



實踐 SDG 不排除任何人的社會。  
Leave no one behind.



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

# 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。