次庇護員工工作能力評估，依評估結果及意願，協助轉銜至一般職場或相關勞政、社政服務資源。庇護性就業者工作能力提升後，庇護工場得依其意願積極協助進入一般性或支持性就業職場。而庇護性就業者若產能有明顯的退步或出現行為問題影響庇護工場的運作時，則將思考轉銜到更適合的服務。產能退化的原因包含因年齡增加而提早老化、身體狀況改變、障礙的併發症等，也可能因為意外或職災（陳政智等人，2020）。

吳明宜與林真平(2016)關注「庇護工場轉銜至一般性職場就業之實證探討」，亦協助勞動部勞動力發展署編制「身心障礙者從庇護工場轉銜到一般職場輔導工作手冊」(吳明宜等人，2016)。而針對需轉銜到社政或醫療單位的庇護性就業者，勞動部亦編制「身心障礙者從庇護工場

轉銜到社政、醫療服務的輔導工作手冊」提供相關單位及專業人員參考，蒐集庇護工場轉銜之困難並擬定轉銜流程，提供轉銜相關建議及聯絡窗口(陳政智等人，2020)。各家庇護工場應可以按照所建議之流程協助庇護性就業者轉銜，但仍發現庇護工場在協助庇護性就業者轉銜時，遇到許多困難導致難以順利進行。因此，本研究希望除透過庇護工場端、庇護性就業者及家屬端了解庇護性就業者的轉銜困難及需求，也欲了解已從庇護工場轉銜至社政或衛政者的轉銜過程及成功轉銜的因素，以及除庇護工場外其他轉銜相關人員對於庇護性就業者的經驗與看法。透過不同人員的深度訪談，從多元角度深入探討庇護性就業者轉銜的困難及可能的作法，以全面了解庇護性就業者的轉銜需求。

本研究主要探討需轉銜到社政、衛政或醫療服務的庇護性就業者的轉銜需求。由於老化，身心障礙者會面對身體健康狀態開始變差，而主要提供照顧者亦成為老年人且需要他人協助的狀態，造成家庭內照顧資源緊縮，因此，此階段的轉銜不可忽視(王國羽，2003)。身心障礙者由庇護工場轉銜至社政、衛政或醫療等單位的就業轉銜服務，需建立各資源單位間的服務整合及溝通機制，彼此有明確的服務定位與服務共識，才能縮短彼此的認知差異與溝通距離。故 2022 年規劃辦理「新北市身心障礙者就業轉銜需求調查」，透過了解本市庇護工場轉銜至社政、衛政或醫療服務的需求與困難；庇護員工及重要他人的期待及擔心；瞭解社政、衛政或醫療及其他福利資源，期能發展出未來可能的轉銜合作方式，使本市身心障礙者的權益獲得最佳效益。

第二節 研究目的

根據上述研究動機，將提出以下研究目的，藉以了解庇護性就業者因老化或功能退化的轉銜現況：

- 一、 探討庇護性就業者及其家屬(或重要他人)對於轉銜的期待或擔心。
- 二、 探討庇護工場營運者及就服員對於轉銜的期待及所遇到的困難。
- 三、 整合與探討庇護工場營運者、就服員、庇護性就業者及家屬等觀點，了解庇護工場對於轉銜的角色定位、人力管理及服務資源，作為未來政策規劃及委託辦理業務之參考。

第二章 文獻探討

國內身心障礙者庇護工場源自於 1980 年《殘障福利法》，經歷 1997 年的《身心障礙者保護法》及現今的《身心障礙者權益保障法》(2007)，庇護工場的實行已有許多變化，特別是在《身心障礙者權益保障法》中，將庇護工場改由勞政體系負責，在庇護工場的其他相關法規上也有許多調整。本章先說明庇護工場現行的相關法規；接著收集國內外文獻及網站，整理出其他國家庇護工場的作法；再針對身心障礙者因老化退出職場，整理出他國的作法，與臺灣現行的作法比較；並針對國內現行庇護工場的轉銜辦法、現況及困難說明；最後，整理出庇護性就業者因老化能力下降而轉銜可以連結的資源。

第一節 庇護工場相關法規

現庇護工場的規定，以《身心障礙者權益保障法》為主要依據，再以勞動部相關補助辦法，來規定庇護工場設立及實施等相關辦法，以下分別說明：

壹、《身心障礙者權益保障法》

身權法中以第 2 條第 3 項第 4 款中將身心障礙者之職業重建、就業促進與保障、勞動權益與職場安全衛生等相關權益之規劃、推動及監督等事項權責劃分給勞工主管機關，並於第四章「就業權益」專章中，針對庇護工場訂定相關規定，以推動庇護工場之設置與實施，以下就相關規定之重點摘要說明。

- 一、庇護性就業服務定位：第 34 條第 2 項規定各級勞工主管機關對於具有就業意願，而就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者，應依其職業輔導評量結果，提供庇護性就業服務。
- 二、庇護工場之設立：第 35 條第 1 項規定直轄市、縣(市)勞工主管機關為提供第三十三條第二項之職業訓練、就業服務及前條之庇護性就業服務，推動設立相關機構，其中包含庇護工場。

- 三、各級勞工主管機關提供輔導項目：第 36 條規定各級勞工主管機關應協調各目的事業主管機關及結合相關資源，提供庇護工場經營及財務管理、市場資訊、產品推廣及生產技術改善與諮詢、員工在職訓練及其他必要協助等輔導。
- 四、身心障礙者之進用：第 38 條第 5 項規定辦理庇護性就業服務之單位進用庇護性就業之身心障礙者，不計入進用身心障礙者人數及員工總人數。
- 五、庇護性就業者之薪資及勞工權益：第 40 條第 2 項規定庇護就業者薪資得依產能核薪，由進用單位與庇護性就業者議定，並報直轄市、縣(市)勞工主管機關核備；第 41 條第 1 項規定庇護性就業服務之單位提供工作，並由雙方簽訂書面契約；第 42 條規定雇主應依法為庇護性就業者辦理相關保險，並確保勞工權益、職業災害補償不得低於基本工資及如何申請職業災害補償後的補助。
- 六、轉銜服務相關：第 41 條第 2 項規定接受庇護性就業之身心障礙者，經第三十四條之職業輔導評量單位評量確認不適於庇護性就業時，庇護性就業服務單位應依其實際需求提供轉銜服務，並得不發給資遣費。

貳、相關補助辦法

身權法中對於庇護工場的定位、設立、相關服務、勞工權益有基本的雛形，而針對庇護工場設立的實施的方法，應提供之服務、經費的補助及來源，也訂定相關設置管理以及補助辦法來說明：

一、《身心障礙者庇護工場設立管理及補助準則》

於 2008 年發布，2016 年修訂並頒布最新版本，該準則依身心障礙者權益保障法第 35 條第 5 項規定訂定，說明庇護工場的設立規定、應提供之服務、無障礙環境，以及各主管機關對於庇護工場設立之補助規定、補助項目、申請方式、定期辦理業務評鑑及經費來源...等。

二、《補助地方政府辦理身心障礙者庇護性就業服務計畫》

於 2004 年發布，幾經修訂後，於 2021 年頒布最新版本。為依身心障礙者庇護工場設立管理及補助準則規定，協助各地方政府提供並建構完善之身心障礙者庇護性就業服務，明確訂定補助項目及標準、計畫審查之重點、地方政府接受庇護性就業服務補助主應辦理之事項（包含職場見習服務、服務記錄登錄、訪查及評鑑等相關規定）、撥款、經費支用及核銷作業規定、考核、督導及獎勵規定、酌減或不予補助的情況...等各項規範。

參、新北市庇護工場相關規定

新北市勞工局根據上述中央頒布之辦法另有訂定《新北市政府推動民間設立身心障礙者庇護工場補助要點》及《新北市政府勞工局 111 年度身心障礙者庇護性就業服務方案補助原則》，說明新北市庇護工場設立管理及補助辦法，針對補助之申請方法、補助項目與內容、補助之審查、經費的使用，進一步的規範，並確保庇護性就業者的工作時數、財產管理、針對各相關法令（如：性騷擾申訴防治、緊急事故、工作規則、產能核薪、逃生動線及消防設備配置圖）應公開揭示並對所有人員進行教育訓練...等相關規定，以推行新北市庇護工場之設立。

根據上述法規辦法，庇護工場被定位在勞政體系，根據勞動基準法第 11 條：勞工對於所擔任之工作不能勝任時，可以終止勞動契約，需依同法第 17 條的規定，發給資遣費，但部分的庇護工場是由非營利組織設立，認為自己提供的是「服務」，將庇護性就業者視為服務對象而非員工，因此在經費有限的考量下，庇護工場不會想付資遣費（陳政智等人，2020）。身權法第 41 條第二項提出，接受庇護性就業之身心障礙者，經職業輔導評量單位評量確認不適於庇護性就業時，庇護性就業服務單位應依其實際需求提供轉銜服務，得不發給資遣費，因此此階段的重點在於安排庇護員工進行職業輔導評量確認，並提供轉銜服務，針對庇護工場的轉銜服務將於後續討論。

肆、臺灣施行身心障礙者權利公約(CRPD)審查意見

我國於 2007 年修正公布之身權法納入 CRPD 之精神及內容，並於 2014 年施行「身心障礙者權利公約施行法」希望於臺灣落實 CRPD 權益保障事項。CRPD 國際審查委員會對於臺灣庇護工場的狀況，於 2017 年初次國家審查意見中提出臺灣的庇護工場未能使身心障礙者順利進入開放勞動市場，並建議臺灣採行相關計畫，使庇護工場予以離場，同時協助身心障礙者進入開放勞動市場。而 2022 年的第二次審查會議的結論性意見中，表示庇護工場為象徵性的經濟活動，庇護員工無法接受培訓或過渡到一般性勞動市場，且無法充分參與社會建議庇護工場應制定使障礙者進入一般性勞動市場的計畫，並且國家應制定逐步淘汰庇護工場的策略。

對此，我國在初次審查會議的回覆中，勞動部回應相關計畫，以增加庇護性就業者轉銜至一般職場意願，並將庇護員工及家長納入庇護員工轉銜服務的輔導重點，但針對能力較弱的庇護員工並無相關建議。庇護工場除了使能力好的庇護性就業者，透過訓練以能適應一般性勞動市場外，針對能力較弱的庇護性就業者，是否也需有相關的策略，可以使他們得到適切且需要的專業服務。

第二節 其他國家庇護工場的作法

國外的庇護工場最早是 16 世紀在法國建立，18 世紀在歐洲及世界其他地區逐漸擴大，相較於臺灣由 1980 年的《殘障福利法》開始出現庇護工場，發展時間較長，而各國對於庇護工場的法規不同，造成其定位及做法也不盡相同，以下就各國庇護工場的作法整理並摘要，且加入各國於《身心障礙者權益公約》(Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 簡稱 CRPD) 審查意見回應中有關庇護工場的內容：

壹、法國

法國於 1975 年的身心障礙者就業訓練模式，分為兩種形式：勞工促進扶助中心 (Centre d'aide par le travail, 簡稱 CATs) 和庇護工場 (Ateliers protégés, 簡稱 APs)。CATs 的主要目標是培訓及教育，沒有勞動契約，但是擁有勞工身份及其權利，員工的工資是法國最低工資的 70%，外加國家補貼；APs 的目標是促進員工重返一般性勞動市場，其設立是由政府、協會、社區等單位，經政府部門同意後設立(Visier, 1998)。

2005 年後根據《身心障礙者機會均等、參與和公民權法》，將就業訓練模式改為：工作援助機構和服務機構(Les établissements ou services d'aide par le travail, 簡稱 ESAT)和適應企業(Entreprises Adaptées, 簡稱 EA)，ESAT 是受社會行動和家庭法規管轄的醫療社會機構，讓身心障礙者參加專業活動，並提供社會、醫療及教育之補助，促進個人發展，與身障員工簽訂每年須更新的支援契約；EA 為過去的 APs，是由勞動法規範，要求雇主至少雇用 80% 的身心障礙者，EA 提供適合身心障礙者需求的工作活動，在一般性勞動力市場上提供實習機會，以及獲得經驗和促進向一般性勞動力市場過渡的機會(Mallender et al., 2015)。

與臺灣相比，ESAT 較類似於臺灣的社區日間作業設施，提供就業訓練及醫療、社會相關專業服務，而 EA 類似於臺灣的庇護工場，提供未能在一般性勞動市場工作的身心障礙者就業機會及訓練，期待未來進入一般性勞動市場。

貳、德國

德國的庇護工場出現於 1960 年代，二戰後提供給達工作年齡但在一般性勞動市場沒有就業機會的智能障礙者。德國庇護工場概念的法律基礎是由德國聯邦議院於 1974 年開始的，是一種職業復健模式，提供給不能、尚未或再次無法在一般性勞動市場上工作的嚴重障礙者庇護性就業機會。

Bundesarbeitsgemeinschaft Werkstätten für behinderte Menschen e. V. (簡稱 BAG WfbM) 為德國的庇護工場協會，編制德國庇護工場制度及服務手冊。在德國，庇護工場是高度專業化的職業復健場所，使嚴重障礙的人能夠參與工作生活。在大約 3000 個附屬機構中，他們為大約 32 萬名智力、心理和嚴重及多重障礙的人提供職業教育、工作機會和個人發展支持，其中以智能障礙者佔最多數（約 75%）。BAG WfbM 管理多數的庇護工場，為其成員提供服務，倡導身心障礙者參與工作生活，也積極參與立法，提升庇護性就業者的利益，並在德國進一步落實 CRPD。作為歐洲身心障礙者服務提供者協會（European Association of Service providers for Persons with Disabilities）的成員，BAG WfbM 倡導庇護工場的服務是使身心障礙者獲得工作的關鍵工具，是使他們能夠進行生產和創造價值的有意義過程的一部分。德國庇護工場的主管機關是勞動和社會事務部，定位為為實現身心障礙者向一般性勞動市場轉銜而提供職業和教育培訓的場所，是融合性勞動市場的一部分，庇護工場中的身心障礙者具有類似雇員的地位，他們擁有雇員的所有權利，但沒有義務，他們不領取工資，但有報酬，除此之外還有國家提供的生活津貼。德國庇護性就業提供的方式包含於一般性勞動市場的現場工作、融合性工作場所、機動團隊，盡可能讓庇護性就業者在一般性勞動市場中，接受庇護性服務(BAG WfbM, 2022)，此方式與 CRPD 所強調的提供一般性勞動市場的工作機會理念相符合。

德國的庇護工場服務有三個部門，分為前導部門、職業教育部門，及工作部門(BAG WfbM, 2022)，以下分別說明：

一、前導部門(Entry procedure)

通常是三個月的時間，讓身心障礙者可以先熟悉庇護工場的環境，根據自己的特質跟技能，決定自己是否適合庇護工場，及適合哪一類的庇護工場。

二、職業教育部門(Department of Vocational Education)

進入職場前須於職業教育部門進行不同技能的培訓，包含專業和生活技能，讓他們進入工作部門或一般性勞動力市場做準備，通常是兩年的時間。

三、工作部門(Department of Work)

身心障礙者在職業教育部門進行培訓後，將重新審查是否能進入一般性勞動力就業市場，身心障礙者有機會轉移到一般性勞動力就業市場，也有權留在工作部門繼續接受服務，在德國因為接受庇護性就業的身心障礙者的障礙程度較嚴重，因此向一般勞動市場轉銜的人數不多，難以找到願意並能夠提供適合工作條件的公司。

在德國 CRPD 審查意見中提到庇護工場的人數有增加趨勢，而德國對此的回應表示是人力資源增加所致，因為身心障礙者享有在庇護工場工作的合法權利，且直到他們到達退休年齡，因此庇護性就業者的人數不斷累積增加。然而因為醫療的進步，越來越多的身心障礙者因障礙性質或嚴重程度被分派至庇護工場，包括許多重度或多重障礙者 (UNCRPD, 2015 January 15)，從此回應中可以看出協助障礙者規劃提前退休計畫，對於國家針對庇護工場的規劃是很重要的。

與臺灣比較，德國的庇護工場中的前導部門及職業教育部門類似於職業訓練，而工作部門比較像臺灣的社區日間作業設施，透過工作活動進行職業訓練，並領取報酬，值得關注的是德國的庇護性就業提供方式盡可能使身心障礙者在一般勞動市場中從事庇護性工作。

參、美國

美國於 1840 年成立第一家庇護工場，為了提供當時盲校畢業生就業機會，當時已有有按件計薪制度、視工作為治療過程的概念（林慶仁，2003；周怡君，2012）。接著透過法律保障庇護工場的收入（賦予優先採購權），且也得到許多身心障礙者家長的支持，各地庇護工場不斷地擴充，且服務對象延伸至重度障礙者（林慶仁，2003）。庇護工場為美國主要對重度身心障礙者的就業安置模式，1980 年初期，庇護性就業安置模式受到批評，因其隔離化的安置型態，違反去機構化及正常化原則，也剝奪了身心障礙者和非障礙者接觸的機會，而聯邦政府對於庇護工場的投資過多，重度障礙者的產能有限，這樣的投資不符合經濟效益（花敬凱，1998），庇護性就業者的工資也未能達到一般勞動者標準，被指出歧視障礙者。庇護工場設立的信念為「有嚴重障礙的人可以在隔離的環境中學習工作和社會技能，為他們在競爭性的勞動力市場中工作做好準備」，不幸的是，僅少數能透過連續的服務來獲得有競爭力的就業（Inge et al., 2009）。

1984 年的發展性障礙法案（Developmental Disabilities Act），將支持性就業列為職業重建服務，美國的身心障礙職業重建業務由聯邦政府教育部統籌管理，自 1986 年修正之復健法即強調協助重度障礙者以密集性支持服務協助其進入融合性之職場，且以最重度之障礙者優先服務。支持性就業發展由專為重度障礙者就業規劃設計的職業訓練模式所逐漸演變而成的就業安置模式，有五種主要方式：個別式安置模式、群組式安置模式、機動工作小組式安置模式、企業式安置模式，及自我營業安置模式（Wehman, 2001）。在進行支持性就業之前，過去的庇護性就業可作為替代性的選擇，以作為身心障礙者轉介就業與職業訓練之過渡性安置或職業重建的生涯規劃。

由上述可見，美國近年大力推動支持性就業方案，期待透過這些方案減少進入庇護工場的障礙者人數，並逐漸減少庇護工場的數量，例如：美國佛蒙特州為第一個關閉所有庇護工場的州，美國的庇護工場逐

漸邁入歷史（周怡君，2012）。

肆、澳洲

澳洲 1950 年代的庇護工場，於 1990 年代經歷數次的政策調整，轉變為澳洲身心障礙企業(Australian Disability Enterprise，簡稱 ADE)，ADE 在澳洲被歸類為偏向福利服務，身心障礙者前端由需求評估建議安置在 ADE，他們通常不被視為具有就業潛能。ADE 的主要障別為智能障礙者，且工作型態多為部分工時，薪資適用支持薪資制度(Supported Wage System, SWS)，為聯邦政府指定的評估人員經評估後簽約，可以用低於法定基本工資、依產能核薪的方式支付員工薪資，在澳洲回應 CRPD 審查意見中，提到庇護工場每年審查生產力，將職務或生產力的變化納入考量，以確保他們獲得正確的薪資（UNCRPD, 2013 August 16）。

ADE 也多仰賴聯邦政府的經費補助，與臺灣庇護工場較為不同的是，澳洲的 ADE 規模較大，員工人數多集中在 50~100 人之間，為佔地百坪的大型工廠，以企業經營的模式營運。而隨著聯邦政府政策性的調降補助經費，工廠也調整營運模式，逐漸轉為商業取向，不期待政府的優先採購或產品特權，而是以真正的市場需求為基礎，生產或銷售產品（王亦綱等人，2018）。

與臺灣比較，澳洲的庇護性就業類似於臺灣的社會企業，由庇護工場轉換，以企業模式營運。

伍、日本

日本的庇護工場始於 1950 年，到 1960 年其服務模式已逐漸定型，2006 年頒布《障礙者自立支援法》，日本類似庇護工場的就業服務屬於就業端障礙者福利服務體系，由社政單位管理，分為持續就業支持方案 A、B 型，而在進入持續就業支持方案前，還有一個過渡至就業支持方案（莊雅慈、林彥鋒，2019），以下分別說明就業服務體系。

一、過渡至就業支持方案

類似職前準備方案，給期待到一般企業就業者人參加，提供生產活動或職場體驗的機會、就業的知識與能力訓練、求職活動支持、開發適合的職場及就業後的穩定適應諮詢，服務期限為兩年。

二、持續就業支持方案 A 型

對象為已接受過渡至就業支持方案，但難以於一般企業就業者、特教學校畢業但未能於一般企業雇用者、有就業經驗但目前沒有僱用關係者，他們被認為於一般性勞動市場就業有困難，但可以基於勞動契約而就業，需簽訂勞動契約，領取最低基本工資，提供從事就業及生產活動的機會，以及就業必要的知識及能力訓練。

三、持續就業支持方案 B 型

其服務對象為難以於一般企業就業、也難以基於勞動契約就業的障礙者、50 歲以上或領取 1 級障礙基礎年金者、經過渡至就業支持單位評估充分掌握其就業問題者，不需簽訂勞動契約，領取獎勵金，不受限於最低基本工資，提供從事就業及生產活動的機會，以及就業必要的知識及能力訓練。

持續就業支持方案皆無服務期限，若與臺灣相比較，其服務的流程及形式與臺灣相近。過渡至就業支持類似職前準備、持續就業支持方案 A 型類似庇護性就業、持續就業支持方案 B 型類似社區日間作業設施。

陸、韓國

1979 年三育障礙兒童學會為障礙兒童開設第一間庇護工場，由衛生和福利部負責 (Lee, 2002)，韓國身心障礙者就業相關的核心專法有三，分別是 1981 年的《身心障礙福利法》、1990 年的《身心障礙者就業促進與職業重建法》與 2007 年的《禁止歧視身心障礙者法》(曾中斌，2018)。

韓國的庇護工場，依服務的身心障礙者狀況及成立目的，分為勞動工場及庇護工場兩類(徐秀燕，2020)：

一、勞動工場(Independent work facilities)

針對有工作能力，但因交通及接近人群或社會限制性等就業困難的身心障礙者，提供一定期間的職業訓練及就業機會，至少支付最低工資以上之薪資，並透過訓練促進職業能力，幫助他們未來進入一般性就業職場。對身心障礙者的僱用與勞動，應遵守勞基法等勞動相關法令，依 2019 年統計，韓國勞動工場の平均月薪為 113 萬 1 千韓元 (Kim & Rosenthal, 2005；徐秀燕，2020)。

二、庇護工場(Sheltered work facilities)

為隔離式的身心障礙者復健設施，透過職業培訓接受身體和心理的復健，透過工作尋求經濟和社會獨立，也協助他們轉移至勞動工場或一般性就業。而 1986 年 12 月頒布的《最低工資法》說明將因身體或心理障礙導致工作能力嚴重低下的身心障礙者，排除在最低工資涵蓋範圍之外，而庇護工場因不屬於勞政體系，也不適用勞基法的最基薪資規定，庇護工場提供職業適應能力及提升職務能力等訓練項目，在保護的條件下提供勞動機會，並支付相對應之勞動報酬。依 2019 年統計，韓國庇護工場の平均月薪為 43 萬 9 千韓元 (徐秀燕，2020)。

Kim & Rosenthal(2005)對韓國的職業復健系統的研究中，將庇護工場的概念延伸為四種專業服務，工作活動設施(Work activity facilities)為提供最重度身心障礙者復健服務，例如:日常生活活動功能(Activities for Daily Living)和基本工作訓練，不支付薪資或報酬；職業調整訓練設施(Vocational adjustment training facilities)為提供身心障礙者專業領域的職業訓練，例如:機械、電腦、電器和包裝，視各設施所能提供的專業領域培訓身心障礙者相關專業能力。

韓國的衛生福利部主要為在一般勞動力市場找不到工作的重度身心障礙者，提供上述職業重建機構。為防止身心障礙者處於隔離的環境，

這些機構可招募非身心障礙者，以提供與非受保護的工作場所相似的融合環境(UNCRPD, 2019 October 11)。

由上述可知，韓國提供給未能進入一般性就業職場的身心障礙者四種就業模式，而韓國的庇護工場及工作活動設施較類似於臺灣的社區日間作業設施，同為福利服務，不以勞動相關法令規範；勞動工場則類似於臺灣的庇護工場，但其薪資規定支付最低工資以上。韓國 2018 年的基本月薪為 1,573,370 韓元，2019 年的基本月薪為 1,745,150 韓元，而上述勞動工場的 average 月薪仍低於基本月薪，推測勞動工場可能因應身心障礙者的狀況，調整工作時數。

比較其他國家庇護工場的作法，可以發現歐美國家多受 CRPD 影響，多希望減少庇護性就業的隔離性，例如：法國及德國推行在一般性勞動市場的庇護性工作機會，而美國則是推行重度障礙者參加支持性就業，澳洲的身心障礙企業 (ADE) 與臺灣的庇護工場作法相似，但是以企業模式經營，而韓國及日本皆屬於亞洲國家，其文化與臺灣相近，在庇護性就業的規劃上，也十分相近，可作為臺灣庇護工場模式之參考。

第三節 庇護性就業者的老化轉銜

工作只是個人生涯的一部分，個人生涯的每個階段都應滿足不同層面的需求，尤其實在中年或老年階段，應透過不同專業人員間的合作及協調提供不同資源，例如：醫療、衛生、社政、教育、勞政及民間資源的整合，以滿足多元化的需求 (陳政智等人，2020)。因此，需要透過轉銜服務來協助庇護性就業者，在人生的不同階段皆可以順利得到需要的服務。本節說明智能障礙者的老化及轉銜。

壹、身心障礙者的老化

隨著人類平均壽命延長，越來越多身心障礙者活到晚年，這是由許多因素促成，包括更好的醫療保健和社區支持、身心障礙者、家庭和其

他人的倡導...等 (Lyster, 2017)。隨著年齡的增長，他們的需求、興趣和所關注的事物可能發生變化，而面臨一段不平衡和動盪的時期。在這動盪的期間，他們對外在世界及感知世界的方式開始產生變化，常常伴隨對過去習慣及重視的事物有失落感和疏離感，需要新的策略來處理熟悉的日常生活。而老化的經歷是與健康及福祉相關的多重轉銜，因老化而面臨新的情況和需求，過去的資源可能不再足夠，有必要增強適合個人需求的個人和環境資源 (Schumacker et al., 1999)。

除此之外，Stancliffe et al. (2016) 的研究指出，成年智能障礙者對於死亡的概念及臨終規劃的理解較差，因此對於臨終規劃的自我決定較低，其中認知因素是智能障礙者難以理解與死亡相關的抽象概念原因之一。相關專業人員因對於死亡及老化的恐懼及負面看法，會使他們不太願意與服務對象討論死亡及老化，使智能障礙者較少有機會學習生命末期和死亡。

而面臨老化或功能退化的庇護性就業者可能在工作上體驗到與過去不同的健康問題和疲勞，但他們對於老化和死亡等理解有限，經常認為退出職場是突然的。且有些庇護員工在被過度保護的狀況下，自我決定機會少，大多是別人替他決定是否退出職場，例如：家人 (Engeland et al., 2018；陳政智等人，2020)。智能障礙者的老化，會受到本身障礙特性及年齡變化的影響，而由於他們往往沒有結婚或生子，隨著父母的衰老和死亡，他們的非正式支持網絡變得更為有限。因此，到了老年需要使用支持服務，以獲得有意義的日間和休閒活動，並協助生活規劃 (Bigby, 2008)。

根據 Stancliffe et al. (2019) 的研究，將退休定義為退出有償的工作，根據該研究的統計，發展及智力障礙者從事有償工作的人 (包含社區型及機構型就業) 自年齡 45 歲開始減少；而 45 歲開始，從事無償活動 (包含社區及機構內) 者也逐漸增加。顯示發展與智力障礙者約 45 歲就開始退休，進入無償的活動，例如：日間服務機構。

貳、心智障礙者的老化轉銜

人口老化是現在全球的趨勢，根據衛生福利部統計，2020年65歲人口較2010年增加約52%，雖本研究要探討的對象為庇護性就業者，但隨著全球人口老化的趨勢，不只是身心障礙者面臨老化的議題，因此我們可以先從非障礙者的老化轉銜開始了解。本段首先探討非障礙者的老化轉銜，再接著探討障礙者的老化轉銜。

一、一般人的老化轉銜

Schumacker et al. (1999)對於老化轉銜的研究指出，健康轉銜過程包含：重新定義意義/意識、修改期望、重建生活規律/習慣、發展知識和技能、保持連續性—發生變化的連續性、創造新選擇、尋找成長機會，由上述可知，健康的轉銜的重點是有新的策略去應對生活的改變、接受改變，讓改變保持連續性，而非突然的改變，並在過程中有所成長。而該篇研究也提出面對老化健康轉銜的過程指標：(1)症狀改變：老化會出現新的症狀或先前的症狀惡化，應加強症狀的管理，以監控症狀的改變；(2)功能狀態：最大限度地提高老年人的自理能力、獨立性和活動能力；(3)人際網絡：加強轉銜中人際網絡的連接感；(4)賦權：當轉銜過程健康時，就會有新的賦權感；(5)完整感：包括整體感、連貫感，個人成長和對自我的新見解是健康轉銜的證據，轉變以有意義的方式融入一個人的生活。由此可見老化的轉銜會遇到很多改變，但如果可以加強症狀的管理、從事維持功能的活動及建立人際網絡，便可以讓轉銜更有整體及連貫感，並使他們有賦權感。

老化在職業方面的改變可能為工作者須退出勞動力市場，而根據前述退出有償的就業活動即為退休。Wang及Shultz(2010)整理影響退休的因素包含：個人因素、健康、家庭、財務狀況、對工作的滿意度及依賴，其中，健康是影響退休的一個主要因素，健康問題可能會導致能力受限，無法有效參與工作。若老化產生健康問題時，就可能需要計畫提前退休，退休的福利與制度會影響個人對退休的決定與計畫。個人的退休過程包含：(1)退休計畫：財務計畫、退休目標設定；(2)退休決定：

自願或非志願退休、退休意願，或提前退休：接受提前退休獎勵措施、提前退休決定；(3)橋接式就業；(4)退休轉銜及調整，此過程將退休視為職業發展的一個階段，退休也不再意味著停止工作，現在越來越多人從原本的職業退出後，從事橋接式工作（bridge employment）。

橋接式工作指的是在退休後仍從事兼職/短期工作或擔任志工，包含有償及無償的活動，人們經常將橋接式視為退休過渡和調整過程的一部分，在橋接式就業期間，退休者將逐漸減少他們的勞動力參與，最後完全過渡到退休，對一些退休者來說，橋接式就業是一個很好的退休調整機制，以循序漸進的方式，平穩地退出勞動力市場（Wang & Shultz, 2010），讓退休不再是突然的發生，現在越來越多中高齡者從事橋接式工作，原因可能是財務需求，也可能是為了保持社交生活（李藹慈，2019），或是希望繼續維持工作的成就感（Wang & Shultz, 2010）。

二、心智障礙者的老化轉銜

早在 1997 年 Bigby 對於心智障礙者老化的研究就指出，許多相關專業人員對於心智障礙者的老化抱有較負面的看法，但如果對心智障礙者老年的生活採取更積極、樂觀的態度，為老年心智障礙者規劃全方位的初級護理和日間活動及休閒選擇，該研究建議與其關注退休問題，不如關注現有的或替代性的新服務如何能夠提供最佳的生活環境、技能維護和發展、提升生活刺激的休閒、娛樂和社會機會，以適應每個人的衰老速度。因此需思考如何為老年心智障礙者制定相關的轉銜服務，以發展和開闊視野，當他們參與新的社會活動，會伴隨更多的機會來結交朋友，這反過來又促進了社會技能和能力的發展，進而提升自主性、獨立性、社會和家庭活動的提升、新技能和個人關係的發展，並相對地減少因老化帶來的損失，及於不適當環境的脆弱性。

世界衛生組織將積極老化描述為「優化健康、參與和安全機會的過程，以便隨著人們年齡的增長提高生活質量」，「積極」一詞是指繼續參與社會、經濟、文化、精神和公民事務，該框架也特別指出，積極的

老化是在朋友、工作夥伴、鄰居和家庭成員的範圍內進行的，強調相互依賴和世代間團結是積極老化的重要原則(World Health Organization, 2002)。由此可知，面對身心障礙者老化的積極作法為在其人際網絡中，提升生活品質，上述提到老化是一個隨年齡增長而不斷變化的過程，而他們不斷變化的需求，使我們需持續重新考慮如何調整提供的支持，Lyster (2017) 整理心智障礙者老化的支持，提到心智障礙者的老化可能比一般人更早發生，因此需要為 40 多歲的人提前規劃所需的支持，包括：培養歸屬感和貢獻、積極支持家庭、專業的團隊培訓和支持、在適當的地方提供老化支持。而面對他們提早老化的狀況，需更早開始考量轉銜和漸進式老化的規劃重點，其中也包含評估及早期發現與老化有關的變化；對個案、家屬及提供支持的人員進行與老化有關的教育、預防跌倒和維持記憶的課程，以擴大老化的意識及應變能力。

由於老化不是單一事件、沒有特地的日子或確切的生日可以將一個人標記為老了，老化的轉銜是兩個相對穩定時間段的過渡，指一個人從一個生命階段、情況或狀態轉移到另一個階段，是一個動態化的過程 (Schumacker et al., 1999)。而因為身心障礙者的特性，他們可能會提前老化，因此在身心障礙者老化的轉銜服務中，強調的是積極的預防措施，及早評估、發現，並提前規劃轉銜服務，在其現有的人際網絡中提供支持。而在庇護性就業這一端，我們可以慶幸這些庇護性就業者一直接受專業服務，其家庭也得到相關的支持，如果可以配合老化的相關措施，於庇護性就業服務中，提供預防性的支持、評估，就可以使轉銜更全面、更無接縫。

第四節 提早退休相關制度

根據 CRPD 第 28 條第二項規定身心障礙者在不受歧視的基礎上享有社會保障之權利，其中包含確保身心障礙者利用社會保障方案、降低貧窮方案及確保身心障礙者平等參加退休福利與方案，可見身心障礙者的經濟安全為身心障礙者的權利中一項重要的議題；我國於身權法第 47 條中亦規定「因應身心障礙者提前老化，中央勞工主管機關應建立身心障礙勞工提早退休之機制，以保障其退出職場後之生活品質。」。及第六章經濟安全中也提到宜採生活補助、日間照顧及住宿式照顧補助、照顧者津貼、年金保險等方式，保障身心障礙者的經濟安全。對於從庇護工場退出的身心障礙者來說，其經濟安全尤其重要，庇護工場為一就業場所，屬勞政體系，一旦因其功能退化從庇護性就業退出，即失去相關勞工保障。而身心障礙者又如前述所說，因其特性經常提早退化，本節欲探討針對身心障礙者提早退出職場，各國及臺灣對於身心障礙者的相關保障措施。

壹、不同國家的提早退休相關制度

不同國家因應其福利制度不同，對於勞工退休方法、身心障礙者的提早退休及社會福利亦有不同規範，以下參考勞動部 2020 年「身心障礙者經濟安全之保障-探討我國勞保年金與其他社會安全制度之規劃」（周怡君等人，2020）所整理德國、法國、英國、日本關於身心障礙者提早退休的相關政策：

一、德國

德國對於身心障礙者的提早退休有特定的年金保險制度，其條件為至少有 35 年的年金保險年資(Versicherungsjahre)，且申請提早退休時擁有重度障礙者證明(Schwerbehindertenausweis)，且障礙程度(Grad der Behinderung)要達到 50，可以比一般保險人提前五年退休，提前三年以上退休者則領取減額年金。

除此之外，德國針對一般民眾有失能年金及部分退休的制度，以因應因失能無法工作或欲逐漸退出工作的部分退休者。失能年金是這對

勞工未達法定退休年齡，根據失能程度－完全工作失能或部分工作失能，領取工作失能年金或部分失能年金，但德國強調復健優先，因此在鑑定工作失能程度前，年金保險會以醫療或職業等復健，協助勞工恢復或提高工作能力，再評估勞工的工作失能程度，以取得相對應的失能年金資格；部分退休為 58 到 70 歲的工作者，逐步分階段的減少工作，取代傳統退休與工作間的斷裂模式，而部分退休者可以領取部分退休金。

而德國的工作失能者中，經常包含於庇護工場參加日間支持或支持團體的障礙者，他們不屬於勞動就業者，屬於庇護工場中的陶冶治療服務，偏向照顧、支持及治療面向，相似於臺灣社區日間作業設施所提供的服務。

二、法國

法國也有針對身心障礙者的退休制度，他們可以申請在 55 歲時提出退休申請，符合保險年資條件、障礙程度擁有至少 50% 的永久身心障礙級別證明(*incapacité permanente d'au moins 50%*)，領取減額的退休金，若申請退休時，未符合對應的保險年資條件，則無法領取全額退休金，可以申請補充退休金(*Demande de retraite complémentaire*)以補貼，補充退休金是專提供給提早退休勞工的保險金，或是以重度障礙津貼以補足退休金不足的狀況。

而法國對於一般民眾的年金制度，也有部分退休的制度(*Retraite progressive*)，指 60 歲的勞工得降低部分工時，並開始領取等比例的退休金，若結束部分工作，則回歸全額退休金，反之當恢復全職工作，則停止領取退休金。

法國對於在就業支援服務機構(ESAT)工作的身心障礙者，不具備一般法上受雇者地位，不是用勞動法相關保障，而是適用法國社會措施與家庭法典所定「保障報酬」制度(依情況為最低工資 50~110%)，領取保障報酬的身心障礙者大多同時兼領有成年障礙者津貼。

三、英國

英國本身是多層年金體系，為基礎年金外再附加多層的社會救助年金、職業年金及私人年金制度，英國的基礎國家年金制度，設定的退休年齡為 65 歲，沒有提供給障礙者的提早退休特殊規定，但是根據英國其他相關規定，個人可以因為健康狀況，於 55 歲前申請提前退休，前述健康狀況指的是因為個人無法持續從事目前正在進行的工作，或是因為個人的健康狀況大幅減少目前的工作所得，且在向雇主要求進行合理調整後，及經過復健後仍無法重新回到職場，才可以申請提前退休，而提早退休無法請領基礎國家年金的給付，需申請所屬的職業年金制度給付。

英國的年金體系沒有障礙者提早退休的規範，但是會因應障礙者的需求，提供不同得所得保障制度，且在社會安全制度中也提供各種補助，例如各式各樣的身心障礙者津貼（包含：障礙津貼、強化障礙津貼、嚴重障礙津貼）、職場無障礙和合理調整等補助或服務。

四、日本

日本現行法律中未有提早退休的規定，但可以從相關法規中，整理出早於 65 歲退休年齡前離開職場的相關規定。提早退休者可請領年金保險給付，如減額給付老齡基礎年金與老齡厚生年金外，若被保險人具備障礙等級 1~3 可以申請障礙年金（包含障礙基礎年金和障礙厚生年金），且可能可兼領障礙基礎年金及老齡厚生年金。在社會津貼的部分，障礙者也有相關的障礙津貼給付。

由上述四個國家的相關制度中，可以得知德國及法國有針對障礙因素而提早退休的制度，對於最早退休限制、年資、障礙狀況皆有相關規定，且在年金的給付上也因提早退休而有減額的規定，另外障礙者也有相關津貼給付。而日本未針對障礙者有相關的提早退休規定，但有一般早於 65 歲退休的規定，加上障礙者的相關障礙年金及津貼。而英國對於提早退休的規範是最少的，僅有對於因身體健康狀況導致無法工作時

可以申請提早退休的規定，但是仍以復健及合理調整為優先。

貳、臺灣的相關制度

臺灣未設有針對身心障礙者提早退休之規定，但可以在《勞工保險條例》及《勞工退休金條例》中看到有關失能、身心障礙或年資等相關原因提前請領退休給付的規定，以下分別說明：

一、《勞工保險條例》包含失能給付及勞保老年給付：

（一）失能給付：

依勞保條例第 53 條規定，若被評估為終身無工作能力者，得請領失能年金給付，第 54 條之 1 訂定失能給付標準為經綜合評估工作能力減損達 70% 且無法返回職場時，亦得請領失能年金給付。

（二）勞保老年給付：

依勞保條例第 58 條規定，年滿 60 歲，保險年資滿 15 年者，得請領老年年金給付，年資未滿 15 年者，請領老年一次金給付，或符合同條規定第二項條件之一，即可選擇一次請領老年給付，其中包含參加保險之年資合計滿十五年，年滿五十五歲退職者；在同一投保單位參加保險之年資合計滿二十五年退職者；參加保險之年資合計滿二十五年，年滿五十歲退職者，較為符合庇護性員工會遇到的狀況。

