

換個角度看世紀大瘟疫

—地球大變，台灣翻轉，發覺障礙者的新機會。

長庚大學 醫務管理學系碩士班 蔡郁萱

壹、前言

2019 年 11 月中國湖北省武漢市爆發新型冠狀病毒肺炎 (Coronavirus disease 2019, COVID-19)。原本僅是一支全新卻不起眼的病毒竄出，卻因當時正逢農曆春節期間，中國本身龐大的人口加上返鄉高峰期的密集人潮流動與向外傳播。以本世紀前所未見的疾速，促使各亞洲國家之間逐一發現確診病例，甚至蔓延至歐美等國家，短短 2 個多月便造成全球「COVID-19」確診病例破萬，在全球各地造成無數的傷亡及恐懼，並演變成近代規模最大的一場全球隔離行動。

隨著新型冠狀病毒肺炎在全世界的任意肆虐，2020 年 3 月 11 日世界衛生組織 (World Health Organization, WHO) 便正式宣布新型冠狀病毒肺炎定性為全球大流行 (Pandemic)。依據流行病學的定義，所謂全球大流行 (Pandemic) 是指當發生率 (Incidence) 超過正常期望值之流行病 (Epidemic)，開始跨越國界、在多個國家、甚至全世界流行之情形。此外，我國衛生福利部也於 2020 年初的 1 月 15 日便正式公告新增「嚴重特殊傳染性肺炎 (即新型冠狀病毒肺炎)」為第五類法定傳染病¹。

根據 Johns Hopkins University (JHU) 成立的 The Center for Systems Science and Engineering (CSSE) 調查²，截至 2021 年 9 月 15 日為止，疫情已延燒到全球 194 個國家和地區，全球確診病例數達 225,879,178 人，死亡人數達 4,649,965 人 (全球致死率 2.06%)。其中台灣國內通報之確診病例數總計 3,057,142 人，死亡人數 839 人³。前述的數據資料和相關公告，事實上也僅是憑藉有通報官方之個案所計算出的結果和管理方案。

從與台灣鄰近的亞洲國家韓國及日本的疫情現況來看，每日不斷破千的確診數、一而再再而三延長的社交規範及緊急事態宣言，眾多現象皆顯示出，新型冠狀病毒肺炎對於人類現實世界所造成的實際影響早已遠超過於現有資料的記載。回首反觀在此次浩劫中，曾被全球有目共睹、一致稱讚防疫成功的台灣，也於 2021 年 5 月時從原本每日少量的確診數急遽破百，最終中央指揮中心更是史無前例地宣布至 5 月 28 日全台進入「三級警戒⁴」，要求民眾外出皆須全

¹ 衛生福利部中華民國 109 年 1 月 15 日衛授疾字第 1090100030 號公告

² Johns Hopkins University (JHU) <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>

³ 衛生福利部疾病管制署 傳染病統計資料查詢系統

⁴ 衛生福利部疾病管制署 新聞稿 (2021/5/19) <https://reurl.cc/43yaKY>

程配戴口罩；禁止室內 5 人以上、室外 10 人以上的聚會；超商、賣場、餐廳仍可營業，但必須落實簡訊實聯制、保持社交距離之規定。

從前述亞洲的三個國家現況來看，從廣義的角度都能感受這場撼動世界的疫情，輕鬆摧毀人類社會抗爭幾世紀所換取之珍貴生命、慈善和平、繁榮發展的無情。隨著確診個案的急促上升、疫情的持續升溫，這場已持續接近兩年的病毒之戰仍在火熱燃燒中，並且至今仍看不見結束的終點。全世界國家或地區，儘管已有開放出入境，但人心惶惶，隨時都要有病毒再度爆發、採取大隔離行動的心理準備。與此同時，世界經濟嚴重受創，各產業經濟損失驟升，甚至小型公司被迫面臨破產倒閉、退出市場。此外，更有美國調查顯示，原以為將結束的疫情大流行，隨著 Delta 病毒重燃的失望感，使得消費者信心指數降至約 10 年來最低水平，指數拉低至低於經濟活動基本停止的去年水平⁵。

