

作者·周二銘、耿淑楣

## ■ 前言

2005年12月11日，中國時報人間燈火C4諾大標題“無力的身軀-打通網路天地，”介紹的是重肌無力症患者林卿雅不但架設網路商店，當起購物時尚項鍊、手戒的老闆，更發揮網頁設計的專才，與一群身心障礙者組成「形的工作室」的感人故事。



1988年，曾被拍成著名紀錄片「鐵肺人生」的男主角馬克（Mark O'Brien<sup>9</sup>）訪問當時全身癱瘓的史蒂芬·霍金（「時間簡史」的作者）。馬克必須長期倚賴「鐵肺」而存活，也是位成功而且經濟獨立的記者、作家、演說家。1982年畢業於加州大學，1979年就開始寫作。“居家就業就是馬克最佳的選擇，”資深職業重建諮詢師Karen Topp Goodwyn說：“對一個必須從鐵肺裡居家就業的男人，他混的實在不錯<sup>7</sup>。”也就是說，文件記載，1988年時已有身心障礙者居家就業！

到了2001年2月，美國布希總統揭櫫八十六億美金預算的「新自由來臨」（New Freedom Initiative）<sup>17</sup>福利政策中，有關促進身心障礙者就業方面，關鍵性的主張就是**推廣身心障礙者居家就業（Promoting Telework）**，包括成立**居家就業基金（"Access to Telework" Fund）**，以提供身心障礙者居家就業所需相關設備的補助。協助身心障礙者以居家就業方式工作，儼然成為現在e時代，政府改善重度身心障礙者就業困難最可期待的解決良藥！

## ■ 居家就業之定義

Telecommuting與Telework兩個名辭，在國外常被交替使用。由於我國早已是資訊產業大國，Telework在我國之處境，目前是萬事具備，但缺臨門一腳。十年來，國內學政單位對此研究仍舊可用「寥寥可數」來形容，國人把Telework翻成在家辦公、電子通勤、通信上班、通訊上班、遠距上班、遠端工作<sup>20</sup>、電子通勤、電傳勞動<sup>28</sup>、居家就業<sup>34</sup>等不一而足，這翻譯名辭錯亂的情形，正反映出我國對此議題的長期忽視。

什麼是“居家就業”（Telework）？英文Telework一字的“Tele”就是“Telecommunication”的意思。傳統上，專家們認為居家就業一定要涉及藉由電信科

## 身心障礙者居家就業概論-以歐美身心障礙者居家就業政策與現況為例

技及電腦網路相結合的技術與環境，進行有關遠端資料存取運用的行為，這種必要條件的目的即是為了屏除傳統在家代工式的作業模式<sup>31</sup>。就歷史的發展來看，Telework確實是在資訊科技與網路環境較成熟後，才出現的一個名辭。

歐美各國政府對居家就業的定義的並不完全一致，但大同小異，居家就業不外就是：

**Telework**：一種讓員工，在一週內選擇一天或一天以上，在員工自家或在公司定點辦公室以外的場合工作的彈性工作方式；選擇Telework方式工作的員工（也就是teleworker，即居家就業員工），以電話、電腦、網路、其它方式，與公司保持聯繫並完成所賦予的工作<sup>8、34</sup>。

在我國官方文件中，民國92年，居家就業一辭正式出現在行政院勞工委員會職業訓練局「促進身心障礙者就業中程計畫」<sup>38</sup>。民國94年的「九十四年度委託辦理身心障礙者居家就業服務計畫」<sup>39</sup>裡（簡稱“九十四居家就業計畫”），針對身心障礙者居家就業內涵明確規範如下：

### □居家就業模式

(一)具有專業生產能力但尚無法創業者之中、重度以上身心障礙者，由承辦單位以團隊方式協助提升其專業、行銷、管理的能力，以成立個人工作室及創業為目標。

(二)尚未具備至一般就業市場就業能力，且因行動限制、雇主僱用意願不高、而無法就業者，協助尋找企業合作，以僱用、勞務承攬或外包方式，提供全職或兼職在家工作機會。

### □居家就業職類

電子商務、網頁製作或網路行銷、電話行銷、產品生產、勞務承攬、……等。

雖然在民國86年，勞委會委託學者進行的“電腦科技促進重度脊髓損傷者居家就業相關模式”研究報告中，將「居家就業」<sup>34</sup>定義為一般所謂的「Telework」，但目前勞委會最新文件（上述民國92年<sup>38</sup>與民國94年<sup>39</sup>勞委會文件）並未宣稱「居家就業」就是一般所謂的「Telework」。

