

# 序

至 103 年 6 月底止，領有手冊、證明之視覺障礙者共計 56,941 人，其中 15 歲以上未滿 65 歲者有 26,650 人，約佔 47%。這些朋友雖有視力障礙，但仍能在工作崗位上貢獻一己之力，成為社會重要的一份子。大多數視覺障礙者都從事按摩工作嗎？依據本部 99 年視覺障礙者勞動狀況調查結果推估，僅有 26% 視覺障礙就業者從事按摩，事實上有超過 70% 的視覺障礙者，分佈在各行各業領域中。

為協助視覺障礙者職業生涯獲得多元化發展，使有意從事非按摩業工作之視覺障礙者或視覺功能漸失者能順利在社區中就業或重返職場，本署自 93 年開始結合民間專業，委託辦理視覺障礙者職業重建中心計畫，依視覺障礙者需求，運用深度個案管理方法，提供視覺障礙者個別化職業重建服務，99 年起更加強與地方政府身心障礙者職業重建窗口合作，以擴展視覺障礙者職業重建服務效能。

在近年來的推動下，視覺障礙者職業重建服務已累積相當經驗、獲致相當成果，為了使視覺障礙職業重建服務資源整合、重建歷程中之輔導策略、開拓職場技巧等成功經驗得以交流、傳承，本署特別編製「視覺障礙者職業重建成功策略教戰手冊」，手冊內容包括視覺障礙者特質與服務需求評估方法、可運用之重建服務資源、就業市場分析及適性就業發展、服務流程與輔導策略，並提供視覺障礙者多元化就業成功案例分享，以期在職業重建個案管理服務的架構下，統整視覺障礙者重建服務之工作技巧、相關資源及成功策略，以作為第一線職業重建服務專業人員實務應用的利器，進而協助專業人員落實身心障礙者個別化、整體重建之理念，提供視覺障礙者適性職業重建服務。

本手冊得以付梓，歷經2次專家學者會議、及北、中、南區共3場焦點團體會議，彙集專家學者及實務工作者之心血及經驗，感謝編製團隊的努力，以及多位復健諮商、視障者職業重建服務領域之學者、專家不吝給予寶貴意見，和縣市政府職業重建個案管理員、就業服務員無私的協助，尤其要感佩參與編製過程及分享經驗的視障者及其雇主，他們扭轉了社會大眾對視障者就業受限的刻板印象，期許職業重建服務人員將這本手冊的內容充分融會、運用，透過提供專業的服務及持續的支持、陪伴，讓社會看見視覺障礙朋友多元化就業的無限可能。

勞動部勞動力發展署 署長  謹誌  
103年10月

# 目錄 Contents

## / Chapter 1 / 第一章

### 視覺障礙者的特質與職業重建服務時的需求評估

- / 第一節 / 引發視覺障礙的成因及其對視覺功能、生理特質的影響 5
- / 第二節 / 視覺障礙生活重建與職業重建的服務內涵 11
- / 第三節 / 視覺障礙個案的心理特質與晤談技巧 14
- / 第四節 / 功能性視覺與輔具需求的評估 22
- / 第五節 / 如何評估案主的職業重建需求 24

## / Chapter 2 / 第二章

### 服務資源

- / 第一節 / 視覺障礙職業重建資源 28
- / 第二節 / 視覺障礙生活重建資源 41
- / 第三節 / 其他常用的社會資源(社會福利、教育、交通、醫療等) 42

## / Chapter 3 / 第三章

### 就業市場分析與視覺障礙者適性就業

- / 第一節 / 就業市場趨勢與雇主態度對視覺障礙者就業的影響 48
- / 第二節 / 面對環境現況可行的因應策略 52
- / 第三節 / 從視覺障礙者就業職類現況探究其隱含的就業可能與機會 55
- / 第四節 / 如何與案主共同尋找適性的就業方向 58

## / Chapter 4 / 第四章

### 服務流程與輔導策略

- / 第一節 / 如何成功地為案主開發就業機會 64
- / 第二節 / 提升視覺障礙者穩定就業的關鍵 74

## / Chapter 5 / 第五章

### 視覺障礙者多元就業成功案例

92

### 附件 - 視覺障礙者相關資源彙整表

104

## 前言

我國於 1993 年訂定支持性就業試行草案，並自 1995 年推動身心障礙社區化就業服務，實施迄今，已近廿年光景，然而，談及視覺障礙者的就業服務議題，卻總不免觸及一個最根本的問題，究竟視覺障礙者除了按摩，還適合什麼樣的工作？

固然，要回答這樣的問題，我們可以簡略地透過國內外有關文獻的彙整，羅列出歐美國家視覺障礙者所從事的數百種工作，甚至是國內相關的研究，所整理出來的台灣視覺障礙者，曾經從事的數十項工作職類，只是，在這些職類名稱的背後，確有許多影響因素，諸如個案的功能性視覺狀況、具體的工作內容、解決障礙的策略（輔具支持與職務再設計），甚至是個案的能力條件等，這些都可能是左右最終成功與否的關鍵。也因此，本手冊並無意直接告訴讀者，視覺障礙者可從事哪些工作，我們反而希望您在閱讀這本手冊後，能跳脫現有框架的服務策略，在面對不同的視覺障礙個案時，善用這些服務策略，與個案共同創造不受既有視覺障礙者就業框架限制、符合個案適性需求的職類。

特別值得一提的，本手冊為能廣納近年來各界對於「促進視覺障礙就業」的寶貴經驗，前後辦理二場專家諮詢會議，另外，分別於台北、台中、與高雄，邀請在第一線服務的職業重建個案管理員（以下簡稱職管員）的督導、就業服務員（以下簡稱就服員）的督導、職管員、就服員，以及各行各業視覺障礙者、雇主，進行三場焦點座談，此外，台灣師範大學復健諮商研究所邱滿艷所長，於過程中提供了相當豐富的參考資料，而愛盲基金會也給予本手冊有關低視能專業的相關協助，因為這些朋友們的無私分享，豐富了這本手冊的內容，也讓這本手冊，更增添了實務參考的價值，謹此感謝這些曾經參與、奉獻之事與經驗的朋友們。

### / 第一節 /

## 引發視覺障礙的成因及其對視覺功能、生理特質的影響

### 一、何謂視覺障礙

由於先天或後天原因，導致視覺器官（眼球、視覺神經、視覺徑路、大腦視覺中心）之構造或機能發生部分或全部之障礙，經治療仍對外界事物無法（或甚難）作視覺之辨識而言。身心障礙之核定標準，視力以矯正視力為準，經治療而無法恢復者。

輕度	1. 兩眼視力優眼在 0.1（含）至 0.2 者（含）者。 2. 兩眼視野各為 20 度以內者。 3. 優眼自動視野計中心 30 度程式檢查，平均缺損大於 10DB（不含）者。 4. 單眼全盲（無光覺）而另眼視力在 0.2（含）至 0.4（含）者。
中度	1. 兩眼視力優眼在 0.1（不含）以下者。 2. 優眼自動視野計中心 30 度程式檢查，平均缺損大於 15DB（不含）者。 3. 單眼全盲（無光覺）而另眼視力 0.2 以下（不含）者。
重度	1. 兩眼視力優眼在 0.01（不含）以下者。 2. 優眼自動視野計中心 30 度程式檢查，平均缺損大於 20DB（不含）者。

我國自 2012 年 7 月 11 日起，身心障礙鑑定及需求評估新制採取世界衛生組織（WHO）頒布的「國際健康功能與身心障礙分類系統」（International Classification of Functioning, Disability and Health, 以下簡稱 ICF），將身心障礙分類改為 ICF 八大系統，視覺障礙屬於第二類眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛。

依照衛生署（現改制為衛生福利部）2012 年 6 月 18 日令頒修訂「身心障礙者鑑定作業辦法」，身心障礙等級判定原則，綜合等級是以各類身心障礙類別之等級整合判定之；各類身心障礙類別之等級則由類別內各向度之障礙程度整合判定之。

1. 同時具有兩類或兩類以上不同等級之障礙類別時，綜合等級以較重等級為準；同時具備有兩類或兩類以上相同等級之障礙類別時，綜合等級應晉升一級，以一級為限。
2. 在同一障礙類別中同時具有兩項或兩項以上不同程度之鑑定向度時，以較重程度為準；而同時具有兩項或兩項以上相同程度之鑑定向度時，除第一類及第二類之外，其餘類別以此障礙程度為準。
3. 第二類障礙類別中，若評定鑑定向度同時具有兩項或兩項以上之最高障礙程度相同，等級應晉升一級，但以一級為限。
4. 障礙程度 1 亦即輕度；障礙程度 2 亦即中度；障礙程度 3 亦即重度；障礙程度 4 亦即極重度。

類別	鑑定向度	障礙程度	基準
二、眼耳及相關構造與感官功能及疼痛	視覺功能	0	未達下列基準
		1	1. 兩眼視力均看不到 0.3，或優眼視力為 0.3，另眼視力小於 0.1(不含)時，或優眼視力 0.4，另眼視力小於 0.05(不含者)。 2. 兩眼視野各為 20 度以內者。 3. 優眼自動視野計中心 30 度程式檢查，平均缺損大於 10DB(不含)者。
		2	1. 兩眼視力均看不到 0.1 時，或優眼視力為 0.1，另眼視力小於 0.05(不含)者。 2. 優眼自動視野計中心 30 度程式檢查，平均缺損大於 15DB(不含)者。
		3	1. 兩眼視力均看不到 0.01 時(或小於 50 公分辨指)者。 2. 優眼自動視野計中心 30 度程式檢查，平均缺損大於 20DB(不含)者。

從上述「法定視覺障礙」的定義來看，視覺障礙並非僅指「完全看不到」，而是包含仍有殘存視覺的「低視能」，以及僅剩光感或完全無光感的「全盲」。以「矯正後兩眼視力均未達 0.3 者」為例，所謂視力值 0.3，也就是 6/20，意思是這位視力值 0.3 的視覺障礙者，站在 6 呎位置看到的視力表，相當於一般視力正常的成人，在 20 呎位置看到的視力表一樣。只要符合「法定視覺障礙」的標準，經鑑定後，均能依法取得身心障礙手冊(證明)，然而，值特別留意的是，實務上符合「法定標準」的視覺障礙者，並非均會持有身心障礙手冊(證明)，此仍與個人的意願息息相關，而對於「未持有身心障礙手冊(證明)，視覺功能漸失，經評估有服務需求」，依勞動部「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」的規定，已納入服務的範圍，故建議於服務的開案判斷上，仍宜以實際的需求評估為準。

## 二、造成視覺障礙的成因及其對視覺功能與生理特質的影響

常見引發視覺障礙的成因包括青光眼、白內障、視網膜病變、黃斑部病變、視神經萎縮、白化症等。

### (一) 青光眼

青光眼依照解剖學及治療方式不同而分為隅角開放性、隅角閉鎖性及先天性三種，而按照引發的病因，又可區分為原發性及續發性二種。

多數青光眼病人是屬於原發性的，以目前所了解的醫學知識並無法找出原因，而有些青光眼是先天基因或母體內感染造成的，此外，還有因為外傷、眼內發炎，或者各種眼睛手術後的併發症、糖尿病等血管疾病的後遺症，也有因為局部或全身性類固醇的使用而造成的。

青光眼患者易引起視神經萎縮或凹陷，甚至造成視野的缺損或縮小，也容易有畏光的現象。此外，許多青光眼患者有眼壓高的問題，當眼壓急速升高時，會產生眼睛發紅脹痛、頭痛、噁心嘔吐等生理反應。

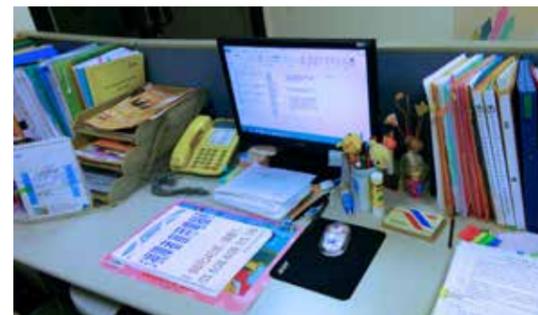
青光眼患者應避免熬夜，維持適當運動(如散步或爬山)，以免造成眼壓過高。在治療上，依著不同的階段與療程，主要有藥物、雷射及手術等方式，目的在於眼壓的控制、改善眼球循

環及視神經的防護。對於視覺障礙職業重建專業人員來說，可特別注意案主是否正在接受相關的療程，以及療程是否影響職業重建規劃或服務。

就以最普遍的青光眼用藥為例，常見的用藥與副作用包括：

1. 交感神經阻斷劑：可能產生心跳變慢，引發心傳導障礙及氣喘的副作用。
2. 副交感神經興奮劑：可能引發頭痛、視力下降及視野變暗等的不適感。
3. 艾美目(Alphagan)：可能產生倦怠感、嗜睡等副作用。

下圖是青光眼患者的視覺模擬狀況，患者可能因為視覺的惡化，而導致視野逐漸縮小，嚴重者可能最後面臨全盲的狀況。



一般人視野圖



青光眼模擬圖

### (二) 白內障

白內障是因水晶體混濁，而導致的視力障礙，主要可區分為：

1. 先天性白內障：因為遺傳、染色體變異、胎內感染等引起，其症狀為出生後瞳孔內有白色或灰色的混濁點，有時眼球會伴隨震顫。
2. 外傷性白內障：因為車禍或異物侵入眼球，造成水晶體囊破裂，引發水晶體混濁，而導致視力的障礙。
3. 併發性白內障：併發的成因如虹膜睫狀體炎、青光眼、網膜色素病變、眼內手術等，這些成因所引發的白內障，即屬此類。
4. 新陳代謝性白內障：因為內分泌疾病或生化異常所造成的白內障，例如糖尿病、甲狀腺官能不足症等，都可能引起這類的白內障。
5. 藥物性白內障：因為長期使用類固醇類藥物而導致的白內障。
6. 老年性白內障：這是一種老化的現象，因為年齡的增長，水晶體慢慢發生硬化、混濁而導致的狀況。

目前，透過手術治療，是白內障唯一直接且有效的治療方法，將混濁的水晶體摘除，置入人工水晶體，術後即可顯著改善視力，然而，對於先天性白內障而言，除了可能伴隨一些眼睛發育不佳的眼疾，如小眼球症、視網膜或視神經發育不良等外，如果拖到五歲以後才治療，即使手術，也會造成日後的弱視，視力無法恢復。

白內障反映在功能的表現上，多有視覺模糊、對比度下降的狀況，若干患者也會有周邊視野缺損的現象，此外，伴隨眼球震顫以及畏光或對光線敏感(不可太亮、不可太暗)，也是常見的狀況。

下圖是白內障患者的視覺模擬，您可藉此對白內障的視覺表現，有概略性的瞭解。



一般人視野圖



白內障模擬圖

### (三) 視網膜病變

視網膜上分佈著許多神經及血管，當外界的景象和光線投射在視網膜上時，就會被轉換成神經刺激，傳遞到大腦，而如果這些神經或血管，抑或是上面的感光細胞出現病變，就會導致視力的問題，也就是這裡所提到的視網膜病變。

造成視網膜病變的原因，可分為先天性與後天性的成因，先天性成因最常見的，是視網膜變性 (Retinitis Pigmentosa, 俗稱 RP)，此外也包括視網膜先天發育不良 (通常導因於早產、懷孕期間受到有毒細菌感染、或染色體異常)，以及先天性血管或視神經異常病變 (俗稱母斑症) 等；而後天性導致視網膜病變的原因，最常見的，則是因糖尿病而引發的視網膜病變，此外，包括高血壓、動脈硬化、貧血症、病毒 (如黴菌、濾過性病毒、AIDS 等) 感染、高度近視或老化等，也都是可能的原因。

以下就二種最常見的視網膜病變成因 (遺傳性視網膜變性與糖尿病視網膜病變)，分別說明：

#### 1. 視網膜色素變性

視網膜色素變性，是一種遺傳性的慢性眼睛疾病，主要是導因於視網膜上的感光細胞功能衰竭，以及視網膜上出現不正常的色素凝塊所致，有 83% 的患者有夜視困難的問題，17% 視桿細胞退化的病人，則會失去周邊視覺。值得注意的是，一種引發視網膜色素變性的遺傳性疾病 -- 尤塞氏綜合症 (Usher Syndrome, 簡稱 US)，患者還會伴隨聽覺受損的問題，部分患者甚至在出生時便嚴重失聰，隨之而來的身體平衡也會受到影響。

視網膜內有兩種感光細胞，桿細胞負責周邊及暗視覺，錐細胞負責中央視覺和色覺，患者在發病初期 (通常為兒童或青少年時期)，視網膜上負責周邊視覺和暗視覺的桿細胞逐漸出現變性現象，使得患者開始有夜盲的狀況，隨著時間的發展，開始出現環形暗點，其後環形暗點逐步向中心和周邊慢慢擴大，而僅殘存一個小的中心視野 (管狀視野) 和很窄的周邊視野，隨著負責中央視覺和色覺的錐細胞退化，辨色能力也會受到影響，最典型的狀況為藍色盲。在整個病程的後期，患者的視力逐漸減退，最後可能完全失明。從發病到視力嚴重減退，可能歷經數年，甚至一、二十年以上的時間，因此，常見尋求職業重建服務的這類型個案，經常已於職場有一定的資歷，甚至尚未離開職場，但由於他們面臨視力逐步惡化的現實，在介入服務的過程，對於個案進行性的視力減退，以及對其功能性視覺、甚至是心理的影響，都需要有更多的關注。

此外，由於強光可加速視細胞外節變性，對視網膜色素變性的患者，可能潛在視力的傷害，加上這類患者在感光細胞功能衰竭後，對於突然的明暗變化 (如從較亮的室外走入室內，或在昏暗的室內突然開燈)，都會有無法適應、不舒適的感受，因此，在服務這類個案時，

除了應注意個案的遮光需求外，也可建議個案經專業的評估，選擇配戴適合的濾光鏡，除了保護視力，也能夠適應不同的光線變化。

下圖是視網膜色素變性患者的視覺影像模擬，您可藉此對其有初步的瞭解。



一般人視野圖



視網膜色素變性模擬圖

#### 2. 糖尿病視網膜病變

糖尿病視網膜病變 (diabetic retinopathy)，導因於糖尿病患者長期的血糖升高，引起的視網膜微細血管病變所致。由於糖尿病可導致視網膜上的小血管受到傷害，當體液從血管滲出，就會影響到視網膜上的感光細胞功能，造成視力的下降，假若流出的血液形成血塊，在視網膜上收縮結疤，對於視力的影響將更大。

幾乎所有第一型糖尿病患者，在患病 15 至 20 年後都會產生視網膜病變，其中有 20% 至 30% 的病人會導致失明，而第二型糖尿病患者，則有超過 60% 會有視網膜病變的問題。患者可能因單純的視神經盤或網膜血流不足而影響視力，也可能因黃斑部水腫、玻璃體出血、視網膜剝離或併發新生血管性青光眼而造成視力的喪失。

糖尿病視網膜病變，在視力上可能產生「蜘蛛絲或斑點狀的視覺遮避」、「視野中央變暗或模糊」、「夜間視力不佳」、「由光亮處進入暗室無法適應」等現象，而隨病程的發展，甚至可能引發玻璃體出血，亦或牽扯性的視網膜剝離及青光眼，而更嚴重導致視力的障礙。

由於糖尿病是引發視力障礙的重要因素，除了視網膜病變外，也可能導致白內障或青光眼等狀況，因此，在服務上，除了借重功能性視覺評估，掌握個案的功能性視覺表現外，也應注意個案是否有持續性的視覺變化，以便必要時，能適時調整服務內涵。

此外，由於糖尿病本身的照護 (如飲食控制、施打胰島素等)，以及患者因神經病變，可能產生痛覺異常，或觸覺敏銳度下降，這些因素，都可能影響服務方式與內容的設計，對於職業重建相關專業人員而言，也應特別注意。

#### (四) 黃斑部病變

黃斑部病變是導致 65 歲以上老年人眼睛失明的第一大病因，其主要致病成因，除了眼睛老化而誘發者，稱為老年性黃斑部病變，另也有高度近視 (度數超過六百度以上) 而引發的近視性黃斑部病變，以及因脈絡膜發炎或脈絡膜有病變、感染，甚至是長時間暴露在強光下而引發的自發性黃斑部病變。簡言之，黃斑部病變有三個主要的激發因子，亦即光線、年齡及近視度數，但是否在出現任一或多個激發因子後，會誘發黃斑部病變的問題，是與個人的體質有關。

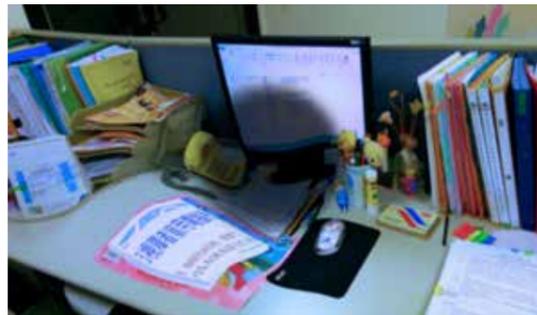
黃斑部在眼球正後方，視網膜中心正對瞳孔的位置，由於該處是負責中央視覺和色覺的錐細胞主要分佈區域，且也是視覺最敏銳的部位，因此，當黃斑部發生病變，患者就會出現視力

減退、視物變形、視野改變（包括偏中心注視、中心出現暗點）與色覺異常（顏色看起來變淡或色盲）等狀況。（註：所謂「偏中心注視」，係指患者因中心感光細胞受損，而由外圍感光細胞產生功能代償的視覺反應狀況，然因視椎細胞由內而外的分佈漸少，因此，患者的視覺敏銳度仍會受到相當的影響。）

下圖是黃斑部病變患者的視覺影像模擬，您可藉此對其有初步的瞭解。



一般人視野圖



黃斑部病變模擬圖

### （五）視神經萎縮

視神經萎縮 (optic atrophy) 並不是疾病的名稱，而是病理學通用的名詞，此為視神經病損的最終結果，其表現為視神經纖維的變性和消失，因而導致傳導功能障礙，使得視野產生缺損，以致視力減退，甚至喪失。常見導致視神經萎縮的原因，諸如先天性視神經發育不全、遺傳性視神經病變、視神經發炎、視神經循環障礙、青光眼、視神經毒物中毒、維他命缺乏、視神經腫瘤、腦瘤壓迫視神經等。

在視力的表現上，會有視力不同程度、不同速度的下降，向心性視野縮小（管狀視野）、缺損、偏盲，甚至當視神經功能完全喪失時，就會導致全盲。

### （六）白化症

白化症是一種先天性的遺傳疾病，主要是因缺乏一種有助生成黑色素的氧化酵素「酪胺酸酵素 (tyrosinase)」所致。常見的白化症，有兩種類型：

#### 1. 第一型 (Oculocutaneous albinism type 1, OCA 1)：

患者的皮膚及毛髮均極為白皙，頭髮也可能逐漸變成淺黃色，而眼珠則呈紅色，會懼光且常有眼球震顫的現象，眼底亦缺乏色素。他們的視力普遍不佳，看近看遠都有障礙。

#### 2. 第二型 (Oculocutaneous albinism type 2, OCA 2)：

臨床的症狀與第一型雷同，只是患者的皮膚及毛髮白化的現象不若第一型明顯，出生時毛髮通常呈淺黃到金黃色，眼珠為藍色或淺褐色，其視力也會有障礙，但較第一型為佳，和第一型一樣也都會有眼球震顫、懼光的現象

對於白化症患者而言，由於缺乏黑色素的防護，患者的皮膚及眼睛容易曬傷，長期不注意，可能導致皮膚癌或視神經傷害，所以應避免陽光直接曝曬，並做好遮陽（如戴帽、穿著長袖衣褲）及眼睛的遮光（如配戴濾光鏡）的工作；在室內的工作空間也應該考量到，座位與光線的關係，光線包含戶外太陽以及室內照明和桌面檯燈，特別是光線與閱讀標的（螢幕或文件書籍）之間的關係，若是螢幕就需要注意是否有反光的問題，以及是否有西曬，鄰近座位的窗戶最好能有可調整式窗簾，以避免傷害。

## ／ 第二節 ／

### 視覺障礙生活重建與職業重建的服務內涵

人們日常的行為與活動，是各種感官在接收外界資訊後，經過大腦判斷、篩選、處理，所形成的反應結果，然而，根據統計，我們獲取資訊的管道，有百分之八十，卻是來自視覺 (Morris, 1985)，換言之，當視覺出現障礙，對於日常行為與活動的影響也將接踵而來。

美國佳樂盲人重建中心 (Carroll Center for the Blind) 創辦人佳樂神父 (Thomas J. Carroll)，在他的一本著作《迎接視茫茫世界 - 盲的意義、影響及面對》(王育瑜譯, 2004) 一書中，就明確指出，一個人在失去視力後，將隨之引發多種基本功能與能力的喪失，這包括：

1. 喪失心理安全感：包括生理完整性、對其它感官的信賴、與現實環境接觸的能力、視覺背景及光所帶來的安全感等。
2. 喪失日常生活基本能力：包括行動及生活技能。
3. 喪失與人溝通的能力：包括文字溝通、口語溝通及獲取資訊的能力等。
4. 喪失欣賞能力：包括欣賞令人愉悅事物及欣賞美麗事物的能力等。
5. 喪失社交、職業及經濟能力：包括從事休閒娛樂、工作機會、職業生涯及經濟安全等。
6. 喪失人格相關能力：包括個人獨立性、社會適當性、個人隱私、自尊及人格整合等。
7. 其它：如決定能力、穩定的睡眠、以及失去良好的精神狀態等。

很顯然，這些能力關係到一個人對自我的價值感，也左右了一個人的人際、獨立性、甚至是職業生涯的表現。當然，我們不能假設每一位視覺障礙者都喪失上述能力，因為那與個人視力的障礙程度（功能性視覺表現）、致障的時間（先天或中途視覺障礙）、障礙的適應、能力的建立（或回復）程度，以及輔具的應用等，都有高度的相關。然而，不容否認的，佳樂神父所列舉的這些能力喪失問題，確實對視覺障礙者而言，都存在著程度不等的影響。

我們可以說，任何一個人要「融入社會」、「自立生活」，都得面對這些「基本能力」的課題，也因此，「視覺障礙重建服務」，就是為了協助視覺障礙者「回復（或建立）」這些能力，使之達成個人「融入社會」、「自立生活」的理想。具體而言，因著個案的目標、需求，以及生理、心理與能力的現況及條件，視覺障礙重建服務的內涵可能包括：

#### （一）心理支持與重建：

主要的目的，在於「回復」或「建立」視覺障礙者的自我價值與自信、心理安全感、正向的人際態度、對非視覺或殘存視覺的信任等，可能的服務如個人或家族諮商輔導、成長團體、同儕心理支持等。

#### （二）生活技能訓練：

主要的目的，在於「回復」或「建立」視覺障礙者自我照顧及家務管理能力，可能的訓練如飲食規劃與食物處理訓練、用餐技巧訓練，衣物清潔、修補、穿搭與管理訓練，個人健康照顧與用藥技巧訓練，個人及居家清潔與衛生管理訓練，家電維護與使用訓練，金錢辨識與管理訓練，物品收納、整理與管理訓練，個人梳理、化妝訓練，休閒技能重建（或訓練），育嬰技巧訓練等。建議連結定向行動與生活自理老師進行服務。

### （三）溝通技能訓練：

主要的目的，在於「回復」或「建立」視覺障礙者「訊息記錄、整理、書寫、表達與閱讀」等能力，可能的訓練內容如錄音工具的選擇與應用方法訓練、手寫技巧訓練、點字能力訓練、電腦輔助工具（如觸摸顯示器、螢幕閱讀軟體等）的選擇與應用訓練、光學（如放大鏡、望遠鏡、擴視機、濾光鏡等）與非光學輔具（如擴視軟體、粗黑筆、閱讀規等）的選擇與應用訓練、計算工具的選擇與應用訓練、非口語（如肢體語言）表達能力訓練等。建議連結輔具服務員或生活自理老師進行服務。

### （四）定向行動訓練：

主要的目的，在於「回復」或「建立」視覺障礙者個人移動的能力，可能的訓練內容如室內行動能力訓練、外出行走技巧訓練、行動輔具（如手杖、望遠鏡等）使用訓練、交通工具的選用技巧與使用訓練、求助技能與引導方法訓練、外出路線規劃與資訊檢索能力訓練等。建議連結定向老師進行服務。

### （五）低視能訓練：

主要的目的，在於「回復」或「建立」低視能者有效使用殘存視力的方法，可能的服務內容如低視能輔具的選用與應用訓練，眼球固視、追視、掃描、或定焦等技能訓練，低視能定向能力訓練等。建議連結低視能中心進行服務。

### （六）職前適應與求職技能訓練：

主要的目的，在於協助視覺障礙者對工作有正確的認識、學習合宜的人際關係處理、瞭解適當的職場禮儀、獲取工作訊息、撰寫履歷表、與雇主溝通及面試等能力，可能的訓練如職業認識、人際訓練團體、職場禮儀訓練、求職技巧（如工作機會檢索、撰寫履歷表、面試準備）訓練、模擬面試等。

### （七）職業技能訓練：

主要的目的，在於協助視覺障礙者具備從事某類工作的相關專業能力，可能的服務如各類職業訓練、工作見習等。

### （八）就業服務：

主要的目的，在於促進視覺障礙者穩定就業，可能的服務如工作機會開發、就業媒合、陪同面試、就業安置、職務再設計、職場輔具測試、職場輔具借用與訓練、職務內容輔導與訓練、雇主服務、密集輔導、追蹤輔導、創業協助等。

當然，在確立是否提供個案上述任一（或多項）服務前，根據個案的需求或目標，我們也需配合進行若干相關的評估，以更準確的提供個案真正需要的服務，這些評估可能包括功能性視覺評估、輔具應用能力評估、溝通技能評估、定向行動能力評估，或各種與特定職能相關的評估等。

因著個案重建目的的不同，我們可將上述服務區分為「生活重建」與「職業重建」兩大部分，前者以「滿足個案的生活自理需求」為目標，後者則是以「協助個案發展與實踐個人的職業生

涯」為理想，而這兩項不同目的之「重建服務」，則分別由衛生福利部（社會及家庭署）與勞動部（勞動力發展署），依權責委託（或補助）縣市政府（或民間社福團體）提供服務。

根據衛生福利部與勞動部所訂定的「視覺功能障礙者生活重建及職業重建服務要點」，視覺障礙者生活重建的服務內容包括：

1. 個案管理（含評估及擬訂重建處遇計畫）
2. 功能性視覺評估及視光學評估
3. 定向行動訓練
4. 生活技能訓練
5. 資訊溝通能力及輔具訓練
6. 心理支持
7. 家庭支持
8. 社交活動及人際關係之訓練
9. 轉銜服務
10. 其他生活重建及資源連結服務

而視覺障礙職業重建服務，則包括：

1. 職業重建個案管理服務（含職涯諮商及評量、擬訂職業重建服務計畫）
2. 功能性視覺評估、視光學評估及職業輔導評量服務
3. 職前適應訓練
4. 資訊溝通能力及就業輔具訓練
5. 職場環境定向行動訓練
6. 職業訓練
7. 就業服務
8. 創業輔導
9. 職務再設計
10. 其他職業重建及資源連結服務

從上述要點對於視覺障礙「生活重建」與「職業重建」的服務項目來看，可以明顯看出若干項目的差異，但或許更重要的，是提供該服務背後隱含的「重建目的」。就以「溝通輔具的訓練」為例，我們可能為解決個案「生活上的問題」而提供，當然也可能為增進個案的就業力而給予服務，其背後提供的「重建目的」，決定了「溝通輔具的訓練」，究竟是隸屬於「生活重建」抑或「職業重建」的範疇。

## 視覺障礙個案的心理特質與晤談技巧

無論是職管員為釐清與確認個案需求，擬定職業重建服務計畫，抑或就服員為蒐集個案資料，確立後續就業服務目標，「與個案的晤談」這件事，都是重要的服務過程，然則，面對視覺障礙的個案，對若干新進或鮮少服務視覺障礙個案的職業重建專業人員來說，在晤談的過程，難免有若干的擔心，因此，常有職業重建專業人員會問，視覺障礙個案是否有其獨特的心理特質，而在晤談的過程，又是否有著應注意的特殊技巧？

在進入這樣的議題討論前，首先需要有個基本的釐清：任何一個個案，都有其不同的特質與背景，而這樣的個別差異，也應會反映在實務的晤談操作上，換言之，這裡所討論的原則，您可視為晤談操作或與個案接觸過程，對個人專業工作上的提醒，實際的應用，仍應透過現場的觀察與判斷，才能更貼近個案真實的狀況。

### 一、從「建立良好的合作關係」開始

無論是職管員或就服員，與個案建立良好的合作關係，都是相當重要的，然而，因為視覺障礙者較一般人少了部分（或全部）的視覺線索，加上因盲（或低視能）而可能衍生的特殊心理因素，對於彼此間合作關係的建立，當然也會有若干的影響。雖然說，建立良好的合作關係，是彼此共同的責任，但從視覺障礙者對於職管員或就服員的期待來看，應也能作為專業人員提供服務時的參考。一般而言，視覺障礙個案認為專業人員需要有良好的個人特質、溝通技巧、以及熟悉與視覺障礙相關的特定資訊，所謂「良好的個人特質」，包括對個案的瞭解、支持、關懷、和藹親切、耐心、鼓勵與接納（余月霞譯，2004），至於熟悉與視覺障礙相關的特定資訊，我們則建議，您可熟讀本手冊中所談到的視覺障礙成因及其影響，以及本節將討論的內容，並經常性的瞭解視覺障礙輔具的功能與用途，在面對不同的個案時，能合宜的加以應用，相信就會是很好的開始。

舉例來說，當我們瞭解，視覺障礙包含了低視能與全盲，而低視能者又因為視覺功能的限制，而可能在觀看中、遠距離的事物時，有一定的限制，反映在外出的行動上，就會有程度不等的困擾。當一個視覺障礙個案主動與職業重建窗口專業人員聯繫，表達有意接受服務時，按照一般的程序，我們會要求個案前來服務窗口，填寫申請表，並進行晤談與評估，但在我們具備對於視覺障礙者「行動限制」的理解後，我們就應該在電話中，對於個案的視覺現況、外出的頻率與方式、以及如何到達服務窗口，進行簡單的瞭解，必要時，甚至建議可與個案約在他熟悉且方便到達的地方，如此可以降低個案對於前往服務地點的焦慮。這裡特別要提醒的是，一般人常習慣以「視覺路標（如店家招牌、門牌號碼等）作為約定地點的溝通訊息，然而，視覺障礙者可能「無法（或甚難）」觀看這樣的視覺路標，因此，建議在這樣的訊息之外，也應自然的加上其他更明顯的路標特徵，例如招牌或建築顏色、建築的特徵等，讓視覺障礙者有更多的資訊可以依循。

此外，在職業重建服務開始前，個案必須填寫「身心障礙者職業重建服務申請表」，然而，對於全盲的個案來說，閱讀與填寫紙本資料必然面臨困難，甚至對於低視能個案而言，受限於不同的功能性視覺狀況，在觀看文字的大小、顏色的對比、光線的亮度上，也有不同的需求，這樣的差異，對於受理身心障礙職業重建服務申請的縣市窗口來說，就可以考量提供輔助視覺

障礙者填寫「身心障礙者職業重建服務申請表」的不同方式，例如準備放大字體版、專業人員協助報讀填答、提供 Led 式檯燈或檯燈式放大鏡，於開案窗口準備方便輔助書寫的桌上型擴視機（建議為可切換鎖定焦距或手動對焦的機種），在填寫申請表時，讓個案可以「選擇」自己適合的方式，甚至對於已熟悉電腦操作的個案，也可於晤談前，先將申請表 mail 給個案，讓他在晤談前先閱讀申請表的內容，相信個案對這樣的「適性服務」一定倍感溫馨。

當然，在與個案接觸的過程，個案難免需要一些視覺的協助（例如行動引導、報讀書面資料等），我們也建議職管員或就服員，甚至是職業重建窗口裡的所有工作人員，都應該學習簡單的人導法與報讀技巧，如此，除了可展現出專業的用心外，也能拉近與個案的距離，為建立良好的合作關係奠定基礎。

### 二、友善的環境與服務，更能贏得個案的信任

友善的環境與服務，是視覺障礙個案對服務提供者產生信任的基礎，縱然有研究指出，視覺障礙者較不易對人產生信任（林聰吉，2010），然而，從我們在視覺障礙職業重建中心的實務經驗來看，信任關係的建立，其實並不困難，以下是建立信任關係的相關引導。

#### （一）依視覺障礙特質與現場實境，提供資訊相關協助

誠如前面所提到的，視覺是接收外界資訊主要的管道，而我們日常資訊的呈現型態，多半以視覺化資訊為主，試想，當眼前明知存在的資訊（如紙本資料）因視覺的限制而無法瞭解，亦或經由非視覺感官取得片段或難以判斷的資訊（如聽到一些不明的聲響、片段的對話等），卻無法透過視覺補足或再確認，在如此「資訊不完整」的狀態下，極有可能影響其對他人或事物的信任感。換言之，信任感的基礎，乃是思考如何透過其他方式，盡可能給予視覺障礙者視覺化資訊的補足。前面我們提到，在受理視覺障礙個案服務申請的過程，提供「書面閱讀與資料填寫」的輔助措施，就是很好的方式，而同樣的服務模式，也相當值得用於其他「有閱讀或書寫資料」的服務情境。

此外，透過口述讓視覺障礙個案瞭解所處環境的狀況也是重要的，畢竟對環境變化的掌握，是獲得安全感重要的基礎，而視覺障礙個案如僅透過聽覺或有限的視覺，難免顯得片段或不完整，偶而或許還可能出現對於環境線索的誤判。至於描述的方式與內容，我們建議您可參考以下的方向：

#### 1. 對所處空間的描述：

例如「您現在位於晤談室，這是一個獨立的空間，現在您左右的空間寬度大約是您張開雙臂的五倍左右，而前後的空間，則是您張開雙臂的大約三倍左右，我們目前坐的位子，大約就在晤談室的中央靠左的地方。在這個晤談室裡，除了您面前這組桌椅外，在您右手邊靠牆的位置，有一個開放式的書櫃，分別陳列了一些雜誌和重建服務的書籍，而在您左手邊和前面的牆面上，則張貼了一些成功就業個案的照片與海報。至於您後面的牆面，左後方是剛剛您走進來的拉門，牆面中央、也就是您的後方，則有一個固定式的透明玻璃，高度大約從您現在的肩膀位置起，一直往上延伸到大約您站起來手舉高左右的地方，而寬度約是您手臂張開的大小，透過玻璃，可以看到內外的狀況，不過您可以隨時提出要求，拉上布簾，確保您的晤談隱私。」

