

身心障礙者就業服務 合理調整指引手冊

發行單位： 勞動部勞動力發展署

大綱



一

認識合理調整

二

三階段 & 四種調整方式

三

職訓、技檢、就服中的調整

四

專業人員的角色

五

文獻與資源



這份指引 的用途



一

幫助第一線從業人員理解「合理調整」議題

二

引導第一線從業人員思考「障礙處境」的多樣性與合理調整需求

三

引導第一線從業人員思考如何回應合理調整需求

四

提供其他國家的作法作為參考



什麼是「合理調整」？



- 《身心障礙者權利公約施行法》的重要概念。
- 是各種調整措施的總稱，目的是確保身心障礙者跟其他人一樣，可以**同等享有權利及參與的機會**；**前提是不造成主責單位的過度負擔或不當負擔**。
 - ▶ 合理調整並不是要改變或降低「考核標準」或「核心職能」。
 - ▶ 調整方法須跟當事人的困難/障礙處境有相關性，且能有效解決其困難。
 - ▶ 調整方法在法律上或實質上須可行，且所付出的成本不過度失衡、不至於對其他人造成負面衝擊。
- 拒絕身心障礙者的合理調整，等同於針對身心障礙者的歧視。



身心障礙處境的多樣性(1)

身心障礙是
一種「處境」

- 障礙是來自「當事人」和「所在情境的人/事/物」**交互作用**的結果。有時只要調整了「情境」，就可以消除當事人的障礙。

即使沒拿身
障手冊(證明)
,也可能面臨
障礙處境

- 指引中列舉 5 類常見的身心障礙：肢體障礙、視覺障礙、聽覺/聲音/語言障礙、認知障礙、其他。
- 某些障礙不容易從外表判斷。
- 某些障礙是暫時性的、某些是永久性的。





身心障礙處境的多樣性(2)

當事人可能的身心狀況

- 行動或動作控制有困難
- 弱視、不易辨識顏色、視野受損、失明
- 聽不清楚、無法接收聲音訊息
- 講話不清楚、表達困難、不易理解語言訊息
- 學習困難、閱讀困難、記憶困難、人際互動或社交困難、情緒適應困難



所在的情境

- 資訊的取得和理解
- 人際溝通與社交
- 服務的使用
- 設施的使用
- 工具的使用
- 進出空間或場所



障礙處境



身心障礙處境的多樣性(3)

不見得只有物理空間有障礙

- 障礙的處境還可能發生在：資訊的取得和理解、人際溝通、設施的使用、服務的使用等。



每一個人的狀況和需求都不太一樣



- 即使是領同樣的診斷和身心障礙證明，因本身條件和所在情境的差異，面臨的障礙情境可能不同。
- 同樣的調整措施，未必適用於同類型的障礙者。
- 最好是**耐心觀察**、**友善地詢問**當事人、親身體會整個流程、鼓勵參與式設計、**主動確認**相關需求、定期觀察評估、適時再調整。

