



美和學校 美和科技大學
財團法人 MEIHO UNIVERSITY

2012 社會服務 與 兒童產業研討會 會議手冊

主辦單位：美和科技大學民生學院
承辦單位：社會工作系、幼保系、老服系
指導單位：教育部
會議日期：2012年5月23日（星期三）
會議地點：美和科技大學南校區美和大樓



2012 社會服務與兒童產業研討會

主辦單位：美和科技大學民生學院

承辦單位：社會工作系、幼保系、老服系

指導單位：教育部

會議日期：2012 年 5 月 23 日（星期三）

會議地點：美和科技大學南校區美和大樓 SC407

會議議程：

時間	議程
8:30-8:50	報到
8:50-9:00	開幕式 主持人：邱汝娜（美和科技大學社工系副教授兼系主任）
9:00-10:20 (每篇論文發表 15 分鐘，評論 5 分鐘)	論文發表場次一 主持人：陳啟勳（美和科技大學社工系副教授）
	1. 論文題目：從小空間走向大世界：一位視障大學生從長期人際困擾中調適之成功經驗分析研究 發表人：翁令珍（美和科技大學社工系助理教授） 評論人：邱瑜瑾（國立屏東科技大學社工系副教授）
	2. 論文題目：社區復健中心精神障礙者參與職前準備服務方案之成效評估 發表人：王明鳳（美和科技大學社工系助理教授） 林孟郁（高雄榮民醫院附設紅樓社區復健中心負責人） 評論人：邱瑜瑾（國立屏東科技大學社工系副教授）
	3. 論文題目：社團法人高雄市生命線協會 2011 年度電話求助個案統計分析 發表人：鄭如安（美和科技大學社工系助理教授） 評論人：范幸玲（美和科技大學社工系副教授）
	4. 論文題目：國小學童之校園霸凌行為探討 發表人：陳祈諤（國立台北護理健康大學嬰幼兒保育系研究生） 評論人：張麗玉（國立屏東科技大學社工系助理教授）
10:20-10:30	中場休息
10:30-12:00	專題演講 主持人：鍾蝶起（美和科技大學副校長） 講題：長期照顧制度與社工人力資源發展之探討 演講者：呂寶靜（國立政治大學社工系教授）

	午餐休息時間
12:00-13:30	海報發表 論文題目:社區身心障礙兒童融合教育班社會互動情形以及樂高遊戲治療成效之研究 發表人: 巫素真(美和科技大學社工系助理教授) 李長燦(美和科技大學社工系助理教授)
	論文發表場次二 主持人: 洪文東(美和科技大學護理系/社工系合聘教授)
	5. 論文題目: 老年人自殺防治之初探 發表人: 余昕庭(美和科技大學健康照護研究所研究生) 吳鄭善明(美和科技大學社工系助理教授) 評論人: 黃松林(朝陽科技大學社會工作系副教授)
13:30-14:50	6. 論文題目: 失智老人照顧者族群社會排除議題:以新竹市為例 發表人: 黃松林(朝陽科技大學社會工作系副教授) 楊秋燕(台灣社會發展研究學會社會工作督導) 評論人: 林娟芬(台南神學院宗教社會工作系助理教授兼系主任)
	7. 論文題目: 台灣地區社會住宅需求探討-不同弱勢族群的分析 發表人: 邱汝娜(美和科技大學社工系副教授兼系主任) 鄭淑琪(美和科技大學社工系約聘實習指導教師) 評論人: 黃松林(朝陽科技大學社會工作系副教授)
	8. 論文題目: 矯正機構對高齡受刑人處遇方式之探討 發表人: 黃永順(美和科技大學社工系副教授) 戴伸峰(國立中正大學犯罪防治系助理教授) 顧以謙(國立中正大學犯罪防治系博士生) 評論人: 林娟芬(台南神學院宗教社會工作系助理教授兼系主任)
14:50-15:10	中場休息
15:10-16:30	論文發表場次三 主持人: 黃誌坤(美和科技大學社工系助理教授兼副主任)
	9. 論文題目: 警察人員工作壓力與健康狀況之相關研究 發表人: 張璧麟(美和科技大學健康照護研究所研究生) 黃誌坤(美和科技大學社工系助理教授) 評論人: 王玉民(美和科技大學社工系副教授)
	10. 論文題目: 推動身心障礙兒童教育機構進行社區融合之行動研究 —以屏東勝利之家為例 發表人: 李長燦(美和科技大學社工系助理教授) 巫素真(美和科技大學社工系助理教授) 評論人: 李大正(美和科技大學社工系助理教授)

