

## 壹、背景說明

「辛苦，但心不要苦」王仲麓說，24歲時從事水電師傅工作，在事業達到巔峰之時，因致力於工作賺錢而忽略了身體健康，28歲時罹患糖尿病引發視網膜病變，導致數年後逐漸弱視，一度自怨自艾想要放棄自己，但身為家庭的經濟支柱，生計壓力繁重下，即觸動他出外尋找工作，但每次面試每次碰壁，造成挫折感極重，對人生已完全沒有希望，也覺得為什麼社會這麼現實，這麼的不公平…！

### 一、問題分析

社會上有許多和王仲麓一樣的身心障礙者，他們往往因身心障礙、行動不便等因素，無法與一般求職者一樣能順利找到合適的工作，求得安穩生活，造成社會上出現許多不平等的問題。

根據內政部 100 年「身心障礙者生活需求調查報告」指出，雖有半數之身心障礙者生活可以獨立自我照顧，但是卻有九成以上家庭的開支是入不敷出或僅能維持收支平衡，顯見身心障礙者的生活狀況維持不易。身障者的生活保障不能只依靠社會福利救助，應予以合適的工作機會，以保障其經濟生活更有其必要，但該報告也指出 15 歲以上已就業的身心障礙者未達二成。經調查有能力及有意願工作者，希望政府能協助就業服務者就高達 80.43%，其中又以「提供就業資訊」、「提供就業媒合」居多，其次還有「提供職業訓練」、「提供支持性就業服務協助」、「提供庇護性就業」等。

依據 101 年內政部調查統計，本市身心障礙者約有 93,299 人，佔總人口 4.96%，不僅高於全國總平均(4.79%)，更為六都最高(如圖 1)，同時，根據內政部 100 年調查，本市身障勞參率僅為 16.4%，遠低於全國勞參率 19.1%，可顯見身心障礙者就業之困難。

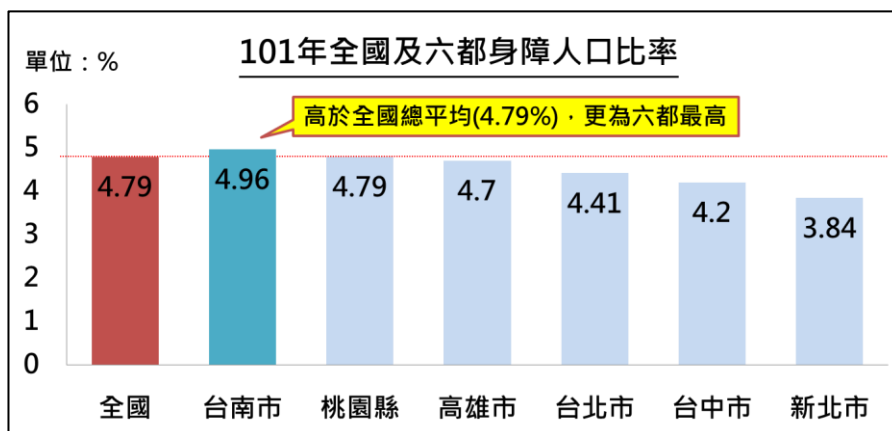


圖 1：101 年全國及六都身障人口比率

## 二、身心障礙者就業不平等

除了身心障礙者本身身體或心理因素等限制外，其在其他條件限制如就業資訊不足、政府制度不完善、社會環境不佳等因素，均造成了身心障礙者就業困境甚至造成就業機會不平等處境，茲就其困境再進一步分析(如圖2)。

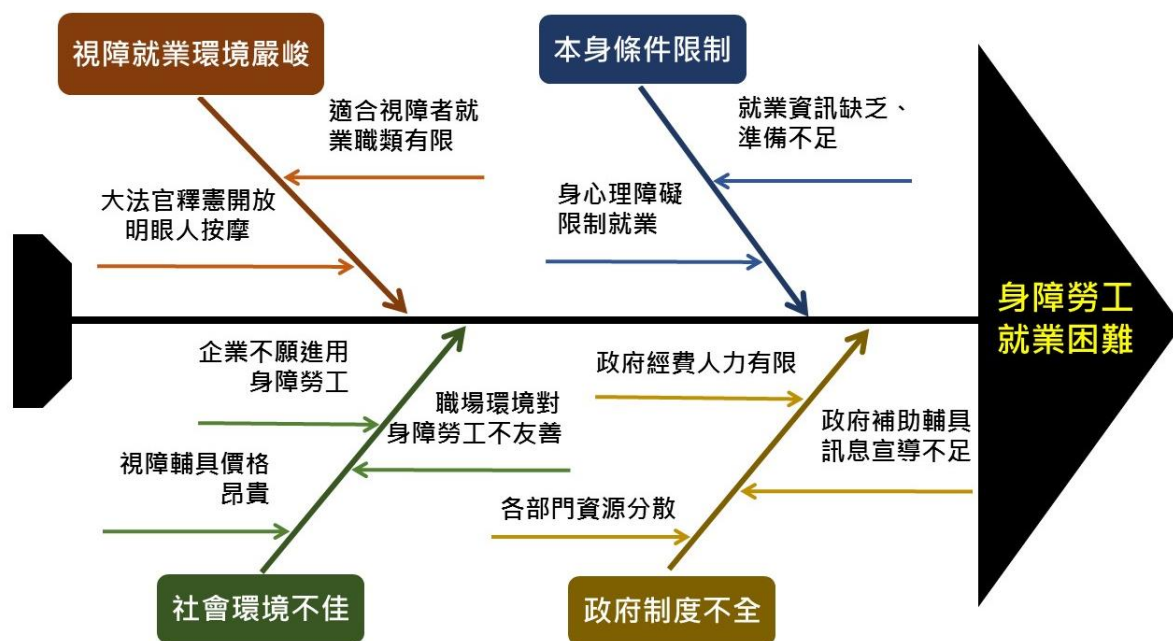


圖 2：右向魚骨圖-身障勞工就業生活困難原因分析

### (一)身心障礙者本身條件限制

一般而言，身心障礙者就業比一般求職者至少困難三倍，尤其障礙程度較重或具多重障礙身分，可能因為交通、身體或心理狀況等因素，更難進入職場就業。再者，身心障礙者對於就業市場資訊或資源的連結度亦相對薄弱，在求職過程即不易‘掌握資訊而錯失就業機會’。

### (二)政府制度不全

#### 1. 各部門福利制度資源分散缺乏整合

儘管目前法令上對身心障礙者訂有定額進用制度、禁止就業歧視、獎勵僱用身心障礙者等措施，然各主管機關往往各自為政，資源分散未能整合，導致無法即時或適當轉介資源，致損失身心障礙者權益。

#### 2. 政府經費、人力資源有限

地方政府在推動各項身障就業政策時，往往受限於財政預算、人力編制限制，能擴及層面有限，因此必須運用更多元的宣導或促進工具，以協助身心障礙者出來就業。

### 3. 政府補助輔具宣導不足

為促進身心障礙者就業，政府亦提供許多職務再設計方案，例如就業輔具、工作環境流程改善等，惟許多雇主或是身心障礙員工對其輔具認知往往誤認為生活輔具或不知有此項補助而偉申請，致考慮僱用身心障礙者時因工作環境不適合而降低僱用意願。

### (三)視障者就業環境嚴峻

目前全國約有 5 萬 6000 人是視障者，其中本市也有 5600 餘人，惟其就業狀況，至少有一半的視障者沒有職業，剩下在職的視障者，從事的行業最大宗為按摩業，其次為音樂工作、電話接線生等少數幾種行業，顯示視障者的就業職種極為有限，且在身心障礙類別中，視障者往往是受到雇主最多的歧視的。

然而，自我國大法官作出釋字第 649 號解釋，將原屬視障者特許職業，自民國 100 年起開放明眼人得從事按摩工作後，立即對相對優勢之視障按摩師帶來巨大衝擊，造成其與明眼按摩無法競爭，而失去自力謀生就業機會。

### (四)社會環境不佳

#### 1. 職場對身心障礙者不友善

職場上雇主多認為身心障礙者效率不佳、技能不足。另身心障礙者最大比例主要為肢體障礙者，但其在職場甚至日常生活中都可能需要無障礙空間及設施，部分對無障礙觀念薄弱或較早期設置的場所尚無相關配套措施，其他如視覺、聽力等方面的身心障礙者在職場上也需要輔具或他人的協助，但目前許多雇主往往以職場環境不適合身心障礙者工作為由拒絕僱用身心障礙者。

#### 2. 企業不願進用身心障礙者

儘管依據身心障礙者權益保障法第 38 條規範 67 人以上之私立學校、團體、民營事業機構必須定額進用身心障礙員工，但仍有許多義務單位未能足額進用，除了一部分源自其對身心障礙者的刻板印象或無管道尋覓合適人才外，甚至許多企業主寧願繳納未足額進用代金，也不願意僱用身障者，顯見雇主對身心障礙者存有歧視。

