

各機關研訂合理調 整指引之原則

113年8月9日行政院身心障礙者權益推動小組第五屆第2次會議通過

目錄

第一章 前言	1
第二章 什麼是合理調整	2
一、合理調整流程圖	4
二、拒絕提供合理調整的合理性檢驗	5
(一) 可行性 (feasible)	5
(三) 比例性 (proportional)	6
三、合理調整的實際案例	8
第三章 操作時的注意事項	10
一、誰是責任承擔方	10
二、誰可以提出合理調整請求	10
三、合理調整的範圍	10
四、拒絕提供合理調整的法律效果	11
五、實施合理調整的重要原則	12
(一) 保密性 (confidentiality) :	12
(二) 互動式對話 (interactive dialogue) :	12
(三) 客觀理由 (objective justification) :	12
六、責任承擔方推動合理調整的準備	12
(一) 預先了解與準備	13
(二) 過程中應具備積極主動之態度	13
(三) 一體適用的解決方案並不存在	13
(四) 適時諮詢身心障礙團體與專家	13
(五) 指定特定部門或人員作為受理窗口	13
第四章 訂定合理調整指引建議應包含的內容	14
一、合理調整指引應包含項目	14
(一) 確定請求合理調整之依據	14
(二) 清楚說明合理調整的意涵及範疇並提供實際案例	14
(三) 受理與執行合理調整的窗口	14
(四) 制定合理調整的申請流程	14
(五) 合理調整的評估機制	14
(六) 合理調整的處理時限	15
(七) 確保請求人的隱私	15
(八) 申訴或救濟管道	15
(九) 合理調整申請書範例	15
(十) 受理合理調整結果紀錄表範例	15
二、可參考之機關指引及業務協調	16
第五章 合理調整與無障礙/可及性之差異	17

第六章 常見問題	18
—合理調整跟具體措施（優惠性差別待遇）一樣嗎？	18
—合理調整和司法程序調整一樣嗎？	18
附錄一 請求人於提出合理調整時的確認清單（範例）	20
附錄二 責任承擔方評估合理調整時的確認清單（範例）	21
參考文獻	23

第一章 前言

2008年5月3日身心障礙者權利公約（Convention on the Rights of Persons with Disabilities，下稱CRPD）正式生效，身心障礙者（障礙者）從過往被國家視為被動接受福利服務的對象，轉變為權利的主體，和非障礙者擁有一樣的權利，參與政治、經濟、社會、文化、公民等活動。CRPD強調障礙者應享所有人權及基本自由，肯認障礙者的多樣性，且國家有責任透過無障礙/可及性措施以及合理調整提升障礙者參與活動的機會，以達社會融合及確保障礙者不受歧視地完整享有權利及自由。

合理調整的概念首次出現於1994年《經濟社會文化權利國際公約》第5號一般性意見。合理調整是依障礙者個別障礙需要，並使其獲得機會均等地地位的重要措施，責任承擔方¹應於接獲障礙者依其障礙需要提出合理調整請求時，與其展開互動式對話、協商及提供合理調整。如果障礙者請求的合理調整措施存在不成比例或造成過度負擔的情況，責任承擔方應負舉證責任及向障礙者說明該情況。

合理調整可能發生於不同場域，目前國內已有多部法規及計畫納入合理調整精神，且對象不以領有依身心障礙者權益保障法核發之身心障礙證明為限，例如《特殊教育法》、《監獄行刑法》、《羈押法》及推動職務再設計服務計畫等。

考量合理調整並非納入法規即可實現，各中央目的事業主管機關應就其權責領域研訂合理調整指引，確立請求人資格認定方式、責任承擔方應盡之合理調整義務及協商程序等，以落實CRPD有關合理調整之國家義務。

國家人權委員會於112年11月6日發布之《身心障礙者合理調整參考指引》，除說明合理調整內涵，亦提醒政府機關應根據各自權責發展合理調整指引。

¹ 責任承擔方可能為自然人、團體、法人，具提供障礙者合理調整之義務。例如：就業事項的責任承擔方為雇主；就學事項的責任承擔方為學校；應試事項的責任承擔方為考試主辦方；交通運輸的責任承擔方為該大眾運輸之主管機關或提供該交通運輸服務之業者等等。各目的事業主管機關應自行訂定合理調整適用範圍和對象。

衛生福利部基於公約主管機關之角色，一則參考聯合國、歐盟相關指引外，一則參酌 108 年委託研究計畫案「身心障礙者合理調整實務參考指引暨教育訓練計畫」之成果，以及合理調整概念源起的歐美國家相關法規，撰擬這份原則性參考文件，期協助各級目的事業主管機關對於合理調整內涵及實施流程有更進一步的認識，並於其權責領域訂定指引時能有所依循。

第二章 什麼是合理調整

依據 CRPD 第 2 條，合理調整是指根據具體需要，於不造成不成比例或過度負擔之情況下，進行必要及適當之修改與調整，以確保障礙者在與其他人平等基礎上享有或行使所有人權及基本自由。