二、《勞工退休金條例》

年滿 60 歲，工作年資滿 15 年者，得請領勞工退休金，年資未滿 15 年者，請領一次退休金。勞工未滿 60 歲，工作年資滿 15 年者，得請領月退休金或一次退休金，年資未滿 15 年者，應請領一次退休金，其符合情況包含：領取勞保失能年金給付或失能等級三等以上之一次失能給付；領取國民年金法所定之身障年金給付或身障基本保障年金給付；非屬前兩款之被保險人，但符合其規定之失能/障礙種類、狀態及等級者。

目前因臺灣沒有對於身心障礙者提前退休的特別規定，僅能以以上的提早退休相關規定來辦理，身心障礙者欲提早退休，領取勞保減額年金給付，但他們經常因工作年資較短，領取老年給付相對較少，難以僅

透過勞保老年或失能給付，及原有的身心障礙者還有身心障礙基本保證年金、身心障礙者生活補...相關社會補助，難以滿足身心障礙者退休後的經濟安全。因此針對身心障礙者提早退出勞動市場，可以思考學習德國或法國針對身心障礙者有提早退休的制度規範，或是如英國雖沒有特定規範，但是強調復健、職場無障礙、職場調整的相關配套措施。

第五節 庇護工場的轉銜服務

臺灣對於身心障礙者的轉銜及庇護工場專銜服務皆有相關規定，以利庇護性就業者透過轉銜，取得適合其不同階段需求的服務，本節就庇護工場轉銜服務說明相關法規、轉銜流程以及現況與困難：

壹、庇護工場轉銜相關法規

根據《身心障礙者權益保障法》第 48 條第 1 項明定各主管機關相關部門，應根據身心障礙者之生涯福利需求，制定轉銜計畫，以提供整體且持續性的服務。在國內，於 2013 由當時內政部、教育部、行政院衛生署、行政院勞工委員會四個單位共同策劃，依據福利、教育、醫療、就業相關法規與要點而訂定，並會銜發布《身心障礙者生涯轉銜計畫實施辦法》，說明主管機關、各目的事業主管機關及相關機關(構)依本辦法規定辦理身心障礙者生涯轉銜服務時，應尊重身心障礙者意願及以其最佳利益為優先考量，並於該辦法中明訂應設身心障礙者轉銜通報及服務窗口、轉銜的時程、轉銜計畫內容、追蹤時間、經費...等相關規定，其主要目的是建置身心障礙者個案管理系統、確立各相關單位分工權責、促進各主辦單位服務銜接、資源整合及專業服務間之有效轉銜。

勞動部於 2008 年修正並發布《身心障礙者就業轉銜服務實施要點》，為提供身心障礙者無接縫之就業轉銜服務，使身心障礙者就業階段前後之服務銜接、資源整合及專業服務間有效轉銜及獲得整體及持續性服務，該要點中明訂直轄市、縣(市)勞工主管機關為推動就業轉銜服務，應設置窗口並得置職業重建個案管理員，辦理就業轉銜相關業務，並協調社政、衛生及教育單位，提供轉銜服務，以及轉銜服務的時程、追蹤時

間、應提供職業訓練資訊...等規範。

庇護工場的轉銜服務根據《身心障礙者庇護工場設立管理及補助準則》第 8 條規定庇護工場應提供庇護性就業之身心障礙者就業支持、就業轉銜及相關服務；《補助地方政府辦理身心障礙者庇護性就業服務計畫》中附件四的「身心障礙庇護性就業服務轉銜服務流程圖」及附件五的「庇護工場辦理庇護性就業服務暨進用庇護性就業者應注意事項」第 5 條，庇護性就業服務流程第 4 項中提到，庇護工場僱用庇護性就業之身心障礙者，至少每 2 年應辦理 1 次工作能力評估，並依評估結果及意願，繼續提供庇護性就業工作、轉任為一般員工、轉銜至一般職場，或轉銜社政、醫療等相關服務資源提供後續適切服務。而《身心障礙者庇護工場業務評鑑參考項目》中，也就服務辦理情形，評鑑庇護工場的就業轉銜機制。

根據上述轉銜法規及辦法，可得知現庇護工場主要為訓練型、過渡型庇護工場，期待透過長期的就業支持，可以讓就業能力不足的障礙者，未來有能力進入競爭性職場；針對他們因提早老化、功能衰退、障礙惡化等因素，適切地提供他們轉銜到社政、醫療單位的服務，以安定其生活，都是極為重要的（陳政智等人，2020）。

貳、庇護性就業轉銜服務的流程與內涵

上述《補助地方政府辦理身心障礙者庇護性就業服務計畫》中，規定庇護工場僱用庇護性就業之身心障礙者，至少每 2 年應辦理 1 次工作能力評估，若發現有能力下降趨勢，需了解原因和解決問題（陳政智等人，2020），根據勞動部勞動力發展署 2020 年委託陳政智等人 2020 編製的「身心障礙者從庇護工場轉銜到社政、醫療服務的輔導工作手冊」，庇護性就業者轉銜到社政或醫療服務流程包含四個階段：評估階段、準備轉出階段、轉銜階段、追蹤階段，以下分別說明不同階段之內容摘要：

一、 評估階段

由庇護工場人員或庇護性就業者/家屬提出轉銜到社政、醫療服務

需求，形成轉銜共識，並在此期間根據需求進行相關評估，例如：工作能力評估、情緒行為問題評估、醫療診斷評估、獨立生活技能評估、工作行為衡量。

二、 準備轉出階段

針對評估中不符合標準的項目進行工作強化或職務調整，例如：工作訓練、職務再設計、提供輔具、簡化流程、工作重組等，來改善或強化能力，此過程至少維持一年，輔導過程的資料需仔細紀錄，並定期邀請家長召開評估會議，在資訊充分的情況下與家長溝通。

三、 轉銜階段

若經評估其工作行為、工作品質、工作能力各方面都需要轉銜到其他服務單位，則需進行資源盤點，確認庇護性就業者需要的服務，例如：醫療、長期照顧、社區日間作業設施或其他社區支持服務，參考《身心障礙者生涯轉銜計畫實施辦法》擬定生涯轉銜計畫，於轉銜於一個月前召開轉銜會議，確定轉銜服務計畫，並執行轉銜。若無確定的轉入單位，可以邀請各縣市的「身心障礙生涯轉銜通報暨個案管理服務中心」派員參加，提供後續個案管理服務。

四、 追縱階段

庇護性就業者在轉銜服務完成後，須由職業重建個案管理員持續追蹤六個月，了解庇護性就業者的近況，是否已順利連結到下一階段的服務、是否需要相關協助，並主動提供或連結相關資源。

參、轉銜服務的現況與困難

從生涯發展的觀點，「轉銜」是指人的一生中各階段在生活角色、型態及環境的轉換過程(陳靜江、鈕文英，2008)，而以庇護工場的功能及定位來看，適時的轉銜服務，可以使庇護性就業者得到適切的服務。

然而過去幾年，全台的由庇護工場轉銜至社政及醫療單位人數，

2015年20人、2016年26人、2017年22人、2018年22人，佔全國總庇護就業人數皆約1%。而新北市2017年3人轉到社政體系，佔總庇護就業人數的0.6%；2018年5人轉到社政體系，佔總庇護就業人數的1%；2020年1人轉銜到社政體系，而2022年統計至10月2人轉銜到社政體系。由此可見近幾年從庇護工場轉銜到社政單位的人數比例低，且多45歲以上的庇護性就業者離開庇護工場，卻未轉銜至後續的服務。

以庇護工場相關人員的觀點來看，庇護工場若以就業安置為目的，雇主多希望留用產能佳的庇護員工，以穩定庇護工場的產能使其能自負盈虧，使產能佳的庇護員工的流動率低，而產能較低的庇護員工目前也未有明確的離場機制及辦法，導致庇護工場難以將產能幾經輔導後仍無法提升、能力無法就業的身心障礙者回到社政或衛政接受服務(吳明珠、鄭勝分，2012)。現階段工作能力評估多由庇護工場的庇護性就業服務員進行，評估的標準、結果的運用及轉銜的標準不一(陳政智等人，2020)，也會影響轉銜的進行。

除雇主以外，家屬常常也會是轉銜的阻礙，通常不希望庇護就業者轉銜到社政、醫療服務，首先是庇護員工在庇護工場已經任職一段時間，家屬對於庇護工場作業模式、工作人員、其他庇護員工等已十分熟悉及信任，也建立了社會聯繫，多數家屬不希望改變服務模式，轉銜至不熟悉的環境(陳政智等人，2020；Dague, 2012)。

再來是因為在庇護工場有薪水、有庇護工場進行投保，不用付服務費用，加上工作讓庇護性就業者感覺具有生產力，使有價值、有成就感的，所以家屬不希望他們轉出到社政、醫療或社區日間作業設施等其他服務，沒有薪資與投保外，還要被收費(陳政智等人，2020)。

此外，依照現行法律規定，65歲為退休年齡，才可以申請並領取退休金，當庇護員工面臨提早老化、功能退化，需要轉銜至社政或其他服務時，目前並無提前退休的相關規範，此部分也會納入家屬的考量，綜合以上，長期安置在庇護工場的就業者，一但要面臨離場，家屬往往無法接受。

李婉真、賴陳秀慧（2021）調查庇護性就業者留任庇護工場的原因，發現他們不想離開庇護工場的主要原因為一庇護工場裡的老師對他照顧、家人認為在庇護工場工作對他有幫助、家人希望他繼續待在庇護工場工作。而如前述所說，面臨老化或功能退化的庇護員工，因對於老化及死亡的理解有限，並在過度保護的情況下，其退出職場的決定多不是由自己決定的（Engeland et al., 2018；陳政智等人，2020），即使庇護員工在庇護工場裡產能不高、薪水較少，但仍具有生產力，可以增強他們的成就感（陳政智等人，2020）。

再者，庇護員工在庇護工場任職，也結交了許多同事朋友，對於社交能力本身較弱的心智障礙者來說，結交朋友、建立人際關係是一件重要的事，他們會擔心若離開庇護工場，有可能失去朋友（Hsu et al., 2009），甚至要面臨更多的改變，因此庇護性就業者多希望留任於庇護工場。

一般言之，當轉銜至社政或其他服務時，庇護員工員工常會覺得自己能力差，沒自信，家屬也會覺得挫折。但仍有例外的情形，台南市伊甸基金會蒲公英社區日間作業設施(簡稱社區日作)的成員-阿香，在特殊學校畢業後的想望是到一般職場工作，經評估後職業重建管理員將他轉銜至社區日作，經過一段時間後，社區日作花了一年多的時間，在ISP中提供轉銜的服務，將其轉至庇護工場，轉至庇護工場穩定工作一年，表現優良，2022年10月1日獲台南市政府勞工局表揚為最佳庇護員工（伊甸台南區服務 2022）。轉銜並無分好壞，其目的主要在於評估服務對象需求，協助他們接受適合的專業服務。或許庇護員工和他們的家屬或也能瞭解雖被轉銜至社政等單位，或透過良好的轉銜服務，也有從社政轉至勞政的庇護性就業、支持性就業，或一般性就業。

Engeland et al. (2018) 的研究指出心智障礙者經常需要依賴他人來應對關於退出職場的轉銜，這也意味著他們的主要照顧者也需要擁有關於老化及退出職場的知識，以支持他們照顧的人。該研究亦指出，若退出職場的計畫不周，會使障礙者缺乏老年活動，也導致他們在工作中停留的時間超過他們健康狀況可以決定的時間，從而降低了他們的生活質

量，因此我們應積極檢視目前庇護工場的轉銜狀況，了解庇護工場相關人員的看法，以做為未來推動庇護工場轉銜的參考。

CRPD 的國際審查委員會（IRC）於 2022 年 8 月 6 日通過的中華民國（臺灣）關於 CRPD 的第二次國家報告結論性意見，在第 27 條「工作與就業」提出對庇護工場的關切意見：「身心障礙者繼續在庇護工場中從事象徵性的經濟活動，他們在那裡從事重複性的工作，領取與生產力掛鈎的象徵性工資。庇護工場中的身心障礙者無法接受培訓或過渡到開放的勞動力市場，並被困在一個剝削性的體系中。庇護工場使身心障礙者無法充分參與社會，並鼓勵基於身心障礙的隔離勞動力市場，這本身就是一種歧視。」（衛生福利部社會及家庭署，2022）。

上述 IRC 也特別對庇護工場提出建議：「為目前在庇護所工作的每個身心障礙者制定行動計畫，以支援他們在勞動力市場上獲得一份工作。制定一項逐步淘汰庇護工場的策略。」

第六節 庇護性就業轉銜的資源連結

為使轉銜更無縫且符合個別需求，應了解轉銜的相關資源，提供庇護性就業者、家屬及相關專業人員盤點可及資源，以確認資源能否連結，或是是否適合其需求（陳政智等人，2020），本節探討庇護性就業者因其能力下降，退出職場後，可以連結的資源，包含身心障礙者個人照顧服務、社政相關及衛政、醫療資源。

壹、身心障礙者個人照顧服務

根據《身心障礙者權益保障法》第 50 條「直轄市、縣(市)主管機關應依需求評估結果辦理下列服務，提供身心障礙者獲得所需之個人支持及照顧，促進其生活品質、社會參與及自立生活：一、居家照顧。二、生活重建。三、心理重建。四、社區居住。五、婚姻及生育輔導。六、日間及住宿式照顧。七、課後照顧。八、自立生活支持服務。九、其他有關身心障礙者個人照顧之服務。」，而 2012 年發布的《身心障礙者個人照顧法》第 2 條定義社區式服務為於社區特定地點提供服務，第 46 條提出社區式日間照顧以作業設施服務及開設課程活動之方式辦理，其服務內容於第 47 條提出如：生活自理能力增進、人際關係及社交技巧訓練、休閒生活服務、健康促進服務、社區適應服務及其他，第 48 至 50 規範服務提供單位、專業人員配置及服務人數及空間，並規定社區式日間照顧服務不得提供夜間住宿，服務場所亦不得兼辦住宿服務，而第 51 條明確指出服務提供單位對無法進入庇護性就業服務場所之身心障礙者，於社區日間作業設施提供服務時，以作業活動為主，自立生活及休閒文康為輔。

根據 CRPD 第 19 條自立生活與融合社區及第 26 條適應訓練與復健，提出締約國應採取有效與適當措施，使身心障礙者享有社區生活的平等權利，並充分融合與參與社會，透過組織、加強與擴展完整的適應訓練，讓身心障礙者保持最大程度之自立，充分發會及維持體能、智能、社會及職業能力，充分融合及參與生活所有方面。

由以上法源可知，社區式照顧服務是為提高服務的可近性，透過融入社區、使用社區資源，提升自立生活，而社區日間照顧服務的原則包含：設置的可及性、服務融入社區及目的為身心障礙者賦權（empowerment）與傳統大型住宿機構較封閉、集中式的服務不同（中華民國智障者家長總會，2019）。

在臺灣，社區式日間照顧服務發展隨著時間、對日照服務的規劃，發展出不同服務樣態與定位，例如：身心障礙者社區樂活補給站、身心障礙者社區日間作業設施、身心障礙者家庭托顧服務、身心障礙者社區式日間照顧服務及布建計畫，其中又以身心障礙者社區日間作業設施設定為提供無法進入庇護就業，且其能力尚未到需要日間照顧機構的服務對象，最為適合本研究探討的對象，而社區日間照顧服務則為沒有作業活動，提供給需要較多支持者。

而根據 2012 年實施的「身心障礙鑑定及需求評估制度」，採用 ICF 的精神與架構，於身心障礙者的服務加入需求評估機制，透過評估，了解身心障礙者的個別化需求，以提供適切之福利服務。2015 年修正發布的《身心障礙者福利與服務需求評估及證明核發辦法》第 7 條中規定，身心障礙者若有個人照顧服務需求時，應進行需求評估，並依其結果提供相關服務或進行轉介，因此在協助將庇護性就業者轉銜至社政服務時，需確認是否於五年內有身心障礙需求評估，並核判需要的社政服務。以下針對社區日間作業設施及社區日間照顧服務說明：

一、社區日間作業設施

(一) 社區日間作業設施的法源基礎

依據上述《身心障礙者權益保障法》第 50 與 51 條，內政部於 2012 年發布《身心障礙者個人照顧服務辦法》(該法於 2015 年由衛生福利部修訂發布)，其中第 51 到 56 條為社區日間作業設施服務模式的規範，正式將此服務模式納入身心障礙福利服務項目中，包含社區日間作業設施的服務項目、提供單位、服務對象、設置辦法、專業人員及獎勵金等規範。以此法為依據，中央提地方縣市政府各自訂有社區日間作業設施的辦理規定和補助原則，衛生福利部社會及家庭署(簡稱衛福部社家屬)在每年的《公益彩券回饋金申請主軸項目及基準》中訂有《身心障礙者社區日間作業設施服務計畫》補助原則，而自 2018 年起，社區日間作業設施補助經費轉由各縣市政府編列，如新北市政府社會局補助辦理《身心障礙者社區式支持照顧服務實施計畫》中，其中訂定身心障礙者社區日間作業設施的相關服務規定。

(二) 社區日間作業設施的服務方式

根據個照法第 51 及 53 條社區日間作業設施的服務對象為無法進入庇護性就業服務場所，且滿 15 歲，未安置在社會福利機構、精神復健機構者(接受夜間型住宿機構服務者不在此限)，經過身心障礙者需求評估中心評估或社區日間作業設施評估可參加作業活動之身心障礙者，作業時間以每日 4 小時，每週 20 小時為原則，提供合理之獎勵金，另外提供 20 小時的課程活動，而目前參與社區日間作業設施的身心障礙者普遍需繳交每個月三千元的費用(周怡君，2019)。社區日間作業設施的服務目標是使未進入庇護工場的身心障礙者有事情做，過著有尊嚴、有意義的生活，建構生活目標，其目的是成長學習與自立生活，營造友善的環境、規劃專業的服務，依據個別化需求支持身心障礙者的發展優勢(財團法人育成社會福利基金會，2017)。

相較於庇護工場的服務模式，社區日間作業設施除了有仍維持職業訓練的作業活動外，也針對身心障礙者生活及社區方面提供更多的服務支持，讓身心障礙者除了工作活動外，更學習如何在社區中獨立自主的生活、休閒及運用資源，這對於年長或是功能開始退化的身心障礙者來說相當重要，而身心障礙者逐漸年長也意味著他們的父母正進入老化的階段，造成「雙重老化」家庭（陳政智等人，2013），此階段若能使功能開始退化的身心障礙者從事符合其能力並維持其職業功能的活動，輔以獨立生活訓練，對於身心障礙者建立自立生活有很大的幫助，而庇護性就業者若要轉銜至社區日間作業設施，須經過相關需求評估，才能取得其服務（陳政智等人，2020）。

（三）社區日間作業設施的實施狀況

根據上述服務方式的整理，可以得知社區日間作業設施的服務主要分為職業工作能力訓練及自立生活訓練兩大面向，若我們希望將功能逐漸退化的老化身心障礙者轉銜至社區日間作業設施，其服務模式會改變為減少職業功能訓練的時間比例（改為一週 20 小時），增加自立生活訓練。研究指出社區日間作業設施在獨立、社會參與、福祉、生活品質方面皆有提升，且也可以協助分擔家屬的負擔（朱貽莊等人，2016；財團法人醫藥品查驗中心，2017）。

然而，由在庇護工場工作原有的生活模式，要轉換到社區日間作業設施，對家屬及身心障礙者本身都需要重新適應，加上部分家屬認為社區日間作業設施的配套措施少（例如：補助不足），社區日間作業設施要接送或是交通路線改變、賺不到太多錢還需繳費，因此會影響身心障礙者家屬讓他們到社區日間作業設施接受服務的意願，而社區日間作業設施的作業項目不穩定也會產生營運上的困難（財團法人醫藥品查驗中心，2017）。

二、社區日間照顧

(一) 社區日間照顧的法源基礎

其法源依據同樣為身權法，以及《身心障礙者個人照顧服務辦法》第 47 至 50 條規範，提供給 18 至 64 歲領有身心障礙證明者（具特殊需求者年齡可向下延伸至 15 歲），有生活自理及社會適應能力訓練需求，且未安置於社會福利機構、精神復健機構之身心障礙者（接受夜間型住宿機構服務者不在此限），經專業團隊評估，可參加課程活動的身心障礙者，以開設課程活動的方式，服務內容包括生活自理能力增進、人際關係及社交技巧訓練、休閒生活、健康促進、社區適應所設計的活動，其服務場所不得兼辦住宿服務。自 2018 年開始，地方政府可依據衛福部社家屬的《公益彩券回饋金申請主軸項目及基準》中的《身心障礙者社區式日間服務布建計畫》申請辦理身心障礙者社區日間服務據點，而民間團體若欲辦理社區日間服務，須向地方政府申請（中華民國智障者家長總會，2019）。

(二) 社區日間照顧的服務方式

社區日間照顧服務提供 18 歲以上身心障礙者所需服務，其服務對象可能來自於完成教育階段的身心障礙者、由就業體系因障礙狀況加重或病發者，有部分身心障礙者則是由醫療體系轉銜到社區日間照顧服務，這些服務對象藉由社區日間照顧服務在社區中學習自立生活技能、運用社區資源以達到融合。《身心障礙者個人照顧服務辦法》第 49 條：「社區式日間照顧服務提供單位應置生活服務員，生活服務員配置比率按服務對象障礙程度以一比五至一比十五遴用；並得視身心障礙者之特性需求，增置專任或特約社會工作人員、教保員、行政人員、廚師、醫師、護理人員、心理科系畢業相關人員或其他工作人員。」，社區日間照顧服務的專業人員主要包含教保員、生服員、社工員，而根據辦理活動的專業特質，也會聘請業界講師，以確保活動品質，另視服務對象需求及

專業人力負擔狀況徵求志工，在活動中提供身心障礙者適當協助及生活支持，確保服務對象都能參與活動。

其服務內容根據《身心障礙者個人照顧服務辦法》第 47 條，應包含生活自理能力增進、人際關係及社交技巧訓練、休閒生活、健康促進、社區適應及其他社區日照服務，透過課程活動的方式，讓服務對象參與並學習相關自立生活技能，其活動設計由教保員與生服員規劃及安排，以個別化服務精神，透過瞭解活動情境及對象特性、評估服務對象的活動需求，設定活動目標並擬定計畫，以適合的活動策略及場地，運用社區資源進行活動，並於活動後進行多元評量，以了解服務對象的學習成效。其服務是以「支持」的觀點融入活動中，其活動多是以日常生活為主題，或是在專業活動中，給予服務對象多元刺激，例如：雕塑、繪畫、園藝等（中華民國智障者家長總會，2019）。

（三）社區日間照顧服務的實施狀況

臺灣社區日間照顧服務政策的發展較晚，對於其服務成效及困難的探討較少，整理周怡君(2018)「從 CRPD 觀點論臺灣成年身心障礙者社區日間照顧政策的挑戰」中，所提到社區日照面臨的挑戰如：社區日照據點不足且不均、收費不一、專業人員的比例與服務定位不明確等，周怡君(2018)也建議應加強運用社區資源，增加服務對象的自我決策，達到賦權的效果。

由上述可知，當庇護性就業者轉銜至社區日間照顧服務時，可以接受到相對較多提升自立生活能力的支持，但是對於工作訓練的復健活動就減少了，我們可以視服務對象的需求，協助他們及家屬思考，哪一個服務模式對他們是較為適合的。

貳、社政其他相關資源

除了上述社區日間照顧，較為集中式的專業服務外，還有身心障礙者資源中心及長照 2.0 可以透過資源的連結，提供身心障礙者所需要的彈性服務，當庇護性就業者離開就業市場時，也可以透過這些資源，得到所需的服務，並維持身心障礙者與其家屬的生活品質，而這些服務也是需要透過需求評估，了解身心障礙者的需求後，協助選擇適合使用的福利服務，以下分別說明：

一、身心障礙者資源中心

(一) 身心障礙者家庭資源中心的法源基礎

根據身權法第 48、49、50、51 條，為使身心障礙者在不同生涯階段的福利得以銜接，應訂定生涯轉銜計畫及提供支持服務，依多元連續服務原則規劃辦理。各地方政府透過身心障礙者（家庭/社區）資源中心提供身心障礙者所需的相關服務，各資源中心透過訪視、電訪、到宅或是請服務對象到資源中心，提供生活重建訓練、轉介安置、連結相關資源等服務，並辦理多元休閒活動、成長團體和講座。而轉銜服務也是資源中心提供的一項重要服務，協助身心障礙者在轉換不同生涯階段時，連結所需的各項資源，身心障礙者可以於各縣市的資源中心申請「身心障礙者個案管理暨轉銜服務」，新北市有 7 家由新北市政府社會局委託各單位辦理的身心障礙者家庭資源中心（簡稱家資中心），提供居住在各區的身心障礙者就近服務。

(二) 身心障礙者家庭資源中心的服務方式

家資中心提供身心障礙者轉銜服務，包含福利諮詢及個管轉銜服務，福利諮詢包含提供有關身心障礙者生活扶助、安置照顧、家庭服務、健康醫療、社會支持及其他相關福利資訊；個管轉銜服務將評估服務對象問題及需求、擬定服務計畫，協助連結與轉介相關資源，以及強化家庭資源及支持網絡，以維護或改善家庭功能。

其服務作業階段包含：接案申請階段、評估階段、執行與追蹤階段，家資中心收到單位轉介或民眾申請後，由社會局進行初評，若確認收案，將由轉銜暨個案管理服務單位受案，進行需求評估，確認需求後，同樣由轉銜暨個案管理服務單位擬定服務計畫、執行服務計畫並追蹤、結案。

（三）身心障礙者家庭資源中心的實施狀況

新北市為提供身心障礙者完整服務，整合長照、早療、身障個管服務平台，成立身心障礙者通報及需求評估中心，在身心障礙者核發身障證明後，由需求評估訪員逐案就身心障礙者勾選的福利服務項目進行電話訪談，確認福利需求，再針對實際需求進行分流，後續由新北市家資中心提供連結及轉介相關服務。

二、長期照顧服務

（一）長期照顧服務的法源基礎

長照 2.0 是因應老年人口成長而帶來家庭壓力，推出的長照計畫，2007 年推出長照 1.0，而在 2017 年長照 2.0 正式上線，增加服務項目及範圍，將服務對象擴大，其中身心障礙者的資格由 50 歲以上，調整為不分年齡的身心障礙者，領有身心障礙證明或手冊的失能者，經需求評估後皆可申請長照服務。

長照服務依據《長期照顧服務法》設立，與依身權法規劃的身障日間照顧的以月計費，且各單位收費標準不一的方式不同，長照日照機構的收費標準是全國統一，並是「以日計費」，依照各縣市長期照顧管理中心評估等級，政府再依據服務對象經濟狀況給予補助，這樣的服務模式增加了使用服務的彈性及範圍，也大幅地提高了身心障礙者及其家屬運用服務的狀況（黃珉蓉，2020）。

（二）長期照顧服務的服務方式

長照 2.0 的服務理念為社區基礎、以人為本、連續照顧，將服務分為四大項目：照顧及專業服務、交通接送服務、輔具及居家無障礙環境改善服務、喘息服務，主要解決日常生活照顧的需求，黃珉蓉（2020）也提出長照服務的思維已由無微不至的照顧，轉變為協助維持生活功能、延緩服務對象老化、降低醫療需求，長照機構透過課程、生活訓練、社會適應活動及提升體能的運動，來達到上述目標，維持身心障礙者的生活品質。

其服務作業階段包含：提出申請階段、評估階段、執行與追蹤階段，當民眾有長期照顧需求，可以撥打 1966 長照服務專線，或是住院中的民眾可洽詢護理站提出申請，而各縣市的照顧管理中心，會有照管專員利用照顧管理評估量表，核定長照需要等級及服務給付額度，接著由個案管理員依照需求擬定照顧服務計畫，並依服務計畫執行相關服務，過程中個案管理員因應需求調整計畫，定期追蹤、盤點社區資源，強化服務連結效能，串連社區服務、落實個案管理。

長照 2.0 依據失能程度，將長照等級分為 8 級，依照等級提供不同額度的補助金額，等級越高補助金額也會越高。

（三）長期照顧服務的實施狀況

自 2017 年長照 2.0 實施以來，使用長照服務的人數及資源布建狀況逐漸成長，也不斷培育長照人力，及建置「長照服務專線(1966)話務整合系統」，以優化 1966 專線的服務成效。由社區整合型服務中心的個案管理員擔任長照服務之單一窗口，提供以人為中心的服務。

陳政智（2021）的研究指出，身心障礙者較少使用長照 2.0 的服務原因為申辦流程較不便利、有自付額的經濟負擔，而身障福利服務與長照 2.0 的服務存在互斥的議題，身心障礙者會選擇最符合經濟效益的服務，而長照 2.0 使用的評估工具，有時無法反映出身心障礙者的需求，

長照 2.0 的服務提供者因主要服務對象是年長者，對於身心障礙者的熟悉度不高，也會影響身心障礙者家屬使用長照 2.0 的意願。

參、衛政相關資源

根據新北市 110 年 3 月底統計，領有身障證明者回推舊制各障別人數及百分比，第一類心智障礙者中，精神障礙者占最多，精障 11.5%、智障 8.3%、自閉症 2.2%。蘇昭如(2003)提出精神障礙者的就業問題包含：社會刻板印象影響社會接受度、持續復發之症狀影響就業穩定性、有持續追蹤輔導及團隊專業協助之需求，因此精障者的就業促進相當重要，除了勞政單位所提供的職業重建服務外，與其他障別不同的是，由衛福部提供給目前尚無法進入一般性勞動市場的精障者精神復健治療服務。

一、日間型社區精神復健機構

(一) 日間型社區精神復健機構法源基礎

衛福部《精神衛生法》第三條第五項提到「社區精神復健」，指為協助病人逐步適應社會生活，於社區中提供精障者有關工作能力、工作態度、心理重建、社交技巧、日常生活處理能力等之復健治療；第 16 條則說明精神照護機構包含：精神醫療機構、精神護理機構、心理治療所、心理諮商所及精神復健機構，其中「精神復健機構」指提供經專科醫師診斷需精神復健之精障者，社區精神復健相關服務，又分為日間型及機構型。

(二) 日間型社區精神復健機構服務方式

收案條件為 1.精神狀態穩定，且無自傷、傷人之虞；2.繼續接受精神科門診追蹤及治療；3.能自行獨立接受訓練或家屬可配合；4.稍具耐性及工作動機。而其結案條件為 1.轉介或輔導就業；2.住院或活動適應困難離開；3.病患病情、社會功能、家庭關係穩定。其收費依健保收費標準給付，持有重大傷病卡者面自負額由健保給付。

而依據精神復健機構評鑑標準，其復建包含獨立生活、社會功能、職業功能、身心健康狀況及家庭與社會支持系統，並擬定符合學員復健需求之目標與計畫，有效結合運用社區資源，以強化社區適應能力，提供定期生活諮詢及心理輔導、就醫及藥物管理，亦要提供工作復健訓練及轉銜服務，培養良好的工作態度、習慣及能力。

由上述規定可知，日間型精神復健機構是提供給有就業動機者，且部分以就業為目的的精神障礙者復健治療服務，又稱社區復健中心或工作坊。日間型社區精神復健機構提供各項職能治療及必要的生活復健訓練，期待精障者透過復健能適應社區生活、改善生活品質、減少病情慢性化，進而回歸社會，提供職能復健活動、日常生活功能訓練、休閒生活安排訓練、社會資源運用與轉介…等；也提供庇護性的工作環境，以工作做為職業復健的媒介，提供給目前尚無法進入就業市場的精障者工作訓練，培養工作適應力、適當的工作習性、態度與行為，逐步適應工作壓力，為再度回到就業市場做準備(臺北市立聯合醫院松德院區，2010；新北市康復之友協會)。

(三) 日間型社區精神復健機構實施狀況

林惠珠(2014)整理社區復健成效，指出透過社區復健中心，精障者可以在社區就近接受日間工作復健訓練、工作轉銜及生活功能訓練。但仍有部分機構較偏遠、未普查精障個案對社區復健資源需求狀況、部分機構因大型化導致資源集中以及健保給付調整…等狀況，造成復健資源分佈不均及供需不平衡的問題。

二、精神障礙者協作模式服務據點

根據衛福部的《精神障礙者協作模式服務據點計畫》，也可以透過區式日間照顧服務、社區日間作業設施、社區居住，或參考精障會所模式設置服務據點，提供精神障礙者相關服務。

（一）精神障礙者協作模式服務據點法源基礎

因應 CRPD 第 19 條「自立生活與融入社區」、及我國《身心障礙者權益保障法》第 50 條規定，提供給身心障礙者各項個人支持及照顧服務，各地方政府應提供社區式日間照顧服務、社區日間作業設施、家庭托顧及社區居住等，協助身心障礙者參與社區生活。

而部分精障者可能受病情影響，無法固定時間使用上述身心障礙者社區式服務，需要較彈性的服務模式，因此衛生福利部訂定《精神障礙者協作模式服務據點計畫》，提供 18 歲以上居住於社區之精障者所需之服務，參考精神障礙會所模式之夥伴關係、同儕關係、個別化精神，協助各縣市政府以精障者為主，成立服務據點，提供精障者適合之社區服務模式。

（二）精神障礙者協作模式服務據點服務方式

精神障礙者協作模式服務據點參考精障會所的方式，發展類會所的服務類型，提供生活重建、團體活動、社會行動等服務，根據《精神障礙者協作模式服務據點計畫》對於協作模式服務據點的成效考核項目包含：1.每一據點服務 40 名；2.辦理工作日活動；3.辦理社區宣導活動推廣及成長團體課程；4.提供「過渡性就業方案」提供精障者工作機會（慈芳關懷中心，2017）。

在會所的模式中，精障者與提供服務者的關係，不再是「專業—案主」，而是「職員—會員」，讓服務關係被重新定位，而提供服務者則與精障者一起合作、一起生活、一起經營機構的成長，不再是一個僅解決問題的專家角色，精障者可以自己決定是否要進入會所使用服務。以「工作日」的安排可以營造如一般職場的工作環境與氛圍，讓會員透過練習與實作，準備再度與社會及職場接軌（呂又慧、戴雅君，2011）。

除工作日外，會所模式還有提供給精障者獨有的「過渡性就業方案」，根據《身心障礙者支持性就業服務實施要領》中對於過渡性就業方案的規定，說明其適用個別服務模式之服務基準，但服務期間得不以穩定就業為最終目標，就業的首要因素取決於精障者的工作意願，而就服員不管精障者過去的就業成功程度如何，仍會不斷提供各行各業於一般職場的就業機會，雇主應按勞動市場狀況給予工資，其就業性質為兼職性且有時限性，每星期大約工作 15 到 20 小時，為期六到九個月。而過渡性就業屬於會所，當會員需要請假時，會所可以安排其他會員代班，避免職場工作因會員的缺席而流失，而會員在就業中受挫時，可以回到過渡性就業，累積經驗、嘗試不同工作，與社區保持連結，為未來工作做準備(曹寶玉、余漢儀，2015)。

(三) 精神障礙者協作模式服務據點實施狀況

類會所的模式讓精障者發展出更積極、開放與多元的服務，讓精障者及服務提供者共同參與、彼此認同，取代醫病思維取向的服務政策(呂又慧、戴雅君，2011)，精障者也可以透過會所模式建立社群。透過過渡性就業，精障者認為相較先前的經驗，較能減少適應職場的壓力，且可以建立工作經驗，也有精障者後續自行求職或進入其他就業服務體系。目前臺灣的會所模式服務仍較少，110 年起正透過社家屬的社會安全網二期計畫推行，而截至 110 年，全台共有 9 處協作模式服務據點，新北市有 2 處，為舒心之家及慈芳關懷中心。

肆、醫療相關資源

除了社政提供的服務外，庇護性就業者還可能隨老化，出現健康狀況或是因原有障礙因素出現相關併發症，例如癲癇、精神障礙等其他疾病，而離開就業市場，需要轉入醫療體系時，可以利用相關醫療資源服務，如下：

（一）身心障礙整合門診

根據身權法第 24 條直轄市、縣（市）衛生主管機關應依據身心障礙者人口數及就醫需求，指定醫院設立身心障礙者特別門診，並由衛生福利部訂定了《身心障礙者特別門診管理辦法》來規範，規定指定醫院應設身心障礙服務窗口，並置適當人員提供引導、溝通、協助就醫等服務。

當庇護性就業者因為醫療因素要由就業市場轉入醫療體系時，醫院個管人員可以連結醫院的身心障礙整合門診、聯合醫療中心或長期就診的醫療門診等資源，進入醫療體系接受服務。若經醫院評估需要住院治療者，應由醫院提出相關住院計畫以辦理轉銜，而較大的醫學中心也有個管人員，協助進行轉銜（陳政智等人，2020）。

（二）心理衛生中心的社區關懷訪視員

若為精神障礙者，可請各縣市的心理衛生中心的社區關懷訪視員提供關懷訪視的服務，關訪員會將服務對象分一到五級，不同級別的照護頻率不同，並以實際家庭訪視為主，配合電話訪談或辦公室會談，利用醫療、復健、社會福利等各種資源，促進服務對象及家屬參與社區活動，並於社區中倡議，使社區民眾認識及關懷精神障礙者（衛生福利部，2019）。

庇護性就業者離開勞政體系後，社政及衛政醫療單位可以提供的身心障礙者所需專業服務，但是要如何協助庇護性就業者順利地由勞政轉銜到社政、醫療單位，則是專業人員及服務提供者需要努力的部分。111 年新北市勞工局委託身心障礙者職業重建服務中心，辦理「111 年度庇

護性就業者退休前準備暨轉銜服務」，希望協助庇護性就業者認識未來可能轉銜的場所，並透過活動活化庇護性就業者的生活及工作，協助延緩他們能力的退化，同時也為退休做準備及規劃。所提供的服務包含相關主題課程、未來可能轉銜的場所的參訪體驗，以及個別化的服務，以協助身心障礙者及其家屬提早為退休做準備。藉由參訪實際接觸，並了解未來可能轉銜的單位，這些是相當重要且必要的。

因此本研究想要透過焦點團體及個別訪談，深入了解庇護工場對於庇護性就業者因老化而能力下降的作法，以及庇護性就業者及家屬對於此事的看法及對未來的規劃等，整合各方的看法及需求，以作為未來政策規劃及委託辦理業務之參考。

第三章 研究方法

本研究欲採用質性研究，本章說明研究方法，分成五節，依序為研究設計與方法、研究對象、研究工具、研究程序、資料處理與分析。

第一節 研究設計與方法

壹、研究設計

本案以焦點團體及個別訪談方式蒐集所需之資料。另召開專家學者會議，邀請相關領域的專家學者針對研究過程、編寫訪談大綱、撰寫分析報告等過程提供專業意見。

深度訪談(In-depth interview)是指研究者與受訪者可以面對面對話，在訪談過程中，可以深入了解受訪者的真正的想法與行為表現的原因(林金定等人，2005)，而在對話的過程中研究者與受訪者的地位是平等的，受訪者所說的內容將被認為有高度價值的可能性，且被受重視(Taylor & Bogdan, 1984)，研究者也可以得到更真實的訊息，目的於透析訪談的真正內幕、真實意涵、衝擊影響、未來發展及解決之道(萬文隆，2004)。

貳、研究方法

本案的研究方法主要有二：焦點團體方式與個別訪談方式，皆以面對面的方式進行。主要係考量本研究的研究對象有六大類包括：庇護工場營運人員、就業服務員(包括庇護工場自聘的個管員)、庇護性就業者、庇護性就業者家屬、轉銜相關人員、以及已經由庇護性就業轉銜至社區日間作業設施或社區復健中心的身心障礙者及家屬。

本案所採的焦點團體法(focus groups)聚集了受訪者為共同的研究主題對話，團體的成員在3~7名之間，由主持人開場介紹討論的主題，開啟整個討論及過程，讓每一位參與者能對研究問題有反應，也能和團體的他人有互動。半結構質性訪談(semi-structured interview)為在訪談前先擬好大綱，以維持資料的完整及系統性，但在訪談過程中，可依據

情況而彈性調整。

採焦點團體方式，訪談庇護工場營運者、就業服務員（包括庇護工場自聘的個管員）、庇護性就業者家屬、轉銜相關人員，讓研究者可以在較短的期程內收集到充分且深入的資料。再者，考量庇護性就業者表達能力較弱，需要較多引導及關係建立以進行對話，以及已轉銜至社政或衛政的人數較少，因此以個別訪談（semi-structured interview）方式蒐集資料，另外，對於因時間或其他因素無法參加焦點團體者，也以個別訪談方式進行。

