

# 身心障礙者合理調整參考指引

本指引將適時滾動修正，可連結網址

[https://nhrc.cy.gov.tw/education/publication/detail?id=d616](https://nhrc.cy.gov.tw/education/publication/detail?id=d61689be-fc32-40f4-a4cf-ca4645e896d1)

89be-fc32-40f4-a4cf-ca4645e896d1 或掃描 QR CODE

獲取最新版本。



2023 年 6 月



# 目錄

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 壹、前言 .....                 | 1  |
| 貳、什麼是合理調整 .....            | 7  |
| 一、定義與範疇 .....              | 8  |
| 二、國內相關規定 .....             | 14 |
| 參、合理調整該怎麼做 .....           | 19 |
| 一、合理調整的實施步驟 .....          | 19 |
| 二、實施合理調整的關鍵因素 .....        | 24 |
| 三、政府機關落實身心障礙者合理調整 .....    | 30 |
| 肆、應用篇 .....                | 35 |
| 一、就業 .....                 | 35 |
| 二、教育 .....                 | 40 |
| 三、商品與服務 .....              | 44 |
| 伍、結語 .....                 | 46 |
| 一、對責任承擔方的建議 .....          | 47 |
| 二、對身心障礙者的建議 .....          | 48 |
| 三、當障礙者有合理調整的需求時可尋求協助 ..... | 49 |
| 附錄 1 歧視樣態 .....            | 50 |
| 附錄 2 程序調整 VS 合理調整 .....    | 52 |
| 附錄 3 職務再設計 VS 合理調整 .....   | 54 |
| 附錄 4 參考文獻 .....            | 56 |



## 壹、前言

聯合國《世界人權宣言》( Universal Declaration of Human Rights ) 提出，人人生而自由，享有平等的尊嚴和權利。人權 ( Human Rights ) 是人之所以為人而應享有的自由與權利，是與生俱來的，不因種族、性別、社會階級而有差別，身心障礙者也應該與其他人在平等的基礎上享有人權。

聯合國《身心障礙者權利公約》( Convention on the Rights of Persons with Disabilities，下稱 CRPD ) 第 1 條，開宗明義提到，其宗旨是「促進、保障與確保所有身心障礙者完整及平等享有人權及基本自由，並促進對身心障礙者固有尊嚴之尊重」。聯合國身心障礙者權利委員會 ( Committee on the Rights of Persons with Disabilities ) 發布的《General comment No. 6 (2018) on equality and non-discrimination》(中譯：第 6 號一般性意見)提到，為了促進身心障礙者平等享有法律所保障的權利，締約國必須採取積極行動，而可及性/無障礙、合理調整及個別協助這三項措施是需要的。CRPD 第 2 條提及，**合理調整 ( reasonable accommodation )** 的定義，即「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，以確保身心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。」

在我國 2017 年 CRPD 初次國家報告結論性意見第 22 點次 ( b ) 及 2022 年 CRPD 第二次國家報告結論性意見第 20、22、25、39、41 ( c ) 各點次，國際審查委員也強調合理調整的重要性，並一再督促透過立法明確規定提供合理調整之義務，而拒絕提供合理調整即構成歧視。

由此可知，合理調整是落實身心障礙者平等權利的重要理念。國家人權委員會撰擬本指引，希讓政府機關更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。

本參考指引主要參酌聯合國身心障礙者權利委員會 ( Committee on the Rights of Persons with Disabilities ) 發布的《General comment No. 6 (2018) on equality and non-discrimination》(中譯：第 6 號一般性意見)、聯合國人權事務高級專員辦事處 ( Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights，下稱 OHCHR ) 年度報告《Equality and non-discrimination under article 5 of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities ( A/HRC/34/26 ) 》( 中譯：身心障礙者權利公約第 5 條規定平等及不歧視報告 )、紐西蘭《Removing barriers: A guide for reasonable accommodation of disabled people in Aotearoa.》( 中譯：紐西蘭對身心障礙者之合理調整指引 )、

歐洲平等網絡《Reasonable accommodation for persons with disabilities: Exploring Challenges Concerning Its Practical Implementation》(中譯：身心障礙者合理調整：實際執行所面臨的挑戰)及《Case law compendium on reasonable accommodation for persons with disabilities》(中譯：身心障礙者合理調整判例法彙編)、法國《Emploi des personnes en situation de handicap et aménagement raisonnable》(中譯：身心障礙者就業與合理調整指南)、美國《Reasonable Accommodation Procedures For Employees And Applicants For Employment》(中譯：適用於員工和求職者的合理調整程序)、日本《合理的配慮指針》(中譯：合理調整指引)等國外文獻，及國內相關文獻與案例，彙整合理調整重要概念。

CRPD 第 1 條提到，身心障礙者包括肢體、精神、智力或感官長期損傷者，其損傷與各種障礙相互作用，可能阻礙身心障礙者與他人於平等基礎上完整且有效地參與社會。因此，依據 CRPD 的精神，適用合理調整的對象除持有身心障礙證明者之外，對於**處於障礙處境下並提供資料佐證有實質需求的身心障礙者**，亦可適用，也就是 CRPD 提出的「人權模式」。

## 觀念說明

### 人權模式

障礙模式的分類從過往的「慈善模式」、「醫療模式」，走向「社會模式」、「人權模式」。CRPD 所採的即是「人權模式」的觀點，從障礙者本人的意願與參與為主，強調外部社會環境改善、障礙意識提升與平等對待障礙者，並將社會模式沒有處理的個體身體經驗納入分析，採「身體經驗差異」概念，討論身體損傷經驗。

## 觀念說明

### 身心障礙證明 VS 身心障礙

依據聯合國世界衛生組織頒布「國際健康功能與身心障礙分類 ( ICF )」其架構分為兩大部分、四個層次評估：第一部分 ( 第一層次：身體結構、第二層次：身體功能、第三層次：活動與參與 ) ；第二部分 ( 第四層次：環境與人為因素 ) 。我國對於身心障礙資格及障礙等級，僅以「身體功能及結構」( BS 碼 ) 鑑定結果作為判定基準，未納入「活動參與及環境因素」( DE 碼 ) ，使得部分障礙者囿於障礙程度，無法取得適當支持協助。

**備註：**衛生福利部現正將活動參與及環境因素(DE 碼)評估分數，納入身心障礙等級及身心障礙者鑑定作業辦法，預計於 2024 年完成後發布。



因我國目前身心障礙證明非採人權模式，因此本指引針對身心障礙的定義建議參考英國平等法《Equality Act 2010》，身心障礙係指個人具有身體或心理社會障礙，其障礙對於進行日常活動的能力有長期、實質的不利影響。



## 貳、什麼是合理調整 ( Reasonable Accommodation )

在進入合理調整定義前，我們先來思考一下這個例子：

小瑜是低視能(Low Vision)者，今天是學校的模擬考，但是試題卷上的文字對她而言太小，答案卡格子也看不清楚，她不確定自己有沒有畫對格子，她花了很多時間在看文字，考試時間結束，她僅完成一半的題目，她覺得很沮喪難過。

老師發現小瑜考試狀況後，與她討論後做了調整。下一次的考試，試題卷放大字體，答案卡也放大了！此外，還有語音報讀，讓她更清楚題意，這一次她很順利完成考試。

老師發現小瑜的考試狀況會受到視力的影響，因此**主動**與小瑜討論考試可以**調整**的方式，讓她**不因低視能的關係，影響評量結果**。調整的方式有放大試題卷、放大答案卡以及提供語音報讀，老師先在考試中試行，確定這樣的方式適合小瑜後，也把需求列入個別化教育計畫 ( IEP ) 。

## 一、定義與範疇

### (一) 《身心障礙者權利公約》：

CRPD 第 1 條至第 9 條在 CRPD 中是貫穿式條文，意即第 10 條至第 30 條之適用，也都要符合第 1 條至第 9 條的精神。因此第 10 條至第 30 條各項權利之落實，均需將第 2 條「合理調整」及第 5 條「平等與不歧視」納入考慮。

