

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
中部地區身心障礙者職業輔導評量資源中心

主題探討二：

視覺障礙者常從事職業之
核心技能檢核表之實務驗證

方案主持人：王敏行副教授

方案小組成員：陳宛瑩、安靜嫻

中華民國 101 年 12 月

目錄

內 容	頁次
工作進度報告	I
成果本文	1
附件 1-1 按摩核心技能檢核表	22
附件 1-2 電話客服/行銷(in-bound)核心技能檢核表	27
附件 1-3 電話客服/行銷(out-bound)核心技能檢核表	32
附件 1-4 聽打服務核心技能檢核表	37
附件 2 第一次專家諮詢會議紀錄	40
附件 3 第二次專家諮詢會議紀錄	42
附件 4 視覺障礙者常從事之職業核心技能檢核表分享簡章	43
附件 5 第三次專家諮詢會議紀錄	45
附件 6 按摩核心技能檢核表-內容效度驗證使用與修改建議	47
附件 7 視覺障礙者從事按摩之核心技能檢核表-101 年度第一階段定稿版	52
附件 8 按摩核心技能檢核表 施測者間一致性驗證結果	56
附件 9 第四次專家諮詢會議紀錄	59
附件 10 第五次專家諮詢會議紀錄	60
附件 11 視覺障礙者從事按摩之核心技能檢核表-101 年度完成版	62
附件 12 電話客服/行銷 (in-bound) 核心技能檢核表—內容效度驗證使用與修改建議	67
附件 13 視覺障礙者從事電話客服/行銷 (in-bound) 之核心技能檢核表-101 年度第一階段定稿版	70
附件 14 電話客服/行銷核心技能檢核表 施測者間一致性驗證結果	73
附件 15 視覺障礙者從事電話客服/行銷 (in-bound) 之核心技能檢核表-101 年度完成版	76
附件 16 聽打服務核心技能檢核表—內容效度驗證使用與修改建議	80
附件 17 視覺障礙者從事聽打服務之核心技能檢核表-101 年度第一階段定稿版	83
附件 18 聽打服務核技能檢核表 施測者間一致性驗證結果	86
附件 19 視覺障礙者從事聽打服務之核心技能檢核表-101 年度完成版	88

主題探討二：視覺障礙者常從事之核心技能檢核表 之實務驗證

工作進度報告（2-11月）

時間	工作項目	參與人員
101/02/06	規劃與研擬研究計畫	陳宛瑩、安靜嫻
101/02/07	文獻收集與資料分析	陳宛瑩、安靜嫻
101/02/17	研究設計諮詢會議	專家學者：王智弘 中心人員：王敏行、張瑋珊、 陳宛瑩、安靜嫻
101/02/22	召開第一次專家諮詢會議	專家學者：邱滿艷、陳瓊玲、 阮文瑞、賴淑蘭 中心人員：王敏行、張瑋珊、 陳宛瑩、安靜嫻
101/03/07	與蔡秀滿、馬漢忠督導進行檢核表修改討論會議	職場督導：蔡秀滿、馬漢忠 中心人員：張瑋珊、陳宛瑩、 安靜嫻
101/03/08	於南投縣職業重建窗口輔導諮詢會議中進行檢核表宣導	與會人員：曾雅純等人
101/03/12	於苗栗縣職業重建窗口輔導諮詢會議中進行檢核表宣導	與會人員：陳淑麗等人
101/03/12	召開第二次專家諮詢會議	專家學者：邱滿艷、陳瓊玲、 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
101/03/19	進行視障者常從事之核心技能檢核表分享	職場督導：蔡秀滿、馬漢 與會人員：林俊宏等 23 人
101/03/26	於中區職評資源中心第一次聯繫會報進行檢核表分享	與會人員：黃慶鑽等 32 人
101/03/28	於彰化縣職業重建窗口輔導諮詢會議中進行檢核表宣導	與會人員：唐嘉惠等人

時間	工作項目	參與人員
101/04/02	至愛盲基金會中區資源中心進行實務工作者使用及修改建議諮詢會議	愛盲基金會中區資源中心： 張詩韻、莊惠鈞 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
101/04/09	於台中市職業重建窗口輔導諮詢會議中進行檢核表宣導	與會人員：潘迺凌等人
101/04/16 (上午)	至中華民國無障礙科技發展協會進行檢核表實務工作者討論會議	無障礙協會：周雅婷 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
101/04/16 (下午)	至台灣盲人重建院進行檢核表實務工作者討論會議	台灣盲人重建院：吳宗遠、林宜蓉 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
101/04/18	討論檢核表修改內容	王敏行、張瑋珊、陳宛瑩、安靜嫻
101/05/02 (上午)	至中華民國無障礙科技發展協會進行檢核表實務工作者討論會議	無障礙協會：周雅婷、李婉君、鄭維婷 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
101/05/02 (下午)	至台北市勞工局進行檢核表實務工作者討論會議	台北市勞工局：簡仔娟 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
101/05/08	彙整實務工作者建議與修改檢核表內容	陳宛瑩、安靜嫻
101/05/15	小組討論檢核表內容	王敏行、張瑋珊、陳宛瑩、安靜嫻
101/05/16	召開第三次專家諮詢會議	專家學者：陳瓊玲、阮文瑞、賴淑蘭 職場督導：蔡秀滿 中心人員：王敏行、張瑋珊、陳宛瑩、安靜嫻
101/05/30	於雲林縣職業重建窗口輔導諮詢會議中進行檢核表宣導	與會人員：陳橋瑩等人
101/05/30	修改檢核表內容	陳宛瑩、安靜嫻
101/06/12	討論信效度驗證執行方式	陳宛瑩、安靜嫻
101/06/20-25	彙整第二期成果報告	陳宛瑩、安靜嫻
101/07/10	至靜宜大學社會推廣教育中心進行驗證	中心人員：陳宛瑩、安靜嫻 靜宜大學：王奕筑、王士豪
101/07/20	至中華民國無障礙科技發展協會行驗證	中心人員：陳宛瑩、安靜嫻

時間	工作項目	參與人員
		無障礙協會：李婉君、周雅婷 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
101/08/03	至淡江大學愛社會電話客服中心進行表 驗證	無障礙協會：李婉君 淡江大學：洪千惠 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
101/08/06	至靜宜大學社會推廣教育中心進行驗證	中心人員：陳宛瑩、安靜嫻 靜宜大學：王奕筑、王士豪
101/08/30	至南投縣職業重建窗口進行驗證	南投縣社會處：李斐鈺 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
101/09/07	至靜宜大學社會推廣教育中心進行驗證	靜宜大學：王奕筑、王士豪 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
101/09/13	至嘉義再耕園進行驗證	嘉義再耕園：李銘浚 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
101/09/19	至台中/新竹進行驗證	無障礙協會：周雅婷 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
101/09/24	至台北/關渡進行驗證	無障礙協會：周雅婷 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
101/10/03	第四次專家諮詢會議	專家學者：陳瓊玲、賴淑蘭、 王智弘、黃宜君、賀夏梅 中心人員：王敏行、曾中斌、 陳宛瑩、安靜嫻
101/10/09	至台中健康家按摩中心健行驗證	健康家：溫佑靖 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
101/10/16	至台中市政府勞工局進行驗證	台中市政府：陳冠霖 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
101/10/25	至台灣盲人重建院、中華民國無障礙科技 發展協會健行驗證	重建院；吳宗遠、張維純 無障礙協會：周雅婷、鄭維 婷 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
101/11/13	至台中市政府勞工局進行驗證	台中市政府：陳盟弼 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
101/11/13	至台中市進行驗證	無障礙協會：周雅婷

時間	工作項目	參與人員
		中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
101/11/14	第五次專家諮詢會議	專家學者：陳瓊玲、賴淑蘭、黃宜君、賀夏梅、邱滿艷 中心人員：王敏行、陳宛瑩、安靜嫻
101/11/15	至台中市話務中心進行討論	台中市政府：林建廷、吳珮霓 中心人員：陳宛瑩、安靜嫻
101/11/20	彙整各項結果	陳宛瑩、安靜嫻
101/11/26	討論研究結果與發現	王敏行、陳宛瑩、安靜嫻
101/11/27	撰寫與修改期末報告	陳宛瑩、安靜嫻
101/12/19	出席期末審查會議	王敏行、陳宛瑩、安靜嫻
101/12/20	修改期末成果報告	陳宛瑩、安靜嫻

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
中部地區身心障礙者職業輔導評量資源中心
主題探討 2-「視覺障礙者常從事之核心技能檢核表
之實務驗證」

壹、緣起與目的

一、研究緣起

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，已是職業重建專業人員在提供服務時的挑戰之一。

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。

100 年度，本中心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，透過至 16 個職場（按摩職場 7 家、電話客服/行銷職場 8 家、聽打服務因市場現況僅有 1 家）中，以工作流程分析與工作能力分析等架構，針對其職業所需之核心技能進行資料收集與分析，並與雇主進行訪談、了解進用員工之各項能力標準與考量事項。之後參考專家學者建議，依據入門標準、共同要求等原則，篩選各項結果，並依據視覺障礙者與職場特性調整各項能力文字描述，建置出相對應之 4 個核心技能檢核表：按摩核心技能檢核表、電話客服/行銷-in-bound 核心技能檢核表、電話客服/行銷-out-bound 核心技能檢核表與聽打服務核心技能檢核表。每一核心技能檢核表均包含了「一、基本工作能力」、「二、一般工作技能」、「三、工作行為」與「四、本職場所需之特定技能」等四大領域，每一領域均再針對所需技能項目細分相對應之能力標準（如附件 1-1~1-4）（中區職評資源中心，民 100）。

研究過程中同時針對視覺障礙者從事該項職業所需之職務再設計或輔具相關建議進行了解與建議收集，並整合建置過程中職業重建相關人員

之建議，參考現行職業重建個案管理服務流程與中區身心障礙者職業輔導評量資源中心研發之職業重建個案管理服務手冊中身心障礙者職業重建個案管理服務流程，初步擬定使用流程與使用效益，以作為檢核表使用之參考指引。

100 年度之研究目的與成果為核心技能檢核表之建置，是從職場要求與雇主觀點出發，建置所需之職業核心技能；然而檢核表最初建置目的是要協助職業重建人員在提供服務時作為職業選擇之參考，實際運用狀況是值得進一步了解與探討的。因此，若能進一步將檢核表運用在實際之職業重建服務過程中，深入了解其實務運用狀況、並探討相關結果，將能有助於進一步提升檢核表之實務使用性，以達到協助職業重建人員提供視覺障礙者服務之最初目的。

二、研究目的

誠如上述，延續 100 年度「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」研究結果之四個核心技能檢核表（按摩、電話客服/行銷-inbound、電話客服/行銷-outbound、聽打服務），101 年度持續進行檢核表之推廣並進行檢核表之實務驗證，目的為：

- (1) 探討檢核表內容建構之完整性，以期待涵蓋視覺障礙者從事這三種職業之重要核心技能與實務需求；
- (2) 驗證專業人員運用檢核表之填寫狀況與檢核結果；
- (3) 深入探討檢核表於職業重建服務流程中之使用助益

期待以上述目的進行 101 年度之研究主軸，使檢核表建置經驗作為未來其他職業核心技能檢核表持續發展之模式參考。

貳、方法與過程

一、研究方法

核心檢核表建置之目的在於建置進入該職業之基礎門檻，讓職業重建人員提供視覺障礙者職業重建服務時，對於服務對象已具備及尚需準備之工作能力有充分的了解，以擬定相關的服務與輔導方向，因此實務使用之探討為檢核表實務驗證之重點。

另外，依據 99 年行政院勞工委員會進行之視覺障礙者勞動狀況調查（行政院勞工委員會職業訓練局，民 99）與 100 年度研究經驗，目前從事按摩工作之視覺障礙者較多（從事按摩師之視覺障礙者占總視障就業者之 26%），從事電話客服/行銷者較少（從事市場調查員之視覺障礙者占總視障就業者之 0.1%、從事總機人員之視覺障礙者占總視障就業者之 1.2%），從事聽打服務者更因該項職業目前全台僅有中華民國無障礙科技發展協會進行系統性的工作機會連結與服務，自 98 至 101 年，從事聽打服務工作者共 50 位，101 年新進之視覺障礙聽打服務工作者僅 4 位。由此可見，視覺障礙者從事這三個職業之研究樣本取得有一定的困難度。

整體考量研究目的與研究樣本取得性，本研究以實作與研究並進之行動研究架構為檢核表實務驗證之基礎。行動研究是以實務問題為研究導向，重視實務工作者之共同參與，研究情境即為實務工作情境，同時研究結果可改善工作情境並使工作人員獲得成長，是合適於本年檢核表實務驗證之研究方法（行動研究原理與實務，民 95）。

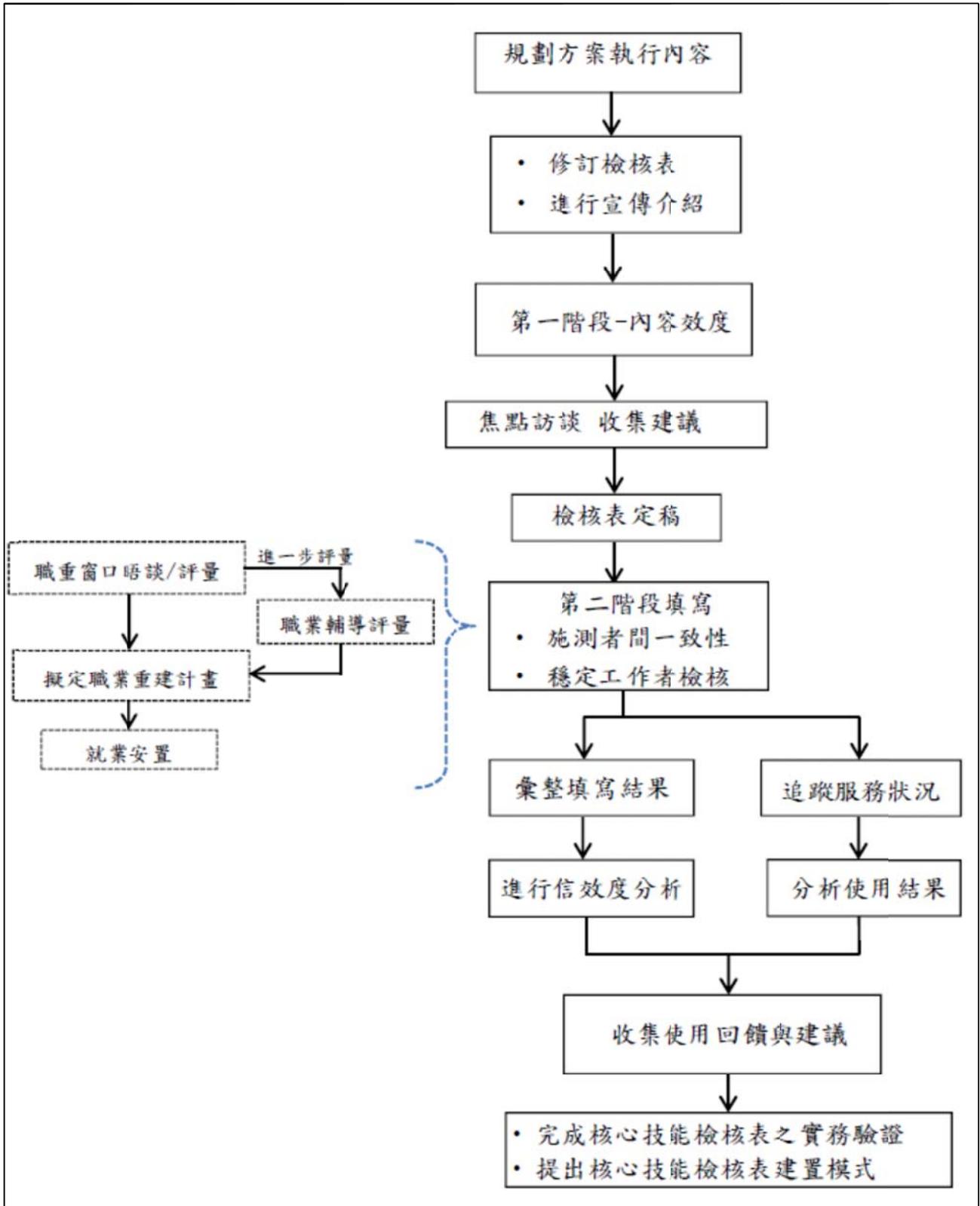
因此，本年度研究，預計在職業重建服務中，實際邀請職業重建人員與服務對象進行填寫與檢核，同步探討填寫狀況與收集回饋，並調整檢核表內容，以期待檢核表之內容與使用方式皆能符合職業重建服務之各項需求，達到協助職業重建人員提供服務之最終目的。

二、研究過程

整體研究流程如圖一，各步驟之重要過程說明如下：

（一）規劃方案執行內容

在研究正式開始前，邀請多位在職業重建領域有豐富經驗的專家學者，於一月進行研究設計第一次專家諮詢會議（會議記錄如附件 2），針對年度研究重點與方向進行討論。會議中決議，本研究採取實作與研究並進的行動研究架構，以兩階段填寫方式進行實務驗證，第一階段主要進行內容效度驗證並收集相關修改建議，第二階段主要實際在視覺障礙者職業重建服務過程中進行檢核表填寫，進行施測者間一致性探討與外在效度探討；



其中，施測者間一致性以一致性百分比呈現，外在效度則透過穩定工作者檢核進行分析（中區職評資源中心，民 101）。

另外，為了本年度研究進行，針對 100 年度建置之核心技能檢核表於第二次專家諮詢會議中邀請專家學者進行探討（會議記錄如附件 3），修改部分內容，建立第一階段定稿之核心技能檢核表，用以邀請實務工作者參與試填，並廣泛收集實務工作者建議，作為內容效度建構之參考。

（二）進行核心技能檢核表之宣傳介紹

透過於本中心職業重建個案管理暨職業輔導評量業務聯繫會報、各縣市職業重建服務窗口輔導諮詢會議、中心各項業務服務中，向各縣市職業重建相關人員進行檢核表之介紹，除說明檢核表之建置過程與預期效益外，亦邀請實務工作者可於服務過程中引用檢核表之理念與內容提供相關服務。

並於 100 年 3 月 19 日由本中心召開一場「視覺障礙者常從事之職業核心技能檢核表分享」（簡章及簽到表如附件 4），與會者除了縣市政府職業重建窗口專業人員、職業輔導評量員外，亦有包含中華民國無障礙科技發展協會、台灣盲人重建院與愛盲基金會等台灣目前提供視覺障礙者職業重建之相關單位人員共同與會。會議中由協助檢核表建置之職場訪談督導與研究小組成員分享檢核表內容，並邀請與會人員依據實務經驗提供內容與使用建議，相關建議皆納入後續修訂之參考。

（三）第一階段填寫-試填與建立內容效度

在第一階段，除了上述 3 月 19 日分享會議中與會人員之回饋外，研究小組亦邀請職業重建個案管理員、職業輔導評量員、就業服務員等共 14 人以及三個視覺障礙者職業重建服務機構於實際服務過程中嘗試使用與填寫，填寫後並由小組成員與其召開討論會議，共同討論填寫狀況與回饋建議。

