

## CRPD 第 2 次國家報告獨立評估意見

### 2021年03月05日視覺障礙者焦點團體發言紀錄重點

發言人	發言摘要
李秉宏 律師 (法律扶助基金會)	<p>1. 視障者常遇到的資訊障礙：</p> <p>(1) 第一為無障礙網頁或軟體，特別是視障者在辦公室工作時，欲使用內部人資、公文等系統，經常面臨到障礙，系統的設計本身並未考慮視障者使用的報讀軟體，如視障者操作電腦是使用鍵盤並非滑鼠，但有些軟體設計無法讓視障者操作超連結，或有些選項的文字並非文字格式而是圖檔，讓我們使用的軟體讀不到，甚至即使有文字，螢幕報讀軟體也讀不到，以我個人的狀況，經常需要請視協員協助。因此，建議讓熟悉無障礙網頁的資訊工程師進行檢測，使改善結果能符合視障者的需求。</p> <p>(2) 第二為視障者有時無法取得印刷書籍的電子檔，雖經洽請出版社，也表達願意付費，但出版社基於未經作者同意、超出授權範圍而不敢提供，而馬拉喀什條約也僅能允許出版品再製。為解決此問題，建議修正著作權法相關規定，讓出版社在提供電子檔上即有法定同意的強制授權機制，並以向視障者收取的相對應價金，支付授權金，毋須再個別一一取得著作權人的同意，不僅讓出版社不會因此發生違法授權的問題，後續也可節省重製所耗費的諸多時間與精力。</p> <p>(3) 另有關國家報告有提到臺灣圖書館的提供次數狀況，臺灣圖書館雖合法協助視障者製作電子檔，但仍無法直接向出版社取得電子檔，必須視出版社與作者間的授權狀況，若未經過作者的同意，出版社即無法超出授權範圍違法、違約提供電子檔。因此，建議透過修法即可妥為解決。</p> <p>2. 就業歧視及合理調整方面：</p> <p>(1) 本人在法律扶助基金會提供電話諮詢服務，每隔一陣子即會接到精神障礙者諮詢有關就業歧視問題，例如雇主一旦知道應徵者為躁鬱症或憂鬱症患者時，不是藉故表示已無職缺或以無適合職位等為由拒絕僱用，其實在各大中心也經常接到類似的問題。</p> <p>(2) 至於合理調整，精神障礙者需要用藥，身體狀況無法於早上8點上班，經向雇主反映可否有彈性上班的機制，如調整至10點並晚點下班以補足工作時數，但未獲</p>

發言人	發言摘要
	<p>同意，甚至遭記曠職2小時，導致此員工因曠職時數過多而遭辭退，此違反CRPD合理調整的精神，即使有職務再設計也無法協助解決前揭問題。</p> <p>(3)科技發展快速，不少3C產品或軟體對於視障者在就業及取得資訊上相當有助益，如ORC軟體轉換WORD的辨識率高達9成，可解決許多圖形檔的障礙，但以目前對於身心障礙者就業所需的輔具補助標準表，修正速度難以與時俱進、立即回應，以致該軟體不被視為輔具，除非僱用單位願意提供，否則障礙者必須自費購買。為因應科技產品日異月新，建議補助標準應有概括性或彈性條款，倘若障礙者就業所需的輔具未包括在補助項目中，但經認定對其就業有助益，仍應予以補助。</p>
<p><b>張金順</b> 工程師 (淡江大學 視障資源 中心)</p>	<p>1. 首先對李秉宏律師前揭所述，回應以下意見：</p> <p>(1) 以本人在淡江大學的處理經驗，常遇到的是作者願意提供紙本出版品的電子檔，但出版社不願意，此涉及授權金及權利金之計算，相當複雜，故不應由視障者個人或團體直接對應出版社，建議由政府部門或委由臺灣圖書館出面向出版社接洽處理電子檔或再製等事宜。</p> <p>(2) 目前無障礙網頁的檢測僅限於公部門的外部網站，內部網頁則被排除在外，但許多視障者根本無法使用公司內部網頁的出勤等等系統，影響工作甚鉅，需要耗費更多時間或請視協員協助，建議NCC或相關部門也應將內部網頁納入檢測範圍，即可解決此問題。</p> <p>2. 疫情初期，民眾排隊搶購口罩，政府以健保快易通App讓民眾可登錄預購，但許多視障者在臉書上反映有關使用健保快易通所遭遇的問題，此與資訊平權也有關聯性，唐鳳政務委員為此親自上陣回答，但往往是我們提出1項問題，政府才修改一項，未能全面通盤檢視並進行修正。目前無障礙網頁的主管機關為NCC，負責規範與約束，有鑑於視障者使用手機的比率高出網頁許多，應加強重視APP的無障礙，先訂出規範，接著檢測標準，並且至少要求公部門達到。再回到健保快易通的問題，比如為了不讓機器人破解，語音提供的認證碼是使用英語且發音模糊，如b和d、t和p根本聽不清楚，失敗比率很高，但其實語音使用數字或以其他作法，也能防堵機器人。據瞭解，目前國際較大的APP皆為無障礙，如GOOGLE</p>