除上述兩個主要的研究方法外，為使方案的進行更順利，採兩次的計畫審查方式，每次邀請 4~5 位外部的專家或學者與會，提供本案執行內容的各項建議，兩次的時間點分別在研究的焦點團體和個別式訪談進行前，以及在研究團隊完成初步分析後。

第二節 研究對象

本研究之訪談分為焦點團體及個別訪談。焦點團體訪談對象為庇護工場營運人員、就業服務員（包括庇護工場自聘的個管員）、庇護性就業者家屬、轉銜相關人員，每類人員各辦理一場焦點團體。共辦理四場焦點團體訪談，共計 21 位參與者；個別訪談之訪談對象為庇護性就業者、已轉銜至社政或衛政之服務對象，以及部分無法參與焦點團體之對象，如：轉銜相關人員、庇護性就業者家屬，配合訪談對象時間進行個別訪談，並將資料併入適合的組別分析。個別訪談參與者（包含共同參與者）共計 24 位。

比較全國 162 家庇護工場與新北市 27 家庇護工場的樣態，包含：行業別、成立時間與庇護工場規模，發現全國與新北市的庇護工場行業別及比例相近；但新北市成立時間超過 10 年庇護工場所占比例較全國高，且新北市規模較大的庇護工場也較多。

在訪談對象的選取及邀請方面，以多元化為原則，且盡量貼近全國及新北市庇護工場樣態，但因新北市早期成立的庇護工場，以製造業或食品製造業為主，安置人數較多在 30 人以上，內部有較多庇護性就業者面臨老化或障礙狀況改變而產能下降的狀況，而就服員及營運人員亦較有輔導或協助產能下降之庇護性就業者轉銜的經驗，因此研究對象的選樣上也受此條件影響(全國、新北市及本研究參與者所屬庇護工場比較如表 3-1)。本節將分成研究參與者與邀請之標準、研究參與者基本資料，兩大部分說明。

表 3-1 全國、新北市及本研究參與者所屬庇護工場樣態

比較項目		全國(共 162 家)		新北(共 27 家)		研究參與者(共 13 家)	
		家數	百分比	家數	百分比	家數	百分比
行業別	服務	88	54.32%	12	44.44%	3	23.08%
	製造	25	15.43%	5	18.52%	4	30.77%
	食品製造業	20	12.35%	4	14.81%	4	30.77%
	零售	19	11.73%	4	14.81%	2	15.38%
	農藝類	10	6.17%	2	7.41%	0	0.00%
成立超過 10 年		59	36.42%	13	48.15%	10	76.92%
規模較大庇護工場間數		14	8.64%	8	29.63%	7	53.85%

壹、庇護工場營運人員

本研究辦理一場庇護工場營運人員焦點團體，共有六位營運人員參與，另有一位營運人員(A1)因時間關係參與就服員焦點團體，將資料併入營運人員組別中。共計訪談七位營運人員。營運人員邀請標準如下，基本資料如表 3-2：

- 任職於新北市庇護工場。
- 擔任庇護工場營運者的角色。

表 3-2 參與焦點團體之庇護工場營運人員基本資料表

研究參與者代號	職稱	性別	教育程度	學術背景	目前單位服務年資(年)	過去身心障礙相關工作	服務工場之規模(類型/員工數)	庇護工場設立時間(年)
A1	處長	男	碩士	非營利與社會企業學系	7 年	自民國 88 年起參與身障服務至今	手工藝/6 名庇護員工	7 年
A2	主任	男	大專	醫務管理系	5 年	無	烘焙/42 名庇護員工	8 年
A3	組長	女	高職	美工科	16 年	身障職訓、社區家園、清潔工作隊	印刷、代工包裝/48 名庇護員工	17 年
A4	場長	男	專科	電機科	9 年 4 個月	無	印刷/6 名名庇護員工+1 位見習生	9 年
A5	場長	男	大學	心理系	2 年 2 個月	就服員、職務再設計專員、就服督導	烘焙/42 名庇護員工	17 年
A6	場長	女	大學	資訊管理系	18 年	教保員	烘焙/42 名庇護員工	18 年
A7	店長	男	大學	社會心理系	1 年 7 個月	就服員、技術輔導員兼副店長	門市/12 名庇護員工	15 年

貳、庇護工場就業服務員（包括庇護工場自聘的個管員）

本研究辦理一場庇護工場就服員焦點團體，共有四位就服員參與，兩位庇護工場自聘的個案管理員，另有一位營運人員因時間關係參與就服員焦點團體，已經資料併入營運人員的組別。共計訪談六位就服員或個管員。就服員或個管員邀請標準如下，基本資料如表 3-3：

- 任職於新北市庇護工場。
- 且為符合身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則之職業重建專業人員。
- 過去 3 年曾直接服務過庇護員工。

表 3-3 參與焦點團體之庇護工場就服員/個管員基本資料表

研究參與者代號	職稱	性別	教育程度	學術背景	目前單位服務年資	過去身心障礙相關工作	服務工場之規模(類型/員工數)	庇護工場設立時間
B1	就服員	女	大學	社工系	1 年 6 個月	職業重建個案管理員	烘焙/42 名庇護員工	17 年
B2	就服員	女	大學	心理系	5 年 6 個月	無	清潔、代工包裝/12 名庇護員工+2 名見習生	13 年
B3	個管員	女	大學	心理系	5 年 6 個月	無	洗衣/48 名庇護員工	20 年
B4	個管員	女	大學	社工系	8 年	無	烘焙/41 名庇護員工	8 年
B5	就服組長	女	大學	社工系	4 年 3 個月	精障會所	烘焙/42 名庇護員工	18 年
B6	就服員	女	大學	社工系	6 年 10 個月	身心障礙資源中心 社工	印刷、代工包裝/48 名庇護員工	17 年

參、庇護性就業者家屬

本研究辦理一場庇護性就業者家屬焦點團體，三位家屬參與家屬焦點團體；有兩位家屬與庇護性就業者共同受訪；另有兩位家屬因無法參與焦點團體，配合家屬時間進行面對面之個別訪談，並將資料併入庇護性就業者家屬的組別分析。庇護性就業者家屬邀請標準如下，基本資料如表 3-4：

- 庇護就業之家人任職於新北市庇護工場。
- 以庇護性就業者的重要他人（同住或是有共同生活的家人）為主。
- 庇護就業之家人三年工作表現出現退化情形為優先。
- 以年滿 45 歲及年資 5 年以上庇護性就業者家屬為優先。

表 3-4 參與焦點團體及個別訪談之庇護性就業者家屬基本資料表

研究參與者代號	年齡	與身心障礙者之關係	庇護員工之年齡/性別/障別	庇護性就業者年資	服務工場之規模(類型/員工數)	庇護工場設立時間	訪談方式
C2	約 50 歲	姐弟(弟)	52 歲/女/智能障礙中度	6 年	烘焙/42 名庇護員工	8 年	與庇護性就業者 D3 共同受訪
C3	約 70 歲	母子	45 歲/男/智能障礙輕度	12 年	烘焙/42 名庇護員工	18 年	與庇護性就業者 D6 共同受訪
C4	64 歲	母女	40 歲/女/智能障礙中度	9 年	烘焙/42 名庇護員工	18 年	家屬焦點團體
C5	58 歲	母女	35 歲/女/自閉症中度	14 年	烘焙/42 名庇護員工	18 年	家屬焦點團體
C6	61 歲	姐妹(姐)	49 歲/女/智能障礙中度	14 年	洗衣/48 名庇護員工	20 年	家屬焦點團體
C10	68 歲	母女	41 歲/女/舊制(多障)無法對應新制中度	12 年	印刷、代工包裝/48 名庇護員工	17 年	個別訪談
C11	73 歲	母子	34 歲/男/自閉症中度	13 年	印刷、代工/12 名庇護員工	14 年	個別訪談

肆、庇護性就業者

本研究採個別訪談，面對面訪談庇護性就業者共十名，其中有兩名庇護性就業者(D3、D6)的家屬(C2、C3)共同參與訪談，因庇護性就業者表達能力有限，由家屬補充以回應訪談；其中兩名庇護性就業者(D2、D4)因表達能力有限，經庇護性就業者同意後，由個管員(B4、B5)共同參與訪談及補充；而部分庇護性就業者(D7、D8、D11、D13)表達較不完整時，研究團隊於個別訪談後，向庇護工場就服員或營運人員確認後補充。庇護性就業者邀請標準如下，基本資料如表 3-5：

- 戶籍為新北市或居住於新北市者。
- 任職於新北市庇護工場者。
- 近三年工作表現出現退化情形的庇護性就業者為優先。
- 以年滿 45 歲及年資 5 年以上的庇護性就業者為優先。

表 3-5 參與個別訪談之庇護性就業者基本資料表

研究參與者代號	性別	年齡	障礙診斷	過去從事工作	庇護工場的年資	目前從事的工作內容	服務工場之規模(類型/員工數)	庇護工場設立時間
D2	女	53 歲	智能障礙/輕度	家庭代工	13 年	摺疊、包裝衣服	洗衣 / 48 名庇護員工	20 年
D3	女	52 歲	智能障礙/中度	零件組裝、代工包裝(庇護工場)	6 年	包裝、摺盒	烘焙 / 41 名庇護員工	8 年
D4	女	54 歲	智能障礙/中度	便當店清潔、備料、打菜	8 年	清洗器具	烘焙 / 41 名庇護員工	8 年
D5	男	57 歲	精神障礙/中度	工廠技術員及保全	7 年	補貨、訂貨、結帳、外送、清潔	門市 / 6 名庇護員工	10 年
D6	男	45 歲	智能障礙/輕度	速食店清潔、內場	12 年	包裝、盤點	烘焙 / 42 名庇護員工	18 年
D7	女	41 歲	舊制(多障)無法對應新制/中度	家庭代工	12 年	簡易包裝	印刷、代工包裝 / 48 名庇護員工	17 年
D8	女	52 歲	肢體障礙/中度	家庭代工	13 年	代工包裝	代工 / 30 名庇護員工	13 年
D9	女	52 歲	精神障礙/輕度	工廠作業員	17 年	切吐司、清洗器具	烘焙 / 42 名庇護員工	17 年
D11	女	48 歲	智能障礙/中度	出版社包裝、便利商店	12 年	秤重、品檢	烘焙 / 42 名庇護員工	18 年
D13	女	45 歲	智能障礙/中度	館場清潔	1 年半	清潔隊	清潔、代工 / 12 名庇護員工	13 年

伍、已從庇護工場轉銜至社政或衛政服務者

本研究採個別訪談，面對面訪談轉銜至其他服務對象四名（其中兩位社區日作服務對象因表達能力有限，由家屬共同參與訪談並補充；一位社區日作服務對象母親單獨參與；一位社區復健中心服務對象單獨參與；另有一位過去曾是服務對象庇護工場的個管員，現為服務對象正接受服務社區日作的組長補充；一位社區復健中心主任及一位當時協助轉銜資源連結的職管員補充）。已轉銜者邀請標準如下，基本資料如表 3-6-1~3-6-2：

- 由庇護工場因能力下降轉銜至其他專業服務者。
- 仍於上述單位接受服務者。

表 3-6-1 由庇護工場轉銜至社政或衛政單位者基本資料表

研究參與者代號	性別	年齡	障礙診斷	庇護工場的年資	現接受之服務	過去於庇護工場從事的工作內容	服務工場之規模(類型/員工數)	庇護工場設立時間
D1	女	34歲	自閉症/中度	11年	社區日作	包裝	烘焙/42名庇護員工	18年
D10	女	33歲	智能障礙/中度	10年	社區日作	清潔、包裝	烘焙/42名庇護員工	17年
D12	男	45歲	精神障礙/輕度	斷斷續續約1年	社區復健中心	包糖果	印刷、代工包裝/48名庇護員工	17年

表 3-6-2 由庇護工場轉銜至社政或衛政單位者基本資料表

研究參與者代號	年齡	與身心障礙者之關係	庇護員工之年齡/性別/障別	身障者現接受之服務	身障者進入庇護工場的年資	服務工場之規模(類型/員工數)	庇護工場設立時間	備註
C1	64歲	父女	33歲/女/自閉症中度	社區日作	11年	烘焙/42名庇護員工	18年	與D1共同受訪
C7	62歲	母女	34歲/女/智能障礙/障礙中度	社區日作	10年	烘焙/42名庇護員工	17年	與D10共同受訪
C8	63歲	父女						
C9	60歲	母子	28歲/男/自閉症+聽障, 重度	社區日作	6年	組裝機械/6名庇護員工	8年	

陸、轉銜相關人員

本研究辦理一場轉銜相關人員焦點團體，五位轉銜相關人員參與焦點團體；另有三位轉銜相關人員因無法參與焦點團體，配合其時間進行面對面之個別訪談，並將資料併入轉銜相關人員的組別分析。本研究邀請之轉銜相關人員包含職重中心辦理轉銜方案的專銜專員、社區日作專業人員、社區復健中心專業人員及新北市社會局長官。轉銜相關人員邀請標準如下，基本資料如表 3-7：

表 3-7 參與焦點團體及個別訪談之轉銜相關人員基本資料表

研究參與者代號	職稱	性別	教育程度	學術背景	目前單位服務年資	過去身心障礙相關工作	訪談方式
E1	社區日作社工	女	大學	社工系	8 年	協會社工	焦點團體
E2	轉銜專員	女	大學	心理系	6 個月	庇護就服員、個案管理員、教保員、職管員、職前就服員	焦點團體
E3	轉銜專員	男	大學	經濟系	7 個月	就業服務員	焦點團體
E4	社會局科長	女	大學	社工系	15 年	醫務社工	焦點團體
E5	社區復健中心主任	女	大學	護理系	9 年	精神科相關醫務工作	焦點團體
E6	職重中心職管員	女	碩士	心理輔導所	8 年	庇護性就服員、資源中心專員	個別訪談
E7	社區復健中心個管員	女	大學	健康照顧社會工作系	1 年 2 個月	庇護性就服員、罕見疾病協會社工	個別訪談
E8	社區日間作業設施組長	女	碩士	社會工作所	2 年	基金會個管員	個別訪談

第三節 研究工具

本研究係於蒐集文獻後編撰焦點團體訪談綱要初稿，經專家學者審查後修改。訪談綱要以訪談的六大類人員分為：庇護工場經營者、庇護工場就服員、庇護性就業者、庇護性就業者家屬、已從庇護工場轉銜者及轉銜相關人員。本節將說明研究工具，主要內容除包括焦訪談綱要外，亦包括訪談進行前先邀請受訪者填寫的資本資料表。

壹、庇護工場營運人員焦點團體訪談綱要

一、基本資料表

1. 請問您的基本資料，包含學經歷、於目前庇護工場的服務年資、過去曾經從事身心障礙相關服務之工作。
2. 請您描述營運之庇護工場的規模、設立時間、營業項目、工場營業時間。
3. 請您描述庇護員工主要工作項目、工作時間、薪資區間。

二、訪談綱要

1. 請您說明貴工場現有針對從庇護工場轉銜到社政或醫療單位的轉銜辦法？目前執行的狀況為何？
2. 請問您認為庇護員工身體機能下降，而造成生產力下降，基於管理層面，有什麼考量？（例如：庇護員工產能下降影響到工場的產能或生產速度）
3. 承上題，以目前庇護工場的服務，在行政端有什麼相關的因應措施？（例如：整體工作量及工作方式需調整、增加無障礙或是防滑的設施等），有沒有改善？請分享相關的經驗。
4. 請問您認為庇護員工出現情緒或行為問題而影響工作狀況，會對庇護工場造成什麼影響？以目前庇護工場的服務，有什麼相關因應措施？請分享相關的經驗。
5. 請問您對於庇護員工從庇護工場轉銜到社政或醫療單位，有提供哪些協助？遇到甚麼困難？請分享相關經驗。

6. 請問您認為庇護員工離開庇護工場後，可以有甚麼相關資源銜接後續服務？請分享相關的經驗。

貳、庇護工場就服員焦點團體訪談綱要

一、基本資料表

1. 請問您的基本資料，包含學經歷、投入就服員之服務年資、於目前庇護工場的服務年資、過去曾經從事身心障礙相關服務之工作。
2. 請您描述服務之庇護工場的規模、設立時間、營業項目、工場營業時間。
3. 請您描述庇護員工主要工作項目、工作時間、薪資區間。

二、訪談綱要

1. 請您說明貴工場現有針對從庇護工場轉銜到社政或醫療單位的轉銜辦法？目前的執行狀況為何？有沒有遇到困難？（例如：雖然產能核薪逐年下降，但仍難以啟動轉銜）
2. 請問您對於庇護員工身體機能下降，而造成生產力下降，以目前庇護工場的服務，有什麼相關輔導方式以支持庇護員工維持生產力（例如：職務再設計、工作調整等）或協助尋求相關資源？請分享相關的經驗。
3. 請問您對於庇護員工出現情緒或行為問題而影響工作狀況，以目前庇護工場的服務，有什麼相關輔導方式？請分享相關的經驗。
4. 承前兩題，庇護員工的狀況改變，對於現場專業服務有什麼影響？（例如：該位庇護員工需要比較多關懷，現場就服員人力分配需要調整；協助庇護員工產線安排、庇護員工工作分配等，需要調整）
5. 請問您於庇護員工從庇護工場轉銜到社政或醫療單位，有提供哪些協助？（例如：相關資源連結、參訪社政單位、家訪等）遇到甚麼困難？請分享相關經驗（例如：家長/庇護員工意願較低，是什麼原因？欲轉銜的單位無法接收庇護員工轉銜過去，是什麼原因？）

因?)。

6. 請問您認為庇護員工離開庇護工場後，可以有甚麼相關資源銜接後續服務?您是否有協助庇護員工連結過相關資源的經驗，請分享相關的經驗。

參、庇護性就業者家屬焦點團體及個別訪談綱要

一、基本資料表

1. 請問您的孩子的基本資料，包含姓名、性別、年齡、學經歷、障礙程度與診斷)。
2. 請問您的基本資料，包含姓名、性別、年齡、學經歷、現任工作。
3. 請問是否有接受身心障礙生活補助、中/低收入戶補助。

二、訪談綱要

1. 請問您的身障家人於目前任職(或已離職)之庇護工場，工作多久了?
2. 請問您的身障家人在任職庇護(或已離職)工場之前，是否做過其他工作?或接受過其他服務?
3. 請問您的身障家人在庇護工場(或已離職)從事甚麼樣的工作?
4. 就您的了解請問您的身障家人在庇護工場工作有無甚麼困難?(例如:比較容易感到疲累、肌肉容易痠痛、感到工作較以前困難、工作速度變慢)，或是聽到他或就服員反應過去沒有提到的狀況(例如:工作中容易表現疲累、在工作中出現情緒或行為問題、或是因為工作而出現負面的情緒表現，如:焦慮、情緒不穩定等)。
5. 承上題，你們都怎麼應對這些狀況?(例如:休息一晚、看復健科、休閒活動紓解情緒等)，有使狀況好轉嗎?
6. 請問您知道當庇護性就業者產能下降，無法符合就業需求時，可以接受什麼其他與身心障礙者相關之服務?(例如:社區日間作業設施、社區日間照顧等)，您知道可以透過誰連結相關資源服務?(例如:家資中心、基金會社工/個管員)
7. 請問您對於身障家人(若將來)離開庇護工場後，您們有什麼規劃?

(如：接受社政或醫療的服務、家裡的經濟來源、退休金的規劃)

8. 請問您對於身障家人(若將來)離開庇護工場到其他服務，您覺得會有什麼改變？有什麼想法或擔憂？(例如：生活方式改變、經濟及福利的改變、身障家人是否幫忙負擔家庭經濟，怎麼調整)

肆、庇護性就業者個別訪談綱要

庇護性就業者個別訪談因應其身障特質，訪談時，係以受訪者可以接受(可以理解)的方式提問，也邀請庇護工場就服員或營運人員進行相關補充。

一、基本資料表

請問您的基本資料，包含姓名、性別、年齡、學經歷、障礙程度與診斷。

二、訪談綱要

1. 請問您於目前任職之庇護工場，工作多久了？
2. 請問您在任職庇護工場之前，是否做過其他工作？或接受過其他服務？
3. 請問您在庇護工場從事甚麼樣的工作？
4. 請問您在庇護工場工作有無甚麼困難?(例如：比較容易感到疲累、肌肉容易痠痛、感到工作較以前困難、工作速度變慢、容易感到焦慮或沮喪、就服員或工作人員經常催促。)
5. 庇護工場有提供哪些輔導或支持，來協助您維持或調整工作狀況？(例如職務再設計、工作調整)
6. 您有沒有嘗試過轉出庇護工場，或是有沒有人向您說過相關的資源？或協助您連結相關資源？當時有遇到什麼困難？
7. 請問您對於若將來離開庇護工場，您有什麼規劃？(接受其他服務，或是怎麼安排您的生活)，您知道可以接受什麼其他與身心障礙者相關之服務？例如：社區日間作業設施、社區日間照顧等。
8. 請問您對於離開庇護工場到其他的服務，有什麼想法或擔心？

(例如：生活方式改變、經濟及福利的改變)

伍、已從庇護工場轉銜至社政或衛政服務者個別訪談綱要

已從庇護工場轉銜者的個別訪談因應其身障特質，訪談時，係以受訪者可以接受(可以理解)的方式提問，若由家屬受訪或家屬共同參與訪談，則由家屬主要回應訪談，也邀請相關專業人員進行補充。

一、基本資料表

請問您的基本資料，包含姓名、性別、年齡、學經歷、障礙程度與障礙證明。

二、訪談綱要

1. 請問您在之前任職之庇護工場，工作多久了？
2. 請問您在庇護工場從事甚麼樣的工作？
3. 請問您是因為什麼原因，選擇離開庇護工場？（是否因為在庇護工場的工作遇到困難，例如：容易感到疲累、肌肉容易感到痠痛等）
4. 請問您在庇護工場遇到工作困難（因身體機能下降導致產能下降時）庇護工場有提供什麼協助，讓您可以維持工作狀況，或是做哪些調整？（例如：調整工作時間、提供職務再設計一輔具、工作調整等）
5. 請問當您在規劃要轉出庇護工場時，有沒有想要轉到什麼單位？有考慮哪些地方？是什麼原因？您有沒有先去參訪/了解過這些地方？
6. 那時候您有/沒有轉銜到當時希望的單位，有遇到什麼困難？有誰提供您相關的協助？（例如：交通問題、經濟來源改變）
7. 請問在轉銜的過程中有哪些人提供相關的資源？（例如：庇護工場的就服員、社工人員等），或是您自己聯繫，您是聯繫什麼單位或窗口？
8. 請問您從庇護工場轉到現在的單位(或地方)有遇到哪些改變或不

適應的狀況？有誰協助您處理這些狀況？

陸、轉銜相關人員焦點團體及個別訪談綱要

一、基本資料表

1. 請問您的基本資料，包含學經歷、投入現服務之年資、過去曾經從事身心障礙相關服務之工作。
2. 請您描述服務單位的規模、設立時間、服務項目。
3. 請您描述曾協助庇護員工轉銜的相關經驗。

二、訪談綱要

1. 請問您遇過從庇護工場轉銜過來貴單位的服務對象，是由誰轉介過來？例如：庇護性就服員、職管員，或家長自行尋求資源？
2. 承上題，貴單位有沒有收案，單位考量的是什麼？（例如：能力、情緒、需求…等），進入貴單位接受服務是否有相關規定或標準？
3. 請問從庇護工場轉銜到貴單位的服務對象，有遇到什麼改變或不適應的狀況，貴單位如何協助他？請分享相關經驗。
4. 請問您有沒有接觸過勞政跟社政之間的聯繫，覺得有遇到什麼困難？請分享相關經驗。
5. 請問您如果遇到要轉銜或轉介的服務對象，會如何提供資源，如何搜尋及連結相關資源？請分享相關經驗。
6. 各縣市政府轉銜相關承辦人/服務窗口，針對庇護工場轉銜至社政或醫療服務，有什麼相關的規定？對於他們的轉銜有什麼考量？遇到什麼困難，請分享相關經驗。

第四節 研究程序

本研究採取焦點團體及個別訪談，透過了解本市庇護工場轉銜需求與困難、庇護員工及重要他人的期待及擔心，蒐集相關人員-庇護工場營運人員、就服員、庇護性就業者及其家屬的看法後，思考目前轉銜遇到的困難極可能得作法。研究程序架構如圖 3-1，研究程序如下：

壹、準備階段

- 一、蒐集及分析相關文獻：蒐集國內外庇護工場轉銜相關文獻，了解目前國內外庇護工場轉銜過程中相關人員的看法。
- 二、擬定訪談綱要：依據研究目的與進行相關文獻回顧後，以開放式題目，訂定個別訪談及焦點團體訪談綱要。
- 三、邀請專家學者審查：邀請專家審查個別質性訪談及焦點團體訪談綱要。

貳、正式訪談階段

- 一、招募研究參與者：
簡單介紹研究之目的及參與者對於研究之重要性，邀請參與研究。
- 二、簽署參與同意書：
給予研究參與者同意書，告知研究參與者有關研究的主要目的、過程、保密原則、參與者之權益等。
- 三、進行焦點團體訪談：
進行庇護工場營運者、就服員及庇護性就業者家屬的焦點團體訪談。
- 四、進行個別訪談：
進行庇護性就業者的個別訪談。
- 五、撰寫訪談札記：
於訪談後撰寫訪談札記，記錄訪談時的重要資訊。

參、資料處理階段

- 一、繕打訪談資料成逐字稿。
- 二、分析及編碼資料：確認蒐集的資料無誤後，進行逐字稿的分類與編碼。
- 三、持續比較與分析直到資料飽和：在分析資料的同時，也蒐集新的資源，不斷進行補充、修正、分析，使研究內容更為豐富、逐漸形成脈絡。

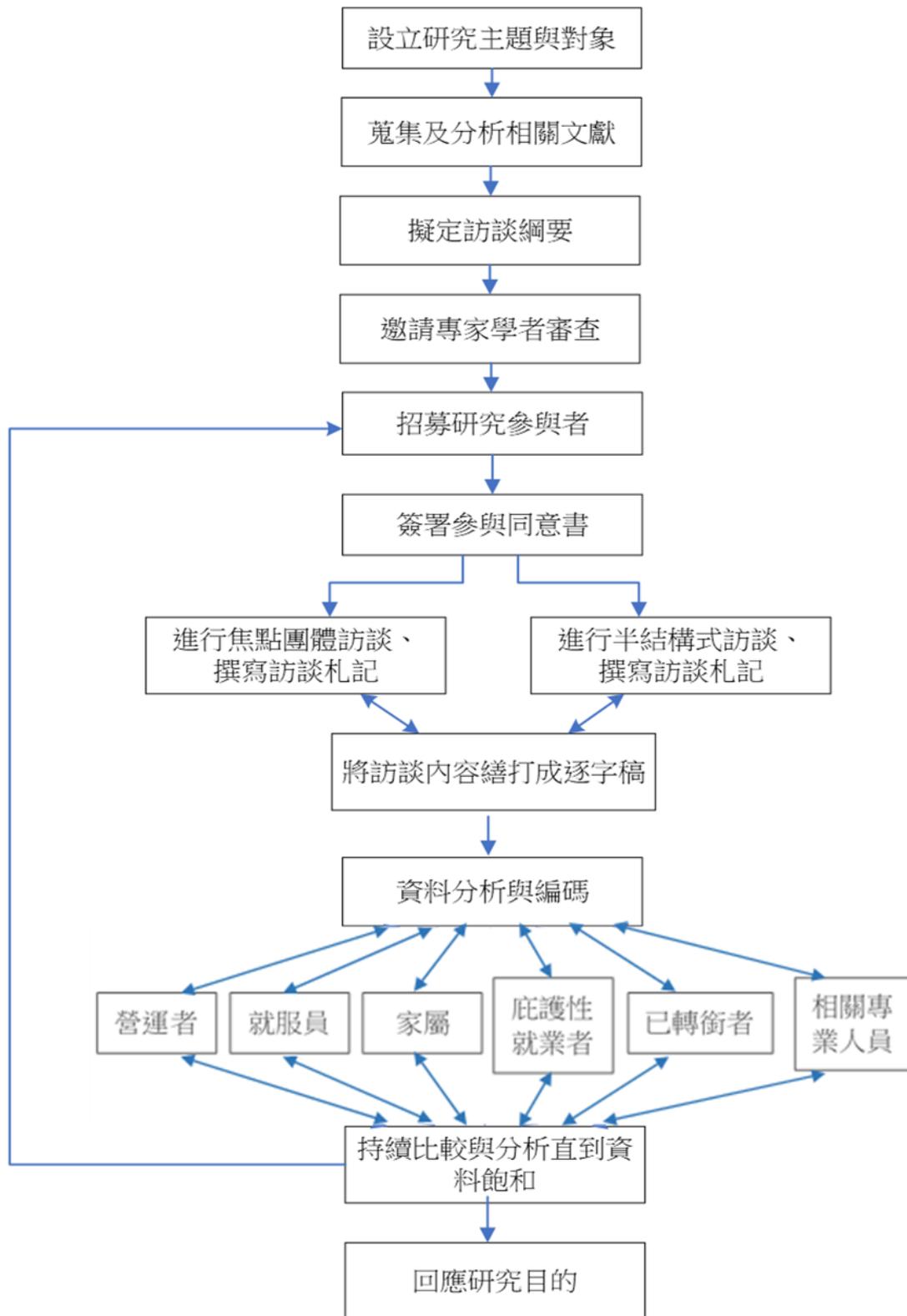


圖 3-1 研究程序架構

第五節 資料處理與分析

本案所蒐集的資料確認資料無誤後，進行訪談逐字稿的分類及編碼，分成不同的類別、主題，而過程中每一個類別間、同類別內都獲進行比較及分析，透過不斷比較修正的過程，逐漸形成或發現一個有意義的脈絡或現象(Glaser, 1965；高淑清，2008)。

壹、整理資料

本案蒐集之資料主要來個焦點團體訪談紀錄與個別訪談紀錄。在訪談之後，透過「雅婷」軟體，予以錄音，謄寫逐字稿，重複聽寫檢查，並忠於受訪者的原意，並作初步整理後，給予受訪者檢閱或為其說明，確保內容之正確及真實性。資料取得的方式編寫代號：「焦」表示焦點團體訪談、「個」表示個別訪談；隨後四碼則為日期，如焦 20220626 表示資料來自 焦點團體 2022 年 6 月 26 日的紀錄。

A1、A2、A3.....以此類推的方式來代表受訪之庇護工場經營者，B1、B2、B3.....代表就服員，C1、C2、C3....代表庇護員工的家屬，D1、D2、D3 代表庇護員工，R1、R2、R3 代表研究團隊成員。

貳、分析資料

本案以 NVivo10 版質性分析軟體依下列順序進行分析：

一、閱讀和編碼資料以形成概念

反覆閱讀所蒐集到的文字資料，對於資料本身有初步的理解之後，畫記出符合研究主題且具有意義之文句脈絡，形成概念單位。而透過給予「代碼」的過程，將原始文字資料轉化成抽象的概念。

二、統整概念以形成類別

將每一筆資料中的文字記錄分析完單位概念後，進行跨研究參與者、資料來源的分類，將相近的概念統整分組，形成更高層次的「類別」，並為「類別」命名。

三、連結類別以建構主題

研究者思考「類別」中的資料，建立類別之間的橋梁，尋找是否有

共同的主題，連結意義相近的類別，將其組合成最高層次的「主題」。

參、研究的信實度(Trustworthiness)

本研究採用 Lincoln 與 Guba(1985)所提出質性的信實度標準四個面向—確實性、轉移性、可靠性及確認性四大面向。

- 一、確實性即資料的正確性，本研究透過來自訪談、相關文件，及研究日誌等不同方式來蒐集資料，透過研究團隊的觀點，也就是充分運用三角驗證技術，確保質性方法的可信度。
- 二、遷移性即透過開放性方式，透過訪談的逐字稿，力求還原當時的情境，使經過轉換後的資料，能真實呈現當時的感受和經驗。
- 三、可靠性係指研究資料與內容的穩定性和一致性，研究團隊及在研究期間不斷討論與修正相關內容和表件，同時在線上建立分享的資料，俾便隨時更新、建立資料，不清楚的部分，均儘快再予討論，以求資料的一致。
- 四、可驗證性關心研究是否中立、客觀，基於此關切的想法，本案不斷自我檢視或交互檢視所蒐的資料，遇有疑點，亦會隨時討論，以避免研究者主觀的想法。

第六節 研究倫理

本研究者嚴謹遵從研究倫理，以保護研究參與者之個人權益。於邀請參與研究時，簡單介紹研究之目的及參與者對於研究之重要性，以真誠態度邀請參與研究。於真正開始訪談之先，給予研究參與者同意書(詳見附件一)，針對文字理解能力較弱之庇護性就業者將同意書設計為易讀版(詳見附件二)，告知研究參與者有關研究的主要目的、過程、保密原則、參與者之權益等，也歡迎研究參與者提出研究相關之提問。經簽署同意後，才正式開始研究訪談。研究過程，研究參與者均無疑問、感到不適、要求中止或退出。

第四章 研究結果與討論

本研究主要係透過個別訪談及焦點團體的方式蒐集資料，資料主要來自於下列四大群：(一)庇護性就業者、家屬；(二)庇護性就業服務員、庇護工場營運人員；(三)已從庇護工場轉銜者；以及(四)轉銜相關的專業人員。本章前四節係分別依上述四大群為對象，試著以不同人的角度，呈現庇護性就業者轉銜的現況，而每節將依分析的結果，呈現：庇護性就業者於庇護工場遭遇的困難、庇護性就業者的工作支持與調整、轉銜的現況與規劃、轉銜的過程與相關資源；另外，第五節為綜合討論，將前四節之發現綜合比較之。

第一節 庇護性就業者與家屬對於轉銜的看法

本研究透過個訪及焦點團體，蒐集整理個別訪談 10 位庇護性就業者(其中 2 位庇護性就業者，是和家屬與共同受訪)、個別訪談 2 位家屬，以及焦點團體訪談 3 位家屬。本節呈現的內涵包括：庇護性就業者於庇護工場遭遇的困難、庇護性就業者的工作支持與調整、轉銜的現況與規劃、轉銜的過程與相關資源。

壹、庇護性就業者於庇護工場遭遇的困難

庇護性就業者於庇護工場遭遇的主要困難涵蓋：一、產能未達要求；二、疾病及老化；三、行為問題；四、工作帶來的壓力；五、無法因應庇護工場的狀況。

一、產能未達要求

研究中發現，庇護性就業者產能未達要求，可能涵蓋下列因素：庇護工場產量突然增加、庇護性就業者工作速度慢、接受指令速度慢。

庇護性就業者表示有時因節慶檔期造成產量增加，經常被催促，感到有些沮喪；就服員經常在工作中要求他們動作加快，感受到工作產線中的速度壓力，或是就服員向家屬反應庇護性就業者工作速度變慢；庇

護性就業者家屬表示就服員致電討論，庇護性就業者接受指令的速度變慢，在工作中需要就服員重複提醒。

「包麵包的時候。切吐司的時候要快一點，因為要趕著出貨。」(個-庇 8-精-20220816-D9)

「有時候會跟大家講要快一點而已，其實我知道要快一點，但因為我手也沒辦法這麼快！」(個-庇 6-肢-20220809-D7)

「她的理解比較弱，接受的訊息她比較弱，比如說，OO 妳去拿一個材料過來，她可能(聽)要兩遍至三遍。」(焦-家屬-20220817-C5)

二、疾病及老化(健康問題)

(一)障礙特質或疾病因素影響工作表現

多位庇護性就業者表示有慢性疾病需要長期回診，例如:胃食道逆流、膝蓋痛、頭痛、曾經做過心導管手術...等。

「我本身個人疾病，是有胃食道逆流，有時候會這樣咳，然後就會壓頸。」(個-庇 4-精-20220729-D5)

「有時候會身體不舒服，想吐之類的...有時候看感冒，有時候看泌尿。」(個-庇 9-智-20220822-D11)

庇護性就業者因疾病影響工作中的動作表現，例如:庇護性就業者從事清潔隊工作時，突然出現身體半邊完全沒有辦法動作及沒知覺的偏癱狀況，檢查出腦部積水，後續請假治療，因行走有困難、經常感覺快暈倒，遲遲未能返回職場。

「就是腦部積水...感覺頭很痛，然後去照那個心電圖照出來的。」(個-庇 10-智-20220923-D13)

庇護性就業者也會因老化造成相關疾病，例如:老花眼、白內障、睡眠品質下降。就服員表示從事縫扣子工作時，由於視力問題，導致看不

到穿針的洞，難以完成工作。家屬表示庇護性就業者向就服員反應他看不清楚，而發現白內障，接著開刀改善；或表示庇護性就業者的睡眠狀況不佳，雖有服用助眠的藥物，但睡眠時間仍不足且經常中斷，可能造成經常放空，影響工作表現。

「所以他睡眠一直沒有很好...他現在有在吃助眠的藥，是不是因為睡眠沒那麼足，所以有點放空。」(焦-家屬-20220817)

(二)老化造成體力不佳或痠痛

許多庇護性就業者表示有手、腳、膝蓋、腰痠痛。肢體障礙的庇護性就業者就服員觀察到因半側偏癱、身材矮小，庇護工場的桌椅高度不符，會調整姿勢成站著，但長期下來庇護性就業者反應腳痠問題。

不少庇護性就業者表示對於需要力氣的工作感到較吃力，例如:搬重物、包裝棉被、跟隨司機貨車收送衣物、從事清潔隊需要大量移動等，或表示整天工作下來，感到疲累，回家需好好休息，熱敷腳以舒緩。而庇護工場個管員也補充觀察到庇護性就業者經常在工作時表示要上廁所或喝水，休息頻率增加，推測是因為工作腳痠，想要多休息。

「我就跟他(就服員)講說我沒力氣了啊。」(個-庇 10-智-20220923-D13)

「你會想要多休息對不對？就是去喝水上廁所的次數會比較多。」(個-庇 1-智-20220801-補充-B3)

「他會說他的腳痛，或是說哪裡痛腰痛手痛。」(個-庇 5-智-20220805-C3)

(三)精神疾病藥物副作用

庇護性就業者表示服用精神疾病的藥物會造成副作用，例如:手、腳僵硬、嗜睡、頭暈...等，影響工作表現。

「吃藥的時候感覺就想睡覺。」(個-庇 1-智-20220801-D2)

「有時候手會僵硬。」(個-庇 8-精-20220816-D9)

(四)疾病及老化造成的職場工安問題

因上述健康問題，加上庇護工場的環境因素或工作特質，可能造成庇護性就業者的工作安全問題，例如：洗衣場的地板濕滑、製作肥皂會造成地滑手滑、清潔隊工作需要大量移動，造成庇護性就業者於庇護工場跌倒，或擔任清洗烘焙器具工作的庇護性就業者，因長期碰水導致手過敏起疹子，以及容易抓破皮的狀況；營運人員補充庇護性就業者的痛覺反應較弱，經常工作受傷沒有發覺，直到其他人提醒已經流血，才發現自己受傷，造成工作安全問題的隱憂。

「香皂本身就油油、滑滑的...那如果他的手是肥皂的話他就會拿不穩那個助行器，那就沒有辦法洗手。」(個-庇 7-肢-20220810-就服員補充)

「有一次要倒垃圾他還跌倒，跌倒到他樓下他那個鐵的滑板可能不小心走...他跌倒摔在這裡(指下背)一大片的瘀青腫欸。」(個-家屬 2-20221007-C11)

三、行為問題

(一)工作動機低

家屬對於庇護性就業者行為問題，多是透過與就服員溝通得知，但部分家屬觀察到庇護性就業者工作意願下降，如：做事變的懶惰、感覺比較想要休假；專注力下降或是在工作時的休息時間延長或頻率提高，經常要就服員提醒庇護性就業者，才能回到場內工作。

「就是也會懶惰，做一做都會懶惰一下。」(個-家屬 1-智-20220919-C10)

「昨天休假，今天上班，他說『媽媽，OO 明天有休假嗎』，我說『沒有，OO 要上班』。」(焦-家屬-20220817-C5)

(二)情緒行為

庇護性就業者家屬表示，就服員曾經透過電話反映庇護性就業者在工作中的行為問題，家屬推測是因為庇護性就業者前一天未把工作善後，隔天上班被就服員指責，於是動手打就服員。還有家屬表示庇護性就業者經常在職場或是晚上偷偷掉眼淚，推測可能是白天工作較累。

「偷偷哭泣這件事情是前年、去年還有，就偶爾會偷偷掉眼淚。」(焦-家屬-20220817-C5)

