

勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署委託辦理  
「第一線人員運用中高齡職務再設計初階評估機  
制之初探」報告

承辦單位：國立陽明大學

106 年度

## 目次

壹、緒論	3
一    緣起	3
二    研究背景與動機.....	3
貳、文獻探討.....	5
一    職務再設計的概念與重要性.....	5
二    國外中高齡職務再設計的發展.....	8
三    國內中高齡職務再設計的發展與現況.....	11
四    北基宜花金馬區域中高齡職務再設計執行現況.....	13
參、第一線人員操作中高齡職務再設計流程之規 劃.....	17
一    評估流程與架構.....	17
二    職務再設計之視覺評估選定.....	22
三    初階評估工具初擬.....	31
四    專家效度.....	33
肆、結果與討 論.....	48
一    結果.....	48
二    討論.....	49
參考文獻.....	52

# 壹、緒論

## 一、緣起

近年來有一個浪潮襲捲我國，就是「老」這件事情，少子化、高齡化所導致的人口結構快速轉變，已影響國家成為重要問題之一。根據國家發展委員會報告，我國已於 1993 年邁入聯合國定義之「高齡化社會」(Aging Society)，65 歲以上的高齡人口占全國人口之比重業已超過 7%。這是一個重要的轉折指標，自此開始，國家各項政策之研擬及推動都需將「因應老化」納入考量，其中，整體勞動狀態受人口結構變化之衝擊更加突顯。面臨老化的勞動力，企業雇主的經營管理需有新的調整，勞政主管機關需要有協助機制與配套措施，而社會大眾需有新的認知，以上三方共同改變才能因應就業結構的老化轉變。

就業是一個重要的社會參與，不論是個人或家庭的經濟能力還是國家的整體勞動力都是事關重大的問題，勞政相關單位為因應國內人口老化及少子化造成勞動力逐漸短缺等變化研擬相關機制，其中包含設立專責中高齡就業的銀髮中心，提供專門的就業服務，也考慮訂定專法以作為後續發展的依據，而在諸多策略中實際運用在中高齡工作者實務層面的就屬「職務再設計」，此專業服務多年前已運用在身心障礙者的就業協助，亦有諸多成功經驗，直至近年才開始運用於中高齡就業族群；其功能提供各事業單位面對老化可能會造成的障礙提供諮詢服務外，也針對工作現場實際問題與需求，透過工作分析評估後介入改善機具設備、提供適當就業輔具、重新設計職場工作環境、改善工作流程等方式，研訂職務再設計策略以改善就業環境、減緩工作障礙、提升工作效能。

## 二、研究背景與動機

為因應高齡化社會來臨，國內推動「中高齡者職務再設計服務」，將原本協助身心障礙者就業之職務再設計延伸應用於中高齡就業者，以改善中高齡在職勞工就業環境、減緩工作障礙、提升工作效能，協助其適性及穩定就業。然經過二年擴大

實施範圍後，發現實際執行面出現若干問題：部分雇用單位及其勞工過去未有接觸中高齡者職務再設計服務的經驗，將所有期望與需求灌注在此服務希望被滿足；一方面也由於就業場域、工作問題多樣化，使得第一線服務人員不容易釐清此雇用單位所提問題或需求是否合適職務再設計服務之介入，以致有需求者可能未被發現、無需求或不合適者又造成困擾，以致在後續的評估流程及審查流程周旋、拉鋸於雇主責任、生財設備與職再專業間造成困擾。

有鑑於此，本中心於 104 年開始，逐步發展中高齡者職務再設計初篩、及評估準則等機制，且實際應用於每一次評估，並於當年度針對此機制之應用做了分析與修正，根據歷年經驗發現，中高齡者職務再設計初篩、及評估準則等機制的應用對於專案單位於評估過程有正向之影響；有鑑於分署對於中高齡者職務再設計業務的重視，以及此服務的推廣已日漸為各事業單位所知曉，有感第一線同仁的壓力、以及主管單位對中高齡者職務再設計介入深度及廣度的期待，本中心因此希望能夠將中高齡者職務再設計流程、初篩及評估準則等機制做深入檢討與研究，能發展出新的模式與流程，以提供第一線同仁自宣導、簡易需求開發之過程即可使用，且進一步可完成初階項目評估（現階段以解決"視"困難之項目為主），故於今年度（106 年）規畫以「第一線服務人員運用中高齡職務再設計初階評估機制之初探」為探討主題。

## 貳、文獻探討

### 一、職務再設計的概念與重要性

從 90 年代開始延續到 21 世紀，由於經濟全球化、國際社會重組以及戰後嬰兒潮關係，漸漸發現許多工業、製造業之新入門的員工數量遠遠填補不了高齡工作者退休後的職缺，使得工業化國家發現高齡工作者對整體經濟越來越有價值，因此幫助高齡工作者適應工作環境的改變日顯重要。

若從人口結構來看，老化是近來許多國家面臨的嚴峻考驗，尤其是亞洲國家因戰後嬰兒潮與少子化等因素影響，人口結構更是加速老化。我國人平均壽命亦逐年提高，104 年兩性平均壽命為 80.2 歲，其中男性 77.01 歲；女性 83.62 歲（內政部統計處，104 年簡易生命表）。根據國家發展委員會統計，我國 15 至 64 歲工作年齡人口數於 104 年達最高峰，之後將持續下降，整體老年人口比例將於 107 年間突破 14%，正式邁入「高齡社會」，114 年更達到「超高齡社會」（行政院勞工委員會，2008）。

我國在人口結構老化的同時，勞動參與率下降問題愈顯嚴重，除了因為青年較晚進入勞動市場之外，中高齡者提早退出勞動市場也是重要的原因。根據統計，我國 45 歲以上族群的勞動參與率隨著年齡增加而快速下降，55 歲以上者與日本、韓國等鄰近國家相比更是有了明顯落差。但這些退出職場的中高齡者（係指年滿 45 歲至 65 歲之國民）並非完全失功能或脫離社會互動，其實有很多中高齡者持續參與志工組織等相關活動，其實這些活動亦類似就業型態（如在醫院諮詢及引導病人）。過去研究發現，我國中高齡者想繼續從事參與勞動市場貢獻社會的動機很高（周玟琪，2008）。尤其嬰兒潮世代後年長者的出現，其使用科技能力及獨立自主能力不斷提升，大多數仍有相當好的勞動力（吳岱鋼，2016）。因此，隨著平均壽命的延長，生涯發展將重新配置，邁入中高齡後接受再教育、再就業、發揮經驗，已是未來共同的生涯歷程。況且，中高齡者長期以來所累積的工作知識、技能及經驗

等，對產業應有相當之助益。

然造成我國中高齡者退出職場勞動參與率低落的因素紛雜，但伴隨年紀增長可能發生功能性操作能力、視覺、體耐力等功能的下降，或併發各種退化性疾病，也可能產生認知與決策功能改變，影響其妥善勝任其工作。美國職務再設計資源網（The Job Accommodation Network, JAN）指出，隨著年齡的增長，常會出現關節炎、糖尿病、骨質疏鬆、失智症、高血壓現象，另也包含憂鬱、焦慮、成癮、重複性使用（repetitive use），還有其他認知、感覺和生理等限制。根據歐盟設立之「工作安全與健康推動委員會」統計歐洲中高齡者比較常出現的疾病與傷害多為工作相關的骨骼肌肉疾病（Musculoskeletal disorders, MSDs）、視力退化、噪音和聽力損失及過高的溫度，並有工時過長、社會心理層面因素（工作壓力、職場不友善）等風險（蔡瀚輝、謝曼麗，2013）。

此外，中高齡勞工在職場面臨多重阻礙，例如企業雇主所抱持之刻板印象，包括了雇主認為中高齡勞工在生產量能的退化，不易溝通及訓練及管理不易、僱用成本太高等（吳惠林、杜英儀，2014），皆增加中高齡勞工就業障礙與退出職場的可能性。

許多國家開始推動相關政策，鼓勵中高齡者繼續留在職場，OECD(2005)國家政策上，即明示要透過有效的政策與方案，促成中高齡及高齡者就業，減輕高齡社會對國家經濟及財政的衝擊（勞動部，2008）。美、日、韓、新加坡等國亦如是。

依據 Wieland 和 Schutte (1985)提出適性就業的三大重點：**安排適任的工作、工作的指引與訓練、職務再設計**；可見職務再設計對於工作穩定的重要性，其實職務再設計並非刻意塑造而來，它存在工作的環節當中與每一位就業者息息相關，當著手調整適當的螢幕觀看角度，或常用/慣用工具怎麼擺放使用才順手時，職務再設計已經在進行了！職務再設計的精神存在於職涯發展中的每各歷程，當然中高齡老化影響工作更需要此專業的介入。職務再設計可運用範圍有哪些？彙整如圖 2-1 所

示，包含生產力、職場環境、資訊接收與傳遞及安全性等範疇，當老化在這些範圍影響工作的執行，都是職務再設計可以協助範疇。



圖 2-1

然在探討職務在設計如何協助中高齡工作者老化的議題時，只聚焦在「不能」或「弱勢」似乎過於偏頗不夠周全，且職務再設計容易被貼上只有硬體或輔具補助的標籤，反而稀釋了「再設計」的精神；研究團隊為了更清楚知道中高齡者的就業狀態，進一步運用 SWOT 的模式來分析中高齡的就業狀態(圖 2-2)，從優勢、弱勢、威脅與機會不同的角度切入，雖然老化過程中有許多就業上的弱勢，但隨著中高齡者投入職場時間久、職涯發展長，相對累積更多無形的經驗，這些無形的經驗是否蘊藏著有價值的職能，更需運用職務再設計篩出並再利用，轉化成為就業的優勢力。

<p><b>優勢</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 倫理觀念</li> <li><input type="checkbox"/> 穩定性高</li> <li><input type="checkbox"/> 容忍度高</li> <li><input type="checkbox"/> 處理事務較圓融</li> <li><input type="checkbox"/> 珍惜機會</li> <li><input type="checkbox"/> 具有經驗</li> </ul>	<p><b>弱勢</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 資訊取得與更新較慢</li> <li><input type="checkbox"/> 資源應用能力較弱</li> <li><input type="checkbox"/> 記憶力退化</li> <li><input type="checkbox"/> 多元性低、單調</li> <li><input type="checkbox"/> 操作能力退化(視力、體耐力)</li> <li><input type="checkbox"/> 固著性、刻板性</li> </ul>
<p><b>機會</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 職務再設計</li> <li><input type="checkbox"/> 職能的再運用</li> <li><input type="checkbox"/> 非傳統的就業型態 (體能→知能)</li> </ul>	<p><b>威脅</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 產業結構改變衝擊</li> <li><input type="checkbox"/> 外籍勞工分食就業機會</li> <li><input type="checkbox"/> 社會變化快速</li> <li><input type="checkbox"/> 數位落差加劇</li> <li><input type="checkbox"/> 社會M型化</li> </ul>