發言人	發言摘要
	<p>、FB、LINE等。</p> <p>3. 網路銀行不論是網頁或App，對視障者而言是相當好的、友善的事情，否則像過去必須請親朋好友持著我們的存摺、印章到銀行臨櫃處理。但許多網路銀行設立的無障礙專區，將一般經常需要使用的功能比如10項，竟縮減成只有2項功能，導致視障者在無障礙專區無法使用這些重要的功能，相當離譜、不友善。</p> <p>4. 關於政府機關、學校網頁改版皆須符合無障礙2.0版的落實情形，依本人瞭解，送審時雖符合無障礙，但經過一段時間，換了不同承辦人或新增功能，即可能不符規範，但已取得無障礙標章。因此，後續應有複審機制以定期檢視網頁，或有回饋機制，當我們一發現網頁有障礙時，可透過相關管道加以提醒或提出建議。</p> <p>5. 教育部對於教育輔具的提供尚稱良好，但勞政機關對於就業輔具則否，以臺北市為例，視障者在工作上需要的輔具，竟遭到審查委員認為對於工作的協助只有50%(亦即只有50%的工作依賴該項輔具)，故僅補助50%，剩餘50%的費用必須自行負擔，倘若該輔具費用高昂，如要價10萬元的機器，50%的自付額即超出1個月的薪資，所有權卻又屬於公司，這些種種不合理的問題，讓許多個案因此選擇不申請補助，但最後受到影響的是障礙者就業狀況。</p> <p>6. 現行就業所需的輔具補助是採正面表列方式，必須在標準表中所列的項目方能申請補助，但現今科技發展相當快速，等到標準表修正，根本緩不濟急，因此，建議輔具補助應有概括性規定。</p> <p>7. 輔具補助若以總額方式辦理，首先考量是否將遭到亂用，其次為輔具價格差異甚大，部分可能高達10、20萬元，難以訂出總額是多少：若是訂在30萬元，但以政府財政狀況能否負擔，因此較不贊成採此方式。</p> <p>8. 特教需要多元安置，故認為現階段啟明學校仍有存在的必要，畢竟偏鄉學校多欠缺相關視障教育資源，且目前啟明學校也開始收視多障學生。</p>
<p><b>劉怡君</b> 執行長 (愛盲基金會)</p>	<p>1. 輔具補助表雖有定期修正調整，納入新的項目，但對於輔具的認定，卻仍與社會實況嚴重脫節，特別是3C產品，在研商調整會議中因屢屢不被認為是有助於障礙者工作而無法列入補助項目。108年發生1件案例，1位視障者</p>

