



## 职能治疗师协助身心障碍者就业的利器-职务再设计

台湾劳动部劳发署职务再设计项目单位职能治疗师 张宜儒

指导老师：张瑞昆

### 认识职务再设计(job accommodation)

美国劳工局（U. S. Department of Labor）定义职务再设计系指合理化的调整职务或工作环境，使身心障碍者能在工作职责上发挥表现；是否需要提供职务再设计，则必须考虑该工作所需的任务技巧、执行该工作时可能出现的功能限制、雇主的困境或其他问题等。职务再设计可能涵盖设备调整、工作时间调整、职务调整或其他一系列的解决方式。而根据「台湾身心障碍者职务再设计实施方式及补助准则」（2016年05月25日修正）所称『职务再设计』，指为协助身心障碍者排除工作障碍，以提升工作效能促进就业，所进行之改善职场工作环境、工作设备、工作条件、提供就业所需之辅具及调整工作方法之措施。

为协助身心障碍者能顺利进入一般性职场，及因应未来在职场中可能面临的挑战，「职务再设计」相关服务的提供对身心障碍者就业具有关键性影响与重要性。台湾自1994年起行政院劳委会职训局开办身心障碍者职务再设计奖励计划，奖励或补助雇主为身心障碍员工进行职务再设计，这是台湾第一次成功推行与职务再设计相关之法案，藉此提供身心障碍工作者改善工作环境的相关政策并促进身心障碍者适性就业。到了公元1995劳委会职训局更增列身心障碍者职务再设计补助计划，核给建筑物及设施设备、机具、工作内容、工作条件改善等补助项目，以期能够加速雇主在职务改善上的行动进程（行政院劳工委员会职

业训练局，1995)。而台湾职务再设计的整体服务能量，从 2013 年的年度总经费新台币 2 千 9 百多万到 2016 年的 3 千 9 百多万，提高了超过 1000 万（提升约 34%）；服务的案量从 2013 年的 1,556 件，到 2016 年的 1,882 件，不管是服务案量还是服务经费都有明显的增长（劳动部，2017）。

学者林千惠（1996）认为工作环境的不合适则会影响雇用单位进用身心障碍者的意愿；纪佳芬（2003）认为职务再设计能增进身心障碍者就业稳定与就业适应。现今几乎每一位学者专家在论述有关身心障碍者的就业事务上，均会提及为身心障者进行职务调整或职务再设计（纪佳芬，2003），可见职务再设计的重要性对于身心障碍者的就业领域而言，扮演相当重要的角色。而职能治疗师则是最适合担任职务再设计的角色，职能治疗师将评估个案的工作环境及表现，提供适合的辅具及工作环境调整与改善的建议。以下将以其一个案访视作举例：

### 初次访视与评估

职能治疗师于 2017 年 3 月 27 日执行第一次职场访视，个案为 60 岁女性，领有肢障重度的身障手册，诊断为小儿麻痹症，身材娇小且双下肢肌肉萎缩无力，使用双侧腋下拐协助步行。目前是邮局内勤邮务处理人员，工作地点为邮务柜台，工作时段为早上八点 8 至下午五点，工作内容包括有：（1）邮件招领管理（60%），若挂号信件寄至收件地址无人响应及领取时，每日个案需将此回收信件汇整后登记并妥善管理，通知收件者领取信件、响应来电查询招领信件信息等招领业务；（2）挂号信件处理（30%），个案需处理信件、印刷品、包裹、报值信、快捷包裹及国际包裹之挂号业务，需将待寄物品称重后，收受邮资及打印收执联；和（3）贩卖邮务商品（10%），个案偶尔也需贩卖邮票、信封袋、便利箱及开立邮资证明等小额营收业务。由于该分局目前扩建室内外办公区域，使其于工作场所中移动距离增加，导致个案体力出现较大负荷。个案为因骨骼肌肉系统老化，且体力衰退，长时间使用双侧腋下拐造成腰背、上肢经常性酸痛，甚至乏力，是典型的后小儿麻痹症候群，因此寻求劳工局身心障碍者职务再设计服务之协助。

## 工作分析与就业面临的问题

针对目前个案的两项就业问题作分析：第一、经常性于工作场所中移动：个案若办理招领业务时，需经常性于柜台及包裹、信件堆放区来回移动，领取信件或包裹时，需以腋下固定拐杖，弯腰后单手拿取信件，若拿取大型包裹则请同仁协助。这种动作容易造成个案失去平衡而发生跌倒之风险、工作效率降低，也造成民众等待时间增加。第二、工作需长时间久坐：由于业务繁忙，个案工作需长时间乘坐于办公椅上，加上个案本身双侧下肢肌肉萎缩，

坐骨骨突处因长时间乘坐时常感到不适。

图一、个案目前所使用之双侧腋下拐	图二、个案至包裹、信件存放区手持拐杖拿取情形
	

## 职务再设计的改善方式及内容

关于以上就业问题，职能治疗师分别提出改善方式：针对个案于工作场所移行问题，建议提供就业辅具：电动轮椅，以方便个案来回柜台及信件存放区，使用双手拿取包裹及信件，能有效增加移行效率及安全性。由于柜台高度为 120 公分，若个案坐姿下向前取物，座椅高度至少需 58 公分高，信件柜中层高度 30 公分，以座高 58 公分伸手向下取物，信件柜高度至少 50 公分，才能使取物时不易失衡，故同时应改善职场工作环境：重新设计信件存放区的高度深度和走道宽度，使乘坐电动轮椅可自由离动其间，且拿取对象时不失平衡。第二次访视时进行辅具试用，信件存放区的高度基于内部营运及机密考虑，已将信件存放柜向上架高 20 公分，最底下存放空间置放其他同仁之文件，第一、二层存放招领信件，便于个案依据轮椅座高 58 公分双手可触及第一、二层之信件柜拿取信件，避免过去手持腋下拐拿取信件的危险情形。

