

職務再設計 對在職身心障礙者工作的影響

林靖文

臺北市立大學特殊教育學系學生

摘要

職務再設計乃為身心障礙者在就業中唯一可尋的個別化調整機制，同時也因其有法源依據，故實施的可行性相較提高。而本文旨在探討身心障礙者在就職中所面臨的困難，藉由各國（美國、澳洲、日本、韓國）的職務再設計服務內容，了解各國對此服務的重視度及配套措施的完整性，並回過頭來看台灣於該計畫的實施情形，進一步探討職務再設計為在職的身障者帶來何等程度的影響與改變。

關鍵詞：職務再設計、職場人力協助、身心障礙者

壹、前言

如今二十一世紀，職業的種類早已包羅萬象，行行出狀元再也不是空談。尤其，每當鳳凰花開時，就會有一股新血奔流至社會奉獻，同時，亦有一群身心障礙者躍躍欲試，想為社會付出，但求職的過程礙於軟硬體設施的不完善卻無法順利完成。

然而，身心障礙者在成長過程中，不乏接受過個別化教育計畫、個別化轉銜方案、個別化服務計畫等個別化的服務。這些計畫的目的皆為根據身心障礙者之特質與需要，提供最適合之服務，其中，轉銜

服務的任務之一為協助身心障礙者安置於適當的就業環境，身心障礙者與輔導員共同討論、確定內容，並將計劃在生活中落實。

其中肢體障礙者由於肢體上的侷限，在擺位、行動、電腦打字上都可能產生不便，這樣的上、下肢移動困難，將造成雇主對肢障者的工作能力產生疑惑，但現行台灣的職務再設計措施的五大項補助，讓部分在職的肢體障礙者成功地克服軟、硬體設施的缺乏，得以安心工作。

因此，筆者以職務再設計對在職身心障礙者工作的影響之研究為題，其主要原因由以下兩點：第一，筆者本身即為肢體

障礙者，在面對未來的職場生活有很多疑惑，詢問其他同齡肢體障礙者時，皆深有同感，因而，藉由本文的探究，了解身心障礙者在職中能獲得哪些協助；第二，過往研究過於專注於身心障礙者於工作時遇到的「困境」，相對地在解決困境的方法與建議大多一筆帶過，未加以著墨，故筆者研究擬以職務再設計為主軸，試圖從中釐清。

1. 職務再設計的意涵
2. 職務再設計於各國的實施現況
3. 職務再設計於在職身障者之運用

貳、職務再設計的內涵與定義

個人對生涯應理性選擇，面對職業的選擇是能為個人所投資的時間、心力帶來最大酬賞與最少失敗可能性的職業，此為生涯決策論的根本，而職務再設計即是對身心障礙者的職場工作，提供適當的調整或改善方法，讓身心障礙者能勝任工作、提高效率，發揮工作能力和基本權利（林君毅、張瑞昆、劉耀宗、王敏行，2013）。再者，接受職務再設計補助的身心障礙者，通常在執行方案後，能夠發揮自我倡導與賦權的人性關懷效果（邱滿艷、韓福榮，2007）。

（一）以美國的角度看職務再設計

美國早在二十多年前就制定法令保護身心障礙者，在就學、就業、就醫或就養不能受到歧視（discrimination），此外，美國雇用機會平等委員會（The U.S. Equal Employment Opportunity Commission）將

職務再設計定義為「任何工作環境的改變或個別化的考量，而能使身心障礙者享受平等的雇用機會」，再設計的目的則在移除工作上的任何障礙。

在《身心障礙者公法》（American with Disability Act，簡稱 ADA）中更具體規定「員工 15 人以上的雇主，需為所雇用的身心障礙員工提供工作的合理調整（reasonable accommodation），使身心障礙者能有公平就業的機會，同時達到與一般人相同程度的表現或得到相同的薪俸和權利」（吳亭芳、黃名嘉，2016）。