綜上所述，勞工局認為對於身心障礙者的就業問題，應整合資源，全面盤點身心障礙者的就業需求，並加強與企業之間的就業媒合，以促進身心障礙者就業，改善身心障礙者的生活經濟。

## 貳、推動策略與創新作法

### 一、對策魚骨圖、SWOT 分析與 TOWS 策略

針對圖 2 要因魚骨圖-分析各種身心障礙者就業困難原因，提出促進身心障礙者就業平等策略，彙整出對策魚骨圖(如圖 3)，並搭配 SWOT 分析與 TOWS 策略(如表 1)，進而聚焦發展出最合適解決方案。

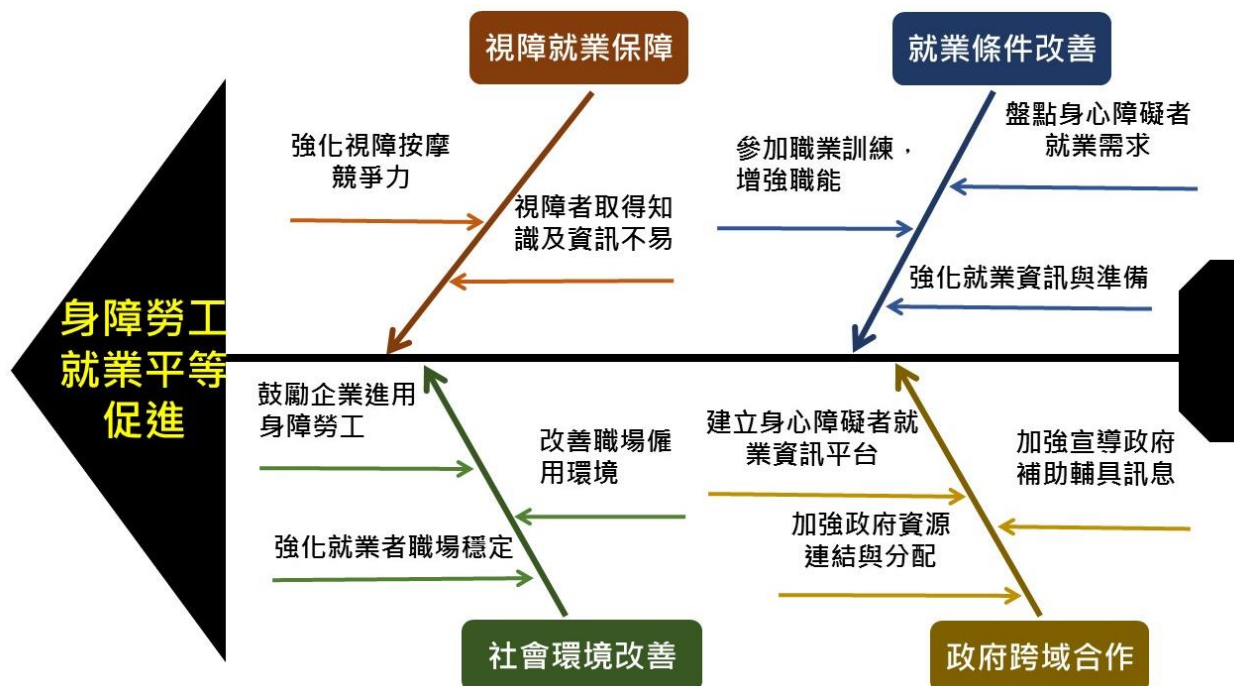


圖 3：左向魚骨圖-改善身心障礙者就業對策

表 1：促進身心障礙者之就業之 SWOT 分析與 TOWS 策略

|                                                                | S 內部優勢                                                                                                           | W 內部劣勢                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                | S1 機關首長高度重視支持。<br>S2 有效掌握身障人口統計。<br>S3 本市身障職訓品質績優。<br>S4 視障按摩師具專業證照。<br>S5 政府經費補助與專業輔導。                          | W1 政府經費人力有限。<br>W2 政府不善政策宣傳。<br>W3 政府資源分散。<br>W4 視障按摩據點設備不佳。                               |
| 0 外部機會                                                         | S0 攻擊策略                                                                                                          | W0 補強策略                                                                                    |
| 01 網路資訊科技發達。<br>02 企業重視公益形象。<br>03 媒體喜愛故事報導。<br>04 臺南地區觀光客群成長。 | 1. 盤點本市待業身心障礙者就業需求。(S1S201)<br>2. 資訊科技整合身障資源與運用。(S201)<br>3. 媒體宣傳帶動企業僱用身障提升企業形象。(S40103)<br>4. 結合觀光，宣傳視障按摩(S404) | 1. 政府加強宣導身障職業重建窗口服務。(W103)<br>2. 善用網路行銷政府政策。(W1W203)<br>3. 政府提供經費補貼視障按摩院設備與提升及裝潢的花費。(W404) |

|                                                  |                                                                                        |                                                     |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|                                                  | 5. 專業訓練與取得證照提升視障按摩的專業形象。(S5O3)                                                         |                                                     |
| <b>T 外部威脅</b>                                    | <b>ST 預防策略</b>                                                                         | <b>WT 退避策略</b>                                      |
| T1 大法官釋憲開放明眼人按摩。<br>T2 企業不愛僱用弱勢。<br>T3 企業未足額僱身障。 | 1. 經費補助輔導改善視障按摩院設備與提升競爭力。(S5T1)<br>2. 提升身心障者職能鼓勵企業進用。(S3T2)<br>3. 主動媒合企業僱用身障勞工(S1S2T3) | 1. 增加企業僱用身障勞工誘因。(W2T2T3)<br>2. 加強政府部門資源連結與分配。(W3T3) |

根據分析本市身心障礙者之就業困境並進行就業促進之 SWOT 分析與發展 TOWS 策略(表 1)結果，本市推動二大【全國首創】創新作為：1. 建置「身心障礙者人力銀行資料庫」及 2. 促進視障者永續經營等創新措施。其具體創新作為簡述如下：

## 二、創新作法

### (一)【全國首創】建置身心障礙人力銀行資料庫，促進身心障礙者成功就業

目前全國身心障礙者就業服務模式均採單軌服務，亦即身心障礙者如有就業需求，必須透過臨櫃、或由社政、衛政、學校等管道轉介給職業重建個案管理員，進行後續職業重建服務。但身心障礙朋友往往因就業障礙，並不易走出社會，因此實際可服務之身心障礙者有限。再者，由於各部門分工過細且各自為政，致資源及服務歷程未能連結，缺乏整合。

勞工局為鼓勵廣大身心障礙朋友走出家門，並提供完整就業服務，於 102 年即率先全國規劃建置「身心障礙者人力銀行資料庫」平台，全面盤點本市符合就業年齡之身心障礙者，訪視調查他們待業狀況與就業需求，並清查本市未足額進用身心障礙員工之企業，依身障者職能、障別進行適性媒合，同時也給予相關資源與協助，以幫助更多身心障礙朋友就業及促進企業足額甚至超額進用身障員工。

身心障礙人力銀行執行的策略包括：(1)進行需求訪視，調查本市身障勞動人口就業需求。(2)開發身障職缺，增加就業機會。(3)建置資訊系統，提升就業媒合率。(4)鼓勵企業足(超)額進用身心障礙員工。(5)整合資源轉介服務。(6)網路推廣擴大身障人才庫等有系統促進身心障礙者順利就業(如圖 4)。

