身心障礙人員職場參考手冊

Manual for Employees with Disabilities

身心障礙人員職場參考手冊

Manual for Employees with Disabilities

序言
PREFACE

為協助公務人員特種考試身心障礙人員考試錄取人員及在職身心障礙人員有更友善工作職場，經邀集身心障礙人員、相關權責機關及專家等討論，規劃本手冊提供機關及同仁運用。

本手冊內容蒐整現行各項友善身心障礙人員職場資源，並輔以視覺化圖表及生動案例，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，營造友善身心障礙人員職場環境。

因各項資源涉及相關權責機關的法規及措施，或有修正、變動之時，如有相關疑義，可逕洽各該權責機關進一步瞭解，較為周妥、便利。

感謝勞動部勞動力發展署、衛生福利部社會及家庭署、公務人員保障暨培訓委員會、國家發展委員會檔案管理局與本總處相關業務主管及同仁，共同編撰。

行政院人事行政總處謹識

中華民國110年10月

CHAPTER 1

友善身心障礙人員職場支持體系

- 身心障礙人員職場常見問題
- 用人機關可運用之支持資源

CHAPTER 2

支持體系資源運用

- 職務再設計
- 生活支持需求服務
- 員工協助方案
- 身障特考錄取人員實務訓練期間職場適應事項
- 無障礙公文系統

CHAPTER 3

專家提供之職務再設計案例

- 【案例一】肢障者職務再設計案例
- 【案例二】視障者職務再設計案例

CHAPTER 4

附錄

- 報到單範例
- 【職務再設計】各直轄市、縣市主管機關服務窗口
- 【生活支持需求服務】各直轄市、縣市主管機關服務窗口
- 申訴及復審處理流程

CHAPTER 1

友善身心障礙人員職場支持體系

- 身心障礙人員職場常見問題 p.08
- 用人機關可運用之支持資源 p.10

需要協助可以找誰？

即將報到或已任職之身心障礙人員
（含中途致障、調職、障礙有變化者）

一 身心障礙人員職場常見問題

	報到前		報到後	
	相關問題	可以問誰	相關問題	找誰協助
生活面	交通狀況	服務單位		
	申請宿舍	總務單位	申請宿舍	總務單位
	員工餐廳	服務單位		
環境面	無障礙停車位	總務單位	無障礙停車位	總務單位
	辦公地點樓層	服務單位		
	電梯、無障礙設施	總務單位	無障礙設施維護	總務單位
工作面	工作內容、工作性質	直屬長官		
	辦公設備、輔助軟體	服務單位協洽總務或資訊單位	辦公設備、輔助軟體	服務單位協洽總務或資訊單位
			工作適應	直屬長官、輔導員
	職務再設計服務	直屬長官	職務再設計服務	服務單位
職場適應			生活支持服務	服務單位
			員工協助方案	人事單位
			權益保障	公務人員保障暨培訓委員會

想幫助同仁
我們該怎麼做呢？

機關首長、各級長官、單位主管、輔導員等

二 用人機關可運用之支持資源

內容		協力分工
內部資源	員工協助方案	**人事單位：**提供員工協助方案相關資訊。 因職場適應產生身心健康等問題，而有影響工作效能情形需要協助時，可向用人機關人事單位洽詢機關能提供之服務內容。
外部資源	職務再設計服務	**服務單位：**為主政單位，召開需求評估會談（邀請身心障礙人員、總務、主計及人事等單位進行，必要時得邀請學者專家或相關團體 參見附錄2 參與），綜整意見擇定協助措施簽陳首長，及代為提出申請。 **總務單位：**辦公空間及機具設備之軟硬體協助。 **主計單位：**辦公空間調整或增置機具設備之經費來源支持。 **人事單位：**協助新進人員報到事宜。報到單範例參見附錄 1 **首長：**支持友善職場之建立與強化。 **勞政機關：**進行審查或評估。
	生活支持需求服務	**服務單位：**代為洽詢生活支持需求服務。 **社政機關：**進行評估或協助。服務項目為生活重建、導盲犬、復康巴士、輔具服務、輔具費用補助等，由服務單位或本人洽詢各直轄市、縣（市）政府社會局（處）。參見附錄3
	權益保障	公務人員保障暨培訓委員會：實務訓練期間職場適應事項之協處。

CHAPTER 2

支持體系資源運用

- 職務再設計 p.14
- 生活支持需求服務 p.26
- 員工協助方案 p.28
- 身障特考錄取人員實務訓練期間職場適應事項 p.32
- 無障礙公文系統 p.34

一 職務再設計

1.職務再設計簡介

職務再設計是協助身心障礙人員進入職場及穩定工作的服務措施，勞動部為協助身心障礙人員克服工作障礙，增進其工作效能，並結合專業機構、團體及相關單位，共同促進身心障礙人員順利就業，並積極開拓身心障礙人員就業機會，訂定身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則，據以推動職務再設計服務，期由工作環境、工作設備、工作條件的改善、及提供就業輔具、調整工作方法等，讓身心障礙人員克服工作障礙，更能發揮其才。

用人機關或身心障礙人員均可向工作所在地方政府申請經費補助，經專家學者職場訪視諮詢後，審查與協助身心障礙人員就業之相關性、障礙特性、迫切性及合理性等因素，最高補助額度為新臺幣10萬元。但另有特殊需求，經地方政府專案評估核准者，不在此限。

您可以至全國職務再設計網站(https://jobacmd.wda.gov.tw/D-JOB_WEB/)加入會員後線上申辦，也可以填寫好申請表後附上應檢附資料（請依申請表上各申請單位類別規定之文件提供，申請表請至職務再設計網站下載專區下載），寄送至工作所在地之地方政府申請職務再設計服務。

