

台灣勞工

季刊

TAIWAN LABOR QUARTERLY
www.mol.gov.tw

中華民國 112 年 6 月

June 2023

NO.
74

數位時代下 遠距工作的影響與回應



樂說頭條

- 遠距在家工作趨勢下「遠端監控」與「勞工隱私保護」的爭議
- 數位時代下遠距工作對企業人力資源管理的衝擊及因應
- 遠距工作對職業安全衛生之挑戰
- 數位時代下遠距工作之勞動權益保障-日本之經驗

自願提繳好處多， 退休幸福多更多



適用勞退新制的勞工，除每月雇主為其強制提繳的退休金外，也可依自身財務狀況在每月工資 6% 範圍內彈性自願提繳退休金，勞工朋友趕快來看看下列重點吧！

● 享有賦稅優惠

自願提繳金額不計入提繳年度薪資所得課稅。

● 保證收益機制

自願提繳期間之累積運用收益，不低於依當地銀行 2 年定期存款利率所計算的保障收益。

● 保障退休生活

自願提繳退休金可累積更多勞工退休金個人專戶的本金，強化退休生活保障。

● 勞工可口頭或書面向雇主表達自願提繳的意願，由雇主向勞保局申報參加勞退自提，並由雇主每月向勞工收取自提金額繳納至勞保局。

● 勞工自願提繳率 1 年內最多可調整 2 次，且可隨時透過雇主向勞保局申報停止勞退自提。

● 勞工自願提繳金額，雇主每月應於勞工薪資單中註明，或另以其他書面或電子傳輸方式通知勞工，年終時應另擊發收據。

● 雇主、自營業者及受委任工作者，亦可於每月工資或執行業務所得 6% 範圍內參加勞退自提，且同樣享有稅賦優惠等好處。

自願提繳退休金 有哪些好處！

自願提繳退休金 相關注意事項！



勞動部自提
影音分享



更多資訊
「勞退自提好處多！」
懶人包



※ 勞保局小叮嚀，學生打工族或初入職場的社會新鮮人，可儘早參加勞退自提，提繳時間越長，可領取的退休金也越多，快點為老年退休生活預做準備吧！

數位科技的應用及 COVID-19 疫情，加速遠距工作模式的發展，逐漸成為在事業場所外工作的新勞動型態。本期《台灣勞工季刊》以「數位時代下遠距工作的影響與回應」為題，檢視數位時代下遠距工作發展對勞動權益的影響，並借鏡國外的經驗，以期未來遠距工作模式可以因應勞資雙方彈性化需求，並保障我國勞工的職場權益。

在「樂說頭條」單元，《遠距在家工作趨勢下「遠端監控」與「勞工隱私保護」的爭議》一文，探討遠端監控與隱私保護之間的爭議，並針對台灣現況提出建議；《數位時代下遠距工作對企業人力資源管理的衝擊及因應》則分析遠距工作型態對員工與組織的影響，協助企業在新時代建構新思維；遠距工作打破地點、時間的界線，職場安全衛生風險與管理也面臨挑戰；《遠距工作對職業安全衛生之挑戰》整理各國經驗，以期在數位轉型之路上保障勞工的職業安全衛生；《數位時代下遠距工作之勞動權益保障—以日本經驗為例》則分享日本作法，就實施遠距工作可能出現的勞動權益保障問題進行探討。

「活用法規」針對近期國人關心的重要勞動法規措施進行深度說明，包括持續運用民間調解量能，以《強化勞資爭議處理機制相關補助規範概要說明》一文，介紹勞資爭議處理相關補助機制運作情形；《令釋身權法第96條第2款「無正當理由」違反定額進用規定》則解析令釋研訂過程，說明繼續推動身心障礙者就業並落實定額進用制度；為解決常見的工資給付時間爭議，《訂定「勞雇雙方約定工資給付日及工資給付指導原則」鼓勵勞雇雙方合理約定工資給付事宜》說明《勞動基準法》工資給付規定；透過《化學性皮膚防護具選用參考指引簡介》協助雇主依實際需求選定適當防護具，並使勞工正確使用，以防止職業災害。

「勞工心聲」單元，介紹「112年全國模範勞工與模範移工表揚典禮」得主，台北市營造業職業工會執行長邱祖賢，分享將會務工作科技化、制度化的過程；臺北大眾捷運企業工會理事長簡宗宏，回顧與眾人齊心爭取勞工權益的經驗；台北市園藝花卉業職業工會會員古文旻，暢談從技能競賽選手到創業之路；彰化基督教醫療財團法人人員林基督教醫院護理部督導長蔡幸則是重現醫療現場的危機應變；模範移工得主耀華電子股份有限公司范氏安，與屏基醫療財團法人附設屏基護理之家看護工偉文四，則真情分享從異地來台灣打拚的心路歷程。

本期「動態瞭望」報導《台灣實力閃耀國際 第10屆國際展能節勇奪佳績》，介紹112年3月22日至25日在法國梅斯（Metz）辦理的「第10屆國際展能節職業技能競賽」，台灣國手勇奪8金、9銀、3銅，其中甘芫銓成就藤藝職類金牌、張丞瑋奪得CAD機械設計製圖職類金牌、蔡源盛榮獲陶藝職類金牌，不僅是突顯國家對技能人才培养及開發的重視和支持，更展現身心障礙朋如何突破限制以展現技能，看見不一樣的自己和世界。



封面故事 COVER STORY

數位科技的應用及COVID-19疫情，加速遠距工作模式的發展，逐漸成為在事業場所外工作的新勞動型態。本期《台灣勞工季刊》以「數位時代下遠距工作的影響與回應」為題，檢視數位時代下遠距工作發展對勞動權益的影響，並借鏡國外的經驗。走在不同時代的趨勢下，勞動部持續建立更完善的勞動環境，以期未來遠距工作模式可以因應勞資雙方彈性化需求，並保障我國勞工的職場權益。

發行人 | 許銘春

總編輯 | 王厚誠

副總編輯 | 賀麗娟

編輯委員 | 林永裕、許根魁、黃琴雀、邱倩莉、李怡萱、
林佳世、陳或夫、葉加榮、徐貴香、李麗霞、
鄭進峯、張毅斌、潘致弘

執行編輯 | 易永嘉、蕭彩含

發行所 | 勞動部

地址 | 104472 台北市中山區松江路 207 號

電話 | 02-8590-2858

網址 | www.mol.gov.tw

美術設計 | 種子發多元化廣告有限公司

地址 | 11054 台北市信義區基隆路 2 段 189 號 9 樓之 9

電話 | 02-2377-3689

著作人 | 勞動部

著作財產權人 | 勞動部

展售處 | 國家書店 台北市松山區松江路 209 號 1 樓

02-2518-0207

五南文化廣場 台中市區中山路 6 號

04-2226-0330

三民書店 台北市中正區重慶南路一段 61 號

02-2361-7511

GPN : 2009501239



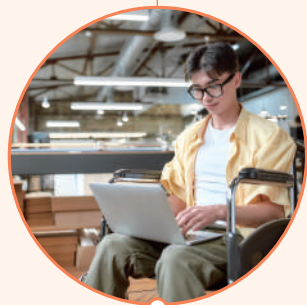
台灣勞工季刊
線上看



線上意見回饋
填問券
抽好禮

著作權利管理資訊

勞動部保留對此本書依法所享有之所有著作權利，欲重製、改作、編輯或公開口述本書全部或部分內容者，須先徵得著作財產權管理機關之同意授權（請洽：勞動部綜合規劃司，電話 02-8590-2858）



CONTENTS 目次



www.mol.gov.tw

樂說頭條

- 04 遠距在家工作趨勢下「遠端監控」與「勞工隱私保護」的爭議
李健鴻
- 14 數位時代下遠距工作對企業人力資源管理的衝擊及因應
劉念琪
- 24 遠距工作對職業安全衛生之挑戰
陳美蓮
- 34 數位時代下遠距工作之勞動權益保障—日本之經驗
徐婉寧

活用法規

- 44 強化勞資爭議處理機制相關補助規範概要說明
余澤緯
- 48 令釋身權法第 96 條第 2 款「無正當理由」違反定額進用規定
高芳儀
- 52 訂定「勞雇雙方約定工資給付日及工資給付指導原則」
鼓勵勞雇雙方合理約定工資給付事宜
吳思儀
- 56 化學性皮膚防護具選用參考指引簡介
陳明源、簡祥霖

勞工心聲

- 60 與每一位勞工做伙！勞動部 112 年全國模範勞工表揚典禮
台北市營造業職業工會 執行長 邱祖賢
臺北大眾捷運企業工會 理事長 簡宗宏
台北市園藝花卉業職業工會 會員 古文旻
彰化基督教醫療財團法人林基督教醫院護理部 督導長 蔡幸
耀華電子股份有限公司 作業員 范氏安
屏基醫療財團法人附設屏基護理之家 看護工 偉文四
邱琮皓

動態瞭望

- 74 台灣實力閃耀國際 第 10 屆國際展能節勇奪佳績
籐藝職類金牌 甘芄銓
CAD 機械設計製圖職類金牌 張丞璿
陶藝職類金牌 蔡源盛
謝怡湘



遠距在家工作趨勢下「遠端監控」與「勞工隱私保護」的爭議

李健鴻 | 文化大學勞動暨人力資源學系 教授

► 壹、前言

Covid-19 疫情的全球大流行，促使各國政府採取「隔離」的防疫政策，造成經濟活動的困難，人們為了突破空間的限制，紛紛採取「視訊會議」、「遠距在家工作」、「在家與公司輪替工作」等數位化的新工作模式，其中又以「遠距在家工作」(work from home) 最為盛行，已經成為新興的工作型態。根據國際勞工組織 (International Labour Organization, ILO) 的估計，在 2020 年時，全球約有 18% 的勞工採取「遠距在家工作」，其中，先進國家更是高達 27% 以上。台灣在疫情上

升的時期，同樣出現「遠距在家工作」明顯成長的情形，根據主計總處在 2022 年公布的調查顯示，台灣的勞工在疫情期間曾經採用「遠距在家工作」的比率為 17.51%，雖然隨著疫情下降後，人數比率已經大幅減少至 4.98%，但是仍然突顯「遠距在家工作」已經是台灣新興勞動型態的事實。

「遠距在家工作」不僅是一種新興的勞動型態，同時也是一種彈性的工作型態，因為「遠距在家工作」可以跨越空間

的障礙，對於勞工、企業都產生多方面的正面效益。對於勞工而言，「遠距在家工作」可以減少通勤時間，彈性分配工作時間，選擇最有效率的工作方式。對於企業而言，「遠距在家工作」的正面效益是：勞工即使處於居家隔離，仍然可以在家工作，不會造成營運困難，而且因為勞工大幅減少使用企業資源，企業可以降低行政成本，更重要的好處是：當勞工減少了通勤時間之後，企業將可以提升整體的生產力與績效。

雖然「遠距在家工作」產生上述的效益，但是同時也衍生了一些新興的勞動議題，引發了各國的關注，包括：勞工在家工作的過程中，長時間的單獨工作，減少與同事的互動，使勞工面臨「社會孤立」的問題；雇主擔心在家工作的勞工可能出現「不專心工作」的問題，因此採取「遠端監控」方式，衍生是否侵犯「勞工個人隱私」的勞資爭議問題；在家工作的勞工面臨家人要求分擔更多的家務，衍生「工作與生活界線模糊化」的問題；雇主往往以「減少通勤時間」為理由，要求勞工必須執行更多任務，導致勞工面臨工時延長與過勞的問題。

在上述各項新興的勞動議題中，又以「遠端監控」衍生侵犯勞工「個人隱私」的問題最具爭議性，引發各國普遍的重視。有鑒於企業採取「遠端監控」引發的「隱私保護」爭議，已經成為當前廣受關注的重要勞動議題，因此本文將針對遠端監控與隱私保護之間的爭議問題進行討論。本

文以下的論述，首先將說明企業採取「遠端監控」的主因與新型態的遠端監控技術，其次將說明遠端監控的效果究竟是「提高生產力」或「勞動剝削」的爭論，第三部分說明遠端監控引發勞資之間關於「提高生產力vs.隱私保護」的爭議，第四部分將說明遠端監控衍生的法律問題，最後，本文將提出政策建議。

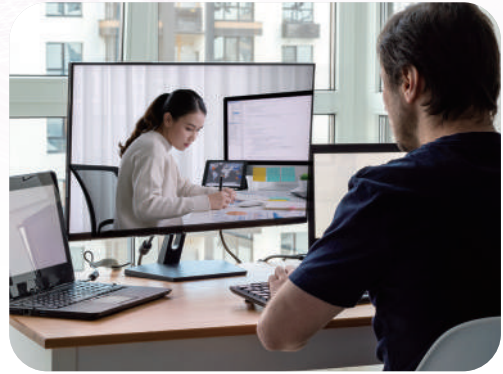
◎ 貳、新型態的遠端監控技術

對於企業而言，針對遠距在家工作的勞工採取「遠端監控」的主要原因在於：「遠距在家工作」這種新興的勞動型態，為企業帶來了新的管理挑戰，迫使企業為了克服管理上的難題，必須採取「遠端監控」做為一種新的管理策略。具體而言，「遠距在家工作」造成了二項管理上的難題，第一項管理難題是「勞動過程的不確定性」，當勞工在家工作的過程中，很可能面臨「家人要求協助家務」、「幼兒突然吵鬧」、「訪客意外來訪」等各種外在因素的干擾，影響勞工的工作進度，當勞工在家工作的效率變差時，很有可能引發客戶對於企業的抱怨，影響企業的形象與利益。第二項管理難題是「工作品質的不確定性」，對於雇主或主管而言，在「距離」的隔閡下，無法即時、直接監督員工在家工作的實際情形，當勞工在家工作的工作品質不佳時，或是延遲交付工作成果時，就會影響企業預定達成的績效目標，進而導致雇主或主管對於勞工會產生「不認真工作」的懷疑，導致勞資之間的信任

關係受到影響。正是在雇主與主管普遍存在著「擔心勞工偷懶」、「必須加強監控」的心態下，「遠端監控」就成為許多企業的選擇。

事實上，在 Covid-19 疫情發生之前，原本就已經有許多企業對於員工採取「遠端監控」的作法，傳統上盛行的「遠端監控」作法是：企業採用電腦文件監控軟體系統，監控勞工在工作時間內運用電腦的活動，而在 Covid-19 疫情發生之後，仍然繼續使用這種傳統的遠端監控方法。根據美國管理協會在 2007 年的調查顯示，當時有 66% 的雇主監控員工的網路，45% 的雇主追蹤員工在電腦上的內容與時間，43% 的雇主會查看員工的電腦文件，甚至有 10% 的雇主會監控員工的社群媒體帳戶。有美國的管理顧問公司針對 239 個美國大公司進行調查發現，在 2015 年時，有 30% 的企業對員工的電子郵件進行監控。

在 Covid-19 疫情蔓延之後，由於有更多的勞工在家工作，因此促使越來越多的企業購買遠端監控軟體系統，針對在家工作的勞工進行遠端監控。美國的一項調查顯示，美國在 2020 年爆發了疫情高峰時，已經有高達 80% 的美國企業使用「傳統」的監控技術，監控員工對於網路、電話或電子郵件的使用；還有超過 50% 的雇主為遠距在家工作之員工的筆記型電腦，安裝了新的遠端監控追蹤軟體，使用「新型態的遠端監控」技術，例如，網路攝影拍攝員工的工作照片、追蹤員工的電腦螢幕、記錄鍵盤活動與滑鼠移動。



事實上，在 Covid-19 疫情發生之後，新型態的遠端監控技術更加蓬勃的發展，已經成為當前主流的遠端監控模式。常見的新型態遠端監控技術有二種，第一種是「定時拍攝員工的網路攝影技術」，也就是透過「網路攝影」的方式，定時拍攝員工在家工作過程的照片，即時傳送給主管進行監看。雖然不同的遠端監控軟體系統設定的拍攝間隔時間有所差異，但是相同的是，各種遠端監控軟體系統都會自動設定拍攝的間隔時間，定時拍攝員工的照片傳送給企業主管，例如，Sneek 軟體系統會每分鐘拍攝員工的網路攝影照片，並且將照片上傳給企業主管進行審查，至於 InterGuard 軟體系統，則是每 5 秒鐘拍攝一次員工的照片，即時傳送給主管監看。第二種遠端監控技術是「即時追蹤員工的電腦螢幕與鍵盤活動」，就是透過追蹤員工在電腦螢幕與鍵盤的活動，計算員工每天投入工作的時間，並且分析員工在家工作的生產力。StaffCop、Teramind、Hubstaff、CleverControl、Time Doctor 等各種遠端監控的應用軟體系統，都可以即時追蹤員工的電腦螢幕活動，定期追蹤捕

捉員工的電腦螢幕，記錄員工點擊鍵盤的活動與次數，並且記錄電腦螢幕的所有資料，每天針對每位員工的生產力進行分析，並將員工的生產力分析報告傳送給主管。

◎ 參、遠端監控的效果：提高生產力或勞動剝削？

對於企業而言，當雇主採用上述新型態的遠端監控技術時，可以同時獲得多項管理上的效果，有助於企業提升整體勞工的生產力。首先，企業透過「即時追蹤員工的電腦螢幕與鍵盤活動」，可以分析同一團隊內的勞工之間是否出現工作量明顯差異的問題，進而重新分配工作量，避免分工不平均的問題擴大。其次，企業透過「定時拍攝員工的網路攝影」，可以即時監控每位勞工在家工作的過程中，是否發生工作倦怠、分心、離開工作崗位的情況，有助於企業透過激勵或處罰的方法，改善特定員工的工作效率，管理企業組織的薄弱工作環節。第三，企業採用前述二種新型態的遠端監控技術，可以獲得共同的好

處是：即時取得每位勞工的工作數據，有助於企業分析每位勞工的工作生產力，進而分析整體勞工的工作生產力成長情形。根據管理顧問公司的跨國調查，在2020年的疫情時期，全球有高達88%的企業組織鼓勵或要求員工在家工作，因為企業從「遠距在家工作」型態中，獲得了巨大的效益：當員工擺脫了繁瑣的通勤工作，員工可以擁有的工作時間，每位員工每年最多可以將400個小時的額外時間重新分配到工作日，根據遠端監控的分析顯示，因此提高了企業組織的整體生產力，高達77%之多。

具體而言，當雇主針對勞工施加新型態的遠端監控技術時，可以針對每位在家工作的勞工，進行即時性的「工作時數追蹤」(time-tracking)，不僅全程追蹤與記錄每位勞工在家工作的全部工作時數，更重要的是，遠端監控軟體系統還可以區分計算每位勞工在家工作的「真實工作時數」以及「非工作時數」，進而分析每位勞工的「真實生產力」，即時傳送「勞工



生產力分析報告」給企業主管，使企業主管可以運用獎勵與懲罰的手段，監督與要求每位勞工提升工作的績效。很明顯的，新型態的遠端監控技術非常有利於雇主加強監控勞工的勞動過程，但是對於勞工而言，卻很可能面臨勞動剝削的不利處境，也就是勞工必須投入比以前更久的工作時間，才有可能獲得等量的報酬。事實上，遠端監控型態做為一種「勞動剝削」的新形式，主要是透過「數位化的全景敞視機制」(digital panopticon mechanism)進行監控，也就是企業透過「定時拍攝的網路攝影」技術，促使原本「不可被觀看監視的在家工作者」轉化成為「可以被觀看監視的在家工作者」，並透過「即時追蹤電腦螢幕與鍵盤活動」技術，將勞工在家的全部工作過程，完整納入主管的監視範圍內。誠如法國思想家傅柯 (Michel Foucault) 在「規訓與懲罰」一書中的分析：「全景敞視機構能使權力的行使變得完善，它能減少行使權力的人數，同時增加受權力支配的人數。它能使權力在任何時刻進行干預，甚至在過失、錯誤或罪行發生之前，不斷地施加壓力」。

事實上，「遠距在家工作」往往導致勞工的工作時間更長，工作與生活界線模糊化，使得「工作與生活的平衡」更加困難。ILO在2020年時，針對15國的在家工作者的跨國調查發現，在家工作雖然節省了勞工的通勤時間，使勞工增加了工時的彈性，但是多數勞工為了兼顧工作與家務，必須將工時切割，才能同時應付工作



與家庭的問題。ILO的調查指出，在家工作勞工的實際工作時間，往往比在工作場所的工作時間更長，也會導致晚上與周末的工作時間更長，雖然有25%的在家工作的勞工認為，在家工作可以享有自由決定時間的自主權，但是卻有38%的在家工作勞工表示，在家工作導致自己為了完成工作而延長工時，顯示有相對較多的在家工作的勞工面臨更長工時的壓力。

► 肆、遠端監控引發的勞資爭議：提高生產力 vs. 隱私保護

綜合而言，企業雇主透過新型態的遠端監控技術，可以完整取得在家工作勞工在勞動過程中所有的影像資料與行為數據，包括「工作影像與工作行為的數據」以及「非工作影像與非工作行為的數據」。而企業取得在家工作勞工所有影像資料與行為數據的目的，不僅在於蒐集、分析勞工在家工作的全部資料，更重要的目的是：建立一種新型態的「數位管理模式」，藉以即時調節與配置在家工作勞工提供勞動力的數量，同時監控在家工作勞工在勞

