

國立臺東大學特殊教育暑期碩士專班
碩士論文

指導教授：魏俊華 先生

宜蘭縣特殊教育專業團隊服務現況及成
效之研究

研 究 生：陳俊辰 撰

中 華 民 國 九 十 七 年 八 月

國立臺東大學特殊教育暑期碩士專班
碩士論文

宜蘭縣特殊教育專業團隊服務現況及成
效之研究

研 究 生：陳俊辰 撰

指導教授：魏俊華 先生

中 華 民 國 九 十 七 年 八 月

國立台東大學
學位論文考試委員審定書
系所別：特殊教育學系碩士專班

本班 陳俊辰 君

所提之論文 宜蘭縣特殊教育專業團隊服務現況及成效之研究

業經本委員會通過合於 ☒ 碩士學位論文 條件
☐ 博士學位論文

論文學位考試委員會：張 勝 祚
(學位考試委員會主席)

程 鈺 雄

魏 俊 華

(指導教授)

論文學位考試日期：97 年 8 月 8 日

國立台東大學

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立臺東大學 特殊教育學 系(所)
在職進修專 班 97 學年度第 暑期 學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：宜蘭縣特殊教育專業團隊服務現況及成效之研究

本人具有著作財產權之論文全文資料，授權予下列單位：

同意	不同意	單 位
☐	☒	國家圖書館
☐	☒	本人畢業學校圖書館
☐	☒	與本人畢業學校圖書館簽訂合作協議之資料庫業者

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或
上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下
載或列印。

☐同意 ☒不同意 本人畢業學校圖書館基於學術傳播之目的，在上述範圍內得再授
權第三人進行資料重製。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請

文號為： ，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
☐	☐	☐	☐

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行
權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與
不同意之欄位若未勾選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：張俊亨 (親筆簽名)

研究生簽名：陳俊辰 (親筆正楷)

學 號：1994026 (務必填寫)

日 期：中華民國 九十七 年 八 月 十三 日

1.本授權書(得自 <http://www.lib.nttu.edu.tw/theses/> 下載)請以黑筆撰寫並影印裝訂於書名頁之次頁。

2.依據 91 學年度第一學期一次教務會議決議:研究生畢業論文「至少需授權學校圖書館數位化，並至遲
於三年後上載網路供各界使用及校內瀏覽。」

授權書版本:2008/05/29

誌謝辭

繼四年的大學生活後又再度來到台東，同樣熟悉的校園與師長，不時地勾起年少過往的回憶。四年前有幸來此重溫學生時代的生活，在經過四個暑假之後，總算可以再次地以畢業生的身分來離開培育我的母校。回首這四年，要感謝的人實在是一言難以道盡，首先要感謝我的家人給予我的支持，讓我在這四個暑假可以無後顧之憂地專心於課業的學習；感謝台東大學所有的師長在學術上的引導與啟發，尤其是要感謝系上所有辛苦指導論文寫作的教授們；感謝暑期碩士班許多關心我、幫助過我的同學們，有了你們我才能走到這一天；感謝服務學校裡的同事們，替我分擔了不在學校時的許多繁忙公務；感謝所有在我論文寫作的過程之中提供協助的朋友們。對於這所有的人，心中除了感謝還是感謝，「有夢最美、希望相隨」，祝福在我身邊所有的親朋好友、師長同學們，大家永遠都能平安、喜樂。

宜蘭縣特殊教育專業團隊服務現況 及成效之研究

陳俊辰

國立臺東大學 特殊教育暑期碩士專班

摘 要

本研究旨在探討宜蘭縣特殊教育專業團隊服務現況及成效。研究對象以曾經接受宜蘭縣特殊教育專業團隊服務之學生家長與教師暨行政人員為主，以「宜蘭縣特殊教育專業團隊調查問卷」為研究工具，並配合訪談實施專業團隊服務之行政人員與治療師，進行調查研究。

本研究綜合問卷暨訪談資料，經統計或分析統整之後，主要研究結果為：

- 一、目前宜蘭縣在實施專業團隊服務時，相關專業人員與教師及家長在個別化教育計畫的計畫擬定、協同教學、家長參與等部分，還有進步的空間。
- 二、未來在專業團隊相關知能的宣導上，應將教學年資較淺的特殊教育教師與身心障礙學生家長並列為首要宣導與教育的對象。
- 三、專業團隊的相關預算經費有限、專業人力資源不足、學校行政體系未能充分支援、部份專業人員與家長對專業團隊服務之觀念差異需待溝通等，是團隊行政人員目前所實際面臨的困難。
- 四、治療時數不足、教師與治療師未能充分配合、相關行政支援不足、家長配合度不夠等，是相關專業人員目前所實際面臨的困難。
- 五、服務時間次數不足、治療服務提供的時間太少等，是受試家長覺得宜蘭縣特殊教育專業團隊服務比較需要改進的部分。
- 六、服務時間次數不足、未能提供適切服務等，是教師覺得宜蘭縣特殊教育專業團隊服務亟需改進的部分。
- 七、受試家長在調查量表上，得分之平均數屬於高的等級，顯示受試家長對於接受宜蘭縣特殊教育專業團隊服務的主觀感受是滿意的。
- 八、受試教師在調查量表上的得分，在「總量表」及「專業整合」、「家長參與」及「個案管理」三個分量表的得分，皆屬於高的等級，顯示目前宜蘭縣特殊教育專業團隊的服務成效尚稱良好。

根據研究結果，提出解決問題之策略以及後續研究之建議。

關鍵字：宜蘭縣、專業團隊、服務現況、服務成效

Research on the Current Conditions and It's Effectiveness of Educational Professional Teams for the Physically and Mentally Handicapped in Yilan County

Chun-chen Chen

Abstract

The purpose of this research was to investigate the current conditions and it's effectiveness of educational professional teams for the physically and mentally handicapped in Yilan County. The research primarily targeted parents of the students who had received services, teachers of the students, and administrators from the educational professional teams for the physically and mentally handicapped in Yilan County. The tool used was "Survey Questionnaire for the Educational Professional Teams for the Physically and Mentally Handicapped in Yilan County," which was written by the researcher. Administrators and therapists for the services of these professional teams were interviewed to support the survey research.

The questionnaire and interview results were analyzed and synthesized with statistical techniques, and the following findings were obtained:

- I. At present, in implementing professional team services in Yilan County, the formulation of individualized educational plans by teachers, concerned specialized personnel, and parents, supplementary instruction, team evaluations, parent participation, and teachers' understanding of auxiliary tools still have a lot to be improved.
- II. In promulgating related knowledge and skills of professional teams in the future, teachers that have not enough experience in special education should be considered the most important targets of communication and education.
- III. Limited annual budget, insufficient human resources, lacking in support of school administration, and ineffective communication of concepts of team services between professional personnel and parents are among the difficulties that team administrators face.
- IV. Insufficient time available for therapy, failure to match between teachers and therapists, insufficient team administrative assistance, and insufficient cooperation from parents are among the common difficulties that professional personnel face at present.
- V. Insufficient service times and failure to provide appropriate guidance service were considered by the parents that were surveyed to have to be improved with regard to the service of the educational professional teams for the physically and mentally handicapped in Yilan County.
- VI. Insufficient service time and failure to provide appropriate service were considered by the teachers to have to be improved urgently with regard to the service of the educational professional teams for the physically and mentally handicapped in Yilan County.
- VII. On average, the surveyed parents obtained high scores on the survey scale, indicating their subjective satisfaction with the service provided by the educational professional teams for the physically and mentally handicapped in Yilan County.
- VIII. The surveyed teachers obtained high scores on the "overall scale" and three sub-scales in the survey scale: "professional integration," "parent participation," and "case management," indicating good results of implementing professional teams for the physically and mentally handicapped in Yilan County.

According to the findings, strategies to solve problems and suggestions on ensuing research in the future are put forth.

Keyword: Yilan County, professional team, current conditions, effectiveness.

目次

摘要	II
目次	IVI
表次	V
第一章 緒論	1
第一節 研究問題背景與動機	1
第二節 研究目的與待答問題	5
第三節 名詞釋義	6
第四節 研究範圍與限制	7
第二章 文獻探討	8
第一節 專業團隊之定義與法源基礎	8
第二節 專業團隊整合模式與服務型態	21
第三節 宜蘭縣專業團隊之組織與運作	37
第三章 研究方法	41
第一節 研究架構	41
第二節 研究對象	42
第三節 研究工具	45
第四節 研究流程	47
第五節 資料處理與分析	49
第四章 結果與討論	50
第一節 宜蘭縣專業團隊服務之現況	50
第二節 宜蘭縣專業團隊服務面臨之困難	68
第三節 宜蘭縣專業團隊服務之成效	76
第五章 結論與建議	97
第一節 結論	97
第二節 建議	100
參考文獻	105
一、中文部份	105
二、英文部分	110
附錄	112
附錄一 調查問卷授權使用同意書	112
附錄二 宜蘭縣特教特殊教育專業團隊調查問卷（家長）	113
附錄三 宜蘭縣特殊教育教育專業團隊調查問卷（教師暨行政人員）	118
附錄四 家長滿意開放式意見彙整	128
附錄五 特教教師工作滿意開放式意見彙整	136

表 次

表2-1 專業團隊成員職稱與角色.....	10
表2-2 專業團隊成員之服務內容.....	13
表2-3 特殊教育相關法律條文彙整表.....	17
表2-4 三種專業團隊整合模式.....	24
表2-5 三種專業團隊整合模式之優缺點比較.....	26
表2-6 國內專業團隊之相關研究.....	29
表3-1 訪談對象.....	42
表3-2 受試家長基本資料.....	43
表3-3 受試教師暨行政人員基本資料.....	44
表3-4 訪談大綱專家效度名單.....	46
表4-1 專業團隊服務現況得分情形一覽表.....	52
表4-2 不同性別教師對專業團隊服務現況得分之比較表.....	55
表4-3 不同年齡教師對專業團隊服務現況得分之比較表.....	56
表4-4 不同專業背景教師對專業團隊服務現況得分之比較表.....	58
表4-5 不同教育程度教師對專業團隊服務現況得分之比較表.....	60
表4-6 不同特教工作年資教師對專業團隊服務現況得分之比較表.....	61
表4-7 不同任教階段教師對專業團隊服務現況得分之比較表.....	63
表4-8 不同職務教師對參與專業團隊服務現況得分之比較表.....	65
表4-9 家長在專業團隊服務成效得分情形一覽表.....	77
表4-10教師在專業團隊服務成效得分情形一覽表.....	80
表4-11家長與教師對專業團隊服務成效得分之比較表.....	81
表4-12不同性別家長對專業團隊服務成效得分之比較表.....	82
表4-13不同年齡家長對專業團隊服務成效得分之比較.....	83

表4-14不同教育程度家長對專業團隊服務成效得分之比較表.....	85
表4-15不同教育階段別家長對專業團隊服務成效得分之比較表.....	86
表4-16家長對專業團隊服務最滿意之事項一覽表.....	89
表4-17家長對專業團隊服務最不满意事項與解決建議表.....	90
表4-18家長對提升專業團隊服務成效之具體建議表.....	91
表4-19教師暨行政人員對專業團隊服務最滿意事項一覽表.....	92
表4-20教師暨行政人員對專業團隊服務最不满意事項與解決建議表.....	93
表4-21教師暨行政人員對提升專業團隊服務成效之具體建議表.....	94



圖 次

圖2-1 多專業團隊模式.....	21
圖2-2 專業間團隊模式.....	22
圖2-3 跨專業團隊模式.....	23
圖3-1 研究架構圖.....	41
圖3-2 研究流程圖.....	48



第一章 緒論

本章分為四節，第一節說明研究背景與動機，第二節闡述研究目的與問題，第三節是名詞釋義，第四節則為研究限制。

第一節 研究問題背景與動機

身心障礙學生的學習內容，包含教學、生活、醫療與就業等層面，因此必須結合教育、醫療衛生、社會、就業服務等不同人員，組成專業團隊，提供統整性的特殊教育專業服務。為了落實身心障礙教育專業團隊運作，除了有效整合運用人力資源外，還需要有效的專業團隊運作模式與策略。由於專業團隊的相關專業人員來自不同的專業領域，因此在運作時難免會有本位認知的問題，故如何提升特殊教育專業團隊人員的素質就顯得非常地重要；為了提升專業團隊服務功能，不但應調整專業團隊運作方式，使專業人員能參與特教教師之教育方案擬定、協助教學活動、提供教師諮詢等間接服務，並以復健治療等方式提供直接服務；此外，除了特殊教育學校應編制有專業治療師之外，更應設法讓相關的專業人員，得以進入學校特教班協助教師教學與身心障礙學生學習。

一、 研究問題背景

隨著時代變遷與社會大眾觀念的改變，加上回歸主流與融合教育等教育理念的推展，及政府相關法令對於身心障礙者受教權的保障，使得一般學校的普通班級中有愈來愈多原本遭受排拒的身心障礙學生得以進入與被安置(鈕文英，1998；蕭夙娟、王天苗，1998)。但身心障礙學生的障礙類別繁多、障礙程度輕重不一，彼此間的個別差異極大，且會有各種不同的需求產生。顏秀雯(2001)指出，單以特殊教育的服務方式，並不足以滿足學生的多元需求。而若要提供身心障礙學生完整的服務，滿足其發展上全面性的需求，就必須要結合相關不同領域的專業人員之力量。因此，在目前的特殊教育體系中，除原有的特殊教育專業人員之外，如

何讓其他的相關專業人員加入特殊教育體系的服務，似乎已是所有關心特殊教育者所重視的問題之一。因此如何與專業人員之間的合作，是許多特殊教育人員及特殊教育學者專家們一致的期望(蕭夙娟，1996)。

由上述內容可知，在今日已有為數不少的身心障礙學生進入普通學校（班級）接受教育，然而身心障礙學生間的障礙程度不一，無法僅以單一的特殊教育服務方式，滿足所有學生的需求。美國在1975年的「障礙兒童教育法案」(Education for All Handicapped Children Act, PL 94-142)中提到：「公立學校應提供所有身心障礙學生免費而適當的教育及相關服務；這些相關服務包括了物理治療、職能治療、語言治療、聽力訓練、早期療育、醫療服務……。」而隨後在1997年的「身心障礙者教育法修正案」(Individuals with Disabilities Education Act Amendments of 1997, PL105-17)中，不但延續了「障礙兒童教育法案」的精神，並且擴展了特殊教育專業服務的範疇，期望藉由對專業人員專業發展及服務模式的協助，以提升特殊教育的效能(汪宜霈、王志中，2002)。

王天苗(2003)也認為若僅以目前學校現有的特殊教育服務，已無法滿足所有的身心障礙學生學習上的需要，因此必須要結合不同專業背景的相關專業人員，透過彼此之間的專業合作，提供身心障礙學生全面性的服務。因此特殊教育專業團隊服務對於身心障礙學生的學習而言，實在是有其實施上的必要性。因此在總結了國內外學者專家的論點後，我們不難發現為了充分因應身心障礙學生的需求，必須將相關的各種醫療、社會福利和教育等專業人員資源做有效的結合，以提供身心障礙學生全面、適切且完整的服務，故特殊教育專業團隊服務在現今的特殊教育體系運作中具有其不可或缺的必要性。

二、研究動機

Westling與Fox (2004)提到在教導重度及多重障礙學生的教育歷程中，沒有任何一個老師能夠單獨地去滿足所有身心障礙學生的各種需求。且在越來越講求專

業分工和相互倚賴的今日，若單僅憑一己之力而想完全掌控各種教學情況，似乎已是不可能的事情，所以每個人都必需要藉由諮詢、合作及與他人的合作來達成預期目標的實現(Dettmer, Thurston與Dyck, 2005)；Sailor與Strtic(1996)認為應該要結合學校內外各種不同的資源，形成一個全面性的特殊教育服務網，使得所有的特殊學生都能夠在一個具有完善的資源、服務系統和環境來接受教育，並且能夠獲得學校行政人員、老師及非身心障礙同儕的支持與接納。因此，為了提供身心障礙學生一個具有全面性且整合性的教育服務，並且為其解決將來可能面臨的各種問題，「特殊教育專業團隊」的運作在特殊教育體系中的運作就更顯得更加的重要，但「特殊教育專業團隊」的制度實施至今，仍存在有許多需要解決與研究的重要問題。此為本研究動機之一。

教育部(1999)頒訂「身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法」中規定：『各縣市政府需設置身心障礙教育專業團隊，提供身心障礙學生各類專業服務』。現今各縣市特殊教育專業團隊所服務的對象包含學前幼稚園、國小、國中與高中職，而服務的類別則有物理治療、職能治療、語言治療、臨床心理與社會工作等，相關專業人員聘任方式亦有專任與兼任，且相關專業服務的業務範圍繁雜。因此，如何有系統地發現存在於特殊教育專業團隊服務運作現況中所遭遇之問題，並且設法尋求改善之方法與途徑，將是未來提升特殊教育專業團隊服務績效的重要關鍵之一（王武義，2004）。此為本研究動機之二。

若要進一步改善並提升特殊教育專業團隊之服務品質，除了可以參考國內外相關的文獻資料以外，也可以透過研究調查發現身心障礙學生的家長、特殊教育教師與學校行政人員對於特殊教育專業團隊服務的需求與期待，如此亦可使得相關的教育行政主關機關更加瞭解特殊教育專業團隊服務之現況，並藉以作為檢討改進特殊教育專業團隊缺失的依據。故研究者擬以「宜蘭縣特殊教育專業團隊服務現況及成效之研究」為研究主題，來探究其服務的現況與成效，以及在實施專業團隊服務時所面臨到的困難，提供特殊教育專業團隊日後檢討改進之依據，並

根據所得到之相關研究結果提出建議，且亦可提供給相關的教育行政單位在做相關的決策時之參考。此為本研究動機之三。



第二節 研究目的與待答問題

根據上述之動機，本研究擬以服務提供者與服務接受者為研究對象，探討宜蘭縣特殊教育專業團隊的服務現況及其成效，因此本研究擬定下列之研究目的，並提出下述的研究問題。

一、研究目的

本研究旨在瞭解宜蘭縣目前實施專業團隊服務之現況及其成效，並作為提升宜蘭縣專業團隊服務行政效能之參考，而主要研究目的有下列五點：

- (一) 瞭解宜蘭縣特教教師及家長參與專業團隊服務之現況。
- (二) 比較不同背景變項之特殊教育教師及身心障礙學生家長，參與特殊教育專業團隊服務時之差異情形。
- (三) 發掘特殊教育專業團隊，在實施相關專業服務時所遭遇之困難。
- (四) 分析特殊教育專業團隊服務模式之實施成效。

二、待答問題

基於上述研究的動機與目的，本研究主要探討的問題如下：

- (一) 接受專業團隊服務之各教育階段別特教教師及身心障礙學生家長，參與專業團隊服務之情形為何？
- (二) 比較不同背景變項之特教教師及身心障礙學生家長，參與專業團隊服務上之差異為何？
- (三) 專業團隊之相關行政及專業人員，在實施相關專業服務時所遭遇之困難情形為何？
- (四) 專業團隊服務模式之實施成效為何？
 - 4-1、身心障礙學生的家長，對於接受專業團隊服務之滿意度與建議為何？
 - 4-2、身心障礙學生的教師，對於接受專業團隊服務之滿意度與建議為何？

第三節 名詞釋義

本節針對研究中主要的名詞及易混淆之基本概念作解釋，茲將本研究有關之重要名詞界定如下：

一、特殊教育專業團隊

我國「身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法」第二條中所定義之特殊教育專業團隊是指：「為因應身心障礙學生之課業學習、生活、就業轉銜等需求，結合相關衛生醫療、教育、社會福利、就業服務等不同專業人員所組成之工作團隊，以提供統整性之特殊教育及相關服務。」（教育部，1999）

本研究所指之特殊教育專業團隊，包括一般普通學校的特殊教育教師(含特教班與資源班教師)、相關專業人員(含專任與兼任之物理治療師、職能治療師、語言治療師、社會工作師與臨床心理師)及助理人員，其服務對象為宜蘭縣國中（小）各級學校有需要之身心障礙學生、家長、教師以及學校行政人員等。

二、服務現況

本研究所指服務現況，是以王武義(2004)所編定之「高雄市身心障礙教育專業團隊調查問卷」中的第二部分「特殊教育專業團隊服務現況調查」之得分結果來加以表示，得分越高表示對服務現況主觀感受越佳。此部份之問卷內容包括「專業整合」、「專業知能」與「家長參與」等向度。

三、服務成效

本研究所指服務成效，是以王武義(2004)所編定之「高雄市身心障礙教育專業團隊調查問卷」中的第三部分「滿意度調查」之得分結果，來加以表示特殊教育專業團隊之服務成效，得分愈高表示對服務成效主觀感受越滿意。此部份之問卷內容包括「溝通」、「行政效能」與「服務態度」等向度。

第四節 研究範圍與限制

本研究旨在探討宜蘭縣專業團隊服務現況及其實施效。以王武義(2004)所編制之「身心障礙教育專業團隊調查問卷」為研究工具進行調查工作，並配合訪談方式，進行調查研究，研究結果可作為提升專業團隊服務效能之參考，但研究亦受到下列情形之限制：

一、研究範圍

本研究僅以宜蘭縣專業團隊之服務提供者與服務接受者為樣本，研究結果無法推論至其他縣市。

二、研究限制（受試者填答偏誤）

本研究以問卷方式為主要訊息來源，部分受試者填答問卷過程中難免為符合社會期待而填答分數較高的選項，對於研究結果可能會有一定程度影響。

第二章 文獻探討

本研究之目的，係調查宜蘭縣目前實施「身心障礙教育專業團隊服務」之現況及其成效。本章共分為三節加以說明，第一節介紹專業團隊之定義與法源基礎；第二節說明專業團隊整合模式與服務型態；第三節簡述宜蘭縣專業團隊之組織與運作。

第一節 專業團隊之定義與法源基礎

本節將對專業團隊之定義與團隊組織、服務與法源基礎做介紹，首先闡述專業團隊之定義，其次探討專業團隊組織及服務與法源之基礎。

一、專業團隊之定義

Lowe與Herrance(1978)對專業團隊提出以下的定義：「他們是一群擁有個別的專業，彼此互相溝通、合作，且具有共同的理念與目標，對個案服務計畫的設計、決定和執行及未來發展方向的決策具有影響力的專業人員」。Rainforth, York與MacDonald(1992)指出專業團隊、專業整合與科際整合等三個名詞在相關文獻上的意義是類似的。Coben, Thomas與Carol(1997)則提出專業團隊是指成員間彼此交互作用，為學生提供最佳的教育計畫。

吳武典（1996）指出特殊教育提供綜合性的復健已是世界趨勢，對於身心障礙者的服務，不能僅止於醫療救助，更應擴及於預防、教育、職訓、就業等方面，而所謂綜合性復健，就是指「專業團隊服務」之觀念。教育部(1997)訂定發布之「身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法」第二條規定，專業團隊是指「為因應身心障礙學生之課業學習、生活、就業轉銜等需求，結合衛生醫療、教育、社會福利、就業服務等不同專業人員所組成之工作團隊，以提供統整性之特殊教育及相關服務」和「身心障礙教育專業團隊由特殊教育教師、普通教育教師、特殊教育相關專業人員及教育行政人員共同參與為原則，並得依學生之需要彈性調整之」。

檢視法規對於專業團隊服務的定義，其中明訂專業團隊應視個案個別之需要提供綜合性的服務，而對個案之評估、鑑定與安置以及教育目標的訂定與實施則應以專業團隊合作的方式來進行（趙可屏，1997）。鈕文英(1998)提出，依據Webster(1987)的界定：專業團隊乃是指一群專業人員一起工作，每一個人做其中之一部份，而對整體產生貢獻，透過專業團隊能提供統整性之服務。而關於專業團隊的定義有些國外學者是以合作團隊(collaborative team)，或是合作的教育團隊(collaborative education team)，或是互動的團隊(interactive teaming)來稱呼。雖然這些名稱在稱呼上有所不同，但是其本質上的意義卻是相近的。

在特殊教育中所指的專業團隊，是指兩個或兩個以上，來自不同領域專業人員所組成之團隊，透過彼此協調合作，共同提供有特殊需求學生服務，以協助他們接受適性之教育（蕭夙娟、王天苗，1998）。Golin與Ducanis（1981）提出「專業團隊」（teamwork）的定義，其定義是指「一群人因工作或某種活動聚集在一起，使得整個團隊能有效地運作」。

特殊教育專業團隊目的之一，在於能夠藉由整合相關專業人員所收集到之相關訊息，評估身心障礙學生需要何種專業服務，以作為制定教育目標之依據；這些相關訊息之收集必須由不同專業人員來進行，團隊成員收集訊息並且彼此分享（Mcloughlin與Lewis，2001；Fidler，Hodapp與Dykens，2001；Wolery, Brashers與Neitzel，2002）。我國特殊教育法施行細則第十八條中也規定，「個別化教育計畫」，指運用專業團隊合作之方式，針對身心障礙學生個別特性所擬定之特殊教育及相關服務計畫。

特殊教育運用專業團隊合作方式提供服務具有下列優點與功能：（一）各專業貢獻所學、共同幫助個案解決問題（二）增進個案功能、提供家庭支援性服務（三）分享彼此專業能力與經驗（四）共同設計、執行和評鑑個別化教育計畫（五）提供全面性的教育復健整合系統（趙可屏，1997；鈕文英，民1998；曾進興，1999；廖鳳伶，2000；蔡昌原，2002；Rainforth與York-Barr,1997）。

Thomas與Hawke（1999）依據美國身心障礙者教育法案(Individuals with Disabilities Education Act，簡稱IDEA)規定指出，所謂的特殊教育相關服務包括語言病理與聽力治療、心理衡鑑、職能治療、物理治療、復健諮商、社工服務、醫療服務等；針對出生至未滿三足歲之嬰幼兒服務之早期療育，提供服務之主要專業人員包括特殊教育教師、說話語言病理學家、聽力學家、職能治療師、物理治療師、心理醫生、社工人員、護士、營養師、家庭治療師、定向行動人員、小兒科醫生及其他專科醫師等，而針對三至二十一歲身心障礙學生所提供之特殊教育相關服務的專業人員則包括專科醫師、物理治療師、職能治療師、語言治療師、社會工作師、臨床心理師、職業輔導人員、定向行動等專業人員。Perry於2001年以美國6000位接受個別化家庭服務計畫（Individualized family service plans）之樣本做調查，發現職能治療、物理治療、語言治療、特殊教育四類專業服務是這些身心障礙兒童最常接受之專業服務（引自Perry, Greer與Goldhammer，2001）。

曾進興(1999)指出，專業團隊的專業成員應包含專科醫師、物理治療師及職能治療師、語言治療師、臨床心理師、聽力師、社工師、職業輔導員等足以協助身心障礙學童的任何專業人員。而特殊教育專業團隊成員的職稱與角色，依據Bigge與Stump(1999)的彙整如表2-1。

表 2-1 專業團隊成員職稱與角色

職稱	角色
特教教師	指具有特殊教育教學資格的教育人員(具有合格證書)。
資源班教師	指提供身心障礙學生資源班教學服務的教育人員。
巡迴教師	指往返於學校和家庭之間的教師或資源協商者。可提供教材給學生，或直接教學。
說話和語言病理學家	指為語言障礙學生評估和擬定治療方案的專業人員
擴大替代溝通專家	指為溝通困難者提供服務的專業人員，以滿足其溝通需求。
職能治療師	指專精於設計精細動作或功能性活動的專業人員，這些活動可促進動作、社會心理或智能發展。

(續下頁)

表 2-1 專業團隊成員職稱與角色(續)

職稱	角色
物理治療師	指預防或減少動作障礙、減輕疼痛及改善動作功能的專業人員。
聽力師	指評量聽覺程度和聽力缺陷的非醫療專業人員。
教育心理學家	指擅長於心理施測與解釋結果的專業人員，亦可能擅長諮商與協助學生危機處理。
學區特殊教育行政人員或協調者	指在學區內監督特殊教育業務的專業人員，可協助診斷鑑定流程，參與個別化教育計畫會議及提供教師支援服務。
診斷專家	指擅長施測測驗及解釋的專業人員。
融合專家或融合促進家	指在特定特殊教育領域管理學生參與融合方案的專業人員，負責在融合情境中與普通班教師諮詢與協同教學等。
教育治療師	指擅長評量流程，解釋評量結果與擬定補救教學方案的專家，同時教育治療可兼當個案管理者，支援個案家庭、學校與其他專業人員間溝通協調。
定向行動專家	指教導視覺障礙者獨立定向行動的專業人員。
特殊適應體育教師	指為身心障礙學生設計符合其特殊需求體能方案的人員。
社工師	指提供身心障礙學生家訪、社區支援服務等家庭服務的人員。
諮商顧問	指合格的社工員、心理師或諮商者，其功能在幫助兒童改善行為適應與自我控制，以便他們參與教育方案。
復健諮商師	指協助身心障礙學生由學校轉銜到職場的合格諮商人員。

資料來源：Bigge與Stump,1999, *Curriculum Assessment and instruction for students with disabilities*,p12-13.