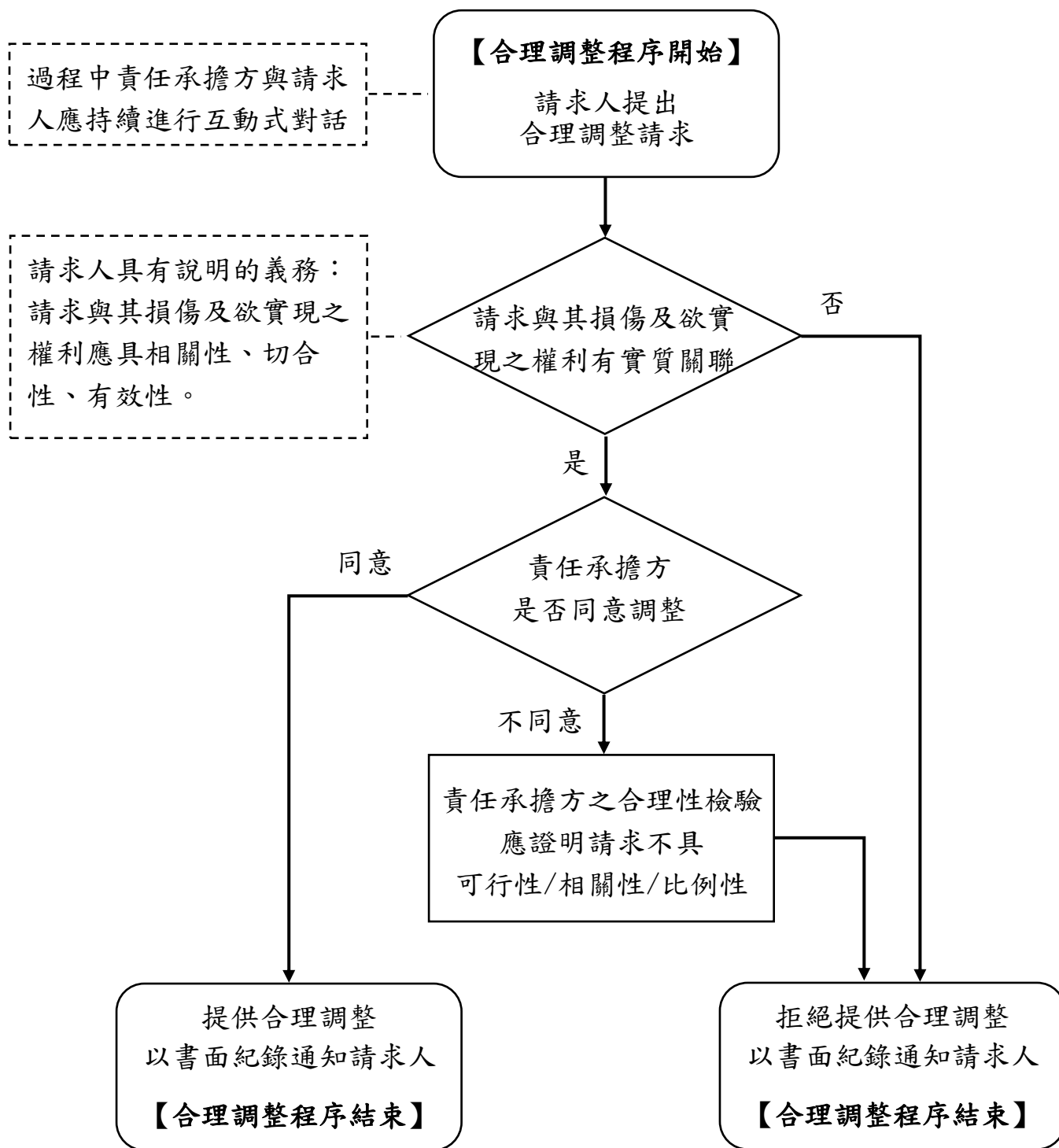
合理調整的「合理」是指該調整對障礙者所提請求的**相關性、切合性及有效性**（Committee on the Rights of Persons with Disabilities [CRPD Committee], 2018）。換言之，即該調整之提供是否與損傷有關、是否有助於消除或減少障礙者不利處境。要特別注意的是，CRPD 第 6 號一般性意見指出，「合理調整」是一個單一名詞，亦即不應把「合理」（reasonableness）的概念理解為對責任的明確限定或修飾。當一項調整達到它的目的，並且能修改到滿足障礙者的要求時，即屬合理。此外，「合理」並非用來評估調整的費用或資源來源的手段——這種評估發生在後一階段，適用於評估「不成比例或過度負擔」時（CRPD Committee, 2018）。

針對「調整」的內涵，《身心障礙者權利公約監測工作——人權監測者指南》（Monitoring the Convention on the Rights of Persons with Disabilities: Guidance for Human Rights Monitors）指出，「調整」是考慮到障礙者的具體需要，對規則、做法、條件或要求進行調整，使其得以完整且平等地參與（Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights [OHCHR], 2010）。

其次，公約賦予障礙者根據具體需要請求合理調整的權利，但如何找出所謂「具體需要」？儘管《身心障礙者權利公約第5條規定平等及不歧視報告》指出，當請求人提出請求時，除需確認該請求與請求人損傷及欲實現之權利具相關性時，原則上責任承擔方不應要求請求人提交任何證明。但請求人與責任承擔方雙方應善意地進行對話，以確定最恰當的應對方案並需留有紀錄，透過雙向的互動與交流，確認障礙者真正的具體需要。

當合理調整的請求被提出時，責任承擔方應在不造成「不成比例或過度負擔」的情況下提供合理調整。依據CRPD第6號一般性意見，「不成比例」與「過度負擔」應視為同義詞，並理解為單一的概念，它規定了提供合理調整責任的界限（CRPD Committee, 2018）。評估是否造成不成比例或過度負擔時，應評估是否合法或是否可行，並綜合考慮提供調整的時間、成本、期限和影響等因素，以及這些因素與享有相關權利此一目的之間的關係（OHCHR, 2016）。

