

# 花蓮縣 113 年度

## 身心障礙同仁需求調查問卷



分析期程：113 年 5 月 21 日至 113 年 5 月 31 日  
分析報告廠商：宇聯管理顧問有限公司

## 目錄

壹、花蓮縣政府 113 年度身心障礙同仁需求調查分析項目摘要 .....	3
貳、基本資料統計分析 .....	5
第一部分 113 年度員工協助方案個人及組織服務需求 .....	9
參、分析建議與回饋 .....	21

## 壹、花蓮縣政府 113 年度身心障礙同仁需求調查分析項目摘要

### 一、施測人數

參與問卷調查共計 25 人，回收有效份數 25 份、無效份數為 0 份(漏答題數超過 5 題之問卷視為無效問卷)。

### 二、調查過程

本年度問卷調查以線上問卷發送，透過網路媒介來發放問卷以減低遺漏率及提高問卷有效率和便利性。

線上問卷由花蓮縣政府 EAP 員工協助方案承辦人以公文、Email 方式將問卷轉發至花蓮縣政府各單位同仁進行線上填答，問卷統一交由宇聯管理顧問有限公司統計。

### 三、調查問卷說明

本調查問卷為兩大部分：「基本資料」、「個人及組織服務需求」，來了解同仁的需求。調查問卷題型可分為：單選題、複選題、開放題型，為不記名的調查問卷。

#### 四、問卷結果分析

##### ➤ 填表者基本資料統計

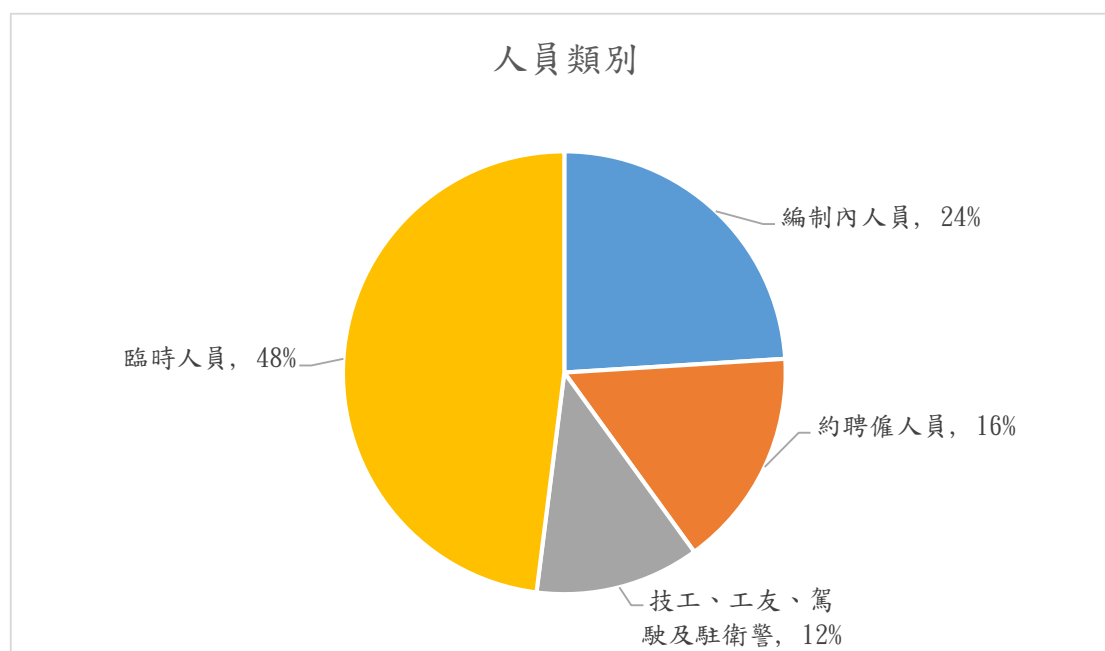
本年度問卷填答時間為 113 年 5 月 21 日至 113 年 5 月 31 日，針對身心障礙同仁需求進行調查。本次調查為讓同仁皆可以便利的方式進行填寫，持續以線上問卷填答為主。而回收問卷按填表者基本資料之分類，統計如下：



## 貳、基本資料統計分析

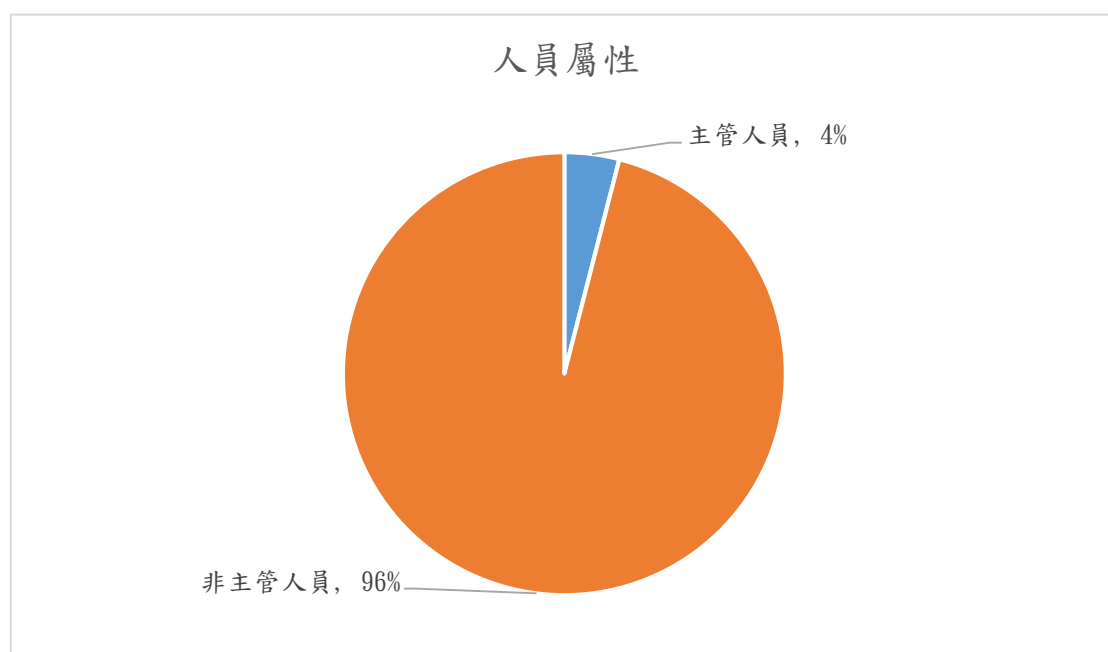
### (一) 人員類別

單位	人數	性別		百分比 (%)
		男	女	
編制內人員	6	4	2	24%
約聘僱人員	4	1	3	16%
技工、工友、駕駛及 駐衛警	3	2	1	12%
臨時人員	12	6	6	48%
總計	25	13	12	100%