林寶貴（2002）專業團隊工作運作的主要目的有：（一）協助障礙者及其家庭恢復心理平衡。（二）促進障礙者各方面潛能發揮。（三）提供障礙者一般人的生活經驗，使其將來容易融入常態社會。（四）防止次發性併發症形成（如畸形、不良社會情緒發展、失用性萎縮）。（五）提供生活自理或特殊技能訓練，

以協助其獨立於家庭與社會。(六)引導患者及其家人面對障礙事實，滿足享受人生。

依據教育部(1999)身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法，專業團隊的成員是依據身心障礙學生的專業服務需求所組成的，而參與其中的專業人員則包括學校教育人員和醫療等相關專業人員兩大類。其中教育人員是指特殊教育教師、輔導教師和學校行政人員。其他相關專業人員依據「特殊教育相關專業人員及助理人員遴用辦法」第二條，則是指「為身心障礙學生及其教師與家長提供專業服務之下列專(兼)任人員：1.醫師(已具專科醫師資格者為限)；2.物理治療師、職能治療師及語言治療師等治療人員；3.社會工作師；4.臨床心理師、職業輔導及定向行動專業人員；其他相關專業人員。」

專業團隊中的醫師、物理治療師、語言治療師、社會工作師、臨床心理師，服務的內容包括評量學生能力及其生活環境、參與學生個別化教育計畫，依個別化教育計畫提供學生所需之教育、衛生醫療及轉銜輔導等專業服務、提供家長諮詢、教育及社會福利等家庭支援性服務和其他相關專業服務(李重毅，2003)。

在我國，依據特殊教育法第二十二條之規定，「身心障礙教育之診斷與教學工作，應以專業團隊合作進行為原則，集合衛生醫療、教育、社會福利、就業服務等專業，共同提供課業學習、生活、就業轉銜等協助」(教育部，2004)；另外依照我國「身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法」(教育部，1999a)與「特殊教育相關專業人員及助理人員遴用辦法」(教育部，1999b)之定義，專業團隊由特殊教育教師、普通教育教師、特殊教育相關專業人員及教育行政人員等共同參與為原則，並得依學生之需要彈性調整之，特殊教育相關專業人員則包括醫師、物理治療師、社會工作師、臨床心理師、職業輔導人員、定向行動專業人員與其他相關專業人員等。

王天苗（2003）指出專業團隊的成員是採任務編組，其專業人員則是依據身心障礙學生的專業服務需求所組成的，更指出學校可根據校內身心障礙學生的需求，可以納入如復建相關治療師等「特殊教育相關專業人員」，而這些相關業人員及包括了醫療、社會福利、心理等具有專業證照或修必專業課程三百六十小時，並曾經從事該專業工作一年以上經驗者，而現今各縣市專業團隊的運作情形，相關專業團隊則以職能治療師、物理治療師及語言治療師為主，其餘人員如心理師及社工師因需求量增加，有逐漸納入縣市相關專業團隊成員的趨勢，而如醫師等其他專業人員，則視需求提供諮詢服務。至於每一位專業團隊成員均有其重點的服務內容，以下將各個主要成員的服務內容彙整如表2-2。

表2-2 專業團隊成員之服務內容

專 業 人 員	服 務 內 容
物理治療師	主要協助老師解決學生在行走、移動、身體平衡、動作協調、關節活動度、體適能、行動與擺位、輔具使用和環境改造等方面問題。
職能治療師	主要協助老師解決學生在校學習生活和參與活動之問題，這些問題包括手功能、手眼協調、日常活動或工作能力、感覺統合、生活輔具之使用和環境改造等。
語言治療師	主要協助老師解決學生在口腔功能、吞嚥、構音、語暢、嗓音、語言理解、口語表達和溝通輔具之使用等問題。
聽力師	主要協助老師解決學生在聽力、聽知覺、助聽器之選配與使用、教室聲響環境之改善等問題。
臨床心理師	主要協助老師解決學生在思想、情緒及行為上嚴重偏差之問題。
社會工作師	主要協助老師處理嚴重之家庭問題、整合並連結有關之社會資源，協助提供社會資源之資訊或協助申請社會福利補助等。

（續下頁）

表2-2 專業團隊成員之服務重點說明（續）

專 業 人 員	服 務 內 容
特教教師	主要協助特殊教育學生獲得適性之個別化教育，並且協助普通教育教師獲得學生評估、指導策略及相關服務與福利資訊等之諮詢和資訊。

資料來源：王天苗，2003，特殊教育相關專業服務作業手冊，頁 73。

周文麗(2000)提出通常一個團隊的團隊成員包含有：父母、通報者、特教老師、語言治療師、職能治療師、物理治療師、學校心理師、社工師、聽力師、視力師、小兒科醫師、護士、權力倡導者、行為治療專家。但並非每一團隊都需要這麼多人，應按照小孩的需要來選擇團隊人數及專業人員。

依我國教育部於民國八十八年一月所頒布的「身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法」之規定，除教育人員以外還包括專科醫師、物理、職能、語言等治療人員、社工師、臨床心理師、職業輔導及定向行動等相關專業人員兩類，且依據身心障礙學童的專業服務需求，採任務編組，提供統整性之特殊教育及相關服務。更於同月頒布的特殊教育相關專業人員及助理人員遴選用辦法第五條中規定特殊教育相關專業人員應任用公務人員高等考試及格者，或經專門職業及技術人員轉任公務人員條例規定，取得專業證照及轉任公務人員任用資格者為原則，但政府未辦理專業證照或考試之特殊教育相關專業人員，得聘用下列人員之一擔任：一、國內外大專院校該專業本學系、所畢業後，曾任該專業工作一年以上者(教育部，1999a)。二、國內外大專院校該專業相關系、所畢業，且於修畢該專業課程三百六十小時後，曾任該專業工作一年以上者(教育部，1999b)。同年三月所頒布的「特殊教育設施及人員設置標準」第九條中亦提及在特殊教育學校或特殊幼稚園的員額編制中，特殊教育相關專業人員除專任護理師或護士外，亦可聘用醫師、物理治療師、職能治療師、社會工作師、語言治療師、臨床心理人員、職業輔導人員及定向行動專業人員(教育部，1999c)。

從以上的文獻可知，特殊教育專業團隊成員包含專科醫師、治療人員、社工師、職業輔導員、定向行動訓練人員、學校特殊教育教師及行政人員等，且專業

團隊會依據身心障礙學生的個別需求，對個案提供最適切的專業服務。此外，在專業團隊中的專業人員彼此之間還要必須充分地分工合作，確實地掌握不同學生間的特質，如此才能夠提供學生最為適切之服務。

由表2-1與2-2的內容之中可以發現，特殊教育專業團隊成員包括家長、教師、治療師等，每位成員均各有其職所司。因此唯有讓每一位團隊成員都能貢獻自身的專業，彼此相互共同合作，才能使學生獲得最適切且最需要之特殊教育、復健治療、就業服務或社會福利等專業服務。

二、專業團隊之法源基礎

(一)國外方面

Parette與Bartlett(1996)美國從1975年的「障礙兒童教育法案」(Education for All Handicapped Children Act, PL 94-142)頒佈，即開始有專業團隊服務的規定。其中聲明，每個身心障礙兒童必須經由專業團隊予以評鑑，該團隊必須同時肩負特殊教育及治療策略的設計工作，以使身心障礙學生能夠在最少限制環境中接受特殊教育服務。且其中並提到：「公立學校應提供所有身心障礙學生免費而適當的教育及相關服務；這些相關服務包括：交通、語言病理學、聽力學、心理學服務、物理治療、職能治療、休閒活動、早期篩檢、諮商、以診斷及鑑定為目的之醫療服務、學校健康服務、學校社會工作服務、家長諮詢與訓練等」(周天賜，1994)。在該法要求下，教師、心理治療師及其他相關的專業人員於1975年發展出正式的合作關係(曾美娟，2003，Thomas, 1991)。而西元1986年的99-457公法(Amendments to Education for All Handicapped Children Actm, PL99-457)宣稱，「一個全國性、廣泛性、協調性、專業團隊的整合方案乃設計IEP之原則」(American Academy of Pediatrics, 1992)(引自吳亭芳、孟令夫，2000)。1990年《障礙者教育法案》(IDEA)以及1997年的《障礙者教育法修正案》等，除了重申94-142公法《全體殘障兒童教育法》的相關服務為取得適性教育之必要措施外，《障礙者教育法案》(IDEA)中更

明確提出為使相關服務周延，在所定義的相關服務中增加「復健諮商」服務(王武義，2004；Ogletree, Bull, Drew與Lunnen, 2001)。其中，Comprehensive System of Personnel Development (簡稱CSPD)條款更規定每一州的州政府必須規劃及執行一套特殊教育人員發展綜合體系，以保證可以充分的提供合格的特殊教育人員、普通教育人員及提供相關服務的人員(引自李慶良，2002)。因此，在障礙學生取得特殊教育的過程，以專業團隊規劃及提供相關服務，視為是律法上的要求(陳麗如，2004)。

除了美國之外，在世界其他主要的教育先進國家中也都有明訂與相關服務或專業團隊有關的法規。林貴美(2001)指出，法國於1975年公佈之「殘障福利導向法」(Loi d'orientation en faveur des personnes handicapées)強調特殊教育除改善環境外並須結合教育、心理、社會、醫療等服務措施，以協助身心障礙者適應其生活、學習與就業。而1990年成立之「適應困難學生特殊輔導網」(RASED)(相當於我國特殊教育相關專業團隊)其成員包括小兒科醫師、精神科醫師、心理師、職能治療師、物理治療師、語言治療師、特殊教育教師、社工員等，以提供在學習上或生活上有困難或適應問題之學生符合其特殊需求之服務。在英國的教育法案(Education Act, 1993)中亦提到有特殊教育需求的學生應該在跨專業小組人員合作之下共同評估，並規定衛生或社會福利部門必須在期限下提供教育行政部門所需要的協助(鈕文英，1998；羅湘敏，2003)。因此，從美、英、法等西方教育先進國家的相關特殊教育法令之制訂中可知，身心障礙學生及其家長、教師與專業團隊間的合作已是目前世界各國特殊教育的主要潮流之一。

(二)國內方面

國內的特殊教育相關法令，第一次出現「團隊合作」是在民國八十三年兒童福利法施行細則第12條的內容，對早期療育所做的說明：「係指由社會福利、衛生、教育等專業人員以專業合作的方式，依發展遲緩之特殊兒童之個別需求，提供必要的服務。」之後國內與身心障礙學生接受專業團隊服務相關之法律條文陸

續制訂頒佈，主要以教育部民國八十六年所頒佈的特殊教育法(民國九十三年曾再次修訂)、民國八十七年修正發布的特殊教育法施行細則，民國八十八年所發布之「身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法」、「特殊教育相關專業人員及助理人員遴用辦法」等為主。以下針對這些相關法律條文內容做探討。

1. 專業團隊服務之法源

我國早在民國七十三年便已公布「特殊教育法」，隨後在民國八十六年新修訂的相關條文中，第五條、第十五條、十七條分別闡述論及教育、醫療與社政單位相互結合的團隊合作事宜，其中第二十二條更明確規定，「身心障礙之診斷與教學工作，應以專業團隊合作進行為原則，集合衛生醫療、教育、社會福利、就業服務等專業，共同提供課業學習、生活、就業轉銜等協助；身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法，由中央主管教育行政機關定之」，民國九十六年為保障身心障礙者權利而訂定的身心障礙者權益保障法。綜觀上述特殊教育相關法律條文，乃我國實施專業團隊服務的基本法源，見表2-3。

表2-3 特殊教育相關法律條文彙整表

年份	法令名稱	主要內容
1987	特殊教育法施行細則	各級主管教育行政機關應設置特殊教育學生鑑定及就學輔導委員會，聘請有關專家學者及機關學校人員為委員；必要時，並得商請學術、醫療或社會福利機構協助。
1988	特殊教育學生入學年齡或修業年限及保送甄試辦法	為辦理身心障礙學生提高或降低入學年齡或延長修業年限，各級學校應組成輔導小組。並對學校輔導小組的成員有明確的說明：輔導小組由學校之行政人員、教師、醫護人員及其他有關人員組成。
1994	兒童福利法施行細則	早期療育服務，係指由社會福利、衛生、教育等專業人員以團隊合作方式，依發展遲緩之特殊兒童之個別需求，提供必要之服務。

(續下頁)

表2-3 特殊教育相關法律條文彙整表（續）

年份	法令名稱	主要內容
1997	身心障礙者保護法	各級教育主管機關辦理身心障礙者教育及入學考試時，應依其障礙狀況及學習需要，提供必須之專業人員、特殊教材與各種教育輔助器材、無障礙校園環境、點字讀物及相關教育資源，以符合公平合理接受教育之機會與應考條件。
1997	特殊教育法	身心障礙之診斷與教學工作，應以（續下頁） 行為原則，集合衛生醫療、教育、職業服務等專業，共同提供課業學習、生活、就業轉銜等協助；身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法，由中央主管教育行政機關定之。
1998	特殊教育法施行細則 修訂	對於特殊學生的鑑定安置與教育事項應以綜合服務及團隊方式辦理。
1999	身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法	專業團隊於提供身心障礙學生專業服務前，應徵詢學生家長同意；實施專業服務時，應主動邀請學生家長參與；服務後之結果，應通知學生家長，並做成記錄，建檔保存。
1999	特殊教育相關專業人員及助理人員遴用辦法	專業人員應任用公務人員高等考試及格者，或經專門職業及技術人員轉任公務人員條例規定，取得專業證照及轉任公務人員任用資格者為原則。
2001	身心障礙者保護法	身心障礙兒童應由不同專業人員以合作方式介入
2007	身心障礙者權益保障法	身心障礙者鑑定及學習均需透過專業團隊的評估及提供所需之專業人員需求

為進一步落實上述法律條文中所提及之專業團隊服務，教育部在民國八十八年又陸續訂定發布了「身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法」與「特殊教育相關專業人員及助理人員遴用辦法」，而本研究中所提及之宜蘭縣特殊教育專業團隊，即是依據上述法源的基礎下而成立，並且依據相關法令與實際狀況，擬定了相關的服務實施計畫。

2. 專業團隊參與個別化教育計畫擬訂

在新修訂之「特殊教育法」及民國九十二年公布的「特殊教育法施行細則」中，明確規定相關專業人員必須參與身心障礙學生個別化教育計畫擬定，條文分

述如下：特殊教育法第二十七條規定「各級學校應對每位身心障礙學生擬定個別化教育計畫」。特殊教育法施行細則第十八條則進一步解釋「個別化教育計畫乃運用專業團隊合作方式，針對身心障礙學生個別特性所擬定之特殊教育及相關服務計畫，參與人員，應包括家長、教師、學校行政人員、相關專業人員等」。同法第十九條亦規定「個別化教育計畫，學校應於身心障礙學生開學後一個月內訂定，每學期至少檢討一次」。由以上法令規定得知，個別化教育計畫(IEP)已由一般的教育名詞變成了正視的法律用語。因此所有的特殊教育教師及相關專業人員必須要為每一位的身心障礙學生擬定一份得以適切滿足其教育需求的個別化教育計畫。

3. 專業團隊服務實施方式

為落實特殊教育法第二十二條所規定「身心障礙教育之診斷與教學工作，應以專業團隊合作進行為原則，集合衛生醫療、教育、社會福利、就業服務等專業，共同提供課業學習、生活、就業轉銜等協助」，教育部於民國八十八年一月特別公布「身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法」，其中對於專業團隊所必須提供的服務內容、合作方式及運作程序有較明確之敘述。

「身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法」第七條規定：「專業團隊每學年應至少召開三次團隊會議。專業團隊置召集人一人，負責團隊會議召集、意見整合及工作協調，召集人之產生方式由專業團隊設置單位定之」。針對家長參與，「身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法」第八條更特別明確規定「專業團隊於提供身心障礙學生專業服務前，應徵詢學生家長同意；實施專業服務時，應主動邀請學生家長參與；服務後之結果，應通知學生家長，並做成記錄，建檔保存」。

4. 相關專業人員之聘任

在特殊教育法第十七條中規定「特殊教育學校（班）、特殊幼稚園（班），應依實際需要置特殊教育教師、相關專業服務人員及助理人員」，而教育部於民國八十八年一月訂定發布的「特殊教育相關專業人員及助理人員遴用辦法」第五條明訂「特殊教育相關專業人員應任用公務人員高等考試及格者，或經專門職業

及技術人員轉任公務人員條例規定，取得專業證照及轉任公務人員任用資格者為原則」；同年七月總統公布醫事人員人事條例後，各醫療院所相關專業人員便可依醫事人員人事條例中的相關規定，由高等考試及格或專門職業及技術人員考試醫事相關類科考試及格，並取得中央衛生主管機關核發之醫事專門執業證書者，分發或甄選之。由特殊教育相關法令之不斷修正，可以看出我國的特殊教育發展之趨勢，且依據特殊教育相關法令之精神，亦可發現今日的特殊教育非常強調提供統整性專業服務之重要性（羅湘敏，2001）。

我國在《中華民國憲法增修條文》（總統府，1990）、《特殊教育法》（教育部，2004）、《身心障礙者保護法》（內政部，2004）、《全民健康保險法》（衛生署，1990、2001）及其相關法案，也對身心障礙者陸續提出就醫權益之保障，由此足見我國亦相當重視身心障礙者之醫療需求。只是如何在現有的教育系統中提供身心障礙學生有關的醫療復健介入服務，則非一般教育人員所能擔負執行的，因此藉由專業團隊的服務形式，方可以掌握相關服務的內涵，而造福身心障礙學生。（王武義，2004）

第二節 專業團隊整合模式與服務型態

不同專業人員間之服務模式，對於身心障礙學生接受服務之成效有極大影響，本節將針對特殊教育專業團隊之服務模式與專業人員之服務形式作說明：

一、專業團隊服務模式

曾進興（1999）指出，藉由專業團隊服務能使各類專業人員相互結合，並達成共識，為有特殊需求之個案提供整體性相關服務。由相關文獻來看，專業團隊服務之模式大致上可區分為：多專業團隊(multi-disciplinary team)服務模式、專業間團隊(inter-disciplinary team)服務模式、跨專業團隊(trans-disciplinary team)服務模式等三種，其內容敘述如下：

（一）多專業團隊(multi-disciplinary team)服務模式

多專業團隊服務模式是由各類專業人員組成，如圖2-1。團隊成員間彼此獨立運作，直接對個案進行評量、擬定療育計畫和介入。團隊成員間彼此不分享資料，且極少針對個案的整體問題進行進一步的討論或合作以求能解決問題。如圖2-1。

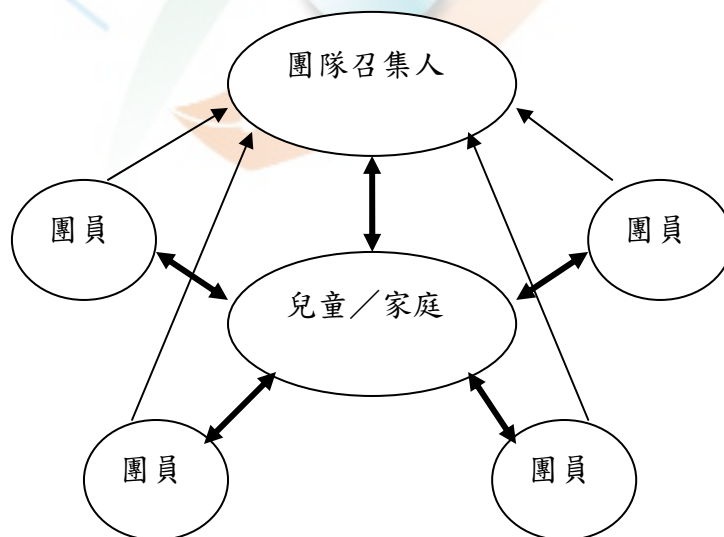


圖2-1 多專業團隊服務模式

資料來源：Ogletree,2001,Team-Based Service Delivery for Students wity Disabilities.

（二）專業間團隊(inter-disciplinary team)服務模式

專業間團隊服務模式是由各相關專業人員所組成，如圖2-2。與多專業服務模式運作的方式相似，兩者間最大的差異在於：專業間團隊服務模式運作時，專業人員之間可以透過正式管道產生較多的溝通與互動。亦即團隊成員透過定期的會議，彼此分享、討論各專業評量的結果以及協調專業間重疊的領域，共同擬定服務計畫以確定提供的服務符合個案的需求。但教學與治療目標的擬定，依然是各自獨立進行，所提供的專業服務對於重度障礙的個案而言，恐怕不易將所學的技能類化至日常生活的情境之中。

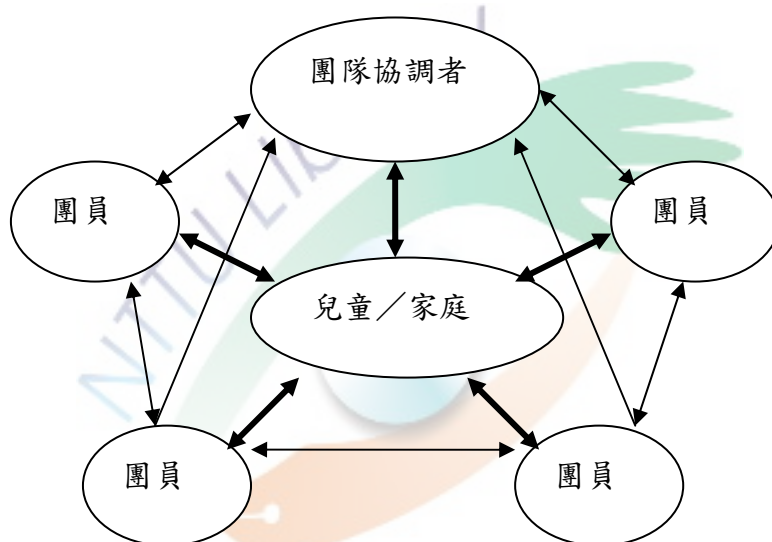


圖2-2 專業間團隊服務模式

資料來源：Ogletree,2001,Team-Based Service Delivery for Students wity Disabilities.

（三）跨專業團隊(trans-disciplinary team)服務模式

跨專業團隊服務模式是Dorothy Huthinson 於一九七四年，從美國腦性麻痺嬰幼兒合作計畫方案中發展出來之服務模式，如圖2-3。在專業整合運作模式中，跨專業團隊服務模式是以專業成員相互成長以及提供個案整體性服務為重點的合作性服務方式，團隊成員由一人擔任主要提供服務者，其他團隊成員則提供必要的協助與相關資訊，專業人員必須釋放直接治療之角色給予其他治療人員，此種團隊服務模式係以個案為中心之治療模式，團隊成員共同對個案進行觀察與評量，

以達到充分溝通之目的(鈕文英，1998；廖華芳等，1998；林寶貴，1999；曾進興，2000；傅秀媚，2002；王武義，2004)。

王天苗(2005)認為跨專業團隊服務模式無論是在對個案評估、設計介入策略或計劃執行訓練過程中，專業人員間彼此是充分地合作、相互地支援與溝通，對個案的處理皆是經過一番深思熟慮與討論溝通後才去執行與實施的。然而亦有負面看法，陳素苓(2004)指出，此模式最大的缺點是耗費過多地時間，專業人員間需不斷且頻繁地相互協調、討論與溝通，且一旦專業人員跨入非其專業的領域之中，易產生所扮演角色之混淆。

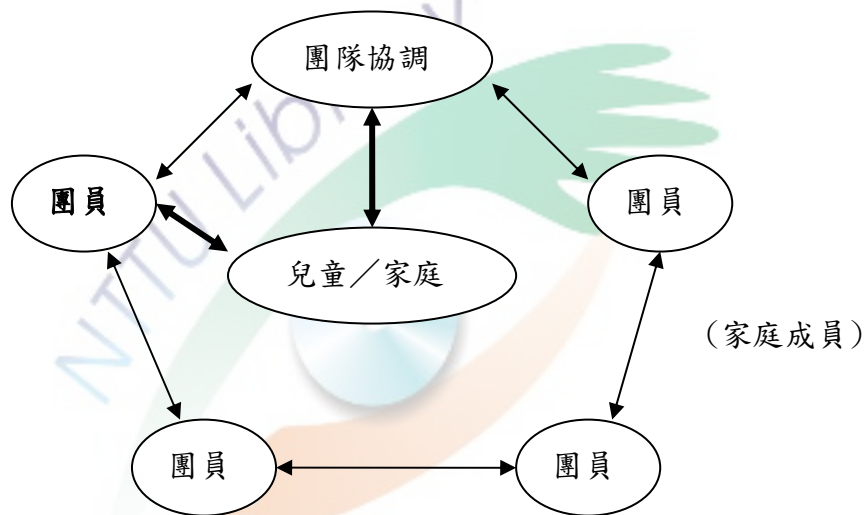


圖2-3 跨專業團隊服務模式

資料來源：Ogletree,2001,Team-Based Service Delivery for Students wity Disabilities.

