

# 身心障礙者就業服務 合理調整指引手冊



# 序

我國於 2014 年 12 月將聯合國身心障礙者權利公約 (The Convention on the Rights of Persons with Disabilities) (CRPD) 國內法化，制定《身心障礙者權利公約施行法》，其中「合理調整」(Reasonable Accommodation) 是 CRPD 非常重要的概念，著重以身心障礙者為權利主體，確保他們在教育、工作、醫療、文化、交通等各領域都能擁有同等的條件和機會參與。

「合理調整」不以權利人先提出請求為限，潛在的義務承擔者也應本於職責對身心障礙者提供合理調整。基於公部門應率先推動合理調整，本署特別委託專業團隊編製「身心障礙者就業服務合理調整指引手冊」，透過國內外文獻蒐集分析、焦點團體、實務工作者經驗訪談，並邀請專家學者協助審查，始完成本指引。

合理調整的概念非常重要，指「不造成不成比例或過度負擔之情況下，進行必要及適當之合理調整」，但實務上如何落實推動，有賴觀念倡議並逐步累積案例。因此，本署編製本指引，說明合理調整的意涵、介紹實施階段與調整方式，並透過國內外實際案例，讓使用者能具象理解合理調整的概念如何落實。

期許這本工具書能幫助第一線執行職業訓練、技能檢定、就業服務的從業人員，對此議題有更充分的理解，並思考過往提供服務過程中，障礙朋友所面臨的障礙處境可透過哪些方法進行處理與回應。

同時，也鼓勵障礙朋友了解自身權益，在使用服務時，能勇敢、主動地向第一線提供服務的同仁明確表達合理調整需求，透過雙方的對話與協商，找出合宜的調整方式，讓障礙朋友跟其他人一樣擁有同等的機會參與職業訓練、取得技能檢定資格，及運用就業服務，順利找到合適的工作，讓有效、專業的公共服務，成為障礙者強而有力的後盾，進而引領企業逐步推動合理調整，肯認障礙者的能力與貢獻，共同建立友善共融的職場環境。

 勞動部勞動力發展署 署長

蔡童良

2024 年 1 月

# 編者序

「身心障礙者就業服務合理調整指引手冊」（以下稱「本指引」）是由勞動部勞動力發展署（以下簡稱發展署）委託編制，提供全國職業訓練、技能檢定、就業服務之專業人員理解「合理調整」（Reasonable Accommodation）的內涵、原則與實務案例。

## 指引對象：提供「專業人員」遵循方向

本指引是專為職業訓練、技能檢定、就業服務之「專業服務人員」設計的培訓手冊，而非針對雇主或身心障礙勞工對話，所提內容也並非針對我國現行的合理調整施行狀況予以評斷。

本指引彙編了聯合國《身心障礙者權利公約》（CRPD）中的各種精神與概念說明，是希望為就業服務人員未來在協助勞雇雙方、說明權利義務時，或相關單位在舉辦職訓課程或技能檢定時，提供各種建議，期盼能共同落實合理調整、促進共融與平等。

## 指引特色 1：定義「身心障礙者」、呈現多元的障礙處境

本指引依據 CRPD，其中所說的「身心障礙者」，指的是「處於障礙處境之下」的人，包括但並不限於取得我國身心障礙證明者。

雖然合理調整的權利施行並不限於職場或考訓場合，但因為本指引範圍在討論職業訓練、技能檢定、就業服務中的合理調整，因此也

聚焦在這三大業務中，面臨身心障礙處境的人。

有鑑於多數人對身心障礙處境的陌生，本指引也說明身心障礙的複雜性，絕非只靠醫學上的分類就可涵納；也提供和身心障礙者溝通、相處、確認需求時需留心的建議。

## 指引特色 2：提供國際做法做為「參考目標」

本指引彙整美國、加拿大、澳洲、韓國等國落實合理調整的做法，摘錄各國充實的研究資料供參考。因各國法規、國情和文化不同，所列做法與範例未必能「原樣移植」在國內施行。

然而，這些國家發展合理調整的時間都較我國更早數十年，合理調整又是高度重視個別化、需要視具體狀況討論調整的措施，因此很仰賴經驗的累積。國際間的做法或許並非標準答案，但前人走過的種種收穫，以及其中共通的精神和原則，都值得我們借鏡。

許多國家甚至已有完善的法規和說明辦法、各項規範手冊，本指引已汲取重點或附在最後面的參考資料中。

## 指引使用說明

本指引共分為 5 大章。分別從概念、做法和專業人員需求切入。這不是一本只能用來「閱讀」的書，若想要一字不漏依序全數吸收，有可能因為內容專業度太高而半途放棄。

建議您可視個人對合理調整的認識、對身心障礙處境的熟悉，以及個人業務上的需求不同，依目錄來「查找」所需即可。除了第 viii 頁提供的「常見問答」目錄，以下也說明各章範圍：

### 第 1 章 概念

說明合理調整的**概念與核心精神**（1.1），並羅列我國目前在合理調整的請求、規範，以及「難以達到共識甚至發生爭議」時，可參考的**相關法規**，也提供較具代表性的**案例與調查**（目前我國關於合理調整的案例尚待累積，有待未來能有更多參考）。



也因為身心障礙處境與狀態豐富多樣，不同的類型、程度、階段，都會影響合理調整的需求，以及服務上的溝通和相處方式。本指引也特別在第 1 章（1.2）說明各種**障礙處境與特性**，以及如何理解並確認障礙者的需求。

## 第 2 章 實務

提供國際間最常歸納出的、合理調整的**3 個施行階段**，以及**4 種施行方式**。包括流程與機制、雙方啟動與施行的步驟等。

## 第 3 章 三大業務領域的合理調整

本指引是發展署為職訓、技檢、就服專業人員彙編的培訓手冊，本章因此特別就這 3 大業務領域整理 CRPD 中的相關概念，並提供國際做法供參考。

## 第 4 章 專業人員角色

本指引特別從 CRPD 出發，將專業人員的角色定位予以釐清，並說明專業人員在面對身心障礙求職者／勞工／學員／考生（報檢人）時，以及面對雇主時，分別能提供哪些協助。國際間對於專業人員的角色也已有不少定義和建議，皆整理摘要在本章。

## 第 5 章 延伸參考資源

本章除提供本指引的參考文獻，亦提供專業人員可進一步研究的更多資料，以及可合作、諮詢的相關團體和單位。

## 特別感謝

感謝所有曾為本指引盡一份心力、願意分享自身經歷，或協助提供諮詢、討論、審訂的身心障礙當事人、團體、一線服務受訪者、身心障礙聯盟、學者顧問等參與者和單位。

# 目錄

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| 序                                 | i         |
| 編者序                               | ii        |
| 常見問答目錄                            | viii      |
| <b>第 1 章 認識合理調整</b>               | <b>1</b>  |
| <b>1.1 什麼是合理調整？</b>               | <b>2</b>  |
| 1.1.1 合理調整的定義、內涵與範疇               | 2         |
| 1.1.2 合理調整的核心精神                   | 5         |
| 1.1.3 合理調整的相關法規                   | 9         |
| <b>1.2 理解身心障礙處境</b>               | <b>19</b> |
| 1.2.1 理解障礙處境的多樣性                  | 19        |
| 1.2.2 如何確認需求、擬定適合的調整方案？           | 24        |
| <b>第 2 章 合理調整三階段 &amp; 四種調整方式</b> | <b>29</b> |
| <b>2.1 發動合理調整的流程與機制</b>           | <b>31</b> |
| 2.1.1 誰可以請求合理調整？                  | 31        |
| 2.1.2 「權利方」發動合理調整的 3 個步驟          | 33        |
| 2.1.3 「義務方」接到合理調整請求後的 6 個步驟       | 34        |
| 2.1.4 確保權利方的隱私權，並簡化證明             | 36        |

|            |                                  |           |
|------------|----------------------------------|-----------|
| <b>2.2</b> | <b>四種合理調整的方式</b>                 | <b>37</b> |
| 2.2.1      | 調整設施設備                           | 38        |
| 2.2.2      | 調整職務內容                           | 40        |
| 2.2.3      | 開放／提供人力支援                        | 43        |
| 2.2.4      | 改善制度規範                           | 44        |
| <b>第3章</b> | <b>職業訓練、技能檢定、就業服務中的<br/>合理調整</b> | <b>45</b> |
| <b>3.1</b> | <b>職業訓練中的合理調整</b>                | <b>46</b> |
| 3.1.1      | 申請與需求確認                          | 46        |
| 3.1.2      | 合理調整範例                           | 48        |
| 3.1.3      | 可能發生的爭議                          | 52        |
| <b>3.2</b> | <b>技能檢定中的合理調整</b>                | <b>52</b> |
| 3.2.1      | 申請與需求確認                          | 52        |
| 3.2.2      | 合理調整範例                           | 55        |
| 3.2.3      | 可能發生的爭議                          | 59        |
| <b>3.3</b> | <b>就業服務中的合理調整</b>                | <b>61</b> |
| 3.3.1      | 申請與需求確認                          | 61        |
| 3.3.2      | 合理調整範例                           | 68        |
| 3.3.3      | 可能發生的爭議                          | 70        |

## **第 4 章 政府與專業第三方能做的事** ————— **73**

### **4.1 專業第三方的角色與任務** **74**

4.1.1 成為雙方的橋樑 74

4.1.2 提升專業知能、認識障礙處境、建立合作網絡 75

4.1.3 通盤檢視流程、監督承辦單位落實合理調整 76

### **4.2 面對身心障礙者，專業人員可以做的事** **76**

4.2.1 注意往來溝通的禮儀 76

4.2.2 賦權身心障礙者 78

4.2.3 協助對焦個人期待與市場現況 80

4.2.4 開發／媒合彈性多元的工作 81

4.2.5 鼓勵建立社群網絡或同儕支持 81

### **4.3 面對雇主時，專業人員可以做的事** **83**

4.3.1 讓雇主了解雙方的權利義務和責任 83

4.3.2 提供雇主合理調整的指引、方法、案例和資源 85

4.3.3 協助雇主排除困難 86

## **第 5 章 相關資源與文獻** ————— **87**

### **5.1 相關資源與更多指引** **88**

5.1.1 保障身心障礙者權利的國內法律 88

5.1.2 職業訓練的合理調整相關資源 89

5.1.3 技能檢定的合理調整相關資源 90



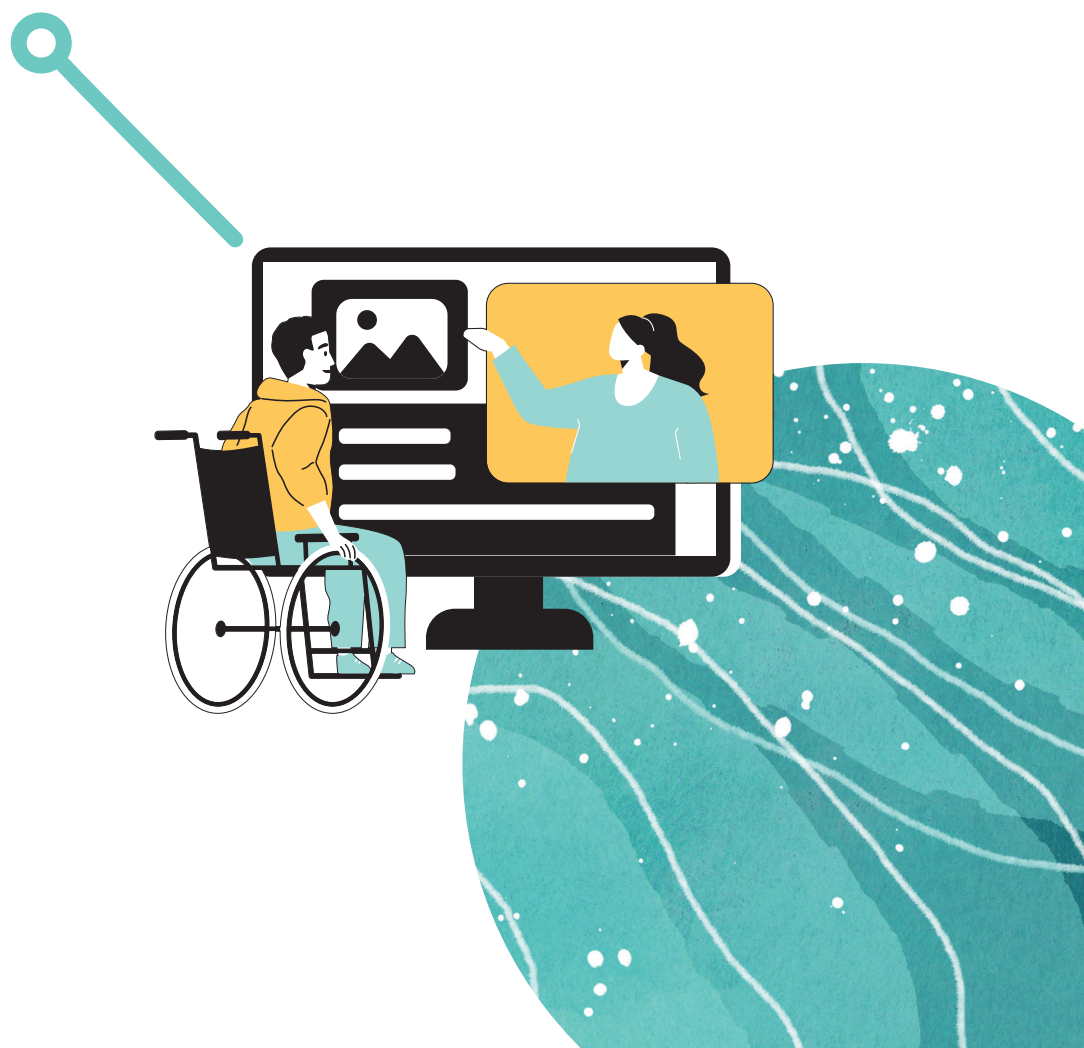
|            |                  |            |
|------------|------------------|------------|
| 5.1.4      | 就業服務的合理調整相關資源    | 91         |
| 5.1.5      | 其他合理調整相關參考資料     | 94         |
| 5.1.6      | 可提供合理調整相關資訊的民間團體 | 96         |
| <b>5.2</b> | <b>參考資料與文獻延伸</b> | <b>101</b> |

## 常見問答目錄

|                 |  |       |
|-----------------|--|-------|
| Q <sub>1</sub>  | 什麼是合理調整？                               | 2-3   |
| Q <sub>2</sub>  | 實施合理調整是要為身心障礙者降低標準嗎？<br>(理解融合式平等)      | 5-6   |
| Q <sub>3</sub>  | 身心障礙學員／考生／求職者／勞工可能面對哪些<br>困難？(認識障礙處境)  | 19-24 |
| Q <sub>4</sub>  | 如何評估合理調整的「合理性」和「可負擔性」？                 | 6-7   |
| Q <sub>5</sub>  | 合理調整的權利方和義務方是誰？誰能提出申請？                 | 31-32 |
| Q <sub>6</sub>  | 合理調整的施行階段和步驟有哪些？(附圖表)                  | 30    |
| Q <sub>7</sub>  | 施行合理調整的費用要由誰承擔？                        | 8     |
| Q <sub>8</sub>  | 我國「職務再設計」服務和合理調整、無障礙／可<br>及性有何不同？(附圖表) | 62-64 |
| Q <sub>9</sub>  | 一個職位的核心職能、非核心職能、加分項目是指<br>什麼？          | 65    |
| Q <sub>10</sub> | 當合理調整出現爭議時，能參考哪些法規？                    | 9-11  |

# 第1章

## 認識 合理調整



## 1.1 什麼是合理調整？

### 1.1.1 合理調整的定義、內涵與範疇

#### ① 拒絕合理調整即為歧視

「合理調整」(Reasonable Accommodation) 是聯合國《身心障礙者權利公約》(CRPD) 中的重要概念。CRPD 以身心障礙者為權利主體(權利方)，也就是「從身心障礙者的經驗和視角」出發，明確定義什麼是合理調整：

「根據具體的需要，在不造成過度或不當負擔的情況下，進行必要且適當的修改和調整，以確保身心障礙者跟其他人一樣，平等享有或行使人權和基本自由。」

也就是說，無論何時何地，只要身心障礙者認為在行使權利義務時，遇到了障礙，都有權利根據自己的情況和需求，請求制度、環境、設備、資通訊等層面的調整(accommodations)。當身心障礙者提出調整後，義務方(如雇主或辦理訓練課程、考試檢定的單位)有責任一起討論協商、善用各種資源，和身心障礙者一起擬定「有效措施」，以消除或減少障礙。

除非所提出的調整要求不合理，或者會造成過度負擔，否則，依照 CRPD 第 2 條，拒絕合理調整，就是基於身心障礙的「歧視」。

#### 小提醒：沒有障礙的人，只有障礙的環境

CRPD 強調，個人身心上的限制到底會在生活中造成多大的困難，其實和外在環境高度相關。例如對使用輪椅的人來說，雖然已經使用行動輔具，但遇到沒有無障礙

設施的場所，例如餐廳出入口有門檻或建築物沒有電梯等，「障礙」就會產生。

如果外在環境、社交場合都很友善，很多身心障礙者其實都可以順利投入、參與社會，這就是 CRPD 的重要精神：「沒有障礙的人，只有障礙的環境。」並以此延伸、強化合理調整的必要性。

## ② 合理調整是為了讓每個人享有同等的機會、發揮自我

提出合理調整需求的身心障礙者，可能處在許多不同的樣態中。例如，可能是身體、感官、智力或心理生病／受傷的人。身心狀況可能顯而易見，也可能不明顯；可能是暫時性的，也可能是永久性的，甚至會隨著時間退化或改善。

無論如何，只要因此在某些情況下被排除、遇到困難，都是 CRPD 所保障的、有權提出合理調整的對象。具體來說，合理調整是為了讓身心障礙者在履行職務、學習評量、參加考訓時，能與非身心障礙者擁有同等的工作條件和參與機會，所採取的方法與措施。

由此可以提升身心障礙者整體的就業可能性與業務能力，也可以提升職場和考訓現場的多元性 (Diversity) 和共融 (Inclusion)。

## ③ 許多國家已經把合理調整正式入法

在許多國家，都已經把合理調整的權利義務、細節做法和規範，明定在國內法律中，並訂定明確具體的政策。

本指引參考加拿大、美國、澳洲、韓國等經驗，綜合彙整、提供各種建議。其中，加拿大是 CRPD 的正式締約國，透過《加拿大人權法》和《就業公平法》2 部國內法，明定雇主的合理