圖 2-2

## 二、國外中高齡職務再設計的發展

職務再設計見於多國的身心障礙相關政策中，而各國因國情不同發展亦有些許不同，以下就所收集資料說明：

美國的職務再設計最早見於復健法（The Rehabilitation Act）第 503、504 節，其規定雇主應為其雇用之身心障礙員工改善工作環境，而 1990 年訂定美國身心障礙者法案（Americans with Disabilities Act, ADA）中更規定凡 15 人以上的雇用單位應為身心障礙者進行職務再設計，其改善內容包含：改善現有設備、使用輔具、工作內容與時間的調整、調整工作訓練教材、提供人力服務(提供手語翻譯員或讀報員等)、工作環境改善或調整工作場所的動線、同事間協助機制建立等。另，美國的輔助科技法案(Assistive Technology Act)中更明訂雇主有為其身心障礙員工提供職務再設計的義務，此法案訂立奠定職務再設計是就業服務中不可或缺且必要的專業服務。

職務再設計資源網（The Job Accommodation Network，JAN）亦是美國職務再設計服務的重要窗口，是由美國勞動部身心障礙就業政策司（Office of Disability Employment Policy，ODEP）設立重要的服務項目之一，透過美國聯邦政府勞動



部、西維吉尼亞大學等機構的合作，提供給雇用單位、服務提供者、服務使用者等有關職務再設計的專業諮詢資源。

日本亦藉由立法手段來推行身心障礙者就業相關制度，於 1976 年身心障礙者福祉法修正案中，要求公、私立單位須依規定比例進用身心障礙者，對於未足額進用身心障礙者之單位徵以固定金額，所得款項作為企業主改善工作機具設備之補助或超額進用單位之獎助金。而日本職務再設計措施也涵蓋包括人力協助在內的軟、硬體補助(花敬凱，1998)。

職務再設計的發展開端是由身心障礙者就業為出發，而目前各國社會發展中更迫切需要中高齡參與勞動力的協助機制，以下就所收集資料說明：

**南韓**，也苦於人口比例快速高齡化！而韓國以高齡者就業薪資補助措施作為策略，以促進中高齡就業的支持，自 2006 年起制定中高齡者就業基本計畫，期待能解決產業中可能的勞動力短缺，並促進中高齡者就業。韓國政府針對大量僱用高齡者、新聘高齡者、延後退休年齡或僱用退休者的雇主給予薪資的補助（郭振昌，2013）。韓國政府除了利用薪資補償制度，也推行世代工作分享計畫，由經驗熟練的中高齡退休者擔任年輕員工的導師或教練，並可藉由青少年填補中高齡者縮短的工時，達到工作分享與世代雙贏的目的(郭振昌，2015)。如果雇主有意安裝或改善工作環境設施和設備，使其更能適合中高齡者之就業安全與就業促進，政府則提供資金的貸款措施（郭振昌，2013）。

較早高齡化的日本，更早已意識到高齡化對勞動參與的影響，日本在 1971 年起訂定**高齡者雇用安定法**等，並持續推動延後退休年齡獎勵辦法(又稱延長退休年齡至 70 歲之企業獎勵金)，其中包含：中小企業退休年齡延後獎勵金、70 歲以上退休年齡延後制度模範企業獎勵金、中小企業年長者僱用確保實現獎勵金，另也包括了各種擴大職務範圍的獎勵措施，利用職務再設計的概念進行職務分析與調整，包含機械設備、作業方式、作業環境；而厚生勞動省職業安定局頒佈「**年長者就業安定對策基本方針**」，有關職務再設計改善包括：

- (一) 調整招募與僱用之年齡限制
- (二) 擴大職務範圍的配套措施
- (三) 經驗、知能活用的配套措施
- (四) 工作能力的開發與提昇
- (五) 作業設施的改善
- (六) 彈性化工作時間

在實際運作上，雇主可向「中高齡者僱用安定中心」申請諮詢評估服務，由中心專業人員訪視並提出改善計畫，相關改善費用則由政府補助一半。此外，令有措施補助雇主「職場活化」的教育訓練課程，來提升中高齡者穩定就業意願(周玖琪，2008)。

而新加坡亦有類似機制，新加坡人力發展局 (Singapore Workforce Development Agency, WDA)於 2013 年推出「WorkPro」計畫，鼓勵企業進用中高齡員工，並提供相關配套措施，包括以下數項：

- (一) 職務再設計
- (二) 改善工作-生活平衡的補助(包含彈性工時、工作地等)
- (三) 新進用年長員工留任補助-分別於 6 個月與 12 個月獎勵(每單位 5 萬星幣)
- (四) 在職訓練津貼(每單位 5 萬星幣)
- (五) 協助新進員工一對一之導師津貼
- (六) 僱用中高齡員工之徵才廣告費用

其中職務再設計的部分，經過專業評估補助省力設備、專業諮詢、新進中高齡員工職能評估費用等，每公司最高 30 萬星幣(郭振昌，2014)。

根據歐盟設立之「工作安全與健康推動委員會」統計歐洲中高齡者比較常出現的疾病與傷害多為工作相關的骨骼肌肉疾病 (Musculoskeletal disorders, MSDs)、視力退化、噪音和聽力損失及過高的溫度，並有工時過長、社會心理層面因素(工作壓力、職場不友善)等風險(蔡瀚輝、謝曼麗，2013)。歐盟職場健康促進網絡(The

European Network for Workplace Health Promotion, ENWHP)在 2006 年所出版的「高齡勞工就業促進年度報告書」中指出，建構適合中高齡工作的政策方向應包括 (Morschhäuser & Sochert, 2006)：

- (一) 作業環境的重新設計以符合中高齡工作者的身體機能，如改變工作區域的設備與配置方式，以減少工作者身體姿勢的反覆移動或是出力的強度。
- (二) 工作組織重新調整以增加工作的豐富性。
- (三) 工作時間的重新安排以符合高齡工作者的身心狀況與社會需求。
- (四) 協助部分失能員工與工作職務的重新調合，由於中高齡工作者可能逐漸會因為疾病退化而失去部分功能，企業應設計多階段性工作任務，協助部分失能工作者與單位內接受其工作限制並安排至符合其能力的職務。
- (五) 建立互助、尊重長者的職場文化，這特別反映在主管對待員工的態度上，企業管理方式，若能重視員工個別差異與特殊需求，將有助於消弭組織中對於特定群體的歧視。

### 三、國內中高齡職務再設計發展與現況

國內對於職務再設計發展亦似國外，由推動身心障礙者就業為開端，國內職務再設計相關服務之發展始自 1992 年就業服務法，1994 年起行政院勞工委員會職業訓練局(現為勞動部勞動力發展署)開辦身心障礙者職務再設計獎勵計畫，這是國內第一個正式提供改善工作環境的計畫，以促進障礙者就業機會。而於勞動力發展辭典說明：「針對工作者的特性，依其現存能力，將現有職務加以重行安排，並透過工作分析，依障礙者的特性，分派適當工作，或重新設計與安排，以期發揮事配合人之功能，充分運用人力資源。」在 2009 年發佈之推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫中明訂補助改善項目為：

- (一) 改善職場工作環境：指為協助就業，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：指為改善身心障礙者工作能力，所提供身心障礙者必要之工作協助，包括提供身心障礙者就業所需手語翻譯、聽打服務、視力協助或其他與工作職務相關之職場人力協助等。

(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。

然而，我國因少子化與高齡化影響，未來恐有勞動力短缺的隱憂，協助中高齡在職勞工進行職務再設計勢在必行，此外也為因應兩岸簽訂經濟合作架構協議等貿易自由化政策，對於我國受貿易自由化影響產業之事業單位及其僱用勞工產生負面衝擊，故勞動部勞動力發展署於民國 101 年 8 月 21 日發布之「中高齡者職務再設計中程計畫」，即針對經濟部依「因應貿易自由化產業調整支援方案」認定加強輔導型產業、可能受貿易自由化影響產業或受貿易自由化影響產業事業單位之中高齡（係指年滿 45 歲至 65 歲）在職勞工，經評估後認定需要協助者推動職務再設計服務，並於五區成立職務再設計專業諮詢及服務專責單位；而 104 年 6 月 17 日訂定發布之「推動中高齡者職務再設計計畫」擴大放寬服務對象，不僅受貿易自由化影響產業事業單位之中高齡在職勞工可尋求協助，一般中高齡及高齡者也可申請職務再設計服務。

#### 四、北基宜花金馬區域中高齡職務再設計執行現況

自勞動力發展署推動「中高齡者職務再設計服務」將原本協助身心障礙者就業之職務再設計概念，延伸應用於中高齡就業者已有一段時間，並於 104 年擴展至所有進用中高齡者之單位均可提出申請。然經過二年擴大實施範圍後，發現實際執行面還有修改的空間，以下先將針對北基宜花金馬區域 105 年度的執行狀況進行相關的統計分析。

##### (一) 案件來源分析

105 年 1 月起至 105 年 12 月止，累計中高齡者職務再設計總申請案量為 322 案，共 77 家廠商。以新北市申請量最多為 242 案（75.2%），其次為花蓮 29 案（9.0%）、基隆 20 案（6.2%）、宜蘭 27 案（8.4%）以及金門 4 案（1.2%）。（表 2-1）

表 2-1：中高齡申請案件來源分析（n=322）

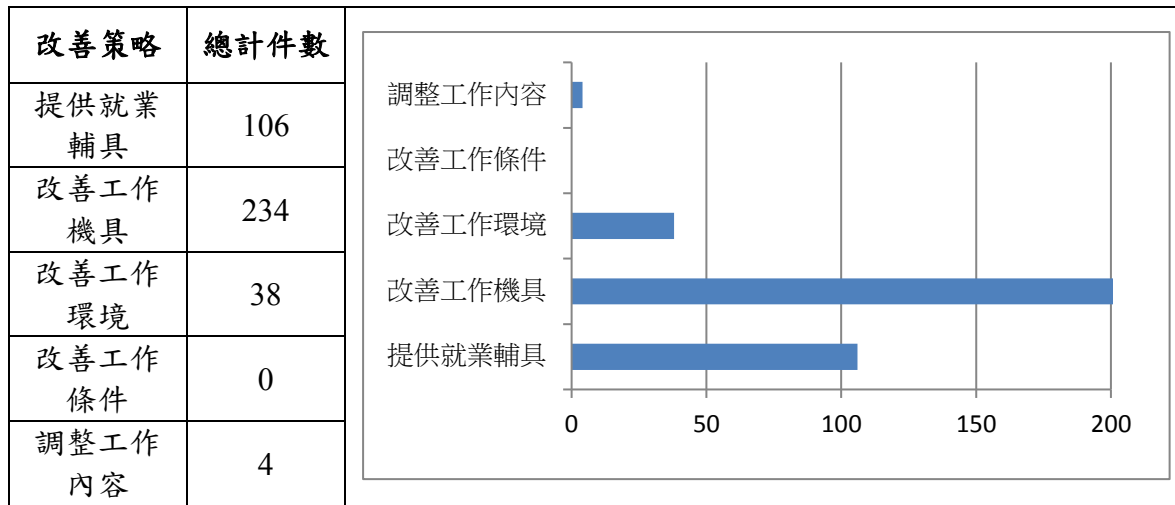
區域	廠商數(%) <sup>a</sup>	中高齡個案數(%) <sup>a</sup>
新北市	53(68.8)	242(75.2)
基隆	3(3.9)	20(6.2)
宜蘭	5(6.4)	27(8.4)
花蓮	14(18.2)	29(9.0)
金門	2(2.6)	4(1.2)
總計	77(100.0)	322(100.0)

