

中華民國行政院勞工委員會職業訓練局委託

國立彰化師範大學辦理

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

**【主題探討二】**

建立視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表：

以按摩、電話客服、聽打服務為例

期末報告

方案主持人：王敏行教授、鳳華教授

方案小組成員：張瑋珊、陳宛瑩、安靜嫻

主題探討二：建立視覺障礙者常從事職業之核心技能檢  
核表：以按摩、電話客服、聽打服務為例  
工作進度報告(1-12月)

時間	工作項目	參與人員
100/1/5-7	年度研究計畫擬定	陳宛瑩、安靜嫻
100/1/10	討論及統整庇護工場方案以作為職場訪談表建立之參考資料	陳宛瑩、安靜嫻
100/1/11	中心小組會議 ◆ 討論方案進度規劃 ◆ 確定工作分配 ◆ 確定第一次專家學者會議時程	王敏行、張瑋珊、陳宛瑩、安靜嫻
100/1/14-20	擬定職場訪談表內容並討論試行之可能	陳宛瑩、安靜嫻
100/1/20	中心小組會議 ◆ 確定第一次專家諮詢會議議程 ◆ 討論職場訪談表內容及向度	王敏行、張瑋珊、陳宛瑩、安靜嫻
100/1/25	第一次專家諮詢會議 ◆ 討論方案研究內容與進度規劃 ◆ 討論場訪談表各能力向度完整性 ◆ 確定訪談之職場條件與規劃	專家學者：陳瓊玲、黃宜君、賀夏梅、阮文瑞 職場督導：蔡秀滿、馬漢忠 中心人員：王敏行、張瑋珊、陳宛瑩、安靜嫻
100/1/21-28	彙整第一期方案成果	張瑋珊、陳宛瑩、安靜嫻
100/2/16.23, 3/1	進行第一個職場訪談--自然養生會館，並與職場督導進行討論會議（按摩-1）	職場督導：蔡秀滿、馬漢忠 專家學者：賴淑蘭 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
100/3/3	第一次職場訪談督導會議 ◆ 討論自然養生會館訪談結果 ◆ 討論職場訪談表能力向度及評分標準 ◆ 討論訪員訓練內容	職場督導：蔡秀滿、馬漢忠 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
100/3/9	第二次專家諮詢會議	專家學者：陳瓊玲、黃宜君、

時間	工作項目	參與人員
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 檢視第一個職場訪談結果</li> <li>◆ 修訂職場訪談表各能力向度及評分標準</li> <li>◆ 討論訪員訓練內容及重點</li> <li>◆ 討論待訪職場之規劃與聯繫</li> </ul>	賀夏梅、阮文瑞 職場督導：蔡秀滿、馬漢忠 職場訪談員：曾婉玉、林宛璉、曾雪惠、楊育誠、張哲毓 中心人員：王敏行、張瑋珊、陳宛瑩、安靜嫻
100/3/12	訪員訓練會議	職場督導：蔡秀滿、馬漢忠 職場訪談員：林宛璉、曾雪惠、楊育誠、張哲毓 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
100/3/18	修改職場訪談表及聯繫訪談職場規劃	王敏行、陳宛瑩
100/03/21	進行第二、三個職場訪談： <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 台山采茶葉銷售公司（電話客服/行銷-1）</li> <li>◆ 台中市愛心家園按摩小站（按摩-2）</li> </ul>	職場督導：蔡秀滿、馬漢忠 職場訪談員：林宛璉、曾雪惠、楊育誠、張哲毓
100/03/31	進行第四個職場訪談--台北市國光理療中心（按摩-3）	陳宛瑩、安靜嫻
100/04/12	進行第五個職場訪談--中華民國無障礙科技發展協會（聽打服務-1）	陳宛瑩、安靜嫻
100/04/21	第二次職場訪談督導會議 <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 討論已完成之職場訪談資料：台山采茶葉有限公司、台中市愛心家園按摩小站、國光專業理療中心、中華民國無障礙科技發展協會。</li> </ul>	職場督導：蔡秀滿、馬漢忠 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
100/04/25-5/6	彙整第二期方案成果	張瑋珊、陳宛瑩、安靜嫻
100/05/12	進行第六個職場訪談--台中市 1999 話務專線（電話客服/行銷-2）	職場督導：馬漢忠 職場訪談員：張哲毓、曾雪惠、曾婉玉
100/05/18	進行第七個職場訪談--采金房美容 SPA	職場訪談員：曾雪惠、林宛

時間	工作項目	參與人員
	養生館（按摩-4）	璉
100/05/20	進行第八、九個職場訪談 ◆渣打銀行（電話客服/行銷-3） ◆愛社會創新客服中心（電話客服/行銷-4）	陳宛瑩、安靜嫻
100/05/24	進行第十個職場訪談-艾農生物科技有限公司（電話客服/行銷-5）	職場訪談員：陳怡如、黃堃樺
100/06/10	進行第十一個職場訪談-聖迪雅思個人工作室（按摩-5）	職場訪談員：曾雪惠、林宛璉
100/06/20	進行第十二個職場訪談-鴻源興科技有限公司（電話客服/行銷 65）	陳宛瑩、安靜嫻
100/06/22	進行第十三個職場訪談-台中市仁愛之家（電話客服/行銷-7）	陳宛瑩、安靜嫻
100/06/27	進行第十四個職場訪談-勁之源養生按摩會館（按摩-6）	陳宛瑩、安靜嫻
100/07/13	進行第十五個職場訪談-忠厚堂（按摩-7）	陳宛瑩、安靜嫻
100/07/15-20	彙整職場訪談結果	陳宛瑩、安靜嫻
100/07/21	第三次專家諮詢會議 ◆檢視訪談結果、 ◆討論資料分析架構 ◆研擬試用推行計畫 ◆討論職務再設計建議	專家學者：陳瓊玲、黃宜君、賀夏梅、阮文瑞、賴淑蘭 職場督導：蔡秀滿、馬漢忠 中心人員：王敏行、張瑋珊、陳宛瑩、安靜嫻
100/08/22-24	修改核心技能檢核表	陳宛瑩、安靜嫻
100/09/09	至台中啟明學校陪同職業輔導評量員試用核心技能檢核表	安靜嫻
100/09/30	討論核心技能檢核表使用狀況	陳宛瑩、安靜嫻
100/10/03	與靜宜大學推廣教育中心研商核心技能檢核表試用辦法	靜宜大學專案經理：王奕筑 陳宛瑩、安靜嫻
100/10/05	與彰化博愛服務中心研商核心技能檢核表試用辦法	彰化博愛服務中心職訓老師：黃淑娟

時間	工作項目	參與人員
		陳宛瑩、安靜嫻
100/11/03	至靜宜大學推廣教育中心訪談核心技能檢核表使用回饋與修訂建議	靜宜大學專案經理：王奕筑 陳宛瑩、安靜嫻
100/11/03	至彰化博愛服務中心訪談核心技能檢核表使用回饋與修訂建議	彰化博愛服務中心職訓老師：黃淑娟 陳宛瑩、安靜嫻
100/11/04	進行第十六個職場訪談-彰化縣勞工局服務台（電話客服/行銷-8）	陳宛瑩、安靜嫻
100/11/08	彙整核心技能檢核表試用回饋與修訂建議	王敏行、張瑋珊、陳宛瑩、安靜嫻
100/11/09	第四次專家諮詢會議 ◆檢視核心技能檢核表試用狀況 ◆修訂核心技能檢核表 ◆討論職務再設計之建議 ◆研擬核心技能檢核表未來使用方式	專家學者：陳瓊玲、黃宜君、賀夏梅、賴淑蘭 職場督導：蔡秀滿、馬漢忠 中心人員：王敏行、張瑋珊、陳宛瑩、安靜嫻
100/11/14	修改核心技能檢核表	陳宛瑩、安靜嫻
100/11/21-30	彙整第三期方案成果	張瑋珊、陳宛瑩、安靜嫻
100/12/14	至職訓局進行方案審查	張瑋珊、陳宛瑩、安靜嫻
100/12/22-23	修改第三期方案成果	陳宛瑩

## 主題探討 2-「建立視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表：以按摩、電話客服、聽打服務為例」

### 壹、緣起與目的

#### 一、研究緣起

我國自民國 69 年「殘障福利法」(我國現行之身心障礙者權益保障法前身)起明訂，非視覺障礙者不得從事按摩業；經過多次修法，本項規定仍持續保留至在民國 97 年頒佈之身心障礙者權益保障法，在第 46 條第 1 項前段中明確規定「非本法所稱視覺功能障礙者，不得從事按摩業」(身心障礙者權益保障法，2008)。民國 97 年行政院勞工委員會亦訂定「視覺功能障礙者從事按摩或理療按摩資格認定及管理辦法」，針對視覺障礙者從事按摩工作進行職業定義，並明確規範執業場所與相關行政事項(行政院勞工委員會，2008)。因此，按摩工作多年以來確實提供視覺障礙者一個就業的保障管道。

但司法院在 97 年 10 月 31 日針對該項法規做出解釋，認為隨著視覺障礙者的知識能力日漸提升、視覺障礙者可從事的工作選擇增加，以及三十多年來按摩工作未能提升視覺障礙者的社經地位，此等狀況違反了憲法第 7 條的保障平等權的旨意；同時認為，特定工作只限單一族群可從事，違反憲法第 15 條規定之人民工作權(邱大昕，2009)。因此該法令應自該解釋公佈之日起至遲於屆滿 3 年失其效力(司法院第六四九號解釋令，2009)。也就是說，自 2011 年 10 月 31 日起，按摩業將不再特定屬於視障者之職業，明眼人亦可從事按摩相關工作。

因此，因應 100 年 10 月 31 日起按摩開放非視障者從事後，對視障就業之各項影響，如何協助視障者多元化就業，將成為職業重建專業人員之挑戰。

儘管視覺障礙者如一般人有同樣機會從事各種職業，或透過環境的調整(如輔具、職務再設計等)便可能勝任，但職業重建專業人員常缺乏各項職業所需核心技能(包含對視覺功能的要求)之具體參考資料，較難提供視覺障礙者作為職業選擇的參考。

本中心將嘗試以目前視覺障礙者常從事之三種職業--按摩、電話客服(行

銷)、聽打服務，分析其職業所需之核心技能，建置相對應之核心技能檢核表，期待成為未來持續發展各項職業核心技能資料之開端。

## 二、研究目的

透過建立「視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表」，提供職業重建人員服務視覺障礙者時職業選擇檢索之參考使用，並作為未來發展其他職業類別核心技能之基礎。

## 貳、方法與過程

### 一、研究方法與步驟（中區職評資源中心，2011）

1. 收集相關文獻，發展以職業核心技能為基礎之分析架構。
2. 以上述之分析架構建立檢索表，作為訪談從業人員之依據。
3. 訓練訪談人員，規劃訪談職場並安排分組及訪談時間。
4. 預定從此 3 種職類（按摩、電話客服/行銷、聽打服務）中選定共約 15 個職場進行實地訪談、觀察及紀錄。每一職場將訪談 2-3 位職場實際從業人員。
5. 整理每一職類之訪談結果初稿，邀請 3-5 位專家及實際從業人員共同檢核，並針對視覺障礙者若從事該職類所需輔具或職務再設計等調整進行討論。
6. 彙整上述之訪談及相關資料，完成按摩、電話客服（行銷）、聽打服務 3 種職類之核心技能檢核表，提供職業重建人員作為參考。
7. 邀請 3-5 位職業重建人員試用檢核表，提供相關回饋及修訂意見。
8. 提出未來對於發展其他職業類別核心技能架構之建議。

### 二、研究過程

本研究於 1/25、3/9、7/21、11/9 進行四次專家諮詢會議（附件 1-1~1-4），於 3/3、4/21 進行二次職場訪談督導會議（附件 2-1~2-2），並經過多次研究小組內部討論會議、試用結果訪談討論等過程，

#### （一）文獻分析

依據研究主題，以「視覺障礙者之就業」、「核心技能、工作分析表」、「按摩」、「電話客服」、「聽打服務」等主軸，蒐集並閱讀國內外相關研究報告、網路資源等文獻資料。

## 1. 視覺障礙者就業概況

依據 2010 年由行政院勞工委員會年進行的視覺障礙者勞動狀況調查可得知以下勞動資訊，截至 2010 年 3 月，我國 16 歲至 64 歲視覺障礙者有 28,453 人，依據調查結果推估，勞動力人數為 9,427 人（占 33.1%）。

視覺障礙者從事主要從事行業前三項為「其他服務業（占 30.3%）」、「製造業（占 14.9%）」、「批發及零售業（占 8.4%）」，職業別以「服務工作人員及售貨員」占 38.1% 為最多、「非技術工及體力工」占 16.6% 為第二、「事務工作人員」占 16.0% 次之。整體而言，以按摩師占 26.0% 最高、行政人員占 8.9%、再者為技術員及助理專業人員占 8.1%。

由以上調查結果可以知道，按摩工作仍是我國視覺障礙者最主要從事的工作之一。因此，就業政策的變動，勢必對視覺障礙者的工作機會與權益帶來相當的衝擊與影響。為因應這樣的狀況，政府相關部門正積極地研議各項相關保障視覺障礙者就業措施，以及開拓按摩以外的就業領域；可以想見，如何協助視障者多元化就業，找到適合視覺障礙者從事的工作，將會是我國職業重建專業人員未來的重要挑戰。

因此，主管身心障礙者就業服務之行政院勞工委員會職業訓練局選定視覺障礙者常從事的三種職業-按摩、電話客服/行銷、聽打服務，期待可以透過建立這三種職業的核心工作技能，讓職重個管員未來在協助視覺障礙者找尋合適的工作時，能夠在瞭解身心障礙者就業的目標及能力優弱勢之後，與已建立之工作技能要求進行比較與配對，期待順利找到與身心障礙者能力相符之職業，一方面減少探索及嘗試的時間，也同時增加身心障礙者與該工作之適配性，最終達到成功就業、穩定工作的目標，而這也是本次研究方案的首要任務。

## 2. 職業定義

參考視覺功能障礙者從事按摩或理療按摩資格認定及管理辦法（行政院勞工委員會，2008）、行政院勞工委員會職業訓練局職業分類資訊查詢系統及目前就業市場狀況，將研究之職業定義為：

- (1) 按摩--運用輕擦、揉捏、指壓、扣打、震顫、曲手、運動及其他特殊手技，為他人緩解疲勞、舒緩疼痛，協助顧客恢復身體健康。

(2) 電話客服(行銷)--透過電子通訊設備進行各項顧客服務或銷售服務。現在客服中心可分成 inbound(電話接聽)與 outbound(打出電話)兩種性質,前者即傳統客服的定義,包含電話接聽、提供諮詢服務等,後者包含電話行銷、民意或使用滿意度調查、催收等業務。

(3) 聽打服務--將影音資料利用電腦處理相關設備轉譯為文字檔案。

## (二) 建立職場訪談表

在社區化就業服務過程中,為了增加就業服務員對於身心障礙者能力以及工作要求之媒和,於社區化就業服務工作手冊中(2002)訂定了「案主/工作配對檢核表」,透過分個別分析該工作與該身心障礙者之功能性學科能力、工作表現、工作態度、社會能力等向度,進行比對,並從中找出問題項目,以協助就業服務員訂定輔導策略。另外,也為了協助就業服務員瞭解工作的流程及所需工具,以帶領身心障礙者用清楚且快速的方式熟悉工作,訂定了「工作流程分析表」;其中分別表列工作項目、工作位置、操作程序及所佔工時等向度,以有系統且步驟化的方式呈現工作流程。

在 98 年,中區職評資源中心於探討職業輔導評量於庇護性職場的應用分析過程中,根據職場工作要求與特性,參考「案主/工作配對檢核表」與「工作流程分析表」,進行實地的表格運用與調整。分析結果顯示此二表有助於職業重建相關人員瞭解工作、並協助身心障礙者順利適應工作(中區職評資源中心,2009)。

依據上述文獻資料結果,本次研究嘗試用已累積研究經驗之工作分析相關表單為基礎,經過職場試訪談並於第二次專家諮詢會議進行討論與調整,建立職場訪談表(附件 3)以進行後續之三個職業共十五個職場之資料分析,期待可以將分析結果彙整成可以讓職業重建相關人員能夠實際運用之檢核表單。

## (三) 進行職場訪談員訓練及建立督導機制

確定職場訪談內容後,邀請有豐富身心障礙工作職場工作分析之資深職業輔導評量員擔任職場訪談督導,以協助後續職場訪談之進行與訪談結果修訂(可參閱督導邀請公文)。

並且招募中部地區有實務職業重建服務相關工作經驗之職業輔導評

量員及身心障礙就業服務員（可參閱訪員邀請公文），於 3/12 進行為期 3 小時之職場訪談員訓練。於訪員訓練會議中，針對職場訪談表之內容向度與評分標準進行逐項說明與討論，取得訪談員間共識，以確保研究者間一致性（訪員訓練內容/督導制度及訪員背景，請參考附件 4）。