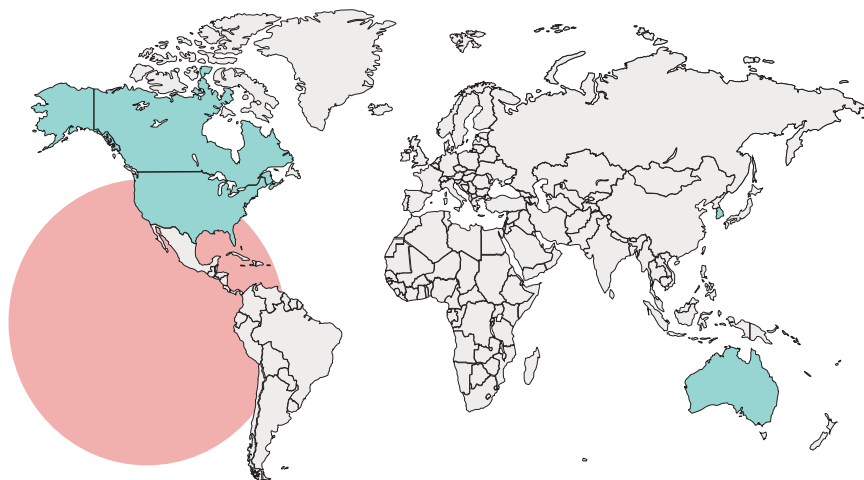
調整責任，強調雇主必須積極檢視工作場所的制度和政策，以避免可能造成的歧視。

澳洲也是 CRPD 的締約國，透過《平等就業法》明定雇主的合理調整義務、透過指引手冊協助雇主了解並落實合理調整，並設置申訴機制。同時，根據澳洲《2005 年身心障礙教育標準》及《2015 年立案職業培訓組織標準》，出版了許多關於職業訓練的合理調整指引。

韓國同樣是 CRPD 的締約國，也從 2009 年開始，分階段透過國內法律《身心障礙者反歧視法》，明確規定企業的合理調整義務；並根據《禁止歧視身心障礙者及權利救濟法》，明定企業在工作環境中增設無障礙（Accessibility，又稱為「可及性」）與合理調整措施，是僱用身心障礙者的必要條件，若拒絕就屬於歧視。

美國是 CRPD 的簽屬國，以國內法律《美國身心障礙者法》（ADA）明確定義合理調整的 3 個面向：確保人們有公平申請工作的機會、讓身心障礙的受僱者得以展現職能、身心障礙者應享有相同的就業福利和待遇。

除了 ADA，美國也結合平等就業機會委員會（EEOC），保障包含身心障礙群體在內的弱勢就業對象；此外，也依法明定出適用於考試的合理調整指南。



## 1.1.2 合理調整的核心精神

### ① 傾聽並回應身心障礙者的「個別」需求

即使是同樣的診斷，或屬於同樣的障礙類型，每一個身心障礙者的身心狀況或損傷程度都不同，所面對的工作環境和人際關係也不一樣，因此需要不同的調整。

合理「調整」的核心，指的正是「回應個人的特定需求」，是高度「個人化」的調整。

也因此，在職業訓練、技能檢定、求職與就業等情境中，即使主辦單位或雇主已經備有無障礙／可及性措施，還是需要從申請階段、上課過程、考試期間，乃至面試、員工培訓等方面，讓參與者有機會即早、便利的反映出自己的困難、提出需求，並且和當事人一起討論合適的調整方式。

### ② 合理調整不是特權，而是為了實踐「融合式平等」

合理調整並不是在為身心障礙者提供比其他人更特別或優惠的待遇，而是承認人與人之間有差異和多樣性，為肯認每個不同的人都是社會群體的一員、擁有融入社會的權利，因此在社會運行的各種規定、制度或做法上，預留「調整」的空間。

因此，在職訓、技檢、求職與就業的情境中，合理調整並不是要為障礙者改變或降低最終的「考核標準」或「職位所必須的核心職能」。而是要在適當的調整後，排除人因身心障礙所受到的限制，讓身心障礙者一開始就能和所有人一樣，參與檢定、訓練或爭取工作。

同時，也確保每個員工就算身心狀況出現變動或惡化，或者因為遭逢事故或疾病，中途導致身心障礙，都有機會繼續留在職場，不必擔心失業或遭社會排除。

根據聯合國身心障礙委員會第 6 號一般性意見，這樣的做法稱之為「融合式平等」，是 CRPD 在闡述關於身心障礙者權利時，所制訂出的、有別於其他人權公約的新平等模式。

由此，也延伸出合理調整的第 2 個重點：身心障礙者的就業、訓練、學習等能力，應該要結合輔助措施來衡量。例如，「使用輔具後」的障礙員工，工作能力是否符合職業所需，或和其他同職員工一致？

### ③ 評估權利方的「合理性」、義務方的「可負擔性」

#### 權利方的合理性：考量調整的相關性、是否能有效解決困難

- 根據第 6 號一般性意見，合理調整的「合理性」指的是，該調整對於「權利方」（身心障礙者）所遭受的困難，有相關性、切合性，並且能適當、有效的滿足身心障礙者的需求。

如果一項調整請求沒有辦法適當、有效的解決障礙者的困難，或和解決困難的關聯性過低，就不具備「合理性」。

#### 情境舉例

視障員工阿強說他需要「彈性調整上班時間」，但這個請求其實無法有效解決他在文書工作上需要輔具的困難，因此這項調整方式可能缺乏合理性。

#### 義務方的可負擔性：考量調整的可行性與比例性

- 若一項調整請求已確認是合理的，則「義務方」（如雇主，或職訓與技檢主辦單位等）可評估自己的「可負擔性」。也就是該項合理調整的要求，不能對義務方造成「不當、過度、不成比例」的負擔。

要如何評估可負擔性？又包含「可行性」和「比例性」2個面向。「可行性」是指，評估一項調整請求在「法律上」或「實踐上」是否可行，若在法律上或實質上都不可能提供的調整，就是「不可行」。

情境舉例

參與職業訓練課程的視障學員小浩，說他需要「整本 word 或點字版本」的教材。因教材已由著作者正式發行，主辦單位可參考《馬拉喀什條約》及著作權法第 53 條規定，中央或地方政府機關、非營利機構或團體、依法立案之各級學校，為專供視覺障礙者、學習障礙者、聽覺障礙者或其他感知著作有困難之障礙者使用之目的，得以翻譯、點字、錄音、數位轉換、口述影像、附加手語或其他方式利用已公開發表之著作，及第 65 條並指出「著作之合理使用，不構成著作財產權之侵害」。

「比例性」則是指，為了減少或消除身心障礙當事人遇到的困難，所付出的調整成本，會不會過於失衡。

在成本方面可能需要考慮的潛在因素包括，義務方的整體財務資產與規模、能夠使用的資源（例如公部門或外部補助）、施行調整會造成的影響、是否會對其他人有負面衝擊，或健康和安全方面的影響等。



情境舉例

一名在餐廳工作的弱視員工小光，希望餐廳能「加強燈光照明」。但餐廳原先就主打「浪漫氣氛」，較柔和的燈光經營上的必須條件。如果把照明加強到符合這位員工期待的亮度，很可能從根本上「改變餐廳經營的本質」。因此這項調整方式可能不符合比例性。



- **義務方有舉證責任**

若義務方聲稱一項調整將造成「不當、過度、不成比例」的負擔，便負有舉證的責任，說明為什麼這樣的調整會超過負荷。義務方在評估「合理性」和「可負擔性」時，也需要針對不同個案的情況具體分析。

如果義務方是一間公司，需要先和提出合理調整的權利方對話，具體了解對方遇到的困難和需要調整的方式，並且評估調整所需的成本、盤點可用資源，再和公司內部會受影響的相關人員協調確認，以分析自己確實可負擔的程度。

如果義務方能夠提出具體的證明，證實合理調整申請人提出的要求，會造成自己「不當、過度、不成比例」的負擔，才有權利拒絕調整。但即使如此，也需要清楚表明拒絕的理由，並積極嘗試其他替代方案。

- **權利方不需承擔合理調整的費用**

CRPD 明確強調，為了落實平等、消除對身心障礙者的歧視，合理調整的費用不應該由權利方（身心障礙者）負擔，而應由義務方（如雇主、技檢與職訓主辦單位等）與公部門，或結合外部資源來承擔。

要注意的是，義務方在施行合理調整時，本來就會需要承擔部分費用或變動，只有當某一項調整真的超過負荷時，才得以拒絕調整。

若僅僅因為調整會造成義務方的「不便」，並不是拒絕合理調整的充分理由；或如果某個調整其實有公部門補助或外部資源可申請，則「費用」也不足以成為拒絕的充分理由。

### 1.1.3 合理調整的相關法規

CRPD 明訂「拒絕合理調整即為歧視」，也明訂各國政府有義務制定具體、全面的反歧視法律。也就是在國內法律中，明文規定「禁止基於身心障礙的歧視」，其中便包括「拒絕合理調整」，並且也應在民事、行政及刑事訴訟中，訂定適當且有效的法律制裁和救濟機制。

目前在我國《民法》第 482 條指涉的僱傭關係下（不包括承攬工作），若權利義務雙方對合理調整缺乏共識而發生爭議時，可進一步依循以下的特別法規或管道，或參考相關案例。

但具體來說，還是有賴政府根據 CRPD 訂定相關法律，並如同美、加、澳、韓等國一般，在國內法中明定更清楚的執行規範和爭議處理機制。

#### ① 《身心障礙者權利公約》（簡稱 CRPD）

- **國家有提供合理調整的義務（第 5 條第 3 項）：**

為促進平等與消除歧視，國家應採取所有適當措施，以確保合理調整能夠施行。

- **拒絕合理調整即為歧視（第 5 條第 3 項、第 4 項、第 27 條）：**

國家和各企業部門，必須確保身心障礙者在工作 and 就業方面，不會受到各種基於身心障礙的歧視（包括拒絕合理調整，以及直接歧視、間接歧視、多重歧視、交叉歧視和騷擾等）。

- **工作場所必須提供合理調整（第 27 條第 1 項）：**

國家必須透過法律，確保工作場所能為身心障礙者提供合理的安排。

## ② 《身心障礙者權益保障法》（簡稱身權法）

### • 禁止歧視（第 16 條）：

身心障礙者的人格和合法權益，應該受到尊重和保障，包括接受教育、應考、進用、就業、居住、遷徙、醫療等權益，不得有歧視的對待。

### • 關於歧視的罰則（第 86 條）：

對障礙者有歧視對待者，處新臺幣 10 萬元以上、50 萬元以下罰鍰。

## ③ 《就業服務法》（簡稱就服法）

### • 雇主不得歧視身心障礙（第 5 條）：

為保障國民就業平等，雇主對求職人或僱用的員工，不得以身心障礙為由予以歧視。

## ④ 《勞工職業災害保險及保護法》

### • 協助受職業災害的勞工擬定復工計畫（第 66 條）：

為了使遭受職災的勞工恢復並強化工作能力，雇主或勞工可以向中央主管機關認可的職能復健機構提出申請，共同擬訂復工計畫。

### • 勞工若經歷職災，是施行合理調整的時機（第 67 條）：

勞工面臨職災後，經常會有合理調整的需求。雇主應協助勞工復工，或在雙方協議後，視情況安排適當的工作，並提供必要的輔助設施，包括恢復、維持或強化就業能力的器具、環境、設備機具等，並可以向主管機關申請補助。

## ⑤ 身心障礙者應國家考試權益維護辦法

- 針對身心障礙國家考試考生（第 2 條至 11 條、第 15 條）：

身心障礙者應考國家考試，可依法申請各類合理調整措施。包括延長考試時間、以點字機、電腦、盲用電腦應試、口述應試、測驗式試卷改以書寫或勾選作答等。

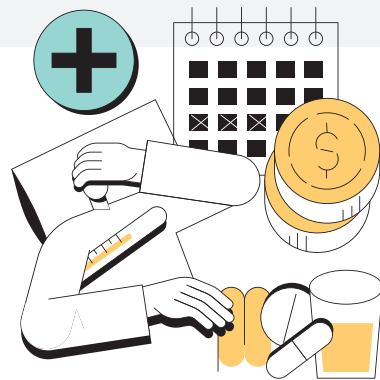
## ⑥ 《精神衛生法》（簡稱精衛法）

- 合理調整的法定責任（第 6 條、第 7 條、第 9 條）：

教育、勞動及矯正機關，需依精神病人的情況和需求，在充分協商與不過度負擔的情況下進行合理調整，以避免職場、教育現場或矯正措施中的各種障礙。

### 小提醒：罹患精神疾病者，包括但不限於取得身心障礙證明者

本指引所說的「精神病人」，是依《精神衛生法》第 3 條所指「罹患精神疾病的人」，包括但不限於取得身心障礙證明者。我國勞動力發展署「精神障礙者就業服務計畫」中也已明定，精神病人可提出精神診斷書或重大傷病證明即可。



## ⑦ 相關救濟管道

### • 就業歧視評議委員會：

在就業過程中，若在提出合理調整後發生難以解決的爭議，且有就業歧視之虞，可向各地方政府的「就業歧視評議委員會」尋求救濟。過程中，勞資雙方必須說明、證明需要調整的項目，和職務內容是否有合理的關聯性、是否有透過協商過程等。

### 小提醒：專業人員在前期充分提醒、促進溝通，可協助雙方避免走入訴訟

合理調整非常重視持續、友善的討論與共識凝聚，萬不得已走到需要調解爭議時，往往已是最後一步。且因為我國目前在權利意識和罰則規範方面都還在發展中，包括《身心障礙者權益保障法》和《就業服務法》中，因身心障礙因素而成立的就業歧視，成案率還不高。

即使進到評議委員會，調解的結果也會因為委員們是否具備身心障礙或合理調整知能，以及雙方是否有對等的時間、資源和精力處理糾紛，而導致不同的結果。也因此，專業的第3方服務人員若能在一開始就熟悉合理調整的精神與相關做法，將更能成為溝通橋樑。

## ⑧ 法院判例 & 監察院調查

合理調整重視個別性，沒有一體適用所有人的調整方式，因此累積越多的經驗和案例，越能成為往後調整的指引。過往的法院判決書或調查糾正報告可以當作重要參考，其中常有詳細的解釋。目前我國相關案例還不多，以下是幾個近年較具代表性的案例。

- **拒絕提供合理調整，學校被認定違法**

- **裁判日期：**

民國 111 年 6 月 16 日判決原告勝訴，民國 112 年 6 月 29 日駁回被告上訴

- **當事人（原告）：**

○○國小員工洪○○

- **當事人（被告／上訴人）：**

○○國小校長葉○○

- **裁判字號：**

臺北高等行政法院 109 年度訴字第 270 號判決

- **上訴字號：**

最高行政法院 111 年度上字第 701 號判決

○○國小的心理社會障礙員工洪○○在 108 年 6 月 10 日至 6 月 14 日、同年 6 月 17 日至 6 月 21 日，因病情和藥物關係常睡眠不穩、情緒低落，明顯影響生活、難以準時到班，因未正常出勤而被登記曠職共 19 小時。

校長葉○○裁示「從 6/10 開始，准假只到上午 10 點，未到班以曠職論處」，使洪○○無法行使請假權利，同校其他人員也沒有受到限制。

臺北高等行政法院 111 年判決認為，校方已明顯在「沒有正當理由」之下，對洪○○構成差別待遇。校長後來提起上訴但被駁回，此案是我國近年落實合理調整極具代表性的案例。



### 判決重點摘要：

1. ○○國小落實 CRPD 的義務，拒絕合理調整已構成「基於身心障礙的歧視」。
  2. 合理調整請求雖然可由權利人（員工）先提出，但「不必然」如此，義務承擔者（校方）也應該了解對方因為身心障礙而可能需要的調整。因為合理調整是一種「個別化的積極義務」——校方在「知悉」身心障礙員工有調整需求時，就有提供調整的義務，需要「立即」展開協商對話程序。
  3. 員工提出的調整是否合理／超過負擔，應該在「開啟對話後」才能確實評估。但校長未曾啟動任何合理調整協商程序、未盡義務，違反 CRPD 或平等原則。
  4. 合理調整的「合理性」判定標準在於：「所需調整」的內容，和「去除阻礙或保障權利」之間，具備相關性、適當性和有效性。因此，一項調整只要能達到「去除阻礙」的目的、滿足障礙者需求，原則上就是「合理」。
- **考選部拒絕視障考生提出放大試題字體的需求，監院指違反 CRPD**

- **審議日期：**民國 108 年 3 月 14 日
- **陳訴人：**（匿名）
- **被陳訴人：**考選部
- **調查案號：**108 教調 0013

一位視障考生參加 107 年公務人員身心障礙特考，事前報名時

提出合理調整請求將試題放大到 20 號字體。

考選部來電表示無法提供 20 號字體，只有 18 號字體。雙方在通話中取得共識、報名系統也標註同意放大試卷，但沒有任何其他說明和補充。

考試當天，考生發現試卷僅「放大到 A3」，而且「沒有任何字體放大」，因此沒辦法作答。考生立即向監考人員反映，得到的回應卻是「無法提供」，事後也沒有之前的電話紀錄能佐證。

考選部後來說明，為了維護考試公平性，國家考試提供的各類權益維護措施，都採「一致化」。且若依考生個別需求製作不同試題，工作量將增加 1.44 倍，以有限的工作時間來看，可能造成龐大負擔。

對此，監察委員申請調查，統整各專家學者意見，指出考選部負責國家考試，理當提供公平、無歧視的應考協助措施，回應身心障礙者的多元需求。

### 調查報告重點摘要：

1. CRPD 第 2 條提到，合理調整是根據具體需要，在不造成過度或不當負擔的情況下，進行必要且適當的修改和調整，拒絕提供合理調整即為歧視。考選部以維護考試公平、強調影響審查基準、不宜分殊化處理為理由拒絕，顯然對 CRPD 的合理調整內涵認知不足。

2. 考選部雖然提供放大試題、擴視機、語音試題等輔助措施，但視障者的應考方式非常個別化，和個人視力現況、慣用方



式及考試科目特性有關。考選部必須理解該視障者在考試書寫、閱讀上的多元需求，才能提供真正合適的應考服務。

3. 考選部收到合理調整請求後，需要和身心障礙者討論，過程中應以錄音、錄影等方式留存紀錄。若雙方沒有共識，考選部必須提出客觀正當的理由，明確說明為何該項調整「不合比例」或將造成「過度負擔」。
4. 專家學者在報告中強調：不同考試目的不同，調整方式與幅度也不同。例如捷運公司在初期建設規劃時，曾被要求為視障者設計適當的服務機制，當時反彈也很大，後來還是順利施行至今。代表許多負擔可能只是「想像出來的」憂慮，未必會真實發生。
5. 考選部應充分瞭解個別考生的狀況、加強工作人員對 CRPD 規範內容的訓練，並重新檢視現有的考生權益維護機制、建立操作流程，以避免爭議再發生。

