

特區政府對澳門特殊教育需要孩子的家庭支援政策研究：基於 IPA 的實證分析*

董志文**

一、問題提出

(一) 研究背景與動機

近十多年，澳門特殊教育需要孩子數目有明顯的變化，根據政府網上資料顯示，2012/2013 學年至 2021/2022 學年這十個學年之間，澳門特殊教育需要學生數目從 1098 人上升到 3154 人，¹ 數目顯著上升中。另外，由特區政府建立的“兒童綜合評估中心”自 2016 年年中成立以來，截至 2017 年 10 月，已共接獲了 1783 宗申請個案，其中 526 名兒童需要接受介入治療；而 2017 年特區政府成立的“兒童康復治療中心”則於同年 10 月分別有 201 名、269 名需輪候職業治療、語言治療的兒童，輪候時間從 6 個月至 11 個月不等。² 直至 2018 年 11 月，“兒童綜合評估中心”已處理了近 3000 多宗的個案。³ 2021 年，轉介到“兒童綜合評估中心”的個案較 2016 年增加 5 成，兩個由特區政府成立的中心為累計約 6000 名兒童提供評估及跟進的康復治療，現時澳門每年平均約 700 多名兒童經評估後診斷有各類的發展障礙，佔同齡兒童整體 8%–12%，

* 本論文是澳門教育及青年發展局於 2019 年所委托的研究項目“澳門特殊教育需要孩子的家長教養模式、家庭支援需求與獲得現況之研究”的階段性研究成果，研究項目於 2021 年完成。

** 教育學博士，聖若瑟大學社會科學及教育學院訪問學者，澳門大學教育學院兼任教師，澳門城市大學澳門教育發展研究所客座研究員，國際（澳門）學術研究院教育發展研究所研究員。

¹ 澳門教育及青年發展局：“教育統計數據概覽 2022：非高等教育數字”，2022 年 12 月，參見 https://mirror1.dsedj.gov.mo/dsedj/stati/2021/c/edu_num21_part2.pdf。

² “澳門講場探討特殊兒童早教”，《力報》，2017 年 10 月 18 日。

³ “早療評估輪候時間減九成”，《澳門日報》，2018 年 11 月 10 日。

高於世衛所統計的發展障礙兒童佔兒童整體百分比約 6%–8%。⁴ 為此特區政府未雨綢繆，早於 2016 年公佈《澳門特別行政區 2016 至 2025 年康復服務十年規劃》，該規劃提出增設早療機構及早期訓練服務名額，推進特殊教育和融合教育的工作，並優化殘疾人群的就業、職業康復的支援。⁵ 另外，特區政府亦於 2020 年頒佈《第 29/2020 號行政法規：特殊教育制度》，提出以政府及學校為首等各持份者要為特殊教育需要孩子提供教學、課程、評量、無障礙環境、升學、就業方面的轉銜輔導和服務等一系列政策與措施，⁶ 可見，特殊教育需要人群在澳門有顯著的增長，社會近年對這群弱勢孩子的教育、早期康復訓練、生涯規劃等各類支援有很大的需求，特區政府亦就此從法律的修訂、政策的擬定與執行等，來為有關家長提供大量的家庭支援。

由於特殊教育需要孩子的數目持續增長，相關家庭所承受的壓力、社會支援等開始引起本澳學術界的關注。之前有本澳研究顯示，主要照顧者為母親、年齡群在 31–40 歲或 41–50 歲、與配偶關係較差、孩子有兩個以上障礙等背景的家長所感受的生活壓力較大。⁷ 與生活壓力常放在一起探討的社會支持研究顯示，澳門特殊教育需要孩子的家長所得到的社會支持，較多是來自社會上人與人之間的“情感支持”，但來自特區政府、社會所給予的“實質支持”只是一般，倘若家長的教育程度比較高、與配偶關係較佳，則其感受社會支持就較好。⁸ 然而，特區政府在近年推出有關家庭支援政策後，特殊教育需要孩子的家長在家庭支援需求與家庭支援獲得的狀況是否一致？家長獲得的家庭支援是否能滿足他們的需求呢？特區政府所提供的相關政策中，有哪些家庭支援項目會有較大需求但又未能滿足家庭的需要呢？有哪些家庭支援項目的獲得是足夠的？有哪些家庭支援項目的獲得仍然不足呢？哪些家庭支援項目是需要優先改善？哪些是次要改善呢？以上是自從特區政府對特殊教育需要孩子

⁴ “澳門講場探討兒童早療服務”，2002 年 6 月 1 日新聞，參見澳門廣播電視股份有限公司 <https://www.tdm.com.mo/zh-hant/news-detail/697892?date=>。

⁵ 澳門特別行政區政府：《澳門特別行政區 2016 至 2025 年康復服務十年規劃》，2016 年 10 月，參見 http://www.ias.gov.mo/wp-content/themes/ias/tw/download/leaflet_cwz.pdf。

⁶ 《第 29/2020 號行政法規：特殊教育制度》，2020 年 7 月 27 日，參見澳門印務局 https://bo.io.gov.mo/bo/i/2020/30/regadm29_cn.asp。

⁷ 董志文、李嵩義、施達明：“澳門融合生家長生活壓力之實證研究”，《澳門公共行政雜誌》，2019 年第 1 期，第 61-79 頁。

⁸ 董志文、李嵩義、施達明：“澳門融合生家長社會支持之實證分析”，《教育進展》，2018 年第 8 卷（5 期），第 545-554 頁。

的家庭實施了一系列支援政策後，研究者很想探究的問題。因此對有關範疇進行研究，採用企業服務品質、公共行政等領域中常運用到的“重現－表現分析法”（Importance Performance Analysis，簡稱 IPA），以找出家長所感受到家庭支援獲得足夠的項目與需要改善的項目，並依結果為特區政府提出建議，具有重要的現實意義。

（二）研究目的

依上述研究動機，本研究之目的如下：

1. 探討澳門特殊教育需要孩子的家庭支援需求與家庭支援獲得的差異；
2. 探討澳門特殊教育需要孩子的家長在特區政府提供的家庭支援政策中感受滿意的項目；
3. 探討澳門特殊教育需要孩子的家長在特區政府提供的家庭支援政策中感受需要改善的項目；
4. 依研究結果，就澳門特殊教育需要孩子的家庭支援政策，向特區政府提出建議。

