

## 交通部民用航空局 函

地址：10548 臺北市敦化北路340號  
傳真：2349-6050  
聯絡人：劉雅文  
電話：2349-6241  
電子信箱：ywliu@mail.caa.gov.tw

受文者：高雄市航空貨運承攬商業同業公會

發文日期：中華民國114年5月6日

發文字號：空運管字第1141501293號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：交通部函、勞動部函、行政指導（1141501293-0-0.PDF、1141501293-0-1.PDF、1141501293-0-2.pdf）

主旨：交通部函轉勞動部訂定「身心障礙者職場合理調整行政指導」，請轉知所屬會員及人員參考，請查照。

說明：

- 一、依據交通部114年4月25日交綜字第1140010058號函轉勞動部114年4月9日勞動條1字第1140147885號函辦理（影附原函及附件）。
- 二、勞動部為達到對身心障礙勞工在職場上平等無歧視為目標，並協助勞資雙方瞭解合理調整定義及內涵，爰訂定旨揭行政指導，自114年7月1日生效，提供勞雇雙方及各界參考運用。

正本：中華航空股份有限公司、長榮航空股份有限公司、星宇航空股份有限公司、台灣虎航股份有限公司、立榮航空股份有限公司、華信航空股份有限公司、德安航空股份有限公司、凌天航空股份有限公司、漢翔航空工業股份有限公司、華捷商務航空股份有限公司、飛特立航空股份有限公司、天際航空股份有限公司、飛聖航空股份有限公司、自強航空有限公司、詮華航空股份有限公司、安捷航空股份有限公司、勁捷航空股份有限公司、沅星航空興業股份有限公司、台灣海力航空股份有限公司、華儲股份有限公司、長榮空運倉儲股份有限公司、遠雄航空自由貿易港區股份有限公司、中科國際物流股份有限公司、台灣地區航空公司代表協會、台北市航空運輸商業同業公會、台北市航空貨運承攬商業同業公會、高雄市航空貨運承攬商業同業公會

電子  
文  
時



副本：

2025/06/06  
13:44:13  
電交 子分 文章  
換

裝

訂

線

公換  
章



|                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 理事長批示                                                                                       |
| 如擬<br> |
| 總幹事擬辦                                                                                       |
| 擬辦<br> |

# 身心障礙者職場合理調整 行政指導

勞動部

114 年 7 月 1 日

## 目錄

|                    |    |
|--------------------|----|
| 壹、 前言 .....        | 2  |
| 貳、 合理調整與內涵 .....   | 2  |
| 參、 發動調整的流程與機制..... | 3  |
| 肆、 就業週期的合理調整 ..... | 9  |
| 伍、 調整的合理性評估 .....  | 12 |
| 陸、 政府協助資源 .....    | 15 |
| 附錄.....            | 17 |

# 身心障礙者職場合理調整行政指導

## 壹、前言

多元(Diversity)、公平(Equity)及融合(Inclusion)已為近年社會趨勢，也是企業推動永續發展的重要課題；涵蓋人才發展、職場福祉、融合、人權實踐、性別平等及障礙者與高齡友善等面向之政策與措施。

依據聯合國《身心障礙者權利公約》（Convention on the Rights of Persons with Disabilities，下稱 CRPD）宗旨，應促進並保障所有身心障礙者平等享有人權及基本自由，並維護身心障礙者固有尊嚴。我國《身心障礙者權益保障法》第16條規定，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、就業等權益，不得有歧視之對待；《就業服務法》第5條第1項亦規定，雇主對求職人員或所僱用員工，不得以身心障礙為由，予以歧視。

為了達到對身心障礙勞工，在職場上平等無歧視的目標，「合理調整」是促進職場的多元與融合的必要元素。為了協助勞資雙方瞭解合理調整的定義與內涵，以及如何在身心障礙勞工各就業階段實施合理調整，勞動部（以下簡稱本部）經邀集相關民間團體、學者專家及行政機關討論後，訂定身心障礙者職場合理調整行政指導，供勞雇雙方及各界參考運用。

## 貳、合理調整與內涵

一、根據 CRPD 第2條，「合理調整」（reasonable accommodation），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」。適用合理調整的對象，包括但不限於持有身心障礙證明者，對於障礙處境下並提供資料佐證有實質需求者，亦可適用，例如治療重建期間之職業災害勞工等。有關職業災害勞工之復工重建服務，另可參考職災勞工職能復健服務手冊。

二、合理調整是依身心障礙者個別障礙需要，使其獲得平等地位的重要

措施。雇主於接獲障礙者依其障礙需要提出調整請求時，應與其展開對話、協商及提供調整，確保障礙者可以充分參與。如果障礙者請求的調整措施對雇主產生不成比例或過度負擔的情況，經雙方對話與協商未有結果而有爭議時，雇主應證明造成其過度負擔的情形。

三、身心障礙勞工提出的調整是否合理，應考量下列事項，以檢視是否對雇主造成不成比例或過度的負擔：

- (一) 調整之成本。
- (二) 整體組織規模。
- (三) 可用資源（包含政府協助資源）。
- (四) 該調整對組織之影響。
- (五) 該調整對他人造成之正面利益或負面影響。
- (六) 是否符合健康與安全之合理要求。

四、當身心障礙者有調整需求時，雇主除改善工作環境、提供軟硬體設施外，於績效與薪資、訓練、福利、工作調整、職務調整、升遷、資遣、解僱、退休等情形，亦須將合理調整納入考量。

## 參、發動調整的流程與機制

合理調整實施過程中，在不同的階段，身心障礙勞工和雇主都有各自需要努力的步驟，且雙方需要盡可能友善傾聽、溝通討論。身心障礙勞工提出調整、雇主評估調整時，可參考附錄一確認清單。

### 一、誰可以請求合理調整？

#### (一) 身心障礙當事人是主要的發起人

在參加面試前、就職後，或參加訓練、考核的任一階段時，只要面臨障礙，身心障礙當事人有權提出調整需求。合理調整的精神也是鼓勵當事人能主動提出需求，為自己爭取應有的權利。如果身心障礙勞工過去曾提出請求，不論是被接受或拒絕，若後來狀況改變、認為有需要而再次提出或討論時，過去的申請紀錄也不應該妨礙後續的請求。

## （二）雇主也可以主動提出調整

身心障礙勞工有時難以識別或表達自己的需求，也不一定會直接說出「我要申請合理調整」，而是會先反映自己因為障礙而遭遇的困難。

此時，雇主若能具備一定的敏感度，理解到身心障礙勞工可能正在提出調整需求，就能即早察覺問題、主動排除障礙。

### ◎情境：

員工 A 對主管說：「我最近正在進行治療，準時上班變得有點困難。」，主管和員工 A 討論後發現，員工 A 需要調整工時；平日用輪椅代步的員工 B 說：「我的輪椅和辦公室的桌子不合。」，主管後來確認員工 B 需要一張升降桌。

很多時候員工可能無法說得這麼明確，而是說：「椅子坐起來不太舒服。」，義務方需要試著釐清，這些困難和他們的障礙處境是否有關，以判斷是否需要進行合理調整。

## （三）身心障礙勞工身邊的「重要他人」也可以協助釐清請求

家人、照顧者、就業服務員甚至工會等第三方代表人或專業協助者，都可以在尊重身心障礙勞工本人意願的情況下，成為身心障礙勞工與雇主之間溝通的重要橋樑，協助提醒雙方應有的權利義務，或提供可用的資訊或資源。

根據 CRPD 第27條，參與工會的權利，是身心障礙勞工維持良好工作條件的重要途徑。工會應該要能充分理解身心障礙勞工在工作、就業上所面對的不平等和歧視，或和其他促進身心障礙勞動權益的團體，討論相關的身心障礙就業規劃或策略。在必要情況下，工會可以代表身心障礙會員和雇主進行協商，納入合理調整機制，保障身心障礙會員爭取合理調整的權利。