第 2 條，「基於身心障礙之歧視」是指基於身心障礙而作出之任何區別、排斥或限制，包括拒絕提供合理調整。「合理調整」是指，根據**具體需要**，在不造成義務方**不成比例或過度負擔**狀態下，進行必要及適當之修改與調整，確保身心障礙者在與他人平等基礎上，享有或行使所有人權及基本自由。

第 5 條「平等及不歧視」，提到為促進平等與消除歧視，國家應採取所有適當步驟，以確保提供合理調整。

第 14 條「人身自由及安全」強調於任何過程中被剝奪自由之身心障礙者，有權獲得國際人權法規定之保障，並應享有符合本公約宗旨及原則之對待，包括提供合理調整。

第 24 條「教育」指出為實現身心障礙者享有受教育之權利，國家應確保合理調整以滿足個人需求。第 24 條第 2 項 ( c ) 締約國應確保提供合理調整以滿足個人需求；第 5 項，身心障礙者能夠於不受歧視及與其他人平等基礎上，獲得一般高等教育、職業訓練、成人教育及終身學習。為此目的，締約國應確保向身心障礙者提供合理調整。

第 27 條「工作及就業」強調身心障礙者享有與其他人平等之工作權利，其中包括透過法律確保工作場所為身心障礙者提供合理調整。

以上是 CRPD 個別條文，所提到合理調整的重要性。

( 二 ) 聯合國身心障礙者權利委員會《 General comment No. 6 (2018) on equality and non-discrimination 》(第 6 號一般性意見)，對「合理調整」有更細膩的闡述：

**1.障礙者平等的權利：**為確保障礙者平等享有人權或基本自由，而需要實施某種調整 ( 不造成不成比例或過度負擔 ) ，倘若無正當理由拒絕此項調整，就是「拒絕提供合理調整」，即構成歧視 ( 歧視的樣態請參閱附錄 1 ) 。

**2.不歧視的責任：**合理調整是指與身心障礙有關、立即可以適用、以及不歧視的責任。合理調整的責任可以分解為 2 個組成部分，第一個部分，提供合理調整是積極的法律義務，此種必要及適當的修改或調整，可以確保身心障礙者享有或行使自己的權利；這項責任的第二部分，是確保所需的調整不會對責任承擔方造成不成比例或過度的負擔。

- (1) 「合理調整」是一個單一名詞，不應把「合理」的概念當作對責任的限定，「合理」不是評估調整的費用或資源來源的手段-這種評估發生在進行「不成比例或過度負擔」的評估階段；相反地，調整的合理性是指提出調整的內容及項目應與障礙者本身狀態相關，適當且有效，不違反法令規定及財務負擔的可負擔性。因此，如果一項調整達到它的目的，並且能修改到滿足身心障礙者的要求時，即屬合理的。
- (2) 「不成比例或過度負擔」，它規定了提供合理調整責任的界限。提供合理調整的要求必須受限於不對提供調整方可能造成不成比例或過度負擔。

**3.合理調整的義務是收到請求的那刻開始：**提供合理調整的義務是從收到提供調整的請求的那一刻起適用，是一項個別化（individualized）的被動義務。

**4.對話協商（dialogue）：**合理調整很重視責任承擔方（duty bearers）與身心障礙者進行對話協商。

#### 觀念說明

責任承擔方所指的是，合理調整措施的提供方，例如雇主、商店、學校、政府機關、醫療診所、金融機構等。

**5.不限由身心障礙者提出請求：**合理調整的請求，不限於身心障礙者主動要求，當潛在責任承擔方意識到相關人員有身心障礙，可能需要提供調整才能消除行使權利遭遇障礙的情況，也可主動提出。

#### 觀念說明

潛在責任承擔方:合理調整措施的提供方為責任承擔方，倘障礙者還未提出合理調整的需求，在此稱為潛在責任承擔方。

**6.障礙者知情權利：**拒絕提供合理調整的理由須有客觀標準，且經過分析並及時讓障礙者知情。

**7.與可及性/無障礙 ( accessibility ) 的差異：**

可及性/無障礙強調事前的責任及群體的概念。例如，在設施、商品、產品、服務上，是以通用設計概念或輔助科技提供障礙者，讓障礙者和所有人一樣，可以平等的使用。然而，在系統或流程中融入可及性/無障礙元素，未必能考慮到特定身心障礙者的各種需要。

合理調整則是一種現時當下的責任，是個別化經要求而啟動的義務。從障礙者進入有障礙環境或想要行使其權利而提出請求的那一刻起，義務即存在。責任承擔方就須與障礙者進行對話協商，討論後提供個人化的調整。

( 三 ) 聯合國人權事務高級專員辦事處 ( OHCHR ) 在 2016 年《身心障礙者權利公約第 5 條規定平等及不歧視報告》 ( A/HRC/34/26 ) 中，進一步列舉「不成比例或過度負擔」之客觀標準。倘對責任承擔方造成過度負擔，那麼拒絕合理調整不



必然構成歧視，而責任承擔方須提出過度負擔的證明。亦即，雙方對合理調整的提供無法達成共識而進入行政或司法救濟程序時，**責任方必須承擔舉證責任**，說明為何該項調整造成過度負擔。且合理調整有一個重要的概念是，合理調整**不會改變該機構或企業之核心職能 (core functions)**運作。以下說明：

**1.相關的 ( relevant )**：請求合理調整的措施，須確保與他人平等，行使權利的目標有關。此項調整須是清除某一障礙所需要的，也是對於實現權利合宜且有效的。

**2.可行的 ( possible/feasible )**：合理調整措施在法律上及實踐中是可行的。例如合理調整的請求不應違反現有法規（如法律不允許海關進口的物品）；以及調整措施是現實中可取得的。

**3.合於比例 ( proportional )**：合理調整措施所需要的手段（如時間、成本、期限和影響）與障礙者實現權利目的之間須比例恰當。進一步歸納如下：

- ①合理調整措施所需要的成本。
- ②提供合理調整所需要的時間、期限和頻率等因素。

③組織規模、員工人數。

在討論合於比例的時候，主要衡量下列 2 項因素：

**( 1 ) 財務的可行性 ( financial feasibility ) :** 責任承擔方進行合理調整的措施所需要的經費。

經費來源應考慮該機構或企業的整體資源 ( 而非僅限於該單位或部門 )，並應連同可以**向外部尋求的資金支援**( 例如爭取預算、計畫補助或獲得財務援助 ) 一併考慮。若責任承擔方可以證明難度過高或經費過高，則可予以拒絕而不會構成歧視。

**( 2 ) 經濟的可行性 ( economic feasibility ) :** 經濟可行性不只是看現金流量，也要考慮整體資產，合理調整不至於改變該機構或企業之核心職能(core functions)的運作。

## 二、國內相關規定

目前國內現行對於合理調整的規定有限，但身心障礙者權益保障法正在修法，而政府也正著手研議擬訂平等法；在修法完成之前，應依《CRPD 施行法》之要求，依 CRPD 提供合理調整。以下就現行規定臚列如下：

**(一) 身心障礙者權益保障法：**《身心障礙者權益保障法》第 16 條規定，身心障礙者，應受尊重及保障，在接受教育、應考、進用、就業、居住、遷徙、醫療等權益，不得有歧視之對待。

**備註：**行政院 2022 年 6 月 30 日函送立法院審議的部分條文修正草案則明定機關(構)、學校、專業機構、法人或團體辦理各項事項，應依身心障礙者個別障礙需求，在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。

**(二) 就業服務法：**《就業服務法》第 5 條第 1 項，明定雇主對求職者或受僱者，不得以身心障礙為由予以歧視。雇主違反規定者，依第 65 條處罰鍰並公布其名稱、姓名。

**備註：**若雇主未提供身心障礙者合理調整，可就是否涉及身心障礙就業歧視，依《就業服務法》及同法施行細則：就業歧視申訴處理機制辦理，由各地方勞工行政主管機關就業歧視評議委員會，依相關規定及個案事實認定之。因此，若「拒絕提供合理調整」構成歧視，將有助於評議委員會做出正確判斷。

