

出國報告(出國類別：進修)

## 澳洲障礙者就業服務及相關措施

服務機關：行政院勞工委員會職業訓練局

姓名職稱：蘇昭如副組長

派赴國家：澳大利亞

出國期間：2010年3月1日至5月31日

報告日期：2010年7月

經費補助：澳洲聯邦政府教育就業及職場關係部 2010 Endeavour Awards

## 目錄

摘要-----	5
壹、緣起及目的-----	9
貳、進修方式及過程-----	10
參、組織概況與發展	
一、聯邦政府組織-----	15
二、教育、就業及職場關係部組織分工-----	16
三、聯邦與州、領地政府業務分工-----	17
肆、障礙者勞動狀況-----	19
伍、障礙者就業政策	
一、障礙者就業策略-----	21
二、從福利到工作的變革-----	21
三、澳洲薪資制度-----	22
陸、障礙者就業服務及相關措施	
一、一般性就業服務及措施-----	24
(一)澳洲就業服務-----	24
(二)障礙者接受一般性就業服務情形-----	35
(三)中央聯合服務中心-----	37
(四)尋職者分類工具-----	38
二、障礙者就業服務	
(一)從障礙者就業網絡、職業重建服務到新障礙者就業服務-----	40
(二)障礙者就業服務概述-----	41
(三)補助機制-----	45
(四)新舊方案服務銜接及準備-----	48
(五)績效評估機制-----	49
(六)障礙者就業服務提供者參訪實錄	
1.Work Soluation-----	51
2.Break Thru People Solution-----	52
3.Vision Australia-----	52
4.CRS Australia-----	53
三、促進障礙者就業相關措施-----	54
(一)就業協助基金-----	54
(二)支持性薪資制度-----	56
(三)薪資補助計畫-----	57
(四)全國障礙者招募協調計畫-----	58
(五)障礙者支持年金就業誘因導航計畫-----	58
(六)JobAccess-----	59
(七)工作能力評估-----	59

(八)職業訓練	
1.職業教育與訓練	-----60
2.生產力安置計畫	-----62
3.澳洲學徒制	-----62
4.澳洲學徒無障礙方案	-----64
四、澳洲障礙者企業	-----66
五、轉銜到就業計畫	-----70
六、重返工作措施及服務	-----71
七、障礙者就業服務專業發展	
(一)專業人員及服務標準	-----73
(二)專業人員及服務產業團體之發展	-----76
1.澳洲復建諮商協會及復建諮商之發展	-----76
2.全國就業服務協會	-----76
3.ACE全國網絡	-----77
八、高等教育對障礙學生之協助	-----77
柒、心得及建議	
一、組織架構	-----79
二、障礙者薪資制度	-----79
三、就業服務方案之訂定實施	
(一)服務方案研訂過程及準備	-----80
(二)服務需求評估機制之建立	-----80
(三)依個案及成果付費、兼顧服務彈性之補助機制	-----81
(四)公開、透明、簡單的績效評估機制	-----81
(五)就業服務民營化之思考	-----81
四、雇主誘因措施	-----82
【感謝】	-----83

## 圖表目錄

### 附表

附表一:進修訪談主題及對象一覽表-----	10
附表二:就業通路基金額度表-----	26
附表三:澳洲就業服務服務費補助標準表-----	28
附表四:尋職者服務設施補助標準表(都會區)-----	30
附表五:尋職者服務設施補助標準表(地區性)-----	30
附表六:澳洲就業服務安置費補助標準表-----	31
附表七:澳洲就業服務成果費補助標準表-----	31
附表八:澳洲就業服務案統計表-----	34
附表九:就業通路基金使用項目、人數、金額統計表-----	34
附表十:2006至2008年勞動市場協助方案使用人數及障礙者比例-----	36
附表十一:尋職者離開就業網絡方案後達到成果之比較-----	37
附表十二:澳洲就業服務尋職者分類工具得分統計表(依通路級數資格)-----	39
附表十三:工作能力評估後轉介服務方案統計表-----	40
附表十四:障礙者就業服務服務費標準表(方案A)-----	46
附表十五:障礙者就業服務服務費標準表(方案B層級一)-----	46
附表十六:障礙者就業服務服務費標準表(方案B層級二)-----	47
附表十七:障礙者就業服務成果費標準表(方案A)-----	47
附表十八:障礙者就業服務成果費標準表(方案B層級一)-----	48
附表十九:障礙者就業服務成果費標準表(方案B層級二)-----	48
附表廿:障礙者就業服務績效評估表-----	50
附表廿一:澳洲學徒無障礙方案補助標準表-----	64
附表廿二:障礙者企業核心費用補助標準表-----	67
附表廿三:障礙者企業增加費用補助標準表-----	68

### 附圖

附圖一:聯邦政府教育就業及職場關係部組織圖-----	16
附圖二:澳洲就業服務架構圖-----	25
附圖三:障礙者就業服務架構圖-----	42
附圖四:障礙者就業服務治理圖-----	49
附圖五:障礙者就業服務保證架構圖-----	75

## 摘要

澳洲的人口、氣候、民主政治與台灣相近，但障礙者就業服務之發展與台灣不盡相同。本進修計畫獲澳洲聯邦政府教育就業及職場關係部 2010 年 Endeavour Executive Award，於 2010 年 3 月 1 日至 2010 年 5 月 31 日期間，於與進修主題業務相關之該部專業就業服務處障礙者就業服務組進修三個月，藉由相關網際網路網站、該部內部網站收集、閱讀相關資料，密集訪談該部業務相關主管，至相關服務提供者實地參訪，拜會訪談該部州辦公室、州政府、大學相關系所、障礙學生服務中心、相關民間團體等相關人員，實有助於學習其實貴之經驗，運用於台灣之業務推動；謹就組織架構、薪資制度、服務流程、補助機制與績效評估、雇主誘因措施等各項提出發現與建議。

### 一、組織架構

2007 年底新政府上台後進行的組織重組，合併教育部與就業與職場關係部成為教育就業及職場關係部。新的澳洲就業服務與障礙者就業服務，均將接受服務後進入進一步的教育或學習納入成果指標中，除一方面反映了澳洲這個國家強調不斷學習及接受教育之重要性，也確使教育與就業更緊密地結合。

2004 年，聯邦政府將所得支持屬工作年齡部份之業務從福利部門的家庭及社區服務部移至就業部門，經濟安全與就業政策併同思考在各先進國家如加拿大、英國、紐西蘭等均不乏先例。在教育就業部的組織分工發現，相當人力編制用於策略思考、績效評估及財務分析管理。以障礙者就業部門為例，其將政策與績效(policy and performance)置於同一組，採購、服務管理則分由不同處主管。包括教育與就業部、家庭及社區服務部、centrelink、CRS 均每年出版年度報告，詳述各項措施之績效表現數字；重要政策或服務方案進行嚴謹的評估研究，分析比較客觀之數字，這些評估研究大多數由該部人員進行(不另委外)，包括障礙者就業網絡依個案補助的評估報告、從福利到工作評估報告等。聯邦政府確花許多時間在做政策思考及規劃，且重視政策評估研究，做為政策修正或調整之依據。

### 二、障礙者薪資制度

依澳洲職場關係法之規定，學徒、障礙者得適用特殊薪資。開放性勞動市場有支持性薪資之適用，障礙者企業之員工亦得經評估依產能比例核薪。我國僅庇護工場障礙員工得依產能核薪，開放性勞動市場均不得低於基本工資。澳洲支持性薪資之適用應先經嚴謹之評估，並在障礙者就業服務提供者之協助下簽定合約，配合政府提供持續支持之機制，或可供我國參考。反觀國內的庇護工場員工得依產能核薪機制，雇主多在扣除其經營成本之後始分配為障礙員工之薪資，或與澳洲評估障礙者與一般人產能之差距後給薪不盡相同。目前身權法規定障礙員工之薪資經雙方議定後送縣市政府勞工主管機關核備之機制，或有再檢討之必

要，以更保障礙者之勞動權益。

### **三、就業服務方案之訂定實施**

#### **(一)服務方案研訂過程及準備**

政策及服務方案修訂過程廣徵社會各界意見，先公告「回顧障礙者就業服務」徵詢各方意見，經彙整各界意見後，再公告「障礙者就業服務的未來」廣徵對未來新計畫之修正意見後，再公告委託計畫及契約草案，並召開多場意見諮詢會議，而後正式公告委託需求書，力求過程公開透明，並邀各服務產業團體提供意見等作法，與我國作法相近，惟我國之作業時間應可再拉長及正式化，如由首長寫信給服務提供者等。新舊方案之服務銜接亦十分慎重，除召開多場轉銜會議，每位服務接受者均接到教育就業部首長的信，更表對民眾服務權益之重視。

此外，新服務方案之推出，資訊系統之準備與支持居十分重要之角色，支持服務提供及契約、績效管理。新方案之推出，相關準備工作小組除資訊系統外，尚包括付費方式、契約管理、績效管理、財務管理、服務轉銜等，且擬訂工作期程列管依進度執行。

#### **(二)服務評估機制之建立**

澳洲尋職者使用各項服務資源，需經專業合格的評估人員評估後轉介至其適合之服務方案，工作能力評估並被 OECD 讚揚為依個人之能力而非無能力提供服務。在一般性就業服務方面，1998 年開始使用的尋職者分類工具，以線性對數迴歸分析，歸納出尋職者是否停留於尋職階段或更久之相關因素，成為篩選尋職人就業不利程度之工具，確有其可取之處。

#### **(三)依個案及成果付費、兼顧服務彈性之補助機制**

澳洲 2005 年全面實施依個案補助模式之後的評估報告發現，其確能展現較佳之服務成果。補助機制在 2010 年新服務方案中予以整併簡化，除服務費及支持費之外，更強調依成果付費，愈困難的個案一旦就業成功或維持在職場更久，則給更高費用，偏遠地區的服務費與支持費則加成 70%補助。

國內之障礙者就業相關服務補助機制，多項計畫仍多補助人事費，再管控該費用之執行是否達預期績效。人事費之補助模式有助於服務提供者人力及財源之穩定性，惟常使績效之管理更增複雜及困難，且使個案服務失去彈性(服務量達成後即不再服務)。澳洲依個案量補助服務費、安置費、成果費、支持費之偏遠地區加成補助之作法，或有可供學習之處。

澳洲補助機制另一特殊之處在，提供給服務提供者更多資源及更彈性之經費運用。對障礙者之支持性薪資、薪資補助、就業協助基金等，均與服務結合，

藉服務提供者之手提出申請。而澳洲就業服務的就業通路基金，授權服務提供者彈性運用該基金額度為尋職人購買服務、訓練或相關所需物品，甚至薪資補助。這些資源的提供及運用彈性，使得就業服務更易獲致好的就業成果。

#### (四)公開、透明、簡單的績效評估機制

澳洲就業服務及障礙者就業服務的 star rating 機制，均藉由完整的資訊系統定期統計服務成果，及由服務提供者每半年自行報告服務情形。績效指標與服務需求書同時公告週知，以此引導服務提供者朝成果目標努力。相較於國內目前多項服務方案採實地評鑑之方式，實有鑑於服務單位尚待扶植成長，故而加以輔導之功能，此或無法在短時間內可以達成或改變者，惟澳洲之績效評估指標項目，或仍有可供參考之處。

#### (五)就業服務民營化之思考

台灣與澳洲的一般性就業服務提供均為中央化模式。惟相較於台灣一般性就業服務多由各地之公立就服中心站提供，澳洲一般性就業之服務，公部門僅作到評估部份，自 1998 年開始大量委外提供服務，且吸引了包括營利及非營利單位投入而形成就業服務產業，在澳洲就業服務提供者中，營利及非營利約各一半(障礙者就業服務提供者中非營利較多些)，此帶動服務之普及，使尋職者有更多選擇，而服務也更具可近性。國內龐大的公立就服中心人力，在高失業時代在政府的就業政策推動上扮演重要角色，惟若長遠思考就業服務之普遍性、可近性及個別化服務，似亦可著手評估民間(包括營利及非營利)服務能量激發之可能性，以漸進方式釋放服務市場。

### 四、雇主誘因措施

澳洲的支持性薪資制度允許障礙者在開放性勞動市場亦可依產能核薪，確增加一些雇主提供就業機會給障礙者之意願。然而，進修期間訪談相關單位人員：何項雇主誘因措施對協助障礙者就業最具功效，幾乎均不鼓勵使用支持性薪資制度，而較推崇保障就業條件，但補助時間較短之薪資補助計畫。支持性薪資偏低是一主要考量，故多運用於智能障礙者，而該等對象同時領有所得支持年金，故得享基本之經濟安全。

而在一般性就業方面薪資補助之必要性與功能又如何？在比較未受薪資補助及接受薪資補助協助個案二者的就業協助效益發現，薪資補助增加之效益並不高，薪資補助似較只適合用於最弱勢的尋職人。目前薪資補助措施僅用於障礙者、原住民身上；澳洲就業服務的就業通路基金雖可彈性使用提供薪資補助之協助尋職人就業，惟依 2010.4.23 之統計，使用該項目之尋職人僅 3.3%。

另一方面，澳洲政府為推動障礙者就業設立 JobAccess 專屬網站、就業協

助基金並提供障礙員工雇主、同事相關障礙覺知課程、手語翻譯服務，為百人以上全國性公司協助障礙員工之招募、訓練及提供支持服務之作法，或有足資學習之處。

## 壹、緣起及目的

澳大利亞(以下簡稱澳洲)是一個穩定，具多元文化及民主的社會，擁有技術精湛的勞動力及具競爭力的經濟。2008年底美國金融風暴造成全球經濟衰退，澳洲也面對經濟及失業問題的挑戰。惟因近年來國內採礦業暴漲、良好的貨幣及財經政策、強健謹慎的財務管理系統而無其他國家遇到的銀行問題；加以陸續推出經濟安全策略、國家建設與職業計畫等因應作法，位於南半球的澳洲，在各相近經濟體國家中的失業率表現，尚控制在一定範圍。

澳洲位處亞太地區，氣候溫和宜人，高低氣溫與台灣相似，治安良好、政治穩定。澳洲是個民族的熔爐，30%人口為來自全球 100 多個不同國家的外來移民，澳洲人口數 22,066,000 人(2009.3.25)與台灣相當；在政治上，2007 年歷經政黨輪替。在就業促進方面，2009 年 7 月 1 日推動「澳洲就業服務 (Job Services Australia)」計畫，2010 年 3 月 1 日推出新的障礙者就業服務計畫，或可為台灣借鏡。

2008 年 4 月本局接獲勞委會轉澳洲駐台北商工辦事處函請推荐申請澳洲政府獎學金，時值身心障礙者權益保障法於 2007 年 7 月 21 日修正通過，各項職業重建服務計畫待更成熟之發展，障礙者就業服務各項業務正逐步下放縣市政府，各項服務方案之委外只增未減，中央勞工主管機關規劃促進障礙者就業服務及措施之角色更形重要，故推荐提報申請此進修計畫，並獲該國教育、就業及職場關係部同意，於該部障礙者就業服務組進修三個月。

本進修計畫目的包括：

- 一、了解澳洲障礙者就業服務之規劃、執行、補助、績效評估機制，以為我國檢討、規劃之參考。
- 二、了解澳洲促進障礙者就業相關措施之內容、實施方式及成果，以為我國規劃之參考
- 三、促進二國相關就業服務方案及措施經驗之交流。

## 貳、進修方式及過程

經檢視本會近年來前往澳洲相關之考察計有 2005 至 2008 年 3 個考察計畫：

- 澳洲委外就業服務考察計畫：2005 年 6 月 25 日至 7 月 17 日本局就業服務組沈文麗科長前往。
- 澳洲身心障礙者及職災勞工職業重建服務考察計畫：2006 年 10 月 23 日至 11 月 5 日，本會職訓局身就組郭淳芳專門委員、鍾羅仁技正、就服中心、直轄市政府代表 10 人前往。
- 參訪澳洲職能標準及訓練出國察計畫：2008 年 8 月 25 日至 29 日由：本會綜規處林永裕科長、本局訓練組周惠玲組長前往。

考量此次進修計畫為期三個月，經安排至位於澳洲首都坎培拉市的澳洲聯邦政府教育、就業及職場關係部就業司專業就業服務處(Specialist Employment Services Group)之障礙者就業服務組(Disability Employment Services Branch)進行三個月密集參訪及議題討論，期間自 2010 年 3 月 1 日至 5 月 31 日止。

該組提供一獨立辦公室、電腦、文具等相關資源；一位承辦人協助聯繫相關單位、人員及安排參訪或訪談行程；一位科長(Director)為督導，每週一次固定會議，討論進修進度、期程安排，並協助解決進修所遇相關問題。期間，並赴該部新南威爾斯州(New South Wales State)及維多利亞州(Victoria State)辦公室，安排參訪當地障礙者就業服務提供者、中央聯合服務中心、澳洲學徒服務中心、澳洲復建諮商協會、澳洲國立大學障礙者服務中心、雪梨大學等單位，並拜會澳洲首都領地政府及維多利亞州政府相關單位人員。

進修計畫進行方式，包括教育、就業及職場關係部內部網站、相關單位國際網路網站相關資料、服務委託計畫需求書、契約書之收集閱讀、業務相關人員之訪談討論、服務提供單位實地參訪等。訪談或參訪後仍有疑問時，則再以電子郵件追蹤了解。訪談單位、人員及主題如附表一。

附表一：進修訪談主題及對象一覽表

訪談主題	訪談日期	訪談對象		
		姓名	職稱	單位
社會融合政策	02/03/2010	Susan Thomson	Director	Social policy group/ Social inclusion policy branch
協助障礙者進入高等教育	09/03/10	David Syme	Director	Higher Education Group Equity /performance and indigenous Branch
一般就業政策	14/05/10	Malcolm Cook	Director	Job strategies/

				Job policy Branch	
一般性就業服務 澳洲就業服務 JSA 績效	09/04/10	Ingrid kemp	Branch Manager	General employment services group/Stream Services Branch	
	19/04/10	John Manthey	Branch Manager	General employment services group/Employment Service performance Branch	
尋職者分類工具	13/05/10	Anthony Gonzalez	Director	JSCI Assessment and Job Seeker Registration Employment Pathways Branch	
Centrelink	22/04/10	Susan Williams	Assistant Director	DES assessment services(曾任 centrelink 資深工作人員)	
障礙者就業政策	12/04/10	Tony Weslin	Group Manger	Specialist Employment Group	
障礙者就業服務 (DES)	01/04/10	Sharon Stuart	Branch Manager	Disability Employment Branch/Specialist Employment Group	
DES Policy	24/03/10	Marion Webley	Director	Disability Employment policy/Specialist Employment Group	
DES 績效評估	01/04/10	Stephen Erskine	Director	Disability Employment Policy and Support Branch	
VRS 績效管理	16/04/10	Michael Hynes	Director	Des Financial management	
DES 財務規劃	07/04/10	Jophen Lee	Director	Disability Employment Branch/Specialist Employment Group	
DES 績效管理		LI,Zhengfeng	Assistant Director	Des performance management	
DES 品質保證	25/03/10 26/05/10	Joanne Anderson	Director	Disability Employment policy& performance Branch	
DES 全國性團體 之運作	15/04/10	Lesley Wilkinson	Director	Disability Employment Services Branch	
支持性薪資	31/03/10	Patricia James	Director	Disability Employment Services Branch	
薪資補助	31/03/10	Patricia James	Director	Disability Employment Services Branch	
就業協助基金	31/03/10	Patricia James	Director	Disability Employment Services Branch	
Jobaccess	21/04/10	Patricia James	Director	Disability Employment Services Branch	

全國障礙者招募 協調方案 NDRc	21/04/10	Patricia James	Director	Disability Employment Services Branch
NDRc	04/05/10	Lucy Macali		
工作能力評估	29/03/10	John Koulouris	Director	JCA Program Management   Employment Pathways Branch
	26/03/10	ellen.e.heyas	Area Business Manager	JCA Provider Services, Centrelink Area Sydney East
	26/03/10	Paula Edwards	Manager/ Psychologist	JCA Team - Sydney Inner City Darlinghurst/Centrelink
障礙者薪資政策	30/04/10	Damien Booth	Assistant Director	Wages Policy & Pay Equity Section/Safety Net & Wages Branch   Workplace Relations Policy Group
障礙者企業	10/03/10	Anthony Bartolo	Section Manager	Disability and Carers Programs Branch/FahcsiA
	04/05/10	Michael Brown	General Manager	Victorian State Office / FaHCSI
	04/05/10	Darrell Robinson	General Manager	Brunswick business services/Melbourne
學徒制	03/05/10	Annelly Aeuckens,	Program Manager	Skills and youth Branch/victoria state office
學徒服務中心	03/05/10	Jan Grriffin	General Manger	Melbourne East Group Training
學徒無障礙計畫	03/05/10	Lorna Sullivan	Assistant Director	Australian Apprenticeships Access Program
		Trish Schuler	Program Officer	Pre-vocational Training Section/Foundation Skills & Pathways Branch /Youth and Industry Skills Group
生產力安置計畫 Productivity places program	27/05/10	SEMMENS, Ma rk		Industry engage Branch/Tertiary youth and International
重返工作方案 /comcare	19/05/10	Nicole Baccon	Consultant	Prevention & Injury Management Services/Prevention & Rehabilitation
澳洲聯邦重建服 務(CRS)	21/05/10	Colleen Hanrahan	Rgional manager	CRS Woden
		Jill Farnbach	Senior RC	CRS Woden
	23/04/10	Kerry Walker	Employment	CRS/Waga Waga

			services consultant	
DES 契約管理	15/03/10	Geoffrey Wood	Contract Manager	Local Employment Solutions and Support/NSW state office
	16/03/10	THIVEOS, Antoinios	Contract Manager	
	23/04/10	Tamsen Marriott	Regional Manager	Southern NSW & ACT
	03/05/10	Teresa Velez	Branch Manager	Employment Services Equity Branch / Melbourne
州辦公室之運作	03/05/10	Joe Furlani	Deputy state Manager	Victoria state office DeEWR
DES 服務提供者 視障 智障	03/05/10	Chris Edwards	Senior Manager	Vision Australia
	23/04/10	Crispin Lowe	Manager.	Work solution
	16/03/10	Danielle Ballantine	Executive Manager	National Programs /Break thru people solution
	16/03/10	Ross Lewis	Chief Executive Officer	Break thru people solution
轉銜到就業	06/05/10	Angela Healy	Manager	Transition Support/ Community & Individual Support/Victoria state gov.
	07/05/10	Peter Beaumont	Unit Manager	Transition to work and participation/DPASP NWMR/Vic State Gov
	07/05/10	Jane Williams	Manager	Job Support
州政府相關措施	20/05/10	Leanne Power	Director	Act Government/DHS Policy, Planning and Business Support
	20/05/10	Sarah King	Manager	Act Government/DHS /the Individual Response Team
	06/05/10	Arthur Gogers	Executive Directop	Disability Services/DHS/Victoria state Government
專業人員團體	18/03/10	Trevor Hawkins	Lecturer	Discipline of Rehabilitation Counselling

