



探究臺南400年來的公衛醫療、
 社會福利及民俗信仰，
 呈現臺南健康歷史文化的
 面貌與軌跡，
 我們從過去到現在，
 進而展望未來，
 與世界接軌。

2024年 06 / 30 ▶ 08 / 04

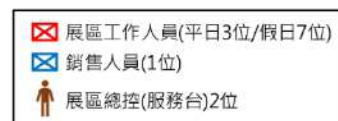
耘非凡美術館

臺南市東區林森路一段370號

臺南 TAINAN
 主辦 | 臺南市衛生局
 協辦 | 臺南市政府

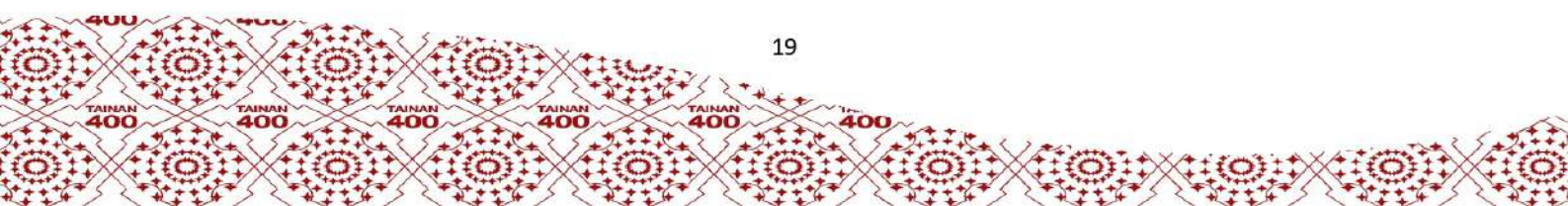
(七)人力配置規劃

● 人力配置(預估示意位置圖)



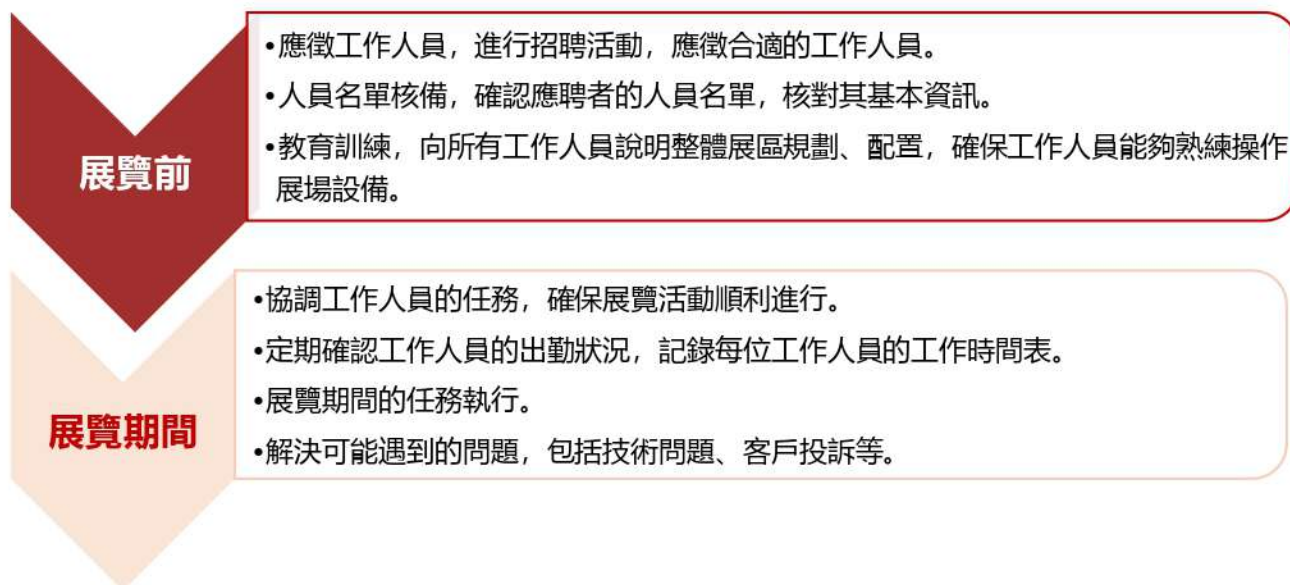
● 人力配置區域規劃:

| 樓層 | 區域 | 工作說明 | 人員規劃(天) | |
|----|---|--|---------|-------|
| | | | 平日(天) | 假日(天) |
| 1F | 中央區塊：展區前言、荷蘭時期、鄭氏時期、清領時期、日治時期及復刻場景區(看診區、藥舖、衛教海報區) | <ul style="list-style-type: none"> ● 分歧處各安排工作人員指引參觀者動線，協助引導參觀。 ● 定期巡視展區，確保展品正確擺放，留意參觀者的行為(禮貌但堅定的提醒)，防止破壞展品或進行不當行為。 ● 定期清理展區，留意是否有垃圾遺落。 ● 如參觀者需要，工作人員可協助拍照。 ● 適時提供參觀者有關展區的基本信息及介紹。 | 1位 | 1位 |
| | 後面區塊：民俗信仰、戰後時期及復刻場景區(護理病房) | | 1位 | 1位 |



| 樓層 | 區域 | 工作說明 | 人員規劃(天) | |
|-----|-------------------------|--|---------|-------|
| | | | 平日(天) | 假日(天) |
| 2F | 未來智慧居家照護-室內健身房、廚房 | ● 協助參觀者使用互動體驗設備，提供操作指引和技術支援。 | 1 位 | 1 位 |
| | 未來智慧居家照護-智能餐桌、臥室、浴室 | ● 檢查和確認互動體驗設備，確保其正常運作。 | | 1 位 |
| | 未來智慧居家照護-戶外運動 | ● 協助處理設備故障，或迅速聯繫相關技術支援。 | | 1 位 |
| | 公共衛生發展及未來智慧居家照護-前言說明、客廳 | <ul style="list-style-type: none"> ● 協助管理參觀者的安全，避免互動體驗時發生意外。 ● 分歧處各安排工作人員指引參觀者動線，協助引導參觀。 ● 定期巡視展區，確保展品正確擺放，沒有被移動或損壞。 ● 定期清理展區，留意是否有垃圾遺落。 ● 適時提供參觀者有關展區的基本信息及介紹。 | | 1 位 |
| 1F | 紀念品區 | <ul style="list-style-type: none"> ● 回答有關產品的常見問題，以提供參觀者資訊 ● 提供銷售服務 ● 適時提供參觀者有關展區的基本信息及介紹。 ● 定期檢查陳列，並將商品排列整齊有序。 | 1 位 | 1 位 |
| 服務台 | 總控人員(機動) 英語溝通人員 | <ul style="list-style-type: none"> ● 熟知各工作人員工作及各區區域內容和說明。 ● 處理活動中可能出現的問題，包括人員衝突、設備故障等。 ● 確保展場現場的安全性，紀錄現場情況和改進點。 ● 配置英語溝通人力 1 人 | 2 位 | 2 位 |
| | | 總計 | 5 位 | 9 位 |

● 流程說明：



【教育訓練】

預計期程：開展前一周，向所有工作人員說明整體展區規劃、配置、動線及設備操作。

【訓練說明】

1. 介紹整個展場的佈局，包括不同區域的功能和設計，熟記展區各項規畫及動線，可清楚提供參觀者有關展區的基本信息，具備解決問題的靈活性。
2. 詳細說明每個工作角色的責任和任務。(展覽期間定時輪調各區域，以利所有人員知悉各區操作)。
3. 教導工作人員如何操作、維護和解決基本問題。如果涉及到使用技術的展品或互動設備，提供相應的技術培訓。
4. 學習操作互動體驗區各項設備，並了解基本故障排除。
5. 提供有效服務培訓，強調和善、專業和主動的態度。如遇到投訴或問題，基本應對說明或必要時向總控人員匯報。
6. 制定緊急應變計劃，包括處理緊急狀況和解決問題的步驟。
7. 告知工作人員如何記錄和報告重要信息，以便追蹤進展和解決問題。