11. 論文題目：代一位茶葉店店主的經歷分析其家庭、家庭省人裕符買及
求助與諮商歷程

發表人：王秀美（美和科技大學社工系助理教授）

范幸玲（美和科技大學社工系副教授）

評論人：曾儀芬（美和科技大學社工系助理教授）

12. 論文題目：莫拉克颱風災後社區培力之研究—以屏東縣三個社區為例

發表人：邱靖雯（美和科技大學健康照護研究所研究生）

評論人：王明鳳（美和科技大學社工系助理教授）

2012 社會服務與兒童產業研討會

論文摘要集目次

研討會計畫		I
工作人員分配表		III
研討會議程 (社會工作領域)		IV
研討會議程 (幼兒保育領域)		VII
研討會發表論文		
社會工作領域		
專題演講—我國長期照顧制度與社工人力資源發展之探討	呂寶靜	1
從小空間走向大世界：一位視障大學生從長期人際困擾中調適之 成功經驗分析研究.....	翁令珍	21
社區復健中心精神障礙者參與職前準備服務方案之成效評估.....	王明鳳、林孟郁	22
社團法人高雄市生命線協會 2011 年度電話求助個案統計分析....	鄭如安	23
國小學童之校園霸凌行為探討.....	陳祈諤	24
老年人自殺防治之初探.....	余昕庭、吳鄭善明	25
失智老人照顧者族群社會排除議題：以新竹市例.....	黃松林、楊秋燕	26
台灣地區社會住宅需求探討-不同弱勢族群的分析.....	邱汝娜、鄭淑琪	27
矯正機構對高齡受刑人處遇方式之探討.....	黃永順、戴伸峰、 顧以謙	28
警察人員工作壓力與健康狀況之相關研究.....	張璧麟、黃誌坤	29
推動身心障礙兒童教育機構進行社區融合之行動研究—以屏東勝 利之家為例.....	李長燦、巫素真	30
從一位家暴受虐兒的經歷分析其家庭、受虐者人格特質及求助與 諮商歷程.....	王秀美、范幸玲	31
莫拉克颱風災後社區培力之研究—以屏東縣三個社區為例.....	邱靖雯	32
幼兒保育領域		
專題演講—長毛朱叔叔談朱曙明先生.....	朱曙明	33
親子互動下的幼兒語言學習之觀察研究：以女子監獄攜子入監個案為例.....	江伽砒、吳珍梅	36
修辭學淺談—以有效指導幼兒寫詩為例.....	張添雄	37
學前特殊教育巡迴輔導服務現況與需求之研究.....	沈佳生、汪慧玲	38
幼兒園應用多元智能理論之教學行動研究—音樂活動融入幼兒專 注力訓練探究	黃慧娟 黃金花、林麗玲	39
幼兒多元智能發展-選擇性專注力評量及教學.....	黃金花、林麗玲	40
The Effectiveness of Teenage Pregnancy Prevention Programs— A Comparison between Abstinence-Only and Comprehensive Approaches.....	曾儀芬	41
小知女孩囧很大~原住民部落青少年身體保護成長團體方案評估	張齡友、黃惠婷 宋玉美	42
海報發表		
社區身心障礙兒童融合教育班社會互動情形以及樂高遊戲治療成 效之研究.....	巫素真、李長燦	43

社區復健中心精神障礙者參與職前準備服務方案之成效評估

王明鳳

美和科技大學社工系助理教授

林孟郁

美和科技大學社工系學士

高雄榮民醫院附設紅樓社區復健中心負責人

摘要

工作可以提升自我尊嚴及價值，對個人及家庭帶來很大的影響。然而，身心障礙者有權工作，但往往因為生理上的殘缺或者心理上的疾病，造成社會對他們的刻板印象，在就業市場上所面臨的困難，比一般求職者更為辛苦。而職業生涯探索能協助個人在就業前，了解個人工作能力、興趣、需求及工作價值觀等，提供求職者有效了解個人職業性向、技能條件及人格特質等等，以建立正確之職業觀念，進而選擇符合個人需求與能勝任及具發展的工作。

本服務方案服務對象為高雄市某醫院附設之社區復健中心的學員，共舉辦二次，第一次採取講座的形式、第二次採取機構參訪的形式，分別有18人、16人參與。在各次活動結束後，分別填寫成員觀察紀錄表及滿意度調查問卷，藉此評估本方案的實施成效。

本方案的執行成效，包括子方案一：職涯講座，學員參與率為85.7%、職前講座的方式確實能增加學員的就業意願及未來的就業準備；子方案二：職訓探索之旅，學員參與率為88.9%，藉由參訪兩家職訓中心，確實有助於學員對職前準備的認知及認識不同工作所需的技巧。

關鍵字：精神障礙者、職業重建、職前準備、就業意願

第一章 緒論

一、問題陳述與需求評估

慢性精神病人不像其他身心障礙者可以從外表分辨出來。在病情穩定的情況下，更不容易被辨識出疾病。然而，其社會功能因疾病或服藥而受損，例如社交技巧、現實感、意識能力、細膩度等，都是職場競爭必需具備的能力。但是，慢性精神病人如果沒有就業機會，則更退縮、疏離、壓抑、依賴、缺乏自信，而不利於復原。因此，提供慢性精神病人適性的工作機會是促進其復原的重要元素。

很多人以為精神病人不能工作，也不會工作。其實，慢性精神病人還能工作，需要工作，也很渴望工作(林萬億，2009)。依據2009年行政院勞工委員會針對身心障礙者勞動狀況調查報告資料指出：具有勞動能力之15歲至64歲之身心障礙者為614,053人，失業人口及非勞動人口高達73.5%，其中有部分因實際上並沒有尋找工作的行為，而歸屬於非勞動力。而非勞動人口中有工作能力者占32.3%，其中有意願工作者占18.6%。但是，精神障礙者(簡稱精障者)面臨工作所產生的問題，比起其他障別更需要就業協助。