（三）研究問題

依上述研究動機，本研究提出的問題如下：

1. 澳門特殊教育需要孩子的家庭支援需求與家庭支援獲得是否存在統計上的顯著差異？
2. 澳門特殊教育需要孩子的家長在特區政府提供的家庭支援政策中所得到的項目有哪些？
3. 澳門特殊教育需要孩子的家長在特區政府提供的家庭支援政策中需要改善的項目有哪些？

二、文獻探討

（一）家庭支援政策

家庭如果有特殊教育需要孩子，那麼家長必然會經歷一段調適期，其心理、精神和生活上必然存在很大壓力，而這群孩子在不同的成長階段中會遇到不同

的挑戰，因此家長必然會有不同的家庭支援需求。⁹ 所謂家庭支援，在特殊教育中是指政府、學校、非牟利特殊教育組織等相關特殊教育的持份者應該以家庭為本，以一系列服務去增強父母在其職責上的效能，並為特殊教育需要孩子的家庭提供輔導、資訊、親職教育或資訊等一系列的支援服務。¹⁰ 從“生態系統理論”（Ecological Systems Theory）觀點看，特殊教育需要孩子與家庭的互動，不單是“微觀系統”（microsystem）對孩子及家庭成員產生相向互動的影響，同時“中間系統”（mesosystem）、“外層系統”（Exosystem）、和“宏觀系統”（macrosystem）也會間接地對孩子及家庭成員產生影響。¹¹ 因此一個城市、地區為特殊教育需要孩子提供家庭支援政策時，當地政府必須要從家長、學校、家長組織、醫療、康復、外圍經濟、法律、政策、文化等多個不同的環境體系中給予全面支持，只有得到有關環境支持以至環境體系之間具有良好的互為關係，特殊教育需要孩子的家長才能得到較好的家庭支援服務。

美國北卡羅來納大學社會工作學院家庭支援方案的《What is family support?》一文中，提出政府為有關家長實施的家庭支援政策應該包括：1. 有關診斷，殘疾和資源的信息——如何找到服務；2. 父母與父母的支持——與經歷相似的其他人的聯繫和支持；3. 研討會和支持小組——討論可以使用的培訓和策略；4. 社交活動——全家人的娛樂活動；5. 家庭倡導和政策制定——參與製定與家庭和殘疾人士相關的政策和服務。¹² 而在學術研究上，不同研究者對探討家庭支援政策時所採用的層面均會略有不同。一些研究會從“精神支援”、“資訊支援”、“經濟支援”、“專業支援”、“服務支援”等五個層面去探討政府為家庭提供的支援政策，^{13 14} 一些研究會從“資訊支援”、“專業服務支援”、“經濟支援”、“生涯規劃支援”、“自我照護支援”等五個

⁹ 洪于筌、賴翠媛：“談特殊學生之家庭支援服務”，《雲嘉特教》，2012年第15期，第17-23頁。

¹⁰ 張素玉：“高高屏地區國小聽障學生支援服務之研究”，高雄師範大學碩士學位論文，2004年，第55-60頁。

¹¹ Urie Bronfenbrenner, “Ecology of the Family as a Context for Human Development: Research Perspectives”, *Developmental Psychology*, 1986, 22, pp. 723-742.

¹² Family Support Program, “What is family support?” Retrieved from: fsp.unc.edu/what-is-family-support, 2018.

¹³ 羅富美：“注意力缺陷過動症兒童家庭需求之調查研究”，台北市立師範學院碩士學位論文，2002年，第46頁。

¹⁴ 郭書廷：“高屏地區國小特教班學生家庭需求及家庭支援政策獲得現況之調查研究”，屏東教育大學碩士學位論文，2011年，第32頁。

層面去探討，¹⁵ 有些研究則會從“精神支援”、“資訊支援”、“經濟支援”、“專業服務支援”、“親職教育課程”、“生涯規劃”等六個層面去探討，¹⁶ 另有些研究會從“資訊提供”、“經濟支援”、“專業服務”、“教養技巧”、“心理支持”、“社區資源和社會支持”等六個層面去探討，¹⁷ 甚至也有研究會從“資訊提供”、“經濟協助”、“專業支持”、“家庭支持”、“社會支持”、“心理支持”、“休閒娛樂”等七個層面去探討。¹⁸ 研究者參考上述研究，並依據澳門教育及青年發展局的建議，結合澳門實際情況，決定以“資訊支援”、“專業支援”、“生涯支援”、“生活支援”、“精神支援”等方向，作為特區政府為特殊教育需要孩子提供的家庭支援政策之研究層面。

（二）重要—表現分析法

“重現—表現分析法”（Importance Performance Analysis，簡稱 IPA）是由學者 Martilla 和 James 於 1977 年提出的架構，此方法最早使用的目的是用來分析機車企業產品服務品質的重要性與表現性之間的關係，¹⁹ 在華人地區亦採用此方法來進行公共行政的政策分析，例如稅務、交通等公共服務品質的重要性與表現性的關係分析。^{20 21} 這方法是以量表調查的方式來蒐集資料，蒐集資料是受訪者感受項目的“重要程度”和“表現程度”，有時會以“期望程度”取代“重要程度”，以“滿意程度”取代“表現程度”；其中，縱軸為受訪者所感受的“重要程度”，橫軸為受訪者所感受的“表現程度”；利用此法研究時，量表為一個對等量表，即是“重要程度”和“表現程度”是用一模一樣的