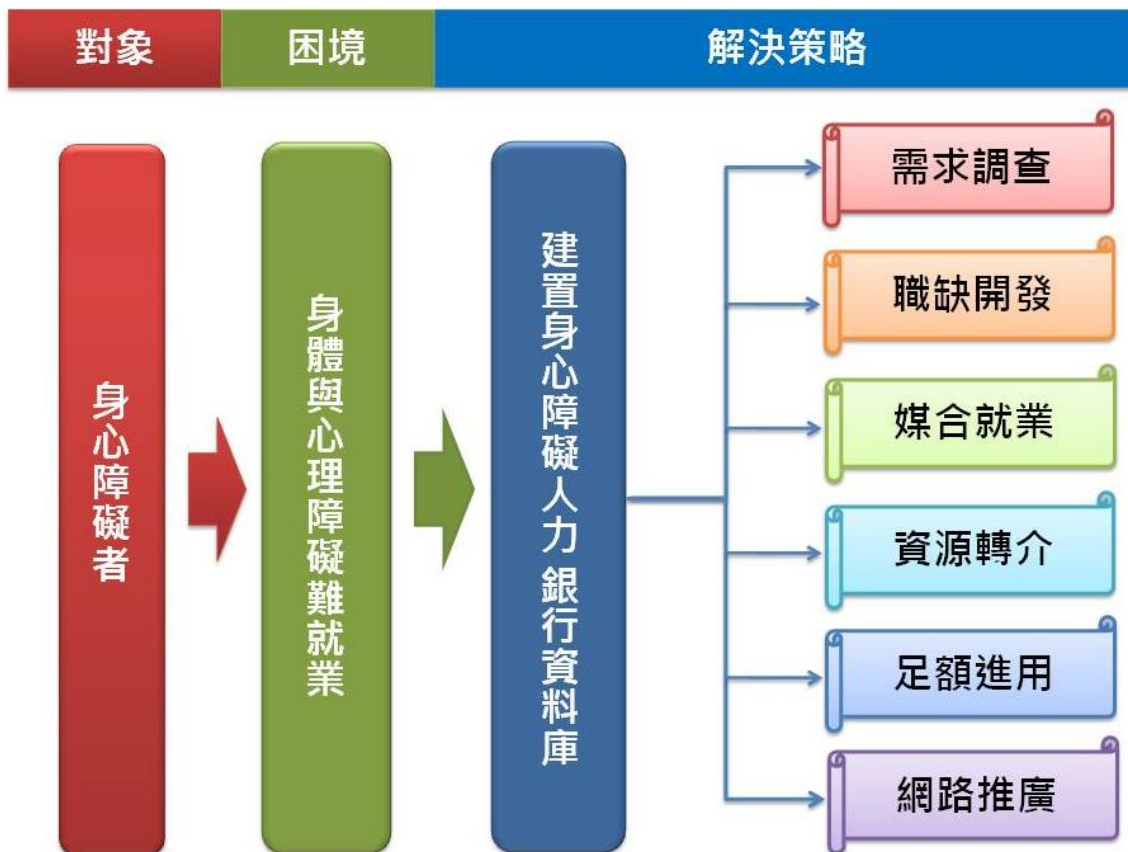


圖 4：「身心障礙人力銀行資料庫」計畫架構圖

同時，為提昇受訪民眾對於身心障礙人力銀行之訪查員信賴感，勞工局亦於官網上(如圖 5)，並詳細載明計畫內容、訪查員名稱、相片、聯絡窗口與聯絡電話，供查詢並驗證訪查員身分，也能更了解計畫之目的與立意。

僑胞障礙朋友學習汽車駕駛計畫  
新住民及弱勢婦女創意產品格子舖  
身心障礙者居家就業實地巡視  
防制就業歧視  
求職防騙防欺守則  
身心障礙者支持性就業服務  
庇護工場  
性別工作平等規定  
短期就業方案諮詢及轉導計畫  
臺南市身心障礙者人力銀行資料庫作業計畫  
業務聯繫表  
業務簡介  
臺南市身心障礙者就業博覽會

勞工退休準備金  
勞安福利

相關連結  
行政院全球資訊網  
青年圓夢網  
台灣就業通  
勞動部勞動力發展署

**肆、調查對象：**  
設籍臺南市20歲至21歲及51歲至65歲身心障礙者。

**伍、訪視作業：**  
一、先進行身心障礙者面訪作業，再將資料建置於電腦系統資料庫。  
二、訪查員進行訪視應出示勞工局委託辦理計畫公文、訪查員識別證。  
三、基於個資保護，除訪談記錄表須受訪者簽名外，尚須填具「提供個人資料同意書」。

**臺南市政府勞工局 承辦計畫識別證**

計畫訪查員  
○○○

計畫名稱：臺南市政府勞工局人力銀行資料庫作業計畫  
主辦單位：臺南市政府勞工局（電話：06-293-1500）  
承辦單位：德隆企業有限公司（電話：06-222-0066#52）

**識別證持用者須知**

- 本證為證明承辦臺南市政府勞工局104年度「臺南市身心障礙者人力銀行資料庫作業計畫」訪查員身分之用。
- 本證應妥善保管，不得遺失或轉借他人使用。
- 本證於計畫結束、停止或人員離職時應交還原發給單位。

臺南市政府勞工局 06-293-1506 總機  
德隆企業有限公司 06-222-0066分機33 許先生  
有效期間：104年1月1日至104年12月31日

訪視證件範本-正面

**陸、派遣訪查員：**

|     |     |     |
|-----|-----|-----|
|     |     |     |
| 陳小姐 | 邱小姐 | 邵小姐 |
|     |     |     |
| 劉小姐 | 田小姐 | 李小姐 |

訪視證件範本-背面

圖 5：勞工局網頁說明計畫內容並公告訪員名單供民眾核對

進一步言之，透過主動訪查了解其就業或待業概況及其他需求如職訓、創業、生活資源連結等，並將訪視結果鍵入資料庫，作為身心障礙者人才分析與媒合基礎，並整合身心障礙相關資源，分別對已就業、待轉業、失業中的身心障礙朋友，提供不同且適性的就業服務(如圖 6)。

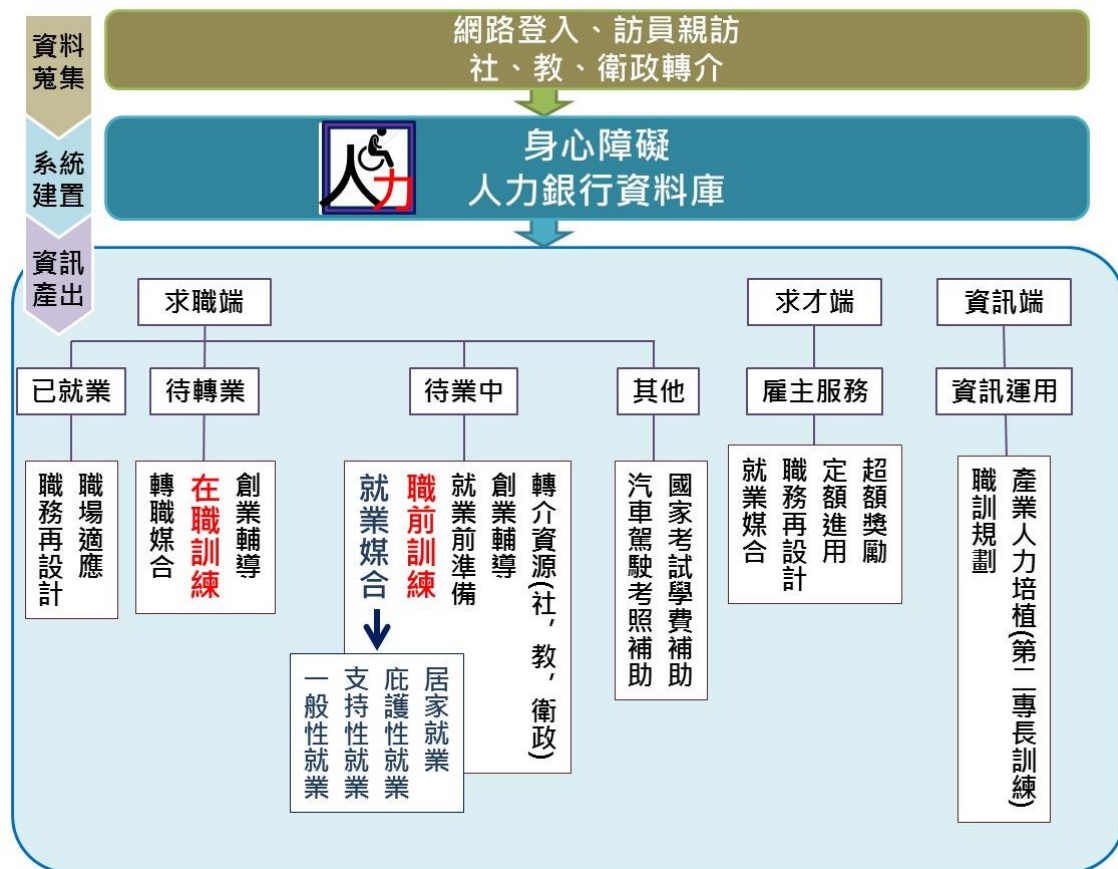


圖 6：身心障礙人力銀行整合就業服務體系圖

自 102 年開辦身心障礙人力銀行資料庫至 104 年，共已建置 24,235 筆有效的身心障礙者就(待)業資料，並進行資源整合提供與就業媒合服務並獲具體成效。同時我們也從建置資料中再分析驗證，本市身心障礙者媒合較為困難的障別以視覺障礙及智能障礙等二大類的身障類別為主。加上視障者就業形態以視障按摩居多，而開放明眼按摩業者競爭後，視障按摩師之就業處境更險峻。是以本局再以創新思惟輔導強化視障者與明眼按摩業者競爭力，並促進其永續經營。

## (二)促進視障者永續經營

為促進視障者永續就業，推動策略包括有：1、全國首創成立公司化經營視障按摩公司；2、推動特約商結盟聯合行銷；3、新聞報導與故事行銷增加曝光度；4、經營輔導補助改善私人按摩院設備；5、鼓勵企業進用視障按摩師等(圖 7)。

