

調 查 報 告

壹、案由：據訴，陳訴人為重度視覺障礙者，參加107年第二次專門職業及技術人員高等考試諮商心理師考試，考前一日下午赴考選部與專技考試司進行設備測試發現許多問題。考試當天第1節考試開始不久，陳訴人之應考電腦即出現不穩定狀況，甚至無法讀題。經向監場人員反映，當場測試與調整皆無法排除狀況，最後更換一台備用電腦，仍有文字辨識語音朗讀錯誤之問題，前後耽擱約20多分鐘考試時間，該科考試卻未因而給予延長考試時間等情；究提供視覺障礙應考人應考使用之系統及替代方案為何？陳訴人於應考前一日即通知工作人員相關應考設備存有障礙，何以未能排除及提供替代方案之原因為何？更換設備延誤時間應否加長考試時間等？均有調查瞭解之必要案。

貳、調查意見：

- 一、本案陳訴人報考107年第二次專門職業及技術人員高等考試諮商心理師考試，申請以試場提供之盲用電腦應試，考選部商請淡江大學視障中心協助建置盲用電腦作答環境及提供專業意見，考試當天第1節考試發生盲用電腦語音報讀題目時出現未報讀之狀況，經負責該試場監場工作之資訊及專業技術人員確認報讀數次確實會有1次報讀異常之現象，即讓陳訴人改至備用電腦繼續應試，然監場人員未能主動告知提醒陳訴人就測試及更換電腦設備所延誤時間可採取申請補足時間之權益措施，致其於考後陳訴考選部未能補

足其考試遭延誤之時間造成其權益受損等爭議情事，考選部允應加強對監場人員之教育訓練，對於應考人權益應主動並充分告知，避免類此爭議再生。

- (一)按身心障礙者權益保障法第16條第3項規定：「公、私立機關(構)、團體、學校與企業公開辦理各類考試，應依身心障礙應考人個別障礙需求，在考試公平原則下，提供多元化適性協助，以保障身心障礙者公平應考機會。」另身心障礙者權利公約施行法第4條規定：「各級政府機關行使職權，應符合公約有關身心障礙者權利保障之規定，避免侵害身心障礙者權利，保護身心障礙者不受他人侵害，並應積極促進各項身心障礙者權利之實現。」準此，考選部應積極保障身心障礙者應考權益。
- (二)依據典試法第33條規定：「為維護身心障礙者應國家考試之權益，有關適用對象、申請程序及具體維護措施等有關事項之辦法，由考選部報請考試院定之。」嗣考試院於106年12月22日訂定發布「身心障礙者應國家考試權益維護辦法」(下稱權益維護辦法)，以維護國家考試公平性，並自107年舉行之國家考試開始適用。又「身心障礙者應國家考試，得依本辦法之規定，申請各類應考權益維護措施，以維護並合理調整其公平參與國家考試之機會。」、「視覺障礙應考人得申請之權益維護措施項目如下：1、放大鏡燈具或擴視機。2、有聲電子計算器，但以各該應試科目得使用電子計算器者為限。3、放大試題、測驗式試卷。4、點字試題，並以點字機應試。5、以試場提供之盲用電腦應試。6、延長每科考試時間。」、「如依指定方式於測驗式試卷上作答有困難者，得申請改以書寫或勾選方式，於考選部提供之試卷用紙上作答。」此分別為權益維護辦法第2

條第1項、第3條及第9條所明定。

- (三) 本案陳訴人為重度視覺障礙者，其參加107年第二次專門職業及技術人員高等考試諮商心理師考試後，向本院陳訴指出：「其於報名期間依程序申請特殊考場之盲用語音電腦系統應考，107年7月27日（考試前一日）下午赴國家考場進行設備測試，過程中發現許多問題，如盲用電腦語音朗讀辨識錯誤造成使用困難、設備測試時間過短等。翌日（考試當天）第1節考試開始不久，陳訴人之應考電腦即出現不穩定狀況，甚至無法讀題，經其向監場人員反映，當場測試與調整皆無法排除狀況，最後更換備用電腦，更換電腦後雖排解無法朗讀問題，但依舊有文字辨識錯誤之問題。前後耽擱約20多分鐘考試時間，該科考試卻未因而給予延長考試時間……。」等語。
- (四) 經查考選部為協助每年19次國家考試視覺障礙應考人均能順利應試，提供國家考試視覺障礙應考人申請使用盲用電腦作答之必要協助及順利進行，對於視覺障礙者申請以試場提供之盲用電腦應試，考選部特別商請淡江大學視障中心提供專業意見，建置電腦作業系統及相關語音報讀軟體等盲用電腦作答環境。目前臺北考區（國家考場試區）共計360部個人電腦，係購置於104年，均可切換作為盲用電腦使用（即安裝前項盲用電腦所需軟體），每部個人電腦配置Intel Core i5處理器、4G記憶體及安裝Windows 7作業系統、盲用電腦檔案格式為Word2007或記事本；臺北以外之考區，則由淡江大學視障中心自行提供筆記型電腦，並配置一定數額備用筆記型電腦，作業系統為Windows 7及Windows XP，盲用電腦檔案格式為Word2007或記事本。