			Secretary	Faculty of Health Sciences/University of Sydney The Australian Society of Rehabilitation Counsellors
大學復建諮詢人才之培育	18/03/10	Elias Mpofu	professor	Discipline of Rehabilitation Counselling/Faculty of Health Sciences/University of Sydney
大學對障礙學生之協助	29/04/10	Reshad Heckbarally	Disability Advisor	Disability Service Centre Division of Registrar and Student Services/ANU
	29/04/10	Rebecca Ryan	Manager	Disability Service Centre/ANU
	29/04/10	Kate Gemmell	Manager	Carrers Centre/NU
	29/04/10	Melanie Kovacs	Manager	AccessAbility Student Equity&Support Unit/university of Canberra
全國障礙者協調人員計畫(NDCO)	03/05/10	Effie Kapsalos		National disability Co-ordination Officer/Inner Melbourne VET Cluster Inc
就業服務最高產業團體	05/05/10	Margaret Lourey	Policy Officer	National Employment Services Association (NESA)
障礙者就業服務最高產業團體	11/05/10	Bec Jackson	officer	ACE National Network Inc
國際功能障礙與健康分類系統(ICF)	28/05/10	Greg Connolly	Director	Economic and Employment Issues Section/Economic Analysis Branch

## 參、組織概況與發展

1901年1月1日，英國國會通過立法，六個獨立大英殖民地同意結合一起成爲一個新的國家，澳大利亞因而形成一個獨立的國家，依循澳洲憲法而爲聯邦政府，並以伊莉沙白女王二世爲王的憲法君主政體。

### 一、聯邦政府組織

在聯邦政府體制中，特定領域的立法權歸於聯邦政府(Commonwealth Government)，包括賦稅、國防、外交、郵政通訊服務；州政府(State Government)保留於其轄內立法權包括警察、醫院、教育、公共運輸。聯邦政府的三大支柱包括立法、行政、司法；立法機關的某些成員亦爲行政機關之成員，被賦予特定領域法律的責任，稱爲該部之部長(Minister)，而以總理(Prime Minister)爲澳洲聯邦政府之最高首長。

2007年12月3日，工黨(Labor Party)外交官出身的Kevin Rudd上任爲澳洲第26任總理，終結John Howard自1996年以來長達十二年的自由黨(Liberal Party)執政時代。Kevin Rudd上任後積極展現新政府的新氣象，包括進行政府組織變革，增加爲十九個部(11/05/2010 <http://australia.gov.au>):

- 一般法務部(Attorney-General's Department)
- 農漁林業部(Department of Agriculture, Fisheries and Forestry)
- 多頻率、溝通及數位經濟部(Department of Broadband, Communications and the Digital Economy)
- 氣候變遷與能源效率部(Department of Climate Change and Energy Efficiency)
- 國防部(Department of Defense)
- 教育、就業與職場關係部(Department of Education, Employment and Workplace Relation)
- 家庭、住宅、社區服務與原住民事務部(Department of Family, Housing, Community Services and Indigenous Affairs)
- 財務部(Department of Finance and Deregulation)
- 外交事務與貿易部(Department of Foreign Affairs and Trade)
- 健康與老化部(Department of Health and Ageing)
- 人群服務部(Department of Human Services)
- 移民與公民部(Department of Immigration and Citizenship)
- 公共建設、運輸、地區發展與地方政府部(Department of Infrastructure, Transport, Regional Development and Local Government)
- 創新、產業、科學與研究部(Department of Innovation, Industry,

Science and Research)

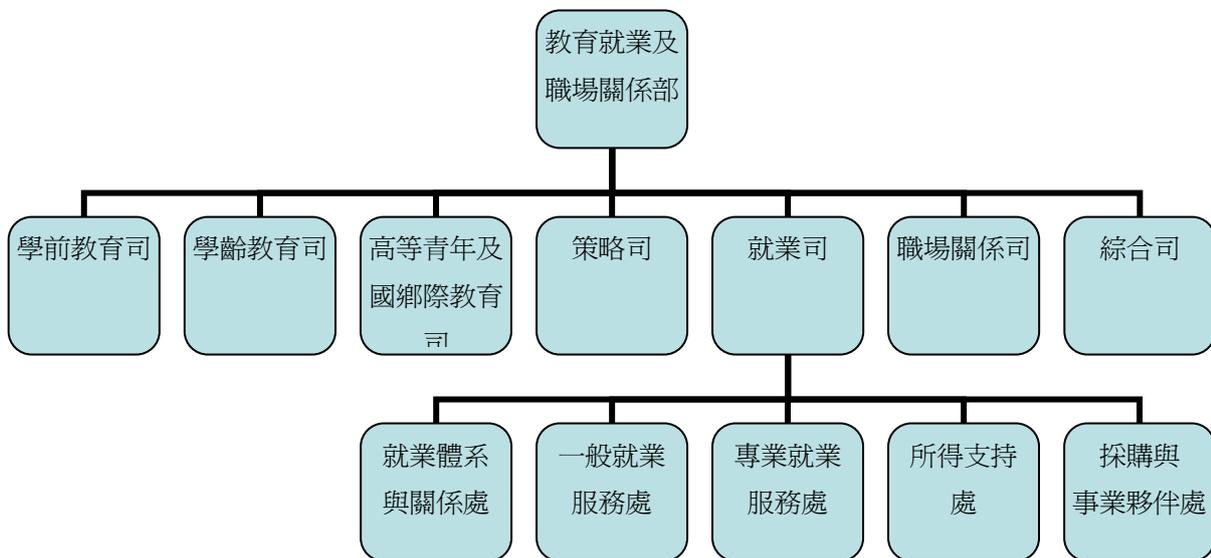
- 資源、能源與觀光部(Department of Resources, Energy and Tourism)
- 環境、水、遺產與藝術部(Department of Environment, Water, Heritage and the Arts)
- 總理與內閣部(Department of the Prime Minister and Cabinet)
- 退伍軍人事務部(Department of Veterans Affairs)
- 財政部(The Treasury)

其中，原就業與職場關係部與教育部合併為教育、就業與職場關係部(Department of Education, Employment and Workplace Relation, DEEWR)，現任部長 Julia Gillard 係女性，兼任副總理。Julia Gillard 於 2010 年 6 月 24 日經該黨投票接任總理，為該國首任女性總理。

## 二、教育、就業及職場關係部組織分工

教育、就業及職場關係部下設七個司(Cluster)，分別是(一)學前教育司、(二)學齡(School)教育司、(三)高等、青年及國際教育司、(四)策略司、(五)就業司(六)職場關係司(七)綜合司(包括人事、資訊、法務)及州辦公室等。司下設處(Group)，處下設組(Branch)，組下設數科(section)。全部人力計約 70,000 人，包括州辦公室計約 1,200 人。

附圖一：聯邦政府教育就業及職場關係部組織圖



該部之策略司下設工作策略(Job Strategy)、經濟策略、策略政策、原住民經濟策略、社會政策、社會革新 6 個處、20 個組。而就業司下有 5 個處、20 個組；包括就業體系與關係處、一般就業服務處、所得支持處、採購與事業夥伴處、專業就業服務處等 5 個處。以筆者進修所在之專業就業服務處有 3 組，分別為障礙者就業政策與績效組、障礙者就業服務組及就業通路組；每組有 4 科，障

礙者就業政策與績效組下分障礙者就業服務政策、績效管理、財務管理、服務品質保證 4 科；障礙者就業服務組負責服務方案管理，下分轉介與就業協助、評估服務、成果與持續支持、支持性薪資等雇主誘因(含職場調整)。筆者訪談專業就業服務處前處長 Tony Waslin 表示，該處人力約 120 人。訪談該部人員表示，總務司及就業司的就業體系與關係處均有資訊系統之工作團隊，總務司之資訊部門主要是支持該部內部人員系統之使用；就業司的就業體系與關係處的資訊人員則負責所有就業服務資訊系統(Employment Services System)，並未委外。

對就業司言，另一重大變革發生在 2004 年，工作年齡(working age—16-65 歲)部份的所得支持(income support)業務自家庭及社區服務部(2007 年整併為家庭、住宅社區服務及原住民事務部, Family and Housing, Community Services, Indigenous Affairs, FaHCSIA, 以下簡稱家庭與社區服務部)移入。目前 DEEW 主管之工作年齡的所得支持方案包括新開始津貼(New Start Allowance, 2008-09 年計 520,194 人)、親職津貼(Parenting Allowance, 2008-09 年計 344,096 人)、伴侶津貼(Partner Allowance, 2008-09 年計 29,369 人)、青年津貼>Youth allowance, 2008-09 年計 82,907 人)、行動不便者津貼(Mobility Allowance, 2008-09 年計 55,299 人)、疾病津貼(Sickness Allowance, 2008-09 年計 6,968 人)，另有多項補充性勞動市場協助給付，包括入學補助(Education Entry Payment)、開始工作補助(Employment Entry Payment)等等。亦在 2004 年，在障礙者就業方面，原家庭及社區服務部負責的多項業務移入就業部門，包括障礙者就業網絡(Disability Employment Network, DEN)、職業重建服務(Vocational Rehabilitation Services, VRS)、支持性薪資制度(Supported Wage System, SWS)。

### 三、聯邦與州、領地政府業務分工

在聯邦與州政府對障礙者的業務分工上，1991 年聯邦政府與州、領地政府簽署了 Commonwealth State Territory Disability Agreement(CSTDA)，包括 1991-92 到 1996-97、1997-98 至 2001-02、2002-03 至 2008-09 三次，最近一次則是 2009 年簽署之協定：聯邦政府負責對障礙者特殊就業協助之規劃、政策制定及管理；州及領地政府對障礙者有相同之責任提供居住(accommodation)支持、社區支持、社區無障礙(access)及喘息服務(despite)。而聯邦及州、領地政府均有責任支持倡議及出版障礙者相關之刊物及文書；二者亦共同追求五大策略政策優先，特別強調改善責任(improve accountability)之優先，且將發展在澳洲障礙者服務的全國品質架構(National Quality Framework)及檢視 1993 年開始的全國障礙者服務標準(National Standards for Disability Services)。

以筆者於 2010 年 5 月 6 日及 20 日分別參訪維多利亞州政府及澳洲首都領地(ACT)政府為例，其與促進障礙者就業相關之服務為轉銜到就業計畫(以下另外

說明)，均為近二、三年內推動之計畫，該計畫以新南威爾斯州推動較早(約 20 年)。ACT 政府且於近一年推動社會企業，惟不限障礙者，其雖於其行動計畫提及促進障礙者於 ACT 政府之就業機會，及與企業僱主等組成促進障礙者就業委員會定期開會研議，惟目前障礙者在 ACT 政府之就業比率不到 1%。

## 肆、障礙者勞動狀況

澳洲對障礙者人口的估算，係依澳洲統計局(Australian Bureau of Statistics, ABS) 的障礙、老化及照顧者調查(Survey of Disability, Aging and Carer, SDAC)。該調查始於 1981 年的殘障者調查(the Survey of Handicapped Persons)，之後分別於 1988, 1993, 1998 進行調查，最近發佈者為 2003 年的障礙、老化及照顧者調查(Survey of Disability, Aging and Carer, SDAC)。自 2009 年起，該調查將每六年進行一次(最近之調查係 2009 年，惟尚未發佈調查報告)。

此調查對障礙的概念架構係依世界衛生組織(World Health Organization, WHO)所發展的國際功能障礙與健康分類系統(The International Classification of Functioning, Disability and Health, ICF)，其定義功能與障礙為一多重取向之概念，係關於：

- 人的身體功能與結構
- 人所從事之活動及其所參與之生活領域
- 影響個人經驗的環境因素

在此概念架構下，障礙(Disability)被定義為任何持續或可能持續至少六個月，限制個人每日活動的限制或損傷(limitation, restriction or impairment)，包括聽力損失需要聽力協助，關節炎造成的穿衣困難，或嚴重的痴呆症需立即的協助或監督。統計局 2003 年該項調查顯示，五分之一(3,958,300 人 20.0%)被報告為障礙者，排除不同年齡結構效應後，該障礙人口比率較之 1998 年(20.1%)改變不大，此比例於男女性相當。另有 4,149,000 人有長期的健康狀況但未限制其日常活動。

在教育方面，15-64 歲家戶中的障礙者，只有 29.6%完成 12 年教育(非障礙者為 49.3%)，而僅 12.7%完成大學以上學位(非障礙者為 19.7%)；極重度核心活動受限的人(14%)較非障礙者(28%)較不可能完成學位或高等教育。另依教育就業部之統計，障礙者完成大學教育人數從 2001 年的 3,200 人，增加至 2007 年的 4,600 人；完成研究所課程人數從 2001 年的 1,000 人增加至 2007 年的 1,800 人；2007 年障礙者參與(participation)高等教育佔總人數的 4.07%。

在健康狀況方面，84%(3,321,400 人)主要是生理狀況的障礙，餘 16%(636,900 人)主要是心理或行為失調(其中智能及發展障礙者 188,200 人)，而主要為心理或行為失調者(46%)較生理狀況障礙者(29%)更可能有極重度之核心活動受限。

在 15-64 歲家戶中的障礙者就業方面發現，其勞動參與率(53%)低於非障礙

者(81%)；障礙者的失業率(8.6%)則高於非障礙者(5.0%)；障礙者每週個人收入 255 澳元，而非障礙者為 501 澳元；受僱的障礙者(37%)較非障礙者(29%)可能從事部份工時的工作；受僱於農林漁牧業中，障礙者的受僱比率(16%)相對地較高於全部人的比率(11%)。不同障礙類別就業狀況之比較發現，15-64 歲心理障礙者的就業較身體障礙者更為困難，其勞參率僅 28.2%（身體障礙者為 48.3%），失業率 19.5%（身體障礙者為 7.4%）。

此調查亦發現，十分之一的澳洲人使用設備或協助處理其日常生活。而造成障礙的主要原因，15.2%是事故或傷害造成，14%因疾病所致，11%來自工作狀況、工作或過度工作。

## 伍、障礙者就業政策

### 一、障礙者就業策略

澳洲是一典型的移民社會，歷經多波不同國家的移民移入，建構出這個民族大融爐，新政府相信，任何想要工作的人，包括障礙者或心理疾病患者，都應有機會工作。因此，新的全國心理健康及障礙者就業策略為協助障礙者就業設定多項優先行動，認可教育及訓練是維持就業的重要路徑，而雇主在增加障礙者就業機會上扮演重要角色。這些策略包括：

1. 新的障礙者就業服務
2. 障礙者支持年金的雇主誘因領航計畫(Employment Incentive Pilot)
3. 澳洲公共服務委員會將發展訓練及更好的建議
4. 改善障礙者的評估與支持服務
5. 透過對障礙者支持年金更好更公平的評估，增進勞動力再參與
6. 提供新的就業協助基金
7. 提供創新基金
8. 提昇就業通路(JobAccess)網站
9. 透過政府教育改革以符合障礙學生之需求
10. 發展全國性障礙者策略
11. 實施第四屆全國心理健康計畫

上開策略發展出六大行動方案：

1. 鼓勵透過教育訓練及就業增進障礙者參與社區：移除障礙支持年金接受者找工作的不利因素，透過對障礙者支持年金接受者更好更公平的評估，增進勞動力再參與，發展協助障礙及精神疾病勞動之全國性管道。
2. 改善障礙者就業服務：包括推動澳洲就業服務、新障礙者就業服務、澳洲障礙者企業。
3. 教育及訓練無障礙：推動全國障礙者協調人員專案計畫(National Disability Coordination Officer program)、青年及職涯轉銜安排、離校者直接登記接受就業服務、高等教育障礙者支持方案
4. 支持及鼓勵雇主：包括障礙者支持年金的雇主誘因領航計畫、新的就業協助基金、支持提供澳洲學徒機會的雇主及提供雇主更佳之資訊。
5. 促進公部門進用障礙者
6. 追求創新策略

### 二、從福利到工作的變革

2004年，教育就業及職場部接手福利部門有關工作年齡階段的所得支持業務；2006年7月1日推出「從福利到工作」(Welfare to Work)政策，目的在增

加勞動參與，減少工作年齡所得支持接受者的福利依賴，主要針對四類人員：主要照顧者之父母、障礙者、中高齡尋職者、非常長期失業者；其套裝措施包括：

- 改變進入所得支持給付之資格標準
- 引入部份時間工作參與之要求及找工作之誘因
- 提供許多不同之服務協助人們找工作
- 雇主需求策略，鼓勵雇主進用弱勢團體

2010年3月11日 Sydney Morning Herald 報導，從福利到就業的改革僅部份達到其預定目標，單親給付人數從 2006 年 7 月 1 日改革前的 433,730 人，明顯下降到 2009 年 12 月的 338,756 人；較之改革前僅 15% 的單親給付接受者在領取津貼 6 個月後離開所得支持，改革後比例明顯上升到 38%。家庭及社區服務部認為，該政策對障礙者支持年金並無影響，人數且持續成長(2006 年 7 月 1 日 712,000 人，三年後為 757,118 人)。該政策要求經評估有 15 小時以上工作能力之障礙者(之前是 30 小時以上工作能力者)給予較低之新開始津貼，且需要去找工作。然而，仍有 10% 的障礙者年金新申請者，在領得新開始津貼 6 個月後離開所得支持。

### 三、澳洲薪資制度

依澳洲法律規定，每週最高工時為 38 小時加上合理的額外小時。論及澳洲的薪資制度則不得不提「裁定待遇」(Award)，是指某特定行業之勞動條件相關規定，明訂該行業涵括之範圍、就業的型態、工作時間及請假、薪資率及分類等。訪談職場關係司的 Damien Booth 先生表示，目前全國計有 122 個行業的 Awards，涵蓋了全國產業 92%，而沒有行業 award 規定者，依職場關係法(Workplace Relation Act)之規定，適用聯邦最低工資(Federal Minimum Wage)，目前是每小時 14.31 澳元，每週 543.78 澳元(稅前)。依該法之規定，適用特殊薪資規定者，其薪資率應提報澳洲公平薪資委員會(Australian Fair Pay Commission, AFPO)核定，並每年檢視。適用特殊薪資規定者包括：

- 障礙者，包括在開放性就業之支持性薪資，及在障礙者企業依產能比例給薪二部份。
- 學徒(apprentice, trainee)
- 資淺員工(Junior Employee)

有關障礙員工的最低工資問題，在澳洲也曾引起廣泛的討論。在 1994 年以前，雇主進用障礙員工僅得依一般員工方式給付薪資一途，但部份障礙者可能動作慢或產能不足，但未能提供透明的產能評估機制，雇主常為無法確認是否給予障礙者適當的薪資而苦惱。1990 年澳洲政府委託 Chris Ronalds 進行研究報告提出，工作型態、工作設計、訓練、持續支持、所得支持及薪資等，是障礙者進入一般勞動市場的主要障礙；應該發展一套立基於評量勞工技能與產能而給予公

平給付的系統，此系統並應包括被有效監督及安排的過程與規定。1991年 Don Dunoon 被賦予發展一評估過程的任務，而日後的支持性薪資制度即主要以此模式為基礎，評量的過程包括：

- 評量在該職位所需主要職務及職責
- 界定每一職務及職責每低可接受的表現程度
- 評量勞工相對於最低可接受標準的實際表現

此評量模式歷經與相關產業團體及障礙者代表之討論協商發展出支持性薪資制度，期間亦有反對者，惟終於 1994 年經澳洲產業關係委員會(Australian Industry Relations Commission, AIRC)通過開始實施。一開始設定週薪最低 45 澳元，經每年檢視，最近一次係 2009 年 3 月調整為每週最低 71 元。依教育就業及職場關係部統計，2008-09 年全國計 4,464 位障礙者經工作能力評估(Job Capacity Assessment, JCA)後適用支持性薪資制度。在開放性就業(open employment)之外，澳洲障礙者企業(Australian Disability Enterprise, ADE)受僱之障礙者，亦得依其經評估之產能比例給薪，不受最低工資之限制。

## 陸、障礙者就業服務及相關措施

### 一、一般性就業服務及措施

在就業服務的發展上，1946 年聯邦政府開始由公立機構提供就業服務，稱為 Commonwealth Employment Services(CES)。然而，該服務一直被批評為過於官僚及過程取向，花了很多錢但只得到很少的成果。1998 年 John Howard 政府時代停止 CES，政府從就業服務的提供者變為購買者，成為 OECD 第一個開放性就業服務市場的國家，提供更彈性、有效率、更可近之就業服務—就業網絡(Job Network)方案，更注重服務成果。1997 年聯邦政府開始對外公開徵求服務單位，而公立的 CES 易名為 Employment National 亦參加投標，一開始設定 42%左右仍由政府提供，餘由非營利及營利之民間單位各半提供；那一年，CES 在全國有超過 300 個辦公室，員工超過 10,000 人。至 2000 年的招標結果，公立的 Employment National 在許多地方失去其合約，公立就業服務機構的市場佔有率僅餘 5%，餘由營利及非營利之私部門各佔一半。之後，公立就業服務機構正式走入歷史。

