

國立政治大學  
勞工研究所碩士論文

身心障礙者居家工作之工作條件與適應之研究  
-以從事居家值機者為對象



指導教授：成之約博士

研究生：王敏汝

中華民國 102 年 8 月

## 謝辭

哇!我終於完成論文要寫謝辭了，在研究生涯中，因為半路出家選擇踏入職場的關係，使得這本論文中斷好一陣子，在工作的這段期間，每每有人問我：「論文寫完了沒？什麼時候要畢業？」我總是苦笑回應，不過我自己心裡知道，我認為應該要做的事，我遲早會做。

這本論文的完成，首先要感謝指導教授成之約老師，每一次的討論與指導都讓我的論文更往前邁進，同時也感謝口試委員楊通軒老師及李庚霈老師，細心檢閱後，提出了許多建言，讓我的論文更臻完備。也感謝張昌吉老師引薦我至程曦公司實習，而在實習後感謝公司提供我論文的題材與方向，以及七位受訪者，在此表達最誠摯的謝意。

在生活上，感謝家人的陪伴與支持，尤其是兩位姐姐與姐夫，雖然咱們常常鬥嘴互開對方玩笑，但你們對我總是滿滿的關心與掛念；感謝同事雅慧的熱心協助，在我論文卡住時給予建議，得以讓我找回撰寫的靈感與方向；好友蕭太太在我北上回學校時提供住宿並帶我去大啖美食，雖然平常不時丟敗家資訊給我，但也讓我得以在苦悶的生活中添加些微樂趣；一同口試的學妹曼禎，協助許多口試前的準備作業，以及彼此互相鼓勵打氣，遇到妳是我的榮幸。最後感謝一群大學及高中好友們，你們與我一同分享生活上的喜怒哀樂，最期待每年不定期的聚會與出遊，那是我最開心的時光。

## 摘要

由於身體上的障礙、社會大眾的刻板印象、交通不便及企業未設置無障礙設施等因素，使得身心障礙者淪為勞動市場的邊緣人，甚至被排除在就業市場之外。我國在 2007 年修正「身心障礙者權益保障法」，增加公民營事業單位僱用身心障礙者的人數，然而法令的規範或許能增加身心障礙者的就業機會，但對於他們而言，給他們釣竿並教他們釣魚且能釣得到魚，才是最有意義的。因此，要改善身心障礙者在勞動市場的弱勢地位，不僅要創造就業機會，更要讓他們能長期穩定的就業。

隨著通訊科技日益進步，逐漸改變企業的工作模式，勞工在家即可透過電腦網路與通訊傳輸完成工作任務，「居家工作」新興工作型態油然而生。雖然居家工作對勞資社三方都存有優缺點，但對身心障礙者而言，最大的優點即為能免除行動不便所帶來的就業困境，因此不失為其創造工作機會的方法之一。

身心障礙者從事居家工作對勞動條件、教育訓練、職業安全衛生、工作適應及家庭生活是否產生影響是本文欲探討的研究核心。研究發現，在固定的勞動條件下，身心障礙居家工作者仍會因為個別身體狀況與生活作息產生不同的感受，而獨立的工作場地不僅顯示出教育訓練不足，亦產生人際關係疏離等問題。針對上述研究發現提出筆者建議，做為我國推動身心障礙者居家就業政策之參考。

關鍵字：居家工作、身心障礙者就業、工作條件

# 目錄

<b>第一章 緒論</b> .....	<b>1</b>
第一節 研究動機與目的.....	1
第二節 研究方法.....	4
第三節 研究範圍與限制.....	5
第四節 研究流程與章節安排.....	6
<b>第二章 身心障礙者就業狀況與問題</b> .....	<b>9</b>
第一節 身心障礙者就業近況.....	10
第二節 身心障礙者就業模式.....	21
第三節 身心障礙者之就業困境與就業促進措施.....	27
第四節 本章小結.....	36
<b>第三章 身心障礙者居家工作就業及相關政策</b> .....	<b>38</b>
第一節 居家工作相關內容與問題.....	38
第二節 國外實施身心障礙者居家工作之政策.....	51
第三節 居家值機工作模式.....	57
第四節 本章小結.....	69
<b>第四章 訪談發現與分析</b> .....	<b>72</b>
第一節 訪談設計與對象.....	73
第二節 訪談發現與分析.....	76
第三節 本章小結.....	100
<b>第五章 結論與建議</b> .....	<b>104</b>
第一節 結論.....	104
第二節 建議.....	108
<b>參考文獻</b> .....	<b>114</b>
<b>附錄-訪談紀錄</b> .....	<b>119</b>

## 圖表目次

圖 1-1 研究流程圖 .....	7
圖 3-1 品質管理週期流程圖 .....	65
表 2-1 身心障礙者人數 .....	10
表 2-2 身心障礙類別人數 .....	12
表 2-3 身心障礙者勞動力狀況 .....	13
表 2-4 身心障礙就業者平均每月薪資 .....	14
表 2-5 身心障礙就業者工時-按從業身分區分 .....	15
表 2-6 身心障礙就業者工時-按身心障礙類別區分 .....	15
表 2-7 身心障礙就業者對目前工作滿意度 .....	17
表 2-8 身心障礙就業者對目前工作不滿意之原因 .....	17
表 2-9 身心障礙就業者所需就業協助 .....	18
表 2-10 身心障礙失業者離開上一個工作原因 .....	19
表 2-11 身心障礙非勞動力有能力及意原工作者未去找工作原因 .....	20
表 2-12 身心障礙者定額進用情形 .....	21
表 3-1 品質管理週期訓練方式表 .....	65
表 4-1 受訪對象(A-D)基本資料 .....	75
表 4-2 受訪對象(E-G)基本資料 .....	75
表 4-3 訪談結果分析比較表 .....	100

# 第一章 緒論

## 第一節 研究動機與目的

### 一、 研究動機

由於身體上的障礙使得身心障礙者長期以來處於社會弱勢地位，刻板觀念使他們被認為是需要受人照顧、沒有工作能力、無法進入勞動市場的一群，加上企業主對其工作效能之質疑及未設置無障礙設施等原因，造成身心障礙者就業機會取得不易，失業率往往高於一般人。政府於 1980 年訂定「殘障服務法」，1990 年增定「定額進用」之規定；1997 年將「殘障服務法」修改為「身心障礙者保護法」，並增訂促進就業專章；2007 年更將「身心障礙者保護法」修正為「身心障礙者權益保障法」，並修改第 38 條有關定額進用的標準，以增加公民營事業單位僱用身心障礙者的人數，可見政府對身心障礙者就業權益的保護更趨積極。

就業除了對國家社會有經濟產能貢獻外，對個人而言亦具有心理、社會、經濟意義。基本上，身心障礙者對工作的需求不亞於一般人，但是在現實環境不利的限制下，使得多數障礙者成為勞動市場邊緣人，甚至被排除在就業市場外。法令的規範或許能增加身心障礙者的就業機會，但成效畢竟有限，對於身心障礙者而言，若能扶助其就業，勢必會產生較大的社會效益。但是行動不便及工作場所缺乏無障礙設施等原因往往成為他們進入就業市場的絆腳石，因此若能克服這些難題就能為其開創更多工作機會。對他們而言，教他們釣魚且能釣得到魚比直接給他們魚更具有意義。要改善身心障礙者的弱勢地位，不僅要創造就業機會，更要使他們的就業達到長期且穩定的狀態，擁有經濟獨立能力，不需仰賴他人將使

他們的存在更具價值。故政府與企業應該更積極設計良善的工作環境，例如透過職務再設計、擬定就業服務計畫、安排職業訓練、建立庇護就業體系等使之能排除身體上的弱勢，順利進入就業市場。

行動不便可能會降低身心障礙者的求職意願，對雇主而言亦會傾向不僱用以減少必要的設備安置成本及上下班途中職災發生率。不過，隨著科技日益進步，運用電腦網路與通訊科技可大幅提升工作效率，使得企業工作模式改變，不需像以往費時費力，反而能透過科技的傳輸更快完成工作任務。因此近年來開創出許多新興工作型態，像是 SOHO 族、電傳勞動等。新興工作類型油然而生並逐漸盛行，居家工作不再遙不可及，這種新的工作型態可使勞動者在自家或選擇一個場所完成工作任務，排除了空間上的限制。若能將此種工作型態的概念運用於身心障礙者上，不但能避免行動不便所帶來的就業困難，對於企業而言也能降低勞工上下班途中職災的發生率，因此對身心障礙者而言，在家工作不失為創造工作機會的方法之一。

由於客服工作的從業者只需具備口齒清晰、相關知識概念及熟悉設備操作便能勝任，工作門檻較低。有鑑於此，勞工委員會職業訓練局(以下簡稱勞委會訓練局)特別規劃「身心障礙者居家值機服務計畫」(以下簡稱居家值機)，委託「程曦資訊整合股份有限公司」與「桃園脊髓損傷潛能發展中心客服工作室」，成立「97 年度身心障礙者居家值機服務實驗計畫」，公開招募有意願在家工作之中重度肢體障礙者，經評估其居家環境、工作能力、家人支持度、體能等甄選出 8 位合適者，透過集中訓練與網路學習的方式進行職災法規、設備操作、客服課程等相關教育訓練與輔導，協助肢體障礙者進行國台語客服服務，工作內容包括職災勞工權益諮詢、轉介服務等。

此計畫目的為瞭解「居家值機」之可行性，由肢體障礙者擔任居家客服工作，不但能減輕他們舟車勞頓之負擔，亦能藉由身心障礙者的同理心以更適合之方式協助職災勞工解決問題。此計畫引發本研究欲瞭解身心障礙者從事居家工作後，

依其實際工作情況探討工作條件與適應之問題，進一步分析居家工作是否能協助身心障礙者進入就業市場與發揮工作能力，成為身心障礙者合宜可行的就業模式，進而提高就業率。

## 二、 研究目的

本研究首先蒐集相關統計數據與文獻資料，瞭解現今勞動市場中身心障礙者的就業現況，包括失業率、工資、工時等；其次為探討身心障礙者的就業模式，包括支持性就業、庇護性工廠等，再者探討身心障礙者的就業困境與相關促進就業措施。另外隨著居家值機計畫的執行，從值機前的人力資源教育訓練至執行客服工作後業務的維持運作，並藉由深度訪談瞭解此工作對身心障礙者的勞動條件、工作環境及適應性問題，最後分析居家值機對身心障礙者就業模式的可行性，本研究欲達成下列目的：

一、探討現今身心障礙者的就業現況、就業模式與就業困境，及身心障礙者相關就業促進措施。

二、探討居家工作之型態與問題。

三、居家值機各階段流程，從人員招募、工作內容、人力資源教育訓練及軟硬體設備管理，探討身心障礙之客服人員在實際值機後針對勞動條件、教育訓練、職業安全衛生、工作適應及對家庭生活產生的影響為何？

四、評估「居家值機」之工作模式帶來的效益或面臨到的問題為何？做為對肢體障礙者甚至身心障礙者未來就業之可行性評估與建議。



## 第二節 研究方法

本研究採用次級資料分析法、文獻分析法與深入訪談法。

### 一、次級資料分析法

透過相關勞動統計資料與數據，蒐集身心障礙者人數、失業率、工資、工時等，以瞭解現今勞動市場身心障礙者的就業現況。

### 二、文獻分析法

整理目前與「身心障礙者就業」及「居家工作」相關之期刊、專書、碩博士論文等，對此議題更深入的研究，並參考國外身心障礙者居家就業相關政策，探討我國如何推廣身心障礙者從事居家工作。

### 三、深入訪談法

以參與居家值機計畫之身心障礙者為研究對象，透過深入訪談與居家訪視瞭解從事居家值機之客服人員的工作情況、勞動條件、工作環境、適應性等問題，綜合訪談結果評估此種工作模式對身心障礙者未來就業之可行性。

### 第三節 研究範圍與限制

#### 一、 研究範圍

本研究除了依現有統計數據及文獻資料探討勞動市場上身心障礙者就業狀況與問題外，並探討新興工作類型--「居家工作」就業者，當其就業場所不再侷限於傳統工作場所時，勞動者可能產生哪些一般性與特殊性問題，及其勞動條件是否異於一般工作者。另外特別針對勞委會職訓局所辦理之「居家值機」計畫為主要研究個案，包括從招募、甄選至教育訓練規劃、居家客服維運管理等，由此計畫評估居家客服工作對於身心障礙者就業之成效，進一步探討「居家工作」是否為身心障礙者創造就業機會的契機，評估此工作模式是否有助於身心障礙者投入就業市場，做為未來協助身心障礙者就業之參考。

#### 二、 研究限制

本研究可能會有以下研究限制：

- (一)本研究以身心障礙者從事居家工作為主要研究主題，主要訪談對象應為各類型居家工作之身心障礙者，但由於範圍太過廣泛，故僅選定從事「居家值機」之身心障礙者為研究對象進行訪談，此為研究限制之一。
- (二)「居家值機」之身心障礙客服人員僅於居住大臺北地區身心障礙者，對於居住其他縣市之身心障礙者非本次研究對象，故可能無法瞭解未來全臺實行此計畫之可行性，此為研究限制之二。
- (三)由於客服工作需具備口齒清晰、基本電腦設備操作及專業客服應答，故僅選定中重度以上肢體障礙者從事此項工作，研究結果對於其他類型及障礙程度之身

心障礙者，如聽覺障礙、智能障礙、視覺障礙等，可能產生不適用之問題，此為研究限制之三。

## 第四節 研究流程與章節安排

### 一、 研究流程

本研究為探討身心障礙就業情形，以及從事居家工作後的工作條件與適應問題。在研究流程上，首先蒐集政府相關統計數據，瞭解現今身心障礙者整體人口現況與勞動市場中身心障礙者的就業概況，包括失業率、工資、工時等。並從文獻資料中探討身心障礙者的就業模式、就業困境、相關就業促進措施及國外實施身心障礙者居家工作之相關政策。其次以前述研究目的設計訪談內容，並以參加居家值機之身心障礙者為研究對象，針對實際從事居家值機人員進行深度訪談，瞭解值機人員對於此份工作之看法、滿意度、適應程度等，以訪談結果分析居家值機工作對於身心障礙者未來就業之可行性，最後由實證發現提出對本研究之結論與建議。本研究流程如下圖 1-1：

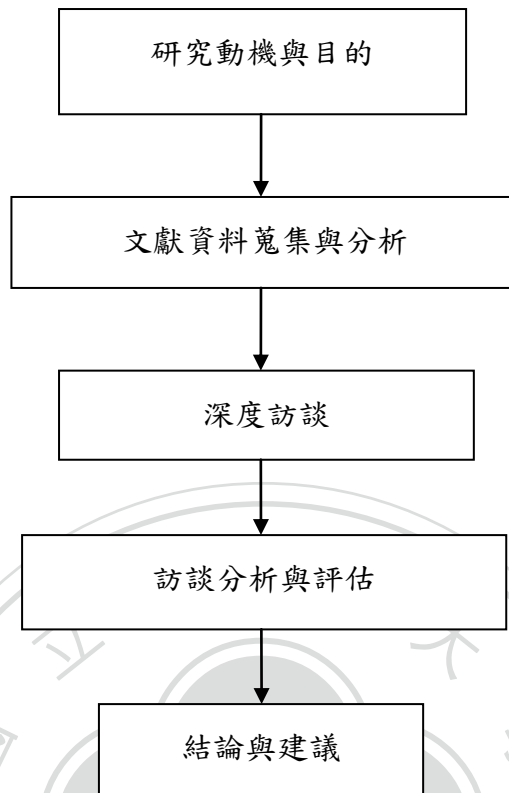


圖 1-1 研究流程圖

資料來源：作者自行整理

## 二、 章節安排

本研究章節安排，首先第一章為緒論，包括研究動機、研究目的、研究方法、研究範圍、研究限制及研究流程，為本研究做初步之介紹。第二章為探討現今身心障礙者就業現況與問題，包括就業現況、就業模式、就業困境與解決之方案等，瞭解現今勞動市場中身心障礙者所面臨的問題與可能解決的模式。第三章為探討居家工作就業型態與現況，首先著重於在家工作可能產生的問題與勞動條件，及外國實施身心障礙者居家就業的作法，其次為介紹「居家值機」計畫，從招募人員、教育訓練至實際上線值機，各階段歷程簡介。第四章主要針對訪談參與居家

值機之身心障礙者，並從實證發現中進行工作條件與生活適應之分析，最後第五章為結論與建議，綜合文獻與實證發現，並提出相關建議供日後身心障礙者就業政策之參考。



## 第二章 身心障礙者就業狀況與問題

為照顧身心障礙國民，我國於 1980 年公布「殘障福利法」，其後歷經 1990 年、1995 年、1997 年修正，至 2001 年改名為「身心障礙者保護法」，而 2007 年更將「身心障礙者保護法」名稱修正為「身心障礙者權益保障法」。其中，第 38 條 1、2 項規定：「各級政府機關、公立學校及公營事業機構員工總人數在 34 人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之三。私立學校、團體及民營事業機構員工總人數在 67 人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之一，且不得少於 1 人。」此次修正重點為調高公私立機構進用身心障礙者比率，例如公立單位由 2% 提高至 3%、私立機構則維持不得低於 1%，並降低進用門檻，例如公立單位門檻由 50 人調降為 34 人、私立機構門檻由 100 人調降為 67 人。為減輕公私立部門進用身心障礙者比率提高與門檻降低之衝擊，此修正條文業於公布後 2 年(即 2009 年 7 月 11 日)施行，此修正條文施行後可望大幅增加身心障礙者就業機會。

身心障礙者權益保障法中針對修正定額進用之規定，主要目的為增加身心障礙者就業機會，與第 1 條立法目的為「保障其平等參與社會、政治、經濟、文化等之機會，促進其自立及發展」不謀而合。不過要達成此目的必須有公私立單位的合作，配合政府及民間資源給予身心障礙者一個能發揮就業潛能的機會。雖然我國於促進身心礙者就業的法規更趨於積極完備，但立法精神仍舊為保障身心障礙者權益，其制定立場為保護政策精神，不像歐美先進國家採平等政策精神，可見得身心障礙者在我國社會仍被視為「弱勢族群」<sup>1</sup>。以下針對身心障礙者在勞動市場的狀況，逐一介紹其就業近況、就業模式、就業困境與促進就業方案。

---

<sup>1</sup> 江亮濱(2007)，身心障礙者福利，臺北市：松慧，頁 85。

## 第一節 身心障礙者就業近況

### 一、身心障礙者人數概況

根據身心障礙者權益保障法第 5 條規定，身心障礙者係指身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者。故現今所稱之身心障礙者主要依據為領有身心障礙者手冊者，以下根據內政部統計處 2013 年第一季身心障礙者人數調查，按總人數與性別、障礙類別與障礙等級、地區等說明我國身心障礙者人數概況。

#### (一)總人數與性別

根據內政部身心障礙者人數統計調查，截至 2013 年第一季身心障礙者人數已達 112 萬 5,615 人，其中男性為 64 萬 791 人、女性為 48 萬 4,824 人。由下表 2-1 可看出，整體而言領有身心障礙手冊者人數有逐年增加的趨勢，若依性別來看，雖然男性人數較女性多，但女性增加率卻多於男性。另外，身心障礙者占總人口的比例亦逐年上升，截至 2013 年第一季底已達 4.82%，可見我國身心障礙者人數呈現明顯上升的狀態，因此必須更加關注身心障礙者之權益。

表 2-1 身心障礙者人數

單位：人、%

年	總計	男	女	占總人口比例(%)
2003	861,030	506,055	354,975	3.81
2004	908,719	531,457	377,262	4.01
2005	937,944	546,068	391,876	4.12

2006	981,015	569,234	411,781	4.29
2007	1,020,760	590,306	430,454	4.45
2008	1,040,585	599,664	440,921	4.52
2009	1,071,073	615,621	455,452	4.63
2010	1,076,293	616,675	459,618	4.65
2011	1,100,436	629,179	471,257	4.74
2012	1,117,518	636,287	481,231	4.79
2013 第一季	1,125,615	640,791	484,824	4.82

資料來源：內政部統計處，2013年4月內政統計月報：身心障礙者人數-障礙、縣市及年齡別

## (二)障礙類別、障礙等級與地區別

### 1. 障礙類別

截至2013年第一季，依障礙類別而言，以肢體障礙者38萬2,391人為最多，其次為重要器官失去功能者13萬3,784人、第三為聽覺機能障礙者12萬2,840人，其餘依序為慢性精神病患者、多重障礙者、智能障礙者、視覺障礙者、失智症者、自閉症者及聲音或語言機能障礙者等。若以增加人數比例來看，各類別大致上都呈現逐年增加的情況，不過近幾年以自閉症及失智症增加比例為最多。



表 2-2 身心障礙類別人數

單位：人

年 障礙別	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013 第一季
視覺障礙者	54,319	55,569	56,928	55,603	56,373	56,582	56,848
聽覺機能障礙者	108,856	111,623	115,322	117,103	120,035	122,285	122,840
平衡機能障礙者	2,041	2,632	3,094	3,518	3,893	4,256	4,190
聲音機能或語言 機能障礙者	12,892	13,154	13,318	13,329	13,595	13,396	13,206
肢體障礙者	402,983	397,920	396,652	387,369	386,217	381,127	382,391
智能障礙者	91,004	93,346	95,375	96,565	98,407	99,621	100,363
重要器官失去功 能者	104,282	109,835	116,889	120,776	126,917	132,024	133,784
顏面損傷者	3,973	4,235	4,415	4,458	4,535	4,586	4,573
植物人	5,006	4,792	4,956	4,749	4,777	4,129	4,158
失智症者	24,217	27,018	30,605	32,580	35,781	39,441	40,073
自閉症者	7,207	8,151	9,160	10,160	11,212	12,817	13,330
慢性精神病患者	97,127	101,846	107,663	110,809	113,992	119,514	121,254
多重障礙者	98,999	101,827	116,242	109,402	114,213	114,986	115,309
頑性(難治型)癲 癇症者	3,153	3,649	4,179	4,479	4,791	4,977	4,971
因罕見疾病而致 身心功能障礙者	950	1,211	1,399	1,542	1,746	1,994	2,034
其他障礙者	3,751	3,777	3,801	3,851	3,952	3,901	3,816

資料來源：內政部統計處，2013年4月內政統計月報：身心障礙者人數-障礙、縣市及年齡別

## 2. 障礙等級

按障礙等級區分，依內政部統計處統計資料，2013年第一季身心障礙人數，輕度障礙者為43萬2,610人占38.43%最多、其次為中度障礙者36萬7,475人占32.65%、重度障礙者19萬1,828人占17.04%居第三、極重度障礙者13萬3,702人占11.88%，故我國身心障礙者目前以輕中度為最多。

### 3. 地區別

依縣市別區分，依內政部統計處統計資料，2013 年第一季身心障礙人數以新北市 15 萬 1,987 人占 13.50% 最多，其次為高雄市 13 萬 1,794 人占 11.71% 次之，臺北市 11 萬 7,652 人占 10.45% 居第三；身心障礙者佔總人口數比例則以臺東縣約 7.94% 最高，其次為花蓮縣約 7.84%，宜蘭縣約 7.58% 居第三。故依人數而言，身心障礙者以北區為最多，但若由人數比例而言，則以東部地區比例最高。

## 二、身心障礙者勞動狀況

依據內政部2011年「身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告」顯示，我國2011年8月身心障礙者勞動力人數為19萬8,277人，其中就業者為17萬3,785人、失業者為2萬4,492人，勞動參與率約為19.13%，又非勞動力人數為83萬8,165人，可見大部分身心障礙者屬於為非勞動力人口。比較2006年9月及2011年8月的調查結果，如下表2-3所示，勞動力人數及就業人數皆為減少的情況，而勞動參與率則由24.84%下降至19.13%，顯示身心障礙勞動者進入職場的比例略有下降。

表 2-3 身心障礙者勞動力狀況

單位：人、%

勞動力狀況	2006年9月	2011年8月
總計	897,777	1,036,442
勞動力	222,990	198,277
就業	187,602	173,785
失業	35,388	24,492
非勞動力	674,787	838,165

勞動參與率	24.84	19.13
失業率	15.87	12.35

資料來源：內政部，2011年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告

若將2011年8月身心障礙者勞動狀況調查與同年全體國民勞動力狀況做比較，勞動參與率部分，身心障礙者為19.13%，仍較一般民眾勞動參與率58.54%為低；失業率則為12.35%較同期一般民眾約4.45%<sup>2</sup>高出許多。由以上調查結果可發現，身心障礙者勞參率遠低於一般民眾，且由於身體上的損害使得多數身心障礙者無法外出工作或打消求職意願而被歸為非勞動力人口。以下以2011年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告，分別針對身心障礙就業者勞動條件、滿意度與勞動需求、未能工作之原因以及定額進用情形進行探討。

#### (一) 勞動條件

##### 1. 薪資

身心障礙就業者平均每月薪資，由下表 2-4 觀察，整體而言有收入的身心障礙者平均每月薪資為 2 萬 3,640 元，若按從業身分來看，受僱者平均每月薪資 2 萬 3,512 元，雇主或自營作業者平均每月淨收入為 2 萬 4,004 元。與 2006 年調查結果比較，時薪制平均時薪增加，但日薪制平均日薪則減少。

表 2-4 身心障礙就業者平均每月薪資

單位：元

項目別	受僱者					雇主、自營 作業者平均 每月淨收入	整體平均每 月薪資或收 入
	平均每 月薪資	月薪制 平均月薪	日薪制 平均日薪	時薪制 平均時薪	按件計酬 平均每月 收入		

<sup>2</sup> 一般民眾勞參率及失業率依據行政院主計總處 2011 年 8 月「人力資源調查」。

2006 年	23,537	27,367	959	103	14,886	25,286	24,009
2011 年	23,512	27,197	891	131	14987	24,004	23,640

資料來源：內政部，2011年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告

## 2. 工時

有關身心障礙就業者工時，由下表 2-5 可發現平均每週工作 5.24 天，平均每週正常工作時數 36.95 小時，平均每週加班工時 1.6 小時。與 2006 年調查結果比較，平均每週正常工作時數減少 2.93 小時，但平均每週加班時間則略增加 0.4 小時。

表 2-5 身心障礙就業者工時-按從業身分區分

單位：小時、天

項目別	平均每週正常工作時數	平均每週加班時數	平均每週工作天數
2006 年	39.88	1.2	5.31
2011 年	36.95	1.6	5.24

資料來源：內政部，2011年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告

按身心障礙類別區分，由下表 2-6 可知平均每週正常工作時數，以平衡機能障礙者為最多，為 39.91 小時為最高，平均每週加班時數則以聲音或語言機能障礙者 2.23 小時為最多。

表 2-6 身心障礙就業者工時-按身心障礙類別區分

單位：小時、天

身心障礙類別	平均每週正常工作時數	平均每週加班時數	平均每週工作天數
視覺障礙	36.55	0.78	5.22

聽覺機能障礙	37.06	0.83	5.30
平衡機能障礙	39.91	0.50	5.29
聲音或語言機能障礙	39.48	2.23	5.27
肢體障礙	37.87	2.15	5.27
智能障礙	35.18	1.06	5.55
重要器官失去功能	37.17	1.34	5.07
顏面損傷者	36.40	2.08	5.28
失智症	37.66	-	5.60
自閉症智能障礙	32.63	0.86	5.09
慢性精神病患者	33.32	1.29	4.87
多重障礙者	36.43	0.71	5.22
頑性(難治型)癲癇症	34.90	1.16	5.23
罕見疾病	37.04	1.33	5.14
其他障礙	36.95	1.72	5.10

資料來源：內政部，2011年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告

## (二)滿意情形與相關就業協助

### 1. 滿意度

針對身心障礙就業者對目前工作的滿意度調查，由下表 2-7 可發現整體而言，大部分就業者對自己的工作表示還算滿意占 43.37%，在非常滿意部分，以受政府僱用者為最高有 25.03%，而有酬家屬工作者對目前工作非常不滿意程度為最高有 14.52%，可推論出政府機關在身心障礙就業者的工作環境、勞動條件方面表現較良好；而有酬家屬工作者可能因薪資與勞動力付出不成正比等因素使得滿意度較低。

表 2-7 身心障礙就業者對目前工作滿意度

單位：%

從業身分別	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意
雇主	21.12	40.18	20.46	18.16	0.08
自營作業者	8.12	37.78	39.60	8.04	6.46
受私人僱用	11.59	45.68	31.56	9.20	1.97
受政府僱用	25.03	50.19	18.20	5.88	0.71
無酬家屬工作者	10.85	39.31	48.44	1.40	-
有酬家屬工作者	8.99	51.85	22.93	1.71	14.52
<b>總計</b>	<b>12.66</b>	<b>43.37</b>	<b>32.75</b>	<b>8.28</b>	<b>2.95</b>

資料來源：內政部，2011年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告

## 2. 不滿意之因素

對目前工作不滿意之身心障礙就業者而言，由下表 2-8 可發現主要原因為待遇太低占 55.79%，其次為工作場所欠缺無障礙設施占 10%，體力無法勝任為第三占 8.96%。故由此結果可推論導致身心障礙就業者工作不滿意之原因，薪資太低為主要原因，另外工作場所缺乏無障礙設施及體力無法勝任亦是主因，其他原因包括工作負荷量重及交通困難等因素，可見得身心障礙就業者會因為身體及外在環境等因素而影響對目前工作的滿意度。

表 2-8 身心障礙就業者對目前工作不滿意之原因

單位：%

原因	比例
待遇太低	55.79
工作場所欠缺無障礙設施	10.00

體力無法勝任	8.96
工作負荷重	7.08
交通困難	4.36
其他	13.80

資料來源：內政部，2011年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告

### 3. 相關就業協助

在身心障礙就業者之就業協助方面，下表 2-9 顯示大部分就業者不需要就業協助占 75.79%，在所需要的就業協助項目中，以在職訓練及第二專長訓練為最多，可看出就業者最需要的協助為人力資本的持續積累，另外轉業諮詢、無障礙環境的改善及與同事相處方法亦為就業者所需的就業協助。