誰能提出 「合理調整」 的申請？



身心障礙當事人應該是主要的發起人



當事人在參加訓練、考試、面試時或就業時，面臨障礙需要被排除，都有權提出合理調整的需求。

雇主或主辦單位也可以主動提出調整



當義務方理解到當事人的困難，也可以試著釐清困難是否跟障礙處境有關、並主動排除障礙。

重要他人可以協助釐清需求



家人/照顧者/就服員/工會等第三方代表，以尊重當事人意願為前提，都可以成為雙方溝通的橋樑。



合理調整三階段

三階段中，雙方都有各自要努力的步驟，且須盡可能友善傾聽、溝通討論。



權利方（身心障礙者）

- ▶ 步驟 1：
表達困難、提出合理調整的需求與建議方法，並要求立即回應。

- ▶ 步驟 2：
善用各種資訊與資源，共同討論調整方法。

- ▶ 步驟 3：
試用合理調整措施、回饋與修正。

【第一階段】
定義問題
釐清狀況



【第二階段】
評估需求
制定對策



【第三階段】
合理調整
觀察改善

- ▶ 步驟 1：
和當事人對話，釐清困難。
- ▶ 步驟 2：
尊重隱私、蒐集必要資訊。

- ▶ 步驟 3：
主動尋求相關資訊與資源。
- ▶ 步驟 4：
先提供暫時性的替代措施。

- ▶ 步驟 5：
執行合理調整，讓其他關係人（如同事）了解狀況。
- ▶ 步驟 6：
定期紀錄與追蹤調整後成效。

義務方（職訓、技檢、就服）



合理調整四種方式

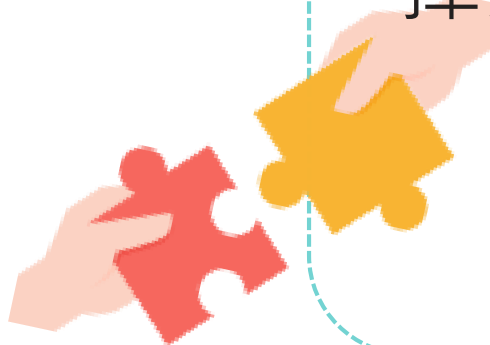
1、調整設施設備

2、調整職務內容

3、開放 / 提供人力資源

4、改善制度規範

很多時候，身心障礙者面臨的障礙處境來自於環境和社會，只要調整外在環境或提供支持，讓他們獲得平等的機會參與就業或考訓，他們就可以充分發揮實力。





職業訓練中的「合理調整」(1)



職訓單位有責任創造友善的學習環境，目的是確保身心障礙當事人和所有人一樣，**享有同等的參與和學習機會**。例如：

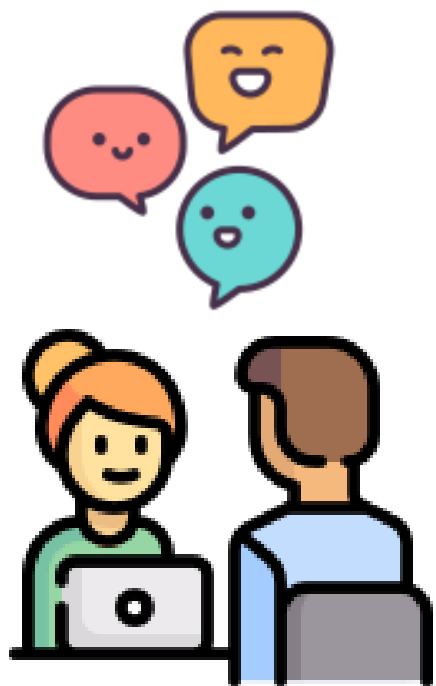
- ✓ 課程開始前就提供教材、講義，必要時轉換成當事人可讀取的版本。
 - ✓ 助聽器搭配座位調整。
 - ✓ 在訓練場裝設警示燈、為學員配置震動式呼叫器。
 - ✓ 私下邀請合適的學員關照與協助當事人。
 - ✓ 創造安心的氛圍與環境，鼓勵當事人分享他們的挑戰或困難。
- 確保訓練環境、空間配置無障礙。





職業訓練中的「合理調整」(2)

- 👉 透過「錄訓評估」，有助於職訓單位了解學員的障礙處境、討論錄訓後能提供哪些協助，並判斷錄訓當天是否就有立即需求。（是否揭露自身障礙診斷與細節，屬於學員自己的選擇）
- 👉 錄訓後約 2 週內，透過初期觀察、晤談，深入認識當事人的狀態，並確認是否需要針對訓練內容、形式、環境、評核、未來結訓後的相關輔導進行合理調整。





職業訓練中的「合理調整」(3)



考慮學員是否需要合理調整的思考面向：

- ✓ 在上課時是否能自由移動並進行課程所需的動作？
- ✓ 能否在課程中長時間久坐？
- ✓ 在「聽、說、讀、寫」方面是否有特殊需求？
- ✓ 學員如何與職訓師及其他學員溝通、討論想法？
- ✓ 學員如何在課堂中保持專注、跟上進度、用什麼方法記憶所學及通過考核？
- ✓ 學員如何處理訓練中可能產生的壓力或挫折？



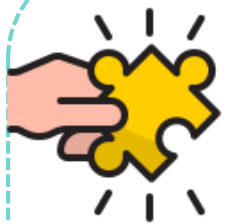
職訓單位提供合理調整的程序原則：

- ✓ 釐清問題、評估課程是否適合當事人
- ✓ 立即調整、積極協助
- ✓ 給予充分的資訊和選擇權





技能檢定中的「合理調整」(1)



考試是為了確保結果能準確反映出個人能力和水準，以及要衡量的技能。因此技能檢定中的合理調整，目的是**確保身心障礙當事人能在一般標準化的考試中展現他們真實的能力**。例如：

- ✓ 允許考生自備熟悉的輔具，如擴視機、放大鏡等。
- ✓ 安排適合的考場、協助申請輔具、讓考生提早安排輔具測試。
- ✓ 為視障考生提供語音報讀軟體或報讀服務。
- ✓ 為手部不方便的考生提供固定紙張的器具、專用鍵盤或滑鼠。
- ✓ 為聽障考生申請熟悉手語或口語溝通的人員擔任監場及服務工作。
- ✓ 放大版的考卷試題和答案卡。
- ✓ 延長學、術科考試時間。