依據「身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法」的相關規定：第二條「為因應身心障礙學生之課業學習、生活、就業轉銜等需求，需結合衛生醫療、教育、社會福利、就業服務等不同專業人員組成工作團隊，以提供「統整性」之特殊教育及相關服務」；第六條「團隊成員應共同先就個案討論後再進行個案評估，或由各團隊成員分別實施個案評估後再共同進行個案討論，做成評估結果」；第七條「專業團隊每學年應至少召開三次團隊會議，並置召集人一人，負責團隊會議召集、意見整合及工作協調」；第八條「專業團隊於提供身心障礙學生專業服務

前，應徵詢學生家長同意，實施專業服務時，應主動邀請學生家長參與，團隊服務後之結果，應通知學生家長，並做成記錄，建檔保存」（王武義，2004）。可以發現，我國「身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法」，包括了「專業間團隊(inter-disciplinary team)服務模式」與「跨專業團隊(trans-disciplinary team)服務模式」二種模式之理念（羅湘敏，2001）。

王天苗(2003)認為無論專業團隊服務模式為何，相關專業人員所扮演的角色大致如下：1.熟悉學校環境和運作、2.協助教師和家長落實專業建議、3.提供諮詢、4.協助轉介其他專業、5.支持教師的個案管理員角色。

雖然每一種的專業團隊服務模式均存在有其優點與缺點，但若是能在服務實施時即針對不同障礙程度的身心障礙學生，採行不同的個案管理與服務模式，相信必定能夠藉以使得接受服務之個案達到最適宜且最佳的治療效果。而由於上述之三種專業團隊的服務模式在哲學理念、評量、介入計畫制訂、計畫實施者、責任歸屬、成員間溝通管道、人員訓練等均有各不相同的特點，因此在表2-4 整理比較了三種專業團隊服務模式在實施時於各個向度的不同之處。

表2-4 三種專業團隊服務模式

向度	多專業團隊服務模式 Multidisciplinary	專業間團隊服務模式 Interdisciplinary	跨專業團隊服務模式 Transdisciplinary)
評量	團隊成員各自評量 屬於領域的部分	團隊成員各自評量 屬於自己領域部分	團隊成員與家屬一起 進行發展性評量
父母參與	家長與團隊成員個別接觸	家長與團隊接觸	家長完全融入團隊 中，能主動與 團隊成員互動

(續下頁)

表2-4 三種專業團隊服務模式（續）

向度	多專業團隊服務模式 Multidisciplinary	專業間團隊服務模式 Interdisciplinary	跨專業團隊服務模式 Transdisciplinary)
服務計畫發展	團隊成員發展自己 領域之服務計畫	團隊成員能與其他 成員分享服務計畫	團隊成員與家長依據 家庭資源與個別需 要，去發展服務計畫
服務計畫責任	團隊成員對自己專 業領域負責	團隊成員有責任彼 此分享服務計畫	團隊成員有責任配合 個案之主要服務提供 者，實施服務計畫
服務計畫實施	團隊成員實施屬於 自己專業領域之部 分	團隊成員實施屬於 自己專業領域之部 分，並且盡可能與其 他專業領域合作	主要服務提供者與家 庭一起提供服務
溝通管道	非正式溝通管道	定期召開個案團隊 會議	常態性之團隊會議，團 隊成員彼此分享知 識、訊息與技能
哲學理念	團隊成員在服務過 程中，由其他成員瞭 解自己之重要性	團隊成員能分享服 務計畫中，屬於自己 專業領域之部分	團隊成員間能彼此教 導、相互學習，實施整 合性之服務計畫
專業人員發展	侷限於自己之專業 領域	團隊成員盡可能不 侷限於自己之專業 領域	藉由整合性之團隊會 議，達到跨專業領域 彼此相互學習的目的

資料來源：Bondurant與Luciano,1994,*A practical guide to infant and preschool assessment in special education*.p59~71。

事實上，在國外早有研究指出，傳統的醫療院所服務模式和學校系統服務模式在服務取向上的最大不同之處，在於治療師在學校情境中必須得花較多的時間去觀察、分析學生之能力，並且治療師到校服務的重點是在於協同服務，和教師、家長一同合作以幫助身心障礙學生能夠達成教育目標（Hylton,Reed,Hall與Cicirello,1987），而這也是目前大部分學者專家所期許學校團隊服務發展之方向（鈕文英，1998；廖華芳等，1998；林寶貴，1999；曾進興，2000；傅秀媚，2002）。

此外，這三種專業團隊模式在運作上各有其優缺點，茲綜合多位學者之意見，表2-5 將三種模式之優缺點比較整理如下（羅湘敏，2001；傅秀媚，2002；陳怡秀，2006；Rainforth與York-Barr，1997；Friend與Cook，2000；Westling與Fox，2004）：

表2-5 三種專業團隊服務模式之優、缺點比較

模式	優點	缺點
多專業團隊服務模式 (multi-disciplinary team)	1.可對個案作多元深入的評量 2.在計畫與服務上可包括多個專業 3.不需花太多時間與其他專業協調	1.評量流於片段，缺乏統整性 2.擬定的計畫可能過多或有衝突 3.專業間缺乏溝通及回饋，缺乏團隊共識
專業間團隊服務模式 (inter-disciplinary team)	1.擬訂計畫時考慮到個案的全面性領域，單一的服務計畫並有共識 2.在共同討論的過程中提供相互交流的機會 3.各領域間的活動與目標相互支持	1.各自評量，仍缺乏統整性 2.服務仍各自提供，統整性不足 3.成員間彼此的不瞭解，使其再接受其他專業的建議上採保守態度

（續下頁）

表2-5 三種專業團隊服務模式之優、缺點比較（續）

模式	優點	缺點
跨專業團隊服務模式 (trans-disciplinary team)	1.以統整和互動的觀點看個案發展，提供單一且完整之介入計畫，對個案有較完整的瞭解 2.提供不同專業領域的相互成長，以及對彼此的瞭解 3.鼓勵角色分享 4.節省專業人員的人力及經費	1.需花較多時間討論與溝通 2.理念共識達成不易，需高度的合作與交流 3.成員中個案管理員的責任較重(通常是個案的教師)

資料來源：陳怡秀，2006，特殊教育教師對專業團隊專業知能之研究。國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，頁18。

二、專業團隊服務型態

(一)國外實施現況

周天賜(1994)提到，在美國五十州教育廳提供的二十七項相關服務中，聽力學、諮商服務、早期篩檢、醫學服務、職能治療、家長諮商與訓練、物理治療、心理治療服務、休閒活動、學校健康服務、學校社會工作人員、語言病理學服務、交通服務等專業服務為最多州所提供的。美國法令明白規定各種專業人員在特殊教育的參與。自一九七五年的94-142公法開始，即要求對身心障礙學生的資格鑑定和計畫設計，須以多種專業的團隊方式來進行。一九九七年，美國聯邦政府將94-142公法以來的特殊教育法案統整為IDEA 修正案，明確規定配合身心障礙兒童的獨特需要，提供合適的特殊教育與相關服務，其中Comprehensive System of Personnel Development(簡稱CSPD)條款更規定每一州的州政府必須規劃及執行一套特殊教育人員發展綜合體系，以保證可以充分地提供合格的特殊教育人員、普通教育人

員、及提供相關服務的人員(李慶良，2002)。

參考國外的相關文獻資料，有些學者認為跨專業團隊服務模式能促進專業人員間在實際情境中彼此學習對方的技能(Chapman與Ware, 1999)，且所提供的整合性最高，對提供重度障礙兒童的幫助也最多(Rainforth與York-Barr, 1997; Westling與Fox, 2000)，從美國有關專業團隊實施現況的研究中(陳怡秀，2006；Anderson, Hawkins與Hamilton, 1999; Barnes與Turner, 2001; Barnes與Whinnery, 2002; Case-Smith與Cable, 1996; Cross，Collins與Boam-Wood, 1996)發現：

1. 研究結果皆支持跨專業團隊模式之專業整合運作成效。
2. 團隊如能整合抽離、融合於班級、直接以及諮詢等服務方式，並且能適時的調整應用，是最好的團隊介入方式。
3. 專業人員在提供服務前需要更多的專業間合作知能準備。
4. 專業間溝通協調困難。
5. 跨專業團隊模式的運作雖然具有正向貢獻，但團隊會議時間難以安排，且因花費過多的時間在討論和技術轉移的工作上，而使得達成的教學目標數降低。

Giangreco(1995)也指出，影響專業團隊合作的最大問題在團員角色不明確；而在Dule、Koner、Williams與Cater(1999)調查研究中指出，治療師應扮演功能性的協助角色，而非傳統的直接服務。因此，根據文獻在國外相關專業團隊服務的提供是受肯定的，但團隊成員間的溝通協調、專業間的整合問題也正是專業團隊實施時亟待解決的問題（王武義，2004）。

(二)國內實施現況

民國八十六年特殊教育法公佈實施前後，台灣地區各縣市便已陸續開始辦理特殊教育相關專業服務，而至民國九十學年度台灣地區便已全部施行(孫世恆，2001、王天苗，2004)，可見各縣市政府皆將提供相關專業服務列為特殊教育的重點工作之一。在提供專業團隊服務實施的這十餘年間，國內的學者、專家也紛紛

投入了這方面的研究，並針對實施的現況加以探討，以瞭解專業團隊服務的實施以來的優點及遇到的困難，藉以由探討現況來作為改進的依據，使專業團隊的服務能更落實，對身心障礙的孩子能提供最大的幫助。研究者在此將國內目前近十餘年與專業團隊相關之研究，整理如下表2-6所列：

表2-6 國內專業團隊之相關研究

作者	題目	研究結果
趙可屏 (1996)	臺灣地區國民教育階段在家教育學童專業整合服務之現況研究	1.資源分配不均。 2.運作模式有參照國外方式，也有本土設計。 3.提供服務的場所有學校、個案居家和醫院。 4.專業整合計畫的相關因素有專業人員的供需、家長、行政效率和專業人員間的溝通，計畫決策者、各地環境等條件。
蕭夙娟、王天苗 (1998)	國中小啟智班實施專業整合之意見調查研究	1.專業整合的需求性高。 2.專業整合期望彈性進行。 3.合作方式宜採個案討論會指導或分別教學活動。 4.聘任人員視情況由相關單位自行進用。 5.專業整合宜由法令制度等多方面配合規劃或執行。
顏秀雯 (2001)	以教師為個案管理員的專業團隊運作--以一個國小為例	1.團隊運作易受過去經驗影響，專業間的了解與接納及教師主導的多元角色均影響專業間的合作。 2.建議加強教師扮演個案管理員以增進團隊運作的了解及共識、溝通及合作能力及分享合作經驗等，期能提昇效能及品質。
王雅瑜等 (2001)	台灣地區身心障礙學生之物理治療專業服務現況調查	1.物理治療師人力明顯不足，兼任比例偏高 2.物理治療師參與學生的IEP會議執行不理想 3.建議特教教師將相關專業服務內容及專業建議納入學生的IEP中 4.宜加強訓練專業人員人才的培育及在職訓練

(續下頁)

表2-6 國內專業團隊之相關研究（續）

作者	題目	研究結果
蔡昌原 (2002)	國小啟仁班 實施專業團 隊服務模式 之行動研究	1.學生在個別方面各有不同的表現 2.家長都肯定專業團隊服務對於孩子的幫助 3.而治療師對於學生的進步部分持正面的看法，部分則有不同的意見 4.建議專業團隊的服務也需要和學生的個別化教育計畫相結合。
汪宜霈 、王志中 (2002)	高雄市身心 障礙兒童專 業團隊中之 職能治療	1.專業人力不足 2.團隊成員間缺乏合作與溝通 3.宜加強家長、教師及個案管理員對團隊服務的知能
江煒堃 (2003)	特殊教育專 業團隊運作 現況及需求 之研究	1.目前運作模式以多專業整合模式居多 2.家長及教師對專業服務的需求程度屬於高需求 3.相關專業人員不足、接受服務時間太短是專業團隊亟待改進之處
李重毅 (2003)	國中資源班 教師參與團 隊合作所需 專業知能之 調查研究	1.資源班教師對團隊合作專業知能亟為重視，尤其是溝通技巧和教學方法、技巧及教學評量 2.不同背景變項的資源班教師對團隊合作專業知能之重要程度評分皆未達統計顯著差異 3.資源班教師之特教專業背景、教育年資、聘任資格、全校班級數規模對教師參與團隊合作專業知能亟具影響。
黃志雄 、陳采緹 (2003)	專業整合在 重度障礙班 級中的實施 —特教教師 與職能治療 師之協同行 動研究	特教教師在專業整合行動的過程中，有下列四方面的影響： 1.提升教學及專業能力 2.增進與他人合作與溝通 3.充實及擴充專業知識 4.獲得教學上的支持與成長

（續下頁）

表2-6 國內專業團隊之相關研究(續)

作者	題目	研究對象	研究結果
曾美娟 (2003)	台北市國小特殊教育教師參與專業團隊運作現況調查研究	1.特教教師對專業團隊運作持正向態度，實施面臨的困難主要在於溝通問題 2.建議加強教師建立相關專業知能，以瞭解各種專業，減少與成員間溝通的障礙	
楊俊威 (2003)	特殊學校專業團隊服務之調查研究	1.特殊學校提供專業服務的方式以抽離是治療為主，專業間缺乏統整合作。 2.面臨的困難為專業人員人力不足、專業整合不足 3.建議辦理相關專業知能研習，以增加專業人員及特教教師間彼此的瞭解	
張芳滋 (2003)	特殊教育學校教師對專業團隊服務態度之研究	1.大致了解專業團隊運作的基本內容 2.對參與專業團隊服務抱持正向態度 3.對於專業團隊服務之參與屬中等程度 4.在參與專業團隊過程中所面臨困難，主要在行政支持與溝通協調 5.不同背景教師在專業團隊服務之了解、態度及參與情況上有顯著差異	
劉斐文 (2003)	啟智學校教師參與專業團隊合作之基本能力的研究	1.不同背景變項的教師對專業團隊合作能力之重要程度評分皆未達統計顯著差異。 2.不同專業團隊合作參與時間、專業團隊合作訓練的教師對專業團隊合作能力之具備程度評分達統計顯著差異。	
鄭夙雯 (2003)	全面品質管理在特殊教育專業團隊適用性之探究	1.全面品質管理包含共同承諾等八個層面。 2.不同性別之認同度與可行性上，看法一致。 3.不同年齡認同度沒有差異，但在可行性有顯著差異。 4.不同職務與服務年資在認同度與可行性上有顯著差異。 5.團隊運作應重視彼此授權、合作參與、顧客服務滿意及溝通協調。	

(續下頁)

表2-6 國內專業團隊之相關研究(續)

作者	題目	研究結果
陳素苓 (2003)	特殊教育專業團隊運作現況之研究	1.相關專業應予以整合，以加強專業間的溝通 2.在師資培育即在直教育中增設相關課程以提升專業團隊合作的程度
施孜姿 (2004)	台中市國民小學身心障礙學生對專業團隊服務滿意度及需求之研究	1.研究對象對於轉介學生接受服務的需求皆高，並認為需要增加治療的次數及時間 2.服務多採抽離式的直接治療模式或治療師提供諮詢服務 3.建議教師與團隊成員宜建立合作關係，透過合作教學達到角色釋放
孫世恆、王天苗 (2004)	台灣地區特殊教育相關專業服務實施現況及意見調查之研究	1.相關專業服務主要由兼任人力提供。 2.治療師提供服務的方式以「直接服務」主要。 3.建議針對教師及專業人員辦理職前或在職研習，以瞭解自己的角色及促進專業間的認識
蕭朱亮 (2003)	高雄市國小啟智班個別化教育計畫實施現況調查及內容檢核之研究	1.較困難是：行為問題影響學習者的相關服務內容。 2.面臨的問題是：缺乏團隊協助、教學負擔太重、書面資料與教學易脫節、IEP的擬定缺乏連貫性和家長的配合度不高等。 3.最需要的幫助是：提供IEP電腦軟體、提供專業團隊的協助、減輕教學的負擔、提供固定或簡化的表格、提供參考範例等。
謝嬌娥 (2004)	國中小啟智班教師運用特殊教育相關專業服務之研究	1.啟智班教師肯定專業服務對學生能力訓練的助益 2.相關專業人員服務的次數及時間太少為相關服務面臨的問題 3.宜增加特教教師在專業服務的專業知能

(續下頁)

表2-6 國內專業團隊之相關研究(續)

作者	題目	研究結果
王武義 (2004)	高雄市身心 障礙教育專 業團隊服務 現況及其成 效之研究	1.未修習特教學分之教師是未來首要宣導及教育的對象 2.服務時間太少、治療師與教師配合不夠、人力資源不足等為目前面臨之困難 3.建議行政介入，落實專業整合；教師與成員間加強溝通，並提升其專業知能
朱璧瑞 (2005)	高雄縣身心 障礙教育專 業團隊服務 現況	1.特教教師對專業間的互動及學生的進步較滿意；最不滿意服務的時效性。 2.高雄縣實施流程欠缺統整性及周延性，建議以學生之需求為考量之實施流程，兼顧入學前的轉銜及入學後的轉介。
李佩珊 (2006)	臺中縣國民 中小學教師 對身心障礙 專業團隊服 務意見及滿 意度之研究	1. 以多專業團隊合作模式為主。 2. 對專業團隊運作之態度，屬高認同度。 3. 教師對專業團隊運作模式滿意程度不高。 4. 對專業團隊提供服務需求程度，屬高需求。 5. 對專業團隊態度與需求度有高度正相關。
陳怡秀 (2006)	特殊教育教 師對專業團 隊專業知能 之研究	1.對專業知能重要程度的評定均達「重要」程度。 2.不同背景的教師對於重要程度的評定皆未達顯著差異。 3.對於人際溝通向度達「具備」以上，其餘皆未達「具備」程度。 4.研習時數不同的教師對於具備程度的評定具有顯著差異。 5.專業知能中以服務協調及基礎知識兩向度最需要

(續下頁)

表2-6 國內專業團隊之相關研究(續)

作者	題目	研究結果
趙威宜 (2006)	台北市國小 特殊教育教 師對專業團 隊運作現況 與需求之研 究	1.大致了解運作的內容，但服務時間感到不足。 2.對運作抱持正向的態度。 3.對於運作之參與程度為中等程度。 4.所面臨的困難主要在於「溝通問題」與「行政支援」兩方面。 5.不同背景特教老師，對專業團隊運作了解、態度及參與沒有顯著差異。 6.對運作的滿意程度，具有預測效果。其中又以對「專業合作」向度之的預測效果較高
潘國慶 (2006)	特殊教育學 校教師參與 專業團隊運 作需求與應 具備能力研 究	1.特教教師需求屬高程度，得分最高層面是「關係技巧」。 2.不同背景對團隊運作需求皆達到顯著水準。 3.特教教師在專業團隊運作應具備能力屬中程度 4.不同背景對團隊運作應具備能力皆無顯著差異。 5.特教教師參與專業團隊運作各層面、各向度均呈正相關。

從文獻資料中，我們可以發現：國內相關專業團隊服務大多侷限於集中式特殊教育班，運作模式以多專業團隊及專業間團隊模式居多，服務的方式以「直接治療」佔多數。研究結果皆肯定相關專業團隊服務的提供，且對於服務需求程度高。但是根據研究顯示，相關專業團隊服務目前所面臨的問題有：專業人員人力不足、團隊成員間的溝通困難、提供服務的次數與時間有限以及缺乏專業間的整合。而多項研究皆建議宜加強團隊成員的認識瞭解與溝通，增進團隊合作的相關專業知能。

專業團隊在特殊教育中，的確有其需要性，但在專業團隊的運作流程中，經費、專業人員人力供給、分配，團隊合作的理論知識，團隊成員間的認識、瞭解、溝通，專業服務的時數、內容、方式，在個別化教育計畫中的參與程度等多方面充份與否的問題，都是影響專業團隊能否在特殊教育中扮演適當角色的重要因素。

教育部（1999）「身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法」第五條中規定，專業團隊每學年應至少召開三次團隊會議。其服務地點可能為：醫院、學校、鑑輔會、資源中心、療育中心、教養機構、諮詢服務專線或在家教育（林寶貴，2002）。而其附屬的特殊教育機構單位經常包括特殊教育學生鑑定及就學輔導委員會、特殊教育資源中心、特殊教育諮詢委員會、身心障礙教育專業團隊、特殊教育中心、特殊教育學校（班）、學校特殊教育推行委員會及其他相關組織（教育部，1999）。

特殊教育專業團隊所提供的服務方式是多元的，隨著身心障礙學生、家長及老師的需求，以及各地區行政資源及實際運作條件之不同，專業團隊所提供的服務型態由各縣市之特殊教育資源中心負責統整，以提供最適切的服務。這些機構經常是以專業團隊的形式執行各項相關業務，特殊教育專業團隊服務之型態，可以包括直接服務、間接服務（含諮詢服務、巡迴服務）等（Smith, 1990；Jeschke, 1994；鈕文英，1998；林寶貴，1999；曾進興，1999）。

茲將現今國內各縣市特殊教育專業團隊，在實施專業團隊服務時所常見的各種專業服務型態，簡略地條列說明如下：

（一）直接服務

針對個案之需求直接進行訓練，採取的方式可抽離學童之原班級或上課情境做隔離的訓練，或整合於學童的個別化教育計畫和上課情境中做訓練（鈕文英，1998）直接服務的方式是指，由專業團隊的成員（治療師）直接對身心障礙學童進行個案評估，其服務內容為個案評估的進行、治療計畫的設計、治療活動的執行和成果的追蹤評鑑等項目（王天苗，2003）。

（二）間接服務

間接服務係指專業團隊針對身心障礙學生家長或其教師提供諮詢或參與個別化教育計畫之服務，專業人員只負責評估學生的實際情況和參與計畫的擬定，不必提供直接服務給學生，而是利用指導、協助或監督模式來提供服務，在這種模

式下，執行工作可以交由其他專業人員、助理或學生家長負責，另外，藉由課堂教學與協同教學，專業人員也可以進入教室生態中，進行觀察、教學及與教師合作(曾進興，1999)，而針對需求較少，或者障礙情況較輕微之學生，專業團隊之其他成員只需要提供教師或家長一些課程或教學方面的諮詢服務即可，如醫藥的諮詢或學生學習輔具之建議等(鈕文英，1998)。

(三) 諮詢服務

諮詢服務是針對障礙程度較輕微或需求較少，不需要提供直接治療或訓練的身心障礙學生，僅提供其教師或家長一些在課程上或教學方面的調整或輔具使用上的建議，以創造一個有利於學習且符合身心障礙學童特殊需求之環境(鈕文英，1998；吳亭芳、孟令夫，2000)。諮詢服務是當身心障礙學生的情況是特殊教育教師無法解決時，由專業人員提供協助和諮詢，並視個案需要狀況給予專業上的具體建議。

(四) 巡迴服務

所謂巡迴服務，係指由各地方縣市教育局或相關學校聘任用專任或兼任的特殊教育相關專業人員，而這些專業人員平日巡迴於縣市內的各個學校或是個案家中，提供身心障礙學生及其教師和家長所需要的專業服務。(王武義，2004)例如宜蘭縣特殊教育資源中心目前所實施的視障教育、在家教育巡迴教師服務，即是屬於此一巡迴服務。

第三節 宜蘭縣專業團隊之組織與運作

一、專業團隊組織

目前宜蘭縣特殊教育專業團隊係隸屬於宜蘭縣政府教育處所轄之特殊教育資源中心，依據特殊教育施行法細則第十條：特殊教育資源中心，指直轄市、縣(市)主管教育行政機關為協助辦理特殊教育相關事項所設之任務編組；其成員，由直轄市、縣(市)主管教育行政機關就學校教師、學者專業或相關專業人員聘兼之。

(一) 專業團隊專任人員

宜蘭縣特殊教育專業團隊目前聘有專任之物理治療師一名、社會工作師二名、心理師二名，共計五名。

(二) 專業團隊兼任人員

宜蘭縣特殊教育專業團隊目前聘有兼任之物理治療師三名、職能治療師二名、語言治療師二名，共計七名。其他因計劃或專案臨時聘請之鐘點治療師不在此列。

二、專業團隊運作模式

宜蘭縣從民國八十六年開始即有首位專任治療師，但僅有職能治療師一名，當時從人力需求之考量，與縣內醫療院所系統的治療師合作進行所謂多專業合作服務模式(multi-disciplinary)。民國八十八年，專任治療師增至三名，同時要求治療師必須參與身心障礙學生的個別化教育計劃的擬定，開始所謂的專業間合作的服務模式(inter-disciplinary)。至於跨專業的合作服務模式(trans-disciplinary)，目前亦積極嘗試實施中，根據王天苗(2003)在「特殊教育相關專業服務作業手冊」主張以學校教師為主的團隊，其認為應以學校教師為學生之個案管理員，整合其他相關專業，實施跨專業合作模式。主張以學校教師為主的團隊，在理論上是最適合學校系統的專業團隊發展模式，但現實上確有許多困難，例如教師的專長在教學方面，對於個案管理的專業知能仍須提昇，另一方面，教師對於相關專業的知能也

還需要再加強。

因為教育部核每年核撥給宜蘭縣特殊教育專業團隊的經費有限（新台幣三百六十萬元整），加上目前宜蘭縣國中（小）學實施特教教師員額調整方案，以控管現有特教教師員額，部分學校因而採行鐘點方式進用治療師及教師助理員以提供特殊需求學生特教及復健治療服務；目前宜蘭縣國中（小）學身心障礙學生的復健治療依各校實施情形，有下列幾種方式：

- （一）由學校交通車載送學生至與特殊教育資源中心合作之醫院，以每週一次的方式提供特殊需求學生復健治療服務。目前共有十六所國小特教班、九所國中特教班接受此方式之服務。以直接治療及監控的方式提供學生復健治療服務。
- （二）實施教師員額調整方案，宜蘭縣政府為控管現有教師員額，以鐘點方式聘用治療師提供特殊需求學生復健治療服務。目前實施員額調整之學校中，如礁溪國中特教班，還聘用體育老師訓練有特殊需求學生游泳比賽訓練。以直接治療及監控的方式提供學生復健治療服務。
- （三）由特殊教育資源中心編列鐘點費，以鐘點的方式聘用鐘點治療師，提供到校的復健治療服務。例如蘇澳國小學前特教班及國小特教班即是以此方式接受復健治療服務。因此每年特殊教育資源中心特別編列預算。以直接治療及監控的方式提供該校復健治療服務。
- （四）特殊教育資源中心所屬專業團隊專（兼）任治療師所提供之到校巡迴服務或水療服務。目前有物理治療師提供溪北地區(即蘭陽溪以北的宜蘭市、頭城鎮、礁溪鄉、壯圍鄉、員山鄉與大同鄉)、溪南地區(即蘭陽溪以南的羅東鎮、三星鄉、五結鄉、冬山鄉、蘇澳鎮與南澳鄉)特殊需求學生每週一次的水中知動訓練服務；職能治療師提供四所學前特教班每班每月二次的職能治療到校巡迴服務；社會工作師提供縣內學前及國小特教班每月一次的到校巡迴服務。以直接治療、監控、及諮詢的方式提供學生復健治療服務。

九十六學年度特殊教育通報網統計在宜蘭縣全縣高中（職）以下（含）所有教育階段別的學生中，經鑑定共有各類別的身心障礙學生二千四百六十三名。而宜蘭縣政府教育處在其所轄下的特殊教育資源中心則共約聘有五名專任的專業團隊人員，加上於現有專任編制外另聘有七名兼任人員，共計有十二名專（兼）任的專業團隊人員。這些特殊教育的相關專業人員於平日即透過相關個案學生評估、擬定專業服務重點與目標、參與個案學生在校 IEP 會議等途徑，提供個案學生家長諮詢、教育以及社會福利等各種家庭支持。此外專業團隊所屬人員亦提供全縣各教育階段別之特殊教育教師，全方位、專業性及統整性的特殊教育支援與服務系統，並協助宜蘭縣政府教育處推動各種多元化的特殊教育專業計劃。

宜蘭縣目前專業團隊服務採專（兼）任人員服務，目前提供服務者包含物理治療師、社工師、臨床心理師、語言治療師、職能治療師、及特教巡迴輔導老師至校進行巡迴間接服務。此外，並結合縣內醫療院所之相關治療師提供直接服務。以下茲再將宜蘭縣特殊教育專業團隊目前所提供之服務事項條列如下：

- （一）參與本縣鑑輔會執行鑑定、安置、輔導工作，參與年度特殊需求學生初覆查工作及不定期的疑似特殊需求學生聯合評估。
- （二）推動縣內「專業團隊合作服務計劃」提供特殊需求學生語言治療、物理治療、職能治療等支援醫療復健服務。
- （三）推動各項輔具及無障礙學習環境服務計劃：宜蘭縣國中(小)無障礙環境校園檢測計畫、聽覺障礙學生佩戴聽覺輔具計畫、移行輔具評估與訓練、日常生活輔具評估與訓練、特殊課桌椅配置、溝通輔具評估與訓練、電腦無障礙介面評估與訓練。
- （四）辦理家庭支援、家長諮詢服務計畫：辦理個案單一窗口、家長成長團體、親子活動營、社會福利資源轉介與諮詢、藝能活動班、特教志工。
- （五）每學年對縣內學前暨國小特教班學生進行專業團隊評估，並參與個別化教育計劃之擬定與會議，透過會議，確定教育及相關專業服務之重點及目標，

惟因專業團隊人力不足，縣內其他類別身心障礙班級無法全面實施。

- (六) 專業團隊與縣內特殊教育教師合作研究設計縣版「個別化教育計劃」，以減少特殊教育教師的相關行政文書工作負擔，並提昇特殊教育教師之特殊教育專業地位。但因專業專業人力不足，目前仍積極推動相關專業研習將衛生醫療、社會福利等專業知能充分運用在特殊教育的領域上。
- (七) 協助縣內各教育階段別之特教老師辦理特教宣導活動：聽力篩檢、特殊需求體驗營、各項專業知能之演講。



第三章 研究方法

本研究旨在探討宜蘭縣專業團隊服務之現況及其成效，本章茲將本研究之研究架構、研究對象、研究工具、研究流程、資料處理與分析分別說明如下各節。

第一節 研究架構

本研究以接受宜蘭縣專業團隊服務之身心障礙學生教師及家長之背景變項為自變項，以對專業團隊的服務現況與服務成效為依變項，探討教師及家長對專業團隊服務現況、服務成效的主觀感受情形，並比較其差異。

本研究根據研究目的及文獻探討，提出如圖3-1之研究架構圖。

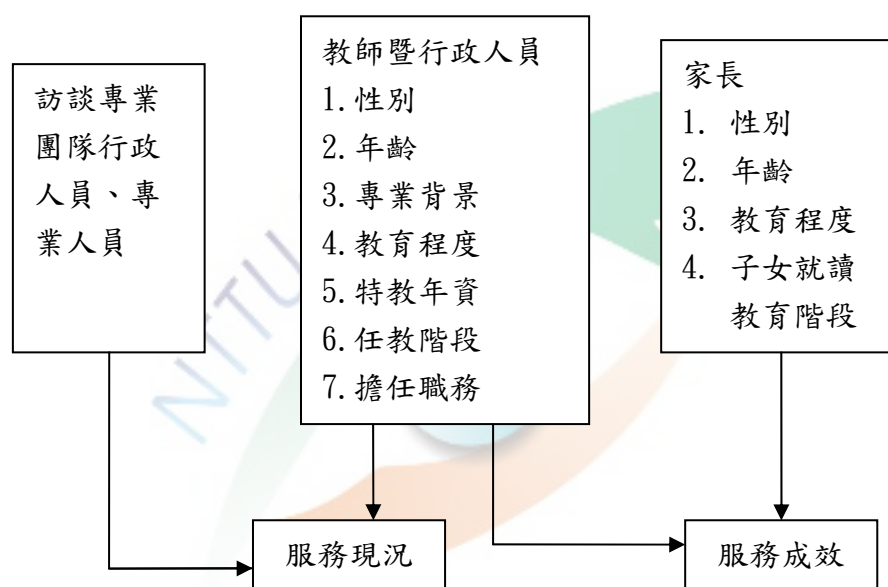


圖3-1 研究架構圖

第二節 研究對象

本研究以問卷施測及訪談之方式，調查宜蘭縣實施專業團隊服務的現況與實施成效；研究對象包括「服務提供者」與「服務接受者」兩大類；「服務提供者」以訪談方式進行蒐集相關資料，而「服務接受者」則以問卷方式進行研究。茲將研究對象說明於下：

一、服務提供者

本研究以「宜蘭縣特殊教育資源中心主任」及所轄專業團隊中專任之「物理治療師」、「臨床心理師」、「社會工作師」為訪談對象，藉由訪談方式以瞭解目前專業團隊服務所面臨的困難，訪談對象資料見表3-1。

表3-1 訪談對象（服務提供者）

職 稱	人 數
宜蘭縣特殊教育資源中心主任	1
物理治療師（專任）	1
臨床心理師（專任）	2
社會工作師（專任）	2

二、服務接受者

研究工具以「宜蘭縣特殊教育專業團隊調查問卷（家長）」與「宜蘭縣特殊教育專業團隊服務調查問卷（教師暨行政人員填答）」進行施測。

以宜蘭縣九十六學年度，全縣六十二所曾接受過專業團隊服務且設有特殊教育班級（特教班與資源班）之國民中（小）學生家長與教師暨行政人員為問卷施測對象，據以瞭解宜蘭縣目前所實施之專業團隊服務現況與其服務成效。共計分別發出家長與教師暨行政人員各124份調查問卷，經回收扣除缺答等無效樣本後，實得家長有效樣本97份（有效回收率為78.23%）及教師暨行政人員有效樣本117份（有效回收率為94.35%）。