動過程中提供勞務的品質，以符合企業雇主所要求的績效目標。

雖然有許多的企業雇主宣稱，新型態的遠端監控方式可以大幅提高整體勞工的生產力，因此有必要實施遠距監控。但是，有許多勞工基於「保護個人隱私」與「資訊安全性」的考慮，並不同意受到雇主的遠端監控。英國的工會組織 **Prospect**，在 2020 年時，曾經針對 1,800 名勞工進行關於遠端監控的調查，調查結果顯示：有將近 80% 的受訪者不滿意公司實施的攝影監控技術，而且有 66% 的受訪勞工對於企業實施的鍵盤監控抱持著懷疑的態度，另外還有 48% 的勞工表示，使用監控軟體會破壞他們與主管的關係。上述的調查結果顯示，多數勞工對於雇主施加的遠端監控，都是抱持著抗拒的態度，而這種抗拒態度的形成，顯然主要是源自於有許多勞工認為「遠端監控」已經對於「勞工個人隱私」造成了相當程度的侵犯。

儘管多數勞工都拒絕雇主的遠端監控管理，不過仍然有少數勞工認為遠端監控

可以避免主管的偏見，因為遠端監控系統分析產出的勞工生產力報告，都是根據客觀量化指標的記錄，因此應該是公平的考核結果。很明顯的，這種想法忽略了一項事實：在不對等的勞資關係中，勞工通常無法拒絕雇主施加遠端監控，但是遠端監控系統卻詳細記錄了勞工的所有行為數據，其中包括勞工的「非工作行為」資料，因此有侵犯勞工個人隱私之嫌，而且遠端監控系統列入考核的指標項目，只有那些可以客觀記錄與量化的項目，至於員工之間的互助合作，並不會被記錄。

雖然企業雇主使用「遠端監控」的主要目的是確保與提升勞工的工作生產力，但是實際上，很有可能卻反而會導致勞工的生產力降低。事實上，有許多員工正在尋找新穎而有創意的方法來逃避主管的遠端監控，因而促使「反監視軟體」正在蓬勃發展。例如，可以將遠端監控軟體設定為「持續鬆弛狀態」的 **Presence Scheduler** 軟體系統，其銷售金額與使用量都在快速增加中，顯示出勞工對於雇主使用遠端監控軟體的抵制行動。另外，當企業使用過度的遠端監控軟體，但是卻不事先通知員工時，很可能會遭受員工的強烈反對，進而對於企業的形象造成負面宣傳的影響。

◎ 伍、遠端監控衍生的法律問題

從法律觀點來看，面對遠端監控所衍生關於「提高生產力 vs. 隱私保護」的勞資爭議問題，應該思考的二項核心問題是：



雇主是否已經在施加遠端監控之前事先獲得勞工同意，或是私自在勞工的電腦內安裝遠端監控軟體？雇主透過遠端監控方式取得勞工個人資料內容的界限，是否確實都是「勞工的工作活動資料」或是已經涉及「勞工的個人隱私資料」？

首先，關於「雇主是否事先獲得勞工同意」的問題，要求雇主在施加遠端監控之前應該事先告知勞工，已經是歐美國家的共同規定。根據歐洲聯盟「一般資料保護規則」（**General Data Protection Regulation**）的規定，企業除了應該負起在資訊蒐集前告知、保護與管理的責任之外，而且還應該保障勞工處理其個人資料的權利與自由。美國的聯邦法律「電子通訊隱私法」（**Electronic Communications Privacy Act**）雖然允許雇主監控員工在雇主擁有的設備或電子系統上的活動，也允許雇主在工作場所的區域（不包括休息室、浴室等「非工作場所」），使用不記錄對話的監控技術，並未要求雇主事先告知員工，但是加州、伊利諾伊州的法律，要

求雇主事先徵得員工同意，德拉瓦州、康乃迪克州的法律則是要求雇主事先通知員工。根據「電子通訊隱私法」，雇主不得監聽員工的私人電話，即使員工是使用公司的電話，但是允許雇主記錄員工與客戶的工作相關電話，前提是至少有一方同意對話，而且美國所有的州法律，都有要求雇主必須事先徵得員工同意的規定，因此，雇主必須確保對於員工的工作相關電話的任何監控或記錄，都必須符合企業所在州的法律規範。

在台灣現行的法律中，對於勞工資訊隱私權的保護，分別規範於「個人資料保護法」及「就業服務法」，其中「個人資料保護法」訂有當事人保護個人資料的權利。依照「個人資料保護法」第19條的規定，只有在當事人書面同意或是基於公共利益等理由的情況下，非公務機關才可以蒐集個人資料。因此，如果企業沒有事先取得勞工書面同意，裝設監視器裝設或電腦監看設備蒐集勞工的個人資料，致使勞工的個人隱私遭受侵害，勞工身為被害



人，得提出民事求償及刑事告訴。在台灣的實際案例中，曾經有企業為了防止公司機密資料外洩，私下安裝側錄軟體於員工的電腦內，但是因為側錄無法篩選內容，結果可能包括公務與個人隱私，員工發現後提起告訴，經台中地方法院在2018年判決認定，側錄行為已經侵害勞工的隱私權，同時構成「通訊保障及監察法」的違法監察通訊罪、「刑法」的妨害秘密罪，雇主遭判3個月徒刑。

第二，關於「雇主取得勞工個人資料內容的界限」問題，雖然歐美國家針對雇主在傳統工作場所對員工進行監督的允許範圍頗為廣泛，但是近期歐洲國家的法院針對雇主遠端監控員工的判決案例，卻出現了新的法律見解。2022年9月時，荷蘭的法院裁定，總部位於美國佛羅里達州的Chetu, Inc.軟體公司違法解僱了一名在荷蘭家中遠距工作的電話推銷員，該員工被要求參加為期一天的培訓，在訓練時，公司要求他必須全天開啟網絡攝影鏡頭，這名員工多次書面向雇主表示，全天攝影侵犯了他的隱私，而且公司已經遠端監控記錄他在電腦鍵盤上的所有活動，因此他不願意全天開啟網路攝影鏡頭，最終因為「拒絕工作」與「不服從命令」而被解僱。雇主辯稱，網絡攝影監控類似於在面對面的工作環境中進行的監督，工作環境中的任何人都可以隨時看到員工的身影。荷蘭法院不接受這項類比，而是認定網絡攝影發生在員工的私人住宅這一事實，已經使遠端監控構成了「歐洲人權公約」第8條規定的侵犯隱私權。



在台灣的「就業服務法」中，對於「就業隱私資料」的界限範圍，訂有原則性的規定。根據「就業服務法」第5條第2項第2款的規定，雇主招募或僱用員工，不得違反求職人或員工之意思，留置其國民身分證、工作憑證或其他證明文件，或要求提供「非屬就業所需之隱私資料」。而所謂「非屬就業所需之隱私資料」的界限範圍，根據「就業服務法」施行細則第1-1條的規定，雇主要求求職人或員工提供隱私資料，應尊重當事人之權益，不得逾越基於「經濟上需求」或「維護公共利益」等特定目的之必要範圍，並應與目的間具有正當合理之關聯。很明顯的，「就業服務法」企圖尋求「雇主經營權」與「勞工隱私權」之間的平衡，因為雇主如何管理勞工的工作，乃是雇主的經營權，必須加以維護，但是問題在於：所謂「經濟上需求」的合理界限究竟為何？「就業服務法」並沒有明確的規定，因此在實務上，仍然必須根據具體的個案情形來認定。如果雇主基於管理的理由，透過遠端監控方式全面蒐集分析勞工在家工作的所有資訊，其中包括勞工的「工作行為資料」與「非工

作行為資料」，則應該如何篩選與區分其內容，以確保勞工的隱私權，將成為一項不易區分的問題。

就法院的判決案例而言，台灣高等法院在2005年的一項判決中曾經指出：「雇主在其工作場所裝設監視錄影機，雖可能影響員工之個人隱私權，然此部分牽涉之隱私權，僅限於勞工工作時間內之身體外觀動作，此部分隱私權尚非屬隱私權最核心部分如肖像、前科、指紋等，且未牽涉公共利益或善良風俗，應可要求員工忍受。惟雇主欲貫徹其保護財產及對員工上開要求，因此所為之執行方法必須合理不得濫用，故雇主在工作場所裝設監視錄影機監督勞工之工作狀況，應符合一、目的之必要性：基於合法之業務目的；二、方法之妥當性：將接觸、使用及揭露的資訊限制在足以達成目標之目的範圍內；三、利益之比較衡量：使用最小之侵害手段達成業務上目標」。這項高等法院的判決，針對如何判斷雇主在工作場所透過監視錄影機是否侵犯勞工隱私的問題，提供的判斷標準是「監視錄影取得的勞工影像資訊是否屬於核心隱私權」以及三項原則，但是這項判斷標準與三項原則，卻難以適用遠端監控的情形，因為新型態的遠端監控乃是透過定時網路攝影與即時追蹤技術，全天同時記錄了勞工的身體外觀動作、肖像、電腦螢幕活動與鍵盤活動等資訊，難以明確區分。

► 陸、建議

「遠距在家工作」做為一種新興的勞動型態，雖然使勞工擁有較高的工作方便性，但是卻具有破碎、不規律、難以預測等特徵，不僅導致延長勞工的工作時間，而且促使許多雇主採取遠端監控技術，衍生侵犯勞工隱私權的爭議，有必要尋求解決之道。以下提出三項政策思考方向，提供政府在制定適合台灣現況的遠距工作規範時的參考。

第一項政策思考方向是訂立「離線權」的相關規範，目前已經有比利時、法國、義大利、西班牙等國家，訂定「離線權」的相關法律規範，賦予勞工在下班之後可以停止接受雇主透過電子設備向勞工下達的工作指示，我國可以借鏡思考。第二項政策思考方向是訂立「雇主與勞工協議採取在家工作之工作時間指引」，參考ILO在2021年公布的「在家工作：從隱形到尊嚴勞動」(Working From Home: From invisibility to decent work) 報告中的意見，建議企業雇主可賦予在家工作的勞工有自



主安排工作時間的權利，當雇主願意放鬆對於在家工作之勞工的工時限制，同時應該轉變為工作成果導向的管理方式，明確定義勞工的工作目標，並且改善在家工作的科技設備問題，如此將有助於勞工平衡工作與家庭的生活。第三項政策思考方向是訂立「雇主採用遠端監控的指引」，西班牙已經在2020年9月通過「遠距工作法」，規定企業在進行遠距工作之前，必須以書面規範工作內容細節，雇主也必須提供遠距工作之必要設備、工具及消耗品，並負擔所衍生之全部費用。反觀我國，勞動部

雖然已經先後發布「勞工在事業場所外工作時間指導原則」及「居家工作職業安全衛生參考指引」，針對在家工作衍生工時認定、記載問題、安全健康潛在危害，提供指引，但是這二項指引並未訂立雇主如何監督在家工作勞工的明確規範。為了避免雇主透過遠端監控侵害勞工隱私權，建議可訂立遠端監控的相關指引，明定雇主採取遠端監控之前，應事先取得在家工作之勞工的同意，方可實施，同時明定雇主採取遠端監控的範圍與應遵守事項，以保障勞工隱私權。

參考文獻

1. 李崇億 (2020)。〈以管理之名蒐集員工隱私：AI用於職場管理可能有哪些法律爭議？〉。《關鍵評論》，2020年4月7日。
2. 主計總處 (2022)。《人力運用調查報告》。台北：主計總處。
3. 陳建儀 (2022)。〈數位監控與勞工隱私權保障之探討〉。台北：立法院。
4. 劉北成譯，Michel Foucault 著 (1992)。《規訓與懲罰》。台北：桂冠圖書公司。
5. 勞動及職業安全衛生研究所 (2020)。《數位時代下勞工資訊隱私權保護之研究》。
6. Demers, Jayson (2023). 7 Ways to Monitor Employees Working from Home. EmailAnalytics. <https://emailanalytics.com/7-ways-to-monitor-employees-working-from-home/>.
7. Finnegan, Matthew (2020). The New Normal: When work-from-home means the boss is watching. Computerworld. <https://www.computerworld.com/article/3586616/the-new-normal-when-work-fro-home-means-the-boss-is-watching.html?page=2>.
8. International Labor Organization (2020a). Non Standard Forms of Employment: Working from home. Geneva: International Labor Office.
9. International Labor Organization (2020b). Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond. Geneva: International Labor Office.
10. Laker, Ben, Will Godley, Charmi Patel, and David Cobb (2020). How to Monitor Remote Workers — Ethically. MIT Sloan Management Review. <https://sloanreview.mit.edu/article/how-to-monitor-remote-workers-ethically/>.
11. Ward, Alysia J. (2022). Bringing Work Home: Emerging Limits on Monitoring Remote Employees. Labor & Employment Newsletter. <https://www.bradley.com/insights/publications/2022/10/bringing-work-home-emerging-limits-on-monitoring-remote-employees>.

數位時代下遠距工作對企業人力資源管理的衝擊及因應

劉念琪 | 國立臺灣大學工商管理學系暨商學研究所 教授



◎ 壹、遠距工作的發展與風潮

遠距工作在這幾年疫情與數位科技發展等多重環境變化推動下日益興盛。特別是疫情期間在家工作的興起，使得更多的組織與個人要求或接受以遠距工作，做為日常工作的主要型式。整體而言，遠距工作興起和發展，反映了科技發展、生活方式轉變和管理思惟改變等多面向的社會改變。由於遠距工作已成為愈來愈常被提及的工作方式，許多公司也開始常規式地實

行遠距工作。根據1份報告指出，全球有超過一半的公司已經開始實行遠距工作。未來3年，預計有6倍的公司將會實行遠距工作。這個估計也許對於遠距工作的發展過度樂觀，但仍是能看出遠距工作並不是僅是因應疫情的風潮，它應該是會長期存在於職場之中，並也會持續被愈來愈多組織採用，也是工作者想要追求的工作型態中的一種類型。因此無論是工作者還是

雇主，都應對這個趨勢有更多的理解，這也才能對未來勞動市場及工作面貌有更好的掌握。

關於遠距工作有許多相近的英文說法，包括 **teleworking**, **telecommuting**, **remote work**, **work from home** 等，這些多用於描述在非辦公室或公司場所工作的情況。但近年來這些狀況，更因資通訊技術的大量使用，使得這些定義的差異，還涉及是否於非辦公場所運用資通訊技術完成工作要求的狀況。根據國際勞工組織的定義，**teleworking** 是指不在工作地工作外，還運用資通訊設備完成工作；而不在公司工作場所的工作多數即可稱為 **remote work**，因此 **remote work** 是個較廣義的概念。而 **work from home** 顧名思義就是在家工作，特指工作場域由公司移至家中進行。而這些概念在近期通俗的使用上經常被交錯混合使用，不特別區辨。特別是在疫後的遠距工作風潮，這些名詞就是泛指運用資通

訊科技在非公司場所的工作場域（多數在家中）的工作型態。而這種類型的工作也是本文中主要討論的工作型態。

然而遠距工作並不是近年才發明出來的工作型態，這些名詞的產生也和遠距工作本身在發展演進有關。學者指出 1970 年代前後，遠距工作的概念及實務已在萌芽並發展。特別是在 1970 年的能源危機發生後，遠距工作以減少通勤做為因應的策略之一，遠距工作所受到的重視日漸增加。而當時主要的概念是指員工不到工作場所，而在其他可以減少通勤時間的工作場合工作（最常見是家中）。因此我們也常見到，早期討論遠距工作時，常見 **teleworking** 與 **telecommuting** 二者交替使用。

而 2000 年期間，遠距工作的倡議多數與工作家庭等彈性工作政策有關，遠距工作被視為給予工作者更多時間和地點的選擇彈性，讓他們可以因應工作家庭的雙角色的要求，以降低工作家庭衝突。然而



這段期間的遠距工作相關研究，持續累積有關遠距工作的效果及對員工的影響，這段期間的後設研究結果，發現員工會有較高的工作自主性及較低的工作家庭衝突，並從而提高工作滿意度及工作績效。但這段時間的研究也發現，這些遠距工作的設計，由於是做為工作家庭政策的一部分，多數公司未採用密集式或高強度（全時）的遠距工作模式，反而常見 1 週內少於 2 天的型態，而且使用者多為公司在員工必要需求下所特許的對象，也就是說在那段期間，遠距工作多被視為是工作家庭福利措施，而不是一種工作型態。也就是說多數公司尚未思考到，要以長期或密集性地讓公司裡多數人都採取遠距的方式工作，也就是企業並未將遠距工作做為主要的工作型態的一項選項。

新冠疫情期間的遠距工作風潮，則與做為工作家庭福利的遠距工作型態呈現出極大差異的樣貌。一方面是因為數位科技的運用已遠勝以往，另一方面是避免人員聚集及互相感染，因此在疫情盛行期間，各國企業紛紛採用遠距工作做為主要的工作型態。美國勞工局於 2021 年 5 月的調查指出，全美有 42% 的工作者可以進行遠距工作；加拿大人力資源和社會發展部 (HRSDC) 2021 年的報告也顯示，全國有 42% 的工作人口實施遠距工作；而歐洲工會聯盟 (ETUC) 於 2021 年的調查發現，超過三分之一的受訪者在疫情期間進行了遠距工作；日本經濟新聞於 2021 年 3 月的報導也指出，有近一半的日本企業正在

實施遠距工作；而台灣經濟部在 2021 年 9 月的調查也發現有近 8 成的企業在疫情期間實施了遠距工作模式。

相較於前期，公司讓特定員工因個人工作家庭需求採取遠距工作的模式，疫情期間則是多數員工甚或全組織，全面性遠距工作的工作型態出現。這時團隊成員透過資通訊技術在虛擬空間中並肩工作的情境愈來愈普遍，成員除了在家中，也可能在不同地方與同事同步或不同步的共同工作，跨時區工作團隊共同工作的狀況也在出現，也因此新型的遠距工作模式，不僅鬆綁了工作地點，也使得工作者在工作時間上的也不再僅限於朝九晚五，工作時間的高度變異，以及工作團隊由各地成員組成的可能性提高，也成為新型遠距工作型態的重要特色。





而在疫情後，企業對遠距工作模式卻出現了不一樣的態度。雖然眾多報導都指出，許多疫情期間以遠距方式工作的工作者期待在疫後也能持續以遠距方式工作，然而疫後企業對於遠距工作的採用態度卻差異頗大。部分企業如 Airbnb, Spotify, 3M 等企業仍支持員工持續採取遠距工作型態；但也有不少企業傾向員工能夠回歸到疫前的傳統辦公方式，例如許多銀行像高盛、美國銀行、摩根大通、荷蘭銀行都希望盡快回歸傳統的辦公方式；Elon Musk 更是於 2022 年要求所有 Twitter 的員工回到辦公室，廢棄了 Twitter 原先公司在 2020 年 5 月宣布的將允許員工永久性選擇在家工作的政策。而 Amazon, Google 與 Apple 也均在疫情後要求員工返回辦公室，不再採取全時遠距的工作模式，取而代之以混合實體與遠距的工作模式。

麥肯錫近年報告指出，行職業的從

業人員具有大學或以上的學歷，而工作主要是依賴資訊科技執行時，企業就有潛力以遠距工作做為主要工作模式。而報告也指出最有潛力轉換的行職業為金融及保險業；而資訊、管理、及商業服務類工作也有很高的潛力以遠距工作型態進行。但我們也發現即便金融或科技業可以大規模推動遠距工作，由於不同企業對於遠距工作的立場及政策有所不同，加上各國的遠距政策與制度環境也不盡相同，因此在疫情後的現今時代，遠距工作的模式更加多元，也呈現出管理者面對複雜環境的不同思考與決定。

◎ 貳、遠距工作型態對員工及組織的影響

新冠疫情前，多數組織與工作者將遠距工作視為員工福利，用以改善員工工作家庭或生活平衡。員工可藉由遠距工作避

免日常通勤、減少工作場所的干擾和同時兼顧家庭照顧職責。而對組織而言，則認為可以減少員工工作家庭衝突，提高員工的工作滿意度與士氣，並因為員工感受到組織的照顧，也可提高組織承諾、降低離職率。但由於公司實施遠距工作的方式並不一致，例如可能是長期或是部分時間遠距工作，也可能是1週多天或僅有1天，所以員工的體驗也可能就大不相同。因此也有部分研究指出，遠距工作未必能降低員工的工作家庭衝突，部分個人邊界控制力較低的員工，反而可能因為工作家庭的疆域彼此混淆干擾，個人壓力更形增加，也可能因為減少了員工間的實體互動，而讓同事之間的人際關係建立較不易，彼此之間的交流默契也會降低。而這些因素都會降低了個人與組織的生產力。

而當工作變成以遠距操作時，對於工作特性或工作要求會產生一定的影響。首先遠距工作不需到公司場域進行，因此工作者或團隊成員的選擇就可以更加多元，不受實體距離的限制。

當遠距工作設計成給予員工彈性安排個人與工作生活時，遠距工作者多認為遠距工作能提高工作自主性。遠距工作給了他們更多自主安排工作的控制感，而且遠距工作所提高工作控制及自主性感知，對工作滿意產生的正向影響，甚至更大於工作家庭衝突減低所帶來的效益。

但遠距工作也常被認為帶來更多的工時與工作強度。雖然遠距工作會增加工作

者的自主性及彈性，但因為資通訊科技的易觸性及以及工作家庭區隔的混淆，都可能使遠距工作者的總工時增加，也可能在更多不同時段都在工作，也使得工作強度上升。

同時遠距工作常被認為會影響工作者在組織間的社會關係。實體的距離可能讓工作者之間的互動變的較為困難，特別是一些非語言的溝通或理解，就較難透過資通訊科技有效達成。因此有研究也指出如果團隊間的工作互依性本身較高，遠距團隊的工作效能是可能受到影響的。而遠距工作的確可能產生社會疏離的感覺，同時如果遠距工作的密集度很高，也就是工作者1週有高於3天是遠距工作，那他和同事社會關係品質也會降低。而同時相較於其他遠距密集度沒那麼高的團隊，也就是團隊是從未面對面接觸過的虛擬遠距團隊，他們的知識分享及創新績效可能會最差。