就業及職場關係部之評估報告指出，就業網絡提供弱勢尋職者更好、更可近的就業協助設施，得到更多就業協助，只用了以前一半的成本卻得到相同的成果，而強調成果與績效表現亦是其成功主因之一。

#### (一)澳洲就業服務(Job Services Australia )

「澳洲就業服務」計畫於 2009 年 7 月 1 日開始實施，以替代澳洲原有的「就業網絡 (Job Network)」及其他部分就業服務內容。依教育就業及職場關係部年度報告，2008-09 年就業網絡計畫計協助 445,923 人就業，就業安置率 70.4%。而澳洲就業服務最之主要特色為，同時符合尋職者及雇主就業及招募之需求，提供尋職者一對一、量身訂做之就業服務，依據尋職者經評估不利(disadvantage)的程度提供服務。這項計畫預定於 2009.7.1 至 2012.6.30 三年期間投入 49 億澳幣，其較之原有服務方案之特色：

- 需求導向，沒有期限(cape)、等待名單，所有合格的尋職者均可得到服務。
- 服務整合，減少服務方案數，整合為一個服務架構或契約
- 依尋職者的就業不利(disadvantaged)程度提供服務
- 更多資源幫助最不利之尋職者(服務通路級數 4)
- 對最不利尋職者獲致成果提供更高之補助。

經招標結果，計有 115 個組織在全國 2,186 個地點(sites)提供服務，包括 13 個最大團體投標契約(125 個次契約 subcontractors)。最大的 3 個組織佔所有方案服務案量 24%，前 10 大組織合計佔 48%案量，前 25 大組織合計案量達 75%。

據教育就業及職場關係部人員表示，服務提供者中，營利及非營利組織約各佔一半。該就業服務的流程及相關作法說明如下：

附圖二：澳洲就業服務架構圖



在多數的情況下，尋職者皆經由中央聯合服務中心（Centrelink）轉介，與提供「澳洲就業服務」的就業服務提供者取得聯繫。尋職者經由「尋職者分類工具（Job Seeker Classification Instrument, JSCI）」或「工作能力評估（Job Capacity Assessment, JCA）」評估，再依評估的結果，分別安置到「就業通路計畫（Employment Pathway Plan）」下的 4 個不同的通路級數之一接受協助。

尋職者與就業顧問(employment consultant)討論協調後訂定就業通路計畫（Employment Pathway Plan），明訂尋職者後續進行的相關求職活動，服務提供者可依就業通路計畫彈性運用「就業通路基金」(Employment Pathway Fund)協助尋職者支應就業所需服務與物品，以幫助尋職者找到工作，包括：

- \* 交通協助
- \* 駕訓課及考照
- \* 工作服、制服與安全配備

- \* 薪資補貼及工作試作
- \* 參加工作體驗所需服務或物品，包括團體活動
- \* 重要的工作工具、車票與執照
- \* 翻譯
- \* 尋職使用之電話
- \* 外展服務之成本
- \* 自行創業所需訓練與協助
- \* 學徒訓練課程費用或教材
- \* 心理健康支持服務、諮商及復健服務(包括藥酒癮)、個人發展及提升自信課程、家庭用藥、財務諮商，憤怒管理課程，在家或向外購買均可
- \* 牙齒或視力服務
- \* 就業安置後之支持
- \* 搬遷協助

附表二: 就業通路基金額度表

Services	Participant Details	Credit		When credited
		Non-remote ESA	Remote ESA*	
Stream 1	All Fully Eligible Participants	\$11	\$19	At payment of second 13-Weeks Service Fee
Stream 2	All Fully Eligible Participants	\$550	\$935	On Commencement
Stream 3	All Fully Eligible Participants	\$1100 \$550 <sup>f</sup>	\$1870 \$935 <sup>f</sup>	On Commencement
Stream 4	Year 1 – all Fully Eligible Participants	\$1100	\$1870	On Commencement
	Additional amount credited for interpreter assistance**	\$1000	\$1700	Upon Centrelink notification***
	If a Stream Services Review states that a	\$550	\$935	Upon payment of fifth 13-Weeks Service Fee

	further 6 months of Stream 4 assistance is required			
Work Experience Phase	All Fully Eligible Participants	\$500 \$750 <sup>t</sup>	\$850 \$1275 <sup>t</sup>	On Commencement in the Work Experience phase
	For Fully Eligible Participants in a Full-Time Work for the Dole activity, payable once only during a Work Experience Phase	\$350	\$595	When DEEWR IT Systems show Full-Time Work For the Dole is being undertaken
Drought Force Only Services	A once only credit made payable during Term of this Deed, for each Drought Force Only Participant	\$500	\$500	On Commencement

\* Credits for job seekers in Remote areas are multiplied by 1.7 except for Drought Force Only Service credits

\*\* An additional \$1000 will be credited for Stream 4 job seekers who require interpreter assistance in the following situations:

- A job seeker is referred by Centrelink and Centrelink has identified the job seeker as requiring interpreter assistance;
- A Vulnerable Youth or Vulnerable Youth (Student) registers directly with a JSA provider and upon their subsequent registration with Centrelink is identified as Stream 4 and needing interpreter assistance;
- Any other job seeker who may register with a JSA provider directly (such as a pre-release prisoner or Community Development Employment Projects (CDEP) participant), is commenced into Stream 4 through a Job Seeker Classification Instrument (JSCI) and either the Centrelink system has recorded them as requiring interpreter assistance or there is no registration required with Centrelink and the JSA provider records that interpreter assistance is required.

<sup>t</sup> These credits are applied where the job seeker is transitioning from employment services prior to 1 July 2009 to Job Services Australia.

各通路級數適用情形說明如下：

通路級數 1 (Stream 1) 尋職者：

列於通路級數 1 尋職者，係經尋職者分類工具評估屬於可立即工作的尋職者，經初步面試後，協助其填寫履歷表及提供其對當地就業市場的建議。若尋

職者在三個月後仍未找到工作，則接受技能評估以瞭解其具有何種工作或教育技能與經驗，以爲其擬定協助就業之個人策略。尋職者並可接受兩週內 60 小時的強化訓練，課程有技能訓練、求職技巧、語言及移民英文課等。

通路級數 2 (Stream 2) 及通路級數 3 (Stream 3) 尋職者：

列於通路級數 2 及級數 3 之尋職者，係有中等程度的就業障礙，就業顧問聯繫或協助時，需更爲深入地爲其個人需求，量身設定就業策略。

通路級數 4 (Stream 4) 尋職者：

列於通路級數 4 之尋職者，係經評估有複雜或多重非職業障礙的尋職者，就業諮詢員需針對其個人需求提供有關就業前與就業活動的整合性協助。若尋職者無法得到其他政府或非政府部門的支持，其可依就業通路計畫得到額外的協助以克服其非職業的障礙，包括房租協助、危機階段的住居、食物、用品、醫療或法律費用等。

以上 4 種通路級數尋職者在接受 12 個月服務後，需經「中央聯合服務中心」的通路服務檢視 (Stream Services Review)，以決定該尋職者是否可參加「工作體驗 (Work Experience)」或接受較高級數的通路服務，但已接受服務者不可調往接受較低通路級數的服務。

「工作體驗 (Work Experience)」：

工作體驗係提供已接受 12 個月服務的通路 1-3 級數尋職者的工作體驗機會。尋職者在開始工作體驗前，可接受最多 18 個月的通路級數 4 服務。18-49 歲尋職者多被要求每 12 月至少有 26 週參與「工作體驗 (Work Experience)」的活動。

費用補助：服務提供者可獲補助包括

1. 服務費：依據「澳洲就業服務」，服務提供者可獲得政府一定額度的服務費，以負擔其服務尋職者的成本支出(包含技能評估之特定服務費用)，協助較高弱勢尋職者則可獲得較高的服務費；當尋職者處於工作體驗階段，服務提供者應每二個月與其聯絡。服務費採每三個月一次預付方式撥款；偏遠地區之補助依一般地區加計七成補助。

附表三：澳洲就業服務服務費補助標準表

(1) Stream and time in Payment Period	(2) Service Fees	(3) Service Fees – Remote ESAs only
Stream 1		
First 13 weeks	\$63	\$107

Includes the Initial Interview		
Second 13 weeks Includes Skills Assessment and managing Intensive Activities	\$528	\$898
Third 13 weeks	\$94	\$160
Fourth 13 weeks	\$96	\$163
<b>Maximum for Stream 1</b>	<b>\$781</b>	<b>\$1328</b>
Stream 2		
First 13 weeks Includes the Initial Interview	\$271	\$461
Second 13 weeks	\$208	\$354
Third 13 weeks	\$202	\$343
Fourth 13 weeks	\$204	\$347
<b>Maximum for Stream 2</b>	<b>\$885</b>	<b>\$1505</b>
Stream 3		
First 13 weeks Includes the Initial Interview	\$332	\$564
Second 13 weeks	\$264	\$449
Third 13 weeks	\$257	\$437
Fourth 13 weeks	\$267	\$454
<b>Maximum for Stream 3</b>	<b>\$1,120</b>	<b>\$1904</b>
Stream 4		
First 13 weeks Service Fees for the first two periods include Initial Interview and Skills Assessment	\$587	\$998
Second 13 weeks	\$512	\$870
Third 13 weeks	\$409	\$695
Fourth 13 weeks	\$411	\$699
Fifth 13 weeks	\$402	\$683
Sixth 13 weeks	\$415	\$706
<b>Maximum for Stream 4</b>	<b>\$2,736</b>	<b>\$4651</b>
Work Experience Phase <sup>1,3</sup>		
First 13 weeks <sup>2</sup>	\$456	\$775
Second 13 weeks	\$66	\$112
Third 13 weeks	\$133	\$226
Fourth 13 weeks	\$67	\$114

Note 1: After the fourth 13 Week Period in the Work Experience Phase, Service Fees continue to be paid on a cyclical basis for each alternate thirteen week period as follows: first additional 13 Week Period \$133 (\$226 for Remote ESAs), second additional 13 Week Period \$67 (\$114 for Remote ESAs) until the Fully Eligible Participant Exits.

Note 2: Includes the amount of \$330 (\$561 for Remote ESAs), payable once only during a Work Experience Phase upon Work Experience Commencement by a Fully Eligible Participant.

Note 3: An additional Fee of \$231 (\$393 for Remote ESAs) is payable, in accordance with clause 76.6, once only during a Work Experience Phase when a Fully Eligible Participant starts a Full-Time Work for the Dole activity for the first time, as specified in any Guidelines.

另有尋職設備(包括導引式自動服務設備 kiosk、電話等)補助，於七月一日後每年補助一次，依都會區或地區標準。以都會區各有三台 kiosk、電話的單位為例，一年補助 28,500 澳元。

附表四:尋職者服務設施補助標準表(都會區，依電話號碼認定)

Number of kiosks	Number of JobSearch telephones	Amount for kiosk(s) (including GST)	Connectivity, JobSearch telephone and other support (including GST)	Total (including GST)
1	1	\$3,987.30	\$10,512.70	\$14,500.00
2	2	\$7,974.60	\$13,525.40	\$21,500.00
3	3	\$11,961.90	\$16,538.10	\$28,500.00
4	4	\$15,949.20	\$19,550.80	\$35,500.00
5	5	\$19,936.50	\$22,563.50	\$42,500.00
6	5	\$23,923.80	\$24,576.20	\$48,500.00
7	5	\$27,911.10	\$27,088.90	\$55,000.00
8	5	\$31,898.40	\$29,101.60	\$61,000.00

附表五:尋職者服務設施補助標準表(地區性，依電話號碼認定)

Number of kiosks	Number of JobSearch telephones	Amount for kiosk(s) (including GST)	Connectivity, JobSearch telephone and other support (including GST)	Total (including GST)
1	1	\$3,987.30	\$13,512.70	\$17,500.00

2	2	\$7,974.60	\$16,525.40	\$24,500.00
3	3	\$11,961.90	\$19,538.10	\$31,500.00
4	4	\$15,949.20	\$22,550.80	\$38,500.00
5	5	\$19,936.50	\$25,063.50	\$45,000.00
6	5	\$23,923.80	\$27,576.20	\$51,500.00
7	5	\$27,911.10	\$30,088.90	\$58,000.00
8	5	\$31,898.40	\$32,101.60	\$64,000.00

## 2. 安置費 (Placement Fees) :

就業服務提供者若成功協助尋職者，從政府免費就業網站上找到至少 10 個連續工作天且最低 50 小時的有酬工作，即可向政府申請 385-550 澳幣的安置費 (依尋職人失業期間不同而異)，若為尋職者自己找到工作則不予給付此安置費。

附表六:澳洲就業服務安置費補助標準表

Services	Placement Hours	Placement Fees
Stream 1 (post Skills Assessment)	Where an Eligible Placement Participant who is also a Partial Capacity to Work Participant completes between 15 to 49 hours of paid work in a Placement within 10 Consecutive Working Days	\$385
	Where an Eligible Placement Participant completes a minimum of 50 hours of paid work in a Placement within 10 Consecutive Working Days	\$440
Stream 2 to 4 and Work Experience Phase	Where an Eligible Placement Participant completes between 15 to 49 hours of paid work in a Placement within 10 Consecutive Working Days	\$385
	Where an Eligible Placement Participant completes a minimum of 50 hours of paid work in a Placement within 10 Consecutive Working Days	\$550

## 3. 成果費 :

成果費係提供就業服務提供者協助通路級數 2-4 之尋職者，至少成功就業 13 週或至少就讀一學期的課程，並依下列標準決定可獲得的數額：

- \* 尋職者開始的通路級數
- \* 尋職者的失業期

\* 經由服務提供者協助(assist)或中介(broker)的成果(中介的成果補助較高)

特別補助(Bonuses):服務提供者安置尋職者於一學徒訓練(apprenticeship)或安置於一與其合格訓練課程相關之工作,則額外補助成果費的 20%。

附表七:澳洲就業服務成果費補助標準表

Stream 1

Period of Unemployment	PO(PB) Fee	PO(P A) Fee	POB(P B) Fee plus PO(PB) Fee	POB(P A) Fee plus PO(PA) Fee	FO(PB) Fee	FO(PA) Fee	FOB(P B) Fee plus FO(PB) Fee	FOB(P A) Fee plus FO(PA) Fee
0 days to 12 months after Commencement in Stream 1	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
12 months and 1 day after Commencement in Stream 1 to 60 months	\$376	\$252	\$451	\$302	\$854	\$572	\$1025	\$686

Stream 2

Period of Unemployment	PO(PB) Fee	PO(PA) Fee	POB(P B) Fee plus PO(PB) Fee	POB(PA) Fee plus PO(PA) Fee	FO(PB) Fee	FO(PA) Fee	FOB(PB) Fee plus FO(PB) Fee	FOB(PA) Fee plus FO(PA) Fee
0 to 12 months	\$550	\$446	\$660	\$535	\$1008	\$675	\$1210	\$810
12 months and one day to 60 months	\$550	\$446	\$660	\$535	\$1400	\$938	\$1680	\$1126

Stream 3

Period of Unemployment	PO(PB) Fee	PO(P A) Fee	POB(P B) Fee plus PO(PB) Fee	POB(P A) Fee plus PO(PA) Fee	FO(PB) Fee	FO(PA) Fee	FOB(PB) Fee plus FO(PB) Fee	FOB(PA) Fee plus FO(PA) Fee
0 to 12 months	\$550	\$446	\$660	\$535	\$1750	\$1418	\$2100	\$1702
12 months and one day to 60 months	\$550	\$446	\$660	\$535	\$2500	\$2025	\$3000	\$2430
60 months and one day or more	\$1100	\$891	\$1320	\$1069	\$3300	\$2673	\$3960	\$3208

#### Stream 4

Period of Unemployment	PO(PB) Fee	PO(P A) Fee	POB(P B) Fee plus PO(PB) Fee	POB(P A) Fee plus PO(PA) Fee	FO(PB) Fee	FO(PA) Fee	FOB(PB) Fee plus FO(PB) Fee	FOB(PA) Fee plus FO(PA) Fee
0 to 12 months	\$1100	\$891	\$1320	\$1069	\$1750	\$1418	\$2100	\$1702
12 months and one day to 60 months	\$1100	\$891	\$1320	\$1069	\$2500	\$2025	\$3000	\$2430
60 months and one day or more	\$1100	\$891	\$1320	\$1069	\$3300	\$2673	\$3960	\$3208

#### Additional Fees for Remote ESAs

Education activity	Additional Fee	Fee amount
Remote Education Commencement Outcome	Remote Education Commencement Outcome Fee	\$500
Remote Educational Achievement Outcome	Remote Educational Achievement Outcome Fee	\$1500

一般而言，提供服務通路級數越高及失業期愈長的就業服務，即可獲取較高的成果費，目的在提供服務提供者協助尋職者找工作及轉介弱勢者接受教育或訓練的誘因。成果費共分為「完全成果(Full Outcome)」及「通路成果(Pathway Outcome)」兩類。尋職者如果找到符合標準的工作或教育，並且完全脫離政府的

所得支持協助，則協助的就業服務提供者即可獲得完全成果之補費，例如至少持續就業 13 週或 26 週、未接受補助的自營就業、練習生、受訓或進修，但不包括無薪工作或違反相關職場關係法令者。

### 實施成果

依教育就業部統計，自 2009 年 7 月 1 日至 2010 年 4 月 23 日已有 815,664 位尋職者進入澳洲就業服務。就其所得支持狀態分析，以新開始津貼 505,989 最多，青年津貼 85,749 人次之，親職給付 80,735 人再次之。以經尋職者分類工具或工作能力評估評估轉介之服務通路級數分析，則以通路二 239,802 人最高 (29.4%)，通路一 217,575 人(26.7%)次之，級數四 127,568 人(15.6%)最少。

附表八:澳洲就業服務案統計表(依津貼類型)

Caseload with Allowance Type	Eligibility subject to assessment	Stream 1 Limited	Stream 1	Stream 2	Stream 3	Stream 4	Total
NSA	1,653	47	148,159	136,719	127,981	91,430	505,989
PPP	304	682	2,294	4,489	6,042	1,157	14,968
PPS	2,271	1,439	11,194	24,086	32,198	9,547	80,735
YAL	206	294	18,105	36,214	13,611	17,319	85,749
Other	2,000	26,627	37,823	38,294	15,364	8,115	128,223
<b>Total</b>	<b>6,434</b>	<b>29,089</b>	<b>217,575</b>	<b>239,802</b>	<b>195,196</b>	<b>127,568</b>	<b>815,664</b>

資料統計:2009.7.1-2010.4.23

**就業通路基金使用情形**，至 2010.4.23 止計有 366,578 位尋職者使用 240,459,031 澳元。依經費使用數額分析，以訓練課程使用 35%的費用 (86,209,732 元)最高，薪資補助使用 35,774,205 元( 佔 14.9%)次之，服務提供者所提供之服務佔 12.2%再次之，專業服務亦使用了 21,979,449 元(佔 9.1%)；依尋職者使用人數分析，亦以訓練課程最多人使用(41.6%)，服務提供者提供的服務次之(34%)，服裝及簡報費用第三(25.2%)，交通及執照的協助再次之 (18.4%)，而使用薪資補助的尋職者僅佔 3.3%；依每位尋職者使用平均費用分析，以薪資補助每人平均使用 2,953 元最高，自我僱用的協助 1,309 元次之。

附表九:就業通路基金使用項目、人數、金額統計表

EPF Expenditure Category	Total \$	% Total \$	Total Job seekers	% Total Job seekers	Avg \$/ Job seeker
Training Course	86,209,732	35.9%	152,349	41.6%	565.87

Wage Subsidy	35,774,205	14.9%	12,111	3.3%	2,953.86
Provider Services	29,391,557	12.2%	124,780	34.0%	235.55
Professional Services	21,979,449	9.1%	45,377	12.4%	484.37
Work Experience Activities	16,642,590	6.9%	N/A	N/A	N/A
Clothing and Presentation	14,284,011	5.9%	92,203	25.2%	154.92
Transport & Licensing Assistance	13,242,085	5.5%	67,329	18.4%	196.68
Other	7,340,885	3.1%	36,001	9.8%	203.91
NEIS & Self Employment	4,905,755	2.0%	3,746	1.0%	1,309.60
Training Books & Equipment	2,367,085	1.0%	14,632	4.0%	161.77
Tools, Mobile Phones & Equipment	2,152,889	0.9%	14,192	3.9%	151.70
Interpreter Services	2,016,983	0.8%	11,196	3.1%	180.15
Pre-Employment Checks & Work Related	1,993,979	0.8%	21,109	5.8%	94.46
Stream Four Only Assistance	1,533,152	0.6%	4,960	1.4%	309.10
Relocation Assistance	407,750	0.2%	843	0.2%	483.69
Remote Services	194,014	0.1%	594	0.2%	326.62
Short Term Child Care Assistance	22,909	0.0%	85	0.0%	269.52
<b>Total</b>	<b>240,459,031</b>	<b>100.0%</b>	<b>366,578</b>	<b>100.0%</b>	<b>655.96</b>

資料統計:2009.7.1-2010.4.23

2009.9.30 有 81,848 位原住民尋職者接受此方案之協助，在同年七月一日至九月卅日間，6599 位原住民尋職者因此就業。總共有 24 個服務提供者在 15 個偏遠地區提供此方案服務；在偏遠地區之尋職者，其服務費及就業通路基金額度均以一般地區 1.7 倍計，並對偏遠地區原住民尋職者之教育訓練提供額外之成果補助以為支持。

## (二)障礙者接受一般性就業服務情形

依澳洲健康及福利機構(Australian Institute of Health and Welfare)出版 2009 年澳洲福利報告，除了特別提供障礙者就業的障礙者就業網絡及職業重建服務之外，障礙者亦得參加一般性主流的就業方案，包括尋職支持、就業安置服務、新企業誘因計畫、以工作換取福利、密集支持服務、個別支持方案(對有多重非職業障礙之高度不利的尋職者)等，障礙者參加該等服務方案比例如附表十。該報告分析，因 2006 年從福利到就業政策之推動，更多障礙者進入開放性就業，接受職業重建服務及個別化支持方案之人數比例增加，故使用其他主流就業方案人數比例下降；而使用密集支持及新企業誘因計畫情形則維持穩定。

附表十: 2006 至 2008 年勞動市場協助方案使用人數及障礙者比例

	Number of commencements			Per cent change	Per cent with disability		
	2006	2007	2008		2006	2007	2008
Vocational Rehabilitation Services	25,482	32,444	43,115	69.2	100.0	100.0	100.0
				-31.3			
Job Search Support	491,635	420,794	337,622		6.5	5.4	5.0
				-9.5			
Job Placement Services	638,212	645,569	577,868		8.8	7.6	7.8
				-1.7			
Intensive Support	366,259	372,190	360,130		11.9	13.8	8.1
New Enterprise Incentive Scheme	6,546	6,332	6,429	-1.8	10.8	8.2	8.7
Work for the Dole	87,073	92,712	69,769	-19.9	6.9	7.3	8.5
Personal Support Programme	28,359	42,224	49,699	75.2	41.2	33.2	38

Note: Data relate to all people who commenced the program in the year to June 30.