(三)未遵守職場規則

庇護性就業者 D11 表示自己經常請假，卻說不出自己哪裡不舒服，「我也不知道我哪裡不舒服。就不舒服，我就不來了。有時候是臨時不舒服打電話來請假。」(個-庇 9-智-20220822-D11)，營運人員則補充他的上班時間約是基本時數的六成，推測是工作意願下降造成。

「我們一般時數最基本是 132(小時)嘛，用 6 小時乘以 22(天)，至少要有 132(小時)，但他上 70(小時)。」(個-庇 9-20220822-補充-A6)。

(四)人際互動問題

大部分的家屬表示就服員會向他們反映，庇護性就業者人際互動問題，例如：較無身體界線的概念，觸碰同事身體；經常管同事而造成紛爭；或是就服員在訪談後補充庇護性就業者，經常會造成其他庇護性就業者的情緒問題。

「他就玩來玩去，可能打比較大力，或是抓到什麼，有傷痕什麼的。」(個-庇 5-智-20220805-C3)

「反而他在的時候，會讓其他人有情緒問題，因為他聲音比較大，講話會比較直來直往，所以可能他很大聲會嚇到後面的人，會導致有時候產線工作到一半斷掉。」(個-庇 9-智-20220822-就服員補充)

四、工作帶來的壓力

庇護性就業者提到有產量要求、時間壓力時，會感到壓力，或是像上述提到肢體障礙的庇護性就業者，因製作肥皂造成難以握緊助行器，導致行動困難，會讓他對從事該項工作感到壓力。

「每一個人定量，趕貨的時候，像我們做微笑貼紙，那個要定量，我都會有點焦慮緊張。」(個-庇 7-肢-20220810-D8)

「偷偷哭泣這件事情是前年、去年還有，就偶爾會偷偷掉眼淚。」(焦-家屬-20220817-C5)

庇護性就業者家屬表示：「他那個工作很多的時候，他們公司會要求啊，要你做的快，要做的好啊，不容易啦。」(個-家屬 2-20221007-C11)。而這些壓力會讓庇護性就業者感到焦慮、緊張、挫折、回家表現出疲累，同時會造成情緒行為，家屬也擔心庇護性就業者是否確實完成庇護工場的工作任務，如：家屬在庇護性就業者回家時會向他確認並叮嚀。

在庇護工場工作的精障障礙者，表示庇護工場主要客群是精神障礙病友，有時候病友情緒不佳，也容易影響庇護性就業者的情緒，但他將這個狀況視為一種學習，讓自己更有抗壓性。

「我的壓力來的時候，我的反彈一定比較大，剛開始一定是這樣子。但是慢慢接觸，又那個，吃藥去調整，慢慢接觸，你會想說那他也(有)病、也會，就會有一種包容心，去磨合修正這樣。」(個-庇 4-精-20220729-D5)

五、庇護性就業者無法因應庇護工場的狀況

(一)產量要求視營運狀況有所變化

庇護性就業者家屬提到庇護工場的產量要求，會因應營運狀況而變化，也因為庇護性就業者的障礙特性，應變能力較一般人弱，不知道如何調適心情，造成心情有時鬆懈、有時緊張。

「那現在變成是比如說有時候鬆一點，有時候緊一點，可能對 C5C 來講稍微緊一點他就開始好像會有一些壓力跟緊張，我是這麼覺得。」(焦-家屬-20220817-C5)

(二)庇護工場的環境問題

庇護性就業者家屬提出庇護工場經常大聲地播放音樂，但有些庇護性就業者怕吵，影響情緒穩定，自己到單獨的小房間工作，而庇護性就業者可能不會試著與其他人商量，因此只能以將自己隔離的方式處理工作中的不適。

「他之前...還給他弄在一個房間...就服員是這樣跟我講說，他(庇護性就業者)不想跟他-他們就是說有在聽音樂或是什麼廣播，他可能太大聲，他怕吵。後來我說你們是不是可以開小聲一點，本來有人就怕吵啊。」(個-家屬-20221007-C11)

(三)家屬不知道庇護性就業者在職場的狀況

在訪問中，可以發現家屬部分不太了解庇護性就業者在職場的狀況，僅能透過就服員告知，少數表達能力較好的庇護性就業者會與家屬討論在庇護工場發生的事，但無法得知確實的狀況，如：家屬表示庇護性就業者反映身體不適，便為其準備護具在職場配戴，但後續是就服員向家屬反應庇護性就業者有痠痛問題，雙方溝通後才發現他都沒有戴護具。

「我就說，那護膝你就要拿去用。後來他就把那個膝蓋的那個護膝的，還有護腰的，他都給我放在包包，然後每天帶來帶去，他都没戴。」(個-庇 5-智-20220805-C3)

除此之外，亦有庇護性就業者家屬表示庇護性就業者的手指經常受傷，因庇護性就業者表達能力較弱，家屬不清楚是如何受傷的，需詢問就服員以得知。

貳、工作的調整與支持

當庇護性就業者於庇護工場遭遇困難時，庇護工場提供的調整與支持主要涵蓋：一、輔導及協助；二、職務再設計。

一、輔導及協助

大多數庇護性就業者表示，當難以勝任工作時，就服員會安排其他庇護性就業者協助工作，或由就服員教導庇護性就業者工作速度較快的技巧。

「有時候會多安排一個人。」(個-庇 5-智-20220805-D6)

當庇護性就業者工作動機下降，或出現行為問題時，家屬表示就服員會透過策略改善，而庇護性就業者在職場有狀況時，就服員透過電話與家屬溝通，一起討論策略，並請家屬協助提醒庇護性就業者。

「他們(就服員)就針對不同狀況的孩子訂一個所謂的職人榜，就是說我如果今天表現好，我就打圈...那這個月如果你有達到標準，那老師就會讓你買一些東西。」(焦-家屬-20220817-C5)

庇護性就業者因健康問題影響工作時，就服員會協助調整工作姿勢，緩解庇護性就業者的工作困難，例如：庇護性就業者表示站著工作腰痠、腳痛，則改為坐著工作；肢體平衡不好而行動不便的庇護性就業者從事清潔隊工作，就服員觀察到他平衡不協調，請他慢慢走，但他仍感受到需要跟上大家的壓力。

「他(就服員)就是說盡量一下，慢慢走。啊慢慢走也是要快點。」(個-庇 10-20220923-D13)。

許多庇護性就業者家屬表示，就服員會透過電話告知家屬庇護性就業者在庇護工場的狀況，當庇護性就業者有行為問題時，就服員會較頻繁聯繫，希望家屬協助輔導庇護性就業者。或家屬會到職場觀察，了解庇護性就業者的工作狀況，當庇護性就業者回家便與他確認其工作表現是否符合要求。而年紀較大的庇護性就業者經歷父母過世，搬去與弟弟、弟媳住，庇護工場的個管員表示會主動關心、追蹤庇護性就業者目前家屬相處的狀況，提供所需資源，並協助穩定庇護性就業者的情緒，使他能維持工作。

「可能(跟同事)在玩，抓來抓去，太大力，可是他去抓人家，或是抓女生的話，人家(就服員)一天打電話來好幾次，那一陣子，我真的煩死了，每天都這樣打。」(個-庇 5-智-20220805-C3)

「我在門口我會先看一下，他坐在那裏，你進去人家不會弄給你看。我在門口遠遠先看一下裡面的狀況。」(個-家屬 2-自-20221007)

「我會主動關心一下他跟弟媳還有家人的生活狀況。」(個-庇 3-智-20220801-補充-B4)

二、職務再設計

大多數庇護性就業者及家屬談及就服員給予的調整與支持時，他們雖不了解職務再設計的內容，但研究團隊整理他們所述後將其歸類，主要涵蓋：職務調整、工作切割、調整工時、改變工作方法、改善工作環境，或提供輔具。

(一)職務調整及工作切割

當庇護性就業者或家屬向就服員表示工作變得吃力，或身體痠痛時，就服員會協助調整成較不會造成身體負擔的職務，如：庇護性就業者反應長期清洗器具感到腰痛、手容易受傷，而轉換到使用吐司機切吐司的工作；庇護性就業者家屬表示，庇護性就業者曾反應工作較疲累，就服員協助調整職務，使工作能符合庇護性作業者的體力負荷量。

「以前她也跑過外務...跟車去收送衣服...那我們後來有跟老師反應，說她可能承受不住太累這樣子，後來老師也幫她調整(成)場內工作。」(焦-家屬-20220817-C6)

多位就服員於個訪庇護性就業者後，補充會協助他們做工作切割，讓他們做能力可及的部份工作。

「重的沒有搬，然後如果花力氣你說你也沒辦法，還有封口只能封小的、單件的(衣服)，所以有協助你在你可以完成的部分。」

(個-庇 1-智-20220801 補充-B3)

(二)調整工時

當庇護性就業者表示想要早點下班回家休息，就服員會協助縮短工時，例如：從 8 個小時調整為 6 個小時；而庇護性就業者家屬表示，庇護性作業者的工時較其他庇護性就業者縮減 3 個小時。

「就是沒有做很久，兩點就回家...早上九點幾點才會去做。」(個-家屬 1-智-20220919-C10)

(三) 改變工作方法

庇護性就業者表示就服員會透過調整工作方法，使庇護性就業者勝任工作，如：清洗器具時教導先泡熱水再清洗，並清洗兩次，補足庇護性就業者工作品質檢核力較弱。

「他們水槽太小了...有些細節洗不到，有買一個工具車，上面再放一個大黑色箱子，然後裡面就放熱水，讓箱子先放進去裡面去油汙比較好洗。」(個-庇 3-智-20220801-補充-B4)

(四) 改善工作環境

庇護性就業者在清洗器具時反應腰痠，就服員會協助調整水槽的高度，以符合工作姿勢；肢體障礙的庇護性就業者因四肢較無力，且其身材矮小，坐姿不舒服、難以拿取產品，就服員協助申請職務再設計專員，改善工作桌椅的高度；就服員觀察到環境容易使庇護性就業者分心，安排於獨立空間作業，以減少環境的干擾。

「幫她申請(職務再設計)是因為他現在使用的椅子跟他高度不符合...所以有幫她申請一個適合高度的椅子。」(個-庇 7-肢-20220810-就服員補充)

(五) 提供輔具

多位庇護性就業者表示就服員會提供輔具，協助庇護性就業者完成工作，例如:提供推車避免搬運重物；庇護性就業者家屬表示，就服員建議使用計時器提醒庇護性就業者休息時間結束，需返回場內工作。

「有時候他是去上洗手間、去喝水，然後他就不知道回內場了...還要老師叫他回去他才知道...所以最近有 1-2 年，我又去買計時器，老師說需要計時器。」(焦-家屬-20220817-C5)

參、轉銜狀況與規劃

研究團隊整理庇護性就業者及家屬對未來的想法與規畫，主要涵蓋：一、對未知的擔心；二、未來的期許；三、對離開庇護工場的想法；四、為未來所作之準備。

一、對未知的擔心

(一)對庇護工場比較放心、習慣

大部分受訪者表示在庇護工場由就服員協助教導及安排工作，相較一般性勞動市場，庇護工場的環境較為友善且安全，讓他們很放心且習慣。

「至於(工作)危險我倒還沒有問老師...如果是真的危險可能(就服員)就不會(安排)，會讓他做別的部分。」(焦-家屬-20220817-C5)

「所以才會說小錢加減賺，以前就是這樣想的。(庇護工場)沒(賺)什麼錢，就只是想說讓他做事而已。」(個-家屬 1-智-20220919-C10)

許多庇護性就業者已經習慣庇護工場低變動的日常，甚至休假日都要像在庇護工場一樣中午吃便當，可以想像若生活面對改變，對庇護性就業者來說是一大挑戰。

「他可能因為在職場每天吃便當...所以他中餐無論他休假都這樣。你逼他吃我煮的他不吃就是不吃，寧願挨餓。習慣就固執啦，就固執就不改啦。」(個-庇 5-智-20220805-C3)

(二) 父母擔心沒人照顧孩子

許多庇護性就業者年紀較大，父母也逐漸年邁，開始步入「雙老家庭」，許多父母擔心自己離開後，庇護性就業者沒人照顧，且許多庇護性就業者的獨立生活能力較弱，父母擔心他們以後和手足一起生活，會造成手足的負擔。

「父母沒有要跟他一輩子...我主要煩惱說，我們不在，他什麼都不會，我們在，可以稍微教著他...若沒有教著他，他就會到處亂跑。」(個-家屬 1-智-20220919-C10)

「我都盡量訓練他說在家裡，自己的事自己做了，以後不要給他嫂嫂給他哥哥他們有負擔。」(個-庇 5-智-20220805-C3)

(三)沒有薪水，未來難規劃

許多庇護性就業者及家屬擔心沒有工作、沒有薪水後，未來若沒有錢，難接受其他服務，如：長照服務。有庇護性就業者家屬提出，因為資格問題，無法申請身障生活補助，在金錢安排上多了一道難題。

「如果說轉到那個安養院什麼的，那個你可能一下子就沒有收入了，你沒有存一筆也是不行。」(個-庇 4-精-20220729-D5)

「因為他也沒錢去機構那些，因為你要去機構這一些吧？也要花錢啊。」(個-庇 5-智-20220805-C3)

少數庇護性就業者家屬表示因有遺眷退休俸，對於未來的金錢規劃，壓力稍微小一點。

「他用的錢我是不用擔心啊，因為我的退休棒，我是人走了我的退休俸他可以領。」(個-家屬 2-自-20221007-C11)

(四)交通難訓練

當需要離開庇護工場或接受其他服務時，家屬擔心交通的問題，因為許多庇護性就業者的交通能力較弱，當初家屬在訓練他們到庇護工場上班的交通時，就花費許多時間，或是有些庇護性就業者目前仍須家屬接送上下班。

「她在交通部分，其實我自己有很後悔，她在讀國中的時候，老師曾經想要訓練她，可是我很害怕，我很擔心，沒有讓老

師訓練，變成她現在出門我都很不放心我都要跟。」(焦-家屬-202208017-C4)

「我從以前就沒有訓練她坐車，就像剛(C4)媽媽(講的)一樣，現在要訓練，當媽媽的比孩子更怕。」(焦-家屬-202208017-C5)

庇護性就業者亦擔心轉換服務後的交通問題，因此在轉銜的議題上，交通是一個不可忽視的問題。

「因為外面的環境，我比較沒有接觸，因為我很容易迷失自己，走錯路。」(個-庇 7-肢-20220810-D8)

(五)擔心庇護性就業者急速老化

庇護性就業者家屬在焦點團體訪談中，原表示因認為離離開庇護工場的時間還遠，並未思考未來規劃，經過家屬間討論後，提出擔心庇護性就業者急速老化，須開始思考未來的規劃。

「可是年紀會急速老化，到了一個歲數真的會非常快速，所以(轉銜)這個問題應該要開始擔心了。」(焦-家屬-202208017-C5)

家屬亦擔心自己或庇護性就業者可能因生病，造成健康問題，非常注重身體健康，亦不斷思考可以將孩子託付給誰照顧。

「你沒有身體的健康你談別的都是假的。」(個-家屬 2-20221007-C11)

二、對未來的期許

(一)希望繼續工作賺錢

大部分庇護性就業者及家屬仍希望可以繼續工作，直到沒有體力，或可以領退休金；也有庇護性就業者需要承擔家中經濟壓力，即使因身體出問題，目前留職停薪接受治療及休養，家屬仍希望他趕快回去工作，

以賺錢對家庭經濟有所貢獻；多數家屬希望庇護性就業者現在賺的錢可以為將來做準備，足以供應自己未來的生活。

「目前目標 60 歲，然後把勞保繳完，這樣子未來會比較輕鬆一點。」(個-庇 8-精-20220816-D9)

「每天都被我媽一直念。說為什麼不去工作。」(個-庇 10-智-20220923-D13)

面對不適任目前的工作或是賺的錢較少，有庇護性就業者及家屬希望可以換到體力負擔較輕的工作，或是換收入較好的工作，但受限於其能力不一定能勝任薪水較高的工作，或是沒有符合條件的工作機會。

「我感覺上說我如果還在庇護工場做的話，一直掃街會很累。」(個-庇 10-智-20220923-D13)

「不然我就跟她說來做清潔比較有錢，啊就是太多她也比較做不來。」(個-家屬 1-智-20220919-C10)

「我曾經出去試過兩個月做清潔了啦，啊就是因為那個胃病一直發作。」(個-庇 4-精-20220729-D5)

他們也會擔心到其他地方工作，若不適合，可能無法再回到庇護工場工作。

「新北市有一個廠商徵才的活動...但是我們那個老師講說，這個工作是自己去找，就沒有後盾 3 個月的期限給你。」(個-庇 4-精-20220729-D5)

「他想換(工作)啊，他很想換，我一直跟他講說，我怕你換了別的地方去做，萬一回不去怎麼辦？」(個-家屬 2-自-20221007-C11)

(二)希望延緩退化

擔心退化的庇護性就業者及家屬，認為在庇護工場工作較不會讓庇護性就業者退化，「媽媽說至少要有工作，頭腦才會動有在運轉。」(個

-庇 8-精-20220816-D9)。家屬會希望當庇護性就業者不能再工作時，可以去接受其他服務或養成運動習慣，維持規律生活，避免快速退化。

「以我們家人的角度來講，反正就是規律的生活如果有地方去幹嘛，比如說做他喜歡的事情像手工藝之類的讓他去做，不見得是整天有可能是半天之類的，剩下時間可能他可以…如果沒有工作的話，希望他的其他時間可以去運動一下。」(個-庇 2-智-20220801-C2)。

三、對於離開職場的想法

(一) 尚未好好想過離開庇護工場後能做什麼

在訪談中，發現大多數庇護性就業者及家屬認為，離開職場對他們來說還很遙遠，沒有思考規劃，亦沒有主動了解可能需要的資源，或是當庇護工場介紹相關資源時，也未認真考慮，雖然他們多表示離開庇護工場後想待在家，但又擔心會感到無聊。

「待在家裡也不是辦法，就是無聊啊，不是看電視，就是坐在沙發上。啊再無聊就去走一走，時間到了就回來，就這樣，每天的生活就是這樣，到了五六十還是這樣。」(個-庇 9-智-20220822-D11)

對於離開庇護工場後的規劃，有庇護性就業者表示，他需要照顧年邁的父母。

不少庇護性就業者及家屬經過訪談討論後，開始思考未來規劃，如：可以出去走走或是去運動，至少不要一直在家裡；或目前有參與社區或寺廟的志工活動，思考退出職場後，可以從事類似志工活動。

「說不定我會在家裡，然後去廟裡當義工，就是精神上的寄託。」(個-庇 8-精-20220816-D9)。

庇護性就業者家屬表示，希望政府有規劃讓庇護性就業者做他喜歡的事，有專業人員可以教導他們的場所。

「希望有地方能夠接受他這些...能用他了解的方式去教他或說明這些東西，讓他可以舒服的去那邊做他想做的事情...不知道政府有沒有這樣的地方。」(個-庇 2-智-20220801-C2)

「你們應該說讓這個孩子以後有個依靠，政府可以說這個孩子如果說沒人照顧，可以大家照顧這樣。」(個-家屬 1-智-20220919-C10)

(二) 誰來照顧—父母?手足?靠自己?

有手足的庇護性就業者家庭，會將手足列入未來的考慮中，但家屬表示未來若由手足幫忙照顧，希望現階段庇護性就業者可以多存錢，或練習獨立生活能力，避免未來造成手足的負擔。也有庇護性就業者現階段的獨立生活能力佳，可以自己煮飯、熟絡大眾運輸工具、自己管理金錢...等，表示未來可以自己過生活。

「未來當然有時候會牽涉到手足嘛，那當然我們也想很多，那還是會預留她的那個部分(錢)。」(焦-家屬-202208017-C4)

「他以前長庚醫院的醫師說 OO 是我們父母的責任，但不是手足的責任。你不能因為這樣就把責任推給手足。」(焦-家屬-202208017-C5)

而父母過世的庇護性就業者，現在與手足的家庭一起生活，出現手足的伴侶認為生活習慣不同而感到不方便，希望就服員協助安排庇護性就業者接受住宿的服務。

「弟媳比較透漏是他們生活的一些摩擦，生活習慣的摩擦。」(個-庇 3-智-20220801-補充-B4)

部分庇護性就業者家屬表示當庇護性就業者退出職場後，留在家裡由家屬照顧，「沒有力氣再工作的話，就不要他工作，在家裡給我好好養身體就好啊。」(個-家屬 2-自-20221007-C11)。但已年邁的家屬，因

庇護性就業者沒有手足，希望庇護性就業者結婚生孩子，由家屬教導其孩子，未來可以照顧庇護性就業者。

「當然希望(他)找對象，你說以後我老了誰照顧他。」(個-家屬 2-自-20221007-C11)

(三) 能做多久算多久

庇護性就業者對於退休時間較無規劃，多表示希望工作到 60 或 65 歲，也有庇護性就業者表示不一定能做到退休年紀，「一直到我不能在那邊做為止。」(個-庇 7-肢-20220810-D8)、「(工作到)65 歲好像也不太可能。」(個-庇 9-智-20220822-D11)。家屬則是思考庇護性就業者的體力是否能負荷，若無法做到退休年紀，就提前退出職場。

(四) 對於接受其他服務的想法

在訪談過程中，庇護性就業者及家屬仍在構思未來的規劃，若要接受其他服務，家屬表示庇護性就業者有參與職重中心的轉銜方案，詢問未來若退出職場，是否也可以去職重中心接受服務，「他現在去 OO(職重中心)那一邊上課，如果說以後他不能工作的話，是不是可以到那邊去，去看那一邊的，如果說費用不是很多的話。」(個-庇 5-智-20220805-C3)，經過解釋及介紹社政的相關服務後，家屬表示會考慮社政服務；庇護性就業者則表示若是要付費接受其他服務，現在要開始存錢；庇護性就業者家屬在訪談中表示想了解相關資源，為將來做打算。

「我去長照必須要存一筆錢，我會先把它存起來，看誰先走了再做打算。」(個-庇 8-精-20220816-D9)

「慢慢開始在想了...我知道像老人家他有那個單位，像我同事的媽媽，她也是每天早上一個單位去上課，就是老人家一起去上課。」(焦-家屬-20220817-C6)

四、為未來所做之準備

針對上述的擔心及規劃，部分庇護性就業者及家屬，有相關的行動以應對，例如：開始規劃金錢，了解勞退制度，或保工會保險；庇護性就業者養成存錢習慣，或許多家屬皆表示將庇護性就業者的薪水存起來，或保儲蓄險，為未來做準備；保醫療險，為未來可能的醫療支出做準備。

「我是最近才開始(存錢)，就是這一年。 妹妹叫我存我才存。」(個-庇 9-智-20220822-D11)

對於身體機能的退化，希望透過相關的預防措施，減緩退化，例如：庇護性就業者透過庇護工場的每日運動操養成運動習慣、自己在家運動；家屬叮嚀或帶領庇護性就業者一起運動，並要求庇護性就業者工作時佩戴護具，減緩關節疼痛。

「9 點的時候，大家上班前先跳(運動操)，然後再上班。」
(個-庇 6-智-20220809-D7)

多數家屬希望培養庇護性就業者獨立生活技能，要求他們協助做家事，如：負責打掃家中環境、洗衣服、幫忙洗米、切菜、煮飯，或是讓庇護性就業者學習使用金錢，希望庇護性就業者未來有能力自己生活。

「他連那個水果叫他說你要學，不然以後我走了，誰要幫你削水果？...他也不要，我說你一定要學弄水果自己吃。」(個-庇 5-智-20220805-C3)

「她的晚餐他自己負責買，但是就是因為他不會找錢，他不會算...每天給他 100 元...人家找他多少錢回來，就是多少錢。」(焦-家屬-20220817-C4)

思考到未來想從事其他工作，庇護性就業者透過其他基金會資源，學習並考取門市證照，考慮除庇護工場外，去便利商店做兼職工作，多存些錢為未來做準備；而庇護性就業者及其家屬考量想要換一份薪水較高的工作，積極讓庇護性就業者學習不同技能並考證照。

綜合上述，雖然許多庇護性就業者及家屬表示認為未來還很遠，未開始思考，但多數家屬已經開始有行動，希望可以解決他們的擔憂，並未如他們所說沒有思考、沒有準備，似乎只是缺乏機會與人討論並整理自己的想法。

肆、轉銜的過程與資源

經研究團隊整理庇護性就業者及家屬，對於轉銜的資源，大致可分為以下面向討論：一、由誰提供哪些資源；二、對資源的考量；三、資源運用狀況。

一、多元資源樣態

部分庇護性就業者因父母或手足的需求，接觸到一些後續的服務資源，例如：社區日間作業設施(俗稱小作所，以下簡稱社區日作)、長期照顧服務。

「我三妹在小作所裡面啊。」(個-庇 10-智-20220923-D13)

「因為爸爸有失智，媽媽照顧爸爸比較疲憊，(妹妹)打聽到長照。」(個-庇 8-精-20220816-D9)

庇護性就業者及家屬也會藉由報紙、電視，接觸相關服務資源。而於某基金會工作的家屬，對於服務資源接觸多，因此了解較多服務資源，例如：社區日間照顧服務、社區日作。

「之前有在報紙看過什麼長期照顧。」(個-庇 7-肢-20220810-D8)

「如果生活自理都不行需要照顧，他有日間照顧，他們其實也有，就是連小作都進不去的話就日間照顧。」(焦-家屬-20220817-C4)

因疾病造成移動不便的護性就業者，向過去協助他媒合庇護工場工作的職管員聯繫，希望可以換一份取代現在需要大量移動的清潔隊工作。

庇護性就業者參加今年度新北市委託職重中心辦理的「111 年度庇護性就業者退休前準備暨轉銜服務」方案，表示會去參訪相關機構，透過此方案，認識不同的服務資源。

「好像是去別的地方觀摩...長照機構。」(個-庇 5-智-20220805-D6)

二、對資源的考量

(一)可以學習、有同儕互動

家屬擔心庇護性就業者離開庇護工場後，沒人教導或沒事情做，能力可能會退化較快，因此希望離開庇護工場後，仍有一個地方可以讓庇護性就業者學習、做他們喜歡做的事、維持規律的生活，也可以減輕家屬的照顧負擔，對於還在工作的家屬來說，無須擔憂孩子白天的照顧問題。

「至少你大人或許有的人去工作，有的大人還可以身心舒展又不用一直看著那小孩子。」(焦-家屬-20220817-C4)

焦點團體訪談中，家屬皆認同讓庇護性就業者在有同儕的環境下，與他人有互動是很重要的，因此考量若離開庇護工場後，仍希望讓他們到有同儕可以互動的地方接受服務。

「不會讓他在家，我覺得這樣才不會退化較快。應該是還要有一個地方讓他，有同儕的東西互相刺激。」(焦-家屬-20220817-C5)

(二)付費議題

許多庇護性就業者對於離開庇護工場後沒有薪水，後續社政服務需要付費，接受度低。多位家屬原不了解社政服務，對於後續服務認為是機構式服務。

「它(小作所)那邊也是要繳錢的，一個月好像三千...而且他們那個還很少錢(獎勵金)耶。」(個-庇 10-智-20220923-D13)

「去那邊(機構)一定要很多錢啊，因為他舅舅就是這樣，一個月要花 30000 多塊，阿我們哪有那麼多去給他。」(個-庇 5-20220805-C3)。

經研究團隊介紹社區日作的服務後表示會將此考慮進未來的規劃裡；於某基金會工作的家屬，因為對資源的了解，對於社政服務需要付費的態度則表示接受。

「那我到小作所，3000 元給你們，對有些家長來說是減輕他自己心理的壓力。」(焦-家屬-20220817-C4)

(三)交通議題

如上述提及，庇護性就業者及家屬擔心庇護性就業者若至其他地方接受服務的交通難訓練，因此未來服務單位的地點對於庇護性就業者來說也是一大考量。

「轉出或其他資源，有之前有試圖幫他找，可是那個地方對他來說也很遠。」(個-庇 3-智-20220801-補充-B4)

(四)手足照顧議題

參與焦點團體的庇護性就業者家屬表示，希望庇護性就業者接受社政服務，避免造成手足困擾，同場的庇護性就業者手足表示庇護工場有介紹住宿式機構服務，但並不考慮。

「有時候不付這個費不是付不起，是不想付，那你就只能把他關在家裡，那等你老的時候你沒辦法照顧她的時候...你是造成手足的困擾。」(焦-家屬-20220817-C4)

而因父母過世，與弟弟、弟媳住的庇護性就業者，庇護工場個管員表示弟媳反應他們生活習慣不一樣，欲請個管員協助連結住宿式機構服務。

「弟媳一直有要試圖請我幫他找居住的機構...應該是想要分開生活比較大(關係)。」(個-庇 3-智-20220801-補充-B4)

(五)庇護工場或其他服務的條件議題

庇護性就業者及家屬會考量自己的能力，是否符合現階段或未來的服務，如：肢體障礙的庇護性就業者表示自己的智力正常，較不適合接受社區日作的服務；而智能障礙的庇護性就業者家屬，則能理解當孩子能力不適任庇護工場時，即離開庇護工場，接受社政服務。

「我思考過(小作所)，不過老師說認為我不適合，我智商能力還很好。」(個-庇 7-肢-20220810-D8)

「我也會知道說這個孩子他就是不能在庇護工場，你硬要留在庇護工場，其實也會造成他工作裏面就服的一些困難。」(焦-家屬-20220817-C4)

三、資源的運用狀況

大多數的庇護性就業者及家屬對於資源的了解甚少，表示沒聽過、不清楚服務內容，或是當庇護工場介紹資源時，認為時機未到，尚未思考。

「因為我就是火還沒燒到屁股的時候，我就是聽聽，但是就是不會那麼深切地去瞭解。」(焦-家屬-20220817-C5)

部分庇護性就業者及家屬知道社政資源經常額滿需要等候，或是有不能跨縣市接受服務的問題，對此，家屬表示感到擔憂。

「我是聽我妹妹他們講說小作所都已經額滿了。」(個-庇10-智-20220923-D13)

「機構應該不要太緊張，就是想要進去的還要排隊。」(焦-家屬-20220817-C6)

「社政就不能跨，社政好像台北就是台北，新北就是新北，它是不能跨的。」(焦-家屬-20220817-C4)

第二節 庇護性就業服務員與營運人員的轉銜辦法與困難

本研究透過焦點團體，蒐集整理就服員及營運人員焦點團體訪談 6 位就服員，及 7 位營運人員。本節呈現的內涵包括：庇護性就業者於庇護工場遭遇的困難；庇護性就業者工作表現不佳對庇護工場造成的影響；工作的調整與支持；轉銜服務、困難；建議、轉銜的過程與資源、對於庇護性就業者轉銜的建議。

壹、庇護性就業者於庇護工場遭遇的困難

就服員與營運人員觀察庇護性就業者於庇護工場遭遇的主要困難涵蓋四大項：一、產能未達要求；二、疾病及老化；三、行為問題；四、工作帶來的壓力。

一、產能未達要求

(一)庇護性就業者產量不足、速度慢

就服員及營運人員提出庇護性就業者產量不足，或是工作速度變慢，使產能下降。

「他個人無法做到的項目太多，這樣說好了，一般人可能做 10 項，庇護員工可能一半，那他只能做 1 到 2 項。」(個-庇 10-智-20220923-補充-B2)

「他唯一的差別就是產效能有限，能安排的工作變少。」
(焦-營運-20220802-A6)

當庇護性就業者產能下降，被安排的工作量變少，就要請其他庇護性就業者來分擔他的工作，也會加重其他人的工作負擔。

「對這場內其他人來說是不公平的，因為我要找人來分攤他的工作。」(焦-就服-20220726-B6)

(二)庇護性就業者造成產品損壞

當庇護性就業者造成產品損壞時，會增加庇護工場的營運成本及負擔，例如：可能造成衣服洗壞、包裝烘焙產品時壓到產品而變形...等；就

服員表示庇護工場有其身為代工廠的難處：「因為我們這邊也都是別人給我們代工的東西，數量是剛好的。沒有辦法有這麼多的瑕疵。」(焦-就服-20220726-B6)；而營運人員也提出：「他可以只是指甲有一點破皮，就不願做任何工作，甚至他會有焦躁，會故意去一直剝到出血，那產品在他手上一定會沾血。」(焦-營運-20220802-A4)，就服員及營運人員擔心產品是否被損壞，或不安排工作給他，這些庇護性就業者就在工場就沒事情做，須由其他庇護性就業者完成他們的工作。

(三)庇護性就業者因退化造成產能下降

庇護性就業者的退化，會明顯地從他們的產能反映出來，參與焦點團體的營運人員皆表示，因庇護工場需要自負盈虧，所以很在意庇護性就業者的產能。經營較久庇護工場的營運人員，擔心當早期進場的庇護性就業者，多數因退化造成產能下降時，會對庇護工場的營運造成很大的影響。

「一個(庇性就業者)影響不大...我們擔心的是五年、十年後我們會有大量退化的，他們其實也很乖，只是他真的退化到影響我們的產值。」(焦-營運-20220802-A6)

(四)庇護性就業者薪資隨產能下降而減少

庇護性就業者的薪資根據《身權法》第 40 條第 2 項，依其產能核發，因此當庇護性就業者產能下降時，理應由薪資可以反映出來。庇護工場的產能核薪評量方式，主要分為工作生產力及勝任力兩大面向，生產力項目包含：工作技能、速度、品質...等；勝任力項目包含：工作態度、行為...等，不同庇護工場的產能核薪評量方式不同，其生產力及勝任力的配分，也會影響產能是否能真實反映在分數上。

不少就服員及營運人員表示，產能核薪分數隨產能下降而改變，例如：庇護性就業者不能勝任原工作，調整至較簡易的工作項目時，「折疊

區的產能核薪跟洗場就不一樣，那勢必就會調降薪水，因為你比較困難的工作薪水當然就是比較高。」(焦-就服-20220726-B4)。

而就服員表示因工作態度不佳或情緒行為問題，造成產能核薪中的勝任力項目分數下降，「他主要是情緒行為的問題，他在產能核薪上面的這個表現就非常明顯，明顯下降的變化。」(焦-就服-20220726-B5)。部分營運人員提出當庇護性就業者是因為退化影響產能，工作態度仍佳，也可能會出現勝任力分數維持，但生產力分數下降的狀況。

然而少數庇護工場的產能核薪分數評分項目中，工作勝任力占比高、生產力佔比較低，其營運人員則提出產能核薪分數，難反映真實的產能，「可能只有少部分像比如說負重力，或者是持續工作三小時或四小時的體耐力，只有這幾項可以稍微反應。」(焦-營運-20220802-A7)。

不同庇護工場的產能核薪評量方式不同，而薪資是否隨產能核薪調整也是後續的問題，此部分會於第五節綜合討論時，整理並討論。

二、疾病及老化(健康問題)

(一)障礙特質或疾病因素影響工作表現

營運人員表示庇護性就業者的離場主因大部分是健康因素，有庇護性就業者是因為障礙因素，加上年紀漸長，其障礙特質影響工作表現；或是癲癇、脊椎問題、小腦萎縮或車禍後遺症，導致在職場及生活中的困難。

「他的老化更奇特，四五年前他一站起來頭一抬，就會傾倒。」(焦-營運-20220802-A4)

「基本上他全身各部位都會痛，今天胸痛、隔天尋麻疹、後天腳痛，然後手腕肩膀他全身都會痛。當然也有可能真的是因為車禍關係的影響。」(焦-營運-20220802-A7)

「他癲癇發作的頻率真的是太嚴重，嚴重到他整個身體機能退化，甚至他發作的時候還會大小便失禁。」(焦-營運-20220802-A5)

(二)老化造成體力不佳或痠痛

營運人員 A6 提出健康問題是他們工場目前庇護性就業者離場的主因，且很多庇護性就業者有提早老化的問題。

「我們現在碰到比較大的問題大概是，其實他們都還未滿五十五歲，但已經看得到他們退化的狀況了，其實四十五歲以上我們可能就會看到他一些退化的狀況。」(焦-營運-20220802-A6)

庇護性就業者老化的表現可能包含:視力退化導致工作品質下降；體耐力下降影響工作表現；多位就服員及營運人員觀察到他們行走或站立不平衡、容易痠痛，而影響工作時的行動，或造成工作安全問題。

「他體耐力很明顯就不行，所以常常會膝蓋痛、哪裡痛。那他有時候站著秤重，站著哦，秤重秤一秤就會打瞌睡，很明顯就是體力下降...他就是變成續航力不足。」(焦-營運-20220817-A5)

「她以前還會站，五十歲之後就比較不能站。」(焦-營運-20220817-A3)

(三)精神疾病藥物副作用

就服員提出精神障礙的庇護性就業者，因精神藥物副作用，使得末梢肢體僵化，在包裝時容易壓壞烘焙產品。

「因為服藥的一些副作用，我覺得他的末梢肢體上是比較僵化的，但因為我們的工作要做，比如說像蛋糕包裝、麵包包裝，其實相對上是比較精細的一些要求...所以如果你得精細動作不好，你黏的可能就不夠平整，再來就是產品可能會受到一些擠壓的變形。」(焦-就服-20220726-B1)

三、行為問題

(一)工作動機下降

就服員及營運人員表示庇護性就業者的工作動機下降，難以透過輔導提升庇護性就業者的工作意願。

「他有一部分是他的工作意願沒有這麼高，他其實主要來工場比較是有交友上面的需求。」

「別人都有積極的去幫忙一些事情，啊他就說我不要、我不配合，我這樣就好了，我為什麼要工作、很累這樣。」(焦-就服-20220726-B1)

工作意願下降反映在庇護性就業者經常請假，或是於工作時表示自己不舒服、休息頻率增加，而營運人員也表示，工作意願下降容易造成工安問題。

「上班的時候，就會跟我們說：『我今天哪裡不太舒服，我可以休息一下嗎？我今天覺得哪裡好痛，我可以休息一下嗎？』...可是下班時間一到，真的是飛奔離開。」(焦-營運-20220802-A7)

「那是受制於家長的強迫，用鼓勵、用誘惑，讓小朋友進來，但是本身動機不夠、認知不夠的話，不要說身障者，一般職員也都會有倦期，會倦怠。」(焦-營運-20220802-A4)

(二)出現情緒行為問題

就服員及營運人員皆反映庇護性就業者的情緒行為問題，會影響其他庇護性就業者工作、就服員對於其他庇護性就業者的專業服務，及造成庇護工場的其他人員的困擾；也有因障礙限制而有溝通問題，造成的情緒反應。

「因為他是多重障礙，也不識字，不會講話，也不會手語、然後聽障...他常常就是情緒來了，然後就不知道怎麼(表達)，然後人就走了，然後或者就直接曠職不來了。」(焦-就服-20220726-B6)

(三)與同事相處不佳

多位就服員及營運人員表示，庇護性就業者與其他庇護性就業者相處的問題，例如：欺負同事或有不當的肢體接觸，影響其他庇護性就業者的工作狀態。

「剛好產能不足又言語騷擾，好死不死他在廁所對一個男生，摸了那個男生，然後讓對方起了很大的反感。」(焦-營運-20220802-A3)

四、工作帶來的壓力

就服員與營運人員表示庇護性就業者的工作壓力，是來自產量、生活與工作交織的壓力，就服員會需要協助庇護性就業者在產線中工作，當他們有需求或發生狀況時時，也難以中斷產線，對庇護性就業者及就服員來說，備感壓力。而這些壓力可能會影響庇護性就業者的工作表現，或如橡皮筋，繃得太緊無法再承受壓力，進而失去工作意願，部分營運人員遇過精神障礙的庇護性就業者，因工作壓力反覆發病，最後自行離場。

「生活本來就有壓力，再加上一個工作的時候，尤其是精障，他會受不了。」(焦-營運-20220802-A4)

「一入場三個月，就去住急性病房住兩個月，然後回場一個多月、兩個月，又去住急性病房一個月，再回場一個月兩個月穩定工作...在過年放年假的最後一天忽然發病，又進醫院去住了兩個月，最後是家長自己說，看樣子他可能不適合，所以才幫他辦離場。」(焦-營運-20220802-A5)

貳、庇護性就業者工作表現不佳對庇護工場造成的影響

研究團隊整理庇護性就業者因上述困難，造成產能下降，對於庇護工場造成的影響，主要涵蓋四大項：一、庇護工場的營運壓力；二、服務與營運之間的拉扯；三、工作安全問題；四、影響庇護工場的一般員工。

一、庇護工場的營運壓力

庇護工場被定位在勞政體系，須提供庇護性就業者就業服務，但又肩負營運壓力，導致提供專業服務的就服員及主要承擔營運壓力的營運人員存在拉扯，努力在營運及提供服務之間取得平衡。