- (五)本院就陳訴人主張第1天第1節考試開始不久，遭遇無法順利讀題之問題，最後更換備用電腦應試，前後耽擱約20分鐘考試時間一節，經詢據考選部代表表示：「考試當天負責該試場監場工作之臺灣高等法院資訊室人員及淡江大學視障中心專業技術人員發現陳訴人操作盲用電腦反映問題後，即前往從旁協助解決，經確認報讀數次會有1次報讀異常之現象，隨即讓陳訴人改至備用電腦應試，過程約過程約7分鐘……。」且就更換備用電腦後雖排解無法朗讀問題，但依舊有文字辨識錯誤之問題一節，考選部表示¹：「系統已採用詞性分析選擇最佳化的讀音，中文字存有同音異字及破音字問題(如，同音異字：合適、何事；破音字：長大、專長)，考生應具備從前後文導正讀音之判斷能力。在同音異字部分一般人需選字，視覺障礙者亦同，考生應具備自行輸入及選擇正確字的能力……。」等語。
- (六)另就延誤考試時間之處理一節，考選部表示²：「依國家考試偶發事件處理辦法及該部各種試務工作標準作業流程，應由監場人員依現場實際狀況判斷，如認為有必要延長考試時間，應向試區主任報告，並由試區主任決定予以延長考試時間。然監場人員於該節考試進行時並未向試區主任報告，試區主任自無所悉，直至第2天第6節考試結束後，陳訴人始請監場人員向試務中心反映其對於第1節考試之盲用電腦應試環境有所抱怨。陳訴人對於監場人員當時未延長時間之處置如有異議，監場人員均會妥慎處理，惟陳訴人當場既無異議，略可推知當時應無耽誤20分鐘之問題。陳訴人於全程考試結束後，始

¹依據考選部107年10月9日選專三字第1070004600號函。

²同註1。

主張第1節時間耽誤，該部實難以判斷及採信，自不宜據以加分補救……。」等語。

- (七)惟查國家考試偶發事件處理辦法第4條規定，略以：「有下列情形之一者，應由試區主任按所遲（延）誤之時間補足考試時間：1、考試開始鈴聲響後，監場人員遲（延）誤分發試卷或試題。……。7、因其他試務疏失，致遲（延）誤應考人作答時間。……電腦設備異常致延誤應考人作答，且無法補足考試時間者，應按提前之時間或延誤時間占考試時間之比例加分。……。」揆諸該規定，陳訴人於考試當日使用盲用電腦語音報讀數次確有1次報讀異常之現象，此電腦設備異常之情狀，陳訴人既已向監場人員反映問題，並經協助更換備用電腦應試，該更換過程確已造成考試時間之延宕，詎考選部主張略以：陳訴人對於監場人員當時未延長時間之處置未提出異議，略可推知當時應無耽誤20分鐘……倘有異議，監場人員均會妥慎處理……云云。然縱非如陳訴人所言延誤20分鐘之久，亦達7分鐘，延誤考試時間實屬不爭之事實，監場人員竟未向試區主任報告妥處，難謂無瑕疵。又縱然本案陳訴人雖未能於考試當日提出就測試及更換電腦設備延誤考試時間提出延長考試時間之請求，但監場人員實可主動告知提醒陳訴人可採取申請補足時間之權益措施，以保障應考人之權益，惟監場人員並未主動告知，肇致陳訴人於考試結束後認考選部未能補足其考試遭延誤之時間損其權益，迭向考選部、立法委員國會辦公室及本院等陳訴，尚須耗費行政資源定紛止爭，亦有待改善。
- (八)綜上，考選部掌理全國考選行政事宜，行使職權應符合公約有關身心障礙者權利保障之規定，避免侵