## 2. 針對環境中隨時的變化或與個案相關的情境進行描述：

例如「在您前面這張圓桌旁，擺放了四張座椅，除了我坐在您的前方外，在您右前方，是我們的督導（督導出聲與個案招呼，讓個案確知他的位置），現在，我們要開始進行您職業重建需求的評估。在我手上有一份「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」，我和督導需要和您一起合作，透過晤談，由我將內容記錄在這份表格上，在結束今天的晤談前，我們會將表格上的紀錄內容唸給您聽。..... 剛剛您提到，您曾經在2001年到2012年從事電腦程式設計的工作，現在我看到您之前提供的資料（註：對於晤談者翻頁動作的自然描述），您取得身心障礙手冊的時間，是2012年，引發視力障礙的原因，是視網膜色素變性，您可以描述一下，您在2001年到2012年這段期間，視力的變化以及對您工作的影響嗎？..... 現在敲門進來一位職業重建窗口的同仁（入內專業人員主動出聲與個案打招呼，並用合宜的音量表達目的），我需要先離開5分鐘左右，您可以先在這裡休息一下，是不是需要同仁引導您上個洗手間呢？...」

### （二）建構「友善的服務環境」

除了依據「建築物無障礙設施設計規範」，進行服務環境的改善外，我們更可以從視覺障礙者的特質，思考如何營造一個對視覺障礙個案「更友善」的環境。這可從幾個面向加以注意：

1. **對於訪客所提供的視覺線索（如引導標示、環境資訊等）是否足夠明顯**，包括字體大且易於辨識、字體顏色與背景有明顯的對比、沒有易產生炫光的光線投射等。有關字體大小的判斷，您可這樣設想，假如一般人六公尺（亦即600公分）外「裸視」可看清楚的文字，對低視能朋友而言，可能就得靠近至60公分左右才能看清楚上面的內容（也就是十分之一的距離），那麼，如果必須讓低視能朋友在更遠的地方就能清楚辨識，文字就得放大，至於放到多大，您可考量「兼顧」一般人適當距離的舒適度，以及讓低視能朋友也能在適度方便的距離外正確判讀，作為衡量的基準。這是假設個案是低視能中，視力值偏低者，所以放大字體是可能滿足他的需要；但若是視野狹窄就未必適合把字體放大，這只會提高她閱讀的困難，此時可以改變字體顏色，或者強化告示板上的照明，形成方向或訊息提示，而視覺障礙者在就近去閱讀訊息。除考量字體大小以及顏色與照明外，也可採用調整對比度，例如針對黃斑部病變可能可以將螢幕底色調成黑色提高字體與螢幕的對比度來增加它的閱讀效能。

2. **室內環境不會過亮或太暗**。所謂「過亮」，例如陽光直射、陽光斜射或反射（投射在對面大樓玻璃鏡面的反射光線）；所謂「太暗」，則如某些咖啡店的環境等，因此工作區的窗戶最好能有可調整的窗簾，而室內的照明也可採行可調式。

3. **主要之人行動線沒有放置障礙物品**（如走道上擺放影印機、垃圾箱、立牌等），且牆面沒有懸空之突出物（如電箱、飲水機等）。

此外，安排一個讓個案感到「安全」的等候與晤談環境，也是重要的。尤其是等候區的設計，我們建議可採半開放式的規劃，因為對初次尋求服務的視覺障礙個案來說，開放且陌生的環境，加上無法透過視覺反饋，確知自己的一舉一動是否引起旁人的注意，或許會因此產生心理的不安，而如果可在等候區，放置點字或字體較大的圖書或宣傳單，對於某些熟悉點字或低視能的個案來說，可以方便隨手翻閱，這樣也有助於他們打發等候的時間，增加心理的安全感。

## 三、因應視覺障礙個案的需求與特性，在晤談過程需特別關注的重點

以職管員為例，在接觸個案及晤談過程，會使用到「身心障礙者職業重建服務申請表」與「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」，依據視覺障礙個案的需求與特性，說明您可特別留意的晤談重點如下（註：因視覺障礙個案的讀寫限制，實務上，原意由個案或其重要他人填寫的申請表，可能均需由專業人員協助填寫，為節省操作時間，建議您可於晤談時，交互使用申請表與評估表，並分別於適當處記錄晤談或初評內容與結果）：

### 1. 申請表—障礙等級

縱使依「身心障礙者之分級與鑑定標準」，在視覺障礙個案的身心障礙手冊/證明上，有「障礙等級」，然則，相同等級的視覺障礙者，仍可能有相當大的功能性視覺差異，原因除了鑑定過程可能存在的誤差外，個案的視知覺能力（白話地說，就是所看到的是不是能正確理解）、用眼的習慣、視野是否缺損、色弱狀況（近似顏色不易分辨）、對光的需求或畏光等，都會影響到個案的視覺表現，而這些反而才是真正影響個案生活、學習、行動、與工作的關鍵。因此，在初次晤談時，切勿單就障礙手冊或證明上的等級，進行個案障礙程度的判斷，我們建議，除了透過個案行為的觀察（如行動是否需人協助；是否有斜視或看物體時移動頭部；走路時是否使用工具探路；觀看文字的距離；有無習慣性移動身體、用手或戴帽遮光等），初步瞭解個案的功能性視覺狀況外，您也可以詢問個案，目前所能看到的狀況，這裡列舉一些選項供您參考：(a) 還能閱讀書籍報紙、(b) 只能看到報紙標題、(c) 只能看到粗大影像、(d) 只剩光覺、(e) 已完全無光感。當然，這只是作為您初步瞭解個案功能性視覺的參考，針對上面選項中的(a)至(c)，我們仍建議您，應為個案安排專業人員，進行功能性視覺評估，以真正掌握功能性視覺表現與限制。

### 2. 申請表—醫學診斷/障礙現況描述

瞭解個案造成視力障礙的醫學診斷（如白內障、視網膜病變、青光眼）後，可參考本章第一節所提到的「造成視覺障礙的成因及其對視覺功能與生理特質的影響」，作為後續規劃服務計畫的參考。不過，要特別提醒的是，不少視覺障礙者的眼睛疾病並非單純只有一種，因若干病因也可能觸發其他的眼疾，因而經常看到有「複合性症狀」的情況。對此，您可特別留意，在個案表達係因某種眼睛疾病（如視網膜色素變性、青光眼、白內障等）而造成視力障礙後，您可對於「有持續針對眼疾看診」的個案，進一步詢問，「在看診期間，視力是否有任何變化；對於視力的變化，醫師的推測為何？」如此，您就能瞭解更多關於個案眼疾的訊息。

針對個案的眼疾問題，我們要特別提醒，有些可能會有「視力持續下降」的狀況，如白內障、視網膜病變、青光眼、濕性黃斑部病變等，因此，個案如屬這類的眼疾，建議您在提供服務期間，應持續留意個案是否有視力的變化，以便適時調整您的服務內容。

至於在「障礙現況描述」的部分，我們除了建議您，可參考前面所列的選項，「(a) 還能閱讀書籍報紙、(b) 只能看到報紙標題、(c) 只能看到粗大影像、(d) 只剩光覺、(e) 已完全無光感」，進行簡單的測試與記錄外，也可分別針對左、右眼功能，進行瞭解與紀錄，以初步掌握個案的視力敏銳度狀況。

當然，因為個案的視覺現況，相當程度地影響到我們後續提供的服務內容與方法，因此，針對低視能的個案，我們還是建議您必須進一步請專業人員進行個案的功能性視覺評估，以便能做更細緻的服務規劃。

### 3. 申請表—致障時間

嚴格來說，若干視覺障礙者，他們的障礙係屬「進行性」的，也就是在不同的時間點，會有不同的障礙狀態，甚至因為中途致障之視覺障礙者，已佔了視覺障礙人口的多數，他們「取得身心障礙手冊（或證明）」的時間，也「通常未必」是「出現視力障礙問題」的初期，因此，我們建議您，對於個案的致障時間，應以「個案何時出現視力困擾」來詢問為宜。

先天視覺障礙者，指個人五歲以前發生視覺障礙，後天失明者，則指個人在五歲以後才發生視覺障礙 (Moore, Graves, & Patterson, 1997)。然而，從視覺障礙重建實務上的經驗，我們更建議您，以十八歲（亦即成年）作為主要的關注時間點，因為，成年前是人生中主要接受教育與人格養成的階段，而究竟在該階段是否具有視覺的障礙，會有相當程度的影響，而反觀成年後視覺障礙者，則將面臨「重新調適與適應」的問題，這些都是影響服務提供的重要因素。

亦即，發生視覺障礙的時間，在「成年前」或「成年後」，可能影響到個案接受教育的歷程、對於視力障礙的調適（如心理態度、殘存視覺的應用）、人際關係與社會適應的狀況、家庭成員對於視覺障礙個案的態度等。簡單地說，成年前致障者，他們在學期間的學業成就與學業興趣、受幫助的經驗、平時的興趣與嗜好、同儕與重要他人的影響、以及課外活動與社團經驗等，都可能影響到他們對於個人生涯的態度（花敬凱，2004），換言之，在與成年前致障之個案晤談過程，發覺個案對於個人生涯的發展，呈現茫然、消極、或缺乏現實感等，則除可從上述的面向深入瞭解外，必要時，亦可連結專業心理諮商人員進行介入，以提供個案適切的輔導。

至於成年後致障者，失明對他們所造成的職業、人際及婚姻適應問題，則遠超過先天失明者或青春之前失明者（萬明美，2000），以其心理適應歷程來看，可分為衝擊期、退縮期、接納期、發展策略期、自我肯定期，而就職業適應歷程而言，則可分為職業轉型期、職業試探期、職業準備期、職業建立期（陳秀雅，1992），換言之，成年後致障者，他們所處的心理與職業適應階段不同，所需對應提供的服務也可能有所不同，或許您可初略地就個案「出現視力障礙困擾距離當下的時間長短」、「談及視覺障礙時，個案所呈現的行為與態度反應」、以及「家人（或重要他人）對於個案視力障礙的評價」等，進行初略的瞭解，同樣在必要時，也可連結心理諮商人員，提供適切的協助。

這裡特別要提醒的是，當職業重建專業人員參考個案的工作經驗，思考「可轉移技巧」時，我們建議應同時將「致障時間」納入考量，也就是「該工作經驗，係屬視力障礙前或障礙後」，當然，這並不代表「致障前」的工作經驗，都無法「轉移」，只是在「轉移」的過程，或許不若「致障後」的經驗那樣直接，因此在思考「如何轉移」的時候，有更多「職務再設計」的創意予以介入，是相當值得鼓勵與期待的。

### 4. 申請表—致障原因

觸發個案視覺的障礙，可能來自遺傳、疾病、外傷等，當然也有可能是不明的原因。這裡的「致障原因」，係指「造成某種視覺疾病的成因」，例如：因糖尿病引發視網膜出血，造成視網膜病變；因早產導致視神經發育不全；因遺傳罹患青光眼後，再因青光眼之眼壓問題，壓迫視覺神經，而又造成視神經萎縮。這些的「致障原因描述」，可讓我們對個案「障

礙形成的過程」，有更完整的理解。

### 5. 申請表、評估表—醫療情形

對於「進行性」退化的眼疾，或因其他疾病（如糖尿病等）而引發的視覺障礙，通常個案多會持續進行相關的醫療或追蹤，您除了應瞭解個案看診的頻率、用藥的狀況以及可能的副作用外，也應藉此瞭解醫師對於個案「視力保健（如用眼、運動、活動等的限制）」是否有特別的提醒。此外，對於糖尿病患者，可能有特別的個人照護需求（如胰島素的補充與保冷袋的使用、身體的保健、傷口的處理、血糖的控制等），因為這些照護需求，必然對於您設計服務計畫、甚至個案日後的就業輔導，有相當程度的影響，因此您也需要特別向個案進行瞭解。當然，或許某些個案並未能完全清楚自己的照護需求，您除了請個案尋求其主治醫師協助外，也可洽詢「各縣市糖尿病健康促進機構」（名單可至中華民國糖尿病衛教學會網站查詢），請其提供相關的協助。

針對這部分蒐集的資訊，您除可於申請表上進行相關制式項目的勾選與說明外，有關「藥物副作用」、「視力保健與個人照護需求」等的描述，可補充於評估表第三部份的「醫療狀況」中。

### 6. 申請表、評估表—日常生活情形

在申請表上，本問項共分三項，而詢問的方式，皆為「有沒有他人/工具協助的部份」，這裡，宜請您特別注意，個案「沒有他人/工具協助的項目」，並「不宜」直接推論，個案「無須他人/工具協助」，您仍需進一步瞭解，沒有他人/工具協助，是「無協助需求」，亦或「有需求卻沒有他人/工具可以協助」，還是「不清楚有什麼人/工具可以協助」，甚至是「不會使用工具來協助」，這些原因，都可能「對應」出所需的服務。此外，許多日常生活的技能，對視覺障礙者而言，都是「可學習的」，換句話說，或許在與您晤談時，個案的某些生活現況，是「有（或需要）他人協助」，但是經過學習後，卻可以「降低、甚至消除」需要他人協助的需求，從個人職業生涯的發展角度，這樣的「自立能力養成」，也是相當有幫助的。

基於上述的原因，我們建議您將本問項視為「發覺視覺障礙個案生活自理與行動需求」的重要部分，以下分別從視覺障礙個案可能的需求角度說明各問項：

#### (1) 生活上有沒有他人/工具協助的部份？

申請表上列舉了穿著打扮、洗澡、上廁所、用餐、提醒按時吃藥、付錢或找零、溝通、與其他。除了上述項目外，視覺障礙者在生活上，另可關注以下項目，並分別將「有他人/工具協助」的項目與「需要但沒有他人/工具協助」的項目，分別列舉於「其他」，這包括備餐、用藥、家事（如洗衣、打掃）處理、家電用品使用、物品與文件收納管理、金錢辨識與管理、日常文書（閱讀與書寫）處理等。

包括上述項目的補充說明，以及從個案的穿著、儀容、動作所進行的觀察，您另可記錄於評估表第三部份的「生活自理」中。

#### (2) 行動上有沒有他人/工具協助的部份？

在申請表上，此問項採開放式填寫，我們除了建議您依問項瞭解個案在「行動上有沒有他人/工具協助的部份」外，也可進一步探究個案當前主要的活動區域，以及外出時，是否具備獨立行動的能力，是否使用任何行動的輔具。例如勾選「有他人/工具協助」，

在「他人協助內容」的部分，做以下的描述：「平日主要以往返醫院與住家附近活動為主，多半由案妻請假或利用閒暇時間引導，未有獨立行動經驗。」至於「工具協助」的部分，則如以下的描述：「在案妻引導時，偶而個案會使用手杖輔助，但僅是為增加行走時輔助探索障礙物，其仍以案妻引導為主。」

而對於進一步的行動評估描述，如個案是否曾經在什麼時間、哪個地方學習定向行動，是否曾經使用手杖、頻率如何，有外出需求時是否面臨任何困擾，低視能者是否曾經使用任何行動輔具（如望遠鏡等），這些內容，均可記錄於評估表第三部分的「身體功能」中。

### (3) 交通上有沒有他人 / 工具協助的部份？

這裡同樣可從「有沒有」與「是否需要」兩個面向加以瞭解。首先，針對申請表上所列舉的「有他人協助」項目，「接送 訓練搭大眾交通工具或騎車 其它」，您皆可進一步確認，個案在這幾個項目（騎車除外），是不是「有人協助」，而如果沒有，是不是有「協助的需求」。

至於「可以自行使用的交通工具：大眾交通工具 腳踏車 機車 汽車 其它」，則我們建議，「大眾交通工具」應再明確向個案確認，是公車、捷運、火車、高鐵、還是其他（如飛機、輪船等），至於計程車、復康巴士，我們建議另列於「其他」，並且與這些「分別列舉的大眾交通工具一併說明。因為對於視覺障礙者而言，這些工具的使用，均有其「獨特所需熟悉」的技能，故清楚列舉，較有助於您服務方案的規劃。

## 7. 申請表—我之前工作離職的原因

根據無障礙科技發展協會 2010 年所進行的視障就業狀況調查（有效樣本 1,627 人），視覺障礙者離開上一份工作的原因，除了申請表上所列舉的因素外，還包括了視力無法勝任工作（30.2%）、個人健康問題（身體需長期治療或復健）（22.8%）、原工作單位倒閉或被解聘（18.1%）、必須照顧家庭（8.9%）、前往工作地點交通不方便（0.8%）、家人不希望我工作（0.3%）。這裡反應出來的因素，包括視覺障礙者的「視力功能持續下降」、「可能擔心持續用眼會導致視力惡化」、「致障原因不少是因慢性病（如糖尿病等）因素」、「外出交通受到大眾運輸限制」等，也顯示有若干「家庭支持程度」會影響個案的工作狀況，這些因素，都與後續的服務息息相關，因此，建議您可將上述這些項目，列於「其他」的選項。

## 8. 評估表—工作技能

在評估表第二部份「職業生涯期待與就業準備」中，第七項為「工作技能」，除了瞭解個案具備的工作技能與專長外，對視覺障礙個案而言，您另需瞭解個案在「溝通輔具（輔助其閱讀與書寫的工具，如螢幕報讀軟體、擴視機等）」的熟悉程度，因為幾乎大部分的工作，均會涉及到文字資訊的閱讀與書寫，故對視覺障礙個案而言，他們在溝通輔具的熟悉狀況，將相當程度地影響到他們工作技能的表現。

而針對視覺障礙個案溝通輔具的熟悉程度評估，可從兩個部分來看：首先，個案需要（或熟悉）什麼樣的溝通輔具，是電腦螢幕報讀軟體（如導盲鼠、NVDA、Jaws、大眼睛）、擴視軟體（如 Zoom Text）、擴視機、放大鏡、還是其他，如果個案不熟悉（或尚未使用）這些工具，我們建議，您需要安排個案，進行專業的輔具需求評估；再者，針對「有使用（或表達有使用能力）」的個案，為了確認其「熟悉程度」、「應用範圍」、與「使用效率」，我們也建議，您能邀請個案進行操作示範，以更清楚掌握其使用狀況。

此外，因為中文字內涵「形、音、義」的複雜特性，對於「缺乏中文字形概念」的先天失明（或以點字閱讀為主）的視覺障礙者，可能也會有「輸入文字易出現同音異字」的問題，然這樣的狀況，卻影響其未來的工作發展甚劇，因此，對於個案的文字輸入正確率，您也應特別注意。

## 9. 評估表—感官功能

針對第三部份「功能表現」的「生理層面」，其中對於「感官功能」的評估，除了前面提到，應特別評估個案的功能性視覺表現外，您也應特別留意，個案是否伴隨有其他感官上的缺損或障礙狀況。例如前面提到的，一種引發視網膜色素變性的遺傳性疾病——尤塞氏綜合症（Usher Syndrome，簡稱 US），患者可能伴隨有聽力障礙的問題，甚至身體平衡也會受到影響；而對於糖尿病引發的眼疾（如視網膜病變等）患者，他們的肢體末梢神經可能較不靈敏，因此觸覺也會受到限制。總之，對於視覺障礙個案的感官功能評估，切勿僅專注於視覺障礙的部分，仍應透過您的觀察，以及對於個案不同疾病的瞭解，而有更全面的判斷。

## 10. 評估表—心理層面

在第三部份「功能表現」的「心理層面」下，涉及評估的面向中，除了表上所列的範圍外，我們另建議您可於以下項目，增列部分評估內容：

- (1) 認知能力：對於圖象（如表格、圖形等）、空間（如大小、距離、相對位置等）、中文字形等的理解程度。
- (2) 人格特質：在面對問題時的態度、對於自我的評價。
- (3) 社交技巧：在尋求協助時的態度與能力。
- (4) 適應能力：面對挫折時的態度、如何看待自己與他人的差異（包括障礙者與非障礙者）。
- (5) 其他：個案對於「靠自己的力量完成一件事情」的態度。（註：「靠自己的力量」，並非指「獨自完成」，而是「從自身出發，經由自己的推動或促成，使之得以向前發展」。）

## 11. 評估表—個人生活表現 / 家庭 / 社會層面

從視障就服員等所辦理的焦點團體及其他的實務經驗中，我們發現，視覺障礙個案的家庭支持與家人態度，是左右個案就業相當重要的關鍵，也因此，除了表上所列的評估內容外，我們建議，您可於「家庭系統」項目，增加「個案家人對於個案障礙狀況、特質需求的理解程度」，以及「家人對於個案生活自理、獨立外出的態度」等部分。

## 功能性視覺與輔具需求的評估

### 一、功能性視覺評估

視覺障礙者為了取得身心障礙手冊（或證明），必須經由指定醫院眼科醫師，透過視力量表或各種儀器進行鑑定，最後得出一組視力值（視覺敏銳度），所謂「視力值 0.3」或「視野 20 度」，即是由此而來。然而，這樣的數值，並無法讓我們確切瞭解這些視覺障礙者，在日常生活中，利用視覺感官所能看到的情境，也因此，為了了解個案「眼裡真正的世界」，故直接利用生活中的各種情境來進行個案視覺功能的評估，這就叫做「功能性視覺評估（杞昭安，2002），其主要目的，就在於瞭解個案「使用剩餘視力從事日常活動的能力（Corn，1986）」。

在這樣的評估中，我們關注的是個案的近距離（30 公分內）、中距離（30 公分至 2.5 公尺之間）、與遠距離（約 2.5 至 3 公尺），所能看到最小的文字（註：必須同時考量字體、背景顏色與字體顏色等的差異）或物體。此外，就是個案對於「光的反應與需求」。所謂「反應」，如「是否畏光」、「是否在突然的光線變化（如從較亮的室外走入室內，或在昏暗的室內突然開燈）情境下感到難以適應或不舒適」等；而所謂「需求」，則包括「在什麼樣的亮度、什麼樣的光線顏色、以及怎樣的光源位置條件下，個案的功能性視覺效能可以有較佳的表現」。要瞭解個案上述功能狀態，我們可將之交給專業的功能性視覺評估專業人員，經他們的評估後，會產出一份個案的功能性視覺評估報告，站在職管員或就服員的角度，您只需讀懂這份報告，並應用在您的服務上即可。

在這份報告中，您可對於個案在日常生活的情境下，所能看到的世界開始有了一些想像，然而，面對實務的應用，或許還未必能快速舉一反三、反應自如，因此，建議您不妨從個案「特定的需求目標（要看到什麼）」來切入，並根據不同的「需求或目標」，以「當下的環境條件」，思考以下三個問題：

- （一）個案需要在「多遠的距離」，有效率的「看到多大」地目標物（如文字、物體等）？
- （二）對個案而言，這樣的目標物，與背景的颜色，是否易於辨識？
- （三）環境的光線、燈光顏色、光源位置，是否影響個案的視覺表現與舒適性？

當面對上面這三個問題，如果個案面臨困難或困擾，我們就可思考兩種解決的策略：一是環境（包括目標物）的調整，例如調整距離、加大字體、增加顏色對比、改變環境亮度、調整光源位置、改變燈光顏色等，二是提供個案輔具，如放大鏡、擴視機、望遠鏡、濾光鏡，甚至是語音或點字的輔具。當然，二者可以一併思考，以得出最佳的解決策略。

### 二、輔具需求評估

誠如近年在國內外盛行的「國際功能、障礙和健康分類」（ICF），對於所謂身心障礙者，乃是「處於障礙情境的公民」的觀點，要減低或消除身心障礙者「活動與參與」的障礙或困難，除了「調整環境」外，另一個重要的策略，便是「透過輔具，協助障礙者『繞過』障礙、『增進』功能或『改變』狀態」，以視覺障礙者為例，若干的「語音或點字」輔具，就是將「視覺化」的文字資訊，轉換為「聽覺或觸覺」的訊息，此即所謂「繞過」視力的障礙，而如「望遠鏡」等，則是協助低視能者「增進」他們視覺的功能，延伸其觀看的距離，至於如放大鏡、擴視機、擴視軟體、濾光鏡、閱讀規等，這類輔具，可「改變」觀看目標物或視覺感知情境的狀態（如擴視機將字體放大、改變字體或背景顏色，濾光鏡過濾或降低特定光波，閱讀規暫時遮蔽干擾

資訊等），讓低視能者的功能性視覺，獲得較好的表現」。

此外，使用輔具還有一個重要的目的，也就是「效能的提升」，舉低視能的個案為例，假設個案在「裸視（不使用輔具）」的狀態，可於 20 公分距離，用「較說話稍慢」的速度，朗讀 16 號級中文字體，而當改變為 12 號級字體時，則朗讀速度明顯便慢，偶而並有停頓的現象。這樣的個案，如果需要以同樣的 20 公分距離，閱讀 12 級字的文章，那麼，很顯然我們可思考，是否以輔具將字體放大，以達到較佳的閱讀效率。從這個例子，我們可看到，個案並非「無法閱讀」12 級字體，而是基於效能的考量，將字體放大，讓個案有較佳的功能表現。

然而，接下來的問題是，面對眼前的個案，我們究竟要如何判斷，他「需要什麼樣的輔具」、「適合什麼樣的輔具」？這就是所謂的「輔具需求評估」。或許，您可嘗試著從以下幾個問題開始思考：

#### （一）具體的需求：

個案「希望」和「需要」做到什麼（例如使用電腦、閱讀書面資料、獨立外出、求職、物品分類、管理金錢、維持個人整潔等）。

#### （二）需要的能力、障礙的限制：

要做到個案「希望」或「需要」做到的目標，要有哪些「與視覺無關」的能力，而在「達成目標」的過程，會遇到哪些「視力障礙的問題」。舉例：某位低視能的個案，希望能獨立從住家到受訓場地，他所需具備「與視覺無關」的能力，可能包括熟悉路線、知道如何使用沿途的交通工具與路標、在需要時知道如何尋求協助等，而在「達成目標（獨立從住家到受訓場地）」的過程，會遇到與「視力障礙有關的問題」，則可能包括用已熟悉路線的媒介（如我們給個案的手繪示意圖、網路上的路線圖等）是否有「閱讀上的障礙」，在使用沿途交通工具與路標的過程（包括步行到達車站、看時刻表、尋找購票處與等車處、確認來車、上車刷票、尋找座位、確認抵達站、步行到達目的地、觀看沿途所需路標或門牌、進入目的地後尋找教室等），有無面臨「視力障礙」的困擾。

#### （三）這些「障礙問題」是否可透過「輔具」進行改善或解決？

要回答最後這個問題，您需要對於視覺障礙者的輔具發展與現況，有充分的掌握與瞭解。一方面，輔具的發展是動態的，今天的輔具做不到的事情，不代表明天也不行，即便名稱相同（如電腦螢幕報讀軟體導盲鼠、NVDA、Jaws 等），他們也有「不斷更新」的版本，因此，除非您肯定，您所瞭解的某個特定輔具，已是「最新的」版本了，否則切勿妄下判斷，造成誤判的遺憾。

而或許對您而言，要經常性的掌握視障輔具的發展與現況，有相當的困難，這時，我們就建議，在您與個案釐清與確立上述「問題一」的目標後，連結專業的視障輔具服務員，並與他共同針對「問題二」進行討論，最後，將「問題三」交給輔具服務員，進行專業的評估，並產出具體的輔具建議，如此，應可獲得較好的成效。

總結上面所提到的「功能性視覺與輔具需求評估」，我們仍要提醒，個案的需求，是可能隨著「所處環境的變動」而改變的，因此，在您取得專業的評估結果後，還是需要在個案「所處環境轉變（如從訓練階段轉變為工作階段）」時，分別重新檢視本節所提到的「功能性視覺」與「輔具需求」的基本評估問題，必要時，並再次尋求相關專業人員協助，如此才不致產生以偏概全、掛一漏萬的窘況。

## 如何評估案主的職業重建需求

在完成個案的晤談與評估後，接下來，站在職業重建專業人員的角度，我們得開始思考，究竟個案需要哪些職業重建的服務？

這裡，先從立法角度，將「視覺障礙職業重建」的服務範圍做個界定。根據衛生福利部與勞動部所訂定的「視覺功能障礙者生活重建及職業重建服務要點」，視覺障礙職業重建的服務內容包括：

- 一、職業重建個案管理服務（含職涯諮商及評量、擬訂職業重建服務計畫）
- 二、功能性視覺評估、視光學評估及職業輔導評量服務
- 三、職前適應訓練
- 四、資訊溝通能力及就業輔具訓練
- 五、職場環境定向行動訓練
- 六、職業訓練
- 七、就業服務
- 八、創業輔導
- 九、職務再設計
- 十、其他職業重建及資源連結服務

如果我們將上述的範圍，對應到具體、可能的視覺障礙職業重建項目上，可能包括的內容會有：

- 一、心理支持與重建
- 二、溝通技能訓練
- 三、定向行動訓練
- 四、低視能訓練
- 五、職前適應與求職技能訓練
- 六、職業技能訓練
- 七、就業服務

面對這些「可能的服務」項目，假如您已根據本手冊第一章第三節的「晤談技巧與重點建議」，完成「身心障礙者職業重建服務申請表」與「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」，並連結了專業評估人員，完成並取得個案的「功能性視覺評估報告」與「輔具使用建議」，那麼，接下來您就可以依據這些蒐集的資訊，參考以下的問題，進行職業重建需求的評估與判斷：

上述職業重建需求可概分為二大類，第一大類需求是與基礎核心職能有關，第二類需求是與就業的專業養成與服務需求，前者是共通性的，也是朝向就業發展的基礎，建議均應逐一檢視，如個案有所不足，都應透過職業重建服務進行處理，而後者的需求，則與個案的就業目標有較密切的關係，其是否提供、如何提供，原則上都是從就業目標的需求來思考。以下分別說明，並列舉相關的需求評估問題供您參考：

### 一、基礎的核心職能需求

#### （一）心理支持與重建需求：

1. 個案對於求職，有清楚的動機嗎？
2. 個案對於「工作之於自己的價值」明確嗎？
3. 在談到個案的「障礙限制」時，他的反應正向嗎？
4. 在晤談與接觸的過程，個案的情緒穩定嗎？
5. 在面對失敗或挫折時，個案的態度正向嗎？
6. 個案對於「靠自己的力量完成一件事情」的態度表現積極嗎？（註：「靠自己的力量」，並非指「獨自完成」，而是「從自身出發，經由自己的推動或促成，使之得以向前發展」。）
7. 個案家人（或重要他人）對於他的障礙特質清楚嗎？
8. 個案家人對於他「獨立行動」、「求職工作」支持嗎？

上面這些問題，如是「不確定」，我們建議您應該進一步透過觀察或專業的評估進行瞭解，而如果答案是「否」，我們建議，您應該思考：

1. 運用同儕力量，給予個案正向支持
2. 考慮為「有相同或近似狀況」的個案（或個案家人、重要他人），安排成長團體課程
3. 增加對個案的輔導，規劃與安排「累積個案自身成功經驗」的機會
4. 提供個案專業的心理諮商與輔導

#### （二）溝通技能訓練需求：

1. 個案對於所需的輔具，熟悉如何操作嗎？
2. 對於需要輔具協助閱讀與書寫一般文字的個案，他們可以獨立且正確的閱讀與書寫一般的文字資料嗎？
3. 對於需要紀錄資訊（如電話號碼）或整理資訊（如課堂筆記），個案可以獨力完成嗎？
4. 對於利用電腦搜尋並閱讀個人所需的資訊，個案可以獨力完成嗎？
5. 對於利用電腦與他人聯繫（如收發電子郵件），個案可以獨立完成嗎？
6. 對於利用電話（如手機）與他人聯繫，個案可以獨力完成嗎？

上面這些問題，如是「不確定」，我們建議您應該進一步透過觀察或專業的評估進行瞭解，而如果答案是「否」，我們建議，您應該思考，提供個案所需的輔具使用教學，使其具備基本的讀、寫一般文字，以及與人聯繫溝通的能力。

#### （三）定向行動訓練需求：

1. 個案可以從住處，獨自往返服務地點嗎？
2. 個案可以在獨自外出時，利用大眾運輸工具抵達目的地嗎？
3. 個案可以利用自己的方法，規劃往返目的地的方式嗎？

上面這些問題，如是「不確定」，我們建議您應該進一步透過觀察或專業的評估進行瞭解，而如果答案是「否」，我們建議，您應該思考，提供個案定向行動（含相關的輔具，如低視能者的望遠鏡等）訓練，以使個案具備獨立行動的能力。

#### （四）職前適應與求職技能訓練需求：

1. 個案在面對「需要他人協助」的情境時，可以適切表達嗎？
2. 在「與人互動」的過程，個案的態度與行為合宜嗎？
3. 個案的日常儀容合宜嗎？
4. 個案清楚自己「可以」或「適合」什麼樣的工作嗎？
5. 個案對於目標工作的基本職場要求與專業要求瞭解嗎？
6. 個案可以自行完成一份符合目標工作要求的履歷資料嗎？
7. 個案可以自行搜尋自己感興趣的職缺資訊嗎？
8. 對於參加面試，個案瞭解且有進行事前的準備嗎？

上面這些問題，如是「不確定」，我們建議您應該進一步透過觀察或專業的評估進行瞭解，而如果答案是「否」，我們建議，您應該思考：

1. 辦理人際訓練團體或輔導
2. 提供個案「個人儀容、職場禮儀」訓練或輔導
3. 透過職場體驗、工作經驗分享等方式，增進個案對工作的瞭解
4. 提供個案「撰寫履歷表」的訓練或輔導
5. 提供個案工作搜尋技能訓練
6. 透過「面試模擬」等方式，協助個案熟悉面試相關準備

## 二、在就業的專業養成需求方面

### （一）職業技能訓練需求

無論個案的目標是進入職場工作或自行創業，在透過以下問題，評估個案是否具有本項需求前，您至少應已和個案共同完成工作目標或創設業別目標的訂定，而後根據該目標，進行下列問題的檢視：

1. 個案具備目標工作或擬創業別的主要專業職能嗎？
2. 個案的專業職能，符合相關職場或擬創業別的基本要求嗎？
3. 在「執行專業職能」的過程，個案有一定的效率嗎？（效率建議至少達目標職場、相關工作或擬創業別的要求二分之一以上）

上面這些問題，如是「不確定」，我們建議您應該進一步透過觀察或專業的評估進行瞭解，而如果答案是「否」，我們建議，您應該思考，為個案安排相關的職業訓練，並透過訓後的能力檢核，確認個案是否達成預期的訓練目標。特別要提醒的，在訓練的過程，必須將「輔具的應用」一併列入，甚至或許若干狀況，還需要一併考量「學習的支持配套（如無障礙教材等）以及個案的行為改變輔導（如從「習慣較無效率的用放大鏡閱讀」，調整為「以較有效率的使用擴視軟體或螢幕閱讀軟體」等），如此才能獲得事半功倍的效果。

### （二）就業服務需求

在個案取得工作或創設事業後，您得思考，該提供個案哪些支持或協助，以下問題，將幫助您釐清個案的服務需求：

1. 個案可以獨自從住處往返工作地點嗎？
2. 在工作地點，個案可以依需求，獨自往返如盥洗室、茶水間、會議室、用餐場所、樓梯或電梯等地點，並使用相關所需的設備嗎？
3. 對於個案所需使用的職場環境，需要執行的工作內容與流程，有因視力的限制，而產生的障礙或問題嗎？
4. 對於所需執行的工作內容與流程、職場管理制度，個案已能清楚掌握且熟悉相關操作嗎？
5. 對於工作過程所需使用的輔具，個案熟悉相關的操作嗎？
6. 與個案主要接觸的職場同事、主管，對個案的障礙特性與限制清楚嗎？

上面這些問題，如是「不確定」，我們建議您應該進一步透過觀察或專業的評估進行瞭解，而如果答案是「否」，我們建議，您應該思考：

1. 為個案安排職場定向行動訓練
2. 提供個案職務再設計、職場輔具借用服務
3. 提供個案工作相關（如工作內容、工作流程、管理制度、輔具使用等）訓練與輔導
4. 運用正式（如企業內訓）與非正式（如平常的接觸與交談）機會，提供與個案相關的「障礙特性與限制」資訊，並促成自然支持者的建立。

除了上面所提到的「基礎的核心職能需求」與「就業的專業養成與服務需求」外，針對低視能的訓練，則通常融入於上述的各項服務中，因此，在您針對低視能個案，提供相關服務時，除應隨時根據功能性視覺評估的結果，將個案的功能性視覺特性與需求，列入服務的設計外，對於個案訓練的服務提供者，您也應將有關內容提供給他們參考，以便融入於教學課程中，達到較佳的訓練效果。

# 服務資源

在完成「身心障礙者職業重建服務申請表」與「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」後，您或許會看到，個案在多元的面向，都可能存在相關的需求，而這也是職管制度中，以全人觀點看待職管服務，很重要的目的與價值。

從職業重建專業人員的角度，我們扮演推動與促成個案發展與實現個人生涯的角色，因此，運用專業方法，所看到的個案需求，其「被正視」與「回應」的程度，也必然影響到個案後續的生涯發展。

當然，面對個案多面向的需求，並非職業重建人員手上都有足夠的資源可以運用，也因此，本章從視覺障礙者可能的需求角度，整理了相關的資源供您參考。

## / 第一節 /

### 視覺障礙職業重建資源

依據身心障礙者權益保障法第 33 條，所謂「職業重建」，包括「職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導及其他職業重建服務」，而針對視覺障礙者的職業重建，勞委會（現已改制為勞動部）與內政部（現已改制為衛生福利部）依據同法第 60-1 條，更從視覺障礙者的需求，訂定了「視覺功能障礙者生活重建及職業重建服務要點」，將視覺障礙者的職業重建服務與生活重建服務予以整合，更從全人觀點及需求，提供視覺障礙者整體重建服務。

為推動視覺障礙者的職業重建服務，勞動部勞動力發展署除委託民間團體，設立全國性「視覺障礙者職業重建服務中心」外，各直轄市、縣（市）政府，均設有身心障礙者職業重建服務窗口。此外亦會運用許多其他的職業重建資源及法令規定，提供視覺障礙者個別化的職業重建服務。以下分成兩大部分進一步說明。