發言人	發言摘要
	<p>申請iPad遭否決，經向法院爭取後獲得通過。此案件凸顯評估人員對於就業輔具認定的僵化，不認為iPad有助於視障者完成工作。輔具再設計應看重現科技如何協助視障者在職場上完成工作、發揮效用的歷程，如iPad對於從事資訊業的視障者、低視能者甚為便利，但現在補助是條列且僵化，並無裁量空間，再加上評估人員受到的訓練也是相當僵化，根本不瞭解輔具對於視障者工作情境的實質助益，往往僅是墨守既定標準，故應有裁量空間及重視輔具如何改善工作的歷程，凡有助於障礙者工作，應給予補助，不限於表列項目。</p> <p>2. 融合教育方面：</p> <p>(1) 目前融合教育環境的成熟度仍是不足，視障生得到的教育資源並不對等，除特殊學校外，專業教師相當少，臺北市已是資源相對充足的地區，許多中南部的學校教師是自己以摸索方式進行融合教育。</p> <p>(2) 目前啟明學校的教育方向有點偏離，課程上排除一些學科，相當可惜，另也收了許多視多障的學生。但對於視多障生的家長而言，其孩子進到融合教育的難度更高，若能到啟明學校，或許是一個嘗試的方向。</p> <p>(3) 部分家長不僅能力好，也願意學習、陪伴協助孩子，但弱勢家庭礙於工作壓力，心有餘而力不足，因此，教育助理相當重要。我們也很希望在回歸主流的融合教育上不斷前進，但許多孩子到了國、高中，在普通班的融合教育適應困難，甚至遭到霸凌，還得應付課業壓力，面臨多重的身心壓力，遇過4、5位孩子在國、高中階段回到啟明學校，這些孩子並非能力不足以應付課業，而是遭遇同儕孤立或青少年適應問題，競爭壓力也大，轉到啟明學校後，這些孩子處在讓其感到自在的環境，表現反而較為穩定。</p> <p>(4) 另融合教育雖已推動32年，但似乎在原地打轉、步伐緩慢，甚至融合教育的巡迴輔導一直倒退。</p> <p>3. 疫情的影響：</p> <p>(1) 本基金會設有按摩中心，疫情對於中心的經營及視障按摩師的收入均造成極大影響，但僅獲3萬元的補貼，且僅補助個別視障者，經營者必須自行吸收承擔經營成本與虧損，該項補貼並歸在經濟部的紓困措施，而非由社政主管機關衛生福利部處理。</p>

發言人	發言摘要
	<p>(2) 疫情也帶來意外的正面收穫，許多視障學生因疫情而停課在家，開始思考自己在家的自主生活能力是否足夠、在家能否獨立操作所有事情，因而在生活自理上的服務量反而提升不少，獨立的議題被重視。</p> <p>4. 關於大型住宿機構逐漸轉型為小型化議題，回歸社區是未來目標，但現況是遇到許多長照服務人員或機構反映其對於視障者的照顧經驗與能力相當不足，希望我們協助審視環境是否符合視障者住宿或行走安全，也不可諱言，實務上有部分機構因此不願收住視障者的狀況。針對前述，今(110)年我們有特別行文所有長照系統單位表達願意協助提供相關訓練，長照人員接獲訊息後，考量自身在此方面欠缺照顧專業，遇到困難時會協助轉介或開發個案給我們。因此，政府對於長照服務體系中的專業工作人員，應於在職訓練中增加如何提升與視障者工作的專業知能。</p> <p>5. 視多障的孩子無處可去，就連服務對象是能力不足以進入一般職場的庇護工場，考量必須依法自付盈虧，也無能為力。庇護工場不僅被要求業績，儼然成為競爭型的就業市場，同時預算與收支受到政府的檢查，甚至有盈餘時，還得支付地方政府，造成視障者因無法有高產能而被排除。又，庇護工場的工作大多屬於操作型，必須使用眼睛，也需要手腳協調，比如我們有個視障併同肢障的孩子，在不斷改善流程及定位之下，僅能從事單一的操作工作。換言之，視障者因其障礙而無法從事操作型的工作，既使經過職務再設計，產能仍屬有限，但庇護工場在面臨自付盈虧的極大壓力下，難以進用視障者，其實已失去原本設立的目的與價值。</p> <p>6. 關於身心障礙女性議題：</p> <p>(1) 我們長期見到視障女性在懷孕過程及生育、養育子女的相關資訊與協助均不足，以致生產完後除非有親人協助，否則無法自己獨立帶好孩子，例如從嬰兒的許多非語言反應(如糞便顏色)判斷瞭解孩子的健康狀況及生理變化，即遭遇困難，需要許多後端的協助。但現今社會中，並非每位女性均有娘家或婆家的協助，再加上目前公共衛生護理人員的工作繁重，也多偏重在精神病人的追蹤關懷訪視，且在婦幼衛生業務上也未慮及並納入視障女性的育兒需求，因此，我們從去(109)年</p>