參加焦點團體的營運人員及就服員都提到，當庇護性就業者產能下降、造成產品損壞時，會導致營運的壓力。

「我們場內其實產能也還滿大的，所以像我們就有在生產線上面的壓力，其實就是得讓服務對象 on 在那個位子。」

(焦-就服-20220726-B5)

「我拉一個廠商進來，我今天要一千盒我明天就要出，我們都是這樣的壓力的。」(焦-就服-20220726-B6)。

二、服務與營運間的拉扯

就服員與營運人員提出，就服員經常在提供服務及維持產能間拉扯，例如：面對庇護性就業者的情緒行為問題，就服員花許多時間處理以平復其情緒，如此一來便會影響到生產線；或是營運人員表示，就服員經常需要一對一處理庇護性就業者個人情緒行為問題，或輔導庇護性就業者無法勝任的工作項目，而現場就會沒有就服員服務其他庇護性就業者。

營運人員為了庇護工場能經營下去，會希望可以提升產能，希望庇護性就業者可以達到產能要求，因此當就服員即便透過各種輔導，仍無法維持其產能的壓力就會落到就服員身上，如：就服員表示他們需要扛業績壓力。在提供庇護性就業者服務及工作壓力間拉扯下，也間接造成就服員的工作負擔，部分營運人員表示這些狀況造成就服員的流動率高。

「就服員服務的負擔會非常的重，年輕就服員的熱忱很夠，但是非常充足的熱情，遇到負面的反饋，挫折感會更大。」(焦-營運-20220802-A4)

三、工作安全問題

庇護性就業者因健康因素影響行走或站立表現，易造成工作安全問題，例如：容易暈眩、摔倒，再加上庇護工場本身環境中的危險性，如：操作機台、地面濕滑等，可能產生工作安全問題；營運人員也表示，工作意願下降容易造成工安問題。這些工安問題可能進一步造成職業災害，使就服員及營運人員非常擔心。

「那甚至他會出現一些工安的問題，他可能會在那裡容易摔倒，那其實在，在轉折疊之前是摔倒，造成的肋骨骨裂。」(焦-就服-20220726-B4)

「就有暈眩，就有跌倒的狀態...而為了一個輔具可以糾纏很久，還是不用。我們就會擔心他時時刻刻的職災，就很擔心。」(焦-營運-20220802-A4)

「他的癲癇都是大發作。整個直接倒下去的那種，有時候可能會去傷到自己的頭。」(焦-營運-20220802-A5)

四、庇護工場中一般員工造成困擾

營運人員有提出，庇護性就業者帶動同事不遵守庇護工場規定，或是影響一般職員的上班狀況，造成庇護工場的困擾。

「在這邊妨礙到庇護工場，甚至妨礙一般職員的上班狀態...(當庇護性就業者)失常的時候，他們(一般職員)就會怕，就會離開(庇護工場)。所以說內耗、內損，還有對外競爭，現在是庇護工場最弱的一塊。」(焦-營運-20220802-A4)

參、工作的調整與支持

當庇護性就業者產能下降時，庇護工場就服員及營運人員，提供的調整與支持，主要涵蓋兩大項：一、個別化輔導與協助；二、職務再設計。

一、個別化輔導與協助

(一)提升產能的輔導

當庇護性就業者產能下降時，庇護工場個管員及營運人員表示會調整個別化輔導計畫(3-2B)的輔導項目，針對產能下降的部分加強輔導。

「兩年產能核薪沒有調整的，我就會拉出來做，個別去看，他在 3-2B 的訓練服務計畫是否有從工作勝任力去做策略引導。」

(焦-就服-20220726-A1)

所有的就服員針對庇護性就業者產能下降時，皆表示透過密集輔導、策略或是利用輔具加強練習等方式，希望提升或維持其產能。庇護工場個管員及就服員表示會與庇護性就業者溝通，明確的讓庇護性就業者知道自己產能下降。

「我們其實本來就有一個蛋糕包裝的輔具，他是用那個洗碗的那個海綿...我們就把他切成，就是跟蛋糕、切片蛋糕比較類似的形狀，然後讓他們去練習。」(焦-就服-20220726-B1)

「針對他...工作下降的部分，原本他(產能核薪分數)是 3 分然後變成 2 分，欸，我可以來探討說，為什麼這次要給你兩分，我可以跟這個個案說明。」(焦-就服-20220726-B3)

庇護工場個管員表示會在庇護性就業者固定的工作中，安排其他職務的部份工作，提供庇護性就業者不同刺激，以避免一成不變的工作，造成庇護性就業者的退化。

「一開始來就是清洗為主...像我就會讓他去幫其他組別，就是去鳳梨酥手工組，可能讓他學習秤重，所以會給他一些工作刺激。」(焦-就服-20220726-B4)

營運人員表示少數庇護性就業者家屬，在就服員與他們溝通後，會配合於家中強化庇護性就業者的能力。

「如果是一些比較有責任感的家長，他會在家裡面就是強化他的狀態，但說真的這樣的家長很佔少數。」(焦-營運-20220802-A7)

(二)情緒支持

庇護性就業者的情緒行為問題，大多就服員表示，需要比較長時間的輔導，他們也會尋求相關資源，例如:透過心理諮商了解行為的原因，亦邀請家屬一起參與；就服員表示過去庇護工場有個管員時，會請個管員陪同庇護性就業者就醫，了解庇護性就業者的醫療及用藥狀況，現無個管員的職位，須由就服員協助。

「他其實有些用藥的問題，那我們會內、過去是有個管員的，那個管員就是會跟就服員一起...比如說像陪醫啊，就是讓家長知道說，誼我們怎麼樣協助服務對象穩定的用藥，可能可以改善他的情緒的部分。」(焦-就服-20220726-B5)

庇護工場自聘的個管員表示，當庇護性就業者的情緒問題影響工作時，會由個管員介入處理輔導庇護性就業者紓解情緒，讓就服員可以回到場內輔導其他庇護性就業者工作。

「庇護員工有一些情緒性他沒有辦法持續工作，那就服員要持續去做場內的業務，他可能會需要我們(個管員)先去協助。」(焦-就服-20220726-B3)

(三)維持庇護性就業者身體狀態

當庇護性就業者因老化體能下降，就服員及營運人員多表示，希望協助他們維持身體功能，如:申請陽光基金會的體適能方案，帶領庇護性就業者從事體適能活動；於每天午休後，會帶領庇護性就業者做健康操，及庇護性就業者參加職重中心的轉銜方案中，會安排體適能活動，

希望提升或維持他們的體耐力；透過庇護性就業者的在職訓練課程，結合健康檢查報告，教導庇護性就業者正確的飲食習慣及運動規劃。

「那健康檢查就會看他的體適能是不是需要協助嘛，...比如說他兩年體重過胖啊、三高，結合不管是陽光也好，我們就有一些體適能的活動，來協助他在這一塊。」(焦-就服-20220726-A1)

二、職務再設計

(一)職務調整及工作切割

當庇護性就業者能力無法勝任工作，或可能有工作安全問題時，每家庇護工場都會先嘗試將工作切割，請其他庇護性就業者協助，或透過場內不同區域做職務調整，改從事較簡易或安全的工作。

「有時候我們會把工作再切分...比如說:那你去幫舀料的人開包裝袋，就是已經切到很細很細。」(焦-營運-20220802-A5)

「那我們轉換區域是因為...他會容易在我們洗場，因為洗場，容易摔倒，那折疊相對安全，因為還有機台的問題。那所以我們就把他轉到折疊區。」(焦-就服-20220726-B3)

(二)調整工時

當庇護性就業者體力下降，無法負荷長時間的工作，就服員及營運人員表示會透過調整工時，使工作時間符合庇護性就業者體力負荷量。

「可能在工場很難負荷這個全工時八小時的狀況，調整他工時。」(焦-就服-20220726-B5)

「六十三歲的(庇護性就業者)，我們(庇護工場)是工時六小時，他只有四小時。」(焦-營運-20220802-A4)

(三)改善工作環境及無障礙設施

當就服員觀察到庇護性就業者的工作姿勢，可能造成身體負擔時，會協助調整工作環境，以讓庇護性就業者以舒適的姿勢工作。

「可能有一些工作桌太高，或是太低，不符合他們的那個人體工學的部分，然後我們可能就是利用現有的工場的藍箱、工作箱，幫他墊高。」(焦-就服-20220726-B4)

營運人員針對肢體障礙庇護性就業者的行動需求，拓建無障礙廁所，減少庇護性就業者在職場的不便。

「我們連廁所都改大，就是更大間，本來是有扶手什麼的，後來發現她連站都不能，我們那一年就，除了友善廁所，我們就整個全部拓寬，讓她可以用。」(焦-營運-20220802-A3)

(四)提供輔具

當庇護性就業者因為老化影響身體功能，或是產能下降，就服員及營運人員會提供輔具，降低工作對於庇護性就業者的身體負荷，或是導入機器補足庇護性就業者的產能。

「考量到他們老化...幫他們做了推車，減少他去搬動那個烤盤的部分。」(焦-就服-20220726-B4)

肆、轉銜服務、困難

研究團隊整理當庇護性就業者產能下降，無法勝任庇護工場工作時，庇護工場就服員及營運人員的作法及困難，分為:一、現行作法；二、遇到的困難；三、對於轉銜的建議。

一、現行作法

(一)從產能核薪的表現開始

在焦點團體訪談中，營運人員表示，目前轉銜大多是由就服員啟動。就服員透過長期觀察庇護性就業者的工作表現，或透過每半年一次的產

能核薪，當確定的庇護性就業者產能下降，且透過積極輔導仍無法改善後，將啟動轉銜之機制。

「目前我們的轉銜發起人大部分是就服員，當他在現場發現我們的服務對象有些狀況，我們會先做個案研討，先理解他的狀況，再持續觀察一到兩個月之後，我們會提出來跟家長溝通。」(焦-營運-20220802-A2)

少數庇護工場表示，以往發現庇護性就業者有轉銜需求時，常未有充份時間協助他們連結後續的服務資源，因此發展出透過產能核薪分數低於設定標準後開始啟動轉銜機制之流程。

「那下轉的標準是低於30%的...所以他的產能核薪如果低於30分這個分數，我們就會考慮要啟動轉銜機制。」(焦-營運-20220802-A6)

就服員分享曾有庇護性就業者於工場工作時突然身體半側癱瘓，需緊急送醫治療並釐清病因，因此辦理留職停薪。事後病情雖已穩定，但仍難以回復至病前身體狀態，因此能否回任原工場仍須透過評估。就服員與家屬溝通確認庇護性就業者是否能勝任庇護工場工作，若無法勝任，則需啟動後續轉銜機制，例如：連結社政資源。

「我們也有跟家屬說，他留停回來，我們會做入場評估，如果真的無法勝任工作，會再轉介到其他適合的資源。」(個-庇 10-智-20220923-補充-B2)

(二)長時間與家屬溝通

庇護工場的服員及營運人員表示，關於轉銜相關事宜通常是由就服員與家屬溝通，經常需耗費很長時間，包括向家屬說明庇護性就業者產能下降、工作困難與行為問題等，以致不能勝任庇護工場的工作。同時，也傳達庇護工場的考量，讓家屬了解庇護性就業者的需求目前可能

不在就業，難以透過勞政提供的服務滿足其需求。有自聘個管員的庇護工場則是由個管員來與家屬溝通，並提供後續相關的資源連結，個管員表示能由於個管員無須從事工作輔導的任務，能有較多心力著墨在資源連結及個案轉銜服務。

「主要是花時間，所以我們特別成立個管員這個職務，讓他特別針對這塊，不論向上或向下轉銜，來做溝通。」(焦-營運-20220802-A2)

(三)啟動轉銜後的議題

大多的就服員及營運人員表示，目前沒有庇護性就業者離開庇護工場相關的轉銜辦法可以依循，且社政體系之資源缺乏單一窗口，每項資源都需一一聯繫，通常都由就服員提供各項資源，給庇護性就業者與家屬，由家屬自行聯絡「如果是社政的話，我會變成是找他們家附近的小作所，然後直接把電話給家長，但是變成說我們只能做到是提供資源。」(焦-就服-20220726-B2)，或是就服員透過同基金會內的資源分享，由就服員協助庇護性就業者轉銜至同基金會內的社區日作。

有設定庇護性就業者離場機制的庇護工場營運人員表示，若需啟動轉銜，將轉介給職重中心的職管員，讓庇護性就業者重新接受職業輔導評量，以瞭解目前的能力，釐清服務的需求。

「我們會去轉、連結職重服務中心的職管員去做一個職評，他再重新職評，如果...產能核薪他已經都下降，老化了、體耐力...他去評估，他可能連結到他們的職評資源。」(焦-就服-20220726-B4)

啟動轉銜機制後，庇護性就業者若離開庇護工場，也牽涉到退休金或資遣費的議題，營運人員表示：「比較大的問題是，如果還沒到退休年齡，我們要資遣他的時候，他的年資長的話，我們要折算的資遣費，也

要列入所謂的提存金部分的話，他的金額就會比較高。」(焦-營運-20220802-A6)，因此開始考量庇護工場對於員工退休或資遣的儲備金。

二、轉銜遇到的困難

(一)庇護性就業者工作難以再調整

當庇護性就業者產能下降時，就服員會透過前述的輔導及協助，希望庇護性就業者能維持產能，或是透過職務再設計，使庇護性就業者能繼續勝任工作。但多位就服員及營運人員表示，經常提供許多輔導跟調整後，庇護性就業者仍無法達到產能要求，或是以庇護工場現有的作法及資源，難以再做更多的調整。

「他現在就是在包裝組，工作是相對單純，薪資的比例上，確實比兩組還要低，因為他的工作內容相對單純，所以很難在場內再去做一些轉換。」(焦-就服-20220726-B1)

「他的工時已經比其他人還要更少了，但他的工作意願依然還是非常的低。」(焦-營運-20220802-A7)

(二)缺乏有效辦法據以執行轉銜服務

談到轉銜的困難，多位就服員及營運人員無奈的表示沒有相關辦法可以依循，「沒有一個法規性的遵循的話，大家都只能摸索啦，靠熟識的管道來去洽詢。」(焦-營運-20220802-A4)，就算庇護工場有設定轉銜機制，但在執行上仍是困難重重。

「以我們工場來說，他從 45 歲過後就會出現退化的狀況，55 歲還沒到，就可以發現他的薪資少了一成...可是我還是不能讓他走，我沒有任何的法源依據可以請他走。」(焦-營運-20220802-A6)

根據《身權法》規定，庇護性就業者應透過職業輔導評量的建議安置結果，接受庇護工場就業輔導。進入庇護工場有相關辦法依循，但離開庇護工場卻無，使庇護工場的就服員及營運人員在協助庇護性就業者

轉銜時，感到不知所措。對此，營運人員表示家屬曾反應：「那現在是你們說要他離開（庇護工場），當初是人家送過來的，是職評寫要來這的耶。」(個-庇 6-智-20220809-補充-A3)。

而在 2007 年的《身權法》將庇護工場定位為勞政的就業場所前，許多庇護工場過去是被定位在社政體系，當時的收案標準，與現行的標準有落差，當時入場的庇護性就業者目前可能已經不適任。

「(庇護工場)是從社政這邊轉過來的...當初收案的標準跟所謂現在產能核薪標準，其實是有落差的，所以我們有存在一些服務對象是，其實就我們現在評估起來，他其實不太適合在工場的。」(焦-就服-20220726-B5)

(三)來自庇護性就業者及家屬想法的挑戰

由於目前沒有相關的轉銜辦法，與家屬溝通時，難以用法規為依據向其說明。加上 2007 年的《身權法》將過去分勞政、社政、衛政的庇護工場定，統一由勞政管理。因此不少在 2007 年以前入場的庇護性就業者家屬，仍認為庇護工場的功能是安置及照顧身心障礙者，家屬會有營運人員所提到「一日庇護，終身安置」(焦-營運-20220802-A4)的想法。

「我們場內其實也是很久了，就是從 94 年開始，那我覺得有一個很大，共同的狀況就是早期進來的人...包含員工自己跟家屬，他們的概念就是安置，他們不是工作。」(焦-就服-20220726-B6)

大部分家屬難以接受庇護工場向其表達庇護性就業者有轉銜需求，認為庇護工場是要讓他們離開。而他們多認為庇護工場讓他們很放心、很習慣，不想離開舒適圈，希望可以繼續留任。甚至在開始討論轉銜時，許多庇護性就業者與家屬就關起溝通的大門，不願和就服員溝通。

「(家屬表示:)『啊他在這邊就好啦，幹嘛去哪裡？就待到退休啊！能退休就退休啊！』...我們也會試圖跟家人去溝通，

但是家人會覺得說，妳是不是想趕我的孩子走？他們就會覺得妳是在趕我孩子。」(焦-營運-20220802-A3)

「我們有紀錄到一年多的，到最後是家長開始逃避...他不願意去面對他的手足或是孩子，不適合庇護工場。」(焦-營運-20220802-A5)

「他責怪就服員...說這麼多年了，我怎麼樣也有苦勞啊，為什麼這樣對我。」(焦-就服-20220726-B6)

許多營運人員及就服員表示，庇護性就業者及家屬因不想放棄有薪水的庇護工場工作，加上社政服務常需要付費，而拒絕轉銜。家屬甚至覺得接受社政服務即代表庇護性就業者能力下降。

「其實庇護工場就是有給薪，小作所就是要額外付。其實這一來一往...即便...是家庭經濟無虞，不需要這份薪水。」(焦-就服-20220726-B3)

「再來他會覺得說我不只要付錢，要被轉出去是能力變差。我的小孩原本是在工作，現在變成要去社政。」(焦-營運-20220802-A5)。

而有些家屬即使接受庇護性就業者不適任於庇護工場，需要離場，但仍為積極安排庇護性就業者接受其他服務。營運人員表示，許多家屬決定讓庇護性就業者待在家裡，由家屬照顧，而造成服務中斷。

「下轉問一問他就決定『那我就回家休息』，也沒有直接的轉銜成功。」(焦-營運-20220802-A6)

(四) 沒有評量辦法可以判定不適任

庇護工場評估庇護性就業者產能下降，多是以例行的產能核薪評量為依據，「每半年再做一次工作考核，去看他第一次出現狀況，半年之後有沒有改善，如果沒有改善，我們就跟家長進行溝通，做資源的連結。」

(焦-營運-20220802-A2)。但各家庇護工場產能核薪評分項目不同，有些庇護工場的產能核薪不一定可以充分反映產能下降，且僅透過產能核薪，未能讓家屬了解庇護性就業者不適合庇護工場，需要轉銜至其他服務，營運人員希望可以有更完整的評量方式評估將庇護性就業者的能力清楚呈現給家屬。

「我覺得家長不接受...他不覺得他自己的孩子是能力是不好的，或他們能力比別人不 OK 的。我們沒有所謂的職評員，他們的一些一套一系列的工，類似這種之類。」(個-庇 6-20220809-補充-A3)

針對上述，營運人員希望啟動轉銜後，可以轉介職重中心再做職評，雖然《身權法》第 41 條第 2 項規定「接受庇護性就業之身心障礙者，經第三十四條之職業輔導評量單位評量確認不適於庇護性就業時，庇護性就業服務單位應依其實際需求提供轉銜服務，並得不發給資遣費。」，但目前訪問到的 10 間庇護工場，皆表示未能透過職評執行轉銜服務，營運人員甚至表示家屬因為不希望孩子離開庇護工場，而拒絕接受再職評。

「家人說在這邊好好的幹嘛去，那職評員或職管員去的時候，(家屬表示:)『阿我沒有要做，我沒有要做(職評)!』。」(焦-營運-20220802-A3)。

部分就服員及營運人員則表示，未遇過職評建議安置到社政服務，無法有效透過職評反應庇護性就業者轉銜的需求。

「要不要再把這一個個案回去...除非他敢寫說這個已經適合小作所，但他一定不敢寫，因為他還是勞政，我下在社政，社政不會理我這個狀況。」(焦-就服-20220726-A1)

(五)後續資源難以連結

除了上述啟動轉銜的困難外，多位就服員及營運人員表示，在協助庇護性就業者轉銜時，會考量後續是否有資源可以銜接，以避免服務的中斷。

「因為我們也會考量到，那現在有的資源，到底有沒有這些資源可以支撐他們，到下一個地方可以更好，所以其實我們就會讓他們持續這樣，在這邊接受服務，其實是有這樣子的狀態。」(焦-就服-20220726-B5)

許多就服員會因未能連結到後續資源，而讓庇護性就業者留任於庇護工場。

多位就服員及營運人員提出庇護工場沒有管道可以連結社政資源，對於小型的庇護工場、基金會，或企業經營的庇護工場，不如大型基金會內部有跨勞政、社政的資源可以運用。

「向下轉銜沒有一個正常的管道可以溝通啦，其實你說要把他轉到小作所，說實話不容易啦！」(焦-就服-20220726-A1)

「因為我們是算是小型的單位嘛，不像說可能有一些大型的基金會...自己內部的資源可以使用...我們這樣小型的單位，就是要連結一些，比如說，諮商的資源啊，或者是說，可能一些幫他轉銜到社政，對這些窗口其實是沒有的。」(焦-就服-20220726-B2)

負責蒐集及連結資源的庇護工場個管員也表示：「我們社政的窗口我們真的很難找到。」(焦-就服-20220726-B3)；營運人員則表示這些困難與庇護工場的定位相關。

「庇護工場的定位，到底他的角色是社政、是勞政？如果屬於勞政，那社政的資源夠不夠？」(焦-營運-20220802-A4)

「勞政沒有跟社政溝通，也沒有跟衛政溝通」(焦-就服-20220726-A1)

綜合上述，在執行轉銜時，就服員及營運人員無辦法可依循，與家屬溝通較耗費心力及時間；在協助庇護性就業者轉銜到其他服務時，缺乏跨體系的溝通，因此經常未能協助庇護性就業者轉銜到適合的服務。

(六)庇護工場的難處

庇護工場營運人員針對庇護性就業者的轉銜，提到庇護工場的難處，例如：庇護工場的定位、面臨營運型態轉型、案量要求、因疫情停工，復工後發現庇護性就業者退化、以及勞資問題。

營運人員提到庇護工場被定位在勞政體系的就業場所，必須顧及產值，對於庇護性就業者的工作訓練，多是著重在技能方面；若要訓練工作技能以外的能力，則需視營運及產線實際情況才能安排。此外，營運人員也表示因庇護工場有時為了達到案量要求，無法嚴謹地篩選入場的庇護性就業者，只能盡快將案量補齊。

「不過也有難度是因為工場是要負責營運的，所以想固定每週的時間，真的都要看工場實際營運的狀況。」(焦-營運-20220802-A6)

「我們又有案量的壓力，不能說我想要找符合我工場要求的，但是兩個月的時間內要補人，就會變成...這個人明明不適合我，可是時間要到了...那先收進來看看好了。」(焦-營運-20220802-A3)

當庇護工場因營運方式調整，面臨營業型態轉型時，因工作內容調整，對庇護性就業者的工作要求就會不同，而他們可能無法勝任調整過後的工作內容；也有營運人員分享之前因疫情嚴重，庇護工場停工，庇護性就業者因此閒賦家中，待疫情趨緩工場復工後，發現庇護性就業者工作技能退化，產能減少。

「在現在工作量都這麼小的情況下...之後轉(型)到更辛苦...的工作，我們都一致認定他會很難勝任」(焦-營運-

20220802-A7)

「那個期間工場甚至是支付兩個月的薪水讓他們在家休息，所以到年底評(產能核薪)的時候，其實有一部份已經有退化了。」(焦-營運-20220802-A6)

營運人員分享庇護性就業者違反庇護工場規定的經驗，因庇護性就業者與同事相處不佳，影響其他庇護性就業者的權益，營運人員將他資遣。但後續庇護性就業者提出勞資爭議，經協商後仍回任庇護工場，造成資方的困擾。

「勞資關係現在，按照私人企業來說...都是資方會輸。因為法官最後一句，尤其是庇護工場，會說:『你們就是就業服務團體，要對他做就業上的服務。』」(焦-營運-20220802-A4)

伍、轉銜的過程與資源

經研究團隊整理庇護工場就服員及營運人員，協助庇護性就業者面對產能下降時的資源，大致可分為以下面向討論:一、資源提供者；二、對資源的考量；三、資源運用狀況。

一、資源提供者

(一)就服員提供後續服務資源資訊

部分就服員表示當庇護性就業者需要社政服務時，僅能協助提供家屬相關資源的資訊，由家屬自行聯繫資源，難協助庇護性就業者連結到後續資源資源。

「我們只能做的就是提供資源...提供他一些小作所的名單。」
(焦-就服-20220726-B6)

「如果是社政的話...是找他們家附近的小作所，然後直接把電話給家長，但是變成說我們只能做到是提供資源...因為可能這個部分，我們沒有辦法去掌握說，到底候缺要候多久。」(焦-就服-20220726-B2)

(二)庇護工場協助庇護性就業者連結後續資源

營運人員表示會透過詢問職重中心，蒐集相關社政資源給家屬，並協助聯繫。

「轉到小型作業所這件事情...我會先去詢問我們的職重中心...詢問現在你們的轄區有哪些小型作業所，可以讓我們去找。我就去看這位庇護員工...如果(住家)那附近有(小作所)...我們就會幫忙打電話。」(焦-營運-20220802-A3)

部分營運人員分享，庇護工場的就服員會協助詢問並聯繫社政服務單位，但礙於庇護性就業者及家屬尚無轉銜到社區日作的意願，最後並未成功轉銜到社政服務。

「一般收案還要排隊，他們(就服員)也協助幫忙，因為一般收案也是需要管道，如果沒有認識熟的，向下的我要到哪裡去，還需要等多久，這是一個問題。」(焦-營運-20220802-A4)

營運人員提出，當庇護性就業者不能勝任原庇護工場工作，但仍希望就業時，庇護工場會聯繫職重中心的職管員，協助庇護性就業者連結到適合其能力的庇護工場。

「他們(庇護性就業者)有的會想說，那我們可以去別間(庇護工場)啊..有時候(庇護性就業者)甚至會叫我們幫他連結其他間(庇護工場)，我們就只能為難職管，說他要離開這(原庇護工場)...我們這邊只會提供我們工場的一些(庇護性就業者)資料。」(焦-營運-20220802-A6)

就服員及營運人員的焦點團體訪談中，僅有一位就服員分享成功協助庇護性就業者轉銜到社政服務的經驗，「我們有一個庇護員工，他是轉到我們會內的小作所，那這個服務對象，其實我們服務了還滿長的一個歷程，才成功轉銜過去。」(焦-就服-20220726-B5)，就服員經過長時間與庇護性就業者及家屬溝通，確認轉銜意願後，聯繫同基金會內的社

政專業人員，讓庇護性就業者至會內的社區日作接受評估，並保留他於庇護工場的職缺及薪水，至社區日作試作一個月，讓庇護性就業者及家屬體驗社政的服務後，成功協助他轉銜至會內的社區日作。

(三)庇護工場自聘個管員連結庇護性就業者所需資源

自聘個管員的庇護工場營運人員表示，「我們目前就服員主要負責場內的工作，以就業跟生活支持上為主，統一由個管員來對外聯繫取得資源，包含家長的聯繫和各個社政單位的聯繫，都是由個管員統籌。」(焦-營運-20220802-A2)，且該庇護工場正在建立「資源生態圖」，希望可於庇護性就業者有轉銜需求時，能快速知道資源所在，並逐年更新資源及運用狀況。

「(資源生態圖)以職重個管系統上他所需要輔導的項目，例如說生活、交通或是健康、法律，甚至包含社會局、勞工局這些連結。以功能性為主，他可能生活上需要的，那我們就去連結到里長，或是市議員這邊的資源連結。」(焦-營運-20220802-A2)

庇護工場自聘的個管員表示，個管員的工作主要是支援就服員輔導庇護性就業者、蒐集並聯繫對外資源、與家屬溝通，或是在庇護性就業者不能勝任庇護工場工作時，連結職業輔導評量員，協助庇護性就業者重新職評。

「我們其實在個管的職位，不做就服(的工作)...是支援輔導庇護員工...他(庇護工場)設立了(個管員)這個職務，其實是希望可以做成一個(資源)連結的(窗口)。」(焦-就服-20220726-B3)

二、對資源的考量

就服員及營運人員表示，提供庇護性就業者的服務資源時，會考量資源是否可以滿足庇護性就業者的服務需求，希望庇護性業者可以順利連結到適切的資源，不希望服務中斷而造成服務對象漸漸退化。

「我們也希望他在整個職業重建的角度是往上一直走，因為往下他不是只有，剛老師提到的付錢問題而已，他背後還有他的體能體力的弱化。」(焦-就服-20220726-A1)

「讓他安排到適當的機構、處所，才是最好的安排。」(焦-營運-20220802-A4)

就服員於焦點團體中分享成功轉銜經驗，表示觀察到庇護性業者到社區日作的狀況較庇護工場穩定，「小作的社工就跟我們說他其實在那邊，還滿、相對穩定的，然後情緒行為也沒有真的像我們這邊當初評估到的狀態。」(焦-就服-20220726-B5)，參與同場焦點團體訪談的營運人員亦表示，家屬對於母機構的信任是推動轉銜成功的重要因素，「我覺得他轉銜還有一個很重要的因為他轉銜在你們機構下面的小作所。你們的服務理念可以延伸，還有信任度問題。」(焦-就服-20220726-A1)。

三、資源運用的狀況

(一)社政的資源需等待

多位就服員及營運人員提出在協助連結社區日作的資源時，有等待缺額的問題，營運人員表示當庇護性業者及家屬同意轉銜後，仍會讓庇護性業者留任庇護工場，等待社區日作的缺額，但這段等待的時間，仍會擔心庇護性業者在工場的工作安全問題。

「我們在轉小作所遇到的問題是要等待，就是大部分家長同意去小作所後，有時可能需要等兩到三個月小作所才有位置。」(焦-營運-20220802-A5)

(二)可參與職重單位的轉銜方案

不少庇護工場透過讓庇護性就服員參與今年度新北市委託的「111年度庇護性就業者退休前準備暨轉銜服務」方案，希望讓庇護性就業者提前了解退休的準備及轉銜相關資源。

「(方案)只是去協助他先去面臨...他要退休或是他有老化(的需求)，他們(方案)除了體適能這個部分...針對這兩個個案做了一個個別化的計畫，希望可以建立他們的一些觀念，去提早面對他們退休跟老化的事情。」(焦-就服-20220726-B3)

營運人員分享庇護性就業者參與方案的感受：「活動回來之後...庇護員工說他很開心，因為不用上班沒有壓力，沒有產能、產量的壓力。」(焦-營運-20220802-A5)

營運人員表示庇護性就業者家屬一開始不願意讓庇護性就業者參與方案，但與他溝通服務資源對於庇護性就業者的重要性後，接受度漸提升。

「我們就...說『有一天我們都會離開他們的身邊，那你要給他什麼？不要跟我說兄弟姐妹可以認真的協助，沒有人可以保證。』。那即便有一天我們(家屬)都不在了...不管是不是會退休、轉銜到任何一個地方，我們可以知道很多的資源在哪裡。」(焦-營運-20220802-A3)

而有就服員反應希望讓庇護性就業者參與方案，協助面對他無法勝任庇護工場，需思考後續規劃的狀況，但庇護性就業者意願較低，就服員提出也可能是礙於交通因素。

「他沒有去參加，他拒絕，我覺得其實也有一部分原因是那一個案子的交通，因為要去到 OO 職重(中心)。」(焦-就服-20220726-B1)

陸、對於庇護性就業者轉銜的建議

於焦點團體訪談中，就服員及營運人員提出對於庇護性就業者因產能下降，需要轉銜的建議，主要涵蓋：一、建立庇護性就業者離場機制；二、社政有統一窗口供連結。

一、建立庇護性就業者離場機制

許多營運人員提出，希望勞工局可以思考將庇護性就業者離場制度納入庇護工場的服務流程中；各家庇護工場設定庇護性就業者離場標準，並將離場制度納入勞動契約；由庇護工場外的專業人員評估庇護性就業者的能力及狀態，釐清其服務需求。

「這個退場啟動標準的這個概念，是不是要慢慢放入這個庇護的過程當中，讓庇護員工自己也知道這件事情。如果從一開始就提到有進退場標準的話...這個標準讓新進員工知道...甚至可以寫進勞動契約裡面。」(焦-營運-20220802-A6)

「我還是覺得要有一個公部門...身心障礙者要進入庇護工場，一定有一前端的一個職管員，才進來嘛，但是你今天要出去，你一定要有一個公部門的角色在那裡，一個不是(庇護工場)自己的角色。」(焦-就服-20220726-A1)

二、社政有統一窗口供連結

多位庇護工場的就服員及營運人員表示，協助庇護性就業者連結後續社政資源時，沒有統一的窗口可以聯繫，需要由庇護工場自行尋找相關資源，再提供給家屬，或是協助家屬聯繫後續服務。因此希望社政體系可以有統一窗口，當庇護性就業者之需求不在就業，而需社政服務時，可以有統一的聯繫管道。

「我覺得在橫向連結...可以由職管跟庇護工場，做一些連結...社政這樣子的橫向連結的角色...目前沒有，可是我覺得這是關鍵。」(焦-就服-20220726-B3)

第三節 已從庇護工場轉銜服務對象及家屬對轉銜的看法

本研究個別訪談，蒐集不同轉銜過程樣態的服務對象：(一)由庇護工場轉銜至社區日作的服務對象3位，包含：1位為就服員協助轉銜至社區日作的服務對象及家屬(後由現社區日作專業人員，過去庇護工場個管員補充)；2位為從庇護工場離職自行聯繫後，並接受社區日作服務的服務對象(其中1位服務對象，是由家屬陪同受訪；1位服務對象為家屬單獨受訪)；(二)由庇護工場轉銜至工作坊的服務對象1位(協助轉銜的職管員於後續補充)。

本節呈現的內涵包括：庇護性就業者於庇護工場遭遇的困難、庇護性就業者的工作支持與調整、轉銜時的規劃與現況、轉銜的過程、轉銜相關資源。

壹、庇護性就業者於庇護工場遭遇的困難

已從庇護工場轉銜至社區日作及工作坊的服務對象及家屬，回想當時於庇護工場遭遇的主要困難涵蓋：一、產能未達要求；二、疾病及老化(健康問題)；三、行為問題；四、工作帶來的壓力；五、無法因應庇護工場的狀況。

一、產能未達要求

產能未達要求的主要原因包括：工作太困難、工作速度慢、工作品質不佳、不願意工作，或庇護工場因營運方式調整而增加產量。

已從庇護工場轉銜到工作坊的精障者表示，可能因為自身的障礙限制或用藥副作用導致無法勝任工作，如：「記很多東西，我做不來」、「比較沒有辦法操作細的東西...那個小包裝要動作要很快...我快不了，導致於失去了工作」、(個-工作坊-精-20220914- D12)。當時協助轉銜的個管員也還原當時的狀況：「他們的標準是這樣...可能就是一小時到十五包以上。他是在就服員，一對一的督促下，一個小時只能完成十包。」(個-工作坊-精-20220914-補充- E6)。

家屬表示其孩子因聽覺障礙，影響工作的檢核能力，未能達成品質

要求；或表示其孩子工作意願低，在庇護工場不做事。

「比如說你螺絲就是要鑽的很直，因為他聽不到聲音，他可能就憑著手的感覺，但他有時候沒去檢查螺絲拴的不夠緊」(個-小作 3-自聽-20220829-C9)。

「她不做，那老師就說她椅子坐著。她坐著，大家都在做，她就不做。」(個-小作 2-智-20220816-C7)。

社區日作服務對象家屬則認為庇護工場營運方式改變，造成產量增加，導致他的孩子不符產能要求。

「我覺得一方面是他們產能變大了，...(剛開始成立時)作量(少)，他都覺得我們小孩很可愛，...但到後來就是以嫌棄的態度覺得你太慢。」(個-小作 3-自聽-20220829-C9)

二、疾病及老化(健康問題)

(一)因疾病影響工作表現

已轉銜至工作坊的服務對象回想之前在庇護工場的狀況，表示因姿勢不良造成身體痠痛；轉銜社區日作的服務對象則有低血糖的問題，當時在庇護工場工作時並不知道，是由社區日作發現服務對象站著工作時，會因為低血糖而暈眩，且服務對象肌耐力較弱，推測可能是當時無法勝任庇護工場要久站工作的原因。

已轉銜至社區日作服務對象的家屬表示，服務對象在庇護工場工作時，就服員反應他上廁所的頻率較高，推測「可能那時候會車上憋屎憋尿，憋到後來，腸潰瘍、胃潰瘍。」(個-小作 1-自-20220718-C1)，加上可能因為要配合庇護工場產量而有工作壓力，身體出現狀況，「在那種壓力當下，他就是，這邊痛那邊痛...牙齒什麼...」(個-小作 1-自-20220718-C1)，最後也因為經常就醫等因素，選擇轉銜到社區日作。

(二)體力下降難以勝任工作

家屬觀察到庇護性就業者隨年紀漸長，慢慢出現體力退化的狀況，或是因工作而感到疲累；轉銜到工作坊的服務對象則表示自己搬不動重物，且容易感到疲累。

「就是不能搬重物，像水類一整箱的那就很重，搬不起來。」

(個-工作坊-20220914-D12)

(三)服用精神疾病藥物影響工作表現

從庇護工場轉銜至工作坊的服務對象表示，藥物的副作用會影響工作表現，而協助他轉銜到工作坊的職管員也還原當時服務對象在庇護工場因發病影響生活作息，導致沒有穩定服藥，影響在庇護工場的出勤表現。

「可能是未定時用餐，所以也漏藥...所以就體力也不夠，那藥物的濃度也下降。」(個-工作坊-20220914-補充-E6)

三、還在庇護工場時的情緒或行為問題

(一)工作的動機低

已轉銜至社區日作的服務對象家屬、社區日作專業人員、轉銜至工作坊的服務對象，多表示他們的工作動機低或表示不喜歡那些工作，可能導致他們經常請假，或選擇離開庇護工場。

「心累，心累我就有點懶散，就不想做了。」(個-工作坊-精-20220914-D12)

已轉銜至社區日作的服務對象家屬，表示服務對象在庇護工場，會一直找人聊天，工作專注度低，也因此影響到別人的工作，家屬認為會造成庇護工場人員的困擾。

「他就是會很想聊天的，就是要有一個人要盯著他..照顧他的。」(個-小作 1-自-20220718-C1)。

協助服務對象從庇護工場轉銜到工作坊的職管員表示，當時接收到庇護工場端的資訊，提到服務對象的配合度低，且未能回報其產量；會以自己的障礙限制來回應庇護工場的要求；庇護工場安排特定的同事教導服務對象，但他會去詢問其他同事，中斷其他人的工作。並且服務對象與同事相處的人際界線較不明確，會靠對方太近，或是觸碰到他人身體，而造成對方不舒服，讓庇護工場人員感到相當困擾。

「(庇護工場)希望是說，要把自己事情做完才可以下班，不是時間到就下班…」(個-工作坊-精-20220914-補充-E6)，

(二)情緒行為問題影響工作表現

轉銜至社區日作服務對象，在庇護工場工作時的個管員表示，服務對象的工作專注度低，經常在庇護工場內遊走，與不同人員對話影響情緒，庇護工場的就服員經常需花很長時間處理他的情緒問題。

「(服務對象)會不停地跟不同的人對話，但是很容易因為別人講的話就情緒有刺激，那可能就出現情緒行為，可能有丟東西過，也有拿著椅子說自己要跳樓這樣子。」(個-小作 1-自-20220718-補充-E8)，

從庇護工場轉銜至社區日作服務對象的家屬則表示，因服務對象有自閉症及聽障的障礙特質，表達能力較弱，偶爾會有生氣敲桌子、喊叫的狀況，庇護工場人員向其反映其他庇護性就業者會被嚇到，認為他的孩子不適任庇護工場。

「偶爾會叫啊，偶爾會生氣敲桌子，有時候表達能力不是很好...有時候敲桌子，有時候喊，甚至不高興的時候喊。」(個-小作 3-20220829-C9)。

四、工作造成的壓力

從庇護工場轉銜至社區日作的服務對象家屬表示，庇護性就業者的工作壓力來自領有薪水的生產壓力。已轉銜至工作坊的服務對象表示，在庇護工場時，有時間及產量的壓力，這些壓力會造成焦慮，並影響健康狀況，例如：在庇護工場因壓力，造成精神疾病發病，經常請假或曠職；社區日作服務對象有腸胃疾病、身體病痛等；家屬表示服務對象需要看相關的門診或是服用情緒穩定的藥物，而他們的壓力也經常造成家屬心理上的壓力。