表 2-9 身心障礙就業者所需就業協助

單位：%

不需要	需要	需要就業協助					
		在職訓練	第二專長訓練	與同事相處的方法	轉業諮詢	無障礙環境的改善	其他
75.79	24.21	47.76	44.61	9.17	24.44	13.92	3.27

資料來源：內政部，2011年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告

### (三) 失業原因

根據內政部統計，2011年8月身心障礙失業者有2萬4,492人，造成身心障礙者失業之原因可分為離開上一個工作及想接受僱用但無法找到工作，兩者皆可能因為外在因素或本身身體因素而導致身心障礙者失業。

## 1. 離開上次工作原因

身心障礙失業者離開上一個工作的原因，由表 2-10 可看出主要為工作場所停業或業務緊縮占 18.46%，其次為被解僱占 12.23%，第三為季節性或臨時性工作結束占 11.88%，其他失業原因有些可能與身體因素有關，包括體力無法勝任、生病受傷等。

表 2-5 身心障礙失業者離開上一個工作原因

單位：%

原因	比例
工作場所停業或業務緊縮	18.46
被解僱	12.23
季節性或臨時性工作結束	11.88
體力無法勝任	11.72
結束參加政府臨時性就業服務方案	6.50
生病受傷	6.33
其他	32.88

資料來源：內政部，2011年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告

## 2. 想接受僱用，但無法找到工作之原因

身心障礙失業者未找到工作之原因，由下表 2-11 可發現主要為一般人對身心障礙者之刻板印象占 24.31%，其次為工作內容不合適占 22.47%，第三為工作技能不足占 13.37%。調查結果顯示一般民眾對身心障礙者仍抱持遲疑的態度，可能認為他們工作效率較差而不願僱用，進而造成身心障礙者失業。另外，工作內容不合適及工作技能不足的比例亦高，其他因素則包括年齡限制及體力無法勝任等原因。



表 2-6 身心障礙非勞動力有能力及意原工作者未去找工作原因

單位：%

原因	比例
一般人對身心障礙者之刻板印象	24.31
工作內容不合適	22.47
工作技能不足	13.37
年齡限制	8.16
體力無法勝任	7.79
其他	7.17

資料來源：內政部，2011年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告

#### (四)定額進用情形

身心障礙者權益保障法第 38 條第 1 項及第 2 項明定公私立機關定額進用人數<sup>3</sup>，目的為保障身心障礙者就業機會，但因為未依規定進用之機關(構)只需繳納基本工資的差額補助費，因此許多事業單位寧願選擇繳納每人每月基本工資也不願進用身心障礙者。根據勞委會職訓局統計，如下表 2-12 所示未達法定進用機關(構)數每年仍有一千多間，不過實際進用人數卻高於法定進用人數，因此可推論有進用身心障礙者之機關其僱用人數高於法定額數，顯示出身心障礙者工作能力乃受到雇主肯定。

<sup>3</sup> 身心障礙者權益保障法第 38 條第 1 項及第 2 項規定：

「各級政府機關、公立學校及公營事業機構員工總人數在三十四人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之三。

私立學校、團體及民營事業機構員工總人數在六十七人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之一，且不得少於一人。」

表 2-12 身心障礙者定額進用情形

單位：個、人

年	義務機關(構)數		未達法定進用 機關(構)數		法定進用人數		實際進用人數	
	公立	私立	公立	私立	公立	私立	公立	私立
2005	3,516	6,141	42	1,048	13,058	21,395	18,494	28,546
2006	3,498	6,217	47	972	12,962	21,752	18,436	29,684
2007	3,486	6,314	61	998	12,809	22,503	18,403	29,992
2008	3,539	6,438	38	987	13,126	22,710	19,884	29,932
2009	4,345	9,873	222	1,606	22,076	25,777	25,574	34,563
2010	4,305	10,468	79	1,526	21,747	27,891	26,616	38,169
2011	4,321	11,095	36	1,636	21,346	29,450	26,085	42,324
2012	4,387	11,389	56	1,566	21,322	30,448	25,528	44,295

資料來源：勞工委員會職業訓練局，定額進用身心障礙者統計

## 第二節 身心障礙者就業模式

國際勞工組織(ILO)表示世界約有 3 億 8 千多萬名已達工作年齡的身心障礙者，其失業率往往高於一般失業率<sup>4</sup>，一般認為景氣成長與雇主有效運用身心障礙者工作潛能可增加其就業機會，且讓身心障礙者就業不僅對國家經濟提供有意義的貢獻，也能減少國家福利成本支出與貧窮問題。ILO 進一步針對身心障礙者的就業場所，提出幾點目標：(1)確保身心障礙者在工作場所中有平等的機會(2)促進身心障礙者進入、重返或維持工作與晉升的機會(3)提供安全、無障礙與健

<sup>4</sup> 各國失業率不同，例如英國身心障礙者失業率為 13%，為非障礙者的兩倍，德國身心障礙者失業率則為 18%。

康的工作環境(4)保障雇主於身心障礙員工相關成本花費的最小化，包括健康照護與保險支付(5)身心障礙者對企業的貢獻最大化<sup>5</sup>。由此可發現 ILO 不僅致力於促進身心障礙者就業機會，同時也考量到企業付出與獲得之間的平衡。為增加身心障礙者的就業機會，傳統的作法為提供「庇護就業」或「訓練中心」，而近年來的措施則著重於發展「支持性就業」，雖然支持性就業與訓練可能不被視為真正就業或符合成本效益，但研究指出對於身心障礙者卻有正面的效果<sup>6</sup>。

David C. Hagner and Dale Dileo 指出對身心障礙者持續進行的職業服務與設計，範圍包括非職業日對待或康復服務(Non-vocational Day Treatment or Habilitation Service)、部分職業日活動服務(Partly Vocational Day Activity Services)、庇護工場(Sheltered Work)、半庇護工場或工作人員(Semi-sheltered Group Enclaves or Work Crews)、個人支持性或過渡性工作(Individual Supported or Transitional Jobs)、競爭性就業(Competitive Employment)等<sup>7</sup>，通常依障礙程度的差異而進行不同的職業服務，目的皆是讓身心障礙者能由需受人協助的「失業者」漸漸成為能獨立作業的「就業者」。

身心障礙者因其行動或心智上受到某種程度的限制，使其就業與社會參與亦受到侷限，僅能依賴政府法令保障與社會大眾協助以順利進入就業市場、參與社會活動。依身心障礙者就業能力的差異並評估個人特質與需求，發展出各種就業型態，大致上可分為一般性就業、支持性就業、庇護性就業等三種。

---

<sup>5</sup> ILO (2002), *Managing disability in the workplace*, Geneva, Switzerland : International Labour Office, preface,p1.

<sup>6</sup> Priestley Mark (2003), *Disability: a Life Course Approach*. Cambridge, U.K. : Polity Press in association with ; Malden, Mass. : Blackwell Publishing, p133-137.

<sup>7</sup> Hagner David and Dileo Dale (1993), *Working together: workplace culture, supported employment, and people with disabilities*. Cambridge, Mass. : Brookline,p6-7.

## 一、一般性就業

一般性就業或稱為競爭性就業，指身心障礙者能獨立性就業，與一般勞工在相同的工作場所工作，以全時間工作為基準之工作。此類工作不需就業服務員提供特別的職場協助，就業者應享同工同酬，其薪資給付須符合勞動基準法之規定，一般而言從事一般性就業以輕中度障礙者為主，此就業類型又可分為受僱、自營作業者與居家工作。

### (一)受僱

包括受僱於私人企業、政府單位、第三部門(例如人民團體、財團法人等)，身心障礙者權益保障法明定義務機關定額僱用身心障礙者之人數，可望藉此增加雇主僱用身心障礙者<sup>8</sup>。根據勞委會職訓局調查發現，雖然實際進用身心障礙者機關數比義務進用機關數少，但實際進用人數卻高於法定進用人數，可見得身心障礙就業者工作能力受到雇主肯定，故出現企業單位超額進用的情況。而為協助未足額進用單位進用身心障礙者，勞委會職訓局除了辦理徵才活動外，亦實際瞭解未足額進用義務單位之困難，與雇主協商解決之方法，希冀能增加義務單位進用身心障礙者人數。

### (二)自營作業者

隨著失業率上升，政府除了增加求職者的工作機會外，亦鼓勵自行創業，政府規劃許多相關的創業協助服務，提供創業諮詢服務與輔導、創業育成研習課程等。另外針對身心障礙者亦特別開辦許多創業輔助，例如身心障礙者創業協助、自力更生創業輔助、創業貸款利息補貼、創業設施及設備補助等，以積極的創造就業機會的方式來對抗經濟不景氣的裁員風潮<sup>9</sup>。

---

<sup>8</sup> 簡明山(2006)，身心障礙者與就業環境，臺灣勞工雙月刊，第三期，頁 30。

<sup>9</sup> 簡明山(2006)，同註 8，頁 30。

### (三)居家工作

居家工作為 90 年代新興的工作型態，隨著科技通訊技術進步、專業性創業機會增加與企業業務外包策略興起，企業開始採取委外「居家工作」的就業型態。對於行動不便之障礙者而言，居家工作更適合其就業，如此一來不僅能減輕舟車勞頓之苦，也能降低上下班途中職災發生率<sup>10</sup>。

## 二、 支持性就業

身心障礙者權益保障法第 34 條第 1 項，各級勞工主管機關對於具有就業意願及就業能力，而不足以獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者，應依其工作能力，提供個別化就業安置、訓練及其他工作協助等支持性就業服務。

支持性就業源自美國於 1984 年的發展性障礙法案(The Developmental Disabilities Act)首度定義支持性就業，而 1986 年復建法(Rehabilitation Act)修正案明確訂立支持性就業之內涵，改變傳統長期安置的庇護性工場方式，對重度障礙者以支持性就業協助其職業重建。在傳統的復建服務中，必須準備各種不同的職業技能以克服身心障礙者相關能力之不足，而支持性就業是先由輔導員協助其工作所需的要求，待其熟練後再由身心障礙者獨立作業。不同於傳統職業復建的作法，支持性就業是依照個人興趣與能力去推論適合從事的職業類型，以確保身心障礙者能成功從事有意義的工作甚至對工作感到滿足，故支持性就業服務近年來已漸漸盛行<sup>11</sup>。支持性就業包括下列特質：

### (一)以重度身心障礙者為主要對象

對於輕度障礙者而言，經過適當輔導與訓練後通常能順利進入一般就業市

---

<sup>10</sup> 簡明山(2006)，同註 8，頁 31。

<sup>11</sup> Hagner David and Dileo Dale (1993), Working together: workplace culture, supported employment, and people with disabilities. Cambridge, Mass.: Brookline. P7-8; 江亮演(2007)，同註 1，頁 143-144。

場，而對重度身心障礙者而言，支持性就業服務則協助他們離開隔離的工作環境，使其能在正常化、社區化的環境下工作<sup>12</sup>。

## (二)有薪資給付的工作

支持性就業為協助重度身心障礙者得到一份有薪資給付的工作，不管是全時工作或部分工作均享有同工同酬的權利<sup>13</sup>。

## (三)非庇護性工作場所

支持性就業強調融入一般工作場所，因此身心障礙者與非障礙者在一般工作場所共同工作，且受非障礙者管理與監督，同時與一般勞動者人際互動並享有相同的社會資源<sup>14</sup>。

## (四)持續性支持

為了使身心障礙者能維持工作，必須給予持續且必要的支持，支持時間依個案需要予以衡量，並依追蹤情形提供就業後所需的服務。此種個別化的長期協助模式，目的為使身心障礙者能在正常工作環境下從事有酬工作，其本質為「先安置再訓練」(place-and-train)<sup>15</sup>。

## 三、 庇護性就業

身心障礙者權益保障法第 34 條第 2 項，各級勞工主管機關對於具有就業意願，而就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者，應依其職業輔導評量結果，提供庇護性就業服務。傳統上庇護性就業重點在提供

---

<sup>12</sup> 林恕安(2005)，我國身心障礙者就業促進政策之探討-以支持性就業服務為例，政治大學勞工研究所碩士論文，頁 34。

<sup>13</sup> 林恕安(2005)，同註 12，頁 34。

<sup>14</sup> 林恕安(2005)，同註 12，頁 34。

<sup>15</sup> 林恕安(2005)，同註 10，頁 35。

身心障礙者「非統合式」的訓練與安置，其所進行有關庇護性就業與訓練的工場或環境為隔離式的，員工除輔導員或相關行政人員為一般勞工外，大多數員工為身心障礙者，而工場的設施完全依據身心障礙者的狀況來規劃，促使障礙者的工作潛能獲得適度的開發<sup>16</sup>。

庇護性就業模式指受輔導的環境下進行職業復建，庇護工場可提供障礙者接受職業訓練的場所，依據安置時間長短可分為下列幾種類型：

### (一)過渡性工場

過渡性安置主要以提供身心障礙者短期的就業安置，目的在於提高障礙者的生產力，以便將來能進入競爭性就業<sup>17</sup>。

### (二)長期性工場

主要針對障礙程度較重之身心障礙者的安置模式，該工場除了提供長期的職業訓練與就業輔導外，亦提供長期性的終生僱用場所<sup>18</sup>。

### (三)綜合性工場

結合過渡性與長期性工場的特色，提供過渡性的教育訓練與輔導，亦強調長期性的生涯訓練與安置，目前的庇護性工場多為此類<sup>19</sup>。

近年來庇護性就業服務型態趨向多元化，也朝向開創商店的方式邁進，其目的不僅使服務職種更廣泛亦能增加身心障礙者工作機會，其服務內容大致上有：

1. 商店型：如餐飲、書店、烘焙坊、日常用品百貨等。
2. 工廠型：如陶藝製作、蘭花組織培養、馬達製造等。
3. 工作站：如按摩、美工設計、電腦打字、影像設計、加油站、洗車中心等。

---

<sup>16</sup> 林宏熾(2000)，身心障礙者生涯規劃與轉銜教育，臺北市：五南，頁 179。

<sup>17</sup> 林宏熾(2000)，同註 16，頁 180-181。

<sup>18</sup> 林宏熾(2000)，同註 16，頁 181。

<sup>19</sup> 林宏熾(2000)，同註 16，頁 181。

4. 工作隊：如清潔打、資源回收、宅配服務等<sup>20</sup>。

一般而言，對身心障礙者職業訓練與輔導的最終目標是讓身心障礙者能從庇護性就業機構進入支持性就業機構，最後再進入一般性就業機構，使其能與一般勞動者共同工作，達到經濟獨立自主與生活自理的狀態。

### 第三節 身心障礙者之就業困境與就業促進措施

根據內政部 2011 年「身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告」，身心障礙者勞動參與率為 19.13%，顯示絕大多數達就業年齡的身心障礙者處於未就業的狀態。對身心障礙者而言，應賦予他們工作的權利，然而由於本身或外在環境因素往往使其就業機會不如一般正常勞工。事實上並非身心障礙者無法就業，可能因為身心障礙者教育程度較偏低、工作機會較少、發展條件普遍低於一般社會大眾，導致其人力資源未能充分開發，或處於低度運用的狀態<sup>21</sup>。以下就身心障礙者所面臨的就業困境與現行相關就業促進措施進行探討。

#### 一、身心障礙者就業困境

一項依據內政部 2000 年「台閩地區身心障礙者生活需求調查」之原始資料，研究影響身心障礙者勞動參與、失業與否的分析發現，「教育程度」係影響身心障礙者就業狀況最關鍵之因素，藉由提高教育程度更容易進入就業市場，而教育程度對於薪資亦有正面的影響；在「障礙類別」方面，肢體障礙者占勞動力比例

<sup>20</sup> 臺北市勞動力重建運用處，身心障礙者服務-庇護性就業服務，

<http://www.fd.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=58344176&CtNode=67033&mp=116053> 瀏覽日期：

2013/7/26。

<sup>21</sup> 林宏熾(2000)，同註 16，頁 111。



最多，因此可提升肢體障礙者專業能力以降低其失業率；在「障礙等級」方面，輕度障礙者較不容易成為失業者，可見得生理狀況會影響其就業能力；而「家庭收支平衡與否」亦為影響身心障礙者是否就業的關鍵因素，家庭收入愈少、家庭工作人口數愈多其就業的可能性愈高，前者與一般預期一致；後者可能因家庭工作人口較多，因此障礙者得到較好的照顧而更有能力就業，或者家庭工作人口較多代表經濟狀況較差，故有其就業的必要性<sup>22</sup>。

另外在就業障礙方面，依一項針對 2003 年臺中縣(現為臺中市)15 歲以上 65 歲以下領有身心障礙手冊者作隨機抽樣調查，結果顯示受訪者在求職過程中以「障礙者身心狀況無法穩定工作」為最主要的就業障礙，其次為「雇主排斥其外觀或能力」，其他依序為「學經歷不足」、「無專門技術」、「工作場所太遠或交通不便」、「沒有足夠的就業資訊」、「僱用條件太差」等因素。另外在職場工作時所遇到的困擾，主要為「工作性質不適合身心狀況，其次為「工作量太重」，其他依序為「經常轉換工作」、「薪資福利不好」、「主管或同事異樣眼光」、「工作時間與生活搭配不合」、「工作場所太遠或交通不便」、「經常因為看病需要請假」等因素<sup>23</sup>。

國外學者指出影響身心障礙者就業主要有三個面向的阻礙：身體(physical)、程序(procedural)與態度(attitudinal)。身體的阻礙通常指工作場所或辦公大樓缺少他們工作時所需要的無障礙設施，或者機構所提供的訓練內容不符合他們的需求；程序上的阻礙包括招募時雇主可能會增加與工作無關的評估標準來篩選所僱用的員工以避免產生歧視問題；態度的阻礙，常見的包括身心障礙者本身對於投入就業市場心生畏懼而打消工作意願，亦有可能對就業市場資

---

<sup>22</sup> 李慧文(2004)，影響身心障礙者勞動參與相關因素探討，就業安全，第 3 卷，第 1 期，頁 30-31。

<sup>23</sup> 吳秀照(2007)，臺中縣身心障礙者就業需求：排除社會障礙者的就業政策探討，社會政策與社會工作學刊，第 11 卷，第 2 期，頁 174。

訊未充分瞭解，此外也會受到其他阻礙的影響，而動搖自己對求職的態度<sup>24</sup>。另外亦有學者指出影響身心障礙者就業的因素主要為：勞動市場缺少就業機會、障礙者本身認為自己身體障礙而無法工作、雇主對身心障礙者的態度，而其他因素包括缺乏工作經驗與資格、年紀太輕或太高、無合適的工作時間與工作環境、交通不便、喪失社會補助、家庭不支持等原因<sup>25</sup>。

此外身心障礙者在求職過程中，可能會面臨就業機會較少、同工不同酬、勞動條件較差、工作多以非技術及體力工為主、雇主寧願繳納罰款也不僱用身心障礙者、體力差被迫提早退休等狀況。而在就業市場中可能遭遇到的歧視有求職條件受限、工作場所設備欠缺軟硬體支持(隱性歧視)、重度障礙者工作難尋、最晚被錄用最早被解僱、升遷困難、就業歧視舉證困難等情況<sup>26</sup>。

另外依國內研究歸納出，身心障礙者的就業困境除了自身因素外，還包括雇主態度與職場環境、家庭與社會觀感、政府法令等，可整理如下：

### (一)身心障礙者本身因素

包括身心障礙者本身障礙程度較重、教育程度普遍偏低、缺乏工作技能與職業訓練、缺乏自信心、就業意願不高、取得資源管道不足、適應能力較低、工作場所太遠或交通不便等原因<sup>27</sup>。

### (二)雇主態度與職場環境因素

---

<sup>24</sup> Hales Gerald (1996), *Beyond Disability: Towards an Enabling society*. London ; Thousand Oaks, Calif. : Sage Publications : the Open University. P148.

<sup>25</sup> Rowlingson Karen and Berthoud Richard (1996), *Disability, benefits and employment*, London: The Stationery Office. P89-90.

<sup>26</sup> 王幼玲(2009)，理想與現實之間？臺灣的身心障礙者勞動保護，收錄於身心障礙權益保護工作坊研討會會議資料，政治大學法學院勞動法與社會法中心，頁3、5。

<sup>27</sup> 資料整理自：林恕安(2005)，同註12，頁17-18；李慧文(2004)，同註22，頁26-27；鄧慧鈴(2008)，身心障礙者工作條件及工作適應問題之研究：以臺北市身心障礙者庇護工場為例，政治大學勞工研究所碩士論文，頁34-36。

求職者可能面臨雇主刻板印象不願僱用身心障礙者、雇主不願改善工作環境、工作場所缺乏無障礙設施；就業者可能遇到勞動條件較差、一般員工投以異樣眼光、無法建立良好人際關係等問題<sup>28</sup>。

### (三)家庭、社會因素

包括家人過度保護與支持度不夠，不願身心障礙者外出工作、社會大眾仍有偏見或歧視等原因<sup>29</sup>。

### (四)政府法令制度

包括定額進用成效不彰、缺乏就業服務人員、就業促進人員素質參差不齊、職業訓練機構數量不足、職業訓練職種與機會不足、身心障礙就業基金營運不佳等因素<sup>30</sup>。

## 二、身心障礙者就業促進措施

聯合國於2006年通過「身心障礙者權利公約」，在身心障礙者工作與就業上，締約各國應採取適當措施及立法，包括禁止對身心障礙者歧視、保護身心障礙者享有平等的工作條件和同工同酬的權利，同時在勞動市場上為身心障礙者提供就業與職業訓練的機會，並透過適當政策與措施鼓勵公私立機構僱用身心障礙者，並以職業重建、持續工作及重返工作政策，促進身心障礙者找尋、獲得、保持和重返勞動市場<sup>31</sup>。

然而OECD指出雖然就業政策與職業重建可幫助身心障礙者就業，但歧視、工作環境、工作場所距離可能會成為障礙者工作的阻礙，因此促進身心障礙者就

---

<sup>28</sup> 同註27。

<sup>29</sup> 同註27。

<sup>30</sup> 同註27。

<sup>31</sup> 聯合國「身心障礙者權利公約」參閱 <http://www.enable.org.tw/iss/pdf/un.pdf>。

業與維持其工作可透過兩種方案執行，一為制定法令規定雇主定額僱用或強化就業保護；二為賦予雇主僱用義務或給予僱用獎勵措施，例如工作薪資補助、從社會保險制度實施個人化支持。不過根據研究結果顯示，目前定額僱用成效不彰，原因可能有雇主不熟悉法令規定，以及僱用身心障礙者的成本過高等<sup>32</sup>。因此要真正促進身心障礙者就業除了法令規定外，還需配合相關配套措施，如提供多元化訓練模式、改善工作場所設施等。

我國為了維護身心障礙者的就業權益，政府制定相關法令以茲保障，但為使他們能維持穩定就業，除了法令制定外，亦提供多元化的職業重建與就業服務模式，期望在培養身心障礙者工作能力後也能有適當的場所發揮，相關就業促進措施情況如下：

#### (一) 勞動保護相關法令

根據我國憲法增修條文第 10 條，國家對於身心障礙者無障礙環境之建構、教育訓練與就業輔導應予保障，並扶助其自立與發展。而在勞工法令中，與身心障礙者勞動保護相關的法令有身心障礙者權益保障法，其他則散見於就業服務法、大量解僱勞工保護法、職業災害勞工保護法中。

##### 1. 身心障礙者權益保障法

第四章設專章「就業權益」，規定職業重建服務、多元就業服務、定額進用、身障特考、同工同酬、就業基金用途等規定。其中，定額進用於 2009 年 7 月 11 日起提高義務機關進用人數。另外「政府採購法」第 98 條亦有定額進用相關規定<sup>33</sup>，可見政府漸漸重視身心障礙者的就業機會。但根據統計每年約有一千多間公私立義務進用機關未達進用標準，故如何協助雇主進用身心障礙者才是根本之

---

<sup>32</sup> OECD (2006), *Sickness, Disability and Work: breaking the barriers*, Paris: OECD, p89-90.

<sup>33</sup> 政府採購法第 98 條：「得標廠商其於國內員工總人數逾一百人者，應於履約期間僱用身心障礙者及原住民，人數不得低於總人數百分之二，僱用不足者，除應繳納代金，並不得僱用外籍勞工取代僱用不足額部分。」

道。

## 2. 就業服務法

與身心障礙勞動保護相關規定為：第 5 條保障就業機會平等，雇主對求職者及僱用員工不得歧視；第 24 條對自願就業人員，應致力促進其就業；第 25 條公立機關應主動爭取身心障礙者就業機會；第 27 條為協助身心障礙者適應環境，應視實際需要，實施適應訓練；第 28 條推介就業後，應追蹤訪問協助工作適應。

## 3. 大量解僱勞工保護法

相關規定為第 13 條，禁止雇主以身心障礙為由進行歧視解僱，保障就業者可維持工作。

### (二)職業重建

ILO 於 1983 年通過職業重建及身心障礙僱用條約第 159 條，為維護身心障礙者適當的僱用，以職業重建提高其就業機會與回歸社會，實現「完全平等參與」之理念。所謂職業重建，係指提供專業及有系統的輔導及相關資源的支持，協助身心障礙者進入或重返勞動市場。目的為使身心障礙者能穩定就業進而獨立生活，並增加與社區互動融合的機會。對於身心障礙者而言，在接受服務或就業安置的過程中，增進對自身的瞭解，而提供服務人員或單位也能在服務過程中，針對其需求提供必要協助，並依此建立效益評估與評鑑標準，以提升就業服務品質<sup>34</sup>。我國職業災害勞工保護法第 10 條規定為加強職業災害勞工之重建，事業單位、職業訓練機構及相關團體辦理職業災害勞工之職業重建及職業輔導評量等事項，得向勞工保險局申請補助。由政府提供補助的方式，以職業重建協助職災勞工重返就業市場。而根據身心障礙者權益保障法第 33 條第 2 項之規定，職業重建服務包括職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導及其他

---

<sup>34</sup> 王敏行(2001)，身心障礙者職業重建，收錄於身心障礙者職業重建、職業評量與就業轉銜-給實務工作者，高雄市：國立高雄師範大學特殊教育中心，頁 3。

職業重建服務。

### 1. 職業輔導評量與就業轉銜服務

所謂職業輔導評量指在特定時間內，對於接受就業服務之身心障礙者的個別狀況，使用有系統的分析方法，評量其工作潛能、工作環境及相關訓練或輔助需求，並撰寫職業輔導評量報告，做為個別化就業服務之依據<sup>35</sup>。

對於一些身心障礙者而言，進入職場面對新的環境是一大挑戰，讓身心障礙者穩定就業除了工作技能外，其他非工作技能因素也很重要，例如適應新環境、人際互動、職場生活應變措施等。因此，若經過職業輔導人員審慎評估身心障礙者之就業準備度，為其選擇最適合的就業模式，輔以轉銜服務的觀念協助障礙者能往獨立工作者的角色發展，如此一來不僅能讓身心障礙者就業，更能夠達到維持並穩定工作的目標<sup>36</sup>。

### 2. 職業訓練

訓練機構包括中央如勞委會職訓局、地方如臺北市職能發展學院及相關機構，通常都是依就業市場需求規劃職業訓練課程，如電腦類、餐飲類、商業類、電子類等課程<sup>37</sup>。此外除了工作技能訓練外，人際互動、溝通技巧等非工作技能也應包含在職業訓練課程中。

### 3. 職務再設計

由於身心障礙者生理或心理功能的限制，產生工作上的障礙，不適合的工作環境會影響到雇主僱用身心障礙者的意願，因此為解決此問題，必須改善工作環境的設施，減少身心障礙者於就業時的阻礙，如此不僅能提升工作效率更能使他

---

<sup>35</sup> 陳靜江(2001)，職業評量在身心障礙學生就業轉銜之應用，收錄於身心障礙者職業重建、職業評量與就業轉銜-給實務工作者，高雄市：國立高雄師範大學特殊教育中心，頁 23。

<sup>36</sup> 王敏行(2001)，身心障礙者職業重建服務目標的設定與策略的應用，收錄於身心障礙者職業重建、職業評量與就業轉銜-給實務工作者，高雄市：國立高雄師範大學特殊教育中心，頁 16-17。

<sup>37</sup> 江亮演(2007)，同註 1，頁 146-147。

們對工作感到滿足。這種依身心障礙者現存能力將現有職務加以重新安排，透過工作分析，按其特性分派適當工作，以發揮最大潛能的作法，在我國稱為「職務再設計」(job accommodation)，亦可解釋為一項職務或工作環境經合理調整，使身心障者能順利執行工作任務的可能，包括改善通行障礙、改變工作環境、提供輔助器具等<sup>38</sup>。

依據勞委會職訓局所推動的職務再設計補助計畫中，改善項目包括：

- (1)改善職場工作環境：主要為工作場所無障礙環境之改善。
- (2)改設工作設備或機具：為使身心障礙者適性就業、提高生產力，應改善工作設備或機具。
- (3)提供就業輔具：改良或購置工作輔具以恢復、維持、強化或滿足就業需要。
- (4)改善工作條件：如改善交通工具、提供手語翻譯、視力協助等。
- (5)調整工作方法：透過職業評量、工作分析或訓練，依照身心障礙者特性分派適合的工作，如工作重組、簡化工作流程、團隊合作等<sup>39</sup>。

以身心障礙者為主的工作環境調整，重要精神應包括在改善工作環境前確實掌握身心障礙者需求、在改善的過程中應設法克服所遭遇的困難或問題、在改善環境後應調查身心障礙者是否對該服務感到滿意<sup>40</sup>。從改善設計至改善過程到最後結果，若能確實符合身心障礙者的需求，則不僅能增加雇主僱用的意願，也能使就業者工作能力達到有效發揮，讓社會資源與人力得到最大的效益。

我國為使身心障礙者能順利進入或重返職場，自 1986 年已陸續推動各項職業重建服務方案，如 1986 年身心障礙者職訓專班、1993 年訂定支持性就業試行草案、1995 年推動社區化就業服務與職務再設計、2003 年開辦就業轉銜、職業

---

<sup>38</sup> 衛民、許繼峰(2006)，勞資關係：平衡效率與公平，臺北縣三重：前程，頁 225。

<sup>39</sup> 行政院勞工委員會職業訓練局，身心障礙者職務再設計補助計畫，<http://opendoor.evta.gov.tw/sub.aspx?p=0000137&a=0005311>，瀏覽日期：2012/3/26。

<sup>40</sup> 林幸台(2007)，身心障礙者生涯輔導與轉銜服務，臺北市：心理出版社，頁 195。

輔導評量及庇護性就業服務、2004年辦理居家就業服務計畫、2007年起開辦職業重建服務窗口計畫，並陸續檢視各項服務方案之適切性。雖然我國職業重建仍處於萌芽至發展的階段，不過從發展過程來看，正努力朝多元化職業重建及就業服務模式邁進，也希冀未來能提供更豐富的職業重建方案，幫助更多身心障礙者進入或重返職場，認同自身存在的社會價值<sup>41</sup>。

### (三)多元就業服務模式

OECD表示針對身心障礙者接受訓練的時間來區分，可分為三種：第一為「先訓練再安置」(first train, then place)方案，如職業重建或訓練；第二為「先安置再訓練」(first place, then train)方案，如支持性就業；第三為「安置未訓練」(place-no-train)方案，如庇護性就業。職業重建會先給予身心障礙者訓練，再將其安置於一般勞動市場，然而訓練後的障礙者其工作技能通常仍不足以進入一般勞動市場，因此發展出支持性就業。支持性就業是先將障礙者安置於開放性的勞動市場(包含身心障礙就業者與一般就業者的職場)，再給予工作上必要的訓練等協助。由於此種方式是給予工作上所需的協助，因此障礙者通常對工作產生滿足感，國外研究亦顯示出參與支持性就業之身心障礙者進入一般勞動市場的比例高於參與職業重建者。而不同於前兩者，庇護性就業為將身心障礙就業者與一般勞動市場隔離，且僅提供少許訓練甚至沒有提供訓練，庇護性就業漸漸以治療取向代替工作取向，不過研究也顯示若庇護性工作與一般勞動市場工作性質愈相近，則參與者進入勞動市場的成功率就愈高<sup>42</sup>。

一般身心障礙者的就業模式可分為庇護性就業、支持性就業、一般性就業，這三種就業模式不應視為互相隔離，而應視身心障礙者就業準備度來衡量適合何種就業模式，例如當案主尚未具有進入一般職場的能力，但卻有學習潛能，可以

---

<sup>41</sup> 蘇昭如、侯松延(2008)，考察美國身心障礙者職業重建服務制度計畫，行政院勞工委員會職業訓練局出國報告，頁1。

<sup>42</sup> OECD (2006), *Sickness, Disability and Work: breaking the barriers*, Paris: OECD. P84-86.



