

**專題名稱 Topic：**

成年心智障礙者於餐廳內場自主作業模式對庇護工場經營效能影響之探究

**摘要內容 Abstracts：**

本文以「財團法人喜憨兒社會福利基金會附設新竹市喜憨兒烘焙餐廳」庇護工場為研究對象，目的在於呈現餐廳內場由成年心智障礙者參與核心製程之自主作業模式的導入過程，並進一步探究此模式對庇護工場經營效能之可能影響。

這是喜憨兒基金會一個嶄新的服務里程碑。在身權法通過後，因庇護性就業者與庇護工場視同為勞僱關係，促使基金會重新檢視憨兒服務的精神與價值，從過去的照顧、訓練服務，到提供支持、進一步關注憨兒的自主參與及自我實現，庇護工場重新定義了由憨兒參與核心製程且自主作業的價值，不僅在於成就憨兒無限的可能，也提供其自我實現、圓夢的機會。

庇護工場透過一連串職務再設計的投入，改善了職場環境、工作設備、重新規劃工作動線及工作區位，並經由工作分析，完成標準作業化作業設計、調整職務內容等，在行政主廚的精心規劃下，經由就服員指導協助，讓憨兒得以參與內場核心製程並自主作業，一方面提升工作訓練成效，培養憨兒外出就業之能力；另一方面，也降低過去餐廳經營對廚師專業的依賴，透過標準化製程的設定，更增進餐點品質之穩定度。

而在內場作業模式調整後，透過記錄與資料分析，在服務面的關鍵指標中，不論在「憨兒滿意度」、「憨兒職能提升率」或「憨兒產能貢獻度」，都有大幅的提升及正面的肯定；而在經營面的「顧客滿意度」、「來客數成長率」、「經營效能成長率」等關鍵指標中也發現，讓憨兒參與核心製程且自主作業的模式，使庇護工場在整體經營上，達到服務與營運相輔相成之綜效，也得以穩定經營，並進一步回饋於憨兒的工作福祉。

庇護工場的經營環境是複雜多變的，產、銷、人、發、財等管理環結的相互搭配亦是缺一不可，過程中有許多變項也是重要影響關鍵，尤其是組織高層的支持、主要規劃者對於品質的嚴格把關、以及合宜的行銷與訂價策略等，而一群有共識的服務團隊更是憨兒圓夢過程最重要的幕後推手。

喜憨兒基金會期待透過本文，讓更多庇護工場及身心障礙服務機構能更加重視於憨兒的自主參與上，給予憨兒更多自我實現與圓夢的機會，希冀達到示範性及拋磚引玉的效果。

**關鍵字(Keywords)：**庇護工場、喜憨兒、自主作業、經營效能