¹⁵ 鍾欣怡：“國民中學特教班學生家庭支援政策現況及需求之研究”，彰化師範大學碩士學位論文，2009年，第66頁。

¹⁶ 程婉毓：“桃竹苗地區國小啟智班學生家庭支援政策之研究”，新竹教育大學特殊教育學系碩士論文，2006年，第54頁。

¹⁷ 鍾淑慧：“國民小學提供身心障礙學生家長家庭支援政策之現況調查——以彰化縣為例”，台中教育大學碩士學位論文，2006年，第67頁。

¹⁸ 郭小萍：“發展遲緩兒童家庭需求與服務落差之研究——以中部地區為例”，靜宜大學碩士學位論文，2012年，第27頁。

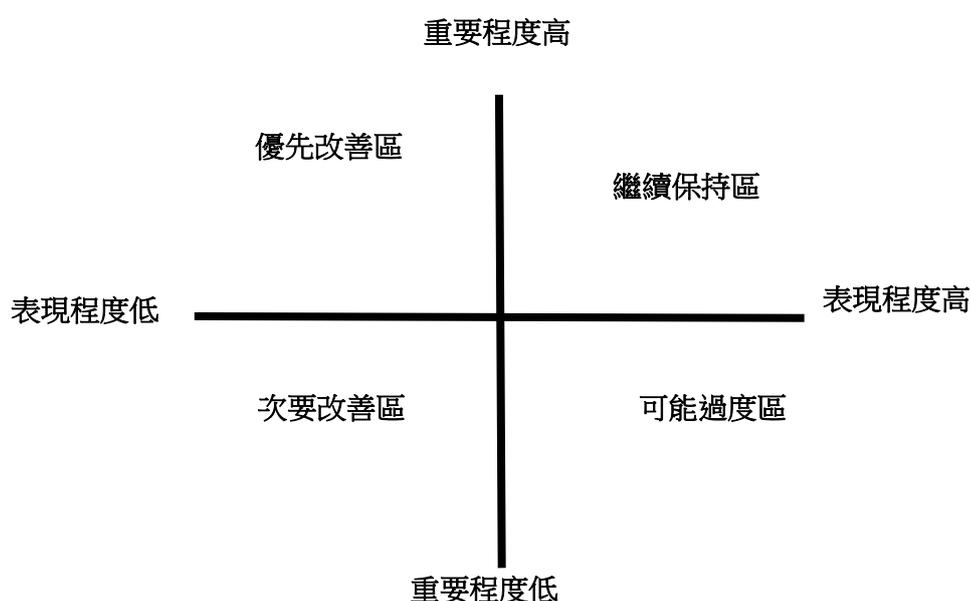
¹⁹ John A. Martilla, & John C. James, “Importance—Performance Analysis”, *Journal of Marketing*, 1977, 41(1), pp. 77-79.

²⁰ 陳鵬宇：“運用 IPA 分析稅務機構服務品質之研究——以北區國稅局花蓮縣稅務分局為例”，中國文化大學碩士學位論文，2011年，第35-46頁。

²¹ 周雁翎：“以重要—表現分析法探討台中市自行車道環境屬性之研究”，嘉義大學，2015年2月，第6-11頁。

題目去測量受訪者的反應；統計時，會計算量表每個題項的重要程度、表現程度的平均分數，然後將有關平均分數繪製在二維矩陣圖中，並把各種服務屬性分為高重要—高表現（繼續保持區）、高重要—低表現（優先改善區）、低重要—低表現（次要改善區）、低重要—高表現（可能過度區）等四個象限（見下圖 1）。^{22 23}

圖 1 IPA 矩陣示意圖



現茲述這四個象限：

1. 第一象限：高重要—高表現（繼續保持區）

此象限的“重要程度”、“表現程度”都很高，政府、企業可以繼續維持原有的優勢，有關象限的項目都需要繼續保持以至提升，以減低之後有關項目的服務品質轉差，防止他人迎頭趕上，將有關項目保持以成為政府、企業主要的核心發展政策、核心發展項目。

²² 吳詩梅：“運用 IPA 探討國小學生及其家長對學校員生消費合作社滿意度之研究——以新北市國民小學為例”，中華大學碩士學位論文，2016 年，第 25-26 頁。

²³ 吳昌振：“應用 IPA 分析法探討社團評鑑指標之研究”，台灣師範大學碩士學位論文，2019 年，第 38-41 頁。

2. 第二象限：高重要—低表現（優先改善區）

此象限的“重要程度”高，但“表現程度”較低，是政府、企業的劣勢，有關象限的項目是他們未來發展的關鍵性因素，項目都必須要得到改善，因此這些項目是未來必須優先改進的重點。

3. 第三象限：低重要—低表現（次要改善區）

此象限的“表現程度”比較低，但“重要程度”也較低，因此政府、企業在此象限的項目品質，相對優先改善區的項目來說沒有那麼重要，可以在第二象限優先改善區的項目品質提升後，才考慮處理該區。

4. 第四象限：低重要—高表現（可能過度區）

此象限的“重要程度”比較低，但“表現程度”卻較高，所以政府、企業在此象限的項目品質有點提供過度之慮，政府、企業可以節省資源不必投入有關項目太多。

本研究由於須要瞭解現時澳門特殊教育需要孩子的家長得到特區政府所給予的家庭支援政策中，究竟哪些服務項目是需要優先改善的？哪些是次要改善的？有哪些服務項目是獲得足夠的？研究者會以“需求程度”取代“重要程度”，以“獲得程度”取代“表現程度”，並根據澳門教育及青年發展局的意見，參考上述提及家庭支援政策的五個研究層面，設計出“特殊教育需要孩子家庭支援需求量表”、“特殊教育需要孩子家庭支援獲得量表”。其中“特殊教育需要孩子家庭支援需求量表”用來測試有關家庭支援政策的“需求程度”，而“特殊教育需要孩子家庭支援獲得量表”的題目會與“特殊教育需要孩子家庭支援需求量表”的題目完全一致，用來測量有關家庭支援政策的“獲得程度”。

三、研究設計

（一）研究對象

本研究選取的研究對象，為澳門特殊教育需要孩子的家長，家長可以是父親、母親或其他家庭中的主要照顧者。研究者在澳門教育及青年發展局的協助

下，向全澳門的學校、早療機構發出邀請信函，並從澳門 6 所公立學校、16 所私立學校共收取了 1002 份問卷（含本研究中的量表），以統計學的遺漏值處理方法處理填答不全的資料，去除 52 份無效問卷，最後得到有效問卷為 950 份，因此最終得出正式參與研究的樣本數為 950 名家長。以澳門從 2019/2020 學年到 2020/2021 學年為止未超過 3000 名的特殊教育需要孩子來計算，每名孩子有 1 名代表家長填寫問卷，本研究有效取樣數約在三成左右，抽樣符合統計學者吳明隆提出的抽樣要求。²⁴