但若遠距工作原本不是公司規劃中的工作方式，就如同新冠疫情的爆發讓居家工作成為許多企業被迫接受的新常態，公司中大多數員工都遠距工作時，不同的企業也運用不同的管理方式加以因應。有些企業可能如同過去研究的發現，主管會因為遠距工作而減少直接控制的力量，提高對員工的授權，使得員工感受到較多的工作自主性；但也有些企業反而是加強了監控，更減少了對員工的授權。疫情居家辦公期間，企業的會議頻率快速增加；而且居家工作員工的工作時間，也因為會議太多，佔用了正常工作時間，使得比疫情之前的工作時間來的更長。新冠期間台灣相關研究也指出，公司會運用開會、打卡、回傳GPS個人位置、填寫工作日誌等方式進行員工工作行為的監控。由這裡可以觀察到，若公司被迫採用遠距工作，但公司主軸的管理思惟與做法未改變時，反而可

能採用更多的監控工具，而這不但可能降低員工自主性感知，增加工作強度，更可能衍生了遠距工作下，員工個人隱私的界限與保護問題。

參、企業人力資源管理如何因應遠距工作風潮

時至今日，企業應該理解遠距工作不再僅僅是協助員工因應工作家庭衝突的福利選項，而已成為一種正式且主要的工作模式。在後疫情和數位轉型的雙重浪潮下，企業需要調整相應的管理決策和因應思維。企業的組織管理和人力資源管理需要思考以下問題：

一、企業是否要選擇遠距工作為主要的工作型態？

公司可由三個面向考慮：目前主要工作型態是否是以資通訊科技做為主要工作

介面、是否多數工作都需嚴密監管或控制工作流程的可靠性與安全性、是否目前的公司管理型態與政策已較傾向授權管理。雖然這 3 個面向的影響性並不相同，但若公司在任一條件上不夠完整，均不宜立即大幅度的實行長期全面的遠距工作。

首先企業目前的主要工作型態，應是以資通訊為主要工作介面的工作，此時工作產出及組織績效才不會因為遠距工作方式而受影響。

第二點，如果公司在高度的政策監管產業，或在每個流程均需要高可靠度的過程控制時，應對遠距工作做為主要工作模式有更謹慎的思考。例如麥肯錫認為金融業是高度符合遠距工作的產業，但疫後許多銀行均快速回歸傳統模式。這顯示這類公司需對相關流程控制、資訊安全等做更好的規劃，或才有可能思考遠距工作模式的可行性。

最後則是公司目前的管理模式，如果公司及主管對於員工仍是高度控制的心態，則在運用遠距工作模式時，容易損及遠距工作的彈性自主核心，同時更容易呈現監控密集的狀態。這時的遠距工作模式，反而容易讓工作者耗竭而不易產生激勵效果。

如果公司本身在 3 個條件上均有一定程度符合，則有較高潛力轉化為較密集的遠距工作模式。若當公司主要面對的工作者及勞動市場應徵者，對遠距工作模式有較高偏好時，企業則應儘速思考如何推動合宜的遠距工作模式，建立靈活的工作環境，以吸引和留住優秀的人才。

若公司在第一及第二條件符合，但第三條件不符合。這類型公司若是主要面對遠距工作期待高的勞動市場，公司則應該先推動建立公司的授權文化，轉化目前管理者強力監管的管理心態，之後再推動遠





距工作型態，如此遠距工作模式的效能才可能展現。

二、若公司計畫採用遠距工作為主要工作型態，組織與人力資源管理上應要有那些變化來因應？

若要運用遠距工作模式，首要就要轉化組織的授權及控制文化，給員工工作上較高的自主性及控制權。研究指出遠距工作對員工最大的激勵因子就在於工作的彈性及自主性，若公司在工作設計上採取遠距，但仍過度密集的以不間斷的會議、高度監控的電子監視、以及要求員工鉅細靡遺的每天回報工作流程及進度，則反而會使遠距工作模式失去自主性的激勵優勢。

然而這不代表公司應該使用遠距工作模式就是極度授權，遠距工作也不應採取過程中完全放任，僅以結果控制模式來論工作績效成敗。特別是現今的遠距工作模式，常涉及知識工作者的團隊，因此這類

型的遠距工作，反而應該在領導與績效管理模式上採用高度員工參與的目標管理方式，例如近年來常被提及的 Check-in 或 OKR 模式都是屬此類的績效管理方式。領導者應透過績效管理制度與員工共同訂定任務目標，在過程中定期及適時監督與回饋，協助工作者評估工作進展，這樣才是平衡遠距工作自主性及組織控制必要性二者的合宜做法，以確保個人動機、工作績效及組織目標的實現。因此績效管理制度與主管的相關管理心態及領導技能培育，公司往往應配適遠距工作模式的推動而轉型。

同時遠距工作模式常會因為工作與生活邊界不易區辨，易對工時、職場安全、員工工作生活平衡、及組織控制等等議題都產生影響。在工作時間部分，過去研究也指出遠距工作模式的工作強度及工時顯著較高，因此這個狀況也公司應事先予以

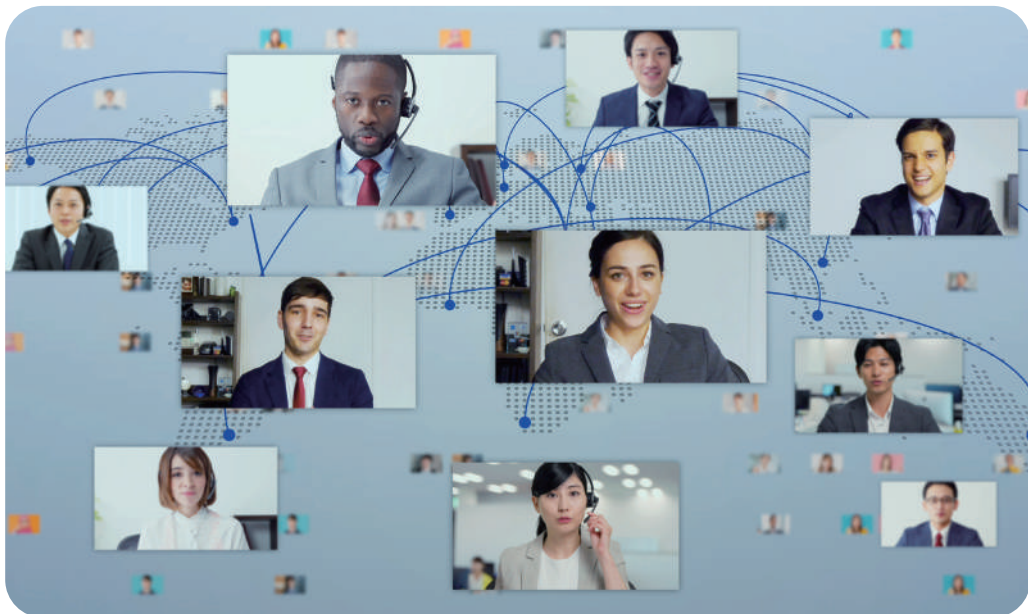
規劃妥善管理的部分。要因應這個狀況，首先公司要採取遠距工作時，要對於工作任務與工時之間的關係進行了解與預估。如果是日常型任務為主的遠距工作，可與員工事先約定固定工作時間；如果是專案型的遠距工作團隊，公司在估計人力需求時，就應先考量員工每年的休假及合理工時，再依專案可能任務量進行人力資源規劃。在進行過程中仍應請員工回報工作時間，管理者可藉此理解員工的工時及工作強度的合理程度並適時要求員工調整，使遠距工作的工時在安排能合法合規。

而且如同前述所提，公司為了進一步監控員工行為及成果，也可能有些工作是會出現大量使用監控設施的狀況。而這時就可能出現個人或家人隱私與公務之間的區隔問題。除了法律上個資的考慮，管理上通常會建議，對於一般或日常型任務為主的遠距工作員工，公司可以建議員

工在家中設置專門的工作區域，協助員工在家中也可以區隔出工作和家庭領域，這樣有助於在心理及實體上區隔出工作家庭的分野，也能較合理的管理工作與個人隱私的重疊與衝突。甚或對工作職場安全的預防促進，較清楚的在家工作場域，公司也能就此找出合理可行的範圍內，善盡照護義務。

然而也由於工作移至虛擬的資訊空間完成，資訊安全的問題也會較傳統辦公室更加多樣與複雜。而此時公司除了技術上及設備上的更新與加強之外，組織也必須強化遠距工作的資安政策，並在員工訓練上投注更多資安相關的準備。

遠距工作另一個常被提及的管理重點，則在於員工的社會疏離感，及遠距員工的團隊建立等問題。這個問題會發生在高密度的遠距工作型態的員工上，因此若是公司是採取混合式的遠距工作方式，例



如 1 週有 3 天需至到公司的方式，則這個問題相對較小。如果公司是採取長期性的高密度遠距方式，例如員工來自不同地方，均毋須去公司工作，則組織與主管就必須對團隊成員提供更多社會支持；或者即便透過網路，也要要求成員之間彼此多多互動；或者定期創造團隊成員間實體互動的團隊建立機會；也應透過訓練，使成員可以更快速建立專業上的共享語言及規範等，以降低員工因為過少互動產生的疏離狀況。

三、若公司並未規劃以遠距工作做為主要工作型態，要以何種心態面對遠距工作風潮？

若公司近期內並不想以遠距工作做為主要的工作型態，企業仍還是能將遠距工作做為重要的員工福利項目，讓員工在必要時可以使用，更有效地去面對工作家庭衝突等問題。除了仍可以做為需要者的福利，這也是重要的吸引人才與留才做法，此外這也可以讓遠距工作的工作模式在公司裡有所紮根。

參考文獻

1. 周筱齡，(2022)，居家工作之開會強度對於工作壓力之影響—以威權領導為調節變項，國立中央大學人力資源管理研究所在職專班碩士論文，桃園市。
2. 張倍慈，(2022)，探討組織控制風格與居家工作行為控制機制之關聯，國立臺灣大學商學研究所碩士論文，臺北市。
3. 換日線，(2021)，「遠距工作」公司預計 3 年漲 6 倍！如何面對永久常態？專訪遠距工作專家 Christine Orchard, <https://crossing.cw.com.tw/article/15409>
4. 簡好潔，(2022)，在家工作之工作家庭衝突與工作滿意之關係—以疆界區隔為調節變項，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，桃園市。
5. Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological science in the public interest*, 16(2), 40-68.
6. Dua, A., Ellingrud, K., Kirschner, P., Kwok, A., Luby, R., Palter, R., & Pemberton, S. (2022). Americans are embracing flexible work—and they want more of it. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/industries/real-estate/our-insights/americans-are-embracing-flexible-work-and-they-want-more-of-it>
7. Eddleston, K. A., & Mulki, J. (2017). Toward understanding remote workers' management of work–family boundaries: The complexity of workplace embeddedness. *Group & Organization Management*, 42(3), 346-387.
8. Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of applied psychology*, 92(6), 1524-1541.
9. Kossek, E. E., Lautsch, B. A., & Eaton, S. C. (2009). Good teleworking”: Under what conditions does teleworking enhance employees' well-being. *Technology and psychological well-being*, 148-173.
10. Vartiainen, M. (2021). Telework and remote work. In *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*. Oxford University Press, Pp.1-32.

遠距工作對職業安全衛生之挑戰

陳美蓮 | 國立陽明交通大學醫學院 環境與職業衛生研究所 特聘教授



► 壹、前言

根據國際勞工組織（International Labor Organization, ILO）的定義，遠距工作（Telework，又稱電傳勞動）是指：「勞動契約在雇主及勞工同意之下，勞工使用資通訊科技（Information and Communication Technology, ICT）所執行的工作方式，工作地點可以在雇主提供的場所以外的地方。」¹。常見的遠距工作型態依工作地點（如：住家、衛星辦公室、共享辦公室）、執行方式（如：固定式、混合式、移動式）以及工作職務特性（如：專業人員、事務人員）而呈現多種樣態²。

遠距工作（Teleworking）最早出現在1970石油危機年代，當時Nilles提出應該

利用ICT的優勢，實施遠距工作，以降低通勤的油耗量。1980年代，企業基於成本考量，更希望透過遠距工作以減少辦公空間設置與維運成本³。事實上，遠距工作還為勞資雙方帶來其他好處，包括：一、解決工作者位於偏遠地區或因不便出門、無法全時離家等就業問題；二、降低雇主與受僱者的空間限制，可擴大人才招聘範圍，甚至跨國專業人力；三、節省通勤時間及交通運輸所衍生的污染問題等。此外，由於工作時間及地點不再受拘束，讓勞工在工作上享有更高的自由度及靈活性，可提高人才留任意願，促進就業。基於這些好處，許多國家鼓勵遠距工作的政策已行之

有年，如：2002年歐盟即制定《歐盟遠距工作架構協議》⁴、2010年美國為鼓勵聯邦政府人員實行遠距工作，也公告《遠距工作增強法案》⁵、日本於2014至2016年間，更透過企業實施遠距工作的經驗分享，提出員工管理與工作績效評估的良好範例⁶⁻⁸。我國雖然也在2015年由勞動部訂定《勞工在事業場所外工作時間指導原則》，不過，其主要目的在解決某些工作型態勞工（如：記者或汽車駕駛等）在外工作的時間認定爭議⁹，在遠距工作政策的推動仍較緩慢。因此，當疫情爆發時，為遵循防疫政策所實施的突發性遠距工作，帶給企業及勞工不少問題，其中，遠距工作場域的安全衛生管理亦為關注議題之一。

我國的《職業安全衛生法》（以下簡稱《職安法》）第5條規定：「雇主使勞工從事工作，應在合理可行範圍內，採取必要之預防設備或措施，使勞工免於發生職業災害」¹⁰。另外，《職安法》第6條第2項規定，雇主必須對於重複性作業促發肌肉骨骼疾病、異常負荷促發疾病、執行職務遭受身體與精神不法侵害、其他保護勞工身心健康事項，妥為規劃及採取必要之安全衛生措施。對於雇主所提供且為勞工執行職務的常態性工作場所，當事業達一定規模時，可依《職安法》第23條之規定，聘用職業安全衛生、健康服務等相關管理人員，依所訂定的職業安全衛生管理計畫，納入實施。然而，遠距工作者的主要工作場所可能不是雇主提供之場所，而是自家、共享辦公室或咖啡廳等，已跳脫雇主可以

直接監督管轄的範圍，同時，過去認為利用同儕實施的協同效果的職場健康促進計畫也不易推展。此時，如何執行安全衛生管理，以符合《職安法》保護勞工身心健康之意旨，是一大挑戰。目前我國對於遠距工作之工作／休息時間之規定以及職業安全衛生權責之歸屬，除了2021年因防疫而訂定的《居家工作職業安全衛生參考指引》之外，尚未有相關的明文規定¹¹。

2020年COVID-19疫情爆發以來，許多企業紛紛採行遠距工作以避免群聚感染，隨著疫情接近尾聲，居家分流辦公的防疫政策逐漸鬆綁之際，企業是否仍應維持一定比例的遠距工作時間，以充分利用ICT的優勢和促進就業，包括雇主、管理階層和勞工，各方看法不一。本文從遠距工作場域的職業安全衛生角度，彙整分析我國及其他先進國家對於遠距工作關心的重點以及管理做法，希望拋磚引玉，提供各界評估是否採行遠距工作的參考。

◎ 貳、遠距工作地點

根據2020年ILO的報告，凡是不在常態性場所工作均稱為遠端工作（Remote Work），包括在遠方（或是偏遠地區）工作和居家與非居家之遠距工作。其中遠方工作雖然與遠距工作一樣，都不在雇主提供的常態性場所工作，但是主要為處理偏遠地區特殊任務，工作時間短暫或為臨時性任務，且不一定以ICT為執行職務的主要工具，其管理重點多以監視單獨工作者的安全與緊急應變處理為主，暫不列入

本文討論範圍。反之，居家工作（Work from home），不僅使用資通訊設備非常普遍，也是最普遍、最方便，但卻是影響工作與生活界線最大的彈性工作模式，成為本文遠距工作主要討論的工作場所。日本厚生勞動省將遠距工作分為居家工作、衛星辦公室工作、移動性工作，呈現遠距工作多元的工作地點，分述如下：

一、住家

工作場所為勞工的居住場所。在防疫期間，大多數勞工選擇自家作為工作場所，防疫之外，也方便於處理家務，例如：接送小孩、照護家人等。

二、衛星辦公室

衛星辦公室可分為專用型及共享型。前者是企業租給員工使用的辦公室，勞工可以在商務活動或出差期間使用，或因鄰近自家而選擇在衛星辦公室上班，一般備有與常態性工作場所相同的資訊設施。共享型則通常由多間不同企業或與自營作業者共同使用，也被稱為共享辦公室或聯合辦公室。衛星辦公室亦可解決勞工自家空間或設備不足的問題。



三、移動過程中的交通工具或地點

勞工因業務需求外出執行勤務時，在移動過程中可能會搭乘或騎乘的交通工具，或是在拜訪企業或客戶的空檔，暫時停留之咖啡廳等，成為遠距工作的另一種工作地點。

參、遠距工作之安全衛生風險

遠距工作帶給勞工的彈性與自由度也是雇主安全衛生管理上的弱點。勞工自家的環境條件差異大，潛藏的風險各異。除了傳統職業安全衛生問題之外，因工作類型、企業組織管理、勞工的工作和家庭條件不同，讓居家工作者面臨不同程度的社會心理危害，分述如下：

一、物理性危害

（一）絆倒碰撞

居家工作時，除了生活起居外，必須額外挪出空間工作，勞工可能因為沒有可利用的適當空間，而造成擁擠、空間不足的問題，加上住家的空間與職場差異大，規劃設計的細節也不一樣，例如：走道寬度不足、雜物堆放、空氣不流通等，可能有絆倒、碰撞、換氣不足的風險。

（二）漏電失火及安全問題

《職安法》第6條明定，雇主有義務預防職場發生漏電或失火的風險，雇主會在其提供之工作場所裝設漏電保護插座、漏電斷路器、煙霧探測器、火警自動警報等設備。然而，並非所有遠距工作者的住家都備有安全監測或防災設備，如：煙霧



探測器、滅火器、逃生路線標示、符合安全標準之設備以及定期設備安全檢查等。

（三）採光照明不足

居家環境採光講求柔和舒適，工作環境則注重工作臺明亮、照明充足，因此居家工作時，可能有照明不足的問題。

二、人因性危害

（一）肌肉骨骼傷害

長時間固定姿勢的工作容易造成肌肉骨骼傷害（Musculoskeletal Disorders, MSD），其中又以密集使用電腦的工作較為常見。歐盟職業安全衛生署（The European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA）的調查顯示，肌肉骨骼傷病的案例頻繁地出現在遠距工作者身上，其原因除了居家工作的桌椅高度與電腦設備不匹配，不符合人因工程標準，造成姿勢不良之外，長時間久坐、工作

壓力大、工作量過高、工作時間過長所產生之心理壓力，也是導致肌肉骨骼傷害的原因¹²。

（二）視覺疲勞

遠距工作主要使用 ICT 設備辦公，當其擺放位置不當，可能導致反射、眩光、螢幕亮度及對比不佳、照明不足等，勞工在長時間使用且未充分休息的情況下，都可能增加視覺疲勞及近視的風險。

三、社會心理危害

（一）工作負荷

遠距工作能彌補勞工在工作及生活之間的不平衡，尤其是有小孩的雙薪家庭或有家庭照護責任的勞工，居家工作能同時盡到家庭責任、減少因工作加班而缺席家庭活動的遺憾。然而研究指出，社會心理性危害在遠距工作者中最為常見¹³，主要與工作相關的壓力及疲勞感增加有關。研

究指出，ICT 的使用造成人們習慣密集性工作，容易使遠距工作者工作超時或工作超負荷，而產生過勞現象。此外，因為工作時間的彈性化，雇主在未能及時了解勞工工作進度情況下，可能交付工作過多或在勞工休息時間或夜間交付工作，都容易造成勞工超時工作及心理壓力。

（二）工作及生活界線模糊

居家工作使勞工的工作及生活界線模糊，歐盟的報告顯示，遠距工作可能導致現有的家庭照護責任分配失衡，衍生性別不平等的風險。尤其當家中有子女在家，或是住家缺乏合適的工作空間時，強制性的遠距工作可能使勞工的工作與生活時間重疊。根據歐盟的調查，職業婦女通常需負擔家務或照護責任，更可能因遠距工作而導致心理健康的不良影響，進而感到孤獨及沮喪。

（三）獨自工作的疏離感

遠距工作者因單獨工作，缺乏同儕學習、與同事及主管之間的互動和聯繫，可能會發生孤立感，除了對勞工的身心造成不良影響外，也會降低勞工對公司的歸屬感並減少在職場學習的機會。

四、其他身心健康影響

遠距工作除了工作型態特殊，對工作者造成安全、人因性與心理健康疑慮之外，勞工常因工作與生活界線模糊，而改變其生活型態，包括：因省下通勤時間而減少身體活動時間；改變飲食、運動與睡眠時間，以及職場健康促進計畫無法推展等，