<sup>a</sup> 為同區域別總案件數之百分比

##### (二) 建議改善策略分析

依據職務再設計五大內容：改善工作條件、調整工作內容、改善工作機具、提供就業輔具、改善工作環境等進行分析，每案提出至少一種以上建議改善策略。截至 105 年 12 月已完成完整評估之案件共有 322 案，所提供之建議改善策略以**改善工作機具 234 案最多**，其次為提供就業輔具 106 案，改善工作環境 38 案及調整工作內容 4 案。（表 2-2）

表 2-2：建議改善策略分析 (n=322)



### (三) 申請及核定概況

105 年 1-12 月中高齡職務再設計總申請案量為 322 案，計 77 家廠商，總申請品項 564 件，平均 1.8 件/人；總申請金額 5,145,841 元，平均 15,980 元/人。

申請案經審查核定，共計補助 72 家廠商，核定品項總計 346 件，總核定金額 1,781,565 元；實際核定補助品項佔申請比例為 61.3%，實際核定金額佔申請金額之 34.6%。(表 2-3)

表 2-3：中高齡申請及補助概況

	廠商數	品項(件數)	金額	平均金額
申請	77	564	5,145,841	66,829 元/廠
核定	72	346	1,781,565	24,743 元/廠
比例	93.5%	61.3%	34.6%	

核定品項占申請品項之 6 成(61.3%)，代表有近 4 成(38.7%)的申請項目在審查階段決定剔除不予補助，深入探究其原因發現多數不予補助的品項為生財設備(例如：商業用自動化烹調設備、磨刀機、顯微鏡...)、雇主責任(增添設備、損壞機具更新、專用共用...)、無關職務再設計範疇(玻璃白板、塑膠地板更新...)等。

而核定的金額占申請金額的 4 成不到(34.6%)，代表有超過 6 成(65.4%)以上的申請項目的金額在審查階段決定不予補助或調降補助金額，金額落差甚大且超越核定品項比例，深入探究其原因，發現多數除為明確不予補助的品項(生財設備、雇主責任、非職務再設計範圍)影響外，另因為部分申請項目雖可核准但所申請金額高於審查通例補助金額，因而產生落差。

#### (四) 申請及核定分類

因品項繁雜無法做統計分析，故以功能性質作品項分類，可大致將其分為數個大類。

在申請品項 564 件中，以觀看協助類最多有 302 件 (53.5%)，其次為工作支撐類，有 132 件 (23.4%)，再其次為搬運輔具類有 100 件 (17.7%)。

而進一步統計，以觀看協助類別最高(69.9%)，代表此類個案的問題與需求經評估後有七成通過核定得到改善資源，因本中心針對此類建立標準的評估準則與需求評分機制有關(螢幕評估準則、放大鏡評估準則、數值顯示量測工具評估準則、照明評估準則等)，讓審查時有量化、客觀的評估結果可供判斷，減少個人喜好、人為因素等非客觀狀態影響核定；故從統計結果可知，建立標準評估準則與客觀的評分機制有助於達成職務再設計的介入。

#### (五) 現況檢討

##### 對第一線人員觀念與概念建立

根據以上的統計分析，發覺申請與核定的落差頗大，很多申請的項目因不符合職務再設計的協助範圍以致未能納入補助，前端申請環節處理攸關最後結果，如何讓職務再設計的發展更符合原則，與雇主、勞工互動最為密切的第一線就業服務相關人員才是重要的關鍵，讓第一線人員擁有充足的職務再設計專業知能，對於開發或促進合宜、有效的職務再設計發展頗為重要！讓對於第一線同仁了解並知悉的相關主題含括：

1. 雇主責任與職務再設計範圍的釐清
2. 經常遭遇職場問題與常見輔具(器材)介紹與說明。
3. 評估標準與流程說明
4. 申請組成與年度績效之分析

### **案件分階與簡化流程**

根據統計資料與實際執行面發現，由於就業場域、工作問題多樣化，而職務再設計服務本就有其協助範圍，於多重因素影響下，使得第一線服務人員不容易釐清此雇用單位所提問題或需求是否合適職務再設計服務之介入，以致有需求者未被發現、無需求或不合適者又造成困擾。故若設定條件將職務再設計案件依複雜度、專業度進行分階分流，初階案件進入簡化的標準流程，可以快速評估通過審核提供適當的協助；複雜的案件由專業單位或人員做標準流程處理。故經由案件分流機制可避免所有的案件都集中等待在單一的流程中；且設計適當的初階案件流程亦可減少低單價或低專業度之案件因長時間等待審核，造成申請端核銷意願降低！

### **強化中高齡職再第一線人員的專業角色**

根據相關資料，既然第一線就業服務相關人員才是重要的關鍵，賦予第一線人員擁有充足的職務再設計知能與專業，對開發或促進合宜、有效的職務再設計發展頗為重要，甚至進一步賦予初階的評估能力，讓第一線的夥伴除了對雇主、勞工扮演宣導角色外，亦可直接處理一些初級問題馬上提供改善策略，提升職務再設計的可近性與可及性，對於整體推動亦有實質上的幫助。

1. 通過標準一致的初階評估訓練
2. 賦予第一職務再設計窗口初階評估承擔
3. 申請端需求開發，進行案件初篩與分流

### **建立標準的評估準則與需求評分機制**

從前面彙整結果可知，有量化、客觀的評估，減少個人喜好、人為因素等非客



觀狀態影響，有助於達成職務再設計的介入；而建立標準評估準則與客觀的評分機制亦是建立強化第一線人員的專業及案件分階與簡化流程的發展基礎。

## 參、第一線人員操作中高齡職務再設計流程之規劃

### 一、評估流程與架構

國內已意識高齡化社會下對勞動參與已帶來巨大的改變，而職務再設計介入也從身心障礙者擴大到中高齡者，在面對多元的就業職種(職場)與高齡化勞工比率快速增加下，需要更廣泛的將職務再設計的專業輸入就業職場，雖然本中心團隊或專家學者擁有豐富的輔助科技服務經驗，然與雇主、勞工互動最為密切的第一線就業服務相關人員才是重要的關鍵；讓第一線人員擁有充足的職務再設計專業知能，對於開發或促進合宜、有效的職務再設計發展頗為重要，甚至進一步賦予初階的評估能力，讓第一線的夥伴除了對雇主、勞工扮演宣導角色外，亦可直接處理一些初階問題提供改善策略，提升職務再設計的可近性與可及性，對於整體推動亦有實質上的幫助。

基於以上想法，本中心建構擬訂「中高齡職務再設計評估流程」(圖 3-1)，此流程中提出幾項概念：

(一)分流機制-當第一線就業服務人員接觸企業雇主、個案介入職務再設計時，將符合職務再設計條件且提出申請的個案，依據不同的問題屬性(或需求方向)，進行初階個案與進階個案的評估分流：

**1.初階個案**-此類個案將由第一線人員自行評估，故需針對第一線人員進行評估相關教育訓練規劃，並建立評估準則與相關操作指引，及設計相關流程與表單。

**2.進階個案**-此類個案將轉介由專業人員(專案單位)進行評估，此類型個案為：超過初階標準(項目)、多重問題/複雜個案、具發擴張性、展性(新職種、產業..)或其他特殊狀況等。

(二)初階評估-在新的分流機制中如何歸類初階個案類別—將依據過往申請與核定的狀態，依據需求問題之性質做品項分類，並從實務評估運作的經驗，將

可系統化、可量化、簡易化的需求評估彙整出可「基礎評估項目」，將此類項目研擬制訂出標準可參照的評估表，再經由完整的教育訓練後，授權交由第一線人員自行評估。

**(三)逕行審查簽核**-初階個案由第一線人員依據標準的評估流程與表格勾選完後，將由其所屬就業中心內部依據審查標準自行審查簽核，提升第一線單位的靈活度，並簡化集中審查的時效性。

- 1.自行審查應備齊個案資料表、評估表、報價單等相關資料。
- 2.審查由單位主管依據**審查指引**進行核定通過與否。
- 3.核定通過後，即依據分署(或縣市)頒布的**常用職務再設計輔具品項**之補助金額進行核定補助。

**(四)專案單位資料收集分析**-對於初階個案由第一線人員基礎評估及逕行審查後，相關資料須彙整交由職務再設計專案單位進行檢視分析，專案單位將針對障礙問題與評估狀況、補助樣態等實務情況進行審視、統計、分析，以作為增減初階評估項目、評估方式與表格、補助金額、審查標準、教育訓練規劃等修改之依據。

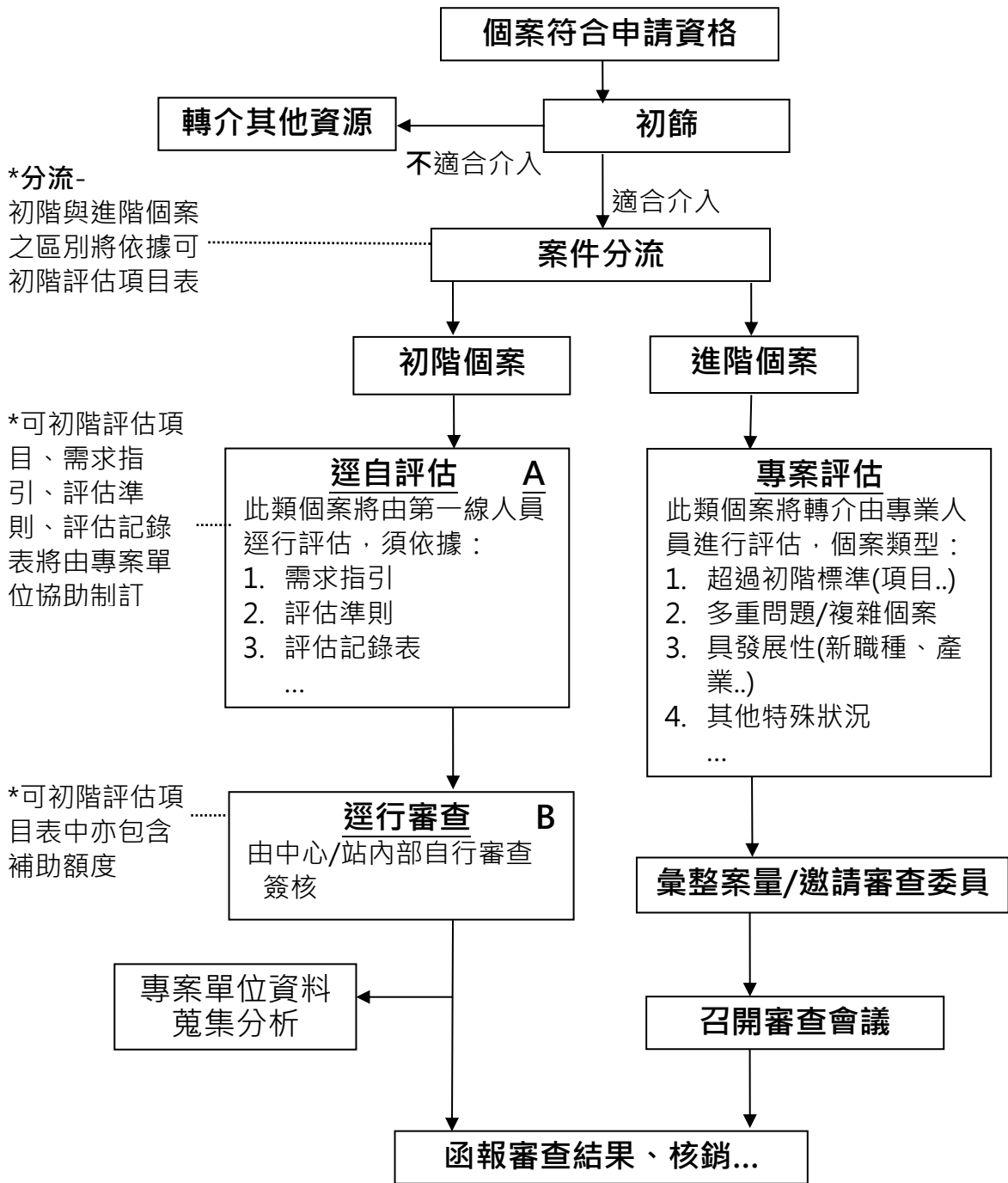


圖 3-1 中高齡職務再設計評估流程

針對以上此新創流程以下分別詳細說明：

### **初階評估流程建構**

本中心已有數年中高齡職務再設計資料，依據以上的統計及歷年申請品項之功能性質做品項分類統計，在所有案件中以觀看協助類需求最多，核定給予改善策略也最多(如放大鏡、螢幕、照明燈具、量測工具等)，由此可推測中高齡勞工因視力退化所造成"看"的困難或衍生相關問題的普遍性最高，且在審查環節通過給予改善策略的認可度也最高。