（二）研究工具

本研究為量化研究，以調查問卷的方式來收取受訪者的資料，問卷本身含有 22 項背景資料，以及 3 份量表，這 3 份量表分別為“特殊教育需要孩子家長教養模式量表”、“特殊教育需要孩子家庭支援需求量表”、“特殊教育需要孩子家庭支援獲得量表”。由於本論文重點只探討澳門特區政府對特殊教育需要孩子家庭的支援情形，因此這裡只陳述“特殊教育需要孩子家庭支援需求量表”、“特殊教育需要孩子家庭支援獲得量表”的部份，茲述如下：

兩份量表由研究者參考上述文獻探討中所提及的各類家庭支援政策研究層面後，再定出五個層面。每個層面的題目，除了參考各文獻，也會參考澳門教育及青年發展局的意見後撰寫出來。每份量表共 30 個題項（即 30 個家庭支援項目），五個層面包括“資訊支援”（1—6 題）、“專業支援”（7—12 題）、“生涯支援”（13—18 題）、“生活支援”（19—24 題）、“精神支援”（25—30 題），兩份量表均為五點式量表。其中，“特殊教育需要孩子家庭支援需求量表”選項從“不需要”、“較少需要”、“有些需要”、“較多需要”到“需要”等，依次給予 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分。而“特殊教育需要孩子家庭支援獲得量表”選項從“獲得不夠”、“獲得少許”、“獲得普通”、“獲得較多”到“獲得足夠”等，依次給予 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分。

預試中，兩份量表均以 2 所公立學校、4 所私立學校合共 99 名的家長來實施預試。在因素分析上，基於本研究會採用“重現—表現分析法”來找出需要改善的項目，因此會採用“分層面個別進行因素分析法”。結果顯示，“特殊

²⁴ 吳明隆：《SPSS 操作與應用：問卷統計分析實務》（第二版），台北，五南圖書，2016 年，第 84-86 頁。

教育需要孩子家庭支援需求量表”的“資訊支援需求”、“專業支援需求”、“生涯支援需求”、“生活支援需求”、“精神支援需求”的解釋變異量依次為 62.163%、60.094%、64.071%、76.219%和 63.764%，各題項因素負荷量在 0.5 以上。“特殊教育需要孩子家庭支援獲得量表”的“資訊支援獲得”、“專業支援獲得”、“生涯支援獲得”、“生活支援獲得”、“精神支援獲得”的解釋變異量依次為 74.321%、63.264%、73.570%、85.502%及 73.739%，各題項因素負荷量在 0.5 以上。信度分析採用“內部一致性檢驗”，結果顯示，“特殊教育需要孩子家庭支援需求量表”的“資訊支援需求”、“專業支援需求”、“生涯支援需求”、“生活支援需求”、“精神支援需求”及整份量表的 Cronbach α 係數依次為 0.873、0.863、0.845、0.937、0.886 及 0.947。“特殊教育需要孩子家庭支援獲得量表”的“資訊支援獲得”、“專業支援獲得”、“生涯支援獲得”、“生活支援獲得”、“精神支援獲得”及整份量表的 Cronbach α 係數依次為 0.930、0.881、0.908、0.966、0.928 及 0.972。依據統計學者吳明隆的觀點，兩份量表具有很好的信效度。²⁵

（三）資料收集與分析

資料收集上，研究者向收取特殊教育需要學生的學校發出邀請信函，並以紙本形式發出問卷，待相關學校的家長填寫後回收問卷。然後以 SPSS 27.0 軟件進行數據輸入，在數據輸入同時進行統計學的“遺漏值處理”，目的是盡量運用所得到的資料進行數據分析。針對研究問題 1，本研究會採用“相依樣本 T 檢驗”（Paired—Samples T Test）進行統計，並根據 t 值的顯著程度來判斷家庭支援需求與家庭支援獲得是否存在顯著差異；針對研究問題 2 及 3，會採用“重現—表現分析法”（IPA），通過對 30 題項目的得分情況繪畫出二維矩陣圖來分析，以找出特區政府所提供的支援政策項目中哪些是獲得足夠的支援，哪些項目需要改善。²⁶

²⁵ 吳明隆：《SPSS 操作與應用：問卷統計分析實務》（第二版），台北，五南圖書，2016 年，第 505-517 頁。

²⁶ 陳寬裕、王正華：《論文統計分析實務-SPSS 與 AMOS 的運用》，台北，五南圖書，2017 年，第 147-158 頁、第 336-341 頁。

四、研究結果

(一) 家庭支援需求與家庭支援獲得的差異分析

表 1 為澳門特殊教育需要孩子的家庭支援需求與家庭支援獲得的差異分析。

表 1 家庭支援需求與家庭支援獲得的差異分析

變項層面	平均值	標準差	<i>t</i> 值
配對變項 1			
資訊支援需求	3.74	0.963	23.352***
資訊支援獲得	2.70	0.941	
配對變項 2			
專業支援需求	3.96	0.942	26.803***
專業支援獲得	2.77	0.964	
配對變項 3			
生涯支援需求	3.80	1.001	29.365***
生涯支援獲得	2.43	0.989	
配對變項 4			
生活支援需求	3.37	1.183	18.276***
生活支援獲得	2.42	1.006	
配對變項 5			
精神支援需求	3.40	1.024	16.256***
精神支援獲得	2.76	0.847	
配對變項 6			
整體家庭支援需求	3.65	0.861	26.012***
整體家庭支援獲得	2.62	0.815	

註：N=950 ***代表 $p < 0.001$

結果顯示，“資訊支援”層面上，家長感受“資訊支援需求”與“資訊支援獲得”的平均值差異之 t 值為 23.352， $p < 0.001$ ，統計達顯著水平，表示家長在“資訊支援需求”與“資訊支援獲得”間有顯著差異，“資訊支援獲得”比“資訊支援需求”顯著低 1.049 分，顯示“資訊支援獲得”顯著低於“資訊支