長期下來對於工作者的體重及身心健康影響，仍待進一步觀察研究。此外，在單獨工作下，喝酒、吸菸及不良嗜好是否有所改變，也是各國對於遠距工作勞工關注的健康議題。

除了遠距工作者的安全衛生風險之外，居家上班可能影響同住者的安全健康，例如：電腦設備的插頭、電線對同住者造成風險；或是電話、傳真等噪音干擾同住者的睡眠等，也是被關注的議題。

► 肆、遠距工作的安全衛生管理

基於遠距工作潛在安全衛生風險，各國在鼓勵遠距工作以促進就業之下，仍積極規定或提供企業因應對策之建議，特別是在工作場域的風險評估執行方法、勞工教育訓練、社會心理危害的預防等，分述如下：

一、工作場域的風險評估

由於遠距工作場域已跳脫雇主所能監督管轄範圍，對於如何執行工作環境或作業的危害辨識、評估及控制，目前只有少數國家制定相關規範，允許勞動檢查員或是企業的職業安全衛生人員在勞工同意的前提下，進入其家中進行風險評估，例如：（一）保加利亞：雇主、勞工代表和勞動檢查機構有權在個人或團體協約約定的範圍內進入勞工家中；（二）葡萄牙：雇主在早上9點至晚上7點間，於勞工指定地點（勞工的家或其他地點）以及有其他人在場的情況下進入¹⁴。大多數國家仍

以注重勞工隱私為優先考量，除了有安全上的必要考量之外，仍以採行檢查表等工具，由遠距工作者自行評估報告，作為遠距工作適宜性及風險評估的參考。EU-OSHA 建議，雇主可結合勞工自我評估與線上工具或清單，辨識和評估遠距工作與肌肉骨骼傷病相關之風險，例如：讓勞工自行使用彩色筆或貼紙來標記工作場所存在的危險，以不同顏色代表不同性質的風險，如藍色是物理性危害、紅色是人因性危害等，以幫助勞工將居家工作場所存在的危害視覺化¹⁵。

美國於 2021 年頒布《聯邦政府遠距工作指引》，指示聯邦相關主管須遵守機構的要求，讓遠距工作者完成居家安全檢查表，以自我證明家中的工作區（或其他工作環境）沒有危險。居家安全檢查表僅做為遠距工作安排使用，目的在調查遠距工作場所的整體安全性和充分性，並且讓勞工了解自家工作區是否安全，檢查表的重

點包含：制定緊急疏散計畫、定期檢查勞工家中的煙霧探測器，並且每年更換電池、選擇有良好支撐的靠背及可調式的工作椅、減低窗邊放置螢幕所造成的眩光等¹⁶。

日本於 2021 年頒布《促進適當引入和實施遠距工作之指導方針》，該指引提供雇主適當之建議，使遠距工作者與在公司工作者具備等效的工作環境。另外，雇主可使用「確保遠距工作者安全和健康清單（雇主）」，一方面讓企業的管理部門檢核勞工的居家環境狀況是否適合遠距工作，同時讓企業檢核目前的安全衛生管理體系是否足以支持勞工進行遠距工作。實施遠距工作前，雇主除了應提供勞工設備使用上的教育訓練及建議外，也可使用「在家遠距工作時確認工作環境的檢查表（勞工）」讓勞工填寫及報告家中環境狀況，以利雇主評估，如有必要可以考慮改在住家以外的地方工作¹⁷。



我國於 2021 年發布《居家工作職業安全衛生參考指引》，提供雇主在防疫期間參考，該指引指出雇主應會同居家工作者，就從事工作的作業特性、工作者之健康狀態、工作區域，以及執行職務的影響，進行辨識及評估，同時檢附居家工作安全衛生管理注意事項檢核表，讓勞工在遠距上班前自行進行居家風險評估，檢核項目包含必要之設備、措施或資源、居家工作區域、工作相關設施、身心健康管理、教育訓練，以及溝通與管理，雇主也可根據其評估結果給予協助。

二、遠距工作教育訓練

遠距工作是工作型態的變革，不僅涉及勞工的數位能力，也是企業組織管理的轉變，包括：工作管理、健康管理、安全衛生管理、資訊安全等。雇主除了應提供必要的數位設備及網路電信服務設施外，也應為勞工設計一套職前教育訓練，讓勞工具備資訊安全、數位科技使用能力、以及了解企業的遠距工作管理制度（包括：遠距工作之工作分派、工作時間管理、工作績效評估、健康管理和安全衛生管理等）。由於 ICT 的密集使用，歐盟建議雇主應矯正勞工長時間以相同姿勢坐在螢幕前的錯誤觀念，培訓其具備健康環境、適時地暫離工作、不定時改變姿勢等觀念。我國的《居家工作職業安全衛生參考指引》，建議雇主應依居家工作的危害辨識及風險評估結果，採取必要的預防設備或措施，包括：（一）提供必要的設備、措施或資源、（二）提供勞工居家工作區域、工作相關設施的安

全衛生指導或協助、（三）勞工身心健康管理，以及（四）提供勞工必要之教育訓練，包含遠距工作常見之肌肉骨骼傷害疾病類型及預防方法，以及如何適當規劃工作及休息時間及維持良好之身心健康狀況。

三、遠距工作負荷的管理

日本政府認為，造成遠距工作者心理健康風險高的原因，來自勞工的工作環境改變或工作負荷過重所致，應特別避免遠距工作者長時間工作。為此，雇主應事先具體說明遠距工作的工作項目及預期目標，且應正確及公平的考核勞工的工作表現，應避免差別性地讚揚在辦公室工作之員工。美國政府也要求，機構對於遠距工作者的績效標準必須與非遠距工作者相同，對於績效的期望應在績效計畫中明確說明，並應審查績效計畫以確保標準的一致性。

四、工作與生活的界線模糊的管理

歐洲國家重視勞工在工作以外時間的離線權，歐盟議會並於 2021 年擬定工作與生活劃清界線有關之指令，著重在遠距工作的最低要求，並明確工作條件及工作時間，以劃清工作與生活間的界線¹⁸。

五、獨自工作疏離感的管理

針對遠距工作的孤獨感，EU-OSHA 指出，過度的工作量、與同事的社會隔離加劇、缺乏面對面的互動和支持以及焦慮都會影響勞工的幸福感，進而增加罹患肌肉骨骼傷病的風險，因此建議勞工可主動與同事及主管保持聯繫，雇主也應安排定期會議並提

供勞工一對一的談話機會。美國聯邦政府要求，勞工必須接受心理健康方面的培訓，以預防遠距工作可能發生之社會心理危害。雇主可為勞工提供各種壓力管理技能的學習機會，包括正向觀念、自我反省和解決問題的技能，以及體能鍛煉和活動等。在遠距工作期間雇主仍需與勞工持續溝通，勞工在合理的狀況下，亦可根據其自身狀況提出停止遠距工作協議的要求。

日本政府特別關注居家工作勞工的心理健康，建議雇主提供勞工壓力檢查並施以健康教育與諮詢，並制定心理健康促進計畫。我國的《居家工作職業安全衛生參考指引》，建議雇主可採取定期或不定期的視訊會議提供勞工與同事及主管間維持溝通管道，且雇主應建立遠距工作之事故通報或應變措施，並提供遠距工作者相關諮詢協助。

► 伍、實施遠距工作之建議

遠距工作對於國內多數企業而言，仍處於啟動期的磨合階段，參考國際上執行經驗，建議我國可強化遠距工作推動的規劃重點，以順利接軌數位轉型及低碳社會的經濟發展目標：

一、國家層級

(一) 擬定數位轉型學習計畫

數位轉型是遠距工作的必要條件，必須同時有數位能力的勞工和具備數位轉型條件的企業才能達到數位轉型的目標，可透過國家數位學習增能計畫，協助勞工培養數位能力，縮短勞工數位能力落差，以降低就業不平等。在企業數位轉型方面，國家可分析盤點具備數位轉型條件的企業類型，制定企業遠距工作勞動權益、勞動關係與職業安全衛生政策之指導方針，作為企業遵循的依據。

(二) 制定遠距工作安全衛生管理架構

可責成企業在實施遠距工作之前，應制定企業遠距工作安全衛生管理政策，建構支持性的環境，確保遠距工作者與在常態性工作場所勞工之無差別待遇。其他像是工作場域危害辨識執行原則、勞工家庭隱私與資訊隱私權的保護、離線權、遠距工作決定權的行使機制、遠距工作教育訓練等之政策方針。

(三) 遠距工作良好案例分享

可以仿效日本的作法，邀集國內企業分享防疫期間實施遠距工作的經驗，從中找出良好可行的範例，做為制定遠距工作安全衛生管理政策的參考。

(四) 勞工健康管理

針對遠距工作者，就《職安法》第6條第2項，重複性作業促發肌肉骨骼疾病、異常負荷促發疾病、執行職務遭受身體與精神不法侵害（網路霸凌）、其他保護勞工身心健康事項的執行原則。



二、企業層級

(一) 建立遠距工作安全衛生管理制度

企業在實施遠距工作之前，應先建立支持性的遠距工作安全衛生管理制度，包括：工作時間（出勤紀錄）與工作量的分配協議、績效考評方式、工作監督機制、離線權、健康諮詢與壓力管理等。讓遠距工作者在工作上面臨到問題時能及時獲得協助。另外，由於遠距工作所導致的心理壓力及過度工作負荷也可透過健康諮詢結果調整其工作量。

(二) 切實評估勞工及其工作場域執行遠距工作的適當性

企業可參考國內外之居家自我檢查表或利用電訪，於執行遠距工作前，評估勞工單獨工作之妥適性及其工作場所的適當性，並根據評估結果給予勞工相關的指導及培訓，以減低勞工執行遠距工作之安全健康風險。

(三) 實施遠距工作前的協商

決定遠距工作實施的協商機制，應以勞工的意願為優先考量。實施後，除非基於安全的必要考量，應尊重勞工隱私，不輕易進入勞工住家。建議將協商制定為意向聲明，並明確訂定於合約書上，例如：訪視的必要條件、時間及週期。

(四) 遠距工作教育訓練

針對經理主管的培訓，內容包括：不同工作條件對健康的影響、互動和衝突風險，以及在壓力和危機狀況下如何快速應

對的技能、監控設備的適當使用，向員工提供訊息、讓員工感覺沒有被忽視及被孤立感等，另一方面又避免過度監督進度，應確保員工規律的工作與休息。針對遠距工作者的培訓，內容包含：瞭解遠距工作者應與非遠距工作者享有一樣的權利、藉由遠距工作勞動特性及危害風險評估的過程及結果，提升其危害風險意識，以確保遠距工作時的健康與安全。

三、勞工層級

勞工應配合雇主指示檢查並改善工作環境，如：應盡量保持室內通風、安全、健康工作環境以及符合人因工程的工作臺。勞工在遠距工作期間應建立良好的工作習慣，並保持規律作息、健康飲食，以及適當的運動及睡眠。勞工也應與雇主及同事維持良好的交流溝通管道以發揮遠距工作的最大效益。



► 陸、結語

此波 COVID-19 三年疫情的衝擊，加速產業的數位轉型，也帶動遠距工作型態的快速成長。根據 ILO 的估計，COVID-19 疫情爆發之前，全球遠距工作勞工比率為 7.9%（約 260 萬名勞工），

由於 COVID-19 疫情，2020 第二季遠距工作已增加到 17.4%，其中高收入國家更高達 25.4%¹⁹。遠距工作的趨勢預期將逐漸成長，希望各國不同遠距工作執行經驗，可以提供各界參考，讓我國在朝向遠距工作轉型的路上更穩健。

參考文獻

1. ILO (2020), Defining and measuring remote work, telework, work at home and home-based work, COVID-19: Guidance for labour statistics data collection.
2. 賴偉文 (2020), 「後疫情時代台灣勞動市場工作型態的轉變與困難」, 台灣勞工季刊, NO.63, P.52-58
3. Nilles, J. (1975). Telecommunications and organizational decentralization. IEEE Transactions on Communications, 23 (10), 1142-1147.
4. ETUC, UNICE, UEAPME and CEEP (2002), Framework agreement on telework
5. United States Office of Personnel Management, Telework Legislation. Available from: URL: <https://www.telework.gov/guidance-legislation/telework-legislation/background-history/>
6. 日本厚生勞動省 (2014), 平成 26 年度テレワーク活用事例 仕事と育児・介護の両立のために
7. 日本厚生勞動省 (2015), 平成 27 年度テレワーク活用事例 仕事と育児・介護の両立のために
8. 日本厚生勞動省 (2016), 平成 28 年度テレワーク活用事例 仕事と育児・介護の両立のために
9. 勞動部 (2016), 勞工在事業場所外工作時間指導原則。
10. 勞動部, 職業安全衛生法。
11. 台灣勞動部職業安全衛生署 (2021), 居家工作職業安全衛生參考指引。
12. EU-OSHA (2022), Musculoskeletal disorders related to telework – Tips for employers
13. EU-OSHA (2021), Telework and health risks in the context of the COVID-19 pandemic: evidence from the field and policy implications (Report)
14. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2022), Telework in the EU: Regulatory frameworks and recent updates
15. EU-OSHA (2020), Body and hazard mapping in the prevention of musculoskeletal disorders (MSDs)
16. The United States Office of Personnel Management (OPM) (2021), 2021 Guide to Telework and Remote Work in the Federal Government-Leveraging Telework and Remote Work in the Federal Government to Better Meet Our Human Capital Needs and Improve Mission Delivery
17. 日本厚生勞動省 (2021), テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン
18. EU-OSHA (2021), Regulating telework in a post-COVID-19 Europe
19. ILO (2021), From Potential to Practice: Preliminary Findings on the Numbers of Workers Working from Home during the COVID-19 Pandemic (Policy Brief)

數位時代下遠距工作之勞動 權益保障—日本之經驗

徐婉寧 | 國立臺灣大學法律學院 教授



◎ 壹、前言

遠距工作，為新型態的工作方式之一，在法律上雖無明確定義，但顧名思義即是指透過遠距的方式而非現實地面對面提供勞務¹。在目前的數位時代下，勞務的內容以及勞務提供的方式皆呈現了前所未有的多樣化，勞工未必要如傳統的生產線上的勞工，必須於雇主指定的工作場所方能提供勞務，有很多新形態的工作，透過遠距工作的方式，亦可以完成。而新冠肺炎 (COVID-19) 疫情期間，由於為了避

免群聚可能導致加劇疫情的傳播與擴散，居家工作成為勞資雙方應對疫情的選項之一，此時的居家工作當然也是遠距工作的一種態樣²。而疫情期間，勞動部職業安全衛生署亦公布了「居家工作職業安全衛生參考指引」³，提供企業於採取居家工作措施時應考量之安全衛生事項，而企業在合理可行範圍內，對於居家工作環境或交付之作業應辨識可能之危害、實施風險評估，並依評估結果採取適當的控制措施，

且對於居家工作者之身心健康狀況應保持關注，採取滾動式評估檢討，以調整安排適當之作法。雖然該指引當初係為因應新冠肺炎疫情所訂定，但觀其內容，於疫情結束後之居家工作仍可適用而無窒礙。再者，台灣於疫情前即曾公布「勞工在事業場所外工作時間指導原則」⁴。該指導原則所稱之電傳勞動，「指勞工於雇主指揮監督下，於事業場所外，藉由電腦資訊科技或電子通信設備履行勞動契約之型態」，而該指導原則主要係為了提供事業單位就任在外工作勞工之「工作時間」認定及「出勤紀錄」記載之參考，以保障其勞動權益。除此之外，目前並無其他針對遠距工作勞動權益保障之相關措施，惟遠距工作者若係受僱從事工作獲致工資者而有勞基法之適用，則關於其勞動權益之保障，當然應適用勞基法及相關勞動法令，自不待言。

相對於此，日本對於遠距工作之勞動權益保護，則有較為詳盡的規定，可供我國參考。雖然日本對於遠距工作（remote work），同樣並無明確的定義；相對於此，有官方明確定義者為電傳勞動（telework）。依日本厚生勞動省以及總務省的定義，電傳勞動是指「活用資訊通信技術（Information and Communication Technology, ICT），可以有效地活用時間或場所的靈活的工作方式」⁵。而遠距工作，雖然日本政府並沒有就此設有定義性規定，但遠距工作往往亦須透過活用資訊通信技術之方式來達成，因此就遠距工作

勞動權益保障此一議題而言，參照日本政府對於電傳勞動所頒佈之各項指令或指導原則等，自是可行的做法。

◎ 貳、日本遠距工作勞動權益保障之現況

電傳勞動對勞工而言，具有可以靈活運用工作時間或場所以實現縮短通勤時間、業務效率化以及減少加班，育兒或長照與工作之平衡的優點，對於企業而言，則有可以提升業務效率及產能，並防止勞工因育兒或長照之需求離職，且得以確保異地優秀的人才，以及削減辦公室成本的好處，且於災難發生時仍可維持企業計畫運作；故而，日本政府對於電傳勞動，向來採取積極的態度希望能促使電傳勞動的普及⁶，總務省和厚生勞動省也於2022年共同架設了網站，一起推廣電傳勞動並提供相關的支援與諮詢⁷。



關於遠距工作之勞動權益，可以參考日本厚生勞動省於2021年3月所修訂公布之「為了推動適切地導入及實施電傳勞動之指引」（「テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン」⁸，以下簡稱「電傳勞動指引」）。

電傳勞動指引將電傳勞動分為3種型態，一、在宅勤務（居家工作），勞工在自己家裡提供勞務，二、衛星辦公室勤務，勞工利用在其所屬的主要辦公室以外所設置的辦公室提供勞務，以及三、移動勤務（mobile勤務）活用筆記型電腦或手機等於臨機應變所選擇的場所提供勞務。在宅勤務的好處是，無須通勤而可靈活運用本來如果去公司上班所需的通勤時間，而在離家近或通勤途中的衛星辦公室提供勞務，一方面可以縮短通勤時間，另一方面衛星辦公室的作業環境比居家工作或移動勤務來得好。移動勤務的話，勞工可以自由的選擇工作的地點，例如利用外勤中移動的時間，透過靈活的工作場所來提高業務的效率。

電傳勞動指引中，論及遠距工作勞動權益保障之重點如下：

一、勞動基準關係法令之適用

關於勞動基準法上之勞工，即使為電傳勞動，仍須遵守日本勞動基準法（労働基準法，以下稱日本勞基法）、最低工資法（最低賃金法）、勞動安全衛生法（労働安全衛生法）及勞工災害補償保險法（労働者災害補償保険法）等勞動基準關係法令。

二、電傳勞動規則之設定與周知

（一）工作規則之建置

為了順利實施電傳勞動，最好是於工作規則中明定透過勞資協議所商定之電傳勞動的規則，並適切地公告勞工周知。關於從事電傳勞動場所無論是勞工僅從事移動勤務的情形，或是於度假地一邊工作（ワーケーション）的情形等，可以允許勞工依其情形靈活選擇時，雇主明示其許可基準後，即可於「雇主許可的場所」從事電傳勞動。此外，須注意者為，無論勞工在哪裡從事電傳勞動，須適用該勞工所屬事業場所在地之都道府縣的最低工資⁹。

（二）勞動條件的明示

雇主於締結勞動契約之際，對於勞工應明示關於就業場所等事項（日本勞基法第15條，勞基法施行規則第5條第1項第1款之3），若命勞工自提供勞務開始日起即為電傳勞動，則有明示從事電傳勞動場所的必要，例如包含上述「雇主許可的場所」之勞工的自宅或衛星辦公室等。若日後於勞工開始提供勞務後預計會命勞工為電傳勞動者，則亦希望可以明示可能從事電傳勞動的場所。



（三）勞動條件的變更

若雇主超過勞動契約或工作規則所定工作場所或業務遂行方法的範圍使勞工勞電傳勞動時，即有必要於取得勞工本人合意後變更勞動契約之必要。

（四）工作時間的管理

關於電傳勞動之工時管理，電傳勞動因為係在本來的辦公室以外的地方進行，因此雇主無法現場確認工時，有必要對工時之掌握進行管理，然而因為電傳勞動係利用資訊通信技術而為之，故而工時之管理也可以活用資訊通信技術而順利的進行。雇主宜預先明確化工時的管理方法使勞工可以安心為電傳勞動而雇主也可確實地進行勞務管理或業務管理。

三、關於電傳勞動特有的現象

（一）中斷時間（中抜け時間）

進行電傳勞動時，勞工一定程度會脫離業務，關於這樣的中斷時間，於勞基

法上雇主可以掌握此中斷時間，也可以不掌握而僅掌握開始上班和下班的時間。若是前者，可命勞工於下班時向雇主報告。再者，關於中斷時間，若加以掌握則可以作為休息時間而將下班時間延後或是做為特休，若未掌握則作為上下班間休息時間以外的工作時間。雇主預先於工作規則等規定中規定如何處理中斷時間，是十分重要的。

（二）關於勤務時間的一部分為電傳勞動時的移動時間

例如上午居家工作或在衛星辦公室為電傳勞動，下午至辦公室工作等情形，關於勤務時間的一部分係電傳勞動者，關於就業場所間的移動時間，如果是保障勞工可以自由利用的時間，則作為休息時間來處理。但相對於此，若是雇主因為具體的業務緊急要求勞工到辦公室出勤等，因為要從事業務而命勞工移動到必要的就業場