在實務過程本中心經常遭遇中高齡勞工"視"困難與問題，亦歸納相關條件建立了評估準則。準則內容除勞工基本資料，也涵蓋對此勞工核心職能、現有設備現況、工作中對視力的需求程度等細節之瞭解，並將質性描述之文字內容量化，以做為此改善策略需求程度的依據。準則之建立，除了有助評估過程評估人員有系統的瞭解勞工現況與限制，量化後之評分數值也得以與審查指引做連結，使審查過程有量化、客觀的評估結果供判斷，降低個人喜好等非客觀的人為因素影響核定結果。

若規劃第一線人員要進行初階評估時，將以"視"為發展的範疇，考量第一線人員條件下，勢必要將原本專業評估的邏輯與知能，轉化成具體、明確、可遵循的模式，讓第一線的人員有標準一致的操作指引，故本中心以中高齡視覺需求發展初階評估表。

### **審核與補助機制**

當初階評估結束後即進入審查流程，原本流程評估完需匯集當期各就業中心、就業站台之案件後，等待安排審查會議召開，再交由當次會議所邀集的委員會議進行討論及決議；若複雜、困難或特殊的案件，經由標準審查會議縝密的審視確有其必要性，但簡易、單純、已有補助通案性的案件亦經此流程，所耗損的時間與行政負擔其實有簡化或壓縮的空間。

針對已有通案性、單純案件之審查，本中心將規劃予以簡化，延續前步驟的初階評估流程，當案件經分流，初階案件由第一線人員所自行評估完成後，將由所屬

中心的主管進行審核，而核定與否的原則將參照「審查指引」，而指引中明確規範合訂條件，依此可決定是否給予補助，而經主管核可之案件，將採固定金額或固定規格的模式給予補助(圖 3-1 B 處)。

### 案件分流機制建構

以上初階評估流程與審核與補助機制確立後，針對更前端的案件分流就有較明確的依據，職務再設計的精神是面對問題解決問題，然職場環境複雜多元，要做問題的層級判斷非易事，故中心將設計問題導向分類原則，當個案的問題或需求落在已設定初階評估類別(如觀看細微零件吃力、操作電腦的觀看問題等)，第一線人員就在申請環節分流為初階評估或進階評估；當初階評估無法執行或發現第一線人員無法處理之狀態，亦可再轉介進階評估處理。

## 二、職務再設計之視覺評估選定

當要建構初階評估機制前，必要先了解障礙的狀態，而由儀器或視力表所檢測出來的視力值，或醫療單位檢驗出來的結果，並不能完全呈現中高齡者在老化上的視覺使用狀態，尤其中高齡者回歸到職場中參與情境的當下，需要處理的需求面向就不是單純視力值與視野數據可以涵蓋，亦無法指引中高齡者需要什麼輔具與職務再設計給予協助策略！所以進一步針對中高齡者的視覺功能評估是有其必要的，衡量觀察視覺行為比單純測量視力更為重要(孫葆忱，2004)，有目標性的評估是協助中高齡者減輕觀看問題重要的基礎，而目前有哪些評估有別於醫療檢驗可以具體的呈現障礙與問題？以下將針對以視覺為主涉及輔具或職務再設計的評估工具做收集匯整。

### 功能性視覺評估

視覺障礙者在日常真實情境中，應用剩餘視力來完成日常活動的視覺能力就是功能性視覺(張千惠，2004)，而有系統的觀察、評量視覺障礙者的功能性視覺就稱為功能性視覺評估(彭淑青，2010)，所以功能性視覺評估用以了解障礙者的視覺功能性，直接利用生活上種種情境進行視覺功能的評估(杞昭安，2000)。功能性視覺評估不完全依視力值做考量，而是從生活中種種情境做有系統的觀察與紀錄(張千惠，2004)；經此評估後可以了解視障者目前的視覺優(劣)勢、需求、調適方式，並可擬訂因應策略；而本研究以職場就業情境涉及文書閱讀、行動能力、精細操作、電腦使用等工作上普遍通用的工作能力，亦屬於功能性視覺評估涵蓋的範圍中，以下就以張千惠與謝曼莉(2000)所設計的功能性視覺評估表做說明：

項 目	觀察評估記錄與教學策略建議
1. 眨眼反射  <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 沒有	

以上為擷取部分評估表格呈現此工具的格式，而在功能性視覺評估共包含 19 項目，每個項目之下都有其特定評量方式，19 個項目為：

1. 眨眼反射
2. 瞳孔反應
3. 尋找光源—找尋光點或發光物的能力
4. 固定視覺—持續注意物體或人的能力
5. 視覺敏銳度(近距離視覺)
6. 視覺敏銳度(中距離視覺)
7. 視覺敏銳度(遠距離視覺)
8. 視野
9. 掃瞄能力
10. 搜尋能力
11. 眼肌平衡
12. 追跡能力
13. 遠近調適力
14. 注視力移轉
15. 色覺
16. 複雜背景之辨識能力
17. 手眼協調與否
18. 在 45 公分內之閱讀距離是否對「反光」敏感
19. 腳眼協調

以上 19 個評估項目中，許多項目都為身心障礙者職務再設計或輔具介入重要的參考能力依據，如：手眼協調-執行操作型工作時的能力、搜尋能力-品檢工作需要挑選異常成品的能力等。

功能性視覺評估的流程與步驟複雜，評估者的能力攸關評估的品質，需要經過



訓練後才能掌握評估要訣，功能性視覺評估屬半開放性的模式也未有統一的標準流程，質性的報告呈現亦屬於高階能力，評估者通常為資深的職務再設計專員、有經驗的特教老師或視障礙專業人員進行。

功能性視覺評估除了解視障者的功能性視覺外，最主要的用途是依據此評估結果擬訂後續的策略，包含教育計畫、復健計畫或職業重建計畫等，有服務資源需求認定的功能。因教育階段對於障礙學生的認定有別於一般身心障礙鑑定，而在特殊教育需求介入功能性視覺評估應用最為顯著(彭淑青，2010)；而功能性視覺評應用在職業重建服務中並不普及，部分職再專員以功能性視覺評估結果做為職務再設計介入的依據。

### NEIVFQ-25 問卷

此問卷乃翻譯自美國國家眼科醫學會(Nation Eye Institute, NEI)所發展的問卷(National Eye Institute Visual Functioning Questionnaire-25, NEIVFQ-25)，此問卷為功能性視覺影響生活品質的標準問卷，信效度均已通過檢驗，施測者短時間的說明訓練即可操作，針對民眾罹患眼睛相關疾病或眼睛有異常狀況時，進行生活功能與生活品質等相關的影響評估，此量表適用於白內障、青光眼、糖尿病視網膜病變、黃斑部病變等眼疾障礙(鄭靜瑩，2010)。原量表有 51 題，2000 年美國國家眼科研究院為提高病患答題的意願及正確性，將總題數精簡成 25 題。此量表採自我評估的模式，共分為三部分，第一部分先瞭解視覺狀況與整體健康情形，第二部分是活動時的困難，第三部分是自我對視覺問題的反應；而國內目前多為採用 25 題的版本。NEIVFQ-25 的內容又可細分為十二項能力包括：

1. 身體健康程度
2. 整體視力狀況
3. 眼睛疼痛
4. 近距離工作

5. 遠距離工作
6. 社交功能
7. 智能表現
8. 角色限制
9. 獨立性
10. 駕車
11. 色彩視覺
12. 週邊視野

NEIVFQ-25 問卷比較多使用在臨床醫療研究上，近來多數醫學與視力或眼疾相關的健康預後、生活品質評估、醫療前後適應情形等，均利用 NEIVFQ-25 問卷收集個案視覺使用狀況(林人傑，2006)。

NEIVFQ-25 問卷為視覺障礙者自我主觀評估視覺能力對於生活品質的影響，施測過程簡單直接不需要花太多的時間，施測者也不需要操作繁瑣的施測流程，即可導引出障礙者對自我能力的狀況描述。

### **身心障礙者輔具補助評估**

根據衛生福利部的統計，我國身心障礙人口已突破 110 萬人，部分屬於高度醫療及輔具需求者，而縣市地方政府對於身心障礙者所需要的輔具依法有協助取得之責任。依據 2012 年 7 月 11 日內政部頒布「身心障礙者輔具費用補助辦法暨基準表」，輔具補助項目由舊制 85 項擴增為新制 172 項，當中有 56 項為必須經過輔具中心或醫療院所進行評估始得申請補助，其中包含視覺障礙所使用相關輔具。而針對視覺輔具評估亦訂定標準的評估流程與報告記載格式，而評估者亦須接受相關的專業訓練取得認證後始得進行評估。

視覺及相關輔具評估報告書內容包含基本資料、使用評估、規格配置、補助建議共 4 個部分，另附有功能性視覺評估、點字摸讀評估、驗光報告等三份紀錄表，

用以協助評估者紀錄受評者的視覺狀況與欲使用的視覺輔具對應狀態；故此評估機制的主要目的，是用於確定個案申請「身心障礙者輔具費用補助基準表」當中視覺輔具項目的合理性與適配性。

### 大專院校視障學生學習輔具需求自我評估表

隨著大專校院及高中職身心障礙學生的增加，提供適切的輔具便成為幫助學生順利學習的關鍵，教育部於 2003 年依據特殊教育法第二十四條，委託成立『視障學生學習輔具中心』，藉由輔具中心聘請專家學者與視覺障礙學生面對面諮詢，瞭解學生之學習困難與需求，進而具體建議提供何種視覺學習輔具，教育部則可依據其建議，進行補助採購，協助學生取得輔具解決其學習上之困難。

而當學校發現或視覺障礙學生本身有使用輔具的需求，即可依據「視障學習輔具需求評估表」自我先行評估，而教育部視覺障礙學生服務單位依據此表自我評估結果，安排後續專業評估以提供學生輔具需求之服務。