#### • 視障者應試設備異常，監場人員未即時給予適當調整

- **審議日期：**民國 108 年 3 月 14 日
- **陳訴人：**（匿名）
- **被陳訴人：**考選部
- **調查案號：**108 教調 0011



陳訴人是一位重度視覺障礙者，報考 107 年第二次專技高考諮商心理師考試，申請以盲用電腦應試。考選部商請淡江大學視障中心，協助建置盲用電腦並提供專業意見。

考前 1 日，陳訴人赴國家考場進行設備測試，過程中發生語音朗讀辨識錯誤，造成使用困難。在專業技術人員從旁協助後，找到其他方式解決問題。

考試當天第 1 節開始不久，陳訴人電腦出現不穩定，甚至無法讀題。向監場人員反映後，當場測試和調整都沒辦法排除狀況。最後更換備用電腦，還是有文字辨識語音朗讀錯誤的問題。

整個處理過程耽擱約 20 多分鐘，監場人員卻沒有主動提醒陳訴人可以申請延長補足考試時間，導致陳訴人權益受損。且考前測試設備時發生的問題，考選部始終無法查出確切原因。

監察院調查認為，考選部應加強對監場人員的教育訓練，對於考生權益應主動、充分告知，並積極強化電腦設備的穩定性，避免此類爭議再發生。

#### 調查報告重點摘要：

1. 考選部提供視障考生申請各類應考權益維護措施，讓考生能公平參與國家考試，立意良善，但也應讓考生充分瞭解這些合理調整的措施和審議程序。
2. 對於申請電腦應試的設備測試異常等狀況，考選部應加強溝通說明，讓考生充分瞭解並提前因應。針對應考流程，也需建立標準作業程序並公告周知，以利障礙者安心應考。
3. 針對設備異常問題，考選部應積極強化電腦設備的穩定性；另對於離島考區，也應提供足量的盲用電腦設備，避免影響考生權益。
4. 考選部現有設置「身心障礙者應國家考試權益維護審議委員會」，保障相關考生權益。但其中的身心障礙團體代表僅有部分障別，是否能顧及各類考生需求？或應就各障別成立委員會？仍待考選部研議可行性。

- **視障者應試設備異常，監場人員未即時給予適當調整**

- **裁判日期：**

2012 年 3 月 2 日

- **當事人（原告）：**

賈斯汀·柏克（Justin Burke）

- **當事人（被告）：**

英國法律大學（University of Law），  
裁判當時名為法律學院（College of Law）

- **裁判代號：**

[2012] EWCA Civ 37

柏克是一位參加律師考試的多發性硬化症患者，他在考前曾和考試單位商議調整措施，包括考試時間、地點與設備。該單位同意為他延長 60% 的作答時間（未達到柏克原本的期待），並協助他借用住家附近的其他考場，省去通勤負擔。

考試單位也允許柏克以手寫、口述或使用電腦作答。針對他容易因緊張而導致疲累等問題，同時提供休息時間，並確保每天考試不超過 2 小時。

不過，柏克最終未能通過考試。他起訴考試單位，主張該單位沒有提供足夠的合理調整措施，包括「同意他在無人監考的環境下完成考試」、「延長考試天數」等。

法院則認為，考試單位已提供的考試時間延長、留在居住地附近應考，以及相應的考場設備等，已充分構成合理調整的整體措施，最後判柏克敗訴。

### 判決重點摘要：

1. 考試的其中一個目的，是讓考生在時間壓力下，盡可能展現能力和知識，這些特質是成為律師的重要條件，因為多數律師工作量龐大，常要面對壓力和時限。若給予考生「過多的」額外時間，就可能失去測驗原有的意義。這跟適當延長時間、讓考生發揮能力應考的合理調整性質，兩者有很大的區別。
2. 柏克提出的多項需求並不合理。以取消監考為例，為了保持整個考試過程的公正性與公平性、防範作弊的可能，仍有進行監考的必要。
3. 考試單位提供的考試時間、考場地點和設備，三者互為關連，顯示考試單位已經充分考量當事人的需求、落實合理調整的義務。

## 1.2 理解身心障礙處境

### 1.2.1 理解障礙處境的多樣性

合理調整是針對身心障礙的「處境」採取有效措施、排除困難，也就是要理解個人因為身心損傷，和周邊環境、人事態度等交互作用之後，所產生的影響（包括行動不便、難以工作、權益受損、遭受霸凌與歧視等）。

例如，要求雇主為使用輪椅的員工提供可升降的桌子，是為了排除員工進出座位時的困難。但若辦公室的桌椅原本就是可升降式的、適用所有員工，即使有員工使用輪椅也不會影響工作，則使用輪椅的障礙者，也未必會產生需要調整桌椅的障礙處境。



## ① 5 大類身心障礙處境

隨著法源和目的不同，身心障礙被區分、定義出不同類型，如我國《身心障礙者權益保障法》定義出 8 類障礙、《特殊教育法》定義出 13 類障礙。

因為合理調整非常重視個別性，即使是同樣的障礙類型和診斷，也可能面臨很不同的處境和需求，所以本指引只概念性分為 5 大類。

### • 肢體障礙：

常見包括脊髓損傷、腦部病變、先天疾病等原因導致的行動困難，包括上下肢或軀幹神經、肌肉、骨骼等功能受限。許多人會使用輪椅或其他輔具行動，需要留意環境中的通行動線，有高差處設有斜坡、昇降設備，並留設足夠的通行空間，便利移動與進出。

### • 視覺障礙：

因受傷或病變產生的視覺障礙，病變可能是天生或後天引發的。視障因受損程度不同，不一定完全失明，也可能是弱視或低視能、不易辨識顏色等，或視野受損（如出現管狀視覺，喪失周邊與廣角視野，但中央視線清楚）等狀況。

針對視障者，需要留意環境中的危險警示、提供適當的光線或語音訊息，並且以多元無障礙格式，如語音檔、純文字檔、大字體版、點字等提供資訊

### • 聽覺、聲音、語言障礙（聽語障）：

與聽語障礙者溝通，需要瞭解對方的需求、提供多元的模式，包含使用手語、口語、書寫、字幕、助聽器輔具、視覺線索等。

「聽覺障礙」指的是部分或完全的聽覺損傷，無法接收聲音訊息或聽不清楚，需要透過視覺或聽覺輔具接收；

「聲音或語言障礙」則包括語言理解和表達困難等，部分聽語障者因自小聽力受損，影響聲音發展，也可能使口說不易。

- **認知障礙：**

包括心智、情緒、心理和社會功能損傷，如思覺失調、憂鬱症、焦慮症、自閉症、學習障礙、失智症等。通常需要改以較容易理解的用語溝通，或提供較易閱讀的圖片，並提供較長的時間，確認對方有如實接收訊息。

- **其他：**

包括心臟病、哮喘、癲癇、血液病、糖尿病或重器障（如洗腎患者）等。

## ② 理解障礙的多樣性與個別性

身心障礙需要視個人狀況，來理解其優勢和需求，而非以障礙的類型或診斷直接將個人能力歸類（例如，視障者不是只能做按摩或街頭表演）。理解身心障礙的多樣性，有助於定義問題、設計合理、有效的調整方案。

- **障礙不只限於物理空間上的困難：**

一般人所想像的障礙，多是空間移動、交通運輸上的困難，但障礙的形態還包括資訊、溝通和設施服務等類型。其中，職場上的人際溝通和資訊獲取／理解障礙，常連帶影響團隊合作方式，甚至導致員工離職。

也有些障礙者可能因為病情變化、藥物副作用或需要頻繁回診等原因，難以長期穩定的規律上下班，而成為一種障礙的形態，

通常會需要彈性的工時和規範調整。

- **同樣的調整未必適用同類型障礙：**

有時候，即使被劃分在同類型障礙中，所需要的合理調整可能也大不同，不同的需求也會衍生出不同的合理調整方式。

例如同樣是聽語障者，有人讀唇語、有人使用手語，有人則因為長期沒有得到適當的輔具、無法使用主流的溝通方式而連帶影響人際關係、和同事合作困難。

情境舉例

甲、乙、丙 3 位員工同樣使用輪椅，但因為受傷的脊椎部位與程度不同，甲從頸部以下癱瘓、手部肌肉功能和語言表達受限；乙自腰部以下行動不便、對文書工作的影響不如甲來得嚴重；丙因為受傷程度較輕，甚至可短暫起身移位，或持單拐慢慢行走。

情境舉例

智能障礙者和心理社會障礙／精神障礙者，在許多地方被同時劃分在「心智障礙」類型。但在甲公司，智能障礙者小涼很需要「規律」的日程和計畫，心理社會障礙的阿強卻常因為病情變化，而需要「彈性」的休假與工時制度。

- **障礙也可能退化或改善：**

有些身心功能屬於永久性喪失，有些會漸近式下降（如肌力持續退化），有些則屬於臨時性的障礙（如短期的傷病），有些會波動起伏（如精神狀態或情緒行為），有些則隨著時間過去而浮現（如剛開始執行工作無礙，但 2、3 個月後開始因溝通困

難而產生人際衝突)。

也有許多障礙可隨著時間而改善，特別是在得到有效的支持後（如輔具、復健、心理諮商、人際支持或環境調整等）；或長期處於穩定、友善、安全的環境中，也常可避免許多刺激或功能退化。

- **障礙可能來自複合式或交織性的困難：**

有些障礙處境可能複合多種障礙，例如對資訊理解有困難、需要溝通上的輔具，同時也行動不便、使用輪椅等，會需要一項以上的合理調整。

有些不利的處境則來自於承受汙名的身分，和障礙所交織出的複雜困境。例如女性障礙者，可能陷入障礙與性別的雙重弱勢，與男性障礙者相比容易受到更多限制；原住民障礙者，可能同時面臨社會對原住民的刻板印象，以及不完善的無障礙設施。

- **障礙不一定能從外表判斷：**

許多障礙並非外表明顯可見，如精神障礙或聽語障者，乍看無法察覺困難；有些障礙即使明顯可見（如使用輪椅或輔具），也不一定會影響就業或學習能力。究竟需要什麼樣的調整，還是需要透過坦誠友善的溝通，向當事人直接確認。



### 💡 小提醒：即使有了輔具，還是需要確認有沒有其他需求

隨著科技與醫療發展，輔具能有效減少障礙造成的困境，但在功能和表現上，有時不一定能達到 100% 的提升。

#### 情境舉例

聽障者阿光雖然戴了助聽器，但因為助聽器效果有限，還是會受到其他環境音影響、難以分辨聲音遠近，或多人同時發言時，不容易辨識來源。

阿光有時雖然聽得到，卻不一定聽得清楚，或聽得清楚但不一定聽得懂。所以除了輔具，他也需要一併調整職務內容，例如把接聽電話的工作和其他同事的工作調換。

## 1.2.2 如何確認需求、擬定適合的調整方案？

### ① 直接友善詢問本人

因為障礙處境和需求的個別差異很大，無論是障礙的影響、就業／學習能力的評估，或合理調整的效果，都一定要先傾聽使用者（身心障礙者）的意見或感受，避免自行判斷，或從外表妄加想像，有時甚至需要反覆確認。



## 情境舉例

焦慮、高敏感的員工小強有時需要中斷工作，進入舒適安心的獨處空間短暫休息；智能障礙員工小蜜透過客製化的半自動包裝機，大幅改善了工作效率。這些特殊需要或合理調整後的效果，都需要耐心觀察、友善詢問當事人才會知道。

此外，如果同一種障礙有很多種合理調整的方式，需要尊重障礙者的偏好來選擇調整項目。但如果這些項目都「同等」有效，那就可以由義務方決定如何調整。

## 情境舉例

行動不便的弘哥，因為辦公室出入口有臺階，為了讓弘哥可以順利進入，需要設置斜坡或升降機來解決高低差的問題。老闆考量後，選擇設置成本較低的斜坡。

 國際怎麼做

韓國一名工廠老闆為 16 位智能障礙員工客製化引進半自動包裝機和測試儀，成功把產能提高了 130%。他在受訪時強調：「輔助不會從天上掉下來。我們反覆和相關單位討論，包括勞動部和專家，以及現場工作者。要做合理調整時，一定需要先傾聽現場使用者和身心障礙者的意見，這樣才能和他們一起融洽的工作。」

## ② 親身體會整個流程

陪同身心障礙員工／學員／考生進入工作現場、職訓空間或考場，跟著他們直接經歷一次整個流程，常是最有效、快速理解障礙處境和需求的方式。最好也能邀請所有利害關係人（雇主、



專業人員、協作同事等) 一起進行。

真實案例

智邦科技僱用視障咖啡師，在就職前，主管跟著咖啡師實際走了一遍工作動線，才第一次注意到茶水間的熱水瓶高度太高、延長線也沒有貼地。不僅對視障者來說容易燙傷、絆倒，其實對一般員工來說也很有風險，趁此機會留意到熱水瓶的位置和延長線可以如何固定與調整。

### ③ 鼓勵參與式設計

CRPD 明確指出，身心障礙者應該要有機會能積極參與所有「和自身有關」的政策和方案決策過程 (Nothing about us without us)。也因此，任何與身心障礙者有關的調整方案設計或決策過程，都應詢問或納入他們的意見，甚至從一開始就鼓勵他們自行提出適合的做法。



真實案例

臺北榮總消費合作社鼓勵多名精神障礙員工共同討論，自行訂定彈性的上班時間、互相協調出能彼此支援的工作機制，並由他們自己歸納、提出需要的協助（如人力和心理輔導），使每個員工都能夠順利、穩定就業、互相支持。

### ④ 主動確認交通、醫療或其他需求

除了工作期間和業務本身，還需要確認身心障礙員工／學員／考生的交通方式，以及定期就醫、復健等為了維持既有功能，

而在日常或下班時得投入的治療或訓練。這些因障礙而衍生的事務，看似與工作或課程本身無關，其實常大幅影響工作和學習效能。

#### 真實案例

洗腎患者阿英（化名）常需要定期就醫，或中斷工作、自行換藥水進行腹膜透析，每次長達 45 分鐘；精神障礙者小賀（化名）則因為病情變化或需要回診，經常難以按時出門，交通、通勤對他來說變得非常困難，或需要有人陪同。

#### 真實案例

長期聘用十幾位自閉症員工的東友科技，平時會安排老師觀察自閉症員工的工作效率、輔導行為問題。因此觀察到一名住宿舍的員工，會在早上 4-5 點起床洗衣服、導致上班沒精神。東友和員工及其家人共同討論生活日程後，協調員工把家務時間改到晚上下班後 5-6 點進行，早上 7 點起床。調整作息後，有效改善了員工白天上班沒精神的狀況。

### ⑤ 定期觀察評估、適時調整

就像一般員工從新進職場到熟悉業務也需要時間，許多障礙處境和能力變化都需要**耐心觀察**，許多調整更需要試行一段時日後，才能知道是否有效。

合理調整因此經常在就職 1、2 個月後才會提出，並可能需要再過幾天到幾週才能確認有效。因此，定期的觀察、詢問、評估，以及**適時的再調整**是必要的。

有些身心障礙者能在就職前，或職訓課程、技能檢定開始前，就明確提出自己需要的調整，並且知道調整可以如何進行，或

能去哪裡尋找輔具／輔助。

但即使如此，在進入不同的工作／訓練環境後，或遭遇新的人際關係後，還是有可能讓障礙處境和需求產生變化，還是需要定期觀察評估。

# 第 2 章

## 合理調整 三階段 & 四種調整方式



有權提出合理調整的身心障礙者，以下稱為「權利方」；有義務針對困難進行合理調整的人，包括職訓／技檢主辦單位和職場雇主等，以下稱為「義務方」。

合理調整的整個實施過程，可分為三階段。在不同的階段，權利方和義務方都有各自需要努力的步驟，且雙方需要盡可能友善傾聽、溝通討論，以下整理三階段表格，本章 2.1.2、2.1.3 會針對各步驟有更詳細的說明。

值得注意的是，在進入第一階段「定義問題」時，要討論的是由權利方反映出的困難，或雙方經觀察、討論後確認的困難，而非義務方自行想像、主觀認定的困難。

| 三階段                  | 權利方<br>(身心障礙者)                        | 義務方<br>(雇主、考訓單位)                     |
|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 第一階段<br>定義問題<br>釐清狀況 | 步驟 1<br>表達困難、提出合理調整需求與建議方法，並要求立即回應。   | 步驟 1<br>和當事人對話，釐清困難。                 |
|                      |                                       | 步驟 2<br>尊重隱私、請求必要資訊。                 |
| 第二階段<br>評估需求<br>制定對策 | 步驟 2<br>善用各種資訊與資源（如職輔專業的協助），共同討論調整方法。 | 步驟 3<br>主動尋求相關資訊與資源。                 |
|                      |                                       | 步驟 4<br>先提供暫時性的調整措施。                 |
| 第三階段<br>合理調整<br>觀察改善 | 步驟 3<br>試用合理調整措施、回饋與修正。               | 步驟 5<br>執行合理調整，讓其他關係人（如會受影響的同事）了解狀況。 |
|                      |                                       | 步驟 6<br>定期紀錄與追蹤調整後成效。                |

## 2.1 發動合理調整的流程與機制

### 2.1.1 誰可以請求合理調整？

#### ① 身心障礙當事人應該是主要的發起人

合理調整的權利方，在參加面試前、就職後，或報考職訓課程、技能檢定的任一階段時，只要面臨障礙，都有權透過口頭或書面提出合理調整需求。在合理調整的精神中，也最鼓勵當事人能主動提出需求，為自己爭取應有的權利。

如果權利方過去曾提出請求，但被接受或拒絕，而後狀況改變、認為需要再次提出或討論時，過去的申請記錄也不應該妨礙後續的請求。

#### ② 雇主或主辦單位也可以提出調整

身心障礙者有時難以識別或表達自己的需求，也不一定直接說出「我要申請合理調整」，而是會先反映自己因為障礙而遭遇的困難。

此時，義務方若能具備一定的敏感度，理解到權利方可能正在提出合理調整需求，就能即早察覺問題、主動排除障礙。



#### 情境舉例

員工小英對主管說：「我最近正在進行治療，準時上班變得有點困難。」主管和小英討論後發現，小英需要調整工時；平日用輪椅代步的新進員工阿明說：「我的輪椅和辦公室的桌子不合。」主管後來確認阿明需要一張升降桌。



甚至，很多時候權利方可能無法說得這麼明確，而是說：「椅子坐起來不太舒服。」義務方需要試著釐清，這些困難和他們的障礙處境是否有關，以判斷是否需要進行合理調整。

真實案例

智能障礙員工小花（化名），平時負責工廠的環境清潔。她的特質是問題解決能力有限、被別人誤解時會非常緊張焦慮。某日小花突然提離職，釐清後發現其實是因為掃具故障，讓她必須花更久時間才能打掃完。