一、合理調整流程圖



1. 無論是否同意合理調整，責任承擔方都應依個資法保護請求人個人資料與隱私。
2. 各合理調整請求之審查均為獨立事件，不得以曾有申請紀錄為由而逕予拒絕。
3. 責任承擔方提供合理調整後，得自行追蹤檢視合理調整之有效性。

請求人提出調整的請求開始，責任承擔方應展開互動式對話並注意保密性，如果同意提供合理調整，應以書面紀錄通知請求人；如果不同意調整，則必須進行拒絕合理調整的合理性檢驗。以下介紹拒絕提供合理調整的合理性檢驗標準，並輔以案例說明，至於「保密性」及「互動式對話」，將留待第三章操作時的注意事項再行詳述。

二、拒絕提供合理調整的合理性檢驗²

依據聯合國人權事務高級專員辦事處（以下稱：高專辦）年度報告《身心障礙者權利公約第5條規定的平等及不歧視報告》（Report on equality and non-discrimination under Article 5 of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities）指出，到目前為止，沒有全球公認的正當依據來解釋合理調整的要素，特別是有關「不成比例或過度負擔」的構成要素。事實上，評估一項調整措施是否「必要及適當」，或者是否造成「不成比例或過度負擔」，取決於多項因素，且該評估會因具體情況不同而有差異。在檢視各國法律後發現，各國皆會使用某些標準指導這些評估。本指引將引用聯合國人權事務高級專員辦事處的意見，說明可行性、相關性及比例性等3項最常用的標準，但這些標準只是提供指引方向，實際狀況仍要依照具體個案的內容進行分析與協商。

（一）可行性（feasible）

法律和實際上皆屬可行為原則。提供合理調整的責任承擔方不可違反法律，合理調整的請求亦必須按照現有法律、法規或協定提出。惟若責任承擔方為政府機關，依法律無

² 本節除特別說明外，參考自 Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights (OHCHR). 2016. *Report on equality and non-discrimination under Article 5 of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. [Online]. Geneva: United Nations. [Accessed 20 February 2023]. Available from: <https://www.ohchr.org/en/calls-for-input/report-equality-and-non-discrimination-under-article-5-convention-rights-persons>

法同意該合理調整請求時，則該政府機關應一併檢視該法律是否有修法必要性及可能性。

案例說明

如果提供某項合理調整需要購買特定物品（例如，與無障礙/可及性有關的軟體），而法律不允許進口該物品，那麼責任承擔方可以拒絕提供該合理調整措施。

（二）相關性（relevant）

對於相關權利的實現而言，合理調整措施是必要且適當的。被請求提供的某項合理調整，必須是為了確保障礙者在與其他人平等基礎上行使權利的目的相關。一項合理調整必須是消除障礙者面臨的某一特定障礙所必要的，且對於確保相關權利的實現而言，也必須是適當的（或有效的）。簡而言之，障礙者所請求之合理調整措施，必須是其行使特定權利（例如工作權、教育權、應試權）所需，這部分便需要障礙者提出說明及證明。

案例說明

一名員工為輪椅使用者，其向主管表示想要換一張新的辦公桌，但卻沒有說明理由—因舊辦公桌無足夠容納輪椅的容膝空間設計，輪椅無法進入座位，以致其無法辦公。

由於該員未說明該合理調整請求與請求人身心障礙狀態之相關，導致主管拒絕了該員工的請求。

（三）比例性（proportional）

不造成不成比例或過度負擔。確定一項調整措施是否會造成「不成比例或過度負擔」，需要對「所採取手段」和「享有相關權利這一目的」之間的適度比例關係進行評估，其評估過程應採取個案分析的處理取向，考量因素非常多元，包括但不限於下列因素：

1. 合理調整措施所需的時間、成本、期限、頻率及影響等因素。
2. 責任承擔方之組織規模（例如員工人數）、整體（而非該單位/部門）資源，或以總體資產評估。必須加以考慮的是政府/企業總體的資產。當責任承擔方是政府單位時，在證明有正當理由拒絕提供合理調整時，有更嚴格的標準；同樣地，大型公司亦不能在不考慮總體資源的情況下聲稱公司內的小單位沒有足夠資源，來逃避提供合理調整的責任。
3. 財務可行性：責任承擔方為提供合理調整可能採取的經費選項，包括評估其隨時間發生變化的現金流，也包括關注對合理調整淨成本的評估。使用公共或私人管道的貸款、補貼和撥款等外部資金支持也是可能的選項。如果責任承擔方證明，提供該合理調整難度過大或花費過高，則可以拒絕。
4. 經濟可行性：從總體資產評估而非只依據現金流。提供合理調整不應造成業務性質或營運的實質改變。

案例說明

一位起重機操作員由於其障礙狀態請求合理調整，希望雇主讓他自上午8時開始工作，而非上午7時開始，下班時間亦隨之延後1小時。

然而，操作起重機需要與其他3名員工一起合作執行，4人缺一不可。因此，如果雇主同意這項合理調整請求，則另外3名員工也必須要調整他們的工作時程，在早上7時到8時找到其他工作，或者是乾脆什麼工作都不做。

這個案例中並沒有要求雇主採取任何行動，因為這些可能的行動或措施全部都顯著干擾業務的進行。因此雇主可以拒絕調整，但是應討論是否有其他可行的調整方案可以不造成過度負擔。（Equal Employment Opportunity Commission [EEOC], 2002）