但是，在美國雖然各州有提供不同的服務，主要職場協助來源包含以下（Brooke, 2001）：1.個人支持服務（Personal Assistance Services，簡稱 PAS）：在 ADA 法規下，雇主有責任以合理的調整方式，提供人力協助服務，然而，其（ADA）聲稱服務在職身障者的個人需求不是雇主的責任；因此，個人支持服務不僅提供了文書打字、會議筆記紀錄、文件閱讀、文件組織整理、出差協助等工作事宜之相關協助，亦提供個人於就業中的生活幫助，出差時之盥洗、必要時的如廁協助等。2.各州的職業重建機構：許多州政府會發展職業重建計劃，此計畫之經費會運用於提供職場就業之人力協助服務。3.自食其力達成計畫（Plans for Achieving Self Support）：社會安全補助金（Supplemental Security Income，簡稱 SSI）允許身心障礙者運用其他收入或資金來源以達到他們的工作目標。

(二) 澳洲職務再設計

根據澳洲政府的「障礙歧視法案」，雇主有義務提供身心障礙員工，在工作安排上做合理調整，以協助身心障礙員工適性工作，而合理調整包括 (Australian Government, 2013)：1.全國障礙事務協調官(National Disability Coordination Officers)可連繫各學校和政府就業援助，並改善教育和工作之間分歧。2.就業前服務：面試時，可更改面試方式，以便進行合理調整，例如，進入場地，經申請可有協助人員服務或代答人員，或安排澳式手語翻譯。3.就業環境支持：工作場域的停車場、入口和接待區域對身障人士而言是方便出入且沒有危險，地面鋪設物、材質對於使用輪椅或步行支架的人來說應防滑、牢固和平整，會議室和休息設施要預留出足夠空間供輪椅使用者不受任何障礙和限制地活動空間，以及所有使用者能否輕易並獨立打開各扇門，例如：門不能太重或太難打開，以及門的把手應位於可以輕易觸及的高度。4.就業補助：交通津貼 (Transport Allowance) 在證明身障者無法使用公共交通的情況下，可以支付上下班通勤、學習、培訓、做義工等所產生的費用。工作所需搬遷援助金 (The Relocation Assistance to Take Up a Job programme) 若因就業地點離家遠需搬家，可以幫助報銷搬遷費用。個人助手和輔導員就業服務 (Personal Helpers and Mentors Employment Services) 在以工作為基礎之個人協助方面，身心障礙工作者可申請每人每週最高10小時的免費個人助理額度。

(三) 日本職務再設計

日本於平成五年(1993年)制定「障害者基本法」。平成14年訂定新的「障害者基本計畫」，作為平成15年(2003年)至平成24年(2012年)十年間推動身心障礙者各項措施之依據。在平成16年(西元2004年)訂定「障害者就勞支援今後的施策方向」，強調在學校、家庭或福祉設施中的障礙者可經由自我選擇、生活及就業支援，朝向僱用移動，因而有各種生活、就業的支援系統、開拓就業機會、職場適應等配套措施。(蘇昭如，2005)。

此外，日本勞動部有提供職場適應援助者 (job coach) 的支援，由各都道府縣地域職害者職業中心、障礙者本人或事業主提出申請障礙者職業諮商師，提供個別化支援計畫，實施職場適應援助者之支援。

1. 適用對象之事業主：已僱用或想僱用障礙者，具專門、直接支援的職場適應援助者需求的事業主，並符合以下條件：
(1)加入勞動災害補償保險、僱用保險、厚生年金保險，或具同樣職員互助制度者。
(2)具備勞動基準法、勞動安全衛生法規定之安全衛生等相關作業條件者。
2. 適用對象之障礙者：需要職場支援之障礙者，包括求職或在職者。
3. 職場適應援助者：由地域障礙者職業中心所屬工作教練，以及地域社會福祉法人、特定非營利活動法人等協力機關所屬工作教練實施支援。
4. 職場適應援助者所實施之支援
(1)對事業主的支援：關於對障礙者理解、