# 創新作法

## 創新：公司化經營、異業聯盟行銷、媒體網路行銷、企業進用



圖 7:促進視障按摩永續經營創新作法

### 1. 成立【全國唯二】以公司化經營的視障按摩有限公司，強化市場競爭力

鑒於明眼按摩業者設備新穎、行銷策略多元，傳統視障按摩院規模較小、設備陽春不利市場競爭。故勞工局於 102 年底率先全國成立首家以公司化經營方式的「忙見客視障公司」及 104 年再成立第二家「南盲視障按摩有限公司」，除了發揮視障按摩師之皆具按摩專業證照優勢外，並透過公司化之經營模式，聘會計師簽證使財務透明、結合國旅卡消費以及優惠券商業行銷，加上網路社群、部落客媒體報導視障按摩師生命故事，公司成立第一年即創下 450 萬營業額佳績，同時增加僱用 22 位按摩師，較傳統中型按摩院 4-5 人，增加 5 倍就業機會。

### 2. 推動特約結盟聯合行銷

開發視障按摩市場與各企業公司職工福利委員會與視障按摩院簽訂特約商店，增加營收。另外也結合台南發展觀光產業發展，與 17 家旅行社異業結盟合作提供優惠促銷視障按摩院增加視障按摩院的能見度。同時為強化行銷並辦理「按摩院集點-幸福獎不完」活動(如圖 8)，既能有效推廣 100 處視障按摩院，更能增加視障按摩師的營業收入。



圖 8：「按摩院集點-幸福獎不完」活動

### 3. 媒體及網路故事行銷

透過新聞及網路社群網站等故事行銷近 100 篇，及製播微電影推廣視障按摩，增加能見度。

### 4. 輔導經營與設備改善，強化競爭力

透過專家學者組成輔導小組，共針對本市 36 家視障按摩院經營環境輔導改善及補助設施設備更新，提昇競爭力、提升服務品質及穩定經營，吸引更多消費者前往消費(如表 2)。

表 2：私人按摩院設備補助改善前及改善後輔導情形

| 佳錄按摩院環境改善 |     | 新國按摩院環境改善 |     |
|-----------|-----|-----------|-----|
| 改善前       | 改善後 | 改善前       | 改善後 |
|           |     |           |     |

### 5. 鼓勵企業進用視障按摩師

協助企業依勞基法進用視障按摩師，並配合提供職務再設計補助及對按摩師後續訓練輔導，創造增進員工福利提升工作效率、保障視障按摩師就業機會，第三則及協助企業定額進用身心障礙員工等三贏局面。

## 6. 職業訓練提升職能

為提升視障按摩師職能，勞工局定期開設視障按摩乙/丙級證照職訓專班提供 1600 小時專業訓練，並輔導考照，協助按摩師 100%考取丙級證照，以及辦理在職訓練如中醫手法技能專班等以提升職能。

### 叁、跨部門(跨領域)合作機制

#### 一、身障人力銀行連結各單位資源協助就業

為建置身心障礙人力銀行資料庫，首先連結社會局取得本市身心障礙勞動人口名單，進行調查就業需求。同時連結各單位廣設服務據點提供便捷服務（如圖 9）。



圖 9：身心障礙人力銀行跨單位資源連結

#### (一)與社會局合作到府訪視與調查本市身障勞動人口就業需求

為盤點本市身心障礙者就業情形，本局透過社會局取得本市 21-65 歲身心障礙就業人口名單，採全面普查方式到府訪視，調查受訪民眾之學經歷、技能專長、目前就業狀況、未來想從事的工作與工作地點等資料並鍵入資料庫中進行後續媒合服務，同時依民眾需要提供相關資源訊息如職業訓練或各項補貼等。本計畫執行後，亦有許多身障朋友主動告知目前工作狀況或約訪，樂於資料建立以利我們後續提供服務。

#### (二)連結各級學校特殊教育學生就業轉銜

為協助有意願就業之身障畢業生能順利銜接就業，本局主動派員至校協助就業服務，自 102 年累計至 104 年共協助 130 件身心障礙學生就業轉銜，並參加 51 場次學校就業轉銜會議，無縫連結畢業生後續職業重建服務。

#### (三)連結衛政部門醫療院所就醫身障民眾轉介就業需求

經醫療院所評估有就業需求且有就業能力的身心障礙者，由醫療院所轉介至身心障礙者職業重建窗口取得名單，並鍵入身心障礙人力銀行資料庫，進行後續相關服務與資源連結，自 102 年累計至 104 年共受理 12 件由衛生局轉介就業服務。

#### (四)召開職業災害勞工個案暨身心障礙就業轉銜會議

每年召開 2 次聯繫會報，邀請勞政、社政、衛政及教育、民政等單位以及職務再設計專業單位、南區勞工健康服務中心等單位進行專業交流與資源連結，自 102 年至 104 年共計辦理 6 場，共計 383 人參加。

#### (五)跨機關合作設置 20 處身障職業重建服務窗口，提供身障就業服務

由於本市轄區幅員廣闊，身障人口障別以肢障最多，為便利其求職，特與 13 區區公所、本局職訓就服中心所屬 4 個就服台、地政局所轄東南地政事務所、民政局之永康戶政事務所，及身障團體西港區復健青年勵進會合作等，共規劃設置 20 處以社區為本位的職業重建窗口，提供駐點服務(如表 3)，俾利身心障礙朋友就近求職免於奔波。自 102-104 年已服務 15,233 人次。

表 3：勞工局跨機關合作設置 20 個社區職業重建服務窗口一覽表

| 合作機關或團體   | 身障職業重建服務據點                                               | 服務內容                                                         |
|-----------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 區公所       | 安南區、柳營區、安定區、玉井區、六甲區、南區、學甲區、善化區、鹽水區、新化區、麻豆區、白河區、關廟區共 13 區 | 提供每週半天的駐點服務，其餘時間由駐點單位服務人員代為受理民眾資料，再轉給勞工局提供服務，以協助身障朋友就近求職免於奔波 |
| 地政局       | 東南地政事務所                                                  |                                                              |
| 勞工局職訓就服中心 | 新市、佳里、歸仁、官田 4 個就業服務台                                     |                                                              |
| 民政局       | 永康戶政事務所                                                  |                                                              |
| 身障團體      | 西港區復健青年勵進會                                               |                                                              |

本局透過各管道將資料蒐集鍵入身心障礙人力銀行資料庫後，為民眾連結最適切的就業服務，如：一般性就業、支持性就業、庇護性就業、居家就業、公職考照或推介市府統一招考及轉介職業訓練後媒合就業等各種就業管道(如圖 10)。同時就業媒合人員亦根據身心障礙類別及程度，開發適合障礙類別的職缺，進行就業媒合，不僅讓身心障礙者得到最大利益，最貼心的服務，提升本市的身障就業媒合數，自 102-104 年媒合成功人數已達 1,325 人。

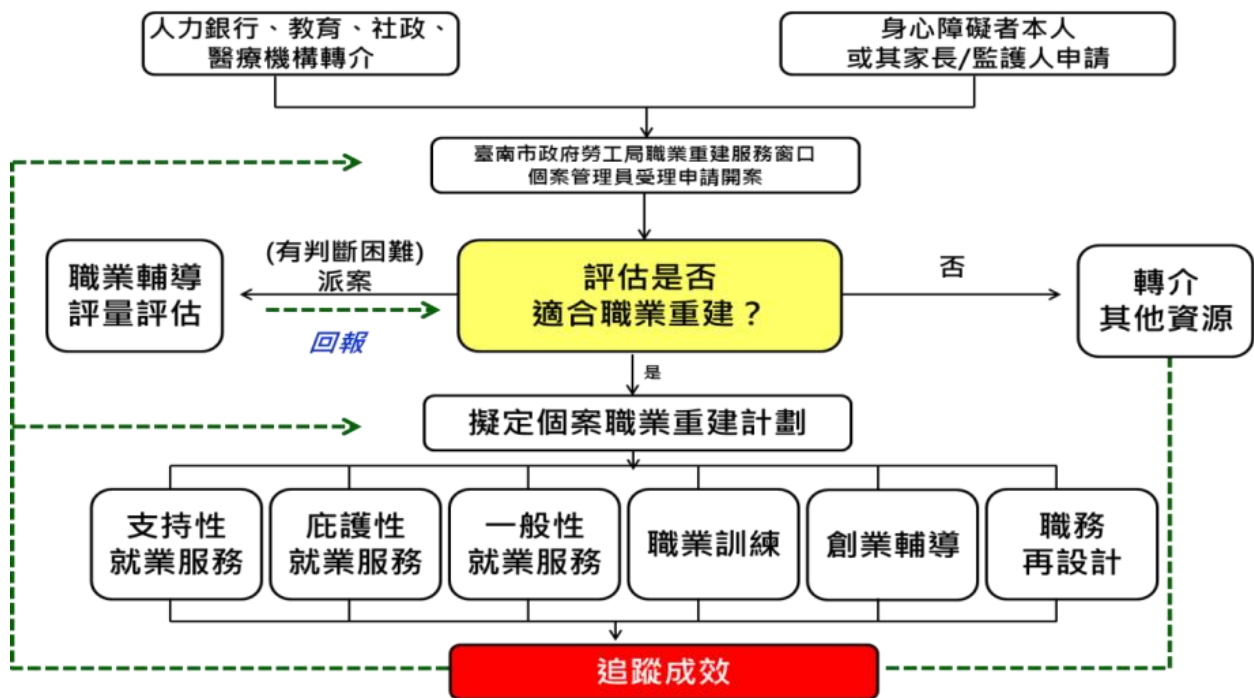


圖 10：臺南市身心障礙職業重建服務流程一覽表

## 二、結合業界資源進行異業聯盟，提供按摩師服務平台

自 102 年成立視障按摩公司之後，為了讓按摩師有更多的服務平台，勞工局與 17 家旅行社合作聯合行銷及與 80 家企業福委會進行特約結盟，以增加視障者更多的服務機會（圖 11）。



