

110 年度「鄭豐喜獎學金」社福論文 特優獎

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。

張雅萱

實踐大學

風險管理與保險學系

中華民國 110 年 9 月

目錄

第一章 緒論	
第一節 研究背景與動機	2
第二節 研究目的	2
第二章 文獻探討	2, 3, 4, 5
第三章 研究方法與結果	
第一節 研究方法	5
第二節 研究結果	5, 6
第四章 延伸議題	6, 7, 8, 9
第五章 結論與建議	
第一節 研究結論	9, 10
第二節 研究建議	10
資料來源	10

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

兩年的時間 COVID-19 就影響了全世界，疫情起起落落，不知道下一刻會變成怎樣，為了防疫，很多人都開始遠距上班、遠距教學、遠距開會…等等，彷彿什麼事都逐漸變成遠距進行了，遠距離的生活似乎讓每個人變成「障礙者」，體會到生活不便的感覺。至於對於障礙者來說，生活一定也會有所影響，也許是一個新的機會，讓障礙者有更多機會可以參與社會，去了解那些遠距的解決方案可以解決障礙者的「距離障礙」。然而自己身為身障者，也更加地體會到遠距對我們的各種影響。

第二節 研究目的

基於以上的研究動機，本研究的研究目的為：

1. 探討遠距工作、教學等方案對肢體障礙者的影響及機會
2. 研究管理者有什麼遠距方案可以使身障者無障礙且達到工作、學習效能

第二章 文獻探討

一、遠距教學之優缺點

(一)遠距教學之優點

可以獲取更多的學習資源，有很多學習平臺可供學生使用。並且線上學習相對於傳統學習更為新穎，在一定程度上能提高學生們的學習興趣。簽到、點名連麥等功能能夠很好地監督學生的考勤情況和上課狀態。並且對於學生來說生活質量有明顯的提升。

(二)遠距教學之缺點

上網課會受到網絡問題的影響，進而影響學習質量上網課對實踐課程的劣勢明顯。上課受到的干擾相對較多、傳統的學習方式更易讓學生適應、自律性差的同學，學習效果較差。跟在學校相比在家少了很多生活上的關照。

二、遠距工作之優缺點

(一)遠距工作之優點

地點的自由性——這是大家最嚮往的，一邊旅行一邊工作，聽起來好棒。只要有電有網路，你都可以工作，你可以在背包客棧、在飛機上、在海邊、在被窩、在任何你想要工作的地方工作！

省時又省錢——省掉通勤的時間、省掉通勤的錢、省下午茶晚餐外食時間和金錢、省下被同事慫恿而加入團購的錢、省下不小心和同事聊天聊到忘我的時間……等等。

工作速度加倍——遠端工作的效率真的會比較好嗎？其實這樣看個人，有的人很懶散，很容易分心，所以一不小心就會拖延工作，但是如果！你是一個很懂得時間管理的人，遠端工作確實能讓你更有效率。最大的原因就是：及早完成自己的工作，就可以提早“下班”了！你不用等到下班時間才能打卡走人，只要工作完成，時間都是你的了！

工作更專注——少了辦公室的噪音、同事走來走去、他人大聲談話或做事被打斷的等等干擾，你能更專注一次完成一項任務，一心多用不只會降低專注力和效率，研究也顯示，只要一件正在進行的事情被打斷，效率就會減少20%！

面對上司與同儕的壓力降低——當你不用真的看到老闆的臉色、不用面對不喜歡的同事，你自然少了辦公室帶來的壓力，心情當然也有機會會好很多，可以運用自己的步調，訂定適合的午餐時間和休息時間。

更有彈性兼顧私生活的品質——這一點雖然要看不同產業與不同公司的工作量，但是比起八小時以上被綁在辦公室的上班族，遠距工作者確實有更多的彈性能夠兼顧私生活，如果工作屬性是責任制或任務制，也比較能夠自由拆解工作時程。

(二)遠距工作之缺點

需要很自律與強大的時間管理技能——剛開始踏入遠距工作圈，有些容易分心且很不會管理時間的人，要達到「優點3」所描述的效率，不只要有強大的自律能力，也很需要進入“勿擾模式”，花一點時間觀察，你的時間都去哪了？