「情緒(上)擔心隔天的東西，所以他也有有一點點出現一些臉部的抽動。後來我帶他去看醫生，決定給他吃藥穩定情緒。」
(個-小作 3-自聽-20220829-C9)

「你要講..不光是他，我自己有時候也會(有壓力)，你要工場時間一到..就『卡緊咧！！卡緊咧！！』這種催他什麼的...」(個-小作 1-自-20220718-C1)

五、庇護工場的問題(家屬觀點)

三位已從庇護工場轉銜至社區日作的服務對象中，僅有一位是透過庇護工場協助轉銜成功，另外兩位是後續自己尋找資源，他們的轉銜經驗較不佳，他們提到許多當時在庇護工場遇到的問題，如：烘焙工場的環境較悶熱且油膩；庇護工場因信仰有燒線香的習慣，造成環境中充滿線香的味道，且工作空間沒有冷氣，只能透過辦公室的冷氣降溫，環境悶熱。而當家屬向庇護工場反應後，場方未有改善意願，「那如果你不喜歡這個環境，你可以自己去找你喜歡的環境。」(個-小作 3-自聽-20220829-C9)。

庇護工場轉銜到社區日作服務對象的家屬亦提出，場方未向家屬談及產能核薪的方法，對於庇護性就業者的輔導只注重生產，因此當產量隨營運狀況調整時，常導致庇護性就業者心情隨之浮動。

「只有工作而已，除了工作還是工作啊。」(個-小作 2-智-20220816-C8)

「場方對家長還是一種比較排斥的心態，他都沒有跟我們解釋說，薪水是怎麼樣核定，或者是說有什麼紅利可以分。」(個-小作 3-自聽-20220829-C9)

家屬也提到就服員專業服務問題，如：就服員經驗不足，對於輔導方式較無彈性，或是讓他的孩子由技術輔導員指導。

「他有時候託給，我說過的…技能輔導員。因為他就帶著…比較能力好或智障小孩去另外一個地方工作。」(個-小作 3-自聽-20220829-C9)。

貳、工作的調整與支持

研究團隊整理已從庇護工場轉銜至社區日作及工作坊的服務對象，當時在庇護工場產能下降時，庇護工場的調整與支持，主要涵蓋二大項：一、輔導與協助；二、職務再設計。

一、輔導與協助

家屬和轉銜人員眼中也看到庇護工場的調整與支持，之前的就服員當庇護性就業者情緒不穩定時，會再安排一位工作人員來提供協助、討論，安撫情緒。

協助服務對象轉銜至工作坊的職管員表示，當服務對象產能未達標準時，就服員透過與他討論、教導工作技巧，希望提升其產能。而服務對象自己也會想辦法提升工作能力。

「他們(庇護工場)也有實際有跟他拍影片下來，跟他看說你看你跟別人的，讓他自己知道他速度不夠的部分，希望可以幫忙做調整，因為確實速度一直沒有上來。」(個-工作坊-精-補充-E7)

二、職務再設計—職務調整、工作切割與調整工時

從庇護工場轉銜到社區日作或工作坊的服務對象表示，就服員會請其他庇護性就業者協助工作，或是當庇護性就業者反應不喜歡某項工作時，會協助調整職務。但從庇護工場轉銜至社區日作的服務對象表示，不管如何調整職務，都沒有喜歡的工作，因此不願意好好做事，導致產能下降。

因應庇護性就業者的體力下降、專注度或產能較低，就服員協助調整工時，以符合庇護性就業者的狀態。

「我說那這樣子他那專注度，而且隨著年紀大體力什麼的。後來就變上六個小時。」(個-小作 1-自-20220718-C1)

「淡季時候會叫我們休息嘛。那有時候呢工作量沒有很多，他(庇護工場)可能就會找幾個比較能力好的繼續工作，其它人就休息。」(個-小作-自-20220718-C1)

參、轉銜狀況與規劃

研究團隊整理上述對象回顧過去面臨轉銜時的想法包括有：一、轉銜時的擔憂；二、轉銜後的期許；三、對老化的想法。

一、轉銜時的擔憂

已從庇護工場轉銜至社區日作的家屬，回想當時轉銜的過程，皆表示擔心孩子以後沒人照顧。

「如果我對小孩啦，是送到你們那個 OO(機構)啊。我還想說...可不可以捐個一千萬就讓他(去機構照顧)..我們現在這種家長現在最擔心『我走了怎麼辦?』」(個-小作 1-自-20220718-C1)

社區日作服務對象的家屬上網搜尋許多住宿機構，或是了解同機構的夜間照顧服務，以及辦理財產信託等。但對於要讓孩子去機構或療養院，家屬表示不捨，所以仍希望孩子可以接受日間的服務，其他時間留

在身邊照顧。也有社區日作服務對象家屬已經報名相關的安養機構，以備未來需要時，可以使用該項資源。

「我現在送(療養院)，我送不下手，我現在已經跟她單獨，我現在講一講會掉眼淚喔。」(個-小作 1-自-20220718-C1)

從庇護工場轉銜到社區日作服務對象的家屬表示，回想起當時在庇護工場孩子不適任的狀況，擔心在社區日作會再次發生。

「我覺得很幸運，第一期就遇到庇護工場成立，然後這邊(小作所)也是第一期，那我就覺得，我的擔憂又重複到庇護工場的擔憂，就是說是不是第一期就會挑選包容性比較大。」(個-小作 3-自聽-20220809-C9)

二、對未來的期許

已從庇護工場轉銜至社區日作的服務對象家屬，對於現在於社區日作接受服務的孩子的期許，是希望他們繼續留在社區日作，快樂、健康就好，「就是會一直在這邊，等到六十五歲為止。」(個-小作 2-智-20220816-C8)。家屬表示沒有勇氣讓孩子再嘗試去庇護工場工作。

「等於說我要再走那個路的時候我真的不知道我有沒有勇氣...要把所有東西都丟給父母，然後有問題要父母來解決，那我覺得我不是特教專業，我真的不知道怎麼方法。」(個-小作 3-自聽-20220809-C9)

而已從庇護工場轉銜至工作坊的精障者，考量工作有收入，仍希望可以回到職場工作，可能是不一樣的庇護工場或是一般性勞動市場。

「可是我還是覺得庇護工場還是可以做做看，雖然錢只有 1 萬塊而已。」(個-工作坊-精-20220914-D12)

三、對於老化的想法

對於從庇護工場轉銜至社區日作服務對象的退化，家屬能以平常心看待，並主動了解不同的資源。

「不要說他..我們正常人都在衰退，我現在講話是..這幾年也是，你說我體力什麼各方面都比較會退化。」(個-小作 1-自-20220718-C1)

對於孩子年紀漸大須接受相關服務，社區日作服務對象的家屬希望讓孩子參與政府提供的服務，認為較為完整，相較於家長自營的機構，政府提供的服務較無利益衝突。

「我覺得還是應該要由政府，因為我覺得這樣比較完整，因為未來只會更好，不可能更差。可是由家長帶的一代一代，我覺得那種衝突性會比較大。」(個-小作 3-自聽-20220829-C9)

從庇護工場轉銜到社區日作的服務對象家屬表示「過一天算一天，不要想那麼多，不要想那麼遠。」(個-小作 2-智-20220816-C7)，把握現在孩子於社區日作的快樂生活。

「現在最主要...就是希望小孩健健康康快樂的。」(個-小作 1-自-20220718-C1)

肆、轉銜的過與資源

研究團隊整理已從庇護工場轉銜至社區日作或工作坊的服務對象、家屬及專業人員補充，回想當時的轉銜過程，主要涵蓋：一、轉銜過程的樣態；二、遇到的困難；三、轉銜後的適應；四、對於資源的考量。

一、轉銜過程的樣態

(一)透過專業人員協助而順利轉銜

從庇護工場透過就服員協助轉銜到社區日作的服務對象家屬表示，服務對象由庇護工場離場後，順利銜接同基金會的社區日作，而該基金會的社區日作專業人員也還原當時的狀況。

「是 OO 庇護工場的的就服員直接跟我們 OO 小作所連繫，就是說他有一個員工希望是可以幫他做轉介」(個-小作 1-自-20220718-補充-E8)

協助服務對象從庇護工場轉銜到工作坊的職管員分享，當時邀請家屬至庇護工場觀察服務對象的工作表現，家屬理解服務對象無法達到庇護工場的產能要求，同意讓服務對象離開庇護工場，接受工作坊的服務，由職管員協助安排服務對象到工作坊參觀後，確定轉銜到工作坊。

「那時候爸爸是跟我一起去職場看他的表現...爸爸是說，那這樣看起來真的確實不行，因為如果他真的產能達不上，他這樣子真的是達不到那個標準，確實也不是那麼適合。」

(個-工作坊-精-20220914-補充-E6)

「他(職管員)有先帶我來參觀...後來就是我自己跟他們(工作坊的人)聊天啊，跟他們聊天，聊聊覺得蠻合得來。」(個-工作坊-精-20220914-D12)

(二)離職後由家屬聯繫後續資源

服務對象從庇護工場離職後，再自行聯繫尋求社區日作資源的家屬，表示庇護工場社工協助蒐集資源並提供聯繫方式，但當時並未思考讓服務對象接受後續服務，於是先讓服務對象留在家中，由家屬照顧，後續才由家屬逐一聯繫社區日作，尋求專業服務。

「那時候老師有提供這個資料，啊我不知道這個小作所是什麼。是後來讓她待在家裡一陣子，她就感覺到愈來愈無聊啦，我才想到說老師還有資料給我...我才開始一間、一間的去問。」(個-小作 2-智-20220816-C7)

另一位家屬藉由過去服務對象於就學階段，學校介紹的資源，了解不同服務資源並自行聯繫。

「因為學校有能力好的有能力差的嘛，所以他們就會去看支持性的就業...還有帶我們去參訪那個庇護工場...然後再過來小作所。」(個-小作 3-自聽-20220829 -C9)

二、遇到的困難

(一)家屬不清楚孩子在庇護工場的狀況

從庇護工場轉銜至社區日作的服務對象家屬表示，當時庇護工場並未會與家屬聯繫溝通庇護性就業者的狀況，因此不了解他的孩子在庇護工場的情形，也不清楚他有低血糖不能久站的問題。

「在家裡都沒有工作，都坐著，她沒有在工作啊。啊你去庇護工場，不知道啊，真的有這個(低血糖)情形的話。」(個-小作 2-智-20220816-C8)

轉銜至社區日作服務對象過去於庇護工場工作時的個管員表示，家屬與孩子相處較緊密，難以察覺孩子的狀況改變，也認為服務對象在庇護工場的狀況與過去相同。家屬表示服務對象離開庇護工場時，花了一些時間與就服員討論剩餘年假的算法，對於庇護性就業者年假及結算成金錢的方式不清楚。

「那時候就是為了這個年假，跟那個〇〇老師(就服員)溝通他們的年假算法…可能他們員工…都很年輕嘛..資歷也比較淺，那勞保的那個概念又不是搞得那個清楚，而且他們公司才剛加入勞保。」(個-小作 1-自-20220718-C1)

「他(家屬)跟他的孩子，因為他們是單親，他們相處很密集，所以他其實對他的狀況他已經看得很習慣，他很難去發現有一些不一樣的地方。」(個-小作 1-自-20220718-補充-E8)

(二)不知道可以做什麼的無力感

從庇護工場轉銜至社區日作的服務對象家屬表示，庇護工場人員與他溝通服務對象的轉銜過程，讓家屬感受到無力感。

「(庇護工場人員)會告訴我說，他不好不好不好不好，可是他就沒告訴我說，當下情況是怎麼樣，我們要怎麼樣改進...那我就很難過，我就覺得好像是造成大家的累贅這樣。」(個-小作 3-自聽-20220829-C9)

家屬表示雖當時庇護工場有聯繫職管員協助評估服務對象的狀況，而家屬向職管員詢問可以做什麼改善服務對象的工作狀況，但未有明確的答覆，不久後庇護工場即邀請家屬參與討論，認為服務對象不適任庇護工場工作，希望家屬讓服務對象離職，另尋其他專業服務。

「(庇護工場)希望他(職管員)幫我評估我(的孩子)是不是退化，那我也跟他講說我有些什麼，可以是改善的，但是他就是很為難。」(個-小作 3-自聽-20220829-C9)

「如果你要把所有東西都丟給父母，然後有問題要父母來解決，那我覺得我不是特教專業，我真的不知道怎麼方法...我說出(改善方法)之後，老師就(覺得)是你又是再縱容、寵溺孩子。」(個-小作 3-自聽-20220829-C9)

三、轉銜後的適應

(一)仍與庇護工場有某些連結

從庇護工場轉銜至社區日作的服務對象，仍會懷念庇護工場的同事、周邊店家等以前接觸的人員，經常寫信請家屬協助寄給庇護工場的同事，表達思念。

「OO 會提以前的同事，我覺得那個自閉特質有點關係這部分我們就會回應他是可以跟爸爸討論看看，是不是想要找一天回去看看以前的同事。」(個-小作 1-20220718-自-補充-E8)

(二)失去庇護工場薪水的感受

當詢問社區日作服務對象家屬關於現無庇護工場薪水，且社政服務需要付費的問題，家屬表示雖然經濟無虞，但有薪水到要付費之間仍感受到差距；或表示雖然 3000 元對家庭經濟沒有負擔，但工作的薪水對家屬與孩子來說是能力的肯定。

「他真的在那邊可以領八、九千塊不一定啦，而且那個偶爾領過年獎金...這一個月有差一萬出頭塊。」(個-小作 1-自-20220718- C1)

「我就會跟人家說我小孩是有產能的，是有工作能力，有賺到薪水，可以養活他自己。其實這是我個人的虛榮...其實經濟上是沒有需要。」(個-小作 3-自聽-20220829 -C9)

也有從庇護工場轉銜至社區日作的服務對象家屬表示，會由身障補助的費用，支付社區日作需繳的服務費用，因此認為「(經濟)應該是沒有關係，因為我覺得來這邊可以學很多東西，而且她很快樂。」(個-小作 2-智-20220816-C8)。

(三)接受目前服務的交通狀況

從庇護工場轉銜到社區日作服務對象的家屬，會教導孩子搭捷運往返社區日作；由家屬陪同服務對象搭車至社區日作，再由服務對象自行返家；或是由家屬開車接送。

「就算他在小作所，我現在是每天怎麼樣，我陪他去搭車。」(個-小作 1-自-20220718-C1)

(四)現在的狀態

從庇護工場轉銜到社區日作服務對象的家屬皆表示，服務對象現在很快樂、比過去獨立、社區日作的服務把孩子照顧得很好，且活動多元，相較於過去孩子在庇護工場，家屬的心情也較放鬆。

「天天要來(小作所)，那可以學很多東西，而且這邊的活動都很好，他還會帶她唱歌、跳舞，還帶她出去玩...活動很多，她很快樂。」(個-小作 2-智-20220816- C8)

「我覺得對我來說...等於我歷經這些事情到這裡算是最快樂的。」(個-小作 3-自聽-20220829- C9)

自閉症及聽覺障礙的服務對象家屬表示，服務對象沒有配戴聽覺輔具-人工電子耳的習慣，較難以聲音接收他人的訊息。過去在庇護工場，

若服務對象被要求要配戴電子耳時，便會發出自我刺激的多種聲音，干擾其他人工作。但目前在社區日作，社工會與家屬溝通，讓服務對象練習配戴電子耳，以聽覺的方式與人溝通。

「自己玩(聲音)...後來他們覺得真的吵到，他又(把電子耳)拿下來，可是在這邊(小作所)的話呢，他們覺得可以，他說媽媽妳還是讓他戴(電子耳)半天。」(個-小作 3-自聽-20220829 -C9)

轉銜至工作坊的服務對象表示，到工作坊接受服務的意願較去庇護工場工作的意願高。而協助服務對象轉銜的職管員也表示，服務對象在工作坊的壓力降低、焦慮減少，也結交到新朋友。

「那邊有交到新的朋友了，而且他裡面有那個體適能的安排，也覺得可以調整他的身心狀況，所以他去那邊好像還滿開心。」(個-工作坊-精-20220914-補充-E6)

該位服務對象工作坊的專業人員表示，服務對象對於接受工作坊工作訓練的出勤率不穩定，「我前陣子有讓他去樓下做工作訓練，但是因為常常曠職，後來就辭退他了，回到工作坊的服務。回到工作坊後出勤就比較穩定。」(個-工作坊-精-20220914-工作坊專業人員補充)，且家庭支持度低，家屬未能協助提醒服務對象穩定用藥，造成服務對象精神症狀不穩定，難以承受工作訓練的壓力。

「他現在來弟弟這邊住，其實他是沒有任何什麼 support...藥沒吃也沒有人知道。所以我們會覺得說假設他的居住依然是這樣的話，他回職場的機會可能(很低)。」(個-工作坊-精-20220914-工作坊專業人員補充)

四、轉銜資源的考量與運用

(一)轉銜資源的考量

從庇護工場轉銜到社區日作與工作坊的服務對象及家屬，會比較目前所接受的專業服務與庇護工場所提供專業服務差別，表示目前的專業服務主要涵蓋：可多學習、較有變化、壓力較小、較可以融合於社區中。

社區日作服務對象家屬分享發現服務對象於庇護工場離場後，曾待在家裡一段時間，未接受任何專業服務，「我有一個很好的朋友，她跟我說，你們這個要讓她去小作所，她這個小孩愈長大、愈成長會愈搞怪。我才自己發覺說，真的，怎麼愈來愈搞怪，說都說不聽。」(個-小作 2-智-20220816-C7)，考量社區日作有專業人員教導，服務對象可以有所學習。

社區日作家屬在轉銜時搜尋許多住宿機構，或是了解基金會內的夜間照顧服務，以及財產信託辦理等。但對於要讓孩子去住宿型機構或療養院，家屬表示不捨；若要到與家屬共同住宿的機構，如：肯納園，則擔心會改變家屬自身的生活圈，所以仍希望孩子可以接受日間照顧服務，其他時間留在身邊照顧。

「我現在送(療養院)，我送不下手，我現在已經跟她單獨，我現在講一講會掉眼淚喔。」(個-小作 1-自-20220718-C1)

工作坊的服務對象表示工作坊的活動變化多，「比如說那個他會上課啊，會教一些好玩的事情」，(個-工作坊-精-20220914-D12)，也可以透過工作坊的復健活動，可以以利於後續回歸到就業市場工作。協助該名服務對象轉銜從庇護工場至工作坊的職管員分享家屬的考量，「他(家屬)也希望他後續有個地方可以去，不要待在家裡，因為這樣更不好，因為沒有生活的一些刺激。」(個-工作坊-精-20220914-補充-E6)。工作坊的專業人員對於目前服務對象用藥不穩定，難以接受工作訓練的狀況，認為可以再思考後續的服務資源。

「我們這邊訓練一陣子，他沒有機會回職場的話，也有可能到會所去，會所會有協作模式，可能會有過渡性就業可以訓練...也會比較符合他說的比較有趣，因為他那邊(會所)的活動以活動為主，因為我們是社區復健中心，我們是醫療單位，所以我們的步調會很快，那就會要求較多。」(個-工作坊-精-20220914-工作坊專業人員補充)

(二)轉銜資源的運用狀況

透過就服員協助轉銜到社區日作的服務對象家屬表示，剛好當時社區日作剛成立，尚未招滿，因此服務對象能順利進入。

「剛好也就去了(小作所)就額滿嘛，剛好有這個扣打。」
(個-小作 1-自-20220718-C1)

庇護性就業者在離職後，許多家屬自己尋找資源，他們表示社區日作額滿，多數家屬需一間一間電話詢問、登記，而社區日作視服務對象住處，建議服務對象到離家近的社區日作接受服務；或是家屬為了有更豐富的社政資源，將戶籍遷到新北市。

「那我之前在台北看的幾家小作所，我都覺得人滿為患...那所以他就跟我說我搬來新北市，會有比較多的資源。」(個-小作 3-自聽-20220829-C9)

協助服務對象從庇護工場轉銜至工作坊的職管員則表示，因所屬職重中心與工作坊在同一個行政區，平時聯繫密切，得以順利安排服務對象到工作坊參訪，並與工作坊的專業人員溝通服務對象狀況；而服務對象也有自行去參觀另一家工作坊，最後選擇離家較近的工作坊接受服務。

「本身我們這個轄區跟OO工作坊其實是都還滿密切的，那我就直接提供他們就說，那不然我們可以去OO工作坊...那

他們自己的話，是好像是案主自己認識...知道那個XX工作坊。」(個-工作坊-精-20220914-補充-E6)

第四節 轉銜相關人員對轉銜的看法

本研究透過個訪及焦點團體，蒐集整理(一)個別訪談3位專業人員，包括：1位職重中心職管員、1位社區日作專業人員，以及1位工作坊專業人員；(二)焦點團體訪談5位專業人員，包括：1位社區日作專業人員、2位轉銜方案專員、1位工作坊專業人員、1位社政單位人員。

本節呈現的內涵包括：庇護性就業者於庇護工場遭遇的困難、庇護性就業者的工作支持與調整、轉銜的狀況與困難、轉銜的資源與適應。

壹、庇護性就業者於庇護工場遭遇的困難

研究團隊透過訪談專業人員，整理庇護性就業者於庇護工場遭遇的困難，主要涵蓋：一、產能未達要求；二、疾病與老化(健康問題)；三、行為問題；四、工作帶來的壓力；五、因疫情停工。

一、產能未達要求

庇護性就業者產能未達要求可能涵蓋下列因素：工作品質不好、產量不足，或工作對他們來說太困難。

社區日作的專業人員觀察到服務對象的代工作業雖速度快，但品質不佳，推測這可能是服務對象在庇護工場的工作品質未達標準的原因；或服務對象在庇護工場時因頻繁的情緒行為影響工作，造成產量不足，營運人員也反應服務對象不適任庇護工場工作。轉銜方案的專員在服務庇護性就業者時，觀察到庇護性就業者產量不足的狀況。

「他的狀況就是半天擦一個空箱，他做清潔的工作。」(焦-轉銜相關-20220906-E2)。

而轉銜方案專員透過方案內的評量服務，進一步了解庇護性就業者的困難，可能是認知能力較弱，難以勝任庇護工場內多數的工作內容。

「發現他完全沒有顏色命名...辨認的高低...擦空箱什麼叫乾淨...對他來說太困難了。他沒有數字概念，他不會點數，然後也認不得什麼 23456...很基本很基本的認知能力幾乎都沒有。」(焦-轉銜相關-20220906-E2)。

二、疾病與老化(健康問題)

(一)障礙特質或疾病因素

職重中心職管員分享曾服務有轉銜需求的庇護性就業者的經驗，庇護性就業者可能因本身的疾病，須接受醫療治療而離開庇護工場，或是因為其障礙特質及疾病問題，影響工作表現；若是因疾病難以勝任目前庇護工場工作的庇護性就業者，尋求職管員協助，希望換到另一家庇護工場，但因尚無法確定疾病因素及後續治療，職管員也難以協助媒合工作。

「那急性要處理醫療...如果你現在醫療狀況還沒有完全釐清之前，我們不可能幫你找工作，原因是因為雇主不敢僱用你。」(個-轉銜相關 1-20220916-E6)

社區日作的專業人員表示，因服務對象的疾病需要長期回診不同科別，成為家屬願意接受轉銜的因素之一。而轉銜方案專員表示，庇護性就業者因白內障的眼睛疾病，影響工作表現，與家屬溝通後，接受手術以改善，但受限於障礙特質，其認知能力仍無法達到工作需求。

「我自己會推測這一次比較大的推動爸爸的力量，就是他的身體，他的身體有很多狀況一直在發生，可是爸爸求醫也沒有得到結果跟改善，所以我覺得他有嚇到。」(個-轉銜相關 3-20221003-E8)

(二)老化造成體力不佳或痠痛

社區日作專業人員觀察服務對象在社區日作從事作業任務時的表現，推測服務對象因為體能不佳，難以勝任庇護工場久站的工作；職管

員在協助庇護性就業者轉銜時，透過評估發現庇護性就業者的肌耐力狀態，難以從事久站及負重的工作。

「他來我們這邊服務的當中，我們其實觀察到他在身體上沒辦法適應在庇護的(工作)，因為他之前的庇護也是烤麵包...要刷 30 幾個(烤盤)...對他來講(肌耐力)負荷很大。」(焦-轉銜相關-. 20220906- E1)

協助服務對象從庇護工場轉銜到工作坊的職管員表示，服務對象可能在庇護工場因工作壓力，導致精神疾病發病，加上服務對象家庭支持度較低，在家未吃飯造成體力不濟，也未穩定服用精神疾病藥物，造成曠職庇護工場工作多日。工作坊的專業人員則表示，庇護性就業者精神疾病發病後，難以快速回任庇護工場工作，許多庇護性就業者透過精神科醫生轉介到工作坊接受服務。工作坊專業人員也表示，能否穩定服用精神疾病相關藥物，也是影響庇護性就業者能維持工作狀態的重要因素。

「他們功能會馬上急速下降，住院回來後是沒有辦法像一般人可以直接迅速回復到工作場合上。」(個-轉銜相關 2-20221001-E7)

「他(庇護性就業者)就要狀況好了，但是他...不適應(庇護工場工作)後他也沒發覺，他又自己減藥狀態下，就發病。」(個-轉銜相關 2-20221001-E7)

三、情緒行為問題影響工作表現

社區日作的專業人員及職管員表示，庇護性就業者可能是因為沒有工作動機、專注度下降、人際互動較無界線，或對庇護工場輔導的配合度低，影響在庇護工場的工作表現。

曾於庇護工場擔任個管員的社區日作專業人員，比較庇護工場與社區日作的型態，針對人際互動需求高的服務對象，庇護工場人員及工作變化大的狀況，會造成服務對象情緒的不穩定。

「因為他在的庇護工場相對人員非常多和複雜，然後業務也是變動性大的，大家並沒有辦法一直回應他的需要，所以他可能就會用更其它的不同方式，來希望大家可以關注他。」(個-轉銜相關 3-20221003-E8)

工作坊的專業人員表示庇護性就業者可能因精神疾病，造成情緒不穩定，而出現行為問題，「他後來就是發生過，精神狀態不穩定，會有打人什麼狀態。」(個-轉銜相關 2-20221001-E7)。

四、工作造成的壓力

社區日作及工作坊的專業人員，表示庇護性就業者的工作壓力多來自庇護工場的產量壓力，也有被工作人員催促造成的壓力。

「遇到趕貨，所以他不小心麵包打翻了，然後又開始挫折了，他覺得會被罵...然後又開始請假不去(庇護工場)了。」(焦-轉銜相關-20220906-E1)

多位轉銜相關人員表示從庇護工場轉銜到社區日作及工作坊的服務對象，在庇護工場時，因工作壓力影響身、心理狀況，如：癲癇發生頻率增加影響認知能力、出現精神症狀或突然曠職，甚至導致精神疾病發病而離開庇護工場。

「就是突然每天都可以到班、上班的人，怎麼會突然三天不上班、不吃飯，那有可能就是在一個壓力的反應上。」(個-轉銜相關 1-20220916-E6)

「有些就是在職場容易緊張，所以就是老師會說他可能就是會昏倒，或者是會有幻聽的狀況。」(焦-轉銜相關-20220906-E2)

五、庇護工場因疫情停工

從庇護工場轉銜至社區日作及工作坊的服務對象，都因疫情庇護工場停工而受影響。社區日作服務對象因疫情停工剛好有時間休息，去醫院檢查身體，發現許多疾病需要密集治療，最後選擇轉銜到社區日作接受服務，以配合頻繁的醫療需求；工作坊的服務對象則是因疫情停工，造成輔導中斷，而再復工後難以適應庇護工場的工作壓力，最後選擇離開庇護工場。

「其實我們會在就是你的時間累積跟學習是有關係的，可是因為後來疫情有停工……就是你好不容易開始要熟練的...那個時候就停下來。」(個-工作坊-精-20220914-補充-E6)。

貳、工作的調整與支持

當庇護性就業者於庇護工場產能下降時，相關專業人員所提供的調整與支持主要涵蓋：輔導及協助、職務再設計；相關專業人員也提出庇護工場於輔導庇護性就業者遇到的困難。

一、相關專業人員提供的調整與支持

今年新北市的職重中心針對年紀較大、年資較久的庇護性就業者開辦「111 年度庇護性就業者退休前準備暨轉銜服務」方案，目的在於延緩庇護性就業者退化，希望活化他們的生活及工作狀態，並介紹後續可能使用的專業服務資源。

在方案中，除了透過相關課程，教導庇護性就業者準備轉銜的相關能力、介紹所需資源外，也透過職評了解庇護性就業者的工作困難，利用職務再設計調整工作方法及職務，使庇護性就業者從事符合其能力的工作。

「我們後來改了一些策略，完全不需要用到辨認、數數、認字、認數字的東西來教他，發現有進步。就是先撇除掉有關認知的東西，發現有找到一些方法。」(焦-轉銜相關-20220906-E2)

協助服務對象從庇護工場轉銜到工作坊的職管員表示，會透過體能評估，安排適合庇護性就業者能勝任的工作，當服務對象無法庇護工場的工作時，協助轉介至其他專業服務資源；或庇護工場會透過影片，向庇護性就業者呈現其速度較慢的狀況，討論可以如何調整。

二、提供輔導時遭遇的困難

曾經接觸過庇護工場就服員工作的相關專業人員提出，可能由於庇護工場有營運壓力，當庇護性就業者沒有時間與精力勝任工作時，生產壓力就落到就服員身上，就服員則無力提供庇護性就業者所需服務。

「所以有時候壓力，啊比如…，還有貨出不來也是就服員要下去，所以其實壓力是很大的。」(個-轉銜相關 2-20221001-E7)

「庇護可能就會像我們如果工場在中秋期間...就有必須要完成的訂單嘛，那我不一定有空可以一直停下來去處理你個別的東西。」(個-轉銜相關 3-20221003-E8)

過去曾擔任過庇護工場就服員的工作坊專業人員則認為，就服員對於精神疾病的專業知能不足；庇護工場部分人員(包含其他一般員工)，對庇護性就業者的特質及輔導方式不了解，會用命令的方式指導庇護性

就業者工作，造成庇護性就業者感到壓力或出現情緒行為。且就服員的輔導較著重工作技能訓練，對於影響庇護性就業者工作的因素，例如：用藥狀況及家庭狀態未加以了解。

「就服員其實沒有相關的訓練過，他們並不知道庇護性就業者(精神疾病發病)的急性期或有什麼症狀...導致他們發病的時候沒有即時的就醫，或者是協助到。」(個-轉銜相關 2-20221001-E7)。

參、轉銜狀況或困難

透過焦點團體訪談、個別訪談，蒐集不同領域專業人員的看法，從不同面向瞭解庇護性就業者轉銜時的狀況與困難如下：一、轉銜過程須與家屬協商；二、庇護工場困難。

一、轉銜過程須與家屬協商

協助庇護就業者轉銜至社區日作及工作坊的專業人員皆提到，最後推動轉銜的關鍵是家屬的意願，而其意願來自家屬對於服務對象的能力跟狀況了解程度、家庭狀況遭遇改變、孩子的身體狀況不佳、庇護性就業者無須承擔家中經濟壓力。

「我覺得最大契機其實是爸爸的態度，非常正向，也願意跟我們有一些討論...那也願意跟著我們走下去...後面的服務輸送。」(個-轉銜相關 1-20220916-E6)

「他就是談到 OO 的身體狀況，他自己講到哭，因為他很擔心他的孩子要不見了...(家屬表示)他可能真的不想工作他也不適合了，我要好好的讓他就是至少身體不要再有狀況。」(個-轉銜相關 3-20221003-E8)

社區日作專業人員分享，庇護性就業者透過就服員轉銜到同基金會的社區日作，且該位專業人員即過去服務對象在庇護工場的個管員，了解服務對象的狀況，且過去已與家屬建立的信任關係，也讓家

屬信任基金會內專業人員，並讓家屬看到服務對象於社區日作試作期間的情緒穩定度，以提升家屬對於轉銜的意願。

「(家屬說:)如果你們覺得他確實在這裡(小作所)比較好，那沒關係，我們就這麼做。」(個-轉銜相關 3-20221003-E8)

「我有跟爸爸說我以前在工場看到的是他是怎麼樣，可是他在我們這邊的狀況是這樣，所以會覺得其實他在這邊還蠻適合。」(個-轉銜相關 3-20221003-E8)

二、庇護工場在轉銜中的困難

(一)庇護性就業者對其他專業服務的接受度低

轉銜方案的專員表示，在執行方案時發現庇護性就業者對於離開庇護工場的接受度低；職管員表示庇護性就業者會擔心是否會因為自己身體出狀況常請假，而失去庇護工場的工作。

「個案好像自己覺得是不是他請了病假就是要沒工作，他擔心、想要換。」(個-轉銜相關 1-20220916-E6)

當轉銜方案專員帶領庇護性就業者參觀未來可能接受的專業服務時，庇護性就業者表示想留任庇護工場，想努力提升自己在庇護工場的工作表現。

「他們比較想要是待在他們原本(的庇護工場)，可以在他們的庇護的職場中繼續勝任下去。因為他們覺得他們自己可以做得更好，可以做得更棒。」(焦-轉銜相關-20220906-E3)

而庇護性就業者對於離開庇護工場，認為自己被庇護工場拋棄、感覺到自己能力下降，因此擔心、抗拒，甚至對於接受轉銜方案也感到擔憂。

「有一個個案直接問我說，老師，我參加你這個方案，我不是就沒工作了，超緊張的...是不是老師就不要我了...也問說我什麼時候會被丟掉...他其實滿腦子會想說我們是不是要幹嘛，或者是我們在盤算什麼。」(焦-轉銜相關-20220906-E2)

「他們覺得說下轉的話，感覺好像是自己變弱了，感覺好像說會有一種被拋棄的感覺。」(焦-轉銜相關-20220906-E3)

(二)家屬對轉銜的意願低

轉銜方案的專員表示，在方案中發現家屬對於轉銜的意願低，而原因可能涵蓋:擔心轉變的適應問題、庇護性就業者交通能力弱、對於庇護工場薪水有規劃。

「他們也會擔心他們去另外一個機構...又會有另外一個適應的問題。另外家長會覺得，每天去庇護工場的 mode 已經很習慣了，交通方式也習慣了，如果要換到另外一個地方，又要從頭來...他們非常的焦慮這件事情。」(焦-轉銜相關-20220906-E2)

「很多庇護工場給他們的感覺像是一個家了...有時候是可能員工很排斥。可是有時候連庇護工場都會排斥...他們覺得其實他們能盡力的想要讓他們更好...其實我覺得根深蒂固的那個感情是在的。」(焦-轉銜相關-20220906-E3)

或家屬對於未來尚未規劃，參與轉銜方案時，才了解將面對庇護性就業者離開庇護工場的議題，表示還沒準備好，感到錯愕。

「我覺得家長真的是能過一天算一天...(家屬說:)我到時候走了就這樣...他們就說要不然還要怎麼辦，我只能這樣過一天。」(焦-轉銜相關-20220906-E2)

對於讓庇護性就業者接受其他專業服務的意願，許多家屬表示希望讓孩子留在家中，由家屬自己照顧，對於其他專業服務的接受度低，而社政人員也分享在處理社政轉銜時的經驗，推測家屬可能因為覺得從勞政轉銜到社政代表自己孩子的能力變差，而不願意面對這樣的事實。

「即使要離開了，也不會讓他去機構，都會覺得先留在家裡，如果他還有自理能力的話，或是有家人的話，他們寧願會讓他就留在家裡，比較好顧。」(焦-轉銜相關-20220906-E2)

「我孩子從畢業之後被職評認定，他可以去庇護工場多好...但可能做 5 年之後發現原來她還是要回到小作所。那個家長都無法接受。」(焦-轉銜相關-20220906-E4)

(三)庇護工場沒有庇護性就業者離場機制

職管員及過去做過就服員的工作坊專業人員表示，庇護工場針對產能下降的庇護性就業者，沒有相關離場機制，且庇護工場以就業服務為主，當庇護性就業者不能勝任工作時，很多時候只能離開職場，未能協助他連接到下一個專業服務。

「庇護工場裡面就沒辦法，它就是只有工作，他不能再退下來，所以他當時就只能毅然決然先退下來。」(個-轉銜相關 1-20220916-E6)

肆、勞政、社政間困難

蒐集轉銜相關人員對於庇護性就業者自庇護工場轉銜到社政單位的看法，整理出勞政、社政間困難，主要涵蓋：一、勞政、社政資源難連結；二、轉銜輔導耗費時間、心力；三、轉銜方案目標不明確。

一、兩個機關資源難連結

勞政、社政資源難連結可能涵蓋下列因素：社政沒有單一窗口、社政服務需要人籍合一、庇護工場服務中斷。

職管員表示在聯繫社政服務時，沒有聯繫的窗口、社政資源有需要「人籍合一」，當要連結社政資源時，必須考量服務對象居住地與其戶籍是否一致。

「像如果你今天為了工作，他們可能都知道找我們(職管員)。但是如果今天我要連社政的資源的時候，我不知道我是找誰好。找誰？誰可以先幫我當第一個引導？」(個-轉銜相關 1-20220916-E6)

社區日作的專業人員分享勞政與社政資源聯繫的狀況，認為勞政與社政互相不了解彼此的資源，因此在聯繫資源連結時，耗費許多時間釐清服務資源，可見勞政與社政之間的溝通有一大鴻溝，導致資源難以流通及統整，在決定提供何種服務資源給服務對象時，造成專業人員困擾，也耽誤提供適合資源給服務對象的即時性。

「其實我覺得小作會有困擾是，有時候職管派來的...我們看完也覺得他不是很適合小作啊，他應該要去日照，可是職管不一定有這個概念，職管分不出社政的服務。」(個-轉銜相關 3-20221003-E8)

「我們也有碰過身資中心的社工來幫服務對象找服務，那我們聽完他的需求後，他其實應該要去職重，可是因為身資(中心)對職重不熟悉。」(個-轉銜相關 3-20221003-E8)

社區日作專業人員表示，當庇護性就業者離開庇護工場後，未能順利連結到下一個資源，致使服務中斷，難以讓服務對象再進入專業服務系統。

「我們很常收到那種他以前有工作過，然後在社區裡面待了很久...(服務)就斷掉。然後在社區很久...因為他在社區自由很習慣，他就是覺得我為什麼來這裡(小作所)團體作息。」(個-轉銜相關 3-20221003-E8)

二、轉銜輔導耗費時間、心力

庇護性就業者轉銜方案專員皆表示，針對庇護性就業者轉銜的輔導，從讓庇護性就業者及家屬了解後續服務資源、輔導庇護性就業者為轉銜做準備，到啟動轉銜的過程，需花很長的時間。

「我想分享一下我做個別化(輔導)的時候，我覺得真是蠻花時間的...不包含我前面還要做教材，還要想這次的策略是什麼，然後跟後面還要做紀錄，就是一個人花的時間蠻多的，就是個別化(輔導)要執行的話其實真的蠻可怕的。」(焦-轉銜-20220906-E2)

「對我們三方(庇護工場、庇護性就業者、轉銜專員)來講都會...要花時間去規劃」(焦-轉銜-20220906-E3)

社區日作的專業人員表示，在輔導自庇護工場轉銜到社區日作的服務對象時，需花長時間輔導其離開庇護工場的挫折感，使情緒穩定，才能接納後續社區日作的相關服務。

「...後面相對穩定幾個禮拜，可能又想起來了，他又焦慮，然後我們又花了一些時間，可能又花了半天或一天，然後又再陪他，會一直 repeatrepeat 一直重複的感覺。」(焦-轉銜-20220906-E1)

三、轉銜方案目標不明確

轉銜方案專員表示，雖方案名稱是「庇護性就業者退休前準備暨轉銜服務」方案，但在設計及執行方案時，是以延緩庇護性就業者及活化其生活及工作狀態為目標，過程中看到許多庇護性就業者因為參與方案，生活中的刺激增加，或在介紹社政資源時，庇護性就業者認為自己可以在庇護工場中做得更好，進而提升工作動機。方案執行過程反而改善庇護性就業者在工場的工作表現，也協助他們能勝任庇護工場的工作。

「希望可以延緩他們老化跟還能夠再刺激他們生活跟工作的能力來介入。所以我覺得那個方向好像已經不是做下轉為單一目標這件事情了...我們辦理的課程基本上都是以延緩跟活化為目標來設定。」(焦-轉銜相關-20220906-E2)

