

靜宜人文社會學報

Providence Studies on Humanities and Social Sciences

第七卷第二期 2013 年 7 月

◎ 研究論文

明星學校夢：從教育場域看台灣的階級再製/王振輝

大學「教學優良教師」之教學信念與教學策略之研究：以一所大學之校級「教學優良教師」為例/王金國、孫台鼎、鄭青青

Newly-Emerging Ethical Issues from the 2008 Beijing Olympics/ Chen-Fong Wu

身心障礙者日間照顧服務：運作與模式/呂朝賢、陳昭君

職業重建服務人員於就業性家庭支持服務輸送之困境與訓練課程架構分析-以台中市為例/許素彬、張秀玉

企業社會責任與員工：概念與應用/謝聖哲

屏東縣縣民對長期照護服務之認知與需求/林宏陽、王仕圖、張麗珠、趙善如、黃松林

從「三都十五縣」到「五都十七縣市」：都市治理困境之探析/黃建銘

靜宜大學人文暨社會科學院 出版

《靜宜人文社會學報》編輯委員會

- 發行人 唐傳義（靜宜大學校長）
- 總編輯 王振輝（靜宜大學人文暨社會科學院院長）
- 執行編輯 郭俊巖（靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系教授）
- 編輯助理 賴秦瑩（國立中正大學社會福利學系博士生）
- 編輯委員 王香蘋（弘光科技大學老人福利與事業系教授）
- 王德睦（國立中正大學社會福利學系教授）
- 林克敬（靜宜大學法律學系教授）
- 林海清（中臺科技大學文教事業經營研究所教授兼學術副校長）
- 郭俊巖（靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系教授）
- 彭瑞金（靜宜大學台灣文學系教授）

- 出版者 靜宜大學
- 地址 (43301)臺中市沙鹿區臺灣大道 7 段 200 號
- 電話 04-26328001 # 17001~17003
- E-mail pu20600@pu.edu.tw
- 網址 <http://www.huso.pu.edu.tw/puchess/index.htm>

本期售價：新台幣 600 元；美金 20 元整。

ISSN 2223-7461

目 錄

研究論文

明星學校夢：從教育場域看台灣的階級再製/王振輝.....	1
大學「教學優良教師」之教學信念與教學策略之研究：以一所大學之校級「教學優良教師」為例/王金國、孫台鼎、鄭青青.....	35
Newly-Emerging Ethical Issues from the 2008 Beijing Olympics/ Chen-Fong Wu.....	61
身心障礙者日間照顧服務：運作與模式/呂朝賢、陳昭君.....	101
職業重建服務人員於就業性家庭支持服務輸送之困境與訓練課程架構分析-以台中市為例/許素彬、張秀玉.....	139
企業社會責任與員工：概念與應用/謝聖哲.....	199
屏東縣縣民對長期照護服務之認知與需求/林宏陽、王仕圖、張麗珠、趙善如、黃松林.....	231
從「三都十五縣」到「五都十七縣市」：都市治理困境之探析/黃建銘.....	263

Providence Studies on Humanities and Social Sciences

Vol.7, No.2, July 2013

◎ Research Articles

Dream of Star school – The class reproduction of Taiwan education : A view of the field/ Chen-Hui Wang

Case Study of Excellent College Teachers' Beliefs and Teaching Strategies/ Chin-Kuo Wang, Tai-Ding Sun, Ching-Ching Cheng

Newly-Emerging Ethical Issues from the 2008 Beijing Olympics/ Chen-Fong Wu

Day Services for people with disabilities in Taiwan: Operation and Model/ Chao-Hsien Leu, Chao-Chun Chen

The challenges faced by the vocational rehabilitation service providers in delivering family support services and the construct of training courses –Taking Taichung City as an example/Su-Pin Hsu, Hsiu-Yu Chang

Corporate Social Responsibility and Employees: Concepts and Applications/ Sheng-che Hsieh

A Research on People's Perception of and Needs for Long-term Care Services in the Pingtung County/ Hung-Yang Lin, Shu-Twu Wang, Li-Ju Jang, Shan-Ru Chao, Song-Lin Huang

From “ 3 Metropolises 15 Counties” to “5 Metropolises 17 Counties and Cities”: Analyzing Problems of Urban Governance/ Jian-Ming Huang

研究論文

明星學校夢： 從教育場域看台灣的階級再製^{*}

王振輝

靜宜大學教育研究所教授兼人文暨社會科學院院長

收稿日期：2012年5月16日，接受刊登日期：2012年10月30日。

^{*} 感謝兩位匿名審查委員提供寶貴的修改意見。

中文摘要

「明星學校」，指的是一個學校升學率、特殊教學、特殊榮譽及學校資源等方面都極為優異，是每個人都夢想進去就讀的學校。很多家長從小學開始就費盡心思積極爭取讓子女到明星學校就讀的機會。明星學校儼然成為台灣教育改革成敗的關鍵了，實在值得我們好好研究明星學校這種特異現象。本文試圖從法國學者布迪厄（Pierre Bourdieu）所說「場域」這樣的概念出發，來解構台灣社會的明星學校夢，並透視此一社會如何通過教育場域進行「階級再製」的過程。

關鍵字：教育、明星學校、場域、階級再製

Dream of Star school – The class reproduction of Taiwan education : A view of the field

Chen-Hui Wang

Professor of Graduate Institute of Education, Providence University

Abstract

The star school, referring to the enrolment rate of a school, special teaching, special honors and extremely excellent resources, is a dream school of everyone. Many parents make efforts and create opportunities to make sure their children get into the star school from the primary schools of children. The star School has become the key factor of education reform in Taiwan. It deserves more in depth study on this peculiar phenomenon. This article deconstruct the dreams of Taiwan society in the star school from France scholars Pierre Bourdieu's idea of "the field". And we want to know that process of the reproduction of class through education in this society.

Keywords: education, star school, fields, class reproduction

壹、前言

幾年前台灣流行一部根據漫畫改編的日劇叫「のだめカンタービレ」意思是「如歌般的野田妹」，製作單位把它翻譯為《交響情人夢》，劇情是描寫一個人熱愛音樂、痴迷地追求理想的築夢過程，這齣日劇用著深入淺出的方式介紹了許多古典音樂的知識，它透過有張力的劇情激發欣賞者內心對於古典音樂的高度興趣，這是一部相當成功的戲劇。但是在台灣，我們的孩子們則似乎沒有野田妹這般優雅的品味，但卻也都有著相同的痴迷和瘋狂，那就是對「明星學校」的夢。

所謂的「明星學校」，指的是一個學校升學率、特殊教學、特殊榮譽及學校資源等方面都極為優異，是每個人都夢想進去就讀的學校。當然，其中最主要的是就是「升學率」，「升學率」一項之所以會成為民眾抉擇學校甚至是居住地點的熱門榜首，一般認為，除了由於升學率為衡量學校品質的量化指標，另外，升學率高的學校，也代表教育的綜合成果佳，因此無論硬體設備、環境條件及教育品質都屬優良。

台灣社會長期以來就存在這種明星學校夢，特別是近年在少子化趨勢下，很多家長更是從小學開始就費盡心思積極爭取讓子女到明星學校就讀的機會。這裡就有一則新聞提到這種現象（蔡宗勳，2011）：

少子化衝擊，多數學校都對學生日漸減少傷腦筋，但家長眼中的明星學校卻逆勢增班，致鄰近學校招生更顯窘迫，長久下去，絕非教育之福。嘉義縣去年國小新生人數為三千七百八十九人，已是歷年來最低，今年減至三千四百零八人，一口氣又少了三百八十一人，由於幅度太大，即使班級法定學生數一再下降，連民雄、水上與竹崎等大型中心學校都難逃減班命運。

相對於絕大多數學校因新生數減少而減班，由台塑集團捐贈設立的祥和國小卻炙手可熱，雖採總量管制，但家長還是擠破頭將孩子往祥和送，致必須增加兩班才有辦法容納，但增班與否卻引發很大爭議。

事實上，祥和新生報到超標已是常態，為此縣府還修改入學規定，除長庚系統子弟第一優先外，將學區戶籍調為第二順位，縣府各行政機關子女則降至第三順位，避免給予外界官官相護的訾議。

如此一來，縣府員工子女將很難進入祥和，因而部分家長積極串連，要求縣府增班聲浪高張，但強勢運作，卻也引發反彈，不少人就批評，週三下午常可見縣府員工將辦公室當成「安親班」，公私不分現象令人詬病已久，現在又為他們量身打造，不公不義將落人話柄。

全國教師會理事長張輝山說，目前公私立各高中教育的發展非常畸形，所謂「明星高中」吸收學業成績最高的學生，然後依次第二、三---志願排列各高中順序，成績最末學生再進入私立高中，造成各高中學校教育不平衡的發展，以及國中教育的黑暗期。前者讓多元入學方案的理想變成形式的空談，學生多元入學唯一的目的就是擠入明星高中，明星高中多元入學唯一的標準是學科成績；後者讓國中校長、老師、家長及學生以考上明星高中為學校及學生存在唯一的價值，國中教育一成不變的就是考試，教育改革變成口號與形式（徐明珠，2001）。

如此看來，明星學校儼然成為台灣教育改革成敗的關鍵了，實在值得我們好好研究明星學校這種特異現象，以及這種現象對台灣社會發展的影響。

貳、明星學校作為一種競逐資本的「場域」

明星學校本身就是台灣人民追逐的夢，它是法國學者布迪厄（Pierre Bourdieu）所稱的「場域」（field/ Champs）（Bourdieu, 1984），¹這是一個特殊的社會空間，一個台灣人民，不分大小、男女、老少、貧富日夜懸念的社會空間；明星學校這種教育場域是社會權力的分配場，布迪厄把這種權力分配的處所稱為「已建構的結構」（structured structure），同時也是「建構中的結構」（structuring structure）；這是布迪厄獨到的分析方式，他將客觀社會結構生成與個人心智結構生成（the genesis of the mental structure）結合起來同時分析，因為在他看來，每個人的心智結構都是社會結構具體化的產物，但他同時又在對社會結構產生影響，因此，布迪厄認定對個人心智結構生成與社會結構本身如何生成這兩者的分析是不可能分離對待的。在此，社會結構指的是社會空間（the social space），以及佔有這些社會空間的人，社會結構是人類歷史鬥爭的產物，行動者（agents）以他們所處的社會空間，結合了他們理解這個空間的心智結構，捲入歷史鬥爭的洪流之中（Bourdieu & Wacquant, 1992: 120-121）。

2

「場域」這個概念是布迪厄探討行動主體和社會結構之間關係的重要工具；一個社會已被分割成許多不同的場域，在這些不同的場域（「已建構的結構」的場所）進行著一些為了特定目標的競爭。場域指的並不一定是個存在的實體，它是一個存在於個體之間、群體之間想像上的領域。場域乃是由各種社會地位和職務所建構出來的空間，它是由具有共同價值、思想、制度、組織規則的人員組合而成的多元複合體，例如圍繞著某一特定主題—政治、經濟、藝

¹ 場域是布迪厄文化再製理論中的一個重要概念，關於文化再製理論的介紹請參見王振輝（2012）。

² 由於強調同時分析社會結構與心智結構的生成，並且特別強調這兩個層次的分析必然是緊密相關、相互生成的，因此布迪厄稱自己的理論為生成結構論（genetic structuralism）。見Bourdieu

術、教育等一而形成的社會生活圈，如政治圈、經濟圈、藝術圈、教育圈，這種社會生活圈的性質取決於這些空間之中各人所佔據的社會地位和職務。因此場域不能被化約為孤立行動主體的單純聚合、或只是並列元素的總合，像行星的磁場一樣，它是由權力軌道所構成的系統。在某一既定時間裡，行動主體的體系決定其特定的結構；同時，每一個行動主體亦由其在場域中的特定位置來界定，由此而產生其位置的屬性（即前述所說「已建構的結構論」和「建構中的結構論」）（包亞明譯，1997）。

理論上看，每個場域皆有其一定的邊界，然而身處在特定場域內人，反而當局者迷，他是很難清楚地描述其場域，但在實際的操作過程，他卻會很清楚地知道如何操作、誰是領袖、誰在挑戰；因此，對布迪厄來說，作為社會科學家，就是要去清楚描繪場域的邊界、特色、角色以及交換的籌碼。布迪厄認為，在場域中的籌碼通常三種：經濟資本（le capital économique）、文化資本（le capital culturel）、社會資本（le capital social），它們分別對應著財富、名器與頭銜、社會地位與社會關係網絡，以及上流社會所標榜的「品味」等（Bourdieu, 1986: 286）。

從客觀上看，一個場域是一個被建構的社會空間，一個力量場域——就像馬基維利（Niccolò Machiavelli）的權力競逐——有著支配者和被支配者作用於這個空間內部，有著永遠不變的不平等關係，這是一個激烈競爭的空間。但是從主觀上看，在這個圈子的內部，每個人在他和其他人的競爭裡投入他能掌握的力量，而且，這個力量的大小定義了他在場域裡的位置，也相應地，定義了他的許多行動策略，這個力量便是他所擁有的籌碼——各類資本。行動者在場域中如何運用策略，取決於他所擁有資本的性質、種類、數量；按，資本的概念原屬經濟的範疇，資本的積累需靠投資、繼承，並依照資本擁有人所掌握的理財、置產時機而決定其獲利多寡。

（1990: 14）。

明星學校作為一種教育場域，相對而言，其邊界是十分清楚的，它就是一所學校，它可能是小學、國中、高中或大學；其鮮明的特色是高升學率、高國內外排名、昂貴地段、優秀師資、非凡身價的畢業證書、優勢資源以及眾多成功校友等等，當然能夠進場去角逐此種權力場域的學生也都是社會菁英，每個人以其校友為榮，是以想方設法、千方百計，投入各種資源擠入這樣的名校；台灣人民對明星學校的崇拜可以說是一種集體意識，有人就這麼形容這種集體意識（羅伯特亞當斯，2011）：

台灣社會對於「明星學校」存在由來已久的集體意識，不富不貴者冀圖子女或自己從「明星學校」的加持，獲得社會向上流動的力量，既富且貴者更希望「明星學校」的加冕能使家業遠傳、名聲流芳。有的人盼望國內的明星學校，從小學、中學、大學甚至研究所，無不遵循社會既定的明星學校崇拜意識，一步步把子女或自己往這條窄路上盡量擠一擠，有資本者則把觸角伸到國外，哈佛、牛津、劍橋、長春藤盟校等名校的崇拜更加明顯，喝洋水、吸收洋墨汁的名校崇拜之旅，彷彿就是鍍金取鑽的必經過程與結果。這種集體崇拜無分貧富貴賤，只是渴求明星學校的名校對象不同、程度不一罷了。

其實，這樣的崇拜不僅台灣為然，同是中國文化的大陸人民也深為明星學校所著迷，例如中國大陸最近有以下這則評論（中國評論新聞網，2012）：

中國校友會網近日發布了《2012 中國大學杰出校友排行榜》，看了這個榜單，我估計不少人會進一步地強化名校情結。排在前十名的，都是響當當的名字，而北大、清華、人大，則毫無懸念地位列前三。榜單顯示，改革開放 30 多年來，清華大學造就了 84 名億萬富豪，校友財富合計近

3000 億元。在傑出校友中，1952 年以後畢業於北大的政、商、學界傑出人才最多，有 456 人；其次是清華，有 292 人。

這裡的「名校情結」就是本文所說的「明星學校夢」。進入名校等於是成功的保證。

簡單地說，貧窮的人希望透過明星學校這樣的場域來翻身，富貴的人則期望以此來鞏固自己的社會地位，因此，它變成一種全民共同追逐之夢。

然而，這種集體意識事實上是一種菁英主義（elitism），台大數學系教授黃武雄認為，台灣教改常不自覺地陷入這種菁英主義的意識形態中（黃武雄，2003）。如同學者所觀察的，一直以來，台灣教育的菁英思維確實已根深蒂固了，家長與學生的觀念亟待改變，每位學生都想擠明星高中、明星大學，這是一種虛榮的心理，因為進了明星高中才有較大的機會考進明星大學，而這些系出名門的學生，就是典型的「菁英分子」，在他們出社會之後，固然容易有強烈的菁英思維（林彥廷，2009）。有位網友將這種菁英主義視為理所當然，他的理由是（熊掌印，2005）：

台灣要追求進步當然需要傑出的人才

所謂明星學校當然有其價值

難道哈佛 MIT 哥倫比亞 牛津 普林斯頓.....都假的啊

進步的國家大部分也有存在所謂菁英教育。

然而，要進入這種菁英主義的明星學校就讀，若不是天資聰穎，就必需從小栽培，按台灣社會的風氣來說，就是不斷地補習、學習更多的才藝，然後沒日沒夜地不斷讀書、考試，通過許多如惡夢般的補習與考試，最後才有可能擠進明星學校這個窄門。因此，就像布迪厄所說的，想要進入明星學校這個教育

「場域」以及人們在場域的位置，取決於這個人所擁有的資本數量；而一個人所擁有以及運用的全部資本總量，而所有這些資本事實上就是階級的判斷標準（Bourdieu, 1984）。

於是，明星學校這樣的「場域」就以各種社會關係連接起來的、表現形式多樣的社會空間或社會領域來呈現，要進入這樣的場域，其家庭必得擁有數量龐大的資本，他的孩子才能與人競逐。因此，一個明星學校教育場域可以被定義為在教育過程中的各種位置之間存在的客觀關係的一個特殊網絡或結構。在台灣社會中，明星學校這種場域由前述諸多不同的社會要素如地段、畢業證書、優勢資源…等連接而成的，這些社會中不同要素通過行動者占有不同「位置」（比如明星學區）而在場域中存在並發揮作用。行動者在明星學校這個場域所建構的社會關係就像一張社會之網，而位置可以被看成是網上的結。位置是人們形成社會關係的前提，社會成員和社會團體因占有不同的位置而獲得不同的社會資源和權利。因此，搶先佔有這樣的位置攸關爭奪社會資源及個人前途的生死之戰，明星學校的重要性因而突顯。

如果我們更深入地分析，台灣的明星學校其實不只是一個「場所」、「位置」，它更是一種社會品牌—即社會所共同推崇的價值，這倒也符應了布迪厄所說的「場域」，它指涉的範疇十分寬泛，既可以是具體的、正規的集團組織，也可以是有著某些共同價值觀念（信仰）的鬆散的社會網絡體系。依布迪厄，社會空間或場域就像市場體系一樣，不同的特殊利益或多重的特殊資本進行交換與競爭，就像布迪厄所指出的（高宣揚，2002：231-232）：

作為一種場域的一般社會空間，一方面是一種力量的場域，而這些力量是參與到場域中去的行動者所必須具備的；另一方面，它又是一種鬥爭的場域；就是在這種鬥爭場域中，所有的行動者相互遭遇，而且，他們依據在力的場域結構中所占據的不同地位而使用不同的鬥爭手段、並具

有不同的鬥爭目的。此與同時，這些行動者也為保持或改造場域的結構而分別貢獻他們的力量。

場域，是在生活中行動者擁有的社會地位、不同形式的資本力量及權力範圍而產生的相互關係網絡。可以這麼說，場域本身就是一種珍貴的資本，因為不同的場域所建構的社會網絡和資源是完全不同的，這種珍貴的資本不僅是一種抽象的價值，它確實可以轉換成具體的資源；以明星學校來說，明星學校集合了優秀的老師、豐富的資源、便利的交通、精華地段、方便的生活圈、充沛的政商關係等，是其它等閒學校所無法望其項背者；就舉資源一項來說，台大教授張瑞雄就指出，當前台灣高等教育資源分配極為不均，5 年 500 億計畫是最好的例子。目前國立大學有 70 幾所，除了受補助的 11 所外，其他的國立大學都在苦撐經營。在僧多粥少的情況下，台大 1 年仍可拿到 30 億，可說佔盡資源。預算都湧向台大等明星學校，學費差不多，資源卻多很多的情況下，學生當然拼命地往台大擠（陳心冕、黃政嘉，2011）。

參、攸關文化資本的爭奪戰

職是之故，在台灣這種教育場域裡頭展開各種象徵資本（le capital symbolique）的爭奪，它事實是一種現代形態的鬥爭，不同於馬克思主義的階級鬥爭大部分陷於經濟資本的鬥爭，布迪厄所指稱的象徵資本的鬥爭，是一種更細膩的、更深刻的、也是更為全面的現代化鬥爭；在台灣，明星學校這樣的場域是一場文化資本、社會資本和經濟資本全方位的爭奪戰。³

其中特別是文化資本的競逐，文化資本是布迪厄各種形式的資本中最為重

³ 關於此三種資本形式，本人曾在〈教育與文化再製〉一文做過理論上的介紹，在本文中，我較著重於這三種資本如何在教育場域中實際運作之論述，關於前文見王振輝（2012）。

要的概念，尤其是文化資本在社會階級再製中的關鍵作用。

這種文化資本通常以三種形式存在於人們的社會交往中，它們分別是：

1.內化形式（**embodied form**），即存在心理和軀體上的長期稟性形式（**embodied as a disposition of the mind and body**），它以精神和身體所稟賦的持久性情的形式存在，特指個人經後天長期訓練、薰習、培養而內化的修養，例如一般人所說的習慣、學識、氣質、胸懷、品味、談吐等蘊於內而形於外的特質，具有這些特質的人其拿捏得恰到好處的舉手投足令人感到卓爾不凡，讓人過目難忘、令人賞心悅目、讓人愉悅、令人尊敬，也因此更容易使人親近，當然，這樣的人的社會關係比一般人更為綿密、更為良好，在人際溝通與交流中往往不知不覺地便能創造更多的機遇、從而獲得更多有價值的資源。

2.具體化形式（**objectified form**）：指個人所擁有的有文化意涵物品以及運用它們的能力，這些文化意涵物品可以是現代如電腦、智慧型手機，可以是古典如水墨畫、古董等藝術品。這些物品可以作為商品，而在交易中可以直接轉換成經濟資本；但若要有能力運用它們，則必須具備創造、解讀物品的文化內涵之能力，它有賴於長期陶冶的修為、學養，比如一個人對中國明代宣德青花瓷的鑑賞，他既要了解明代歷史、政治、經濟發展，特別是永樂皇帝、宣德皇帝這兩個人，還要有中國文人畫、水墨畫的造詣，至少要能深入品味欣賞文人畫、水墨畫，不僅如此，更要具備當時陶瓷燒造的學養，如蘇麻泥青特點、器形、工藝特徵、時代習俗，如此才能真正欣賞其藝術價值；其餘如欣賞西洋古典音樂，欣賞者一樣需要具備一定程度的審美能力。這種具體化形式的文化資本，通常表現為文化商品（**cultural goods**）的形式，這些商品是理論留下的痕跡和理論的具體顯現，特指個人擁有的文化商品以及對這些物品鑑賞、解碼的能力。

3.制度化形式（**institutionalized form**），乃是由合法化的制度所承認的各種教育、考試、訓練資格或憑證，比如學歷、學校等級、證照，它以一种客觀化

的形式存在，這種形式賦予文化資本一種完全是原始性的財產，而文化資本正是受到了這筆財產的庇護展現其非凡價值，在此，文化資本特指個人取得政府機關認證的教育文憑和證書（Bourdieu, 1986）。在台灣各級學校現在盛行的英文檢定、多益、托福、雅思以及各類職業證照皆是，許多大專院校和系所更直接將特定檢定與證照設定學生畢業門檻，以此強調制度化形式的能力之培育。

其實這三種文化資本形式也可以從另一側面來解讀，它們分別可稱為文化能力、文化產品和文化制度（羅生全、靳玉樂，2007）。文化能力以內在化為前提，是指通過各種教育，經由行動者的身體力行與對學習投入的時間，內化為自身的、並成為精神與身體一部分的知識、教養、技能、趣味及感性等才華。文化產品是文化價值的體現，其價值是由具有文化能力的個體根據其內化的文化內容賦予的，是一種物質存在，例如經過長期訓練培育的畫家的油畫、雕塑家的雕像等藝術創作，文化產品是可以傳遞的。文化制度則是體制化的文化資本，它是文化能力經過文化體制的資格授權後的存在形式，教育行政部門通過對文化制度化來干預、控制文化資本，使文化資本成為一種標籤，相應的文化資本的佔有量便有相應的資格和證書予以證明，同時反映其社會地位。體制化的背後是權力，人們可以清楚地看到體制性權力的行為魔力，看到顯露自身的權力和捍衛信仰的權力，換言之，看到強迫別人接受「社會公認性」的權力，例如學校所安排的課程也是文化的制度化，學生對課程文本的學習是個體接受文化產品的過程，是體制規定下的體現權力的合法化接受。

從表面上看，上述的三種文化資本的形態，表面上看來似乎大多數是一種已經物化的資本形式，其實在布迪厄看來，文化資本不僅僅是一個能完全解釋文化的「被形塑結構作用」的、靜態的實體性概念，它同時也是一個能充分闡釋行動者「形塑結構的作用」、並能及時回應外在變化的、動態的運動體（朱偉鈺，2006），也就是說，文化資本有其客觀性，也有其主觀性，一方面文化

資本唯有通過「人」（行動者）這個文化載體體現其存在與固有價值，此其客觀性；而另方面則因為人的主體能動地解讀、回應社會的遷流變化並作用於社會從而去塑造新的社會結構，此其主觀性。從另一角度來說，文化資本的客觀性就是前面所說的「已建構的結構」，文化資本的主觀性就是「建構中的結構」，如果以台灣社會中常見的文化資本來說，家庭所累積下來的文化資本就是其客觀性，而個人心智結構的生成過程便是文化資本的主觀性，這兩者在社會階級再製中皆具關鍵性作用。

這裡要強調的是，文化資本的積累通常是以一種再製（生產）的方式進行的。「再製」是一個體現代與代之間文化資本傳遞方式的概念，「再製」強調資本積累過程中「反復生產或複製」的特徵。也就是說，文化資本的積累不是一種從無到有的創造性生產，它是從社會客觀存在到主體主觀創造的過程，其中主要是以傳承方式實現的。

在台灣的教育過程中，個人想要積累這樣的文化資本，必須透過各種資本的幫助，這些資本就是家庭背景、經濟地位、天賦條件等，優勢家庭以這些資本為前提，每個人透過看似「公平」的考試制度，進行一場全方面的鬥爭，從而進入明星學校成功地再製文化資本，而且這樣的再製是相當隱蔽和巧妙的，如學者所訪查的心得（林彥廷，2009）：

筆者曾問了一名台大高材生，他承認自己是眾多學生當中的菁英階級，也承認在家庭背景、經濟考量、天賦等方面享有與生俱來的優勢地位，也認為每一次的考驗都是公平的；但對於他談到那些非名校或不會唸書的學生時，他則表示這是一種「正常現象」，也是一種「上智下愚」的必然結果。

正是在「每一次的考驗都是公平的」考選制度以及美麗的文化神話底下，文化資本施展其「虛假的非功利性」(disinterestness)之隱蔽的魅惑力，一方面，文化資本在其文化的外衣之下強有而力地表現出其拒絕經濟勢力染污的非功利本質的特性，彷彿告訴人們文化是與利潤、世俗功利主義的銅臭脫勾的；另一方面，文化資本在經過考選制度及其合法性的洗禮之後，它表現出公平性、神聖性、純潔性、知識性等特質超越了庸俗；或者說，社會大眾對這樣的文化資本產生了「誤認」(misrecognition)，似乎在競逐文化資本時，所有行動者都是平等的，文化資本在此維持著一個公平性和非功利的光環，這實質上誤導社會大眾對以下事實的認知：在社會競爭時，事實上都存在著行動者所繼承的資本的不平等，並非所有行動者都可以處在同一個位置上對這一同等的對待做出同樣的反應(Beasley-Murray, 2000: 113-114; Bourdieu, 1986)。這個也是布迪厄把文化資本稱為「象徵暴力」(symbolic violence)的原由，一來原本所有象徵皆是文化系統的產物，它是由這個社會上每個成員點點滴滴、日積月累在不知不覺中共同合作所創造出來的結構；二來這個暴力乃是一種由支配者透過它所控制的系統「強加」在被支配者身上的合法過程；在此，文化資本這種合法性是進一步讓行動者擴大再生產資本的有效理由，即賦予行動者更多合理的、倫理的動機，從而讓行動者更理所當然地、勇敢地去追逐更多的文化資本，以期符合社會期待進入菁英行列。

如此這般，符應合法的、合理的、倫理的文化資本也就巧妙地隱蔽其社會階級再製此一殘酷的事實，而實際上這種誤認是一種幻象(illusion)，它的根源來自於考選制度與學校所具有的教育學術權威，讓人們誤以為其中的運作是合法而且是中立客觀的。經由這層誤認的過程，社會階級鬥爭的權力關係並沒有被人們客觀的理解，而是以一種合法的形式強行烙印在人們的腦海之中，變成「每一次的考驗都是公平的」考選制度(Bourdieu, & Passeron, 1977: 1-68)。

可見，從表面上看，一個人想要擠身這樣的菁英階級，想要進入明星學校的窄門，是家庭動員了多少力量、費盡多少的心思，才能挺進如此的場域，但是，從複雜的社會互動來看，進入明星學校獲得一張文憑的背後又是隱藏了多少社會、經濟、政治權力鬥爭的糾纏；而且最重要的是，明星學校這個教育場域作為各種要素形成的關係網，它是一個動態變化的過程，而變化的動力也來自我們底下要講的社會資本。

肆、通過明星學校所取得的社會資本

學生進入明星學校不只是為追求高升學率，最後取得他的文化資本，其實在搶進明星學校的過程裡，充足的「社會資本」既是一個學生入學的前提，同時也是他入學的目的。

根據布迪厄，所謂的「社會資本」就是個人在一種社會組織結構中，利用自己特殊位置而獲取利益的能力（Bourdieu, 1986: 248）。它與其它資本不同的是，它存在於人際關係與社會網絡資源之中，但是，社會資本不是社會關係本身，因為每個人都有社會關係，但不是每個人都有社會資本，這是由於當我們的親朋好友只是市井小民、販夫走卒時，我們是無法透過這樣的社會關係取得資源與利益的。

關於社會資本，最早使用此一概念的是經濟學家羅瑞（Glenn Loury），羅瑞在〈種族收入差別的動態理論〉（A Dynamic Theory of Racial Income Differences）中批評新古典經濟學理論在研究種族間收入不平等時太過注重人力資本的作用，羅瑞從社會結構資源對經濟活動影響的角度出發，首次提出了與物質資本、人力資本相對應的一個嶄新的概念——社會資本；在他看來，社會資本是諸多資源之一，存在於家庭關係與社區的社會組織之中（Loury, 1977）。羅瑞的社會資本概念，後來經由布迪厄的進一步發揮，對社會資本進

行系統性的考察，做了更周延的界定：

實際的或潛在的資源的集合體，那些資源是同對某些持久的網絡的佔有密不可分的。這一網絡是大家共同熟悉的，得到公認的，而且是一種體制化的網絡，這一網絡是同某團體的會員制相聯繫的，它從集體性擁有資本的角度為每個會員提供支持，提供為他們贏得聲望的憑證。⁴

美國學者柯爾曼（J. S. Coleman）稍後則將社會資本定義為：能做為個人資本財的社會結構資源；他特別著重在「關係」的層面上，當個人擁有越多有助於目標行動的關係，則越能運用這些關係來達成目標，社會資本的表現形式有相互的義務與期望、信息網絡、規範與懲罰、權威關係、各類型社會組織和有意創造的組織等等（Coleman, 1988a, 1990）。在教育社會學上，柯爾曼是將社會資本理論應用到教育領域的主要學者。根據柯爾曼，社會資本在教育上扮演重要的角色是在功能上引導兒裡由家庭社會化過渡到公共機構，他指出，在傳統社會中，兒童的成長過程受到家庭和鄰里的照顧，這些構成了兒童成長的社會資本。但隨著現代社會結構的變化，父母工作壓力不斷增加，鄉里之間人際關係逐漸淡漠，兒童所獲得的社會資本越來越少，不利於他們的成長。於是，在一個現代化社會裡，影響兒童未來成就最重要的社會資本就只能是他的家庭背景了，其重要變項包括家庭有效地支持教育、家庭子女數量、父母教育程度（Coleman, 1988b）。

在台灣，一個學生最初的社會資本是來自他的家庭，也就是他的父母親，根據柯爾曼的研究，父母為子女創造社會資本有賴於下列三個要素：（一）父母與子女的聯繫程度；（二）父母與子女關係的穩定程度；（三）父母的意識形

⁴「社會資本」（social capital）這個概念最先由布迪厄在1980年於《社會科學研究》雜誌上發表了題為〈社會資本隨筆〉的短文法文論文中提出，但直到1985年他用英文寫的一篇論文發表之後，這個概念才引起學術界的廣泛注意。詳見Bourdieu（1986: 248）。

態。他特別強調父母與子女的親密關係，並將此親密關係視為有助於子女成長的社會資本（Coleman, 1988a, 1997）。

國內學者林枝旺參照柯爾曼的社會資本理論進行實證量化研究，其中，他所謂的「社會資本」定義是指學生經由其日常生活行動而產生之關係網絡，而這些關係網絡將會影響學生之學業成就，它的具體內涵包括「父母教育參與」、「家庭教育氣氛」、「打工」、「補習」四項，其研究結論是，社經地位越高之家庭，其子女之社會資本越高（林枝旺，2005）。

另一國內學者周新富也依據柯爾曼的理論，探討家庭為主的社會資本形式內涵，及整理其與子女學習結果關係，他把家庭內部的社會資本，區分為家庭互動、父母教育期待、父母參與教育、子女行為監督、家庭規範等（周新富，2005）。

實際上，其它相關的研究也都證明，父母的教育程度與社經地位都決定了一個家庭所擁有的社會資本，例如陳怡靖與鄭耀男的研究顯示，父母教育程度越高，家庭的社會資本越高，即父母對子女的教育越關注、越投入，則越有利於教育年數（陳怡靖、鄭耀男，2000）。而巫有鎰的研究也發現：父母社經地位越高、社會資本越高，將會對子女的教育越關注與期望越高，結果對子女的成就抱負有正面的影響，且會提升子女的學業成績，證實了社會資本有助於提升子女的教育抱負，且是影響教育抱負的中介變項（巫有鎰，1997）。

如果以明星學校來說，學生最初通過家庭的社會資本取得進入學明星學校的資格，但這僅僅學生取得社會資本的第一步，有了家庭所支撐出來的社會體系的奧援，學生才有可能問鼎明星學校；一個在台灣的学生必須做的第二步是，在明星學校獲取、累積屬於他自己的社會資本。

關於這個第二步，台灣大學資訊工程系歐陽明教授便一針見血地指出，一個學生進入台、清、交、成等名校就讀，就可累積人脈。就讀名校所累積的人脈就是學生自己的社會資本。

其實，名校自身就是一種「社會資本」，像筆者服務的私立大學，有一個研究生寫提交給教授的心得報告裡就說到，有一次她去一家大企業應徵，主持面試的主管當場就明白地告訴她，你的學業成績、履歷、談吐應答都顯示出你是不錯的人才，不過，我們礙難錄用，因為這次的應徵者有清華大學畢業的，公司就要這樣的人才；她在報告中表示，這種活生生的學校歧視讓她心裡著實受傷。這裡的「社會資本」指的就是明星學校這塊招牌的社會價值。

其次，社會資本的另一個意涵就是前面所說的「人脈」，在此，此種人脈社會資本是指實際或潛在資源的集合體，包括個人的社會網絡及個人與組織的關係，它能以集體擁有的形式提供團體成員支持，也就是社會關係或網絡關係可以轉換成社會上有價值的資源和機會，例如尋找工作時綿密的同學網絡所提供的機會、受傷時感情的支持、選舉時合法的組織角色、工作中取得特別的資訊、比別人更多社會流動的機會……等等。因此，布迪厄指出，社會資本指的是，人們的關係網絡創造了一種解決社會問題的有價值的資源，並向成員提供集體所有的資本（Bourdieu, 1986）。這種現象在台灣特別普遍，在許多公私部門中，名校同學學長學弟互為奧援結幫結派，形成利益集團，也正因為這種牢不可破的利益集團效應益增明星學校的價值光環，許多人千方百計擠身如此利益集團，獲得別人無法企及的利益。例如許多著名的國立大學爭相開設在職進修班，如企業家班、金融MBA、國際EMBA班等，它們也成功地吸引了眾多大企業家、CEO的爭相報名，因為他們知道，在這樣明星學校的進修班，人脈就是錢脈，在那裡交朋友遠比學知識更加重要，進修班唯一的目的就是交朋友。學校也清楚這一點，有一些甚至在招生簡章上更明明白白地告訴考生：擁有學校的同學資源，將是你一生最寶貴的人脈財富。

當然，如果家庭沒有這樣的社會資本，將無法支持子女的學業成就，子女當然也就無法就讀明星學校了，理所當然地無法建構屬於他自己的社會資本。

在實現世界中，每一個人在多方面的社會空間中都佔有一定的位置，如前

所說，社會資本是個人利用自己特殊位置而獲取利益的能力；鄉下學校與都會明星學校的學生並不是因為他的資質優劣而有所分別，其真正的分別乃是透過學校這個場域能擁有的不同種類的資本來造就自己未來的成就；這就是「社會資本」，這些社會資本包括了如前所述義務與期望、信息網絡、規範與懲罰、權威關係、多功能社會組織和有意創建的組織以及人與人之間的各種社會網絡，即個人的親戚、朋友、同學、同鄉等關係，一個人能從中獲取的利益越高，那麼他的社會資本就越高；布迪厄在其著作中努力地證明了這種社會資本所帶來的是不平等的再生產（Bourdieu, 1986）。

利用明星學校來獲取社會資本的情況不僅在台灣如此，在外國依然如此，例如韓國學者（Lee, & Brinton, 1996）指出，在南韓競爭角逐進入有名望的大學（明星大學）在就業市場上相當佔優勢，學生可以利用學校名望調節人力資本及社會資本。

伍、明星學區與經濟資本作為一種篩選機制

一般而論，社會經濟地位高的家庭也將其擁有社會經濟資本轉換為子女各種機會的優勢，進行不平等的代際傳遞。

在台灣，這種不平等的代際傳遞最具體顯示在所謂的「明星學區」上，即明星學校的所在地所形成的生活環境，它儼然成為一種篩選人才的自然機制。

這是由於台灣的明星學校都設在都會精華地段，因此，在中小學階段，多數縣市及明星學校在入學需求過多的壓力下，學生的家長就紛紛以設籍時間及取得權狀，做為代表居住事實的形式審查，因此若能及早購屋設籍並自住，就愈能確保子女順利進入心目中的明星學校；此時，家庭的經濟資本就決定了他能否進駐明星學區的關鍵了。而在好不容易擠入明星學校之後，除了昂貴的生活費用，當然又是緊接著一系列無窮無盡的用功、補習、考試，特別是補習，

是台灣中小學生的夢魘，當然也是在家庭雄厚經濟資本的支持下的結果，一個階段的明星學校夢之後，就又是另一階段的明星學校的追逐。如此循環不已。

根據2011年的一項調查，在台北市明星學區裡的房價近五年飆漲100%（馮昭，2011）。可是，即便房價再飆，為人父母者為了兒女，也是千方百計遷入明星學區。據云，台北市師大附中國中部的學區，只有兩個里的範圍，光是設籍就讓家長搶破了頭（全台學區剖析，2013）。例如最近網路上流傳一篇文章（親子天下部落客共和國，2013），其中寫道：

最近遇到一位住在社區的朋友，她說：

「我兒子（小四升小五）秋天要轉到台北市讀書了…要不是龍年生的孩子太多，排隊入學比較久，小三我就已經讓他轉學了！」

小熊同學的家長們，也有不少考慮三四年級後，讓孩子轉學到台北市唸書。不是因為小熊的學校不好，而是為了將來讓孩子唸北市的好國中，要從小就先去排隊，取得北市國中的入學資格。

這些明星學區地價、房價極為昂貴，因此，要進入明星學區，當然得在經濟上有相當的地位，也就是要有相當的經濟資本。

根據學者的研究表明，家庭社會經濟地位對後代教育獲得起著重要作用，這一點在廣泛的國際比較研究中得到了驗證；家庭社會經濟資源或經濟資本主要指父輩的經濟能力、權力特權和社會網路資源等，與家庭教育背景相比，它們是外在的、易變的，更容易受到社會制度和社會狀況的影響（Donald, & Yip, 1989）。

在文化教育上，這種經濟資本的作用最為具體；家庭社會經濟資本的作用機制在於高階層家庭利用佔有社會經濟資本的優勢，在升學和擇校的過程中減少競爭烈度，將部分競爭者排斥在競賽之外，甚至壟斷教育機會。這具體體現在兩個方面：一種「直接」排斥和另外一種「隱性」排斥。（<http://www.tecn.cn>）

關於「直接」排斥主要有兩種機制：特權排斥和經濟排斥。特權排斥是指在教育制度設計中特別為某特定階層——通常是權貴階層——預留了位置。這經常發生在保守封閉的社會中，例如在中國各省份教育部門都普遍存在著「高校教職工子女可適當降分」不成文的「潛在規則」（葉祝頤，2008），最典型例子就是特納（Ralph Turner）所描述的英國「贊助性及庇護流動」（Sponsored and Contest Mobility）模式，即貴族和精英階層的子弟從小就進入專門的學校，然後保送到一流大學，從而確保其日後的精英地位。⁵

英國式的這種「贊助性及庇護流動」模式也以另一種形式出現在台灣的教育中，例如根據台灣大學統計，在2011年大學指考分發榜單中，建中錄取三百三十一人、北一女二百八十四人，儘管人數均較去年減少，但兩校仍佔高中錄取人數的冠、亞軍。而且若以繁星、個人申請、指考分發各升學管道相加，建中應屆與重考共有五百零三人考上台大，北一女則有四百一十二人，建中和北一女兩校就約占台大今年新生的四分之一（胡清暉、邱紹雯、蘇孟娟、朱有鈴，2011）。不僅如此，台灣的台大醫學系學生雖然來自全台各地，但出身背景都極為相似，很多是兄弟、父子、父女檔（黃文博、陳易志，2011）。

因此，我們可以說，明星學區的競逐，事實上就是一種經濟排斥，這種經濟排斥是現代社會最常見排斥的方式，因為，富裕家庭送孩子進入設備好、品質好的學校，或是居住在「高尚」學區的人們享有品質好的學校（Cookson, & Persell, 1985:13-30）。另外，在中國大陸教育界還存在這樣一種現象：一所學校有高、低兩個錄取線，僅僅通過低錄取線的學生需要以「捐助」或「擇校費」等形式付出一定經濟代價後才會被錄取，這在本質上是以經濟資本換取教育機會。

對於社會下層而言，當接受教育的直接成本已經構成經濟負擔，就會出現「考得取、上不起」的現象，以中國為例，學者估算，中國人均年收入僅八千

⁵ 與此相對的為「競爭性流動」（Competitive Mobility），即完全以個人的才華與努力，透過參與公開競爭的方式而提升社會地位，此種社會流動以美國最為典型。詳見Turner（1960）。

元（人民幣，下同）上下，且貧富懸殊，社會結構極不合理，城鄉低收入家庭基數巨大，其中尤以人均年收入至今不足三千元的農村為多。按大學學費水平，城鎮居民的平均年收入不夠一個大學生一年最低費用，對農村來說，這最低費用要花去3-4個農民人均年收入的總和，收入遠低於平均數的貧困人口就得更多人不吃不喝才夠一年學習費用。如在中國四川省成都附近一小縣級市德陽，就有20名收到大學錄取通知書的高考學生因家貧湊不出數千元學費而面臨棄學的痛苦抉擇，更別說農村和邊遠貧困地區了；在中國甚至再三發生無法負擔孩子學費而自殺的父母案例，中國學者大都也承認「上不起學、看不起病、住不起房」，已成為中國最大的公共問題（周慧盈，2006；肖雪慧，2005；蘇北，2006）。在台灣，這種情況也好不到哪裡，2012年，台灣的企業家合勤科技董事長朱順一到交通大學頒發獎學金時，發現僅有二名清寒學生來申請，他表示，過去窮人翻身只能靠教育，但是近年來台灣明星學校學生卻幾乎用不到清寒獎學金，事實是：「不是大家變有錢，而是窮人小孩根本進不了名校」（張念慈，2012）。

除特權排斥和經濟排斥之外，學者也指出，通過使用社會網路等其他社會資源也可以實現排斥的目的（姜添輝，1998）。

至於所謂的「隱性」排斥是指在升學決策時，因為低階層對升學風險承擔能力差或對教育預期收益評估低，一些人會過早地退出升學競爭。學者指出，隱性排斥的發生不是因為沒有能力支付教育的直接成本，而是覺得相對的機會成本太大（Breen, & Goldthorpe, 1997）。它不像直接排斥那樣赤裸裸地設門檻實現排斥，而是在機會均等的名義下，讓低階層家庭基於理性選擇，在自願的表象下隱蔽地實現排斥之目的，故稱之為「隱性」。例如因為在都會地區生活成本過高，家庭無法負荷，以致家長讓孩子選擇離家較近的鄉下學校就讀，在台灣的原住民和偏鄉農民的子女便是如此。

不過還有另一種隱性排斥的形式，像台北市2010年推行的一綱一本，到了

2011年「北北基」聯合學測就顯示出它的效應了，根據報導，由於北北基辦理聯測設限較多，不利外縣市學生搶攻建中、北一女，造成外縣市就讀建中、北一女人數呈倍數銳減。北一女校長張碧娟、建中校長陳偉泓都坦承，聯測確實不利外縣市學生前來（石文南，2011）。也就是以教學內容和獨特的考試將外縣市學生排斥在外。

其實台灣長久以來都發生著這種因居住所在地而產生的明星學區的排斥外來的現象，例如台大經濟系駱明慶教授在2002年曾發表一篇「誰是台大學生？」論文，根據台大學生註冊資料，發現1982-2000年台大學生有82%是來自於20個明星高中，其中北一女應屆畢業生有將近一半可以進入台大；此外，有一半台大學生是住在大台北地區，台北市學生進入台大機率最高，約為台東縣的15倍，而大安區更是勇冠全市（駱明慶，2002）。此一研究與統計，基本上除了反映出城鄉之間在升學方面是有明顯的差距外，更重要的是，它讓我們看到了明星學區確實是一非常有效的經濟資本的篩選機制。

當然，我們必須知道，在布迪厄，經濟資本是資本的最有效的形式，最具體地展現了資本主義的貪婪、侵略特性；這種資本可以用常見的、匿名的、多變的、可轉換成貨幣的形式，一代傳遞一代。經濟資本可以更輕易、更有效地被轉換成其它資本形式，反之則不一定。

陸、階級再製的完成

因此，由上面的論述，我們看到不同階層擁有不同數量的文化、社會、經濟資本。文化、社會、經濟資本越多的階層就越有能力轉化成子女教育機會的優勢，從而實現不平等的代際傳遞。在這一模式之下，一個社會的教育不平等水準還將受到社會分化程度的影響。如果階層間資本擁有差異不大，那麼高階層所能倚仗用以「排斥」的資本也就相對減少，排斥將難以實現或者收效甚微。

相反，當社會分化劇烈，階層間擁有的資本量差異巨大，這時如果又存有一定制度空間使排斥機制能有效運作，那麼資本轉化模式將成為產生教育不平等的主導邏輯（姜添輝，1998）。

於是，在資本主義中的「資本」這個概念，在當代的教育社會學中被視為分析社會文化非常關鍵的議題，這當然也是受到馬克思主義的啟發；在馬克思那裡，資本主義裡的資本乃是資本家剝削勞動者的剩餘價值而來的，因此，資本體現出一種累積形成的勞動剩餘價值，更重要的是，這樣的資本具有生成性，能不斷地擴大生產和再生產，資本本身更具有交換價值，資本之間能進行轉換；從馬克思的資本理論，可以得出幾個概念：剝削、壓迫、資本的再生產（或再製）以及資本的交換價值等，在此，我們也必須注意到，在馬克思主義裡，資本的生產與再生產同樣是階級複製的前提條件，是資產階級得以繼續剝削勞動階級的憑藉（馬克思，1975；馬克思、恩格斯，1964：217，1995：589-597）。

然而，事實上，當代社會中各種資本的發展已經更多元化、更全面性了，所以必須對它進行更細膩的解構；因此，布迪厄全面觀照資本的一切形式，提出其獨特的解釋，他認為：資本是一種積累勞動，個人或團體通過佔有資本能夠獲得更多的社會資源；他的資本觀點擴大了資本原本的內涵；進一步言，在此，「資本」概念包含了對自己的未來和對他人未來的控制能力，因而，資本實際上是一種權力形式，並以此新形態的資本理論，致力於在理論上調解個人與社會之張力；布迪厄認為，一方面，社會是由資本的不同分配構成的，另一方面，個人又要竭力擴大他們的資本。個人能夠積累的資本，界定了他們的社會發展，也就是說，資本賦予他們生活的可能性或機遇，更主要的是，資本也被用來再製階級區分。在他的疏理下，當代的資本表現為幾種型態，分別是經濟資本、文化資本、社會資本（Bourdieu, 1986）。

在布迪厄而言，這幾種資本都有相應的功能，彼此聯繫而且能相互轉換，如社會資本、文化資本可通過轉換成經濟資本來獲取經濟上的利益和回報。各種資本的轉換，其最終目的乃在於階級的維護與再製。

我們前面通過布迪厄觀點，檢視學校教育在文化資本輸送的角色；布迪厄認為學校教育有利於原本擁有豐富文化資本的宰制階級。換言之，教育系統傾向再製文化資本的繼承分配，而非根本的改變。透過文化資本的中介，社會的優勢階級再生產社會資本、經濟資本作為社會競爭的憑藉，如此，教育系統乃成為社會階級再製的機制（邱天助，2002：15）。

實際上，這樣的結論不只是布迪厄的觀點為然，英國的伯恩斯坦（B. Bernstein）從另一側面告訴我們，教育與階級再製的密切關聯；伯恩斯坦的重點放在語言與教育傳遞，他深入分析語言代碼在教育中的作用。

伯恩斯坦認為，社會不平等乃深植於不同階級所屬的家庭語言代碼之中，所謂的「代碼」，其界定是：「代碼是一種默會習得的調控原則，它選擇並統整相關意義、其實現形式與所引起的脈絡」（Bernstein, 1977a），這種從家庭習得的語言代碼的差異，由於明星學校的文化資本積累所產生的加乘效果，在學校教育中得到了進一步強化，這種文化再生產理論突破階級結構孤立傳遞的觀點，認為文化再生產是學校與階級結構的紐帶。於是，伯恩斯坦也把教育看作「是一種等級分配手段，它社會地創造、維持與再生各種專業與非專業的知識技能以及與生產大致相應的各種專業的性情氣質」（Bernstein, 1977a）。

這種情況在當代中國大陸亦復如是，例如李路路在中國大陸北中南即北京、無錫、珠海三地進行的3975個樣本調查的分析，他更是悲觀地認為，中國社會內部的主要特徵仍是各階層內部的繼承性，即使經歷了幾十年的市場經濟轉型，也難以改變上層階級透過學校教育的「精英再生產」（李路路，2002）。

⁶ 同樣的結論也可參見李煜（2006）。

以上的研究在在顯示，學校教育在社會階級再製的過程中扮演了關鍵性的角色，可以說，沒有學校教育，當代社會的階級再製是不可能的。從這個角度來看，台灣社會所瘋狂追逐的「明星學校夢」便是這種階級再製的縮影和維護階級利益的希望之投射。

柒、結語

我們可以總結地說，時下台灣人圍繞著明星學校這個主題所構築的這個夢，表面上是關注著孩子的「升學率」，實際上它所投射的是一種社會階級再製的期望。

學校教育透過幾個面向來建構社會階級的再製，其一是明星學校作為一種競逐資本的「場域」，一方面，明星學校作為台灣菁英主義的體現，它本身即匯集了眾多資源，孩子進入明星學校便在社會競爭中佔據有利位置，另一方面，孩子也通過明星學校建構其本身的文化資本；其二，學生通過明星學校所快速積累大量有用的社會資本；其三是孩子求學的「環境」，即明星學校的所在地，也就是一般所說的明星學區，要進入這樣的學區需要龐大的經濟資本；其四，透過明星學校所形成的各種資本再去投資之利得，優勢階級更進一步鞏固其社會階級，即「階級再製」的完成。

質言之，在明星學校這個議題的背後所潛藏的就是一場社會的階級鬥爭，在此一邏輯下，無論教育改革中進行什麼樣取才方式的變革都會受到優勢階級強大的阻力與質疑，比如在一個作家的部落格中寫到明星學校這樣的魔咒（呂健吉，2007）：

近日因中研院研究員林妙香提出「不考二次基測就會吃虧」的研究報告後，使得大家原本已開始適應基測聯考化的模式，又掀起一陣教育波瀾：

研究者質疑基測量尺不公平、心測中心反擊研究的方法有問題、國中教師批評二次基測是二次聯考、高中學校斤斤計較該校的分發錄取分數的排行、教育部強調基測只是入學門檻、家長們則反應搞不懂教育部的政策到底是什麼？學生也只能期望不要再有那麼多的考試就好。

面對一份報告卻帶來如此多的爭議，其問題點似乎是基測與聯考的分界點依舊不明顯所帶來的後遺症，但是更為關鍵的地方則是「明星學校」排名的魔咒仍然存在，無法化解所帶來的教育浩劫。

當初教育部提出以基測取代聯考的方案時，其用意是在於希望只以基測做為高中入學門檻，各個學校只要訂定最低基測申請分數後，學生依個人在校成績或其它的表現來爭取入學機會。但是，沒想到各個高中還是把入學門檻當做登記分發的標準，或是做為學生填選志願的依據時，同樣形成了「明星高中」排名的高低，擺脫不了往日聯招的錄取模式，這就造成今日所有爭議之來源所在。

在2011年，同樣的問題仍然出現在各個明星學校及家長對「十二年國教」的或明或暗的抗拒上，而教育部在不敵社會龐大的壓力下，又創造出「辦學及課程有特色、學生表現優異」的「特色學校」來取代以往的「明星學校」，在教育部的政策規畫裡，「『特色學校』未來只保留一成到一成五做為申請入學比例，其他的則依舊要考試，申請入學條件也是由學校自訂，以利學校挑選學生」（林曉雲，2011），⁷結果還僅只是在規畫中的十二年國教就在社會集體意識的扭曲下，教育部最後還是妥協地走向90%考試和10%由學校自訂標準「挑選」學生的明星學校老路。

由此可見，布迪厄關於「教育系統乃成為社會階級再製的機制」之斷言不虛，在此意義底下，老師是否也成了階級再製的幫凶了呢？

⁷ 到了2012年4月，原本預計在2014年實施的十二國教，又掀起更強的反對聲浪，先是建中校長公開質疑12年國教，建中、北一女的學生也發起連署抗議。見沈雅雯（2012）。

參考文獻

- 中國評論新聞網 (2012)。大學豈能是「權貴培訓班」。2012年5月19日，取自 <http://www.chinareviewnews.com/doc/1021/1/4/0/102114028.html?coluid=59&kindid=0&docid=102114028>
- 王振輝 (2012)。教育與文化再製：一個象徵資本的觀點。靜宜人文社會學報，6 (2)，73-106。
- 包亞明 (譯) (1997)。布爾迪厄著。布爾迪厄訪談錄：文化資本與社會煉金術。上海：上海人民出版社。
- 石文南 (2011)。外地生銳減：建、北在地化。2011年8月10日，取自 <http://history.n.yam.com/focus/garden/33127/>
- 全台學區剖析 (2013)。解析全台重點學區與明星學校、替子女預約一個燦爛的未來。2013年5月18日，取自 http://event.sinyi.com.tw/school/district_Taipei.php
- 朱偉鈺 (2006)。超越社會決定論：布迪厄"文化資本"概念再考。南京社會科學，3，87-96。
- 呂健吉 (2007)。明星學校排名是基測聯考化的魔咒。2007年6月24日，取自 <http://betablog.udn.com/luching/1046934>
- 巫有鎰 (1997)。影響國小學生學業成就的因果機制—以台北市和台東縣作比較。台東：台東師範學院國民教育研究所碩士論文。。
- 李煜 (2006)。制度變遷與教育不平等的產生機制：中國城市子女的教育獲得 (1966—2003)。中國社會科學，4，97-109
- 李路路 (2002)。制度轉型與分層結構的變遷：階層相對關係模式的「雙重在生產」。中國社會科學，6，105-118。
- 沈雅雯 (2012)。建中北一連署反12年國教教部宣導溝通。2012年4月16日，取自 <http://tw.news.yahoo.com/%E5%BB%BA%E4%B8%AD%E5%8C%>

97.html。

周新富（2005）。家庭社會資本組成構面及其與學習結果之關係。《台灣教育社會學研究》，3（2），85~112。

周慧盈（2006）。夏季裡的冰點、中國貧困學生父母自殺頻繁。2006年7月23日，取自 <http://www.epochtimes.com/b5/6/7/23/n1396065.htm>

林枝旺（2005）。以Coleman社會資本理論探討高職學生家庭社經地位與學業成就之關係。2005年12月15日，取自<http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/51/51-19.htm>

林彥廷（2009）。李家同式教育&菁英主義（上）。2009年2月19日，取自 <http://140.117.11.91/eduReport/checkDir/guest20090219140823.htm>

林曉雲（2011）。玩假的？12年國教 明星高中仍要考。2011年5月21日，取自<http://www.libertytimes.com.tw/2011/new/may/21/today-t2.htm>

邱天助（2002）。布爾迪厄文化再製理論。台北：桂冠。

姜添輝（1998）。教育均等問題與社會控制的關聯性，載於中華民國比較教育學會（主編），社會變遷中的教育機會均等（頁181-218）。台北：揚智
胡清暉、邱紹雯、蘇孟娟、朱有鈴（2011）。台大新生 建中+北一女佔25%。2011年8月9日，取自 <http://history.n.yam.com/tlt/garden/201108/20110809933372.html>。

徐明珠（2001）。明星學校迷思，教改猶待超越。2001年7月9日，取自 <http://old.npf.org.tw/PUBLICATION/EC/090/EC-P-090-018.htm>

馬克思（1975）。資本論（第1卷）。北京：人民出版社。

馬克思、恩格斯（1964）。馬克思恩格斯全集（第16卷）。北京：人民出版社。

馬克思、恩格斯（1995）。馬克思恩格斯選集（第2卷）。北京：人民出版社。

高宣揚（2002）。布爾迪厄。台北：生智。

張念慈（2012）。合勤董座：窮人小孩進不了名校。2012年6月8日，取自 <http://city.udn.com/51640/4833327>

- 陳心冕、黃政嘉（2011）。**教育資源分配不均，學生擠名校**。2011年8月10日，取自http://anntw.com/awakening/news_center/show.php?itemid=24206
- 陳怡靖、鄭耀男（2000）。台灣地區教育階層化之變遷—檢證社會資本論、文化資本論及財物資本論在台灣的適用性。**國家科學委員會研究彙刊：人文及社會科學**，**10**（3），416-434。
- 馮昭（2011）。**孟母難為明星學區房價高漲**。2011年8月1日，取自http://mypaper.pchome.com.tw/richness_coco/post/1322346692
- 黃文博、陳易志（2011）。**代代相傳有志醫同父兄懸壺家人接棒**。2011年8月8日，取自<http://gaofong.com/modules/planet/view.article.php/47273>
- 黃武雄（2003）。教改怎麼辦？（上）教改架構與菁英思維。**教育研究月刊**，**106**，53-56。
- 葉祝頤（2008）。**破解高校子弟降分特權當痛下決心**。2008年4月16日，取自http://www.pdsdaily.com.cn/big5/misc/2008-04/16/content_790991.htm
- 熊掌印（2005）。**【討論】〈明星學校存在的價值〉**。2005年7月30日，取自<http://www.student.tw/db/archive/index.php?t-50975.html>
- 蔡宗勳（2011）。**迷信明星學校非教育之福**。2011年5月18日，取自<http://www.libertytimes.com.tw/2011/new/may/18/today-center3-2.htm>
- 肖雪慧（2005）。**教育產業化與貧窮世襲化**。2005年10月9日，取自http://kefangkeyuan.blog.hexun.com.tw/1133919_d.html
- 親子天下部落客共和國（2013）。**明星學校，保證明星未來？**。2013年5月18日，取自<http://www.parenting.com.tw/blog/blogTopic.action?id=83&nid=497>
- 駱明慶（2002）。誰是台大學生？—性別、省籍與城鄉差異。**經濟論文叢刊**，**30**（1），113-147。
- 羅生全、靳玉樂（2007）。課程作為文化資本的話語構建機制探討。**教育研究與實驗**，**1**，1-4。
- 羅伯特亞當斯（2011）。**「明星學校」的集體意識，我們的歷史共業**。2011年5

月24日，取自<http://blog.udn.com/chinghunglin/5245997>蘇北（2006）。民生的詰問。半月談，15。

Beasley-Murray, J. (2000). Value and capital in Bourdieu and Marx, in Nicholas Brown and Imre Szeman (eds), *Pierre Bourdieu: Fieldwork in Culture*(pp.100-119). New York: Lowman and Littlefield.

Bernstein, B. (1977). Class, codes and control. 2nd-ed. Volume3. *Towards a theory of educational transmissions*. London: Routledgeand Kegan Paul.

Bourdieu, P. (1984). *Distinction: A social critique of the judgement of taste*. London, Routledge and Kegan Paul.

Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. in J. G. Richardson(ed.), *Handbook of theory and research for the sociology of education* (pp. 241–258). New York: Greenwood Press.

Bourdieu, P. (1990). *The logic of practice*. Stanford: Stanford University Press.

Bourdieu, P., & Passerson, J. C.(1977). *Reproduction in education, society and culture*. London: Sage.

Bourdieu, P., & Wacquant, L. J. D. (1992). *Invitation to reflexive sociology*. Cambridge: Polity Press.

Breen, R., & Goldthorpe, J. H. (1997). Explaining educational differentials : Towards a formal rational action theory. *Rationality and Society* , 9(3), 275-305.

Cookson, P., & Persell, C. (1985). *Preparing for power: America's elite boarding schools*. New York: Basic Books.

Coleman, J. S. (1988a). Social capital in the creation of human capital. *American Journal of Sociology*,94, 95-120.

Coleman, J. S. (1988b). *Equality of educational opportunity*(reprint edition). New ampshire : Ayer Company.

Coleman, J. S. (1990). *Foundations of social theory*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

- Coleman, J. S. (1997). Family, school, and social capital. In L. J. Saha Ed. , *International encyclopedia of the sociology of education*(pp. 623-625). Oxford: Elsevier Science Ltd.
- Cookson, P. W., & Persell, C. H. (1985). *Preparing for power: America's elite boarding schools*. New York: Basic Books.
- Donald J . T., & Yip, K.(1989). Educational and Occupational Attainment in 21Countries. In Melvin L. Kohn (ed.) , *Cross National Research in Sociology*(pp. 373-394). Beverly Hills, Calif : Sage.
- Lee, S., & Brinton, M. C. (1996). Elite education and social capital: The case of South Korea. *Sociology of Education*, 69(3), 177-192.
- Loury, G. C.(1977).A dynamic theory of racial income differences. in Phyllis A. Wallace and Anette M. LaMond eds., *Women, minorities, and employment discrimination*(pp.153-186).Lexington, Mass: Heath.
- Turner. R. H. (1960). Sponsored and contest mobility and the school system. *American Sociological Review*, 25(6), 855-867.