沒網路或沒辦法充電就沒辦法談——如果你剛好是正在旅行的遠距工作者，應該懂這樣的困境……到了一間咖啡廳，永遠都會先看有沒有插座？如果遇到網路很差的環境，很多事都會無法完成，效率也會跟著降低。不過如果是在家工作，這樣的問題能少很多。

無法及時有效的溝通——常常有問題敲同事，卻等好久都沒人回？（尤其是那種沒得到回覆，就無法繼續進行的工作啊！）遠端工作的弊端之一，就是沒有那麼即時，尤其如果你配合的是外商公司，更有可能有時差的問題。

三、遠距教學應用在特殊教育的實證研究

遠距教學在特殊教育的實證研究在英國身心障礙學生中有十分之一在空中小學就讀，大約有七千位身心障礙學生當中有一千人喜歡其他的媒體甚於印刷體(Salmon, 2000)。也就是說多媒體的遠距教學比過去單用函授方式的遠距教學更受學習者的青睞，有些國家已為身心障礙者立法使其能在最少的限制下利用多元性的教材學習，而電腦媒體視訊(Computer Mediated Conferencing:

CMC) 能呈現個人的思想，而對其年齡，種族，外表，性別，甚至殘障可以一概不知(Gold, 1998)。這對於因年齡，種族，外表，性別，甚至殘障因而被歧視產生的自卑退縮的現象可望降到最低，Salmon (2000)指出身心障礙的使用者樂於在任何時間和地點，卻不須受旅途勞頓或物理環境上近用的限制，或多或少可以使用 CMC 來從事學習，然而他們在其思想上與貢獻上是有其價值的。而此特性無異是身體病弱或不良於行的肢體障礙學生在學習上的一大福音。CMC 可能為肢體障礙者開啟學習的一扇門，CMC 提供一個比較容易和其他人'遨遊'約定和學習的機會，只要提供可適用的教材或過程，當然科技可能是助益，但是對肢體障礙或身體病弱的學生如果無法使用這些新科技當作學習的一種工具，也可能是多一重的阻礙，端看我們如何去使用這種新科技在教學上。

姜得勝(1999)也在其研究中指出有些因素影響一些人學習進修的機會，如生理障礙者如肢體障礙、聾啞、視障等身心障礙同胞之學習權與受教權，常因為本身生理障礙而受到不合理的剝奪，導致不得不放棄進修。而肢障學生由於身體上的限制導致行動不便，不像一般學生一樣可隨心所欲的到任何地方上課，或常因病請長假必須在醫院接受手術治療或在家休養，或者由於課程需要跑教室而無障礙環境又無法配合以致於無法與同學一起上課等種種因素，導致肢障學生錯失了許多平等的受教權益，也讓他們的教育權受損，遠距教學系統利用視訊會議(Video Conferencing)系統進行兩地間，面對面即時教學，其特色是將教師授課內容即時傳播至遠端電腦上，提供學生與教師間即時教學互動，一位老師可同時教好幾班的學生，包括了地處偏僻的學生(黃仁耽、游寶達，1995)。遠距教育主要的特點，它提供學習者另類的受教管道，如果沒有它，學習者便沒有機會接受教育，也就是學習的管道對殘障者而言是非常的重要(趙美聲，1999)。

四、疫情之下，管理者如何協助身障員工在家工作？

詢問在家工作支持計畫——居家工作時員工的輔助或無障礙需求可能會發生變化，建議主管和員工開放對談，了解每個人的需求，最好一開始就有支持計畫，協助員工工作、健康以及安全注意事項。主管們也要考慮是否聯絡員工的照顧者或其家人。

尋求在家工作遇到問題的解方——員工如果需要輔助科技或在居家工作的其他需求，主管們要尋找臨時方案、重新調整支持計畫、或向其他機構求助。主管們也要考量：重新設計職務內容、讓員工承接其他工作內容、或到其他部門工作、帶員工學習新的技能和發展機會。