掃描QR Code
查看全國職務
再設計網站

2.身心障礙人員常見職務再設計一覽表

障別一

第二類 眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛（視覺障礙）

程度或對象	困難	項目	適用方式或輔具品名
輕、中度	職場中最不方便與困擾之處在於行動與工作機具的操作	提供就業輔具	放大鏡（手持式放大鏡、文鎮放大鏡、尺狀放大鏡）
			包覆式濾光眼鏡
			Zoomtext放大軟體、光學鯊放大滑鼠
			24吋以上電腦螢幕放大觀看目標物、LED檯燈增加觀看照度
			桌上型擴視機、攜帶式擴視機
		改善職場工作設備	螢幕支架、感應式電燈
全盲	職場中最不方便與困擾之處在於行動與工作機具的操作	提供就業輔具	盲用電腦、自動閱讀機
			點字觸摸顯示器、螢幕報讀軟體
			錄音筆
		人力協助	視力協助人員、定向行動訓練、職場適應協助

一 職務再設計

障別二

第二類 眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛(聽語障礙)

程度或對象	困難	項目	適用方式或輔具品名
仍具聽力	在職場中常遇到溝通及人際互動方面的問題，但一般聽障者可分為輕度、中度、重度等，大多數都可藉助助聽器來改善其聽力	提供就業輔具	數位助聽器、藍芽配件
			無線配對傳輸系統
			多頻道調頻發射器及接收器
		改善職場工作環境	調整工作位置以避免過多雜音、隔絕其他房間的聲音、利用視覺來加強傳遞訊息(如：文書資料及公告)
		改善職場工作設備	電話擴音器
			以顯示器、電腦或打字來輔助使用電話、通訊軟體
全聾啞	全聾啞	提供就業輔具	手寫塗鴉板、觸碰手寫板、電子手寫板
			振動器
			無線呼叫發射器、燈號
			數位溝通筆、溝通板、語音轉文字翻譯軟體
		改善工作條件	增加視覺線索替代聲音資訊，如唇語、筆談等
		人力協助	手語翻譯員、聽打服務

障別三

第七類 神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能（上/下肢障礙）

程度或對象	困難	項目	適用方式或輔具品名
下肢障礙 小兒麻痺、腦性麻痺、肌肉萎縮症、脊髓受損、先天、意外或疾病造成下肢截肢或導致下肢運動機能障礙者	最大困難在於「行動」、「移位」能力的限制。在職場上步行、攀爬、下蹲、屈身或須過臺階樓梯、狹窄空間的工作會有相當程度的困難	提供就業輔具	電動輪椅、手動輪椅、移位機、升降式電動輪椅
			減壓坐墊、止滑手杖、矯具支架
			電動代步車
		改善職場工作環境	無障礙廁所設施（含馬桶、扶手、地磚、泥作等）及警報器
			無障礙升降設備
			地面止滑、人行步道改造斜坡
			樓梯扶手改善、樓梯扶手固定塊、可旋式階梯扶手
			無障礙車位
		改善職場工作設備	個人使用多功能事務機、皮帶輸送機
			人體工學椅、可調式升降座椅
		人力協助	職場人力協助員
上肢障礙 輕微腦麻、上肢截肢或先天畸形所導致的手部功能障礙者	手部運動功能不彰，精細動作能力不佳，一般工作環境需要以手為主要書寫表達工具，對上肢功能障礙者影響大	提供就業輔具	單手輔具
			省力槓桿、電動輔助器具
			軌跡球滑鼠
		改善職場工作設備	滑鼠支架、小型薄式鍵盤、單鍵開關

一 職務再設計

障別四

第一類 神經系統構造及精神、心智功能（精神障礙）

程度或對象	困難	項目	適用方式或輔具品名
經治療及復健，病情穩定，可回歸社區生活及職場工作者	• 服藥副作用引發不適或影響專注力、記憶力 • 挫折耐受力、情緒、壓力調適及社會互動問題 • 疾病復發，症狀影響工作表現	改善職場工作環境	避免於高溫室外的工作環境，室內工作環境溫度的掌控
			提供安靜單純的工作空間、避免長期處於人來人往、噪音等易分心的工作環境
		調整工作方法	避免工作上的壓力，工作項目可適度的調整
			分段、分項、簡化資訊，避免要求一次執行多項任務
			以步驟性示範，增加問題解決能力
		建立支持	發展職場自然支持者—提供工作及心理上的支持，請協助留意其工作及適應情形，如有就業支持需求，可洽各地就業中心身障就服員或各縣市政府職業重建服務窗口提供協助

障別五

重要器官失去功能者

程度或對象	困難	項目	適用方式或輔具品名
第四類 循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能	例如： 心臟、造血機能、呼吸器官	改善職場工作環境	避免於高溫室外的工作環境，室內工作環境溫度的掌控
第五類 消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能	例如： 吞嚥機能、胃、腸道、肝臟	調整工作方法	調整工作休息期間
第六類 泌尿與生殖系統相關構造及其功能	例如： 腎臟、膀胱	建立支持	職場自然支持者多給予關心

一 職務再設計

障別六

其他

程度或對象　　困難	項目	適用方式或輔具品名
第一類 神經系統構造及精神、心智功能(頑性癲癇症)	改善職場工作環境	避免於高溫室外的工作環境，室內工作環境溫度的掌控
第八類 皮膚與相關構造及其功能(燒燙傷)	調整工作方法	•室內工作環境溫度控制於26-28度 •減少操作性肢體摩擦
第一類 神經系統構造及精神、心智功能(智能障礙症)	提供就業輔具	圖片式的提示卡、提供工作流程表
	調整工作方法	建立操作認知
第一類 神經系統構造及精神、心智功能(自閉症者)	建立支持	職場自然支持者—由固定一位進行訓練及溝通
其他障礙者	其他	其他