（一）家長樣本資料

家長樣本性別、年齡、教育程度之背景變項之分佈情形見表3-2，茲將有效樣本基本資料分析說明如下：

性別部分，男性有19人，佔樣本19.6%，女性有78人，佔樣本80.4%；年齡部分，30歲以下有9人，佔樣本9.3%，31-45歲有68人，佔樣本70.1%，46歲以上有20人，佔樣本20.6%；教育程度部分，國中以下（含國小）有28人，佔樣本28.9%，高中（職）有39人，佔樣本40.2%，專科有13人，佔樣本13.4%，大學以上（含研究所）有17人，佔樣本17.5%。

表3-2 受試家長基本資料

背景因素	人數（百分比）	人數	百分比
性別	男	19	19.6
	女	78	80.4
年齡	30 歲以下	9	9.3
	31-45 歲	68	70.1
	46 歲以上	20	20.6
教育程度	國中(含國小)以下	28	28.9
	高中（職）	39	40.2
	專科	13	13.4
	大學(含研究所)以上	17	17.5

n=97

（二）教師暨行政人員樣本資料

教師暨行政人員樣本性別、年齡、專業背景、教育程度、服務年資、任教階段別與擔任職務之背景變項分佈情形見表3-3，茲將有效樣本基本資料分析說明如下：

性別部分，男性有25人，佔樣本21.4%，女性有92人，佔樣本78.6%；年齡部分，30 歲以下有34人，佔樣本29.1%，31-45歲有62人，佔樣本53.0%，46 歲以上有21人，佔樣本17.9%；專業背景部分，特殊教育系（所）畢業有52人，佔樣本44.4%，師範院校畢業（修畢特殊教育學分）有21人，佔樣本17.9%，特殊教育學分班畢業有44人，佔樣本37.6%；教育程度部分，大學（含專科）94人，佔樣本80.3%，研究所以上23人，佔樣本19.7%；服務特教年資部分，5年以下44人，佔樣本37.6%，6-10 年48人，佔樣本41.0%，11-15 年18人，佔樣本15.4%，16年以上7人，佔樣本6.0%；任教階段幼稚園9人，佔樣本7.7%，國小75人，佔樣本64.1%，國中33人，佔樣本28.2%；擔任職務部分，資源班教師62人，佔樣本53.0%，特教班（含學前）教師55人，佔樣本47.0%。

表3-3 受試教師暨行政人員基本資料

背景因素	人數（百分比）		人數	百分比
性別	男		25	21.4
	女		92	78.6
年齡	30 歲以下		34	29.1
	31-45 歲		62	53.0
	46 歲以上		21	17.9
專業背景	特殊教育系（所）畢業		52	44.4
	師範院校畢業 （修畢特教學分）		21	17.9
	特殊教育學分班畢業		44	37.6
教育程度	大學（含專科）畢業		94	80.3
	研究所以上		23	19.7
服務特教年資	五年以下		44	37.6
	6-10 年		48	41.0
	11-15 年		18	15.4
	16 年以上		7	6.0
任教階段	幼稚園		9	7.7
	國小		75	64.1
	國中		33	28.2
擔任職務	資源班教師		62	53.0
	特教班教師（含學前）		55	47.0

n=117

第三節 研究工具

一、調查問卷

本研究以王武義(2004)所編制之「身心障礙教育專業團隊調查問卷」為研究工具進行調查工作。問卷內容包括「服務現況（教師暨行政人員填答）」及「服務成效（家長與教師暨行政人員填答）」，問卷中各題目皆為正向敘述，採五點方式計分，其中「服務現況」得分越高表示對於專業團隊服務現況主觀感受越佳；「服務成效」得分越高表示對於專業團隊服務成效主觀感受之滿意度越佳。

受試對象為宜蘭縣九十六學年度有接受過專業團隊服務，且設有特殊教育班級（特教班與資源班）之國民中（小）學身心障礙學生家長與教師暨行政人員。滿意度調查表包括二十七個題目與四題開放式填答問題；專業團隊服務調查表包括三十七個題目與四題開放式填答問題，藉以瞭解教師與家長接受專業團隊服務及對專業團隊之主觀經驗感受。

二、訪談大綱

（一）本研究訪談大綱之內容如下：

1. 您認為目前專業團隊行政人員面臨到哪些困難？（如經費、人力、行政、專業間、家長等）
2. 您認為目前專業人員實施專業服務面臨到哪些困難？（如經費、人力、時間、專業間、家長等）
3. 您對於目前專業團隊服務所遭遇到的困難還有什麼其他具體的意見或是建議？

（二）專家效度

本研究訪談大綱之專家效度，詳見表3-4所列。

表3-4 訪談大綱專家效度名單（依姓名筆劃排序）

姓名	職稱	服務單位
宋明洲	輔導主任	高雄市立高雄啟智學校
林淑貞	資源班教師	宜蘭縣學進國小
張勝成	教授	私立僑光技術學院
程鈺雄	副教授	國立台東大學特教系
魏俊華	教授	國立台東大學特教系



第四節 研究流程

根據文獻探討之理論依據，配合研究目的，本研究以訪談配合問卷調查之方式進行，以瞭解宜蘭縣專業團隊服務之現況及其成效。

研究對象包括「服務提供者」與「服務接受者」兩大類：「服務提供者」以訪談方式進行蒐集相關資料，包括實際推動宜蘭縣專業團隊服務之特教行政人員與社會工作師、物理治療師、臨床心理師等相關專業人員。而「服務接受者」則以問卷方式進行研究，包括子女接受服務之家長、學生接受服務之學校教師與學生接受服務之學校行政人員。

本研究之研究流程，以階段來說，分成五個階段闡述，即準備階段、調查階段、資料整理階段、結果分析階段、統整研究發現並撰寫研究報告。

一、準備階段

本階段之工作，包括文獻資料收集、修訂「宜蘭縣特殊教育專業團隊調查表問卷(家長)」及「宜蘭縣特殊教育專業團隊調查表問卷(教師暨行政人員)」。

二、調查階段

研究者自九十七年起，開始進行訪談，以期瞭解目前專業團隊服務模式推動之現況與所面臨的困難，並洽請九十六學年度，接受過專業團隊服務且設有特殊教育班級（特教班與資源班）之國民中（小）學生家長與教師暨行政人員，幫忙填寫「宜蘭縣特殊教育專業團隊調查問卷(家長)」與「宜蘭縣特殊教育專業團隊調查問卷(教師暨行政人員)」。

三、資料整理階段

調查工作完成後，開始依據所收集到的資料，進行資料整理工作。

四、結果分析階段

將經統計處理後的調查結果，連同訪談整理過後的資料，與先前蒐集之文獻

相對照，分析當前「宜蘭縣特殊教育專業團隊」服務面臨的問題，並根據研究結果提出若干具體建議以供相關單位參考。

五、統整研究發現並撰寫研究報告

將訪談資料，問卷回收後，整理、統計、結果分析，將研究發現，根據文獻探討與研究發現，撰寫研究報告。

茲將本研究之研究流程以圖3-2 說明。

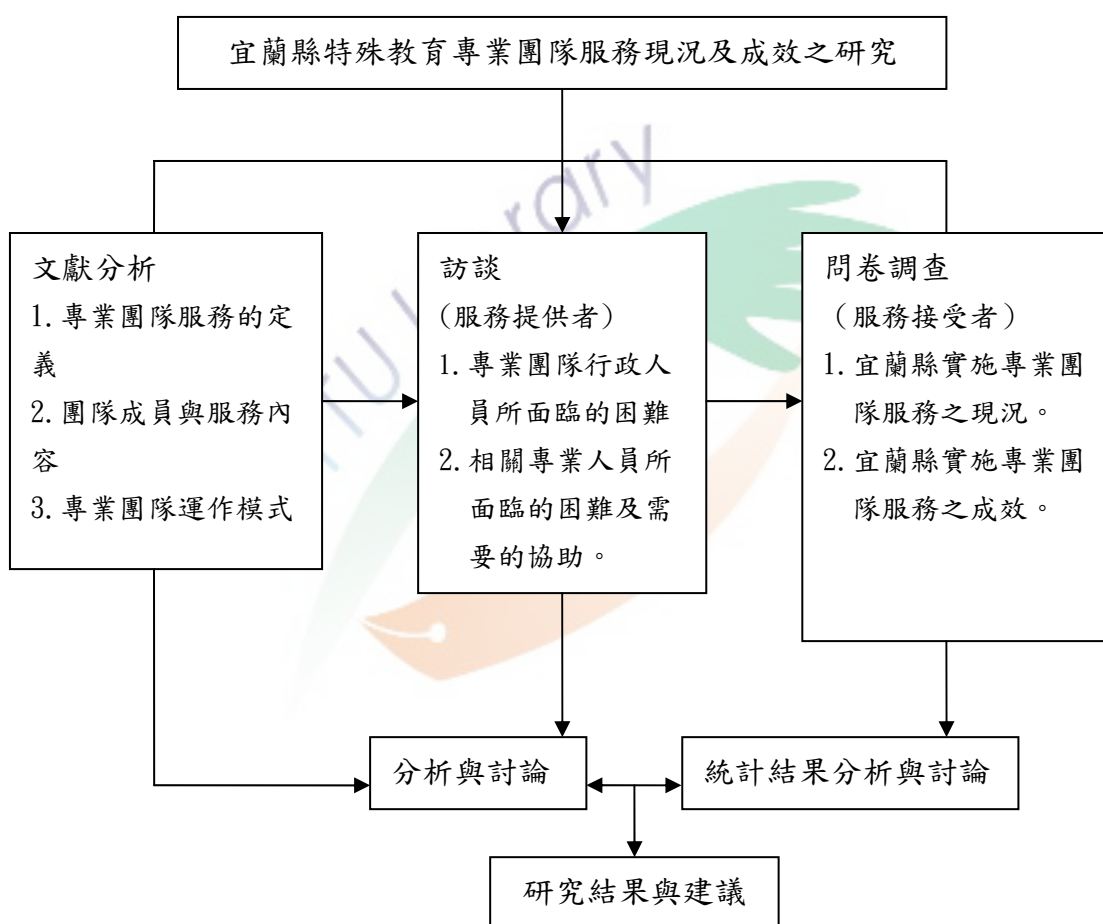


圖3-2 研究流程圖

第五節 資料處理與分析

本研究之調查問卷回收後，剔除資料不全及作答不完整者，將資料建檔並以 SPSS 統計軟體12.0 版進行資料分析，並將訪談與開放式題目加以分析，茲分別敘述如下：

一、問卷調查資料分析

本研究擬以SPSS 統計軟體12.0 版，依照研究目的，進行統計分析。茲將本研究所採用之研究方法說明如下：

（一）描述統計

以次數分配、百分比、平均數、標準差等描述統計，瞭解宜蘭縣專業團隊之服務現況。

（二）獨立樣本 t檢定

以獨立樣本 t檢定來檢測教師與家長在滿意度之差異情形以及不同性別受試樣本在滿意度及服務現況之差異。

（三）單因子變異數分析 F檢定

以單因子變異數分析 F檢定來檢驗不同背景變項家長(年齡、教育程度、子女就讀教育階段別)與教師（年齡、專業背景、教育程度、工作年資、任教階段），在滿意度以及服務現況之差異。

二、訪談與開放式題目分析

訪談內容與滿意度調查問卷中之開放性題目的處理方式，則依照受試樣本填答內容，將同性質之內容加以歸類、統計次數並輔以質之分析方式，據以分析資料，以期能瞭解問題之癥結所在。

第四章 結果與討論

本章依據問卷調查結果（包括開放式題項）與訪談結果進行分析，據以回答研究問題，並加以綜合討論。全章共分為三節，第一節為宜蘭縣目前實施專業團隊服務之現況描述，第二節為探討目前宜蘭縣專業團隊服務面臨之困難，第三節為檢討宜蘭縣專業團隊的服務成效。

第一節 宜蘭縣專業團隊服務之現況

本節針對目前宜蘭縣實施專業團隊服務的狀況作分析，本研究以王武義(2004)所編制之「身心障礙教育專業團隊調查問卷」為研究工具進行調查工作。藉以瞭解目前宜蘭縣實施特殊教育專業團隊服務的現況及其成效，並比較不同背景變項教師之差異。在問卷中「服務現況」的得分結果作分析，題目皆為正向敘述，採五點計分方式，得分越高表示對於專業團隊服務之現況的主觀感受越佳。

一、宜蘭縣專業團隊服務現況

由表4-1顯示，受試教師在調查問卷上的得分，平均數為132.31，標準差為24.18，四個分量表得分平均數分別為「專業整合」平均數40.22，「專業知能」平均數31.23，「家長參與」平均數23.93，「個案管理」平均數36.92；觀察教師樣本在整體量表及四個分量表的得分平均數分別為3.58與3.35、3.90、3.42、3.69，顯示目前宜蘭縣實施特殊教育專業團隊服務的現況尚可。

若再進一步地檢視全體受試教師在各個向度得分較低的題目，可以發現在第二十一題「學生接受相關專業服務時，家長會共同參與，並一同學習」、第二十三題「家長會督促子女，完成教師與治療師要求學生在家裡應做的事項」、第二十七題「治療師能與教師進行協同教學」、第十二題「治療師評量學生需求時，能進入班級或活動場所，觀察學生平時學習狀況的表現」等題目得分較低，平均數依序分別為：2.85、2.87、2.91、3.03，顯示宜蘭縣目前實施專業團隊服務時，

教師在期待治療師評量學生需求時，能進入班級或活動場所，觀察學生平時學習狀況的表現、治療師能與教師協同教學、家長在學生接受相關團隊服務時，可以共同參與並一起學習、家長會督促子女完成治療師要求學生在家應做的事項等，還有可以進步的空間。



表4-1 專業團隊服務現況得分一覽表

題目	整體樣本 (n=117)	
	$\bar{X}$	SD
整體	132.31	24.18
向度一 專業整合	40.22	9.38
9.治療師能依照學生居家生活的生態環境需求，擬定服務計畫	3.23	1.07
10.治療師能參與學生的個別化教育計畫會議，並提供意見給教師或家長	3.27	1.09
11.治療師能與家長及教師針對學生狀況充分討論，以作為擬定治療計畫的依據	3.32	1.06
12.治療師評量學生需求時，能進入班級或活動場所，觀察學生平時學習狀況的表現	3.50	1.03
13.治療師能提供教師及家長教育（或治療）情（環）境調整與輔具方面之諮詢	3.50	.88
14.治療師與教師在進行專業評估時，能彼此尊重對方的專業知能和素養	3.32	1.05
15.治療師與教師能夠針對學生治療狀況，時常檢討與討論	2.91	1.15
16.治療師能參與學期末個別化教育計畫評鑑會議，並與家長、教師一同檢討學生學習成果	3.53	1.02
27.治療師能與教師進行協同教學	3.44	.95
28.治療師能將治療過程示範給教師看，由教師在平日教學中實行	3.39	1.14
32.我為學生所設計的課程內容，有助於達成治療師所設定的目標	3.03	1.11
37.我與治療師能彼此相互切磋、學習和共同合作，以實施統整性的服務計畫。	3.79	.83

(續下頁)

表4-1宜蘭縣專業團隊服務現況得分一覽表(續)

題目	整體樣本 (n=117)	
	$\bar{X}$	SD
向度二 專業知能	31.23	5.42
1.我瞭解各類治療師（例如：物理治療師、職能治療師。）所能提供的服務內容	4.03	.84
2.我在學生需要接受相關專業服務時，知道該將學生轉介給哪一類治療師.	4.04	.86
3.我在學生需要輔具協助時，瞭解相關輔具的功能與使用方法	3.70	.84
4.我知道到哪裡去瞭解如何申請與借用輔具流程的資訊	3.92	.94
5.我瞭解如何與治療師進行合作	3.72	.96
6.我瞭解教師在專業團隊中的角色與定位	4.01	.79
7.我瞭解教育局設置專業團隊的目的	4.09	.79
8.我能從宜蘭縣專業團隊辦理的研習中，獲取需要的相關專業知能	3.71	.92
向度三 家長參與	23.93	4.71
17.我會在評量學生需求時，與家長共同討論學生需要的服務內容或項目	4.15	.77
18.家長能參與學生的個別化教育計畫（IEP）會議，並提供意見	4.08	.76
19.我會在治療師提供專業服務時，主動邀請家長參與	3.63	.98
20.家長會提供孩子相關的訊息給治療師	3.50	.93
21.學生接受相關專業服務時，家長會共同參與，並一同學習	2.85	.99
22.我會協助家長瞭解治療師所提供的建議，並督導學生在家裡實行(訓練)的狀況	3.23	1.03
23.家長會督促子女，完成教師與治療師要求學生在家裡應做的事項	2.87	.96

(續下頁)

表4-1宜蘭縣專業團隊服務現況得分一覽表(續)

題目	整體樣本 (n=117)	
	$\bar{X}$	SD
向度四 個案管理	36.92	7.85
24.我會將專業團隊的服務結果，主動通知學生家長	3.81	.96
25.我會邀請家長在學期末，一同參與專業團隊服務檢討會議，並針對學生狀況充分討論	3.94	.97
26.治療師提供服務時，我會在場並一同參與	3.38	1.00
29.治療師能提供教師相關諮詢服務	3.74	1.04
30.我能將治療師建議的治療策略與內容融入日常教學活動中	3.68	.99
31.對於治療師的建議，我能轉化為學生學習的具體目標	3.56	.94
33.我能協助治療師瞭解學校的各項資源	3.65	1.00
34.我能夠擔任治療師與家長間溝通的橋樑	3.78	.96
35.我能針對特殊個案提報相關行政單位，要求召開個案會議，並邀請相關專業人員參與	3.60	1.00
36.實施服務時，不同專業人員（包含教師）願意以易懂的方式分享自己的專業知能。	3.79	.88

二、不同背景變項教師對專業團隊服務現況得分之比較

(一) 不同性別

不同性別教師在「總分」與「專業整合」、「專業知能」、「家長參與」及「個案管理」等四個向度的平均數、標準差及獨立樣本 t 檢定的結果，列於表4-2。

表4-2 不同性別教師對專業團隊服務現況得分之比較表

問卷	男 (n=25)		女 (n=92)		t值
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
專業整合	43.00	9.94	39.47	9.13	1.68
專業知能	32.16	5.76	30.98	5.33	.97
家長參與	25.56	5.37	23.49	4.44	1.60
個案管理	38.72	7.68	36.43	7.87	1.29
總分	139.44	26.28	130.37	23.35	1.60

1. 專業整合

由表4-2 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「專業整合」部份，男性教師之平均數為43.00，標準差為9.94，而女性教師之平均數為39.47，標準差為9.13；經獨立樣本檢定，t值為1.68，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「專業整合」，未因性別的不同而有明顯差異現象。

2. 專業知能

由表4-2 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「專業知能」部份，男性教師之平均數為32.16，標準差為5.76，而女性教師之平均數為30.98，標準差為5.33；經獨立樣本檢定，t值為.97，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「專業知能」，未因性別的不同而有明顯差異現象。

3. 家長參與

由表4-2 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「家長參與」部份，男性教師之平均數為25.56，標準差為5.37，而女性教師之平均數為23.49，標準差為4.44；經獨立樣本檢定，t值為1.60，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「家長參與」，未因性別的不同而有明顯差異現象。

4. 個案管理

由表4-2 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「個案管理」部份，男性教師之平均數為38.72，標準差為7.68，而女性教師之平均數為36.43，標準差為7.87；經獨立樣本檢定，t值為1.29，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務之「個案管理」，未因性別的不同而有明顯差異現象。

5. 總分

由表4-2 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「總分」部份，男性教師之平均數為139.44，標準差為26.28，而女性教師之平均數為130.37，標準差為23.35；經獨立樣本檢定，t值為1.60，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「總量表」，未因性別的不同而有明顯差異現象。

(二) 不同年齡

不同年齡教師在「總分」與「專業整合」、「專業知能」、「家長參與」及「個案管理」等四個向度的平均數、標準差以及單因子變異數分析F檢定的結果，列於表4-3。

表4-3 不同年齡教師對專業團隊服務現況得分之比較表

問卷	30 歲以下 (n = 34)		31-45 歲 (n = 62)		46 歲以上 (n = 21)		F值
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
專業整合	38.97	10.78	41.02	8.81	39.90	8.77	.53
專業知能	30.50	4.88	31.79	5.23	30.76	6.75	.71
家長參與	23.71	5.36	24.16	4.24	23.62	5.09	.16
個案管理	35.59	8.94	37.63	7.46	37.00	7.17	.74
總分	128.76	26.20	134.60	22.71	131.29	25.40	.66

1. 專業整合

由表4-3 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「專業整合」部份，30歲以下教師之平均數為38.97，標準差為10.78，31-45歲教師之平均數為41.02，標準差為8.81，46歲以上教師之平均數為39.90，標準差為8.77；經單因子變異數分

析檢定，F值為.53，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「專業整合」，未因年齡的不同而有明顯差異現象。

2. 專業知能

由表4-3 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「專業知能」部份，30歲以下教師之平均數為30.50，標準差為4.88，31-45歲教師之平均數為30.79，標準差為5.23，46歲以上教師之平均數為30.76，標準差為6.75；經單因子變異數分析檢定，F值為.71，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「專業知能」，未因年齡的不同而有明顯差異現象。

3. 家長參與

由表4-3 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「家長參與」部份，30歲以下教師之平均數為23.71，標準差為5.36，31-45歲教師之平均數為24.16，標準差為4.24，46歲以上教師之平均數為23.62，標準差為5.09；經單因子變異數分析檢定，F值為.16，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「家長參與」，未因年齡的不同而有明顯差異現象。

4. 個案管理

由表4-3 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「個案管理」部份，30歲以下教師之平均數為35.59，標準差為8.94，31-45歲教師之平均數為37.63，標準差為7.46，46歲以上教師之平均數為37.00，標準差為7.17；經單因子變異數分析檢定，F值為.74，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「個案管理」，未因年齡的不同而有明顯差異現象。

5. 總分

由表4-3 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「總分」部份，30歲以下教師之平均數為128.76，標準差為26.20，31-45歲教師之平均數為134.60，標準差為22.71，46歲以上教師之平均數為131.29，標準差為25.40；經單因子變異數分析檢定，F值為.66，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「總

分」，未因年齡的不同而有明顯差異現象。

(三) 不同專業背景

不同專業背景教師，在「總分」與「專業整合」、「專業知能」、「家長參與」及「個案管理」等四個向度的平均數、標準差以及單因子變異數分析 F 檢定的結果列於表4-4。

表4-4 不同專業背景教師對專業團隊服務現況得分之比較表

問卷	特殊教育系所畢業 (n = 52)		師範院校畢業 (修畢特教學分) (n = 21)		特教學分班畢業 (n = 44)		F 值
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
專業整合	38.31	10.74	42.67	8.80	41.31	7.48	2.14
專業知能	30.94	5.38	32.05	6.04	31.18	5.24	.31
家長參與	23.20	5.34	24.24	4.06	24.61	4.15	1.08
個案管理	35.54	9.28	37.67	7.00	38.20	6.09	1.50
總分	128.20	27.41	136.62	22.37	135.32	20.31	1.51

1. 專業整合

由表4-4 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「專業整合」部份，特殊教育系所畢業教師之平均數為38.31，標準差為10.74，師範院校畢業(修畢特教學分)教師之平均數為42.67，標準差為8.80，特教學分班畢業教師之平均數為41.31，標準差為7.48；經單因子變異數分析檢定，F值為2.14，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「專業整合」，未因專業背景的不同而有明顯差異現象。

2. 專業知能

由表4-4 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「專業知能」部份，特殊教育系所畢業教師之平均數為30.94，標準差為5.38，師範院校畢業(修畢特教學分)教師之平均數為32.05，標準差為6.04，特教學分班畢業教師之平均數為31.18，標準差為5.24；經單因子變異數分析檢定，F值為.31，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「專業知能」，未因專業背景的不同而有明顯差異

現象。

3. 家長參與

由表4-4 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「家長參與」部份，特殊教育系所畢業教師之平均數為23.20，標準差為5.34，師範院校畢業(修畢特教學分)教師之平均數為24.24，標準差為4.06，特教學分班畢業教師之平均數為24.61，標準差為4.15；經單因子變異數分析檢定，F值為1.08，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「家長參與」，未因專業背景的不同而有明顯差異現象。

4. 個案管理

由表4-4 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「個案管理」部份，特殊教育系所畢業教師之平均數為35.54，標準差為9.28，師範院校畢業(修畢特教學分)教師之平均數為37.67，標準差為7.00，特教學分班畢業之教師平均數為38.20，標準差為6.09；經單因子變異數分析檢定，F值為2.14，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「個案管理」，未因專業背景的不同而有明顯差異現象。

5. 總分

由表4-4 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「總分」部份，特殊教育系所畢業教師之平均數為128.20，標準差為27.41，師範院校畢業(修畢特教學分)教師之平均數為136.62，標準差為22.37，特教學分班畢業教師之平均數為135.32，標準差為20.31；經單因子變異數分析檢定，F值為1.51，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「總分」，未因專業背景的不同而有明顯差異現象。

(四) 不同教育程度

不同教育程度教師，在總分與專業知能、評量、家長參與、專業整合等四個向度的平均數、標準差以及獨立樣本 t檢定的結果，列於表4-5。

表4-5 不同教育程度教師對專業團隊服務現況得分之比較表

問卷	研究所以以上 (n=23)		大學(含專科) (n=94)		t值
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
專業整合	40.70	7.69	40.11	9.78	.27
專業知能	32.87	4.05	30.83	5.65	1.63
家長參與	24.73	3.90	23.73	4.88	.92
個案管理	37.22	6.32	36.85	8.21	.20
總分	135.52	18.32	131.52	25.43	.71

1. 專業整合

由表4-5 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「專業整合」部份，教育程度研究所以以上者之平均數為40.70，標準差為7.69，而教育程度大學(含專科)者之平均數為40.11，標準差為9.78；經獨立樣本檢定，t值為.27，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「專業整合」，未因教育程度的不同而有明顯差異現象。

2. 專業知能

由表4-5 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「專業知能」部份，教育程度研究所以以上者之平均數為32.87，標準差為4.05，而教育程度大學(含專科)者之平均數為30.83，標準差為5.65；經獨立樣本檢定，t值為1.63，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「專業知能」，未因教育程度的不同而有明顯差異現象。

3. 家長參與

由表4-5 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「家長參與」部份，教育程度研究所以以上者之平均數為24.73，標準差為3.90，而教育程度大學(含專科)平均數為23.73，標準差為4.88；經獨立樣本 t檢定所得之分數為.92，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「家長參與」，未因教育程度的不同而有明顯差異現象。

4. 個案管理

由表4-5 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「個案管理」部份，教育程度研究所以上之平均數為37.22，標準差為6.32，而教育程度大學(含專科)者之為36.85，標準差為8.21；經獨立樣本檢定，t值為.20，未達.05之顯著標準。顯示教師對專業團隊服務現況之「個案管理」，未因教育程度的不同而有明顯差異現象。

5. 總分

由表4-5 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「總分」部份，教育程度研究所以上者之平均數為135.52，標準差為18.32，而教育程度大學(含專科)者之平均數為131.52，標準差為25.43；經獨立樣本檢定，t值為.71，未達.05之顯著標準。顯示教師對專業團隊服務現況之「總分」，未因教育程度的不同而有明顯差異現象。

(五) 不同年資

不同特教工作年資教師，在「總分」與「專業整合」、「專業知能」、「家長參與」及「個案管理」等四個向度的平均數、標準差以及單因子變異數分析 F 檢定的結果，列於表4-6。

表4-6 不同特教工作年資教師對專業團隊服務現況得分之比較表

問卷	5 年以下 (n=44)		6-10年 (n=48)		11-15年 (n=18)		16年以上 (n=7)		F值	杜凱事後比較法
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
專業整合	39.86	10.27	40.10	9.90	41.39	6.90	40.29	6.16	.11	
專業知能	29.52	5.29	31.79	5.87	34.17	3.78	30.57	2.64	3.66*	11-15 年>5 年以下
家長參與	23.64	4.90	23.65	5.25	25.11	3.10	24.71	2.69	.55	
個案管理	36.80	8.45	36.58	8.54	38.44	5.64	36.14	3.29	.28	
總分	129.82	25.41	132.13	26.79	139.11	16.01	131.71	11.88	.63	

*p<.05

1. 專業整合

由表4-6 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「專業整合」部份，特教工作年資5年以下者之平均數為39.86，標準差為10.27，特教工作年資6-10年者之平均數為40.10，標準差為9.90，特教工作年資11-15年者之平均數為41.39，標準差為6.90，特教工作年資16年以上者之平均數為40.29，標準差為6.16；經單因子變異數分析檢定，F值為.53，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「專業整合」，未因特教工作年資的不同而有明顯差異現象。