對於在家工作彈性措施保持彈性——主管應保持「開放與彈性」的態度，但同時也保有角色工作和責任，員工的工作時間也要能達成共識，若遇到問題也能把工作時間拉長。主管也要考慮員工個人情況以及自身障礙以外可能會遇到的問題、定期檢視工作規劃，透過調整工作內容確保員工、主管和工作場所不斷變化的需求。

在居家工作過程中保持溝通——居家工作時定期溝通以及清楚溝通的管道，例如電話、信箱或影片，能讓員工感覺到和公司維持聯繫、被支援和被參與的感覺是很重要的。主管應確保所有員工在線上工作時都能取得資訊，詢問員工最適合哪種溝通管道；用會議紀錄摘要或在會後跟個人傳達重要訊息；也鼓勵員工設定定期休息的時間，定期確認員工在感到焦慮時有安撫或調整適應的時間；主管也能騰出時間與員工一對一聯繫，確認輔助科技能讀取文件資料是否數位無障礙化。

第三章 研究方法與結果

第一節 研究方法

本研究採訪了實踐大學一位肢體障礙老師、一位肢體障礙學生、一位聽力障礙學生，分別了解他們對遠距教學與工作有什麼想法及對他們的影響，並結合自身的感受去探討。

第二節 研究結果

第一位受訪的同學是肢體障礙學生，身體狀況是右腳膝蓋以下截肢，平時裝義肢並持柺行動，障礙使他行動時必須要花很大的力氣，平時不能遠距離行走，常常回家時裝義肢的地方都會磨到出現傷口。所以平時來學校上課的時候都是搭復康巴士通勤，搭車的錢就成了一筆負擔，並且實體上課時在教室移動會不太方便，有些課上廁所還要跑去有無障礙廁所的樓層上。自從遠距上課後，他覺得他省下了通勤及移動的時間，讓他擁有更多的時間可以充實自己，並也可以在家好好的養傷並避免長時間移動造成傷口惡化。家裡對他來說是方便且可以好好學習的地方。

第二位受訪的同學是聽力障礙的學生，身體狀況是重度聽障，平時配戴助聽器，上課時會有聽打員輔助。他認為實體上課會比遠距教學更好，他覺得因為很多東西不是需要聽打員協助，就是要交代的更清楚，聽障生們才知道課程在上什麼或是工作要做什麼，實體面對面更能讓他清楚狀況，聽不清的時候更能及時詢問。但他覺得遠距教學也有優點，像是因為疫情的影響這一兩年來大家都需要戴口罩講話會讓聽障生無法看到說話者的口型來判斷對方想要表達的內容！那藉由遠距上班上課的方式，大多人在家就不需要戴上口罩，聽障者們也更容易看到說話者的嘴型也能利用遠距的通訊設備來設置即時字幕或是即時對談，對於聽障生都是較為方便的。還有實體上課可能會有課堂以外的干擾，像是同學們在講有趣的事或是課堂瑣事等等，聽打員未必能及時聽打，造成他不太知道當時的狀況，但遠距教學可以避免這個問題，並可以讓他更加的專注於課堂，提升學習效能。

第三位受訪者是肢體障礙老師，身體狀況是成骨不全症，平時以輪椅代步，行動不是很方便。遠距上班對他來說也是方便的，上班時的會議變成線上的形式，讓他不用多跑一趟，他很擅長使用電子產品，當他在家上班的時候他可以使用電腦等設備去執行他該做的工作並可以更有效率的解決。他認為變成遠距上課或是上班的方式，讓身心障礙者行動不便變成可以解決的問題，更大縮短了交通的時間與心力，更能讓身心障礙者將時間花費在遠距的內容上，也可利用遠距的方式，讓身心障礙者在跟人與人的交流和溝通上更便利！儘管現階段是因為疫情影響所導致很多事務都採用遠距離的方式，但是不是之後未來如果有較嚴重的身心障礙者學生或是上班族，學校及公司是否也能配合他們的身體狀況考量，讓他們也能使用遠距離的方式來達到學習及替公司達到產能。

第四章 延伸議題

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。所以進而去思考哪些是我們迫切需要的，為什麼需要？且障礙者最了解自己也最了解族群的需求，我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？