圖 11：結合業界各項資源異業結盟

## 三、結合公私部門資源，推廣企業進用按摩師

結合公部門成大醫院等 48 單位、私部門遠東百貨公司等 28 單位共推廣 41 名企業按摩師進用、並設置 106 處視障按摩小棧及按摩據點以及辦理 150 場視障按摩宣導會等(如圖 12、13)。

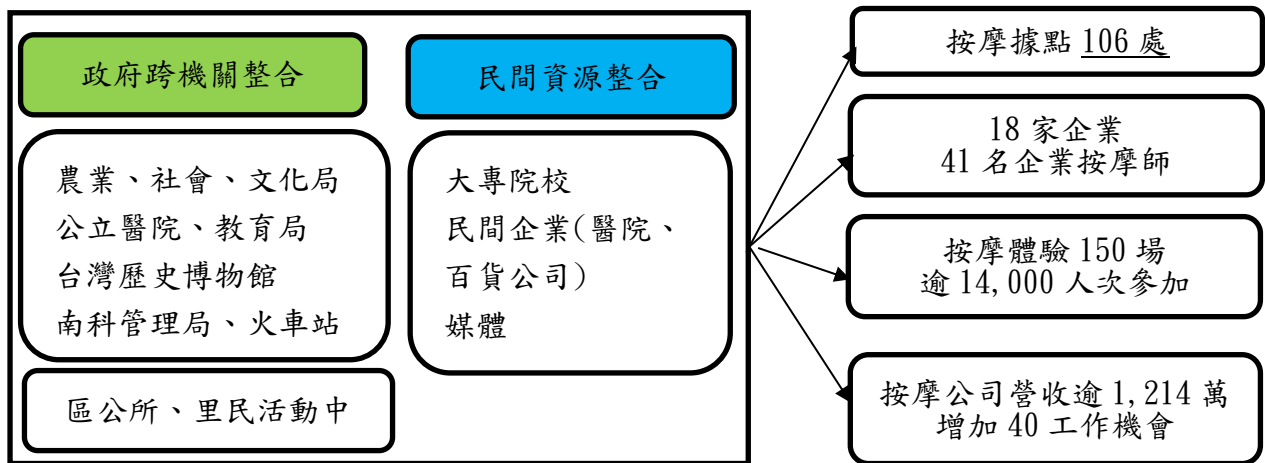


圖 12：結合公私部門，推廣視障按摩師



圖 13：與台南監理站、統茂溫泉會館跨單位合作設置視障按摩小棧

#### 四、連結視障生活重建中心，培訓視障者非按摩職類技能

為了提升視障者的就業機會，除視障按摩工作之外，依需求結合視障生活重建中心學習盲用電腦技術等，開發非按摩職類之工作機會，如：補習班助教、餐飲業服務員、行政人員、盲用電腦教學、電話推銷員、電話諮詢、作業員等工作機會。

#### 肆、市民參與機制

##### 一、提供線上即時服務

本局建置身心障礙人力銀行資料庫，除了主動到 37 區訪視建置身心障礙就業人口名單外，亦開發廠商職缺，同時為便利廠商求才，於 103 年先建置線上求才服務，提供廠商可直接於線上填寫徵才資料，並於 104 年再加入民眾線上求職功能，整併為線上「求職求才登記表」(如圖 14)，求職者點選「我要找工作」即可登入個人求職資料，企業點選「我要找人才」即可登入職缺內容，免受時間、空間限制。同時，就服人員會立即收到通知(如圖 15)，

並快速提供就業服務與媒合，相較傳統臨櫃服務大幅節省洽公時間。例如一位視障求職者如親自臨櫃服務，加上往返交通時間，平均登記求職所需時間約為 90 分鐘，填寫線上求職登記頂多僅需約 10 分鐘，可讓求職者省下 80 分鐘的時間，而自 104 年 11 月開放線上求職功能至 104 年底，即有 69 位求職者透過線上求職，共計節省 5,520 分鐘。



圖 14：勞工局網站提供求職求才登記



圖 15：廠商職缺登記即時通知就服員

## 二、臺南市政府 Line 邀約加入身障人力銀行

為了吸引更多求職者與廠商使用身障人力銀行服務，勞工局透過擁有 90 萬高人氣的臺南市政府 Line，宣導身心障礙人力銀行求職求才服務(如圖 16)，並於 Line 訊息加入「線上求職求才登記表」及「幸福來敲門 身障新人生」臉書粉絲團的網址，讓本市的身心障礙朋友們可以直接點選網址加入。自 104 年 11 月發布後共收到 69 件線上求職求才服務件數。

圖 16：臺南市政府 LINE 宣導身心障礙人力銀行



### 三、「幸福來敲門 身障新人生」臉書粉絲團即時傳遞就業活動訊息

為快速協助更多身心障礙朋友就業，企業可以快速找到適合的人才，自104年10月開始，進一步建置「幸福來敲門 身障新人生」臉書粉絲團推廣各身心障礙就業相關資訊與促進交流互動，除可讓求職者或企業透過線上留言或電話聯繫的方式，快速聯絡本局進行就業媒合外，並隨時宣傳各項活動或服務，且獲各身障團體支持共同宣傳推廣(如圖17)，讓更多身障朋友們瞭解可以透過粉絲團獲得身心障礙相關服務資訊；此外，粉絲團也提供身障朋友們分享求職心得的空間，並與民眾互動。



圖 17：臉書粉絲團民眾求職及團體轉載

### 四、身障就業媒合成效佳，雇主及民眾攏滿意

為更精進身心障礙人力銀行服務品質，104年向求才者及求職者針對媒合速度、適切性、服務品質等進行滿意度調查，並根據問卷回饋及建議調整實施方式，以更符合求才者及求職者需求，媒合之人才/工作平均滿意度達77.5%，就業媒合人員品質平均滿意度達90.2%，就業媒合速度平均滿意度達87.7%，整體服務滿意度達88%(如圖18)。

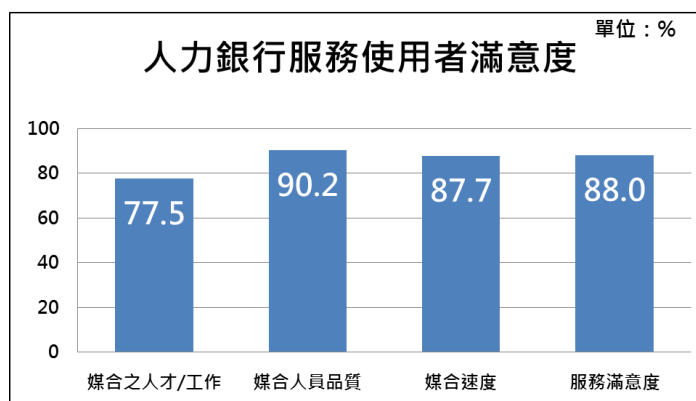


圖 18：身心障礙人力銀行服務使用者滿意度分析

## 五、運用各種媒體、社群網路工具與民眾互動行銷視障按摩師

運用媒體及網路社群如電視台、電台、報紙、網路等故事行銷，並結合各局故活動資源如：龍舟賽、社區活動、就業博覽會等辦理「與惡視力共舞視障按摩宣導會」讓民眾免費體驗視障按摩服務，加深民眾對視障按摩認識與提高使用意願。102 年至 104 年共辦理 150 場次宣導活動，計達 1 萬 4,000 人次參與(如圖 19、20)。



圖 19:部落客網路行銷



圖 20:南科就業博覽會免費視障按摩體驗

## 伍、成果與成效

### 一、創造身障勞動市場價值，身障勞參率成長 1.2%

勞工局要解決身心障礙者就業障礙等不平等的問題，102 年起率先全國建置身心障礙人力銀行，並開發職缺進行媒合，同時整合資源針對其不同需求與跨機關合作，提供各項多元的就業相關服務，促進身心障礙者的最大利益。