研究論文

大學「教學優良教師」之教學信念與 教學策略之研究：以一所大學之校級 「教學優良教師」為例^{*}

王金國

靜宜大學師資培育中心副教授兼主任、教育研究所所長

孫台鼎

靜宜大學師資培育中心、教育研究所助理教授

鄭青青

靜宜大學師資培育中心、教育研究所副教授

收稿日期：2012 年 10 月 29 日，接受刊登日期：2013 年 2 月 21 日。

^{*}本研究獲靜宜大學教學精進型研究計畫經費補助。另外，感謝匿名審查委員提供寶貴的修改意見。

中文摘要

本研究旨在探討大學「教學優良教師」之教學理念與教學策略，研究者以中部一所大學曾獲該校校級「教學優良教師」獎的6位老師為研究對象，透過訪談、文件蒐集等方式蒐集資料，之後，再用歸納法加以分析。主要研究發現如下：

- 一、「教學優良教師」對教學工作具教學熱忱，並重視身教。
- 二、「教學優良教師」常參與校內外教學研習，並能進行自我教學反省。
- 三、「教學優良教師」不只教導專業知識，也積極協助學生培養自信心、品德，另外，也鼓勵學生勇敢追尋夢想。
- 四、「教學優良教師」能認識學生的特質及欣賞其獨特性，他們有開放的心胸，能尊重學生的感受與意見。
- 五、「教學優良教師」尊重學生、重視師生關係，但對專業要求不馬虎。
- 六、「教學優良教師」在課堂中，能設計討論活動或體驗活動，引發學生的參與。
- 七、「教學優良教師」之教學理念與教學策略與其個人背景有關，他們的教學也各有特色

關鍵字：優良教師、教學信念、教學策略、高等教育

Case Study of Excellent College Teachers' Beliefs and Teaching Strategies

Chin-Kuo Wang

Associate Professor, Director of Center for Teacher Education & Graduate Institute of Education, Providence University

Tai-Ding Sun

Assistant Professor, Center for Teacher Education & Graduate Institute of Education, Providence University

Ching-Ching Cheng

Associate Professor, Center for Teacher Education & Graduate Institute of Education, Providence University

Abstract

The purpose of this study was to explore 6 excellent professors' teaching beliefs and teaching strategies. These 6 professors had been awarded the Teaching Excellence Award in their university. The study used qualitative method such as interviews to collect and analyze data. The main findings were as followings: 1.) Excellent teaching teachers have a great passion and enthusiasm in teaching, and they pay much attention to themselves to be students' learning models. 2.) Excellent teaching teachers often participate in workshops about teaching and learning. Also, they often reflect on themselves and seek improvements. 3.) Excellent teaching teachers not only teach professional knowledge but also help students to cultivate their confidence and characters, and to encourage students to chase their dreams positively. 4.) Excellent teaching teachers can recognize students' distinguish personalities and respect students' feelings and viewpoints. 5.) Excellent teaching teachers respect their students and the relationship with their students, while setting a high expectation and professional standard for their students. 6.) Excellent teaching teachers design student-centered activities in which students can participate and discuss positively. 7.) Excellent teaching teachers have individual features coming from their backgrounds.

Keywords: Excellent Teacher, Teaching Beliefs, Teaching Strategy, Higher Education

壹、研究背景與目的

教學，是一項專業，它不是一件簡單的事。任何一個重視教師素質的國家，都有一套嚴謹的師資培育制度。因為有良好的師資，才能有良好的教育品質。在台灣，要取得高中以下（含幼稚園）的教師證，須先修畢教育學程、參加教育實習及格，並通過教師資格檢定，才能取得合格教師證，它有一定的難度。然而，在大學校院裡，除了教育相關學系外，多數教師並未修習過教育專業學分。由於未曾正式修習教育專業課程，教授們彼此的教學風格、方法與表現即呈顯很大的差異。這樣的現象，直接反應在學生期末對授課教授的評量上¹。有些教授的教學表現深受學生肯定，因而獲得較高的評量成績；有些教授的教學表現則無法獲得學生的滿意。

近年來，受知識管理（knowledge management）理念的影響，教育領域也開始著手進行知識管理。在這個理念下，學校有必要覺察與保存教師有價值的知識與經驗，然後，讓這些知識與經驗可以與其他同仁分享，甚至以此為基礎進一步創新。

教師是一項需要實踐的工作（Shulman, 1986），教師知識具脈絡性（陳美玉，2006），它與情境間有密切關聯。教師知識除了可藉由文字、易於表達的外顯知識（explicit knowledge）外，還包括不易言傳的內隱知識（tacit knowledge）。其中，內隱知識被視為教師知識最菁華的部分，也是主宰與決定教師專業行動的主要力量來源（陳美玉，2006），教育界應積極蒐集、保留與傳遞，此乃本研究的動機之一。

在 1990 年，Ernest Boyer 曾出版重新思考學術成就（scholarship reconsidered）一書引發了高等教育對於學術成就的討論。以往，美國大學都只藉由教授所發表的研究來評估學術成就。Boyer 認為一位教授若能致力於幫助學生，或發展更好的教學方法，也都是學術成就。Boyer 教學即學術成就

¹ 多數學校的教務系統設有「修課學生評鑑授課教師」的機制。

(teaching as scholarship)的主張，在經過論辯後，有愈來愈多的人接受「好的教學涉及很多學術活動」(McKeache & Svinicki, 2006)。

台灣在「大學教學卓越計畫」的推動下，已促使大學更加重視「教學」。為了彰顯優異的教學表現，許多大學（如台灣大學、中央大學、政治大學……等）都訂有「教學優良教師」的獎勵辦法。各校在遴選「教學優良教師」後，大多會採訪獲獎的教師，然後，將採訪結果彙整成冊出版（如：臺灣大學陸續出版之「臺大教學傑出教師的故事²」），或是放在網路上供人瀏覽與學習。除了這類的採訪報告外，也有許多研究（如柳嘉雯，2007；陳雅雯，2008；蕭金蘭，2008；鄭芬蘭、江淑卿、張景媛、陳鳳如，2009）以大學「教學優良教師」為對象，針對其教學進行探究。

國外部分，Bain（2004）曾花了十五年時間，針對美國近一百所大學的優良教師（the best college teachers）進行研究，以瞭解他們之優秀的原因。Bain（2004）所選的研究對象（優良教師）都是幫助學生在知識、行動或情感等方面具有卓越表現的大學老師。Bain（2004）指出，對教學的定義不同，教學的表現就會不同。教學並沒有統一模式，它不能只透過講述來傳遞知識，而是要幫助與鼓勵學生來學習。在他的書中提及，優良教師會設法創造出良好的學習情境，讓學生了解他們具有學習的潛力，他們關心的不是個人學術聲望，而是學生能不能有效學習及學生能否深度的學習（deep learning）。在這樣的目標下，教學優良教師透過教學前的準備、對學生的期待、實際教學、對待學生的方式及教學評量等面向實踐出來。

國外的教學優良教師固然具參考價值，然而，教學有其脈絡性，我們仍需呈現國內教學優良教師的表現。目前，為了讓「教學優良教師」的知識與經驗能讓更多人瞭解，各校大多以辦理「教學分享」的活動，或是透過專訪的方式來呈現他們的經驗。真正從研究角度去探討大學「教學優良教師」的論文並不多。本研究希望從「教學優良教師」的經驗與表現，歸納出他們的內在想法與教學原則。

² 從 2007 年起到 2011 年，已陸續出版「臺大教學傑出教師的故事 1,2,3,4,5」。

基於上述理由，本研究擬針對一所大學之校級「教學優良教師」為對象，探究其教學信念及教學策略，期望能將其想法與經驗讓更多的教授瞭解與參考。具體而言，本研究之研究目的如下：

- 一、瞭解大學校級「教學優良教師」之教學信念。
- 二、瞭解大學校級「教學優良教師」之教學策略。
- 三、將研究結果提供大學教授教學之參考。

貳、文獻探討

一、教學信念與教學策略

（一）教學信念

所謂教學信念（teaching beliefs）指的是教師在教學過程中，對教學目標、教學方法……等教學有關議題的內在想法。教學信念會影響教師的教學行動，它是教學決定的重要根源，其重要特徵如下：

- 1.教師的教學信念是教師在成長與學習的過程中逐漸發展出的：K. M. Zeichner and B. R. Tabachnick 指出教師在其擔任學生的階段，已逐漸型塑出其教學信念，這些信念也保留至其師資培育階段，甚至也成為其後來擔任教師做教學決定時的重要力量（Raths, 2001）。
- 2.教學信念與教學實務及專業知識是相互影響的。簡頌沛、吳心楷（2010）以一位高中實習教師為對象，探討其知識、信念與實務相互影響的歷程，該研究呈現了這三個要素相互影響的軌跡。
- 3.教學信念的範疇很廣。教學信念指的是教師在教學過程中，對教學目標、教學方法……等教學有關議題的內在想法，其範疇很廣。本研究所指之教學信念，係指透過訪談方式，個案教師陳述對教師角色、教學方法及班級經營的想法。

（二）教學策略（teaching strategy）

所謂教學策略指的是教師教學時，用以促進學生學習，從而達成教學目標所採行的一切方法（張春興，1994）。林美玲（2003）將教學策略定義為教師組織用以引起學生學習興趣的教學方法，該研究中，主要探討的教學策略是課程統整與協同教學策略、教師本位的策略、教師協助的策略、同儕協助的策略、學生本位的策略及精熟學習與個別化教學的策略。

本研究所指之教學策略係指透過訪談方式，個案教師陳述之「用以協助學生學習的教學行動，包括：與學生建立關係的作法、引發學生興趣與提昇學習成效的作法」。

二、大學「教學優良教師」的遴選與研究

（一）國內大學大多設有「教學優良教師」獎勵辦法

國內許多大學都設有「教學優良教師」遴選及獎勵辦法，例如：臺灣大學、中央大學、政治大學、中山大學、高雄大學……等，其中，有些學校（如：臺灣大學、東吳大學）還把教學優良區分為「教學傑出獎」及「教學優良獎」；有些學校則將「教學優良教師」分為校級、院級及系級（如：靜宜大學）。教學優良教師獎勵辦法所獎勵的對象通常是教學受學生肯定，並經該校遴選委員會評選後產生的老師，而獲獎者可獲得獎狀與獎金的鼓勵。

（二）大學將「教學優良教師」的事蹟予以報導或集結成冊

為讓「教學優良教師」的表現可以讓該校同仁認識與學習，許多大學遴選教學優良獎後，即會邀請這些獲獎的教授分享其教學經驗³。除此之外，許多大學還會將這些「教學優良教師」的事蹟予以報導（如東吳大學⁴）或集結成冊出版（如：臺灣大學「臺大教學傑出教師的故事」）。

（三）國內已有數篇關於優良教師之研究報告

³ http://ctld.ntu.edu.tw/epaper/?post_type=epaper&p=1505

⁴ <http://webbuilder.scu.edu.tw/builder/files.php?web=219&pid=9723>

就知識的保留與傳承上來說，「教學優良教師」的表現是需要被探討的。就國內而言，已有數篇關於優良教師之研究。例如：柳嘉雯（2007）以敘事探究法，針對一位大學「教學優良教師」進行探究，以瞭解其生命中教育實踐的故事。陳雅雯（2008）亦是以敘事探究法，探討一位大學「教學優良教師」與其學生建立關係的故事。蕭金蘭（2008）探討大學優良教師印象管理策略之應用情形，該研究以曾經獲得兩次教學優良獎並任教於科技大學的教師為對象，透過深度訪談以瞭解他們對印象管理（指的是個體有意或無意地影響、控制別人對自己印象的過程）的知覺與應用情形。研究發現：大學優良教師不刻意使用印象管理策略來獲取學生的喜歡，不過，卻已經身體力行教學管理策略。如：展現幽默、具親和力、關懷學生、正向溫和態度以塑造個人形象等。

另外，鄭芬蘭、江淑卿、張景媛、陳鳳如（2009）曾共同探究大學「教學優良教師」的有效能教學活動，她們以立意抽樣的方式選取了普通大學與技職院校共 12 位大學「教學優良教師」為對象，以質性研究分析其教學優良之內涵。該研究發現大學「教學優良教師」的有效能教學展現在教學信念、社會發展、人才需求、教學科目、學科價值、教學規劃因素、課前準備、教學方法、教學評量、學生特性、學習輔導、教學省思與調整等十二項類別，而其優良之因素奠基於「教學優良教師」在多層面的認真投入。具體來說，他們的優良表現包括了：認真而務實的實踐其教學信念、重視高等教育與產學連結、教學準備階段即兼顧多層面的教學規劃、因應學生特性調整教學活動與學習輔導，及教學後的省思調整等。

（四）大學「教學優良教師」之有效教學及其共同特徵

理論上，「教學優良教師」與「有效教學」是有關的，教學優良教師理應能善用有效的教學技巧。關於大學的有效教學技巧（teaching tips），The American Society of Plant Biologists（ASPB, 2009）曾提出以下四項：

1. 認識你的學生（Getting to Know You）。教師若能關注學生的學習表現，則其學業表現即可獲得提昇。
2. 期中時，請學生給予教學上的回饋（Midterm Feedback from Students）。這項

回饋，除了可促使學生去思考本課程對他們的影響外，也可做為教師改善教學的參考，還代表著教師重視學生的意見。

3.讓學生成為主動學習者（Engage Students Through Active Learning）。有效教學意謂著有效學習，教師必須透過教學活動的變化，讓學生消極的訊息接收者變成積極的學習者。

4.探究式教學法（teaching backward）。這種教學法主要特質是讓學生以小組的方式，主動去探索一個問題或案例（挑戰），常見的方法包括：探究-問題本位學習法（inquiry or problem-based learning）、專題學習法（project-based learning）、案例教學法（case-based learning）。

而 Delaney, Johnson, Johnson,& Treslan （2010）以美國 Memorial 大學的 17000 位學生（含大學生及研究生）為對象，試圖從學生角度瞭解有效教學的特徵。該研究透過線上調查學生的意見，發現了大學教師的有效教學行為有九項，包括：尊重學生（respectful of students）、有知識的（knowledgeable）、可親近的（approachable）、投入的（engaging）、可溝通的（communicative）、有組織的（organized）、有回應的（responsive）、專業的（professional）及幽默的（humorous）。

若從「教學優良教師」的特徵來看，鄭芬蘭、江淑卿、張景媛、陳鳳如（2007）之研究發現，大學優良教師的共同特色包括：

- 1.留校時間相當的長，有早出晚歸的趨勢。
- 2.視學生程度調整教科書或補充教材。
- 3.學生實務專題納入研究規劃，教師協助引進校外相關資源。
- 4.大都個別課業指導時間或透過網路與學生互動。
- 5.繼續參與學術研究活動與撰寫學術論文。
- 6.受訪教師都謙虛表示，同仁都很認真投入，自己並沒有特別突出。

另外，Bain （2004）則針對近 100 位美國的大學優良教師進行研究，將他們的特徵整理如下：

- 1.優良教師對自己教授的學科知識相當地瞭解。

2.優良教師在看待自己的教學重要性，就如同在進行研究工作一樣。他們在進行教學準備時會問：我有多少學生？我這部分講述的結論是什麼？我要給予什麼樣類型的測驗？

3.優良教師會給予學生較多的期望。

4.優良教師的教學有變化，他們經常會營造出具挑戰性且能培養學生批判思考的學習環境。

5.優良教師在對待學生時，會有開放的胸襟，並給予學生高度的信任感。

6.優良教師在檢核學生學習表現時，他們會關注真正的學習目標，同時也會蒐集回饋料以反省自己。

由上述的文獻探討中，可以瞭解「有效教學的技巧」與「教學優良教師」的特徵。基本上，這兩項應該是相關的。教學優良教師常常展現出有效教學技巧，而展現有效教學技巧的教師，往往也較容易獲得教學優良獎的表揚。

參、研究方法

本研究旨在探究大學「教學優良教師」之教學信念與教學策略，為達研究目的，本研究以訪談法及文件蒐集為主要的資料蒐集方法。

一、研究對象

本研究採立意取樣，以中部一所綜合大學 100 學年度的六位校級「教學優良教師」為研究對象。

本研究探討的大學是一所年年獲得「大學教學卓越計畫」經費補助的學校，由於學校很重視教學，除經常辦理教育專業知能的研習供教師參加外，為了鼓勵教師教學創新，學校也訂有精進教學獎勵辦法。再者，學校每年也會根據「教學優良教師獎勵辦法」遴選出系級、院級及校級的教學優良教師，以茲

鼓勵。其中，校級的教學優良教師每年選出六位，每名可受頒獎牌乙面，獎金新台幣十萬元整。

根據該校「教學優良教師獎勵辦法」，教學優良教師的候選資格包括：在該校任教二年以上、前一學年之上下學期教學評量成績均為該學系、中心、室（系級教學單位）前百分之五十或具有具體特殊教學優良事蹟且經系務會議通過者、前學年教授兩班大學部課程，及行政配合度高。而所謂教學優良事蹟則包括：教學方法有效，成績考核合理；課程內容充實，學習效果顯著；激勵學習動機，師生互動良好；輔助教材豐富，裨益學生研習；認真指導課業，彰顯敬業態度；熱衷課外輔導，協助學生上進。

此校校級教學優良教師由「教學優良教師選拔委員會」進行遴選，評量方式包括資料審查、行政配合及教學參訪三項。本研究探討之六位優良教師之基本資料如表 1。這六位「教學優良教師」中，有兩位是畢業於該校的校友。他們在該校任教，對於現有的學生有多一份期許，因為這些學生是自己的學弟妹。

表 1：「教學優良教師」之基本資料

教師代號	性別	研究領域	職前是否修過 教育專業學分	備註
A	女	大眾傳播暨新聞學	否	此校畢業校友
B	男	管理學	否	
C	男	資訊工程	否	
D	女	化學	否	此校畢業校友
E	女	英文	是	美國籍
F	男	生命教育／情意教育	是	

二、資料蒐集的方法

（一）訪談法

為了瞭解「教學優良教師」的想法，本研究採半結構訪談法，並事先針對研究目的擬妥訪談大綱（如附件），再以個別訪談方式進行，各「教學優良教師」的訪談時間如表 2。

除了訪談「教學優良教師」本身外，本研究還訪談部分接受過「教學優良教師」的學生，以從學生眼中瞭解這些「教學優良教師」。

表 2：訪談各「教學優良教師」時間與地點一覽表

教師代號	訪談日期	訪談時間	訪談地點
A	2012/3/21	15:30-16:30	A 教授之系辦公室
B	2012/3/27	9:00-10:00	B 教授之研究室
C	2012/3/27	15:00-16:00	C 教授之研究室
D	2012/3/28	14:00-15:00	D 教授之研究室
E	2012/4/26	15:00-16:00	E 教授之研究室
F	2012/3/30	9:30-12:00	F 教授（兼行政）之行政辦公室

（二）文件蒐集

除了訪談「教學優良教師」及其部分學生外，本研究也蒐集他們的教學綱要、上課的教學短片及「教學優良教師」候選人推薦表。

1.優良教師的教學綱要：此校所有授課大綱均可在網路上查得到，本研究亦蒐集「教學優良教師」之授課大綱。

2.優良教師的上課短片：依據此校教學優良獎的遴選程序，所有校級教學優良獎的候選人（教師）均會由該校視聽中心入班拍攝上課情形，以供遴選委員會做為判別教學優良獎的評選依據。獲校級教學優良獎的授課影片被置於網路上，供該校教師參閱。本研究亦蒐集這些影片，以更具體地瞭解他們上課的情形。

3.「教學優良教師」候選人推薦表：這份表格除了教師的基本資料、開課課程名稱外，還有系主任及院長對「教學優良教師」的評述或推薦信。

三、資料分析的方法

在資料分析上，本研究根據紮根理論的原理，採取歸納的方法進行分析。具體作法如下說明：

- （一）將每項原始資料都註明日期、時間及地點。2012/03/21 訪談 A 教師紀錄稿表示 2012 年 3 月 21 日訪談 A 教師。
- （二）將各項資料依日期排序，並做成研究記事摘要表。
- （三）將錄音資料轉成訪談紀錄稿。
- （四）將訪談紀錄內容交由受訪教師審閱，以確保資料的正確性。
- （五）反覆閱讀所蒐集的內容後，將資料進行開放性編碼。編碼時，以教師教學信念及策略為主要焦點。
- （六）資料編碼後，依類別加以歸類，再探討各類別之間的關係與意義，最後，提出研究結果。

四、提昇研究可信度的作法

- （一）將訪談紀錄內容交由受訪教師審閱，以確保沒有誤解其原意。
- （二）三角校正（triangulation）：在訪談教師後，研究者也將訪談內容及其他資料（包括：「教學優良教師」候選人推薦表、「教學優良教師」之上課錄影帶、對其學生之訪談等）之內容進行相互檢證，以確認資料的可信度。

五、研究限制

本研究採「立意取樣」選擇研究對象，研究對象只有六位且均來自某一所私立教學型大學，讀者在閱讀本研究報告時，宜留意此研究設計，不宜做過度推論。另外，為避免干擾個案教師之教學，本研究主要採訪談法蒐集資料及觀

看個案教師之教學影帶，未能實際進班觀課是另一研究限制。

肆、結果與討論

一、「教學優良教師」對教學工作具教學熱忱，並重視身教

在本研究中，可以發現六位「教學優良教師」都具教學熱忱，並對教學工作抱持著正向的態度。他們喜歡和學生一起，喜歡自己的工作。

對教學的熱情，A老師說這是源於她對教學的熱愛初衷，經由一點一滴的學習，以及和學生的互動之結果，即使在面對挫折的情況下，也一再提醒自己不能沒有熱情來經營自己的課程。……她很珍惜每星期跟學生們短短兩小時的課程相聚時光。(2012/03/21 訪談 A 教師紀錄稿)

自己能維持教學熱情的一大原因，是因為自己一直很喜歡將所知道的事情和他人分享。(2012/03/27 訪談 B 教師紀錄稿)

有過人的教育熱誠與毅力，隨時關心學生學習成效，即使是非導師班學生，亦熱心幫助學生解決生活問題，輔導生涯規劃(D老師之「教學優良教師」候選人推薦表)

教授「非常想要學習及發展個人長處」的學生，是一件非常令人興奮的事情。……每一次在我進入教室時，我總是想，這是一個新的機會可以尊重我每一位學生和他們個人的學習語言方式並提供愛，正義感，以及仁慈的學習氣氛。……要享受在教學，而不是將教學當作一份職業來看待，因為這是一件很有意義的事(2012/04/26 訪談 E 教師紀錄稿)

另外，校級教學優良老師在教學上是言教、身教一致的，在培養學生的態

度上，他們常是以身作則的。

A老師對於培養學生專業態度的方法，她認為最重要的便是「以身作則」。譬如，當她灌輸學生們準時的重要性，她也總是提早到教室來等學生上課。（2012/03/21 訪談 A 教師紀錄稿）

在課堂上，對學生的品德培養和態度的建立，孫老師採取的作法是以身作則。孫老師提到，學生的眼睛是雪亮的，透過每學期的期末回饋會看到學生對老師的觀察，例如：準時上下課、對學生的尊重、下課的時候和同學互動，以及善用課餘時間來做補救教學、提醒、叮嚀等等。（2012/03/30 訪談 F 教師紀錄稿）

二、「教學優良教師」常參與校內外教學研習，並能進行自我教學反省

在六位「教學優良教師」中，共有 E 及 F 老師曾在任教大學前曾修習教育專業領域的課程。不過，六位都常參與校內外教學研習，以充實自己的教育專業知能。另外，他們能針對自己的教學進行反省，並試著改進自己的教學，以期能協助學習。

非常感謝學校所舉辦的各種研習和演講活動，我經常從中得到很多的啟發。但，除了參加學校的研習課程之外，我也會自費到校外機構去修習相關的培訓課程，藉此精進自己的教學方法（2012/03/21 訪談 A 教師紀錄稿）

曾對於學生反應較少的情況感到挫折，便會反省是否上課太過於枯燥，並試著了解學生們的想法與感受，也用學生們慣用的語言和他們互動。（2012/03/27 訪談 B 教師紀錄稿）

老師不能永遠都想著過去的學習方式，一定要去嘗試調整自己和學生相處的方式。(2012/03/27 訪談 C 教師紀錄稿)

面對「挫折」二字，……D 老師認為，也許對別人而言的挫折在她來說只是自身經驗不夠。(2012/03/28 訪談 D 教師紀錄稿)

三、「教學優良教師」不只教導專業知識，也積極協助學生培養自信心、品德，另外，也鼓勵學生勇敢追尋夢想

對大學教授來說，教學、服務與研究是其主要工作。不過，有些教授的教學特別強調專業知識的傳授，而忽略了專業知識以外、情意陶冶的層面。不過，在「教學優良教師」中，可以發現他們不只教導專業知識，也積極協助學生培養自信心、品德，以及鼓勵學生追尋夢想。

近幾年持續觀察到學生自信心不足的問題，所以在教學上盡可能讓學生感受到老師所給予的精神上的支持，並嘗試改變教學方式來提昇學生的興趣和自信心。(2012/03/27 訪談 C 教師紀錄稿)

在課堂中，我總是告訴學生要做自己人生道路的主人(2012/04/26 訪談 E 教師紀錄稿)

老師扮演最重要的角色是能夠帶領著學生去思考，並幫助他們去尋找未來。即使當下未能夠找到答案，學生也能夠秉持著願意去探索的態度，規劃與選擇未來的人生。如此，學生有了自己內在的動力，也就更能激發生命的熱情(2012/03/30 訪談 F 教師紀錄稿)

四、「教學優良教師」能認識學生的特質及欣賞其獨特性，他們有開放的心胸，能尊重學生的感受與意見

基於因材施教的理念，教師在教學前應認識其教導之學生背景，以期能適性教育。在本研究中，「教學優良教師」提及其對學生的觀察與瞭解，他們不只是瞭解該校學生的特質，同時也欣賞學生間的獨特性。此外，從訪談內容中，也可以發現「教學優良教師」有較為開放的心胸，能重視學生的感受與意見。

……學生……，基本上都很單純，懂事，善良且上進，但似乎缺乏自信心，因此，我希望……儘量傳輸正面的能量給他/她們，讓他/她們瞭解自己的無限價值及潛能（2012/03/21 訪談 A 教師紀錄稿）

應該要設身處地為學生著想，對學生表達反對意見，要有耐心聽完，許多不同的見解是觀念上的問題，好好溝通就好（2012/03/28 訪談 D 教師紀錄稿）

事實上，所有學生們的獨特性讓教學這件事令人振奮……有些學生傾向於獨立完成作業，然而有些學生則是傾向和同學或是小組一起完成作業。教室裡的差異不應該是需要被解決的問題，反而是一種創造更多有活力的學習環境給學生的機會。……每一學生對我來說都是很特別的，我試著了解為什麼他們那樣想或者是回應，我才可以用開放的心且公平的去回應他們（2012/04/26 訪談 E 教師紀錄稿）

教學上，要學會謙虛。教學和做研究不同，教學所要面對的是人，能保持謙虛態度就能打開心胸，和學生就會有更多的接觸，也就愈可能在教與學的過程中互相學習成長，享受為人師的樂趣（2012/03/30 訪談 F 教師紀錄稿）

五、「教學優良教師」尊重學生、重視師生關係，但對專業要求不馬虎

本研究發現「教學優良教師」在與學生互動過程中，很重視與學生的關係。

課後，他們還會透過不同方式與學生聯繫，例如：打電話聯繫、建立 facebook 社群網站，還有一位老師偶爾會請學生到家裡吃飯。

和學生建立良好關係的管道，較多是打電話或使用 Facebook 去關照他/她，偶而會請學生來家裡吃飯，並且會給予一個發自內心關懷的大擁抱。

（2012/03/21 訪談 A 教師紀錄稿）

在和學生相處互動上，方老師可說是多管齊下。例如：透過 MSN 或是在 Facebook 上與學生共同建立社團，隨時了解學生的想法與生活動態，適時地互動與溝通，也讓學生們知道，有任何問題都隨時有位值得信任的朋友可以討論，提供建議。（2012/03/27 訪談 B 教師紀錄稿）

在課堂上，時常會視學生的精神狀況與學生分享生活上的點點滴滴，也許是新聞時事、最近看見的科學新知、或是關於未來的規畫等等，藉由這些平凡的小事和學生拉近距離（2012/03/28 訪談 D 教師紀錄稿）

我記得我大部分學生的名字，因為在學期的開始時，我替每一個學生拍照，並將照片統整在資料夾裡，每一張照片的底下都有學生的名字，而在每一堂的的開始，我會點名而且叫出他們的名字（2012/04/26 訪談 E 教師紀錄稿）

雖然優良教師很尊重學生，重視師生關係，但對於該要求的專業知識，並不會馬虎，一位好的教師，不能只重關係，而未協助學生專業成長。

在課堂上，……對於學生口頭報告的要求很嚴格，強調學術倫理的重要性，對於在 PPT 上的任何圖片、資料的引用都要標示來源，也要求著正式服裝及專業級的演講表演，因為這是認真、負責與專業態度之展現。

（2012/03/21 訪談 A 教師紀錄稿）

在課堂上該嚴格就該嚴格，必須達到在教學上的標準，但在下課後便能展現親和力，去傾聽學生，和學生當好朋友（2012/03/27 訪談 C 教師紀

錄稿)

如果他們沒有做作業或者是沒有參與課程，他們會得不到足夠的分數通過課程，大多數我的學生都會出席每一次課程（2012/03/30 訪談 F 教師紀錄稿）

六、「教學優良教師」在課堂中，能設計討論活動或體驗活動，引發學生的參與

在教學方法上，「教學優良教師」多能設計討論活動或體驗活動，讓學生在學習過程中，有更多的主動涉入，而不單只是被動的聽講。例如：B 老師會結合學校的資源，讓學生製作的企畫書參與競賽活動，優勝者還可獲頒獎金。而所有教學優良教師都會設計合作學習活動，讓學生藉由與且同儕合作來促進彼此學習。

由於本院的學生常常是說得多、做得少，所以在課程設計上，大多會有讓學生將所學應用的機會，並且也提升學生的成就感與學習動機……會安排參觀文創產業或觀光工廠外，會和一家企業合作，藉由參訪及業者的經驗分享，了解如何將創意轉變為核心競爭力與利潤來源的成功之道。（2012/03/27 訪談 B 教師紀錄稿）

我相信理想的教學方法是可以包容各式各樣的學習方式，鼓勵嘗試跟犯錯的，讓學生為他們的學習負責任……，鼓勵學生相信他們自己，提倡合作學習，讓個人能夠有時間去思考並回想他們先前所學過的部份，提供他們對新知識的表達，接受創意並減低恐懼（2012/04/26 訪談 E 教師紀錄稿）

七、「教學優良教師」之教學理念與教學策略與其個人背景有關，他們的教學也各有特色

教學優良教師擁有許多共同的理念或教學策略，然而，若仔細深究每位教學優良教師的訪談紀錄，則會發現從他們的言談中，可以發現他們的理念及策略與其個人背景及專長有關，另外，他們部分的教學設計也與其任教學科有關。例如：A老師及D老師都是此校的畢業校友，他們的教學中，會有一股來自「學姐對學弟妹的期許」；B老師是管理領域的背景，他會很重視實務能力的培養；C老師是資訊工程與傳播領域專長，他會鼓勵學生去參加相關的競賽；E老師是美國籍的老師，她同時是一位天主教的修女，從她的言談與理念中，可以看得出她對教育工作的珍愛，以及對學生的尊重；而F老師本身之專長是「生命教育與情意教育」，在其教學中，即很強調這個部分。

從本研究中，可發現從「教學優良教師」身上，也可歸結出他們「多方面認真投入」的元素，此與鄭芬蘭、江淑卿、張景媛、陳鳳如（2009）是相同的。不過，若於 ASPB（2009）有效能的教學技巧或 Delaney, Johnson, Johnson,& Treslan （2010）有效教學的行為來看，本研究之「教學優良教師」不會只單單強調專業知識的傳授或教學技巧，他們還扮演著「人師」的角色，強調學生品德的陶冶，重視學生專業知識以外的教導與影響，這部分在 Bain（2004）優良教師的研究也有提及，這可能也是學生給予「教學優良教師」較高的教學評量分數的主因之一。

伍、結論與建議

一、結論

（一）「教學優良教師」對教學工作具教學熱忱，並重視身教。

- (二)「教學優良教師」常參與校內外教學研習，並能進行自我教學反省。
- (三)「教學優良教師」不只教導專業知識，也積極協助學生培養自信心、品德，另外，也鼓勵學生勇敢追尋夢想。
- (四)「教學優良教師」能認識學生的特質及欣賞其獨特性，他們有開放的心胸，能尊重學生的感受與意見。
- (五)「教學優良教師」尊重學生、重視師生關係，但對專業要求不馬虎。
- (六)「教學優良教師」在課堂中，能設計討論活動或體驗活動，引發學生的參與。

二、建議

- (一)教育部（高教司）、各區域（或各校）教學資源中心、未來研究者可持續蒐集「教學優良教師」之經驗，並進一步將之歸納成教學原理或策略，以供大學教師參考。
- (二)大學教師除應具備任教學科的學科知識外，更要有教學熱情與教學知能。

陸、研究省思

當研究者把研究論文之初稿寫好後，曾以非正式訪談方式詢問曾經修過上述「教學優良教師」課程的學生，以檢核本研究之研究效度。這幾位學生回應說：真的，他們真的是這樣。從他們的反應中，可以看得出「教學優良教師」受學生肯定。

事實上，我認為從這幾位「教學優良教師」身上歸結的教學理念或教學策略並不難理解，然而，瞭解這些原理原則並不表示有能力落實這些原理原則。「教學優良教師」之所以傑出，主因是他們實際實踐。教學不是紙上談兵，它需要具體落實。

研究者本身也曾榮獲校級「教學優良教師」的榮譽，然而，透過本研究，我看到了其他「教學優良教師」的作法與經驗，對自己也有很多啟發。「教學優良教師」F 曾說：教導非常想要學習及發展個人長處的學生們，是一件非常令人興奮的事情。……學生們的獨特性讓教學這件事令人振奮。如果大學教師均能持這樣的觀點進入教室，相信教室的氣氛會很不一樣。

另外，整個研究結束後，仍有許多未來值得進一步探討的議題，包括：教學優良教師獲學生肯定的關鍵因素為何？是教師的熱情與態度或是其教學方法？如何提昇大學教師之教學專業知能與教育熱情，進而提昇整體之教學品質？這些都值得未來繼續探究。

參考文獻

- 林美玲（2003）。創新教學策略之研究。**社會科學學報**，**11**，114-138。
- 柳嘉雯（2006）。一位大學優良教師的教育實踐—女研究生與主角的共同敘說。未出版碩士論文，桃園：國立中央大學學習與教學研究所。
- 張春興（1994）。**教育心理學—三化取向的理論與實踐**。台北市：東華書局。
- 陳美玉（2006）。從內隱知識的觀點論教師學習與專業發展。**課程與教學**，**9**（3），1-14。
- 陳雅雯（2008）。用心傾聽一段永不停止的關係—一位大學傑出教師與學生關係之敘說。未出版碩士論文，桃園：國立中央大學學習與教學研究所。
- 鄭芬蘭、江淑卿、張景媛、陳鳳如（2009）。探究大學教學優良教師的有效能教學活動。**教育心理學報**，**40**（4），663-682。
- 鄭芬蘭、江淑卿、陳鳳如、張景媛（2007）。發展與測試有效能大學教師的教學與學習輔導模式（II）。國科會九十五年度專題研究計畫成果報告（NSC-95-2413-H-020-002）。
- 蕭金蘭（2008）。大學教學優良教師印象管理策略應用之探討。**人文社會學報**，**5**，151-172。
- 簡頌沛、吳心楷（2010）。探討教學歷程中信念、知識與實務的相互影響—以一位高中實習教師的個案研究。**科學教育研究與發展季刊**，**56**，75-104。
- ASPB (2009). *Teaching tips for higher education*. ASPB Education Forum. 2012/08/05 Retrieve from: <http://c.ymcdn.com/sites/my.aspb.org/resource/collection/9BC1697B-88AF-4A3C-AB67-7A2CC0BE5AA8/Cushman.pdf>
- Bain, K. (2004). *What the best college Teachers do*. New York: Harvard University Press.
- Delaney, J., A. Johnson, T. Johnson, & D. Treslan (2010). *Students' perceptions of effective teaching in higher education*. Paper presented at 26th Annual Conference on Distance Teaching & Learning. 2012/08/05 Retrieved from

http://www.uwex.edu/disted/conference/Resource_library/handouts/28251_10H.pdf

McKeachie, W. J. & Svinicki M. (2006). *Teaching tips: Strategies, research, and theory for college and university teachers*. Boston, Houghton Mifflin Company.

Raths, J. (2001). Teachers' beliefs and teaching beliefs. *Early Children Research & Practice*. 3(1). 2012/08/05 Retrieve from: <http://ecrp.uiuc.edu/v3n1/raths.html>

Shulman L. S. (1986). Those who understand: knowledge growth in teaching. *Educational Research, Feb.*, 4-14.

附錄 訪談大綱

◎ 採訪重點：整理「教學優良教師」的教學理念與經驗

◎ 綱要：

〔教學表現〕

- 一、有些老師的教學深受學生肯定，有些老師的在教學回饋意見獲得的分數 很低。能獲得校教學獎的老師，必然是受學生肯定的。可否請您評估一下，何以學生喜歡（肯定）您的教學表現？
- 二、在大學教授的升等中，研究所佔的比重最重，教學其次。可否請老師分享您的經驗，您是如何產生或維持教學熱情的？
- 三、您以前曾經修過教育學領域的學分嗎？有沒有什麼特定的書、老師或事件，影響了您目前的教學想法或教學行動？
- 四、可否介紹您覺得在教學中常使用的教學方法或教學活動給其他老師？為什麼您會想介紹這項教學方法或教學活動？
- 五、很多人會認為大學是一個傳授專業知識的地方，但近期很多雜誌或企業雇主又說：品德比知識重要。可否請您分享一下您對大學畢業生的期待〔為大學生設定的目標〕？另外，請您分享一下您在您的課程中協助學生培養品德的作法。
- 六、學生間的個別差異是必然的現象，可否請您談談您如何處理此問題？（統一的進度、作業、評量方式……，或是其他作法？）
- 七、如果把學生學習表現不佳歸因於(1)學習意願低落、(2)基本能力或背景知識不足、及(3)未掌握學習方法，可否請您分享您是如何處理此類問題的？
- 八、您優異的教學表現是一進到大學任教就表現這麼好，或是也曾面臨一些困難？如果有，可否分享一下您遇過較大的困難？
- 九、對學校初任教師在教學精進上，可否提出一些建議？
- 十、如果您是導演，要拍一段「理想的大學教學」。可否請您用描述一下這樣的〔教室〕教學景象。

- (一) 舉例說明 1：所有學生坐在草地上，很開放地自由交談.....
- (二) 舉例說明 2：教室裡有先進的數位教學儀器，所有學生都拿無線電子書包.....
- (三) 舉例說明 3：學生很自由，可以自由進出教室，只要不影響別人，在教室要做什麼都可以

〔班級經營〕

一、很多人認為在大學教學，除了教學方法以外，也要妥善的進行班級經營。

以下請您分享您在班級經營方面的經驗：

- (一) 您如何與學生建立良好的師生關係？一個班，大概可以記住多少比例的學生名字？您是如何記的？
- (二) 如果遇到特殊學生，您怎麼處理？
- (三) 您在學生座位安排有沒有特別設計？
- (四) 您是否訂有相關的修課規定，如：遲到、作業繳交.....，可否請您分享？
- (五) 課程中是否有選小老師（或教學助理），他們的工作是什麼？
- (六) 班上有沒有分組？如果有是如何分組的（多少人一組？隨機分組、學生自己找或是由老師分組）
- (七) 如果學生上課未參與（如：睡覺、玩手機、玩平板、玩電腦.....）您如何處理？
- (八) 如果學生常缺課，您如何處理？
- (九) 在班級經營上，您有沒有難忘的經驗？

一、對學校初任教師在班級經營上，可否提出一些建議？

〔對學校建議〕

貴校是一所重視教學的大學，而實際進行教學的是各授課教師。可否給學校一些建議，如何讓所有的老師都重視教學、進而有很好的教學表現。

〔其他〕

不知還有沒有我沒問到，但值得分享的内容。

研究論文

Newly-Emerging Ethical Issues from the 2008 Beijing Olympics^{*}

Chen-Fong Wu

Professor, Department of Business Administration Providence University

收稿日期：2013 年 1 月 21 日，接受刊登日期：2013 年 5 月 25 日。

^{*} 感謝匿名審查委員提供寶貴的修改意見。

Abstract

The three adopted principles of the 2008 Olympics - the Green Olympics, the People's Olympics and the Hi-Tech Olympics - raise some issues from the perspective of ethics: how these principles were perceived, how they were implemented, and how influential they were on Chinese society as well as on the international audience. This quantitative empirical study discusses ethical issues and managerial events related to the implementation of the three Olympic principles. The results show that the practices of management ethics, together with humanistic and green themes, are nascent and have undoubted scope for further development. It was also found that ethical management is critical because only managers can ultimately enable stakeholder expectations to be realized.

Keyword: 2008 Beijing Olympics, three Olympic principles, management ethics, ethical issues

北京奧運新興倫理議題

吳成豐

靜宜大學企業管理學系教授

中文摘要

2008 北京奧運凸顯「人文、綠色與科技」三大理念，從倫理的觀點著眼，奧運三大理念被接受與被執行的程度對中國社會乃至國際社會的衝擊影響，遂成為本研究急欲探究的議題。本研究採定量研究方法進行實證研究，同時也對三大理念被執行後產生幾件攸關倫理的事件進行討論。研究結果發現，「管理倫理」及「人文與綠色」的落實程度仍有改善空間。另外，研究結果也發現，「管理倫理」扮演重要角色：管理者能使利害關係人的期望加以落實。

關鍵字：2008 北京奧運、奧運三大理念、管理倫理、倫理議題

1.INTRODUCTION

The three principles adopted for the 2008 Olympic Games implied an emphasis on humanity. The People's Olympics principle highlighted the human spirit, considering what most benefits humanity. The Green Olympics principle highlighted environmentalism and urban green space, considering sustainable and high-grade habitats for humanity. The Hi-Tech Olympics principle highlighted scientific and technological achievements in the service of people (Dong, 2004; Ma et al., 2005; Research Group of Green Olympic Buildings, 2004). Through the emphasis of green and hi-tech themes, the 2008 Olympics focused on the People's Olympics and attempted to prove to the world that the celebration of the human spirit was, and remains, the intrinsic value of these global games. The games also attempted to develop civilization and civil morality domestically in China. However, the attempts involved issues concerning how to implement the people-oriented themes and whether the implementation yielded the expected results.

This study examines the impact of certain people-oriented ethical themes in the 2008 Olympics, which are predictable themes given the preoccupations of contemporary Chinese society, and defines them as “newly-emerging ethical issues,” or ethical choices for people's needs, balancing between stability and progress in various aspects of life. These newly-emerging ethical issues, therefore, include: equal living rights (concerning the People's Olympics), sustainable habitation balanced with the protection of nature (concerning the Green Olympics), and scientific achievements promoting the quality of human life (concerning the Hi-Tech Olympics). These issues mutually support each other within the scope of humanity; how people foster a better life, improve environmental sustainability, and create a legacy that contributes to long-term development. This study focuses on how the government and residents of the host city of Beijing, a modern metropolis with international and domestic connections, handled and reacted to these issues. These newly-emerging ethical issues are defined and applied as a

standard against which to measure the degree of effective application of these Olympic principles. This study also attempts to ascertain whether management ethics, when they endeavor to advance the implementation of the Olympic principles, embody the spirit of the Olympics.

This study proposes a model that demonstrates the relationships involved in the implementation of the three Olympic principles, in management ethics, and in newly-emerging ethical issues. As a focal point, the Olympic principles were an attempt to attract attention from people to the hosting experience and ethical issues emerging from and challenging the experience. Management ethics helped implement the Olympic principles to emphasize these ethical issues. Management ethics may play a critical role because they place humanity at the core of management, considering how social activities represent human values. This corresponds with the ideal of hosting the Olympics. The model was tested using a quantitative research approach, and this was supported by ethics stories (including the treatment of construction workers, mechanisms of environmental assessment, and intellectual property protection) to illustrate the model's reliability. The results show that management ethics is a strong mediator in these relationships.

Since winning the hosting bid in 2001, the Beijing government has been eager to implement "green" policies. These sanctions have included reducing sulfur dioxide emissions in Beijing, lowering the use of coal, initiating cleaner fuel for automobiles, moving emissive industries, and increasing the green canopy in Beijing's forests by up to 50% (Wang, 2003: 55-60). These substantial infrastructures were motivated by the focal point of the 2008 Olympics. Therefore, it is necessary to examine whether the exhibition of the city's culture and civil development during the 2008 Olympic Games met the expectations of the Beijing government, and whether the exhibition was successful regarding the reaction of Beijing residents who were interested in the impact of the games from the perspective of management ethics.

Despite these considerable targets, numerous ethical issues including living in reciprocity (i.e. sustainable harmony, with an emphasis on environmental

protection and improved living conditions), humanization (i.e. fostering altruism and people orientation), and experience gained (i.e. learning from the experience of harmony and integrity) require further investigation to best cater for diverse needs in a dynamic environment subject to continual change. By examining the hosting experience of the Beijing government and feedback from Beijing residents to analyze the relationship between the 2008 Olympic principles and relevant newly-emerging ethical issues, this study provides a framework for a discussion from the perspective of management ethics related to planning for major events, both in China and internationally.

2.THEORETICAL BACKGROUND

2.1 Three Olympic Principles

2.1.1 People's Olympics: Modernizing the Chinese tradition

Chinese tradition embodies philanthropy. Most good Chinese emperors employed humanity in their statecraft, demonstrating care for their people and striving to develop harmony and equality in society. The Chinese government emphasized these qualities of caring and philanthropy in the 2008 Olympics. The People's Olympics re-emphasized the human tradition in Chinese culture, respectfully modernizing the Olympic tradition and its goals of global justice and world peace (Ma et al., 2005: 7-8). Inevitably, however, the People's Olympics was generally considered as propaganda designed to change the world's negative image of China's centralized government (Lin, 2005; Hwang, 2001).

2.1.2 Green Olympics: Improving urban pollution and protecting the environment

That the Beijing government should field a Green Olympics as one of three Olympic principles should have come as no surprise since this corresponds with the traditional Chinese idea of oneness, or "*tian*," in which human beings and their

environment become a harmonious whole (Ma et al., 2005: 14). Human beings need to be aware of - and reconciled with - the environment to ensure sustainable living. This is also one of the ideas from which environmentalism originally derives. Yet the International Olympic Committee (IOC) only really caught up with those traditional beliefs when it formally adopted environmental protection policies in 1996 (Lin, 2005). Those policies required candidate cities, for example, to vouch for their protection of the environment. So the Green Olympics was a positive response in practice by the Beijing government to the environmental policies of the Olympic movement, and one of the first opportunities for any nation to demonstrate what might be possible. Given some of the challenges to 'go green', and the well-publicized atmospheric pollution in Beijing was one of them, it is only fair to recognize that the Chinese were very brave to take on a games that had to respect this new thinking.

Since winning the bid in 2001 for the Olympic Games, Beijing actively planned for the 2008 Olympics. The investments in software and hardware infrastructure for the 2008 Olympics amounted to approximately thirty billion Renminbi (RMB), or the equivalent of US\$ 4.4 billion, but it proved to a worthwhile investment. Beijing built 12 new wastewater treatment plants between 2001 and 2007, managing some 90% of Beijing's wastewater. Up to 8,000 tons of municipal solid waste had to be managed every day. The main energy supply for the Olympic village facilities involved harnessing geothermal heat, and by 2007 Beijing could claim that 80% of its energy was 'clean'. Meanwhile the network of high-speed roads increased from 216 to 700 kilometers and the subway network almost doubled from 53.7 to 94.7 kilometers. The carrying capacity of public transport system in Beijing thus reached 4.5 billion persons a year (Beijing Planning Office of Philosophy and Social Science, 2006: 142-143).

2.1.3 Hi-Tech Olympics: Applying new technologies in information, materials and sports training

The Beijing government staged 2008's Hi-Tech Olympics as proof of China's

modernity (Lin, 2005). In so doing the Beijing government expected to stimulate information technologies (such as network information systems), materials development (such as building material in the ‘Water Cube,’ one of the Olympic buildings) and sports training (scientific training techniques). The Beijing government also created the Beijing Municipal Science and Technology Commission to formulate a ‘digitized Olympics’ (information and networks in scientific infrastructures for Olympic training) (Tu, 2004: 93). Investments in this Olympic infrastructure (amounting to some 30 billion RMB) have characterized the Hi-Tech Olympics to help propel Beijing and China, into modernity.

This brief introduction and characterization of the three Olympic principles and their implementation shows the direct or indirect influence of the 2008 Olympics on the Beijing government and the Chinese people. The three Olympic principles are seemingly applicable not only in the short-term to the Games but also to future and long-term development in China. The possible impact of planning for the 2008 Olympics on people’s lives, and of course that will continue to be felt for a while although the Olympics themselves are long since over, is the main focus in this study. Successfully implementing the Olympic principles has depended not only on the government’s management but also on the concerted efforts of the Chinese and collaborators. This can be discussed from three perspectives viz: in respect of implementing the Olympic principles management ethics, in respect of newly-emergent ethical issues and in respect of the relationships and interplay between the above. The research generates several hypotheses and applies a quantitative research approach to strengthen the framework of this study.

2.2 Relationships between Implementing the Olympic Principles and Newly-Emerging Ethical Issues

2.2.1 Olympic principles as an ‘ethics practice’

Implementing the three principles proposed in the Beijing Olympics has been

very clearly reliant on ethics. The People's Olympics depended on the human spirit, emphasizing respect and regard for people, for human rights and freedom of speech (Chen, 2005a; Chen, 2006). Implementing the People's Olympics involved democratization, satisfying people's needs and balancing the interests of various groups (Black & Bezanson, 2004; Hart, 2004). The People's Olympics promoted human civilization to achieve mutual esteem and reciprocal living values (Milton-Smith, 2002). While the Olympics attracted visitors to the cultural heritage of ancient China (such as the Forbidden City and the Summer Palace in Beijing), the People's Olympics presented human values and ethics in Chinese society, showing the world that China has endeavored - and is endeavoring - to make a better life. These concerns made the People's Olympics an advocate of ethical practice.

The Green and Hi-Tech Olympics also demonstrated adherence to similar values. The 'green' value lay in a reciprocal and sustainable cooperation between both man and environment (Lin, 2005). The 'hi-tech' value emphasized scientific and technological achievements in service to - and shared by - people across the globe for a higher quality of life. Sharing a better life is also considered intrinsic to ethical practice (Dong, 2004).

2.2.2 Three dimensions of newly-emerging ethical issues

Academically speaking, ethics is a social responsibility. Some people consider that ethics is a necessary dimension of corporate social responsibility, whilst ethics is also defined as the conduct of social expectations (Carroll, 1996; Ferrell et al., 2008; Su, 2003). These ideas indicate ethics as an applicable standard, regulating real-life situations, rather than as a purely philosophical concept. So in the 2008 Olympics ethics were implemented in three Olympic principles, widely expected to be practiced in a sustained sense, promoting people's rights and quality of life for not only the duration of the games but also well after them. But all plans were tempered by the expectation of 'newly-emerging ethical issues', issues expected to arise in a dynamic sense from implementation of the 2008 Olympic principles and

ongoing ethical improvements in China.

Many scholars recognize that major transitions over time and in the space of the environment are likely to precipitate new ethical issues (Ferrell et al., 2008; Yu, 2008). The 2008 Olympics could therefore be expected to throw up newly-emergent ethical issues from various perspectives. Examples abound. The tremendous amount of construction required for the 2008 Olympics, for example, directly increased job opportunities and concerns for the protection of workers' rights. However that same boom also resulted in pollution problems and threatened Beijing's environment, impacting on public life and society (Newell, 2005). Those social issues broadened into political issues, so an issue involving workers' rights could easily, under the Olympic spotlight, become a political issue involving democratization and human rights (Arthaud-Day, 2005; Hanafin, 2002; Nauright, 2004). Just as the 1988 Seoul Olympics had signified South Korea's progress towards democratization (Black & Bezanson, 2004), it was abundantly clear - and the Chinese Government surely knew this before they even bid to host the event - that Beijing had to make concrete improvements in human rights in time for, and during, the 2008 Olympics (Chen, 2005b; Derbyshire, 2001; Sutter, 2004).

Concerns for labor, environmental protection or democracy are not purely regional matters for Beijing to deal with; they closely relate to the quality of human life and so become public manifestations of global values (Black & Bezanson, 2004). Moreover, as an international event, any Olympics advertise business behavior worldwide and this necessarily provokes an emphasis on globally-acceptable ethics. Advertising campaigns and the sales of sports products, for example, were coordinated under the ethical mantle of 'Green in Beijing' (Brody & Zachlod, 2003; Hildebrandt, 2003; Theodoraki, 2004). Everything was subject to worldwide demands for exemplary business ethics. Meanwhile volunteering to help host the Olympics gave ordinary local people the opportunity to enjoy the benefits of altruism. And ethics therefore impacted on the individual. But ethical failures, as demonstrated by violence and illicit drug use in the Olympic Games, were shared learning experiences (Beijing Planning Office of Philosophy

and Social Science, 2005: 233, 240). So these ethical concerns, individual and shared, were classed as newly-emergent ethical issues for the purposes of this study.

The scope of newly-emerging ethical issues was evident in three dimensions in the 2008 Olympics, viz: the first dimension involved living in reciprocity, protecting people's rights on issues such as those involving labor standards and environmental protection; the second dimension highlighted humanization, emphasizing the human spirit and discovering ethical behaviors such as democratization and altruism; and the last dimension, experience gained, was to make the Olympics a global ethical experience for the world, benefiting all people. People on the streets of Beijing have long been aware of some of these ethical concerns. For instance they soon notice if green culture, the harmonious co-existence of man and his environment, is tenuous or if a volunteer program has not been well-organized (Beijing Planning Office of Philosophy and Social Science, 2006: 6, 60). But Beijing's residents are on a steep learning curve (Sha & Dai, 2007). Yet Beijing recognizes that shortfall and still hoped, with the games (though the process would need to continue long after they closed), to achieve the lofty goal of 'total development of the people' and to then 'cultivate the people's morality' through the implementation of the three Olympic principles (Beijing Planning Office of Philosophy and Social Science, 2005: 63).

2.3 Issues Derived from the Three Olympic Principles

Planning the Olympic Games was not an easy task for the government. International attention focused on China's politics while hosting the Games. The following stories illustrate issues in implementing the three Olympic principles.

2.3.1 A People's Olympics concern: Treatment of construction workers

Major Olympic buildings and many playing fields are located near to Beichenxi Road. Since 2006 at least 40,000 construction workers were engaged on

various construction projects for the Olympics along this road. The futuristic National Olympic Stadium structure (nicknamed the ‘Bird’s Nest’ because of its bowl-shaped twig-like structural steel elements) and the National Aquatic Center (dubbed the ‘Water Cube’ because of the bubble-geometric form of the center) were taking shape as early as July 2006. Regardless of the brilliant performance of these workers in delivering complex and non-traditional structures of which any nation would be proud, this achievement was not reflected in their salary.

As a worker for a construction corporation in charge of establishing the subway connection to the Olympic villages observed, timely delivery of the Olympic sites was non-negotiable. ‘You cannot slow it down,’ he said. ‘Working overtime is very common.’ Another worker, one in charge of Olympic construction materials, expressed his hope that workers would be fully paid at the end of the year. He said: ‘We may be paid anything from thirty-five to forty-five RMB per day, though this may be lower or higher depending on our performances.’¹

Certainly, and in all fairness, the government was concerned about the payment of the construction workers and tellingly the Beijing media openly reported the late payment of some workers in January 2007. Indeed the Office of Beijing Environment and Construction publicized the warning that those businesses defaulting on payments would be punished, though they indicated that 90% of the payments had already been made (Sun, 2007). Earlier, at the end of 2005, 11 building contractors who delayed worker payments had lost their building licenses in Beijing (Li, 2005). In February 2008 the government also created a blacklist naming 40 building contractors whose late payment of workers had been deemed to have had a detrimental effect on society (Ding & Zhao, 2008).

Did the late payment issue undermine the goal of the People’s Olympics? Have these people subsequently raised their ethical game? Were these newly-emerging ethical issues thrust to the top of the agenda due to this very public unfair treatment?

¹ The researcher at a construction site on Beichenxi Road, Beijing interviewed some constructors during July and August 2007.

2.3.2 The Green Olympics concern: Mechanisms of environmental assessment

Mistakes were made. The Water Cube was one of the main features of the 2008 Olympics. As important and famous as the Bird's Nest, the Water Cube has been designed to include areas for diving and swimming. Peddle Thorp and Walker Architects, a famous Australian firm, designed the structure. It was only after the commissioning of the design that Tsinghua University evaluated the green standards of the Water Cube. This assessment showed a disappointingly average performance for the total design, but two items received worryingly low scores. One was the thermo-isolation function, more easily understood as relating to the sun-shading, aeration and ambient lighting functions associated with the building. The design received less than 6 points out of a possible 10 from this evaluation. But it got worse. The other weakness was the air-conditioning pumps and ventilators, which received only 5.5 points out of 10 because they consumed too much electricity.

But it had all started so well! After winning the bid for the Olympic Games in 2001, Beijing actively integrated officials, scholars and professionals to establish an assessment system for the green buildings of the 2008 Olympics and announced the 'Quality Load (QL) assessment system' in August, 2003 (Research Group of Green Olympic Buildings, 2003). The assessment system indicated two standards: quality (Q) and load (L). Q included assessment of the quality of the building environment and service for the users; L referred to assessment of the consumption of energy and resources and the effects on the environment. The best green buildings are those which consume the minimum costs in respect of 'L' and obtain the maximum benefits in respect of 'Q'.

In assessing the Water Cube, however, energy was the only 'L' index included. Neither an environmental load such as atmospheric pollution nor detailed 'Q' assessments such as outdoor environmental quality, indoor physical environment, indoor air quality and services and functions for users were included in the assessment. Other Olympic buildings, such as Wukeson Indoor Stadium and

Peking University Gymnasium, were not assessed in terms of QL standards.²

2.3.3 The Hi-Tech Olympics concern: Intellectual property protection

The spirit of the Hi-Tech Olympics necessitated encouraging innovative technologies to serve people rather than make a profit. However, intellectual property rights (IPR) infringements such those concerning network technologies became a serious issue. One example was manipulation of the website named ‘Olympics,’ in the form of “pekingolympic.com” and “Olympic2008Beijing.com,” with more than 100 reported cases despite the obvious penalties for infringement. The price of an Olympic-related website name turned over as much as 10 million RMB (Beijing Planning Office of Philosophy and Social Science, 2006: 211). Infringement also included individual products (such as restaurant names, real estate projects or merchandises) named after the Olympics without permission. The situation began appearing as early as 2002, with 130,000 merchandises and objects found infringing the mark of the Olympics (Beijing Planning Office of Philosophy and Social Science, 2006: 209).

The encroachment on IPR therefore indicates an ethical concern in the Hi-Tech Olympics. Scientific pursuits cannot be separated from respect for individual achievement and the individual’s right to harvest proper reward for their personal diligence, especially in an international games that promotes the Olympic spirit of fair play. Hi-Tech Olympics implementation seems to have been only a partial success therefore, in this sense and ethically speaking. But this ought to be seen in the context of not just the Olympics but its aftermath since the full measure of the games’ ethical legacy depends on how people aspire to improve their performance in respect of newly-emerging ethical issues over time.

The aforementioned three stories reflect the fact that ethical issues are inevitable in an Olympics program since the altruism underpinning the event is eroded by the illegitimate seizing of opportunities to commercially exploit it. The

² The conclusion came from the researcher’s interview with some academic specialists in charge of assessing Olympic buildings in August 2007.

world hoped that the three Olympic principles would be backed up by concrete actions and not just empty slogans, and not only during but after the Games, and to an extent the high expectations and spotlight served to help China to hit its targets and achieve improvement on these newly-emerging ethical issues. Hosting the Olympics provided the people of the host nations with an opportunity to better understand what the Olympic spirit attempts to express in the games. Then, following the Olympics, and seeing that there were tangible benefits including in respect of international public relations, China has indeed continued to aspire to reform in everyday life. Beijing's awareness of emerging ethical issues and the need to promote civil morality is a good start.

Newly-emerging ethical issues could arise from Olympic principle implementation because ethics can be defined as the conduct of social expectations, and Olympic principle implementation is widely expected to be practiced during and after the games. Failure in implementation may become an attractor of widespread discussion of newly-emerging ethical issues. This study therefore proposed the first hypothesis:

H1: The less the Olympic principles were implemented, the more stakeholders would aspire to improve newly-emerging ethical issues.

2.4 Relationships Amongst Management Ethics, Olympic Principle Implementation and Newly-Emerging Ethical Issues

2.4.1 Ambiguity in ethics and management ethics

The stakeholders in the Olympic Games, in particular, recognized the Olympic spirit in an equivocal way. Tellingly they also observed a great deal of unethical behavior during the Olympics. Perhaps management ethics can provide a perspective from which to clarify ethical ambiguities and imperatives that can in future reduce such shortfalls.

Exemplary ethics should be what the Olympic spirit aims to achieve, as humans strive to acquire and attain higher and better goals in life. Yet stakeholders

such as athletes, official sports administrators and suppliers of sports requisites may disregard ethical values in order to secure competitive records or profit from commercial interests. Some athletes use illicit drugs, some interest groups promote political boycotts of the Olympics (a tactic which is admittedly commonly used in developed nations, when pressure groups are given the chance to grandstand, but the Chinese understandably don't want it raining on their parade), and some resort to bribery to win the bid for the Games from the IOC (Kretchmar et al., 1993; Kroll et al., 1993; Lumpkin et al., 1995). When these commercial and political self-interests rear their ugly heads, ideals such as the athletic spirit of fair-play, the sharing of hi-tech sports facilities and a nobler worldview of cooperation in an international society can tend to be sometimes forgotten (Inglehart & Baker, 2000).

2.4.2 The role of management ethics in the Olympics

Management ethics involve organizations and managers achieving a higher level of ethical performance through the recognition of ethics and the use of managerial methods or tools (to effect ethical decision-making, for example) in order to benefit and protect the rights of stakeholders (Allison, 1993; Jones, 2001; Wieland, 2001). Petrick and Quinn (1997: 61) and Trevino and Nelson (2004: 79) have also confirmed that management ethics can promote the performance of ethical decision-making with sufficient effect to decrease unethical behaviors – in other words that management can be very effective. Management ethics can therefore result in a performance gains and positively influence events like the Olympics.

Management ethics also theoretically indicates the level of maturation of an organization's moral development. When an organization, for example, develops a higher level of integrity then a set of ethical values and standards is established along with ethical practices. In this mode managers combine ethical competence as well as established ethics management functions and systems. The organization can then be raised to a laudable level of corporate ethical performance (Rossouw & Vuuren, 2003). Whenever an organization starts to manage its ethics, though, it is

important to examine the leaders involved in: instilling ethical competence (leadership), installing effective ethics management functions and systems (mechanisms) and raising the level of corporate ethical performance (altruism).

These three concerns in management ethics, namely leadership, mechanisms and altruism, have been applied to evaluate the ethical success or otherwise of both the Seoul and Sydney Olympics. Milton-Smith (2002), who suggested that IOC leaders should stress Olympic ideals such as justice and responsibility, emphasized the importance of spirited leadership. Milton-Smith, and likewise Black and Bezanson (2004), furthermore proposed that the Olympics should use its symbolic platform to encourage global ethical values. What these studies all have in common is that they all conclude the Olympics should convey ethical values such as altruism, empathy and human rights. These values, then, conform to the spirit of altruism in what (for the purposes of this study) we shall refer to as the 'integrity' mode of management.

Management ethics were influenced by the implementation of the three Olympic principles because that implementation was of an entire ethical system which included ethical standards, leadership, mechanisms, values and so on. During the 2008 Beijing Olympics, many people eagerly anticipated that the games would incorporate altruistic practices (such as green practices and more concerns for life quality) for stakeholders and that the effects would infiltrate Chinese society. This expectation influenced managers, challenging them to implement the Olympics in an ethical way. The second hypothesis is thus developed:

H2: The more Olympic principles are implemented, the more management ethics will be identified.

Management ethics, as mentioned above, require managers to apply leadership or other mechanisms to help promote desirable ethical performance within their organizations. We'd expect, therefore, that management ethics would directly influence emerging ethical issues. Interestingly Suen et al. (2007) suggested that an organization could effectively apply traditional Confucianism (Confucius was active about 2,500 years ago) or Tâoism (Lâotsze, whose book

‘Tào The King’ inspired the movement, was active a little earlier) as ‘materials’ (an educational mechanism) to train their employees to solve contemporary dilemmas involving ethical issues. Ferrell et al. (2008) also suggested that managers apply leadership or mechanisms to set up environmentalism or ethical guidance policies to encourage justice, integrity and the rectitude of employees. Consequently the current work proposes there is indeed a relationship between management ethics and newly-emerging ethical issues, and thus develops the third hypothesis:

H3: The more management ethics are identified, the more stakeholders aspire to improving newly-emerging ethical issues.