伍、轉銜的資源與運用

專業團隊蒐集並整理不同領域轉銜相關人員所提供轉銜的資源，主要涵蓋：一、可運用的資源及轉介方式；二、家屬對資源的考量；三、資源運用狀況。

一、可運用資源內容、轉介方式及收案標準

(一)職重中心轉銜方案

新北市委託兩家職重中心辦理「111 年度庇護性就業者退休前準備暨轉銜服務」方案，而兩家職重中心的收案方式不同，一家是設定服務的庇護工場並主動至庇護工場招生，其收案標準除設定的收案條件外，還考量庇護性就業者的意願，並以家庭支持度較低的庇護性就業者為優先，提供一系列的課程及活動；另一家則是每一次課程及活動採單堂辦理，開放所有庇護性就業者參與。服務提供方式主要分為：退休前準備的主題課程、未來可能使用之專業服務參訪與體驗，以及個別化服務(轉銜方案內容整理如表 4-1)。

表 4-1 新北市職重中心轉銜方案整理

職重中心代號	服務目的	收案條件	收案方式	服務提供方式
A	<p>一、延緩退化</p> <p>二、活化生活及工作狀態</p>	<p>一、目前正在新北市庇護性職場之就業者。</p> <p>二、以年滿 40 歲，及年資達 5 年以上之庇護員工優先。</p> <p>三、近三年體能表現出現退化的情形。</p> <p>四、具備基本的口語表達能力。</p> <p>五、其他有個別需求之庇護就業者。</p>	<p>向五間庇護工場招生，收固定對象共 10 名。</p>	<p>一、8 場次主題課程：包含身體健康、財務規劃、休閒安排及社會關係四大面向。</p> <p>二、3 場次參訪與體驗</p> <p>三、個別化服務</p>
B	<p>一、認識可能的轉銜場所</p> <p>二、延緩退化</p> <p>三、活化生活及工作狀態</p>	<p>一、目前正在新北市庇護性職場之就業者。</p> <p>二、以年滿 40 歲及年資達 5 年以上之庇護員工優先。</p> <p>三、近三年工作表現出現退化的情形。</p> <p>四、具備溝通基礎能力。</p> <p>五、或其他有個別需求之庇護就業者。</p>	<p>未特別設定庇護工場，每場次課程獨立招生，招生人數 10 名。</p>	<p>一、6 場次主題課程：包含支持服務、健康醫療、轉銜安置及社會關係四大面向。</p> <p>二、3 場次參訪與體驗</p> <p>三、個別化服務</p>

轉銜方案專員分享方案成效，如：庇護性就業者工作表現提升、增加庇護性就業者生活刺激、協助調整庇護性就業者職務，於庇護工場工作上，看到庇護性就業者的進步。

「好像有些個案生活有些重心。又來上我們的課，有在記帳、有在運動，所以他在工作上活化他的工作狀況。」(焦-轉銜相關-20220906-E2)

(二)職業輔導評量

轉銜方案中，於個別化服務中提供職業輔導評量的服務，於庇護就業者在職場出現特殊行為，經過多樣、多次輔導策略介入仍改善有限時，轉介職重中心的職評員深入評估並提供輔導建議，希望可以改善庇護性就業者於庇護工場的工作狀況；而職管員亦表示協助服務工作安置時，會透過職評了解其能力，以媒合適當的安置場所及職種。所以當發現庇護性就業者的服務需求已不在就業時，也應可以透過職評來了解服務對象的能力，協助他們轉銜到其他專業服務。

(三)社區日作

社區日作的專業人員皆表示離開庇護工場的服務對象，是由家屬自行聯繫接受服務，多是離開庇護工場後，長時間閒賦在家，家屬才主動尋求社區日作的資源。

「其中一個是被裁員，那一個是在家待太久了，然後家長覺得太久了會退化，所以就試著找我們小作所。」(焦-轉銜相關-20220906-E1)

各家社區日作因作業活動不同，有不同的評估方式及收案標準，社區日作專業人員表示，收案時主要考量服務對象的意願。針對服務對象能力，社區日作會於試作期間嘗試不同的輔導策略，思考社區日作的服務是否能符合服務對象的需求。

「我們現在評估這個部分的需要是，我要知道我要支持你

到什麼程度，就是你這個支持需求程度是不是我這個服務適合的。」(個-轉銜相關 3-20221003-E8)

社區日作的服務以安排多元的課程、活動，以及工作陶冶為主，並協助服務對象穩定用藥、陪伴醫療、情緒支持，於身體健康方面則協助控制飲食。

(四)家庭資源中心

焦點團體訪談中，轉銜方案專員表示會協助庇護性就業者透過家庭資源中心，連結後續社政服務。而同場訪談中的社政人員也分享家庭資源中心的服務方式，會依服務對象需求，分為 A、B、C 級，多數如離開庇護工場的服務對象會被分類為 C 級，家資中心主要會透過提供後續資源名單、連結專業服務(如:諮商、復健服務)、邀請服務對象參與活動，希望豐富服務對象生活、增加社會參與、減輕家屬照顧負荷。

「他(家資中心)是幫你做連結，但是他其實就是告訴你有哪
些名單，不會像職重這樣子，一定會安排到讓你進去為止...
都會追蹤，可能說比如 C 級，可能每半個月關心一次，說他
目前的狀況這樣子。」(焦-轉銜相關-20220906-E4)

(五)工作坊

工作坊專業人員表示工作坊的服務對象多是由家屬自行尋求資源，或是由精神科醫師轉介出院後轉介來接受復健服務。而離開庇護工場的服務對象，也是自行至工作坊尋求資源。

「有庇護(工場退出後)自己過來的(服務對象)，沒有直接轉
介過來的。」(個-轉銜相關 2-20221001-E7)

「他可能庇護工場已經待一段時間沒有待了，他就在家裡，
是家屬可能覺得這樣不行，要有一個地方去，然後可能就會
跟我們聯絡，約時間來做參觀。」(焦-轉銜相關-20220906-
E5)

工作坊專業人員表示，工作坊的收案主要考量服務對象的復健動機、服藥穩定度、與同儕的互動及參與課程活動的狀況。因工作坊屬於衛政體系，需經醫師轉介、健保局核可，才得以接受服務。

工作坊提供服務對象復健服務，及工作訓練，職管員表示工作坊的服務相較庇護工場有彈性，而工作坊專業人員則表示：「我們是以他們生活功能復健為主，不是以庇護工場的工作量為主。」(焦-轉銜相關-20220906-E5)；其課程以使服務對象回歸社會為目的設計。

另外，工作坊的專業人員及協助服務對象由庇護工場轉銜到工作坊的職管員提到，針對精神障礙者，可以透過「過渡性就業」模式，讓精障者慢慢適應工作，回到就業市場。

「過度性就業他可以透過團體式或單點式，或者是我可能一個禮拜只工作一、兩個小時...可以用這樣的方式讓他慢慢可以出去工作。」(個-轉銜相關 1-20220916-E6)

二、家屬對資源的考量

家屬對於資源的考量主要涵蓋：不希望服務對象待在家、接受服務可以學習、期待經訓練後回去工作、交通因素、失去庇護工場薪水。

相關專業人員表示家屬希望服務對象接受專業服務的想法：不希望服務對象留在家中沒事做、希望接受專業服務有更多生活刺激、減輕家庭照顧負擔；可於工作坊學習，且壓力較庇護工場少；也有家屬期待透過社區日作的工作訓練，可以讓服務對象再回到庇護工場工作。

「希望他後續有個地方可以去，不要待在家裡，...因為沒有生活的一些刺激...像之前那樣如果在家裡發生什麼事，爸爸也擔心。」(個-轉銜相關 1-20220916-E6)

「家裡面是沒辦法照顧他，所以她媽媽才比較積極幫她找小作所，有一個地方去。」(焦-轉銜相關-20220906-E1)

「這個家長其實...也是說(是)一個過渡期，他希望他的孩子以後還是可以到外面工作的。」(焦-轉銜相關-20220906-E1)

社區日作專業人員提到，許多庇護性就業者家屬會因為離開庇護工場後沒有薪水收入，接受社政服務則需要付費，而影響其轉銜意願；或家屬會考量社區日作的交通位置及便利性，若相較庇護工場遠或不便利，家屬對於離開庇護工場，接受其他服務的意願就更低。

「很明顯是有一個差異就是薪資啊，因為庇護是有薪資的，小作你要繳服務費，你從有收入變成你要去額外支出。」(個-轉銜相關 3-20221003-E8)

「我覺得有個案的狀況是他們家附近沒有小作所...即使他們知道個案比較適合那裡，可是...還是需要家屬接送...他就會覺得『欸，庇護工場離我很近，他走路就可以到了，那為什麼要做這樣的轉變？』」(個-轉銜相關 3-20221003-E8)

三、資源的運用狀況

(一)社區日作、工作坊要等待缺位

社區日作及工作坊專業人員皆表示，目前許多單位都是額滿的狀態，而社政人員亦表示目前社區日作的服務狀態額滿，多數身心障礙學生自學校畢業後，欲進入社區日作接受服務，導致當庇護性就業者希望轉銜至社區日作時，需要等待有缺位；也因為各家社區日作的收案標準不同，家資中心僅能告知服務對象及家屬有缺位的社區日作，後續由家屬帶服務對象到各社區日作接受評估，才能確定是否能使用其資源。

「有一個問題是排隊，就是很多狀況是他們要去爭取資源的話，其實很多排隊的狀況。」(焦-轉銜相關-20220906-E3)

(二)提供參訪或試作機會，有助於轉銜

職管員、社區日作及工作坊的專業人員皆表示，社區日作及工作坊提供參訪機會，讓服務對象了解社政或衛政的服務方式及場所，且透過試作，讓社區日作及工作坊評估單位是否能滿足服務對象的需求。提升服務對象對於資源的了解，及服務提供者對於服務對象需求的了解，有助於推動轉銜。

「每週觀察他有沒有什麼需要支持的地方，然後下策略，下一週再看...策略介入的成效，還有沒有需要再支持的地方這樣子。」(個-轉銜相關 2-20221001-E7)

(三)專業人員聯繫的密切性

協助服務對象從庇護工場轉銜至工作坊的職管員表示，因職管員工作需要掌握並連結各種資源，對於資源的了解較多，且透過專業間的資源共享，與其他專業服務的專業人員間的連繫也相當密切，當庇護性就業者需要資源時，較能協助連結。

「我覺得是地緣性有關係，本身我們在互動上...就是如果他們有適合的服務對象，他們也會過來。」(個-轉銜相關 1-20220916-E6)

(四)評估的角色

勞政、社政、衛政的專業服務皆有相關的評估方式，屬於勞政體系的職重中心職管員表示，其評估主要會針對有就業需求的對象，當初步評估時發現，服務對象的需求不在就業時，可能就不會進入職業重建系統；屬社政體系的社區日作專業人員表示，社區日作的評估主要是檢視社區日作的服務是否能符合服務對象的需求；屬衛政體系的工作坊專業人員則表示，工作坊會透過多元評估，了解服務對象的能力，例如：職能評量、心理狀態評估...等，當工作坊的服務對象經工作訓練，有就業潛力時，工作坊也會評估服務對象整體狀態是否能進入就業市場，

「因為我們做職管的話，其實以就業，所以在初步評估的時候，一定會先做篩選。如果今天不是就業，那就不會是我們。」

(個-轉銜相關 1-20220916-E6)

「我們會再請職能師或者是我們的專家來評估看看適不適合。因為他可能表現出來很穩定，可是他情緒起伏高，是上上下下起伏的。」(個-轉銜相關 2-20221001-E7)

陸、從庇護工場轉銜後的適應

一、適應困難

(一)挫折忍受力較低

社區日作的專業人員表示，從庇護工場轉銜到社區日作的服務對象挫折忍受力較低，「只要老師大聲講話，他就會覺得有壓力了，沒有辦法工作。」(焦-轉銜相關-20220906-E1)；工作坊專業人員提出，服務對象經常因工作訓練感到壓力，影響出勤。

「客人訂很多便當怎麼辦，...他們可能因為壓力大可能要請假不來。」(焦-轉銜相關-20220906-E5)

(二)失去工作的壓力

社區日作得專業人員提出，庇護性就業者轉銜至社區日作會因為過去於庇護工場有薪水，而社區日作需要付費而感到壓力；或是服務對象購物需求，而社區日作的獎勵金不高，影響其金錢使用。

「因為他覺得在庇護(工場)有錢拿，那在小作所他會花媽媽的錢，還要用媽媽的錢繳 3000 塊，所以他覺得他對媽媽跟爸爸，有壓力。」(焦-轉銜相關-20220906-E1)

社區日作的專業人員分享曾輔導一位從庇護工場轉銜到社區日作的服務對象，他表示以前的庇護工場的同事會取笑他轉到社區日作，認為自己的能力被否定，因此在面對親朋好友的關心時，會感到壓力。

「從庇護退下來的個案，他其實是心理挫折還蠻大的...他還要適應他以前的同事...會取笑他...他感覺是被降級的。」(焦-轉銜相關-20220906-E1)

社區日作專業人員分享，自庇護工場轉銜到社區日作的服務對象家屬，難以接受自己孩子的能力未達庇護工場要求，希望服務對象能再回到庇護工場工作，因而造成服務對象的壓力。

「(父母)一直覺得他孩子怎麼可能會被刷，他孩子能力其實可以到底護...他沒有辦法面對。」(焦-轉銜相關-20220906-E1)

(三)未能接受離開庇護工場

社區日作專業人員表示，許多自庇護工場轉銜到社區日作或工作坊的服務對象，仍未能接受已經離開庇護工場，例如：表示經常想念庇護工場的同事、認為自己的能力和之前在庇護工場時一樣、自認庇護工場的能力較社區日作高。

「他會覺得他在我們那邊其實是高一等的，他會看不起我們小作所的(服務對象)。」(焦-轉銜相關-20220906-E1)

「他一直還在想念的是他之前在庇護工場的狀態...他會覺得他的能力跟之前（在庇護工場）一樣。」(個-轉銜相關 2-20221001-E7)

二、輔導與支持

面對服務對象的適應困難，社區日作的專業人員表示，花了將近一年的時間，才穩定服務對象的情緒；工作坊的專業人員表示會透過職能治療師或心理師，評估服務對象的狀況及能力，與服務對象討論現階段

的能力與需求。

「講句實在一點就是陪伴...然後再透過請職能治療師或心理師去跟他說明，透過他們所謂的工具來跟他們說明，會比我們去跟他講來得有效。」(個-轉銜相關 2-20111001-E7)

柒、相關專業人員對庇護性就業者轉銜的建議

一、提升庇護性就業者與家屬的轉銜準備度

轉銜方案專員提出，希望在庇護性就業者還可以適應新的專業服務場所、學習所需能力時，協助他們轉銜到適合的專業服務，「會希望他們是趁還有學習能力的時候快做轉銜。」(焦-轉銜相關-20220906-E2)。社區日作專業人員提出，許多身心障礙者家屬都會擔心沒有地方可以安置他們的孩子。

社區日作專業人員表示，應協助庇護性就業者及家屬提升啟動轉銜前的準備度，讓家屬了解庇護性就業者在庇護工場不適應的狀況，庇護工場曾經以何種策略輔導介入，但成效有限。專業人員應試著理解家屬的擔憂，與家屬討論可以怎麼做，協助改善庇護性就業者現在的狀態，或需要透過轉銜尋求較適合庇護性就業者的專業服務。

「家屬要去理解你今天為什麼這麼做其實很重要，如果他只是覺得『欸，你要拒絕我』，其實他們會很防備。」(個-轉銜相關 3-20221003-E8)

社區日作的專業人員提出，有專業人員作為與家屬溝通的統一窗口、與家屬建立信任關係，是與家屬溝通的關鍵。

「有沒有人中心去當作一個統整的窗口，跟家屬工作...其實也差蠻多的...讓他們去理解說，我今天做這件事情並不是覺得孩子不 OK 必須走，而是為了他，真的是為他好。」(個-轉銜相關 3-20221003-E8)

二、整合不同體系的資源

社區日作及工作坊的專業人員皆表示，若庇護工場能整合不同專業資源，對於庇護性就業者的轉銜較有幫助，例如：有兼任護理師、心理師、職能治療師；衛政相關的資源協助輔導庇護性就業者穩定服用精神疾病藥物；或社政相關資源協助庇護性就業者提供轉銜中所需的相關協助。

「如果你在訓練中壓力大這件事情，會造成他不穩定的時候，就是要請他提前回診，去調藥，藥其實是要配合的。」

(個-轉銜相關 2-20221003-E7)

「有些服務對象他如果要轉銜轉介的時候，我覺得很直接就會有那個比如說交通問題，就可能要幫他找交通訓練資源...他可能要搬家，那可能就要搬家補助這些。」(個-轉銜相關 3-20221003-E8)

社區日作專業人員也表示希望社政體系可以加入心理諮商資源；而工作坊專業人員則表示希望勞政體系可以協助工作坊於工作訓練方面的資源。

「我必須講我們的工作人員是社工背景，或是心理背景，或護理背景這樣，所以其實我們對於就業的部分...我覺得沒有那麼專精。」(焦-轉銜相關-20220906-E5)

三、結案(離開庇護工場)後需追蹤

社區日作專業人員提出，針對未達收案標準的服務對象，社區日作需要追蹤是否連結到後續資源，建議庇護工場針對退出職場的服務對象，也可以執行追蹤，以避免服務中斷。

「針對來試作不通過的，衛福部的評鑑標準很明確的要求...你要幫他找到下一個資源，做轉介。」(個-轉銜相關 2-20221001-E7)

四、對老化的看法

針對每個人都會面臨老化，而針對無法勝任庇護工場工作的庇護性就業者，應更早思考老化的規劃；然而，家屬經常因為與庇護性就業者相處密切，難以覺察其改變；同時也建議庇護工場應思考如何協助庇護性就業者做工作調整及輔導，維持他們現階段的能力，以勝任庇護工場工作。

「如果我們是一般職場裡面，其實我要如何促進這個員工，幫他做工作調整，或是如何促進這個員工可以讓他好好在這邊，然後讓他可以等待退休結束。」(焦-轉銜相關-20220906-E4)

第五節 服務使用者與服務提供者之不同觀點

綜合本研究團隊的綜整分析，下列幾個議題值得再進一步探討：壹、從三角驗證觀點看下列四大類人員在庇護工場轉機制的異同：(1)庇護性就業者、家屬；(2)庇護性就業服務員、庇護工場營運人員；(3)已從庇護工場轉銜者；以及(4)轉銜相關的專業人員。貳、服務對象的反思。參、各家庇護工場產能核薪作法。肆、職重中心辦理轉銜方案的服務定位。

壹、對於庇護性就業者轉銜觀點之異同

訪談過程中，發現不同對象的視角及在意的面向，會影響他們的觀點，以下將從四類對象對於轉銜的觀點異同，主要涵蓋：一、庇護性就業者於庇護工場遭遇的困難；二、工作的調整與支持；三、轉銜的看法與資源的考量。

一、對於庇護性就業者遭遇困難的看法

從分析發現，四類受訪人員皆提出庇護性就業者產能未達要求、疾病與老化、行為問題及工作壓力。不同的是，部分庇護性就業者及已從庇護工場轉銜至社區日作的家屬，提出庇護性就業者難以勝任庇護工場工作，是源自於庇護工場的問題。而就服員及營運人員提出庇護性就業者的工作狀況可能影響其工作上的安全。

再者，庇護性就服員的工作，亦是各方觀點的議題，如：除就服員以外的受訪者認為就服員的工作負擔太重，或是庇護工場的資源不夠，故難以處理轉銜相關服務；轉銜方案的專員亦表示就服員的輔導是以工作訓練為優先，對於退休準備或延緩老化的相關輔導，僅能提供少數幾位庇護性就業者相關服務。亦有少數家屬認為就服員流動率高，且角色要兼顧營運及專業服務，需要符合資方的工作要求，難以同時提供庇護性就業者所需之專業服務。

「如果今天要啟動轉銜是有一些週邊資源要進來的時候，我不確定就服員是不是可以負擔...」(個-轉銜相關 3-20221003-E8)

「...(就服員)拿的是政府的錢，憑什麼要幫你(資方)做這些，

他是要來照顧我們的小孩，幫我們小孩做工作上的一些(輔導)，而不是任由他失能。」(個-小作 3-自聽-20220829-C9)

二、對於工作的調整與支持的看法

四大類的人員皆提到輔導及職務再設計，然而，就服員及營運人員期待透過調整與支持，來提升產能、維持現有能力和減少工作安全問題；庇護性就業者及家屬主要是透過就服員以電話聯繫配合庇護性就業者的輔導；另有少數庇護性就業者或已經轉銜至社區日作的服務對象家屬，認為就服員未充分教導工作技巧，或是輔導的方式不適合，希望就服員可以多鼓勵、少指責，輔導方式針對不同庇護性就業者的狀況，有個別化的調整。

「他(就服員)只會要求把成品做對，至於要怎麼做的又快又好...他的就服員也沒有教他。」(個-家屬 2-自-20221007-C11)

「111 年度庇護性就業者退休前準備暨轉銜服務」的方案專員表示，於方案中提供個別化服務，透過職業輔導評量調整職務，提升庇護性就業者之工作動機與表現。

「我有發現他戴耳環是這一兩個月的事情，他去(職重中心)上課，然後可能就是生活可能有一些(改變)」(個-庇 1-智-20220801-補充-B3)

三、對於轉銜和資源的考量

不論是庇護工場人員、庇護性就業者及家屬，皆提出不知道轉銜資源何在，以及該如何連結勞政以外的資源；不同的是，多數庇護性就業者家屬對於未來，因不知道該如何安排而感到焦慮，或是希望庇護性就業者繼續工作，無提前思考下一步規劃。而就服員表示許多家屬對於轉銜接受度低，須花較多時間與家屬溝通，對於後續資源會考量有沒有適合的服務銜接，希望趕快幫庇護性就業者連結後續專業服務，以免服務中斷。多數庇護工場就服員及營運人員表示，家屬對於社政服務接受度

低是因為認為離開庇護工場會失去薪水，且到社政相關服務需要付費，但如上述所說，許多家屬在研究團隊說明社政單位的服務後，表示可以接受付費讓庇護性就業者轉銜到社政的專業服務。

已從庇護工場轉銜到社區日作的家屬認為，雖庇護性就業的目的在於提供庇護性就業者工作訓練，使他們能進入一般性就業市場，但人都會老化並慢慢退化，要輔導年紀較大的庇護性就業者轉銜到一般性就業市場常有困難，因此庇護工場應多加思考如何協助庇護性就業者接受後續專業服務。而轉銜專業人員也提出，目前狀況難以讓庇護性就業者轉銜到一般性勞動市場，也沒有相關辦法讓他們離開庇護工場後轉銜到後續專業服務。

「庇護工場是在提升的是往外面去就職嘛...往上提升的有幾個？我個人認為，一定是往下。就算能往上，民間企業或許有一兩個進去，你要多賺它一點錢，你那個付出的...很操啦！」(個-小作 1-20220718-C1)

貳、服務對象的「反思」

於訪談服務對象的過程中，發現部分服務對象對於自己的工作表現有所反思，如：經常請假、覺得自己不適任、自我覺察壓力較大。

因身體狀況或精神疾病狀況經常請假的庇護性就業者及已轉銜至工作坊的服務對象，主動表示自己請假次數較多，出勤率影響工作表現及薪資。從庇護工場轉銜至工作坊的服務對象表示，主動提出離職的原因是認為自己請假次數太多，且認為自己難以達到產能要求及工作動機較低，不適任庇護工場的工作。

「我自己提離職的。因為請假，我不太好意思，然後就感覺也點對不起他們。」(個-工作坊-精-20220914-D12)

參、各家庇護工場產能核薪作法

本研究共計有 10 家工場的相關人員參與焦點團體，並提供各家庇護工場的產能核薪表整理如表 4-2，探討的焦點如下：一、產能核薪評量方式；二、產能核薪是否能充分呈現產能；三、家屬對於產能核薪分數下降影響薪資的看法。

表 4-2 參與訪談的各庇護工場產能核薪整理表

庇護工場代號	評分項目	比例	薪資區間	行業別	評分向度佔比
A	工作品質	30%	時薪 32~80 元 (月薪 2,500 ~ 13,000 元)	服務業	勝任力 40% 生產力 60%
	工作速度	30%			
	工作態度	20%			
	區域 KPI(個別化目標)	20%			
B	勝任力	80%	月薪 12,625 ~ 25,250 元	食品製造業	勝任力 80% 生產力 20%
	生產力	20%			
C	勝任力	80%	月薪 14,645 ~ 20,200 元	服務業	勝任力 80% 生產力 20%
	生產力	20%			
D	工作品質	30%	時薪 46~100 元 (月薪 3,000 ~ 14,000 元)	食品製造業	勝任力 40% 生產力 60%
	工作速度	30%			
	工作態度	40%			
E	勝任力	30%	時薪 53~118 元 (月薪 4,240 ~ 12,000 元)	食品製造業	勝任力 30% 生產力 70%
	工作速度 (公告測試)	40%			
	工作速度 (隨機測試)	30%			
	特殊性加權分數	-			
F	工作態度	30%	時薪 40~130 元 (月薪 3,200 ~ 14,000 元)	食品製造業	勝任力 30% 生產力 70%
	工作技能	70%			
G	工作態度	30%	時薪 35~102 元 (月薪 3,000 ~ 15,000 元)	製造業	勝任力 30% 生產力 70%
	工作速度與品質	70%			
I	工作能力	30%	月薪 6,000 ~ 9,000 元	製造業	勝任力 35% 生產力 65%
	工作行為	35%			
	工作產能	35%			
J	勝任力	20%	月薪 6,000 ~ 15,000 元	服務業	勝任力 20% 生產力 80%
	生產力	80%			
K	勝任力	50%	月薪 7,000 ~ 11,000 元	零售業	勝任力 50% 生產力 50%
	生產力	50%			

一、產能核薪評量方式

產能核薪評分項目，主要以工作勝任力及工作生產力區分，工作勝任力包含：工作態度、工作行為...等；工作生產力包含：工作速度、工作品質、工作技能、工作產能...等。各家庇護工場產能核薪評量中，勝任力及生產力配分比例不相同，綜合 10 間庇護工場的產能核薪，勝任力級距為 20%~80%及生產力級距為 80%~20%；薪資計算方式，5 家以時薪計，另 5 家以月薪計，時薪區間為 32~168 元，月薪區間為 3,000~25,250 元。以行業別比較薪資區間，起薪最低者為服務業、起薪最高者為零售業，頂薪最低者為製造業、頂薪最高者為食品製造業。

二、產能核薪是否能充分呈現產能

《身心障礙庇護性就業者產能核薪注意事項》規定雇主至少每年一次重新評估庇護性就業者之產能，許多庇護工場半年就評核一次，少數庇護工場則一年評核一次。但當庇護性就業者產能下降時，是否真的能透過產能核薪反映出來，還要看各家庇護工場的產能核薪辦法及評分項目比例。有庇護工場的營運人員提到，當產能核薪項目中生產力的比例較少時，難以反映庇護性就業者的真實產能。

「就是講難聽一點就算他(生產力)那百分之 20%已經達到零分了，可是他只要乖乖的不犯錯他的分數都永遠不會掉。」(焦-營運-20220802-A7)

少數庇護工場考量勞工權益問題，不會隨產能核薪分數下降，減少庇護性就業者薪水。雖有將產能核薪分數下降的狀況告訴庇護性就業者及家屬，但是就服員及營運人員反應當薪水沒有調降時，有些庇護性就業者及家屬並不會正視產能下降的問題。少數有責任感的家屬，經過就服員與其溝通後，會試著在家裡強化庇護性就業者的能力，但這樣的家屬佔少數。

「可是我講一個真心話，家長溝通完之後，其實有一些稍微現實一點的家長，只要薪資沒有降，他其實根本不在意。」

(焦-營運-20220802-A7)

有確實依產能核薪分數調降薪水的庇護工場營運者表示，會將庇護性就業者產能下降及產能核薪變化呈現給家屬。

「至少我聽完以後我就拿這標準跟他談。對啊！走半年、走一年，他至少看得到這個變化，然後薪水我們也會實際發生讓他降就是降。」(焦-營運-20220802-A6)

二、家屬對於產能核薪分數下降影響薪資的看法

部分庇護性就業者家屬對於庇護工場的產能核薪評量方式、薪水會隨產能調整等薪資核發等規定十分了解，可以理解薪水依產能核薪分數調降的狀況；許多家屬則對於庇護工場薪資發放方式不了解，亦有家屬表示雖看過產能核薪表，仍不太了解其評核方式，但可以透過平時與就服員溝通庇護性就業者的工作表現，推測產能核薪分數下降的原因。

「老師是有產能的那個表給我們，說實在媽媽有時候也是沒有很認真在看，但是我在想就是(因為)她偶爾發呆。」(焦-家屬-20220817-C5)

第五章 討論

於第四章獨立討論各方人員的觀點及比較服務使用者及服務提供者的看法後，分析出關於庇護性就業者轉銜的議題，並結合文獻於本章討論。主要涵蓋：庇護工場的定位、庇護性就業者老化議題、庇護性就業者的退休議題、庇護性就業者轉銜及資源連結。

第一節 庇護工場的定位

壹、庇護工場於法規的定位

臺灣在《身心障礙者權益保障法》前，庇護工場是由 1997 年修訂的《身心障礙者保護法》規範，當時將庇護工場分為勞政、社政及衛政管理，分別提供庇護性就業、工作陶冶及復健訓練等功能。2007 年修訂《身心障礙者權益保障法》後，則將庇護工場定位在勞政，提供具有就業意願，而就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者庇護性就業服務，僅具「就業安置」的單一功能。

貳、本研究發現各方人員對庇護工場的看

本研究發現，庇護工場的定位問題為困擾庇護工場營運及服務提供的重要因素，許多就服員及營運人員提出因庇護工場定位在勞政，為就業場所，需「自負盈虧」而有產值壓力，難以兼顧除工作技能訓練外的專業服務。且庇護工場定位在勞政體系，對於其他體系的服務資源不熟悉，難以橫向連結社政及衛政相關資源，在提供庇護性就業者服務資源時顯得困難。對於庇護性就業者家屬來說，庇護工場是相較於一般職場，較有包容力及保護性的工作場所，加上家屬認為庇護工場有政府補助與協助，營運壓力較小，且庇護工場內有經過訓練的專業人員提供服務，同時能降低家庭照顧負擔，因此庇護工場被許多家屬認為是保護性強的長期安置場所(黃穎元，2018)。

參、比較臺灣與其他國家庇護工場的定位

2007 年的身權法通過後，臺灣的庇護工場被明確定位在勞政，提供庇護性就業者「就業服務」，提供庇護性就業者「就業安置」，過去分別提供就業訓練、工作陶冶及復健訓練的多功能、多型態的庇護工場已不復存在。

然而，許多國家的庇護工場依庇護性就業者障礙程度及服務需求，分為多種形態以提供不同的專業服務，分別提供身心障礙就業者進入一般性職場的工作訓練、針對較重度的身心障礙者提供偏向福利服務、復健訓練，或在受保護環境下提供就業機會。

法國適應企業(EA)、德國的職業教育部門、日本持續就業支持方案 A 型及韓國勞動工場，偏向「過渡性就業場所」，積極推動庇護性就業者進入一般性職場。德國的工作部門、日本持續就業支持方案 B 型及韓國的庇護工場，則為提供較重度障礙者工作機會的安置場所。而德國的庇護工場整體主要以職業復健為主要服務目標(Mallender et al., 2015; BAG WfbM, 2022; 莊雅慈、林彥鋒，2019; 徐秀燕，2020)。

臺灣的庇護工場雖然為就業安置場所，但期待庇護性就業者透過就業服務進入一般性勞動市場。且因庇護工場僅有一種型態，庇護性就業者的障礙程度參差，有些庇護性就業者能力較佳，有較高機會進入一般性勞動市場；有些庇護性就業者透過工作訓練仍難以進到一般性勞動市場，而安置於庇護工場，或產能及身體功能隨年齡漸長而下降漸不適合安置於庇護工場。

在庇護工場定位模糊、服務對象的障礙程度及能力差異大的狀況下，庇護工場的就服員難以提供適合每位庇護性就業者之專業服務。建議勞動部釐清臺灣庇護工場的定位及功能，思考是否分化庇護工場型態，使不同能力的庇護性就業者接受適合個人的專業服務，或以進入一般性就業場所為目標，或得到更多需要的照顧及復健，進而促進身心障礙者的生活品質。

CRPD 的國際審查委員會(IRC)似乎也看到臺灣庇護工場的困境，他們關切身心障礙者一直在庇護工場中從事只是象徵性、領取象徵性工資、無法接受培訓而到開放的勞動力市場，充其量只是被困在一個剝削性的體系中，是一種歧視（衛生福利部社會及家庭署，2022）。這樣的關切點，是值得國內相關單位審慎思考及應對，且需要付出相當的努力，以找出出路。如何嘗試突破性的想法和規劃，如：調整或發展有效的產能評估方式、強化個別化服務、補貼轉銜過程中不足的薪資，以及其他轉銜過程中所需的支持，以將庇護性員工轉銜至開放性的勞動市場，才能解決當前的重大問題。

第二節 庇護性就業者的老化議題

壹、庇護性就業者老化狀況

本研究訪談中發現，許多家屬表示擔心庇護性就業者年紀漸長，其工作表現及身體功能會隨之退化，如文獻所說，心智障礙者的老化受到本身障礙及年齡變化影響，多於 45 歲開始離開職場(Stancliffe et al., 2019)。對於庇護性就業者產能下降隨著老化，許多就服員及轉銜相關人員透過提供多元刺激，以延緩庇護性就業者退化的速度，與文獻中建議促進社會能力的發展、提升自主性及獨立性，進而減少老化帶來損失的想法不謀而合(Bigby, 1997)。庇護性就業者的能力及需求的變化，可能使過去的資源無法滿足其服務需求，且障礙者的非正式資源網絡較少，需增強符合個人需求的資源(Bigby, 2008；Schumacker et al., 1999)，因此就服員及營運人員希望透過轉銜，協助不適任庇護工場工作的庇護性就業者轉銜到後續資源，接受適合之專業服務，並避免專業服務被中斷。

然而，如文獻所說，許多庇護性就業者較難理解老化的抽象概念，而由家屬決定是否離開職場(Engeland et al., 2018；Stancliffe et al., 2019；陳政智等人，2020)。訪談中發現，雖家屬擔憂庇護性就業者因年紀漸大而退化，但許多家屬仍希望庇護性就業者留任於庇護工場中，透過工作延緩退化，未能思考或是不了解他們可以透過其他專業服務來延緩退

化，或是增進身體功能，例如：休閒活動安排、體適能活動、復健治療等。

貳、庇護性就業者的老化評估

一、應定期評估並追蹤

雖然工作可以使人維持好的生活品質，但是當面臨老化，無法再負荷工作所需的能力時，也可能降低生活品質(Engeland et al., 2018)。庇護工場的就服員及營運人員希望透過轉銜安排庇護性就業者接受適合的服務，因此各家庇護工場皆表示正在思考當庇護性就業者難以勝任工庇護工場工作時的庇護性就業者離場機制，期待透過離場機制可以讓庇護性就業者順利的轉銜，且與庇護性就業者及家屬在溝通轉銜時有明確的依據。

身心障礙者的工作、健康狀況，可能於 45 歲就開始退化，可能是漸進式的，也可能突然退化(Schumacker et al., 1999；Lyster, 2017；Stancliffe et al, 2019)。因此庇護工場應透過定期評估與紀錄，及早發現、及早介入輔導，以維持其工作及身體狀況，提升庇護性就業者家屬對於庇護性就業者需求改變的接受度，並減少庇護工場就服員及營運人員因庇護性就業者退化而產能下降，感到措手不及。

二、評估老化的方法

本研究發現，許多庇護工場是以定期的產能核薪評估作為追蹤庇護性就業者工作表現的依據，或是以產能核薪做為庇護性就業者離場的標準。各家庇護工場的產能核薪方法不同，其評量方式中生產力及勝任力的比重，會影響庇護性就業者的薪資是否能充分反映他們的產能及老化狀況。各縣市勞工局應檢視各家庇護工場的產能核薪辦法，是否能充分反映庇護性就業者的實際產能。

而當庇護性就業者產能下降時，理應能反映在薪資上，但部分庇護工場就服員及營運人員提出因擔心身心障礙者權益受損，庇護工場未隨

產能下降，調降庇護性就業者薪資。且庇護工場評鑑辦法中，期待庇護性就業者的薪資可以逐年成長，部分庇護工場也因此未能調降庇護性就業者的薪資，而薪資未能反映真實產能，可能造成庇護工場的營運壓力。建議庇護工場評鑑辦法應衡量庇護性就業者的狀態，設定關於薪資的相關規定。

面臨老化的身心障礙者，可能在工作中出現過去沒有的健康問題或感到疲勞，也可能因為本身的障礙限制或障礙狀況改變，造成需求及所關注的事物改變，並伴隨對過去習慣及重視事物的疏離感與失落感，而影響情緒(Schumacker et al., 1999；Engeland et al., 2018)。當庇護工場僅以產能核薪評量庇護性就業者表現時，無法呈現庇護性就業者的整體狀況及服務需求，因此應建立更全面的評量方式，例如：體能評估、肢體評估、心理功能評估…等，做為庇護性就業者老化的評估，每年追蹤了解庇護性就業者的老化狀況。並以整體評估作為庇護性就業者離場標準，而非僅透過產能核薪評量作為庇護性就業者是否應離場的單一標準。

參、庇護性就業者的老化輔導

目前許多庇護工場皆透過職務再設計、工作訓練及體適能活動，希望維持庇護性就業者的工作技能及身體狀態。但除了維持現有能力外，應思考如何提供多元刺激，文獻指出，針對心智障礙者的老化應關注於提供最佳生活環境、維持技能、提供生活刺激、安排休閒及娛樂，以開闊庇護性就業者的視野(Bigby, 1997)，達到世界衛生組織主張的「積極老化」，因應庇護性就業者年紀增長、需求變化的過程，調整所提供的支持，以優化他們的健康及社會參與(WHO, 2002)。

本研究發現，透過「庇護性就業者退休前準備暨轉銜服務」方案中多元化的課程，增加了庇護性就業者的生活刺激，進而活化工作狀況，也有庇護工場個管員發現庇護性就業者在參與方案後，生活有所改變。而透過讓庇護性就業者參訪其他專業服務，轉銜專員發現庇護性就業者

於參訪後表示自己想留任庇護工場，擔心自己若工作表現不佳，則須離開庇護工場，為了留任庇護工場，因此而提升工作動機。

「我做的是退休的規畫，但是我發現我做完退休的時候，他們在職場的狀況改善，有一些狀況真的改善。」(焦-轉銜相關-20220906-E2)

「我有發現他戴耳環是這一兩個月的事情，他去(職重中心)上課，然後可能就是生活可能有一些(改變)。」(個-庇 1-202208001-B3)

第三節 庇護性就業者的退休議題

壹、臺灣與其他國家的身心障礙者退休辦法

德國及法國皆有針對身心障礙者提早退休的制度，德國針對申請提早退休者的設定條件為-保險年資 35 年、擁有重度障礙者證明且障礙程度達 50，可提早五年申請退休；法國則可以在 55 歲時提出退休申請，也須符合規定的保險年資及障礙程度至少 50%的永久身心障礙級別證明。英國雖沒有針對身心障礙者的提早退休制度，但可因健康狀況於 55 歲申請提早退休，並強調提退休前應確定申請提早退休者的雇主已進行合理調整，且經復健仍無法重返職場(周怡君等人，2020)。而臺灣未有身心障礙者的提早退休制度，僅能透過《勞工保險條例》及《勞工退休金條例》辦理提早退休、失能或老年給付。

貳、提早退休對於庇護性就業者的重要性

許多庇護工場就服員及營運人員提出，庇護性就業者產能下降難以勝任庇護工場工作時，除庇護工場難以提供他們所需之專業服務，就服員及營運人員也擔心庇護性就業者在工場的工作安全問題，可能因步態不穩而跌倒、因肌力不足在搬運物品時發生危險，或是因情緒行為問題影響其他庇護性就業者的工作狀況...等。

本研究發現，許多庇護性就業者及家屬也會考量退休年齡達法定年齡，或計算勞保年資，以確保庇護性就業者離開庇護工場可以領取退休金。但若庇護性就業者已無法勝任庇護工場工作時，可能造成他們的工作壓力、影響工作安全，或引發情緒行為問題，而這些問題在庇護工場有營運壓力下常難以處理。

庇護工場的就服員及營運人員皆期待透過轉銜，讓庇護性就業者接受符合他們需求的專業服務，但庇護工場的營運人員提到目前僅能透過與家屬溝通，盡可能讓家屬了解庇護性就業者的需求改變，且難以勝任庇護工場工作，請庇護性就業者自行離職；若他們沒有轉銜的意願，且未達法定退休年齡，許多庇護工場表示因需「自負盈虧」，難以支付庇護性就業者資遣費。因此少數庇護工場營運人員提出基金會內部已開始思考規劃資遣費的儲備金，以作為庇護性就業者未達法定退休年齡，但無法勝任庇護工場工作時，庇護工場考量營運及服務提供，希望庇護性就業者離開庇護工場的準備。