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？所以我探討以下問題：

1. 探討障礙者需要的生活福利措施與如何協助參與社會活動
2. 研究障礙者如何參與推動社會福利政策

(一) 障礙者需要的生活福利措施與如何協助參與社會活動

(規範性 vs. 表達性需求—身心障礙福利服務需求類型之實證分析/林昭吟)
隨著社會變遷與身障權益意識的提升，身障福利服務已不僅是傳統的就學、就醫、就業、就養服務，尚包括各種新興的福利服務，如自立生活支持；以及因應新興的議題所衍生的服務，例如成年監護服務（戴瑀如、林昭吟，2018）。因此，近年來各種身障福利服務如雨後春筍般的出現，這也促使政策制定者與研究者在這個階段進行福利服務需求的盤點與整理。以 2016 年新北市身心障礙者福利服務為例，各項基本生活的補助仍是民眾較為迫切的需求，例如健保費補助；其次為有助於提升生活品質的補助方案，例如無障礙設施及輔具購買補助，而這些項目大都是身權法第 70 及 71 條所列之攸關身心障礙者經濟安全保障。第三大類的福利服務需求為各種新興福利項目，例如生活重建、心理重建、社區居住等等，而這些項目也大都是身權法第 50 及 51 條

所列之關於身心障礙者及其主要照顧者所需之支持與照顧。由此可見，法定的規範性需求與民眾的表達性需求有一定的對應性，但是在討論身心障礙福利服務時，不能僅著眼於身權法的第 50 及 51 條的支持與照顧服務，尚要注意到身權法第 70 及 71 條的經濟安全保障。

新北市身心障礙福利服務項目之認知利用與未來需求為依據各福利項目的平均數由高至低排序。在認知利用度方面，最高的三項為「愛心及愛心陪伴悠遊卡」、「身心障礙者參加全民健康保險及社會保險自付保費補助」、以及「身心障礙生活補助」；最低三項為「社區居住」、「社區日間作業設施」、以及「自立生活支持」。在未來需求度方面，最高的三項為「身心障礙者參加全民健康保險及社會保險自付保費補助」、「身心障礙生活補助」、以及「愛心及愛心陪伴悠遊卡」；最低三項為「社區日間作業設施」、「視覺障礙者定向行動暨生活自理能力訓練服務」、以及「手語翻譯暨同步聽打服務」。由描述統計可發現在認知利用與未來需求最高的前三項身障福利項目完全一樣，均為生活費補助、健保費補助與交通費補助，可反映生活維持、醫療、交通為受訪者最關心的需求項目。然而在認知利用與未來需求最低的三項則略有不同，與社區化有關的身障福利項目或許由於推動時間較晚，例如社區居住與自立生活支持，其認知利用度較低；而屬於特定身障人口群使用的服務，例如視障者的定向訓練及聽障者較常利用的手語翻譯等，其整體的未來需求度較低。值得注意的是社區日間作業設施（俗稱小作所）雖然在近年來快速增加，但在整體認知度與需求度都偏低，此是否因為小作所仍偏重於有一定工作能力的身障者，或者是官方使用的福利項目名稱與一般民眾認知的名稱有落差而無法聯結，都可以做進一步的了解。

『社會參與』是人們扮演社會角色、從事社會活動，以及和他人互動。例如當志工、參加體育活動、休閒活動、參與政治活動、社區服務、捐獻等等。在過去，身障者常被認為需要被保護及照顧，加上各方面環境的不友善，限制了身心障礙者社會參與的機會。聯合國於 2006 年 12 月 13 日通過『身心障礙者權利公約』，是國際性公約中頭一次以保護身心障礙者人權的公約，此公約的目的在於促進、保護實現身心障礙者所有人權和基本自由充分、平等享有，並促進身障者固有的尊嚴。自此，世界各國開始重視身心障礙者各層面的需求及參與機會。依據『身心障礙者權益保障法』第 52 條規定，各級及各目的事業主管機關應辦理 1. 休閒及文化活動 2. 體育活動 3. 公共資訊無障礙 4. 公平之政治參與 5. 法律諮詢及協助 6. 無障礙環境 7. 輔助科技設備及服務 8. 社會宣導及社會教育 9. 其他有關身心障礙者社會參與之服務，以協助身心障礙者參與社會。2012 年起我國新制身心障礙分類納入國際健康功能與身心障礙分類系統（簡稱 ICF），並將其評自 2008 年起，衛生福利部社會暨家庭署（前身為內政部）於每年 10 月 1 日至 12 月 10 日間，搭配『國際身心障礙日』，舉辦國際身心障礙日系列活動，期望透過舉辦表揚、宣導、才藝、運動、藝文等活動，鼓勵身心障礙及民眾共同參與，增進身障者社會參與的機會，並期待喚起