害身心障礙者權利，且應保護身心障礙者不受他人侵害，並應積極促進各項身心障礙者權利之實現，職是，為保障身心障礙者應考權益，考選部允應加強對監場人員之教育訓練，對於應考人之權益應主動並充分告知，避免類此爭議再生。

二、考選部對於提供視覺障礙者申請各類應考權益維護措施，以維護並合理調整其公平參與國家考試之機會，立意良善，然允應讓視覺障礙應考人充分瞭解得申請之各類權益維護措施內容及審議程序，並對申請電腦應試之設備測試異常、合理調整之措施加強溝通說明，讓應考人充分瞭解並提前因應；另對於應考流程允宜建立標準作業程序並公告周知，以利視覺障礙應考人得以安心應考。

(一)為維護身心障礙者應國家考試之權益，考選部就適用對象、申請程序及具體維護措施等有關事項，業報請考試院於106年12月22日訂定發布權益維護辦法，以維護國家考試公平性，並自107年舉行之國家考試開始適用。且依據權益維護辦法第2條規定：「身心障礙者應國家考試，得依本辦法之規定，申請各類應考權益維護措施，以維護並合理調整其公平參與國家考試之機會。」考選部對於身心障礙者應考提供諸多協助措施，供身心障礙者選擇符合自身所需之協助措施，其立意良善。

(二)經查本案陳訴人於107年4月報考107年第二次諮商心理師考試，依權益維護辦法第3條規定，像考選部提出申請「放大試題、測驗式試卷」、「以試場提供之盲用電腦應試」及「延長每科考試時間」3項措施，其中在「以試場提供之盲用電腦應試」項目下，其申請項目包括「盲用電腦」、(盲用電腦檔案格式)

「Word」、「自然輸入法」、「(盲用電腦試題)「語音試題」、「(盲用電腦輔助軟硬體)「NVDA盲用視窗資訊系統」(註明為「筆記型電腦模式」)、「耳機」等，又於法定權益維護措施之外，陳訴人另外申請之7項應試協助事項³：

(三)對於陳訴人申請事項之處理，據考選部說明⁴：「於收受陳訴人報名表件後，承辦人員主動與其多次聯繫並逐一確認其申請項目，俾利後續相關處理事宜。陳訴人申請之法定權益維護措施經考選部提請『身心障礙者應國家考試權益維護審議委員會』(下稱權益維護審議委員會審議)，均獲同意提供；『延長每科考試時間』部分，准予延長每科考試時間30分鐘。陳訴人另外申請7項應試協助事項中，第4、5項本屬所有盲用電腦作答試卷之共同需求，已依通案方式處理，其他各項均同意依陳訴人所述個案之申請提供應試協助事項。陳訴人申請應試維護措施之審議結果確定後，該部於107年6月27日將權益維護審議委員會對於陳訴人申請法定應試維護措施之審議決定，及該部同意提供其請求之其他應試協助事項之決定，以選專三字第1073301168號審查結果通知在國家考試網路報名系統上申請人個人報名網頁上公布。」

(四)另陳訴人就其額外申請之應考輔助措施第3項⁵之電子語音試題之格式問題，迭向考選部承辦人員確認

³ 1. Windows全螢幕放大鏡，高對比模式。2. 考場位置請勿安排於陽光直射或電腦螢幕全反光的位置(因會畏光)。3. 選擇題之選項部分，請每一選項單獨1行。4. 因使用語音軟體，無法「讀圖」，請確認試題呈現方式均為語音軟體(NVDA)可朗讀之格式，若有語音軟體無法正確朗讀之狀況，請適時調整題目之呈現方式或題型。5. 因使用盲用語音軟體，無法識別國字之字體，因此在申論題答案之書寫上會出現「同音異字」現象，請轉知閱卷老師敬請見諒，「錯別字」實為難以克服之限制，請勿列入計分標準。6. 請准予提早入場熟悉電腦操作與配置，(自備鍵盤)。7. 請提供備用電腦以備不時之需。