(三) **特殊教育法**：《特殊教育法》第 12 條提到，為因應特殊教育學生之教育需求，其教育階段、年級安排、教育場所及實施方式，應保持彈性。

**備註**：行政院 2023 年 3 月 30 日函送立法院審議特殊教育法條文修正草案，經立法院於 2023 年 5 月 29 日三讀通過。明定特殊教育學生在校內外教學活動參與不得有歧視之對待；特殊教育與相關服務措施之提供及設施之設置，應符合融合之目標、並納入適性化、個別化、通用設計、合理調整、社區化、無障礙及可及性之精神，且不得以身心障礙為由，拒絕其入學或應試，並應提供考試適當服務措施，包括應依學生需求提供合理調整。

(四) **監獄行刑法**：《監獄行刑法》第 6 條第 3 項規定，監獄應保障身心障礙受刑人在監獄內之無障礙權益，並採取適當措施為合理調整。

(五) **羈押法**：《羈押法》第 4 條第 3 項規定，看守所應保障身心障礙被告在看守所內之無障礙權益，並採取適當措施為合理調整。

(六) **身心障礙者應國家考試權益維護辦法**：身心障礙者依《身心障礙者應國家考試權益維護辦法》規定，就其身心障礙致影響活動機能、閱讀及書寫

功能情形，依據自身個別需求，申請應試時所需協助性與必要性之權益維護措施。第 2 條明確提到，身心障礙者應國家考試，得依本辦法之規定，申請各類應考權益維護措施，以維護並合理調整其公平參與國家考試之機會。

- ( 七 ) **矯正機關對身心障礙收容人合理調整參考指引：**  
法務部提供矯正機關對身心障礙收容人所採之合理調整具體措施，讓矯正機關能有所依循。
- ( 八 ) **身心障礙人員職場參考手冊：**為協助身心障礙公務人員有更友善的工作職場，行政院人事行政總處會同勞動部、衛福部、公務人員保障暨培訓委員會蒐集現行各項身心障礙人員職場資源，輔以視覺化圖表及案例，提供系統性統整相關資訊，協助用人機關及身心障礙人員有效運用支持資源，營造友善職場環境。
- ( 九 ) **《國家人權行動計畫》：**行政院發布《國家人權行動計畫》（ 2022-2024 ）提到，在推動身心障礙者的平等與不歧視的概念下，其中一項重點就是合理調整應納入法規及推廣概念。

**備註：**CRPD 國際審查委員會對臺灣第 2 次國家報告結論性意見第 33 點次提到，樂見國家人權行動計畫的通過，但國家應更進一步提出一個涵

蓋所有 CRPD 的身心障礙策略，並有行動計畫指導跨政府部門的行動。

## 參、合理調整該怎麼做

從法國《身心障礙者就業與合理調整指南》及美國《適用於員工和求職者的合理調整程序》等文獻，歸結合理調整的作法：

### 一、合理調整的實施步驟

#### (一) 步驟一：確認並提出需求

障礙者是最瞭解自身需求的人，應就障礙而需要的調整，主動提供說明(內容應說明該項調整符合障礙者的需求，提出調整的內容及項目應與障礙者本身狀態相關，適當且有效，且不違反法令規定及財務負擔的可負擔性)。要注意的是，合理調整除了障礙者主動提出之外，潛在的責任承擔方也可以主動詢問障礙者，提出的方式以書面或言詞都可以。必要時，障礙者或責任承擔方都可邀請專業第三方提供意見，將調整需求客觀化，讓責任承擔方可以更明確知道是因為障礙原因而需要調整。另障礙者若有需求可請陪同者一同參與。

#### 案例

阿凱告訴雇主，他需要一張新的辦公桌，因為現在的桌子高度不對。

但阿凱的陳述不足以讓雇主注意到他正在請求合理調整，因為他未將更換椅子的需求與身體障礙連結。

較明確的表達方式是，阿凱告訴雇主，他的輪椅與辦公室的桌子高度不合，無法辦公，因此他需要更換矮一點的辦公桌，才能與他的輪椅高度相符。此種陳述將障礙與需求連結。

### 觀念說明

- 1.專業第三方：**專業第三方是具有相關專業背景人士，就障礙者所需的合理調整給予客觀評估建議，例如醫師、治療師、諮商師或特定領域的資深專業人員（如障礙團體）等。
- 2.陪同者：**係指可協助障礙者意思表達的人（例如心智障礙者支持者、手語翻譯員、聽打人員等）。

## （二）步驟二：對話協商的過程

障礙者提出合理調整的需求後，障礙者及責任承擔方應進行對話協商。對話協商的過程中，會有障礙者個人敏感的訊息，這些訊息及合理調整需求是否可以透露，要由障礙者個人決定，因



此在提供合理調整的過程需要**保密**。對話協商應有**紀錄**，作為日後處理之依據。

### (三) 步驟三：確認適當調整措施

責任承擔方應與障礙者進行對話協商後確認適當調整措施。適當措施沒有固定、唯一的方式，而是考量障礙者的需求及能力，提供可消除環境負面影響之措施。此階段若有需要，亦可邀請專業第三方或陪同者一起。常見的合理調整的措施如下：

- 1.如提供人體工學座椅、電腦螢幕放大器、盲用電腦。
- 2.閱讀方面，可運用簡單圖文，以利智能障礙者閱讀、或提供放大字體、報讀等。
- 3.同意可以居家或遠端工作或教學、提供支持服務（如手語翻譯員、特殊教育助理員、職場人力協助員）、出缺勤的彈性調整。
- 4.重新進行工作分配（例如將障礙者無法執行的工作與其他員工交換）、透過教育訓練或活動，提升對障礙者的瞭解。

#### 案例

阿榮最近常常上班遲到，但他以往不會這樣，

出勤紀錄都良好。雇主瞭解後得知原來阿榮是憂鬱症復發，睡眠不好，早上精神狀況不佳。因此雇主主動與阿榮對話協商，同意可以彈性調整阿榮上班時間，讓阿榮晚 2 個小時上班，但是為了顧及公司差勤管理需要，雇主協調阿榮晚 1 小時下班，中午休息時間用餐後就須返回工作崗位，阿榮也同意此作法。此種合理調整的方式，與第貳章談到過度負擔準則之一「經濟的可行性」概念相同。也就是說，身心障礙者提出每天須晚到公司 2 小時，中午用餐後返回工作崗位並晚下班 1 小時的合理調整請求，在晚上班的 1 小時時間內，有人可以分擔其職務。這種請求涉及彈性調整其他人力或行政管理的可行性，因此規模較大的單位應負擔的調整義務相對比較高。

#### **(四) 步驟四：評估合理調整是否造成過度負擔**

一旦確認符合障礙者需求的適當措施，若**責任承擔方**無法具體舉證採取措施構成組織「過度負擔」，就應進行合理調整。

#### **(五) 步驟五：遭到拒絕而無法接受時的處理方式**

若合理調整的請求遭到拒絕時，障礙者可以提出自己的替代方案；或者向責任承擔方內

部反應或正式提起申訴；若仍無法解決，可向主管機關陳情或訴願；經陳情或訴願若仍無法接受，可向法院提起訴訟。

### 案例

視障者希望游泳池能為視障者提供一個專用水道。由於泳池的顧客非常多，導致水道已人滿為患，因此泳池管理者拒絕了這項請求。但管理者與視障者聯繫，瞭解他們固定的游泳時間，並盡最大努力確保這些時段泳池有可用空間。

這個案例可知，障礙者原先提出的需求為視障者的專用水道，泳池管理者評估需求後覺得有困難而拒絕，但是仍持續與障礙者對話協商，最後提供雙方都可以接受的方式。因此，即使合理調整需求經評估後有困難，雙方也可以持續對話協商，思考替代方式。

## 二、實施合理調整的關鍵因素

從聯合國身心障礙者權利委員會《第 6 號一般性意見》中，歸納出下列關鍵要素：

- (一) **對話協商 ( dialogue )**：與障礙者進行對話協商，查明並去除影響身心障礙者享有人權的阻礙。
- (二) **可行的 ( possible/feasible )**：評估某項調整(在法律上或實踐中)是否可行，在法律上或實質上不可能提供的調整即屬不可行。
- (三) **相關的 ( relevant )**：評估合理調整措施對於確保實現障礙者權利，是否有相關性，或者是否有效，或提出的內容與障礙者的狀態是否相關。
- (四) **合於比例 ( proportional )**：在採行合理調整手段與達到實踐權利的目標間的比例，是否對責任承擔方有不成比例或過度負擔。