2. 專業知能

由表4-6 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「專業知能」部份，特教工作年資5年以下者之平均數為29.52，標準差為5.29，特教工作年資6-10年者之平均數為31.79，標準差為5.87，特教工作年資11-15年者之平均數為34.17，標準差為3.78，特教工作年資16年以上者之平均數為30.57，標準差為2.64；經單因子變異數分析檢定，F值為3.66，達.05之統計顯著水準。經事後比較，特教工作年資5 年以下之教師在專業知能向度明顯低於特教工作年資11-15年之教師。

3. 家長參與

由表4-6 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「家長參與」部份，特教工作年資5年以下者之平均數為23.64，標準差為4.90，特教工作年資6-10年者之平均數為23.65，標準差為5.25，特教工作年資11-15年者之平均數為25.11，標準差為3.10，特教工作年資16年以上者之平均數為24.71，標準差為2.69；經單因子變異數分析檢定，F值為.55，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「家長參與」，未因特教工作年資的不同而有明顯差異現象。

4. 個案管理

由表4-6 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「個案管理」部份，特教工作年資5年以下者之平均數為36.80，標準差為8.45，特教工作年資6-10年者之平均數為36.58，標準差為8.54，特教工作年資11-15年者之平均數為38.44，標準差

為5.64，特教工作年資16年以上者之平均數為36.14，標準差為3.29；經單因子變異數分析檢定，F值為.28，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「個案管理」，未因特教工作年資的不同而有明顯差異現象。

5. 總分

由表4-6 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「總分」部份，特教工作年資5年以下者之平均數為129.82，標準差為25.41，特教工作年資6-10年者之平均數為132.13，標準差為26.79，特教工作年資11-15年者之平均數為139.11，標準差為16.01，特教工作年資16年以上者之平均數為131.71，標準差為11.88；經單因子變異數分析檢定，F值為.28，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「總分」，未因特教工作年資的不同而有明顯差異現象。

(六) 不同任教階段

將不同任教階段教師在專業團隊服務現況得分的平均數、標準差以及單因子變異數分析 F檢定比較的結果列於表4-7。

表4-7 不同任教階段教師對專業團隊服務現況得分之比較表

問卷	幼稚園 (n=9)		國小 (n=75)		國中 (n=33)		F值
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
專業整合	41.33	5.98	40.52	9.58	39.24	9.82	.28
專業知能	33.89	3.72	31.33	5.52	30.27	5.43	1.63
家長參與	24.22	2.49	23.81	4.87	24.12	4.88	.06
個案管理	40.78	4.27	36.70	7.98	36.39	8.19	1.20
總分	140.22	13.19	132.36	24.58	130.03	25.61	.63

1. 專業整合

由表4-7 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「專業整合」部份，幼稚園教師之平均數為41.33，標準差為5.98，國小教師之平均數為40.52，標準差為9.58，國中教師之平均數為39.24，標準差為9.82；經單因子變異數分析檢定，F值為.28，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「專業整合」，未因任教階段的的不同而有明顯差異現象。

2. 專業知能

由表4-7 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「專業知能」部份，幼稚園教師之平均數為33.89，標準差為3.72，國小教師之平均數為31.33，標準差為5.52，國中教師之平均數為30.27，標準差為5.43；經單因子變異數分析檢定，F值為1.63，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「專業知能」，未因任教階段的不同而有明顯差異現象。

3. 家長參與

由表4-7 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「家長參與」部份，幼稚園教師之平均數為24.22，標準差為2.49，國小教師之平均數為23.81，標準差為4.87，國中教師之平均數為24.12，標準差為4.88；經單因子變異數分析檢定，F值為.06，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「家長參與」，未因任教階段的不同而有明顯差異現象。

4. 個案管理

由表4-7 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「個案管理」部份，幼稚園教師之平均數為40.78，標準差為4.27，國小教師之平均數為36.70，標準差為7.98，國中教師之平均數為36.39，標準差為8.19；經單因子變異數分析檢定，F值為1.20，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「個案管理」，未因任教階段的不同而有明顯差異現象。

5. 總分

由表4-7 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「總分」部份，幼稚園教師之平均數為140.22，標準差為13.19，國小教師之平均數為132.36，標準差為24.58，國中教師之平均數為130.03，標準差為25.61；經單因子變異數分析檢定，F值為.63，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「總分」，未因任教階段的不同而有明顯差異現象。

（七）不同職務

將不同職務教師在「專業團隊服務調查量表」上得分的平均數、標準差以及獨立樣本 t 檢定比較的結果列於表4-8。

表4-8 不同職務教師對專業團隊服務現況得分之比較表

問卷	資源班 (n=62)		特教班 (n=55)		t值
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
專業整合	39.11	10.20	41.47	8.27	1.36
專業知能	30.46	5.94	32.09	4.67	1.63
家長參與	24.02	5.36	23.84	3.90	.21
個案管理	35.84	8.77	38.14	6.53	1.60
總分	129.44	27.11	135.55	20.13	1.37

1. 專業整合

由表4-8 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「專業整合」部份，資源班教師之平均數為39.11，標準差為10.20，而特教班教師之平均數為41.47，標準差為8.27；經獨立樣本檢定，t值為1.36，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「專業整合」，未因職務的不同而有明顯差異現象。

2. 專業知能

由表4-8 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「專業知能」部份，資源班教師之平均數為30.46，標準差為5.94，而特教班教師之平均數為32.09，標準差為4.67；經獨立樣本檢定，t值為1.63，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「專業知能」，未因職務的不同而有明顯差異現象。

3. 家長參與

由表4-8 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「家長參與」部份，資源班教師之平均數為24.02，標準差為5.36，而特教班之教師平均數為23.84，標準差為3.90；經獨立樣本檢定，t值為.21，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「家長參與」，未因職務的不同而有明顯差異現象。

4. 個案管理

由表4-8 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「個案管理」部份，資

源班教師之平均數為35.84，標準差為8.77，而特教班教師之平均數為38.14，標準差為6.53；經獨立樣本檢定，t值為1.60，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「個案管理」，未因職務的不同而有明顯差異現象。

5. 總分

由表4-8 結果顯示，教師對專業團隊服務現況得分，在「總分」部份，資源班教師之平均數為129.44，標準差為27.11，而特教班教師之平均數為135.55，標準差為20.13；經獨立樣本檢定，t值為1.37，未達.05之統計顯著水準。顯示教師對專業團隊服務現況之「總分」，未因職務的不同而有明顯差異現象。

三、綜合討論

綜合本節的研究調查結果可以發現，目前宜蘭縣特教教師對於參與特殊教育專業團隊所提供的各項服務，無論是就各個向度層面，或是不同背景變項差異之教師來做比較，大多顯示特教教師對專業團隊服務現況，不會因背景變項之不同而有明顯的差異現象。這與國內多數的相關文獻指出，特教教師對專業團隊服務現況，不會因背景變項的不同而有明顯差異現象之結論相同。李重毅(2003)國中資源班教師參與團隊合作所需專業知能之調查研究的結果也發現，不同背景變項的資源班教師對團隊合作專業知能之重要程度評分皆未達統計顯著差異。劉斐文(2003)啟智學校教師參與專業團隊合作之基本能力的研究的結果也發現，不同背景變項的教師對專業團隊合作能力之重要程度評分皆未達統計顯著差異。陳怡秀(2006)特殊教育教師對專業團隊專業知能之研究的結果也發現，不同背景的教師對於重要程度的評定皆未達顯著差異。趙威宜(2006)台北市國小特殊教育教師對專業團隊運作現況與需求之研究的結果也發現，不同背景特教老師，對專業團隊運作了解、態度及參與沒有顯著差異。潘國慶(2006)特殊教育學校教師參與專業團隊運作需求與應具備能力研究的結果也發現，不同的學歷、聘任資格、服務年資、任教階段，對專業團隊運作應具備能力皆無顯著差異。

本研究亦發現宜蘭縣國中（小）特教教師，其在對專業團隊服務現況之「專業知能」向度，經單因子變異數分析後達統計上之顯著水準；再經事後比較發現，其中特殊教育工作年資在五年以下的特教教師，「專業知能」低於特殊教育工作年資十一到十五年的特教教師。張芳滋(2003)在特殊教育學校教師對專業團隊服務態度之研究中亦發現，不同服務年資之特殊教育學校教師在專業團隊服務之瞭解、態度及參與情況上有顯著差異。此外，楊俊威(2003)在特殊學校專業團隊服務之調查研究的結果也發現，工作年資較深與年齡較長的專業人員，對團隊服務調適情形較佳。

關於本研究中發現與其他大多數研究不同的結果，研究者推論其可能原因之一為，由於在本研究受試教師的整體樣本數中，特教工作年資在五年以下的教師達37.6%，僅次於工作年資六至十年教師的41.0%，整體而言目前宜蘭縣國中（小）特教班級中有相當比例之特師，其進入特教領域服務的時間均未超過十年，因此或許對於相關專業團隊的服務內容與運作方式瞭解有限，以致於專業團隊服務現況之「專業知能」向度的填答得分，低於工作年資十一至十五年的較資深教師。

最後，檢視受試教師在專業團隊服務調查問卷填答分數較低之題目，發現教師對專業團隊服務現況有下列幾點期許：

1. 教師希望治療師在評量學生需求時，可以進入學生平日實際的教學活動場域，以最實際且貼切的角度去觀察學生的學習狀況，找出學生最為迫切的需求。
2. 教師希望同樣身為專業人員的治療師可以拋棄自我本位的拘束，本著一切為學生的觀點，與教師一起攜手進行協同教學，找出最適合孩子的教學方法與策略，讓孩子的學習可以獲得最佳的成效。
3. 教師希望家長在其子女接受專業服務時，能夠陪同其子女一起接受治療，並從旁學習治療師的相關示範。
4. 教師希望家長能與治療師密切配合，無論是在家裡或是學校，都能夠督促孩子，確實地完成治療師所交待的相關治療復健工作。

第二節 宜蘭縣專業團隊服務面臨之困難

本節針對提供宜蘭縣特殊教育專業團隊服務之行政人員與相關專業人員之實際訪談內容做探討，據以瞭解承辦相關業務之行政人員及提供服務之專業人員，在實施相關服務時，所遭遇的困難及需要之協助。

一、訪談大綱

本研究訪談大綱之內容如下：

- (一) 您認為目前專業團隊行政人員面臨到哪些困難？（如經費、人力、行政、專業間、家長等）
- (二) 您認為目前專業人員實施專業服務面臨到哪些困難？（如經費、人力、時間、專業間、家長等）
- (三) 您對於目前專業團隊服務所遭遇到的困難還有什麼其他具體的意見或是建議？

二、專業團隊行政人員面臨之困難

依據訪談果發現宜蘭縣特殊教育團隊行政人員目前面臨經費不足，以及專業人員短缺的問題。綜合受訪者的意見後，統整受訪人員之意見或建議如下：

(一) 經費不足

1. 中央政府在分配相關經費預算時，應依各縣市的實際需求補助經費，而非採行齊頭式的平等，讓有限的資源得以發揮最大的效用。
2. 縣政府亦應從寬編列相關特殊教育經費年度預算，並訂出提撥專業團隊經費的合理下限比率，以保障專業團隊的基本運作無虞。
3. 教育部可藉由專案經費補助的方式，讓專業團隊得以聘用專任且正式編制的專業團隊所需之人員。

(二) 人力資源

1. 改善專業團隊現有短缺之專業人力（如語言治療師、職能治療師），並透過提升

現有人員的福利與待遇，以利專業團隊得以留住專業人才。

2.增加專業團隊的行政人力資源，如可增加聘任約僱人員或配發教育替代役，讓專業人員可以專職於提供諮詢、執行治療及相關教育訓練。

（三）學校行政體系支援

依據宜蘭縣特殊教育專業團隊服務流程，申請專業團隊服務之個案，由就讀學校轉介，社工接案，再經專業團隊評估後提供服務。然而目前部分學校在做個轉介處理時，僅就申請專業團隊服務的評估通過與否來做決定，且當專業團隊服務介入個案評估、服務時，亦多僅有個案所屬教師的參與，同時間校內的行政體系對於專業人員在評估、服務等方面的支援顯得並不積極，使得對於個案的相關服務之成效未臻完善。

（四）相關專業人員間理念需協調

每一個接受專業團隊服務的個案其相關的問題都必須要個案家長、教師與專業團隊人員的共同合作，且專業團隊人員自己本身在專業團隊內部之間的溝通也十分地重要。然而有部份的專業人員因為欠缺統整的服務理念，片面地認為提供專業服務，只是單純的提供醫療復健，而忽略了事實上專業團隊的服務治療也必須要與個案教師及家長之間共同結合。因此專業團隊必須與個案家長、教師及相關專業人員充分溝通、達成共識，以便能為個案提供更完整、統合的服務。

（五）與個案家長聯繫、溝通

由於申請專業團隊服務的個案遍及全縣十二個鄉鎮市，然而在專業團隊人力資源有限的情況下，與個案家長之間的聯繫工作往往得由提出申請個案的學校來擔負，但有部份個案的家長會直接與專業團隊聯繫，使得專業團隊人員在繁雜的業務之餘額外增加工作量之負擔。此外亦有部分家長認為專業團隊提供服務時只需要為個案做復健治療即可，孰不知專業團隊在評估個案時也必須要與家長共同合作，因此在與個案家長觀念上的溝通工作還需要再加強。

三、專業人員實施服務面臨之困難

依據與專業團隊人員的訪談結果，個案接受服務時間次數不足、教師與治療師無法順利配合、專業團隊行政之間的協調及個案家長的配合度等，是多數專業人員所面臨的共通困難。

（一）服務時數

1. 特教班的學生每人每週至少應有一次一小時的服務，而資源班的學生則至少每人兩週一次一小時的服務。
2. 服務時數應視學生的障礙程度與情況而定，而非以單一的標準來規範所有學生接受專業服務的次數與時數。
3. 可以仿效國外先將相關類型的直接服務與間接服務的比例算出來，然後再據以分配個案服務時數來實施。
4. 學生的復健治療應利用放學後或是課餘時間，由專業醫療人員進行，而專業團隊中的治療師則著重於解決學生學習上的問題。
5. 服務時數有時會受限於年度的經費預算，使得尚在進行中的服務治療被迫於預算年度終止時結束。
6. 治療師有時在學期中才取得服務單進行服務，如能於個案評估完成後及早取得，即可提早安排進行服務。

目前宜蘭縣特殊教育專業團隊中的治療師大多是以聘請「兼任」治療師提供服務，然而每學期向專業團隊提出申請的個案數頗多，因此在專業團隊經費與相關資源有限的情況之下，如何依據學生的個別差異而排定最適當的服務與治療，對承辦專業團隊服務業務的相關人員而言不啻是一種考驗。

（二）教師與治療師配合

1. 由於治療師與教師之間因為背景的差異，有時會比較難以有深入的合作，且互間對於彼此的溝通、配合方面也還有待加強。

2. 治療師到校提供服務的時間有時往往會與個案教師間無法配合，且當治療師欲入班對個案進行觀察，有時亦會力不從心。
3. 治療師與教師對個案學生接受治療服務的內涵方式與成效之期待有時存在落差，因此相互間在理念上的分歧還需要再多溝通。

在「特殊教育相關專業人員及助理人員遴用辦法」第三條規定：「特殊教育相關專業人員應與教師或其他人員充分合作，積極參與並提供下列專業服務：

1. 身心障礙學生鑑定、個別化教育計畫之擬定與執行及追蹤評鑑等直接服務。
2. 特殊教育教師、普通教育教師及家長諮詢等間接服務...」。

然而在實務面上的操作有時也會面臨到一些問題，而無法達成所謂的「充分合作積極參與」，例如當教師與專業人員在相互配合及相關理念認知上存在有歧異時，多少都會影響到個案接受專業團隊服務的成效。

（三）專業團隊行政協調

1. 個案管理員不可同時處理太多個案，以避免服務的品質受到損害。
2. 相關的申請作業行政程序過於繁瑣，應設法簡化以增加效率。
3. 應有專職的行政人員負責協調工作，讓有限的人力得以發揮最大的功效。
4. 個案管理員所安排的服務治療時間需與治療師充分配合，個案的相關資料也必須完整。

部分教師與家長皆認為專業團隊的行政作業流程過於繁瑣，造成個案真正能夠接受到服務治療的時間有限。且有時當學生因某些突發狀況而無法到學校時，專業團隊人員應及早通知治療師。同時個案管理員在做個案分案時，應依據學生的實際障礙程度，安排適當的治療師。此外，一般而言在學前與國小階段的學生，其接受服務治療的效果普遍會較其他階段別之學生更為顯著，因此個案管理員在做個案分案時，應優先將此二階段學生安排至接受服務個案的名單之中。

（四）家長配合度

1. 治療師對個案實施服務復健治療時，有些家長自始至終都鮮少在場陪同。

2. 有時治療師給予學生治療後的專業建議，部份家長於治療結束後並未確實地在家執行。
3. 障礙程度較重或是學前與國小階段的學生家長其參與治療的情形及配合度皆較障礙程度較輕或是國中階段的學生家長為佳。

身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法第八條規定：「專業團隊於提供身心障礙學生專業服務前，應徵詢學生家長同意；且在實施專業服務時，應主動邀請學生家長參與；而服務完成後之結果，也應及時通知學生家長，並做成相關的記錄，建檔保存」，因此家長對參與或接受專業團隊服務的態度積極主動抑或消極被動，亦是在推動相關專業團隊服務時所常見的問題。

三、綜合討論

研究者將訪談宜蘭縣特殊教育專業團隊相關人員，對於目前在實施專業服務時所面臨的問題與遭遇困境之可能原因分析整理如下：

- (一) 關於專業團隊人員短缺的問題，由於宜蘭縣的專任專業治療師的業務繁多，需擔任治療、諮詢、行政業務、相關研習的舉辦...等工作，常需同時扮演多重的角色，容易造成執行角色間的混淆衝突，且目前專業團隊專（兼）任治療師的聘任皆是屬於約聘方式，對於治療師本身比較缺乏保障，因此目前留在特教中心專業團隊的治療師大多是因為理想而留任，以致於造成目前部分專業人員短缺的現象。
- (二) 關於專業團隊服務時數不足的問題，由於宜蘭縣特教相關專業的行政工作執行，有相當程度係依賴特教專業團隊人員去執行，使得治療師們必須兼任很多的特教相關行政工作。相關專業人員在集行政工作及學生治療服務於一身的窘境之下，不免會減少服務學生的時間，而去執行與專業無關的繁雜行政工作。
- (三) 關於專業團隊人力資源不足的問題，由於目前宜蘭縣內缺乏相關的治療師

，無法滿足縣內所有特殊需求學生（宜蘭縣特教通報網統計，截至民國九十七年三月二十日，縣內經鑑定高中職以下之各類身心障礙學生共計有二十四百六十三人）的相關專業服務需求。調查宜蘭地區相關醫療院所之相關專業人員發現，全縣有語言治療師七人，職能治療師八人，臨床心理師三人，物理治療師十一人可支援專業團隊提供鐘點服務，然而相較於全縣身心障礙學生之總人數，仍然稍顯有不足。

（四）關於行政專業協調的問題，由於目前宜蘭縣身心障礙學生復健治療的服務提供，有部分是結合現有醫療資源，以健保給付的方式，與縣內各醫療院所合作來進行。此方式的優點在於可以結合相關醫療資源來提供特殊需求學生復健治療的服務，但當學生至相關的醫療院所進行復健治療時，醫院治療師對所提供的服務有時無法與學生的 IEP 確實地結合，而且醫院治療師對學生的需求，端視治療師本身之相關經驗而有不同的效果。再者，因為是以健保給付的方式進行服務，所以特教中心很難要求每位醫院治療師皆能提供學校系統所接受、需要的相關服務。

（五）在家庭支援與家長配合度問題，由於宜蘭縣身心障礙學生家長的社經地位與教育程度普遍不高，雖然特教中心每年編列預算辦理家長成長團體研習，但是平均家長參與的人數皆不是很多，以致於有特殊需求的身心障礙學生之教育工作，大多得依賴特教教師及相關的專業人員來執行，且家長對子女接受服務治療時的參與情形欠佳，亦會使得相關的專業服務的成效大打折扣。

（六）關於相關專業人員間協調的問題，由於宜蘭縣現有之專任專業團隊人員，除特教中心主任與物理治療師較為資深外，其餘的社會工作師與臨床心理師加入團隊的年資均不長，對於相關專業服務的實務經驗略顯不足，且因尚未充分熟悉特殊教育系統運作與特殊學生的需求，因此有必要加強專業人員在學校體系進行相關專業服務之協調訓練。

綜合本節的研究訪談調查可以發現，目前宜蘭縣特殊教育專業團隊在實施相關專業服務時遇到人力、經費、服務時間、資源短缺等的問題；以及教師、家長與專業團隊人員、學校教師與行政單位協調支援等問題。而針對這些的問題，受訪者們也就自身的實務經驗，提出了一些建議與解決方式，供相關行政主管機關在日後推行特殊教育專業團隊服務時的參考。其中在本節中的一個重要發現是相關的專業服務與人力皆顯得十分不足，尤其無論是接受訪談的專業團隊行政人員、專業人員均一致地認為目前專業團隊的服務時數不足，而且相關的專業人力也不夠，以致於無法充分地滿足所有身心障礙學生的相關特殊需求，因此期盼政府在財政經費許可的範圍之內增加相關的補助，儘量讓專業團隊可以聘用並充實相關短缺的專業人力，並且增加可提供專業服務的時間與次數。

在檢視近年來國內與專業團隊的相關研究文獻資料中也指出，經費不足、人力資源不夠等問題不但嚴重地導致專業團隊在實施服務上的時數不足，且影響到了其實施後之成效(江煒堃，2003；楊俊威，2003；孫世恒、王天苗，2004；王武義，2004)。而相關專業人力的不足也可以在研究專業團隊合作困境的調查中反應出來，部份學校教師認為與相關專業人員合作最大的困境在於專業人員時常更換，以及相關專業服務的時數不足。謝嬌娥(2004)在國中小啟智班教師運用特殊教育相關專業服務之研究亦發現，相關專業人員服務的次數及時間太少為相關服務所面臨的問題。

關於如何增加專業服務時間與次數，並且穩定專業人員人力的方式，根據相關的研究資料發現，無論是專業人員、教師或身心障礙學生家長皆認為，最能夠穩定相關專業團隊人員人力資源的方式，就是能以專任且比照公職的方式聘任相關專業人員。如江煒堃(2003)在特殊教育專業團隊運作現況及需求之研究中發現，大部份的家長與特教班教師都希望可以將相關的專業團隊人員納入正式的公務人員體系之中。

最後，歷年來接受特教相關專業服務的身心障礙學生為數不少，但實施成效

如何則一直沒有做相關妥善的評估，因此教育主管機關有必要積極地發展出一套標準化的評估或篩檢工具，藉以評估檢視學生在接受專業服務後的成效。此外，亦可藉以檢視發現專業團隊在實施運作上所遭遇的困難，並藉以發掘尋求有效的解決改善之道。



第三節 宜蘭縣專業團隊服務之成效

本節針對受試家長及教師，在問卷中「滿意度調查量表」的得分結果作分析，題目皆為正向敘述，採五點計分方式，得分越高表示對於專業團隊服務之成效的主觀感受滿意度越高。

問卷最後尚有四題開放填答式題目，分別為：「宜蘭縣特殊教育專業團隊服務感到最滿意的事項」、「宜蘭縣特殊教育專業團隊服務感到最困擾或不滿意的事項」，「針對困擾或不滿意事項的建議」與「對於提升宜蘭縣特殊教育專業團隊服務成效的具體建議」等，據以瞭解家長及教師的看法。

一、家長之滿意度

由表4-9顯示，全體受試家長在五點量表計分方式的「滿意度調查問卷」上得分之平均數為102.63，標準差為18.15；而在溝通、行政效能與服務態度等三個向度的得分，分別為50.77、34.52 與18.05，其得分數平均各向度題數後所得之分數為3.91、3.84、3.61，顯示受試家長目前對於個案學生接受宜蘭縣特殊教育專業團隊服務成效的主觀感受尚可稱滿意。

若檢視受試家長在「滿意度調查量表」上得分較低的題目，則得分數最低的五個題目，由最低分者至次低分者，依序分別為：第二十題「針對孩子（學生）的狀況，治療師能主動積極與我聯繫」、第十九題「治療師不會時常更迭，造成服務銜接上的問題」、第十六題「我覺得治療師的溝通態度不會以專家自居，讓我覺得不舒服」、第十一題「治療師對於孩子的學習與居家環境安排，能提出專業建議」、第十八題「治療師不會常常更動已排好的服務時間，造成教師與家長的困擾」。

分析上述得分較低的題目可以發現，子女接受宜蘭縣特殊教育專業團隊服務的家長，對於治療師能主動積極聯繫、治療師不會時常更迭，造成服務銜接上的問題、治療師的溝通態度不會以專家自居、治療師對於孩子能提出專業建議、治

療師不會更動已排好的時間等，還有可以進步的空間。

表4-9 家長在對專業團隊服務成效得分情形一覽表

題目	整體樣本(n=97)	
	$\bar{X}$	SD
整體	102.63	18.15
向度一 溝通	50.77	9.13
6.我對孩子（學生）被排定的治療時間與治療次數感到滿意	3.71	1.01
7.我覺得治療師提供服務的時間，能與我充分配合	3.77	.92
8.我覺得治療師提供的服務方式能符合孩子需要	3.96	.90
9.我覺得治療師的建議有助於教師與家長擬定個別化教育計畫	3.99	.78
10.我覺得孩子（學生）接受的專業服務能符合我的期待	3.85	.78
11.治療師對於孩子的學習與居家環境安排，能提出專業建議	3.66	.93
12.我覺得治療師的建議具體可行且能融入教學或家庭生活中	3.80	.91
13.我覺得治療師能以具體方式，針對孩子狀況指導我簡易可行的訓練、復健方法	3.94	.81
14.我覺得治療師能以口語化的方式，向我說明孩子（學生）的情形	4.04	.80
15.當理念不一致時，治療師能與我充分溝通	3.88	.93
21.我對於治療師所提供的服務記錄感到滿意	3.80	.99
22.我對於治療師所提供的輔具服務與相關諮詢感到滿意	3.90	.02
23.我對於治療師的服務品質感到滿意	3.90	.92

（續下頁）

表4-9 家長在專業團隊服務成效得分情形一覽表（續）

題目	整體樣本(n=97)	
	$\bar{X}$	SD
向度二 行政效能	34.52	6.22
1.我向專業團隊提出服務申請時，能很快獲得相關回應	3.84	.83
2.我覺得專業團隊提供的申請表單能清楚說明相關專業服務的 內容	3.77	.87
3.我對於專業團隊服務的申請流程感到滿意	3.84	.93
4.治療師評估學生後，能儘快提出評估報告，供教師及家長 參考	3.88	.82
5.專業團隊在治療師評估後，能儘快提供治療服務	3.91	.78
24.我對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務網站提供的相關服務 訊息感到滿意	3.75	.93
25.我對於宜蘭縣特殊教育專業團隊辦理的相關研習或進修活 動感到滿意	3.82	.88
26.我對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務的行政效率感到滿意	3.82	.83
27.整體而言，我對於宜蘭縣特殊教育專業團隊的服務感到滿 意	3.89	.76
向度三 服務態度	18.05	4.47
16.我覺得治療師的溝通態度不會以專家自居，讓我覺得不舒 服	3.63	1.16
17.我覺得治療師服務時能善用時間，沒有缺課或遲到早退或 與教師、家長閒聊的情形發生	3.77	1.03
18.治療師不會常常更動已排好的服務時間，造成教師與家長 的困擾	3.71	1.14
19.治療師不會時常更迭，造成服務銜接上的問題	3.53	1.19
20.針對孩子（學生）的狀況，治療師能主動積極與我聯繫	3.41	1.19

二、教師之滿意度

由表4-10顯示，全體受試教師在五點量表計分方式的「滿意度調查量表」上得分之平均數為94.43，標準差為19.52；而在溝通、行政效能與服務態度等三個向度的得分分別為45.21、31.20 與18.02，其得分數平均各向度題數後所得之分數分別為3.48、3.47、3.60，顯示受試教師對於個案學生目前接受宜蘭縣特殊教育專業團隊服務成效的主觀感受還算是滿意的。

由表4-10顯示，受試教師在「滿意度調查量表」上得分較低的題目，則得分數最低的五個題目，由最低分者至次低分者，依序分別為：第六題「我對孩子（學生）被排定的治療時間與治療次數感到滿意」、第二十題「針對孩子（學生）的狀況，治療師能主動積極與我聯繫」、第二十一題「我對於治療師所提供的服務記錄感到滿意」、第七題「我覺得治療師提供服務的時間，能與我充分配合」、第十一題「治療師對於孩子的學習與居家環境安排，能提出專業建議」。