之後於第三次專家諮詢會議中，由專家委員逐一分析檢核表各題項之檢核目標，並參考實務工作者使用與修改建議針對題項架構、文字陳述等進行調整（會議記錄如附件 5）（中區職評資源中心，民 101）。各檢核表檢核過程、修改建議與修改內容，將於後續研究發現中分別陳述，整體檢

核表使用調整事項為：

1. 為清楚呈現核心技能之重點架構，將檢核表項度簡化為「一、工作相關能力與技能」與「二、工作行為」等兩大部分，以清楚區分工作能力與工作行為。
2. 因在試填過程中發現，部分題項在實際職場或長時間評估中才能有完整的了解，因此修訂檢核表使用說明與流程，首先於評估結果新增「待評估」一欄，職業重建個案管理員於接案晤談與初步評量結果中若因資源或其他限制無法進行評估，可將該項目轉介至職業輔導評量或留待日後進到職場中繼續評估，將評估之模式擴充為整體職業重建服務過程之專業人員共同評估之全程服務精神。
3. 因題項內容均針對視覺障礙者從事該職業之狀況與需求進行編寫與修訂，因此將檢核表定名為「視覺障礙者從事按摩之核心技能檢核表」、「視覺障礙者從事電話客服/行銷之核心技能檢核表」、「視覺障礙者從事聽打服務之核心技能檢核表」，以清楚區辨檢核表之評估對象為視覺障礙者。

最後擬定為本年度第二階段實務驗證之檢核表。

(四) 第二階段填寫-於職業重建服務過程之實際運用檢核表

第二階段主要進行施測者間一致性探討與穩定工作者。首先邀請已在職業重建服務過程中、且有意從事按摩、電話客服/行銷、聽打服務之視覺障礙者，由研究小組成員與職業重建專業人員共同以檢核表內容進行能力檢核，除了解服務對象具備之能力，同時針對檢核結果進行施測者間一致性進行驗證與探討。針對有意從事按摩工作之視覺障礙者 6 位、電話客服/行銷 6 位、聽打服務 6 位進行施測者間一致性之驗證，並針對驗證結果中不一致之題項進行探討。

接著進到非 100 年建置檢核表之訪談職場中，針對已在該職場穩定就業三個月以上之視覺障礙工作者，以其實際工作狀況及表現與檢核表各題項內容進行比對，了解檢核表內容是否能夠適用於其他職場、以及是否已涵蓋穩定工作者之實際各項工作能力，並探討於檢核表之符合率。其中，

按摩職場 3 個共 6 位視障工作者、電話客服職場 3 個共 6 位視障工作者，而聽打服務因僅有中華民國無障礙科技發展協會提供相關工作服務，因此再次與該單位專業人員進行討論。各檢核表第二階段驗證結果詳述於研究發現中。

(四) 進行訪談並修訂核心技能檢核表

在檢核表驗證過程中或結束後，皆與實務工作者、視障工作者或其雇主針對檢核表題項、使用方式、對服務之助益等內容進行多次的訪談與討論，收集對檢核表之相關建議，之後依據各項回饋建議、在不影響各題項檢核結果之前提下修訂檢核表題項敘述，同時針對檢核表在職業重建過程中之使用方式進行調整。最後提出完整的檢核表使用建議與未來建置之參考模式。

參、研究發現

以下針對按摩、電話客服/行銷、聽打服務三個檢核表，分別說明研究發現。

一、按摩之核心技能檢核表

(一) 內容效度

與台北市政府勞工局視障職管員、台中市政府勞工局視障職管員、南投縣政府職重個管員、愛盲基金會、台灣盲人重建院等單位之專業人員進行按摩核心技能檢核表試填與請益。相關發現彙整於附件 6，主要針對檢核表使用對象、檢核方式、檢核表內容陳述等內容給予建議。專家委員參酌相關建議，經過討論後，針對檢核表技能標準、檢核方式及檢核表內容陳述進行調整，分別如下：

1. 技能標準：因實務工作者反映，從事按摩工作需受過相關職業訓練、並至少考取丙級證照，因此檢核表合適於協助職重人員了解服務對象是否具備接受按摩職業訓練之潛能，專家委員亦同意此觀點，因此進一步確立按摩核心技能檢核表是建立按摩工作之門檻-接受職業訓練之能力標準，並於檢核表使用說明中陳述。
2. 檢核方式：考量職重個管員對於按摩技能之認識及相關評量方式

或資源有限，因此新增「待評估」一欄，由職重個管員綜合評估後，轉介職業輔導評量、連結按摩職場等，進行後續評估。

3. 檢核表內容陳述：將檢核表原本「一、基本工作能力」、「二、一般工作技能」、「三、工作行為」與「四、本職場所需之特定技能」之四大架構調整為兩大部分：

- I. 工作相關能力與技能：共有生理功能、認知學習相關能力、應對與表達三大項目，各項目下有相對應之能力分類與相關標準。其中，按摩工作重視之生理功能更是強調工作耐力與持續力、上肢動作與技巧等從事按摩工作必備之核心能力。

- II. 工作行為：依據按摩工作實際內容，調整為包含工作專注性、注意細節、注意工作安全、對工作要求之承受能力、對人際壓力的承受能力、工作規範、進出與交通、出勤與時間安排、問題解決態度、視障者習癖、個人維生與儀容修飾、負責等 11 項，各項目下各有相對應之能力分類與相關標準。

如此改變主要是將檢核表之重心聚焦回視覺障礙者從事按摩工作之所需能力與工作行為，並調整部分題項之陳述。尤其是將本職場所需之特定技能整併回工作相關能力與工作行為中，更加強化按摩工作真正所需的各項能力與行為的重要性。

至此，建立了進行第二階段實務驗證的「視覺障礙者從事按摩之核心技能檢核表」(附件 7)，共包含兩大領域之 40 個核心技能。

(二) 施測者間一致性

施測者間一致性主要以檢核結果一致性百分比呈現，將每位個案各題項之驗證人員填寫結果彙整，若該位個案有 2 位驗證人員進行驗證，則該題項有 1 筆驗證數。

按摩核心技能檢核表共有 40 個題項，共針對 6 位視覺障礙者進行填寫，視覺障礙者由職業重建個案管理員、職業訓練班等單位推介；其中 5 位視覺障礙者由 2 位人員檢核、1 位視覺障礙者由 3

位人員進行檢核，整體總驗證數為 320 筆，其中相同 295 筆、相異數 25 筆，整體一致性為 92.18%（詳細驗證結果如附件 8）。依據第四次專家諮詢會議討論建議（會議紀錄如附件 9），檢視不一致題項並與原填寫者進行探討，結果如下：

不一致之題項有：

- ◆ 能在 1-2 小時內提供施術不中斷
- ◆ 能持續保持工作狀態達 4 小時，中途除喝水與上洗手間，不需休息。
- ◆ 慣用手之握力 ≥ 15 kg
- ◆ 慣用手之指力 ≥ 5 kg
- ◆ 能自行注意工作細節（例如：床單是否有鋪好、毛毯是否有摺整齊）
- ◆ 能承受工作量突然增加或減少帶來的工作量壓力
- ◆ 當工作影響個人休息時間或需加班，能接受並彈性安排時間。
- ◆ 能承受需在固定時間內完成服務的工作速度壓力
- ◆ 能承受雇主或顧客要求提升或精進工作品質的壓力
- ◆ 能承受來自於顧客的批評、指教或其他反應。
- ◆ 能獨立處理交通狀況到達職場
- ◆ 遇到工作相關問題，能主動尋求協助或設法有效解決。
- ◆ 符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生習慣（如：穿著工作服）

以上不一致題項，屬於「一、工作相關能力與技能」有 4 題、皆為生理功能，屬於「二、工作相關能力」有 8 題，以對工作要求及對人際壓力的承受能力兩項之能力居多；進行後續討論發現，造成檢核結果不一致之原因包含：檢核人員對服務對象之了解程度不一、是否合適以過去工作經驗進行推論、是否有需待評估、需全部符合該題項之內容或部分服核即可等。因此顯示，除了需進一步針對題意進行更為詳細的具體說明外，檢核表若有具體評估工具以

及能在真實工作環境中進行檢核，將能夠提升檢核結果之一致性與真實性。

(三) 穩定工作者檢核與探討

實地到穩定就業三個月以上之視覺障礙者其按摩職場中觀察工作狀況並進行能力比對，以穩定工作者能力於檢核表之通過率進行討論。共計至台灣盲人重建院紓壓小站、上好按摩院、台中健康家等按摩職場，針對 6 位視障工作者進行檢核，結果發現穩定工作者在檢核表之檢核符合通過率高，部分出現不符合之題項係因個人特殊狀況（例如：個人身體狀況或工作效率等）因素造成。

同時與雇主、穩定工作者針對按摩工作內容與檢核表題項進行深度訪談，發現不同於檢核表的部分內容，而在第五次專家諮詢會議中（會議記錄如附件 10），針對這些內容，進行討論與回應，內容如下：

議題	實務工作者建議	回應與澄清
態度	不論一位視覺障礙者之學經歷、工作經驗、握力指力、手部動作...，只要有心想要從事按摩工作、具備向學的積極態度，皆可以訓練與聘用。	肯定態度的重要性，而在工作行為的題向中，例如：專注工作、遵守職場規範、配合時間出席、主動尋求協助、負責等，已是與態度相關之能力。
心理準備度	勇敢或有信心投入職場的心態，會影響一位視障者從事一份工作的動力，尤其按摩工作重視與客人之應對及職場之人際溝通，因此心理的準備是職場雇主所重視、亦是資深/穩定工作者自認為能夠從事按	心理準備度與工作之自我效能相關，肯定其重要性，議會影響其態度。然而，檢核表著重於工作技能之檢核，心理準備度為職業重建人員在提供服務中需同步進行了解。

議題	實務工作者建議	回應與澄清
	摩工作所需具備的。	
服從度	服從度是雇主在僱用一位新進人員時會考慮的重要面向。	「二、工作行為」之「工作規範-能遵守職場規範」即是服從度的表現。
職場多元性	每一職場有各自服務派別與模式，每位按摩師也都有合適自己的按摩手法與相關知能，因此在實際工作職場中，較難有一體適用的進用人員之標準或規則。	檢核表主要建置按摩工作之入門門檻，意即接受職業訓練之能力標準，為職業重建人員提供服務時參考依據之一。

最後，依據上述研究發現與建議，進行檢核表之修訂，完成「視覺障礙者從事按摩之核心技能檢核表」(如附件 10)，做為未來職業重建人員協助視覺障礙者進行職業重建服務之使用參考。本研究過程之檢核表修改對照如下：

附件次	研究階段	檢核表名稱	頁次
附件 1-1	100 年建置成果	按摩核心技能檢核表	21
附件 6	101 年第一階段 修改建議	按摩核心技能檢核表— 內容效度驗證使用與修改建議	47
附件 7	101 年第一階段 定稿版	視覺障礙者從事按摩之核心技能 檢核表-101 年度第一階段定稿版	52
附件 11	101 年完成版	視覺障礙者從事按摩之核心技能 檢核表-101 年度完成版	62

二、電話客服/行銷之核心技能檢核表

(一) 內容效度

與台北市政府勞工局視障職管員、台中市政府勞工局視障職管

員、愛盲基金會、台灣盲人重建院、靜宜大學電話客服訓練班、程曦資訊、淡江大學盲生資源中心等單位之專業人員進行按摩核心技能檢核表試填與請益。相關發現彙整於附件 11，主要針對檢核表技能標準、檢核方式、檢核表內容陳述等內容給予建議。專家委員參酌相關建議，經過討論後，針對檢核表技能標準、檢核方式及檢核表內容陳述進行調整，分別如下：

1. 技能標準：部分地方政府及就業服務相關單位有針對視覺障礙者從事電話客服/行銷工作，開辦相關職業訓練課程；另外，部分縣市政府依據「公部門進用視覺功能障礙者擔任諮詢性電話服務推動計畫」（行政院勞工委員會職業訓練局，民 101 年），於相關單位中聘用視覺障礙者從事電話客服工作，並提供職前與在職相關訓練，多家私人企業之視覺障礙者從事電話客服/行銷工作亦是於聘用後提供職前與在職相關訓練。整體而言，目前視覺障礙者從事電話客服/行銷之方式包含了參與職業訓練以及於職場聘用後之職前訓練等方式，因此，電話客服/行銷核心技能檢核表是建立電話客服/行銷工作之門檻-接受職業訓練或僱用初期職場訓練與學習之能力標準
2. 檢核方式：考量職重個管員對於電話客服/行銷工作技能之認識及相關評量方式或資源有限，因此新增「待評估」一欄，由職重個管員綜合評估後，轉介職業輔導評量或連結電話客服/行銷職場等，進行後續評估。
3. 檢核表內容陳述：原本 100 年 in-bound 與 out-bound 兩個檢核表中，僅是「四、本職場所需之特定技能」有所同，因此除了將檢核表原本「一、基本工作能力」、「二、一般工作技能」、「三、工作行為」與「四、本職場所需之特定技能」之四大架構調整為兩大部分外，將 in-bound 與 out-bound 整合為一，並在應對表達中分別陳述差異：
 1. 工作相關能力與技能：共有生理功能、認知學習相關能力、應對與表達三大項目，各項目下有相對應之能力分類與

相關標準。其中，電話客服/行銷工作最為首要關注之應對表達能力，更是強調語言、禮儀、表達，表達等，並於表達中進一步區分 in-bound 與 out-bound 個別需要之核心技能。

II. 工作行為：依據電話客服/行銷工作之實際內容，調整為包含工作專注性、注意細節、對工作要求之承受能力、對人際壓力的承受能力、工作規範、獨立完成任務、問題解決態度、個人維生與儀容修飾、負責、出勤與交通等 11 項，各項目下各有相對應之能力分類與相關標準。

至此，建立了進行第二階段實務驗證的「視覺障礙者從事電話客服/行銷核心技能檢核表」(附件 12)，共包含兩大領域之 33 個核心技能。

(二) 施測者間一致性

施測者間一致性主要以檢核結果一致性百分比呈現，將每位個案各題項之驗證人員填寫結果彙整，若該位個案有 2 位驗證人員進行驗證，則該題項有 1 筆驗證數。

電話客服/行銷核心技能檢核表共有 33 個題項，共針對 6 位視覺障礙者進行填寫，視覺障礙者來源包含職業重建個案管理員、職業訓練班等；其中 5 位視覺障礙者由 2 位人員檢核、1 位視覺障礙者由 3 位人員進行檢核，整體總驗證數為 264 筆，其中相同 247 筆、相異數 17 筆，整體一致性為 93.50% (詳細驗證結果如附件 14)。依據第四次專家諮詢會議討論建議(會議紀錄如附件 9)，檢視不一致題項並與原填寫者進行探討，結果如下：

不一致之題項有：

- ◆ 能正確處理與商品或服務內容相關之費用(如：三位數以上加減、打折與百分比)
- ◆ 能使用英文打字
- ◆ 能記錄通話相關資訊
- ◆ 能承受通話量的壓力

- ◆ 能承受同事競爭的壓力
- ◆ 能承受上司督導的壓力（例如：能接受主管之指導或糾正錯誤）。
- ◆ 能承受來自於民眾/客戶的批評、指教或其他反應。
- ◆ 能遵守職場規範
- ◆ 遇到工作相關問題，能即時反應主動尋求協助或設法解決。
- ◆ 能自行完成工作

以上不一致題項，屬於「一、工作相關能力與技能」有 3 題；屬於「二、工作相關能力」有 6 題，以對工作要求及對人際壓力的承受能力兩項之能力居多；進行後續討論發現，造成檢核結果不一致之原因包含：檢核人員對服務對象之了解程度不一、是否合適以過去工作經驗進行推論、需全部符合該題項之內容或部分服核即可等；另外，電話客服/行銷首重之表達能力，因檢核者共同認定合適於留待職場中進一步觀察評估，皆勾選「待評估」，因此一致性高。因此顯示，除了需進一步針對題意進行更為詳細的具體說明外，檢核表若有具體評估工具以及能在真實工作環境中進行檢核，將能夠提升檢核結果之一致性與真實性。

（三）穩定工作者檢核與探討

實地到穩定就業三個月以上之視覺障礙者其電話客服/行銷職場中觀察工作狀況並進行能力比對，以穩定工作者能力於檢核表之通過率進行討論。共計至台中市勞工局話務中心等職場，針對 6 位視障工作者進行檢核，結果發現穩定工作者在檢核表之檢核符合通過率高，部分出現不符合之題項為個人慣用語言（使用英文打字、使用台語應答）及通話內容複雜度（知道通話民眾的服務需求，協助查詢相關資訊）因素造成。

同時與雇主、穩定工作者針對電話客服/行銷工作內容與檢核表題項進行深度訪談，發現不同於檢核表的部分內容，而在第五次專家諮詢會議中，針對這些內容，進行討論與回應，內容如下：

議題	實務工作者建議	回應與澄清
態度	職場中會針對應答話術、業務內容等工作技能進行教育訓練或提供支援，唯有願意從事電話客服/行銷的態度是必備之基本條件。	肯定態度的重要性，在工作行為的題項中，例如：專注工作、遵守職場規範、配合時間出席、主動尋求協助、負責等，已是與態度相關之能力。
情緒穩定度	不論是撥打電話尋求協助或接受電話訪問之民眾，都可能因負面經驗或反應而以較差之口氣情緒對電話客服/行銷人員進行抱怨或陳情，電話客服/行銷人員如何在工作中不輕易被眾的負面情緒影響、能維持穩定的情緒繼續工作，是從事電話客服/行銷工作很重要的一個要件。	情緒穩定的具體行為表現於檢核表之部分題項已有呈現，例如：能完整聆聽對話而不打斷、能與民眾/客戶有適當的互動、能承受來自於民眾/客戶的批評指教或其他反映等。
應變能力	民眾/客戶的問題是電話客服/行銷人員在通話前無法完全具體掌握的，即使職場提供話術運用參考或問題解答指引，能不免面對多元的通話內容與問題，因此能夠針對遇到的狀況進行適當的因應，是工作的關鍵之一。	遇到工作問題能及時反應或主動尋求協助或設法解決，即是應變能力的具體行為表現。

最後，依據上述研究發現與建議，進行檢核表之修訂，完成「視覺

障礙者從事電話客服/行銷之核心技能檢核表」(如附件 15)，做為未來職業重建人員協助視覺障礙者進行職業重建服務之使用參考。本研究過程之檢核表修改對照如下：

附件次	研究階段	檢核表名稱	頁次
附件 1-2	100 年建置成果	電話客服/行銷(in-bound)核心技能檢核表	27
附件 1-3	100 年建置成果	電話客服/行銷(out-bound)核心技能檢核表	32
附件 12	101 年第一階段修改建議	電話客服/行銷 (in-bound) 核心技能檢核表—內容效度驗證使用與修改建議	67
附件 13	101 年第一階段定稿版	視覺障礙者從事電話客服/行銷 (in-bound) 之核心技能檢核表-101 年度第一階段定稿版	70
附件 15	101 年完成版	視覺障礙者從事電話客服/行銷 (in-bound) 之核心技能檢核表-101 年度完成版	76