⁴ 依據考選部107年10月9日選專三字第1070004600號函。

⁵ 陳訴人額外申請之應考輔助措施第3項：選擇題之選項部分，請每一選項單獨1行。

可否依其需求辦理，該部是否已向陳訴人確認可提供符合需求之電子語音試題格式一節，經本院詢據考選部代表表示：「陳訴人就語音試題之格式問題，多次洽請該部承辦人員確認可否依其需求辦理，並要求直接聯絡闈場工作人員進行確認。按該部闈場製作之語音試題格式與陳訴人之需求原即一致，該部承辦人員因闈場涉及考試試題機密而未同意陳訴人之要求，惟仍將陳訴人之需求通知闈場注意，並向陳訴人說明以闈場所能製作之語音試題方式為主。又該部辦理各項國家考試迄未有應考人要求語音試題格式量身製作或就該格式提出質疑，陳訴人考後並未對語音試題有所陳訴，顯見語音試題於考試時確能符合陳訴人之需求……。」等語。惟查考選部製作之語音試題格式既與陳訴人之需求原即一致，然陳訴人仍多次洽請考選部承辦人員確認語音試題格式未果進而提出陳訴，顯該部尚未能充分讓陳訴人瞭解得申請之權益措施內容及程序暨調整措施，故考選部對應考人應加強溝通說明外，更應讓應考人充分瞭解得申請之各類權益維護措施內容及審議程序暨調整措施，俾提前因應。

- (五)又陳訴人復於107年12月6日以電子郵件向本院提出關於盲用電腦語音軟體報讀及軟硬體設備測試之相關建議，經本院請考選部說明如表3。考選部對於視覺障礙者應國家考試可提供之權益措施內容、申請流程、審議程序、盲用電腦測試項目等，該部允應研議如何讓視覺障礙應考人充分瞭解該等資訊，以避免爾後誤解再生。另對應考流程允宜建立標準作業程序並公告周知，以利視覺障礙應考人得以安心應考。

表1 考選部對於陳訴人建議事項之說明

序號	建議事項	考選部說明
1	為符合盲用語音軟體之朗讀格式需求，請將選擇題之每一選項單獨為1行。若題幹內亦有選項，仍須依相同原則調整。	語音試題之格式，以闈場所能製作之語音試題方式為主，目前闈場製作之語音試題格式即為每一選項單獨為1行。
2	因盲用語音軟體(NVDA)無法「讀圖」，若有圖形題目，請將題目調整成語音軟體可朗讀之格式，若無法朗讀請適時調整題目形式，改以文字化說明，以利盲用語音軟體朗讀。	<p>1、考選部舉辦各項考試如有應考人申請盲用電腦應試，例均轉知各科目命題（審查）或決定試題委員注意下列事項，以利應考人辨識及作答：(1) 避免字形、字音辨識之試題。(2) 試題如附有表格或圖形(如流程圖、曲線圖)，務必另附文字描述輔助說明，供視覺障礙應考人瞭解。(3) 如表格範圍過大，為利視覺障礙應考人判讀，請輔以摘列出需用部分數字之方式命擬試題。(4) 如試題中有特殊符號，請配合加註該特殊符號之讀音。</p> <p>2、另闈場於完成語音試題時，均由校對人員使用語音報讀軟體再行核校，遇有無法讀出之符號時，於不影響題意情況下，即會以其他可辨識之文字或符號代替，如將「α」改為「alpha」，將「①」改為「(1)」等，確保各試題文字可正確朗讀。</p>