## 二、合理調整的階段與步驟

在身心障礙勞工初次提出調整請求時，可先判斷是否能用非正式程序處理，因為有些調整請求透過非正式程序即可迅速解決，但仍建議保留雙方達成協議的書面紀錄；若調整請求較為複雜，或無法以非正式程序解決者，建議可參考下列階段及步驟辦理：

| 第一階段：定義問題與釐清狀況               |                           |
|------------------------------|---------------------------|
| 身心障礙勞工                       | 雇主                        |
| 步驟1：表達困難、提出調整的需求與建議方法，並要求回應。 | 步驟1：和身心障礙勞工對話，釐清困難，並尊重隱私。 |



| 第二階段：評估需求與制定對策          |                             |
|-------------------------|-----------------------------|
| 身心障礙勞工                  | 雇主                          |
| 步驟2：善用各種資訊與資源，共同討論調整方法。 | 步驟2：主動尋求相關資訊與資源，先提供暫時的調整措施。 |

合意

有疑問、未有共識

| 第三階段：執行與滾動修正           |                            |
|------------------------|----------------------------|
| 身心障礙勞工                 | 雇主                         |
| 步驟3(a)：試用合理調整措施、回饋與修正。 | 步驟3(a)：執行合理調整，並讓其他關係人了解狀況。 |
|                        | 步驟4：定期記錄與追蹤調整後的成效。         |

| 第四階段：調整協調程序                             |    |
|-----------------------------------------|----|
| 身心障礙勞工                                  | 雇主 |
| 步驟3(b)：尋求本部建置之機制或其委託之民間團體（簡稱第三方）介入調整的協調 |    |

合意

拒絕

| 第五階段：勞資爭議處理                           |    |
|---------------------------------------|----|
| 身心障礙勞工                                | 雇主 |
| 身心障礙勞工依勞資爭議處理法規定向各地方勞動行政主管機關申請勞資爭議調解。 |    |

## (一) 第一階段：定義問題與釐清狀況

### 1. 身心障礙勞工向雇主表達困難、提出調整需求、要求回應：

身心障礙勞工向雇主說明自己的狀況和所遇到的困難，並提出自己認為需要的調整、建議可以改善的方法。提出後，身心障礙勞工有權要求雇主回應。必要時身心障礙勞工可在討論階段、施行調整之前，先提出暫時性調整措施。

### 2. 雇主和身心障礙勞工對話，釐清困難，並尊重隱私：

- (1) 同樣的困難，可能來自不同的原因。如員工說他使用電腦時有困難，可能來自視力障礙或學習障礙等因素；若是視力障礙，可能是因為看不清或無法分辨色彩等。不同的原因會需要不同的調整方式，所以需要先和當事人友善對話、釐清真正的問題。
- (2) 如果身心障礙勞工的障礙特質不明顯(不容易從外表觀察到)，或是所提出的請求和自身身心障礙處境看似沒有明顯關聯時(如輪椅使用者卻要求擴視機，不容易想像兩者的關聯)，雇主可以要求身心障礙勞工提供相關證明，但所有文件都需要保密、尊重對方的隱私。

### **※雇主方面由誰處理調整需求**

**1.由雇主方面的內部人員擔任調整協調員：**建議雇主建立一套明確處理調整請求的適當決策機制。規模較小的雇主可能由員工的主管擔任，規模較大者，則建議由特定單位或部門擔任，如人資部門，以掌握回應不同員工的請求，並可瞭解政府資源或連繫相關單位，如設備供應商等提供協助。

**2.邀請外部人員擔任調整協調員：**對於案情較複雜，內部無法處理者，得邀請政府部門或其他在人力資源或身心障礙者合理調整領域擁有相關知識之專業人員或身心障礙團體參與，提供專業諮詢意見。

## (二) 第二階段：評估需求與制定對策

### 1. 身心障礙勞工善用各種資訊與資源，與雇主共同討論調整方法：

身心障礙勞工可以提出相關證明，並查詢相關資訊，了解自己可

申請或運用的資源，然後和雇主討論，並且充分參與、表達意見。

2. 雇主主動尋求相關資訊與資源，評估需求與合理性：

(1) 雇主應主動提供專業協助，如果雙方對如何調整都不熟悉，可以聯繫可諮詢的單位或對象，共同討論適合的調整方式，包括查找政府相關補助資源或協助措施、是否有公共或其他補助可支應雇主提供調整所需之部分或全部費用、申請挹注相關資源等，這就是重要的「需求評估」階段。

(2) 當整個請求還在評估階段時，必要時雇主可先做出「暫時性」的調整，以立即、有效地減緩身心障礙勞工當下遇到的困難。

(三) **第三階段：執行與滾動修正（雇主接受身心障礙勞工調整請求）**

1. 雇主執行合理調整，並讓其他關係人了解狀況：

雇主為身心障礙勞工施行的調整，例如身心障礙勞工「遠距上班」，對於職場其他同事而言，如果不清楚原因，可能會認為不公平，造成管理上的困難。雇主需要提前在保護障礙員工隱私的情況下，讓職場中所有可能受影響的同事，瞭解合理調整的必要性、重申公司落實平權的決心，並說明可能的影響，以及如何因應。

◎情境：老闆允許員工 C 的個人助理一起上班，以協助員工 C 在辦公室的個人所需。但其他同事不知道辦公室為什麼多了一個人、也不知道如何和這個人相處，甚至覺得「為什麼員工 C 可以多一個助理」？老闆可以利用企業內部會刊、員工手冊、定期的員工訓練時，表達各種支持障礙員工的方式，其中就包括必要的陪同人員，並說明相處的方式，讓所有人充分了解這是一種必要的合理調整措施。

2. 身心障礙勞工試用、回饋與修正：身心障礙勞工獲得調整的措施後，需要試用、觀察先前遇到的困難是否已被有效解決。若仍有困難，可以再和雇主討論修正，或申請再調整。

3. 雇主定期記錄與追蹤調整後的成效：雇主應該要主動關心合理調整的施行狀況，如果身心障礙勞工的障礙與困難遲遲沒有得到排除，即需要主動討論並改善調整方式。建議雇主在進行相關步驟時，都能將過程記錄下來（即使剛開始雙方可能是以非正式的方式溝通），以確保將來遇到爭議時能提出相關證明。

**(四) 第四階段：調整協調程序（對於合理調整操作有疑問、或雇主拒絕身心障礙勞工調整請求、未有共識）**

尋求本部建置之機制或其委託之民間團體（簡稱第三方）介入調整的協調：

1. 如雇主及身心障礙勞工雙方對於調整操作有疑問，或當雇主經評估後，拒絕身心障礙勞工之調整請求、未有共識時，皆可尋求本部建置之機制或其委託之民間團體（簡稱第三方）介入調整的協調，由第三方協助檢視調整之合理性，同時投入政府協助資源，共同討論調整方法。
2. 如雇主不採行第三方建議或運用政府現有資源，而未能提供身心障礙勞工調整，應有正當理由。

**(五) 第五階段：勞資爭議處理**

身心障礙勞工向各地方勞動行政主管機關申請勞資爭議調解：如勞雇雙方於第三方介入協調後，雇主仍拒絕調整請求，身心障礙勞工得依勞資爭議處理法規定，向各地方勞動行政主管機關申請勞資爭議調解。

**※勞資爭議處理機制**

1. 身心障礙勞工依勞資爭議處理法規定向各地方勞動行政主管機關申請勞資爭議調解、進行調解會議等階段時，各地方政府除應依身心障礙者權益保障法第57、88條、建築技術規則建築設計施工編及建築物無障礙設施設計規範等規定設置無障礙設施，以利行動不便者進出及使用建築物，並得依人力及實際資源，視身心障礙勞工的個別需求提供必要協助，以減少身心障礙勞工在處理勞資爭議過程的阻礙。
2. 地方政府於受理案件時，如判斷身心障礙勞工與雇主之勞資爭議內容涉及合理調整議題時，應指派具備合理調整知能的調解人進行調解，以妥善處理案件。工會亦得協助或代表身心障礙勞工，進行調解。為使更多調解人具備並運用合理調整觀念進行調解會議，得邀集調解人參與合理調整教育訓練以落實合理調整義務，提升地方政府及調解人障礙意識及認識合理調整核心精神與可及性措施。