就內涵與背景來分析，目前勞委會所說的「居家就業」，著重在於「家裡」是工作的場所，並沒有嚴格限制工作中是否需要應用或倚賴電腦網路；但是反過來說，國外所謂的「Telework」著重在於「非公司固定辦公室」是工作的場所，而且

工作中應該運用到電腦網路等電訊科技。仔細分辨，國內外對居家就業的界定，互有交集但不包容。以下本文中提到的「居家就業」時的內涵，將遵循目前國內國外的實況，請讀者自行注意分辨，以免造成混淆。

## ■ 居家就業之緣起與影響

早在1970年代，資訊與通訊科技（Information and Communications Technologies, ICT）與電腦網路（Computer Networks）啟蒙階段，美國即出現Telecommuting<sup>12</sup>名辭，在二十一世紀初網路公司全盛期，Telecommuting更成為全球白領階級中最夢想的工作型態<sup>20</sup>。

居家就業的好處不勝枚舉<sup>2,5</sup>，居家就業無論是對個人、企業、甚至國家都會帶來好處，譬如生產力提高、能源節省、空氣淨化、節稅、空間節省、費用節省、人才招募、留住人才等。光是美國就拜居家就業之賜，全國企業生產力因此提高15%（Siemens, Compaq）到43%（American Express）<sup>4</sup>。

居家就業到底有多吸引個人？有人觀察到，居家就業甚至有助促進夫妻感情、維繫家庭幸福<sup>5</sup>。許多報告顯示居家就業能吸引高級人才，相對的也代表較高的薪資。2003年1月公佈的一個美國



1,400名財務長抽樣大型調查的報告中顯示，46%的人說居家就業是除了高薪以外第二個吸引資深財務人員的誘因，而33%的人認為居家就業是第一誘因<sup>9</sup>。

由於Telecommuting不同於傳統工作的固定雇主、固定工作時間、固定工作地點等特質，影響工作者關於職業災害、退休金、資遣費、社會保險、弱勢族群的工作機會、加班費、休假等諸多問題；另一方面，國外許多民間、官方的研究與經驗，證明完善的Telework環境與政策，將有助於整個國家的生產力的提升與生態環境的改善，至今世界許多先進國家與歐盟已經制訂完備的Telework國家政策<sup>13、14、16、19</sup>。

## ■ 相關工作模式的比較

依前述定義，居家就業應是企業（包括政府）內部可供員工選擇的一個工作方式。時下一些與居家就業相關或類似的名辭，在此分別簡單說明之：

**家庭代工：**家庭代工者與勞務提供者，並沒有僱傭的關係。家庭代工往往也是低工資、高勞力、不穩定的一種工作。

**SOHO（Small-Office / Home-Office）：**指的是在家工作及小額創業，行業涵蓋創意、資訊、諮詢等專業形態以及開店、加盟等業務形態，自己就是老闆，也可能會有少數的員工<sup>37</sup>。

**工作室：**根據我國SOHO協會的定義，工作室是SOHO的一種<sup>37</sup>。成員之間，一般沒有SOHO族內部明確的權力架構，工作室比較像是平行分工的工作團隊。

**虛擬團隊（virtual team）：**虛擬團隊的組員，利用網路資訊、無線寬頻、視訊語音，結合不同地區，不同部門、不同組織、不同專業的成員，以分工明確、權責分明合作原則，共同達成團隊既定目標<sup>32</sup>。是否有公司組織與制度，並非虛擬團隊的必要條件。為了一個隨機的目標，虛擬團隊可以在網路中，迅速形成。隨著目標達成，虛擬團隊可能隨之解散，也可能繼續共赴新的目標。虛擬團隊可以互相結合，成員也可能時常增減。

一般工作室成員之間，彼此熟識，往來密切，與虛擬團隊的特質不同。虛擬團隊成員之間並不熟識，幾乎都不曾認識，而且團隊運作中，充分倚賴網路，幾乎不需見面。虛擬團隊這種呼之即起、呼之而去的特性，無法避免一些操作上的困難。陳若玲<sup>32</sup>即指出虛擬團隊中常見的困難有：個人擁有的知識在組員間不易相互學習、團隊經驗的不易傳承、此外也容易發生有成員藏私的缺憾。因此建立團員共識、彼此互信、有效的品管，是虛擬團隊領導者重要的管理課題。