而「視障學習輔具需求評估表」內容包含個人資料、生理敘述、學習經歷、輔具使用現況以及老師或家長填寫的欄位，共五個部分。評估表主要的目的是針對視覺狀況、學習的方式、輔具的使用做自我習慣與需求的表述，簡單且聚焦於學習方面的輔具需求，具有初篩的功能，有助於啟動後續專業服務的初篩機制。

### JAN (Job Accommodation Network, JAN) 視覺職務再設計服務

美國職務再設計資源網絡 (Job Accommodation Network, JAN) 為美國勞工部身心障礙就業政策辦公室 (Office of Disability Employment Policy, ODEP) 提供服務之一，此網站建置多元的資料庫，匯集多種障礙類別、問題情境與改善策略等資訊，針對每一種特定障礙或疾病的基礎狀況詳細說明，再進一步針對就業情境提供有效解決的職務再設計方案，利用所建置的脈絡交叉查詢，方便僱主、身心障礙者或相關專業人士可以查詢，藉由網站資訊的傳達不同障礙工作者的限制和需

求，以便觸發與進行職務再設計的改造，達到促進身心障礙者就業的目的。

網站中針對視覺障礙的資料庫內容包括：

1. 視覺障礙的統計資料
2. 視覺障礙者的種類與障礙狀況說明
3. 應列入考慮的視覺障礙問題
4. 職務再設計的改造發想與實例

此網站中視覺障礙的專頁，對於每一種視覺障礙狀況詳細說明，再進一步針對障礙狀況提供具體的職務再設計建議，包含輔具的配置與改善的策略，可以讓僱主、專業人員、障礙者本身等查詢者，從中了解視覺障礙會造成什麼工作問題、對於職場會造成何種影響，進而針對問題提供可能的職務再設計改善策略，亦有一些實際的案例可供參考，提供查詢者具體的概念，並沿用在自己的職場情境中，達到促進就業的目標。

以上收集的資料，皆以視覺障礙族群為主要施測對象的量表或評估工具，各評估機制之評估方法與目的不盡相同，研究者以操作方式、用途、適用對象、評估方式與工具優點等類別，對所收集到的評估機制做整理(表 3-1)：

表 3-1 評估機制彙整表

名稱	操作方式	用途	適用對象	評估方式	備註
功能性視覺評估	由數個目標性測驗所組成，用以深入評估障礙者的視覺功能性，可了解視覺障礙者於日常活動上的執行能力。	了解視覺障礙者目前的視覺優(劣)勢、調適方式與需求，特別當障礙者進入不同的服務階段(就學、職業重建...等)，可做為擬訂後續服務計畫參考依據。	功能性視覺狀況不清楚的個案	他人評估	評估複雜 評估者須經訓練才能進行評估。 <b><u>具資源認定功能優點-具體呈現障礙者的功能視覺。</u></b>
NEIVFQ-25 問卷	罹患眼疾或視覺障礙者對視覺能力的自我評估。	用以了解視覺障礙者對自我狀態的認知、對生活品質感受、醫療前後適應情形，廣泛使用於臨床研究層面。	患有眼睛相關疾病者	自評	評估簡單 過程簡短，評估者導引障礙者對自我視覺能力的描述。 <b><u>優點-系統化內在自我感受表達</u></b>
視覺障礙輔具補助評估	此評估主要瞭解障礙者在「身心障礙者輔具費用補助基準表」中視覺輔具項目的適用性與操作性，每個輔具都有其要求條件。	此評估目的是確定個案是否符合申請「身心障礙者輔具費用補助基準表」當中視覺輔具項目。	申請視覺輔具補助的個案	他人評估	評估複雜 評估者須經訓練才能進行評估。 <b><u>優點-明確知道輔具適用與否</u></b>

表 3-1(續) 評估機制彙整表

名稱	操作方式	用途	適用對象	評估方式	備註
大專院校視障學生學習輔具需求自我評估表	評估表主要針對視覺狀況、學習的方式、輔具的使用做自我需求的表述。	此評估著重學習方面的輔具需求，作為進入大專教育階段提供輔具服務的初篩機制。	有學習輔具需求的視覺障礙學生	自評	評估簡單 導引出學生對學習用視障輔具的需求。 <b><u>具初步篩選功能</u></b> <b><u>優點-由自評帶出需求以啟動後續服務</u></b>
JAN 視覺職務再設計服務資料庫	對於各種視覺障礙狀況詳細說明，並對障礙狀況提供具體的職務再設計建議。	提供查詢者具體的職務再設計概念，以期沿用在自己的職場情境中。	有職務再設計需求者		利用網站提供資訊的傳遞 <b><u>優點-涵蓋大部分視覺障礙的困難與需求樣態</u></b>

以上彙整的資料，各有各的適用情境，也都有涉及輔具或職務再設計的需求觸發或評估之範疇，不過主要的施測對象都以視覺障礙者為主；雖然中高齡者因退化在就業領域對於職務再設計與輔具的需求必然無庸置疑，但視覺障礙者有明顯的障礙成因與影響，而中高齡者則屬精密功能退化或感受性的要求，需求及樣態又跟視覺障礙者不同，但什麼樣的中高齡者視覺問題困難是應該在職務再設計的被評估出來，一直是本中心持續發展的，也是目前國內尚未發展的，但如何轉化成為第一線人員可遵循及使用的工具，這正也是藉由此研究想建立的。

本研究目標為建立中高齡者工作面向之視覺類初階評估表，而以上各項評估機制雖然都不是以中高齡職務再設計為目標無法直接延用，但在其對象及用途之外，都有其值得參考的優點是本中心在設計之初應該思考的：**引導中高齡者的工作困難面向、表格容易填寫且系統化評估、客觀清楚的呈現困難的程度、引導出需求以啟動後續的改善策略(輔具)**，這些都是未來在設計中高齡職務再設計初階評估表時應納入的參考的依據。

### 三、初階評估工具初擬

本研究參考相關資料與實務經驗，以發展中高齡職務再設計需求評估表為目標，提出圖 3-2 的發展架構。

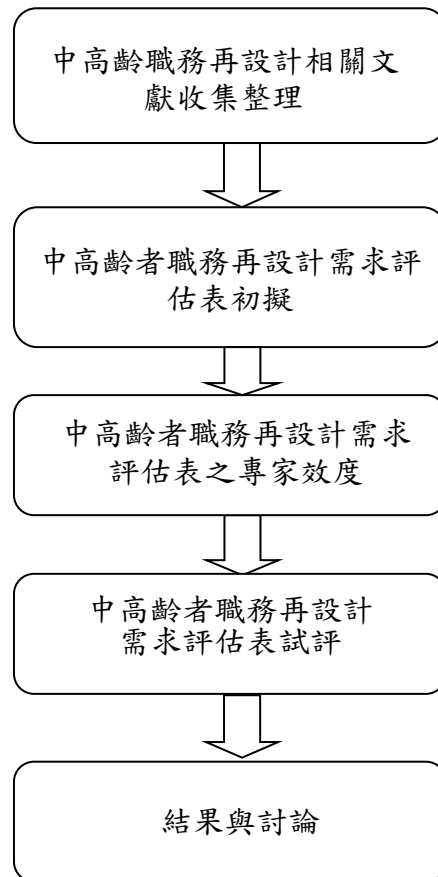


圖 3-2 發展流程

本研究探討中高齡者職務再設計需求，期望從中建立第一線人員初階評估的流程，然中高齡的退化涵蓋範圍廣泛，且就業職場多元，初期階段第一線人員無法承擔所有的問題評估；而個案所表達的需求，部分是老化、退化造成工作困難或障礙，但也有部分需求與老化無關，非職務再設計可以處理。另第一線人員非長期執行或接觸評估工作，需要教導並累積評估邏輯，故初期所設定的評估不應太複雜，故初階評估規劃應具備二個原則，一為中高齡工作者普遍於工作上的老化問題，二為第一線人員可容易上手操作。



故依據以上原則，探究視覺障礙者的工作困難與限制是發展本初篩表的重要基礎，而收集主要分為二個方向，其一為文獻資料，審閱國內外視覺障礙或中高齡者與就業相關文章等資料，收集者廣泛性與通則性的工作困難因素，以及關於視覺障礙涉及輔助科技相關評估之機制，以瞭解視覺障礙者在取得職務再設計服務前的評估脈絡；其二為實務工作面的經驗，針對服務中高齡的實務工作者與接觸視覺評估的職務再設計專員、就業服務員或個案管理員，由他們的經驗與角度深入了解評估上的邏輯與需求，及如何連結後續的解決資源。

而中高齡者在觀看上的工作問題與困難涵蓋的層面非常多元，收集到的資料需要系統性的歸納彙整，且從實務工作者截取的經驗如何轉換成有條理的資料，就需要完整且涵括性充足的模式作分類的依據，才能讓困難障礙樣態與改善策略相互參照，由此建構初階評估模式，達成第一線人員可使用的工具。本研究參考以上所收集資料與實務工作經驗等，依據分流原則中所歸類的初階個案類別，擬訂目前可初階評估項目為：放大鏡、螢幕、照明三個項目，並分別草擬出需求評估表。

#### 四、專家效度

初擬之中高齡職務再設計需求評估表進行專家意見調查問卷的設計，徵詢中高齡就業服務實務工作者、有接觸中高齡者職務再設計之專家、擔任過勞政機關且主責中高齡者職務再設計業務之承辦人等組成專家小組。諮詢專家遴選條件著重在實際接觸中高齡者服務工作、實際參與執行中高齡者職務再設計評估、審查等，以助於提高此需求評估表的可信程度。

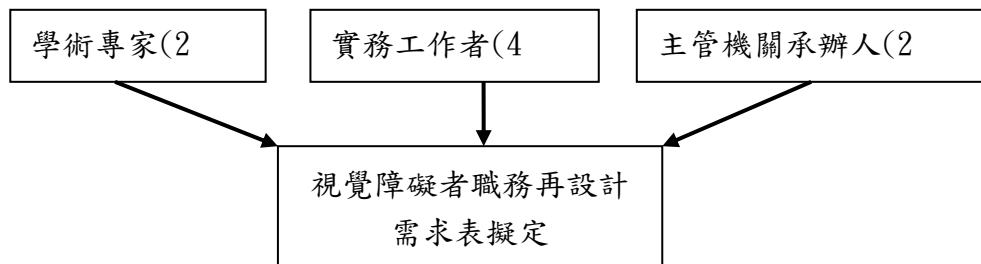


圖 3-3 專家效度

而專家意見調查問卷設計包含前面的填答說明及三個部分的檢視，第一部份諮詢評估表題項的重要性與適切性；第二部分諮詢評估表內容有無遺漏及需增加的面向；第三部份為針對整體的其他建議。

第一部份衡量評估表題項可行性，請專家檢視各題項問題的重要性與適切性，並以三點量尺計分。重要性為檢視該項的重要程度；1分為「不重要」，2分為「普通」，3分為「重要」，分數愈高表達重要性程度愈高。適切性是檢視該項文句敘述的合適性、明白程度；1分為「不適切」，2分為「普通」，3分為「適切」，分數愈高表示文句表達適切性程度愈高。另外，如該項職務再設計需求問題不適當，請專家在備註欄提供修改意見或其他相關建議。