精神障礙者就業時常見的問題，像是社會大眾對精障者的污名化印象、缺乏支持系統等，主要問題條列如下，包括(高惠美，2011)：

1. 缺乏現實感：眼高手低或無法接受自己功能退化。
2. 症狀干擾：病識感不足而決定自行斷藥，造成病情不穩定，影響工作意願低落。
3. 情緒敏感：受指責時接受度差、對挫折忍受度較低。
4. 人際互動技巧不足：缺乏與人群建立人際互動關係的機會或與人互動時判斷力較差而面臨在職場上缺乏同儕支持系統，而在人際互動上產生困難。
5. 自信心不夠：常因被標籤化而產生自卑心理，也影響精障者同儕關係之建立。
6. 適應新環境能力不足。
7. 壓力容忍度差：較無法適應複雜或變動性較多的工作。
8. 工作能力及技巧差。
9. 缺乏工作耐力：容易累、懶散、分心、注意力及持續度差，造成精障者在就業中無法長久。

根據2012年內政部統計處資料顯示：截至100年9月底台灣領有身心障礙手冊者達總人口數為1,093,219人(109萬)，其中慢性精神障礙者之人數高達113,023人次，佔所有身心障礙人口數的10.34%，在身心障礙類別排行第四順位，且每年人次呈現逐漸增加的趨勢。從慢性精神障礙者的年齡層分佈資料可知，有91.02%的慢性精神障礙者集中在15-64歲間，共有102,873人，所有人口中的91.02%。另外高雄市身心障礙人口數為128,912人，慢性精神障礙者人口數為15,167人，佔了其人口數的11.77%，而年齡層分佈中，多數人口群落在15-64歲間。從內政部全國的統計資料或是限縮在高雄市的統計資料中都顯示其人口數多數落在工作年齡層，因此，從以上數據得知，慢性精神障礙者目前的就業現況，以及其就業需求與就業方面的福利服務不可忽視。

然而，精障者的復發率高，而且會使功能下降。導致無法穩定就業。楊明仁(2002)指出，高達30%-40%的精神障礙者在一年內會再復發，且每一次的發病會使得其功能每況愈下。其慢性精神病患常見的問題，易受病情影響而導致生活作息、家庭與工作角色失調，無法穩定及長時間的工作。因此，若能按時吃藥，加強工作訓練，對於精障者的病情穩定、工作意願性及耐力有很大的幫助。

二、研究目的

綜上討論，本服務方案乃希望瞭解精障者對未來就業規劃的想法，希望成員瞭解如何使用職訓中心的訓練職種，增強其未來就業能力，透過講座的參與，明瞭各項工作的技能要求，進而增加其就業意願，達到自立更生的目標。

第二章 文獻探討

一、身心障礙職業重建體系意涵

(一) 身心障礙職業重建體系意義及步驟

身心障礙者保護法第29條第2項規定：「職業重建係指職業訓練、職業輔導評量、就業服務、追蹤及輔導再就業」。所謂「身心障礙者職業重建」是指透過有系統且專業的輔導及相關資源的支持，協助身心障礙者進入或重返職場。我國職業重建體系依身心障礙者的功能需求，可以分為一般性（或競爭性）就業、支持性就業、庇護性就業、職業訓練，以及相關就業諮詢、創業貸款、職務再設計、就業輔具等其他就業服務。依此，職業重建係以協助身心障礙者進入或重返職場，所提供之各項服務。而身心障礙者職業重建系統（簡稱身障職重）基本上是個個案管理的流程與制度。透過購買專業服務的方式，結合個案管理、心理輔導、職業評量、就業安置、醫療復健等各項專業服務。一般而言，職業重建可分為四個步驟，評估，計劃擬定，計劃施行與服務的提供，以及最後之結案(2011，王敏行)。簡述各階段性內容如下表：

表1 身障職業重建四階段

階段名稱	主要內容
階段一：評估期	<ol style="list-style-type: none">1. 評估身心障礙者個案基本生、心理狀況，並且評估身心障礙者個案目前是否合適進行就業的服務：藉由晤談與醫療復健等資料的蒐集，了解個案之殘障（impairment）對身心障礙者之影響。若身心障礙者生、心理狀況，尚未趨於穩定，仍需進行密集之醫療復健行為，就不適合進行就業的各項輔導。2. 評估身心障礙者個案之各項就業優、劣勢及就業服務的需求：進行職業評量，了解個案職業相關行為表現，如學習能力、興趣、性向、及工作態度等，並了解家庭支持度。
階段二：擬定計劃期	就業服務人員進入此階段，會依據評估期所得評量的結果，提出可以增進身心障礙者就業的處遇（interventions）書面計劃，即所謂個別化職業重建書面計劃。接著，就業服務人員會依專業判斷解讀評估期所得之結果，提出就業處遇計劃。
階段三：處遇期（實際提供服務與成效評估）	<ol style="list-style-type: none">1. 就業服務人員需與身心障礙者共同研議、確定計劃內容，並協助身心障礙者將「個別化職業重建書面計劃」（IWRP或IEP）計劃落實到生活中。2. 由於個別需求因人而異，「個別化職業重建書面計劃」的內容依其性質可分成：醫學復健、生活適應訓練、工作適應訓練與職業技能訓練四方面。它代表身心障礙個案與就業服務人員彼此的了解與承諾，是未來服務執行方向，也是方案效益評估的工具。
階段四：結束期（決定結案，方案	在協助個案按服務計劃銜接各項資源之後，就業服務人員需定期評估個案的發展及其適應情形，以確定下一個步驟如何進行。此個案在通過一段特