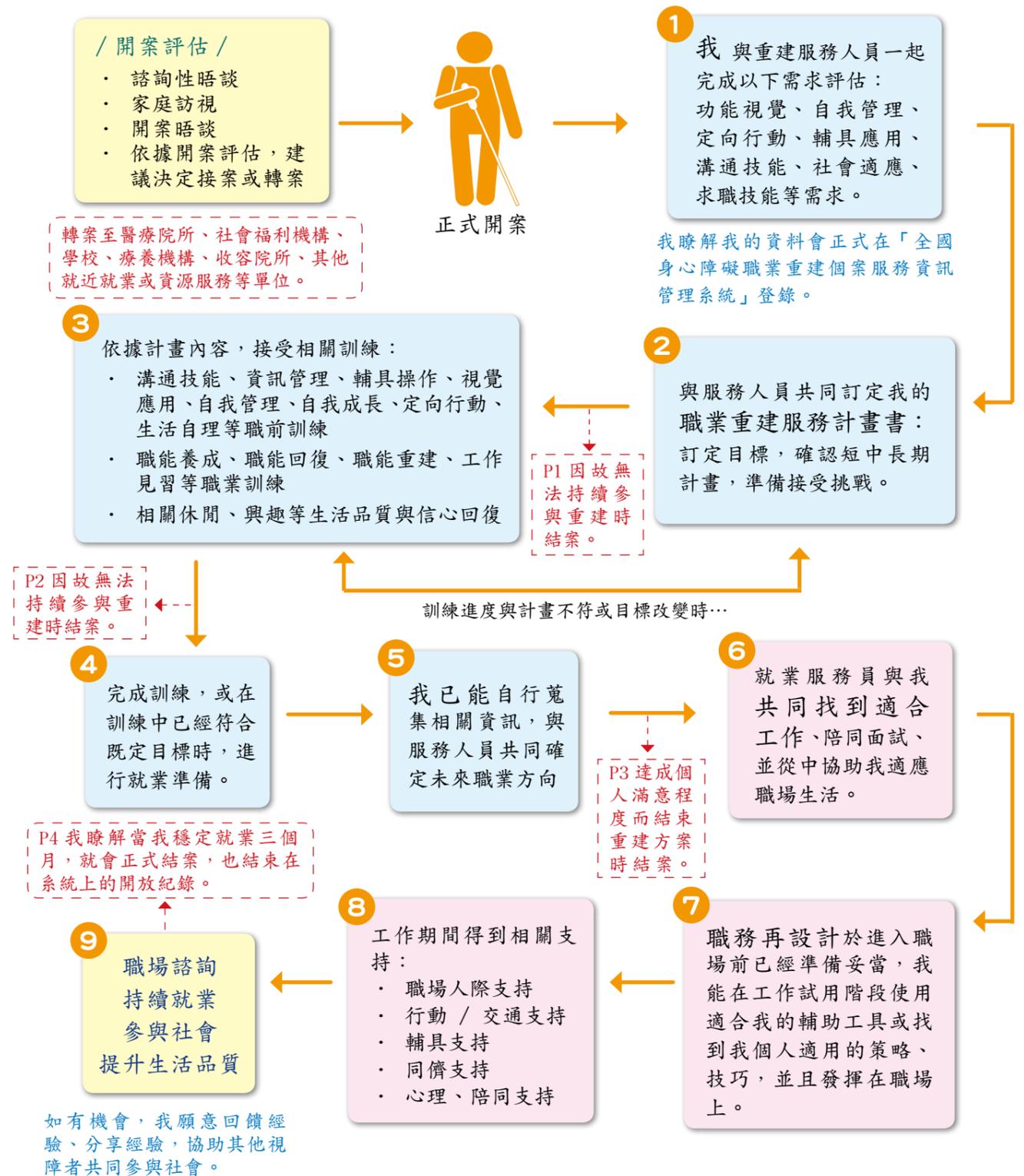
#### 一、中心與窗口的服務資源及內容

##### (一) 勞動力發展署委辦「視覺障礙者職業重建服務中心」

為協助有就業需求之視覺障礙者於社區中就業或重返職場，自 2004 年起設立「北區區域性視覺障礙者職業重建中心」，提供視覺障礙者個別化的職業重建服務，2010 年起，配合身心障礙者職業重建業務地方化之政策方向，調整服務範圍與內容，直接服務範圍由北部地區拓增為全國性服務，並增列提供間接服務資源的定位，提供地方政府視覺障礙者職業重建服務專業諮詢協助及交流之管道，透過提供功能性視覺評估、個別化職業重建訓練、職場穩定就業輔導、輔具評估與借用等服務，協助各地方政府身心障礙者職業重建服務窗口因應視覺障礙者需求特性，強化服務效能，同時加強宣導推廣，開創視覺障礙者就業之能見度與多元性。

以下分別說明中心之主要服務內容：(如圖 2-1)

我（個案）在這裡會接受的重建服務流程為：



/ 圖 2-1 / 視覺障礙職業重建服務流程圖

/ 說明 /

- P1. 重建計畫執行前結案：(1) 個案拒絕接受進一步職業重建服務 (2) 個案死亡 (3) 個案無法與機構配合執行重建服務 (4) 經評估個案無須接受進一步服務即可自行就業。
- P2. 重建計畫執行中結案：(1) 個案職業重建計畫執行期間，出現 P1 結案之相關情事 (2) 個案無故失聯經三個月追蹤無效，除結案外並向派案單位進行通報。
- P3. 重建計畫完成後：個案職業重建計畫執行完成，且個管人員通知其案主，並共同討論結案服務。
- P4. 就業穩定三個月後：職業重建人員於追蹤期間，評估個案就業穩定，且短期內無須接受更進一步服務。

## 1. 提供視覺障礙者職業重建服務（直接服務）

### (1) 服務對象

- (a) 自 15 至未滿 65 歲非在學且未就業而有就業意願，或已就業經評估有職業重建需求者。
- (b) 領有身心障礙者手冊之視覺功能障礙者或視覺多障者，或領有 ICF b210 視覺功能身心障礙證明者，或視覺功能漸失者。

### (2) 服務方式與內容

- (a) 接案評估及開案：於晤談後判斷個案是否適合進入職業重建個案管理接受服務。
- (b) 需求評估：於開案後，透過晤談、觀察或各種職業輔導評量方式，評估個案之職業重建服務需求及所需職業重建服務資源，面向包括功能性視覺評估、定向行動能力評估、讀寫媒介評估或其他依個案需求辦理之評估，必要時得轉介職業輔導評量專案單位，提供職評相關服務。
- (c) 擬訂職業重建服務計畫：從職涯發展之觀點，依需求評估結果，與個案共同討論、研擬身心障礙者職業重建服務計畫，內容包括：就業前準備與職前適應訓練、就業媒合與就業支持、穩定就業後支持服務等。

### (d) 執行職業重建服務計畫：依個別職業重建服務計畫，提供

- \* 職前適應（核心職能）訓練或服務：可能的內容包括成長團體（案主或案家支持）、心理協談（或諮商）、同儕支持、定向行動、讀寫能力訓練（含點字及其他讀寫方式）、視障輔具應用、視覺功能訓練、非視覺感官應用訓練、盲用電腦基本文書與上網訓練、職類認識與職場導師諮詢服務、求職技巧訓練、或其他有助於個案職業準備之相關訓練或服務等。
- \* 職業（專業能力養成）訓練：可能的內容包括中心依個案職業目標而自辦之專業個別（或團體）訓練課程、協助個案參與一般非專為視覺障礙者所開辦之專業訓練、或輔導個案於職場中進行特定職務之模擬職場實習等。
- \* 就業服務及追蹤輔導：針對有就業意願及就業能力尚不足獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者，提供支持性就業服務，協助其在一般職場中就業，並提供就業後至少 3 個月之追蹤輔導服務。可能的服務內容包括就業機會開發、就業媒合、陪同面試、就業安置、職務再設計、職場輔具測試、職場輔具借用與訓練、職務內容輔導與訓練、職場導師諮詢服務、雇主服務、密集輔導、追蹤輔導等。

### (e) 個案處遇追蹤：職管員掌握職業重建服務計畫的執行狀況，定期追蹤個案接受職業重建服務之成效，召開或參與個案處遇討論。

### (f) 結案

## 2. 提供直轄市、縣（市）政府職業重建服務窗口專業交流與服務資源支持（間接服務）

- (1) 視障職業重建專業諮詢：提供直轄市、縣市政府有關視覺障礙者相關職業重建服務之專業建議或協助解決相關問題。
- (2) 視障就業輔具借用：提供直轄市、縣（市）政府以及接受政府補助或委託辦理職業重建服務之專業服務單位借用。

- (3) 個別化評量（或訓練）支援：針對各縣市政府身心障礙職業重建窗口（或委辦單位）服務之個案，若需視障服務專業團隊支援，將協助提供個別化評量或訓練服務。

## 3. 辦理視覺障礙者就業之文宣推廣及活動（以非按摩職類為主）

- (1) 網路文宣推廣：自 2011 年起設立視覺障礙者職業重建服務中心粉絲頁 (<https://zh-tw.facebook.com/twaccforwork>)，提供相關服務措施及成功案例分享。
- (2) 製作 / 出版相關文宣品：2014 年研訂「視覺障礙者職業重建成功策略教戰手冊」、2013 年製作「視障多元就業微電影－相信」等。（可上網搜尋搜尋「職訓局微電影相信」觀賞）。

## （二）直轄市、縣（市）政府「身心障礙者職業重建服務窗口」

為使身心障礙者在職業重建過程中獲得連續性的適當專業服務，整合各種服務資源，以個案管理方式，有效連結及運用在地身心障礙者各項職業重建服務資源，使身心障礙者在職業重建過程中獲得連續性、無接縫適當之專業服務，以達協助身心障礙者重返職場，獲得適性及穩定就業之目的，各直轄市、縣（市）政府，已分別設立「身心障礙者職業重建服務窗口」，並配置職管員，提供身心障礙者職業重建相關服務。

### 1. 服務對象

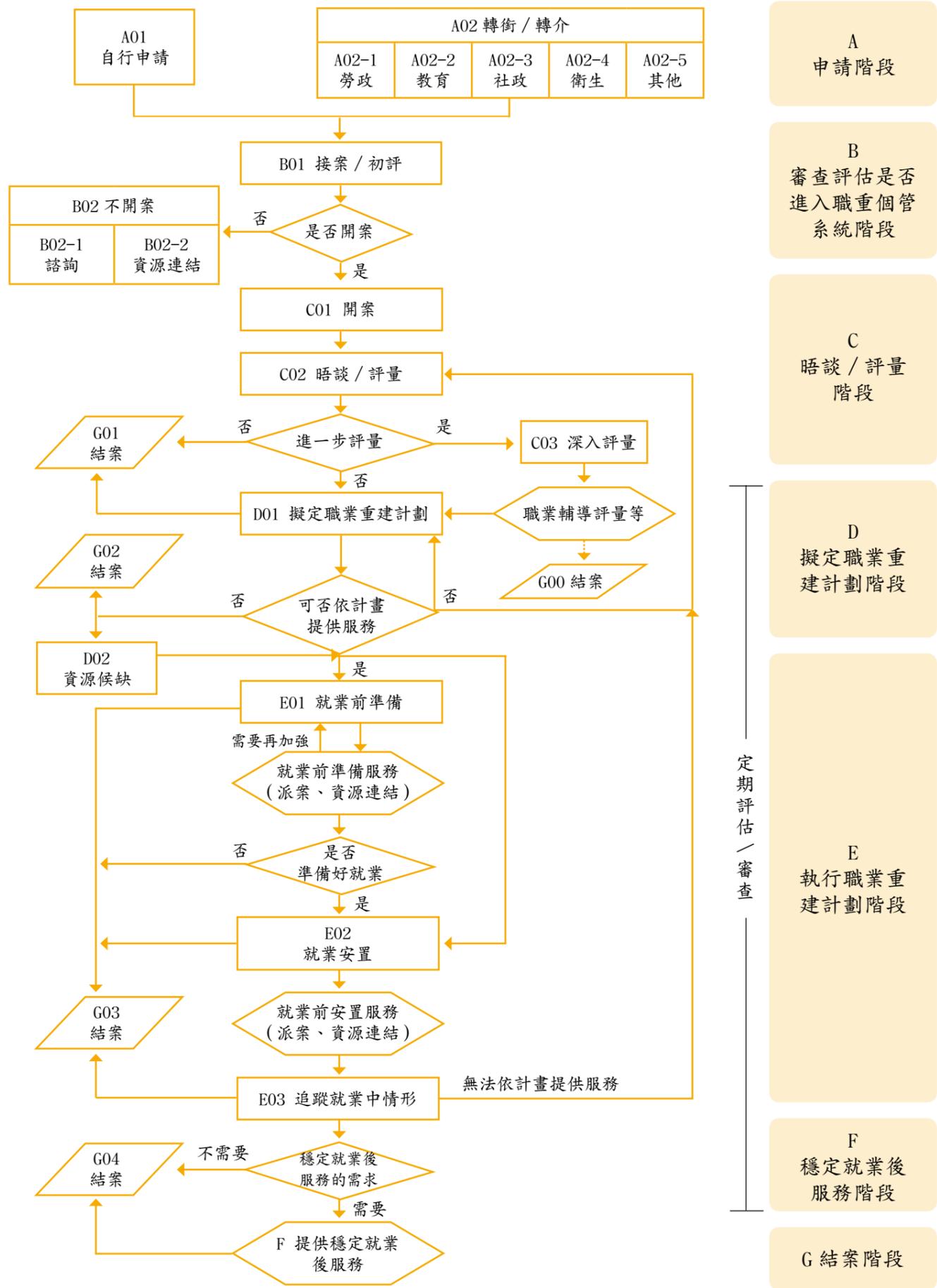
15-64 歲，有職業重建服務需求之身心障礙者（含視覺功能漸失者），其來源包括：

- (1) 本人或由重要他人 / 其它專業人員陪同，自行向職業重建服務窗口提出服務申請。
- (2) 接受勞政、教育、社政、衛生、其它等單位服務之身心障礙者，經專業人員評估有職業重建需求者，由勞政單位轉介，或由教育、社政、衛生等單位轉銜至職業重建服務窗口。

### 2. 服務方式與內容

依身心障礙者職業重建服務流程圖（如下頁圖 2-2），提供專業服務。

- (1) 諮詢：於開案前或服務過程中，提供職業重建服務及相關資源等相關資訊，供身心障礙者或相關人員參考，直轄市、縣（市）政府職業重建服務窗口表（如表 2-1）。
- (2) 接案評估及開案：於晤談後判斷個案是否適合進入職業重建個案管理接受服務。
- (3) 需求評估：於開案後，透過晤談、觀察或各種職業輔導評量方式，評估個案之職業重建服務需求及所需職業重建服務資源，必要時轉介職業輔導評量專案單位，協助進行相關評估工作。
- (4) 研擬職業重建服務計畫：以職涯發展之觀點，依需求評估結果，與個案共同討論，並研擬身心障礙者職業重建服務計畫，內容包括：就業前準備、就業媒合與就業支持、穩定就業後支持服務等。
- (5) 執行職業重建服務計畫：職管員親自執行職業重建服務計畫，或透過派案、資源連結等方式，委由適當之職業重建服務專案機構、就服機構或其他相關單位提供服務。
- (6) 個案處遇追蹤：職管員掌握職業重建服務計畫的執行狀況，定期追蹤個案接受職業重建服務之成效，召開或參與個案處遇討論。
- (7) 結案



/ 圖 2-2 / 身心障礙者職業重建個案管理服務流程圖

/ 表 2-1 / 直轄市、縣(市)政府職業重建服務窗口一覽表

機關 / 單位	電話
新北市政府勞工局	02-29603456 分機 6571
臺北市勞動力重建運用處	02-2559-8518 分機 6242
基隆市政府社會處	02-24365695
宜蘭縣政府勞工處	03-9251000 分機 1782
花蓮縣政府社會處	03-822-7171 分機 318、319
金門縣政府社會處	082-373291
桃園縣政府勞動及人力資源局	03-3333814
新竹市政府勞工處	03-5324900 分機 19
新竹縣政府勞工處	03-5518101 分機 3040、3041
苗栗縣政府勞動及社會資源處	037-559966
臺中市政府勞工局	04-22289111 分機 35435
彰化縣政府勞工處	04-7264150 分機 2462
南投縣政府社會處	049-2204776
雲林縣政府勞工處	05-5522842
嘉義縣政府社會局	05-3620900 分機 1113、1114、1115
嘉義市政府社會處	05-2231920
臺南市政府勞工局	06-6322231 分機 6602
高雄市政府勞工局	07-3214033 轉 290、343
屏東縣政府勞工處	08-7515663
澎湖縣政府社會處	06-9261248
臺東縣政府社會處	089-328254 分機 360
連江縣政府民政局	0836-25022 分機 402、401

## 二、其他職業重建資源

### (一) 專為視覺障礙者就業的服務

勞動部為協助直轄市及縣(市)政府結合當地資源，辦理促進視覺障礙者就業業務，訂定「補助地方政府辦理促進視覺功能障礙者就業計畫」，補助範圍包括：

1. 視覺障礙者職業重建服務(中心)。
2. 視覺障礙者職場適應訓練。
3. 視覺障礙電話服務員進用及推廣。
4. 視覺障礙者從事按摩及理療按摩工作之輔導及補助。
5. 盲用電腦初階應用課程。
6. 其他視覺障礙者就業促進相關事項。

上述相關規定，104 年度計畫說明如下：

#### 1. 視覺障礙者職業重建服務(中心)

##### (1) 服務對象：15 歲以上

- \* 有職業重建服務需求之視覺障礙者；
- \* 視覺功能漸失，有職業重建服務需求者。

(2) 計畫可自行或委託辦理，並以就業為導向，以個案管理服務方法，提供個別化職業重建服務，並視個案職業重建服務需求評估結果，提供定向行動、讀寫能力、盲用電腦、生活自理等職前訓練；其服務對象應優先由職業重建服務窗口及公立就業服務機構轉介，有剩餘名額時，受委託單位得自行開案，個案服務情形應登錄於「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」。

#### 2. 視覺障礙者職場適應訓練

- (1) 服務對象：已就業之視覺障礙者。
- (2) 服務項目：針對進用單位專用資訊軟體、職場環境或職場與居住所往返間定向行動等綜合適應訓練。
- (3) 計畫得視轄區需求，結合「視覺障礙者職業重建服務(中心)」、支持性就業服務、職務再設計等辦理。

#### 3. 視覺障礙電話服務員進用及推廣

- \* 進用目的以增加視覺障礙者工作資歷為目標。
- \* 地方政府得以自辦或委辦方式進用，人事費補助最長 2 年，申請進用人數依工作需求估算，且同 1 人不得重複進用。
- \* 申請時需提出進用及教育訓練計畫、後續留用或轉介輔導其他工作計畫。
- \* 補助項目包括進用人事費、教育訓練費、系統開發整合、客服主機設備及終端設備租金、個人工作輔具等。
- \* 電服員資格：持有視覺障礙手冊、年滿 18 歲具工作能力及意願、聽力正常、口齒清晰、諳電腦或盲用電腦、高中以上學歷者。
- \* 其他視障電服員推廣計畫如包含電話服務員訓練課程者，應以委託方式辦理。

## 4. 視覺障礙者從事按摩及理療按摩工作之輔導及補助

### (1) 視障按摩據點新設及經營輔導補助：

#### (a) 補助對象：

- \* 經營視障按摩據點之法人或團體。
- \* 經營視障按摩據點之個人，或數人合夥經營推派其中 1 人代表申請，申請人應符合持有按摩技術士證之視覺障礙者、自申請日起至核定補助後 1 年內未擔任申請案以外之營利事業負責人或有受僱情事。

#### (b) 補助原則：

- \* 地方政府邀請專家學者至少 3 人以上組成輔導小組，給予營運管理、行銷宣導、按摩技術提昇或環境設備更新之建議，確認補助申請人於該據點有執業事實，若為個人住家者應有獨立之工作空間；針對新設案，應派員實地勘查並召開輔導小組會議審查，並應於新設後持續追蹤輔導 1 年。
- \* 地方政府得事前訂定公告受補助者經費部分負擔之比例，每一據點依經營績效、經營輔導建議、營業面積、符合補助資格之按摩師人數等事項審查後核給，視障按摩師 4 人以下者最高補助 20 萬元，5 至 6 人者最高補助 25 萬元，7 人以上者最高補助 30 萬元。
- \* 補助對象申請日前 3 年內不得領有政府機關自力更生創業補助或本計畫設施設備之補助，當年度同 1 人亦不得重複申領。惟法人或團體於不同據點經營者，不在此限。
- \* 地方政府應針對申請輔導經營及補助之視障按摩據點辦理聯合行銷，以提昇其經營績效，受補助之據點輔導建議執行，執行期間或結束後輔導小組應至少實地訪視 1 次。

### (2) 試辦設置輔導補助中型按摩院所

#### (a) 補助原則：

為協助設置具經營競爭力之中型視障按摩院所，符合本項申請資格者，得向各地方政府提出申請，經審核同意後，採部分補助方式，補助經營所需裝潢、招牌、設施、設備及房租補助等相關經費，以擴大經營規模、降低營運成本，提高視障按摩之市場競爭力。

#### (b) 補助對象：申請人需具下列資格之一

- \* 申請設置中型視障按摩院所之負責人，應為年滿 20 歲至 65 歲之視覺障礙者，持有按摩技術士證，申請日前 3 年內參加中央或地方政府辦理按摩技術、經營管理、創業輔導等相關訓練合計滿 30 小時以上，未擔任申請案以外之營利事業負責人或受其他雇主僱用，且未曾領有本項設置補助。
- \* 依合作社法設立之按摩勞動合作社、或依法設立提供視覺功能障礙者服務之法人或團體，經理事會、理監事會或代表會通過申請中型按摩院補助者。

#### (c) 實施方式：

- \* 申請人向營業所在地之地方政府提出申請，申請設置之中型按摩院所執業視障按摩師人數應至少在 4 人以上，且均需為視覺障礙者，以合夥組織申請者，得推派 1 人代表提出申請，申請人自申請日起至補助核定後 3 年內，均不得擔任申請案以外之營利事業負責人或受其他雇主僱用情事。
- \* 由地方政府邀請專家學者 5 人以上組成輔導小組，輔導申請人撰寫申請計畫書，並針對申請人所提計畫，進行實地及書面審核，必要時得通知申請人出席。

### (3) 試辦視障按摩協助員服務

#### (a) 補助原則：

由地方政府自辦、委託或補助民間團體聘僱視障按摩協助員，提供視障按摩師從事按摩工作之相關協助。

#### (b) 服務對象：

執業之視障按摩師。

#### (c) 視障按摩協助員提供之服務項目：

- \* 視障按摩院所之清潔維護。
- \* 視障按摩師從事按摩工作之交通協助。
- \* 視障按摩師之行政助理。
- \* 其他與按摩工作相關之協助（不包含提供按摩服務）。

#### (d) 實施方式：

- \* 視障按摩師向營業所在地之地方政府提出申請視障按摩協助員服務。
- \* 地方政府受理申請後，辦理資格審查，並以自辦或由受託、補助單位辦理評估後，將評估報告送地方政府進行審查。
- \* 依審查結果，提供視障按摩協助員服務，惟每位視障按摩師每次核定之人力協助最長以6個月為限，且每月最高不得超過30小時。必要時得申請延長一次，延長期間最長6個月。
- \* 地方政府得依轄區薪資水準、本項服務需求及供給等，訂定視障按摩協助員之服務時薪，並得採部分負擔方式，由視障按摩師負擔服務之部分費用。
- \* 地方政府應訂定本案受理申請、審核、服務指派、紀錄、查核、違反規定者之處理方式，及申請服務之部分負擔比例等。

### (4) 視障按摩師服務品質提昇

(a) 補助對象：自辦或委託、補助團體、工會、協會或視障按摩師。

(b) 參加對象：執業之視障按摩師或助理人員。

(c) 研習或座談內容應以就業、服務品質提升為導向（例如：按摩師服務安全教育、禮儀、按摩業行銷經營管理、個人與營業場所清潔維護、職業傷害之預防及保健、消費者保護法等法律介紹、營業稅及所得稅等稅務介紹、顧客管理及經營、財務管理、按摩業新趨勢、助理人力訓練……等）。

### 5. 盲用電腦初階應用課程推廣

(1) 補助原則：本計畫以協助視覺障礙者運用電腦為目的，如需進階電腦課程訓練，則屬職業訓練或在職訓練，需依身心障礙者權益保障法第35條規定辦理。

#### (2) 實施對象：

15歲以上未在學、經評估未具備電腦使用能力者，以有就業意願為優先。

(3) 課程內容及時數：團體班36小時個別班內容相同，惟課程時數得視學員個別評估結果彈性調整，每人授課總時數以30小時為限。

### 6. 其他視覺功能障礙者就業促進相關事項，包括：

- (1) 直轄市、縣（市）政府視障業務（按摩輔導、稽查及促進就業）人員研習；
- (2) 視覺功能障礙者勞動力狀況調查、按摩業成效及經營輔導等研究案；
- (3) 促進視障就業服務專業（如：定向行動訓練師、視力協助員、盲用電腦師資、就服員等）研習。

### (二) 非專為視覺障礙者就業的服務

#### 1. 職業訓練

勞動部為協助身心障礙者參加職業訓練，增進工作技能，以促進其就業，訂定「推動辦理身心障礙者職業訓練計畫」，並將身心障礙者職業訓練區分為以下二大類：

- (1) 養成訓練：指對15歲以上或國民中學畢業，且未就業之身心障礙者，所實施有系統之訓練，並輔導其結訓後就業或創業，訓練時數最多以1600小時為原則，並以日間全日制實施，每日訓練6小時，每週訓練5日為原則，但法令另有規定者從其規定。
- (2) 在職訓練：指對已就業之身心障礙者所實施增進其專業技能與知識，以提高勞動生產力之訓練，訓練時數最多以360小時為原則，並以不影響學員工作之時間實施，每月訓練時數不得低於12小時，最高以60小時為原則。

依本計畫辦理之訓練，參訓學員需為領有身心障礙手冊或證明，具備生活自理能力，並經評估具備擬參加訓練職類之就業潛能者，且參加養成訓練，2年內以1次為原則，如2年內有參訓需求，均應先經職業重建窗口評估確認後，始得參訓。

直轄市、縣（市）政府除可綜合考量地區產業及就業、地緣特性、人力需求、身心障礙者職業訓練需求及職業重建服務窗口轉介職訓、職類與人數等，結合轄區訓練資源，規劃辦理在地化身心障礙者職業訓練專班外，亦可經由職業重建窗口推介，協助身心障礙者參加融合式職業訓練。

特別要提醒的，若為視覺障礙者辦理職業訓練課程，或推介視覺障礙者參加融合式職業訓練，應特別注意參訓學員是否有視力協助或輔具需求，必要時，應依據本計畫提供視力協助員服務，或透過職務再設計，提供參訓所需輔具。

對於各地區所辦理之職業訓練訊息，您可上勞動部所架設的「台灣就業通 (<http://www.taiwanjobs.gov.tw>)」網站查詢。

另外，為保障身心障礙者參加訓練期間之基本生活，參加全日制（訓練期間1個月以上、每星期訓練4日以上、每日訓練日間4小時以上、每月總訓練時數100小時以上）職業訓練者，得發給就業促進津貼實施辦法之職業訓練生活津貼，每月按基本工資60%發給，最長發給1年。具有非自願離職者身分，應優先申請就業保險法職業訓練生活津貼，於受訓期間，每月按申請人離職退保之當月起前6個月平均月投保薪資60%發給，最長補助6個月。2年內合併領取職業訓練生活津貼及政府機關其他同性質之津貼或補助，最長發給1年。

#### 2. 產業人才投資方案

- (1) 年滿15歲以上，具就業保險、勞工保險或農民保險身分之在職勞工。
- (2) 具身心障礙身份，可獲訓練費用全額補助，3年內最高7萬元。
- (3) 課程包括共通核心職能課程、國際溝通能力課程、運用數位能力課程、研發創新能力課

程、專業技術課程、管理課程等。

### 3. 支持性就業服務

#### (1) 服務對象

對年滿 15 歲、有就業意願及就業能力，而不足以獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者，提供深入且持續之職場支持等專業服務，協助其在一般職場中就業。

#### (2) 服務型態分為以下兩種：

(a) 個別服務模式：由就服員以一對一之個別服務方式，協助身心障礙者在競爭性職場就業。

(b) 群組服務模式：就服員以每組至少三人之服務方式，協助身心障礙者在競爭性職場就業。

### 4. 職務再設計

依據勞動部「推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫」，所謂職務再設計，包括：

(1) 改善職場工作環境：指為協助身心障礙者就業，所進行與工作場所無障礙環境有關之改善。

(2) 改善工作設備或機具：指為促進身心障礙者適性就業、提高生產力，針對身心障礙者進行工作設備或機具之改善。

(3) 提供就業所需之輔具：指為增加、維持、改善身心障礙者就業所需能力之輔助器具。

(4) 改善工作條件：包括提供身心障礙者就業所需手語翻譯、視力協助等。

(5) 調整工作方法：透過職業評量及訓練，按身心障礙者特性，分派適當工作，包括：工作重組、調派其他員工和身心障礙員工合作、簡化工作流程、調整工作場所、避免危險性工作等。

(6) 為協助身心障礙者就業有關之評量、訓練所需之職務再設計服務。

而為排除工作障礙，協助身心障礙者就業，下列單位或人員得向主管機關申請職務再設計補助：

(1) 雇主。

(2) 經中央主管機關指定業別之身心障礙自營作業業者。

(3) 公、私立職業訓練機構。

(4) 接受政府委託辦理職業訓練之單位。

(5) 接受政府委託或補助辦理居家就業服務之單位。

### 5. 創業輔導

(1) 創業貸款利息補貼：對象、補貼額度、利率、期限依各縣市政府勞工主管機關規定。

(2) 房租或設備補助：身心障礙者自力更生補助（部分縣市辦理，補助項目依各縣市規定）。

(3) 提供視障按摩者設施、設備、招牌、裝潢等補助及按摩技能服務品質提昇輔導協助，詳細內容洽直轄市及各縣市政府勞工主管機關。

(4) 購買或承租公有公共場所零售商店或攤販貸款、租金補貼：家庭總收入平均未達當年度每人每月最低生活費標準 2.5 倍，且購買或承租商店或攤販未滿 2 年，詳細規定可洽各縣市政府社會局（處）。

### 6. 促進政府機關（構）及公營事業進用

除定期辦理身心障礙特考外，另有以下促進措施：

(1) 為促進行政院及所屬各機關，直轄市、縣（市）及鄉（鎮、市）地方行政機關及立法機關，

公立學校、公營事業機構僱用身障者，訂定進用身心障礙人員作業要點。

(2) 針對應考人訂有「國家考試身心障礙應考人權益維護措施要點」提供必要協助。

(3) 補助身心障礙者參加公職考試補習費用：目前基隆市、宜蘭縣、花蓮縣、台東縣、桃園縣、新竹市、新竹縣、苗栗縣、臺南市等 9 個縣市，提供 3,200 至 40,000 元補助（詳洽該縣、市勞工主管機關）。

### 7. 僱用獎助

(1) 僱用獎助津貼：雇主向公立就業服務機構辦理求才登記後，僱用公立就業服務機構發給僱用獎助推介卡並推介就業之身心障礙失業勞工，每人每月核發僱用獎助 12,000 元，最長發給 12 個月（就業保險促進就業實施辦法）。

(2) 進用身心障礙者加值輔導補助計畫：企業僱用身心障礙者，依其障礙程度，可獲核每人每月 10,000 至 12,000 元薪資補助額度（部分工時者，每小時補助 50 至 60 元）。當同時進用 3 人以上身心障礙者，可加值申請補助工作教練輔導費，依障礙程度每人每月補助 3,000 至 6,000 元輔導費（部份工時者，每人每月 1,500 至 3,000 元）。薪資補助期間最長為 12 個月，工作教練輔導費連續補助以 6 個月為原則，如經分署評估確有延長補助期間者，得申請延長補助 6 個月，並以延長 2 次為限。

(3) 職場學習及再適應計畫：補助個案職場學習及再適應津貼、用人單位管理訓練津貼，最長補助 3 個月，屬中、重度視覺障礙個案經評估後得延長至 6 個月。個案每人每月補助基本工資（部分工時者，按基本時薪計，每週不得超過 35 小時），用人單位補助管理訓練津貼，每人每月 5,000 元（部分工時者，每人每小時補助 25 元，每週不得超過 35 小時）。

### （三）就業促進之重要相關法令

#### 1. 身心障礙者權益保障法：

(1) 第 46 條：各級勞工主管機關為協助視覺功能障礙者從事按摩及理療按摩工作，應自行或結合民間資源，輔導提升其專業技能、經營管理能力，並補助其營運所需相關費用。前項輔導及補助對象、方式及其他應遵行事項之辦法，由中央勞工主管機關定之。醫療機構、車站、民用航空站、公園營運者及政府機關構），不得提供場所供非視覺功能障礙者從事按摩或理療按摩工作。其提供場地供視覺功能障礙者從事按摩或理療按摩工作者應予優惠。

(2) 第 46-1 條：政府機關（構）及公營事業自行或委託辦理諮詢性電話服務工作，電話值機人數在十人以上者，除其他法規另有規定外，應進用視覺功能障礙者達電話值機人數十分之一以上。但因工作性質特殊或進用確有困難，報經電話值機所在地直轄市、縣（市）勞工主管機關同意者，不在此限。

(3) 第 38 條：各級政府機關、公立學校及公營事業機構員工總人數在三十四人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之三。私立學校、團體及民營事業機構員工總人數在六十七人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之一，且不得少於一人。進用重度以上身心障礙者，每進用一人以二人核計。

(4) 第 38-1 條：事業機構依公司法成立關係企業之進用身心障礙者人數達員工總人數百分之

二十以上者，得與該事業機構合併計算前條之定額進用人數。

- (5) 第 60-1 條：中央主管機關應會同中央勞工主管機關協助及輔導直轄市、縣（市）政府辦理視覺功能障礙者生活及職業重建服務。
- (6) 第 16 條：身心障礙者之人格及合法權益，應受尊重及保障，對其接受教育、應考、進用、就業、居住、遷徙、醫療等權益，不得有歧視之對待。公、私立機關（構）、團體、學校與企業公開辦理各類考試，應依身心障礙應考人個別障礙需求，在考試公平原則下，提供多元化適性協助，以保障身心障礙者公平應考機會。
- (7) 第 86 條：違反第十六條第一項規定，處新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰。

## 2. 就業服務法：

- (1) 第 5 條：為保障國民就業機會平等，雇主對求職人或所僱用員工，不得以種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙或以往工會會員身分為由，予以歧視。
- (2) 第 65 條：違反第五條第一項規定者，處新臺幣三十萬元以上一百五十萬元以下罰鍰。
- (3) 第 25 條：公立就業服務機構應主動爭取適合身心障礙者及中高齡者之就業機會，並定期公告。

## 3. 職業災害勞工保護法：

- (1) 第 18 條：職業災害勞工經醫療終止後，主管機關得依其意願及工作能力，協助其就業；對於缺乏技能者，得輔導其參加職業訓練，協助其迅速重返就業場所。
- (2) 第 22 條：職業災害勞工經醫療終止後，直轄市、縣（市）主管機關發現其疑似有身心障礙者，應通知當地社會行政主管機關主動協助。
- (3) 第 27 條：職業災害勞工經醫療終止後，雇主應按其健康狀況及能力，安置適當之工作，並提供其從事工作必要之輔助設施。

## 4. 身心障礙者權利公約：

- (1) 第 27 條：締約各國確認身心障礙者享有在與其他人平等的基礎上工作的權利，其中包括有權在開放、具有包容性和對身心障礙者不構成障礙的勞工市場和工作環境，自由選擇或接受工作機會並以此謀生。為保障與促進工作權的實現，包括在就業期間罹患身心障礙者的工作權，締約各國應採取適當步驟，包括立法。確保在工作場所為身心障礙者提供合理便利。
- (2) 第 2 條：「基於身心障礙的歧視」是指基於身心障礙而加以區別對待、排斥或限制，其目的或效果是損害或剝奪與其他人在平等的基礎上認可、享有或行使政治、經濟、社會、文化、公民或任何其他領域的所有人權和基本自由。它包括一切形式的歧視，包括拒絕提供合理便利。
- 「合理便利」是指在根據具體情況，在不造成過度負擔的情況下，按需要進行必要的適當修改和調整，以確保身心障礙者在與其他人平等的基礎上享有或行使所有人權和基本自由。

## / 第二節 /

### 視覺障礙生活重建資源

協助視覺障礙者具備生活自理的能力，是個案邁向就業的基礎，而從申請表與評估表中的「日常生活情形」，以及評估表針對「心理層面」與「個人生活表現 / 家庭 / 社會層面」的評估，您或許會觀察到個案需要生活重建資源的協助。

依據身心障礙者權益保障法第 60-1 條規定，自 2012 年起，各直轄市、縣（市）政府，幾乎均已透過自行、委託或補助大專校院、社會福利機構、團體，開辦視覺障礙生活重建服務。

據此，在各直轄市、縣（市）的視覺障礙生活重建服務，除了均配置有專業督導，維護其服務品質外，並有專案社工員，負責個案管理（含評估及擬訂重建處遇計畫）、轉銜與其他生活重建及資源連結等服務。而根據個案需求與個別化的生活重建處遇計畫，個案可獲得的服務，如：

- \* 個案管理（含評估及擬訂重建處遇計畫）
- \* 功能性視覺評估及視光學評估
- \* 定向行動訓練
- \* 生活自理能力訓練
- \* 資訊溝通能力及輔具訓練
- \* 點字摸讀訓練
- \* 低視能評估
- \* 輔具評估
- \* 社會暨心理評估與處遇
- \* 心理支持
- \* 家庭支持服務
- \* 成長團體
- \* 休閒與人際交流活動
- \* 轉銜服務
- \* 其他生活重建及資源連結服務