註：職務再設計服務項目除提供就業輔具外，尚有改善職場工作環境、改善工作設備或機具、改善工作條件及調整工作方法等。

3.各直轄市、縣市主管機關服務窗口

詳參 附錄2 內容說明

4.職務再設計參考案例

一 職務再設計

案例一 ○○區公所　肢體障礙/課員

小兒麻痺合併雙側下肢無力不良於行

工作問題

平時於B1辦公室負責圖書館借閱資料之統計整理，並於週六日輪值圖書館現場櫃台之借書與歸還工作（每週約1~2天），其圖書館現場預借書與歸還書之上下書架整理，限於其障礙上的困擾，多委由其他同事協助整理。

職務再設計服務項目與成果

提供座面可升降之電動輪椅1組，含右手控與控制器之平行位移改裝，以改善個案目前於圖書館內上下書架的困難狀況。

使用電動輪椅後，個案在拿取及放回高低書架上的書籍更為順暢便利，提升工作效率。

結 語

因應個案之職務所需，提供適切的輔具協助，讓身心障礙人員能在職場上順利完成工作並穩定就業。

一 職務再設計

案例二 ○○國民小學 視覺障礙/教師

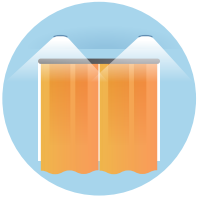
視網膜色素病變及早發性白內障患者，
兩眼皆有進行白內障置換手術

工作問題

1. 備課過程的檔案製作、閱卷、批改作業、課堂上投影設備的設定不易
2. 進行維持教室秩序等工作，需藉由他人協助
3. 學校所提供的固定教室，百葉窗遮光效果不佳，於晴天時造成個案畏光情形，而陰天時則因教室燈光不足造成視力困難

職務再設計服務項目與成果

學校因其障礙狀況提供固定教室讓個案授課使用，避免至各個教室授課時產生的個別適應及移動問題。



為改善個案畏光問題，於教室內裝設遮光窗簾排除戶外陽光，並配合室內光線再加強LED燈照明設備，透過增加教室燈管以提供充足的光線。

成果：到校後可依固定路線獨立步行至教室，並透過高避光窗簾及LED燈照明設備改善教室光線，個案可依實際授課狀況，調整至適當光線進行教學。

改善工作條件提供視力協助服務，降低教學過程的不便。

成果：提供視力協助員協助課前教學檔案製作，以及在教課中的教學設備操作和管理秩序等非教學核心的事務。

結 語

個案視網膜色素病變及早發性白內障，在職場適應以及心理層次較需協助與關懷，從一開始的視力協助服務，進而改善工作設備或機具，循序漸進營造職場無礙環境。

二 生活支持需求服務

1.服務介紹

註：有以下服務需求之身心障礙人員，可洽詢各直轄市、縣(市)政府社會局(處)【聯絡資訊請參考本手冊附錄3各直轄市、縣市主管機關服務窗口】。

項目	服務對象(資格)	服務內容
生活重建	•領有身心障礙證明。 •中途致障者，並經需求評估結果有生活重建需求之身心障礙人員。	針對中途致障有生活支持需求之身心障礙人員，由專業人員於其重建關鍵期，提供心理支持及相關重建服務(如定向行動訓練、生活技能訓練等)，以重新建構其獨立生活能力，協助重建生活。
導盲犬	領有身心障礙證明之視覺功能障礙者。	導盲犬可協助、引導視覺功能障礙者獨立及安全行動，並提供溫暖的陪伴。
復康巴士	有交通接送需求之身心障礙人員，可向復康巴士服務提供單位申請預約搭乘復康巴士，但以乘坐輪椅之身心障礙人員優先預約搭乘。	各直轄市、縣(市)政府自行或委託民間單位辦理復康巴士服務，協助載送身心障礙人員至工作場所就業。
輔具服務	領有身心障礙證明且有輔具需求者。	各地方政府設置輔具中心，聘有專業人員提供身心障礙人員輔具諮詢、評估、取得、使用訓練、追蹤、維修、調整、二手輔具回收及租借等服務。
輔具費用補助	領有身心障礙證明且有輔具需求者。	針對各項輔具之補助對象訂有不同障礙類別，及是否需經輔具中心評估，並依經濟條件補助如下： •低收入戶：最高補助金額之全額。 •中低收入戶：最高補助金額之75%。 •非低收入戶及非中低收入戶：最高補助金額之50%。

2.各直轄市、縣市主管機關服務窗口

詳參 附錄3 內容說明

3.「生活重建」服務參考案例

個案障別

視覺功能障礙

個案狀況

個案A為「視覺功能障礙者」，於109年某月因不明原因致幾近全盲，於社工訪視時會退縮且不知所措。

生活重建服務介入

經由社工評估並與個案討論重建服務之相關需求，瞭解個案正值中壯年，且仍在職，有與人溝通聯繫之需求，爰經社工媒合提供資訊溝通訓練課程，以學習如何操作手機。

經提供資訊溝通訓練課程一段時間後，個案妻子表述個案因學會使用手機，加上視力獲得些微改善，個案變得較為開朗，並有接受其他重建服務之意願，改善個案外出行動問題及減少家庭之照顧負擔。

結 語

透過社工之媒合，個案已開始接受定向行動訓練，以重建獨立生活之能力。

三 員工協助方案

1.員工協助方案簡介

為使公務同仁能以健康的身心投入工作，進而提升工作士氣與服務效能，行政院於102年4月2日訂定「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」（以下簡稱本方案），並督導各機關推動落實。各機關對於內部全體同仁在工作、生活及健康面向之相關問題，可依據本方案啟動因應措施，並衡酌機關同仁需求、組織業務特性及可用預算資源等因素，設計年度推動計畫及服務內容，以協助同仁處理影響工作績效的問題。因此，機關可在符合年度推動目標需求及可用預算資源等條件下，規劃適宜之相關服務措施，以協助身心障礙人員適應職場。

