



雇主安心小手冊

~了解您的精神障礙員工~





目錄

02	序
04	社會大眾對精神障礙者常見之誤解
06	穩定精神障礙者之功能與就業特性
07	精神障礙者之職場安全
09	常見藥物副作用影響與因應對策
10	與精神障礙者相處之技巧
11	發病前兆與適切處理
12	危機處理錦囊
14	就業服務單位
16	職場溫馨小故事
18	雇主經驗分享
19	就業中的精障者心聲
20	臺北縣政府就業服務資源
21	相關實用資訊
22	附錄：臺北縣康復之友協會簡介

序

--接納、貢獻與回饋


就業的重要性不再是一份工作的收入，更是個人能力的展現及參與社會的重要連結。對身心障礙朋友的就業議題，一直是本局非常關心及重視，為了能夠協助身心障礙者順利就業，臺北縣政府推動多項就業服務措施，例如：設置專業就業員推動支持性就業、設置庇護工場提供庇護性就業、在推動身心障礙定額進用方面皆有良好成績。其他如職務再設計、職業輔導評量、雇主僱用獎勵措施、開辦身心障礙者職業訓練專班、創業貸款利息貼補、自力更生創業補助等等，透過多元的服務模式鼓勵企業進用身心障礙者外，亦積極排除就業障礙，以協助更多身心障礙者適性就業。

精神障礙者是身心障礙者中的弱勢族群，就業困難的原因除了疾病症狀的不穩定、藥物副作用影響、對新工作環境適應不佳、過壓力容易緊張焦慮、工作上遭受困難不知如何尋求協助、或疾病造成工作技能及人際關係不佳外，社會大眾對精神疾病的不了解，也造成對精神障礙者的偏見、排斥及污名化，造成他們無法順利就業之主因。唯有社會大眾真正理解、認識精神障礙者，適時給予接納與尊重，精神障礙者始能有機會貢獻所長、回饋社會。

「臺北縣康復之友協會」為臺北縣第一個替精神障礙者發聲及服務之團體，接受本局委託支持性就業服務業務多年，且服務績效及品質卓著，獲得本局多次業務評鑑上的肯定，對於精神障礙者就業服務推動與職場輔導皆有豐富經驗。

適逢該協會出版「雇主安心小冊」，彙整出多年累積的服務經驗，澄清社會大眾可能會有的迷思，讓雇主更能瞭解精神障礙者的身心狀況、就業潛力與特性，使得雇主在聘用精神障礙者時，能更加安心、放心，讓精神障礙者成為老闆的最佳助手。

除此之外，本手冊亦提供本局針對身心障礙者就業促進，對於雇主的相關協助補助與服務，讓您在雇用精神障礙者時，能活用政府與民間資源，共同為精神障礙者就業出一份心力。

臺北縣政府勞工局局長  謹誌

序

--工作，讓精障者找回生命的尊嚴

各位老闆：

您好！

本協會是由家屬及精神障礙者共同組成之自助團體，成立迄今已有十多年歷史了。根據觀察，多數的精障者最大的願望是能找到一份合適的工作。在這個社會裡，擁有一份工作代表著一種歸屬感。一個成年人沒有工作，總覺得有說不出的自卑感。

本協會最重要的使命是促進各界—包含家庭、醫界、社會，乃至政府給予精障者充分的復健，最終能找回他原有的能力。而精障者如能維持一份工作，常意味著他在手眼協調、體力、人際關係、社交技巧等綜合性的復健成功，同時也可宣告這位精障者已康復，並成功的回歸社會。

這本雇主「雇主安心小手冊」是本協會屢獲臺北縣勞工局首獎之資深就業輔導團隊，累積十年輔導精障者就業之經驗談。對於精障者之身心狀況及雇主、同事可以協助精障者的要點，都有精簡扼要的說明。

身為家屬，在此萬分感謝您給予遭逢疾病打擊的精障者一個重新立足社會的機會，也請您在需要的時候，可以翻翻這本小手冊，給予精障員工一些適時的鼓勵及協助。

誠摯祝福您

事業亨通 財源廣進



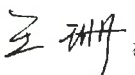
化妝室清潔打掃



廚房工作



理貨員

臺北縣康復之友協會理事長  敬上

社會大眾對精神障礙者常見之誤解：

1. 精神障礙者都有暴力傾向，是個危險人物？

其實大部份的精神障礙者都是比較被動、內向、退縮的。有暴力行為的精神障礙者佔總人數不到百分之五，而有暴力行為者大多由於缺乏適當的治療所致，甚至未接受治療。如能定時回診服藥，加上專業人員的輔導，則可以讓精神障礙者過正常生活，如同一般人與人互動。

