身心障礙者
合理調整參考指引

2026 年 7 月修正

本指引將適時滾動修正，可連結網址

https://gov.tw/hqq 或掃描 QRCODE 獲取最新版本。

目錄

CONTENTS

壹、前言 1

貳、什麼是合理調整 3

一、定義與範疇 4

二、相關法規及指引 10

參、合理調整該怎麼做 21

一、合理調整的實施步驟 21

二、實施合理調整的關鍵因素 27

三、政府機關落實身心障礙者合理調整 38

肆、應用篇 41

一、就業 41

二、教育 52

三、商品與服務 58

伍、結語 61

一、對責任承擔方的建議 61

二、對身心障礙者的建議 62

三、當障礙者有合理調整的需求時可尋求協助 63

附錄 1　歧視樣態 64

附錄 2　程序調整 VS 合理調整 66

附錄 3　職務再設計 VS 合理調整 69

附錄 4　參考文獻 71

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所有人權及基本自由，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，期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。**

本指引第一版於 2023 年 6 月發布以來，截至 2026 年 6 月為止，中央各權責機關已陸續發布合理調整之參考指引。

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。

(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、相關法規及指引

《身心障礙者權利公約施行法》於 2014 年 12 月 3 日起實施。第 2 條明訂，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。第 10 條則進一步

規範，現行法規及行政措施有不符公約規定者，未完成修正或廢止前，應優先適用公約之規定。

我國尚未訂定綜合性的《反歧視法》，明確規定拒絕提供合理調整構成歧視。規範我國身心障礙者權益及福利的主要法規《身心障礙者權益保障法》，亦未見合理調整相關條文，但行政院已提出修正草案，擬將合理調整入法，刻正於立法院併案審查。

其他法規已明確將合理調整入法者，整理如下：

（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 2025 年 12 月 18 日公告立法院審議的部分條文修正草案則明定機關（構）、學校、事業機構、法人或團體辦理教育、招考、進用、就業、醫療服務、矯正措施等權益事項，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。

（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

身心障礙學生於各教育階段之合理調整，依據《特殊教育法》第 10 條第 2 項規定，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。第 4 項亦明訂，中央主管機關應針對各教育階段提供之合理調整及申請程序研擬相關指引，其研擬過程，應邀請身心障礙者及其代表性組織參與。

有關身心障礙學生參加考試之合理調整，依據《特殊教育法》第 25 條第 2 項規定，各級學校及試務單位應提供考試適當服務及無障礙措施，

且應考量身心障礙學生實際需要，提供合理調整，並由各級學校及試務單位公告之；其對象、資格、申請程序、考試服務內容、調整方式、無障礙措施及其他相關事項之辦法，由中央主管機關定之。

為達成融合教育目標，《特殊教育法施行細則》第 7 條規定，融合教育之知能包括通用設計、合理調整與個別化支持服務。第 14 條亦規定，特殊教育相關課程內容應包括合理調整。

備註：配合 2023 年 6 月 21 日修正公布之《特殊教育法》將合理調整入法，教育部已陸續修正相關子法規：

2023 年 10 月 31 日修正公布《身心障礙學生考試服務辦法》，於第 5 條明訂考試服務應提供合理調整。

2023 年 11 月 22 日修正公布《幼兒教保及照顧服務實施準則》，於第 14 條明訂，幼兒園教保活動課程設計應符合幼兒發展需求，並重視個別差異，依其需求進行合理調整。

2023 年 11 月 29 日修正公布《身心障礙成人終身學習活動實施辦法》，於第 4 條、第 7 條

及第 10 條規定，應依身心障礙成人特質及需求合理調整

2023 年 12 月 7 日修正公布《高級中等以下學校特殊教育課程教材教法及評量實施辦法》，於第 9 條規定學校實施定期評量應提供合理調整，並應載明於個別化教育計畫。

2024 年 2 月 27 日修正公布《特殊教育學生及幼兒支持服務辦法》，於第 15 條規定適應體育服務包括參與經合理調整、專為設計之體育課程或活動。

2024 年 12 月 24 日修正公布《高級中等以下學校及幼兒園教師資格考試辦法》，於第 10 條明訂辦理教師資格考試時，得視身心障礙及特殊需求報考人實際需要，在考試公平原則下，提供考場設施、考卷呈現、作答時間、作答方式等合理調整之適當服務措施。