## ■ 國內外居家就業的演進與現況

### ➤ 我國現況

企業對危機與機會都有極高的敏感度，我國政府迄今沒有明確的居家就業政策，間接影響到國內企業中，內部有制訂居家就業制度者，這制度反而變成企業內部的機密，不需公開或張揚，因為政府沒有相關規定需要遵循，也沒有任何相關獎勵或福利可申請。

民國92年，SARS肆虐，居家就業的相關訊息開始在報章雜誌中被披露，例如：

“SARS疫情讓上班族心慌慌，擔心出外可能增加感染機率...”，斗大的「在家打天下」五字標語，民國92年，五月五日報紙半版新聞報導的標題<sup>27</sup>。同年三月三十一日，惠普在亞太區辦公室，發出一封業務維續計畫的規劃草案，迅速地，七天後（即四月七日），台灣惠普將台北辦公室分成三組人馬，彼此完全隔離，其中一組在家上班<sup>26</sup>。

今年（民國94年）禽流感病似乎來勢洶洶，雖然報章媒體陸續有許多報導，但由於國內尚未有公開確認案例，至今依舊沒有看到政府或企業認真地在談居家就業這議題。“九十四居家就業計畫”是政府首次關於居家就業的方案，可惜只是侷限在改善重度身心障礙就業困難的辦法，跟國家經濟發展與國家安全毫無關係。

### ➤ 歐美國發展與現況

早期居家就業並非為身心障礙者所發明的，而是發源於大型企業內部，為了因

應環境變化，提升競爭力考量所發展出來的新工作模式，到後來，演變成各國不同之國家居家就業政策<sup>14、16</sup>，一方面提供公務人員不同的工作模式選擇，另一方面藉由制訂獎勵或懲罰的制度，以鼓勵民間企業推廣員工居家就業政策。

## ※ 美國

美國勞工部的一份報告「居家就業與21世紀的新工作地點」<sup>18</sup>對居家就業概論有很完整的介紹。加州是美國最早制訂居家就業政策（Telework Policy）的一州，於1988年1月，加州成功實施公務人員居家就業的前導方案（Pilot Program），隔年十月十七日，加州舊金山發生大地震，居家就業成為加州政府員工緊急的工作替代方式。加州居家就業<sup>13</sup>的戲劇性發展，引起美國政府重視，開始把居家就業策略列入國家交通相關政策之一<sup>8</sup>。

估計在2000年，美國就有二千三百六十萬人居家就業，到了2004年，這數字會到達四千萬人。從2001年起，美國聯邦政府<sup>15、19</sup>將提供25%以上合格的聯邦員工居家就業的選擇，然後逐年增加25%，也就是在2004底，每一位合格的聯邦員工都有權力選擇居家就業。

## ※ 歐盟

1997年，歐盟委員會（European Commission）探討在資訊社會中勞工與社會的新議題，並開始積極研擬歐盟居家就業的相關政策，包括在委員會內可行的居家就業措施，並從自1998年中起，啟動居家就業前導計畫（Telework Pilot），每兩年全面評估一次成果。

2001年4月歐盟委員會通過協議，將居家就業工作模式列入勞動安全保障範圍，含蓋勞動法、社會保險以、健康與安全、訓練與各種權力福利等面項<sup>20</sup>。在2002年七月，歐盟委員會，進一步將居家就業視為是雇主企業現代化的手段與雇主改善生活與工作之平衡與提升工作自主權的方法。2004年5月1日，歐盟委員會開始實施全新的就業規定（new Staff Regulations），居家就業被納入歐盟人力資源管理與建構委員會E化（e-Commission）的重要手段。

北歐，尤其是丹麥、德國、盧森堡三國，一直是全球居家就業程度最高的區域<sup>2、23</sup>。2004年，歐盟估計89%企業已經在使用網際網路（Internet）。歐洲促進生活與工作條件基金會（European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions）估計在2010年，歐洲會有一千七百人居家就業。