三、合理調整的實際案例³

透過以下幾個合理調整的例子，可以更具體理解合理調整的處理方式，由於合理調整必須依個案內容進行具體分析，特別提醒，當障礙者提出請求時，責任承擔方可透過互動式對話，協商出適當措施，以消除障礙。

障礙者請求	責任承擔方回應
<p>自閉症者因為賣場環境過於干擾，音樂背景太大聲及過亮的燈光導致焦慮感提升，因此要求賣場不要播放音樂。</p>	<p>商家認為消費心理學指出，於賣場播放音樂可刺激買氣，無法因為自閉症者可能前來購物，而不放音樂。商家與自閉症者討論後決議，每週固定時間安排一次低感官的安靜時間，讓心智障礙者前來購物時可以降低焦慮。</p>
<p>一位器質性腦傷的大一學生表示因為思考反應需要比較多的時間，要求講師延長繳交報告的時間。</p>	<p>講師與該名學生討論目前損傷對於撰寫報告的影響，並諮詢醫療專業人員對於期程安排的建議，重新與該名學生討論每一份報告的繳交期程。</p>
<p>由於超市中的商品無提供點字訊息，一位視覺障礙者至超市購買東西相當困難，因此向超市總公司建議所有產品皆須貼上點字。</p>	<p>由於超市無法在每一個產品上提供點字，因此和顧客討論後，決定指派員工陪伴該位顧客購物。</p>
<p>一名聾人學生要求在線上觀看預先錄製的演講影片時，影片應提供字幕，以便理解講師在說什麼。</p>	<p>講師以技術限制為由拒絕了這一請求。但是，講師會提供演講的書面紀錄作為解決方案。</p>

³ 本節案例參考自 Office of the Ombudsman. 2023. *Removing barriers: Reasonable accommodation of disabled people in Aotearoa*. [Online]. Wellington: Office of the Ombudsman. [Accessed 20 February 2023]. Available from: <https://www.ombudsman.parliament.nz/resources/removing-barriers-reasonable-accommodation-disabled-people-aotearoa>

障礙者請求	責任承擔方回應
<p>一名智能障礙者在托兒所工作，因在錯誤的時間為植物澆水，導致植物死亡，而感到受挫，故向雇主提出更換工作內容的請求。</p>	<p>雇主與員工討論，找到了一個解決方案，透過將植物放入不同的彩色容器並一一標示出什麼日期要為哪一個顏色容器的植物澆水，使智能障礙者能清楚分辨，降低工作失誤。</p>

另外，我國司法實務上就合理調整亦有相關確定判決。最高行政法院 111 年度上字第 520 號判決及最高行政法院 111 年度上字第 701 號判決便認為某學校依據 CRPD 中合理調整之精神，應負有合理調整之義務，然學校卻未與依法領有我國身心障礙證明且經身心障礙特考合格晉用之行政人員進行合理調整之對話，忽略其身心障礙狀態，拒絕提供合理調整，且不予准假而逕為曠職登記，縱使申訴及再申訴均維持原曠職登記之處分，惟確已違反 CRPD 之合理調整精神，法院判決撤銷學校之曠職登記處分、申訴決定及公務人員保障暨培訓委員會之再申訴決定定讞。

第三章 操作時的注意事項

一、誰是責任承擔方

2008 年 CRPD 生效之後，合理調整已適用於障礙者所有生活領域（包含公、私部門），不論是雇主、教育體系或服務提供者在業務上接觸到障礙者因為身心障礙情況提出合理調整的請求時，相關業務的提供者就是責任承擔方。另外，責任承擔方也應在公開的資訊中說明合理調整的流程，以利障礙者在有需要時能夠提出請求，而責任承擔方接到請求後，務須妥善處理障礙者個人資料。

二、誰可以提出合理調整請求

提出合理調整請求人，可分為以下 2 種：

- （一）依身心障礙者權益保障法第 5 條，領有身心障礙證明者。
- （二）依法處於障礙處境下並提供資料佐證損傷者。

考量請求人之身分或專業，其提出合理調整請求仍有些限制。在就學領域，學生不應請求降低學業門檻之合理調整；例如學生可以請求某科目多元應試方法之合理調整（紙筆測驗、口說、報告等等），但不應請求降低該科目原 60 分之及格標準至 20 分。在就業領域，請求人不應請求獲得非本職核心職能以外之技能或專長；例如依會計專業進用之聽覺障礙勞工，便不應請求雇主提供其學習西班牙文課程之合理調整，但可以請求雇主於部門間溝通帳目報表時以筆談為之的合理調整。如遇有此類合理調整請求之限制，責任承擔方可逕予拒絕並作成書面紀錄通知請求人。

三、合理調整的範圍

合理調整可能發生於不同場域，而參照身心障礙者權益保障法現行第 16 條第 1 項、第 2 項及修法研議中之第 3 項規定，已舉出特定場域和領域：

- (一) 身心障礙者權益保障法第 16 條第 1 項：「身心障礙者之人格及合法權益，應受尊重及保障，對其接受教育、應考、進用、就業、居住、遷徙、醫療等權益，不得有歧視之對待。」
- (二) 身心障礙者權益保障法第 16 條第 2 項：「公共設施場所營運者，不得使身心障礙者無法公平使用設施、設備或享有權利。」又所謂公共設施場所，依身心障礙者權益保障法施行細則第 11 條，包括但不限於下列場所：道路、公園、綠地、廣場、游泳池、航空站、車站、停車場、展覽場及電影院、政府機關、學校、社教機構、體育場所、市場、醫院、郵政、電信、自來水及電力等公用事業機構、其他經中央主管機關認定之場所。
- (三) 研議中之身心障礙者權益保障法修正草案擬於第 16 條增加第 3 項：「機關(構)、學校、事業機構、法人或團體辦理教育、招考、進用、就業、醫療、矯正等權益事項，應依身心障礙者個別障礙需求，於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。」