分析上述得分較低的題目可以發現，接受宜蘭縣特殊教育專業團隊服務的教師，對於學生所能安排到治療師的治療時間、治療次數、治療師時間配合等向度還有進步的空間。

表4-10 教師在專業團隊服務成效得分情形一覽表

題目	整體樣本 (n=117)	
	$\bar{X}$	SD
整體	94.43	19.52
向度一 溝通	45.21	10.38
6.我對孩子（學生）被排定的治療時間與治療次數感到滿意	3.11	1.05
7.我覺得治療師提供服務的時間，能與我充分配合	3.30	1.09
8.我覺得治療師提供的服務方式能符合孩子需要	3.68	.90
9.我覺得治療師的建議有助於教師與家長擬定個別化教育計畫	3.66	.93
10.我覺得孩子（學生）接受的專業服務能符合我的期待	3.49	.90
11.治療師對於孩子的學習與居家環境安排，能提出專業建議	3.34	.99
12.我覺得治療師的建議具體可行且能融入教學或家庭生活中	3.44	.90
13.我覺得治療師能以具體方式，針對孩子狀況指導我簡易可行的訓練、復健方法	3.58	.98
14.我覺得治療師能以口語化的方式，向我說明孩子（學生）的情形	3.68	.95
15.當理念不一致時，治療師能與我充分溝通	3.56	.92
21.我對於治療師所提供的服務記錄感到滿意	3.27	1.03
22.我對於治療師所提供的輔具服務與相關諮詢感到滿意	3.51	.98
23.我對於治療師的服務品質感到滿意	3.61	.89
向度二 行政效能	31.20	6.46
1.我向專業團隊提出服務申請時，能很快獲得相關回應	3.50	.88
2.我覺得專業團隊提供的申請表單能清楚說明相關專業服務的內容	3.52	.87
3.我對於專業團隊服務的申請流程感到滿意	3.38	.90
4.治療師評估學生後，能儘快提出評估報告，供教師及家長參考	3.55	.91
5.專業團隊在治療師評估後，能儘快提供治療服務	3.51	.95
24.我對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務網站提供的相關服務訊息感到滿意	3.36	.93
25.我對於宜蘭縣特殊教育專業團隊辦理的相關研習或進修活動感到滿意	3.42	.87
26.我於對宜蘭縣特殊教育專業團隊服務的行政效率感到滿意	3.39	.90
27.整體而言，我對於宜蘭縣特殊教育專業團隊的服務感到滿意	3.56	.86

(續下頁)

表4-10 教師在專業團隊服務成效得分情形一覽表（續）

題目	整體樣本 (n=117)	
	$\bar{X}$	SD
向度三 服務態度	18.02	4.00
16.我覺得治療師的溝通態度不會以專家自居，讓我覺得不舒服	3.59	1.10
17.我覺得治療師服務時能善用時間，沒有缺課或遲到早退或與教師、家長閒聊的情形發生	3.75	1.01
18.治療師不會常常更動已排好的服務時間，造成教師與家長的困擾	3.90	1.00
19.治療師不會時常更迭，造成服務銜接上的問題	3.51	.99
20.針對孩子（學生）的狀況，治療師能主動積極與我聯繫	3.26	1.01

三、家長與教師對專業團隊服務成效得分之比較

受試家長與教師在「總分」與「溝通」、「行政效能」、及「服務態度」等三個向度的平均數、標準差及獨立樣本t 檢定的結果，列於表4-11。

表4-11 家長與教師對專業團隊服務成效得分之比較表

問卷	家長 (n=97)		教師 (n=117)		t值
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
溝通	50.72	9.13	45.21	10.38	3.60***
行政效能	34.52	6.22	31.20	6.46	3.81***
服務態度	18.05	4.47	18.02	4.00	.06
總分	102.64	18.16	94.43	19.52	3.16**

p<.01 ， *p<.001

1. 溝通

由表4-11 結果顯示，對專業團隊服務成效得分，在「溝通」部份，家長之平均數為50.72，標準差為9.13，教師之平均數為45.21，標準差為10.38；經獨立樣本檢定，t值為3.60，達.05之統計顯著水準，且家長高於教師。

2. 行政效能

由表4-11 結果顯示，對專業團隊服務成效得分，在「行政效能」部份，家長之平均數為34.52，標準差為6.22，而教師之平均數為31.20，標準差為6.46；經獨

立樣本檢定 t 值為3.81，達.05之統計顯著水準，且家長高於教師。

3. 服務態度

由表4-11 結果顯示，對專業團隊服務成效得分，在「服務態度」部份，家長之平均數為18.05，標準差為4.47，而教師之平均數為18.02，標準差為4.00；經獨立樣本檢定 t 值為.06，未達.05之統計顯著水準。

4. 總分

由表4-11 結果顯示，對專業團隊服務成效得分，在「總分」部份，家長之平均數為102.64，標準差為18.16，而教師之平均數為94.43，標準差為19.52；經獨立樣本檢定 t 值為3.16，達.05之統計顯著水準，且家長高於教師。

四、不同背景變項家長對專業團隊服務成效得分之比較

（一）不同性別

不同性別家長在「總分」與「溝通」、「行政效能」及「服務態度」等三個向度的平均數、標準差及獨立樣本 t 檢定的結果，列於表4-12。

表4-12 不同性別家長對專業團隊服務成效得分之比較表

問卷	男 (n=19)		女 (n=78)		t值
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
溝通	48.21	10.11	50.53	8.89	.99
行政效能	34.16	7.21	34.61	6.00	.23
服務態度	17.42	4.61	18.21	4.46	.68
總分	99.79	20.50	103.33	17.61	.76

1. 溝通

由表4-12 結果顯示，家長對專業團隊服務成效得分，在「溝通」部份，男性家長之平均數為48.21，標準差為10.11，而女性家長之平均數為50.53，標準差為8.89；經獨立樣本檢定， t 值為.99，未達.05之統計顯著水準。顯示家長對專業團隊服務成效之「溝通」，未因性別的不同而有明顯差異現象。

2. 行政效能

由表4-12 結果顯示，家長對專業團隊服務成效得分，在「行政效能」部份，男性家長之平均數為34.16，標準差為7.21，而女性家長之平均數為34.61，標準差為6.00；經獨立樣本檢定，t值為.23，未達.05之統計顯著水準。顯示家長對專業團隊服務成效之「行政效能」，未因性別的不同而有明顯差異現象。

3. 服務態度

由表4-12 結果顯示，家長對專業團隊服務成效得分，在「服務態度」部份，男性家長之平均數為17.42，標準差為4.61，而女性家長之平均數為18.21，標準差為4.46；經獨立樣本檢定，t值為.68，未達.05之統計顯著水準。顯示家長對專業團隊服務成效之「服務態度」，未因性別的不同而有明顯差異現象。

4. 總分

由表4-12 結果顯示，家長對專業團隊服務成效得分，在「總分」部份，男性家長之平均數為99.79，標準差為20.50，而女性家長之平均數為103.33，標準差為17.61；經獨立樣本檢定，t值為.76，未達.05之統計顯著水準。顯示家長對專業團隊服務成效之「總分」，未因性別的不同而有明顯差異現象。

(二) 不同年齡

不同年齡家長在「專業團隊服務調查問卷」上在「總分」與「溝通」、「行政效能」及「服務態度」等三個向度得分的平均數、標準差以及單因子變異數分析 F檢定的結果，列於表4-13。

表4-13 不同年齡家長對專業團隊服務成效得分之比較

問卷	30 歲以下 (n = 9)		31-45歲 (n = 68)		46 歲以上 (n = 20)		F值
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
溝通	48.67	9.49	49.47	8.36	52.75	11.28	.33
行政效能	32.89	7.47	34.06	5.66	36.80	7.19	.16
服務態度	17.89	5.23	17.65	4.15	19.50	5.11	.27
總分	99.44	20.85	101.18	16.35	109.05	22.00	.20

1. 溝通

由表4-13 結果顯示，家長對專業團隊服務成效得分，在「溝通」部份，30歲以下者之平均數為48.67，標準差為9.49，31-45 歲者之平均數為49.47，標準差為8.36，46 歲以上者之平均數為52.75，標準差為11.28；經單因子變異數分析檢定，F值為.33，未達.05之統計顯著水準。顯示不同家長對專業團隊服務成效之「溝通」，未因年齡的不同而有明顯差異現象。

2. 行政效能

由表4-13 結果顯示，家長對專業團隊服務成效得分，在「行政效能」部份，之30 歲以下者平均數為32.89，標準差為7.47，31-45 歲者之平均數為34.06，標準差為5.66，46 歲以上者之平均數為36.80，標準差為7.19；經單因子變異數分析 檢定，F值為.27，未達.05之統計顯著水準。顯示家長對專業團隊服務成效之「行政效能」，未因年齡的不同的而有明顯差異現象。

3. 專業整合

由表4-13 結果顯示，家長對專業團隊服務成效得分，在「專業整合」部份，30 歲以下者之平均數為17.89，標準差為5.23，31-45 歲者之平均數為17.65，標準差為4.15，46 歲以上者之平均數為19.50，標準差為5.11；經單因子變異數分析檢定，F值為.27，未達.05之統計顯著水準。顯示不同家長對專業團隊服務成效之「專業整合」，未因年齡的不同而有明顯差異現象。

4. 總分

由表4-13 結果顯示，家長對專業團隊服務成效得分，在「總分」部份，30 歲以下者之平均數為99.44，標準差為20.85，31-45 歲者之平均數為101.18，標準差為16.35，46 歲以上者之平均數為109.05，標準差為22.00；經單因子變異數分析檢定，F值為.20，未達.05之統計顯著水準。顯示不同家長對專業團隊服務成效之「總分」，未因年齡的不同而有明顯差異現象。

（三）不同教育程度

不同教育程度家長，在「總分」與「溝通」、「行政效能」及「服務態度」

等三個向度的平均數、標準差以及單因子變異數分析 F 檢定的結果，列於表4-14。

表4-14 不同教育程度家長對專業團隊服務成效得分之比較表

問卷	國中以下 (含國小) (n=28)		高中(職) (n=39)		專科 (n=13)		大學以上 (含研究所) (n=17)		F 值
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
溝通	50.36	8.27	50.44	10.45	50.69	8.32	48.29	8.30	.26
行政效能	35.29	6.04	34.15	6.94	34.46	6.04	34.12	5.19	.21
服務態度	17.50	5.01	18.41	4.64	18.92	2.63	17.47	4.40	.48
總分	102.64	18.16	103.14	20.42	104.08	16.08	99.88	16.68	.17

1. 溝通

由表4-14 結果顯示，家長對專業團隊服務成效得分，在「溝通」部份，大學(含研究所)畢業者之平均數為48.29，標準差為8.30，專科畢業者之平均數為50.69，標準差為8.32，高中(職)畢業者之平均數為50.44，標準差為10.45，國中以下(含國小)畢業者之平均數為50.36，標準差為8.27；經單因子變異數分析檢定，F值為.26，未達.05之統計顯著水準。顯示家長對專業團隊服務成效之「溝通」，未因教育程度的不同而有明顯差異現象。

2. 行政效能

由表4-14 結果顯示，家長對專業團隊服務成效得分，在「行政效能」部份，大學(含研究所)畢業者之平均數為34.12，標準差為5.19，專科畢業者之平均數為34.46，標準差為6.04，高中(職)畢業者之平均數為34.15，標準差為6.94，國中以下(含國小)畢業者之平均數為35.29，標準差為6.04；經單因子變異數分析檢定，F值為.21，未達.05之統計顯著水準。顯示家長對專業團隊服務成效之「行政效能」，未因教育程度的不同而有明顯差異現象。

3. 服務態度

由表4-14 結果顯示，家長對專業團隊服務成效得分，在「服務態度」部份，大學(含研究所)畢業者之平均數為17.47，標準差為4.40，專科畢業者之平均數為

18.92，標準差為2.63，高中(職)畢業者之平均數為18.41，標準差為4.64，國中以下(含國小)畢業者之平均數為17.50，標準差為5.01；經單因子變異數分析檢定，F值為.48，未達.05之統計顯著水準。顯示家長對專業團隊服務成效之「服務態度」，未因教育程度的不同而有明顯差異現象。

4. 總分

由表4-14 結果顯示，家長對專業團隊服務成效得分，在「總量表」部份，大學(含研究所)畢業者之平均數為99.88，標準差為16.68，專科畢業者之平均數為104.08，標準差為16.08，高中(職)畢業者之平均數為103.14，標準差為20.42，國中以下(含國小)畢業者之平均數為102.64，標準差為18.16；經單因子變異數分析檢定，F值為.17，未達.05之統計顯著水準。顯示家長對專業團隊服務成效之「總分」，未因教育程度的不同而有明顯差異現象。

(四) 子女就讀不同教育階段別

將子女就讀不同教育階段別家長在「總分」與「溝通」、「行政效能」及「服務態度」等三個向度的平均數、標準差以及單因子變異數分析 F檢定比較的結果，列於表4-15。

表4-15 子女就讀不同教育階段別家長對專業團隊服務成效得分之比較表

問卷	幼稚園 (n=12)		國小 (n=56)		國中 (n=29)		F值
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
溝通	51.00	8.26	50.39	9.47	49.07	9.00	.27
行政效能	34.83	6.51	34.55	6.71	34.31	5.24	.03
服務態度	18.00	5.27	17.98	4.75	18.21	3.65	.03
總分	103.83	16.81	102.93	19.37	101.59	16.74	.08

1. 溝通

由表4-15 結果顯示，家長對專業團隊服務成效得分，在「溝通」部份，幼稚園家長之平均數為51.00，標準差為8.26，國小家長之平均數為50.39，標準差為9.47，國中家長之平均數為49.07，標準差為9.00；經單因子變異數分析檢定，F值為.27，未達.05之統計顯著水準。顯示家長對專業團隊服務成效之「溝通」，未因

子女就讀教育階段別的不同而有明顯差異現象。

2. 行政效能

由表4-15 結果顯示，家長對專業團隊服務成效得分，在「行政效能」部份，幼稚園家長之平均數為34.83，標準差為6.51，國小家長之平均數為34.55，標準差為6.71，國中家長之平均數為34.31，標準差為5.24；經單因子變異數分析檢定，F值為.03，未達.05之統計顯著水準。顯示家長對專業團隊服務成效之「行政效能」，未因子女就讀教育階段別的不同而有明顯差異現象。

3. 服務態度

由表4-15 結果顯示，家長對專業團隊服務成效得分，在「服務態度」部份，幼稚園家長之平均數為18.00，標準差為5.27，國小家長之平均數為17.98，標準差為4.75，國中家長之平均數為18.21，標準差為3.65；經單因子變異數分析檢定，F值為.03，未達.05之統計顯著水準。顯示家長對專業團隊服務成效之「服務態度」，未因子女就讀教育階段別的不同而有明顯差異現象。

4. 總分

由表4-15 結果顯示，家長對專業團隊服務成效得分，在「總分」部份，幼稚園家長之平均數為103.83，標準差為16.81，國小家長之平均數為102.93，標準差為19.37，國中家長之平均數為101.59，標準差為16.74；經單因子變異數分析檢定，F值為.08，未達.05之統計顯著水準。顯示家長對專業團隊服務成效之「總分」，未因子女就讀教育階段別的不同而有明顯差異現象。

（五）歸納

檢視並歸納不同背景變項家長對專業團隊服務成效之比較的統計結果之後可以發現，不同背景變項（性別、年齡、教育程度、子女就讀教育階段別）的受試家長對於其身心障礙子女目前接受宜蘭縣特殊教育專業團隊所提供的各項服務之成效，無論就「溝通」、「行政效能」、「服務態度」與「總分」等向度層面而言，均未達統計上顯著水準之差異現象。

五、家長與教師開放式題目滿意度意見彙整

本研究於問卷後半部提供四題開放式題目，供家長與教師填寫，第二十八題為「請列舉一至三項，您對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務感到最滿意的事項？」、第二十九題為「請列舉一至三項，您對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務感到最困擾或是最不滿意的事項？」第三十題為「針對上述您所敘述的困擾或是不滿意事項，您覺得較佳的解決之道為何？」第三十一題為「對於提升宜蘭縣特殊教育專業團隊服務的成效，您有何具體建議？」。

以下根據問卷後半部開放式題目的填答，分別依照「家長」與「教師」之意見，呈現整理過後的資料：

（一）家長部分：

1、請列舉一至三項，您對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務感到最滿意的事項。

根據表4-16 可看出，受訪家長認為，對宜蘭縣特殊教育專業團隊服務最滿意的事項依序為：專業人員服務態度熱心親切、專業人員能提供適切服務、專業人員專業能力佳、專業團隊行政有效率、專業人員能與家長溝通良好。

由上述結果可以發現，家長認為專業團隊人員的服務態度、提供的服務與專業能力佳，對於專業團隊行政效率與溝通部分亦多所肯定（見表4-16）。

表4-16 家長對專業團隊服務服務最滿意之事項一覽表

項目	提出人次	排序
1. 專業人員服務態度熱心親切	24	1
2. 專業人員能提供適切服務	16	2
3. 專業人員專業能力佳	8	3
4. 專業人員能幫助機家長充實知能	5	6
5. 孩子有進步	5	6
6. 專業人員能與家長溝通良好	6	5
7. 專業服務記錄翔實	4	8
8. 專業團隊行政有效率	7	4

2、請列舉一至三項，您對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務感到最困擾或是最不滿意的事項與解決建議。

依據受試家長填答結果，對宜蘭縣特殊教育專業團隊服務感到最不滿意的事項依序為：服務時間次數不足、治療服務提供的時間太少、申請行政煩索時間冗長、未能提供適切輔具服務、治療師態度不佳。

針對上述問題，受試家長亦提出解決方法與建議，包括：增聘專業人員、爭取經費、簡化行政流程減少公文往返、治療師應注意溝通態度不要以專家自居、加強輔具服務方面等（見表4-17）。

表4-17 家長對專業團隊服務最不满意事項與解決建議表

項 目	次數	解決建議	排序
1.服務時間次數不足	14	增聘專業人員、增加服務次數、增加服務經費	1
2.治療師說明不清楚	3	增加與家長、教師溝通機會	8
3.治療服務提供的時間太少	10	開學初即可提供個案服務	2
4.申請行政煩索時間冗長	8	減少公文往返、簡化行政流程	3
5.治療師態度不佳	7	治療師不應以專家自居，應樂於與家長溝通說明、治療師應按時提供服務	5
6. 未能提供適切輔具服務	8	能提供多元且適切的輔具服務	3
7. 缺乏追蹤輔導	4	增加經費、人力評估、治療後應將書面資料交給家長	6
8.治療師時間無法與家長配合	5	專業團隊能妥善規劃治療時間	7

由表4-17 可知，家長對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務，在服務次數不足方面所提的解決方法與建議為「增聘專業人員」與「增加服務次數」、「增加經費」。

3、對於提升宜蘭縣特殊教育專業團隊服務的成效，您有何具體建議？

針對提升目前宜蘭縣特殊教育專業團隊服務成效，部分家長則提出了一些建議，包括：增加服務時數，治療師能主動向教師、家長說明治療情形，加強行政效率、簡化文書作業，增聘治療師，多辦理知能研習，針對專業團隊服務內容多宣導（見表4-18）。

表4-18 家長對提升專業團隊服務成效之具體建議表

項目	建議人次	排序
1、增加服務時數	8	1
2、加強行政效率、簡化文書作業	6	3
3、治療師能主動向教師、家長說明治療情形	8	1
4、多辦理知能研習	5	5
5、增聘治療師	6	3
6、治療師能提供口語化說明	4	7
7、針對專業團隊服務內容多宣導	5	5

由表4-18 可知道，家長對於提升宜蘭縣特殊教育專業團隊服務成效之建議，以增加服務時數為首要努力的目標，增加經費預算、提升專業人員與家長、教師暨行政人員間的溝通等也是需要繼續努力的重點。

（二）教師暨行政人員部分：

1、請列舉一至三項，您對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務感到最滿意的事項？

根據表4-19 可看出，受訪教師暨行政人員認為，對宜蘭縣特殊教育專業團隊服務最滿意的事項依序為：專業人員積極熱心、專業人員能提供方法與建議、專業人員能力佳、專業人員能提供學生專業服務、行政服務有效率。

表4-19 教師暨行政人員對專業團隊服務最滿意事項一覽表

項目	提出人次	排序
1. 專業人員能提供方法與建議	18	2
2. 專業人員積極熱心	20	1
3. 專業人員能力佳	14	3
4. 專業人員能提供學生專業服務	9	4
5. 專業人員說明淺顯易懂	5	7
6. 專業服務報告完善	6	6
7. 行政服務有效率	8	5

由表4-19 可以發現，儘管就整體上而言，雖然受試教師對專業團隊服務的滿意度不若家長（詳見表4-11），但仍有相當比例的受試教師，對於專業團隊所提供的服務抱持正面的態度，對於專業人員的專業能力、服務態度與團隊行政效率，亦多所肯定。

2、請列舉一至三項，您對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務感到最困擾或是最不滿意的事項與解決建議。

依據受試教師填答結果，對宜蘭縣特殊教育專業團隊服務感到最不滿意的事項依序為：服務時間次數不足、未能提供適切服務、申請行政繁瑣時間冗長、治療師時間安排未能與教師配合、治療師未能參與個別化教育計畫、治療師未能示範治療方法。

針對上述問題，受試教師暨行政人員所提出解決問題的方法與建議，包括：增聘專業人員、結合醫療單位增加服務內容、簡化申請流程、治療師示範治療方法給老師學習、檢討評估流程等（表4-20）。

表4-20 教師暨行政人員對專業團隊服務最不滿意之事項與解決建議表

項目	次數	解決建議	排序
1.服務時間次數不足	28	增聘專業人員、增加服務次數	1
2.治療師說明不清楚	4	增加與教師、家長溝通機會	9
3.治療師時間安排未能與教師配合	9	增加與教師、家長溝通機會	4
4.申請行政繁瑣時間冗長	11	行政單位改進、簡化申請流程	3
5.治療師態度不佳	5	治療師能以平行態度與老師溝通	7
6.未能提供適切服務	17	增加服務內容與次數	2
7.治療師未能參與個別化教育計畫	8	開學後即進行、舊生不需要再評估	5
8.治療師未能示範治療方法	7	主動示範治療方法給老師學習	6
9.治療師未能與教師家長溝通聯繫	5	以電話等方式與教師、家長聯繫	7

3、對於提升宜蘭縣特殊教育專業團隊服務的成效，您有何具體建議？

針對提升目前宜蘭縣特殊教育專業團隊服務成效，部分教師則提出了一些建議（詳見表4-21），包括：增加專業治療服務時數、治療師能主動向家長、教師說明治療情形、辦理知能研習，提供相關服務、簡化文書作業、增加經費預算。

表4-21 教師暨行政人員對提升宜蘭縣特殊教育專業團隊服務成效之具體建議表

項目	建議人次	排序
1、增加服務時數	13	1
2、增加經費預算	9	5
3、治療師應與教師協同教學	6	6
4、簡化文書作業	10	4
5、治療師能主動向家長、教師說明治療情形	11	3
6、辦理知能研習，提供相關服務	12	2
7、增聘治療師	6	6
8、專業團隊成員不應時常更迭	4	9
9、學期末即可討論下學期個別化教育計畫	5	8

由表4-21 可以知道，家長對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務之建議，以增加服務時數為首要努力的目標，此外對於增加經費預算、辦理相關知能研習、提升專業人員與家長、教師暨行政人員間的溝通與簡化相關行政文書作業等，也都是可以再繼續努力的重點所在。

六、綜合討論

綜合本節的研究調查結果可以發現，在所有受試家長與教師的觀感上，對於目前宜蘭縣特殊教育專業團隊所提供的各項身心障礙專業服務，無論是就各個向度層面或是整體上來看，大致上而言，經統計後所得到的分數大多都是屬於中上（平均 >3 ）的等級，亦即表示無論是對家長或教師而言，在接受宜蘭縣特殊教育專業團隊服務的整體感受度皆為尚屬於是滿意的。惟獨在溝通與行政效能向度的滿意度上，研究者發現家長的滿意度是高於教師。蔡昌原(2002)在國小啟仁班實施專業團隊服務模式之行動研究中也發現，家長們都肯定專業團隊服務對於孩子的幫助。江煒堃(2003)在特殊教育專業團隊運作現況及需求之研究中也發現，家長及

教師在特殊教育專業團隊運作模式的滿意程度屬中上，而整體家長的滿意程度平均略高於教師。李佩珊(2006)在台中縣國民中小學教師對身心障礙專業團隊服務意見及滿意度之研究中也發現，教師對專業團隊運作模式滿意程度不高。顯示教師對於專業團隊的期待還有可以進步的空間。

在以學校教師及家長為實施相關專業團隊服務之個案主要管理人員與背景諮詢者的情形下，相關專業團隊人員也同時需要建立與個案教師及家長之間良好的溝通、協調、合作及服務提供與接受者的角色。顏秀雯(2001)在以教師為個案管理員的專業團隊運作的研究中也提到，專業間的了解與接納會影響到專業的合作。曾美娟(2003)在台北市國小特殊教育教師參與專業團隊運作現況調查研究也發現特教老師在參與專業團隊的運作時，主要的困難在於溝通問題。李重毅(2003)在國中資源班教師參與團隊合作所需專業知能之調查研究亦發現，資源班教師認為溝通技巧是團隊合作專業知能中極為重要的成分。鄭夙雯(2003)在全面品質管理在特殊教育專業團隊適用性之探究的研究也發現，專業團隊的運作應重視溝通協調、彼此授權、合作參與以及顧客服務滿意度。由此可見不同專業人員間的合作，對於專業服務的成效有不可忽視的重要性與其價值所在。

此外，關於部分教師期待專業團隊治療師在評量學生需求時，能夠進入班級或活動場所之問題，孫世恒與王天苗(2004)在台灣地區特殊教育相關專業服務實施現況及意見調查之研究中也發現，相關專業人員入班觀察的時數不足之問題。事實上，入班觀察相信應該是個可以有效幫助治療師，更加了解學生平日在校實際學習情境的方法與策略之一，且充分地掌握個案的獨特性，亦是專業團隊人員能將復健治療成功地融入特殊教育教學的重要關鍵因素之一。

最後，針對檢視受試教師與家長，在專業團隊服務滿意度調查量表之中所填答得分較低之題目，與開放填答式題目的不滿意部分之答題，研究者分析其填答不盡滿意的可能之原因如下：

1. 關於教師與家長均認為專業團隊所提供服務的時間與次數不足，其原因可能與

相關經費核撥之時效與洽當與否之欠缺有關，使得專業團隊提供治療服務的時間與次數，無法達到家長與教師心中的預期滿意水準。

2. 關於申請行政繁瑣、時間冗長的問題，可能與相關公務部門的行政文書流通、處理程序有關，因為申請的手續繁瑣且耗費的時間冗長，使得有急迫需要專業團隊服務者，未能夠在最短的時間內，以最便捷的方式取得相關服務。
3. 關於未能提供適切的輔具之問題，可能與特教中心所轄之輔具中心未能夠適時地獲得相關的經費與資源有關，又或是因人力不足而未能適時地汰換更新輔具器材，並受限於有限之經費而未能針對不足的設備及早充實，以致於讓有此一特殊需求的身心障礙者，未能夠得到最適宜的輔具幫助。
4. 關於教師與家長對於治療師的期許，可能與部份治療師在繁忙的工作之餘，未能夠參與和家長、教師之間的相關會議（如IEP）等有關。且受試者反應部份治療師在提供相關的服務治療與策略方案時，未能以淺顯易懂的一般口語，或以具體顯明的動作示範，讓接受服務者可以清楚地瞭解到專業治療的情形與方法，以及藉以獲得相關的復健治療技巧。

第五章 結論與建議

本研究旨在探討宜蘭縣實施特殊教育專業團隊服務現況及其成效。研究對象以九十六學年度曾經接受專業團隊服務之國民中（小）學學生家長與教師暨行政人員為主，研究者以王武義(2004)所編制之「身心障礙教育專業團隊調查問卷」為研究工具，並配合訪談相關專業團隊人員進行調查研究。

本章根據第四章之統計與訪談資料分析結果，歸納整理出以下結論，並嘗試提出具體建議，以提供教育相關單位，作為提升宜蘭縣特殊教育專業團隊服務成效之參考。

第一節 結論

本研究綜合調查問卷暨訪談資料，經統計或分析相關資料並統整之後，主要發現的研究結果為：

一、宜蘭縣實施專業團隊服務之現況

（一）檢視受試教師在現況調查問卷上的得分，在「總分」及「專業整合」、「專業知能」、「家長參與」及「個案管理」四個分量表的得分，顯示目前宜蘭縣實施專業團隊的狀況尚屬良好。

（二）不同背景變項教師對參與專業團隊服務之比較

宜蘭縣特教教師對於參與特殊教育團隊所提供的各項服務，無論是就各個向度層面，或是不同背景變項，多顯示特教教師對參與專業團隊的服務，不會因背景變項之不同而有差異；惟獨特教工作年資在五年以下的特教教師，在「專業知能」向度之得分低於特教工作年資十一到十五年的特教教師。