2.服務項目及可運用資源

服務項目

機關可運用本方案之個人層次服務內容，審酌需求及資源等因素規劃適當協助措施，可考量面向如下：

- **工作面**

  包括組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃等

- **生活面**

  法律諮詢｜包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等

  財務諮詢｜包括稅務處理、債務處理、保險規劃等

- **健康面**

  心理健康｜包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等

  醫療保健｜提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源資訊

可運用資源

本方案服務對象係內部全體同仁，機關如因受限可用預算額度而無法滿足個別同仁需求，建議亦可衡酌運用政府提供之相關免費資源，如現行衛生福利部、勞動部、教育部及本總處，均有針對「職場健康促進」提供相關服務資源。

註：有關「職場健康促進相關資源」，請掃描右方 QR code 至本總處全球資訊網／員工協助服務專區查詢

三 員工協助方案

3.服務窗口

公務同仁

公務同仁如有因職場適應產生身心健康等問題，而有影響工作效能情形需要協助時，可向服務機關人事單位洽詢機關能提供之員工協助方案服務內容。又依本方案規定，各機關提供之心理諮商服務均依相關法令及專業倫理予以保密，請安心向人事單位提出需求。

機關人事單位

各機關多係由人事單位負責辦理員工協助方案，如推動過程中有政策面及執行面之專業諮詢需求，可利用本總處專線電話（02-2397-9297），亦可至本總處於全球資訊網設置之員工協助服務方案專區瞭解相關資訊。

4.參考案例

個案狀況

小明是剛分發的身心障礙人員，工作認真的他很快地就全心投入負責業務。時間過得很快，小明已順利取得公務人員任用資格，但因自我要求較高，小明一直擔心他的工作效率不符主管期待，以致於心理壓力日漸增加，工作上也開始出現一些之前不曾出現的錯誤。

協助介入

因為這種情況飽受困擾卻又不知如何是好的小明，想到報到時人事室提供的員工協助方案文宣有提供心理紓壓等協助措施，於是向人事室提出協助需求。

人事室在瞭解小明的狀況後，除安排小明參加壓力調適課程外，也安排進行心理諮商。在透過課程學習及幾次心理諮商後，小明漸漸掌握面對及調適心理壓力的方法，工作壓力不再壓著自己喘不過氣，工作表現也逐漸恢復正常。

“小明透過課程學習及幾次心理諮商後，
漸漸掌握面對及調適心理壓力的方法”

四 身障特考錄取人員實務訓練期間職場適應事項

1.機關應注意事項

1. 審酌受訓人員個別障礙類別及等級等特殊事由，指派適當人員擔任輔導員，妥善運用職務或工作內容調整、提供輔助設備、規劃設計無障礙空間（包含無障礙廁所）及指派專人輔導等措施，主動予以關心及協助。

2. 受訓人員如有申請職務再設計服務之需求，實務訓練機關可依「職務再設計服務流程」，儘早協助受訓人員向權管機關提出申請，以維護其權益。

2.錄取人員訓練注意事項

1. 錄取人員應優先參加國家文官學院辦理之實體課程基礎訓練，如有特殊原因無法參加國家文官學院辦理之實體課程基礎訓練者，得填寫**「不參加實體課程基礎訓練原因調查暨申請表」**，由實務訓練機關（用人機關）函送國家文官學院轉送保訓會同意改參加網路線上學習基礎訓練。

2. 考試錄取人員訓練計畫及相關表件，得至公務人員保障暨培訓委員會（以下簡稱保訓會）網站（右方 QR code）查詢及下載。

3. 如有相關疑義，請洽下列保訓會或國家文官學院專線瞭解：

- 免除基礎訓練、縮短實務訓練
  保訓會培訓發展處 02-82367114
- 基礎訓練班次安排
  國家文官學院 02-26531535
- 訓練期間之輔導、成績考核等其他各項權益：
  可洽詢實務訓練機關人事單位，或撥打保訓會電話
  保訓會 02-82367114（訓練法規） 02-82366986（訓練成績考核）

3.其他-公務人員保障規定

❶ 身心障礙者應公務人員考試錄取參加訓練之人員，係屬公務人員保障法準用對象，除不服保訓會所為行政處分者，其權益救濟依訴願法行之。其餘權益救濟事項，得依保障法所定復審、申訴、再申訴之程序行之。

❷ 相關法規及書類表格，可至保訓會網站(下方 QR code)查詢參用

- 法規置於：首頁「法規及函釋」項下「保障法規」。
- 書類表格及處理須知置於：首頁「保障業務」項下「公務人員提起復審、(再)申訴須知」、「保障事件相關書類表格」。

❸ 申訴及復審處理流程：**請參見附錄4**

4.參考案例

保訓會製作**《身障特考實務訓練輔導員工作指南》**(置於該會網站)，其中提供相關成功輔導案例，歡迎查詢下載及參考運用。

五 無障礙公文系統

為提供無障礙公文系統環境，考量各公務機關進用之視障員工個別身心狀況及工作內容差異性頗大，用人機關宜視個案提供慣用輔具，並適度增修公文系統無障礙功能，以兼顧視障人員工作權益及資訊系統效益。

國家發展委員會檔案管理局（以下簡稱檔案局）提供相關資源如下：

- **無障礙公文製作系統：**本系統提供無障礙公文製作功能模組，用人機關如有導入應用及整合該機關文檔系統增修需求，請洽檔案局文書編輯客服維運團隊（電話：0800-090-098）詢問。