許多文獻指出身心障礙者經常於 45 歲開始老化及退化，因此勞動部須盡快思考針對重度身心障礙者的提早退休制度，可參照他國設定保險年資、障礙程度並確保職場提供的協助與調整仍無法讓身心障礙者勝任工作，以確保身障者的經濟安全，也避免無法勝任庇護工場工作的庇護性就業者，為了退休金問題，仍留任工場，使工作超過他們的身體負荷，而降低生活品質，甚至容易造成工安問題。

第四節 庇護性就業者的轉銜及資源連結

壹、影響庇護性就業者轉銜的因素

庇護性就業者及家屬希望留任於庇護工場的原因也與文獻相符，如：庇護工場工作有薪水、工作使庇護性就業者有成就感、已熟悉庇護工場的環境及服務、以在庇護工場已建立社會網絡...等(Hsu et al., 2009；Dague, 2012；陳政智等人，2020；李婉真、賴陳秀慧，2021；)。但經訪談發現，多數庇護性就業者及家屬因為不了解後續服務資源，不知道

庇護性就業者離開庇護工場後可以去哪裡，或是擔心離開庇護工場相對保護性的環境會有不適應的狀況，因此對於轉銜的意願較低；而了解後續服務資源的家屬，對於當庇護性就業者不適任於庇護工場時，讓他們轉銜到適合之後續服務的態度相當開放。因此，如 Engeland et al.(2018) 的研究建議，專業人員應協助心智障礙者的主要照顧者了解老化及離開職場後的相關知識，避免離開職場的規劃不周而使無法勝任工作的庇護性就業者持續留任於庇護工場，而降低他們的生活品質。

貳、資源連結的作法

一、職重中心辦理 111 年轉銜方案的服務和發現

新北市委託兩家職重中心辦理「庇護性就業者退休前準備暨轉銜服務」方案，其目的為延緩庇護性就業者退化，活化生活及工作狀況。方案辦理方式主要分為三種：課程、參訪及個別化服務。課程設計主要針對庇護性就業者退休的準備，建立自立生活的相關概念，如：金錢管理、健康飲食、休閒運動...等，也針對庇護性就業者因工作而感到壓力的狀況，設計紓壓的課程。透過參訪後續服務資源，讓庇護性就業者及家屬接觸未來可能需要的專業服務資源，希望家屬可以一起參與，了解資源所在及內容，然而目前訪談參與方案的三位庇護性就業者，皆表示是自行參與，家屬並未一起參與、了解後續資源。其中一家職重中心的轉銜專員至庇護工場為每位庇護性就業者設計針對退休前準備的個別化輔導項目，執行個別化輔導的轉銜專員則表示，針對庇護性就業者退休前準備的個別化輔導需耗費許多時間，以工作訓練為主要輔導目的的庇護工場，可能難以為庇護性就業者做退休前準備的服務。

二、加強庇護工場專業人員對資源了解及運用

依《身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則》第 3 條第 4 項規定就業服務員的工作職責，不包含支持性就業的服務內容，應包含擬定並執行就業服務計畫、職務分析、工作訓練、追蹤輔導、職務再

設計、穩定就業後之職場適應、就業支持及庇護性就業員工轉銜輔導等事項。本研究發現，許多營運人員、家屬及相關專業人員皆認為庇護性就服員工作繁重，必須兼顧營運及專業服務，難有時間及心力了解勞政體系外的資源，對於庇護性就業者轉銜難以連結資源外，當庇護性就業者出現就業以外的服務需求時，也難以透過其他資源提供專業服務。因此建議透過就服員專業訓練加強庇護性就服員對於資源的認識，或協助庇護工場連結其他專業人員，例如：職能治療師、物理治療師、精神科醫生或心理諮商師。

少數庇護工場有自聘個管員，可透過個管員執行資源連結、庇護性就業者的情緒行為處理、追蹤精神藥物服用狀況，及與家屬溝通的工作，或是建立資源生態圖，每年檢視庇護性就業者所需資源，並更新資源來源，使得轉銜資源的連結更順利。

二、社政統一窗口

庇護工場就服員、個管員及營運人員皆提到，因庇護工場端較不熟悉社政資源，且社政資源多元且分散，未有統整資源的單一窗口，當庇護性就業者有需求時須逐一聯繫。希望社政系統可以設置如職業重建個案管理員這樣的單一窗口，讓庇護工場的就服員或個管員可以聯繫，以協助需要連結後續資源的庇護性就業者。

三、建立網路資源平台

研究發現，部分庇護性就業者家屬會自行於網路上搜尋後續服務資源，但可能因未有資源整合的平台，而花費許多時間。因此亦可以於政府網站上建構資源資料庫，提供勞政、社政、衛政等服務資源介紹、環境導覽...等資訊，供庇護性就業者及家屬瀏覽及認識資源後，再進一步請庇護工場協助安排參訪或試作，也可供庇護工場就服員或個管員再搜尋後續服務資源時，可以更快速便利。

第六章 結論與建議

本研究主要透過個別訪談及焦點團體的方式蒐集資料，對於研究參與者分享的經驗與觀點加以比較分析，第一節回應研究目的：一、探討庇護性就業者及其家屬對於轉銜的期待或擔憂；二、探討庇護工場就服員及營運人員對於轉銜的期待及所遇到的困難；三、整合與探討庇護工場營運者、就服員、庇護性就業者及家屬等觀點，了解庇護工場對於轉銜的角色定位、人力管理及服務資源；第二節以多元角度探討對於庇護性就業者轉銜的建議，作為未來政策規劃及委託辦理業務之參考。

第一節 結論

壹、庇護性就業者及家屬對於轉銜的期待或擔憂

一、期待

- (一) 多數庇護性就業者及家屬希望，庇護就業者可以留任於庇護工場，透過工作可以避免庇護性就業者的能力跟身體狀態退化得太快。
- (二) 當自覺現階段的能力難以勝任庇護工場工作時，期待可以轉到另一家庇護工場從事較簡單、不容易感到疲累的工作。
- (三) 若需要轉銜到其他專業服務，希望可以讓庇護性就業者做喜歡的事、有人教導、有同儕間的刺激、保持規律的生活。
- (四) 多數庇護性就業者及家屬對於離開庇護工場覺得是很久以後的事情，因此並未思考對未來的規劃。

二、擔憂

- (一) 庇護性就業者及家屬已經習慣於庇護工場工作的生活模式，對庇護性就業者在庇護工場接受專業服務較放心。
- (二) 若要離開庇護工場，家屬擔心庇護性就業者難適應轉換至其他專業服務的狀況(包含交通議題)、失去於庇護工場工作的薪水。
- (三) 因對於離開庇護工場沒有規劃，所以不知道該何去何從，也擔心庇護性就業者急速老化。

- (四) 邁入老年的庇護性就業者父母擔心庇護性就業者獨立生活能力不佳，未來無人照顧他們，或是造成手足的負擔。

貳、就服員及營運人員對於轉銜的期待及所遇到的困難

一、對轉銜的期待

- (一) 庇護工場因需肩負營運壓力，當庇護性就業者產能下降，影響庇護工場產值，且庇護性就業者的服務需求已不在就業時，庇護工場難以提供所需之專業服務。希望透過轉銜，讓難以勝任庇護工場工作的服務對象，連結到更適合的專業服務資源。
- (二) 就服員及營運人員期待政府制定完整的轉銜辦法，使庇護工場在執行轉銜服務時，較有依據與資源。
- (三) 在連結社政資源時，希望有明確的聯繫窗口，讓庇護性就業者能更順利地銜接後續服務。

二、轉銜遇到的困難

- (一) 庇護工場因營運壓力，且目前實施的輔導策略有限，難以協助他們提升產能，或是做轉銜準備的能力訓練。
- (二) 輔導產能下降的庇護性就業者轉銜時，因為目前沒有相關的轉銜作法及橫向聯繫窗口，需要自己尋找服務資源並提供給家屬，因為不確定其他專業服務的狀況(如:需要候缺、不同社區日作的收案標準不同...等)，難以協助庇護性就業者連結到後續資源。
- (三) 與庇護性家屬溝通時，可能因為沒有相關辦法及規定，未能提升家屬對於庇護性就業者轉銜的意願，導致許多庇護性就業者仍留任於工場，或是未能順利轉銜至後續服務，閒賦於家中。

參、庇護工場對於轉銜的角色定位、人力管理及服務資源

一、 角色定位

- (一) 庇護工場對於需轉銜的員工，係偏向勞政的職業重建，或是提供社政項目的服務，需再定位清楚。
- (二) 必須「自負盈虧」的庇護工場，遇到庇護性就業者產能下降而影響庇護工場產值時，如何管理、引導員工是重要的議題。

二、 人力管理

- (一) 庇護工場就服員需肩負專業服務及營運壓力，當庇護性就業者需較密集的輔導跟情緒支持時，就服員因需同時維持生產線進行，形成兩難情形。
- (二) 在庇護性就業者有產能要求下，無法勝任庇護工場要求的庇護性就業者，承受相當的壓力。
- (三) 庇護工場考量產值，與家屬考量庇護性就業者的被照顧需求，常難以達成共識，因之庇護工場與家屬溝通顯得相當重要。

三、 服務資源

- (一) 庇護工場營運人員、就服員對跨體系的資源未能完整了解，以致當庇護性就業者需要其他專業服務時，難以順利提供資源。
- (二) 社政單位沒有單一窗口，庇護工場難以橫向連結社政服務資源，提供給需要轉銜的庇護性就業者。

第二節 建議

壹、對現行庇護工場執行面建議

對於庇護工場執行層面的建議，主要涵蓋：一、轉銜前的評估；二、延長庇護性就業者就業年限；三、建立庇護性就業者離場機制；四、退休後活動及資源規劃；五、追蹤資源運用狀況。並分不同階段提供服務：一、預備/觀察階段；二、準備轉銜階段；三、轉銜服務階段；四、轉銜追蹤階段(如表 6-1)。

- 一、建議透過定期評量(包括觀察)，如：體能評估、肢體評估、心理健康…等，以及「產能核薪」評估及其變化，及早發現庇護性員工的問題，並介入輔導。
- 二、建議庇護工場重視並提供每年庇護性就業者的健康調查，予以追蹤，並規劃相關體適能活動，並落實執行的紀錄。
- 三、建議庇護工場和家屬建立良好的夥伴關係，以增加庇護性就業者的工作動機，活化庇護性就業的生活，在充分信任的基礎下，倡議健康、老化、退休規劃、社會參與、轉銜(離場機制)等相關資源的議題和準備。
- 四、建議庇護工場和相關的社政、醫療、企業、輔具等資源，建立橫向的連絡，及時運用現有的資源。
- 五、建議庇護工場提供各種可能的支持和輔導，除常態的工作技能訓練與職務再設計外，也應重視庇護性就業者生理、心理等的需求，提供必要的服務。
- 六、建議庇護工場除提供庇護工場就服員及營運人員常態的在職訓練外，也強化他們對轉銜服務相關的資源和知能的課程及討論。
- 七、建議庇護工場整合專業團隊提供庇護性就業者各種服務，例如：因應障礙或身體功能加入物理治療師、職能治療師；因應情緒行為問題，加入行為功能介入及心理師諮商服務；針對精神症狀用藥及副作用，加入相關醫療專業服務。

表 6-1 本研究提出之轉銜服務流程及各階段相關人員輔導重點

階段 參與人員	預備/觀察階段 <ul style="list-style-type: none"> 時間點：庇護性就業者 40 歲起 本期重點：定期評估 	準備轉銜階段 <ul style="list-style-type: none"> 時間點：庇護性就業者 45 歲，或產能明顯下降 本期重點：延長就業年限、準備轉銜 	轉銜服務階段 本期重點：資源連結、	轉銜追蹤階段 本期重點：協助轉銜適應
庇護工場就服員	<ul style="list-style-type: none"> 透過產能核薪定期評估及追蹤，及早發現問題 <ul style="list-style-type: none"> -生產力：速度、品質 -勝任力：態度、情緒、專注度 觀察庇護性就業者的工作安全狀況 記錄庇護性就業者工作表現的變化，並與家屬溝通 透過輔導、職務再設計提升庇護性就業者工作表現 	<ul style="list-style-type: none"> 透過定期評估，檢視是否啟動轉銜流程 透過輔導、職務再設計維持庇護性就業者工作表現 記錄庇護性就業者的工作表現變化，並與家屬溝通 評估庇護性就業者的服務需求 	<ul style="list-style-type: none"> 協助庇護性就業者維持在庇護工場的工作表現 協助庇護性就業者聯繫後續服務 	<ul style="list-style-type: none"> 提供庇護性就業者的服務資料給後續專業服務
庇護工場個管員	<ul style="list-style-type: none"> 記錄庇護性就業者的整體變化，並與家屬溝通 定期評估庇護性就業者身體功能，追蹤每年健康弔札，並規劃相關體適能活動 向庇護性就業者及家屬介紹後續服務資訊 	<ul style="list-style-type: none"> 記錄庇護性就業者的整體變化，並與家屬溝通 協助庇護性就業者維持身體功能 向庇護性就業者及家屬介紹後續服務資訊 教導庇護性就業者退休前準備的相關能力 	<ul style="list-style-type: none"> 與家屬溝通庇護性就業者的服務需求 協助庇護性就業者連結到後續服務 	<ul style="list-style-type: none"> 追蹤庇護性就業者的轉銜狀況

	<ul style="list-style-type: none"> 輔導與支持庇護性就業者的情緒及行為狀況 建立和相關的社政、醫療、企業、輔具等橫向資源網絡 	<ul style="list-style-type: none"> 輔導與支持庇護性就業者的情緒及行為狀況 		
庇護性 就業者	<ul style="list-style-type: none"> 配合評估，了解自己的工作狀況 	<ul style="list-style-type: none"> 練習獨立生活能力 維持身體功能 參與退休前準備活動 了解後續服務資源 提前做退休規劃 	<ul style="list-style-type: none"> 參與轉銜流程 參與後續服務試作及評估 	
家屬	<ul style="list-style-type: none"> 與就服員/個管員溝通，了解庇護性就業者在庇護工場的狀況 觀察庇護性就業者的改變 	<ul style="list-style-type: none"> 提供庇護性就業者生活刺激 協助維持庇護性就業者的身體功能 了解後續服務資源 協助庇護性就業者做退休規劃 	<ul style="list-style-type: none"> 與後續服務溝通服務需求及期待 	
轉銜方 案專員		<ul style="list-style-type: none"> 協助提供後續相關資源資訊 協助安排後續服務的參訪機會 	<ul style="list-style-type: none"> 協助庇護性就業者連結後續資源 	<ul style="list-style-type: none"> 協助追蹤轉銜狀況
社政、 衛政人 員		<p>提供庇護性就業者參訪或試作的機會</p>	<ul style="list-style-type: none"> 提供聯繫窗口 評估庇護性就業者的服務需求 	<ul style="list-style-type: none"> 提供服務對象所需的服務 協助服務對象適應後續服務

貳、對各級政府機關的政策建議

- 一、建議主責政府機關制定庇護性就業者離場辦法與配套措施，如：輔導現有庇工場調整或發展有效的產能評估方式與服務流程(加入離場機制及後續服務方式)、落實強化個別化服務、補貼轉銜過程中不足的薪資，其他轉銜過程中所需的支持，以及退休金或資遣費的規範，以支援庇護性就業者在勞動力市場上獲得一份工作，或轉銜到適合服務對象需求之後續專業服務。
- 二、釐清庇護工場定位，思考是否應規劃多種型態之庇護工場，提供不同障礙程度及需求的庇護性就業者不同專業服務。
- 三、針對現有的庇護性就業者難透過職業輔導評量，難以認定適合或不適任庇護性就業的決定，建議研議不適合於庇護工場的工作者的評量方式與標準。
- 四、針對庇護性就業者提早老化卻未有提早退休制度，而導致其難以勝任工作，仍勉強留任於職場，無法退休的問題，建議勞動力發展署盡速制定重度身心障礙者提早退休辦法，以保障自庇護工場退休者的經濟安全。
- 五、由「庇護性就業者退休前準備暨轉銜服務」方案成效可以發現退休準備相關活動，亦可以活化庇護性就業者的工作及生活，進而延長就業年限，建議應持續辦理。
- 六、建議增加庇護工場內個管員的編制，若小型的庇護工場可以以多家庇護工場或區域共同聘任一位個管員；或強化現有職業重建個案管理員的角色和功能，以協助庇護性就業者順利轉銜。
- 七、針對社政與其他單位(如勞政、醫政、企業等)的連結落差，建議社政單位設置統一窗口(連絡人)，使欲進入社政系統的庇護性就業者，有順暢的管道，快速的連結到相關資源。
- 八、建議府方建置勞政、社政、衛政的資源平台網站，提供給服務需求者較快速的尋找所需資源。

第三節 研究限制

本研究有兩大限制。在樣本代表性方面，於邀請訪談對象時，許多庇護性就業者及家屬基於各種理由，不願意受訪，另外，受訪者多來自大型且成立較久之庇護工場，且年齡層較大、年資較久，這樣的因素，在分析受訪者資料時的結果解釋時，需非常謹慎。且雖然新北市庇護工場樣態與全國相近，本研究之取樣也以多樣化為原則，但若要將研究結果推論到全國時，須謹慎解釋。

在資料蒐集方面，庇護性就業者因表達能力較弱，訪談過程中需要較多引導，且他們對於自己的工作狀況，自我覺察較弱，較難回想並分享自己的工作狀況，在研究結果的詮釋上，同樣需很小心。

參考資料

- 王亦綱、張淑君、盧冠甫 (2018)。澳洲職業重建及就業服務模式介紹 (3)。 https://ncuevrrc.wixsite.com/2018vrtw/post/_au-3
- 王國羽 (2003)。中老年身心障礙者安置轉銜機制規劃之研究：以心智障礙者為例。內政部。
- 中華民國智障者家長總會 (2018)。以課程活動方式辦理之社區式日間照顧服務。中華民國智障者家長總會。
- 伊甸台南區服務 (2022)。取自 https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02vWFhWpUBkPL7PDK1nwgwoVkMpGsUfTCst3XGZrfj8apxnhDem8go4vCWXkkSrR7Al&id=100064347563373
- 朱貽莊、黃曉玲、許得億、林幸台 (2016)。臺灣「社區日間作業設施」服務成效評估之研究：以育成社會福利基金會為例。身心障礙研究，14，(2)，100-116。
- 李宛真、賴陳秀慧 (2021)。庇護性就業員工留任於庇護職場相關因素研究。諮商心理與復健諮商學報，(36)，47-66。
[https://doi.org/10.6308/JCPRC.202107_\(36\).0003](https://doi.org/10.6308/JCPRC.202107_(36).0003)
- 李崇信 (2002)。身心障礙者與庇護工場之我見。就業安全，1 (1)，64-69。
- 李藹慈 (2019)。新退休典範：持續工作、終身學習。經濟部產業人才發展資訊網。
<https://www.italent.org.tw/ePaperD/9/ePaper20191000004>
- 呂又慧、戴雅君 (2011)。社區精神復健的另類服務：以新北市慈芳關懷中心的「會所模式」為例。社區發展季刊，136，308-327
- 周怡君 (2009)。從庇護工場功能特徵與經營特質探討。就業安全半年刊，8(1)，90-96。
- 周怡君 (2012)。從新自由主義觀點分析臺灣庇護工場發展。東吳社會

- 工作學報，23，81-120。
- 周怡君(2018)。從 CRPD 觀點論臺灣成年身心障礙者社區日間照顧政策的挑戰。社區發展季刊，162，137-147。
- 周怡君(2019)。社區日間作業設施的定位與發展分析。社區發展季刊，168，123-129。
- 周怡君、葉崇揚、吳秦雯、林倖如(2020)。身心障礙者經濟安全之保障—探討我國勞保年金與其他社會安全制度之規劃。勞動部委託研究報告。
- 林金定、嚴嘉楓、陳美花(2005)。質性研究方法：訪談模式與實施步驟分析。身心障礙研究，3(2)，122-136。
- 林惠芳(2020)。長期照顧服務—為讓國人在社區安享晚年的照顧服務。中華民國智障者家長總會會訊，82，1-8。
- 林惠珠(2014)。精神病人社區復健之現況與展望。衛福部。
<https://www.mohw.gov.tw/dl-1355-a25e9810-85f8-4ff2-9a86-ba97c3f27d44.html>
- 林昭吟、林季平(2004年12月)。身心障礙者提前老化現象與健康照護需求之研究。內政部委託研究計畫編號093-000000AU631-001，台北內政部。
<https://ah.nccu.edu.tw/bitstream/140.119/45037/1/RRPG930312.pdf>
- 林宏熾(2003)。美國身心障礙者「就業轉銜」的作法與省思。特殊教育季刊，83，1-12。
- 林慶仁(2003)。由美國庇護工廠的發展看臺灣推動的願景。就業安全，2(1)，83-90。
- 花敬凱，1998。歐美、日本等國職業重建服務之發展歷程與趨勢。特殊教育季刊，66，27-37。
- 吳明珠、鄭勝分(2012)。庇護工場轉型社會企業之研究。身心障礙研究季刊，10(2)，148-162。

<https://doi.org/10.30072/JDR.201206.0005>

高淑清(2008)。質性研究的18堂課：首航初探之旅。高雄市：麗文文化事業。

徐秀燕(2020)。身心障礙庇護工場執行成效評估(PG10906-0036)。勞動部勞動力發展署委託研究計畫。

財團法人育成社會福利基金會(2017)。社區日間作業設施專業服務手冊。財團法人育成社會福利基金會。

<https://ycswf.org.tw/%E7%A4%BE%E5%8D%80%E6%97%A5%E9%96%93%E4%BD%9C%E6%A5%AD%E8%A8%AD%E6%96%BD%E5%B0%88%E6%A5%AD%E6%9C%8D%E5%8B%99%E6%89%8B%E5%86%8A/>

財團法人醫藥品查驗中心(2017)。推動身心障礙者社區日間作業設施之效益評估。衛生福利政策評估暨學研合作前瞻研究。

曾中斌(2018)。澳、韓兩國身心障礙者就業與職重制度對國內發展的啟示。就業安全半年刊，17(2)，66-76。

莊雅慈、林彥鋒(2019)。日本職業重建服務制度介紹(2)，https://ncuevrrc.wixsite.com/2018vrtw/post/_jp-2

陳政智、陳桂英、楊馥宣(2013)。年老照顧者將中高齡智能障礙者送至機構安養之考慮因素探討。聯合勸募論壇，2(2)，51-72。

陳靜江(2006)。美國庇護工場興衰一對國內身心障礙者就業的啟示。就業安全半年刊，5(2)，88-93。

陳靜江、鈕文英(2008)。高中職階段身心障礙者轉銜能力評量表之編製。特殊教育研究學刊，33(1)，1-20。

<http://dx.doi.org/10.6172/BSE200803.3301001>

陳政智、吳明宜、以容蓉、廖名喬、黃怡嘉(2020)。身心障礙者從庇護工場轉銜到轉銜到社政、醫療服務輔導工作手冊。勞動部勞動力發展署。

- 萬文隆 (2004)。深度訪談在質性研究中的應用。生活科技教育，37(4)，17-23。 [https://doi.org/10.6232/LTE.2004.37\(4\).4](https://doi.org/10.6232/LTE.2004.37(4).4)
- 黃珉蓉 (2020)。社區式長期照顧機構—身心障礙者日間照顧服務新選擇。中華民國智障者家長總會會訊，82，9-11。
- 黃穎元 (2018)。從營運者、就業服務員、身心障礙員工家屬之觀點探討庇護工場定位。[未出版之碩士論文]。國立臺灣師範大學特殊教育學系。
- 臺北市立聯合醫院松德院區 (2010)。社區職能工作坊。 <https://tpech.gov.taipei/mp109201/cp.aspx?n=89E853CB74B438F3>
- 劉佳華、王智弘 (2006)。臺灣與美國精神障礙者庇護性就業之比較。雲嘉特教，4，43-49。
- 衛生福利部 (2019)。社區關懷訪視及個案管理人員安全手冊。衛生福利部。
- 衛生福利部社會及家庭署 (2022)。身心障礙者權利公約第二次國家報告國際審查結論性意見。摘自 https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=D&bulletinId=1696
- 衛福部中央健康保險署。全民健康保險醫療服務給付項目及支付標準。摘自 chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://sc-dr.tw/health_form/files/form4-001.pdf
- https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=D&bulletinId=1696
- 盧弘健 (2016)。身心障礙者社區日間作業設施服務—選擇、定位與變革。[碩士論文東海大學社會工作學系]。臺灣博碩士論文知識加值系統。
- 蘇昭如 (2003)。臺灣精神障礙者照顧之現況分析與未來發展—醫療面。

- 輯於胡海國（總編輯），（23-34 頁）。台北市：財團法人國家衛生研究院論壇長期照護委員會。
- 蘇昭如、侯松延（2008）。考察美國身心障礙者職業重建服務制度計畫。行政院勞工委員會職業訓練局。
- Bigby, C. (1997). Later life for adults with intellectual disability: A time of opportunity and vulnerability. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, 22(2), 97-108.
<https://doi.org/10.1080/13668259700033331>
- Bigby, C. (2008). Beset by obstacles: A review of Australian policy development to support ageing in place for people with intellectual disability. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 33(1), 76-86. <https://doi.org/10.1080/13668250701852433>
- Bundesarbeitsgemeinschaft Werkstätten für behinderte Menschen e. V. (2020). *The system and services of sheltered workshops in Germany*. <https://www.bagwfbm.de/file/1321>
- Chou, Y. C. (2018). Comparison of the convention on the rights of persons with disabilities and sheltered workshop policies in Sweden, Germany, and the United States, *西日本社會學會年報*，16，85-93。
https://doi.org/10.32197/sswj.16.0_85
- Dague, B. (2012). Sheltered employment, sheltered lives: Family perspectives of conversion to community-based employment, *Journal of Vocational Rehabilitation*, 37, 1-11.
- Engeland, J., Kittelsaa, A., & Langballe, E. M. (2018). How do people with intellectual disabilities in Norway experience the transition to retirement and life as retirees? *Scandinavian Journal of Disability Research*, 20(1), 72–81. <http://doi.org/10.16993/sjdr.411>
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2021)。教育研究法：研究

- 設計實務。[楊孟麗、謝水南譯]。心理。(原著作出版年：2019)
- Gilson, C.B., Carter, E. W., Bumble, J. L., & McMillan, E. D. (2018). Family perspectives on integrated employment for adults with intellectual and developmental disabilities. *Research and Practice for Persons with Severe Disabilities*, 43(1), 20–37.
<https://doi.org/10.1177/1540796917751134>
- Glaser, B. G. (1965). The Constant comparative method of qualitative analysis. *Social Problems*, 12 (4), 436-445.
- Hsu, T. H., Huang, Y. T., & Ososkie, J. (2009). Challenges in transition from sheltered workshop to competitive employment: Perspective of Taiwan social enterprise transition specialists, *Journal of Rehabilitation*, 75(4), 19-26.
- Inge, K. J., Wehman, P., Revell, G., Erickson, D., & Butterworth, J. (2009). Survey results from a national survey of community rehabilitation providers holding special wage certificates, *Journal of Vocational Rehabilitation*, 30, 67–85.
- Lee, D. Y. (2002). *The status of training and employment policies and practices for people with disabilities in the Republic of Korea*, International Labour Office.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Lyster, K. (2017). *Looking forward to the future: Supporting individuals with developmental disabilities as they age*. Community Living British Columbia. <https://www.communitylivingbc.ca/wp-content/uploads/Looking-Forward-To-The-Future.pdf>
- Mallender, J., Liger, Q., Tierney, R., Beresford, D., Eager, J., Speckesser, S., & Nafilyan V. (2015). *Reasonable accommodation and sheltered*

workshops for people with disabilities: Costs and returns of investments.
European Parliament.

Schumacher, K. L., Jones, P. S., & Meleis, A. I. (1999). Helping elderly persons in transition: A framework for research and practice. In E. A. Swanson & T. Tripp-Reimer (Eds.), *Life transitions in the older adult: Issues for nurses and other health professionals* (pp. 1-26). New York: Springer.

Stancliffe, R. J., Kramme, J. E. D., & Nye-Lengerman, K. (2018). Exploring retirement for individuals with intellectual and developmental disabilities: An analysis of National Core Indicators data. *Intellectual and Developmental Disabilities, 56*, 217-233.
<https://doi.org/10.1352/1934-9556-56.5.217>

Stancliffe, R. J., Nye-Lengerman, K. M., & Kramme, J. E. D. (2019). Aging, community-based employment, mobility impairment, and retirement: national core indicators–adult consumer survey data. *Research and Practice for Persons with Severe Disabilities, 44* (4), 251–266.

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1984). *Introduction to qualitative research methods: The search for meanings*. New York: John Wiley & Sons.

UNCRPD. (2013 August 16). *Replies of Australia to the list of issues.*
CRPD/C/AUS/Q/1/Add.1

UNCRPD. (2014 June 27). *Replies of the Republic of Korea to the list of issues.* CRPD/C/KOR/Q/1/Add.1

UNCRPD. (2015 January 15). *Replies of Germany to the list of issues.*
CRPD/C/DEU/Q/1/Add.1

Visier, L. (1998). Sheltered employment for persons with disabilities, *International Labour Review, 137*(3), 347.

Wang, M., & Shultz, K. S. (2010). Employee retirement: A review and

recommendations for future investigation. *Journal of Management*, 36
(1), 172-206. <https://doi.org/10.1177/0149206309347957>

Wehman, P. (2001). *Life beyond the classroom: Transition strategies for young people with disabilities*. Baltimore : P. H. Brookes.

World Health Organization. (2002). *Active ageing: A policy framework*.

World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/67215>

Yuji, K. (2007). Desirable examples of work development for small scale workshops. 公益社団法人日本発達障害連盟 .
http://www.jlidd.jp/gtid/acmr_18/pdf/47.pdf

附錄

附件一、研究參與者同意書

研究參與者知情同意書

計畫名稱：新北市庇護工場員工就業轉銜需求調查研究計畫	
研究機構名稱：國立臺灣師範大學特殊教育中心	
經費來源：新北市政府勞工局	
計畫主持人：吳亭芳	職稱：教授
協同主持人：邱滿艷	職稱：副教授
※研究計畫聯絡人：王得璋助理 電話：02-7749-5472/手機：0936231488	
1. 研究背景與目的： <p>新北市於 2004 年 7 月成立第 1 家庇護工場，目前已有 27 家，提供 497 位庇護性就業者接受服務。目前部分庇護員工逐漸年長，或合併其他疾病等問題，應提早考慮庇護員工的退休計畫，以避免其退出庇護工場後，只能回到家中而環境所提供的刺激較少，可能使功能又更加退化。</p> <p>本研究欲透過訪談了解本市庇護性就業者因老化或功能退化的轉銜需求與困難、庇護員工及重要他人的期待及擔心、庇護工場營運者及就服員對於轉銜過程中的期待及所遇到的困難。希望能整合庇護工場營運者、就服員、庇護性就業者及家屬等觀點，整理社政單位社區日作及其他福利資源，期能發展出未來可能的轉銜合作方式，使本市身心障礙者的就業權益獲得最佳效益。</p>	
2. 研究方法及程序： <p>本研究的主要研究方法為焦點團體訪談及半結構式訪談，為保護您的個人權益與隱私權，研究結果中不會公開相關機構名稱，會以代號及匿名的方式呈現研究結果，且除了本研究之用途，您所分享的內容，不會用於其他用途。</p> <p>本研究邀請庇護工場營運者、就業服務員及庇護性就業者家屬進行焦點團體，訪談時間約 2 個小時。焦點團體的進行將由主持人介紹討論主題，開啟討論及過程，引導您與其他參與者對研究問題回應，歡迎您提供任何有關研究的經驗分享，也可以回應團體中的其他人的發言。透過此過程蒐集團體中參與者所能提供的資料及想法。提醒您，本活動為多人參與，團體中的發言內容將與所有受訪者共享，但參與者必須尊重彼此隱私，未經允許不得對外透露重要訊息。</p> <p>為記錄正確的資料，訪談過程會錄音，錄音資料彙整為逐字稿後會再請您確認，我們會負起保密責任，未來研究成果不會呈現您的真實姓名，亦會盡力避免他人從研究發表辨識出您。</p>	
3. 研究預期效果與對研究參與者的益處或報償： <p>本研究之結果將用於未來政策規劃及委託辦理業務之參考，使庇護性就業者之轉銜，更符合其需求。參加這個研究，我們將以匯款的方式提供您 2000 元，以表達研究人員對您參與研究的感謝。</p>	

4. 研究材料保存期限、運用規劃及機密性：

- (1). 研究資料保存期限：三年，研究資料將於本研究執行日結束後三年刪除銷毀。
- (2). 研究資料保存方式：研究資料將以紙本及電子檔，保存於計畫主持人研究室櫃子及研究電腦中，僅計畫主持人持有研究室鑰匙及電腦密碼可以取得資料，並使用在本研究。
- (3). 機密性：研究計畫主持人將依法把任何可辨識您身分之紀錄與您個人隱私之資料視同機密處理。將來發表研究結果時，您的身份將被充分保密。

5. 研究之退出與中止：

您可決定是否參加本研究，研究過程中您可隨時撤銷同意，退出研究，不須任何理由，且不會引起任何不愉快或影響您的權益。若您決定撤回同意，可與計畫聯絡人聯繫，以利協助您退出研究。您也已充份了解計畫主持人、經費來源單位，或研究計畫監督單位亦可能於必要時中止本研究進行。

6. 參與者權利：

- (1). 研究計畫主持人或研究人員已經妥善地向您說明了研究內容與相關資訊，並告知可能影響您參與研究意願的所有資訊。
- (2). 若您有任何疑問，可向研究人員詢問，研究人員將據實回答。
- (3). 研究計畫主持人已將您簽署之一式兩份同意書其中一份交給您留存。
- (4). 若您有任何研究相關的疑問要與計畫主持人或研究團隊聯繫，請與我們聯繫：

※研究計畫聯絡人：王得瑋 電話：02-7749-5472

Email: dafie1994@gmail.com

7. 聲明及簽名：

研究者聲明

解釋同意書之研究人員簽名_____日期：2022年__月__日

計畫主持人簽名_____日期：2022年__月__日

參與者聲明

我已了解以上的資訊且同意參與此項研究計畫。

參與者簽名_____日期：2022年__月__日

附件二、研究參與者同意書(易讀版)

研究參與者知情同意書

計畫名稱：新北市庇護工場員工就業轉銜需求調查研究計畫	
研究機構名稱：國立臺灣師範大學特殊教育中心	
經費來源：新北市政府勞工局	
計畫主持人：吳亭芳	職稱：教授
協同主持人：邱滿艷	職稱：副教授
※研究計畫聯絡人：王得瑋研究助理	電話：02-7749-5472/手機：0936231488

8. 研究背景與目的：

 <p>The diagram illustrates the transition of a worker from a sheltered workshop (庇護工場) to a new workplace. A person is shown running from the sheltered workshop towards a new workplace. Two arrows point from the person to two different work environments: one with people in a classroom-like setting and another with people in a more professional office-like setting.</p>	<p>這個研究是想知道庇護員工身體狀態改變後，從庇護工場到其他單位接受服務的生涯規劃及想法。</p>
---	--

9. 研究方法與程序：

 <p>The illustration shows an interviewer sitting on a chair, holding a microphone, and talking to a participant who is also sitting on a chair. The participant is holding a microphone and looking towards the interviewer.</p>	<p>訪談時間約 1 個小時， 先介紹訪談主題， 然後引導您回應問題， 歡迎您分享各種想法。</p>
--	--



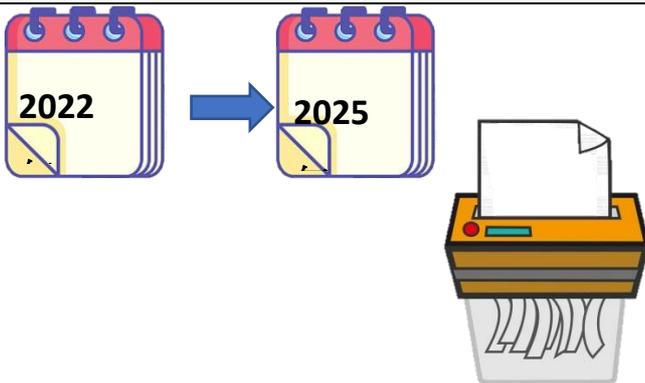
為記錄正確的資料，
訪談過程會錄音。

10. 研究參與者的益處或報償：



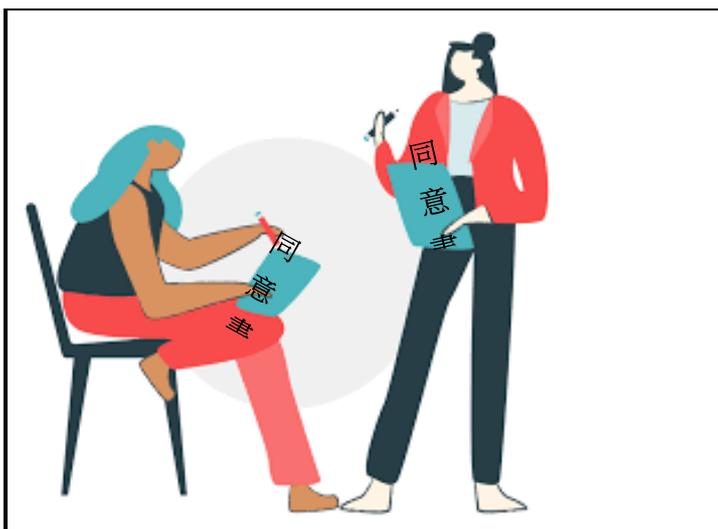
參加這個研究，
您會獲得 2000 元，
感謝您的參與。

11. 研究材料保存期限、運用規劃及機密性：



研究資料將於結束後三年銷毀。

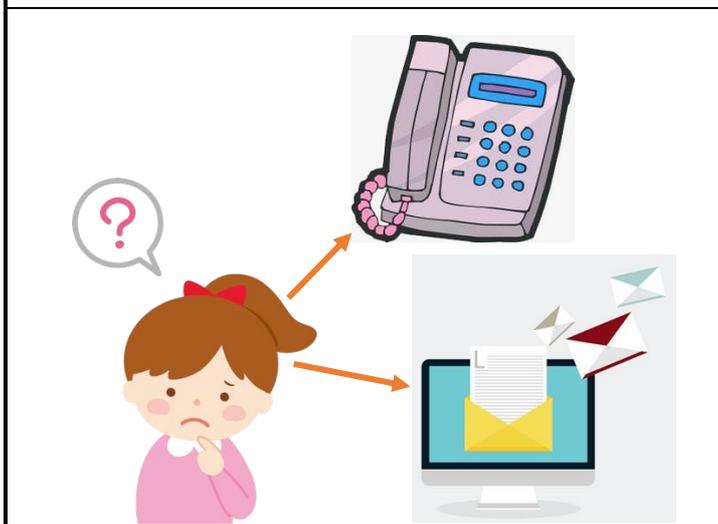
	<p>研究資料以紙本及電子檔， 保存於櫃子及研究電腦中， 只有主持人有鑰匙及電腦密碼 可以取得資料。</p>
	<p>我們會保護您的個人隱私， 將來發表研究結果時， 您的身份將被充分保密。</p>
<p>12. 研究之退出與中止：</p>	
	<p>您可決定是否參加本研究， 過程中您隨時可退出研究， 不須任何理由， 也不會影響您接受服務的權益。</p>
<p>13. 參與者權利：</p>	
	<p>研究人員會向您說明研究內容， 若您有任何疑問， 可向研究人員詢問， 研究人員將據實回答。</p>



您將簽署兩份同意書

一份交給您留存

一份主持人留存。



若您有任何研究相關的疑問，

請與我們聯繫：

※研究計畫聯絡人：王得瑋

※電話：02-7749-5472

※Email: dafie1994@gmail.com

14. 聲明及簽名：

研究者聲明

解釋同意書之研究人員簽名 _____ 日期：西元 2022 年 ____ 月 ____ 日

計畫主持人簽名 _____ 日期：西元 2022 年 ____ 月 ____ 日

參與者聲明

我已了解以上的資訊且同意參與此項研究計畫。

參與者簽名 _____ 日期：西元 2022 年 ____ 月 ____ 日

家屬或重要他人簽名 _____ 日期：西元 2022 年 ____ 月 ____ 日