## ■ 身心障礙者與居家就業

### ➤ 重度身心障礙者需要居家就業

每位重度身心障礙者，往往有個別不同、無法克服之客觀與主觀困難。對一些

重度身心障礙者而言，居家就業就是唯一的選擇。

身心障礙者如有：容易疲勞、需要看護、不能久坐、倚賴醫療器材維生等問題時，根本不適合在一般公司辦公室裡工作。有些免疫力不足的人，或對環境敏感的人，譬如：聲音、光線、氣味、化學等，居家就業就是合理可行的選擇。

對許多重度身心障礙者而言，往往無法克服交通困難，居家就業將注定了最理想的選擇。對有些精神及心理障礙的人，與其無法勉強他們去一般公司工作，不如考慮居家就業的可行性。

在現今網路電訊發達之際，居家就業是所有身心障礙者貢獻社會一己能力，可行、合理的就業方法。結合網路科技與居家就業，讓我們得以專注於重度身心障礙者的「能力」，而無視其身上的「障礙」。

### ➤ 居家就業政策與身心障礙福利法之關係

以美國為例，是先有國家的居家就業政策後，再針對身心障礙國民所需，提出相關促進方案與福利措施（如「新自由來臨」計畫），以協助身心障礙者順利進入居家就業的系統之中。這種發展，在歐美國家皆然。可以說居家就業是主流社會的工作方式之一，而「新自由來臨」計畫是協助身心障礙回歸主流的一種積極辦法。

國外一般在談身心障礙者居家就業時，身心障礙者居家就業是一份有保障、薪資的工作，有明確的雇主，享受與同公司其它員工一樣的福利。

當企業、政府腦海中已有居家就業是一般員工一個合理可行的工作模式之概念，而且已經累積足夠、成功的居家就業辦法實施經驗後，要企業主、政府來接受讓身心障礙者居家就業，是一件順水推舟的事。反之，在目前一般企業主普遍欠缺對居家就業的認識，同時又缺乏政府的積極鼓勵措施，要說服一位企業主用居家就業模式來雇用一位重度身心障礙者，並非容易。

## ■ 美國促進身心障礙者居家就業的辦法

促進身心障礙者成功居家就業，需要許多因素的配合。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科技。美國政府人事局（Office of Personnel Management）於1999年十月，推出聯邦政府雇用身心障礙者計畫。

同一年，1999年，美國公平就業機會委員會（Equal Employment Opportunity Commission, EEOC）依據美國身心障礙法（Americans with Disabilities Act, ADA），正式界定居家就業為一種身心障礙員工可以選擇的一種合理的安排（Reasonable Accommodation），也就是說，居家就業是職務再設計<sup>6</sup>（Job

Accommodation) 可用的手段之一。

在美國，若一個企業原本就有企業內部居家就業辦法，依據ADA規定，自然不能排除身心障礙員工比照一樣的辦法工作。前述EEOC之界定的積極意義是，原本沒有企業內部居家就業辦法的企業，雇主依法在可容忍（durable）的情況下，必須允許身心障礙員工選擇居家就業的要求，因為自此居家就業是ADA認可的一種「合理的安排」。

### ➤ 新自由來臨特別重視居家就業的配套鼓勵方案

布希在2000年6月總統競選時，提出美金八億八千萬的社會福利計畫，用以幫助在家工作（居家就業）的輪椅族，實現「全面、獨立、有生產力的生活」理想的政見。

當選後，，2001年2月，美國布希總統正式公布八十六億美金預算的「新自由來臨」（New Freedom Initiative）<sup>17</sup>福利政策中，其中有關促進身心障礙者就業方面，關鍵性的主張就是**推廣身心障礙者居家就業（Promoting Telework）**，包括下列幾項工作：

- ✚ 成立**居家就業基金**（"Access to Telework" Fund），以提供身心障礙者居家就業所需相關設備的補助。以此基金為基礎，目前全美國有20個相關計畫在進行中。在2004年，布希更提撥出二億美金預算，以補助身心障礙者為了居家就業所需而採購的電訊設備費用<sup>21</sup>。
- ✚ 為了鼓勵企業捐贈電腦與網路資源，提供給居家就業員工使用，政府將給予企業免稅（tax-free）的優惠。
- ✚ 取消勞工部（U.S. Department of Labor）的住屋安全衛生處（Occupational Safety and Health Administration，OSHA）對以家為辦公地點的嚴格規定與限制（1999年11月，OSHA公布），以增進身心障礙者居家就業的機會。同時在2003年，政府展開兩年大規模的研究調查，以瞭解並研擬協助身心障礙者居家就業的相關因素與方法。