成效評估,持續追蹤)	定時間的穩定就業(三個月)後即可稱為安置成功。
------------	-------------------------

(二) 身心障礙職業重建體系類型

此外，在臺灣的身心障礙者職業重建體系，依據身障者功能需求可劃分不同類型的重建體系，包括庇護性就業、支持性就業、一般性（或競爭性）就業、職業訓練、以及相關就業諮詢、創業貸款、職務再設計與就業輔具服務等的其他就業服務（王敏行，2011），基本上大致可以分為六類，如表 2。

表 2 身障職重類型

一般性就業	對於有就業能力及就業意願，不需要訓練與專業輔導，僅需就業資訊提供，就能獨立於競爭性就業市場之身心障礙者，提供一般性就業服務。
庇護性就業	庇護性就業服務是提供具有工作意願而工作能力不足之身心障礙者的就業服務，透過庇護性就業的訓練與適應，提升其職業能力，協助其回到支持性或競爭性的就業市場。
支持性就業	支持性就業服務係身心障礙者就業安置方式之一，強調人與環境的協調，透過生態評量，創造友善與融合的工作環境，就業服務員持續性的支持輔導與協助，幫助身心障礙者獨立在競爭性職場就業。
職業訓練	提供身心障礙者為就業或升遷以及提昇技術水準所舉辦的各種訓練，使身心障礙者獲致應有的工作技能、習慣、態度以及了解於工作環境中應盡的責任與可享之權力。
職業安置	安排身心障礙者至真實的工作中從事有酬的經濟活動，包含與企業雇主取得聯繫並交換意見，使雇主了解身心障礙者的人格特性與優缺點等，並協助身心障礙者安置於合宜的工作崗位。
社會安置	持續的追蹤輔導，使身心障礙者能於就業後適應期新任務與社交生活，並協助其適應新的社會生活包含交通、居住、購物等獨立生活的調適。

(三) 職業訓練的意涵

根據國際勞工局早期之定義，職業訓練僅指對領班及以下人員所施予訓練，並未包括佐理人員，而技術員以上人員的訓練，則有學者稱其為專業發展(Professional Development)，將其歸為另一層次的訓練。廣義的職業訓練泛指教育範疇以外，對準備就業或已就業者所舉辦的職業準備、技能專精和轉業訓練，以層次上而言，涵蓋了管理階層至領班以下人員的訓練。職業訓練的目的在於使勞動者具有就業能力，或就業後在工作上可提高生產力，促進經濟的發展與社會的安定，而凡可增進工作知識與技術的訓練均稱為職業訓練。工作是一個千變萬化、動態的議題，它包含了歷史的、當代的與未來性的意義(Shostak, 1982)。工作的本質是社會建構出來的，他是一種文化的象徵，權力的反映。從社會建構的觀點，工作並非個

人單純謀生行為，是一種社會互動的產物，受當時的政治、經濟體制、社會結構等環境因素影響，它隨者社會、文化、族群的差異，甚至在不同的歷史時間點上，會形塑出不同文化意義與內涵，影響人與工作的關係(林文惠，2001)

職業訓練的意義在於發展個人從事有生產價值的工作能力，並增進個人影響社會的能力。世界各國為了身心障礙者能夠獲得具品質的公民生活，提共職業訓練使其開發潛能，並席得謀生技能，對於社會有其正而意義。身心障礙者的人力資源可透過職業訓練有效地獲得開發。(李慧玲、林淑茹、何儀峰、李時輔、王敏行，2009)

二、身心障礙者職前準備意涵及重要性

台北市政府勞工局表示，局內每年受理近 2000 人次身心障礙者求職和就業服務，在輔導經驗中，許多身心障礙者都有對就業市場認識不足、不懂如何在職場與同事主管相處，甚或欠缺面試技巧難獲雇主青睞(陳業鑫，2011)，有鑑於此，各縣市政府勞工局主動辦理各項職前準備的課程，例如台北市政府勞工局辦理「身心障礙者就業的 7 堂課」系列課程，希望協助想求職的身心障礙者做好求職前的準備。可見身心障礙者縱然有就業意願和就業能力，若沒有做好職前準備，像是瞭解勞動就業市場的特性、做好求職準備(例如：履歷自傳、面試技巧..)，一旦調整好個人生活及工作價值觀規劃、不但能夠穩定就就業，保障其工作權益，更可以培養其正向、積極的態度，建立、肯定個人價值，提升就業適應及人際互動之能力。