三、聽打服務之核心技能檢核表

(一) 內容效度

目前台灣僅有中華民國無障礙科技發展協會有針對視覺障礙者從事聽打服務進行系統性的提供服務，主要是由職業重建相關人員轉介至該協會提供服務，或由視覺障礙者自行至該協會尋求協助，因此本年度僅能持續針對該職場進行了解。相關發現彙整於附件 16，摘要如下：

1. 針對其他縣市職重個管員對於聽打服務之工作技能之具體評量方式有限，並且轉介後將聽打服務專任就業服務員進行能力評估，因此於檢核表中新增「待評估」一欄予職重個管員在綜合評估後，轉介職業輔導評量或連結電話客服/行銷職場等，進行後續評估。

2. 檢核表內容陳述：將檢核表原本「一、基本工作能力」、「二、一般工作技能」、「三、工作行為」與「四、本職場所需之特定技能」之四大架構調整為兩大部：

I. 工作相關能力與技能：共有工具使用欲表現、判斷與聽打等兩大項目，各項目下有相對應之能力分類與相關標準。均是針對視覺障礙者從事聽打服務工作之具體能力標準。

II. 工作行為：依據聽打服務實際內容，調整為包含對事物容忍度、對人的容忍力、獨處工作、問題解決態度、負責等 5 項，各項目下各有相對應之能力分類與相關標準。

至此，建立了進行第二階段實務驗證的「視覺障礙者從事聽打服務核心技能檢核表」(附件 17)，共包含兩大領域之 18 個核心技能。

(二) 施測者間一致性

施測者間一致性主要以檢核結果一致性百分比呈現，將每位個案各題項之驗證人員填寫結果彙整，若該位個案有 2 位驗證人員進行驗證，則該題項有 1 筆驗證數。

電話客服/行銷核心技能檢核表共 18 題項，共有 6 位個案由 3 位人員共同進行驗證，整體總驗證數為 324 筆，其中相同 299 筆、相異 25 筆，整體一致性為 92.80% (詳細驗證結果如附件 18)。依據第四次專家諮詢會議討論建議 (會議紀錄如附件 9)，檢視不一致題項並與原填寫者進行探討，結果如下：

不一致之題項有：

- ◆ 能聽打之正確率達 80%
- ◆ 能夠在多人對話中聆聽到主要說話者的說話內容
- ◆ 能夠將錄音檔內容以對應之語言聽打出來 (例如：中文、台語、客語內容以中文聽打、英文內容以英文聽打)
- ◆ 能接受工作期限比平常短的急件
- ◆ 能接受音質不佳、多人對話、冗長無趣或內容不熟習的錄音檔內容
- ◆ 不需叮嚀或催促能便在規定時間內完成工作

以上不一致題項，屬於「一、工作相關能力與技能」有 3 題及「二、工作相關能力」各有 3 題。進行後續討論發現，造成檢核結果不一致之原因主要是其中一名檢核人員對服務對象有較長之服務時間，對於服務對象了解較多。

(三) 穩定工作者檢核與探討

依據中華民國無障礙科技發展協會服務資料統計，自 98 至 101 年共提供約 50 位視覺障礙者從事聽打服務，101 年新加入之工作者僅有 4 人，因此針對 101 年度新加入之工作者實地到其家中觀察進行聽打服務之狀況並進行能力比對，以穩定工作者能力於檢核表之通過率進行討論。結果發現穩定工作者在檢核表之檢核符合通過率高，出現不符合之題項為正確率與不須叮嚀或提醒能在規定時間內完成工作，。

同時與穩定工作者及雇主針對聽打服務工作內容與檢核表題項進行深度訪談，發現不同於檢核表的部分內容，而在第四次專家諮詢會議中，針對這些內容，進行討論與回應，內容如下：

議題	檢核發現	回應與澄清
耐心	由於聽打工作需長時間、反覆聆聽，因此有耐心能夠長久做同樣的聽打工作是能夠穩定從事聽打服務的關鍵因素。	在對事物容忍度之能接受冗長無趣的錄音檔內容、能反覆多次聆聽錄音檔內容並耐心完成工作等題項，已有呈現。
短期記憶力	若有較佳的短期記憶力，能夠有效縮短工作時間、提升工作效率。	由於檢核表建置為入門標準，促進工作表現相關能力非檢核表之檢核重點，因此暫不列入能力標準中。

最後，依據上述研究發現與建議，進行檢核表之修訂，完成「視覺障礙者從事聽打服務之核心技能檢核表」(如附件 19)，做為未來職業

重建人員協助視覺障礙者進行職業重建服務之使用參考。本研究過程之檢核表修改對照如下：

附件次	研究階段	檢核表名稱	頁次
附件 1-4	100 年建置成果	聽打服務核心技能檢核表	37
附件 16	101 年第一階段 修改建議	聽打服務核心技能檢核表—內容 效度驗證使用與修改建議	80
附件 17	101 年第一階段 定稿版	視覺障礙者從事聽打服務之核心 技能檢核表-101 年度第一階段定 稿版	80
附件 19	101 年完成版	視覺障礙者從事聽打服務之核心 技能檢核表-101 年度完成版	88

肆、研究建議與限制

一、檢核表使用建議

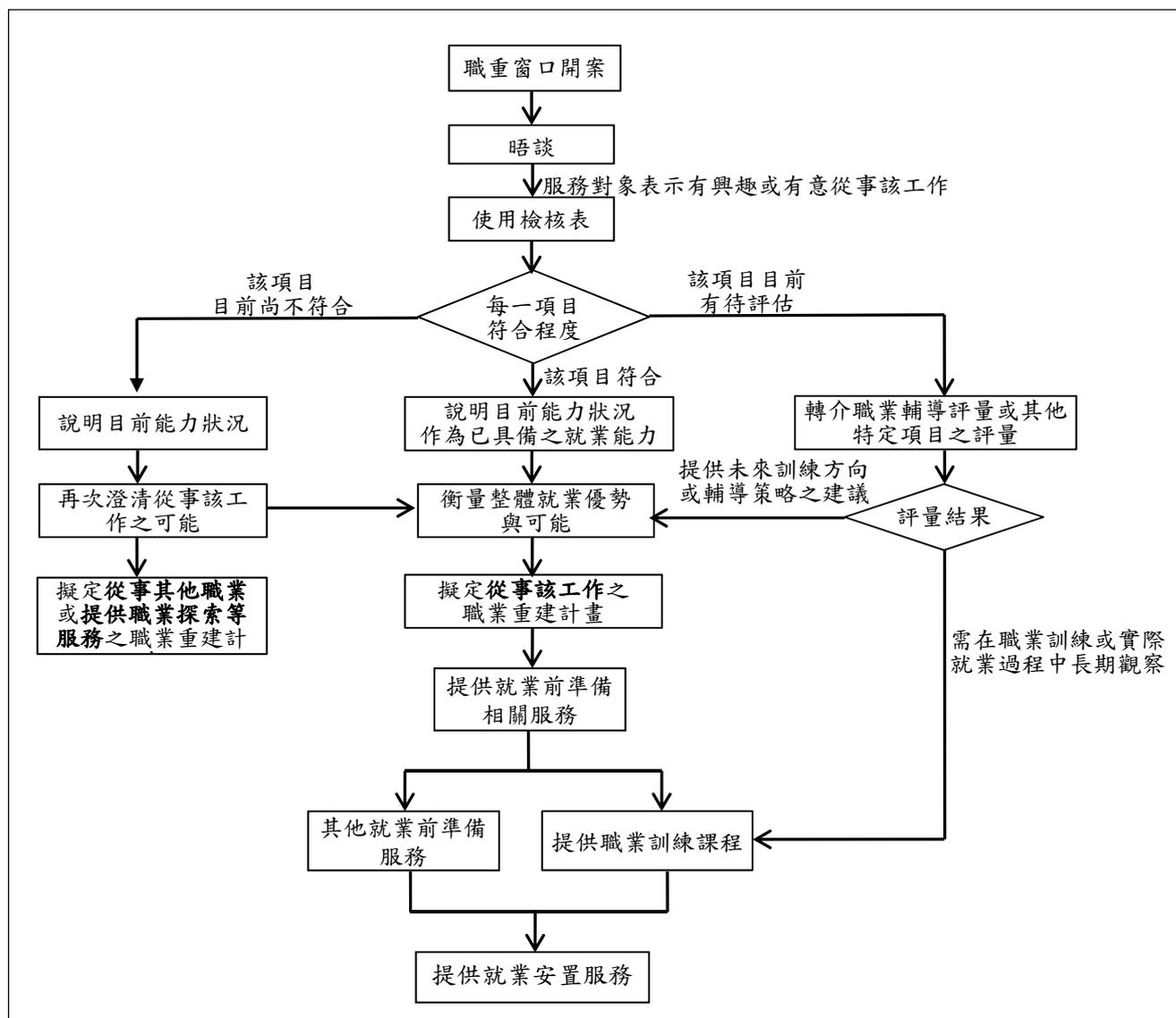
依據協助進行檢核表驗證之實務工作者及職業重建相關人員之回饋，檢核表能夠協助職業重建人員更加了解服務對象能力，亦能夠清楚地掌握服務對象目前已具備了那些從事該項工作之能力，以及對於未來在職業重建服務過程中需持續給予支持輔導之項目有更為明確之依據。

因此若能在未來職業重建服務過程中加以運用，將能夠提供更為有效之服務。以下，再次說明核心技能檢核表之使用建議：

1. 檢核表為核心技能之入門標準，作為職業重建人員了解服務對象參考依據之一，職業重建人員宜再參酌各項評量結果、資源與支持、就業市場等因素，提供合適服務對象能力與發揮之職業重建服務。
2. 可透過晤談或觀察進行能力檢核，若能夠設計評量情境或連結相關職場進行工作技能實地評量，將能進一步了解服務對象之實際工作能力。

3. 針對尚不符合之項目，可進一步擬定支持輔導策略，以作為後續提供服務之參考。

各檢核表使用流程於各檢核表使用說明中呈現，整體使用流程如圖二。



圖二、檢核表使用流程

二、檢核表建置

整合 100 年與 101 年核心技能檢核表建置過程，提出以下建置模式建議：

1. 參考各項工作分析表單，例如：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，或其他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，建置該職業之工作技能架構。

2. 參考視覺障礙者就業現況、各地職場地域屬性、特質或文化，選定職種與職場，以工作分析、深度訪談等方式，選定工作技能與訂定相關能力標準。
3. 將訂定之能力標準運用至視覺障礙者職業重建服務過程中，進行實務檢核，探討其運用狀況與助益；並以行動研究之架構，於實務驗證過程中同步探討與修訂。

三、 研究限制

由於覺障礙者從事這三個職業之研究樣本取不易，無法進行大量的抽樣調查；另外，各職場有各自之工作方式、能力要求或職場文化，乃至各地有區域性的職業文化差異，因此，未來若遇針對特定職場進行檢核，宜針對該職場特性或文化進行調整。

伍、 參考文獻

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心(民 100)。「**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**。內部資料。

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心(民 101)。「**視覺障礙者常從事之核心技能檢核表之實務驗證**」**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(民 101)。「**視覺障礙者常從事之核心技能檢核表之實務驗證**」**第二期成果報告**。內部資料。

行政院勞工委員會(民 99)，**視覺障礙者勞動狀況調查報告**，行政院勞工委員會，台北市。

鄭增財(民 95)。**行動研究原理與實務：研究與方法**。五南出版社。

公部門進用視覺功能障礙者擔任諮詢性電話服務推動計畫(民 101)，民國 101 年 3 月 3 日，取自：行政院勞工委員會職業訓練局身心障礙者就業開門網，

<http://opendoor.evta.gov.tw/sub.aspx?p=0007400&a=0009188>。

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。				
	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或按摩油為何。			
	6. 判斷	能判斷對錯/好壞			

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	
	能力	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. 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		
		3. 手部握力	手部握力 < 15 kg		
			手部握力 15~25 kg		
		4. 手部指力	手部指力 < 5 kg		
手部指力 5~10 kg					
5. 下肢活動		能在區域內坐或站			
		可自行進出內外			
6. 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				

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
	7. 行動能力	能自行獨立往返工作區及休息區		
	8. 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、一般工作技能	1. 工作耐力與持續力	能維持 2-4 小時		
	2. 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		
	3. 品檢能力	提醒後即可自行品檢		
		不需提醒即可自行品檢		
	4. 交通工具能力	可使用大眾運輸工具		
5. 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。			
6. 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			

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
	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)		
		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. 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: _____			
	2. 具備按摩技術士檢定規範所需之按摩手法			
	3. 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			
	4. 敏銳的反應力與判斷力			
	5. 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	
			提醒下能遵守工作之作息時間	
		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			

	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	可自行進出內外		
		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			

	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		
	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	1. 能使用電話或執機系統			
	2. 使用閱讀工	能透過放大字體的方式閱讀及瀏覽/搜尋網頁資訊		

	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
職場所需之特定能力	具	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		
		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	
	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)。		

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. 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		
	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				
		可以承受來自於顧客的批評或壓力		

	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
	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		
	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、	1. 能夠使用電話或執機系統			

	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
本職場所之 特定能力	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		
	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		38	

、 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			

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

「視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表之實務驗證」
第一次 專家諮詢會議紀錄

一、 時間：101 年 2 月 22 日

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。

委員建議：

1. 檢核表使用對象、方式與效益，宜再進一步說明；例如：檢核表是使用在職業重建過程的哪一個階段？是單獨由一個階段的專業人員進行檢核、或共同完成等，須進一步說明。
2. 100 年完成職務再設計之建議彙集，於本年度可以統整建議的模式在檢核表中增列所需或合適之職務再設計建議。

(二) 核心技能檢核表信效度檢驗方式討論

說明：針對本次核心技能檢核表合適之效信度檢驗目標與方式、所需案量及相關節，提請討論。

委員建議：

1. 第一階段填寫主要以內容效度為主，除了以專家學者建議外，可至國內視覺障礙者職業重建服務有經驗的相關單位（例如：台灣盲人重建院、中華民國無障礙科技發展協會、愛盲基金會台中服務處等）邀請專業人員填寫，並協助設想檢核表填寫時可能的相關議題，以確保第二階段的填寫順暢。

2. 第二階段以施測者間一致性及 Kappa 檢驗即可，每一檢核表之試填對象數量以 6-8 人為佳。

(三) 核心技能檢核表使用效益檢驗方式討論。

說明：檢核表之使用效益為本次研究目的之一，針對使用效益檢驗向度與方式，提請討論。

委員建議：

1. 第二階段驗證目標為施測者間一致性與效標效度；因此需釐清以何種像度或呈現為標準，以及如何設計成果之檢驗方式與標準。

(四) 修訂核心技能檢核表

說明：說明 100 年度完成之核心技能檢核表最後修訂之狀況，並進行內容討論。

委員建議：

1. 建議先依據 100 年度完成之檢核表直接進行內容效度檢驗，之後再依據第一階段收集之使用者建議一併修改。

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

「視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表之實務驗證」

第二次 專家諮詢會議紀錄

- 一、 時間：101 年 3 月 12 日(一) 14：30～16：30
- 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) 修訂核心技能檢核表

說明：已依據 2/22 第一次專家諮詢會議之討論修訂檢核表，
針對修改後之檢核表內容提請討論。

決議：

1. 此次主要會討論調整過後的檢核表內容以及可能的使用與評估方式。
2. 針對各職類基本資料之學歷部分決議統一採取最低標準。
3. 各項目之能力標準敘述措辭，建議統一說辭，如：能、需要、可以等。
4. 建議將各檢核表之核心能力之工作行為〔問題解決能力〕項目統一修訂為〔問題解決態度〕；而特殊習癖項目在按摩核心技能中屬重要評估向度，建議修改成視障者習癖。其他電話客服及聽打服務核心技能則刪除特殊習癖。
5. 由於聽打服務乃在個案家中如期完成工作即可並無一定工作體耐力及姿勢之要求，故建議將核心技能檢核表中工作相關技能領域之生理功能項目全部刪除。
6. 建議將聽打服務核心技能表工作行為領域之工作主動性、注意細節、服從度及個人衛生與儀容修飾項目刪除。

101 年度 3 月職業輔導評量/職業重建個案管理進階課程

☞ 報名簡章 ☜

- 一、依據：中部地區區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網 101 年度工作計畫。
- 二、主辦單位：行政院勞工委員會職業訓練局
- 三、承辦單位：中區身心障礙者職業輔導評量資源中心
- 四、課程介紹：

視覺障礙者常從事之職業核心技能檢核表（3 小時）

行政院勞工委員會職業訓練局為因應 100 年 10 月 31 日起按摩開放非視障者從事後，對視障者就業之相關影響，委託本中心於 100 年度進行「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」之研究，透過實地至職場進行訪談與觀察，在專家學者指導協助下建立了四個核心技能檢核表（按摩、電話客服/行銷-inbound、電話客服/行銷-outbound、聽打服務），並初步規劃了檢核表於職業重建服務過程中的使用方式與預期效益。

為了讓建置完成的檢核表能夠實地運用在職業重建服務過程中，並且收集使用者的寶貴經驗、以利後續進一步修訂檢核表之內容與使用，特舉辦本次課程。歡迎對視覺障礙者從事按摩、電話客服/行銷、聽打服務等職業有興趣的職業重建相關人員（如：職重個管員、職業輔導評量員、就業服務員、職業訓練人員、及其他職業重建相關人員）共同與會，一起瞭解檢核表之建置歷程、

內容與使用方式。

五、日期與內容

時間	講題內容	主講者	
3月19日 (一)	9:00~9:30	檢核表編製歷程與預期使用效益介紹	陳宛瑩 (中區職評資源中心方案研究人員)
	9:30~10:10	按摩核心技能檢核表介紹與演練	蔡秀滿 (100年度職場訪談督導)
	10:20~11:10	電話客服/行銷 in-bound & out-bound 檢核表介紹與演練	馬漢忠 (100年度職場訪談督導)
	11:10~11:50	聽打服務檢核表介紹與演練	安靜嫻 (中區職評資源中心方案研究人員)
	11:50~12:00	101年度推行計畫介紹	陳宛瑩 (中區職評資源中心方案研究人員)

報名截止：3月16日 錄取名單公告：3月16日

六、參與對象：

- 1.各縣市政府之職業重建個案管理員、本年度職業輔導評量執行單位之職評員、就業服務員。
- 2.各視覺障礙者職業重建單位相關人員
- 3.北區與南區職業輔導評量資源中心之人員
- 4.復健諮商研究所研究生。以上人員共計正取 30 名。

七、上課地點：中區身心障礙者職業輔導評量資源中心 會議室

(彰化市進德路1號 湖濱館2樓)

八、報名辦法：

即日起開放本中心網路系統報名，請至本中心網站「研習報名」區報名 (<http://vercenter.heart.net.tw/online.php>) 報名，本中心亦保留篩選參訓學員之權力。報名截止日為 3 月 16 日。若有任何疑問請與本中心聯絡，聯絡人：陳宛瑩，電話：04-7232105-2456，[oaneng34@gmail.com](mailto: oaneng34@gmail.com)。

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

「視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表之實務驗證」

第三次 專家諮詢會議紀錄

- 一、 時間：101 年 5 月 16 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 討論室
- 三、 與會人員：如簽到表
- 四、 會議內容