關懷、對應方法之建議與援助；關於作業內、作業工程、作業補助等的建議與援助；有效的指導方法之建議與援助；指示、注意的方法之建議與支援；障礙者的休憩時間、與家庭的連絡方法等建議與支援。

(2)對障礙者的支援：使其適應工作（提升工作效能、減少作業錯誤）的支援；職場人際關係溝通與改善之支援；隨著企業與身障者的適應，job coach 陪同的時間也逐漸減少，工作內容的改變以及人事異動等造成適應困難時，則主動定期作職場訪問。

(3)對家庭的支援有關障礙者職業生活的支持、必需的支援方法等的建議與援助。

5. 支援期間

依個別障礙者的需求訂定，原則上 2 至 4 個月，最長 8 個月。其中，對於智能、精神障礙者之就業穩定、在職場中與上司、同事的支援是十分重要的。惟此支援並非永續的，過程中一面支援障礙者，一面支援其上司與同事，直到職場內的上司與可提供適切之支援，工作教練之支援即可結束，屆時該職場內的支援仍有人可以持續下去。

6. 支援結束後的追蹤：支援結束後需進行必要之追蹤。

7. 服務流程：以職場見習為例：職場適應援助者至職場確認工作內容，並了解有否調職或提供輔具之必要。(1)職場實習：職場適應援助者至職場實地操作（1-2 天），以便推介適合人才，並與雇主及

同事溝通。(2)職場適應援助者陪同障礙者職場實習：一般約 2 週，職場實習後 2 至 3 日內陪同一天，第 2 週視情況而定，一般是一週內 2、3 回陪同半日，由一週 1 至 2 次逐漸減為 1 週 1 次，3 個月以後為 1 個月 1 次。(3)就業穩定後 3 個月訪問 1 次。

由以上條文分析發現，職場適應援助者的服務方式具有就業協助的完整性；當職場適應援助者未前往時可讓企業主與障礙者互動、彼此了解，當職場適應援助者再至職場時可了解有無互動問題，如經訓練及輔導仍無法就業者，則轉入作業所即回到福利系統。

(四) 韓國職務再設計

韓國對身心障礙者的就業方針僅提及，會給予量身定製的企畫案與增加相關就業之量身訂製課程，而其受訓內容與訓練生人數應取得雇主同意。但未詳加描述企畫內容。政府也協助發展適合不同障別形式之工作與訓練課程，例如：視障：字幕打字員等，聽障：電子機械等（郭振昌，2001）。

以上資訊為少數的韓國對在職身障者規範內容，可知，韓國對身心障礙者提供之職業訓練遠低於技能發展需要，更不足的是，適合身心障礙者使用之訓練計畫嚴重缺乏。

(五) 台灣職務再設計

職務再設計措施在台灣已實施多年，最早幾年所推的職務再設計設有「障礙員工必需在該職位工作滿 3 個月」的條件，經檢討後，刪除該項條件；「補助人力協助

的項目」，則是多年後加入的項目；現行身心障礙者職務再設計服務實施計畫於2014年修正新增各項補助措施，包括補助對象不限業別、身心障礙員工因就業需要得申請就業輔具、擴大職場人力協助適用範圍等（邱滿艷、陳由娣，2015）。然而，職務再設計服務的內涵包含：

1. 改善工作環境：協助身心障礙者就業，改善有關工作場所的無障礙環境。
2. 改善工作機具：促進身心障礙者適性就業、提高生產力，改善身心障礙者進行工作設備。
3. 提供就業輔具：促進身心障礙者工作效率，降低傷害機會，針對身心障礙者之特定需求，提供輔助。
4. 改善工作條件：包括提供手語翻譯、視力協助、改善交通工具等。
5. 調整工作內容：透過評估依身心障礙者的特性，分派或調整適當的工作，包括：工作重組，使某些職務適合身心障礙者、簡化工作流程、調整工作場所等（勞動部，2015）。