三、職前準備服務方案介紹

(一)方案的目的

本方案主要是透過兩個子方案的執行強化參與者的就業意願，及做好職前準備：子方案一是「職涯講座」，內含紅樓工作劇場、職涯經驗大聲公等，讓個案能了解餐飲、清潔員、收銀員等工作內容與應具備之工作技能與工作條件，再藉由有就業經驗之個案的工作經驗分享，強化其就業意願。子方案二是「職訓中心參訪之旅」，藉由參訪二家訓練中心，實際了解職業重建資源及各種職務訓練內容，探索個人興趣的職業類別並強化個案的就業意願。

(二)過程和成果目標

過程目標：

1. 提升學員瞭解進入職場前應具備的條件與自我準備。
2. 提升個人就業意願及工作成就感。
3. 藉由經驗分享，提供仿效學習與相互激勵的機會。
4. 探索自我特質，強化個人優勢以增強自信心。

成果目標：

1. 學員了解進入職場須具備的條件。
2. 學員了解自我特質，強化個人優勢。
3. 增進 85%學員就業意願。

(三)單元內容

1. 子方案一：職涯講座

活動目標	1. 透過活動進行，瞭解進入職場前應具備的條件與自我準備。 2. 藉由經驗分享，提供仿效學習與相互激勵的機會，期能提升學員就業意願。 3. 探索個人特質，強化個人優勢以增強自信心。		
時間	活動主題	活動內容	人員、器材
09:20-09:30	報到	學員簽到，了解參與活動之人數。	略
09:30-09:50	相見歡	1. 工作人員自我介紹。 2. 工作人員播放音樂，學員傳球，待音樂停止球在哪位學員手中，便向大家自我介紹。	
09:50-10:20	紅樓工作劇場	1. 介紹不同工作內容及條件，例：餐飲、清潔員、收銀員等工作內容 2. 以 PPT 介紹餐廳服務生、清潔員、收銀員的工作內容。 3. 由工作人員演小短劇，再請學員上台扮演。 4. 以分組方式進行職場角色扮演。	
10:20-10:40	職涯經驗大聲公	1. 請有參與工作訓練的學員，上台與大家經驗分享。 2. 並請有工作經驗的學員上台分享工作經驗、內容及勉勵其他學員。	
10:40-10:50	我們有話要說	1. 給未參與工作訓練之學員建議。 2. 孟郁老師及領導者在回饋活動中，勉勵學員能有良好的職前準備。	
10:50-11:00	再相會	1. 告知 3/27 日參訪博愛職訓中心及南區職訓中心，繳交家長同意書及交通費，參加者於早上 8:45 至紅樓集合。 2. 填寫第一次活動問卷。	

2. 子方案二：職訓中心參訪之旅

活動目標	1. 經由職訓解說員導覽，認識不同工作內容。 2. 提升學員對工作上的認知及就業意願。		
時間	活動主題	活動內容	人員、器材
08:45-09:05	報到	1. 學員簽到，了解實際到達參與活動之人數。 2. 告知學員注意事項，並請學員記住小組帶隊工作人員。	略
09:10-09:15	齊步“走”	1. 工作人員與學員分兩組，步行至里民中心集合搭車前往目的地。	
09:15-09:45	載送希望	1. 搭乘交通車至第一個參訪機構-博愛職訓中心。 2. 主責人在車上告知學員今天流程及注意事項。	
10:00-12:00	職關闖蕩(一)	1. 由博愛職訓中心工作人員介紹中心簡介及開課課程，Q&A 時間。 2. 分兩組，並由中心工作人員介紹課程的內	

		容。
12:00-13:40	美味探索	1. 參訪結束，步行前往公車站，搭乘公車前往高雄火車站用餐。 2. 工作人員與學員分組選擇用餐地點，享用午餐及休息。
13:40-13:45	團聚	至火車站前之公車總站集合上車。
13:45-14:15	載送未來	搭乘交通車至第二個參訪機構-南區職訓中心
14:30-16:30	職關闖蕩(二)	1. 由南區職訓中心工作人員介紹簡介及開課課程，Q&A 時間。 2. 由中心工作人員帶隊介紹中心課程內容。 3. 參觀結束後，填寫第二次活動問卷。
16:30-17:30	珍重再見	學員與工作人員一同搭乘捷運回紅樓。

(四) 預期效益

子方案一預期效益：

1. 學員參與率人數達 85%
2. 提昇學員對於目前紅樓職能工作訓練職種認知：
 - (1) 對清潔員工作內容與條件之認知程度達 75%
 - (2) 對收銀員工作內容與條件之認知達 75%
 - (3) 對服務生工作內容與條件之認知達 75%

子方案二預期效益：

1. 參與活動人數，學員出席率達 85%
2. 參訪職訓職種、服務內容及工作技能認知：
 - (1) 參訪活動有助於學員認識職訓中心的服務內容達 75%
 - (2) 參訪活動有助於學員認識不同工作所需的技巧與條件達 75%
 - (3) 藉由職場講座與職訓探索之旅，提昇學員就業意願達 75%。