社會對身心障礙各項權益的重視，建立一個友善無礙的社會。雖然政府近來致力於推動身心障礙者的社會參與，但目前的社會環境及法規體制仍無法完全的以人權的觀點去促進身心障礙者參與相關的休閒活動，使得許多政策法規立意雖美，但實際效果有限，這的確是需要大家共同努力的地方。

定結果做為後續福利服務獲得的基礎。此概念認為物理、社會、和態度都可能對個人功能造成障礙，而個人社會參與的程度，是身心障礙者本身的因素及其所處環境的互動的結果。

身心障礙者社會參與的現況與限制

截至 2016 年 3 月底止，台灣地區身心障礙人口數為 115 萬 7,731 人，占總人口數的 4.93% (衛福部統計處，2016)，且有逐年增加趨勢。雖然目前政府單位有各項身心障礙者社會參與的活動與機會，但依據衛福部「100 年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告」，身心障礙者平常休閒活動主要為「看電視、錄影帶」，占 53.79%，其次是「散步」，占 19.18%，多以靜態活動為主，缺乏較動態的活動，如戶外運動、社交活動等。另相關媒體也曾報導，身心障礙者在參與休閒活動時，常因為無障礙環境設施不足、人員拒絕進入、等因素，使得身障者無法有平等的機會參與社會活動。

Kennedy、Austin and Smith(1987)將身心障礙者休閒參與的阻礙因素分為三方面，包含 (1) 內在的障礙(Intrinsic Barriers)：可能存在於身障者本身，其對既有的節目、設施或服務等缺乏認識，或習於身體及心理上倚靠別人，或者因遠離人群而缺乏有效的社交技能(Bammel & Burrus-Bammel, 1996)。(2) 環境的障礙(Environmental Barriers)：為身心障礙者面臨的外在限制，包括別人的態度、建築、交通、經濟、法律規則、自然環境等障礙 (3) 溝通的障礙(Communication Barriers)：來自身障者本身與社會環境交互作用之結果，包括表達時的困難與聽的人無法接受清晰的訊息。

根據衛福部統計資料顯示，截至 2016 年 3 月底止，花蓮縣身心障礙人口數為 2 萬 6,284 人，占總人口數的 7.93%，身障者比例高居全國第一，各項身心障礙服務措施的建置亦是刻不容緩。本會自 1998 年 7 月起接受花蓮縣政府委託辦理花蓮縣身心障礙福利服務中心，提供各項身心障礙服務；1999 年 1 月開辦「中低收入老人及身心障礙者居家服務」，基於每位身心障礙者都是獨特的個體，有權利參與社會的前提下，結合各項專業、半專業人員及志工，透過各項活動方案，提供身心障礙者社會參與的機會。目前