(一) 完成核心技能檢核表之最終版

說明：已向無障礙科技協會、盲人重建院、愛盲基金會及台北市勞工局之實務工作者請益，依據討論後再次修訂檢核表，針對修改後之檢核表內容提請討論。

結論：

1. **按摩之核心技能**部份--此次調整過後的檢核表內容著重在服務對象未曾參加過按摩職業訓練但有意願想從事按摩工作者，以藉此表評估服務對象是否具備按摩職類的工作潛能。
 - (二)將認知學習與相關能力之聽覺接收與理解修訂為〔語言理解〕項目：能正確接受各種音頻與聲調的對話描述改為〔能從對話者的語氣辨別其情緒或對服務的反應〕。
 - (二)認知學習與相關能力之書寫能力部分，對按摩職類而言並非必要之能力，故建議此項目刪除。
 - 第二「工作行為」領域之對事物的容忍力修訂為「對工作要求的承受能力」；對人的容忍力項目修訂為「人際壓力的承受能力」並保留同事/上司/顧客壓力的形容字句。
2. **電話客服/行銷核心技能**—工作相關技能領域部分(四)應對與表達項目，建議將第二與第三項核心技能敘述字語簡化合併為「能從受訪者的話語中判斷或發覺其需求與消費意

願」。

3. 完成最終修訂之檢核表後，預計從7月開始邀請專家及實務工作人員共同參與及試用檢核訪談表及討論視障者從事該工作所需之職務再設計可能之建議。

按摩核心技能檢核表— 內容效度驗證使用與修改建議

修改建議部分為：新細明體內容與表格內「使用與修改建議」

說明：

本檢核表適用對象為「尚未接受過按摩職訓、但對按摩工作有興趣或想瞭解是否適合從事按摩工作之視覺障礙者」，主要用以瞭解其是否具有接受按摩職業訓練之潛能。以及未來從事按摩工作之支持輔導需求。

職重個管員可透過詢問服務對象過去工作經驗相關表現、在服務過程中觀察、或連結職場資源進行試做進行評估。評估結果有以下幾種可能：

1. 能力符合該項標準：勾選「符合」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄補充說明表現狀況。
2. 能力不符合該項標準：勾選「尚不符合」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄說明未來就業所需之支持輔導需求。
3. 該項目無法於服務中評估確認：勾選「待評估」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄說明需轉介特定能力之評量（例如：職業輔導評量等），或由支持性就業服務員於服務中進一步評估。

基本資料	
姓名：	年齡：
視覺障礙狀況	<input type="checkbox"/> 全盲 <input type="checkbox"/> 低視能 <input type="checkbox"/> 其他： 致障原因： <input type="checkbox"/> 先天 <input type="checkbox"/> 後天（說明： ） 目前醫療情形： <input type="checkbox"/> 定期門診 <input type="checkbox"/> 固定服藥 <input type="checkbox"/> 無需接受醫療服務
學歷	<input type="checkbox"/> 不識字 <input type="checkbox"/> 國小畢業 <input type="checkbox"/> 國中畢業 <input type="checkbox"/> 高中職畢業 <input type="checkbox"/> 大學畢業（以上）
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： 檢核表是用以檢核是否具有接受按摩職訓之潛能，本項擬刪除。
學習方式	<input type="checkbox"/> 書面資料 <input type="checkbox"/> 摸讀點字 <input type="checkbox"/> 聆聽語音檔 <input type="checkbox"/> 其他：

領域	項目	接受按摩職業訓練之能力標準	評估結果		使用與修改建議	
			符合	尚不符合		
一、工作相關能力與技能	(一) 生理功能	1. 工作耐力與持續力	能在 1-2 小時內提供施術不中斷			
		2. 上肢動作與技巧	能執行單手之抓握動作			評估方式建議：可透過(1)快速握拳/打開(2)手肘彎曲/伸直(3)肩膀旋轉畫圈等動作檢測
			能執行雙手之抓握動作			
			能執行單手之揉捏動作			
			能執行雙手之揉捏動作			
			能執行單手之拍打動作			
			能執行雙手之拍打動作			
			能執行單手之彈撥動作			
			能執行雙手之彈撥動作			
			能做上肢粗大動作（如：手舉高過頭、手臂伸直/彎曲、肩膀旋轉畫圈等）。			
		3. 下肢動作技巧	能順暢轉換蹲姿與站姿			新增
		3. 手部握力	慣用手之握力 ≥ 15 kg			
		4. 手部指力	慣用手之指力 ≥ 5 kg			
5. 進出與交通	需由他人接送、協助上下班			1. 台中愛盲：情境不同交通能力就可能不同，因此進出與交通應不屬於生理功能、而是工作行為。 2. 盲人重建院建議：修改為「能自行處理交通狀況」。 3. 預計只保留能獨立完成，如無法符合，就需要在補充說明處註明輔導支持需求。 4. 無障礙科技發展協會：獨立往返工作區及休息區能力為雇主重視的項目之一。		
	能獨立（或給予職務再設計之協助下）自行往返工作區及休息區					
	能獨立（或給予職務再設計之協助下）自行上下班					

領域	項目	接受按摩職業訓練之能力標準	評估結果		使用與修改建議
			符合	尚不符合	
(二) 認知學習與相關能力	1. 聽覺辨別	能夠從對話者的語氣辨別其情緒或對服務的反應			盲人重建院建議：改為「能正常接收各種音頻的對話」、「能完整理解顧客對話等口語訊息」
	2. 觸覺辨別	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。			1. 盲人重建院建議：通常會以以下方式測試觸知覺(1)分辨5元與1元硬幣大小、(2)分辨溫水(35°C)與冷水、(3)分辨尖的與扁的物品 2. 穴位之定位為重要能力，透過觸覺辨別人體位置以進行穴位的定位是很重要的。
		能以觸覺辨別人體骨骼與肌肉之突起、凹陷、形狀或範圍等。（例如：能摸出手肘的凹陷與突起以辨別手肘的前面與後面。）			
		能以觸覺辨別工作物品（例如：毛巾、床單）的大小、數量、長短等。			
	3. 書寫能力	能以觸覺辨識錢幣與鈔票大小與點字突起，以判斷幣值。			盲人重建院建議：本項刪除
		能做簡單書寫，例如：勾選或登錄服務之數量。			
	4. 金錢處理	能書寫顧客之狀況或反應。			盲人重建院建議：本項屬於觸覺辨別
		能正確處理按摩費用，例如：計算、找零、保管。			
	5. 記憶力				盲人重建院建議：會請服務對象在一週內背10題考古題以瞭解其記憶力，也會詢問他平常是如何記電話號碼等確認學習方式。
	(三) 應對與表達	1. 工作中能適當使用基本禮儀（例如：您好、請、謝謝、對不起）			盲人重建院建議：改為「口語流暢」、「具有合宜的談話態度」、
2. 能說明服務內容與收費標準				本項能力要在訓練後才具備，建議刪除。	
3. 能與顧客有適當的互動（例如：開啓對話或回應顧客問題）					
二、 工作行為	1. 工作專注性	需要偶爾督導才能專注工作			盲人重建院建議：本項能力需在訓練或工作中才能看見，因此建議刪除。
		能自行專注工作			
	2. 注意細節	在提醒後才能注意工作細節（例如：床單是否有鋪好、毛毯是否有摺整齊）			盲人重建院建議：本項能力需在訓練或工作中才能看見，因此建議刪除。
		能自行注意工作細節（例如：床單是否有鋪好、毛毯是否有摺整齊）			

領域	項目	接受按摩職業訓練之能力標準	評估結果		使用與修改建議
			符合	尚不符合	
3. 注意工作安全	需他人提醒才能注意職場安全（例如：注意環境變動以防跌倒、記得關電毯）				盲人重建院建議：本項能力需在訓練或工作中才能看見，因此建議刪除。
	能注意職場安全（例如：注意環境變動以防跌倒、記得關電毯）				
4. 對事物的挫折容忍度	能承受工作量的壓力（例如：顧客量突然變多）。				台中愛盲建議： 1. 增加：顧客數量不穩定、客人變多而壓縮休息時間或需加班等狀況 2. 主管的要求或顧客的抱怨比較像是對人的容忍力，工作品質像是：知道完成哪些部位的服務
	能承受工作速度的壓力（例如：能在規定的時間內完成服務）。				
	能承受工作品質的壓力（例如：主管的要求或顧客的抱怨）。				
5. 對人的挫折容忍力	能承受同事競爭的壓力（例如：同事的業績比自己好）				台中愛盲建議：增加：與他人意見不合時如何因應？工作時需不斷與顧客互動能否接受等
	能承受上司督導的壓力（例如：能接受主管之指導或糾正錯誤）。				
	能承受來自於顧客的批評、指教或其他反應。				
6. 工作規範	在提醒後能遵守職場規範。				盲人重建院建議：本項能力需在訓練或工作中才能看見，因此建議刪除。
	能遵守職場規範。				
7. 出勤與時間安排	能配合職場規範或顧客預約的時間出席，不會無故不到或經常缺席				盲人重建院建議：可透過以下方式瞭解(1)能否準時出席晤談[態度、守時]、(2)若來不及是否有事先打電話告知[看到他對工作重視的態度]、(3)遲到之後如何因應。
	能依顧客需求（例如：臨時更改預約時間）調整服務時間。				
8. 問題解決態度	遇到工作相關問題，能尋求協助或設法自行解決。				盲人重建院建議：本項能力需在訓練或工作中才能看見，因此建議刪除。 能否遲到之後如何因應看出相關能力？
9. 視障者習癖	無視障者習癖（例如：腳步聲大、不自主晃動身體、自言自語等）				增加：壓眼睛
	雖有視障者習癖但不影響工作				本項目預計刪除，若服務對象無法符合第一項，則需在補充說明欄註明輔導支持需求。

領域	項目	接受按摩職業訓練之能力標準	評估結果		使用與修改建議
			符合	尚不符合	
	10. 個人衛生與儀容修飾	提醒後才能符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生習慣（如：穿著工作服）。			本項目預計刪除，若服務對象無法符合第一項，則需在補充說明欄註明輔導支持需求。
		能符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生習慣。			
	11. 負責	經提醒後方能努力完成工作			盲人重建院建議：本項能力需在訓練或工作中才能看見，因此建議刪除。
		能自行努力完成工作			

視覺障礙者從事按摩之核心技能檢核表 101 年度第一階段定稿版

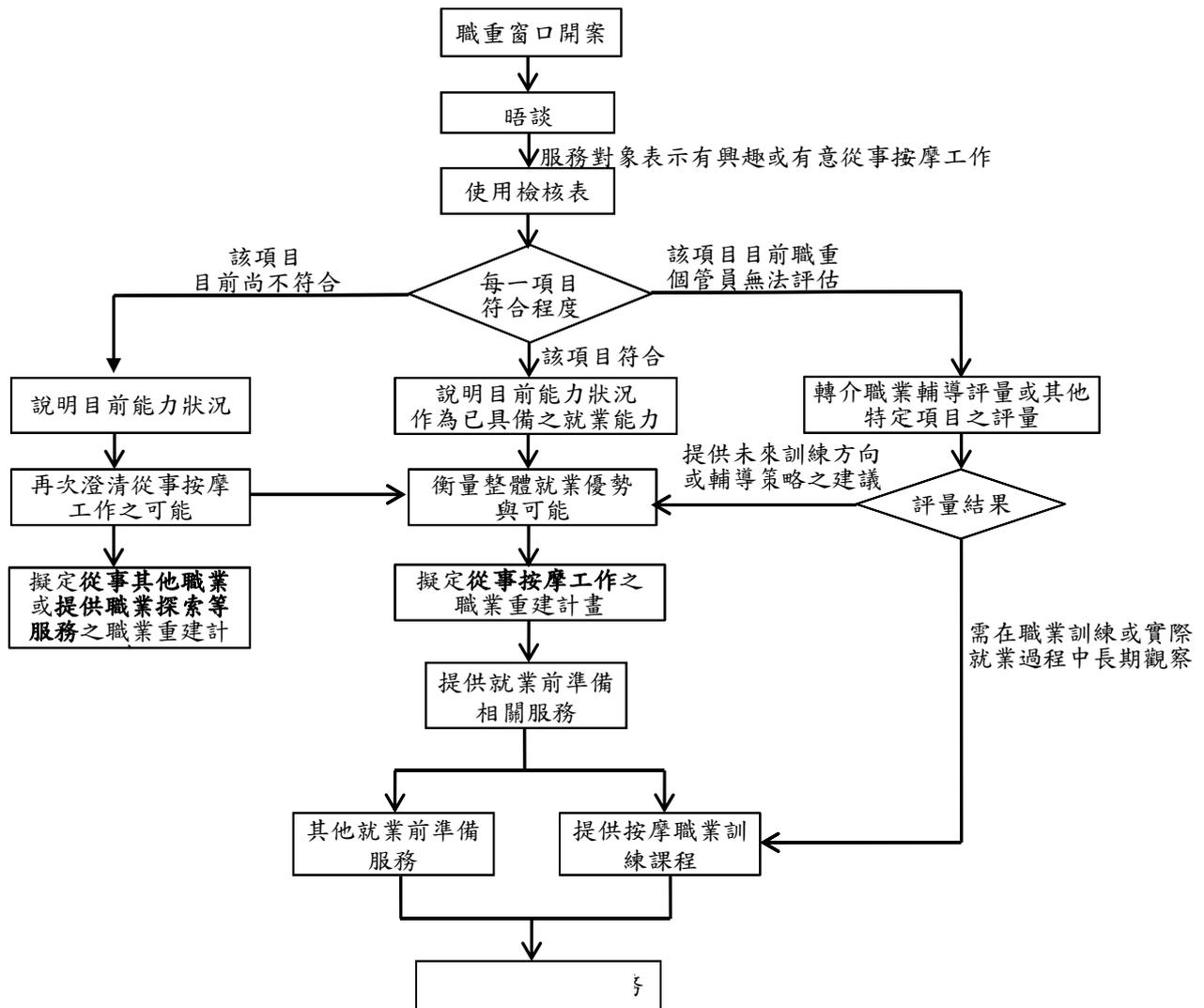
說明：

本檢核表適用對象為「尚未接受過按摩職訓、但對按摩工作有興趣或想瞭解是否適合從事按摩工作之視覺障礙者」，主要用以瞭解其是否具有接受按摩職業訓練之潛能，以及未來從事按摩工作之時所需之支持輔導需求。

職重個管員可透過詢問服務對象過去工作經驗相關表現、在服務過程中觀察、或連結職場資源進行試做進行評估。評估結果有以下幾種可能：

4. 能力符合該項標準：勾選「符合」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄補充說明表現狀況。
5. 能力不符合該項標準：勾選「尚不符合」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄說明未來就業所需之支持輔導需求。
6. 該項目無法於服務中評估確認：勾選「待評估」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄說明需轉介特定能力之評量（例如：職業輔導評量等），或由支持性就業服務員於服務中進一步評估。

檢核表使用流程如下：



基本資料	
姓名：	年齡：
視覺障礙狀況	<input type="checkbox"/> 全盲 <input type="checkbox"/> 低視能 <input type="checkbox"/> 其他： 致障原因： <input type="checkbox"/> 先天 <input type="checkbox"/> 後天（說明： ） 目前醫療情形： <input type="checkbox"/> 定期門診 <input type="checkbox"/> 固定服藥 <input type="checkbox"/> 無需接受醫療服務
學歷	<input type="checkbox"/> 不識字 <input type="checkbox"/> 國小畢業 <input type="checkbox"/> 國中畢業 <input type="checkbox"/> 高中職畢業 <input type="checkbox"/> 大學畢業（以上）
學習方式	<input type="checkbox"/> 書面資料 <input type="checkbox"/> 摸讀點字 <input type="checkbox"/> 聆聽語音檔 <input type="checkbox"/> 其他
目前輔具使用情形	

領域	項目	按摩核心技能	評估結果		待評估	能力說明與支持輔導策略	
			符合	尚不符合			
一、工作相關能力與技能	(一) 生理功能	1. 耐力與持續力	能在 1-2 小時內提供施術不中斷			評估方式建議：可透過(1)快速握拳/打開(2)手肘彎曲/伸直(3)肩膀旋轉畫圈等動作檢測	
			能持續保持工作狀態達 4 小時，中途除喝水與上洗手間，不需休息。				
		2. 上肢動作與技巧		能執行單手之抓握動作			
				能執行雙手之抓握動作			
				能執行單手之揉捏動作			
			能執行雙手之揉捏動作				
			能執行單手之拍打動作				
			能執行雙手之拍打動作				
			能做上肢粗大動作(如：手舉高過頭、手臂伸直/彎曲、肩膀旋轉畫圈)				
		3. 下肢動作	能順暢轉換蹲姿與站姿				
	4. 手部握力	慣用手之握力 ≥ 15 kg					
	5. 手部指力	慣用手之指力 ≥ 5 kg					
(二) 認知學習與相	1. 語言理解	能夠從對話者的語氣辨別其情緒或對服務的反應					
	2. 觸覺辨別	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。			評估方式建議：可以下列方式測試觸知覺(1)分辨 5 元		

領域	項目	按摩核心技能	評估結果		待評估	能力說明與支持輔導策略
			符合	尚不符合		
關能力		能以觸覺辨別人體骨骼與肌肉之突起、凹陷、形狀或範圍等。(例如：能摸出手肘的凹陷與突起以辨別手肘的前面與後面。)				與 1 元硬幣大小、(2)分辨溫水(35°C)與冷水、(3)分辨尖的與扁的物品
		能以觸覺辨別工作物品(例如：毛巾、床單)的大小、數量、長短等。				
		能以觸覺辨識錢幣與鈔票大小				
	3. 金錢處理	能正確處理金錢，例如：計算按摩費用、找零、保管。				
(三) 應對與表達	1. 工作中能使用您好、請、謝謝、對不起等基本禮儀					
	2. 能以流暢的口語清楚說明一段文字(例如：服務內容與收費標準)					
	3 能以合宜的談話態度與顧客有適當的互動(例如：開啟對話或回應顧客問題)					
二、工作行為	1. 工作專注性	能自行專注工作				
	2. 注意細節	能自行注意工作細節(例如：床單是否有鋪好、毛毯是否有摺整齊)				
	3. 注意工作安全	能注意職場安全(例如：注意環境變動以防跌倒、記得關電毯)				
	4. 對工作要求的承受能力(本項能力需在職場中長期觀察)	能承受工作量突然增加或減少帶來的工作量壓力				
		當工作影響個人休息時間或需加班，能接受並彈性安排時間。				
		能承受需在固定時間內完成服務的工作速度壓力				
	5. 對人際壓力的承受能力	能承受雇主或顧客要求提升或精進工作品質的壓力				
		能承受同事競爭的壓力(例如：同事的業績比自己好)				
		能承受上司督導的壓力(例如：能接受主管之指導或糾正錯誤)。 能承受來自於顧客的批評、指教或其他反應。				
	6. 工作規範	能遵守職場規範。				
7. 進出與交通	能獨立自行往返工作區及休息區					
	能獨立處理交通狀況到達職場					