Source: DEEWR 2009a; data supplied to AIHW by Department of Education, Employment and Workplace Relations.

就業服務方案對障礙者實施成果如何?附表十一呈現了不同弱勢尋職者接受一般就業服務後達到成果的比例;其顯示,單親尋職者成功比例最高,原住民在各方案協助下仍比障礙者就業困難,障礙者之就業成功率仍低於平均數。

附表十一：尋職者離開就業網絡方案後達到成果之比例(到 2008 年 6 月 30 日)

	Equity groups <sup>(a)</sup>				
	Disabilit y	Indigenou s	CALD <sup>(b)</sup>	Sole parents	All jobseekers
Vocational Rehabilitation Services <sup>(c)</sup>	41.2	39.2	34.0	43.8	41.2
Intensive Support	49.7	46.2	60.2	67.7	60.1
New Enterprise Incentive Scheme	83.8	n.a.	89.5	91.1	89.9
Job Placement Services	62.9	60.6	71.3	77.1	76.0
Work for the Dole	33.2	31.4	47.0	49.7	43.3
Personal Support Programme	21.2	19.4	25.2	34.1	25.1

n.a. Not available as the estimate is based on a small number of known outcomes.

(a) Equity groups are not mutually exclusive.

(b) People from culturally and linguistically diverse backgrounds other than those born in English-speaking countries.

(c) All job seekers in Vocational Rehabilitation Services had disability. People in other equity groups therefore had disability and were also Indigenous, or had disability and were also sole parents, etc.

Note: Post-assistance outcomes are measured 3 months after jobseekers cease assistance. Positive outcomes include employment and education or training outcomes.

Source: DEEWR 2009a.

### (三)中央聯合服務中心

中央聯合服務中心(Centrelink)是澳洲政府人群服務部所屬機構，代表多個政府部門發放補助及提供服務，其網站名稱副標題：協助人們自給自足與支持。Centrelink 創立於 1997 年 9 月 24 日前總理 John Howard 任內，成立時全國 400 多個服務據點，目前全國計有超過 1,000 個大大小小的服務據點。強調「我們說你的語言」，提供免費電傳或翻譯服務。其發放之福利給付每二週發放一次(匯入帳戶)，領有給付者可獲一張健康照顧卡(Health Care Card)或福利金領取者優惠卡(Pensioner Concession Card)，在購買處方藥物及使用某些州服務時省錢(如交通優惠)，個人狀況發生變動時，亦要通知 Centrelink，以免影響其福利給付之發放。多項福利給付發放之前，需證明申請人正積極尋找工作或參與社區活動，同時達到參與尋職和活動評估的各項要求。

實地參觀位於坎培拉市中心及雪梨的二處 Centrelink，係開放空間，故予開放舒適之感，民眾進門後工作人員趨前詢問申辦事項，工作人員手持 PDA 紀錄後，再依序引導前往有空之客服人員處接受服務。中心內人員僅社工師及工作能

力評估(JCA)人員需具相關專業資格，JSCI 則由客服人員依問題詢答填列後輸入電腦計分以決定適合之服務方案。中心內放置政府相關部門各項給付及服務資訊，依民眾身份製作提供淺顯易懂的宣傳單張，包括：你是否生病、受傷或障礙？你是否在找工作？你是否要研究或訓練？…。現場亦配置免費電話及觸摸式資訊查詢系統(Kiosk)2-3 台，民眾可自行使用查詢各項資訊或工作機會(進入 Jobsearch 網站)。

依 Centrelink 2008-09 年度報告，全國工作人員超過 27,000 人，為超過 20 個政府機關構發放補助或給付，一年發放補助或給付給 1043 萬人共約 868 億元，3370 萬通電話服務，每年核准 270 萬件新申請案，是澳洲人民不可不知的一個服務機構。其一年的服務收入 22.6 億元中，以來自家庭服務部(46%)及教育就業部(45%)比例最高。

#### (四)尋職者分類工具

尋職者分類工具(Job Seeker Classification Instrument, JSCI)的發想始於 1996 年。當時的就業及職場關係部進行行政資料之調查分析，以界定導致勞動市場弱勢及長期失業的危險因子，組成了分類工作團體(Classification Working Group)，並諮詢相關專家、該就業服務產業及全國性組織等意見。1998 年 2 月，JSCI 首度於中央聯合服務中心運用於評估尋職者，以轉介至就業網絡接受服務，一開始界定 18 個因素。2006 年 7 月 3 日為配合「從福利到工作」的政策部份修正，用以界定有多重或複雜就業障礙需進一步進行工作能力評估的尋職者。2007 年 7 月 1 日就接受所得支持之尋職者相關行政資料進行一項線性對數迴歸分析，用以歸納出其是否停留於尋職階段或更久之相關因素；2009 年 7 月 1 日再次檢視修正。

在澳洲就業服務架構下，尋職者分類工具被用以決定尋職者接受服務通路一至三級之資格，而有多重或複雜就業障礙者則被轉介至工作能力評估進行進一步的評估；尋職者分類工具亦被用以認定尋職者是否被轉介接受語言、讀寫、數字或成年移民的英文課等方案。實施尋職者分類工具的人員包括中央聯合服務中心、澳洲就業服務提供者、障礙者就業服務提供者、工作能力評估之提供者，大多數的個案係由中央聯合服務中心進行對澳洲就業服務資格之評估。

尋職者分類工具的主要構成要素是因素、問題、分數及工作能力評估觸發器(triggers)。目前計有 18 個評估因素共 66 題，包括年齡與性別、最近之工作經驗、尋職經驗、教育程度、職業資格、英文能力、出生國家、原住民身份、所在原住民地區、居住地、勞動市場的接近性、交通可近性、電話使用能力、障礙或醫療狀況、住居狀況、出獄狀況、個人特質等 18 項。勞動市場的接近性直接使用郵地區號，障礙或醫療狀況則需由工作能力評估確認。障礙者需要回答的問

題數依個人狀況，較弱勢的尋職者一般要回答較多問題，但為尊重個人隱私，保留部份志願回答的題目(即，亦可選擇不作答)包括：

- 原住民身份
- 難民身份
- 出獄狀況
- 任何其他個人特質

尋職者分類工具分數反映了尋職者在勞動市場的不利程度。分數愈高，尋職者愈可能留在既有狀態或更久；而尋職者分類工具的分數僅能決定就業通路 1-3 級，通路級數 4 及障礙者就業服務均需經工作能力評估決定。依 JSCI 因素及點數描述計分之後(得進入資訊系統計分)，0-18 分者可至通路級數 1，19-27 分者可至通路級數 2，28 分以上者可至通路級數 3。觸發工作能力評估的 10 項因素包括最近之工作經驗、尋職經驗、教育程度、英文能力、原住民身份、居住的穩定性、障礙或醫療狀況、住居狀況、出獄狀況、個人特質。當尋職者在 21 歲以下且符合一項觸發因素，或在 21 歲以上且符合三項以上觸發因素，評估人員即可決定是否轉介至 JCA 進行進一步之評估，而進行 JCA 評估結果，可能符合通路級數 4 或仍僅符合就業通路級數 1-3 級。

依教育就業及職場關係部 2010 年 4 月 23 日統計，自 2009.7.1 迄統計日，所有接受 JSCI 評估者所得分數以符合通路級數一最多佔 56%(惟其中 27%仍觸發轉入 JCA)，分數符合級數二及三各佔 22%(惟其中 64%、81%觸發轉入 JCA)，計 47%轉入 JCA 接受進一步評估。

附表十二:澳洲就業服務尋職者分類工具得分統計表(依通路級數資格)

2009-10	All JSCI's										
	Stream 1			Stream2			Stream 3			TOTAL	
	人數	%	% JCA trigger*	人數	%	% JCA trigger*	人數	%	% JCA trigger*	人數	% JCA trigger*
Total	987,638	56	27	384,932	2	64	390,635	22	81	5	47

資料統計:2009.7.1-2010.4.23

而所有接受工作能力評估的結果，34%轉介至通路級數 1-3，22%/符合通路級數 4，餘轉介至障礙者就業相關服務方案。進入澳洲就業服務系統者 815,664 人，扣除尚待評估的 6,434 人後，經評定為通路級數一者 217,575 人(26.9%)、通路級數二者 239,802 人(29.4%)、通路級數三 195,196 人(23.9%)、級數四

127,568 人(15.6%)。

附表十三:工作能力評估後轉介服務方案統計表

	Recommended Referral (Submitted and Finalised)											Total JCA's with a recommended referral.
	Stream Service s (1-3)	Stream 4	Stream 4 Extended	Stream 4 Work Experience	Disability Employment Network	Vocational Rehabilitation	Disability Employment Services	Australian Disability Enterprises	Pathway Activities	Other**	None	
2009-10	32%	24%	0%	0%	0%	0%	37%	0%	0%	0%	7%	93%
YTD	155,840	100,365	58	132	72,254	59,620	35,600	1,535	51	227	36,257	425,682
	34%	22%	0%	0%	16%	13%	8%	0%	0%	0%	8%	92%
	35%	22%	0%	0%	19%	15%	0%	0%	0%	0%	8%	92%

\*Reports that have been returned or reopened, and resubmitted, will appear in the month that the original recommended referral was made.

\*\*Other: Language Literacy & Numeracy program, Supported Wage System, Community programs.

資料統計:2009.7.1-2010.4.23

## 二、障礙者就業服務( Disability Employment Services, DES)

### (一)從障礙者就業網絡、職業重建服務到新障礙者就業服務

在 2010 年 3 月 1 日前，澳洲對障礙者提供之就業相關服務主係障礙者就業網絡(Disability employment Network, DEN)及職業重建服務(Vocational Rehabilitation Services, VRS)，該二服務方案於 2004 年自家庭及社區服務部移至教育就業及職場關係部，均需先經工作能力評估後轉介接受適合之服務。職業重建服務係結合職業重建，幫助障礙、受傷或有健康問題者在開放性勞動市場找到工作，並維持安全、持續之就業；該服務藉由建立工作能力及發展新的工作策略幫助尋職者了解、補救並管理其傷害或障礙，並避免再受傷。若經評估需要六個月以上的職場支持者，則轉介至障礙者就業網絡接受服務。

障礙者就業網絡方案，則是對需持續支持以找到及維持就業的障礙者提供專業的協助。其對象需經工作能力評估至少有每週八小時之工作能力，即使未領有障礙者支持年金，亦符合服務資格。經評估工作能力在每週 15 小時以上者被轉介至 uncapped(有期限)服務，服務期限在 6 個月到 2 年；若工作能力低於 15 小時則轉介至 Capped(無期限)服務，無截止服務之期限。依教育就業部統計，2008-09 年計有 212 個組織計 701 個服務據點提供障礙者就業服務網絡服務計

39,776 人；無期限服務方案計服務 23,661 人，其中 38.1%在接受服務 18 個月之後達到每週至少 8 小時、就業 26 週以上之成果；而接受有期限服務者計 16,115 人，25.1%在接受服務二年後達到每週至少 8 小時就業 26 週以上之成果。職業重建服務在 2008-09 年則服務 38,144 人，支用 2 億 1784 萬元；接受服務後 32%得以就業並持續至少三個月之成果，而在職者接受服務後 64%達到三個月持續就業之成果。

依家庭及社區服務部出版的 2008 澳洲政府障礙者服務統計，2007-08 年全國使用開放性就業服務者計 73,425 人，其障礙類型分佈以精神障礙佔 31.7%最高，身體障礙者 26.3%次之，智能障礙者 16%再次之，學習障礙者 9.4%，感官障礙者 6.4%，自閉症 3.5%，腦傷 2.8%；其中 14.5%有嚴重之核心活動受限。

新政府上台後，於 2008 年 9 月公告「回顧障礙者就業服務」徵詢各方意見，計收到超過 100 個提交意見(submission)；經彙整各界意見後，再於 2008 年 12 月 3 日再公告「障礙者就業服務的未來」廣徵對未來新計畫之修正意見後，在 2009 年 1 月 31 日截止日計收到 115 個提交意見，大多數支持此提出之計畫。故於 2009.5.20 公告委託計畫及契約草案(Exposure Draft)，並召開多場意見諮詢會議，而於 2009.8.21 正式公告委託需求書(Request for Tender)，於 8.26 開始受理至 9.23 截止。新計畫委託實施期間為 2010.3.1 至 2012.6.30。又為利新舊方案之服務銜接(transition)，且於 2009 年 10 月至 12 月期間在各地召開七場轉銜會議。

## (二)障礙者就業服務概述

密集回顧檢視既有開放性就業對障礙者的支持服務方案之後，澳洲政府取代既有多種方案整合而為新障礙者就業服務。新的障礙者就業服務係以需求導向(demand driven)，對障礙者提供個別化量身訂做的(tailed)服務，提供能力建立、訓練、工作體驗及其他使其參與就業的服務。對服務提供者而言，可更早與學校及其他服務聯繫接觸，量身提供尋職者多種處遇服務，協助解決其職業或非職業相關之就業障礙，且更簡化服務流程及補助機制。對雇主而言，新方案更強調協助雇主獲得有技能的勞工，故與相關訓練方案聯結，且更強調達到協助障礙者持續就業的成果。新的障礙者就業服務，特色如下：

1. 需求導向，提供合格之尋職者立即、可近之服務
2. 提供 18 個月的個人化協助，必要時可再延長 6 個月。
3. 特別強調就業服務後的結果(outcome)，提供就服提供者的報酬也依幫尋職者找到工作的長短而定，例如成功輔導 26 週以上就業的業者，成果費每案最高可領 4,400 澳幣
4. 提供障礙者在職場持續支持服務新的彈性的選擇
5. 更簡化的付費機制，包括服務費每季預撥

6. 減少行政程序負擔
7. 透過就業協助基金提供僱主、受僱者及尋職者更彈性的協助
8. 持續支持之評估由獨立的評估者進行。

新的障礙者就業服務將於四年內投入 12 億澳幣的經費，其中 2009 年 3 月至 2010 年 6 月預算 2 億 921 萬元，並於 2010 年 3 月 1 日開始實施，服務流程及相關作法說明如下：

**附圖三：障礙者就業服務架構圖**

PROGRAM A		PROGRAM B	
Employment Pathway Plan			
		LEVEL 1	LEVEL 2
	• Disability, injury, ill health	• Permanent disability plus long term ongoing support	• Permanent disability plus long term ongoing support
<b>SERVICE FEES</b>	• Up to \$6 050 for 18 months • Up to \$1 430 for an optional 6 month extension	• Up to \$5 340 for 18 months • Up to \$1 780 for an optional 6 month extension	• Up to \$11 400 for 18 months • Up to \$3 800 for an optional 6 month extension
<b>OUTCOME FEES</b>	• \$770 for a Job Placement • \$945 to \$7 260 for an outcome	• \$770 for a Job Placement • \$945 to \$7 260 for an outcome	• \$1 540 for a Job Placement • \$1 815 to \$13 200 for an outcome
<b>ONGOING SUPPORT FEES</b>	← FLEXIBLE	ONGOING SUPPORT \$440 PER INSTANCE → ← MODERATE ONGOING SUPPORT \$1 320 QTLY → ← HIGH ONGOING SUPPORT \$3 300 QTLY →	
← Employment Assistance Fund / Employer Incentives →			

Note: 70 per cent loading applies to service and support fees for designated remote areas

新障礙者就業服務方案的目的，在協助因受傷、障礙或有健康問題的勞工繼續保有工作。多數案例中，尋職者透過工作能力評估被轉介最適合之服務方案，就近找到一位服務提供者(Servies Prvider)。由工作能力評估決定尋職者是否合乎接受身心障礙就業服務的條件，並依其身心障礙的狀況及在工作場所需的持續性支持程度，將其轉介到 A、B 方案。以下對象則可直接向 DES 服務提供者登記服務(Direct Registration)，以及早介入服務者包括：

- 合格離校者(Eligible School Leavers)
- 特殊階層個案(Special Class Clients)
- 瀕臨危險工作者(Job in Jeopardy)

以下分別就 A、B 兩方案及相關內容做簡要敘述：

#### 方案 A：

適用於因受傷、障礙或因健康問題而需就業服務協助，但尚不需長期職場支持者，又稱障礙管理服務(Disability Management Services, DMS)。資格如下：

- 障礙、受傷或有健康問題，有醫療證據(medical evidence)支持，且
  - 係歸因於智力、心理、感官或身體的損傷或合併以上損傷
  - 導致個人獲得或維持有薪工作的能力持續性減少
- 至少 14 歲，不超過 65 歲
- 未來至少有每週 8 小時的工作能力
- 是澳洲居民(resident)

尋職者應為：

- 暫時或永久障礙、受傷或有健康問題，且需要專門之重建協助以了解、補償或管理其障礙、傷害或健康狀況，以獲得或維持有薪工作
- 需要專門的就業服務以建立能力，確保其經協助後，可達其經評估預期之工作能力

其服務包括：

- 功能性能力評估、身體評估或其他決定個人限制或能力的評估
- 技能評估(skill assessment)
- 提供可能影響個人未來就業展望的全生涯議題管理的支持
- 職業重建服務，如物理治療、職能治療、疼痛管理、心理諮商等
- 提供訓練以鞏固工作或身體狀況的方案
- 提供就業機會取得相關資訊及方法(如如何遊說雇主)
- 尋職服務，包括找工作、職涯選擇建議、就業準備及安置
- 安排雇主誘因相關措施，如薪資補助、職場調整(workplace modification)、支持性薪資計畫等。
- 若有需要，提供彈性的持續支持(ongoing support)

方案 A 經公告徵求，計有 202 個單位投標，審查結果 65 個單位得標；加上公立的 CRS Australia，現全國計 66 個組織共 1100 個服務據點(sites)提供服務。

#### 方案 B：

適用於永久性障礙者，經評估需長期、經常性持續支持之障礙者就業服務，又稱就業支持服務(Employment Support Service, ESS)，其資格：

- 障礙，有醫療證據(medical evidence)支持，且
  - 係歸因於智力、心理、感官或身體的損傷或合併以上損傷
  - 永久性，或可能是永久性的障礙

■ 導致

- ◆ 個人溝通、學習或移動能力持續降低
- ◆ 需持續性的支持服務

- 至少 14 歲，不超過 65 歲
- 未來至少有每週 8 小時的工作能力
- 是澳洲居民(resident)
- 經評估可能需要經常性、長期支持，以維持其就業。

其服務包括：

- 功能能力評估、身體評估或其他決定個人限制或能力的評估
- 技能評估
- 提供可能影響個人未來就業展望的全生涯議題管理的支持
- 訓練方案
- 提供就業機會取得相關資訊及方法(如如何遊說雇主)
- 尋職服務，包括找工作、職涯選擇建議
- 就業準備及安置
- 安排雇主誘因相關措施，如薪資補助、職場調整、支持性薪資計畫等。
- 提供彈性的、高度或中度的持續性支持

持續性支持係由障礙者就業全國評估委員(Disability Employment National Panel of Assessors)合格的評估人員進行，當參與者有以下情形之一，而服務提供者認為其應接受持續性支持時，將被轉介進行評估：

- 參與者被安置就業 52 週之後，
- 工作瀕臨危險的參與者達到 26 週成果後
- 離參與者上次持續支持評估已逾 52 週
- 情況改變，較之上次評估參與者可能需要更高程度之持續支持

持續性支持又分為彈性、中度及高度持續支持，分別指服務提供者應與就業之障礙者保持聯絡的頻率是 26 週 6 次、二週一次及每週一次。

方案 B 又區分為 level1 及 level2 二類，屬 level2 者需更多之支持，其各項服務費、成果費甚至安置費均較高。如何決定方案 B 之尋職障礙者究屬何 level? 教育就業及職場關係部發展之補助層級工具(the Funding Tool)歸納來自工作能力評估(JCA)、尋職者分類工具(JSCI)及 centrelink 的資料後，由資訊系統算出其所適用之補助等級，考量因素包括：給付型態，接受所得支持總共時間、年齡、性別、語言背景、原住民身份、所在地區之失業率、翻譯之需要與否、工作能力評估(包括障礙類別、就業障礙類型、目前工作能力、未來工作能力、障礙之數量、損傷的比率)、所需之支持、尋職分類工具之得分、教育程度、職業証照、出獄情形、住居之穩定性、工作經歷、家庭狀態、無法以電話聯絡、需照顧七歲

以子女、其他尋職者分類工具中可能影響工作能力之因素。訪談該部承辦人員表示，至 2010 年 3 月至 5 月止，進入方案 B 之障礙者歸於 level1 者佔約 67%，level2 佔 23%。