小花不知道如何解決掃具問題，也不知道如何清楚表達，卻常因為事情做不完被主管斥責，挫敗累積後才決定離職。主管發現後，為小花換了新的掃具，她的狀態很快恢復穩定。

### ③ 障礙者身邊的「重要他人」也可以協助釐清請求

家人、照顧者、就服員甚至工會等第 3 方代表人或專業協助者，都可以在尊重障礙者本人意願的情況下，成為障礙者與雇主、考訓單位之間溝通的重要橋樑，協助提醒雙方應有的權利義務，或提供可用的資訊／資源。

 **小提醒：障礙員工不應該獨自面對請求調整的壓力，工會也可成為好幫手**

根據 CRPD 第 27 條，參與工會的權利，是身心障礙者維持、捍衛良好工作條件的重要手段。工會應該要能充分理解身心障礙者在工作、就業上所面對的不平等和歧視，並和其他促進身心障礙勞動權益的團體，討論相關的身心障礙就業規劃或策略。

在必要情況下，工會可以代表身心障礙勞工和雇主進行

協商，要求雇主在規定工作項目時，**必須納入合理調整機制**，保障身心障礙勞工爭取合理調整的權利。

## 2.1.2 「權利方」發動合理調整的 3 個步驟

### 步驟 ① 表達困難、提出合理調整需求、要求回應

身心障礙者說明自己的狀況和所遇到的困難，並提出自己認為需要的調整、建議可以改善的方法。提出後，權利方有權要求義務方**「即時」回應**，並且在討論階段、施行合理調整之前，先提出暫時性的調整措施。

#### 國際怎麼做

在許多國家中，都高度重視義務方**「即時回應」**的義務，特別是要求雇主在收到、知悉身心障礙員工的合理調整請求後，應該**「立即」**進行相關步驟。

### 步驟 ② 善用各種資訊與資源，共同討論解方

必要時，權利方可以提出相關證明，並查詢相關資訊、了解自己可申請或運用的資源，然後和雇主討論，並且有權在整個評估過程中，**充分參與、表達意見**。

### 步驟 ③ 試用、回饋與修正

獲得合理調整措施後，需要試用、觀察先前遇到的困難是否已被有效解決。若仍有困難，可以再和義務方討論修正，或申請再調整。

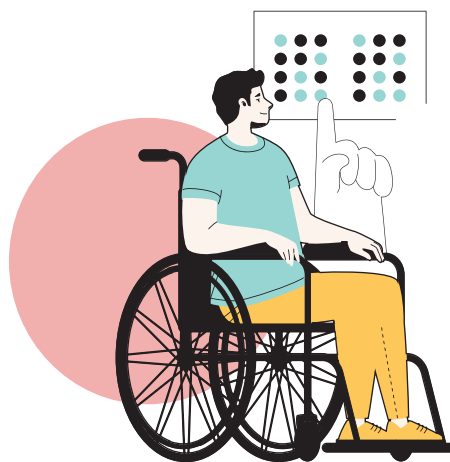
## 2.1.3 「義務方」接到合理調整請求後的 6 個步驟

### 步驟 ① 和當事人對話，了解並釐清困難

同樣的困難，有可能來自不同的原因。例如，員工說他使用電腦時有困難，原因可能來自視力障礙，或學習障礙等；若是視力障礙，又可能是因為看不清或無法分辨色彩等。不同的原因會需要不同的調整方式，所以需要先和當事人友善對話、釐清真正的問題。

### 步驟 ② 在尊重隱私的前提下，請求必要資訊

如果權利方的障礙特質不明顯（不容易從外表觀察到），或是所提出的請求和自身障礙處境看似沒有明顯關聯時（如輪椅使用者卻要求擴視機，不容易想像 2 者的關聯），義務方可以要求提供相關證明，但所有文件都需要保密、尊重對方的隱私。



### 步驟 ③ 主動尋求相關資訊與資源，評估需求與合理性

如果雙方對合理調整都不熟悉，可以查找相關資源、聯繫可諮詢的單位或對象，共同討論判斷適合的調整方式，這就是重要的「需求評估」階段。

例如，如何改造考訓場地的設施設備？如何調整職務內容，或安排人力支援？或者，是否可調整公司制度，如提供休假或移地辦公等？

如果要解決同一個困難有好幾種方式，應該要以當事人的偏好為主，優先詢問權利方期待的調整方式，以此評估自己是否能夠負擔。

## 步驟 ④ 提供暫時性的調整

當整個請求還在評估階段時，義務方必須先做出「暫時性」的調整，以立即、有效的減緩員工當下遇到的困難。

## 步驟 ⑤ 執行合理調整，並讓其他關係人了解狀況

有時，雇主為員工施行的合理調整，例如允許障礙員工「遠距上班」，對於職場其他同事而言，如果不清楚原因，可能會認為不公平，造成管理上的困難。

雇主需要提前在保護障礙員工隱私的情況下，讓職場中所有可能受影響的同事，了解合理調整的必要性、重申公司落實平等的決心，並說明可能的影響，以及如何因應。

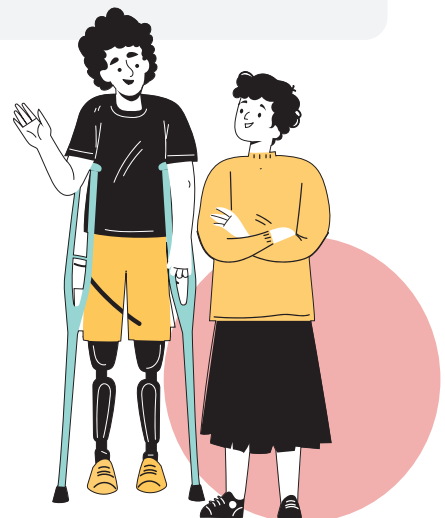
### 情境舉例

陳老闆允許障礙員工小英的個人助理一起上班，以協助小英在辦公室的個人所需。但其他同事不知道辦公室為什麼多了一個人、也不知道如何和這個人相處，甚至覺得「為什麼小英可以多一個助理」。

陳老闆在定期的員工訓練時，再次聲明公司政策和決心，表達各種支持障礙員工的方式，其中就包括必要的陪同人員，並說明相處的方式，讓所有人充分了解這是一種必要的合理調整措施。

## 步驟 ⑥ 定期紀錄與追蹤

義務方應該要主動關心合理調整的施行狀況，如果身心障礙員工的障礙與困難遲遲沒有得到緩解，需要主動討論並改善調整方式。



## 國際怎麼做

在加拿大的合理調整指南中，建議義務方在進行相關步驟時，都能將過程記錄下來（即使剛開始雙方可能是以非正式的方式在溝通），以確保程序能在日後被第 3 者監督，遇到爭議時也能出示相關證明。

### 2.1.4 確保權利方的隱私權，並簡化證明

根據 CRPD 第 22 條和聯合國身心障礙委員會第 8 號一般性意見，明訂應尊重身心障礙者的個人隱私，包括關於個人身心健康、醫療復健等訊息。

CRPD 也強調，雇主有保密的義務——即便身心障礙員工已經向自己揭露相關訊息，雇主也必須先獲得該員工的同意，才可以告知其他的主管或同事。

也因此，在合理調整中，身心障礙者需要說明因為障礙而造成的工作影響，但不需要揭露障礙身分或診斷，就有提出合理調整的權利。也就是說，無論他們有沒有政府核發的身心障礙證明，或醫療院所開立的診斷書，都沒有義務主動揭露或提供。

如果總是得先被迫揭露個人隱私，當事人很可能因為擔心被汙名化或受到歧視而害怕、不願意提出合理調整。義務方更不得要求「和合理調整無關」的證明。

#### 情境舉例

視障員工阿明請求之前任職單位的老闆協助向現任主管說明，自己「看不清螢幕上的字，需要一臺擴視機」，因此不必出具醫療診斷、揭露自己是「低視能身心障礙者」。

雇主也可以要求員工說明工作中的困難，詢問員工認為哪些做法可以消除或減緩這些困難；雇主也可以羅列相關問題，請了解員工狀況的專業人員提供建議。例如詢問醫師：以員工目前的狀況，是否可以透過哪些方法，讓他能繼續工作？

CRPD 也提醒，如果一份文件就能證明所需要的調整，應避免要求更多重複、相似的證明。權利方可提供的證明包括但不限於身心障礙證明或診斷書，也可由專業人員開立需求證明，或提供合理調整的前例，以此保護個人醫療隱私。

例如，可以由心理師提供證明，表示當事人「需要彈性工時調整」，但不必揭露當事人的心理疾病為何；或也可由障礙者提出之前在其他考試中，「已經使用過」的合理調整證明（例如，在其他考試中申請過輔具的證明），而不必揭露診斷名稱。

## 2.2 四種合理調整的方式

合理調整的方式分為 4 種類型，包括調整設施設備、調整職務／考訓內容、開放／提供人力支持和改善制度規範。

這也再次顯示，身心障礙者所面臨的「障礙處境」，未必來自於個人的身心功能受限或損傷，也不是由障礙證明或診斷書來決定，而是來自於「環境和社會」。許多時候，只要調整外在環境或提供相應的支持，讓身心障礙者得到平等的機會參與考訓或就業，他們就可以發揮實力。

以下說明 4 種合理調整方式。因為 CRPD 的合理調整極其重視就業上的職場多元性和共融，以下許多範例與說明，均可提供就業服務人員和單位參考；職業訓練和技能檢定人員則可參考其中概念，若需進一步說明，可詳見本指引第 3.1 和 3.2 節。



## 2.2.1 調整設施設備

設施設備是否需要調整，可從移動上和業務上來觀察。「移動」指的是確保動線和出入順暢，例如設置無障礙／可及性設備、移除環境障礙、調整辦公室擺設，或加裝感應裝置等。

「業務」上則通常是透過輔具，讓業務執行更順利，或讓資訊傳達更精確。例如提供升降式辦公桌、擴視機、輔助用電腦程式，或調整作業流程、引進自動化設備、用警示燈代替警鈴等。

設施設備的調整方向，因此包括但不限於加裝無障礙／可及性措施、彈性安排現有的工作環境，或針對個人狀況提供輔助措施等。

### 國際怎麼做

值得注意的是，身心障礙員工可能因為不適合的設備，而被迫長時間維持不舒服的姿勢，身體影響情緒、累積許多不滿；也有人因為出入不方便（即使只是影印間門口的一個小臺階或狹窄的走道），而下意識的避免與人來往，甚至盡量省略工作細節。

例如，雖然把資料印出來校對更能快速抓出錯誤，但因為從座位到影印間的通道很多障礙、不方便移動，使用輪椅的員工會因此盡量避免去使用影印機。

也因此，在韓國經驗中，發現僅僅是改善工作場合中的出入動線，經常就能提升身心障礙員工的獨立性與自信、改善同事間的合作關係，進一步促成友善的工作文化（員工甚至更願意一起吃午餐），有利於支持所有員工共同發揮團隊效能。

## ① 加裝無障礙／可及性 (Accessibility) 措施

無障礙／可及性的設施設備，不單單只是讓特定的身心障礙者使用。隨著員工／學員／考生年邁或遭逢傷病，未來幾乎所有人都能在不同的情境下受惠。

這包括設置電梯、斜坡、無障礙停車位、無障礙廁所（含坐式馬桶、扶手、防滑地磚、迴轉空間、感應式垃圾桶等），或加裝警示燈等，以提供身心障礙者移動的便利性和安全性。

如果有人使用輪椅，也必須同時考慮迴轉空間、方便開關的門（例如感應器裝在下方的自動門，因為輪椅使用者的下半身會先靠近門），或防滑鋪面等，並且移除門檻（對重度障礙者而言，1 公分的門檻都是難關）或清除走道障礙物。

 **小提醒：工作空間以外的調整，需要視相關性和影響性而定**

以就業環境來說，雇主需要提供合理調整來排除「工作上的阻礙」，這理論上不包含工作環境以外的空間。例如，雇主不一定得提供無障礙停車位或通勤往返的交通安排。

但是，如果使用輪椅的員工常因為沒有無障礙停車位，而必須花更多時間通勤，雇主就必須提供相應的調整。例如在天候惡劣時，允許他的出勤時間延後等。

## ② 彈性安排工作環境、提供個別化的輔助

因為障礙形態差異大，再加上不同職務內容、環境與人際關係，會產生各種不同的需求，因此即使工作場所已符合無障礙／可

及性規範，還是需要視個人的障礙處境，進一步調整職場環境。  
(關於無障礙／可及性與合理調整的差別，請見本指引 3.3.1)

例如，為難以長時間維持相同姿勢的員工，提供移動式辦公桌，以降低體力負荷；或為脊髓損傷的員工提供配備腳踏板的作業椅，減輕腰部負擔。身體的負荷減輕，往往也能讓心情和工作狀態穩定。

或者，為需要定期中斷工作、自行進行腹膜透析洗腎的員工，安排一間鄰近、關閉空調、環境整潔（避免粉塵與可能造成感染）的隱私場所／空間。這些個別化的需求，都需要和員工討論確認後彈性調整。

有時，為了促進員工彼此之間的良好互動、精確傳達資訊，或考量職場的安全性，也會需要加裝輔助設施，如大型螢幕、信號鈴、警示燈等；或是改變辦公座位的安排，把需要緊密協作的同事劃分在同一區域內，並為使用輪椅的員工設置自動門、提供升降桌，以方便出入。

如此一來，不僅保障身心障礙員工的權利，也能讓團隊合作順利許多、提升業務的效能。

## 2.2.2 調整職務內容

職務上會需要調整，常可能是因為身心狀態導致難以執行業務，或因移動和醫療所需而產生困難。例如因為體力不佳而需要縮短工時、因行動困難而需要從外勤改成室內工作，或因為移動困難而需要居家辦公、因為復健和回診而需要調整會議時間等。

職務內容的調整方向，包括調整工時、工作規定或流程，或是重新安排職務分工與內容等。

## ① 調整工時制度

依照個人身心狀態彈性調整工時（包括調整上班時間或縮短工時等），不只針對身心障礙者，也是全球在疫情後愈加普及的思維。

例如，許多精神障礙者容易在服藥後產生疲勞的副作用，或經常需要回診，難以準時、規律的上班。雇主可協調將上下班時間改為彈性區間，或討論更多可能的安排（例如居家辦公）。

## ② 調整工作規定

包括工作地點、會議進行方式、考核評量方法等，工作場合有各種各樣的規定。許多規定其實只要彈性變動，就可以讓身心障礙者如期完成任務。例如允許行動不便的肢體障礙者居家上班、遠距工作，或尋找其他交通協助等。



### 真實案例

有閱讀學習障礙的阿宏（化名）在計畫事情和解決問題時，容易感到困難。主管因此允許他把書面報告改為用錄音方式記錄會議內容，並搭配定時的工作檢核表，協助阿宏掌握專案進度。

## ③ 調整工作流程

公司的「標準作業流程」（SOP），常只是經驗累積下來的最大公約數，不代表適合每一位員工，也不代表長久適用。可因應個別狀況修正改善。

真實案例

心智障礙員工小任（化名）沒辦法一次執行多項任務，也不知道從什麼順序開始做。公司於是把工作內容和步驟拆解成很多小的項目，再搭配圖片說明，然後一一教學。不僅協助小任理解，也減輕他的工作壓力。

情境舉例

林店長需要視障員工阿德邀請顧客到官方粉專為服務評價，因此在文件上印有 QR Code 的地方增加點字標示，讓阿德在服務臺可以獨立作業、為顧客指出 QR Code 的掃描處，順利引導並取得顧客評價。

#### ④ 調整職務分工

若身心障礙員工無法獨立執行全部的職務內容，可以和其他同事共同討論、重新分工，大家一起達到任務。

情境舉例

聽障者小剛因為接聽電話困難，和老闆協調後，把需要接聽電話的工作交給其他同事，小剛則分擔同事們的書寫、資料彙整等工作。

#### ⑤ 重新安排職務

如果所有的合理調整提案都無法讓身心障礙員工達到原本職位的核心職能（即該職位必備的基本能力），雇主可以協助員工重新探索、另外尋找其他能達到核心職能的職務，並提供相應的職務訓練。

真實案例

視障者小童（化名）跑業務時，經常需要問路或辨識方向、也無法使用地圖，好幾次差點發生危險。小童和老闆協調後，老闆將他的工作轉為內勤支援。

## 🌐 國際怎麼做

職務調整是在尊重身心障礙者意願的情況下，所展開的、必要的合理調整，而不是雇主為了逃避施行合理調整的手段，而隨意將身心障礙者調離原職。

韓國的《身心障礙者反歧視法》就明定，雇主在沒有正當理由的情況下，不可以用身心障礙為理由，違背身心障礙者的意願，將其安排到其他職務。

### 2.2.3 開放／提供人力支援

人力支援包括專業人力、陪同人力和同儕支援（自然支持者），同儕包括在同一個場所工作的同事，或同一個課程的同學等。

#### ① 開放／提供專業人力

專業協助者包括個人助理、視力協助員、聽打員、手譯員、代筆員、報讀員等。雇主可以向政府申請相關服務，或有些障礙者已經有長期配合的專業協助者，雇主可為他聯繫申請，並向其他員工說明人力協助的必要。

#### ② 允許陪同人力

行動不便的員工可能需要交通陪同人員，或精神障礙者可能需要同儕或家人陪同上班，雇主可在討論後允許他們出入工作場所，並向其他員工說明。



### ③ 協調同儕支援（自然支持者）

有時也可安排同學／同事相互支援。但若身心障礙者需要的協助是經常性的、長久性甚至需要專業的，老是要其他人臨時支援，很可能會引起不滿，也讓身心障礙者不敢開口。

同儕支援需要經過討論，並讓身心障礙者和同學／同事都明確知道，有誰可以在哪些時候提供什麼樣的協助；或在招聘人員時便明確告知求職者，工作內容有部分需要協助身心障礙同事。

## 2.2.4 改善制度規範

導盲犬不被允許進入辦公大樓、障礙者因為復健和回診而請假卻經常被扣薪、精障者早上常無法準時上班…… 這些困難與障礙，常只需要變更制度規範就可以解決。例如改變場所規定、提供線上打卡方式或彈性的休假制度等。

所有相關的制度和階段，包括招募資訊如何讓每一個障礙者都能順利閱讀，以及面試的地點、筆試和測驗、培訓的方式、晉升的考核標準或替代的工作安排等，都可視個別情況和障礙處境來調整。

#### 情境舉例

確定面試日期後，身心障礙求職者弘哥卻臨時必須緊急就醫，於是和負責面試的人事主管討論。人事部在確認實際狀況後，更改了面試日期。



# 第 3 章

## 職業訓練、 技能檢定、 就業服務中的 合理調整



## 3.1 職業訓練中的合理調整

### 3.1.1 申請與需求確認

CRPD 強調，職業訓練中的合理調整，是為了確保身心障礙者和所有人一樣，享有同等的參與和學習機會，並降低他們在訓練過程中的門檻，是身心障礙學員依法本應享有的權益。