門諾基金會所提供促進身障者社會參與活動如下：

(1)重障住民志工服務 (2)重障住民社區適應活動 (3)身心障礙者社區樂活補給站 (4)身心障礙者綜合服務 (4)居家身心障礙者的社區外展活動

(二) 障礙者如何參與推動社會福利政策

(從慈善邁向權利：臺灣身心障礙福利的發展與挑戰/張恆豪、顏詩耕)聯合國的「障礙者權利公約」，在 2008 年 5 月正式生效。公約中確認障礙者要與一般人同樣受到公平機會待遇，充分享有參與公民、經濟、政治、社會和文化生活等各層面的權利和自由。同時，確立障礙者的人權地位與國家政府的責任與義務。(廖福特，2008；王國羽，2009)。我國雖非聯合國會員，也在 2008 年依公約的精神下，簽署「臺灣身心障礙者權利宣言」，宣示積極保障障礙者權利。與 1980 年前的臺灣相較，我國的身心障礙福利有顯著成就。概念上，社會政策也漸漸從殘補式的慈善觀點，轉變為以個人權利導向的社會福利政策。從福利資源的增加上可以看到國家對身心障礙權利的重視。教育上，從教育零拒絕後，融合教育、特教助理員的增設也逐漸在教育體制中被實踐。在無障礙環境的推動上，新的大眾交通系統如捷運、高鐵都開始把無障礙的設計考慮進去。復康巴士、低底盤公車也逐漸納入公共運輸設計的一環。建築物與公共設施的無障礙環境也受到了法律的規範。在工作權的保障上，定額進用的額度歷經幾次調整，也讓越來越多的障礙者有機會進入勞力市場。雖然這些政策在實際執行與監督上都還有很大的進步空間。2007 年的「身心障礙者權益保障法」在立法精神上已經接近聯合國障礙者權利公約的精神了。然而，王國羽(2009)指出，我國過去的政策基本上是站在「有條件與前提的給付」，而非「無條件的人權保障」，要真正邁入積極保障障礙者的權利，必須全面、根本的改變現行的政策設計與原則。再者，廖福特(2008)也指出，現行的制度缺乏獨立監督機制與權利救濟管道。本文認為要邁向權利模式的障礙政策，障礙應該被理解為人類的差異，而不是個人缺陷。國家必須保障身心功能互異公民的基本人權。在這樣的前提下，我們必須確實地改變對障礙的認定與提供障礙者支持方式，釐清障礙者個人權利和家庭需求的差異，以個人權利的角度提供障礙者支持，同時提供家庭照顧者完整的支持、正視社福資源的分配正義，實踐正常化與普同化的原則。

第五章 結論與建議

第一節 研究結論

本研究中的肢體障礙學生，遠距上課讓他擁有更多的時間，並也可以在家好好的養傷，家裡對他來說是方便且可以好好學習的地方。聽力障礙的學生認為遠距上課各有利弊，優點是可以提升學習效能，缺點是實體上課較能交代清楚該做的事。至於肢障老師認為遠距工作使他在空間上更自由，並可以更有效地解決工作問題。

三位受訪者均體會過遠距教學、工作對他們的影響，我認為遠距的這種形式多少會造成身心障礙者的便與不便，但可以用這次的疫情去探討一些問題，像是遠距方式對某些身障者來說也許是更便利，不但變得更方便，做事情還更有效率。雖然受訪的三位同學、老師不代表全體身心障礙者，但讓我更進一步的了解遠距也可以讓身心障礙者獲得更多契機。

第二節 研究建議

1. 未來如果有較嚴重的身障者學生或是上班族，學校及公司是否能配合他們的身體狀況考量，讓他們也能使用遠距離的方式來達到學習及替公司達到產能。
2. 研究發現遠距方式對我所訪問的兩位身障者都是正相關的影響，再加上他們分別是聽覺障礙跟肢體障礙的學生，但如果像是視覺障礙他們可能就無法單獨操作遠距軟體設施或是無法清楚得知遠距講者的內容是什麼，所以即便遠距適合部分身心障礙學生，但可能還是需要相關的配套措施來讓所以的身心障礙者可以適應大環境的變動。

資料來源

<https://www.fengliask.com/edu/277893.html>

<https://zoeyk.co/%E9%81%A0%E7%AB%AF%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E5%84%AA%E7%BC%BA%E9%BB%9E/>

<https://ttod.flow.tw/employee-wfh/>

<https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/Detail.aspx?nodeid=1198&pid=9348>

<https://mswf5260.wordpress.com/2016/07/01/%E5%9B%A0%E7%82%BA%E6%9C%89%E6%84%9B%E3%80%81%E5%B9%B8%E7%A6%8F%E7%84%A1%E7%A4%99-%E8%BA%AB%E5%BF%83%E9%9A%9C%E7%A4%99%E8%80%85%E7%9A%84%E7%A4%BE%E6%9C%83%E5%8F%83%E8%88%87/>

http://web.ntpu.edu.tw/~henghaoc/from%20charity%20to%20rights_community%20development.pdf