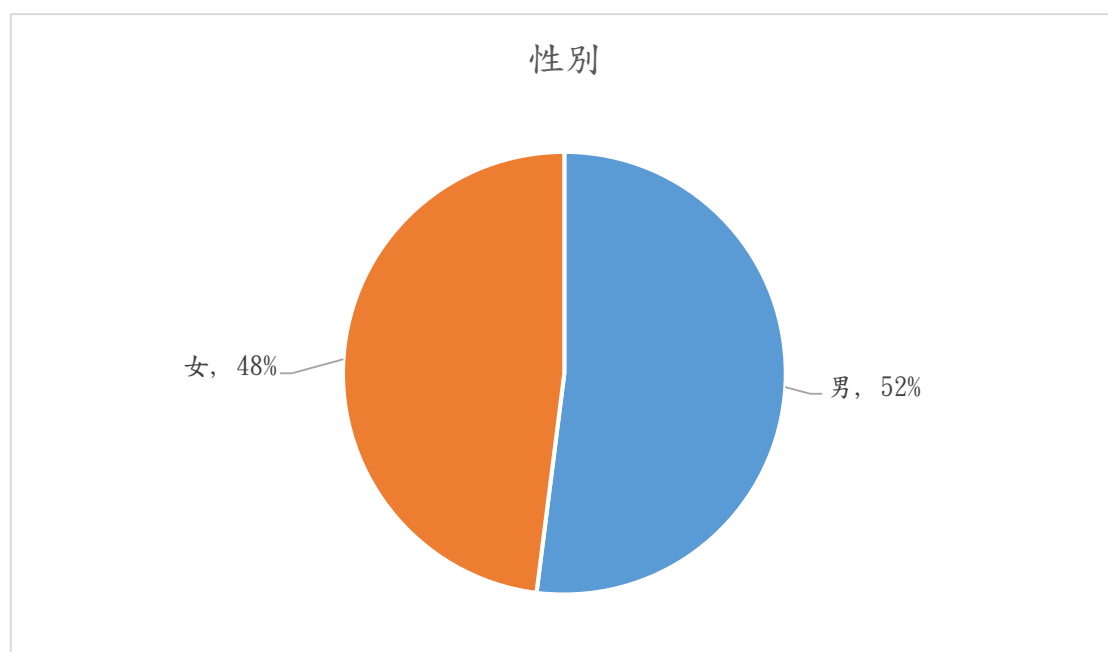
## (二) 人員屬性

單位	人數	性別		百分比 (%)
		男	女	
主管人員	1	1	0	4%
非主管人員	24	12	12	96%
總計	25	13	12	100%



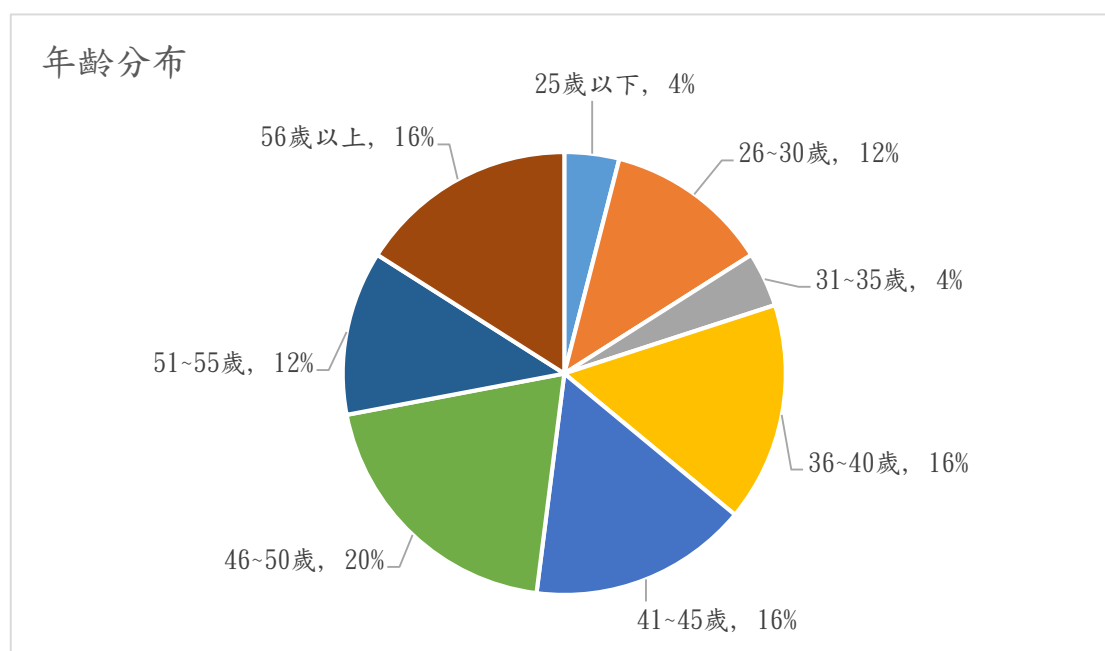
### (三) 性別

性別	男	女	總計
人數	13	12	25
百分比(%)	52%	48%	100%



#### (四) 年齡分布

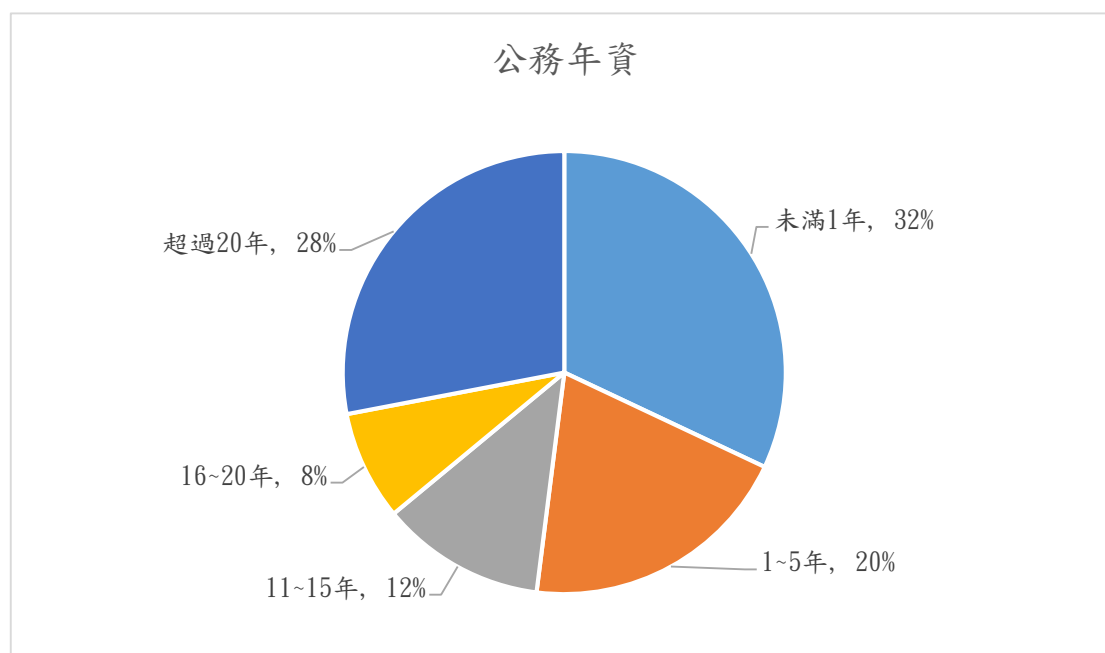
年齡	人數	性別		百分比 (%)
		男	女	
25歲以下	1	0	1	4%
26~30歲	3	1	2	12%
31~35歲	1	1	0	4%
36~40歲	4	3	1	16%
41~45歲	4	2	2	16%
46~50歲	5	1	4	20%
51~55歲	3	2	1	12%
56歲以上	4	3	1	16%