另外，值得注意的是，在經濟的評估上，是考慮到整體資產，而不僅僅是組織結構內一個單位或部門的資源。

- (五) **依個案進行具體分析**：具體分析需考慮的潛在因素有：財務成本、可用資源(包括公共補助)、責任承擔方的規模、調整對組織影響、第三人的利益、對其他人的負面影響以及健康及安全方面的要求。
- (六) **需求方不需負擔費用**：原則上，身心障礙者不需自行負擔費用。
- (七) **責任承擔方負舉證責任**：若合理調整的措施負有擔不成比例或過度負擔時，由責任承擔方負舉證責任。

以下，從歐洲平等網絡《身心障礙者合理調整判例法彙編》及《身心障礙者合理調整：實際執行所面臨的挑戰》中，也有些判決可以參考：

### 案例 1

#### 【智能障礙者應徵清潔人員】

克羅埃西亞一名識字能力較低的智能障礙者，應聘政府機關清潔工職務，但面試規定需筆試及口試。克羅埃西亞的市政府認為招聘機關應該要瞭解，即使在招聘過程中，也須優先考量合理調整責任，而所謂的調整也涵蓋應試的內容，因為清潔工所需的核​​心職能應

著重使用工具的實作能力，此種核心職能非以筆試或口試測驗可以測得，招聘單位未採取合理調整措施可視為歧視。克羅埃西亞的市政府同時強調，障礙者不會因合理調整在甄選過程中享有特權，而是擁有與非障礙者同樣平等的機會與條件。（克羅埃西亞監察使辦公室，2020 年 9 月 28 日，案號 POSI-1.9.4.-1090/20-12-02。）

## 案例 2

### 【罹癌康復員工請求逐步恢復工時】

比利時一位罹患癌症的員工(原告)，在罹癌停職近兩年後，希望以逐步方式恢復工作，包含調整工作時間表。但雇主以沒有合適職務為由，解除勞資關係，也拒絕合理調整。比利時勞工法院受理訴訟，認為雇主已經知道或應該知道該名員工為身心障礙者，因此員工應獲得合理調整待遇，原告所提逐步恢復工作不會為被告帶來過度負擔，再者，被告未在促進就業的前提下諮詢顧問或醫師，根據專業評估指派從事其他合適工作，因此，法院裁定原告遭到歧視，雇主違反反歧視法。（比利時布魯塞爾勞工法院，2018 年 2 月 20 日，案號 2016/AB/959。）

### 案例 3

#### 【聽語障者應徵短期聘僱接待員】

瑞典一名聽語障人士（原告），應徵中央車站 8 個月的短期約聘工作，職務是接待員。徵才內容要求求職者需掌握電話技巧，包含使用語音電話。原告沒有接到面試通知，沒有得到這份工作的原因是聽覺障礙使他無法使用語音電話，若擔任該職務，無法預測何時有電話進線以及電話內容是否緊急。原告認為雇主可做的合理調整為，讓他工作時不用接聽語音電話，而是聘用支援人力或取得技術工具等。瑞典勞工法院判決，在「有限的聘僱期限」之下，這些措施已為雇主帶來不成比例的負擔，為組織帶來成本及運作上的困難，同時也影響其他員工。因此沒有合理調整措施可以協助原告執行這項工作任務，法院裁定原告未遭到歧視，雇主亦未違反反歧視法。（瑞典勞工法庭，2020 年 1 月 22 日，斯德哥爾摩郡議會，案號 2020 年第 3 號。）

### 案例 4

#### 【因高血壓及接送身心障礙孩子希望改變上班時間】

一位在希臘小醫院工作的助產士表示，自己因為服用高血壓藥物經常頭暈，另外她的孩子因有亞斯伯格症，所以需要她接送孩子上下學。因此，她要求只能在醫院值早班，或者調職到只需早上工作的社區衛生中心。醫院人事管理部門拒絕該助產士的請求，因為在組織編制上醫院應該聘足 7 名助產士，但目前只有 4 名助產士，正處人力短缺之際。

希臘監察使認為，考慮到只有 4 名助產士在醫院工作，且醫院負有醫治病患的責任，需要維持正常運作，核准任何一項請求都會為醫院帶來不成比例的負擔。因此，希臘監察使認定，醫院拒絕該項請求是客觀合理，並未違反雇主的義務。（希臘監察使，2018，案號 248376/2018。）

## 案例 5

### 【禁止麩質不耐症學生外帶食物進餐廳】

在捷克，一名學生患有麩質不耐症。學校沒有提供適合的飲食，也不允許學生在校內餐廳食用其他食物，家長認為這是間接歧視。捷克權利公共捍衛組織表示，家長蒐集的證據針對特殊飲食是否對校方帶來不成比例的負擔，需要更深入瞭解成本結構和其他可能性才能做出判斷。但是學校不允許特殊飲食需求學生在



校內餐廳吃午餐，已屬於直接歧視。學校不允許學生食用自己帶來的食物，只能食用學校食堂提供的食物，這種作法等於將特殊飲食需求學生排除在一般學生之外，具有歧視性。( 捷克權利公共捍衛組織，2017 年 8 月 23 日，案號 6059/2015/VOP。 )

## 案例 6

### 【身心障礙者要求預留車位】

捷克一名多重障礙人士，要求當地政府在家門前預留一個停車位，該項請求遭拒絕。原告將此案提交權利公共捍衛組織，認為政府不同意預留停車位的作法為間接歧視。權利公共捍衛組織認為，該案不構成反歧視法所定義的歧視行為。因為，原告並非駕駛人，也非車主，且在私人土地上已擁有 2 個停車位，加上住家附近還有額外的 2 個停車位，停車應無問題。公共權利捍衛組織認為，原告只要將車停在自家花園就能解決問題，在原告家附近停車沒有須要克服的障礙，市政府拒絕該項措施並不具有歧視性。( 捷克權利公共捍衛組織，2018 年 3 月 28 日，案號 1370/2017/VOP。 )

法國《身心障礙者就業與合理調整指南》的案例，可以更進一步釐清，合理調整的義務不代表障礙者為了受聘、晉升或保有工作，不需符合履行職位的核心職能，或接受特定培訓所具備的專業能力。

法國人權保護官接獲一名視覺障礙者反映，在申請環法自行車賽團隊求職過程遭到拒絕。招聘單位認為應徵這個職位的求職者須具有駕駛執照，且可以在夜間開車。然而這位求職者由於視覺障礙的原因，未能通過駕照考試。法國人權保護官認為，所應徵的職務是協助環法自行車賽，招聘單位要求須具備駕駛執照是合法且不致於無理，視覺障礙者是因為未持有駕照而遭拒絕，並非因身心障礙，且雇主也無從為其實施任何的合理調整。

依此案例，雇主可以客觀證明專業要求的理由，和無法進行調整的原因，也就是該職務須持有駕照和夜間駕駛，才能協助自行車賽進行，非身心障礙求職者若不具駕照，也會自招募程序中被排除，因此經法國人權保護官認定本案不具歧視性。

### **三、政府機關落實身心障礙者合理調整**

從合理調整的定義到實施步驟，若機關要發展合理調整指引，有哪些要注意的：

### **(一) 法源依據**

《身心障礙者權利公約》在 2017 年 5 月 17 日公布，並溯自 2014 年 12 月 3 日生效。《身心障礙者權利公約施行法》第 2 條，公約所揭示保障身心障礙者人權之規定，具有國內法律之效力。