- **公文系統無障礙功能檢測：**用人機關如有公文系統無障礙檢測需求，請洽02-2553-3988分機393，相關申請資訊可至檔案局公文及檔案管理資訊系統驗證網(右方 QR code)查詢。

更多職務再設計案例
請看下一章！

CHAPTER 3

專家提供之職務再設計案例

- 【案例一】肢障者職務再設計案例 p.38
- 【案例二】視障者職務再設計案例 p.42

【案例一】肢障者職務再設計案例

大明從臺灣師範大學畢業後，即全力準備身心障礙特考、順利通過考試並分發至某機關總務科營繕組，投入學習營繕組內各項業務。

1.友善職場—服務單位主動協助調整工作環境

由於患有肌肉萎縮症，大明需要使用電動輪椅在職場移行與辦公，肌肉力量不佳使他需要花費比一般人更多的精力控制手部動作，以使用鍵盤打字、操作滑鼠、拿取與放置文件、書寫與使用文具等。大明進入職場初期，發現開乘電動輪椅要使用辦公桌時，因桌面高度會卡到雙腳，使他無法將電動輪椅完全開進桌面下方；此時營繕組主管即與同仁協助調整大明的桌面高度，以便他使用辦公桌。

2.友善職場—服務單位主動提出職務再設計申請

然而，由於主管與同仁沒有相關職務再設計的專業背景，能對大明的障礙特性與身心功能狀態做出完整的評估，因此，他們向臺北市勞動力重建運用處提出職務再設計服務，期待透過專業人員的介入與協力討論，能幫助他們更加明白大明目前的障礙狀況會在工作中遭遇哪些困難、而這些困難又有什麼能夠處理的策略，以幫助大明更快地適應職場環境，在工作中發揮所長。

3.職務再設計經驗與直接效益

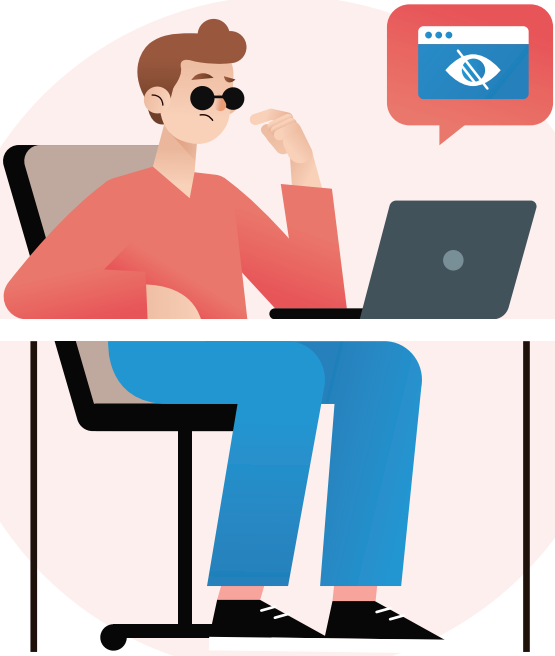
經過擁有專業背景的職務再設計專案評估人員進入職場，透過職場環境調查、深度訪談與功能性身心狀況評估後，職務再設計專員提出困難改善策略，包含改善大明所使用的鍵盤滑鼠設備、桌面系統，讓他能省力地辦公，降低體能消耗，同時亦提出廁所開關門鎖改善建議，使他能提升職場生活自理品質。

4.職務再設計間接效益—協助雙方的溝通與彼此瞭解

此外，主管原本擔心大明大學專業所學與營繕業務不同，能否適應專業項目的落差，也經職務再設計專員在評估過程、與大明充分討論後，從中促進雙方的溝通與彼此理解，使主管能理解大明對工作學習積極並無設限，同時也讓大明知悉主管帶領他適應工作的用心與期許。

二 【案例二】視障者職務再設計案例

大華是初任公務員，到政風處報到後，很快地發現所使用的電腦系統非無障礙公文系統，與主管討論後經秘書室主管同意，將大華調整至秘書室辦理檔案管理工作。大華經過測試後確認可以管理這些檔案，但他還是覺得有些工作細節需要進一步瞭解、確認，於是向主管提出申請勞工局職務再設計，機關首長也同意行文。其歷程簡述如下：



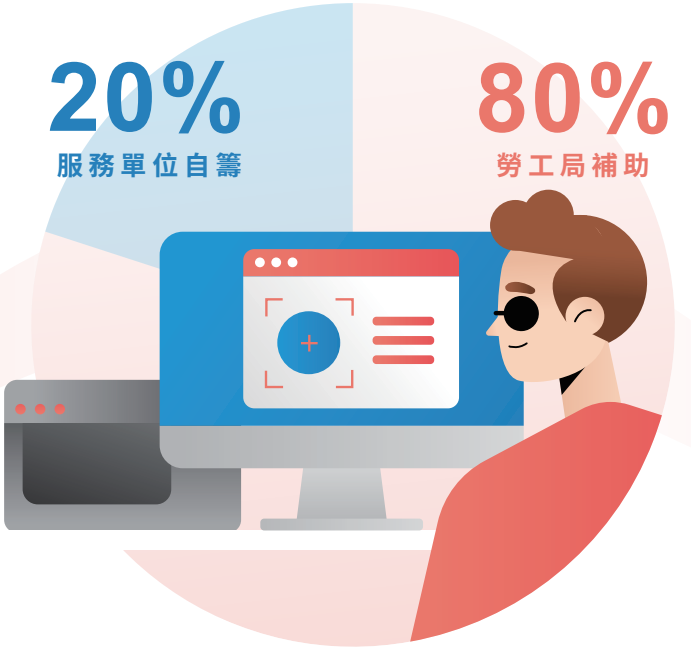
1.第一次的職務再設計經驗

經過職務再設計專家仔細地進行工作流程和工作分析後，再搭配大華的工作技能進行評估，所幸並沒有工作困難的問題。

2.調職換單位成功，提早的職務再設計介入

在政風處工作一段時間的大華對公務組織更加瞭解後，覺得以自己資訊工程的專長背景到資訊局應該是個好選擇，再初步瞭解資訊局的業務後決定申請調任。

接到調職派令的大華，有了過去在政風處職務再設計的經驗，覺得如果可以讓職務再設計的介入時間點提早啟動，就能更早、更快地解決工作障礙的問題，於是他於報到前即致電資訊局主管，說明職務再設計為什麼可以協助他和主管。資訊局主管在大華報到前即向勞工局提出職務再設計申請，大華到任第1週，職務再設計專員就來了。