2. 精神障礙者大多是低智商、腦筋不清楚的人？

精神障礙者與智能障礙並不同，故智商跟一般人相同，只是部分患者因服藥的影響，導致反應、動作上變得較遲緩。

3. 精神疾病是永遠不會好的，無法正常生活？

精神疾病和一般的生理疾病是一樣的，愈早接受治療，痊癒的機會愈高，只要治療得當，穩定就醫服藥，就能穩定病情，恢復正常生活以及自我照顧的能力。

4. 精神障礙者會突然發病？

在媒體污名化精障者的緣故，社會大眾常視精神障礙者為不定時炸彈。其實，精神障礙者如果能定時就醫服藥，出現危險行為的機率是很低的。而當精障者服藥不穩定或病情不穩定時，都會先有些徵兆可以察覺並處理。

(請見page 11-發病前兆與適切處理)

5. 精神疾病是罕見疾病？

精神病其實是一種很普遍的疾病。依照統計資料顯示，較常見的幾種精神疾病的盛行率是：躁鬱症0.05%、精神分裂症0.14%、重度憂鬱症1.14%、躁症0.17%、輕度憂鬱症1.66%，這幾類加起來就達到3.16%，如果再加上其他的精神官能症、酒癮、藥癮等患者，大家可以發現，精神疾病其實就在你我左右，是一個很常見的疾病；而因為精神疾病影響起居作息，家屬也會因為親人的患病而受到很大的影響，所以我們可以相信，我國二千多萬人口中，至少有五百萬人，受到精神疾病直接或間接的影響。只是由於傳統觀念和民情的關係，許多人或家庭羞於向人啟齒說明，以致於讓大家誤以為精神疾病似乎是罕見疾病。

6. 精神障礙者都是瘋瘋癲癲、胡言亂語、手舞足蹈的

這些只是少部份精神障礙者在病發時的行為表現，為數並不多，但可能由於受大眾傳媒渲染報導，令人印象深刻。其實大多數精障者並不吵鬧，且言語流利，對答切題，也能處理日常生活，若是不主動提及，沒有人認為他是精神障礙者。

7. 患有精神疾病的人症狀都是一樣的

精神疾病種類繁多，常見的包括精神分裂症、躁鬱症（情感性精神病），或精神官能症，如焦慮症、恐懼症、憂鬱症等。不同類型的精神病，其主要症狀及程度也各有不同。

8. 精神病會傳染，或可經模仿而學得到

精神疾病不是傳染病，也不可能從中學習。因此，與精障者共處，無論其病情嚴重與否，都不會受到傳染的。否則的話，所有精神科的醫生和護士豈不都一一病發了嗎？精神疾病其成因主要包括生理及遺傳、心理及社會環境等因素。大部份的精神病例中，都是這三個因素交互影響而造成的。

9. 精神病是由於生活壓力過重所致

一個人罹患精神疾病可能有許多原因，包括上述所說遺傳、生理、心理或社會環境等因素，目前主流的觀點是交互影響而成，非由某一單一原因造成，因此，生活壓力並非構成精神病的主要原因。其實，壓力可帶來正面或負面的影響，視每個人的承受能力、適應力和處理方法而定。

10. 治療精神障礙者最好將他們隔離或關進醫院

精神病屬於慢性病，治療過程較長，但大部份病患者只需在精神科門診部接受治療，毋須住院。只有當病患病情嚴重，或會對自己或他人作出傷害時才需要入院。長期隔離只會令精神障礙者更脫離現實，增加依賴性和自卑感，更難痊癒。相反的，只要接受合適的治療，並逐漸回歸社會，對他們的病情反而是有幫助。當他們成功康復後，不單能過正常生活，更能參與社區事務，回饋社會。



穩定精神障礙者之功能與就業特性：

1. 需要循序漸進的體耐力適應：

精神障礙者比較容易累，就業前體力可能較為不足。因此在就業時，可能需要較多時間來適應體力上的消耗。當然，調整工時也是種方式，讓精障者工時逐漸增加，慢慢適應，就能減低因體力無法負荷而離職。如果有一個工作機會，願意提供給精神障礙者，或許可以用一份薪水，僱兩個人，讓他們來平均工作量，各拿一半的錢，這樣不但可以一次創造兩個工作機會，讓更多人受益，被僱的精障者，同樣地，流動的機會也會降低。