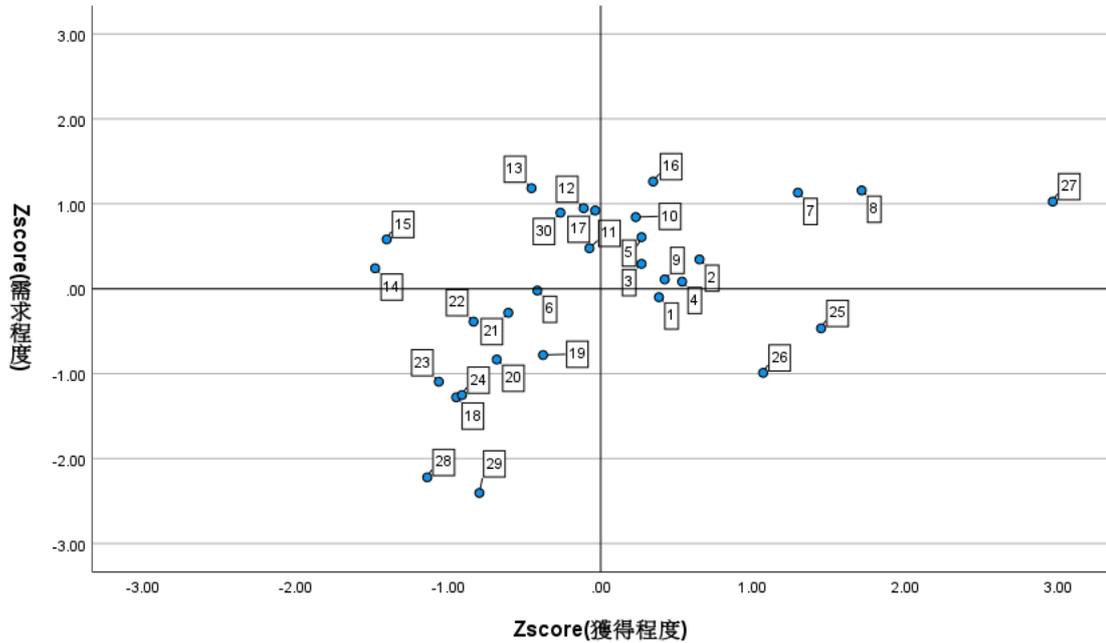
援需求”。“專業支援”層面上，家長感受“專業支援需求”與“專業支援獲得”的平均值差異之 t 值為 26.803， $p < 0.001$ ，統計達顯著水平，表示家長在“專業支援需求”與“專業支援獲得”間有顯著差異，“專業支援獲得”比“專業支援需求”顯著低 1.192 分，顯示“專業支援獲得”顯著低於“專業支援需求”。“生涯支援”層面上，家長感受“生涯支援需求”與“生涯支援獲得”的平均值差異之 t 值為 29.365， $p < 0.001$ ，統計達顯著水平，表示家長在“生涯支援需求”與“生涯支援獲得”間有顯著差異，“生涯支援獲得”比“生涯支援需求”顯著低 1.367 分，顯示“生涯支援獲得”顯著低於“生涯支援需求”。“生活支援”層面上，家長感受“生活支援需求”與“生活支援獲得”的平均值差異之 t 值為 18.276， $p < 0.001$ ，統計達顯著水平，表示家長在“生活支援需求”與“生活支援獲得”間有顯著差異，“生活支援獲得”比“生活支援需求”顯著低 0.948 分，顯示“生活支援獲得”顯著低於“生活支援需求”。就“精神支援”層面上，家長感受“精神支援需求”與“精神支援獲得”的平均值差異之 t 值為 16.256， $p < 0.001$ ，統計達顯著水平，表示家長在“精神支援需求”與“精神支援獲得”間有顯著差異，“精神支援獲得”比“精神支援需求”顯著低 0.639 分，顯示“精神支援獲得”顯著低於“精神支援需求”。就“整體家庭支援”層面上，家長感受“整體家庭支援需求”與“整體家庭支援獲得”的平均值差異之 t 值為 26.012， $p < 0.001$ ，統計達顯著水平，表示家長在“整體家庭支援需求”與“整體家庭支援獲得”間有顯著差異，“整體家庭支援獲得”比“整體家庭支援需求”顯著低 1.028 分，顯示“整體家庭支援獲得”顯著低於“整體家庭支援需求”。

綜合上述可知，澳門特殊教育需要孩子的家長，在感受家庭支援需求與家庭支援獲得上，具有顯著的差異。整體及各個層面的家庭支援獲得上，都顯著低於家庭支援需求，這顯示特區政府所提供的家庭支援政策未能滿足家長的需求，仍有改善空間。

（二）得到滿足項目、改善項目分析結果：IPA 分析

圖 2 為利用 SPSS 27.0 軟件對特區政府為澳門特殊教育需要孩子的家長提供家庭支援服務項目的 IPA 分析之結果：

圖 2 家庭支援的 IPA 矩陣示意圖



1. 第一象限：繼續保持區

透過 IPA 結果發現，有十個題項落在第一象限，分別為“2. 提供協助孩子的教養資訊”、“3. 提供協助孩子的社會服務資訊”、“4. 提供特殊教育服務的資訊”、“5. 提供孩子學習的輔助教材的資訊”、“7. 為孩子提供學習的支援”、“8. 為孩子提供專屬教師的支援(如提供:資源教師、特教教師)”、“9. 為孩子提供醫療的支援”、“10. 為孩子提供治療訓練的支援”、“16. 訓練孩子自我照顧”、“27. 學校的支持”。這十項題目在此象限，代表家長需求程度高且獲得程度也高，也就是家長在有關項目的獲得上，已達到他們的需求程度。

2. 第二象限：優先改善區

透過 IPA 結果發現，有八個題項落在第二象限，分別為“6. 提供孩子輔具申請的資訊”、“11. 為孩子提供情緒的支援”、“12. 為孩子提供社交互動的支援”、“13. 規劃孩子升學”、“14. 規劃孩子就業”、“15. 對孩子畢業後的生活適應持續跟進”、“17. 訓練孩子社區適應”、“30. 社區以至政府的支持”。這八項題目在此象限，代表家長需求程度高但獲得程度低，也就是家長在有關項目的獲得上，未能達到他們的需求程度。