為維服務之穩定性，方案 B 未採重新招標，而係邀請前障礙者就業服務網絡成員繼續提供服務，目前全國計有 209 個組織 1150 個服務據點提供服務，據教育就業及職場關係部人員表示，幾乎均為非營利組織。

此外，因為受傷、障礙或健康問題，致其工作權隨時可能不保的現職勞工，仍可透過「工作瀕臨危險 (Job in Jeopardy)」的服務，由方案 A、B 的就服人員提供協助。

障礙者就業服務之提供者，必需符合依 1986 年的障礙者服務法所頒行之障礙者服務標準。該標準包括，服務之提供應符合每一障礙者之個別需求。所有的障礙者就業服務提供者被一獨立之檢定機構審查，以確保其符合障礙者服務標準；未符該標準的或新的服務提供者，若無法在 12 個月內達到檢定認證，則無法得到補助。

### (三)補助機制:

障礙者就業服務係依 1986 年的障礙者服務法提供服務，2004 年該業務從家庭及社區服務部移至教育就業及職場關係部。在 2003 年之前，一直採整體補助模式(Block Grant Funding)，該補助模式缺點及待改進原因:

- 補助與就業支持的程度無大相關
- 未對好的績效創造誘因及獎賞
- 缺乏透明的程序以確保補助的責信(Accountability)

因此，1999-2000 年開始依個案補助模式(Case Based Funding)之實驗計畫。依個案補助模式目標如下:

- 將補助與個人需求及服務成果做更好之連結
- 增加尋職者或在職勞工服務之選擇性，及易獲致就業之成果
- 使補助更公平(在服務提供者之間，及尋職者之間)
- 在補助範圍內，提供更多人就業協助
- 增加彈性及創新

2007 年 12 月教育就業及職場關係部發表依個案補助模式評估報告發現，相較於整體補助模式，尋職者在接受服務二年後 25%可達就業 13 週以上之成果，使用依個案補助模式尋職人在接受服務 18 週以後 43%可達就業 13 週以上之成果；而在就業 26 週以上成果的達成率上，依個案補助模式的 33%亦高於整體補助模式 25%的達成率。

新的障礙者就業服務，其補助機制整併原來的障礙者就業網絡及職業重建服務，並予簡化，仍採依個案補助模式，就業服務提供者可接受包括服務費、成果費、及其他費用，說明如下：

- 服務費：採每 13 週預付方式。方案 A 第一、二個 13 週補助 1595 元，第三至六個 13 週各補助 715 元，若經評估延長服務六個月，每 13 週均補助 715 元；方案 B 層級一第一到六個 13 週各補助 890 元，層級二各補助 1900 元，經評估延長六個月亦同。偏遠地區服務費加成 70%。

**附表十四：障礙者就業服務服務費標準表(方案 A)**

(1) Time period	(2) Fee amount	(3) Fee amount – Remote ESAs
First and second 13 weeks in Employment Assistance	\$1,595	\$2,711
Third to sixth 13 weeks in Employment Assistance	\$715	\$1,215
First and second 13 weeks in Extended Employment Assistance	\$715	\$1,215

**附表十五：障礙者就業服務服務費標準表(方案 B 層級一)**

(1) Time period	(2) Fee amount	(3) Fee amount – Remote ESAs
First to sixth 13 weeks in Employment Assistance	\$890	\$1,513
First and second 13 weeks in Extended Employment Assistance	\$890	\$1,513

附表十六:障礙者就業服務服務費標準表(方案 B 層級二)

(1) Time period	(2) Fee amount	(3) Fee amount – Remote ESAs
First to sixth 13 weeks in Employment Assistance	\$1,900	\$3,230
First and second 13 weeks in Extended Employment Assistance	\$1,900	\$3,230

- 安置費: 方案 A 及方案 B 層級一每案 770 元，方案 B 層級二為 1540 元
- 成果費: 方案 A 及方案 B 層級一相同，第 13 週完全成果付 2860 元，第 26 週仍在職付 4400 元；方案 B 層級二第 13 週在職付 5500 元，第 26 週仍在職付 7700 元。

附表十七:障礙者就業服務成果費標準表(方案 A)

Period	Full Outcome Fee amount	Full Outcome Bonus Fee amount (20% bonus)	Pathway Outcome Fee amount	Pathway Outcome Bonus Fee amount (20% bonus)
13 Week Period	\$2,860	\$572	\$945	\$189
26 Week Period	\$4,400	\$880	\$1,450	\$290

附表十八:障礙者就業服務成果費標準表(方案 B 層級一)

Period	Full Outcome Fee amount	Full Outcome Bonus Fee amount (20% bonus)	Pathway Outcome Fee amount	Pathway Outcome Bonus Fee amount (20% bonus)
13 Week Period	\$2,860	\$572	\$945	\$189
26 Week Period	\$4,400	\$880	\$1,450	\$290

附表十九:障礙者就業服務成果費標準表(方案 B 層級二)

Period	Full Outcome Fee amount	Full Outcome Bonus Fee amount (20% bonus)	Pathway Outcome Fee amount	Pathway Outcome Bonus Fee amount (20% bonus)
13 Week Period	\$5,500	\$1,100	\$1,815	\$363
26 Week Period	\$7,700	\$1,540	\$2,540	\$508

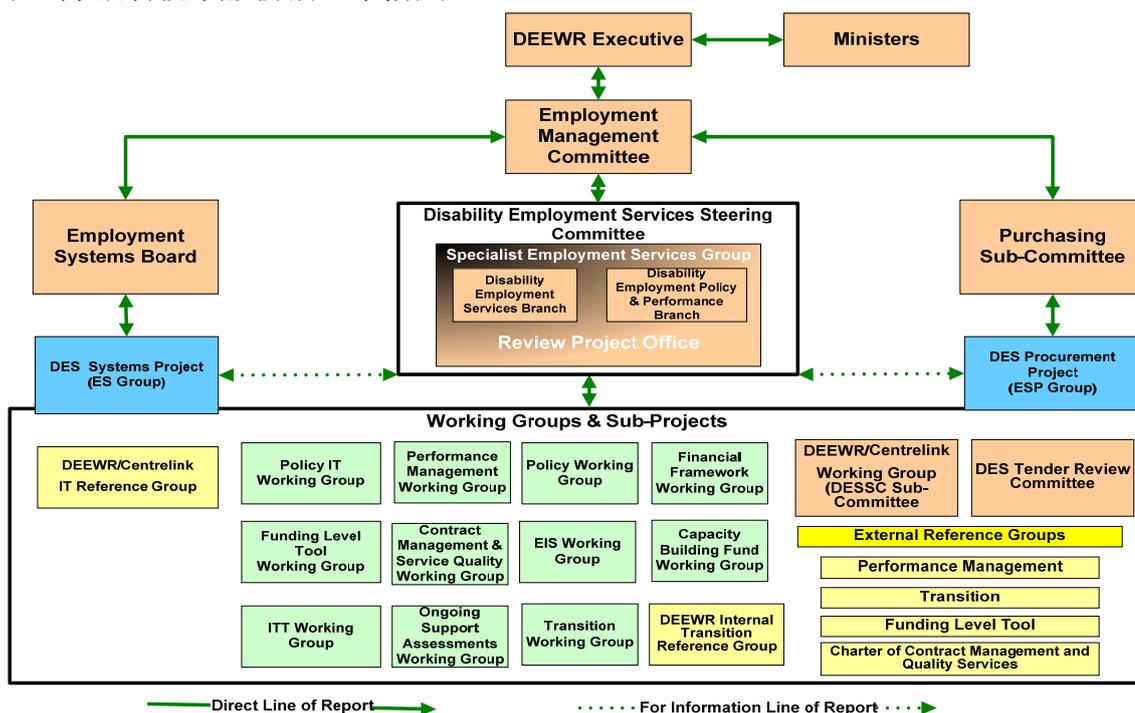
- 持續支持費(支持 52 週)，偏遠地區加成 70%。
  - 彈性持續支持:每 26 週付 440 元
  - 中度持續支持: 每 13 週付 1320 元
  - 高度持續支持: 每 13 週 3300 元
- 瀕臨工作危機個案
  - 服務費:每 13 週 1320 元，至多二次，偏遠地區加成 70%。
  - 成果費:第 26 週若仍在職，付 2860 元。

#### (四)新舊方案服務銜接(transition)及準備

服務銜接的安排，係為將對受服務者、雇主及服務提供者的干擾減到最少所做的規劃。計有 116,000 位障礙就業網絡及職業重建服務的參與者被界定為要轉銜到新的障礙者就業服務，從 2009 年 12 月開始進行，且將持續至 2010 年 8 月 31 日。95%期待留在既有的服務提供者，只有超過 4000 位在 2010 年 3 月 1 日被轉介其地區新的服務提供者。2010 年 1 月中每位參與者都接到政府的來信通知及建議，將近 880 位選擇更換服務提供者，大約 16,000 位參與者正接受 DEN 或 VRS 的服務往第 26 週的成果邁進，故仍續留該服務，直到其達成該成果或失去工作。

不僅如此，障礙者就業服務的規劃與推出，歷經綿密的規劃與準備工作，分別訂定了新障礙者就業服務方案管理計畫，組成相關準備工作小組，包括資訊系統、付費方式、契約管理、績效管理、財務管理、服務轉銜等，且擬訂工作期程列管依進度執行。另訂定障礙者就業服務利害相關單位人員(Stakeholder)及改變管理計畫，並成立障礙者掌舵委員會(Steering Committee)，依規劃進度定期開會及掌握工作進度。其準備工作及管理架構如附圖四。

附圖四:障礙者就業服務治理架構圖



### (五) 績效評估機制

障礙者就業服務績效管理架構的發展，係為支持落實新方案的執行，亦即增進障礙者的就業參與、儘可能及早提供正確的協助、減少對服務提供者的繁文縟節及行政負擔，主要目的如下：

- 建立一立基於事實表現、令人信賴的比較，以評量服務提供者服務結果的公平制度
- 對尋職者及雇主，提供服務提供者如何被評比的公開透明的作法
- 使尋職者及雇主在選擇一位服務提供者之後，足以得知更多資訊
- 協助服務提供者管理其績效，以符合對尋職者成果的達成
- 支持不斷改進的承諾

新障礙者就業服務的關鍵績效指標(Key Performance Indicators, KPI)如下：

- 效率(Efficiency):被轉介個案接受服務的時間、達到就業所需時間
- 效益(Effectiveness):個案達到成果或維持就業的比率
- 品質(Quality): 遵守障礙者服務標準(Disability Services Standards)、服務保證(Services Guarantee)及實施守則(Code of Practice)。

Star Ratings 提供了評量服務提供者相對績效一種簡單、一致的方法，著重在達成及維持持續就業成果的表現。從 2009 年 10 月開始，一個由該服務產業及顧客組成的技術諮詢團體即定期開會，以協助發展新的評比機制，

由澳洲就業服務(JSA)的評比機制發展而來，考慮地區勞動市場及服務提供者無法控制的個案特性，而以統計迴歸算出，且不再有固定的評比級數分配；所有的服務提供者每季可取得自己相對於其他服務提供者的表現資料，以協助其改進績效。其評量項目及權重如附表廿：

附表廿：障礙者就業服務績效評估表

Performance Measure		Weightings	
<b>KPI 1 Efficiency</b>		<b>Disability Management Service</b>	<b>Employment Support Service</b>
1.1	<b>Responsive</b> Proportion of referred job seekers who commence in the program	5	5
1.2	<b>Time taken to achieve employment outcome</b> Average time from commencement to the achievement of a 13 week Full Outcome for employment	5	5
<b>KPI 2 Effectiveness</b>			
2.1	<b>Job Placements</b> Proportion of commencements that are placed in employment	5	5
2.2	<b>13 week Full Outcome</b> Proportion of commencements that achieve a 13 week Full Outcome	25	20
2.3	<b>13 week Pathway Outcome</b> Proportion of commencements that achieve a 13 week Pathway Outcome <i>(including remote education-related outcomes)</i>	5	5
2.4	<b>13 week Bonus Outcome</b> Proportion of participants who achieve a 13 week Bonus Outcome <i>(including 13 week outcomes achieved by Indigenous Australians)</i>	5	5
2.5	<b>26 week Full Outcome</b>	35	30

	Proportion of commencements that achieve a 26 week Full Outcome		
2.6	<b>26 week Pathway Outcome</b> Proportion of commencements that achieve a 26 week Pathway Outcome	5	5
2.7	<b>26 week Bonus Outcome</b> Proportion of participants who achieve a 26 week Bonus Outcome <i>(including 26 week outcomes achieved by Indigenous Australians)</i>	5	5
2.8	<b>Ongoing Support</b> Proportion of ongoing support participants who remain in employment or exit ongoing support as an independent worker	5	15

訪談該部新南威爾斯州辦公室方案經理 Antonios Thiveos 先生，服務提供者表現優劣的獎懲情形，表現優異者政府是否給予表揚或獎勵？Antonios Thiveos 先生說，讓服務提供者能提供更多之服務(more market share)就是最好的獎勵，並未提供表揚。而若其服務不佳或相關服務紀錄不完整，一般先通知補件或改善，若仍未補齊相關資料，則請繳回或不予補助經費。

訪談教育就業及職場關係部的 Joanne Anderson 科長談到，澳洲政府十分重視績效評估的原因，其實與 1998 年左右一般性就業服務民營化之變革的發展相關。在就業服務民營化的過程，亦有捍衛公立就業服務機構存在之必要者，故而發展出十分重視績效管理及評估機制；2001-02 年開始 Star Rating 之評估模式運用於一般性就業服務(Job Network)，藉由服務績效之比較，證明民間就業服務提供者表現出比公立就業服務機構更佳之績效，而獲各界認同；該部 2004 年接手障礙者就業網絡業務之後，該方案也在 2007 年開始實施 Star Rating 的績效評估機制。

## (六)障礙者就業服務提供者參訪實錄

### 1. Work Solution

2010 年 4 月 23 日參訪位於坎培拉以北二個半小時車程 Waga Waga 地區的 Work Solution。Work Solution 係由 Kurrajong Waratah 所附設；Kurrajong Waratah 成立於 1957 年，以迎合障礙者及其家庭之需求為目標，時至今日，超過 700 位嬰兒、兒童及成人接受其早期介入、居住(團體家庭)、日間服務(day options services)、障礙者企業、障礙者就業服務、提供訓練設施及相關訓練，

並接受新南威爾斯州政府委託提供轉銜到工作方案服務。1969 年即設立木材工廠，目前的障礙者企業有 150 位障礙者在 8 個企業裡工作，包括資源回收、洗衣、燙衣、餐飲、咖啡等。Kurrajong Waratah 2008-09 年度報告顯示，其一年收入 1,800 萬元，其中 1,040 萬元(58%)係政府補助(包括州政府、家庭及社區服務部、教育就業及職場關係部等，其中教育就業及職場關係部計補助 350 萬元)、480 萬元來自障礙企業收入；一年支出 1,600 萬元中，63%用於直接服務，人事費約支用 1,000 萬元。

訪談 work solution 經理 Crispin Lowe 先生表示，其接受教育就業及職場關係部委託之服務一年約服務 79 位尋職之障礙者，經協助後 45 人就業，就業之行業因障礙或損傷之程度而不同，以餐飲、零售、兒童照顧及燈具製作佔多數。其個案來源 60%來自 centrelink 轉介，餘為自行求助經驗上發現，centrelink 轉介之個案協助就業較困難；協助就業所需時間因障礙者狀況而異，平均約半年，困難個案需二年左右。就業機會之開發，以該機構悠久歷史及良好之社會形象，並設有事業發展經理(business development manager)與社區雇主建立關係及行銷。工作人員包括人資、貿易專業、訓練師、社區服務進階文憑、藝術及心理學、社會福利學士等背景人員。

## **2. Break Thru People Solution**

2009 年 3 月 16 參訪位於新南威爾斯州 Parramatta 地區的 Break Thru People Solution。Break Thru People Solution 係一全國性之非營利組織，成立於 1992 年，提供之服務包括澳洲就業服務、職業重建服務、障礙者就業服務、轉銜到工作(州政府委託)、職涯準備團體、社區工作協調(提供 351 個地方、安置 646 位尋職者於以工作換取福利 Work for the Dole 方案)、個人支持方案(對有多重非職業障礙者提供短期危機處遇及就業協助)、照顧家人計畫(家庭及社區服務部委託)等。服務案量以一般性就業之澳洲就業服務佔 79%比例最高，障礙者就業服務 13%、職業重建服務 6.6%。

依 2009 年度報告，其全年收入 3387 萬 6758 元，來自政府的補助以教育就業及職場關係佔 89.9%最多。所提供之就業網絡方案(一般性就服，澳洲就業服務之前身)計協助 2389 位尋職人就業，其中 62%至少持續就業 13 週以上。現全國計有 67 個辦公室約 700 位工作人員提供服務，工作人員以就業顧問(employment consultant)佔八九成居多數，另有社工、心理師、職能治療師等，2008-09 年之人員流動率平均 26%，高於澳洲統計局 2008 年統計該等人員之平均流動率 13%，今年初已降至 14%。

## **3. Vision Australia**

2010 年 5 月 3 日參訪位於維多利亞州墨爾本的障礙者就業服務提供者

Vision Australia。該單位資深經理 Chris Edwards(全盲，中途失明)表示，澳洲民間團體對盲人的服務已有 150 年的歷史；2004 年 7 個盲人團體結合而為 Vision Australia，該單位現全國計有 38 棟建物，約 1000 個工作人員，訪視之辦公室工作人員 86 位。Chris 表示，全國視力障礙者 30 萬人，其中 76%屬老年人口。其會員約 4 萬人，其中約 1 萬人接受其服務或較有互動。其提供服務包括視力檢查、職業能力評估、盲用電腦訓練(約 150 小時)、每日生活訓練(everyday living training)、定向行動訓練(約需 40 週)、障礙者企業(前三項由家庭及社區服務部補助)、障礙者就業服務等。依其 2009 年度報告顯示，其全年收入約 8000 萬元，其中政府補助約 3000 萬元(佔約 40%)。

該單位之障礙者企業成立許久，參觀地點之廠房空間、設備之投資不小，計進用約 50 位障礙者，從事零件及狗食包裝之工作，其中一半為視障以外之障礙者；另亦為視障者提供二階段、每階段約 20 週之木工訓練，以增加視障之工作技能。

障礙者就業服務計畫計有 25 位人員從事，每人每年案量約 30 人，一年約協助 500 位障礙者就業。就業之行業包括律師、行政、客服(call center)、書店、推銷員、管理階級等；現場並播放一段該單位協助一位視障者至紐澳銀行就業之成功案例。詢問視障者從事客服工作情形，Chris Edwards 表示，薪資尚可，但流動率高，因工作十分具有挑戰性。而協助視障者就業過程，最大困難是其就業態度以及資訊可近性不足，包括使用電腦能力及設備不足。

#### 4. 澳洲聯邦重建服務

澳洲聯邦重建服務(Commonwealth Rehabilitation Services, CRS Australia)係隸屬於澳洲聯邦政府人群服務部，為障礙、受傷或有健康問題的人提供職業重建服務之機構。訪談該機構位於坎培拉市 Woden 地區辦公室之地區經理 Colleen Hanrahan 女士表示，CRS 始於 1941 年為因應二次大戰後許多受傷軍人回到家鄉所推出之民眾重建計畫(Civilian Rehabilitation Scheme)，而後變為聯邦重建服務(commonwealth rehabilitation Services)，以協助領年金的軍人返回勞動市場；其透過在各大城市的中心，以接近於醫院型態的機構型態提供職業重建服務。1980 年代中期，Richmond 報告指出大型健康設施的諸多缺失，呼籲回歸小型社區化之服務，造成 CRS 的重大改變，甚至變賣其古老具歷史性的建物，改在社區設立較小之服務據點。1986 年 CRS 採用個案管理服務取向，至今仍在實施；1998 年改名為 CRS Australia，經由在社區中為雇主提供受傷預防與傷害管理服務；1990 年代，CRS 與雇主一起為員工提供安全健康之工作場所；回顧 CRS 的歷史，無不在幫助人們藉由就業達到獨立生活之目的。

CRS Australia 為澳洲政府及相關機構提供之專業服務如下：

- 為教育就業及職場關係部提供職業重建服務及工作能力評估
- 為家庭及社區服務部之障礙者企業提供薪資評估
- 為國防部、退伍軍人事務部提供重建服務
- 為勞工補償保險提供職業重建服務
- 為許多組織提供傷害預防及職業健康安全訓練

依人群服務部 2008-09 年度報告，CRS 最大的服務購買者是教育就業及職場關係部，其接近 80% 的收入來自該部，提供全澳洲接近 2/3 的職業重建服務，在 2008-09 年服務了 59,000 位尋職者(新案 27,500 人)，超過 10,500 人因此成功就業。目前全國計有 174 個服務據點，2009.6.30 時共僱用 2,132 人，60% 為全時工作。各服務據點規模從員工 2-3 人至 40 人(雪梨，最大的)不等。以筆者於 4.5 月間所訪問位於 Waga Waga 及 Woden 二處為例，其工作人員分別為 6、14 人。

值得一提的，2010 年 3 月 1 日推出之障礙者就業服務的方案 A 即先前的職業重建服務，在 2007 年前全數由 CRS Australia 提供，2007 年 7 月 1 日起有 19 個民間組織計 400 個據點提供全國職業重建服務 30% 的服務量，2010 年起更開放 45% 服務量予民間之服務提供者。此市場服務佔有率的減少對 CRS 的影響如何？訪談該教育就業及職場關係部 Joe Lee 科長表示，從 1998 年一般性就業服務民營化得到的經驗，此次職業重建服務開始民營化，腳步更加謹慎，以對服務市場最小破壞原則進行調整。故 CRS 在職業重建服務的市場佔有率雖降低，但個案量仍有小幅增加，且不需與民間單位競標，但此舉已使 CRS 意識到其面對更大挑戰，因其績效勢必與私立之服務提供者一起被評比。