總計	25	13	12	100%





(五) 公務年資

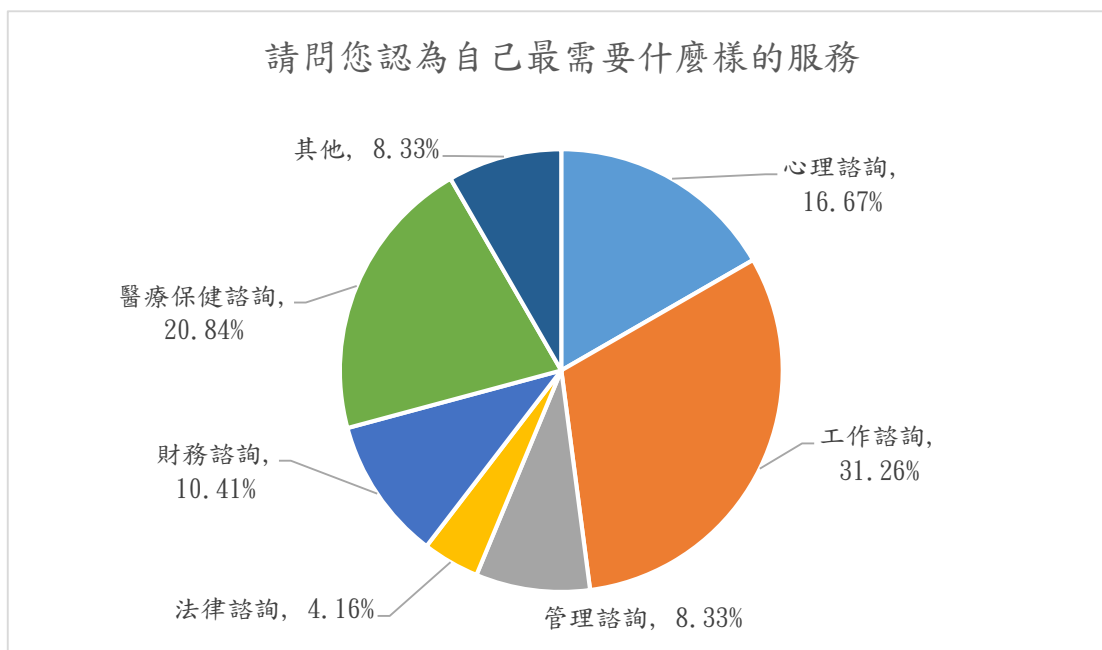
年齡	人數	性別		百分比 (%)
		男	女	
未滿1年	8	3	5	32%
1~5年	5	3	2	20%
11~15年	3	1	2	12%
16~20年	2	1	1	8%
超過20年	7	5	2	28%
總計	25	13	12	100%



## 第一部分 113 年度員工協助方案個人及組織服務需求

(一) 請問您認為自己最需要什麼樣的服務：

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
心理諮詢	8	5	3	16.67%
工作諮詢	15	10	5	31.26%
管理諮詢	4	3	1	8.33%
法律諮詢	2	2	0	4.16%
財務諮詢	5	3	2	10.41%
醫療保健諮詢	10	5	4	20.84%
其他	4	1	3	8.33%
總計	48	29	18	100%