將其安置於庇護性職場，當其職業轉銜訓練成效不錯後，再評估是否進入支持性就業。待其進入支持性就業後輔導人員逐漸減少協助量，使其成為更獨立的就業者，再進一步轉銜至一般就業市場<sup>43</sup>。

然而隨著去機構化(deinstitutionalization)、正常化(normalization)及社區化(community-based)的理念開始發展後，為了使身心障礙者能在居住的社區中獲得工作機會，經輔導人員評估後，再依評估計畫轉介至支持性就業或一般性就業。支持性就業近年來已被廣泛用來增進中重度障礙者從事社區參與的就業安置(社區化就業服務)，無論是從雇主或身心障礙者角度，都獲得很高的評價。雖然支持性就業較庇護性就業成效顯著，但有部分重度及極重度障礙者無法立即適應一般工作環境，仍需從事庇護性就業。整體而言，為使身心障礙者有更多就業選擇，支持性與庇護性雙軌並行的就業模式仍會存在，甚至可將各種就業模式視為連續性的服務模式，可依個人需求來做最適合的安置，回歸個別化的服務準則<sup>44</sup>。

#### 第四節 本章小結

我國身心障礙者人數呈現逐年增加的趨勢，截至 2013 年第一季已達 112 萬人，其中以肢體障礙者人數為最多約有 38 萬人，若以障礙等級來看，輕中度障礙者為最多。而身心障礙者失業率約為一般失業率的 3 至 4 倍，其就業率更遠低於一般就業率，因此有關當局不得不重視身心障礙者就業問題。

檢視身心障礙者勞動條件後，發現其薪資普通低於一般勞動者，雖然立法保障同工同酬，但實際調查結果仍出現勞動條件的落差，再者身心障者就業者大多

---

<sup>43</sup> 王敏行(2001)，同註 36，頁 17。

<sup>44</sup> 林幸台(2007)，同註 40，頁 188-192。

對自己的薪資待遇、工作場所欠缺無障礙設施、體力無法勝任及工作負荷量等因素感到不滿意。可見得影響身心障礙者就業除了本身生理、心理功能限制外，亦包括其他外在環境因素。另外從義務機關定額進用情況可發現，每年仍約有一千多間義務機關不足額僱用身心障礙者。但值得注意的是，進用機關有不少超額進用的情形，故可發現雇主對於事業單位所僱用的身心障礙者表現表示滿意，甚至願意進用更多身心障礙者。

一般而言，身心障礙者的就業模式可分為庇護性就業、支持性就業與一般性就業，應視障礙者本身就業準備度來安排最適當的就業模式，依障礙等級與生活自理能力來區分，通常重度或極重度障礙者會被安排至庇護性就業，待其工作態度養成、職場技能訓練達到一定成效後再轉銜至支持性就業模式。而支持性就業場所為統合式工作場所，藉由障礙者與一般勞動者工作後，慢慢適應一般就業模式進而成為獨立工作者，像這樣由庇護性至支持性最後進入一般性就業市場的案主便是成功的例子。

由於身心障礙者可能受到本身障礙程度、雇主與職場環境不友善、家庭過度保護、社會大眾刻板印象或政府法令成效不彰等因素，成為進入職場的障礙，因此近年來除了修正法令外，亦逐漸發展職業重建制度，透過職業輔導評量評估身心障礙者適合的就業模式，再透過職業訓練與職務再設計提升就業者工作技能與排除工作場所障礙，以增加雇主僱用意願。同時配合多元就業服務模式，讓身心障礙者能依個別需要選擇最適當的就業類型，這幾年社區化就業服務逐漸盛行，除了能讓身心障礙者融入社區生活外，也能減少交通不便或工作場所距離過遠的阻礙。

隨著身心障礙者權益保障法的修訂，我國逐漸重視身心障礙者工作權益，但是法令的制定只能成為形式上的保護，最根本的方法還是必須依賴障礙者本身、雇主與社會的努力，而隨著通訊科技的發展，可開發出更多元化的就業型態與更具彈性的工作場所亦能讓身心障礙者有更多發揮工作潛能的空間。

## 第三章 身心障礙者居家工作就業及相關政策

### 第一節 居家工作相關內容與問題

傳統的居家勞動主要為從事製造業手工製品，多為紡織或成衣業。而六、七〇年代國內中小企業蓬勃發展，以「外包」方式從事家庭代工的工作型態極為盛行。而近年來則是隨著工作型態多元化與科技通訊進步，勞動者在家或選定場所完成工作的方式日漸被採用，描述此種工作型態的名詞不一，包括居家工作、在家工作、SOHO(Small-Office/Home-Office)、居家辦公亦有稱為電傳勞動(telework)。

定義此種工作類型，有學者將居家工作解釋為指工人在其自己所選擇的場所並在不受雇主或承攬人直接監督的情況下為雇主或承攬人生產商品或提供勞務<sup>45</sup>。亦有學者將其居家工作解釋為利用網路、通訊等新科技，將原來在辦公室的工作，不必至工作場所上班而在家進行，可說是辦公室的延伸，也是許多公司用以做為彈性工作制度的一種方式<sup>46</sup>。相關定義亦包括勞動者自行選擇的地點為雇主或承攬人生產產品或提供勞務，雇主及承攬人未直接監督<sup>47</sup>。另外，關於電傳勞動的解釋，學者指出不侷限於一般工作場所與工作時間，擴大使用電腦與通訊科技，工作地點不一定於家中但大部分勞工選擇於自家工作，且由於資訊科技的運用，大部分用於商業辦公而不是工業上的工作<sup>48</sup>。有學者定義為使用電腦科技

---

<sup>45</sup> 兩金(1991)，及早規劃對在家工作勞工的保護，中國勞工，第 893 期，頁 10。

<sup>46</sup> 林振賢(2000)，談「居家工作」的勞動問題，中國勞工，第 1010 期，頁 12。

<sup>47</sup> 李涓鳳(2005)，居家工作者工作條件與生活問題之探討，政治大學勞工研究所碩士論文，頁 8。

<sup>48</sup> Boris Eileen and Daniels Cynthia R. (1989), HOME WORK: Historical and contemporary

及網路通信設備而產生的新工作型態，工作者利用電子通訊技術與雇主或同仁聯繫，藉以溝通與傳輸工作成果<sup>49</sup>。亦有學者將電傳勞動的意義視為一恃於計畫控制工具(資訊技術與電子通訊設備)的工作，其工作位置係與雇主或委託有空間上分離，該工作位置係藉由電子通信設備與企業總部連繫<sup>50</sup>。

在家工作與居家工作意義相近，泛指在自家或選定場所從事雇主或承攬人所交辦事項，但電傳勞動多區分為在家使用科技通訊設備完成工作的型態。由於本研究關注的焦點在於身心障礙者在家中利用電腦系統與通訊設備進行客服工作時的工作狀況與適應問題，本文在提及此類工作型態時統一使用居家工作，不另外區分電傳勞動一詞。

## 一、居家工作之型態與狀況

### (一)居家工作之型態

居家工作顧名思義係指勞動者在其居住處所或自行選擇地點為雇主或承攬提供勞務或生產產品，而非在雇主義務處所或指定之場所進行勞務提供，亦有學者稱此型態工作為家內勞動<sup>51</sup>。家內勞動可分為兩類：獨立性與從屬性，獨立性家內勞動主要以成立承攬契約為原則，勞動者受「顧客」委託而在自己住家工作，亦可能為自己在自家生產產品自行出售或透過一定組織與管道販售，此種情形可謂家庭營業；從屬性家內勞動則如同一般員工，受僱於一定雇主從事工作，由勞

---

Perspectives on Paid Labor at Home, University of Illinois Press, p215.

<sup>49</sup> 王方(2002)，「電傳勞動」對福利的影響：新工作型態對勞工福利帶來的省思，臺灣社會福利學刊，第二期，頁 156。

<sup>50</sup> 楊通軒(2000)，電傳勞動所引起勞工法上問題之研究，勞工行政，第 149 期，頁 39。

<sup>51</sup> 林振賢提到家內勞動與居家工作，在工作內容上家內勞動偏於物品的製造、加工；居家工作則多為事務性勞務的提供，林振賢(2000)，同註 46，頁 12。

動者自行選擇住所或在自家中，由自己或家人共同工作以賺取工資<sup>52</sup>。探討居家工作型態，首先可從勞動者是否具僱用關係來區分：

### 1. 具僱用關係

有些企業為改善工作方法、提升員工士氣或節省工作場所支出，採取較彈性的工作方式，勞動者不在企業所提供的辦公處所上班而是將工作場所移轉至家中，基本上只是辦公室的延伸，此類居家工作者仍受勞動基準法規範<sup>53</sup>。

### 2. 不具僱用關係

此類包括獨自經營、由承包商承攬或企業委託，其可分為獨立性工作與承攬性工作：

(1)獨立性工作：具有法定資格者或從事自家產品製作銷售，如醫生、部分藝術家、自營作業者等。

(2)承攬性工作：可依生產工具或生產技術來區分為產品製造加工與事務性工作提供，前者指勞動者接受原材料在家進行加工製造，無需創新技術，傳統的家內勞動多屬此類；後者則較廣泛，可能接受指示或由自由意志完成任務，如文書處理員、作家、網頁製作人員等<sup>54</sup>。

## (二)從事居家工作之狀況

### 1. 企業運用居家工作

企業運用居家工作者的主因為短期需求與留住高素質的員工。公司開始運用電傳勞動者的主因，乃是因為數據處理(data-processing)專業人員的缺少，因為他們無法接受長時間的通勤，故企業嘗試使用電傳勞動以慰留員工並發現其可行性。另一個原因為生產力提升，公司發現運用居家工作反而使生產力增加，可能有許多因素，包括員工不易分心、工作時間較長，因為員工認為工作時間只能

---

<sup>52</sup> 黃越欽(1988)，家內勞動法之研究，政大法學評論，第38期，頁98-99。

<sup>53</sup> 林振賢(2000)，同註46，頁13。

<sup>54</sup> 林振賢(2000)，同註46，頁13。

工作不能從事家庭事務。第三個原因為公司僱用身心障礙者從事居家工作，可達到宣傳效果<sup>55</sup>。

公司運用居家工作者亦有長期的效益，大量的居家工作者可省去企業的經常性支出，像是辦公場所成本、員工伙食費用、停車費用等，由於居家工作的可行性使大量員工轉移至居家工作。雖然如此，有些管理者仍不願員工在家工作，他們認為無法直接監督，且認為員工工作付出不易衡量，表示只有在高度信任下才能允許員工從事居家工作<sup>56</sup>。

## 2. 就業者選擇從事居家工作

國外學者指出居家工作者可分為(1)自行選擇工作地點的工作者，(2)工作場所由辦公室移至家中的工作者。第一類工作者其工作範圍廣泛，可能為按件計酬的工作(如按頁數計薪的自由作家)，或如同第二類工作者在家中使用電腦設備從事勞動，他們雖然獲得全職薪資與福利但卻沒有加班費，在工作與家庭責任之間可能產生衝突無法得到平衡<sup>57</sup>。

至於哪些人可能會從事居家工作，根據國外學者針對美國在家工作勞動者進行研究，發現受訪者中超過七成為女性，超過五成為扶育幼兒的母親。研究發現男女雙方皆對於工作與不工作之間的衝突日漸增加，故他們尋求能彈性安排時間的工作，以兼顧家庭與工作。有部分的人則因為工作自主權而選擇居家工作，亦有因為身體健康因素而在家工作，也有為節省通勤時間而在家工作者，然而有少部分的人是單純偏好在家工作，公司由於其不可取代性而容許勞動者在家工作<sup>58</sup>。

---

<sup>55</sup> Boris Eileen and Daniels Cynthia R. (1989), *Homework: Historical and contemporary Perspectives on Paid Labor at Home*, University of Illinois Press, p216-218.

<sup>56</sup> Boris Eileen and Daniels Cynthia R. (1989), *Homework: Historical and contemporary Perspectives on Paid Labor at Home*, University of Illinois Press, p216-218.

<sup>57</sup> Boris Eileen and Daniels Cynthia R. (1989), *Homework: Historical and contemporary Perspectives on Paid Labor at Home*, University of Illinois Press, p216-218.

<sup>58</sup> Boris Eileen and Daniels Cynthia R. (1989), *Homework: Historical and contemporary Perspectives*

## 二、 居家工作相關法律規範

根據 ILO 有關各國對居家工作的立法，大致上可分為幾種：第一為國家採取特殊立法管理居家工作者的運用，例如日本、阿根廷、荷蘭，第二為勞動法規範對象即包含居家工作者，例如拉丁美洲、北歐、英國，第三為對居家工作者未有特殊的法律規範或於其他法令架構中亦未提及居家工作者，ILO 表示大部分的會員國屬於第三類<sup>59</sup>。然而，就業身分的不明確常會發生許多爭議，根據調查近三分之一的居家工作者認為自己是自營作業者，近 15%的居家工作者不清楚自己的就業關係，有 20%的工作者不知道他們的工作者如何看待他們的就業關係。換言之，有近一半的居家工作者被視為自營作業者或其他身分，這使他們被排除於提供給受僱者的就業保護措施之外，這些保護包括資遣費、終止預告通知、產假及不公平解僱與最低工資率等。故就業關係的本質對勞動者而言是十分重要的，只有賦予工作者就業地位，才能透過法律的規範保障勞動者的權益<sup>60</sup>。

由於我國並無家內勞動法或相關規範居家工作者之規定，故居家工作者之身分可能為勞動者、自營作業者或自由的勞務提供者，現有的勞動法只能對具有受僱身分的勞動者產生保護作用，而工作者的身分必須依法律關係而定。我國有關勞動者身分之有無，係以從屬性為判斷標準，即勞動者對於工作地點、時間、內容、方式能否自行決定為準。由於居家工作者在本質上，其工作場所本不在雇主所規定的空間下，故所謂的「職場」不應只以特定的空間為限，若雇主規定勞動者必須在上班時間內定時回報進度、隨時收發信件、要求限期交出成果等，則員工已具有工作時間與內容的從屬性，與於工作場所內的受僱者無異，其勞動關係

---

on Paid Labor at Home, University of Illinois Press, p216-218.

<sup>59</sup> 李涓鳳(2005)，同註 47，頁 27-28。

<sup>60</sup> Felstead Alan and Jewson Nick (2000), In Work, At Home: Towards an understanding of homeworking, London and New York, p97-99.

具勞動契約的效力<sup>61</sup>。反之，若勞動者依自由意志生產產品或提供勞務再將之販售，則其勞動關係性質應為承攬，故在判斷居家工作者勞動關係時，乃依勞僱雙方之從屬性為重要判斷標準。

我國對居家工作者並未設有專法加以保護，故產生相關勞工保護的問題，如勞工安全衛生、職業災害保護、勞工參與、集體協商等。即勞工雖能自行選擇工作地點，若勞動者產生身體上的不適難以認定是否為職業災害或職業病，相關工作場所安全檢查該如何行使？檢查員是否能隨時進入勞動者的住宅檢查？而居家工作者是否能擁有與一般勞工相當之福利？或加入工會實行勞工參與？<sup>62</sup>有關居家工作者或電傳勞動者之法律問題諸多尚未能釐清，因此若居家工作者被視為非一般受僱者，不僅其相關勞動權益會受損，甚至衍生出更多問題。

### 三、 居家工作之優缺點

居家工作隨著科技發達與多元就業型態發展逐漸盛行，但居家工作對企業、勞工、社會都會產生影響。整體而言，企業可運用居家工作者的彈性化經營所帶來的利益，為因應產品異質性，雇主可將其工作場所採取全球化分散，以資訊技術為基礎，再將其製造流程分配至個人的居家工作者。勞工則可減少通勤時間，增加家庭互動生活，並提供需留在家中照顧小孩、老年人、障礙者的勞工賺取薪資的機會。對社會則可減少上下班時間的交通擁擠狀況，亦能增加偏遠地區的工作機會，減少人口外移等<sup>63</sup>。

但居家工作帶來的並非只有益處，也隱藏著一些負面的影響，對企業可能無法確實控管產品品質與員工效率，且員工無法對企業產生向心力，不易形成企業

---

<sup>61</sup> 楊通軒(2000)，同註 50，頁 43-44。

<sup>62</sup> 楊通軒(2000)，同註 50，頁 44。

<sup>63</sup> 李涓鳳(2005)，同註 47，頁 15-16。



精神。勞工可能因在家工作反而陷入家庭事務與工作生活的雙重壓力，且缺乏人際互動易形成孤立感。在社會方面可能會減少政府相關課稅收入，減少商業地區的消費力等。針對居家工作產生之優缺點整理如下：

### (一)優點

#### 1. 企業方面

- (1)可減少空間使用成本，包括辦公室租金、水電費用、停車場費用、通勤費用，甚至可減少員工伙食費用及企業管理成本等相關支出。
- (2)有些部門可能會隨著季節、景氣變化而產生淡旺季，運用居家工作者對雇主而言，在人員使用上有較大的彈性。
- (3)減少員工缺勤率以提升生產力，改善員工士氣。
- (4)居家工作者薪資相對較低，減少人事成本。
- (5)降低受流行疾病或惡劣天氣對企業經營產生之衝擊。
- (6)擴展企業經營地理範圍，增加經營彈性及僱用可能性。
- (7)對僱有身心障礙者的企業而言，亦可免去設置無障礙設施之成本。
- (8)居家工作者大多不參加工會，對企業而言可減少其集體要求加薪、改善工作條件及罷工之威脅，降低企業與員工的議價空間<sup>64</sup>。

#### 2. 勞工方面

- (1)減少通勤時間與上下班途中職災發生率。
- (2)員工可自行運用工作時間，兼顧工作與家庭生活。
- (3)減少交通、置裝、托兒及其他工作相關之費用。
- (4)免受雇主直接監督，工作較輕鬆舒適。

---

<sup>64</sup> 資料整理自：孫以繡(1993)，「居家工作」--一個不可阻擋的趨勢，人事月刊，第16卷，第2期，頁31-36；李涓鳳(2005)，同註47，頁16-18；林振賢(2000)，同註46，頁13；楊通軒(2000)，同註50，頁40-41；Truex Leslie (2009), The work-at-home success bible : a complete guide for women : start your own business; develop telecommuting strategies; balance work and home life.p62-66.

(5)不需與他人共事，減少同事間的摩擦。

(6)增加婦女、身心障礙者、中高齡勞工、居住偏遠地區勞工的就業機會<sup>65</sup>。

### 3. 社會方面

(1)減少都會地區交通擁擠與環境雜亂的現象，改善空氣品質，降低修築道路的支出需要。

(2)對於弱勢族群而言工作機會增加，可緩和失業與退休養老問題。

(3)對老年照護與幼兒托育更為方便，減少相關社會成本支出。

(4)改善鄉村地區人口外移的情況，並減低都會地區的人口密度。

(5)減少政府公共建設及社會福利支出，意外保險及醫療保險給付亦能降低<sup>66</sup>。

## (二)缺點

### 1. 企業方面

(1)無法直接監督員工工作，工作績效與產品品質難掌控。

(2)需對居家工作者提供職業訓練，增加訓練費用與人力。

(3)企業透過通訊設備互傳資訊，產生資料安全性問題。

(4)需增加居家設備安置的費用。

(5)員工對企業向心力較低，無法產生高度認同感<sup>67</sup>。

### 2. 勞工方面

(1)缺少與社會接觸的機會，容易產生孤獨感。

(2)與同事間缺少互動關係，難以產生團隊合作的精神。

(3)易將工作壓力帶入家庭生活，且工作時間與休息時間不易切割，造成生活秩序紊亂。

(4)工作時間難以計算，易超時工作。

---

<sup>65</sup> 同註 64。

<sup>66</sup> 同註 64。

<sup>67</sup> 同註 64。

- (5)增加家庭相關支出與工作事項，如水電費增加，需自行處理工作廢料。
- (6)工作內容較單一，不易升遷。
- (7)工會組織力量被削弱，動員勞工追求自身權益與改善勞動條件較為困難。
- (8)對婦女而言，可能產生家庭照護與工作生活的雙重壓力。
- (9)雇主利用通訊設備直接監督，產生隱私權問題<sup>68</sup>。

### 3. 社會方面

- (1)商業區因工作人口轉移，使得消費者減少，對附近商店產生不利的影響。
- (2)政府對燃料、貨物及服務的稅收會減少。
- (3)市區辦公大樓利用率減少，市容難以維持興盛繁榮的景象<sup>69</sup>。

## 四、 居家工作產生的問題

工作與家庭生活之間的衝突可能會產生兩種現象，一為「工作—家庭衝突」(工作影響家庭生活)，一為「家庭—工作衝突」(家庭影響工作生活)<sup>70</sup>。居家工作打破傳統固定雇主、固定工作地點與時間的勞雇關係，相較於一般受僱員工，對居家工作者而言可能更容易使工作影響家庭生活。工資工時難以計算、僱傭關係的不明確及其他潛在因素都可能產生負面影響。對此，分別從勞動條件、職場安全衛生、家庭生活、工會參與等面向探討居家工作可能產生的問題。

### (一) 勞動條件

研究指出居家工作者的薪資高低與職業種類及性別有關，不論男性或女性在家從事體力工作的薪資低於在工廠內從事相同工作者；但是女性從事非體力工作

---

<sup>68</sup> 同註 64。

<sup>69</sup> 同註 64。

<sup>70</sup> Jones Fiona, Burke Ronald J. and Westman Mina (2006), Work-life balance: a psychological perspective, New York: Psychology Press, P3.

的居家工作者薪資卻高於在公司內從事相同工作者，而男性卻沒有特別的差異，雖然如此，勞動力調查結果仍顯示出，從事低薪的居家工作者主要為女性<sup>71</sup>。薪資過低為居家工作主要的問題，居家工作通常以按件計酬計算薪資，在每小時工資率難以換算的情況下，常使得工時與工作所得不成正比。而分包系統的盛行，使企業與居家工作者間存在承包商、仲介商等中間人，在層層剝削之下間接導致居家工作者薪資過低。不論是從事傳統手工業、製造業的家內勞動者或是白領勞工如律師、會計師等，皆顯示出居家工作受僱者薪資低於一般職場受僱者。不過這可能是因為從事居家工作者多為中高齡勞工、身心障礙者、婦女等弱勢族群<sup>72</sup>。

居家工作的優點為時間的彈性化，工作者可自行決定工作與家庭生活時間的分配，但這也產生了居家工作者工時不易界定的問題，工時的界定對加班費、休假都有極大的影響。依照勞動基準法規定勞工超時工作通常會有加班費或津貼，然而居家工作者難以適用傳統的工時概念，即使超時工作或假日工作也難有加班費，而對於因延長工時所可能獲得的權利，對居家工作者而言也不易爭取。由於居家工作突破傳統固定工作時間的勞動關係，故較趨向於以工作成果評估報酬或按件計酬。為了達到質與量的目標，常導致居家工作者超時工作，而節省下來的通勤時間反而拉長了工作時間，且雇主通常會低估完工期限或薪資，僅給付合意的勞動報酬或按件計酬，致使居家工作者必須花費更多時間來賺取更多薪資<sup>73</sup>。

另外，居家工作者的身分亦會影響勞工福利的取得，若其非受僱於固定雇主或未取得受僱勞工身分，與雇主間缺乏正式雇傭關係時，則其相關法定的企業福利亦難享有。根據學者訪談發現，電傳勞動者常被公司界定為承攬人員、自由勞務提供者或外包人員，甚至將公司原本的受僱員工轉變為承攬人員或外包人員，

---

<sup>71</sup> Jones Fiona, Burke Ronald J. and Westman Mina (2006), *Work-life balance: a psychological perspective*, New York: Psychology Press, P144.

<sup>72</sup> 李涓鳳(2005)，同註 47，頁 20-21。

<sup>73</sup> 王方(2002)，同註 49，頁 168-169；李涓鳳(2005)，同註 47，頁 22-23。

以節省公司成本。有些雖然與雇主有正式的僱傭關係，亦享有企業福利，但在工時界定方面卻有爭議，使之不易領取加班費<sup>74</sup>。因此對居家工作者而言，雖然擁有空間與時間的自主權，但卻因此影響到勞工福利的請求權。

## (二)職業災害與工作環境安全衛生

根據法律規定，職災問題的認定可依據幾項標準，包括上下班途中於正常時間內行駛正常路線且搭乘一定交通工具時，通常可視為職災，但對居家工作者而言，此類職災的認定較為困難。然而居家工作者的工作也可能潛藏著危險，過長的工時及長期固定姿勢易導致身體疲勞，而工作時可能使用具危險有害的物質或化學藥品，也可能引發職業傷害或職業病，但分散的居家工作場所難以給予適當的訓練與預防措施，且在雇主無法直接監督下，更難以控管居家工作者的工作流程。再者居家工作除了影響工作者本身外，也可能危及其家人，當工作場所不是專門為工作用途所設計時，職業安全的保護更顯重要<sup>75</sup>。

按照職業安全衛生法第 36 條之規定，主管機關及檢查機構對於各事業單位工作場所得實施檢查，若不如期改善或已發生職業災害或有發生之虞時，得通知其部分或全部停工。對居家工作者而言，在家中工作其工作設備非全然由企業提供，此時如何進行勞動檢查存有爭議，而工作環境亦難由政府或企業主監督管理，再者若居家工作者非受僱於固定雇主，則職業災害責任歸屬亦有爭議。而居家工作者在家可能要長期使用電腦或暴露於噪音、高溫、潮溼環境之中，加上工作場所分散使得人際互動減少，這些因素都可能導致日後工作者身體健康的問題，故居家工作的工作環境權應與在工作場所內上班的勞動者受到同樣的重視。

## (三)家庭生活

居家工作亦潛著家庭時間與工作時間的調配問題，此項問題依性別呈現不

---

<sup>74</sup> 王方(2002)，同註 49，頁 169-170。

<sup>75</sup> 李涓鳳(2005)，同註 47，頁 24。

同的結果。根據國外學者研究，從事居家工作者中，男性通常為協調工作時間與休閒時間，同時避免公司的控制與提高工作效率；女性則偏向尋求時間彈性以結合不同的工作需求，例如家事、照顧小孩與有報酬工作。通常女性在小孩及其他家庭成員需求中安排工作，因此她們的工作時間比起男性被分割為較小區塊<sup>76</sup>。女性通常為了兼顧家庭與工作選擇居家工作，不過卻也形成工作時間與家庭時間區分不明，在育兒與家事的壓力下，往往造成女性勞動者要一邊工作一邊照料家務，形成自我剝削的現象。

研究指出影響生活品質最大的干擾為時間配置，工作與生活時間不易切割，使得「工作影響生活」比「生活影響工作」來得多，易將工作壓力與情緒帶入家庭生活中，產生工作—家庭的衝突。趕工的時候與家人相處時間變少，連休息時間、假日亦受到影響。另外工作空間與家庭空間畢竟不同，家庭成員的活動易使其工作中斷，故產生空間上的競合問題，為了兼顧工作效率與生活品質，居家工作者必須區分工作與生活的界線，有些人會選擇區隔活動空間，或尋求托兒服務，且必須仰賴自己的自律能力或時間管理以專心工作<sup>77</sup>。

#### (四)工會問題

工會召集會員多著重在企業組織內的勞工，居家工作者分散各地且人數較少難以聚集起來，他們與企業常依口頭約定達成協議且容易轉換工作，這使得他們落入薄弱的協商地位，這些因素也成為工會組織居家工作者的阻礙<sup>78</sup>。

資訊科技的運用，打破了空間與時間的距離，外包與承攬的盛行使得居家工作者處於分包體系下最小的勞動單位，勞動者與企業少有議價空間。就算居家工

---

<sup>76</sup> Felstead Alan and Jewson Nick (2000), In Work, At Home: Towards an understanding of homeworking, London and New York, p122.

