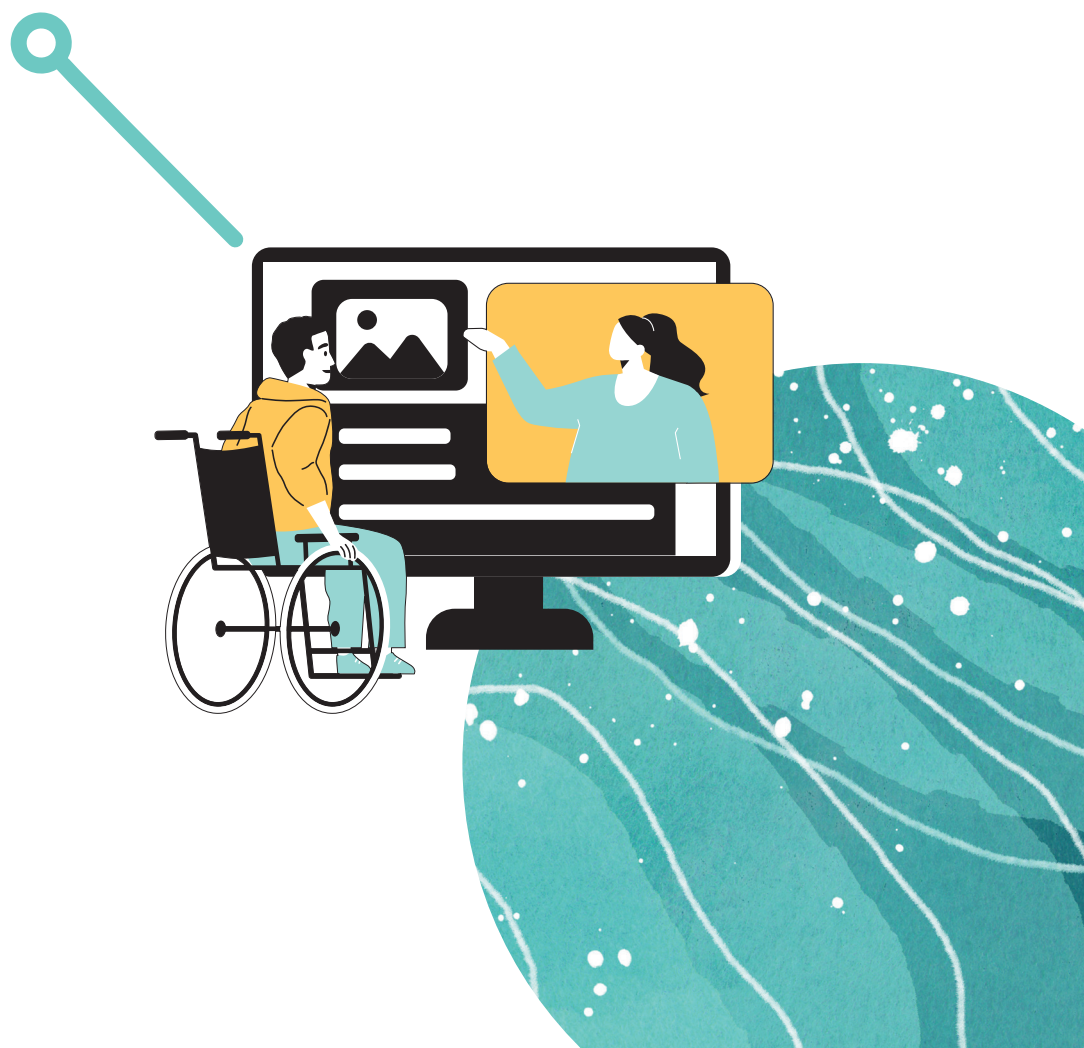


第1章

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

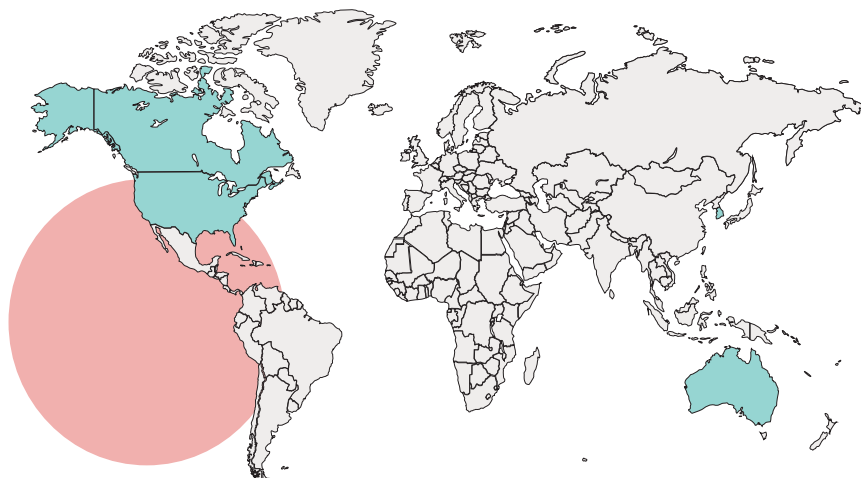
調整責任，強調雇主必須積極檢視工作場所的制度和政策，以避免可能造成的歧視。

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和就業方面，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。

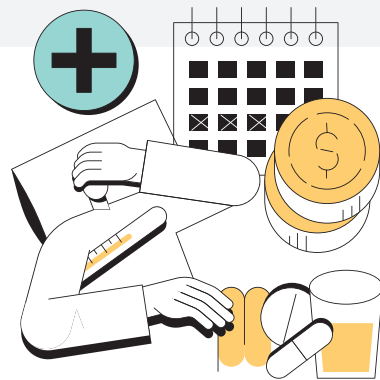
⑥ 《精神衛生法》（簡稱精衛法）

- 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。