每位訪員進行的第一個職場訪談，皆須由職場訪談督導進行陪同；訪談後由訪談員進行職場訪談表填寫，交由督導審核，共同討論訪談資料內容；完成後再由督導與本方案小組成員定期討論訪談結果，逐步掌握訪談進度與確保結果品質。

#### （四）進行職場訪談

##### 1. 職場調查

依據文獻分析結果及第一次專家諮詢會議之建議，並考量國內視覺障礙者就業現況與就業市場分佈，開拓可訪談之職場：

- （1）在第一次專家諮詢會議中，專家委員訂定以一般職場為主，搭配有代表性的視障職場，共計 15 個。
- （2）並且考量職場多元性，按摩可包含個人工作室、受雇於他人的按摩工作、按摩小站或集中就業的按摩職場等，電話客服可參考政府單位的諮詢專線，例如：台中市 1999 專線、健保局諮詢專線等，行銷則以電話行銷為主，聽打服務可以至中華民國無障礙科技發展協會進行訪談。
- （3）為進行可訪談之職場開拓，訂定「職場採訪合作說明」（附件 5），於該說明書內解釋本次研究進行目的與方法，希望職場提供的協助與內容，並基於遵守研究倫理規範，訂有詳細的資料保密原則。
- （4）有可能接受訪談之職場屬性分析及調查結果如附件 6。

##### 2. 職場訪談結果

依據前項可訪談之職場調查結果，配合受訪職場主管及工作人員時間，以及職場督導與訪談員之工作分配，從 3 月份起至 11 月，共完成 16 家職場之訪談，並完成職場訪談資料登錄，其中按摩職場共計 7 家、電話客服/行銷職場共計 8 家、聽打服務 1 家，基本資料如表一：

職業	職場名稱	地點	受訪者	訪談員	訪談結果
按摩	自然經絡養生會館	台中市	經理、技術長、	蔡秀滿、馬漢忠、陳	3/1 完成

表一・完成之職場訪談基本資料

職業	職場名稱	地點	受訪者	訪談員	訪談結果
			按摩師	宛瑩、安靜嫻	
	國光理療按摩中心	台北市	負責人兼按摩師	陳宛瑩、安靜嫻	3/31 完成
	台中愛心家園按摩小站	台中市	負責人兼按摩師	蔡秀滿、曾雪惠、張哲毓	3/21 完成
	勁之源養生會館	彰化市	按摩師	陳宛瑩、安靜嫻	6/27 完成
	忠厚堂	台中市	負責人兼按摩師	陳宛瑩、安靜嫻	7/13 完成
	采金房美容 SPA 養生館	彰化市	負責人兼按摩師	曾雪惠、林宛璉	5/18 完成
	聖迪雅思個人工作室	和美鎮	負責人兼按摩師	曾雪惠、林宛璉	6/10 完成
電話客 服/行 銷	台山采茶葉銷售公司	台中市	負責人	馬漢忠、楊育誠、林宛璉	3/21 完成
	艾農生物科技股份有限公司	彰化縣	負責人	陳怡如、黃堃樺	3/21 完成
	鴻源興科技有限公司	台中市	經理	陳宛瑩、安靜嫻	5/24 完成
	台中市立仁愛之家	台中市	組長	陳宛瑩、安靜嫻	6/20 完成
	彰化縣勞工局服務台	彰化縣	專案人員	陳宛瑩、安靜嫻	11/04 完成
	台中市 1999 專線	台中市	專案人員	張哲毓、曾雪惠	6/22 完成
	渣打銀行	台北市	專案經理	陳宛瑩、安靜嫻	5/12 完成
	愛社會創新客服中心	新北市	專案老師	陳宛瑩、安靜嫻	5/20 完成
聽打服 務	中華民國無障礙科技發展協會	台北市	業務負責人 視障工作者	陳宛瑩、安靜嫻	4/2 完成

這 16 家職場屬性分析如附件 7，並完成共 16 份之職場訪談資料，之後依據專家諮詢會議之建議，採取以下之共同原則進行訪談結果分析。

1. 該項能力描述無職場選擇，予以刪除。
2. 若該項能力之描述有層級之差異，以最低入門標準為主，若原本訪談資料同時選擇兩種能力層級，只保留低能力、刪除高能力。
3. 若該項能力之描述為同時需要或可並存，同時保留。
4. 各項描述修改為以該職場需要之描述口吻。
5. 若該項能力為該職場特有的能力，則列入本職場所需之特定能力。

依據此原則分析所有訪談資料，分析過程中發現，按摩其中一家職場

之工作內容與本次研究主題間有落差(采金房美容 SPA 養生館),因此不納入分析結果中。

之後經過研究小組多次內部討論修訂,形成三個職業試用之核心技能檢核表,如附件 8-1~8-3。

#### (五) 彙整職場訪談結果、彙整職務再設計之建議

上述 16 項職場訪談資料中,其中一家按摩職場因其工作內容及訪談結果與研究目的有落差,因此並未納入資料分析當中,因此依據第三次專家諮詢會議討論之分析架構,彙整及分析三個職場之訪談結果,並持續討論訪談結果,以及針對 3 個職業討論職務再設計之建議。

由於訪談過程中亦發現,視覺障礙者在進行部分工作上,若有職務再設計之協助,將能夠有效發揮工作能力、提升工作成效,因此於第三次及第四次專家諮詢會議中,依據職場訪談結果邀請專家委員提供職務再設計之建議,包含就業輔具、改善職場工作環境、調整工作方法、交通協助等四大面向,彙整如附件 9,提供給未來檢核表試用人員或職業重建人員之參考。

#### (七) 修訂工作技能檢核表並進行試用

依據第三次專家諮詢會議討論之建議,修訂試用之核心技能檢核表。並邀請中部地區正在服務有意從事此三職業之視覺障礙者其職業重建個案管理員、職業輔導評量員及就業服務員,試用核心技能檢核表,共計有 1 位職業重建個案管理員、1 位職業輔導評量員、2 位就業服務員、2 位職業訓練相關人員共計 6 人協助工作技能檢核表之試用。

#### (八) 依據試用結果與回饋修訂核心技能檢核表

於上述人員試用核心技能檢核表後,由本方案研究人員進行試用結果之訪談,討論試用過程中遇到的狀況以及未來修訂之建議,於第四次專家諮詢會議中針對試用人員之建議與回饋修訂核心技能檢核表。

## 參、發現與建議

本研究於 11 月底完成全部研究。研究結果與發現如下：

### 一、研究結果與發現

#### (一) 核心技能檢核表之試用狀況與相關建議

完成試用之核心技能檢核表,於 9~11 月,邀請正在服務有意從事

此三職業之視覺障礙者之職業重建相關人員，包含 1 位職業重建個案管理員、1 位職業輔導評量員、2 位就業服務員、2 位職業訓練相關人員共計 6 人，於不同之職業重建服務階段中使用工作技能檢核表，檢核視覺障礙者是否已具備職場能夠立即僱用之能力。

為檢驗檢核表之使用者間一致性，其中有兩位視覺障礙者其職重建個案管理員與就業服務員有同時填寫本檢核表，研究小組亦針對填寫結果進行檢核，發現兩者填寫之結果一致比例約為 90%，填寫結果不相同之項目，係因於是否使用輔具以達成該項能力之認定不同，若經使用輔具，該服務對象便具備該項能力，則一致比例則為 100%。

於試用之後，由方案研究人員與試用之職業重建相關人員進行訪談，除了瞭解填寫過程外，亦針對表單填寫、各項能力標準等提供建議，並進一步瞭解本核心技能檢核表對於其服務過程中之使用效益。

訪談結果顯示詳如附件 10。整體而言，除了需花費約 40 分鐘時間詳細填寫、稍微費時之外，受訪人員皆表示本檢核表能夠有效協助他們更進一步瞭解服務對象是否已準備從事此三種職業之能力，並能夠從中擷取有效訊息作為提供服務之參考依據，因此本核心技能檢核表具有良好的使用效益。

而試用者均同時提及，協助視覺障礙者就業，需同時考量許多面向，例如：服務對象之能力與經驗、各項支持資源、各職場文化與特色、就業市場需求等，因此本檢核表非評斷一位視覺障礙者能否成功從事該工作之唯一依據。

## （二）完成核心技能檢核表

依據職業重建人員協助試用本檢核表後之建議，於第四次專家諮詢會議中再次討論與修訂檢核表內容，除增加使用說明外，亦再次針對各職業之特性調整各項能力標準，以期更為貼近實際職場之現況。

至此，已經過專家學者多次討論及職業重建人員協助試用，其中由於電話客服/行銷等職場中 in-bound 及 out-bound 兩種類型之工作所需能力重點有所不同，因此分別建立 in-bound 及 out-bound 兩種核心技能檢核表，因此共修訂完成四個核心技能檢核表如附件 11-1~11-4，這亦是未來可廣泛使用之按摩、電話客服/行銷、聽打服務之核心技能檢核表。

本次研究建立之核心技能檢核表，與現在職業重建人員使用之案主/

工作配對檢核表（表 3-1）之主要差異在於，本核心技能檢核表所列能力標準為多家職場要求之綜合結果，不論是各項能力之描述或所列標準皆是專屬於視覺障礙者之特質或工作狀況，因此可讓服務視覺障礙者之職業重建相關人員在服務過程中有專屬於視覺障礙者的服務參考資料，且可針對尚未符合的部分擬定相關輔導方向與策略。

## 二、研究建議

本方案於 10/19，接受職訓局審查，委員針對部分內容提供建議，相關說明及修正內容可參考附件 12。

針對本次研究結果核心技能檢核表之使用方式與效益，以及參考本次研究結果與經驗於未來建立其他種職業之核心技能檢核表，提出下列說明與建議：

### （一）核心技能表之使用方式與效益

核心技能檢核表建置完成後，便期待能夠讓職業重建相關人員於服務視覺障礙者時使用，主要是用以進行職業選擇檢索、瞭解支持輔導項目與策略。

結合中區職評資源中心研發之職業重建個案管理服務手冊之「身心障礙者職業重建個案管理服務流程」（中區職評資源中心，2011），於不同職業重建服務階段中使用本檢核表將有不同之使用效益，詳細內容請參考附件 13，摘要如下：

1. 晤談/評量階段：檢核結果可協助職業重建個案管理員判斷服務對象是否能夠立即就業、是否需要再訓練或給予支持，或者需要進一步評量。
2. 轉介評量階段：職業輔導評量員可針對檢核結果中尚未符合之項目與職業重建個案管理員討論以擬定評量重點。
3. 擬定職業重建計畫階段：協助職業重建個案管理員依據檢核結果擬定職業重建目標。
4. 就業前準備或就業安置階段：協助職業重建相關人員提供就業相關服務。

另外，由於本次研究訂定之能力標準為受訪職場之共同標準，亦鼓勵未來使用之人員，可依據該地區職場特性增減能力項目之「四、本職場所

需之特定能力」，以更為貼近職場現況與需求。

## (二) 發展其他職業技能檢核表之建議

透過本次建立按摩、電話客服/行銷及聽打服務等三種職業之核心技能之研究過程，反思本次研究之限制，針對未來進一步研究或發展其他職業之技能檢核表，提供以下建議：

### 1. 表單內容之建立：

- (1) 由於本次研究形成之三個之核心技能檢核表之能力項目為彙整多筆資料後之結果、為該職業專屬之共同能力標準，因此未來若欲發展其他職業之核心技能檢核表，建議可同時參考社區化就業服務工作手冊（2002）之「案主/工作配對檢核表」、中區職評資源中心（2008）研發之工作分析表單，以及參考其他行之有年、資料豐富之職業介紹相關網站（例如：O\*NET On-Line）職業分析之結果，多方比對以訂定該職業之所需核心技能與標準。
- (2) 本次研究訂定之能力標準為受訪職場之共同標準，然而試用結果亦發現，各職場仍有許多獨特之能力項目與標準；因此，未來若欲建立其他職業之檢核表，可鼓勵使用者自行參酌各地職場屬性、特質或文化，訂定專屬之工作技能檢核表，以更為貼近該職場之特性與所需。

### 2. 職業及職場選擇：

- (1) 依據 2010 年由行政院勞工委員會年進行的視覺障礙者勞動狀況調查結果，製造、批發及零售、事務工作、非技術及體力工等，亦是目前我國視覺障礙者常從事之職業，因此未來亦可針對這些職業進行進一步之瞭解。
- (2) 同一職業中，各職場實際工作狀況或能力需求具有多樣差異，研究過程中較難以涵蓋所有職場之需求與狀況，而且部分職業之職場有限或取得不易，例如：目前我國有提供視障者從事聽打服務且願意協助訪談之聽打服務職場僅中華民國無障礙科技發展協會一處，又部分職場為保全其商業機密、難以提供職場訪談機會；因此建議，未來建立過程中，可多方考量職場屬性、地域分配、受訪職場取得便利性等，

以期充分涵蓋職場現況。

## 肆、參考資料

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心（2011）。**建立視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表：以按摩、電話客服、聽打服務為例會議記錄**。內部資料。

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心（2009）。**「職業輔導評量於庇護性職場的應用分析」成果報告**。內部資料。

身心障礙者權益保障法（2008）。2008年12月18日，取自  
<http://sowf.moi.gov.tw/05/news/news-960716.htm>。

行政院勞工委員會（2008）。**視覺功能障礙者從事按摩或理療按摩資格認定及管理辦法**。

邱大昕（2009）。**被忽略的歷史事實：從視障者工作演變看大法官釋字第六四九號解釋**。社會政策與社會工作學刊，13（2），55-86。

司法院釋字第六四九號解釋令（2008），2008年10月31日，取自：  
[http://www.judicial.gov.tw/constitutionalcourt/p03\\_01.asp?expno=649](http://www.judicial.gov.tw/constitutionalcourt/p03_01.asp?expno=649)。

行政院勞工委員會（2010），**視覺障礙者勞動狀況調查報告**，行政院勞工委員會，台北市。

行政院勞工委員會職業訓練局（2002）。**社區化就業服務工作手冊**，2002年9月，行政院勞工委員會，台北市。

職業分類資訊查詢系統，行政院勞工委員會職業訓練局，網站：  
<http://www3.evta.gov.tw/odict/srch.htm>。

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心（2011）。**「發展職重建個案管理服務之行動計畫」其中報告**。內部資料。

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理

中部地區區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網

## 「建立視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表：以按摩、電話客服、聽打服務為例」

### 第一次 專家諮詢會議 會議記錄

一、時間：100 年 1 月 25 日(二) 9：00-12：00

二、地點：中區身心障礙者職業輔導評量資源中心 會議室

三、與會人員：如簽到表

四、會議內容

#### (一) 方案簡介與進行步驟報告

說明：針對本方案之源起、及預定之研究進行步驟，提請討論。

討論內容：

1. 職場資料收集方式並不僅限於訪談，應還包含觀察、討論等，因此研究流程中應詳細說明資料收集方式及步驟，以及所需之工具。
2. 中區職評資源中心過去發展的建立庇護工廠入場指標之相關表格是一個可以作為發展本次研究像度的基礎，因此先以建立庇護工廠入場指標當中的工作分析及能力檢核等架構之表單做為建立本次職場訪談之基礎。
3. 先選定一個具有代表性的視障者工作職場，以上述表單進行職場試訪及表格試填，並從中累積經驗，訂定合適的資料收集向度及方式，再依據試填結果修訂相關表格及方式。因此，整體工作時程安排宜再調整，增加緩衝及討論時間。

#### (二) 訪談職場規劃討論

說明：針對預定訪談三種職業--按摩、電話客服（行銷）、聽打服務共 15 個職場之初步規劃，提請討論。

討論內容：

1. 訪談職場訂定以一般職場為主，搭配有代表性的視障職場，共計 15 個。
2. 考量職場的多元性，按摩可包含個人工作室、受顧於他人的按摩工作、按摩小站或集中就業的按摩職場等，電話客服可

參考政府單位的諮詢專線，例如：台中市 1999 專線、健保局諮詢專線等，行銷則以電話行銷為主，聽打服務可以請教無障礙科技發展協會。

3. 職場收集可透過各地就業服務站、專案單位及縣市政府等管道進行了解，徵詢可訪談之職場。

### (三) 訪員工作手冊（草案）討論

說明：訪員為本方案之重要研究執行者，針對訪員之招募與方案成員權利義務等，提請討論。

討論內容：

1. 為訂定明確的資料收集架構及方式，中心方案人員及兩位督導先選定一個有代表性的職場，以現有的資料向度進行收集，經過修訂及討論後，再依此訂定訪員訓練方式及相對權利義務。
2. 訪員在資料收集過程中，宜隨時與督導保持聯繫，以確定資料收集之正確性。
3. 訪員分組待職場皆確定之後再依據訪員專長進行分配。