<sup>77</sup> 李涓鳳(2005)，同註 47，頁 135、143。

<sup>78</sup> Felstead Alan and Jewson Nick (2000), In Work, At Home: Towards an understanding of homeworking, London and New York, p101.

作者為受僱員工，也因為分散各地使得工會難以組織動員，雖然彼此之間可使用電腦網路互相傳遞訊息，但某些程度也排除無法或不會使用資訊科技的勞工，再者勞工各自在家單獨作業的情況難以凝聚勞動意識，且各自所面臨的問題與需求有所差異，因此工會要如何將這些勞工加以整合與聚集，勢必是工會發展的重大挑戰<sup>79</sup>。

居家工作者由於工作場所不在企業單位內，通常對工會參與較不熱絡，在沒有工會的保護下，更難期待依賴工會爭取勞工福利。另一方面工會認為企業為了降低工會勢力，而僱用不必參加工會的居家工作者，不僅使工會組織力量被削弱，工會也較少積極為居家工作者爭取權益，這樣的情況最終導致工會會員與居家工作者兩方勞工福利受到損害。

#### (五)其他問題

教育訓練缺乏也可能為居家工作產生的問題，由於居家工作者分散於家中，較少參與到公司所提供的職業訓練。另外，公司多針對較單一、重複性工作實施居家工作制度，使得勞動者在最初習得工作技能後便無法繼續提升技能<sup>80</sup>。教育訓練乃人力資本累積的方法，勞動者的勞工福利與勞動條件亦受人力資本的影響，故人力資源不足除了可能獲得較差的勞動福利與條件外，也會影響升遷機會，甚至降低往後的職場競爭力。

雇主為了瞭解居家工作的情形，可能使用通訊設備，如監視器、電話監聽等加強監督，這可能牽涉到工作者家庭生活的領域，產生隱私權的問題，故雇主除了在工作時間中獲得工作上的必要資訊外，其餘時間應妥善保護居家工作者的隱私權<sup>81</sup>。

---

<sup>79</sup> 成之約，莊美娟(2000)，資訊科技運用對勞資關係影響之初探，經社法制論叢，第26期，頁185。

<sup>80</sup> 李涓鳳(2005)，同註47，頁31。

<sup>81</sup> 李涓鳳(2005)，同註47，頁40。

## 第二節 國外實施身心障礙者居家工作之政策

根據研究僱用身心障礙者對企業有積極正向的影響，包括身心障礙者穩定性高、擁有未被開發的技術及工作能力、在日常生活中磨練出適應各種環境及解決問題的能力等。許多國家包括美國、日本、斯里蘭卡、香港、越南、韓國、中國及尼泊爾等國家都有企業僱用身心障礙者成功的案例<sup>82</sup>。而本研究在此介紹美國、日本、香港與韓國進一步推動身心障礙者從事居家工作的作法，簡述如下：

### 一、美國-身心障礙者居家就業促進方案

美國是先有國家的居家就業政策，再針對身心障礙者提出相關促進方案與措施。美國在 1990 年「美國身心障礙者法」(the American with Disabilities Act of 1990, ADA)中明訂促進身心障礙者就業的原則，目的在建立清楚、明確及全面性的法令以禁止歧視身心障礙者，同時規定以電傳勞動(teleworking)工作模式的企業，必須賦予身心障礙者公平的就業機會，並對身心障礙者提供「合理調整」(reasonable accommodation)。該法於 2008 年修訂，修訂內容主要對身心障礙者定義加以放寬、加強保護身心障礙者。根據 ADA 規定，若企業內部已有一套電傳勞動的工作制度，則身心障礙者同樣也適用該套辦法。而針對原本無電動勞動工作辦法的制度，在雇主可接受範圍內，應依法允許身心障礙勞工選擇電傳勞動工作的請求<sup>83</sup>。

---

<sup>82</sup> 黛布拉.A.佩里(Debra A. Perry)，殘疾人的就業能力-亞太地區雇主關於殘疾人就業的資源指南(國際勞工組織出版，2009 年中文版)，頁 5，資料取自 [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/publication/wcms\\_123355.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/publication/wcms_123355.pdf)，瀏覽日期：2013/5/22。

<sup>83</sup> 王雲東、林怡君(2010)，各國身心障礙者居家就業促進政策比較分析，就業安全半年刊，99



加州是美國最早制訂居家就業政策(Telework Policy)的一州，於 1988 年成功實施公務人員居家就業的方案(Pilot Program)。1998 年美國政府通過殘障科技法案，規定政府應提供身心障礙者必要之輔助器具，1999 年美國公平就業機會委員會(Equal Employment Opportunity Commission) 正式界定居家就業為身心障礙者可以選擇的一項就業模式，亦是職務再設計可執行的方法之一。「身心障礙者就業政策局」(Office of Disability Employment Policy ,ODEP)在 2001 年展開為期 5 年「個別化就業服務方案」，讓身心障礙者成為勞動力。同年美國政府更主張推廣身心障礙者居家就業，一方面從現況中找出可以重新調整的地方，增加可從事居家工作的就業機會，另一方面亦委託民間機構執行相關研究，以瞭解如何以不同模式的電傳勞動來增進身心障礙者的就業機會。美國政府亦成立居家就業基金，提供身心障礙者居家就業所需設備之補助、取消以家為辦公地點的嚴格規定與限制，以增加身心障礙者居家就業的機會<sup>84</sup>。

美國政府更建議企業在僱用身心障礙者時，應與員工一起討論從事居家工作的就業需求、工作內容、績效評估、團隊合作及在家工作天數的彈性化等。一般而言，在歐美國家針對身心障礙者從事居家就業，是指有明確的僱用關係、而且是一份有保障、有薪資的工作，當然亦享有與公司其他員工一樣的福利<sup>85</sup>。

---

年第 1 期，資料取自

[http://www2.evta.gov.tw/safe/docs/safe95/userplane/half\\_year\\_display.asp?menu\\_id=3&submenu\\_id=498&ap\\_id=1092](http://www2.evta.gov.tw/safe/docs/safe95/userplane/half_year_display.asp?menu_id=3&submenu_id=498&ap_id=1092)，瀏覽日期：2013/5/21。

<sup>84</sup> 周二銘、耿淑楣(2003)，居家就業-打開重度身心障礙者就業之窗，就業安全半年刊，92 年 7 月號，頁 93-95；王雲東、林怡君(2010)，同註 83。

<sup>85</sup> 周二銘、耿淑楣(2003)，同註 84，頁 95。

## 二、 日本-僱用身心障礙者居家就業獎勵金制度

日本於 1993 年制定「障害者基本法」，2002 年訂定「障害者基本計畫」以作為 2003 年至 2012 年間推動身心障礙者各項措施之依據。依該計畫理念，在推動身心障礙者政策與措施時，應尊重其人格特質，並協助身心障礙者與社會相互融合。為促進身心障礙者就業，政府訂定定額僱用制度，亦提供障礙者所需的就業與生活協助使其適應職場，讓身心障礙者穩定就業。為使其能自立就業，除了採取僱用協助政策外，更輔導多元化的就業形態，以增加就業機會<sup>86</sup>。

日本厚生勞動省提出「身心障礙者居家就業支援制度」(障害者の在宅就業支援)，根據僱用身心障礙者給付金制度，適用對象有三：一為具備身心障礙者執行業務所必要之設施與設備的場所並提供身心障礙者居家就業的企業；二為社福機構登記成為「居家就業協助團體」，協助身心障礙者從事居家工作，並向厚生勞動省申請並登記立案的法人團體，而企業透過這些居家就業協助團體發包工作給居家就業的身心障礙者，亦是此制度的適用對象；三為身心障礙者職業訓練或就業服務機構，如庇護工場、小規模作業場所。針對發包工作給身心障礙者從事居家工作的企業，或企業委託居家就業協助團體發包工作給居家工作身心障礙者時，給予獎勵金，這些獎勵金用來作為身心障礙就業者勞務報酬，同時居家就業協助團體需提供給付報酬證明書給企業。日本身心障礙定額僱用制度及僱用給付金制度適用對象包括肢體障礙者、智能障礙者及精神障礙者(持有精神障礙保健福利手冊者)，亦包括於社福機構服務的身心障礙者，而未達定額僱用企業，其獲得的獎勵金將予以減少<sup>87</sup>。

---

<sup>86</sup> 王雲東、林怡君(2010)，同註 83。

<sup>87</sup> 王雲東、林怡君(2010)，同註 83；障害者の在宅就業支援，  
<http://www.challenge.jeed.or.jp/index.html> 瀏覽日期：2013/5/21。

在日本所公布的居家就業案例中，包括兩種情形：在宅勤務與在宅就業。前者與公司具有勞僱關係，雇主提供身心障礙者從事在家工作，工作內容包括程式設計、電腦繪圖、文書建檔、翻譯服務及網站服務等工作。後者指的是於公司間不具僱用關係，屬於外包模式，運用的是「在宅就業障害者特例調整金」制度，協助業務多為電腦相關及手工製造兩類，工作內容範圍涵蓋廣泛<sup>88</sup>。

### 三、 香港-補助購置電腦設備

香港政府身心障礙者就業政策，著重在使身心障礙者能在競爭性的勞動市場中從事具有生產力及報酬的工作，並且享有平等的工作機會。政府提供就業和職類康復服務，讓身心障礙者學習符合市場需求的工作技能，並且獲得與工作技能相媒合的工作。透過發展不同模式的服務措施，為身心障礙者創造更多就業機會，以鼓勵其進入一般勞動市場，或接受支持性就業服務。惟部分身心障礙者受限於行動不便，因此大大降低就業機會。香港社會福利署遂成立「個人電腦中央基金」，以協助具備電腦操作能力，經濟狀況較不佳的身心障礙者購置電腦。使他們在家中可利用電腦從事文書處理、數據資料統計或設計工作，以促進其勞動參與率<sup>89</sup>。

適用上述就業政策方案對象的資格包括：(一)由社會福利署或社會福利署補助的身心障礙者福利服務機構、或勞工處推薦，正在接受該單位所提供的就業服務之身心障礙者、(二)進入一般就業市場有困難的身心障礙者、(三)所提出的可行性業務計畫中，執行業務需使用電腦設備者、(四)因經濟拮据無法購買工作所需的電腦設備、(五)具電腦操作能力，並從事業務計畫中所提及的經濟性生產工

---

<sup>88</sup> 王雲東、林怡君(2010)，同註 83。

<sup>89</sup> 王雲東、林怡君(2010)，同註 83。

作、(六)身心障礙者在獲得補助後，推薦單位仍願意繼續提供後續服務。而單位在提出推薦申請時，需先評估申請人的競爭性就業的可行性、運用電腦從事濟性生產的能力、財政狀況、業務計畫執行可行性<sup>90</sup>。

當申請人獲得社會福利署購置電腦設備的補助金後，推薦單位需協助其購買所需的電腦設備，並提供至少半年的後續服務，協助其獲得工作訂單及適當的技術支援。推薦單位需提交後續服務報告，評析申請人使用電腦設備執行業務計畫，從事經濟生產方面的工作成效。獲補助者日後如轉至其他機構接受就業服務，推薦單位必須將相關申請資料轉介至該單位，以利後續追蹤服務。當申請人曾使用基金所補助的電腦設備來執行業務計畫並賺取收入，而遇經濟困難無法負擔更換電腦設備的費用時，由申請人提出相關文件說明及推薦單位提出上述事項證明後，才能再次申請補助<sup>91</sup>。

#### 四、 韓國-企業居家就業成功案例

與其他國家一樣，韓國法令對僱用身心障礙者訂有一定比例，雇主未達進用標準時，須繳納一筆費用予政府，作為身心障礙者訓練、職業重建及就業獎勵之用，以增加就業及就業機會。希杰電話行銷公司(CJ telenix)於2003年成功開創了居家工作的就業模式，公司與身心障礙者就業促進事務所(KEPAD)建立跨職能伙伴關係，由政府機構推動職業重建的工作，並進行職前訓練及一般性訓練，再由公司進行在職訓練。而公司將居家工作者的工作環境佈置的與總公司相同，包括相同的桌子、隔間、電腦、螢幕、電話及網路，政府機關則協助補貼其他輔助設施。在管理上，公司以視訊系統進行監控管理，雖然公司表示建立「家庭辦公

---

<sup>90</sup> 王雲東、林怡君(2010)，同註83。

<sup>91</sup> 王雲東、林怡君(2010)，同註83。

室」成本較高，然而卻創造了更高的生產率、顧客與員工滿意度亦明顯提高<sup>92</sup>。

對於從事居家工作的身心障礙者表示：能在家工作真好，不需要擔心上下班交通的問題，然而卻也表示喪失了與同事間的交流。因此，公司安排每個月兩次讓在家工作者回公司觀摩，並成立許多社團與活動，以增加員工向心力，使在家工作者認為自己也是公司的一份子。公司表示居家工作的員工包括非身心障礙者及身心障礙者，而研究顯示身心障礙者的工作績效高於非身心障礙者，其流動率亦低於一般勞動者。這項成功的案例摒除了一般對身心障礙者無工作生產力的刻板印象，同時身心障礙者亦表示工作是他們能獨立生存的關鍵<sup>93</sup>。

針對各國推動身心障礙者從事居家就業的政策來看，美國將之視為職務再設計的一環，所涵蓋的就業身分最廣。日本及香港則有明確的身心障礙者居家就業方案，其適用對象亦較明確。日本係針對由企業直接僱用或外包方式工作的居家就業者；香港則是針對行動不便，適合在家裡利用電腦操作能力，但經濟拮据之自行創業者。韓國則協助身心障礙者進行職前與一般性訓練，並補助其他輔助設施的方式來推動身心障礙者從事居家工作。比較上述 4 個國家居家就業者政策，在財務支持上，美國、香港及韓國採取設備補助方式，日本則為僱用獎勵措施。然而，整體而言，身心障礙者居家就業者均需進入就業服務體系<sup>94</sup>。

我國自 2003 年起在大臺北地區辦理居家就業服務方案，在財務支持上以提供方案補助費與職務再設計為主，而居家就業者則未進入職業重建服務體系中。因此我國可參考其他國家的作法，將參與居家就業的身心障礙者納入職業重建服務體系，並由執行單位進行定期訪視、輔導等服務。透過職業輔導評量評定可從

---

<sup>92</sup> 黛布拉.A.佩里(Debra A. Perry)，同註 82，頁 51-52。

<sup>93</sup> 黛布拉.A.佩里(Debra A. Perry)，同註 82，頁 52。

<sup>94</sup> 王雲東、林怡君(2010)，同註 83。

事居家就業但工作能力仍不足者，提供職業訓練，使其在受訓後順利銜接居家就業方案。對於已具備工作能力者，提供就業服務，協助進入居家就業方案或自行創業，並提供相關創業、機具補助。同時獎勵企業僱用身心障礙者從事在家工作，並鼓勵公民營企業優先採購該企業僱用之身心障礙居家工作者所生產的產品，以增加身心障礙者獲得業務委託的機會。公開表揚或提供實質獎勵予優良居家就業者及僱用單位，並公開成功執行居家就業的資訊，以作為相關單位參考對象，並激勵更多身心障礙者或企業機構投入居家就業的行列<sup>95</sup>。

### 第三節 居家值機工作模式

由於身心障礙者身體之因素，常受限於交通與職場設施等，不易尋得適合之工作環境，造成身心障礙者失業率高於整體失業率達三至四倍之多，為了改善此狀況，必須開發身心障礙者的就業機會。隨著科技通訊設備的進步，許多企業突破傳統工作模式，開始透過網路通訊系統讓員工能在家工作，一來節省企業辦公室空間使用成本，二來員工也能免去上班舟車勞頓之苦，因此若能進一步將此概念用於身心障礙者，則可望提高其勞動參與率。

我國身心障礙者人數呈現逐年增加的趨勢，根據調查身心障礙者人數增加有兩個主要原因，一為交通意外、一為職業災害。勞委會職訓局為提供職災勞工更多諮詢服務的管道，於2008年度開始辦理「居家值機」計畫，讓身心障礙者於正常上班時間在家從事電話客服工作，辦理職災勞工諮詢與轉介處理服務，可望用弱勢協助弱勢，一方面開發身心障礙者的就業機會，另一方面讓發生職災的勞工有更多尋求協助的管道。為日後能開發更多身心障礙者之工作機會，先以此專

---

<sup>95</sup> 王雲東、林怡君(2010)，同註83。

案進行研究，從中瞭解身心障礙者擔任此項職務應有之配備及協助，希冀未來能依此模式開拓身心障礙者的就業市場。

為了使本計畫能達到預期效益，從人員招募甄選至實際上機操作，必須透過精心策劃與安排。由於「程曦資訊整合公司」所經營就業服務科技客服進用不少身心障礙者，且營運績效卓越，因此本計畫乃勞委會職訓局委託其辦理客服人員相關訓練事宜與系統操作之協助，並藉助公司在客服產業的專業能力，以及身心障礙者職務再設計、輔導及訓練的經驗，讓居家值機計畫能順利運作，開創身心障礙者從事居家客服的就業模式。本節針對「居家值機」專案客服人員招募甄選之流程，以及相關職務內容與勞動條件、人力資源教育訓練及軟硬體設備維護管理等面向加以闡述。

## 一、 客服人員甄選

### (一) 招募對象

為協助因交通往返不便造成就業困難之身心障礙者就業，本計畫募集有意願在家從事電話客服工作之中重度以上肢體障礙者，經評估個人對電話客服工作意願、口語表達能力、電腦網路操作能力、體能及家人支持程度，同時參考其職業輔導評量結果，選出符合資格者，並透過集中訓練及線上學習的方式，從居家輔導、教育訓練至執行居家客服服務<sup>96</sup>。

### (二) 值機環境規範

由於客服工作需於不受干擾的環境下進行，加以執行客服工作必須備有相當軟硬體設備，故必須對居家值機環境訂定規範，創造如同工作職場之環境，以確

---

<sup>96</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，身心障礙者居家值機服務實驗計畫行動研究及可行性評估報告，勞委會職訓局委託研究報告，<http://www.evta.gov.tw/files/8/行動研究分析報告981210final.PDF>，瀏覽日期：2011/11/9，頁7。

保服務品質，因此必須要有不受干擾的值機環境、有適當空間可安置電腦設備、電話網路及相關輔具及遠端監控系統<sup>97</sup>。

### (三) 招募辦法與流程

為徵選出適合參與居家值機工作者，籌組招募徵選委員會，委員會功能為督導招募徵選工作計畫、審核招募徵選工作流程、遴選應徵者。符合條件之求職者可於公開招募期限內至全國就業e網登錄履歷資料，應徵「居家值機作業客服專員」，將相關甄試簡章及文件 mail 至招募徵選委員會。招募徵選委員會首先依履歷進行初步審核、其次以電話進行複試瞭解應徵者口語表達能力，最後由專業人員進行居家訪視，評估個人工作能力及值機環境可行性，經過「履歷審查」、「電話訪談」、「家庭訪視」三種方式後製成個人紀錄，評估應徵者工作意願與能力、家人支持度、家庭環境後甄選出客服專員<sup>98</sup>。

## 二、 工作內容與勞動條件

### (一) 工作內容

居家值機專案客服人員，主要職務內容為提供職災勞工諮詢服務的管道，希望能運用身心障礙者的同理心來協助遭遇職災勞工相關重建措施，或提供有職災問題勞工解決的方針，主要工作內容包括：

1. 以國、台語提供職災諮詢專線之電話服務，並視個案情況作必要的轉介、後送服務。
2. 協助宣導勞工委員會職業訓練局各項服務措施之宣導。
3. 針對職災勞工、身心障礙者職業訓練、社區化就業、庇護性就業、居家就業、

---

<sup>97</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，行政院勞委會職訓局委託辦理「97年度身心障礙者居家值機服務實驗計畫」工作計畫書(未出版資料)。

<sup>98</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註97。



職業輔導評量及職務再設計等服務，進行外撥關懷電話。

4 參與教育訓練與每月例行會議，線上工作心得分享。

5. 其他委辦之電話外撥服務<sup>99</sup>。

## (二) 勞動條件

### 1. 工作時間

客服服務時間為週一至週五(國定假日除外)，上午 8 點 30 分至下午 5 點 30 分，值機時間依排班方式進行，每人每週值機時間不得低於 20 小時，其他工作事項，如外撥服務、線上文書、教育訓練、每月例行會議、居家訪談、經營部落格等。

### 2. 薪資給付

按時薪 130 元計算，每人每週工作時間不得低於 20 小時。

### 3. 排班方式

於一般上班時間週一至週五 8 點 30 分至下午 5 點 30 分中，排定客服專員每月工作時間，每月排班一次，於每月由值機人員提出下月可排班時段，由主管排定下月出勤班表。

### 4. 出勤規範

客服專員需依照當月班表上班，出勤紀錄以登入系統或電子打卡系統為準。若無法依班表上班則需於前一日通報客服主管，並協助其他客服專員代班或調班<sup>100</sup>。

## 三、 人力資源管理計畫與教育訓練輔導

在現今競爭激烈的就業市場中，弱勢族群求職更加困難，勞委會職訓局為增

---

<sup>99</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註 96，頁 9。

<sup>100</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註 97。

進身心障礙者的就業機會，排除往返工作場所交通的限制，開發新的就業模式，特別規劃「身心障礙者居家值機服務計畫」，結合通訊技術、電腦網路及軟硬體設備，實施居家客服計畫，盼成為身心障礙者嶄新的就業模式。

### (一)人力資源管理計畫

人力資源管理目的為使就業者能適應職場環境，增進其專業能力以永續就業，人力資源管理分為二大方向，「事前的人力規劃作業程序」與「現場管理作業程序」<sup>101</sup>。

#### 1. 事前的人力規劃作業程序

主要目的為依預測的客服作業量來配置人力，以提供良好的服務品質。為有效達到服務品質與專業效率的雙重目標，必須從「話務分析管理」與「客服人員排班管理」做為人力規劃作業程序之安排。

(1)話務分析管理：話務量的預測，主要依客服歷史數據之各月累積的話務量來估計，亦有其他因素需考量，包括廣告活動宣傳，通常在新聞媒體宣傳報導後初期會增加話務量，此時客服主管需依相關宣傳活動時程來配置人力。另外亦針對每日話務尖峰時段，做適當調配。故話務分析管理主要依此指標來預測話務量，以評估所需投入的人力與標準處理時間。

(2)客服人員排班管理：依排班管理規則、話務量分析、客服人員休假辦法、績效指標來安排線上客服人力<sup>102</sup>。

#### 2. 現場管理作業程序

客服主管在作業現場進行現場管理，並使用通訊設備負即時監控調整之責任，使客服人力達公平有效率的運用，並透過監控系統迅速排除系統障礙與維持服務品質。

---

<sup>101</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，97 年度身心障礙者居家值機服務實驗計畫-居家客服人力資源管理計畫(未出版資料)。

<sup>102</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註 101。

### (1) 客服主管現場管理

客服人員主要負責民眾職災諮詢服務，故客服主管需隨時留意職災相關資訊並使客服人員周知，以提供民眾正確的職災資訊與服務。此外當客服人員無法於第一時間處理民眾問題時，客服主管應扮演二線值機員協助處理問題，並將該處理結果註記於資料庫，以供客服人員日後查詢，加強其處理問題之能力。

在服務品質方面，客服主管須做不定期之電話測試，以了解客服人員處理問題之情況與訊息提供的正確性。在作業系統方面，若遇系統當機或緊急事件時，需立即通報主管人員，請相關單位在最短時間內處理，以維持客服中心正常運作<sup>103</sup>。

### (2) 即時監控調整

客服主管依據班表確實掌控客服人員出勤時間與休息時間，並視話務量調整班表，若客服人員臨時性請假、曠職等，客服主管立即調派人力以維持值機服務不中斷。另外透過遠端桌面監控、遠端側聽對話監控等即時監控系統，隨時掌握客服人員工作情形、服務態度、資訊正確性等，若發現客服人員服務內容有待改進時，立即進行後續輔導有效改進缺失，確保在服務時間內提供專業、有效率的客戶服務<sup>104</sup>。

## (二) 教育訓練計畫

為協助身心障礙者適應職場、培養居家值機專業能力，藉由實體課程、虛擬網路課程及混成學習，使居家值機客服人員具專業素質，以維持其對工作的成就感與熱忱。教育訓練以漸進、循環的方式進行，使身心障礙者能由淺到深、反覆學習的方式，使客服人員逐步累積專業能力。另外，由於身心障礙者較缺乏工作

---

<sup>103</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註 101。

<sup>104</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註 101。

經驗，因此透過團體學習的方式，增加團隊合作的經驗協助其融入職場環境<sup>105</sup>。

為了提供良好的服務品質，客服人員的教育訓練包括客服基礎訓練、職災專業課程及實機演練課程，使客服人員藉由做中學的方式，以「實體課程」、「e-learning」、「小組研討」、「個別輔導」等多元化的訓練方式，加強職災相關知識與實機操作能力<sup>106</sup>。

## 1. 客服基礎訓練課程

由於參與本計畫之身心障礙者多未有從事客服工作之經驗，因此以循序漸進訓練身心障礙者成為專業的客服專員，課程方向包含三大方向：職前心理建設、客服禮儀、人力資源與相關規定。

(1)職前心理建設：由現任之身障客服人員以自身經驗，分享從事客服人員的經驗與常遇到的狀況，引導學員初步瞭解客服工作。其次透過實際演練，提昇學員工作動機與自信，並逐步調整工作態度與服務精神。

(2)客服禮儀：要維持良好的服務品質，客服人員必須具備基本的客服禮儀，包括基本話術、應對禮儀、溝通技巧、良好服務流程與客訴處理技巧等，讓需要幫助的民眾在優質的客服服務中，獲得妥善的資訊服務。

(3)人力資源與相關規定：此部分的課程包括客服人員作業流程規定，以及請假排班等相關規定之說明，讓客服人員熟悉人力作業制度，以達有效的人力運用。

## 2. 職災專業課程

身心障礙者居家值機專案，主要為提供遭遇職災問題之民眾一個協助的管道，因此客服人員本身需具備職災專業知識。由於大多數客服人員未曾接觸職災相關課題，故勞委會職訓局與程曦資訊整合公司特別安排職災專業課程，從職業訓練、身心障礙者就業模式、勞動相關法令至職災個案研討等，由職訓局專業講

---

<sup>105</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註 101。

<sup>106</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，97 年度身心障礙居家值機服務實驗計畫-居家客服人員教育訓練計畫書(未出版資料)；程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註 96，頁 44-49。

師為客服人員進行課程訓練。為了有效達成課程目的，進行定期考試，使客服人員瞭解自己尚不足之處，同時安排小組討論，藉由互動參與分享各自的學習方法。

### 3. 實機演練課程

為了使客服人員熟悉實際系統作業流程，故安排實機演練課程，由基礎的話機耳機操作，至電腦電話系統操作，再進階至實際接聽電話與外撥電話之測試，透過成員間角色扮演的方式，增加更多臨場感的演練機會，使成員能從做中學的方式，體驗客服工作電腦系統方面的作業程序。為了使客服人員兼具專業知識及話術技巧，在實機演練的過程中亦融合了專業知識問與答及話術技巧練習，最後為讓成員瞭解本身的狀況，特別安排撥放成員演練時的錄音檔，進行即時糾正與檢討缺失。最後對成員實施總測驗，驗收所有課程之成果並做最後的指導，以培訓出具專業素質的客服人員。

### 4. 線上客服專員再教育課程

為提升客服專員服務品質，以「客服品質管理週期」的方式加以訓練，主要藉由循環式的方式，循序漸進依各個客服專員的狀況進行個別輔導，配合各種方式反覆訓練，以達本專案訴求的服務品質。訓練方式包括 e-Learning、FAQ 研習、Coaching、Tape Review 等，除了讓專員反覆聽取資深客服人員及自己的錄音檔，做話術的修正外，亦進行抽測以瞭解客服人員的服務狀況，加以檢討修正以確保良好的服務品質<sup>107</sup>。

---

<sup>107</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註 106。

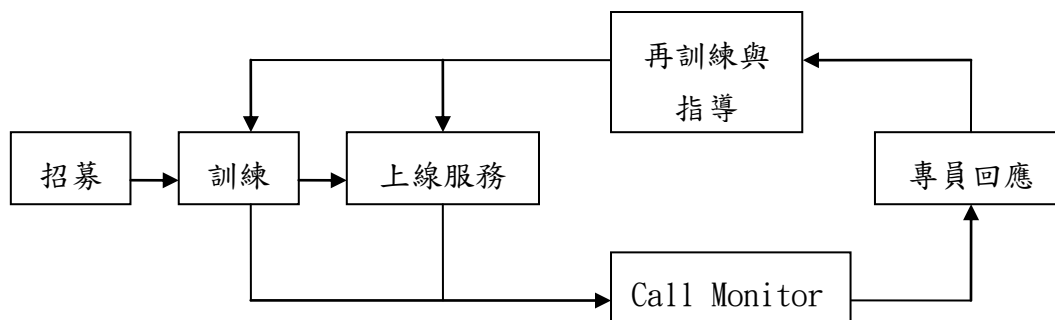


圖 3-1 品質管理週期流程圖

資料來源：程曦資訊整合股份有限公司(2009)，97 年度身心障礙居家值機服務實驗計畫-居家客服人員教育訓練計畫書(未出版資料)