此外，軟體部分，臺灣職場人力協助主要來自勞政機關，政策有明確的經費依據，但如何協調其他機關，例如社政補助的個人助理經費亦是未來需關注的焦點（吳亭芳、黃名嘉，2016）。雖然有職務再設計的服務，不過，有些障礙員工不認為自己需職務再設計，因申請補助而影響就業機會而不提職務再設計，另外，有些申請者提出申請案但在雇主方面，會因太貴、太耗時、太麻煩而不願配合（邱滿艷、韓福榮，2007）。但《身心障礙者職務再設

計實施方式及補助準則》第11條說明：「主管機關對於職務再設計申請案件，應至現場訪視，必要時得邀請相關專業人員提供專業協助及指導，以書面函復申請單位審查核定結果。」。

經由以上文獻發現，條文明定規則與現實情況的脫節，而職務再設計的目的為使身心障礙者能夠發揮各自的職業潛能，而達到自我實現，甚至能基於身障者個別的需要，考慮自身的喜好與興趣選擇職缺（林宏熾，2003），不用擔憂工作內容的限制。

筆者曾訪談財團法人脊髓損傷者協會的在職病友——甲男，藉由訪談過程了解，其工作至今的感受與對於這個工作的期待。

我目前就是在協會做文件的輸入與計畫案撰寫；我才工作三個月而已，沒有很熟悉現在的工作，都還在學習中。但其實我對這個工作沒有什麼感覺，因為在我受傷前，我是讀工業工程，跟現在的工作沒有什麼結合。然後，會接這個工作主要是我想要旅遊，需要賺旅費，而且像我這樣不方便的人，不管有沒有興趣，有工作就很好了！是工作在選擇我，不是我在選工作啊。我只羨慕那些做程式設計的病友，他們可以選擇要不要接這個 case。（甲男，訪談，民 105 年 7 月 24 日）

由訪談中可見，要達到學者所云考慮障礙者的喜好與興趣選擇職缺還要有 一定的努力空間。

參、身心障礙者工作現況分析

依統計顯示身心障礙人口數為 114 萬 1,677 人，占總人口之 4.9%（衛生福利部統計處，2014），其中肢體障礙的勞動力人口有 92,388 人，其勞動力參與率約有 25.0%（勞動部，2014），此外，肢體障礙高職畢業生的就業率約為 27.2%，就業內容多為事務工作人員，少數為服務工作人員及售貨員（盧琬貞，周台傑，2013）。從現有研究中發現，在職的肢體障礙者所面臨的問題多半是物理環境的問題，如：工作臺、廁所等問題；再者天候狀況也可能影響其行動能力；另外，腦性麻痺學生的生理限制也可能影響工作表現（盧琬貞，周台傑，2013）。然而，肢障者在手工業從業時，對身體支撐、手指精細動作方面，需要較多的輔具協助（張玉山，2013），才能完成工作要求；以上針對身心障礙者工作情形的文獻未提及其能完成之工作，多敘述障礙所導致之困境。

肆、職務再設計於身心障礙者之應用

經上述的法源保障，身心障礙者工作期間的效率理當增加，因此，以下分析智能障礙者、視覺障礙者、肢體障礙者在職中所運用的過程及結果。

（一）智能障礙者

智能障礙在職場上，透過職前訓練、現場輔導、職務調整與輔具之提供，亦可在便利商店之工作上發揮生產力。只要藉

由調整設備、工作分析、使用輔具，如：利用盤點紙條檢視之方法，有效解決其手指不協調，按錯計算機鍵之問題、調整職務，如：在「清潔」方面應再細分為「擦拭清掃」、「設備清潔」等工作項目，研究發現其在基層工作之表現亦可與一般員工無差異（陳旭能，2012）。由此發現，使用輔具解決智能障礙者的工作問題是有其可能性。