發言人	發言摘要
	<p>即規劃希望在今年與障盟友合作發展相關服務模式。此外，懷孕的視障女性於產檢時因看不見，護理師未能詳細講解，只是三言兩語簡略帶過，媽媽手冊或寶寶健康手冊對視障者而言，只是一本冊子，即使有點字版，幫助仍然有限，應發展多元化模式協助視障女性。</p> <p>(2) 去(109)年在臺中市發生1名視障女性遭襲胸，但當下無法立即反映、尋求協助，也無法具體指認與描述。另就我們所接到的家暴案件多是因家暴致視力受損而成為視障者，受害者為女性，較少是視障者遭到家暴，當然有可能存在黑數，並未顯現出來。</p> <p>7. 科技發展快速，倘若政府若未能重視近用資訊對視障者的影響與必要性，以現今的科技發展，將使視障者面臨更大的數位落差。舉公車APP為例，中南部的視障者為搭乘公車，係透過1999專線查詢，倘若這種方式被認為是可行、好用，將永遠無法達到資訊平權。10多年來，無障礙網頁幾乎毫無長進，許多網頁及APP未符合規範，甚至在網頁上遍尋不著如何連結至過去所做的易讀版網頁，發生「有易讀、但不易取得」的奇特現象，顯然政府雖花費建置易讀版，卻不知被擱在官網的哪個小角落，連明眼人都難以發現，遑論視障者，效果形同虛設。因此，近用資訊並非只有易讀性，也需要容易快速取得、可及性。</p> <p>8. 另我們遇到監獄詢問有關其環境可否收視障者入監服刑，這也是相當重要的問題。</p>
<p><b>呂鴻文</b> <b>理事長</b> (台北市 盲人福利 協進會)</p>	<p>1. 一般不了解的人會認為智慧型手機是消費性商品，但其實不然，視障者可透過手機的操作，排除在行方面的障礙，況且1支手機的費用高，不可能只使用1年即丟棄。本人一次到NCC開會時，處長見到視障者均使用蘋果手機，相當驚訝，本人澄清並非我們有錢、而是蘋果手機的功能(如Siri)符合視障者的需求，無論是在生活或工作，均非常重要又好用，如聯繫客戶、搜尋資料等。加上手機有錄音、報時等功能，根本無人再使用錄音機、盲用手錶，這些補助項目其實皆可刪除。但坦白而言，評估委員的專業不足，皆是按表操課。電子產品發展快速，不能一直停留在過去的思維，例如視障朋友從家裡出發到職場，智慧型手機發揮極大功能，可帶領抵達公車站牌</p>

發言人	發言摘要
	<p>、捷運站、搭乘高鐵等等。</p> <p>2. 視障者的職業極高比率係從事按摩業，最近雖已開發從業音樂方面如街頭藝人，但長期下來，無論是視障者或其他障別其實都難以支撐到65歲退休，而公教人員年改已納入身心障礙者經評估後可提前至55歲退休的規定，但對於脊椎損傷的障礙者，就連撐到55歲也有困難。勞保條例過去對於10類左右的職業有提早退休的機制，水泥工、水電工、從事鋼架等等均列在其中，但之後函釋陸續刪除至目前僅有高氧化及潛水伏等兩項職業列為高危險，可提前至55歲退休。身心障礙者的障礙類別雖有不同，從事的工作類型也不相同，但皆存在高體力與高風險，無法支撐到某個年齡，當體力不支時，更容易發生危險，因此，提前退休條件除考量某些職業的風險外，也應考量納入身心障礙者。況且55歲只是提供1個選項，並非強制退休，讓身心障礙者評估自身體能狀況若實在無法支撐時，可考量提前退休，並非強制所有身心障礙者必須於55歲退休。但勞動部每次均簡單回應此項問題，一直推託不處理。</p> <p>3. 大部分視障按摩工作者為自營或在按摩小站工作，而去年因疫情緣故，長庚、馬偕、聯醫、一般醫院、機場的按摩小站皆停止營業。勞動部於去(109)年辦理的紓困方案並未限制年齡，凡有按摩業職業許可、技術士證即可申請，卻排除有企業進用的視障按摩工作者，但其實這次疫情受到最大衝擊的是中壯年的視障者，1週僅有2個下午在企業工作，其餘時段均在按摩小站、地下街從事按摩工作，而疫情期間，小站暫停服務，地下街也門可羅雀，影響收入甚鉅，經不斷反映仍未獲該部接受。反觀政府對計程車駕駛的紓困補貼，並非區分有無加入公司及其收入狀況，顯非合理。況且中壯年視障者為家庭的經濟支柱，於疫情期間僅依賴企業的收入，實在難以負擔家計。</p> <p>4. 現階段啟明學校仍有存在的必要，舉一實際案例，1位視障者的孩子也是視障者，在小學階段的融合教育少有問題，到了高中階段，父母認為孩子並非全盲，故讓其嘗試到某商職觀光科就學，結果第一學期即因難以適應而轉至啟明學校。因此，短時間內視障生尚無法完全適應整個融合教育，加上偏鄉資源也相當缺乏，確實需要啟明學校、多元安置。</p>