所，則其間未保障其可自由利用的時間，即該當於工作時間。

（三）休息時間的處理

日本勞基法第34條第2項規定，原則上要賦予勞工一齊休息的時間，但關於電傳勞工可透過勞資協定為一齊賦予原則之除外適用。

（四）加班與例假出勤的工作時間管理

即使是電傳勞動，加班和例假出勤也必須符合日本勞基法之規定，且必須給付加成工資。因此雇主宜適切的掌握勞工的工時，必要時調整工作時間或業務內容。

（五）長時間工作對策

關於電傳勞動，伴隨著業務的效率

化，具有可期待減少加班的優點，但另一方面，由於勞工係於遠離雇主的場所提供勞務以致於相對的雇主的管理程度會變弱，關於業務之指示或報告會容易無關時間帶而為之，勞工的工作和生活的時間上的區別會變得曖昧以致於有難以確保勞工的生活時間帶之虞，應有必要加以留意。有鑑於此，有必要尋求防止因為長時間工作而造成健康上的障礙或確保勞工工作和家庭平衡的手段。為防止電傳勞動中的長時間工作，有以下的方法：

1. 發送電子郵件之抑制

作為電傳勞動長時間工作的要因，透過電子郵件於工作時間外發送關於業務之指示或報告等為其中之一。因此，命令



上司、同事或部下等自我約束不要在上班時間以外的時間發送電子郵件是有效的方法。不僅是電子郵件，電話等方式也包含在內，關於上班時間以外的時間所為的業務的指示或報告之應有方式，業務上的必要性以及若有指示或報告時勞工是否要加以應對等，因應各事業場所的實情，雇主應制定相關規定。

2. 登入系統的限制

為電傳勞動時，常見採取從外部的電腦等登入企業等的內部系統的型態，雇主設定於約定工作時間以外的深夜或假日，若未得事前許可則不可登入的方法可有效防止長時間工作。

3. 關於加班、例假出勤¹⁰以及約定工作時間以外的深夜勞動之程序

和通常的辦公室勤務相同，從業務的效率化或工作和家庭平衡的觀點導入電傳勞動時也應依循其旨趣，透過勞資合議來預先設定加班等工作可能的時間帶和時數也是有效的方法。關於電傳勞動中的加班，雇主設定一定的時間帶與時數，並於工作規則記明加班時的程序，對於電傳勞工預先以書面加以明示，是有效的。

4. 喚起加班之勞工的注意

對於加班的電傳勞工或是於例假出勤、約定工作時間外進行深夜勞動，雇主喚起其注意是有效的。具體而言，管理者基於工作時間的紀錄或活用勞務管理系統自動警告對象者，是有效的。



5. 其他

勤務間間隔制度¹¹也被認為是抑制電傳勞動中長時間工作的手段之一。

四、電傳勞動安全衛生之確保

(一) 勞動衛生法令之適用

於勞動安全衛生法等關係法令等中，要求雇主確立安全衛生管理體制，為確保職場中勞工的安全與健康應採取必要的具體措施，即使勞工是在自己家裡實施電傳勞動時，雇主也有必要基於此等關係法令而採取確保勞工安全與健康之措施。具體而言(1)依勞動安全衛生法第13條之3建置健康諮詢的體制，(2)依同法第59條，於僱用勞工或變更作業內容時，實施安全衛生教育，(3)依同法第66條至第66條之7，使勞工接受必要的健康診斷與其結果的措施，(4)依同法第66條之8、

之 9，使長時間工作的勞工接受醫師為了防止過勞導致健康障礙的面談指導及其結果的措施、依同法第 66 條之 8 之 3，為了適切的實施面談指導，掌握工作時間的狀況，以及依勞動安全衛生規則第 52 條之 2，計算加班與例假出勤的時數並將資訊提供給產業醫生，(5) 依勞動安全衛生法第 66 條之 10，接受壓力確認（ストレスチェック）及其結果等的措施，以及 (6) 依同法第 69 條，對勞工為健康教育及健康諮詢等其他為了保持增進勞工健康的必要措施。並於必要時，以線上的方式實施以上措施。

此外，僱用勞工之際（僱用後預定實施電傳勞動者），或是變更勞工之作業內容而初次實施電傳勞動時，進行關於包含電傳勞動作業時的安全衛生事項的安全衛生教育是重要的。

(二) 於自家等進行電傳勞動時關於心理健康對策的留意點

由於電傳勞動係於周遭並無上司或同事的環境中工作，勞工難以和上司等取得溝通，上司等常有難以注意到勞工身心的變化之情形。於此情形下，為了順利的進行電傳勞動，雇主應透過活用「為了確保進行電傳勞動之勞工之安全衛生檢核表（事業者用）」（「テレワークを行う労働者の安全衛生を確保するためのチェックリスト（事業者用）」），建構健康諮詢體制或實施為了溝通活性化措施。再者，事業者於依厚生勞動省所公布之「為了保持增進勞工心理健康之指引」（「労働者の心の



健康の保持増進のための指針」），制定「建構心理健康計畫」（「心の健康づくり計画」）時，宜考慮到電傳勞動容易發生的狀況，依據包含除了衛生委員會等所為之調查審議，基於勞資對談，作成心理健康對策。

(三) 於自家等進行電傳勞動時作業環境整備的留意點

雇主宜建議勞工其於自家的工作區域，應有等同於事務所衛生基準規則（昭和 47 年労働省令第 43 号）、勞動安全衛生規則，以及「資訊機器作業中為了勞動衛生管理之指引」（「情報機器作業における労働衛生管理のためのガイドライン」令和元年 7 月 12 日基発 0712 第 3 号）之衛生基準，並活用「為了確認於自宅等進行電傳勞動之際的作業環境檢核表（勞工用）」（「自宅等においてテレワークを行う際の作業環境を確認するためのチェックリスト（労働者用）」）要求勞工提出關

於其自家等的作業環境的狀況的報告，必要時由勞資協力改善或檢討活用勞工自家以外的場所（衛星辦公室等）來進行電傳勞動，是重要的。

（四）雇主應實施之管理相關事項

事業者於初次實施電傳勞動時應透過活用上述檢核表，勞資確認上述（一）至（三）的事項適切地被實施，方進行作業係重要的。再者，若繼續為電傳勞動，則宜透過上述檢核表，定期確認作業環境。

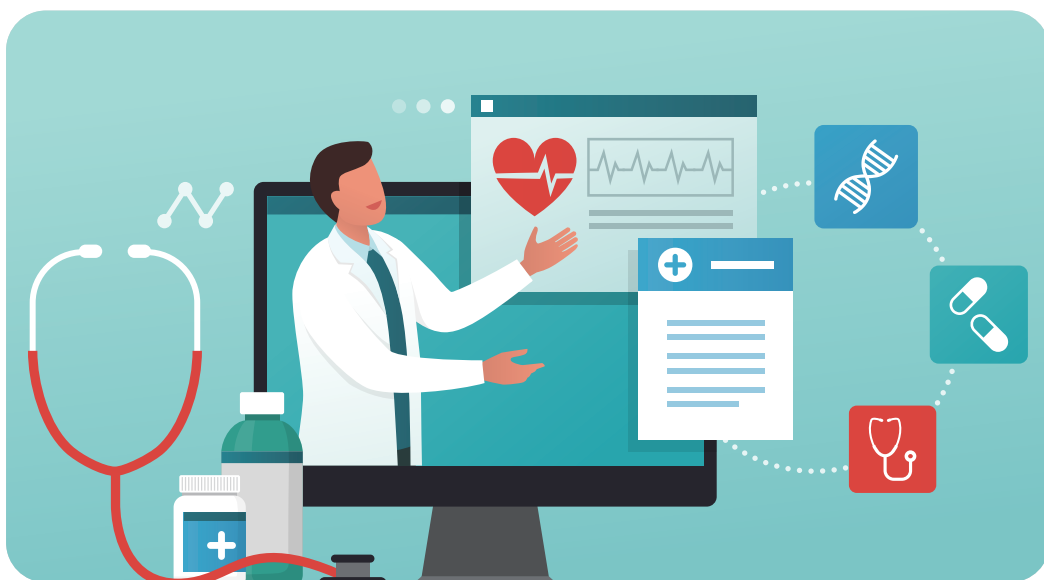
五、電傳勞動中職業災害之補償

關於電傳勞工，與事業場中的勤務相同，雇主基於日本勞基法對於職業災害復補償責任，因此基於勞動契約於雇主之支配下所生的電傳勞動的災害，作為業務上的災害，而成為職災保險給付的對象。但是，關於勞工的私人行為等業務外的原因

所導致的災害，則不被認為是職業災害。由於居家工作的勞工等，進行電傳勞動的勞工有可能對於此點並不十分理解，因此雇主宜充分的公告周知。再者，雇主於工作時間之掌握中，適切的保存例如透過資訊通信機器的使用狀況等的客觀紀錄或是勞工自己申告的時間的紀錄的同時，關於勞工受傷時災害發生狀況等為使雇主或醫療機關等得以正確的掌握，也宜周知勞工關於該等狀況要盡可能的紀錄。

六、電傳勞動之際對於騷擾的應對

事業主於職場性騷擾以及職場霸凌等的防止有採取僱用管理上措施的義務，於電傳勞動時也和到辦公室上班的工作方式相同，應基於相關法令及相關指導原則對於勞工宣導不要為騷擾行為等，有必要充分地採取騷擾防止對策。



七、電傳勞動所需費用之負擔

不希望因為實施電傳勞動造成勞工過度的負擔，應預先透過勞資間充分溝通，對應於每個企業的狀態來定規則，並於工作規則中預先規定。若約定由勞工負擔資訊通信機器、作業用品等負擔，依日本勞基法第 89 條第 5 款規定，必須於工作規則中明定。伴隨著居家工作，勞工以其個人所締約之電話線路等進行業務時，通話費、網路使用費等通訊費用增加時，或勞工自家的電費等增加時，應計算並支付實際費用中業務所需的費用。此外，關於居家工作相關的費用負擔等與扣繳所的稅之課稅關係，應參照國稅廳所製作之「關於居家工作費用負擔等 FAQ（所得稅扣繳關係）」（「在宅勤務に係る費用負担等に関する FAQ（源泉所得稅關係）」（令和 3 年 1 月 15 日））。

八、電傳勞動下的人才培育

為了推動電傳勞動，於公司內部之教育也以線上方式實施，是有效的。於實施電傳勞動之際，有使用新的機器或線上會議工具的情形，有必要學習一定之技能，特別是導入電傳勞動之初期或是導入新機材時，進行必要的研修等是有用的。再者，關於進行電傳勞動的勞工，關於公司內部教育或研修制定有相關規定時，關於該當事項依日本勞基法第 89 條第 7 款之規定，必須於工作規則中規定。

▶ 參、結語

日本希望透過遠距工作來解決其所面臨的高齡少子化、時間有效活用、改善工作型態創造 ICT 環境、新入社員訓練、年功序列技能再開發、工作型態改變等課題，因此日本政府積極的推動遠距工作，並持



續研究「日本式遠距工作」，希望改善並融合日本特有文化與因應疫情產生的遠距工作文化，朝向提升勞動者與企業的幸福感，共同為提升企業生產力而努力¹²。日本政府並提供相關的補助金，以鼓勵中小企業導入電傳勞動¹³。

我國政府雖未明確地以推動遠距工作作為政策目標，但於新冠肺炎疫情期間，除了政府機關外，有許多民間企業亦以遠

距工作做為減少群聚之手段來因應疫情，然關於遠距工作之勞動權益保障，我國政府實著墨不多。日本電傳勞動指引中，關於實施遠距工作可能出現的問題進行了相關的探討，對於日後我國政府若公布遠距工作勞動權益保障之相關應行注意事項，除可提供具體的參考外，於已實施或預計實施電傳勞動的勞資雙方而言，亦有參考價值。

參考文獻

1. 勞動部委託研究報告「遠距工作趨勢與勞動權益保障之國際經驗研析」指出，「遠距工作，係指工作（勞務之提出）全部或部分由勞雇雙方一般所期待的場域（the default place of work）以外的其他任何地點提出者」，許雲翔（2022），遠距工作趨勢與勞動權益保障之國際經驗研析，頁 14，<https://www.mol.gov.tw/media/3sjmkm/110%E5%B9%B4%E5%BA%A6-%E9%81%A0%E8%B7%9D%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E8%B6%A8%E5%8B%A2%E8%88%87%E5%8B%9E%E5%8B%95%E6%AC%8A%E7%9B%8A%E4%BF%9D%E9%9A%9C%E4%B9%8B%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E7%B6%93%E9%A9%97%E7%A0%94%E6%9E%90.pdf?mediaDL=true>，最後瀏覽日 2023/04/24。惟遠距工作亦有可能係勞資雙方一開始即合意的工作方式，故未必如同該定義所稱係於一般所期待的場域「以外」的地點所提出者，故而本文未採此定義。
2. 嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心編訂之「企業因應嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情。持續營運指引」即建議於零星社區感染階段，企業或公私立機構應擬定異地（遠距）辦公方案。
3. 勞動部職業安全衛生署（110）勞職衛 1 字第 1101032036 號函。
4. 勞動部 2015 年 5 月 6 日勞動條 3 字第 1040130706 號函訂定，勞動部 2017 年 11 月 30 日勞動條 3 字第 1060132271 號函修正。
5. 請詳參總務省官網，https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/telework/，最後瀏覽日 2023/04/24。
6. 徐婉寧（2021），〈疫情下日本居家工作電傳勞動之相關法律爭議：兼論對我國的啟示〉，《臺大法學論叢》，50 卷特刊，頁 1307-1308。
7. <https://telework.mhlw.go.jp/>，最後瀏覽日 2023/04/24。
8. <https://www.mhlw.go.jp/content/000759469.pdf>，最後瀏覽日 2023/04/24。
9. 日本的最低工資並未如台灣分為月薪和時薪，而一律皆為時薪，但金額係因地制宜，各個行政區域有所不同，例如 2022 年 10 月 1 日起東京都的最低工資為每小時 1,072 日幣，而大阪為每小時 1,023 日幣，北海道為 920 日幣。
10. 日本勞基法並未有相當於台灣勞基法第 40 條之規定，故而日本勞工並不限於有天災、事變或突發事件時方可於例假出勤，例假工作的要件和一般的加班相同。
11. 勤務間隔隔制度（勤務間インターバル制度）規定於「關於工作時間等設定之改善特別措施法」（「労働時間等の設定の改善に関する特別措置法」平成 31 年 4 月 1 日施行，平成 30 年法律第 71 号による改正）第 2 條第 1 項，規定雇主為了確保勞工的健康及福祉，有設定 2 次出勤間必要的間隔時間之努力義務。
12. 李右婷（2022），日本遠距工作挑戰與策略之研究，東亞論壇 518 期，頁 41-42。
13. 人材確保等支援助成金（テレワークコース），請詳參厚生勞動省官網，https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/telework_zyosei_R3.html，最後瀏覽日 2023/04/24。



強化勞資爭議處理機制 相關補助規範概要說明

余澤緯 | 勞動部勞動關係司 科員

► 壹、前言

勞工與雇主間之互動在大多時候處於和諧、合作狀態，但勞資之間難免因彼此立場、觀念不同，或為維護及爭取自身權益等原因而出現摩擦，後續可能衍生勞資爭議，為使勞動關係於發生爭議後迅速回復穩定，紛爭解決機制之運作扮演關鍵角色。

據2011年勞資爭議處理法（下稱勞爭法）修正施行以來之勞資爭議統計數據顯示，我國現今平均每年約有2萬5千件

勞資爭議案件，其中又以工資爭議及資遣費爭議為最主要之爭議標的。而在爭議處理途徑選擇中，有逾9成之勞資爭議當事人選擇循調解管道獲致解決，而仲裁案件數雖較調解少，但近年在勞動部與地方政府共同努力推動下案量持續增長，並於去（2022）年創近年新高。

為提供多元且完善之勞資爭議處理管道供爭議當事人自由選擇，勞動部持續朝向善用民間調解資源、補助專業人員陪同調解，以及與地方政府共同推動合意仲裁

機制等方向，修訂相關補助規範。以下將概要介紹前述規範重點，以利瞭解相關補助機制運作情形。

◎ 貳、善用民間調解資源，同時兼顧調解質與量

勞資爭議調解因具有快速、便利及免費等特色，許多勞工會選擇透過地方政府召開調解會議解決爭議，勞動部為提升地方政府調解量能，於勞爭法第11條增加地方政府得委託專業民間團體指派調解人進行調解之規定（自2011年5月1日起施行），並配合前揭規定訂定相關補助規範，重點說明如下：

一、「補助行政機關委託民間團體辦理勞資爭議調解實施要點」（下稱調解實施要點）規範重點：調解實施要點係透過補助地方政府委託民間團體辦理調解業務相關費用，如行政費、案件費及所屬調解人意外傷害保險保費

（調解實施要點第6點及第7點）等，使地方政府能妥適運用民間資源，提升勞資爭議調處量能。

二、「行政機關委託民間團體辦理勞資爭議調解作業要點」（下稱調解作業要點）規範重點：為穩定民間團體調處品質，調解作業要點規範地方政府委託民間團體辦理調解業務時應審查事項及團體應具備資格（調解作業要點第3點），與地方政府對於前揭團體之考核方式（第7點）等相關規範事項，俾使受委託團體執行調解業務之品質符合民眾期待。

前述要點均經勞動部於2022年修訂，調解實施要點主要係調升受託團體辦理調解案件之行政費用補助金額（調解實施要點第6點），以緩解民間團體辦理調解業務相關支出近年面臨之物價上漲壓力；而調解作業要點則新增規範地方政府不得將案件過度集中轉介部分受託團體，及調



解人每人每日調解件數不得逾4件等規定（調解作業要點第3點及第4點），以兼顧受託團體辦理調解業務之質與量。

◎ 參、補助專業人員陪同調解，共同維護當事人權益

部分勞工遇有職業災害時，會選擇透過調解程序向雇主請求職災補（賠）償，然而實務上，勞工可能因不諳相關勞動法令，而影響其權利主張甚至損及權益。

勞動部為保障渠等勞工權益，於2020年訂定「補助行政機關辦理職業災害勞工勞資爭議調解法律扶助實施要點」（現已更名為：補助行政機關辦理勞資爭議調解法律扶助實施要點），補助地方政府指派專業律師陪同職災勞工、其遺屬或法定代理人出席勞資爭議調解會議，透過律師提供勞方當事人專業法律意見，保障勞工權益。

該要點原僅針對前述發生職災事件之勞工等提供補助，惟勞動部復考量勞工與雇主終止勞動契約所生之相關爭議，亦影響勞工工作權利或終止契約後之經濟生活甚鉅，爰於2021年修訂該要點擴大將請求回復僱傭關係、資遣費及退休金（逾1萬元）等爭議標的納入補助範圍中，並將要點更名為「補助行政機關辦理勞資爭議調解法律扶助實施要點」，使更多勞工可透過專業人員陪同調解服務，維護自身權益。

◎ 肆、與地方政府共同推動合意仲裁機制，以發揮預期實效

勞資爭議仲裁程序之啟動，大多須以勞資雙方合意為前提（除一方交付及職權交付仲裁外），因此案件量較調解少。但因仲裁對於權利事項爭議具有一經作成判斷即等同確定判決效力之特性，故仍為有效之訴訟外紛爭解決機制。



勞動部為使地方政府適時輔導爭議當事人運用仲裁機制，於2020年訂定「補助行政機關辦理勞資爭議仲裁實施要點」（下稱仲裁要點），補助地方政府辦理金錢給付爭議（2萬元以上）及恢復僱傭關係爭議之仲裁案件出席費、調查費及撰寫費等相關費用（仲裁要點第5點、第6點及第8點）。使地方政府於調解不成立時積極促成雙方進入合意仲裁程序，以期透過調解及仲裁制度之銜接，增進雙方關係回復和諧之可能性。

為精進仲裁補助規範，以提升仲裁使用率，勞動部近2年均修訂仲裁要點，除將地方政府依勞爭法第25條第2項之一方交付仲裁及同條第4項職權交付仲裁之

標的納入補助範圍；又考量雇主違法調動勞工之行為，恐對勞工工作權造成重大影響，故將因違法調動所生之調動無效或回復原職為訴求之爭議標的亦納入補助範圍（仲裁要點第8點），以透過擴大補助範圍，與地方政府共同推動仲裁機制，發揮預期實效。

► 伍、結語

協助勞工圓滿解決勞資爭議，使勞動關係儘速回復和諧，向來為勞動部施政重點之一，勞動部未來仍會持續傾聽各界意見，滾動檢討調解及仲裁機制相關規範，並朝向穩定勞動關係之目標邁進，做勞工朋友最有力的後盾。



令釋身權法第 96 條第 2 款 「無正當理由」違反定額進用 規定

高芳儀 | 勞動部勞動力發展署 視察



► 壹、前言

為保障身心障礙者就業機會，身心障礙者權益保障法（以下簡稱身權法）第 38 條第 2 項規定，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 1%，且不得少於 1 人。進用身心障礙者人數未達標準之機關（構），依第 43 條第 2 項規定，應定期向所在地直轄市、縣（市）勞工主管機關之身心障礙者就業基金繳納差額補助費，其金額依差額人數乘以每月基本工資計算。復依第 96

條規定略以，私立學校、團體及民營事業機構無正當理由違反第 38 條第 2 項規定，由直轄市、縣（市）勞工主管機關處新台幣 2 萬元以上 10 萬元以下罰鍰。

► 貳、令釋研訂過程

鑑於定額進用規定之目的為創造融合友善職場、協助善用身心障礙人力資源，對於未足額進用之義務單位採輔導先行做法，勞動部勞動力發展署依法每月定期公告連續未足額進用單位名單，並督導地方政府依個別單位之進用困難情形，透過雇