美國聯邦政府雇有五百萬的員工，布希責求其政府配合「新自由來臨」計畫，率先成為民間企業之模範雇主。今年（民國94年）十月底，EEOC發表了“政府雇用身心障礙者的努力措施”調查報告，詳細列舉了美國九大洲的相關措施與辦法<sup>22</sup>，居家就業的痕跡處處可見。

### ➤ 官方針對居家就業所設計的工具

2003年2月，EEOC針對應聘用身心障礙者的企業如何與身心障礙員工一起討論是否要居家就業，設計出一份檢查要項表，包括以下幾點建議<sup>20</sup>：

## 身心障礙者居家就業概論-以歐美身心障礙者居家就業政策與現況為例

### 1. 沒有居家就業政策的企業是否需要為身心障礙員工考慮居家就業的需求？

答案是肯定的。但是如果企業可以提供其它一樣有效而且可以解決身心障礙者困難的方案，居家就業就不是唯一的選擇。

### 2. 雇主如何判斷一個身心障礙員工是否需要居家就業？

居家就業的需求應由身心障礙者主動提出，並與雇主做雙向充分溝通。員工應讓雇主瞭解為何需要居家就業，同時如何在家可以完成工作。雇主可以提出其它解決方案。

### 3. 雇主如何判斷一個工作是否可以在家完成？

首先雙方先要確定**工作關鍵內容**（essential job functions），為了在家工作，必要時，稍微的調整工作內容應是雇主需要考慮的。**工作關鍵內容**必須能在家完成，才可以說居家就業是種合理的安排。

一些與原本工作相關的活動是否依舊可行？仍然需要加以考慮，譬如說一旦居家就業後，員工的績效是否可以評估、是否仍可與相關同仁互動配合、原工作是否需要使用到放置於公司的工具與文件等。若仍有需要維繫與同仁接觸時，考慮部分時日到公司上班的居家就業模式也應該列入考慮。

### 4. 身心障礙者可以幾天在家工作？

員工不應居家就業而影響到雇主的生產力，雇主與員工應該討論一個可行的居家工作時程方案，可以是每週固定一天、二天或五天，也可以是彈性的在員工身體出現狀況時才在家工作。

## ■ 歐盟促進身心障礙者居家就業的辦法

聯合國從1992年起，制訂12月3日為身心障礙者自由日。1996年起，歐盟開始將同一日訂為歐洲的身心障礙者自由日。歐盟促進身心障礙者就業有三大主要策略：(1) 制訂歐盟反歧視法案；(2) 提供無障礙環境讓身心障礙者展現能力；(3) 在公共議題中重視讓身心障礙者回歸主流社會的相關議題。

歐盟於2004年訂定2004～2010年長期的歐盟身心障礙者公平就業行動計畫（EU Action Plan for Equal Opportunities of People with Disabilities），每年在身心障礙者自由日召開論壇並公布當年實施狀況。

在今年（2005年）自由日論壇中，歐盟委員會公布未來第二階段，2006年～2007年，改善身心障礙者生活並能積極參與社會活動的目標，包括：增進中小企業主對身心障礙者的認識、善用歐盟社會基金（European Social Fund）以促進身心障礙者就業、接受職業訓練及獨立生活。為實現這兩項目標，歐盟提出四大工作方

向，包括：加強各種宣導活動、提供身心障礙者高品質的支持與服務、提供並改善歐盟無障礙的公共空間與活動。

### ※ 成功案例：PORCIDE

1997年~2000年，歐洲幾個民間私人企業，包括TELEMANutenção (提供計畫指導與技術協助)、Portugal Telecom (提供電訊基礎環境與)、Telepac (提供網際網路帳號)、Edson Comunicação (提供行銷與廣告服務)、Hewlett Packard Portugal (提供硬體) and Microsoft Portugal (提供軟體)，共同推動有名的PORCIDE (Projecto Original de Capacidades Integrando Deficientes na Economia)。