（三）目前在宜蘭縣在實施專業團隊服務時，相關專業人員與教師及家長在個別化教育計畫的計畫擬定、協同教學、家長參與等部分，還有可以進步的空間。

（四）未來在專業團隊相關知能的宣導上，應將教學年資較淺的特殊教育教師與

身心障礙學生家長並列為首要宣導與教育的對象。

二、宜蘭縣專業團隊實施相關服務時面臨之困難

（一）專業團隊行政人員面臨之困難

專業團隊的相關預算經費有限、專業人力資源不足、學校行政體系未能充分支援、部份專業人員與家長對專業團隊服務之觀念差異需待溝通等，是專業團隊目前所面臨的困難。

（二）專業人員實施服務時面臨之困難

治療時數不足、教師與治療師未能充分配合、相關行政支援不足、家長配合度不夠等，是相關專業人員目前所面臨的困難。

三、宜蘭縣特殊教育專業團隊服務現況滿意度

（一）家長之滿意度

受試家長在滿意度量表「總分」與三個分量表所得分數（得分 >3 ），顯示受試家長對於接受專業團隊服務的主觀感受是尚屬滿意的。

（二）教師暨行政人員之滿意度

受試教師暨行政人員在滿意度量表「總量表」與三個分量表上所得分數，顯示受試教師對於專業團隊服務的主觀感受大致上是滿意的。

（三）家長與教師對專業團隊服務滿意度

對專業團隊服務滿意度，家長在「溝通」、「行政效能」與「總分」部份高於教師，惟獨在「服務態度」上家長與教師相同。

（四）家長對專業團隊服務滿意度

不同背景變項家長對專業團隊服務滿意度，無論就「溝通」、「行政效能」、「服務態度」與「總分」等向度層面而言，皆是屬於滿意的。

（五）對宜蘭縣專業團隊服務滿意事項

1、家長部分

專業人員服務態度熱心親切、專業人員能提供適切服務、專業人員專業能力佳等，是受試家長目前對專業團隊服務覺得較為滿意的部分。

2、教師暨行政人員部分

專業人員積極熱心、專業人員能提供方法與建議、專業人員專業能力佳等，是受試教師目前對專業團隊服務覺得較為滿意的部分。

（六）對宜蘭縣專業團隊服務不滿意事項

1、家長部分

服務時間次數不足、治療服務提供的時間太少等，是受試家長覺得專業團隊服務需要改進的部分。

2、教師暨行政人員部分

服務時間次數不足、未能提供適切服務等，是教師暨行政人員覺得宜蘭縣特殊教育專業團隊服務需要改進的部分。

第二節 建議

綜合文獻探討和研究結果，並參酌受試家長與教師暨行政人員意見，本研究於本節對於「教育行政主管單位」、「相關行政人員、教師與治療師」、「家長」分別提出建議，以作為提升宜蘭縣特殊教育專業團隊服務成效之參考，此外，並針對「未來相關研究」提出建議。

一、對教育行政主管單位之建議

（一）善用經費

本研究結果發現，專業團隊在執行相關業務的經費有限。由於目前宜蘭縣每年在推動相關專業服務工作的經費，除少數部份自籌款項由縣府自行編列預算外，仍有相當的比例需仰賴中央政府的補助款，然而教育部在編列相關的經費預算時，往往未能依各縣市實際需求的學生人數給予補助。因此，建議教育部未來在制訂相關經費補助政策時，能考量到各縣市實際有需要之身心障礙學生的人數，使各個縣市均能獲得足夠的經費補助，而縣市政府本身也應自行評估需求，將此業務的費用逐年增列入相關教育經費預算之中，如此才不致於會發生專業服務因經費枯竭或短缺而無法提供服務的窘境，並且才能夠使得所有的身心障礙學生均能獲得足夠且完善之專業服務。

（二）充實人力

本研究結果發現，專業團隊存在有專業人員不足的問題。建議地方政府財政主計單位可以從寬編列專業團隊之相關人事經費，使專業團隊能夠適時地補足所需之相關專業人力，並吸引醫界優秀之相關各類治療師加入團隊服務，增加對有特殊需求的身心障礙學生提供治療服務的時間與次數，以充實提升專業團隊的服務效能。如此不但可以穩定專業團隊的人力資源，亦可解決目前專業團隊普遍存在之專業人員短缺與時常更迭的問題，相信對於相關專業服務的推動有正面的助益。

（三）督導評鑑

本研究結果發現，部份學校行政體系未能充分支援專業服務，且相關專業服務亦存在質與量的不足。有時個案之需求並未能及時獲得的服務，或者在接受安排服務時，尚需考量治療師的人力與時間，使得服務的種類和次數受限。至於，治療師參與團隊會議合作設計IEP 的情形不普遍，及專業人員反應有行政支援的問題。這些都有賴相關主管機關在行政程序中，建立督導機制，並隨時掌握專業團隊服務實施上的困難，協助解決問題。尤其，更有必要建立一套的服務評鑑制度，以確實掌握專業團隊實施專業服務的品質。

（四）統合專業

本研究結果發現，部份專業人員之間未能充分相互配合。因此除了特教教師、治療師等專業人員在其養成教育之中應該強調專業合作的課程外，教育行政主管機關也應適時辦理相關人員的職前或在職研習。在研習課程中，除了需要加強治療師對學校的瞭解外，更需要強調專業人員角色釋放、平等互動等內容。而針對學校教師和行政人員的專業研習，教育行政主管機關也應適時地辦理，讓每一位特教教師（尤其是新進教師）都能參加相關的研習或個案研討會。使得教師能從這些研習或討論中，對其他的專業人員有更多的認識，也更能瞭解教師在專業團隊服務中所扮演的重要角色，並熟悉專業服務流程，強化教師與其他專業人員間統整合作與溝通互動的能力。

二、對相關行政人員、教師與治療師之建議

（一）行政人員

本研究結果發現，部份專業人員與家長對專業服務的觀念差異有待溝通。建議可以透過學校召開相關的專業團隊服務會議，使其成為學校行政人員、特教教師、相關專業人員及家長決定服務、討論與溝通的重要管道。負責相關業務的行政人員更要強化團隊會議的運作，讓教師與治療師能有充分的時間，進行個案情

況的討論，並共同研商個別化教育計畫目標。更重要的是，要安排學生家長與會，積極地讓家長成為團隊的一員，而非被動配合。行政人員在決定安排治療師服務種類與次數時，需要讓教師能更積極地參與，聽取他們的意見。這樣，才不致於讓專業團隊服務的運作只以治療師為主。當然，若相關行政人員在安排治療師入校提供服務時，也應設法要讓他們能夠進入個案班級，而非安排他們在獨立的空間對個案進行服務治療。如此，不但能讓治療師更加瞭解學生在真實學習情境和環境下的情形，且所提供的建議才更能貼切於學生的學習和生活需要。如此治療師與教師之間才能夠有充分的互動、溝通和合作。此外針對行政支援不足的問題，相關行政人員應該深入瞭解其問題癥結所在，而在服務時間、治療師與教師及家長配合等方面，也應力求妥善安排及解決。

（二）教師與治療師

在本研究結果發現，部份學校教師暨行政人員認為專業團隊未能提供適切服務。事實上專業團隊服務成效的良好與否關鍵在於不同的專業人員之間是否都能夠彼此瞭解、充分合作。更重要的是，在相關的研習和合作的經驗中，教師與治療師都應該拋棄本位主義與專業主義的束縛，重視團隊合作對於學生學習的價值，共同提供以學生需求為導向的整合性專業服務。如此治療師所提供的相關建議才能真正符合實際的教學或生活情境，而教師和家長也才能將之融入教學與生活之中。此外，教師也應該要化被動為主動，積極地整合各專業人員所提供的意見，並將治療師的相關建議重點和策略融入平日的課程和教學之中實施，這樣才能夠使身心障礙學生學習與接受服務治療的效果達到更好。

三、對家長的建議

（一）積極參與陪同

本研究結果發現，部分家長未能積極參與專業服務。建議學校及行政單位在提出專業團隊服務申請或舉行相關會議時，能及時地將相關訊息告知個案家長，

並且鼓勵家長對於其子女接受相關專業服務時，能夠全程地陪同及實際參與。相信家長若能積極地參與專業團隊的服務，對於提升其子女接受專業團隊服務之成效應有正面的助益

（二）充分認識瞭解

本研究結果發現，部份家長對於專業服務運作模式與治療內容及方式並未充分瞭解。建議家長可以透過積極地參與專業團隊之相關會議，或是相關的專業服務，藉由親身體驗與感受以充分瞭解專業團隊的服務方式與相關內容。

（三）落實在家復健

本研究結果發現，部份家長未能落實自行在家復健工作。由於治療師的人力與時間有限，僅能提供學生接受服務時的復健治療服務，然而若家長過度依賴治療師，在家未能確實自我執行治療師所交待的復健工作，對其子女接受服務所能獲致的治療功效恐怕有限。

四、對未來研究之建議

（一）研究對象

本研究因受限於研究者之時間與能力，僅針對國中（小）特教教師暨行政人員與身心障礙學生家長做抽樣調查，並未將縣內所有樣本（含普通班）施作普查。建議未來研究者可擴大研究對象，將所有的教育階段別與班級列入研究對象。

（二）研究範圍

本研究因受限於研究者之時間與能力，僅針對單一地區－宜蘭縣作調查之研究範圍，建議未來研究者可擴大研究調查之範圍，比較不同縣市或相鄰地區間之實施異同。。

（三）研究方法

本研究以問卷調查法為主，並輔以半結構式訪談，由於受限研究調查之對象有限（特教班與資源班），因此僅能以簡略之描述性統計做初步的說明與討論，未能針對議題作深入的探究。因此建議未來研究者可嘗試針對某一學校，以「行

動研究」的方式，探討實施跨專業整合之服務；或可以針對單一個案，以個案研究方式實施專業整合服務，以建立相關之服務模式，並提供後續研究者與相關人員作為參考。

（四）研究階段

本研究主要以國中（小）教育階段之身心障礙學生為研究範圍區段，對於學前及高中（職）以上教育階段身心障礙學生接受專業團隊服務之現況與成效著墨有限甚至闕如。因此建議未來研究者在執行操作其研究時，除探討國中（小）教育階段別之研究外，亦可將學前及高中（職）以上教育階段之身心障礙學生及其家長與教師一併納入研究探討。



參考文獻

一、中文部份

- 王天苗(2003)。特殊教育相關專業服務作業手冊。台北：教育部。
- 王武義(2004)。高雄市身心障礙教育專業團隊服務現況及其成效之研究。國立中山大學高階公共政策碩士論文，未出版，高雄市。
- 王雅瑜、李淑貞、孫世恆、王慧儀、白偉男、林素華（2001）。台灣地區身心障礙學生之物理治療專業服務調查。中華民國物理治療學會雜誌，26(6)，277-289。
- 行政院（2000）。醫事人員任用條例。台北：行政院。
- 江煒堃(2002)。特殊教育專業團隊運作現況及需求之研究。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 朱璧瑞(2004)。高雄縣身心障礙教育專業團隊服務現況。國立高雄師範大學特殊教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
- 汪宜霈、王志中（2002）。高雄市身心障礙兒童專業團隊中之職能治療。職能治療學會雜誌，20，75-94。
- 李重毅(2003)。國中資源班教師參與團隊合作所需專業知能之調查研究。國立彰化師範大學/特殊教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
- 李佩珊(2006)。台中縣國民中小學教師對身心障礙專業團隊服務意見及滿意度之研究。國立台中教育大學特殊教育學系碩士論文，未出版，台中市。
- 吳武典（1996）。特殊教育國際學術交流的經驗與啟示。特殊教育季刊，60，1-7。
- 吳亭芳、孟令夫(2003)。相關專業服務團隊。林寶貴（主編），特殊教育理論與實務，p557-592。台北市：心理。
- 林清山（1992）。心理與教育統計學。台北：東華。

- 林寶貴主編(2000)。特殊教育理論與實務。台北：心理。
- 林寶貴等(1999)。身心障礙相關專業人員專業整合研習會手冊。行政院國科會。
- 周天賜(1994)。特殊教育相關服務的問題與趨勢。特殊教育季刊。中華民國特殊教育學會主編：身心障礙教育的革新與展望。台北：心理。
- 周文麗(2000)。民間療育機構與政府單位的分工與合作—以科州兒童早期服務體系為例。台北：中華民國智障者家長總會。
- 施孜姿(2003)。台中市國民小學身心障礙學生對專業團隊服務滿意度及需求之研究。國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
- 胡永崇(1997)。認識個別化教育方案。國立屏東師範學院 86 學年度個別化教育方案研習成果彙編。屏東縣。
- 胡永崇(2003)。個別化教育計畫的困境與檢討：接受問卷調查的啟智班教師之書面陳述意見分析。屏東師院學報，18，81-120。
- 教育部(1999)。中華民國特殊教育概況。教育部特殊教育工作小組。
- 宜蘭縣政府(2000)。宜蘭縣特殊教育資源中心計畫書。宜蘭縣。
- 宜蘭縣政府(2004)。宜蘭縣特殊教育資源中心設置要點。宜蘭縣。
- 宜蘭縣政府(2006)。宜蘭縣特殊教育資源中心簡介。宜蘭縣。
- 宜蘭縣特教各類統計圖表(2008)。宜蘭縣特教通報網路。檢索日期：97.5.25。取自 World Wide Web：<http://www.set.edu.tw/spcs2003/statistic/sta0.asp>
- 教育部(1999a)。身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法。台北：教育部。
- 教育部(1999b)。特殊教育相關專業人員及助理人員遴用辦法。台北：教育部。
- 教育部(1999c)。特殊教育設施及人員設置標準。台北：教育部。
- 教育部(2001)。特殊教育法。台北：教育部。
- 教育部(2002)。特殊教育法施行細則。台北：教育部。
- 教育部特殊教育統計查詢(2008)。教育部特殊教育通報網站。檢索日期：97.5.25。取自 World Wide Web：<http://www.set.edu.tw/frame.asp>

- 莊妙芬、陳采緹(2002)：從專業整合談專業團隊服務之模式與運作。**特殊教育資源整合**，39-56，台北：中華民國特殊教育學會。
- 黃志雄、陳采緹(2003)：專業整合在重度障礙班級中的實施－特教教師與職能治療師之協同行動研究。**東師特殊教育學術研討會論文集**，p135-160，台東。
- 陳怡秀(2005)。**特殊教育教師對專業團隊專業知能之研究**。國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
- 陳素苓(2003)。**特殊教育專業團隊運作現況之研究**。國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
- 陳麗如(2004)。**特殊教育論題與趨勢**。台北：心理。
- 陳麗圓(1998)。**個別化教育方案發展模式之行動研究**。國立高雄師範大學特殊教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
- 傅秀媚(2002)。早期療育中跨專業團隊評估模式相關問題研究。**特殊教育學報**，16，1-22。
- 曾進興(1999)。也談專業團隊-兼談語言治療人力資源。**特教新知** 6(3)，57-60。
- 曾進興(1999)。專業整合介紹。**高雄市八十八學年身心障礙教育專業團隊服務研討會議手冊**，1-21。
- 曾進興(2001)。**特教團隊的兩種意義**。發表於身心障礙學生個案管理與轉銜研討會。高師大特教中心主辦。90.12.07。高雄：高雄師範大學特教中心。
- 曾美娟(2003)。**台北市國小特殊教育教師參與專業團隊運作現況調查研究**。國立台灣師範大學特殊教育研究所教學碩士論文，未出版，台北市。
- 鈕文英(1998)。**身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法之制定研究**。高雄：高雄師範大學特殊教育學系。
- 楊俊威(2003)。**特殊學校專業團隊服務之調查研究**。國立屏東師範學院特殊教育學系碩士論文，未出版，屏東縣。

- 張芳滋(2003)。特殊教育學校教師對專業團隊服務態度之研究。國立台中教育大學特殊教育學系碩士論文，未出版，台中市。
- 顏秀雯(2001)。以教師為個案管理員的專業團隊運作--以一個國小為例。國立台灣師範大學特殊教育研究所教學碩士論文，未出版，台北市。
- 廖華芳、劉淑玉、黃惠聲、林麗音、楊素端、李佳蕙、郭美雀、林銀秋、吳淑芬(1997)。跨科技專業整合早期療育模式教養院探討。中華物療誌，23(1)，12-16。
- 廖華芳(1998)。發展遲緩兒童早期療育專業團隊合作模式。中華物療誌，23(2)，127-139。
- 廖華芳、李靜芬、黃惠聲(2001)。台北縣特殊教育三年專業團隊運作模式之成果，中華物療誌，26(3)，147-158。
- 廖鳳伶(2000)。專業團隊在特殊教育裡的運用。班級經營4(4)，29-34。
- 趙可屏(1997)。台灣地區國民教育階段在加教育學童專業整合服務之現況研究。國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，未出版，彰化縣。
- 劉斐文(2003)。啟智學校教師參與專業團隊合作之基本能力的研究。國立彰化師範大學特殊教育學系博士論文，未出版，彰化縣。
- 蔡昌原(2002)。國小啟仁班實施專業團隊服務模式之行動研究。國立高雄師範大學特殊教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
- 謝嬌娥(2004)。國中小啟智班教師運用特殊教育相關專業服務之研究。國立台灣師範大學特殊教育學系碩士論文，未出版，台北市。
- 蕭朱亮(2003)。高雄市國小啟智班個別化教育計畫實施現況調查及內容檢核之研究。國立花蓮師範學院特殊教育教學碩士論文，未出版，花蓮縣。
- 蕭夙娟、王天苗(1998)。國中小啟智班實施專業整合之意見調查研究。特殊教育學刊，16，131-150。
- 羅均令(1999)。台北市學校體系職能治療服務模式之發展。職能治療學會雜誌，17，67-74。

- 羅湘敏(2001)。特殊教育專業團隊的理念、模式和運作之探討。載於**特殊教育文集(三)**。屏東：屏東師範學院特教中心。
- 羅鈞令、褚增揮、施陳美津、施杏如、林清良、毛慧芬、黃曼聰、張志仲、呂淑貞、吳錦喻(2001)。我國職能治療人力現況與分析。**職能治療學會雜誌**，19，9-21。
- 潘國慶(2006)。特殊教育學校教師參與專業團隊運作需求與應具備能力研究。國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，未出版，彰化縣。
- 趙威宜(2005)。台北市國小特殊教育教師對專業團隊運作現況與需求之研究。台北市立教育大學身心障礙教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 趙武升(2003)。中部地區特殊教育學生鑑定及就學輔導委員會運作狀況之研究。國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，未出版，台北市。
- 盛碧奇(2006)。台北縣特殊教育學習資源中心方案運作之研究。國立台灣師範大學特殊教育學系碩士論文，未出版，台北市。
- 鄭夙雯(2002)。全面品質管理在特殊教育專業團隊適用性之探究。國立嘉義大學特殊教育學系碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 蔣伶華(2004)。高雄市特殊教育資源中心工作成效之探討。國立高雄師範大學特殊教育學系碩士論文，未出版，高雄市。

二、英文部分

- Bigge, J. L., & Stump, C.S.(1999). *Curriculum Assessment and instruction for students with disabilities*. : Wadsworth Publishing Co.
- Bondurant-Utz,J. A., & Luciano, L.B.(1994). *A practical guide to infant and preschool assessment in special education*. (pp.59-71). Boston:Allyn and Bacon.
- Coben, S. S., Thomas & Carol, C. (1997). Meeting the challenge of consultation and collaboration: develop-pment interactive teams. *Journal of learning dis- ability*. 30(4), 427-432.
- Dettmer, P.A., Thurston L.P, & Dyck, N.T. (2005) *Consultation, Collaboration, and Teamwork* (5th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Fidler,D.J., Hodapp ,R.M., & Dykens,F.D.(2001). Behavioral phenotypes and special education : Parents report of educational issues for children with Down syndrome, Prader-Willi syndrome and Williams syndrome . *The journal of special education* ,36 (2),195-204.
- Golin, A. K., & Ducanis, A J. (1981) .*The interdisciplinary team*. London : Aspen.
- Hylton,J., Reed, P.,Hall, S., & Cicirello, N.(1987). *The role of the physical therapists and the occupational therapists in the school setting*.(ERIC Document Reproduction Service No. ED318 190).
- Jeschke,T.A.(1994). *Special education : Program evaluation* . (ERIC Document Reproduction Service No.ED375 503)
- Lowe, J.,& Herrance, M. (1978) .Conflict in teamwork: Understanding roles and relationships. *Social Work in Health Care*, 3, 323.
- Ogletree, B. T. (2001). Team-Based Service Delivery for Students wity Disabilities. *Intervention in School & Clini*, 36(3).
- Perry,D.F., Greer, M., & Goldhammer,K.(2001). Fulfilling the promise of early

- intervention : Rates of delivered IFSP services. *Journal of early intervention* , 24 (2) ,90-102.
- Prette. H.P.&Brtlett.C.S (1996) Collaboration and ecological assessment : *Bridging the gap between medical and educational environments for students who are medically fragile*. Physical Disabilities : Education and Related Services.
- Sailor,W,& Skrtic T.M. (1996).School/community partnerships and educational reform: Introduction to the topical issue. *Remedial and Special Education* 17, 267-70.
- Smith,P.D.(1990). *Integrating related services into programs for students withservice and multiple handicaps: Kentucky systems change project*.(ERIC Document Reproduction Service No. ED354679)
- Stainback, W. & Stainback, S. (1996). *Controversial issues confronting special education : divergent perspectives*. Boston : Allyn & Bacon.
- Thomas, C. C. (1991) ,. Historical foundations of consultationand teaming. In C. V. Morsink, C. C. Thomas & V. I. Correa(Eds.), *Interactive teaming: Consultation andcollaboration in special programs*. (pp.33-53) New York : Merrill.
- Thomas, C. C., Correa, V. I., & Morsink, C. V. (1995) .Interactive teaming: *Consultation andcollaboration in special programs (2nd ed.)* Englewood Cliffs,NJ:Prentice-Hall.
- Thomas,S.T.,& Hawke,C.(1999). Health-Care service for children with disabilities. *The Journal of Special education* , 32 (4),226-237.
- Westling, D. L., & Fox, L.(2004). *Teaching students with severe disabilities(3rd ed.)*. Upper Saddle River, NJ : Pearson Education.
- Wolery,M.,Brashers,M. & Neitzel,J.(2002). Ecological congruence assessment for classroom activities and routines: Identifying goals and intervention practices in childcare .*Topics in early childhood special education* , 22 (3) ,131-142 .

附錄

附錄一 調查問卷授權使用同意書

調查問卷授權使用同意書

茲同意貴校研究生陳俊辰使用本人於民國九十四年出版之國立中山大學社會科學院高階公共政策碩士學程碩士在職專班碩士論文「高雄市身心障礙教育專業團隊服務現況及其成效之研究」之「高雄市身心障礙教育專業團隊調查問卷」於學術研究方面。

此致

國立台東大學特殊教育學系暑期碩士在職專班

授權同意人：

王武義

中華民國九十六年 十二 月 十九 日

附錄二 宜蘭縣特殊教育專業團隊調查問卷（家長）

第一部份：基本資料

敬愛的 家長：您好！

這一份問卷，旨在瞭解目前「宜蘭縣特殊教育專業團隊」的服務現況與實施成效，以作為檢討改進暨提升專業團隊服務行政效能之參考。

本研究調查所得的資料不做個別意見的探討，結果僅供學術研究之用，所以不用具名。您的意見非常寶貴，請依您的實際經驗與感受逐題作答。謹對您百忙中撥冗作答表達由衷的謝意。

敬頌 健康愉快

國立臺東大學特殊教育碩士專班

指導教授：魏俊華 博士

研 究 生：陳俊辰 敬上

e-mail：ch0908@ilc.edu.tw

2008年1月

〔 說明 〕

請就下列每一問題的填達選項中，根據您的狀況選擇最符合的一項，請在該項答案之前的□中以「✓」表示。

1. 性 別 ☐男 ☐女

2. 年 齡 ☐25 歲以下 ☐26-30 歲 ☐31-45 歲 ☐46 歲以上

3. 教育 ☐ 研究所以上 ☐ 大學 ☐ 專科

程度 ☐ 高中（職） ☐ 國中 ☐ 國小

4. 孩子就

讀學校

（續下頁）

(續)

第二部份：滿意度調查

	從 不 如 此	很 少 如 此	偶 而 如 此	經 常 如 此	總 是 如 此
	1	2	3	4	5
1. 我向專業團隊提出服務申請時，能很快獲得相關回應。	☐	☐	☐	☐	☐
2. 我覺得專業團隊提供的申請表單能清楚說明相關專業 服務的內涵。	☐	☐	☐	☐	☐
3. 我對於專業團隊服務的申請流程感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐
4. 治療師評估學生後，能儘快提出評估報告，供教師及 家長參考。	☐	☐	☐	☐	☐
5. 專業團隊在治療師評估後，能儘快提供治療服務。	☐	☐	☐	☐	☐
6. 我對孩子（學生）被排定的治療時間與治療次數感到 滿意。	☐	☐	☐	☐	☐
7. 我覺得治療師提供服務的時間，能與我充分配合。	☐	☐	☐	☐	☐
8. 我覺得治療師提供的服務方式能符合孩子（學生）需要。	☐	☐	☐	☐	☐

(續下頁)

(續)

從	很	偶	經	總
不	少	而	常	是
如	如	如	如	如
此	此	此	此	此
1	2	3	4	5

9. 我覺得治療師的建議有助於教師與家長擬定個別化教育

計畫。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

10. 我覺得孩子（學生）接受的專業服務能符合我的期待。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

11. 治療師對於孩子的學習與居家環境安排，能提出專業

建議。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

12. 我覺得治療師的建議具體可行且能融入教學或家庭生

活中。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

13. 我覺得治療師能以具體方式，針對孩子（學生）狀況

指導我簡易可行的訓練、復健方法。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

14. 我覺得治療師能以口語化的方式，向我說明孩子（學

生）的情形。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

15. 當理念不一致時，治療師能與我充分溝通。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

16. 我覺得治療師的溝通態度不會以專家自居，讓我覺得

不舒服。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

(續下頁)

(續)

從	很	偶	經	總
不	少	而	常	是
如	如	如	如	如
此	此	此	此	此
1	2	3	4	5

17. 我覺得治療師服務時能善用時間，沒有缺課或遲到早

退或與教師、家長閒聊的情形發生。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

18. 治療師不會常常更動已排好的服務時間，造成教師與

家長的困擾。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

19. 治療師不會時常更迭，造成服務銜接上的問題。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

20. 針對孩子（學生）的狀況，治療師能主動積極與我聯

繫。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

21. 我對於治療師所提供的服務記錄感到滿意。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

22. 我對於治療師所提供的輔具服務與相關諮詢感到滿

意。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

23. 我對於治療師的服務品質感到滿意。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

24. 我對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務網站提供的相

關服務訊息感到滿意。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

25. 我對於宜蘭縣特殊教育專業團隊辦理的相關研習或

進修活動感到滿意。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

(續下頁)

(續)

從	很	偶	經	總
不	少	而	常	是
如	如	如	如	如
此	此	此	此	此
1	2	3	4	5

26. 我對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務的行政效率感

到滿意。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

27. 整體而言，我對於宜蘭縣特殊教育專業團隊的服務

感到滿意。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

以下四個題目為開放式填答題

28. 請列舉一至三項，您對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務感到最滿意的事項？

答：

29. 請列舉一至三項，您對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務感到最困擾或是最不滿意的事項？

答：

30. 針對上述您所敘述的困擾或是不滿意事項，您覺得較佳的解決之道為何？

答：

31. 對於提升宜蘭縣特殊教育專業團隊服務的成效，請問您有何具體建議？

答：

(問卷填答到此結束 非常謝謝您的協助)

附錄三 宜蘭縣特殊教育教育專業團隊調查問卷（教師暨行政人員）

敬愛的 教育夥伴：您好！

這一份問卷，旨在瞭解目前「宜蘭縣特殊教育專業團隊」的服務現況與實施成效，以作為檢討改進暨提升專業團隊服務行政效能之參考。

本研究調查所得的資料不做個別意見的探討，結果僅供學術研究之用，所以不用具名。您的意見非常寶貴，請依您的實際經驗與感受逐題作答。謹對您百忙中撥冗作答表達由衷的謝意。

敬頌 教祺

國立臺東大學特殊教育碩士專班

指導教授：魏俊華 博士

研 究 生：陳俊辰 敬上

e-mail：ch0908@ilc.edu.tw

2008 年1 月

第一部份：基本資料〔說明〕請就下列每一問題的填達選項中，根據您的狀況選擇最符合的一項，請在該項答案之前的□中以「✓」表示。

1.	性 別	☐ 男 ☐ 女
2.	年 齡	☐ 25 歲以下 ☐ 26-30 歲 ☐ 31-45 歲 ☐ 46 歲以上
3.	專業背景	☐ 特殊教育系（所）畢業 ☐ 師範院校畢業(修畢特教學分) ☐ 特殊教育學分班畢業 ☐ 未修特教學分
4.	教育程度	☐ 研究所以上（含四十學分進修班） ☐ 大學 ☐ 專科
5.	服務特殊教育年資	☐ 5 年以下 ☐ 6-10 年 ☐ 11-15 年 ☐ 16-20 年 ☐ 21 年以上
6.	任教階段別	☐ 幼稚園 ☐ 國小 ☐ 國中
7.	擔任職務	☐ 資源班教師 ☐ 特教班教師 ☐ 在家班教師 ☐ 普通班教師 ☐ 其他（請說明_____）