專家意見調查問卷第二部份是初擬評估內容如有遺漏其他重要面向，須再增加，請專家註明增加面向建議及其說明。第三部份為其他建議，可填寫任何相關建議。

在職務再設計需求問題的重要性與適切性評量分數分析方面，主要以平均值表示，並運用眾數瞭解多數專家的意見和中位數為瞭解專家意見的集中趨勢，並將所

有的結果落實成具體的評估表。

各位專家您好：

此份「中高齡者職務再設計需求評估表」是提供分署、縣市政府與就業中心等單位內經過訓練之第一線服務人員進行中高齡者職務再設計服務，協助評估中高齡者找出其可能因老化遭遇的工作困難與障礙，作為啟動職務再設計服務的依據，以促進職務再設計的擴展，及早介入服務。

「中高齡者職務再設計需求評估表」進行方式包含下列步驟：

步驟一：由評估者依照問卷題目檢視中高齡者的工作困難或需求。

步驟二：由單位主管針對以上的評估進行審核。

### 第一部分

請專家針對以下三項自評表進行二項評分：「重要性」（為檢視中高齡者的工作困難與需求所不可省略之層面）及「適切性」（文字描述之表達清晰度），評分則使用 3 點量尺評分，其評分標準如下：

#### 「重要性」評分：

3 分為重要，表示此題項是必需要評估。

2 分為普通，表示此題項是可有可無。

1 分為不重要，表示題項無意義，不需要評估。

#### 「適切性」評分：

3 分為適切，表示此題項文字描述「清楚明確」。

2 分為普通，表示此題項描述適切，但須「小幅度修改」，修改載於備註。

1 分為不適切，表示提項描述不適切，應「完全修改」，修改載於備註。

## 第二部份

如初擬需求內容有遺漏其他重要面向，須再增加，請專家註明增加面向建議及其說明。

## 第三部份

如專家針對問卷整體有其他建議（如：格式、操作方便性等）也請不吝提供。

感謝您的支持與協助！

國立陽明大學職務再設計團隊 謹上

## 中高齡者職務再設計需求評估表-專家問卷

### 中高齡者職務再設計需求評估表說明

步驟一：評估者依照問卷題目逐步檢視中高齡者的工作困難或需求。

步驟二：由單位主管針對評估結果進行審核。

#### 步驟一

### 觀看需求評估表(表 A-1)

一、基本資料：				重要性	適切性	備註
姓名：_____ 工作單位(部門)：_____ 工作職稱：_____				<input type="checkbox"/> 重要 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不重要 (1)	<input type="checkbox"/> 適切 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不適切 (1)	
年齡：_____ 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 工作內容：_____						
1. 確實從事檢視/觀看之工作，且具備執行該工作技能： <input type="checkbox"/> 是， <input type="checkbox"/> 否 2. 需檢視物件之尺寸，可以肉眼或用放大鏡(10倍以下)觀看： <input type="checkbox"/> 是， <input type="checkbox"/> 否 3. 現有放大設備： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，型式_____ 倍率_____						
二、改善策略：				<input type="checkbox"/> 重要 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不重要 (1)	<input type="checkbox"/> 適切 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不適切 (1)	
1. <input type="checkbox"/> 調整工作方法或流程： <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 改變現行觀看方式、流程、頻率等</li> <li><input type="checkbox"/> 調整現有設備之顯示條件(倍率、焦距等)</li> <li><input type="checkbox"/> 改變物件、設備擺放位置、角度、距離等</li> </ul>						
2. <input type="checkbox"/> 改善工作設備或機具(以下)：						
	項目	條件	勾選	<input type="checkbox"/> 重要 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不重要 (1)	<input type="checkbox"/> 適切 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不適切 (1)	
放大	1.大小	<3×3mm (3)				

需求 評分		3×3mm~5×5mm (2)				
		>5×5mm (1)				
	2.程度	精細視覺 (3)		<input type="checkbox"/> 重要 (3)	<input type="checkbox"/> 適切 (3)	
		粗大視覺 (2)		<input type="checkbox"/> 普通 (2)	<input type="checkbox"/> 普通 (2)	
		其他感官代償 (1)		<input type="checkbox"/> 不重要 (1)	<input type="checkbox"/> 不適切 (1)	
	3.負擔程度	全時觀看 (3)		<input type="checkbox"/> 重要 (3)	<input type="checkbox"/> 適切 (3)	
		部分觀看 (2)		<input type="checkbox"/> 普通 (2)	<input type="checkbox"/> 普通 (2)	
偶爾觀看 (1)			<input type="checkbox"/> 不重要 (1)	<input type="checkbox"/> 不適切 (1)		
	總分					
照片	*請拍攝實際工作現場照片(包含實際工作狀態、量測狀態等)					
建議 形式	<input type="checkbox"/> 頭戴式/眼鏡式 <input type="checkbox"/> 手持式 <input type="checkbox"/> 檯燈式 <input type="checkbox"/> 磁吸/夾式 <input type="checkbox"/> 其他_____	倍率_____ <b>(10 倍以下)</b>	<input type="checkbox"/> 選用型式若欲同步解決指向性照明問題(附燈式放大鏡)→表 A-3	<input type="checkbox"/> 重要 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不重要 (1)	<input type="checkbox"/> 適切 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不適切 (1)	

補充說明				
------	--	--	--	--

**步驟二**

單位		審核： <input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 不通過 <input type="checkbox"/> 轉介專案單位 <input type="checkbox"/> 其他：_____			
評估者		審核者： (簽章) (簽章) (應審文件包含個案資料表、自評表、報價單)	<input type="checkbox"/> 重要 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不重要 (1)	<input type="checkbox"/> 適切 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不適切 (1)	
備註： 1. 進行評估前先確認個案工作中 <b>確實有檢視/觀看</b> 之需求。 2. 介入改善策略時，請先調整工作方法或流程，之後才介入改善工作設備或機具。 3. <b>放大需求</b> ，依據觀看目標物大小、觀看要求程度、負擔程度之各項條件的實際狀態給予評分。 4. 若個案樣態無法以上表評分，可另做專業評估。			<input type="checkbox"/> 重要 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不重要 (1)	<input type="checkbox"/> 適切 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不適切 (1)	



步驟一

觀看需求評估表(表 A-2)

一、基本資料： 姓名：_____ 工作單位(部門)：_____ 工作職稱：_____ 年齡：_____ 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 工作內容：_____				重要性 <input type="checkbox"/> 重要 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不重要 (1)	適切性 <input type="checkbox"/> 適切 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不適切 (1)	備註
1.確實從事操作/觀看螢幕之工作，且具備執行該工作技能。 <input type="checkbox"/> 是， <input type="checkbox"/> 否 2.單位已具備此個案專用螢幕，且目前螢幕可正常運作。 <input type="checkbox"/> 是， <input type="checkbox"/> 否						
二、改善策略： 1. <input type="checkbox"/> 調整工作方法或流程： <input type="checkbox"/> 改變現行觀看方式、觀看流程、觀看頻率等 <input type="checkbox"/> 調整目前觀看物件之顯示比例或大小等 <input type="checkbox"/> 改變現有螢幕擺放位置、角度、距離等				重要性 <input type="checkbox"/> 重要 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不重要 (1)	適切性 <input type="checkbox"/> 適切 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不適切 (1)	備註
2. <input type="checkbox"/> 改善工作設備或機具(以下)：						
	項目	條件	勾選	重要性 <input type="checkbox"/> 重要 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不重要 (1)	適切性 <input type="checkbox"/> 適切 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不適切 (1)	備註
基礎狀態評分	1. 視覺狀態	具有老花等退化症狀經配鏡矯正後仍有問題 (1)	<input type="checkbox"/>			
		不具有老花等退化症狀或經配鏡矯正後無問題或不願矯正配鏡 (0)	<input type="checkbox"/>			
	2. 距離	≤45cm (1)	<input type="checkbox"/>			
		>45cm (0)	<input type="checkbox"/>			

螢幕需求評分	1. 尺寸	<17吋 (3)		<input type="checkbox"/> 重要 (3)	<input type="checkbox"/> 適切 (3)	
		17~19吋 (2)		<input type="checkbox"/> 普通 (2)	<input type="checkbox"/> 普通 (2)	
		>19吋 (1)		<input type="checkbox"/> 不重要 (1)	<input type="checkbox"/> 不適切 (1)	
	2 大小	<3×3mm (3)		<input type="checkbox"/> 重要 (3)	<input type="checkbox"/> 適切 (3)	
		3×3mm~5×5mm (2)		<input type="checkbox"/> 普通 (2)	<input type="checkbox"/> 普通 (2)	
		>5×5mm (1)		<input type="checkbox"/> 不重要 (1)	<input type="checkbox"/> 不適切 (1)	
	3. 負擔程度	全時觀看 (3)				
		部分觀看 (2)		<input type="checkbox"/> 重要 (3)	<input type="checkbox"/> 適切 (3)	
		偶爾觀看 (1)		<input type="checkbox"/> 普通 (2)	<input type="checkbox"/> 普通 (2)	
		總分			<input type="checkbox"/> 不重要 (1)	<input type="checkbox"/> 不適切 (1)
照片	*請拍攝實際工作現場照片(包含實際工作狀態、量測狀態等)					
補充說明						

步驟二

<p>單位</p>	<p>評估者</p>	<p>審核：</p> <p><input type="checkbox"/>通過</p> <p><input type="checkbox"/>不通過</p> <p><input type="checkbox"/>轉介專案單位</p> <p><input type="checkbox"/>其他：_____</p> <p>審核者： _____ (簽章)</p> <p>(應審文件包含個案資料表、自評表、報價單)</p>	<p><input type="checkbox"/>重要 (3)</p> <p><input type="checkbox"/>普通 (2)</p> <p><input type="checkbox"/>不重要 (1)</p>	<p><input type="checkbox"/>適切 (3)</p> <p><input type="checkbox"/>普通 (2)</p> <p><input type="checkbox"/>不適切 (1)</p>	
<p>備註：</p> <p>1. 進行評估前先確認個案<b>確實執行操作/觀看螢幕</b>之工作且具有執行此工作之技能，而單位已具備此個案專用螢幕。</p> <p>2. 介入改善策略時，請先<u>調整工作方法或流程</u>，之後才介入<u>改善工作設備或機具</u>。</p> <p>3. <b>基本狀態</b>，依據<u>視覺狀態</u>、<u>觀看距離</u>中各項條件的實際狀態給予評分。</p> <p>4. <b>螢幕需求</b>，依據<u>原螢幕尺寸</u>、<u>觀看目標物大小</u>、<u>負擔程度</u>中各項條件的實際狀態給予評分。</p> <p>5. 若個案樣態無法以上表評分，可另做專業評估。</p>		<p><input type="checkbox"/>重要 (3)</p> <p><input type="checkbox"/>普通 (2)</p> <p><input type="checkbox"/>不重要 (1)</p>	<p><input type="checkbox"/>適切 (3)</p> <p><input type="checkbox"/>普通 (2)</p> <p><input type="checkbox"/>不適切 (1)</p>		

步驟一

觀看需求評估表(表 A-3)