2025 年 6 月 23 日修正公布《自學進修國民教育學力鑑定考試辦法》，於第 8 條明訂辦理學力鑑定考試時，應衡酌身心障礙考生之考試科目特性及實際需要，提供適當之考場服務、輔具服務、試題 (卷) 調整服務、作答時間、作答方式及其他合理調整之服務措施。

2025 年 10 月 15 日修正公布《特殊教育學校設立變更停辦合併及人員編制標準》，於第 5 條規定特殊教育學校之校舍、設施及其他設備，應考量教育階段特殊教育課程及學生之特殊需求，本於適性化、個別化、通用設計、合理調整、社區化、無障礙及可及性之精神，提供所需之設施設備及輔助器材。

另外，教育部學前及國民教育署刻正研訂「各教育階段學校及幼兒園提供合理調整參考指引」。

（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。

《監獄行刑法施行細則》第 6 條亦規範，法務部矯正署應就相關法令規定，並因應各監獄場域狀況等因素，逐步訂定合理調整之指引。

法務部矯正署業已發布「矯正機關對身心障礙收容人合理調整參考指引」。

（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。

《羈押法施行細則》第 5 條亦規範，法務部矯正署應就相關法令規定，並因應各看守所場域狀況等因素，逐步訂定合理調整之指引。

其他相關子法已明訂合理調整者，包括：

《監獄及看守所辦理使用通訊設備接見辦法》第 20 條規定，機關辦理使用通訊設備接見，應視身心障礙收容人或請求接見者之具體需要及機關之資源，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

考試院主管之《身心障礙者應國家考試權益維護辦法》，雖於第 2 條第 1 項明訂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。唯第 2 條第 2 項將適用對象限縮於領有身心障礙證明者，另於第 15 條規範身心障礙者申請合理調整應提交審議，並以維護國家考試公平公正性為原則，決定准予提供之具體措施，與 CRPD 之規範仍有落差。

（七）精神衛生法

《精神衛生法》第 6 條與第 7 條分別規範，各級教育主管機關規劃與執行各級學校心理健康相關服務、各級勞動主管機關推動職場心理健康促進與精神疾病防治，均應提供合理調整。第 9 條則規範法務主管機關應規劃、推動及監督事項，包括矯正措施之合理調整。

（八）公職人員選舉公辦政見發表會實施辦法

中央選舉委員會主管之《公職人員選舉公辦政見發表會實施辦法》，於第 3 條第 4 項明訂，選舉委員會辦理公辦政見發表會應視身心障礙候選人實際需要，提供合理調整措施，其所需費用由該次選舉經費支應。與之相應，中央選舉委員會已於 2024 年 6 月發布「身心障礙候選人參與公辦政見發表會合理調整參考指引」。

（九）勞工職業災害保險及保護法施行細則

勞動部主管之《勞工職業災害保險及保護法施行細則》，於第 84 條規範《勞工職業災害保險及保護法》第 66 條之「復工計畫」，其內容包含職業災害勞工重返職場之職務內容、所需各項能力、職場合理調整事項及相關輔助措施。

（十）職業災害勞工職能復健專業機構認可管理及補助辦法

《職業災害勞工職能復健專業機構認可管理及補助辦法》第 13 條規定，認可職能復健專業機構應辦理之事項，包括職業災害勞工輔助設施、器具、設備、機具與工作環境改善等需求評估，及合理調整或職務再設計方法之建議。

（十一）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。

（十二）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。

（十三）《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。行政院刻正研訂新版國家人權行動計畫，但未確認是否將合理調整列入人權議題。

（十四）身心障礙候選人參與公辦政見發表會合理調整參考指引

配合《公職人員選舉公辦政見發表會實施辦法》修正公布，中央選舉委員會已於 2024 年 6 月發布「身心障礙候選人參與公辦政見發表會合理調整參考指引」，詳列對不同障礙類別候選人的合理調整措施建議，並規範若身心障礙候選人所提合理調整措施的請求經主辦選舉委員會拒絕時，可提出申訴，亦得向法院提起訴訟。