### 三、促進障礙者就業相關措施

除對障礙尋職者之直接服務之外，澳洲政府亦規劃多項促進障礙者就業措施，分述如下：

#### (一)就業協助基金(Employment Assistance Fund, EAF)

就業協助基金係協助雇主、服務參與者、勞工或個人調整工作環境、購買輔助工具、提供手語翻譯及相關服務，其目的在促進障礙者的就業、增加工作機會及工作產能。協助類型如下：

##### A. 調整(modification)，包括：

- 因障礙所需新的電腦軟體或升級
- 交通工具的調整，若該交通工具對其就業是十分重要的一部份
- 溝通科技輔具，包括助聽器、頁碼系統、電話電腦硬體，如電話擴音器、電傳打字機等
- 障礙者在職場可能用到的特殊設備項目，或既有設備修要調整者
- 調整職場環境以排除就業障礙，如輪椅用的廁所及無障礙坡道

B. 職場協助及支持服務

- 提供因障礙者就業所需調整或設備使用之相關訓練
- 為僱主提供聽覺等相關障礙覺知(awareness)課程、心理健康訓練
- 為就業之障礙者及其同事，提供障礙覺知訓練及專業支持配套訓練

C. 手語協助

- 補助手語翻譯服務，包括透過偏遠地區的翻譯以協助工作相關的活動及工作面試。

申請就業協助基金者之資格，需同時符合：

- 持續障礙，已經持續或可能持續障礙至少二年，導致影響障礙者每日活動的限制或損傷
- 需要職場調整
- 是澳洲公民或永久居留，且符合以下條件之一：
  - 該就業符合聯邦或州政府相關法令，且每周至少工作 8 小時
  - 每週至少工作 8 小時，且可被合理期待持續超過 13 週
  - 自我僱用者每週至少工作 20 小時，且能提供商業登記編號(Australian Business Number)
  - 接受障礙者就業服務、澳洲就業服或澳洲障礙者企業之服務
  - 需要手語翻譯服務以便找工作或準備工作

若有以下各項情形之一者，則不符補助規定：

- 已獲工作補償給付
- 承接工作體驗活動或從事無薪工作
- 與澳洲就業服務的就業通路基金重複
- 僱主有義務提供職場修正者，如基於職業健康及安全
- 僱主有義務依障礙者歧視法做合理調整者

**補助作業及方式:**採於 Jobaccess 網站線上申請方式辦理，申請補助在一萬元以下者由 Jobaccess 直接審查，申請一萬元以上案件則安排實地評估；申請補助在 2500 元以下者不必附估價單，2500-5000 元者應附一張估價單，5000 以上者需附三張估價單，於補助 13 週之後，由教育就業部進成成果調查。訪談教育就業及職場關係部主管科長 Trish James 女士申請補助多久可完成作業，其表示一般 13 個工作天，若涉及視障軟體或無障礙設施之申請案件，則費時較久；申請案件 70%來自服務提供者；拒絕率一般約 22%；並無相關輔具研發或輔具回收機制。除障礙者外，該國目前對其他對象尚無發展職場調整相關措施或服務。

## 補助標準

1. 建物調整之補助，不得超過 30000 元，且需安排現場評估。
2. 專業的支持及訓練配套，每人一年至多補助 1500 元
3. 為僱主提供的障礙覺知及心理健康訓練課程，每一僱主一年至多 1500 元
4. 手語翻譯服務分三級

Level1:12 個月補助 6000 元可加旅費(至多報 200km)

Level2:含面談(不限次數)、參訪、參加測驗，不含面試之旅費

Level3:同事或僱主參加手語認證課程，至多 780 元(2009-10 年)；2010-11 年最高 795 元，2011-12 年最高 810 元。

本基金之使用，需與障礙者之就業通路計畫所擬就業目標相關，方予補助。目前計有 29 個職場評估單位，139 個評估人員可提供評估服務。經統計 2008-09 職場調整計協助 1,793 個障礙者，支用 621 萬元；手語翻譯計協助 576 人，支用 42.4 萬元。

## (二)支持性薪資制度(Supported Wage System, SWS)

SWS 始於 1994 年，目的在提供一可信賴、獨立評估產能的過程，使障礙者得以在開放性勞動市場獲得就業，它提供了一種職場關係機制，對無法有足夠產能的障礙者，提供依產能/薪資比例的合法給付，以增加障礙者就業機會。其實施原則如下：

- 產業架構與條件:必需在聯邦與州職場關係相關法令下運作，適用於相關之產業規定及原則(如企業協定)，經評估之產能比例，僅運用在薪資比例。
- 公平適用:對障礙及非障礙勞工之適用必需公平公正。
- 使用的限制:僅適用於障礙者相較於非障礙共同工作者無法達充分之產能時，非障礙者就一定適用；不應用於減低已在職障礙勞工之薪資，可用於障礙者繼續全產能薪資陷入危機協助之用。一個人的產能評估不可適用於另一人，即使其執行相同之職務。

**資格:**限 15 歲以上之澳洲公民，接受障礙者支持年金者，或符合障礙者支持年金之損傷標準者，不包括申請勞工補償者。產能的評估，由教育就業及職場關係部契約合格的評估人員進行，並每年一次檢視其產能。訪談 Trish James 科長表示，平均一次評估約需 4.5 小時，每案評估成本平均為 650 元。目前全國計有 234 位評估人員(包括 37 位在 CRS)，評估人員需有二年障礙者就業相關工作經驗，且具職能治療、心理學、物理治療、復建諮商、職業訓練之學士學位，或其他教育就業及職場關係部認可之學位或資格。薪資之評估亦可由以下方式進行：

- 僱主及一位勞工代表，並與勞工諮詢
- 僱主及一位教育就業及職場關係部的合約評估人員，並與勞工諮詢

- 僱主及一位相關產業協定之工會團體，並與勞工諮詢

產能評估進行期間，本計畫提供僱主經費以支付僱主之初期成本，若障礙者非向政府之服務提供者登記服務，則補助僱主 1000 元，用以提供職場調整或購買特殊適應之設備等個人化之協助之用。

依聯邦政府規定，障礙者支持性薪資依不同產業「裁定待遇」(Awards)規定，且每年檢視一次，目前障礙者支持性薪資不得低於每週 71 元。2008-09 年該制度計協助 4,464 位障礙者，持續三年之資料顯示，每月約有 100 個新案或離開案件，300 件檢視評估案件。依教育就業及職場關係部 2008 年 10 月發佈之成果報告顯示，適用支持性薪資之障礙者 75%係由障礙者就業網絡方案轉介，亦有 20%左右在進入支持性薪資時未接受任何就業服務；亦即，障礙者就業網絡的服務提供者接受 375-1072 元的維持補助，以協助維持其工作，即使參與之障礙者薪資減少(平均每週 163 元)，但政府提供補助服務一半以上的參與者(每週平均 151 元)。

依教育就業及職場關係部 2008 年 10 月之統計分析，超過 90%支持性薪資的適用者係長期之福利接受者，70%接受福利超過 5 年。58%的參加者之前就使用過此計畫。在障礙類型方面，以智能障礙者最多佔 61%，神經及腦傷次之(17%)、學習障礙再次之(7%)；年齡分佈上，30 歲以下超過 40%，對照障礙者支持年金以 45 歲以上者居多之現象，不盡相同。就地區而言，除一些人口集中的州使用多外，郊區、鄉村及偏遠地區使用亦多。從事的職業方面，以零售(retail)、勞力及行政工作最多；行業上以零售業、餐飲(hospitality)最多，製造業及健康服務次之；就工作之組織型態而言，85%在私人部門，包括 14%在私立非營利單位。

實際薪資上，以週薪 99 元以下及 100-119 元佔最多數，1/3 工作時薪低於 5 元；以工資率而言，所就業產業之最低工資率平均時薪 16.5 元，適用支持性薪資之障礙者實際工資率時薪 9.8，平均薪資減少 40%。工作時間上，部份工時居大多數，每週工時平均 16.5 小時最多。檢視參與者參加前後六個月的情形評估此計畫成果發現，64%的適用者在進入支持性薪資前六個月領有給付但沒有工作，27%的適用者領有給付且在工作；而離開此計畫後六個月的情形十分相似，66%領給付但沒有工作，27%領給付且有工作；2/3 的個案在參加前或離開此計畫之後未受僱。

### (三)薪資補助計畫

薪資補助計畫(Wage Subsidy Scheme, WSS)係當僱主正考慮是否僱用障礙者時，對其提供財務誘因，以鼓勵其進用障礙者就業服務之參與者，提供其持續就業。其對象資格：

- 處於法定工作年齡

- 被登記為障礙者就業服務計畫之參與者
- 澳洲公民或永久居留
- 安置之工作符合開放性就業條件，至少每週工作 8 小時且持續至少 13 週(季節性工作至少 6 週)，且可合理地期待工作將超過 13 週。

**補助方式：**障礙者就業服務提供者會與雇主協商，每進用一位障礙者就業服務之參與者(至少 13 週)，提供至多 1500 元(不含稅)的補助，最長補助 26 週；付給雇主之補助不得超過給付障礙者之實際薪資。協商之後，服務提供者應與雇主簽訂薪資補助協定(agreement)，並附影本於該障礙者之檔案內。障礙者就業服務提供者可使用該補助其中最高 400 元購買一些所需項目，以支持障礙者獲此就業安置，且保留其中 100-400 元做為其行政費用。2008-09 年計協助 1,492 位障礙者就業，支用 768 萬元。

#### (四)全國障礙者招募協調計畫

##### 全國障礙者招募協調計畫(National Disability Recruitment

Coordination, NDRC)主要係協助僱用 100 人以上的雇主發展及實施障礙者就業策略，為障礙者就業服務計畫的參與者每年創造 1000 個新的工作機會。此方案在 2008-09 之委託契約僅達成協助 7 個大雇主進用 613 位障礙者，故在 2010 重新招標更變受託單位。以去年為例，該方案每一就業成本 5000 元，成本高。此次新合約自 2010 年 3 月至 2012 年 6 月，契約金額計 385 萬元。

2010 年 5 月 4 日訪談該方案之服務者:Work Focus Australia 的 Lucy Macali 女士，該單位成立約 20 年，最早提供職業重建服務，目前亦為澳洲就業服務之服務提供者，具與雇主互動之良好經驗。本計畫之執行，鎖定全國性之公司進行遊說，以便於全國各地均可提供障礙者就業機會。目前已爭取到五家大公司之合約，包括客服中心、製造業、信用卡公司等，其服務包括：

- 與雇主討論障礙員工之招募
- 發展並簽定了解備忘錄，承諾密切合作及進用障礙者
- 一起工作，發展並進行人員招募及進用
- 提供員工有關障礙者就業之相關訓練
- 就業目標達成後，提供後續支持。(計 12 個月)
- 提供澳洲政府協助障礙者就業相關方案資訊
- 提供障礙者就業服務提供者相關工作職缺
- 提供就業媒合的事先篩選作業。

#### (五)障礙者支持年金就業誘因導航計畫

障礙者支持年金就業誘因導航計畫(Disability Support Pension Employment Incentive Pilot)自 2010 年 3 月 1 日開始實施，鼓勵雇主提供需要

持續支持的障礙者工作機會，目標希望找到 1000 個就業機會，提供薪資補助最高 3000 元，至少每週工作 8 小時且至少持續 26 週。

#### (六)JobAccess

JobAccess 自 2006 年 7 月 1 日開始，主要是為障礙者及其同事、雇主、就業服務提供者，提供資訊及線上諮詢服務。包括：

- JobAccess 網站
- 障礙者就業諮詢服務(現有包括心理師、職能治療師、物理治療師計 8 人提供線上專業諮詢服務，每月服務案約 1500 件)
- 就業協助基金之管理
- 障礙者就業促進活動

本計畫本次合約金額 3,890,810 元，自 2010 年 3 月至 2012 年 6 月止。

#### (七)工作能力評估

工作能力評估(Job Capacity Assessment, JCA)於 2006 年 7 月開始實施。其緣於 2004 年為檢視及協助障礙者支持年金者提供就業協助，2005 年發展『為較好的評估及及早介入領航計畫(Better Assessment and Early Intervention Pilots)』，而在 2006 年 7 月開始正式實施，並為「從福利到工作」(Welfare to Work) 配套的一部份。原在人群服務部轄下，2009 年 7 月移至教育就業及職場關係部。OECD 在 2007 年 12 月 8 日的報告中推崇澳洲的工作能力評估，強調係基於功能性能力(而非沒有能力)提供就業協助及所得支持。

依人群服務部 2009 年 2 月發佈的工作能力評估 2008 檢視成果報告，2007-08 年共完成 447,000 件工作能力評估，支用 1 億 5000 萬元(含工作能力帳號 1700 萬)。評估案件之來源大多來自中央聯合服務中心，18%係相關服務提供者轉介；為各項所得支持決定之用。特殊性評估約佔 5%，主要是智能障礙及腦傷個案，平均評估成本 730 元。82.4%的案件可在 10 個工作天內完成評估，不能於期限內完成評估者，大多因個案提供之醫療證據不足補件所致。2008 年 6 月全國有 1113 個評估據點(sites)，1678 個評估人員。職業能力評估人員 60%是心理師(28%是登記有案的)，其他相關的心理專業人員佔 35%，包括登記的職能治療師(9%)、復健諮商師(8%)、社會工作師(12%)、登記的物理治療師(3%)、運動治療師(3%)、語言治療師(1%)；護士及醫師佔 5%；這些專業人員需符合各州或領地政府之專業人員登記或認證之規定。2006 年 7 月至 2008 年 2 月期間之 629,510 件評估報告中，3109(0.49%)件中央聯合服務中心不滿意而被退回。

工作能力評估亦使用工作**能力帳號(Job Capability Account)**購買短期相關的心理專業服務，如諮商、疼痛管理，以協助轉到就業網絡(Job Network) 需準備就業者，服務期限至多 13 週；2007-08 年計有 33,000 人接受工作**能力帳號**

之服務，每人服務成本平均 600 元。

依教育就業及職場關係部最新統計，2009-10 年預估可完成 555,000 份工作能力評估報告，目前評估報告中顯示有永久醫療狀況者計 104,224 人。歷年統計顯示，接受工作能力評估者約 34%被轉介到障礙者就業服務。目前全國有 18 個服務提供者，近 1800 個評估人員；大多數的評估由中央聯合服務中心(52%)、CRS(8%)、Health Services Australia(20%)進行，約 18%的評估由 15 家合約之私立服務提供者進行。評估費用按件計費，自 2006 年實施以來，於 2009 年 7 月調高 10%，目前標準評估每案 278.3 元，複雜的評估 399.3 元，需要翻譯加 133.1 元，偏遠地區加給 108.9 元。

2010 年 3 月 26 日實地參訪位於新南威爾斯州 Darlinghurst 地區 Centrelink 內的工作能力評估團隊。該中心地區事業經理 Ellen.e Heyes 女士表示，Centrelink 全國計分為 15 個地區提供工作能力評估服務，本區之服務案量佔全國案量 9%，計有 4 個辦公室計 55 位評估人員、7 位行政人員、6 位 team manager，每位 team manager 帶領 8-11 位評估人員。此次參訪機構擔任 team manager 的 Paula Edwards 女士是有 10 年以上工作經驗的資深心理師，並負責中心困難個案之評估工作。評估人員的流動率在 10-20%之間，大多在 2006 年此方案開始實施時就參與評估工作。每位評估人員每年均被評估績效，表現良好者可獲加薪(每年約 4%)。評估人員之薪資待遇，新進者年薪 59,000 元，最高年薪可到 73,000 元；team manager 年薪在 81,000-88,000 元之間。每人每年補助訓練費用 1000 元，得依個別訓練需求自行選擇課程進修。

評估個案中約 20-25%為障礙者個案；每週案量在 400-500 之間，平均一位評估人員每週需評估 15 案，每案所需評估時間 2-9 小時；80%以上個案可在時限之 10 天內完成評估；非障礙個案一般在 4-5 天即可完成評估。評估人員包括心理師、社工師、職能治療師、物理治療師、復建諮商師、運動治療師、護士等專業背景人員；特殊專業之評估，如功能性能力評估、精神分裂症等之評估則另對外購買。近來因應個案類型多元化，且開始提供外展服務到個案住處或監獄進行評估。

## (八)職業訓練

### 1. 職業教育與訓練

澳洲的職業訓練一直由教育部門主管，稱做職業教育與訓練(Vocational Education and Training, VET)，提供澳洲各階層學習專業技術及接受進階教育的機會。早期稱技術教育(Technical Education)；十九世紀末到廿世紀中，澳洲的技術教育一直在技術學院(Institute of Technology)提供，如工礦業學校，這些學院一開始是私立的，但後來都被州政府接收了。1980 年代末，這些技術學院變成完全大學且改了名字。至今，遍佈澳洲各地的 VET 校區每年提供

上百種的課程，訓練一百多萬名的學生學習各式各樣的專長。通常 VET 和當地的相關行業都有密切合作關係，其課程之設計，以就業市場為導向，以增加學生畢業後的就業機會。換言之，課程不只是理論的學習，更重要的是實際的操作技能。有許多課程都有實習的機會，任課教師大都是在相關的行業中任職，提供學生最新的專業資訊。VET 的各種課程是以進階的方式進行的。學生在取得 VET 所發予的文憑之後，能再轉學到大學繼續相關課程的學習。通常各 VET 專校和特定的大學的部份課程有學分抵免的合作關係。因此，學生在習得一技之長之後，仍然有機會再到大學繼續升學。VET 的各種學習憑證 包括：

- 第一級證書(Certificate I)--4 至 6 個月，就業方向：所從事領域之合格操作員。
- 第二級證書(Certificate II)--6 至 8 個月，就業方向：所從事領域之高級操作員。
- 第三證書(Certificate III)--12 個月，就業方向：所從事領域之合格技術員或技工。
- 第四證書(Certificate IV)--12 到 18 個月，就業方向：所從事領域之主技師。
- 專科文憑(Diploma)--18 到 24 個月，就業方向：所從事領域之專業技師。
- 專科進階文憑(Advanced Diploma)--2-3 年，就業方向：所從事領域之初階經理。
- 專科碩士證書(Vocational Graduate Certificate)--6 個月。
- 專科碩士文憑(Vocational Graduate Diploma)--12 個月。

依澳洲統計局資料，2006 年全國 15-65 歲人口中，障礙者佔 16.8%。又依 2006 年 VET 全國年度報告，VET 系統中 15-65 歲學生障礙者比率從 2003 年的 6.4% 提高至 2006 年的 7.2%，增加 161,000 人。在訓練成果上，障礙者的通過率 69.9%，較之所有學生之通過率 78.5% 低；障礙者受訓後取得證書的等級多在較低之第一、二級者佔 31.7% (高於所有學生的 25.9%)，取得第三、四級證書者 33%，取得文憑或以上資格者佔 9.4%。

而 TAFE (Technical and Future Education) 則被設計做為職業教育與訓練的一個部門，有許多不同型態的課程，從學徒訓練到語言課 (英文及其他語言)、資訊科技等，也有一些人在此進修以提升他們的資格，有些人為得到一個新工作在此受訓，有些在此待個一年再轉進大學。職業教育訓練系統主要由州政府資助，但聯邦政府亦提供經費給 TAFE，及提供雇主提供學徒訓練機會的誘因。

## 2. 生產力安置計畫

在 Skilling Australia for the Future 的發想之下，澳洲政府推出補助生產力安置計畫(Productivity Places Program, PPP)，在 5 年內於技能短缺地區提供 711,000 個以產業需求為導向的訓練機會，其中 392,000 個訓練機會係為現職勞工提供，319,000 個訓練機會提供給尋職者，包括 25,000 個結構調整之訓練機會。另依 Enterprise Based Productivity Places Program(EBPPP)，澳洲政府投入 5000 萬元，為中小企業現職勞工提供近 13,700 個新的訓練機會。又依 2009 年澳洲政府協會(the Council of Australian Governments)與全國夥伴對生產力安置計畫協定(National Partnership Agreement for PPP)協調結果，自 2009 年 7 月 1 日起，澳洲政府在此計畫之角色，係直接補助

- 15,000 個結構調整之訓練機會，以支持被解僱勞工之團體
- 三年內提供 19,700 個新企業誘因計畫之訓練機會(2009-10 年 7,100 個，餘二年度合 6,300 個)

生產力安置計畫自 2008 年實施至今，已為 119,195 位尋職者提供訓練(2008 年 56,596 人，2009 年 59,409 人，2010 年至 5 月 3,323 人)。至於結訓後就業情形，教育就業及職場關係人員表示，這是一個訓練方案而非就業方案，但依其追蹤該結訓者情形，計有 13,324 人就業超過 13 週，5,026 人就業超過 26 週。而至 2010 年 5 月止，計有 5,192 位障礙者參加是項訓練(2008 年 2,533 人，2009 年 2,602 人，2010 年 39 人)，約為所有參訓人數 4.4%。

## 3. 澳洲學徒制

澳洲學徒制(Australian Apprenticeship)是結合訓練與就業最好的方式，可以是部份時間工作、全時工作或在學工作訓練；提供全國 500 種職業各種不同証照的訓練。一般所稱澳洲的學徒制度包括學徒(apprenticeship)及受訓(traineeship)。學徒制傳自百年前英國的師徒制，多為工藝製造業，早期的學徒訓練多需 4 年之久。1980 年代服務業興起，其所需的訓練時間亦較短(一般 12-18 個月)，故稱做受訓。學徒及受訓者並非學校學生，而是受僱員工，在特定行業 award 或企業協定下工作，享有一定的工資率及工作條件。現在澳洲的學徒及受訓者除在場(on-the-job)工作及訓練之外，且必需在 TAFE 或登記有案的訓練提供者接受非在場(off-the-job)訓練，而非在場訓練就不負責實務訓練部份了。訪談教育就業及職場關係部維多利亞州辦公室方案經理 Annely Aeuckens 博士表示，目前澳洲的學徒訓練時間依各別行業需 1-4 年不等，但以訓練一年者居多。