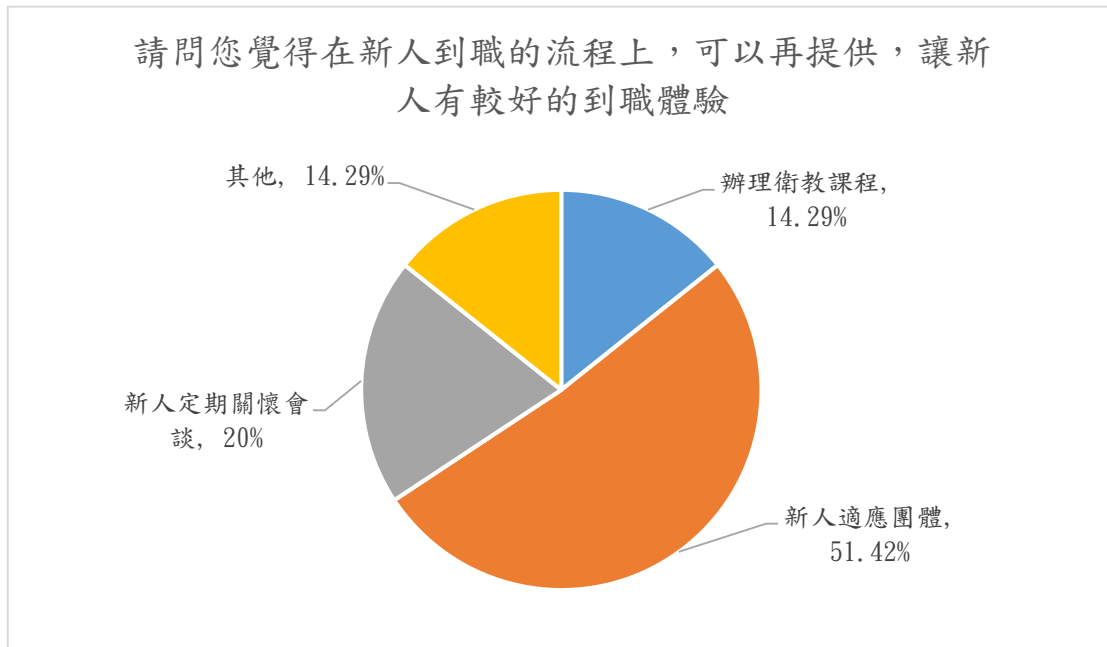
其他

1	目前沒有想諮詢的問題
2	差勤諮詢



(二) 請問您覺得在新人到職的流程上，可以再提供，讓新人有較好的到職體驗：

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
辦理衛教課程	5	3	2	14.29%
新人適應團體	18	10	8	51.42%
新人定期關懷會談	7	4	3	20%
其他	5	2	3	14.29%
總計	35	19	16	100%



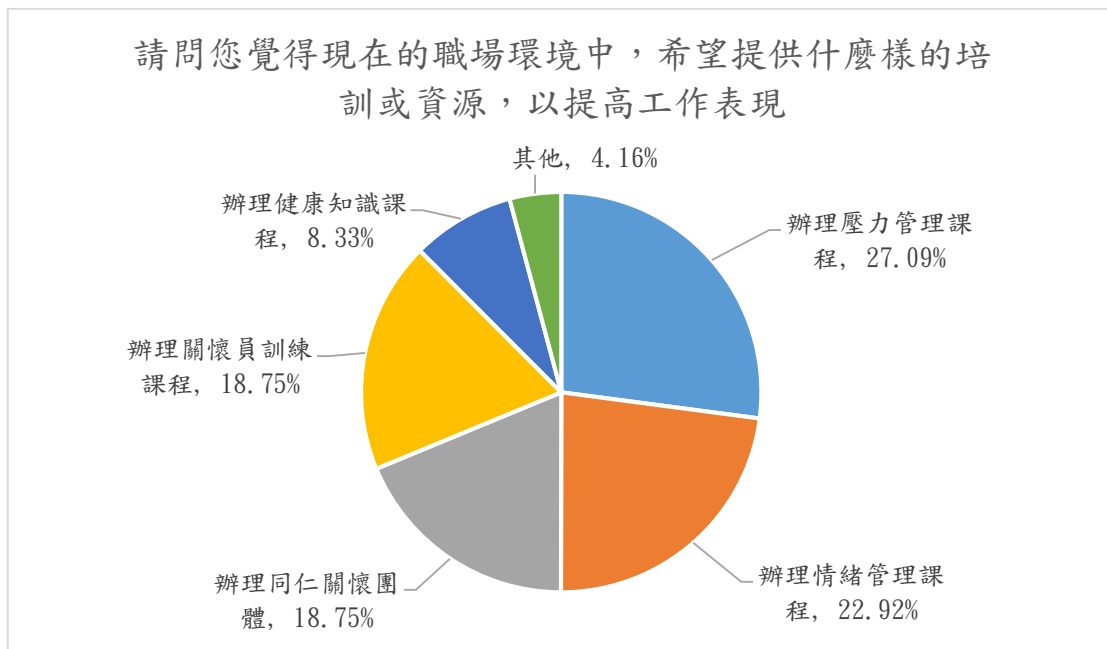
其他

1	無
2	可申請幾次換工作的體驗
3	報到流程
4	生病請假問題



(三) 請問您覺得現在的職場環境中，希望提供什麼樣的培訓或資源，以提高工作表現：

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
辦理壓力管理課程	13	6	7	27.09%
辦理情緒管理課程	11	7	4	22.92%
辦理同仁關懷團體	9	6	3	18.75%
辦理關懷員訓練課程	9	5	4	18.75%
辦理健康知識課程	4	2	2	8.33%
其他	2	1	1	4.16%
總計	48	27	21	100%