## 肆、就業週期的合理調整

合理調整涵蓋面向，包括僱用關係成立前（時）之招募流程與進用；僱用關係成立後之工作環境、工作執行方式，以及使身心障礙勞工能夠享有與其他員工相同福利之調整。員工之身心障礙情形如發生變化，亦可適用。

### 一、僱用關係成立前（時）

#### （一）招募

1. 公告職缺時，清楚描述該職位所需的教育程度、經驗、必要核心職務，並以多元格式提供職缺公告、多元管道接受應徵者資料。
2. 面試時，預先設想所有應徵者有需要合理調整的可能，設計無障礙的面試流程；聯繫參加面試的身心障礙勞工時，可主動詢問有無需要協助事項，盡可能提供合理調整措施，並使其能和其他人一樣有公平參與面試或任何評選的機會。
3. 求職者提出調整請求，倘障礙或調整需求不明顯或非屬外顯式障礙時，雇主可要求求職者提供說明其障礙和功能限制的合理文件，例如，若是免疫功能不足，可提供證明功能受損的文件。
4. 雇主原則不得違反求職人的意思，要求提供非屬就業所需的隱私資料，且應尊重當事人的權益。對取得求職者的隱私資料，應予以保密，並依個人資料保護法相關規定辦理。

#### （二）進用與締約

雇主與身心障礙勞工於簽訂勞動契約時，得依該身心障礙勞工之個別障礙需求約定調整有關事項。例如：

1. 提供身心障礙勞工所需之設施、設備及輔具，或調整工作流程及方法等。
2. 協助身心障礙勞工於接受新進員工訓練或在職訓練時，適當延長訓練期間，或強化工作輔導等。
3. 依身心障礙勞工的身心狀況及就醫、療養、家庭照顧等需求，調整工作開始與終止之時間、休息時間、請假等事項。
4. 共同討論績效或獎金的計算標準。

5. 依身心障礙勞工使用需求提供適當的福利措施。

## 二、 僱用關係成立後

合理調整可由下列面向進行，包括但不限於所列內容：

### （一）工作環境及軟硬體設施

1. 雇主可透過職場無障礙措施，例如加裝無障礙電梯、廁所、坡道，增加輪椅活動性，確保工作環境符合身心障礙勞工所需。身心障礙勞工亦可向雇主提出調整工作場所。
2. 身心障礙勞工亦可與雇主討論所需的軟硬體設施，硬體設施如裝備的設置與改裝、信號裝置（警示燈）、大型螢幕或提供客製化就業輔具；軟體設施如資訊系統介面無障礙設計、具可近性的溝通工具，包括語言、內容顯示等工具，或提供多元格式，易讀易懂的文件資訊。

### （二）工作內容及工作時間

1. 雇主可進行工作調整，例如工作內容重新分配、調整工作流程，工作重組、或調派其他員工與身心障礙勞工合作。
2. 身心障礙勞工得依身心狀況、通勤時間、就醫、療養等需求，與雇主協商調整工作開始與終止之時間、休息時間、請假等事項協商調整，惟應以不涉及調整薪資為原則。

### （三）績效和薪資

身心障礙勞工如因障礙原因而減少工作時間或請假，致影響績效或薪資，可與雇主協商調整績效或薪資的計算標準。

### （四）訓練

1. 可提供身心障礙勞工參加培訓所需的合理調整，例如：訓練場所的無障礙設施、措施，並將交通納入規劃等。
2. 雇主可安排較長的訓練期間、提供額外的工作輔導、給予較長適應期間、調整評估適用與否的標準、提供就業上有效的教育訓練機會，或對於個別化訓練、延長訓練、額外訓練及適應訓練，提供職訓指引與考核指標。

## （五）福利

雇主提供福利措施時，例如：餐廳、旅遊、活動、停車位安排等，應考量身心障礙勞工的使用需求，盡可能減少使用上的不便性。

## （六）升遷

雇主於考核及升遷等事項，對於身心障礙勞工應有合理的評比標準。

## （七）職務調整

勞雇雙方可依身心障礙勞工之個別障礙需求，合理調整職務內容、工作流程或調整職位；如確實須調整職位時，則須符合身心障礙勞工之工作能力，並優先考量薪資與勞動條件相似的職位。

## （八）資遣、解僱、退休

1. 雇主如欲以不能勝任工作為由資遣身心障礙勞工前，應優先衡量其不能勝任工作的情况，得否透過合理調整加以改善。
2. 雇主於設定裁員的選擇標準時，應考量所提出的標準是否會對身心障礙勞工產生不利影響，並依其障礙狀況合理調整該標準。例如，以出勤率作為績效考量因素之一時，如該身心障礙勞工時需因障礙因素常請假就醫，計算其出勤率的標準即應予調整。
3. 雇主強制身心障礙勞工退休時，應本誠實信用及權利不得濫用原則，視其身心狀況是否堪任工作而為妥適決定。
4. 對於符合勞工退休金條例或勞工保險條例相關規定，得提前請領退休金或請領給付的身心障礙勞工，雇主應提供相關資訊並協助員工向勞工保險局申請。

## （九）職業安全衛生

雇主使身心障礙勞工從事工作，在合理可行範圍內，可採取必要的安全衛生設備及措施，使其免於發生職業災害，保障安全及健康，例如：

1. 針對視覺障礙者，可提供如特製眼鏡、放大鏡、可攜式擴視機、視訊放大或語音輸出輔助軟體。

2. 針對肢體障礙者，可提供如作業輔具、樓梯升降椅或輪椅空間。
3. 針對智能障礙者，需提供易讀版訓練教材以利加強危害通識相關教育訓練與培訓。
4. 對於危害性化學品，應妥為規劃職業傷病預防機制，強化身心障礙勞工適性配工及採取使身心障礙勞工確實知悉危害性化學品資訊的必要措施。
5. 針對身心障礙勞工有心理疾病預防需求者，雇主可僱用或特約勞工健康服務醫護及相關人員提供心理諮詢或健康指導。

#### (十) 共融職場

強化組織成員認識身心障礙勞工特質，彼此理解及尊重差異。

### 伍、調整的合理性評估

從身心障礙勞工提出調整的請求開始，雇主應展開互動式對話並注意保密性，以進行合理性評估。

雇主如為一家公司，需要和提出調整的身心障礙勞工對話，具體瞭解對方遭遇的困難和需要調整的方式後，在公司內部和會受影響的相關人員諮詢溝通，以分析可負擔的程度。如果雇主能夠提出具體的證明，證實身心障礙勞工提出的調整要求會造成「不當、過度、不成比例」的負擔，就有權利拒絕這項調整，並清楚表明拒絕的理由。

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。參考聯合國身心障礙者權利委員會《第6號一般性意見》，可歸納評估調整是否合理的要素如下：

#### 一、對話協商

與身心障礙勞工對話協商，理解並消除對身心障礙勞工就業權益的阻礙。

調整請求雖然可由身心障礙勞工先提出，但「不必然」如此，雇主在「知悉」身心障礙勞工有調整需求時，亦可主動提供調整立即展開協商對話。身心障礙勞工提出的調整是否合理或超過負擔，應該在「開啟

對話後」才能確實評估。雇主若未啟動對話協商程序，可能構成違反CRPD 或就業平等原則。

## 二、 可行性

評估某項調整措施在法律上或實務上都必須具有可行性，例如合理調整的請求不應違反現有法律或調整措施是可實現的。

◎情境：參與職業訓練課程的視障學員 D，說他需要「整本 word 或點字版本」的教材，依《馬拉喀什條約》及著作權法第53、65條規定，為視覺障礙者、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，提供翻譯、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，屬於合理使用，不構成著作財產權的侵害。因此，學員 D 的要求具可行性。