2. 對不尊重的事敏感：

精障者比較敏感，他們很樂意為尊重他們的人工作，但如果領班或雇主態度不友善、或者措詞讓他們覺得自尊心受到傷害，他們就做不長久。店長或領班，如果是很大聲的責罵：『你怎麼都沒做，不會拿布來擦嗎？』，就很容易挫傷精障者的感情和工作意願；如果能夠說：『啊，這裏又髒了，請幫忙擦一下。』，精障者樂意做好的機會就大增。

3. 社交能力較弱：

精障者在面對陌生人時常是較為退縮、內向，因此很少主動與人互動，但其實他們的心裡又十分渴望人際關係，因此這方面通常需要多一些鼓勵與善意回應。

4. 緊張與焦慮：

精障者在面對新環境時的緊張焦慮會比一般人來得強烈，可能也因此會影響表現，因此在職場初期，雇主或領班若給精障者多一些鼓勵，他們的表現也能進步較快，自然也能更穩定。

5. 適時給予病假：

醫療對於精神障礙者非常重要，一般時候，精障者需要定期請假回門診拿藥或與醫師談話。而有些時候，即使穩定服藥，仍然可能有病情變化的週期，所以少部分精障者偶爾會需要請幾週病假住院或是因調整藥物而需要在家休養，等他們病情穩定後，就能夠再回去上班。

6. 不宜承擔過大壓力：

精神障礙者比較不容易處理壓力，所以過大的工作挑戰可能不適合他們。和一般人都喜歡升官不同，有些人並不合適承受太大的壓力，有時候一升官壓力大反而發病了，所以雇主和精障者自己都要能評估一下，工作壓力是否在所能承受的範圍。

精神障礙者之職場安全：

對於精障者而言，職場安全與一般人並無差異，一般人在加油站需要注意管制煙火的意外，精障者也一樣。場地常常濕滑油膩的食品加工廠，一般人需注意跌倒意外，精障者也相同。就如同一般人若粗心大意就會容易發生職場安全問題，精障者在職場同樣需要提醒注意工安。

而精障者特別之處，便是因其服藥之故，有時動作可能會較緩慢，反應比較沒一般人快。若有需快速反應或動作之機器操作，就不適合讓精障者來操作。而在藥物副作用發生時，通常會需要短暫的休息或處理。最後是調整藥物時期。精障者有時因病情變化需要調整藥物，此時期可能會影響精障者的專注力或影響作息，此時對於精障者在工作期間時的安全，最有影響，一般建議在調整藥物期間，若對精障者有影響，可考慮向雇主請假數日以便漸漸適應新藥，避免這段期間工作而發生危險。

以下，則針對常見職業災害預防方式做整理：

1. 墜落災害防止

- (1) 開口、開放邊緣應有防護，如加裝扶手護欄、護蓋、安全網。
- (2) 確認是否繫好安全帶及穿戴安全帽。
- (3) 高處作業應有安全之升降設備。
- (4) 穿著不易滑倒的工作鞋，通道工作面不得堆放物料。

2. 物體飛落防止

- (1) 工作台上物料應置放穩當，物品若有飛落之虞者應加以固定。
- (2) 施工（工作）架務必堅固牢靠以防倒塌。
- (3) 吊掛區禁止人員進入，指揮人員需配戴安全帽。
- (4) 起重機吊鉤應有防滑舌片。

3. 火災種類及防止

- (1) 可分A類火災（固體燃料）、B類火災（液體燃料）、C類火災（電氣）及D類火災（金屬）。
- (2) 滅火時，需依照不同火災類型，選用不同種類之滅火器材。而預防火災的發生，最重要即是引火源的防止及建築物防火材料的使用。

4. 爆炸防止

- (1) 引火源防止。
- (2) 使用惰性氣體保護。
- (3) 使用洩壓裝置。
- (4) 使用爆炸抑制裝置。
- (5) 使用爆炸隔離裝置。

5. 感電災害防止

- (1) 電氣設備或線路應保持良好之絕緣狀態，以防止漏電、觸電。
- (2) 電氣設備之金屬外殼應接地，並配合加裝漏電斷路器。
- (3) 潮溼的手、赤足或穿釘鞋時，不得直接碰觸電氣設備。
- (4) 非電氣技術人員不得從事電氣設備修護、更換或拆裝電氣設備及線路等。
- (5) 不得過負載使用電氣設備。

6. 侷限空間缺氧危害預防

- (1) 建立嚴格的進入許可制度。
- (2) 需隔離電、熱等可引起危害之能源。
- (3) 進行有害物種類及濃度測定，並持續監測。
- (4) 通風：利用抽風機或送風機輸送新鮮空氣。
- (5) 應有合格監視人員留置於空間外全時監視整個作業。
- (6) 使用個人防護具：至少包括防滑安全鞋、安全眼鏡、安全帽及呼吸防護具等。