澳洲政府提供雇主相關誘因，以鼓勵其提供訓練職缺：若實施一個符合資格之第二級證書資格之學徒機會，補助 1250 元；實施證書第三、四級、專科文憑或進階專科文憑層級資格之學徒機會，補助 4000 元；若該證書第三、四級層

級資格訓練後可進入一技能短缺之職業，或該專科文憑或進階專科文憑層級資格係高等技能名冊之列，可再額外補助 1800 元，完成訓練時再補助 1000 元。若提供符合資格之中高齡者(45 歲以上)學徒訓練之雇主，可再獲補助 750 元，完成時再補助 750 元。

在學徒個人福利方面，2010 年 1 月 1 日起，一個新的給付，提供符合相關資格的學徒經費支持，用以購買相關工具、及與訓練有關的成本費用，在開始訓練後三個月補助 800 元，實施 12 個月後再補助 800 元(部份工時或在學者於 24 個月後)，實施 24 個月後再補助 800 元(部份工時或在學者於 48 個月後)，36 個月後再補助 700 元(部份工時或在學者 於 72 個月後)，完成訓練後補助 700 元。而 25 歲以上接受證書第三、四級層級資格訓練後可進入全國技能需求名冊中之職業者，在最初 52 週每週可領 150 元(一年 7800 元)，惟其薪資不得低於聯邦最低薪資。此外，另有離家津貼、青年津貼、居住(accommodation)津貼等之支持。

澳洲學徒制對障礙者亦提供相關的協助：

- 學徒於非在場訓練遭遇困難者，得申請非在場家教、老師或翻譯服務(限視障聽障者)，政府得補助登記有案的訓練組織提供協助，每小時補助 38.5 元，每年最高補助 5500 元(含稅)。
- 薪資補助：雇主僱用一位經評估需要協助的障礙的學徒，可獲薪資補助每週 104.3 元(全時工作，部份時間工作則依比例補助)，雇主應給付該學徒適當之薪資，且不得低於補助之薪資。該補助應經醫療人員或心理師進行職能評估，自 2009 年 1 月起，若該參與者持有有效之職業能力評估(Job Capacity Assessment)，得免再評。
- 僱用障礙學徒的雇主，有資格申請職場調整(workplace modification)補助。

澳洲學徒服務中心(Apprenticeship Center)係受澳洲政府契約委託，為尋求學徒訓練機會的人提供一站服務的處所(one-stop shop)。全國計有 28 個服務提供者接受政府委託，在各地提供 500 個學徒服務中心服務，其提供：

- 在訓練期間提供雇主、學徒及訓練提供者資訊、行政服務、支持等相關協助，包括協助簽訂訓練合約。
- 行銷及推動該地區之學徒訓練
- 處理補助雇主之評估、審查、撥款等相關行政事項
- 與州及領地政府共同提供整合性之服務
- 與相關就業服務、訓練單位、學校、社區建立有效的關係

依教育就業及職場關係部 2008-09 年度報告，該年度開始學徒訓練計畫 284,502 人，完成訓練 145,277 人，至少 415,000 位學徒仍在受訓中；95,309 位

雇主因此計畫接受政府補助，139,152 參加者接受個人補助。以筆者 2010.5.3 參訪維多利亞州墨爾本一處學徒服務中心(Melbourne East Group Training, MEGT)為例，其管理之訓練計畫中，約有 15%的參與者無法依計畫完成訓練，主係學徒或受訓者與雇主對雙方合約意見不一無法繼續(如:覺得薪水太低)，或事後發覺選錯行業(尤其是較年輕者)。

障礙者參加學徒訓練情形如何?以筆者 2010.5.3 參訪維多利亞州墨爾本的學徒服務中心 MEGT 為例，其所屬 26 個學徒中心服務統計，2009 年 1-12 月服務 75,334 位學徒，其中障礙者 1,410 人，佔 1.87%。

#### 4. 澳洲學徒無障礙方案

**澳洲學徒無障礙方案 (Australian Apprenticeship Access Program, AAAP)** 係對就業障礙之弱勢尋職者提供全國性認可的職前訓練與支持，以協助其進入學徒訓練、就業或進一步之教育訓練。其服務對象包括原住民、單親、未完成學業、出獄、障礙者等；此方案之服務提供者與雇主密切工作，以滿足產業之需求。該方案包括至少 150 小時的職前訓練，由登記有案的訓練組織(Registered Training Organization, RTO)提供訓練，並追蹤訓練參加者接受至多 13 週的密集尋職協助：就業或接受訓練之後，並提供 13 週的安置後支持服務。訪談該部助理科長 Lorna Sullivan 女士表示，是項訓練係提供基本之職業相關訓練，參加者可任選三個主題參加，包括上課及實作，一般約 15 人左右成一班，每週訓練 20 小時，但維持相當彈性。

依教育就業及職場關係部資料，該方案 2010 年 1 月開始計有 12 個委託契約，150 個服務提供者，可提供全國 9000 個訓練處所(places)。新契約的補助，參加者依其需要支持程度分為三級，補助實施費(每人 1600 元)、完成訓練費(每人補助 100 或 500 元)，再依其達到之成果程度給付費用。(補助費用表如附表廿一)。

附表廿一：澳洲學徒無障礙方案補助標準表

COMMENCEMENTS		OUTCOME PAYMENTS					
	Payment	Payment for successful completion of training	Achieve s an Australian Apprenticeship on the Priority	Achieve s Australian Apprenticeship	Achieves a Cert III or above Qualificati on on a PPP course (2009-10 only)	Achieves full-time employme nt	Achieves P/T employment or F/T or P/T education and training (other than PPP Cert III or above)

			Occupations List				
CATEGORY A – Near job ready	\$1,600	\$100	\$4,000	\$3,000	\$1,800	\$900	\$0
CATEGORY B - Clients requiring additional support	\$1,600	\$500	\$4,200	\$3,200	\$2,000	\$1,000	\$500
CATEGORY C - Clients requiring significant additional support	\$1,600	\$500	\$4,400	\$3,400	\$2,200	\$1,500	\$1,000

Total Accumulated Payments Per Participant Over The Life Of The Program Cycle							
Payments	For Commencement only	Participant is confirmed as a commencement and successfully completes Training	Commenced participant completes training and achieves an Australian Apprenticeship on the Priority Occupations List	Commenced participant completes training and achieves Australian Apprenticeship	Commenced participant completes training and achieves Cert III or above Qualification on a PPP course	Commenced participant completes training and achieves full time employment	Commenced participant completes training and achieves P/T employment or P/T education and training in a Cert II or lower course
CATEGORY A	\$1,600	\$1,700	\$5,700	\$4,700	\$3,500	\$2,600	\$1,700
CATEGORY B	\$1,600	\$2,100	\$6,300	\$5,300	\$4,100	\$3,100	\$2,600
CATEGORY C	\$1,600	\$2,100	\$6,500	\$5,500	\$4,300	\$3,600	\$3,100

2008-09年該方案計5000個場所提供訓練，13,060人參加該訓練，使用4500萬元，其中44%達到成果(outcome)，進入學徒訓練、自行就業或經協助就業或進入其他職業訓練；達成成果的參加者中57%進入學徒訓練。2008-09年參加此方案的13,060中，1.4%(188人)為障礙者，參加後57人(30%)達到成果，22人進入學徒訓練。相較於其他之弱勢求職人，障礙者參加比率低，成果似亦較低。

#### 四、澳洲障礙者企業(Australian Disability Enterprise, ADE)

澳洲障礙者企業，係提供障礙者就業的一種營利事業(commercial businesses)，十年前叫做事業服務(Business Services)，澳洲障礙者企業的名稱2008年11月28日第一次在墨爾本被使用，而今成為全國之統一品牌；其自1950年代開始，稱為庇護工場(sheltered workshop)，早期僅提供障礙者職業活動，就業機會十分有限。期間歷經許多變革，1996年澳洲政府宣示改善服務的進一步變革，使服務更符合障礙者支持之需求，經費補助連結至就業的成果，促使其提供真正的工作，並改善薪資及工作條件。

依家庭及社區服務部統計，現全國計有210個非營利組織(迄無營利組織設置者)接受政府補助辦理障礙者企業，有362個據點(locations)計600個事業(其中最大的組織有28個企業)，提供超過20,000位中重度障礙者在支持性的環境中真正的工作，50%以上集中在主要的城市。障礙者進入障礙者企業，應依the Disability Maintenance Instrument評估障礙者與其障礙有關所需之就業支持，包括評估、訓練、督導、翻譯協助、諮商、個案管理、隨同者之照顧等；分為四級，依評定等級給付個案服務費(就業維持費)；該能力評估若屬第2-4級者，每二年檢視一次。2008-09年家庭及社區服務部計補助障礙者企業經費計2億700萬元，每位障礙者企業就業者政府一年平均支付10000澳元。目前並無政府應向障礙者企業採購一定比例之產品或服務之規定，但家庭及社區服務部設有專屬網站提供欲採購者相關資訊。

澳洲障礙者企業提供障礙者廣泛地參與各種不同職務工作，如：包裝、製造生產、回收、印刷、郵件管理、植物苗圃、園藝維護、景觀美化、清潔服務、洗衣服務、餐飲服務等。訪談部位維多利亞州辦公室Michael Brown先生表示，礙者企業中89%是智能障礙(2007年智能障礙佔70%，現比例更升高)，平均年齡39歲，大多從事部份工時工作，且有全職工作減少、部份工時工作更為增加之趨勢。障礙者企業受僱之障礙員工依職場關係法之規定，適用特殊薪資，得經評估依產能比例給薪；目前薪資77%每週薪資低於100元(法定基本工資是週薪543.78元，每週工作38小時)。現計有30種薪資評估工具，其中較常用四種是Business Services Wage Assessment Tool(BSWAT)，超過50%使用、Greenacres、Skillsmaster及支持性薪資制度使用之評估工具。

補助機制:家庭及社區服務部提供的補助限非營利組織，不補助營利單位，目前亦無營利單位提出申請。補助項目及標準如下:

- 開辦費:每案補助 10 萬澳元
- 接案費:545 元
- 就業協助費:每月 545 元，最高 12 個月 6540 元。
- 就業維持費:依評估結果分四級每月 320.545.815.1085 元。訪談該部門經理 Anthony Bartolo 先生表示，此級補助標準中，以每人每月補助 545 元(level2)人數最多。
- 其他費用補助:包括
  - 作為基礎的個人協助(至多補助一週 10 小時或四週 40 小時)
  - 新學徒誘因:4 週補助 115 元，13 週補助 230 元，每年補助 345 元
  - 農村及偏遠地區加給:依偏遠程度(分四級)每月 1295-5170 元補助
- 檢定督察費用補助:依組織員工人數計，每年補助檢定費 (certification payment)7500-12000 元，督察費(surveillance payment)3750-6750 元。

附表廿二:障礙者企業核心費用補助標準表(不含稅)

Core Fee	Amount	
Intake Fee	\$545	
Employment Assistance Fee (or Pre-DMI Fee)	\$545 (up to a maximum of \$6,540)	
(per month, for up to 12 months)		
Employment Maintenance Fee:	Amount Per Month	Amount Per Annum
Level 1	\$320	\$3,840
Level 2	\$545	\$6,540
Level 3	\$815	\$9,780
Level 4	\$1,085	\$13,020

附表廿三: 障礙者企業增加費用補助標準表(不含稅)

Additional Fee	Amount		
Work Based Personal Assistance	Either:		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$27.15 per hour where the work based personal assistance is provided by an Approved Support Worker from within the Outlet; or</li> <li>• \$36.20 per hour where the work based personal assistance is purchased from a second agency,</li> </ul>		
Incentives for New Apprenticeships	is provided up to a maximum of 10 hours per week or 40 hours over a four week period.		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$115 when the Supported Employee accumulates 4 weeks working in a New Apprenticeship;</li> <li>• \$230 when the Supported Employee accumulates 13 weeks working in a New Apprenticeship; and</li> <li>• \$345 for each year that the Supported Employee works in a New Apprenticeship.</li> </ul>		
Rural and Remote Service Supplement	<b>ARIA Classification:</b>	<b>Amount Per Month</b>	<b>Amount Per Annum</b>
	Highly Accessible:	Nil.	Nil.
	Accessible:	\$1,295	\$15,540
	Moderately Accessible:	\$2,585	\$31,020
	Remote:	\$3,880	\$46,560
	Very Remote:	\$5,170	\$62,040
Existing High Cost Worker's Payment	An amount in excess of CBF Employment Maintenance Fee Level 4, as determined by Us in Our absolute discretion, and in accordance with the Additional Procedures and Information.		

家庭及社區服務部出版的 2008 澳洲政府障礙者服務統計，比較 2007-08 年

全國接受開放性就業服務的 73,425 位障礙者，及 22,167 位接受支持性就業服務之障礙者（即現之障礙者企業）指出，接受開放性就業服務之障礙者年輕人（低於 35 歲）比例(47.1)，高於接受支持性就業年輕人(38.4%)；接受開放性就業服務者之障礙類型以精神障礙者(31.7%)最多，而支持性就業以智能障礙者(69.7%)最高；而開放性就業服務之障礙者比支持性有更高的比例合併有多重或其他顯著障礙(46.1%較之 31.4%)；支持性就業服務之接受者較開放性就業服務接受者有嚴重之核心活動受限(71.8%較之 14.5%)。

2010 年 5 月 4 日參訪位於墨爾本的 Brunswick Business Services，其係 Brunswick Industries Association 的商業部門。Brunswick Industries Association 成立於 1968 年，為居住於墨爾本中北部障礙者提供廣泛的服務，同年，並開始提供企業服務。Brunswick Business Services 以液體填裝為主要之工作，且包括包裝、郵寄等，最近投資 18 萬元購買新機器以擴展事業。該工場計進用 63 位障礙員工，年齡分佈從 19-65 歲，其中超過一半在此工作超過 20 年，員工流動低，約僅 5%，流動的原因包括轉到其他障礙者企業或其他離家較近的工作、退休或死亡。

工場設有社交休息之空間，上下午各有一小段時間休息；從事站立機台工作者，另半天時間則從事坐著的包裝工作，訓練員工具有多種工作技能。除了工作之外，少安排其他活動，但必要時與其他機構聯絡，包括社區護士、運動方案、健康午餐之提供及轉銜到退休。以網路、一對一之方式行銷，但最成功的行銷還是提供高品質的產品符合顧客要求，以及增加新的服務，如貼籤標、電腦條碼等，以免現有客戶流失。目前收入中 42%來自政府補助，較 2005 年佔 56%明顯減少，工場人員表示，若沒有政府補助則不可能存活。當訪談從事業服務改名障礙者企業是否有任何改變？工作人員表示，改變並非來自名稱的更改，而是政府補助及企業環境使然。過去五年已有明顯文化上的改變，態度上從員工依賴轉變為賦權 (empower)，而事業型態也有明顯不同，更商業取向。

訪談相關單位及人員障礙者企業歷經數次名稱改變之感想，多數認為意義不大，但隨著近來政府補助減少，也不得不變得更企業取向。問及目前障礙者服務量是否足夠，家庭及社區服務部人員一則稱目前服務容量並未完全使用完，可見仍足夠；另一該部州辦公室人員則持保留態度，言談間透露出該就業模式並不值得鼓勵擴增之意。另訪談教育就業及職場關係部人員，是否曾討論未來障礙者企業亦移至該部，大多認為其福利性質甚高，故不曾有此思考或討論。

## 五、轉銜到就業計畫(Transition To Employment, TTE)

澳洲的轉銜(Transition)一般是指完成十二年教育之後轉銜到高等教育、

職業教育、就業或社區生活。而轉銜到就業在幾個州發展出服務方案，包括新南威爾斯州、維多利亞州及南澳。以維多利亞州為例，其轉銜到就業計畫始於 1997 年的年輕成人的未來計畫(Future for Young Adult)，2005 年該計畫一部份發展為協助有意追求就業，但仍未準備好進入聯邦政府提供的就業服務方案者，透過協助探索就業機會及社區融入，以達更佳之轉銜目標，稱為轉銜到就業(Transition to Employment)。此計畫實施原則：著重就業及個人化、彈性、支持之夥伴關係；每一年輕人平均一年至少接受 48 週每週三天之服務或支持。第一階段提供之服務包括：

- 就業評估、計畫與檢視
- 技能審核、訓練與發展
- 工作安置
- 特殊工作訓練及支持
- 個別支持與生活技能發展

訪談維多利亞州人群服務部 Angela Healy 女士表示，每年約 1000 名障礙學生完成 12 年教育離開學校，扣除進入高等教育、接受障礙者就業服務及自行就業者後，約 500 位離開學校者則進入此計畫接受服務(80%為智能障礙)，一般多為較嚴重障礙者。該計畫服務對象限 21 歲以下離開學校之障礙者，最長服務 3 年，目前約 60%接受 3 年之服務；全州計有 20 個服務提供者，3 年預算 3300 萬元。由服務提供者開案評估後，擬訂服務計畫，並依評估結果分級補助(分五級)每人每年補助 10,273-35,684 元：

Level 1	\$10,273
Level 2	\$12,182
Level 3	\$19,023
Level 4	\$27,973
Level 5	\$30,986
Level 5+	\$35,684

包括一對一的在場訓練，或參加 TAFE(Technical and Future Education) 訓練(最長補助訓練 12 個月)；參加 TAFE 訓練者之補助不超過 level1 的補助標準。該州本計畫一年約有 400 人接受訓練，其中約 100 人在 TAFE 接受訓練。參訪後再以 e-mail 與訪談之 Manager Angela Healy 女士進一步了解，TAFE 的課程有些是為特定對象量身訂做，而有些是比較一般性的：該州政府人群服務部補助 TAFE 特別為障礙者開了轉銜教育及工作教育的課程，各為 558 小時及至多 900 小時。

該計畫成果之達成包括：

- 個人直接獲得就業成果，不需持續特殊支持
- 個人被轉介或接受聯邦就業方案，成為積極尋職者
- 個人獨立購買進一步的教育或訓練，不需持續特殊支持

- 個人參與志願工作，或取得不需贊助的社區支持，不需持續之特殊支持

筆者經維多利亞州政府人群服務部安排參訪該方案其中一個服務提供者，位於接近機場的 Job Support，是一僅服務智能障礙者的非營利組織，其自 24 年前即於新南威爾斯州接受州政府委託提供轉銜到工作之服務(每年服務 500 位離校之障礙者)。該單位位於墨爾本的辦公室共有 5 位工作人員(1 位部份工時的行政助理)，本計畫目前服務量僅 8 人，由 3 位工作人員分別提供 3-12 月不等的一對一之在場工作訓練，每週訓練三天，每天四小時工作多數零售、餐飲及社區服務。訪談該機構經理 Jane Williams 女士表示，此方案困難處在於智能障礙者常合併身體上的其他障礙

，且需較長時間之學習。其中一位討論個案來自 TAFE，筆者不禁好奇，何以經 TAFE 訓練後仍無法順利就業，機構及州政府地區辦公室陪同人員表示，TAFE 對智障者提供的 1-2 年的訓練多屬基本的職業能力訓練，非針對特定職業所需技能提供訓練，且作息型態與特殊學校相近，故受智障家長歡迎(可不必另外安排子女其他之活動)，惟對就業之直接助益恐不太大。

## 六、重返工作措施及服務

澳洲工作補償制度起緣於十九世紀的大英律法，在實施現代的補償安排之前，受傷的勞工意味著僅能接受雇主疏忽的補償。而目前的基本原則是，雇主從他人的勞動受益，故應負擔勞動的完全成本，包括身傷的傷害、病痛、疾病或先前傷害的惡化或加速的完全的範圍。勞工只要證明其傷害係與工作相關，不需證明是否是雇主的疏忽。澳洲全國有十個主要的工作補償制度，包括六個州、二個領地發展他們自己的勞工補償法律，而聯邦政府有二個，包括聯邦政府員工及証照團體員工，另一係為船員所提供的。目前有二個全國性的單位讓這些不同工作補償制度可共同分享資訊、研究成果及工作成果，包括 Heads of Workers Compensation Authorities(HWCA)以及 the Head of Work Safety Authorities (HWSA)。

Comcare 是在聯邦政府轄內，與雇主，員工一起工作，以減低職場傷害及疾病的人性與財務成本的澳洲政府機構，1988 年在安全復建與補償法(Safety, Rehabilitation and Compensation, the SRC Act)的規定下成立，亦負責 191 年通過的職業安全衛生法(Occupational Health and Safety ACT 1991, the OHC Act)的執行。基本上，Comcare 計畫涵蓋了所有聯邦政府員工的工作補償及職業健康安全業務。此外，其亦包含了全國性雇主(在不同州均有員工)的自我保險(self insurance)部份。Comcare 計畫涵括了超過 200 個雇主，接近 422,000 個員工，其中包括 29 個証照團體的自我保險員工 164,000 人、澳洲首都領地政府員工 18,000 人。

訪談 Comcare 的 Nicole Baccon 女士表示，Comcare 現有員工約 500 人，其中坎培拉 350 人，墨爾本約 80 人最多，另於各州或地區設有服務據點。其願景在達到澳洲最安全的工作職場，希望達成以下之成果：

- 透過教育、保險及強制執行，保護所轄工作者的健康、安全及福利。
- 透過與雇主的伙伴合作，實施最佳復建及對勞工補償申請最快速正確的管理，為受傷勞工提供早期介入服務，協助其返回工作。