一、基本資料：				重要性	適切性	備註
姓名：_____ 工作單位(部門)：_____ 工作職稱：_____				<input type="checkbox"/> 重要 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不重要 (1)	<input type="checkbox"/> 適切 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不適切 (1)	
年齡：_____ 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 工作內容：_____						
1.確實從事檢視/觀看之工作，且具備執行該工作技能： <input type="checkbox"/> 是， <input type="checkbox"/> 否 2.需提升亮度的光照形態為 <u>指向性照明</u> (非 <u>廣泛性照明</u> )。 <input type="checkbox"/> 是， <input type="checkbox"/> 否 3.觀看物的照度_____						
二、改善策略：				<input type="checkbox"/> 重要 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不重要 (1)	<input type="checkbox"/> 適切 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不適切 (1)	
1. <input type="checkbox"/> 調整工作方法或流程： <input type="checkbox"/> 改變現行觀看方式、流程、頻率等 <input type="checkbox"/> 調整現有照明設備之位置、角度等 <input type="checkbox"/> 改變觀看物擺放位置、角度、距離等						
2. <input type="checkbox"/> 改善工作設備或機具(以下)：						
	項目	條件	勾選	<input type="checkbox"/> 重要 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不重要 (1)	<input type="checkbox"/> 適切 (3) <input type="checkbox"/> 普通 (2) <input type="checkbox"/> 不適切 (1)	
照明狀態分級	需求照明範圍	主要區域 (3)	<input type="checkbox"/>			
		次要區域 (2)	<input type="checkbox"/>			
		週邊區域 (1)	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>			



步驟二

<p>單位</p> <p>評估者</p>	<p>(簽章)</p>	<p>審核：</p> <p><input type="checkbox"/>通過</p> <p><input type="checkbox"/>不通過</p> <p><input type="checkbox"/>轉介專案單位</p> <p><input type="checkbox"/>其他：_____</p> <p>審核者： (簽章)</p> <p>(應審文件包含個案資料表、自評表、報價單)</p>	<p><input type="checkbox"/>重要 (3)</p> <p><input type="checkbox"/>普通 (2)</p> <p><input type="checkbox"/>不重要 (1)</p>	<p><input type="checkbox"/>適切 (3)</p> <p><input type="checkbox"/>普通 (2)</p> <p><input type="checkbox"/>不適切 (1)</p>	
<p>備註：</p> <p>1. 進行評估前先確認個案工作中確實有觀看之需求。</p> <p>2. 介入改善策略時，請先調整工作方法或流程才介入改善工作設備或機具。</p> <p>3. <u>照明狀態分級</u>，依據需求照明範圍的實際狀態給予評分。</p> <p>4. <u>照明需求評分</u>，依據視覺對於照明的需求程度、負擔程度中各項條件的實際狀態給予評分。</p> <p>5. 若個案樣態無法以上表評分，可另連結專業評估。</p>			<p><input type="checkbox"/>重要 (3)</p> <p><input type="checkbox"/>普通 (2)</p> <p><input type="checkbox"/>不重要 (1)</p>	<p><input type="checkbox"/>適切 (3)</p> <p><input type="checkbox"/>普通 (2)</p> <p><input type="checkbox"/>不適切 (1)</p>	

將專家調查問卷相關資料以傳真或電子郵件的方式發送至各專家並於 10 天後進行回收，回收後研究者針對專家所提之意見一一以電話、電子郵件或當面方式做確認，以釐清專家要表達內容或修改的意見，後續進行意見彙整與統計。

共發出 8 份專家調查問卷，回收份數為 8 份，回收率為 100%；專家調查問卷第一部分先請專家針對初篩表各面向、題項的重要性與適切性的做評分，而問卷回收後統計專家評分狀況，以每一題項得分平均值決定該題項是否達到專家共識(平均值 > 2)，並運用眾數瞭解多數專家的意見和中位數為瞭解專家意見的集中趨勢。

專家評分統計結果如分析表(表 4-4)，以下分別依各題項說明：

### (一)、放大需求評估表

在重要性部分，此面向當中所有題項皆有達到專家共識；而在適切性部分，亦有達專家共識(表 3-3)；但備註中專家意見表示，基本資料中年齡與性別在申請表中已填過，此二題可以省略；另「可用肉眼或放大鏡(10 倍以下)的背景原因應說明。

在改善工作設備或機具中，專家建議針對「觀看目標物大小」添加補充說明；針對「負擔程度」建議加上百分比範圍。

在審核的部分，專家建議須有具體通過與不通過的指引。

表 3-3：放大需求評估表專家統計

面向	題項	重要性			適切性		
		平均值	眾數	中位數	平均值	眾數	中位數
基本資料	1	2.8	3	3	3	3	3
	2	2.8	3	3	3	3	3
	3	2.8	3	3	3	3	3
調整工作方 法或流程		3	3	3	3	3	3
改善工作設 備或機具	1	3	3	3	2.8	3	3
	2	3	3	3	2.8	3	3
	3	3	3	3	2.8	3	3
建議形式		2.8	3	3	2.8	3	3
審核		3	3	3	2.6	3	3
備註		3	3	3	2.8	3	3

## (二)、螢幕需求評估表

在重要性部分，此面向當中所有題項皆有達到專家共識；而在適切性部分，亦有達專家共識(表 3-4)；專家意見表示，基本資料中年齡與性別在申請表中已填過，此二題可以省略；在基礎狀態評分中，專家建議將「直線距離」修改。

在螢幕需求評分中，專家建議針對評估方式添加文字補充說明或教育訓練時詳細說明；針對「負擔程度」建議加上百分比範圍。

在審核的部分，專家建議須有具體通過與不通過的指引。

表 3-4：螢幕需求評估表專家統計

面向	題項	重要性			適切性		
		平均值	眾數	中位數	平均值	眾數	中位數
基本資料	1	2.8	3	3	3	3	3
	2	2.8	3	3	3	3	3
	3	2.8	3	3	3	3	3
調整工作方 法或流程		3	3	3	3	3	3
基礎狀態 評分	1	3	3	3	2.8	3	3
	2	3	3	3	2.8	3	3
螢幕需求 評分	1	3	3	3	3	3	3
	2	3	3	3	2.8	3	3
	3	3	3	3	2.8	3	3
審核		3	3	3	2.6	3	3
備註		3	3	3	2.8	3	3

## (三)、照明需求評估表

在重要性部分，此面向當中所有題項皆有達到專家共識；而在適切性部分，亦有達專家共識(表 3-5)；專家意見表示，基本資料中年齡與性別在申請表中已填過，此二題可以省略；專家建議增加環境應有照度標準值可供評估者參考；在照明狀態分級中，專家建議應增加相關說明與評估教育訓練。

在照明需求評分中，專家建議針對評估方式添加文字補充說明或教育訓練時詳細說明；另針對「負擔程度」建議加上百分比範圍。

在建議型式部分，專家建議增加其他選項。

在審核的部分，專家建議須有具體通過與不通過的指引。



表 3-5：照明需求評估表專家統計

面向	題項	重要性			適切性		
		平均值	眾數	中位數	平均值	眾數	中位數
基本資料	1	2.8	3	3	3	3	3
	2	2.8	3	3	3	3	3
	3	2.8	3	3	3	3	3
調整工作方 法或流程		3	3	3	3	3	3
照明狀態 分級		3	3	3	2.8	3	3
照明需求 評分	1	3	3	3	3	3	3
	2	3	3	3	2.8	3	3
建議型式		3	3	3	2.8	3	3
審核		3	3	3	2.6	3	3
備註		3	3	3	2.8	3	3

依據以上專家問卷統計顯示，專家對於本評估表在重要性與適切性均有達到專家共識(平均值>2)，而針對文字措辭、補充說明或增加相關指引等建議，可納入表格中即刻加入，而有些涉及觀念或評估邏輯者，則以教育訓練或相關研討會議中進行說明。本中心會斟酌實務的狀況儘量含括納入專家建議並修改。

## 肆、結果與討論

本研究探討中高齡者就業之職務再設計需求，以建立中高齡者職務再設計分流機制，經歷收集相關文獻探討中高齡者的工作困難與需求，檢視現有與視覺輔具相關評估機制，亦彙整參與中高齡實務工作者與從事職務再設計工作者的經驗等，主要的目的就是產出真正能給第一線人員操作的職務再設計評估工具；因此當評估表修改達成專家共識後，本中心將評估表實際進行第一線評估，以瞭解實際使用此工具進行初階評估的狀況。以下為實際統計狀況說明。

### 結果

今年度本中心協助分署規畫第一線人員可進行初階評估，當相關規畫確定後，首先進行人員教育訓練，各就業中心共計 42 名參與本計畫教育訓練，通過課程檢核有 40 名(2 名未通過)，參與實習有 32 名(離職 1 名、退休 1 名、非第一線人員 6 名)，通過實習並取得分署核發證書有 32 名。

至 11 月 15 日止，累計中高齡者職務再設計初階評估總服務案量為 347 案，共 103 家廠商。其中台北市就業服務處服務量為 19 案 (5.5%)，新北市就業服務處總服務量為 187 案 (53.9%) 案，其餘北分署轄下就業中心為 141 案 (40.6%)。

今年度初階評估申請案件的核定人數、廠商數與申請數值相同，通過核定的比率為 100%，進一步統計核定狀況，核定總金額為 1,545,345 元，平均核定金額每件 2,764 元，每人 4,453 元，每單位(家)15,003 元。

針對初階評估的項目進一步統計，今年度已建立視覺初階評估準則，其中包含三項目改善策略(放大鏡、螢幕、照明)中，改善策略以螢幕的策略 43% 為最高，其次為放大鏡 34% 及照明 22%；而每人申請的 averages 改善件數為 1.7 項。

### 討論

本研究以建立中高齡者職務再設計分流機制，產出真正能給第一線人員操作的職務再設計評估工具，主要協助分署在擴張服務量能之際，亦能維持職務再設計專業發展，從規劃、實施教育訓練、開始試行於第一線的人員、到收集第一線執行後相關數據的統計分析，期望從中建構讓中高齡職務再設計能永續發展專業協助之脈絡；以今年度試行狀態來說，案件進行初階評估與進階評估的分流下確實達到一些正向結果，然在數據的分析中也看到些隱憂，而本中心針對這些結果對於目前中高

齡者職務再設計推行的助力或是阻力條列於下：

### 助力

1. 今年度試行分流機制後，可節省一些行政時序。
2. 在核定方面，不論在人(案)、單位(家)、金額(錢)等統計數值上，相較於以往都有所成長進步，這除了可驗證分流機制與初階評估的建構成果外，應歸於北分署轄下區域致力支持推動客觀、量化的評估原則，及參酌客觀量化評估結果的審查原則。
3. 從教育訓練與初階評估流程的設計，讓以往改善策略以硬體(工作機具、就業輔具)為主的狀態，逐步參入軟體策略(改善工作流程、工作環境)，讓職務再設真正意涵逐步影響第一線人員與服務對象。
4. 有效提升第一線人員專業知能，有別於以往與個案及雇主的互動模式，可運用初階評估展現政策對中高齡者的重視度。
5. 在分流之下，部分簡易、單純的案件交由第一線人員簡化處理後，專案單位可以與第一線人員有些空間以發展新的需求與職務再設計解決策略。