下表 (2-2) 是各直轄市、縣（市）辦理視覺障礙生活重建服務聯繫窗口，如您的個案有上述需求，可主動與所屬窗口聯繫，以為個案連結所需之生活重建服務。

/ 表 2-2 / 直轄市、縣（市）政府生活重建服務窗口一覽表

機關 / 單位	電話	機關 / 單位	電話
新北市政府社會局	02-29603456 分機 3824	彰化縣政府社會處	04-7532370
臺北市政府社會局	02-27208889 分機 2267、2268	南投縣政府社會處	049-2222106
基隆市政府社會處	02-24365695	雲林縣政府社會處	05-55225620
宜蘭縣政府社會處	03-9328822 分機 348	嘉義縣政府社會局	05-3620900 分機 2210
花蓮縣政府社會處	03-8227171 分機 382	嘉義市政府社會處	05-2220072 05-2254321 分機 156
金門縣政府社會處	082-322897	臺南市政府社會局	06-2982585 06-6371299
桃園縣政府社會局	03-3322101 分機 6302	高雄市政府社會局	07-3344885
新竹市政府社會處	03-5216121 分機 375	屏東縣政府社會處	08-732-0415
新竹縣政府社會處	03-5518101 分機 3226	澎湖縣政府社會處	06-9274400 分機 247
苗栗縣政府勞動及社會資源處	037-279631	臺東縣政府社會處	089-340720
臺中市政府社會局	04-22289111 分機 37323	連江縣政府民政局	0836-25022

## 其他常用的社會資源（經濟補助、教育、交通、醫療等）

### 一、福利服務

#### （一）無條件限制

1. 本人搭乘國內大眾運輸工具半價優待。
2. 本人進入公營風景區、康樂場所或文教設施門票全免、私營半價
3. 綜合所得稅身心障礙特別扣除額（102 年度為每人 10.8 萬）
4. 因身心障礙情況，致無法取得駕駛執照者，2,400CC 內免徵牌照稅，每戶以一輛為限，且須由配偶或同一戶籍二親等以內親屬所有。

#### （二）新制身心障礙鑑定需經評估合於標準者（舊制無條件限制）

1. 必要陪伴者 1 人，搭乘國內大眾運輸工具半價優待。
2. 必要陪伴者 1 人，進入公營風景區、康樂場所或文教設施門票全免、私營半價。
3. 行動不便之視覺障礙者配偶、設於同一戶籍或同址分戶之親屬 1 人，得申請身心障礙者專用停車位識別證或專用車輛牌照。

#### （三）依障礙等級

1. 健保、勞保、農保、公保、軍保自付保費補助，極重度、重度全額，中度二分之一，輕度四分之一。
2. 國民年金自付保費補助，極重度與重度全額、中度 70%、輕度 55%。
3. 遺產稅減徵：被繼承人所遺配偶、父母或直系血親卑親屬如為重度以上身心障礙者，每人得自遺產總額扣除新臺幣 618 萬元。
4. 復康巴士：按障礙等級，依訂車順序，並補貼乘車費用，有關規定詳洽各縣市主管機關。

#### （四）依經濟條件

租屋購屋補助：家庭總收入平均未達當年度每人每月最低生活費標準三點五倍，且未超過臺灣地區平均每人每月消費支出 1.5 倍，未接受政府同性質貸款或補助者，詳細規定參考各縣市標準。

#### （五）依障礙等級並符合規定之經濟條件

1. 身心障礙學生及身心障礙人士子女就學費用減免：最近一年度家庭年所得總額未超過新臺幣 220 萬元，重度以上全免、中度減免十分之七、輕度減免十分之四。
2. 生活補助費：低收入戶之極重度、重度及中度障礙者每人每月 8,200 元、輕度 4,700 元；中低收入戶之極重度、重度及中度 4,700 元、輕度 3,500 元；其餘符合條件者比照中低收入戶標準。

#### （六）依障礙等級並需經評估符合條件者

1. 身心障礙年金給付：國保加保期間因故經診斷為重度以上障礙領有手冊，且經評估無工作能力。月給付金額＝月投保金額×保險年資×1.3%。如同時符合勞保、公教保、軍保、農保之請領規定，或符合身心障礙基本保證年金、老年年金、老年基本保證年金、遺屬年金給付條件時，僅得擇一請領。
2. 身心障礙基本保證年金：於參加國保前，已領有重度或極重度手冊或證明，年度個人綜

合所得未達 50 萬元、土地及房屋價值未達 500 萬以下，最近三年內每年居住國內超過 183 天，且經評估為無工作能力，每月 4,700 元（不得同時領取其他社會福利津貼；且未領取勞保第一、二、三等級殘廢或失能給付，農保第一、二、三等級殘廢或身心障礙給付，公教保全殘廢等級殘廢給付，或軍人保險一等殘廢給付）。

3. 勞保失能給付：投保期間，因故導致永久失能或身心障礙，經治療後症狀固定，得請領失能年金給付，標準：平均月投保薪資×年資×1.55%。因職業傷害或罹患職業病失能者，另一次發給 20 個月職業傷病失能補償一次金。

#### （七）經評估且經濟條件符合規定者

1. 生活/復健輔具補助：依經濟狀況及障礙類別提供生活或復健類輔助器具補助，各項輔助器具之最高補助金額、最低使用年限及補助對象等，詳細規定可洽各縣市政府社會局（處）。
2. 臨時及短期照顧服務：提供陪同就醫、報讀及文書協助等，經受委辦單位社工評估有需求者，依不同經濟條件給予服務費用補助，有關規定詳洽各縣市社會局（處）。
3. 居家照顧：提供換洗衣物之洗濯與修補、生活起居空間之居家環境清潔、家務文書服務、餐飲服務（準備或代購餐食）、陪同或代購生活必需用品、陪同就醫等，經失能評估符合條件者，按失能狀況、經濟條件給予服務費用補助，有關規定詳洽各縣市社會局（處）。

## 二、教育

### （一）入學

1. 國中、國小及學前入學前（或就學期間）經鑑定符合法定視覺障礙，由各縣市「特殊教育學生鑑定及就學輔導會」（簡稱鑑輔會）安置於適當之教育場所，包括一般國民中小學之普通班（搭配盲生巡迴輔導員巡迴輔導）、資源班、啟明學校。
2. 身心障礙學生參加高級中等學校或專科學校五年制新生入學，依下列規定：
  - (1) 十二年適性安置（透過鑑輔會，特教生專屬管道）
  - (2) 十二年國民基本教育：分為免試入學、特色招生。

所有學生（一般生及特教生）都要參加會考，免試入學及特色招生管道，大部分學校將會考成績納入超額比序。

    - (a) 參加免試入學者，其超額比序總積分加 25% 計算。
    - (b) 參加特色招生入學者，依其採計成績，以加總分 25% 計算。
    - (c) 前項第一款總積分經加分優待後進行比序，第二款經加分優待後分數應達錄取標準。
3. 大專院校入學：
  - (1) 參加一般之多元入學管道：如大學指考、技專校院統測、繁星等。
  - (2) 身心障礙生專屬管道：分為教育部辦理的甄試考試，以及獎勵各校自行辦理單獨招收身心障礙學生考試。
  - (3) 依據身心障礙學生考試服務辦法，提供身心障礙學生於一般升學考試之適性協助。

\* 第五條：考試服務應衡酌考生之考試科目特性、學習優勢管道及個別需求，提供適當之試場服務、輔具服務、試題（卷）調整服務、作答方式調整服務及其他必要之服務。

\* 第六條：前條所定試場服務如下：

- 一、調整考試時間：包括提早入場或延長作答時間。
- 二、提供無障礙試場環境：包括無障礙環境、地面樓層或設有昇降設備之試場。
- 三、提供提醒服務：包括視覺或聽覺提醒、手語翻譯或板書注意事項說明。
- 四、提供特殊試場：包括單人、少數人或設有空調設備等試場。

專為身心障礙學生辦理之考試，於安排試場考生人數時，應考量考生所需之適當空間，一般試場考生人數不得超過三十人。考生對試場空間有特殊需求者，應另依第四條規定提出申請。

\* 第七條：第五條所定輔具服務，包括提供擴視機、放大鏡、點字機、盲用算盤、盲用電腦及印表機、檯燈、特殊桌椅或其他相關輔具等服務。

前項輔具經各級學校及試務單位公布得由考生自備者，考生得申請使用自備輔具；自備輔具需託管者，應送各級學校及試務單位檢查及託管；自備輔具功能簡單無需託管者，於考試開始前經試務人員檢查後，始得使用。

\* 第八條：第五條所定試題（卷）調整服務，包括調整試題與考生之適配性、題數或比例計分、提供放大試卷、點字試卷、電子試題、有聲試題、觸摸圖形試題、提供試卷並報讀等服務。

前項調整試題與考生之適配性，包括試題之信度、效度、鑑別度，及命題後因應試題與身心障礙類別明顯衝突時所需之調整。

\* 第九條：第五條所定作答方式調整服務，包括提供電腦輸入法作答、盲用電腦作答、放大答案卡（卷）、電腦打字代謄、口語（錄音）作答及代謄答案卡等服務。

## （二）學習支持

1. 教材：提供各級教育階段學生使用之適性教材，包括點字、放大字體、有聲書籍與其他點字、觸覺式、色彩強化、手語、數位及電子化格式等學習教材。
2. 學習輔助：學校運用教師助理員、協助同學等，提供視覺障礙學生錄音、報讀服務、掃描校對等協助。
3. 教育輔具借用：大專校院及高中職視覺障礙學生，可透過資源教室輔導老師及高中職巡迴輔導老師，向「教育部大專校院及高中職視覺障礙學生學習輔具中心提出借用申請，經輔具評估後提供。另外各縣市政府也有提供國中小的教育輔具。

## （三）就讀高級中等學校或特殊教育學校、大專院校學生獎助

1. 上學年學業平均成績在八十分以上，且品行優良無不良紀錄者，發給獎學金。
2. 上學年學業平均成績在七十分以上，未滿八十分，且品行優良無不良紀錄者，發給補助金。
3. 參加政府核定有案之國際性競賽或展覽，獲得前五名之成績或相當前五名之獎項，並領有證明者，發給獎學金。
4. 參加政府核定有案之國內競賽或展覽，獲得前三名之成績或相當前三名之獎項，並領有證明者，發給補助金。

## （四）同等學力鑑定

1. 依「自學進修學力鑑定考試辦法」，通過鑑定考試者，可取得相當正規學校或相關類科畢業之同等資格。
2. 學力鑑定考試每年舉辦一次。
3. 國民小學及國民中學畢業程度：直轄市政府教育局及縣（市）政府辦理。
4. 高級中學及職業學校畢業程度：教育部及直轄市政府教育局辦理。
5. 專科學校畢業程度：教育部辦理。

## （五）促進終身學習措施

依「身心障礙成人教育及終身學習活動實施辦法」

1. 直轄市、縣（市）教育主管機關應擬訂身心障礙成人教育實施計畫，其實施成果，應按年提送身心障礙者權益保障推動小組報告。
2. 類別：包括基本教育課程（除補習與進修教育或職業訓練法規所定者外）、陶冶身心課程或活動。
3. 方式：融入一般成人教育課程（保障5%名額）、專就身心障礙成人開設課程。
4. 教育部終身教育司提供補助經費：  
身心障礙成人參與身心障礙成人教育，得依原住民與身心障礙者及低收入戶參與非正規教育課程補助辦法（極重度、重度身心障礙者－學費補助全額；中度身心障礙者－學費補助十分之七；輕度身心障礙者－學費補助十分之四。）及其他相關法規規定申請補助。

## （六）視障圖書資源

視覺障礙者憑身心障礙手冊（或證明），可向以下單位申請視障圖書免費借用：

1. 台灣圖書館：為整合國內視障圖書資源之專責圖書館，提供紙本點字書、電子點字書、有聲書、大字書、雙視書等之借閱服務，並設有「視障電子資源整合查詢系統」，方便使用者查詢國內各單位之視障圖書資源，並可線上使用該館之館藏視障圖書。
2. 台北市立圖書館啟明分館：提供紙本點字書、電子點字書、有聲書、雙視書等資源，供免費借用。
3. 淡江大學盲生資源中心：設有「華文視障電子圖書館」，提供電子點字書，可於線上進行下載與閱讀。
4. 清華大學盲友會：提供有聲書資源，可供免費借用。
5. 彰化師範大學圖書館視覺障礙資料組：提供有聲書，並設有「有聲書線上收聽系統」，可供免費借用。
6. 交通大學圖書館：提供視覺障礙者有聲雜誌寄送與線上收聽服務，目前提供之有聲雜誌包括天下、皇冠、科學人、長春等雜誌。
7. 中華光鹽愛盲協會：提供有聲書借用服務。
8. 台灣數位有聲書推展學會：提供有聲書借用服務。
9. 普立爾文教基金會：提供雙視童書（點字與明眼字並存）借閱服務。
10. 愛盲基金會：提供點字書、有聲書之借用服務。
11. 高雄市立圖書館新興分館－視障資料室：提供點字圖書、有聲書之借用服務。

／表 2-3 / 視障圖書資源彙整表

單位	圖書型態	聯絡電話	網址
臺灣圖書館	紙本點字書、電子點字書、有聲書、大字書、雙視書	02-2926-1470	http://viis.ntl.edu.tw
臺北市立圖書館啟明分館	紙本點字書、電子點字書、有聲書、雙視書	02-2514-8443	http://blind.tpml.edu.tw
淡江大學盲生資源中心	電子點字書	02-7730-0606	http://elib.batol.net
清華大學盲友會	有聲書	03-572-1595	http://blind.cs.nthu.edu.tw
彰化師範大學圖書館 視覺障礙資料組	有聲書	04-726-1041	http://visual.ncue.edu.tw
交通大學圖書館	有聲書	03-571-2121 轉 52672	http://blind.nctu.edu.tw
中華光鹽愛盲協會	有聲書	02-2371-1867	http://www.blind.org.tw
臺灣數位有聲書推展學會	有聲書	02-2389-4915	http://www.tdtb.org
普立爾文教基金會	雙視童書	02-2657-1989	http://www.premierf.org.tw
愛盲基金會	點字書、有聲書	02-7725-8000	http://www.tfb.org.tw/
高雄市立圖書館新興分館	點字圖書、有聲書	07-2372563	http://www.ksml.edu.tw/

### 三、交通

(一) 無障礙運輸服務：依「大眾運輸工具無障礙設施設置辦法」，提供：

1. 大眾運輸視覺障礙乘客引導服務：包括台鐵、高鐵、台北與高雄捷運、國內航空等，均提供視覺障礙乘客引導服務，視覺障礙乘客僅需提出引導申請，即會有專人於起、迄站協助視覺障礙乘客上、下車及進、出站。
2. 大眾運輸工具無障礙設施：於車廂內外，設置到站語音播報系統，協助視覺障礙者掌握上、下車資訊。

(二) 電信優惠：針對身心障礙者，各家電信業者均定有電話、手機、網路通訊等相關優惠措施，詳細內容可洽相關業者查詢。

### 四、醫療

(一) 看診引導服務：針對自行前往就醫之視覺障礙者，部分醫院提供志工引導服務，民眾如有相關需求，可向個醫院服務台洽詢。

(二) 點字藥袋：部分醫院（如台北的台大醫院、榮總、三軍總醫院、長庚、馬偕、新光吳火獅紀念醫院、萬芳醫院、聯醫忠孝院區、聯醫中興院區、聯醫松德院區、台北醫學大學附設醫院；嘉義基督教醫院；南投醫院等）以及部分縣市衛生局（如台中市、嘉義市等），均提供點字藥袋，協助視覺障礙者判別用藥方式，提升用藥安全。

(三) 健康檢查：直轄市、縣（市）衛生主管機關，得就下表（表 2-4）所定選檢項目，依財政狀況及身心障礙者需求選擇辦理。

／表 2-4 / 身心障礙者健康檢查及保健服務項目內容

項目	身心障礙者健康檢查及保健服務項目內容
必檢項目	一、中央衛生主管機關所定醫事服務機構辦理預防保健服務注意事項規定之成人預防保健服務項目。 二、量腰圍。 三、中央衛生主管機關訂定之優生保健措施。
選檢項目	一、年滿二十歲至三十九歲，比照成人預防保健服務項目。 二、日常生活功能評估。 三、認知（心智）功能檢查。 四、糞便常規檢查。 五、胸腔 X 光檢查。 六、心電圖檢查。 七、高密度脂蛋白膽固醇。 八、眼壓。 九、甲狀腺刺激荷爾蒙（TSH）。 十、子宮頸抹片檢查。

## / 第一節 /

### 就業市場趨勢與雇主態度對視覺障礙者就業的影響

#### 一、我國就業市場現況與趨勢

我國產業結構，以中小企業為主，占了所有企業的 97.64%，僱用員工數，也占了全國受僱勞工的 78.30%（經濟部中小企業處統計，2013）。（註：所謂中小企業，指製造業、營造業、礦業及土石採取業經常僱用員工數未滿二百人，非上述行業之其他行業經常僱用員工數未滿一百人者。）而如果以產業僱用員工數的分佈來看，根據行政院主計總處統計，以服務業最多，占 58.82%，其次是工業（占 36.2%），農業最少（占 4.98%）。而在服務業中，屬批發及零售業最多（占 16.57%），其次是住宿及餐飲業（占 7.03%），再次則為教育服務業（占 5.81%）；工業的部分，則主要在製造業（占 27.30%），其次為營造業（占 7.84%）。（吳惠林、杜英儀，2013）

若以就業者的工作屬性來看，同期的統計顯示，31.36% 的就業者是「技藝有關工作人員、機械設備操作及勞力工」，其次依序是「服務及銷售工作人員（占 19.62%）」、「技術員及助理專業人員（占 17.89%）」、「專業人員（占 11.66%）」、「事務支援人員（占 11.22%）」、「農、林、漁、牧業生產人員（占 4.51%）」、「民意代表、主管及經理人員（占 3.75%）」。

值得注意的是，在所有的就業者中，屬「部分時間、臨時性或人力派遣等」的非典型就業者，也占了 6.79%（2012 年統計），且會受到不景氣的影響而升高（以金融海嘯期間為例，2010 年就升至 6.92%）。若從教育程度來看，則國中以下族群採用非典型工作型態的比率較高，達 10.51%。

在就未來的人力需求趨勢來看，根據行政院經濟建設委員會委託財團法人台灣經濟研究院，所進行的「產業人力供需評估（含模型建立）」的研究：預估至 2020 年，我國產業人力總需求仍將以服務業為主，且成長速度最快，就業人數占比將超過六成，人才需求量，預估約增加 90 萬人，而製造業呈現微幅成長，農業人口的衰退幅度，則會呈現遞增狀況。在服務業中，預估將以住宿餐飲業的人才需求成長最快。

#### 二、企業求才時的考量因素

如果以企業對人才的條件要求來看，根據 2009 年 1111 人力銀行，針對企業人資主管所進行的「企業人才招募面面觀網路問卷調查」結果，企業在求才時，最在乎的，是應徵者的經歷、學歷、與專業能力，而在職能方面，則以獨立作業、溝通能力、反應能力三項，最受企業重視。此外，企業審核一份履歷平均需要通過三人（關卡）才能進入面試階段；而決定任用與否，平均也需經過二次面試；有六成一的企業面試時會加考筆試，內容以專業知識、適性測驗、語文能力最多。

另根據全國就業 e 網 2012 年，針對該網站求才會員所進行的「企業新人進用與評核大調查」結果顯示，受訪企業篩選履歷時評估面試與否的因素，前三名分別為「工作經歷」、「技能專長」、以及「學歷與科系」，而決定求職者錄用與否的因素，則分別為「工作經歷」、「人格特質」、以及「專業知識與技術」。至於受訪企業認為，新進員工多久後須對工作上手？調查結果顯示，幾乎所有產業均表示，需在「三個月以內」，而如「電力及燃氣供應業」、「住宿及餐飲業」與「支援服務業」，甚至多數受訪者表示，需在「一個月以內」就應該上手。

此外，隨著企業 E 化的普及，根據 yes123 求職網 2010 年的調查，只有 4.5% 的企業在徵才時，不會要求求職者的電腦能力，而徵才時對電腦能力的評量比重，甚至佔總分的 45%。這份調查也顯示，上班族一天約有 5.09 個小時在使用電腦工作，他們幾乎都有文書處理的能力，如打字（97.83%）、整理表單（77.88%）及簡報（69.41%），有近 3 成的上班族甚至擁有「進階」的電腦能力，如繪製插圖（26.16%）、設計網頁（22.88%）及建置網站（13.88%）。而針對電腦力差的員工，三分之一的企業，甚至會採取調職、資遣及降職的方式處理。

#### 三、雇主對進用視覺障礙者的態度

許多研究都顯示，視覺障礙者是雇主最不喜歡進用的障礙類別（Byrd 與 Emener，1977；刁美惠，1993），而從無障礙科技發展協會，針對北部地區 10 家企業、11 位主管所進行的訪談研究（彭淑青、花敬凱，2003），也可明顯看出這樣的現象。當受訪者被詢問是否考慮僱用視覺障礙者時，他們普遍表示：

- \* 無法想像，沒有視力如何工作。
- \* 視覺障礙者的工作效率和工作穩定性比不上一般人。
- \* 視覺障礙者在行動及生活上可能需要他人較多的協助，對他們是否能獨力完成交辦事項有所疑慮。
- \* 企業內部的業務性質，需要員工有敏銳的視力，這些工作都不適合視覺障礙者。
- \* 在生產線上工作需要長時間的觀察與專注，並非視覺障礙者可以勝任。
- \* 站在中小企業的立場，主管已經很難充分照顧到一般員工的需要，若還要照顧視覺障礙者，或要求其他員工配合照顧視覺障礙者，確實有執行上的困難。
- \* 辦公室內無障礙環境設施不足，若進行辦公室環境改善，可能影響其他部門的空間規劃，牽涉範圍太大。
- \* 對於視覺障礙者工作時的安全性問題有疑慮（製造業尤其明顯）。

此外，一般人普遍有「視覺障礙者的工作就只有按摩」的刻板印象，反應在雇主的進用行為上，當企業主動釋出給視覺障礙者的就業機會時，我們看到的職缺，就幾乎僅有「企業進用按摩」，結果也使得視覺障礙者就業機會的廣度，受到極大的限制。

#### 四、整體環境對視覺障礙者就業的影響

在上面這些因素的交互影響下，我們看到，視覺障礙者的就業也因此呈現出與一般人明顯差異的樣貌。下表（表 3-1）是 2010 年視覺障礙者與一般人的從業型態比較：

／表 3-1 / 從業型態比較表（2010 年）

從業型態	視障勞動狀況統計	一般勞動狀況統計
受私人僱用	55.30%	67.23%
受政府僱用	13.40%	10.00%
受僱比率合計	68.70%	77.23%
自營作業者	24.20%	12.67%
雇主	4.30%	4.53%
無酬家屬工作者	2.70%	5.58%

資料來源：2010，勞工生活及就業狀況調查；2010，視覺障礙者勞動狀況調查

從表中的「受僱比率」，可明顯看出，視覺障礙者較一般人低了 8.53%，而「自營作業者」卻高了 11.53%，這或許也顯示出，視覺障礙者在工作的需求下，謀職不易而選擇自行創業的可能性。而從表中「受政府僱用」的比較，我們卻也看到了視覺障礙者較一般人高了 3.4%，這是否也意味著，在進用環境對視覺障礙者存在普遍限制的狀況下，政府部門「相對」顯得比較友善，很值得有興趣者進一步探討。

#### 五、機會與挑戰

##### （一）機會

1. 產業 E 化的普及，讓越來越多的工作，依靠電腦來完成，而在輔具的協助下，視覺障礙者已能一定程度的使用電腦，伴隨電腦輔具的持續發展，以及因應特殊需求而設計的輔助操作軟體應用，視覺障礙者將越來越有機會獨力完成職場上的工作。
2. 因為「身心障礙特考制度」與「鼓勵政府機關進用身心障礙者相關措施（如進用身心障礙人員作業要點、身心障礙者權益保障法第 46-1 條『進用視覺障礙者擔任諮詢性電話服務人員』等）」，視覺障礙者獲得了進入公部門工作的些許機會（從就業現況可看出這樣的狀況），這些案例如能穩定工作，並發展出若干成功的執行職務模式，或許將能成為典範，推廣至其他類似職務的工作。

##### （二）挑戰

1. 我國產業結構，以中小企業為主，在人事成本考量下，往往要求員工具有多元化的功能，且需在「三個月以內」熟悉工作，這對「行動不便、溝通受限」的視覺障礙者，具有相當的挑戰。
2. 求職過程，若干企業審核履歷得「連過三關」，加上筆試，等於視覺障礙求職者得接連受到「審核履歷與面試者對視覺障礙者的刻板印象影響」及「筆試能不能使用輔具」等層層關卡的挑戰。

3. 當前，雇主已將電腦能力視為對員工的基本要求，而一般員工也己能應用電腦，處理文書、簡報，甚至進行網頁的處理或設計，反觀視覺障礙者，使用輔具操作電腦，對於處理視覺化的資訊仍有相當大的限制，這種現實的差距，很顯然也影響到視覺障礙者在職場上的競爭力。

無論機會或挑戰，上面這些狀況，雖然都是不爭的事實，然而，沈溺於現況，並無助於結果的改變，也因此，以下我們將針對問題，提出具體的策略，並善用機會，為視覺障礙就業找出一條可行的方向，以供職業重建相關人員，在提供視覺障礙者職業重建服務時參考。

## 面對環境現況可行的因應策略

無論是台灣、日本，甚至美國、歐盟，我們看到的視覺障礙者勞動參與率，都僅在 25-30% 左右（以台灣為例，約是一般人的二分之一），換言之，視覺障礙者的就業困境，舉世皆然。也因此，從某個角度看，面對視覺障礙者的就業困境，恐怕沒有一帖神丹妙藥可以立即發揮神效，然而，從國內外相關的經驗中，我們卻也發現了若干曙光，頗值得有更多的人一起努力，相信可以讓困境逐步改變，並為視覺障礙者的就業，開展出更多元化的發展。

### 一、先從「改變觀念」，「相信」視覺障礙者具有無限的可能性開始

如果告訴你：視覺障礙者可以當專業的農夫、廣告招牌師傅、房屋仲介、保險業務、果茶與咖啡調理師、行政會計、電腦軟體工程師、藥劑師，你相信嗎？他們不但各個視力值不到 0.05（約為重度視覺障礙程度），前面四項工作的從業者還是全盲，而且就在台灣，甚至不是由社福團體所僱用，工作時間更已超過一年以上，符合我們所謂「穩定就業」的標準，這樣的事實，你可以想像嗎？

另有一群重度視覺障礙、甚至全盲的朋友，他們雖不是倚靠自己具備的專長就業，然而，卻在家庭、甚至整個家族中，負責水電的維修、家務清潔、縫紉等工作，還有不少全盲的家庭主婦，不但得負責家人三餐的烹調，甚至還有人每年得擔任全家族數十人（多數是明眼人）年夜飯唯一的主廚。

沒有親眼見證，或許對若干人而言，恐怕都難以想像，而這也正是視覺障礙者就業，何以如此困難的關鍵。因為太多的人沒有機會看到這些實例，也包括視覺障礙者、家屬和職業重建相關的專業人員，於是，無數的「難以想像」漸漸的被轉化為一道道「無形的限制」，結果是，談到視覺障礙者就業，幾乎所有人的標準答案，就只有曾經親眼所見、最能想像的「按摩、音樂表演、卜卦算命」等行業。

美國視障定向行動專家李亞俊 (James Leja) 就曾說：「對一個人的預期，通常就決定了他最後的極限」，想想，你我、甚至視覺障礙者本身以及他們的家屬，是否也對視覺障礙者的可能性過度低估了呢？

### 二、創造更多接觸的平台，讓視覺障礙者的真實樣貌與成功實例更容易被看見

因為沒有機會理解，所以一般人簡單的用「閉上眼睛，什麼事也做不了」，來想像視覺障礙者的世界。的確，某種程度，這是若干中途失明者「致盲初期」的景況，就如同前面所提到的，伴隨失明而來的，會有二十餘種基本能力的喪失，然而，透過重建訓練與個人的適應，不但喪失的能力可以回復，甚至從若干成功者的經驗中，我們也看到，善用殘存視覺，亦或使用其他替代感官，甚至應用日益進步的輔具，雖然視覺有障礙，仍然充滿無限的可能。

關鍵就在於「繞過障礙」的方法，也就是讓更多的人，不但要看到視覺障礙者「多元化的真實案例」，還要簡單的讓大眾「理解」、甚至「體驗」，這些成功案例，他們「如何做」的方法。

這樣的概念，落實在職業重建相關人員的實務工作上，您可思考：

1. 邀請不同行業、各種專長的視覺障礙者，針對不同群體（如視覺障礙個案與親屬、企業雇主、社會大眾等），舉辦「繞過障礙的經驗與具體方法」的分享。
2. 透過不同的傳播媒介，進行視覺障礙多元化成功案例的宣導。
3. 結合視覺障礙者「繞過障礙」的方法，規劃舉辦一般民眾的「學習體驗」活動。

當然，除了這些方式，您或許還可以想到更多，重點只要能促進社會對視覺障礙者的理解，就是很好的方法。

### 三、提供中途視覺障礙者工作保留 (Job Retention) 服務

從視覺障礙者職業重建中心，歷年輔導成功的案例中，我們發現，針對已在職的中途視覺障礙者，提供職業重建服務，使其能持續於原職場工作（也就是工作保留），這樣的成功機會，遠較重新開拓新的工作機會高出許多。

另一方面，從調查中也顯示，若干在職視覺障礙者也迫切需要職業重建相關的服務。根據無障礙科技發展協會 2010 年所進行的「我國視覺障礙者就業現況調查與就業輔導問題分析」結果，對於已在職的視覺障礙者，有 20% 表示正面臨「視力無法勝任現有工作」的問題，而針對曾經有工作但已離開職場者，則有 30.2% 表示，係因「視力無法勝任工作」而離職。

這群正面臨「視力無法勝任現有工作」問題的視覺障礙者，很可能正是「視力漸失」的中途視覺障礙者，而包括職務再設計、溝通技能與輔具的訓練、定向行動、心理支持、職場輔導、雇主服務等的即時介入，很可能就可以支持個案「在原職場繼續工作」。因此，如何針對個案需求、雇主服務，甚至於重建期的勞雇雙方權益維護等，應用現有資源，構建出一套無接縫的職業重建模式，是相當值得思考的課題。

### 四、善用法令的保障措施

前面我們提到，有六成一的企業，在面試時會加考筆試，這對於需要使用輔具的視覺障礙者來說，往往面臨雇主「拒絕配合」，而造成無法應試的困境。為此，身心障礙者權益保障法第 16 條已明訂：「公、私立機關（構）、團體、學校與企業公開辦理各類考試，應依身心障礙應考人個別障礙需求，在考試公平原則下，提供多元化適性協助，以保障身心障礙者公平應考機會。」

此外，對於身心障礙求職者與受僱員工的保障，就業服務法第 5 條也規定：「為保障國民就業機會平等，雇主對求職人或所僱用員工，不得以種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙或以往工會會員身分為由，予以歧視。」同法第 65 條也規定：「違反第五條第一項規定者，處新臺幣三十萬元以上一百五十萬元以下罰鍰。」

這裡的關鍵，是「雇主對求職人或所僱用員工，不得予以歧視」，然而，從現實的狀況來看，或許因為「歧視」的認定不易，所以，我們並不易看到真正處罰的判例。

不過，一個有利的發展，正在筆者撰稿時開始成形。在若干人的努力與倡議下，我國極有可能簽署聯合國身心障礙者權利公約，而簽署後，該公約也將被視同具有國內法的效力。

如果按照公約對於「歧視」的認定來看，公約第2條這樣定義：「『基於身心障礙的歧視』是指基於身心障礙而加以區別對待、排斥或限制，其目的或效果是損害或剝奪與其他人在平等的基礎上認可、享有或行使政治、經濟、社會、文化、公民或任何其他領域的所有人權和基本自由。它包括一切形式的歧視，包括拒絕提供合理便利。

『合理便利』是指在根據具體情況，在不造成過度負擔的情況下，按需要進行必要的適當修改和調整，以確保身心障礙者在與其他人平等的基礎上享有或行使所有人權和基本自由。」

這樣的定義，或許仍需要在簽署公約後，有更多的「判例」出現，才能發揮實質的效益。然而，對於職業重建專業人員來說，身為促進身心障礙者就業的關鍵角色，我們仍應對這樣的法令制度有所掌握，需要時，更善用這樣的規定，以維護個案的基本就業權益。

### / 第三節 /

## 從視覺障礙者就業職類現況探究其隱含的就業可能與機會

為掌握視覺障礙者就業狀況，勞委會（現改制為勞動部）於2010年3月，以臺灣地區年滿15~64歲且領有政府機關發給之視覺障礙手冊及多重障礙（含視覺障礙）手冊者為對象，辦理「視覺障礙者勞動狀況調查」，結果顯示，在該年齡層的視覺障礙者中，推估就業者共8,292人（占29.1%），其中，從事按摩者2,160人（占就業人數的26%），而按摩從業者，則以重度者最多（共1,916人，占88.7%），其次為中度（計151人，占7.0%），再次為輕度（81人，占3.8%），極重度者則因母體人數較少，故所占比重也較少（12人，占0.6%）。

整體而言，視覺障礙就業者，屬極重度與重度者，從事「其他服務業（含按摩）」者最多，而中度、輕度者從事「製造業」的比率最高。

/ 表 3-2 / 視覺障礙就業者之行業（單位：%）

項目別	總計	障礙等級				視力狀況	
		極重度	重度	中度	輕度	弱視	全盲
農、林、漁、牧業	4.7	-	1.7	5.8	7.8	5.5	0.5
礦業及土石採取業	0.2	-	0.1	0.4	0.1	0.2	-
製造業	14.9	18.2	9.3	20.3	17.9	17.3	2.4
電力及燃氣供應業	0.4	-	0.3	0.3	0.5	0.4	-
用水供應及污染整治業	0.4	-	0.2	0.4	0.7	0.5	-
營造業	3.7	2.9	1.4	3.0	7.1	4.4	0.3
批發及零售業	8.4	8.7	5.2	11.8	10.0	9.7	1.7
運輸及倉儲業	1.9	5.3	1.3	2.2	2.3	2.1	0.5
住宿及餐飲業	4.3	2.9	1.7	5.2	6.9	5.0	0.2
資訊及通訊傳播業	1.6	-	1.4	2.0	1.6	1.7	0.8
金融及保險業	2.6	5.3	2.1	3.9	2.3	2.9	1.5
不動產業	0.4	-	0.2	0.4	0.8	0.5	-
專業、科學及技術服務業	1.7	-	1.8	2.4	1.1	1.7	1.7
支援服務業	1.9	-	0.9	2.4	2.8	2.2	-
公共行政及國防、 強制性社會安全	6.3	-	3.6	7.6	9.0	7.1	2.0
教育服務業	6.7	2.9	4.6	7.9	8.7	7.6	2.0
醫療保健及社會工作服務業	6.9	1.9	9.0	5.2	5.7	6.1	11.3
藝術、娛樂及休閒服務業	2.8	9.4	3.9	1.6	2.0	2.6	3.9
其他服務業	30.3	42.4	51.3	17.1	12.7	22.5	71.3

雖然，從上面的調查統計中，我們無法看出就業者背後真正的工作內容與型態，然而，不可諱言的是，相信其所呈現出來的職類多樣性，可能已顛覆了若干人，向來以為視覺障礙者「多以從事按摩為主」的刻板印象。先暫且不論這些就業者，在調查期間，是否面臨「視力障礙難以勝任工作」的問題，從積極的角度看，這樣的統計數字，恐怕很值得職業重建人員深思，何以當我們以為，視覺障礙個案不適合從事某些特定的行業時，事實卻是已有若干的視覺障礙者，正以從事該行業為生？這究竟是「視力障礙限制了他們的工作可能性」，還是「我們的主觀概念限制了他們呢？」

從另一方面來看，在表3-2中，我們看到，視力障礙最嚴重的全盲工作者，除了「其他服務業」占了71.3%外，還包括了「醫療保健及社會工作服務業(11.3%)」、「藝術、娛樂及休閒服務業(3.9%)」、「製造業(2.4%)」、「公共行政及國防；強制性社會安全(2%)」、「教育服務業(2%)」等等，類似這樣的案例，他們究竟如何「繞過障礙，完成工作」，也很值得各界進一步瞭解，再有機會發覺類似的案例時，將他們的「工作方法」加以整理並廣為分享，或許也能成為日後職業重建人員輔導其他視覺障礙個案時參考。

此外，這份調查也呈現出不同障礙程度，他們的「工作職類」可能性也有若干的差異，在表3-2中，輕度與中度視覺障礙者，以「製造業」的比重最高，而重度和極重度則是「其他服務業」為多。這很顯然也提醒了職業重建人員，在面對不同障礙程度的視覺障礙個案時，應思考如何「善用個案視力，擴大職類選擇性」的課題。

最後，我們特別要提出來的是，不同教育程度的視覺障礙者，他們的就業需求，可能也會存在若干的差異。以表3-4為例，高中(職)以下的視覺障礙者，其職業為「非技術工及體力工(如清潔工、生產體力工、送件搬運工)」者，都占相當的比例，尤其國(初)中以下，更都超過了二成六以上，值得注意的是，極重度與重度視覺障礙者，也分別有23.5%與6.6%從事此類工作，顯然，視覺障礙程度較重，並不等於無法從事這樣的工作。

／表 3-3 / 視覺障礙就業者之職業

項目別	百分比	主要職業說明
總計	100	
民意代表行政主管企業主管及經理人員	3.3	
專業人員	4.6	
技術員及助理專業人員	8.1	
事務工作人員	16.0	行政人員占 8.9%、櫃檯事務員占 2.4%
服務工作人員及售貨員	38.1	按摩師占 26.0%、商店售貨員(含公益彩券販售人員)占 3.2%、攤販及市場售貨員(含公益彩券販售人員)占 1.8%
農林漁牧工作人員	4.0	
技術工、機械設備操作工及組裝工	9.3	
非技術工及體力工	16.6	清潔工占 6.7%、生產體力工占 4.2%、送件搬運工占 2.6%

／表 3-4 / 視覺障礙就業者之職業 (單位：%)