《身心障礙者權益保障法》為我國維護身心障礙者權益的重要法規範，各機關也可在權責法規中訂定合理調整規範，或現行法規已有合理調整精神都可視為法源依據。

### **(二) 提出合理調整過程**

各機關應就權責事項，先行規劃具體方式，在撰寫指引前確認以下事項：

**1.受理合理調整的窗口：**當身心障礙者有合理調整的請求時，有專門處理合理調整的協調員 ( coordinator ) 作為窗口可以受理。通常一開始受理的為部門業務主管、人事部門等。

**2.確認適當措施的機制：**障礙者及責任承擔方在對話協商適當措施時，應作成紀錄，可以建立諮詢機制，例如邀請專業第三方、身心障礙團體代表等共同討論。

**3.處理時限：**當責任承擔方收到合理調整的請求時，應訂有處理時效，並於時效內給予答覆。

**4.申訴或救濟：**對於障礙者來說，倘若合理調整的提出有獲得回應或者有雙方可接受的替代措施，就有取得共識。但若未有共識，可依相關法規規定，提出申訴或救濟，而機關應有明確的教示，讓障礙者知悉。

### **（三）經費**

提供合理調整措施其實不一定會需要增加經費（例如：出勤時間的調整、遠端工作等），倘若需要經費，機關可結合現有經費補助（例如：身心障礙者職務再設計、輔具補助、個人助理員補助等），並就推動情形，逐年編列預算。

#### **(四) 對話協商**

任何與障礙者有關的議題或決策，都應該要記得邀請障礙者參與進行對話協商，傾聽、接納障礙者的意見。



## 肆、應用篇

在前面第貳章「什麼是合理調整」，已經談到「合理調整」是根據障礙者的具體需要，在不造成不成比例或過度負擔之情況下，採取必要及適當之措施與調整。因此，合理調整有可能發生在不同的場域，**不限定公部門或私部門，也包含了文化場所、交通服務、醫療及金融機構等**。以下則針對較常論及到的就業、教育、商品服務進行更深入的案例討論。

### 一、就業

#### 案例 1：身心障礙者的工作成效

小君為身心障礙者，服公職 6 年，期間因整體業務量增加，小君須分擔較以往更多的工作，但在年度考績評比中，僅 1 年獲得甲等，使她申請調職或陞遷時，都處於不利的地位，認為機關沒有保障身心障礙者權利。而根據身心障礙者權利公約，機關應就職務內容給予合理調整，在考績的評比上才會達實質之機會平等。（監察院調查報告 109 教調 0021）

#### 法律責任

臺北高等行政法院 108 年度訴字第 2000 號判決認為，CRPD 合理調整的意旨係機關應依障礙者**具備工作所需之能力為前提**，藉由合理調整使其發揮能力，完成核

**心職務工作**。而考績評價重點應在於任職機關提供合理調整後，身心障礙者對職務核心職能之工作表現優劣，如此才符合 CRPD 藉由合理調整的措施，使障礙者與非障礙者享有與他人平等工作權利。本案有違 CRPD 第 5 條第 2 項之意旨，撤銷核予原告年終考績乙等之原處分及申訴、再申訴決定。

### 我們可以怎麼做

1. CRPD 第 2 條、第 5 條第 3 項、第 27 條皆提到合理調整是為了確保身心障礙者能享有與他人平等的工作權利。身心障礙者的職場合理調整，**並非指身心障礙者在考績上採取「優惠性差別待遇」( affirmative action )**之原則，而是應透過障礙者的參與，共同定義工作的核心職能和檢核標準。因此身心障礙者若爭取因「優惠性差別待遇」而從優給予考績，則與 CRPD 合理調整意旨不盡相同。

### 觀念說明

1. 優惠性差別待遇 ( affirmative action ) 又稱積極平權措施，和合理調整不同。合理調整是不歧視的責任，而優惠性差別待遇是 CRPD 第 5 條第 4 項所指，為加速或實現身心障礙者事實上之平等而須採取之具體措施，其目的在消弭或緩和既存的結構性資源、機會不平等



分配狀態。例如對特定類型(例如代表性不足、被邊緣化的群體)給予優惠而採用保障名額招聘/僱用、考試加分、破格晉升等方式，以促使結果上的平等。

- 2.合理調整目的在於使身心障礙者得以執行職務的核心職能並牽涉後續工作表現及考評，以「事」為本體，在不改變工作所需能力的要求前提下，身心障礙者透過合理調整能從事核心職能發揮能力。

### 案例 2：身心障礙者工作時間調整

阿漢是學校行政人員，為身心障礙者，因憂鬱症影響睡眠型態。經醫師診察評估，阿漢在早晨的精神狀況，因服用安眠藥的原因，難以依據學校指定時間到校執行業務。因阿漢憂鬱症狀加劇，精神狀況不佳、睡眠紊亂，服用藥物後無法於 8 時準時上班。

學校雖有召開輔導會議但未見與原告協商，甚以消除前世業障的宗教形式，讓阿漢感到不適，學校認為阿漢差勤異常且有請假不實之情形，要求出示診斷證明書，且認為診斷證明書所示的請假時間與醫師門診時間不符為由，不予准假，並對阿漢作成曠職登記，進而免職。

### 法律責任

臺北高等行政法院判決 109 年度訴字第 688 號認為，學校未與阿漢進行**對話協商**、未確保合理調整適合於達成促進平等與消除對原告歧視的基本目標，以及未評估某項調整：

1. 在法律上及事實上是否可行。
2. 確保權利實現是否具有關聯性、必要性、適當性或有效性。
3. 是否造成過度負擔。若評估為過度負擔，責任承擔方應負擔舉證責任。

因此所執行曠職處分，就是歧視，自屬違法，應撤銷對阿漢的曠職及免職處分。

### 我們可以怎麼做

1. 阿漢因病情服藥所致無法準時上班致差勤缺曠，而學校所召開之輔導會議，均未考量阿漢的障礙限制。前述情況係經由專業醫師診治，仍難以改善的客觀事實，也是阿漢與其他能準時上班之同仁間的明顯差異。學校雖前期給予彈性出勤時間，但後續則轉為強硬並單方面要求阿漢須配合到勤時間；另公務人員請假規則第 11 條要求 2 日以上之病假需檢具醫師證明書，學校額外要求阿漢未達 2 日病假亦需檢具證明，並認定阿漢請假時間與就診時間不一致，

虛偽不實不予准假並認定曠職，最終被免職一事亦屬違法。

2. 合理調整係經由障礙者及責任承擔方雙方進行對話協商，責任承擔方應依阿漢個案的情況進行討論，找出並除去影響阿漢執行業務的阻礙，並應嘗試評估該調整是否實際上可行，可否消除阿漢所面臨的障礙困境。
3. 學校應有提供合理調整之義務，並啟動雙方對話協商，有效溝通交換彼此的意見與想法，取得擬進行調整內容的共識。後續實際的調整應評估是否依據前述共識進行，又是否足以協助身心障礙者享有其應有之權利。學校可調整部分，如可嘗試協助阿漢申請相關公用資源，或調整工作職缺及內容（注意該部分應以整體進行觀察，考量學校內部及相關上級機關合適之職缺）。學校具體作為，就阿漢因病無法準時到校上班，而改請以病假之情事，阿漢如確因身體不適，學校理當同意其請病假休養；惟如係因病情服藥致無法準時到班，學校亦得與阿漢協商，在未造成過度負擔的情形下，彈性調整服勤時間，進行適當的合理調整。

## 二、教育

### 案例 1：身心障礙學生課程參與

小玉就讀國中，為鑑輔會鑑定通過之肢體障礙學生，9 年級時經醫師診斷患有思覺失調症，出勤狀況不佳，正在進行逐步返校、返班的調整。因小玉就讀 9 年級，全班正如火如荼準備國中教育會考，導師希望小玉返校後「全部」學科都在原班上課，或者「全部」學科都須到資源班抽離學習；要求小玉與一般同學一樣在 30 分鐘寫完 2 至 3 張小考考卷；另外家長發現，導師未依照學期初提供的考試日程表進行校內模擬考，詢問也沒有得到導師回應，小玉因為無法得知模擬考的時分，缺席了幾次考試，使小玉無法與其他同學一樣在國中教育會考前有模擬考的經驗，熟悉考試流程、體驗臨場感並瞭解自身學習成效。