（十五）身心障礙者就業服務合理調整指引手冊

勞動部勞動力發展署為協助第一線執行職業訓練、技能檢定、就業服務的從業人員更理解合理調整，編撰就業服務合理調整指引。

（十六）身心障礙者職場合理調整行政指導

勞動部蒐整各方意見及國外資料，從勞動者就業週期(僱用關係成立前及成立後)、工作環境、軟硬體設施、工作內容、工作時間等面向，與合理調整相結合，並彙整實務案例。

（十七）各機關研訂合理調整指引之原則

衛福部為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，並於權責領域訂定指引時能有所依循，撰擬上述原則。

（十八）行政院與所屬中央及地方各機關身心障礙公務人員申請合理調整人事案件受理與執行注意事項

行政院人事行政總處為利行政院與所屬中央及地方各機關能更加熟稔合理調整的內涵與操作機制，落實保障身心障礙公務人員人事相關權益，訂定注意事項供各機關參考。

（十九）各教育階段學校及幼兒園提供合理調整參考指引（研習版）

教育部彙整國際法制與國內現場經驗完成指引，公告於全國特殊教育資訊網。後續持續辦理主管機關工作坊、專業諮詢輔導人員，並擇定學校試行輔導。

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，以利智能障礙者或學習障礙者閱讀、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。

案例

小青是輕度慢性精神病患 (思覺失調症，伴隨幻聽、恐慌與焦慮)，她於百貨服飾業擔任櫃位清潔員。但是幻聽、恐慌與焦慮症狀會不定時發作，讓小青工作的出勤率不佳。

支持性就服員於小青面試前，先向店長說明個案症

狀與需求，於職場安排隱密空間，讓小青必要時可以短暫休息 10 至 15 分鐘，另外調整工時為 4 小時，避開人潮多的假日，若小青病情發作且休息後仍無法紓緩時，則溝通彈性調整職務內容及調整工作場域至較少人群之倉庫，從事割紙箱、整理衣物等獨立作業之工作。

職場也準備每日工作項目檢核表，提供可隨身攜帶的簡易工作流程提示卡，減少小青的焦慮感。經職場合理調整後，小青有適度休息時間及空間，而提示卡減輕了工作記憶壓力，排除工作障礙，有效提高出勤率（勞動部，2025）。

（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。

希臘監察使公署認為，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，希臘監察使公署認定，醫院拒絕該項請求是客觀合理，並未違反雇主的義務。（希臘監察使公署，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。

案例 1

【視覺障礙者應徵自行車隊嚮導遭拒】

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。

※韓國國家人權委員會於 2021 年出版**《關於身心障礙者合理調整研究》**，蒐整所受理的申訴案件、判例以及國外合理調整的案例。

案例 1

【公家機構的線上課程沒有提供字幕及手語翻譯】

一位聽障學生向韓國國家人權委員會申訴，隸屬於教育部的公家機構所提供的線上課程影片，沒有提供字幕或手語翻譯，違反「合理調整」。

本案公家機構以「花費太多預算」為理由拒絕提供字幕或手語翻譯，但韓國國家人權委員會認為，相關的成本並沒有嚴重到會讓機構的運作產生根本性改變，也不會造成破壞性後果。換句話說，這樣的花費不算是「過度負擔」，不能作為拒絕提供合理調整的理由。

這個案例顯示韓國對於公部門實施「合理調整」的要求非常嚴格。只要沒有明顯到「真的做不到」的程度，政府機構就必須盡力提供必要的協助，確保身心障礙者也能公平地接受教育與使用公共服務。(韓國國家人

權委員會 2020 年 11 月 24 日受理 2020 年申訴 0200800)

案例 2

【電影院缺乏輔助措施】

視覺障礙者與聽覺障礙者認為某電影院在放映電影時，沒有提供口述影像、字幕或 FM 助聽設備。此外，官網缺乏資訊輔助服務，現場也沒有提供手語翻譯、點字等服務，讓身心障礙者無法平等地觀賞電影與取得資訊，構成《障礙者差別禁止法》所禁止的差別行為，針對電影業者提告，希望電影院改善並提供合理調整。

韓國首爾法院受理後認為，雖然電影院並未明文拒絕障礙者入場，但因為缺乏輔助措施，造成障礙者無法平等享有觀影權利，這是法律上禁止的間接歧視。

電影院表示，提供這些設備或服務會增加太多成本，負擔過重。但法院指出，電影業者擁有 300 席以上的影廳，是大型營運者，依法有義務提供必要的輔助措施與合理調整，以業者的市場占有率與經營規模來看，這些成本並不會造成嚴重的經濟衝擊，所以不能以「經濟困難」作為拒絕提供合理調整的理由。