PORCIDE成功培訓20名身心障礙者，充分運用資訊工具與電訊環境，成功以在家就業方式工作。PORCIDE最複雜的案例是成立一個五人（都是身心障礙者）的工作團隊，在家透過電話，為設在葡萄牙的微軟公司提供客戶線上服務。微軟接獲的詢問電話會自動被轉接給五人之一。這五位工作者都配有兩台電腦，一台用來測試客戶的問題，另一台用來處理一般的事務。由於PORCIDE的成功，這計畫持續獲得企業支持，客戶涵蓋前25大企業，並獲得97%的滿意度。

## ■ 近年來我國身心障礙者居家就業的發展

### ➤ 促進身心障礙者就業中程計畫

民國92年，行政院勞工委員會職業訓練局公布「促進身心障礙者就業中程計畫」<sup>38</sup>，提到部分重度肢體障礙者應可採支持性就業、居家就業或庇護性就業，惟類此模式尚待開發。

關於居家就業服務部分包括下列幾點規劃：

1. 訂定補助辦理居家就業服務計畫，並推動居家就業服務，92年協助居家就業10人，93年20人，94年30人，95年40人。
2. 設置支持性就業服務員，協助居家就業，93年置4人，94年5人，95年7人。
3. 辦理居家就業服務觀摩活動，93年起每二年辦理一次。
4. 督導地方政府辦理身心障礙者創業補助。
5. 開發中途致殘居家就業職類。

### ➤ 身心障礙者居家就業服務計畫

## 身心障礙者居家就業概論-以歐美身心障礙者居家就業政策與現況為例

民國94年，行政院勞工委員會職業訓練局推出「九十四年度委託辦理身心障礙者居家就業服務計畫」（簡稱“九十四居家就業計畫”），開宗明義指出此計畫的目的在於：「促進中、重度以上有工作潛能之身心障礙者就業，經由公開徵選補助承辦單位辦理居家就業服務。對於無法久坐或外出，致不易進入一般性職場或無法創業之中、重度以上身心障礙者，提供適性之居家就業服務，以擴增就業機會，進而能自立更生。」

“九十四居家就業計畫”的服務對象包括：由於身體機能障礙，無法久坐或外出，不易進入一般性職場，但可在他人協助下，於家中工作之中、重度以上身心障礙者。

針對承辦“九十四居家就業計畫”的各單位，勞委會明訂應辦下列事項：

- （一）建立輔導團隊，訂定輔導機制。
- （二）辦理居家就業者開案評估，含職業能力及輔助器具需求評估，並為每一個案擬定個別化的居家就業服務計畫。
- （三）建立居家就業者溝通平台。
- （四）辦理居家就業者專業能力的培訓，以提升其時間管理、財務管理、業務管理、行銷管理、客戶服務及生產等能力，並擬定個別化的居家訓練計畫。
- （五）開發案源及工作機會。
- （六）建立管銷機制及作業流程。
- （七）建立居家就業服務支持系統，增進其穩定就業。
- （八）協助居家就業者結合社區資源，參與社區活動，增加其社會互動機會。
- （九）辦理居家就業訪視輔導及座談會並做紀錄。
- （十）俟輔導期結束後，輔導居家就業者就業或創業。
- （十一）如輔導個案薪資所得連續三個月達資本工資(15840元)以上，應予結案，惟原承辦單位仍應提供後續之諮詢服務。

由於我國政府迄今沒有居家就業政策，所以也沒有任何促進方案或福利措施，來鼓勵企業雇用身心障礙者居家就業，而居家就業也尚未納入我國職務再設計可行方案之內，當然因此政府也沒有率先來雇用身心障礙者居家就業的計畫。

※ 最早的案例：

民國86年，行政院勞工委員會完成我國首次重度身心障礙者居家就業模式的研究<sup>34</sup>，全程透過網路，培訓出我國第一個居家就業六人團隊-領航員工作室。四年後（民國90年），中華民國輔助科技促進職業重建協會推出培訓居家就業重度身心障礙者工作團隊的**飛鷹計畫**，以一年的時間，培訓七位重度身心障礙者（一位為極重度器官障礙需呼吸器養護、六位為頸椎脊髓損傷四肢癱瘓需居家看護），運用網際網路來溝通協調，以在家就業方式，各自在家、共同合作所有的工作。協會化身為虛擬的企業與雇主，提供飛鷹人所需的在職訓練、負責必須出面接洽的業務、還有維持營運中心電腦網路的順暢運作<sup>29</sup>。