上開法規所涉及之各目的事業主管機關應就其權責領域研訂合理調整指引，確立請求人資格認定方式、責任承擔方應盡之合理調整義務及協商程序等，以落實 CRPD 有關合理調整之國家義務。非屬身心障礙者權益保障法第 16 條所規範範圍之各級目的事業主管機關、地方政府亦可參酌本指引自行訂定⁴。

四、拒絕提供合理調整的法律效果

障礙者如因被拒絕提供合理調整，認有權利遭受侵害之情事，得依民法第 18 條第 1 項規定請求除去該侵害或防

⁴ 身心障礙者權益保障法第 2 條第 3 項除於第 1 款至第 16 款臚列主管機關及各目的事業主管機關權責劃分之事項外，亦於第 17 款明訂「其他身心障礙權益保障措施：由各相關目的事業主管機關依職權規劃辦理。」爰各機關自應依法就職權規劃事項辦理合理調整相關業務。

止之，亦得依民法 184 條、195 條等相關規定請求財產及非財產上損害賠償。

惟各目的事業主管機關所主管法規，如有針對拒絕合理調整為特別規定，則應於各自訂定之指引中清楚說明。

五、實施合理調整的重要原則

（一）保密性(confidentiality)：

1. 合理調整過程必須確保其保密性。
2. 必須由請求人決定是否可以揭露其提出之調整需要。

（二）互動式對話（interactive dialogue）：

1. 責任承擔方與請求人應雙向互動與對話以確認需要調整的項目。
2. 如雙方達成協議（agreement），建議作成紀錄並追蹤落實情況。
3. 如果雙方未能達成協議，則責任承擔者應該提出客觀理由的證明。

（三）客觀理由（objective justification）：

責任承擔方拒絕合理調整時必須證明該請求違反下列任何一點：

1. 可行性（是否於法律和實際上可行）。
2. 相關性（是否必要以及適當）。
3. 比例性（是否不成比例或過度負擔）。

提出上述各項因素的理由必須要清楚、客觀上可以測量並且沒有模糊或專斷性。另外，責任承擔方應將請求人所提出的每一次合理調整請求視為獨立事件進行審認，而不得以請求人曾經的申請紀錄（無論否准）而直接拒絕合理調整程序之啟動。

六、責任承擔方推動合理調整的準備⁵

⁵ 參考整理自 Office of the Ombudsman. 2023. *Removing barriers: Reasonable accommodation of disabled people in Aotearoa*. [Online]. Wellington: Office of the Ombudsman. [Accessed 20 February 2023]. Available from: <https://www.ombudsman.parliament.nz/resources/removing-barriers->

(一) 預先了解與準備

合理調整是需要討論的，責任承擔方應提前做好準備及熟悉相關法律、政策及合理調整流程。

(二) 過程中應具備積極主動之態度

責任承擔方應積極主動了解請求人之需求及進行對話。

(三) 一體適用的解決方案並不存在

有些人的障礙情形看似相同，並不代表他們需要的調整措施都一樣，而同一位請求人在不同時空下的需求也會有所不同，每一個請求都應以個案處理。

(四) 適時諮詢身心障礙團體與專家

責任承擔方未必具有專業的知能以理解請求人的需求，可適時向身心障礙團體與專家請益。

(五) 指定特定部門或人員作為受理窗口

讓請求人遭遇問題及申請合理調整時，有明確且單一的窗口能協助；也可使責任承擔方累積辦理合理調整之經驗，進行改善或傳承。

reasonable-accommodation-disabled-people-aotearoa、United States Department of Education. 2004. *Handbook for Reasonable Accommodations*. [Online]. Washington: Office of Management, Executive office. [Accessed 20 February 2023]. Available from: <https://www2.ed.gov/policy/gen/leg/foia/acshbom3.pdf>、The London School of Economics and Political Science (LSE). No date. *Reasonable adjustments a guide for managers on how to support disabled staff in the school*. London: LSE Human Resources. [Accessed 20 February 2023]. Available from: <https://info.lse.ac.uk/staff/divisions/Human-Resources/Assets/Documents/Disability-support/Reasonable-Adjustments-Pocket-Guide-final-web-version.pdf>

第四章 訂定合理調整指引建議應包含的內容

合理調整相當個別化、彈性化，且涉及就業、教育、醫療、招考等不同領域，由於國內對於合理調整的概念尚屬陌生，各級目的事業主管機關應定期辦理教育訓練並訂定合理調整指引，**確立權責領域適用的範圍和對象，以及合理調整協商的程序**，才能逐步累積實務執行經驗，並讓障礙者理解有合理調整需求的時候，應該如何提出請求。建議各機關自行訂定一本屬於本身相關業務的指引供所轄業務及所屬單位參考運用。