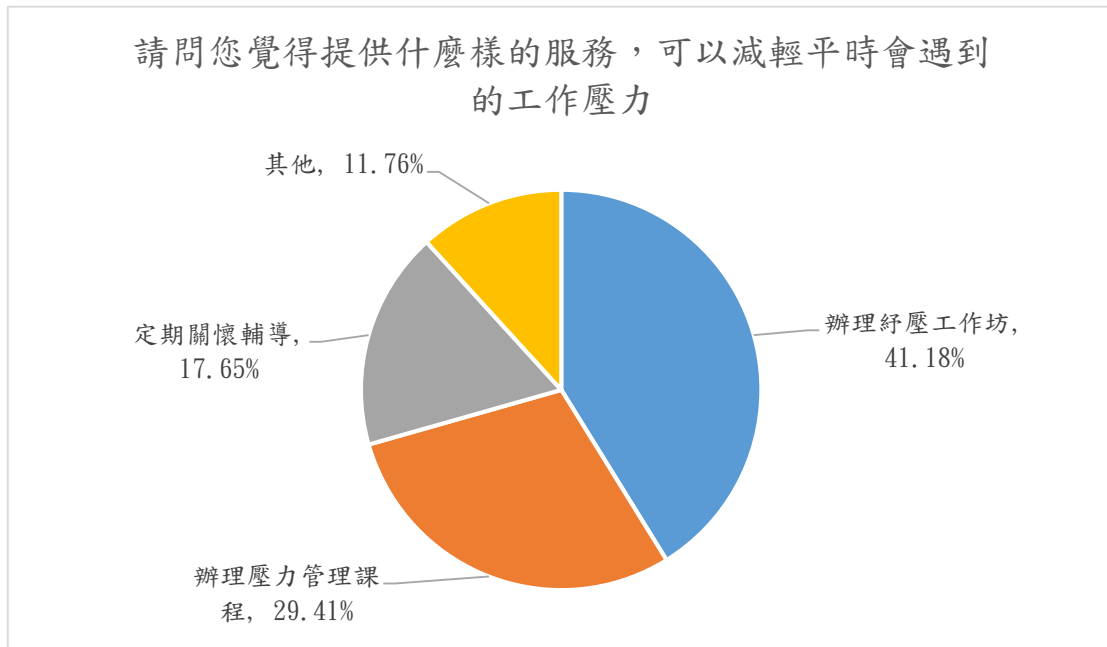
其他

1	無
2	與工作相關的



(四) 請問您覺得提供什麼樣的服務，可以減輕平時會遇到的工作壓力：

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
辦理紓壓工作坊	14	5	9	41.18%
辦理壓力管理課程	10	5	5	29.41%
定期關懷輔導	6	5	1	17.65%
其他	4	3	1	11.76%
總計	34	18	16	100%



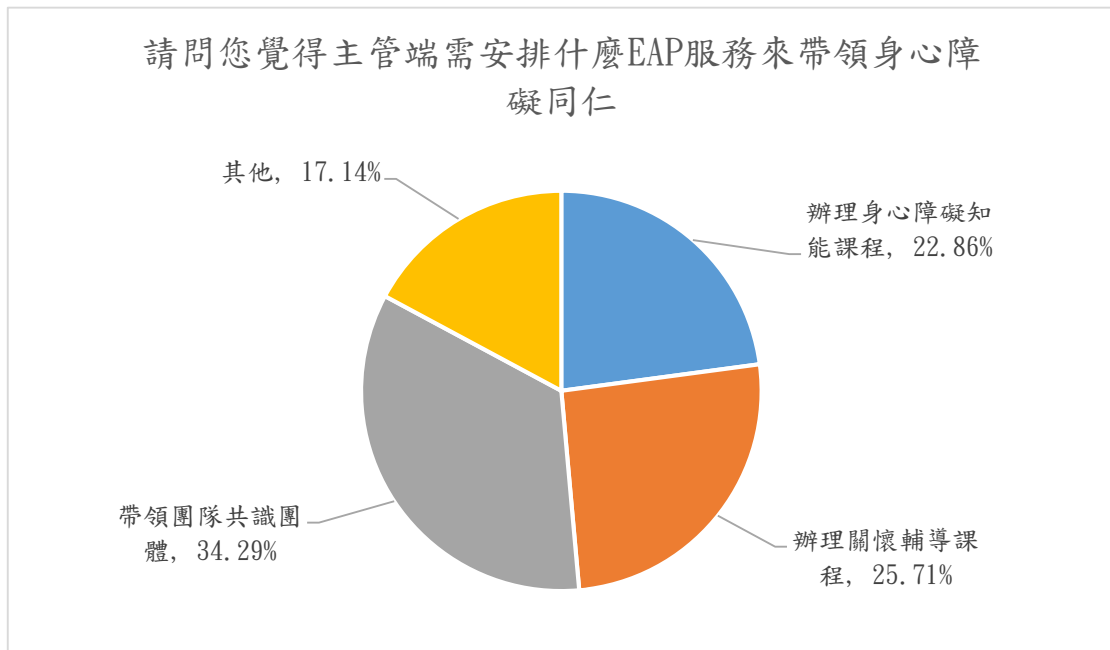
其他

1	無
2	放假
3	個別心理輔導



(五) 請問您覺得主管端需安排什麼 EAP 服務來帶領身心障礙同仁：

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
辦理身心障礙知能課程	8	4	4	22.86%
辦理關懷輔導課程	9	7	2	25.71%
帶領團隊共識團體	12	8	4	34.29%
其他	6	2	4	17.14%
總計	35	21	14	100%