3.第二次的職務再設計經驗

職務再設計專員仔細地進行工作流程和工作分析後，大華在工作內容上是不需要調整的，只需要提供「圖形辨識軟體」、「掃描機」來解決視覺型的圖案和文字，轉換成讓大華可讀之方式，以及提供部分時數的人力協助。這兩個提供大華可工作的軟、硬體費用補助，勞工局同意補助80%、服務單位需自籌20%，人力協助勞工局全額補助。

4.服務單位的決定

當資訊局知道需自籌購買「圖形辨識軟體」、「掃描機」後，想辦法在公務預算下找到適用的科目購買「圖形辨識軟體」，惟找不到適用的經費科目購買「掃描機」，也不忍要由大華自費購買，遂在隔年的預算編列全額購買經費（放棄勞工局的補助）。大華約在到任2個半月後拿到「圖形辨識軟體」，在8個月之後獲得「掃描機」。

5.大華和服務單位超前部署的小確幸

大華從初任公務人員前即知道有職務再設計這個資源，所以能主動向服務單位主管討論，更於申請調職前與資訊局主管有所溝通，新任單位在其還未報到前即向勞工局提出職務再設計的服務，如此能更有效率地排除大華的工作障礙，資訊局主管亦能快速知悉要如何協助大華。大華也很開心運用自己的優勢，協助資訊局解決相關公務資訊系統無障礙化。

6.大華和主管的期待

視障者運用科技和獨立工作的能力不能只有視障者自己知道。當視障者處於對工作的內容較為陌生的狀態時，一開始也說不出來自己的需求。服務單位在對視障者如何運用技能獨立工作不清楚的狀況下，如果能有專業的職務再設計專家提早介入，對服務單位和視障公務員均非常重要。

CHAPTER 4

附錄

- 報到單範例 p.48
- 【職務再設計】各直轄市、縣市主管機關服務窗口 p.49
- 【生活支持需求服務】各直轄市、縣市主管機關服務窗口 p.52
- 申訴及復審處理流程 p.54

一 報到單範例

單位		職稱		身分證號		出生日期	年 月 日	
姓名				姓名英文拼音		電話	住宅	
							手機	
地址	現住址	( )						
	戶籍地址	( )						
電子信箱								
實際到職日	年 月 日			職務再設計需求	■是 ■否			

各單位報到審查及簽章			
單位	簽章	單位	簽章
單位主管	職務再設計之協助 ■是 ■否	OOOO	
OOOO		OOOO	
OOOO		OOOO	
OOOO			
機關學校首長			

註：報到單將新進人員「職務再設計需求」納入，俾利服務單位及相關單位主管知悉該員需求。

【職務再設計】

二 各直轄市、縣市主管機關服務窗口

1.直轄市、縣市政府

臺北市政府
臺北市勞動力重建運用處
02-23381600 #5111、5112
臺北市萬華區艋舺大道101號5樓

新北市政府
勞工局
02-29603456 #6331
新北市板橋區中山路1段161號7樓

基隆市政府
社會處
02-24201122 #2209、2210 02-24266431
基隆市中正區義一路1號

宜蘭縣政府
勞工處
03-9251000 #1762
宜蘭縣宜蘭市縣政北路1號

花蓮縣政府
社會處
03-8227171 #318、319
花蓮縣花蓮市府前路17號

金門縣政府
社會處
082-318823 #62543
金門縣金城鎮民生路60號

連江縣政府
民政處
0836-22381 #6000、6100
連江縣南竿鄉介壽村76號

桃園市政府
勞動局
03-3322101 #6814、03-3333814
桃園市桃園區縣府路1號3樓

新竹市政府
勞工處
03-5324900 #25
新竹市北區國華街69號5樓

新竹縣政府
勞工處
03-5518101#3036
新竹縣竹北市光明六路10號B棟10樓

苗栗縣政府 勞工及青年發展處	037-559960 苗栗縣苗栗市府前路1號3樓	
臺中市政府 勞工局	04-22289111 #35426 臺中市西屯區臺灣大道3段99號	
彰化縣政府 勞工處	04-7264150 彰化縣彰化市中興路100號8樓	
南投縣政府 社會及勞動處	049-2204776 南投縣南投市中興路660號	
雲林縣政府 勞動暨青年事務發展處	05-5522845 雲林縣斗六市雲林路2段515號	
嘉義縣政府 勞工暨青年發展處	05-3620900 #1107 嘉義縣太保市祥和二路東段1號	
嘉義市政府 社會處	05-2254321 #101 嘉義市東區中山路199號	
臺南市政府 勞工局	06-2991111 #6289、8530 臺南市新營區民治路36號	
高雄市政府 勞工局博愛職業技能訓練中心	07-3214033 #283、210 高雄市三民區十全三路101號	
屏東縣政府 勞動暨青年發展處	08-7558048 #120 屏東縣屏東市自由路527號(南棟7樓)	
澎湖縣政府 社會處	06-9274400 #357 澎湖縣馬公市治平路32號	
臺東縣政府 社會處	089-328254 #359 臺東縣臺東市桂林北路201號	