主拜訪、企業座談、協助盤點職缺及就業媒合等方式協助進用身心障礙者。身權法第96條第2款之規定行之有年，地方政府多因「無正當理由」難有明確標準，恐造成裁罰爭議，致較無相關裁罰案例。勞動部為協助地方政府善用法律工具，加強督促未足額進用單位積極改善，爰就「無正當理由」研擬一致之原則，俾供遵循。

為研訂「無正當理由」，勞動部邀集法規委員、身心障礙權益領域專家學者、地方政府等召開多次研商會議，就無正當理由之態樣、裁罰處分之正當程序等事項進行研商，以凝聚共識後訂定之。

► 參、解釋令重點

勞動部於2023年2月9日令釋身心障礙者權益保障法第96條第2款所稱「無正當理由」，令釋內容如下：

- 一、違反身權法第16條第1項或就業服務法第5條第1項禁止身心障礙歧視之規定，經直轄市、縣（市）勞工主管機關裁罰，致進用身心障礙者人數未達法定應進用人數。
- 二、有不實進用身心障礙者之情形，經直轄市、縣（市）勞工主管機關查證屬實，於重新計算後，未達法定應進用人數者。
- 三、於未足額進用身心障礙者之期間內，有新增僱用其他非身心障礙者之情形，經查證屬實。但就雇主已辦理招募員工，於招募期間未有身心障礙者應徵，

或雇主已善盡調整職務內容及工作環境等責任，仍無身心障礙者得勝任工作，排除其屬無正當理由之情形。

- 四、未自行規劃開立身心障礙者職缺或未有推動改善身心障礙者進用計畫，且拒絕直轄市、縣（市）勞工主管機關協助公開招募、提供職務分析、調整招募條件、職務內容或工作環境相關措施。

上述情形係明列無正當理由之態樣，惟義務單位是否聘僱身心障礙者受工作性質、經營狀況、所在區域等不同因素考量差異性大，是否該當身權法第96條第2款裁罰要件，仍應由地方勞工主管機關就私立義務單位未足額進用原因及舉證內容逐案審查。

► 肆、輔導措施

全國依身心障礙者權益保障法規定進用身心障礙者2022年截至12月義務單位共計1萬8,192家，應進用身心障礙



者6萬2,632人，實際進用達9萬1,229人，超額進用2萬8,597人。未足額進用1,807家，其中公立單位23家，私立單位1,784家，未足額進用單位數占義務單位數9.93%，其中逾8成單位為未足額1人，主因為身心障礙員工離退職後未及遴補、未有適合職缺或職缺需特殊專長人力。輔導改善作法說明如下：

- 一、透過預警機制協助未及遴補身心障礙者：透過「身心障礙者定額進用資訊管理系統」預警機制，已進用22至33人之公立機關及55至66人之私立機構（即將成為義務單位）名單，由地方政府通知渠等單位提早規劃進用身心障礙者。
- 二、加強宣導多進用身心障礙者：透過雇主座談、企業訪視、身心障礙者就業博覽會及網站通路等管道，宣導身心障礙者就業成功案例及就業服務資源，並辦理進用績優單位表揚，宣導義務單位進用身心障礙者之責任及鼓勵進用。



- 三、提供各項獎（補）助鼓勵雇主進用：包括僱用獎助、職務再設計服務。
- 四、協助開發職缺：對有進用困難者，進行入場訪視，協助盤點職缺，發掘工作機會。
- 五、強化身心障礙者職能：提供職業訓練，強化身心障礙者職能，並由就服員開發未足額進用單位工作職缺。
- 六、提供職場適應服務：身心障礙者於職場有適應困難者，可由地方政府職業重建專業人員提供職場訪視輔導，協助穩定就業。
- 七、定期公告未足額名單：每月公告連續未足額進用單位名單，藉由社會輿論督促其依法改善，並請地方政府持續追蹤進用情形，提供輔導改善建議與協助。
- 八、訂定「直轄市、縣（市）政府辦理身心障礙者定額進用義務單位抽查作業注意事項」，督促地方政府加強掌握及輔導轄內義務單位足額進用。
- 九、善用法令工具，督促義務單位足額進用
 - （一）公立單位：每月發文予未足額單位及其上級機關加強督導，促其依行政院「進用身心障礙人員作業要點」積極進用身心障礙人員。
 - （二）私立單位：地方政府可運用身權法第96條第2款之裁處規定及本解釋令，輔導督促積極進用身心障礙人員。

考量協助義務單位善用身心障礙人力資源，創造和諧友善職場為身權法對於身心障礙就業權益保障之根本目的。本令釋自2023年2月9日發布，訂於5月1日起生效，以給予直轄市、縣（市）勞工主管機關宣導與輔導期。直轄市、縣（市）勞工主管機關於輔導期間對於義務單位透過公文通知、平面（製作單張摺頁）與網路（官網、臉書）宣導及雇主座談會等相關研習活動進行宣導；對於未足額進用單位加強輔導及行政指導，如入場輔導及職務盤點與分析等作法，以協助渠等單位改善未足額進用狀況。

► 伍、結語

勞動部致力推動身心障礙者就業並落實定額進用制度，為鼓勵雇主進用身心障礙朋友，勞動部所屬各分署及各地方政府就業服務據點均可提供就業媒合服務，對於有個別化職業重建服務需求之身心障礙者，地方政府亦運用個案管理、職業輔導評量、職業訓練、支持性及庇護性就業服務等資源，協助其提升就業競爭力及投入職場就業，雇主也可運用僱用獎助及職務再設計等資源，提供更多身心障礙人士可從事的職務工作。



訂定「勞雇雙方約定工資給付日及工資給付指導原則」

鼓勵勞雇雙方合理約定工資給付事宜

吳思儀 | 勞動部勞動條件及就業平等司 科員



► 壹、前言

勞動基準法第23條第1項規定，工資之給付，除當事人有特別約定或按月預付者外，每月至少定期發給2次，以確保勞工可於固定期間內取得工資，並明確約定工資給付之日期；本部前於2022年亦曾函釋，勞雇雙方應就工資給付之頻率及日期妥為約定，雇主如未與勞工就工資給付日明確約定、或約定之工資給付間隔超過1個月，涉違反勞動基準法第23條規定。

現行法令雖規範勞雇雙方應明確約定工資給付日，但該約定的合理範圍仍有疑義，本部亦接獲民眾陳情事業單位規定的工資給付日在工資計算週期屆滿後20日或25日，已影響其維持生活所需；爰依據國際勞工公約及建議書（International Labor Organization Conventions and Recommendations）意旨、勞動基準法相關規定，經會商地方主管機關、專家學者及工商團體意見後，於2023年2月9日訂定「勞雇雙方約定工資給付日及工資給付指導原則」，以確保勞工受領工資之權益。

► 貳、訂定重點

一、工資給付之次數不得低於每 1 個月給付 1 次

依據國際勞工組織 (International Labor Organization, ILO) 第 85 號建議書第 2 點規定，如雇員薪酬是按月或按年計算，則發放間隔不應少於 1 月 1 次。勞動基準法第 23 條第 1 項規定除當事人有特別約定或按月預付者外，每月至少定期發給 2 次，本指導原則重申工資定期給付原則，規範勞雇雙方縱使特別約定，工資給付之次數仍不得低於每 1 個月給付 1 次。

二、約定工資給付日之合理範圍

本部邀集工商團體瞭解實務上工資給付日約定情形時，工商團體表示會員廠商多約定工資計算週期屆滿後 5 日或 10 日給付工資，極少數為屆滿後 15 日給付，顯示大部分採工資後付方式的事業單位，都能讓勞工在工資計算週期屆滿後 5 日或 10 日內領得工資。

經參考國際公約精神及各國制度等，訂以工資計算週期屆滿後 15 日內給付工資作為合理約定之臨界點，勞雇雙方約定之工資給付日如逾工資計算週期屆滿後 15 日，即屬過晚，地方主管機關應立即輔導事業單位向前調整。如本指導原則生效前，勞雇雙方於勞動契約中約定的工資給付日已早於該期日，則應依約履行，如欲變更或調整時應由勞雇雙方重行協商合致，雇主不得片面變更延後。

再參考鄰近國家立法例，新加坡及香港以法律規定工資應在工資計算週期屆滿後 7 日內給付，新加坡更進一步規範延時工資（加班費）應在工資計算週期屆滿後 14 日內給付；經考量國內實務作法及執行之可行性，爰訂定期程表，鼓勵事業單位在達到合理約定範圍後，以 2026 年底僱用勞工 100 人以上事業單位於工資計算週期屆滿後 5 日內給付工資、僱用勞工 99 人以下之事業單位 7 日內給付工資作為目標，逐年向前調整工資給付日。

期程表規劃以 4 年時間漸進推動，且各階段目標間保留緩衝年度，目的是為了給予事業單位調整薪資作業流程及財務狀況的空間，期望事業單位能逐步配合期程調整。另外考量事業單位規模和資源調度及財務承受能力息息相關，亦依事業單位規模大小分別訂定目標，減少小微型企業配合調整之難度，希望讓所有事業單位都可以一步一步地跟上。



三、延時工資（加班費）及假日出勤加倍工資之給付日

延時工資及假日出勤工資因需先確認時數、計算基礎等方能進行結算作業，計算流程較每月工資繁複，事業單位為紓解作業量，實務上有雇主與勞工約定和每月工資同一計算週期但不同給付日，或約定不同之計算週期後，併每月工資發放或另約定給付日。此外，亦曾見部分事業單位為減少作業次數，與勞工約定每季、每2個月結算延時工資及假日出勤工資。

為規範前揭情形，本指導原則規定延時工資及假日出勤工資之工資給付日如與每月工資約定為同一期日，應該在工作事實發生後最近的給付日或併當月份工資發給；若另定不同之給付日或不同之計算週期，仍應按月結算，不得低於每月給付1次，且至遲應在該計算週期屆滿後15日內給付。

四、特定獎金之給付期限

實務上常見事業單位訂有每季、每半年、每年依業績、營運狀況等計算發放的獎金、津貼，考量該等獎金發放頻率及要件與每月工資不同，本指導原則主要係規範每月工資及正常工作時間以外工作工資的給付日；爰雇主已使勞工可按月受領工資，如另有約定按季、半年或年結算並給付的特定獎金、津貼，其給付日期可依勞雇雙方約定，但仍應約定合理的給付日期。

五、工資給付日遇假日發放方式

過去常見工資給付日如遇例假、休息日或連假，雇主會逕自延後至次一工作日給付工資，如工資給付日逢春節連假，勞工可能遲至工資給付日後7、8日才取得工資，已影響勞工支應生活所需。

本部2022年曾函知各地方勞動行政主管機關，凡雇主於勞動契約約定之日期未給付或未全額給付勞工工資，縱於事後





補給，不論是否為全額或差額，均應以違反勞動基準法第 22 條第 2 項規定論處，爰雇主如以工資給付日遇假日為由，逕自延後給付，應涉違反前開規定。

實務上，多數事業單位給付工資是透過金融機構以媒體轉帳方式至勞工帳戶，應可於事前至銀行辦理預約撥薪作業，指定於工資給付日轉帳，發薪作業不受假日影響；而仍採現金方式給付的事業單位，如因適逢假日不便進行發薪作業，則應該提前發放，不得逕自延後給付。

▶ 參、實施方式說明

本指導原則並非法令的強制規定，亦未訂定罰則，而係以行政指導方式，透過地方主管機關柔性輔導，向事業單位詳盡說明，鼓勵其依期程表向前推進；除有違反勞動基準法強制規定，或工資給付日顯不合理應立即向前調整者外，事業單位可依自己的步調進行調整。

以 500 人以上事業單位為例，可依期程表於 2023 年底將工資給付日調整至 10 日內、2025 年底調整至 5 日內，也可直接以 2025 年底調整至 5 日內為最終目標，進行一次性的調整作業。

▶ 肆、結語

工資為勞動者給付勞務之對價，且為其賴以維持生活所必需，雇主如有受領勞務之事實，即應給付工資，期待透過指導原則訂定，提供推進方向，並給予事業單位調整空間，讓所有事業單位都可以逐步跟進，共同維護勞工受領工資之權益。

化學性皮膚防護具選用

參考指引簡介

陳明源 | 勞動部職業安全衛生署 科長

簡祥霖 | 勞動部職業安全衛生署 技士



壹、前言

勞工從事製造、處置或使用具有皮膚危害之有害物（以下簡稱皮膚有害物）時，作業過程中可能因皮膚有害物接觸皮膚、噴射或潑濺等而造成職業災害，為了避免相關危害，除優先採行源頭管制，以不具皮膚危害之物質取代外，亦可採取工程控制，如隔離、自動化或管線輸送等避免直接接觸，若仍有具皮膚接觸危害之風險時，保護勞工的最後一道防線就是個人防護具。

為了保障作業勞工的健康及安全，職業安全衛生法令已規範雇主對於搬運、置

放、使用腐蝕性物質、毒性物質或劇毒物質時，應置備不浸透性防護衣、防護手套、防護靴、防護鞋等適當防護具並使勞工確實使用，但因化學品種類眾多且危害性不同，市售皮膚防護具材質、種類各異，為避免不當使用而造成風險，勞動部職業安全衛生署參考國際作法及 CNS 16103 化學防護服國家標準，於 112 年 3 月 2 日訂定發布「化學性皮膚防護具選用參考指引」，協助雇主依實際需求，選定適當的皮膚防護具，並使勞工正確使用，以防止職業災害。

◎ 貳、化學性皮膚防護具選用

依化學性皮膚防護具之防護部位，可將其分成手套、防護靴（鞋）及防護衣等，必須根據化學品特性、作業方式及實際需求來進行選擇。另依據 CNS 16103 化學防護服標準，化學防護服分為氣密型（1 型）、正壓型（2 型）、液密型（3 型）、潑濺液（4 型）、懸浮固體粉塵防護用密閉型（5 型）及霧型防護用密閉型（6 型）

及局部式化學防護服（PB 型）。雇主可參考化學性皮膚防護具選用步驟（圖 1），先辨識勞工從事作業時因接觸皮膚有害物所引起之危害，經評估其暴露程度後，再據以選定化學性皮膚防護具，建立管理及維護、教育訓練機制，使勞工能正確使用，並維持防護具效能，同時藉由適時檢討及改善作為，確認各項工作能有效執行並符合實際需求，以下簡述如何藉由危害辨識與評估來選擇化學性皮膚防護具（表 1）。



▲ 圖 1：化學性皮膚防護具選用步驟

表 1 各類型化學性皮膚防護具簡介

| 化學性皮膚防護具型式（種類） | 簡介說明 |
|----------------------|--|
| 氣密型化學防護服（1 型） | 指包括手部、腿部及頭部且內部保持氣密之全身式化學防護服，分為內置式自攜呼吸器氣密型（1a 型）、外置式自攜呼吸器氣密型（1b 型）及供氣式氣密型（1c 型）等 3 種型式。 |
| 正壓型化學防護服（2 型） | 指包括手部、腿部及頭部，並由外部供給呼吸用空氣，以使防護服內部保持正壓之非氣密型全身式化學防護服。 |
| 液密型化學防護服（3 型） | 提供穿著者防護液體化學物質之全身式化學防護服。 |
| 潑濺液密型化學防護服（4 型） | 提供穿著者防護潑濺液體化學物質之全身式化學防護服。 |
| 懸浮固體粉塵防護用密閉型防護服（5 型） | 提供穿著者防護懸浮固體粉塵之全身式化學防護服。 |
| 霧型防護用密閉型防護服（6 型） | 提供穿著者防護霧狀液態化學物質之全身式化學防護服。 |
| 局部式化學防護服（PB 型） | 指為防護身體一部分之化學防護服，可分為液體防護用局部式化學防護服【PB（3）型】、潑濺防護用局部式化學防護服【PB（4）型】及霧型防護用局部式化學防護服【PB（6）型】等 3 種型式。 |

一、危害辨識

雇主使勞工製造、處置或使用化學品前，應先辨識化學品是否具有皮膚危害性，確認其物理狀態（固態、液態或氣狀）與皮膚有害物成分及濃度或濃度範圍。依「勞工作業場所容許暴露標準」附表一之空氣中有害物容許濃度表，其符號欄註記「皮」字之有害物，即表示該物質易從皮膚、粘膜滲入體內，另依 CNS 15030 化學品分類，屬於皮膚急毒性、腐蝕或刺激皮膚及皮膚過敏物質，皆屬於對皮膚有害之化學物質。

二、皮膚接觸暴露評估

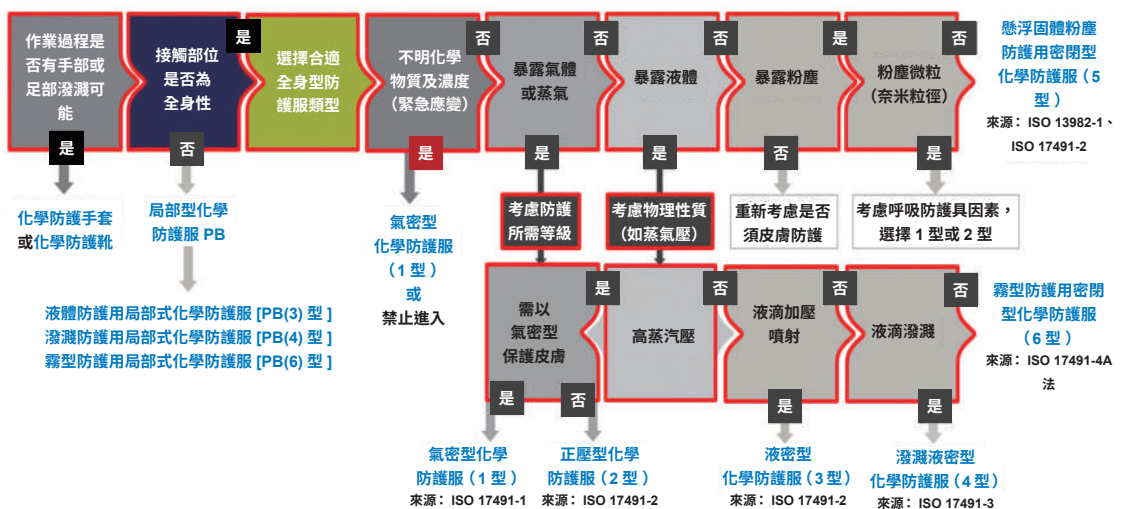
除危害辨識外，另一重要環節為評估化學品對皮膚接觸之情形，於執行皮膚接觸暴露評估時，應考量作業型態及內容、接觸皮膚有害物之時間及頻率、意外造成噴射或潑濺等情境，並依該評估結果作為後續皮膚防護具之選擇

參考。適切的評估有助於皮膚防護具的選擇，國際上亦有開發皮膚接觸暴露評估工具，如歐盟（European Union, EU）的 RISKOFDERM、美國工業衛生學會（American Industrial Hygiene Association, AIHA）的 Dermal Risk Assessment Model (DRAM) 等暴露評估工具，用以評估危害及暴露程度之風險等級。

三、化學性皮膚防護具之選擇

經前述皮膚接觸暴露評估後，應依該暴露評估結果，選定適當的化學性皮膚防護具，並使勞工正確使用，雇主可參考流程選用化學性皮膚防護具（圖 2）並一併考量下列事項，來選定適當防護具：

- （一）選擇適當防護具材質：對於接觸高危害性皮膚有害物，可依其危害特性及作業時間，參考製造商或供應



▲ 圖 2：化學皮膚防護具選用流程

商提供之化學性皮膚防護具之破出時間等滲透率檢測結果，進行材質選用規劃。

- (二) 參考安全資料表資訊：安全資料表暴露預防措施欄位有提供個人防護具之建議，可將相關使用、限制等資料納入考量。
- (三) 考量個人健康狀況：對於接觸具皮膚過敏之皮膚有害物，應選擇比評估結果更高等級防護效能之皮膚防護具，另外，除考量勞工防護需求外，也應考量穿戴者對材料過敏之可能或高溫環境等影響生理之狀況，並諮詢勞工健康服務醫師或相關專業人員，提供適當建議。

▶ 參、結語

近年來仍有發生數起勞工因從事化學倒料作業或管線維修作業等，因化學品噴濺而造成死傷不幸案例，作業中如有皮膚接觸危害物質的風險，且無法以其他有效控制方式來避免時，則需選擇適當材質及種類之防護具，才能避免皮膚接觸危害，保障工作者的安全及健康。未來勞動部職業安全衛生署將持續辦理輔導及宣導說明會，協助事業單位有效評估化學品風險，落實危害控制，並提升化學性皮膚防護具選用專業知能，以減少職業災害之發生。





與每一位勞工做伙！ 勞動部 112 年全國模範勞工 表揚典禮

邱琮皓 | 採訪撰文

勞動部每年在勞動節前夕都會表揚全國模範勞工，今年以「有你做伙！共創台灣之最」為主題，盛大舉辦「112年全國模範勞工表揚典禮」，行政院長陳建仁親自頒獎肯定獲選的56位模範勞工與移工對於國家發展和社會經濟的努力與貢獻，期盼能持續攜手共同再創台灣新奇蹟。

112年全國模範勞工表揚典禮，獲獎的56位勞工來自各行各業，包括傳統製造業、高科技產業、交通運輸、醫療事業、民生服務業、媒體影視業從業勞工以及手工技藝、餐飲業及陶瓷彩繪等專精勞工，還有為勞工發聲的工會領袖與會務