### 法律責任

本案經社會局認定違反身心障礙者權益保障法第 16 條及身心障礙者權利公約，對小玉有歧視之對待，處以導師罰鍰。本案亦經臺北市政府國家賠償事件處理委員會第 357 次委員會議認學校負有國家賠償責任，學校須繳納罰金。教師針對社會局行政處分提起上訴，經臺北地方法院行政訴訟判決 110 年度簡更一字第 15

號，原告身為身心障礙學生普通班老師，負有提供學習需求支持措施之義務，讓該生參與第 8 堂課、暑期輔導、寒假輔導、延長考試時間或調整考試時間，尚難認有造成過度負擔之情，原告未予該生合理調整，違反 CRPD 及身權法第 16 條第 1 項之規定。原罰鍰之處分並無違誤，原告之訴無理由。

### 我們可以怎麼做

小玉原為肢體障礙的特殊教育學生，但 9 年級被診斷有精神疾病，代表著其特殊需求增加。小玉正試著逐步返校上課，此種返校回原班上課的請求並不會造成學校過度負擔。導師若要求「全時進班或全時抽離待在特教組」，不尊重個別化教育計畫 ( IEP ) 中討論的進班方式，已屬直接歧視。學校相關處室主管和導師應該與特教老師共同評估學生狀況，試著從 1 天 1 至 2 節的返班觀察學生情況，再慢慢增加。

此外，小玉僅部分時間進班，無法及時接受班級相關訊息，導師未針對特教生受教需求提供合理調整，而未依據身心障礙學生特殊需求，評估合理考試時間，也不符合 CRPD。身心障礙學生若因障礙因素需要評量調整，經取得相關醫療或評估報告後，可透過個化教育計畫 ( IEP ) 向學校提出評量調整措施；排拒身心障礙學生

參加校內模擬考，則可視為歧視，身心障礙學生與非障礙學生一樣，應享有同樣權利。

## 案例 2：身心障礙學生出缺席及評量

小瑞在國小是成績優異的學生，國中開始出現全身癢過敏症狀、對季節變化不敏銳，一年四季都穿短袖。上了高一之後，愈來愈不喜歡上學，因為坐捷運感覺到很多人，就會覺得很畏懼想吐，後來連房門都不出。經醫生診斷小瑞為憂鬱症，合併焦慮。高二時小瑞休學，因為晚上無法入睡，早上起不來，看到人群也仍會畏懼，且之前因為拒學，許多學分沒有修畢。小瑞想要趕快振作，但一想到自己在學業上已經落後同學，就又感到沮喪無力。

## 我們可以怎麼做

小瑞想要重返學校，目前的困難有：

1. 難以步出家門踏進學校。
2. 沒有辦法像同學一樣 7:40 到校，也無法星期一到星期五都出席上課。
3. 學分沒有辦法如期修完，會影響畢業證書的取得。

小瑞最大的困難，其實是從出房門，到出家門，再到校門，因此需要醫療及專業人士的協助。學校協助申請社

工師，逐步引導他從出房門、出家門再到進校園。讓他從在學校待 1 小時，再逐步待半天。出缺席的部分，學校依據醫生診斷，認為小瑞因憂鬱症影響，難以入眠，且在服藥後早上比較容易昏沉，因此調整上課時間，讓小瑞較晚到校，出席的天數也同意逐步緩增。

學分數相差太多，小瑞即使參與學校重補修課程，也還有部分學分未能取得。學校召開會議審慎評估，考量他拒學是因為憂鬱症的關係，與幾位專業科目老師討論後，同意部分可採替代的上課和評量方式（如線上課程），完成指定科目後也可取得學分數。

小瑞接受學校老師的鼓勵，自己也努力地填補高一高二的學業，除了努力參與補修課程，也完成老師給予的目標，最後順利拿到畢業證書，也進入大學就讀。

回推到小瑞的狀況，學校可以在學生出現適應困難的前端開始介入，也可依《學生輔導法施行細則》第 7 條第 3 項：「學校得視學生輔導需求，彈性處理出缺勤紀錄或成績考核，並積極協助其課業，不受請假或成績考核相關規定之限制。」降低後端拒學的情形。

### 三、商品與服務

#### 案例 1：身心障礙者參與會議

小萱是聽障人士，受邀參加一場討論身心障礙者議題的會議，雖然她配戴人工電子耳，但是座位安排比較後面，接收音源不清楚。現場也沒有安排手語翻譯員或同步聽打，她除了無法有效接受訊息外，也無法針對會議討論內容表達意見。

#### 我們可以怎麼做

為確保身心障礙者能夠行使自由表達及意見自由之權利，會議場所應符合可及性/無障礙規範，消除物理環境障礙，並提供手語翻譯員及同步聽打等支持服務，另需考慮身心障礙者的特質及年齡，提供各項合理調整，例如：

- 1.議程規劃：針對認知障礙者及社會心理障礙者，因其專注力及持續力較差，會議進行時間不宜過長，主席亦可讓身心障礙者與會者依其自身情形，彈性決定休息時間。
- 2.延長發言時間：發言者如為身心障礙兒童、心智障礙者、手語使用者、口語障礙者或需由他人協助轉譯者，應延長其發言時間。（延長身心障礙者發言時間等合



理調整措施，並不是為了讓身心障礙者比其他人更有優勢，而是為了彌補不利因素對身心障礙者造成的影響，讓身心障礙者與他人於平等基礎上完整且有效地參與社會。）

- 3.會議資料準備：例如針對視覺障礙者提供放大字體；學習障礙的與會者很難閱讀白紙上的文字，提出希望提供黃色紙張的會議資料，因此主辦單位另以黃色紙張印製會議資料提供與會者。

### 案例 2：航空公司為身心障礙旅客提供合理調整

大倫因有多發性硬化症，四肢癱瘓，因此須使用特殊的 5 點式安全帶，且須搭乘可以傾斜座椅的商務艙，以防止長途飛行中因久坐引發疼痛壓力。然而航空公司通知他，不允許在商務艙使用特殊安全帶，唯一可以安排的調整作法是利用後排經濟艙，但座位不能傾斜。最後，大倫選擇經濟艙，但是這樣的長途飛行卻讓他下飛機後第 2 天無法工作。

### 法律責任

此案例發生在愛爾蘭。法院認為航空公司未善盡合理調整之責，而且沒有證據足以支持航空公司所陳述：在商務艙使用安全帶，可能對自己或他人造成傷害，因此

判決航空公司須賠償原告相當金額。(愛爾蘭勞資關係委員會, 2020, 客戶訴航空案, 案號: ADJ-00021710。)

### 我們可以怎麼做

身心障礙者搭乘飛機旅行，航空公司應根據身心障礙旅客具體需求，提供合理調整，讓身心障礙者在與其他人平等基礎上，享有行動/移動之自由。

機場服務：提供須要協助的身心障礙旅客在報到、機場通關、登機及下機協助等個別化服務。

機上座位安排：提供機上輪椅予肢體障礙旅客；針對無法坐在飛機座位上且在飛機起降時亦需躺下的旅客，提供擔架床；安排身心障礙旅客於方便進出之座位；座位鄰近機上可及性/無障礙洗手間。

餐點服務：對於飲食有特殊限制之旅客(如糖尿病...), 製作適宜之餐點。

## 伍、結語

從《CRPD 第 5 條規定平等及不歧視報告》中可知，目前各國對於合理調整未有一致性的作法，在是否造成過度負擔的考量上，也有各自所重視的因素。國家人權委員會希望透過彙整聯合國及各國國家人權機構目前對於合理調整的

論述及案例，讓行政機關對 CRPD 所強調的合理調整有更一步的概念，並逐步推動落實，保障身心障礙者的權益。本參考指引雖先以就業、就學及商品服務進行案例分析，但是合理調整有可能發生在不同的場域，例如文化場所、交通服務、醫療及金融機構等等都有可能發生。以上內文的論述及案例，希望對於機關及障礙者有所幫助，最後從《紐西蘭對身心障礙者之合理調整指引》中，提供機關組織及障礙者的建議如下：