## 三、 相關性

評估某項調整措施對於身心障礙勞工就業權利，是否有效或具有相關性。提及「必要及適當」概念時需要考量的是，縱使具有相似損傷經驗的人，其具體合理調整需求也可能各不相同，因此，勞雇雙方需要透過對話去理解及確認該調整是否為最有效的方式。

◎情境：上肢障礙員工 E 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員工 E 在使用電腦文書工作上需要輔具的困難，而可能缺乏合理性。

## 四、 合宜比例

採行調整手段與達到平等權利的目標間的比例，是否對於雇主有不成比例或不當負擔。

在經濟面向的評估上，應考慮企業組織整體資產，而不僅限於組織內一個單位或部門的資源；企業規模越大，舉證責任愈重，負擔義務愈強，企業除經濟上的負擔，還有行政上的負擔，且重要的概念是，不會改變該機構或企業核心職能(core functions)運作的調整，才是真正的合理調整。

◎情境：心理社會障礙員工 F 因遵醫囑服用抗憂鬱藥物，無法早起，提出每天須晚到公司1小時，也晚下班1小時的調整請求，在晚上班的1

小時時間內，需要有人可以分擔其職務。因為該請求涉及調整其他人力或行政管理的影響，在評估時，一般而言，規模較大的企業能負擔的程度相對比較高，微型企業則可能難以負擔。

## 五、依個別需求進行具體分析

個別分析需考慮的因素包括財務成本、可用資源（包括政府協助資源）、雇主的規模、調整措施對公司的影響、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影響。

◎情境：在賣場擔任外場鋪貨的自閉症員工G因為工作環境過於干擾，音樂背景太大聲及過亮的燈光導致焦慮感，影響工作表現，因此要求雇主不要播放音樂。雇主認為，從消費心理學來看，在賣場播放音樂可刺激買氣，無法依員工G的請求而不放音樂。雇主與員工G討論後決定，調整員工G至可不放音樂的賣場倉管工作，減少感官的刺激，協助員工G得以順利工作。

## 六、身心障礙勞工不需負擔費用

根據 CRPD 的精神，為了落實平等、消除對身心障礙者的歧視，合理調整的費用原則上應由雇主，或結合公共部門、外部資源來負擔。

## 七、雇主負舉證責任

若合理調整的措施有不成比例或不當負擔時，由雇主負舉證責任。雙方對合理調整的提供無法達成共識而進入合理調整協調或勞資爭議處理程序時，雇主必須負擔舉證責任，說明為何該項調整造成過度負擔。

## 陸、政府協助資源

### 一、就業服務

#### (一) 招募

1. 雇主可透過全國各地公立就業服務據點協助推介人才，本部可依雇主需求辦理單一或聯合徵才活動，主動聯繫適合之求職者參與面試。
2. 本部建置「台灣就業通－找人才」網站（網址：<https://hr.taiwanjobs.gov.tw/Internet/company/>）提供人才資料查詢及線上媒合服務，徵才雇主可於台灣就業通網站申請求才會員、登錄職缺及設定徵才條件，即可線上媒合或查詢適合之人才。此外，亦可撥打本部免付費客服專線0800-777-888，由專人提供服務。
3. 雇主遇有應徵者主動揭露為身心障礙者，且有合理調整公平應試需求時，雇主應展開對話，瞭解個別需求，予以協助。雇主可向面試所屬地方政府之「職務再設計服務窗口」提出諮詢，瞭解相關之職務再設計政府資源。如聽語障者應試時，提出需要即時手語翻譯服務等人力協助，就可請身心障礙者提出申請。

#### (二) 進用時

1. **職務再設計補助：**為協助身心障礙者排除工作障礙增進其工作效能，積極開展身心障礙者就業機會，提供改善工作設備、工作條件、工作環境、提供就業輔具及調整工作方法之措施。身心障礙勞工或雇主得為其身心障礙勞工向地方政府，提出職務再設計服務申請，每人每年補助金額原則上最高 10 萬元（網址：[https://jobacmd.wda.gov.tw/DJOB\\_WEB/](https://jobacmd.wda.gov.tw/DJOB_WEB/)）。
2. **職場學習及再適應計畫：**雇主可運用本計畫提供工作機會，協助身心障礙者就業準備及就業適應，使其重返職場，最長補助 6 個月，由本部補助身心障礙者職場學習及再適應津貼，並補助企業行政管理及輔導費，以實際核發職場學習及再適應津貼之 30%核給（網址：<https://emps.wda.gov.tw/Internet/Index/employer-other.aspx>）。

#### (三) 就業適應

1. 公立就業服務機構推介身心障礙者就業後，由就業服務員不定期辦理實地訪查，瞭解身心障礙者職場適應情形，可為勞雇雙方溝通協

調並適時提供就業資源與協助。

2. 對於適應困難之身心障礙員工，可洽地方政府「身心障礙者職業重建服務窗口」提供職場適應服務（網址：[https://orsd.wda.gov.tw/employmentResources/career\\_services](https://orsd.wda.gov.tw/employmentResources/career_services)）。

## 二、 在職訓練

雇主辦理職業訓練（包括自行辦理或申請本部補助企業為員工辦理進修訓練計畫，網址：<https://course.taiwanjobs.gov.tw/>），身心障礙勞工於參訓期間，如有職務再設計需求，得依規定申請職務再設計，例如為聽語障者提供同步聽打服務等人力協助。

## 三、 員工協助方案

雇主推動員工協助方案，可申請推動工作與生活平衡補助計畫（網址：<https://wlb.mol.gov.tw/page/Grants/GrantApplySubsidy.aspx>），辦理員工關懷協助課程等，以促進職場友善。

## 四、 職業安全衛生

雇主辦理勞工身心健康保護相關事項，可參考本部訂定之「人因性危害預防計畫指引」、「異常工作負荷促發疾病預防指引」、「執行職務遭受不法侵害預防指引」等多項工具指引（含相關資源，網址：<https://www.osha.gov.tw/48110/48713/48735/lpsimplelist>）。若事業單位依法毋須配置勞工健康服務醫護人員，但有需專人入場協助工作相關的疾病預防、健康管理及健康促進等事項者，得洽財團法人職業災害預防及重建中心提供服務，免付費服務電話：0800-068-580。

## 五、 法律扶助

為減輕勞工訴訟障礙，保障勞工權益，本部委託財團法人法律扶助基金會辦理勞工訴訟扶助專案，如身心障礙勞工與雇主發生勞動基準法終止勞動契約、積欠資遣費及退休金、職災補（賠）償及勞保加（投）保等爭議，經主管機關調解不成立向法院聲請勞動調解或起訴，且非屬有資力者，得申請律師代理扶助及必要費用扶助，包含裁判費、鑑定費、執行費及證人費或經法院裁定須支出之必要費用等（網址：<https://www.laf.org.tw/service-project-detail/9>）。

## 附錄

### 一、各障別所需的合理調整

以下所列障別是參考自韓國身心障礙者僱用公團僱用開發院《為身心障礙工作者提供合理便利案例集》（2010），並包括國內常運用之合理調整作法。

#### （一）肢體、腦部病變身心障礙者

1. 難以出入建築物、設施時：移除門檻，並增設無障礙坡道、防滑墊、安全扶手、電梯等，使其能夠獨立且安全移動。
2. 需長時間坐在輪椅上工作時：提供特殊辦公椅、升降式工作桌等減少身體疲憊感的輔具，並提供可增加作業效率的輔助工具，也可以視情況縮短工作時間。
3. 上、下班交通有移動困難，或因為姿勢不便難以到達上班地點時，可以善用居家辦公制度。在這個狀況下，也應考慮提供輔助工具。
4. 需要執行外派業務時：行動不便或需要運送東西時，可由職場人力協助人員給予幫助。
5. 需要應考或接受教育訓練時：提供放大版試卷、代筆服務、輔具，使其與非身心障礙者有同等的應試條件，也能利用網站教育等方式進行居家教育訓練。