領域	項目	按摩核心技能	評估結果		待評估	能力說明與支持輔導策略
			符合	尚不符合		
	8. 出勤與時間安排	能配合職場規範或顧客預約的時間出席，不會無故不到或經常缺席				評估方式建議：可透過以下方式瞭解(1)能否準時出席晤談[態度、守時]、(2)若來不及是否有事先打電話告知[看到他對工作重視的態度、(3)遲到之後如何因應。
		能依顧客需求(例如：臨時更改預約時間)調整服務時間。				
	9. 問題解決態度	遇到工作相關問題，能主動尋求協助或設法有效解決。				評估方式建議：詢問快要遲到或遲到之後如何因應？
	10. 視障者習癖	無視障者習癖(例如：腳步聲大、不自主晃動身體、自言自語等、壓眼睛)				
	11. 個人衛生與儀容修飾	符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生習慣(如：穿著工作服)。				
	12. 負責	能努力完成工作				

附件 8

視覺障礙者從事按摩之核心技能檢核表
施測者間一致性 驗證結果

視覺障礙者 檢核人員	翁**			許**-女			許**-男			鄭**			王**			余**							
	A	B	AB	A	B	AB	A	B	AB	A	B	AB	A	B	AB	A	B	C	AB	AC	BC		
能在 1-2 小時內提供施術不中斷	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	待評估	待評估	是	同	異	異		
能持續保持工作狀態達 4 小時，中途除喝水與上洗手間，不需休息。	是	是	同	否	是	異	是	是	同	是	是	同	是	是	同	待評估	是	是	異	異	同		
能執行單手之抓握動作	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能執行雙手之抓握動作	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能執行單手之揉捏動作	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能執行雙手之揉捏動作	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能執行單手之拍打動作	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能執行雙手之拍打動作	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能做上肢粗大動作(如：手舉高過頭、手臂伸直/彎曲、肩膀旋轉畫圈)	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能順暢轉換蹲姿與站姿	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
慣用手之握力 ≥ 15 kg	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	待評估	是	異	同	異		
慣用手之指力 ≥ 5 kg	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	待評估	是	異	同	異		
能夠從對話者的語氣辨別其情緒或對服務的反應	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
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。	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能以觸覺辨別人體骨骼與肌肉之突起、凹陷、形狀或範圍等。(例如：能摸出手肘的凹陷與突起以辨別手肘的前面與後面。)	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能以觸覺辨別工作物品(例如：毛巾、床單)的大小、數量、長短等。	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能以觸覺辨識錢幣與鈔票大小	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		

視覺障礙者 檢核人員	翁**			許**-女			許**-男			鄭**			王**			余**							
	A	B	AB	A	B	AB	A	B	AB	A	B	AB	A	B	AB	A	B	C	AB	AC	BC		
能正確處理金錢，例如：計算按摩費用、找零、保管。	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
工作中能使用您好、請、謝謝、對不起	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能以流暢的口語清楚說明一段文字(例如:服務內容與收費標準)	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能以合宜的談話態度與顧客有適當的互動(例如:開啟對話或回應顧客問題)	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能自行專注工作	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能自行注意工作細節(例如:床單是否有鋪好、毛毯是否有摺整齊)	是	是	同	是	是	同	待評估	是	異	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能注意職場安全(例如:注意環境變動以防跌倒、記得關電毯)	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能承受工作量突然增加或減少帶來的工作量壓力	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	待評估	待評估	是	同	同	異		
當工作影響個人休息時間或需加班，能接受並彈性安排時間。	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	待評估	待評估	是	同	同	異		
能承受需在固定時間內完成服務的工作速度壓力	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	待評估	待評估	是	同	同	異		
能承受雇主或顧客要求提升或精進工作品質的壓力	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	待評估	待評估	是	同	同	異		
能承受同事競爭的壓力(例如:同事的業績比自己好)	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	待評估	是	是	異	異	同		
能承受上司督導的壓力(例如:能接受主管之指導或糾正錯誤)。	是	是	同	是	是	同	待評估	是	異	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能承受來自於顧客的批評、指教或其他反應。	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	待評估	是	是	異	異	同		
能遵守職場規範。	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能獨立自行往返工作區及休息區	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能獨立處理交通狀況到達職場	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	待評估	是	是	異	異	同		

視覺障礙者	翁**			許**-女			許**-男			鄭**			王**			余**							
檢核人員 檢核表題項	A	B	AB	A	B	AB	A	B	AB	A	B	AB	A	B	AB	A	B	C	AB	AC	BC		
能配合職場規範或顧客預約的時間出席，不會無故不到或經常缺席	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
能依顧客需求（例如：臨時更改預約時間）調整服務時間。	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
遇到工作相關問題，能主動尋求協助或設法有效解決。	是	待評估	異	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
無視障者習癖（例如：腳步聲大、不自主晃動身體、自言自語等、壓眼睛）	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同		
符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生習慣（如：穿著工作服）。	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	不符合	是	異	不符合	不符合	是	同	異	異		
能努力完成工作	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同	全部	320
結果	同		39	同		39	同		38	同		40	同		39	同			34	34	32	同	295
	異		1	異		1	異		2	異		0	異		1	異			6	6	8	異	25
一致性百分比 92.18%																							

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

「視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表之實務驗證」

第四次 專家諮詢會議

一、時間：101 年 10 月 03 日 13:00~15:00

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、邱滿艷老師、陳瓊玲老師、

賴淑蘭老師、黃宜君老師、曾中斌、陳宛瑩、安靜嫻

四、會議內容

1. 針對施測者間一致性結果進行討論。

決議：初步看來施測者間一致性高，建議繼續針對不一致之題項，逐一探討造成不一致的原因。

2. 外在效度進行驗證方式。

決議：基於時間限制與取樣難度，可採取下列方式以穩定工作者進行檢核：

(1) 穩定工作者之定義：該職場中穩定就業三個月以上

(2) 工作觀察：進入有視覺障礙者穩定就業三個月以上、且非 100 年建立檢核表內容之職場，進行工作觀察與分析，確認檢核表題項是否已涵蓋所有工作內容。

(3) 穩定工作者能力檢核：同步以檢核表內容針對穩定工作者檢核，確認檢核表內容足以呈現穩定工作者之能力與相關因素。

(4) 進行訪談，與雇主及穩定工作者進行檢核表內容討論。

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

「視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表之實務驗證」

第五次 專家諮詢會議紀錄

- 一、時間：101 年 11 月 14 日(一) 14:00~16:30
- 二、地點：中區身心障礙者職業輔導評量資源中心 討論室
- 三、與會人員：王敏行主任、邱滿艷老師、陳瓊玲老師、
賴淑蘭老師、黃宜君老師、曾中斌、陳宛瑩、安靜嫻
- 四、會議內容

(一)針對施測結果不一致之題目之發現：

1. 對服務對象之瞭解程度與檢核方式：由於專業人員長時間協助與輔導服務對象，對於解服務對象之各項具體工作能力本來就具有有一定程度的掌握，而研究人員僅能依據檢核當下晤談或試作之狀況進行判斷，因此專業人員與研究人員之判斷不一致，是為正常現象，並非呈現錯誤或不穩定結果；在能力推估的部分也是如此，建議敘述標示清楚即可。
2. 部分檢核人員表示，部分題目內容包含不只一項訊息，容易造成題意不易理解出現不一致狀況，建議在此題項加上備註說明或是修正(改)題項內容。

(二)信效度驗證發現：

1.按摩技能檢核表之建議修正如下：

- ◆ 能持續保持工作狀態達 4 小時，修正加入(在工作)中途除喝水與上洗手間外，不需休息。
- ◆ 符合工作要求(雇主要求)的儀容、穿著打扮及衛生習慣

(2) 電話客服：

- ◆ 能使用順暢之台語應答(職場有要求才評估)
- ◆ 知道通話之民眾/客戶的服務需求之內容，能夠協助查詢相關資訊，或接續服務之轉接單位。

(3) 聽打服務

- ◆ 不需(適當提醒)叮嚀或催促能便在規定時間內完

成工作。

1. 與雇主、資深/穩定就業工作者訪談時，發現不同於檢核表的部分向度，說明如下：

(1) 按摩職類：

- ◆ 想要這份工作的態度為大部分雇主、訓練人員所首要重視的，……，有關「態度」已經包含在許多題項內做評估，不需要針對態度另外歸類。
- ◆ 服從度建議歸類在工作規範中。

五、散會:17:00

視覺障礙者從事按摩之核心技能檢核表

101 年度完成版

壹、使用說明

本檢核表為視覺障礙者從事按摩工作核心技能之入門標準，主要讓職業重建相關人員用以瞭解服務對象是否具有接受按摩職業訓練之潛能，以及未來從事按摩工作之時所需之支持輔導需求。

適用對象：

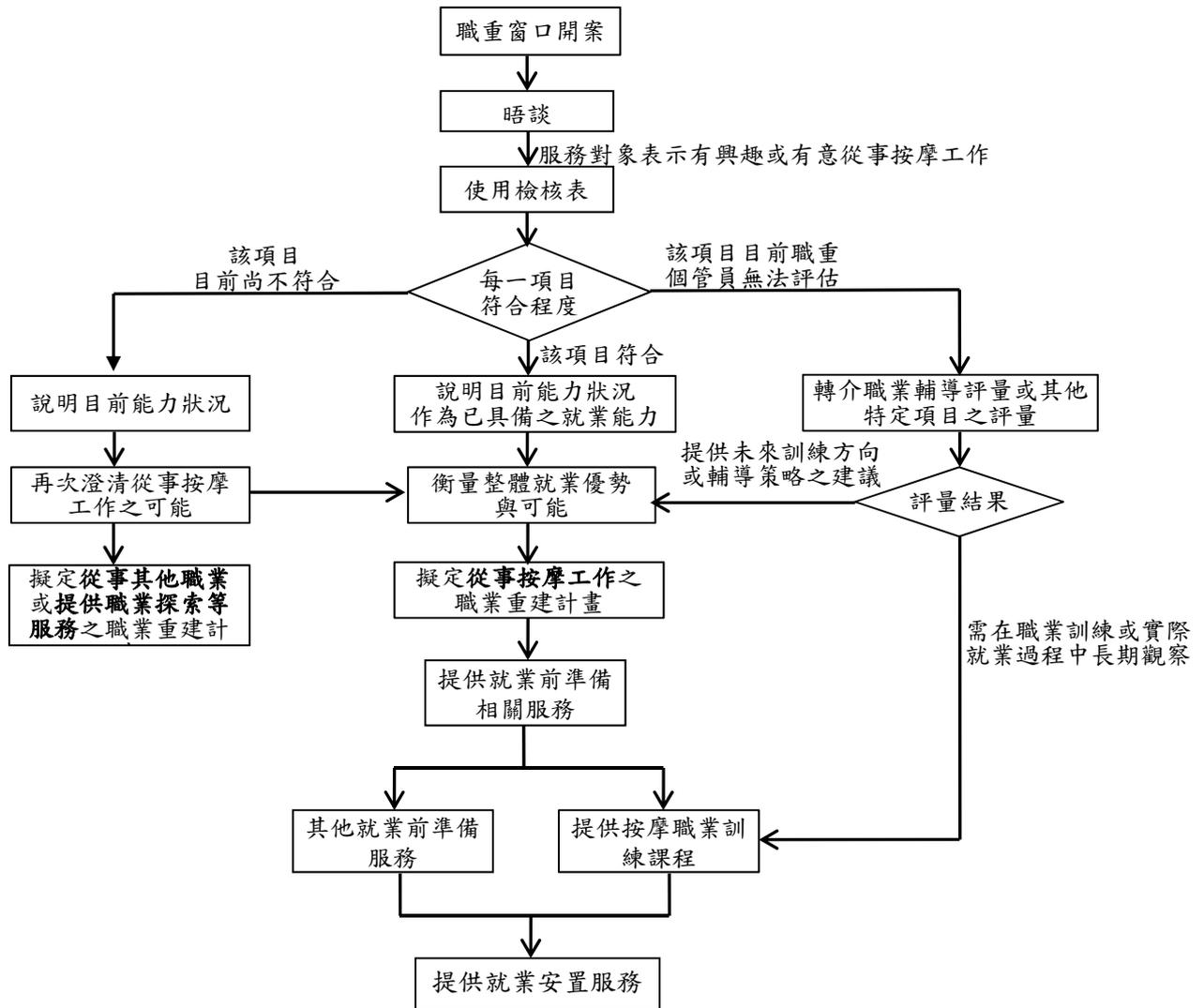
尚未接受過按摩職訓、但對按摩工作有興趣或想瞭解是否適合從事按摩工作之視覺障礙者

使用方式：

職重個管員於進行初步晤談後，可透過詢問服務對象過去工作經驗相關表現、在服務過程中觀察、或連結職場資源進行試做，在服務過程中進行檢核。檢核結果有以下幾種可能：

1. 當次檢核中發現服務對象之能力符合該項標準：勾選「符合」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄補充說明表現狀況。
2. 當次檢核中發現服務對象之能力不符合該項標準：勾選「尚不符合」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄說明未來就業所需之支持輔導需求。
3. 該項目無法於當次檢核中進行了解、或需轉介其他評量服務：勾選「待評估」，並於「能力說明與支持輔導策略」說明待評估之原因。勾選為「待評估」之項目可轉介職業輔導評量進行深度評估，或由職重個管員參考服務對象整體能力與各項資源，於綜合判斷後提供支持性就業服務，由支持性就業服務員於服務中進一步觀察。

貳、使用流程



參、從事按摩之核心技能檢核表

基本資料	
姓名：	年齡：
視覺障礙狀況	<input type="checkbox"/> 全盲 <input type="checkbox"/> 低視能 <input type="checkbox"/> 其他： 致障原因： <input type="checkbox"/> 先天 <input type="checkbox"/> 後天（說明： ） 目前醫療情形： <input type="checkbox"/> 定期門診 <input type="checkbox"/> 固定服藥 <input type="checkbox"/> 無需接受醫療服務
學歷	<input type="checkbox"/> 不識字 <input type="checkbox"/> 國小畢業 <input type="checkbox"/> 國中畢業 <input type="checkbox"/> 高中職畢業 <input type="checkbox"/> 大學畢業（以上）
學習方式	<input type="checkbox"/> 書面資料 <input type="checkbox"/> 摸讀點字 <input type="checkbox"/> 聆聽語音檔 <input type="checkbox"/> 其他
目前輔具使用情形	

領域	項目	按摩核心技能	檢核結果		待評估	能力說明與支持輔導策略
			符合	尚不符合		
一、工作相關能力與技能	(一) 生理功能	1. 耐力與持續力	能在 1-2 小時內提供施術不中斷 能保持工作狀態達 4 小時，含中途喝水與上洗手間等個人事務處理，不需離開工作單位休息。			
		2. 上肢動作與技巧	能執行單手之抓握動作			評估方式建議：可透過(1)快速握拳/打開(2)手肘彎曲/伸直(3)肩膀旋轉畫圈等動作檢測
			能執行雙手之抓握動作			
	能執行單手之揉捏動作					
	能執行雙手之揉捏動作					
	能執行單手之拍打動作					
	能執行雙手之拍打動作					
	能做上肢粗大動作(如：手舉高過頭、手臂伸直/彎曲、肩膀旋轉畫圈)					
	3. 下肢動作	能順暢轉換蹲姿與站姿				
	4. 手部握力	慣用手之握力 ≥ 15 kg				
5. 手部指力	慣用手之指力 ≥ 5 kg					
(二) 認知學習與相	1. 語言理解	能夠從對話者的語氣辨別其情緒或對服務的反應				
	2. 觸覺辨別	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。			評估方式建議：可以下列方式測試觸知覺(1)分辨 5 元	

領域	項目	按摩核心技能	檢核結果		待評估	能力說明與支持輔導策略
			符合	尚不符合		
關能力		能以觸覺辨別人體骨骼與肌肉之突起、凹陷、形狀或範圍等。(例如：能摸出手肘的凹陷與突起以辨別手肘的前面與後面。)				與1元硬幣大小、(2)分辨溫水(35°C)與冷水、(3)分辨尖的與扁的物品
		能以觸覺辨別工作物品(例如：毛巾、床單)的大小、數量、長短等。				
		能以觸覺辨識錢幣與鈔票大小				
	3. 金錢處理	能正確處理金錢，例如：計算按摩費用、找零、保管。				
(三) 應對與表達	1. 工作中能使用您好、請、謝謝、對不起等基本禮儀					
	2. 能以流暢的口語清楚說明一段文字(例如：服務內容與收費標準)					
	3. 能以合宜的談話態度與顧客有適當的互動(例如：開啟對話、顧客問題之回應與溝通)					
二、工作行為	1. 工作專注性	能自行專注工作				
	2. 注意細節	能自行注意工作細節(例如：床單是否有鋪好、毛毯是否有摺整齊)				
	3. 注意工作安全	能注意職場安全(例如：注意環境變動以防跌倒、記得關電毯)				
	4. 對工作要求的承受能力(本項能力需在職場中長期觀察)	能承受工作量突然增加或減少帶來的工作量壓力				
		當工作影響個人休息時間或需加班，能接受並彈性安排時間。				
		能承受需在固定時間內完成服務的工作速度壓力				
	5. 對人際壓力的承受能力	能承受雇主或顧客要求提升或精進工作品質的壓力				
		能承受同事競爭的壓力(例如：同事的業績比自己好)				
		能承受上司督導的壓力(例如：能接受主管之指導或糾正錯誤)。 能承受來自於顧客的批評、指教或其他反應。				
	6. 工作規範/服從度	能遵守職場規範。				
7. 進出與交通	能獨立自行往返工作區及休息區					

領域	項目	按摩核心技能	檢核結果		待評估	能力說明與支持輔導策略
			符合	尚不符合		
		能獨立處理交通狀況到達職場（包含家人/助理協助）				
	8. 出勤與時間安排	能配合職場規範或顧客預約的時間出席，不會無故不到或經常缺席				評估方式建議：可透過以下方式瞭解(1)能否準時出席晤談[態度、守時]、(2)若來不及是否有事先打電話告知[看到他對工作重視的態度、(3)遲到之後如何因應。
		能依顧客需求（例如：臨時更改預約時間）調整服務時間。				
	9. 問題解決態度	遇到工作相關問題，能主動尋求協助或設法有效解決。				評估方式建議：詢問快要遲到或遲到之後如何因應？
	10. 視障者習癖	無視障者習癖（例如：腳步聲大、不自主晃動身體、自言自語等、壓眼睛）				
	11. 個人衛生與儀容修飾	符合雇主要求的儀容、穿著打扮及衛生習慣（如：穿著工作服）。				
	12. 負責	能努力完成工作				

電話客服/行銷 (in-bound) 核心技能檢核表— 內容效度驗證使用與修改建議

修改建議部分為：新細明體內容與表格內「使用與修改建議」

填寫與評估說明：

可透過詢問服務對象過去工作經驗中的相關表現、在服務過程中觀察評量、或是連結職場資源進行試做；如果仍然無法明確判斷，則可以轉介特定能力之評量（例如：轉介職業輔導評量等）。

基本資料	
姓名：	年齡：
視覺障礙狀況	<input type="checkbox"/> 全盲 <input type="checkbox"/> 低視能 <input type="checkbox"/> 其他： 致障原因： <input type="checkbox"/> 先天 <input type="checkbox"/> 後天（說明：_____） 目前醫療情形： <input type="checkbox"/> 定期門診 <input type="checkbox"/> 固定服藥 <input type="checkbox"/> 無需接受醫療服務
學歷	<input type="checkbox"/> 高中職畢業 <input type="checkbox"/> 大學畢業（以上）
學習方式	<input type="checkbox"/> 書面資料 <input type="checkbox"/> 摸讀點字 <input type="checkbox"/> 聆聽語音檔 <input type="checkbox"/> 其他
慣用輸入法	<input type="checkbox"/> 注音 <input type="checkbox"/> 倉頡 <input type="checkbox"/> 無蝦米 <input type="checkbox"/> 大易 <input type="checkbox"/> 自然輸入法 <input type="checkbox"/> 其他
目前使用輔具情形	