This paper proposes possible relations amongst the three major variables, viz Olympic principles implementation, management ethics and newly-emerging ethical issues. These were correlated with relevant literature to develop a questionnaire and subsequently to test these three hypotheses in order to prove the reliability of the framework in Figure 1.

3.THE FRAMEWORK AND DATA ANALYSIS

3.1 The Theoretical Framework

Figure 1 shows the theoretical interrelation of three major variables - i.e. Olympic principle implementation, management ethics and newly-emerging ethical issues - in this study. These variables not only connect to one another but also very possibly moderate each other through their interconnectedness. The possibility of such connections is seldom found in relevant Olympic studies. Therefore both quantitative and case analyses have been applied to test the tentative framework of this study.

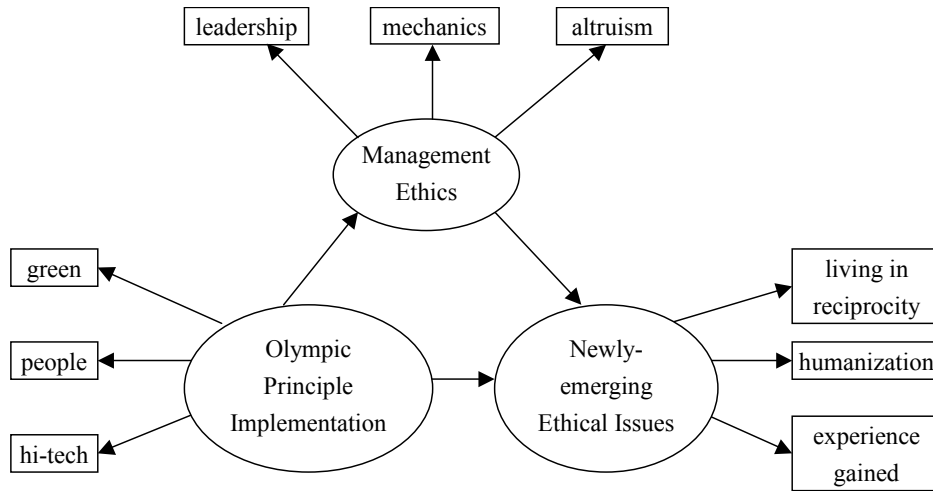


Figure 1: A Tentative Theoretical Framework of This Study

3.2 Sampling

Participants in this study were selected from graduates and MBA postgraduate students in two very well-established universities in Beijing. Questionnaires were delivered to these alumni at two meetings. The first delivery occurred at a routine alumni reunion of the graduates and MBA post-graduates of a Beijing university in June, 2009; the second delivery occurred at a routine alumni reunion of the graduates and MBA post-graduates of another Beijing university of finance and economics in July, 2009. Copies of the questionnaire were delivered and collected on site. These alumni were from a broad spectrum of careers that represented a spread of demographic characteristics. The sample structure statistics from the effective 437 responses are shown in Table 1. In line with the approach recommended by Armstrong and Overton (1997), the t-test was applied here separately to examine if any significant diversity existed between the two sample groups (the 'early' and 'late' groups of participants) to avoid non-response bias and to show the responses were representative of the population and effective. The result shows that no significant diversity or non-response bias existed.

The participants were highly educated, with 75% being graduates and 25%

being post-graduates. The sampling was considered appropriate because generally people with a higher level of education are more concerned about matters related to the Olympics. The participants had lived in Beijing for more than one year, ensuring that participants knew more about the program and activities of the 2008 Olympics than they would have done had they lived outside Beijing. Responses to the questionnaire needed to be both authentic and representative of those concerned about 2008 Olympic affairs. The participants' genders, ages and vocations were evenly distributed. The vocations of the participants were also evenly distributed amongst those working in professional technology (information for example), service industries, and business and cultural industries, so they broadly represented contemporary Beijing in professional and intellectual terms (Sha & Liao, 2007).

Table 1: Sample Structure Statistics

Attribute		Number	Ratio
<u>Gender</u>	Female	211	48.3%
	Male	226	51.7%
<u>Age</u>	Under 23	174	39.8%
	24-35	162	37.1%
	36-49	91	23.1%
<u>Education</u>	Doctor	30	6.9%
	Master	79	18.1%
	Bachelor	328	75.0%
<u>Vocations</u>	Public Sectors	40	9.2%
	Manufacturing	51	11.7%
	Culture/Education	65	14.9%
	Services	94	21.5%
	Business	63	14.4%
	Professional Technology	124	28.3%
<u>Residence</u>	Urban District of Beijing	379	86.7%
	Outskirts of Beijing	30	6.9%
	Outside Beijing (currently in Beijing)	28	6.4%

3.3 Measurements

The questionnaire included three parts. The questionnaire content was designed by the author by collating relevant literature in the theoretical background section, and by analyzing the ethical issues in the three stories mentioned earlier. The contents of these items are shown in Table 2.

The first part of the questionnaire measured Olympic principle implementation with nine items. These items included three factors: 'Green Olympics' (Items 1-3), 'People's Olympics' (Items 4-7) and 'Hi-tech Olympics' (Items 8-9). The scoring applied a 5-point Likert Scale to measure the implemented level of the three Olympic principles, allowing responses ranging from 'strongly implemented' to 'strongly unimplemented', and were assigned 5 points to 1 point respectively.

The second part consisted of three factors to measure newly-emerging ethical issues. These factors were 'living in reciprocity' (Items 1-4), 'humanization' (Items 5-6) and 'experience gained' (Items 7-9). The scoring also applied a 5-point scale to measure how ethics were inspirational for people, allowing responses ranging from 'strongly expected' to 'strongly unexpected' which were assigned 5 points to 1 point respectively.

The third part measured management ethics. It included three factors, namely 'leadership' (Items 1-2), 'mechanisms' (Items 3-5) and 'altruism' (Items 6-8). The scoring also applied a 5-point scale to measure the agreeable level of management ethics in the Olympics, allowing responses ranging from 'strongly expected' to 'strongly unexpected' which were assigned 5 points to 1 point respectively.

3.4 Reliability and Validity of the Questionnaire

The analysis of the reliability and validity of the questionnaire items is shown in Table 2. The Cronbach's alpha values for each dimension reached 0.7, indicative of good reliability (Nunnally, 1978). Principal factors were retained by applying

Table 2: Mean Factor Structure and Reliability of Questionnaire Items

Items	Mean	Factor loading	Accumulated IV	Cronbach's α value
<u>Olympic Principle Implementation</u>			70.73%	0.860
1. <i>Green Olympics</i>	2.678			
-- Official environmental and green measures	2.851	0.878		
-- Regulations of energy saving and pollution	2.870	0.862		
-- Ubiquitous green and environmental protection	2.584	0.632		
2. <i>People's Olympics</i>	2.888			
-- Emphasis on mutual respect	2.936	0.782		
-- Cultivation of civil morality	2.943	0.831		
-- Concrete measures for quality of life and income	2.822	0.795		
-- Protection of freedom of speech and human rights	2.854	0.757		
3. <i>Hi-Tech Olympics</i>	3.326			
-- Correct application of innovative technologies	3.380	0.870		
-- Solutions to technical problems	3.272	0.841		
<u>Newly-emerging Ethical Issues</u>			71.35%	0.870
1. <i>Living in Reciprocity</i>	4.453			
-- Friendliness to the environment	4.577	0.717		
-- Consideration for ecological influence	4.554	0.859		
-- Green and environmental education	4.389	0.909		
-- Regard for people and equal rights	4.293	0.659		
2. <i>Humanization</i>	4.187			
-- Advancing people's incomes and lives	4.263	0.942		
-- Promoting administrative efficiency	4.110	0.669		
3. <i>Experience Gained</i>	4.181			
-- Continuous education in Olympic humanism	4.217	0.634		

Table 2: Mean Factor Structure and Reliability of Questionnaire Items(continues)

Items	Mean	Factor loading	Accumulated IV	Cronbach's α value
-- Sharing Olympic experiences and infrastructure	4.137	0.946		
<u>Management Ethics</u>			68.35%	0.812
1. <i>Leadership</i>	3.447			
-- Self-disciplined and impartial top managers	3.439	0.953		
-- Top managers showing leadership in civil morality	3.455	0.572		
2. <i>Mechanisms</i>	3.322			
-- Well-organized education for people	3.407	0.793		
-- Concrete management in Olympic affairs	3.371	0.776		
-- Concrete measures to satisfy people's needs	3.188	0.751		
3. <i>Altruism</i>	3.763			
-- Equitable and rightful systems in competition	3.673	0.615		
-- Modernized culture industry in the Olympics	3.739	0.868		
-- Service training of Olympic volunteers	3.876	0.811		

the Promax and factor analysis approaches (Pett et al., 2003). If factors had an eigenvalue greater than one, and conformed to the theoretical background mentioned, then they were retained (Hair et al., 1998). The result shows the accumulated interpreted variance (I.V.) of each dimension explained more than 70% of the outcome, except in the dimensions in management ethics (which explained 68%), which is indicative of good validity.

3.5 Modelling Test and Analysis

The Structural Equation Modeling (SEM) approach was applied to test the

hypotheses. The dimensions were formulated from nine constructs (three dimensional sets of three) as detailed below. Olympic principle implementation included the constructs: People's Olympics, Green Olympics and Hi-Tech Olympics. Meanwhile the management ethics included the constructs: Leadership, Mechanisms and Altruism. And newly-emerging ethical issues included the constructs: Living in reciprocity, Humanization and Experience gained (see Figure 1 for the nine constructs). All of the nine constructs were measured to understand how the participants recognized them. The scales by which they were measured were based on relevant literature and the three stories mentioned earlier, which established and tested the SEM.

Applying factor analysis, the nine constructs of the three dimensions were considered as measured variables and the three dimensions as latent variables in the SEM. Then, employing the approach of path analysis: the dimensions of management ethics and newly-emerging ethical issues could be treated as endogenous (i.e. increasing by internal growth) variables influenced by Olympic principle implementation, and Olympic principle implementation itself could be treated as an exogenous (i.e. increasing by external growth) variable which wasn't influenced by the variables of management ethics and newly-emerging ethical issues.

The results for the model's measures of fit are shown in Table 3. The reliability of the model reached 0.7 and the variance extracted (VE) was between 0.473 and 0.494 (approximately 0.5). Standardized Regression Weights were also significantly above 0.4, indicating acceptable reliability and validity. In terms of absolute fit measures, $X^2=47.807$ ($P=0.000$). The p value reached a significant standard level ($p<0.05$), but fit measures indicated that $GFI>0.9$, $RMR<0.05$ and $RMSEA<0.08$. For Hu and Bentler's criteria and McDonald and Ho's principles, the absolute fit measures here were still acceptable (Hu & Bentler, 1999; McDonald & Ho, 2002). In terms of incremental fit measures, AGFI, CFI, NFI, RFI and IFI all reached above 0.9 and thus were at an ideal level (Hu & Bentler, 1999). In terms of parsimonious fit measures PNFI was above 0.5 and the value of

$X^2/\text{d.f.}$ was below three. This also complies with the Carmines and McIver standard (Carmines & McIver, 1981). Therefore the results in the three fit measures indicate stable model measures for this study.

Table 3: Results of Modeling Fit Measures

Variable	Standardized Regression Weights	Composite Reliability	VE
<u>Olympic Principle Implementation</u>		0.715	0.473
Green Olympics	0.71		
People's Olympics	0.86		
Hi-Tech Olympics	0.42		
<u>Management Ethics</u>		0.738	0.492
Leadership	0.60		
Mechanisms	0.87		
Altruism	0.60		
<u>Newly-emerging Ethical Issues</u>		0.742	0.494
Living in reciprocity	0.67		
Humanization	0.60		
Experience gained	0.82		
<u>Fit Index</u>			
$X^2=47.807(P=0.000)$	AGFI=0.943	PNFI=0.506	
GFI=0.976	NFI=0.959		
RMSEA=0.059	RFI=0.923		
RMR=0.049	IFI=0.975		
$X^2/\text{d.f.}=2.516$	CFI=0.975		

The estimated model results are shown in Table 4. The structural modeling results can be used to examine the three hypotheses for the theoretical framework. Figure 2 indicates the path analysis results. Regarding Olympic principle implementation, the overriding importance of these factors proved to be the

People's Olympics (0.859), then the Green Olympics (0.708) and finally the Hi-Tech Olympics (0.423). The mean for each factor shows that Olympic principle implementation was not strong. Two factors - the People's Olympics and Green Olympics - did not reach three points. In terms of newly-emerging ethical issues, the prior importance order of these factors was 'experience gained' (0.82), 'living in reciprocity' (0.67) and 'humanization' (0.604). The means for each factor reached four points, indicating that the participants strongly confirmed their aspirations in respect of newly-emerging ethical issues. Olympic principles implementation had a significantly negative influence on newly-emerging ethical issues (the path coefficient was -0.36, $p < 0.000$). This finding indicates that participants would confirm their aspirations for newly-emerging ethical issues all the more if Olympic principle implementation was weaker. Hypothesis 1 is therefore sustained. Interestingly, a similarly negative influence also occurred in a recent study of marketing ethics (Singhapakdi et al., 2008). The ethics theory in that study provided the explanation that relativism negatively influenced a manager's perceived ethical problems; the hypothesis that independent variables negatively influenced dependent variables was also sustained in that study's SEM. The SEM in this study is similar to that used by Singhapakdi et al. (2008).

Table 4: Estimated Results of the Model

Path	Hypothesis	Path coefficient	P value	Significance
Olympic principle implementation → Newly-emerging ethical issues	H1	-0.356	***	Significant
Olympic principle implementation → Management ethics	H2	0.616	***	Significant
Management ethics → Newly-emerging ethical issues	H3	0.577	***	Significant

*** $p < 0.000$

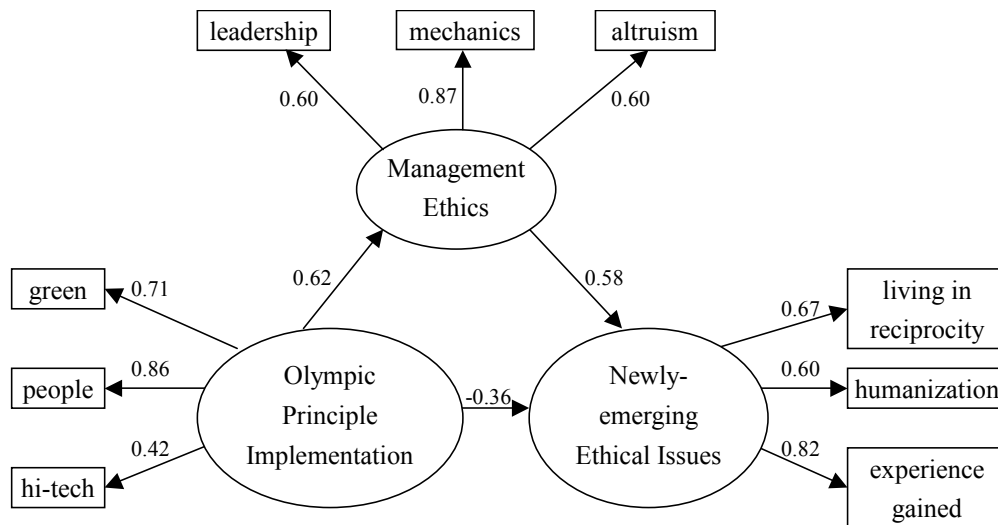


Figure 2: Results of the Path Analysis in AMOS

Olympic principle implementation had, then, a significantly positive influence on management ethics (the path coefficient is 0.62, $p < 0.000$) indicating that, as more Olympic principles were implemented, more management ethics were identified. Hypothesis 2 therefore was sustained.

Management ethics also had a significantly positive influence on newly-emerging ethical issues (the path coefficient is 0.58, $p < 0.000$) indicating that, as more management ethics were identified, more participants confirmed their aspirations for improving newly-emerging ethical issues. Hypothesis 3 was therefore also sustained.

Regarding the relationship perspective in management ethics, implementing the Olympic principles and newly-emerging ethical issues, SEM data indicated that identifying management ethics confirmed the participants' aspirations for improving newly-emerging ethical issues. Yet implementing Olympic principles negatively influenced newly-emerging ethical issues even though Olympic principle implementation was essentially ethical. The result shows that management ethics mediated Olympic principle implementation on stakeholders' aspirations for improving newly-emerging ethical issues. So, from this, we can

conclude that identifying extremely effective management ethics helps to alter the influence of implemented Olympic principles on newly-emerging ethical issues. Namely management ethics is a mediator between Olympic principle implementation and newly-emerging ethical issues.

4.DISCUSSION AND CONCLUSION

The study is exploratory and applies a quantitative approach to determine whether the 2008 Olympics, as a people-oriented competition, considered people's concerns. The three examples in 2.3 reflect, from a micro-perspective, possible emerging ethical issues in the macro-Olympic program. The author examines these issues from the perspective of management ethics because ethics can be defined as the conduct of social expectations. The responses of Beijing residents are highly relevant to these issues because they were involved in competition more directly, with life being deeply influenced before, during, and after the event, and are able to reflect how the authorities concerned managed the Olympic program.

Managerially speaking, the model developed in this study (Figure 1) indicates that management ethics can mediate between Olympic principle implementation and improving newly-emerging ethical issues. Some studies have shown that the Olympics can directly influence global values such as harmony and humanity (Milton-Smith, 2002), which is a perspective in tune with the results of this study. What differentiates this study from other Olympic studies is the mediation of management ethics.

Management ethics represents a high expectation for transforming ethics and managerial mechanisms into leadership - as well as altruism into general values. According to the path analysis in Figure 2, management ethics becomes a mediated variable influencing Olympic principle implementation on newly-emerging ethical issues. The mediated role has multiple characteristics. Management ethics helps implement Olympic principles to propel newly-emerging ethical issues effectively. Mechanisms (the path coefficient 0.866) indicated in the path analysis of Figure 2

also serve as the main factor in management ethics.

In the case discussed a green mechanism, environmental assessment in the Green Olympics, was not effectively and practically applied even though it had already been established. Therefore managers should be more aware of how to make mechanisms applicable in propelling tangible ethical outcomes.

The model in this study shows that the less the three Olympic principles were implemented, the more stakeholders aspired towards improving newly-emerging ethical issues. This reflects that, if implementing the Olympic spirit is less successful, the participants demand ethical issue improvements from various perspectives. Some people in China itself tried to re-establish traditional ethical values through the 2008 Olympics. This indirectly shows that traditional Chinese ethical values such as social responsibility and altruistic volunteering or harmony in a community are overdue for revival (Ding, 2007; Wei & Wang, 2007). As a result an emphasis on newly-emerging ethical issues, as theoretically proposed in this study, is highly possible in China. It is, apparently, ripe for change.

The results in this study also show that humanism and environmentalism implementation need further improvement. In Table 2 the means of implementation in the People's Olympics and Green Olympics scored less than three points. This shows that participants with a higher education expect more from humanism (for example, cultivating civic morality as well as protecting speech freedom and living rights) and environmentalism (more environmental measures).

The means for newly-emerging ethical issues, shown in Table 2, also reached four points. Again, according to the path relationship implication of Olympic principles and newly-emerging ethical issues in Figure 2, the less Olympic principles are implemented then the more participants look forward to improving new ethical issues. This result suggests to managers in public and private sectors or people influential in decision-making processes that humanism and environmentalism are major directions for future improvement in China.

Ji's survey on the management efficiency of provinces and cities in China in December, 2006 indicates that city industrialization brings severe environmental

pollution (Ji, 2006). A possible cause, according to the survey, is that the administrators of these cities lack 'city managerial morality'. It is obvious, from both Ji's survey and this study, that managers should recognize and adhere to ethics in the performance of humanism and ensure environmental measures are adopted as a 'green morality' in their management. The two values are inevitable in modern ethics. In the context of aspiring toward economic growth, China is directly facing challenges associated with green issues and the world's focus on if China will empower the public and private sectors to adopt environmental measures (Liang, 2006). A successful balance (such as applying management ethics to public and private engagements) between economic development (defined as humanism) and environmental protection (defined as 'green') may presage the rejuvenation of China in the future.

Management ethics actively consider what is morally good for society, thereby instilling ethical mechanisms and raising ethical performances in the organization. In sports-event management, they allow sports as a way to promote positive social development by setting socially responsible practices for implementing newly-emerging ethical issues. Recently, for example, SportAccord has been encouraging all international sporting events to use the International Standard Organization (ISO) 20121 framework and Global Reporting Initiative indicators to report their success in achieving the United Nations Millennium Development Goals (MDGs) (Sport Accord, 2010).³ The IOC (2009), too, has recognized the importance of sustainability and stipulated it to the Olympic Charter since 1996. This indicates that newly-emerging ethical issues not only occurred in the 2008 Olympics but also discreetly received more attention from the IOC, the host nations, and other sports events organizers.

The third conclusion is that living in 'reciprocity' (i.e. humanist/environmental harmony) is a crucial factor in the dependent variable of newly-emerging ethical issues. Several natural catastrophes in China since the beginning of 2008 show the

³ The expected release date of the ISO 20121 framework is in summer 2012; the target date to achieve the MDGs is 2015.

importance of living in reciprocity. The winter storm in China in February, 2008 was described as ‘the freeze that cracked the land’; in May, the Sichuan Earthquake killed more than 60,000 people and left more than 10 million people homeless, and was said to be ‘convulsing the soul of China’ (Tan, 2008). These catastrophes show that people should live reciprocally with one other (i.e. living with humanism) and should learn how to live with the forces of nature (living with environmentalism). This is why living in reciprocity is particularly crucial amongst the newly-emerging ethical issues.

Fourthly, humanization and experience gained are ethical values commonly held by people and are in need of sustainable long-term management. They are neither transient nor a fashion statement for the Olympic Games. Humanization (path coefficient 0.86), a major factor in Olympic principle implementation, and experience gained (path coefficient 0.82), a major factor in newly-emerging ethical issues, were found to be empirically important in this study. Yet, more than simply serving as important factors in an empirical study, these two factors should be recognized as signposts towards the global human values necessary for a harmonious and peaceful world. Mutual respect, human rights, equality and freedom are neither the impractical relics of a bygone era nor should they be hijacked for the purposes of propaganda. The achievement of each and every Olympic games should be that they present opportunities for the re-discovery and re-learning of spiritual values that are essentially ethical and in the best humanism tradition.

One way to support Olympic values is through the Olympic volunteer program. These seemingly transient Olympic volunteer services have been occurring since the first Olympiad, on a smaller and informal scale. With increasing size and global participation in the Olympic Games, the volunteer services became more organized and well-planned in respect to the recruitment, training, and service divisions (Beijing Organizing Committee for the Games of the XXIX Olympiad, 2006). In the 2008 Olympics, some 100,000 volunteers participated in the Games-time services and dedicated not only their time and

passion, but also their respective specialties and experiences to various areas including translation, contest organization, environment, security, transportation, game-operations support (Beijing Organizing Committee for the Games of the XXIX Olympiad, 2006). The management of volunteers basically became the management of human resources, but the volunteer management is more altruism- and people-orientated and responsibly delegated. Volunteer services in the Olympics, as a transient mission-oriented program, also provide volunteers with experiences to fulfil themselves, promote Olympic values, and provide opportunities to propel newly-emerging ethical issues into the forefront. The Olympic volunteering system embodies the harmonious and amicable humanistic spirit of the Olympics and fosters opportunities to develop civic social responsibility; its influence could be long-term and widespread.

Fifthly, newly-emerging ethical issues bring more reflections. For example a 7-year-old girl recorded a song which was lip-synched by another girl at the 2008 Olympic opening ceremony. Some Chinese mass media criticized the incident as a counterfeit or a scandal (Chen, 2008; Zhu, 2008). Yet *Time* magazine also listed it as one of the top 10 Olympic moments (Gregory, 2008). More than just a 'counterfeit' or a 'scandal', the incident raised the issue of how integrity and justice can co-exist with the Olympic experience (especially for managers in the Beijing Organizing Committee), and this retrospective examination corresponds to the so-called 'experience gained' element of this work. Likewise the rest of the world watched as impoverished Chinese were forced from their homes by bulldozers when they were served with compulsory purchase orders because they were living on land needed for the Olympics. This is what makes newly-emerging ethical issues important and why they are discussed in this study.

The themes of the Beijing Olympics later became a learning experience ("experience gained") for the 2010 Expo in Shanghai, China to emphasize culture and humanization again using the theme "better city, better life" and various national pavilions in the exposition. The 2010 Expo is also the first World's Fair to focus on the theme of city to exhibit the idea of humanity and environmental living

in reciprocity (Bureau of Shanghai World Expo Coordination, 2010; Doran, 2010). Such experiences provide opportunities to reflect on ethical issues and further reform, be it past or future.

Management of the Olympic event requires the gathering of resources and years of preparation, despite the event lasting only for a few weeks. Regarding managerial experience, it creates legacy that contributes to a city's, even a nation's, long-term development; its influence extends to political, economic, social, cultural, environmental, and other various arenas. This also makes Olympic soft- and hard-ward assets form a distinctive knowledge economy. Therefore, the author examines the 2008 Beijing Olympics from the perspective of management ethics and presents the feasibility of management ethics, which transcends traditional technical management and focuses on humanity (stakeholders), through the three adopted Olympic principles for the 2008 Olympics.

This study includes some limitations. The study on the Olympics is not a well-constructed individual science; it is a research field with multiple facets, and yet it is deeply rooted in humanism. Therefore, to date, studies inevitably had to draw support from other sciences to analyze and explain the issues and phenomena generated by the Olympic movement. The number of participants was not large enough, and it could be argued that newly-emerging ethical issues and the factors proposed in management ethics did not comprehensively represent all ethical concepts. Additional inquiries on what type of contexts might construct mechanisms as critical factors in management ethics, and how those might be applied to other organizations, will be future topics for related studies.

References

- Allison, R. E. (1993). *Global Disasters: Inquiries into Management Ethics*. New York: Prentice-Hall.
- Armstrong, J. S., and T. S. Overton. (1977). Estimating nonresponse bias in mail surveys. *Journal of Marketing Research*, 14.3, 396-402.
- Arthaud-Day, M. L. (2005). Transnational corporate social responsibility: A tri-dimensional approach to international CSR research. *Business Ethics Quarterly*, 15.1, 1-22.
- Beijing Organizing Committee for the Games of the XXIX Olympiad. (2006). Chapter 2: Olympic movement and Olympic volunteers. In *Manual for Beijing Olympic Volunteers*, edited by Beijing Olympic Games Volunteer Work Coordination Group, 33-65. Beijing: China Renmin University.
- _____. (2006). Chapter 5: Volunteer positions & requirements. In *Manual for Beijing Olympic Volunteers*, edited by Beijing Olympic Games Volunteer Work Coordination Group, 121-144. Beijing: China Renmin University.
- Beijing Planning Office of Philosophy and Social Science. (2005). *Reports of the People's Olympics*. Beijing: Tongxin.
- _____. (2006). *Reports of the People's Olympics*. Beijing: Tongxin Press.
- Black, D. R., and S. Bezanson. (2004). The Olympics Games, human rights and democratisation: Lessons from Seoul and implications for Beijing. *Third World Quarterly*, 25.7, 1245-1261.
- Brody, M., and C. Zachlod. (2003). The Green Olympics and CSR. *The China Business Review*, 30.6, 26-28.
- Bureau of Shanghai World Expo Coordination. (2010). *World Expo 2010 Shanghai China theme vision*, Retrieved January 4, 2011, from <http://www.expo2010.cn/download/EXPO%20EN%20Final.pdf>.
- Carmines, E. G., and J. P. McIver. (1981). Analyzing models with unobserved variables: Analysis of covariance structures. In *Social Measurement: Current Issues*, edited by G. W. Bohrnstedt and E. F. Borgatta, 65-115. Newbury Park:

Sage.

- Carroll, A. B. (1996). *Business and Society: Ethics and Stakeholder Management*. Cincinnati, Ohio: South-Western College.
- Chen, K. (2005a, May). The Olympics and human rights through the vision of an American congressman. *Observe China*. Retrieved July 23, 2010, from <http://www.guancha.org/info/artshow.asp?ID=34985>.
- Chen, Q. (2005b). The critical situation in the Taiwan Strait: A lull between two crises. *American Foreign Policy Interests*, 27, 81-89.
- Chen, S. (2008). The top ten 2008 scandals selected by *Time*. *United Daily News*, 15 December, AA.
- Chen, S. (2006). Human organizations urge Rogge to pay attention to human rights in China. *Epoch Times*. Retrieved September 26, 2008, from <http://www.epochtimes.com/b5/6/3/1/n1240455.htm>.
- Derbyshire, J. 2001. Communist, nationalist and dangerous. *National Review*, 53.8, 31-33.
- Ding, R., and Y. Zhao. (2008). Late payment blacklist of building contractors. *Beijing Business Today*. Retrieved July 23, 2010, from <http://finance.jrj.com.cn/news/2008-02-14/000003282501.html>.
- Ding, Y. (2007). The impact of Olympic spirit on the value of Chinese culture. *2007 China Forum on the Humanities and Social Sciences and Beijing Olympic Games International Conference*, 46-61. Beijing: Renmin University.
- Dong, C. (2004). *Dilemmas and Dispelling to High-Tech Olympics*. Shenyang: Northeastern University.
- Doran, D. (2010, October). China's Wen says World Expo Good for reform. *The Age*. Retrieved January 4, 2011, from <http://news.theage.com.au/breaking-news-world/chinas-wen-says-world-expo-good-for-reform-20101031-178pm.html>.
- Ferrell, O. C., J. Fraedrich, and L. Ferrell. (2008). *Business Ethics: Ethical Decision-making and Cases*. Boston, Mass.: Houghton Mifflin Company.

- Gregory, S. (2008, November). The top 10 Olympic moments. *Time*. Retrieved from http://www.time.com/time/specials/2008/top10/article/0,30583,1855948_1863097_1863117,00.html.
- Hair, J., R. E. Anderson, R. L. Tatham, and W. C. Black. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Hanafin, J. J. (2002). Morality and the market in China: Some contemporary views. *Business Ethics Quarterly*, 12.1, 1-18.
- Hart, S. (2004). 2008 Beijing Olympics: Innovative architecture ready to change the face of an ancient city. *Architectural Record*, 192.3, 100-105.
- Hildebrandt, T. (2003). Making green in Beijing. *China Business Review*, 30.6, 16-21.
- Hu, L., and P. M. Bentler. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6: 1-55.
- Hwang, Y. (2011). The discursive constitution of human rights at the 2008 Beijing Olympics. *Journal of Humanities and Social Science*, 7.2, 35-49.
- Inglehart, R., and W. E. Baker. (2000, February). Modernization, cultural change, and the persistence of traditional values. *American Sociological Review*, 65.1, 19-52.
- International Olympic Committee. (2009, July). The environment and sustainable development. Retrieved June 12, 2010, from http://www.olympic.org/Documents/Reference_documents_Factsheets/Environment_and_sustainable_development.pdf.
- Ji, Z. (2006). Index of management efficiency of 200 provinces and cities in China. *China Trade News*, 28 December.
- Jones, G. R. (2001). *Organizational Theory: Text and Cases*. New York: Pearson Education.
- Kretchmar, R. S., Warren P. F., and J. N. Drowatzky. (1993). "What does it mean to be ethical? *Quest*, 45.1, 3-31.
- Kroll, W., K. Matt, M. Safrit, and H. Zelaznik. (1993). Ethics in physical activity

- research. *Quest*, 45.1, 32-68.
- Li, H. (2005, December). Late payment problems; building contractors punished. *The Beijing Times*. Retrieved April 10, 2008, from <http://house1.jrj.com.cn/news/2005-12-01/000000050966.html>.
- Liang, C., ed. (2006). *Crisis and Breakthrough of China's Environment (2005)*. Beijing: Social Science Academic.
- Lin, F. (2005). *A Study on the Economic Impacts of Beijing Olympic Games in 2008*. Master thesis, Tamkang University, Taipei.
- Lumpkin, A., S. Stoll, and J. Beller. (1995). *Sport Ethics: Application for Fair Play*. St. Louis: Mosby.
- Ma, Z., H. Wang, and Y. Huang, eds. (2005). *The Study of the People's Olympics*. Beijing: Beijing Sport University.
- McDonald, R. P., and M. R. Ho. (2002). Principles and practice in reporting structural equation analysis. *Psychological Methods*, 7.1, 64-82.
- Milton-Smith, J. (2002). Ethics, the Olympics and the search for global value. *Journal of Business Ethics*, 35.2, 131-42.
- Nauright, J. (2004). Global games: Culture, political economy and sport in the globalised world of the 21st century. *Third World Quarterly*, 25.7, 1325-1336.
- Newell, P. (2005). Citizenship, accountability and community: The limits of the CSR agenda. *International Affairs*, 81.3, 541-57.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Petrack, J. A., and J. F. Quinn. (1997). *Management Ethics: Integrity at Work*. London: Sage.
- Pett, M. A., N. R. Lackey, and J. Sullivan. (2003). *Make Sense of Factor Analysis: The Use of Factor Analysis for Instrument Development in Health Care Research*. Thousand Oaks, CA.: Sage.
- Research Group of Green Olympic Buildings. (2003). *Assessment System for Green Buildings for Beijing Olympics*. Beijing: China Architecture and Building.
- _____. (2004). *Implementation Manual of Green Buildings for Beijing Olympics*.

- Beijing: China Architecture and Building.
- Rossouw, G. J., and L. J. van Vuuren. (2003). Modes of managing morality: A descriptive model of strategies for managing ethics." *Journal of Business Ethics*, 46.4, 389-402.
- Sha, L., and D. Feng. (2007). Olympic civilization environment and public participation. *2007 China Forum on the Humanities and Social Sciences and Beijing Olympic Games International Conference*. Beijing: Renmin University.
- Sha, L., and L. Fei. (2007, January). Illustration of 'the general survey of the public behaviour of Beijing residents. *Human Olympic Studies Centre*. Retrieved July 23, 2010, from http://www.c2008.org/rendanews/knowledge_detail.asp?id=5624.
- Singhapakdi, A., M. Gopinath, J. K. Marta, and L. L. Carter. (2008). Antecedents and consequences of perceived importance of ethics in marketing situations: A study of Thai businesspeople. *Journal of Business Ethics*, 81.4, 887-904.
- Sport Accord. (2010). Retrieved June 12, 2012, from <http://www.sportaccord.com>.
- Su, Y. (2003). *Modern Management Ethics: Theory and Business Practice*. Beijing: Petroleum Industry.
- Suen, H., S. Cheung, and R. Mondejar. (2007). Managing ethical behaviour in construction organizations in Asia: How do the teachings of Confucianism, Taoism and Buddhism and globalization Influence ethics management? *International Journal of Project Management*, 25.3, 257-265.
- Sun, D. (2007, January). The people orientation of the Beijing Olympics. *China Economic Times*. Retrieved April 10, 2008, from <http://finance.jrj.com.cn/news/2007-01-12/000001916604.html>.
- Sutter, R. (2004). China's good neighbour policy and its implications for Taiwan. *Journal of Contemporary China*, 13.41, 717-731.
- Tan, J. (2008, May). Wish You Peace and Happiness. *MBAHome*. Retrieved May 14, 2008, from <http://www.MBAhome.com>.
- Theodoraki, E. (2004). Sport management reform, national competitiveness and

- Olympic glory in the People's Republic of China. *Managing Leisure*, 9.4, 193-211.
- Trevino, L. K., and K. A. Nelson. (2004). *Managing Business Ethics: Straight Talk about How to Do It Right*. New York: John Wiley and Son.
- Tu, J. (2004). *The Study of Beijing's Bid Experience for the Olympic Games*. Master thesis, National Dong Hwa University, Hualian.
- Wang, S. (2003). The possible influence towards Beijing city's development by PRC's running Olympic Games in 2008. Master thesis, National Taiwan University, Taipei.
- Wei, N., and Y. Wang. (2007). Humanistic Olympics and the construction of harmonious community. 2007 *China Forum on the Humanities and Social Sciences and Beijing Olympic Games International Conference*, 117-29. Beijing: Renmin University.
- Wieland, J. 2001. The ethics of governance. *Business Ethics Quarterly*, 11.1, 72-87.
- Yu, K. 2008. *Business Ethics: Commercial Moral Regulations*. Taipei: FCMC.
- Zhu, J. (2008). The sound of nature in the Beijing Olympics lip-synched. *China Times*. August 13, A9.

研究論文

身心障礙者日間照顧服務：運作與模式*

呂朝賢

南華大學非營利事業管理學系暨碩士班／教授

陳昭君

臺灣社會福利學會專任助理

收稿日期：2013 年 4 月 30 日，接受刊登日期：2013 年 6 月 19 日。

* 感謝兩位匿名審查委員提供寶貴的修改意見。

中文摘要

本研究透過問卷、實地訪視與訪談、焦點團體等蒐集資料方法，收集並分析當前身心障礙者社區樂活補給站的成效，研究結果顯示，除「促進社區婦女之就業」之方案目的沒有明確的證據有落實外，其餘樂活站方案目的：「1.促使身心障礙者留在社區生活與社區融合。2.豐富障礙者社區生活，促進社區日間活動參與。3.支持家庭、提供家庭有喘息機會。4.推動多元社區福利服務，提供障礙者多元選擇服務」等 4 項，皆已具一定成效。根據研究成果，我們亦依制度、實務與研究等 3 個面向，提出若干反思，及未來相關措施及研究方向的建議。

關鍵字：社區式服務、日間服務、質性訪談、樂活方案、服務藍圖

Day Services for people with disabilities in Taiwan: Operation and Model

Chao-Hsien Leu

Professor, Department of Nonprofit Organization Management, Nan-Hua
University

Chao-Chun Chen

Research Assistant, Taiwanese Association for Social Welfare

Abstract

This study explores and analyzes the effectiveness of ‘LOHAS program for the disabled’, based on the methods of questionnaire, onsite visit and interview, focus group. The research outcome shows that besides the failure of the goal of ‘contributing the employment of women in the community’, the following four goals are fulfilled: 1) making the disabled live and being included in the community; 2) promoting the disabled to enjoy the community life and participate in the community activities; 3) providing social support and respite care to families; 4) developing the plural community welfare services. According the research outcome, we offer some reflections from the dimensions of institution, practice, and research. We also provide suggestions for the relevant policies and the future research.

Key Words : community-based services, day services, qualitative Interviews, LOHAS program, service blueprint

壹、前言

自 1950 年代去機構化 (deinstitutionalization)、自立生活 (independent living) 等與身心障礙者權利有關運動開始 (Disability rights movement)¹，社區式服務 (community-based services) 已成為協助身心障礙者融入社會、正常化生活、跳脫「社會其他人 (the other) / 異質人 (otherness)」類屬的重要措施之一。限於臺灣的社會條件、制度環境及社會科學發展的特殊性，前述西方身心障礙權益思潮與社區服務措施，對臺灣身心障礙者福利政策措施之發展雖有一定影響，但對其在地轉化歷程卻有不同的解讀。

解讀一是將社區式服務置於整體社區工作的框架下來理解，並假設我國社區式服務是受臺灣自身社區工作發展及西方思潮二種力量合併影響所致，近期有：社區福利服務體系建構時期 (1981-1991)、社區照顧與福利社區化實驗時期 (1991-2000)、福利社區化積極推動時期 (2000 年迄今) 等三個階段 (賴兩陽, 2009)。另一種解讀則僅著重於與身心障礙者有關的社區式服務，且認為：「臺灣的去機構化，並非因應本土機構化現象而產生，而是學習西方去機構化概念，在服務模式上進行轉變。……。儘管台灣努力學習西方服務模式的轉變，我們仍缺乏一套明確的政策方向」 (王育瑜, 2012: 17)。以上二種解讀皆不否認西方福利理念對我國社區式服務有相當程度影響，但對既存社區式服務之理念是否依循著一致理念或者有理路可循，及社區式服務模式變遷究竟為持續抑或斷裂等二項爭議，於相關研究中並無共識。

其實以上二種解讀並非互斥亦皆恰當，但卻無法完全勾勒既存與身心障礙者有關的社區式服務輪廓。其視域的盲點有二：一是二者皆自整體視角勾勒身心障礙福利，但如此將隱約地忽略政策理念轉化成服務過程中，服務代理人 (agency) 或中介機制 (mediating structure) 對公共政策理想落實的影響 (Berger & Neuhaus, 1977)。二是忽略了各社區式服務子項方案間的差異，其實即便同

¹ http://en.wikipedia.org/wiki/Disability_rights_movement

一類社區式服務，亦因法規差異而有不同的運作模式（例如：機構式與社區式日間照顧服務²），其他諸如服務內容、執行方式與步調，甚至理念，皆亦可能因制度與社會環境而有所差異。以上限制對具有「生產與消費同時」特性的服務、以實驗計畫與方案主導的社會行政體系，及各縣市福利制度與模式有明顯落差的臺灣社會而言，可能會產生對政策理念／目標定位、優先順序、解讀及實地操作等等的不足，甚至偏誤。

基於此，我們認為惟有透過實地踏查，瞭解服務實際執行單位在社區式服務方案中所持的理念、服務內容組成，及實際的操作方式，會更有助於我們以多元利益關係人的視角，來理解社區式服務對於身心障礙者之貢獻與侷限。在研究主題上，由於現行身心障礙者日間照顧服務的考察在文獻中並不多見，臺灣的經驗研究更是闕如。且為因應身心障礙者權益保障法需求評估新制於2012年7月11日實施，有關身心障礙者權益保障法第50條之社區式日間照顧服務的功能定位及服務模式，亟待確認及建構。因此本文研究對象以「持續辦理至少3年的日間照顧服務方案³（社區樂活補給站）」為原則，並視研究需要及資料缺口，將若干執行未滿3年的社區樂活補給站納入分析。研究資料來源，除蒐集執行單位的書面檔案外，亦將透過訪視、座談、問卷等方式，以瞭解樂活補給站的運作概況及成效。

基於前揭討論，本研究試擬了3個研究問題：剖析各社區樂活補給站服務設計理念及運作模式究竟為何？並且瞭解這些理念及運作模式選擇的理由為何？及與既存的西方社區式服務理念又有何不同？以下文章內容將包括：1. 日間照顧服務的理念、模式及運作—我國日間照顧服務的意義與困境、日間照顧服務模式。2. 研究對象、資料蒐集及分析方法。3. 資料分析—運作概況、設計理念及運作模式、選擇的理由與運作困境、對政府及自我的期待。4. 研究意

² 在本文中，日間照顧（day care）、日間服務（day services）、日間照顧服務（day care services）三個詞彙意義相同。其實「照顧」與「服務」二詞，以後者較為中性，前者則有指涉受益者為「依賴者」的意涵，因此，若不考慮內政部計畫及法令名詞，日間服務是較佳的用法。

³ 在中文詞彙裡，「計畫（plan）、方案（program）、專案（project）」等3個詞常混用在一起，相同的「目的（goal）、目標（objective）」等2組詞亦是如此。在本文中，我們亦不特別的區分，但在學理來說，「樂活補給站」實較偏向於「專案」屬性。

涵。本文希望透過以上的論析，可以釐清身心障礙樂活補給站當前執行概況及其所遭遇的困難。

貳、日間照顧服務的理念、模式及運作

日間照顧服務是社區式服務的一類，但何謂日間照顧服務則因福利體制、政策理念、服務目標對象、方案規劃目的等等而有所不同（McVicker, 2004）。因此在此節中將先簡述我國身心障礙福利所界定的日間照顧服務，並討論其中的內涵。其次，我們將檢整我國日間照顧服務的基本理念、方案目的與模式，並與既有的經驗研究結果做比較說明。最後，依上述二項內容所匯整的文獻分析結果，做為後續研究設計及分析結果詮釋之參考。

一、我國日間照顧服務的意義與困境

自 1997 年起，與身心障礙者有關的社區式服務正式形諸於身心障礙者保護法第 41 條，該條文認為政府可自行或結合民間資源提供日間照顧服務等 11 項社區服務，以「加強家庭照顧身心障礙者之意願及能力」⁴。由法條內容來看，社區式服務的內容屬性廣泛，包括：支持、復健、休閒、生活技能、溝通建構、資源連結及喘息等等。這些服務皆期待透過改善服務的可近性，來減輕身心障礙照顧者之負荷。

不過我國與身心障礙有關的日間照顧服務，卻以「機構型服務」最早明訂於法令中：在 1999 年修訂的「身心障礙福利服務機構設施標準」⁵第四條第二款規定「日間服務機構：以提供生活及社會適應能力缺損之身心障礙者，日間

⁴法條內容為：「為加強家庭照顧身心障礙者之意願及能力，直轄市、縣(市)主管機關應提供或結合民間資源提供下列社區服務：1.復健服務。2.心理諮詢。3.日間照顧。4.臨時及短期照顧。5.餐飲服務。6.交通服務。7.休閒服務。8.親職教育。9.資訊提供。10.轉介服務。11.其他相關之社區服務。」。

⁵相關法令內容請參見「全國法規資料庫」（<http://law.moi.gov.tw/>）和「內政部身心障礙服務入口網」（<http://dpws.moi.gov.tw/commonch/index.jsp>）。

照顧或生活訓練」，該類機構截至 2012 年第一季，共有 82 家，預計服務人數為 6,795 人，實際人數為 2,647 人（內政部統計處，2012）。由實質服務使用人數來看，這類機構使用率偏低，且有地理區域分佈不均的現象，究其原因除我國身心障者居住場所以家庭居多外，其他身心障礙福利給付與機構式日間照顧服務間有高度替代效果，亦是造成使用率不高的原因。

然而居住在家中的身心障礙者，會隨著年紀漸長及家庭照顧能力退化，而造成生活／照顧品質的疑慮。有鑑於此，內政部開始構思各項社區式服務項目，其中與日間照顧服務有關的實驗計畫開始被提出，於 2004.11.17 日通過，並在 2005.01.01-2008.12.31 間試辦「身心障礙者社區日間照顧服務試辦計畫」，可謂最早被推出的社區式日間照顧計畫。而為接續此試辦計畫成果，2008.12.16 日修頒的「內政部 98 年度推展社會福利補助經費申請補助項目及基準」，除將試辦計畫更名為「身心障礙者社區樂活補給站計畫」外，並將社區式日間照顧服務正式納入常態的一般性補助項目。自此，以雙元模式（機構+社區）來滿足身心障礙者日間照顧需要的服務，正式於我國確立。

「身心障礙者社區日間照顧服務試辦計畫」與先前日間照顧服務最大的不同處，除執行服務場域外，該計畫明確訂定了：「1.促使身心障礙者留在社區生活與社區融合。2.豐富障礙者社區生活，促進社區日間活動參與。3.支持家庭、提供家庭有喘息機會。4.推動多元社區福利服務，提供障礙者多元選擇服務。5.促進社區婦女之就業。」等 5 項計畫目標，且制定了計畫內容應為：「1.服務對象：領有身心障礙手冊十五歲以上至六十四歲者。2.服務規模：每一服務中心以服務十五人為原則。3.服務項目：文化休閒、體能活動、技藝課程、餐飲、園藝等。4.服務時間：每一服務中心每週至少提供二十小時之服務。」。這意謂此日間照顧服務「不再強調個人就業能力的訓練或專業性的生活照顧提供，重視障礙者個人生活支持層面的活動參與，……，並強調就近與社區民眾互動接觸的機會……。」（中華民國智障家長總會，2012）。

乍看之下，政府法定之日間照顧服務意義與目標清晰，但實際上仍有可議之處：就概念意義來說，日間照顧服務有多元意涵且隨著福利體制及政策措施

設計理念而有所不同，例如：英國一些地方政府即將日間照顧服務定義為：「提供那些有意願持續生活於自己家庭，但日常生活裡仍需外在支持的身心弱勢或處於風險者的服務。這些服務基本上被設計成具有增進或維持生活品質、提升自立、促進友誼、提供社會接觸及滿足個人需要等等目的。」(McVicker, 2004)。但問題就在於內政部日間照顧計畫，甚至是未來的「身心障礙者個人照顧服務辦法」亦沒有明確的文義說明。其次，為何社區婦女就業是日間照顧服務所欲達成的目標之一呢？身心障礙者的照顧是女性特有義務，還是社區就業機會是女性工作的最佳選擇呢？第三，雖然計畫目標強調多元服務及選擇，但在方案時間／資源有限的條件下，如何可能？最後，雖然計畫強調社區融合與參與，但主要服務項目多範定在「教育」層次上，以上課為主，那麼「社區」可能不見了的疑慮是會發生的。

就社會照顧 (social care) 光譜來說，日間照顧服務係介於機構式和臨時性社區支持服務間的協助項目(Clark, 2001: 9)；因此，在計畫目標上，宜有上下承轉的功能。就上而言，我國身權法在文字上具有西方自立生活 (independent living) 的神態，但由於對身心障礙者生活藍圖的理解不足，以致有落實上的困難 (王育瑜, 2012)。如此亦會影響做為中介性位置之日間照顧服務的目標設定，對一個方案來說賦予太多目標，並且與其他方案目標又有重覆疑慮時，將大大減抑福利措施的效能與美意。對下而言，日間照顧服務應可發揮如下功能：服務時間與地點上彈性、能反映及敏感契合變化與複合的需要、具有文化與族群的敏感度、讓弱勢團體與日常社區加強連結、支持社會整合以達自主 (生活) 於正式服務之外 (Clark, 2001: 13-14)。以上種種協助身心障礙平等、自主與自決地加入一般人每日生活常軌的理想，如依現行身心障礙者社區樂活補給站計畫的內容來說，落差明顯可見。

二、日間照顧服務模式

上節所言的日間照顧服務意義及其困境，除因理念轉化阻礙所致外，服務

模式亦是形成困境之因。日間服務的模式有不同的分類，例如：Weissert(1977)就依使用者的多樣性，及醫療行為介入程度，區分二種成人日照模式：模式一的使用者較同質，服務係以健康照護及復健性服務為核心；模式二的使用者較多元，中心目的亦較多，但專業人員及費用皆較少，服務內容除健康照護外，還有若干在宅服務。W. G. Weissert 的分類法，與我國當前以行政體制（衛政、社政）而區分的日間照顧服務相似。

Seed et al (1984) 則對以心智障礙為服務對象的日間服務中心做分類，她們一共區分成 (see McVicker, 2004)：1.工作模式 (The Work Model)：提供就業所需的工作經驗與準備。2.社會照護模式 (The Social Care Model)：強調正常生活的潛力與培養家庭與社區生活所需的社會技能。3.延續教育模式 (The Further Education Model)：提供持續教育。4.評價與生產力模式 (Assessment and Throughput Model)：強調需將人們導向適當或正常處所。5.休閒模式 (The Recreational Model)：允許成員發展符合個人的興趣與活動。6.共同生活模式 (The Shared Living Model)：於中心創造一個打破成員及工作者區分的社區。7.資源模式 (The Resource Model)：提供進入廣泛正常（社會）設施的機會。然而 Seed 等人的分類並非完美，許多中心仍然同時提供數種型態的服務 (Stalker, 2001: 51)，且在實務上，亦非僅限於此一分類模組。但有模組化服務是有其好處，至少在方案或中心的運作上可以降低成本，增加目標效益。由於現行身心障礙者社區樂活補給站計畫並未明確範定日間照顧模式，究竟此計畫下的執行單位是採何種服務模式，仍屬經驗事實問題，需由服務提供者及政策規劃者來探知，這也是本文企圖由供給者向度歸納分析日間照顧服務模式及運作方式的最重要理由。以下，我們將簡述本文的研究設計，期可恰宜地探知身心障礙者社區樂活補給站計畫的實際操作組織，是如何規劃服務模式及其運作方式。

參、研究對象、資料蒐集及分析方法

身心障礙者社區樂活補給站計畫雖未規定服務模式，但這不意謂既有服務模式是偏離常軌及壞處很大，其實未定訂模式最大的好處就是可彈性組合以符合使用者的需要。惟此一「彈性」，仍需要建立在服務能滿足使用者需要的基礎上，並依方案目的及日間服務者使用者類型來設計。為瞭解服務實際提供者對該項計畫的認知、服務設計理念和運作方式，本研究擬透過實地訪視、問卷及焦點團體等多元彙集資料的方式，歸納整理分析研究問題。

研究對象：至 2011 年年底止，有超過 30 個非營利組織於 20 個縣市中，接受政府補助承辦「身心障礙者社區樂活補給站」，由於社區樂活補給站辦理的地點不同，所含蓋的服務對象、服務內容及運作方式可能會不一樣。因此，我們選擇持續辦理至少 3 年的「身心障礙者社區樂活補給站方案」為研究單位／對象，並以操作該方案的非營利組織人員為資料的重要提供者，以完整勾勒所有可能的服務模式及實務操作方式。

資料蒐集方法與內容：由於國內對於「身心障礙者社區樂活補給站」的研究不足，亦無充分的次級資料可取用，因此本研究採用多元資料蒐集方法，來取得研究分析所需素材。在質性資料蒐集活動上，大致可區分成訪談（Interviewing）、觀察（Observing）、採集與檢核（Collecting and Examining），及感受（Feeling）等四大類（Yin, 2010: 131）。通常研究者皆會採用複合方法來蒐集資料，特別是如本文所具有之探索性質研究更是如此。基於此，我們除將組成顧問小組，協助研究進行外，亦將多種質性資料蒐集方式，以期在有限時間內儘可能完整收足研究所需資訊。諮詢小組及資料蒐集方法茲述如下：

1. 蒐集文件檔案資料—實際至執行樂活站的非營利組織（共計 24 個），並請執行單位協助，收集與補給站有關的文件、活動紀錄或報告書，及其他檔案資料。此部分資料對於執行單位的整體情況可以有概括的瞭解，並能由中發掘執行單位投入樂活站方案的歷程與書面理由。

2. 質性訪談（Qualitative Interviews）—在實地拜訪時，與執行單位的方案執行人員（共計 22 人）進行訪談。此方法的好處是，研究者雖會對欲研究的問題有所設定，但為因應情境與受訪者的不同，可以彈性調整對話內容模式，讓受

訪者可在較開放及自由的狀況下，據實地表達文字所未能呈現的想法與意見（Yin, 2010: 134-135）。此部分資料有助於我們瞭解樂活站執行單位，服務模式設計的理念，及採用不同理念的理由轉折。訪談問題計有：（1）請問貴機構／組織於何時開始承辦「身心障礙者社區樂活補給站」？（2）當初承辦的理由是？（3）在貴組織所執行的樂活補給站計畫中所含涉的服務有那些？（4）此一整體服務設計，所根植的理念為何？運作模式又為何呢？（5）當初為何會擇選此一服務理念及運作模式？是組織使命與價值所致？還是其他？（6）樂活站執行至今，您覺得貴單位樂活站最具特色或創新的特點或可做為其他組織參酌的經驗有那些呢？（7）相同的，在營運或執行上仍有待克服的困難又為何呢？

3.焦點團體會談（Focus Group Interviewing）：我們擬進行三次的焦點團體，團體規模介於 4-6 人，團體成員身分則包括方案執行者、專家學者及研究主持人等。此方法主要在釐清前述二個方法所蒐集訊息中所呈現的矛盾與不一致概念—例如用不同語彙形容相同事務；研究者主要角色是提問人及引導者，盡量讓參與者可以陳述己見，並透過成員相互的對話，以浮現先前隱藏未現的議題（Yin, 2010: 141-142）。焦點會談議題範圍與質性訪談大綱一致，惟，焦點團體主要在透過多方的意見交換，來釐清與補充前 2 項資料之不足。

4.顧問小組會議：擬請相關學者專家，參與焦點團體，並舉行顧問小組會議，以指正研究計畫的進程序、方法及內容。

除以上質性資料蒐集方法外，本研究亦設計一份半開放性問卷（共發出 24 份問卷），供樂活站執行者填答，並將若干質性資料轉為數值性資料，以更完整地掌握樂活補給站的執行現況及其遭遇的困境。

資料分析方法：對於樂活站的輪廓，我們除採個案簡介方式呈現外，亦擬採取服務藍圖（Service Blueprint）概念來描述，此一藍圖包括實體表徵（Physical Evidence）、顧客行動（Customer Actions）、前場員工行動（Onstage/Visible Contact Employee Actions）、後場員工行動（Backstage/Invisible Contact Employee Actions）、支持系統（Support Processes）

等 5 大類別 (Bitner, Ostrom, & Morgan, 2008; Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2006)。

- 1.實體表徵：服務設施與設備、服務表單、宣傳 DM、無障礙設施、身心障礙輔具等等。
- 2.顧客行動：可概分為接觸、使用、離場等 3 大類，相關細項則有：註冊服務、到達服務現場、參加活動、離開服務場所等等。
- 3.前場員工行動：服務工作之準備與分配、服務項目、服務對象資格／條件的確認、服務諮詢。
- 4.後場員工行動：服務設計、活動環境設計與維護等等。
- 5.支援過程：此部分屬於內部管理的部分，可細分為人力資源管理、作業管理、品質管理、績效管理、資源聯結與盤點管理等。

依據服務藍圖框架，我們可以對所有身心障礙者社區樂活補給站個案做彙整，並釐出數個值得探究的特徵，有助於瞭解服務現場的概況。至於採用服務模式的設計理念及選擇理由，則以歸納式內容分析(Inductive Content Analysis)來進行整理與概念架構形成。此方法非常適合由破碎離散的個案，或沒有既定理論觀點可解釋的現象中，形成概念框架，以助理解現象或個案(Elo & Kyngäs, 2008)。

肆、資料分析

如前言所提，本研究擬剖析：各社區樂活補給站服務設計理念及運作模式究竟為何？並且瞭解這些理念及運作模式選擇的理由為何？及與既存的西方社區式服務理念又有何不同？等 3 項研究問題。本章將依序回答此些研究問題，節次內容分別如下：1.樂活補給站輪廓—此節內容包括需要評估、服務項目、資源運用、服務成效及品質機制等 5 個主題；2.理念與實踐—此節計有專案理念（價值、目的）、選擇理由和運作模式、與既有理念模式的差異等 3 項

主題；3.限制與展望—此節將討論各樂活補給站的運作困境，及其因應之道或未來規劃。在資料的呈現上，皆公開組織名稱為原則以保障資料的真實程度，若組織有保密性要求，則會匿名處理。

一、樂活補給站輪廓

本小節將提供 24 個樂活補給站服務現場的整體現況，行文中亦將以案例來說明特色或值得參酌的標竿活動／操作方式。至 2012 年 6 月底 33 個執行「樂活補給站方案」的單位中，計有 26 家是屬於縣市級的社團法人／基金會（因為所有方案執行單位皆為 nonprofit organization，故以下行文中皆簡稱為 NPO），而在本文的 24 個研究對象中，此類型 NPO 則有 18 家。一般而言，縣市級的非營利組織雖然在規模及服務能力皆較全國性非營利組織弱，但這些地方性 NPO 在組織文化與人員、日常業務、利益關係人、執事方法及資源網絡等等面向上皆有較高的在地化特色，且對於案主需要的敏感度與熟悉度，案主對於組織的親近性與瞭解程度亦可能較高的情況下，實有利於樂活補給站相關服務之推展。

另外，樂活補給站所在縣市亦會影響服務的多元性及資源的豐富性，例如：臺北市於 2012 年推出「創新日間照顧型態 6 家身障資源中心暨社區樂活補給站啟用」，報名上課，以智慧型手機打卡還可以抽「ipad2 或 42 吋液晶銀幕電視等獎品」⁶，就是其他縣市單位難以執行的活動。

有關本文分析對象的樂活補給站輪廓，可借用服務藍圖概念來描述。在實體表徵及顧客行動上，可以歸為服務使用者端接觸面，通常各單位的活動宣傳 DM 上即會彙集此接觸面訊息，以圖 1 為社團法人嘉義縣精神康扶之友協會的宣傳單為例，在此宣傳單中包含了，單位名稱、辦理單位、服務目的、服務對象、服務人數、服務地點、聯絡方式、服務時間、課程表、報名表。上述資訊

⁶ <http://www.tpech.gov.tw/ct.asp?xItem=22743763&ctNode=36376&mp=124121>

內容可說是在各單位 DM 的常見的基本訊息，亦有些執行單位會將收費訊息、詳細課程內容、參與狀況照片等等放入 DM 中。至於 DM 的宣傳媒介，則以網路、報紙、實體單位置放、利益關係人、宣傳活動等 5 項為主。

由於本文受訪單位在樂活站的服務對象上皆是無限障別，因此在服務接觸面上可以符合各類服務對象所需，是最理想的。但此種開放所有類別參與的活動，實有好有壞，好處是可以讓所有有需要的身障者都得以取得服務，缺點則是在課程設計及教導上會遭遇困難。而服務對所有身障者開放的宣告，亦在實踐上有其困難，以圖 1 為例：雖然資訊豐富，但若干類屬身心障礙者受限於資訊接收與理解能力的限制，實際上並無法理解服務內容，更遑論實質的使用服務。易言之，為因應樂活補給站服務對象的特徵，此涉及到與服務使用者聯繫／溝通（communication）的媒介，宜有更彈性與多元的作法，以利社區中的身障者可以有瞭解此一服務的機會。

社團法人嘉義縣精神康輔之友協會
100年身心障礙者社區樂活補給站計畫
10-12月 簡章

壹、辦理單位：
 指導單位：內政部 主辦單位：嘉義縣政府 承辦單位：社團法人嘉義縣精神康輔之友協會

貳、目的：
 一、提供身心障礙者社區樂活補給站服務，透過持續性之課程訓練參與，增強其自我照顧能力，提高價值感，進而抒解家屬照顧之壓力，減輕家庭長期照顧之負擔。
 二、促進身心障礙者留在社區生活與社區融合，發展獨立生活技巧，減少與家人之衝突與依賴。
 三、豐富身心障礙者社區生活，促進社區活動參與，增強個案對社會生活的適應能力及挫折忍受度。

參、服務對象及人數：
 設籍於嘉義縣並領有身心障礙手冊 15 歲以上至 64 歲以下之身心障礙者及其家屬以及一般民眾。

肆、地點：
 小太陽社區樂活補給站-太保服務中心(嘉義縣太保市新埤里 179 號)

伍、聯絡方式：
 一、聯絡人：林彩淨 小姐
 二、聯絡電話：(05)3613327 傳真：(05)3612111

陸、服務時間：
 即日起，每星期一至星期五，早上 9 點至 12 點；下午 1 點 30 分至 4 點 30 分。
 每天安排不同班別，每一班別以 3 小時為一上課時段。

柒、太保服務中心課程表

時間	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
08:30-09:00		晨	間	動	
09:00-12:00	桌球課	手工串珠	保齡球	手工藝製作	琉璃珠製作班
12:00-13:30	午 餐 時 間 及 午 休				
13:30-16:30	Ktv 練習	舞蹈	團體時間	足球	黏土捏塑班
16:30-17:00	晚 歸				

社區樂活補給站【太保服務中心】報名表

姓名:	身分證字號:	性別:	障別:
出生年月日:	聯絡電話:		學歷:
通訊地址:			
參與意願: ☐ 願意 ☐ 不願意			
參與班別: ☐ 琉璃珠製作班 ☐ 桌球班 ☐ 足球班 ☐ 手工串珠班 ☐ 手工藝製作班 ☐ 舞蹈班 ☐ 黏土捏塑班 ☐ KTV 歌唱班			

圖 1：社團法人嘉義縣精神康輔之友協會的樂活站宣傳單

對身心障礙者而言，無障礙設施／設計、身心障礙輔具、交通協助是去除

其參與障礙的重要工具／服務，但不同身心障礙者所需空間設計並不相同，依本次研究實訪發現，各執行單位既有設施並無法滿足所有障別的無障礙需要，而工作人員協助成為彌補不足的方法。另外一個與去除參與阻礙有關的重要手段則為「交通接送」，依表 1 所示，只有 11 個執行單位有交通接送服務，許多身心障礙者在家庭與服務地點間的往返，仍舊透過自行前往或者由家人接送方式成行。在執行成本高、身心障礙者繳費能力有限、單位能力有未逮等條件下，我們並不認為一定需要交通接送服務，在實際上，達成亦有困難；只是，若樂活補給站地點無良好的公共運輸系統，且身心障礙者自行搭乘能力較不足的狀況下，上開限制，必定會造成經濟弱勢家庭使用服務的莫大障礙。