### 一、對責任承擔方的建議

提供合理調整的正面效益

- (一) 強化重視人權形象，發揮社會責任
- (二) 擴大潛在服務對象或顧客群
- (三) 讓所有人感受到被重視、被尊重

在思考政策或計畫時適時帶入合理調整的概念是很重要的作法。責任承擔方應透過各種角度，評估自身是否落實合理調整，並加以改善，例如：是否確實鼓勵身心障礙者說出需求？

- (四) 在推廣服務或宣導時，確保障礙者可以得知訊息。

- (五) 障礙者知道可以採取何種支持性措施，獲得服務。
- (六) 檢視是否提供提升身心障礙意識的員工訓練？
- (七) 檢視是否在無意間訂定歧視身心障礙者的規定（例如「禁止寵物進入」，未加註導盲犬例外）？
- (八) 檢視服務、設施或商品在場所中是否都有明確標示且清晰易讀，容易理解？

## 二、對身心障礙者的建議

### 有效表達合理調整需求

- (一) 說明請求合理調整的原因，並可提供相關佐證資料，描述身心障礙細節。
- (二) 說明目前遇到的困難所導致的限制，且這些限制會影響障礙者在環境中有效互動的能力。
- (三) 提出建議的合理調整措施，此調整是讓障礙者在環境中，可以有效發揮效能。
- (四) 願意與責任承擔方合作，找出潛在的調整條件，並討論哪些可行、哪些不可行。

(五) 進一步提醒，若責任承擔方評估合理調整請求會造成過度負擔，責任承擔方是可以拒絕合理調整。在這種情況下，請先思考可以繼續討論替代方案。

### **三、當障礙者有合理調整的需求時可尋求協助**

假設合理調整需求被拒絕，致障礙者權利受到侵害，障礙者可處理方式原則如下，但若相關法規另明定救濟程序時，則依其規定處理：

步驟 1：向責任承擔方內部反應或正式提起申訴（如人事單位、學校）

步驟 2：向各縣市政府主管機關陳情或訴願

步驟 3：向法院提起訴訟（行政訴訟或民事訴訟等）

如果障礙者已向權責機關提出需求，仍然未能解決致權益受損，亦可向國家人權委員會提出申訴，**國家人權委員會**依據案件性質，進行處理或協調。

網址：<https://nhrc.cy.gov.tw/petition>

## 附錄 1 歧視樣態

CRPD第6號一般性意見第18、19點提到，歧視可以基於單一特徵，如身心障礙或性別，也可以基於多重及(或)交叉特徵。「多重歧視」( multiple discrimination )是指一個人受到基於兩個或更多理由的歧視，導致歧視加深或加重的情況；當身心障礙者或與身心障礙相關的人員因身心障礙加上膚色、性別、語言、宗教、族裔或其他身份並以不可分割的方式交互作用遭受歧視，就是「交織歧視」( intersectional discrimination )，例如：視覺障礙女性無法獲得計畫生育服務，是因為性別及障礙兩個交叉原因而權利受到限制。而不論歧視或交織歧視，都可能單獨或同時表現於以下 4 種情形：

- 一、**「直接歧視」**：在相同情況下，由於個人身分不同，因為某種禁止的理由，身心障礙者所受待遇不如其他人。直接歧視包括在沒有可比較的類似情況下，基於禁止的理由所採取的有害行為或不作為。歧視方的動機或意圖與確定歧視是否發生無關。  
例如，學校為了不改變學校課程而拒絕身心障礙兒童入學，這就是直接歧視的例子。
- 二、**「間接歧視」**：表面看起來中性的法律、政策或做法，但實際上對身心障礙者有不成比例的負面影響。亦即看起來似有機會，但事實上不允許從中受益。

例如，行動不便的面試者必須在沒有電梯的建築物的二樓辦公室進行面試，雖然被允許參加面試，卻處於不平等的地位。

三、**「拒絕提供合理調整」的歧視**：根據CRPD第2條的規定，若無正當理由拒絕進行必要及適當的修改及調整(不造成「不成比例或過度負擔」)，而為確保平等享有或行使人權或基本自由又需要這種修改及調整，「拒絕提供合理調整」便構成歧視。例如，不接受陪同人員。

四、**「騷擾」是一種形式的歧視**，指的是與身心障礙或其他禁止的理由有關的不受歡迎的行為，侵犯個人尊嚴並製造恐嚇、敵對、有辱人格、羞辱性或冒犯性的環境。騷擾可以透過行為或言語，使身心障礙者的差異及對他們的壓迫永久存在下去。生活在隔離場所，如住宿機構、特殊學校或精神科醫院的身心障礙者，更可能發生此類歧視。此外，網路霸凌、網路仇恨也構成仇恨犯罪的特別暴力及有害的形式。其他包括基於身心障礙的暴力行為，如性侵、虐待及剝削、仇恨犯罪及毆打亦屬之。

## **附錄 2 程序調整 VS 合理調整**

### **一、程序調整(procedural accommodations)**

CRPD 第 13 條 ( 司法近用 ) 第 1 項明訂，國家應確保身心障礙者在與其他人平等基礎上有效近用司法，包括透過提供程序調整與適齡對待措施，以增進其於所有法律訴訟程序中，有效發揮其作為直接和間接參與之一方。

### **二、程序調整方式**

關於司法程序調整，聯合國身心障礙者權利委員會舉了一些例子，例如安排手語翻譯，以可及性/無障礙格式提供法律和司法訊息，利用多種交流方式，提供文件的易讀版本、點字版，安排視訊作證等。

程序調整還意味著程序上有靈活性，可以滿足特殊需求，例如允許手語翻譯員參加陪審團，延長或調整程序時間，調整程序形式等。

### **三、程序調整與合理調整之差異**

在起草 CRPD 第 13 條的過程中，曾討論要採用「程序調整」還是採用「合理調整」之用語，最後決定不使用「合理調整」，原因是要凸顯程序調整與合理調整不同，



程序調整不需要考慮相稱性問題。CRPD 第 6 號一般性意見指出，公約第 13 條特別要求提供程序調整及適齡措施，這些調整有別於合理調整，因為程序調整不受「不成比例或過度負擔」的限制。

CRPD 第 6 號一般性意見也闡明，公約第 5 條規定的合理調整義務，以及根據第 12 條第 3 項國家應採取適當措施，便利身心障礙者獲得其於行使法律行為能力時可能需要之協助。這兩者之間有一個主要區別在於對第 12 條第 3 項規定的義務沒有設定限制，協助行使法律能力可能造成不成比例或過度負擔的事實。

因此，為使身心障礙者近用司法，國家應提供程序調整，程序調整與合理調整差異在於，程序調整不受「不成比例或過度負擔」概念之限制，因為訴諸司法的權利可以保障充分享有及行使全部權利。倘若未提供程序調整，將無法確保身心障礙者近用司法。

### 附錄 3 職務再設計 VS 合理調整

對於職務再設計及合理調整兩種概念常畫上等號，但職務再設計就是合理調整嗎？

**職務再設計**是指有效協助身心障礙者克服工作障礙，增加工作效能，包含改善職場工作環境、改善工作設備或機具、提供就業所需輔具、改善工作條件、調整工作方法等。其中部分策略，與合理調整採行的方式非常類似。

如果雇主發現障礙勞工執行工作時，有特殊需求或需要一些支持，應主動瞭解勞工的問題，並建議循合理調整的程序展開對話，聆聽勞工的具體需求，必要時邀請第三方專家進場協助評估或提供解決策略。

**職務再設計**比較聚焦於勞工工作效能提升的效果，但改善的同時，亦兼顧障礙者的需求，形成職場內友善支持的環境。雇主應充分承擔勞工的需求，因為勞工工作效能發揮的成果，亦歸屬於雇主。目前勞動部為鼓勵企業雇主支持身障者就業，提供職務再設計之經費補助或專家諮詢，不論雇主或障礙者均可主動提出申請，尋求政府部門的協助。如果勞工自行向政府提出職務再設計之補助申請，雇主也應配合協助專業人員進場評估，共同對話形成最佳的解決策略，不應將其視為勞工個人的需求。更不應阻

止或排除勞工申請政府職務再設計補助，反而可藉此機會，提供適當的支持協助，排除障礙者履行職務的困難。

總結職務再設計與合理調整重要的差別是，提供合理調整為雇主之義務，而職務再設計並不是。

有關身心障礙者職務再設計以及輔具申請可參考「身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則」及「身心障礙者輔具費用補助辦法」。

#### 附錄 4 參考文獻

Committee on the Rights of Persons with Disabilities(2018). General Comment No. 6 on Equality and Non-Discrimination (CRPD/C/GC/6).