### (四) 職場訪談索表討論

說明：已參考相關資料，草擬於職場訪談使用之核心技能檢索表，提請討論。

討論內容：

1. 資料收集可以分為職場基本資料、工作流程分析（含所需能力簡述）、基本就業能力及具備之工作技能等分析類別。
2. 在第一個職場資料分析過程中，可試著列出已具備立即工作之能力、以及可接受職業訓練之能力等兩部分，以詳細呈現該職場核心技能之標準。

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理  
中部地區區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網

「建立視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表：以按摩、電話客  
服、聽打服務為例」

第二次 專家諮詢會議 會議記錄

- 一、 時間：100 年 3 月 9 日(三) 14：00-16：30
- 二、 地點：中區身心障礙者職業輔導評量資源中心 會議室
- 三、 與會人員：如簽到表
- 四、 會議內容

(一) 第一個職場試訪結果討論

說明：依據第一次專家諮詢會議建議，以本中心過去發展的建立庇護工廠入場指標之相關架構及表格為基礎，已完成第一個職場資料收集（自然經絡養生會館），並依據資料收集結果調整資料架構及表格內容（附件 1），邀請與會人員共同檢視，並持續修訂資料收集架構及表格內容，以利後續研究之進行。

討論內容：

1. 將理療按摩師之職位名稱（表二）修正為按摩師。
2. 為符合適用於三種職業之能力分析表（表三），建議可調整成兩部分—◎可立即工作之能力標準、◎可被僱用之能力標準。
3. 可接受本職業基礎職訓之能力要求部分，建議從實際訪談彰化博訓或愛盲職訓來彙整收集成進入職訓之能力標準。
4. 工作流程分析（表二）與工作能力分析表（表三）可相互對照，工作流程步驟越清楚明確，所需能力之描述就越詳盡，所需能力可參照表三之能力描述選項填寫。
5. 工作能力分析表（表三）各項能力描述修訂，經專家學者討論決議，將參照中區職評資源中心用以「探討職業輔導評量於庇護性職場的應用分析」方案之工作分析表單還原文字敘述

(二) 訪談職場調查結果討論

說明：預定訪談三種職業--按摩、電話客服（行銷）、聽打服務共 15 個職場，已連結各項資源並提出研究合作邀請（附件 2），針對職場數量及其屬性，以及職場數仍有不足之職場，提請討論。

討論內容：

1. 目前已蒐集到之訪談職場多為視障者任職之場所，職場訪談數不足部分，建議另增闢忠義堂與彩金房美容館之一般職場提供給訪談員進行訪談。
2. 增加電話行銷職業，已委請訪談員聯繫到一家茶葉電話行銷。
3. 建議可增加彰化縣政府服務台作為可替換之職場。

### （三）訪員訓練討論

說明：訪員為本方案之重要研究執行者，依據第一個職場資料收集經驗及訪員工作背景，預計於 3 月 12 日上午進行訪員訓練會議（附件 3），針對訪員訓練內容，提請討論。

討論內容：

1. 職場訪談主要目的在整理出雇主可接受之能力標準，所以訪員訓練暫時不增加視障者障礙特質之課程介紹。
2. 訪員訓練訂於 3 月 12 日早上 8：30 進行。

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理  
中部地區區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網

「建立視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表：以按摩、電話客  
服、聽打服務為例」

第三次 專家諮詢會議紀錄

- 一、 時間：100 年 7 月 21 日(四) 9：30～12：00
- 二、 地點：中區身心障礙者職業輔導評量資源中心 會議室
- 三、 與會人員：王敏行主任、黃宜君老師、陳瓊玲老師、賀夏梅老師、阮文瑞老師、賴淑蘭老師、蔡秀滿督導、馬漢忠督導、安靜嫻、陳宛瑩

四、 會議內容

(一) 方案進度報告

說明：

- 1. 截至 7/20 日，已完成 14 個職場訪談，結果如附件 1。
- 2. 依照原訂研究計畫，預計於 7 月邀請專家及實際從業人員共同檢核訪談結果，形成核心技能檢核表，並討論視障者從事該工作所需之職務再設計。預計 8-9 月邀請職業重建人員試用完成之檢核表，並提供修訂建議。

結論：略

(二) 三種職類之職務再設計討論。

說明：為協助視障者將來從事本次研究的三個職業時能夠克服障礙帶來的不便，針對這三個職業的職務再設計之一般建議，提請討論（附件 2）。預計這些建議將作為後續邀請職重人員試用時的職務再設計之參考依據，試用時若有需要，將會再邀請專家學者針對服務對象及職場之需求進行個別化的職務再設計之討論。

結論：

- 1. 按摩之職務再設計建議：在職場工作改善部分，針對低視能視覺障礙者，宜將物件或區域標誌加大清楚標示並提高對

比色；而全盲視覺障礙者則宜將區域地面材質作變化，以易於區辨。

2. 電話客服與行銷之職務再設計建議：在就業輔具部分，針對低視能視覺障礙者，宜加入放大鏡、擴視機以放大字體利於視覺搜尋資料及閱讀；而全盲視覺障礙者建議增加有聲 window 軟體及盲用電腦點字觸摸系統輔助。
3. 聽打服務之職務再設計建議：在調整工作方法部分，建議低視能視覺障礙者學習無字形概念之無蝦米輸入法，以增強打字速度。

### (三) 訪談資料初步結果分析架構與方式討論

說明：

1. 在職場資料收集完成後，需形成技能檢核表以作為後續試用之依據，針對分析架構，詳見附件 3。
2. 未來預計的使用方式：依據項目勾選服務對象之能力現況，對於分析結果將來可以如何運用在試用計畫中，初步擬以形成分別「具備可直接就業之能力」與「仍須接受訓練以符合職場標準」等兩種使用結果之建議，針對其他建議，提請討論。

結論：

1. 為避免混淆，經決議將「選擇本項能力為低標準之職場」改成「可僱用的標準」去除「選擇本項能力為高標準之職場」欄位，因應自然養生會館職場能力需求而增加「職訓」之能力標準。
2. 一、獨立生活能力 3.交通能力改為獨立上下班。
3. 一、獨立生活能力 5.購物能力部分—由於目前僅分析出兩家按摩職場之工作能力，尚不足以判斷是否不需或需要具備購物能力，因此建議再蒐集其他職場之特定要求。
4. 一、獨立生活能力 1.衛生習慣，建議納入五、工作行為之 15.儀容衛生做說明。

### (四) 邀請職重人員試用計畫

說明：依照原訂研究計畫，預計 8-9 月將邀請職業重建人員試用完成之檢核表，並提供修訂建議。針對試用計畫，提請討論，詳如附件 4。

結論：

- 1.建議增加職訓班為核心技能檢核表之適用對象，是否有利於初期入訓學員的篩選與建構輔導策略及在實際受訓期間評估學員學習狀況等等（如：盲人重建中心、彰化博愛職訓中心、宜蘭日光盲人重建中心）

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理  
中部地區區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網

「建立視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表：以按摩、電話客  
服、聽打服務為例」

第四次 專家諮詢會議紀錄

- 一、 時間：100 年 11 月 9 日(四) 9：30～12：30
- 二、 地點：中區身心障礙者職業輔導評量資源中心 會議室
- 三、 與會人員：王敏行主任、黃宜君老師、陳瓊玲老師、賀夏梅老師、  
賴淑蘭老師、蔡秀滿督導、馬漢忠督導、張瑋珊、安靜嫻、  
陳宛瑩
- 四、 會議內容

(一) 核心技能檢核表修訂內容，及職業重建相關人員試用後之回饋建議。

說明：

3. 參考第四次邀請專家會議之建議，調整工作能力分析表。
4. 依據結訪談果，針對各項能力之「可被僱用之能力標準」擷取其共同低標，形成核心技能檢核表，詳如附件 1。
5. 在 9.10 月，已參考第四次專家諮詢會議之建議，邀請業重建人員試用完成之按摩及電話客服之核心技能檢核表，並收集相關建議，如附件 2。
6. 針對核心技能檢核表及相關建議，提請討論。

結論：

◎ 修正工作技能檢核表－聽打服務

1. 基本工作能力之（一）功能性學科能力 2.項目之所需能力標準宜修正為：能透過語音播報、聽觸摸及放大字體等方式自行閱讀語文標誌、標語、短文；3.項目書寫能力之所需能力標準宜修正為打字以何種輸入法呈現。
2. 基本工作能力之（二）基本認知能力 4.項目之所需能力標準刪除觸覺文字。
3. 基本工作能力之（二）基本認知能力 7. 項目之所需能力

為能理解國、台語、英語複雜句子。

4. 建議將訪談之工作分析步驟加入在四、本職場所需之特定能力中清楚描述所需能力，如：「使用何種電腦軟體」、「打字速度及正確率。」等等。

◎ 工作技能檢核表－電話客服/行銷

1. 在一、基本工作能力（一）功能性學科能力 2. 閱讀能力項目、（二）基本認知能力 7. 語言理解能力 8. 表達能力之所需能力標準之敘述，建議在文字上能夠再描述清楚。
2. 本職業之核心技能應包含一重視口語的表達能力、語氣（調）。
3. 二、一般工作技能項目 5. 意指針對工作方面是否能注意工作安全，所需能力標準第一點，建議修改為多次叮嚀，可注意職場安全。
4. 一、基本工作能力；二、一般工作技能及三、工作行為大都為描述該職業之一般所需技能，若有針對本職場較為特定之能力，建議應統整歸類在四、本職場所需之特定能力加以陳述及說明。

◎ 工作技能檢核表－按摩

1. 在一、基本工作能力（二）基本認知能力 2. 時間觀念宜修正為 b. 能控制時間的開始與結束 c. 能安排時間，選擇工作的優先順序。
2. 二、一般工作技能之 7. 工作速度/產量項目建議在職場立即僱用之所需能力標準敘述中加入 d. 可接受職業訓練的標準文字說明。
3. 三、工作行為之 13. 特殊行為項目，建議應註明何種特殊行為（如：不自主行為、自言自語或不自主搖頭等）。

（二）三種職類之職務再設計討論。

說明：在第三次專家諮詢會議中委員已針對部分職務再設計內容提供建議，並參考受訪之職場提供之職務再設計內容，彙整職務再設計建議，詳如附件 3。針對職務再設計之多元可能性，提請討論。

結論：

- 1.聽打服務之就業輔具一點字觸摸系統修正為點字觸摸顯示器。
- 2.聽打服務之改善職場工作環境—增加照明設備。
- 3.增加交通方式之類別—如：需視力協助員協助、搭乘復康巴士等。

(三) 工作技能檢核表使用流程討論。

說明：綜合職場訪談結果及試用結果，初步擬定工作技能檢核表使用步驟及其使用效益，詳如附件 4，針對未來使用及後續研究之建議，提請討論。

結論：

- 1.利用訪問職場的家數，來確立核心技能的比重要項，列入量化統計。
- 2.使用檢核表前，應先對服務對象進行晤談評量，釐清服務對象之意願，透過各種評估方法瞭解其興趣及工作潛力然後再進行核心技能檢核。
- 3.使用檢核表後之結果，若符合各項能力標準，則可立即進入職場就業，若部分能力未能符合標準則可擬定輔導策略，加強輔導；如，建議服務對象可先進入職業訓練以培養工作技能等。

(四) 其他—調整文字敘述（如：需與須）、表格線條之一致性；三種職業標題統一（工作技能檢核表／工作核心能力分析表）

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理  
中部地區區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網

「建立視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表：以按摩、電話客  
服、聽打服務為例」

第一次 督導討論會議 會議記錄

一、 時間：100 年 3 月 3 日(二) 17：30-19：30

二、 地點：中區職評資源中心 會議室

三、 與會人員：如簽到表

四、 會議內容

(一) 目前訪談進度說明

討論內容：

1. 目前已完成第一個職場「自然經絡理療養生會館」之訪談與訪談結果初步彙整，再請督導給予建議。
2. 已陸續著手後續訪談職場之聯繫與規劃，預計按摩 7 家、電話客服/行銷 7 家、聽打服務 1 家，詳細資料將於 3 月 9 日之第二次專家諮詢會議中進行討論。

(二) 已完成之訪談內容討論

討論結果及修改內容如下：

1. 表二·工作流程分析

(1)「表二·工作流程分析」應該是最為完整的該項工作需要的能力描述，因此建議將原本的「工作/能力要求」更改為「所需能力」，並且需要將「表三·基本能力分析」及「表四·工作技能分析」中所提及的全部能力彙整至表二當中，做前後對照及簡述其所涵蓋之工作能力。

(2)在按摩工作項目中所需之能力，應是撰述執行按摩所需的工作能力，例如：手功能、上肢功能，各項按摩手法可填寫在備註或是「表四·工作技能分析」當中「工作技能」之其他欄位。

2. 表三·基本能力分析 及 表四·工作技能分析表

(1)為了研究後續邀請職重人員試用本表單之所需，建議將現在所列之「能力需求/案主能力」標題調整為可分別陳述工作要求之

標準、接受本職場訓練及接受本職業職訓之標準之呈現方式，以利職重人員判斷服務對象是具有可立即從事該工作之能力，亦或是達可接受該項職業訓練之能力標準。

- (2)基本能力與工作技能二詞不易區分，且都屬於從事該工作所需之工作能力，因此建議兩個表單可以合併，改成以下五個大向度：獨立生活能力、基本工作能力、一般工作技能、專屬該職業所需之技能、工作行為。
- (3)各項能力可加上文字說明，以更加呈現該職場的特性：
  - ⊕在功能性學科能力之閱讀能力，其他這一選項可加上「以MP3或其他方式自行閱讀」。其餘能力之其他這一選項亦可加上文字說明。
  - ⊖生理功能要求之感官功能：可在各種感覺辨別後加以說明需要聽覺辨別什麼內容，例如：可觸覺辨別肌肉狀態或張力。
- (4)其他更動部分如下：
  - ⊕上肢體活動增加需上肢粗大動作（如：舉高、伸直、彎曲、旋轉等）。
  - ⊖下肢體活動修改為僅需在區域內坐或站及可自行進出內外。
- (5)修改後之第一個職場訪談結果詳見第二期成果總附件。

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理  
中部地區區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網

「建立視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表：以按摩、電話  
客服、聽打服務為例」

第二次 督導討論會議 會議記錄

- 一、 時間：100 年 4 月 21 日(四) 9：30-12：00
- 二、 地點：伊甸基金會中區服務中心 討論室
- 三、 與會人員：如簽到表
- 四、 會議內容

(一) 目前訪談進度說明

1. 至四月底，總共已完成 4 個職場訪談，按摩 2 家（國光專業理療中心—安靜嫻/陳宛瑩、台中愛心家園按摩小站—曾雪惠、張哲毓），電話行銷 1 家（台山采茶葉銷售—楊育誠、林宛璉），聽打服務 1 家（中華民國無障礙科技發展協會—安靜嫻/陳宛瑩）。
2. 以六月中完成所有職場訪談為進度目標。

(二) 已完成之訪談內容討論

1. 台山采茶葉有限公司
  - I. 工作流程分析中，該職業的核心工作任務應是打電話並推銷，因此該部分的工作分析可以將工作步驟分析更為精確，以對核對出需要的工作技能為何。例如：聽覺辨別、社交能力、表達能力等部分。
  - II. 由於該職場為一般職場、亦從未僱用過身心障礙者，因此以一般職場之要求撰寫工作能力分析即可。
  - III. 部分該職業需具備的專業知識或能力，宜加註說明，例如：茶葉活性、泡茶程序等，若有必要需列入「本職場所需之特定能力」。
  - IV. 其他修改或調整內容請參考修改後之職場訪談結果。
2. 國光專業理療中心 與 愛心家園按摩小站

- I. 此兩個職場皆是身心障礙者主責的按摩職場，因此在工作流程分析上頗為類似。
- II. 國光理療中心有外展服務，此部分衍伸出的工作技能要求可寫入該職場的特色，以增加職場要求的多元性。
- III. 從兩份資料比較中可發現，工作中的同一能力會同時需要各種層次的能力標準，需同時載明各自要求，以利後續研究分析。
- IV. 工作能力分析若能搭配較完整的文字說明，將有利於進行不同職場、相同能力的比進與分析。
- V. 依據訪談結果，建議在生理功能要求之「6.下肢體活動」之「(1) 需在區域內站或坐」修改為「僅需在區域內站或坐」，以強調選項的互斥性。
- VI. 其他修改或調整內容請參考修改後之職場訪談結果。