發言人	發言摘要
	<p>5. 早年視障者無論如何辛苦工作，皆會咬牙買間房子，但年輕一代的視障者對於購屋的觀念已有改變，加上近年開放一般人可從事按摩業，視障者在各方面的收入銳減，面對物價、房價的上漲，也無能力購屋而長期租屋居住，倘若政府願意提供居住的機構，這些新一代的視障者是樂觀其成。</p> <p>6. 近來剛發生的1件案例，金管會已放寬金融機構可協助民眾代為填寫申辦資料，視障者至地政事務所辦理房屋抵押權塗銷時，請地政人員協助填寫資料，內容僅是一般基本資料，並未涉及金錢，且最後仍由視障者本人親自簽名，但地政人員卻堅決表示無法協助填寫申請書，請其找代書或家人處理，顯不合理。</p>
<p><b>王晴紋</b> <b>理事長</b> (中華民國 視障者 家長協會)</p>	<p>1. 馬拉喀什條約允許出版品重新key成電子檔，轉變成點字提供視障者使用，但重製過程必須耗費許多額外人力與時間。</p> <p>2. 在科技產品日新月異之下，建議針對變化甚快的輔具項目(特別是3C類科技產品)，能有密集性的滾動修正機制，並非要每4年才檢討1次。</p> <p>3. 視障者不易獲企業進用，特別是重度者，故普遍存在非典型就業，如按摩、音樂工作、街頭表演。在疫情期間，按摩工會為按摩工作者爭取紓困補貼，但從事音樂工作者及街頭表演的視障者因無收入，生活無以為濟，卻未有任何紓困補貼，轉換其他工作也遭遇困難。</p> <p>4. 關於防疫資訊的傳遞，視障者反映有關新冠病毒的易讀簡介只有幾個字，根本不知所云。又，易讀版的製作疏於考量各類障礙別的需求，如以圖形方式呈現，某些障礙者確實容易閱讀理解，但對視障者卻有困難。因此，易讀版的製作除應有圖形化方式外，針對視障者需求的版本，也應有詳細的文字說明。</p> <p>5. 融合教育方面 (1) 對於視障者從小學至高中在普通班就學，教育部雖已儘量提供點字教科書，但視障者當遇到老師於黑板上書寫的文字，或面臨需要操作的體育課、實驗課，仍難以參與、融合，亟需教師助理。目前臺北市較為落實教師助理的編制，但以1:2的配置比例，未必可滿足視障生的需求，何況其餘縣市的教師助理編制更少，希望增加是類人力。</p>