Committee on the Rights of Persons with Disabilities(2022). General Comment No. 8 on the right of persons with disabilities to work and employment (CRPD/C/GC/8).

Défenseur des Droits ( 2017 ) .Emploi des personnes en situation de handicap et aménagement raisonnable.

European Network of Equality Bodies ( 2021 ) .Case law compendium on reasonable accommodation for persons with disabilities.

European Network of Equality Bodies ( 2021 ) .  
Reasonable accommodation for persons with disabilities: Exploring Challenges Concerning Its Practical Implementation

New Zealand's Independent Monitoring Mechanism  
( IMM ) (2023). Removing barriers:A guide for  
reasonable accommodation of disabled people in  
Aotearoa.

U.S. Commission on Civil Rights ( 2021 ) .Reasonable  
Accommodation Procedures For Employees And  
Applicants For Employment.

Office of the United Nations High Commissioner for  
Human Rights (2016). Report Office of the United  
Nations High Commissioner for Human Rights,  
Equality and non-discrimination under article 5 of  
the Convention on the Rights of Persons with  
Disabilities ( A/HRC/34/26 )

Office of the United Nations High Commissioner for  
Human Rights ( 2008 ) .Report Office of the United  
Nations High Commissioner for Human  
Rights,Right to access to justice under article 13 of  
the Convention on the Rights of Persons with  
Disabilities(A/HRC/37/25)

Office of the United Nations High Commissioner for  
Human Rights ( 2020 ) International Principles  
and Guidelines on Access to Justice for Persons  
with Disabilities

王國羽 ( 2018 ) 。人權取向之障礙模式對臺灣身心障礙  
政策與服務的運用，社區發展季刊，162 期，頁  
125-136 。

吳亭芳、黃名嘉、陳雅玲、陳淑雲 ( 2016 ) 。隱性的職  
務再設計—淺談各國職場人力協助政策，特殊教育  
期刊，140 期，頁 11-18 。

林佳和 ( 2018 ) 。身心障礙者如何獲得與他人平等之工  
作權：CRPD 第 27 條。監察院 107 年身心障礙者  
權利研討會會議手冊。取自 [https://www-  
ws.cy.gov.tw/Download.ashx?u=LzAwMS9VcGxv  
YWQvNi9yZWxmaWxlLzQzMzcwMzg5LzQ4NjNh  
OGExLWJjYWltNDE5YS1hZjVhLTQzNGY3MTFm  
YTcwYy5wZGY%3D&n=5pyD6K2w5omL5YaKLn  
BkZg%3D%3D](https://www-<br/>ws.cy.gov.tw/Download.ashx?u=LzAwMS9VcGxv<br/>YWQvNi9yZWxmaWxlLzQzMzcwMzg5LzQ4NjNh<br/>OGExLWJjYWltNDE5YS1hZjVhLTQzNGY3MTFm<br/>YTcwYy5wZGY%3D&n=5pyD6K2w5omL5YaKLn<br/>BkZg%3D%3D)

邱大昕 ( 2017 ) 。 CRPD 與合理調整 。 社區發展季刊 ，  
157 期 ， 頁 236-240 。

葉琇嫻 ( 2018 ) 。 身心障礙者就業的合理調整-從概念  
到實作的難題 。 監察院 107 年身心障礙者權利研  
討會會議手冊 。 取自 [https://www-  
ws.cy.gov.tw/Download.ashx?u=LzAwMS9VcGxv  
YWQvNi9yZWxmaWxlLzQzMzcwMzg5LzQ4NjNh  
OGExLWJjYWltNDE5YS1hZjVhLTQzNGY3MTFm  
YTcwYy5wZGY%3D&n=5pyD6K2w5omL5YaKLn  
BkZg%3D%3D](https://www-<br/>ws.cy.gov.tw/Download.ashx?u=LzAwMS9VcGxv<br/>YWQvNi9yZWxmaWxlLzQzMzcwMzg5LzQ4NjNh<br/>OGExLWJjYWltNDE5YS1hZjVhLTQzNGY3MTFm<br/>YTcwYy5wZGY%3D&n=5pyD6K2w5omL5YaKLn<br/>BkZg%3D%3D)

監察院 ( 2020 ) 。 調查報告案號：109 內調 0029 。 取  
自  
[https://www.cy.gov.tw/CyBsBoxAll.aspx?CSN=1&  
n=718&\\_Query=3089d36c-f822-4f7c-a2ec-  
402bddc5ac15](https://www.cy.gov.tw/CyBsBoxAll.aspx?CSN=1&<br/>n=718&_Query=3089d36c-f822-4f7c-a2ec-<br/>402bddc5ac15)

監察院 ( 2020 ) 。 調查報告案號：109 教調 0021 。  
取自  
[https://www.cy.gov.tw/CyBsBoxAll.aspx?CSN=1&  
n=718&\\_Query=ff6d1c50-6e7c-498b-934f-](https://www.cy.gov.tw/CyBsBoxAll.aspx?CSN=1&<br/>n=718&_Query=ff6d1c50-6e7c-498b-934f-)

9b5a075efdbe

衛生福利部 ( 2019 ) 。身心障礙者權利公約初次國家報告國際審查會議結論性意見。取自  
[https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b\\_2&c=D&bulletinId=261](https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=D&bulletinId=261)

衛生福利部 ( 2020 ) 。身心障礙者權利公約 ( 中譯本修正草案 ) 。取自  
[https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b\\_2&c=C&bulletinId=1424](https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=C&bulletinId=1424)

衛生福利部 ( 2022 ) 。身心障礙者權利公約第二次國家報告國際審查會議結論性意見。取自：  
[https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b\\_2&c=D&bulletinId=1710](https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=D&bulletinId=1710)

## 網路資源

人權公約施行監督聯盟：合理調整專區  
<https://covenantwatch.org.tw/reasonable-accommodations/>



人權公約施行監督聯盟（譯）（2022）：《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（譯）（2022）：障礙者近用司法之國際原則與指引

<https://covenantwatch.org.tw/wp-content/uploads/2015/12/%E9%9A%9C%E7%A4%99%E8%80%85%E8%BF%91%E7%94%A8%E5%8F%B8%E6%B3%95%E4%B9%8B%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E5%8E%9F%E5%89%87%E8%88%87%E6%8C%87%E5%BC%95.pdf>

行政院人事行政總處：身心障礙人員職場參考手冊

<https://www.dgpa.gov.tw/mp/informationlist?uid=603&mid=231>

臺北市勞動力重建處：為身心障礙員工進行職務再設計-雇主可以這樣做

[https://fd.gov.taipei/News\\_Content.aspx?n=67945D18DB76BA5D&s=0AC3BC8067F35C68](https://fd.gov.taipei/News_Content.aspx?n=67945D18DB76BA5D&s=0AC3BC8067F35C68)

臺灣公民對話協會-多多益善：CRPD 是什麼？基本概

念一點通

<https://nhrc.cy.gov.tw/education/material/detail?id=551ee5c8-5e4d-4c00-ac09-284a0a57d805>

臺灣公民對話協會-多多益善：職場合理調整是什麼？  
點開轉譯包，員工雇主都受用

<https://nhrc.cy.gov.tw/education/material/detail?id=cb908192-5f95-43b5-b320-9eba369bbe32>

衛生福利部社會及家庭署彙編《身心障礙者融合式會議及活動參考指引》

[https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b\\_2&c=G&bulletinId=902](https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=G&bulletinId=902)

衛生福利部（譯）（2018）。第6號一般性意見（第5條：平等與不歧視）。

[https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b\\_2&c=C&bulletinId=381](https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=C&bulletinId=381)

日本國立身心障礙者康復中心《合理的配慮指針》

<http://www.rehab.go.jp/application/files/1115/8287/6310/5d2a1b6d8c60b4f527e463a351b8f368.pdf>