前場員工行動、後場員工行動、支援過程等三項則屬於服務供給者端的構面。由於大部分的執行單位的組織規模並不大，因此上述 3 項屬性的分別多數不清，工作人員多是身兼數職，前場、後場與支援的角色與功能皆需發揮。但這不意謂各單位執行不力，依本研究調查得知，多數執行單位皆制定相關服務流程與規範，且更重要的是在各樂活執行單位受補助人力有限條件下，各執行單位會透過資源連結及採用志工的方式來協助服務的提供。例如：財團法人心路社會福利基金會（高雄）為例，樂活補給站配置的人力計有：督導 1 名、專案管理人員 1 名、課程講師 19 名、輔導人員 1 名、志工 23 名；又如：社團法人基隆市智障者家長協會，樂活補給站配置的人力計有：督導 1 名、專案管理人員 1 名、課程講師 20 名、輔導人員 1 名、志工 10 名。以上數據即為佐證，也說明了 NPO 在公益相關服務供給上的潛力、彈性與努力。

表 1 中大約有 10 個單位是全年度執行樂活相關業務、有 8 個單位沒有供餐相關服務、有 13 個單位的活動是屬全天的、有 11 個單位有交通接送服務，以上各個執行狀況，除供餐服務可以再增加外，皆有益於實踐政府日間照顧服務計畫所欲落實的「豐富障礙者社區生活，促進社區日間活動參與。支持家庭、提供家庭有喘息機會」等 2 項目標。欲全年度執行樂活站業務，並且安排全天性活動，皆非靠政府補助即可完成，尚需執行單位自籌資金及人力方可實現。而如此的作法亦較符合受服務的身心障礙者及其家庭之需要，若以一日及四季

來比擬，需喘息的時間不會僅有早上或下午，亦不會僅有秋冬而已，因此執行單位的用心實值得肯定。而基於受服務的身心障礙者的能力與行動限制，供餐亦是促成服務品質的重要方式之一，可讓身心障礙的學員瞭解團體生活的意義，並減少參與阻礙（ex: 有的照顧者可能因為用餐不便，而無法讓身心障礙者來參與活動）。另外，交通服務亦是去除身心障礙者參與障礙的重要方式，不過令人好奇的是，若樂活站是強調社區可近性的服務，在推理上應該不太需要交通接送，而那麼多單位提供交通服務代表 2 種意涵：一是服務可近性不足，即樂活站站址與受服務對象間的搭配度不佳，另一就是受服務對象來源分散，無法以社區基礎的服務中心來提供服務。以上 2 個意涵，值得政策規劃單位再仔細去思考，並針對問題之癥結做解決。

表 1：樂活補給站站務現況

編號	站務現況												
	社團／財團 法人屬性	有無單 位網站	服務對象	站數	何時開 始執行	執行月份	每週 時數	全天/ 半天	情形	收費狀況		有無 供餐	交通接送
										金額	內容		
1	縣市	無	不限障別	1	99	12個月	20	半天	Y／堂	0-90	材料	4	No(特殊 情況有)
2	縣市	有	不限障別	1	98	6個月	20	半天	No	No	No	4	Yes
3	縣市	有	不限障別	1	94	12個月	25	全天	Y／月	1300(每週上 一天)	材料	1	No
4	縣市	有	不限障別	1	98	4個月	20	半天	Y／堂	500	材料	1	Yes
5	縣市	有	不限障別	1	99	12個月	15	半天	Y／堂	0-100(三個月 一期)	材料	4	Yes(復康 巴士)
6	縣市	無	不限障別	1	94	12個月	20	全天	No	No	No	3	No
7	縣市	有	不限障別	1	94	6個月	20	半天	No	No	No	3	No
8	縣市	有	不限障別	1	96	9個月	21	全天	Y／月	150	報名(材 料另計)	1	Yes
9	縣市	有	不限障別	1	99	6個月	20	半天	No	No	No	4	No
10	縣市	有	不限障別	1	94	10個月	12	半天	No	No	No	4	Yes
11	縣市	有	不限障別	1	98	12個月	14	全天	No	No	No	1	Yes
12	全國	有	不限障別	1	94	9個月	20	全天	Y／堂	50	材料	1	No
13	縣市	有	不限障別	2	94	12個月	24	全天	No	No	No	1	Yes
14	縣市	有	不限障別	1	95	12個月	25	全天	Y／月	3000	中餐+材 料	2	Yes
15	縣市	無	不限障別	1	99	6個月	30	半天	No	No	No	1	No
16	全國	有	不限障別	1	94	11個月	25-30	全天	Y／期	400-850	材料	4	No
17	縣市	有	不限障別	1	95	12個月	20	全天	Y／堂	100-300	材料	1	No
18	縣市	有	不限障別	1	94	12個月	30	全天	Y／月	600-800	中餐+交 通+材料	2	Yes
19	全國	有	不限障別	1	97	12個月	20	全天	Y／堂	10	報名(材 料另計)	1	No
20	全國	有	不限障別	1	95	9個月	20	全天	Y／月	早上：300 下 午：100 ↑	中餐+材 料+報名	2	Yes
21	縣市	有	不限障別	1	94	9個月	20	半天	No	No	No	4	No
22	縣市	有	不限障別	3	94	9個月	20	半天	Y／期	150-1200(三 個月一期)	材料	4	Yes
23	全國	有	不限障別	1	100	9個月	20.5	皆有	Y／堂	0-80	材料	1	No(特殊 情況有)
24	縣市	有	不限障別	1	99、101	10個月	20	全天	No	No	No	3	No

備註：“有無供餐”之編碼，1=有供餐，費用依花費而定；2=有供餐，費用包含至活動收費內；3=有供餐，無收費；4=無供餐。

有關服務供給者端的狀況，亦可由表 2 整理得知各樂活站的（內部）服務管理狀況得知。該表中除「樂活補給站服務工作人員的培力計畫制定與實施情形」較弱，「制定與實施皆尚可」占 52.2%外，餘 4 個向度皆偏向「制定與實施皆良好」屬性。雖然表 2 呈現的是各執行單位的自評，不一定與現實完全符合，但至少可以確定，各執行單位皆已「認識及認同」有制度的服務管理，有

助於提昇服務品質。不過，有認識與認同不一定可以落實，於實際參訪中還是可以發現，許多執行單位的內部服務管理機制尚有許多改善的空間，但限於人力有限而未付諸施行。此一人力限制問題，宜於後續相關補助措施上再思考，現行補助方式皆著重於「服務生產人力」之奧援，但對於 NPO 內部管理人力則殊少補助，而此部分又是各 NPO 最難於募款市場中找到捐贈者的項目，因此政府的協助是有其合理性。

表 2：服務管理

題項\評價	制定與實施 皆良好	制定與實 施皆尚可	制定與實施有一 項需改善	制定與實施皆 需改善
1.樂活補給站相關服務的工作規範的制定與實施情形是	14(60.9%)	9(39.1%)		
2.樂活補給站相關服務的服務作業流程的制定與實施情形是	15(65.2%)	7(30.4%)	1(4.3%)	
3.樂活補給站相關服務品質機制的制定及實施情形是	13(56.5%)	10(43.5%)		
4.樂活補給站服務工作人員的培訓計畫制定與實施情形是	10(43.5%)	12(52.2%)	1(4.3%)	
5.樂活補給站服務品質衡量指標的制定與實施情形是	13(56.5%)	10(43.5%)		

對於各單位的服務產出可參見表 3，由於各執行單位的執行月數及開課數目並不一致，因此表 3 中所呈現的數值僅能做為整體概況之解說。由此表中可以發現，有若干單位執行的樂活案件數不僅 1 個，這除了顯示單位的執行能量外，亦顯示執行單位對於樂活補給站業務，有不一樣的重要性定位。平均而言，課程類別數皆達 3 類以上、樂活課程數最少 5 門、總服務時數最少 200 小時，這些皆符合內政部日照服務計畫所擬之「推動多元社區福利服務，提供障礙者多元選擇服務」的目標。

各執行單位在行銷宣傳方式上，亦開始使用網頁方式，當然這與其他服務不一樣的地方是：由於身心障礙者特殊的屬性，通常宣傳對象不僅限於接受服務者本人，還包括其主要照顧者及重要他人。從表 3 中亦可看到有些單位之宣傳採多元方式，此一做法相當值得鼓勵，因為惟有需要樂活站服務者愈瞭解樂

活站設立之目的及服務內容，才有可能進一步的使用樂活站所提供之各項服務。另外，表 3 中比較值得注意的是在參與活動的人數及工作人數等 2 個指標上，平均每個工作人員的服務人數皆不高，甚至服務人員較受服務對象者為多的狀況。這反映出樂活站各服務項目是一種勞力密集的服務，在政府有限人力經費的補助之下（2012 年最少補助額度為 311,600），能有如此成果實已屬不易，值得相關單位給予一定的鼓勵與支持。

表 3：2012 年各樂活補給站之服務產出

編號	樂活 案數	課程類 別總數	課程種類	樂活課 程數	總授課 時數	總工作 人數	前六個月參 與人數	2012年補助款	宣傳方式
1	4	16	藝文、休閒、生活 技能、健康	30	1,051	33	90	650,000	寄簡章
2	1	3	藝文、手工藝	5	520	8	45	374,400	
3	1	13	藝文、手工藝、休 閒、生活技能、其 他	13	1,250	19	26	650,000	家長口耳相傳、原 先服務對象
4	1	5	藝文、手工藝	5	200	7	38(4個月)	311,600	網頁
5	3	7	休閒、手工藝、工 作技能	15	748	9	38(1-9月)	650,000	網頁
6	1	10	藝文、休閒、手工 藝、健康	10	1,020	14	27	尚未核下來	網頁
7	1	18	藝文、休閒、生活 技能、手工藝	18	528	10	17	326,500	鄉公所、衛生所宣 傳
8	4	7	藝文、休閒、生活 技能、手工藝、健 康	28	1,008	69	36	646,000	網頁
9	1	5	藝文、休閒、工作 技能、生活技能、 手工藝	7	480	9	15	584,400	社區發展協會宣 傳、醫院放DM
10	3	10	藝文、休閒、生活 技能、手工藝	24	384	15	52	650,000	網頁
11	4	7	藝文、休閒、手工 藝、工作技能	28	700	9	40	650,000	
12	1	10	藝文、休閒、生活 技能、手工藝	10	780	15	33	619,500	透過轉銜個管
13	4	10	藝文、休閒、生活 技能、手工藝	64	2,304	79	51(1-9月)	1,300,000	網頁
14	2	8	休閒、工作技能、 生活技能、手工藝	20	1,320	7	15	650,000	
15	1	2	工作技能、手工藝	10	600	8	15	613,600	社區宣傳
16	3	19	休閒、手工藝、生 活技能	39	1,012.5	45	103	602,400	DM寄送、部落 格、網頁、電台節 目專訪等
17	2	11	藝文、手工藝、生 活技能、健康、其 他	10	1,020	28	23	648,000	網頁、簡章發送
18	4	9	休閒、手工藝、生 活技能、健康	36	1,560	22	18	627,000	傳單
19								650,000	轉銜、學校、自己 去找
20	2		藝文、手工藝、健 康		760	45	35(3-6月)	543,700	媒體
21	3	6	藝文、休閒、手工 藝	18	720	16	91	570,000	網頁、海報
22	3	15	藝文、休閒、生活 技能、手工藝、健 康	45	2,160	14	137		
23	2	7	藝文、休閒、生活 技能、手工藝	14	584	38	40	650,000	電話
24	1	5	生活技能、手工藝	5	858	17	19	650,000	

為何有「實屬不易」的說法呢？我們可以由表 4 樂活站執行經費來源來略窺一二。表 4 中呈現樂活站的主要經費來源，仍然以內政部及執行單位自籌為主，而最少的則是受服務對象自繳的費用。比較令人訝異的是，有高達 13 個縣市是沒有支援此項計畫，反過來說，若縣市政府可以更投入相關經費，或許整體的服務供給狀況會不一樣。因樂活站的服務對象多數是無力自立生活者，繳費能力較低係可預期，這也意謂著樂活站服務的永續，至少在短期內，不可期待透過服務商品化而自給自足，NPO 及政府的經費挹注仍是可見未來中，此項服務延續的關鍵經費來源。

表 4: 樂活補給站執行經費的來源

內政部		縣市政府		單位自籌		服務對象	
比率	單位數	比率	單位數	比率	單位數	比率	單位數
10.0	1	.0	13	.0	2	.0	18
23.2	1	.5	1	10.0	1	1.8	1
30.0	1	6.6	1	15.0	1	2.0	1
35.0	2	7.0	1	20.0	4	11.0	1
45.0	2	7.6	1	21.1	1	14.0	1
48.1	1	11.0	1	22.0	1	25.0	1
50.0	2	18.0	1	26.0	1		
53.3	1	20.0	1	27.4	1		
53.9	1	28.0	1	30.0	1		
54.0	1	31.0	1	31.0	1		
65.0	1	50.0	1	35.0	1		
69.0	1			40.0	1		
70.0	2			43.5	1		
74.0	1			46.2	1		
80.0	4			55.0	1		
100.0	1			65.0	1		
				69.8	1		
				70.0	1		
				76.0	1		

表 4 中可見到單位自籌是樂活站執行的重要經費來源，但光憑金錢是無法完全落實計畫目標，特別是樂活站服務多數屬於勞力密集傾向，生產服務所需的人員是否備齊，即成為經營樂活站是否可以成功的重要原因之一。在表 5 中，各單位填具的人力配置中，以課程講師與志工人數最多，其中課程講師及專案管理人員皆是內政部日間照顧計畫中可補助之項目，各課程之比例及人數依規定皆是一定數，換言之，若不考慮到輔導人員及課程講師的工作品質，志工及執行單位的專業人力的支援，是樂活站服務是否可以推動順利的關鍵要素。這也是往後有意開辦樂活站的單位，開辦自核清單中必有的檢核項目，即若組織無法自組有相當人數的志願服務及專業職工，則樂活站的推展必當是困難重重。這也意謂在開辦此類方案前，社區資源盤點、關係建立、動源及維繫，皆為此方案成功的必備要素之一，有志投入此類方案的 NPO 亟需注意之。但其實志工並非免費之資源，欲維繫穩定的服務性志工，除召募成本外，訓練及其他志工管理成本皆需由 NPO 來擔負。也因此，我們建議有志於設立樂活站的 NPO 宜先建立完整的志工團隊後再來承接此一方案，不然，事倍功半的可能性將非常高。另外，由表 5 中亦可見各單位還是至少會有一位專案管理人員，並且多數有輔導人員，我們以為此 2 類人力皆是樂活站永續經營，及提供品質良好的服務之必要條件，政府相關資源宜多支援此 2 類人力資源之維繫及能力提昇，以利樂活站發展可以契合身心障礙者所需。

表 5：身心障礙者社區樂活補給站之人力配置

專案管理人員		課程講師		輔導人員		志工		其他	
人數	單位數	人數	單位數	人數	單位數	人數	單位數	人數	單位數
0	3	2	1	0	1	0	5	0	13
1	19	3	2	1	17	2	3	1	7
2	1	5	4	2	1	3	3	2	2
		6	3	3	3	4	1	5	1
		7	2	8	1	6	1		
		8	2			8	1		
		9	1			10	1		
		10	4			12	2		
		17	1			14	1		
		19	1			15	1		
		20	1			23	1		
		30	1			25	1		
						53	1		
						59	1		

二、理念與實踐

各 NPO 為何要承接樂活補給站方案呢？這可以從樂活補給站方案目的與組織使命契合度、承接樂活補給站方案之原因等二項問卷調查結果來說明之。在 23 份有效問卷中，樂活補給站執行單位有 21 家認為該方案目的與組織使命有高度契合，且樂活站服務對象為 NPO 原本主要服務對象者亦高達 21 家。表 6 則更詳細呈現執行單位執行此方案的理由，表 6 顯示各 NPO 承接此方案最主要理由是基於「組織服務對象的需要」，其重要度高達 18，而這也佐證了為何有 21 個 NPO 自評此方案與組織使命有高度契合。「擴大組織服務項目」、「為滿足新的社會需要」，則成為第 2 及第 3 重要的承接樂活方案的理由。此 2 項理由亦可視為是 NPO 組織使命與願景的延伸，NPO 設立的最終目的仍是企圖透過恰宜的相關服務，來增進 NPO 主要關懷對象的福祉。

表6：承接樂活站的原因

原因／重要程度	最主要	次要	再次要	重要度
組織服務對象的需要	16	3		18.00
增加組織經費來源		1		0.67
擴大組織服務項目	3	4	6	7.67
增加組織工作人員的專業知能			1	0.33
與組織未來目標相契合		6	9	7.00
為滿足新的社會需要	3	5	3	7.33
縣市政府請託			1	0.33
此一服務本來就是組織固定的服務項目	1	3	2	3.67
其他		1	1	1.00

說明：有效樣本23家，重要度=最主要+次要*2/3+再次數/3

另外在表 6 中亦有一項不可忽略的線索，有 6 家 NPO 自訴樂活補給站的相關服務，原本就是組織固定服務項目之一。這項事實亦符合既有 NPO 理論的假定命題：即 NPO 在政府與市場失靈下，具有提供服務以滿足民眾需要的功能(Frumkin, 2002/2011; Salamon, 1999)，此一功能係座落在需求取向（demand-side orientation）與工具理性（Instrumental Rationale）的交節點上，凸顯出 NPO 具有服務輸送的功能（Frumkin, 2002/2011）。而稍前亦提及目前承接單位皆以地方性 NPO 為主，此種廣泛運用在地資源讓服務在地化，亦符合樂活補給站此一強調「社區式」的日間照顧服務供給原則與目標⁷。

我們對執行單位工作人員的訪談資料彙整結果，除服務需要一項擴至家庭喘息外，餘者和表 6 呈現的事實相倣。而且我們也發現：「多數單位皆表示多數身心障礙朋友畢業後就是回到家中，但這樣造成他們退化更快，且家中還要有人照顧，因此多數單位開始去申請樂活這個方案。」（訪談心得筆記）。換言之，這顯示樂活補給站正好填補了當前身心障礙福利服務缺口（service gaps），這個缺口反映出我國身心障礙福利服務未有，或僅具不完整的生命歷程（life course）式設計，以致身心障礙者在不同生命階段中缺乏恰當的轉銜區，造成

⁷身心障礙者社區日間照顧服務試辦計畫的 5 項目標為：1.促使身心障礙者留在社區生活與社區融合。2.豐富障礙者社區生活，促進社區日間活動參與。3.支持家庭、提供家庭有喘息機會。4.推動多元社區福利服務，提供障礙者多元選擇服務。5.促進社區婦女之就業。

需要無法被滿足的問題。那麼樂活站真的可以補足存在已久的服務缺口嗎？以下就是初步的答案。

各樂活站的服務設計理念概略來說大致有：自立/獨立生活、社區/社會參與、技能訓練、家庭喘息、全人式服務等 5 項。這 5 項除最後一項「全人式服務」外，餘者皆於內政部日間照顧服務計畫目標大致相仿（若不考慮因為要符合政府計畫目的才可能得到補助—這個制度性因素），這也再次的佐證 NPO 是社會未滿足需要的倡議者角色。

由上揭種種分析可見當前執行單位，因樂活站服務與組織願景／理念／使命有一定程度的契合，是故可說皆具有中等以上的承接意願。而如此高自動的承接意願在實踐上的自我評價又是如何呢？是心想事成，還是力有未逮？未來的承接意願又是如何呢？表 7 為各執行單位對樂活站執行情形的主觀滿意度，由中可以發現滿意度有偏高的傾向，這或許是「自評」效果所致，但由表 7 中仍可看出，多數單位對於「服務時數恰宜度」、「社區需要滿足度」等 2 項的自評分數仍相對的偏低。服務時數恰宜度滿意度偏低，與稍前本文所提及的各樂活站執行現況：多數執行單位限於經費與時數，並未有全天性課程或活動有關。而更值得我們關注的則是「社區需要滿足度」偏低的狀況，由於各樂活站專案是以滿足社區中身心障礙者需要為基礎，若需要滿足度不足，那表示服務缺口仍舊存在，如何彌補這些服務缺口，即為未來樂活站執行、規劃單位，亟需面對的課題之一。

表 7：對身心障礙者社區樂活補給站的執行滿意度 單位：家數

分數／項目	服務空間恰宜度	服務項目恰宜度	服務時數恰宜度	社區需要滿足度
5			1	1
6			1	4
7	10	9	3	6
8	8	8	8	7
9	2	3	7	4
10	3	3	3	1

說明：有效樣本 23 家。

若由服務品質面向來說，服務缺口之組成可包括如下 5 項（Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985）：1.「顧客對服務的期待」和「服務供給者對顧客期待的認知」間的差距；2.「服務供給者對顧客期待的認知」與「服務品質規格」間的差距；3.「服務品質規格」與「服務傳遞」間的差距；4.「服務傳遞」與「外部溝通」間的差距；5.「顧客期望」與「顧客實質認知」間的差距。由實訪發現，這 5 項缺口是廣泛存在於各執行單位之中，甚至有的執行單位不願具名的反應，勉強可以提供服務已不錯，服務品質實難面面兼顧。由於樂活站服務方案具有：政府規定服務範圍、主要經費來自政府、受服務者自我表達能力有限、服務供給單位皆為 NPO 等等屬性，因此，該方案應是一種利益關係人合產式服務（coproduction），無法完全如商業性服務有如此高的彈性調整空間。這也意謂如上 5 項缺口，不可能期待全由執行樂活站單位來面對解決之，而是需與此服務相關的利益關係人（stakeholder）一起來合力解決之。

在服務仍有缺口的狀況下，基本上我們期待各執行單位在未來規劃中應是擴大服務的各種層面，以滿足身心障礙者日間照顧的需要，但實際與預期仍有些許落差。我們在心得筆記即寫下我們對此落差的想法，總歸來說就是：各 NPO 執行樂活站的動心起念值得肯定，也很有價值，但欲落實自立生活、社區融入或參與，仍有相當的空間需填實。而這種落差也反映在各執行單位對未來服務的規劃之上，依表 8 問卷結果顯示，現行樂活站執行單位在未來除「服務項目數」、「總服務人數」2 項外，其餘 3 項皆以「維持現況」為未來方案規劃目標。這意謂，滿足社區身心障礙者需要的服務缺口，在可期的未來，仍舊會存在，且由於身心障礙者老化問題愈趨嚴峻，未來服務缺口擴大的可能機會仍然會較高。再者，我們亦不能忽略現在執行單位的方案執行經驗值的重要性，雖然執行單位可以更替，但執行經驗是否可以無縫傳承，則是大哉問。我們並不是說現行執行單位皆是百分之百完美無缺，而是要強調任何新服務提供者免不了需支付試誤的成本，在資源有限、服務需要增長不可緩、服務品質仍要維持、需要多樣化是可預見等等條件下，如何鼓勵優質單位持續及擴大辦理樂活補給站相關服務，加速開發新執行單位的投入，恐是較符合成本效益的做

法。

表 8：對樂活補給站未來的規劃

項目／未來規劃	增加	維持現況	減少	停辦	尚未確定
服務項目數	11(47.8%)	10(43.5%)	~~	~~	2(8.7%)
服務據點數	6(26.1%)	16(69.6%)	~~	~~	1(4.3%)
總服務時數	8(34.8%)	15(65.2%)	~~	~~	~~
總服務人數	16(69.6%)	6(26.1%)	~~	~~	1(4.3%)
服務對象類別數	8(34.8%)	14(60.9%)	~~	~~	1(4.3%)

說明：有效樣本 23 個 NPO。

那麼究竟當前的樂活站服務模式及輪廓為何呢？就服務模式來說，多數執行單位大約只能談到服務特色，至於整體服務模式則較難被說明。有關各單位的服務特色，之中比較特別的是「形成團體」一項，即由「學員自己組成一個組織討論自己想要的東西或想要去玩的地點，讓他們自己做決定，賦權給他們，增進其自信心」(心得筆記)。由身心障礙者自己決定生活需要，其實是自立生活理念的一部分，此種對身心障礙者權益保障更趨完善與正面的實作，雖然僅有少數 NPO 執行的樂活站有此服務特色，但已屬不易，值得肯定。另外，有些執行單位指出其服務特色／成果為具有促進就業的成績，例如：「.....因為手工藝訓練課程，讓協會會員及工作人員各有二名考上街頭藝人」(社團法人基隆市脊髓損傷者協會)。但在實際上，如此的成效是少之又少，即使就業亦以臨時性工作居多。

總的來說，如依稍前 Philip Seed 等人所區分的 7 種模式來說，勉強可說當前樂活站服務較傾向於「社會照護+休閒」模式。主要佐證資料可由各樂活站簡介中，各執行單位所提供的服務項目，及服務特色中來支持。例如：社團法人台南市智障者福利家長協進會所執行的課程即有一手工藝、烘焙課、伙食團膳、居家生活、社會適應、生活自理、體適能訓練(每週 20-25 小時，共 12 個月)。又如：財團法人心路社會福利基金會(高雄)目前提供的服務為一新聞哇哈哈、陶笛狂想曲、創作達人、社交舞、幸福手作教室、親子愛笛聲、戲

劇人生、超級偶像歌唱班、美術嘉年華、健康減重班、魔力有氧、烏克蘭麗輕鬆彈。雖然各地執行單位的課程並不一樣，但多數仍與以上 2 個 NPO 執行的服務項目類別相去不遠。

表 9：課程總數及其類別

課程數量	課程類別 (NPO 單位數)						
	總數	藝文	休閒	手工藝	工作技能	日常生活	其他
1	0	6	3	8	6	6	4
2	1	3	3	4	2	4	2
3	1	3	5	5	1	1	3
4	0	0	3	0		1	1
5	3	0	1	1		2	
6	0	1	2	0		1	
7	2	0	2	0			
8	2	0		0			
9	1	1		0			
10	5			0			
11	1			0			
12	0			1			
13	1						
14	1						
15	1						
24	1						
36	1						
合計	21	14	19	19	9	15	10

相對而言，有關各單位的服務輪廓會較服務模式更為清晰，相關數據呈現於表 9。在表 9 中一共統計了 21 個樂活站執行單位目前提供的課程總數及其類別，由總數來看，有 76.2% 的 NPO 執行至少 7 項課程，這符合樂活補給站原初設定提供多元化服務給身心障礙者的方案目的。如將課程區分為藝文、休閒、手工藝、工作技能、日常生活、其他等 6 大類，在各項各程類型中則以休閒與手工藝的提供 NPO 單位數量最高，而且休閒項目的課程數又高於手工

藝。而其他類型課程雖較少，但亦尚稱豐富。此一服務／課程／活動的供給輪廓，有助於落實身心障礙者社區樂活補給站計畫原初策略目的：「豐富障礙者社區生活，促進社區日間活動參與。推動多元社區福利服務，提供障礙者多元選擇服務」。

當然之所以產生如上的服務輪廓，與身心障礙者社區樂活補給站計畫設定的鼓勵提供的服務項目有密切相關。但不論如何，我們以為檢視的重點應置於：如此的服務型態是否符合身心障礙者的日常社區生活需要？若符合，如何永續及不斷改善服務品質？若不符合，則當省思相應的改善策略及機制。

三、運作困境

由於樂活補給站係新型態的身心障礙服務，執行困難無可避免，依本研究訪視、訪談及問卷調查結果顯示，當前樂活站執行的困境大致可區分成如下四大類：1.人力困境：未補助專業人力、專業人力流動高、人力不足。2.運作經費困境：經費不足。3.政府行政限制：需要經費核發晚、行政程序繁複、計畫核定晚。4.服務提供困境：交通不便、場地難尋、障別需要歧異、招生困難。以上4種困境，尤以運作經費不足是最多執行單位反映的困難，NPO_C6受訪者就大嘆苦水：「經費真的很不合理，試辦期跟現在差這麼多，.....一百多變成65萬，一百多這樣做的話還OK。現在都要賠錢阿，.....（C6-I-7(1):1-8）」。

那麼經費缺口有多大，及如何因應呢？NPO_C15單位如是說：「內政部給的經費大概就是活動的一半左右，.....，經費少的時候就要爭取外來的經費，.....，而且現在資源有限，募款也很困難（C15-I-7(1):1-6）」。

NPO_C15單位的做法並非獨特，受訪單位在面對經費不足時，皆會透過經費自籌方式或以其他專案交叉方法來填補經費缺口。但缺口太大及景氣不佳，卻也使得此些自救方式之效果十分有限。

人力不足亦是多數單位提及的困境，由於受服務對象特性使然，使得樂活站的服務是相對高密度的，即「在服務使用者的程度差異大的情況下，其學習

環境是需要提供高度人力支持協助的課程服務……，有些時候課程教師為達作品的完成度而直接替代完成，對此不僅壓縮服務使用者的學習機會，亦影響了復健效果（C17-Q-13(3):1-4）。若樂活站沒有充分的人力，想當然爾服務品質之提昇就有相當困難，其邏輯如下：「我們幾乎一年換一個，……裡面有各種障別，對他來講有點考驗（C9-I-7(2):1-7）」，而「人員更替一定是啊！這是一種資產的流失，好不容易訓練出來，那真的是一種資產的流失，因為訓練人也是辛苦的（C12-I-7(1):1-4）」。易言之，人力短缺狀況會令既有的服務工作人員負荷加重，負荷加重後，不僅會減損服務品質，且會造成人員流失，更進一步地減低執行單位的服務能量的維繫與成長，造成服務品質每況愈下的惡性循環。

相對以上 2 種困境，「服務提供困境」的構成來源就顯的多元些，交通不便、場地難尋等二項屬於物理性執行障礙，若有行政單位之配合應當就能減緩。而招生困難則屬於服務推廣及案主意願問題，若干民眾對於樂活站的不解，尚需大力宣導，才得以使服務遂行其立意。最困難的部分則莫過於障別需要歧異一項，本研究的受訪單位所提到的：「課程參與者障礙類別眾多，無法編排專業專類的服務課程，造成服務困境及學習效果無法呈現（C13-I-7(1):1-3）」、「……服務使用者障礙程度參差不齊，故生活輔導員在教學上方式是無法一致（C14-W-7(1):1-2）」、「服務使用者的障別屬性多元，……，其障礙限制程度亦有所不同，往往在課程規劃與設計上難以完全配合所有障別，因而限制了某部分服務使用者的參與權益（C17-Q-13(2):1-3）」，大致可以概括說明此項困難之內涵。然而究竟如何解決此項困難呢？則是非常難論斷，這係因為樂活站並非專為某特定障別而設，在經費、人力、場地、參與人數有限制的條件下，亦無法依障別而獨立開課／設計活動。這也意謂，此項困難之解方，實非理論推導可揣測而知，仍是實務經驗議題，尚需各執行單位來共謀對策。

最後一項困境則是政府行政問題，此仍屬於科層效率與慣性的問題，非執行單位可以解決。典型訴求計有如下 4 大項目—

1. 經費申請與核定時距過大：「我們年底就提案，今年的六七月才核下來，前

面不是都要機構代墊，沒有核定文之前我們就按照之前的標準去作業，怎麼可能叫人把錢吐出來，……，就是經費申請到核定會有很長的落差（C20-I-7(5):4-10）」。

2.經費調整僵化與困難：「核下來的補助項目和我們的需求不符合，要調整他又不讓我們做調整，而且文來文往很曠日廢時，每一件事情都要發文，……，講得不夠清楚要再發一個文（C16-I-7(2):2-7）」。

3.經費執行與核銷時距不合理：「通過已經是六月了，為了要關帳又要在 11 月結束，要嘛就是把審查時間往前挪，不然就是審查時間縮短（C4-I-7(4):2-5）」。

4.核銷沒有標準作業流程：「每年換不同的承辦人員，所以每年的核銷方式、計畫書送件的方式和更改講師的方式都不一樣，……，這麼多的行政程序，這對我來講是很大的困擾（C19-I-7(3):3-5）」。

以上行政困擾幾乎所有執行單位都會提及，因此我們深切以為，政府宜審慎注意此項問題。首先，需將 NPO 視為合作伙伴，而非單純的「類商業化契約商」。在社會福利領域裡，許多事物是無法由「補助（金錢）」來購買而得，且由於「服務」本身具有無形性（intangibility）、不可分割性（inseparability）、異質性（heterogeneity）、揮發性（perishability）等特性（Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988），如果福利服務的契約化與商品化／市場化二者等同視之，那只是會造成更多的公益耗損、不公平及腐化。身心障礙樂活站的經營與服務皆是很難由外控來要求品質，非常需要執行該業務的 NPO 扮演善意廠商，忠實地以案主權益為優先。因此，合理對待執行單位是應該且必要之務，亦是需積極實施的。

「經費核銷」一直是接受政府委託案的單位最大行政困擾項目之一，政府基於防弊心態，設定了許多核銷行政規則，是否值得？行政成本是否過高？實值得檢討。另外，在效率面上，除核銷問題外，「計畫申請和核定之時距」亦是困擾之一。如由組織管理的向度來說，上開各項問題，皆可透過內部管理的方式來減少，而將行政效率與內部績效考評關連的作法，將有助於降低行政慣性，甚至是行政怠惰。事實上，我們覺得最大問題癥結在於政府對契約式福利

服務定位錯誤，其實「政府的為與不為皆是政策」，因此無論是政府補助、委辦、獎勵，甚至是政府的不作為，照顧身心障礙者本來就是政府無可逃避的社會契約，因為民眾是繳稅給政府而非 NPO。再者，即便是補助／委辦契約，其精神僅是「服務生產及配送」的業務移轉，而非「照顧公民的責任移轉」，這就好像父母送小孩至幼兒園，並不是繳費就沒有親子間的責任，幼兒園只是暫代／補充一些家庭生產不足的幼兒服務，而非完全承繼扶養之責。

簡言之，政府科層組織亟需改變以往所認知的 NPO 定位，將 NPO 視為伙伴而非單純的 OEM 廠商，與公民訂下社會契約（Social Contract）的是政府而非 NPO，履行該契約的責任是無法移轉的。因此政府行政人員在執行樂活站相關行政業務時，不宜有延宕情形，若有稍前執行 NPO 組織所言之「（去）年底提案，今年 6、7 月才核定」之類似事項，勢必造成業務延宕，有損樂活站業務之有效推展，政府當局應盡全力改善此一不好的行政作為。

四、對政府的建議及未來規劃

各執行單位對政府的建議計有 8 項，其中有與經費相關者（提高補助[業務、人事]、經費使用能更為彈性），有與案主需要有關的（取消報名限制、服務障別宜分類、增設站數），及與行政協調有關者（行政協助、簡化核銷程序）。以上 8 項建議皆與上節各樂活站運作困難相呼應，其實這並不意外，此些運作困難與建議亦可套用在其他非樂活站的政府契約式服務，這反映了由 NPO 的觀點來檢視當前政府契約式服務下的 2 種行政結構特徵：一是結構／組織慣性（structural/organizational inertia）使其無法因環境變化而調整之狀況仍甚深（Hannan & Freeman, 1984）；另一則是稍前所提及的政府與 NPO 間的互動關係上的不對等權力型態，阻礙了更有效益的服務輸送模式。當然互動不良的癥結，並不能完全歸咎於政府單方，執行樂活站的 NPO 本身組織制度不全，人員流動快速，亦是造成服務無法充分滿足身心障礙者需要的原因之一。只是，我們以為「肇事」責任，權力／財力較高的一方，理應承擔多些才合理。

在以身心障礙者需要為核心的假定下，我們以為有關案主服務修訂之建議，宜受到更多的重視，誠如 NPO_C24 及 NPO_C14 單位受訪者所言：「建議修改 10 小時的服務時數限制，讓障礙者由週一到週五都能獲得較妥善、完整的照顧服務，讓家庭照顧者也能真正達到喘息的效果（C24-Q-13(2):1-2）」、「應對身心障礙者的類別明確分類，不要將所有身心障礙者都混合式服務（C14-Q-15(1):1）」，即為落實樂活站方案推動的初衷，宜彈性地、依需要調整時數及服務分群，而非只能依制式規定來設計課程及限制參與，這些規定反而無法實踐方案之美意。

基於目前樂活站執行經驗，多數執行單位亦提出未來規劃，以因應身心障礙者的需要，此些規劃計有：拓展課程服務種類、擴展服務範圍或資源、融入社區與校園、轉型為日托服務、開設商店或庇護工場、學員擔任老師角色、安排技能訓練或輔導就業、整合與增加人力。在這些規劃中已有許多單位試圖導入自立生活／自立創業的理念，試圖透過新的途徑來協助身心障礙者，例如 NPO_C9 及 NPO_C10 即「希望課程可以延續，從初階、中階、進階這樣子，……，很希望把樂活未來變成商店街班，他們已經有學很多種的技能，……，讓他們自己去組成（C9-I-3(6):3-9）」、「讓身障學員可以擔任老師的角色，指導體驗者製作水晶串珠作品，……，期待身障者能接觸更多元的環境，開創就業的機會與經濟能力，協助其創造出無限的價值與減輕家庭的照顧負擔（C10-Q-14(2):4-5）」。讓身心障礙可以自立，的確是樂活站可期的未來性目標之一，但是，好的願景之實踐，最終仍需回歸至實質的服務現場裡運作，若制度環境沒有辦法改善、NPO 的組織能力沒有更強化、服務的創新與融合度沒有更加提昇，則 NPO 所預想的未來藍圖，仍將會是佈滿重重阻礙。

此節各單位對政府的建議與上節運作困境，係一體兩面的事實。當前政府大量的社會福利業務採契約外包方式由 NPO 代工，此方式雖在邏輯／理念上是有助服務生產與配送效率。但實務上，若政府對眾多派遣式／彈性式「契約 NPO」，只著眼於其使用價值，而不注重 NPO 需被支持、培力、成長、被政府公平對待的需要，並且讓許多明顯無法跟上業務委外速度／不合時宜的制度惰

性、行政障礙、部門偏見持續影響 NPO 與政府間的契約行為。在可見未來，政府或許會找不到好的 NPO 願意來合作，並會造成 NPO、政府、社會及弱勢民眾，四方皆輸的下場。

伍、研究意涵與省思

本研究透過問卷、實地訪視與訪談、焦點團體等蒐集資料方法，蒐集並分析當前身心障礙樂活補給站的執行概況，研究結果顯示，除「促進社區婦女之就業」之方案目的沒有明確的證據有落實外，餘樂活站方案目的：「1.促使身心障礙者留在社區生活與社區融合。2.豐富障礙者社區生活，促進社區日間活動參與。3.支持家庭、提供家庭有喘息機會。4.推動多元社區福利服務，提供障礙者多元選擇服務」等 4 項，皆已具一定成效。研究相關成果對制度、實務與研究大致有如下的參考意涵：

在制度層面上，本研究建議政府行政部門宜放寬使用者的參與時數限制、經費運用的限制，並且提供績優單位更充分的預算擴點設立樂活站。而此一身心障礙者日間照顧方式，亦有助於落實身心障礙者權益保障法第 50 條規範的個人支持服務，此項服務定位應是做為家庭生活及機構生活間的緩衝生活場域，服務主要功能可設定在：增進身心障礙者自立生活能力、減緩自我能力退化、減輕主要照顧者負荷、延緩進入機構式照顧。另外，樂活站方案雖考慮到提供身心障礙者照顧者喘息之作用，但現有作法僅能容許照顧者可有部分白天喘息時間，並無法實質全面地涵蓋所需。因此，我們建議宜有更完整的照顧者支持政策（caregiver support policy），此政策可視為以身心障礙者為對象的家庭政策，以家庭為中心，全面關照到照顧關係的完整性及不可分割性，及其無法由現行樂活站方案得到充分處理的困境，亦符合照顧者及身心障礙者在可見未來中，即將面臨到的雙重老化議題及需要。

在實務層面上，目前各樂活站間缺乏經驗交流與分享之平臺，殊為可惜，

未來宜建立實務經驗交流分享平臺及定期聯繫會議，以利服務更具分享及有效性。而我們也發現當前混合障別的服務方式並非最恰當的，若經費許可，宜依社會生活自立能力設計課程，以滿足不同身障者的需要。我們並不認為樂活站的服務一定需要冠上所謂「創新」的標誌，但若能以發展為導向，設計階梯式服務專案，讓接受服務者不會每年都重複上類似課程與活動，是未來可考慮的服務規劃重點。再者我們也發現現行樂活站服務／課程，偏向以固定場所內完成為主，而且由於參與者所居社區皆非樂活站舉辦地點，以致所謂「社區生活與社區融合」雖有形式，但實質上仍存在相當大的改進空間。本研究建議在課程／活動設計上可再增多諸如：社區踏察、體驗，甚至是實質接觸的活動，以讓身心障礙者真正地與社區建立關係。目前若干樂活站已有所謂社區商店、農場耕種、社區展演、社區尋寶等等活動的推行或構想，不失為可參酌的發展方向。

最後在研究層面上，研究結果究除可做為未來日間照顧服務相關政策與措施規劃之參考外，研究資料亦可提供學界及實務界做後續相關研究的基本材料來源。不過本研究亦有若干限制，由於若干執行單位無意願接受觀察／訪視，以致實際研究單位較原先預期少 1 成左右。而在資料蒐集上，我們並沒有全天候觀察各樂活站活動，許多較細緻的課程／活動運作層面資料並未被收納。在實際進入研究田野後，我們亦發現樂活站服務現場的個殊性相當大，非常難用既定的西方模式，或一套既有服務模式來做歸納與整合，這也使得本研究無法更具體地提出服務實際運作的 Q & A。

不過，誠如本研究舉辦焦點團體時東吳大學社工系洪惠芬教授所言：『……我們仍舊很難從不同機構運作的樣態中歸納出「共有的模式」出來。這種「百家爭鳴與百花齊放」的多元樣態或許是在地機構為讓「社區照顧」這項外來的政策與方案適應台灣特有的脈絡、並在台灣社會生根的「政策學習過程」』。易言之，目前難以釐出較明確的樂活站供給／操作模式，可視為植根及學習過程中必定要支付的學習成本或過程，若我們能基於執行經驗再做修正，屬於臺灣身心障礙者的多元日間照顧模式，依然是可期的。以上諸多研究限制，期待

在後續相關研究中可以克服。

總之，目前樂活站的物理環境在安全、舒適與友善度上已具一定水準，服務與活動亦如上所言，已完成初步理想，但好還可以更好。站在身心障礙者立場來說，我們以為政府及執行樂活站的 NPO，未來可將此方案之服務原則定位在：選擇、彈性、反應、融入、增權與個人化的原則上，提供以個人為核心的支持措施（**person-centred support**），讓身心障礙者參與有意義的活動與課程，整備自己以培養自立能力，重新邁入社區生活之中。

參考文獻

- 中華民國智障家長總會 (2012)。《照護養護》，Retrieved May 6, 2012, from http://www.papmh.org.tw/ugC_Service4.asp
- 內政部統計處 (2012)。〈身心障礙福利服務機構概況〉。《內政統計年報》，Retrieved May 12, 2012, from <http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/y04-20.xls>
- 王育瑜 (2012)。〈障礙者生活的想像：照顧與社區生活理念及政策探討〉。《聯合勸募論壇》，1(1)，1-24。
- 賴兩陽 (2009)。《社區工作與社會福利社區化(3 版)》。臺北：洪葉文化。
- Berger, P. L., & Neuhaus, R. J. (1977). *To Empower People: The Role of Mediating Structure in Public Policy* Washington, D.C.: American Enterprise Institute for Public Policy.
- Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008). Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation. *California Management Review*, 50(3), 66-94.
- Clark, C. (2001). The Transformation of Day Care. In C. Clark (Ed.), *Adult Day Services and Social Inclusion: Better Days* (pp. 9-18). London: Jessica Kingsley Publishers.
- Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The Qualitative Content Analysis Process. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107-115.
- Frumkin, P. (2002/2011). The Idea of a Nonprofit and Voluntary Sector. In J. S. Ott & L. A. Dicke (Eds.), *The Nature of the Nonprofit Sector* (2 ed., pp. 17-30). Boulder: Westview Press.
- Hannan, M. T., & Freeman, J. (1984). Structural Inertia and Organizational Change. *American Sociological Review*, 49(2), 149-164.
- McVicker, H. (2004). *Defining Day Care*, Retrieved May 5, 2012, from www.dhsspsni.gov.uk/oss-defining_day_care.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of*

Marketing, 49(Fall), 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (Spring), 12-40., 64(1), 12-40.

Salamon, L. M. (1999). *America's Nonprofit Sector: A Primer* (2 ed.). New York: The Foundation Center.

Seed, P., Thomson, M., Pilkington, F., & Britten, J. (1984). *Which Way Best?: Preliminary Study of Day Services for People with a Mental Handicap in Scotland*. Tunbridge Wells: Costello.

Stalker, K. (2001). Inclusive Daytime Opportunities for People with Learning Disabilities. In C. Clark (Ed.), *Adult Day Services and Social Inclusion* (pp. 46-66). London: Jessica Kingsley.

Weissert, W. G. (1977). Adult Day Care Programs in the United States: Current Research Projects and a Survey of 10 Centers. *Public Health Reports*, 92(1), 49-56.

Yin, R. K. (2010). *Qualitative Research from Start to Finish*. New York/London: The Guilford Press.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2006). *Service Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm* (4 ed.). Boston, MA McGraw-Hill/Irwin.

研究論文

職業重建服務人員於就業性家庭支持 服務輸送之困境與訓練課程架構分析 —以台中市為例*

許素彬

靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系教授

張秀玉

靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系副教授

收稿日期：2013 年 4 月 30 日，接受刊登日期：2013 年 6 月 21 日。

* 本研究為台中市政府勞工局委託研究計畫

中文摘要

家庭向來被視為身心障礙者最重要的非正式社會支持來源，家庭的角色與功能不僅影響身心障礙者的發展及福利狀態，也決定了身心障礙者的服務接受狀況與服務成效。因此，透過支持服務來提升家庭支持及協助身心障礙家人達到獨立生活或穩定就業，被視為就業服務的有效策略。本研究運用焦點團體法及問卷調查法，來探討台中市職業重建服務過程中家庭支持服務的提供狀況，及了解職業重建及相關服務專業人員在就業性家庭支持服務輸送時所面臨的困難與需要，並以此建構出家庭支持服務專業知能的訓練課程架構。本研究共進行五場焦點團體，參與焦點團體的受訪者計有九名身心障礙者、十七名家庭主要支持者、九名相關領域之專家學者及八名職業重建服務人員。接受問卷調查的職業重建服務人員計有 92 名。研究結果發現，心智功能損傷者及非心智功能損傷者，及其家庭主要支持者們，在家庭就業支持服務上有不同的經驗與感受。在家庭支持服務遞送的困難上，職重服務人員面臨來自服務體制、服務接受者與服務提供者的挑戰。職重人員在就業性家庭支持服務專業知能的需求上，以關係建立技巧、身障者評估及家庭工作技巧等為最多。在訓練課程架構上，則區分為「先備教育課程」、「職前訓練課程」與「在職訓練課程」三大層次。根據研究結果，研究者從體制面與實務面提出了建議。

關鍵字：職業重建、家庭支持、身心障礙、訓練課程

The challenges faced by the vocational rehabilitation service providers in delivering family support services and the construct of training courses –Taking Taichung City as an example^{*}

Su-Pin Hsu

Professor of Department of social Work and Child Welfare, Providence University

Hsiu-Yu Chang

Associate professor of Department of Social Work and Child Welfare, Providence University

Abstract

Family is an important source of informal social support for individuals with disabilities. Family function and roles are not only critical to the development and well-being of individuals with disabilities, but also determinant to the effects of services delivered to individuals with disabilities. Enhancing family capabilities in terms of supporting their disabled family members to achieve employment would be considered as an efficient strategy of vocational rehabilitation services. The purposes of this study were to investigate the difficulties faced by the vocational rehabilitation service providers when they tried to deliver family support services, and to construct the training courses to enhance their professional knowledge and skills of family support services. This study employed focus groups and survey to collect research data. Those participants of focus groups included 9 individuals with disabilities, 17 major supporters of families, 9 professionals in the field of supported employment and 8 vocational rehabilitation service providers. 92 vocational rehabilitation service providers participated in

^{*} The research was entrusted by Labor Affairs Bureau, Taichung City Government

the survey. The research results indicated that differences existed between individuals with intellectual disabilities and non-intellectual disabilities as well as their families. The difficulties faced by vocational rehabilitation service providers in delivering family support services were from service systems, service recipients and service providers. The needs of professional knowledge and skills in terms of family support services included relationship building skills, assessment of individuals with disabilities, and collaborating with families. The training courses contained levels of preliminary courses, pre-vocational courses and on-job-training courses. Suggestions for service systems and practices were made.

Keywords: vocational rehabilitation, family support, disabilities, training courses

壹、研究緣起

家庭向來被視為身心障礙者最重要的非正式社會支持來源，家庭的角色與功能不僅影響身心障礙者的發展及福利狀態，也決定了身心障礙者的服務接受狀況與服務成效(Henry & Lucca, 2004; Mcfarlane, Dushay, Deakins, Stantny, Lukens, Toran, & Link, 2000; Migliore, Mank, Grossi, & Rogan, 2007)。家庭支持與參與狀況對服務成效是個重要的促進與提升因素。透過支持服務來提升家庭支持及協助身心障礙家人達到獨立生活或穩定就業，也被視為服務的有效策略之一。然而，家庭卻是服務過程中最容易受到忽略的一環（Migliore, Mank, Grossi, & Rogan, 2007），也是許多身心障礙服務實務與研究中較少被觸及的議題。為了解家庭對身心障礙者的就業影響，臺中市政府勞工局於民國100年進行了一份委託研究，運用社會調查法及焦點團體，針對223名接受過就業服務的身心障礙者及217名家庭主要支持者進行問卷調查，並對6名身心障礙者家長及11名就服員進行焦點團體訪談，以了解家庭支持對臺中市身心障礙者就業的影響（胡慧嫻、許素彬，2011）。研究結果證實了家庭支持及家庭支持服務接受狀況對身心障礙者的就業與工作狀況間的關係，當家庭支持服務使用越多及家庭支持越多，身心障礙就業者的工作適應狀況就越好。然而，研究結果也呈現出就服員在服務過程中所面臨的困難，如高流動率、整合VS.斷裂--專業分工體制的理想與現實、工作要求與負荷、工作角色定位、工作環境的支持系統，及福利體制等，都使得就服員對家庭支持服務的內涵與提供產生了疑惑與不解。針對這些研究結果，胡慧嫻、許素彬（2011）認為，身心障礙者家庭支持服務在職業重建體系中，在不同的服務方案裡的輸送與提供狀況及困境等，需要被更進一步的了解與探討，以協助相關專業服務人員發展出適當的家庭支持服務策略。因此，本研究的主要目的在於，了解台中市職業重建服務人員在就業性家庭支持服務輸送時所面臨的困難與經驗，及職業重建人員在家庭支持服務專業之能上的需求，進而規劃初步的家庭支持服務訓練課程架構。

貳、文獻探討

一、家庭支持服務的內涵與提供

雖然身心障礙社群對身心障礙者家庭支持服務的定義多已經達到共識，認為家庭支持服務是，可以強化家庭照顧能力、促進主要照顧者福利（Dunst, Trivette, Starnes, Hamby, & Gordon, 1993）、降低照顧壓力（Heller, Miller, & Hsieh, 1999）、提升主要照顧者的適應能力（Marcenko & Meyers, 1994）的服務。這些對家庭支持服務的定義，多側重於提升主要照顧者的照顧能力，以協助家庭提供其身心障礙家人家庭照顧，避免機構化，達到身心障礙者社區生活的目的（Heller, Miller & Hsieh, 1999）。為了滿足的家庭的個別特殊需求，家庭支持服務可以是任何專業人員提供給家庭的經濟、醫療衛生、教育、福利服務、甚至保護等協助（May-Chahal, Katz & Cooper, 2003）。因此，家庭支持服務的範圍不僅限於家長教育與訓練，更需要擴及至可以協助家庭脫離因為弱勢狀態而被排除及被邊緣化的危機，提供家庭更多的資源與選擇，增加家庭充權權能。

然而，著重於家庭照顧的家庭支持服務，與強調身心障礙者就業的家庭支持服務是不同的。雖然，二者都強調服務方式的多元性、服務的密集性，及增進權能的服務特質（May-Chahal, Katz & Cooper, 2003；胡慧嫻、許素彬，2011），但是，前者的目的在於提升家庭主要照顧者的照顧能力（Marcenko & Meyers, 1994），而後者則強調家庭提供身心障礙者的就業支持與協助的能力的重要性（胡慧嫻、許素彬，2011）。因此，就業性家庭支持服務的內涵包括了，調整身心障礙者及其家人對工作能力、職場要求及對就業支持服務的認知；強化家庭支持身心障礙者就業的能力，如提升家庭的親職管教能力；提供身心障礙者家庭情緒支持；建立身心障礙者職場與身心障礙者職場間的溝通管道，及訊息提供等（胡慧嫻、許素彬，2011）。透過家庭支持服務，鼓勵家庭參與，

不僅可以提升身心障礙者的就業狀況及工作穩定性，也可以建立起就服員與身心障礙者家人間的夥伴關係，提升就業服務的成效（Vila, Pallisera, & Fullana, 2007; 胡慧嫻、許素彬，2011）。

胡慧嫻、許素彬（2011）針對 223 名居住於台中市、接受過支持性就業服務的身心障礙者及其家庭主要支持者進行問卷調查，發現受訪者的服務接受經驗多偏重於身心障礙者的就業尋找與就業決策服務，鮮少涉及家庭支持服務。在「和我討論家人（身心障礙者）找工做的事情」、「協這我思考如何和家人（身心障礙者）選擇工作」、「協助家人（身心障礙者）處理家裡的事情」及「告訴我家人（身心障礙者）關於工作的法令」等幾項家庭支持服務項目上，家庭主要支持者的使用經驗都顯著低於需求程度，顯示這些服務項目的提供狀況是無法符合家庭的需求。

然而，對就服員而言，就業性家庭支持服務的提供充滿了挑戰與困難。胡慧嫻、許素彬（2011）針對十位台中市就業服務員進行訪談，結果發現，就服員在提供家庭支持服務所面臨的挑戰包括了，專業分工體制形成了專業合作間橫向聯繫的不足；工作壓力與負荷過大，使得就服員無暇顧及身心障礙者的家庭需求；工作角色定位不明確，無法明確拿捏對身心障礙者及其家庭的涉入程度，及工作環境缺乏充分的專業支持，無法滿足就服員在家庭支持服務領域上的知識與技能上的不足等。胡慧嫻、許素彬也發現，多數就服員的工作經驗在於提供身障者就業服務，鮮少接觸到家庭服務，對家庭生態、家庭評估及家庭需求等議題的敏感度不足，需要藉由訓練與督導等方式來提升就服員對家庭的服務能力及技巧。當工作環境無法提供專業支持，服務提供者也缺少相關服務的知識與技能時，就會卻步於提供深入的服務，甚至產生工作耗竭的現象。

二、臺中市職業重建服務提供狀態

依據內政部統計資料顯示，台灣身心障礙人口的年齡結構以 18 歲至 64 歲為主，共占身心障礙總人口數的 57%（內政部統計年報，2012）。居於這段

勞動年齡的身心障礙者而言，就業不僅是社會融合與社會參與的主要管道，更是達到經濟獨立或半獨立的主要方法（許素彬，2010）。

職業重建服務便是一個提供身心障礙者系統性就業服務的體制。職業重建的主要目的在於，透過有系統且專業輔導及相關資源支持，協助身心障礙者進入職場或重返職場，並期能藉由就業活動，與社會的互動，使其能自立更生，公平參與社會生活的機會（王敏行，2003）。為了保障身心障礙者的就業權益，身心障礙者權益保障法第 33 條規定，各級勞工主管機關應依身心障礙者之需求，提供無障礙個別化職業重建服務，包括了職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導及其他職業重建服務等。

為了滿足身心障礙者就業過程的多元需求，職業重建是一個建立在個案管理服务模式的流程與制度。依據「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」，行政院勞工委員會職業訓練局協助地方政府設置身心障礙者職業重建服務窗口，整合各種服務資源，以個案管理方式，連結及運用當地身心障礙者各項職業重建服務資源。在單一通報窗口下，由職業重建個案管理員接受通報，對申請者進行晤談與評估，擬定個別化職業重建計畫，依照身心障礙者的個別需求，進行服務轉介或派案。雖然不同的服務方案有其服務目的即服務內容，然而，在服務過程中，職業重建的各專業人員，如職業重建個案管理員、支持性就業服務員、庇護性就業服務員及技術輔導員等，都必須同時面對身障者及其家庭和職場，提供溝通、協調、輔導及教育等服務。

臺中市的人口結構及就業需求與全國身心障礙人口結構有相同的趨勢。居於勞動年齡群的身心障礙者，佔臺中市身心障礙總人口數的62%（內政部統計年報，2012）。依據臺中市100年度身心障礙者生活需求調查資料顯示，15歲-64歲受訪者中，就業者佔26.5%，失業者佔8.6%，非勞動力者佔64.9%（許素彬、陳美智，2011）。77%的身心障礙失業者需要政府提供就業服務，而71%的身心障礙非勞動力者也表達出對就業服務的需求性。由此可見台中市政府在職業重建服務服務與資源投注的急迫性，及其在有限資源下要達到促進就業及穩定就業的服務成效的挑戰了（許素彬、陳美智，2011）。

就臺中市身心障礙者職業重建服務狀況而言，依據勞工局 101 年度第一季職統計資料顯示，申請職業重建服務的身心障礙者中，接受支持性就業服務者有 124 人，庇護就業單位者有 2 人，職業輔導評量者有 30 人，但尚未提供任何服務者有 30 人。由此可見，職業重建服務體系中，支持性就業服務是服務量最大的服務方案，其次為職業輔導評量。因此，台中市職業重建服務體系包含了 26 名就服員（分別由七家非營利組織承接服務）、七家庇護性就業單位、九所職業訓練服務提供單位，及一所執行職業輔導評量的教學型醫院。

參、研究方法

本研究運用焦點團體法及問卷調查法，從身心障礙者與其家庭主要支持者、職業重建服務提供人員及專家學者等多元的觀點，來探討台中市職業重建服務過程中就業性家庭支持服務的提供狀況、了解職業重建及相關服務專業人員在就業性家庭支持服務輸送時所面臨的困難，並提出建議性的家庭支持服務訓練及教育課程，以提升職重人員的相關知能。

一、焦點團體

焦點團體是研究者與研究對象間，及研究對象之間的多層次互動。互動過程中，藉由參與人員間的相互啟發、補充與回應，研究者不僅可以蒐集到更廣泛的資料，也可以對資料進行核對與修正。本研究共進行五場焦點團體。參與焦點團體的受訪者共計 43 名受訪者，包含了九名非心智功能損傷者（資料分析代碼為 A）、八名非心智功能損傷者之家庭主要支持者（資料分析代碼為 C）、九名心智功能損傷者之家庭主要支持者（資料分析代碼為 D）、九名相關領域之專家學者（資料分析代碼為 B），及八名職業重建服務人員（資料分析代碼為 E）。身心障礙者及家庭主要支持者焦點團體的主要目的在於，瞭解身心障礙者就業過程中家庭所提供的支持與協助，及家庭接受支持服務的狀

況。專家學者焦點團體的主要議題為就業性家庭支持服務的內涵與服務提供體制的建立；而職業重建人員焦點團體則在於瞭解職重人員對就業性家庭支持服務的觀點、服務提供狀況及服務過程中所遇到的困難等。

二、問卷調查法

(一) 調查對象

本研究以台中市政府勞工局所提供的 2011 年至 2012 年間，職業重建服務方案中的職業重建服務提供者名單做為調查對象。研究者以普查的方式，使用郵寄或當面送達的方法，針對調查對象進行問卷調查。共計發放出 128 份，回收 92 份，回收率為 71.9%。

接受問卷調查的職業重建服務人員計有 92 名，以女性居多，平均年齡為 36.3 歲，最高學歷及畢業科系以大學畢業者最多，現職的方案以支持性就業服務方案最多，半數以上的受訪者的畢業系別為社會工作系，現職的工作平均年資為 40.9 個月。受訪者基本資料如表一。

表一 受訪者基本資料次數分配表 (N=92)

變項	次數	百分比	變項	次數	百分比
性別			目前職稱		
女性	66	71.7%	支持性就服員	29	31.5%
男性	26	28.3%	庇護性就服員	10	10.9%
年齡			行政人員	10	10.9%
27歲（含以下）	27	29.3%	職重個管	9	9.8%
28歲-37歲	26	28.3%	職評員	7	7.6%
38歲以上	38	41.4%	職涯輔導員	7	7.6%
遺漏值	1		督導	6	6.5%

最高學歷			技術輔導員	5	5.4%
高中職	1	1.2%	職訓員	4	4.3%
大專	4	4.3%	顧問師	2	2.2%
大學	72	78.3%	其他	2	2.2%
研究所（含以上）	13	14.2%	離開職重單位	1	1.1%
遺漏值	2		現職工作年資		
畢業科系			12個月（含）以內	27	29.3%
社會工作	50	54.3%	13個月-36個月	19	20.7%
其他	17	18.5%	37個月以上	37	40.0%
職能治療	9	9.8%	遺漏值	9	
心理輔導	8	8.7%	過去勞政工作年資（月數）		
企業管理或人力資源	5	5.4%	沒有	45	48.9%
復健諮商	2	2.2%	1個月-36個月（含）	19	20.7%
特殊教育	1	1.1%	37個月以上	21	22.8%
方案			遺漏值	7	
支持性就業	37	40.2%	過去社政工作年資（月數）		
庇護性就業	17	18.5%	沒有	33	35.9%
職評	10	10.9%	1個月-24個月（含）	27	29.3%
職訓	9	9.8%	25個月以上	19	20.7%
職管	9	9.8%	遺漏值	13	
職涯探索	6	6.5%			
創意輔導	3	3.3%			
職場深耕	1	1.1%			

(二) 研究工具

研究者以自行發展之「職業重建專業人員家庭支持服務提供狀況調查問卷」作為資料蒐集之工具，問卷內容包括：填答者基本資料、曾經參與過下列哪些訓練課程、家庭支持服務提供狀況、課程需求、服務提供者需要具備的專業知識或處遇技巧，及需要再培養哪些知能，及對家庭支持服務議題的意見與建議等項目。在家庭支持服務項目上，研究者依據焦點團體分析資料及胡慧嫻、許素彬(2010)研究資料，共列出十七項與就業相關的家庭支持服務項目，每個項目上分別有提供頻率（選項為總是、經常、偶而、很少、從未）、提供時遇到的困難（複選選項為缺乏相關理論知識、缺乏相關處遇技巧、身障者不願合作、身障者家人不願合作、服務時間過短、個案量過多）、是否需要社政單位協助、此項服務的教育訓練課程上，最希望的進行方式（選項為講授、個案研討、工作坊、督導（含內督、外督）），及教育課程可於何時提供（選項為進入工作場域前、任職後三個月內、任職後三個月至六個月、任職後六個月至一年、任職後一年到三年、慢慢來就可以）。十七項家庭支持服務所需的專業知能及所需加強的知能等題目則為開放性問題。

肆、研究結果

一、就業性家庭支持服務的遞送與接受狀況

(一) 就業性家庭支持服務的遞送狀況

研究者由焦點團體訪談及問卷調查資料來瞭解職業重建服務人員於就業性家庭支持服務的遞送狀態。

1.身心障礙者的就業問題才是服務的核心

參與焦點團體的職業重建服務人員雖然都認同，身心障礙者就業過程中家庭的影響及家庭支持服務的重要性，但是，卻強調身心障礙者才是就業服務的核心。因此，職評員、職管員及就服員在服務上都較少涉獵到家庭支持服務，

也認為家庭支持服務需要長期性的介入，較適合由社政體系社工員以個案管理的方式，進行服務與資源的提供。

社工服務這塊其實很多跟家庭連結性比較強，那，在就服這塊的話我們比較多會在跟雇主或是個案，那當然家庭的支持也是有需要去做一個連結的部分，但是如果說這個家庭如果說沒有太大的問題，其實我們比較少會去做到家訪。(E2)

2.身心障礙者的功能狀態影響就業性家庭支持服務的介入程度

就業性家庭支持服務的需求狀態會因為身心障礙者的功能而有所差異。職重專業人員認為，心智功能損傷者對家庭支持服務的需求性大於非心智功能損傷者，因為「一般非心智障礙者的狀況，他有自己的表達意見能力，他可以自己跟雇主、跟同事之間做很好的相處」(E1)，不需要就服員及家庭的干預。非心智功能損傷者也不贊同家庭支持服務的介入，甚至認為這樣的服務可能會造成家人的困擾。

社工員有時介入，會造成家裡面的一些兄弟姐妹的一些反彈。(A5)

就服員是來找我們，因為去工作的是我們，就服員如果跟媽媽談，沒有用。(A8)