領域	項目	職場立即僱用之所需能力標準	是否符合標準		使用與修改建議
			是	否	
一、工作相關技能	(一) 生理功能	1. 工作耐力與持續力	能持續接聽/撥打電話達 2 小時，中途除喝水、上廁所外，不需休息。		
		2. 進出與交通	能獨立自行往返工作區及休息區		本項建議保留
			需由他人接送、協助上下班		1. 預計只保留能獨立完成交通問題，如無法符合，就需要在補充說明處註明輔導支持需求。 2. 2-1 就有評估，是否仍需要？
		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	是否符合標準		使用與修改建議
			是	否	
(二) 認知學習與相關能力	1. 聽覺辨別聽覺功能	能夠從對話者的語氣辨別其情緒或對服務的反應(例如:聽到顧客...)			建議修改為:能夠從民眾/客戶講話的口氣辨別對方的情緒
	2. 金錢計算	能正確處理與商品或服務內容相關之費用			建議增加實務題: 例如:1000元打8折, 1. 計算是否正確 2. 所需花費的時間 3. 是否及時修正
(三) 工具使用	1. 通話	能夠使用電話或通話設備(msn、skype...)接聽與撥打電話			
	2. 閱讀	能閱讀及瀏覽網頁、工作介面、商品資訊或其他資訊			建議增加能搜尋及瀏覽網頁 建議補充說明使用的語音報讀或擴視軟體為何。
	3. 工具使用	能使用中文打字			
		能使用英文打字			
		能記錄通話相關資訊			1. 建議將2&3.合併為「電腦操作」 2. 建議刪除「以書面方式或電腦等方式」修改為「能記錄通話相關資訊」 3. 由於常常需要一邊聽客戶說話、一邊記錄、還需一邊進行判斷或提供其他資訊,針對「一心多用」的能力也需評估。
(四) 應對與表達	1. 語言	能使用流利之國語應答			建議將流利改為「順暢」(提供一段話,請個案說說看)
		能使用流利之台語應答			
	2. 禮儀(情境題)	工作中能適當使用基本禮儀(例如:您好、請、謝謝、對不起)			
		能與民眾/客戶有適當的互動(例如:開啟對話或回應問題)			
3. 表達	掌握通話之民眾/客戶尋求服務之需求			1. 建議增加:能完整聆	

領域	項目	職場立即僱用之所需能力標準	是否符合標準		使用與修改建議
			是	否	
		知道通話之民眾/客戶的服務需求之內容，能夠協助查詢相關資訊，或接續服務之轉接單位。			聽對話而不打斷 2. 建議增加：能夠使用適當的聲音表情提供服務
二、工作行為	1. 工作專注性	不需要督導即能專注地工作			
	2. 注意細節	能自行注意細節（例如：電話中民眾/客戶的留言內容）			
	3. 對事物的容忍度	能承受通話量的壓力			建議增加：能夠久坐、能接受頻繁的接聽與撥打電話
		能承受工作速度的壓力（例如：於限定之通話時間內完成服務）。			
		能承受服務品質壓力（例如：達到有效成功的通話數量）。			
	4. 對人的容忍度	能承受同事競爭的壓力			
		能承受上司督導的壓力（例如：能接受主管之指導或糾正錯誤）。			
		能承受來自於民眾/客戶的批評、指教或其他反應。			
	5. 工作規範	能遵守職場規範			
	6. 獨立完成任務	可以一個人單獨執行撥打電話及服務等工作			
7. 問題解決態度	遇到工作相關問題，能即時反應、主動尋求協助或設法解決。				
8. 個人衛生與儀容修飾	能符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生習慣。				
9. 負責	能自行努力完成份內工作				

視覺障礙者從事電話客服/行銷核心技能檢核表 101 年度第一階段定稿版

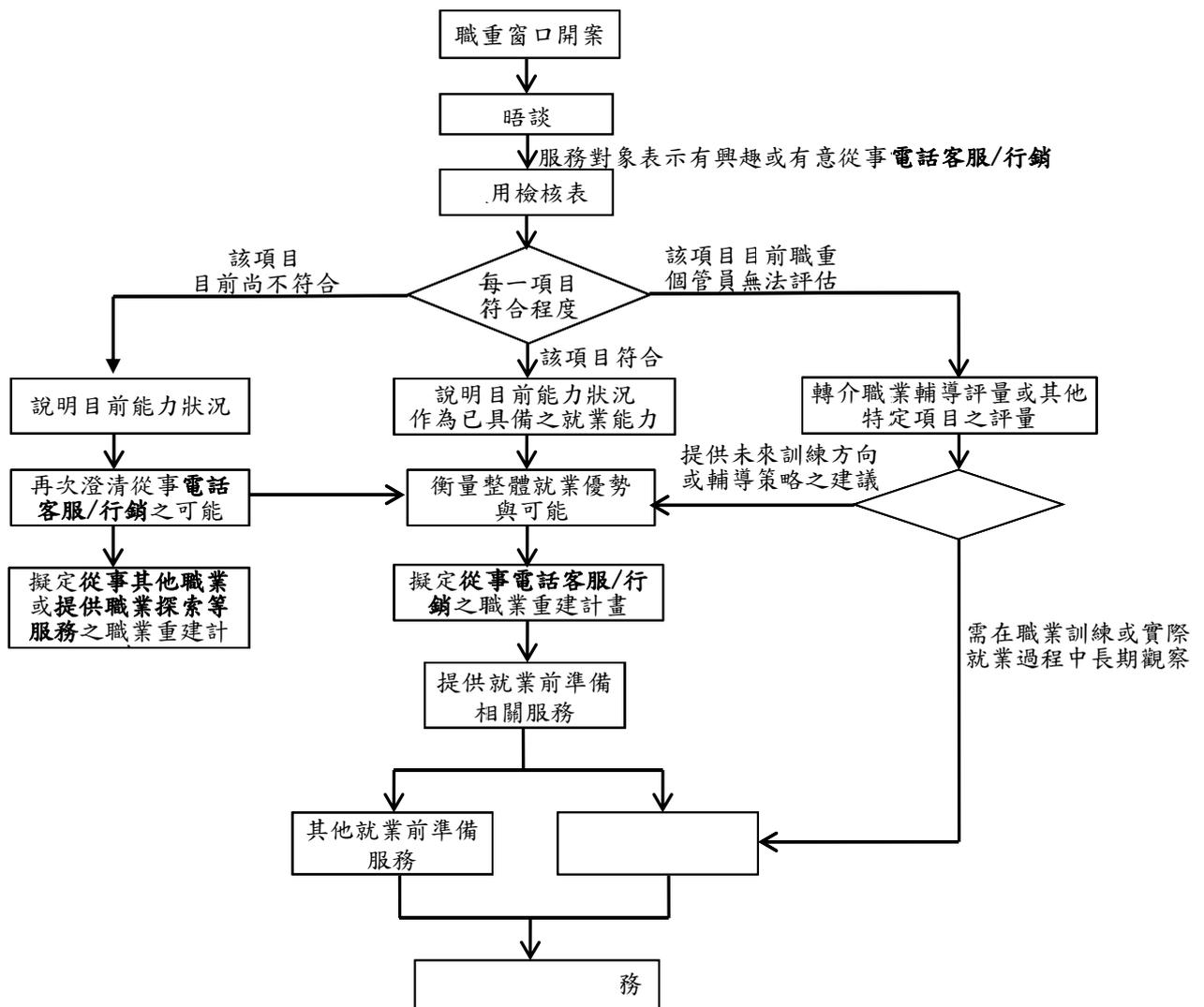
說明：

本檢核表適用對象為「未從事過電話客服/行銷工作、但對電話客服/行銷工作有興趣或想瞭解是否適合從事電話客服/行銷工作之視覺障礙者」，主要用以瞭解其是否具有接受電話客服/行銷職業訓練之潛能（含僱用初期職場訓練與學習），以及未來從事電話客服/行銷工作時所需之支持輔導需求。

職重個管員可透過詢問服務對象過去工作經驗相關表現、在服務過程中觀察、或連結職場資源進行試做進行評估。評估結果有以下幾種可能：

1. 能力符合該項標準：勾選「符合」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄補充說明表現狀況。
2. 能力不符合該項標準：勾選「尚不符合」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄說明未來就業所需之支持輔導需求。
3. 該項目無法於服務中評估確認：勾選「待評估」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄說明需轉介特定能力之評量（例如：職業輔導評量等），或由支持性就業服務員於服務中進一步評估。

檢核表使用流程如下：



基本資料	
姓名：	年齡：
視覺障礙狀況	<input type="checkbox"/> 全盲 <input type="checkbox"/> 低視能 <input type="checkbox"/> 其他： 致障原因： <input type="checkbox"/> 先天 <input type="checkbox"/> 後天（說明： ） 目前醫療情形： <input type="checkbox"/> 定期門診 <input type="checkbox"/> 固定服藥 <input type="checkbox"/> 無需接受醫療服務
學歷	<input type="checkbox"/> 高中職畢業 <input type="checkbox"/> 大學畢業（以上）
學習方式	<input type="checkbox"/> 書面資料 <input type="checkbox"/> 摸讀點字 <input type="checkbox"/> 聆聽語音檔 <input type="checkbox"/> 其他
慣用輸入法	<input type="checkbox"/> 注音 <input type="checkbox"/> 倉頡 <input type="checkbox"/> 無蝦米 <input type="checkbox"/> 大易 <input type="checkbox"/> 自然輸入法 <input type="checkbox"/> 其他
目前輔具使用情形	

領域	項目	電話客服/行銷核心技能	評估結果		待評估	能力說明與支持輔導策略
			符合	尚不符合		
一、工作相關技能	(一) 生理功能	1. 工作耐力與持續力	能持續接聽電話達2小時，中途除喝水與上洗手間，不需休息。			
	(二) 認知學習與相關能力	1. 口語理解	能夠從民眾/客戶講話的口氣辨別對方的情緒			
		2. 金錢計算	能正確處理與商品或服務內容相關之費用（如：三位數以上加減、打折與百分比）			評估方式建議：詢問1000元打8折，1. 計算是否正確 2. 所需花費的時間 3. 是否及時修正
	(三) 工具使用	1. 通話	能夠使用電話或msn、skype等通訊設備接聽/撥打電話			
		2. 電腦操作	1. 能搜尋及瀏覽網頁			補充註明：使用的語音報讀或擴視軟體為：
			2. 能使用中文打字			
			3. 能使用英文打字			
	4. 能記錄通話相關資訊					
	(四) 應對與表達	1. 語言	能使用順暢之國語應答			評估方式建議：提供一段話，請個案說說看
			能使用順暢之台語應答			
		2. 禮儀	能適當使用基本禮儀（例如：您好、請、謝謝、對不起）			評估方式建議：可設計相關情境進行評估
			能完整聆聽對話而不打斷			
能與民眾/客戶有適當的互動（例如：開啟對話或回應問題）						
3. 表達	in-bound	掌握通話之民眾/客戶尋求服務之需求				

領域	項目	電話客服/行銷核心技能	評估結果		待評估	能力說明與支持輔導策略
			符合	尚不符合		
		知道通話之民眾/客戶的服務需求之內容，能夠協助查詢相關資訊，或接續服務之轉接單位。				
		out-bound 能完整表達所想要推銷或調查的內容。				
		能理解與判斷受訪者所回答之內容、消費需求或意願				
二、工作行為	1. 工作專注性	能自行專注地工作				
	2. 注意細節	能自行注意細節（例如：電話中民眾/客戶的留言內容）				
	3. 工作要求的壓力承受力	能承受通話量的壓力				
		能接受頻繁的接聽與撥打電話				
		能承受工作速度的壓力（例如：於限定之通話時間內完成服務）。				
		能承受服務品質壓力（例如：有效成功的通話數）。				
	4. 對人際的承受力	能承受同事競爭的壓力				
		能承受上司督導的壓力（例如：能接受主管之指導或糾正錯誤）。				
		能承受來自於民眾/客戶的批評、指教或其他反應。				
	5. 工作規範	能遵守職場規範				
6. 獨立完成任務	可以一個人單獨執行撥打電話及服務等工作					
7. 問題解決態度	遇到工作相關問題，能即時反應主動尋求協助或設法解決。					
8. 個人衛生與儀容修飾	能符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生習慣。					
9. 負責	能自行完成工作					
10. 出勤與交通	能獨立自行往返工作區及休息區					
	能獨立處理交通狀況到達職場					

視覺障礙者從事電話客服/行銷之核心技能檢核表
施測者間一致性 驗證結果

視覺障礙者 檢核人員	蔡**			曾**			陳世*			陳本*			白**			許**							
	A	B	AB	A	B	AB	A	B	AB	A	B	AB	A	B	C	AB	AC	BC	B	C	BC		
能持續接聽電話達 2 小時，中途除喝水與上洗手間，不需休息。	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同	是	是	同		
能夠從民眾/客戶講話的口氣辨別對方的情緒	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同	是	是	同		
能正確處理與商品或服務內容相關之費用（如：三位數以上加減、打折與百分比）	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	否	是	否	異	同	異	是	是	同		
能夠使用電話或 msn、skype 等通訊設備接聽/撥打電話	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同	是	是	同		
能搜尋及瀏覽網頁	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同	是	是	同		
能使用中文打字	是	是	同	是	是	同	待評估	是	異	是	是	同	是	是	是	同	同	同	是	是	同		
能使用英文打字	否	待評估	異	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同	是	是	同		
能記錄通話相關資訊	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同	是	待評估	異		
能使用順暢之國語應答	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同	是	是	同		
能使用順暢之台語應答	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同	是	是	同		
能適當使用基本禮儀（例如：您好、請、謝謝、對不起）	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同	是	是	同		
能完整聆聽對話而不打斷	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同	是	是	同		
能與民眾/客戶有適當的互動（例如：開啟對話或回應問題）	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同	是	是	同		

視覺障礙者	蔡**			曾**			陳世*			陳本*			白**			許**							
	檢核人員	A	B	AB	A	B	C	AB	AC	BC	B	C	BC										
in-bound-掌握通話之民眾/客戶尋求服務之需求	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	不適用	不適用	待評估	同	同	同	是	是	同		
in-bound-知道通話之民眾/客戶的服務需求之內容，能夠協助查詢相關資訊，或接續服務之轉接單位。	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	不適用	不適用	待評估	同	同	同	是	是	同		
out-bound-能完整表達所想要推銷或調查的內容。	不適用	不適用	同	不適用	不適用	同	不適用	不適用	同	不適用	不適用	同	是	是	是	同	同	同	是	是	同		
out-bound-能理解與判斷受訪者所回答之內容、消費需求或意願	不適用	不適用	同	不適用	不適用	同	不適用	不適用	同	不適用	不適用	同	是	是	是	同	同	同	是	是	同		
能自行專注地工作	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同	是	是	同		
能自行注意細節（例如：電話中民眾/客戶的留言內容）	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同	是	是	同		
能承受通話量的壓力	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	待評估	待評估	待評估	同	同	同	待評估	是	異		
能接受頻繁的接聽與撥打電話	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	待評估	待評估	待評估	同	同	同	待評估	待評估	同		
能承受工作速度的壓力（例如：於限定之通話時間內完成服務）。	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	待評估	待評估	待評估	同	同	同	待評估	待評估	同		
能承受服務品質壓力（例如：有效成功的通話數）。	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	待評估	待評估	待評估	同	同	同	待評估	待評估	同		
能承受同事競爭的壓力	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	是	待評估	待評估	異	異	同	是	是	同		
能承受上司督導的壓力（例如：能接受主管之指導或糾正錯誤）。	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	是	待評估	是	異	同	異	是	是	同		
能承受來自於民眾/客戶的批評、指教或其他反應。	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	待評估	待評估	同	是	是	待評估	同	異	異	是	是	同		
能遵守職場規範	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	待評	同	異	異	是	是	同		

視覺障礙者	蔡**			曾**			陳世*			陳本*			白**			許**								
檢核人員	A	B	AB	A	B	AB	A	B	AB	A	B	AB	A	B	C	AB	AC	BC	B	C	BC			
檢核表題項															估									
可以一個人單獨執行撥打電話及服務等工作	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	待評估	待評估	待評估	同	同	同	是	是	同			
遇到工作相關問題，能即時反應主動尋求協助或設法解決。	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同	待評估	是	異			
能符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生習慣。	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同	是	是	同			
能自行完成工作	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	待評估	待評估	是	同	異	異	是	是	同			
能獨立自行往返工作區及休息區	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同	是	是	同			
能獨立處理交通狀況到達職場	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	同	是	是	是	同	同	同	是	是	同	全	26	
	同		32	同		33	同		32	同		33			同	30	29	28		同	30	同	247	
	異		1	異			異		1	異					異	3	4	5		異	3	異	17	
	一致性百分比 93.50%																							

視覺障礙者從事電話客服/行銷核心技能檢核表

101 年度完成版

壹、使用說明

本檢核表為視覺障礙者從事電話客服/行銷工作核心技能之入門標準，主要用以瞭解其是否具有接受電話客服/行銷職業訓練之潛能（含僱用初期職場訓練與學習），以及未來從事電話客服/行銷工作時所需之支持輔導需求。