(五) 方案執行過程

子方案一策略：

1. 藉由紅樓工作劇場的戲劇演出方式，讓學員明瞭各項工作要求。
2. 藉由角色扮演方式，讓學員分組演練，以體驗學習的方式，明瞭各項工作內容。
3. 藉由有工作經驗的學員分享，勉勵學員能做好職前準備，以利未來就業。
4. 透過學員填寫講座調查問卷，評估本活動是否達到預期效益。
5. 透過工作人員（實習生）對學員的觀察記錄，方案的執行過程紀錄及工作人員（實習生）對整體活動的評估，瞭解本活動是否達到預期效益。

子方案二策略：

1. 藉由實際參訪職訓中心，協助學員觀察職訓中心所提供的服務項目和訓練職種。

2. 藉由實際參訪職訓中心，透過導覽員解說，以利學員做好職前準備和未來就業之技能。
3. 透過學員填寫機構參訪問卷，評估本活動是否達到預期效益。
4. 透過工作人員（實習生）對學員的觀察記錄，方案的執行過程紀錄及及工作人員（實習生）對整體活動的評估，瞭解本活動是否達到預期效益。

第三章 研究方法

本方案是與高雄市某醫院附設之社區復健中心合作，故以中心的服務對象(個案)共21人做為主要方案目標人口群。個案多數為慢性精神患者，透過各醫院身心科門診醫師或社區診所醫師及其他社福、醫療機構等轉介而來，他們皆具有生活自理及自我表達能力且情緒穩定。

在案主自決的前提下，由學員主動報名參加本服務方案，子方案一報名人數19人、子方案二報名人數18人。在各次活動結束後，分別由工作人員填寫成員觀察紀錄表及由成員自填滿意度調查問卷，藉此評估本方案的實施成效。

第四章 服務方案績效評估

一、子方案一預期效益評估

本講座共計有18位學員參與，其中男性7人、女性11人。詳細資料可見表3-2。

(一)參與率：

子方案一預期學員參與率為85%，由下表可知應到21人，實到18人，參與率為85.7%，顯示有達到預期效益。

表3 學員參與率

應到(人)	實到(人)	出席率
21人	18人	85.7%

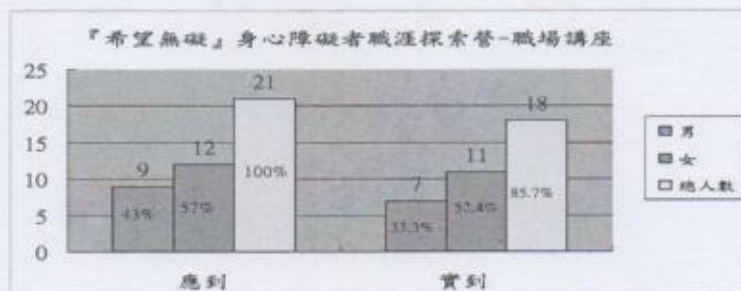
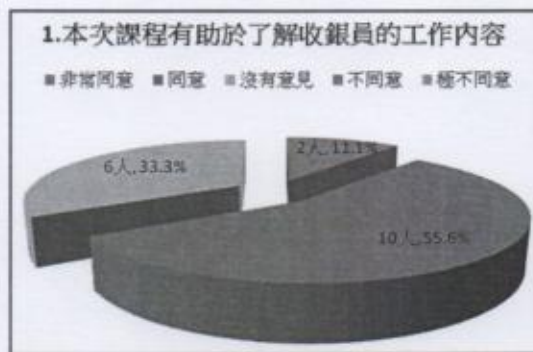


圖1 學員出席率

(二)紅樓訓練工作職種認知：

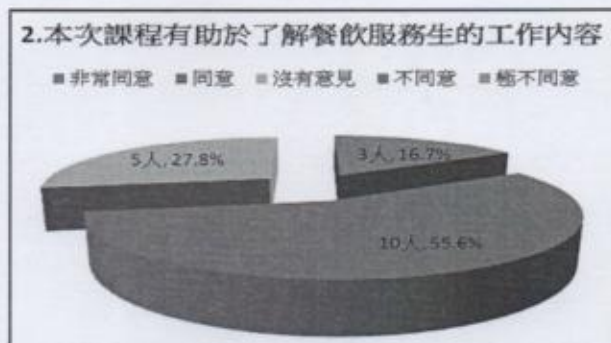
1. 收銀員：

從問卷的第一題可知，有2人表示非常同意佔11.1%；有10人表示同意佔55.6%；由此可知此活動非常同意及同意的學員總數為12人佔66.7%，相較於預期效益75%減少了8.3%。未達到預期效益的原因，由學員課後分享得知，部份沒有意見學員對於收銀員這類會與人接觸的工作內容較沒有興趣；部份學員認為收銀需要計算能力，對其較為困難，擔心有壓力、無法勝任。