然而，有些非心智功能損傷者對家庭支持服務的需求性並不會亞於心智功能損傷者，特別是對中途致殘者而言，家庭狀況與需求常是中途致殘者的就業阻礙，當服務提供者忽略非心智功能損傷者的家庭需求時，就可能造成非心智功能損傷者的就業失敗。

提到說非心智障礙者較不需要家庭服務，可是其實我不這麼認為，因為很多非心智障礙者大部分的人，都是中途致殘者，我做過這部分的分析，

大部分比如說腦傷，然後脊髓損傷中風，大部分都是家庭主要經濟來源者，那更慘，因為面臨整個家庭的經濟結構的解組，甚至說整個家庭崩離異，老婆跑了怎麼樣的什麼一堆，這些問題都會困難重重，阻礙在他就業的路途上。（E4）

3. 就業性家庭支持服務的提供頻率

在家庭支持服務的提供頻率上，分別分析心智功能損傷者及非心智功能損傷者的家庭支持服務的提供狀況（如附錄一）。

在心智功能損傷者的就業性家庭支持服務的提供上，在提供頻率「總是」上，比例最高的服務項目是「提供就業資訊」（33.7%），其次為「讓身障者家人了解身障者的工作與就業現況」（31%）；在提供頻率「經常」上，以「協助身障者家人如何提升身障者的工作動機」的比例最高（58.6%），其次為「調整身障者家人對身障者的期待與認知」（54%）；在提供頻率「偶爾」上，比例最高的服務項目是「協助改善身心障礙者和家人間的關係」（44.9%），其次為「告訴身障者和家人關於工作相關法令」（40.7%）；在提供頻率「很少」上，比例最高的服務項目是「提供家庭支持者相關的教育訓練或活動資訊」（20.5%），其次為「協助改善雇主對身障者與其家庭的態度」（19.8%）。在提供頻率「從未」上，比例最高的服務項目是「協助改善雇主對身障者與其家庭的態度」（16.3%）。

對非心智功能損傷者的家庭支持服務，在提供頻率「總是」上，比例最高的服務項目是「提供就業資訊」（28.8%），其次為「協助身障者家人了解就業服務的內涵與過程」（19.2%）；在提供頻率「經常」上，比例最高的服務項目是「協助身障者家人如何提升身障者的工作動機」（37.7%），其次為「提供就業資訊」（35%）；在提供頻率「偶爾」上，比例最高的服務項目是「告訴身障者和家人關於工作相關法令」（52.8%），其次為「調整身障者家人對身障者的期待與認知」（48.7%）；在提供頻率「很少」上，比例最高的服務項目是「協助身障者家人如何對身障者進行教育與訓練」（44.2%），其

次為「提供家庭支持者相關的教育訓練或活動資訊」（38%）；在提供頻率「從未」上，比例最高的服務項目是「協助改善雇主對身障者與其家庭的態度」（22.4%）。

在心智功能損傷者及非心智功能損傷者而言，「提供就業資訊」、「協助身障者家人了解就業服務的內涵與過程」及「協助身障者家人如何提升身障者的工作動機」都是提供頻繁的服務項目（提供頻率在總是及經常），而「提供家庭支持者相關的教育訓練或活動資訊」及「協助改善雇主對身障者與其家庭的態度」則都是提供頻率少的服務項目（提供頻率在很少及從未）。但是，整體性而言，除了「提供就業訓」對心智功能損傷者及非心智功能損傷者在總是及經常的比例相似外，其餘的服務項目頻率都顯示出心智功能損傷者明顯高於非心智功能損傷者，尤其以「協助身障者家人如何對身障者進行教育與訓練」呈現出極大的頻率差異，九成左右的受訪者會提供此項服務給心智功能損傷者（含總是、經常與偶爾），但僅有四成左右的受訪者會提供此項服務給非心智功能損傷者。

（二）家庭支持服務的接受經驗

研究者由身心障礙者及其家庭主要支持者了解家庭支持服務的接受經驗。

1. 就服員與家庭主要支持者間的聯繫狀況

就服員與家庭主要支持者間的聯繫狀況會因為身障者是否為心智功能損傷者而有很大的差異性。整體性而言，非心智功能損傷受訪者及家庭主要支持者表示，就服員很少、甚至沒有跟其家人聯繫過。但是，心智功能損傷者的家庭主要支持者都有跟就服員聯繫的經驗，甚至跟就服員保持密切的合作關係。

2. 就服員與家庭主要支持者合作的必要性

對就服員是否需要跟家庭主要支持者聯繫，保持合作關係的議題上，非心智功能損傷者及其家庭主要支持者與心智功能損傷者的家庭主要支持者間有完全不同的意見與想法。全部的非心智功能損傷受訪者都表示，就服員不需要跟其家人聯絡，甚至不希望、不贊成就服員跟家人聯繫。部分非心智功能損傷

受訪者（A1 及 A3）認為自己都會配合就服員的建議，不需要家人出面協助。然而，當研究者詢問心智功能損傷者的家庭主要支持者有關就服員與家人聯繫與合作是否需要時，與會者都點頭，認為這種聯繫與合作是重要的。許多家庭主要支持者都有跟就服員合作，共同解決身障者就業困難的經驗。

因為工作環境，有時候家長也不適合直接進去，還是要讓就服員直接跟廠商、業者他們溝通。（D8）

二、就業性家庭支持服務輸送時所面臨的困難

本研究經由焦點團體及問卷調查中來了解職重人員在提供家庭支持服務時的困境，並且分析職重人員在提供各項就業性家庭支持服務時所遇到的困難。

（一）體制面向

1. 服務切割對服務成效的影響

家庭支持服務是社政社工員的工作責任，還是職重人員的工作責任，受訪者的論點不同。然而，這種工作責任歸屬的問題使得服務被切割，造成了服務間的不連結，及專業人員間對服務責任的假設，使得職重人員認為家庭相關服務就應該由社政單位社工員負責提供，反而疏忽了服務的急迫性，而影響服務成效。

然而，服務切割的現象並不只出現於勞政體系與社政體系間的責任劃分，同時也出現在職重體系中。在職業重建服務流程中，職重個管員是身障者申請就業服務的單一窗口，同時也是進行需求評估與派案的樞紐。就服員的工作責任在於根據個管員的評估，提供密集性的就業服務。個管員是資源的統合者及決定者，就服員則是服務遞送者，協助身障者有效使用就業資源。當身障者在就業上遇到多重問題時，服務的有效性就在於個管員及就服員能發揮各自的功

能，又能共同合作。當職重個管員與就服員分工卻無法合工時，服務的即時性與成效自然就降低了。

2.服務量的壓力影響了服務品質

在服務過程中，服務量是決定服務時間及服務品質的重要因素。繁重的服務量可能會壓縮身心障礙者所需要的服務時間，進而對服務品質造成不利的影響。然而，時間是個重要催化劑，讓服務能夠深入的進入到個案的生活中。因此，幾乎所有的家庭支持服務，如溝通、親職訓練、建立信任關係等，都需要時間。然而，公部門對個案量的要求便緊縮了服務時間。

以績效來決定就業服務成效的方案評估機制使得職業重建專業人員無法提供深度的服務。在績效評估的壓迫下，迫使職重人員必須縮短個案的服務時間，增加個案量，以達到公部門的案量標準。這讓職重人員犧牲了服務品質，也喪失了對服務的熱忱。

在方案的績效來講，他又強調不是那麼長期的，也就是就服員跟這個個案建立關係，已經熟到一個程度，他又必須結案了，所以我覺得說這又是呈現另外一個吊詭的部分，他會針對他所熟悉的人，他會願意採取合作的態度，但在目前制度設立裡面，它又是短期的服務，所以在這樣重複的一個糾葛裡面來講，其實我覺得 現況裡面一個很大的癥結。(B2)

(二) 服務接受者面向

1.身障者家庭拒絕合作

身障者的家人不願意合作的現象不僅出現在服務提供者焦點團體訪談中(E2, E3)，也呈現在問卷調查的回答中。當家庭不願意合作時，常表現出對個案就業狀況及服務的冷漠，拒絕與職重人員溝通或接受家庭支持服務，使得職重人員無法和家庭建立起合作關係。

2.家長的合作狀況受限於家庭的能力

當家長願意合作時，合作狀況又常受限於家長的能力及家長的認知，以致

於職重人員需要花更久的時間和家長溝通，但又受限於服務時間有限，導致服務成效不佳。E2 便提到，有些家長很願意支持孩子的就業，也願意參與服務過程，但是，家長無法改變和孩子的相處模式，使得身障者的個人就業服務及家庭服務介入的成效不如預期。類似的現象也呈現在問卷調查資料中。

（三）服務提供者面向

雖然在焦點團體的訪談資料中，服務提供者很少涉獵到職重專業人員因為個人因素，如工作經驗、知能需求等，所造成的服務困境，但在問卷調查資料中，當受訪者被問及服務過程中所遇到的困難及因應策略時，便浮現出受訪者認為自己缺乏相關知能及有效策略，導致了服務提供上的困難。

（四）各項就業性家庭支持服務在提供時所遇到的困難（如附錄二）

十七項的家庭支持服務項目中，半數以上的服務項目都是以「沒有困難」的比例最高，其中55.6%的問卷調查受訪者認為在提供「提醒身障者和家人有關的工作安全的事項」是沒有困難的。然而，在「告訴身障者和家人關於工作相關法令」及「提供家庭支持者相關的教育訓練或活動訊息」服務上，雖然39.8%及35.2%的受訪者認為沒有困難，但是，仍有36.4%及30.8%的受訪者遇到了「缺乏相關理論與知識」及「身障者家人不願合作」的困境。

「調整身障者家人對身障者的期待與認知」(62.9%)、「調整身障者家人對職場的要求」(51.7%)、「協助身障者家人如何提升身障者的工作動機」(56.0%)、「協助身障者家人如何對身障者進行教育與訓練」(53.8%)、「積極與身障者家人保持聯繫」(24.8%)及「協助改善身心障礙者和家人間的關係」(34.4%)都以「身障者家人不願合作」的比例最高。

「協助身障者家人與身障者職場主管/同事間的溝通」(29.5%)及「協助改善雇主對身障者與其家庭的態度」(41.6%)則以「缺乏相關處遇技巧」的比例最高。

整體性而言，幾乎所有的服務項目都以「身障者家人不願合作」及「身

障者不願合作」的困難比例最高。然而，在各個服務項目中，大約有一成至三成左右的受訪者遇到「缺乏相關理論與知識」及「服務時間過短」困難，前者以「告訴身障者和家人關於工作相關法令」（36.4%）為最高，後者以「提供身障者家人情緒支持」（21.3%）最高。有兩成到四成左右的受訪者遇到「缺乏相關處遇技巧」困難，尤以「協助改善雇主對身障者與其家庭的態度」（41.6%）為甚。而有面臨到「個案量過多」的困難者，在各服務項目中大約在一成左右。

（五）各項就業性家庭支持服務需要社政單位協助的狀況（如附錄二）

在十七項家庭支持服務項目中，問卷調查受訪者認為在提供服務過程中，需要社政社工員協助服務的項目以「提供家庭支持者相關的教育訓練或活動訊息」（73.8%）、「調整身障者家人對身障者的期待與認知」（62.1%）、「協助改善身心障礙者和家人間的關係」（61.9%）及「協助身障者家人如何對身障者進行教育與訓練」（60.7%）的比例最高。研究結果顯示，需要社政社工員協助服務的狀況與受訪者所遇到的困難間似乎是有關連性，上述四項最需要社政社工員協助的服務項目，受訪者所遇到的困難都是以「身障者家人不願合作」為多。

三、職業重建人員在就業性家庭支持服務專業知能上的需求

（一）就業性家庭支持服務所需具備的專業知能及需要加強的專業知能

在家庭支持服務專業知能需求的分析上，研究者先將問卷調查中，受訪者在十七項家庭支持服務中，認為要提供此項服務所需要具備的專業知能的開放式回答，進行整合分析歸類後，再以次數百分比呈現調查的結果（如附錄三）。在所需要的具備的專業知能開放式回答上，共計出現兩百個以上的回答，研究者將這些回答歸類後，再依據類別的相同性，發展出七個範疇，分別為：1. 關係建立（包含與案主建立關係、會談的概念與技巧等），2. 家庭工作（含與家庭一起工作的概念與技巧、與案主、家庭保持聯繫的技巧）等，3. 身心障礙

者特質（含身心障礙基本特質與相關概念的認識、身心障礙者相關能力的評估與處遇等），3.職種開發（含就業市場的評估與分析、職務需求與職場危險評估、實際參訪職場與現場輔導的技巧、需求與職務分析的技巧等），4.就業相關資源聯結與整合（含就業服務相關資源的認識、就業相關資訊管道的掌握與使用的技巧、與其他資源合作的能力、協助轉介相關情緒支持資源、資源盤點與確認、資源連結與協調、資源整合與拓展等），5.職業重建概念（含職業重建相關概念與服務的瞭解、職重人員角色確認與釐清等），6.相關法規的認識（含身心障礙就業相關法令的瞭解、），及 7.職場社會支持網絡建構（含建構職場自然支持者的技巧、建立家庭與雇主、同事的溝通管道及關係、提供案主、家庭建立職場人際關係的資源與方法，及雇主再教育與倡導的技巧等）

在「調整身障者家人對身障者的期待與認知」部分，有超過五成（50.6%）的受訪者認為最需要具備「與案主建立關係、會談的概念與技巧」的專業知能，有超過五成（54.8%）的受訪者認為自身最需要加強上述的能力。在「調整身障者家人對職場的要求」部分，53.7%的受訪者認為最需要具備「就業市場的評估與分析」之專業知能，但認為最需加強的專業知能則為「與案主建立關係、會談的概念與技巧」（40.0%）。在「提供就業資訊」部分，58.1%的受訪者認為最需要具備「就業市場的評估與分析」之專業知能，超過三成（31.4%）的受訪者認為自身最需加強此項能力。在「協助身障者家人瞭解就業服務的內容與過程」部分，大部分的受訪者認為最需具備（61.8%）與加強（44.4%）「身心障礙者相關的能力與處遇的技巧」此項專業知能。在「告知身障者與家人關於工作相關法令」部分，大部分的受訪者認為最需具備（78.8%）與加強（88.9%）「與身心障礙就業相關法令的瞭解」此項專業知能。在「協助身障者家人如何提升身障者的工作動機」部分，受訪者認為最需具備（52.7%）與加強（39.2%）「身心障礙者相關能力的評估與處遇的技巧」此項專業知能。在「協助身障者家人如何對身障者進行教育與訓練」部分，受訪者認為最需要具備（43.2%）「與家庭一起工作的概念與技巧」的專業知能，37.3%的受訪者認為自身最需要加強的則是「身心障礙者相關能力的評估與處遇的技巧」的能力。在「提醒

身障者和家人有關的工作安全的事項」部分，受訪者認為最需具備（62.8%）與加強（87.8%）「身心障礙就業相關法令、措施與環境的瞭解」此項專業知能。在「讓身障者家人瞭解身障者的工作與就業現況」，則有 27.0%的受訪者認為需要具備「與案主建立關係、會談的概念與技巧」、「就業市場的評估與分析」的專業知能，28.9%的受訪者認為自身需加強「就業市場的評估與分析」此項能力。在「協助身障者家人與身障者職場主管/同事間的溝通」部分，受訪者認為最需具備（65.8%）與加強（58.5%）「與案主、雇主及家庭建立關係、會談的概念與技巧」此項專業知能。

在「提供身障者家人情緒支持」部分，受訪者認為最需具備（89.6%）與加強（82.6%）「與案主建立、會談的概念與技巧」此項專業知能。在「協助連結身障者家人所需要的資源」部分，39.0%的受訪者認為最需要具備「資源連結與協調的技巧」此項專業知能，40.4%的受訪者認為自身最需要加強「資源盤點與確認的技巧」的能力。在「提供家庭支持者相關教育訓練與活動資訊」部分，52.1%的受訪者認為最需具備「確認與提供相關資訊的技巧及管道」此項專業知能，37.2%的受訪者認為自身需要加強「連結相關資訊的技巧」、「其他」（例如：辦理活動、增加參與動機等）等專業知能。在「積極與身障者家人保持聯繫」部分，受訪者認為最需具備（59.4%）與加強（75.7%）「與案主建立、會談的概念與技巧」此項專業知能。在「協助職場與家庭之間的溝通橋樑」部分，受訪者認為最需具備（72.6%）與加強（72.5%）「與案主建立、會談的概念與技巧」此項專業知能。在「協助改善身心障礙者與家人間的關係」部分，54.9%的受訪者認為最需具備「與案主建立、會談的概念與技巧」此項專業知能，44.2%的受訪者認為自身需要加強「與家庭一起工作的技巧」此能力。在「協助改善雇主對身障者及其家庭的態度」部分，受訪者認為最需具備（42.3%）與加強（45.0%）「與案主建立、會談的概念與技巧」此項專業知能。

（二）家庭支持服務訓練課程之執行方式（如附錄四）

在「調整身障者家人對身障者的期待與認知」部分，超過三成（35.4%）

的受訪者最希望透過「督導」的方式來進行教育訓練。在「調整身障者家人對職場的要求」部分，28.4%的受訪者最希望透過「督導」與「個案研討」的方式來進行教育訓練。在「提供就業資訊」部分，超過五成（51.3%）的受訪者最希望透過「講授」的方式來進行教育訓練。在「協助身障者家人瞭解就業服務的內容與過程」部分，40.8%的受訪者最希望透過「講授」的方式來進行教育訓練。在「告知身障者與家人關於工作相關法令」部分，71.1%的受訪者最希望透過「講授」的方式來進行教育訓練。在「協助身障者家人如何提升身障者的工作動機」部分，28.8%的受訪者最希望透過「講授」的方式來進行教育訓練。在「協助身障者家人如何對身障者進行教育與訓練」部分，30.4%的受訪者最希望透過「講授」的方式來進行教育訓練。在「提醒身障者和家人有關的工作安全的事項」部分，55.6%的受訪者最希望透過「講授」的方式來進行教育訓練。在「讓身障者家人瞭解身障者的工作與就業現況」，34.6%的受訪者最希望透過「講授」的方式來進行教育訓練。在「協助身障者家人與身障者職場主管/同事間的溝通」部分，35.0%的受訪者最希望透過「個案研討」的方式來進行教育訓練。

在「提供身障者家人情緒支持」部分，31.2%的受訪者最希望透過「工作坊」的方式來進行教育訓練。在「協助連結身障者家人所需要的資源」部分，50.6%的受訪者最希望透過「講授」的方式來進行教育訓練。在「提供家庭支持者相關教育訓練與活動資訊」部分，50.6%的受訪者最希望透過「講授」的方式來進行教育訓練。在「積極與身障者家人保持聯繫」部分，41.3%的受訪者最希望透過「督導」的方式來進行教育訓練。在「協助職場與家庭之間的溝通橋樑」部分，35.0%的受訪者最希望透過「講授」的方式來進行教育訓練。在「協助改善身心障礙者與家人間的關係」部分，28.8%的受訪者最希望透過「講授」的方式來進行教育訓練。在「協助改善雇主對身障者及其家庭的態度」部分，35.0%的受訪者最希望透過「講授」的方式來進行教育訓練。

（三） 家庭支持服務訓練課程之執行時間（如附錄五）

在「調整身障者家人對身障者的期待與認知」部分，33.3%的受訪者最希望在「任職後三個月內」接受訓練課程。在「調整身障者家人對職場的要求」部分，31.8%的受訪者最希望在「任職後三個月內」接受訓練課程。在「提供就業資訊」部分，38.4%的受訪者最希望在「進入工作場域前」接受訓練課程。在「協助身障者家人瞭解就業服務的內涵與過程」部分，37.9%的受訪者最希望在「任職後三個月內」接受訓練課程。在「告知身障者與家人關於工作相關法令」部分，40.2%的受訪者最希望在「進入工作場域前」接受訓練課程。在「協助身障者家人如何提升身障者的工作動機」部分，34.5%的受訪者最希望在「任職後三個月內」接受訓練課程。在「協助身障者家人如何對身障者進行教育與訓練」部分，31.8%的受訪者最希望在「任職後三個月至六個月」接受訓練課程。在「提醒身障者和家人有關的工作安全的事項」部分，47.1%的受訪者最希望在「任職後三個月內」接受訓練課程。在「讓身障者家人瞭解身障者的工作與就業現況」，42.9%的受訪者最希望在「任職後三個月內」接受訓練課程。在「協助身障者家人與身障者職場主管/同事間的溝通」部分，40.2%的受訪者最希望在「任職後三個月內」接受訓練課程。

在「提供身障者家人情緒支持」部分，30.2%的受訪者最希望在「任職後三個月內」接受訓練課程。在「協助連結身障者家人所需要的資源」部分，26.4%的受訪者最希望在「進入工作場域前」、「任職後三個月內」接受訓練課程。在「提供家庭支持者相關教育訓練與活動資訊」部分，27.0%的受訪者最希望在「進入工作場域前」接受訓練課程。在「積極與身障者家人保持聯繫」部分，33.0%的受訪者最希望在「任職後三個月內」接受訓練課程。在「協助職場與家庭之間的溝通橋樑」部分，37.9%的受訪者最希望在「任職後三個月內」接受訓練課程。在「協助改善身心障礙者與家人間的關係」部分，27.6%的受訪者最希望在「任職後三個月內」接受訓練課程。在「協助改善雇主對身障者及其家庭的態度」部分，36.8%的受訪者最希望在「任職後三個月內」接受訓練課程。

四、就業性家庭支持服務訓練課程架構（如附錄六）

從上文中的討論，可以得知職重人員在 17 項家庭支持服務類型中，認為需具備之專業知能、需加強之專業知能、該項專業知能之執行方式與執行時間。由於需加強的專業知能部分，視受訪的職重人員其年資、服務項目等背景資料不同，在呈現的答案上非常多元。因此，研究者在擬定可供台中市政府勞工局後續進行職重人員之家庭支持服務訓練的架構上，參照本研究問卷調查中，職重人員所填寫之需具備之專業知能、執行方式與執行時間。

在職重人員認為各項家庭支持服務類型，最需具備的專業知能部分，依出現的比率依序為：「與案主建立關係、會談的概念與技巧」（包括會談技巧、諮商技巧、傾聽技巧等）、「就業市場的評估與分析」（包括就業市場的分析、市場區域內勞動分配的狀況、市場期待、職業方向等）、「身心障礙者相關能力的評估與處遇的技巧」（包括生涯規劃、評量、工作動機與態度評量等）、「與家庭一起工作的概念與技巧」（包括家庭動力、家長期待與現實的協調、家庭系統等）、「職業重建相關概念與服務的瞭解」（職業重建流程、職務分析技巧等）、「與身心障礙就業相關法令的瞭解」（個資法、就業服務相關法令等）、「資源連結與協調的技巧」（資源運用、資源協調與轉介等）以及「確認與提供相關資訊的技巧與管道」（身心障礙者與家屬支持性團體之資訊、掌握各種活動資訊、主題性講座與技能訓練資訊等）。

職重人員最希望家庭支持服務訓練課程之執行方式，依序為「講授」、「督導」、「個案研討」與「工作坊」。家庭支持訓練課程執行時間部分，「進入工作場域前」就該接受家庭支持服務訓練的類型為提供就業資訊、告訴身障者和家人關於工作法令、協助連結身障者家人需要的資源以及提供家庭支持者相關的教育訓練或活動資訊等 4 類；「任職後三個月內」需接受訓練的家庭支持服務類型為調整身障者家人對身障者的期待與認知、調整身障者家人對職場的要求、協助身障者家人瞭解就業服務的內涵與過程、協助身障者家人如何提升身障者的工作動機、提醒身障者和家人有關的工作安全的事項、讓身障者家人瞭

解身障者的工作與就業現況、協助身障者家人與身障者職場主管/同事間的溝通、提供身障者家人情緒支持、協助連結身障者家人所需要的資源、積極與身障者家人保持聯繫、協助職場與家庭之間的溝通橋樑、協助改善身心障礙者與家人間的關係、協助改善雇主對身障者及其家庭的態度等 13 類；「任職後三個月至六個月」則是協助身障者家人如何對身障者進行教育與訓練 1 類，其中「協助連結身障者家人所需要的資源」此類型，受訪者在選填「進入工作場域前」及「任職後三個月內」的人數是相同的。

研究者參照上述研究資料的整理，將家庭支持服務訓練課程分為「先備教育課程」、「職前訓練課程」與「在職訓練課程」三大層次。其中「先備教育課程」指的是若有意投入職業重建場域之相關科系學生，在校可先修習的課程，此可作為各單位在應徵職業重建人員時的篩選指標；「職前訓練課程」指的是職業重建人員進入工作場域三個月內需完成訓練的課程，課程訓練方式不論是藉由聘任單位自行由資深工作者提供或是外派接受皆可；「在職訓練課程」則是針對任職超過三個月以上的職業重建人員，提供與「先備教育課程」、「職前訓練課程」不同或進階之課程。茲將課程內容、執行方式與時間敘述如下（如附錄六）。

（一）先備教育課程

由於先備教育課程是指進入工作場域前就該具備的專業知能，研究者搜尋社工系、特教系、復諮所與人資所網站課程後發現與本研究家庭支持服務類型相關的專業課程名稱，可作為想要進入職業重建工作場域者在學校修習課程的參考。然而，家庭支持服務相關的概念需要跨學系的學習才有可能具有這些專業知能。也正因為如此，若是職重人員畢業的學系未開設相關課程，這些先備教育課程，台中市政府勞工局仍須安排在職前教育課程中，以協助職重人員可以透過職前訓練補齊之前學校教育缺乏的基礎知能。

（二）職前訓練課程

職前訓練課程係指職業重建人員進入工作場域三個月內藉由內部訓練或外派訓練提供的專業知能訓練，職前訓練課程大致包括與身障者個人、家庭與雇主的建立關係與會談技巧、就業市場需求、職種分析技術、雇主對身心障礙者就業的期待、職場倫理、職業重建流程介紹、職務分析技巧、生涯探索與規劃生涯探索與規劃、就業動機評估、就業動機的評估與處遇、工作能力的評估與處遇、認知與行為改變技術、就業相關法令、身心障礙者就業與相關支持資源簡介、資源連結與協調的策略、個案管理、雇主對身心障礙者就業的負向認知與倡議等課程。在執行方式部分，大部分都是運用講授的方式，部分課程則期待運用督導的機制來進行探討，在會談技巧部分，也可以搭配個案研討或工作坊的方式進行，較能協助職重人員獲得深入的技巧學習。由課程內容可知職前訓練課程的內容包括社會工作、特殊教育、職業復健、法律等多元學科領域，這麼多元的課程，台中市政府勞工局在邀請講師時，除需注意其專長領域之外，也需衡量這些課程在三個月之內執行完成的可能性，若無法在三個月內進行訓練，最多可延至就職後半年（依據問卷調查結果之第二順位），且應讓每位新進的職重人員都有機會受到這些課程的訓練，較能協助其執行工作。在執行方式部分，特別需注意的內聘與外聘督導的聘任，尤其是外聘督導，不論是個別督導或團體督導人員，其需具有就業市場評估與分析、會談技巧等二大專業知能，或是分別邀請具有這二項專業知能的外聘督導來執行，會較能協助職重人員在相關專業知能上的學習，且督導的形式中，可加入個案研討的方式。此外，由於前文中所整理之先備教育課程，職重人員在學校教育階段未必修習過，在職前訓練課程可以增加上述課程的開設，以協助職重人員累積未具備的專業知能。

（三）在職訓練課程

在職訓練課程的執行對象為任職超過三個月的職重人員，就本研究問卷調查之結果，職重人員認為在協助身障者家人對身障者進行教育訓練的部分，最

需具備的專業知能是與家庭一起工作的概念與技巧，此部分課程其實非常多元，研究者就研究問卷之開放式問題及相關課程的思考，列出台中市政府勞工局可以提供的在職訓練課程包括家庭社會工作基本概念介紹、家庭系統與動力、家庭支持對身心障礙者就業的助力與阻力、家庭會談技巧、家庭充權概念與策略、等課程，在執行方式上，可優先運用講授的方式進行，但部分課程，也可邀請講授的師資搭配個案討論的方式，協助接受訓練的職重人員理解。此外，所有職前訓練課程的內容，都可以再擬定進階的課程，提供工作滿三個月以上之職重人員接受訓練。

伍、結論與建議

一、結論

（一）就業性家庭支持服務的輸送狀況

研究結果發現，心智功能損傷者及非心智功能損傷者，及其家庭主要支持者們，在家庭就業支持服務上有不同的經驗與感受。對心智障礙者而言，受訪者認為就服員與家庭聯繫是重要的，家庭主要支持者也多有與就服員密切聯繫的合作經驗。但對非心智障礙者而言，就服員與家人間的合作是不必要的，就服員也鮮少跟家庭主要支持者聯繫。對職重人員而言，身心障礙者的就業需求是職重服務的核心，因此，在服務的過程中較少涉略家庭支持服務。

問卷調查結果回應了焦點團體的分析資料，顯示職業重建人員在提供家庭支持服務頻率上，也因服務接受者是否為心智功能損傷者而有很大的差異性。整體性而言，「提供就業資訊」、「協助身障者家人了解就業服務的內容與過程」及「協助身障者家人如何提升身障者的工作動機」對心智功能損傷者及非心智功能損傷者，都是提供頻繁的服務項目（提供頻率在總是及經常），而「提供家庭支持者相關的教育訓練或活動資訊」及「協助改善雇主對身障者與其家庭的態度」則都是提供頻率少的服務項目（提供頻率在很少及從未）。然而，

除了「提供就業資訊」外，對心智功能損傷者的家庭支持服務頻率都明顯高於非心智功能損傷者。尤其以「協助身障者家人如何對身障者進行教育與訓練」呈現出極大的頻率差異，九成左右的受訪者會提供此項服務給心智功能損傷者（含總是、經常與偶爾），但僅有四成左右的受訪者會提供此項服務給非心智功能損傷者。這或許反應出職重服務人員認為心智功能損傷者的家人會更需要對其障礙家人進行教育跟訓練，以強化心智功能損傷者的就業能力。

（二）職重服務人員於家庭支持服務輸送所面臨的困境

在家庭支持服務遞送的困難上，在焦點團體裡資料及問卷調查資料上有些微的差異。從體制面來說，服務切割及服務量的壓力都對服務成效及服務品質有負面的影響。然而，焦點團體受訪者經常提及的個案量多及服務時間過短等問題，在問卷調查資料中卻只有一成左右的受訪者認為有面臨到這些困難。在服務接受者面向上，職業重建服務提供者焦點團體及問卷調查資料中都共同顯示，身障者家人缺乏合作意願是家庭支持服務所面臨最大的問題。然而，家庭主要支持者焦點團體參與者卻表達出，希望職重人員能夠跟家人主動跟家人聯繫的期待。在服務提供者面向上，問卷調查資料顯示在各個服務項目中，都以「身障者家人不願合作」及「身障者不願合作」的困難比例最高；其餘，大約有一成至三成左右的受訪者遇到「缺乏相關理論與知識」困難，尤以「告訴身障者和家人關於工作相關法令」為甚；有兩成至四成的受訪者遇到「缺乏相關處遇技巧」困難，尤以「協助改善雇主對身障者與其家庭的態度」為甚。

（三）職重人員對就業性家庭支持服務專業知能的需求狀態

雖然職重人員在各項服務下所需要的專業知能迥異，但是，「與案主建立關係、會談的概念與技巧」（包括會談技巧、諮商技巧、傾聽技巧等）、「身心障礙者相關能力的評估與處遇的技巧」（包括生涯規劃、評量、工作動機與態度評量等），及「與家庭一起工作的概念與技巧」（包括家庭動力、家長期待與現實的協調、家庭系統等）等都被列為各個服務項目所需要的知能項目。在

訓練課程的執行方式上，以講授居多。而在課程的執行時間上，受訪者多希望在任職後的三個月內，能完成相關的訓練。

（四）家庭支持服務訓練課程規劃

依據焦點團體及問卷調查資料分析結果，研究者整理出家庭支持服務訓練課程，包括「先備教育課程」、「職前訓練課程」與「在職訓練課程」三大層次。其中「先備教育課程」指的是若有意投入職業重建場域之相關科系學生，在校可先修習的課程，這些課程反映出家庭支持服務相關的概念需要跨學系的學習才有可能具有這些專業知能。也正因為如此，若是職重人員畢業的學系未開設相關課程，這些先備教育課程，台中市政府勞工局仍須安排在職前教育課程中，以協助職重人員可以透過職前訓練補齊之前學校教育缺乏的基礎知能。

「職前訓練課程」指的是職業重建人員進入工作場域三個月內需完成訓練的課程，課程訓練方式不論是藉由聘任單位自行由資深工作者提供或是外派接受皆可，也需包含職業重建人員在先備教育課程中所缺乏的課程。由課程內容可知職前訓練課程的內容包括社會工作、特殊教育、職業復健、法律等多元學科領域，這麼多元的課程，台中市政府勞工局在邀請講師時，除需注意其專長領域之外，也需衡量這些課程在三個月之內執行完成的可能性，若無法在三個月內進行訓練，最多可延至就職後半年（依據問卷調查結果之第二順位），且應讓每位新進的職重人員都有機會受到這些課程的訓練，較能協助其執行工作。

「在職訓練課程」則是針對任職超過三個月以上的職業重建人員，提供與「先備教育課程」、「職前訓練課程」不同或進階之課程，主要在於提升職重服務人員具備有能與家庭一起工作的概念與技巧。此外，所有職前訓練課程的內容，都可以再擬定進階的課程，提供工作滿三個月以上之職重人員接受訓練。

二、建議

（一）體制層面

1.強調家庭支持服務在職業重建服務中的重要性

在訪談資料中，職重人員一直強調就業服務的主要服務重點在於協助身心障礙者就業，因此，當服務涉獵到一些非就業性的家庭支持服務內容時，職重人員就傾向於社政單位的介入與服務。然而，社政單位的介入卻可能無法及時回應服務的急迫性，降低了服務成效，甚而喪失身心障礙者進入職場的契機。因此，從政策面強調家庭支持及家庭支持服務的重要性，是項重要的議題。

2.強化不同行政體系間的橫向連結與合作

家庭支持服務應該要由那個單位的服務人員來提供，在訪談資料中呈現出極大的差異。這些觀點呈現出，不同單位的連結與合作結果會呈現出服務的輸出結果是切割式的服務還是分工式的服務。對前者而言，服務切割使得不同單位間的聯繫與合作是片面的、缺乏協調的，而後者的服務分工則顯示出不同單位間對服務目的與內容的共識與合作，是建立在個案的最大權益上，而非服務提供者的行政便易上。因此，如何透過聯繫會議及單位間的合作機制，提高不同單位的服務人員間的合作與協調是重要的。

3.在服務評鑑中強化服務品質與服務適當性的評估指標

在訪談資料中，身心障礙者、家庭主要支持者、專家學者及服務提供者都認為，方案評鑑中的案量指標使得職重服務人員缺乏足夠的時間去跟身障者及其家人建立信任關係，而使得家庭支持服務不易進行，服務缺乏服務品質，且無法符合身障者的個人需要。因此，如何適度修改評鑑指標，使得指標能更適切反應出服務品質狀況，是件值得深思的議題。

（二） 服務層面

1.在家庭支持服務的提供上，應以身心障礙者及其家庭的需求為主要考量，而非身心障礙者障別

本研究社會調查發現除了「提供就業資訊」此項家庭支持服務類型之外，職業重建人員對於心智功能損傷者的家庭支持服務頻率都明顯高於非心智功能障礙者，在服務提供者的焦點團體中，參與的職業重建人員除了少數幾位之

外，大都提到在實務工作中，的確認為心智障礙類的身心障礙者較需要家庭支持服務。然而，在心智障礙者之家庭主要支持者的焦點團體中，大部分的受訪者都認為職業重建人員若能與家庭主動積極且頻繁的接觸，將有助於共同解決心智障礙者的就業及家庭在過程中的困難。任何一項專業服務的存在都是為了滿足服務對象的需求，在本研究則發現不論是心智障礙者或是非心智障礙者與其家庭支持者，都需要相關的家庭支持性服務。因此，研究者建議台中市之職業重建人員在提供家庭支持服務時，應以服務對象的需求而非以障別作為服務提供與否的依據。

2.依職重人員不同年資提供家庭支持服務訓練課程

職業重建領域之家庭支持服務包含的專業領域相當多元，既要具備對於身心障礙者及其家庭特質的瞭解、家庭社會工作與會談的技巧等偏向社會工作、諮商輔導範疇的專業知能，也需具備就業市場評估與分析、身心障礙者就業相關法令瞭解等偏向特殊教育、復健諮商人力資本管理等專業知能。然上述專業知能的訓練可依據職重人員的服務類型、工作年資等人口變項加以設計。研究者在參照本研究問卷調查之結果後，決定以工作年資作為基本變項，將家庭支持服務訓練課程區分為「先備教育課程」、「職前教育課程」及「在職訓練課程」，並在執行方式上，可多元運用「講授」、「督導」或「個案研討」等方式進行。因此，建議台中市政府勞工局可先行調查目前職重人員的工作年資、學校教育之背景、已接受過之職前或在職訓練過程等資料，而後參照本研究擬定之家庭支持服務訓練課程架構，協助職重人員累積完整家庭支持服務的專業知能，使其能更有能力及策略的提供有效協助身心障礙者就業之家庭支持服務。

3.家庭支持服務訓練課程應運用講授與工作坊等多元方式辦理

研究者參照國內相關單位針對職業重建人員所擬訂之在職訓練課程後，發現與本研究建議之家庭支持服務職前課程大致相同，但大都以「講授」的型態進行訓練，針對此部分，為了使職業重建人員在透過訓練後，真能將課程中所學之專業知識、技巧運用至實務工作上，因此建議台中市政府勞工局除了運用「講授」的方式進行訓練之外，更可藉由「工作坊」、「督導」以及「個案研討」

的方式來進行訓練課程。

4.應聘任具有職業重建與家庭支持服務專業知能的外聘督導老師

本研究發現受訪之職業重建人員在家庭支持服務職前與在職訓練課程中，都提及「督導」是他們期待的課程進行的重要方式之一。由於職業重建人員在執行身心障礙者家庭支持服務時，需具備包括職業重建、就業服務、市場分析與家庭支持等多元的專業知能。因此，研究者建議臺中是勞工局在聘任職業重建人員外聘之個別或團體督導老師時，需兼顧多元的專長知能（例如：聘請同時具有家庭支持服務及職業重建專業知能的外聘督導），或是在一年度的外聘督導規劃中，可同時聘任不同專長的外聘督導（例如：上半年聘請具有就業服務、市場分析等專長的外督導師、下半年聘請具有家庭社會工作、家庭支持服務等專長的外聘督導老師），以滿足職業重建人員在多元專業知能上學習的需要。

參考文獻

- 王敏行(2003)。
〈身心障礙者職業重建的原理與系統〉。高雄師範大學主編,《九十二年度身心障礙者職業輔導營梁專業人員訓練》(頁 2-6)。高雄：高雄師範大學。
- 胡慧嫻、許素彬(2011)。
《家庭支持功能與身心障礙者就業因素之研究》。臺中市：臺中市政府勞工局。
- 許素彬(2010)。
〈障礙過程與身心障礙者就業經驗之探討與分析〉。《社區發展季刊》, 130, 235-251。
- 許素彬、陳美智(2011)。
《臺中市 100 年度身心障礙福利生活需求調查研究計畫》。臺中市：臺中市政府社會局。
- 內政部統計年報(2012)。取自 [http : www.moi.gov.tw/stat/year.aspx](http://www.moi.gov.tw/stat/year.aspx)
- Dunst, C. J., Trivette, C. M., Starnes, A. L., Hamby, D. W., & Gordon, J. (1993).
Building and evaluating family support initiatives : A national study on programs for persons with developmental disabilities. Baltimore : Paul Brookes Pub. Co.
- Heller, T., Miller, A. B., Hsieh, K. (1999). Impact of a consumer-directed family support program on adults with developmental disabilities and their family caregivers. Family Relations, 48 (4) , 419-427.
- Henry, A. D., and Lucca, A. M. (2004). Facilitators and barriers to employment: The perspectives of people with psychiatric disabilities and employment service providers. Work, 22, 169-182.
- Marcenko, M. O., & Meyers, J. C. (1994). How families of children with severe disabilities choose to allocate a cash subsidy. The Journal of Mental Health Administration, 21, 253-261.
- May-Chahal, C., Katz, I., & Cooper, L. (2003). Social exclusion, family support and evaluation. In Ilan Katz and John Pinkerton (Eds.), Evaluating family

support : Thinking internationally, thinking critically (45-72). San Francisco : Jossey-Bass.

Mcfarlane, W. R., Dushay, R. A., Deakins, S. M., Stantny, P., Lukens, E., Toran, J., & Link, B. (2000). Employment outcomes in family-aided assertive community treatment. *American Journal of Orthopsychiatry*, 70 (2), 203-214.

Migliore, A., Mank, D., Grossi, T., & Rogan, P. (2007). Integrated employment or sheltered workshops : Preferences of adults with intellectual disabilities, their families, and staff. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 26, 5-19.

Vila, M., Pallisera, M., and Fullana, J (2007). Work integration of people with disabilities in the regular labour market.: What can we do to improve these processes? *Journal of Intellectual and Developmental Disabilities*, 32(1), 10-18.

附錄一 家庭支持服務頻率次數分配表

變 項	對心智功能損 傷者提供頻率		非心智功能損 傷者提供頻率	
	個數	百分比	個數	百分比
1. 調整身障者家人對身障者的期待與認知				
總是	11	12.6%	6	7.7%
經常	47	54.0%	12	15.4%
偶爾	24	27.6%	38	48.7%
很少	3	3.4%	14	17.9%
從未	2	2.3%	8	10.3%
遺漏值	5		14	
2. 調整身障者家人對職場的要求				
總是	6	6.9%	6	7.5%
經常	39	44.8%	19	23.8%
偶爾	30	34.5%	25	31.3%
很少	7	8.0%	21	26.3%
從未	5	5.7%	9	11.3%
遺漏值	5		12	
3. 提供就業資訊				
總是	29	33.7%	23	28.8%
經常	25	29.1%	28	35.0%
偶爾	19	22.1%	15	18.8%
很少	8	9.3%	10	12.5%
從未	5	5.8%	4	5.0%
遺漏值	6		12	
4. 協助身障者家人了解就業服務的內容與過程				
總是	23	26.4%	15	19.2%
經常	39	44.8%	21	26.9%
偶爾	17	19.5%	21	26.9%

很少	4	4.6%	14	17.9%
從未	4	4.6%	7	9.0%
遺漏值	5		14	
變 項	心智頻率		非心智頻率	
	個數	百分比	個數	百分比
5. 告訴身障者和家人關於工作相關法令				
總是	4	4.7%	6	7.7%
經常	27	31.4%	8	10.3%
偶爾	35	40.7%	41	52.6%
很少	15	17.4%	17	21.8%
從未	5	5.8%	6	7.7%
遺漏值	6		14	
6. 協助身障者家人如何提升身障者的工作動機				
總是	14	16.1%	4	5.2%
經常	51	58.6%	29	37.7%
偶爾	12	13.8%	22	28.6%
很少	7	8.0%	16	20.8%
從未	3	3.4%	6	7.8%
遺漏值	5		15	
7 協助身障者家人如何對身障者進行教育與訓練				
總是	11	12.0%	3	3.9%
經常	31	33.7%	10	13.0%
偶爾	36	39.1%	22	28.6%
很少	5	5.4%	34	44.2%
從未	4	4.3%	8	10.4%
遺漏值	5		15	
8. 提醒身障者和家人有關的工作安全的事項				

總是	22	25.3%	9	11.7%
經常	42	48.3%	24	31.2%
偶爾	19	21.8%	25	32.5%
很少	2	2.3%	14	18.2%
從未	2	2.3%	5	6.5%
遺漏值	5		15	

變 項	心智頻率		非心智頻率	
	個數	百分比	個數	百分比
9. 讓身障者家人了解身障者的工作與就業現況				
總是	27	31.0%	13	17.1%
經常	42	48.3%	29	38.2%
偶爾	11	12.6%	17	22.4%
很少	4	4.6%	14	18.4%
從未	3	3.4%	3	3.9%
遺漏值	5		16	
10. 協助身障者家人與身障者職場主管/同事間的溝通				
總是	19	21.8%	14	18.2%
經常	31	35.6%	20	26.0%
偶爾	26	29.9%	18	23.4%
很少	7	8.0%	17	22.1%
從未	4	4.6%	8	10.4%
遺漏值	5		15	
11. 提供身障者家人情緒支持				
總是	14	16.1%	10	13.0%
經常	36	41.4%	13	16.9%
偶爾	26	29.9%	30	39.0%
很少	8	9.2%	17	22.1%
從未	3	3.4%	7	9.1%
遺漏值	5		15	

12. 協助連結身障者家人所需要的資源					
總是	9	10.2%	8	10.3%	
經常	32	36.4%	20	25.6%	
偶爾	30	34.1%	25	32.1%	
很少	12	13.6%	18	23.1%	
從未	5	5.7%	7	9.0%	
遺漏值	4		14		
變 項		心智頻率		非心智頻率	
		個數	百分比	個數	百分比
13. 提供家庭支持者相關的教育訓練或活動資訊					
總是	7	8.0%	4	5.1%	
經常	26	29.5%	16	20.3%	
偶爾	31	35.2%	21	26.6%	
很少	18	20.5%	30	38.0%	
從未	6	6.8%	8	10.1%	
遺漏值	4		13		
14. 積極與身障者家人保持聯繫					
總是	24	27.9%	13	16.9%	
經常	41	47.7%	21	27.3%	
偶爾	14	16.3%	27	35.1%	
很少	5	5.8%	13	16.9%	
從未	2	2.3%	3	3.9%	
遺漏值	6		15		
15. 協助職場與家庭之間的溝通橋樑					
總是	16	18.2%	9	11.5%	
經常	31	35.2%	16	20.5%	
偶爾	28	31.8%	27	34.6%	
很少	10	11.4%	22	28.2%	

從未	3	3.4%	4	5.1%
遺漏值	4		14	
16. 協助改善身心障礙者和家人間的關係				
總是	7	7.9%	6	7.8%
經常	22	24.7%	9	11.7%
偶爾	40	44.9%	32	41.6%
很少	14	15.7%	23	29.9%
從未	6	6.7%	7	9.1%
17. 協助改善雇主對身障者與其家庭的態度				
總是	12	14.0%	13	17.1%
經常	26	30.2%	13	17.1%
偶爾	17	19.8%	16	21.1%
很少	17	19.8%	17	22.4%
從未	14	16.3%	17	22.4%
遺漏值	6		16	

附錄二 家庭支持服務的困難及是否需要社政協助次數分配表

家庭支持服務項目 (N=92)	提供服務時遇到的困難(%) (可複選)								是否需要 社政協助 (%)	
	缺乏相關理論與知識	缺乏相關處遇技巧	身障者不願合作	身障者家人不願合作	服務時間過短	個案量過多	沒有困難	其他(請說明)	是	否
1. 調整身障者家人對身障者的期待與認知	15.7	25.8	41.6	62.9	20.2	13.5	9.0	4.5	62.1	37.9
2. 調整身障者家人對職場的要求	13.5	25.8	31.5	51.7	15.7	5.6	18.0	1.1	42.0	58.0
3. 提供就業資訊	15.7	16.9	22.5	16.9	6.7	13.5	39.3	7.9	28.9	71.1
4. 協助身障者家人了解就業服務的內涵與過程	14.6	15.7	13.5	29.2	9.0	7.9	43.8	3.4	31.7	68.3
5. 告訴身障者和家人關於工作相關法令	36.4	17.0	10.2	18.2	6.8	5.7	39.8	1.1	40.0	60.0
6. 協助身障者家人如何提升身障者的工作動機	12.1	26.4	46.2	56.0	17.6	12.1	12.1	1.1	50.0	50.0
7. 協助身障者家人如何對身障者進行教育與訓練	17.6	28.6	28.6	53.8	24.2	7.7	11.0	3.3	60.7	39.3
8. 提醒身障者和家人有關的工作安全的事項	12.2	14.4	17.8	17.8	12.2	6.7	55.6	2.2	31.0	69.0
9. 讓身障者家人了解身障者的工作與就業現況	10.0	14.4	13.3	30.0	16.7	10.0	41.1	5.6	33.3	66.7

10. 協助身障者家人與身障者 職場主管/同事間的溝通	9.1	29.5	26.1	26.1	20.5	9.1	23.9	3.4	27.7	72.3
11. 提供身障者家人情緒支持	12.4	24.7	12.4	23.6	21.3	10.1	30.3	4.5	61.9	38.1
12. 協助連結身障者家人所 需要的資源	19.1	15.7	18.0	20.2	18.0	10.1	33.7	7.9	72.7	27.3
13. 提供家庭支持者相關的教育 訓練或活動資訊	18.7	15.4	19.8	30.8	13.2	5.5	35.2	4.4	73.8	26.2
14. 積極與身障者家人保持聯 繫	5.6	13.3	16.7	34.4	20.0	14.4	33.3	1.1	45.3	54.7
15. 協助職場與家庭之間的溝 通橋樑	12.0	22.8	17.4	30.4	17.4	7.6	33.7	4.0	32.6	67.4
16. 協助改善身心障礙者和家 人間的關係	13.3	32.2	28.9	38.9	22.2	7.8	22.2	2.2	61.9	38.1
17. 協助改善雇主對身障者與 其家庭的態度	15.7	41.6	7.9	16.9	15.7	7.9	25.8	7.9	31.3	68.7

附錄三 家庭支持服務需要具備與加強的專業知能次數分配表

變 項	需要具備的專業知識或處遇技巧		需要加強提升的知能	
	個數	百分比	個數	百分比
1. 調整身障者家人對身障者的期待與認知				
與案主建立關係、會談的概念與技巧	42	31.6%	34	46.6%
與家庭一起工作的概念與技巧	22	16.5%	9	12.3%
身心障礙基本特質與相關概念的認識	33	24.8%	13	17.8%
就業市場的評估與分析	12	9.0%	8	11.0%
身心障礙者相關能力的評估與處遇	15	11.3%	6	8.2%
與就業服務相關資源的認識	4	3.0%	2	2.7%
其他	5	3.8%	1	1.4%
遺漏值	9		24	
2. 調整身障者家人對職場的要求				
與案主建立關係、會談的概念與技巧	27	22.1%	22	34.9%
與家庭一起工作的概念與技巧	12	9.8%	5	7.9%
身心障礙基本特質與相關概念的認識	7	5.7%	2	3.2%
就業市場的評估與分析	44	36.1%	19	30.2%
身心障礙者相關能力的評估與處遇	19	15.6%	2	3.2%
與就業服務相關資源的認識	1	0.8%	0	0.0%
職業重建相關概念與服務的瞭解	8	6.6%	8	12.7%
其他	4	3.3%	5	7.9%
遺漏值	10		27	
3. 提供就業資訊				
與案主建立關係、會談的概念與技巧	3	2.9%	2	3.6%
身心障礙基本特質與相關概念的認識	4	3.8%	1	1.8%
遺漏值				

就業市場的評估與分析	43	41.0%	16	29.1%
身心障礙者相關能力的評估與處遇	7	6.7%	2	3.6%
職業重建相關概念與服務的瞭解	7	6.7%	3	5.5%
工作開發與媒合的技巧	15	14.3%	10	18.2%
就業相關資訊管道的掌握與使用的技巧	15	14.3%	11	20.0%
與其他資源（社政資源、雇主、家長團體等）合作的能力	8	7.6%	6	10.9%
其他	3	2.9%	4	7.3%
遺漏值	17		31	
	需要具備的專業知識或處遇技巧		需要加強提升的知能	
變 項	個數	百分比	個數	百分比
4. 協助身障者家人了解就業服務的內容與過程				
與案主建立關係、會談的概念與技巧	19	18.6%	8	16.7%
職業重建相關概念與服務的瞭解	47	46.1%	20	41.7%
身心障礙者相關能力的評估與處遇的技巧	5	4.9%	4	8.3%
就業分析與媒合的技巧	11	10.8%	6	12.5%
與就業服務相關資源的認識與合作	6	5.9%	7	14.6%
工作者角色確認與釐清的技巧	7	6.9%	3	6.3%
其他	7	6.9%	0	0.0%
遺漏值	16		47	
5. 告訴身障者和家人關於工作相關法令				
與案主建立關係、會談的概念與技巧	4	4.7%	1	1.6%
與身心障礙就業相關法令的瞭解	63	73.3%	56	87.5%
以實際案例或其他方法協助案主及家庭瞭解法令的技巧	13	15.1%	2	3.1%

其他	6	7.0%	5	7.8%
遺漏值	12		29	
6. 協助身障者家人如何提升身障者的工作動機				
與案主建立關係、會談的概念與技巧	20	19.2%	12	21.1%
與家庭一起工作的概念與技巧	23	22.1%	11	19.3%
身心障礙基本特質與相關概念的認識	8	7.7%	0	0.0%%
身心障礙者相關能力的評估與處遇的技巧	39	37.5%	20	35.1%
建構職場自然支持者的技巧	1	1.0%	0	0.0%
職業重建相關概念與服務的瞭解	4	3.8%	9	15.8%
其他	9	8.7%	5	8.8%
遺漏值	18		41	
	需要具備的專業知識或處遇技巧		需要加強提升的知能	
變 項	個數	百分比	個數	百分比
7 協助身障者家人如何對身障者進行教育與訓練				
與案主建立關係、會談的概念與技巧	25	25.3%	6	10.5%
與家庭一起工作的概念與技巧	32	32.3%	13	22.8%
身心障礙基本特質與相關概念的認識	4	4.0%	4	7.0%
身心障礙者相關能力的評估與處遇的技巧	23	23.2%	19	33.3%
就業市場的評估與分析	5	5.1%	3	5.3%
與其他相關資源的合作與連結	5	5.1%	6	10.5%
其他	5	5.1%	6	10.5%
遺漏值	17		31	
8. 提醒身障者和家人有關的工作安全的事項				

與案主建立關係、會談的概念與技巧	6	6.4%	2	4.0%
身心障礙就業安全相關法令、措施與環境的瞭解	49	52.1%	43	%86.0
身心障礙基本特質與相關概念的瞭解	7	7.4%	2	4.0%
職務需求與職場危險評估與告知的技巧	28	29.8%	2	4.0%
其他	4	4.3%	1	2.0%
遺漏值	13		32	
9. 讓身障者家人了解身障者的工作與就業現況				
與案主建立關係、會談的概念與技巧	20	20.6%	10	23.8%
與身心障礙就業相關法令的瞭解	3	3.1%	2	4.8%
與家庭一起工作的概念與技巧	17	17.5%	5	11.9%
身心障礙者基本特質與相關概念的瞭解	1	1.0%	1	2.4%
就業市場的評估與分析	20	20.6%	11	26.2%
職業重建服務相關概念的瞭解	6	6.2%	6	14.3%
實際參訪職場與現場輔導的技巧	12	12.4%	0	0.0%
需求與職務分析的技巧	8	8.2%	4	9.5%
其他	10	10.3%	3	7.1%
遺漏值	17		38	
變 項	個數	百分比	個數	百分比
10. 協助身障者家人與身障者職場主管/同事間的溝通				
與案主、雇主及家庭建立關係、會談的概念與技巧	50	50.0%	24	53.3%
建構職場自然支持者的技巧	11	11.0%	4	8.9%
與家庭一起工作的技巧	2	2.0%	0	0.0%
建立家庭與雇主、同事的溝通管道及關係	12	12.0%	2	4.4%

協助公司與同事認識身心障礙基本特質與相關概念的技巧	13	13.0%	7	15.6%
提供案主、家庭建立職場人際關係的資源與方法	6	6.0%	3	6.7%
其他	6	6.0%	5	11.1%
遺漏值	16		36	
11. 提供身障者家人情緒支持				
與案主建立關係、會談的概念與技巧	69	79.3%	38	79.2%
協助轉介相關情緒支持資源（家長團體、職涯探索、情緒支持等）	17	19.5%	7	14.6%
其他	1	1.1%	3	6.3%
遺漏值	15		46	
12. 協助連結身障者家人所需要的資源				
需求評估的技巧	15	14.9%	4	7.4%
資源盤點與確認的技巧	12	11.9%	19	35.2%
資源連結與協調的技巧	30	29.7%	9	16.7%
資源整合與拓展的技巧	8	7.9%	8	14.8%
認識其他資源並與其互動合作的技巧	26	25.7%	10	18.5%
其他	10	9.9%	4	7.4%
遺漏值	15		45	
13. 提供家庭支持者相關的教育訓練或活動資訊				
確認與提供相關資訊的技巧及管道	38	42.7%	13	27.1%
連結相關資訊的技巧	19	21.3%	16	33.3%
與其他體系（如社政、自然支持者等）共同擬訂計畫辦理	8	9.0%	3	6.3%
其他	24	27.0%	16	33.3%
遺漏值	19		49	
變 項	個數	百分比	個數	百分比
14. 積極與身障者家人保持聯繫				

與案主、家庭建立關係、會談的概念與技巧	41	54.7%	28	68.3%
與案主、家庭保持聯繫的技巧	24	32.0%	7	17.1%
其他	10	13.3%	6	14.6%
遺漏值	23		55	
15. 協助職場與家庭之間的溝通橋樑				
與案主、家庭建立關係、會談的概念與技巧	53	67.9%	29	69.0%
直接協助職場與家庭進行溝通	13	16.7%	5	11.9%
藉由其他人員居中協調、進行溝通的技巧	2	2.6%	0	0.0%
召開相關會議，增加兩者溝通的策略	4	5.1%	0	0.0%
其他	6	7.7%	8	19.0%
遺漏值	19		52	
16. 協助改善身心障礙者和家人間的關係				
與案主建立關係、會談的概念與技巧	39	42.4%	17	34.0%
與家庭一起工作的技巧	35	38.0%	19	38.0%
瞭解身心障礙者特質的技巧	6	6.5%	4	8.0%
以相關活動做為媒介，以增加家庭互動關係的能力	5	5.4%	1	2.0%
其他	7	7.6%	9	18.0%
遺漏值	21		49	
17. 協助改善雇主對身障者與其家庭的態度				
與案主建立關係、會談的概念與技巧	30	33.0%	18	40.0%
瞭解身障者及其家庭的特質與需求的技巧	22	24.2%	7	15.6%
協助雇主看到身障者特質與就業優勢的技巧	23	25.3%	10	22.2%

雇主再教育與倡導的技巧	10	11.0%	5	11.1%
其他	6	6.6%	5	11.1%
遺漏值	21		52	

附錄四 家庭支持服務訓練課程之執行方式(N=92)

變項	上課方式		變項	上課方式	
	個數	%		個數	%
調整身障者家人對身障者的期待與認知			協助身障者家人了解就業服務的內 容與過程		
講授	14	17.7%	講授	31	40.8%
個案研討	22	27.8%	個案研討	15	19.7%
工作坊	15	19.0%	工作坊	8	10.5%
督導(含內督、外督)	28	35.4%	督導(含內督、外督)	22	28.9%
其他	0	0.0%	其他	0	0.0%
遺漏值	13		遺漏值	16	
調整身障者家人對職場的要求			告訴身障者和家人關於工作相關法 令		
講授	20	24.7%	講授	54	71.1%
個案研討	23	28.4%	個案研討	5	6.6%
工作坊	15	18.5%	工作坊	7	9.2%
督導(含內督、外督)	23	28.4%	督導(含內督、外督)	10	13.2%
其他	0	0.0%	其他	0	0.0%
遺漏值	11		遺漏值	16	
提供就業資訊			協助身障者家人如何提升身障者的 工作動機		
講授	40	51.3%	講授	23	28.8%
個案研討	10	12.8%	個案研討	18	22.5%
工作坊	12	15.4%	工作坊	17	21.3%
督導(含內督、外督)	14	17.9%	督導(含內督、外督)	22	27.5%
其他	2	2.6%	其他	0	0.0%
遺漏值	14		遺漏值	12	

變項	上課方式		變項	上課方式	
	個數	%		個數	%
協助身障者家人如何對身障者進行教育與訓練			協助身障者家人與身障者職場主管/同事間的溝通		
講授	24	30.4%	講授	20	25.0%
個案研討	21	26.6%	個案研討	28	35.0%
工作坊	20	25.3%	工作坊	12	15.0%
督導(含內督、外督)	14	17.7%	督導(含內督、外督)	20	25.0%
其他	0	0.0%	其他	0	0.0%
遺漏值	13		遺漏值	12	
提醒身障者和家人有關的工作安全的事項			提供身障者家人情緒支持		
講授	45	55.6%	講授	22	28.6%
個案研討	15	18.5%	個案研討	13	16.9%
工作坊	6	7.4%	工作坊	24	31.2%
督導(含內督、外督)	15	18.5%	督導(含內督、外督)	18	23.4%
其他	0	0.0%	其他	0	0.0%
遺漏值	11		遺漏值	15	
讓身障者家人了解身障者的工作與就業現況			協助連結身障者家人所需要的資源		
講授	27	34.6	講授	40	50.6%
個案研討	16	20.5	個案研討	17	21.5%
工作坊	10	12.8	工作坊	8	10.1%
督導(含內督、外督)	25	32.1	督導(含內督、外督)	14	17.7%
其他	0	0.0	其他	0	0.0%
遺漏值	14		遺漏值	13	

變項	上課方式		變項	上課方式	
	個數	%		個數	%
提供家庭支持者相關的教育訓練或活動資訊			協助改善身心障礙者和家人間的關係		
講授	39	50.6%	講授	23	28.8%
個案研討	11	14.3%	個案研討	18	22.5%
工作坊	9	11.7%	工作坊	18	22.5%
督導(含內督、外督)	14	18.2%	督導(含內督、外督)	21	26.3%
其他	4	5.2%	其他	0	0.0%
遺漏值	15		遺漏值	12	
積極與身障者家人保持聯繫			協助改善雇主對身障者與其家庭的態度		
講授	25	31.3%	講授	28	35.0%
個案研討	14	17.5%	個案研討	24	30.0%
工作坊	8	10.0%	工作坊	15	18.8%
督導(含內督、外督)	33	41.3%	督導(含內督、外督)	13	16.3%
其他	0	0.0%	其他	0	0.0%
遺漏值	12		遺漏值	12	
協助職場與家庭之間的溝通橋樑					
講授	28	35.0%			
個案研討	23	28.8%			
工作坊	7	8.8%			
督導(含內督、外督)	22	27.5%			
其他	0	0.0%			
遺漏值	12				

附錄五 家庭支持服務訓練課程之執行時間(N=92)

變項			變項		
	個數	%		個數	%
1. 調整身障者家人對身障者的			4. 協助身障者家人了解就業服務的內 容與過程		
進入工作場域前	26	29.9%	進入工作場域前	32	36.8%
任職後三個月內	29	33.3%	任職後三個月內	33	37.9%
任職後三個月至六個月	17	19.5%	任職後三個月至六個月	12	13.8%
任職後六個月至一年	9	10.3%	任職後六個月至一年	7	8.0%
任職後一年到三年	3	3.4%	任職後一年到三年	1	1.1%
慢慢來就可以	2	2.3%	慢慢來就可以	2	2.3%
其他	1	1.1%	其他	0	0.0%
遺漏值	5		遺漏值	5	
2. 調整身障者家人對職場的要求			5. 告訴身障者和家人關於工作相關法令		
進入工作場域前	23	27.1%	進入工作場域前	35	40.2%
任職後三個月內	27	31.8%	任職後三個月內	24	27.6%
任職後三個月至六個月	20	23.5%	任職後三個月至六個月	17	19.5%
任職後六個月至一年	11	12.9%	任職後六個月至一年	7	8.0%
任職後一年到三年	2	2.4%	任職後一年到三年	1	1.1%
慢慢來就可以	1	1.2%	慢慢來就可以	2	2.3%
其他	1	1.2%	其他	1	1.1%