近年來，飛鷹人伙伴陸續獲得內政部金鷹獎、台北市模範勞工、全國模範勞工、資全國身心障礙者技能競賽網頁設計第一名等殊榮。透過周全與艱辛的培訓計畫與管理系統，加上重度身心障礙者本身的毅力與努力，飛鷹計畫展現了在目前環境下，重度身心障礙者以居家就業模式，依舊可以有競爭性的專業產能。

“九十四居家就業計畫”中補助八個單位，各自發展出不同型態與內容的居家就業服務方案，累積許多寶貴的經驗，在這本手冊中有詳細記載。

## ■ 結語

克服愈艱難的任務，愈需要縝密的策略思考與穩健的進展軌跡。只要能切中要害的政策配合，企業以居家就業模式雇用重度身心障礙者，將會是個雙贏的結合。企盼政府能儘速制訂官方的居家就業政策，同時協助企業做好雇用身心障礙者居家就業的事前準備，如設計：居家就業申請表、身心障礙者自我評量表、居家就業辦公檢查表、居家就業雇用合約、居家就業管理規範、居家就業計畫範本等。能讓有工作能力之重度身心障礙者順利就業，貢獻社會國家，乃象徵國家進步之標竿。我國福利資源豐富、網路環境成熟、企業政府電子化程度高，已具實施居家就業方案之充分條件。相信，我國與外國沒有兩樣，總有一天，居家就業將是許多我國重度身心障礙者成功就業重要之所繫。

居家就業畢竟是科技發達時代的產物。就提供身心障礙者新的工作方法角度來看，居家就業確實是成功運用科技在身心障礙職業重建的精彩案例，但是從更廣更久的社會歷史發展來看，期待科技發展在提供身心障礙者更多工作機會的結果卻往往是令人有些悲觀的<sup>30</sup>。透過政府主導相關政策，民間企業制訂內部相關辦法，全民資訊水準提升，我們寧可相信，在展望居家就業的未來發展，身心障礙者確實是可以受惠。

## ■ 參考資料

1. Ascend Communications □“*Telecommuting Network Planning Guide : A resource Guide for Planners □Executives and Information Managers* □” Ascend Communications 1275 Harbor Bay Parkway Alameda □CA 94502 □1997 □□
2. Brad Allenby & Joseph Roitz , “*Telework Technology and Policy* ,” AT&T , [http://www.att.com/telework/article\\_library/tech\\_policy.html](http://www.att.com/telework/article_library/tech_policy.html) 。
3. Dr. Jarrett , J. E. , “*A Guide for People with Disabilities* ,” Saal President & CEO Smart Valley , Inc , Version 2:10/20/94 ( 1996 ) 。
4. E-work guide , International Telework Association and Council ( 2001 ) 。
5. InnoVisions Canada , <http://www.ivc.ca> 。
6. Job Accommodation Network , <http://www.jan.wvu.edu/> 。
7. Karen Topp Goodwyn , “*Telework: The Ultimate Reasonable Accommodation* ,” <http://www.davidflemingltd.com/archives/Karen%20Topp%20Goodwyn.htm> 。
8. Lisa Anderson , “*Working from Home Benefits Employees and States* ,” <http://stars.csg.org/trends/2000/spring/sp00trends3.pdf> 。
9. Mark O'Brien Hawking's website , <http://www.pacificnews.org/marko/hawking.html> 。
10. Robert Half International , <http://www.ivc.ca/studies/us.html> ( Jan. 2003 ) 。
11. Yen , J.-R. , “*The Telecommuting Adoption Process: Conceptual Framework and Model Development* ,” University of Texas at Austin , May ( 1994 ) 。
12. Nilles , J. M. , *The Telecommunication Transportation Trade Off* , Wiley Interscience Pub , New York (1976) 。
13. “*California Telework Policy* ,” 加州居家就業政策 , <http://www.dpa.ca.gov/telework/teleworkpolicy.shtm> 。
14. “*Canada Telework Policy* ,” 加拿大居家就業政策 , [http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs\\_pol/hrpubs/tb\\_853/tele\\_work\\_e.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/tb_853/tele_work_e.asp) 。
15. “*Department of Defense Telework Policy* ,” 美國防部居家就業政策 , <http://www.opm.gov/telework/policies/dodpolicy.asp> 。
16. “*Disability and Telework in Europe* ,” 歐洲居家就業政策 , <http://www.ibos.dk/Telework/> 。
17. “*Summary: New Freedom Initiative* ,” 新自由來臨 , <http://www.ncsl.org/programs/press/2001/NewFreedom.htm> 。
18. “*Telework and the New Workplace of the 21st Century - Executive Summary* ,”