7. 被捲被夾防止

- (1) 滾軋機需加裝護圍。
- (2) 皮帶輪需加裝護罩。
- (3) 清理機械應停機並上鎖。

8. 被撞防止

- (1) 車輛出入之工作場所，應派專人指揮。
- (2) 車輛設警示燈或蜂鳴器。
- (3) 道路施工應設警示。

9. 切割擦傷防止

- (1) 衝壓機設光電式安全裝置。
- (2) 磨輪、鑽頭加裝護罩。
- (3) 圓盤鋸設鋸齒接觸預防裝置。



麵包包裝員



麵包作業員



麵包包裝員

常見藥物副作用影響與因應對策：

1. 暈眩、步態不穩：

勿快速變換姿勢，先坐一陣子，休息一會再站起。地板保持乾燥，穿著堅固平穩的鞋子，預防跌倒。

2. 口乾：

宜少量多次飲水，含水慢慢吞下或嚼口香糖、薄荷糖等。使用護唇膏保持潤滑嘴唇也是一種方式。

3. 錐體外徑路症候群(EPS)：

(1) 症狀：

- 急性陣發性的頭、頸不由自主往側面或用力僵直情形。
- 身體扭轉至全身肌肉緊張冒汗。
- 口水多，吞嚥困難或講話模糊不清。
- 眼睛不由自主往上看（眼球上吊）。
- 四肢僵硬或手腳顫抖。
- 坐立不安和無法臥床休息。

(2) 處理方式：

- 勿驚慌，它通常是暫時性的一種反應。
- 門診時告知醫師，由醫師評估並調整用藥劑量，或必要時打針，可使症狀緩解。
- 注意其行動安全，防止意外發生，並勿自行開車或操作有危險性的機械。

4. 其他不影響功能之副作用：

嘴唇抖動、手抖等。通常是影響外觀，但並無其他干擾。若有手抖的狀況，可能較不適合精細動作之工作。



加油站清潔



汽車加油

與精神障礙者相處之技巧：

精障朋友一般來說在社交應對上都不太俐落，但對於他人的言語卻又特別敏感，也十分在意他人的看法，因此，若能在與精障者的互動上多注意一些，就能建立比較好的關係，對於他們在職場上的表現就能有更多掌握。

以下是一些建議方式：

- 1.每次說話只傳遞一個肯定的信息。
- 2.若要交代的事情超過一項，請他用紙寫下。
- 3.說話時要求對方直視你、感受你的情緒，出現猶豫時，要盡量努力再說清楚你的意思。
- 4.多問問他事情的看法，鼓勵雙向溝通。
- 5.以欣賞、讚許代替批評。



理貨員



便利商店清潔



電子作業員



隨車人員



舊衣回收人員

發病前兆與適切處理：

1. 出席率改變：

如果精障者開始出現頻繁請假或甚至曠職的狀況，可能代表精障者有些不舒服，可能是因為睡眠改變或情緒有影響，而程度已經影響他們穩定出席工作，因此會開始有請假的狀況，或少部分難以表達自己請假需求的，甚至就直接曠職。這可能就是一種發病的前兆。

此時，雇主或主管可以主動詢問或提醒他們，瞭解他們是因為真的身體不舒服，還是因為本身疾病不穩的影響，若是後者，可提醒精障者應按時服藥或再回診與醫師討論狀況，適當的關心與醫療協助，可以讓他們再次穩定下來。

2. 工作表現的改變：

當精障者的病情變化時，也會影響其注意力或記憶力，因此，在工作中，很容易就會影響表現，當精障者工作錯誤率增加或需要更大量提醒時，便是一種徵兆。雇主跟主管可瞭解一下精障者最近就醫服藥的狀況。

3. 少話或多話：

當一個精障者本來沒這麼多話，但突然話量增加時，可能就要注意，那可能是疾病的前兆。又或，原本活潑的精障者，突然變得很沈默，這都可能是病情的變化所致。

4. 情緒改變：

一般來說，若精障者突然變得脾氣暴躁、沒耐心、音量變大或變得沮喪、沈默，也是發病的徵兆。

5. 眼神或氣色：

若神情冷漠或眼神透露出敵意，或是氣色不佳也可能是發病前的徵兆。

需要提醒雇主或主管的是，即便精障員工有上述狀況，也不是一定就代表你的員工即將發病，因為生活中的各種事情都可能造成上述的改變。重要的是當發覺以上的改變時，雇主或同事能去關心、瞭解，即便不是發病前兆，對於員工來說，都能讓他們感到溫暖，自然就業穩定性就能提高了。