#### （二）視覺障礙者

1. 當資訊傳達、媒體資訊判讀有困難時：提供擴視機、大型螢幕、語音輸出之輔助等軟硬體設備、點字印表機等輔具。
2. 無法獨立作業時：除了當事人的主要業務之外，如果無法單獨執行客戶名單管理、電腦文書處理、外出移動等附加工作時，就需要職場人力協助人員協助業務執行。
3. 需要導盲犬同行時：建築物不可禁止導盲犬出入，如有違反，必須修改工作場所規定，允許導盲犬同行。
4. 需要改善工作環境時：盡量避免讓辦公室內的設備機器阻擋視覺障礙者通行，必須確保其行走動線，也必須依據其需求調整室內

照明的亮度、樓梯反光貼紙。

5. 改變考核工具與培訓方法：提供適合視覺障礙者的考核工具與教育訓練手冊。
6. 必須根據視覺障礙者的受損視力與情況，提供不同的便利設施：例如改善工作環境，提供弱視視障者可以獨立作業的空間；調整全盲視障工作者的上班型態，使其得以居家辦公，或安排職場人力協助人員積極給予幫助。

### **(三) 聽覺障礙者**

1. 需要傳達業務資訊時：傳達業務命令或隨時傳遞資訊時，應提供大型螢幕、信號裝置（警示燈）等輔具，或其他可提升資訊傳達準確度之輔具或協助。
2. 需要與同事溝通時：安排手語翻譯員、工作指導員協助，使同事間溝通交流無礙。
3. 需要接聽電話諮詢時：可調整業務，請其他員工負責電話諮詢，聽覺障礙者可處理不須接聽電話工作。
4. 參加考試與教育訓練時：安排手語翻譯員、以紙筆測驗代替面試，口頭面試時由手語翻譯或同步聽打員陪同。應考國家考試時，可要求安排手語翻譯員。參加教育訓練時必須安排手語翻譯員，幫助瞭解工作內容與傳遞員工意見。
5. 改變考核工具與培訓方法：提供適合聽覺障礙者使用的考核工具與教育訓練手冊。

### **(四) 心智障礙、自閉症、心理社會障礙者**

1. 業務執行能力須強化時：為了幫助他們適應企業環境與熟悉業務內容，必須為其安排職務指導員或作業指導員，或其他可促進員工了解企業文化或職務內容之輔助。
2. 業務執行結果與原訂目標有落差：可將業務調整為較容易執行的工作，或為其找尋其他更合適的工作。
3. 生產效率未達預期時：為身心障礙勞工的生產業務訂製合適的輔

具，以提升其生產效率。

4. 人際互動有社交困難時：可提供身心障礙者職場人際社交技巧與訓練，或尋求相關專業支持輔導，雇主可鼓勵其他員工認識心智障礙、自閉症、心理社會障礙特質與互動，成為身心障礙者的職場的自然支持者。
5. 經常未能上班時：持續追蹤觀察與諮商，制定出能彈性安排工作日與休息日的方案。
6. 需要前往醫院看診時：如需要前往精神科治療或與專家諮商，減緩失眠、疲勞或其他因心理社會障礙引起的症狀時，應給予較彈性的病假，或其他可使員工獲得必要醫療之措施。
7. 對於心理社會障礙的工作者，可縮短其工作時間或安排較不疲憊的工作。

#### **(五) 腎功能異常的身心障礙者**

1. 需要接受血液透析治療時：為確保當事人有充足的血液透析時間，可允許安排彈性的工作時間或居家工作。
2. 容易感到身體疲勞時：腎功能異常的身心障礙者因血液透析治療、糖尿病、高血壓等併發症，身體容易感到疲憊，可調整其工作時間，使其能有較彈性的休息時間。
3. 體力消耗較大的職務，如勞工提出調整需求，應重新安排職務，使其從事體力勞動強度較低的工作，或其他可減緩體力消耗之輔具或措施。

#### **(六) 適用所有類別的身心障礙者**

1. 外出有困難時：無法外出移動的身心障礙者，可根據其需求協助居家辦公。
2. 業務執行能力未達預期時：可重新安排合適的職務，安排職務指導員協助。
3. 體力有限的身心障礙者：因身體容易感到疲累，可調整或縮短其工作時間。

4. 需要前往醫院治療時：為配合復健、健康檢查、治療等醫療活動，可調整其工作時間，例如彈性工作時間或更彈性的休假制度。

## 二、職場合理調整實務案例

### （一）工作時間與場所

情境：

員工H為視覺障礙者，主要負責行政庶務工作，原與雇主約定每日工作時間為上午8時至下午5時，因季節因素，日落時間有所不同，員工H如於光線不佳的時段，可能在通勤方面產生風險，可向雇主提出協商調整工作時間，希望可以每天提早一小時上班，因而提早一小時下班。

公司核心工作時間為上午8時至下午5時，雇主考量員工H所從事的庶務工作屬可自行排定之彈性工作內容，故在不影響公司業務之正常營運為前提下，雙方透過協商進行調整工作時間。雇主同意可選擇將工作時間調整為每日早上7時至下午4時，或直接減少1小時工時，下班時間改為下午4時，但工資隨之調整。員工最後選擇了調整上下班時間。

說明：

身心障礙勞工得依其身心狀況、通勤時間、就醫、療養等需求，與雇主就工作開始與終止之時間、休息時間、請假等事項協商調整。身心障礙勞工也可提出與雇主協商減少工作時間或調整工作場所。

### （二）績效和薪資

情境：

員工I受僱在一家承攬政府公有路邊停車場業務的公司，從事停車收費、開單工作。雇主員工I約定每月開單達到一定張數者，可獲得一筆業績獎金，未達標準者，則無獎金。員工I因身心障礙原因，需每週固定請假2次，每次半日至醫院復健，有許多月份未達成原約定的開單量，致未能領取當月份之業績獎金。

雇主宜在不影響業務之正常運作下，同意員工I請求適度降低獲得業績獎金的開單量標準，並配套合理調整業績獎金數額。

說明：

身心障礙勞工如因障礙原因或因障礙原因而減少工作時間或請假，致影響績效或薪資，可與雇主協商調整績效或薪資的計算標準。

### （三）資遣或解僱

情境：

員工J受公家機關僱用，從事公有路邊、路外停車場之停車費開單工作。某日員工J於路邊執行開單勤務時發生交通事故，致右下肢小腿嚴重撕裂傷，復職後因身體狀況要求雇主應提供定點、早班及調降業績目標等調整需求，雇主針對前述請求須與提出需求之員工J進行對話協商，在不造成雇主過度負擔下，共同討論合理調整後的工作貢獻程度及相應業績目標，讓該名員工不會因過高的業績目標而遭資遣。

說明：

身心障礙勞工因有身心狀況、就醫、療養等需求，向雇主提出調整之請求，雇主不得在未提供調整之前，即主張勞工不能勝任所擔任之工作而預告終止契約。

### （四）勞資爭議處理

情境：

以輪椅代步的肢體障礙員工K因與雇主發生勞資爭議，向其勞務提供地之地方勞動行政主管機關申請勞資爭議調解，藉由建築物設置的無障礙坡道及通道順利抵達申請櫃台，地方勞動行政主管機關通知員工K於指定時間、地點進行調解會議並主動詢問員工K是否有其他需求，可以提供必要協助(如指派人員協助移動及固定輪椅)，以方便進出使用建築物及調解會議室等設備。

說明：

身心障礙勞工依勞資爭議處理法規定向各地方勞動行政主管機關申請勞資爭議調解、進行調解會議等階段時，各地方政府除應依規定設置無障礙設施外，得依人力及實際資源，視身心障礙勞工之個別實際需求提供必要協助，以減少身心障礙勞工在處理勞資爭議過程