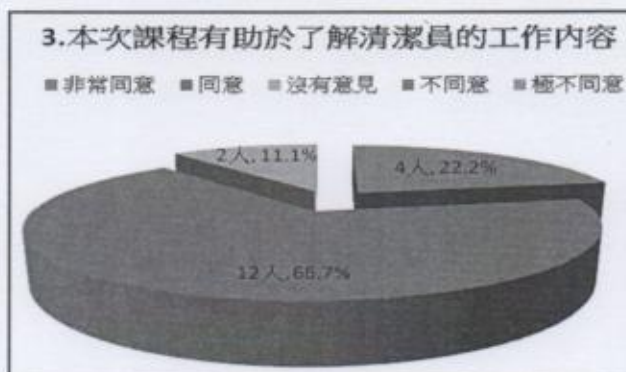
2. 服務生：

從問卷的第二題可知，有 3 人表示非常同意佔 16.7%；有 10 人表示同意佔 55.6%；由此可知此活動非常同意及同意的學員總數為 13 人佔 72.3%，相較於預期效益 75% 減少了 2.7%。未達到預期效益的原因，由學員課後分享得知，部份沒有意見的學員對餐飲服務生這類工作內容熟悉、講座內容過於淺顯或對餐飲服務生的工作內容不感興趣。



3. 清潔員：

從問卷的第三題可知，有 4 人表示非常同意佔 22.2%；有 12 人表示同意佔 66.7%；由此可知此活動非常同意及同意的學員總數為 16 人佔 88.9%，相對於預期效益 75%，提高了 14.9%。可見學員認為講座課程內清潔技巧的講解與示範，是有助於了解清潔員的工作內容，且部份學員回饋以為清潔工作簡單，原來還有這麼多技巧。



(三)其他問題評估結果:

1. 如下表第4題可知,本次課程有增加我的就業意願,有3人表示非常同意佔16.7%;有11人表示同意佔61.1%;由此可知此活動非常同意及同意的百分比總和為77.8%,由此可知此透過職前講座的方式能增加學員的就業意願。
2. 如下表第5題可知,本次課程有助於我未來的就業準備,有4人表示非常同意佔22.2%;有9人表示同意佔50%;由此可知此活動非常同意及同意的百分比總和為72.2%,由此可知透過職前講座的方式有助於大多數學員未來的就業準備。
3. 如下表第6題,學員工作經驗分享對我有所幫助,有5人表示非常同意佔27.8%;有12人表示同意佔66.7%;由此可知此活動非常同意及同意的百分比總和為94.5%,由此可知其他學員的工作經驗分享對學員有所幫助。
4. 如下表第7題,學員工作經驗分享有增加我的就業意願,有4人表示非常同意佔27.8%;有11人表示同意佔61.1%;由此可知此活動非常同意及同意的百分比總和為88.9%,由此可知其他學員的工作經驗分享有助於增加學員就業意願。
5. 如下表第8題,我對於本次講座內容,整體而言感到滿意,有5人表示非常同意佔27.8%;有9人表示同意佔50%;非常同意及同意的百分比總和為77.8%,由此可知整體而言學員對於舉辦職前講座感到滿意。

表4 講座調查統計表

題目	非常同意 5 (百分比)	同意 4 (百分比)	沒意見 3 (百分比)	不同意 2 (百分比)	極不同意 1 (百分比)	總計 人數 (百分比)	平均值 (標準差)
4. 本次課程有增加我的就業意願	3 (16.7%)	11 (61.1%)	4 (22.2%)	0 (0%)	0 (0%)	18 (100%)	3.94 (0.14)
5. 本次課程有助於我未來的就業準備	4 (22.2%)	9 (50%)	3 (16.7%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	18 (100%)	3.78 (0.25)
6. 學員工作經驗分享對我有所幫助	5 (27.8%)	12 (66.7%)	1 (5.6%)	0 (0%)	0 (0%)	18 (100%)	4.22 (0.13)
7. 學員工作經驗分享有增加我的就業意願	4 (22.2%)	11 (61.1%)	3 (16.7%)	0 (0%)	0 (0%)	18 (100%)	4.06 (0.15)
8. 我對於本次講座內容,整體而言感到滿意	5 (27.8%)	9 (50%)	2 (11.1%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	18 (100%)	3.89 (0.25)

(四)學員的講座調查問卷-開放式問題回饋內容

成員姓名	問卷填寫內容
○○樺	這次的課程有助於工作準備,希望實習生下次再來。
○○君	我希望找到工廠技術員的工作,有一份穩定的薪水或開創一份事業。
○○汝	對未來的生涯規劃有幫助,給我很大的希望。
○○萍	做服務生或收銀員都要親切和善的態度,因為顧客永遠是對的。

○○惠	工作技巧要熟練，重細節、分輕重，面對客人要微笑，打招呼。
○○蘭	希望能儘早進入職場。
○○君	工作的態度要很好，要有笑容，負責任的心態，期待下次的課程。
○○桃	對於就業的介紹，生動活潑，資訊特別多。
○○銓	我希望能夠早日找到工作，感謝美和學生的幫助，真的好好謝謝他們。
○○霖	在職場上無論是收銀員、餐廳服務生或是清潔員都要親切和藹的工作態度，這樣無論是老闆或是顧客都喜歡，做起事來勝任愉快。
○○豪	希望下次帶團體的小老師能多充實課程內容，不然這一小時感覺學不到東西。
○○萍	創新有創意，可以更豐富。
○○懋	本次活動有助於我了解工作上的內容。
○○玫	但願下次課程能更創新，更有內容一點。
○○珍	生涯規劃要趁早。