資料收集者：

資料收集時間：

職場資料編號：

表一・機構調查表

資料收集對象：職場主管人員

資料收集方式：訪談

一、職場資料

一、基本資料	職場名稱				
	地址				
	負責人姓名/ 職稱				
	聯絡電話				
	員工總數	人	是否為定額進用單位	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	身心障礙員工總人數	視覺障礙員工人數		其他障別員工人數	
	僱用狀況說明	進用制度	<input type="checkbox"/> 需面試 <input type="checkbox"/> 筆試或技術考試 <input type="checkbox"/> 有試用期：_____（試用期是否給薪？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否） <input type="checkbox"/> 其他：_____		
給薪制度		<input type="checkbox"/> 底薪 <input type="checkbox"/> 績效獎金 <input type="checkbox"/> 其他：_____			
員工考核					
員工福利		<input type="checkbox"/> 勞保 <input type="checkbox"/> 健保 <input type="checkbox"/> 供膳宿 <input type="checkbox"/> 三節獎金 <input type="checkbox"/> 員工旅遊 <input type="checkbox"/> 其他：_____			
二、主要業務					
三、組織系統	組織架構圖 視覺障礙者可從事之職位：				

## 表二・工作流程分析

資料收集對象：職場主管人員或資深工作人員

資料收集方式：訪談並觀察工作狀況，分析工作流程，完成後與受訪人員做確認。

職位：

職務項目	工作項目	工作流程、步驟、內容	工具/設備	所需能力	注意/處理事項

### 表三・工作能力分析表

資料收集對象：職場主管人員或資深工作人員。

資料收集方式：訪談並觀察工作狀況，收集執行工作所需之基本能力，完成後與受訪人員做確認。

職場名稱：\_\_\_\_\_ 採訪日期：\_\_\_\_\_

採訪者：\_\_\_\_\_

**表格內容說明**

1. 能力描述：各項目之能力描述皆是由較低功能表現排序至較高功能表現，可複選，若無適合之描述，可自行增列並加以說明。亦可針對職場特性進行改寫，例如本職場之「三、一般工作技能」之「7.品檢能力」、「9.工作速度/產量」、「10.工作品質」。
2. 能力要求說明：
  - (1)「可立即工作之能力標準」--可立即進到該職場工作(不經試用期)所需具備之該項能力標準，一般而言會比「可被僱用之能力標準」高。
  - (2)「可被僱用之能力標準」--雇主願意僱用新進員工(包含試用期)所需之能力標準，屬於可進入該職場的基本門檻或標準。
  - (3)「案主能力」--本欄保留予日後職業重建人員實際使用時檢核服務對象之能力狀況。
3. 若有未能填寫於前項之能力描述或其他補充說明描述，可填寫於備註一欄。

領域	項目	能力描述 (可複選)	可立 即工 作之 能力 標準	可被 僱用 之能 力標 準	服務 對象 之能 力	備註
一、 獨立 生活 能力	1. 衛生習慣	(1)經他人協助可處理個人衛生 (2)能自行處理個人衛生(含使用輔具) (3)其他：				
	2. 行動能力	(1)需由他人協助往返工作區及休息區 (2)能自行獨立往返工作區及休息區(含使用輔具) (3)其他：				
	3. 交通能力	(1)需由他人接送、協助上下班 (2)能獨立/自行上下班(含使用輔具) (3)其他：				

			(1)具備金錢概念，但須他人協助辨別幣值。 (2)能獨立辨別幣值（含使用輔具），但須協助找零。 (3)能獨立辨別幣值及獨立完成找零（含使用輔具）。 (4)其他：				
			(1)無具備購物能力 (2)陪同下，可進行購物 (3)可獨立購物（含使用輔具） (4)其他：				
二、基本工作能力	(一)功能性學科能力	1. 學歷	(1)不識字 (2)國小 (3)國中 (4)高中職 (5)大專以上(科系：_____)				
		2. 閱讀能力	(1)需他人報讀 (2)可使用輔具自行閱讀 (3)其他：				
		3. 書寫能力	(1)不具備書寫能力 (2)能做表格勾選或登錄數量 (3)能簡單書寫或抄寫 (4)能使用輔具進行文書作業（如：：_____） (5)其他：				
		4. 數學能力	(1)不會做任何算術 (2)能簡單數數（如：1~10） (3)能簡單加減（如：一到兩位數減） (4)能使用輔具（如：計算機）進行複雜計算（如：三位數以上加減、一到兩位數乘除） (5)其他：				
	(二)基本認知能力	1. 空間概念	(1)不具備空間概念 (2)能辨別前後 (3)能辨別左右 (4)能辨別上下 (5)能辨別正反面				

		2. 時間 觀念	(1)無需具備時間觀念 (2)能在提醒下遵守工場作息時間 (3)知道何時開始工作與結束工作 (4)知道何時該做哪一件工作 (5)其他：				
		3. 區辨 能力	(1)不具備區辨能力 (2)透過各種方法能夠辨別形狀 (3)透過各種方法能夠辨別大小 (4)透過各種方法能夠辨別長短 (5)透過各種方法能夠辨別顏色 (6)其他：				
		4. 判斷 能力	(1)無判斷能力 (2)能判斷對錯／好壞 (3)能判斷物件的輕重 (4)能判斷數量多寡 (5)能判斷事情先後緩急 (6)其他				
		5. 學習 能力	(1)2-3 次說明及示範可自行操作 (2)1 次說明及示範即可自行操作 (3)口語說明後即可自行操作 (4)透過各種方法可自行學習 (5)其他：				
		6. 語言 理解 能力	(1)能理解單字及片語 (2)能理解簡單句子 (3)能理解複雜句子 (4)其他				
		7. 表達 能力	(1)可使用口語進行完整表達 (2)可使用輔具進行書面完整表達 (4)其他：				
		8. 金錢 概念	(1)無金錢概念 (2)可辨識硬幣或紙鈔等各幣值(含 使用輔具) (3)具有金錢找零概念(含使用輔 具) (4)其他：				
		9. 度量 概念	(1)無度量概念 (2)具有度量概念(含使用輔具) (3)其他：				

(三) 生理 功能 要求	1. 感官 功能	(1)能聽覺辨別 (2)能視覺辨別 (3)能嗅覺辨別 (4)能觸覺辨別 (5)能味覺辨別 (6)其他：			
	2. 上肢 體活動	(1)能單手從事操作 ( <input type="checkbox"/> 左手 <input type="checkbox"/> 右手 ) (2)能雙手從事操作 (3)需上肢粗大動作 (如：舉高、伸直、彎曲、旋轉等)。 (4)其他：			
	3. 手部動 作	(1)能使用手部抓握動作 (2)能使用手指揉捏動作 (3)具雙手協調能力 (4)手部握力： 左手___kg、右手___kg (5)手部指力： 左手___kg、右手___kg (6)其他：			
	4. 下肢體 活動	(1)需在區域內坐或站 (含使用輔具) (2)能跨越小障礙 (含使用輔具) (3)可自行進出內外 (含使用輔具)			
	5. 負重能 力要 求：舉 重與搬 運	(1)無需負重 (2)可抬舉 ( ) 公斤重物；高度由 ( ) 至 ( ) (3)可搬運 ( ) 公斤重物。 (4)其他：			
	6. 姿勢/ 移動要 求	(1)可以保持坐姿工作 (2)可以保持站立工作 (3)可以保持蹲姿工作 (4)可以保持跪姿工作 (5)可以平面走動 (6)可以上下樓梯 (7)其他：			
	三、 一般 工作 技能	1. 專業證照	(1)無需專業證照 (2)需具備專業證照 (如： )		
2. 專業能力		(1)無需任何專業技能 (2)需具備專業技能 (如： )			
3. 工具使用能力		(1)無需使用工具 (2)需使用工具 (如：_____)			

	4. 機器操作能力	(1)無需操作機器 (2)需操作機器 (如：_____)				
	5. 工作耐力與持續力	(1)2小時以內 (2)能維持2-4小時 (3)能達職場最高耐力要求：每天上班12小時，每個顧客約1小時，故實際工作時間視接客量而定。				
	6. 注意工作安全	(1)需多次叮嚀才能注意職場安全 (2)事前告知便能注意職場安全 (3)給予職務再設計後能注意職場安全(職務再設計說明：_____) (4)不需職務再設計便能注意職場安全：				
	7. 品檢能力	本職場之品檢說明： (1)提醒後仍無法自行品檢 (2)提醒後即可自行品檢 (3)不需提醒即可自行品檢				
	8. 交通工具能力	(1)不需使用任何交通工具 (2)可使用各種辦法到達職場				
	9. 工作速度/產量	本職場之工作速度/產量說明： (1)無標準速度要求 (2)能達工作速度要求之( )% ~ ( )% (3)能達工作產量要求之( )% ~ ( )% (4)可達工作速度要求 (5)可達每月產量要求				
	10. 工作品質	本職場之工作品質要求說明： (1) (3)達到零客訴之標準 (4)指名率至少有70%				
<b>四、本職場所需之能力</b>	專屬於該工作的工作技能請增列於下方，並請盡量提供完整說明，以下項目僅供參考，請依據各職場狀況斟酌調整。					
<b>五、工作</b>	1. 工作主動性	(1)需要別人指示後才可開始工作 (2)能透過職務再設計(如：鬧鐘)主動開始工作 (3)主動開始工作				

行為	2. 工作專注性	(1)需要大量督導才能專注工作 (2)需要偶爾督導才能專注工作 (3)不需要督導即能專注工作				
	3. 注意細節	(1)不能注意細節 (2)在提醒後能注意細節 (3)能注意細節				
	4. 對事物的挫折容忍度	(1)需要在沒有壓力下工作 (2)可以承受工作量的壓力 (3)可以承受與工作速度的壓力 (4)可以承受工作品質的壓力				
	5. 對人的挫折容忍力	(1)無需承受壓力 (2)可以承受同事競爭的壓力 (3)可以承受上司督導的壓力 (4)可以承受來自於他人的壓力， 如：顧客的批評				
	6. 服從度	(1)無法依指令完成工作項目 (2)可依指令完成工作項目，雖有抱怨或拒絕行為，但在輔導下可立即改善 (3)能依指令完成交付的工作				
	7. 工作規範	(1)不能遵守職場規範 (2)在提醒後能遵守職場規範，並且不惡意違反 (3)能遵守職場規範				
	8. 出勤狀況	(1)可接受每月請假四天以上 (2)可接受每月請假兩天至三天 (3)可接受每月請假半天至一天 (4)能依規定出席，不會無故不到或經常缺席				
	9. 獨立工作	(1)可以不定期一個人作業 (2)可以長期一個人作業				
	10. 合作／團隊精神	(1)可以與他人分工 (2)可以和其他人共同完成工作				
	11. 社交能力	(1)工作過程無需與他人互動 (2)工作過程需與他人維持基本禮儀（如：請、謝謝、對不起） (3)工作過程需與他人偶爾互動 (4)需與他人有良好互動				
	12. 問題解決能力	(1)遇到問題，無法主動尋求協助 (2)遇到問題，能主動向他人尋求協助 (3)遇到問題，能設法自行解決				
	13. 日常職務變動的適應	(1)不需任何變動 (2)可以接受 1-2 件事的變動 (3)可以接受 3~4 件事的變動 (4)可以接受 5 件事以上的變動				
	14. 特殊行為	(1)不接受有特殊行為 (2)雖有特殊行為但不影響工作 (3)沒有特殊行為				

15. 儀容衛生	(1)在他人督導下，仍無法依規定符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生要求 (2)在他人督導下，能依規定符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生要求。 (3)能自行依規定符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生要求（需穿著治療服）。					
16. 負責	(1)需大量督促才會去完成份內的工作 (2)經少數督促會努力完成份內的工作 (3)份內的工作會自行努力完成					
專屬於該工作的工作行為請增列於下方，並請盡量提供完整說明，以下項目僅供參考，請依據各職場狀況斟酌調整。						
17.						
18.						

### 表四・環境狀況分析表

資料收集對象：職場主管人員

資料收集方式：訪談並觀察工作環境，完成後與受訪人員做確認。

工作地點：

項目	狀況描述				說明
1. 場所	室內 (%)	室外 (%)		特殊場所 (%)	
	100%	0%			
2. 照明	照明	<input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 中等	<input type="checkbox"/> 良	
3. 空氣	通風	<input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 中等	<input type="checkbox"/> 良	
	塵埃	<input type="checkbox"/> 多	<input type="checkbox"/> 少	<input type="checkbox"/> 無	
	氣味	<input type="checkbox"/> 濃	<input type="checkbox"/> 淡	<input type="checkbox"/> 無	
	煙霧	<input type="checkbox"/> 濃	<input type="checkbox"/> 淡	<input type="checkbox"/> 無	
4. 聲響	噪音	<input type="checkbox"/> 大	<input type="checkbox"/> 小	<input type="checkbox"/> 無	
	震動	<input type="checkbox"/> 強	<input type="checkbox"/> 弱	<input type="checkbox"/> 無	
5. 溫濕度	溫度	<input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 適溫	<input type="checkbox"/> 低	
	溫度變化	<input type="checkbox"/> 大	<input type="checkbox"/> 小	<input type="checkbox"/> 恆溫	
	溼度	<input type="checkbox"/> 潮濕	<input type="checkbox"/> 適當	<input type="checkbox"/> 乾燥	
6. 危險性	機械	<input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 低	<input type="checkbox"/> 無	
	燃燒	<input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 低	<input type="checkbox"/> 無	
	電擊	<input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 低	<input type="checkbox"/> 無	
	爆炸	<input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 低	<input type="checkbox"/> 無	
	放射線	<input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 低	<input type="checkbox"/> 無	
	毒性	<input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 低	<input type="checkbox"/> 無	
	腐蝕	<input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 低	<input type="checkbox"/> 無	
	其他	<input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 低		
7. 工作時間	<input type="checkbox"/> 白天	<input type="checkbox"/> 晚上	<input type="checkbox"/> 不一定		
	<input type="checkbox"/> 固定		<input type="checkbox"/> 經常變動		
8. 空間	玄關出入口及通道	<input type="checkbox"/> 有障礙		<input type="checkbox"/> 無障礙	
	樓梯	<input type="checkbox"/> 有障礙		<input type="checkbox"/> 無障礙	
	辦公室/工作地點	<input type="checkbox"/> 有障礙		<input type="checkbox"/> 無障礙	
	廁所	<input type="checkbox"/> 有障礙		<input type="checkbox"/> 無障礙	
	公共空間	<input type="checkbox"/> 有障礙		<input type="checkbox"/> 無障礙	
9. 其他					

本頁資料補充說明：

「建立視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表：  
以按摩、電話客服、聽打服務為例」

訪員訓練內容與督導制度

一、訓練內容

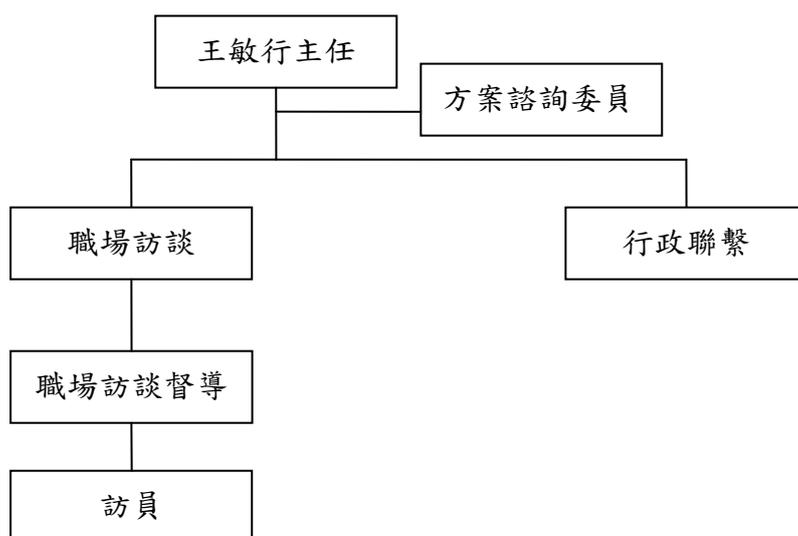
時間：預定 100 年 3 月 12 日

地點：中區職評資源中心 會議室

時間	課程名稱	講師	課程說明
8:30~9:30	資料收集表單介紹	蔡秀滿/督導	資料收集表為本次研究的重要工具，係以過去建立庇護工廠入場指標之相關表單為基礎，因此邀請對本表單有豐富實務經驗的蔡秀滿督導講解本表單。
9:40~10:40	訪談及觀察技術介紹	馬漢忠/督導	為能運用適當的談及觀察技術有效收集資料，邀請馬漢忠督導講授在職場資料收集時可運用哪些技巧，以及需注意的事項。
10:40~11:00	職場拜訪相關行政安排說明	陳宛瑩/安靜嫻	訪員訓練後即可依據訪員及督導時間開始安排職場資料收集，由職評中心人員說明相關行政安排及聯絡事宜。