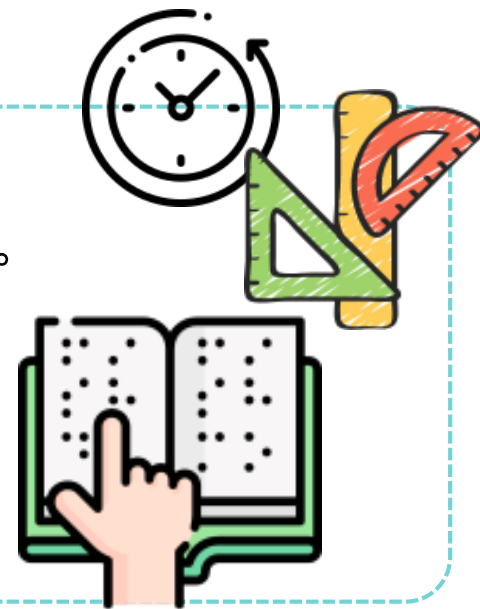


技能檢定中的「合理調整」(2)

輔具

從類型來看合理調整的方式

- ✓ 為視障者提供點字、文字轉語音軟體，或為需要在考試時阻擋噪音和干擾的考生提供耳塞。
- ✓ 提供量尺，有助於考生理解考題中的圖表。
- ✓ 使用文字轉語音軟體、螢幕報讀軟體技術的考生，可同時延長考試時間，並提供獨立的考試空間。



人力協助

- ✓ 為聽語障者提供手語翻譯員。
- ✓ 為視障者或學習障礙者提供抄寫員或報讀員。
- ✓ 需要「人力協助」的考生，考試時間可同時延長，並提供獨立考試空間。





技能檢定中的「合理調整」(2)



從類型來看合理調整的方式

考試內容
呈現方式/
時間/空間

- ✓ 為閱讀 / 學習障礙考生延長考試時間。
- ✓ 提供考生個人座位或獨立的考試空間，避免被其他人分散注意力。
- ✓ 為肢障者提供無障礙 / 可及性空間 / 動線，確保輪椅可順利通行。
- ✓ 為視障者提供放大字體或電子檔、點字等試卷。
- ✓ 為閱讀障礙者提供藍色的試卷紙張（協助鎮靜心情）。

其他

- ✓ 允許生病的考生（如糖尿病患者）攜帶藥物或服用藥物。
- ✓ 考場人員為視障者提供場地口述導覽、說明大致的空間配置。
- ✓ 將筆試改為口頭報告、錄音答題、遠距通話等。



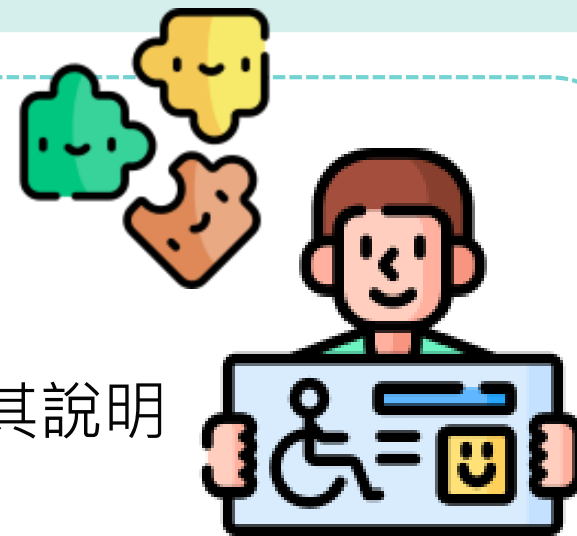


技能檢定中的「合理調整」(4)



從報名階段就設計便利的申請方式

- ✓ 線上報名網頁須符合無障礙規範
- ✓ 能在報名時勾選需要的調整項目、並提供簡答欄位供其說明



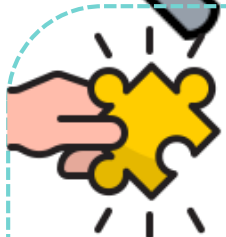
簡化證明方式

- ✓ 障礙證明或醫療診斷未必能反映出調整的需求，且涉及個人隱私，應避免
- ✓ 強迫申請者提出診斷證明(可以由醫師、專業人員註明當事人的需求，而揭露診斷名稱非屬必要。)
- ✓ 盡可能簡化證明和申請流程、改善評估機制，通盤檢視所有證明的必要性(所要求的證明文件是否真的和報考項目或調整請求相關)