（二）視覺障礙者

視覺障礙者於就業環境需職務再設計內容為視力協助員、盲用電腦輔具、調整工作方式、環境，將出差單電子化、用電腦輔具來學習並適應新環境（吳佳蒨、張千惠，2012）。此外，點字或有聲專業書籍是從事專業工作的視障者之重要需求，（邱滿艷，2001）如：視覺障礙者擔任教職需要點字版教育專業書籍。

（三）肢體障礙者

肢體障礙者可能會因限制而導致工作的完成度，但透過一些調整，如：改善工作方法、改善工作環境以及使用輔具，如：穿戴護背支架、使用氣墊座、使用大腿束帶等，經追蹤發現，工作時間明顯增加，可創作的作品尺寸或幅度明顯加大，工作疲憊與生理痛苦減輕，對工作的滿意程度和投入意願也增加了（張玉山，2013）。由此可見，無障礙環境的規劃，除了硬體的規劃需個別化調整，輔具的設計也是重要的元素。如：提供弱視特製放大鏡、盲用觸摸點字機；聽障者助聽器與避免雜音干擾而設計之室內需吸音性的裝修、震動式手錶、閃光警示器、門鈴閃光器、電話擴

音器；肢障者的特製輪椅、特製位移機車、機器等等，都可以帶給身心障礙者工作上的便捷。藉著這些輔具的協助，可以增進障礙者的工作及生產量，法條上的名列該內容是非常值得嘉許。

伍、結論

筆者在本研究的文獻分析整理了悟，各國對職務再設計的重視程度可從法條等內文的敘述多寡及詳細、具體與否判別，在美國，職務再設計有最高法律的保障，身心障礙者得以確保其服務的品質，雖然《身心障礙者公法》(American with Disability Act, 簡稱 ADA) 表示僅協助其就職工作相關的事宜，不為身障者的個人需求作服務，然而州法則有個人支持服務(Personal Assistance Services, 簡稱 PAS) 的補充，不僅提供了文書打字、會議筆記紀錄等工作事宜之相關協助，亦提供個人於就業中的生活幫助，出差時之盥洗、必要時的如廁協助等，美國法律上對身障者接受職務再設計的權利保護是很徹底的。

相較之下，澳洲對職務再設計的法條撰寫是極為詳細與精緻，從學校端到社會的就業轉銜、就業前的面試個別化巧思、環境調整的具體化、相關補助的措施，其中，工作所需搬遷援助金更讓人驚艷，由種種細節的規定與明定化，可知澳洲政府對職務再設計的成熟發展。

然而，亞州國家為首的日本，在職務再設計中的最大亮點為軟體部份的支持及獨樹一格的職場適應援助者系統，藉由過

程中一面支援障礙者，一面支援其上司，直到職場內的上司與可提供適切之支援，且支援結束後會進行必要追蹤。可見日本政府對職務再設計有一套完整的運作系統。比起日本韓國的資訊則相較缺乏許多。

台灣的職務再設計服務實施計畫於 2014 年修正新增各項補助措施，提高內容的完備性。針對職務再設計的服務向度皆有詳加說明、舉例，此時，就考驗著實施者的智慧。

從職務再設計的運用結果顯示，該服務對身心障礙者的就業過程有一定的幫助，除了調整設備、工作分析、使用輔具、調整職務等，都有效解決智能障礙者其手指不協調之問題，研究也發現其工作表現與一般員工無差異。還有肢體障礙者可能會因限制而導致工作的完成度，但穿戴護背支架、改善工作方法、改善工作環境以及使用輔具等，大幅增加效能，這些都是職務再設計對在職身障者的影響；但不可否認的是，在業界推廣職務再設計的功能、意涵還有待改善，避免發生有些申請者提出申請但在雇主會因太耗時嫌麻煩而不願配合的憾事。

筆者建議政府可效仿澳洲的「全國障礙事務協調官」機制，把觸角延至學校端，提前作準備，並藉由協調官的功能將身障者和雇主之間的分歧解決；亦能搭配日本的職場適應援助者系統，協助雇主關於對障礙者理解、關懷、對應方法之建議與援助，成為雇主與身障者於工作環境的支柱。