3. 第三象限：次要改善區

透過 IPA 結果發現，有九個題項落在第三象限，分別為“18. 對孩子提供安養照護”、“19. 為家庭提供親子互動的家長服務”、“20. 為家庭提供孩子家居訓練的家長服務”、“21. 為家庭提供支援孩子學習的家長服務”、“22. 為家庭提供處理孩子情緒的家長服務”、“23. 為家庭提供心理輔導服務”、“24. 為家庭提供家長教育服務”、“28. 鄰居的支持”、“29. 同事的支持”。其中，19 至 24 題的項目均是“生活支援”的部份。這九個項目，雖然家長需求程度較低，但家長獲得程度也偏低，代表有關項目仍然有改善空間。

4. 第四象限：可能過度區

透過 IPA 結果發現，有三個題項落在第四象限，分別為“1. 提供孩子各種身心發展障礙的資訊”、“25. 配偶的支持”、“26. 親友的支持”。此象限的三個項目，表示家長對有關項目的獲得程度都不錯，能達到家長期望的水準，但卻不是家長最重視的家庭支援項目。

五、綜合討論

(一) 討論

1. 家庭支援需求與家庭支援獲得的差異之討論

本研究顯示，澳門特殊教育需要孩子的家長，在感受家庭支援需求與家庭支援獲得上具有顯著差異，整體及各個層面的家庭支援獲得上，都顯著低於家庭支援需求。這顯示有關家長感受特區政府所給予的家庭支援政策上，與他們所期望、所獲得的都有一個顯著落差。過往有台灣中學特教班學生的研究顯示，家庭支援政策現況與需求之間就存在顯著差異，在“資訊”、“專業服務”、“經濟”、“生涯規劃”、“自我照顧”等家庭支援方面皆達顯著水平 ($p < 0.01$)，各個層面的家庭支援表現的分數，均顯著低於家庭支援需求的分數，這說明中學特教班學生的家長對各類家庭支援的需求，都顯著高於所獲得的家

庭支援政策。²⁷ 而本研究也有類似的結果，說明特區政府為澳門特殊教育需要孩子的家長所提供的家庭支援，目前還未能完全滿足這些家長的需要，有需要進一步深入探討有關原因，並進行檢討及改善。

2. IPA 的繼續保持區、可能過度區之討論

本研究通過 IPA 的統計發現，共有十個家庭支援項目落在繼續保持區，分別為：“2. 提供協助孩子的教養資訊”、“3. 提供協助孩子的社會服務資訊”、“4. 提供特殊教育服務的資訊”、“5. 提供孩子學習的輔助教材的資訊”、“7. 為孩子提供學習的支援”、“8. 為孩子提供專屬教師的支援(如提供：資源教師、特教教師)”、“9. 為孩子提供醫療的支援”、“10. 為孩子提供治療訓練的支援”、“16. 訓練孩子自我照顧”、“27. 學校的支持”。家長對這些項目的需求高，獲得也高。總結繼續保持區的十個項目，均是特區政府直接給予的支援部份，或是通過政策、指引的方式要求學校及非牟利康復機構作出配合，以支援有關家庭的需求。從《澳門特別行政區 2016 至 2025 年康復服務十年規劃》以及《第 29/2020 號行政法規：特殊教育制度》的相關內容可以發現，政府在特殊教育及融合教育的學習支援、師資、各項特教資訊提供、家長諮詢等都通過一系列的法規與政策進行支持，^{28 29} 而且針對特殊教育需要孩子的持續增加，也加強了早期醫療評估、早期康復治療的工作。³⁰ 尤其是師資的提高上，相關的政策與指引，有可能使到教師以至學校行政更名為家長提供協助，使家長比較能感受繼續保持區的十個項目是得到足夠的支援。因此依照 IPA 的分析觀點，特區政府以至其他非牟利特殊教育社團、康復機構，可以繼續保持有關項目的支持力度。而“1. 提供孩子各種身心發展障礙的資訊”、“25. 配偶的支持”、“26. 親友的支持”等三個項目屬於特殊教育宣導的部份，這三個項目均落在可能過度區，雖然表示這三個項目可以繼續保持，但同時顯示

²⁷ 鍾欣怡：“國民中學特教班學生家庭支援服務政策現況及需求之研究”，彰化師範大學碩士學位論文，2009 年，第 110-111 頁。

²⁸ 澳門特別行政區政府：《澳門特別行政區 2016 至 2025 年康復服務十年規劃》，2016 年 10 月，參見 http://www.ias.gov.mo/wp-content/themes/ias/tw/download/leaflet_cwz.pdf。

²⁹ 澳門印務局：《第 29/2020 號行政法規：特殊教育制度》，2020 年 7 月 27 日，參見 https://bo.io.gov.mo/bo/i/2020/30/regadm29_cn.asp。

³⁰ “澳門講場探討兒童早療服務”，澳門廣播電視股份有限公司，2002 年 6 月 1 日新聞，參見 <https://www.tdm.com.mo/zh-hant/news-detail/697892?date=>。

特區政府暫時無需在身心發展障礙資訊的宣傳、有關配偶與親友協助孩子的宣傳上投入過多的資源，政府可以減少資源繼續投入在這三個項目，甚至可以把原來投入在這三個項目的資源投入到第二象限的八個項目、第三象限的九個項目之中。所以，在有非常充足的資源下，特區政府可以再慢慢考慮這三個項目的發展。