一、合理調整指引應包含項目

(一) 確定請求合理調整之依據

為利於合理調整於實務運作明確可行，建議各機關具體說明可以提出合理調整請求的法規、適用場域、適用對象及服務範圍。訂定指引時宜應具體明確，以利遵循。

(二) 清楚說明合理調整的意涵及範疇並提供實際案例

為使障礙者了解自身權利，應說明合理調整的意涵及權責領域中常見實際案例，以及政府機關可提供之補助及支持措施。

(三) 受理與執行合理調整的窗口

為使障礙者提出請求時得以有明確的窗口可以進行諮詢及受理，建議由責任承擔方之部門人事單位或指定特定部門或人員作為窗口。

(四) 制定合理調整的申請流程

為使障礙者得以清楚掌握並預期提出合理調整後的流程為何，責任承擔方應以簡潔、清楚的方式完整呈現申請流程，且應讓請求人可以透過書面或其他方式提出申請。

(五) 合理調整的評估機制

除評估請求與請求人損傷及欲實現之權利間是否具實質關聯或不具可行性、相關性、比例性外。責任承擔方之

合理調整評估方式、程序與流程、內部會辦順序、決行層級等等，均需建立相關機制並周知所屬。

（六）合理調整的處理時限

合理調整具有即時提供或調整的精神，因此責任承擔方應訂定處理時限，並於時限內予以回應。

（七）確保請求人的隱私

為遵守個人資料保護法，且保護障礙者的隱私，責任承擔方應清楚說明如何保護障礙者的隱私、管理個人資料。

（八）申訴或救濟管道

為確保障礙者的權利，責任承擔方應協助障礙者理解相關申訴或救濟管道。

（九）合理調整申請書範例

責任承擔方應提供合理調整申請書範本，協助障礙者理解請求合理調整時，須提供哪些資訊，包含請求人應詳細描述其障礙目前的侷限性與如何限制個人執行基本能力、請求人需何種調整（例如：設備、改變環境或工作方式）、障礙持續時間是永久、暫時或未知的，如果是暫時的，請一併說明該項調整預計需要的期間。另外，為讓協商階段有效進行，責任承擔方應在申請書中詢問障礙者主要溝通方式。

（十）受理合理調整結果紀錄表範例

為確認責任承擔方依相關規定受理合理調整申請，以及評估未同意調整的情形是否合理，責任承擔方應清楚記載下列事項：

1. 請求人資訊：應包含主要溝通方式。
2. 案件請求基本資訊：案件受理者、受理日期、案件承辦人、提出請求形式（書面或其他）、請求調整之內容。
3. 協商過程：協商日期、協商內容簡述、協商會議出席人員。

4. 協商結果：如決定提供合理調整，則應敘明提供合理調整的日期、內容。如拒絕合理調整，則應敘明拒絕合理調整的理由（請具體說明請求人所提的合理調整是否具備可行性、相關性及比例性）。

二、可參考之機關指引及業務協調

國內目前已有監察院國家人權委員會於 2023 年發布之《身心障礙者合理調整參考指引》，法務部於 2021 年發布《矯正機關對身心障礙收容人合理調整參考指引》、勞動部於 2024 年發布《身心障礙者就業服務合理調整指引手冊》、中選會於 2024 年發布《身心障礙候選人參與公辦政見發表會合理調整參考指引》。

惟障礙者就業領域廣泛，除勞動基準法所稱勞工身分，尚包含公務人員、教育人員、陸海空軍軍官、士官等等，不一而足，各職業別或職務別皆有其職場上合理調整的需求⁶。為妥善而全面地落實職場上的合理調整，則有待各相關機關依其職場領域之特性研議分析後，依權責訂定合理調整指引。

另考量各權責領域適用合理調整的範圍和對象可能有所重疊，各級政府機關應依身心障礙者權利公約施行法第 5 條之規定，確實依現行法規規定之業務職掌，負責籌劃、推動及執行；倘涉及不同機關業務職掌者，相互間應協調連繫辦理。

⁶ 自法規面觀之，主要涉及銓敘部主管之人事管理條例、公務人員任用法、公務人員升遷法、公務員服務法；公務人員保障暨培訓委員會主管之公務人員訓練進修法、公務人員考試法及公務人員保障法；而司法人員、審計人員、主計人員、關務人員、外交領事人員、警察人員、教育人員、醫事人員、交通事業人員及公營事業人員等之任用，另由各該目的事業主管機關制（訂）定，軍人任用相關法規則由國防部制（訂）定。而若從執行面觀之，行政院人事行政總處為行政院人事行政主管機關，負責統籌行政院所屬機關及地方機關之人事行政，掌理事項包含人力規劃、進用、訓練、考核、待遇、福利等，並統籌行政院所屬人事人員管理事項，與各機關（含府、院、部、會及地方政府）積極溝通充分合作。

第五章 合理調整與無障礙/可及性之差異

1993 年身心障礙者機會均等標準規則同時出現「合理調整」及「無障礙/可及性」，然而兩者之間雖然都是為確保障礙者行使權利所採取的措施，並使其獲得完整且充分的社會參與及社會融合，但是政府的責任、義務及處理的細節，仍有其範圍及程度的差異。