表 3-1 品質管理週期訓練方式表

訓練方式	執行方式說明
e-Learning	透過 e-Learning 的方式，提供客服專員在家中可隨時透過網路自習，亦可反覆學習，並加入線上測驗的功能，提供管理者進行遠端評量。
FAQ 研習	將常見的職災問題製成 FAQ 資料庫，另外蒐集一些較特殊的案例納入資料庫中，供客服專員研讀，強化其服務效率。
Coaching	由具客服經驗的輔導員，對客服人員進行輔導訓練，內容包括客服技巧示範、工作流程、工作態度調整與工作壓力抒解等。
Tape Review	由客服人員聽取自己的錄音檔，藉由組長協助來檢視自身客服服務的優缺點，並修正不良的作業程序與對話態度。

資料來源：程曦資訊整合股份有限公司(2009)，97 年度身心障礙居家值機服務實驗計畫-居家客服人員教育訓練計畫書(未出版資料)

## 5. 評量方式

教育訓練之成果依測驗的方式進行評量，分別針對客服人員職災專業知識、系統操作熟練度、作業流程等進行測驗，評分項目為筆試、Role Play、實機演

練，各項及格成績為 70 分，不及格者有一次補考機會，補考未能通過者，則喪失資格由備取人員遞補。由測驗的方式瞭解客服人員學習成果，進而強化不足的部份，提升整體服務品質<sup>108</sup>。

#### 四、 客服軟硬體設備之維護與管理

由於「居家值機」是由客服人員在家中透過電腦網路、話機系統提供民眾職災諮詢之客服工作，因此在相關軟硬體設備方面的維護與管理顯得相當重要。完善的設備維護與管理可於工作時間中監控客服人員的服務品質，同時也能確保服務不中斷，以免影響民眾的權益<sup>109</sup>。

設備管理採集中應用程式管理系統(Terminal Services, TS)，並具有以下特點：

##### (一)提高資訊安全性

由於居家值機的工作環境是分散於客服人員的家中，因此在資料安全性與保密性的維護上就顯得十分重要，採用 TS 系統可防止系統中毒、當機與駭客入侵，避免民眾資料外洩侵害隱私權等問題<sup>110</sup>。

##### (二)維護資料保密性

在 TS 系統中，員工所建立的資料都儲存於終端伺服器中，用戶端有需求時亦直接利用網際網路向終端伺服器取得資源，當員工調職或離職時，只需透過 TS 系統將該帳戶鎖住，所有資料仍完整保存於終端伺服器中，可避免員工摧毀或剽竊。而管理者亦可直接將相關設置功能關閉，讓終端使用者無法使用避免將

---

<sup>108</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註 106。

<sup>109</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，居家值機服務實驗計劃電腦設備管理方式(未出版資料)。

<sup>110</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註 109。

公司機密不當外洩，以維護資料保密性<sup>111</sup>。

### (三)方便一致性管理

由於客服人員每人皆配有一台 PC 機，為避免員工私下安裝一些非工作相關的軟體而影響服務品質，TS 系統擁有集中管理的優點，用戶端在使用時必須連接至終端伺服器使用其所提供的資源，另外當軟體需升級時只需在終端伺服器中進行全面更新，不需由各別電腦一一升級，能減少系統管理人員維護與管理的時間，同時達到一致性的有效管理<sup>112</sup>。

### (四)有效維護系統

客服人員所處理的問題重複性高，每天所使用的應用系統也十分固定統一，因此用戶端可直接連結至伺服器來完成工作。透過 TS 系統整合性統合資源後，系統管理者不需花費大量時間在管理硬碟、網卡和驅動程式上，便可有效達到系統維護的目的<sup>113</sup>。

## 五、居家值機就業模式之評估

勞工委員會職業訓練局自 2008 年開始，委託「程曦資訊整合股份有限公司」辦理「身心障礙者居家值機實驗計畫」，從專案小組成立、制定計畫辦法、招募客服專員、實施教育訓練、軟硬體設備建置及維護，至 2009 年 3 月客服中心正式上線以來，各階段均經不斷試作、發現問題、調整工作模式、再試作等循環過程，專案人員於每階段從問題中找出因應的解決對策<sup>114</sup>。

### (一)人員招募階段

---

<sup>111</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註 109。

<sup>112</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註 109。

<sup>113</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註 109。

<sup>114</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註 96，頁 86。



在人員進用方面，從網路申請、電話複試、居家訪問至審核等四階段的招募方式，選出不少有傑出經驗的客服人員；惟在實際運作上，仍有因個人因素或適應問題而退出。而透過訪談了解每位客服人員在家工作的責任感及工作貢獻度，在招募人員階段「人員流動率」與「專案貢獻度」為此時期成功與否的兩項重要指標<sup>115</sup>。

## (二)教育訓練階段

在有限的教育訓練期中，從訓練客服話術、客服專業領域課程至軟硬體設備操作等，如何讓客服人員有齊一的專業知識與電話禮儀為教育訓練重要的課題。透過建置職災問題資料庫與實測系統問題反應單，以職前訓練與在職訓練的方式，快速解決客服人員在工作上的困境<sup>116</sup>。

## (三)系統建置階段

初期由於系統和營運分屬不同單位負責，因此在平常的非訓練時間，客服人員需使用自己電腦設備進行討論與作業，導致在後來正式上線後在系統規範下多少受到影響。另網路的穩定與頻寬為傳輸的重點，最常產生的問題即為網路不穩，而導致客服系統無法顯示或自動登出的情形。因此在系統維護上，以客服人員反應的問題單作為系統改版時的參考建議<sup>117</sup>。

## (四)正式上線營運階段

有別於傳統式的客服中心，居家值機的工作模式產生距離疏離感及管理權無法集中，而高標準與機械化的管理方式可能使居家值機人員產生反彈，因此在經

---

<sup>115</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註 96，頁 86。

<sup>116</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註 96，頁 86-87。

<sup>117</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註 96，頁 87。

過無數修正調整後，在組織設計上應採順應不同變化的機動性方式，以合理而公開的方式使居家值機人員在合適的管理方式下達到組織的目標與效能<sup>118</sup>。

迄今「居家值機計畫」已執行數年，現今以運用公益彩券回饋金補助財團法人桃園縣私立脊髓損傷潛能發展中心辦理「身心障礙者電話服務營運事業計畫」。服務人數從實驗計畫 8 位身障客服人員，到現在已增加至 12 位中重度以上身障人員從事電話客服工作。初期實驗計畫以接聽職業災害諮詢專案為主，現今客服範圍更擴及至法務部財產申報、農委會農民業務諮詢、青年創業諮詢及民間企業電話滿意度調查等，身心障礙者居家值機已邁向多元的服務內容，希冀以此成效吸引更多企業主加入，使居家客服的服務觸角擴展至更多領域，以提供身心障礙者更多就業機會<sup>119</sup>。

#### 第四節 本章小結

居家工作顧名思義係指勞動者非在雇主指定之場所提供勞務，而是在其居住處所或自行選擇地點為雇主或承攬進行勞務提供或生產產品。其就業型態可分為具僱用關係與不具僱用關係兩大類別，其中不具僱用關係者又可分為獨立性工作與承攬等。

居家工作對企業主或勞動者而言都有其優缺點，對雇主而言可節省工作場地成本、減低勞工上下班途中發生職業災害的機率、天災或傳染疾病對企業經營的衝擊較小等；相反地，也可能產生無法有效監督產品品質、勞工向心力不足、通

---

<sup>118</sup> 程曦資訊整合股份有限公司(2009)，同註 96，頁 87。

<sup>119</sup> 身障者居家值機成果讚 勞委會呼籲更多企業加入，勞委會職訓局新聞稿，取自 <http://travel.1111.com.tw/Safe95/NewsDetail.asp?UID=352>，瀏覽日期：2013/4/20。

訊資料傳輸安全性問題等。對勞工而言，免去上下班的通勤時間、可同時兼顧家庭與工作生活、免受雇主直接監督、偏遠地區勞工就業機會增加等；但亦可能有工作時間難以計算、工作與家庭生活難以切割、缺少社會接觸產生孤獨感、職業災害不易認定、雇主以通訊設備監控的隱私權問題等。

依各國推動身心障礙者從事居家就業的政策，美國所涵蓋的就業身分最廣，並將之視為職務再設計的一環。日本及香港有明確的身心障礙者居家就業方案，日本對僱用身心障礙從事居家工作之企業或團體給予獎勵金、香港提供在家工作之身心障礙者申請電腦設備補助金制度、韓國協助身心障礙者進行職業訓練，並補助其他輔助設施的方式來推動身心障礙者從事居家工作。整體而言，美國、香港及韓國採取設備補助方式，日本則為僱用獎勵措施。然而，身心障礙者居家就業者均需進入就業服務體系。

我國目前尚未針對居家工作者訂有單獨法令規定，惟因居家工作者工作場所多為勞動者居所，在工作與家庭無法清楚劃分的情況下，當居家工作者產生勞動問題，如超時工作、職業災害等，依現有的勞動法令便難以全面保障，此為居家工作者的一項隱憂。

隨著通訊科技的發達，居家工作愈來愈普及，對行動不便的身心障礙者而言，居家工作不失為一項良好的就業模式。而在國外亦有不少身心障礙者從事居家工作成功的案例，美國及韓國以政府補貼必要輔助設施及教育訓練等積極鼓勵措施，讓企業以居家工作的方式僱用身心障礙者。而研究結果亦指出，僱用身心障礙者從事在家工作對企業不僅提高工作績效，更增加顧客滿意度等正面影響。

我國勞委會自 1997 年完成我國首次重度身心障礙者居家就業模式研究，2001 年推出運用居家就業模式培訓重度身心障礙者工作團隊的實驗性計畫-飛鷹

計畫<sup>120</sup>。更於 2008 年推出「身心障礙者居家值機實驗計畫」，讓身心障礙者在家執行客服工作，此計畫從初期客服人員招募、教育訓練、系統建置、上線營運等各階段，經過不斷調整與修正，迄今本值機專案已執行數年，客服項目更從職災諮詢擴及至其他服務領域，未來期盼企業主提供更多居家客服的元素，讓身心障礙者擁有更多就業機會，實現他們在家也能工作的夢想。



---

<sup>120</sup> 周二銘、耿淑楣(2003)，同註 84，頁 96。

## 第四章 訪談發現與分析

國內學術研究大多探討身心障礙者生活狀況與相關就業與協助(如職業重建、支持性就業等)方面的文章；而居家工作方面多為介紹在家工作的就業型態與趨勢，以及相關工作機會及資訊等，而探討居家工作勞動者權益及可能遭遇的問題則相形較少。在現今網路通訊設備發達之際，雖然企業實施「在家工作」的僱用模式比率仍不高<sup>121</sup>，但藉由通訊技術的傳輸，讓行動不便的身心障礙者在家就能工作，不失為其克服外在環境不佳及企業辦公場所無障礙空間缺乏的理想就業模式。

根據內政部統計處調查，2013年我國身心障礙者大約有112萬人，而勞動參與率約19%。雖然我國於2009年7月開始施行新的「身心障礙者定額進用」規定，提高各級政府機關、公立學校、以及公民營事業機構進用身心障礙者比例。然而2010年至2012年間每年仍有約1千6百家公民營機關未達法定進用人數。因此政府雖然提高進用人數的法令規定，但往往礙於身心障礙者身體的限制，企業亦對其工作能力及工作技能瞭解有限，而進用身心障礙者需設置無障礙空間及相關輔助機具等，使得企業寧願繳交每人每月基本工資之就業基金差額補助費，也不願意進用身心障礙者。造成企業通常在有適合的職缺及環境才會進用身心障礙者，較少主動依身心障礙者狀況設計工作項目及改善辦公環境。

為協助身心障礙者進入勞動市場，提高其就業機會，政府不僅在法令上修正強制進用規範外，在實務上亦發展新的就業模式計畫。勞委會於1997年完成我國首次重度身心障礙者居家就業模式研究；2001年實際運用居家就業模式培訓重

---

<sup>121</sup> 依據1999年「臺灣地區事業單位之僱用管理狀況」調查，我國企業採行「在家工作」總體比率約為3.81%，其中製造業及工商服務業之採行比率約為7%較高。惟近年來比率應有增加。

度身心障礙者工作團體實驗性計畫<sup>122</sup>；而在 2008 更以「居家值機實驗計畫」開啟身心障礙者從事居家客服工作之路。

在前章曾論述身心障礙者對於本身勞動條件、工作滿意度及離開職場之原因；亦探討居家工作之優缺點、以及有關勞動條件、工作環境安全衛生、家庭生活、工會組織權及教育訓練等問題。有鑑於我國目前探討「身心障礙者就業」及「居家工作」兩者交集之文獻論述甚少，因此本研究以「居家值機」計畫，探討身心障礙者進入居家就業模式後，有別傳統勞工在雇主指定的工作地點上班，取而代之是在自己熟悉的家中提供勞務，是否會影響勞工之工作時間、薪資、工作環境安全衛生、團體組織認同、教育訓練機會等；而在工作與居住環境結合後，在工作滿意度及工作適應程度為何，以及與家庭生活是否產生競合問題。本研究將以深度訪談方式對從事「居家值機」專案之身心障礙者，在工作條件及居家生活所產生的影響進行探討，最後並於本章小結加以綜合分析。

## 第一節 訪談設計與對象

### 一、訪談設計

本研究在第二、三章曾探討身心障礙者就業狀況、勞動條件、工作滿意度等，以及居家工作就業模式所延伸的工作與家庭生活、通訊隱私權問題等各項優缺點。在第三章第三節進一步介紹本次研究個案--「身心障礙者居家值機計畫」從招募人員、教育訓練至正式上線的各階段歷程。

---

<sup>122</sup> 周二銘、耿淑楣(2003)，同註 84，頁 91。

為分析「居家值機」計畫對身心障礙者從事居家工作之就業模式評估，因此以參與居家值機人員為研究對象，採深度訪談的方式，從工作相關問題及家庭生活問題兩項層面，第一部分為居家工作可能引起的工作方面問題，首先探討身心障礙者先前的工作經驗、就業困境，加入居家值機後，對於本計畫所訂的勞動條件、職業健康安全、教育訓練等工作相關問題的看法，以及對此份工作的滿意及適應度，未來身心障礙者從事居家工作發展性及就業選擇。第二部分為工作與家庭生活層面問題，包括家人支持度、工作與家庭時間及生活是否產生相互影響與競合、監控管理隱私權問題、社會人際關係問題，探討從事居家工作對家庭生活可能產生的影響。本研究訪談大綱如下：

#### (一)工作相關問題

1. 工作歷程：上一份工作內容及離職原因、求職過程中是否有遇到什麼困難。
2. 在家工作：當初選擇「居家值機」工作的原因。
3. 勞動條件：工作時間、休息時間與休假，每月薪資。
4. 職業健康與安全：居家工作環境、安全措施、職業災(傷)害、身體負荷程度。
5. 教育訓練：職前訓練、在職訓練或其他進修課程。
6. 在家工作效率。
7. 團體組織：工會或團體組織。
8. 從事居家值機面臨的問題。
9. 工作滿意度：對「居家值機」之工作是否感到滿意。
10. 工作發展性及建議。
11. 未來就業傾向。

#### (二)工作與家庭生活問題

1. 家人支持程度。
2. 時間：工作時間與家庭生活時間之切割。

3. 生活：「工作影響家庭生活」或「家庭生活影響工作」。
4. 網路電話監控系統隱私權問題。
5. 社會人際關係。

## 二、訪談對象

本研究主要以從事「居家值機」計畫之身心障礙者為案例分析，本次訪談對象為參與「居家值機實驗計畫」之7位客服人員，受訪者為居住於大臺北地區之中重度肢體障礙者，受訪者基本資料比較：

表 4-1 受訪對象(A-D)基本資料

受訪者代號	A	B	C	D
學歷	專科	專科	高中職	高中職
前份工作內容	在金融業擔任會計單位的業務主管	從事文書處理、電腦打字相關工作	政府機關委託線上代理的居家工作	政府部門工讀生，工作內容為處理交辦事項、文書處理、會議聯繫
家裡同住人數	2人	3人	4人	無
肢體障礙程度	重度	重度	極重度	重度

資料來源：作者自行整理

表 4-2 受訪對象(E-G)基本資料

受訪者代號	E	F	G
學歷	大學	研究所	高中職



前份工作內容	學生時代擔任學校工讀生，從事文書處理、電話調查等工作。居家值機為第一份正式工作	社團法人協會專員，負責專案規畫與執行	建築與電信工程工作
家裡同住人數	2人	3人	4人
肢體障礙程度	重度	重度	中度

資料來源：作者自行整理

## 第二節 訪談發現與分析

「身心障礙者居家值機」計畫為公開招募有意願在家工作之中重度以上肢體障礙之身心障礙者，於招聘後以集中訓練及線上學習等方式進行教育訓練，並輔以居家輔導的方式，協助進行居家客服服務。服務業務包括：(1)設置及提供職業災害勞工電話服務，職災勞工權益諮詢，及職災勞工後續轉介服務(2)宣導勞委會職訓局各項服務措施(3)針對身心障礙者職業訓練、庇護性就業、職業輔導評量、職務再設計等服務措施及其他委辦事項等，進行外撥關懷電話等。由上述服務內容可發現，部分工作項目為「身心障礙者」服務「身心障礙者」，試圖以客服人員本身的同理心來提升服務品質及成效。

前章文獻探討部分有論述到身心障礙者在投入勞動市場過程中，可能遭遇到困境，另外亦探討勞動者從事居家工作之優缺點及相關勞動條件、家庭生活、工會組織、教育訓練等問題。本研究目的為探討身心障礙者於先前就業過程中曾遭遇到困境為何？為何選擇居家值機工作？以及對居家客服工作內容、工作條

件、教育訓練、工作與家庭生活環境結合後是否產生相互影響之問題，最後對這份工作的滿意度，及未來是否願意繼續從事居家工作之就業模式等議題，以深度訪談的方式進行探討。

## 一、工作相關問題

### (一)就業所遭遇之困境

本次受訪者為中重度肢體障礙者，其中 2 位受訪者平時以拐杖等輔助性器具自行行動，另外 5 位則需坐在輪椅上行動或由看護推輪椅行動。在求職的過程中所遭遇到的困境之一為外在環境不友善。受訪者表示因為工作環境缺乏無障礙設施、辦公環境太狹窄、如廁不便等公司環境因素，造成辦公不便，因此便離職了。

「求職過程中，最主要困境為公司環境無障礙設施缺乏，而上一份工作因為公司距離太遠，且附近無捷運，所以就離職了。」B

「因為一般私部門公司無障礙設施不足及辦公環境狹窄、廁所不便，所以之前的工作幾乎都是在公部門任職。」D

「因為行動不便，公司環境空間不足、廁所及無障礙措施不足等問題，辦公室位置空間不夠大，所以造成就業困難。上一份工作也是因為辦公環境不方便，所以就離職了。」E

亦有受訪者認為本身身體行動不便及身體健康等因素，認為已無法負荷或工作無法勝任，因而離開上一份工作。

「會計單位的忙碌生活已經過了 20 年，覺得身體已經負荷不了，所以就離

職了」A

「之前曾在就服站登記求職，但是礙於行動及身體健康因素，所以很多工作無法勝任。上一份工作因無法適應，覺得工作壓力太大，剛好看到居家值機這個工作機會，所以就辭職了。」C

「因為個人機動性較弱，當時辦公室剛好少一位替代役，所以有時候辦公室有些工作是必須要到其他單位處理事情、接待賓客、收發信件等，因為覺得自己無法符合這些需求，雖然同事不在意，但內心仍覺得有心理壓力所以離職。」D

「在求職過程中，最大的困難為身體不適。上一份工作身體不適為主要離職原因。」F

「因工作時發生職業災害，在受傷前的求職過程中沒有遇到什麼困難，受傷後因行動不便才有遇到困難。」G

## (二)選擇在家工作之原因

對肢體障礙者而言，無法順利進入勞動市場的原因，與本身生理或心理因素造成在勞動生產活動上產生阻礙有關，但許多因素為外在社會環境所創造出來，如肢體障礙者行動不便因此就業機會較少，而社會或公司環境無障礙空間缺乏更為其就業上最大的困境。本次受訪者選擇投入「居家值機」這份工作的原因為可以在家工作，可免除交通上的不便，再加上平常日常生活已有既定的習慣，在家裡就能避免在外面所產生的生理不便與心理不適應。

「不需要擔心交通問題，在家工作身體較能負荷且方便。」B

「以前就有想過可以在家裡從事客服工作，且本身對客服滿有興趣的，另

外在家裡很方便、身體也能適應。」C

「有一部分是經濟上的需求，身心障礙者本身的就業機會較少，另外覺得在家工作環境較好而且很方便。」D

「因自己的身體狀況，若工作時間為8小時，在加上準備、交通時間一天需花費約12小時，身體負荷過大。而居家值機因為在家工作，所以交通、如廁問題都能獲得解決。」E

另一方面居家值機工作內容主要為職業災害勞工權利諮詢，及協助其轉介服務，受訪者認為可以不僅可透過工作幫助遭受職災勞工，亦可瞭解這方面的法令資訊，而受訪者E本身曾經歷職業災害，因此希望能透過這份工作管道，協助更多需要幫助的勞工。

「居家值機可以在家工作，因為以前工作都是父母接送，但是父母年事已高，不想在勞煩他們。工作內容是服務職災勞工，希望做一些助人的工作。」

A

「因緣際會下得知這份工作，於是上網瞭解後想了解這個實驗計畫的運作方式，加上在家裡工作且可調配工作時數，因此決定嘗試看看，所以就去應徵該工作。」F

「居家值機主要工作內容為職業災害諮詢，因為覺得在職災方面政府做得還不夠好，且自己本身是職災勞工，希望能幫助更多遭受職災的勞工，希望職災發生率越低越好。且因為自己親身經歷過，認為職災勞工尋求協助的管道有限，希望能藉由這個工作幫助更多人。」G

### (三)勞動條件

#### 1.工作時間

「居家值機」專案服務時間為週一至週五，上午 8 時 30 分至下午 5 時 30 分，中間休息 1 小時(12 時至 13 時或 13 時至 14 時)，依每位客服人員身心障礙狀況個別排班，惟每人每週排班值機時間不得低於 20 小時，除了上線值機執行客服工作外，還有其他工作事項，如外撥關懷服務、線上文書作業、教育訓練、每月例行會議、建立各縣市職災慰問金資料庫等。

受訪者 A、B、D、E 及 G 等 5 位每天工作時間為 8 小時，受訪者 C 與 F 等 2 位則為 6 小時，受訪者表示因為工作面臨的問題愈來愈多元，平時仍要自己利用工作以外的時間充實自我職災知識、練習客服話術等。針對工作時間的安排，受訪者 D、G 認為工作時間安排還算適當。

「工作時間及休息時間的安排還算適當，認為工作時間安排有一定的道理。」D

「工作時間的安排還算適當。」G

亦有受訪者表示雖然每天工作 8 小時時間還算適當，但中午僅休息 1 小時，時間太過短暫，因為吃飯、喝水及如廁時間已接近 1 小時，沒有時間午睡，對他們而言無法利用中午時間讓身體充分休息，下午繼續工作對身體的負擔太大。

「休息時間 1 小時當初認為有點短，後來適應了就覺得尚可接受。」B

「每天工作時間可選擇 8 小時或 6 小時，工時還算適當，但中午休息 1 小時時間太短暫。」E

「覺得休息時間不太適當，因為下午會想睡午覺，對我而言，一個小時無法充分休息，僅能吃飯、喝水及稍作休息。一開始工作時間為 11 點半至 17 點半，後來發現這樣的工作時間與身體狀況不太合適，因為午餐提前吃也沒食慾，只能吃完早餐後一直撐到下班。後來工作時間調整為 8 點半至 15 點半，這樣的工作時間三餐比較正常，但仍有無法睡午覺的缺點。」 F

## 2. 休假

由於採時薪制的關係，且受訪者年資皆未達一年，無所謂的特別休假，因此有上班才有薪資，受訪者 A、D 表示平時雖然可以自己排休，但為無給薪休假。

「沒有休假，可無給薪排休，但有規定每週需服務 20 小時以上。」 A

「工作條件尚可接受，因為是時薪制，所以沒有所謂的休假。」 D

## 3. 薪資

居家值機以每小時 130 元計薪，依個別客服員值班時間換算，每月薪資為 1 萬 4 至 2 萬元之間，受訪者 B、C、D 對此工資的滿意度為還算滿意至尚可接受，受訪者 C 更認為以大環境而言還算滿意，這份工作下班後便是自己的時間，較無太大壓力。

「依上班時數計算，一個月約一、二萬元，工資方面還算滿意。」 B

「一個月大約 1 萬 4 千元，依大環境而言，還算滿意。且下班就是下班了比較沒有壓力，下班後就是自己的時間。」 C

「每月大約兩萬元，覺得工作條件尚可接受。」 D

雖然在家工作對勞工而言可以享受在家的便利性，以及省去交通往返的費用及時間，相對雇主而言，亦能節省場地租金、辦公室水電費用等成本。而本次受訪者 A、G 在薪資方面則提到因為在家工作的關係，故房屋租金、水電費用都需由客服人員自行負擔，因此以薪資扣除掉自行負擔的租金、水電費用後，加以無其他福利，因此認為薪資略顯不足。

「工資方面，如果把房租、水電算進去，似乎是不怎麼划算的，而目前尚未感受到有什麼福利。」A

「每月 1 萬 7 千元至 1 萬 8 千元左右，不算滿意但尚可接受，因為是在家工作，所以水電都要自行負擔，且這份工作沒什麼福利。」G

「居家值機」雖以接受職災勞工電話諮詢為主，然而隨著服務電話廣為周知後，電話服務內容已愈趨多元，加上職災勞工可能同時面臨勞資爭議、失業、求職等問題，因此在工作項目上已不再侷限於職災法令，仍需同時具備其他勞工法令，及其他勞工服務諮詢。因此，受訪者 E、F 皆表示在工作一段時間後，發現所面臨到的問題不單為職災勞工諮詢，亦包括求職、其他勞動法令等問題，為因應民眾包羅萬象的問題，需要利用時間多加充實自己並涉獵相關法令知識，故以這份工作所需具備的工作專業程度及付出的努力而言，與這份工作所得不成正比。

「工作久了認為以專業度及廣度而言，覺得工資方面有些不足，因為到後來已不只有職災問題，包括求職、勞動法令等問題。」E

「對我而言，投入這份工作所付出的努力、加上自己的身體狀況比照收入其實不太成比例。」F

#### (四)職業健康與安全及工作環境衛生

##### 1.職業健康

在執行客服工作時，需長期使用電腦及戴耳機，雖然利用電腦工作對於職業傷害的發生率較低，但長期使用下來亦會造成身體的負擔。不良的姿勢及長期配戴耳機容易引起眼睛疲勞及耳朵不適等問題，這些症狀屬職業病的潛在誘因。

身心障礙者本身行動不便，且平常需不定時更換姿勢以免肌肉痠痛，但在執行客服工作時，需長時間久坐於電腦螢幕前及隨時準備接聽電話的狀態下，是無法不定時做變換姿勢。因此長期維持相同姿勢專注於電腦螢幕及打字，容易出現肌肉、手腕、神經痠痛、手指僵硬的問題，加以配戴耳機接聽電話，有時來電一方環境吵雜及長期戴耳機，亦會造成耳朵不適的情形。而受訪者 B、E、F、G 都表示有這方面的困擾，惟受訪者 B 同時卻也表示因為在自家工作，在心情上顯得較輕鬆與自在。

「長期看電腦會眼睛疲勞，及打電腦手腕會有肌肉痠痛的情形，坐久了身體會很痠，但因為在家工作比較輕鬆自在，所以其他方面倒還好。」B

「眼睛疲勞，長期戴耳機也會覺得不舒服，且外撥時對方背景聲音很吵嘈，會造成耳朵不舒服。因為無法久坐，所以選擇工時 6 小時，故身體還能負荷。不過之前上課受訓時，一整天 8 小時上課下來覺得還滿辛苦的。」E

「工作時需長期維持同樣的姿勢，肌肉與神經會痛，且要戴耳機會覺得不舒服，且打字也會覺得手指僵硬不適。長期下來會覺得身體不太能負荷。有時候會請假休息，調適身體狀況，日後考量身體情況可能會離職。且長期打字也會覺得手指僵硬不適。工作一陣子下來，覺得身體不太能負荷，



也可能是因為我個人身體狀況的關係。」F

「因為要長期看螢幕，所以眼睛會疲勞。」G

相反地，受訪者 A、C 因為之前工作經驗的關係，反而認為居家值機工作較輕鬆，且已習慣使用電腦工作，因此在職業傷害方面覺得無太大的問題出現。

「對我來說是比以前的工作輕鬆很多，所以感覺還好。」A

「因為已經習慣長期看電腦，所以覺得沒什麼問題，且我的工作時間到下午 3 點，所以沒有職業傷害方面的問題。」C

## 2. 工作環境衛生

在遴聘客服人員期間，公司專案經理及管理人員已事先進行居家訪視，檢視應徵者家中是否有獨立、安靜的空間可放置電腦設備並進行客服工作，而公司對於工作環境的要求首要條件為「安靜」，其餘則包括整齊、乾淨，如有飼養寵物，在執行工作時，需將寵物隔離於客服環境外，以避免其影響客服工作的進行。本次受訪者工作環境因已符合上述要求，因此在工作環境、安全衛生則無特別問題存在。

「公司要求不能在值機時吃東西、喝飲料，需維持設備之清潔。」A

「值機環境需整齊，明亮度足夠並且安靜。」B

「因為家裡有養狗，所以公司一開始會擔心，但值機是在房間裡面，所以還算安靜。」C

「工作環境安靜最重要，其餘倒沒有特別要求。」E

「工作環境不可吵雜，需有安靜的環境，其他倒無太大的規範」F

「工作環境必須要安靜，不能吵雜，雖然我家有養狗，但是養在外面所以不影響。」G

## (五)教育訓練

居家值機在正式上線前進行為期4個月的教育訓練課程，課程內容包括客服基礎課程、職災專業課程、系統操作課程及實機演練課程等，由於客服內容為職災諮詢，因此相關專業知識顯得相當重要，整體而言在專業知識的教育訓練上，受訪者認為專業知識的吸收非一蹴可幾，相關教育訓練應再加強，而案例經驗分享亦不可或缺，加以常會接觸到其他法令問題，因此其他法令知識亦需再進修。由於受訪者大多未有從事客服工作的經驗，且未曾經接觸勞動法令，因此在專業法令知識課程上，有認為訓練時間太匆促，建議相關教育訓練課程再加強及持續進行，並提供更多元化的參考資訊。