技能檢定中的「合理調整」-公平性的爭議



只在程序上「對每個人都一樣」，並不是真正的平等。真正的公平是「**去除程序上的障礙**」，讓每個人都能順利受測。



身心障礙者的能力，本來就必須結合輔具或輔助措施才能發揮。



可針對易引發爭議的調整方式訂定相關規範和限制，例如：



- ✓ 以統一的手語影片取代手語翻譯員現場翻譯標準化測驗題目。
- ✓ 人力協助者在90天內不得多次協助相同內容的考試、最多只能協助2次。
- ✓ 人力協助者不可額外提供引導性的訊息、解釋或定義，也不可給考生勸告、建議或提供個人意見。
- ✓ 考生若有問題須向主考官提出，人力協助者只能協助翻譯，不能主導提問。





就業服務中的「合理調整」(1)



從招聘流程或面試時就提供合理調整，是為了**讓身心障礙求職者和其他人一樣擁有同等的競爭機會**。

- ✓ 求職者只要符合徵才方開出的招募條件，就有權利參加面試；雇主若因求職者的身心障礙處境而拒絕面試，即構成就業歧視。
- ✓ 專業人員可以向身心障礙求職者說明他有權提出哪些合理調整，但最終仍以當事人意願為主。



雇主最好先區分、定義出每個職位的「**核心職能**」、「**非核心職能**」和「**加分項目**」。

「**核心職能**」是該職位必備的基本能力，也是衡量員工適任與否的主要標準。





就業服務中的「合理調整」(2)



錄取後、就職前的合理調整

- ✓ 如果雇主已經有積極的僱用意願，身心障礙者在此階段就可申請合理調整；專業人員也可以協助雙方設想日後可能需要的調整並提供諮詢。



工作開始後，需要滾動式調整

- ✓ 通常工作一段時間（如1-2週、1-2個月）後才能釐清需求、啟動合理調整。
- ✓ 身心障礙者經合理調整後，須能執行「核心職能」，否則雇主可以拒絕提供該項合理調整，並在明確說明原因後嘗試其他替代方案。
- ✓ 即使業務執行能力無礙，職場的人際溝通壓力仍有可能影響工作表現，雇主需要定期評估、討論以釐清問題，進行滾動式調整，以促進其長期留任。





面對身心障礙者，專業人員可以做的事(1)

注意往來溝通的禮儀

- 秉持友善的態度，選擇當事人習慣的溝通方式或溝通上的調整。
- 10個與障礙者互動的小提醒(詳見手冊p76-78)。



賦權身心障礙者

- 提醒當事人所擁有的權利，協助說明申請流程、準備申請文件、提醒發生爭議時的申訴或救濟管道、鼓勵當事人和專業人員討論諮詢。
- 是否提出申請、是否要揭露，仍須尊重本人意願。

協助對焦個人期待與市場現況

- 透過討論，協助當事人認識外界期待和產業狀況，或協助他們辨識各種職場情境和正確理解人際關係。





面對身障者，專業人員可以做的事(2)

開發 / 媒合 彈性多元的工作

- 透過經驗累積和市場觀察，為身心障礙者連結更多彈性、多元的工作樣態選項。

鼓勵當事人建立 社群網絡或同儕 支持

- 協助身心障礙者建立自己的交流社群，或鼓勵雇主設置員工支持相關方案。
- 每一種障礙處境都需要社群網絡/同儕支持，以獲得充足的資訊及情感支持，如此即使在專業協助退場後，當事人也能獲得連續性的支持，進而促進久任。





面對雇主，專業人員可以做的事



讓雇主了解雙方的權利義務和責任

- 協助雇主認識合理調整的概念、程序和義務，同時保護員工隱私。
- 說服雇主，提升職場的多元共融能提升企業績效和競爭力、回應高速變動的勞動市場，落實ESG的企業社會責任。

提供雇主指引、方法、案例和資源

- 提供所在縣市可申請的資源、鼓勵雇主參加雇主座談會、透過實際接觸認識及尊重身心障礙者。
- 收集、分享國內的合理調整案例，供雇主參考。

協助雇主排除困難

- 提供「預防」和「解決」爭議的建議，對障礙員工提供教育訓練和指引手冊協助適應職場；對所有員工進行教育訓練；發展一套內部政策、程序，確保每個員工都清楚理解。
- 提醒雇主有防範歧視和霸凌的義務，必須積極面對及處理。





各方角色定位

政府

訂定相關規範、
爭議處理機制、
確保合理調整
的落實

義務方

有義務回應
合理調整需求
的單位
(公部門、職訓 /
技檢單位、雇主等)

專業
第三方

權利與義務方
之間的橋樑
(職業重建專業人
員、職訓師、就服
員、身心障礙團體、
工會等)

權利方

有權利提出
合理調整需求
的個人
(身心障礙當事人)



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