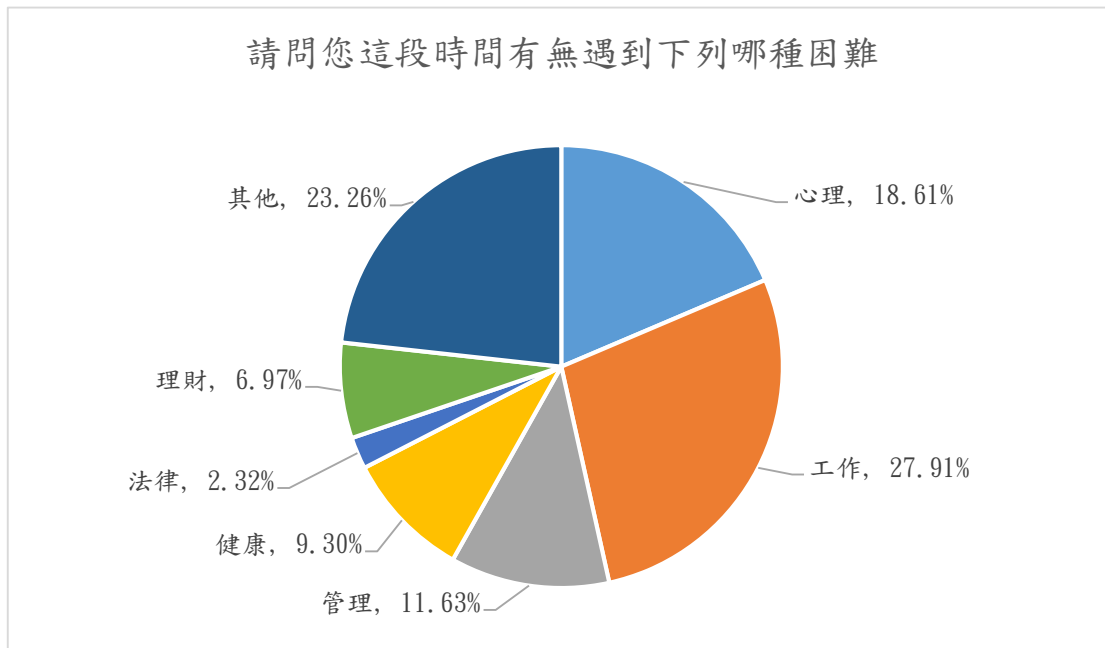
其他

1	無
2	不要歧視生病的人



(六) 請問您這段時間有無遇到下列哪種困難：

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
心理	8	3	5	18.61%
工作	12	6	6	27.91%
管理	5	5	0	11.63%
健康	4	4	0	9.3%
法律	1	1	0	2.32%
理財	3	3	0	6.97%
其他	10	5	5	23.26%
總計	43	27	16	100%

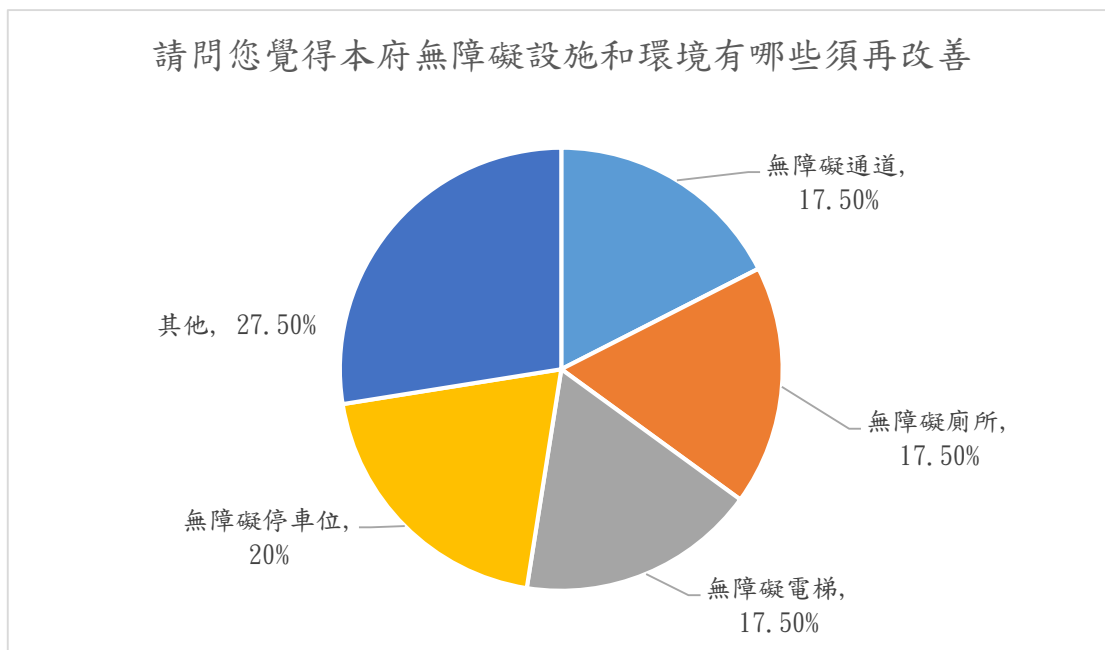


其他

1	無
2	縣府工作量大
3	休假

(七) 請問您覺得本府無障礙設施和環境有哪些須再改善：

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
無障礙通道	7	4	3	17.5%
無障礙廁所	7	3	4	17.5%
無障礙電梯	7	5	2	17.5%
無障礙停車位	8	5	3	20%
其他	11	5	6	27.5%
總計	40	22	18	100%



其他

1	無
2	無身障機車停車位
3	無障礙廁所乾靜有待改善(坐墊. 等)
4	身障特別休假





(八) 請問您是否需要職務再設計?

選項	計次	百分比(%)
是	3	12%
否	22	88%
總計	25	100%

8-1. 您需要的職務再設計?

