

## 評量結果摘要

個案姓名：○○○ 障礙類別/等級：智障輕度

### 一、評量地點、日期及時間、參與人員、職務內容及所使用工具

- (1) 地點：○○○便利商店門市
- (2) 日期/時間：○○○○○○/9:00-12:00
- (3) 評量人員：店長○○○、職業輔導評量人員○○○
- (4) 評量工具：現場試做評量表、工作人格評量表
- (5) 其他參與人員：門市工讀生 3 位
- (6) 職務內容：便利商店門市的清潔工作人員，職務包括：擦玻璃、擦貨架、補貨。
- (7) 職務所需使用工具：抹布、水桶、清潔劑。

### 二、評量目的

藉由實際的工作職場觀察個案在便利商店擔任清潔工作人員的能力表現、工作行為及學習能力。

### 三、操作能力與執行職務能力：

職務內容包括擦門及冰箱的玻璃門，擦貨架，補貨及拉排面。工作所需功能、技能、體能，包括：

- 認知功能：判斷能力、辨識能力、配對能力、視覺知覺、顏色辨識能力、數字形狀辨識能力、決策能力、數量概念、順序感、組織能力等
- 身體功能：手部操作能力、手指靈巧度、輕度到中度負重能力、身體姿勢的變換、身體姿勢的維持、手指力氣、抓握力氣、手及、爬梯子等。
- 社會功能：可單獨工作；僅有極少時間與顧客互動；如需與其他職場工作人員溝通，只要工作做久了，就不需要等。

受測者在上述職務內容中的能力表現如下所述：

- (1) 擦玻璃（大門及冰箱）：個案可以依照示範的方式，進行擦玻璃的工作，也會注意客人的進出，個案可以自行檢查裡外是否擦乾淨。
- (2) 擦貨架：個案可以依照指示方式工作，但是做事的態度有點草率不夠仔細，經過提醒督促之後，可以馬上改善。
- (3) 補貨及拉排面：個案可以記住貨架上缺的商品名稱，進入倉庫尋找後排上貨架，並整理整齊。
- (4) 工作 2 小時之後，個案開始抱怨，工作品質會降低。

#### 四、工作行為評量結果

- (1) **工作態度**：個案可以接受指示開始工作，剛開始工作時蠻投入專心，且認真仔細的自我檢查，但是作了大約 2 小時之後，個案就會有些抱怨且工作品質較減低需要從旁給予提醒。
- (2) **工作技巧**：個案剛開始會依照指示及步驟來操作，熟悉之後會自己思考怎樣的方式工作起來較順暢，顯示個案可以內化工作操作技巧。
- (3) **工作行為**：個案可依約定的時間到達工作現場，在評量過程中個案的情緒穩定，也會願意嘗試新工作，學習能力不錯，可以很快理解說明。
- (4) **體能狀態**：個案的手眼腳協調度良好，姿勢的變換沒問題，但是個案持續力及耐力稍顯不足，工作 2 小時之後，會顯得較不專心，開始有些懶散且會有些抗拒挑選工作項目的情形出現。當直接詢問個案覺得這份工作如何時？個案表示可以接受這份工作，也蠻喜歡這份工作，但是感覺有點累，因此覺得有點不耐煩。
- (5) **人際互動**：評量過程中個案與店長及同事的互動較少，不過下午有同事抹布掉了，個案會主動去幫忙撿起來，下午工作完畢之後，店長與個案討論今天工作的感覺，個案可以清楚回答問題，但是互動中個案不會注視對方，店長向個案說明門市的一般工作要求及規定時，個案可以理解並說出自己的看法，但是應對進退的技巧較不足，表達會較直接缺乏修飾。

#### 五、綜合評量結果

- (1) 個案從事便利商店清潔人員的能力足夠，且具有學習能力。
- (2) 個案與其他工作人員間的互動不多，但當其他工作人員詢問他問題時，個案可以很清楚的回答，並能夠提出自己的看法，但是所使用的語句缺乏修飾且不會與對方有視線的交流，顯示個案具備相當的互動能力，但是溝通技巧仍需訓練。以在職的方式、職務為媒介的方式（task oriented）來訓練個案的溝通技巧。
- (3) 個案的工作耐力為 2 小時，超過這個時間，個案會顯現出不專心或是抗拒的行為，顯現個案在工作耐力上仍然需要加強，可以利用漸進式的工作耐力訓練方式來增強此方面的能力。