目前依我國程序，身心障礙者透過不同管道報名參加職業訓練時，職業輔導評量可協助進行「錄訓評估」，職訓師和輔導員會了解學員的障礙處境，討論錄訓後能提供哪些協助，並且判斷學員是否在錄訓當天就有立即性的需求。

錄訓後約 2 週內，輔導員會透過初期的觀察，進一步和身心障礙學員晤談，更深入認識他們的狀態，並確認是否需要在錄訓期間，針對課程內容、形式、環境，或未來結訓後的相關輔導進行調整。

要注意的是，雖然合理調整鼓勵身心障礙者表達自身困難與挑戰，但是否要揭露自身障礙診斷與細節，並不是參與課程的必要條件，而是學員自己的選擇。

#### 小提醒：職業訓練也包括員工／建教合作生的在職訓練和教育訓練

本指引目的在提供我國勞動部門職業訓練專業人員相關的合理調整建議，但 CRPD 第 27 條所指的職業訓練合理調整，其實包括所有針對身心障礙者、為促進職業發展而進行的培訓。例如雇主提供員工的「在職訓練」、參與建教合作時為學生提供的職業教育訓練等。

CRPD 也指出，國家（各國政府）有義務在相關的立法與政策中，明確提及身心障礙者的權利，例如要求職業訓練單位必須確保課程環境、訊息、教材做到無障礙規範與個別化調整；也需要培訓職業訓練單位了解身心障礙權利，並提供施行合理調整的經費。

## 國際怎麼做

在澳洲，職業訓練合理調整的責任（義務方）是各個舉辦職訓課程的單位，這和我國目前只由職業重建負責人、職訓師、輔導員進行輔導評估、連結資源的做法不同。

澳洲要求職訓單位，應創造安心的氛圍與環境、鼓勵身心障礙學員分享他們的挑戰或困難，也需要知道各種申請合理調整的資源管道。此外，職訓單位也有義務遵循合理調整的程序和原則。這包括但不限於：

### • 釐清問題、評估課程是否適合

當學員向職訓單位要求合理調整後，職訓單位必須和學員討論其身心狀況在學習上的影響，並了解合理調整的需求，必要時可請學員提供相關證明，或諮詢專業人員（如了解障礙處境的醫師、心理師，或和課程相關的產業人員、教育人員等）。

職訓單位和老師也需要思考幾件事，以判斷課程是否適合該學員。包括：

- 該課程必須培養的核心能力是什麼？
- 培養這個核心能力的目的是什麼？
- 學習成效的判斷指標和必要證明是什麼？

- 該課程未來如果取得職業資格，其「職類」必須具備的能力是什麼？
- 此「職類」如果還需進一步考取證照，是否有必須具備的能力條件？

- **立即調整、積極協助**

在評估過後，職訓單位會**立即**展開合理調整。課程期間也會不斷和學員或專業人員討論，確認合理調整是否有效，以持續改善、為學員排除學習過程中的困難。

職訓單位也會積極了解學員**在生活中（而不只在課程中）**面對的各種挑戰，協助消除或降低阻礙，因為這些都可能影響到學習。例如協助身障學員申請個人助理服務，讓學員早上能順利完成個人梳洗、出門上課。

- **給予充分的資訊和選擇權**

如果已經考慮了所有可能的調整，但課程還是不適合學員，職訓單位會和學員面對面討論，協助學員在**「有充分的資訊和選擇」**下，自主決定是否仍要報名課程。職訓單位也會提供學員相關建議，如推薦其他課程，或提供其他的職涯選擇等。

### 3.1.2 合理調整範例

職業訓練課程百百種，其中包括不少有安全風險的實務訓練，職訓單位需要**視個人的障礙處境擬定策略**。



情境舉例

聽障學員阿德在需要用到橋式起重機的工廠進行職訓課程，因為聽不到起重機操作聲而無法迅速辨認危險，因此申請在現場設置明顯的警示燈，和震動式的呼叫器。

目前在我國的職訓中，會出現學員已經進入職訓班，但所使用的輔具效能不足，或因行政程序而遲遲等不到。此時，職訓師或相關人員也可以先調整環境或改變相關規範。

情境舉例

小光的視力不佳、看不清板書，但申請的輔具還沒拿到，老師於是先替他換到離黑板近一點的座位，並且把燈光調亮一點。小光後來需要在工廠進行實務操作，老師也為他提供頭燈配戴。

情境舉例

聽障學員阿宏雖然兩耳都有戴助聽器，但右耳的收音狀況比較好，老師因此盡量安排阿宏坐在右側較好收音的座位區上課。

有些人面臨的障礙不容易從外觀判斷（隱性障礙），或為了確保個人隱私，可能需要較長時間的觀察，以及較低調的調整。

情境舉例

精障者阿涼因為病情或服藥關係，身心狀態起伏不定，卻很難向每個人說明。輔導員和職訓師首先透過班級的分組活動，讓同學間慢慢熟悉彼此，並私下邀請幾位學員擔任幹部，讓幹部大致清楚阿涼的狀況（但不揭露病情），不著痕跡的從旁協助。

除了上課期間的鼓勵和關照，阿涼平時也獲得積極的支持。例如輔導員邀請他和其他學員中午一起吃飯，協助他和其他人建立關係，降低阿涼對人群的恐懼，並盡可能傾聽陪伴，也為他連結心理諮商等外部支持。



## 國際怎麼做

根據澳洲的職業訓練合理調整指南，職訓單位能提供的合理調整類型包括但不限於：

- **「課前資訊」的調整，可能是大部分障礙者都需要的**

在上課前盡量以無障礙／可及性形式，提供學員清楚的選課資訊。包括上課方式（如場地資訊或線上遠距）、參與課程必備的能力（如識字、計算或體耐力等），並說明未來如果取得該課程的職業資格或需要考照，所需要的必備能力是什麼。

此外，也需要清楚告知身心障礙學員有提出合理調整的權利，包括如何申請合理調整、需要揭露個人障礙的方式和建議，以及提供諮詢窗口等。

- **針對「教材」進行合理調整**

在訓練課程開始前，就提供身心障礙學員上課教材、文件和講義，讓學員先了解內容。必要時，可討論如何把教材調整為適合的使用形式（例如提供「點字教材」、「易讀版本教材」等）。

教材設計要盡可能讓「所有學員」（無論是否有身心障礙）都能一起使用，也就是「通用設計」（Universal Design）的概念。例如把同樣的內容轉換為不同格式，讓視障者或學習障礙者也能以摸讀、聽讀的方式吸收。

- **針對「教學過程和環境」進行合理調整**

職訓單位可以調整上課環境，如無障礙／可及性的場地

設備、空間配置等，或提供「輔具」或「人力協助」，包括視聽輔具、手語翻譯員，或為輪椅使用者提供特製的課堂桌椅等。

有些課堂任務，也可以因應學員個別狀況彈性調整，確保每一位學員都能被接納。例如把書面作業改成以口頭報告，或以作品取代等。甚至可因應學員狀況延長或更改上課時段。

要判斷教學過程是否適合學員、是否需要調整，可思考幾個面向：

- 學員在上課環境中是否能自由移動、並進行課程所需的動作？
  - 學員是否能在課程中長時間久坐？
  - 學員在課程中的「聽、說、讀、寫」方面，是否有特殊需求？
  - 學員如何和老師及其他同學溝通、討論想法？  
學員如何在課堂中保持專注、跟上進度、用什麼方法記憶所學？
  - 學員如何處理課堂中可能產生的壓力或挫折？
- **其他合理調整**

澳洲的職訓指南指出，職訓單位有責任創造友善的學習環境，讓所有學員都能感受到被接納，並且在其中認識與尊重不同需求的人。

職訓單位也應鼓勵身心障礙學員探索適合的學習方法，培養他們「**自立學習**」的能力。若學員能在合理調整下自主學習，不但可以增進信心，未來進入職場也將有所幫助。



### 3.1.3 可能發生的爭議

身心障礙者可能在報名職訓課程時被「勸退」。若是基於身心障礙等理由，則已構成歧視。

另一個可能出現的狀況是，訓練課程的學員雖然已確定有輔具或人力需求，但在等待輔具核發的過程中，職訓課程就已結束了。

此時，職訓單位必須盡快思考替代性的應急方案，盡可能和學員討論、解決他們的不便。並可參考澳洲的做法，在訓期開始之前，就提供充分的課程資訊與無障礙／可及性教材，以及諮詢窗口。

## 3.2 技能檢定中的合理調整

### 3.2.1 申請與需求確認

考試是為了確保測試結果能準確反映出個人能力和水準，以及該項考試要衡量的技能。針對考試的合理調整意義在於，為了讓身心障礙考生能在一般標準化的考試中，展現他們真實的能力，因此需要改變常規的考試環境，例如提供／允許考生自備額外的輔具等。

#### ① 從報名階段就設計便利的申請方式

在 CRPD 與國際做法中都強調，考試與檢定的主辦單位會需要從報考時，就提供便利的資訊管道和報名方式（例如通過無障礙網頁檢測並取得認證標章的線上報名網站），讓考生可以主動表明需要的合理調整，也讓各學科、術科的主辦單位安排適合的考場，或即早因應（例如協助租借輔具、提早安排輔具測試等）。

主辦單位也需要讓考生能在（線上）報名表上「勾選」需要的調整項目，例如需要延長測試時間、使用放大試題、直接於試題上作答、申請提供書面應檢須知等；同時也需要附有「其他」欄位，例如需要使用輪椅、自備輔具如擴視機、放大鏡、需要陪考人員等備註。

## ② 簡化證明方式

CRPD 強調，身心障礙證明或醫療診斷常涉及個人隱私，且未必能反映出合理調整的需求，應避免強迫身心障礙者提出診斷證明或揭露障礙身分。

例如，即使診斷書上寫重度憂鬱症，也無法代表考生需要哪些調整；反過來說，醫師可以證明視障考生需要使用放大試題，但不必揭露視力的診斷病名為何。

CRPD 建議主辦單位應盡可能簡化證明和申請流程、改善評估機制，並通盤檢視所有證明的必要性，思考所要求的證明是否真的和報考項目／調整請求相關。

### 國際怎麼做

有些國家如美國和加拿大，都已經清楚定義出考試時的合理調整規範，好幾個隸屬不同州政府的職訓／技檢單位，也都設有完善的因應機制。這些機制包括申請流程、需求確認，以及考生和主辦方需遵守的規定等。

#### • 申請流程與需求確認

1. 在報考網站中就清楚註明：若有身心障礙或其他可能影響考試的特殊需求，可以自由填寫「合理調整申請表」。

2. 在合理調整申請表上，羅列出多項可能的「調整方式」，提供考生勾選，並設有「其他需求」的簡答備註欄。
3. 確保考生提出的申請文件，受到嚴格保密。
4. 收到申請後，主辦單位需「即時」回應考生。
5. 不可以在考生的考試結果中，註明考試過程有「合理調整」，以避免可能的誤解，或對身心障礙的歧視。

- **考生需遵守的規定：**

1. 最晚需要在考試「30 天前」（因不同考試單位而異）提出合理調整申請。
2. 了解考生身心障礙狀況的專業人員（如醫師、心理師等），需要在合理調整申請表上簽名、填寫基本聯絡資訊；或由考生攜帶專業人員評估證明和合理調整申請表，親自到主辦單位申請。

- **主辦單位要求考生提出證明時，需遵守的原則**

1. 考試主辦單位要求考生提出的證明，必須和考生「報考的項目」、所提出的「調整請求」相關。
2. 簡化證明。如果一份文件就足以證明考生確實有調整需求，則不需要再要求更多證明。例如考生曾在學校或任何其他考試中接受過合理調整，只要能提出相關證明，就不用再檢附其他證明。
3. 也可請專業人員如考生的特教老師、心理師、醫師

等，提出專業評估，證明考生「有調整的需求」（但不必揭露個人隱私）。專業人員也有權向考試主辦方建議合理的調整方式。

### 3.2.2 合理調整範例

同一個身心障礙者在考試中需要的合理調整，**不一定只有一項**；同一種輔具也不一定只有同類型身心障礙者需要。



例如，視障者可能同時需要申請以口試取代筆試和報讀服務，並同時延長考試時間；有些聽語障者觀看影片時，即使有字幕，仍需要搭配手語翻譯畫面輔助。

或者，視障者和學習障礙者可能都會需要文字轉語音軟體。軟體可以朗讀考試內容，考生也能自己控制速度，以充分理解考題。

有些身心障礙者則會要求使用報讀軟體、攜帶擴視鏡或放大鏡、延長線，或安排位於一樓的試場等；有些手部不方便的肢障者，則會需要固定紙的器具、專用鍵盤或滑鼠，試場人員會需要協助將器具擺放在桌上。放大視題卷和答案卡，也是常見的合理調整需求。

有些考生可能已有自己熟悉的陪同人員（如家人），或習慣配合的專業人員（如手譯員），也有許多考生在申請時就已自備輔具，或知道哪些輔具可以去哪裡申請。主辦方可提前和考生確認，並同時詢問考生抵達／離開考場的過程是否也需要協助。

在技能檢定方面，我國的國家考試目前大多依法符合合理調整機制，「技術士技能檢定作業及試場規則」中也明定，身心障礙者可



在報名時，就向學、術科辦理單位申請延長測試時間；簡章中也提供申請表，讓需求者勾選相關的協助項目。

其他考試中的合理調整，包括現行在考選部的《身心障礙者應國家考試權益維護辦法》中，已明定聽覺障礙的考生，可以申請熟諳手語或口語溝通的相關人員，擔任監場及服務工作。

但其餘類型的考試，如民間單位辦理的技術檢定等，仍有極大的進步空間，亟需參考國際做法。

### 國際怎麼做

國際間如美國、加拿大或澳洲，都會將考生需要的調整選項羅列在「合理調整申請表」上，讓考生勾選。綜合美、加、澳、韓等國經驗，分為以下 4 種調整類型，包括但不限於：

- **提供「輔具」進行合理調整**

例如為視障者提供點字、文字轉語音軟體，或為需要在考試時阻擋噪音和干擾的考生提供耳塞；或提供量尺，有助於考生理解考題中的圖表等。

有些主辦單位更明定，使用文字轉語音軟體、螢幕報讀軟體技術的考生，可同時延長考試時間，並提供獨立的考試空間。

- **提供「人力協助」進行合理調整**

例如為聽語障者提供手語翻譯員、為視障者或學習障礙者提供抄寫員（協助考生寫筆記，或將答案抄寫到答案卡上）或報讀員（協助口頭報讀考試內容）。

有些主辦單位也明定，需要「人力協助」的考生，考試時間可同時延長，並提供獨立的考試空間。

- 提供「內容呈現方式／時間／空間」上的合理調整

在時間和空間上，可為閱讀／學習障礙考生延長考試時間；或提供考生個人座位或獨立的考試空間，以避免考生被其他人分散注意力，或在考試過程中需要使用輔具或人力協助；

或者，為肢障者提供無障礙／可及性空間，確保輪椅可順利通行；為視障者提供放大字體或電子檔、點字等試卷；為閱讀障礙者提供藍色的試卷紙張（協助考生鎮靜心情）。

有時則因應不同的狀況，或考量測驗的一致性和公平性，而發展出不同的呈現方式。

真實案例

韓國的職業能力開發院曾發展出各種類型的職前心理測驗，他們也想為聽障者提供心理測驗的手語翻譯，卻發現不同的手譯員針對同一個詞彙和句子的表達方式未必相同，很可能會影響測驗的可信度。

在和評估專家、手譯員、聽障者多次討論後，他們最後決定製作手語影片，並且盡可能保留測驗原文的意思，畫面和設計也盡量用聽障者最容易理解的方式呈現。

- **其他合理調整**

包括允許生病的考生（如糖尿病患者）攜帶藥物或服用藥物、考場人員為視障者提供場地口述導覽、說明大致的空間配置等。

也有些技能檢定會根據身心障礙者的需求，以「實作考試」替代一般筆試，或允許用不同的方式評量，例如將筆試改為口頭報告、錄音答題、遠距通話等。

- **以困難來分類，列出對應的調整方式**

在澳洲，另一個做法是，將考生在考試中可能遇到的困難另做分類，並依此舉例可能的合理調整方式（以下僅部分列舉，並非所有的調整方式）。

| 考生可能的困難   | 可對應的合理調整方式   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 難以專注</li><li>• 難以應對考試壓力</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 適當切分考試內容，讓考生分次完成。</li><li>• 在考試過程安排休息時間。</li><li>• 提供考生個人座位，或獨立的考試空間。</li><li>• 延長考試時間。</li><li>• 使用其他考試方法。例如將筆試改為使用錄音設備或電話，或進行遠距測驗。</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 難以用文字表達意思</li></ul>               | <ul style="list-style-type: none"><li>• 延長考試時間。</li><li>• 提供電腦查詢或辭典。</li></ul>   |

| 考生可能的困難  | 可對應的合理調整方式  |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用輔具或生活化的例子，協助考生表達意思。</li> <li>• 使用其他考試方法。例如將筆試改為以錄音訪談、投影片報告、攝影作品報告等。</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 難以理解口語訊息</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 用書面說明來補充口語資訊的不足。</li> <li>• 適當切分考試內容，讓考生分次完成。</li> <li>• 在考試過程中，需要安排休息時間。</li> <li>• 把考試內容的用語，調整成簡單、直接、白話的敘述。</li> <li>• 考試過程中如果有口語指引，需要向考生一步一步指導、重複說明。</li> <li>• 相關人員在在一旁協助「複述」所聽到的指引，讓考生能理解狀況。</li> </ul> |

### 3.2.3 可能發生的爭議

在國內外案例中，身心障礙考生在考試過程中，特別是在「術科」

技能檢定時，較常因申請輔具或人力協助，而引起公平性的質疑。例如，有些水電相關檢定會運用到聽覺測試（例如用聽聲音來辨別是否成功修好），若檢定過程中，當評審說明規則以及檢測時，能改用閃燈設備或提示聲，或安排手譯員，許多聽語障者其實也可以順利完成檢定。

然而，考試過程中允許手譯員、聽打員等人力協助進入考場，在國內外都常被視為有作弊之嫌、對其他考生不公平而產生爭議，有些聽語障者甚至會被主辦單位拒絕或勸退。這類情況在職業訓練場合也常發生，其實都已違背合理調整、構成明確的歧視。

CRPD 強調，單單只在程序上「對每個人都一樣」並不是真正的平等。真正的公平是「去除程序上的障礙」，讓每個人都能順利受測。因為身心障礙者的能力，本來就必須結合輔具／輔助措施一起考量。而針對公平性的爭議，國際間其實已有相關的因應方式。