合理調整的最終目的，是讓障礙者與非障礙者一樣，平等地接觸、理解與享受文化與藝術內容。因此，合理調整不僅包括硬體設施(例如無障礙通道、座位等)，還包括「理解電影內容」，而目前電影院提供的服務，仍不足以讓障礙者與非障礙者在相同條件下獲得電影資訊或觀賞電影，構成《障礙者差別禁止法》第 4 條第 1 項第 3 款所禁止的差別行為。(首爾中央地方法院 2017 年 12 月 7 日宣判案號 2016 民事合併案 508596)

※國家人權委員會 2024 至 2025 年受理陳情申訴案件中與合理調整相關的案例(經改寫與遮罩)：

案例 1

申訴人為視覺障礙者，任職單位將一項演練業務分配給申訴人，惟該項業務需精準判斷周圍環境、路線，且適時引導同事至安全地點，申訴人認為自身的狀況難以負擔此種需要快速視覺反應之業務，因此向單位提出合理調整請求。

單位與申訴人進行討論後，先瞭解申訴人從事該項業務的困難，再從可行性、相關性、比例性進行合理調

整評估，認為申訴人請求確實與其障礙具相關性，且實施合理調整單位不會有過度負擔，同意將業務移交予其他同事，惟考量組織、人力配置及業務分配，將另一項業務交由申訴人承辦。

本案單位與陳情人協商對話且作成紀錄，經評估可進行合理調整，亦再與申訴人面談討論業務分工事項，最後以書面程序將申訴人合理調整請求告知申訴人。

案例 2

一名聽覺障礙者經由國家考試進入公務機關，負責工作為紀錄會議實錄等。有關會議實錄紀錄的工作，該名障礙者表示尚能依據唇語判讀完成工作，惟該障礙者亦須接聽民眾來電，但因聽力受損，接聽電話有時會誤聽或不知道對方的意思無法處理，主管雖然安排同事協助，但申訴人感受到同事開始有敵意，讓該名障礙者有極大壓力。該名障礙者也透過職務再設計，但仍無法克服接聽電話的障礙，後續專家則建議進行工作調整，但主管認為該名障礙者是以一般考試進入機關而非身心障礙特考，不能以身心障礙標準看待。

身心障礙者權利公約採認人權模式，意即合理調整的對象，對於處於障礙處境下(可提供佐證資料)之身心障礙者亦可適用，不限持有身心障礙證明之障礙者。

本案障礙者已處於障礙處境，主管表示該名聽覺障礙者不是以身心障礙特考進入而不能以身心障礙標準看待，進行工作調整，顯然對合理調整意涵有所誤解。

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

聯合國於 2006 年 12 月 13 日通過《身心障礙者權利公約》，臺灣在 2014 年 8 月 20 日，由總統公布《身心障礙者權利公約施行法》，並自同年 12 月 3 日起施行。《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，在撰擬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

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。

案例 3

身心障礙者參與考試合理調整

阿龍持有身心障礙證明（第 7 類神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能），報考公務人員特種考試身心障礙人員考試四等考試，申請延長考試時間，經身心障礙者應國家考試權益維護審議委員會（簡稱審議委員會）審議決議，認為阿龍發生右手多指障礙，時間已長達 32 年，且其障礙發生前後慣用手仍然均為右手，經綜合判斷，駁回原告延長每科考試時間之申請。阿龍認為自己右手第 2 至第 5 隻手指從根部截肢已逾 30 多年，但是目前抓筆時僅能將筆固定運用手腕力量書寫，書寫久了斷指部分會緊繃也會感到疼痛，因此不服原處分向考選部提起訴願，經訴願被駁回，再提起行政訴訟。

法律責任

臺北高等行政法院 109 年度訴字第 1343 號判決，確認原處分違法。本案考選部以阿龍的障礙已持續多年，障礙發生前及發生後慣用手均為右手，認為並沒有造成阿龍書寫試卷之困難，因此未給予阿龍延長考試時間。然而阿龍於申請時即檢附診斷證明書載明右手截指狀況，並於「書寫困難」、「抓握力氣差」欄均打勾，

足見右手障礙確實讓阿龍右手手指功能明顯降低，法院認為考選部未具體判斷阿龍右手的障礙是否造成書寫困難，因此判決確認原處分違法，再經最高行政法院 110 年度上字第 782 號裁定，駁回考選部上訴。