「進公司之前有教育訓練，基本的訓練是可以的，師父領進門，修行靠個人，自己還是需要自求進步的。除了話術訓練，相信專業知識的在職訓練應該是不可或缺的。」A

「課程可以再多一點，希望能多一些案例分享，及實際處理程序(如勞資爭議處理方式)認為可以再多一些資訊可以參考。有時候接到電話會引發一些問題，就會自己再找資料，且平時常接到各種問題的電話，例如勞保、退休問題等，希望可以得知更多可以解決民眾問題的管道。」B

「針對專業知識方面仍有加強的空間，認為還是要再進修其他課程，可能要靠個人進修，或由公司安排完整案例討論，以便如有遇到類似的問題才會知道處理流程及解決方法。」D

「值機後一開始覺得專業度較不足，後來才慢慢步入軌道。覺得法規課程可以持續上課，或定期加強法令知識，因為自己閱讀有限，無法完全吸收。」

E

「教育訓練不太夠，上課有點匆促，因為法規需要時間思考、吸收，且僅依課程講義資料會覺得不夠完整，需要再買其他書籍來加強。正式值機前的訓練期有點太趕，因為身體的關係，動作會比較慢一點，所以認為應該要有更充裕的時間且更彈性化的管理來規範訓練成果。」F

「不夠，時間太匆促，訓練時間前後約兩個禮拜，因為之前完全沒有接觸過職災法令及客服話術，所以覺得訓練時間不夠。」G

#### (六)工作效率

由於居家值機為在家裡的獨立空間，且不受干擾的環境下執行客服工作，因此在工作效率方面，受訪者 A、D、F 認為在家工作因無外界干擾，反而能提高工作效率；而受訪者 E 則認為工作效率不會因為在家工作而受影響；受訪者 G 則反應因為現場資源不足，無法立即解決民眾問題反而影響工作成效。因此在家工作少了同事間人際互動、開會、接待客戶等，可使工作者更專注於業務上，有效提升工作效率，但有時也因為缺乏及時的支援，反而影響工作成效。

「其實想一想還真的可能效率更高些，因為沒有干擾。」A

「工作效率可以提昇，因為家中只有自己，所以可以完全掌控自己的工作時間。」D

「一個人比較能專心，能提高工作效率。」F

「工作效率不會因為在家工作而有太大差別，因為工作時就是在工作，倒

是不太會有其他干擾。」E

「工作效率其實沒什麼差別，反而會因為資源不足造成困擾，因為無法即時幫助民眾，所以會有挫折感。」G

## (七)團體組織

國內對於「工會」一般認知除了為代辦勞健保之職業工會外，一般多認為企業組織龐大、勞工人數較多的企業才會組織工會，對於一般中小企業的勞工，其組織工會的觀念相對較為淡薄，亦不傾向於發起工會組織。而工會召集會員多著重於企業組織內的勞工，在家工作者由於工作場所分散且人數相對較少，因此更加難以聚集起來。受訪者 A、B、D、E 均表示無組織工會的想法，而受訪者 C、F、G 則表示之前曾經有討論過，但依現有人數而言可行性並不高。

「如果未來能擴增人員的話，才會有可能組織工會，依目前人數來看不太可能。」C

「針對居家同事組工會方面，之前曾有討論過，但目前沒在討論。」F

「個人有參加協會，居家值機人數太少，雖然曾經有提出這個想法，但可行性不高」G

## (八)從事居家值機面臨之問題

### 1.專業知識

從事居家客服工作除了需具備國、台語能力外，對於客服工作服務之內容亦需具備一定的專業水準，因此在家工作雖克服了肢體障礙者行動不便的阻礙，但

在客服話術及職災法令專業知識上，反而成為客服人員所面臨的一大挑戰。受訪者 A、B、C、D、F 皆表示從事值機時，最常遇到的問題是專業知識部分，由於之前並未接觸過職災法令，因此不熟稔法規，需請求同事及主管協助，或自行找尋答案，有時無法及時回覆民眾的問題，認為此為從事這份工作所大的困難所在。

「最常遭遇的問題其實是專業知識的部分，我的處理方式事先查看知識庫或最新公告訊息，如果不確定的問題就詢問主管單位，或報請主管協助。」

A

「一開始會不太敢講電話，與人對談會很緊張。另外在專業知識方面，因為之前沒有接觸過職災法規，會覺得有點困難，有時民眾的問題無法及時解決時就會用通訊軟體尋問同事。」

B

「最大的困難在於法規理解，且民眾的問題五花八門，如果有不懂的問題，會請民眾在線上稍候或是留言再答覆。」

C

「法規不熟悉是較大的困難，因為一開始對法令並不熟，又要解決民眾的問題，內心有壓力。」

D

「覺得訓練課程可以再加強，以增加自己的專業度。」

E

「對於職災法規仍要有時間去深入瞭解，會認為自己對法令還不是非常透徹，若有遇到法令疑問則會直接打電話至主管機關詢問或與同事討論。」

F

## 2. 客服話術

客服工作仍透過電話解決民眾的問題，因此語言傳達顯得十分重要，一般人平時皆用口語化的講話方式與人對話，但從事客服行業，則需依專業的客服話術

及語氣謹慎回答問題，以提升服務品質。在本次受訪者中，因大多未具有客服工作經驗，因此對於須將專業法令語言轉換為客服對答話語，同時須讓民眾容易理解，認為難以適應。加以國人多使用國語及台語，因此流利的國台語聽講能力至為重要，而受訪者 E、F 分別表示在客服話術及台語方面，顯得較為困難。

「整理資料及將專業法令用語轉換成較口語化的語言時，花很多時間」 E

「因為台語不是很流利，所以遇到需講台語的時候，會覺得有點困難。另外，對於客服的話術有點不適應，與自己一般講話方式有很大的不同，面對來電民眾需謹慎應對，且對於職災方面應答顯得較機械化，但能幫助到需要的人仍會覺得很開心。」 F

### 3. 無法及時得到援助

此外，由於居家值機為個別人員在家從事客服工作，非屬集中式客服，與傳統同事間比鄰而座的工作環境不同，當客服人員在值機時遇到問題時，因無法及時與同事討論，一方面因法令不熟悉而無法及時回覆民眾問題，另一方面卻也在心理層面衍伸出孤軍奮戰的感覺。

「工作的形態還蠻喜歡的，但是比較無法及時得到工作上的支援。」 A

「在家裡值機遇到困難時，沒有辦法即時跟同事討論，有孤軍奮戰的感覺。無法即時得到援助，需要透過一定流程才能解決。」 G

### 4. 電腦系統穩定度

「居家值機」對行動不便之身心障礙者而言是項立意良善的就業模式，但相關客服服務項目需有一定專業程度，而同事間由於無法直接面對面交流，缺少即時的工作支援，所以相對依賴通訊設備，因此電腦系統穩定度十分重要。

「覺得壓力滿大的，且一開始電腦系統不太穩定會當機，所以當民眾所提的問題不懂時，會很緊張。」 E

「滿意度方面覺得尚可接受。認為周邊資源不足，專業程度不夠、系統穩定度要加強，否則無法即時回答民眾問題。」 G

### (九)工作滿意度及發展性

居家值機人員喜歡這份工作嗎？是否感到滿意？能否發揮自我工作潛能？認為此份工作具有發展性嗎？未來就業選擇上是否會傾向在家工作？或繼續從事類似性質的居家工作？本次研究，7位受訪者肢體障礙程度與機動性不同、個人工作性質與需求亦不盡相同，以下為居家值機人員工作後的心得想法。

#### 1.工作滿意度

受訪者 A 表示還滿喜歡這樣的工作型態，未來如果有自己喜歡的行業仍會選擇從事居家工作。受訪者 B 認為此份工作有依身心障礙者的體力來安排工作時間與休假，覺得還不錯。受訪者 C 覺得在家工作身體體能可負荷，而且很方便，工作也很順利，公司也一直在調整改進，對此份工作亦給予滿意的評價。

然而，在工作滿意度方面，其他受訪者則有不同的看法：受訪者 E 表示因為初期電腦系統穩定度不夠，因此當遇到民眾問題無法回答時，會很緊張，覺得壓力滿大的。受訪者 F 認為工作內容較制式化，無法發揮自己的想法，在工作滿意

度方面為普通，而薪資滿意度亦同。受訪者 G 認為周邊資源太少、專業程度不足、初期系統穩定度不夠，在滿意度方面覺得不算滿意但尚可接受。

## 2.工作發展性

每個人有不同的學經歷與工作專長，從事居家客服工作除了須具備流利口語交談外，針對工作內容—職業災害法令亦須有其專業性。而居家工作者認為此份工作是否能發揮個人工作潛能及是否有其發展性？大部分受訪者認為在發揮個人工作潛能方面沒有明顯的感受，但透過專業課程訓練後，受訪者 E 認為自己對勞動法令及勞工問題變得較熟悉。受訪者 G 表示，居家值機的專業度經過訓練便能達到，算是比較容易達成，挑戰性不算高。

受訪者多認為「居家工作」對身心障礙者而且是利大於弊，最主要原因為克服交通不便及外在環境的限制，而進一步分析受訪者對於在家從事客服工作是否有其發展性？受訪者皆認為此份工作具有發展性，受訪者 C 進一步表示在家工作模式特別適合中高齡就業者。

*「有發展性，因為針對身心障礙者而言，只要語言能溝通，在家工作是很適合的，特別針對中高齡就業者。」C*

由於值機人員平時獨立在家進行值機工作，不像傳統辦公室間同事可隨時互相交流，因此受訪者 A 表示雖然還滿喜歡在家工作型態，但也認為在家工作比較無法及時得到業務上的支援，沒有定期的聚會或面對面的會議，很難好好做一些工作心得的分享或檢討。



至於在工作內容方面，受訪者 B、F、G 皆提出，工作可往多元化方向發展，不僅侷限於職災法令諮詢，可擴大服務範圍，甚至可依領域設置專線，以提升值機人員專業程度。

「這份工作可以更多元，不只是以電話服務職災勞工，應該可以提供更多實質上的協助。」 B

「居家值機這類型的工作滿有發展性的，但實際上推行有困難性，不過對於身體障礙的人而言，居家工作比較適合，認為我國可參考國外企業採用居家工作成功的案例，且多元化不限於職災諮詢，讓居家工作能順利推行。」

F

「這份工作有發展性，做到後來其實不單面臨職災問題，有時還有失業等其他勞工問題，認為領域可以擴大，但是最好每個領域有專線，比較能提昇專業程度。」 G

居家工作者在僱用關係上常處於模糊地帶，因此受訪者 F 表示，未來此計畫應明確區分受僱勞工之定位，屬政府機關體系或採委託外包公司的方式執行。然而亦可針對所提供之工作項目設立就業門檻，讓已經具備一定專業程度的人加入，如此更能增加工作成效。

「對部分人而言，這份工作是很重要的，若這個工作是長期性的，應該要區分清楚是納入職訓局的體系或是委託外包公司，甚至可以提高進入門檻，也是就具備基本法規常識，讓準備充分的人有一份正式的工作。」 F

#### (十)未來就業傾向

對身心障礙者而言，選擇居家工作多數考量為交通、行動不便及體能負荷量等因素。對於未來是否會繼續從事在家工作，半數受訪者表示如果工作內容是自己喜歡的或考量身體及年齡因素，仍會優先傾向在家工作。受訪者 G 則認為將現有缺點改進並提供穩定的願景，則這份工作對身心障礙者而言，是份很好的就業機會。

「比較傾向在家工作，尤其是中高齡者出門一趟會覺得很累，所以會選擇在家工作。」 C

「因為身體的關係會盡量選擇在家工作。希望從事能自己掌控的工作，例如創作。」 F

「如果將目前的缺點改進，提供具有穩定性的願景，會選擇居家值機，因為這對身心障礙者而言是個很好的就業機會。」 G

對於是否繼續在家工作，受訪者 A 表示沒有特定傾向；受訪者 B 則認為視公司性質及公司環境而定；受訪者 D 會優先選擇在家工作，但公司環境佳也會考慮至公司上班；受訪者 E 則表示考量身體負荷量、人際關係、交通及環境問題，如果有適合身心障礙者的就業機會，在家工作或至公司上班兩者皆不排斥。

「看工作性質，沒有特定的傾向，如果工作內容是喜歡的，且公司環境佳也願意去公司上班。」 B

「如果可以，會優先選擇在家工作，除非公司環境優良，才會考慮到外面上面。」 D

「依身體狀況而言，希望在家工作，但是會擔心沒有接觸到人群，所以也會想到外面工作，但到外面還要考慮交通、公司環境的問題。所以其實有

機會的話兩種都不排斥。」E

## 二、家庭生活相關問題

當工作場所移轉到家中時，在家工作者所面對的並非同事而是家人，因此在家工作者能否順利在家裡工作，家人支持度是首要條件，再者執行客服工作有固定的值機時間，亦需要有獨立且安靜的空間，因此在時間與空間上必須有明確的分野。在生活層面上，家人的家庭時間與在家工作者的工作時間是部分重疊的，因此彼此會不會互相干擾或互相影響？而電腦通訊監控系統對其生活是否造成隱私權的問題？

### (一)家人支持度

本次受訪者中有 6 位與家人或親戚同住，因此家人的支持度為身心障礙者是否能從事在家工作的重要因素。因身心障礙者行動不便、外在交通與環境亦未必全面適合身心障礙者，且相較於一般勞動者而言，身心障礙者就業機會較少。因此在家也能工作通常能獲得家人的支持與肯定，一方面可避免交通往返的不便，另一方面在工作時家人之間能彼此互相照料，因此受訪者家人多抱持支持態度，僅受訪者 B 因家人不喜歡有人來家裡，一開始是持反對態度，而受訪者 C、F 表示，家人仍會擔心該工作內容是否在他們身體負荷範圍內。

「支持，因為家人尊重我的決定。」A

「一開始不支持，因為母親不喜歡有人來家裡，後來對居家訪視的主管們漸漸熟悉及在我跟姊姊的說服下就支持了。」B

「家人支持，只是會擔心自己的身體狀況是否能負荷。」C

「因為必須經濟獨立，所以家人支持。」D

「還滿支持的，因為依身體狀況及方便性認為可以嘗試看看。」E

「支持，因為在家方便且這份工作跟公部門合作，家人覺得不錯。不過家人會擔心身體能否負荷。」F

「當初是很支持的，因為當時沒有工作，且在家裡比較好照料。」G

## (二)時間

當居家住所變成工作場所時，可能會形成家庭生活時間與工作時間無法明確切割，這在一般無固定工作時間的承攬關係中比較常見。而根據研究女性通常為了家事與照顧小孩選擇居家工作，卻也形成工作時間與家庭時間區分不明。本研究受訪者中有兒女者，兒女皆已獨立自主，且身心障礙者通常較無分擔家事的壓力，再者居家值機在管理上採事先排定每週工作時間，因此有明確的排班及上下班時間，受訪者多認為工作時間與家庭生活時間兩者可以很明確切割。

「我的工作都可以在上班時間完成，下班後就沒有工作的必要了，而且家庭組成單純，三餐還有人照料，很幸福呢…」A

「時間可以區分的很清楚，上班就是上班。」C

「不會無法明確切割，時間可以區分清楚。」D

「工作時就是在工作，所以工作時間與家庭時間不會無法切割。」E

「工作就是工作，時間很好區分。」G

### (三)生活

有些人下班後，一旦離開工作環境，便不在再去想工作上的事情，因為工作環境與生活環境是不同的空間，所以不容易「睹物思情」。但在家工作的特點在於工作空間及生活空間是一體的，即便處於下班時間，但生活環境就是工作環境，雖然固定的工作時間使工作與生活時間易切割，但空間卻是並存無法切割。因此即便處於下班時間，亦容易將工作情緒帶入生活中，一時無法抽離。但每個人個性不同，面對工作所產生的壓力亦有別，受訪者 A、C、D、G 均表示從事居家值機後，工作時間就是工作、下班時間就回歸家庭生活，兩者不會互相影響。

為了把工作做到最好，在心理上，部分受訪者表示下班後仍會心繫工作，產生心理壓力。受訪者 B、E 則認為下班後會想到工作的事情，如電話中的問題是否回答得當，想知道諮詢問題的答案等。

「下班後會想白天上班時的電話內容是否回答的恰當，不過其實這部分在一般工作時也有同樣的情況。」B

「反而是平時生活會去想工作的事情，認為心理壓力有點大。工作有影響到生活，因為會想到工作的事情，想把工作處理好，且有時會一直想要知道問題的解答，到後面覺得壓力有點大。」E

每位身心障礙者因障礙程度不同，生活習慣及作息時間也不相同，前面在論述工作時間時曾提及部分受訪者認為休息時間太短暫，使得吃飯、午睡都要配合中午休息時間作調整。而在正式值機時，為免影響線上值機人數，在工作中必要的短暫休息，如喝水、上廁所等，反而讓動作不便的身心障礙者感受到心理壓力。

「認為居家值機對自己的影響較大，因為喝水、如廁時間不敢太久，心理

會有壓力。」F

在家人生活方面，因居家值機需要安靜的客服環境，雖然值機人員在獨立的空間內工作，如果家人平時白天亦在家中生活，在同一大空間中難免會互相影響。受訪者B表示自己從事居家值機的工作後，反而會使家人需配合工作時間調整作息與用餐時間，同時也要改變生活習慣。另一方面值機時與民眾對話的音量太大反而對家人生活產生影響。

「在上班時，家人聽音樂的音量不能太大，母親要配合值機時間用餐(與我的用餐時間錯開)，也要幫自己照料三餐。在家工作後，工作與家庭生活都有互相影響，不過有利有弊。因為在家工作反而讓自己與家人作息變正常。不過值機時與民眾對話的音量反而會影響家人的生活。」B

居家值機反而對家人生活產生干擾，主要在時間調配方面，如果家人在家時間與居家值機工作時間錯開，或是配合調整生活習慣，就不致產生互相影響的問題。

「上班時間因為不能有其他噪音，所以要跟家人互相協調、配合，但因為家人白天去上班，所以對家人生活不會造成太大影響。」E

「原本以為會對媽媽生活造成影響，但後來發現影響不大，因為她看電視的時間與工作時間剛好錯開。」F

#### (四) 監控系統隱私權

為有效管理居家值機客服之服務品質，管理人員需透過系統隨時監控值機狀況及查詢話務統計，值機員的通話須錄音以供隨時調閱。由於僅有電話錄音並無視訊監控，且監控系統僅用於公務電話，因此受訪者多認為在日常生活上不會造成困擾及隱私權問題。

「網路電話監控系統只限於工作用的電話，基於工作上的需要，覺得並無不妥，而且我們也不會用公司電話處理私人事務，因此不覺得對日常生活造成任何困擾。」A

「上班時才有監控，不會影響到生活。」B

「不會影響日常生活，因為客服人員本來就要監控，避免日後發生什麼問題無法解決。」D

「電話只有上班時會使用，不會有隱私權問題。」F

「因為沒有視訊，所以不會有什麼困擾。」G

受訪者D表示客服人員進行電話監控反而對工作是一項保障，以免日後產生爭議無法解決，且進一步認為，因為有電話監控及線上指導，反而能常常檢討自己有哪些缺失，可讓自己更加專業。

「而且電話監控線上指導可以常常檢討自己的缺失，這樣自己才會更專業。」D

而管理人員透過線上監聽一邊指導值機人員的方式，雖可讓值機員隨時檢視自己的缺失，但也會產生民眾通話及同步指導的狀況，受訪者 E、G 表示，如此作法讓他們在值機時無法一心二用，不僅無法專心聽主管的指導，反而干擾值機時與民眾的應答。

「值機時主管有時會進行線上監聽，監聽時會有雜音，所以有點干擾到對話，且主管有時會一邊指導，造成與民眾通話及主管同步指導的狀況，無法一心二用，無法好好回答民眾問題，也不能仔細聽主管的指導。」 E

「不過，有時在跟民眾對談時，主管會監聽並同時指導，因為無法一心二用，會造成干擾值機時的對話。」 G

#### (五) 社會人際關係

「居家值機」與傳統式的集中客服有很大的差別，值機人員在自己的家中執行客服工作，因為工作場所分散，使得同事間需仰賴通訊軟體來聯繫，在人際交流上少了面對面的互動模式，受訪者 A、E、G 表示會產生在人際交流及工作上會產生孤立感。

「有時候會有孤立感，沒有討論的對象，無法及時訴苦……哈哈」 A

「時間久了會覺得希望多接觸人群，所以會感到孤立感。」 E

「因為身旁沒有同事，無法即時得到支援，所以會感到孤單。」 G

相反地，有受訪者因與家人同住，或之前已參與過居家工作，而平時可透過通訊軟體互相聯繫，因此不會覺得在家工作有孤立感的感受。

「白天母親也在家，不太有孤立感的感覺。」 B



「不會有孤立感，因為從 92 年左右已從事勞委會職訓局的居家就業個案，所以還滿適應的。」C

「平時可透過電腦與同事討論，所以在不會有孤立感。」F

### 第三節 本章小結

本研究主要在於探討身心障礙者從事在家工作後，在工作與生活適應上可能產生的問題，並以從事「居家值機」客服人員為研究對象。訪談發現值機人員面臨的問題與對這份工作的心得不盡相同，可能與其工作經驗、障礙程度、個人與家人生活習慣有關。本章主要依訪談結果，其居家值機對客服人員在工作與生活方面的產生問題及看法，加以綜合評析。

表 4-3 訪談結果分析比較表

受訪者 障礙程度	從事居家值機的原因	工作條件	工作問題	生活問題
受訪者 A 重度肢障 (輔助器行走)	1.先前的工作身體無法負荷 2.在家工作，不用勞煩父母接送上下班 3.可以服務職災勞工。	1.每日工時 8 小時 2.認為須自付水電費用，對工資不算滿意	1.對工作感到滿意，身體也能負荷 2.無法及時得到工作上支援，缺乏互相分享工作心得與檢討的會議。	1.對個人及家人生活沒有影響 2.人際關係缺少互動及交流。
受訪者 B 重度肢障 (輪椅代步)	1.公司缺乏無障礙設施 2.在家工作不需擔心交通問題，身體較能負荷且	1.每天工時 8 小時 2.對工作條件還算滿意	1.眼睛疲勞、手腕肌肉痠痛。 2.教育訓練課程不足，仍需再加強專業知識部分	1.下班後仍會心繫工作的事，工作情緒帶入生活。 2.家人需配合調

	方便			整生活習慣及用餐時間 3.值機時的音量反而影響家人生活
受訪者 C 極重度肢障 (輪椅代步)	對客服工作有興趣，在家方便、身體也能適應	1.每天工時 6 小時 2.對工作條件還算滿意	對法規理解及電腦操作還不太熟悉，需另外進修、培養專長	曾有在家工作的經驗，在生活上滿適應，沒什麼影響。
受訪者 D 重度肢障 (輪椅代步)	1.公司無障礙設施不足、環境狹窄 2.經濟上需求，在家工作環境好且方便	1.每日工時 8 小時 2.對工作條件認為尚可接受	專業訓練仍有加強空間，需再靠個人進修其他課程或由公司安排案例討論	沒有跟家人同住，在家工作對家庭生活方面沒有影響。
受訪者 E 重度肢障 (輪椅代步)	1.行動不便，公司環境不佳造成就業困難 2.選擇在家工作能解決交通及日常生活問題	1.每日工時 6 小時，中午休息 1 小時太短暫。 2.依工作專業度及廣度而言，工資稍嫌不足。	1.眼睛疲勞、耳朵不舒服 2.專業度不足，應持續加強法令訓練課程。	1.工作會影響到生活，覺得壓力有點大 2.感到孤立感，希望多接觸人群。
受訪者 F 重度肢障 (平時多躺在床上，須由看護推輪椅代步)	想瞭解居家值機的運作方式，且在家工作，可調配工作時數	1.每日工時 6 小時，中午休息 1 小時無法充分休息 2.依付出之努力、身體狀況而言，對工資及福利不甚滿意	1.值機姿勢造成肌肉與神經痠痛，身體不太能負荷 2.客服話術及台語不太適應。 3.法規瞭解不夠深入，需再加強教育訓練 4.明確定位勞工僱用關係的從屬性，提高從業門	對自己生活影響較大，喝水、如廁時間不敢太久，有心理壓力。

			檻，工作項目朝多元化發展。	
受訪者 G 中度肢障 (用拐杖行走)	希望能藉由這份工作幫助更多職災勞工	1.每日工時 8 小時 2.水電費須自行負擔，對工資不算滿意	1.眼睛疲勞 2.訓練時間太匆促，需加強專業課程	1.對自己及家人生活並無影響 2.身旁沒有同事，無法即時得到支援，有孤立感

資料來源：作者自行整理

在家工作對身心障礙者而言，優點是可免去交通上的不便，亦不必面對缺乏無障礙設施及空間狹窄的工作場所。但工作場所獨立性的空間反而減少人與人之間互相交流的機會，以致產生社會疏離感。

每日工作時間可選擇 8 小時或 6 小時為身心障礙者能接受之範圍，惟每個人障礙程度不同，因此休息時間方面則略顯短暫。每月收入依時薪 130 元乘上工時換算而來，在家工作雖省去交通費用，但也多了家庭水電費支出，加以客服人員在工作所付出的努力衡量來看，有認為薪資方面不甚滿意。

雖然客服工作進入門檻較低，具備流暢語言能力即可，但仍需有一定專業知識及系統操作能力。工作時每個人皆要獨當一面，因此極度依賴通訊系統及資料庫系統，完善且持續的專業課程教育訓練、穩定度高的系統及豐富的資料庫資源對值機人員而言更顯重要，訪談發現受訪者普遍認為專業課程教育訓練略顯不足。

工作時長期使用電腦及配戴耳機，對身心障礙者而言，仍會產生眼睛疲勞、耳朵不適的情況，長期下來對身體容易產生負擔。而隨著來電諮詢民眾問題趨於多元化，加以發生職業災害勞工所面臨到的問題不僅為職業災害救助轉介問題、

往往伴隨著勞資爭議、勞工保險、失業、求職等其他勞動權益問題，因此未來服務領域可再多元化，並依照領域設置客服專線，以提升服務品質。

當居家住所變成工作場所時，可能會形成家庭生活時間與工作時間無法明確切割，這在一般無固定工作時間的承攬關係中比較常見。在本計畫中，因上班時間已固定安排，反而少了在家工作可彈性運用時間的好處，個人與家人原有的生活習慣反而須配合工作時間進行調整。也因如此，工作與家庭生活可明確切割，不致有工作時間與生活時間混亂的情形。而在生活上，對於勞工個人或其家人，則出現「工作影響生活」大過「生活影響工作」，在家工作易將工作壓力帶入生活，雖然在家工作氣氛較自由，但固定的工作時間少了自由運用時間的好處，反而需依此調整生活上的習慣，此問題需仰賴值機人員與家人互相配合與協調才能解決。



# 第五章 結論與建議

## 第一節 結論

根據內政部統計我國身心障礙者人數已達 112 萬人，佔總人口數 4.82%，勞動參與率約 19.13%，較全體國民勞參率逾五成為低。身心障礙就業者對目前工作不滿意之原因主要為薪資太低及工作負荷量重，而身心障礙者最需要之就業協助則為教育訓練。我國在 2009 年提高公營機關進用身心障礙者比率，主要目的為增進其就業機會，根據統計未達法定進用機關數每年仍有一千多間；惟實際進用人數卻高於法定進用人數，顯示身心障礙者工作能力仍受雇主肯定，甚至願意進用更多身心障礙者。

身心障礙者的就業方式可區分為庇護性就業、支持性就業與一般性就業，應視其障礙程度及工作技能安排適當的就業模式。一般而言，成功的案例為輔導身心障礙者從庇護性、支持性至進入一般性就業市場。然而每位身心障礙者往往有不同無法克服之主觀性或客觀性困難，例如身體無法久坐、容易疲勞、搭乘交通工具不便、公司缺乏無障礙設施、環境太過狹窄及大眾刻板印象等，成為身心障礙者進入就業市場的阻礙，因此居家工作成為合理可行的選擇。

居家工作顧名思義就是不同於傳統的工作環境，工作地點可能在勞動者的居所，或傳統辦公室以外的地方。現今由於通訊科技發達，居家工作一般被認為藉由電腦網路及通訊設備互相結合的技術與環境，進行遠端資料運用的行為，已漸漸取代傳統外包式的家庭代工模式。在國際法律規範方面，ILO 於 1980 年建議居家工作者在法律上應享有與其他勞動者平等的待遇、1987 年進而呼籲各國

政府對居家工作者作有效的規範、確立居家工作者的法律地位並取締其不平等待遇、1996年通過「居家工作公約」作為各會員會制訂政策之基準。近年來各國紛紛制定居家工作政策，國際上針對居家工作的立法有幾種型式：一為對在家工作特別立法、二為在其一般勞工立法中規範對象即包含居家工作者、三為未有特別法律針對居家工作者。日本對於居家工作有一全面性規範，並以「居家工作適當實施之指導方針」保障承攬性質之在家工作者。加拿大對於在家工作者並無制訂專法，其本身勞動法適用對象即包含在家工作者。蘇聯、保加利亞等國並規定，老年人、身心障礙者及有幼兒的婦女有在家工作的優先權。