當我們再進一步去思量長期以來，無論是在醫療保健、就業、教育乃至社會參與、人際交往等等層面，屬於社會最弱勢族群之身心障礙者。雖然能夠發現在此波新冠疫情期間，身障者同樣在許多方面更加容易被忽視，就比如是當今社會裡被視為是基本權利(basic right)的醫療保健服務，在疫情初期都遭受剝奪。然而，轉念一想，全世界因受新型冠狀病毒肺炎疫情影响，並且在誰都還無法阻止這場病毒的延續的情況下，人類社會為解決不再能夠親自面對面溝通的問題，開始加速發展遠端、線上等智慧產業。而原先因防疫良好而錯失這波進步機會的台灣，也由於為因應全國三級警戒的延長，各企業逐漸開始嘗試在家上班（work from home）的遠距工作模式，隨著這波疫情目前尚未有完全趨緩現象，遠距工作不僅成為一部分上班族的日常，更為長期因「距離」、「環境」受擾的身障工作者帶來轉機，有望在未來改變台灣既有的職場風貌。

貳、正文

我國行政院主計總處統計資料顯示，110 年 3 月底我國領有身心障礙證明（手冊）者 119.8 萬人，占總人口之 5.1%，較 109 年同月底增 1.2 萬人（增 1.0%），較 105 年底，增 2.8 萬人（增 2.4%），其中男性 66.5 萬人，較女性 53.2 萬人高出 13.3 萬人，惟與 105 年底相較，女性增幅為 4.9%，較男性之 0.4%高 4.4 個百分點⁶。綜合前述，皆可看出身心障礙人口的成長，有關於身心障礙者的相關人權議題在台灣變得更加刻不容緩。

台灣的障礙身分辨別最早可回溯自 1905 年日本政府殖民時期進行的第一次戶口調查，其中一類即是將身心障礙者分為「不具」（內涵聾、啞、盲、癱、瘋癲）的醜陋標籤⁷；再到後來由國父孫中山及中國國民黨提出的，依舊用「低

⁵ 商業周刊，《日經中文》「與病毒共存」沒那麼樂觀了！經濟復甦正遇上什麼亂流？，2021 年 8 月 25 日。

⁶ 行政院主計總處，國情統計通報（第 101 號），2021 年 6 月。

⁷ 鄭慈瑩（2016）。談臺灣 1990 年代障礙主體的漂泊與逆流。國立政治大學社會工作研究所碩士論文，台北市。

能」、「殘疾」、「廢疾」、「遺傳缺陷」等不雅觀詞彙所組成之相關法案內容和政策綱領；包括後續我國於1997年、2007年實施之《殘障福利法》(《身心障礙者保護法》前身)、《身心障礙者保護法》、《身心障礙者權益保障法》，最終直到2014年施行並沿用至今的《身心障礙者權利公約施行法》發布。台灣經由這一系列的政策增修與法規變革，除了可以看到國家體制對於「何謂障礙」的範疇界定不斷地碰撞修改外，看見的還是社會大眾和身心障礙者之間的關係展現，從陌生、恐懼、誤解到熟悉、理解的過程展現。臺灣身障者這一路走來，戰戰兢兢、顛簸起伏、絲毫不敢有一絲的懈怠。所幸仰賴時代快速進步，時間齒輪的飛速轉動，我們也終於峰迴路轉，將長久以來備受歧視的身心障礙者群體重新翻轉其汙名形象。

綜合前述的內容身障者群體看似一步步爭取回早該享有的基本尊重，然而，筆者認為上述的立法、政策等等改革卻不如表面看似的和善。學者邱大昕(2008)曾指出：「障礙是由身體、社會關係、技術物、空間等，在眾多法則與制度下所互動建構出來的。⁸」因此，對於障礙難以有統而唯一的解釋。現今無論是政策立法的變革或是倡議事件的始末，始終還是身障群體的小聲浪對上整體的社會大眾，因此所有的變革創新只能像戰績式的成果發表，較難以從中看出相關人物的登場或政策的意識形態轉變、當中隱藏的權力關係等。簡而言之，目前的倡議仍舊是僅採單方立場，未能納入全體社會之觀點。當長期運作這樣的倡議模式，將可能只是再製障礙者依賴、需要被照顧的意象，無法展現障礙主體性，也難在非障礙者生產的政策與服務之中形塑認同，更難以達到障礙者及非障礙者的共融共處。

正如本篇小論文的前言所云，隨著被稱之為人類浩劫的新型冠狀病毒肺炎疫情強勢來襲，並且這場防疫之戰的期限目前還是個未知數。全世界的人都被受困於「社交距離」的隔離防罩下，一夕之間像是將全人類幾百年來的進步與安頓打回原形。而正恰好是個機會，是個能讓人類社會不再有所謂「正常」與「非正常」隔閡的機會。在當今這個過往的生活模式發生巨大轉變的世代下，所有人類共同發展新的、適合的智慧型生活模式。不再只是前面所說的身障群體的小聲浪對上社會大眾，不再只是單方面的倡議，而是共同進步、開創新世代新生活的時刻。