### 🌐 國際怎麼做

在加拿大，因為被允許和考生一同進入考場的協助者（如手語翻譯員、報讀員等），容易被質疑「不只做翻譯和傳達」，而是會左右考生對題目的理解，甚至引導作答，不僅可能影響考試公平性，測驗結果也無法準確反映個人能力。

數個隸屬於不同州政府的技職訓練單位，因此對於「人力協助」都訂有相關規範和限制。其中包括但不限於：

1. 協助者在 90 天內不得多次協助同樣內容的考試，最多只能協助 2 次。
2. 協助者必須忠實翻譯或傳達考題內容，不可額外提供引導性的訊息、解釋或定義，也不可以給考生勸告、建議或提供個人意見。
3. 如果考生在考試過程中有問題，必須向現場主考官提出。協助者不能主導提問，只能協助翻譯、傳達考生和主考官之間的對話。

## 3.3 就業服務中的合理調整

### 3.3.1 申請與需求確認

相較於我國就業服務中的「職務再設計」服務，雇主若能「提前」導入合理調整的準備和應對方案，例如從招聘流程開始或面試時就調整方式，將能提升身心障礙求職者的機會，不只能滿足雇主在我國身心障礙定額進用方面的責任，也能增加職場的多元性。

就職後，若能從新人培訓開始就提供個別化的在職訓練和發展規劃，也有利於長期任用；若員工遭逢疾病、意外或職災，合理調整措施更能將員工繼續留在職場，加強員工的忠誠度和向心力。

我國政府也提供了各項支持措施，例如「職務再設計」服務。如果在符合比例原則之下善用資源，就能讓勞工繼續留任職場，那麼雇主應該理性接納，不得恣意拒絕。



而相對於「職務再設計」這樣的支持服務，**僱主有更強的義務要履行合理調整**。此外，請求合理調整的權利雖然在身心障礙員工身上，後續的協商卻需要更有力的支持。

例如，**勞資會議**是一個管道，讓員工的需求能透過討論與集體協商，共同提出。工會也應對身心障礙和合理調整有所認識，以促成勞雇對話，協助有需求的員工進行勞動契約的變更。

### ① 可及性／無障礙、職務再設計與合理調整的比較

|    | 可及性／無障礙<br>Accessibility  | 合理調整<br>Reasonable Accommodation   | 職務再設計<br>Job Accommodation   |
|----|---|--|--|
| 依據 | <p><b>聯合國《身心障礙者權利公約》(CRPD)</b></p> <p>CRPD 第 9 條「可及性／無障礙」、第 21 條「表達與意見之自由及近用資訊權」。</p> | <p><b>聯合國《身心障礙者權利公約》(CRPD)</b></p> <p>CRPD 第 5 條「平等及不歧視」、第 27 條「工作及就業權」。</p> | <p><b>身心障礙者權益保障法與相關準則</b></p> <p>我國身權法第 33 條、第 37 條；身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則。</p> |



|      | 無障礙／可及性<br>Accessibility  | 合理調整<br>Reasonable<br>Accommodation   | 職務再設計<br>Job Accommodation   |
|------|---|---|--|
| 意涵   | <p><b>排除整體環境障礙</b></p> <p>排除物理環境、交通工具、資訊及通訊、公共設施與服務中的障礙，讓使用者不會因為個人的能力或生理限制，而無法使用。</p> | <p><b>實踐融合式平等</b></p> <p>根據身心障礙者個別的、具體的需要，在不造成過度或不當負擔的情況下，進行必要且適當的調整，包括制度、環境、設備、人力、職務內容等層面。</p> | <p><b>促進就業</b></p> <p>透過補助、諮詢、評估輔導等措施，調整工作內容、環境、方法，或導入機具、輔具等，協助求職者／員工排除工作障礙、增進工作效能、開拓就業機會。</p> |
| 適用對象 | <p><b>身心障礙群體</b></p> <p>針對潛在、既有的身心障礙「群體」（而非只考慮特定障礙者的需求），包括廣泛的行動不便者，如孕婦、暫時性的傷病患等。</p>  | <p><b>個別身心障礙者</b></p> <p>重視「個別身心障礙者」的具體需求，強調個人化的調整。</p>   | <p><b>身心障礙與中高齡受僱者</b></p> <p>身心障礙（包括但不限於取得身心障礙證明者）、中高齡、高齡者與失智症等受僱者，以及身心障礙自營作業者等。</p>           |

|      | 無障礙／可及性<br>Accessibility  | 合理調整<br>Reasonable<br>Accommodation   | 職務再設計<br>Job Accommodation  |
|------|---|---|---|
| 申請權利 | <p><b>國家的主動性義務</b></p> <p>政府應在系統與環境的設計階段或流程中，就融入無障礙元素，盡可能廣泛涵蓋及標準化。</p>  | <p><b>鼓勵權利方提出</b></p> <p>CRPD 強調「由障礙者自主提出合理調整」的權利，但義務方（如雇主，或考試與訓練課程主辦單位）也可提出調整。</p>   | <p><b>勞雇雙方皆可申請</b></p> <p>員工和雇主雙方，以及身心障礙自營作業者，都可以向地方政府提出申請並善用資源。</p>                            |
| 強制性  | <p><b>明定於國內法中</b></p> <p>我國身權法第 57 條、建築技術規則建築設計施工編第 10 章（無障礙設施）明定，自 102 年起，新建、增建建築物除了部分排除，應全面無障礙化。既有建築物則依既有的公共建築物之適用建築物類組表，要求設置無障礙設施。</p> | <p><b>義務方有履行調整的義務和舉證責任</b></p> <p>相較於職務再設計，義務方更有責任要積極善用各方資源、履行合理調整義務。若要拒絕，則負有舉證責任（需證明請求不合理，或證明在納入外部資源後無法負擔），再由專業第三方裁決是否仍有調整的義務。</p> | <p><b>政府提供補助、雇主選擇採用</b></p> <p>職務再設計在我國身心障礙就業服務體系中已推動多年，專業人員評估後可提供改善建議和轉介資源，但雇主仍可自行判斷是否要採用。</p> |

## ② 釐清核心職能、非核心職能與加分項目

為了保障雙方權益，雇主最好能在「職缺公告前」就區分、定義出每個職位的「核心職能」、「非核心職能」和「加分項目」。當然，這些職能也可能在每一次不同的情境中，討論出新的評估與劃分方式。

核心職能是一份職位必備的基本能力，也是衡量求職者／員工的主要標準。在評估身心障礙者是否具備核心職能、是否適任時，必須結合輔具／輔助措施和合理調整來評估。雇主也可以提供同一種職位的現任／歷任員工所具備的基本能力，供彼此參考。

身心障礙者在經過合理調整後，必須要能執行該職位的核心職能，否則雇主可以拒絕執行「該項」合理調整，但必須明確說明原因，並嘗試其他替代方案。如果所有調整都無法讓該員工達到這個職位的核心職能，雇主可以另行討論安排其他能達到核心職能的職務。

### 真實案例

甲大學徵求教授的工作內容寫到，每年需陪同學生出國參與校外交流。但經過評估，這個要求並不是教學課程的必要元素，而且只有少數學生會參加，校方因此必須把這個要求列為「非核心職能」或「加分項目」。

如果有人因為身心狀況而無法做到每年陪學生出國交流，不能因此成為校方不錄取、不提供合理調整的理由。

## ③ 面試時／前的合理調整

改變面試方式、提供合理的調整，是為了讓身心障礙者在應試時，能和其他人一樣，擁有同等的競爭機會。從招聘流程就開始納入友善與無障礙／可及性設計，也能避免求職者日後臨時提出調整需求。

專業人員如就業服務員，可以向身心障礙求職者說明，有權提出哪些合理調整，包括調整徵人公告方式或面試地點等。但最終是否提出，還是要以當事人的意願為主。

求職者只要符合徵才方開出的招募條件，就有權利參加面試。雇主如果只因為求職者的身心障礙處境就拒絕面試，即構成「就業歧視」，將侵害求職者的就業權。

 **小提醒：求職者因身心障礙被歧視時可以求償，但無法要求強制聘用**

雇主如果在招募階段，就因為求職者的身心障礙而拒絕面試，或構成其他歧視行為，身心障礙者有權依《民法》要求損害賠償，但並沒有「強制僱用權」（無法因為雇主歧視而要求強制聘用）。

#### ④ 工作錄取後、就職前的合理調整

面試結束後，如果雇主針對某位障礙者已經有積極的僱用意願，雖然還沒有正式到職，身心障礙者這時就可以申請合理調整；

或者，也可以藉由我國現行的「職務再設計」服務，讓專業人員提早進入，在新人到職培訓階段，就讓員工知道公司有提供個別化調整的空間，並說明申請流程，將有利於長期留任。

專業人員也可以協助雇主和身心障礙者設想日後可能需要的調整，並提供相關諮詢。但若需要進一步申請調整的補助經費，則需要確認障礙者已被正式僱用後，才能進行。

## ⑤ 工作開始後，需要滾動式調整

合理調整常需要在工作一段時間，例如 1、2 週甚至 1、2 個月後，才能釐清需求、啟動調整。

或在現行法規下，有時即使支持性就業服務員已進入工作場所協助 3 個月，員工仍需要長期的支持，此時會需要進入（職業重建服務中的）「職場適應」服務，進一步由專業人員做深入協助。

關於工作過程中的啟動機制和調整方式，可參考本指引第 2 章的合理調整 3 階段，以及 4 種合理調整方式；也需要參考本指引第 1.2 節，了解障礙處境的多樣性，以及如何擬定適合的調整方式。

值得注意的是，無論什麼障礙類型，都經常受到職場氛圍和人際關係所影響。即使業務執行能力無礙，但因為和旁人溝通困難甚至產生衝突，常使身心障礙者因此焦慮、壓力大，甚至刻意迴避同事、逃避任務，影響工作表現。

有些人際問題也會隨著時間過去而浮現（例如 2、3 個月後，工作開始變得複雜，或有專案需要團隊密集協作時），雇主（義務方）需要定期評估、討論釐清問題、滾動式調整。

### 國際怎麼做

韓國的合理調整範圍，擴及人員的訓練、選拔、僱用、升遷，包括教育訓練、就職考試、面試、職務分配與教育、業務執行與升遷等，每一個過程都有相應的合理調整措施。例如把教育訓練改為居家培訓、提供網路課程、根據不同的障礙特性訂定人事考核制度等。

## 3.3.2 合理調整範例

### ① 釐清問題才能擬定適當的調整策略

有時候，表面上的困難並不是真正的問題本身，身心障礙者自己也不一定清楚說明。但問題如果不釐清，就不會發展出適合的調整方式，因此需要有人陪同經歷、觀察判斷。最有效的方式，就是陪著身心障礙者走一遍工作場所和動線，或親身體驗整個工作流程。



#### 真實案例

就業服務員協助媒合智能障礙者小花（化名）到某工廠的生產包裝部門，剛開始上線試做的過程並不順利，但小花之前在其他職場的工作表現都還不錯。

起初就業服務員不確定原因，於是親自到現場觀察，才發現小花在產線工作時，周圍的聲音和快步調讓她很焦慮。就業服務員於是和小花的主管溝通，討論調整職務的可能。

他也注意到，廠房裡堆滿大大小小的紙箱，平時都由所有員工在下班前分擔處理。經過多方溝通後，主管調整了小花的職務內容，改為負責清理紙箱和公用清潔區。

在就業服務員的協助下，小花的狀況逐漸穩定，和主管的摩擦減少，同事也逐漸認識並理解她的狀況。遇到問題時，她也慢慢學會可以怎麼開口表達，和人溝通。



## ② 不只評估業務執行過程

除了執行業務的時段和內容，有時因為身心障礙而衍生的移動、就醫、復健或生活困難，也會大幅影響工作表現。甚至障礙者的輔助措施（如輔具需要的空間、協助人力需要的出入許可等），也都需要一併考量。

### 真實案例

某公司最近剛錄取一位視障者小英（化名），因此向專業人員諮詢員工就職前的準備。專業人員於是分別和雇主及小英溝通、蒐集雙方意見。

小英說，他需要讓導盲犬有休息的時間和空間，於是他們討論公司附近有沒有適合給導盲犬上廁所的地方、會不會影響他人，或必須和哪個單位協調？導盲犬上廁所的時段涉及小英的工作時間，是否需要和其他同事協調休息時段？這些討論後來都順利取得共識。

## ③ 看見身心障礙員工的優勢

出於對身心障礙處境與經驗上的陌生，雇主對於聘僱障礙員工常感到不安。專業協助者（如就業服務員）可以在事前拜訪時，盡量說明求職者的特質和能力。許多障礙者在經過合理調整後，因為已經適應了特別為他調整的職場環境，也能因此比其他員工更穩定久任。

### 真實案例

東友科技僱用了許多自閉症員工，在適當協助及引導下，將身障者的優勢轉為助力，依據個別專長與特質分配適合的職務。

例如，在測試工作中，有一項檢測工作，需要逐一比對上萬張影像，過程繁複枯燥，卻非常適合高專注力、喜歡重複事物的自閉症員工。索然無味的工作對他們來說竟變得饒富趣味，並且檢驗速度比一般資深工程師還快了 30%。

#### ④ 善用資源、鼓勵雇主落實合理調整

儘管合理調整是身心障礙求職者／員工應有的權利，實務上許多雇主還是因為不知如何調整而態度消極。且許多雇主並不知道我國政府有提供相關的補助。第 3 方專業人員應適時提醒，告知哪裡可申請諮詢、輔具、補助或相關資源。

### 3.3.3 可能發生的爭議

就業上的合理調整，較常發生的爭議是勞雇雙方對於調整究竟是否「合理」、是否「造成過度負擔」的認定不同。即使雙方都有調整意願，當牽涉外在環境時，也常出現責任歸屬的問題。

某身障員工需要無障礙廁所，但他的公司位在商辦大樓裡，雇主雖然有意願設置，卻必須跟大樓所有權人溝通，且因為障礙者必須移動到其他樓層使用廁所，也必須取得其他公司同意。

雇主和就業服務員依據我國身權法提醒大樓管理者，本應保障身心障礙者自由使用公共空間的權利；也親自拜訪其他樓層公司的高層主管，確認需要使用廁所的員工只有 1 位，不會造成多大困擾，而順利協調使用權。

實務上常見的爭議，還包括因為合理調整而影響其他人的工作環境（如輪椅使用者需要較大的座位區，使旁邊同事的座位變窄），或其他人因為職務內容變動（如同事必須替聽障員工接聽電話）而引發不滿，雇主也面臨管理上的困難。

不過，確保同事之間友善尊重、防範職場霸凌，是每個雇主（無論有沒有聘僱身心障礙員工）本應承擔的義務。更進一步說，同事之間的紛爭，也只有更高層級的主管挺身而出、依公司規範採取有效的行動，才能避免更進一步的傷害或損失。

合理調整非常鼓勵持續、友善的討論協商，若雇主和身心障礙求職者／員工最終真的無法達成共識，就業服務員等專業第 3 方可以介入協調，並參考相關法規或案例，提醒雙方應有的權利義務，或參考國際間的做法。

### 國際怎麼做

在美國，根據「工作合理調整網絡」（Job Accommodation Network, JAN）調查，有 58% 的雇主表示，所接受的合理調整請求其實並不需要負擔任何費用，沒有想像中困難。JAN 也鼓勵企業能提前規劃相關預算，以避免各部門每次都要自行吸收成本，造成抵抗或反彈。

加拿大國家人權委員會提供的雇主合理調整指南，則建議各企業除了制定適合自己的合理調整政策，也強調要明定出公司裡不同的位置和角色（如雇主、人資、主管、員工等）在合理調整中的責任。

其中，雇主的責任包括，必須讓全體員工了解合理調整是一項「公司政策」，並且要讓員工參與政策討論。同時也提醒雇主，平時若善盡以下相關責任，將可即早、有效避免霸凌與衝突——

- **相關的雇主／主管責任**

1. 制定合理調整政策，訂定清楚的程序。包括因合理調整而發生爭議或衝突時，正式或非正式的申訴管道，以及其他適用的外部申訴機制。
2. 確保所有員工都清楚明白自身權利，並且理解相關資訊。例如在員工手冊或公共區域宣導，並且在員工訓練時說明。
3. 向所有員工分享公司過往的合理調整經驗，展示公司的決心和態度。
4. 定期（例如每半年或每年）檢視合理調整政策和程序，並邀請所有員工參與討論。
5. 當公司為特定員工施行合理調整而可能影響其他同事時，必須即早告知調整原因和可能的影響，以及因應方式。
6. 針對公司當前的政策、規範和工作方法，或例如在發想新活動、整修公司環境時，都應主動檢視，是否可能在無意間對員工（無論是否為身心障礙者）造成歧視，並適時調整。



# 第 4 章

## 政府與 專業第三方 能做的事



## 4.1 專業第三方的角色與任務

「政府」是落實合理調整的重要承擔者，也有義務促進權利意識的普及。因此在身心障礙合理調整的權利方和義務方之間，經常會出現第3方的專業協助者／協調者，例如公部門職業重建人員、職訓師、就業服務中的就業服務員，或工會、身心障礙服務團體等。

在本指引中，因為職業訓練與技能檢定主辦單位本身就是「有責任進行合理調整」的義務方，雖然以下許多概念也能提供參考，但主要還是以「就業服務」中，需要面對身心障礙者和雇主的專業人員（如支持性就業服務員）為主。

以下說明主管機關和專業人員在其中被期待的角色任務，其中包括但不限於——

### 4.1.1 成為雙方的橋樑

有時身心障礙者和雇主會因為溝通困難、不了解雙方權利義務、不知道有哪些資源或解方，而不敢提出要求或拒絕合理調整。或許多障礙者因為不想影響同事或主管，也只敢申請個人輔具，針對工時、工作方法或流程的調整，即使有需求，也很少申請。

專業第3方協助者的觀察（釐清問題、評估需求）與介入（協助溝通、連結資源）因此非常關鍵。

此外，合理調整的成敗經常取決於過程中的傾聽與討論，專業人員若能協助雙方釐清彼此的認知和期待，將能有效提升溝通效能，也避免走向爭議處理甚至進入訴訟。





## 🌐 國際怎麼做

在美國、澳洲、加拿大等不同的州政府單位中，也有相當於我國「就業服務員」的角色。例如美國的「就業服務專業人員」（Employment Service Professional），經常也被稱為「工作教練」（job coach）；

在澳洲，也有「障礙者就業服務提供者」（Disability Employment Services Provider），南非也有所謂的「障礙協調員」（Disability Coordinator）。這些專業角色並不只為了身心障礙者而存在，而是為了確保無論員工還是雇主，都能獲得必要的協助。