序號	建議事項	考選部說明
3	<p>因語音軟體無法朗讀「office內的插入符號」，因此請以鍵盤可以直接輸入之符號為準。例如：「①」改為「1。」。</p>	<p>闈場於完成語音試題時，均由校對人員使用語音報讀軟體再行核校，遇有無法讀出之符號時，於不影響題意情況下，即會以其他可辨識之文字或符號代替，如將「α」改為「alpha」，將「①」改為「(1)」等，確保各試題文字可正確朗讀。</p>
4	<p>因使用盲用語音軟體無法識別國字之字體，因此，在申論題作答上會出現「同音、異字」現象，此「錯別字部分為難以克服的限制」，請轉知閱卷特殊生老師得知考生的限制源自於視覺障礙與工具，勿列入扣分標準。</p>	<p>1、系統已採用詞性分析選擇最佳化的讀音，操作及說明盲用語音軟體提供詞彙以供應考人選擇，作答遇上同音異字之選擇，考生應具備從前後文導正讀音之判斷能力，自行輸入及選擇正確字的能力。</p> <p>2、各種國家考試之筆試紙本試卷，於每節考試結束後，即將應考人入場證號碼彌封；本考試採線上閱卷，試卷掃描後，進行電子彌封，閱卷螢幕僅顯示作答內容，任何人均不能知悉試卷為何人所有，避免潛通關節，影響考試公平，該部自無從提醒閱卷委員對任何個案特別注意。閱卷評分應由閱卷委員依法定職權作專業判斷，非屬該部權責。</p>
5	<p>務必確保「語音軟體」、「語音庫」、「office軟體」、「Window作業系統」4者間的相容性，以期能發揮「正</p>	<p>盲用電腦作答環境之建置，該部均會商請淡江大學視障中心協助，考試前依各應考人不同需求，進行安裝、調校及測試，其測試重點即包</p>

序號	建議事項	考選部說明
	確」、「完整」且「穩定」之朗讀功能。	含語音報讀軟體、語音庫、作答軟體(word、記事本)、輸入法等運行環境，並配備適量備用電腦，因應處理緊急突發狀況，以確保考試時可以正常運作。
6	請於考試前夕完成各項軟體硬體設備測試無誤。	<p>1、依應考人申請核准之權益維護措施，進行各項軟體安裝設定及測試，測試程序依應考人申請核准之權益維護措施，進行各項軟體安裝設定及測試，測試程序為(1)測試調整耳機音量，接著放入試題測試光碟檢查光碟機讀取是否正常、(2)再開啟應考人申請核准之報讀軟體及試題檔，移動游標、換行、標點符號、測驗題選項、結尾等檢測是否正常報讀；如使用觸摸顯示器則檢測游標上下移動時觸摸顯示器是否連動正常顯示、(3)開啟Word、記事本及應考人申請核准之輸入法，試打中文、英數字、標點符號、游標移動等檢測是否正常報讀、(4)來回切換試題檔、作答檔、輸入法、報讀軟體等是否仍正常報讀。</p> <p>2、為保障國家考試視覺障礙應考人申請使用盲用電腦作答之權益，該部製作「盲用電腦考前測試檢核表」，請各項考試試務</p>

序號	建議事項	考選部說明
		人員務必確實要求淡江大學視障中心支援人員，於考前一日布置時，確實依相關步驟進行檢測及填列，以確保軟硬體設備測試無誤。
7	請於事前主動備妥備用電腦，並告知考生使其安心應考。	目前臺北考區國家考場試區共計360部個人電腦，均可切換作為盲用電腦使用(即安裝各項盲用電腦所需軟體)；臺北以外考區，則由淡江大學視障中心提供筆記型電腦，並配置一定數額備用筆記型電腦，以備不時之需。
8	若考試當天因軟硬體有誤，造成延誤考試時間等問題，請務必「即時」且「主動」告知考生應有之權益，並確實針對受損之情事予以立即性補救。如：延誤考試時間，則予以相對時間之延長。	依國家考試偶發事件處理辦法及該部各項試務工作標準作業流程，若因監場人員協助排除問題而產生有無耽誤時間等問題，均由監場人員於第一時間向應考人說明相關之權益，並尊重監場人員現場實際狀況之判斷結果，如認有延長考試時間之必要，應向試區主任報告，並由試區主任決定予以延長考試時間。

資料來源：考選部。

(六)綜上，考選部對於提供視覺障礙者申請各類應考權益維護措施，以維護並合理調整其公平參與國家考試之機會，立意良善，然允應讓視覺障礙應考人充分瞭解各類權益維護措施內容及程序，且對應考人申請電腦應試之設備測試異常、合理調整之措施亦

應加強溝通說明，讓應考人充分瞭解並提前因應；另對於應考流程允宜建立標準作業程序並公告周知，以利視覺障礙應考人得以安心應考。

三、考選部對於陳訴人於考前一日測試試場提供之盲用電腦設備，發生電腦輸入逗號後無法順利報讀及於考試當天發生盲用電腦語音無法報讀之現象，迄今考選部尚無法查出確切原因所在，對此不確定狀況，考選部允應積極強化電腦設備之穩定性，避免類此問題再生；另對於離島考區應提供足數應變之盲用電腦設備，避免影響考生之應考權益。