2.勞動部勞動力發展署各分署

北基宜花金馬分署	02-89956300 新北市新莊區中平路439號南棟3樓	
桃竹苗分署	03-4855368 桃園市楊梅區秀才路851號	
中彰投分署	04-23592181 臺中市西屯區工業區一路100號	
雲嘉南分署	06-6985945 臺南市官田區工業路40號（官田工業區內）	
高屏澎東分署	07-8210171 高雄市前鎮區凱旋四路105號	

3.勞動部勞動力發展署各分署專案單位

北基宜花區職務再設計專案單位

桃竹苗區職務再設計專案單位

中彰投區職務再設計專案單位

雲嘉南區職務再設計專案單位

高屏澎東區職務再設計專案單位

各承接單位之聯絡資訊，請參閱勞動部勞動力發展署「全國職務再設計網站 （右方QR code）」之「身心障礙者專區」

【生活支持需求服務】

三 各直轄市、縣市主管機關服務窗口

臺北市政府社會局
身心障礙者福利科
02-27208889、**市話手機直撥 1999**，#1617、6964、1615
專線 02-27597728、02-27597729、
02-27207157、02-27207158、02-27238980
110204臺北市信義區市府路1號

新北市政府社會局
身心障礙福利科
02-29603456、**直撥 1999** #3787
220242新北市板橋區中山路1段161號

基隆市政府社會處
身心障礙福利科
02-24201122 #2231、2235、2236
202201基隆市中正區義一路1號

桃園市政府社會局
身心障礙福利科
03-3322101 #6300~6307、6325~6328 **專線** 03-3365476
330206桃園市桃園區縣府路1號

新竹縣政府社會處
社會救助及身心障礙科
03-5518101 #3170、3173、3175、3179、3180、3189
302099新竹縣竹北市光明六路10號

新竹市政府社會處
身心障礙福利科
03-5352386 #501~503、505
專線 03-5351560、03-5352615、03-5351215、03-5352133
300194新竹市中央路241號

苗栗縣政府社會處
身障服務科
037-368426
360001苗栗縣苗栗市府前路1號

臺中市政府社會局
身心障礙福利科
04-22289111 #37325、37326
407201臺中市西屯區臺灣大道三段99號

彰化縣政府社會處
身心障礙福利科
04-7264150 #2265
500010彰化縣彰化市中興路100號

南投縣政府社會處
社會福利科
049-2222106 #1840~1843
專線 049-2243985、049-2243992
540225南投縣南投市中興路660號

雲林縣政府社會處
身心障礙福利科
05-5522616
640201雲林縣斗六市雲林路二段515號

嘉義市政府社會處
救助及身障福利科
05-2254321 #156、158、146、148 **專線** 05-2220072
600211嘉義市東區中山路199號

嘉義縣社會局
身心障礙福利科
05-3620900 #2220 **專線** 05-3628008
612009嘉義縣太保市祥和二路東段1號

臺南市政府社會局
身心障礙福利科
06-2982585
708201臺南市安平區永華路二段6號

高雄市政府社會局
身心障礙福利科
07-3373061、07-3373062
802721高雄市苓雅區四維三路2號

屏東縣政府社會處
身心障礙福利科
08-7320415 #5340~5349、5378~5379
900219屏東縣屏東市自由路527號

宜蘭縣政府社會處
老人及身障福利科
03-9328822 #213
260002宜蘭縣宜蘭市同慶街95號

花蓮縣政府社會處
社會福利科
03-8223874、03-8239392、03-8227171 #382~384、348
970201花蓮縣花蓮市府前路17號

臺東縣政府社會處
社會福利科
089-340720 #105~107、116~117、122~123
950014台東縣台東市桂林北路201號

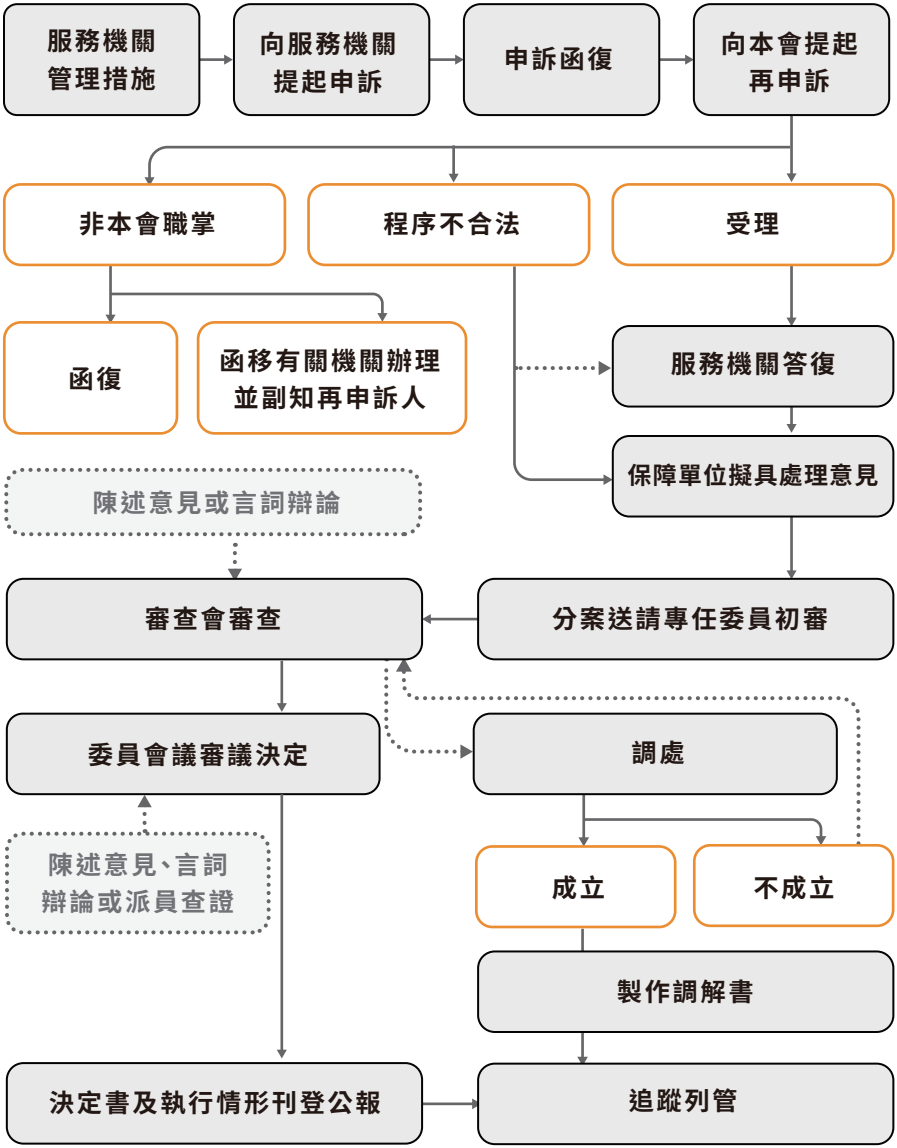
澎湖縣政府社會處
社會福利科
06-9274400，1999 #247、286、288、531、533
880003澎湖縣馬公市治平路32號