參考文獻：

- 吳佳蓓、張千惠（2012）。全盲大學畢業生就業轉銜目標發展與就業轉銜需求之探究。**中華輔導與諮商學報**，**33**，53-85。
- 吳亭芳、黃名嘉（2016）。隱性的職務再設計—淺談各國職場人力協助政策。**特殊教育季刊**，**140**，11-18。
- 林君毅、張瑞昆、劉耀宗、王敏行（2013）。脊髓損傷就業者職務再設計與工作適應相關探討。**復健諮商**，**6**，25-52。
- 林宏熾（2003）。身心障礙者生涯規畫與轉銜教育。臺北市：五南。
- 邱滿艷（2001）。身心障礙者取向的職務再設計—探討身心障礙者工作環境改善之經驗（未出版博士論文）。台灣師範大學，臺北市。
- 邱滿艷、韓福榮（2007）。從使用者與提供者觀點探討我國身心障礙者職務再設計措施之研究。**復健諮商**，**1**，47-64。
- 邱滿艷、陳由娣（2015）。「就業安全」半年刊，**1**，11。
- 張玉山（2013）。職務再設計的輔具應用對肢體障礙者工作狀況之影響：以手工業為例。**特殊教育研究學刊**，**38(2)**，77-97。
- 郭振昌（2001）。「英國、韓國就業市場情勢及其政策發展初探」。**就業與訓練**，**19(6)**，33-38。
- 陳旭能（2012）。台灣便利商店業智能障礙人力資源開發之職務再設計模型研究（未出版博士論文）。國立高雄師範大學，高雄市。
- 勞動部（2014）。「身心障礙者勞動狀況調查報告」。取自 <https://www.mol.gov.tw/statistics/2462/19476/19060/>
- 勞動部。臺北市勞動力重建運用處（2015）。身心障礙者職務再設計服務案服務內容及流程介紹。【電子郵件清單訊息】取自：<http://tcgwww.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=58343226&CtNode=67030&mp=116053>
- 勞動部（2016）。身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則【電子郵件清單訊息】取自 <http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=N0080024>
- 衛生福利部統計處（2014）。身心障礙者性別統計分析。取自 <https://www.mol.gov.tw/media/2687651/103%E5%B9%B4%E8%BA%AB%E5%BF%83%E9%9A%9C%E7%A4%99%E8%80%85%E5%8B%9E%E5%8B%95%E7%8B%80%E6%B3%81%E8%AA%BF%E6%9F%A5%E6%80%A7%E5%88%A5%E7%B5%B1%E8%A8%88%E5%88%86%E6%9E%90.pdf>
- 盧琬貞、周台傑（2013）。肢體障礙高職畢業生職業適應情形之研究。**特殊教育與復健學報**，**11**，1-27。
- 蘇昭如（2005）。日本「職務再設計」相關政策措施之推展。行政院勞工委員會職業訓練局計畫研究成果報告（編號：C09403538），未出版。

Australian Government (2013). Employment assistance fund. Retrieved from <http://jobaccess.gov.au/content/employmentassistance-fund>

Brooke, V. (2001). Funding options and opportunities for personal assistance services at the workplace. Retrieved from <http://www.worksupport.com/research/viewContent.cfm/129>

Job accommodation on Workplace for People with Disabilities

Ching-Wen Lin

Dep. Bachelor of Special Education,
University of Taipei

Abstract

Job accommodation is the individual adjustment on workplace for people with disabilities. It is accomplishable as this is the legal right for people with disabilities. The purpose of this article is: (1) to illustrate the difficulties that people with disabilities may have on workplace and the importance of job accommodation; (2) to introduce how these regulations have been put into force in other countries including United States, Australia, Japan and Korea; (3) to examine how it works in Taiwan.

Keywords: job accommodation, Workplace Personal Assistance Services (WPAS), people with disabilities