### 4.1.2 提升專業知能、認識障礙處境、建立合作網絡

專業人員需要提升合理調整的知能，包括理解 CRPD 的核心精神，學習分辨無障礙／可及性、職務再設計、合理調整等概念（參考本指引 3.3.1），並熟悉權利義務、責任歸屬、流程機制和法律知識等。

專業人員還需要盡可能認識身心障礙處境和需求。例如，知道一個人需要的調整可能不只一項，或同類型的障礙者不一定需要相同的調整，諸如此類多樣態的情境；

在日常工作中，也需要持續收集相關資訊（例如新型的輔具資源、可連結的合作單位等）。又因為合理調整很重視個別化的調整，以因應每個人不同的困難，如果能累積越多經驗成為自己工作的參考值，越有幫助。

然而，一個人很難有時間吸收這麼多知識，若能建立定期討論、交流詢問的機制和專業人員的「共學社群」，將能集眾人智慧成為最有效的成長途徑。



### 4.1.3 通盤檢視流程、監督承辦單位落實合理調整

主管機關應定期舉辦教育訓練。除了概念式的課程，也應鼓勵一線人員交流實務困境、設計舉辦跨單位的工作坊，促進資源單位間的良好溝通，以提升資源連結的廣度和成效。

主管機關也需要通盤檢視職業訓練、技能檢定和就業服務中，申請合理調整的流程、規範和評估機制，以及所要求的相關證明（如身心障礙證明、醫療轉介單等）是否真的有其必要性，以減輕每個工作者和身心障礙者的負擔和壓力。

若能提升整個機制的便利性，例如簡化審核手續、縮短時間、改善流程，將有機會大幅提升合理調整的成案率。此外，主管機關也有義務監督、要求、輔導承辦單位落實合理調整。

例如，勞動主管機關有促進身心障礙就業的義務，有責任督促、支援承辦單位，包括民間的委辦單位或其他職訓辦理單位。當職訓人員替身心障礙學員申請輔具或心理諮商等服務，卻遇到困難時，勞動主管機關也應協助連結外部資源或其他替代方案，避免讓同仁孤軍奮戰。

## 4.2 面對身心障礙者，專業人員可以做的事

### 4.2.1 注意往來溝通的禮儀

許多時候，專業人員自己和身心障礙者之間的溝通都很困難，且可能因為困難而覺得麻煩、變得消極。

然而，溝通困難有時是因為缺乏適當的溝通方式或輔助，或因為不了解障礙處境而產生誤會（例如用刻板印象揣測，或不了解障礙者

在交通或生活作息等其他層面的影響)。

情境舉例

聽障者阿德時常因為聽不清楚、沒有真正聽懂，在缺乏輔助之下看起來「很難溝通」。和他聯繫的技能檢定人員因為屢次難以對話，因此常迴避接觸阿德，消極回應他的合理調整需求。後來盡量改用筆談和通訊軟體對話，溝通就變得順利許多。

和身心障礙者溝通時，可以秉持友善的態度，先詢問對方平常習慣用什麼方式對話（如手語、筆談、讀唇，或需要一項以上的輔助），並提醒若還需要其他「溝通上的調整」（如放慢語速、重複說明等），歡迎對方提出。



其他要留意的往來禮儀，包括但不限於下面 10 個小提醒（以下摘錄整理自「談權說礙」粉專）：

1. 以平常心對待、尊重身心障礙者，先友善詢問是否需要協助、如何協助，避免假設對方各方面都很弱勢、沒有能力。
2. 使用對方偏好的方式或名字來稱呼，而不是用對方的診斷或損傷來代稱（如稱呼對方「聾子」，或「那個看不見的人」）。
3. 輔具就像身心障礙者「身體的一部分」，是個人的延伸。旁人需要避免隨意觸碰、移動，可能造成對方失去平衡或受傷。
4. 和視障者對話時，需要先表明自己的身分，並在離開時出聲告知。溝通過程中，可以描述周遭場景、情境、方位與相對位置，並提醒環境中哪裡有障礙物。
5. 引導視障者行動時，可以用手背輕觸視障者的手背，使其可輕扣引導者的手肘，避免直接推拉視障者。

6. 若聽障者需要手譯員從旁協助，溝通時要面對面看著聽障者說話，而不是和手譯員交談。
7. 和聽語障者溝通時，如果發現對方不容易理解自己說的話，可以放慢語速，或換成白話、簡單的用語重複表達。也可以請對方重複一遍，確保雙方的理解一致。
8. 面對心理社會障礙／精神疾病者，不必急著否定他們的陳述（例如糾正他們的幻覺或不符合現實的人事物），試著先傾聽並尊重他們的感受、避免妄加評價。
9. 面對不同的障礙處境，學習聆聽對方的生活經驗，而不只是詢問當初的損傷原因。
10. 要在職場上揭露自己的障礙處境，並不是容易的事。試著理解並鼓勵身心障礙者申請合理調整，也承諾自己會保障對方的隱私。

## 4.2.2 賦權身心障礙者

合理調整鼓勵身心障礙者（權利方）主動發動、表達困難、申請調整。但實務上確實有許多障礙者擔心需要揭露障礙身分或影響到別人而不敢，或不知道可以提出。

專業人員需要提醒障礙者所擁有的權利，提供 CRPD、身權法等資訊，協助說明流程、準備申請文件，並提醒若發生爭議時的申訴或救濟管道、鼓勵障礙者和專業人員討論諮詢。但最終是否提出調整，以及是否要向其他人揭露這些訊息，還是需要**尊重本人意願**。

### 小提醒：協助障礙者面對自我、適當揭露個人狀況，也是一種賦權

雖然 CRPD 和許多國家已明確強調，不得無故要求當事人提出和調整無關的證明（尤其是醫療診斷、和障礙有關的細節等），但國內目前還沒有明定相關法規。

專業人員可以鼓勵障礙者適當揭露自身狀況，以協助自己和雇主／義務方了解「調整的必要性」、改善困難；也需要提醒障礙者，說明自身狀況可避免工作過程中，被指派不適合，甚至有危險的任務。

### 國際怎麼做

前面提到，美國、加拿大、澳洲等國，都有類似我國就業服務員的角色。這些專業角色在面對身心障礙者時，被賦予的任務包括但不限於——

- 協助身心障礙「求職者」

解釋 CRPD 和國內法律，讓身心障礙求職者了解自己和雇主的權利義務；協助他們在面試過程中獲得相關輔助措施，必要時甚至可以陪同進入面試現場。

- 協助身心障礙「勞工」適應職場

- 面對面的與身心障礙員工溝通、了解需求。
- 提供職務調整建議、連結資源和其他協助（如物理治療、心理諮商等）。

- 為障礙者全面性的評估工作環境、陪同進入職場，協助了解合理調整需求（雇主不得無故拒絕）。
- 根據個別需求尋求相關的「在職培訓」，確保剛就職的障礙者能適應職務。
- 提供連續性的支持或定期服務，以穩定身心障礙者的工作狀態。

### 4.2.3 協助對焦個人期待與市場現況

在就業服務中，對於剛成為職場新鮮人，或工作經驗不多，或因疾病、意外而離開職場一陣子的身心障礙者，專業人員可以透過討論，協助他們認識外界期待和產業狀況（例如常見的工作績效指標），或協助他們辨識各種人際關係。

#### 真實案例

患有精神與情緒困擾的小楊（化名），透過媒合進入某公司工作。進去大約 1 個月後，經常懷疑同事在背後聚在一起說他壞話，或懷疑主管特別針對他、扣他的薪水。

就業服務員聽他說明辦公室裡的狀況，讓他了解同事們因為共同負責大型專案，一個專案本來就會產生很多需要討論的事情和會議，因此需要經常聚會；就業服務員也和小楊攤開薪資單，共同計算勞健保費用，讓他了解每個勞工的基本權益，和勞健保的自付額概念。

3 個月後，小楊也在多次討論與陪伴下，慢慢學會轉移注意力、避免過分猜忌，並且以適當的方式進入同事們的討論、了解其他人在忙什麼。他也學會在有疑問時，以溫和清楚的方式，直接詢問主管、釐清自己的疑慮。

## 4.2.4 開發／媒合彈性多元的工作

我國雖然有定額進用的規定（一定規模的企業需要進用相應人數的身心障礙者），但許多雇主不知道如何面對身心障礙員工，又為了符合規定而以刻板印象（例如視障者常被誤認為只能做按摩、智能障礙者只能做烘焙等）來開發職缺。

這些職缺通常很低薪且缺乏發展前景，並不是以企業真正的需求來尋找有能力且適合的人，常使得障礙者在實務上能選擇的職種極為有限，也導致雇主態度消極。

其實我國已有許多身心障礙者進入高等教育、學得專業技能，也出現如罕病立委、視障律師或咖啡師等多元的就業案例。不少身心障礙者只要得到合理調整，就能在不同的領域發揮所長，甚至透過調整過程中的協商，發展出彈性、多元的工作樣態。

就業服務員可以透過經驗累積和市場觀察，為身心障礙者連結更多的可能，也能在過程中和障礙者建立良好關係。就業服務員也需要試著了解身心障礙求職者過去的工作經驗、個人特質和就業優勢，以為他們開發多元的選擇。

### 真實案例

一位就業服務員在受訪時分享：「我會觀察各行各業需要的特質和能耐，或是就職後員工需要接受哪些考驗。身障者不是只能做清潔，只要有意願、做得來，我們就陪他去應徵。若能力還不到，我們也會和他一起討論工作目標、擬定漸進式的輔導計畫。」

## 4.2.5 鼓勵建立社群網絡或同儕支持

任何專業人員都無法 24 小時提供協助，雇主或同事也難以隨時幫



忙，家人又沒辦法時時陪伴。而在許多國內外身心障礙群體與案例中都已明顯可見，**社群網絡／同儕支持**是每一種障礙處境都需要，也極為有效的方法。

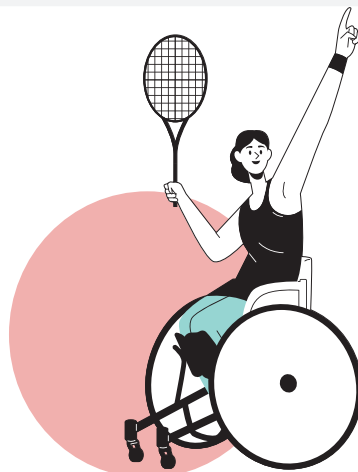
專業人員可以協助身心障礙者**建立自己的交流社群**，或鼓勵雇主、企業員工支持相關方案。這不但能讓身心障礙員工們透過交流獲得充足的資訊（例如輔具或補助訊息），也可以分享彼此生活上的喜怒哀樂，滿足情感上的支持。

情境舉例

陳老闆撥出一部分的福利資金，鼓勵、補助身心障礙員工組織運動社團，並且舉辦培力課程和假日交流活動。員工因此認識了不同職務部門和興趣嗜好的同事，大幅改善了公司裡的團隊合作氣氛和效能。

有些公司則會**同時聘僱多位身心障礙者**，一起進入職場成立生產班。

眾多員工可以便利的用自己慣用的溝通方式（如聽障者小組內部可自行順暢溝通），共同討論、合力爭取合理調整，甚至集思廣益自行訂定有效的工時與休假制度、改善生產流程或合作機制。



更重要的是，這能突破現行的法規限制（如 3 個月的輔導期限），讓身心障礙者在專業協助慢慢退場後，依然能獲得**連續性的支持**。這類支持可能持續超過一年甚至數年，但不一定需要很密集，也許只是每隔週的問候、每月的社團活動或聚餐等。

連續性支持在國內外經驗中，都是身心障礙員工得以久任的其中一個關鍵，是負擔不大、效果卻很好的支持方式，許多人也可以因此交到親密的朋友，並產生歸屬感。



就業服務員小楓（化名）為自己所服務的不同職場、不同障礙類型但同一生活圈的身心障礙者，建立了聊天群組和線上社團，鼓勵他們交流工作經驗、定時舉辦讀書會或烤肉、爬山等活動；小楓還建立了學長姐機制，協助新進成員排解日常工作情緒。

剛開始，小楓需要時時在群組中發起話題、發想活動、張貼資訊，甚至協調誤會。半年後，群組成員培養出感情，開始會自發性聊天、出遊，引導新加入的成員分享生活。小楓慢慢可以降低關懷密度，從協助的角色轉為觀察互動。

## 4.3 面對雇主時，專業人員可以做的事

### 4.3.1 讓雇主了解雙方的權利義務和責任

專業人員可以解釋人權公約、國內法規甚至調查案例，以提醒義務方（雇主）合理調整的必要性，協助雇主認識程序和義務，同時保護員工隱私。

在就業服務中，專業人員也可以說服雇主，有越來越多的研究指出，提升職場的多元性和共融性，能提升企業積效和競爭力、回應高速變動的勞動市場；

積極消除社會對身心障礙者的偏見、提升職場的友善與信任氛圍，也能落實現代企業越發重視的企業評估指標 ESG 裡的 S（社會），善盡社會責任。

相反的，若員工常因為各種壓力而不敢提出調整，最終只會導致更多的缺勤與反彈，並且影響生產力和團隊效能。

### 國際怎麼做

綜合美、加、澳、韓的經驗，同樣鼓勵專業協助者向雇主／義務方說明合理調整的相關法規和施行方式，使其了解合理調整能如何為職場帶來正面影響，並鼓勵雇主積極打造友善環境、提供培訓和活動，同時學習認識、理解障礙處境。

許多國家也有更完善的協助流程，其中包括但不限於：

#### • 從「徵才」階段開始，就和雇主合作

在澳洲，專業人員會鼓勵雇主在徵才時就清楚說明職務內容、工作時間、體力要求等，以及該職務需要的核心職能，例如需要接聽客戶電話、需要哪幾種語言能力和人際互動能力等。

徵才需求描述得越完善，越能幫助身心障礙求職者初步判斷，自己是否要嘗試應徵。未來當面試或就職員工要求合理調整時，也能依據這份職務描述，核對調整是否有必要且適當。

#### • 和雇主一起制定「支持計畫」

澳洲就業服務員會針對剛就職的身心障礙員工，和雇主一起討論適合的「支持計畫」。例如適合用什麼方法培訓員工？支持的頻率和持續的時間需要多久？哪些同事可以在哪些情況下提供臨時支持？也會建議目前的職場環境需要哪些調整。

- **其他支持**

在加拿大安大略省，「創業」也可以獲得合理調整支持。就業服務員能協助身心障礙創業者在工作過程中，獲得如輔具、手譯員、報讀員等支持。

就業服務員也可以根據情況，提供創業過程中的其他業務協助，例如制訂與實施商業計畫、提供財務管理或營業與銷售輔導等。

### 4.3.2 提供雇主合理調整的指引、方法、案例和資源

專業人員可以提供雇主所在地縣市可申請的資源，例如善用我國的「職務再設計」服務，或衛生福利部提供的《身心障礙者融合式會議及活動參考指引》，以及相關的網站資源。

也可鼓勵雇主參加就業中心辦理的徵才和雇主座談會等，或參加身心障礙服務團體舉辦的有趣活動，透過面對面的接觸和相處，讓雇主和職場同仁自然認識、尊重身心障礙者，避免因陌生而抗拒。

此外，許多雇主會參考同樣規模或產業裡的其他公司怎麼做，若能收集、分享國內已發生的合理調整案例，將可協助雇主擬定具體的合理調整機制、學習更好的做法。

當雇主們從彼此的經驗中，發現員工在調整後確實能有效提高績效和競爭力，甚至能促進職場上的多元性和專業交流時，也會更有意願和行動力，來落實合理調整。

### 4.3.3 協助雇主排除困難

許多雇主抗拒合理調整的另一大原因，來自於管理上的困難。例如因為合理調整而必須更換工作場地、改變工作流程等，影響到其他員工、引發職場上的爭議。

專業人員可以提供「預防」和「解決」爭議的建議。例如，鼓勵雇主平時便針對不同障礙處境的員工，提供教育訓練和指引手冊、規劃訓練方針（例如提供重度障礙員工居家培訓，使其能順利在家遠距工作）；

並且針對「所有員工」進行教育訓練，強調公司重視多元共融、鼓勵合理調整的決心。目前我國關於合理調整的法規細節，以及雇主可遵循的具體指南尚在發展中，但法規只是基本底線。每個企業都可以自行發展一套正式的內部政策、程序，並確保每個員工都清楚理解。

這不僅能即早防範爭議，也能提升每個人對身心障礙的敏感度。當工作場合與同事間真的發生爭議時，也必須提醒雇主有防範歧視和霸凌的義務，必須積極出面處理。否則除了惡化工作氛圍，也可能造成無法挽回的傷害或損失。



# 第 5 章

## 相關資源 與文獻



## 5.1 相關資源與更多指引

### 5.1.1 保障身心障礙者權利的國內法律



- **《身心障礙者權利公約施行法》**

本法明確規定政府為實踐《身心障礙者權利公約》所必須遵守的規定、履行的義務。



- **《身心障礙者權益保障法》**

保障身心障礙者在各方面的權益，而不只限於工作就業或考訓。其中也包括禁止歧視與定額進用的必要性。



- **《就業服務法》**

針對勞工權益與就業服務訂定的相關規範。其中有多項針對身心障礙者的權益保障，包括禁止歧視，以及相關罰則。



- **《勞動基準法》**

本法保障所有勞工權利，是身心障礙者在面臨勞動爭議時，可以訴求救濟的法律。





- **《特殊教育法》**

保障身心障礙國民充分發展身心潛能、接受適性及融合教育的權利，所制定的法律。



- **《身心障礙者應國家考試權益維護辦法》**

本法明訂不同類別的身心障礙考生，在應考國家考試時，能夠申請相應的輔助措施。

## 5.1.2 職業訓練的合理調整相關資源



- **推動辦理身心障礙者職業訓練計畫**

勞動部為協助身心障礙者就業，訂定了「推動辦理身心障礙者職業訓練計畫」，可參考此網頁中的計畫施行方向和相關法規依據。



- **委託辦理職前訓練作業原則**

勞動部勞動力發展署協助各分署、縣市政府以委託方式規劃辦理轄區內的「失業者職業訓練」，提升失業者專業技能、促進其就業，可參照此網頁中詳盡的作業原則。





- **自辦職前訓練作業原則**

勞動部勞動力發展署協助各分署辦理「失業者職前訓練」，提升失業者專業技能、促進就業。此原則中，特別提醒各分署應改善無障礙設施、提升人力輔助資源，並結合職業重建等，有效排除身心障礙者參訓的困難。



- **澳洲專業人員職業訓練合理調整指南  
(Reasonable adjustment in teaching, learning and assessment for learners with disability : A guide for VET practitioners)**

澳洲昆士蘭 (Queensland) 州政府的「就業、小型企業及培訓部」(Department of Employment, Small Business and Training)，針對教育與培訓工作者，所出版的身心障礙教學、學習與評量等合理調整指南。