我們可以怎麼做

為了讓障礙者公平參與求職考試，國家已訂定「身心障礙者應國家考試權益維護辦法」，障礙者可以申請相關應考權益維護措施，並提交審議委員會審議。以阿龍案例為例，診斷證明書已註記「書寫困難」、「抓握力氣差」，因此給予延長考試時間的措施是為了讓阿龍與其他慣用手健全之應考人基於平等的基礎上，不受身心障礙之限制，發揮個人實力，維護阿龍公平競爭工作機會之權利。

案例 4

拒絕合理調整終止勞動契約視為歧視

小智為輕度自閉症者，經由身心障礙考試錄取臺鐵服務員，並由公司安排從事月台嚮導工作，惟因小智不擅與人溝通，臺鐵公司表示小智與民眾互動時表現不佳、記憶力不足且堅持己見，時常與旅客發生爭執；試用期間內，公司亦允許小智之照顧者陪同上班從旁指導，並於小智尚未提出合理調整請求前，主動表示可以協助

調整至其他工作職務，惟未獲小智同意，最終因試用期未通過，終止勞動契約。小智認為機關未依其身心障礙特質進行合理調整措施及協商對話，就逕行終止勞動契約有違身心障礙者權利公約，提起訴訟。

法律責任

臺北地方法院 114 年度勞訴字第 17 號判決，確認兩造間僱傭關係存在。法院認為，合理調整係以身心障礙勞工具備工作所需之能力為前提，藉由調整措施，使身心障礙勞工能發揮其能力，完成核心職務工作，故雇主收到身心障礙勞工請求後，應與身心障礙勞工進行討論，確定可採取之必要調整措施。雖臺鐵表示在小智提出合理調整前有詢問其他工作選項但遭小智拒絕，但在小智提出請求後，並未再次評估小智適合之工作，未與小智進行溝通對話，盡其所能提供適度調整措施，逕於試用期滿後以不能勝任工作為由，終止勞動契約，顯已拒絕提供身心障礙者合理調整，違反就業服務法第 5 條第 1 項，關於身心障礙就業歧視禁止之規定。

我們可以怎麼做

雇主自收到身心障礙者合理調整請求後，應與障礙者進行對話協商，確認適當調整措施、評估合理調整是否造成過度負擔等步驟，以符合身心障礙者權利公約。

案例 5

身心障礙者職場的合理調整

拉麵店僱用一名聽覺障礙者小晴，由於聽覺障礙的關係，在工作互動過程中有時會引發誤會。例如，小晴在提醒客人留意湯碗的溫度時，會以手勢指向桌上的指示牌，部分客人可能誤解認為不夠尊重；此外，因為對環境聲音敏感度較低，在整理碗盤時偶爾會產生較大的聲音，也可能被誤會在發洩情緒或干擾他人；餐店內部規範員工須配戴口罩製作餐點，但小晴需藉助助聽器與唇讀來理解同事口語訊息，口罩遮蔽嘴唇時會無法理解他人語言。（聯合新聞網，2024）

我們可以怎麼做

拉麵店在自身的粉絲專頁貼出公告告知客人：店內僱用聽覺障礙的員工，如果小晴送餐以手指桌上指示牌提醒湯碗過燙，是因為她怕自己口語不精準，不是不禮貌；整理碗盤聲音過大是因為對於聲音並不敏銳，同事會提醒她，她自己也會多注意；另外餐廳員工因工作所需配戴口罩，但是要和小晴溝通時會短暫脫下口罩，讓她看到唇部。此篇貼文獲得社會大眾正面迴響，也讓來店用餐的客人理解小晴，雖然外觀與大家無異，但聽損的關係可能產生的誤會。