图三、个案从已加高之信件柜取用信件 (计算机椅仿真电动轮椅 58 公分座高)	图四、个案试用电动轮椅情形
	

另外，针对个案久坐不适之情形，建议提供就业辅具：座垫，由于个案业务繁忙，需乘坐于座椅上执行业务 6-8 小时，使用座垫以减轻坐骨骨突处压力，以避免长时间乘坐造成不适而影响业务执行。

### 成效访视与评估

经过三个月时间的操作训练，个案目前能熟练驾驶电动轮椅的方向、转向及游戏杆比例式动能输出使用，往返来回柜台及信件包裹存放区，且电动轮椅座面高度适宜，能轻松领取下方柜子邮件或较重包裹，并能拿取后放置于轮椅上，回到柜台继续为顾客服务。

针对个案因退化性疾病及老化之因素，导致无法步行中长距离，藉由职务再设计提供电动轮椅，就其所遭遇之工作困难，给予职务再设计后进行成效评估。

1. 工作独立性：因大部分工作皆能自行完成，不需仰赖同事协助，故个案自评工作独立性提升 70%~80%。
2. 工作效率：因过去皆使用腋下拐协助移行，介入后以电动轮椅取代其移行功能，取用信件及包裹时间缩短 50%，有效提升工作效率。
3. 职灾风险：因工作期间皆乘坐电动轮椅来回穿梭于办公场所，而降低长时间手持拐杖造成跌倒之职灾风险，并能确实减少身体不适及体力负荷。

### 结语

职务再设计最大目的就在于调整个人身心限制，并运用适配的辅具或设施设备、职务的调整，提供适合个体量身定制之职务再设计。许多研究都显示职务再设计对于身心障碍者就业极为重要，并且经职务再设计调整后，身心障碍者可提高生产力、提升质量、增加弹性、熟练技术、减少经费与生产时间等等 (Birchall 与 Wild, 1973)，进而达到稳定就业与就业适应的目标。而职能治疗师的目标为使身心障碍者能跳脱限制，解决工作时因其自身障碍而无法跨越的难题，让身心障碍者拥有与一般人相同平等的就业机会。

文献参考：

1. 纪佳芬 (2003)，身心障碍者职务再设计与工作改善，台北：五南。
2. 纪佳芬、宋人杰、黄元瀚、王雅惠、叶文裕、林彦辉 (2003)，计算机作业辅具需求调查与媒合信息系统研发，劳工安全卫生研究季刊，第十一卷，第二期，页 127-136。
3. 纪佳芬、张彧、刘秀霖、陈浚腾、叶文裕、林彦辉 (2002)，身心障碍者工作环境之评估与改善，劳工安全卫生研究季刊，第十卷，第三期，页 185-197。
4. 纪佳芬 (1998)，身心障碍者职务再设计工作手册，行政院劳工委员职业训练局。
5. 行政院劳委会职业训练局 (2007)，身心障碍者职务再设计补助要点。
6. 陈静江 (2000)，身心障碍与工作辅助科技。中华民国特殊教育学会年刊：e 世代特殊教育，页 21-32。
7. 张瑞昆 (2011)，科技辅具在职场上之应用就业安全 10:2，页 86-90



体会

## 笃行

### 重建生活为本推广之感悟

吴丽君

图难于其易，为大于其细。

初识『重建生活为本』理念时，顿感新颖。从字面意思直观理解，即重新建立新的生活。对于我们长期在医疗机构从事康复治疗人员来讲，又如何能够实现呢？迷茫而期待。

第一次聆听梁国辉教授阐述“三元合一”、“新 OT 三宝”、“高效作业活动八要素”、“能力阶梯”等等，困惑尤甚。意志？生活意志？自控感？……目睹病床上功能障碍几乎丧失生活信心的患者，一次简单的日常生活活动训练、一个作业活动如何能培养人的生活意志？如何促进人的生活能力？如何达至愉悦有意义、成功有价值的生活？百思不得其解。

“一般功能训练方式很难促进人的意志，只有高效的符合八要素的生活化作业活动才可提高或维持患者生活意志”，梁教授如是讲到。带着众多疑问我们走进病房，走近患者，在重建生活为本理念指导下，遵循“能力阶梯”理论，和患者共识阶段性康复训练计划。从病房日常生活能力训练开始、到治疗室再延伸到院外、社区、超市、郊外等逐步设计符合“八要素”的作业活动。慢慢领悟、浅浅体会，每位患者由参与被动转为积极主动、从配角转变为主角，从零到一、从一至十、从十而百……透过他们脸上洋溢的笑容，我们也切实察觉到背后的信心、希望、勇气和对生活的追求欲望。他们开始学会从容接受自身的功能缺陷、学会利用剩余能力参与日常生活活动、学会适应性或代偿性生活技巧、养成了新的生活习惯和生活方式，如常重温着生命的快乐、畅想着未来生活的精彩。