二、督導制度

## (一) 方案組織架構



## (二) 職責與督導制度

### 1、工作模式說明（請參考訪談流程圖）

- 訪員工作內容：2位訪員一起至視障者常從事的職場（按摩、電話客服、聽打服務等共10個職場），透過面訪、觀察方式進行調查。
- 訪談時間：100年3-8月，以各職場約定時間而定。
- 訪談地點：按摩、電話客服、聽打服務等職場。
- 訪員之權益與義務：

#### 福利--

1. 完成每個職場訪談及所規定之表單（經督導修正），支予訪談費用。
2. 將會為每位訪員投保。
3. 訪談交通費核實支付。

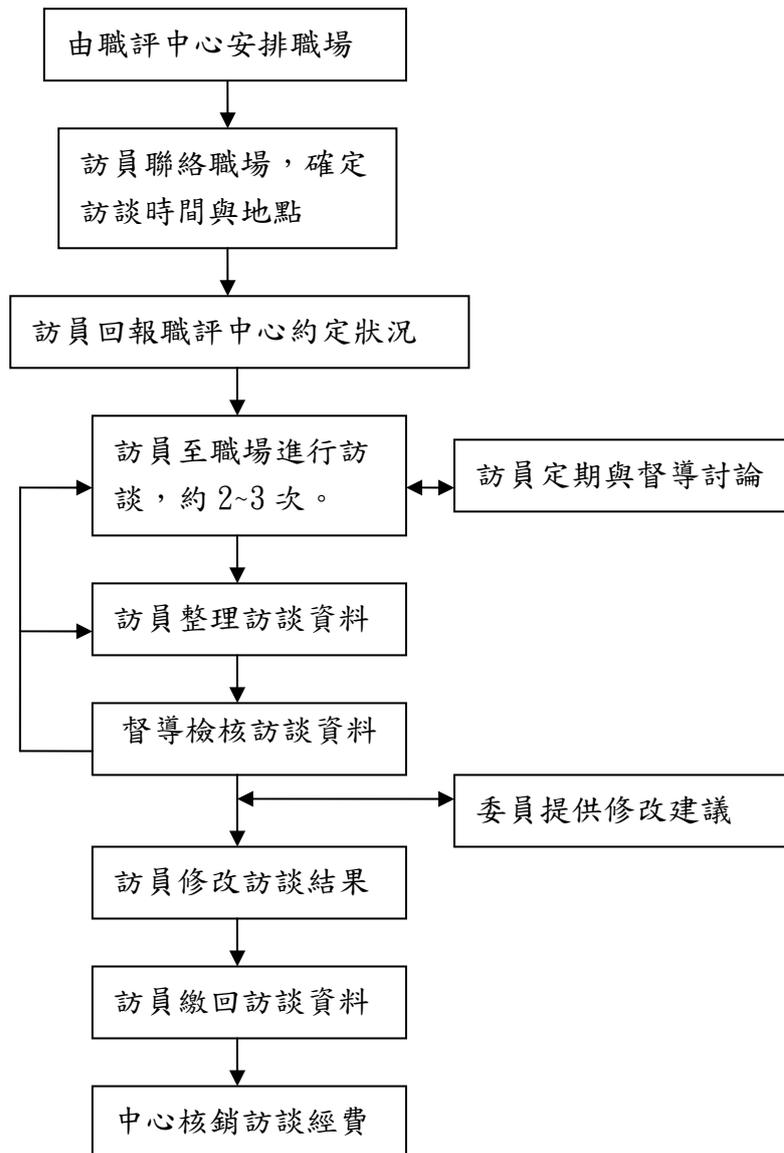
#### 義務--

1. 全程參與訪員訓練課程
2. 2人一組，配合職場時間至職場進行訪談。第一個職場需由督導全程陪同，確認訪談技巧及報告撰寫內容恰當後，再由訪員們一起完成。
3. 每個職場至少需拜訪1次，除訪談雇主及工作人員，需觀察實際的工作狀況，並視資料收集程度增加拜訪次數。
4. 訪談過程如需要得以在取得訪談對象同意後錄音，必要時需照相或錄影，作為督導審閱報告及職評資源中心後續研究之參考依據。

5. 訪談過程隨時與該職場督導保持密切聯繫，並定期回報職評資源中心訪談進度。
  6. 需完成職場資料收集之所有表單，完成後接受督導。
  7. 遵守訪談倫理規範。
- 督導之權益與義務：
- 權益—
1. 職場訪談期間（3~5月）將核撥相關費用。
  2. 若督導實地參與職場訪談，本方案將會為訪員投保。
  3. 訪談交通費核實支付。
- 義務—
1. 全程參與訪員第一個職場訪談過程，以確保訪談過程恰當及資料收集完整。
  2. 訪員於資料收集期間如有問題，提供諮詢及建議。
  3. 訪員完成職場資料收集表後，協助審閱相關成果，並隨時與職評資源中心保持聯繫。

### 三、訪員背景資料說明

姓名	工作單位	相關經驗
楊育誠	彰化啟智學校 職輔員	職評經驗 92 年至今
曾雪惠	彰化啟智學校 職輔員	職評經驗 96 年至今
曾婉玉	台中盲人福利協進會 就服員	多年就服經驗 99 年職評訓練
張哲毓	伊甸基金會中區服務中心 就服員	多年就服經驗 99 年職評訓練
林宛璉	中興大學諮商中心 資源教室老師	職評經驗 99 年至今
林怡如	和美實驗學校	98 年職評訓練 和美實驗學校 入訓評估



訪談流程圖

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理  
中部地區區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網

「建立視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表：

以按摩、電話客服、聽打服務為例」

### 職場採訪合作說明

您好：

我們是中區身心障礙者職業輔導評量資源中心，我們受職訓局委託，進行「建立視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表：以按摩、電話客服、聽打服務為例」研究方案，承蒙 貴單位協助，讓我們可以進行拜訪及資料收集，因此透過此合作說明跟您詳細說明本次研究之源起及需要您給予協助的內容。

#### 1.緣起

為因應 100 年 10 月 31 日起，按摩開放非視障者從事後對視障就業之衝擊，職訓局委託本中心嘗試分析目前視覺障礙者常從事職業所需核心技能，形成進入該職場之評估工具，以利日後讓有心從事該職業之視覺障礙者可以有一個參考的依據，亦可以協助該職場之業者形成篩選適合進入該職場員工的基本標準。

#### 2.希望貴單位提供的協助

(1)採訪時間：日期以貴單位及工作者時間方便為主，採訪雇主或主管約 30-40 分鐘，觀察工作者工作狀況約 30 分鐘，完整的採訪時間約為 1-2 小時，如有耽誤貴單位工作時間，再請見諒。

(2)受訪者及採訪內容：

\* 雇主或主管：以訪談的形式瞭解職場基本資料、相關用人標準、工作流程及所需工作技能等。

\* 工作者：以從旁觀察的方式觀察工作流程及工作所需技能等，若有需要將會簡單訪問工作者。

(3)採訪方式：為求資料的完整度以利本研究團對後續之資料分析，希

望採訪的過程可以全程錄音，並在重點觀察項目照相或錄影，若有部分內容不適合錄音/照相/錄影，您可以告知採訪人員停止，或於研究後立即銷毀。

### 3. 資料保密原則

- (1) 上述所有收集之資料，初步完成後都會與貴單位再次確認是否有誤，也都只會用於這次的研究。
- (2) 所有採訪之書面及語音資料都將會保存在國立彰化師範大學中區職評資源中心檔案櫃，除本研究團隊之主持人、專家學者、及研究員，將不會接觸到任何以受訪的相關資料。
- (3) 研究成果將不會呈現單筆職場或工作者之個別資料，將會以彙整的方式呈現該職類之整體概況。

在採訪的過程中，如果有一些不瞭解的地方，歡迎隨時與採訪人員討論，我們將會很樂意為您詳細解釋。

再一次謝謝您的協助與支持！

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心 謹上

聯絡電話：04-7232105-2456

中華民國 100 年 3 月

有可能接受訪談之職場屬性分析及調查結果										
職業	職場名稱	工作內容			工作人員		職場屬性			訪談狀況
		按摩	按摩相關民如調理	美容指壓	明眼人	視障者	集體職場	工作站	個人工作室	
按摩	自然經絡養生會館	○				○	○			於 3/1 完成
	國光理療按摩中心	○				○			○	於 3/31 完成
	台中愛心家園按摩小站	○				○		○		於 3/21 完成
	忠厚堂		○		○				○	可訪談
	采金房美容 SPA 養生館			○	○				○	可訪談
	台中美容會館			○	○		○			確認中
	啟明經穴按摩養生館	○				○	○			確認中
	彰化縣私立博愛服務中心	○				○	○			確認中
		總機接待	電話客服	電話行銷	明眼人	視障者	公家單位	民間單位	其他	
電話客服/行銷	台山采茶葉銷售公司		○	○	○			○		於 3/21 完成
	台中市 1999 專線		○		○	○	○			可訪談
	艾農生物科技有限公司		○	網路行銷	○			○		可訪談
	渣打銀行		○		○			○		可訪談
	台中市立仁愛之家	○	○		○	○	○			確認中
	台中自來水公司		○		○	○	○			確認中
	中華電信		○		○	○	○			確認中
	水利署第三河川局	○			○	○	○			確認中
		聽打服務			明眼人	視障者	公家單位	民間單位	其他	
聽打服務	中華民國無障礙科技發展協會		○			○		○		於 4/2 完成

已完成訪談職場屬性分析 100.11.23

職業	職場名稱	工作內容			工作人員		職場屬性			訪談狀況
		理療按摩	按摩相關民如調理	美容指壓	明眼人	視障者	集體職場	工作站	個人工作室	
按摩	自然經絡養生會館	○				○	○			於 3/1 完成
	國光理療按摩中心	○				○			○	於 3/31 完成
	台中愛心家園按摩小站	○				○		○		於 3/21 完成
	勁之源養生會館		○		○		○			於 6/27 完成
	忠厚堂		○		○				○	於 7/13 完成
	采金房美容 SPA 養生館			○	○				○	於 5/18 完成
	聖迪雅思個人工作室			○	○				○	於 6/10 完成
職業	職場名稱	In-bound		Out-bound	明眼人	視障者	公家單位	民間單位	訪談狀況	
		總機接待	電話客服	電話行銷						
電話 客服/ 行銷	台山采茶葉銷售公司		○	○	○			○	於 3/21 完成	
	艾農生物科技有限公司		○	○	○			○	於 5/24 完成	
	鴻源興科技有限公司		○	○	○			○	於 6/20 完成	
	台中市立仁愛之家	○	○			○	○		於 6/22 完成	

	彰化縣勞工局服務台					○	○		於 11/04 完成
	台中市 1999 專線		○		○	○	○		於 5/12 完成
	渣打銀行			○		○		○	於 5/20 完成
	愛社會創新客服中心			○		○		○	於 5/20 完成
職業	職場名稱	聽打服務			明眼人	視障者	公家單位	民間單位	訪談狀況
聽打 服務	中華民國無障礙科技發 展協會	○				○		○	於 4/2 完成

## 按摩核心技能檢核表（試用版）

學員姓名：\_\_\_\_\_

學員視覺能力說明：\_\_\_\_\_

評估老師：\_\_\_\_\_

評估日期：\_\_\_\_\_

領域	項目	職場立即僱用之所需能力標準	是否符合	個案能力描述	
一、基本工作能力	(一) 功能性學科能力	1. 學歷	國中畢業以上		
		2. 閱讀能力	能閱讀語文標誌、標語、短文		
			能用 MP3 自行聆聽閱讀		
		3. 書寫能力	能做表格勾選或登錄數量		
	能簡單書寫或抄寫				
	4. 數學能力	能簡單加減（如：一到兩位數減）			
		能使用計算機進行複雜計算（如：三位數以上加減、一到兩位數乘除）			
	(二) 基本認知能力	1. 空間概念	知道物理環境、人體、工作物品之前後、左右、上下、正反面等空間概念		
		2. 時間觀念	能在提醒下遵守工場作息時間		
			知道何時開始工作與結束工作		
			知道何時該做哪一件工作		
		3. 聽覺辨別能力	能夠以聽覺辨別與顧客的位置關係，以招呼客人。		
			能夠聽覺辨別對話者之語氣或身心狀態，提供適切的回應。		
		4. 觸覺辨別能力	能藉由觸覺辨別物品（例如：毛巾、床單）質地以判斷物品之正反面		
			能以觸覺辨別皮膚粗糙或光滑程度，以判斷精油使用量是否足夠。		
			能以觸覺辨別人體骨骼與肌肉之突起、凹陷、形狀或範圍等。		
能以觸覺辨別工作物品（例如：毛巾、床單）的大小、數量、長短等狀態。					
5. 嗅覺辨別能力		能以觸覺將用工作物品（例如：工具推車、毛巾、毛毯等）放好或組合好。			
		能以嗅覺辨別所使用的精油為何。			
4. 判斷能力	能判斷對錯／好壞				
	能判斷物件的輕重				
	能判斷精油、紙巾等之使用量或數量。				
	能判斷客人的問題及所需的處理方式，並依客人反映變通處理。				

領域	項目	職場立即僱用之所需能力標準	是否符合	個案能力描述	
	5. 學習能力	2-3 次說明及示範可自行操作			
		口語說明後即可自行操作			
		透過各種方法可自行學習			
		6. 語言理解能力	能理解簡單句子 能理解複雜句子（例如：理解客人描述的身體症狀）		
	7. 表達能力	可使用口語進行完整表達			
	8. 金錢概念	具備金錢概念，但可由他人協助辨別幣值。 能獨立辨別幣值及獨立完成找零。			
	(三) 生理功能要求	1. 感官功能	具備聽覺能力		
			具備視覺能力		
			具備嗅覺能力		
			具備觸覺能力		
		2. 上肢體活動	能單手從事操作（ <input type="checkbox"/> 左手 <input type="checkbox"/> 右手）		
			能雙手從事操作		
			需上肢粗大動作（如：舉高、伸直、彎曲、旋轉等）。		
		3 手部動作	能使用手部抓握動作		
			能使用手指揉捏動作		
			具雙手協調能力		
		4 手部握力	手部握力 < 15 kg		
			手部握力 15~25 kg		
		5 手部指力	手部指力 < 5 kg		
手部指力 5~10 kg					
6 下肢體活動		能區域內坐或站			
	可自行進出內外				
7. 姿勢/移動要求	可以保持坐姿工作				
	可以保持站立工作				
	可以保持蹲姿工作				
	可以保持跪姿工作				
	可以平面走動				
		可以上下樓梯			
8. 行動能力	能自行獨立往返工作區及休息區				
9. 獨立上下班	需由他人接送、協助上下班				
	能獨立/自行上下班				
二、	1. 專業證照	需具備專業證照 （如：丙級按摩技術士、丙級美容執照）			

領域	項目	職場立即僱用之所需能力標準	是否符合	個案能力描述
一般工作技能	2. 專業能力	需具備專業技能（如：按摩手法）		
	3. 工作耐力與持續力	能維持 2-4 小時事 能達職場最高耐力要求：		
	4. 注意工作安全	需事前告知便能注意職場安全 不需職務再設計便能注意職場安全		
	5. 品檢能力	提醒後即可自行品檢 不需提醒即可自行品檢		
	6. 交通工具能力	可使用大眾運輸工具		
	7. 工作速度/產量	雇主願意聘用之工作速度要求 雇主期待之工作速度要求 彈性配合客人約定的服務時間。		
	8. 工作品質	達到職訓時老師期待之工作品質要求，		
	三、工作行為	1. 工作主動性	主動開始工作	
2. 工作專注性		需要偶爾督導才能專注工作 不需要督導即能專注工作		
3. 注意細節		在提醒後才能注意細節 能注意細節		
4. 對事物的挫折容忍度		能承受工作量的壓力 能承受與工作速度的壓力 能承受工作品質的壓力		
5. 對人的挫折容忍力		能承受同事競爭的壓力 能承受上司督導的壓力 能承受來自於他人的壓力，如：顧客的批評		
6. 服從度		能指令完成工作項目，雖有抱怨或拒絕行為，但在輔導下可立即改善 能依指令完成交付的工作		
7. 工作規範		在提醒後能遵守職場規範，並且不惡意違反 能遵守職場規範		
8. 出勤狀況		能依規定出席，不會無故不到或經常缺席 能配合顧客預約之時間，並彈性調整。		
9. 獨立工作		可以長期一個人作業		
10. 社交能力		工作過程能與他人維持基本禮儀（如：請、謝謝、對不起） 能與他人有良好互動		
11. 問題解決能力		遇到問題，能主動向他人尋求協助 遇到問題，能設法自行解決		
12. 日常職務變動的適應		能接受 3~4 件事的變動 能接受 5 件事以上的變動		
13. 特殊行為		無特殊行為 雖有特殊行為但不影響工作		
14. 儀容		在他人督導下，能依規定符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生要求。		