本案拉麵店雇主在身心障礙者合理調整透過：

●調整工作流程：同意小晴與顧客互動時，可以文字輔助溝通，避免誤解與壓力。

●調整溝通環境：提醒同事與小晴溝通時，應短暫取下口罩，以利唇讀，但仍維持餐廳規範，製作餐點時持續配戴口罩。

●聲音回饋支持：若小晴整理碗盤時音量過大，同事會適時提醒，也請小晴自我留意。

●公告與宣導：透過官方粉絲專頁公告，說明店內有聽覺障礙員工，並解釋其溝通方式，期盼顧客理解與尊重差異。

案例 6

障礙處境下的身心障礙者

小琪在國小時，作業常常寫到 11、12 點，書寫的國字左右顛倒，聯絡簿也常常漏抄，經常忘東忘西，很容易分心，家長責罵也未見改進。小學 5 年級，新導師觀察到小琪疑似有學習障礙的特質，建議家長提報特教鑑定，家長也才知道小琪以前的狀況是學習障礙(讀寫障礙)所引起的，小琪取得特教學生資格後，開始使用輔助工具學習 (電子字典、平板、語音輸入)，老師也

會盡量協助提供電子檔，讓小琪可以使用軟體報讀，另外也通過延長考試時間的考場服務，小琪的學習動機及學習成效都逐步提升。

只是挑戰又來了，小琪大學畢業後進入職場，工作交接是一本手冊，她無法辨識及理解內文，另外公司多以電子郵件進行溝通，公司電腦沒有報讀軟體，她常常誤解文意而在工作上出錯，小琪鼓起勇氣向公司表示自己其實是學習障礙者希望能做一些調整，公司說明因為她沒有身心障礙證明，不能申請職務再設計。

我們應該怎麼做

學習障礙樣態多元，可能表現在聽、說、讀、寫、算等面向，在教育階段學習障礙者可申請特殊教育鑑定，依特殊教育法取得相關支持服務，但因《身心障礙者權益保障法》，未有學習障礙類別，因此小琪從學校畢業後到職場就業的挑戰增加。本案例，公司可以與小琪進一步確認需求，小琪本身是閱讀理解及書寫困難，公司若同意她使用相關輔助軟體，有助於小琪提升了解公務訊息；公司亦可提供交接手冊的電子檔給小琪，讓小琪可以透過報讀更清楚工作流程與脈絡；指派工作時，建議以語音訊息或當面討論取代電子郵件。

此外，勞動部在 2024 年已放寬職務再設計的規範，服務對象納入「符合特殊教育法所稱身心障礙之情事且未取得身心障礙證明者」(特教生)「經精神科專科醫師診斷為精神疾病且未取得身心障礙證明者」(精神病人) 2 類對象。

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間，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》第 6-1 條第 5 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。

案例 3

身心障礙學生成績評量

W 師為某高職科任老師，經校方召開教師成績考核委員會決議記過 1 次，因甲生為身心障礙學生，在 W 師教授的 2 個課程成績分別為 38 分、24 分，顯著低於其他科目（70 至 88 分），W 師先稱不知甲生為身心障礙學生，後稱甲生為情緒障礙學生，在認知能力部分與其他同學無異，無須進行評量合理調整。

法律責任

本案經臺北高等行政法院 113 年度訴字第 403 號判決（案件尚在訴訟繫屬中），認為甲生為身心障礙學生，W 師未依特殊教育法參與個別化教育計畫之制定，瞭解甲生特殊需求，亦未依學校規定繳交「特殊化教學評量表」，對甲生進行評量合理調整，致甲生在W師教授 2 科科目成績遠低於其他科目，影響學生繁星計畫推薦及受教權益。

我們可以怎麼做

W 師認為個別化教育計畫(IEP)僅由導師承擔訂定責任，科任老師不需參與，並認為甲生為情緒障礙，認知能力無缺陷無須進行評量調整，忽略學生實際特殊教育需求。

依據特殊教育第 31 條，W 師有責任參與身心障礙學生個別化教育計畫，方能了解學生障礙特質，提供特殊教育支持服務及調整，W 師雖為科任教師，仍應參與 IEP 會議，後續則應依 IEP 決議提供甲生在教學及評量上之合理調整。

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、學習障礙者或需由他

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、點字或可報讀檔案；學習障礙的與會者亦有報讀檔案之需求，此外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://gov.tw/jGT

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 (近用司法) 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，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 CRPD 第 13 條，聯合國身心障礙者權利特別報告員等於 2020 年發布「障礙者近用司法之國際原則與指引」(International Principles and Guidelines on Access to Justice for Persons with Disabilities)。原則 3 指出，障礙者包括障礙兒童，有權獲得適當的程序調整。

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

程序調整與合理調整不同之處，在於合理調整須考量是否造成過度或不當負擔，但程序調整則沒有這樣的限制。

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。

有關程序調整及近用司法之相關資訊，可參閱司法院於 2024 年公布之「身心障礙者近用司法指引」，以及財團法人法律扶助基金會於 2025 年公布之「身心障礙者近用法律扶助指引」。

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.