金門縣政府社會處
社會福利科
082-322897
893013金門縣金城鎮民權路173號

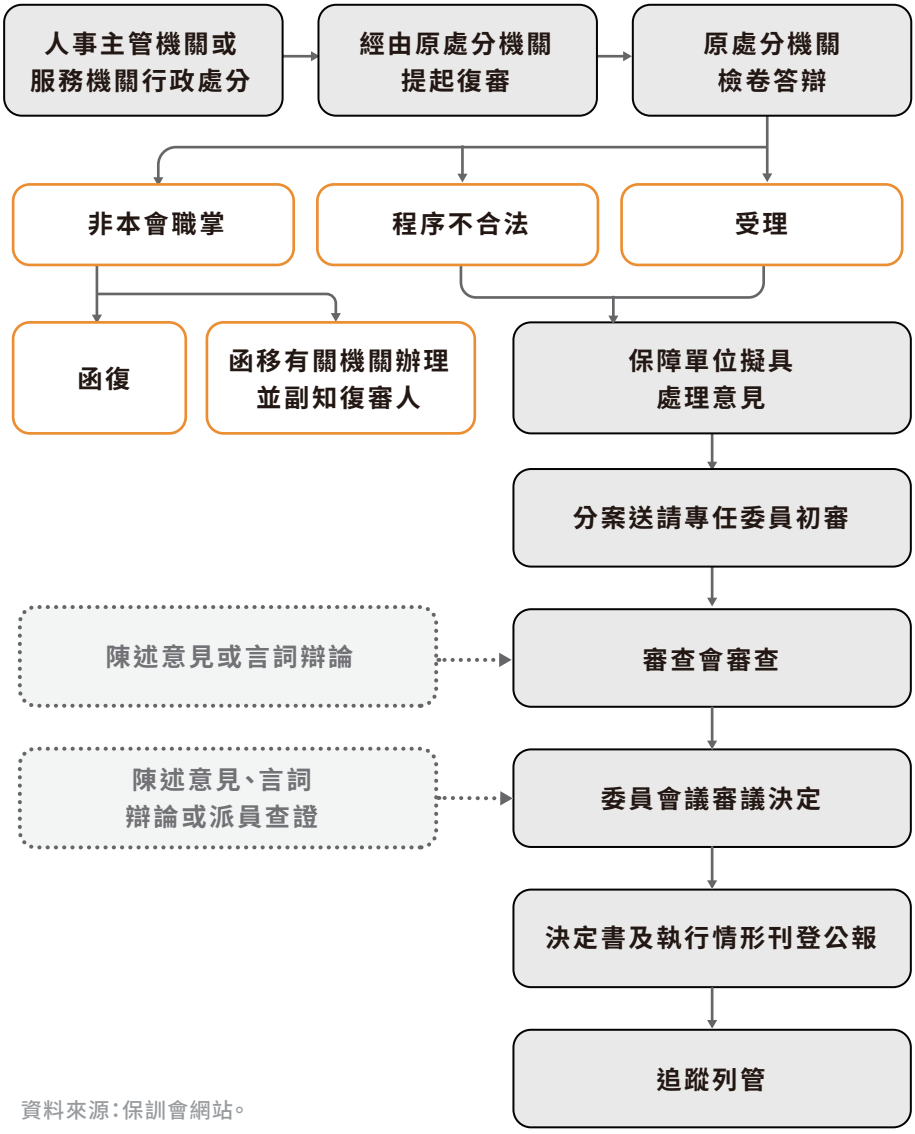
連江縣衛生福利局
社會福利科
0836-25022 **專線** 0836-25019
209002連江縣南竿鄉復興村216號

四 申訴及復審處理流程

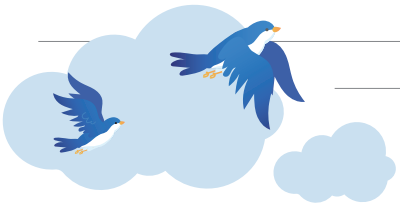
1.再申訴事件處理流程圖



2.復審事件處理流程圖



資料來源：保訓會網站。



月

重要事項

MON

TUE

WED

THU

FRI

SAT

SUN

月

重要事項

MON

TUE

WED

THU

FRI

SAT

SUN

身心障礙人員
職場參考手冊
Manual for
Employees with Disabilities

▲ 掃描看電子檔