根據ILO的研究，僱用身心障礙者對企業的工作績效及顧客滿意度有其正向的作用，包括身心障礙者穩定性高、擁有未被開發的技術及工作能力、在日常生活中磨練出適應各種環境及解決問題的能力等。許多國家都有企業僱用身心障礙者的成功經驗，甚至進一步推展身心障礙者從事在家工作。美國政府從推動福利政策來促進身心障礙者從事在家工作；日本對於僱用或發包工作給身心障礙者從事居家工作的企業或福利團體，採取發放獎勵金制度；香港則補助具電腦操作能力者，依其經濟狀況協助購置電腦設備使其在家從事經濟性生產工作；韓國希杰電話行銷公司(CJ telenix)藉由政府實施職前訓練及補助其他輔助設備，加以企業投入設置「家庭辦公室」的作法，成功開創身心障礙者在家從事電話行銷工作。上述國家紛紛採行政府就業服務協助方案，以及財務與設備補貼的相關措施，鼓勵企業僱用身心障礙者從事居家就業。

對身心障礙者而言，就業是他們獨立生存的關鍵，身心障礙者在身心上的限制，確實比一般人來得多，前段提及身心障礙者進入勞動市場的就業困境，因此居家工作無非是項良好的就業模式，對於從事居家工作的就業者而言，雇主所提供的工作環境距離較遠，對身心障礙者而言通勤困難，可減少交通時間、在家工作方便解決身體障礙所需的照顧或舒緩控制身體疼痛、可避免因天氣遽烈變化導

致身體不適而無法外出工作、同時兼顧工作及家庭、增加就業機會等；但可能遭遇工資較低、工時較長、缺乏教育訓練、在家設置辦公所需設備產生額外成本、缺乏與外界接觸造成人際孤立感、與同事間缺乏互動交流的機會、生涯發展及升遷機會受限、缺乏外界工作支援、團體組織率低、工作與生活時間難以切割、超時工作不易界定、工作與家庭生活互相影響等問題。

針對上述問題，本研究以「身心障礙者居家值機服務計畫」為研究對象，從實證研究發現，身心障礙者投入居家值機工作，認為可免去交通上不便，且不必面對缺乏無障礙設施及空間狹窄的工作場所，再者在家已有既定的生活方式，可避免在外面所產生的生理不便與心理不適應。此外，由於服務項目是協助職災勞工法令諮詢、後續轉介服務等，因此在家就可以協助需要幫助的勞工，亦是身心障礙者從事這項工作的原因之一。

一般而言居家工作的好處之一是工作時間可自由彈性運用，但多數研究發現彈性工時反而造成勞工超時工作，甚至工作與生活時間無法區分。「居家值機」每日工作時間為 8 小時或 6 小時，依照排班時間固定上下班，工作時間對中重度身心障礙者而言，認為屬於可接受範圍。惟因個人用餐、生活作息時間長短及障礙程度不同，因此有認為中午休息時間 1 小時略顯短暫，身體無法充分休息，間接影響身體負荷量。薪資方面，採時薪計算，薪資高低取決於工作時間長短，每月約 1 至 2 萬元間。研究發現在家工作雖省去交通費用，但若扣除家庭水電費支出，及服務內容所需專業能力的深度與廣度而言，薪資方面有認為差強人意，薪資報酬與工作付出不成正比。

從事居家客服工作不僅需具備流利聽說能力外，服務內容的專業知識更為重要，由於是個別在家進行客服值機非傳統集中式客服，因此無法及時與同事討論成為客服人員工作上所面臨的困難點。再者長期使用電腦及配戴耳機，對重度身

心障礙者易產生職業傷害與身體不適的問題，而專業知識教育訓練及同事間工作經驗分享為居家工作者極需要的協助。雖然大多表示在家工作可更專心工作，使工作效率較高，但另一方面，遇到問題時無法及時得到援助，反而對工作成效大打折扣。

有關工作方面問題，經實證發現對工作不滿意者包括薪資太低、休息時間太短暫、教育訓練不足、長期使用電腦及配戴耳機產生身體不適、工作場所分散導致孤立無援等。本研究發現身心障礙者從事居家工作，與一般勞動者從事居家工作所面臨到的問題大同小異，但因身體障礙的因素，雖然在家能減輕外在環境造成的不適應，但執行業務時仍會因工作機具產生身體不舒服的狀況，而制式的工作時間雖然能減少加班問題，但反而無法讓身心障礙者依照體能狀況調配適當的休息時間，間接影響值機人員身體負荷量。

當居家住所變成工作場所，可能形成家庭生活與工作無法明確切割，一般而言，產生家庭照護角色與工作角色互相衝突的問題。但本研究因上班時間固定，不致產生工作與生活時間不易分割的情況。另外身心障礙者在家庭中多處於被照護者角色，因此經實證發現從事居家工作並無產生角色衝突的問題。然而，「居家值機」固定的出勤時間，產生值機人員與其家人的生活習慣須依工作時間互相配合與調整的情況，有賴家人支持與值機人員自我調整來解決此問題。

根據文獻在家工作易將工作壓力與情緒帶入家庭生活中，產生工作與家庭互相干擾的情形，經本研究發現雖然時間上可清楚分野，但工作壓力多少會影響家庭生活，且生活習慣需配合調整，在生理及心理層面明顯產生「工作影響生活」大過「生活影響工作」的情形。在人際交流上，少了人群接觸的機會，造成人際關係疏離感，須藉由網路通訊系統建立人與人互動的機會。而依本研究實證發現，身心障礙者雖認為在家工作輕鬆方便，但在未來就業傾向上，若工作內容是



本身喜歡的且外界環境具備良好的無障礙設施，也不排斥至一般辦公場所上班。因此身心障礙者在勞動市場所遇到的困境並非單純為身體上的障礙，而是外界環境不佳與大眾刻板印象築起的高牆阻礙了身心障礙者進入勞動市場。

縱使居家就業對身心障礙者而言是項合理而可行的就業模式，但絕非藉此取代傳統工作職場，做為解決身心障礙者就業問題的唯一方法。此外，在開發身心障礙者居家就業時，不應侷限於傳統手工或電傳勞動，應以身心障礙者個別障礙程度、工作技能及個人人格特質等因素，思考如何提供更多元的工作項目與就業模式。可參考各國身心障礙者居家就業政策，由政府提供相關就業協助、器具補助或獎勵金制度，鼓勵更多企業團體僱用身心障礙者從事居家就業，甚至協助其進入一般職場，以增加更多就業機會。

## 第二節 建議

勞委會在 1997 年，完成我國首次重度身心障礙者居家就業模式的研究，透過網路培訓出我國第一個居家就業六人團隊。2001 年中華民國輔助科技促進職業重建協會推出「飛鷹計畫」培訓七位重度身心障礙者，運用網路以在家就業方式，共同合作完成工作。2005 年勞委會職訓局推出「九十四年度委託辦理身心障礙者居家就業服務計畫」，為促進中、重度以上有工作潛能之身心障礙者就業，由公開徵選補助承辦單位辦理居家就業服務，對於不易進入一般勞動市場或無法自行創業之中、重度以上身心障礙者，提供適合的居家就業服務，以增加工作機會<sup>123</sup>。為進一步瞭解國內從 2003 至 2008 年間執行身心障礙者居家就業服務之成

---

<sup>123</sup> 周二銘，居家就業服務現況效益及服務型態，取自 <http://o2utown.org/cam001/modules/tinyd0/>  
瀏覽日期：2013/5/20。

效，於 2009 年至 2010 年間，委託辦理「身心障礙者居家就業服務措施及成效評估計畫」，從國外相關政策經驗中，檢視我國辦理情形及成果效益<sup>124</sup>。

勞委會職訓局為擴大瞭解身心障礙者在家從事客服工作之可行性，於 2008 年起進行身心障礙者居家值機實驗計畫，發展至今居家客服專員已從 8 名擴展至 12 名，客服工作內容更趨於多元化。本研究以從事居家值機之身心障礙者為研究對象，從實證發現中對我國推動身心障礙者居家就業提出下列建議，以做為未來施政之參考：

### 一、工作條件依實際需求彈性調整

對一般的在家工作者而言，最大的好處是可以彈性安排工作時間，不受辦公室固定上下班時間的限制。「居家值機」計畫為政府委託企業實行之客服工作，有其固定的上下班時間與休息時間，雖然獲得的正面回應是工作時間與生活時間可明顯區分，惟從事居家值機之客服專員本身為中重度以上肢體障礙者，因每個人的身體狀況不同，生活習慣也不一致，因此固定的工作時間與休息時間反而造成工作影響生活品質，建議可依個人身體障礙程度及實際需求，在合理的範圍內調配休息時間，使其得到充分休息以提升工作成效。

居家工作者需自行負擔工作時間的水電費開銷，相反地企業因此降低此方面的成本，故建議雙方在議定薪資時可將此部分納入考量。而相關工作條件包括計薪方式、休假、工作內容、身分從屬性、僱用或承攬關係需明訂清楚，並合理分

---

<sup>124</sup> 相關資料參閱王雲東、林怡君、晏安平、陳文君(2010)，身心障礙者居家就業服務措施及成效評估計畫，行政院勞工委員會職業訓練局委託研究計畫，<http://www.evta.gov.tw/files/8/居家就業服務結案報告.pdf>。

配工作量，勞動條件也需符合勞動法令規範，以免居家工作者淪為被剝削的對象。

## 二、落實職業健康與工作安全

電傳勞動主要使用電腦、網路、電話等設備，職業災害發生的機率較低，但長期注視電腦螢幕易造成眼睛疲勞、使用鍵盤造成手腕痠痛、配戴耳機導致耳朵不適，加以身心障礙者無法久坐，長期維持相同姿勢容易引發肌肉、神經痠痛，加以隱形的電腦輻射亦是職業病潛在原因，需加以注意加強自主管理。

如居家工作所使用的設備為雇主或委託者提供，則應對相關設備如電腦螢幕、鍵盤、滑鼠、桌椅依身心障礙者特性做適當調整或增加輔助器具，例如調整螢幕大小、桌椅高度等，同時檢視就業者使用設備的姿勢是否適當，避免因使用方式不當產生潛在職業病因。針對工作環境雇主應給予指導並定期安排居家訪視與輔導，落實工作環境安全之管理。而勞動檢查員能否進入居家工作者家中進行勞動檢查，且在機具設備未必全然由雇主所提供之情況下，應加以釐清相關責任歸屬，政府及雇主需加強管理監督，落實職場安全衛生。

## 三、加強教育訓練及人際交流

客服人員應答的專業程度是工作服務品質的良窳與否的關鍵，並依此建立民眾對專線的信賴與公信力，客服人員具備良好的專業知識甚為重要。但由於居家工作者工作場所各自獨立，缺少同事間團隊學習的機會，加以客服工作所面臨的民眾諮詢問題並非單一面向，可能涉及其他勞工法令問題，包括勞工保險、失業、求職、退休、資遣、勞資爭議問題，因此未來不僅應加強職前教育訓練，並視實際需要及法令修正，持續不斷提供專業課程教育訓練與不定期更新資訊，避免居

家工作與外界環境脫節。

工作場所分散使居家工作者感到人際關係疏離，建議企業定期安排訓練、視訊會議與團體活動，以增加居家工作者彼此交流互動的機會，同時也可於會議上分享工作心得與案例分享，藉此齊一專業程度與客服應答技巧，可增加就業者工作技能，同時藉由交流活動提升員工向心力。

#### 四、居家就業對象擴大障礙類別及地區

「居家值機」專案參加對象為中重度以上肢體障礙者，建議可放寬障礙類別，讓具備客服工作核心能力，因身心障礙因素不便出門的人，都能進入「居家值機」的工作領域。

目前居家值機客服人員集中於北部地區，建議在招募對象時可將範圍擴展至中南部地區，以增加中南部身心障礙者就業機會。再者，從事居家工作最大優點即在免除交通上的不便，而偏遠地區之交通運輸及無障礙設施相對較缺乏，建議可將居住於偏遠地區之身心障礙者納入優先錄取的對象。如此雖然會增加企業執行與管理上的經營成本，但偏遠地區相對於都市地區，其就業機會更少，故偏遠地區之身心障礙者更迫切需要從事居家工作，以順利進入勞動市場。

#### 五、發展多元化的就業項目

在執行居家值機過程中，可發現民眾來電問題五花八門，且不侷限於職業災害法令諮詢，而在各方就業支持與輔導下，服務項目已包括職業災害、法務部財產申報、農委會農友服務等業務諮詢專線及民間企業的電話滿意度調查等。為了

讓更多身心障礙者實現在家也能工作的夢想，應廣為宣傳居家值機專案，讓更多企業投入居家值機工作增加客服工作項目，更可依領域設置專線，以增加服務專業度。此外，未來在客服人員招募門檻上，建議可依客服工作項目設定相關科系畢業者優先錄取(例如客服項目為法律諮詢，法律系畢業者優先錄取)，一來可減少企業訓練成本，二來居家就業者在執行業務上較能得心應手。

此外居家工作的工作項目可朝多元化發展，不單僅為從事客服工作，可依不同障礙類別的特性，設計工作項目(如肢體與視覺障礙者優勢為聽說能力、聽覺與口語聲音機能障礙者較具閱讀操作能力)，輔助從事藝文創作、製作手工藝品、網頁設計、電腦軟體開發、文書處理、語言翻譯、廣告文撰寫、部落客及逐字稿聽打等工作，讓具工作能力卻不適合從事客服工作之身心障礙者，如聽覺機能障礙、聲音或語言機能障礙，也能投入在家工作的行列。

## 六、 制定完備居家就業政策

相較於其他國家，我國尚缺乏一套完整的居家就業政策，建議可參考先進國家的作法，制定一套明確的居家就業政策，由政府協助進行職前訓練，再將訓練後已具備工作能力的身心障礙者推薦至企業從事居家就業或協助在家自行創業。對於僱用身心障礙者之企業給予獎勵金或補助機具設備，同時鼓勵民眾優先購買身心障礙居家就業者所生產的產品，使其增加獲得業務委託機會。針對表現優良的企業與身心障礙就業者給予實質獎勵並公開表揚，將企業僱用身心障礙者居家就業之成功案例編輯成冊，印製彙編廣為宣傳行銷，不僅能做為其他企業及身心障礙者參考指南，亦能提升企業經營形象，落實企業社會責任，藉此激勵更多身心障礙者、企業及團體投入居家就業的行列。

身心障礙者因外在環境及身體限制等因素，往往被排除於勞動市場中，屬於較弱勢的一群。然而許多身心障礙者是具有工作能力，只是缺少資源協助，進而成為失業者。因此針對不易出門之身心障礙者應依照個人障礙限制、工作技能及興趣喜好，設計適合從事居家工作的類型，由政府提供必要協助措施，並訂定利多政策吸引企業加入，藉此增加身心障礙者居家就業的機會，並使其永續經營。



## 參考文獻

### 中文文獻

- 王方(2002)，「電傳勞動」對福利的影響：新工作型態對勞工福利帶來的省思，  
臺灣社會福利學刊，第二期，頁 156-181。
- 王幼玲(2009)，理想與現實之間？臺灣的身心障礙者勞動保護，收錄於《身心障礙權益保護工作坊研討會》會議資料，政治大學法學院勞動法與社會法中心。
- 王敏行(2001)，身心障礙者職業重建，收錄於身心障礙者職業重建、職業評量與就業轉銜-給實務工作者，高雄市：國立高雄師範大學特殊教育中心。
- 王敏行(2001)，身心障礙者職業重建服務目標的設定與策略的應用，收錄於身心障礙者職業重建、職業評量與就業轉銜-給實務工作者，高雄市：國立高雄師範大學特殊教育中心。
- 成之約，莊美娟(2000)，資訊科技運用對勞資關係影響之初探，經社法制論叢，第 26 期，頁 167-192。
- 江亮演(2007)，身心障礙者福利，臺北市：松慧。
- 吳秀照(2007)，台中縣身心障礙者就業需求：排除社會障礙者的就業政策探討，社會政策與社會工作學刊，第 11 卷，第 2 期，頁 148-197。
- 李慧文(2004)，影響身心障礙者勞動參與相關因素探討，就業安全，第 3 卷，第 1 期，頁 25-32。
- 李涓鳳(2005)，居家工作者工作條件與生活問題之探討，政治大學勞工研究所碩士論文。
- 周二銘、耿淑楣(2003)，居家就業-打開重度身心障礙者就業之窗，就業安全半年刊，92 年 7 月號。
- 兩金(1991)，及早規劃對在家工作勞工的保護，中國勞工，第 893 期，頁 10-11。

- 林幸台(2007)，身心障礙者生涯輔導與轉銜服務，臺北市：心理。
- 林宏熾(2000)，身心障礙者生涯規劃與轉銜教育，臺北市：五南。
- 林恕安(2005)，我國身心障礙者就業促進政策之探討-以支持性就業服務為例，  
政治大學勞工研究所碩士論文。
- 林振賢(2000)，談「居家工作」的勞動問題，中國勞工，第1010期，頁12-17。
- 孫以繡(1993)，「居家工作」--一個不可阻擋的趨勢，人事月刊，第16卷，第2期，頁28-37。
- 陳靜江(2001)，職業評量在身心障礙學生就業轉銜之應用，收錄於身心障礙者職業重建、職業評量與就業轉銜-給實務工作者，高雄市：國立高雄師範大學特殊教育中心。
- 黃越欽(1988)，家內勞動法之研究，政大法學評論，第38期，頁93-112。
- 楊通軒(2000)，電傳勞動所引起勞工法上問題之研究，勞工行政，第149期，頁36-47。
- 鄧慧鈴(2008)，身心障礙者工作條件及工作適應問題之研究：以臺北市身心障礙者庇護工場為例，政治大學勞工研究所碩士論文。
- 衛民、許繼峰(2006)，勞資關係：平衡效率與公平，臺北縣三重：前程。
- 簡明山(2006)，身心障礙者與就業環境，臺灣勞工雙月刊，第三期，頁25-31。
- 蘇昭如、侯松延(2008)，考察美國身心障礙者職業重建服務制度計畫，行政院勞工委員會職業訓練局出國報告。



## 外國文獻

- Boris Eileen and Daniels Cynthia R. (1989), “HOME WORK: Historical and contemporary Perspectives on Paid Labor at Home”, University of Illinois Press.
- Felstead Alan and Jewson Nick (2000), “In Work, At Home: Towards an understanding of homeworking”, London and New York.
- Hagner David C. and Dileo Dale (1993), “Working together: workplace culture, supported employment, and people with disabilities.” Cambridge, Mass. : Brookline.
- Hales Gerald (1996), “Beyond Disability: Towards an Enabling society”, London ; Thousand Oaks, Calif. : Sage Publications : the Open University.
- ILO (2002), “Managing disability in the workplace”, Geneva, Switzerland : International Labour Office.
- Jones Fiona, Burke Ronald J. and Westman Mina (2006), “Work-life balance: a psychological perspective”, New York: Psychology Press.
- OECD (2006), “Sickness, Disability and Work: breaking the barriers”, Paris: OECD. P84-86, 89-90.
- Priestley Mark (2003), “Disability: a Life Course Approach. Cambridge”, U.K. : Polity Press in association with ; Malden, Mass. : Blackwell Publishing.
- Rowlingson Karen and Berthoud Richard (1996), “Disability, benefits and employment: a report of research carried out”, London: The Stationery Office.
- Truex Leslie (2009), “The work-at-home success bible : a complete guide for women : start your own business; develop telecommuting strategies; balance work and home life”, Avon, Mass.: Adams Media.

## 網路資料

內政部統計處，內政統計月報，身心障礙者人數，

<http://sowf.moi.gov.tw/stat/month/m3-05.xls>，瀏覽日期：2013/3/11。

內政部，2011 年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告，

<http://sowf.moi.gov.tw/stat/Survey/surveylist.htm>，瀏覽日期：  
2013/7/8。

王雲東、林怡君(2010)，各國身心障礙者居家就業促進政策比較分析，就業安全，  
99 年第 1 期，

[http://www2.evta.gov.tw/safe/docs/safe95/userplane/half\\_year\\_display.asp?menu\\_id=3&submenu\\_id=498&ap\\_id=1092](http://www2.evta.gov.tw/safe/docs/safe95/userplane/half_year_display.asp?menu_id=3&submenu_id=498&ap_id=1092)，瀏覽日期：2013/5/21。

臺北市勞動力重建運用處，身心障礙者服務-庇護性就業服務

<http://www.fd.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=58344176&CtNode=67033&mp=116053>，瀏覽日期：2013/7/26。

行政院勞工委員會職業訓練局，定額進用身心障礙者統計，定額進用身心障礙者  
概況，<http://www.evta.gov.tw/files/59/711098.pdf>，瀏覽日期：

2012/3/13。

行政院勞工委員會職業訓練局，身心障礙者職務再設計補助計畫，

<http://opendoor.evta.gov.tw/sub.aspx?p=0000137&a=0005311>，瀏覽日  
期：2012/3/26。

身障者居家值機成果讚 勞委會呼籲更多企業加入，勞委會職訓局新聞稿

<http://travel.1111.com.tw/Safe95/NewsDetail.asp?UID=352>，瀏覽日  
期：2013/4/20。

周二銘，居家就業服務現況效益及服務型態，

<http://o2utown.org/cam001/modules/tinyd0/>，瀏覽日期：2013/5/20。

程曦資訊整合股份有限公司(2009)，身心障礙者居家值機服務實驗計畫行動研究

及可行性評估報告，勞委會職訓局委託研究報告，

[http://www.evta.gov.tw/files/8/行動研究分析報告\\_981210final.PDF](http://www.evta.gov.tw/files/8/行動研究分析報告_981210final.PDF)，

瀏覽日期：2011/11/9。

障害者の在宅就業支援，<http://www.challenge.jeed.or.jp/index.html>，瀏

覽日期：2013/5/21。

黛布拉.A.佩里(Debra A. Perry)，殘疾人的就業能力-亞太地區雇主關於殘疾人

就業的資源指南，國際勞工組織出版，2009年中文版，

[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/doc](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/publication/wcms_123355.pdf)

[uments/publication/wcms\\_123355.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/publication/wcms_123355.pdf)，瀏覽日期：2013/5/22。



## 附錄-訪談紀錄

### 受訪者 A 訪談紀錄

#### 一、基本資料

1. 性別：男 女
2. 年齡：44歲
3. 學歷：國中以下 高中職 專科 大學 研究所以上
4. 配偶之有無：有 無
5. 子女之有無：有     人 無
6. 同住之家庭成員：祖父母 父母 配偶 兄弟姊妹 子女  
其他                 ，共 3人
7. 身體障礙程度與狀況：肢障重度

#### 二、工作相關問題

1. 先前是否有從事其他工作，工作內容為何？  
金融業，會計單位中階主管
2. 在求職的過程中，曾遭遇過什麼困難？  
從我專科畢業就一直工作到現在，雖然中間換過一個工作，也是因為金融機構合併案而轉換公司，因此到目前似乎沒有遇到什麼困難
3. 上一個工作離職的原因為何？  
會計單位的忙碌生活已經過了 20 年，覺得身體已經負荷不了
4. 當初選擇參與「居家值機」工作之原因為何？  
可以在家工作，因為以前工作都是父母接送，但是父母年事已高，不想在勞煩他們  
因為工作的內容是服務職災勞工，希望做一些助人的工作
5. 每週工作時數為多少？各項工作內容如何分配時間？  
我每天工作 8 小時，組長會安排班表，按表操課
6. 認為工作時間的安排是否適當(包括值機時間、休息時間等)？  
曾向經理提出一些建議，例如：外撥時間太分散，會影響工作的連續性(工作思緒或情緒)，經理聽取建議之後表示會再做調整。休息時間目前覺得時間還算充裕。
7. 月收入為何？對於「居家值機」之工作條件方面(如工作時間、工資、福利、休假等)是否滿意？

月收入：約 2 萬元

工作時間：滿意

工資：還好，如果把房租、水電算進去，似乎是不怎麼划算的

福利：目前尚未感受到有什麼福利

休假：沒有休假，可無給薪排休(公司規定每週需服務 20 小時以上)

**8. 在從事此份工作時是否曾遭遇困難，如何解決問題？**

硬體設備：網路連線斷訊、無法連線、LEG 都曾遇過，解決方式是利用 MSN 或電話聯繫值機同僚或主管。

專業知識：最常遭遇的問題其實是專業知識的部份，我的處理方式事先查看知識庫或最新公告訊息，如果不確定的問題就詢問主管單位，或報請主管協助。

**9. 在從事「居家值機」時是否出現職業傷害之症狀(如眼睛疲勞、肌肉痠痛等)？**

對我來說是比以前的工作輕鬆很多，所以感覺還好

**10. 「居家值機」的工作內容是否為身體所能負荷之範圍內？**

完全沒問題

**11. 在工作環境、安全衛生方面，公司是否有給予指導？**

公司要求不能在值機時吃東西、喝飲料、維持設備之清潔

**12. 平時如何與同事聯繫？**

上班時以 MSN 相互聯繫，下班時會私底下電話連絡

**13. 是否有加入工會或組織團體？**

目前沒有

**14. 公司所提供的教育訓練是否足夠？認為是否有繼續進修其他課程的需要？**

進公司之前有教育訓練，基本的訓練是可以的，師父領進門，修行靠個人，自己還是需要自求進步的。除了話術訓練，相信專業知識的在職訓練應該是不可或缺的。

**15. 整體而言，對「居家值機」之工作是否感到滿意，認為有哪些地方需調整或改善？**

工作的形態還蠻喜歡的，但是比較無法及時得到工作上的支援，另外沒有定期的聚會或面對面的會議，很難好好的做一些工作心得的分享或檢討。

**16. 認為「居家值機」是否能發揮自我工作潛能，認為此工作具發展性嗎？**

自我工作潛能的發揮似乎沒有太大的感受，不過會覺得這樣的工作型態應該是有發展性

**17. 未來在就業選擇上會傾向在家工作或至公司工作？**

不一定

**18. 未來若有類似性質的居家工作，是否願意參與？**

如果是自己喜歡的行業應該會

### **三、工作與家庭生活問題**

1. 家人是否支持您從事居家工作，原因為何？  
支持，因為家人尊重我的決定
2. 從事「居家值機」是否會造成工作時間與家庭生活時間無法明確切割？  
不會，因為家庭的組成很單純，空間也很單純
3. 從事居家工作是否會感到孤立感？  
有時候會，沒有討論的對象，無法及時訴苦……哈哈
4. 從事居家工作對家人之生活或家庭照護方面是否造成影響？  
不會
5. 認為在家工作能提高工作效率或反而面臨更多干擾？  
其實想一想還真的可能效率更高些，因為沒有干擾。
6. 認為居家工作是否造成「工作影響家庭生活」或「家庭生活影響工作」？  
對我來說是不會，因為我的工作都可以在上班時間完成，下班後就沒有工作的必要了，而且家庭組成單純，三餐還有人照料，很幸福呢……
7. 網路電話監控系統在日常生活上是否會造成困擾(隱私權問題)？  
網路電話監控系統只限於工作用的電話，基於工作上的需要，覺得並無不妥，而且我們也不會用公司電話處理私人事務，因此不覺得對日常生活造成任何困擾。



## 受訪者 B 訪談紀錄

### 一、基本資料

1. 性別：男 女
2. 年齡：30歲
3. 學歷：國中以下 高中職 專科 大學 研究所以上
4. 配偶之有無：有 無
5. 子女之有無：有     人 無
6. 同住之家庭成員：祖父母 父母 配偶 兄弟姊妹 子女  
其他     ，共3人
7. 身體障礙程度與狀況：肢障重度

### 二、工作相關問題

1. 先前是否有從事其他工作，工作內容為何？  
有，多從事文書處理、電腦打字的工作。
2. 在求職的過程中，曾遭遇過什麼困難？  
主要困境為公司環境無障礙設施缺乏。
3. 上一個工作離職的原因為何？  
距離太遠，因為地點無捷運必須騎車騎很久。
4. 當初選擇參與「居家值機」工作之原因為何？  
不需要擔心交通問題，在家工作身體較能負荷且方便。
5. 每週工作時數為多少？各項工作內容如何分配時間？  
一天8小時，一週40小時。  
工作內容為接電話、外撥、整理資料(文檔組)、熟悉法規等，大部分時間為外撥與接電話。
6. 認為工作時間的安排是否適當(包括值機時間、休息時間等)？  
工作時間有稍微調整，例如一整個上午都為接電話，工作時間較完整。至於休息時間1小時當初認為有點短，後來適應了就覺得尚可接受。
7. 月收入為何？對於「居家值機」之工作條件方面(如工作時間、工資、福利、休假等)是否滿意？  
一個月約一、二萬元(依上班時數計)，工資方面還算滿意。
8. 在從事此份工作時是否曾遭遇困難，如何解決問題？  
會不太敢講電話，與人對談會很緊張；另外專業知識方面，因為之前沒有接觸過職災法規，會覺得有點困難，有時民眾的問題無法及時解決時就會用 msn 尋問同事。
9. 在從事「居家值機」時是否出現職業傷害之症狀(如眼睛疲勞、肌肉痠痛等)？  
長期看電腦會眼睛疲勞，及打電腦手腕會有肌肉痠痛的情形，不過因為在家

工作比較輕鬆自在，所以其他方面倒還好。

10. 「居家值機」的工作內容是否為身體所能負荷之範圍內？  
還算可以，只是坐久了身體很痠。
11. 在工作環境、安全衛生方面，公司是否有給予指導？  
要求環境需整齊，及明亮度要夠並且安靜。
12. 平時如何與同事聯繫？  
通常以 msn 互相聯繫，不過下班後就比較少聯絡。
13. 是否有加入工會或組織團體？  
目前沒有。
14. 公司所提供的教育訓練是否足夠？認為是否有繼續進修其他課程的需要？  
課程可以再多一點，希望能多一些案例分享，及實際處理程序(如勞資爭議處理方式)認為可以再多一些資訊可以參考。有時候接到電話會引發一些問題，就會自己再找資料，且平時常接到各種問題的電話，例如勞保、退休問題等，希望可以得知更多可以解決民眾問題的管道。
15. 整體而言，對「居家值機」之工作是否感到滿意，認為有哪些地方需調整或改善？  
覺得很好，因為有考量到身心障礙者的體力來安排工作時間與休假。  
希望可以多聽其他客服人員的對話，以了解客服的話術、音感。
16. 認為「居家值機」是否能發揮自我工作潛能，認為此工作具發展性嗎？  
還好，因為還不知道自己的潛能在哪裡(笑)。  
至於工作的發展性，認為這份工作可以更多元，不只是以電話服務職災勞工，應該可以提供更多實質上的協助。
17. 未來在就業選擇上會傾向在家工作或至公司工作？  
看工作性質，沒有特定的傾向，如果工作內容是喜歡的，且公司環境佳也願意去公司上班。
18. 未來若有類似性質的居家工作，是否願意參與？  
雖然覺得自己表現不是很好，但是仍願意參與。如果有其他性質的居家工作，也會有意願參加。