領域	項目	職場立即僱用之所需能力標準	是否符合	個案能力描述
		能自行依規定符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生要求（需穿著治療服）。		
	15. 衛生習慣	能自行處理個人衛生		
	16. 負責	經少數督促能努力完成份內的工作		
		份內的工作會自行努力完成		
四、本職場所需之特定能力	1. 知曉人體生理構造與機能相關知識，如： (1) 瞭解人體基本構造 (2) 瞭解人體機能相關知識			
	2. 具備摩技術士檢定規範所需之按摩手法			
	3. 敏銳的反應力與判斷力			
	4. 採購工作物品	在陪伴下可完成工作物品之採購		
獨力完成工作物品之採購				

## 電話客服/行銷核心技能檢核表（試用版）

學員姓名：\_\_\_\_\_

學員視覺能力說明：\_\_\_\_\_

評估老師：\_\_\_\_\_

評估日期：\_\_\_\_\_

	項目	職場立即僱用之所需能力標準	是否符合	個案能力描述	
一、基本工作能力	(一) 功能性學科能力	1. 學歷	高中職畢業以上		
		2. 閱讀能力	能辨識符號、標誌 能閱讀符號、語文標誌、標語、短文		
		3. 書寫能力	能簡單書寫或抄寫 能使用電腦進行文書作業		
		4. 數學能力	能簡單加減（如：一到兩位數減） 能使用計算機進行複雜計算（如：三位數以上加減、一到兩位數乘除）		
	(二) 基本認知能力	1. 空間概念	知道物理環境或工作物品之前後、左右、上下、正反面等空間概念		
		2. 時間觀念	需在提醒下才能遵守工作之作息時間		
			能自行知道何時開始工作與結束工作 能自行知道何時該做哪一件工作		
		3. 聽覺辨別能力	能夠以聽覺辨別對話者所在位置、聲音來源或距離。		
			能夠聽覺辨別對話者之語氣或身心狀態		
		4. 觸覺辨別能力	能以觸覺辨別物品質地		
			能以觸覺辨別工具（例如：電腦、電話、點字系統）之突起、凹陷、形狀或範圍等		
		5. 判斷能力	能判斷對錯／好壞		
			能判斷物件的輕重 能判斷數量多寡		
			能判斷事情先後緩急		
6. 學習能力	2-3 次說明及示範可自行操作				
7. 語言理解能力	僅需能理解簡單句子				
	能理解複雜句子及工作相關內容				

	項目	職場立即僱用之所需能力標準	是否符合	個案能力描述
(三) 生理功能要求	8. 表達能力	可使用口語進行完整表達		
		可使用電腦進行文字回覆或表達		
	9. 金錢概念	能獨立辨別幣值及獨立完成找零		
	10. 度量概念	具有度量概念		
	1. 感官功能	需具備聽覺能力		
		需具備視覺能力		
		需具備嗅覺能力		
		需具備觸覺能力		
	2. 上肢體活動	能單手從事操作		
		能雙手從事操作 上肢粗大動作（如：舉高、伸直、彎曲、旋轉等）。		
3. 手部動作	能使用手部抓握動作 具雙手協調能力			
4. 下肢體活動	需在區域內坐或站			
	能跨越小障礙			
	可自行進出內外			
5. 姿勢/移動要求	可以保持坐姿工作			
	可以保持站立工作			
	可以平面走動			
	可以上下樓梯			
6. 行動能力	可由他人協助往返工作區及休息區			
	能自行獨立往返工作區及休息區			
7. 獨立上下班	可由他人接送、協助上下班			
	能獨立/自行上下班			
二、一般工作技能	1. 專業證照	無需專業證照		
	2. 電腦文書處理相關技能	中文打字		
		英文打字		
		Word		
		Excel		
	3. 通訊設備使用能力	使用電話或耳機等工具		
4. 工作耐力與持續力	維持 2 小時以內			
	能維持 2-4 小時			
5. 注意工作安全	可多次叮嚀注意職場安全			
	事前告知便能注意職場安全			

	項目	職場立即僱用之所需能力標準	是否符合	個案能力描述
		給予職務再設計後能注意職場安全		
		不需叮嚀或協助便能注意職場安全		
	6. 品檢能力	提醒後即可自行品檢		
		不需提醒即可自行品檢		
	7. 工作速度/產量	達雇主願意聘用之工作速度要求		
	8. 工作品質	達雇主願意聘用之工作品質要求		
三、工作行為	1. 工作主動性	透過別人指示後才開始工作		
		能透過職務再設計（如：鬧鐘）主動開始工作		
		能主動開始工作		
	2. 工作專注性	需偶爾督導才能專注工作		
		不需要督導即能專注工作		
	3. 注意細節	在提醒後能注意細節		
		能自行注意細節		
	4. 對事物的挫折容忍度	可以承受工作量的壓力		
		可以承受與工作速度的壓力		
		可以承受工作品質的壓力		
	5. 對人的挫折容忍力	可以承受同事競爭的壓力		
	可以承受上司督導的壓力			
	可以承受來自於顧客的批評或壓力			
6. 服從度	可依指令完成工作項目，雖有抱怨或拒絕行為，但在輔導下可立即改善			
	能依指令完成交付的工作			
7. 工作規範	在提醒後能遵守職場規範，並不惡意違反			
	能主動遵守職場規範			
8. 出勤狀況	能依規定出席，不會無故不到或經常缺席			
9. 獨立工作	可以不定期一個人作業			
	可以長期一個人作業			
10. 合作／團隊精神	可以與他人分工			
	可以和他人共同完成工作			
11. 社交能力	工作過程會與他人維持基本禮儀（如：請、謝謝、對不起）			
	工作過程會與他人偶爾互動			
	工作過程會與他人有良好互動			

	項目	職場立即僱用之所需能力標準	是否符合	個案能力描述
	12. 問題解決能力	遇到問題，能主動向他人尋求協助		
		遇到問題，能設法自行解決		
	13. 日常職務變動的適應	可以接受 1-2 件事的變動		
	14. 特殊行為	不能有特殊行為		
		雖有特殊行為但不影響工作		
	15. 儀容衛生	在他人督導下，能依規定符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生要求。		
		能自行依規定符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生要求。		
	16. 衛生習慣	可接受經他人協助處理個人衛生		
		能自行處理個人衛生		
	17. 負責	可接受經少數督促會努力完成份內的工作		
		份內的工作會自行努力完成		
	四、本職場所之特定能力			

## 聽打服務核心技能檢核表（試用版）

學員姓名：\_\_\_\_\_

學員視覺能力說明：\_\_\_\_\_

評估老師：\_\_\_\_\_

評估日期：\_\_\_\_\_

領域	項目	職場立即僱用之所需能力標準	是否符合	個案能力描述
一、基本工作能力	(一) 功能性學科能力	1. 學歷	高中職畢業以上	
		2. 閱讀能力	能透過語音播報、摸讀點字、放大字體等方式自行閱讀語文標誌、標語、短文	
		3. 書寫能力	能使用輔具（導盲鼠或擴視軟體或其他）進行文書作業	
		4. 數學能力	能使用計算機進行複雜計算（如：三位數以上加減、一到兩位數乘除）	
	(二) 基本認知能力	1. 空間概念	知道工作工具（電腦、鍵盤、腳幫手）的左右	
		2. 時間觀念	知道何時開始工作與結束工作	
			知道何時該做哪一件工作	
		3. 聽覺辨別能力	能夠聽覺辨別錄音檔中說話者的語氣，並打出來，例如：嗯、（沈默）	
		4. 觸覺辨別能力	能以觸覺辨別點字的突起與範圍	
		5. 判斷能力	能判斷語音檔中說話者的語氣	
			能判斷打字內容是否正確	
		6. 學習能力	透過各種方法可自行學習	
		7. 語言理解能力	能理解複雜句子	
	8. 表達能力	可使用輔具進行書面完整表達		
	9. 金錢概念	具有金錢概念		
	(三) 生理功能要求	1. 感官功能	需具備聽覺能力	
			需具備視覺能力	
			需具備觸覺能力	
		2. 上肢體活動	能雙手從事操作	
		3. 手部動作	具雙手協調能力	
		4. 下肢體活動	能在區域內坐或站	
	5. 姿勢/移動要求	可以保持坐姿工作		
	6. 行動能力	能自行獨立往返工作區及休息區		
二	1. 專業證照	無具備專業證照		

一、 一般 工作 技能	2. 專業能力	需具備電腦及文書處理技能		
	3. 工具使用能力	會使用電腦		
	4. 機器操作能力	會操作機器謄稿機播放控制器 USB 腳踏板組或其他播放速度控制軟體		
	5. 工作耐力與持續力	能自行依據工作量與個人工作速度、體力等，安排工作時間。		
	6. 工作速度/產量	能在規定期間內完成工作		
	7. 工作品質	工作品質達雇主期待之要求		
	三、 工作 行為	1. 工作主動性	主動開始工作	
2. 工作專注性		不需要督導即能專注工作		
3. 注意細節		能注意細節		
4. 對事物的挫折容忍度		可以承受工作量的壓力		
		可以承受與工作速度的壓力		
		可以承受工作品質的壓力		
5. 對人的挫折容忍力		可以承受來自於他人的壓力，如： 顧客的批評		
6. 服從度		能依指令完成交付的工作		
7. 獨立工作		可以長期一個人作業		
8. 社交能力		工作過程需與他人偶爾互動		
9. 問題解決能力		遇到問題，能主動向他人尋求協助		
10. 特殊行為		雖有特殊行為但不影響工作		
11. 儀容衛生		能自行依規定符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生要求		
12. 衛生習慣	可接受經他人協助處理個人衛生			
13. 負責	份內的工作會自行努力完成			
四、 本職 場所 需之 特定 能力				

視覺障礙者從事按摩、電話客服/行銷、聽打服務之職務再設計建議

類別	視覺能力	按摩	電話客服/行銷	聽打服務
就業輔具	低視能		1. 放大鏡、擴視鏡 2. 擴視軟體	1. 放大鏡、擴視鏡 2. 擴視軟體 3. 語音播放速度控制工具或軟體，例如：騰稿機播放控制器 USB 腳踏板組腦
	全盲	1. 震動手錶	1. 有聲報讀軟體 2. 點字觸摸顯示系統 3. 視窗導盲鼠	1. 有聲報讀軟體 2. 點字觸摸顯示系統 3. 視窗導盲鼠 4. 語音播放速度控制工具或軟體，例如：騰稿機播放控制器 USB 腳踏板組腦
改善職場工作環境	低視能	1. 各種物品之標示加大 2. 提高物品之對比色	1. 各種物品之標示加大 2. 提高物品之對比色	1. 改善工作環境之照明設備
	全盲	1. 變化地面區域之材質以分辨區域	1. 變化地面區域之材質以分辨區域	
調整工作方法	低視能		1. 調整工作時間 2. 增加休息頻率	1. 調整工作時間 2. 增加休息頻率
	全盲	1. 各項工具擺放於固定位置 2. 以質地區分工具	1. 無障礙網頁(以文字替代圖片、固定格式之作業系統) 2. 輸入法之選用(倉頡、無蝦米) 3. 各項工具擺放於固定位置	1. 固定之檔案格式 2. 輸入法之選用(倉頡、無蝦米) 3. 各項工具擺放於固定位置
交通協助		提供視力協助員 提供復康巴士		

## 核心技能檢核表 試用結果相關建議

### 一、 整體填寫之建議

1. 建議增加解釋核心技能檢核表之使用時機。
2. 由於許多能力包含了多項標準：
  - ①各能力標準之間並未完全互斥，例如「一、基本工作能力」之「(二)基本認知能力」的「時間概念」，其第二與第三個各能力標準之間有重疊的部分，造成判斷上的困難。
  - ②在填寫過程中無法判斷該能力為單選或複選，因此使用者需自行定義哪些設定為單選、哪些設定為複選例如：「(三)生理功能要求」，若設定為單選，則容易判斷服務對象之能力，若需要同時都符合，則會判斷為不符合。
3. 部分能力需要長久時間之觀察與瞭解、或者是實際在工作職場上試做才有充分的資訊作判斷，例如：「三、工作行為」的部分，因此本表格式需要較多的時間、全面的觀察才能夠詳實的衡量其能力，非短時間內可以完成、也不是能夠立即評斷能否工作之橫斷工具。

### 二、 各項能力標準之修改建議

1. 針對「一、基本工作能力」之「(三)生理功能要求」的「行動能力」，視障者在接受定向訓練後即可自行往返工作區域，因此建議增加定向行動訓練的相關描述。
2. 視障者在電腦操作上容易因視力因素而影響其電腦使用之速度與品質，但容易在像是「二、一般工作技能」之「6. 工作速度/品質」、「三、工作行為」之「4. 對事物的挫折容忍度」之「可以承受工作量的壓力」及「可以承受工作速度的壓力」等能力上落在不符合。
3. 針對「三、工作行為」之「14. 特殊行為」，特殊一詞容易使人聯想

到像是情緒不穩定、攻擊等的負面行為，但實際填寫過程中發現學員並不會有特殊行為，因此建議增加「無特殊行為」之選項。

4. 針對「三、工作行為」之「13. 日常職務變動的適應」之「可接受1-2件事的變動」，建議釐清是指職務還是工作內容之變動，例如：電話客服工作，每天都會接到各式各樣的諮詢或尋求服務的電話，但其職務就是固定的電話客服、而其工作內容則是千變萬化的。

### 三、 工作技能表使用效益

1. 除了輔導老師對學員的瞭解及學員平常表現成績，再加上此表分析結果，更能判斷學員能力是否可進入職場。
2. 在入訓期間，可做為與學員訪談資料與深入瞭解學員能力參考資料。
3. 使用時機—可在結訓前(1~3月)運用此表以確立學員的能力標準。
4. 評析學員能否進入一般職場工作，非僅由工作分析表來做為判斷的依據，且此表也非一體適用，(其牽涉許多個人因素—年齡、教育背景、工作經歷、社會歷練及家庭支持度等)。
5. 由於運用此表時機的不同，可分析出學員在工作技能的前測(入訓前)與後測(結訓時)能力的不同。

## 按摩核心技能檢核表

### 使用說明

1. 使用時機：當您與服務對象晤談、收集足夠之基本資料後，確知服務對象未來有意願從事按摩工作，便可使用本表檢核服務對象是否已具備按摩職場立即僱用之所需能力。

2. 使用方式：

每一能力項目各有一至多項不等之能力標準，依據各項能力標準之描述，勾選後方相對應「個案能力符合標準」一欄。

➤ 單一能力標準：標準即是能力，需完全符合標準才具備該項能力。

➤ 多項能力標準，有以下二種情形：

(1) 各標準描述互有層次差異（灰底之選項）：

● 排序在後之描述代表較高層次之能力標準，符合該項標準即代表也已具備較低之能力標準，因此需  同時勾選 。

● 若僅符合較低之標準，便可知道服務對象還需訓練之能力或需透過支持及協助策略以提升工作能力，請於「能力未符合標準之支持協助策略說明」一欄中簡要說明。

(2) 各標準描述為該項能力之同時具備之標準，符合其中一項標準視為具備部分該項能力，因此  僅勾選符合之標準；未符合之部分未來可透過訓練或職務再設計等方式提升能力或改善工作表現。

領域	項目	職場立即僱用之所需能力標準	個案能力符合標準 (符合打√)	能力未符合標準之支持 協助策略說明
一、基本工作能力	(一) 功能性學科能力	1. 學歷	國中畢業以上	
		2. 閱讀能力	能書面閱讀語文標誌、標語、短文	
			能用 MP3 或錄音機閱讀有聲書或語音資料	
		3. 書寫能力	能做表格勾選或登錄數量	
	能簡單書寫或抄寫			
	4. 數學能力	能簡單加減(例如：一到兩位數減)		
		能自行或使用計算機進行複雜計算(例如：三位數以上加減、一到兩位數乘除)		
	(二) 基本認知能力	1. 空間概念	知道物理環境、人體、工作物品之前後、左右、上下、正反面等空間概念	
		2. 時間概念	能在提醒下遵守作息時間	
			不需提行即知道何時開始工作(上班)與結束工作(休息或下班)	
		3. 時間安排能力	能自行安排工作內容或服務之優先順序	
			自行控制適當的服務時間	
		4. 聽覺辨別能力	能夠以聽覺辨別與顧客的位置關係，以招呼客人	
			能夠聽覺辨別對話者之語氣或身心狀態，提供適切的回應。	
5. 觸覺辨別能力		能藉由觸覺辨別物品(例如：毛巾、床單)質地以判斷物品之正反面。		
	能以觸覺辨別皮膚粗糙或光滑程度，以判斷精油/按摩油使用量是否足夠。			
	能以觸覺辨別人體骨骼與肌肉之突起、凹陷、形狀或範圍等。			
	能以觸覺辨別工作物品(例如：毛巾、床單)的大小、數量、長短等狀態。			
		能以觸覺將用工作物品(例如：工具推車、毛巾、毛毯等)放好或組合好。		