遺漏值	7		遺漏值	5	
3. 提供就業資訊			6. 協助身障者家人 如何提升身障者的 工作動機		
進入工作場域前	33	38.4%	進入工作場域前	22	25.3%
任職後三個月內	23	26.7%	任職後三個月內	30	34.5%
任職後三個月至六個月	14	16.3%	任職後三個月至六個月	22	25.3%
任職後六個月至一年	8	9.3%	任職後六個月至一年	9	10.3%
任職後一年到三年	1	1.2%	任職後一年到三年	2	2.3%
慢慢來就可以	7	8.1%	慢慢來就可以	2	2.3%
其他	0	0.0%	其他	0	0.0%
遺漏值	6		遺漏值	5	
變項	個數	%	變項	個數	%
7 協助身障者家人如何對身障者進行教育與訓練			10. 協助身障者家人與身障者職場主管/同事間的溝通		
進入工作場域前	22	25.9%	進入工作場域前	9	10.3%
任職後三個月內	19	22.4%	任職後三個月內	35	40.2%
任職後三個月至六個月	27	31.8%	任職後三個月至六個月	28	32.2%
任職後六個月至一年	12	14.1%	任職後六個月至一年	8	9.2%
任職後一年到三年	2	2.4%	任職後一年到三年	1	1.1%
慢慢來就可以	3	3.5%	慢慢來就可以	6	6.9%
其他	0	0.0%	其他	0	0.0%

遺漏值	7		遺漏值	5	
8. 提醒身障者和家人有關的工作安全的事項			11. 提供身障者家人情緒支持		
進入工作場域前	19	21.8%	進入工作場域前	13	15.1%
任職後三個月內	41	47.1%	任職後三個月內	26	30.2%
任職後三個月至六個月	16	18.4%	任職後三個月至六個月	25	29.1%
任職後六個月至一年	5	5.7%	任職後六個月至一年	7	8.1%
任職後一年到三年	3	3.4%	任職後一年到三年	5	5.8%
慢慢來就可以	3	3.4%	慢慢來就可以	10	11.6%
其他	0	0.0%	其他	0	0.0%
遺漏值	5		遺漏值	6	
9. 讓身障者家人了解身障者的工作與就業現況			12. 協助連結身障者家人所需要的資源		
進入工作場域前	12	14.3%	進入工作場域前	23	26.4%
任職後三個月內	36	42.9%	任職後三個月內	23	26.4%
任職後三個月至六個月	22	26.2%	任職後三個月至六個月	22	25.3%
任職後六個月至一年	6	7.1%	任職後六個月至一年	8	9.2%
任職後一年到三年	1	1.2%	任職後一年到三年	5	5.7%
慢慢來就可以	7	8.3%	慢慢來就可以	6	6.9%
其他	0	0.0%	其他	0	0.0%
遺漏值	8		遺漏值	5	
變項			變項		
	個	%		個	%

數			數		
13. 提供家庭支持者 相關的教育訓練或 活動資訊			16. 協助改善身心障 礙者和家人間的關 係		
進入工作場域前	24	27.0%	進入工作場域前	20	23.0%
任職後三個月內	21	23.6%	任職後三個月內	24	27.6%
任職後三個月至六 個月	21	23.6%	任職後三個月至六 個月	21	24.1%
任職後六個月至一 年	10	11.2%	任職後六個月至一 年	10	11.5%
任職後一年到三年	3	3.4%	任職後一年到三年	3	3.4%
慢慢來就可以	9	10.1%	慢慢來就可以	9	10.3%
其他	1	1.1%	其他	0	0.0%
遺漏值	3		遺漏值	5	
14. 積極與身障者 家人保持聯繫			17. 協助改善雇主對 身障者與其家庭的 態度		
進入工作場域前	21	23.9%	進入工作場域前	16	18.4%
任職後三個月內	29	33.0%	任職後三個月內	32	36.8%
任職後三個月至六 個月	23	26.1%	任職後三個月至六 個月	19	21.8%
任職後六個月至一 年	6	6.8%	任職後六個月至一 年	10	11.5%
任職後一年到三年	2	2.3%	任職後一年到三年	4	4.6%
慢慢來就可以	6	6.8%	慢慢來就可以	6	6.9%
其他	1	1.1%	其他	0	0.0%
遺漏值	4		遺漏值	5	
15. 協助職場與家庭 之間的溝通橋樑					

進入工作場域前	12	13.8%
任職後三個月內	33	37.9%
任職後三個月至六個月	24	27.6%
任職後六個月至一年	8	9.2%
任職後一年到三年	3	3.4%
慢慢來就可以	7	8.0%
其他	0	0.0%
遺漏值	5	

附錄六 就業性家庭支持服務訓練課程架構（先備教育課程搭配之相關學系課程名稱）

家庭支持服務 類型	最需具備之專 業知能	搭配之大學及碩士班相關學系課程名稱
提供就業資訊	就業市場的評估與分析	1. 工作開拓與就業市場分析研究（復諮所） 2. 職業輔導評量的理論與應用（復諮所） 3. 輔助科技與職務再設計（復諮所） 4. 身心障礙者生涯輔導與職業諮商專題研究（復諮所） 5. 身心障礙者職業轉銜與就業服務專題研究（復諮所） 6. 產業分析（人資所） 7. 勞動市場分析（人資所） 8. 就業安全制度（人資所）
告訴身障者和家人關於工作法令	身心障礙就業相關法令的瞭解	1. 身心障礙社會工作（社工系） 2. 法律相關課程（社工、法律、特教系、人資所） 3. 身心障礙福利與復健（特教系） 4. 身心障礙者福利服務（復諮所）
協助連結身障者家人需要的資源	資源連結與協調的技巧	1. 社會資源運用（社工系） 2. 個案管理（社工系） 3. 專業團隊合作（特教系） 4. 專業合作與諮詢研究（復諮所） 5. 個案管理專題研究（社工所、復諮所）
提供家庭支持者相關教育訓練或活動資訊	與家庭一起工作的概念與技巧	1. 家庭社會工作（社工系） 2. 親師合作與家庭支援（特教系） 3. 復健諮商（復諮所）

4. 諮商理論與實務（社工系、復諮所）

5. 復健與職業心理學（復諮所）

6. 婚姻與家庭復健諮商（復諮所）

職前訓練課程名稱與執行方式

家庭支持服務類型	最需具備之專業知能	職前訓練課程名稱	執行方式
調整身障者家人對身障者的期待與認知	與案主建立關係、會談的概念與技巧	1. 建立關係的策略 2. 會談技巧(分身障者個人與家庭)	督導
調整身障者家人對職場的要求	就業市場的評估與分析	1. 就業市場需求 2. 職種分析技術 3. 雇主對身心障礙者就業的期待 4. 職場倫理探討	講授或督導
協助身障者家人如何提升身障者的工作動機	身心障礙者相關能力的評估與處遇技巧	1. 生涯探索與規劃 2. 就業動機的評估與處遇 3. 工作能力的評估與處遇 4. 認知與行為改變技術	講授
提醒身障者和家人有關的工作安全的事項	身心障礙就業相關法令	1. 身心障礙者權益保障法 2. 勞動基準法 3. 兩性工作平等法 4. 就業服務法	講授

		5. 其它(視個案狀概與類型)	
讓身障者家人瞭解身障者的工作與就業現況	1. 與案主建立關係、會談的概念與技巧 2. 就業市場的評估與分析	同上	講授
協助身障者家人與身障者職場主管/同事間的溝通	與案主建立關係、會談的概念與技巧	同上	個案研討
提供身障者家人情緒支持	與案主建立關係、會談的概念與技巧	同上	工作坊
協助連結身障者家人所需要的資源	資源連結與協調的技巧	1. 身心障礙者就業與相關支持資源簡介 2. 資源連結與協調的策略 3. 個案管理	講授
積極與身障者家人保持聯繫	與案主建立關係、會談的概念與技巧	同上	督導
協助職場與家庭之間的溝通橋樑	與案主建立關係、會談的概念與技巧	同上	講授
協助改善身心障礙者與家人間的關係	與案主建立關係、會談的概念與技巧	同上	講授
協助改善雇主對身障	與案主建立關係、會談	1. 與雇主建立關係的策	講授

者及其家庭的態度	的概念與技巧	略 2. 雇主對身心障礙者就 業的負向認知與倡議	
----------	--------	--------------------------------	--

在職訓練課程

家庭支持服務類型	最需具備之 專業知能	在職訓練課程名稱	執行方式
協助身障者家人如何 對身障者進行教育與 訓練	與家庭一起 工作的概念 與技巧	1. 家庭社會工作基本概念介紹 2. 家庭系統與動力 3. 家庭支持對身心障礙者就業的助力 與阻力 3. 家庭會談技巧 4. 家庭充權概念與策略 5. 親職教育	講授

研究論文

企業社會責任與員工：概念與應用^{*}

謝聖哲

嘉南藥理科技大學社會工作系助理教授

收稿日期：2013 年 5 月 6 日，接受刊登日期：2013 年 6 月 30 日。

^{*} 感謝兩位匿名審查委員提供寶貴的修改意見。

中文摘要

在全球化競爭的年代中，日漸消失的品牌差異以及日益多樣的媒體傳播，讓企業必須超越傳統慣常的行銷方式，亦使企業知覺到若能扮演好一位企業「公民」，透過企業社會責任的實踐，伴隨而來的企業認同、聲望及形象，皆能為企業永續發展累積競爭優勢。因此，當多數人認可企業社會責任乃企業在志願的基礎上將社會與環境議題納入營運及與利益關係人對話時所考量者時，員工作為企業的重要資產，企業的社會責任實踐策略與作為對於員工的影響自不可輕忽。員工若愈能理解所屬企業的社會責任政策與作為，其工作態度與表現則愈好，對企業績效愈有正面影響。相較於歐美，針對華人社群企業社會責任與員工關係的中文研究則相對缺乏。本文回顧整理企業社會責任、利益關係人分析取徑等概念以釐清員工作為企業利益關係人的特殊性，並整理近年來台灣與中國兩地針對企業社會責任與員工關係的實證研究結果，冀裨本土相關研究之開展。

關鍵字:企業社會責任、利益關係人、員工

Corporate Social Responsibility and Employees: Concepts and Applications

Sheng-che Hsieh

Assistant Professor, Department of Social Work
Chia Nan University of
Pharmacy & Science

Abstract

In the recent decades, while taking into consideration the positive effects of corporate social responsibility (CSR), businesses started to engage in CSR activities in order to respond to an external demand. Meanwhile, a growing number of studies have investigated the various dimensions or impacts of CSR in the literature. However, given the importance of employees as stakeholders as well the effects CSR policies may have on them, further theoretical and empirical attention into the relationship between CSR initiatives and employee attitudes and behavior are warranted. Without understanding the impact of CSR on employees, we may make faulty conclusions regarding the impact of CSR policies. However, there is a lack of Chinese studies concerning the impact of CSR for employees in the Chinese communities. This study reviews concepts and literatures concern CSR and its impact on employees, hoping make contributions for future Chinese study.

Keywords: corporate social responsibility, stakeholder, employees

壹、前言

企業社會責任（corporate social responsibility; CSR）的定義非常多樣化，其概念可謂是一個諸如企業公民權（corporate citizenship）、企業社會參與（corporate social involvement）及企業慈善（corporate philanthropy）等不同型式與名詞的泛稱（Crisan & Borza, 2012）。除了定義與概念在認知上的歧異之外，對於企業社會責任的實踐範疇也是爭論不休。早由Friedman（1970）指稱企業對於社會的責任無他唯有獲利，到歐盟委員會（EC）將企業社會責任定位為「一項企業決定志願性地提供更好社會與更乾淨環境的概念」（2001: 4）。因此，當前不論是學術界、產業界，甚至是公眾多數，應均認同企業社會責任是企業在志願的基礎上將社會與環境議題納入營運，以及與利益關係人對話時必須予以考量的一項重要概念。

然而，對於絕大多數的企業來說，企業社會責任（以下簡稱CSR）的實踐仍然必須在付出可以對應實質回報的前提之下進行討論才有意義（Carroll & Shabana, 2010）。傳統上，CSR被視為工具，企業從事CSR是為了能夠得到有利於己的競爭優勢，反映在財務績效即是做公益慈善可以抵扣稅額，拿稅前盈餘的固定比例來決定公益慈善額度則已廣被企業視為節省成本的策略之一，這也成為多數民眾對於企業之所以從事公益慈善的理解。然而，今日企業從事慈善的本質已經逐漸改變。許多企業的公益慈善行動已經開始要求或鼓勵員工主動參與，或尋求與民間社會福利團體共同合作，相關作為已經不能視以純為抵稅的「策略性」目的。因為，從資源觀點的角度，CSR的實踐既可創造內部效益以協助發展員工和管理者的知能（know-how）、資源、能耐以及企業文化，亦可導出外部效益以提升企業聲望，影響外界評價，也能反過來提升員工的工作態度與忠誠。於是，員工與管理者的知能、企業文化與企業聲望已然成為企業的無形資產，是確保企業成功的重要資源（Branco & Rodrigues, 2006）。

不過，在全球化競爭的年代當中，日漸消失的品牌差異以及日益多樣的媒體傳播，皆讓企業不得不必須超越傳統慣常的行銷方式，如此變遷亦使企業知

覺到若能扮演好一位企業「公民」，則伴隨而來的企業認同、企業聲望及企業形象，都將會是企業的無形資產，皆能為企業的永續發展累積競爭優勢。甚且，這些優勢完全異於傳統的品牌行銷導向，這些無形的資產不僅能對顧客行銷，亦能對其他利益關係人（如內部員工及投資者等）產生效用，讓各別的利益關係人能與企業發展多面向的積極正面關係。

這也就是說，在影響一個企業的CSR實踐的政策/策略/行動成功與否的各種因素中，除了CSR是否能夠與企業的其他策略充分結合，以及能否有效評估CSR實踐所能帶來的效益之外，企業「管理」利益關係人的能力也不容忽視（Sangle, 2010）。無庸置疑地，各類利益關係人或團體絕對是影響一個企業成敗的重要關鍵。利益關係人與企業的關係特徵，除了傳統的約定（restriction）與交換（transaction）之外，在CSR層面上更有「創造價值」（value creation）的意義存在（Tokoro, 2007）。因此，基於利益關係人來討論CSR自有其必要性。

利益關係人分析取徑（stakeholder approach）已經是論及企業倫理與CSR時必須考量的重要觀點。該理論將消費者、供應商、員工與股東視為主要的利益關係人，他們都有各自對企業的約定與交換；在各類的利益關係人（團體）之中，員工（employees）身負多重角色，是企業內部雇員，也可能是股東，更是消費者，可以說是企業最重要的利益關係人。多數研究均將員工僅僅視為組織內部一員來探究CSR對員工的組織認同、工作滿意度、工作表現等之影響（Gond et al., 2010）。然而，若將員工視為利益關係人（employees as a stakeholder）來探究CSR實踐，則應向員工強調其角色，並探究該角色對於所屬企業之CSR實踐策略與作為的特定回應。不可否認地，員工是公司重大的資產，員工如何看待所屬企業的CSR實踐策略與作為，自是企業在面對利益關係人管理時所不可輕忽的議題。評估員工對所屬企業的CSR實踐策略與作為的感受、期待與認同，將能從內部提供企業經營管理的重要資訊，因為員工能夠將企業CSR政策轉化為行動，也是能由此受益的利益關係人。因此，基於員工作為企業的多重利益關係人身份與角色來探討CSR具有重大意義。

然而，自從2007年起中國富士康工廠開始一連串的員工墜樓及自殺事件¹，使其被指控為血汗工廠，引發國際關切中國企業的員工管理與權益問題，CSR與員工關係已是華人社群企業界必須無法迴避的重大議題。有鑑於華人世界由員工角度探討CSR的實證研究為數不多，本文冀望藉由回顧整理CSR、利益關係人分析取徑等概念以釐清員工作為企業利益關係人的特殊性，並整理歐美及近年來台灣與中國兩地針對企業社會責任與員工關係的實證研究結果，冀望助益本土後續相關研究之開展。

貳、企業社會責任

雖然關於 CSR 的概念遠在上世紀初即已出現，然而直至 1953 年 Howard Bowen 於其著作「企業主的社會責任」乙書中方明確指出，企業家有責任順應社會期待、目標及價值。自此伊始，對 CSR 的關注與討論才蓬勃開展，特別是 CSR 的概念化。

CSR 概念的多樣化，由歷史時序來看，較為人所知者有 Friedman (1970) 的極大化獲利的古典經濟觀點，Sethi (1975) 的區分社會義務、社會責任與社會回應等三進程，Carroll (1979) 提出負有經濟、法律、道德及慈善等四項責任成分，Wood (1991; 2010) 同時著重社會責任的原則、社會回應的過程以及企業作為的結果之企業社會表現 (corporate social performance; 以下簡稱 CSP)，Elkington (1994; 1997) 強調經濟繁榮、環境保護與社會公義的永續發展三基線 (triple bottom line)，到 Maignan & Ferrell (2002) 指涉利益關係人賦予企業前述四項責任成分的達成程度之企業公民精神 (corporate citizenship)。

對於 CSR 概念化的紊亂與爭論，Clarkson (1995) 認為最主要的問題在於缺乏一個明確的 CSR 定義可提供系統性的架構或模型理論，也沒有基於操作

¹ <http://zh.wikipedia.org/wiki/深圳富士康員工墜樓事件>

上或管理上的觀點對這些名詞所代表的意義形成普遍的共識。Carroll (1999) 細數了 CSR 概念化的發展歷史，並整理學術文獻檢視超過 25 個 CSR 的概念性定義，也認為各家定義的歧異導致了 CSR 該如何操作化與測量的混亂。不過，仍有學者試圖由此其中理出頭緒。Maignan & Ferrell (2004) 將歷來學界對 CSR 概念化的歧異分為是對社會或利益關係人的義務、是基於倫理道德所驅使、或僅是為了回應社會及環境議題的管理程序等，其依序分別代表著工具觀點 (CSR 對企業有何好處?)、規範觀點 (哪些是企業對社會的責任?)、管理觀點 (企業如何管理與研製 CSR?)。Garriga & Melé (2004) 則試圖將 CSR 理論化，將各家的概念化訴求與取向劃歸為四類：CSR 作為工具 (透過社會活動達成經濟目標)、CSR 作為政治操作 (在政治場域中運用企業力量)、CSR 具整合能力 (整合社會需求)、CSR 立基於道德與價值 (作道德正確的事以達成良善社會)。

Godfrey & Hatch (2007) 以個體經濟考量 (micro-economic modeling) 與道德哲學訴求 (moral philosophizing) 做為光譜兩端，認為歷來學者主張及文獻對 CSR 概念的討論與爭論，大致可區分出五個向度：股東資本主義 (shareholder capitalism)、善因行銷 (cause-related marketing)、策略性公益 (strategic philanthropy)、利益關係人管理 (stakeholder management)、企業公民精神 (business citizenship)。面對如此歧異的學界爭論，他們認為，該是停止思考是否存在理論面的普世 CSR 概念或定義，轉而開始去找出具體的 CSR 作為的時刻了，例如企業管理者應去具體執行對社會目標的哲學性承諾的特定行動、政策或活動 (Godfrey & Hatch, 2007)。Dahlsrud (2006) 彙整了 37 個在 1980 至 2003 年間曾於歐美文獻期刊及網際網路網頁可被搜尋得到的 CSR 定義，依其內容是否提及利益關係人、社會、經濟、環境及志願性等五個面向為區分標準，發現其實有 80% (31/37) 以上的 CSR 定義均包含了三個面向以上，顯示「看起來」極度歧異的 CSR 定義，究其實還是有相當程度的一致性。因此，總歸來看，各家 CSR 的定義只不過都是用各自的語言在描述同一個「現象」，但卻沒能提供任何有關該如何管理伴隨該「現象」而來的

各式挑戰 (Dahlsrud, 2006)。也就是說，對企業而言，對於 CSR 的關切重點並不在於如何定義 CSR，而應是去瞭解 CSR 是如何在特定的脈絡下被社會建構，以及應該如何在發展企業策略時將 CSR 併入考量。

CSR 其實因時因地因產業而異，為了能夠更精確地定義社會責任對公司的意義，當研制 CSR 策略方針時有必要將利益關係人及其需求納入考量。然而，之所以難以精確定義 CSR 的原因，CSR 很大部分對涉及「在地性」(location-specific) 的脈絡而有差異，所謂「在地性」包括時間、地域或產業等因素。亦即，瞭解「在地」利益關係人需要的優先序 (priority) 並予以考量便有其必要性。一項以香港企業人士為對象的 CSR 調查 (TNS, 2006) 結果顯示，企業的透明度、責信能力、員工及社區福祉等均為受重視的 CSR，具明確且可行的 CSR 政策，與企業整體的業務表現息息相關，且有助於在經濟全球化中獲得成功。企業利益與整體社會福祉唇齒相依，因此公司在制定長遠策略時必須考慮 CSR 這個因素。Welford et al. (2008) 調查香港的企業及其相關利益關係人 (包括投資人、政府部門、學界、NGOs、媒體等) 對 CSR 實踐面向優先排序，雖然整體來看，在環境因應、職場安全衛生、公司治理及人力資源管理等面向上，企業與其利益關係人的期待相距不遠，但在諸如社會及環境政策、供應鏈管理、與 NGOs 的伙伴關係、遵守國際規範、社會與環境報告及與利益關係人對話等六個實踐面向上，利益關係人均較企業本身來得更為重視。然而，有趣的是，不管是企業主或利益關係人，在所有 15 個 CSR 實踐面向的優先序上，慈善與人權的實踐比序均敬陪末座。Dusuki & Yusof (2008) 的馬來西亞調查結果亦顯示，在利益關係人心目中的 CSR 重要性依序是經濟責任、道德責任、法律責任，最末才是慈善責任。Tsai et al. (2012) 探討香港旅館員工對 CSR 的感受時也發現，員工及經營者均不重視社區與環境在 CSR 的重要性。區域脈絡的差異由此可見一斑。

即使 CSR 概念化的眾說紛紜，Carroll (1979, 1991, 1994 & 1999) 提出 CSR 的經濟、法律、道德及慈善等四項責任則常被運用在 CSR 的實證測量上，以下簡單說明 (Carroll, 1991)：「經濟責任」意指商業組織是社會的基本經

濟單位，主要扮演的角色是基於獲利極大化的動機而為社會成員提供財貨及服務，此乃創業精神（entrepreneurship）的主要誘因。同時，其他企業責任均以經濟責任為基礎，若經濟責任未達成則遑論其他責任。社會不僅認可企業基於獲利動機的運作，同時也期待必須遵循法律規範。企業的「法律責任」即是基於社會契約的部分實踐，企業被期待在守法的框架下追求經濟任務，所反映的可謂是一種「守法道德」（codified ethics）。企業的經濟責任和法律責任都是作為自由企業體必須遵循的基本規範。

「道德責任」係指雖未行諸於法律，卻是社會期待或禁止企業去做的事，期望以公平、適當、尊重或保護道德權利的方式看待諸如顧客、員工、股東、社區等利益關係人所關切的標準、規範或期待。亦即，社會期待企業能夠體現超出現行法律要求之外更高的那些規範與價值，即是企業的道德責任。「慈善責任」包括企業對於作為優良企業公民的社會期待之回應行動，例如提升公眾福祉與幸福。慈善責任與道德責任的主要分別在於，前者並非基於倫理感或是非感，例如社區不會因為未提供金錢、物資或人力協助社區關懷活動就認為企業不道德。因此，慈善責任指的是即使存在著社會總是期待企業提供，但這還是比較偏向自由裁量或志願的部分。

在研究上，Maignan & Ferrell（2000）運用 Carroll 的四種責任分類的概念化，以美、法兩國共 330 名管理者為樣本，予以操作化而建構出 18 個題目的量表來測量企業公民精神，並為後續研究（Maignan & Ferrell, 2001; Schwartz & Carroll, 2003; Peterson, 2004; Aguilera et al., 2006; Rego et al., 2008; Rego et al., 2010; Rego et al., 2011）所擷取修訂。在概念上，Carroll 的 CSR 四責任成分說亦被以金字塔層次表述，由最底層而上分別是經濟責任、法律責任、道德責任及慈善責任，隱含著 CSR 實踐仍必須在底層（經濟與法律）責任已經達成的前提下方能實踐上層（道德、慈善）責任。Lanto（2001; 2002）將 Carroll 的經濟、法律和道德責任稱為道德性（意指本分）的 CSR，另外再將 CSR 的實踐是利他或自利與否分別稱為利他性 CSR 或策略性 CSR。於是，對於 CSR 實踐最典型的論戰體現在此即是以經濟與法律責任是最廣泛被接受的，以致於

部分學者甚至更僅僅將 CSR 指涉於企業的道德責任與慈善責任（Branco & Rodrigues, 2007）。

不僅如此，Carroll 的四責任成分說仍難以解決 CSR 概念化的爭論，因其雖概述了管理者應實踐的責任範疇，然而此種分類式描述卻無法捕捉當代組織所面臨複雜且動態的社會環境本質，亦無法在實務上提供進一步且更詳細的測量 CSR 的指引（Jamali, 2008）。Visser（2006: 45-48）也認為四責任成分說的爭議在於概念的清晰度和描述的準確性等方面。Clarkson（1995）就認為 Carroll 的模型複雜且難以檢證，在方法論上並不適合用來發展以蒐集、組織及評估企業資料，而以利益關係人作為分析與評估 CSP 的架構在實務操作上可用的。Kakabadse et al.（2005）回顧歷年文獻並彙整出 CSR 的特徵，除了是 CSR 是一種無法由短期財務估算可得的長期經濟效益觀點並超越經濟、技術與法律狹隘要求以外，CSR 也是企業對利益關係人的法定要求或道德期待予以負責的展現。於是，CSR 旨在定義企業應該履行什麼責任，而利益關係人的概念則是指出誰是企業得或應該負責的。

參、利益關係人分析取徑

所謂利益關係人即是，Carroll（1991）的形容最為貼切，給那些對企業而言最急迫且必須回應的社會成員貼上名字與面貌。R. Edward Freeman 在其著作“Strategic Management: A Stakeholder Approach”中從利益關係人的角度探討策略管理，將利益關係人和組織效能之間的關係帶入企業管理領域。狹義來說，利益關係人是指組織所賴以生存的群體或個人，即主要利益關係人，有股東、員工、客戶、供應商和關鍵的政府機構。廣義來說，利益關係人是任何會影響及被組織的產品、政策及工作程序所影響的群體或個人，即次要利益關係人，有公眾利益團體、示威團體、當地社區、各政府機關、商會、競爭對手、工會及媒體記者等（Freeman, 1984）。也就是說，除了股東之外，企業，更精確地說是指經營者與企業家，必須將那些會影響企業或被企業影響的團體與個

人的法理利益納入考量 (Freeman, 1984; Donaldson & Preston, 1995)，管理的信託責任定義必須由單一利益關係人 (mono-stakeholder，即股東) 觀點轉變為多重利益關係人 (multi-stakeholder) 觀點 (de Colle, 2005)。也就是說，所謂利益關係人理論即聚焦在各利益關係人對企業的權利、需要與利益上 (Sims, 2003: 39; Maignan & Ferrell, 2004)。在此，利益關係人的分析取向已跳脫原本 Freeman 用以探討企業的策略管理，成為探討 CSR 的重要取徑。

Clarkson (1995) 也認為，企業的目標就是要為不僅股東的所有利益關係人謀求財富與價值。他以在企業經營實務中承擔風險的差異而將利益關係人區分為積極主動的利益關係人 (positive Stakeholders)，係向企業投資人力或金錢從而承擔了某種形式風險的人或群體；以及消極被動的利益關係人 (passive Stakeholders)，則是指因企業運作而處於風險之中的人或群體。若是依據利益關係人與企業利害關係的緊密程度，則可區分為主要利益關係人 (primary stakeholders) 以及次要利益關係人 (secondary stakeholders)。前者指涉企業運作若沒有這些群體的參與就不可能存續，包括股東、投資者、員工、客戶及供應商等；後者係指會影響企業運作或者受到企業運作影響，卻未與企業有所交易，亦非企業存續所必要的群體，比如社區、政府、媒體等。

Donaldson & Preston (1995) 認為與利益關係人有關的研究內涵有三個面向：描述性 (descriptive) 面向僅在描述或解釋企業特性與行為；工具性 (instrumental) 面向傾向於試圖理解利害關係人管理與企業傳統獲利成長目標的達成之間的連結；以及規範性 (normative) 面向在說明企業的功能，包括經營管理的道德與哲學依據。三者利益關係人理論的位置可以同心圓呈現，描述性面向在外圈，工具性面向連結描述性與規範性面向，規範性面向則是利益關係人理論的核心。對利益關係人的工具性論述即與 CSR 的古典經濟觀點接近，而規範性論述則與正面積極 CSR 有所關連。對於企業的終極道德價值與義務的認知才是提供利益關係人管理上的一個根本的規範性基礎，這也指出了由利益關係人理論分析 CSR 的價值。

本質上，利益關係人取向其實就是管理社會責任的一種交換觀點 (an

exchange perspective），以動態的方式持續監控與定位各利益關係人團體的不斷改變與進化的需要（Jamali, 2008）。每個利益關係人都是在互有好處的前提下，以協力的方式對企業投注一己資源，故而企業的經營管理都是受託於各利益關係人，理應有責任與義務去公正地調處各別利益。然而，不同權利、需要與利益的個別利益關係人對組織的各別要求甚至會彼此衝突抵觸，如此將對組織管理產生極大的衝擊。例如，股東要求投資有回報、員工要求工作滿足感、客戶要求物有所值、供應商要求可信賴的買家、政府要求守法、工會要求會員要得利、對手要求公平競爭、當地社區要求做負責任的公民、大眾期待可改善生活品質等。Sims（2003: 40）認為企業制訂經營策略或決策時，必須：1）標定利益關係人；2）瞭解其對公司各別的特定要求；3）調解這些要求並指派優先序；4）將這些要求跟其他的公司策略調和。

傳統上以主要、次要或主、被動的差異來區分利益關係人（Freeman, 1984; Clarkson, 1995）其實即已隱含著考量利益關係人要求的優先次序。Carroll（1991）指出企業管理的挑戰即在於決定哪些利益關係人應當納入決策考量，判準端視利益關係人所擁有的合法性與權力，就管理效率言當以利益關係人的權力大小為主，然而就CSR，則當以合法性為首要考量。Mitchell et al.（1997）則提出，當利益關係人對組織的各別要求相互競逐時，管理者如何給予優先序的條件有三：首先是權力（Power），指利益關係人能夠影響組織決策的能力；其次是合法性（Legitimacy），指組織認定利害關係人要求其利益的在法理上的正當性與適切程度；第三是急迫性（Urgency），指利害關係人需要組織給予回應的迫切程度。利益關係人依據其具備條件的多寡，即可區分為僅具一項條件的潛在性（latent）利益關係人、具備兩項條件的預期性（expectant）利益關係人以及同時具備影響力、合法性與急迫性的決定性（definitive）利益關係人。當具備的條件愈多時，組織即須優先處理其特定要求。De Colle（2005）以影響力（power）和興趣（interest）決定利益關係人所提出的要求的策略性優先序，對於企業行動的影響力與興趣均低的利益關係人不必過於努力經營；對於企業決策影響力低卻有高度興趣的利益關係人（如員工），對其所關切的

議題持續告知與回應即可；對於企業影響力高卻不甚關切企業事務的利益關係人（如投資人），除了對其所關切的議題持續告知與回應之外，還得盡可能使其感到滿意；最重要的是影響力及興趣都大的利益關係人，管理者無論如何都要盡最大努力維繫好彼此的關係。

無論是要求企業對所有的利益關係人公平對待，還是說需考量各利益關係人的重要性而給予回應要求的優先序，利益關係人理論都提供了一個全新的思考 CSR 的方式。從 Freeman 和 Clarkson 區分主、次要與直、間接利益關係人，到 Mitchell 等人與 de Colle 對各別利益關係人的利益與要求的排序，不同利益關係人的特定要求都可以對應 CSR 概念化，例如股東的要求在經濟責任，員工對環安衛的要求則傾向法律責任，社區的要求則偏在道德責任等。藉由指出不能僅考慮和滿足股東利益而不顧其他利益關係人的需要，使對於 CSR 的注意力轉向超越傳統獲利極大化的思維與框架，也讓傳統將利益關係人與企業的關係僅定位於對彼此的限制（restriction）與交易（transaction）之外，兩方互動下的價值創造（value creation）更將 CSR 與利益關係人拉在一起（Tokoro, 2007）。當 CSR 還在抽象的概念化層次爭論不休時，利益關係人的分析取徑已能在實務上提供企業在面對利益關係人的評估準則了。

肆、員工作為利益關係人

絕不會有人反對員工是企業組成的必要條件。若將員工定義為在企業工作的人，就會認定他/她代表企業，會尋求對企業的心理認同。因此，當員工感受到企業的 CSR 行動與其內在價值與心理需要不一致甚至衝突時，員工會選擇離開或自我調適以為因應，亦可能試圖影響而改變之（Rupp et al., 2006）。依據 Mitchel et al. (1997) 的模型中，員工僅合法性遠較權力與急迫性來得高；在 de Colle (2005) 的分類中，員工對於企業決策非常積極卻影響力低。即便如此，員工還是企業重要的利益關係人，無疑地沒人敢輕忽。從理論的角度來看，員工作為利益關係人與 CSR 實踐的關係，可以是自變項—扮演社會變遷

的代理人以促使企業採行社會責任行為 (Aguilera et al., 2007)；可以是依變項－對 CSR 策略及行動有所知覺、評估、評判或反應 (Wood & Jones, 1995; Rowley & Berman, 2000; Maignan & Ferrell, 2001; Peterson, 2004; Rupp et al., 2006)；或是調和變項－CSR 透過影響其態度與行為進而對組織效能造成衝擊 (Barnett, 2007)。不管位階何在，有必要針對員工在利益關係人中的定位與要求 (claim) 進行瞭解。

Freeman (2001) 明確指出員工對企業的利害關係 (stakes) 在於，員工依賴企業為生，發展並投資僅在此處有用的專門技能以增加對企業的價值，對職場環境安全衛生及合理薪資有合法正當的要求，期望企業關注其需要且決策時考慮他們的權益。Spiller (2000) 提出企業若欲達到經濟繁榮、環境保護與社會公義等三基線而成為道德企業 (ethical business) 時需要具備 4P (purpose, principles, practices, and performance measurement)，其中的目的與原則都是說得容易，但皆須經由指涉利益關係人所關切事物的實務運作方能落實，其中界定員工所關切的是：合理報酬、實質溝通、學習與發展的機會、可實現抱負的工作、職場環境安全與衛生、公平的雇用機會、工作安全、能幹的領導、共同體精神、社會使命整合等。Sims (2003: 13) 就直接指出員工作為利益關係人所重視的企業責任是：職場的經濟、社會和心理滿足、免於部分上級專制且任性行為的自由、享有員工福利、加入工會與集體協商的自由、透過雇傭契約提供服務的個人自由及適切的勞動條件等。

Longo et al. (2005) 指出員工認為可藉企業所創造的價值需求有：勞動衛生與安全、工作技能的發展、工作者的幸福與滿足、勞動品質與社會公平等。在各利益關係人之中，Papazolomou et al. (2005) 發現，賽普勒斯的企業對員工和客戶的責任與義務最為看重，關於員工的 CSR 作為有：提供一個對家庭友善的勞動環境、採取負責任的人力資源管理、與員工作開放且彈性的溝通、提供公平合理的酬賞與薪資、有助員工成長的投資、鼓勵言論自由並提高員工對工作內容的發言權利、提供男女平權的親職假、給予聘僱和晉陞女性、少數族群及身障者的多樣性以及所有員工都能被有尊嚴和公平地對待。Stancu et al.

(2011)的一項針對羅馬尼亞的企業員工所進行的線上調查結果發現，多數希望雇主重視員工權利、合理薪資及職場安全。

由此可知，員工做為利益關係人對企業的要求，即是對於企業之於員工所應承擔的責任與義務，均指向相類似的架構與內涵。不論是 Maignan & Ferrell (2001) 以 Carroll 四責任成分所建構的 CSR 量表，Rego et al. (2010) 進一步修改其量表，將慈善責任再區分為對員工及對社區兩部分，Rego et al. (2011) 再多區分對自然環境，或者是 Turker (2006&2009) 以利益關係人做區分所自行發展的 CSR 量表，Al-bdour et al. (2010) 以內部 CSR (internal CSR) 指涉員工要求，各測量均含括了員工所關切的事物與重視的價值，亦是企業對員工的 CSR 體現與實踐。Carroll (1991) 就界定了企業對員工的道德管理，員工是必須視以尊嚴與敬重的人力資源，諮詢或參與式的領導方式將可帶來互信與承諾，員工在正當程序 (due process)、隱私、言論自由及安全等方面的權利在所有決策絕對都須考量進去，管理就是要尋求與員工的公平交易。不過，將員工視為單一利益關係人的危險是，員工在工作時間以外的其他身份，亦是其他利益關係人，如社區、公眾、工會會員或股東，如此將可能使其 CSR 態度與信念有別於作為員工身份。雖然，將員工視為單一利益關係人的話，作為員工的身份同質性，企業存續與員工生計休戚與共的利益一致性，將可能忽略其作為「人」的尊嚴、價值及多樣性 (Greenwood & Anderson, 2009)。事實上，不僅是員工，這或許是利益關係人分析取徑的一個根本問題。

不僅企業主或經理人必須先能夠意識到企業的道德與社會責任及其重要性之後，才有可能採取相對應的CSR策略或行動 (Singhapakdi et al., 1996; Shafer et al., 2006)。同樣地，也只有當利益關係人知覺並評價企業的CSR策略或行動時，CSR才會對其態度或行為產生影響 (Sen & Bhattacharya, 2001; Bhattacharya & Sen, 2004; Sen et al., 2006; Barnett, 2007)。廖婉鈞等人 (2009) 即以利益關係人理論與資源依存理論為基礎進行調查發現，知覺主要與次要利益關係人重要性與顧客、員工、投資者、供應商、社區和環境導向的CSR作為均有顯著正向關係，後者並作為中介效果進而明顯影響組織績效。因此，有三

個先決條件將會型塑CSR策略或行動對員工感受（*perception*）的影響強度：對CSR的察覺、員工個人對CSR的信念以及組織與員工價值的契合度（Gond et al., 2010）。

然而，CSR的察覺、信念與契合度三者之於感受的影響內涵並不盡相同。對CSR的察覺未明確界定是指員工對所謂企業應負責任的察覺？抑或是察覺其所屬企業的CSR策略或作為；同樣地，員工個人的CSR信念是指其對於所謂企業應負責任的信念？抑或是員工個人作為利益關係人對所屬企業CSR策略或行動的信念。Turker（2006; 2009）認為員工看待CSR的信念與其對所屬企業在與員工有關的CSR及組織承諾間存在正相關。Peterson（2004）亦指出員工愈相信CSR重要性的話，其企業公民精神與組織承諾的關係則愈強。Rupp et al.（2006）為辨識員工的CSR感受而區分員工對CSR的一般性觀點及員工又如何看待所屬企業CSR作為。Ellis（2009）則綜合員工對CSR政策的察覺、對CSR政策與組織目標契合度的感受以及對CSR政策動機的感受等三個面向來代表員工對CSR政策的感受。由此可知，對於察覺（*awareness*）與感受（*perception*）之間差異的解讀與使用並不完全一致。

Ditlev-Simonsen & Midttun（2011）發現，即使受訪者的身份、位置與角色各有不同，然而對企業從事CSR動機的實然（*assumed*）與應然（*should be*）之間的態度卻都認為是有明顯差距存在的。也就是說，在員工個人期待與實際感受之間或許不盡一致，其間的落差即是員工對所屬企業CSR實踐策略或行動的「認同度」（*identification*）。員工對所屬企業CSR實踐策略與作為的期待與實際感受間的落差愈大者，員工對所屬企業CSR的實踐策略與作為的認同度即愈低；反之落差愈小則認同度愈高。因此，員工對所屬企業CSR的感受愈是積極正面，對所屬企業CSR實踐策略或行動的認同程度就會愈高；員工愈不支持CSR，則愈不認同所屬企業CSR實踐策略或行動。因此，企業的社會責任實踐與社會表現對員工的影響將會是員工對此組織的情感、認同及繼續付出心力的承諾。

伍、企業社會責任與員工組織承諾

關於組織承諾，究竟是態度還是行為？是心理狀態還是意志行動？是感性還是理性之下的結果？一直以來都難有明確定義。Porter et al. (1974) 將組織承諾視為個人對於特定組織的認同及參與程度，具有接受組織目標與價值且具強烈信念、願意為組織盡一己之力以及有明確地想維持組織成員身份的慾望等三種特徵，分別對應於所提出的組織承諾量表 (organizational commitment questionnaire; OCQ)。他們將組織承諾區分三構面進行測量，首先是認同意願，指對組織目標與價值的認同與接受程度；再者是努力意願，表願意為組織投注心力的程度；再其次、留職意願，係留下來維持組織成員身份的意願程度 (Mowday et al., 1979)。然而，雖然該量表通過建構效度檢測，但三個構面之間的一致性仍備受質疑 (Benkhoff, 1997; Yousef, 2003)。

跳脫傳統以態度和行為來界定組織承諾的方式，Allen & Meyer (1990) 在概念化與測量上，則是將組織承諾指涉員工對所處組織的心理依附狀態，有三個不同的元素反映待組織的慾望 (a desire)、對組織的需要 (a need) 及留在組織的義務 (an obligation)，分別對應於情感性承諾 (affective commitment)、持續性承諾 (continuance commitment) 及規範性承諾 (normative commitment) (Meyer & Allen, 1991)，並以實證支持員工的情感性、持續性及規範性承諾分別與其工作滿足、工作投入及職業承諾確有關連存在 (Meyer et al., 2002)。

情感性承諾，係指員工對組織的感情附加、認定和投入，員工對組織所表現出來的忠誠和努力工作，主要是由於對組織有深厚的感情，而非物質利益；持續性承諾，指涉員工基於離開組織所需擔負的成本損失的認知考量，在計算理性驅使之下的承諾；規範性承諾，反映的是員工對繼續留在組織的義務感，它是員工由於受到了長期社會影響形成的社會責任而留在組織內的承諾。

相較於文獻多集中於情感性承諾和持續性承諾的討論 (Meyer & Allen, 1984; McGee & Ford, 1987; Angle & Lawson, 1993; Shore & Wayne, 1993;

Wasti, 2002)，Gonzalez & Guillen（2008）則是認為傳統對於規範性承諾的界定過於狹隘不清，在概念上與情感性承諾是有所重疊的。情感性承諾雖主要指涉感受（feelings），但人類的部分感受亦來自道德判斷，連Allen & Meyer（1990）亦不否認情感性承諾與規範性承諾之間確有關連存在。故而，Gonzalez & Guillen（2008）建議作更明確的區分，將情感性承諾指涉情緒性的感受，例如慾望與衝動（desires and impulses）；將規範性承諾對應於理性傾向，並更名為道德性承諾（moral commitment），包含規範（norms；道德判斷）與美德（virtues；善行）。如此將能使規範性承諾的概念化與測量更為完整且明確，惟此仍有待實證發展。

歐美已有許多文獻證實CSR與組織承諾之間確有關連性存在（Maignan et al., 1999; Maignan & Ferrell, 2001; Peterson, 2004; Aguilera et al., 2006; Sen et al., 2006; Brammer et al., 2007; Ali et al., 2010）。Peterson（2004）發現企業公民精神的道德面比其他（經濟、法理、慈善）面向更能預測其組織承。Rego et al.（2008）以CSR四成分責任預測情感性、持續性及規範性承諾時發現，員工對法律、道德及慈善責任的感受最能夠預測情感性承諾，當員工感受到企業的法律與道德責任時，其持續性承諾也會增加，不過員工對經濟責任的感受則未與任何承諾面向有所連結，其（Rego et al, 2011）認為是，對員工這個利益關係人來說，經濟責任主要是朝向客戶與股東。Rego et al.（2010）則將CSR區分為經濟、法律、道德及分對員工及社區的慈善責任等五個面向預測員工的組織承諾發現，對員工的慈善責任最能預測情感性組織承諾。Al-bdour et al.（2010）以職安衛、人權、教育訓練、工作生活平衡及職場多樣性等五個關乎員工的內部CSR指標，探討約旦銀行雇員的組織承諾發現，內部CSR與情感性承諾與規範性承諾間有顯著正相關。對此，Turker（2006; 2009）亦發現相似結論。甚且，與內部CSR概念相近的POS（perceived organizational support）亦與組織承諾有關（Shore & Wayne, 1993; Ellis, 2009）。Stites & Michael（2011）探討藍領製造業員工對企業社會表現（CSP）的感受與其組織承諾之間的關連性。其將CSP區分為員工關係（職安衛和程序正義）、社區關係（社會責任和企業

形象)及環境生產關係(環境政策和減廢)等三面向進行測量發現,員工對CSP的感受與其情感性組織承諾有正相關,特別是在員工關係面向。因此,若企業能與員工溝通其CSR實踐策略與行動的話,勢將能夠增加員工的組織承諾,進而提升組企業效能。

陸、企業社會責任與員工：華文實證研究

企業倫理可以說是企業在處理與其有關的各利益關係人之間關係的行為規範的總和。在現今全球化環境中,若企業只追求利潤而不考慮企業倫理,則企業經營將無法見容於社會。也就是說,如果企業運作沒有倫理觀指導,經營也就不可能成功。黃營杉和齊德彰(2005)以台灣高科技電子產業為例探討企業倫理、社會責任與慈善公益作為之間的關係發現,企業倫理與社會責任並非存在著單向因果關係,而是具有極高度的互動性。CSR是企業倫理實踐中的具體展現,企業若能善盡社會責任,則將更具永續發展優勢與永續經營競爭力。相較於歐美,華人世界中CSR與員工的中文研究則相對缺乏。若不採計未公開之博碩士論文及未經學術審查之實務報告,在2013年5月份使用CEPS中文期刊電子資料庫,針對所收錄的台灣與中國期刊的篇名、關鍵字和摘要等三個欄位,以「企業社會責任」、「企業倫理」與「員工」作為關鍵字進行檢索後發現,真正由員工角度探討CSR的實證研究則為數不多。

吳成豐(1998)在台灣各工業區採隨機抽樣進行問卷調查,分析中小企業員工對企業倫理滿意度(員工對企業倫理的期望與公司實際執行企業倫理的程度之間的差距)與員工工作滿意與企業倫理的相關性發現,中小企業員工普遍對企業倫理的滿意度不高,其中尤以「組織文化之重建」是員工最大期望卻是公司執行程度最差者。如果員工對企業倫理的滿意度愈高的話,則員工的工作滿足則愈高。賴明政(2004)探討企業倫理行為的塑造對員工的組織承諾態度、工作滿足及組織公民行為之間的關聯時發現,企業倫理行為對員工的組織承諾

具有顯著的正向影響，即員工認為企業的倫理行為愈高時，對組織承諾程度即愈高，對工作滿足與組織公民行為的提升亦達到正向的影響。因此，企業若能重視企業倫理內涵，並深化員工對於企業倫理作為的認知，不僅能夠提升員工的組織承諾，也會影響員工角色外行為的展現，主動分享與合作，利於員工同儕彼此正向行為的拉抬。

賴明政（2005）進一步聚焦於組織內部運作效益的層面，探討企業倫理價值作為的塑造對於員工組織承諾以及成員－組織配適間的關聯，對台灣流通連鎖產業員工進行問卷調查發現，企業倫理價值對組織承諾具有顯著的正向影響，即員工認為企業的倫理價值愈高，員工對組織承諾程度愈高。而且企業倫理透過組織承諾而對成員－組織配適產生顯著的正向影響。即使是非傳統企業型態，王昭雄等人（2008）以台灣直銷協會會員公司的直銷商為實證調查對象，探討直銷產業倫理守則認知與直銷商工作滿足及組織承諾間的關係，亦發現倫理守則認知程度會正向影響直銷商之組織承諾與工作滿足。

余鑑等人（2009）以便利取樣方式針對中華電信員工進行問卷調查結果顯示，員工對於企業社會責任的知覺對其組織承諾有正向的影響，並透過組織承諾而對其離職傾向產生負面效應。周聰佑等人（2012）以台灣中部地區建設公司員工進行問卷調查的結果顯示，CSR不僅直接對員工的組織承諾、工作滿意與組織公民行為都具有正向顯著影響，亦透過組織承諾與工作滿意，對員工的組織公民行為造成影響。

另一方面，隨著全球經濟情勢發展，被稱為世界工廠的中國崛起，工廠與企業也快速增加，中國學者亦開始關注CSR與員工的關係。除了由勞動者理論論述切入（例如南文化和王映，2007；歐陽潤平、黃蕾，2009）之外，李豔華（2008）以立意抽樣中國東南沿海的六個不同類型企業，利用訪談法及問卷調查法探討企業的CSR表現對員工的組織吸引力、組織承諾、企業聲望感、工作滿意度等幾項組織行為的影響發現，企業的CSR表現確實影響員工的組織行為，從而提升員工向心力與工作效率。林巧燕與吳靜靜（2009）以問卷調查中國企業的社會責任實踐與員工行為之間的關係，結果顯示在企業的社會責任實

踐向度中，道德責任與員工的向心度、忠誠度及滿意度呈現顯著正相關，慈善責任則與員工向心度有關。

盧濤和王志貴（2009）將CSR區分為對於環境、員工、社區及顧客等四個面向的責任，欲瞭解基於員工視角的CSR對組織認同的影響，在武漢、深圳、北京共15家企業進行員工問卷調查，結果發現員工所感知的企業在履行對於員工、顧客與環境等三個面向責任的水平愈高，員工的組織認同也愈高。王新宇和余明陽（2010）以企業的CSR行為作自變項，企業聲望與員工企業認同作中介變項，員工滿意度作依變項，針對上海科技園區的企業員工進行問卷調查結果顯示，對內部而言，CSR直接正向影響員工的企業認同；對外部來說，CSR提高了企業聲譽與形象，間接影響員工對企業的認同，最終形成員工的滿意度。於是，欲獲取員工滿意，首先必要提高企業聲譽並培養員工對企業的心理認同感。趙立（2011）採深度訪談及對中國不同地區及行業的785名員工進行問卷調查，欲探究組織道德氛圍對組織績效的影響結果顯示，中小企業組織道德（包含集體道德意識、關注他人、關注自我、集體道德動機、集體道德性格等5個維度）對組織績效具有直接且顯著的預測效果。

柒、結語

在我國經濟部成立的台灣企業社會責任網站中所列出的全球八大CSR規範²，專門針對勞動者權益的規範除了國際勞工組織核心勞工標準（ILO conventions on core labor standards）之外，於1997年公佈的社會責任標準（social accountability 8000, 簡稱SA8000）則是全球首個有關道德規範的國際標準，其規定的社會責任內容包括：童工、強迫勞動、健康與安全、結社自由及集體談判權利、歧視、懲戒性措施、工作時間、薪酬和管理系統等九大面向，主要是為了解決企業內部勞資問題及有關人權管理等問題。SA8000為消費者

² <http://csr.moea.gov.tw/standards/standards.aspx>

和投資者提供一個可以簡單識別的標準以辨識企業是否關注勞工問題，也同時為企業提供一種向客戶和公眾展示其良好的社會責任表現和承諾的途徑。企業若能通過SA8000認證，無疑是企業重視社會責任、推動社會責任、落實社會責任管理的最佳保證（王美玲，2005）。

本文回顧並整理歷來的CSR概念化發展，即使持續紊亂且尚無定論，然而，企業所該關注的不應在於如何定義CSR，而是去瞭解CSR是如何在特定的脈絡下被社會建構，以及應該如何在發展企業策略時將CSR併入考量。CSR其實因時因地因產業而異，為了能夠更精確地定義社會責任對企業的意義，在制訂CSR策略方針時有必要將利益關係人及其需求納入考量。利益關係人的概念在於指出企業必須或應該向誰負責，其分析取徑能夠在實務上提供企業評估各利益關係人需求的參考。員工作為多重角色身份的利益關係人，對企業的重要性不容忽視，當員工對所屬企業CSR的感受愈是積極正面，對所屬企業CSR實踐策略或行動的認同程度就會愈高，更將經由CSR而對企業的組織承諾、工作滿意、組織公民行為等甚至組織績效產生積極且顯著的影響。

在此或可舉醫院社會責任之實踐為例說明CSR員工之間關係的應用。長久以來，公眾多不會將醫院與營利性企業同等看待，惟近年來公私醫院間的整併連鎖，開始講求成本效益與績效管理，且漸以獲利作為決定服務範圍的判準等作為，已讓醫院經營與企業之營利行為靠攏。再者，近年來因政治因素使我國健保改革停滯不前，加上繁重的醫院評鑑、醫療糾紛不斷，醫病關係緊繃，醫院成為血汗工廠，出現內、外、婦、兒、護、急診人力相對不足的「六大皆空」現象，致使醫護人員發起成立「台灣醫療勞動正義與病人安全促進聯盟」，爭取合理工時及醫療去刑化等重要權益。員工是醫院運作不可或缺的重大資產，若醫院若忽視員工的需求，則員工士氣低落將影響服務品質，病患及其家屬滿意度降低，將對醫院聲譽甚至是財務績效造成明顯衝擊。因此，醫護等醫院員工如何看待所屬醫院於社會責任的實踐策略與作為，對於釐清醫療勞動人權爭議，將更具重要意義。

企業在擴張經營規模的同時，消耗的社會資源相對增加，對社會影響益趨擴大。企業履行社會責任的同時若能獲得企業內部員工的認同，將使社會責任執行績效更佳。於是，企業社會責任不僅是一種對外的公關行銷工具，更是一種良好的內部行銷工具。當企業對社會負起應有的責任時，外界對於組織產生高度評價之時，員工會因身為組織中的一份子亦感到光榮，提升自我評價，也會進一步對組織產生高度認同與向心力（余鑑等，2009），更可能誘發員工本身的個人社會行動（Personal Social Actions）（Ellis, 2009），形成良性循環，共創多贏局面。

當多數企業均認同員工是企業重要的資本時，如欲充分發揮員工的人力資本價值，企業就必須樹立以人為本的觀念，積極履行社會責任，透過提高員工的組織認同感，進而提高員工的積極性與創造性，為企業創造更大的價值。另一方面，企業亦不能僅僅遵循法律規章，更需要進一步具體支持員工成長與學習，並提供符合人體工學且安全無虞的工作環境（廖婉鈞等，2009）。也就是說，若將CSR視為策略，則企業可以將社會責任作為改善人力資源狀況的一種手段，為企業的整體戰略目標提供充分有力的支持。

與歐美相較，華人世界的CSR研究相對較少，更遑論以CSR與員工關係為主題並使用中文撰述之實證研究成果。然而，就在進入廿一世紀以來中國已經成為世界工廠，對世界經濟具有舉足輕重地位的同時，卻也造就無人性管理與責任制等的血汗工廠惡名，可見CSR與員工關係的議題已是華人社群的學術界必須投注和企業界無法迴避的重要議題。本文冀望藉由回顧整理CSR、利益關係人分析取徑等概念以釐清員工作為企業利益關係人的特殊性，並整理歐美及近年來台灣與中國兩地針對企業社會責任與員工關係的實證研究結果，裨益本土相關研究之陸續開展。

參考文獻

- 王美玲（2005）。〈SA8000社會責任管理體系之簡介〉。《印刷科技》，21（2），77-85。
- 王新宇、余明陽（2010）。〈企業社會責任對員工滿意影響的實證研究〉。《現代管理科學》，7，9-11。
- 王昭雄、陳得發、蔡惠丞、鄭燕芬（2008）。〈企業倫理守則、工作滿足與組織承諾關係之研究—以直銷為例〉。《中華管理評論國際學報》，11（4），1-34。
- 余鑑、于俊傑、鄭宇珊、余采芳、李佩容（2009）。〈員工企業社會責任知覺對組織承諾與離職傾向影響之實證研究〉。《臺北科技大學學報》，42（2），147-173。
- 吳成豐（1998）。〈員工企業倫理滿意度與工作滿足及道德決策考量因素之相關：以中小企業為例〉。《勞資關係論叢》，8，1-31。
- 李豔華（2008）。〈企業社會責任表現對員工組織行為的影響研究〉。《當代經濟管理》，30（8），67-69。
- 林巧燕、吳靜靜（2009）。〈企業社會責任承擔對員工行為的影響〉。《統計與決策》，14，170-172。
- 南文化、王映（2007）。〈論員工主體性回歸的企業社會責任〉。《學術論壇》，6，108-112。
- 徐耀宏（2006）。〈「企業責任與投資環境—政府的功能與角色」〉。《應用倫理學研究通訊》，40，18-32。
- 周聰佑、陳彥廷、吳佳玲（2012）。〈企業履行社會責任對員工組織公民行為之影響〉。《商管科技季刊》，13（2），165-190。
- 黃營杉、齊德彰（2005）。〈企業倫理、社會責任與慈善公益作為之研究—以台灣高科技電子產業為例〉。《人文暨社會科學期刊》，1（2），65-82。

- 葉保強 (2007)。〈企業社會責任的發展與國家角色〉。《應用倫理研究通訊》，41，35-47。
- 歐陽潤平、黃蕾 (2009)。〈不同理論視角下企業對員工的社會責任履責依據述評〉。《現代管理科學》，4，76-78。
- 廖婉鈞、林月雲、虞邦祥 (2009)。〈知覺組織利害關係人重要程度與組織績效之關係：企業責任作為之中介效果〉。《管理學報》，26(2)，213-232。
- 趙立 (2011)。〈中小企業組織道德氛圍及其對組織績效的影響－基於浙江等省市的調查與分析〉。《浙江社會科學》，7，135-144。
- 賴明政 (2004)。〈企業倫理行為、組織承諾、工作滿足與組織公民行為關係之研究〉。《企業管理學報》，60，31-59。
- 賴明政 (2005)。〈流通連鎖產業之企業倫理價值、組織承諾與成員－組織配適關係之研究〉。《行銷評論》，2(1)，107-128。
- 盧濤、王志貴 (2009)。〈基於員工視角的企業社會責任對組織認同的影響研究〉。《湖北社會科學》，8，88-92。
- Aguilera, R., Rupp, D. E., Williams, C. A., & Ganapathi J. (2007). Putting the S Back in Corporate Social Responsibility: A Multilevel Theory of Social Change in Organizations. *Academy of Management Review*, 32(3), 836-863.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Al-bdour, A. A., Ellisha, N., & Lin, S. K. (2010). The Relationship between Internal Corporate Social Responsibility and Organizational Commitment within the Banking Sector in Jordan. *International Journal of Human and Social Science*, 5(14), 933-951.
- Angle, H. L., & Lawson M. B. (1993). Changes in Affective and Continuance Commitment in Times of Relocation, *Journal of Business Research*, 26(1): 3-15.
- Barnett, M. L. (2007). Stakeholder Influence Capacity and the Variability of

- Financial Returns to Corporate Social Responsibility. *Academy of Management Review*, 32(3), 794-816.
- Benkhoff, B. (1997). Disentangling Organizational Commitment: The Dangers of the OCQ for Research and Policy. *Personnel Review*, 26(1/2), 114 – 131.
- Bhattacharya, C. B., & Sen S. (2004). Doing better at doing good: When, Why, and How Consumers Respond to Corporate Social Initiatives. *California Management Review*, 47(1), 9-24.
- Brammer, S., Millington, A., & Rayton, B. (2007). The Contribution of Corporate Social Responsibility to Organizational Commitment. *International Journal of Human Resource Management*, 18, 1701-19.
- Branco, M. C., & Rodrigues, L. L. (2006). Corporate Social Responsibility and Resource-Based Perspectives. *Journal of Business Ethics*, 69, 111-132.
- Commission of the European Communities. (2001). *Green Paper on Promoting a European Framework for Corporate Social Responsibility*, Brussels. 18.7.2001.
- Carroll, A. B. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *The Academy of Management Review*, 4(4), 497–505.
- Carroll, A. B. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*, 34, 39-48.
- Carroll, A. B. (1994). The Four Faces of Corporate Citizenship. *Business and Society Review*, 100(1), 1–7.
- Carroll, A. B. (1999). Corporate Social Responsibility: Evolution of A Definitional Construct. *Business & Society*, 38(3), 268-295.
- Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (2010). The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice. *International Journal of Management Reviews*, 12(1), 85–105,
- Clarkson, M. B. (1995). A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance. *The Academy of Management Review*, 20(1), 92-117.

- Crisan, C., & Borza, A. (2012). Social Entrepreneurship and Corporate Social Responsibility. *International Business Research*, 5(2), 106-13.
- Dahlsrud, A. (2008). How Corporate Social Responsibility is Defined: An Analysis of 37 Definitions. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 15, 1-13.
- de Colle, S. (2005). A Stakeholder Management Model for Ethical Decision Making. *International Journal of Management and Decision Making*, 6(3/4), 299-314.
- Ditlev-Simonsen, C. D., & Midttun, A. (2011). What Motivates Managers to Pursue Corporate Responsibility? A Survey among Key Stakeholders. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 18(1), 25-38.
- Donaldson, T. & Preston, L. E. (1995). The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications. *Academy of Management Review*, 20(1), 65-91.
- Dusuki, A. W., & Yusof, T. F. M. T. M. (2008). The Pyramid of Corporate Social Responsibility Model: Empirical Evidence from Malaysian Stakeholder Perspectives. *Malaysian Accounting Review*, 7 (2), 29-54.
- Elkington, J. (1994). Towards the sustainable corporation: win-win-win business strategies for sustainable development. *California Management Review*, 36 (2), 90-100.
- Elkington, J. (1997). *Cannibals With Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*, New Society Publishers.
- Ellis, A. D. (2009). The Impact of Corporate Social Responsibility on Employee Attitudes and Behaviors. *Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management*, Chicago.
- Evans, W. R., Davis, W. D., & Frink, D. D. (2011). An Examination of Employee Reactions to Perceived Corporate Citizenship. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(4), 938-64.

- Friedman, M. (1970). The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits. *The New York Times Magazine*, September 13, The New York Times Company.
- Garriga, T., & Melé, D. (2004). Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory. *Journal of Business Ethics*, 53(1/2), 51-71.
- Godfrey, P. C., & Hatch, N. W. (2007). Researching Corporate Social Responsibility: An Agenda for the 21st Century. *Journal of Business Ethics*, 70(1), 87-98.
- Gond, J., El-akremi, A., Igalens, J., & Swaen, V. (2010). Corporate Social Responsibility Influence on Employees. *Research Paper Series No.54*, International Centre for Corporate Social Responsibility (ICCSR), Nottingham, United Kingdom.
- Gonzalez, T. F., & Guillen, M. (2008). Organizational Commitment: A Proposal for a Wider Ethical Conceptualization of 'Normative Commitment. *Journal of Business Ethics*, 78, 401-414.
- Greenwood, M., & Anderson, E. (2009). I used to be an employee but now I am a stakeholder: Implications of labelling employees as stakeholders. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 47(2), 58-70.
- Hung, L., Lo, H., & Lee, J. (2012). Employees' Reaction to Corporate Social Responsibility: The Mediate Role of Sensemaking. *Paper presented at the 2012 International Conference on Business and Information*, July 3-5, Sapporo, Japan.
- Jamali, D. (2008). A Stakeholder Approach to Corporate Social Responsibility: A Fresh Perspective into Theory and Practice. *Journal of Business Ethics*, 82, 213-231.
- Kakabadse, N. K., Rozuel C., & Lee-Davies, L. (2005). Corporate Social Responsibility and Stakeholder Approach: A Conceptual Review. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 1(2), 277-302.
- Kline, R. B. (2010). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (2nd Edition ed.). New York: The Guilford Press.