人員，以及產業類與社福類移工等多元領域，展現出勞工朋友於不同行職業崗位中的專業貢獻與卓越表現。

建構安全 安穩勞動環境 勞工安心打拚

陳建仁於致詞時，首先向今年獲獎的全國模範勞工致賀，也感謝在模範勞工背後支持與付出的家人親友們；同時也肯定勞動部長許銘春堅定地帶領著勞動部團隊，為了提升勞工權益保障的付出。包括自112年1月1日起，勞動部依據「勞工職業災害保險及保護法」，設置「職業傷病診治專責醫院」及「職災職能復健專責



▲ 行政院長陳建仁（中）、行政院政務委員羅秉成（左）、勞動部長許銘春（右）對模範勞工與移工的貢獻讚揚肯定

醫院」，並持續推動「移工留才久用方案」及調漲基本工資，以及因應人口快速老化及少子女化造成的勞保年金財務問題，政府也積極編列相關預算，持續撥補挹注基金等，都是為了建構更安全、安穩的勞動環境，使勞工朋友們能安心的打拼。

許銘春在致詞時，表達勞動部一向將工作安全列為最重要的勞工政策之一，未來一定繼續督促企業落實安全健康管理，也呼籲所有企業與勞工將安全意識放在心中，才能開心的出門、安全的回家。許銘春並向全體模範勞工及眷屬表達謝意，肯定勞工在各自專業的領域中奉獻心力，也因為有勞工朋友們的精神與典範，才能造就國人同胞的福祉，讓社會更加向前邁進，更是從上任以來，一直把「安穩工作」、「安心職場」及「安全勞動」為政策目標並持續努力落實。

許銘春強調，「移工一站式服務中心」的成立，與「移工留才久用方案」的持續推動，都是為了讓來台灣工作的移工朋友們能夠安心的工作與生活。至於各界很關心的勞保議題，也會持續爭取預算撥補，明年更將提高撥補金額，目的即是要照顧所有勞工朋友的退休生活皆無後顧之憂，

並感謝陳院長的大力支持，更進一步保障勞工權益。

模範勞工職場發光 卓越事蹟再創奇蹟

「112年全國模範勞工表揚典禮」表揚的56位獲選模範勞工人中，有許多值得國人肯定的卓越事蹟。例如臺灣菸酒公司的劉嘉琳，服務年資長達42年10個月，一路歷經基層人員至業務主管等職務歷練，深獲主管與同仁的喜愛與信賴；致力於電影聲音設計的影視職人周震，榮獲三次金鐘獎最佳音效及金馬獎最佳音效，其作品更是榮獲國內、國際影展多次入選及得獎肯定。

服務於臺北捷運公司的企業工會理事長簡宗宏，對於基層人員的權益努力發聲，舉凡人事升遷制度、員工酬勞加薪及各項獎金發放等，始終堅定捍衛會員權益；台北市營造業職業工會執行長邱祖賢，提倡工會會務運作資料電子化，建構工會會務管理整合系統，提升工會組織發展，達成會務革新。另外，來自越南的偉文四（VI VAN TU），在屏基護理之家擔任照服員，以友善溫柔的方式與長輩溝通互動，經常能觀察到長輩的需要與心情，在照顧上更得到家屬及長輩的信任與認同，是家屬及長輩的安心傘。



▲ 今年模範勞工與移工除獲得獎牌，也有一本「112年五一勞動節全國模範勞工得獎特輯」，做為紀念工作點滴的珍藏

台北市營造業職業工會 執行長

邱祖賢

在 COVID-19 疫情期間，身處疫情最嚴峻的萬華區，台北市營造業職業工會執行長邱祖賢與會務同仁們堅守崗位、完成各項不可能的任務。獲選為全國模範勞工，邱祖賢感到很榮幸，「這是一份對我在工作跟生活中努力的肯定，也是繼續努力的一種鞭策」，特別感謝同事與家人的支持，能鼓勵她更有動力繼續前進。



「國中畢業之後，我就是一個打工仔」邱祖賢笑說，從擺過夜市攤販、早餐店、賣場推銷、穿布偶裝、活動主持、拉保險、當保姆，在求學過程中沒有停止工作。她解釋，因為正職的工時沒有辦法配合學校課程，如果想要工作就只好用零碎時間來打工，這也讓穿梭在各行各業中的她看到各類工作的辛勞，在各種勞動樣態中見證不少勞工遇到雇主用「名義上」犧牲奉獻、共體時艱，卻實質進行壓榨的狀況。

高職期間獲啟蒙 點燃對勞動法令熱情

在高職時期，她看到海山高工老師黃耀南到處奔波，集結眾人之力籌組「台灣青年勞動九五聯盟」，力求推動每小時最低工資為 95 元。她說當時很多勞工的基本權益被枉顧，是因為不知情、不知道可以爭取，看著老師有為大眾受益的博愛精神，因此替大家奔走，也開始點燃她對於團體活動的熱情。

邱祖賢大學主修法律，發現很多社會活動跟權益事項其實緊扣著法源依據，但如果對現況有不滿，想要正義平反與改變就要從教育著手，因此她選擇就讀勞工研究所，希望彌補過去不熟稔勞動法令的無知，能將勞動知識宣揚出去。

從內部開始改變 用雙手反轉工會會務

進入職場後，她擔任金融業法務，在法務部門雖然見識到法律結合團結的力量之大，可以撼動僵局、改變現況，但在一場訴訟中，她看到工會與勞工的弱勢，也喚醒了內心埋藏已久的聲音，動搖了繼續與資方站在同一側的意念。

最後會加入營造工會，邱祖賢解釋，當時觀察到這工會內部急需改變，「如果沒有改變、可能會就此結束」。在考量收入等現實狀況後，她陷入猶豫，但想到親戚阿伯們做鐵工、捆鋼筋的辛苦身影，「我還年輕、還可以重新考進銀行，但這些就

是 60、70 歲的老師傅的往後餘生」，於是她決定給自己 2 年的時間改變，沒想到一待就是 8 年。

分析數據、上雲端 會務行政科技化

相較於其他工會，營造工會過去是較傳統的工會，會務人員的資料處理多為土法煉鋼，靠著雙手、紙筆進行。邱祖賢一手推動行政作業科技化，讓資料系統化、軟體化、雲端化，「一開始就知道推動時會窒礙難行，但參考其他同質性工會，對理監事會提出改變建議」，在任職第 1 年的下半年更換軟體系統，啟動會務行政運用科技工具新時代。

邱祖賢解釋，現在會務已經變成「單一窗口辦到好」，會員來到櫃檯前面，可透過整合資料，不僅可以查出每一筆申請或給付，甚至工會曾發出過哪些簡訊都一清二楚，而會務也從線下同步到線上，會員只要透過手機，就可以完成業務開辦、線上繳款，擴大會務的延展性。

提升水平、強化競爭力 職業訓練專業化

同時，邱祖賢也啟動了營造工會的職業訓練專業化，透過專業教學提升水平。她解釋，新的職訓打破傳統的單向教學，運用更多實作模擬的情境，透過實務分享進行互動教學，同時也將職安宣導、危害辨識等共同科目與「鷹架、泥水、漆、磚、打樁、鋼筋」等技術類課程分開，強化人才競爭力。

疫情期間見真情 繼續推動營造預防研究計畫

最重要的是，工會在課前取得會員授權同意共享聯絡資訊，集結這些無一定雇主、自營作業者的專業能力，互相組成更強大的工班，讓課程價值極大化。她也提到，在 COVID-19 疫情期間，這類資訊交流更為重要，因為結合實務對應，會員們之間互相交流工作資訊，讓大家可以真正共體時艱。

在工會 8 年的努力獲得全國模範勞工的肯定，邱祖賢坦言，在外界眼中，工會的任務可能較為單純，甚至有「都在辦公室吹冷氣」的誤解，但推動工會任務不容易，執行更加困難，在這次疫情期間看見了會務同仁的強大韌性，即便在台灣工會活動中，女性仍是少數，她仍期盼繼續運用會務數據為專案研究，推動營造工會職業災害研討、專利、策略的預防研究計畫，堅定地扭轉外界對工會的刻板印象。



▲ 邱祖賢於會議上講解勞動相關法令，讓大眾能更重視自己的權益

臺北大眾捷運企業工會 理事長

簡宗宏

臺北大眾捷運企業工會理事長簡宗宏6年前上任以來，積極實施勞動教育、爭取員工酬勞分紅，更協力推動夜點費納入經常性薪資內、成為公營事業的表率。簡宗宏感謝勞動部、勞動局長官的推舉與賞識，也感謝他身邊一群一起打拚的工會幹部與會員，「在我衝撞體制的過程中能支持我，這份獎項是屬於全部會員的」。



投入工會會務運作

簡宗宏為東南科技大學電機工程系畢業，1998年進入臺北大眾捷運公司，受公司栽培，一路從基層技術人員、工程員、股長升到副工程師，擔任主管後開始接觸人事工作，也因為他從基層做起，了解基層作業，更容易替基層人員發聲。

投入工會則是要從2010年擔任工會會員代表開始，簡宗宏細數，他2014年當選臺北捷運公司勞工董事，其後受到同仁們的激勵，2016年參與理事長的選舉順利當選，甚至在2020年順利連任至今。

積極辦理幹部勞動法令研習、成功爭取會員參加勞動教育

簡宗宏解釋，過去只有工會幹部才有勞動教育，他上任理事長之後，積極推動會員勞動教育訓練，剛好2017年遇到《勞動基準法》的「一例一休」修法，在評估工會組織功能跟價值的延伸後，認為配合勞動法令修正，勞動教育課程不只是工會

代表要知道，應該所有會員都要了解自己的權益，甚至也都要宣導就業歧視、性騷擾、職場不法侵害等預防類型的勞動教育給同仁瞭解。

不僅如此，從去年開始，簡宗宏也擴大勞動教育對象，當單位主管要進行勞資對話之前，也要先進行勞動教育，要有勞動基準法的基本概念才更容易在同一個觀念上進行勞資對話，「有時候是管理者不瞭解勞動法令才不小心讓員工受到不法侵害」，所以致力於推動勞動教育作為預防工作、改善同仁勞動權益。

分享成功爭取員工酬勞分紅 成為公營事業之首例的過程

臺北大眾捷運公司成為首家發放員工酬勞分紅的公營事業。簡宗宏回顧這段爭取歷程，他說，台北市前市長柯文哲上任後開始與市府各員工進行座談，當時他擔任勞工董事，「臺北大眾捷運公司要從100%官股民營化，就要提到員工分紅、



▲ 事業單位代表人及主管機關首長與幹部座談

公司利益與員工共享」，這樣才能更加激勵員工有向心力。

簡宗宏表示，當時工會爭取了近4年，在2019年時，遇上科技業背景的李文宗出任當時臺北大眾捷運公司董事長，「因為科技業多有這種分紅方式，所以李董事長很快就可以理解」，也讓工會順利爭取成功，同年順利領取員工分紅。他認為，雖然之後遇上疫情，導致捷運公司出現虧損，但相信在疫情趨緩、人流回來了之後，公司將會繼續發放分紅，與全體員工共榮共好。

聯合其他市府所屬機關工會 成功爭取夜點費納入經常性薪資

在行政院去年拍板定義之前，夜點費是否可以納入經常性薪資是國公營事業與其員工長年來的爭議。簡宗宏表示，包括環保局、工務局在內，市府所有10家工會聯合在領袖會議提案爭取夜點費納入經常性薪資，由於捷運公司有6,000多名員工、人數居冠，夜點費的發放也是捷運公司最多，所以就由他作為主要代表之一。



▲ 臺北大眾捷運企業工會定期辦理幹部勞動教育訓練

簡宗宏解釋，市營機構雖然是由地方政府主管，但很多相關規定都是參照國公營事業標準，考慮到國公營事業單位一直在爭執夜點費，甚至進入法院訴訟，「員工們當然是希望退休條件可以包含所有獎金，由於看到近年法院見解逐漸支持夜點費應該納入經常性薪資，就變成了很好的著力點」。雖然一開始人事單位、主計單位不認同，後來2019年最後一次會議上終於通過，對8萬個員工來說是很大的激勵，也成為了公營事業最好的典範。

台北市園藝花卉業職業工會 會員

古文旻

從技能競賽選手到自行創業，台北市園藝花卉業職業工會會員古文旻獲選今年模範勞工。古文旻相當謙虛，他認為剛創業、還在這職涯中努力能獲獎是一件很驚喜的事情，他也分享從技能競賽體悟到的安全觀念以及創業經驗，希望能鼓勵更多年輕人能安全工作與走出自己的路。



古文旻在松山工農就讀園藝科時開始接觸到花藝，從了解到喜歡，後來也因為全國技能競賽而投入花藝，再拿下全國第一之後，保送進雲林科技大學工業設計系，發現雖然都是設計、同樣是美學，但卻大不相同。他解釋，進入工業設計系之後，不斷努力學習與練習如何把不同的專業別融合起來，舉例來說，學習如何操作機具、透過基礎結構與花有更好的表現。

考慮職場安全 創業即加入工會投保

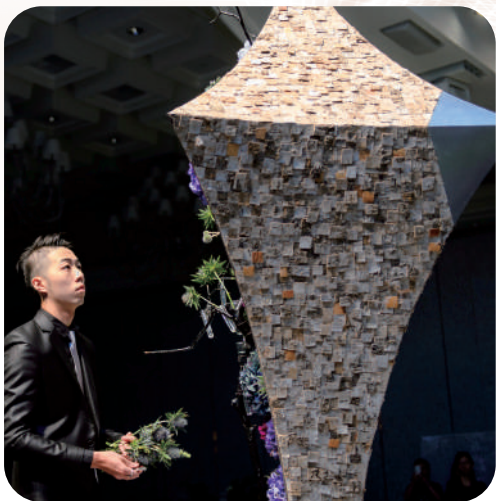
「學校有一個很完整的工廠，裡面有完整的產品製程原理、結構製成、基礎加工，所以更加了解這些製程」，他表示其實在進行這些操作的時候，也會意識到工業安全問題，因為過去學花藝，最嚴重的職業傷害可能只是剪刀剪到手，但開始操作木工大型機具，就會思考相關的危險性及安全問題，所以在創業自行成立工作室之後，第一件事情就是尋求投保勞工保

險的花藝工會（台北市園藝花卉業職業工會）。

會對職場有這麼高的安全意識，古文旻回憶說道，2011年時代表台灣出征國際技能競賽，當時前往倫敦參賽時，對賽事很期待與專注，但到賽事第三天竟出現水土不服症狀，像是重感冒似的不舒服。他說當天的題目是要把花藝結合玻璃裝飾做出一個懸吊造型，參賽當時非常投入，沒料到進行到一半時，玻璃懸吊半成品突然掉落，雖然後來重新完成作品，但虛驚事件也影響到他的身心，讓他印象非常深刻，領悟出「很專心投入作品時，背後隱藏的危險是很容易被忽略的」，這讓他未來不只是會記得投保勞保，同時也會另行加保意外險，以增加多一層保障。

找到商業模式 技術加值含金量

古文旻跟許多技能競賽選手一樣，對於是否能把成熟的技術轉變為「含金量」，成為進入職場的最大考驗。他坦言創業並



▲ 古文旻對於花藝有濃厚的興趣，因而自行創業，有自己的風格，走自己的路

不是一條簡單的路，在比賽時學習到的技術很難可以直接連結到創業模式，「我發現我喜歡的與花藝市場喜歡的不一樣，這時就要從中找出一條屬於我的商業模式」。

回憶遇到伯樂的第一個完整作品，他說當時一個民宿老闆在一個展演空間內看到他的作品，經詢問打聽到他還是學生身分後，原本以為就這樣不了了之，但這位民宿老闆竟然堅持要找他，因為想要透過年輕人的設計，傳達民宿年輕與好玩的形象，以注入不一樣的思維。這案子不僅激勵古文旻相信自己可以跳脫傳統與制式化，讓花藝展現出獨特的模樣，也是他開始尋找自己創業模式的重要轉折。

活用社群工具 疫情期間蓄積能量

創業 5 年，其中更有 3 年處在 COVID-19 疫情之下。古文旻解釋，工作室的創業模式不像其他花藝店是迅速、具

有季節或週期性的，工作室的案件或作品需要花 1 週至半個月才能完成，但這種結合裝置作品的擺設週期也比較長。他說在疫情期間展覽與活動，甚至商業空間佈置案子全都因此而暫停，但這樣也讓他有更多時間可以持續創作，累積更多符合自身風格的作品，「甚至在 IG 上用神秘箱的方式進行直播，重新回味過去競賽的過程」。

古文旻雖然還在努力開拓創業路，但他也分享經驗，建議後進如果要從選手轉入商業模式，一定要找到屬於自己的風格，並且有自己的操作流程，如果還沒有建立屬於自己的東西時，就先多花一些時間磨練自己，不要盲目的直接投入職場，避免一開始有很多衝擊，強調「還是要有自己的路、可以走比較遠」。



▲ 古文旻專心致力於花藝，將設計、美學整合後，激發出更具美感、創意之作品

彰化基督教醫療財團法人員林基督教醫院護理部
督導長

蔡 幸

去年獲選為彰化縣模範勞工，彰化基督教醫療財團法人員林基督教醫院護理部督導長蔡幸今年從全國模範勞工選拔中脫穎而出。她首先感激醫院的栽培，讓她在護理這條路上逐漸茁壯，成為可以獨當一面的主管，同時她也非常感謝家人們不僅支持她的輪班工作，更全力相挺她繼續進修，成為她兼顧工作與家庭的最好依靠。



回顧走上護理這一條路，蔡幸表示，當初會選擇護理，是因為覺得這是一個不錯的科系，在1995年從護理科系畢業後直接投身工作，當時主要臨床都是以內科為主，一直到遇到了台灣國內兩大事件，921大地震與SARS疫情。她說，這些重大事件都需要很多護理人員投入，當時因年紀輕，內心總是忐忑、害怕照顧不好，或是擔心身處危險，同時也看到很多需要被照顧的人，戰戰兢兢之下完成任務的過程中也體會到護理人員存在的價值。

護理不只是工作 也是助人事業

蔡幸說：「這不只是工作，也是可以幫助到別人，投入這樣的事業也可以啟發自己的熱情」，在2007年時，她更投入護理相關科系的研究所精進，她回憶起政府當時也正在啟動長照計畫，引發對長照的興趣，於是開始進入長照與教學領域直到現在。

蔡幸2015年來到員林基督教醫院擔任督導長，談起最難忘的重大事件，就屬2020年洗腎室重大異常事件。她解釋，

洗腎病人對於水質要求非常嚴格，都一定要利用淨化後的RO水，因此醫院在洗腎室都有建立相關機制，若遇到水公司停水預告時都有相關的後送機制，但誰都沒想到竟然是因為洗水塔工程導致空氣阻塞水管，導致警報突然響起。

處變不驚 檢討重大事件建置 SOP

她說，停水警報響起時，洗腎室的病人們剛好進行到一半就被迫停止，當時一方面緊急找工務進行維修，另一方面尚未完成療程的病人就要評估可以先離開或者轉送，避免家人或復康巴士空等，同時也要緊急聯繫即將到來的洗腎病人，「由於洗腎病人的用餐時間要很精準，當時也立刻在現場判斷是否要供餐」。

事後檢討這項異常事件，蔡幸與團隊決定參考自衛消防機制，若再次遇上臨時停水的狀況時，如何聯繫相關支援部門、讓護理人員進行緊急工作分流等，並進行實際沙盤推演，「沒想到大概半年之後，遇到了自來水進水端水管破裂」。



▲ 蔡幸為病人講解醫療狀況

這次警報響起時，現場立刻啟動機制，通報現場停止洗腎、通知洗腎中心主任、護理部主管、工務人員等相關支援，而她則負責橫向聯繫，一邊掌握維修時程，一邊調度洗腎室現場情況，並且張羅現場病人的飲食，再次順利度過危機。

推動綠色隧道 跨團隊齊心消滅C肝

消滅C肝是衛福部近年的重要目標，觀察到不少C肝患者其實不知道自己生病，但C肝的治療率相當高，這也讓蔡幸與醫療團隊們決定結合健檢與門診，當健檢中心篩檢出C肝患者時，將會由肝膽腸胃門診來接手，並且定期召開會議討論治療計畫，以最簡便、迅速的方式給予患者治療，因此她也積極推動成立綠色隧道流程，主動對於潛在族群提供篩檢、並給予C肝患者治療，「病人只要回診，後續都已經有完整的配套」，也讓醫院對於C肝患者的治癒率達到100%。



▲ 蔡幸對於員工教導用心與細心，深得同仁愛戴

過去3年全台籠罩在COVID-19疫情之下，蔡幸笑說，當年SARS時雖然還是個小菜鳥，但對於當時的流程處置仍熟悉，因此負責住院病房的她也啟動了護理人員相關的感染控制機制、以及照護訓練。她表示，員林基督教醫院即便是地區中小型醫院，仍要啟動醫療降載、安排非必要的住院病人出院以及後續照護，讓醫療人力與病床可以作為疫情因應，並且淨空宿舍空房提供給專責病房支援人力使用，避免將病毒帶入社區，更重要的是她也能有效的管控相關防疫物資，成為全院最好的後盾。

耀華電子股份有限公司 作業員

范氏安

來台12年、正在申請「移工留才久用」方案的耀華電子作業員范氏安（PHAM THI YEN）獲選今年模範移工。為了能給家人更好的生活，范氏安非常努力學習中文、熟稔工廠內各項機械操作，她謙虛地說這一路上確實非常努力，但沒想到會獲得全國模範移工，「一路上受到很多人幫忙、鼓勵，才有今天」。