### 5.1.3 技能檢定的 合理調整相關資源



- **特定對象參加技術士技能檢定補助要點**

身心障礙者在參與我國技術士技能檢定時，可依技能檢定中心的規定，申請相關補助。雖非「合理調整」資源，但仍是協助身心障礙者參與技能檢定的重要資源之一。



- **美國合理調整與遵循：檢定調整篇  
(Accommodation and Compliance:  
Testing Accommodations)**

美國工作合理調整網絡 (Job Accommodation Network, JAN) 根據不同的身心障礙處境與需求，羅列多元的考試／檢定調整方式，並提供輔具項目參考。



- **加拿大考場手語翻譯規範**

2022 年 12 月，由加拿大亞伯達 (Alberta) 省政府「學徒及行業培訓局」(Apprenticeship and Industry Training) 出版，針對需要協助考生進入考場的手譯員，提供完整的遵循規範列表。



- **加拿大考場報讀協助規範**

2014 年 12 月，由加拿大亞伯達 (Alberta) 省政府「學徒及行業培訓局」(Apprenticeship and Industry Training) 出版，針對需要協助考生進入考場的報讀員，提供完整的遵循規範列表。

#### 5.1.4 就業服務的合理調整相關資源



- **發展署全國職務再設計資源網**

勞動部勞動力發展署整合「職務再設計」相關業務、服務流程／窗口、常見問題、實際案例的資源網站，也附有其他參考檔案與連外資源。



- **職務再設計線上申辦流程說明**

勞動部勞動力發展署於「我的 E 政府」網站中，明確列出職務再設計的服務對象、服務內容、申辦流程、申辦過程中的應備文件等。



- **各縣市職務再設計資源統整**

各縣市勞動力重建運用處或勞工局，都有針對職務再設計整理常用資源，如服務流程圖、輔具或人力協助的補助規範等。此範例為臺北市勞動力重建運用處整理參考。



- **輔具資源入口網**

衛生福利部社會及家庭署的「輔具資源入口網」，統整全國各地的輔具資源，並附有常見問題、輔具小知識、實際運用案例等。

使用者可用「縣市」進行搜尋，查看該縣市所有申請輔具、人力協助的管道和方式；或針對需求（如輔具類別、產品名稱、服務地點等）搜尋。



- **為身心障礙員工進行職務再設計，雇主可以這樣做**

臺北市勞動力重建運用處出版的指引手冊，提供 5 種障礙處境（視力變化者、聽覺損傷者、精神疾患者、肢體行動退化者、認知障礙者）的簡介，以及在職場上可能遇到的困難，和具體的合理調整方式。



- **美國職務再設計資源網站實務手冊  
(中文翻譯版)**

勞動部勞動力發展署提供的中譯版，包括 95 種障礙類型的合理調整方式。根據目錄頁，可快速點選到想了解的障礙類型、參考可能的合理調整方式。



- **美國合理調整與遵循：障礙相處禮儀篇  
(Accommodation and Compliance:  
Disability Etiquette)**

美國工作合理調整網絡 (Job Accommodation Network, JAN) 資源網站提供障礙禮儀參考，羅列出與「肢體障礙、感官障礙、認知和精神障礙」等障礙者相處、工作時，需要了解 and 注意的事。網頁最下方也有不同的職場合理調整案例可參考。



- **美國職場合理調整機制與流程範例  
(Sample Accommodation Policies  
and Processes)**

美國工作合理調整網絡 (Job Accommodation Network, JAN) 針對雇主出版的合理調整機制建議。包括流程建立、申請表格範例、提升障礙意識等，並提供具體的範例和指引，可成為就業服務員與雇主溝通時的背景知識與參考。





- **美國合理調整線上搜尋資源庫  
(Searchable Online  
Accommodation Resource)**

美國工作合理調整網絡 (Job Accommodation Network, JAN) 為職場合理調整建立的資源網站。其中統合了詳盡的合理調整資訊與資源，以及身心障礙的處境與困難說明，可提供就業服務員與雇主參考。

### 5.1.5 其他合理調整相關參考資料



- **國家人權委員會身心障礙者合理調整參考指引**

由國家人權委員會撰擬，內容參考許多聯合國和國際資料，提供我國政府機關理解合理調整的內涵，積極保障身心障礙者權益，並根據各自權責發展合理調整指引。

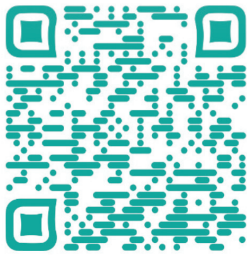


- **聯合國身心障礙委員會  
第 6 號一般性意見 (正體中譯版)**

詳述 CRPD 中「平等與不歧視」的概念與「合理調整」的關聯性，包括「拒絕進行合理調整即為歧視樣態的一種」。

其中，第 26 頁清楚針對「義務方的責任」及「合理性與可負擔性」，條列出關鍵要素，提供實務上參考。





- **中華民國身心障礙聯盟 CRPD 教材手冊**

中華民國身心障礙聯盟將 CRPD 的 3 個核心概念——「人權模式」、「平等不歧視」及「自立、尊嚴與自主」製作為 3 份教案手冊，清楚解釋基礎觀念，提供政府部門教育訓練使用。其中，「平等不歧視」的教學版 p8-11，更整理了「合理調整」的基礎概念。



- **Right Plus 多多益善【CRPD 圖文包】：  
友善職場超強推手！你不能不知道的就業服務員**

這是從本指引中摘要的簡單易讀版，特別介紹合理調整的好幫手，也就是「就業服務員」的專業，讓社會大眾和身心障礙者也一起了解第 3 方專業服務者的角色。



- **Right Plus 多多益善【CRPD 圖文包】：  
從職業訓練到技能檢定考試，看合理調整  
打造無障礙的學習環境並不難！**

這是從本指引中摘要的簡單易讀版，特別汲取國際經驗，向大眾介紹身心障礙者參加課程、考試、訓練時，可以要求哪些合理調整，以及施行方式。

## 5.1.6 可提供合理調整相關資訊的民間團體 (按筆劃)



- **人權公約施行監督聯盟**

由數 10 個組織與個人所組成的聯盟，致力推動國際人權標準的在地實踐，包括《身心障礙者權利公約》。

長期透過公約審查機制、開設相關課程、撰寫議題文章與圖文包等，讓政府和整體社會認識公約概念、討論實踐的可能。



- **中華民國口述影像發展協會**

協會關注欠缺影像對視障者的影響、如何填補視覺缺損造成的文化缺口，以及傳播訊息應如何設計才能為視障者理解。

以此發展 5 大類視障口述影像服務，包括製播影視節目口述影像版、規劃視覺無障礙導覽系統等，最終希望能增益視障者投身社會文化生產行列的可能、完滿視障者的生存尊嚴與價值。

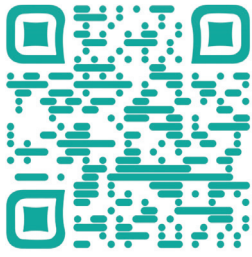


- **中華民國身心障礙聯盟**

推動身心障礙者平權的倡議性組織，主要工作是政策法令議題分析、社會平權倡議等。參與聯盟的會員團體包含上百家身障服務基金會／協會。







- **中華民國脊髓損傷者聯合會**

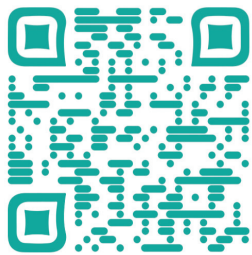
聯合會的會員團體分布全臺各縣市，服務各地脊髓損傷者、提供脊髓損傷者必要之諮詢及協助，喚起社會大眾與患者家屬對脊髓損傷的認識，進而結合醫學界，加強對脊髓損傷之醫療及學術研究，也結合其他障礙團體一起增進身心障礙者權益。



- **台北市康復之友協會**

不以「疾病」為本，提供精神障礙者個人、家庭、職場、生活層面等全方位的支持服務。

強調精神障礙者本身的責任及其參與的重要性。認為精障者就是自身復元的核心，有權選擇自己的生活目標，與接受服務的方式。



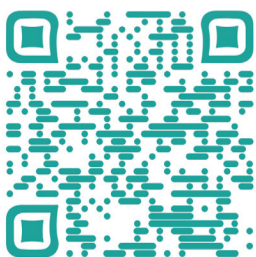
- **中華民國康復之友聯盟**

為全國性的精神障礙組織團體，設立宗旨為結合全國精神障礙者、家屬、相關專業人員與熱心社會人士，積極爭取精神障礙者的權益與福利，以喚起社會對精神障礙者的認識、關心、接納和支持。



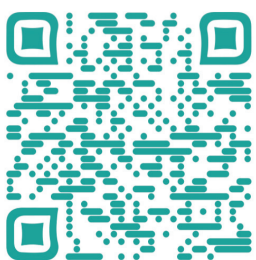
- **中華民國智障者家長總會**

致力推動心智障礙者能夠「快樂生活在社區、工作在社區」。從政策倡議、社會參與、國際交流、權益監督等層面，持續積極監督政府，並喚起社會關注、消除對障礙者的歧視與不平等對待。



### • 中華民國聾暈聯合會

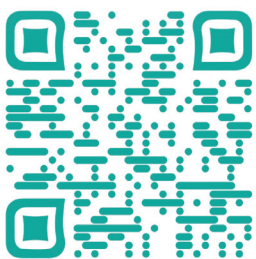
在 1980 年代，由一群關心聽障孩子權益的家長集結成立，兼具家長成長交流與權益倡導的角色，爭取聽障者資訊、教育、就業、輔具平權；促進國內外聽障專業資訊交流；提供聽障者及家庭支持服務、協助聽障者社會適應等。



### • 台北市新活力自立生活協會

由障礙者組成的團體，協助身心障礙者融入社區、參與社會、自立生活。並集合障礙同儕的力量，向社會大眾發聲，爭取應有的權利與機會。

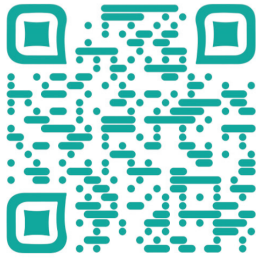
也和各國自立生活中心連結，建立國際網絡。強調無論多麼重度的障礙者，都有回歸社會的權益。



### • 台灣障礙者權益促進會

為消除社會對障礙者的歧視，推廣社會教育、提供法律諮詢、促進國際交流，推動輔具科技等工作。也積極培育身心障礙者社群，強調障礙者應自我發聲。

並主張「障礙者主流化」，期望立法及政府部門制訂政策的過程，都應積極邀請障礙者參與、所有政策的推動也要考量障礙者能夠平等使用的權利。



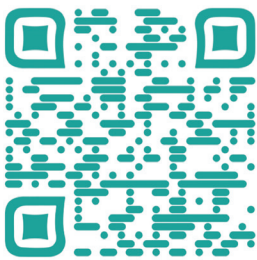
- **台灣聾人聯盟**

結合全國聾人團體，推動建立臺灣手語友善環境，復振聾人文化的傳承與發展、保障聾人享有憲法所賦予的全民平等公民權。



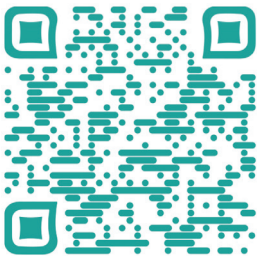
- **法律扶助基金會**

法律扶助基金會架設有「CRPD 身心障礙者無障礙網站」，可以瀏覽所需的法律諮詢、扶助服務，更有手語版本的資訊、電話聯繫、LINE 諮詢等各種方式，讓不同需求的身心障礙者都能得到相關的法律資訊和協助。



- **陽光社會福利基金會**

為「顏面損傷及燒傷者」提供關懷與服務的組織。以全方位的服務，為受傷者重建環境、身體心理與社會功能，維護其尊嚴與人權。



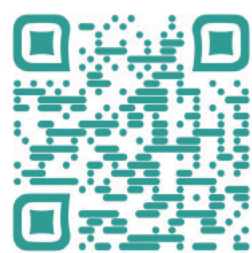
- **臺灣失序者聯盟**

參與修法、公約審查並與國際倖存者組織密切交流，志於監督心理健康資源合理使用與分配、推展多元同儕支持模式及服務，擴充瘋狂文化的在地與複雜性，並促進失序者的公共生活參與權利等。



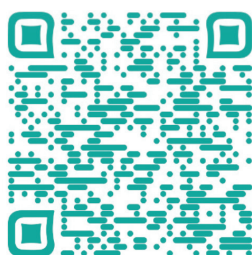
- **臺灣數位有聲書推展協會**

民國 93 年成立的協會，引進國際有聲書製作技術 (DAISY)，推展便於「視障者、閱讀障礙者」閱讀的數位有聲書。同時也進行視障重建、視障青年人格培養、人際溝通等服務。是以數位科技輔助和教育視障群體的非營利組織。



- **談權說礙網站**

伊甸基金會 CRPD 實務研究中心之下所經營的網站、Facebook 粉絲專頁。定期更新和身心障礙有關的小知識，也會每週整理和身心障礙相關的新聞議題，用大眾「聽得懂的方式」和每個人聊聊身心障礙與權利。



- **Right Plus 多多益善**

《Right Plus 多多益善》是全臺唯一深耕公益議題的獨立媒體，在身心障礙和合理調整方面，累積許多深度報導、國際創新案例研究，並以多元形式將議題製作成好懂的圖文包與 Podcast 節目「善盡天良」。



## 5.2 參考資料與文獻延伸

- 法務部矯正署（2020）。「矯正機關對身心障礙收容人合理調整參考指引」，中華民國法務部網站。
- 為身心障礙工作者提供合理便利案例集。（2022）韓國身心障礙者僱用公團僱用開發院。
- 國際勞工組織（2016）。《提升職場的多元與共融：合理調整實用指引》，人權公約施行監督聯盟翻譯、出版。
- 蔡逸靜等（2019）。《CRPD 話重點》，人權公約施行監督聯盟出版。
- 衛生福利部社會及家庭署「CRPD 身心障礙者權利公約」官方網站。
- 談權說礙 Facebook 粉絲專頁。與身心障礙者往來的 10 個小提醒（障礙禮儀）。檢自 [https://www.facebook.com/CRPDchat/posts/pfbid02DhZRbH8GFuJcLUQAKoKmGHCPiMaVeQVj3cyas7ri7VBcc92JaiPCMiDydiUAeHDgl\(2023.09.14\)](https://www.facebook.com/CRPDchat/posts/pfbid02DhZRbH8GFuJcLUQAKoKmGHCPiMaVeQVj3cyas7ri7VBcc92JaiPCMiDydiUAeHDgl(2023.09.14))
- 聯合國身心障礙委員會第 6 號一般性意見，正體中文翻譯版（2018）。衛生福利部社會及家庭署 CRPD 身心障礙者權利公約網站。
- 聯合國身心障礙委員會第 8 號一般性意見，簡體中文版（2022）。聯合國身心障礙者權利委員會網站。
- Canadian Human Rights Commission . (2006) . A Place For All : A Guide To Creating An Inclusive Workplace.



- Government of British Columbia. (2019) . Managers' guide to reasonable accommodation.
- The Industry Training Authority of the Government of British Columbia (ITABC) . (2015) . Request for Examination Accommodation
- Skilled Trades BC. Exam Accommodations. 檢自 <https://skilledtradesbc.ca/exam-accommodations> (2023.05.17)
- Apprenticeship and Industry Training of the Government of Alberta (AIT). Exam Accommodations. 檢自 <https://tradesecrets.alberta.ca/apprentice-services/prepare-for-an-exam/exam-accommodations/> (2023.05.17)
- Skilled Trades Ontario. (2022) . Trade Examinations in Ontario Exam Preparation Guide.
- Food Processing Skills Canada. Canadian Certified HACCP Professional Designation. 檢自 <http://certifiedhaccpprofessional.com/how-to-apply/accommodation-policy/> (2023.05.17)
- The Job Accommodation Network (JAN). (2009) . Employer' s Practical Guide To Reasonable Accommodation Under The Americans With Disabilities Act (ADA)
- U.S. Department of Justice Civil Rights Division Disability Rights Section. Testing Accommodations ADA. 檢自 [https://archive.ada.gov/regs2014/testing\\_accommodations.html](https://archive.ada.gov/regs2014/testing_accommodations.html) (2023.05.17)

- North American Technician Excellence (NATE). Technician Handbook. 檢自 <https://natex.org/technician/take-an-exam/non-standard-test-accommodation> (2023.05.17)
- Australia Victorian Equal Opportunity and Human Rights Commission. Disability and employment: reasonable adjustments. 檢自 <https://www.humanrights.vic.gov.au/for-individuals/disability-and-the-workplace/> (2023.05.17)
- JobAccess of the Australian government. Reasonable adjustment. 檢自 <https://www.jobaccess.gov.au/sites/default/files/2.4%20Reasonable%20adjustments.pdf> (2023.05.17)
- Department of Employment, Small Business and Training of The State of Queensland. (2018) . Reasonable adjustment in teaching, learning and assessment for learners with disability-A guide for VET practitioners.



# 身心障礙者就業服務合理調整指引手冊

發行單位 | 勞動部勞動力發展署

執行製作 | 社團法人臺灣公民對話協會 (Right Plus 多多益善)

編審顧問 | 社團法人中華民國身心障礙聯盟

編 審 | 施淑惠、孫凡茹、黃雅鈴、蔡貞芬

主 編 | 葉靜倫

編輯撰稿 | 曾玉婷、王俞茹

設計排版 | 林 俐

封面設計 | 點點善有限公司

印 刷 | 新北市維凱創意印刷庇護工場

特別感謝 | 感謝所有曾為本指引提供諮詢、討論、審訂的身心障礙當事人、團體、一線服務受訪者、身心障礙聯盟、學者顧問等參與者和單位。

發行日期 | 2024 年 1 月 初版

編著者及著作財產權人 | 勞動部勞動力發展署

著作管理聲明 | 著作財產權人保留對本指引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或授權。

## 封面故事：㊄×㊄ (容、融、榮)



「點」代表著個體，因每個人都是獨特的存在；「線」象徵著訊息，讓每個個體連結成一個整體。

當訊息交錯，如同在合理調整中，透過對話與協商，每個人能在其中找到自己的位置、展現個人的獨特性；也透過互動、改變、彼此包容與共融，彰顯團隊的力量，達到共榮共好。

本封面由身心障礙者原創，設計師參與共同創作，經過閱讀與理解，保留線條、加入色彩與巧思，遇見被隱藏的天賦，彰顯身心障礙者創作價值。



勞動部勞動力發展署  
WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABOR

**邁向社會共融，  
不只是正確的事，也是美好的事。**

It's not only the right thing to do ;  
it's the bright thing to do .