- Lantos, G. P. (2001). The Boundaries of Strategic Corporate Social Responsibility. *Journal of Consumer Marketing*, 18(7), 595-630.
- Lantos, G. P. (2002). The Ethicality of Altruistic Corporate Social Responsibility. *Journal of Consumer Marketing*, 19(3): 205-230.
- Longo, M., Mura, M., & Bonoli, A. (2005). Corporate Social Responsibility and Corporate Performance: The Case of Italian SMEs. *Corporate Governance*, 5(4), 28-42.
- Maignan, I., Ferrell, O. C., & Hult, G. T. (1999). Corporate Citizenship: Cultural Antecedents and Business Benefits. *Journal of Academy of Marketing Science*, 27(4), 455-469.
- Maignan, I., & Ferrell, O. C. (2000). Measuring Corporate Citizenship in Two Countries: The Case of the United States and France. *Journal of Business Ethics*, 23, 283-297.
- Maignan, I., & Ferrell, O. C. (2001). Antecedents and Benefits of Corporate Citizenship: An Investigation of French Businesses. *Journal of Business Research*, 51, 37-51.
- Maignan, I., & Ferrell, O. C. (2004). Measuring Corporate Citizenship in Two Countries: The Case of the United States and France. *Journal of Business Ethics*, 23(3), 283-297.
- McGee, G. W., & Ford, R. C. (1987). Two (or more?) dimensions of organizational commitment: Reexamination of the Affective and Continuance Commitment Scales. *Journal of Applied Psychology*, 72(4), 638-641.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three-component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the "Side-bet Theory" of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372-378.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A

- Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20–52.
- Sethi, S. P. (1975). *Dimensions of Corporate Social Performance: An Analytic Framework*. *California Management Review*, 17, 58-64.
- Mitchell, R. K., Agle, B. R., & Wood, D. J.(1997). Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience : Defining The principle of Who and What Really Counts. *The Academy of Management Review*, 22(4), 853-886.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224–247.
- Papasolomou-Doukakis, I., Krambia-Kapardis, M., & Katsioloudes, M. (2005). Corporate Social Responsibility: The Way Forward? Maybe Not!: A Preliminary Study in Cyprus. *European Business Review*, 17(3), 263- 279.
- Peterson, D. K. (2004). The Relationship between Perceptions of Corporate Citizenship and Organizational Commitment. *Business & Society*, 43(3), 296-319.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Rego, A., Leal, S., Cunha, M. P., & Faria, J. (2008). How the Employees’ Perceptions of Corporate Citizenship Predict Their Organizational Commitment. *Paper presented at 2008 International Conference on Business and Information*, Seoul, South Korea.
- R ego, A., Leal, S., Cunha, M. P., Faria, J., & Pinho, M. P. (2010). How the Perceptions of Five Dimensions of Corporate Citizenship and Their Inter-Inconsistencies Predict Affective Commitment. *European Business Review*, 17(3), 263–279.
- Rego, A., Leal, S., & Cunha, M. P. (2011). Rethinking the Employees’ Perceptions of Corporate Citizenship Dimensionalization. *Journal of Business Ethics*, 104, 207–218.
- Rowley, T. J., & Berman, S. (2000). A Brand New Brand of Corporate Social

- Performance. *Business & Society*, 39(4), 397-418.
- Rupp, D. E., Gananpathy, J., Aguilera, R. V., & Williams, C. A. (2006). Employees' Reactions to Corporate Social Responsibility: An Organizational Justice Framework. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 537-543.
- Rushton, J. P., Chrisjohn, R. D., & Fekken, G. C. (1981). The altruistic Personality and the Self-report Altruism Scale. *Personality and Individual Differences*, 2(4), 293-302.
- Sangle S. (2010). Critical Success Factors for Corporate Social Responsibility: A Public Sector Perspective. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 17(4), 205-214.
- Schwartz, M., & Carroll, A. B. (2003). Corporate Social Responsibility: A Three-Domain Approach. *Business Ethics Quarterly*, 13(4), 503-53.
- Sen, S., & Bhattacharya, C. B. (2001). Does Doing Good Always Lead to Doing Better? Consumer's Reactions to Corporate Social Responsibility. *Journal of Marketing Research*, 38(2), 225-243.
- Sen, S., Bhattacharya, C. B., & Korschun, D. (2006). The Role of Corporate Social Responsibility in Strengthening Multiple Stakeholder Relationships: A Field Experiment. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(2), 158-166.
- Shafer, W. E., Fukukawa, K., & Lee, G. M. (2007). Values and the Perceived Importance of Ethics and Social Responsibility: The U.S. versus China. *Journal of Business Ethics*, 70(3), 265-284.
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and Employee Behavior Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment with Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 78(5), 774-780.
- Sims, R. R. (2003). *Ethics and Corporate Social Responsibility: Why Giants Fall* . USA: Praeger Publisher.
- Spiller, R. (2000). Ethical Business and Investment: A Model for Business and Society. *Journal of Business Ethics*, 27, 149-160

- Stancu, A., Grigore, G. F., & Rosca, M. I. (2011). The Impact of Corporate Social Responsibility on Employees. Paper presented at 2011 International Conference on Information and Finance, Singapore.
- Stawiski, S., Deal, J. J., & Gentry, W. (2010). Employee Perceptions of Corporate Social Responsibility: The Implications for Your Organization. *QuickView Leadership Series*, Center for Creative Leadership.
- TNS (2006). The CSR Challenge – Where Does Hong Kong Stand?. Retrieved from <http://www.tns-global.com.hk/images/published/Corporate%20Social%20Responsibility.pdf>
- Tokoro, N. (2007). Stakeholders and Corporate Social Responsibility (CSR): A New Perspective on the Structure of Relationships. *Asian Business & Management*, 6, 143–162.
- Tsai, H., Tsang, N., & Cheng, S. (2012). Hotel Employees' Perceptions on Corporate Social Responsibility: The Case of Hong Kong. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 1143-1154.
- Turker, D. (2009). Measuring Corporate Social Responsibility: A Scale Development Study. *Journal of Business Ethics*, 85, 411–427.
- Wasti, S. A. (2002). Affective and Continuance Commitment to the Organization: Test of an Integrated Model in the Turkish Context. *International Journal of Intercultural Relations*, 26(5), 525-550.
- Wood, D. J. (1991). Corporate Social Performance Revisited. *Academy of Management Review*, 16(4), 691-718.
- Wood, D. J. (2010). Measuring Corporate Social Performance: A Review. *International Journal of Management Reviews*, 12(1), 50-84.
- Wood, D. J., & R. E. Jones (1995). Stakeholder Mismatching: A Theoretical Problem in Empirical Research in Corporate Social Performance. *International Journal of Organizational Analysis*, 3(3), 229-267.
- Yousef, D. A. (2003). Validating the Dimensionality of Porter et al.'s Measurement of Organizational Commitment in a Non-Western Culture Setting. *International Journal of Human Resource Management*, 14(6), 1067- 1079.

研究論文

屏東縣縣民對長期照護服務之認知與 需求^{*}

林宏陽

國立屏東科技大學社會工作系助理教授

王仕圖

國立屏東科技大學社會工作系副教授

張麗珠

國立屏東科技大學社會工作系助理教授

趙善如

國立屏東科技大學社會工作系教授

黃松林

亞洲大學社會工作學系副教授

收稿日期：2013 年 5 月 26 日，接受刊登日期：2013 年 7 月 5 日。

^{*} 感謝兩位匿名審查委員提供寶貴的修改意見。

中文摘要

本研究以 2012 年屏東縣長期照護需求調查計畫為基礎，透過問卷蒐集之方式以瞭解屏東縣各區域 65 歲以上長輩、30 至 64 歲身心障礙者與原住民族對三大類長期照護服務之認知與需求程度，以期藉此探討與評估屏東縣民所需之長期照顧服務型態及其使用意願，並分析與推估長期照護服務之人力與相關資源之供需面與其相關性。據此，本研究共收集 1,263 份有效問卷；一方面以訪員至屏東縣各鄉鎮之社區關懷據點進行問卷訪談，另方面則由居家服務機構之督導員與居家服務員進行接受居家照護服務者之問卷訪談。

本研究之發現大致如下。首先，受訪者對於三大類長期照護服務，亦即居家、社區與機構式照護服務，之項目及內容多不甚了解。其中，對居家與機構式照護服務項目與內涵之認知程度較低。第二，受訪者對機構式照護服務之需求程度低，而對居家與社區照護服務之需求相對較高。第三，恆春區受訪者對於三大類長期照護服務內涵認知程度顯著較屏東縣其他區域之受訪者高，而屏東區之受訪者對於長期照護服務之認知程度較低。第四，恆春區受訪者對於三大類長期照護服務之需求程度顯著較其他區域之受訪者高，而屏東區與潮州區則普遍較低。

關鍵字：長期照護服務、需求調查、認知調查、屏東縣。

A Research on People's Perception of and Needs for Long-term Care Services in the Pingtung County

Hung-Yang Lin

Assistant Professor, Department of Social Work, National Pingtung University of
Science and Technology, Taiwan

Shu-Twu Wang

Associate professor, Department of Social Work, National Pingtung University of
Science and Technology, Taiwan

Li-Ju Jang

Assistant Professor, Department of Social Work, National Pingtung University of
Science and Technology, Taiwan

Shan-Ru Chao

Professor, Department of Social Work, National Pingtung University of Science
and Technology, Taiwan

Song-Lin Huang

Associate professor, Department of Social Work, Asia University, Taiwan

Abstract

This research intends to enquire the perception of, and the needs for, long-term care services of those economically vulnerable people, including those over 65 years old, the disabled aged between 30 and 64 and aboriginals, and accordingly to evaluate the arrangement of resources through a survey in the Pingtung County in 2012. For this purpose, this study collected 1,263 valid questionnaires from those who attended activities organised by community care centres for elderly as well as those who apply homecare services.

The findings of this study are as follows. Firstly, the respondents were not

well-informed about the items and means of homecare, community care and institutional care services. Among them, they were lack of the knowledge about institutional care services the most. Secondly, respondents reported that they need more homecare services but less institutional care. Thirdly, among the five districts of the Pingtung County, the overall knowledge of long-term care services of the respondents from Hengchun Township was better than the others, while Pingtung District counterparts were poorer. Lastly, the degree of the needs for long-term care services of the respondents from Hengchun Township were significantly higher than the other districts, but the extent to which the Pingtung District and Chaochou Township counterparts reported was lower.

Keywords: long-term care services, needs survey, perception survey, Pingtung County

壹、前言

需求（needs）可謂社會政策發展之原動力。在社會政策的範疇中，皆是先藉由探索與討論何者為人類的基本需求，進而滿足之。亦即，當人們所處的狀態與其理想水準具有落差，且其差異使其內心產生不滿足，進而表達出不滿時，往往是該社會之社會政策再次向前邁進的時候。而在探究如何滿足人類的基本需求時，自然會從社會資源分配的角度切入，故而強調社會上的每個人在滿足基本需求這件事情上面，其立足點以及機會都應該是相同的。其中，所謂的基本需求不僅止於滿足最基本溫飽的生物需求，尚須滿足其他的社會性需求（Bradshaw 1972; Doyal and Gough 1991; Fitzpatrick 2001）。

據此，舉凡諸多歐陸國家因工業革命而產生社會巨變（請參照 Esping-Andersen 1990; Polanyi 1944），進而在 1880 年代發展出如德國的三大社會保險制度（即 1883 年的健康保險、1884 年的工傷保險，以及 1889 年的年金保險）（Zöllner 1982）、如丹麥於 1891 年發展出以稅收支應之老年津貼制度（Levine 1978）、如英國在 1908 年實施之老年年金保險（Hill 2002; Ogus 1982）、如瑞典在 1913 年開始的老年年金保險（Palmer and Wadensjö 2004），乃至於 1935 年美國為因應經濟蕭條而實施之社會安全法案，以及 1950 年在台灣試行之勞工保險條例，並於 1958 年正式實施，以回應勞工保障不足之問題（Lin and Kuo 2012）。此等之社會政策轉變與發展，主因在於工業革命之後，原先從事初級產業者轉至第二級產業服務，並由原來的自給自足成為受薪階級。在工業化持續且快速的發展之下，第二級甚至第三級產業之勞工人數迅速成長，而初級產業之從業人員也因此急速萎縮。因此，原先由家庭所負起之社會安全責任無法繼續維繫，故而透過社會保險之方式將家庭的社會安全責任予以社會化；係由社會中的工作人口透過社會保險費與稅賦之繳納擔負起上下兩代人口之社會安全責任，亦即代間契約（郭明政等 2013）。雖然中國、香港、新加坡與台灣仍呼籲應自我負責或由家庭其他成員支助，但大眾對於社會安全

給付之需求已漸漸成形，而相應之制度亦漸次發展（Lin 2011）。

如上所述，在工業社會中，賺取薪資以支應家中日常所需為各個已開發國家與開發中國家之常態。正因如此，在人口高齡化日趨惡化之下，為兼顧當前的工業化社會生活型態，就老年人口與身心障礙者之照料，長期照護保險與長期照護服務體系之發展成為大勢之所趨。為因應此一情勢所產生之社會需求，德國在 1995 年實施長期照護保險之後，東亞的日本與南韓亦分別於 2000 年與 2008 年相繼跟進，以適時反應工業社會在老年人口與身心障礙人口比例逐步攀高之際的長期照護服務需求（Fu.& Hughes 2012）。台灣自 2007 年亦開始推動十年長照計畫、落實長照機構評鑑申訴審議機制，而長期照護服務法草案亦現正於立法院審查，以回應大眾之需求。

因此，就台灣社會對長期照護服務之需求已然成熟，且國際上關於長期照護保險制度以及長期照護服務管理制度推展亦已有十多年之經驗可供學習與依循。欲在台灣乃至於屏東縣繼續推動與健全長期照護服務制度，首要之任務即在於精確的探查老年人口以及身心障礙者對於長期照護服務之需求為何，進而提出相對應的政策建議，適切滿足其需求，並妥適配置資源予長期照護服務之需求者。

以下，將陳述本研究之執行方式，並分別呈現樣本之基本資料、其對各類長期照護服務之主觀認知與需求，並評估受訪者之客觀需求。最後，則討論本研究之主要發現，並提出相關的政策建議。

貳、研究方法

一、 調查執行方式、規劃及其限制

本調查研究於民國 101 年 11 月 16 日至民國 101 年 12 月 27 日之間分別透過本校學生所擔任之訪員走訪屏東縣各鄉鎮之社區關懷據點，以及受長期照護

管理中心委託進行各項居家服務之機構與居家服務督導員針對接受居服之案主施測問卷。社區關懷據點文康活動參與者之訪員訓練與問卷施測，自民國 101 年 11 月 14 日進行至民國 101 年 12 月 25 日，並先行針對屏北地區之關懷據點展開聯絡與施測，之後逐步向南。其訪問之關懷據點北起鹽埔鄉，最南至枋寮鄉。社區關懷據點之問卷施測時間，皆依各據點之聚會時間進行。由於屏東縣幅員遼闊，南北距離之遠，故原鄉與屏南各鄉鎮，多交由居家服務機構與原民就業服務員進行。至於居服機構、居家服務督導員與原民就業服務員之合作方式，則先透過電話聯繫詢問各居家服務機構與就業服務員合作之可能性與意願，並於確定合作後先行寄發問卷。待問卷寄達後，透過電話方式對居家服務督導員與就業服務員進行訪員訓練，或由研究人員至機構親自執行。

因此，本研究極為短暫之執行期間限制吾等所能採行之抽樣方式，進而使本研究無法針對屏東縣現有照護人力資源之分配進行有效之推估，而僅能以描述性統計與相對有限之檢定方式檢測樣本。此即為本研究最主要之限制所在。

（一）樣本取得方式：立意抽樣

由於本調查計畫之主要目的為瞭解屏東縣老年人口與身心障礙者之長期照護服務之需求，故應盡可能瞭解母群體之態樣以及對於長期照護服務之認知、態度與需求，因而抽樣之份數也需提高。在抽樣之設計上，應符合屏東縣老年人口與身心障礙人口於各地區與鄉鎮之分佈為佳。此外，抽樣之設計亦需考慮不同年齡與性別所造成的體質老化之程度不同或具有不同身心障礙別人口之照護需求程度不同，以致影響其對長期照護服務之需求。因此，較為理想之方式應同時考量地區別、年齡、性別以及身心障礙者之障別與級別進行分段之分層抽樣為宜。然而，由於老年人口與身心障礙者在各地區與各鄉鎮之分佈甚廣，且執行之期間僅不到一個半月等限制。若欲順利獲得樣本，則需各地區老年人口關懷據點以及身心障礙者安置機構之工作人員的協助。考量上述研究限制後，本研究決定採用立意抽樣（purposive sampling）之方式。亦即，由各關懷據點之服務人員介紹符合條件的研究樣本，以及由居家服務機構與居家服

務督導員代為尋找符合本研究對象之個案進行問卷施測。

（二）測量工具之形成

本研究之問卷設計將涵蓋個人與家庭基本資料、對長期照護三大類服務之認知與主觀需求，並透過 ADL (Mahoney and Barthel 1965; Wade and Collin 1988)、IADL (Lawton 1971; Lawton and Brody 1969) 與 SPMSQ 三項量表評估受訪者對長期照護服務之客觀需求。其中，對於長期照護三大類服務之認知部分，係由施測者逐項詢問受訪者，並從其回答判定其是否確切知悉各項服務之內容。就此，認知部分之答案，僅有「是」與「否」兩種。本研究對於主觀需求部分之測試，則於其自己陳述所瞭解之服務內容，以及在施測者補充確切的服務內容後，由受訪者表示其當前是否需要這項服務。最後，對於客觀需求的測量，則透過上述 ADL、IADL 與 SPMSQ 三項量表進行衡量；其準則，請參考本文長期照護服務之客觀需求評估部分對於需照護一至三級以及需支援等級之認定。就 SPMSQ 的部分，則依照 Pfeiffer (1975) 之建議，將個人之教育程度亦納入認知功能障礙之衡量。

本研究所欲調查的長期照護三大類服務之認知與主觀需求，分別為居家照顧、社區照顧以及機構式照顧三類，而其細項則依屏東縣長期照護管理中心提供之項目為準（如表 1 所示）。

表 1 三大類照護服務項目與內容以及前測之信效度分析結果

表 1 三大類照護服務項目與內容以及前測之信效度分析結果

居家照顧 (Cronbach's $\alpha = .965$)	社區照顧 (Cronbach's $\alpha = .890$)	機構式照顧 (Cronbach's $\alpha = .977$)
居家照顧服務 居家護理服務 居家復健服務 居家備餐服務 陪伴就醫服務 身體清潔服務 家務清潔服務 居家陪伴服務 家庭托顧服務 日間照顧服務 居家喘息服務	關懷訪視服務 電話問安服務 交通接送服務 送餐服務 居家無障礙環境改善服務 輔具購買租借服務 社區關懷據點文康活動服務	機構式喘息服務 機構式日間照顧服務 護理之家長期照顧服務 養護中心長期照顧服務 安養中心長期照顧服務 機構式失智老人照顧服務

長期照護服務之主觀需求以五點式量表進行（五分表示非常需要），並以表 1 中之各項服務項目為基礎，詢問受訪者是否知悉各項服務項目及其內容，以及其自認為對各服務項目是否存在需求。本研究根據問卷之前測進行 split-half 的 Cronbach' s 檢驗；若 $> .8$ ，則表示該量表達到高度之信效度與內部一致性（Cronbach 1951: 321-322）。據此，表 1 之結果顯示，信效度分析之 Cronbach' s 值皆至少達到 .890。

表 2 本研究樣本之基本資料

n=1,263			
性別	人數 (%)	受訪者之居住區域	人數 (%)
男性	488 (38.6)	高樹區	196 (15.5)
女性	775 (61.4)	屏東區	446 (35.3)
		潮州區	361 (28.6)
年齡	人數 (%)	東港區	161 (12.7)
不知道	25 (2.0)	恆春區	99 (7.8)
29 歲以下	9 (0.7)		
30 至 49 歲	72 (5.7)	原住民身份與否	人數 (%)
50 至 64 歲	203 (16.1)	是	99 (7.8)
65 歲以上	954 (75.5)	否	1,164 (92.2)
教育背景	人數 (%)	居住型態	人數 (%)
不識字	466 (36.9)	獨居	240 (19.0)

識字、自修	86 (6.8)	僅與配偶（或同居人）同住	220 (17.4)
國小	406 (32.1)	與配偶（或同居人）以及其他家人同住	584 (46.2)
初中（國中）	111 (8.8)	與其他人同住（含居住機構中）	219 (17.4)
高中	113 (8.9)		
專科	50 (4.0)	家戶之同住人數	人數 (%)
大學	27 (2.1)	1 至 2 人	549 (43.5)
碩士及以上	4 (0.3)	3 至 5 人	401 (31.7)
		6 至 8 人	207 (16.4)
最近一份工作之職業類別	人數 (%)	9 人以上	46 (3.6)
管理人員	17 (1.3)	不知道/拒答	60 (4.8)
專業人員（含工程師）	51 (4.0)		
助理（半）專業人員（含技術員）	96 (7.6)	另有身心障礙手冊（以年齡分）	人數 (%)
事務性工作人員與其他類似技術層級者	597 (47.3)	不知道	3 (12.0)
非技術工	325 (25.7)	29 歲以下	2 (22.2)
軍人	22 (1.7)	30 至 49 歲	39 (54.2)
無正式工作者	155 (12.3)	50 至 64 歲	75 (36.9)
		65 歲以上	169 (17.7)
每月可支配所得	人數 (%)	主觀健康狀況	人數 (%)
不知道/拒答	786 (62.2)	非常好	45 (3.6)
<5,000	104 (8.2)	很好	307 (24.3)
5,001-10,000	203 (16.1)	普通	546 (43.2)
10,001-15,000	75 (5.9)	不好	333 (26.4)
15,001-20,000	22 (1.7)	非常不好	32 (2.5)
20,001-25,000	3 (0.2)		
25,001-30,000	30 (2.4)		
>30,001	40 (3.2)		

參、樣本概述

一、基本資料

本調查之樣本中（如表 2 所示），女性女性受訪者佔 61.4%（775 人），而男性為 38.6%（488 人）。就受訪者之居住區域而言，來自於屏東區（446 人）與潮州區（361 人）之受訪者人數最多，而居住於恆春區之受訪者最少（99 人）。以族群身份觀之，具有原住民身份之受訪者佔樣本數的 7.8%（99 人）。

其中，在表示記得自己年齡之樣本中（ $n=1,238$ ），最高與最低年齡分別為 100 歲與 21 歲，而平均年齡為 71.3 歲。表示不記得年齡與生日之受訪者，皆為在社區關懷據點施測時得到之樣本。就參與關懷據點文康活動之相關規定觀之：參與人應年滿 65 歲。因此，可推得該 25 位樣本（佔 2.0%）應皆已年滿 65 歲。但礙於沒有確切的年齡與生日可供參考，本調查計畫將其列為生日不詳。另外，本次需求調查共有 954 位（75.5%）受訪者為 65 歲以上之長者，203 位（16.1%）介於 50 至 64 歲，72 位（5.7%）為 30 至 49 歲，而另外 9 位（0.7%）則為 29 歲以下之受訪者。此外，受訪者之教育背景顯示，不識字與國小（國校）學歷者分別佔 36.9%（466 人）與 32.1%（406 人）為最多，其餘則為高中（8.9%）、初中（8.8%）與自修識字（6.8%）。專科含以上之學歷，在本次之受訪者中僅佔 6.4%（共 81 人）。

就受訪者目前從事之職業，或最後一份工作的職業分類而言，近五成（47.3%）表示過去以務農為主業，亦即「事務性工作人員與其他類似技術層級者」，而第二與第三則分別為「非技術工」（25.7%）與「無正式工作者」（12.3%）。其中，「無正式工作者」多為家管。另外，「助理（半）專業人員（含技術員）」之人數僅 96 人，佔 7.6%。其餘如「專業人員（含工程師）」、「軍人」與「管理人員」僅合佔約 7.0% 的樣本數。

知道其家戶人口數之受訪者（ $n=1,203$ ）表示平均與其一同居住之人口數為 3.66 人，而中位數為 3 人。由一同居住之家戶人數組別可知，每 4 位受訪者中即有 3 人（75.2%）居住於 5 人以下之家戶單位。其中，獨居或居住於兩人家戶者佔樣本數的 43.5%（549 人）。若由居住型態觀之，獨居和與配偶同住之人數相當，共約為 36.4%，而與配偶和其他家人同住者為 584 人，佔 46.2% 的受訪者。另外，與無血緣的他人同住以及住在機構中者則合計約 17.4%。

就願意回答每月可支配所得額度之受訪者而言（ $n=477$ ），其平均每月可支用所得約為 13,380 元新台幣，但標準差高達 14,816 元新台幣，而中位數為 7,000 元新台幣。由下表可進一步瞭解，477 人中超過 64% 受訪者（307 人）的平均每月可支配所得低於 10,000 元新台幣。

本次調查計畫之受訪者中，有 288 人（22.8%）領有身心障礙手冊。其中，65 歲以上之樣本中，領有手冊者為 17.7%，而 50 至 64 歲與 30 至 49 歲之受訪者，領有身心障礙手冊者則分別佔該年齡組樣本之 36.9%與 54.2%。由於樣本數不甚足夠，特別為年齡介於 30 至 49 歲者，其與母群體之態樣或存在差異，故無法得知年齡與領有身心障礙者之人數比例是否成反比。

就領有身心障礙手冊之受訪者而言，肢體障礙為 167 人（58.0%）最多。其餘的障別，則是以聽覺（11.1%）與視覺佔多數（10.4%）。另外，多重障礙與慢性精神病亦佔 8%左右。再者，就身心障礙者障礙級別而言，輕度與中度者各佔 30.2%與 34.7%，而重度與極重度則分別為 25.3%以及 11.5%。按其年齡組別觀之，65 歲以上之受訪者具有輕度與中度之身心障礙級別者之比例較其他年齡組別高，但 50 至 64 歲以及 30 至 49 歲年齡組具有重度與極重度之障礙級別者則較 65 歲以上者高。然而，由於 65 歲以上的樣本中來自於社區關懷據點者比例較高，或無法適當呈現高齡者身心障礙級別之全貌。

將近一半（47.0%）的受訪者表示膝關節之活動受限；小則酸痛，大則需開刀或已開刀。其餘較常見則為髖關節（12.6%）與踝關節（10.8%）的活動受限。輔具之使用則以單手拐杖（15.3%）與輪椅（12.3%）為主，其餘則未達 10%。另外，就目前所患之慢性疾病部分，407（32.2%）位受訪者表示患有內分泌及代謝方面之疾病，諸如內分泌性高血壓、糖尿病、甲狀腺亢進等。其次則為循環系統疾病（30.9%），如心血管疾病。至於患有骨骼肌肉系統及結締組織方面之慢性疾病則有 158 人，約 12.5%之受訪者。

肆、長期照護服務之認知與主觀需求

表 3 呈現屏東縣五區域 受訪者對於三大類照護服務內涵之認知程度所存在的差異。其中，表中之百分比代表各區受訪者瞭解各項照顧服務項目之內容者佔該區總受訪者人數的比例，並依照卡方檢定檢視該比例在各區受訪者之間

是否具有顯著差異。

就居家照顧服務而言，其結果顯示，各區域之受訪者除了對日間照顧服務之認知程度的差異不具顯著性外，其餘各項居家照護服務項目之認知程度皆有顯著差異。整體而言，恆春區之受訪者對於各項居家照顧服務內容的瞭解程度普遍顯著高於其他區域之受訪者，而屏東區之受訪者對於各項居家照護服務內容的認識則多數低於其他區域。

對於各項社區照顧服務之認知程度，受訪者除對「交通接送服務」與「居家無障礙環境改善服務」兩項內容之認知不存在顯著差異外，其餘項目則具有顯著差異。其中，恆春區與東港區在「關懷訪視服務」、「電話問安服務」與「送餐服務」等三項服務之認知程度皆較其他區高，而高樹區、屏東區、潮州區與東港區之受訪者對於「社區關懷據點文康活動服務」之認知程度顯著較恆春區之受訪者高。本調查研究亦發現，即便受訪者普遍對「輔具購買租借服務」之認知不高，但高樹區與恆春區受訪者對於該項之認知程度仍明顯較其他三區域受訪者高。

在機構式照顧服務項目方面，屏東縣各區域受訪者之認知程度僅在「機構式喘息服務」與「護理之家長期照顧服務」兩項上存在差異。其中，恆春區與東港區對於「機構式喘息服務」內容之認知程度較高樹區、屏東區與潮州區顯著較高，而恆春區、東港區與潮州區受訪者對「護理之家長期照顧服務」內容之認知程度顯著較高樹區與屏東區高。

此處所採用之區域劃分方式，係依照屏東縣政府之行政區域劃分。各區域所涵蓋之鄉鎮市如下：

高樹區：九如鄉、里港鄉、鹽埔鄉、三地門鄉、霧臺鄉、瑪家鄉、高樹鄉以及泰武鄉。

屏東區：屏東市、萬丹鄉、長治鄉與麟洛鄉。

潮州區：崁頂鄉、新埤鄉、潮州鎮、來義鄉、萬巒鄉、竹田鄉與內埔鄉。

東港區：東港鎮、新園鄉、林邊鄉、南州鄉、佳冬鄉、琉球鄉、枋寮鄉以及春日鄉。

恆春區：枋山鄉、獅子鄉、恆春鎮、滿州鄉與牡丹鄉。

表 3 屏東縣五區域受訪者對三大類照顧服務之認知程度

	高樹區	屏東區	潮州區	東港區	恆春區	單位：% Chi-Square
居家照護服務項目						
居家照顧服務	65.3	56.5	63.2	55.3	83.8	29.859***
居家護理服務	47.4	42.6	45.2	47.8	63.6	14.859**
居家復健服務	48.0	42.4	42.9	47.2	61.6	13.746**
居家備餐服務	56.1	52.5	56.0	49.1	71.7	14.858**
陪伴就醫服務	50.0	51.6	52.1	46.6	67.7	11.985*
身體清潔服務	60.2	54.9	65.1	54.0	77.8	24.115***
家務清潔服務	60.7	56.5	65.1	54.7	78.8	22.253***
居家陪伴服務	52.6	53.6	60.7	44.7	64.6	16.106**
家庭托顧服務	39.8	27.4	36.3	43.5	51.5	30.013***
日間照顧服務	41.3	39.2	45.4	46.6	53.5	8.899
居家喘息服務	34.2	25.6	29.9	36.0	48.5	23.189***
社區照護服務						
關懷訪視服務	54.1	55.6	56.8	72.7	61.6	17.236**
電話問安服務	51.0	53.4	54.3	67.1	63.6	13.994**
交通接送服務	52.0	50.2	48.2	56.5	60.6	6.800
送餐服務	58.2	54.9	52.4	64.0	67.7	11.843*
居家無障礙環境改善服務	42.9	41.7	36.3	39.8	51.5	8.311
輔具購買租借服務	43.4	34.3	31.6	36.6	45.5	12.085*
社區關懷據點文康活動服務	69.4	72.0	67.3	73.9	53.5	15.255**
機構式照護服務						
機構式喘息服務	30.6	25.6	24.9	34.8	35.4	9.966*
機構式日間照顧服務	37.2	41.9	41.0	45.3	48.5	4.413
護理之家長期照顧服務	36.7	34.5	43.2	45.3	47.5	12.197*
養護中心長期照顧服務	40.8	48.4	46.3	46.6	44.4	3.305
安養中心長期照顧服務	46.9	50.9	47.6	45.3	46.5	2.110
機構式失智老人照顧	33.2	30.0	29.6	39.8	34.3	6.526

*** p < .001, ** p < .01, * p < .05

就屏東縣各區域受訪者對各項居家照護服務之主觀需求是否存在顯著差異方面，表 4 以屏東縣五區域受訪者對各項居家照護服務之五分量表平均數進行 ANOVA 檢定，並顯示各區域對於各項居家照護服務之主觀需求存在顯著差

異。據此，本研究以 Bonferroni 檢定進一步檢驗任兩區域對何項居家服務之主觀需求具顯著差異。

如表 4 所示，本研究對主觀需求程度之原始區分方式係以平均分數 2.51 至 3.50 定為「維持當前人力配置程度」。在該水準之上，則以平均分數 3.51 至 4.50 以及平均分數 4.51 以上分別採用黃色與紅色標示，代表該區域於該項服務「需要提昇當前人力配置程度」與「相當需要提昇當前人力配置程度」。至於分數介於 1.51 至 2.50，以及 1.50 以下，則分別以淺藍色與藍色表示「可減少當前人力配置程度」以及「可大幅減少當前人力配置程度」。換言之，當色塊之顏色越呈現暖或冷色系，則代表該區對該項照護服務項目之人力之需求高或低。之後，在參考 Bonferroni 檢定結果後，調整表中原呈現之顏色。此依顏色區分等級之方式，有利於研究者與政策制訂者瞭解屏東縣各區域受訪者對於各項服務內容之需求程度。

其結果顯示，恆春區於每一項居家照護服務之需求程度皆較其他區域高；其中，除居家喘息服務顯示為維持原人力配置外，其餘項目皆應提高目前之人力配置。高樹區與東港區之結果顯示，除居家喘息服務可降低目前的人力配置外，其餘皆維持當前的人力配置即可。潮州區之受訪者顯示，除可降低對「居家照顧服務」、「居家護理服務」、「居家復健服務」、「身體清潔服務」、「家庭托顧服務」與「日間照顧服務」之人力配置外，其餘皆維持原人力配置水準。屏東區受訪者之需求程度與潮州區大致相似，除「居家照顧服務」一項認為應維持當前之人力配置水準外，對其餘居家照護服務項目之需求程度皆相同。

表 5 亦針對屏東縣五區域受訪者之各項社區照顧服務平均主觀需求分數採用與表 4 相同的檢定方式，以瞭解各區域受訪者對於各項社區照顧服務之需求程度是否具有顯著差異，進而檢視各區域對於各項社區照顧服務之主觀需求的程度。其結果顯示，屏東區之受訪者除認為「輔具購買租借服務」與「社區關懷據點文康活動服務」等兩項之資源配置維持當前之水準外，其餘項目之需求程度皆顯著較高樹區、東港區與恆春區之受訪者低，即認為可考慮降低當前所配置之人力與資源。潮州區受訪者對於社區照護服務之需求程度除大致與屏

東區相同外，其對「輔具購買租借服務」一項亦認為可考慮降低當前所配置之長期照護資源。東港區與高樹區之受訪者同樣認為應維持當前對於「關懷訪視服務」、「電話問安服務」、「交通接送服務」、「送餐服務」與「居家無障礙環境改善服務」所配置之人力與資源，但同時應提高「社區關懷據點文康活動服務」之資源與人力。此外，高樹區受訪者認為應提高當前有關「輔具購買租借服務」之資源。

至於恆春區之社區照護服務需求則與其他四區不甚相同。一方面，該區之受訪者認為應維持當前對於「關懷訪視服務」、「電話問安服務」以及「社區關懷據點文康活動服務」等三項社區照護服務之人力與資源，另一方面則需提昇「交通接送服務」、「送餐服務」、「居家無障礙環境改善服務」與「輔具購買租借服務」等四項服務之當前配置人力與資源。

至於機構式照顧服務之主觀需求部分亦以相同之檢定方式，並顯示受訪者對其之需求程度普遍較低。由本次計畫之實地訪查經驗顯示，其原因在於受訪者對於機構式照顧服務項目多傾向於規避，或多草率回答。其中，受訪者多表示，即便有長期照顧之需求，亦將偏好在家中接受照護。據此，如表 6 所呈現之結果，僅恆春區之受訪者表示各項機構式照顧服務所配置之人力與資源應維持當前之水準。高樹區與東港區之受訪者表示，當前各項機構式照顧服務所配置之人力與資源應可考慮降低，而屏東區與潮州區之受訪者甚至認為應可大幅減少目前所配置之人力與資源。

表 4 屏東縣五區域受訪者對各項居家照顧服務之主觀需求程度

	居家照 顧服務	居家護 理服務	居家復 健服務	居家備 餐服務	陪伴就 醫服務	身體 清潔 服務	家務 清潔 服務	居家 陪伴 服務	家庭托 顧服務	日間照 顧服務	居家喘息 服務
高樹區	3.04	2.50	2.52	2.73	2.61	2.71	2.95	2.69	2.43	2.42	2.38
屏東區	2.81	2.28	2.29	2.43	2.37	2.42	2.70	2.47	2.17	2.20	2.24
潮州區	2.72	2.33	2.30	2.48	2.37	2.45	2.68	2.50	2.20	2.24	2.18
東港區	2.81	2.67	2.61	2.65	2.60	2.65	2.69	2.54	2.50	2.50	2.37
恆春區	3.93	3.46	3.55	3.57	3.45	3.53	3.88	3.55	3.18	3.22	3.14
Total	2.91	2.47	2.47	2.61	2.52	2.59	2.82	2.61	2.34	2.37	2.33
需求程度 顏色圖例	可大幅減少當前 人力配置程度	可減少當前人力 配置程度	維持當前人力配 置程度	需提昇當前人力 配置程度	相當需要提昇當 前人力配置程度						

表 5 屏東縣五區域受訪者對各項社區照顧服務之主觀需求程度

	關懷訪視服務	電話問安服務	交通接送服務	送餐服務	居家無障礙環境改善服務	輔具購買租借服務	社區關懷據點文康活動服務
高樹區	2.95	2.93	2.76	2.80	2.73	2.86	3.57
屏東區	2.89	2.81	2.54	2.54	2.47	2.54	3.40
潮州區	2.69	2.65	2.47	2.55	2.41	2.32	3.25
東港區	3.12	3.09	2.90	2.87	2.67	2.62	3.56
恆春區	3.25	3.19	3.17	3.26	3.29	3.09	3.08
Total	2.90	2.85	2.65	2.68	2.58	2.58	3.38
需求程度顏色圖例	可大幅減少當前人力配置程度						
	可減少當前人力配置程度						
	維持當前人力配置程度						
	需提昇當前人力配置程度						
	相當需要提昇當前人力配置程度						

表 6 屏東縣五區域受訪者對各項機構式照顧服務之需求程度

	機構式喘息服務	機構式日間照顧服務	護理之家長期照顧服務	養護中心長期照顧服務	安養中心長期照顧服務	機構式失智老人照顧
高樹區	2.30	2.35	2.32	2.28	2.28	2.26
屏東區	2.15	2.16	2.12	2.11	2.11	2.09
潮州區	2.18	2.19	2.16	2.15	2.14	2.12
東港區	2.38	2.42	2.42	2.41	2.40	2.35
恆春區	2.69	2.77	2.90	2.82	2.74	2.63
Total	2.25	2.28	2.26	2.24	2.23	2.20
需求程度顏色圖例	1.00-1.50					
	1.51-2.50					
	2.51-3.50					
	3.51-4.50					
	4.51-5.00					

伍、長期照護服務之客觀需求評估

行政院於 2009 年 12 月提出之長期照護保險規劃報告，將如表 21 所陳述之三方案一併提出。該報告提及方案一與方案二較適合台灣實施；其中，第一方案之優點在於與現行保費率之計算相同，而缺點則在於以 ADL < 20 之規定較為嚴格。反之，第二方案之 ADL 標準雖略微寬鬆，但其保費率計算需重新設計，屆時影響之層面較廣。

表 7 長期照護保險規劃報告所提之三方案

方案一	方案二	方案三
分級：四級 需支援：ADL > 70 + 3 項 IADL 照護一級：ADL 41-70 照護二級：ADL 21-40 照護三級：ADL 0-20	分級：四級 需支援：ADL > 70 + 3 項 IADL 照護一級：ADL 51-70 照護二級：ADL 31-50 照護三級：ADL 0-30	分級：四級 需支援：ADL > 60 + 3 項 IADL 照護一級：ADL 41-60 照護二級：ADL 21-40 照護三級：ADL 0-20
理由	理由	理由
1. Linton et al. (2007)指出巴氏量表的得分在 40 分以下表示個案非常的依賴。照護三級至一級分別符合巴氏量表完全依賴、極重及重度標準，避免輕症重判。 2.縮小重度失能與完全依賴的差距，貼近失能者需求。 3.各國比較顯示，德國採 2 項 ADL 失能為給付原則，其 65-80 歲有 2 項 ADL 失	1.照護三級上限的截斷點(30 分)與巴氏量表完全依賴的定義不同，但與國內目前外籍看護工的申請條件一致。 同方案一。	1. Linton et al. (2007)指出巴氏量表的得分在 40 分以下表示個案非常的依賴。照護三級至一級分別符合巴氏量表完全依賴、極重及重度標準，避免輕症重判。 2.同方案一。 3.各國比較顯示，德國採 2 項 ADL 失能為給付原則，其 65-80 歲有 2 項 ADL 失

能者佔 5.6%，內政部(2003)我國老人有 1-2 項失能者為 6.02%，與德國最接近。採 2 項 ADL 失能為給付原則，其中得分最重的為移位與平地行走兩項得分為 30 分，故照護一級上限為 41-70 分。 4.針對 65 歲以上 ADLs 完整但有 3 項 IADLs 失能的「獨居老人」及「認知功能障礙者」，給付支持照顧使其能在社區獨立生活及獲得所需的協助。	同方案一。	能者佔 5.6%，內政部(2003)我國老人有 1-2 項失能者為 6.02%，與德國最接近。依據政府現行資料，王雲東老師的推估，0-20 分約 5-6 項失能、21-40 分為 3-5 項失能，41-60 為 1-3 項失能。 4.同方案一。
--	-------	--

資料來源：整理自行政院(2009: 2-26)。

然而，就當前行政院衛生署與經建會針對長期照護保險之規劃方向皆依循第二方案，故在此之計算方式皆以第二方案為準。因此，在審核長期照護需求時，皆依循該方案之級別。此外，行政院衛生署（2012: 10）之相關政策文件亦提及應將具有認知障礙，甚或同時具有認知障礙與 IADL 障礙者考量入內。據此，本研究報告在計算本次調查樣本中具有長期照護需求者時，同時將下列六種群體納入：

- (1) 照護第三級（重度）：ADL < 30。
- (2) 照護第二級（中度）：31 < ADL < 50。
- (3) 照護第一級（輕度）：51 < ADL < 70。
- (4) 需支援等級（輕度）：ADL > 70，且 IADL 有三項以上功能失常（Lawton 1971; Lawton and Brody 1969）。
- (5) 需支援等級（輕度）：ADL > 70，且 SPMSQ 中度認知障礙以上。
- (6) 需支援等級（輕度）：ADL > 70，且 IADL 與 SPMSQ 同時失能。

就上述之照護與需支援等級觀之，本研究之客觀需求部分係以 ADL、IADL 與 SPMSQ 三項量表評估受訪者之長期照顧服務需求。其中，SPMSQ 之中度認知障礙判定係依據受訪者之教育程度與誤答之題數做成綜合之判斷；亦即，依照受訪者的教育程度，答錯之題數達到 4 至 8 題，即可認定為認知功能具有中度障礙。據此，依本研究所計算出之各類具有長期照護需求者觀之，約 27.8% 之受訪者具有長期照護服務之需求。若依據行政院（2009）與衛生署（2012）所認定之準則觀之，非屬照護第三級至第一級之人，則應能採社區照顧服務為主，以滿足其需求。據此，本研究之數據顯示，非屬照護第三級至第一級之人數為 157 人（表 22 中，ADL 無須照護者下含三類，共計 157 人。），約佔本次調查之樣本數的 12.4%。至於本研究評估屬於需照護三級至需照護一級的受訪者（194 人），則約佔樣本數的 15.4%（詳見表 8）。

表8 屏東縣五大區六類需照護程度之分佈

							n=1,263
區域別	需三級照護	需二級照護	需一級照護	ADL無須照護			總和（%）
				僅認知障礙	僅IADL障礙	同時認知與IADL障礙	
高樹區	9	4	10	2	17	2	44 (22.4)
屏東區	30	13	23	8	31	9	114 (32.3)
潮州區	16	14	13	3	30	9	85 (23.5)
東港區	9	11	14	2	21	6	63 (39.1)
恆春區	6	10	12	0	15	2	45 (45.5)
Total	70 (5.5)	52 (4.1)	72 (5.7)	15 (1.2)	114 (9.0)	28 (2.2)	351 (27.8)

若以目前長期照護服務所涵蓋之群體而言，除經評估為需照護三級至需照護一級者外，尚包括同時具有三項以上 IADL 失能者，但不涵蓋具有認知障礙者。因此，根據此等準則，當前被認定具有長期照護需求者約佔樣本數之 26.6%（表 22 中，除 ADL 無須照護但具有認知障礙者以外，皆被認定有長期照護需求，共計 336 人。）。其中，目前將 ADL 分數大於 70 但具有三項以上 IADL 失能者定義為需照護一級，亦即對長期照護服務具有輕度需求者。

據上述之長期照護需求定義，表 9 為本次調查中具有長期照護需求者之人數，並依照原住民、30-64 歲身心障礙者與 65 歲以上長者等三群體區分。就具有長期照護需求者觀之，分別佔上述三群體之比例為 13.1%、61.4%與 13.5%。亦即，就原住民與 65 歲以上樣本而言，皆約有 13%以上具有長期照護需求，而 30-64 歲之身心障礙者則超過六成具有長期照護需求。

表 9 屏東縣五大區域具長期照護需求者，以照護等級與身份別分

區域別	原住民 (n=99)			
	照護三級	照護二級	照護一級	總和 (%)
高樹區	1	0	2	3
屏東區	0	0	0	0
潮州區	0	0	4	4
東港區	0	0	0	0
恆春區	2	1	3	6
Total	3	1	9	13 (13.1)

區域別	30-64歲身心障礙者 (n=114)			
	照護三級	照護二級	照護一級	總和
高樹區	2	0	6	8
屏東區	6	1	14	21
潮州區	4	5	10	19
東港區	2	4	5	11
恆春區	2	4	5	11
Total	16	14	40	70 (61.4)

區域別	65歲以上長者 (n=954)			
	照護三級	照護二級	照護一級	總和
高樹區	6	3	6	15
屏東區	22	10	15	37
潮州區	12	9	11	32
東港區	7	7	11	25
恆春區	4	6	10	20
Total	51	35	53	129 (13.5)

陸、研究發現與政策建議：代結論

一、研究發現

本次屏東縣之長期照顧服務需求調查之主要發現與結論如下。首先，受訪者普遍對於目前所提供之居家、社區與機構式照顧服務項目之認知相對不足。就居家、社區與機構式照顧服務項目之認知程度不足 50%之項目分列如下：

(1) 居家照顧服務：居家護理服務 (46.4%)、居家復健服務 (45.4%)、家庭托顧服務 (35.8%)、日間照顧服務 (43.4%) 與居家喘息服務 (31.3%) 等五項。

(2) 社區照顧服務：無障礙環境改善服務 (40.9%) 與輔具購買租借服務 (36.1%) 兩項。

(3) 機構式照顧服務：六項服務內容之認知程度皆低於 50%。

至於受訪者對於長期照護服務之認知程度達 60%以上者，僅如下所列之項目：

(1) 居家照顧服務：居家照顧服務 (61.8%)、身體清潔服務 (60.3%) 與家務清潔服務 (61.1%) 等三項。

(2) 社區照顧服務：僅關懷據點文康活動服務 (69.0%) 一項：

(3) 機構式照顧服務：無。

雖然本需求調查呈現出受訪者對機構式照顧服務之認知程度低，然於施測期間發現，受訪者多表達不願意，甚或排斥，被送至護理、養護與安養機構中接受各項長期照護服務，故普遍不願表達其瞭解該列服務內容。即使表示瞭解機構式照顧服務之內容者，其同時強烈表示家中人手足夠；即便未來需要長期照護服務，亦只願意在家接受居家與社區照顧服務。

第二，就屏東縣五大區域受訪者對三大類長期照護服務之主觀需求程度而言，其對社區照顧服務之需求分數較高，而對機構式照顧服務之需求則相對較

低，且平均分數鮮少超過 3 分。居家服務部分以居家照顧與家務清潔兩項為受訪者最需要之居家服務，而社區照護服務中的社區關懷據點文康活動服務為本研究平均需求程度中唯一超過 3 分之項目。在本需求調查中，平均分數高於 2.5 之長期照顧服務項目分列如下：

（1）居家照顧服務：居家照顧服務（2.91）、居家備餐服務（2.61）、陪伴就醫服務（2.52）、身體清潔服務（2.59）、家務清潔服務（2.82）以及居家陪伴服務（2.61）等六項。

（2）社區照顧服務：本類各項長期照顧服務之平均分數皆高於 2.5，且社區關懷據點之文康活動服務更高達 3.38。

（3）機構式照顧服務：本類各項長期照顧服務之平均分數皆低於 2.5，甚至皆低於 2.3。

依據本次樣本取得之安排方式觀之，整體樣本對社區照顧服務之各項服務皆表示具有較高之需求程度，即表示其餘樣本對此類照顧服務亦採取較為正面之態度。

就居家照顧服務方面，上述七項需求程度較高之服務項目，亦為受訪者認知程度較高之項目。由此可知，受訪者對該項服務之內涵的認知程度較高者，或將提高其使用意願與主觀需求。然而，社區關懷據點受訪者對「身體清潔服務」一項較易產生如其對機構式照顧服務之負面反應；故雖認為需要，但程度偏低。至於諸項機構式照顧服務皆呈現低度需求，承上所述，由於受訪者對該類照顧服務之認知較為負面，且多認為待在家中接受長期照顧服務即可，故其需求與認知程度皆低。

第三，就本次調查之樣本顯示，恆春區與潮州區之受訪者對各項居家與社區照顧服務內涵之認知程度顯著高於其他三區之受訪者。然而，恆春區之受訪者對於社區關懷據點文康活動服務之認知程度反顯著較其他四區之受訪者低。最後，機構式照護服務認知程度之檢定，各區域受訪者除對「護理之家長期照顧服務」一項具有顯著之差異外，各區域受訪者對於其他各項服務內容之認知程度不具顯著之差異。其中，恆春區受訪者對於護理之家之照護內容顯著

較其他區域受訪者高。

第四，本研究檢定各區域對於各項長期照顧服務之主觀需求程度差異（即表 4、5 與 6）顯示，恆春區受訪者普遍對各項照護服務之需求顯著較屏東區與潮州區之受訪者高。至於高樹區與東港區對於各類長期照護服務項目之主觀需求程度，則普遍居中，亦即維持目前所配置之人力與資源水準即可滿足所需。根據本次調查之樣本觀之，恆春區受訪者認為居家與社區照顧服務各項服務之人力與資源宜增加，而屏東區與潮州區之受訪者則認為上述兩類之諸多服務，甚至每項機構式照顧服務，之人力與資源應考慮降低當前的配置水準。此一發現，與現有之照顧服務人力、資源，及其區域本身所具備之資源與能力應有密切相關。亦即，屏東區與潮州區為屏東縣人口較為密集且資源較為豐富之地區，故其對各項長期照護服務之需求程度顯著較資源相對貧乏之恆春區低。

第五，由於本次需求調查所採之抽樣方式以立意抽樣為主，而非注重樣本與母體結構應盡量相符之分層抽樣，故無法以此推估當前之長期照護需求，進而做出較為詳盡之人力之配置分析與評估。因此，僅能根據所獲得之樣本瞭解其具備各長期照護服務需求等級之人數與比例。根據本次需求調查樣本之客觀長期照護服務需求觀之，超過 13% 的原住民與 65 歲以上人口樣本皆有需照護三至一級之長期照護服務需求，而 30 至 64 歲之身心障礙者則超過六成受訪者之身心狀況顯示其具有該需求。總和而言，約 27.8% 之受訪者具有長期照護服務之需求。

二、政策建議

基於本需求調查研究之各項發現，做成後續之相關政策與研究方向建議，分述如下：

（一）居家照顧服務與社區照顧服務之人力與資源配置應相對提昇，並進一步探討原鄉之需求

於本次需求調查過程中，因為受訪者對機構式照護服務之內容表示反感，且由本研究之發現，亦顯示受訪者對於機構式照護服務之需求程度明顯相對於居家照護服務與社區照護服務低。因此，未來在照顧服務人力訓練與資源配置之方向，應特別著重於居家照顧服務與社區照顧服務之提供，以及從業人員之專業智識與技能；其中，又以居家與社區照顧服務並重。

至於不同需求者之照護類型安排，亦可思考對輕度之長期照護需求者以居家照護與社區照護服務為主。中度需求者或仍能以居家與社區照護服務為主，並以機構式照護服務為輔。重度之長期照護需求者則需考量其家戶人力與經濟條件，或仍以各項居家照護與社區照護服務為主；若家戶之條件相對不足者，則應以機構式照護服務為主。

除上述應著重之長期照護服務類別外，就受訪者對各項服務之需求以及當前照顧服務人力配置之情形觀之，後續應以東港區與恆春區之人力與資源提昇為主，而高樹區、屏東區與潮州區之人力培養與資源分配則居次。其中，由於原住民受訪者在本次的客觀需求調查中顯示其對長期照護服務之需求程度並不亞於非原鄉關懷據點之 65 歲以上長輩、其所能獲得之照護人力與物力資源皆較非原鄉地區有限（如屏東縣第一個原鄉長期照護據點於 2011 年 7 月 10 日在三地門鄉成立時，屏基院長余廣亮先生即提及，就屏東縣原鄉地區具有長期照護需求者而言，獲得服務之人數僅約 6%。其原因主要在於原鄉地區位處偏遠，且長期照護相關資訊與其就社區資源所能提供之服務項目則至為有限請參照：<http://www.epochtimes.com/b5/11/7/10/n3311364.htm> 瀏覽日期：2013.07.01）、其自身之經濟能力限制而無力取得所需之服務，以及外來照服人力不熟悉原鄉住民之文化和語言等（王增勇 2013: 7-8），故後續之研究應對其需求做進一步評估，以瞭解原鄉長期照護服務在人力訓練與配置以及資源之分配重點，並尋求對策。我國雖已於 2007 年推出長照十年計畫，並在其後注意到原鄉地區的長期照護需求與資源配置之失衡，但關於改善此等狀況之研究以及政策仍相對有限，實有待進一步的瞭解與規劃（經建會人力規劃處 2009: 70）。

（二）一方面促進長期照護人力之培育與保留，另方面應確實督導服務之品質

延續上述之內容，當再次確認照服人力應持續且大幅提升之方向後，應進一步探討人力培育之規劃。

就 2011 年屏東縣長期照護管理中心所提供之資料，平均而言，接受居家服務人員訓練後確實從事居家照顧服務者，僅約 48.8%，亦即不足五成。其中，未參與居家照顧服務者的因素之一在於其之家戶中即有長期照顧服務之需求者。因此，參與受訓僅為習得長期照護服務之技術，以服務家人。即便如此，其代表該參訓者或近乎全時照顧至少一位具有長期照護服務之需求者，且其在未來或具有居家或機構式喘息服務之需求。

與此同時，相關單位應一方面探求參訓者未從業的其他因素，而另一方面則應持續提升居家照顧服務人員之勞動條件，以使此等工作相較於其他照護性質工作具有競爭力，進而能獲得充足之人力投入此一領域，並提昇其服務品質（陳麗津 and 林昱宏 2011）。就其勞動條件而言，每小時 180 元新台幣之待遇相對其他行業而言並無太大誘因，且該條件已經持續數年而未調整。再者，由於相關研究顯示照服從業人員之情緒困境亦為其能否持續從事該領域工作之關鍵，故政府相關部門應研擬對應之政策，以提昇其就業安定（藍育慧, et al. 2010）。第三，由於照服員之工作地點不定，且相當比例之時間耗費在往返案家之間。此外，即便安全抵達案家，其環境亦未能確保照服員甚至其服務之對象的安全，使其容易發生職災甚至人身安全之危害（黃源協, et al. 2010）。以上之狀況，在在影響其繼續留在照服領域服務之意願。第四，亦應提升居家服務人員之服務品質與成效。除應藉此使獲得照護服務者能深切體認長期照護制度之實益外，亦藉由確切落實居家服務之督導，淘汰不適任之居家服務員，以使案主獲得照護服務之權益獲得相對之保障（陳麗華, et al. 2011）。

（三）長期照護服務項目及內容應透過社區關懷據點進行推廣，並以據點為中心，厚植社區協助甚或執行長期照護服務之能力

如本需求調查研究之發現所示，受訪者多不願意使用機構式長期照護服務，而傾向於居家與社區式的照護服務。此外，前述之內容亦提及受訪者對於諸多現行長期照護服務之內涵不甚了解。據此，即顯示長期照護制度需依靠社區之聯繫功能方能有效甚或快速擴展屏東縣之長期照護服務。

若按此等脈絡之發展，則應透過社區關懷據點之聚會時間與一連串相關之活動加強宣導各項長期照護服務之內容。其中，各社區關懷據點之志工亦應藉其執行電話問安服務、關懷訪視服務與送餐服務時瞭解其是否具有長期照護服務之需求，並告知相關訊息。甚或回報相關單位，並由該單位派員瞭解與評估其需求，以利輸送其所需之服務，滿足其需求。如此一來，除能厚植與強化社區之互助與照護功能外，亦能透過社區關懷據點建立社區內之關懷網絡，以協助政府相關單位標示出具有長期照護需求者，並藉此，一方面，連結居家照護服務與機構式照護服務，另方面則可作為完善全縣長期照護網路之重要節點。最終，則能充分實現以社區照顧與居家照顧為主的在地老化目標(莊秀美 2009; 趙珍妮 2007; 邱泯科 and 林伶惠 2010; 高淑貴 and 周欣宜 2008; 黃松林 2005)。

(四) 長期照護需求者之認定，應納入具有中度以上認知功能 (SPMSQ) 缺損者，使其獲得所需之社區照護服務，進而評估其長期照護需求

即便行政院衛生署將具有中度以上認知功能缺損者亦列為長期照護服務之需協助者，在認定長期照護需求者之實務中，此等人仍不具有長期照護服務之補助資格。就具有認知功能缺損者而言，其易因自身之認知功能障礙而導致一至兩項 IADL 障礙，反之亦然。雖其 IADL 仍未達長期照護需求之認定標準，然其生活之自理能力實已漸漸不可期待，而需家人甚或透過社區或居家照護服務協助其生活(王雲東, et al. 2009)。

就德國於 1995 年建立之長期照護制度，甚或其他自 1880 年代即已實施之社會保險制度而言，皆基於社會預護 (Sozialvorsorge) 之概念而建立 (Lin and Kuo 2012)。預護之理念在於一個社會欲保障之社會風險未發生前，往往以社

會保險為方式提供人民相對應之保障。如此一來，使其在遭受該風險時，可立即透過該社會保險制度獲得經濟上之保障。

若欲確切落實此等理念，則應思考透過社區之功能，將此等對象預先標示為未立即具有長期照護需求，但在未來一定期間內或有需求產生之警示功能。就此，亦使政府相關單位能夠先行進行評估，並建立具有長期照護潛在需求之名單，以在可預見之未來能夠有效掌握其狀況，並於有需求時立即給予援助。另方面，亦同時透過社區關懷據點之功能，提升其參與據點文康活動服務之頻率，進而維持其認知能力、身、心理以及社會功能。

參考文獻

- 王雲東、鄧志松、陳信木、楊培珊（2009）《我國長期照護服務需求評估（（98）022.805）》。台北市：行政院經濟建設委員會。
- 王增勇（2013）〈初探長期照顧做為原住民自治的可能性〉。《社區發展季刊》，141，1-11。
- 行政院（2009）。《長期照護保險規劃報告》。台北市：行政院。
- 邱泯科、林伶惠（2010）。〈以竹苗照顧關懷據點為例探討我國老人社區式服務模式〉。《社區發展季刊》，129，392-409。
- 高淑貴、周欣宜（2008）。〈推動在地老化策略之研究—以「建立社區照顧關懷據點計畫」為例〉。《農業推廣文彙》，53，35-48。
- 莊秀美（2009）。〈從老人的類型與照顧需求看「居家照顧」、「社區照顧」及「機構照顧」三種方式的功能〉。《社區發展季刊》，125，177-194。
- 郭明政、孫迺翊、林宏陽（2013）。〈我國長期照護需求推估及服務供給現況〉。載：楊淑文、王曉丹、李治安編，《邁向科際整合的法學研究》。台北市，國立政治大學法學院。
- 陳麗津、林昱宏（2011）。〈照顧服務員之工作能力初探〉。《崇仁學報》，5，1-23。
- 陳麗華、傅立葉、吳尚琪、王祖琪（2011）。〈99年度老人福利機構評鑑報告〉。台北市：行政院內政部。
- 黃松林（2005）。《如何建立社區照顧關懷據點：理念與實務》。台北市：內政部社會福利工作人員研習中心。
- 黃源協、吳書昀、陳正益（2010）。《「推動長期照顧服務機制」效益評估（RDEC-RES-099-030）》。台北市：行政院研究發展考核委員會。
- 經建會人力規劃處（2009）。〈我國長期照護需求推估及服務供給現況〉。《台灣經濟論衡》，7（10），54-71。
- 趙珍妮（2007）。〈從長期照顧政策談社區照顧關懷據點的功能〉。《社區發展季

刊》，118，229-243。

衛生署（2012）《長期照護保險之規劃》。台北市：行政院衛生署。

藍育慧、莊照明、趙淑員、丁于倩、郭容美（2010）。〈不同國籍長照機構照服員希望感、死亡態度、情緒困境及其相關因素之探討〉。《社區發展季刊》，131，468-486。

Bradshaw, J. 1972 'The Taxonomy of Social Need', *New Society*(496): 640-643.

Cronbach, L. J. 1951 'Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests', *Psychometrika* 16(8): 297-334.

Doyal, L. and Gough, I. 1991 *A Theory of Human Need*, Basingstoke: Macmillan.

Esping-Andersen, G. 1990 *The Three Worlds of Welfare Capitalism*, Cambridge: Polity Press.

Fitzpatrick, T. 2001 *Welfare Theory: An Introduction*, Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Fu, T. H.& Hughes, H.（原著），傅從喜、林宏陽（合譯）（2012）。《東亞的人口高齡化問題：21世紀的挑戰與政策發展》。台北市：松慧。

Hill, M. 2002 'Social Insurance in the United Kingdom: The Fall of the Beveridge Model', in M.-C. Kuo, H. F. Zacher and H.-S. Chan (eds) *Reform and Perspectives on Social Insurance: Lessons form the East and West*, Hague: Kluwer Law International.

Lawton, M. P. 1971 'The Functional Assessment of Elderly People', *Journal of the American Geriatrics Society* 19(6): 465-481.

Lawton, M. P. and Brody, E. M. 1969 'Assessment of Older People Self-Maintaining and Instrument Activities of Daily Living', *The Gerontologist* 9(3): 179-186.

Levine, D. 1978 'Conservatism and Tradition in Danish Social Welfare Legislation, 1890-1933: A Comparative View', *Comparative Studies in Society and History* 20(1): 54-69.

Lin, H.-Y. 2011 'Benchmarking Outputs of Pension Provisions in China, Hong Kong, Singapore and Taiwan: A SMOP Approach', *Asian Journal of Social*

Science 39(3): 332-364.

- Lin, H.-Y. and Kuo, M.-C. 2012 'Resuming the March of Welfare State: The Taiwanese Case', paper presented at the Joint Annual Conference of the EASP and the UK SPA on 'Social Policy in an Unequal World', 16-18 July 2012, University of York, UK.
- Linton, A. D., Lach, H. W., Matteson, M. A. and McConnell, E. S. 2007 Matteson and McConnell's Gerontological Nursing: Concepts and Practice, 3RD Edition, Philadelphia: Saunders.
- Mahoney, F. I. and Barthel, D. W. 1965 'Functional Evaluation: The Barthel Index', Maryland State Medical Journal 14(6): 61-65.
- Ogus, A. I. 1982 'Great Britain', in P. A. Köhler and H. F. Zacher (eds) The Evolution of Social Insurance 1881-1981: Studies of Germany, France, Great Britain, Austria and Switzerland, München: Max Planck Institut für ausländisches und internationales Sozialrecht.
- Palmer, E. and Wadensjö, E. 2004 'Public Pension Reform and Contractual Agreement in Sweden: from defined benefit to defined contribution', in M. Rein and W. Schmähl (eds) Rethinking the Welfare State: The Political Economy of Pension Reform, UK: Edward Elgar.
- Pfeiffer, E. 1975 'A Short Portable Mental Status Questionnaire for the Assessment of Organic Brain Deficit in Elderly Patients', Journal of American Geriatrics Society 23(10): 433-441.
- Polanyi, K. 1944 The Great Transformation, 2nd Beacon Paperback Edition, Boston: Beacon Press (c. 2001).
- Wade, D. T. and Collin, C. 1988 'The Barthel ADL Index: A Standard Measure of Physical Disability?' International Disability Studies 10(2): 64-67.
- Zöllner, D. 1982 'Germany', in P. A. Köhler and H. F. Zacher (eds) The Evolution of Social Insurance 1881-1981: Studies of Germany, France, Great Britain, Austria and Switzerland, München: Max Planck Institut für ausländisches.