身心障礙者如何在當今已變化萬千的新世界當中，以自身的角度提出有益於社會的觀點都是值得被探討的議題。故此，以下將透過論文引言的四大問題，來淺析當今障礙者面臨的社會現況。

一、發生第二波變種病毒疫情，突然間全島「禁足」數週，好像大家都成為「障礙者」，也讓一般人嚐盡生活不便之苦；遠距教學、遠距上班、遠距會議、遠距採買……，千奇百怪的解決方案紛紛冒出。注意到了沒？這一

⁸ 邱大昕(2008)〈身體、輔具、空間：技術政治學的反思〉，臺灣社會學年會，2008年12月。臺北：中央研究院。

波的遠距生活模式，似乎也啟發了障礙者更多的參與社會機會。未來我們更有權利與機會向政府建言，哪些遠距解決方案是可以解決障礙者的「距離障礙」。

(1). 遠距工作

從遠距工作的定義上來看，所謂遠距工作 (Telework 或稱電傳勞動)，係指透過網際網路、電話，在家中或其他非辦公室之場所執行業務，是一種運用遠端資訊技術，讓工作也能在辦公室以外的地方完成的一種新型態的工作模式。而根據國內外文獻統整，Jack Nilles (1988)⁹ 利用工作地點將其區分為住家、社區辦公室、地區辦公中心、分區辦公中心四種類型。Mokhtarian and Varman (1998)¹⁰ 利用遠距工作的工作類型，依照共作完成的方式分為外部式、輪替式、移動式、衛星職場、近鄰職場五種類型。Mike Gary (1993)¹¹ 則按認為遠距工作非僅限於特定行業與職業，因此按照職務內容將其分為及時專業人員、非及時專業人員、及時事務人員、非及時事務人員、自由人員五種類型。

根據 IDC 發布的 CXO 調查¹²，新型冠狀病毒肺炎疫情危害突顯了 IT 和數位轉型的價值，組織應該將危機轉化成為加速轉型的機會。調查指出，雖然新冠肺炎為企業帶來不少的負面影響，包含無法恢復生產、無法拜訪客戶以及銷售業績大幅下降等等，但企業為了確保業務得以持續營運，開始鼓勵員工在家上班或遠端辦公，業務拜訪也改由電話語音或視訊會議替代，甚至開始藉由人工智慧進行網路精準行銷，找出創新的營運模式，以彌補業務萎縮帶來的衝擊，同時亦提高企業遠端協同工作的能力，讓員工更認可數位轉型與 IT 技術的價值。這些策略與手段，看似是企業被迫尋求解決之道，但長遠來看，卻是加速企業數位轉型與 IT 發展腳步的幕後推手。

身心障礙者對於工作的想法跟一般人無異，都希望擁有就業機會，除了讓家人放心，也是對自己負責任的行為，更能因此讓人生具有意義和價值。但礙於身體與職場環境的限制外出工作有許多不便之處，和許多身障夥伴一樣。為了要獲得一份就業機會，常常要忍受著長時間久坐無法定時伸展，造成肌肉繃緊而產生的身體疲勞痠痛、上下班飽受交通工具之苦、在辦公室盡量少進食少喝水避免常跑廁所、無障礙設備設計不良等等。因此疫情所帶來的工作型態轉變再加上技術的快速發展，使得大家都開始熟悉在家工作的遠距就業模式。而所謂的遠距工作也正好跨越了有形與無形

⁹ Nilles, J.M. (1988), "Traffic Reduction by Telecommuting: A Status Review and Selected Bibliography," *Transportation Research* Vol.22A, No.4: 301-317.

¹⁰ Mokhtarian, P. L. and Varman, V. (1998), "The Trade-off between Trips and Distance Traveled Analyzing the Emission of Center-Based Telecommuting", *Transportation Research*, vol. 3

¹¹ Gray, Mike, Noel Hodson & Gil Gordon (1993), "Teleworking Explained," New York: John Wiley & Sons.

¹² IDC CxO Directions – Nordic Succeeding as CxO in The DX Economy. 2021.