身心障礙者居家就業概論-以歐美身心障礙者居家就業政策與現況為例

<http://www.dol.gov/asp/telework/main.htm>。

19. “*The OPM Telework Policies* ,”美國聯邦政府居家就業政策，  
<http://www.telework.gov/agencies.asp#policy>。
20. “*Work At Home/Telework as a Reasonable Accommodation* ,”  
[http://www.ucpa.org/ucp\\_channel.doc.cfm/1/17/104/104-104/4360](http://www.ucpa.org/ucp_channel.doc.cfm/1/17/104/104-104/4360)。
21. “*The President's New Freedom Initiative for People with Disabilities: The 2004 Progress Report* ,”<http://www.whitehouse.gov/infocus/newfreedom/toc-2004.html>。
22. “*Final Report on Best Practices For the Employment of People with Disabilities In State Government* ,”  
[http://www.eeoc.gov/initiatives/nfi/final\\_states\\_best\\_practices\\_report.html](http://www.eeoc.gov/initiatives/nfi/final_states_best_practices_report.html)。
23. “*Deployment of Telework in European Public Administrations* ,”<http://www.eurofound.eu.int/publications/htmlfiles/ef9916.htm> , 1999。
24. 陳銘真, “借鏡歐盟:從遠端工作與彈性工作探討勞動與性別關係以及家庭與工作之平衡, ” 「社會暨健康政策的變動與創新趨勢:邁向多元、整合的福利體制」國際學術研討會, 台灣社會福利學會, 民國94年5月6日。
25. 周二銘、耿淑楣, “以居家就業打開 重度身心障礙者就業之窗, ”行政院勞委會職業訓練局就業安全半年刊, 2003七月號第二卷第一期。
26. “惠普分割組織提高免疫力, ” 數位時代雙週刊, 民國92年5月1日。
27. “上班免出門、在家打天下, ” 聯合報F1版, 民國92年5月5日。
28. 王方, “「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, ” 台灣社會福利學刊(電子期刊)第二期, pp.155-181, 民國91年4月19日。
29. 周二銘, “重殘電腦專業人員居家庇護性就業研究計劃-重殘者就業機會之開拓與居家庇護性就業模式, ” 研究報告, 台北市勞工局, 民國90年。
30. 王國羽校閱, “身心障礙者重返勞動市場-歐陸各國政策的比較, ” 洪業文化出版社, 民國90年。
31. 周二銘, “二十一世紀身心障礙者就業方法、技術、服務資源系統建置與推廣, ” 台北市勞工局, 民國89年, 圓夢網 <http://www.o2u.org.tw>。
32. 陳若玲, “如何建立虛擬團隊, ” 人事主管座談會, 中華人力資源管理協會, 民國89年7月19日。
33. 周二銘, “遠距教學在殘障者居家職訓中之運用, ” 就業與訓練, 民國86年3月。
34. 周二銘, “電腦科技促進重度脊髓損傷者居家就業相關模式, ” 研究報告, 行政院勞委會, 民國86年。

身心障礙者居家就業概論-以歐美身心障礙者居家就業政策與現況為例

35. Delphi K. Top網站虛擬團隊討論區，  
[http://delphi.ktop.com.tw/Default.asp?CAT\\_ID=172](http://delphi.ktop.com.tw/Default.asp?CAT_ID=172)。
36. “飛鷹人網路資訊 「零障礙」，”羅斌文，自由時報，民國91年1月10日，  
<http://kcf.tacocity.com.tw/report/910110.htm>。
37. SOHO協會，<http://www.soho.com.tw/>。
38. “促進身心障礙者就業中程計畫，”民國92年5月14日，  
<http://www.evta.gov.tw/lawevta/205059.htm>。
39. “九十四年度委託辦理身心障礙者居家就業服務計畫，”行政院勞工委員會職業訓練局，<http://www.evta.gov.tw/balk/931101.htm>。