之阻礙。

(五) 不同障礙類別職場合理調整案例，包括但不限於以下障礙情形：

1. 下肢肢體障礙

情境：

員工 L 因小兒麻痺影響下肢行走能力，平常需使用前臂拐協助移行，加上左下肢運動功能不佳，行走過程皆倚賴右下肢。於廣播電台擔任經理，主要工作內容以行政業務居多：包含人事管理、採訪聯繫及進行錄音後製剪輯等，工作地點為兩樓半透天厝，辦公室、設備室及廁所皆設於二樓，每天需頻繁上下一、二樓(共19階，每階高約20公分)，近年因體力衰退，於移行過程曾有多次跌倒紀錄。

雇主因此改善職場工作環境，於一樓往二樓樓梯間設置樓梯升降椅，提供員工 L 無障礙，更安全之上下樓方式，降低跌倒風險。員工 L 表示使用樓梯升降椅後，明顯減輕上下樓負擔，增加上下樓之安全性。

說明：

藉由提供身心障礙勞工適切輔具使用，使其以更省力、有效率方式於職場發揮最大效能。

2. 上下肢肢體障礙

情境：

員工 M 因診斷脊髓炎，導致四肢無力情形，影響工作與日常生活及行走能力，平常需使用輪椅協助移行，加上四肢肌力功能不佳，巴氏量表總分5分，生活無法自理。原於醫院擔任病房護理師，主要工作內容以病人生命監測記錄、給藥治療等，但因上述疾病情形，已無法勝任該工作內容。

雇主因而採取以下調整措施：

(1)調整工作內容及建立無障礙職場空間：經該醫院勞工健康服務護理師評估，由職業醫學科專科醫師適性配工，雖將工作調整為行政文書作業(健康檢查篩檢)，但因考量到員工 M 輪椅行動不便，進行辦公室空間動線調整、辦公桌作業高度，及輪椅與辦公桌寬度，藉

由辦公桌客製化方式，以符合人因性危害預防。

- (2)提供就業輔具：因員工 M 上肢無力情形，平時業務需聯繫相關事宜，包括使用電腦、電話，透過工作評估設計，以手套設計方式，將筆黏在手套表面魔鬼氈，並以筆敲打鍵盤上按鍵，可逐一完成打字；另外因須接聽電話，故以耳機方式，可直接接聽電話，有效提升身心障礙者工作自信心。

說明：

身心障礙勞工業務性質需頻繁與民眾交談，上述改善方案有助於業務聯繫與接聽電話困難，進而使其穩定就業。

### 3. 聽覺障礙

情境：

員工 N 為地政事務所櫃台服務人員，業務範圍包括電話諮詢與協助臨櫃民眾辦理權狀相關事宜，然而身心障礙者因聽覺障礙導致接聽電話與交談困難。此外為因應肺炎疫情，櫃台設有防疫透明隔板，對於身心障礙者聆聽上更加吃力。

雇主因而採取以下調整措施：

- (1)助聽器模組增設口罩模式，以改善員工 N 因談話對象配戴口罩對於其聆聽之影響。
- (2)櫃台增設遠端麥克風，並將收音方向限制於民眾方向，以利降低環境噪音，進而輔助其與民眾交談。
- (3)電話聽筒增設連接遠端麥克風之線材，使員工 N 可藉此將電話音訊連接至助聽器，以提升其電話聆聽之語音辨識率。

說明：

身心障礙勞工業務性質需頻繁與民眾交談，上述改善方案有助於改善交談與接聽電話困難，進而使其穩定就業。

### 4. 視覺障礙

情境：

員工 O 因先天性青光眼導致雙眼僅存些微光覺，前於109年經參加身心障礙特考錄取後分發至某公務單位，該單位提報缺額之工作內容為出納，應執行工作包含依會計之傳票辦理現金、票據、有價證券之出納、轉移、保管及記帳、現金出納備查簿之登記及收款收據、送款單、繳款書及公庫支票之填製保管等，部分工作流程需填具紙本單據，且需外出至指定銀行辦理轉存、匯款等工作，對於身心障礙者障礙確實不易勝任。

雇主因而採取以下調整措施：

- (1)到職前置作業安排：主動於員工 O 報到日前，陪同至單位認識環境及了解工作內容，考量員工 O 障礙狀況確認不易勝任原出缺業務，建議且獲單位同意為其調整工作內容，由出納調整為研考，負責追蹤及彙整各科室填報之各項調查或方案，另擔任單位總機職務，協助過濾民眾來電及轉接。
- (2)建立無障礙職場空間：安排定向行動訓練，包含熟悉上下班搭乘公車路線、辦公大樓公共空間，並移除辦公室走道、或走廊障礙物，另於電梯、飲水機等按鍵上增加觸覺提示，於辦公室附近馬路請交通局加設號誌燈蜂鳴器，以及建立大樓保全為自然支持者，協助身心障礙者過馬路。
- (3)提供就業輔具：員工 O 工作中需操作電腦，提供點字觸摸顯示器及語音輸出輔助軟體。

說明：

雇主自員工 O 報到前即提供多項調整措施，除順利通過基礎訓練及實務訓練，取得公務人員證書，任職至今已穩定就業滿3年。此外，該單位更以主動為身心障礙勞工進行多項合理調整，榮獲本部金展獎績優單位表揚。

## 5. 因職災手指骨折合併甲床受損

情境：

員工 P 為工廠操作員，主要工作內容為開人孔螺絲、倒料、接管線以及關斷閥等，工作中進行吊離人孔蓋作業，因吊掛過程中人孔蓋突掉

落，導致員工 P右手指遭壓砸傷。

職災經過治療，症狀固定後，員工 P除傷病手指容易僵硬外，搬運承重過程有疼痛症狀。右手功能明顯受限影響執行原職務。

雇主透過專業人員提供就業輔具，固定與支撐傷病手指，減少直接受力產生的疼痛症狀，同時能更穩固地執行抓搬料袋的動作。

說明：

透過職務再設計提供就業輔具，協助員工 P降低疼痛程度，且搬運動作穩定，能夠成功搬運單包重量25公斤料包，順利執行投料作業，達成工作目標。

若勞工或事業單位有協助職災勞工診斷、治療、復工或預防等事項需求者，得洽財團法人職業災害預防及重建中心提供服務，免付費服務電話：0800-068-580。

## 6. 心理社會障礙

情境：

員工 Q自述個性心思細膩且求好心切，曾因工作上追求人際互動完善產生情緒調適困難，而出現認知混淆、情緒低落、易怒造成工作表現下降，影響工作氣氛；員工 Q經尋求醫療協助使用藥物後而容易早上睏倦、注意力不集中及頭痛，影響到工作效率及準確性。

雇主因而採取以下調整措施：

- (1)調整工作方法（調整職務），員工 Q原本於採購部門的業務需要具備較多人際互動的能力及技巧才能在各窗口間溝通順暢，而在與員工 Q討論後發現過多且複雜的人際互動為壓力源，不利於長期情緒穩定控制，單位評估後將員工 Q轉調至總務組，負責處理較單純的週轉金業務，面對窗口也相對單純，多為內部人員以及一般文書處理，大幅減少工作中人際互動的負荷。
- (2)彈性休息時間，員工 Q受到藥物作用影響，早上8點打卡後仍處於睏倦狀態，導致注意力不易集中及容易頭痛。因轉調總務組後業務內容固定，員工 Q可自行安排休息時間避免疲乏，經討論後，員工 Q表示若能夠晚一個小時上班就可改善睏倦狀況，故將其上下

班時間做彈性調整，並透過職場健康促進活動宣導，讓員工 Q 能夠每工作一小時可彈性起身活動5分鐘，大幅改善其上班精神不濟、影響工作效率及品質之狀況。

說明：

單位考量員工 Q 的適應能力而進行內部的職務內容調整，讓身心障礙者能繼續保留於職場中發揮所長；員工 Q 在經過上述的工作合理調整，工作情況大致穩定，過往情緒易被職場影響的頻率明顯降低，工作表現也可以為職場主管所肯定。