National Human Rights Commission of Korea. (2021). *장애인에 대한 정당한 편의제공 연구: 본보고서* [Study on reasonable accommodation for persons with disabilities: Main report].

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.

人權公約施行監督聯盟。（n.d.）。*合理調整專區*。取自 https://covenantswatch.org.tw/reasonable-accommodations/

日本國立身心障礙者康復中心。（n.d.）。*合理的配慮指針*。取自 http://www.rehab.go.jp/application/files/1115/8287/6310/5d2a1b6d8c60b4f527e463a351b8f368.pdf

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。

司法院。（2024）。*身心障礙者近用司法指引*. 司法院全球資訊網

行政院人事行政總處。（2021）。*身心障礙人員職場參考手冊*。https://www.dgpa.gov.tw/mp/informationlist?uid=603&mid=231

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=LzAwMS9VcGxvYWQvNi9yZWxmaWxlLzQzMzcvMzg5LzQ4NjNhOGExLWJjYWItNDE5YS1hZjVkLTQzNGY3MTFmYTcwYy5wZGY%3D&n=5pyD6K2w5omL5YaKLnBkZg%3D%3D

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

國家人權委員會。（2023 年 10 月 17 日）。*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

國家人權委員會。（2023 年 10 月 17 日）。*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

國際勞工組織。（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；原著出版於 2016 年）。https://covenantswatch.org.tw/portfolio/promoting-diversity-and-inclusion-through-workplace-adjustments-a-practical-guide/

勞動部（2025）。所詢本部身心障礙者合理調整後續推

動方式（勞動條 1 字第 1140148770 號）。

財團法人法律扶助基金會。（2025）。*身心障礙者近用法律扶助指引*。財團法人法律扶助基金會。https://www.laf.org.tw

監察院（2020）。調查報告（案號：109 內調 029）。https://www.cy.gov.tw/CyBsBoxContent2.aspx?n=718&s=17017

監察院（2020）。調查報告（案號：109 教調 021）。https://www.cy.gov.tw/CyBsBoxContent2.aspx?n=718&s=17172

臺北市勞動力重建處。（2021 年 10 月 12 日）。*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

中央選舉委員會。（2024）。*身心障礙候選人參與公辦政見發表會合理調整參考指引*。（中選綜字第 11330502321 號）

葉琇姍（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=LzAwMS9VcGxvYWQvNi9yZWxmaWxlLzQzMzcvMzg5LzQ4NjNhOGExLWJjYWItNDE5YS1hZjVkLTQzNGY3MTFmYTcwYy5wZGY%3D&n=5pyD6K2w5omL5YaKLnBkZg%3D%3D

衛生福利部社會及家庭署。（2018 年 3 月 9 日）。*第 6 號一般性意見（第5 條：平等與不歧視）。CRPD 身心障礙者權利公約*。https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=C&bulletinId=381

衛生福利部社會及家庭署（2019）。【公告】身心障礙者權利公約（CRPD）初次國家報告國際審查會議結論性意見。 CRPD 身心障礙者權利公約。https:// crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=D&bulletin Id=261

衛生福利部社會及家庭署（2020）。身心障礙者權利公約【中譯本修正草案】。CRPD 身心障礙者權利公約。https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=C&bulletin Id=1424

衛生福利部社會及家庭署（2022）。身心障礙者權利公約（CRPD） 第二次國家報告國際審查會議結論性意見中、英文版。CRPD 身心障礙者權利公約。https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=D&bull etinId=1710

衛生福利部社會及家庭署。（2022 年 1 月 26 日）。*【出版物】身心障礙者融合式會議及活動參考指引。CRPD 身心障礙者權利公約*。https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=G&bulletinId=902

聯合國人權事務高級專員辦事處。（2022）。*障礙者近用司法之國際原則與指引*（人權公約施行監督聯盟，譯；原著出版於 2020 年）。https://covenantswatch.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

聯合新聞網. (2024, 5 月 9 日). 暖心！北市拉麵店僱聽障妹 提醒顧客「手指警語並非沒禮貌」.聯合新聞網.https://udn.com/news/story/120911/7952517