(一)據陳訴人指出，107年7月27日（考試前一日）下午赴考選部與專技考試司第三科相關人員進行設備測試，過程中發現盲用電腦語音朗讀辨識錯誤造成使用困難、設備測試時間過短等問題及考試當天第1節考試開始不久，陳訴人之應考電腦即出現不穩定狀況，甚至無法讀題。經其向監場人員反映，當場測試與調整皆無法排除狀況，最後更換備用電腦，更換後雖排解無法朗讀問題，但依舊有文字辨識語音朗讀錯誤之問題。

(二)本院就上開盲用電腦語音朗讀辨識錯誤造成使用困難一節，經詢據淡江大學視障中心代表及考選部代表分別說明如下：

1、淡江大學視障中心

107年7月27日下午，陳訴人主要測試項目為NVDA語音及微軟新注音輸入法，測試編輯軟體包含word 2007及記事本，測試過程陳訴人反應使用微軟新注音輸入法打逗號「，」時，語音不會即時報讀逗號，打句號「。」時，語音便會即時報讀句號，技術人員指導陳訴人，輸入逗號「，」

後要先把它送出，讓「，」實際產生在文檔的內容內，再移動方向鍵往左讀取，便能順利讀取到「，」。考生現場進行練習後，能掌握是否有正確輸入「，」。陳訴人接著測試其他的標點符號，也試打了一些字句，測試沒問題後便離開考場，總測試時間約半小時。

2、考選部

- (1) 為協助陳訴人順利應試，107年7月中旬，考選部先請陳訴人至國家考場熟悉考場環境，再於同年7月27日（考試前一日）至國家考場進行測試。陳訴人所提測試時遭遇語音朗讀辨識錯誤問題，經從旁支援協助之專業技術人員自各種可能方案中，依其專業經驗，建議陳訴人以正確之輸入方式解決問題，陳訴人當時亦接受此一方案可解決其問題，始結束考前測試活動。
 - (2) 考試當天第1節考試開始後，陳訴人再度反映NVDA軟體無法讀題，經監場人員確認後，隨即讓陳訴人改至備用電腦應試，並由陳訴人以正確之電腦操作方式，完成該節考試，第2節起之各節均未再反映有任何問題。
 - (3) 至造成試題報讀異常之原因，涉及個別電腦當下軟體、驅動程式、硬體等運行環境（考選部事後以陳訴人原應試電腦進行檢測，均未出現報讀異常情境），研判係為個別電腦之單一突發性事件。又造成逗號無法報讀之原因尚不明，請陳訴人改採替代方式（即先按Enter鍵送出，再按左方向鍵即可讀取）。
- (三)由上可見，就輸入逗號無法報讀之問題，雖可以藉上開權宜方式解決，惟考選部辦理國家考試，提供穩定之應考設備實為必要之基本要件，然該部對於

陳訴人於考前一日測試試場提供之盲用電腦設備，發生電腦輸入逗號後無法順利報讀及於考試當天發生盲用電腦語音無法報讀之現象，迄今尚無法查出確切原因所在，對此不確定狀況，考選部允應積極強化電腦設備之穩定性，避免類此問題再生。

(四)另關於目前國家考試試場提供盲用電腦配置情形，詢據考選部代表表示，臺北考區(國家考場試區)共計360部個人電腦，係購置於104年，安裝盲用電腦所需軟體後，均可切換作為盲用電腦使用，每部個人電腦配置Intel Core i5處理器、4G記憶體及安裝Windows7作業系統、盲用電腦檔案格式為Word2007或記事本；臺北以外之考區，則由淡江大學視障中心自行提供筆記型電腦，並配置一定數額備用筆記型電腦，作業系統為Windows7及Windows XP，盲用電腦檔案格式為Word2007或記事本。由上可見臺北考區電腦數量尚稱充裕，然考選部對於臺北以外考區之盲用電腦設備配置，應確保足夠，特別是離島考區，是以，為避免因電腦故障影響應考人之考試權益，考選部實應提供足數應變之盲用電腦設備。