3. IPA 的優先改善區之討論

本研究通過 IPA 的統計後發現，共有八個家庭支援項目是落入家長的優先改善區，這些項目，家長需求高，但獲得較少。總結這八個項目，除了“6. 提供孩子輔具申請的資訊”外，根據過往的特殊教育政策研究顯示，研究者可以推論家長在“11. 為孩子提供情緒的支援”、“12. 為孩子提供社交互動的支援”、“13. 規劃孩子升學”、“14. 規劃孩子就業”、“15. 對孩子畢業後的生活適應持續跟進”、“17. 訓練孩子社區適應”等六個項目支援需求上可能會感受到比較大的壓力與憂慮，最後就可能導致家長在“30. 社區以至政府的支持”這個項目上有比較大的支援需求。參考過往研究後發現，上述六個項目需求所產生的壓力其實分別是“發展壓力”和“環境壓力”。過往有澳門的研究顯示，澳門特殊教育需要孩子的家長，在教養孩子上會存在比較大的“發展壓力”及“環境壓力”，其中“發展壓力”則包括家長會比較擔心孩子成長過程中的各項能力發展，這當中包括擔心孩子成長過程中的情緒、社交狀況；而“環境壓力”則包括比較擔心孩子在學業的學習、升學、離開校園進入新環境後等各類生涯規劃、社會適應等問題。³¹ 因此，可能正是有關這兩類型的壓力與憂慮一直未能改善，令到家長對上述的六個項目有十分大的需求（亦即所獲得的支援仍然滿足不了他們的需求），以至最後令到家長覺得社區、甚至政府還需要為他們給予更多的支持。而“6. 提供孩子輔具申請的資訊”雖然在 IPA 二維矩陣圖中剛好在橫軸上，但在統計上安全一點、保守一點，也會將其歸於優先改善區。所以，特區政府有需要加強收集這方面的資訊，以滿足這些家庭對輔具申請的需要。總結來說，依照 IPA 統計出來的觀點，這八個項目是特區政府、學校、非牟利復康機構以至整體社會也極為需要改善的地方。因此，特

³¹ 董志文、施達明：“家長教養壓力的實證分析：以澳門融合生家長為例”，《心理學進展》，2020 年第 10 卷（5 期），第 542-551 頁。

區政府若能針對這八個項目進行改善，將能提升整體家長在家庭支援獲得的程度。至於特區政府有給予支援，但家長為何仍然覺得不足呢？這可能是我們未來仍然需要探究的地方。

4. IPA 的次要改善區之討論

本研究通過 IPA 的統計發現，有九個家庭支援項目屬次要需要改善，分別是：“18. 對孩子提供安養照護”、“19. 為家庭提供親子互動的家長服務”、“20. 為家庭提供孩子家居訓練的家長服務”、“21. 為家庭提供支援孩子學習的家長服務”、“22. 為家庭提供處理孩子情緒的家長服務”、“23. 為家庭提供心理輔導服務”、“24. 為家庭提供家長教育服務”、“28. 鄰居的支持”、“29. 同事的支持”。這些項目，家長需求較低，但獲得也較低。總結這九個項目，會發現很多均是特區政府直接給予支援的項目。以教育心理輔導及特殊教育中心在 2022 年 6 月至 11 月期間為家長所開辦的課程為例，課程中有很多都是針對特殊教育需要孩子的親子互動、孩子情緒處理、孩子在家學習支援、孩子居家訓練、以至家長心理支援、家長親職教育等部份。³² 因此本研究發現這一部份是次要需要改善，而且這九個項目中，有六個均全屬於“生活支援”的題目（19—24 題），說明即使特區政府有在這一部份提供直接的支持，或者通過資助的方式，讓康復機構提供支援，但支援力度仍有不少的改善空間。而依照 IPA 統計的觀點，這九個項目也是需要改善的，只是其改善的優先順序會較第二象限優先改善區的八個項目較低罷了。但如果特區政府未來有餘力，能針對這九個項目進行改善，就可以使到家長更能感受到有關的家庭支援。

（二）建議

依據研究結果，當下特區政府首先需要對《澳門特別行政區 2016 至 2025 年康復服務十年規劃》作出跟進及檢討，並通過深入訪談的方式，瞭解特殊教育需要孩子的家庭支援獲得顯著少於家庭支援需求的原因。另外，針對上述優先改善區、次要改善區的項目進行改善，然後在有多餘資源下，首先需要持續

³² “2022 年全方位協助孩子成長系列家長培訓”，教育心理輔導及特殊教育中心，2022 年 6 月，參見 https://portal.dsedj.gov.mo/webdsejspace/addon/allmain/msgfunc/Msg_func/link_page.jsp?msg_id=89014&langsel=C。

優化繼續保持區的項目，最後才考慮是否對可能過度區投入資源。而根據“資訊支援”、“專業支援”、“生涯支援”、“生活支援”、“精神支援”等五個家庭支援層面，並結合 IPA 統計出來的結果，研究者整理出如下表 2 的摘要，就五個家庭支援層面向特區政府給出改善建議。

表 2 各家庭支援層面的題項在 IPA 統計的分佈摘要

	繼續保持區 項目	優先改善區 項目	次要改善區 項目	可能過度區 項目
資訊支援 (1-6 題)	第 2、3、4、5 題	第 6 題		第 1 題
專業支援 (7-12 題)	第 7、8、9、10 題	第 11、12 題		
生涯支援 (13-18 題)	第 16 題	第 13、14、15、 17 題	第 18 題	
生活支援 (19-24 題)			第 19-24 題	
精神支援 (25-30 題)	第 27 題	第 30 題	第 28、29 題	第 25、26 題

1. 資訊支援

在此層面上，其一，需要針對優先改善區中的“6. 提供孩子輔具申請的資訊”進行改善。特區政府需要統籌其下的公共部門——教育心理輔導及特殊教育中心、社會工作局的資源，持續優化輔具申請的項目與手續，同時需要加強與澳門街坊會聯合總會屬下的澳門輔具資源中心的聯繫，持續優化該中心的申請手續，適時參考專家的建議，添置合適的輔具。其二，可以針對繼續保持區的“2. 提供協助孩子的教養資訊”、“3. 提供協助孩子的社會服務資訊”、“4. 提供特殊教育服務的資訊”、“5. 提供孩子學習的輔助教材的資訊”等四個項目進行優化。其中第 2 題項目，建議教育心理輔導及特殊教育中心可以繼續就教養特殊教育需要孩子上，為家長持續開辦更多類型的教養工作坊、課程；另外可以針對第 4、5 題項目，中心除了優化自己的網頁以方便家長尋找有關資訊外，也可以加強與有關學校的聯繫，以讓學校也能有系統地向家長傳遞關於特殊教育服務及學習輔助教材的資訊，同時通過一系列宣傳，以讓學校相關教職員更為瞭解協助這些孩子的服務內容。此外，第 3 題項目，社會工作局可