✚ 適用對象：

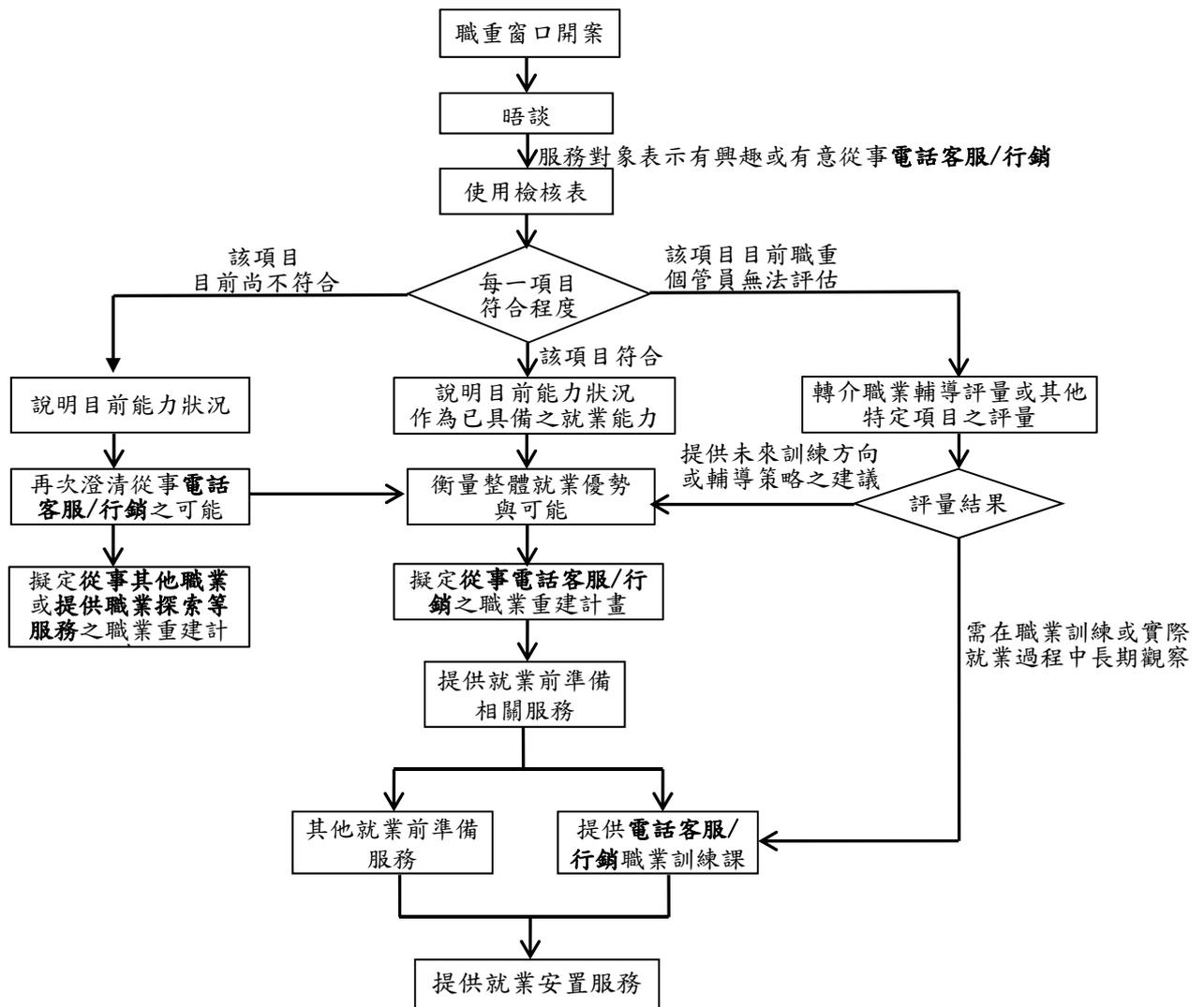
未從事過電話客服/行銷工作、但對電話客服/行銷工作有興趣或想瞭解是否適合從事電話客服/行銷工作之視覺障礙者」

✚ 使用方式：

職重個管員於進行初步晤談後，可透過詢問服務對象過去工作經驗相關表現、在服務過程中觀察、或連結職場資源進行試做，在服務過程中進行檢核。檢核結果有以下幾種可能：

1. 當次檢核中發現服務對象之能力符合該項標準：勾選「符合」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄補充說明表現狀況。
2. 當次檢核中發現服務對象之能力不符合該項標準：勾選「尚不符合」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄說明未來就業所需之支持輔導需求。
3. 該項目無法於當次檢核中進行了解、或需轉介其他評量服務：勾選「待評估」，並於「能力說明與支持輔導策略」說明待評估之原因。勾選為「待評估」之項目可轉介職業輔導評量進行深度評估，或由職重個管員參考服務對象整體能力與各項資源，於綜合判斷後提供支持性就業服務，由支持性就業服務員於服務中進一步觀察。

貳、使用流程



參、從事電話客服/行銷之核心技能檢核表

基本資料	
姓名：	年齡：
視覺障礙狀況	<input type="checkbox"/> 全盲 <input type="checkbox"/> 低視能 <input type="checkbox"/> 其他： 致障原因： <input type="checkbox"/> 先天 <input type="checkbox"/> 後天（說明： ） 目前醫療情形： <input type="checkbox"/> 定期門診 <input type="checkbox"/> 固定服藥 <input type="checkbox"/> 無需接受醫療服務
學歷	<input type="checkbox"/> 高中職畢業 <input type="checkbox"/> 大學畢業（以上）
學習方式	<input type="checkbox"/> 書面資料 <input type="checkbox"/> 摸讀點字 <input type="checkbox"/> 聆聽語音檔 <input type="checkbox"/> 其他
慣用輸入法	<input type="checkbox"/> 注音 <input type="checkbox"/> 倉頡 <input type="checkbox"/> 無蝦米 <input type="checkbox"/> 大易 <input type="checkbox"/> 自然輸入法 <input type="checkbox"/> 其他
目前輔具使用情形	

領域	項目	電話客服/行銷核心技能	評估結果		待評估	能力說明與支持輔導策略
			符合	尚不符合		
一、工作相關技能	(一) 生理功能	1. 工作耐力與持續力	能持續接聽電話達 2 小時，含中途喝水與上洗手間等個人事務處理，不需離開工作單位休息。			
	(二) 認知學習與相關能力	1. 口語理解	能夠從民眾/客戶講話的口氣辨別對方的情緒			
		2. 金錢計算	能正確處理與商品或服務內容相關之費用（如：三位數以上加減、打折與百分比）			評估方式建議：詢問 1000 元打 8 折，1. 計算是否正確 2. 所需花費的時間 3. 是否及時修正
	(三) 工具使用	1. 通話	能夠使用電話或 msn、skype 等通訊設備接聽/撥打電話			
		2. 電腦操作	1. 能搜尋及瀏覽網頁			補充註明：使用的語音報讀或擴視軟體為：
			2. 能使用中文打字			
			3. 能使用英文打字			
	4. 能記錄通話相關資訊					
	(四) 應對與表達	1. 語言	能使用順暢之國語應答			評估方式建議：提供一段話，請個案說說看
			能使用順暢之台語應答			
2. 禮儀		能適當使用基本禮儀（例如：您好、請、謝謝、對不起）			評估方式建議：可設計相關情境進行評估	
能完整聆聽對話而不打斷						

領域	項目	電話客服/行銷核心技能		評估結果		待評估	能力說明與支持輔導策略	
				符合	尚不符合			
	3. 表達	能與民眾/客戶有適當的互動(例如:開啟對話或回應問題)						
		in-bound	掌握通話之民眾/客戶尋求服務之需求					
			知道通話之民眾/客戶的服務需求之內容,能夠協助查詢相關資訊,或接續服務之轉接單位。					
		out-bound	能完整表達所想要推銷或調查的內容。					
能理解與判斷受訪者所回答之內容、消費需求或意願								
二、工作行為	1. 工作專注性	能自行專注地工作						
	2. 注意細節	能自行注意細節(例如:電話中民眾/客戶的留言內容)						
	3. 工作要求的壓力承受力	能承受通話量的壓力					評估方式建議:可連結職場或於實際服務過程中觀察。	
		能接受頻繁的接聽與撥打電話						
		能承受工作速度的壓力(例如:於限定之通話時間內完成服務)。						
	4. 對人際的承受力	能承受服務品質壓力(例如:有效成功的通話數)。					評估方式建議:可連結職場或於實際服務過程中觀察。	
		能承受同事競爭的壓力						
		能承受上司督導的壓力(例如:能接受主管之指導或糾正錯誤)。						
		5. 工作規範	能遵守職場規範					
		6. 獨立完成任務	可以一個人單獨執行撥打電話及服務等工作					
	7. 問題解決態度	遇到工作相關問題,能即時反應主動尋求協助或設法解決。						
	8. 個人衛生與儀容修飾	能符合工作要求的儀容、穿著打扮及衛生習慣。						
	9. 負責	能自行完成工作						
	10. 出勤與交通	能獨立自行往返工作區及休息區						
		能獨立處理交通狀況到達職場						

聽打服務核心技能檢核表— 內容效度驗證使用與修改建議

修改建議部分為：新細明體內容與表格內「使用與修改建議」

填寫與評估說明：

可透過詢問服務對象過去工作經驗中的相關表現、在服務過程中觀察評量、或是連結職場資源進行試做；如果仍然無法明確判斷，則可以轉介特定能力之評量（例如：轉介職業輔導評量等）。

基本資料	
姓名：	年齡：
視覺障礙狀況	<input type="checkbox"/> 全盲 <input type="checkbox"/> 低視能 <input type="checkbox"/> 其他： 致障原因： <input type="checkbox"/> 先天 <input type="checkbox"/> 後天（說明： ） 目前醫療情形： <input type="checkbox"/> 定期門診 <input type="checkbox"/> 固定服藥 <input type="checkbox"/> 無需接受醫療服務
學歷	<input type="checkbox"/> 高中職畢業 <input type="checkbox"/> 大學畢業（以上）
學習方式	<input type="checkbox"/> 書面資料 <input type="checkbox"/> 摸讀點字 <input type="checkbox"/> 聆聽語音檔 <input type="checkbox"/> 其他
慣用輸入法	<input type="checkbox"/> 注音 <input type="checkbox"/> 倉頡 <input type="checkbox"/> 無蝦米 <input type="checkbox"/> 大易 <input type="checkbox"/> 自然輸入法 <input type="checkbox"/> 其他
目前輔具使用情形	

領域	項目	職場立即僱用之所需能力標準	是否符合標準		使用與修改建議	
			是	否		
一、 工作 相關 技能	(一) 工具 使用 與 表現	1. 工具方位辨認	知道工作工具（如：電腦、鍵盤、謄稿機播放控制器 USB 腳踏板組）的左右			本項為視障者生活定向的基本能力，建議刪除。
		2. 閱讀	能閱讀、瀏覽及搜尋電子檔案與網頁			建議補充說明使用的語音報讀或擴視軟體為何。
		3. 電腦程式應用	能使用通訊程式（例如：MSN、skype）進行溝通與檔案傳輸			
			能使用電子信箱收發郵件、下載與上傳夾帶檔案。			建議增加
		能使用軟體（例如：Windows Media Player、RealPlayer、千千靜聽）播放語音檔				
4. 文書處理	能在 Word 或是 Word Pad 等程式上進行文書作業				目前多以 Word Pad 單純文字呈現為主，建議刪除 Word。	

領域	項目	職場立即僱用之所需能力標準	是否符合標準		使用與修改建議		
			是	否			
	5. 打字速度	中文打字速度；每分鐘 20 字			因為聽打工作為在家工作、只要服務對象能夠在時間內完成工作（1 小時語音檔在 7 天內完成並回傳）即可，加上打字速度是可被訓練的，在篩選工作人員時只會簡單測試「能否在 1.5 小時內完成 10 分鐘語音檔並以 e-mail 寄出」瞭解基本能力、並同時考量動機與態度等因素，因此並沒有特定的打字速度標準。		
		英文打字速度；每分鐘 20 字					
	6. 聽打正確率	聽打之正確率達 80%				80% 的正確率為可立即派案工作的標準。	
	7. 機器操作能力	能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				並非每一位視障者使用此機器，加上職管員無法進行評估，因此本項並非重要能力。	
	(二) 判斷 與 謄打	1. 聽覺辨別能力	能夠辨別錄音檔中說話者的語氣，例如：嗯、(沈默)。				建議增加：是否能夠在多人對話中聆聽到主要說話者的說話內容
		2. 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				建議將 2.3 項合併更改為： 1. 擅長的語言為 <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 2. 能夠將錄音檔內容以中文謄打出來
		3. 聽打	能將錄音檔內說話內容逐字打出				
二、 工作 行為	1. 對事物的挫折容忍度	能承受工作量的壓力			建議針對聽打工作進行調整：例如：能否接受急件？對於品質不佳、多人對話、冗長無趣、內容不熟習的錄音檔，是否能夠反覆多次聆聽並耐心完成工作。		
		能承受工作速度的壓力（例如：能在規定的時間內完成書面資料）。					
	2. 對人的挫折容忍力	能承受來自於他人的壓力，如：顧客的批評			建議修改為：能夠接受指正、願意針對指正內容進行修正。		
	3. 獨處工作	能長期一個人作業			由於只要能夠完成工作，服務對象在家中是否一人單獨作業或有家人協助，並不重要，因此建議本項可刪除。		

領域	項目	職場立即僱用之所需能力標準	是否符合標準		使用與修改建議
			是	否	
	4. 問題解決態度	遇到工作相關問題，能尋求協助或設法自行解決。			建議直接修改為：遇到不熟悉的內容或專有名詞，能上網或透過其他方式查詢瞭解。
	5. 負責	份內的工作能自行努力完成			建議增加：不需叮嚀或催促能便在規定時間內完成工作。

其他建議：

1. 由於視障者在選字與排版上容易有困難，因此多會由就服員進行校對後才繳交給客戶，因此聽打服務目前較難由服務對象一人單獨完成。
2. 服務過程曾遇到家中沒有電腦設備、需要協助連結相關資源才能進行聽打工作。

視覺障礙者從事聽打服務之核心技能檢核表 101 年度第一階段定稿版

說明：

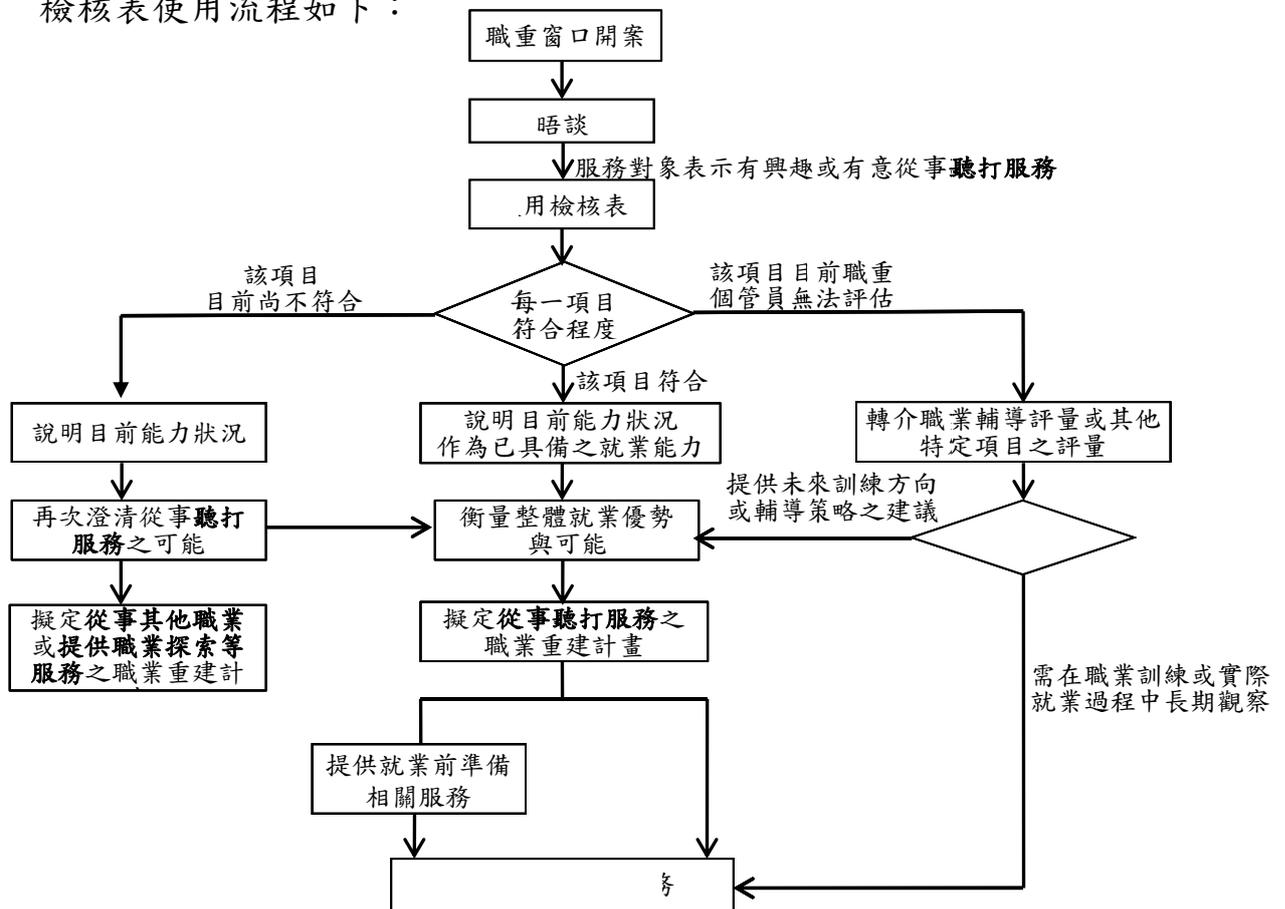
本檢核表適用對象為「對於居家聽打服務工作有興趣之視覺障礙者」，主要用以瞭解其是否具有從事聽打服務工作之潛能，以及未來從事聽打服務工作時之支持輔導需求。

職重個管員可透過詢問服務對象過去工作經驗相關表現、在服務過程中觀察、或連結職場資源進行試做進行評估。評估結果有以下幾種可能：

1. 能力符合該項標準：勾選「符合」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄補充說明表現狀況。
2. 能力不符合該項標準：勾選「尚不符合」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄說明未來就業所需之支持輔導需求。
3. 該項目無法於服務中評估確認：勾選「待評估」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄說明需轉介特定能力之評量（例如：職業輔導評量等），或由支持性就業服務員於服務中進一步評估。

由於我國目前提供視覺障礙者從事聽打服務之單位僅有中華民國無障礙科技發展協會，因此檢核表內容是以該單位之要求為主；未來若欲適用於其他聽打服務之職場，需再進行調整。

檢核表使用流程如下：



基本資料	
姓名：	年齡：
視覺障礙狀況	<input type="checkbox"/> 全盲 <input type="checkbox"/> 低視能 <input type="checkbox"/> 其他： 致障原因： <input type="checkbox"/> 先天 <input type="checkbox"/> 後天（說明： ） 目前醫療情形： <input type="checkbox"/> 定期門診 <input type="checkbox"/> 固定服藥 <input type="checkbox"/> 無需接受醫療服務
學歷	<input type="checkbox"/> 高中職畢業 <input type="checkbox"/> 大學畢業（以上）
學習方式	<input type="checkbox"/> 書面資料 <input type="checkbox"/> 摸讀點字 <input type="checkbox"/> 聆聽語音檔 <input type="checkbox"/> 其他
慣用輸入法	<input type="checkbox"/> 注音 <input type="checkbox"/> 倉頡 <input type="checkbox"/> 無蝦米 <input type="checkbox"/> 大易 <input type="checkbox"/> 自然輸入法 <input type="checkbox"/> 其他
目前輔具使用情形	

領域	項目	聽打核心技能	評估結果		待評估	能力說明與支持輔導策略
			符合	尚不符合		
一、工作相關技能	(一) 工具使用與表現	1. 閱讀	能閱讀、瀏覽及搜尋電子檔案與網頁			補充註明：使用的語音報讀或擴視軟體為：
		2. 電腦程式應用	能使用通訊程式（例如：MSN、skype）進行溝通與檔案傳輸			
			能使用電子信箱收發郵件、下載與上傳夾帶檔案。			
			能使用軟體（例如：Windows Media Player、RealPlayer、千千靜聽）播放語音檔			
		3. 文書處理	能在 Word Pad 或是 Word 等程式上進行文書作業			
	4. 工作速度	能在 7 天內完成 1 小時錄音檔之聽打				
	5. 聽打正確率	聽打之正確率達 80%				
	(二) 判斷與聽打	1. 聽覺辨別能力	能夠辨別錄音檔中說話者的語氣，例如：嗯、（沈默）。 能夠在多人對話中聆聽到主要說話者的說話內容			
		2. 語言辨別與聽打	能辨別錄音檔中對話者使用何種語言（擅長的語言為： <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 ）			