研究論文

從「三都十五縣」到「五都十七縣市」： 都市治理困境之探析^{*}

黃建銘

國立彰化師範大學公共事務與公民教育學系教授

收稿日期：2013 年 6 月 7 日，接受刊登日期：2013 年 7 月 9 日。

^{*} 感謝兩位匿名審查委員提供寶貴的修改意見。

中文摘要

「三都十五縣」的規劃乃立基於生活圈的理念，並透過大都市的構建以累積更大的自治量能，藉以作為連結全球的節點，並作為帶動區域發展的火車頭，而透過縣市合併乃是擴大都市發展量能的途徑，且更重要的是原先的規劃也隱含關照臺灣海峽兩岸城市競爭的態勢，亦即縣市合併改制在兩岸交流扮演著重要角色。至於「五都十七縣市」則源於「三都十五縣」的規劃，並與三個生活圈以及七個發展區域作為連結原先構想的新方案，當然新的方案仍不脫藉由城鄉整合以強化區域競爭力的模式，仍將強化區域競爭力的重責大任落在直轄市本身，故「五都十七縣市」是否足以提升都市治理品質，值得吾人進一步探析。本研究聚焦從「三都十五縣」到「五都十七縣市」所面臨的都市治理困境，包括社會、政治、經濟及國土空間面向。本研究將透過文獻分析方法與深度訪談法，從都市治理的角度，探討此次國土空間規劃所帶來的影響，並認為建構區域治理機制以及強化公民審議能力，將是未來精進國土空間與行政區域改造之可行途徑。

關鍵字：三都十五縣、五都、直轄市、城鄉發展

From “ 3 Metropolises 15 Counties” to “5 Metropolises 17 Counties and Cities” : Analyzing Problems of Urban Governance

Jian-Ming Huang

Professor, Department of Public Affairs and Civic Education National Changhua University of Education

Abstract

“3 Metropolises 15 Counties” is based on concepts of living circles and accumulates greater advantages as the node connecting world and engine improving regional development. Consequently, mergers of cities and counties became the approach of enlarging metropolitan development advantages, even were viewed as corresponding exchange agent with China for cross-strait cities competition. Namely, mergers of cities and counties upgraded as special municipalities will play the role of promoting cross-strait exchange. As for “5Metropolises 17 Counties and Cities”, it is rooted in the idea of “ 3 Metropolises 15 Counties” and can connect with the planning of “3 Living Circles 7 developmental Regions”. The goal of the new division program still stresses strengthening regional competition by urban-rural integration and special municipalities are still regarded as the leading character to improve regional competition Therefore, “5Metropolises 17 Counties and Cities” will be discussed to promote quality of urban governance. This paper will aim to the problems of urban governance in the process of from “ 3 Metropolises 15 Counties” to “5 Metropolises 17 Counties and Cities”, including society, politics, economy and territorial space fields. The paper also analyzes the impact of territorial space planning by literature analyses and depth-interview. it will be feasible approaches that setting up regional governance mechanisms and strengthening deliberative

capacity of citizens to improve territorial space and administrative division in the future.

Keywords: 3 Metropolises 15 Counties, 5 Metropolises, special municipality, urban-rural development

壹、前言

自 1950 年以迄 2009 年核定新設直轄市為止，臺灣行政區域即因長年未調整，導致原先行政區域的界線成為區域發展的障礙，造成區域整合困難已成不爭之事實，過去多數的行政區域規劃方案以及相關行政區劃法制的訂定多停留於「坐而言」，難以真正跨入「起而行」的階段，論者指出合理劃分行政區域是科學佈置生產力的基礎，有利於促進經濟的健康發展，亦有助於民族自治政策的落實，鞏固全國各族人民的團結（蒲善新，2006：6-7），因此行政區劃對國家各方面的發展至為重要，在歷經第二次政黨輪替後，中國國民黨的政策主張在國會優勢及各種主客觀條件的折衝下，提出「三都十五縣」的方案，此一方案成為引領我國國土規劃的新方針，然而由於面臨諸多縣市以透過合併而申請改制直轄市的風潮，經過緊鑼密鼓的審查，最後行政院核定設立四個新直轄市，分別是臺北縣單獨改制為直轄市；臺中縣與臺中市合併改制為直轄市；臺南縣與臺南市以及高雄縣與高雄市亦分別透過合併改制為直轄市，至此，「三都十五縣」原先的內涵已被調整，因原先設計僅試圖建立三個大直轄市，但最後直轄市的總數卻達到五個，成為「五都¹十七縣市」的樣貌，從而「五都十七縣市」成為建構我國國土規劃的新圖像，並連結「三大生活圈、七個發展區域」以強化「五都十七縣市」作為提升國家競爭力以及區域平衡發展的新論述，這樣的轉折確實相當特殊，對日後地方自治與城鄉發展將產生何種影響，引發吾人進行討論的動機與興趣。由於現階段的國土空間圖像已與「三都十五縣」的規劃有甚大落差，會否帶給都市治理何種問題也同樣值得觀察。

儘管此次的行政區域規劃遭致諸多負面的批評，甚至包含許多政治算計的臆測，使得行政區域的劃分不只是藉由國土空間重構以提升國家競爭力的願景而已，更牽扯許多複雜的政治難題，也就更凸顯行政區劃的高度複雜與困難。儘管負面譏評難免，但這次的調整，仍是跨出紙上談兵的第一步，在此一「機

¹ 所謂「五都」即指五個直轄市，「都」並非法制上用語，僅係一般慣稱，但表徵其作為新行政區劃的重要性。

會之窗」開啟後，或將成為啟動國土重新規劃的新契機，當然，跨出國土空間改造的第一步後，吾人須更進一步思索與探尋的問題在於新的國土規劃方案是否真能落實「提升國家競爭力」以及「區域均衡發展」之初衷，尤其面對全球化浪潮，地方政府扮演起改革前沿的角色，區域調整乃是地方政府改革的重要基礎，故筆者認為值得研究社群討論的主要問題在於從「三都十五縣」到「五都十七縣市」，這樣的調整，就都市治理的角度而言，究竟是一種體現整合的契機抑或是潛藏割裂都會發展的隱憂？

為進一步分析此一國土空間的重新設計所可能引發城鄉發展的問題，本研究首先回顧都市治理之相關理論，以縷析探討研究問題的研究架構；其次說明直轄市功能與地位的轉變與新國土空間規劃圖像，從中析論直轄市內涵轉變後，直轄市未來對新國土空間發展所產生的影響；次而分別從社會、政治、經濟與國土空間等層面探討新行政區劃的都市治理趨向，探析「五都十七縣市」所帶來的困境與挑戰；最後則就全球化下城鄉治理的觀點，對「三都十五縣」到「五都十七縣市」的轉變進行反思，並提出本研究的眼光與建議，以作為日後精進行政區劃與國土空間設計之參考。

貳、都市治理的理論回顧

都市治理（urban governance）係以治理本質作為建構內涵之基礎，因此，本文認為探討都市治理的意涵，仍須先瞭解治理的意義，故對有關治理之意義以及相關理論加以說明，並進一步說明都市治理的意義與特質。

一、治理的意涵

治理（governance）一辭已成為各界所關注的概念，尤其在全球化與地方化兩股力量的牽引下，如何藉由治理體現公共性，進而使公共事務得以運作順

遂，更是吾人積極努力的方向，儘管治理受到各方矚目，但卻因觀察角度不一，對治理的認知也有所不同，難以建立放諸四海而皆準的共識，然 Gualini 認為「治理」是在體現統領（governing）效能的社會秩序理想型態間，處理「規範」（formal）與「運作化」（working）關係之再構（reframing）的概念。Gualini 也認為治理涉及國家、市場、社群、公司（firm）、聯盟（association）等概念，所以治理可以分成三個類別，所側重的焦點有所差異，一是將治理視為分析國家行動的概念；二是將治理視為分析超越政府的社會能力之概念；三是將治理視為分析經濟體制的社會秩序之概念（轉引自 Salet et al., 2003: 9）。所以，就治理的內涵而論，已經超越傳統重視政府處理公共事務的概念，轉而關注於政府以外的部門對公共事務處理所做的投入，因此，治理係轉化過去以國家為中心的運作模式，但並非全然漠視國家與政府在公共領域的影響力，只不過更加強調社會各部門在公共領域的重要性，所以治理的意涵即試圖體現藉由公私合夥的方式，強化處理各項公共事務的機能。

Oakerson (2004: 20) 則認為治理是包括政府內外的人們所進行的的工作，然政府僅是治理的必要條件而非充分條件，或許更適合將治理稱之為「共理」（cogovernance），而治理結構不是政府法令的產品，而是公民社會的產物民眾參與，治理必須立基於具有共識的規則。Feiock (2004: 5) 亦提出對政府的民主性控制，需要讓公民了解政府做些什麼以及怎麼樣才能做好的資訊，因此，從這樣的觀點可以瞭解公民參與是治理的核心理念，然而欲期公民參與能夠達到治理的效果必須在資訊充分的情況下始有可能。雖然政府結構對治理體系而言，並非扮演全然主導的核心角色，然而政府的結構卻強烈影響治理結構（Oakerson, 2004: 20），故政府結構仍在治理過程中扮演重要的角色。不同的治理結構勢將產生不同的治理過程，故應以多重面向加以衡量與評估，例如參與、代表性以及課責性等均屬衡評治理機制的重要標準（Oakerson, 2004: 21），面對都會分殊（metropolitan fragmentation）所形成的多元中心性（polycentrism），都市治理不僅應具全觀願景，更應重視對等溝通的精神。

Leach 與 Percy-Smith (2001: 22) 則指出若當代治理涉及諸多行動者與機

制，仍存有關於權利與影響力的分配的重要問題，即誰應該涉入地方治理？決策接受誰的利益？誰在地方公共服務與財務上獲取或損失利益？因此，儘管五都成形後，仍有諸多利益分配與行政動者互動的問題尚待討論，尤其在政治、經濟與社會等層面所遭致的困境，勢必需要進一步面對與因應，行政區劃與國土空間設計的問題似乎要以更謹慎的態度來面對，故吾人可由都市治理的意涵進一步分析此一問題。

二、都市治理的意義

現今因科技與工業高度發展結果，都市化現象日益迅速，人口也愈來愈向都市集中，然而由於既有都市空間與基礎建設所能容納的人口終屬有限，人口的增加使得都市範圍擴大，並且需要更多基礎設施以滿足居民生活之需，於是都市日漸成長，直接或間接影響周邊區域與其他聚落，逐漸與周邊其他都市或區域形成所謂的都會區，當都會區形成之後，則帶來許多公共問題，諸如環境、衛生、交通與產業發展等，這些問題通常並不侷限在單一都市，而是普遍影響整個都會區域，因而如何適當地因應並處理這些重要的都會問題，變得更為迫切，故都市需要治理，如何透過治理途徑使得都會區域的發展更加完善成為當代探討都市問題的重心。

因此都市治理即是透過治理來處理都會事務，具體的措施則在於建構都市治理機制，結合政府、市場與公民社會力量，以回應國家與地方對都會的價值與需求，Oakerson（2004: 17）認為都會治理（metropolitan governance）是在沒有都會政府（metropolitan government）的情況下產生，而都會治理在一個為數眾多的小型城市體（municipality）高度分殊（fragmented）的都會區域中，仍是有效的，而這種現象某種程度可與「新區域主義」（new regionalism）相連結，蓋新區域主義主張都會區能夠創設一個非單一主導型都會政府的都會治理結構。Pierre（1999: 374）亦認為任何國家與地方系絡下的都市治理（urban governance）之結構與導向都將成為回應規範、價值、理念與實務所引發的主

要作用，因此一方面可以瞭解有關不同的地方民主觀點、地方經濟發展中的地方政府角色下的各種城市治理模式、各種型態的分配政策與各種地方政權與地方公民社會的關係；另一方面也可瞭解引導地方政府與公民社會間進行各種互動的目的。雖然有關都市與都會的意義仍有若干差異，但都會與都市治理的功能與角色應是相符合的，前述 *Pierre* 的觀點係針對都市而論，但就都會的觀點而言，仍然充分闡述形構治理的主要要素，亦即都市治理除了參與主體的互動之外，更蘊含多元觀點與思維，且此種互動必須受到所處環境的影響，治理模式也將因所處系絡的差異而有所不同。

此外，*Pierre* (1999: 374-375) 亦提出都市治理的四個重要概念：1. 都市治理應被視為是由公私利益的交融與調和的過程來瞭解；2. 了解地方政府組織對認識都市治理是重要的；3. 不同都市治理的制度模式闡釋不同的價值體系、規範、信念與實務，這些價值體系產生不同的城市政策選擇與結果；4. 國家政治與常規對解釋都市政治的各個面向來說，乃是最有力的因素，如都市政治經濟、都市政治衝突以及地方動員資源的策略。從上述這四個觀點可以瞭解都市治理是一連串經濟、社會、政治與歷史因素的交會，從而影響政府與公民社會間的互動，治理過程的重要性也進一步被凸顯出來，就都會治理機制的建立而論，組織設計成為吾人所要思考的焦點，甚者，雖然全球化力量相對弱化國家的影響力，然而這並不代表國家在整個都會治理過程中完全消失，而是國家的角色與作用必須被重新轉化與定位。因此，就建構都市治理機制而言，都市組織是首要探究的重心，此組織內的互動狀況對都會運作順利與否具有關鍵性力量；其次，都市與國家間如何建構溝通與交流的管道也影響著都市事務的處理品質，當然都市治理機制與企業及公民社會的關係反映治理理念所強調的精髓，隨著不同的都市事務性質將有不同的治理模式。

Hooghe 與 *Marks* 認為國家權威由上、下及側面進行權威的重分配，當代治理即是跨越多元中心的權威 (*Hooghe and Marks*, 2003: 233)。*Haveri* (2006: 35) 則指出地方政府不斷在改變，快速的科技變革、市場全球化與競爭力改變了地方政府的經濟、社會與政治環境，地方政府必須處理更為複雜的問題，這

些問題無法單獨地被解決，這些問題也喚起了新的策略，亦即和其他地方政府的合作似乎成為提供服務或強化自治體競爭地位的理性途徑。上述這些論點均指出科層式的統治體系已不符時代要求，地方間的合作才是促進彼此共生共榮的有力途徑。因此都市治理的功能將進一步被凸顯。

然而究竟應以何種方式探討都市治理的實質意涵，Mennola (2002: 77-78) 提出就大都會區域而言，城市至少有三個層次，分別是周邊社群的層級、區塊集結區 (agglomeration)、經濟區域，這分別反應城市的社會互動、實體分配以及經濟功能的特質；而趙永茂及陳銘顯 (2010: 25-26) 則就有關都會地區內中心—邊陲關係的重組與重整，分別由地理上中心—邊陲關係的調整、權力上中心—邊陲關係的互動以及論述上中心—邊陲關係的對話等三面向進行反思。爰此，本文認為所謂地理面向代表國土空間的規劃、權力面向代表政治資源的配置、論述面向則反映都市社群的社會互動，故而吾人認為有關「三都十五縣」到「五都十七縣市」的變遷，實可由社會、政治、經濟及國土空間等面向加以觀察與分析。

本研究為能深入探析我國新國土空間的新圖像成形後，對都市治理所帶來的趨向與挑戰，乃根據前述所歸納的觀點，分別由社會、政治、經濟及國土空間等面向加以分析，並採取文獻探討以及深度訪談等方法，彙集有關都市治理相關資料與意見，並於 2009 年 9 月到 2011 年 4 月間進行深度訪談，深度訪談對象之選擇係以對此一議題有深入研究之學者以及地方官員為對象(相關名單如附錄所示)，並藉以進一步探析行政區劃調整後，都市治理所呈現的特質以及所可能存在的困境。而困境的原因肇因於直轄市意涵改變與國土空間重整，因此先就行政區劃造成直轄市功能轉變以及新國土空間規劃圖像加以說明。

參、影響都市治理的要因：直轄市功能轉變與新國土空間 規劃圖像

直轄市的增設可說為都市治理注入新的生命，此次行政區劃調整除改變直轄市的範圍，形成新國土空間圖像外，直轄市的功能與角色亦產生相當程度的改變，直轄市的改變實則反映都市治理的趨向，茲就直轄市功能與角色的轉變與新國土空間圖像的特質加以說明如次。

一、直轄市功能與角色的轉變

直轄市在我國地方制度的定位上有其特殊性，所謂「直轄市」者，係指由行政院所直轄的都市，故亦稱院轄市，且在憲法的自治位階上，係與省位列同級，也因此直轄市在資源分配上，取得較縣市更為優勢的地位似乎也就順理成章，這乃是現今直轄市與縣市間資源分配不均等的主要原因。然而在精省之後，直轄市與縣（市）理應平等，但直轄市不論在資源配置或政治影響力方面，均遠大於縣（市），故論者謂直轄市與縣（市）形式上平行而同等，但實質上，直轄市較諸縣（市）實高人一等，難怪通稱縣（市）改制直轄市為縣（市）升格改制直轄市（紀俊臣、陳奎宏，2010：3-4），這種觀點亦不難顯現今日直轄市與縣（市）不平等待遇之現象。直轄市的功能與角色已從「城鄉分治」轉變為「城鄉合併」的型態。

Mennola（2002: 75-76）認為城市是人為制度，他們包括與人類生活有涉的複雜性，事實上，城市就是無數行動者（actor）組合與網絡，最重要的特質之一就是城市是一個持續改變的人為組織。是以直轄市本身的定義似乎也隨時間以及制度本身的設計內涵而有所轉變，藉以呼應城市所存在的人為特質，而此次新設四個直轄市已改變了多數人對直轄市的既有概念，直轄市不再是一個單極擴展的都會區，而是一個包含多極聚落中心的廣域自治體，以此次行政區劃調整為例，其調整重心就在於直轄市區域，臺灣五個直轄市的形成，共有四種型態，其一是維持原直轄市建制與區域，如臺北市；其二是由縣直接改制為直轄市，如新北市；其三則是縣（市）合併改制為直轄市，如臺中市、臺南市；最後則是直轄市合併縣而改制為直轄市，如高雄市。上述四種類型，前二者不

涉區域改變；後二者則區域擴大，吾人亦可發現直轄市的概念已從都會人口密度高的聚集區概念，轉變成包山包海的廣域區域，實質上是一個廣域的縣，以臺北縣改制為新北市的過程看來，區域本質未變，所變動者在於人為體制，故知直轄市的涵義乃與時俱進，早已跳脫一般人對直轄市的認知。

當然，直轄市其名稱既為「直轄」，似未朝向一個完整且獨立的自治體的定位設計，而是賦予國家較多介入的空間，中華民國憲法第 118 條規定：「直轄市之自治，以法律定之。」因而直轄市的自治空間與範圍，我國憲法係授權由立法院訂定法律規範之，在這種情況下，必然難以跳脫若干政治性因素考量，如國家認為某一個大城市的政經實力已達一定規模，則將其改制為直轄市，可以讓此一城市不再適用原先憲法對省與縣（市）的規範，一方面增加運作彈性；另一方面也強化國家的掌控，這樣的思維主要築基於城鄉分治的思考模式，因人口聚集所帶來的工商經濟動能與以農業為主的廣域型自治體是有差別的，這種城鄉分思維至今仍深深影響我國地方制度的設計與規劃。

然而在 2009 年 4 月 15 日地方制度法修訂後，基於城鄉分治思維所建立的直轄市，已有全然不同的新意涵，該法第 7 條第 2 項規定：「縣（市）改制或與其他直轄市、縣（市）行政區域合併改制為直轄市者，依本法之規定。」，是以縣與市可以透過合併的方式改制為直轄市，標示直轄市已由城市型的自治體轉變為區域型的自治體，直轄市已由「點」的概念轉為「面」的概念，成為一個廣域性的生活圈域。就直轄市定位與性質的轉變，行政院在「縣市改制說明」中，亦提出以下的論點²：

馬總統的「三都」概念並不同於傳統的「直轄市」，而是整合人口聚落、地理區位、經濟產業、交通網絡、歷史文化、生態環境等諸多面向的「生活圈」。

² 參見 2009 年 6 月 29 日行政院「縣市改制說明」，資料來源：
<http://www.ey.gov.tw/ct.asp?xItem=55730&ctNode=2313&mp=1>，檢閱日期：2009 年 7 月 13 日。

故我國直轄市與中國直轄市的概念已相當接近，成為擁有大型區域的城市，各國具有廣域型的大城市也不乏其例，如日本東京都擁有 2166 平方公里、蒙古烏蘭巴托有 2000 平方公里、北韓平壤特別市有 2000 平方公里、越南胡志明市有 2090 平方公里、法國法蘭西島（大巴黎）有 12011 平方公里、西班牙馬德里有 7995 平方公里、澳大利亞首都直轄區 2400 平方公里（周定國、紀京慧，1999）。可見我國將直轄市擴大其區域，在世界諸國亦有頗多相似案例。

當然隨著直轄市定位的轉變，也必然改變直轄市的角色與功能，以往直轄市是區域中最為精華的城市，其所肩負的職能偏重在經濟面向，並嘗試透過單點的產能輻射力帶動區域的發展，當然這樣的期待與實際的發展現況似乎存有頗大的落差；然而，在縣市透過合併後，直轄市的功能不再侷限於經濟層面，而是更具有社會文化面向的機能，甚至是政治面向的功能，因此必須在直轄市具有城鄉合併的範圍後，成為融合人口、歷史、地理、交通、文化、經濟諸多功能於一身的廣域生活圈，因此理應進一步思考其內部城鄉融合的問題，並使區域內社會族群能夠生活於均等發展的空間範圍內，蓋直轄市已成為具有多元功能的自治體，其廣域化幅員帶給直轄市新的發展方向。

二、新國土空間圖像特質：都市規模的懸殊性

事實上，行政區劃多少反應政治妥協的結果，而且行政區劃又將涉及各項公共議題的選擇，並且牽涉到國家整體資源分配的基礎，因而與國家發展的方向有極大的關連性。綜觀「五都十七縣市」的國土規劃圖像，已經與當初馬英九總統所提出的「三都十五縣」的規劃有頗大落差，主要在於臺北縣單獨升格改制為「新北市」以及臺南縣、市透過合併改制為新「臺南市」，均逸脫原先的規劃，而原先規劃合併的基隆市、新竹市以及嘉義市亦未如既有規劃進行合併，雖然行政院最後以「三個生活圈」闡述此次行政區劃調整與原先三都的目標仍符合，然而新北市與新「臺南市」的成形，使得「三個生活圈」的說詞頗為牽強，再加上桃園縣已適用準直轄市之規定，未來也將改制為直轄市，故而

日後很難形成真正的三個生活圈，而是多個生活圈，而且對於基隆市、新竹市以及嘉義市等自治體，就「三都十五縣」的原先規劃是要與周邊縣份合併，在此次調整卻未完成合併，基隆市、新竹市以及嘉義市等自治體未來單獨成為一個自治體，這樣的結果呈現出特大市與小市並存的特殊圖像，都市的規模具有相當懸殊的樣貌，頗值得吾人持續關注未來各自治體的互動與發展。

當然，「五都十七縣市」連結「三大生活圈、七個發展區域」的願景圖像，其重點是提出有關「次系統區域」的概念與主張，將全國分為「北北基宜」、「桃竹苗」、「中彰投」、「雲嘉南」、「高屏」、「花東」、「澎金馬」等七個區域，此一目的在於區別不同的地域特色，推動區域治理，建立跨縣市的合作平台，是同一區域內的縣市能夠共同規劃區域的發展事項並協力執行各項發展計畫，藉以避免任何縣市被邊緣化，行政院在「縣市改制說明」中，亦提出促進區域合作的作法³：

未來行政院在核給地方補助時，將優先考慮跨縣市聯合提出的計畫，以利促進縣市的合作或合併。

上述的理念與 2004 年的總統大選，中國國民黨總統候選人連戰先生所提出建構八大「區域政府」的主張可謂異曲同工，此次規劃的思惟，或多或少延續以往區域政府概念，所謂區域政府係以都會發展之核心理念而以若干大型城市或以特殊地理生態環境為中心，同其周邊之地區針對全觀性之國土規劃角度所建構而成具有特殊地理形貌及產業特色之區域，其構想係以既有行政區劃為基礎而進行區域整合，藉由打破既有行政疆界之設限而達到同一區域中資源有效整合運用之目標。

考量區域政府概念產生的原因，實導因於全球化現象，使得人流、物流及商流相對發生快速流動，對於世界各國之政治、經濟、社會及文化等各層面已

³ 參見 2009 年 6 月 29 日行政院「縣市改制說明」，資料來源：
<http://www.ey.gov.tw/ct.asp?xItem=55730&ctNode=2313&mp=1>，檢閱日期：2009 年 7 月 13 日。

斧鑿出深切的痕跡，面對這種態勢，各國政府正亟思如何藉由全球化力量的引動而擷取最有利於本國發展之資源，透過本國國際競爭力提升而能爭取最大利基，對地方政府的長遠發展而論，全球化對地方政府的影響往往更甚於中央政府，因為地方政府將是全球化過程中，做為爭取國家發展資源的主要角色，然而對於一個過度割裂的地方行政體系要能稱職地扮演好此種角色殊為不易，於是地方行政體系的調整與重構成為無可避免的趨勢，一種以區域做為思考及整合地方行政體系的重整力量開始形成，成為因應全球化挑戰的重要基石。

次系統區域的概念與區域政府的想法本質上並無太大差異，僅名稱有所不同，在區域範圍的劃分方面也幾乎近似，主要的差異在於區域政府尚規劃原住民住自區，但在此次的國土規劃方案中卻沒有對原住民自治區域有任何著墨，區域的整併對臺灣而言，似乎已是一個不可違逆的走向，同時也肩負因應全球化的期待，然而在都市規模懸殊的圖像下，提升國家競爭力並使各區域得以均衡發展，究竟是一種具有可行性的方案或僅是充滿理想色彩的空中樓閣，全民均想要進一步瞭解。

肆、新行政區劃之趨向探析：困境與挑戰的探析

五都十七縣市以及其所衍生的「三大生活圈、七個發展區域」的發展藍圖，已為我國擘劃國土規劃的明確方向，此一方案試圖扭轉過去偏差的城鄉切割，並亟思因應全球化之道，其立意頗值得肯定，然而吾人所要進一步思索的是這樣的規劃如果成真，能否使國家競爭力因而提升，或者因陷於資源的爭奪而更加沉淪；是否能促進區域的均衡發展抑或拉大區域間的發展程度，究竟這樣的規劃能否達到城鄉整合的期待，還是另一次割裂城鄉的決策，而使都市治理陷入困境？吾人根據前述所歸納的觀點，分別由社會、政治、經濟及國土空間等面向，進一步分析此一波行政區劃所帶來的都市治理之困境與挑戰。

一、都市治理的趨向

若分別從社會、政治、經濟以及國土空間等面向加以觀察，近來行政區劃的變化，事實上凸顯都市治理所表徵的若干重要趨向。

首先就社會面向而言，馬英九先生擔任總統之後，從臺中縣與臺中市的合併出發，啟動三都十五縣的政治改革工程，藉由此一行政區劃規劃方案，形成一股公民參與的風潮。若能透過公民討論平台進行議題意見的交流，則可強化公民對政策的參與度，由於國人往往認為行政區劃的規劃未有切身利益，以致關心的程度也不夠，相對願意投入時間參與此類議題討論的公民相對較少，但這未必代表政府對於此類政策即可進行片面規劃，Lloyd-Jones 等人（2001: 104-111）以線圈架構（armature）強調都會共生一體的概念，此一概念表徵都會係依托於主要連結網絡的架構以及強化城市認同的一種謀略。它涵蓋不同都市網絡的關鍵性特徵，組合形成變遷（movement）、活動（activity）與意義（meaning）的核心。因此，當政策欠缺公民的參與及相關論壇的交流，則難以形成社會共識，必然形成日後政策推動的困難。

反之，在推動行政區劃前，若能先進行政策行銷，吸引多數公民的關注並參與討論，政府並透過相關部會網頁設置專屬網站，以進行官民的互動及民間意見的分享與交流，則可讓公民社會的力量順勢注入這一重要的議題，使社會上多元團體的聲音得以相互激盪，逐漸形成共識。這不僅有助於精緻化方案規劃的內涵，釐析規劃者所忽略的盲點，更可藉此型塑公民社會的參與感，Oliver（2001: 87）指出參與具有兩種不同的動機，其一為排除自利性考量而為社群奉獻己力；另一則是為防範己身利益受他人所破壞而有參與行為。然而不論係基於利己或利他的心理動機，參與行為的表現具有客觀的外在型態，代表公民與公部門間的一種溝通方式，公部門對此均應予以重視，並能進一步強化政策的適當性與合理性，使其具有堅實的民意基礎，對於未來形塑都市治理的區域認同感當有甚大助益。

其次就政治面向而言，當初「三都十五縣」的規劃係考量基層地方自治體

的重構，蓋隨著時移勢異，臺灣鄉鎮市自治體的規模不僅逸脫現實，且已難以符合時代之需，故另一個重點在於整併鄉鎮市，使其發揮更良善的自治機能，並使基層民主的發展得以更為優質化，當然不論是因應全球化或者是精進在地化，「三都十五縣」的基本思維就是嘗試透過城鄉區域的整合，使得前述的策略性目標得以具體落實，並強化都市結構的制度能力。Healey 認為制度能力是一種有目的性的（purposeful）、集體性的行動創造新關係的組織能力，並認為制度關係與新治理品質的關鍵特性包括：1. 擴大利害關係人（stakeholder）的參與；2. 藉以促進知識交流並有助於建立智慧資本（intellectual capital）；3. 建立信任關係與共識；4. 透過更開放的資源與權力的取得途徑，來強化行動能力（轉引自 Lambert and Oatley, 2002: 126-127）。當然原先接連國際競爭力節點的數目選定北、中、南三處，但在「五都十七縣市」的形貌浮現之後，卻脫離原先的規劃，因此在政治面向方面，由直轄市群集所形成的力量必然與中央政府間產生微妙的互動關係，在未來五都的政治影響力相形增大，所謂諸侯政治的局面亦不難預期，因此，從「三都十五縣」以迄「五都十七縣市」在在凸顯直轄市與既有縣市的懸殊性，故如何建立起地方自治體間的信任關係將是未來的一大挑戰，也必然讓直轄市的都市治理變得更為複雜。

再就經濟面向而論，現今直轄市的擴大以及七個發展區域的概念，事實上已浮現都會政府（metropolitan government）的形貌，Stephens 與 Wikstrom（2000:30）從實務與歷史的觀點分析，認為都會政府源自十九世紀間兼併（annexation）、市的合併（merger of municipalities）、市縣整合（city-county consolidation）、市縣分離（city-county separation）的經驗，這些地方政府再組織的經驗，立基於中心城市應該建構一個單一統治單元並為大都會區提供完整的服務。這種概念強調經濟力量的統合與強化，Wallis 提出「都會改革計畫的三巨波」觀點（three great waves of metropolitan reform plans），認為第一波改革是在工業化時代，主要聚焦在都會經濟中，核心城市治理機能而強調兼併與都會統整的優勢；第二波改革則是透過漸進與合作的配置，尋求服務效率的提升；最近一波改革不將焦點擺在區域整合與效率提升，而是試圖發現城鄉聯盟

的相互優勢以提升在全球經濟體系下的競爭力（轉引自 Ross 與 Levine, 2001: 387）。因此當提升經濟力量的主張被強化，都市範圍的擴大似乎也就順理成章，「三都十五縣」的規劃似乎立基於建構區域經濟中心城市的理念，並透過大都市的構建，累積帶動區域經濟發展之優勢，藉以作為連結全球的節點，進而成為啟動經濟發展的火車頭，而透過縣市合併乃是擴大都市經濟實力的途徑，且更重要的是原先的規劃也隱含關照臺灣海峽兩岸城市經濟競爭的態勢，期望藉由三都的建立可以作為與中國交流的對口，強化經濟發展的量能，這似乎是當初臺中縣、市合併改制為直轄市所持有的最適切理由，而在當今政府的國際競爭戰略面向，更有藉由臺北都會連結東北亞；高雄都會連結東南亞的策略構想，凡此都可以讓吾人瞭解建立三都事實上蘊藏著全球治理的策略意義，並且強化臺灣經濟產能的地位。

最後就國土空間面向加以觀察，原先「三都十五縣」係以三都作為國土發展空間的主軸，使得城鄉的分工可以更為明顯，然「五都十七縣市」並未落實臺北縣、臺北市以及基隆市整合為臺北直轄市的規劃，尤其「五都十七縣市」成形後，新北市與臺北市形成臺北都會區的雙核發展模式，新北市因取得直轄市地位而更自主規劃空間，在國土空間的發展上將強化雙城合作的契機，這顯現大都會的整合仍未在此次行政區劃中完成，原先規劃應加以合併的縣市也未進行整併，凡此都將對未來的都市治理形成莫大的挑戰。

故而，不論「三都十五縣」、「五都十七縣市」甚或「三大生活圈、七個發展區域」的規劃與設計，咸認縣市合併是因應全球化現象，進而打造全球性城市的重要途徑，蓋此類方案均認為透過縣與市的合併可進行城鄉資源的整合，發展成為具有國際性都市地位，進而成為世界性城市，並且這種世界城市的構建亦在於符合強化全球化競爭力的期待，然而這樣的思惟卻仍有諸多代為檢證之處，本文再由社會、政治、經濟以及國土空間觀察可能存在的都市治理困境。

二、都市治理的困境與挑戰

儘管新近的國土規劃方案對未來的發展賦予諸多樂觀的期許，然而是否真能如預期般達到城鄉整合，進而成為一個連結世界經貿的重要節點，其間是否有若干問題被忽略，或者因過度樂觀而未能洞察可能存在的隱憂，恐怕仍有諸多待為檢證與討論之處，本文認為若干瓶頸若未能有效突破，似將成為割裂城鄉發展的隱憂，亦將成為都市治理的重大挑戰。

（一）社會面向

不論「三都十五縣」到「三大生活圈、七個發展區域」方案均是典型的精英模式，缺少全體公民的參與，這樣的規劃能否體察基層社會需求，是否有助於形成公民自治的社區意識不無疑問。過去臺北市與臺北縣的案例已凸顯出分治的結果，難以統整區域資源，使其發揮最大綜效，形成居民社會尊卑效應相當明顯，在現階段臺北都會區仍然在複製這種難以逆轉的惡果，而對區域而言，未來的臺中直轄市、臺南直轄市以及高雄直轄市勢必也將與周邊縣產生此種社會尊卑效應，尤其從學子的就學流向更能看出此種趨勢，因此，城與鄉的區別將有可能更加明顯。

尤其特大市與小市間的府際社會矛盾將接連而生，使更多的民眾被歸屬於都市的居民，而相對使鄉村的居民驟減，除了凸顯更大的城鄉意象之外，因人口、經濟與產業之豐吝，亦將更地方自治體加以「能力分班」，順勢亦將個地方自治體民眾分等化的，這種能力分班的心理感受，將加深被邊緣化的疑慮，從此次提出改制直轄市的縣市而言，許多縣市議會原本對於合併改制仍有諸多歧見，但難免礙於成為「後段班」的焦慮與恐懼，就在送件截止日前，由縣市議會快速通過合併改制案，這樣的過程可以說完全沒有多數民眾置喙的餘地，而身處弱勢地區的居民，將來因各項社會福利以及教育資源的考量，在「二等公民」、「三等公民」等不平衡心理的催化下，即有可能加快人民用腳投票的現象，屆時城鄉更為不均的現象，恐怕只會更為嚴重。即便同一直轄市內，亦可

能因縣市合併而存有相容的障礙，尤其受選舉影響更為明顯，縣市合併前即有受訪者表示：

既然要縣市合併了，就把傳統界線打破，目前選舉還是以自己區域選區來選，有好處有壞處，好處就是把之前界線打破，壞處可能就是選舉文化不同。(受訪者E)

當政府面對全球化的浪潮，其各項作為與決策勢必應該更為公開化，並力行政民主化，政府本身必須發展成為能與公眾充分合作的組織，能夠敏感探知民意流向的機制，雖然全球化帶來市場的重整，而市場化激發政府組織的改革以及區域規模的再造，然而市場化所帶來的組織調整與區域規劃應是全面的，而非過度妥協，更應讓民眾有充分表達意見的機會，而政府決策之前，應該將社會基層的意見引導出來，充分進行溝通與討論，以淡化菁英決策的色彩，否則所造成的非但不是只有城與鄉的割裂，更將引動社會階層間的割裂。即使進入民主時代，公民對行政區劃參與的程度仍不算高，社會對此一議題總是缺少長期討論，亦難以窺知社會對於行政區劃的多元看法，甚或形成多數共識。有受訪者表示：

我想五都十七縣是一個階段性的調整架構，五都十七縣其實是在三都十五縣政策推動上的一個政策上的整合，就是說五都十七縣並沒有經過朝野比較多的討論，也不是學者專家規劃方案中的理想型態。(受訪者C)

我認為在整個行政區劃的劃分上，還是屬於一種由上而下的情況，就是說我們專業官僚的規劃高於民間社會的參與。從這次五都的改制也可以看出，縣市的改制可能所有的縣市民都不知道，甚至要不要合併他們也搞不清楚。所以民間的參與其實是弱勢、是沒有的，完全都是誰在發動，都是政府在發動，都是由上而下的，都是專業官僚自己在規劃。(受訪者A)

因公民未能充分參與國家決策，公民也只能被動接受政府部門的規劃，在決策過程中，即難以彰顯全觀性。現階段的公民已從臣屬者、投票者轉為夥伴、擁有者的角色，在這樣的趨勢演變下，政策應該是由政府拋出議題，引導公民討論，藉由「由下而上」的討論與意見交流，逐漸形成彼此區域認同感，進而形塑地域共同體的區域治理社群。因此重視「由下而上」的聲音，成為凝聚新社群認同的途徑。有受訪者被問及區域調整的方式即表示：

當然是傾聽民眾意見「由下而上」，政府機關它的義務就是我們必須做出初步的草案，因為民眾不可能一開始就知道他要的是什麼，但是我們可以提出初步的構想或者是規劃，然後去傾聽民眾意見，因為必須召開公聽會，重要的事情一定都是必須有民意來決定。(受訪者 G)

原則還是要尊重地方的意見，由下而上，上面的話除非它有比下面更好的方式，才能由上而下，原則上還是由地方的基層民意來展現。(受訪者 H)

至於在「由下而上」的途徑操作方面，究竟應該如何瞭解基層民眾對於行政區劃的看法，亦是一個應受重視的焦點，受訪者即針對此提出其看法：

我還是覺得要由下而上，但是應該下到多下，我覺得不應該回到個人，不應該回到第一線民眾，可能是回歸到我們研究上所講的組織的層次，然後用比較廣泛的多階段的政策諮詢政策參與的一個過程。(受訪者 F)

觀諸此一波行政區劃調整結果，基隆市、新竹市以及嘉義市等自治體並未按照原先規劃與周邊縣份合併，因而在五個直轄成立後，這些都市自治體將顯得更為渺小，不僅在人口、面積方面無法與五個直轄市相匹敵，就所能取得的權限與資源而言，也是「矮人一截」，而既有的縣份也因新的四個直轄市成立後，似乎更為弱勢，當然吾人不認為地大人多就一定有較好的自治品質，然而

以臺灣特殊的政治環境，加上黨同伐異的政治氛圍，勢必衝擊目前的府際社會，城與鄉的角色界定將會隨著每年資源爭奪戰的廝殺，而日趨明顯；城與鄉的社會意象也將更為根深蒂固，致使透過此次行政區劃，將地方自治團體分為資源優勢組以及資源劣勢組，使得城鄉差距更加拉大，割裂社會的隱憂也隱隱浮現。

（二）政治面向

就政治面向來說「三都十五縣」的規劃過度偏重擴大直轄市經濟量能，在直轄市人多錢多的期待下，直轄市對於臺灣政治生態的影響將大為增加，使得「重直轄市而輕縣市」成為難以避免的現象，特大市與小市間的不均態勢惡化似可預期，尤其可能存在「小葉爾欽效應」效應。雖然對中央政府而言，後來的「三大生活圈、七個發展區域」將會增加直轄市在區域的代表性與重要性，使得區域內的縣市無法與直轄市相提並論，擴大彼此政治實力的差距，在面臨不同政黨的行政首長主政之時，彼此間的衝突將會擴大，尤其直轄市行政首長與中央政府首長分屬不同政黨時，對於中央政府的挑戰將更為明顯，亦即在中央與地方若因執政黨派不同，勢必使中央與地方的對立更為嚴重。國土整體的佈局成為以首都為中心的單極思維，行政區域的調整似乎很難扭轉此種局勢，而五都的成立更加深人口往五都集中，「中央一邊陲」的形勢勢必更加明顯。有受訪者即表示：

我對於臺灣變成五都是感到困惑的，由於這五個都市通通集中在西海岸，那麼相較於東海岸的縣市之間的落差將會很大，在變成五個大直轄市之後，週邊的人口通通會往直轄市做移動，剩下的縣市人口就變得越來越少。這樣是好的情況嗎？我是很困惑的。（受訪者 I）

其次，此次行政區劃的調整，欠缺審慎規劃，反而過度重視政治妥協性，導致後來直轄市數目超乎原來預期，對於日後相應而來議員選區調整以及財政

收支劃分，可能難以抵擋地方本位主義的挑戰，尤其對於「三大生活圈、七個發展區域」的區域政策更感突兀，事實上，改革應由政治體系的內部動力與外部動力共同促成，且決策不應只有「由上而下」，在一個成熟的民主社會，更應引入公民的力量，亦即「由下而上」與「由上而下」兼而有之，方能強化決策的周密性與正當性，以有效化解菁英與大眾間可能形成的偏差，進而提高都市的可治理性。

再者，行政院核定臺北縣單獨改制為直轄市，更與原先的規劃有甚大落差，在臺北縣成為新直轄市後，與原臺北市形成甜甜圈式的區劃型態，這不但無法改變往昔城鄉分治的缺失，反而形成建構國際性都會的阻礙，蓋地方本位主義的引導之下，未來臺北市與臺北縣的合併更為困難，固然行政院認為可以透過地方自治體的合作，但在黨同伐異，地方本位強於一切的特殊政治生態下，政治上的資源難以整合，尤其基隆市更將成為大臺北都會區的邊陲地帶，想要達成具有國際競爭力的都市治理願景無異緣木求魚，進而埋下割裂城鄉的隱憂。

另外，當直轄市市長藉由區長指派而強化其人事權與管理績效後，縣與鄉鎮市可能因臺灣特殊的政治文化而持續陷入政治對立與相互抵制，從都市治理的角度而言，或可強化直轄市市長的治理效能，然而對縣而言，則因城與鄉的差距更形拉大，而難與直轄市相提並論，就整體都會區域來說，直轄市能否理順區域的府際關係，而創造更和諧的政治氛圍則不無疑問。

（三）經濟面向

就經濟面向論，行政區域與經濟區域如同作用與反作用力的定律一般，兩者必須相互調整，所以決策者必須謹慎決定行政區域的範圍，不能以前者而限制後者的發展，亦即行政區域不能嚴重影響到經濟區域的發展，或侷限經濟輻射力的擴散。論者提出行政區經濟即指行政區劃對區域經濟的剛性約束而產生的一種特殊區域經濟現象，甚而產生分裂區域經濟的現象，形成「諸侯經濟」（舒慶，1995：1），是以應考慮的問題是現階段的直轄市範圍是否是最適的規

模，尤其既然訂定七個次系統區域，每一個直轄市是否能將其匯聚的經濟量能有效擴散到其所處的區域，這將是決策所須考量的面向，亦即避免因行政區劃而妨礙區域經濟的整體發展。故行政區域的規劃必須考量其可能的經濟發展範圍，Bovaird 等人（2002: 9）認為大都市必須對正面的經濟機會做回應；亦須防範負面的經濟壓力，在全球化與地方化的時代，作為經濟的競爭者，有其重要且困難的角色。以臺中縣市合併為例，這一直轄市的範圍是否真是中部地區最適規模的直轄市範圍，儘管其是最適規模，當日後要擴張其經濟量能，必須承擔與彰化縣、南投縣協調的成本，徒然增加府際交易成本，未必符合經濟效益。

另一個可能存在的問題則是農業社會中，行政區劃的地域性與小農經濟的需要相適應，因而行政中心往往也是經濟中心（舒慶，1995：29），這種行政中心與經濟中心高度的一致性容易造成資源與人口更為集中，在臺灣各縣市的行政中心幾乎都是縣市境內最大的城市，使得區域中亦形成區域內的城鄉差距，若擴大到整個國家來看，行政中心與經濟中心的結合恐易導致更大的城鄉差距，以臺北市為例，除具有首都地位外，亦是商業經濟中心，因而行政中心與經濟中心產生一極集中的現象，將使城鄉間的差距更為明顯。

固然為因應全球化現象，地方的角色日漸重要，當然這繫於地方自治體是否有足夠的規模與權力，擔負起因應全球化的責任，所以，中央權力的下放與鬆綁乃是一種無可避免的趨勢，透過授能的途徑讓地方自治體更有經濟自主性方能有效肩負這種責任，但當各地方自治體的懸殊過大，在次系統區域內，府際間將可能因經濟資源的搶奪而抵銷原先預期的火車頭效應，因此，因府際間爭取經濟資源所產生的拮抗成本而抵銷作為帶動區域經濟中心效能的情況，將是吾人所不願樂見的。從臺灣百年來的歷史變遷觀之，行政區劃變動主要集中在西部地區，東部地區在日治時期劃分為花蓮以及臺東兩區域後，似未有大規模的變動，故呈現重西輕東的現象，此一反映因為經濟活動主要集中在西部區域，西部平原的城市與聚落變化較多，故須因應經濟發展並考量財政豐吝而調整行政區域，尤其以統籌分配稅款而言，因制度設計的失衡，更引發縣、市對

直轄市的不滿情緒，有受訪者即表示：

統籌分配稅款差很多啊！直轄市跟縣、市差很多，我們大部分資源都被臺北市跟高雄市吃走啦！大部分的統籌稅款，地方縣、市很可憐，因為就變成等淘汰啊！有一些比較窮的縣市他稅收根本連付公務員的薪水他都不夠啊！（受訪者J）

現今「五都十七縣市」的規劃藍圖，直轄市被賦予帶動區域經濟發展的使命，亦凸顯行政區劃的經濟思考，希望以直轄市作為帶動區域經濟發展的重心的想法甚為明顯，然而由於國家資源終屬有限，新設直轄市為能發揮直轄市的優勢勢必爭取更多資源，因此接踵而來的難題亦將是經濟分配的問題，所謂「巧婦難為無米之炊」，當資源不足的問題未能解決，而僅透過制度改變，仍舊難以解決既有資源分配不均的問題，反而帶來更多如何公平分配的難題。

（四）國土空間面向

就國土空間面向來說，首當其衝者即有關地方自治體空間過度懸殊的問題，主要在於原本「三都十五縣」尚須處理市與周邊縣的整併問題，如新竹縣、市與嘉義縣、市的合併，當然這種整併遠比各縣市改制直轄市的工程更為艱難，然而「三都十五縣」既以作如此規劃，理應排除萬難使這些配套改制作業得以完成，否則即應重新檢討「三都十五縣」規劃內涵的適切性，然而國土規劃卻突然轉變為「三大生活圈、七個發展區域」，對於新竹縣、市與嘉義縣、市的問題同樣未予處理，也未列入未來整併的計畫，致使形成都市規模懸殊的圖像，這樣的圖像在未來可能發展成新的政策網絡，Rhodes（1997: 44）指出網絡必須從參與者間的資源類型與分配的角度進行分析，這種分析連結了中央與地方以及府際關係的權力依賴模式，因此，若就權力競逐的資源分配網絡而論，這是否真是最符合臺灣未來所要走的方向，恐怕仍有諸多討論空間，半套的改革是否能因應全球化的態勢？是否反而造成治絲益棼的窘境？這些都是

值得吾人深切討論的重點，尤其如何透過區塊發展的整合，提升區域治理的品質，是最為困難也是最為重要的改造重心，受訪者也對此次行政區劃表達相關意見：

五都是富都，十七縣變成窮縣，所以它會造成區域的失衡。如果是這樣的話，未來五都應該是要整併成三大生活圈，而十七縣當中其實也可以再進行整併，因為臺灣其實也不需要那麼多的縣。(受訪者A)

再從全球化觀點觀察國土空間的形構，吾人亦可發現原本三都的規劃，是以三個大型都會作為擷取國際人流、物流以及商流的節點，並藉由擴大區域範圍作為都會的發展空間，原本臺北縣、臺北市以及基隆市是要整併為一個都會，以便肩負起帶動區域甚至是國家經濟發展的火車頭，儘管臺北盆地已是發展飽和的區域，而「三都十五縣」的規劃只會使臺北盆地更加擁擠，無助於單點極化現象的緩解，然而最起碼可以滿足成為一個全球性城市的期待，然而，前已述及臺北縣單獨改制為直轄市，並且圍繞著原本的臺北市，形成一個狀似甜甜圈的都會區，此種圖像的呈現與立法院在通過地方制度法修正案時，做出「內政部應本於一體適用原則，不主動提出改制計畫」之附帶決議不無關係，此一附帶決議影響深遠，因其規定不得由上而下辦理改制計畫，因此，也導致臺北縣與臺北市無法合併為一個直轄市（紀俊臣、陳奎宏，2010：15-16），故未來臺北市、新北市以及基隆市共存，大臺北地區可謂一分为三，單點極化現象不僅難以緩解，更將加速單極集中的現象，使作為一個全球城市的基本條件隨之瓦解，進而衍生未來府際間的對立以及府際協調成本的增加，是以從作為一個全球性的都市而言，臺北縣的單獨改制似乎離臺北都會區統整為一個全球性都市的夢想更為遙遠。因此就國土空間面向而言，行政區劃似仍有調整必要，受訪者C即表示：

我認為目前的五都十七縣是絕對有繼續調整的必要性，這當然也還包括基隆市要怎樣併到北北基宜的區域，另外也包括新竹縣、市以及嘉義縣、市合併的問題，這仍然都還會有繼續再進行調整的壓力存在，只是說這個壓力到底在幾年後，在怎麼樣的情況之下能夠變成下一波區劃調整共識的形成，這當然還要看。但是調整的必要性，就是我剛講的它要搭配生活圈跟區域發展，就現實的合併上，應該還是有下一波的區域調整的必要存在。（受訪者 C）

本文認為臺北縣與臺北市以及基隆市整合為大臺北直轄市的規劃無法落實，形成臺北都會區的雙核發展模式，恐怕會是建構都市治理的一大挑戰，對於這樣的結果仍有論者肯定雙子城（twin city）的發展模式，並嘗試形構多核心與策略聯盟的都會發展遠景（紀俊臣，陳奎宏，2010：19-20），吾人固然樂觀其成，然而原先「三都十五縣」的規劃，最後卻是以三個生活圈以及七個發展區域作為勉強連結原先構想的新方案，這樣的政策內涵轉變幅度過大，對於日後能否帶來較為樂觀的發展，仍有待進一步的檢證。當然新的方案仍不脫藉由城鄉整合以強化區域競爭力的模式，仍繼續將提升區域競爭力的重責大任放在直轄市身上，三個生活圈仍具有前述連結國際區域的策略規劃，而七個發展區域也是基於城鄉整合的想法所發展出來，對於城鄉整合所可能帶來的優勢，吾人可在這一方案中看到決策者仍充滿著樂觀的期待，認為區域中藉由一個具有強大經濟力量的大城市足以肩負帶動區域經濟發展的責任，亦即藉由「城」帶動「鄉」的思考模式，使之成為城鄉區域整合的關鍵。

伍、結語：全球化下都市治理的策略

從作為一個全球城市的立場而言，三都或是後來的五個直轄市的規劃確實是以增加區域人口、擴大土地面積，使新直轄市成為全球城市的佈局，然而這種發展態勢明顯是以核心城市一枝獨秀的方向進行，資源階層化的分配系統若

無法改變，仍有可能繼續加大城鄉間的落差，又從「三都十五縣」的本意的觀察，原係透過都市面積的擴大以強化其帶動區域經濟發展的全球化城市，則臺北市與臺北縣的合併更是劍及履及的改革方向，然而從「三都十五縣」到「五都十七縣市」，對於首都臺北市作為全球化城市，卻在這次改革過程中缺席，這對於優質都市治理的期待，實在有太大的反差，對於所謂體現都市治理的意涵來說，此種規劃過程本身即未能切中治理的精神，且諸多縣與市仍處於割裂狀態的地方自治體依舊維持原貌，對於後續推動都市治理而言，恐難有正面助益。

儘管現今縣市合併的結果與「三都十五縣」的規劃未能契合，但畢竟已為臺灣啟動國土規劃的新契機，當然國土規劃與行政區域調整乃是百年大計，對國家社群的發展相當深遠，這次改革原是啟動國家改革與社會革新的重要契機，然而現階段的所核定的情況，卻是地方自治體強弱懸殊的圖貌，猶如過去「切塊設市」的複製，如此一來恐怕將潛藏著城鄉割裂的隱憂，而非原先城鄉整合的期待，對於改善既有都市治理的問題則早已被改革者所忽略，因此如何減少過度懸殊的空間規劃圖像，乃是基於都市治理觀點所要重視的問題。尤其冀望都市能夠發揮帶動區域經濟發展功能，則未來七大發展區將成為區域規劃的重心。有受訪者即認為：

事實上馬總統已經多次提到「三大生活圈」、「七大發展領域」，所以像這樣的概念其實是比較功能面或是運作面的，我覺得那個部分倒是可以配合目前整個社會或是人口聚集的方式去作彈性的調整。(受訪者D)

因此，本研究認為既有七大發展區作為直轄市、縣、市的合作平台，將使其發揮功能面的作用，對於臺灣西部平原而言，若能依照此七大區域的規劃推動並建立完整的區域合作機制，對於以直轄市帶動區域發展的目的將更有實踐的可能性，以美國為例，在龐大的聯邦體系中在不同層級間為了促進效率，各級政府間必須進行多面向的互動（extensive interaction），這種互動除了政治

性、法規性、財務性、聯盟性（collaborative）互動外，甚至涵蓋各級政府間及其與私部門間的互動（Stephens and Wikstrom, 2000: 149）。是以七大發展區除了有對未來區域統整的期待，亦將更加拓展都市治理的廣度。

論者指出由於現階段的政策環境存在著行政區劃失衡、區域經濟偏峰、政治生活欠公（紀俊臣，陳奎宏，2010:4-9）等困境，所以重新改造既有國土行政的空間設計勢在必行，而區域間的整併成調整既有行政區域的主要方式，亦即以都會外擴的方法對行政區域加以改造，隨著交通科技的發達，都會外擴之後的聯繫已不成問題，主要的重點在於行政區域究竟要多大的範圍才足以成為具有國際競爭力的都會區，恐亦未有定論，本研究認為行政區域的界線所劃分的不再是產業經濟的範圍，而是形塑區域認同並進一步提升因應全球化競爭力的途徑，故立於全球化的角度加以思考，儘管諸多新設直轄市比起過去，無論在人口數與面積方面，均有相當幅度的擴張，但這種結果是否就是最佳規模，並可據以推論出其未來的發展性，仍值得討論，尤其城鄉分治的思惟是否仍然在無形中宰制並引導吾人對行政區域規劃的思惟？「五都十七縣市」所規劃的生活圈是否真是自然生成？都有待吾人進一步的匯聚共識方能研擬有助於因應全球化現象的改革方向與作為。未來對西部平原而言，以擴大直轄市範圍或可作為區域整併的目標，從前述的探討而言，臺北都會區最需進一步整併，蓋現有分為臺北市與新北市不僅有違當初「三都十五縣」之規劃初衷，亦割裂臺北都會區的發展，未能充分考量都市有效治理的需求，故應進行整併，以增強其都市競爭力。不過這仍舊面臨相當大的障礙，有受訪者即表示：

臺北市、基隆市、新北市合併，乃至於把桃園市合併過來，這個可行性是有，但可能性沒有。因為寧為雞首，不為牛後。像基隆市就會變成只有一個區長，議員變成三個，這個我想是不可能。（受訪者B）

時至今日，源自工業革命的經濟發展思維不無檢討必要，若不能確切處理地方資源配置的適當性，將會造成更大的城鄉割裂，Morphet（2008: 111）轉

引 Lyons 的觀點認為型塑地方（place shaping）必須瞭解地方需求與偏好，透過不同的安排，如集體採購、委託供應、私部門以及志願團體部門、外包或合夥、直接傳遞以及和其他團體共同合作回應複雜的挑戰等，以確保提供給地方民眾適切的服務。因此，七大發展區的規劃似乎回應這種想法，藉由擴大轄區以使區域資源能夠進行更強的整合以發揮更大的效能，以進一步融合城鄉的發展，其立意頗值得肯定。Schenkel（2002: 106-107）指出城市網絡管理的四個問題：誰是行動者？如何描述型行動者關係的品質？如何描述整個網絡？網絡與其環境的相互依賴點處於何處？現階段五個直轄市未來將與其他縣市在府際的網絡中如何互動，吾人或可由上述的問題加以思考，並考量未來自治體間的均質發展，以形塑適切的空間規劃形貌。

從整體臺灣的區域空間規劃加以觀察，未來七大發展區將成為形塑都會政府的雛型，Oakerson（2004: 27-28）認為都會區政府的制度性建構必須包含：1.在地方治理系絡中，建構一個有關民眾參與之可能的、廣泛功能的基礎；2.要有中介（intermediate）政府單位的制度性建置以增補或替代地方城市體與學校區（school district）的功能；3.讓公民對地方政府的創廢有關鍵性的決策機制。氏亦強調多中心大型都會（polycentric metropolis）在治理過程中的一項重要特質就是高度的公民參與（Oakerson, 2004: 30），公民參與顯現的是一種「由下而上」的意見彙集，不僅能讓公民本身對公共事務的規劃與執行表達一定的看法與意見，也能藉此形塑公民對所處地域的認同感，而排除可能產生的阻力，讓都會事務的執行過程更為順遂。

Leach 與 Percy-Smith（2001:31）即認為諸多公共政策浮現的意涵是組織間互動影響與議價的結果，而非特殊的官方掌權者或單一機制所做的權威性決策所形成的後果。Löffler（2003: 166-170）亦指出在政策過程中，政府不再是居於中心角色的行動者，而是政策過程中的其中一個行動者而已，政府的角色已經從政策制定者（policy making）轉變政策調節者（policy moderating），這必須要所有利害關係人在社群與政策網絡的決策形成上扮演富有想像力（imaginative）的角色才能促進這種轉變，而關鍵性的利害關係人則包括：公

民、社區組織、非營利組織、企業、媒體、行政機關與民選政治人物。因此，在「五都十七縣市」的空間形貌浮現之後，都市治理的重要課題在於整合公私力量並將其引入都市事務，使都市政策更具有公信力和信賴感，尤其是公民審議能力的強化將是未來左右都市治理的重要力量，Fung 與 Wright（2001: 18）指出「由下而上」參與是授能式審議民主的重要原則，草根（grassroot）行動者的直接參與能增加課責性，擴大參與更能降低恩給式酬庸的機會。Shukla（2006: 96）亦認為政府無法回應公民的需求與利益，將擴大公民與民選代表者的距離。故「五都十七縣市」雖非盡善盡美，但日後都市事務倘能透過全民參與討論的過程形成決策，表徵民主的信仰與民主價值的堅持，並藉此強化公民審議參與能力，則是這次行政區域改造過程中，最值得珍視的成果，亦是未來最為可行的途徑。

參考文獻

- 周定國、紀京慧（1999）。《世界行政區劃圖冊》。北京：中國地圖出版社。
- 紀俊臣、陳奎宏（2010）。〈臺北縣由準直轄市改制直轄市之政策治理〉。《中國地方自治》，63（3），3-21。
- 舒慶（1995）。《中國行政區經濟與行政區劃研究》。北京：中國環境科學出版社。
- 趙永茂、陳銘顯（2010）。〈我國地方與新都會發展的挑戰與回應〉。《研考雙月刊》，34（6），23-32。
- 蒲善新（2006）。《中國行政區劃改革研究》。北京：商務印書館。
- Bovaird, T., E. Löffler and S. Parrado-Diez (2002). Emerging Practices in Network Management at Local Levels in Europe. In T. Bovaird, E. Löffler and S. Parrado-Diez (eds.), *Developing Local Governance Networks in Europe* (pp. 9-24). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Feiock, R. C. (2004). Introduction: Regionalism and Institutional Collection Action. In R. C. Feiock (eds.), *Metropolitan Governance: Conflict, Competition, and Cooperation* (pp. 3-15). Washington D. C.: Georgetown University Press.
- Feiock, R. C. (2004). Concluding Thoughts: Regionalism, Urban Politics and Governance. In R. C. Feiock (eds.), *Metropolitan Governance: Conflict, Competition, and Cooperation* (pp. 240-248). Washington D. C.: Georgetown University Press.
- Fung, A. and E. O. Wright (2001). Deepening Democracy: Innovations in Empowered Participatory Governance., *Politics & Society*, 29(1), 5-41.
- Haveri, A. (2006). Complexity in Local Government Change: Limits to Rational Reforming. *Public Management Review*. 8(1), 31-46.
- Hooghe, L. and G. Marks (2003). Unraveling the Central State, but How? Types of Multi-level Governance. *The American Political Science Review*. Vol. 97, No. 2:233-243.
- Lambert, C. and N. Oatley (2002). Governance, Institutional Capacity and

- Planning for Growth. In G. Cars, P. Healey, A. Madanipour and C. De Magalhães (eds.), *Urban Governance, Institutional Capacity and Social Milieux* (pp.125-141). Burlington, VT: Ashgate Publishing Company.
- Leach, R. and J. Percy-Smith (2001). *Local Governance in Britain*. New York: Palgrave.
- Lloyd-Jones, T., B. Erickson, M. Roberts and S. Nice (2001). The Integrated Metropolis: A Strategy for the Networked, Multi-Centred City. In Ali. Madanipour, Angela. Hull and Pasty. Healey (eds.), *The Governance of Place: Space and Planning Processes* (pp.102-123). Burlington, VT: Ashgate Publishing Company.
- Löffler, E. (2003). Governance and Government : Networking with External Stakeholders. In T. Bovaird and E. Löffler (eds.), *Public Management and Governance* (pp.163-174). London: Routledge.
- Mennola, E. (2002). Understanding the Political and Administrative Framework of Urban Performance. In M. Dijst, W. Schenkel and I. Thomas (eds.), *Governing Cities on the Move* (pp. 73-100). Burlington, VT: Ashgate Publishing Company.
- Morphet, J. (2008). *Modern Local Government*. London: Sage Publications.
- Oakerson, R. J. (2004). "The Study of Metropolitan Governance." In R. C. Feiock (eds.), *Metropolitan Governance: Conflict, Competition, and Cooperation* (pp.17-45). Washington D.C.: Georgetown University Press.
- Oliver, J. E. (2001) *Democracy in Suburbia*. Princeton, N. J.: Princeton University Press.
- Pierre, J. (1999). Models of Urban Governance: The Institutional Dimension of Urban Politics. *Urban Affairs Review*. 34(3), 372-396.
- Rhodes, R. A. W. (1997). *Understanding Governance: Policy Networks, Governance, Reflexivity and Accountability*. Buckingham: Open University Press.
- Ross, B. H. and M. A. Levine (2001). *Urban Politics: Power in Metropolitan America*. Itasca, IL: F. E. Peacock Publishers, Inc.

- Salet, W., A. Thornley and A. Kreukels (2003). Institutional and Spatial Coordination in European Metropolitan Regions. In W. Salet, A. Thornley and A. Kreukels (eds.), *Metropolitan Governance and Spatial Planning* (pp.3-19). London: Spon Press.
- Schenkel, W. (2002). Urban Governance by Network Management. In M. Dijst, W. Schenkel and I. Thomas (eds.), *Governing Cities on the Move* (pp. 101-112). Burlington, VT: Ashgate Publishing Company.
- Shukla, S. (2006). Citizen Action and Governance. In R. Mohanty and R. Tandon (eds.), *Participatory Citizenship: Identity, Exclusion, Inclusion* (pp. 92-106). London: Sage Publications.
- Stephens, G. R. and N. Wikstrom (2000). *Metropolitan Government and Governance*. Oxford: Oxford University Press.

附錄：受訪人員列表

受訪人員	現職	時間	地點
受訪者 A	大學教師	2011 年 04 月 11 日	教室
受訪者 B	大學教師	2011 年 04 月 08 日	教室
受訪者 C	大學教師	2011 年 04 月 08 日	高鐵車站
受訪者 D	大學教師	2011 年 04 月 01 日	研究室
受訪者 E	市議員	2010 年 05 月 05 日	服務處
受訪者 F	大學教師	2010 年 04 月 22 日	會議室
受訪者 G	市政府科長	2010 年 04 月 21 日	科長辦公室
受訪者 H	縣政府處長	2010 年 04 月 21 日	會議室
受訪者 I	大學教師	2009 年 12 月 07 日	教室
受訪者 J	縣政府局長	2009 年 09 月 16 日	局長辦公室