項目別	總計	障礙等級				教育程度						
		極重度	重度	中度	輕度	不識字自修	小學	國(初)中	高中(職)	專科	大學	碩士及以上
民意代表行政主管企業主管及經理人員	3.3	5.8	3.2	4.0	2.9	4.1	2.6	1.1	2.7	7.1	3.6	11.3
專業人員	4.6	12.4	3.2	4.8	5.8	-	-	0.7	0.8	6.4	14.5	48.1
技術員及助理專業人員	8.1	8.0	6.4	9.9	9.0	1.0	2.2	2.8	5.7	19.4	17.5	14.7
事務工作人員	16.0	24.8	12.3	15.5	20.9	-	2.1	4.2	14.6	29.0	38.8	18.5
服務工作人員及售貨員	38.1	17.2	62.0	25.4	17.8	49.7	39.5	42.4	47.5	25.4	21.3	4.9
農林漁牧工作人員	4.0	-	1.4	4.8	6.9	11.8	11.7	7.0	2.0	1.2	0.3	-
技術工、機械設備操作工及組裝工	9.3	8.2	4.9	14.4	11.1	1.0	11.3	15.6	10.6	6.3	1.7	2.5
非技術工及體力工	16.6	23.5	6.6	21.1	25.6	32.5	30.4	26.3	16.1	5.2	2.4	-

## 如何與案主共同尋找適性的就業方向

身為職管員或就服員，當面對視覺障礙個案的就業需求時，您固然得透過晤談、評估等職業重建方法，與個案共同找出理想的職業重建與就業目標，然而，如前所述，就業環境對於視覺障礙者的限制，卻也是不可迴避的現實。在職業重建人員、個案、與就業環境交互影響後，實務上，我們經常看到的結果是，要不向就業現實妥協，就是強調尊重個案就業理想，雖然，只要取得個案同意，都可說是理想的職業重建方向，然而，這裡我們希望將焦點放在「訂定個案就業目標的決策過程」上，期盼藉由本節的決策方法思考，能協助職業重建人員，在未來的實務工作上，與個案共同發展出更多元且適性的就業方向。

### 一、「適性職類」的基本要素

發展出「職業適性診斷測驗」的伊藤友八郎認為，在「適性職類」的選擇上，包含了「能力」與「人格特質」兩個基本要素，而就視覺障礙職業重建的角度，我們認為應再加上五個部分，即「工作的興趣與期待」、「客觀的生理限制」、「個案的成就動機」、「輔具的應用條件」與「雇主的接納態度」等。簡言之，協助視覺障礙個案尋找「適性的就業方向」，應綜合考量這七大面向，而評估的過程，我們也建議可參考以下的流程來執行。

為方便實務操作，我們將這七大面向，再區分為兩大階段，第一階段將協助您找出個案「適合的就業方向」，第二階段，則從這些方向中，協助您與個案共同找出「可能的職類目標」。

#### (一) 第一階段：找出「適合的就業方向」

這裡，將從三個面向切入：

##### 1. 個案的人格特質

在職管員使用的「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」中，針對「人格特質」的評估，建議重點包括「情緒穩定度－情緒起伏程度／頻率、自我情緒管理及控制能力、價值觀等」，這都是很重要的部分。此外，我們建議，您可連同評估表中的「工作經驗」、「社交技巧」、「工作興趣」與「適應能力」合併判斷後，再綜合所得到的結果。特別要提醒的是，這裡的著重點，不在於個案所表現出來的「技巧（如溝通技巧、情緒管理技巧等）」，而是他所呈現的「特質」。

以下舉 Costa & McCrae 所提出的五大類人格特質為例，您可參考相關描述，作為評估判斷的基礎。五大類人格特質典型特徵（李鈴惠，2008）：

- (1) **親和性 (Agreeableness)**：指一個人對於他人所定下之規範的遵循程度，若對主管、配偶等人規範之遵循程度越高，則其親和性程度越高。特徵為有禮貌、令人信賴、待人友善、容易相處。
- (2) **勤勉謹慎性 (Conscientiousness)**：指一個人對追求的目標之專心、集中程度，若一個人目標越少、越專心致力於其上，則其勤勉正直程度越高。其特徵有努力工作、成就導向、不屈不撓，此外也意涵負責守紀律、循規蹈矩、謹慎有責任感。

(3) **外向性 (Extraversion)**：指一個人對於與他人間關係感到舒適之程度或數目，若一個人對和他人間之舒適的關係越高或愈多，則表示其愈外向。除了自信、主動活躍、喜歡表現，尚有喜歡交朋友、愛參與熱鬧場合、活潑外向。

(4) **情緒穩定性 (Neuroticism)**：指能激起一個人負面情感之刺激所須之數目及強度，當一個人所能接受的刺激越少，則其情緒敏感性越高。特徵為易焦躁、易沮喪、易緊張、過分擔心、缺乏安全感、杞人憂天，較不能妥善控制自己的脾氣。高度情緒不穩定性的人則具有恐懼與憤怒兩種明顯情緒。

(5) **開放學習性 (Openness to Experience)**：指一個人興趣之多寡及深度。若一個人興趣越多樣化，但相對深度較淺，則其開放性越高。特徵為具有開闊心胸、富於想像力、好奇心、原創力、喜歡思考及求新求變。

至於這些人格特質與適合的職類對應，建議您也可視個案狀況，連結職業輔導評量，以獲取更完整的分析資料，幫助您的決策判斷。

### 2. 個案的能力現況

在「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」中，包括個案的「教育背景」、「職業訓練／實習經驗」、「工作經驗」、「專業證照」、「工作技能」、「對職業世界的認識」、「求職技巧」、「生活自理」、「身體功能」、「認知能力」、「社交技巧」等，都可提供您評估個案能力的參考，而針對視覺障礙個案的部分，我們則建議，除了針對這些項目進行綜合性的評估外，最好也能參考本手冊第一章第三節提到的「因應視覺障礙個案的需求與特性，在晤談過程可特別關注的重點」，進行評估面向的擴充。此外，由於個案的輔具使用能力與效率，一定程度的關係到他可以展現的能力程度，因此，在輔具的使用狀況上，也需要一併納入考量。

當然，評估個案的能力現況，並不代表個案僅能以當下的能力條件，設定他的就業方向，而是在綜合這些條件與人格特質後，再就以下的面向綜合分析，為個案找出可行性較高、且符合個案條件的適性方向。

### 3. 工作的興趣與期待

此部分也可對應到評估表中「工作的興趣／期待」項目。在我們的視障重建服務經驗中，或許因為環境對於視覺障礙者可從事的職類限制較多，所以，個案對於此部分的表達或想像，也顯得特別貧乏，因此，您極有可能在與個案進行此項議題的晤談評估時，得到的答案，只有坊間較為人所知的「按摩、電話客服、音樂表演、點字翻譯校對、盲用電腦教學等」職類。並非這樣的答案不好，而是從職業重建專業人員的角度，我們建議您不妨試著鼓勵個案，在「不預設可行／不可行」的前提下，從不同的角度（如對於曾經做過的工作的興趣、對於自己某些能力持續延伸發展的看法、日常生活中喜歡做的事等），多做討論與分享，或許就能因此找出更多、可進一步評估可行性的方向。

## (二) 第二階段：釐清「可能的職類目標」

經過上述三個面向的綜合評估後，您或許已與個案找出若干「適合的就業方向」，我們認為，這是相當寶貴的，而以下所要進行的評估程序，也並不是要否定任何一個您已與個案共同找出的方向，因為，這樣的就業方向，可以發生在個案生涯的任何階段，然而，從個案當前面對的職業發展來看，我們仍得有所取捨，在個人、環境等整體條件下，與個案共同找出此刻最有可能的職類目標。而配合以下三大面向（四個項目）的評估，您也可以從中發覺個案在邁向目標的過程，所需要的「重建服務與訓練」內容，這將成為職管員為個案擬定職業重建計畫表的重要參考。

### 1. 「輔具的應用條件」與「客觀的生理限制」

這裡所指「輔具的應用條件」，是客觀的看待，當前輔具「能做到什麼」、「不能做到什麼」而言，當然，判斷的基礎，是建立在前面第一階段的綜合評估後，所隱約出現的「個案適合的就業方向」上。而之所以要將「客觀的生理限制」放在同一個階段思考，則主要是因「限制的程度」與「現階段輔具可協助個案克服或突破限制的程度」有關，而且這樣的交互考量，也應該是伴隨輔具的發展而有所不同的。舉例來說，二十年前沒有「輔助全盲者輸入與閱讀一般明眼文字的盲用電腦系統」，當時，要全盲個案與明眼人進行「一般文字的溝通」，就是個「難以解決的限制」，而現在，這樣的限制卻已一定程度的獲得改善；再如四、五年前，國內視覺障礙者主要使用的電腦螢幕閱讀軟體，幾乎都「難以使用」Power Point 簡報檔案，而現在這樣的限制卻已不是太大的困難。

在您針對這部分進行評估時，我們建議您應該參考個案的功能性視覺評估（低視能個案）與輔具評估的建議，並針對以下五個問題，依序進行釐清與思考，當然，如您認為需要（例如個案的工作期待方向是您較陌生的，或者對於視障輔具的發展現況瞭解較有限等），我們建議您可考量邀請相關領域專家，召開個案討論會議，以獲得相對較客觀的判斷。這五個評估問題，依序分別為：

- (1) 這些職業方向，分別具有哪些專業或基本條件的要求？
- (2) 暫且摒除個案的能力現況，以個案的視力狀況，要達成這些要求，會面臨哪些限制或挑戰？
- (3) 這些限制或挑戰，哪些可以透過當前輔具改善，哪些仍存在困難？
- (4) 可以透過輔具改善的限制或挑戰，以個案當前對於該輔具的使用現況，以及既有的能力條件，還需要哪些訓練，訓後的檢核標準為何？
- (5) 仍然難以透過當前輔具改善的限制或挑戰，可以透過「訓練其他感官的功能代償」或「不同的執行方法」來處理嗎？如果可以，需要哪些訓練，訓後的成效檢核標準為何？

當然，即使相同的職類，在不同的職場，也必然有不盡相同的工作內容與要求，因此，這裡的評估，也僅是進行通則性的判斷，至於日後個案實際進入職場後，仍得藉由工作分析、職務再設計、職場輔導等服務，才能更聚焦的處理其所面臨的限制或問題。

## 2. 個案的成就動機

成就動機 (achievement motivation) 係指在一活動中為達到目的、成功而堅持不懈的努力（廖鳳池、陳美芳、胡致芬、王淑敏、黃宜敏編譯，1991），而這裡，我們特別指的是，個案對於「為達成可能的職類目標，所表現出的積極態度」。不可否認的，視覺障礙者因為受到客觀的生理限制與現實的環境阻礙因素影響，在邁向就業目標的過程，難免面對各種不同的困難與挑戰，也因此，要實現個人的就業理想，得有一定的成就動機支持，才更能應對這些困難與挑戰。

從本次我們為撰寫手冊，而辦理的三場焦點團體中，與會的就服員和視覺障礙成功就業個案的分享，我們發現，成功就業個案，均有一個共同的特質，也就是「高成就動機」，而同樣在我們歷年訪問的近百位從事非按摩工作、各行各業的國內視覺障礙者中，無論是基層的藍領工作者（如清潔工）或中高階的白領工作者（如電腦工程師），我們一樣看到這樣的特質。

從評估表的「工作動機」中，我們瞭解個案「此次求職的原因、工作/賺錢的目的」等，這是發覺個案「心理理想」的途徑，而從個案的「工作興趣」裡，您也可以與個案共同討論，哪些「符合興趣」的工作，可以引發個案多一點的投入熱情。

當然，經過本項的評估後，您可能發現，個案具有良好的成就動機，那麼，您就可以與個案一起進入下一個評估項目，而如果，答案恰好相反，我們建議，您或許可以思考，透過什麼樣的策略（如重新審視申請表與評估表，找出其中可能可以進一步瞭解或評估的項目，再進行更深入的處理等），或者將相關的重建服務（如家庭支持、心理諮商、成長團體等），列為您研擬個案的職業重建計畫的方向，如此，應更能有助於個案職業重建目標的達成，讓個案更有機會實現其就業的理想。

## 3. 雇主的接納態度

常有視覺障礙者和就服員會這麼說：再多的就業理想，也敵不過雇主無情的拒絕！的確，雇主是視覺障礙者能否有機會就業，相當重要的關鍵。然而，何以這個「看似最關鍵的項目」，要放在最後才思考呢？原因很簡單，因為希望我們不要一開始就「自我設限」！

然而，現實畢竟是現實，評估至此，面對這個問題，我們可以怎麼辦？

### (1) 看看在個案可能的職類上，有沒有哪些成功的視覺障礙就業案例

雖然前人成功，不代表跟隨者也一定成功，然而，他們「在工作上，解決障礙問題的方法」，一定值得參考。更重要的是，這樣的成功經驗，也會帶給雇主信心，在焦點團體中，好幾位視障就服員，就分享了他們如何善用成功案例，說服雇主的故事。

### (2) 從歷年建立的雇主資料庫中，看看是否有潛在可能的雇主

隨著職業重建相關服務的推動，必然可逐步累積越來越多的友善雇主，即便這些雇主，尚未有僱用視覺障礙者的經驗，我們仍建議，您仍可將之列為潛在的雇主。因為雇主是否願意進用，是個案重建後，就服員執行就業機會開發時，

需要思考的方法問題（於第四章說明），而這裡所要關注的則是「與個案共同找出就業機會較大的職類方向」，因此，在個案若干的職類目標中，資料庫中分別有多少友善的雇主，是評估上相當重要的。

最後的結果，終於就要揭曉。或許，您可與個案順利的找到「有成功前例、又有友善的潛在雇主的可能職類」，那麼，恭喜您，在您與個案達成共識後，就開始透過職業重建計畫，陪伴個案一起朝向目標努力吧！然而，我們相信，或許絕大部分的結果，會是「找到了可能的職類目標，卻找不到前人的成功足跡，更不知道潛在的雇主在哪裡」，沒關係，這應該是您要協助個案，決定接下來要如何設定重建目標的問題。

## 二、尊重案主自決

無論前面的評估分析結果如何，為了個案重建計畫的擬定，我們仍得為接下來的重建目標做個決定。

誠如前面提到的，或許經過上述的評估分析後，得到的「個案若干可能的職類目標」，是充滿挑戰的，而決定是否勇於面對挑戰的人，當然應該是個案自己。然而，身為職業重建專業人員，我們得注意到一個很重要的前提，亦即「是否讓個案在評估分析的過程，有充分的參與；而對於決定的利弊得失，是否也已竭力讓個案充分瞭解」。

當然，個案基於各種因素的考量，可能決定的重建目標，未必完全符合前面我們的評估分析結果，我們除了仍應予以尊重外，對於前面評估分析的過程，即使結果看似白費心力，我們認為仍是相當有價值的，因為陪伴個案探索個人職業生涯的可能性，並不只限於當下的應用，從全生涯的觀點，它可以讓個案在生命的任何時點，善用這樣的可能性，為自己創造適性的職涯機會，這不也是職業重建服務所樂見的嗎？

## 三、在視覺障礙者現行的就業環境下，如何取得案主理想與環境現實的權衡

在結束本章前，最後這個問題，是許多視障就服員所關心的。然而，我們的建議卻很簡單，也就是，讓個案自決後，也要讓個案懂得對於自己的決定負責。事實上，沒有任何一個決定是最好的，充其量只能說是相對適合的，而適合與否，判斷權在當事人（也就是個案）自己。因此，與其由就服員思考「如何取得案主理想與環境現實的權衡」，不如將這樣的判斷權交回給個案，也讓他學習負起自己判斷後的責任。

最後，當然還是得強調，在您將決定權交回給個案時，您仍須謹守這樣的原則，亦即「是否讓個案在評估分析的過程，有充分的參與；而對於決定的利弊得失，是否也已竭力讓個案充分瞭解」。

/ 第一節 /

## 如何成功地為案主開發就業機會

成功為個案開發就業機會，宛如商品行銷的過程，雇主是產品的買家，而個案就是我們希望成功行銷的產品。

前面我們所有協助個案為就業而做的準備，都是為了讓我們的個案具有「產品」的競爭力，所謂養兵千日，接下來就是要面對現實的就業市場考驗的時候了。

### 一、視覺障礙就業服務的流程

對於視覺障礙者的就業服務，在流程架構上與其他障礙類別並無不同，依勞動部辦「視覺障礙者職業重建服務中心」或「直轄市、縣（市）政府身心障礙者職業重建服務窗口」的服務流程（參閱第二章圖2-1、2-2），所屬就服員，依其服務流程提供視覺障礙者就業服務，需提醒的是，由於視覺障礙者在就業的過程，其所使用的螢幕閱讀軟體或擴視軟體，是否能順利的協助視覺障礙者使用職場上的電腦系統，往往關係到個案能否上線工作，因此，在就業開發時，如能加上視障電腦輔具的相容性與支援度測試，將對於就業服務的成功，有相當大的助益。此外，當視覺障礙者上線工作時，或許也需要職場定向行動的服務，這部分也是在提供視障就業服務時，與其他障別稍有差異的部分，您也需特別加以留意，才不至於衍生個案職場適應的問題。

有關視障電腦輔具的相容性與支援度測試，因涉及到不同螢幕閱讀軟體（如導盲鼠、NVDA、Jaws、Zoom Text 等）的實際操作檢視，建議應尋求專業的視障電腦老師提供協助，而在測試時，也應比較各軟體的支援度差異，再綜合個案對於不同軟體的熟悉程度，找出最佳的軟體建議。至於職場的定向行動訓練，也應尋求專業的定向老師提供服務，以獲得較佳的訓練品質與效益。

至於連結上述二項專業資源的方式，視障就服員可與職管員密切合作，透過職重中心或窗口，進行資源的提供或連結，如此，應能順利導入專業資源，提供個案適切的服務與協助。

### 二、活用成功開發就業機會的策略

#### （一）掌握個案的優勢與限制

這是為個案開發就業機會前，相當重要的工作，畢竟，要雇主同意僱用，總得先取得雇主對個案條件的認同，而就服員當然是促成雇主瞭解個案的重要角色。然而，若從不同的職類角度來看，或許個案的優勢與限制也會有若干的差異，因此，我們建議您不妨以個案具體的目標職類為方向，透過以下的問題，找出個案的優勢與限制（註：以下的問題，均以「個案使用輔具，並完成重建計畫之相關訓練」為分析前提）：

1. 以個案的目標職類來看，有哪些較普遍的基本能力與個人特質的要求？
2. 從這些基本能力與個人特質來看，哪些項目是個案符合的？有高於基本要求的項目嗎？
3. 個案未達到基本要求的項目有哪些？大約差距多少？
4. 個案的生理（如功能性視覺、體能、健康）、心理（如薪資的期待、認知能力）或其他的條件（如交通）有哪些限制嗎？

上面這些問題，對於可以具體量化的項目，建議盡可能的量化處理，而對於難以量化的項目，則建議能以簡單的描述方式代替。這樣的分析，將對於您遊說雇主有相當大的幫助，當然，如果您在面對不同雇主時，還能夠因應個別的職場需求，彈性調整您對個案的優勢與限制分析，並適時的凸顯個案優勢，讓雇主理解他的限制，相信對於成功遊說雇主，更會有相當程度的助益。

#### （二）掌握「有可能進用視覺障礙者」的僱用單位

如果問，哪裡有願意僱用視覺障礙者的雇主？答案恐怕會讓您大失所望，翻遍國內的相關調查與研究，答案不是屈指可數，就是讓人灰心的「沒有任何雇主願意進用」，所以，在這個非常的時期，顯然我們無法從如此明確的方向著手。

那麼，讓我們換個角度問吧！哪些雇主「有可能需要」進用視覺障礙者呢？答案或許稍稍露出了些曙光，以下這兩種需求的類型，都值得您在開發視覺障礙者就業機會時參考。

##### 1. 法有規定，就應該會有進用的需求：

這就是身心障礙者權益保障法第46-1條所創造出來的「政府機關（構）及公營事業自行或委託辦理諮詢性電話服務工作，電話值機人數在十人以上者，除其他法規另有規定外，應進用視覺功能障礙者達電話值機人數十分之一以上」。

##### 2. 企業需要的，正好是視覺障礙者特別擅長的：

雖然，僱用視覺障礙者並非是企業必然的選擇，然而，凸顯視覺障礙者的優勢條件，卻可能帶來競爭性的機會。這樣的例子，或許並不多見，然而，以下這幾個國內外的案例，也許可以引發您的創意與思考：

(1) **企業進用按摩師**：我們特別要舉出的實例，是企業因為需求，而主動找上視障團體的例子，例子之一，是某家大型的貨運公司，因為發現貨運司機長期久坐，造成筋骨緊繃而易引發慢性疾病，主動洽商視障團體，希望有機會進用視障按摩師；而另一個例子，是高度緊張的媒體公司，為能抒解員工壓力，而主動聘用視障按摩師的例子。當然，我們相信，還有更多這樣的實例，重要的是，他們是基於企業的需求，而非僅為了其他（如定額進用）才願意進用。

(2) **聘用視覺障礙者擔任電話問卷、電話行銷人員**：這與前面提到的，因「法令規定而進用視覺障礙者擔任諮詢性電話服務人員」的狀況稍有不同，這裡，更值得一提的是，企業基於「看中視覺障礙者聽與說」的能力，而願意在較自發性的前提下，給予視覺障礙者工作的機會。類似的案例，包括十餘年前的蓋洛普公司，聘用全盲視覺障礙者從事電話市調工作，以及近幾年中華電信與淡江大學合作，聘用多位全盲與低視能朋友，負責滿意度調查，還有渣打銀行聘僱視覺障礙者擔任電話行銷人員，以及數年前，無障礙科技發展協會與財務管理公司合作，協助視覺障礙者從事電話催收工作等。

(3) **組成工作隊，承接企業、研究單位等之逐字稿聽打工作**：這雖不是企業直接聘用，然則透過工作隊的統一業務開發與承攬，在台灣卻也創造了十餘名視覺障礙者的工作機會。這就是無障礙科技發展協會，輔導的視障聽打居家就業團隊，而類似的概念，在中國北京有一加一殘障人文化發展中心的視障速錄（也就是我們所稱的聽打）工作隊，以及日本東京盲人職能開發中心的視障聽打團隊等。

(4) **僱用視覺障礙者擔任監聽人員**：比利時聯邦警察局曾經僱用了六位視覺障礙者，專門負責犯罪嫌疑人的電話監聽與錄音分析工作。他們的概念很簡單，因為視覺障礙者日常生活就是憑藉聽覺來判斷周遭的事物，而善用這樣的優勢，這六位視覺障礙者可以分析出電話發話者可能所在的場景，並且透過口音，探斷出當事人的國籍（引自 2007 年 11 月 25 日新華網報導）。

(5) **企業以「黑暗」為產品元素的就業機會**：善用視覺障礙者在黑暗中活動的專長，讓明眼消費者有特殊的反差體驗，這是全球知名的社會企業黑暗中對話的產品概念，除了隸屬該企業的黑暗對話工作坊、黑暗體驗館外，同樣運用黑暗為產品元素的，還有洛杉磯等地出現的黑暗餐廳、捷克的盲人花園等。

(6) **善用嗅覺與味覺，酒廠聘視覺障礙者任釀酒工作**：西班牙的 Edra 酒廠，有個 Lazarus 品牌，主打的就是「由視覺障礙者參與釀出來的酒」，最初是西班牙 La Rioja 大學釀酒學系的比勒齊奧博士 (Palacios)，以訓練視覺障礙者利用嗅覺來協助釀酒，而後這些視覺障礙者成功的進入酒廠，也成了 Lazarus 品牌的主打特色。

或許，上面這些開發就業方向的例子，都無法解決您的問題，這很值得給您特別鼓勵，因為您已跳脫了視障就業的「通則性思考」框架，並且正在朝向「為視覺障礙者創造多元化就業」的方向邁進，雖然這樣的努力可能略顯艱辛，但是以下這些方法，相信可以讓您找到機會的捷徑。

### (三) 熟悉開發雇主的實戰策略

#### 【策略一】善用各種雇主宣導的機會

任何有機會接觸雇主的場合和媒介，都值得您好好的善用，雖然不見得可以立竿見影，馬上看到成果，然而雇主的觀念，卻可能逐步受到影響，而形成越來越有利的視覺障礙者就業環境。

根據本中心歷年的經驗，針對雇主進行以下內容的宣導，通常可以獲得很好的效果：

1. 說明視覺障礙的範圍包括不同程度的視力缺損，以及輔具可以解決的障礙限制。
2. 舉低視能與全盲個案成功就業的案例。
3. 分享一些雇主針對視覺障礙者進行職務再設計的經驗。
4. 介紹政府或視覺障礙職業重建單位，針對雇主可提供的相關資源與服務。

在設計這些宣導的內容時，您還需特別留意，盡可能做到淺顯易懂、生動有趣，當使用對一般人「不常見」的用語（如職務再設計、輔具、盲用電腦、社區化就業、就促方案等）時，一定要加以解釋或改用其他「較普遍」的用語來處理。畢竟，我們得先引發宣導受眾的注意，宣導才可能發生效益，而使用「受眾能懂、且感興趣」的語言與內容，是「有效溝通」最基本的條件。

#### 【策略二】主動創造僱用的機會

前面的策略，是「營造有利的僱用環境」，而這裡的策略，則是「創造實際的僱用機會」，也就是，我們得主動出擊，找到「潛在的雇主」，並且說服他們，讓視覺障礙個案擁有「進入職場」的機會。

##### 1. 第一步：從「列出拜訪名單」開始

為了邁向成功，我們不能亂槍打鳥，需要鎖定目標、投其所好，這是有效行銷的基本法則，當然也值得就服員參考。但哪些雇主，是我們「推介視覺障礙個案」的「潛在客

戶」，您不妨從以下的原則思考：

- (1) 從個案的目標職類來看，過去接觸、且友善的雇主，哪些有可能也會有這樣的職缺，即便他們從未僱用視覺障礙者，都請把他們列出來，這些有可能就是您可努力開發的 A 級雇主。
- (2) 從各個求才網站，提供身心障礙者就業機會的雇主中，篩選出符合個案就業目標的職缺，這是您可以鎖定開發的 B 級雇主。
- (3) 針對不足額進用的雇主，在求才網站上刊登的職缺，篩選出符合個案需求的工作，這是您可以努力開發的 C 級雇主。
- (4) 其他非屬上述的雇主，您在任何地方看到符合個案需求的職缺，都可歸類為鎖定開發的 D 級雇主。

就如每個產品，都有它適合的行銷對象一樣，理想上，每位個案也應該有屬於他的雇主開發名單，當然，名單可能因為個案的職類目標雷同而重複，重點是您是從個案的需求角度而產出的。至於上面針對開發雇主的分級，是我們依據本手冊焦點團體中，與會者的經驗所歸納出來的。當然，分級的概念，僅是從「推測開發的難易」來思考，也是為在有限的時間，求取最大的機會，故您可參考上述的分級，依序進行雇主的開發，但若您已有自己的成功名單邏輯，也可忽略上面的分級，直接進入以下的雇主開發建議。

### 2. 第二步：爭取拜訪機會

選擇一種適合的方式，主動與名單中的雇主聯繫，是為個案創造就業機會的開始，而這樣的聯繫目的，則是為爭取進一步「拜訪雇主」的機會。所謂見面三分情，往往看似困難重重的職缺，都可能在見了面後，開啟了一線契機。

問題是，面對眼前的名單，我們要「用什麼方式聯繫」、「聯繫誰」、「說什麼」，才會有「進一步拜訪」的機會呢？

這個問題，得先從「聯絡誰」比較有「創造拜訪機會」的角度思考，而理想上，這個聯繫的對象，也應該是能夠「決定」或「參與決定」員工任用業務的角色為宜。對他而言，什麼樣的聯繫方式，較有機會讓他瞭解你的聯繫目的，就是較適合的方式。當然，職缺的時效性也是需要考量的，因此，多數的聯繫選擇，可能就是電話了。然而，如果電話無法直接聯繫上您設定的目標對象，或許您可考量在找到暫時的聯繫窗口後，設法取得聯絡窗口、甚至是目標對象的電子郵件信箱，而後透過電子郵件與目標對象聯繫，總之，就是務必設法讓目標對象有機會接收到您的拜訪請求訊息。

而無論是透過電話或電子郵件，與設定的目標對象聯繫，「說什麼」往往就決定了最後的成敗結果。綜合若干視障就服員與我們歷年開發視覺障礙就業機會的經驗，我們建議您：

- (1) 從雇主的角度，試著思考職缺背後是否有隱藏性的可能需求：舉例來說，如果同一個雇主，經常發布招聘類似的職缺，那麼，該職缺的流動率可能很高，雇主就極可能需要找到「穩定性高」且「符合基本條件要求」的員工；如果雇主主動開出身心障礙的職缺，那麼，有「障礙身份」且「能做到雇主要求的工作」，就應該是他基本的需求；而如果企業長期被媒體披露，列名不足額進用的名單，他可能「不知道可以讓身障員工做什麼」或者「認為身障員工缺乏生產力、很難管理」，這時，「解決他的顧慮，又能夠於不足額名單中除名」，也許這就是他在乎的。諸如這樣的思考，建議當您面

對一個職缺時，都能夠試著想想，或許就能找到很好的切入角度與機會。

- (2) 初次聯繫時，表明您的身心障礙就服員身份，但「未必要」明確的指出您正為視覺障礙者開發就業機會：這是多位參加焦點座談的視障就服員共同的建議，因為，實務上經常面臨「具體說明為視覺障礙者開發就業機會」後，雇主的態度就立刻轉為保守，甚至從原來「有就業機會」變為「已經沒有職缺」，顯然，雇主的刻板印象，仍然是我們在開發視覺障礙者就業機會時必須面對的現實。
- (3) 除非雇主對您或您所屬的單位有一定的信任感，不然，別急著第一次聯繫就送出個案的履歷，或者積極的推介您的個案：原因很簡單，因為前面談過，幾乎沒有雇主願意僱用視覺障礙者，這麼做，等於賭上了雇主對視覺障礙者是否已有既定的錯誤刻板印象，也因此最後失敗的機率就可能較高。然而，實務上，當就服員與求才單位聯繫時，往往求才單位會直接表示，他們有既定的求才程序，並請就服員先寄上履歷，審核後，如果符合基本的條件，會主動再與就服員聯繫，這又該怎麼辦？
- (4) 聯繫的開場，是決定是否依循「先寄履歷，再等通知」的邏輯：如果您的開場是這麼說，「我們在網站上看到一個職缺，很適合我們的個案，是否可以跟您約個時間，過來進一步瞭解這個工作的狀況」，那麼，通常的結果，可能就是，「請先將他的履歷表寄過來，如果適合，我們再跟您約面試的時間」，因為，是否「適合」，他們有既定的程序來確認，而這個程序，就是「先寄履歷，再等通知」。而如果您的開場是這樣說，「我們在網路上看到一個職缺，以我們過去做就業服務的經驗，或許這個工作很需要穩定性高的員工，而目前我們有幾個這樣特質的求職朋友，我們很想進一步有機會瞭解貴公司的環境，並且和貴公司共同評估他們的條件，是否真能符合貴公司的需求，希望能有 10 分鐘的時間，過來跟您做個拜訪，不知道您什麼時間比較方便」，這樣的結果，或許就會大不相同。基本上，從話術的角度，我們建議，您應該避免讓對方有「被推銷」的感受，當然最好是能從「雇主的的需求」角度，讓他感受到您是基於這樣的需求，而希望提供一個「有選擇、且真正適合他」的服務，如此，相信應能大幅提高進一步拜訪的機會。

### 3. 第三步：從 10 分鐘，創造無限可能

10 分鐘是個負擔較小，而又可以初步認識的時間，當然，我們不可能寄望用這麼短的拜訪，就能讓對方瞭解您的個案的能力條件、視力狀況，甚至是用什麼樣的輔具、解決哪些工作上的問題，那麼，究竟應該用 10 分鐘做些什麼呢？我們的建議是：引發對方的興趣、建立基本的信任，並創造下一次進一步拜訪或陪同面試的機會。

#### (1) 引發對方的興趣，建立基本的信任關係

談對方有興趣的話題，是引發興趣的不二法門。然而，我們如何知道，他對什麼話題感興趣？這可以從您前面針對拜訪對象「可能的潛在需求」切入，當然，如果您不清楚他的需求在哪裡，您也可以誠懇的讓他認識您的助人角色，且讓他知道，您協助的對象，也期望能包括為企業找到有幫助且適合的員工。為了讓他更瞭解您或您所屬的單位，過去在這樣的理念下，為企業尋找適合的員工，所做過的努力，您可以準備幾張成功案例的照片，並且簡單說明這幾家案例企業當時的需求，以及目前個案在工作上的表現。接下來，就請他更清楚的讓您瞭解公司職缺需要的人才條件，並且主

動提出陪同適合的個案參加面試，或者進一步拜訪評估的建議。

假如上面的例子，您或您所屬的單位，過去沒有適合的成功案例，那麼，仍可善用國內其他視覺障礙成功就業的例子，作為您輔助說明的案例。而這時，您的角色就應該轉為「具有共同助人理念，且經過相同助人專業訓練的就服員」，如此，上面的話術模式，一樣可以直接套用。

#### (2) 做好萬全準備，因應現場需求，從容應對

從我們的經驗，當我們提出案例時，多半會引發各式各樣的問題，這可能包括個案用的輔具功能、視力狀況、怎麼到職場、他如何熟悉工作、政府有沒有相關的補助等等，要清楚的回答這些問題，您當然得先做好相關的準備。然而，有三個原則要特別提醒：

- \* 切記，您只有 10 分鐘，所以，要簡單回答，除非您清楚讓對方瞭解需要花費多少時間說明，且徵得他的同意，否則千萬別長篇大論，一發不可收拾。
- \* 在無法確知對方是否瞭解我們的專業術語前，您需避免只使用專業名詞（如職務再設計、支持性就業、就促措施、低視能等）來帶過而不加以解釋，因為對他而言，不但可能無法瞭解您的說明，而且會降低對您說話的興趣。
- \* 與其一一仔細說明，不如讓他瞭解，您的服務是持續的，而您也樂意且有責任在未來可能的過程中，為雇主解決相關的疑問或問題。

#### (3) 提出陪同面試或再一次拜訪的要求

或許，在您拜訪前或第一次拜訪的過程，心裡已有了適合推介的個案，我們建議，在您結束這次的拜訪前，應該主動提出陪同面試的要求。而如果您無法確認，個案在這份工作上，是否會面臨困難或障礙（如職場的電腦操作環境無法安裝所需的盲用或擴視軟體；工作的環境光線太亮或過暗；工作流程需要大量使用視力，個案的視力現況無法負擔等），我們建議，您需要主動提出再次拜訪，並到工作現場評估的要求，因為，或許經過實地的評估，上面的問題均能運用方法解決或改善。當然，您需要清楚表達，這樣的要求，是為協助雇主找到真正適合的工作者，而您也必定謹守職場的規定與要求。

為了讓您更能掌握這裡所談到的拜訪建議，以下試舉一個拜訪話術的例子，希望您能舉一反三，向各種不同的拜訪挑戰。

拜訪話術實例（假設對於雇主的可能潛在需求有一定的評估推測）：

「您好，我是政府委託的身心障礙就服員，因為在網路上看到一個電話行銷的職缺，我想或許需要人格特質積極、且抗壓能力較高的人才，雖然我目前輔導的個案，就有幾位具備這樣特質的朋友，不過為了在推介給您參考前，能更確定他們是否適合這份工作，所以先過來跟您請教，當然，最重要的，是希望未來如果有機會推介我們初步認為適合的障礙者給您參考時，能夠讓貴公司真正找到可以為公司帶來貢獻的員工。因此，想先請教您，這個職缺，除了我們在網路上看到的條件外，希望應徵者還能具備哪些能力或特質？..... 好的，我初步瞭解貴公司的需求了，當然，在協助身心障礙者就業的過程，或許會有比較多需要做好準備的地方，對某些雇主來說，也可能會比較擔心這些問題，我們除了會先做好準備外，這裡我也帶來了一些過去我們成

功的案例，大約利用接下來剩下的五分鐘時間，跟您做個分享。

您看到這幾個案例，都是視覺障礙的朋友，很多人乍看之下，都會覺得困難度很高，其實，我們的經驗是，他們只是工作的方法和一般人有些差異，而這部分是我們有責任為雇主處理與解決的，當然，因為障礙的影響，他們熟悉工作內容的時間會多一些，但因為他們的工作機會比較少，所以，通常很珍惜，也會願意用自己額外的時間學習，我們的經驗是，給他們多出二到三倍的時間，他們通常可以熟悉工作的內容，而如果讓他專注於適合他的工作，更能做到與一般人幾乎無異的表現，以這幾個案例為例，雇主很滿意，也因為個案從工作中找到了自己生命的價值，因此不但工作穩定，做起來用心、也更賣力。

在剛剛跟您介紹這些案例的同時，我也在思考，針對您剛剛提到的職缺需求，我手上的個案，有哪幾位可以提供給您做個參考。我想到了三位，他們同樣是視覺障礙的朋友，其中兩位，是像照片這位，還有一些視力，需要使用像照片裡的這個放大文字的機器和軟體，就能閱讀公司的書面資料、使用公司的電腦；而另外一位，就像照片裡面這位，用的是如同您所看到的這個機器，可以將您公司電腦裡的訊息，即時轉成點字，或者戴上耳機，用語音聽畫面上的資訊，當然打出一般人看的文字也是可以的，而這些所需的輔助工具，我們都會協助雇主向政府提出補助申請。以我的評估，他們的能力與特質，都符合您剛剛提到的要求，很值得推薦給您面試參考。

還有個部分，我希望有機會請您幫忙安排，讓我可以到工作現場進一步瞭解，因為他們使用的輔助工具，我需要在現場做個評估，而如果方便，我期望也能在您與相關工程人員同意的狀況下，請貴公司工程人員，幫我們一點忙，大約用 30 分鐘的時間，協助我們測試兩三個輔助工具。詳細的狀況，在下次拜訪前，我想我可以跟工程人員更進一步的說明。希望這個「請您幫忙」的想法，不會對您造成困擾？（停頓，稍待對方表示意見）

好的，今天謝謝您撥出寶貴的時間，讓我有機會認識您及貴公司。」

#### 4. 第四步：陪同面試

面試通常是雇主決定是否僱用的重要過程，當我們好不容易開發出面試的機會時，如果能協助個案做好萬全準備，就能創造較高的成功機會。也因此，在您收到個案的面試通知時，我們建議您可以「安排一場個案的模擬面試」。

這是我們經驗中，效果相當好的方式，然而，因為接到通知的時間，通常距離面試的時間已經很近，所以，實務上這樣的模擬，往往只能安排在真正面試的前一天、甚至是前一刻，然而，無論如何，經驗告訴我們，這樣的模擬是相當重要的。

