



職能治療師協助身心障礙者就業的利器-職務再設計

臺灣勞動部勞發署職務再設計專案單位職能治療師 張宜儒

指導老師：張瑞昆

認識職務再設計(job accommodation)

美國勞工局（U.S. Department of Labor）定義職務再設計系指合理化的調整職務或工作環境，使身心障礙者能在工作職責上發揮表現；是否需要提供職務再設計，則必須考慮該工作所需的任務技巧、執行該工作時可能出現的功能限制、雇主的困境或其他問題等。職務再設計可能涵蓋設備調整、工作時間調整、職務調整或其他一系列的解決方式。而根據「臺灣身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則」（2016年05月25日修正）所稱『職務再設計』，指為協助身心障礙者排除工作障礙，以提升工作效能促進就業，所進行之改善職場工作環境、工作設備、工作條件、提供就業所需之輔具及調整工作方法之措施。

為協助身心障礙者能順利進入一般性職場，及因應未來在職場中可能面臨的挑戰，「職務再設計」相關服務的提供對身心障礙者就業具有關鍵性影響與重要性。臺灣自1994年起行政院勞委會職訓局開辦身心障礙者職務再設計獎勵計畫，獎勵或補助雇主為身心障礙員工進行職務再設計，這是臺灣第一次成功推行與職務再設計相關之法案，藉此提供身心障礙工作者改善工作環境的相關政策並促進身心障礙者適性就業。到了西元1995勞委會職訓局更增列身心障礙者職務再設計補助計畫，核給建築物及設施設備、機具、工作內容、工作條件改善等補助專案，以期能夠加速雇主在職務改善上的行動進程（行政院勞工委員會職

業訓練局，1995)。而臺灣職務再設計的整體服務能量，從 2013 年的年度總經費新臺幣 2 千 9 百多萬到 2016 年的 3 千 9 百多萬，提高了超過 1000 萬（提升約 34%）；服務的案量從 2013 年的 1,556 件，到 2016 年的 1,882 件，不管是服務案量還是服務經費都有明顯的增長（勞動部，2017）。

學者林千惠（1996）認為工作環境的不合適則會影響雇用單位進用身心障礙者的意願；紀佳芬（2003）認為職務再設計能增進身心障礙者就業穩定與就業適應。現今幾乎每一位學者專家在論述有關身心障礙者的就業事務上，均會提及為身心障者進行職務調整或職務再設計（紀佳芬，2003），可見職務再設計的重要性對於身心障礙者的就業領域而言，扮演相當重要的角色。而職能治療師則是最適合擔任職務再設計的角色，職能治療師將評估個案的工作環境及表現，提供適合的輔具及工作環境調整與改善的建議。以下將以其一個案訪視作舉例：

初次訪視與評估

職能治療師於 2017 年 3 月 27 日執行第一次職場訪視，個案為 60 歲女性，領有肢障重度的身障手冊，診斷為小兒麻痺症，身材嬌小且雙下肢肌肉萎縮無力，使用雙側腋下拐協助步行。目前是郵局內勤郵務處理人員，工作地點為郵務櫃檯，工作時段為早上八點 8 至下午五點，工作內容包括有：（1）郵件招領管理（60%），若掛號信件寄至收件地址無人響應及領取時，每日個案需將此回收信件彙整後登記並妥善管理，通知收件者領取信件、回應來電查詢招領信件資訊等招領業務；（2）掛號信件處理（30%），個案需處理信件、印刷品、包裹、報值信、快捷包裹及國際包裹之掛號業務，需將待寄物品秤重後，收受郵資及列印收執聯；和（3）販賣郵務商品（10%），個案偶爾也需販賣郵票、信封袋、便利箱及開立郵資證明等小額營收業務。由於該分局目前擴建室內外辦公區域，使其於工作場所中移動距離增加，導致個案體力出現較大負荷。個案為因骨骼肌肉系統老化，且體力衰退，長時間使用雙側腋下拐造成腰背、上肢經常性酸痛，甚至乏力，是典型的後小兒麻痺症候群，因此尋求勞工局身心障礙者職務再設計服務之協助。

工作分析與就業面臨問題

針對目前個案的兩項就業問題作分析：第一、經常性於工作場所中移動：個案若辦理招領業務時，需經常性於櫃檯及包裹、信件堆放區來回移動，領取信件或包裹時，需以腋下固定拐杖，彎腰後單手拿取信件，若拿取大型包裹則請同仁協助。這種動作容易造成個案失去平衡而發生跌倒之風險、工作效率降低，也造成民眾等待時間增加。第二、工作需長時間久坐：由於業務繁忙，個案工作需長時間乘坐於辦公椅上，加上個案本身雙側下肢肌肉萎縮，

坐骨骨突處因長時間乘坐時常感到不適。

圖一、個案目前所使用之雙側腋下拐	圖二、個案至包裹、信件存放區手持拐杖拿取情形
	

職務再設計的改善方式及內容

關於以上就業問題，職能治療師分別提出改善方式：針對個案於工作場所移行問題，建議提供就業輔具：電動輪椅，以方便個案來回櫃檯及信件存放區，使用雙手拿取包裹及信件，能有效增加移行效率及安全性。由於櫃檯高度為 120 公分，若個案坐姿下向前取物，座椅高度至少需 58 公分高，信件櫃中層高度 30 公分，以座高 58 公分伸手向下取物，信件櫃高度至少 50 公分，才能使取物時不易失衡，故同時應改善職場工作環境：重新設計信件存放區的高度深度和走道寬度，使乘坐電動輪椅可自由離動其間，且拿取對象時不失平衡。第二次訪視時進行輔具試用，信件存放區的高度基於內部營運及機密考慮，已將信件存放櫃向上架高 20 公分，最底下存放空間置放其他同仁之文件，第一、二層存放招領信件，便於個案依據輪椅座高 58 公分雙手可觸及第一、二層之信件櫃拿取信件，避免過去手持腋下拐拿取信件的危險情形。