以優化其網頁內的資訊，有利家長找尋有關服務內容。而在有多餘的資源外，特區政府可以再考慮是否強化可能過度區的“1. 提供孩子各種身心發展障礙的資訊”這個項目。

2. 專業支援

在此層面上，其一，需要針對優先改善區中的“11. 為孩子提供情緒的支援”、“12. 為孩子提供社交互動的支援”等兩個項目進行改善。由於家庭、學校是大部份特殊教育需要孩子的主要活動區域，這些孩子有十分多的時間與家庭成員、學校教師、輔導員、治療師等有比較多的互動，因此教育心理輔導及特殊教育中心需要就這些孩子的情緒支援、社交互動支援方面，分別為學校的相關專業人員、家庭主要照顧者等開辦不同類型的講座與工作坊，藉此強化有關持份者對孩子的情緒與社交的支援。其二，可以針對繼續保持區的“7. 為孩子提供學習的支援”、“8. 為孩子提供專屬教師的支援（如提供：資源教師、特教教師）”、“9. 為孩子提供醫療的支援”、“10. 為孩子提供治療訓練的支援”等四個項目進行優化。其中第 7、8 題項目，教育心理輔導及特殊教育中心可以持續優化其到校的技術支持部份。中心所委派的巡迴支援人員、特教教師可以給予更具體的教學建議，同時就教學、課程、評量上，中心可以為學校教師提供更多類型的在職培訓，並優化資助方式鼓勵學校聘請更多的資源教師、特教教師等專業人員來為孩子提供更為優質的教學服務。而第 9、10 題項目，可以由特區政府成立的公共部門，即兒童綜合評估中心和兒童康復治療中心，持續優化發展障礙兒童的醫療、治療的各項評估及治療服務，研究如何進一步縮短障礙孩子輪候治療的時間。

3. 生涯支援

在此層面上，其一，需要針對優先改善區中的“13. 規劃孩子升學”、“14. 規劃孩子就業”、“15. 對孩子畢業後的生活適應持續跟進”、“17. 訓練孩子社區適應”等四個項目進行改善。由於上述這四個項目都與特殊教育需要孩子的未來生涯規劃有很大的關係，而這些部份往往涉及到教育及青年發展局、社會工作局、勞工事務局等的職能。這三個局需要就四個項目達成一個很好的協作。在第 13 題項目的規劃孩子升學上，特區政府需要特別關注孩子從小學升至初中的生涯轉接階段，考慮到目前全澳初中融合生學額比較緊張的情

況，特區政府有必要大力推動融合教育的發展，使到更多中學願意參與融合教育，以減少孩子升中學額的緊張情況；在第 14 題項目的就業上，特區政府應該以勞工事務局和社會工作局為首，協調各個企業與各所學校，為特殊教育需要孩子提供在離開校園後有更多的就職機會；針對第 15、17 題的項目，社會工作局也需要與各個康復機構有更好的協調，加大有關機構對特殊教育需要孩子在有關方面的資源。其二，需要對次要改善區的“18. 對孩子提供安養照護”這項目作出改善。特區政府必須在未來新城規劃上預留足夠的土地興建復康院舍，以解決比較嚴重的發展障礙孩子在成年後的安養照護問題。其三，優化繼續保持區的“16. 訓練孩子自我照顧”這項目。在有足夠的資源下，教育心理輔導及特殊教育中心及兒童康復治療中心的相關治療師，可以通過工作坊的形式，教授家長訓練孩子自我照顧的技巧，並定期舉行分享會，讓家長分享心得，也讓治療師能夠持續跟進家長訓練孩子的情況。

4. 生活支援

在此層面上，包括：“19. 為家庭提供親子互動的家長服務”、“20. 為家庭提供孩子家居訓練的家長服務”、“21. 為家庭提供支援孩子學習的家長服務”、“22. 為家庭提供處理孩子情緒的家長服務”、“23. 為家庭提供心理輔導服務”、“24. 為家庭提供家長教育服務”等六個項目均全屬於次要改善區的部份，說明在此部份也是不能忽略的項目。由於這些項目涉及範圍稍多，教育心理輔導及特殊教育中心除了需要持續開辦與這六個項目有關的課程及工作坊外，也需要通過資助、購買服務的方式，將相關的教育服務、社會服務外判給其它的非牟利康復機構、學校，讓他們也能為特殊教育需要孩子的家庭提供各類的生活支援服務。同時，相關公共部門也需要優化有關的資助制度，並對相關的非牟利康復機構、學校進行有效的支持及監督，這樣才能為有關家庭提供良好的生活支援服務。

5. 精神支援

在此層面上，其一需要針對優先改善區的“30. 社區以至政府的支持”，以及次要改善區的“28. 鄰居的支持”、“29. 同事的支持”等三個項目進行改善。值得我們思考的是：近年特區政府已經在特殊教育上投入不少的資源，為何對特殊教育需要孩子的家長來說，他們覺得政府、社會仍然需要給予更多

的支持呢？在本研究中未能呈現有關原因。未來特區政府需要通過訪談研究的方式，以瞭解有關原因。另外，第 28、29 題項目，政府也應該針對這部份進行更多的社區宣導，令到社區鄰里、企業同事明白到需要為有關家庭提高精神上、言語上、情感上的關愛，做到社區的共融。其二可以對繼續保持區的“27. 學校的支持”進行優化。特區政府可以通過各類為這些孩子的在學計劃、獎學金，加強學校對這些孩子學習的支持。最後，在仍有充足的資源下，可以對可能過度區的“25. 配偶的支持”、“26. 親友的支持”進行宣傳工作。

（三）總結

本研究通過統計分析發現，特殊教育需要孩子的家長在家庭支援獲得上，還沒有達到他們的家庭支援需求，而以企業、公共行政常用的服務品質分析方法——IPA 所進行的統計顯示，有八個項目處於優先改善區，九個項目處於次要改善區，顯示這三十個項目中，還有十七項可以有更好的改進，說明特區政府在有關支援服務的投入上有一定的成效，但仍然還有很大的改善空間。即使有一些支援服務項目是由受資助的學校、康復機構提供，但實際上，有關家庭支援服務政策是由特區政府主導運作的。因此，特區政府實須審視、檢討支援服務不足的項目與原因，並持續監督有關支援項目的實施，為這些家庭作出更好的支持。