領域	項目	聽打核心技能	評估結果		待評估	能力說明與支持輔導策略
			符合	尚不符合		
		能夠將錄音檔內容以對應之語言謄打出來(例如:中文、台語、客語內容以中文謄打、英文內容以英文謄打)				
二、工作行為	1. 對事物的容忍度	能接受工作期限比平常短的急件				
		能接受音質不佳、多人對話、冗長無趣或內容不熟習的錄音檔內容				
		能夠反覆多次聆聽錄音檔內容並耐心完成工作				
	2. 對人的容忍力	能接受指正、並願意針對指正內容進行修正				
	3. 獨處工作	能長期無工作伙伴合作、一個人單獨作業				
	4. 問題解決態度	遇到問題(例如:遇到檔案下載或開啟困難、選字與排版、不熟悉的內容或專有名詞等)能尋求協助或設法有效自行解決。				
5. 負責	不需叮嚀或催促能便在規定時間內完成工作。					

視覺障礙者從事聽打服務核心技能檢核表
施測者間一致性 驗證結果

檢核人員	視覺障礙者	葉**						鄭**						張**						簡**						林**						林**											
		A	B	C	AB	AC	BC	A	B	C	AB	AC	BC	A	B	C	AB	AC	BC	A	B	C	AB	AC	BC	A	B	C	AB	AC	BC	A	B	C	AB	AC	BC						
1	能閱讀、瀏覽及搜尋電子檔案與網頁	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同
2	能使用通訊程式(例如:MSN、skype)進行溝通與檔案傳輸	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同
3	能使用電子信箱收發郵件、下載與上傳夾帶檔案。	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同
4	能使用軟體(例如:Windows Media Player、RealPlayer、千千 B 聽)播放語音檔	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同
5	能在 Word Pad 或是 Word 等程式上進行文書作業	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同
6	能在 7 天內完成 1 小時錄音檔之謄打	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同
7	謄打之正確率達 80%	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	否	同	異	異	是	是	否	同	異	異	是	是	是	同	同	同	待評估	是	否	異	異	異						
8	能夠辨別錄音檔中說話者的語氣,例如:噁、(沈默)。	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同
9	能夠在多人對話中聆聽到主要說話者的說話內容	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	否	同	異	異	否	是	否	異	同	異	是	是	是	同	同	同	是	是	否	同	異	異						
10	能辨別錄音檔中對話者使用何種語言(擅長的語言為: <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)	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同

視覺障礙者	葉**						鄭**						張**						簡**						林**						林**																									
	A	B	C	AB	AC	BC	A	B	C	AB	AC	BC	A	B	C	AB	AC	BC	A	B	C	AB	AC	BC	A	B	C	AB	AC	BC	A	B	C	AB	AC	BC																				
檢核人員 檢核表題項																																																								
11 能夠將錄音檔內容以對應之語言謄打出來(例如：中文、台語、客語內容以中文謄打、英文內容以英文謄打)	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	否	同	異	異	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	否	同	異	異																				
12 能接受工作期限比平常短的急件	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	否	同	異	異	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同																				
13 能接受音質不佳、多人對話、冗長無趣或內容不熟習的錄音檔內容	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	否	同	異	異	是	是	否	同	異	異	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同																				
14 能夠反覆多次聆聽錄音檔內容並耐心完成工作	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同																				
15 能接受指正、並願意針對指正內容進行修正	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同																				
16 能長期無工作伙伴合作、一個人單獨作業	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同																				
17 遇到問題(例如：遇到檔案下載或開啟困難、選字與排版、不熟悉的內容或專有名詞等)能尋求協助或設法有效自行解決。	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同																				
18 不需叮嚀或催促能便在規定時間內完成工作。	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	是	同	同	同	是	是	否	同	異	異																				
結果																															全	324																								
																															同	18	18	18	同	18	18	18	同	18	14	14	同	17	15	14	同	18	18	18	同	17	14	14	同	299
																															異				異				異		4	4	異	1	3	4	異	0	0	0	異	1	4	4	異	25
																															一致性百分比 92.28%																									

壹、使用說明

本檢核表為視覺障礙者從事聽打服務工作核心技能之入門標準，主要用以瞭解服務對象是否具有從事聽打服務工作之潛能，以及未來從事聽打服務工作時之支持輔導需求。

✚ 適用對象：

對於居家聽打服務工作有興趣之視覺障礙者」

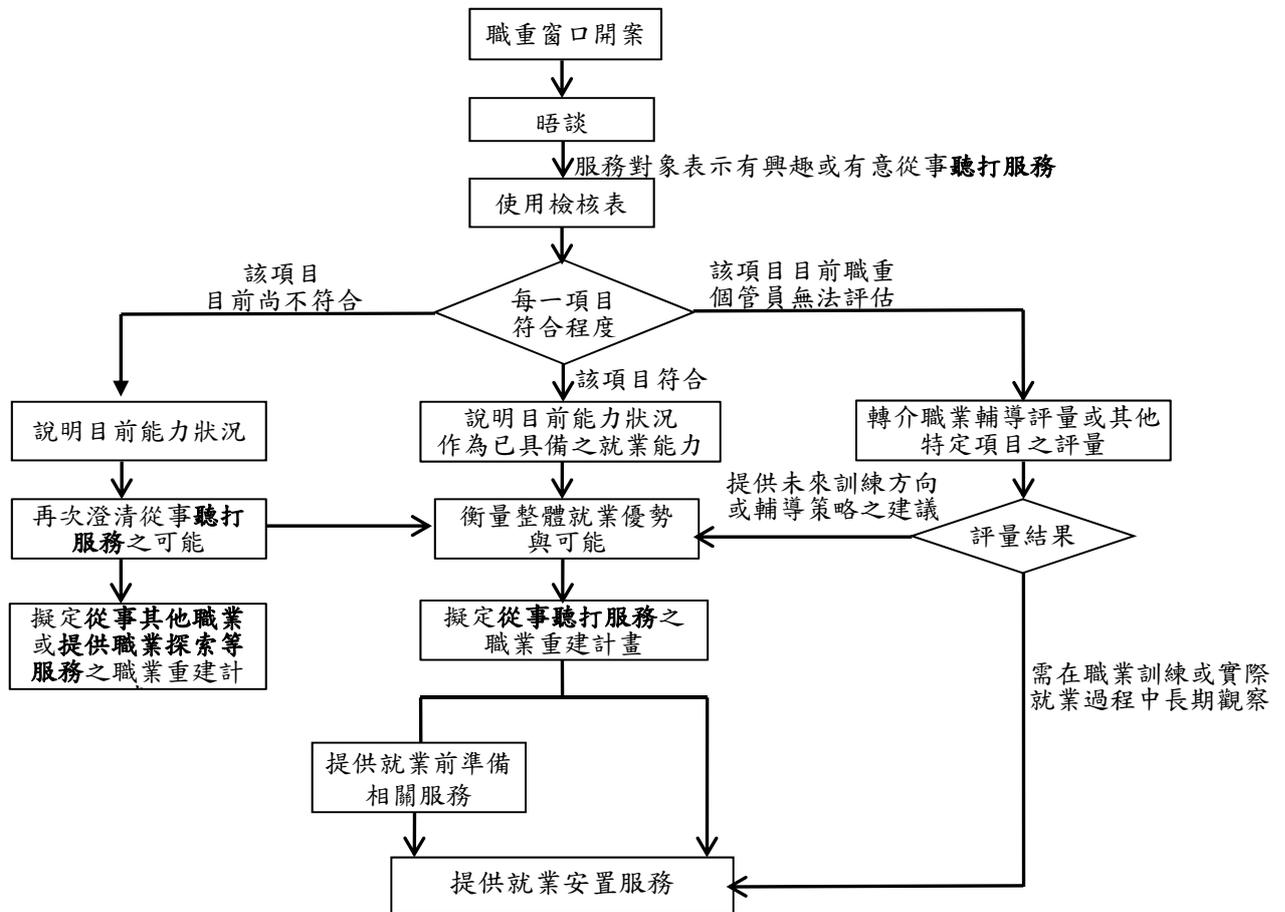
✚ 使用方式：

職重個管員於進行初步晤談後，可透過詢問服務對象過去工作經驗相關表現、在服務過程中觀察、或連結職場資源進行試做，在服務過程中進行檢核。檢核結果有以下幾種可能：

1. 當次檢核中發現服務對象之能力符合該項標準：勾選「符合」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄補充說明表現狀況。
2. 當次檢核中發現服務對象之能力不符合該項標準：勾選「尚不符合」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄說明未來就業所需之支持輔導需求。
3. 該項目無法於當次檢核中進行了解、或需轉介其他評量服務：勾選「待評估」，並於「能力說明與支持輔導策略」說明待評估之原因。勾選為「待評估」之項目可轉介職業輔導評量進行深度評估，或由職重個管員參考服務對象整體能力與各項資源，於綜合判斷後提供支持性就業服務，由支持性就業服務員於服務中進一步觀察。

由於我國目前提供視覺障礙者從事聽打服務之單位僅有中華民國無障礙科技發展協會，因此檢核表內容是以該單位之要求為主；未來若欲適用於其他聽打服務之職場，需再進行調整。

貳、使用流程



參、從事聽打服務之核心技能檢核表

基本資料	
姓名：	年齡：
視覺障礙狀況	<input type="checkbox"/> 全盲 <input type="checkbox"/> 低視能 <input type="checkbox"/> 其他： 致障原因： <input type="checkbox"/> 先天 <input type="checkbox"/> 後天（說明： ） 目前醫療情形： <input type="checkbox"/> 定期門診 <input type="checkbox"/> 固定服藥 <input type="checkbox"/> 無需接受醫療服務
學歷	<input type="checkbox"/> 高中職畢業 <input type="checkbox"/> 大學畢業（以上）
學習方式	<input type="checkbox"/> 書面資料 <input type="checkbox"/> 摸讀點字 <input type="checkbox"/> 聆聽語音檔 <input type="checkbox"/> 其他
慣用輸入法	<input type="checkbox"/> 注音 <input type="checkbox"/> 倉頡 <input type="checkbox"/> 無蝦米 <input type="checkbox"/> 大易 <input type="checkbox"/> 自然輸入法 <input type="checkbox"/> 其他
目前輔具使用情形	

領域	項目	聽打核心技能	評估結果		待評估	能力說明與支持輔導策略
			符合	尚不符合		
一、工作相關技能	(一) 工具使用與表現	1. 閱讀	能閱讀、瀏覽及搜尋電子檔案與網頁			
		2. 電腦程式應用	能使用通訊程式（例如：MSN、skype）進行溝通與檔案傳輸			
			能使用電子信箱收發郵件、下載與上傳夾帶檔案。			
			能使用軟體（例如：Windows Media Player、RealPlayer、千千靜聽）播放語音檔			
		3. 文書處理	能在 Word Pad 或是 Word 等程式上進行文書作業			
	4. 工作速度	能在 7 天內完成 1 小時錄音檔之聽打				
	5. 聽打正確率	聽打之正確率達 80%				
	(二) 判斷與聽打	1. 聽覺辨別能力	能夠辨別錄音檔中說話者的語氣，例如：嗯、(沈默)。			
			能夠在多人對話中聆聽到主要說話者的說話內容			
		2. 語言辨別與聽打	能辨別錄音檔中對話者使用何種語言（擅長的語言為： <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）			

領域	項目	聽打核心技能	評估結果		待評估	能力說明與支持輔導策略
			符合	尚不符合		
		能夠將錄音檔內容以對應之語言謄打出來(例如:中文、台語、客語內容以中文謄打、英文內容以英文謄打)				
二、工作行為	1. 對事物的容忍度	能接受工作期限比平常短的急件				
		能接受音質不佳、三人以上對話、冗長無趣或內容不熟悉的錄音檔內容(符合其中一項即可)				
		能夠反覆多次聆聽錄音檔內容並耐心完成工作				
	2. 對人的容忍力	能接受指正、並願意針對指正內容進行修正				
	3. 獨處工作	能長期無工作伙伴合作、一個人單獨作業				
	4. 問題解決態度	遇到問題(例如:遇到檔案下載或開啟困難、選字與排版、不熟悉的內容或專有名詞等)能尋求協助或設法有效自行解決。				
5. 負責	不需叮嚀或給予適當提醒能便在規定時間內完成工作。					

「101 年度區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網」

第 2 季進度報告會議

中區主題二：視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表之實務驗證。

林幸台委員

1. 視障效度驗證可再嚴謹(座談會不是效度驗證)
2. 簡報 11 進行預測的目標及方式為何?如何執行預測效度?
3. 如何分析使用效益?

陳貞夙委員

1. 陳述按摩的定義，醫院或其他場所與企業進用之檢核是否相同?
(工作環境因素有否可能納入檢核)
2. 施測者間一致性(就服員、職管員、職評員間的一致性)

柯平順委員

1. 檢核表使用時機應予說明

中區回應意見：

1. 關於檢核表使用時機：在檢核表前均有說明，檢核表使用目的為協助專業人員了解服務對象目前具備能力、是否具有從事該職業之潛能、以及未來從事該職業時所需的支持輔導需求，由職重個管員在開案晤談後填寫檢核表，若該項目無法於服務中評估確認，則勾選「待評估」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄說明需轉介特定之評量（例如：職業輔導評量等），或在綜合判斷後派案至支持性就業服務，由就服員於服務中進一步了解服務對象之相關能力。因此，檢核表使用時機以職重個管員晤談後、派案前使用為主，職評服務與就業服務使用為輔；也因此，施測者間一致性不適用不同階段的職重人員之間共同填寫來驗證。
2. 關於預測效度：主要在於了解檢核表是否能夠預測視覺障礙者未來能夠穩定進行該項工作，因此預計將效標定義為穩定就業或雇主滿意度等相關指標，詳細進行方式為本方案下半年度工作重點，將於專家諮詢會議中進一步詳細討論與規劃。
3. 關於內容效度：由於本次研究是以行動研究模式進行，參考實務經驗進行調整，因此邀請實務工作者進行座談會，旨在於協助研究小組成員更加確立題項內容是否與實務工作相關。檢核表之內容效度則是透過文獻探討之結果，建立初步內容，並邀請相關領域之專家學者，透過討論與檢覈的方式建立內容效度；將於結案報告中進一步詳細說明研究方法與設計。
4. 關於使用效益：主要在於了解檢核表是否能夠有效協助專業人員了解服務對象目前具備能力、是否具有從事該職業之潛能、以及未來從事該職業時所需的支持輔導需求等，因此將以焦點團體等方式進行使用效益之收集與探討。
5. 按摩核心技能檢核表題項之建立過程中，已考慮不同就業環境所需之不同能力後編製題項內容，將在檢核表中針對相關項目進一步說明。

「101 年度區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網」

主題探討期末報告審查會議

中區主題二：視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表之實務驗證。

林幸台委員

1. 選擇聽打進行檢核表建立的原因為何？
2. 關於檢核表的使用效益，在研究中如何確定檢核表的實質效益？尤其是檢核表是否能夠真正篩選出適合從事該職業的視覺障礙者，如何確認相關效益？
3. 請說明研究過程中施測者間一致性是由哪些人員進行檢核與分析？期中審查陳貞夙委員提及，施測者間一致性若由職業重建個案管理員、職業輔導評量員、就業服務員等人共同檢核，將能對視覺障礙者之能力更加了解，請說明研究中進行之方式。
4. 檢核表與案主/工作配對檢核表(表 3-1)之內容與使用效益之差異為何？
5. 職重個管員如何選擇需使用哪一個檢核表進行檢核？

陳貞夙委員

1. 三個檢核表之鑑別力為何？
2. 不同職業的檢核表內容還是有共同的能力，有無可能更為具體陳述該職業之特殊能力並做進一步說明？
3. 按摩檢核表為接受職訓之門檻，而目前視覺障礙者從事按摩工作本就須有相關訓練，那檢核表的可應用性為何？
4. 穩定工作者檢核出現不符合之內容，造成之個人身體狀況為何？若工作效率會造成不符合，是否在其他核心技能題項中即是不符合？

鍾羅仁科長

1. 視覺障礙者從事聽打服務應有其競爭優勢，因此選擇聽打服務進行檢核表建立，是想要嘗試了解相關工作內容與所需能力。
2. 針對部分題項未具體說明能力標準，是否可提供評估判斷指標或評估案例，以作為檢核之參考？

中區回應意見：

1. 本中心於 100 年因應職訓局要求，除了按摩與電話客服職類，為目前多數視障朋友從事的工作外，職訓局也評估視覺障礙者若從事聽打服務則有其競爭的優勢，且聽打服務職類仍有可發展的空間，因此本研究以按摩、電話客服/行銷、聽打服務等三種職業做為探討主題，進行核心技能分析。
2. 本次檢核表之建立主要在於提供職業重建人員一個支持輔導之參考工具，並非建立標準化評估工具或常模取向之能力判斷標準，因此檢核表使用者（包含：職重個管員、職評員、就服員、職訓人員等）之回饋（例如：清楚掌握服務對象已具備了之能力與未來需持續給予支持輔導之項目）為檢核表使用之主要效益。
3. 本次研究中考量檢核表為職業重建輔導性質工具、以及視覺障礙者業取樣難度，因此未採取以不同專業人員進行檢核，是在單一服務階段（例如：職業重建開案晤談時、就業服務過程中）中，由研究小組成員以及該階段之業重建人員共同針對個案進行檢核，以探討施測者間之一致性。
4. 核心技能檢核表，與案主/工作配對檢核表（表 3-1）之主要差異在於，核心技能檢核表所列之各項能力之皆是專屬於視覺障礙者從事該項工作之關鍵技能或特質，而表 3-1 主要是以共通原則進行案主與工作之配對檢核，因此本檢核表更可以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。
5. 檢核表建立過程中即是篩選視覺障礙者從事該職業之關鍵能力，加上雇主及穩定工作者之檢核與回饋，具有實務使用之鑑別力；也因此較不適合整合為共同能力與個別特定能力，以確保個別職業檢核表之鑑別力。
6. 檢核表使用流程已補充於各檢核表使用說明中，摘要說明如下：檢核表之主要使用時間點為職重個管員在經過開案晤談後，初步了解服務對象有從事該職業之興趣或意願，便選用相對應之檢核表健行檢核，針對不符合或待評估之項目則進行派案或轉介，由職業輔導評量員及就業服務員提供相關服務；外，若檢核結果發現服務對象大部分能力不符合，職重個管員須再一次與其討論從事該職業之可行性，或安排其他職業之探索服務，因此檢核表可應用性之一便是為協助確認服務對象從事此職業合適與成功的參考工具。
7. 按摩檢核表中，造成不符合之個人身體之可能狀況包含糖尿病或青光眼等疾病，因此間接會影響工作效率，但穩定工作者有其自行因應之策略，因此在檢核表上雖呈現為不符合、但仍能在該工作中穩定就業；這也反應出，影響視覺障礙者成功或穩定就業之因素，除了檢核表列出之核心技能外，職場中環境與人員之配合與支持皆會有所影響，因此檢核表之核心技能為職重個管員提供服務時之參考之一。
8. 在檢核表建立過程中有針對部分題項合適之評估方式進行資料收集，將再統整於期末報告中。