另外，在每次發現以上狀況時，都可以跟他的就業輔導員或是就業服務機構聯繫，請他們來協助處理。若原本雇用的精神障礙者並無就業輔導員服務，也可以直接聯繫臺北縣政府勞工局，同樣可以獲得協助喔！（請見page 14-就業服務單位）

危機處理錦囊：

1. 當他有如下的反應時

身體反應	咬緊牙關、身體顫動、緊握拳頭、肌肉緊縮、呼吸急速、僵直的姿勢、來回踱步
語言反應	言詞具攻擊性、不斷說粗話、口頭警告他人、音量變大、突然安靜
表情/神情	表現緊張、敵意的眼神、手持破壞性工具

2. 應該怎麼做

- (1) 保持冷靜
- (2) 說話放慢、言語簡單
- (3) 鼓勵患者表達情緒
- (4) 表示友善盡可能讓步
- (5) 提供安全保證
- (6) 減低環境刺激
- (7) 安撫周遭的人
- (8) 收藏利器及危險物品
- (9) 注意個人安全
- (10) 以勸導的方式鼓勵就診
- (11) 聯繫衛生所公衛護士



宅配作業員



電線加工

3. 應避免

- (1) 避免喝斥或激怒精障者放聲大哭
- (2) 避免用命令的語氣語調提高
- (3) 避免與精障者辯論企圖說服他
- (4) 避免表現敵意出言恐嚇或挑戰
- (5) 避免凝視精障者、站在比他高的位置向他說話
- (6) 避免與其他在場人士爭論對錯
- (7) 避免阻塞大門及通道
- (8) 避免缺乏支援與精障者單獨搏鬥
- (9) 避免攻擊精障者意圖迫他降服
- (10) 避免警告精障者會找警察來用手銬鎖他、拉他入院和打針

註：本文轉載自「臺灣家連家精神健康教育」第四課－危機處理。

4. 各地衛生所電話：

當您的精神障礙員工有前述的狀況時，亦可請當地衛生所協助。

八里鄉衛生所	(02) 2610-1902	泰山鄉衛生所	(02) 2909-9921
三芝鄉衛生所	(02) 2636-4850	烏來鄉衛生所	(02) 2661-7200
三重市衛生所	(02) 2982-5233	貢寮鄉衛生所	(02) 2490-1431
三峽鎮衛生所	(02) 2671-1592	淡水鎮衛生所	(02) 2621-5620
土城市衛生所	(02) 2260-3181	深坑鄉衛生所	(02) 2262-1567
中和市衛生所	(02) 2249-1936	新店市衛生所	(02) 2911-3984
五股鄉衛生所	(02) 2291-7717	新莊市衛生所	(02) 2996-7123
平溪鄉衛生所	(02) 2495-1015	瑞芳鎮衛生所	(02) 2497-2132
永和市衛生所	(02) 2928-9491	萬里鄉衛生所	(02) 2492-1117
石門鄉衛生所	(02) 2638-1007	樹林市衛生所	(02) 2681-2134
石碇鄉衛生所	(02) 2663-1325	雙溪鄉衛生所	(02) 2493-1210
汐止市衛生所	(02) 2641-2030	蘆洲市衛生所	(02) 2281-2011
坪林鄉衛生所	(02) 2665-6272	鶯歌鎮衛生所	(02) 2670-2304
林口鄉衛生所	(02) 2601-1005	金山鄉衛生所	(02) 2498-2778
板橋市衛生所	(02) 2258-6606		