### 三、工作與家庭生活問題

1. 家人是否支持您從事居家工作，原因為何？  
一開始不支持，因為母親不喜歡有人來家裡，後來對居家訪視的主管們漸漸熟悉及在我跟姊姊的說服下就支持了。
2. 從事「居家值機」是否會造成工作時間與家庭生活時間無法明確切割？  
一開始會無法切割，下班後會想白天上班時的電話內容是否回答的恰當，不過其實這部分在一般工作時也有同樣的情況。
3. 從事居家工作是否會感到孤立感？



還好，因為白天母親也在家。

**4. 從事居家工作對家人之生活或家庭照護方面是否造成影響？**

在上班時，家人聽音樂的音量不能太大，母親要配合值機時間用餐(與我的用餐時間錯開)，也要幫自己照料三餐。

**5. 認為在家工作能提高工作效率或反而面臨更多干擾？**

因為里長會廣播，所以值班時有時會受到干擾。另外有時家人會稍不注意，聽音樂的音量沒有適當控制而影響到值機環境。

在家工作比較無法專心，會想東想西。

**6. 認為居家工作是否造成「工作影響家庭生活」或「家庭生活影響工作」？**

有影響，不過有利有弊。因為在家工作反而讓自己與家人作息變正常。不過值機時與民眾對話的音量反而會影響家人的生活。

**7. 網路電話監控系統在日常生活上是否會造成困擾(隱私權問題)？**

不會，因為上班時才有監控，不會影響到生活。



## 受訪者 C 訪談紀錄

### 一、基本資料

1. 性別：男 女
2. 年齡：50歲
3. 學歷：國中以下 高中職 專科 大學 研究所以上
4. 配偶之有無：有 無
5. 子女之有無：有 2人 無
6. 同住之家庭成員：祖父母 父母 配偶 兄弟姊妹 子女  
其他 \_\_\_\_\_，共4人
7. 身體障礙程度與狀況：極重度肢障

### 二、工作相關問題

1. 先前是否有從事其他工作，工作內容為何？  
之前有從事一個勞委會職訓局線上代理的居家工作。
2. 在求職的過程中，曾遭遇過什麼困難？  
之前曾在就服站登記求職，但是礙於行動及身體健康因素，所以很多工作無法勝任。
3. 上一個工作離職的原因為何？  
因為有一些不適應(工作壓力大)，且剛好有居家值機這個工作機會，所以就辭職了。
4. 當初選擇參與「居家值機」工作之原因為何？  
以前就有想過可以在家裡從事客服工作，且本身對客服滿有興趣的，另外在家裡很方便、身體也能適應。
5. 每週工作時數為多少？各項工作內容如何分配時間？  
目前一個禮拜 30 小時，之前打算轉為 40 小時。大致工作內容為值機回覆問題、外撥關懷職災勞工、身心障礙學員及接受就服服務的身心障礙學員(約一個小時 10 通)、文書處理、經營部落格等等。
6. 認為工作時間的安排是否適當(包括值機時間、休息時間等)？  
還算適當，早上 8 點上班，中午休息 1 個小時(12 點至 1 點)，目前上班至下午 3 點半。
7. 月收入為何？對於「居家值機」之工作條件方面(如工作時間、工資、福利、休假等)是否滿意？  
一個月大約 1 萬 4 千元，依大環境而言，還算滿意。且下班就是下班了比較沒有壓力，下班後就是自己的時間。
8. 在從事此份工作時是否曾遭遇困難，如何解決問題？  
最大的困難在於法規理解，且民眾的問題五花八門，如果有不懂的問題，會

請民眾在線上稍候或是留言再答覆。

9. 在從事「居家值機」時是否出現職業傷害之症狀(如眼睛疲勞、肌肉痠痛等)?  
因為已習慣長期看電腦，所以覺得還好，且下午 3 點後就下班，故沒什麼問題。
10. 「居家值機」的工作內容是否為身體所能負荷之範圍內?  
是
11. 在工作環境、安全衛生方面，公司是否有給予指導?  
因為家裡有養狗，所以公司一開始會擔心，因為值機是在房間裡面，所以還算安靜。
12. 平時如何與同事聯繫?  
通常以 msn 或打電話互相聯繫，一兩個月聚會一次。現在都用線上開月會，比較方便。
13. 是否有加入工會或組織團體?  
如果未來能擴增人員的話，才會有可能，目前只有 8 人不太可能。
14. 公司所提供的教育訓練是否足夠?認為是否有繼續進修其他課程的需要?  
還算足夠，不過值機時還是會遇到困難，像是電腦 EXCEL 操作方面還不太熟悉，可能需要自己另外進修、培養專長。
15. 整體而言，對「居家值機」之工作是否感到滿意，認為有哪些地方需調整或改善?  
非常滿意，因為在家工作身體體能可負荷，而且很方便。工作還滿順利的，且公司也一直在改進調整，個人認為已經不錯了。
16. 認為「居家值機」是否能發揮自我工作潛能，認為此工作具發展性嗎?  
應該可以。有發展性，因為針對身心障礙者而言，只要語言能溝通，在家工作是很適合的，特別針對中高齡就業者。
17. 未來在就業選擇上會傾向在家工作或至公司工作?  
比較傾向在家工作，尤其是中高齡者出門一趟會覺得很累，所以會選擇在家工作。
18. 未來若有類似性質的居家工作，是否願意參與?  
願意

### 三、工作與家庭生活問題

1. 家人是否支持您從事居家工作，原因為何?  
家人支持，只是會擔心自己的身體狀況是否能負荷。
2. 從事「居家值機」是否會造成工作時間與家庭生活時間無法明確切割?  
不會，時間可以區分的很清楚，上班就是上班。
3. 從事居家工作是否會感到孤立感?  
不會，因為從 92 年左右已從事勞委會職訓局的居家就業個案，所以還滿適應

的。

4. 從事居家工作對家人之生活或家庭照護方面是否造成影響？  
不會，因為有幫傭，所以不會有什麼影響。
5. 認為在家工作能提高工作效率或反而面臨更多干擾？  
提高工作效率，認為在家工作已經很好了。
6. 認為居家工作是否造成「工作影響家庭生活」或「家庭生活影響工作」？  
不會。
7. 網路電話監控系統在日常生活上是否會造成困擾(隱私權問題)？  
不會，但是有時候針對民眾的問題回答的不好，會覺得滿失落的，會反省自己或打電話尋問主管與同事是否有更好的解答。



## 受訪者 D 訪談紀錄

### 一、基本資料

1. 性別：男 女
2. 年齡：43歲
3. 學歷：國中以下 高中職 專科 大學 研究所以上
4. 配偶之有無：有 無
5. 子女之有無：有     人 無
6. 同住之家庭成員：祖父母 父母 配偶 兄弟姊妹 子女  
其他     獨居    ，共    人
7. 身體障礙程度與狀況：脊癱重度肢障

### 二、工作相關問題

1. 先前是否有從事其他工作，工作內容為何？  
在居家值機前一個工作為在外交部的工讀，主要內容為處理交辦事項、文書處理、聯絡座談會等，約一年兩個月。
2. 在求職的過程中，曾遭遇過什麼困難？  
因為一般私部門公司無障礙設施不足及辦公環境狹窄、廁所不便，所以之前的工作幾乎都是在公部門任職。
3. 上一個工作離職的原因為何？  
因為個人機動性較弱，當時辦公室剛好少一位替代役，所以有時候辦公室有些工作是必須要到其他單位處理事情、接待賓客、收發信件等，因為覺得自己無法符合這些需求，雖然同事不在意，但內心仍覺得有心理壓力所以離職。
4. 當初選擇參與「居家值機」工作之原因為何？  
有一部分為經濟上的需求、且身心障礙者本身的就業機會較少，另外覺得在家工作環境較好而且很方便。
5. 每週工作時數為多少？各項工作內容如何分配時間？  
每日工作 8 小時，工作內容包括外撥、接電話及檢查外撥資料等。
6. 認為工作時間的安排是否適當(包括值機時間、休息時間等)？  
工作時間及休息時間的安排還算適當，認為工作時間安排有一定的道理。
7. 月收入為何？對於「居家值機」之工作條件方面(如工作時間、工資、福利、休假等)是否滿意？  
大約兩萬元，覺得工作條件尚可接受，因為是時薪制，所以沒有所謂的休假。
8. 在從事此份工作時是否曾遭遇困難，如何解決問題？  
法規不熟悉是較大的困難，因為一開始對法令並不熟，又要解決民眾的問題，內心有壓力。
9. 在從事「居家值機」時是否出現職業傷害之症狀(如眼睛疲勞、肌肉痠痛等)？

目前還未有什麼職業傷害的情況發生。

10. 「居家值機」的工作內容是否為身體所能負荷之範圍內？

是

11. 在工作環境、安全衛生方面，公司是否有給予指導？

當初公司對我這裡的環境還算滿意，所以沒有額外的要求。

12. 平時如何與同事聯繫？

通常以 msn 互相聯繫，工作時如要離開座位去上廁所的話，就會利用 msn 互相通知，及留意至少應有兩個人在線上，如果剩 1 個人在線上就要互相支援。私底下比較少跟同事聚會，因為平時個人比較常參加宗教聚會。

13. 是否有加入工會或組織團體？

個人目前沒有這樣的想法。

14. 公司所提供的教育訓練是否足夠？認為是否有繼續進修其他課程的需要？

針對專業知識方面仍有加強的空間，認為還是要再進修其他課程，可能要靠個人進修，或由公司安排完整案例討論，以便如有遇到類似的問題才會知道處理流程及解決方法。

15. 整體而言，對「居家值機」之工作是否感到滿意，認為有哪些地方需調整或改善？

還算滿意，目前認為沒有地方需要調整。

16. 認為「居家值機」是否能發揮自我工作潛能，認為此工作具發展性嗎？

還算可以，自己本身是學美工的，但是因為所學不太適合自己，所以覺得值機的工作還滿能發揮自我潛能的。

17. 未來在就業選擇上會傾向在家工作或至公司工作？

如果可以，會優先選擇在家工作，除非公司環境優良，才會考慮到外面上面。

18. 未來若有類似性質的居家工作，是否願意參與？

若還有經濟上的需求，仍願意參與。

### 三、工作與家庭生活問題

家人是否支持您從事居家工作，原因為何？

因為必須經濟獨立，所以家人支持。

1. 從事「居家值機」是否會造成工作時間與家庭生活時間無法明確切割？

不會，時間可以區分的很清楚。

2. 從事居家工作是否會感到孤立感？

這方面倒還好，不太有孤立感。

3. 從事居家工作對家人之生活或家庭照護方面是否造成影響？

因為沒有跟家人居住，所以不會有影響。

4. 認為在家工作能提高工作效率或反而面臨更多干擾？

工作效率可以提昇，因為家中只有自己，所以可以完全掌控自己的工作時間。

5. 認為居家工作是否造成「工作影響家庭生活」或「家庭生活影響工作」？

不會

6. 網路電話監控系統在日常生活上是否會造成困擾(隱私權問題)？

不會，因為客服人員本來就要監控，避免日後發生什麼問題無法解決。而且電話監控線上指導可以常常檢討自己的缺失，這樣自己才會更專業。



## 受訪者 E 訪談紀錄

### 一、基本資料

1. 性別：男 女
2. 年齡：\_27\_歲
3. 學歷：國中以下 高中職 專科 大學 研究所以上
4. 配偶之有無：有 無
5. 子女之有無：有 \_\_\_人 無
6. 同住之家庭成員：祖父母 父母 配偶 兄弟姊妹 子女  
其他 \_\_\_表妹\_\_\_，共\_2\_人
7. 身體障礙程度與狀況：重度

### 二、工作相關問題

1. 先前是否有從事其他工作，工作內容為何？  
有在學校工讀(大一)從事有關文書處理、電話調查等方面的工作。在此之前曾有在經濟部工作過一天，但後來發現無障礙設施不足便沒做了。居家值機算是第一份正式的工作。
2. 在求職的過程中，曾遭遇過什麼困難？  
因為行動不便，公司環境空間不足、廁所及無障礙措施不足等問題，辦公位置空間不足也會造成就業困難。
3. 上一個工作離職的原因為何？  
因為辦公環境不方便，所以離職。
4. 當初選擇參與「居家值機」工作之原因為何？  
因自己的身體狀況，若工作時間為 8 小時，在加上準備、交通時間一天需花費約 12 小時，身體負荷過大。而居家值機因為在家工作，所以交通、如廁問題都能獲得解決。
5. 每週工作時數為多少？各項工作內容如何分配時間？  
一天工作六小時(8:30~15:30, 12:00~13:00 休息)，在值機前為分配小組找資料、整理問題；值機後則為外撥、接電話、每週寫工作心得或溫馨小故事放在部落格上。目前已於四月底離職了。
6. 認為工作時間的安排是否適當(包括值機時間、休息時間等)？  
可選擇 8 小時或 6 小時還算適當，但中午休息 1 小時時間太短暫。
7. 月收入為何？對於「居家值機」之工作條件方面(如工作時間、工資、福利、休假等)是否滿意？  
1 萬多，因為每個禮拜會放假 1 天(每個禮拜上 4 天班)，工時認為還算適當，工作久了認為以專業度及廣度而言，覺得工資方面有些不足，因為到後來已不只有職災問題，包括求職、勞動法令等問題。



8. 在從事此份工作時是否曾遭遇困難，如何解決問題？  
整理資料及將法令轉換成較口語化的語言時，花很多時間，其餘值機時尚無遇到什麼困難。
9. 在從事「居家值機」時是否出現職業傷害之症狀(如眼睛疲勞、肌肉痠痛等)？  
眼睛疲勞，長期戴耳機也會覺得不舒服，且外撥時對方背景聲音很吵嘈，會造成耳朵不舒服。
10. 「居家值機」的工作內容是否為身體所能負荷之範圍內？  
因為無法久坐，所以選擇工時6小時，故身體還能負荷。不過之前上課受訓時，一整天8小時上課下來覺得還滿辛苦的。
11. 在工作環境、安全衛生方面，公司是否有給予指導？  
工作環境安靜最重要，其餘倒是還好。
12. 平時如何與同事聯繫？  
工作時都透過 msn 線上直接溝通，私底下一兩個月會有聚會或電話聯絡。
13. 是否有加入工會或組織團體？  
沒有
14. 公司所提供的教育訓練是否足夠？認為是否有繼續進修其他課程的需要？  
一開始為自己蒐集資料，很花時間，後來公司幫我們上課時提供比較完整的資料。開始值機後一開始覺得專業度較不足，後來才慢慢步入軌道。覺得法規課程可以持續上課，或定期加強法令知識，因為自己閱讀有限，無法完全吸收。
15. 整體而言，對「居家值機」之工作是否感到滿意，認為有哪些地方需調整或改善？  
覺得壓力滿大的，且一開始電腦系統不太穩定會當機，所以當民眾所提出的問題不懂時，會很緊張。後來有在修理電腦系統後，情況有比較改善了。另外覺得訓練課程可以再加強，以增加自己的專業度。
16. 認為「居家值機」是否能發揮自我工作潛能，認為此工作具發展性嗎？  
對法令方面變得比較熟悉，對於一些勞工問題有多一層了解。認為居家值機可以持續發展下去。
17. 未來在就業選擇上會傾向在家工作或至公司工作？  
依身體狀況而言，希望在家工作，但是會擔心沒有接觸到人群，所以也會想到外面工作，但到外面還要考慮交通、公司環境的問題。所以其實有機會的話兩種都不排斥。
18. 未來若有類似性質的居家工作，是否願意參與？  
會視工作內容而定，本身滿想從事電信業方面的客服，或網拍相關工作，不過未來還是可以接受類似的工作。

### 三、工作與家庭生活問題

1. 家人是否支持您從事居家工作，原因為何？  
還滿支持的，因為依身體狀況及方便性認為可以嘗試看看。
2. 從事「居家值機」是否會造成工作時間與家庭生活時間無法明確切割？  
工作時就是在工作，所以工作時不會無法切割，反而是平時生活會去想工作的事情，認為心理壓力有點大。
3. 從事居家工作是否會感到孤立感？  
時間久了會覺得希望多接觸人群，所以會感到孤立感。
4. 從事居家工作對家人之生活或家庭照護方面是否造成影響？  
上班時間因為不能有其他噪音，所以要跟家人互相協調、配合，但因為表妹白天去上班，所以對家人生活不會造成太大影響。
5. 認為在家工作能提高工作效率或反而面臨更多干擾？  
工作效率不會因為在家工作而有太大差別，因為工作時就是在工作，倒是不太會有其他干擾。
6. 認為居家工作是否造成「工作影響家庭生活」或「家庭生活影響工作」？  
認為工作有影響到生活，因為會想到工作的事情，想把工作處理好，且有時會一直想要知道問題的解答，到後面覺得壓力有點大。
7. 網路電話監控系統在日常生活上是否會造成困擾(隱私權問題)？  
值機時主管有時會進行線上監聽，監聽時會有雜音，所以有點干擾到通話，且主管有時會一邊指導，造成與民眾通話及主管同步指導的狀況，無法一心二用，無法好好回答民眾問題，也不能仔細聽主管的指導。

## 受訪者 F 訪談紀錄

### 一、基本資料

1. 性別：男 女
2. 年齡：\_49\_歲
3. 學歷：國中以下 高中職 專科 大學 研究所以上
4. 配偶之有無：有 無
5. 子女之有無：有 \_\_\_人 無
6. 同住之家庭成員：祖父母 父母 配偶 兄弟姊妹 子女  
其他 \_\_\_外籍看護\_\_\_\_，共\_3\_人
7. 身體障礙程度與狀況：重度肢障

### 二、工作相關問題

1. 先前是否有從事其他工作，工作內容為何？  
曾經在社團法人臺北市新活力自立生活協會擔任專員，負責專案規劃與執行、會計等事務。
2. 在求職的過程中，曾遭遇過什麼困難？  
身體不舒適
3. 上一個工作離職的原因為何？  
身體不適為主要原因，再加上有一些不同的想法，所以離開協會。
4. 當初選擇參與「居家值機」工作之原因為何？  
當初會得知這份工作是因為參與協會裡的一個職務再設計的活動，與該活動其中一個工作人員接觸後，因緣際會下得知這份工作，於是上網瞭解後想瞭解這個實驗計畫的運作方式，加上在家裡工作且可調配工作時數，因此決定嘗試看看，所以就去應徵該工作。
5. 每週工作時數為多少？各項工作內容如何分配時間？  
一天工作 6 小時，原則上工作內容平均分配，有值機及外撥，每週寫工作心得，另外亦有建立各縣市之職災慰問金及資格 Q&A 資料庫。
6. 認為工作時間的安排是否適當(包括值機時間、休息時間等)？  
覺得不太適當，因為下午會想睡午覺，且中午休息時間為 12 點至 13 點或 13 點至 14 點，對我而言，一個小時無法充分休息，僅能吃飯、喝水及稍作休息。一開始工作時間為 11 點半至 17 點半，後來發現這樣的工作時間與身體狀況不太合適，因為午餐提前吃也沒食慾，只能吃完早餐後一直撐到下班。後來因為有個同事離職，從五月開始為 8 點半至 15 點半，這樣的工作時間三餐比較正常，但仍有無法睡午覺的缺點。
7. 月收入為何？對於「居家值機」之工作條件方面(如工作時間、工資、福利、

休假等)是否滿意?

對我而言，所付出之努力、身體狀況與收入其實不太成比例福利方面為勞健保不滿意。

8. 在從事此份工作時是否曾遭遇困難，如何解決問題?

因為台語不是很流利，所以遇到需講台語的時候，會覺得有點困難。另外，對於客服的話術有點不適應，與自己一般講話方式有很大的不同，面對來電民眾需謹慎應對，且對於職災方面應答顯得較機械化，但能幫助到需要的人仍會覺得很開心。此外，對於職災法規仍要有時間去深入瞭解，會認為自己對法令還不是非常透徹，若有遇到法令疑問則會直接打電話至主管機關詢問或與同事討論。

9. 在從事「居家值機」時是否出現職業傷害之症狀(如眼睛疲勞、肌肉痠痛等)?

工作時需長期維持同樣的姿勢，肌肉與神經會痛，且要戴耳機會覺得不舒服，且打字也會覺得手指僵硬不適。長期下來會覺得身體不太能負荷。有時候會請假休息，調適身體狀況，日後考量身體情況可能會離職。且長期打字也會覺得手指僵硬不適。

10. 「居家值機」的工作內容是否為身體所能負荷之範圍內?

因為這陣子工作下來，覺得身體不太能負荷，也可能是因為我個人身體狀況的關係。

11. 在工作環境、安全衛生方面，公司是否有給予指導?

工作環境不可吵雜，需有安靜的環境，安全衛生方面倒無太大的規範。

12. 平時如何與同事聯繫?

通常用 msn messenger 聯繫，另比較常跟旭純電話討論問題。

13. 是否有加入工會或組織團體?

針對居家值機同事組工會方面，之前曾有討論過，但目前沒有在討論。

14. 公司所提供的教育訓練是否足夠?認為是否有繼續進修其他課程的需要?

不太夠，上課有點匆促，因為法規需要時間思考、吸收，且僅依課程講義資料會覺得不夠完整，需要再買其他書籍來加強。正式值機前的訓練期有點太趕，因為身體的關係，動作會比較慢一點，所以認為應該要有更充裕的時間且更彈性的管理來規範訓練成果。

15. 整體而言，對「居家值機」之工作是否感到滿意，認為有哪些地方需調整或改善?

感覺普通，薪資方面亦同。

認為這個計畫應該要持續，因為對部分人而言，這份工作是很重要的，若這個工作是實驗計畫，則應該要說明實驗時程及未來方向；若為長期性的，應該要區分清楚是納入職訓局的體系或是委託外包公司，甚至可以提高進入門檻(基本法規常識)，讓準備充分的人有一份正式的工作。

16. 認為「居家值機」是否能發揮自我工作潛能，認為此工作具發展性嗎?

對我而言，因為工作內容較制式化且個人環境因素，所以認為較無法發揮自己的想法。

認為居家值機這類型的工作滿有發展性的，但實際上推行有困難性，不過對於身體障礙的人而言，居家工作比較適合，認為我國可參考國外企業採用居家工作成功的案例，且多元化不限於職災諮詢，讓居家工作能順利推行。

**17. 未來在就業選擇上會傾向在家工作或至公司工作？**

因為身體的關係會盡量選擇在家工作。希望從事能自己掌控的工作，例如創作。

**18. 未來若有類似性質的居家工作，是否願意參與？**

看工作內容而定，如果是值機覺得沒那麼合適，還是會視工作內容決定是否參與。

### 三、工作與家庭生活問題

**1. 家人是否支持您從事居家工作，原因為何？**

支持，因為在家方便且這份工作跟公部門合作，家人覺得不錯。不過家人仍會擔心身體能否負荷。

**2. 從事「居家值機」是否會造成工作時間與家庭生活時間無法明確切割？**

不會，可以切割清楚。

**3. 從事居家工作是否會感到孤立感？**

不會，因為可透過電腦與同事討論。

**4. 從事居家工作對家人之生活或家庭照護方面是否造成影響？**

原本以為會對媽媽生活造成影響，但後來發現影響不大，因為她看電視的時間與工作時間剛好錯開。認為居家值機對自己的影響較大，因為喝水、如廁時間不敢太久，心理會有壓力。

**5. 認為在家工作能提高工作效率或反而面臨更多干擾？**

一個人比較能專心，能提高工作效率。

**6. 認為居家工作是否造成「工作影響家庭生活」或「家庭生活影響工作」？**

不會，因為家庭成員單純，所以不會互相影響。

**7. 網路電話監控系統在日常生活上是否會造成困擾(隱私權問題)？**

電話只有上班時會使用，不會有隱私權問題。

## 受訪者 G 訪談紀錄

### 一、基本資料

1. 性別：男 女
2. 年齡：31歲
3. 學歷：國中以下 高中職 專科 大學 研究所以上
4. 配偶之有無：有 無
5. 子女之有無：有     人 無
6. 同住之家庭成員：祖父母 父母 配偶 兄弟姊妹 子女  
其他                     ，共     人
7. 身體障礙程度與狀況：中度肢障

### 二、工作相關問題

1. 先前是否有從事其他工作，工作內容為何？  
曾做過建築與電信工程工作，約做 10 幾年。
2. 在求職的過程中，曾遭遇過什麼困難？  
在受傷前的求職過程中沒有遇到什麼困難，受傷後因行動不便才有遇到困難。
3. 上一份工作離職的原因為何？  
因為工作時發生職業災害，休養了 1 年多，雇主本來要我回去工作，後來又說不僱用了，所以發生一些勞資爭議，後來也沒在原公司上班了。
4. 當初選擇參與「居家值機」工作之原因為何？  
居家值機主要工作內容為職業災害諮詢，因為覺得在職災方面政府做得還不夠好，且自己本身是職災勞工，希望能幫助更多遭受職災的勞工，希望職災發生率越低越好。且因為自己親身經歷過，認為職災勞工尋求協助的管道有限，希望能藉由這個工作幫助更多人。
5. 每週工作時數為多少？各項工作內容如何分配時間？  
每日工作 8 小時，工作內容包括外撥、接電話及線上教育課程(公司會放一些資訊在網路上，自己透過電腦學習)、另外平時要熟悉職災法規、練習話術等。
6. 認為工作時間的安排是否適當(包括值機時間、休息時間等)？  
工作時間的安排還算適當。
7. 月收入為何？對於「居家值機」之工作條件方面(如工作時間、工資、福利、休假等)是否滿意？  
每月 1 萬 7 千元至 1 萬 8 千元左右，不算滿意但尚可接受，因為是在家工作，所以水電都要自行負擔。這份工作沒什麼福利，休假可以自己安排，以不影響值機人數為原則
8. 在從事此份工作時是否曾遭遇困難，如何解決問題？  
因為之前沒有做過這方面的工作，所以必須要自己去瞭解，且在家裡值機遇

- 到困難時，沒有辦法即時跟同事討論，有孤軍奮戰的感覺。無法即時得到援助，需要透過一定流程才能解決，很多資訊要自己摸索，可用資源較少。
9. 在從事「居家值機」時是否出現職業傷害之症狀(如眼睛疲勞、肌肉痠痛等)?  
因為要長期看螢幕，所以眼睛會疲勞。
10. 「居家值機」的工作內容是否為身體所能負荷之範圍內?  
是
11. 在工作環境、安全衛生方面，公司是否有給予指導?  
工作環境必須要安靜，不能吵雜，雖然我家有養狗，但是養在外面所以不影響。
12. 平時如何與同事聯繫?  
msn 或打電話，私底下偶爾會聯絡。每月會開線上會議，但時間太短(約半小時)，比較缺少溝通的機會。
13. 是否有加入工會或組織團體?  
個人有參加工作傷害受害人協會，居家值機只有 8 個人，雖然曾經有提出這個想法但可行性不高。
14. 公司所提供的教育訓練是否足夠?認為是否有繼續進修其他課程的需要?  
不夠，時間太匆促，訓練時間前後約兩個禮拜，因為之前完全沒有接觸過職災法令及客服話術，所以覺得訓練時間不夠。  
認為職災專業課程仍不夠，要再加強才能提昇專業度。
15. 整體而言，對「居家值機」之工作是否感到滿意，認為有哪些地方需調整或改善?  
滿意度方面覺得普通，不算滿意但尚可接受。認為周邊資源不足，專業程度不夠、系統穩定度要加強，因為工作時是遠端值機，有時候系統不穩定資料庫會當機，無法即時回答民眾問題，這方面要再加強。
16. 認為「居家值機」是否能發揮自我工作潛能，認為此工作具發展性嗎?  
還好，因為值機的專業度是可經過訓練便可以達到，算是比較容易達成，挑戰性不算高。認為有發展性，做到後來其實不單面臨職災問題，有時還有失業等其他勞工問題，認為領域可以擴大，但是最好每個領域有專線，比較能提昇專業程度。可能是宣傳不夠，所以進線量不多，大部分是以外撥關懷為主。
17. 未來在就業選擇上會傾向在家工作或至公司工作?  
如果將目前的缺點改進，提供具有穩定性的願景，會選擇居家值機，因為這對身心障礙者而言是個很好的就業機會。
18. 未來若有類似性質的居家工作，是否願意參與?  
視工作內容、性質，是否有興趣來考量，但目前不會考慮從事客服工作。

### 三、工作與家庭生活問題

1. 家人是否支持您從事居家工作，原因為何？  
當初是很支持的，因為當時沒有工作，且在家裡比較好照料。
2. 從事「居家值機」是否會造成工作時間與家庭生活時間無法明確切割？  
不會，工作就是工作，時間很好區分。
3. 從事居家工作是否會感到孤立感？  
會，因為身旁沒有同事，無法即時得到支援，所以會感到孤單。
4. 從事居家工作對家人之生活或家庭照護方面是否造成影響？  
不太影響。
5. 認為在家工作能提高工作效率或反而面臨更多干擾？  
工作效率其實沒什麼差別，反而會因為資源不足造成困擾，因為無法即時幫助民眾，所以會有挫折感。
6. 認為居家工作是否造成「工作影響家庭生活」或「家庭生活影響工作」？  
不會
7. 網路電話監控系統在日常生活上是否會造成困擾(隱私權問題)？  
因為沒有視訊，所以不會有什麼困擾。不過，有時在跟民眾對談時，主管會監聽並同時指導，因為無法一心二用，會造成干擾值機時的對話。