※各直轄市、縣（市）社區心理諮商服務：可參考衛生福利部心理健康司網站（網址：<https://dep.mohw.gov.tw/DOMHAOH/cp-4558-69568-107.html>）。

## 7. 智能障礙

情境：

員工 R 對於需要隨機應變的工作內容無法勝任，其手部動作的靈巧度亦與一般工作者有明顯落差。員工 R 經就業媒合到一家美髮用品的加工廠工作，因工作速度偏慢，也無法處理需要應變的工作項目，讓雇主感到困擾。

雇主因而採取以下調整措施：

(1)調整工作方法，依員工 R 特性，分派適當工作並簡化工作項目，職務再設計服務人員建議雇主可以善用員工 R 優勢，對他人而言，長時間高重複性是乏味、且感到排斥工作項目，員工 R 卻可以有耐心按部就班完成工作，比別人有更高的工作穩定性。後來，在產線上找到一個簡單但是重複性高的工作，就是執行塑膠片材料處理步驟中，製造切割壓痕），逐一取下12格透明方格，再堆疊給下一個的流程。

(2)提供就業輔具，在工作速度的部分，職務再設計服務專員透過工作分析找出工作中的關鍵影響動作，透過3D 列印技術客製化設計一個簡易的器具(塑膠片孔洞壓製器)供員工 R 在生產線處理塑膠片時專用。執行業務時將塑膠片孔洞壓製器放在桌上後，水平

持塑膠片由上向下壓後，便能完成單片12個孔洞的加工。

說明：

員工 R 在雇主的協助下，提供合理的工作分配，並簡化其工作項目，配合職再專案單位設計客製化的輔具，員工 R 在示範後能清楚理解使用方式，順利獨立操作改善工作流暢度，提高工作效能。對於雇主來說找到一位員工可以勝任重複性高又單調的工作項目，且工作產能也沒有比一般工作者差，對於員工 R 來說在職場上可以發揮一己之長，也能有穩定的收入，創造出雙贏成果。

## 8. 視覺合併肢體多重障礙

情境：

員工 S 有先天性重度近視且因長短腳不良於行，依身心障礙定額進用制度順利應徵上公家機關總務人員，分配到總務室中協助總機或收發工作。該單位總機收發室位於1樓內部，由於總機電話分機表字體小且密集，且收發單位需接洽郵務公文，對於員工 S 工作確實不易。

雇主因而採取以下調整措施：

- (1)到職前置作業安排：員工 S 於確定錄取在報到日前，至單位認識環境並了解工作內容，適時與單位主管反映工作可能面臨的困難，獲單位同意調整工作內容為總機電話業務，依民眾來電需求協助轉接相關部門，無需進行收發公文業務。
- (2)調整無障礙職場空間：將總機室調整至接近無障礙斜坡的辦公室，並且沿牆有輔助欄杆，協助員工 S 安全進入到辦公區。
- (3)提供就業輔具：員工 S 工作中需翻閱電話簿分機總表，但單位過多且字體過小，故提供可攜式擴視機，使員工 S 可透過擴視機清楚辨識內容，且可用於電腦頁面搜尋。

說明：

員工 S 報到後與聘用單位溝通協調，取得多項合理調整措施，除上班路線通行順暢外，閱讀及辨識均能輕鬆應對，在總機室電話轉接業務上適應良好。因為雇主積極進行合理調整，讓員工 S 倍感重視，

並於工作中取得自信。

## 9. 重要器官合併肢體多重障礙

情境：

員工 T 因交通意外導致胸椎損傷，下半身癱瘓，員工 T 原職位主要負責台灣離島的伙食民生物品採購，及島上的發電機、抽水機、焚化爐等器械保養及維修，因員工 T 脊髓損傷後移行不便，需使用輪椅進行移行，且職場環境也需要無障礙，在工作上需要其他同仁的協助來完成。

雇主因而採取以下調整措施：

- (1)調整工作方法(調整職務)：與員工 T 主管討論後進行職務上的調整，員工 T 原本每個月需要至離島進行器材的保養及維護，加上工作特性的關係，員工 T 需要與其他同事24小時輪值，單位主管考量員工 T 障礙處境後，將員工 T 出差工作交由其他同仁進行，並將工作職務改以文職為主。
- (2)改善職場工作環境、改善工作設備或機具：並協助將備勤室改建配置無障礙廁所，另因員工 T 使用輪椅進行辦公，既有的辦公桌因受桌子下空間不足導致員工 T 無法使用輪椅進桌緣，腰部及肩頸容易痠痛，職務再設計服務專員透過工作及動作分析，建議提供員工 T 升降桌，使員工 T 使用輪椅辦公時可以近桌緣，減少身體肌肉骨骼不舒服。

說明：

因員工 T 復職動機強烈，且目前可以透過輪椅完成大部分移行動作，而順利回到職場，並繼續發揮所長。

## 10. 自閉症

情境：

- (1)公司以設計、製造及銷售多功能事務機、標籤列印機、寬幅列印機及3D 列印產品為主，為世界科技大廠提供 ODM 及 OEM 之技術。最初是因為軟體測試部門的人員流動率高達30%，是平均的10倍以上。由於工作性質較為繁複，對許多人來說會覺得工作較單調，或

成長有限，加上工廠位於桃園地區偏僻的觀音區，周圍缺乏休閒娛樂，致求才不易。

(2)公司蒐集國際上僱用自閉症員工的實證案例，包括丹麥的軟體公司「專家」(Specialisterne)，內部多達3/4自閉症員工；在以色列，甚至有軍隊的情治單位專門徵召自閉症員工，讓他們長時間、全神貫注解讀不斷更新且大量的衛星照片，判斷是否有出現任何異常，以即時掌握敵國動態等，這與軟體測試部門工作性質相似，在尋求專家顧問協助後，公司看見自閉症員工擅於辨認細節、記憶力強及長時間保持專注即使從事的是例行性、重複性工作的特質，都是從事檢測工作需要的就業優勢，公司103年起正式啟動自閉症青年就業專案，招募自閉症員工，解決用人需求。

(3)自閉症員工很遵守規則，跟他們約定好幾點上下班，即使還沒做完工作，可能時間一到就會離開休息。有些主管不能理解，心想只剩一點點，為什麼不把工作完成再走；或是進行測試時，工程師要自閉症員工找出畫面中最糟糕的地方、測量它的數值，工程師的設想是目測即可，但對自閉症員工而言，就因為不曉得哪一個最差，就將所有項目花時間重新測量，卻讓工程師誤解自閉症員工是故意。

雇主因而採取以下調整措施：

(1)特質與能力評估：將所有職務的細項技能拆解出來，盡可能全面評估。例如，員工在產線會用到螺絲起子，需具備精細動作的能力；進行組裝時，手眼協調能力，各項能力有無、程度，都是面試過程要觀察的細節。當評估完成後，就能看出自閉症員工適合哪些工作崗位，並媒合他們進到該部門，再針對職務技能進行工作崗位訓練，必要時延長教育訓練時間。

(2)專任工作教練的輔導：公司聘任國內外熟悉自閉症障礙特質的輔導人員訓練障礙員工，透過觀察和記錄調整合適的環境和優化工作流程。常是一般員工和自閉症員工之間的重要溝通橋梁及提供自閉症員工在工作與生活適應的支持。