## 現場試做評量表—便利商店清潔人員

內容項目	得分	行為觀察
<b>(1) 擦玻璃 (大門及冰箱) 約 30 分鐘</b>		
■ 到倉庫中，拿清潔劑 (消毒水) 及報紙。	○	個案很快的學習到擦拭的方式，並可以依照示範的方式，進行擦玻璃的工作，也會注意顧客的進出，個案可以自行檢查裡外是否擦乾淨。
■ 走到櫃檯將自動門開關關掉。	○	
■ 將清潔劑 (消毒水) 噴在自動門上。	○	
■ 用報紙將大門之玻璃由上往下擦，每個地方都要擦乾淨 (過程中必須注意客人的進出)，且門的內外都需要擦。	○	
■ 全部玻璃擦完之後，拿抹布將門框由上往下擦乾淨即可。	○	
■ 全部擦完之後，必須將自動門打開。	○	
■ 將清潔劑噴在冰箱門上。	○	
■ 用報紙將冰箱門之玻璃由上往下擦，每個地方都要擦乾淨 (過程中必須注意客人的進出)，且冰箱門的內外都需要擦。	○	
■ 全部玻璃擦完之後，拿抹布將門框由上往下擦乾淨即可。	○	
<b>(2) 擦貨架約一小時</b>		
■ 從倉庫中，將抹布、水桶、清潔劑、麵包箱子拿到貨架前。	○	個案可以依照指示方式工作，但是做事的態度有點草率不夠仔細，經過提醒督促之後，可以馬上改善。
■ 將水桶裝滿半桶水，提到貨架前。	○	
■ 將貨架最上層的貨品一一拿下來放在麵包箱子裡。	△	
■ 用抹布倒一點清潔劑，將貨架擦乾淨。	△	
■ 再用清水擦一次貨架。	△	
■ 將貨品一一排回貨架上。	△	
■ 重複上述步驟，依次為第二高的那層，第三高那層底層。	△	
<b>(3) 補貨及拉排面約一小時或二小時</b>		
■ 將每一個貨架的貨品排列整理整齊，並將貨品往前拉，讓前面都一樣齊。	○	個案可以記住貨架上缺的商品名稱，進入倉庫尋找後排上貨架，並整理整齊。
■ 巡視貨架，記住貨架上貨品缺乏的樣式或名稱。	○	
■ 進入倉庫將缺的貨品一一取出。	○	
■ 最後將貨品整齊地排上貨架。	○	

說明：能獨立完成"○"，只需口語提示或指導即能完成"△"，需大量肢體協助或無法達成"x"，沒有機會練習"NA"

## 工作人格評量表結果

### 一、工作人格重要評量結果摘要：（工作現場店長）

類別	分量表	總分	計分題數	平均分數
工作表現	接納工作角色	37	10	3.7
	有效接受指正	22	6	3.7
	工作堅忍性	33	9	3.7
	督導需要量	20	6	3.3
社會互動	與督導員之關係	19	6	3.2
	團隊工作	19	6	3.2
	社會/溝通技巧	44	15	2.9

### 二、工作人格評量結果摘要：（職業輔導評量員）

類別	分量表	總分	計分題數	平均分數
工作表現	接納工作角色	35	10	3.5
	有效接受指正	21	6	3.5
	工作堅忍性	29	9	3.2
	督導需要量	17	6	2.8
社會互動	與督導員之關係	20	6	3.3
	團隊工作	17	5	3.4
	社會/溝通技巧	45	14	3.2

### 三、工作適任情形分析：

參照工作現場店長所提供的工作人格重要性評量表與職評員個別評量工作人格評量表作比對，工作現場店長對於該項工作人格的要求大都在 2.9~3.7 分之間。而根據職評員個別評量結果，個案在工作表現方面的「督導需要量」的平均分數得 2.8 分，與雇主的要求低 0.3，表示個案稍微需要督導協助糾正錯誤及監督；其他部分個案皆得 3 分以上，表示個案的其他工作表現及社會互動皆能符合該項工作的要求，顯示個案只要稍微提供督導就可以勝任該項工作。

## 現場試做評量表—烘焙工作人員<sup>1</sup>

工 作 技 能 項 目		評 量	說 明
秤 材 料	1.準備磅秤、容器、材料、量杯、產品配方表		
	2.先看配方表中一種材料(如：麵粉、蛋、奶油、糖、鮮奶等)之重量數據		
	3.將容器放置於磅秤上，秤容器的重量，加上配方表中材料所需的重量		
	4.用量杯盛材料放入容器內至磅秤指針升至算出數據的位置即可		
麵 團 製 作	1.將配方表上秤量完成的材料放入同一盆中		
	2.將盆中各種材料依序倒入攪拌器，按鍵操作機器運轉		
	3.判斷麵團攪拌足夠後，將完成的麵團放入冰箱冷藏		
餅 乾 製 作	1.將冷藏的盒子拿出打開，用冰淇淋杓挖一圓球，用抹刀抹平多餘的麵團		
	2.將麵球放在塑膠餅模中間後，用手掌壓平，輕壓並修整使麵團佔滿模型		
	3.將塑膠餅模拿起，將烤盤送入烤箱		
	4.調整烤箱溫度並記錄時間，適時確定烘烤是否成功		
	5.拿手套從烤箱內拿出烤盤，放在架上冷卻		
包 裝	1.準備包裝袋、襯底的紙板、乾燥劑及封口機		
	2.將包裝袋打開，放入襯底的紙板，放入乾燥劑後，再放入十一片餅乾		
	3.拿出封口機，將裝好的餅乾封口後排入籃子裡		
	4.在已完成的餅乾袋上貼品名貼紙，並打上日期		
掃 地	1.準備掃把、畚斗		
	3.用掃把將依所負責的區域掃乾淨將垃圾集中後，將垃圾掃入畚斗後倒入垃圾桶		
評 量 結 果 摘 要			