領域	項目	職場立即僱用之所需能力標準	個案能力符合標準 (符合打√)	能力未符合標準之支持 協助策略說明		
		5. 嗅覺辨別能力 能以嗅覺辨別所使用的精油或按摩油為何。				
		6. 判斷能力 能判斷對錯／好壞 能判斷物件的輕重 能判斷精油/按摩油、紙巾等之使用量或數量。 能判斷客人的問題及所需的處理方式，並依客人反映變通處理。				
			7. 學習能力 2-3次說明及示範可自行操作 口語說明後即可自行操作 透過各種方法可自行學習			
				8. 語言理解能力 能理解簡單句子 能理解複雜句子(例如：理解客人描述的身體症狀)		
					9. 表達能力 使用口語進行完整表達	
		10. 金錢概念 具備金錢概念，但可由他人協助辨別幣值。 能獨立辨別幣值及獨立完成找零。				
			(三) 生理功能要求	1. 上肢體活動 能單手從事操作(□左手 □右手) 能雙手從事操作 能做上肢粗大動作(如：舉高、伸直、彎曲、旋轉等)。		
	2. 下肢活動 能在區域內坐或站 可自行進出內外					
		3. 姿勢/移動要求 可以保持坐姿工作 可以保持站立工作 可以保持蹲姿工作 可以保持跪姿工作 可以平面走動 可以上下樓梯				
	4. 行動能力 能自行獨立往返工作區及休息區					
	5. 獨立上下班 需由他人接送、協助上下班 能獨立/自行上下班					

領域	項目	職場立即僱用之所需能力標準	個案能力符合標準 (符合打√)	能力未符合標準之支持 協助策略說明
二、 一般 工作 技能	1. 注意工作安全	需事前告知便能注意職場安全 不需告知或職務再設計便能注意職場安全		
	2. 品檢能力	提醒後即可自行品檢 不需提醒即可自行品檢		
	3. 交通工具能力	可使用大眾運輸工具		
	4. 工作速度/產量	雇主願意聘用之工作速度要求 雇主期待之工作速度要求 彈性配合客人約定的服務時間。		
	5. 工作品質	達到職訓時老師期待之工作品質要求，		
三、 工作 行為	1. 工作主動性	主動開始工作		
	2. 工作專注性	需要偶爾督導才能專注工作 不需要督導即能專注工作		
	3. 注意細節	在提醒後才能注意細節 能自行注意細節		
	4. 對事物的挫折容忍度	能承受工作量的壓力 能承受與工作速度的壓力 能承受工作品質的壓力		
	5. 對人的挫折容忍力	能承受同事競爭的壓力 能承受上司督導的壓力 能承受來自於他人的壓力，如：顧客的批評		
	6. 服從度	能指令完成工作項目，雖有抱怨或拒絕行為，但在輔導下可立即改善 能依指令完成交付的工作		
	7. 工作規範	在提醒後能遵守職場規範，並且不惡意違反 能遵守職場規範		
	8. 出勤狀況	能依規定出席，不會無故不到或經常缺席 能配合顧客預約之時間，並彈性調整。		
	9. 獨立工作	可以長期一個人作業		
	10. 社交能力	工作過程能與他人維持基本禮儀（如：請、謝謝、對不起） 能與他人有良好互動		
	11. 問題解決能力	遇到問題，能主動向他人尋求協助 遇到問題，能設法自行解決		
	12. 日常職務變動的適應	能接受 3~4 件事的變動		
	13. 特殊習癖	無特殊習癖（例如：腳步聲大、不自主晃動身體、自言自語等）		

領域	項目	職場立即僱用之所需能力標準	個案能力符合標準 (符合打√)	能力未符合標準之支持 協助策略說明
		雖有特殊習癖但不影響工作		
	14. 儀容	在他人督導下，能依規定符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生要求。 能自行依規定符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生要求（需穿著治療服）。		
	15. 衛生習慣	能自行處理個人衛生		
	16. 負責	經少數督促能努力完成份內的工作 份內的工作會自行努力完成		
四、 本職場所需之特定能力	1. 手部動作	能使用手部抓握動作 能使用手指揉捏動作 具雙手協調能力		
	2. 手部握力	手部握力 < 15 kg 手部握力 15~25 kg		
	3. 手部指力	手部指力 < 5 kg 手部指力 5~10 kg		
	4. 工作耐力與持續力	能維持 2-4 小時		
	5. 專業證照	<input type="checkbox"/> 乙級按摩技術士 <input type="checkbox"/> 丙級按摩技術士 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
	6. 具備按摩技術士檢定規範所需之按摩手法			
	7. 知曉人體生理構造與機能相關知識，如： (1) 瞭解人體基本構造 (2) 瞭解人體機能相關知識			
	8. 敏銳的反應力與判斷力			
	9. 採購工作物品	在陪伴下可完成工作物品之採購 獨力完成工作物品之採購		

## 電話客服/行銷(in-bound)核心技能檢核表

### 使用說明

1. 使用時機：當您與服務對象晤談、收集足夠之基本資料後，確知服務對象未來有意願從事電話客服行銷當中接聽訪客或民眾尋求服務之電話、並提供諮詢或相關資料(in-bound)之工作，便可使用本表檢核服務對象是否已具備目前該種職場能夠立即僱用之所需能力。

2. 使用方式：

每一能力項目各有一至多項不等之能力標準，依據各項能力標準之描述，勾選後方相對應「個案能力符合標準」一欄。

➤ 單一能力標準：標準即是能力，需完全符合標準才具備該項能力。

➤ 多項能力標準，有以下二種情形：

(1) 各標準描述互有層次差異（灰底之選項）：

● 排序在後之描述代表較高層次之能力標準，符合該項標準即代表也已具備較低之能力標準，因此需同時勾選✓。

● 若僅符合較低之標準，便可知道服務對象還需訓練之能力或需透過支持及協助策略以提升工作能力，請於「能力未符合標準之支持協助策略說明」一欄中簡要說明。

(2) 各標準描述為該項能力之同時具備之標準，符合其中一項標準視為具備部分該項能力，因此僅勾選符合之標準；未符合之部分未來可透過訓練或職務再設計等方式提升能力或改善工作表現。

	項目	職場立即僱用之所需能力標準	個案能力符合標準 (符合打√)	能力未符合標準之 支持協助策略說明
一、基本工作能力	(一) 功能性學科能力	1. 學歷	高中職畢業以上	
		2. 閱讀能力	能閱讀標語	
			能閱讀短文 能閱讀文章	
		3. 書寫能力	能做表格勾選或數量登錄	
	能抄寫相同文字 能書寫一段文字			
	4. 數學能力	能自行計算或使用計算機進行複雜計算(如:三位數以上加減、一到兩位數乘除)		
	(二) 基本認知能力	1. 空間概念	知道物理環境或工作物品之前後、左右、上下、正反面等空間概念	
		2. 時間觀念	提醒下能遵守工作之作息時間	
			知道何時開始工作與休息或結束工作 能自行安排工作之優先順序	
		3. 聽覺辨別能力	能夠以聽覺辨別對話者所在位置、聲音來源或距離。	
			能夠聽覺辨別對話者、尤其是通話者之語氣或身心狀態	
		4. 觸覺辨別能力	能以觸覺辨別工具(例如:電腦、電話、點字系統)之突起、凹陷、形狀或範圍等	
		5. 判斷能力	能判斷對錯/好壞	
			能判斷物件的輕重	
	能判斷數量多寡 能判斷事情先後緩急			
	6. 學習能力	2-3次說明及示範可自行操作		
	7. 語言理解能力	能理解複雜句子及工作相關內容		
	8. 表達能力	可使用口語進行完整表達		
	(三) 生理功能要求	2. 上肢體活動	能單手從事操作(□左手 □右手)	
			能雙手從事操作 上肢粗大動作(如:舉高、伸直、彎曲、旋轉等)。	
3. 手部動作		能使用手部抓握動作 具雙手協調能力		
4. 下肢體活動		可在區域內坐或站 可自行進出內外		

項目		職場立即僱用之所需能力標準	個案能力符合標準 (符合打√)	能力未符合標準之 支持協助策略說明
	5. 姿勢/移動 要求	可以保持坐姿工作		
		可以保持站立工作		
		可以平面走動		
		可以上下樓梯		
	6. 行動能力	可自行獨立往返工作區及休息區		
	7. 獨立上下 班	可獨立/自行上下班		
二、 一般 工作 技能	1. 電腦文書處理相關 技能	中文打字		
		英文打字		
		Word		
		Excel		
	2. 工作耐力與持續力	能維持 2-4 小時		
	3. 注意工作安全	給予職務再設計後能注意職場安全 不需叮嚀或協助便能注意職場安全		
4. 品檢能力	提醒後即可自行品檢 不需提醒即可自行品檢			
5. 工作速度/產量	達雇主願意聘用之工作速度要求			
6. 工作品質	達雇主願意聘用之工作品質要求			
三、 工作 行為	1. 工作主動性	能提醒或職務再設計 (如：鬧鐘) 主動開始工作		
		能主動開始工作		
	2. 工作專注性	需偶爾督導才能專注工作		
		不需要督導即能專注工作		
	3. 注意細節	在提醒後能注意細節		
		能自行注意細節		
	4. 對事物的挫折容忍 度	可以承受工作量的壓力		
		可以承受與工作速度的壓力		
		可以承受工作品質的壓力		
	5. 對人的挫折容忍力	可以承受同事競爭的壓力		
		可以承受上司督導的壓力		
		可以承受來自於顧客的批評或壓力		
	6. 服從度	可依指令完成工作項目，雖有抱怨 或拒絕行為，但在輔導下可立即改善		
能依指令完成交付的工作				
7. 工作規範	在提醒後能遵守職場規範，並不惡 意違反			

項目	職場立即僱用之所需能力標準	個案能力符合標準 (符合打√)	能力未符合標準之 支持協助策略說明
	能主動遵守職場規範		
8. 出勤狀況	能依規定出席，不會無故不到或經常缺席		
9. 獨立工作	可以不定期一個人作業		
	可以長期一個人作業		
10. 合作／團隊精神	可以與他人分工		
	可以和他人共同完成工作		
11. 社交能力	工作過程會與他人維持基本禮儀 (如：請、謝謝、對不起)		
	工作過程會與他人偶爾互動		
	工作過程會與他人有良好互動		
12. 問題解決能力	遇到問題，能主動向他人尋求協助		
	遇到問題，能設法自行解決		
13. 日常職務變動的適應	可以接受 1-2 件事的變動		
14. 特殊習癖	雖有特殊習癖(例如：腳步聲大、不自主晃動身體、自言自語等)但不影響工作		
15. 儀容衛生	在他人督導下，能依規定符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生要求。		
	能自行依規定符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生要求。		
16. 衛生習慣	可接受經他人協助處理個人衛生		
	能自行處理個人衛生		
17. 負責	可接受經少數督促會努力完成份內的工作		
	份內的工作會自行努力完成		
四、本職場所需之特定	1. 能使用電話或執機系統		
	2. 使用閱讀工具	能透過放大字體的方式閱讀及瀏覽/搜尋網頁資訊	
		能透過語音播報的方式閱讀及瀏覽/搜尋網頁資訊	
		能透過摸讀點字顯示系統的方式閱讀及瀏覽/搜尋網頁資訊	
3. 流利之國語及台語溝通與應對能力			

	項目	職場立即僱用之所需能力標準	個案能力符合標準 (符合打√)	能力未符合標準之 支持協助策略說明
能力	4. 使用有助於完成客戶服務之語法或話術			
	5. 掌握客戶尋求服務之需求、動機或情緒			
	6. 知道客戶服務需求之內容，或能夠協助查詢相關資訊，或接續服務之轉接單位			

# 電話客服/行銷(out-bound)核心技能檢核表

## 使用說明

1. 使用時機：當您與服務對象晤談、收集足夠之基本資料後，確知服務對象未來有意願從事電話客服/行銷工作中，主動致電給民眾或客戶進行服務滿意度調查、民意調查或商品推銷(out-bound)之工作，便可使用本表檢核服務對象是否已具備電話客服/行銷(out-bound)職場能夠立即僱用之所需能力。

2. 使用方式：

每一能力項目各有一至多項不等之能力標準，依據各項能力標準之描述，勾選後方相對應「個案能力符合標準」一欄。

➤ 單一能力標準：標準即是能力，需完全符合標準才具備該項能力。

➤ 多項能力標準，有以下二種情形：

(1) 各標準描述互有層次差異（灰底之選項）：

● 排序在後之描述代表較高層次之能力標準，符合該項標準即代表也已具備較低之能力標準，因此需同時勾選✓。

● 若僅符合較低之標準，便可知道服務對象還需訓練之能力或需透過支持及協助策略以提升工作能力，請於「能力未符合標準之支持協助策略說明」一欄中簡要說明。

(2) 各標準描述為該項能力之同時具備之標準，符合其中一項標準視為具備部分該項能力，因此僅勾選符合之標準；未符合之部分未來可透過訓練或職務再設計等方式提升能力或改善工作表現。

	項目	職場立即僱用之所需能力標準	個案能力符合標準 (符合打√)	能力未符合標準之 支持協助策略說明	
一、基本工作能力	(一) 功能性學科能力	1. 學歷	高中職畢業以上		
		2. 閱讀能力	能閱讀標語		
			能閱讀短文		
			能閱讀文章		
	3. 書寫能力	能做表格勾選或數量登錄			
		能抄寫相同文字			
		能書寫一段文字			
	4. 數學能力	能自行計算或使用計算機進行複雜計算(如:三位數以上加減、一到兩位數乘除)			
	(二) 基本認知能力	1. 空間概念	知道物理環境或工作物品之前後、左右、上下、正反面等空間概念		
		2. 時間觀念	提醒下能遵守工作之作息時間		
			知道何時開始工作與休息或結束工作		
			能自行安排工作之優先順序		
		3. 聽覺辨別能力	能夠以聽覺辨別對話者所在位置、聲音來源或距離。		
			能夠聽覺辨別對話者、尤其是通話者之語氣或身心狀態		
		4. 觸覺辨別能力	能以觸覺辨別工具(例如:電腦、電話、點字系統)之突起、凹陷、形狀或範圍等		
			5. 判斷能力	能判斷對錯/好壞	
				能判斷物件的輕重	
				能判斷數量多寡	
	6. 學習能力	2-3次說明及示範可自行操作			
	7. 語言理解能力	能理解複雜句子及工作相關內容			
	8. 表達能力	可使用口語進行完整表達			
	(三) 生理功能要求	2. 上肢體活動	能單手從事操作(□左手 □右手)		
			能雙手從事操作		
			上肢粗大動作(如:舉高、伸直、彎曲、旋轉等)。		
	3. 手部動作	能使用手部抓握動作			
		具雙手協調能力			

項目		職場立即僱用之所需能力標準	個案能力符合標準 (符合打√)	能力未符合標準之 支持協助策略說明
	4. 下肢體活動	可在區域內坐或站		
		可自行進出內外		
	5. 姿勢/移動要求	可以保持坐姿工作		
		可以平面走動		
		可以上下樓梯		
6. 行動能力	可自行獨立往返工作區及休息區			
7. 獨立上下班	可獨立/自行上下班			
二、一般工作技能	1. 電腦文書處理相關技能	中文打字		
		英文打字		
		Word		
		Excel		
	2. 工作耐力與持續力	能維持 2-4 小時		
	3. 注意工作安全	給予職務再設計後能注意職場安全		
		不需叮嚀或協助便能注意職場安全		
4. 品檢能力	提醒後即可自行品檢			
	不需提醒即可自行品檢			
5. 工作速度/產量	達雇主願意聘用之工作速度要求			
6. 工作品質	達雇主願意聘用之工作品質要求			
三、工作行為	1. 工作主動性	提醒或給予職務再設計 (如：鬧鐘)		
		主動開始工作		
	2. 工作專注性	能主動開始工作		
		需偶爾督導才能專注工作		
	3. 注意細節	不需要督導即能專注工作		
		在提醒後才能注意細節		
	4. 對事物的挫折容忍度	能自行注意細節		
		可以承受工作量的壓力		
		可以承受與工作速度的壓力		
	5. 對人的挫折容忍力	可以承受工作品質的壓力		
		可以承受同事競爭的壓力		
		可以承受上司督導的壓力		
6. 服從度	可以承受來自於顧客的批評或壓力			
	可依指令完成工作項目，雖有抱怨或拒絕行為，但在輔導下可立即改善			
		能依指令完成交付的工作		