的障礙，給受限於身體束縛但工作能力不亞於一般人的身障者一個機會，並解決身心障礙者長期的兩大煩惱，意即經濟來源（工作）、無障礙環境。

然而，雖然遠距工作在理論與定義上已有良好的界定，但在實施上仍有許多需要改進的地方。就台灣的狀況而言，早期的遠距工作源自於弱勢或身障勞工對其工作權保障的訴求，而後歷經 1970 年代能源危機時，由於對能源損耗成本的重視，近年來遠距工作的型態才逐漸被各國企業管理者所重視，特別是進入全球工作型態發生快速變化的時代，企業與勞工為符合時代潮流，並維持公司的競爭力，對遠距工作的需求亦快速增加。

而當今的疫情時代雖多改為遠距工作或在家工作的形式，但規範仍幾乎是依照原來的工作規範進行，或是企業自行內定的規則。目前國內對於遠距工作的法規仍主要依循 107 年勞動部修正公布的「勞工在事業場所外工作時間指導原則」¹³，仔細閱讀該項法規便可發現，其規範也僅限於新聞媒體工作者、電傳勞動工作者等，對於像是工作時間認定、延長工時限制以及工作場所安全的規定及保護仍未完備。因此若未來想要將遠距工作長久推行，則相關法規制度也必須跟上腳步。

(2). 遠距醫療/照護

新冠疫情持續嚴峻，變種病毒株帶來防疫隱憂。為避免病毒傳播，不得不改變原本的生活方式，強迫降低人之間的實體互動，讓全球政府加速採納遠距醫療。衛生福利部中央健康保險署也宣布 2021 年將成為遠距醫療健保給付元年，屆時將匡列台幣 1 億元預算，使遠距醫療納入健保給付範圍。

遠距醫療納入健保給付無非是一大法規進步，對於常有復健療程、慢性病長期回診需求的身心障礙者來說更是一大福音。然而，未來遠距醫療不應只限於偏鄉，也應逐步開放到都市地區。畢竟仍有許多家住都市地區，卻因住宅無電梯或是周遭沒有大眾運輸而不便到院就醫的人。此外，目前遠距醫療照護的範圍有許多可被納入的族群，對於遠距醫療/照護有需求的也不僅有身心障礙者，亦包含老人族群。因此法規若可以順應趨勢潮流開放，不但可以提升全民整體健康照護，如此一來，也能將遠距醫療的產業力道加大，對企業研發與創新來說都是不錯的改變。

二、由於經濟情勢對台灣有利，政府稅收水漲船高，可以預見台灣的福利政策也會大幅改善，接下來將會有更多協助障礙者參與社會與生活扶持的福利措施及項目，引進更多先進國家的服務內容。同學們可以向政府提出建言，哪些是我們迫切需要的，為什麼需要？

(1). 線上課程培訓

¹³ 中華民國勞動部勞動條件及就業平等司，勞工在事業場所外工作時間指導原則，2018 年 4 月 24 日。

正如前面花了大幅篇幅所闡述的，數位化的時代來臨，遠距教學、遠距工作等，逐漸成為時代趨勢。而戴到疫情過後，無論是未來會不會繼續採用遠距工作模式、對遠距工作的需求多寡、又或者是遠距工作的法規推行時常，到目前為止都還是未知數，並且筆者認為這些流程的進行勢必十分耗時，絕非一朝一夕可以撼動的。此外，比起持續呼籲企業雇用身心障礙者的作法外，若是能將身障者自身的專業知識提升到企業可以為其相關環境的程度，筆者認為將更式能長久幫助身障者的方式。

因此當未來經濟情勢對台灣有利，政府稅收水漲船高時，我認為政府若能協助開辦或補助相關教育（工作技能）的專業線上培訓課程，以增進身心障礙者的數位工作能力、協助提升就業競爭力，會是一項能有永續效益的政策。

(2). 復康巴士/無障礙計程車

關於身心障礙者的外出交通問題，長期以來都是一直是落在無解的窘境。對於身心障礙者來說，除了自家的汽車外，能仰賴的交通工具無非是公車、復康巴士、無障礙計程車。然而，自用汽車受限於高昂的福祉車費用，多數身心障礙者家庭皆無法負擔，因此首先將其排除。搭公車的話，除了常有候車亭有台階輪椅上不去，導致要在馬路旁等候公車的安全問題外，也仍有不少身心障礙者遇過公車司機不願意花時間放斜坡板，甚至直接當作沒看到就呼嘯而過的慘劇。並且多數公車司機為達到準時發車及到車的規定，並不會減緩行車速度，因此搭公車是身障者最害怕的事情，只為萬不得已才會選擇的選項。