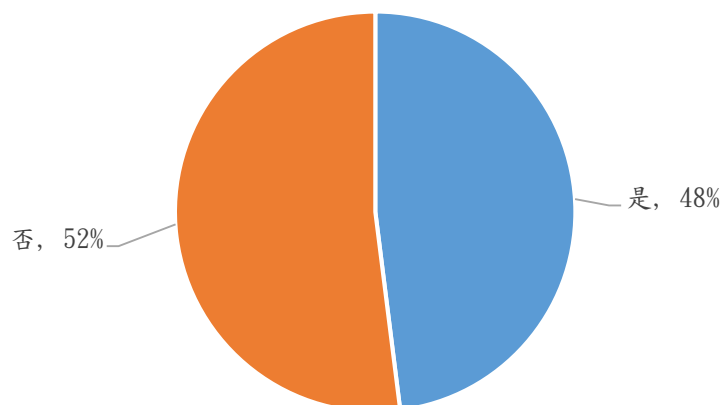
1	溝通或翻譯
2	提供就業輔具
3	改善職場工作環境



(九) 請問本府開辦身心障礙人員關懷座談會，您是否願意參加？

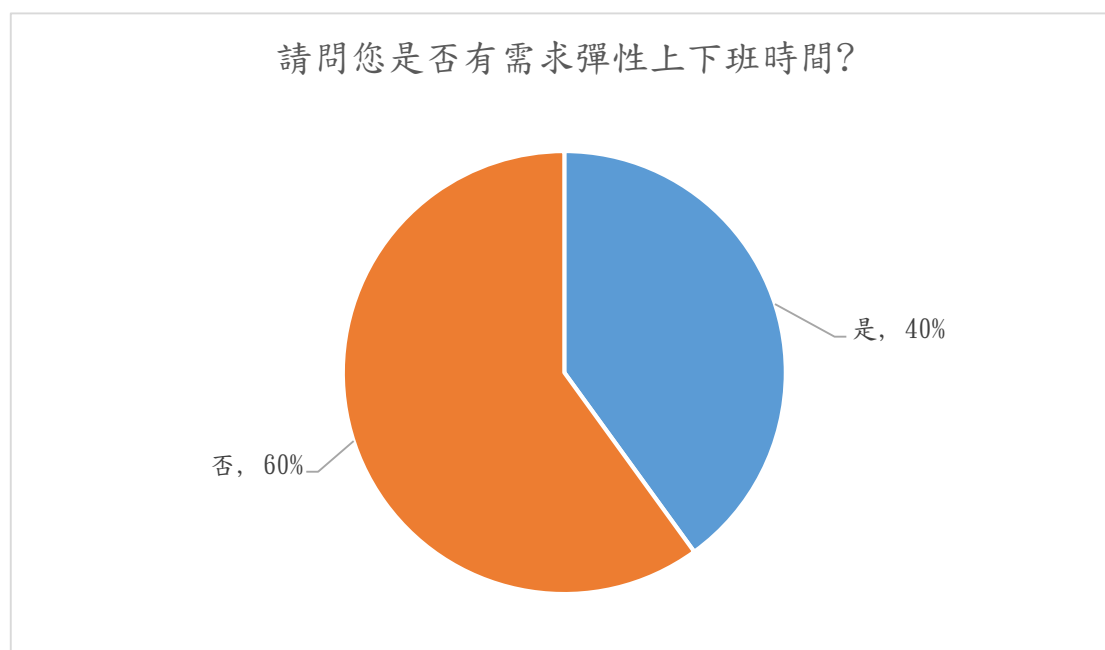
選項	計次	百分比(%)
是	12	48%
否	13	52%
總計	25	100%

請問本府開辦身心障礙人員關懷座談會，您是否願意參加？



(十) 請問您是否有需求彈性上下班時間?

選項	計次	百分比(%)
是	10	40%
否	15	60%
總計	25	100%



(十一) 其他建議

1	回診病假不要當考核評分留任標準
---	-----------------

(十二) 以上問卷(第 8 題及第 10 題)如需本府進一步協助，請依您的  
意願留下姓名

1	林美如
2	廖南貴
3	盧毅
4	張宜蓁



## 肆、分析建議與回饋

- (一)從基本人員組成來看，身心障礙員工占比最大的為非主管(96%)、男性(52%)、46~50歲(20%)、年資未滿一年(32%)，可先從此基本輪廓了解未來相關措施的出發點。
- (二)從諮詢需求面來看，同仁需要最高三項分別為工作諮詢(31%)、醫療保健諮詢(21%)、心理諮詢(17%)，由此可看出身心障礙同仁最關注的仍是自身職場適應與自身身體狀況的影響。
- (三)而透過年資未滿一年同仁占最高比例，因此對於身心障礙新進同仁的輔導措施顯得格外重要，而在調查當中，半數的同仁皆認為新人適應團體能帶來最好的新人到職體驗，因此相關單位可從此點出發思考，規劃如分發單位內部的新人到職團體，或者人事單位可統籌相關身心障礙同仁與人事單位之間的新人到職團體，透過小團體性質的互動分享，將相關身心障礙友善資源能帶入當中進行宣導，也可於第一線聆聽身心障礙同仁的需求。
- (四)在培訓資源部分，同仁最高的需求則為壓力管理，透過連結諮詢最高需求為工作諮詢，顯見身心障礙同仁最在意的仍是在工作職場環境，如何面對機關與業務需求，如何控管對應的壓力反應。
- (五)而在減輕工作壓力的服務面，同仁則多數傾向以較軟性帶領性質的舒壓工作坊能夠來參與，而縣府人事處本身辦理的舒壓工作坊中，未來可思考如何能讓身心障礙同仁也能夠輕鬆參與，活動設計本身可以注意身心障礙同仁的天生限制，減少它們參與舒壓工作坊的阻礙，除了活動設計本身之外，也可檢視活動場地硬體限制、環境出入動線，是否是身心障礙同仁友善的空間環境。
- (六)而在主管端的部分，同仁也多數期待主管能透過帶領團隊共識的團體，來帶領身心障礙同仁，因此未來管理職能訓練，也可加入團體帶領的訓練，協助主管具備對應職能，能回饋到單位當中，減少同仁因不了解身心障礙而產生的溝通衝突。
- (七)在困難面上，同仁最主要遇到的還是工作(28%)、其次為其他(23%)、心理



(19%)，透過此處回饋可了解到，尚有許多問題非單純需求調查分類可歸類的項目，這仰賴單位內部與身心障礙同仁的直接訪談，來進一步了解。

(八)在環境硬體面部分，則各選項不分伯仲，從通道、廁所、電梯、停車位，以及尚有許多其他項目，同仁期待能改善，尤其機車停車位與無障礙廁所的整潔與坐墊，是同仁特別提出需改善的項目。

(九)針對職務再設計內容，有三位同仁提出的改善建議分別為：「溝通或翻譯」、「提供就業輔具」、「改善職場工作環境」，單位可再與提出建議的同仁直接聯繫，了解其需求並評估是否可提供改善方案。

(十)身心障礙關懷座談會同仁約半數不願參與，可思考透過個別邀請或電訪來了解其特殊需求，並評估是否可能因交通限制，身心障礙同仁移動不便，降低參與意願，可考慮透過實體與線上的形式一起安排，減少同仁出席阻礙。

(十一) 彈性工時部分，則約 40%的同仁有相關需求，人事單位可再評估規劃是否針對有需求的同仁進行調查並開放彈性工時的選項。

## 二、EAP 執行回饋

針對行政院人事行政總處 113 年行政院與所屬主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫中，宇聯針對身心障礙同仁主要提出兩點重點需求分別為：

(一) 進行需求調查並進行歸納分析。

身心障礙同仁因應各種障礙類別、類型之衍伸需求各有不同，如聯合國世界衛生組織頒布「國際健康功能與身心障礙分類 (ICF)」(參考圖一)，其中分為兩大主架構及四個層次評估：第一架構(第一層次：身體結構、第二層次：身體功能、第三層次：活動與參與)；第二架構(第四層次：環境與人為因素)。目前衛生福利部預計今年將發布「活動參與及環境因素」評估分數納入身心障礙鑑定作業辦法，這代表社會中，對於身心障礙同仁參與一般日常生活活動的條件限制，阻礙他們對於社會有更進一步的參與，此點被納入身心障礙鑑定以及相關福利措施改善的參考指標。