而為了達到較佳的模擬效果，您可邀請一、二位專家（如您的同事、主管，或具企業工作背景的顧問、人力資源相關專業的專家等），與您一起扮演面試主考官的角色，並盡可能按照一般面試的普遍過程，來進行面試的模擬。當然，在模擬前，您也需要透過必要的支持（如協助個案完成履歷資料，確認個案是否瞭解如何穿著、如何搜尋與工作相關的資料等），協助個案做好模擬面試的準備。

在模擬面試結束後，您及扮演主考官的專家，需要給予個案相關的建議與回饋，必要時，甚至邀請個案重新進行修正模擬，以確認個案是否對於有關的建議充分瞭解，並能自然的反應與應用。

當然，我們不可能完全猜測到真正的面試，會有什麼樣的面試考題，但是，模擬面試的目的，並不在於幫個案進行考前的大猜題，而是協助個案檢視他的相關準備是否充足，有沒有表現或回答技巧需要再加強的地方，甚至也讓個案提前瞭解面試可能的情境，以做好個人心理的調適與準備。表 4-1 是模擬面試的紀錄參考表格，您可依實際需求調整應用。

／表 4-1 / 模擬面試紀錄表  
（請以一般雇主、未具備視覺障礙相關專業與認知的角度，進行個案表現的評估）

項目	好	普通	差	備註
個人儀表				
自我介紹				
與面試者建立友善地互動關係				
解釋個人障礙情況				
解釋如何克服閱讀、書寫、行動等障礙				
對於輔具補助資源的瞭解				
解釋與該工作相關的經驗				
三項自我正面的描述				
專注力				
回答問題的能力				
詢問工作相關問題的能力				
對工作職責的瞭解				
對公司的瞭解				
肢體語言				
工作的動機				
從事該工作的興趣				
似乎能勝任工作 / 能夠推銷自己				
評語：				優點：
				改進項目：

／資料來源／

余月霞、花敬凱 (2004) 編譯：視覺障礙者整體重建與諮商基礎。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。部分項目依本中心實務經驗補充、調整。

或許，在完成模擬面試後，您會發現，如「對於輔具補助資源的瞭解」這樣的問題，對個案而言，似乎不易清楚而簡潔的回答，因為他們在相關的資訊掌握上可能並不完整，雖然在面對雇主這樣的問題時，就服員或許能提供雇主專業的協助，然而，我們仍建議，您應協助並要求個案，具備有關的補助知識，畢竟爭取工作、甚至是進入職場後保住自己的工作，都是個案應該負起的責任，而對於可善用什麼樣的輔具補助資源，來促成這樣的目標實現，當然得有一定的瞭解。

此外，許多個案在「解釋個人障礙情況」的過程，習慣以視力值（如 0.1、0.05）或「弱視」、「低視能」等方式說明，這對於多數的雇主而言，恐怕都難以瞭解，我們建議，您可提醒個案，改用「可以看到以及難以辨識的現場人、事、或物」來說明，並且分別解釋中、遠距離所看到的情形，以及近距離閱讀的狀況。舉例如：我可以看見面試官您戴著眼鏡、穿著白色的襯衫，不過看不清楚鏡框的顏色，辨視五官的部分也是有困難的，不過這樣的視力狀況，可以幫助我避開眼前的障礙物，也可以辨識周遭較大的物體，如現在我看到的桌椅、您後面的書櫃，以及書櫃上擺放的書，我也可以辨識出它們多集中在下面的幾排，而最上面兩排還有一些空間；至於閱讀的部分，如果我沒有使用放大的輔助工具，就只能看到我前面這份資料的大標題，所以通常我會使用如同我手上這個放大的機器，如此我就可以閱讀整份資料的內容。

當我們協助個案，完成模擬面試的演練後，接下來，個案終於要正式上場了。您此刻所要做的，就是給予個案積極的鼓勵，讓他有足夠的信心，接受面試的挑戰。

來到面試的現場，或許您需要協助個案填寫基本資料，如果個案可以使用隨身攜帶的輔具（如放大鏡、掌上型擴視機），有效率的完成資料的填寫，您僅需幫他找個適合的位置，完成這樣的工作，而如果個案無法獨立完成，您則需要在適當的地方，將資料唸給個案，並協助他進行資料的填寫。接下來，詢問個案是否需要主動徵詢面試單位，面試時您是否需要陪同在場，如果個案希望您主動詢問面試單位，表示他希望您的陪同，但仍需要尊重面試單位的態度，反之，如果個案表示不需要主動詢問，但是面試單位希望您一起進入面試現場，您當然也得配合職場的要求。

如果您與個案一起進入面試現場，也切記要讓個案有自己表現的機會，千萬避免急著幫個案回答，甚至即使面試官將問題轉向您，建議您也能在適當的時機，鼓勵個案接手回答的工作，如此，面試官才能真正有機會看到個案的表現。

## 5. 第五步：建立長期的互動關係

在焦點團體中，多位視障就服員均指出，他們成功為視覺障礙者開發工作機會的重要策略，就是「與雇主維持良好的互動關係」，因為，透過關係的維繫，雇主對就服員有了良好的信任感，自然也更容易接受他的推介。的確，在以中小企業為主、講究人情的台灣社會，這樣的用人哲學，並不算是一種特例，在一般的求職市場，您或許也經常聽到，某某人因為誰的介紹，而到某個地方工作，而誰又因為某人的親戚關係，而順利的進入職場。同樣我們也發現，在 2010 年的「視覺障礙者勞動狀況調查」中，視覺障礙者獲得工作的管道，也是以「親朋介紹（占 35.2%）」最高，很顯然，在視覺障礙者求職困難的現實環境下，若就服員能與雇主建立長期的良好互動關係，成功開發職缺的

機會也會較高。

當然，針對成功推介就業的職場，雇主會看到您或機構的努力，似乎要建立長期良好的互動關係相對比較容易，然而，我們也要提醒，即便對於沒有成功開發就業機會的雇主，只要曾經有機會接觸，仍然應該設法維繫這樣的關係，畢竟，職場的用人需求是動態的，而您的個案也會改變，甚至視覺障礙個案現在不能做的，也可能因為輔具的發展而讓可能性大幅提昇，因此，讓每個「第一次」的機會，都成為您與這位雇主建立良好互動關係的開始，或許不定期的透過電子郵件，和他分享您成功協助個案就業的故事和喜悅，也或許在逢年過節時，給他寫個祝福的卡片，而也或許您有更多好的方法，都請從現在開始吧，相信開拓就業機會，一定可以事半功倍。

## 提升視覺障礙者穩定就業的關鍵

在我們十餘年服務視覺障礙者的經驗中，經常聽到就服員如此感嘆：為什麼努力了大半天，好不容易幫個案找到了工作，結果，上線沒幾天，個案就又離職了，難道他不能多撐幾天嗎，為什麼總要在這樣的循環中打轉呢？

的確，身為就服員，面對個案的期待、業績的期許、開拓職缺的困難，最後，所有的一切，都幻化為我們必須面對的工作壓力，無怪就服員面對這樣的景況，會有如此無奈的感嘆了。

然而，我們可否也換個角度想：如果這個個案找工作也確實相當困難，為什麼他無法堅持下去呢，難道遇上了什麼樣的難題，讓他必須做這樣的決定嗎？

答案似已呼之欲出：或許他的工作表現不如自己或雇主的期待；也或許職場的環境（包括電腦）對他而言，存在太多難以克服的障礙；甚至可能因為每天上班往返、外出用餐都遇上了困難；也或許由於在職場上需要同事協助的時候，不敢找人或找不到人幫忙，終於支持不下去，而決定不如歸去！

這些問題，看起來似乎都算合理，然而，身為就服員的我們，可以做點什麼，來避免或減少這樣的問題發生嗎？

本節我們就來談談，從個案進入職場前，到穩定就業期間（即以支持性就業服務所定義之就業滿三個月而言），身為就服員，我們可以做些什麼，來提升個案穩定就業的機會。

### 一、職務分析

針對視覺障礙個案所進行的職務分析，其最大的目的，在於「找出個案較適合的工作項目與內容」，或「發覺個案的工作障礙或限制，透過如職務再設計等策略，以解決其工作上的問題」，因此，個案能否穩定工作，職務分析可說扮演了相當重要的角色。

而為能具體的掌握分析的內容，首先我們得透過晤談與觀察，進行相關資料的蒐集，當然，如能在雇主的同意下，取得該職務的工作說明書或工作日誌，對於分析也會有相當大的助益。一般而言，晤談的對象，可能包括執行相同職務的工作者，或對所分析工作有完整瞭解的主管人員，而晤談與觀察的內容，則可從 5W 與 2H 的角度切入。具體來說，您可先確認這個職務的工作項目包括哪些 (What)，這些項目分別有哪些執行的目的 (Why)，而它們分別需要在哪裡 (Where)、什麼時間 (When) 執行，是否需要與誰 (Who) 共同合作，而又要如何完成 (How) 這些工作（也就是執行流程與方法），最後，就是衡量的關鍵績效指標 (Key Performance Indicators，簡稱 KPI) 需要達到的要求是多少 (How many)。

因為視覺障礙者的特性，在蒐集上述資料時，您需要特別注意以下幾個重要的環節：

- (一) 工作環境的條件：如光線、操作的機具、環境的擺設等。
- (二) 移動的需求：如室內與戶外移動、外出等的距離和需求。
- (三) 電腦的操作細節與環境：如在什麼畫面、做什麼事、流程如何？
- (四) 非電子化資料使用的狀況：如書面、標示、標籤等的使用需求與使用距離。
- (五) 其他：如顏色、人、事、物的辨識，觀看中遠距離的事物等。

此外，如果在工作上，除了使用 Word、Excel、Power Point、Outlook、Internet

Explorer(或 Mozilla Firefox、Google Chrome) 等常見的通用型應用軟體外，還會使用其他較不常見、特殊、或公司自行開發的專用型應用軟體，這時，為了避免視覺障礙者的螢幕報讀軟體(如導盲鼠、NVDA、Jaws)或擴視軟體(如 Zoom Text)支援狀況不理想或軟體本身有障礙，您最好能安排視障電腦專家實際進行測試，以避免分析上的盲點，造成後續不必要的困擾。

下表 (4-2) 我們以電話客服中心為例，依據上述的原則，列舉其職務內容供您參考。

／表 4-2 / 職務內容範例

資料日期：103/07/15

職場名稱		超級任務電話客服中心				職務名稱	電話服務員				
工作項目 (What)	執行目的 (Why)	執行地點 / 軟、硬體環境 (Where)	執行時間 (When)	與誰合作 (Who)	如何完成 (How)	績效要求 (How many)	補充說明				
							環境條件	移動需求	電腦操作	非電子化資料使用	其他
打卡	簽到與簽退	公司入口	每日規定之上、下班時間	無	感應卡片	依上班時數要求	刷卡機感應後會發出嗶聲	無	無	感應卡	無
放置私人物品	防止客服資料外洩	置物櫃	每日到班時間	無	隨機選擇	打卡後 5 分鐘內完成	上鎖後自行攜帶鑰匙	無	無	無	無
選擇客服座席	上工	客服座席區	每日到班時間	無	隨機選擇	無	桌面約 50 平方公分空間	無	無	放上個人名牌	無
進線接聽	服務起始	客服系統	進線後 20 秒內	無	看到進線燈亮，按下接聽鍵	每日接聽 100 通以上	進線燈約距離座位 70 公分	無	放進線畫面點選接聽鈕	無	無
輸入客戶資料	協助進線未自行輸入者，導入基本資料	客服系統	各接通未輸入資料之電話起始	無	依資料畫面詢問並登打	及時反應且流暢	無	無	於資料畫面登打後點選確認鈕	無	無
確認客戶資料	身分確認	客服系統	各接通電話起始	無	依導入之資料詢問客戶	及時反應且流暢	無	無	於資料畫面登打後點選確認鈕	無	無
詢問客戶需求	確認服務內容與目標	客服系統	確認進線身分無誤後	無	依規定之話術詢問	符合話術與態度要求	無	無	依客戶要求切換至相關系統與畫面	無	現包含存放款、信用卡、基金等子系統
資訊查詢	服務提供	客服系統	確認進線需求後	無	依查詢結果回覆	每個諮詢問題 10 秒內完成查詢並流暢的向客戶說明	無	無	依客戶要求切換至相關系統與畫面	無	現包含存放款、信用卡、基金等子系統

工作項目 (What)	執行目的 (Why)	執行地點 / 軟、硬體環境 (Where)	執行時間 (When)	與誰合作 (Who)	如何完成 (How)	績效要求 (How many)	補充說明				
							環境條件	移動需求	電腦操作	非電子化資料使用	其他
資料變更	服務提供	客服系統	確認進線需求後	無	登打客戶新資料	每筆變更10秒內完成	無	無	依客戶要求切換至相關系統與畫面	無	現包含存放款、信用卡、基金等子系統
郵寄服務	服務提供	客服系統	確認進線需求後	郵寄行政人員	登打客戶郵寄資料	每筆郵寄需求一分鐘內完成	無	無	切換至索取資料畫面	無	無
客訴處理	服務提供	客服系統	確認進線需求後	客訴之相關部門窗口	依客訴類別勾選處理單位並登打客訴內容	每筆客訴三分鐘內完成	無	無	切換至客訴畫面	無	無
客訴處理進度追蹤	控制處理效率	客服系統	依個人時間安排	客訴之相關部門窗口	依客訴畫面所列處理，進度落後者點選警示通知	每筆客訴五個工作日，發出警示、七個工作日內完成處理	無	無	切換至客訴畫面	無	無
客訴結果回覆	服務提供	客服系統	依個人時間安排	客訴之相關部門窗口	依客訴畫面所列處理，聯繫客戶進行說明	每筆客速處理後三個工作日內連繫客戶，未成功聯繫次數至少達三次	無	無	切換至客訴畫面	無	無
客戶回函建檔	建立客戶資料	客服系統	依個人時間安排	信件收發人員	於信件放置處取回信件後完成資料登打	每封資料於收到後二個工作日內完成	10個人共用一個信箱，共10個信箱	需走到約20公尺處的辦公大廳取回信件	依資料內容切換至相關的登打畫面	閱讀客戶手寫資料	現包含存放款、信用卡、基金等子系統
客戶信函歸檔	資料保存	歸檔室	依個人時間安排	歸檔簽收人員	將信件送至歸檔室窗口	信件完成建檔當日歸檔	無	需走到約30公尺處的歸檔室	無	確認歸檔人員手寫資料	無

當我們羅列出職務的具體工作項目後，您就可根據個案的條件，逐一進行工作細項的檢視，並分析出各個工作項目對於個案的執行難易程度。而這裡所謂的「個案條件」，除了能力外，更重要的是，個案的客觀障礙限制，當然，對於需要使用輔具的個案，這樣的限制，是以「使用輔具」為前提所評估出來的。

而由於每個個案的功能性視覺與輔具的應用狀況差異頗大，因此，在進行這樣的分析時，建議您仍應參考個案的相關評估資料，並綜合您對個案的行為觀察，針對所羅列出的工作項目，逐一進行檢視，以從中推估個案是否可能面臨困難。

這裡，我們提供幾個對視覺障礙者而言，常見的障礙限制供您參考：

#### (一) 低視能個案

1. 閱讀的速度較慢，尤其是視野狹窄的個案，在圖表的閱讀會較吃力。
2. 近似的顏色難以區辨，或對比顏色不夠明顯，也會影響功能性視覺的表現。
3. 視力易受光線的影響，如突然的變化、較亮或較暗、光線的顏色等都可能影響個案的功能性視覺狀況。
4. 視力深度知覺受到影響，因而對於落差或階梯等不易判斷。
5. 觀看目標物的大小、距離，會影響個案的視力表現。
6. 較難快速看見移動中的物體，尤其在中、遠距離的狀況。

#### (二) 全盲個案

1. 無論使用點字或語音，閱讀與檢索資料的速度都明顯較慢，尤其在表格的閱讀與使用上。
2. 對於書面資料（尤其是手寫資料）的閱讀較為困難。
3. 對於沒有一般文字概念的視覺障礙者，易有輸入同音異字的問題。
4. 在不熟悉的地方，行動較為吃力。
5. 對於視覺化的資訊（如圖片、肢體動作、環境變化等）無法（或甚難）掌握。

當您將這些客觀的障礙限制與工作項目逐一檢視後，或許會發現許多工作的內容與要求，對視覺障礙者而言都存在程度不等的困難。如果這樣的狀況，是在您推介個案前，您不妨嘗試與雇主主動協商，透過工作的重新調配，讓個案專注於相對較無障礙的工作項目。就以上面的電話客服中心為例，多數工作項目，均需快速切換系統畫面，並及時閱讀、輸入、與回應客戶所需資訊，這樣的工作方式與內容，無論對於低視能或全盲個案，可能都難以符合職場的指標要求，然而，對於全盲個案而言，包括客訴處理進度追蹤、客訴結果回覆、客戶帳單催收，甚至低視能者，還可加上郵寄服務，這些項目，因為畫面相對單純，閱讀與處理的資料也較少，所以，視覺障礙者在執行上，也較不會面臨困難，因此，如能專注於這些項目的處理，應可有很好的表現。當然，要達到說服雇主的目的是，得進一步從這些項目的話務量來分析，並透過具體的人力需求推估，提升說服雇主的力度，再搭配僱用視覺障礙者的潛在益處（如工作的穩定性、解決不足額進用的問題、申請僱用獎助等），相信仍會有一定的成功機會。

特別要提醒的是，在與雇主協商工作調整的過程，您也需要留意到對於其他員工的工作影響。因為，或許在為視覺障礙個案調整較適合的工作範圍後，其他員工也會因此受到工作內容的影響，所以，您也需要特別關注，其他員工是否因為這樣的調整，而加重工作負擔、影響原有工時、或因此需要學習新的工作技能，如果有上述這些狀況，除了應該盡可能降低影響外，必要時甚至需要與相關的員工進行溝通，才不至於贏得了視覺障礙者的就業機會，卻在個案進入職場後，輸了同事之間的友善關係，結果仍可能功虧一簣，造成最後失敗的結局。

而假若您進行職務分析的個案，已正式上線工作，那麼，當分析出個案在若干工作項目上，會遭遇到障礙的限制或困難，這時，解決當前所面臨的問題，就成了當務之急。建議您，不妨善用職務再設計的資源，與您共同找出解決問題的策略，並銜接相關的經費補助，如此，對於工作限制或困難的改善，應會有相當大的助益。

## 二、職務再設計

不少人談到職務再設計，直覺的想像，就是輔具的補助。事實上，依據勞動部「推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫」，所謂職務再設計，包括：

- (一) 改善職場工作環境：指為協助身心障礙者就業，所進行與工作場所無障礙環境有關之改善。
- (二) 改善工作設備或機具：指為促進身心障礙者適性就業、提高生產力，針對身心障礙者進行工作設備或機具之改善。
- (三) 提供就業所需之輔具：指為增加、維持、改善身心障礙者就業所需能力之輔助器具。
- (四) 改善工作條件：包括提供身心障礙者就業所需手語翻譯、視力協助等。
- (五) 調整工作方法：透過職業評量及訓練，按身心障礙者特性，分派適當工作，包括：工作重組、調派其他員工和身心障礙員工合作、簡化工作流程、調整工作場所、避免危險性工作等。
- (六) 為協助身心障礙者就業有關之評量、訓練所需之職務再設計服務。

而若從視覺障礙者的需求來看，這六大面向的應用，都有其具體實例。以下分別列舉若干案例，您可藉此舉一反三，期望對您應用職務再設計，改善個案問題有所助益。

### (一) 改善職場工作環境

#### 【案例一】

一位在倉庫內工作的視網膜色素變性個案，因為室內光線昏暗，造成他在倉庫內移動、尋找物品時面臨困難，經加裝符合個案需求的燈光後，問題得以因此改善。

#### 【案例二】

一個在舊辦公大樓工作的低視能朋友，因為經常需要上下樓梯，在不同樓層的辦公室移動，然而卻因為梯階邊緣沒有對比顏色的處理，使得她經常踩空、甚至跌倒。由於該辦公大樓適用 1996 年前的建築物無障礙設施設計規範，並無強制要求大樓改善，因此，透過職務再設計，增設梯階邊緣顏色對比貼條，讓個案面臨的問題得以改善。

#### 【案例三】

一位負責設備管理的全盲個案，因為需將收回的物品，收納至固定的儲藏櫃，然卻因為儲藏櫃多達數十個，個案無法辨認櫃子上的標示牌，只能透過有限的記憶，緩慢的完成這項工作。經職務再設計，協助個案於各個儲藏櫃貼上點字標示，該問題立刻獲得改善。

### (二) 改善工作設備或機具

#### 【案例一】

一位必須長時間使用電腦工作的低視能個案，因為需要距離約 10 公分才能看清楚螢幕上的文字（文字已依其需求調整、放大），然螢幕前的桌面，卻因為需擺放鍵盤，而無法將螢幕前移，加上若前移，也會有螢幕過低的問題，因此個案工作時均需將頭部前傾，造成肩頸酸痛，以致經常需要休息，影響工作效率。經職務再設計，於桌面下加裝鍵盤架，另將螢幕前移後，將螢幕墊高，個案可較舒適的觀看螢幕，也讓肩頸酸痛的問題逐步獲得改善。

#### 【案例二】

一位在廣播電台負責錄音室音控工作的低視能個案，因控音設備上的螢幕對他而言距離太遠且過小，無法閱讀螢幕上的訊息，造成工作面臨困難，經職務再設計評估，確認螢幕上的音軌顯示，主要作為音控人員在移動音軌推送鈕時的重複確認，如能協助個案快速且準確的找到音軌推送鈕，並配合耳機的聲音回饋確認，問題就能獲得改善，於是職再人員便將原本顏色相同的音軌推送鈕，貼上不同顏色且易於辨視的色條，個案因此能快速而準確的找到所需推送的音軌鈕，雖仍無法看到設備上的螢幕，但問題卻已獲得解決。

#### 【案例三】

由於客服中心所使用的客服系統，並未考量到螢幕報讀軟體的無障礙需求，加上每個畫面，所呈現的資訊，視覺障礙者無法快速鎖定需要的資訊，因此，在某客服中心決定僱用視覺障礙者後，就開始進行客服系統的無障礙優化設計，最終符合視覺障礙者的操作需求，而實現僱用視覺障礙者的目標。

### (三) 提供就業所需之輔具

#### 【案例一】

一位低視能個案，工作上需負責將書面資料輸入至電腦，然因為觀看文字時需將文字放大，並且在輸入過程，同時透過螢幕確認輸入是否有誤，經職務再設計，補助個案可連接電腦且將螢幕進行畫面分割的桌上型擴視機，另搭配擴視軟體，個案可在同一個螢幕兩邊，同時觀看放大之書面資料與電腦內的資料，解決了個案工作上的問題。

#### 【案例二】

一位負責收銀工作的低視能個案，因為一般刷卡機上的螢幕及字體過小，且顏色對比不明顯，當遇上刷卡消費的顧客，就需要請同事幫忙，造成極大的困擾，經職務再設計，提供個案旋臂架攜帶型遠近擴視機與 10 吋液晶螢幕，透過擴視機上的鏡頭，將原刷卡機上的內容，經擴視機轉至 10 吋液晶螢幕上，讓個案得以清楚確認刷卡訊息，解決了無法刷卡的難題。

#### 【案例三】

一位負責公文收發的全盲個案，因無法閱讀書面的公文資料，加上不能操作電腦，將公文登錄於公文系統內，造成工作上的困難，經職務再設計，補助個案自動閱讀機與觸摸顯示器及螢幕報讀軟體，個案可將書面公文透過自動閱讀機掃描，讀取公文內容後，再透過螢幕報讀軟體與觸摸顯示器，操作公文系統，進行內容的登錄，解決其面臨的工作問題。

#### 【案例四】

一位方才進入公務機關工作的全盲個案，因需使用辦公室內的公文系統、人事管理系統等專用軟體，雖已獲職務再設計補助螢幕閱讀軟體，然卻因為從未使用過上述系統，而面臨「不清楚如何使用螢幕閱讀軟體操作這些系統」的問題，因此，職務再設計亦提供相關的訓練課程，已解決這樣的難題。

### (四) 改善工作條件

#### 【案例一】

一位負責出缺勤管理的全盲個案，因需將每日公司內的打卡資料，依出缺勤狀況輸入人事管理系統，然卻因無法閱讀打卡內容而面臨困難，經職務再設計，提供視力協助員服務，為其報讀打卡內容，解決其閱讀上的困難，也因此讓個案得以順利工作。

### 【案例二】

一位在學校擔任老師的全盲視覺障礙者，由於需製作講義與投影片，雖使用盲用電腦系統，可自行將文字內容輸入檔案，然卻面臨輸入文字偶有同音異字、視覺版面不整齊、以及無法正確將圖表放置於投影片內的問題，經職務再設計，提供個案視力協助員服務，為個案解決排版校對等的視覺資訊處理問題。

### 【案例三】

一位擔任巡迴輔導老師的全盲個案，因需固定外出，至不同的學校進行學生的輔導工作，對他而言，外出的交通，以及輔導過程可能需要使用的教具和書面資料，都讓他感到相當大的困擾，經職務再設計，提供個案視力協助員服務，除了在個案搭乘大眾運輸工具時，提供引導服務外，也協助個案報讀書面資料與使用教具，讓個案的困擾得以改善。

## （五）調整工作方法

### 【案例一】

一位視野狹窄，從事工程繪圖工作的中途致障個案，在視力發生障礙前，主要的工作包括承接設計草稿、繪圖、至工地實地勘查、調整或討論設計圖、修圖、交稿等內容，在視力發生障礙後，對於「至工地勘查」的工作，讓他倍感困擾，因為工地對他而言，充滿了「難以辨識」的障礙與危險，經職務再設計的實地評估，確實要透過輔具或工地環境的改善有其困難，於是選擇與雇主進行「調整工作內容」的溝通，最後也取得雇主的認同，而讓個案以其他內勤的工作取代，讓個案得以持續順利工作。

### 【案例二】

一位在房屋仲介公司擔任業務員的全盲個案，雖具備良好的房屋銷售技巧，且能透過螢幕閱讀軟體等輔具，閱讀業務上所需的各類文件（包括買賣合約、建物資料等），然在成交時，與客戶簽訂合約的過程，卻面臨無法及時確認簽字狀況等問題，經與該房屋仲介公司店長協調，店長同意分攤此項工作，問題因此迎刃而解。

### 【案例三】

某銀行為了僱用全盲個案擔任電話行銷人員，考量其在進行客戶資料登打時，可能出現同音異字的問題，且當客戶有意願進一步參考產品 dm 時，全盲工作者在處理書面資料上，也會面臨困難，因此，將原本的電話行銷工作進行切割，讓全盲工作者專注於第一線的潛在客戶開發，當電話確認客戶有意願進一步瞭解商品時，就轉由第二線的一般工作者進行後續處理，藉由這樣的分工合作，成功的創造出多位全盲個案的工作機會。

## （六）為協助身心障礙者就業有關之評量、訓練所需之職務再設計服務

### 【案例】

一位全盲個案，因參與職能發展中心所辦理之融合式職業訓練，於訓練期間，面臨書面教材無法閱讀的問題，原擬透過職務再設計服務，申請自動閱讀機等輔具，但經專家評估，其教材因圖表比重高，自動閱讀機效果不佳，故補助其將書面教材製做為點字版本之費用，其所面臨之問題因此獲得改善。

從上面這些案例中，相信您不難發現，透過職務再設計的協助，可以解決視覺障礙者在工作

上相當多的困難與問題，當然，這需要一些思考上的創意，而對於職管員或就服員來說，更重要的，或許是協助職再人員與專家，更精準的掌握個案的條件、需求與問題，因為，在專業的角色上，職再人員與專家，具有職務再設計的專業，然而，卻未必能如職管員或就服員那樣瞭解個案的狀況與需求，因此，如能藉由彼此的合作，相信更能精準的為個案解決工作上的問題。

最後，由於職務再設計服務，不可避免的一定得經過一些評估與行政的程序，然而，對於「沒有輔具就不能工作」的視覺障礙者來說，職管員或就服員仍得為剛上線的個案，解決這樣的燃眉之急。也因此，在勞動部勞動力發展署委託辦理的視覺障礙者職業重建中心計畫中，就配備了若干的視障輔具，可供職管員或就服員在個案上線工作後，進行臨時性的借用，等到職務再設計的審核完成，個案取得所需的輔具補助後，再將輔具歸還，如此避免輔具空窗期的問題。職管員與就服員如能善用這樣的輔具借用管道，對於視覺障礙者的就業，也應會有相當大的助益。

## 三、職場輔具訓練

個案上線工作前，已經具備了螢幕閱讀軟體（或擴視軟體）、自動閱讀機（或擴視機、放大鏡）等的使用能力，甚至也熟悉基本的電腦文書編輯軟體（如 Word、Excel、PowerPoint、Outlook 等）的操作，為什麼在上線工作後，還需要「職場的輔具訓練」呢？原因不外以下幾個：

### （一）職場有自己的辦公室系統：

常見的，如公文管理系統、人事差勤系統、電子郵件系統、客戶關係管理系統、線上學習系統、客服人員值機系統等等。

### （二）工作上需要處理特定的報表：

或許使用的仍是原來個案已熟悉的文書編輯軟體（如 Word、Excel 等），但是，因為表格的欄位複雜，或表格的數量繁多，為了讓個案能「快速的」熟悉各個表格的內容，並「有效率的」應用輔具完成表格的處理，這時，個案也同樣需要「職場的輔具訓練」。

### （三）職場對於個案負責的文書檔案有特定格式的要求：

所謂「格式」，其實是一種「視覺化的資訊型態」，對於仰賴螢幕閱讀軟體的個案而言，首先就必須耗費數倍、甚至數十倍的時間，才能透過螢幕閱讀軟體，慢慢摸索出職場規定格式的約略樣態；其次，要透過螢幕閱讀軟體的輔助，製作出符合要求的文書格式型態，則又是一個艱鉅的挑戰。

當然，這並不代表個案「無法」獨立做到這些要求，甚至也並不意味著個案就一定得藉由視力協助員，才可能做出符合職場規定的文書格式樣態，這當然得透過輔具專業的評估，才能確知其可能性，然而，縱使個案能夠在螢幕閱讀軟體的輔助下，完成符合職場要求的文書格式檔案，為了「縮短」個案自行摸索的時間，也為了「有效提升」個案處理資料的效能，針對需求，安排「職場的輔具訓練」，也是必要的。

上面這些狀況，對一般人而言，或許只要經過「職場安排的內部訓練」，或是「工作者個人的嘗試學習」，就能夠熟練相關的應用，符合職場的要求，然而，對視覺障礙個案而言，我們卻經常發現：

### （一）職場的辦公室系統缺乏無障礙的設計

- (二) 一般職場的訓練方式，不會考慮到視覺障礙者的特殊需求
- (三) 個案熟悉的螢幕閱讀軟體，未必能解決其工作上的問題（也就是可能需要學習另一套較適用的螢幕閱讀軟體）
- (四) 在眾多的軟體操作技巧中，可能需要找出並使用特定處理效能較佳的技巧。

也就是這些因素，使得個案在上線工作後，經常需要為其安排「職場的輔具訓練」，這是視覺障礙個案，與其他障別個案，在職場輔導需求上相當大的差異，而為提供個案這樣的訓練服務，您可評估採用以下的資源，以滿足個案的需求：

- (一) 透過縣市政府職業重建窗口協助連結或直接轉介職務再設計服務，針對個別輔具需求，提供評估及相關使用訓練。
- (二) 連結勞動部勞動力發展署委辦之「視覺障礙者職業重建服務中心」，提供訓練服務。

#### 四、職場定向行動訓練

除了在職期間致障的視覺障礙者外，能夠進入職場工作，通常都已具備基礎的定向行動能力。然而，因為視力的限制，視覺障礙者在環境資訊的掌握上，總是面臨較大的困難，也因此，即便他們已具備了基礎的定向行動能力，仍不免在初入職場時，面臨環境適應上的困擾。這包括了如何從住家往返職場、在辦公室內如何有效率且安全的移動、辦公環境內需要使用的設施（如電梯、飲水機、盥洗設備、微波爐、冰箱、插座、電燈、影印機、碎紙機、電話、打卡機、垃圾分類箱等）如何使用、辦公室周遭的環境（如便利商店、飲食店、車站、站牌等）的認識、以及熟悉與個案工作有較密切關係的同事座位位置等。雖然這些內容，看似與工作沒有直接的相關，然而，如果個案無法在進入職場初期，就熟悉並具備這些環境的適應能力，可能最終也會影響個案的就業穩定度，甚至導致無法適應職場而離職的遺憾。

當然，我們相信對於某些適應能力強的個案來說，上面這些環境的資訊，可以透過自己的探索，而做到相當程度的資訊掌握，然而，畢竟若從效能的角度來看，如果有專業的定向行動老師系統化的指導，則無論個案的適應能力如何，必然可以在較短的時間，讓個案掌握上述這些資訊，進而熟悉相關的應用。

這就是職場定向行動訓練最重要的內容與目的，而如果您可以在個案初入職場時，就為個案連結專業的定向服務資源，我們相信這對於個案的職場適應，會有相當大的幫助。而如果礙於資源的限制，確有連結資源上的困難，我們也建議您，應有基本的定向行動服務概念，並參考上述這些職場定向行動訓練的內容，給予個案系統化的協助，讓個案能有效率的適應環境，以提升穩定就業的機會。

最後，需要特別提醒的，並非只有全盲個案需要職場定向行動訓練，對於中、重度的低視能個案來說，上述這些環境的適應問題，同樣可能相當程度的會對他們造成困擾，因此，您仍需要留意與觀察他們的需求，除了透過您對個案的功能性視覺狀況，進行需求的評估與判斷外，最簡單的方式，就是留意個案在上述這些環境活動上，是否面臨困難或困擾。總之，切勿因為個案尚有殘存的視力，而忽略了他們在這方面的需求，尤其對於某些低視能的個案來說，他們可能因為不善於向別人解釋自己的視力狀況，而因此也不習慣於主動表達自己在環境適應上的困擾，當我們又理所當然的以為，他們不會有這方面的困難時，結果就可能逐步轉移成個案的適應壓力，而終於導致個案離職的結果。

#### 五、建立職場支持系統與雇主關係

好的支持，其實就是友善的態度。對多數職場來說，他們可能鮮少、甚至從未接觸過視覺障礙的朋友，因此，我們當然也不可能期待，他們瞭解應該如何給予視覺障礙的同事友善的支持。有句話說的好，「不是不人道，只是不知道」，相信當視覺障礙者來到職場時，透過我們的努力，讓職場同事更瞭解這位視覺障礙者的限制與特質，多數同事都可能成為友善的支持者。

這裡就讓我們來談談，要「如何做」、「做什麼」，可以有助於同事對於視覺障礙者的瞭解，而促成「職場支持系統」的建立，並且創造您與雇主之間適當且相互支持的關係。

##### (一) 善用並創造一般同事與視覺障礙者相互瞭解的機會

很多人在剛接觸視覺障礙者時，都不清楚該如何與他們相處：擔心一不小心會傷害到他們的自尊，怕自己說錯話、也擔心視覺障礙者不知道自己在和他說話，甚至於因為種種的顧慮，而乾脆刻意「避開」視覺障礙的朋友，以降低自己的尷尬。

曾有位職場裡，同事眼中樂善好施的朋友就告訴我們，當這位視覺障礙個案來到他的辦公室時，他總是刻意避免與這位視覺障礙個案有任何的接觸，甚至於需要問個案問題時，也自然的轉而詢問個案身旁的同事或就服員，因為，他覺得他們可能比較知道如何跟個案溝通，也應該比較不會說錯話。

這是視覺障礙者剛進入職場時，經常發生、也很典型的例子。很顯然，會有這樣的景況，並非是職場同事的無情與冷漠，而是對於視覺障礙者的缺乏瞭解。他們憑藉對於視覺障礙者的刻板印象，來面對這個視覺障礙的同事，令人遺憾的，這樣的刻板印象，往往多半是不正確或者負面的，這些刻板印象可能包括：

1. 視覺障礙者不是全盲就是完全看得見，不管他們的視力障礙類型或程度如何
2. 他們可能附帶其他傷殘，譬如智力障礙或聽障
3. 他們是無助而可憐的，無法獨立生活
4. 他們只能從事特定類型的工作
5. 他們會因為傷殘而感到氣憤
6. 他們的傷殘越嚴重，心理的衝擊越大
7. 他們不能了解自己的能力或侷限
8. 他們在工作上有任何的問題，都與他們的障礙有關
9. 他們具有與眾不同的個性或能力 (Wainapel, 1989; Patterson 和 Witten, 1987)

如果我們不設法降低這些刻板印象的影響，甚至改變這些同事的刻板印象，可能就難以期待這個職場會變得日趨友善。曾有研究指出，一些改變刻板印象的方法，都頗值得參考，這包括：重複性的提供與刻板印象不一致的正確訊息 (Steele, 1992)、並擴及普遍的團體成員 (Weber and Croker, 1983)、塑造正確的典型 (Wilder, 1984)、有效與合作性的接觸 (Desforges et al., 1991)、以及非正式的經常接觸 (Kalin and Berry, 1982)。

將這些概念，應用於視覺障礙者的職場，我們建議，您可從以下的方向著手：

##### 1. 訓練並鼓勵個案，保持合宜的儀表，並經常面帶微笑：

這是為「塑造個案在同事面前良好且易親近的形象」，當經常性的在同事之間，呈現出與「心理受創」、「無助而可憐」的刻板印象不一致的訊息時，同事的態度也會逐

漸轉化，而奠定良好的互動基礎。

## 2. 為視覺障礙個案創造與同事之間，正式與非正式的交流機會：

正式的交流，可能包括工作上的合作（主管與個案之間或同事之間）、職場內的會議、教育訓練的場合、或職場舉辦的活動等，非正式的交流，則可能包括同事之間的共進午餐、休息時間的互動、下班後同事的聯誼、甚至是彼此婚喪喜慶的參與等。這些交流，您當然不可能、也不需要全程陪同個案參與，而是扮演一個觸媒的角色。

以正式的交流為例：您可以藉由個案與同事合作的過程，鼓勵個案主動詢問或與同事溝通；主動向雇主提議，利用公司教育訓練或聚會的機會，向個案同事介紹視覺障礙者的特質與個案的視力情境；在公司舉辦活動時，鼓勵個案分攤一些自己能力所及的工作（例如一些簡單的手工、電話或 email 聯繫、音樂或歌唱表演等）。而在過程中，您最需要做的，就是設法增進個案的自信，以及降低同事的疑慮。