而就復康巴士及無障礙計程車而言，身障者往返醫院就診、上下學常需復康巴士載送，但多數縣市復康巴士數量與身障需求有極大差距，甚至有些縣市的復康巴士還只能規定用於就醫用途，大幅限制身心障礙者的外出權利，使其只能選擇無障礙計程車。然而無障礙計程車的費用則過於高昂，有些無障礙計程車以口頭喊價的方式、有些甚至在接到身障者預約，還會私下跟身障者加收兩百元不等的額外收費，讓身障者十分困擾。

綜合上述，對於台灣的身心障礙者而言，要想自由的外出只能選擇高昂費用的無障礙計程車，而若經濟條件不允許，便只好冒著生命危險搭乘公車又或者是「聽天由命」選擇不知道能不能預約到的復康巴士。長期下來，對於本身就多數處於經濟條件弱勢的身心障礙者族群而言，目前台灣的無障礙交通方式，簡直就像是一個惡性循環。因此，未來若台灣的經濟有所成長，筆者建議政府應首當其衝對於無障礙計程車及復康巴士著手改善。

筆者認為復康巴士跟無障礙計程車，事實上應當是相輔相成的概念。復康八十司機的薪水應當有所提升，如此才能解決目前空有車而無人可以駕駛的窘況。而無障礙計程車的收費規定則應當有更加嚴格的管制及監控

措施。

三、障礙者最了解自己也最了解族群的需求，同學們若能熱心參與推動福利政策，貢獻必定更大；那麼該怎麼做？如何參與？

本篇小論文的正文一開始便提及無論是由身障者單方面的倡議，亦或是僅有非身心障礙者獨自的見解與想法，最終所創造出來的社會勢必始終會存在著所謂的「障礙」。那麼屆時台灣便只是故步自封，不斷重蹈覆轍，而而末有所進步，也再一次喪失因為新型冠狀病毒肺炎所帶來的機會。因此，筆者認為正如題目所言，只有障礙者最瞭解自身的需求，那麼身心障礙者們便有義務出來分享自己的需求與觀點。

全世界以往對於身心障礙者的看法，常常會要求身心障礙者「不要過於高調」、「不要要求各種各樣的福利」、要和所謂的「一般人」一樣，諸如此類的觀點在較為保守的亞洲文化當中更是大為盛行。然而，「說出自己的需求」、「坦言自己需要的幫忙」其實並不應該被視為羞恥的事情，也並不需要覺得低人一等。事實上，人類社會本身就是在人與人之間不斷相互幫助所構成的社會。正如所謂的專業分工，其實也就是不同專業的人士間共同為一個目標互相幫助。

而在當今資訊快速傳播的時代，網際網路的盛行、自媒體的蓬勃發展，想要參與及推動福利政策也不再像過往一樣必須要進入政治圈才能執行。正所謂「生活即政治」，筆者認為身心障礙者乃至於是一般民眾，若想要為其貢獻心力，那麼首先便是要多聽多聞多思，學會不人云亦云也不過度偏執。而後，若有心力，便可嘗試在社群媒體發表見解等等，此種透過自身影響力傳播資訊的行為本身即是一種貢獻。

四、社會上有許多社福團體，長期辛苦推動與遊說，才讓我們得以享受新創福利或補助項目，協助我們成長與求學；我們是否也該想辦法回饋社會？可以怎麼做？

回饋社會四個字或許乍看之下是個過於沉重、廣泛的詞彙，會讓身心障礙者一時之間難以回答。但是以個人見解而言，筆者認為「把自己做好」便是對於社會上那些為了身心障礙者們歷經風雨、披荊斬棘的社福團體們最大的回饋。

進一步來說，身心障礙者可以為自己的障礙難過、恐懼、憤慨，這些情緒都屬於人之常情。但是身心障礙者絕對不能以自身的障礙，作為可以享受一切權力的通行證，因為這是對所有擁有同類障礙族群的羞辱。

正如同該次小論文滿滿的篇幅所言，社會並沒有什麼「正常人」及「非正常人」，大家不過是互助的狀態。因此，在別人需要的時候盡其所能伸出援手、善盡自身的義務、遵守人類社會道德法律的規範，我認為這便是最好的貢獻。