這當中，環境因素泛指身心障礙人員居住、生活相關的自然環境、社會環境、人際互動態度是否帶來困擾，舉例來說：空間規劃設計對於身心障礙同仁是否不便利。這些評估標準對於理解及促進包容性和設計全面滿足身心障礙人員需求的



措施至關重要。因此建議縣府與所屬機關需依照機關內部身心障礙同仁個人特質、職務特性會互動到的環境因素，進行通盤規劃考量。

而在人事單位人員本身非身心障礙專業的限制下，如何了解身心障礙同仁的確切需求？便可透過需求調查方式進行辦理，需求調查的形式可透過線上問卷、實體訪談來進行了解。

「需求調查」之範圍建議可包含：

基本資料：性別、年齡、年資、單位類別、職務類別。

硬體設備與環境：目前身心障礙設施便利性、身心障礙輔助資源是否充足、輔具使用的便利性、交通通勤出入是否便利、目前空間不便之處等資料蒐集。

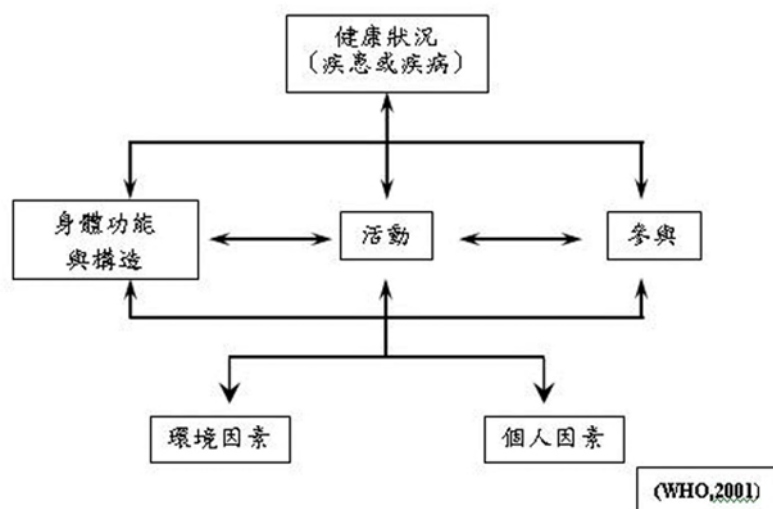
組織文化與管理面向：職務再設計方案、溝通及申訴管道、身心障礙相關主題講座規劃、主管身心障礙人員管理職能訓練、團體諮詢輔導、身心障礙新進同仁專屬適應輔導計畫、身心障礙同仁專屬健檢等項目。

透過本次的需求調查與歸納分析，主要透過概略性的調查，進行身心障礙人員需求的了解，縣府可再參酌內部身心障礙人員性質，進行個別需求訪談，以及思考目前現有制度與活動下，如何將身心障礙人員的參與納入規劃當中，例如舉辦手作紓壓活動，可思考身障人員若是坐輪椅，如何針對該同仁提供適當高度的桌椅與材料，協助其參與。

行政院人事行政總處也有針對身心障礙人員提供參考手冊(下載網址：<https://www.dgpa.gov.tw/uploads/dgpa/files/202207/88896ba9-d7ff-4d78-b858-bce2eedd4054.pdf>)，人事單位可再參考內容，針對不同障礙類型同仁進一步了解該如何提供其工作、生活等面向的輔助資源。



國際健康功能與身心障礙分類系統  
(International Classification of Functioning, Disability, and Health, ICF)



圖一、國際健康功能與身心障礙分類系統

(二) 提供身心障礙族群個人層次之 EAP 服務效益並具有量化成果。

先從行政院人事行政總處的員工協助方案評鑑三大面向著手：

1. 工作面：

提供職務再設計、職業輔導和職業轉型之調適服務或職業技能進修培訓課程，幫助身心障礙人員理解工作內容並且增加他們在工作中的競爭力和自信心。

協助建立無障礙工作環境，包括提供必要的輔助工具和設施，以確保身心障礙人員在工作場所中能夠充分發揮能力。

縣府也可安排如特殊身心障礙狀況的認知講座或者團體，來增進同仁之間彼此了解以及未來共事上可注意的相關細節，主管也可藉此確保團隊未來的合作共識。

2. 生活面：

提供心理輔導和支持服務，幫助身心障礙人員應對生活中的壓力和挑戰，改善情緒健康和人際關係。

提供法律諮詢服務，包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等。



提供財務諮詢，包括稅務處理、債務處理、保險規劃等。

### 3. 健康面：

提供心理健康之教育課程，包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等。

提供醫療保健之相關資訊，包含縣府現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源資訊、另外提供物理治療與職能治療面向協助，協助同仁確保目前身體狀況能夠因應現今工作與生活等面向要求。

提供健康促進和健康管理服務，包括定期檢康檢查、營養指導和運動建議，以提高生活質量。

從目前縣府的 EAP 方案當中，已包含許多上述內容，後續可考慮透過以下成果效益評估方式，來確認縣府所提供之 EAP 服務能及時修正，確實為縣府內的身心障礙人員帶來實際效益。

1. 建立身心障礙人員專有之 EAP 服務年度計畫表，並定期每季或每半年檢視 1 次執行情形。

2. 透過建立考核獎勵機制了解身心障礙人員在工作表現以及組織合作上的效能。

#### 3. 量化成果評估：

每年實施滿意度及需求調查，以了解 EAP 所提供之服務是否符合身心障礙人員之現實需求以及釐清下一年度之改善重點。

可再透過定期調查或質性訪談，收集身心障礙人員使用 EAP 服務的情況和感受，並結合相關數據進行效益評估，來量化 EAP 服務對他們的幫助和影響。

EAP 員工協助方案除了有提供 24 小時 0800 線上以及個人諮詢服務可協助身心障礙人員處理心理、工作、管理、醫療、法律、理財等各種工作、生活或健康問題之服務外，亦可透過 EAP 電子報、宣傳海報等文宣資料來促進縣府同仁對身心障礙人員的支持以及關懷程度。