### 阻力

1. 職務再設計本應著重於「問題」與「策略」而非「硬體」，初階評估是否會造成職務再設計變成申請硬體，而忽略看似相同問題下，問題的深度與解決策略的多樣性。
2. 今年度試行分流機制後，未來在績效的要求下，部分第一線人員是否將重點都放在可快速、簡便的初階評估類別上，而忽略觸探其他個案的需求，或擴展多元面向。
3. 以目前中高齡接觸的業別、單位，相較於整體的勞動市場或產業類別，目前尚屬狹小，未來產業別或就業型態擴張，是否會有目前機制無法應付之可能？

### 因應與建議

1. 目前對於中高齡職務再設計的年度推展成果，大多數注意的焦點都落在金額、硬體上，若未來檢視成果的原則不變，則可能會產生初階評估抑制進階評估的可能性；建議除調整成果的檢視的原則外，適度加入其他指標(非

硬體的職務再設計案量、開創新職種/產業別…等)，或建立適度的初階進階比例(例 3：1)以促進評估完整發展。

2. 當案件分流後，初階評估交由第一線人員承擔，而第一線人員分散於北基宜花金馬各區域，且評估本來就是四處訪視企業單位，建議逐步將職務再設計部分流程電子化(如初階評估相關表單、問題諮詢…等)，讓第一線人員更方便操作初階評估，而分署、專案單位進行相關協助、資訊傳遞、後續管理等可以更系統化。
3. 初階評估項目已逐步形成固定改善策略樣態，且數量亦逐漸成長，建議可考量發展趨勢參考共同供應契約研擬類似模式，或實務補助與二手回收再利用型態，以促進職務再設計資源更有效運用。
4. 介入職務再設計流程中，最吃重環節就是「評估」！評估者是否能釐清問題、判斷障礙的癥結、及配置合宜的策略，都攸關此職務再設計的合宜性，然第一線人員多數非專注於評估工作，單次課程不易將專業內化成評估的反射知能，本中心亦會辦理再訓練課程，並於參與實際評估時指導第一線人員，持續提升第一線人員評估的專業能力。
5. 今年度首次試行案件分流與初階評估機制已帶來初步成效，第一線在操作上亦有些許問題，中心除發展新的初階評估項目外，針對已使用的評估項目進行修改，並配合分署統籌政策方向進行調整，

本中心協助分署推展職務再設計，針對各種實務狀態提供專業建議，此次機制建構只是開端，接續會針對分署需求調整以上所建立分流機制、初階評估的完整性與實用度，持續蒐集相關第一線資訊、發展符合實務操作的機制，協助分署在推動中高齡者職務再設計穩定發展。

## 參考資料

- 王孝慈、金仁(2008)。中高齡職務再設計研究案。行政院勞工委員會職業訓練局委託研究報告。
- 王雲東(2008)。台灣身心障礙者職業重建服務的發展軌跡-兼論工作可及性。輔具之友，22，3-10。
- 甘柏啓介(1990)，劉修慈譯。日本高齡化社會的僱用問題。勞委會職訓局叢書就業輔導類第三十二輯。
- 內政部統計處(2016)。內政統計月報。檢索日期：2016年11月20日。  
(<http://sowf.moi.gov.tw/stat/month/list.htm>)
- 行政院勞工委員會(2008)。高齡化社會勞動政策白皮書。台北：行政院勞工委員會。
- 行政院勞工委員會職業訓練局(2012)。中高齡者職務再設計中程計畫。  
(<http://www.rootlaw.com.tw/LawArticle.aspx?LawID=A040290041003300-1040617>)
- 杞昭安(2000)。視覺障礙者就業現況與就業期望之調查研究。特殊教育學報，14，3-30。
- 李淑貞(2008)。臺北市身心障礙者職務再設計服務需求之探討期末報告。臺北：國立陽明大學輔助科技研究中心。
- 吳惠林、杜英儀、彭素玲、王怡修(2014)。改善我國中高齡與高齡者勞動參與之因應對策。勞動部委託之專題研究成果報告(編號：PG10401-0347)。臺北市：勞動部。
- 吳岱鋼(2016)。全國中高齡職務再設計補助成果分析。勞動部委託之專題研究成果報告(編號：PG10401-0347)。臺北市：勞動部。
- 林宜樺(2004)。台灣重度視覺障礙者之生涯發展研究(碩士論文)。國立政治大學，台北市。
- 林人傑(2006)。青光眼病人視覺功能及健康相關生活品質之相關研究，國立台灣大學，臺北市。
- 邱滿艷、韓福榮(2007)。從服務提供者觀點來探討我國身心障礙者職務再設計措施之研究。台灣職業重建專業協會復健諮商，1，47-64
- 身心障礙權益保障法(2007年7月11日)

- 周玫琪(2008)。從確保中高齡者就業機會與提升工作能力探討日本職務再設計立法變革與作法。**就業安全**，7(2)，10-19。
- 周玫琪(2008)。從新批判老年學觀點初探臺灣民眾對未來退休年齡與退休後再就業意願、型態與影響因素。**2008年行政院國科會高齡社會研究成果學術研討會**。台北市：國立臺灣大學。
- 紀佳芬(2003)。職務再設計的基本概念。**身心障礙者職務再設計與工作改善初版**。台北：五南。
- 財團法人企業活力研究所(2012)，銀髮人才資源的新活化調查研究報告書。  
([http://www.bpfj.jp/act/download\\_file/8428429/48223683.pdf](http://www.bpfj.jp/act/download_file/8428429/48223683.pdf))。
- 郭振昌(1995)。推動中高齡者職務再設計之理念與做法。**就業與訓練**，13(6)，3-7。
- 郭振昌(2013)。臺灣地區中高齡者低勞參率及其人力充分運用之展望。**國家與社會**，15，37-51。
- 郭振昌(2014)。銀髮勞動力發展政策與現況研析—以英國、韓國、新加坡等國為例。勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署銀髮人才發展與就業服務整合計畫98業務委外計畫。
- 郭振昌(2014)。國際活化高齡人力資源的機制與企業對策。經濟部人才快訊電子報，2014年8月號。  
([http://itriexpress.blogspot.tw/2014/08/blog-post\\_13.html](http://itriexpress.blogspot.tw/2014/08/blog-post_13.html))
- 郭振昌(2015)。南韓中高齡者勞動力發展政策重點與對臺灣的啟發。**社區發展**，150，289-303。
- 郭振昌(2015)。高齡化社會工作年齡人口減少問題與對策：英國的經驗與臺灣的借鏡。**臺灣經濟金融月刊**，51(7)，17-30。
- 勞動部(2015)。中高齡勞工統計調查。臺北市：勞動部。
- 新加坡人力發展局(2016)。**WorkPro**。  
(<http://www.mom.gov.sg/employment-practices/schemes-for-employers-and-employees/workpro>)
- 葉秀珍(2001)。當前弱勢勞工與中高齡勞工就業問題之探討。發表於[當前失業問題研討會]。
- 葉婉榆(2013)。邁向高齡社會工作者安全健康與就業品質之初探：國際議題發展和對我國之啟示。**福祉科技與服務管理學刊**。1(3)，23-34。
- 詹火生(2015)。延後退休可行性方案之研究。臺北市：勞動部。
- 蔡瀚輝、謝曼麗(2013)。中高齡勞工健康體能與工作能力探討研究。勞動部勞動及職業安全衛生研究所。

- 張千惠(2004)。淺談視覺障礙知功能性視覺與職業訓練之關係。《就業安全》，3(1)，16-19。
- 彭淑青(2010)。《功能性視覺與自我因應策略之探究》(碩士論文)。國立台灣師範大學，台北市。
- 謝曼莉、張千惠(2000)。《功能性視覺評估表》。師大特教系網頁。  
(<http://www.ntnu.edu.tw/spe/www/Chang.C.H/main.htm>)
- Alexander Shaw, Deborah Gold, Kare Wolffe(2007), Employment- related Experiences of Youths Who Are Visually Impaired : How Are These Youths Faring? *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 7,7-21
- Adela Crudden, William Sansign, Stacy Btler(2005).Overcoming Barriers to Employment: Strategies of Rehabilitation Providers, *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 6,325-335.
- Arnold, H.J. & Feldman, D.C. (1982). A Multivariate Analysis of the Determinants of Job Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 67, 350-60
- Bjelland, M. J., Bruyère, S. M., von Schrader, S., Houtenville, A. J., Ruiz-Quintanilla, A., & Webber, D. A. (2010). Age and disability employment discrimination: Occupational rehabilitation implications. *Journal of occupational rehabilitation*, 20(4), 456-471.
- Cook, A. M, & Hussey, S. M. (2008). *Assistive technologies: Principles and practice* (2nd ed.). St. Louis: Mosby.
- Department for Work & Pensions (DWP). (2014). Fuller Working Lives: A Framework for Action. London: Department for Work and Pensions.
- Dawis, R. V.(1987).The Minnesota Theory of Work Adjustment. *Handbook of measurement and evaluation in rehabilitation*, 203-217.
- DeRuyter, F. (1997). The importance of outcome measures for assistive technology service delivery systems. *Technology and Disability*, 6(1-2), 89-104.
- Dong, S., MacDonald-Wilson, K. L., and, Fabian, E. (2010). Development of the reasonable accommodation factor survey: Results and implications. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 53(3), 153–162
- Galvin, J. C. & Scherer, M. J. (1996). Evaluating, selecting, and using appropriate assistive technology, Gaithersburg, MD: Aspen.
- Hedge, J. W., & Borman, W. C. (2012). *The Oxford handbook of work and aging*. New

York, NY: Oxford University Press, Inc.

- Jones, R. S. (2005). The labour market in Korea: enhancing flexibility and raising participation. OECD Economic Department Working Papers, 469, Paris.
- Kawakami, M., Inoue, F., Ohkubo, T., and Ueno, T. (2000). Evaluating elements of the work area in terms of job redesign for older workers. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 25(2000), 525-533.
- Meade, M. A., Barrett, K., Ellenbogen, P. S., & Jackson, M. N. (2006). Work intensity and variations in health and personal characteristics of individuals with Spinal Cord Injury (SCI). *Journal of Vocational Rehabilitation*, 25(1), 13-19.
- Oire, S. N. (2013). EMPLOYERS'USE OF WORKPLACE REASONABLE ACCOMMODATIONS FOR RETAINING EMPLOYEES WITH DISABILITIES.
- Szymanski, E. M., & Hershenson, D. B.( 1998). Career development of people with disabilities: an ecological model. In R.M. Parker & E.M. Szymanski (Eds.), *Rehabilitation counseling: basic and beyond* ,327-378.
- Sanders, J., Dorenbosch, L., Gründemann, R., & Blonk, R. (2011). Sustaining the work ability and work motivation of lowereducated older workers: Directions for work redesign. *Management Revue*, 132-150.
- Tishman, F. M., Van Looy, S., & Bruyère, S. M. (2012). Employer strategies for responding to an aging workforce. *The NTAR Leadership Center, Rutgers, The State University of New Jersey*.
- Tripartite Alliance for Fair and Progressive Employment Practices. Job Redesign. Retrieved from <https://www.tafep.sg/job-redesign>.
- Wieland, K. & Schutte, M.(1985). Concept of ergonomic and systematic work design for disabled workes, *Int. J. Rehab. Research*, 8(2), 143-151.