洗車人員



資源回收



網頁維護人員

就業服務單位：

臺北縣就業服務單位

服務機構	地址	聯繫方式	備註
板橋就業服務站	板橋市漢生東路 163 號	2959-8856*601	職訓局
新店就業服務站	新店市中興路二段 190 號	8911-1750*209	職訓局
三重就業服務站	三重市重新路四段 12 號	2976-7157*210	職訓局
土城就業服務站	土城市金城路一段 101 號 (土城市公所)	8262-0007	縣政府
五股就業服務站	五股鄉五工六路 9 號 (北縣勞工活動中心 1 樓)	8990-4155	縣政府
樹林就業服務台	樹林市鎮前路 122 號 2 樓 (樹林車站 2 樓)	2675-7060	縣政府
永和就業服務台	永和市竹林路 200 號 (永和市公所)	2923-0739	縣政府
汐止就業服務台	汐止市新台五路一段 268 號	8646-2144	縣政府
淡水就業服務台	淡水鎮中正路 1 號 (淡水捷運站內)	2629-7341	縣政府
新莊就業服務台	新莊市中正路 176 號	2991-6380	縣政府
蘆洲就業服務台	蘆洲市三民路 95 號	8285-8397	縣政府
臺北縣智障者家長協會	板橋市大同街 21 巷 15 號	2255-3771 mental200388@yahoo.com.tw	縣政府委託 (智障)
心路社會福利基金會	五股鄉五權路 7 巷 10 號 1-2 樓	2290-0905	縣政府委託 (智障)
奇成社會福利基金會	五股鄉五工六路 9 號 3 樓	2299-2005	縣政府委託 (智障)
伊甸社會福利基金會	板橋市廣權路 130 號 3 樓	2963-6866*144 eden9804c@eden.org.tw	縣政府委託 (視障)
臺灣省私立臺灣盲人重建院	新莊市中正路 384 號	2998-5588	縣政府委託 (視障)
中華民國啟聰協會	永和市福和路 31 號 2 樓	2521-9871 ccdatt@yahoo.com.tw	縣政府委託 (聽語障)
中華民國聽障人協會	永和中正路 654 巷 28 號	2392-4869 cnad001@ms16.hinet.net	縣政府委託 (聽語障)

精神障礙者服務單位

服務機構	地址	聯繫方式	備註
臺北縣康復之友協會	新莊市景德路 258 號	8201-4930 psychi.job@gmail.com	縣政府委託
行政院衛生署 台北醫院	新莊市思源路 127 號	2276-5566*1802	縣政府委託
行政院衛生署 八里療養院	八里鄉華富山 33 號	2610-1660*321	縣政府委託
得場互作坊	土城市青雲路 10-2 號	2274-7021 hlc0424@yahoo.com.tw	縣政府委託
馬偕紀念醫院 淡水分院	淡水鎮民生街 45 號	2809-4661*2724 mmh3521@ms2.mmh.org.tw	縣政府委託



宅配作業員



育幼人員



行政助理



通訊器材作業員



醫院清潔



職場溫馨小故事：

我是精神障礙者的支持性就業輔導員，提起就業輔導員，很多人第一時間會聯想到的是就服站的櫃檯人員，然而支持性就業輔導員對多數人而言卻是陌生的。我們的工作內容包含了個案評估、擬定輔導計畫、工作開發、就業媒合、現場輔導，做了這麼多的用意無非是為了提高精障者的就業成功機率使他們能夠穩定於職場上，並減少雇主在僱用初期的顧慮，以及人力訓練上的負擔。常常會笑稱自己像是個業務員，我的主打商品就是身障者，推銷出去之後還負責保固，精障者在職場中一有狀況，我都會立即出現在現場，而每天在各個職場中奔波則是我工作的最佳寫照。

阿福是東南亞歸國的華僑，剛見到阿福時，他黝黑的皮膚、瘦小的身形，濃濃的口音是他的特色。開案之後，由於阿福有段時間沒工作，我為了讓阿福在等待就業的這段時間能夠習慣工作的作息，我幫他安排日間的活動，使他生活能夠漸漸規律，另一方面則開始為他尋找合適的職缺，而這服務的過程卻是充滿了波折。

最初的一份工作是公園清掃，早晨五點半，天還沒亮的時候，我和他一同來到了預定要打掃的公園。這時候公園裡已經滿是早起運動的人們，我們從整理垃圾開始做起，忍著惡臭將公園裡分布於四處裝滿垃圾的垃圾桶換上新的垃圾袋，並將溢出在地面上的垃圾給撿拾乾淨，之後就是拿起掃把將地面上的落葉給集中，面對偌大的公園我和阿福的手掃到最後都起了水泡。這工作雖然最後因為阿福的痛風發作而不得不離開職場，但是大太陽底下他努力的背影至今依舊深深烙印在我記憶之中。

第二份工作是在加油站的洗車員，入冬後氣溫驟降，阿福的痛風是否會構成他就業上最大的困難？我一直擔心著，每天早上七點不到，當大家都還在暖呼呼的被窩裡頭熟睡時，我跟阿福已經頂著寒風站在洗車機旁，幫著大排長龍的上班族賣力的洗車。每天早上總要不停洗上兩三小時的車才有時間休息片刻，我一邊教導阿福洗車所需的各項技巧，一邊也分攤著阿福的工作負擔。我擔心著阿福體力是否能夠負荷，而阿福回我”累也是得要麼阿，沒生活費不行”強烈的工作動機讓他對於各項工作要求總能盡力配合。