自 102 年起媒合成功人次每年快速成長，三年累計共媒合就業成功 1,325 人，相較 101 年的只有身障職業重建服務媒合成功

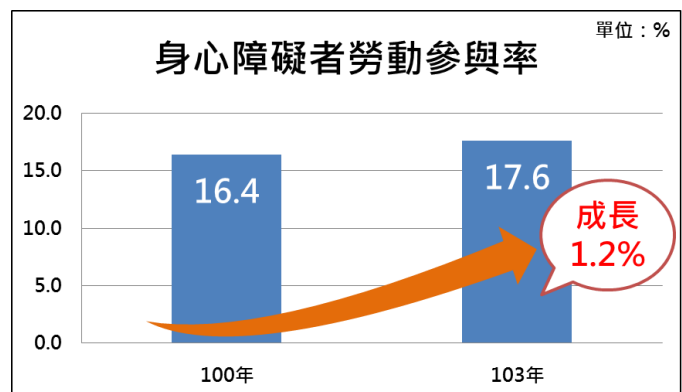


圖 21：103 年相較 100 年成長 1.2%

236 人次，更是倍數成長。同時，根據內政部及勞動部統計(100 年身障勞參

率為內政部統計，103 年由勞動部統計)，本市身障者勞參率更由 100 年之 16.4%成長至 103 年之 17.6%，成長 1.2%（如圖 21）。以下包括各種服務績效情形(如表 4)：

表 4：身心障礙人力銀行就業媒合服務及資源連結情形一覽表

| 類別     | 服務項目         | 102 年  | 103 年  | 104 年  | 合計     |
|--------|--------------|--------|--------|--------|--------|
| 人才庫建置  | 建置身心障礙者名單    | 6,078  | 9,060  | 9,097  | 24,235 |
| 服務人次   | 身心障礙就業服務(人次) | 10,439 | 13,902 | 41,942 | 66,283 |
| 開發廠商   | 電訪/拜訪廠商數     | 270    | 734    | 569    | 1,573  |
| 開發職缺   | 開發職缺數(不含就博會) | 944    | 694    | 649    | 2,287  |
| 職業輔導評量 | 職業輔導評量(人)    | 67     | 97     | 86     | 250    |
| 就業諮詢   | 一般性就業諮詢(人次)  | 2,926  | 5,544  | 34,448 | 42,918 |
|        | 職業重建就業諮詢(人次) | 5,054  | 5,160  | 5,019  | 15,233 |
|        | 小計           | 7,980  | 10,704 | 39,467 | 58,151 |
| 就業媒合成功 | 一般性就業(人次)    | 83     | 120    | 371    | 574    |
|        | 支持性就業媒合(人次)  | 93     | 88     | 106    | 287    |
|        | 庇護性就業媒合(人次)  | 23     | 36     | 36     | 95     |
|        | 職業訓練就業媒合(人次) | 101    | 131    | 83     | 315    |
|        | 居家就業媒合(人次)   | 16     | 26     | 12     | 54     |
|        | 小計           | 316    | 401    | 608    | 1,325  |
| 職業訓練   | 職業訓練班(人次)    | 225    | 205    | 202    | 632    |
|        | 轉介職業訓練(人次)   | 1,504  | 2,058  | 889    | 4,451  |

|            |                   |             |             |             |             |
|------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|            | 小計                | 1, 729      | 2, 263      | 1, 091      | 5, 083      |
| 就業準備課程(人次) |                   | 136         | 130         | 121         | 387         |
| 補助職務再設計    | 職務再設計件數           | 100         | 69          | 71          | 240         |
|            | 職務再設計補助金額         | 1, 406, 542 | 1, 280, 118 | 1, 458, 060 | 4, 144, 720 |
|            | 小額職務再設計件數         | -           | -           | 29          | 29          |
|            | 小額職務再設計補助金額       | -           | -           | 4, 063      | 4, 063      |
| 其他資源協助     | 輔導參加國家考試補習補助(人)   | 46          | 23          | 42          | 111         |
|            | 輔導參加汽車考照學費補助(人)   | 17          | 14          | 30          | 61          |
|            | 連結社、教、衛政等適當資源(人次) | 149         | 264         | 353         | 766         |
|            | 小計                | 212         | 301         | 425         | 938         |
| 身心障礙者就業博覽會 | 參加廠商數             | 76          | 38          | 50          | 164         |
|            | 職缺數               | 813         | 350         | 671         | 1, 834      |
|            | 參與人數              | 2, 459      | 1, 808      | 2, 000      | 6, 267      |

### (一)共建置逾 2 萬 4 千名人才庫，服務達 66,283 人次

勞工局為服務且鼓勵更廣大身心障礙朋友走出家門，102 年起率先全國建置人力銀行資料庫，主動訪視並建置本市 21-65 歲身心障礙就(待)業人口，至 104 年共建置 24,235 筆人才資料庫，並根據就業需求，主動媒合工作以及提供個別化的服務。104 年更於身心障礙者就業博覽會前夕，搭配中秋佳節全面寄送關懷信同時通知就業資訊，自 102 年至 104 年共提供就業相關服務達 66,283 人次(如圖 22)相較於 101 年未設置人力銀行服務之服務人次僅 1,358 人次，明顯提升 49 倍。

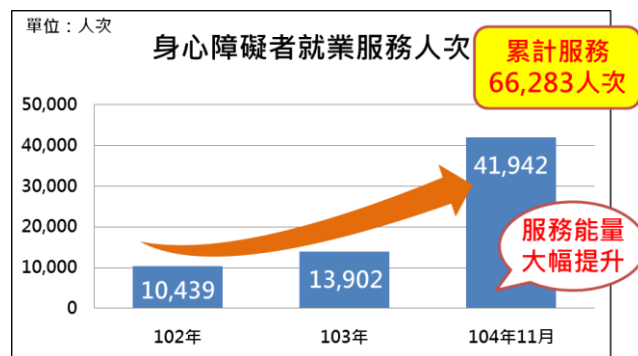


圖 22：102-104 年身心障礙就業服務人次

### (二)開發逾 1,700 家廠商逾 4,100 身障職缺，增加身障就業機會

為提升本市身心障礙朋友就業率，本局亦積極拜訪廠商開發職缺，再與

身心障礙人力銀行資料庫內之人才名單，進行就業媒合，後續並持續追縱媒合情況，以提昇身心障礙朋友之就業率，102年至104年共計電訪/拜訪1,737家(次)廠商，新開發4,121個身障職缺。

### (三)就業媒合成功逾1,300人次，媒合數成長92%，穩定經濟來源

人力銀行實施後，整體盤點身心障礙者就業需求以及開發廠商了解求才需求，並整合社政、衛政、教育、勞政等各項經濟補助及服務等資源，並根據其障礙類別及程度，分別媒合一般性就業、支持性就業、或庇護性就業、居家就業、或轉介職業訓練後媒合就業等，讓身心障礙朋友從家裡走出職場、從就業前準備到獲得工作，不僅穩定生活經濟，在心理方面也能感到成就感、充實，與社會良好互動。自102年至104年共計媒合成功就業媒合1,325人，104年媒合成功人次較102年大幅成長92%（如圖23）。

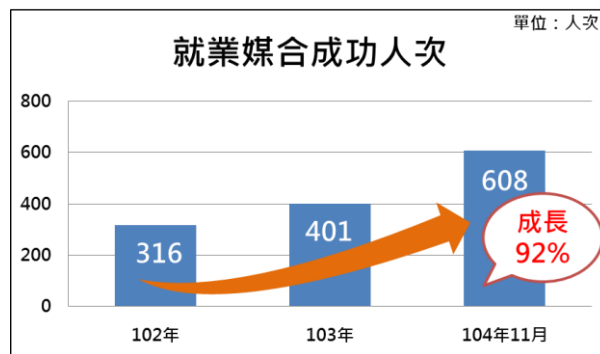


圖 23：102-104 年就業媒合人次

#### 1. 一般性就業媒合成功 574 人次

各縣市的身心障礙者就業服務，如屬障別輕度且能獨立於競爭性職場者就業者，往往轉介中央公立就服機構與做一般性就業推介，不會特別開發身障職缺。勞工局在102年設置身心障礙人力銀行後，除積極開發身障職缺外，更從103年開始配置就業媒合員進行身障就業媒合，102年至104年共媒合至一般職場就業成功574人次，另如屬障別為中重度以上者則轉介由本局職業重建個案管理員服務，至104年轉介職重服務計164人。

#### 2. 支持性就業媒合成功 287 人次

如遇有就業意願及能力，但尚不足以獨立在競爭性就業市場工作者，主動連結本局身障專業職管員評估開案後，提供支持性就業服務，轉由支持性就服員開發、媒合工作機會，就業後並陪同身心障礙者至職場進行密集輔導與協助溝通，強化個案工作適應能力（如圖24）。102至104



圖 24：支持性就服員到職場協助身障者就業

年共計媒合 287 人次進入支持性就業。

### 3. 庇護性就業媒合成功 95 人次

身心障礙人力銀行人才庫中求職者若屬就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持者，即媒合至庇護性就業。102 年至 104 年共計媒合 95 人次進入庇護性就業。

### 4. 居家就業媒合成功 54 人次

對於無法久坐或外出，不易進入一般性職場就業之中、重度以上身心障礙者，本局提供居家就業服務，協助與企業合作，以僱用、或勞務承攬方式，讓身心障礙者能夠在家從事產品生產、勞務承攬、網路行銷及其他適合在家工作之職類，擴增就業機會，協助自立更生。102 年至 104 年共計輔導居家就業 54 人次。