圖三、個案從已加高之信件櫃取用信件 (電腦椅模擬電動輪椅 58 公分座高)	圖四、個案試用電動輪椅情形
	

另外，針對個案久坐不適之情形，建議提供就業輔具：座墊，由於個案業務繁忙，需乘坐於座椅上執行業務 6-8 小時，使用座墊以減輕坐骨骨突處壓力，以避免長時間乘坐造成不適而影響業務執行。

成效訪視與評估

經過三個月時間的操作訓練，個案目前能熟練駕駛電動輪椅的方向、轉向及搖桿比例式動能輸出使用，往返來回櫃檯及信件包裹存放區，且電動輪椅座面高度適宜，能輕鬆領取下方櫃子郵件或較重包裹，並能拿取後放置於輪椅上，回到櫃檯繼續為顧客服務。

針對個案因退化性疾病及老化之因素，導致無法步行中長距離，藉由職務再設計提供電動輪椅，就其所遭遇之工作困難，給予職務再設計後進行成效評估。

1. 工作獨立性：因大部分工作皆能自行完成，不需仰賴同事協助，故個案自評工作獨立性提升 70%~80%。
2. 工作效率：因過去皆使用腋下拐協助移行，介入後以電動輪椅取代其移行功能，取用信件及包裹時間縮短 50%，有效提升工作效率。
3. 職災風險：因工作期間皆乘坐電動輪椅來回穿梭於辦公場所，而降低長時間手持拐杖造成跌倒之職災風險，並能確實減少身體不適及體力負荷。

結語

職務再設計最大目的就在於調整個人身心限制，並運用適配的輔具或設施設備、職務的調整，提供適合個體量身訂制化之職務再設計。許多研究都顯示職務再設計對於身心障礙者就業極為重要，並且經職務再設計調整後，身心障礙者可提高生產力、提升品質、增加彈性、熟練技術、減少經費與生產時間等等 (Birchall 與 Wild, 1973)，進而達到穩定就業與就業適應的目標。而職能治療師的目標為使身心障礙者能跳脫限制，解決工作時因其自身障礙而無法跨越的難題，讓身心障礙者擁有與一般人相同平等的就業機會。

文獻參考：

- 1.紀佳芬(2003)，身心障礙者職務再設計與工作改善，臺北：五南。
- 2.紀佳芬、宋人傑、黃元瀚、王雅惠、葉文裕、林彥輝(2003)，電腦作業輔具需求調查與媒合資訊系統研發，勞工安全衛生研究季刊，第十一卷，第二期，頁 127-136。
- 3.紀佳芬、張彧、劉秀霖、陳浚騰、葉文裕、林彥輝 (2002)，身心障礙者工作環境之評估與改善，勞工安全衛生研究季刊，第十卷，第三期，頁 185-197。
- 4.紀佳芬(1998)，身心障礙者職務再設計工作手冊，行政院勞工委員職業訓練局。
- 5.行政院勞委會職業訓練局(2007)，身心障礙者職務再設計補助要點。
- 6.陳靜江(2000)，身心障礙與工作輔助科技。中華民國特殊教育學會年刊：e 世代特殊教育，頁 21-32。
- 7.張瑞昆(2011)，科技輔具在職場上之應用就業安全 10:2, 頁 86-90



體會

篤行

重建生活為本推廣之感悟

吳麗君

圖難於其易，為大於其細。

初識『重建生活為本』理念時，頓感新穎。從字面意思直觀理解，即重新建立新的生活。對於我們長期在醫療機構從事康復治療人員來講，又如何能夠實現呢？迷茫而期待。

第一次聆聽梁國輝教授闡述“三元合一”、“新 OT 三寶”、“高效作業活動八要素”、“能力階梯”等等，困惑尤甚。意志？生活意志？自控感？……目睹病床上功能障礙幾乎喪失生活信心的患者，一次簡單的日常生活活動訓練、一個作業活動如何能培養人的生活意志？如何促進人的生活能力？如何達至愉悅有意義、成功有價值的生活？百思不得其解。

“一般功能訓練方式很難促進人的意志，只有高效的符合八要素的生活化作業活動才可提高或維持患者生活意志”，梁教授如是講到。帶著眾多疑問我們走進病房，走近患者，在重建生活為本理念指導下，遵循“能力階梯”理論，和患者共識階段性康復訓練計畫。從病房日常生活能力訓練開始、到治療室再延伸到院外、社區、超市、郊外等逐步設計符合“八要素”的作業活動。慢慢領悟、淺淺體會，每位患者由參與被動轉為積極主動、從配角轉變為主角，從零到一、從一至十、從十而百……透過他們臉上洋溢的笑容，我們也切實察覺到背後有信心、希望、勇氣和對生活的追求欲望。他們開始學會從容接受自身的功能缺陷、學會利用剩餘能力參與日常生活活動、學會適應性或代償性生活技巧、養成了新的生活習慣和生活方式，