而針對非正式的交流部分：或許可以帶著個案，與他的同事一起外出用餐，並藉機自然的示範如何為個案報讀菜單，回程時，提議請較熱心的同事，協助您引導個案回辦公室上班；在職場上，協助個案觀察同事可能的嗜好（例如同事桌上擺放照顧很好的盆栽、進辦公室一定自己泡一壺茶、休息時習慣煮一杯咖啡、喜歡吃某些特定的零食、桌面上擺放一些經常翻閱的旅遊雜誌等），如果您知道個案有類似的嗜好，可以告訴個案，並且藉機讓他們有交流的機會。

為個案創造這些「有效與合作性的接觸」以及「非正式的經常接觸」，相信就可以增進同事對於視覺障礙個案的瞭解，也逐步降低刻板印象的影響。

## （二）促進職場同事瞭解視覺障礙同仁

每個人都有他的特質，而對於彼此特質的瞭解，則是人與人之間友善關係的開始。當然，對於視覺障礙個案而言，他們需要瞭解職場同事的態度與特質（此將於下一單元「案主諮商與輔導」中討論），而促成個案職場同事，對於視覺障礙者特質的瞭解，則也是建立彼此友善關係不可或缺的部分。這樣的瞭解，不是為引發同事對於視覺障礙者的同情，也不是為了照顧或幫助個案，讓他獲得職場或同事的保護，簡單的說，那只是讓他的同事「懂得」如何與視覺障礙者相處，也讓職場「瞭解」如何提供視覺障礙員工適切的支持與協助。

視覺障礙者由於視力不便，難免會需要明眼人稍做協助，以下透過幾個小技巧，說明職場同事如何給予視覺障礙者友善的支持與協助，您可藉由各種適合的途徑，將這些技巧帶進職場，讓他的同事更懂得如何與其相處。

以下內容，部分摘自無障礙科技發展協會「視窗電子報」之「友善職場的無障礙支持」一文（原文作者龐克姑媽）：

### 1. 文件等資料的臨時代讀

- (1) 分類文件並簡述文件內容（如有一疊資料時，告訴視覺障礙者的方式是「這個文件中有勞動部的公文、衛福部的邀請函和我們公司內部的公告…」，先作分類）
- (2) 閱讀大項後再依其興趣閱讀內容：（這份公告中有三個部分，第一是新開了一家餐廳、第二是公司提供育嬰服務、第三是……）不僅明確，還可以節省你和視覺障礙者的時間喔。
- (3) 如果遇到有事的時候，一定要告知自己的情況：這份文件看來很急，但是我現在正在趕案子，沒辦法幫你讀。如果你需要我的協助，我比較有空的時間是……

## 2. 公共區域的異動或協助

- (1) 新添購共同設備時，宜有專人告知其如何操作。
- (2) 在原來空曠處新增設備，也要主動告知。
- (3) 如有需要大家共同工作的地方，先分配工作，不要預設立場「他不能做」。例如，大家需輪流為飲水機加水，讓視覺障礙者與大家共同排班，他做得到。

## 3. 訊息的傳遞：

- (1) 用 SKYPE 等電腦傳訊軟體替代便條紙。
- (2) 使用電子郵件。
- (3) 如真的要使用便條紙，應把便條紙貼在他一定會碰到的地方，例如點字觸摸顯示器而非電腦螢幕、鍵盤而非滑鼠。
- (4) 盡量提供電子檔，但是對於螢幕閱讀軟體來說，排版過於花俏的簡報檔案或是 Word 容易造成錯誤的判讀、掃描的 PDF 圖檔無法讀取。Excel 檔案是不錯的選擇。

## 4. 環境介紹：

- (1) 新的環境，如果不是經常出入的環境，需要同事協助具體說明環境空間，例如：這個教室有你的三個辦公室這麼大（用他熟悉的環境來描述），總共擺放了 100 張椅子，分成 10 排，沒有桌子，進出口只有一個，正對講台…。
- (2) 熟悉的環境，經常要出入的環境，應有人帶其走過一次。第二次以後帶領介紹的方式，讓他沿著牆壁、或容易找到的定點，重點是讓他自己走，然後在旁邊稍微敘述：你沿著這個牆面走，等一下會經過兩扇門，第一扇門是總經理辦公室、第二扇門就是廁所…。

## 5. 其他注意事項：

- (1) 公共空間不任意堆放雜物，例如空箱子、椅子及臨時堆放的貨品。
- (2) 門窗應保持全開或是全關，半開門窗易造成視覺障礙同事碰撞而受傷。
- (3) 視覺障礙者個人的桌面、物品是絕對不可任意拿取及更動位置的，即使有髒污，亦請告知而非主動為其清理。
- (4) 共用桌面上的物品，養成隨手歸位或清空的習慣，例如在公共區域放置茶水或便當，很容易被不知情的視覺障礙同事打翻。
- (5) 遇到視覺障礙者時主動打招呼，「你好」、「我是 XXX」，「XXX 要去哪裡嗎？」使其知道前方有人。
- (6) 如使用視覺障礙者的電腦設備，需事前告知，並在使用後還原為原設定與畫面。
- (7) 直接與視覺障礙者溝通，勿透過在場第三者詢問該視覺障礙者問題。如「XX，他需要吃什麼午餐嗎？」
- (8) 會議、教育訓練等，盡可能準備電子檔案，於事前提供其參考。

## （三）與雇主建立相互支持的伙伴關係

從對視覺障礙者的陌生，到提供就業的機會，以至於跟著您一起努力，讓個案能夠穩定就業，這一路走來，其實並不容易。在您用心為個案解決各種就業問題的同時，或許也需要花費

一點心思，來經營您與雇主的關係，這包括了提供職缺的主管，也應該涵蓋到與個案有業務合作或管理關係的同事，因為他們都是攸關個案能否穩定就業的重要關鍵，而他們的態度，某種程度也會成為職場對個案友善與否的影響指標，換言之，經營好這樣的關係，將相當有助於您的就業輔導工作，而當面臨個案的職場難題時，他們也可能助您一臂之力。以下提供一些經營雇主關係的建議，您可善加利用，相信可以獲得很好的效果。

### 1. 為雇主解決他們在意或擔心的問題

我們可以想像，一般人對於視覺障礙者有很多的刻板印象，也難以瞭解他們能夠怎麼解決視力障礙的問題，當然雇主也是如此。而可能讓雇主更感困擾的，因為職責上的關係，他們甚至於得負擔起管理視覺障礙員工的工作，可以想見，如果沒有您的支持與協助，他們必然得獨自承擔龐大的壓力。

根據我們過去的經驗，以下從個案面試、工作期間、以致到雇主決定解僱等不同的階段，列出雇主對於個案常有的疑問或困擾，並且提供您相關的處理建議，可供您在面對類似的問題時應用與參考。

#### (1) 面試時

雇主：從家裡到職場，真的安全嗎，公司內沒有無障礙設施，你真的不會有危險嗎？

建議：讓雇主瞭解個案平常外出的方式，如何利用輔具解決行動上的障礙與維護自己的安全，並且說明在正式僱用後，您會如何協助個案熟悉相關的路線、交通工具與環境（例如提供專業的定向行動訓練、就服員初期陪同等）。

雇主：你說可以用輔具解決工作上的障礙，但是真的都能解決嗎，那正確性與效率可以符合公司的要求嗎？

建議：坦承的讓雇主瞭解，輔具或許不能協助個案，解決所有可能面對的問題，而且或許也不能讓個案完全達到一般員工的工作效率，然而，除了輔具以外，有些問題可以搭配其他的策略（如視力協助員等）來解決，而效率的部分，則會因為個案對工作的熟悉，而達到一定的工作效率，重點是，個案在這份工作上，有其他的優勢（如因機會較少而更珍惜工作、比一般人少了一些視覺的干擾而更專注等）。

雇主：如果沒有輔具，你可以看到什麼程度，還可以順利的工作嗎？

建議：讓雇主瞭解個案真實的狀況，也讓雇主放心，對於需要使用輔具的個案，他們會透過多重的策略（如自己準備、申請職務再設計、向視覺障礙者職業重建服務中心借用等），讓自己在工作上隨時有輔具可用。

雇主：我們公司沒有你需要的輔具，該怎麼辦呢，政府的補助會不會很麻煩，是不是可以全額補助呢？

建議：除了說明職務再設計的補助方式外，也讓雇主瞭解，您可以協助他完成相關的申請作業。

雇主：補助下來的輔具，財產怎麼歸屬呢？公司要負責保管與維修嗎，可以直接由視覺障礙員工負責嗎？

建議：讓雇主瞭解職務再設計的相關規定，對於規定以外的具體操作，也可協助雇主，與個案共同討論。

雇主：在政府的補助下來之前，沒有輔具，你怎麼工作呢？

建議：事前與個案討論可行的辦法（如向視覺障礙者職業重建服務中心借用、自行準備等），並清楚向雇主說明。

雇主：這份工作，對你的視力負擔不會過大嗎，會不會因此讓你僅剩的視力退化呢？

建議：在進行工作媒合前，您需要盡可能讓個案瞭解工作的內容與要求，並與個案共同評估其視力在工作上可能的負擔，有無減輕負擔的策略，必要時或許也需要徵詢其眼科醫師的建議。當雇主提出這樣的疑問時，您除了可請個案依據先前討論的內容具體回應外，也讓雇主瞭解，您會留意個案有無這樣的問題，而當出現這樣的狀況時，您也會嘗試透過減輕個案視力負擔的策略（如使用電腦快速鍵、利用語音閱讀等），來尋求問題的解決。

#### (2) 就業期間

雇主：我對他的視力與輔具不熟，我該怎麼教他工作的內容呢？

建議：您可簡單的示範，並說明個案使用輔具的方式（例如如何閱讀、如何書寫），並且說明個案學習的特性（例如螢幕閱讀軟體只能針對文字朗讀，且需要逐一移動朗讀的位置；在表格的閱讀上，視覺障礙者需要花費更多的時間等），而後邀請雇主嘗試進行工作的教導，當然您需要從旁協助並跟著學習，以便在個案練習時，您也能夠協助個案複習。

此外，有些職場使用的專用軟體系統，可能比較複雜，這時，最理想的狀況，是能連結盲用電腦專業的師資資源，跟著您一起學習，並提供個案更有系統的教學。

雇主：我該用一般的標準，來要求視覺障礙的員工嗎？

建議：因為視覺障礙者的學習速度可能較一般人慢，且在資訊的處理效能上，或許也無法快速的達到一般人的標準，當然，這並不表示對於視覺障礙的工作者，一定得永遠在績效的要求上，打多少的折扣。因此，您得坦承讓雇主瞭解個案的現實狀況，並且與雇主共同討論出一個適切的達成時間與績效的階段標準，如此，才不致造成彼此期待的差距，引起後續不必要的困擾。

雇主：我發現視覺障礙的員工在工作上有些狀況，我直接跟他說，會不會傷害他呢？

建議：或許您可以建議雇主，在對視覺障礙員工提出要求時，也可以聽聽他的回應，假如對於視覺障礙員工的回應，不確定是否合理時，可以與您共同討論。畢竟，視障個案的一些工作問題，確實有可能因為他遭遇到某些困難而引起，當然，也有可能和他的障礙限制無關，然而，從職場管理的角度，您仍應該提醒雇主，切勿因為個案的視力障礙而給予特殊的優待，重點在於要求的合理，而如果仍有任何顧慮，您願意和他一起討論，並提供合宜的參考建議。

雇主：他告訴我，因為輔具的關係，影響他的工作正確性與效率，我該怎麼處理呢？

建議：您可提醒雇主，或許個案這樣的說法不一定合理，而如果雇主難以判斷，可以與您保持聯繫，也許因此發現，個案在輔具的應用上，可以有更好的效率。

雇主：我有一些新的工作需要交給他，對他的負擔會不會過大呢？

建議：您可以讓雇主瞭解，負擔是否過大，可以透過一般性的觀察來判斷，例如個案對於目前工作的執行效率、有無執行工作以外的閒散時間等，畢竟，個案也應該在職場上，發揮更多的價值，如此，對他個人而言，或對職場來說，才能達到雙贏的目的。

雇主：我在跟他交談時，是不是應該避免提到「看」這個字眼呢？

建議：讓雇主瞭解，這樣的用詞，出發點並無惡意，所以也不必要有這樣的顧慮，反而刻意避開，容易讓視覺障礙者有「被特殊對待」的感受，因此，詢問視覺障礙者「你有看到我放在你桌子上的行動硬碟嗎？」、「昨天你有看電視新聞嗎？」，類似這樣的用語，並沒有任何不恰當的地方。

雇主：有時候我會看到他不方便的地方，我該過去幫忙他嗎，會不會傷害他的自尊心呢？

建議：您應該肯定，雇主有這樣的想法，是非常友善的，當然，個案是否真的需要幫忙，可以主動詢問，並讓個案自己來選擇。因為，有些狀況，其實是視障者需要多一點時間摸索，而有些狀況，是視覺障礙者能夠自己處理，卻因為還沒有找到方法，而面臨困難，當然，也可能他真的遇到障礙，非得有明眼人的協助不可。這時，最簡單的方式，就是主動詢問個案，是否需要幫忙。如果個案表達，可以自己處理，那麼，或許從旁提供個案，可以讓他更有效率的獨力完成的方法，是個不錯的方式，而如果個案表示需要幫忙，也就不會有傷害他自尊的問題了。

### (3) 解僱

雇主：我要如何告訴他公司的解僱決定，才不會傷害他呢？

建議：只要合於解僱的規定，並且按照公司應有的程序，雇主可以用一般的方式，來處理視覺障礙者的解僱問題。當然，有些雇主確實會相當擔心，在面對解僱視覺障礙員工時的用字遣詞，因此，或許您仍需要協助雇主處理這樣的問題，讓雇主減輕心裡的疑慮。

雇主：他聽到公司的解僱決定，會不會打擊他的自信心呢？

建議：當然，會不會有這樣的問題，可能因人而異，但是，重要的是，要讓雇主瞭解，如果有這樣的問題出現，您會扮演輔導的角色，且您具備這樣的專業，可以來處理這類的問題。

雇主：我解僱視覺障礙的員工，會不會面臨政府什麼樣的監督呢？

建議：您應該讓雇主瞭解，對於員工的權益規定，視覺障礙者與一般人是完全相同的，所以，只要合於一般的法令規定，是不會有問題的。

雇主：原來他申請的輔具，解僱後要怎麼處理呢？

建議：您應該主動向雇主說明職務再設計的規定，並協助他處理相關的規定程序。

## 2. 讓雇主在個案職場輔導的過程有更多的參與

參與可以是共同的討論、近況的回報、經驗的交流分享，當然也可以是實際參與您的個案輔導工作，重點並不在於時間的多少，而是讓雇主充分掌握您輔導的進度，並藉由適度的參與，瞭解您與個案的努力，在個案成功的過程，讓雇主也能同感喜悅，進而從中獲得助人的成就感。

當然，不同的職場文化、不同的企業雇主，能參與個案輔導的程度，必然差異頗大，然而，一些原則卻頗值得您參考：

- (1) 對於職場針對新進員工既定的訓練方式，您要思考的是，如何解決個案的學習障礙，並讓訓練者瞭解如何進行簡單的調整，而讓個案可以接受或參與職場的訓練，重點在於，讓職場人員能有機會「直接」訓練個案，當然，您得做好必要的支持，並且適時的協助訓練者解決問題，且在必要的時候，協助個案進行訓練過程或訓後的補強工作。
- (2) 對於職場內與個案有業務合作關係的同事或主管，您要思考的是，他們之間是否有任何因視覺障礙工作者的限制或特殊需求，而需要同事或主管配合調整的地方，如果有，則需要與相關人員共同討論，以取得他們的認同，除了避免不必要的誤解外，也增加他們的支持參與感。
- (3) 對於個案同事或主管，無論是他們表現出來的友善行為，或者因配合個案特殊需求所進行的調整，您都值得利用機會，跟他們分享一些您觀察到，對於個案具體而實際的幫助實例，以讓他們感受到具體的助人價值感。當然，您也可以鼓勵個案，對於同事與主管適時的表達自己的感謝，相信這樣的價值肯定，必然更有效而直接。凡此種種的感謝行為，並非出於一種「弱勢者受助的矯情表現」，而是人與人之間「對等而良性的交心回饋」，所以，不必要有過度而誇張的感謝行為，只要回歸人與人相處，應有的基本態度，想想，有人願意為我們而配合調整或給予我們友善的協助，不是本來就應該表達我們的感謝，並且讓他瞭解，這對於我們有多大的幫助嗎？這就是您和個案所要表達的，而透過這樣的正向回饋，也會增加個案同事與雇主的參與價值感，增進職場環境的友善發展，所以，當然值得您嘗試看看。
- (4) 把個案同事與雇主的參與，整理成一段精彩的故事，哪怕他們的參與只有微乎其微的一點點，不必誇張、也不用過度渲染，相信仍會有一定的價值與意義。而這樣的故事，可以是文字、更可以是您心裡有系統的一段記憶，利用機會把故事說出來，不論是同儕間私下的聚會，或者正式的會議或分享場合，說出這樣的故事，不但可以達到宣導的目的，還可以間接達到鼓勵個案同事與雇主的效益，當然，您的故事必須合情合理，也要顧及當事人的個性與態度，才不至弄巧成拙，讓美意反而遭致不好的效果，反而得不償失。

這些原則，無非只有一個共通性的目的，隨時提醒自己，要「如何讓個案同事與雇主有機會參與」，當然，過與不及的拿捏，很難一言以蔽之，總之，如何讓他們在參與的過程，不會有「過度負擔之感」，同時，也不會讓他們在您與個案表達感謝或對人分享時，覺得「心虛和過度誇張」，這得靠您自己多所揣摩、心領神會了。

## 六、案主諮商與輔導

從參加面試的那一刻起，對視覺障礙個案而言，就可能是一連串壓力與挑戰的開始：他們得在有限的時間，學習如何突破障礙的限制，達成雇主的期待與要求；也得在陌生的職場人際環境，學會如何跨越那道「無形的障礙鴻溝」，進而取得最基本的理解，而建立與同事、主管之間合宜的交流關係；當然，來到這個全新的環境，更得面對往返交通、職場內外移動，以及吃、喝等民生問題的學習與摸索；甚至對於若干「從未有一般職場經驗」的視覺障礙者，如何學著適應職場制度、文化，更是不可避免的功課。

在面對這些課題時，有些人可以沉穩自如，但有些人難免焦躁不安，嚴重的甚至亂了陣腳。身為個案的職場輔導者，我們得理解個案的這種不安，想想，同時面對這麼多的挑戰，信心怎會不動搖、心情怎會不受影響，所以，您對個案的心理支持，就顯得格外重要。

### (一) 協助個案釐清問題，找出可行的解決策略

當個案焦躁不安時，同理他的心情固然重要，但是，協助他釐清問題，並尋找可行的解決策略，更是讓他得以往前走的關鍵。

如果您發現個案有一些「不符預期」、「緊張焦慮」等的現象，很可能個案正面臨困擾或問題，這時，無論他是否主動反應，您都應該以支持的態度主動關心。

而後，鼓勵他說出問題，並幫助他進行問題的歸納，從問題的影響、解決時間的輕重緩急，與個案共同討論出處理的順序，當然，有時需要進一步與個案的同事、主管溝通，尋求他們的建議，最後，在根據這些問題，依序研擬具體的解決策略，並落實執行。

這是理性處理問題的過程，也可從5W2H的角度，協助個案進行問題的釐清並找出解決策略：

1. **What**：你面臨到什麼樣的困難或問題？
2. **Where**：出現困難或問題的地方（含實體的環境或電腦的系統等）通常在哪裡？
3. **Why**：為什麼會出現這些困難或問題？（註：分別羅列後，需要進行統整與歸納）
4. **Who**：如果要解決這些困難或問題，需要與誰溝通？
5. **When**：什麼時候是適合或需要解決這些困難或問題的時機？（註：排出優先次序，以便依序處理）
6. **How**：這些困難或問題，可以如何處理？（註：或許需要配合各個執行流程，擬定解決的方法或策略）？
7. **How much**：解決這些困難或問題，需要多少成本？（註：或許有些解決問題的方法，需要一些衍生的費用，例如提供視力協助員、改善工作環境等，這時您可以考量結合職務再設計服務）

這裡試舉一個案例，以協助您對上述的情境與處理原則，能有更清楚的瞭解：

曉玲是一個學習能力很強，在別人眼中樂觀開朗的中度障礙低視能個案，在就服員的協助下，她順利的找到電話諮詢的工作。因為職務上，她需要使用客服人員值機系統 (Agent Desktop Environment, ADE)，並依據諮詢者的問題，連結客服網路智識庫 (Service Knowledge Portal, SKP)，進行資料的查詢並回覆。因為電腦畫面的文字過小，所以職場協助她透過職務再設計，申請了ZoomText 擴視軟體。然而，自從擴視軟體安裝後，曉玲卻經常藉故

請假，就服員多次關心的詢問她，是否遇到了什麼樣的私人問題，曉玲總是微笑的告訴就服員，自己很好，什麼問題也沒有。然而，她在學習使用值機系統的狀況，卻似乎顯得越來越緩慢，並且經常反應，電腦在安裝了擴視系統後，不但速度變慢，而且也會當機，讓她不勝其擾。眼見雇主要求上線值機的時間越來越近，終於在一次就服員詢問個案學習進度的時候，她的情緒失控，讓同事與就服員一片錯愕。

上面這個例子，很顯然，個案的問題是在取得擴視軟體後陸續出現，她的「藉故請假」、「學習速度變慢」以及「抱怨電腦經常當機」等行為，和原來大家眼中的「樂觀開朗」形象，有若干的差異，而最後「失控的情緒」，更說明了個案必然遭遇了某些「讓她不知道該如何面對或解決的問題」。

當個案出現這樣的狀況，我們當然得先同理她的情緒：「我知道妳承受了很多的壓力，其實，我們可以一起面對，試著找找看有沒有好的解決方法或策略。」

接著，探究她所面臨的困難或問題 (What, Where, Why)：「妳提到，電腦安裝了擴視軟體後，執行的速度變慢、也容易當機，我會請輔具服務員過來幫忙處理；此外，這段時間我觀察到一些狀況，替妳感到有些擔心，所以，很想知道有什麼我可以幫得上忙的地方？這陣子，妳來上班時，我感覺到妳臉上少了些笑容，而也似乎不像剛來到職場時，那麼充滿活力，這很令人擔心，妳是不是遭遇到什麼問題了？..... 在使用擴視軟體閱讀的時候，我看到因為文字放大了，所以，妳需要捲動畫面才能閱讀到完整的資訊，這部分在未來上線值機時，妳會有任何的擔心嗎？..... 對於應用擴視軟體操作值機系統，除了妳提到的問題以外，如果要上線值機，妳還有沒有發現可能會遇到哪些問題？..... 好的，我們一起來統整一下這些問題。」

最後，與個案一起討論出解決問題的溝通對象、處理時間、方法與策略 (Who, When, How, how much)：「妳提到這個職場的同事、主管，都對妳很關心，這反而讓妳對於自己的工作表現感到壓力，此外，值機系統的操作困擾，我們得請輔具服務員與職場的系統管理員幫忙診斷、處理；而看起來在使用擴視軟體閱讀的過程，速度也讓妳擔心，這部分或許未來也需要與妳的雇主溝通；當然，面臨眼前就要到期的上線值機期限，我們也需要再與雇主討論，是不是可以容許適度的調整。針對這些問題，我想我們需要一起排一下處理的次序，而有關具體的處理方法，就讓我們一起和上面提到的人員，共同討論，找到合宜的解決策略。」

### (二) 觀察個案的適應狀況，必要時提供專業的心理諮商服務

每一個個案的心理適應狀況不同，面臨的職場環境也各有差異，如前所述，個案在進入職場後，得同時面對多重的適應壓力與工作要求，或許對某些個案而言，在適應的過程，就會面臨難以處理的挑戰。這些問題，如果沒有適當的專業處理，除了影響個案的工作外，也可能影響其健康。

在我們過去的經驗中，需要專業心理諮商的狀況，例如：個案因過度的壓力而難以入眠、持續性的焦慮導致情緒低落、工作上的挫折引發強烈的失落感等，這些狀況，如果在您輔導後，仍未能改善，或許就應該尋求專業的心理諮商協助。當然，這得在個案同意的狀況下進行，而使用的資源，則可考量善用縣（市）職業重建窗口的服務，或透過其連結視覺障礙者職業重建服務中心的資源，這應該都是可行的選擇。

# 視覺障礙者多元就業成功案例

本章我們將分享 10 位各行各業視覺障礙就業的成功案例，他們分別是我們近 10 年曾輔導的個案，雖然採訪這些個案的時間，有的已距離現在數年之久，若干個案也已因個人的生涯規劃，離開當時採訪時的職場，然而，從這些案例中，我們除了希望您能看到視覺障礙者「多元化就業」的可能外，也期望您能特別關注到以下幾個重點：

## 一、個案的人格特質

不可諱言的，視覺障礙者要進入一般職場工作，面臨的「工作障礙」與「環境困難」必然不少，然而，面對這些問題，除了就服員的支持與協助外，個案所抱持的態度，相信也是左右成敗的關鍵。從這些案例中，我們期望您能看到個案「面對困難時的態度」，甚至在解決問題的過程中，他們「如何看待自己的視覺障礙」，而在您「看見」這些「個案的成功特質」後，或許您也可以仔細思考，如何透過職業重建的「心理諮商與輔導策略」，協助個案建立這樣的人格特質，以提升個案「成功就業」的機會。

## 二、面對工作障礙，就服員採行的策略與資源

從個案進入職場前的「工作分析」、「電腦輔具測試」，到進入職場後的「定向行動、職場輔具應用訓練」，甚至是「與雇主的工作協調、職務再設計、協助個案的人際適應」等等，從這些案例中，都不難看到相關策略與資源的應用，當然，未來您的個案，所面臨的困難與障礙情境，不可能與這些案例完全相同，然而，從這些案例中，我們期望您能「看見」這些策略與資源介入的思維，甚至參考本手冊相關章節所提及的方法與觀念，相信對您未來在策略與資源的應用上，應會有相當的助益。

## 三、輔具在個案成功就業的過程所扮演的角色

雖然，因著個案的視力障礙程度與工作內容不同，並非「所有的視覺障礙個案」都需要「使用輔具」才能工作，然而，輔具的應用，畢竟仍是協助視覺障礙者「繞過」或「解決」視力障礙最重要的方法與策略。為此，我們挑選的這 10 名個案，都在工作的過程，應用了「個別所需」的輔具，我們期望您能特別關注，他們「究竟用了什麼樣的輔具」解決了「哪些的困難與問題」，而「又有哪些工作上的障礙」，無法「透過輔具來改善與解決」，當面臨這樣的困境，他們又「使用什麼樣的方法來克服」，最後，獲得「什麼樣的結果」？這些問題，在許多視覺障礙者就業的過程，都是相當重要的，我們期望您能透過這 10 個案例，「看見」他們使用輔具的「可能與限制」，也藉此思考，當「輔具不能解決問題」時，還有「什麼樣的可能邏輯」？

現在，就讓我們分別來看看，這 10 名成功就業的案例。（以下案例均為化名）

## 高學歷的文豪，在無障礙科技發展協會找到轉機

文豪在景美女中的工作內容包兩大項：第一項是身心障礙者與體育保送生的課業輔導；第二項是製作海報與活動攝影剪輯等行政工作。對於前者，他運用「求學過程遭遇的挫折」之經驗幫助學生；而後者所需要的技術，則靠無障礙科技發展協會所提供的輔具來完成。

擁有清大應用外語學系學歷的文豪罹患視神經萎縮症，由於早年就跟無障礙科技發展協會結緣，畢業後，他自然想到「無障礙」開案。

他在開案時，明確的表示希望找行銷、廣告……等「文化產業」類的工作，所以協會為他安排「面試技巧」和「履歷自傳寫作」課程，同時安排一位廣告業的前輩與他交換行銷、廣告等意見，期間該前輩說了一句改變文豪的話，「廣告業是一個講究速度的行業，這圈子非常注重視覺概念，尤其是對色彩學的判斷，」這話讓他警覺求職應該避開自己比較弱勢的項目；後來他慢慢修正未來的工作方向－「我覺得做行政人員也可，例如教育類的工作，先穩定再求發展。」

無障礙科技發展協會把文豪的資料呈報到各就業服務單位，同年八月底，景美女中正好缺一個約聘老師，條件之一就是對方需要具備身心障礙手冊，條件之二是英文老師，這幾乎等於是一個為文豪「量身打造」的機會。

到景美女中面試的過程跟一般公司不太一樣，「比較像聊天，」聊天的內容一是瞭解他的視力狀況，二是談應對進退和談吐……雙方談得很愉快，只有十五分鐘，他們就當面邀請文豪加入「景美女中」的工作行列，等於當場被錄取了。

文豪在景美女中的工作內容分兩部分，一是課業輔導，輔導身心障礙者和體育保送生，人數大約二十四人；他們在課業上稍微落後一般生，所以需要透過輔助教學提升成績。由於過去文豪的求學過程也遭遇挫折，「我在面對這些學生時，我有更多的同理心，他們的課業無法和其他同學並駕齊驅，所以在心態上他們會覺得不如人，我儘量用鼓勵和分享經驗的方式幫助他們，希望他們更加努力同時用更好的方法，激勵他們向上。」

另外一項是行政，這份工作內容包括製作海報與活動攝影剪輯。原因在於學校每禮拜都會為重點培育的資優生安排一場演講，演講所需的海報設計、幻燈片製作和影片記錄就成了他的工作。原本這些工作技能（軟體應用）他都不會，所幸無障礙科技發展協會針對其工作需求給予職業協助；雖然影片剪輯眼睛會較易疲勞，但他都能盡力去完成工作。

與文豪接觸的就服員表示，「我覺得他的工作態度很好，他的特點是『積極』，喜歡學習。」的確，文豪說，「我雖然念的是外文，但對物理、化學、中文甚至美術、家政都很有興趣，會希望利用課餘的時間瞭解，保持新鮮感和學習的心態。」

文豪對這份工作喜出望外，他原本希望找行銷、廣告、文化產業等工作，沒想到學校為資優生安排的演講竟讓他接觸很多優秀的作家、科學家、教授並聽了許多精彩的演說和額外的資訊；他本身就很喜歡文化藝術，這些工作恰巧提供了他對文字的敏感、對社會的觀察，不但沒有脫離原本的初衷，反而提供了他在「文化產業」方面寶貴的經驗，這是他當初找工作意想不到的結果。

## 在 TVBS 民調中心的曉涵

民調中心把原來的舊型螢幕全換成液晶螢幕，再安裝 Zoom Text「放大軟體」，這兩個關鍵性的作為，幫她達到理想中的工作環境。

「您好，這裡是 TVBS 民意訪問中心，我們正在作一項電話訪問，想打擾你一下……」你接過這種民調電話嗎？

2004 年，「無障礙科技發展協會」進行一項職場開發計畫，重點在挖掘「非按摩」的職場，以提供視覺障礙者就業，其中「市調中心」是他們評估適合視覺障礙者的工作之一；而過去尼爾森、蓋洛普都曾僱用「全盲」的視覺障礙者，所以也做民調的 TVBS 成了開發重點。

不過，TVBS 和尼爾森、蓋洛普所用的民調系統不一樣，「我們願意提供工作機會，但希望先從『弱視』者開始嘗試！」

「弱視」的確是曉涵雀屏中選的原因。

TVBS 很夠意思，民調中心把原來的舊型螢幕通通換成液晶螢幕，也幫她安裝 Zoom Text「放大軟體」，它可以將螢幕上的字放大 16 倍，這兩個關鍵性的動作幫她達到理想中的工作環境。

TVBS 的民調是大家所熟悉的，舉凡選舉、施政滿意度、民生議題、政策接納度……等等。TVBS 有數據盒，由電腦隨機抽號，直接且自動撥號出去，接通電話後，曉涵要看著電腦螢幕的題目，一字不漏地唸出來，請電話另端的受訪者回答，她再「點選」螢幕上的答案。

這工作看似簡單，但對弱視的她來說，是一項艱鉅的挑戰。

當時她才剛開始使用放大軟體，雖然字放得很大，但卻很佔畫面，她得一直移動滑鼠，螢幕移動需要時間適應，畫面移動她會頭暈，才沒一小時時間，她已經是天旋地轉，兩眼昏花了；而且「點選」答案也不輕鬆，例如有一部份是調查受訪者的區域，假如受訪者是台南縣人，台南縣有十幾個鄉鎮市，她的閱讀速度比較慢，常來不及找，假如拖了一點時間，對方就掛電話了；甚至有時快問完了，在點選時稍慢下來對方不耐候也掛電話，這一題就前功盡棄了。「所以我得養成一種速度，就是手在勾選答案但嘴巴要唸出下一個題目，否則，受訪者覺得你在拖時間就掛電話，「壓力很重，好不容易捱到下班，我壓力才減輕了不少。」

把電腦螢幕的字放大，曉涵可以達到一般人閱讀文字的能力，但難免有疏失的時候。她舉一個例子，有一道題目是「你會不會……」她把「會」看成「曾」，問受訪者「你曾不曾……」其實這兩個字真的「長」得很像，但意義完全不一樣，違背題目的原意，這是主管監聽時發現的錯誤，只好把原先的問卷調出來處理。

「我們公司是很要求品質的，題目怎麼寫你就怎麼問，『一定』得逐字逐句念，不可以增減一個字，以維持公正性，否則會影響訪問的品質……」被這麼一說，她怪自己不夠細心謹慎，從這天開始，她都是把題目背得「一字不漏」，且順過好幾遍，才戴上耳機開始訪問，也不怕督導在後面監聽。

從五年前工作至今，曉涵的電腦螢幕從 17 吋、19 吋換到目前的 20 吋，這表示她的視力持續退化。不過，她認為視覺障礙者從事「電訪」是不錯的選擇，但視力不管用什麼軟體，只要能達到「閱讀文字」、順暢唸完題目，都適合做電訪。

## 身心障礙者特考分發，曉雯戰勝環境

曉雯任職台鐵人事單位，她的工作都需要電腦作業，面對不同的系統，有層出不窮的問題；無障礙科技發展協會的電腦工程師得從台北到新竹為她處理盲用系統的問題，才解決她在工作上的疑難雜症。

五十五年次的曉雯因青光眼導致視力衰退，導致重度視覺障礙。後來她到新莊盲人重建院接受生活及職業訓練，並積極準備參加身心障礙特考，民國九十五年底考取五等一般行政職類。

但重度視覺障礙的她無法閱讀紙本資料，能接納她的單位少之又少。經過重重波折，曉雯最後分發至台鐵新竹站人事室。

人事單位職掌全體員工的薪資和福利，既繁雜又不得有絲毫差錯，而且幾乎都需要用到視力。無法閱讀紙本資料的曉雯可就讓主管傷透腦筋，思索如何協助她工作。

重新投入新職場，她到職前即已連絡「無障礙科技發展協會」尋求支援，協會派就服員鍾雅玲和盲用電腦老師陳冠武下新竹教導，甚至在報到當天即由韓老師親自指導定向行動。曉雯說，「幸好有無障礙科技發展協會的協助，否則我真不知道這工作要怎麼做。」曉雯任職台鐵人事單位，全台灣幾乎沒有視覺障礙者在人事單位工作，曉雯顯得戰戰兢兢。

她的第一個任務是做退休撫恤方面的工作，但導盲鼠一進到「退撫系統」就沒聲音了，所以需要 Jaws（價格大約台幣四萬塊，是目前全球公認最好的導盲軟體），Jaws 進去也遇到一些問題，所以無障礙科技發展協會的雅玲和冠武協助她時，先由台鐵同事把作業方法告訴明眼的雅玲，雅玲再轉述給全盲的冠武，讓冠武實際操作並排除問題後，再教曉雯，大費周章。

好不容易把退撫基金系統弄熟了，但她的主管可能不放心把這工作交給一個視覺障礙者，突然改變主意，調整她的職務為處理差勤（請假、休假、打卡、出差）系統，之前的努力全付之東流，她得面對新的作業系統，一切又得重新再來。

經過幾天的學習，她好不容易學會了新系統，不過網頁的標示有個小狀況（都是英文標示），如果有中文標示會比較方便操作，於是冠武向設計該系統的資訊公司反應，希望稍做修改以方便曉雯操作。沒想到廠商不想修改系統，但此舉卻引來一些波折，之後她的工作被調至人事管理資訊系統。

協會非常擔心這樣下去沒完沒了，想去跟曉雯的主管溝通，讓他了解視覺障礙者更換工作不像明眼人那般容易；不過曉雯的想法卻是，「沒關係，視力限制使我無法完全包辦某個業務，能多了解一些業務內容也是好的，可方便工作調整與搭配。」

她尤其感激冠武，前兩個月他每個禮拜來兩天，「每次教完之後，他就幫我錄音，把每個操作步驟錄音起來，以便我遇到問題時瞭解該怎麼處理。」冠武除了常常須獨自來回台北新竹，甚至新版的 Jaws 出現使用上的問題時，還是冠武犧牲假日時間，逐字查閱原文說明書才得以解決。而她在工作上也很仔細，例如 key in 資料，每輸入一筆一定回頭聽語音，確定無誤再輸入下一筆。

沒多久，主管規定的工作和交辦的業務曉雯都能勝任了。

## 家豪在專收身心障礙者的公司 發揮程式設計專長

家豪的工作內容是圖書專業軟體規劃程式之設計、維修和客戶服務三部分。無障礙科技發展協會先協助他申請兩台 22 吋的電腦螢幕為輔具，再協助他適應職場環境，讓他工作順利。

家豪患有先天白內障和青光眼，一出生就全盲，三個月大時開刀，雖然左眼仍看不見，但幸運的救回右眼，讓右眼矯正後有 0.2 的視力；為了能看得更清楚，醫生建議他在右邊鏡框上加掛一個直徑約 1.5 公分大小的「放大鏡」，以輔助右眼視力。這的確看起來比較奇怪，當時他還念小學，一開始很多同學還對他指指點點呢！