(3)打造融合職場：展開教育訓練課程，培養其他員工對自閉症的理解，傳授與自閉症員工有效溝通、應對行為問題、分派任務的技巧等，

為自閉症員工建立職場自然支持者。

說明：

(1)化阻力為助力，超額進用：進用身心障礙者比例超過公司總人數的10%。員工 U，主要是負責多功能事務機的軟體測試，無人機操作的訓練工作，並表示現在的工作能發揮自己的優點和特質，這是相較過去在學校和飯店業工作常需面對高度的人際互動，常被誤解個性固執又講不聽等挫敗經驗所無法想像的；其二為語速較快、不時會重複字句的員工 V，同樣隸屬於軟體測試部門的品證課，主要做事務機新功能的測試。員工 V從小對電腦軟硬體感興趣，在測試工作中能挑出微小但重要的錯誤，讓他很有成就感，同時，員工 V更運用專業所學，替公司寫 App，能透過掃 QR Code 的方式，迅速確認公司內部的財產，例如筆電等工具擺放的位置等，為公司節省大量人工盤點的時間；其三是既做軟體測試也做出貨檢驗的員工 W，以前做過圖書館和轉運站等臨時工，他說這些工作都要面對人，比起身體勞累，心靈更疲倦。

(2)適才適所，奠定人力資本：專案運行近10年，成效顯著，好比需逐一比對上萬張圖的影像校對工作，自閉症員工的檢驗速度比資深工程師快了約30%，且準確率更高。離職率也大幅下降至2.94%，解決之前流動率高、教育訓練成本耗費的困境。

### 三、欲瞭解更多職場合理調整案例，可參考：

- (一) 監察院國家人權委員會《身心障礙者合理調整參考指引》。
- (二) 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》。
- (三) 美國公平就業機會委員會(EEOC)《Enforcement Guidance on Reasonable Accommodation and Undue Hardship under the ADA》。
- (四) 韓國身心障礙者僱用公團僱用開發院《為身心障礙工作者提供合理便利案例集》。
- (五) 本部身心障礙者就業服務合理調整指引手冊。

#### 四、身心障礙勞工於提出合理調整時的確認清單（範例，使用者得視需要自行調整）

步驟 1：表達困難、提出合理調整的需求與建議方法，並要求回應。

當身心障礙勞工提出合理調整時應

- ☐ 清楚向雇主表達合理調整的需要。
- ☐ 是否向雇主清楚說明您的障礙如何限制個人執行工作能力。
- ☐ 確認是否清楚向雇主方說明合理調整類型及合理調整將如何協助您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。

步驟 2：善用各種資訊與資源，共同討論調整方法。

當合理調整進入審核階段，身心障礙勞工應

- ☐ 主動積極協助雇主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，與雇主進行互動式對話。
- ☐ 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，身心障礙勞工應

- ☐ 收到書面紀錄表。

## 五、雇主評估合理調整時的確認清單（範例，使用者得視需要自行調整）

雇主應遵循「個人資料保護法」規定，並且妥善保管身心障礙勞工的資料；向他人／單位提供身心障礙勞工資料時，應徵詢身心障礙勞工同意。

當身心障礙勞工提出合理調整時，雇主應

步驟 1：和身心障礙勞工對話，釐清困難，並尊重隱私。

- ☐儘速審核身心障礙勞工申請資格。
- ☐確認身心障礙勞工是否清楚陳述他的障礙如何限制個人執行工作能力。
- ☐確認身心障礙勞工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。
- ☐確認身心障礙勞工提供的資訊是否清楚、明確。如有需要額外的資訊，可向身心障礙勞工，索取相關資訊，但應保密、尊重隱私。

當審核合理調整時，雇主應

步驟 2：主動尋求相關資訊與資源，先提供暫時的調整措施。

- ☐仔細審查身心障礙勞工的需要。
- ☐確認是否清楚理解身心障礙勞工所提之合理調整內容。如有不清楚的部分，適時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身心障礙勞工降低或排除障礙。
- ☐評估並諮詢相關人員，釐清身心障礙勞工所提之調整是否造成不成比例或過度負擔。
- ☐必要時可先提供暫時性調整措施，如果身心障礙勞工的合理調整不可行，雇主應尋找替代方案。
- ☐如果雇主要求請求提供醫療資訊時，應將焦點聚焦於障礙對於能力或功能的影響，而非檢視身心障礙勞工的就醫完整記錄。
- ☐與身心障礙勞工進行互動式對話，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，雇主應

- ☐確認調整決定是否經合理性評估（對話協商、可行性、相關性、合宜比例、依個別需求進行具體分析、身心障礙勞工不需負擔費用、雇主負舉證責任）

- ☐提供書面紀錄表。無論身心障礙勞工以何種方式提出請求、進行討論並做出決定，雇主皆須以書面形式確認身心障礙勞工之需要，並提供書面紀錄。
- ☐確認身心障礙勞工每次使用已協商同意的合理調整服務時，無需再次申請。如：會議主辦方同意身心障礙勞工透過手語翻譯員接收會議資訊，爾後身心障礙勞工參加相關會議時，皆有使用手語翻譯的權利，不須重複申請。

## 六、參考資料與文獻延伸

- (一) 聯合國身心障礙者權利委員會《第6號一般性意見》正體中文翻譯版(2018)，衛生福利部社會及家庭署 CRPD 身心障礙者權利公約網站。
- (二) 國際勞工組織(2016)。《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翻譯、出版。
- (三) 監察院國家人權委員會(2023)。《身心障礙者合理調整參考指引》。
- (四) 韓國身心障礙者僱用公團僱用開發院(2010)。《為身心障礙工作者提供合理便利案例集》。
- (五) 衛生福利部(2024)。《各機關研訂合理調整指引之原則》。

## 交通部 函

地址：100299臺北市仁愛路1段50號  
傳真：(02)2381-2260  
聯絡人：李修綺  
電話：(02)2349-2129  
電子信箱：sophie9577@motc.gov.tw

受文者：交通部民用航空局

發文日期：中華民國114年4月25日  
發文字號：交綜字第1140010058號  
速別：最速件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：勞動部來文、附件(1140010058-0-0.PDF、1140010058-0-1.pdf)

主旨：有關勞動部函送「身心障礙者職場合理調整行政指導」案，請依說明辦理，請查照。

說明：

- 一、依據勞動部114年4月9日勞動條1字第1140147885號函辦理。
- 二、旨案行政指導係以達到對身心障礙勞工在職場上平等無歧視為目標；另有關合理調整之請求者，主要為身心障礙當事人，惟雇主亦可主動提出調整，而身心障礙勞工之「重要他人」（家人、照顧者或工會等）亦可協助釐清請求；又前揭指導自114年7月1日生效，請轉知所轄團體及事業單位參考。

正本：部屬各機關(構)、本部路政及道安司、公共運輸及監理司、航政司、交通產業發展及國際事務司、交通科技及資訊司、秘書處、人事處

副本：電子公文  
2025/04/25  
12:37:09  
章

## 勞動部 函

地址：104472 台北市中山區松江路207號

承辦人：陳小姐

電話：(02)8590-2724

電子信箱：mayuch@mol.gov.tw

受文者：交通部

發文日期：中華民國114年4月9日

發文字號：勞動條1字第1140147885號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明(A17000000J\_1140147885\_doc2\_Attach1.pdf)

主旨：訂定「身心障礙者職場合理調整行政指導」，並自中華民國114年7月1日生效，請轉知所屬及所轄團體、事業單位，請查照。

說明：檢送「身心障礙者職場合理調整行政指導」1份。

正本：立法院、司法院、考試院、考選部、銓敘部、公務人員保障暨培訓委員會、內政部、外交部、國防部、財政部、教育部、法務部、經濟部、交通部、衛生福利部、文化部、數位發展部、國家科學及技術委員會、農業部、環境部、國家發展委員會、大陸委員會、金融監督管理委員會、海洋委員會、僑務委員會、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會、客家委員會、行政院主計總處、行政院人事行政總處、中央銀行、國立故宮博物院、中央選舉委員會、公平交易委員會、國家通訊傳播委員會、核能安全委員會、行政院公共工程委員會、直轄市及各縣市政府、經濟部產業園區管理局、國家科學及技術委員會新竹科學園區管理局、國家科學及技術委員會中部科學園區管理局、國家科學及技術委員會南部科學園區管理局

副本：監察院國家人權委員會、行政院人權及轉型正義處、勞動部各單位(含部本部)、勞動部所屬一級機關(均含附件)