第一次領薪水時，因薪資統計方式的緣故，因阿福領到的薪資不足以支應下個月之生活費而陷入困境。阿福身上的現金省吃儉用也只能過一週，焦慮的他甚至考慮離開職場，想要找可以當日領工資的臨時工解決眼前的困難。我一邊安撫阿福的情緒，一方面尋求各項可能的資源協助，從申請政府的各項救助計畫、與案家溝通生活費、與站方協調預支薪水、甚至連到廟宇借錢都想過，同時我也定期自蛋糕工廠拿回蛋糕邊給阿福，以減少阿福生活開銷。為了阿福的事情我忙的焦頭爛額，然而當得知當站方無法預支薪水、親人無法提供協助、而案主也不符合政府的各項救助條件時，我開始感到灰心。最後由臺北縣康復之友協會代墊預支款項，這危機才告解除。經過此一事件後，阿福更加珍惜工作了，勤奮的他也不斷獲得領班與站長的肯定。直到隔月領到薪資繳還預支金的時候，阿福笑著表示想要珍藏那張簡單的借據，並把它掛在牆上時時刻刻提醒自己。

三個月的輔導期間結束時，阿福瘦了一些，但是看起來更為結實，氣色也越來越好。工作帶給他的不單只是眼前的薪資，因為這份薪資，他可以不再仰賴家人而能負擔自己的生活開銷，不再因為金錢的事情與家人起爭執，與家人的關係也正漸漸修復當中。也因為這份工作，阿福拓展了他的交友圈，雖然年紀大上其他工讀生一輪，但是看著他能夠與其他小伙子打成一片時，也著實替他感到高興。更重要的是，這些成果是阿福自己的努力所得來的，如果不是他每天這麼勤奮努力，不畏寒風、不畏豔陽、不辭辛苦的盡責表現，也不會有最後這美好的成果。雖然這工作並沒有舒適的空調，也沒有光鮮的制服，工作不輕鬆，薪水也不算多，但是阿福卻是在這裡找到了他的自信，也找回了他的喜悅！

--前就輔員 林政諺



機台操作員



擦車人員



行政助理

雇主經驗分享：

● 知名連鎖壽司店中和店店長：

- 「你說其實他跟一般人一樣喔？我覺得不是耶…」
- 「現在的年輕人怎麼跟他比？」
- 「我覺得以用人來說，他比一般人好用多了。」
- 「認真、負責、配合度高。這些都不需要我再磨練他。」
- 「我知道他體力沒有很好，所以就是多注意一下就好啦！」
- 「像這個月班排比較多，我就會特別注意他一下。」
- 「如果他不是因為晚餐後要吃藥的關係，我甚至可能會讓他試試全職的工作喔…」

● 土城陶瓷工業總經理：

- 「其實他們速度雖然慢了一點，但是其他事情都不用我擔心，像是處理同事間互相抱怨的事情或是反映加班太多，他幾乎是不會計較的，很乖！」
- 「他就是太內向了，同事會說就是說他太安靜。」
- 「特別注意的部分，就是注意他的情緒啦！有時候說話變大聲了，我就會請跟他比較熟的同事去問問最近他吃藥的狀況，這個是就輔員之前有請我注意的。」
- 「其實我也是會關心其他員工啦，被我念兩句或生病就沒來上班，我也都會去關心。」
- 「就是多個吃藥的部分跟一般人不一樣而已。」

● 知名連鎖加油站站長：

- 「主動性比其他工讀生好很多，雖然他負責洗車，但洗完車也會到前面幫忙擦車。」
- 「沒車的時候還會幫忙整理環境或是兌換屋裡面的整理工作。」
- 「不過學加油對他來說就是太複雜，不然我希望可以讓他學。」
- 「我會跟其他員工說要跟他看齊。」
- 「之前他有不舒服會跟我反映，好像是換藥還是加藥什麼的，然後我會讓他休息幾天，休幾天回來後又是一尾活龍！」
- 「這個站已經換第三個站長了，我們對他的評價都很好喔！」