### (四)職業輔導評量助適性就業計 250 人，滿意度達 94%以上

部分求職者因身(心)理限制、缺乏工作經驗，職業性向不明，職管員或就服員即先進行職業輔導評量服務，透過紙筆測驗、職場試做或模擬情境等方式，了解其職業潛能、興趣、工作人格與技能以及所需要的輔助等，再提供具體就業建議，再做適性就業媒合服務等。自 102 至 104 年接受職業輔導評量共計 250 人，受評者平均滿意度達 94%以上，轉介人員滿意度達 100%。

### (五)身障職訓職能躍進，訓後就業率大幅成長 12%

勞工局每年根據身心障礙人力銀行求職者與廠商職缺需求調查結果，開設身障職業訓練專班，如按摩乙/丙級、電腦資訊、手工藝品設計、環境整潔等多元化課程，以提昇身心障礙者的工作技能、工作態度及改善經濟，訓後並推介就業或創業。為鼓勵身障朋友獨立搭乘交通，本市更獨有補助學員受訓期間之交通費用。自 102 年至 104 年共計開辦 37 班，提供 632 人參訓，訓後就業率大幅提升，從 102 年就業率 62%，到 103 年就業率達 74%，大幅成長 12%，104 年持續就業輔導中(如圖 25、26)。其中所開設之各職類相關訓練班訓後取得相關技能檢定證照，如按摩丙證、乙證及電腦類證照計 149 張，102-103 年的平均取得證照率達 77%，較 101 年之 71%成長 6%。其中按摩乙、丙級的部分，上課人數 106 人，考取到證照的人數 67 人，考照率達 63%，訓後就業率達 100%。

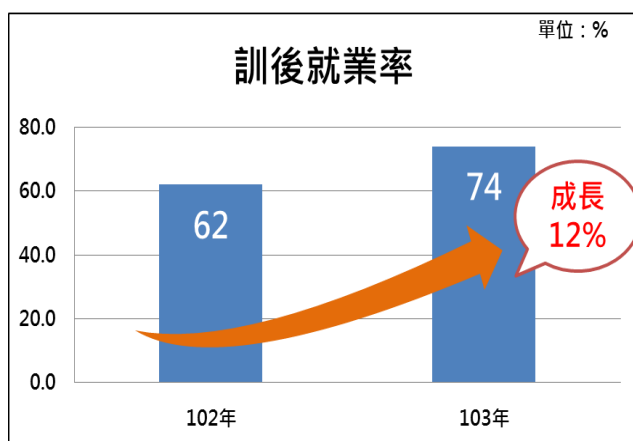


圖 25：102-103 年身障職業訓練班訓後就業率成長 12%



圖 26：身障職訓就業率創新高

#### (六)客製化就業前準備課程強化穩定就業，滿意度達 89%以上

部分訪視之身心障礙者雖有就業需求，但就業技能與就業態度較薄弱，先辦理職前就業準備課程以及協助就業後辦理強化職場穩定課程，透過專業老師帶領，經由團體學習與個別指導激發潛能，協助身心障礙者做好求職準備及就業後建立良好人際關係並適應職場，自 102 年至 104 年共計開辦 27 班，計 333 人參訓，平均滿意度達 89%以上，後續追蹤共計 135 人就業。

#### (七)職務再設計三年共補助 269 件，助穩定就業達 98%

身心障礙者進入職場後可能面臨工作環境不善又退出職場，若能善用職務再設計，包含改善職場無障礙空間、改善工作設備或機具、提供輔具或調整工作方法等，將可明顯助益身心障礙員工更穩定就業。勞工局訪員拜訪雇主並運用多元宣導管道，積極鼓勵雇主為身障員工提出申請，自 102 至 104 年共計補助 240 件，補助 414 萬 4,720 元。後續並追蹤透過職務再設計的運用，受補助之身心障礙朋友的職場適應穩定度由 101 年的 94%，102 年成長至 96%、103 年 98%、104 年有 97%。明顯提升就業穩定度(如圖 27)。

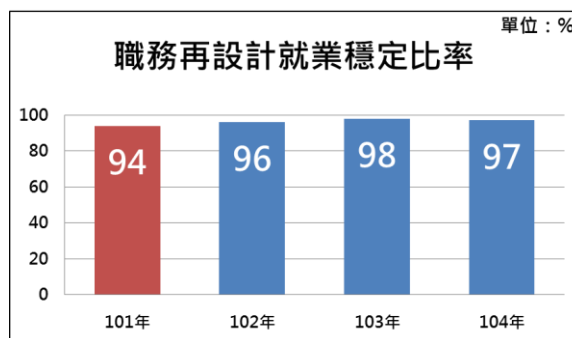


圖 27：職務再設計就業達 98%

另本局為使求職者進入職場更順利，104 年起更擴大授權就服員即時運用免費或小額職務再設計經費(每案 2,000 以下逕行核定補助)協助個案快速

適應職場無落差，自 102 年-104 年小額職務再設計(含免費)共計補助 29 件，補助 4,063 元整。

#### (八) 加值陪伴助職場適應，促穩定就業度高達 94%

本局為進一步協助已就業但於職場上有適應問題之身心障礙者，103 年-104 年起增置 2 名職場適應就業服務員，協助身障者，加強在職場上的適應能力、問題解決能力以及提升職場人際關係，促進長期穩定就業，103 年共開案 31 人，達成績效共計 29 人；就業穩定度達 94%；104 年共開案服務 45 人，穩定就業共計 44 人，就業穩定度達 98%（如圖 28）。

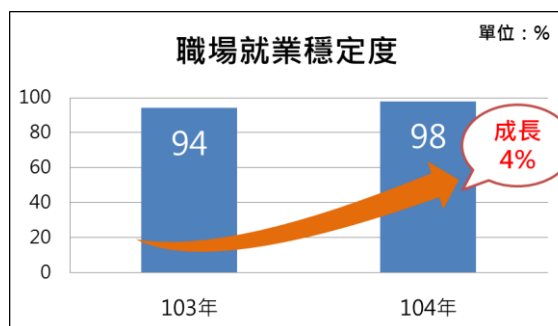


圖 28：103-104 年職場就業穩定度成長 4%

#### (九) 輔導補助 19 人錄取公職，汽車考照通過率達 100%

在訪視身心障礙者過程中，不少已就業或待業者表示希望謀得公職，以求工作穩定，勞工局為鼓勵其報考公職及強化交通能力，以增加工作機會，本局除鼓勵並通知市府統一招考訊息外，更有別外縣市獨有辦理參加國家考試學費補助新臺幣 7,500-15,000 元不等，以及學習汽車考照學費，補助金額最高新臺幣 7,000 元，以鼓勵其就業。自 102 年至 104 年共補助 111 名報考公職以及 61 名汽車考照，經追蹤 172 名補助對象，至 104 年止共考上公職者 19 名，汽車考照通過率更高達 100%。

#### (十) 身心障礙服務無縫接軌-協助逾 900 人連結其他資源

身心障礙人力銀行除提供就業服務外，部分身心障礙可能因工作適應困難無法穩定就業，所以，除了提供就業諮商與職涯輔導服務外，並依其實際情況及需求轉介至衛生、社政、勞政等資源先提供生活適應等服務，俟狀況穩定後再推介就業，自 102 至 104 年共連結其他勞政、社政、衛政等資源轉介 938 人，相較 101 年多 650 人，有效提升資源連結度。

### (十一)身障就業博覽會每場次約 2,000 人次參與，職缺數倍數成長

平時除透過人力銀行開發職缺媒合身障者就業外，每年亦擴大辦理身心障礙者就業博覽會，廣邀廠商提供釋出職缺，同時透過人力銀行人才資料庫名冊，主動通知身障者求才訊息。104 年起除發送簡訊提供徵才訊息外，更全面寄發關懷信與通知徵才活動訊息，加強就業媒合。同時也展示職務再設計輔具成果等相關資源，讓更多身障朋友了解身障資源。藉由身心障礙人力銀行積極開發職缺結果，除 102 年因與勞動部勞動力發展署雲嘉南分署合辦，邀集 76 家廠商提供 813 個職缺外；103 年起由本局自行辦理，共有 38 家廠商提供 350 個職缺，約 1,808 人參與；104 年更高達 50 家廠商提供 671 個職缺，約 2,000 人參與，職缺數較 103 年成長 92%（如圖 29）。