（續下頁）

(續)

第二部份：宜蘭縣特殊教育教育專業團隊調查問卷

〔 說明 〕

請就下列每一問題的填答選項中，根據您的狀況選擇最符合的一項，

請在該項答案之前的□中以「√」表示。

	從 不 如 此	很 少 如 此	偶 而 如 此	經 常 如 此	總 是 如 此
	1	2	3	4	5
1. 我瞭解各類治療師（例如：物理治療師、職能治療師。） 所能提供的服務內容。	☐	☐	☐	☐	☐
2. 我在學生需要接受相關專業服務時，知道該將學生轉 介給哪一類治療師。	☐	☐	☐	☐	☐
3. 我在學生有需要輔具協助時，瞭解相關輔具的功能與 使用方法。	☐	☐	☐	☐	☐
4. 我知道到哪裡去瞭解如何申請與借用輔具流程的資訊。	☐	☐	☐	☐	☐
5. 我瞭解如何與治療師進行合作。	☐	☐	☐	☐	☐
6. 我瞭解教師在專業團隊中的角色與定位。	☐	☐	☐	☐	☐

(續下頁)

(續)

從	很	偶	經	總
不	少	而	常	是
如	如	如	如	如
此	此	此	此	此
1	2	3	4	5

7. 我瞭解身心障礙教育專業團隊的功能。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
8. 我能從宜蘭縣專業團隊辦理的研習中，獲取需要的相關專業知能。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
9. 治療師能依照學生居家生活的生態環境需求，擬定服務計畫。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
10. 治療師能參與學生的個別化教育計畫會議，並提供意見給教師或家長。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
11. 治療師能與家長及教師針對學生狀況充分討論，以作為擬定治療計畫的依據 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
12. 治療師評量學生需求時，能進入班級或活動場所，觀察學生平時學習狀況的表現。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
13. 治療師能提供教師及家長教育（或治療）情（環）境調整與輔具方面之諮詢 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

(續下頁)

(續)

從	很	偶	經	總
不	少	而	常	是
如	如	如	如	如
此	此	此	此	此
1	2	3	4	5

14. 治療師與教師在進行專業評估時，能彼此尊重對方的

專業知能和素養。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

15. 治療師與教師能夠針對學生治療狀況，時常檢討與討

論。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

16. 治療師能參與學期末個別化教育計畫評鑑會議，並與

家長、教師一同檢討學生學習成果。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

17. 我會在評量學生需求時，與家長共同討論學生需要的

服務內容或項目。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

18. 家長能參與學生的個別化教育計畫（IEP）會議，並

提供意見。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

19. 我會在治療師提供專業服務時，主動邀請家長參與。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

20. 家長會提供孩子相關的訊息給治療師。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

21. 學生接受相關專業服務時，家長會共同參與，並一同

學習。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

(續下頁)

(續)

從	很	偶	經	總
不	少	而	常	是
如	如	如	如	如
此	此	此	此	此
1	2	3	4	5

22. 我會協助家長瞭解治療師所提供的建議，並督導學生

在家裡實行(訓練)的狀況。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

23. 家長會督促子女，完成教師與治療師要求學生在家裡

應做的事項。

☐ ☒ ☐ ☐ ☐

24. 我會將專業團隊的服務結果，主動通知學生家長。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

25. 我會邀請家長在學期末，一同參與專業團隊服務檢討

會議，並針對學生狀況充分討論。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

26. 治療師提供服務時，我會在場並一同參與。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

27. 治療師能與教師進行協同教學。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

28. 治療師能將治療過程示範給教師看，由教師在平日教

學中實行。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

29. 治療師能提供教師相關諮詢服務。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

30. 對於治療師的建議，我能轉化為學生學習的具體目標。☐ ☐ ☐ ☐ ☐

(續下頁)

(續)

從	很	偶	經	總
不	少	而	常	是
如	如	如	如	如
此	此	此	此	此
1	2	3	4	5

31. 我能將治療師建議的治療策略與內容融入日常教學活

動中。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

32. 我為學生所設計的課程內容，有助於達成治療師所設

定的目標。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

33. 我能協助治療師瞭解學校的各項資源。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

34. 我能夠擔任治療師與家長間溝通的橋樑。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

35. 我能針對特殊個案提報相關行政單位，要求召開個案

會議，並邀請相關專業人員參與。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

36 實施服務時，不同專業人員（包含教師）願意以易懂

的方式分享自己的專業知能。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

37 我與治療師能彼此相互切磋、學習和共同合作，以實

施統整性的服務計畫。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

(續下頁)

(續)

第三部份：滿意度調查

	從 不 如 此	很 少 如 此	偶 而 如 此	經 常 如 此	總 是 如 此
	1	2	3	4	5
1. 我向專業團隊提出服務申請時，能很快獲得相關回應。	☐	☐	☐	☐	☐
2. 我覺得專業團隊提供的申請表單能清楚說明相關專業 服務的內涵。	☐	☐	☐	☐	☐
3. 我對於專業團隊服務的申請流程感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐
4. 治療師評估學生後，能儘快提出評估報告，供教師及 家長參考。	☐	☐	☐	☐	☐
5. 專業團隊在治療師評估後，能儘快提供治療服務。	☐	☐	☐	☐	☐
6. 我對孩子（學生）被排定的治療時間與治療次數感到 滿意。	☐	☐	☐	☐	☐
7. 我覺得治療師提供服務的時間，能與我充分配合。	☐	☐	☐	☐	☐
8. 我覺得治療師提供的服務方式能符合孩子（學生）需要。	☐	☐	☐	☐	☐
9. 我覺得治療師的建議有助於教師與家長擬定個別化教育 計畫。	☐	☐	☐	☐	☐

(續下頁)

(續)

從	很	偶	經	總
不	少	而	常	是
如	如	如	如	如
此	此	此	此	此
1	2	3	4	5

10. 我覺得孩子（學生）接受的專業服務能符合我的期待。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
11. 治療師對於孩子的學習與居家環境安排，能提出專業建議。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
12. 我覺得治療師的建議具體可行且能融入教學或家庭生活中。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
13. 我覺得治療師能以具體方式，針對孩子（學生）狀況指導我簡易可行的訓練、復健方法。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
14. 我覺得治療師能以口語化的方式，向我說明孩子（學生）的情形。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
15. 當理念不一致時，治療師能與我充分溝通。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
16. 我覺得治療師的溝通態度不會以專家自居，讓我覺得不舒服。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
17. 我覺得治療師服務時能善用時間，沒有缺課或遲到早退或與教師、家長閒聊的情形發生。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

(續下頁)

(續)

從	很	偶	經	總
不	少	而	常	是
如	如	如	如	如
此	此	此	此	此
1	2	3	4	5

18. 治療師不會常常更動已排好的服務時間，造成教師與

家長的困擾。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

19. 治療師不會時常更迭，造成服務銜接上的問題。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

20. 針對孩子（學生）的狀況，治療師能主動積極與我聯繫。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

21. 我對於治療師所提供的服務記錄感到滿意。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

22. 我對於治療師所提供的輔具服務與相關諮詢感到滿意。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

23. 我對於治療師的服務品質感到滿意。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

24. 我對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務網站提供的相關服務訊息感到滿意。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

25. 我對於宜蘭縣特殊教育專業團隊辦理的相關研習或進修活動感到滿意。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

26. 我對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務的行政效率感到滿意。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

(續下頁)

(續)

從	很	偶	經	總
不	少	而	常	是
如	如	如	如	如
此	此	此	此	此
1	2	3	4	5

27. 整體而言，我對於宜蘭縣特殊教育專業團隊的服務感

到滿意。

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

以下四個題目為開放式填答題

28. 請列舉一至三項，您對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務感到最滿意的事項？

答：

29. 請列舉一至三項，您對於宜蘭縣特殊教育專業團隊服務感到最困擾或是最不滿意的事項？

答：

30. 針對上述您所敘述的困擾或是不滿意事項，您覺得較佳的解決之道為何？

答：

31. 對於提升宜蘭縣特殊教育專業團隊服務的成效，請問您有何具體建議？

答：

(問卷填答到此結束 非常謝謝您的協助)

附錄四 家長滿意開放式意見彙整

一、請列舉一至三項您對宜蘭縣特殊教育專業團隊最滿意的事項：

編碼	答項	歸類代號
2	治療師和氣親切	1
3	治療師建議具體、記錄翔實	2、7
5	能提供評估服務	2
9	專心認真、服務專業	1、3
11	溝通良好能提供資料	6
14	治療師盡責、記錄翔實	1、7
17	治療師認真、提供很好服務	1、2
19	能舉辦講座幫助家長充實知能	4
26	治療師認真負責、效率佳	1、8
27	能提出很好建議	2
30	能提出很好建議、能提供輔具	2
33	記錄翔實明確對家長有幫助	4、7
37	能支援教師教學	2
39	有耐心愛心、溝通良好	1、6
41	提出很好建議、行政效率佳	2、8
45	治療師熱心	1
46	能對孩子細心指導、孩子有進步	1、5
48	治療師主動積極	1
49	治療師認真、輔具適合孩子	2
50	治療師親切、能舉辦講座	1、4

(續下頁)

一、請列舉一至三項您對宜蘭縣特殊教育專業團隊最滿意的事項：(續)

編碼	答項	歸類代號
51	治療師專業、親切	1、3
53	治療師親切熱心	1
54	治療師提供專業服務	2
56	任何問題可獲得快速回應與解決	8
57	治療師能做充分說明	6
58	治療師態度積極、效率佳	1、8
60	能提供到家服務	2
63	治療師專業、能舉辦講座	3、4
66	提供之服務符合孩子需要	2
67	治療師親切、記錄翔實	1、7
68	很有熱忱、孩子有進步	1、5
69	有耐心作評估	1
70	能口語化說明、溝通良好	1、6
71	治療師親切	1
72	孩子有進步	5
73	態度親切、提出很好建議	1、2
74	服務親切、溝通良好	1、6
75	治療師熱心誠懇	1
78	專業、熱忱	1、3
80	治療師提供建議有幫助	5
81	態度親切、服務專業	1、3

(續下頁)

一、請列舉一至三項您對宜蘭縣特殊教育專業團隊最滿意的事項：(續)

編碼	答項	歸類代號
82	治療師能提供具體建議	2
83	服務態度不錯、能舉辦講座	1、4
84	能很快獲得回應	8
86	服務熱心、服務專業	1、3
88	能提供專業協助	2
89	服務專業、孩子有進步	3、5
90	治療師能提供具體建議	2
91	很快有回應	8
93	態度親切、提出很好建議	1、2
94	治療師專業、效率佳	3、8

歸類代號：

1. 專業人員服務態度熱心親切
2. 專業人員能提供適切服務
3. 專業人員專業能力佳
4. 專業人員能幫助家長充實知能
5. 孩子有進步
6. 專業人員能與家長溝通良好
7. 專業服務記錄翔實
8. 專業團隊行政有效率

二、請列舉一至三項您對宜蘭縣特殊教育專業團隊服務最感困擾或不滿意的事項。針對您所敘述困擾或不滿意事項，您覺得較佳的解決之道為何？

編碼	答項	歸類代號	解決建議
1	治療時間太少、孩子有時有突發狀況	1、3	主動與家長聯繫
4	治療師遲到、輔具不足	5、6	避免遲到
7	服務間斷、次數太少	1	
10	不知道治療師服務的內涵	2	提供相關資訊
12	治療次數太少、太慢	1、3	
16	療程太少、說明不夠	1、2	
18	治療次數太少、不能提供在家裡的服務	1、3	主動與家長聯繫
20	未能提供指導服務、時間無法配合	6、8	經常舉辦活動
21	次數太少、申請到治療時間拖太久	3、4	
22	評估之外也提供治療復健	6	能提供治療服務
23	治療次數太少、太慢	1、3	增加專業團隊人員提供服務
25	申請不易、說明不夠、服務太少	1、2、3	
29	時間次數太少、缺乏追蹤	1、7	
31	次數太少、輔具不足	1、6	增加服務次數、提供適當輔具
36	治療師以專家自居	5	

(續下頁)

二、請列舉一至三項您對宜蘭縣特殊教育專業團隊服務最感困擾或不滿意的事項。針對您所敘述困擾或不滿意事項，您覺得較佳的解決之道為何？(續)

編碼	答項	歸類代號	解決建議
38	提供服務太慢、申請太久	3、4	開學當月即完成評估提供服務
42	申請後未能立即獲得服務	3、4	
43	未能提供適當輔具服務	6	評估後能提供適當服務
44	治療師時間無法配合	8	
59	輔導追蹤不連貫	7	增加人力
61	安排會談時間匆促	8	
62	開學未能提供立即服務	3	
64	服務時數太少、太慢	1、3	增加次數
65	沒有經費治療師就不來	1	
76	申請流程慢、治療施以專家自居	4、5	行政效率要加強
77	次數太少、治療師常換人、時間無法配合	1、8	增加治療時數、治療師不要換人
79	不知道能否獲得協助、缺乏追蹤	4、7	減少公文往返以及能明確瞭服務時間
85	直接服務不夠、	6	能增加服務
87	未能與家長直接聯繫	5	治療師直接與家長聯繫
92	公文繁瑣、缺乏追蹤	4、7	減少公文往返、主動提供服務
95	申請時間拖太久、時間無法配合	4、8	

(續下頁)

二、請列舉一至三項您對宜蘭縣特殊教育專業團隊服務最感困擾或不滿意的事項。針對您所敘述困擾或不滿意事項，您覺得較佳的解決之道為何？(續)

編碼	答項	歸類代號	解決建議
96	治療次數不足	1	增加治療次數
97	次數太少、輔具不足	1、6	增加次數

歸類代號：

1. 服務時間次數不足
2. 治療說明不清楚
3. 治療服務提供的時間太慢
4. 申請行政煩索時間冗長
5. 治療師態度不佳
6. 未能提供適切服務
7. 缺乏追蹤輔導
8. 治療師時間無法與家長配合

三、對提升宜蘭縣特殊教育專業團隊服務成效，有何具體建議？

編碼	答項	歸類代號
7	能提供治療服務、說明治療情形	1、3
13	說明要清楚	6
18	團隊多宣導、團隊能多與家長聯繫	3、7
23	能多與家長聯繫、提供最新訊息	3
29	增加時數、增加團隊人員	1、5
34	經常舉辦活動、多宣傳	4、7
38	專業術語不要太多	6
41	增加治療時數、增加治療師	1、5
48	治療師能以口語化說明、治療師能與家長直接聯繫	6
54	能瞭解家長需求、多辦研習、多宣傳	3、4、7
57	評估後能提供適當服務、說明治療情形	1、3
63	多介紹服務	7
66	多舉辦活動、增加治療師	4、5
68	說明治療情形、能提供相關訊息	3、7
70	增加治療時數、增加人力	1、5
74	行政效率要加強、多辦研習	2、4
75	服務要宣傳	7
77	增加治療時數、治療師不要常換人	1
81	減少公文往返以及能明確瞭解服務時間	2
83	增加服務時數、簡化行政程序	1、2
85	治療師直接與家長聯繫、簡要說明	3、6
89	減少公文往返、增加治療師	2、5

(續下頁)

三、對提升宜蘭縣特殊教育專業團隊服務成效，有何具體建議？（續）

編碼	答項	歸類代號
91	增加治療次數、簡化文書	1、2
92	治療師能主動聯繫家長、多辦研習	3、4
95	增加次數、治療師	1、5

歸類代號：

1. 增加服務時數
2. 加強行政效率、簡化文書作業
3. 治療師能主動向教師、家長說明治療情形
4. 多辦理知能研習
5. 增聘治療師
6. 治療師能提供口語化說明
7. 針對專業團隊服務內容多宣導

附錄五 特教教師工作滿意開放式意見彙整

一、請列舉一至三項您最滿意的事項：

編碼	答項	歸類代號
9	團隊處理效率高	7
10	讓我知道孩子問題	5
12	工作人員積極熱心專業	2、3
14	治療師認真、有效率	2、7
16	更改時間要及早通知	7
20	治療師專業、報告清楚	3、6
21	專業知能佳、能提供適當教學策略	1、3
23	治療師能以專業說明給家長瞭解	3
26	治療師看學生問題較客觀	1
27	專業人員很用心、說明易懂	2、5
28	社工盡責、治療師服務親切	2
29	社工盡責熱心、治療師服務親切	2
30	專業人員可提供專業服務	1
33	能對不同孩子提供適切服務	4
36	能提供具體方法、治療師態度親切	1、2、6
37	治療師能提供有效建議、發揮功能	1
38	治療師認真、報告清楚	2、6
40	能提供兒童輔導方法	1
42	治療師認真、專業	2、3
46	能提供孩子很好的服務	4
47	每學期能做評估瞭解孩子狀況	1

(續下頁)

一、請列舉一至三項您最滿意的事項：(續)

編碼	答項	歸類代號
48	服務有效率，能提供專業諮詢	7
49	回應很快能讓孩子得到適當安排	7
53	記錄切實服務準時	6
54	治療師熱情、專業	2、3
55	服務態度好、報告清楚	2、6
58	專業人員效率佳、服務態度親切、治療師能提出具體策略	1、2、7
59	建議能融入教學與生活，溝通態度佳	2
61	態度親切、能提供適切服務	2、4
62	能根據學生狀況提供適切建議	4
65	提供適切建議、態度親切	2、4
66	申請有回應	7
69	能提供實質幫助、有效率	4、7
71	治療師專業、報告清楚	3、6
74	能針對個案需求提供建議與治療服務	1
78	意見具體，增進教師知能	1
79	治療師認真、說明易懂	2、5
80	能根據學生狀況提供適切建議	4
81	服務態度與效率佳、服務時間安排得宜	7
82	治療師專業認真	2、3
83	團隊能提供治療服務綜合報告	6
84	治療師能提供有效方法	1

(續下頁)

一、請列舉一至三項您最滿意的事項：(續)

編碼	答項	歸類代號
85	親切專業、有效率	2、3、7
87	積極主動、態度熱忱	2
90	經常舉辦相關研習、說明易懂	1、5
91	團隊人員親切、專業、評估建議淺顯易懂	3、4
92	服務報告書完備	6
93	服務熱忱、專業	2、3
94	回應很快	7
95	積極主動、態度熱忱	2
96	專業熱忱	1、3
97	治療師能提供建議與服務	1
98	專業熱忱	1、3
99	治療師服務熱忱態度好、服務親切	1、2
101	時效掌握佳	7
103	服務態度親切、專業、能提供相關訊息	2、3、4
104	治療師說明淺顯易懂	5
105	治療師之建議有助於瞭解學生狀況	1
106	治療師提供的評估服務	4
110	能提供方法、治療師認真、行政效率佳	1、2、7
111	專業熱忱	1、3
115	服務時間快	7

歸類代號：1. 專業人員能提供方法與建議 2. 專業人員積極熱心 3. 專業人員能力佳

4. 專業人員能提供學生專業服務 5. 專業人員說明淺顯易懂 6. 專業服務報告完善

7. 行政服務有效率

二、請列舉一至三項您對宜蘭縣特殊教育專業團隊服務最感困擾或不滿意的事項。針對您所敘述困擾或不滿意事項，您覺得較佳的解決之道為何？

編碼	答項	歸類代號	解決建議
1	申請不易	4	簡化流程
3	借用輔具不符合學生需要	6	
4	服務次數不足	1	增加服務次數
5	治療師態度不佳、僅提供諮詢未直接服務	5、6	
6	與治療師溝通機會少	1	更多課程讓家長參與
10	服務次數太少	1	增加治療師
12	評估的時間不恰當	3	開學前即可與教師討論
13	治療次數太少、治療師說明不清	1	增加服務時數
14	時間不當、造成教師困擾	3	
15	治療師解說太專業	5	加強與教師協同教學
17	服務期限短、人力不足	1	爭取經費、專業人士加入
18	服務時間太少	1	能結合醫院或治療師
19	評估次數太少	1	增加評估協助次數
20	專業團隊不以合作態度進行服務	5	團對成員不能以專家自居
22	服務時數太少	1	寬列相關經費
23	只做評估效果有限	6	治療師能實際進入孩子日常生活進行觀察

(續下頁)

二、請列舉一至三項您對宜蘭縣特殊教育專業團隊服務最感困擾或不滿意的事項。針對您所敘述困擾或不滿意事項，您覺得較佳的解決之道為何？(續)

編碼	答項	歸類代號	解決建議
24	服務次數太少	1	增加次數
25	無法提供直接服務	6	增加服務時數
26	舊生評估無法配合IEP年度銜接	7	舊生評估時間可做直接服務，服務不要太晚進行太早結束
27	直接服務時數太少	1	增加經費增加時數
28	效率不佳、缺乏適用輔具	4、6	增加經費與工作人員
30	治療師以專家自居態度不佳	5	治療師改變態度
33	次數太少	1	增加次數
34	只有一次評估成效有限	1	提供諮詢服務
35	無法與老師配合、服務未能符合學校需要	5、6	
36	申請的輔具未能發揮功能	6	多給建議
37	服務次數不夠	1	增加人力
39	僅提供諮詢而要求成效	6	進行合作
43	文書作業麻煩、治療師服務時間無法與老師配合	3、4	簡化程序、增加治療師服務時數與老師配合
44	無法提供治療、只提供評估	6	積極提升行政效率
45	未安排直接服務	6	增加團隊經費

(續下頁)

二、請列舉一至三項您對宜蘭縣特殊教育專業團隊服務最感困擾或不滿意的事項。針對您所敘述困擾或不滿意事項，您覺得較佳的解決之道為何？(續)

編碼	答項	歸類代號	解決建議
46	時間安排太匆促、治療師未與教師聯繫	3、9	治療師提早與老師約時間
47	缺乏直接服務、時間配合不當	3、6	增加直接服務
48	無法提供直接服務	6	增加服務時數
49	服務時數較少	1	增加經費與聘用人員
51	文書作業多、服務少、評估多、先做IEP再提供服務	4、6、7	舊生可提前先做服務
53	提供直接服務不夠	6	能聘任專職人員
54	沒有直接服務、次數太少	1、6	增加治療師
55	治療師態度不佳、很少提供直接服務、治療未能提供示範	5、6、8	
57	資訊不足	6	可以電話聯繫
59	研習次數太少、輔具太少	1、4	多提供研習、增加服務次數
60	次數不足	1	能增加次數
61	服務次數太少、治療師觀察時間太少、提供錯誤評估建議	1	增加服務時數、治療師能多與家長、老師溝通
62	服務次數不足	1	增加服務次數

(續下頁)

二、請列舉一至三項您對宜蘭縣特殊教育專業團隊服務最感困擾或不滿意的事項。針對您所敘述困擾或不滿意事項，您覺得較佳的解決之道為何？(續)

編碼	答項	歸類代號	解決建議
65	服務次數太少	1	能增加經費預算
71	次數不足	1	能增加次數
72	治療師不與教師聯繫	9	
74	次數不足、治療師未參與 IEP	1、7	能增加次數
77	團隊來的時間不恰當、治療師未與教師聯繫	3、9	調整時間
78	評估時間不對，造成困擾、治療未能提供示範	3、8	
81	服務次數太少、未能獲得想要的服務	1、6	增加服務次數、提供家長與教師需要的服務
82	行政協調不佳	4	能深入瞭解問題
83	回應太慢、課程太少、治療師未參與IEP、治療師未與教師聯繫	4、7、9	
85	次數太少、治療師說明不清	1、2	能提供較多直接服務
86	服務次數太少	1	能提供更多服務增加時數
90	申請手續繁瑣	4	簡化行政程序

(續下頁)

二、請列舉一至三項您對宜蘭縣特殊教育專業團隊服務最感困擾或不滿意的事項。針對您所敘述困擾或不滿意事項，您覺得較佳的解決之道為何？(續)

編碼	答項	歸類代號	解決建議
92	服務次數太少、時間不足、未能持續提供服務	1	增加服務次數與人員
93	申請流程繁瑣	4	簡化流程
94	治療時間無法與老師配合、服務次數太少、太慢 開始太早結束	1、3	新個案八月提出、九月評估後 立即服務，聘任專職治療師提供服務、妥善運用經費
95	治療師未能一起討論IEP	7	增加服務次數
96	治療師未能與老師溝通、 治療師未參與IEP、治療師 說明不清	5、7、9	
97	治療未能提供示範給教師	8	能示範給教師看
98	服務次數減少	1	儘早排定治療計畫表
101	治療未能提供示範給教師	8	能示範給教師看
103	申請到服務拖延時間太久、次數太少	1、4	
105	治療師說明不清	2	能提供具體實際策略
106	治療建議難與課程結合、 時間無法配合	3、8	治療師能入班提供治療而非僅 是諮詢
108	服務時間過短	1	增加服務時間
110	只提供評估，且評估是不客觀、治療未能提供示範	4、8	能提供直接服務

(續下頁)

二、請列舉一至三項您對宜蘭縣特殊教育專業團隊服務最感困擾或不滿意的事項。針對您所敘述困擾或不滿意事項，您覺得較佳的解決之道為何？(續)

編碼	答項	歸類代號	解決建議
111	治療師未參與IEP、治療師 未能給教師提供示範	7、8	
113	時間次數不足	1	增加服務次數
115	治療師次數太少，且未能 將結果與老師主動討論	1、9	
117	治療時間明顯減少	1	增加服務時間

歸類代號：

1. 服務時間次數不足
2. 治療師說明不清楚
3. 治療師時間安排未能教師配合
4. 申請行政煩索時間冗長
5. 治療師態度不佳
6. 未能提供適切服務
7. 治療師未能參與個別化教育計畫
8. 治療師未能示範治療方法
9. 治療師未能與教師家長溝通聯繫

三、對於提升宜蘭縣特殊教育專業團隊服務的成效，請問您有何具體建議？

編碼	答項	歸類代號
1	增加次數、增加經費	1、2
3	有明顯需要者可立即介入、舊生不用再評估	4、9
4	增加治療師、開辦相關研習、專業知能訓練	6、7
5	孩子的問題也可以與教師討論	5
8	多宣導專業團隊服務對象及內容	6
9	增加經費增加時數	1、2
12	增加次數、增加經費	1、2
13	多辦理輔具研習，提供相關資訊	6
14	主動到校服務、增加治療師	5、7
15	增加服務時間、與教師協同教學	1、3
16	更多課程讓家長參與	5
17	提升教育資源	1、2
19	政府提供足夠經費，幫助更多學生	2
21	預留經費給鑑輔會評估學生用	4
22	加強與教師協同教學	3
23	增加評估與服務次數、簡化行政	1、4
26、	積極主動提升行政效率	4
30	治療師常與教師與家長聯繫	5
33	擴大服務、多辦研習	1、2、6
35	文書作業可以簡化，讓治療師直接與家長溝通	4
36	增加服務時數、簡化文書	1、4

(續下頁)

三、對於提升宜蘭縣特殊教育專業團隊服務的成效，請問您有何具體建議？(續)

編碼	答項	歸類代號
37	結合醫院復健師、治療師不要更迭	7、8
38	增加與班級導師互動、舊生不用再評估	5、9
40	增加次數、增加經費	1、2
41	增加次數、增加經費	1、2
42	團隊聘任專職治療師、治療師不要更迭	7、8
43	增加經費、擴充人力	1、2
46	品質待提升、多辦研習	4、6
48	增加經費、與教師協同教學	2、3
49	治療師與教師應有更多專業對話	5
51	提供諮詢服務、增加治療師	6、7
54	主動說明治療情形、多宣導	5、6
55	多提供相關研習	6
57	治療師能示範給老師看，讓老師知道如何教導學生	3
59	治療師要與老師多溝通、建議利用研習說明團隊服務內容 並教導教師簡易可行的活動	6
60	多提供相關研習、增加服務次數	1、6
61	提升行政效率、治療師不要更迭	4、8
64	教室觀察取代紙筆記錄較客觀	3
65	治療師避免換人重新評估浪費資源、、舊生不用再評估	8、9
66	家長能一起參與	5
72	學期末治療師能與教師討論以利於下年度IEP 進行	9
74	治療師能與老師主動聯絡	5

(續下頁)

三、對於提升宜蘭縣特殊教育專業團隊服務的成效，請問您有何具體建議？(續)

編碼	答項	歸類代號
76	加強治療師與教師聯繫	5
83	治療師能示範給老師看，讓老師知道如何教導學生建議	3
85	妥善運用計畫經費	4
87	新個案提出評估後立即服務，聘任專職治療師提供服務、 經費妥善運用	4、7
93	舊生應不用再評估	9
95	能增加次數、撥款充裕	1、2
97	團隊人員應分區輔導、、治療師不要更迭	4、8
105	不要中斷服務、舊生不用再評估直接治療	9
108	能提供諮詢管道	6
111	有機會讓教師家長瞭解團隊服務	5
113	提供研習或相關訊息	6

歸類代號：

1. 增加服務時數
2. 增加經費預算
3. 治療師英語教師協同教學
4. 簡化文書作業增強行政效能
5. 治療師能主動向教師、家長說明治療情形
6. 辦理知能研習，提供相關諮詢服務
7. 增聘治療師
8. 專業團隊成員不應時常更迭
9. 學期末即可討論下學期個別化教育計畫