就業中的精障者心聲：

「工作之後，我才理解原來我也可以勝任一份工作。雖然一開始很辛苦，但是幸好有店長跟就輔員的幫忙，我就慢慢適應工作了！」

--壽司店內場人員

「感謝老闆給我這個機會，讓我可以賺錢養活自己，也可以替家裡分擔經濟壓力。」

--工廠作業員

「工作讓我認識很多人，覺得精神比之前在醫院裡面好很多，雖然有些壓力，但是站長很照顧我，可以讓我休息後再回來上班，真的很感謝他。」

--加油站洗車員

「雖然我年紀比較大，但是我還是很努力在工作。這裡有很多年輕人，我也很喜歡跟他們相處。工作對我而言就是可以像一般人一樣進入社會，證明我可以工作，是個有用的人。」

--加油站洗車員

「我學得比較慢，但是給我時間我可以學得會，而且我從不遲到或隨便請假，主任也很稱讚我。」

--醫院清潔員

「我的工作有壓力，但這是我喜歡的工作，所以我知道我要好好把握這個工作。很謝謝老闆跟老闆娘給我機會，也教我很多。」

--電子通訊公司倉管助理



臺北縣政府就業服務資源：

服務類別	聯絡電話	說明
職業重建窗口	2960-3456#6771	以個案管理方式，提供就業諮詢、障礙功能評估、職理輔導、連結相關資源等服務。
職災相關服務	2960-3456#5573~5576	提供職災相關法令諮詢、職災後續需求協助、關懷訪視等項目。
雇主獎助	2960-3456#5581、5582	協助雇主辦理超額進用獎勵及新進人事補助費。
職務再設計	2960-3456#5585	(一) 改善職場互作環境 (二) 改善互作設備或機具 (三) 提供就業輔具 (四) 改善互作條件 (五) 調整互作方法 (六) 其他為協助身心障礙者就業有關之評量、訓練所需之職務再設計服務。
求才登記	2960-3456#5595	為服務臺北縣工商企業有意願僱用身心障礙者之雇主，臺北縣政府勞工局各就業服務台(站)整合了人才資料庫，提供優秀身心障礙者之推介及後續追蹤等全面性服務，以協助企業雇主覓得人才，並有效規劃人力資源的運用。



物流搬貨



蛋糕製作

相關實用資訊：

- 勞委會勞安資訊
http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/siteMaker/SM_theme?page=4182120b
- 勞工安全衛生研究所
<http://www.iosh.gov.tw/>
- 中華民國勞工安全衛生教育協會
<Http://www.aosh.org.tw/>
- 北市衛生局職場健康促進互動網
<http://www.healthcity.net.tw/workhealth/index.asp>
- 國民健康局 職場抒壓達人手冊下載
http://www.health99.doh.gov.tw/ThemeZone/theme_detail.aspx?MainDataID=712&MainID=health006&Catid=21533
- 心靈園地（專業精神醫療及心理衛生網站）
<http://www.psychpark.org/index.asp>



洗車員



電子品檢



便利商店理貨

附錄： 臺北縣康復之友協會簡介

☀ 我們是誰

- * 臺北縣的精神障礙者及家屬組成的自助團體。
- * 成立於民國83年7月3日。

☀ 我們的任務

- * 協助精神障礙者融入社會。
- * 協助精神障礙家庭勇敢面對歧視與污名。

☀ 我們的信念

- * 勇於承擔精神疾病帶來的困擾，社會應該接納和支持。
- * 每一位精神障礙者都有康復的潛能與機會。
- * 精神障礙者和您我一樣，可以自在的生活於社區中。

☀ 我們的願景

- * 開創多元服務，陪伴精神障礙者創造不一樣的人生。

☀ 我們的服務

- * 家屬聯絡網
- * 社區復健中心
 - 心橋工作坊：
板橋市文化路2段548巷31號1樓
TEL:02-2255-7504 FAX:02-2255-4214
 - 新莊工作坊/溫馨小舖(二手商店)：
新莊市景德路258號2樓/256號1樓
TEL:02-2208-4545 FAX:02-2208-4543
- * 支持性就業
新莊市景德路258號1樓
TEL:02-8201-4930 FAX:02-2208-4543
- * 社區家庭(居住服務)
- * 個案管理服務
- * 精神障礙者教育
- * 家屬教育
- * 嚴重病人保護人業務
- * 社區關懷訪視
- * 醫療諮詢
- * 社會福利
- * 信託服務
- * 權益倡導
- * 志工隊





出版者：臺北縣康復之友協會

地址：22042臺北縣板橋市莒光路15巷17號5樓

電話：02-2255-1480

傳真：02-2255-2097

郵局捐款劃撥帳號：18293281

E-mail：mpfat2000@yahoo.com.tw

部落格：<http://tw.myblog.yahoo.com/mpfat2000>

統一編號：78213839

發行人：王 珊

編輯顧問：呂淑貞

編輯：陳永賢 謝詩華

校對：劉麗茹

排版：曾嘉慧

印刷：上海印刷廠股份有限公司

出版日期：中華民國九十九年八月