科技大學畢業後，家豪跟多數人一樣上網找工作，家豪是社會新鮮人，對於職場人際互動準備不足，他害怕跟別人交往，希望無障礙科技發展協會幫忙找單純寫程式的工作。

幾個月後的某一天，與關係良好榮樺電腦公司的楊先生借用協會辦公室面試，家豪提及自己的視力狀況，沒想到楊老闆一點也不介意，「我全盲的都錄用過了，怎麼會在意你的視力呢？」而家豪在朋友工作室那段期間接觸了程式設計方面，多了不少實務經驗；關於薪資，並不高，職稱為資訊助理員。

開始工作時，協會也協助他申請 19 吋的電腦螢幕為輔具，並協助他一些職場人際支持，像是適應職場環境、介紹公司周圍交通路線和旁邊的同事等。

上班後他才發現，原來楊先生錄用的都是身心障礙者，他很難想像居然有老闆專門應徵身心障礙者的；公司除了視覺障礙者還有肢障和自閉症，原來楊老闆以前用一般的工作人員，結果公司的商業機密全被員工盜取，此後讓他逆向思考錄用身心障礙者，因為他認為身心障礙者工作比較穩定也比較認真，個性比較率直沒有心機，而不同障礙別彼此也互相接納與包容。

他的工作內容是圖書專業軟體規劃設計即程式設計、做維修和客戶服務三部分。寫程式是他的專長，維修是要到客戶那幫忙排解疑難雜症，這部分有固定的流程，難度不大，如果客戶在中南部得去一趟，他曾親自去一趟嘉義，就是為了幾個問題得專門跑一趟，花了一個下午的時間處理，總之，就是要想盡辦法處理，有些可以連線處理，非不得已就得親自過去；倒是客服這種接聽電話，一般人認為比較簡單的事，對他卻是最難的部分，「我因為個性很內向，不擅於跟別人相處，」所以剛開始他知道要接觸客戶時，「我心裡很排斥，會怕，因為我不習慣也不喜歡跟別人互動。」楊先生在聊天之間知道他有這個問題，但還是執意他要跟客戶接觸，他說，「這一塊還是要磨，要學啦，總不可能一天到晚都埋頭寫程式吧！總要跟人接觸吧！」

剛開始家豪覺得壓力很大，跟客戶聊天會有答不上話的窘境，氣氛突然變冷了，老闆在這時候會提醒他該講哪些話，當然也有客戶給他很善意的回應讓他頗有成就感，做了幾個月之後他慢慢調適，覺得沒有想像中那麼困難，後來也習以為常了；後來面對客戶，跟人的互動也進步很多，現在變得比較會講話，「既然環境給了我機會，我就面對囉！」

這段期間家豪的工作表現稱職，公司鼓勵家豪多投入程式設計開發，發展軟體多元性，未來也將朝向商用系統整合及網站設計發展，希望他為公司創造更大的商機。

## 曉鈴靠聲音擷獲客戶的心

曉鈴靠盲用電腦的「導盲鼠」系統打電話拜訪客戶，並取得窗口人員的 email、分機號碼、記錄他們的需求。

光聽曉鈴的聲音，你一定以為她只是二十出頭的小女孩；事實上她二十年前就當過幼稚園園長了，東吳法律系肄業、市立師專畢業的她擁有豐富的就業經歷，然而家族性的糖尿病讓她的人生頓時從炫麗歸於平淡，逐漸消失視力。

樂觀是她的特質，在醫生告訴她可以領「身心障礙手冊」時，「我心裡痛了一下，那時候的確受到了刺激，但不管如何，我是遇到了，總得面對、接受。」

在新莊盲人重建院歷經兩年的學習後，她試著融入社會，在一次活動中，她認識「無障礙科技發展協會」的就服員，並透露自己想找工作的訊息。

就服員當時看到一則「匯豐汽車」的徵人廣告，特別強調需要「弱勢族群」，其中一句是，只要「懂電腦、有耐心、親和力夠、願意跟客戶用電話溝通者」即可，這個條件幾乎符合大多數「弱勢族群」，於是就服員便打電話幫忙探路，問他們是否有特別的考量？原來，「匯豐汽車」是一百大服務業，公司覺得應該有能力幫助「弱勢族群」，而且他們相信弱勢族群會比一般人更珍惜工作，穩定性比較高。於是就服員便協助曉鈴找到這家位於南港的「匯豐汽車」電話行銷的工作；同時向業者解釋，「視覺障礙者可以使用盲用電腦的『導盲鼠』系統輔助操作，跟一般人使用電腦一樣，沒有問題。」

匯豐汽車有「網路專案組」，須找 CASE 開發客戶，於是委託「客服組」協助，所以曉鈴的工作是運用「網路專案組」的名單打電話拜訪客戶，並取得窗口人員的 email、分機號碼、記錄他們的需求……。

曉鈴家住新店，從住家到公司必須先搭公車、轉捷運、再搭公車，單就一天交通來回所花的時間就要四個小時，為了讓視覺障礙的曉鈴更方便工作，「匯豐汽車」特別通融，讓她在家裡作業，同時解除她交通上的壓力。

不過，公司每星期四有「教育訓練」課程，除了上課外並分享或解決大家工作的疑難雜症，公司覺得就讓她每個禮拜四回來上班、上課，讓她有在一個團體的感覺。這麼一來，曉鈴可以從容在家上班，工作進度絲毫不受影響。

很多公司錄用弱勢族群給的是基本工資，但「匯豐汽車」一視同仁，對曉鈴的薪資結構是採底薪加獎金，他們認為這是你給自己創造工作機會，你付出多少就得到多少，所以公司也給她業績壓力，規定她完成一個基本量。

曉鈴一開始到辦公室時常常跌跌撞撞，有時不小心跌倒，有時會撞倒東西，同事都很熱心幫她找原因，後來提醒她從自己位置走出來要先「數步伐」，大概幾步路再轉彎，這樣發生跌撞的機會就會降低，曉鈴說，「面對任何問題都要解決它，而不是逃避它，大家相處就會很愉快。」

## 漢文靠輔具，悠遊於「生活工場」

漢文靠「掌上型擴視機」、「旋臂架攜帶型遠近擴視機」及「10吋液晶螢幕」這些輔具幫助他解決賣場上看貨、收銀和刷卡等問題，也使得他在職場的工作得心應手。

七十年次的漢文因為視網膜病變，從小到大念的都是放大本，閱讀需要使用放大鏡。

松山工農畢業的漢文興趣是餐飲，透過視覺障礙就服員的介紹找到一家日本料理店廚師助手的工作，但當師傅得知他的視力不佳後，第一個反應就是「很危險」，只准他泡茶、沖咖啡、端蛋糕……為了更上一層樓，他去報考相關執照，沒想到餐飲執照有視力限制，他毅然結束工作。

第二份工作一樣透過視覺障礙就服員的協助，找到他家附近超市的補貨員，「我做了快兩年才知道自己的薪水跟其他同事不一樣，原來公司把身心障礙者以最低薪資任用，這是兩年來薪資沒有調升的原因，我心裡很不是滋味，應該說是很不服氣，就離職了。」

第三份工作也就是目前任職的「生活工場」是透過雙連就服員幫忙的，他經過總公司面試應徵過關後，發現自己的薪資跟一般同事一樣，「我感覺很棒，這對我有鼓勵作用，我也期許自己的工作份量跟一般人一樣。」

漢文一開始是擔任「門市人員」，處理各類貨物整理、拆組、收銀、貨物資料查詢等相關業務，但受限於視力，只能靠放大鏡摸索商品，但一般放大鏡有個缺點，如果光線不足就看不清楚，倍數也有限，「但客人來逛時，看到喜歡的家具都直接問『這沙發多少錢？』我總不能說，『你等一等，我來查查看！』不行，你必須馬上給答案。」所以他乾脆把這些家具的價錢「背」起來。

他的同事說，漢文來這裡之後，以驚人記憶力取代視力功能，能記住店內四千多種商品和擺放位置，換季時，商品調整位置也難不倒他。

不過結帳的問題始終無法解決，因為電腦螢幕太小、離他又遠，所以剛報到時他都不能碰結帳方面的工作。

所幸，就服員介紹一些適合的輔具協助他，「我得到的第一個輔具是『掌上型擴視機』，它比一般的放大鏡大，看得更清楚，而且它是電子儀器，照貨品的時候有燈光，倍數夠大，又可以隨身攜帶，幫助我看清楚貨品的價格，它就是我的眼睛，解決我初期遇到的困擾。」

其次是「收銀部分」，無障礙科技發展協會特地針對他的需求建議生活工場增添電腦擴視軟體，老闆也同意將店裡老舊電腦螢幕汰換為15吋的液晶螢幕，並增設擴視機與擴視軟體，徹底解決結帳部分。

接著是刷卡部分，因為刷卡機不能放大，螢幕及字體過小，顏色對比不明顯，於是無障礙科技發展協會提供他「旋臂架攜帶型遠近擴視機」及「10吋液晶螢幕」，此螢幕置於刷卡機上，它能將刷卡機上顯示的訊息以放大效果呈現。漢文讚嘆科技的驚人效力，「這些輔具幫助我解決賣場、收銀和刷卡的問題之後，我非常有信心可以繼續做這份工作。」

從2003年找到這份工作至今，超過十年了，他到生活工場後才發現很多人都喜歡到這兒逛，「而我每天就在裡面，感覺很幸福！」的確，對他來說，換季拆新產品是最令人興奮的時候，「感覺是換裝，室內立刻呈現不一樣的氣氛、就像一個家重新裝潢一樣。」他的語氣和態度，都說明了他「樂在『生活』中」。

## 曉翠的「美麗人生」

曉翠在台科大諮商輔導組的工作為固定開會的會議紀錄、電話諮詢服務、工讀經費的申報與管理、演講和研討會錄音與典藏、英文版諮商預約系統的維護、英文網頁的維護、諮商紀錄系統的資料傳輸與系統維護，由於電腦系統設計時往往並無考慮盲人使用者的問題，因而導致盲人工作困難，她的解決方法就是直接找委託廠商或設計系統的工程師解決。

2004年5月的一場實驗爆炸，毀了曉翠的臉和雙眼，即使事隔六年仍可以從她的外觀感受到當時強勁的威力，「我人生看到的最後一眼，就是作材料前置作業的『鹽浴爐』。」接下來的半年，她安靜的在醫院接受一連串的開刀、移植、治療，不吵也不鬧，面對這巨大的轉變，她輕輕的下了一個註解，「啊，人生啊！」語調詼諧，似乎看透了一切。

傷勢稍穩，台科大的校長經由曉翠的指導老師與學務處工作人員得知她的情形。據聞，前校長曾透露，曉翠與另一名女同學的意外是任內最大的遺憾，現任校長得知後表明將提供必要的協助；因此校長除了委由指導教授鼓勵她之外，並告知一項重大的訊息：學務處諮商輔導組與社團輔導組「剛好」各有名行政人員的職缺，一年一聘，希望她去報考。曉翠經過公開程序甄選後，成為諮商組的新成員。

這單位最主要是提供學生心理諮詢和輔導，不過曉翠的工作純屬於行政人員，內容是固定開會的會議紀錄、電話諮詢服務、工讀金的申報與管理、演講和研討會錄音與典藏、英文版諮商預約系統的維護（因有國際學生）、英文網頁的維護、諮商紀錄系統的資料傳輸與系統維護。

這工作並不輕鬆，她得時時學習跟明眼人溝通，由於電腦系統無法提供盲人工作，例如網頁沒有標籤就是個大問題，「這時，誰管就誰倒楣」，像當時學校有電子郵件系統Web Mail上網收信，剛上線推行時，她就打電話求救，「我眼睛不好，好像沒有標示清楚，能不能幫個忙」，幸好承辦人員很友善，幫她把電話轉給委託廠商，她明確的點出問題，廠商一聽就懂，順利解決她的困擾；又如校內有時提供的資料會掃成PDF檔，她又得再度打電話告訴對方，她眼睛不好無法閱讀，對方也樂意轉成Word檔給她……「只要我有勇氣、敢去努力反映的話，通常都會得到圓滿的解決。」這話說得容易，她開玩笑地說，「有時可是剝著等」，因為她太常反映了，打電話之前，「我也是會思考好久，擔心對方不耐煩，認為我是麻煩製造者，」也怕對方說，「怎麼又是你？」但曉翠認為既然是分內的工作就必須獨立解決，否則會增加同事的困擾。

至於因實驗而中斷的學業，她也曾經思考。2005年9月的某一天，她不知道哪裡來的勇氣，突然想到實驗室看看，「我經過『鹽浴爐』時還是很害怕，很緊張，呼吸急促」，這趟「重返現場」結局是旋風式一閃而過。

倒是她的指導教授對曉翠因實驗導致失明感到非常愧疚，私下問曉翠會不會恨他，曉翠說到這哈哈大笑，「恨？」「不會啦！怎麼會呢？人生就是這樣啊！誰知道下一秒鐘會發生什麼事情？」

曉翠很高興得到目前的工作，不過她曾經問校長，「台科大沒有接觸盲生的經驗，您怎麼有勇氣聘用一個全盲的工作者？」校長說，幫助她有很多方法，他認為最好的方式就是讓她得到一份穩定的工作，「我們都不知道這種嘗試會不會成功，我只是提供一個機會讓你去學習、去摸索，也許會失敗，例如你只做一兩個月就辭職，」顯然雙方都願意為這賭注努力；以目前曉翠做四年多的時間，應該可以回應校長當初的善意。

## 為求穩定，怡君靠特考進入國教司

考上特考，目前任職於國教司的怡君一開始對工作流程不瞭解，常不確定如何處理當前狀況，她得問人才行，為了克服問人造成同事的不方便，在容許的情況下她盡量不麻煩同一位同事，希望降低同事的負擔，久而久之，漸入佳境。

2008年12月特考放榜，怡君以一分之差落榜；隔年她再接再厲，以第一名錄取身心障礙者特考（五等行政人員），去年8月進入職場，目前任職於教育部國教司。

身為榜首，她拿下第一優先權填寫志願。但過去她聽很多人說，由於視覺障礙的關係，有可能會被同事排擠，甚至有人放棄，再重考一次；這樣的流言讓怡君思考志願時格外謹慎。「我試著打電話問一些單位，想聽聽對方對這職缺可能是「重度視覺障礙者」擔任的看法，並試著瞭解對方的態度，」這一招果然幫她過濾不少單位，「有個主管一聽到我是全盲的，第一個反應是『不適合』，我就把那個單位從我的志願卡中刪去，」在她的電訪中，「最友善」的是「國防部」，但「國教司」也不排斥，最後她與男友妥協選擇國教司，擔任書記工作。

師大心理輔導系畢業的怡君當初會報名「身心障礙特考」是希望有「穩定的生活」，進入社會之後不要依靠別人，能靠自己的能力自立更生，所以有「鐵飯碗」之稱的公教人員成為她努力的目標。

如願進入公務體系，怡君戰戰兢兢。她的工作有四大類，一是科內綜合彙整，二是一般補助款司內彙整，三是統合視導部內彙整，四是部份縣（市）的性侵害案件督導，前三項大都可以透過電腦作業，但第四項常是「紙本資料」，這是她最頭痛的時間。

參加特考是希望工作穩定，但看紙本她的確不行，再加上一開始對公家單位的工作流程不瞭解，例如會議通知該如何寫、如何給；公文如何簽核，對工作內容、相關電腦操作都不太熟悉，「我得問人才行，但問誰好呢？」

怡君害怕打擾同事，畢竟大家都很忙，而每個人工作份量都很大，很多同事都加班到很晚，甚至假日到辦公室加班，如果要麻煩別人，對方得放下手邊的工作，這的確會造成別人的困擾與負擔，「有時候是先簡單判斷，這同事可能沒那麼忙，再去拜託；或者憑感覺，猜測這個同事可能不忙，才向對方請教問題；」她的另一方式是在容許的情況下，不集中問一個人，問不同的人，例如今問A明天就問B後天問C，那麼同事被她打擾的時間和次數就相對減少了。

值得一提的是，考上特考之後，她收到一封來自「無障礙科技發展協會」秘書長楊聖弘的e-mail，內容是，協會有提供就業服務及輔具的服務，若在職場上有需要，可以與他們聯絡。怡君認為有需要，而協會也每個禮拜挪出兩天的時間協助她解決電腦操作上的問題，陪伴她慢慢的熟悉業務。

走過初期的慌亂，目前她在工作上漸入佳境，怡君覺得視覺障礙者擔任公職，「沒有什麼不可以，只要努力去做，問題一樣可以克服。」

## 漢生主動找資源，走出自己的路

漢生的工作內容有四大類，分別是學生考試的試務工作、教師甄選、籌備藝文比賽及晚自習巡察相關作業。無障礙提供的職場支持包括JAWS語音報讀軟體課程學習、定向行動的心理地圖建立、協助安裝導盲鼠、jaws語音軟體、超點等輔具。

漢生考上身心障礙特考後，就主動打電話到無障礙科技發展協會尋求協助。

有人說他比較聰明，懂得找資源；其實這方法是學長傳授的經驗。跟他一樣考上身心障礙特考的學長因主管致電無障礙科技發展協會得到輔具而工作順利，這給漢生靈感，他也主動拜訪，而協會的個案管理員莊惠琦便研擬協助方案，當下正值漢生填寫志願之際，雙方的合作從這開始。

漢生填的單位都是學校，巧的是無障礙科技發展協會的顧問韓繼綏是前教育部特教小組的執行秘書，與教育體系熟稔，他知道，「友善的職場比工作本身更重要」，因此建議漢生選擇中正高中。

值得一提的是，中正高中的校長曾經是視覺障礙長跑選手張文彥的陪跑員，這顯示校長對視覺障礙朋友的了解優於一般人。

漢生在中正高中的工作內容有四大類，分別是學生考試的試務工作（卷務的收卷、點卷、發卷、裝訂、基本學歷測驗相關業務）、教師甄選、藝文比賽（演講、書法）籌備及晚自習巡察相關作業。而惠琦提供漢生的職場支持包括Jaws語音報讀軟體課程學習、定向行動的心理地圖建立、協助安裝導盲鼠、Jaws語音軟體、超點等輔具。

漢生的工作必須閱讀往來的紙本文件，如公文、考試卷、晚自習調班表、學生活動報名表……雖然學校提供複合式影印機有掃描的功能，但距離漢生辦公桌位置太遠，且操作介面為液晶觸控式螢幕，全盲者無法獨立操作，所以無障礙建議提供A4大小的輕巧的掃描器以及文字辨識軟體，方便漢生辨識手邊的文件，不用麻煩同仁提供即時性的資訊。

考卷建檔的部分，如果學校老師無法提供電子檔，而一般考卷大小為B4，需要較大型的掃描器掃描建檔，而學校的複合式影印機為觸碰式面版，建議視力協助員提供協助觸控式掃描建檔，以及考卷整理裝訂成冊。

漢生也在個案管理員的協助下，在工作的檔案櫃、書面資料夾上自行貼上點字膠膜方便辨識，發卷室的檔案櫃也按照班級順序黏貼點字提示，方便考前把前一天整理完成的考卷順序按照班級排列，放在發卷室的資料櫃。

雖然有很多輔具、設備可以協助他工作，但某些部分的確需要別人幫忙，若完全獨立作業而不需要別人協助似乎不太可能，但他不希望造成別人的負擔，所以都把需要別人視力協助的部分集合起來，一次問個清楚，一次解決，將麻煩別人的程度降至最低。

漢生不諱言，他最怕突發狀況，因為在工作上都是用規律性的步驟做事，所以工作量突然多的時候會感覺慌亂、緊張，但他發現經驗可以彌補，所以他都記取教訓，以便下一次改進，提升自己的能力。

七十年次的漢生畢業於彰師大，患有先天性青光眼，目前僅剩左眼稍有光覺，右眼全盲。一路走來，他一直努力的是「自己不足在哪裡，就朝不足方向補強，我覺得身心障礙者多一些刺激，就多一些能力」，漢生認為在外地工作反而讓他更加獨立，選擇中正高中，也是希望到一般學校接受挑戰，找到適合自己的路。

## 怡雯從按摩師變成高中老師

怡雯目前是屏東縣大同高中教「公民與社會」科的老師。打著手杖走進教室，這注定她的教學與一般老師不同。在改作業的部份，她希望學生寄 e-mail 給她，如果沒有電腦，她則請視協員幫忙報讀，改考卷也是一樣；她還自製投影片，把重點和補充資料放上去，再使用導盲鼠操作，教課一樣得心應手。

時間先回到 2007 年，她的同學告訴她，高雄教師甄選不但開放身心障礙名額，還考了很多法律題目，「重點是很缺公民代理老師，有些學校還招不到呢！所有的條件都對你很有利，只要你願意嘗試，機會應該很大……，」當時她正從事按摩業，「我可以嗎？」另一個聲音對她說，「如果沒試，怎麼知道自己不行呢？」

這一試，不但考上了，也扭轉她的生活，她從按摩師變成老師。

即將開學，她的問題一一浮現，例如「如何準備教材？」「該用怎樣的方式上課？」她先跟彰師大討教兵，還好他們有幫盲生錄製教科書，讓她安心不少；此外，她也買了一台筆記型電腦，接著是熟悉校園，她只要把上課的班級路線記住就好……一切比她想像中來得順利。

不過，畢竟是代課老師，工作不算穩當。於是怡雯再接再厲，2009 年 7 月，她通過「全國教師聯甄」，成為正式老師，目前任教於屏東縣大同高中，教的是公民與社會科。

「公民與社會」內容涵蓋的領域包括社會與心理學、文化、法律、政治（制度）、經濟及全球化議題。

怡雯自小罹患視網膜色素病變，台北大學法律系畢業後視力急遽惡化，目前視野很窄，右眼還有點視力，左眼只看得到一點光，這使她的教學和一般老師不太一樣。

例如作業部份，她就希望學生寄 e-mail 給她，如果使用電腦不方便者，仍然可以繳教紙本，她則請視協員幫忙報讀，改考卷也是一樣；另外，她無法兼顧同學的上課秩序，例如有人看別的書或睡覺她無法第一時間察覺；還好學校有巡堂的制度，可以提醒她班上有哪些同學不乖，她大概就有印象，上課會點這些同學回答問題，讓他們提高警覺。至於辦公室的工作方面，如果要用到視力的而她不便配合的，除了請求協助外，也會與其他老師協調。

她的教材是用彰師大錄製的高中有聲書，並向廠商索取 Word 檔，上課前她會把課文背起來，平時也不斷的研習精進；她還自製投影片，把上課的重點和補充資料放上去，方法是在自己的筆電上搭配導盲鼠製作，上課再使用教室的投影機，尤其現在的學生喜歡有畫面的教材，她教起來多少彌補視力上的缺憾。

值得慶幸的是，大同高中的師生對她都很友善，有些同學看她打著手杖進教室會說，「啊，對不起，我忘記去辦公室接你了。」上課時，她不經意的問問題，同學也反射性的舉手，大家哈哈大笑，「你舉手老師看不見啦！」

六十九年次的怡雯是李秉宏律師的學妹，曾希望畢業後也能當一位盲人律師，但此刻的她發現教師的工作更具有挑戰性，秉持著「好的老師一定可以為社會帶來正面的回饋。」怡雯會一直溫柔而堅定的努力下去。

# 附件一 視覺障礙者相關資源彙整

資源類別	項目名稱	對象或條件限制	主要內容	辦理機關
職業重建	視障職業重建服務	15歲以上有就業需求之身心障礙者及視覺功能漸失而有職業重建服務需求者	個案管理、功能性視覺評估、視光學評估及職業輔導評量服務、職前適應訓練、資訊溝通能力及就業輔具訓練、職場環境定向行動訓練、職業訓練、就業服務、創業輔導、職務再設計、其他職業重建及資源連結服務	直轄市、縣(市)勞工主管機關
	視障者職業重建服務中心	15至未滿65歲非在學且未就業而有就業意願，或已就業經評估有職業重建需求之視障者	個案管理、需求評估、就業前準備與職前適應訓練、職業訓練、就業媒合與就業支持、穩定就業後支持服務、輔具借用、專業服務諮詢	勞動部勞動力發展署
	支持性就業服務	就業能力尚不足以獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者	提供個別化之就業安置、訓練及其他工作協助，並於推介就業後持續密集輔導2週以上	直轄市、縣(市)勞工主管機關

資源類別	項目名稱	對象或條件限制	主要內容	辦理機關
就業促進	視障者從事按摩及理療按摩工作之輔導及補助	視障按摩工作者	提供設施、設備、招牌、裝潢等補助及按摩技能服務品質提昇輔導協助	直轄市、縣(市)勞工主管機關
	職務再設計服務	進用身心障礙者之雇主或自營業者(按摩業者)	職場無障礙工作環境改善、工作機具設備改善、提供就業輔具(視力協助員服務)、調整工作內容、改善工作條件	直轄市、縣(市)勞工主管機關

就業促進	僱用獎助津貼	於公立就業服務機構登記求才之雇主，並進用取得僱用獎助卡之身心障礙失業勞工	每人每月僱用獎助 12,000 元	各地公立就業服務機構
	進用身心障礙者增值輔導補助計畫	僱用身心障礙者之事業單位、依人民團體法或其法令取得設立許可之民間團體(不包括政治團體)或私立學校。	企業僱用身心障礙者，依其障礙程度，可獲核每人每月 10,000 至 12,000 元薪資補助額度(部分工時者，每小時補助 50 至 60 元)。當同時進用 3 人以上身心障礙者，可增值申請補助工作教練輔導費，依障礙程度每人每月補助 3,000 至 6,000 元輔導費(部份工時者，每人每月 1,500 至 3,000 元)。薪資補助期間最長為 12 個月，工作教練輔導費連續補助以 6 個月為原則，如經分署評估確有延長補助期間者，得申請延長補助 6 個月，並以延長 2 次為限。	勞動力發展署各分署

資源類別	項目名稱	對象或條件限制	主要內容	辦理機關
創業	創業貸款利息補貼與服務	具工作能力、創業意願與能力之身心障礙者	創業貸款利息補貼、創業諮詢、創業指導、創業知能研習、其他身心障礙者創業服務	直轄市、縣(市)勞工主管機關
	身心障礙者自力更生補助(部分縣市辦理)	資格依辦理縣市規定	房租或設備補助	辦理縣市之勞工主管機關
	購買或承租公有公共場所零售商店或攤販貸款、租金補貼	家庭總收入平均未達當年度每人每月最低生活費標準二點五倍，且購買或承租商店或攤販未滿二年	補貼貸款利息、租金	直轄市、縣(市)社政主管機關

資源類別	項目名稱	對象或條件限制	主要內容	辦理機關
訓練或相關津貼補助	盲用電腦初階應用課程推廣	未具備電腦使用能力，且有就業意願之視障者，	個別提供 30 小時盲用電腦基礎應用訓練	直轄市、縣(市)勞工主管機關
	職業訓練	15 歲以上身心障礙者	養成訓練、進修訓練	勞動力發展署各分署、直轄市、縣(市)勞工主管機關
	產業人才投資方案	年滿 15 歲以上，具就業保險、勞工保險或農民保險身分之在職勞工	具身心障礙身份，可獲訓練費用全額補助，3 年內最高 70,000 元。	勞動部勞動力發展署
	職場學習及再適應計畫	僱用身心障礙者之事業單位、依人民團體法或其法令取得設立許可之民間團體(不包括政治團體)、非營利組織、學術研究機構	補助個案職場學習及再適應津貼、用人單位管理訓練津貼，屬中、重度視障個案最長 6 個月。	勞動力發展署各分署、臺北市就業服務處、新北市政府就業服務中心及高雄市政府勞工局訓練就業中心。
	職業訓練生活津貼(就業保險法)	非自願性離職者，經各公立就業服務機構安排參加全日制職業訓練，並持該單位開立之「就業保險職業訓練生活津貼給付申請書暨給付收據」報到時向訓練單位提出申請	於受訓期間，每月按申請人離職退保之當月起前 6 個月平均月投保薪資 60% 發給，最長補助 6 個月	勞工保險局
	職業訓練生活津貼(就業促進津貼實施辦法)	身心障礙失業者，直接向訓練單位提出申請，具有非自願離職者身分，應優先申請就業保險法職業訓練生活津貼	受訓期間每月依基本工資之 60% 計算，補助期間最長 2 年內 12 個月為限	直轄市、縣(市)勞工主管機關
	補助身心障礙者參加公職考試補習費用	資格依辦理縣市規定	提供 3,200 至 40,000 元補助	基隆市、宜蘭縣、花蓮縣、台東縣、桃園縣、新竹市、新竹縣、苗栗縣、台南市勞工主管機關

資源類別	項目名稱	對象或條件限制	主要內容	辦理機關
生活(福利重建)	視障生活重建服務	有生活重建需求之視障者	個案管理、功能性視覺評估及視光學評估、定向行動訓練、生活技能訓練、資訊溝通能力及輔具訓練、心理支持、家庭支持、社交活動及人際關係之訓練、轉銜服務、其他生活重建及資源連結服務	直轄市、縣(市)社政主管機關

資源類別	項目名稱	對象或條件限制	主要內容	辦理機關
其他福利服務	身障者交通優待	取得身心障礙手冊或證明者	本人搭乘國內大眾運輸工具半價優待	直轄市、縣(市)社政主管機關
	身障者進入風景區優待	取得身心障礙手冊或證明者	本人進入公營風景區、康樂場所或文教設施門票全免、私營半價	直轄市、縣(市)社政主管機關
	綜所稅優惠	取得身心障礙手冊或證明者	申報綜合所得稅可列身心障礙特別扣除額	直轄市、縣(市)稅捐主管機關
	牌照稅優惠	取得身心障礙手冊或證明者	因身心障礙情況，致無法取得駕駛執照者，2,400CC 內免徵牌照稅，每戶以一輛為限，且須由配偶或同一戶籍二親等以內親屬所有。	直轄市、縣(市)稅捐主管機關
	陪伴者交通優待	取得身心障礙手冊或證明者(鑑定新制需經評估為行動不便者)	必要陪伴者 1 人，搭乘國內大眾運輸工具半價優待	直轄市、縣(市)社政主管機關
	陪伴者進入風景區優待	取得身心障礙手冊或證明者(鑑定新制需經評估為行動不便者)	必要陪伴者 1 人，進入公營風景區、康樂場所或文教設施門票全免、私營半價	直轄市、縣(市)社政主管機關
	身心障礙者專用停車位識別證或專用車輛牌照	取得身心障礙手冊或證明者(鑑定新制需經評估為行動不便者)	行動不便之視障者配偶、設於同一戶籍或同址分戶之親屬 1 人，得申請身心障礙者專用停車位識別證或專用車輛牌照。	直轄市、縣(市)社政主管機關或交通監理單位
	社會保險自負額補助	取得身心障礙手冊或證明者	健保、勞保、農保、公保、軍保自付保費補助，極重度、重度全額，中度二分之一，輕度四分之一；國民年金，極重度與重度全額、中度 70%、輕度 55%	直轄市、縣(市)社政主管機關
	遺產稅減徵	重度以上身心障礙者	被繼承人所遺配偶、父母或直系血親卑親屬如為重度以上身心障礙者，每人得自遺產總額扣除新臺幣 618 萬元。	直轄市、縣(市)稅捐主管機關
	復康巴士	依各縣市規定	按障礙等級，分配訂車順序，並補貼乘車費用	直轄市、縣(市)社政主管機關或交通主管機關
	租屋購屋補助	收入、房產等條件符合補助規定者	提供承租房屋租金或購屋利息補貼	直轄市、縣(市)社政主管機關

資源類別	項目名稱	對象或條件限制	主要內容	辦理機關
其他福利服務	生活補助費	收入、房產等條件符合補助規定者	低收入戶之極重度、重度及中度障礙者每人每月 8,200 元、輕度 4,700 元；中低收入戶之極重度、重度及中度 4,700 百元、輕度 3,500 百元；其餘符合條件者比照中低收入戶標準。	直轄市、縣(市)社政主管機關
	身心障礙學生及身心障礙人士子女就學費用減免	最近一年度家庭年所得總額未超過新臺幣 220 萬元者	重度以上全免、中度減免十分之七、輕度減免十分之四	直轄市、縣(市)教育主管機關
	身心障礙年金給付	國保加保期間因故經診斷為重度以上障礙領有手冊或證明，且經評估無工作能力	月給付金額＝月投保金額×保險年資×1.3%；同時符合勞保、公教保、軍保、農保之請領規定，或符合身心障礙基本保證年金、老年年金、老年基本保證年金、遺屬年金給付條件時，僅得擇一請領。	勞工保險局
	身心障礙基本保證年金	於參加國保前，已領有重度或極重度手冊或證明，年度個人綜合所得未達 50 萬元、土地及房屋價值未達 500 萬，且經評估為無工作能力	每月 4,700 元（不得同時領取其他社會福利津貼；且未領取勞保第一、二、三等殘廢或失能給付，農保第一、二、三等殘廢或身心障礙給付，公教保全殘廢等級殘廢給付，或軍人保險一等殘廢給付）	勞工保險局
	勞保失能給付	投保期間，因故導致永久失能或身心障礙，經治療後症狀固定者	給付金額＝平均月投保薪資×年資×1.55；因職業傷害或罹患職業病失能者，另一次發給 20 個月職業傷病失能補償一次金。	勞工保險局
	生活/復健輔具補助	符合補助項目條件者	依經濟狀況及障礙類別提供補助，各項輔具之最高補助金額、最低使用年限及補助對象等均訂有標準	直轄市、縣(市)社政主管機關
	臨時及短期照顧服務	經評估符合資格者	提供陪同就醫、報讀及文書協助等，經受委辦單位社工評估有需求者，依不同經濟條件給予服務費用補助	直轄市、縣(市)社政主管機關
	居家照顧	經評估符合資格者	提供換洗衣物之洗濯與修補、生活起居空間之居家環境清潔、家務文書服務、餐飲服務（準備或代購餐食）、陪同或代購生活必需用品、陪同就醫等，經失能評估符合條件者，按失能狀況、經濟條件給予服務費用補助	直轄市、縣(市)社政主管機關

資源類別	項目名稱	對象或條件限制	主要內容	辦理機關
特殊教育	義務教育安置入學	符合資格之身心障礙者	入學前（或就讀國民中小學其間）經鑑定符合法定視覺障礙，由各縣市「鑑定安置就學輔導委員會」決定安置方式，包括一般國民中小學之普通班（搭配盲生巡迴輔導員巡迴輔導）、資源班（台北市）、啟明學校。	直轄市、縣(市)教育主管機關
	高級中等學校或專科學校五年制新生入學	符合資格之身心障礙者	參加免試入學者，其超額比序總積分加百分之二十五計算。參加特色招生入學者，依其採計成績，以加總分百分之二十五計算。	直轄市、縣(市)教育主管機關
	入學考試協助	符合資格之身心障礙者	每年辦理升學大專院校甄試考試；提供各種升學考試之適性協助（如點字、放大試題、盲用電腦、擴視機等）	各級教育主管機關
	特殊教材	符合資格之身心障礙者	提供各級學生使用之適性教材，包括點字、放大字體、有聲書籍與其他點字、觸覺式、色彩強化、數位及電子化格式等學習教材與評量考卷	各級教育主管機關
	學習輔具借用	大專校院及高中職視障學生	透過資源教室輔導老師及高中職巡迴輔導老師，向「教育部大專校院及高中職視障學生學習輔具中心」提出借用申請，經輔具評估後提供。	教育部
	學生獎助	就讀高級中等學校或特殊教育學校、大專院校學生	學業成績達標準以上，或參加政府核定有案之國內外競賽或展覽取得一定名次以上者，發給獎學金或補助金	教育部
	學歷鑑定	符合資格之身心障礙者	依「自學進修學力鑑定考試辦法」，通過鑑定者，可取得相當正規學校或相關類科畢業之同等資格。	各級教育主管機關

資源類別	項目名稱	對象或條件限制	主要內容	辦理機關
終身學習	身心障礙成人教育及終身學習活動	符合資格之身心障礙者	融入一般成人教育課程（保障5%名額）或專就身心障礙成人開設課程	直轄市、縣（市）教育主管機關

資源類別	項目名稱	對象或條件限制	主要內容	辦理機關
其他	運動獎助	有關競賽獲獎者	參加國際帕拉林匹克運動會、亞洲帕拉運動會等國際賽事獲獎者，可依「績優身心障礙運動選手及其教練獎勵辦法」獲得獎金鼓勵，視障項目包括：田徑、游泳、保齡球、視障門球等；全國身心障礙運動會獲獎者，若干縣市也訂有獎金獎勵措施。	行政院體委會、各縣市政府
	提供點字或有聲書	符合資格之身心障礙者	製作點字或有聲書，並提供借用與推廣	教育部、台灣圖書館

## 參考文獻

- Byrd, E. K., Byrd, P. D., & Emener, W. G. ,1997, Student counselor and employer preparations of employability of severely retarded. Rehabilitation Literature.
- Carroll, Rev. Thomas J. 著、王育瑜譯，2004，迎接視茫茫世界：盲的意義、影響及面對。
- 余月霞編譯，2004，視障者整體重建與諮商基礎。台北：行政院勞工委員會。
- 林聰吉，2010，我國視覺障礙者就業現況調查與就業輔導問題分析，行政院勞工委員會職業訓練局委託研究。
- 花敬凱，2004，影響視覺障礙大學生生涯自我效能發展與生涯決定相關因素之研究。
- 萬明美，2000，中途失明成人致盲原因及適應歷程之研究。
- 陳秀雅，1992，成年後中途失明者的適應歷程及影響因素之研究。
- 吳惠林、杜英儀著，當前就業市場情勢分析，2013，就業安全半年刊。
- 刁美惠，1994，從民間企業僱用殘障者意願調查看支持性就業之重要性。
- 彭淑青、花敬凱，2003，從雇主的觀點談視覺障礙者的就業限制。
- 李鈴惠，2008，人格特質與工作績效之探索性研究。
- 廖鳳池、陳美芳、胡致芬、王淑敏、黃宜敏編譯，1991，教育心理學。
- 余月霞、花敬凱編譯，2004，視覺障礙者整體重建與諮商基礎。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。

## 視覺障礙者職業重建成功策略教戰手冊

---

委辦單位：勞動部勞動力發展署

新北市新莊區中平路 439 號南棟 4 樓

(02) 8995-6000

承辦單位：社團法人中華民國無障礙科技發展協會

台北市中山區雙城街 21 號 5 樓

(02) 2599-4236

撰寫者：楊聖弘（社團法人中華民國無障礙科技發展協會 秘書長）

審稿者：邱滿艷（國立臺灣師範大學復健諮商研究所 副教授兼所長）

出版日期：2014 年 10 月

---