(五)綜上，考選部對於陳訴人於考前一日測試試場提供之盲用電腦設備，發生電腦輸入逗號後無法順利報讀及於考試當天發生盲用電腦語音無法報讀之現象，迄今考選部尚無法查出確切原因所在，對此不確定狀況，考選部允應積極強化電腦設備之穩定性，避免類此問題再生；另對於離島考區應提供足數應變之盲用電腦設備，避免影響考生之應考權益。

四、考選部所設「身心障礙者應國家考試權益維護審議委員會」由考選部、衛生福利部代表、部分領域醫療及特殊教育專家學者及部分障礙類別之身心障礙團體

代表組成，以審議所有障礙類別（含視覺障礙）應考人所申請之各類應考權益維護措施，其代表性是否足夠、能否充分瞭解顧及各障礙類別應考人之需求？又應否就各障礙別成立權益維護審議委員會或因應特殊障礙別之需求另立委員會，以發揮公正及客觀審議之效？另目前審議委員利益迴避機制闕如，應否建立以為遵循？均待考選部研議相關可行性。

- (一)按權益維護辦法第 14 條規定：「為審議本辦法所定各類申請案件，考選部應設『身心障礙者應國家考試權益維護審議委員會』。由考選部部長指派次長兼任；委員13人至17人，由部長就部內簡任職務以上人員、相關專家學者及身心障礙團體代表遴聘之。其中考選部試務承辦單位主管為當然委員，專家學者及身心障礙團體代表委員人數不得少於1/2。除主任委員與當然委員外，其餘委員任期2年，期滿得續聘之。遴聘委員之任期應為一致，任期中增補遴聘之委員，其任期至原委員任期屆滿之日止。主任委員不能出席時，由委員互推一人擔任主席。當然委員得指定代理人出席，其餘委員應親自出席。」
- (二)且依權益維護辦法第15條規定：「申請案合於申請資格與相關要件者，應提交權益維護審議委員會審議。審議時應審酌國家考試公平、公正性之維護與申請人應國家考試權益之維護與合理調整，依申請人所附身心障礙證明、醫院診斷證明及申請人提供之補充資料等，綜合考量申請人障礙程度、報考之考試等別、科目題型（測驗式試題、申論式試題或混合式試題等）、考試時間等因素，逐案審議是否已達權益維護辦法規定之閱讀試題、書寫試卷困難情形，決定准予提供之具體措施。」權益維護審議委員會目前成員主要由專家學者組成，置主任委員1

人，由考選部常務次長兼任，委員17人，包含衛生福利機關代表、醫療及特殊教育專家學者及身心障礙團體代表等。

(三)又依據身心障礙者權益保障法第5條規定：「身障者，指下列各款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：1、神經系統構造及精神、心智功能。2、眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛。3、涉及聲音與言語構造及其功能。4、循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能。5、消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能。6、泌尿與生殖系統相關構造及其功能。7、神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能。8、皮膚與相關構造及其功能。」足見身心障礙者障礙類別多且複雜。

(四)惟以目前權益維護審議委員會組成觀之，除主任委員1人，由考選部常務次長兼任外，其餘17位委員中，考選部及衛生福利部代表共5位、神經科醫師2位、復健科醫師2位、眼科醫師1位、物理治療暨特殊教育專家學者2位、淡江大學視障中心代表1位及部分障礙別之身心障礙團體⁶代表4位，以此組成來審議所有障礙類別（含視覺障礙）應考人所申請之各類應考權益維護措施，其代表性是否足夠、能否充分瞭解顧及各障礙類別應考人之需求？又應否就各障礙別成立權益維護審議委員會或因應特殊障礙別之需求另成立委員會，以發揮公正及客觀審議之

⁶ 身心障礙團體：伊甸社會福利基金會、中華民國身心障礙聯盟、中華視障聯盟、中華民國腦性麻痺協會。

效？另經檢視權益維護辦法規定，其中就權益維護審議委員利益迴避機制闕如，應否建立以為遵循？此均待考選部研議相關可行性。

參、處理辦法：

- 一、調查意見一至三，密函復陳訴人。
- 二、調查意見一至三，函請考選部確實檢討改進見復。
- 三、調查意見四，函請考選部參處研議見復。
- 四、本案因涉及身心障礙者應考權，調查意見移請本院人權保障委員會參處。

調查委員：楊芳婉
林雅鋒

中 華 民 國 108 年 3 月 14 日