無障礙/可及性是障礙者自立生活以及完整平等參與社會的前提。如果不能進入物理環境利用大眾運輸、獲得資訊及通訊、包括資訊與通訊科技及制度、不能進入向公眾開放或提供的其他設施及服務，那麼，障礙者就不會有平等的機會參與到他們各自所屬的社會中（CRPD Committee, 2014）。無障礙/可及性屬於事前義務，是一種主動的、系統性的、無條件的義務。無障礙/可及性是針對潛在及既有的障礙者群體所採取的事前措施，在各種系統與流程中融入無障礙/可及性元素，儘可能廣泛涵蓋及標準化，而非僅考慮特定障礙者需要。舉例而言，在與其他人平等的基礎上，使有需要的個人（輪椅使用者、推嬰兒車的家長、拄拐杖的高齡長者等）得以出入建築物、取得服務或產品（中華民國身心障礙聯盟，2019）。

而提供合理調整則是一項現時責任，從障礙者需要進入有障礙環境或想要行使其權利的那一刻起就必須提供合理調整。提供合理調整的義務是從收到提供調整請求的那一刻起適用，是一項個別化的被動義務。合理調整要求責任承擔方與障礙者進行對話。必須特別提醒的是，合理調整也應適用於潛在責任承擔方應當意識到相關人員有身心障礙，可能需要提供調整才能克服行使權利遭遇障礙的情況（CRPD Committee, 2018）。換言之，責任承擔方在收到請求人提出合理調整請求或認知到相關人員可能需要合理調整的當下，即具有提供合理調整之責任，並應立刻展開互動式對話與回應。

第六章 常見問題

—合理調整跟具體措施（優惠性差別待遇）一樣嗎？

合理調整與 CRPD 第 5 條第 4 項規定的「具體措施（specific measure）」有別之處，主要是合理調整目的在使障礙者可以在與其他人平等的基礎上享有或行使其他非障礙者原本就享有或行使的人權與基本自由，因此，並不是讓障礙者享有非障礙者未享有的某種「特權」地位，頂多只是與非障礙者相同而已，它追求的，是一種機會平等狀態；反之，具體措施，或確切說，積極平權措施，則是一種更積極手段，使障礙者能「優先」獲得某種非障礙者未必能享有的地位（許宗力、孫迺翊，2017）。

針對這兩者之間的差異，CRPD 第 6 號一般性意見亦指出：「『合理調整』不應與『具體措施』，包括『優惠性差別待遇』相混淆（CRPD Committee, 2018）。儘管這兩個概念的目的都是實現事實上的平等，但合理調整是一項不歧視的責任，而具體措施則意味著要提供障礙者比其他人更優惠的待遇，以解決障礙者在歷史上及（或）系統性地被排除在行使權利所獲得之利益以外的情況。具體措施的例子有：採取暫時性措施，以扭轉私營部門雇用的身心障礙婦女人數較少的情況，以及支持增加高等教育中身心障礙學生人數的方案。同樣地，不應將合理調整與自立生活及融合社區權利下提供個人助理等協助相混淆，也不應與提供行使法律能力方面的協助相混淆。」

—合理調整和司法程序調整一樣嗎？

CRPD 第 13 條指出，「締約國應確保身心障礙者在與其他人平等基礎上有效近用司法，包括透過提供程序與適齡對待措施，以增進其於所有法律訴訟程序中，包括於調查及其他初步階段中，有效發揮其作為直接和間接參與之一方，包括作為證人。」依據上述規定，為使障礙者在與其他人平等的基礎上近用司法，程序調整便是核心的措施，缺乏程序調整有可能使得障礙者無法近用司法，甚至在障礙者其他的權益受到侵害時（例如教育權、工作權、政治

權），無法透過司法尋求救濟，缺乏整體人權的保障。因此，程序調整與合理調整不同，程序調整沒有「不成比例或過度負擔」的限制（CRPD Committee, 2018）。若無法提供程序保障，對於近用司法的權利而言，將構成基於身心障礙之歧視（郭銘禮，2017）。

為說明程序調整內容，聯合國人權事務高專辦推出《身心障礙者近用司法的國際原則及指引（International Principles and Guidelines on access to justice for persons with disabilities）》，並在原則 3（身心障礙者，包括身心障礙兒童，有權利獲得適當的程序調整）說明締約國提供程序調整的義務：「為消除歧視並確保身心障礙者有效和平等地參與所有法律程序，締約國應為身心障礙者提供適合性別和年齡的個別化程序調整。這些程序調整涵蓋了特定情況下所需的所有適當的修改和調整，包括安排司法中介人、提供程序的調整及修改、提供合適的環境及溝通支援，以確保身心障礙者近用司法。在訴訟程序開始之前，就盡最大可能地向有需要的身心障礙者安排調整事項。」

附錄一 請求人於提出合理調整時的確認清單⁷（範例）

當請求人提出合理調整時應

- 清楚向責任承擔方表達合理調整的需要。
- 是否向責任承擔方清楚說明你的損傷如何限制個人享有或行使權利。
- 確認是否清楚向責任承擔方說明合理調整類型及合理調整將如何協助你降低或排除障礙處境。
- 保留提出合理調整的書面資料或紀錄。如果您最初是透過口語方式表達，請寫下你提出請求的摘要或請受理單位協助摘要。

當合理調整進入審核階段，請求人應

- 主動積極協助責任承擔方了解您所需要的合理調整內容，並適時提供相關資訊或資料，供評估人員參考。
- 參與協商會議，與責任承擔方進行互動式對話。
- 理解所提之調整如無法施行，則可考慮其他替代方案。

當決議是否提供合理調整時，請求人應

- 收到書面紀錄表。

⁷ 整理自 United States Department of Education. 2004. *Handbook for Reasonable Accommodations*. [Online]. Washington: Office of Management, Executive office. [Accessed 20 February 2023]. Available from: <https://www2.ed.gov/policy/gen/leg/foia/acshbom3.pdf>