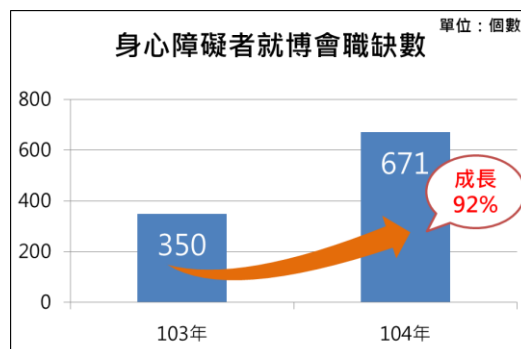


圖 29：103-104 年身障者就業博覽會職缺數成長 92%

### (十二)提升雇主進用意願，進用人數成長 6%、超額進用人數成長 50%

為協助法定義務機關符合進用比例，自 102 年全國首創開辦身心障礙人力銀行後，每月將查核出的未足額進用單位名單，就服員聯繫了解需求並提供人才媒合就業，截至 104 年 11 月企業足額進用人數較 101 年增加 322 人，進用數成長 6%；超額進用人數較 101 年增加 794 人，超額進用數成長 50%（如圖 30）。根據 104 年統計，台南足額進用單位比例為 95%，相較 101 年的 94%，不僅成長 1%，更高於全國(91%)，且為六都第二。

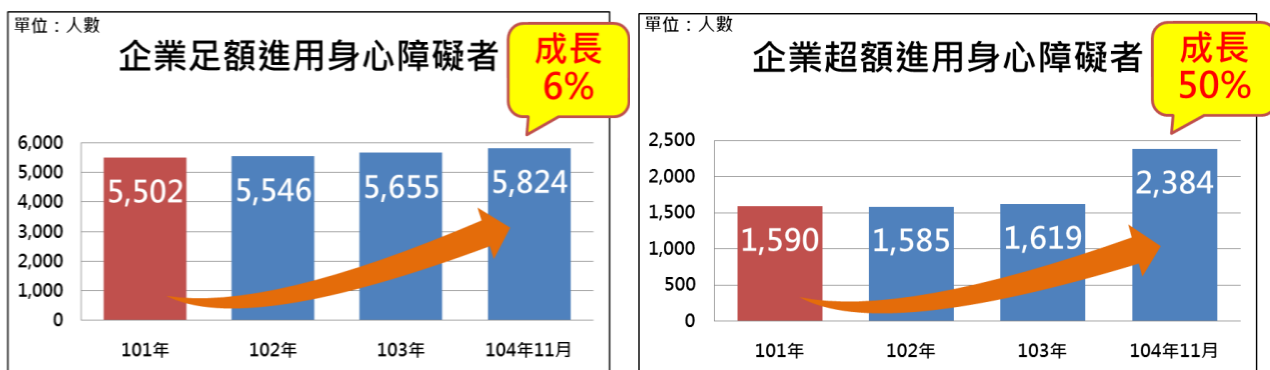


圖 30：101-104 年企業進用身心障礙者情形

## 二、提升與明眼人按摩競爭力，增加按摩師工作機會促進永續經營

為了提升按摩師經營管理及行銷能力，除了讓視障者在就業前進行職業訓練，更讓視障者在就業後作在職訓練，讓視障者的技術能更強化，更能與

明眼人競爭，因此，本局於 102 年底成立全國首家以公司化經營方式的「忙見客視障按摩公司」及 104 年 9 月再成立「南盲視障按摩有限公司」，透過公司化營運模式，結合國旅卡消費、與轄區觀光飯店、旅行業者合作、以及發行消費卷等行銷模式，「忙見客視障按摩公司」營業僅二年多即創營收達 1,387 萬 8,129 元(平均每月 55-60 萬營收)，「南盲視障按摩有限公司」自 104 年 9 月底開幕迄今今年 5 月營業也有 234 萬 5635 元(平均每月約 20 萬營收)，相較一般私人事障按摩院每月約 10 萬元營收倍數成長，兩家共創造 40 個視障按摩師工作機會(圖 31)，亦改善其家庭生活經濟。

全國首創公司化視障按摩經營模式也成為各縣市學習標竿，除多縣市洽詢，也獲高雄市政府勞工局觀摩忙見客視障按摩公司，105 年更獲勞動力發展署及職業重建中心邀請於身障評鑑觀摩分享及第一次區域性聯繫會議與各縣市分享成功經驗。(如圖 32、33)



圖 31：視障按摩公司設備新穎與促銷活動



圖 32: 高雄勝政府勞工局觀摩忙見客  
視障按摩公司



圖 33: 雲嘉南區連繫會報分享

自 102-104 年共輔導 41 位按摩師企業進用，設立 17 家按摩小棧，補助 20 家個人工作室設備更新，創造 237 個工作機會，同時解決視障勞工的不平等就業。

## 陸、永續維護與評估機制

### 一、建構有愛無礙身心障礙樂業環境

#### (一)持續擴大更新身障人力銀行資料庫

因目前身心障礙手仍舊是新舊制併行，因此有部分身心障礙者因持有舊制手冊，擁有永久證明而重新鑑定，故未能更新資料以致無法連繫，目前社會局已依身權法 106 條規定採分批通知民眾換發證明，本局將同步依社會局取得正確聯絡資料進行更新，以更完整建置人力資料庫，同時也同步運用各種媒宣、網路等不同政策行銷工具，擴大身心障礙朋友加入參與管道，希望幫助更多身心障礙朋友走出來，提高身心障礙者的勞動參與建立自信、降低家庭及社會的負擔，同時促進企業僱用，展現企業社會責任，以建構大臺南成為身障就業的友善城市。

#### (二)開放身心障礙人力銀行網路平台提供求職者與求才者查詢

目前基於個人資料保護因素，身障人力銀行資料庫，皆透過就業媒合人員連結求才者及求職者，尚未開放民眾線上查詢。未來因應大數據時代來臨，105 年將著手規畫開放網路平台，除開放職缺查詢外，更將主動公開各類統計分析資料，例如，障礙類別及程度、學經歷及技能專長等，以利作為身障政策規劃之參考。

### 二、視障按摩未來永續經營、發展方向

#### (一)鼓勵企業晉用視障者，提升視障職業重建窗口宣導

為讓視障者能有更多的就業機會，依據《身心障礙者權益保障法》第 38 條規定，本局將加強宣導視障職業重建窗口，輔導更多的視障者接受職業訓練或職務再設計等服務，同時鼓勵企業晉用視障者，提倡雇主僱用視障者可向勞工局補助購買輔具之經費資訊，讓雇主與視障者能達成雙贏。

#### (二)引發夥伴共鳴、積極共創佳績

為積極推動視障按摩業務，鼓勵視障按摩師主動維護平台作品與單位介紹，鼓勵視障按摩師主動協助行銷推廣，大幅提升視障按摩院執行績效與服務品質，以激勵視障按摩團體彼此的競合特性，力促網站平台成長。

#### (三)強化互動聯繫、消費者行為調查

與視障按摩師進行互動訪談，增加及培養相互信任度及認同性，了解視障團體或個人平時就業及銷售情況，進行視障按摩院消費者行為調查，針對調查結果也指出未來可再加強輔導按摩院的隱私性及安全性、推廣電子付費、並強化關係行銷、及辦理多元行銷活動，例如，禮券、福委會與國民旅遊卡等，勞工局亦藉由此次市場調查結果，研擬輔導視障按摩院經

營策略與發放折價券、販售按摩禮券等行銷策略來提升視障按摩師的競爭力，期望擴大視障按摩消費市場。

#### (四)擴大或調整營運範疇方面

按摩業在台南市進入較成熟的階段，所以公司必須要擴大或是調整領域，忙見客公司也改變了傳統按摩的行銷方式，傳統按摩多數為 C2C (Customer to Customer)，優點為經營方式簡單，進入門檻較低，但規模難與明眼人對抗，忙見客公司經營方式為 B2C (Business to Customer)，經營方式較有規模，集合眾按摩師力量進行行銷，且服務流程標準化，傳統企業管理之產銷人發財各面向均可顧及，另參入規劃組織領導控制等管理元素將可提升經營績效。

#### (五)異業結盟行銷方式多元經營按摩院

打破以往單打獨鬥的方式，以異業結盟聯合行銷方式將多個不同經營型態的按摩院(視障按摩公司、示範按摩中心及個人按摩工作坊等)集結起來一同結盟聯合行銷，建立知名度讓更多消費者認同視障按摩師，另外更須從養成教育、職業訓練及就業服務等全面性考量，以培育及增強視障者的專業形象和就業能力。

### 柒、得獎紀錄

#### 一、105 年榮獲第八屆政府服務品質獎



圖 34：第八屆政府服務品質獎服務規劃機關獎座



圖 35：第八屆政府服務品質獎頒獎典禮

## 二、104 年榮獲國家人才發展獎－機關團體獎及局長榮獲「個人傑出實踐獎」



圖 36：本局榮獲「機關團體獎」



圖 37：局長榮獲「個人傑出實踐獎」

## 三、102、104 年度連續 2 屆榮獲勞動部「地方政府辦理身心障礙者就業促進業務評鑑」最高獎項優等獎、成績顯著進步獎及特色獎



圖 38：102 年榮獲勞動部最高獎項優等獎、成績顯著進步獎及特色獎



圖 39：104 年榮獲勞動部最高獎項優等獎、成績顯著進步獎及特色獎

## 四、全國唯一公部門連續 5 年奪得 TTQS(人才發展品質管理系統)金牌



圖 40：連續 5 年榮獲 TTQS 金