發言人	發言摘要
	<p>(2) 融合教育是目標，孩子未來還是需要融入社會，由於8成的學習依靠視覺，因此，視障教育相當專業，需要更多設備及支持。但少子化後，單純的視障生人數減少又分散，不可能要求每所學校收了1位視障生後馬上有硬體、專業教師、點字等等配套，因此，最便宜行事的解決方式即是教師助理。相較於合格教師，教師助理經過專業訓練後，對視障生也可提供許多協助。</p> <p>(3) 我們的建議是多元安置，實務上視障生在國小教育階段尚能適應融合教育，但到了國、高中階段，因課業實在繁重，故轉至啟明學校。目前臺北市雖有不錯的視障資源班，但仍有不少國高中的孩子至啟明學校就學。特殊學校不可能遍及全臺，啟明部分目前也僅有臺北1所、臺中2所、南部1所，但在融合教育中，除非孩子資質特別，家長又全心全力付出，否則難以適應，還是需要多元安置。</p> <p>(4) 據瞭解，視障教育巡迴輔導制度近年呈現倒退，原因是視障學生相較於其他特殊學生人數比例低，特教老師考量前途而不想選擇視障。</p> <p>6. 現在資訊科技的發達，為視障者開啟一扇門，但卻因企業單位的內部資訊系統欠缺無障礙，造成視障者的就業障礙，無障礙網頁是對外，但真正影響到視障者就業的是內部資訊系統。1973年頒布的「美國勞工復健法508修正案」，要求聯邦政府開發、採購、維護的電子或資訊技術都要必須讓身心障礙人士(people with disabilities) 可以使用，進而促使相關企業為取得政府標案而努力達成無障礙，此為可行的方向。</p> <p>7. 對於視障工作者的職務再設計，一般被認為僅需提供盲用電腦、放大等，即可協助解決，但其實尚牽涉許多流程及工作內容的調整，或是由視協員、甚至其他員工提供協助。</p> <p>8. 關於住宅社區化方面，先天視障與後天視障長者之需求不盡相同，先天視障長者在行動方面已較為習慣，需要的是同儕互動，故進入一般住宅多僅需要社交協助，無需額外的服務，但後天視障長者卻需要進到專門為其設置的住宅。臺北市大龍社會住宅，其中1層提供給視障者居住，據知，進駐者大多是後天失明之長者，但提供的服務與協助很少，也缺乏活動或生活重建相關課程訓練</p>

發言人	發言摘要
	<p>。</p> <p>9. 關於機構，視障者若年歲已長又伴隨其他障礙狀況，有必要入住機構，但先天失明者僅是年歲已長，其實無需入住機構，只要能入住社會住宅、有社交互動已足。</p> <p>10. 關於視障者的安置問題，許多庇護性或照顧服務場所有收心智障礙者，但基於其服務人員的專業不足、不知如何提供照顧而不敢收視障者，就連陽明教養院也表明不收視多障者。台北市視障者家長協會之前有辦理視多障者的日間照顧，明明存在高需求，卻乏人問津，原因是距離太遠，照顧者考量交通接送耗時，與其送到日間照顧，不如聘僱外籍看護工在家提供照顧。至於有工作能力但尚不足以進入一般就業市場的視障者，也無處可去，庇護工場、小作所也多不收，即使有收，也僅有1、2位名額，根本排不進去。</p> <p>11. 視障者的長照資源相當不足，政府無法普設專為視障者提供照顧服務的機構，但可於某些據點設置提供視障者的專業照顧機構(如於臺北市東、西、南、北區各設1所)，並應強化一般長照機構對於視障者的照顧專業。</p> <p>12. 關於近用資訊：</p> <p>(1) NCC委託中華軟協檢測公部門、企業的無障礙網頁，但未要求必須送審檢測，而送審未通過檢測也無罰則。幾年前我們曾大約估算臺灣應有6,000多個相關網站，即便每3年複檢一次，每年約需檢測2000件，我們曾於開會時要求委員增加每年檢測的數量，但迄無結果。此外，無障礙網頁不能僅限於政府部門，應逐步擴大，凡金融、就醫掛號、交通購票、購物等與民生相關的網站及App，皆應逐步要求無障礙。</p> <p>(2) 網頁已有無障礙規範，至於App部分則尚未出爐。目前2家受委託檢測App，其中1家為臺北市視障家長協會，卻受到質疑。但我們是被委託進行檢測，並非稽查單位，僅能就其送審的2個功能檢測通過，無法要求其他10項功能必須一併送審。</p> <p>(3) 許多視障者其實是跳過PC，直接使用智慧型手機，可想而知APP對於視障者而言相當重要，使用頻率甚高，因此，政府應就APP建立無障礙相關規範，以及要求APP至少包含哪些功能。</p> <p>13. 視障女性遭遇性騷擾、性侵害、過於熱心提供協助、被跟</p>

發言人	發言摘要
	<p>蹤等等，可能較難立即尋求協助或不敢求助。至於就業歧視方面，目前尚未明顯感受。另有1名個案因無法舉證是否遭到復康巴士的司機碰觸，加上是社福機構承辦的復康巴士，最後不了了之。另在傳統觀念中，女性被要求承擔較多的子女照顧責任，因此，普遍認為視障女比起男性更難走入婚姻。</p>