附錄二 責任承擔方評估合理調整時的確認清單⁸（範例）

- 責任承擔方應遵循「個人資料保護法」規定，並且妥善保管請求人的資料；向他人／單位提供請求人資料時，應徵詢請求人同意。
- 無論請求人以何種方式提出請求、進行討論並做出決定，責任承擔方皆須以書面形式確認請求人之需要並製作書面紀錄。責任承擔方有義務向請求人提供上述書面紀錄的副本，以澄清所有協議和決定。

當請求人提出合理調整時，責任承擔方應

- 儘速審核請求人申請資格。
- 確認請求人是否清楚陳述他的損傷如何限制個人享有或行使權利。
- 確認請求人是否清楚陳述合理調整類型及合理調整將如何協助他降低或排除障礙處境。
- 確認請求人提供的資訊是否清楚、明確。如有需要額外的資訊，請以書面形式向請求人索取相關資訊。

當審核合理調整時，責任承擔方應

- 仔細審查請求人的需要。
- 確認是否清楚理解請求人所提之合理調整內容。如有不清楚的部分，適時詢問請求人、諮詢身心障礙團體或其他專家學者。
- 確認是否清楚合理調整可以如何協助請求人降低或排除障礙。
- 評估並諮詢相關人員，釐清請求人所提之調整是否造成不成比例或過度負擔。
- 如果請求人的合理調整不可行，責任承擔方應尋找替代方案。
- 如果責任承擔方要求請求提供醫療資訊時，應將焦點聚焦於損傷對於能力或功能的影響，而非檢視請求人的就醫完整記錄。

⁸ 同前註。

- 與請求人進行互動式對話，並將每一次的協商過程，以書面方式記錄。

當決議是否提供合理調整時，責任承擔方應

- 提供書面紀錄表。
- 確認請求人每次使用已協商同意的合理調整服務時，無需再次申請。如：會議主辦方同意請求人透過手語翻譯員接收會議資訊，爾後請求人參加相關會議時，皆有使用手語翻譯的權利，不須重複申請。

參考文獻

- Committee on the Rights of Persons with Disabilities. (2018). *General Comment No. 6 on article 5: Equality and Non-discrimination*. CRPD/C/GC/6.
- Committee on the Rights of Persons with Disabilities. (2014). *General Comment No. 2 on article 9: Accessibility*. CRPD/C/GC/2.
- Office of the Ombudsman. (2023). *Removing barriers: Reasonable accommodation of disabled people in Aotearoa*. [Online]. Wellington: Office of the Ombudsman. [Accessed 20 February 2023]. Available from: <https://www.ombudsman.parliament.nz/resources/removing-barriers-reasonable-accommodation-disabled-people-aotearoa>
- Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights. (2020). *International Principles and Guidelines on Access to Justice for Persons with Disabilities*. [Online]. Geneva: United Nations. [Accessed 12 January 2024]. Available from: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/wp-content/uploads/sites/15/2020/10/Access-to-Justice-EN.pdf>
- Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights. (2016). *Report on equality and non-discrimination under Article 5 of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. [Online]. Geneva: United Nations. [Accessed 20 February 2023]. Available from: <https://www.ohchr.org/en/calls-for-input/report-equality-and-non-discrimination-under-article-5-convention-rights-persons>

- Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights. (2010). *Monitoring the Convention on the Rights of Persons with Disabilities: Guidance for Human Rights Monitors*. [Online]. Geneva: United Nations. [Accessed 20 February 2023]. Available from: <https://www.ohchr.org/en/publications/policy-and-methodological-publications/monitoring-convention-rights-persons>
- The London School of Economics and Political Science. No date. *Reasonable adjustments a guide for managers on how to support disabled staff in the school*. London: LSE Human Resources. [Accessed 20 February 2023]. Available from: <https://info.lse.ac.uk/staff/divisions/Human-Resources/Assets/Documents/Disability-support/Reasonable-Adjustments-Pocket-Guide-final-web-version.pdf>
- United Nation. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. [Online]. New York: United Nations. [Accessed 22 January 2019]. Available from: <https://social.desa.un.org/issues/disability/crpd/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-crpd>
- United States Department of Education. (2004). *Handbook for Reasonable Accommodations*. [Online]. Washington: Office of Management, Executive office. [Accessed 20 February 2023]. Available from: <https://www2.ed.gov/policy/gen/leg/foia/acshbom3.pdf>
- U.S. Equal Employment Opportunity Commission. (2002). *Enforcement Guidance on Reasonable Accommodation and Undue Hardship under the ADA*. [Online]. Washington, DC: U.S. Equal Employment Opportunity Commission.

[Accessed 12 January 2024]. Available from: <https://www.eeoc.gov/laws/guidance/enforcement-guidance-reasonable-accommodation-and-undue-hardship-under-ada>

- 中華民國身心障礙聯盟（2019）。《身心障礙者權利公約》教材手冊。臺北市：衛生福利部社會及家庭署、社團法人中華民國身心障礙聯盟。
- 許宗力、孫迺翊（2017）。平等權與禁止歧視原則。在孫迺翊、廖福特（主編），身心障礙者權利公約（頁 215-232）。臺北市；台灣新世紀文教基金會。
- 郭銘禮（2017）。司法保護。在孫迺翊、廖福特（主編），身心障礙者權利公約（頁 25-56）。臺北市；台灣新世紀文教基金會。