說明：能獨立完成"O"，只需口語提示或指導即能完成"△"，需大量肢體協助或無法達成"x"，沒有機會練習"NA"

<sup>1</sup>版權所有，使用請先與第一聯繫。

## 現場試做評量表—手工精油香皂工作分析<sup>2</sup>

※給分標準：

- 1分：表示完全依賴他人協助才能完成工作。
- 2分：表示大部分依賴他人協助才能完成工作。
- 3分：表示約有一半依賴他人協助才能完成工作。
- 4分：表示小部分依賴他人協助才能完成工作。
- 5分：表示不需要他人協助即可獨力完成工作

評估項目	評量結果	說明	
<b>一、皂基切塊</b>			
會使用切開器將皂基切大塊狀			
會使用切開器將皂基切小塊狀			
<b>二、皂基融化</b>			
將皂基倒入容器			
操作電磁爐			
加入精油/顏料			
<b>三、塑形</b>			
將皂液倒入模具中			
控制容量達指定標線			
<b>四、修整</b>			
脫模			
將肥皂背面磨平			
將皂面擦拭乾淨			
<b>五、包裝</b>			
平整搭 PE 膜			
貼標籤			
書寫標籤			
<b>六、認知學習及表達</b>			
可以遵從口語指示工作			
動作模仿學習能力			
口語表達能力			
<b>七、工作行為</b>			
工作動機			
情緒穩定度			
人際互動			
生活自理能力			
專注力			
工作體耐力			
出席率/準時性			
分工合作			
請求協助			
挫折忍受度			
工作速度			
工作品質			
<b>結果說明：</b>			

<sup>2</sup> 版權所有，使用請先與心路萬芳聯繫。

成大版工作行為衡量表<sup>3</sup>

向度	說明	得分					備註
		5	4	3	2	1	
		優	佳	中	弱	差	
一般行為	1.儀容衛生	適合工作的儀容、穿著打扮及衛生要求。					
	2.基本禮儀	能適當使用基本禮儀，如：請、謝謝、對不起...。					
	3.出席率	無任意請假或缺席。					
	4.準時性	與人約定時間會準時，含能準時上下班。					
	5.異常行為	無受症狀或藥物干擾所產生之不自主行為。					
人際互動	1.合作性	能與同儕或員工分工合作、和諧相處。					
	2.請求協助	遇困難時會先設法自己解決，必要時會適當地要求指導者或同伴協助解決難題，與督導及同事溝通。遇無法勝任或是不喜歡的工作項目，會適當地向主管表示，以求解決。					
	3.遵從指示	能夠執行簡單的一般話或指示。					
	4.接受指導	能適當反應他人的讚美與指導，並適宜修正完成工作。					
工作態度	1.工作動機	無人督導時仍可工作。					
	2.主動性	一上工，會主動去指定的區域，立刻著手工作。					
	3.情緒穩定	能不讓情緒起伏影響工作的進行。					
	4.專注力	他人在旁觀看走動時，會繼續工作。					
	5.注意細節	能適當地注意細節，無過與不及。					
	6.持續度	無論是站姿還是坐姿，能夠維持一段時間在工作上。					
	7.挫折忍受度	能承受工作量、工作難度及同儕競爭的壓力，且能自我調適而不慌亂。					
	8.負責任	會自行檢查工作成品，有錯誤時會試著自行修正，有差錯能坦然承擔。能努力完成所有份內的工作。					
	9.工作回報	能確實回報工作進度。工作完成後，會適當地告知主管，並詢問是否還要做其他工作。					
工作技能	1.理解力	能正確理解文字或口語指導。					
	2.學習適應	獲得事前合理的解說後，能順利地適應新環境、新職務或新主管。願意學習新的職務項目。					
	3.工作速度	會在指定工作時限內完成工作，或指定的產量。必要趕工時會調整工作速度。					
	4.工作彈性	對工作壓力或偶發的額外工作能夠應變。					
	5.時間管理	負責若干項責任時，會合適地計劃分配時間。					
	6.職場安全	瞭解職場安全的重要性。會保護自己，避免受傷害。注意工作安全。					
	7.工具維護	會維護工具及工作場所的整齊清潔與完整性。					
	8.工作品質	成品品質能達到工作單位的要求。					

<sup>3</sup> 吳明宜（2003）：身心障礙者職業輔導評量工作手冊。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。