回顧來台工作的這段經歷，范氏安表示，當初就是想改善家境、給小孩更好的將來，所以背井離鄉來台灣工作，第一次來台的時候，女兒才2歲，工作2年半返回越南，在2016年兒子4歲多的時候再度來台打拚，此時就進入耀華電子工作。

背井離鄉來台打拚 為兒女戰勝思鄉

范氏安回憶，第二次來台的時候，中文已經忘得差不多，思念一雙兒女的情緒也讓她很難適應。她笑說，當時張開眼、閉上眼都是小孩子的畫面，沒有辦法專心投入工作，但她很幸運有一群好同事一直在她身邊鼓勵，不斷提醒她來台灣的初衷就是要為了要賺錢給小孩過更好的生活，范氏安也表示，思念小孩的情緒可轉變為她工作上的動力，因此隨時提醒自己：「要堅強與努力，想小孩時就打電話訴說思念，否則繼續低落的情緒造成不良影響，來台灣的一切努力都會白費」。

同時，范氏安也感謝她的組長。她說，組長看她下班後都躲起來哭著想家，就鼓

勵她多加班、多花時間學習機器，以熟悉工作，「能加班就可以多賺錢，如果組長都已經給我這個機會，我還不努力會很對不起他」，於是她暗自決定要振作起來。

主管與同事幫忙 專心學習中文

在職場遇到好主管與同事，范氏安打起精神的第一步就是好好學習中文，「這樣跟同事才可以有好的交流，讓工作更順利」。由於有同事的小孩正在唸國小，就帶著國小課本來分享，每天教注音符號，甚至還有同事帶著國語日報給她有更多學習的機會。她說在台灣很少出去玩，上班日常常會早起1至2個小時唸中文，連假日休息都在宿舍學中文，當同事發現她中文進步很多之後，就鼓勵她去唸國小補校。

奔波於工作與學習之間，范氏安說「半工半讀」的這段日子很辛苦，特別是遇到大雨或是寒流日子，靠著驚人的毅力唸完國小、今年也將完成國中學業，2017年拿下華語文能力測驗基礎級，2018年獲得進階級，今年更拿下高階級。

范氏安不好意思地說，學習更多中文就是為了可以學更多工作，有更多工作或加班機會，「組長也說過如果公司有什麼任務交給我就會很放心」，這句話也帶給她成就感，激勵她不斷學習，而且她也可以協助更多新來的同鄉，就像當初獲得幫助一樣，向他們伸出援手，得以度過一開始辛苦的適應期。

疫情期間伸出援手 協助同鄉預約疫苗

學習中文帶來的第二個好處，就是在 COVID-19 疫情期間可以協助同事們預約施打疫苗。范氏安表示，由於耀華電子的外籍移工人數很多，就算是公司的人資、仲介已經盡力投入，但大家還是很想快點打完疫苗，「那些外籍妹妹看不懂中文，要讓她們自己預約很困難，我放假休息就來幫忙」。她說，她們跟我一樣國外來的，可以幫忙就幫忙，對抗疫情是每個人的義務，不是誰的責任或是一定要誰去做的，



▲ 范氏安學習中文勤奮，順利於補校畢業

只要會中文的同事們有空大家就會一起幫忙預約疫苗。

范氏安已經來台工作 12 年，耀華電子已著手為她申請「移工留才久用」方案。面對未來的生活，她表示，女兒看到她這些年在台灣的生活，也想要來台留學，為了繼續留在台灣打拚賺錢，她期許將來可以把中文學得更好，而且她今年從 2 月底就開始教女兒中文，希望成為女兒的榜樣；同時，熱愛運動的她也給自己一個目標，希望能在台灣考取瑜伽教練的證照，未來有機會「斜槓」成為瑜伽教練。



▲ 范氏安於耀華電子股份有限公司久任，期間表現優良，獲獎為全國模範移工

偉文四

照顧服務工作繁重辛苦，又身在異鄉，屏基醫療財團法人附設屏基護理之家看護工偉文四（VI VAN TU）以樂觀、積極的正向態度面對工作，讓他獲選今年的模範移工。偉文四相當謙虛，他認為這是整個團隊都很優秀，自己運氣比較好一點才獲得個人表揚，「這不是我自己的努力，而是團隊一起都很努力」，他也希望可以繼續發揮影響力，讓整個團隊的照護工作經驗繼續延續。



偉文四來台灣工作邁入第9年，他說2013年的時候進入越南的護理學校，畢業後開始求職，受限於年齡遲遲找不到理想中的工作，於是他2014年決定跨海來到台灣投入機構看護工工作、擔任照顧服務員。剛來到屏基護理之家，他發現與所學相近，也很快地適應這份工作。

護理背景加分 協助夥伴渡過適應期

他說，雖然過去的護理背景主要是在診間跟診，與護理之家的照護有些差異，但照護工作需要時時刻刻注意長輩的生命徵象，對於接受過正統護理經驗的他很容易，很快就可以上手，加上初到台灣第1個月時，護理之家督導每日晚上帶著他與同梯的外籍人員一起練習中文，所以他在適應環境、重新學習中文之後，對來自同鄉的夥伴伸出援手，運用護理基礎來協助台灣護理師指導照護技術，與夥伴們共同渡過適應期難關，提升整體照護品質，他對外籍新進人員的指導更是有耐心，不厭其煩的用心指導，主動提供語言及文字翻

譯，幫助提升團隊服務一致化。

工作過程中發生難忘事件

談起來到台灣打拚的生活，偉文四內心充滿感謝，他首先謝謝在台灣這段時間護理之家的病人與家屬的肯定，「不只是肯定我的護理技術，還特別謝謝我們的付出」。他笑說，來台灣還牽起了他與太太的緣分，兩人雖然在越南就是舊識，但來台工作之後，才進一步結為連理，在台灣結婚時，同事們更熱情出席，讓他擁有一場難忘的異鄉婚禮。

照服員工作一向不容易，必須要肩負起管控病人的健康狀況、給予必要的照護服務，特別是在護理之家的照服員，還要面對數名病人的情況，沒有足夠的耐心與細心，將會很難勝任。偉文四有著過往多年工作經驗，個性與生命經歷成熟，經常能觀察到長輩的需要與心情，這也成為他在這份工作上的優勢。

偉文四坦言，有時候病人會比較躁動、無法控制自己的行為，還會不小心出



▲ 偉文四真心照顧長者，深得人心

手打到照服員，但這時候就要靜下心來安撫病人情緒，降低不安、持續關心需求、跟他溝通，等到病人恢復平靜就可以繼續完成照護工作。他並以成熟溫柔的方式與長輩互動與溝通，在照顧上更得到家屬及長輩的信任與認同，家屬很放心的把家人給他照顧，也是家屬長輩間頻頻對其豎起大拇指的照服員。

疫情期間 照護工作變得更加辛苦

COVID-19 疫情期間，中央流行疫情指揮中心針對護理之家等機構公布多項防疫指引，希望能嚴加控管來保護這些體弱、年長的族群，這些指引也讓照護工作變得更加辛苦。偉文四細數過去這段時間的各項作為，包括每天量體溫、外出回來後要填寫 TOCC、勤洗手、用漂白水消毒等，還有遵從相關訪客降載、動線分流等指示。

偉文四認為，這段時間雖然辛苦，但整個護理之家都很團結，像是護理之家的督導會安排他們跟長輩們一起施打疫



▲ 偉文四擁有正向、樂觀又謙虛的工作態度，在工作上得到公司讚許，獲得全國模範移工獎項

苗、定時定量發放口罩，偶爾買一些小點心跟這些外籍看護工分享，鼓舞大家的士氣，順利度過這段艱難的期間、迎向開放新生活。

照服工作雖辛苦，又尤其身在異鄉，即便偉文四在單位照服員中相當資深，仍每天以樂觀、積極的面對工作，屏基護理之家的同事們也認為，這是很好的正向態度，且當大家稱讚他時，他也總是謙虛的表示「這本來就是應該做的事」，從來不邀功，為同事夥伴間的正向影響力，更是主管的左右手，是家屬住民的安心傘，一位不可或缺的優秀照服員。

台灣實力閃耀國際

第 10 屆國際展能節勇奪佳績

謝怡湘 | 勞動部勞動力發展署 科員



▲ 行政院長陳建仁、勞動部長許銘春及第 10 屆國際展能節職業技能競賽國手於授旗典禮合影

► 壹、前言

1981 年日本發起成立國際奧林匹克身心障礙聯合會（International Abilitylympic Federation），每 4 年舉辦一次國際展能節職業技能競賽活動，目前有 79 個會員團體、來自 53 個國家（地區）參與，我國係以「中華民國展能協會」及「中華國際身心障礙職業技能協會」加入該聯合會。國際奧林匹克身心障礙聯合會設立宗旨為肯定身心障礙者潛能、鼓勵身心障礙者參與社會的經濟活動，促進社會大眾瞭解身

心障礙者的能力，並提倡國際友誼與技術交流，以及督促各國政府重視身心障礙者的需要和權利。

原訂 2021 年 8 月在俄羅斯舉行的第 10 屆國際展能節職業技能競賽（10th International Abilitylympics），受 COVID-19 肺炎疫情及俄烏戰爭影響，歷經多次延期、取消等波折後，最終於 2023 年 3 月 22 至 25 日在法國梅斯（Metz）舉辦，順利完成。本屆我國代表團總計拿下 8 面金牌、9 面銀牌、3 面銅牌，總獎牌數排名榮登世界第 3。

◎ 貳、歷經 17 個月的培訓挑戰 榮獲佳績 載譽返國

在進軍國際展能節職業技能競賽的舞台上，選手必須在「全國身心障礙者技能競賽」中出類拔萃。「全國身心障礙者技能競賽」是勞動部為身心障礙者每 2 年辦理 1 次的技能競賽盛事，並配合國際展能節職業技能競賽進行國手選拔。本次赴法征戰國際舞台的 28 位國手們，就是於 2020 年「第 16 屆全國身心障礙者技能競賽暨第 10 屆國際展能節職業技能競賽國手選拔賽」中脫穎而出的佼佼者。本屆國手除了持續接受精實的培訓外，更要面對競賽期程不斷變動的心理壓力。因賽程異動，本屆國手的培訓，前前後後長達 17 個月，我國國手憑藉堅忍勤奮的態度與毅力，撐過培訓之路的各種挑戰。



為了替前往法國的國手及培訓團隊加油打氣，行政院長陳建仁於 2023 年 3 月 20 日親自蒞臨授旗典禮，陳院長在致詞時表示，為了讓國手可以盡情展現優異的技能，政府持續投入相關資源，台上十分鐘，台下十年功，因為國手孜孜不倦的付出，才能在競賽場上發光發熱，為國爭光。



▲ 副總統賴清德、勞動部長許銘春、出席長官及貴賓與第 10 屆國際展能節職業技能競賽國手於頒獎典禮合影

勞動部長許銘春於授旗典禮致詞時也表示，她在培訓期間探望國手，除了看到國手專注的練習之外，也看到培訓團隊用心協助國手們克服身體或心理的障礙，全神貫注地精進技能。同時也勉勵國手在競技場上好好享受競賽的過程，期勉這些難得的經驗，成為國手未來職涯或是技能傳承的養分。

第10屆國際展能節職業技能競賽共計有27個參賽國家／地區、逾400名技能好手同場競技。我國代表團共參加26職類競賽，總計獲得8金9銀3銅，總獎牌數世界排名第3，大放異彩。為了慶賀國手與培訓團隊載譽返國，副總統賴清德特別出席頒獎典禮，除了嘉勉國手以堅強毅力完成培訓與比賽、恭喜國手榮獲佳績外，也表示政府對於身心障礙者職涯發展的重視，並鼓勵台灣年輕人依據自己的職

涯規劃，除了普通高中，也可以選擇技職學校，培養一技之長，一起為台灣經濟作出貢獻。

◎ 參、證明自己不輸給任何人 甘芫銓成就籐藝職類金牌

曾在2016年法國波爾多第9屆國際展能節職業技能競賽奪下陶藝世界金牌的甘芫銓，2020年再度獲得第10屆國際展能節職業技能競賽國手資格，而這次他挑戰的競賽職類是籐藝。20多年前的一場車禍，讓當時正值盛年的甘芫銓失去腳趾而不良於行，經過1年的調養後，重新回到職場奮鬥，儘管外表看起來並無差異，但傷口至今仍會隱隱作痛。甘芫銓表示「一直到現在，我還是很在意別人的異樣眼光，再加上自己好強的性格，總是想證明自己不輸給任何人」。



▲ 第10屆國際展能節職業技能競賽籐藝職類金牌國手甘芫銓



▲ 由於對藤藝的熱情，為甘芫銓帶來了更豐富的人生體驗

已在陶藝有了世界級的成就，為什麼會轉向學習藤藝呢？甘芫銓說，「因為我喜歡挑戰自己，從小就喜歡自己動手做生活用品，一開始是想學習一種可把作品和生活融合的技能，發現藤編製品非常適合居家使用，就決定開始投入學習」。

憑著對手工藝的熱情，讓甘芫銓克服傷痛，並投入長時間的練習，即使達到高峰後也非流連停滯，而是立刻向下一座高山邁進。本次代表我國參加第10屆國際展能節職業技能競賽藤藝職類，甘芫銓提到，競賽使用的柳條與平時在台灣練習的藤心不同，材質較硬，只能靠更努力練習來克服，即使手都腫起來了，但他還是不斷向自己喊話，告訴自己一定可以完成。在克服本次競賽材料不同的挑戰後，成功獲得藤藝職類金牌，除了感到非常興奮、開心外，他也鼓勵身心障礙朋友多多參與各種活動，例如國內或國外的技能競賽、提升技能，讓生活更加豐富多元。

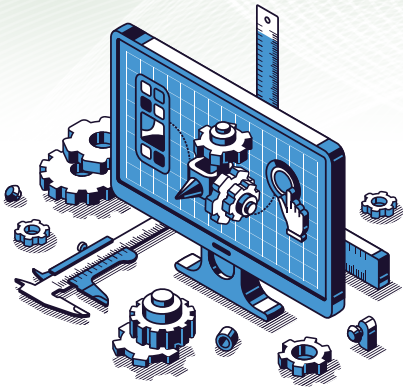
► 肆、熱愛機械回饋母校 張丞瑋奪得CAD機械設計製圖職類金牌

因為雙側小耳症的緣故，張丞瑋的聽覺並不是很靈敏，但從小就對火車、高鐵等交通工具情有獨鍾，因此，在父親的鼓勵下，他朝興趣奮鬥，更帶著對機械的熱愛，向永靖高工製圖科林茂宏老師拜師學藝，開始訓練手繪、電繪基礎及3D建模軟體等操作方式。

張丞瑋2016年首度參加第14屆全國身心障礙者技能競賽，但因臨場緊張，沒能完全發揮實力。比賽結束後，他立刻依循老師的指導方針，加強學習「電腦輔助立體製圖」和「CAD機械設計製圖」。儘管天生有缺陷，但老師仍一視同仁地對他



▲ 憑著自身的努力，張丞瑋於2018年第15屆全國身心障礙者技能競賽CAD機械設計製圖獲得金牌



進行高規格的嚴厲訓練，這也讓他成功在2018年的第15屆全國身心障礙者技能競賽獲得金牌佳績，接著挑戰國手選拔賽，順利獲得第10屆國際展能節職業技能競賽國手資格。

本次國際展能節職業技能競賽中，張丞璿獲得CAD機械設計製圖職類金牌。他謙虛的表示：「曾經也有不被看好的時候，但一轉念，體認到這是人生必定會面臨的

課題，多以平常心看待，讓我能更有自信地去比賽」。

目前就讀國立雲林科技大學創意生活設計系的張丞璿，為了回饋母校永靖高工林茂宏老師的栽培，經常回到學校指導學弟妹、傳承技藝，用自身經驗鼓勵後輩，期望他們也能有站上屬於自己舞台的一天。

◀ 伍、兼具巧手與設計天分 蔡源盛榮獲國家最佳選手特別獎

從事電腦相關行業的蔡源盛，從2004年開始參加第8屆全國身心障礙者技能競賽。最初，以電腦專業參加「電腦組裝」與「電腦輔助立體製圖」職類，在第8屆、第10屆都榮獲前3名的佳績。但從小，蔡源盛就嚮往能夠自行動手製作生活用品，



▲ 第10屆國際展能節職業技能競賽CAD機械設計製圖職類金牌國手張丞璿



▲ 第 10 屆國際展能節職業技能競賽陶藝金牌國手蔡源盛

故決定朝向自己更有興趣的職類參加比賽，在 2010 年第 11 屆全國身心障礙者技能競賽轉戰「家具木工」職類，便獲得全國第 3 名，讓他對自己的巧手與設計天分越來越有信心，正在思考是否要繼續鑽研木工時，剛好遇見另一項讓他深深著迷，願意用一生去投入的新技能—陶藝。

蔡源盛表示，「我對陶藝一直很感興趣，一開始學習，就是以能夠當上國際展能節職業技能競賽國手為目標而從不間斷的努力，很高興在 2016 年第 14 屆全國身心障礙者技能競賽中，獲得陶藝職類銀牌，進而在 2020 年入選國手，終於讓我圓夢」。

第 10 屆國際展能節職業技能競賽在法國辦理，國手們必須克服材料使用上的差異、機具設備的適應等難題。以陶藝職類來說，蔡源盛表示陶藝的瓷土特性不同，成品成型的力度及技巧都需要配合因應，

競賽時接觸到材料，發現是練習時較少使用、偏硬的瓷土。硬土拉胚的過程較為費力，即使擔心時間不足，蔡源盛也堅持仔細處理每個細節，最終也順利完賽並成功摘金！蔡源盛表示，能夠如願抱回金牌，要感謝一路上支持他的家人、老師及所有給予協助的人。他也以自身為例，鼓勵其他身心障礙的朋友，勇敢走出來，學習新技能，迎接不一樣的人生。



▲ 蔡源盛對於陶藝有濃厚的興趣，擁有巧思製作的手藝

退休後，蔡源盛打算成立自己的陶藝工作室，每天悠遊在陶藝生活裡。對他來說，陶藝的世界充滿無窮無盡的魅力，不斷激發他學習與創作的熱情，他希望有機會把這股對陶藝的熱愛，傳達給每一位想要了解與學習的朋友。

► 陸、結語

政府持續投入相關資源，培養產業人才，進行技能教育及推廣外，對於身心障

礙者的就業促進也不餘遺力。透過推展強化身心障礙者職業重建服務、職業訓練、多元就業服務等措施，提供身心障礙朋友技能培育及就業之各項協助及資源。而國際展能節職業技能競賽是身心障礙朋友與他國好手一同進行技能交流的最高榮譽殿堂，除了欣喜我國國手的傑出表現外，也期許身心障礙朋友們不斷地堅持向自己感興趣的領域邁進，並在職涯中發展出屬於自己的一片天。



112 健康勞動力 選拔 永續領航企業

職安署為鼓勵企業推動 ESG 達成永續發展目標的同時，更重視職場健康與安全並於永續報告書展現其績效指標，今年舉辦「健康勞動力永續領航企業」選拔活動，以三階段多元鼓勵機制，引領產業及其供應鏈共同提升健康勞動力的永續價值，年度評選結果將公布於官網專區，而獲選單位與其優良案例，將擇期舉辦成果分享及公開表揚。

參選分組選拔產業



電子業



金融保險業



化學工業



食品工業



建材營造業



健康勞動力
永續領航企業

徵件及評選時程

112年8月1日
至9月15日

報名「健康勞動力
永續領航企業」

112年9月中旬
至10月
評審（含初審及複審）

112年11月
表揚

03 表揚
產業TOP

02 主動評比永續報告書
獎勵產業前10%

01 自我評量
鼓勵所有業別之企業參與自我評量，
揭露職業健康與安全績效



參選企業須公開其永續報告書，並完成企業永續報告公開職業健康與安全績效自我評量填報及上傳



活動相關資訊請至
職安署職場永續健康
與安全SDGs專區查閱

大專青年預聘計畫

學功夫、惜人才、共創新未來！

為培訓產業發展所需人才，勞動部自 112 年 1 月 6 日起推動「大專青年預聘計畫」及「補助大專校院辦理就業學程計畫 2.0」，鼓勵大專校院與符合重點產業之企業合作開設就業學程，並由企業預聘大專青年進行職場實務訓練，以協助青年畢業後順利轉銜職場。

大專青年預聘計畫

參訓資格

大專校院畢業前 1 年之本國籍在校生（不含碩博士生），且參加下列計畫之一者：

- 1 補助大專校院辦理就業學程計畫
- 2 教育部五專產業核心技能培育計畫
- 3 教育部產業學院計畫—產業實務人才培育專班
- 4 教育部五專展翅計畫

訓練方式

- 1 由符合國家重點產業的企業，提供中階以上技術的實務訓練。
- 2 在訓練期間即為正式員工，享有工資、勞工保險、就業保險、勞工職業災害保險及勞工退休金等保障。
- 3 由職場導師協助做中學，並在部門或職位間輪調學習產業關鍵技術。



參訓優點

- 1 提升就業知識、技能及態度。
- 2 工作崗位訓練，順利銜接就業。

留任獎勵

青年於畢業後以全時工作留任企業滿 30 日者，1 次性獎勵 1 萬元。



大專青年預聘計畫簡介

報名方式

大專青年依各校系所選課時間，由申請補助單位辦理參訓學員甄選。

安穩 安心 安全



勞動部



台灣勞工季刊



定價 NT \$ 180 元

廣告