二、方案的執行過程評估(含觀察紀錄)

活動主題	職場講座	活動日期	101.03.13
活動時間	09:20-11:00	活動地點	多功能教室
活動目標	1. 透過活動進行，瞭解進入職場前應具備的條件與自我準備。 2. 藉由經驗分享，提供仿效學習與相互激勵的機會，期能提升學員就業意願。 3. 探索個人特質，強化個人優勢以增強自信心。		
一. 實際過程摘要			
時間	進行階段	活動過程執行狀況	
09:20-09:30	報到	學員陸續前往活動地點-多功能教室，簽到並領取名牌。	
09:30-09:50	相見歡	暖身活動(學員自我介紹)遊戲規則無說明清楚，應規定由第一位學員開始往右傳遞物品，直到傳遞到最後一位學員才能再從第一位學員開始，所以導致學員傳遞物品時無一定的順序會有重複學員傳遞，例○○蘭、○成、○海、○績、○銓等人。	
09:50-10:20	紅樓工作劇場	1. 以 PPT 介紹餐廳服務生應具備哪些特質，例如要有整齊的服裝儀容等，先由工作人員示範角色扮演，餐廳服務生在工作上可能會遇到之情況，再由學員○○懋、○凱上台示範。 2. 在以 PPT 介紹清潔員與收銀員應具備哪些條件，例如清潔員要了解每個清潔流程，收銀員需要整齊的服裝儀容及良好的態度等，在分兩組進行清潔員的掃地及擦窗戶的扮演，另一組則進行收銀員結帳的角色扮演。	
10:20-10:40	職涯經驗 大聲公	請○○霖、○○蘭上台與學員分享參與工作訓練的心得分享。	
10:40-10:50	我們有話要說	請○○懋、○○玫上台分享工作經驗，讓尚未參與工作訓練之學員的自我準備。	
10:50-11:00	再相會	1. 宣傳 3/27 參訪南區職訓中心與博愛職訓中心之活動行程，請學員在指定日期前繳交報名表及交通費。	

		2. 填寫本次講座問卷, 以助工作人員(實習生)了解學員參與情形。
二、過程評估(含觀察紀錄)		
活動層面	由於時間掌控不佳, 導致暖身時間掌握不足, 影響整個活動進度的流暢性。	
工作人員層面	雖然工作人員(實習生)已與學員有多次接觸, 但仍屬於陌生階段、不夠熟悉, 導致工作人員(實習生)與學員的互動較少。	
學員層面	<p>1. 暖身活動(成員自我介紹)規則未說明清楚, 在成員傳遞物品時導致傳遞時無一定的順序會有某些成員重複傳遞。</p> <p>2. 在介紹服務生部份及角色扮演時, ○萍有睡著, 直到領導者指定○萍參與演出才醒來。</p> <p>3. 在服務生角色扮演體驗, ○懋、○凱自願上台體驗演出, 演出內容能自行發揮, 讓其他活動成員反應熱烈。</p> <p>4. ○熾、○霖在清潔打掃的工作體驗, 勇於示範指導其他學員正確的打掃方式。</p> <p>5. 擦窗戶示範時, ○惠、○文仔細聽示範者的講解, 親自體驗時也認真仔細的擦窗戶。</p> <p>6. 打掃地板○成、○蘭在有放障礙物的情況下也會仔細的完成打掃體驗。</p> <p>7. 收銀員工作體驗中, ○樺、○君對收銀員的工作體驗有興趣, 自願負責當收銀員的體驗工作。</p> <p>8. ○海、○銓、○桃、○萍、○玫、○珍、○君與領導者、工作體驗上, 互動及配合度良好。學員活動配合度佳, ○懋勇於發表自己的感想。</p>	

三、整體活動效益評估

就以下項目, 由工作人員(實習生)評估整體活動的效益。各項目的平均數皆超過3分以上, 可見活動在執行過程, 確實皆在掌控之中。

姓名	過程流暢度	目標達成率	成員投入度	場地安全度	時間掌握度	有話要說
卓彩雲	4	3	4	5	5	希望下次能先前測學員對職場工作的了解, 及對想了解的工作有哪些。
尤莉珍	5	3	4	5	5	希望在活動之前, 可以先更瞭解工作內容, 這樣才可以更呈現的讓學員知道我們所介紹的工作在做什麼。
陳品好	4	4	3	4	4	活動前應了解整個活動流程。
廖儀滢	3	3	4	4	3	希望下一次辦活動, 可以使活動更流暢, 讓活動呈現更完整。
林佳萱	4	4	3	5	5	下次再辦活動, 能瞭解學員需求, 才知道活動要如何進行, 才可以更完美。
林羽	4	4	3	5	5	希望下次還有機會帶到他們。
吳秀慧	4	4	4	5	5	無
平均數	4.0	3.6	3.6	4.7	4.6	

二、子方案二預期效益評估

本講座共計有16位學員參與, 其中男性6人、女性10人。詳細資料可見表3-2。