	項目	職場立即僱用之所需能力標準	個案能力符合標準 (符合打√)	能力未符合標準之 支持協助策略說明
	7. 工作規範	在提醒後能遵守職場規範，並不惡意違反 能主動遵守職場規範		
	8. 出勤狀況	能依規定出席，不會無故不到或經常缺席		
	9. 獨立工作	可以不定期一個人作業 可以長期一個人作業		
	10. 合作／團隊精神	可以與他人分工 可以和他人共同完成工作		
	11. 社交能力	工作過程會與他人維持基本禮儀（如：請、謝謝、對不起） 工作過程會與他人偶爾互動 工作過程會與他人有良好互動		
	12. 問題解決能力	遇到問題，能主動向他人尋求協助 遇到問題，能設法自行解決		
	13. 日常職務變動的適應	可以接受 1-2 件事的變動		
	14. 特殊習癖	雖有特殊習癖(例如:腳步聲大、不自主搖頭、自言自語等)但不影響工作		
	15. 儀容衛生	在他人督導下，能依規定符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生要求。 能自行依規定符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生要求。		
	16. 衛生習慣	需經他人協助處理個人衛生 能自行處理個人衛生		
	17. 負責	可接受經少數督促會努力完成份內的工作 份內的工作會自行努力完成		
四、本職場所之特定能力	1. 能夠使用電話或執機系統			
	2. 使用閱讀工具	能透過放大字體的方式閱讀及瀏覽網頁資訊		
		能透過語音播報的方式閱讀及瀏覽網頁資訊 能透過摸讀點字顯示系統的方式閱讀及瀏覽網頁資訊		

	項目	職場立即僱用之所需能力標準	個案能力符合標準 (符合打√)	能力未符合標準之 支持協助策略說明
	3. 流利之國語及台語溝通能力			
	4. 使用有助於完成電話調查或有效推銷商品之語法或話術			
	5. 了解欲調查的通話內容或欲推銷商品之內容與特色			
	6. 精確掌握受訪者或消費者之回應			
	7. 從客戶的話語中判斷或發覺其需求與消費心態			

## 聽打服務核心技能檢核表

### 使用說明

1. 使用時機：當您與服務對象晤談、收集足夠之基本資料後，確知服務對象未來有意願從事聽打服務工作，便可使用本表檢核服務對象是否已具備目前聽打服務職場能夠立即僱用之所需能力。

2. 使用方式：

每一能力項目各有一至多項不等之能力標準，依據各項能力標準之描述，勾選後方相對應「個案能力符合標準」一欄。

➤ 單一能力標準：標準即是能力，需完全符合標準才具備該項能力。

➤ 多項能力標準，有以下二種情形：

(1) 各標準描述互有層次差異（灰底之選項）：

● 排序在後之描述代表較高層次之能力標準，符合該項標準即代表也已具備較低之能力標準，因此需同時勾選 。

● 若僅符合較低之標準，便可知道服務對象還需訓練之能力或需透過支持及協助策略以提升工作能力，請於「能力未符合標準之支持協助策略說明」一欄中簡要說明。

(2) 各標準描述為該項能力之同時具備之標準，符合其中一項標準視為具備部分該項能力，因此僅勾選符合之標準；未符合之部分未來可透過訓練或職務再設計等方式提升能力或改善工作表現。

領域	項目	職場立即僱用之所需能力標準	個案能力符合標準 (符合打√)	能力未符合標準之支持協助策略說明
一、基本工作能力	(一) 功能性學科能力	1. 學歷	高中職畢業以上	
		2. 閱讀能力	能閱讀標語	
			能閱讀短文	
			能閱讀文章	
	3. 書寫能力	能做表格勾選或數量登錄		
		能抄寫相同文字		
		能書寫一段文字		
	4. 數學能力	能自行或使用計算機進行複雜計算 (如：三位數以上加減、一到兩位數乘除)		
	(二) 基本認知能力	1. 空間概念	知道工作工具(電腦、鍵盤、謄稿機播放控制器 USB 腳踏板組)的左右	
		2. 時間觀念	知道何時開始工作與休息或結束工作	
			能自行安排工作之優先順序	
		3. 聽覺辨別能力	能夠辨別錄音檔中說話者的語氣，並登打出來，例如：嗯、(沈默)	
		4. 觸覺辨別能力(無使用點字觸摸顯示系統者本題不適用)	能以觸覺辨別點字的突起與範圍	
		5. 判斷能力	能判斷語音檔中說話者的語氣	
			能判斷打字內容是否正確	
		6. 學習能力	透過各種方法可自行學習	
		7. 語言理解能力	能理解簡單句子	
	能理解複雜對話			
	8. 表達能力	可使用輔具進行書面完整表達		
	9. 金錢概念	具有金錢概念		
	(三) 生理功能要求	1. 上肢體活動	能雙手從事操作	
		2. 手部動作	具雙手協調能力	
		3. 下肢體活動	能在區域內坐或站	
		4. 姿勢/移動要求	可以保持坐姿工作	
		5. 行動能力	能自行獨立往返工作區及休息區	
二	1. 專業能力	需具備電腦及文書處理技能		

一、 一般工作技能	2. 工具使用能力	會使用電腦		
	3. 工作耐力與持續力	能自行依據工作量與個人工作速度、體力等，安排工作時間。		
	4. 工作速度/產量	能在規定期間內完成工作		
三、 工作行為	1. 工作主動性	主動開始工作		
	2. 工作專注性	不需要督導即能專注工作		
	3. 注意細節	能注意細節		
	4. 對事物的挫折容忍度	可以承受工作量的壓力		
		可以承受與工作速度的壓力		
		可以承受工作品質的壓力		
	5. 對人的挫折容忍力	可以承受來自於他人的壓力，如：顧客的批評		
	6. 服從度	能依指令完成交付的工作		
	7. 獨立工作	可以長期一個人作業		
	8. 社交能力	工作過程需與他人偶爾互動		
	9. 問題解決能力	遇到問題，能主動向他人尋求協助		
	11. 儀容衛生	能自行依規定符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生要求		
	12. 衛生習慣	可接受經他人協助處理個人衛生		
13. 負責	份內的工作會自行努力完成			
四、 本職場所之 特定能力	1. 使用閱讀工具	能透過放大字體的方式閱讀及瀏覽網頁資訊		
		能透過語音播報的方式閱讀及瀏覽網頁資訊		
		能透過摸讀點字顯示系統的方式閱讀及瀏覽網頁資訊		
	2. 打字速度	中文打字速度；每分鐘 20 字		
		英文打字速度；每分鐘 20 字		
3. 聽打正確率	聽打之正確率達 80%			
4. 語言辨別	能辨別錄音檔中對話者使用何種語言 <input type="checkbox"/> 中文 <input type="checkbox"/> 台語 <input type="checkbox"/> 客語 <input type="checkbox"/> 英文 <input type="checkbox"/> 其他			
5. 機器操作能力	會操作機器謄稿機播放控制器 USB 腳踏板組或其他播放速度控制軟體			

## 職業輔導評量資源服務網第 3 季進度報告 討論建議與修正說明

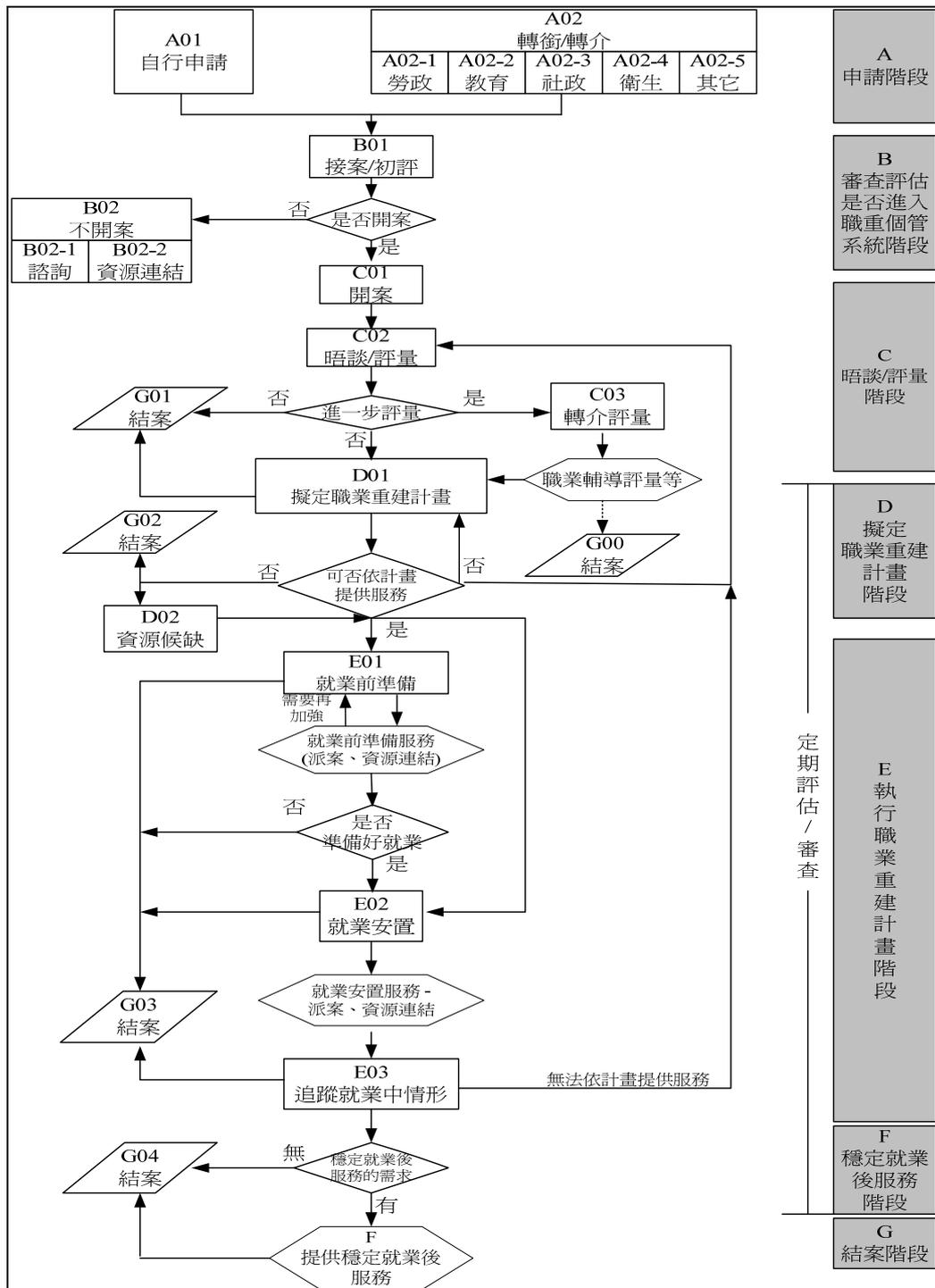
方案名稱：建立視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表：  
以按摩、電話客服、聽打服務為例

建議	修正.說明
1 信效度之建立？	<p>本年度著重於檢核表建立與內容修正，發展完整之信度與效度檢驗為未來研究之方向之一。今年度研究過程中，亦透過多種方式，以提升檢核表之信效度：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 經過多次專家學者會議共同討論與修訂，本檢核表具有一定之內容效度。</li> <li>2. 試用過程中，邀請服務同一位視覺障礙者之職業重建個案管理員與就業服務員共同填寫，結果發現使用者間一致性高。</li> </ol>
2 檢核表使用時機？	<p>於不同職業重建服務階段中使用有不同之使用效益：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 晤談/評量階段：檢核結果可協助職業重建個案管理員判斷服務對象是否能夠立即就業、是否需要再訓練或給予支持，或者需要進一步評量。</li> <li>2. 轉介評量階段：協助職業輔導評量員擬定評量重點，及提供相關建議。</li> <li>3. 擬定職業重建計畫階段：協助職業重建個案管理員依據檢核結果擬定職業重建計畫之服務內容。</li> <li>4. 就業前準備或就業安置階段：協助職業重建相關人員提供就業相關服務。</li> </ol> <p>(詳細使用建議請參考成果報告附件 13)</p>
3 是否有分數落點提供後續服務之參考？	<p>基於下列考量，本檢核表並無分數落點之結果：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本次研究主要以建立檢核表內容為主、為職場能力要求資料之收集與建立，非視覺障礙者能力之調查與資料庫建立。</li> <li>2. 檢核表是用以協助職業重建相關人員檢核服務對象是否已具備職場可立即僱用之能力，為個人能力之</li> </ol>

建議	修正.說明
	<p>檢核、不用於與他人比較。</p> <p>3. 檢核表之使用需同時參照服務對象其他背景資料、各項可能之支持資源、環境（例如：職場文化與特色、就業市場需求等）等多樣因素，方能評斷服務對象是否能夠從事該職業。</p>
<p>4 「按摩」一詞建議依職訓局 97 年 3 月 5 日 勞 職 特 字 第 0970503153 號令頒「視覺功能障礙者從事按摩獲理療按摩資格認定及管理辦法」規定辦理。</p>	<p>97 年 3 月 5 日 勞 職 特 字 第 0970503153 號令頒「視覺功能障礙者從事按摩獲理療按摩資格認定及管理辦法」中對「按摩」一詞之定義如下：</p> <p>一、按摩：指運用輕擦、揉捏、指壓、扣打、震顫、曲手、運動及其他特殊手技，為他人緩解疲勞之行為。</p> <p>二、理療按摩：指運用按摩手技或其輔助工具，為患者舒緩病痛或維護健康之按摩行為。</p> <p>辦法中對於兩者之資格認定差別在於從事按摩工作之視覺功能障礙者需具備有中央主管機關核發之丙級按摩技術士證、從事理療按摩工作為乙級按摩技術士證；於本次研究結果中，此差異只會顯現在檢核表之「四、本職場所需之特定能力」，在基本工作能力、一般工作技能或工作行為並無差異，因此研究中對於「按摩」之定義為同時參酌本辦法規定進行修正。</p>

## 工作技能檢核表 使用流程及其效益

說明：工作技能檢核表為職業重建服務過程中，職業重建人員服務視覺障礙者職業選擇時檢索之參考使用，因此前結合本中心研發之職業重建個案管理服務手冊之身心障礙者職業重建個案管理服務流程圖，擬定以下之使用流程。



工作技能檢核表 使用時間點	能力符合標準狀況及使用效益
C02 晤談/評量	<p><u>職業重建個案管理員</u>於開案後之晤談中，如<u>已明確瞭解服務對象未來有意從事該職業</u>，可使用本檢核表進一步檢核服務對象之能力。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 若職業重建個案管理員對服務對象之能力有需要進一步瞭解之處； <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 轉介評量（例如：職業輔導評量服務），進一步瞭解尚未具備之能力詳細狀況，及探索未來訓練方向與輔導協助策略，以協助擬定職業重建計畫。</li> </ul> </li> <li>● 若職業重建個案管理員清楚瞭解服務對象之能力，便可填寫本檢核表： <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 符合全部能力標準：服務對象已具備目前職場能夠立即僱用之能力標準，可考慮立即提供就業機會。</li> <li>✓ 符合部分能力標準：服務對象已具備部分能力，可再加強部分能力或給予支持後安排就業。</li> <li>✓ 多數能力均不符合標準：服務對象之能力與就業市場之標準尚有許多困難需克服，可能尚無法立即就業；此時職業重建個案管理員需進一步與服務對象再次澄清從事該職業之可能性以及所需之訓練，或是提供職業探索找尋其他就業方向。</li> </ul> </li> </ul>
C03 轉介評量	<p>職業重建個案管理員針對於 C02 晤談評量中檢核得知之未具備之能力轉介進行深度評量時：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供職業輔導評量服務：<u>職業輔導評量員</u>可針對檢核結果中尚未符合之項目與職業重建個案管理員討論，擬定評量重點。</li> <li>● 評量後綜合評估結果，以提供未來訓練方向與輔導策略之建議。</li> </ul>
D01 擬定職業重建計畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>職業重建個案管理員</u>依據檢核結果於職業重建計畫中擬定職業重建目標與服務內容。</li> </ul>
E01 就業前準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>職業重建個案管理員</u>依據職業重建計畫提供相關訓練服務或支持服務</li> </ul>

<p>工作技能檢核表 使用時間點</p>	<p>能力符合標準狀況及使用效益</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>提供職業訓練：</b>職業訓練師相關人員可於訓練過程中使用檢核表檢核服務對象之能力，訓練前可依據檢核結果擬定訓練重點與策略，訓練中可檢核訓練成效，訓練後或推介就業前可再次檢核服務對象之能力是否已達就業市場之能力要求。</li> <li>✓ <b>其他就業前準備服務：</b>可針對檢核表中未符合之項目提供相關之準備服務。</li> </ul>
<p>E02 就業安置</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>提供支持性就業服務：</b>支持性就業服務員可使用檢核表檢核服務對象之能力，以擬定輔導策略與提供支持協助。</li> <li>● <b>提供資源連結服務：</b>職業重建個案管理員或其他職業重建人員依據檢核結果中需給予支持協助之項目連結合適之資源，例如：職務再設計等。</li> </ul>