依上開法律規定，雇主應負責管理並協助受傷或生病員工返回工作，步驟如下：

- 督導察覺傷害事件之發生後，即與員工討論，採取必要措施以預防進一步的可能傷害。
- 督導儘可能及早通知個案管理員(Case Manager，由雇主指定)員工傷害事件之發生。
- 個管員決定是否需要進行返回工作方案的評估。若需要，評估過程包括
  - 轉介一位許可的復建提供者 (Approved Rehabilitation Provider, ARP)、法定合格的醫療人員或評估委員，完成復健評估轉介單協助完成一份受傷前工作說明表
  - 若適當的話，完成潛在合適職責表
  - 與醫生討論，受傷勞工能夠做什麼工作
  - 在返回工作過程中，固定與相關單位人員協調溝通

若不需進行返回工作之評估，個管員即開始基於醫療建議及與員工及其督導討論，進行返回工作計畫。

- 個管員決定是否需要一個重建計畫，以協助員工返回工作；若需要，則返回工作計畫則更強調步驟、職場安排及重建服務，且由合格之復健提供者參加。
- 個管員、合格的復健提供者(若有申請)及醫師共同監督(monitor)及檢視返回工作計畫之實施。員工督導提供此計畫在職場實施之支持，並回饋意見予個管計畫若需修正，需完成計畫修正並簽名，且確保相關單位人員均有一份完成的影本。
- 當員工返回工作，個管員同意結束計畫，相關單位人員於結束計畫簽名，並持有一份影本。

依 2007-08 年澳洲工作者補償統計，該年度 Comcare 轄內受僱員工 381,820 人，嚴重受傷 2420 人，事件發生率千分之 5.9(較其他州甚低)，可持續返回工作比率 84%(較其他州高)。而依 Comcare 在 2008-09 年對其保費給付機構 240 位受傷勞工所做之調查發現，93%的受傷勞工在申請後 7-9 個月返回工作，且其中 88%在訪談當時仍持續工作；其平均返回工作所需時間 193 天；65%完全返回工作

(工作為唯一收入來源)，22%部份返回工作(除工作外有其他收入來源)。96%返回原雇主，72%返回相同職務工作。訪談時 12%的受傷勞工未在工作，包括 7% 未能返回工作，5%返回工作但未能持續。

各州的補償及重建模式不盡相同，但均以協助受傷勞工返回工作為目標。相較於其他州，Comcare 轄內的個管員係由雇主指定，而其他大多為保險單位僱用。故 Comcare 轄內的個管員事先需完成個案管理相關訓練(至少四天)。而重建服務則由雇主向合格的復建提供者購買服務。全國契約之提供者約 191 個，需有相關之專業証照及資格始可擔任。服務之購買，以 Comcare 為例，其重建服務費用包括復建評估成本、返回工作服務費及返回工作支持相關費用，包括重建個案之旅費、翻譯費、外在訓練、照顧成本等。

## 七、障礙者就業服務專業發展

### (一)專業人員及服務標準

在澳洲，各項障礙者就業服務提供之人員資格在政委託契約中並無詳細的規範，惟於該服務系統中，評估(assessment)往往決定障礙者接受何項服務及該服務政府應給付之經費若干，可謂扮演重要關鍵之角色，故對評估人員之資格均有明文之規定。這些評估包括：

- 工作能力評估
- 支持性薪資之評估
- 職場調整之評估
- 安置就業後持續支持之評估

評估人員之資格需有二年障礙者就業相關工作經驗，且具職能治療、心理學、物理治療、復建諮商、職業訓練、運動治療、語言治療、社會工作等學士學位，或其他教育就業部認可之學位或資格。

至於障礙者服務提供者是否就不受規範而無法管控其服務品質?澳洲政府依 1986 年的障礙者服務法(the Disability Services Act 1986)，於 2002 年訂定障礙者就業及重建方案標準(the Disability Employment and Rehabilitation Program Standards 2002)，計有 12 項標準、26 項關鍵績效指標(KPI)，包括服務無障礙、個別需求、決定與選擇、隱私尊嚴、參與與整合、地位被重視、抱怨與爭議之處理、服務管理、就業條件、服務接受者的訓練與支持、人員招募訓練與支持、人權保護及免於被虐之自由。茲列舉其中二項標準及其關鍵績效指標如下：

標準九:就業條件--每位障礙者享有相較於一般勞動者相同之工作條件。

KPI9.1:服務提供者保證，被安置於開放性或支持性就業之障礙者，依相關澳洲薪資與分類等級(Australian Pay and Classification Scale, APCS)、特殊聯邦最低薪資(special Federal Minimum Wage, SFMW)、裁定待遇(Award)或產

業協定(如果有的話)接受薪資；其薪資不能因為裁定待遇(Award)免除責任或無能力負擔或相似之理由而被減少。服務提供者需確保障礙者之薪資依以上之規定依比率被給付。此依比率之薪資必需經由公開透明的評估工具或過程所決定，如支持性薪資

或符合在好的薪資決定指引中轉介之標準，包括：符合相關法規、正當、可信賴、薪資結果、工具的實務應用性等。

KPI9.2:服務提供者保證，當障礙者被安置就業，其就業條件與一般職場規範、相關聯邦及州之立法相一致。

KPI9.3:服務提供者保證，當障礙者被安置就業及支持，他們或(合適的話)其監護人或代言者，應被告知他們的薪資及勞動條件是如何被決定的，及決定之結果為何。

標準十一:員工招募、僱用及訓練---每位受僱提供服務給障礙者的人，具有相關技能。

KPI11.1:服務提供者能證明每位員工的技能。

KPI11.2:服務提供者保證，其員工具有相關技能。

KPI11.3:服務提供者保證，為其每位員工提供適當、相關之訓練與技能之發展。

以 KPI11.1 為例，服務提供者在檢定時可提供之相關證據包括：

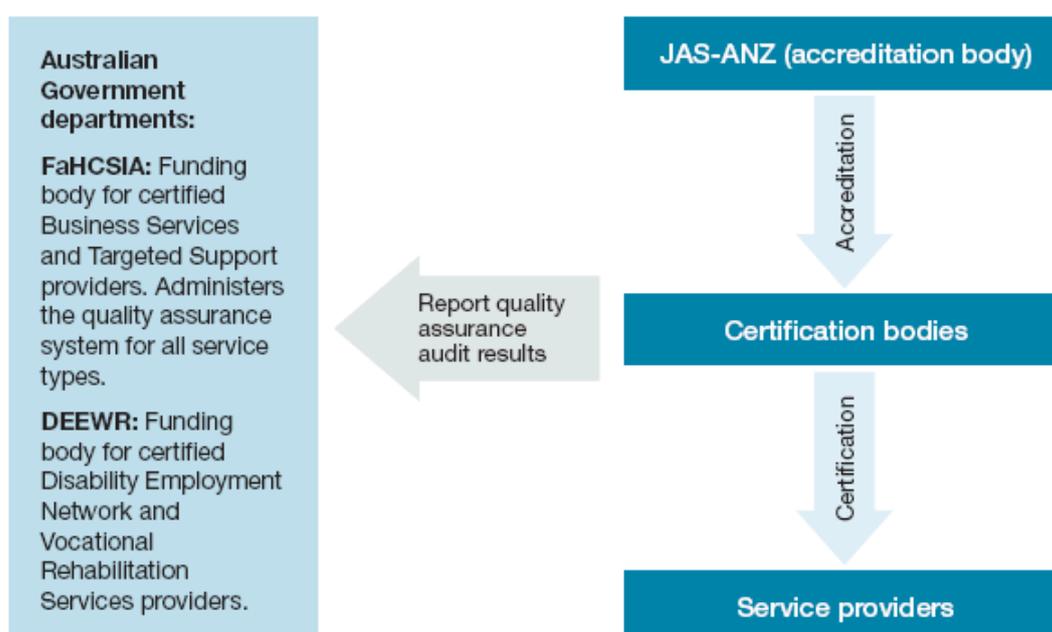
- 有關員工職務描述之文件，包括清楚描述其職務所需之技能。
- 職務描述檢視及更新之紀錄
- 員工角色符合職務描述之說明
- 新進員工訓練方案
- 員工回饋其職務描述的相關性及理解情形
- 員工可以說明其如何參與技能條件的檢視

澳洲政府並於 2002 年訂定障礙者就業及重建服務品質策略(Quality Strategy for Disability Employment and Rehabilitation Services)，其目的在確保澳洲政府補助之服務，符合特定之標準，提供障礙者在一個有品質的環境得到就業支持與協助，使其享有與所有澳洲勞工相同的基本權利與機會。該品質策略的目標如下：

- 提供障礙者高品質的服務
- 確保所有服務至少符合障礙者服務標準
- 使對品質的評估更為客觀及可測量
- 公平對待所有的服務(包括政府及非政府部門)
- 連結檢定(certification)與補助
- 降低每日服務運作的政府干預
- 幫助服務持續改善

該品質策略包括一品質保證系統，在 2002 年立法，要求依障礙者服務法補助之服務，應被獨立評估並證明遵守障礙者服務標準，所有障礙者就業服務必需符合獨立的品質保證系統，以接受來自澳洲政府的補助。障礙者服務標準法的審查，由獨立的第三部門的檢定單位進行，這些檢定單位被紐澳聯合檢定系統( the Joint Accreditation System of Australian and New Zealand, JAS-ANZ)任命，以執行障礙者服務法的審查。在此體系中，教育就業及職場關係部提供經費予家庭及社區服務部，由家庭及社區服務部統一補助委託 JAS-ANZ 辦理；檢定單位應向家庭及社區服務部、教育就業及職場關係部報告品質保證的審查結果，該審查結果，納入該部障礙者就業服務契約管理之考慮。品質保證系統層級圖如下：

附圖五:障礙者就業服務品質保證架構圖



品質策略的三大相關要素包括：

- 品質保證
- 持續改善

立即檢視組織在障礙者服務標準的績效及規劃如何持續改善，目的在增進服務提供者實現及超越該標準的要求。

- 抱怨與轉介

當服務接受者不滿意服務提供者內部抱怨及爭議處理機制時，可與抱怨解決與轉介服務(Complaints Resolution and Referral Service, CRRS)聯結，撥打免費的服務專線，該專線與全國障礙者受虐及疏忽專線聯合服務。

## (二)專業人員及服務產業團體之發展

在服務品質掌握及提升上，相關專業人員團體及服務產業團體亦扮演一定之角色功能，以下僅就此次進修訪談部份單位介紹：

### 1. 澳洲復建諮商協會及復建諮商之發展

澳洲復建諮商協會(Australian Society Of Rehabilitation Counseling, ASROC)成立於 1976 年，其緣於培育復建諮商人才搖籃的雪梨大學健康學院。目前全澳復建諮商師約 2,000 人，該會會員近 700 人佔約 1/3。其會員分為數種，其中準會員(associate member)係符合學術資格但尚未完成督導方案者，其經一年之其他資深會員之一年督導，評估其各方面表現良好者，得為充份會員(full member)。該協會於 1995 年即發展復建諮商專業的核心能力(Core Competences)，2008 年且再次檢視修正；並已訂定復建諮商專業倫理守則(Code of Ethics)。

2010 年 3 月 18 日至雪梨大學訪談身兼澳洲復建諮商協會秘書的該校健康科學院復健諮商學系講師 Trevor Hawkins 先生及系主任 Elias Mpfu 教授。Trevor Hawkins 表示，澳洲計 4 所大學設有復建諮商相關系所，研究所學生中 75%均有相關工作經驗，其中以心理師背景者佔最多數，亦有社工、職能治療等不同背景者。每年約有 60 位畢業生，其離校後 90%從事職業重建服務，約 1/3 進入 CRS 工作；多數從私立服務機構開始，而公立機構通常可提供較佳之專業成長機會。Trevor Hawkins 先生認為，每年這樣的人才培育數量，相較於服務市場之需求，並不足夠。新進的復建諮商師起薪最低年薪 45,000 元，一般在 55,000 元左右。90%的復建諮商師是女性。

而在美國大學教學 8 年，2 年前甫至該校復建諮商所擔任所長的 Elias Mpfu 教授則說，美國有 70 所大學提供復建諮商相關課程，90%學生已有相關工作經驗，其畢業學生較澳洲有更多之選擇機會；相較之下，澳洲是一較小的國家；相同的是，都很容易找到工作。

### 2. 全國就業服務協會

此次進修發現，澳洲似已漸發展出就業服務產業(industry)，其中幾個全國性最高代表團體(peak industry body)經常受教育就業及職場關係部之邀，參加政策諮詢會議，或相關服務方案之工作團體定期會議。在一般就業服務方面，以全國就業服務協會(National Employment Services Association, NESAs)為代表，其成立於 1997 年，會員包括營利及非營利組織，在全澳洲 3,500 個據點超過 40,000 位工作人員提供就業服務，合計每年接受政府超過 20 億元之就業服務契約。2010 年 5 月 5 日至墨爾本訪談該團體 Policy Advisor 的 Margaret Lourey 女士表示，該團體代表就業服務提供者向政府發聲，提供機構會員支持及相關教

育訓練之外，該協會並已發展出就業服務實施倫理守則及就業服務專業認可架構 (Professional Recognition Framework)，就業服務人員分爲五級，且繼續專業發展政策。目前該團體有薪工作人員 11 人，包括部份工作時間人員 2 人。

### 3. ACE 全國網絡

另一障礙者就業服務的全國性最高團體代表是 ACE 全國網絡 (ACE National Network Inc)，1999 年一開始是在各州的團體，2003 年結盟爲一個全國性的組織。現有會員約 270 個，以非營利組織佔多數，亦是教育就業及職場關係部經常邀請之諮詢對象。目前該團體由一志願性、6 個代表委員所組成的全國性委員會所管理，有薪之全職工作人員 3 人。其存在目的：

- 代表全國障礙者就業服務提供者成員之利益
- 爲障礙者勞動力參與提供更好的機會
- 教育雇主及社會大眾有關障礙者就業之議題

2010 年 5 月 11 日訪談該團體 Beck Jackson 女士及 Rick Kane 先生，其對障礙者就業服務自家庭及社區服務部移至教育就業及職場關係部，服務方案更公開透明之檢視、更健全之資訊系統支持，及相關之變革表示肯定；惟認爲行政工作之負擔仍不輕，而方案改變從定案到公告招標時間仍太短，部份想申請之團體準備不及。

### 八、高等教育對障礙學生之協助

2010 年 4 月 29 日參訪國立澳洲大學障礙者服務中心，擔任 Manager 的 Rebecca Ryanl 女士表示，全校學生約 12,000 人，學生入學時即問卷了解其障礙及需協助情形，並提供相關服務資訊，目前該中心服務之障礙學生約 50 人，工作人員 3 人。該中心以協助障礙學生排除學習障礙及增進適應爲目標，提供其所需輔具或協助，在輔具之使用上，以聽障及視障者使用之輔具成本較高，費用在 500 元以上者由教育就業及職場關係部補助。參訪當日一同出席的坎培拉大學生涯中心 (Career Center) Manager 的 Kate Gemmell 女士說，該校曾有補助聽障學生一年 30,000 元之案例。經詢問該補助有沒有預算額度限制，Rebecca Ryanl 女士表示，依法令規定學校有義務提供，故即使預算不夠也要想辦法解決。

教育就業及職場關係部於 2008 年 1 月推動全國障礙者協調人員方案 (National Disability Coordination Officer Program)，全國計有 31 個服務據點計 31 人提供服務。其目的在：

- 協助障礙者從學校或社區轉銜到高等教育或訓練
- 協助障礙者參與有助其就業之高等教育或訓練
- 增進學校、高等教育、訓練與就業，促其共同努力以提供障礙者最佳協助。

2010年5月3日訪談該方案位於墨爾本辦公室的Effie Kapsalos女士表示，平日其工作對象包括障礙者個人、其家人、學校及相關服務提供者，以學校的老師居多，藉由各種會議、研討會或個別之拜會等提供相關之服務訊息，該工作最大的挑戰是從大學或訓練結束後轉銜到就業不容易，而障礙者常常不知服務在哪裡。現場Effie Kapsalos女士並提供許多認識不同障礙類型的宣導影片光碟，亦為其平日宣導更多家長及單位認識及接納障礙者之用，並以成功案例鼓勵障礙學生走出自己的一片天地。

## 柒、心得及建議

澳洲的人口、氣候、民主政治與台灣相近，但障礙者就業服務之發展與台灣不盡相同。此次進修計畫有幸安排於聯邦政府的教育、就業及職場關係部三個月，或無法詳細觀察該部門每日工作內容，惟經同意於其內部網站收集、閱讀相關資料，密集訪談業務相關主管，並至服務機構實地參訪，實有助於學習其寶貴之經驗運用於台灣之業務推動。以下謹就組織架構、薪資制度、服務流程、補助機制與績效評估、雇主誘因措施等各項提出發現與建議。

### 一、組織架構

澳洲聯邦政府的職業訓練一直於教育體系內運作，2007 年底新政府上台後進行的組織重組，合併教育部與就業與職場關係部，訪談該部人員是項組織整併之影響為何，或有認為沒有影響或影響不大，但亦有持肯定看法。而在新的澳洲就業服務與障礙者就業服務，均將接受服務後進入進一步的教育或學習納入成果指標中，除一方面反映了澳洲這個國家強調不斷學習及接受教育之重要性，也確使教育與就業更緊密地結合。

2004 年，聯邦政府將所得支持屬工作年齡部份之業務從福利部門的家庭及社區服務部移至就業部門，亦與台灣十分不同。訪談曾訪問過台灣的 Director Malcolm Cook 說，經濟安全與就業政策併同思考在各先進國家如加拿大、英國、紐西蘭等均不乏先例。Malcolm 說，至少要與福利政策一起思考。

在教育就業部的組織分工發現，相當人力編制用於策略思考、績效評估及財務分析管理。以障礙者就業部門為例，其將政策與績效(policy and performance)置於同一組，採購、服務管理則分由不同處主管。包括教育就業與職場關係部、家庭及社區服務部、centrelink、CRS 均每年出版年度報告，詳述各項措施之績效表現數字；重要政策或服務方案進行嚴謹的評估研究，分析比較客觀之數字，這些評估研究大多數由該部人員進行(不另委外)，包括障礙者就業網絡依個案補助的評估報告、從福利到工作評估報告等。聯邦政府確花許多時間在做政策思考及規劃，且重視政策評估研究，做為政策修正或調整之依據。

### 二、障礙者薪資制度

依澳洲職場關係法之規定，學徒、障礙者得適用特殊薪資。開放性勞動市場有支持性薪資之適用，障礙者企業之員工亦得經評估依產能比例核薪。與台灣對障礙者薪資制度之規定相較，我國僅庇護工場障礙員工得依產能核薪，開放性勞動市場均不得低於基本工資。對部份產能甚低之障礙者(如部份智能障礙者)，經評估後適用支持性薪資制度，確可增加雇主進用之意願，惟正如國內每每拋出該議題時，總也有輿論批評可能淪為雇主剝削之令牌，故確不得不慎！澳

洲支持性薪資之適用應先經嚴謹之評估，並在障礙者就業服務提供者之協助下簽定合約，配合政府提供持續支持之機制，或可供我國參考。

反觀國內的庇護工場員工得依產能核薪機制，雇主多在扣除其經營成本之後始分配為障礙員工之薪資，或與澳洲評估障礙者與一般人產能之差距後給薪不盡相同。目前身權法規定障礙員工之薪資經雙方議定後送縣市政府勞工主管機關核備之機制，實有再檢討之必要，以更保障礙者之勞動權益。

### **三、就業服務方案之訂定實施**

進修期間適逢澳洲聯邦政府推出澳洲就業服務(2009.7.1 生效)及新的障礙者就業服務(2010.3.1 生效)，經了解其服務訂定過程、方案內容、補助及績效評估機制各方面，或有可供台灣參考之處。

#### **(一) 服務方案研訂過程及準備**

雖訪談教育就業及職場關係部人員表示，新政府上台後要求政策修訂過程廣徵社會各界意見之程序並非新意，但作法上先公告「回顧障礙者就業服務」徵詢各方意見，經彙整各界意見後，再公告「障礙者就業服務的未來」廣徵對未來新計畫之修正意見後，再公告委託計畫及契約草案，並召開多場意見諮詢會議，而後正式公告委託需求書，力求過程公開透明，並邀各服務產業團體提供意見等作法，與我國作法相近，惟我國之作業時間應可再拉長及正式化，如由首長寫信給服務提供者等。新舊方案之服務銜接亦十分慎重，除召開多場轉銜會議，每位服務接受者均接到教育就業部首長的信，更表對民眾服務權益之重視。

此外，新服務方案之推出，資訊系統之準備與支持居十分重要之角色。此亦此次訪談幾個服務提供者及民間單位一致讚賞教育就業及職場關係部較先前主管之家庭及社區服務部提供堅強的資訊系統支持服務提供及契約、績效管理。新方案之推出，相關準備工作小組除資訊系統外，尚包括付費方式、契約管理、績效管理、財務管理、服務轉銜等，且擬訂工作期程列管依進度執行。反觀國內方案之修正或新計畫似較常匆忙推出，各項作業準備不及，或有改善之空間。

#### **(二) 服務需求評估機制之建立**

澳洲尋職者使用各項服務資源，需經專業合格的評估人員評估後轉介至其適合之服務方案，工作能力評估並被 OECD 讚揚為依個人之能力而非無能力提供服務。在一般性就業服務方面，1998 年開始使用的尋職者分類工具，以線性對數迴歸分析，歸納出尋職者是否停留於尋職階段或更久之相關因素，成為篩選尋職人就業不利程度之工具，確有其可取之處。近年來台灣各公立就服中心為因應高失業率問題，紛紛成了搶救失業的救火隊員，在一場又一場的就業博覽會及徵才活動、失業認定之外，面對公立就服中心主係服務就業較弱勢民眾的現象與任

務，或亦可思考發展一套客觀評估、分類機制，依尋職人需求提供所需之服務。

### **(三)依個案及成果付費、兼顧服務彈性之補助機制**

澳洲的障礙者就業服務在家庭及社區服務部時代，係用包裹補助方式，每年給一筆補助，但補助之多少與服務的績效表現沒有相關；2005 年全面實施依個案補助模式之後的評估報告發現，其確展現較佳之服務成果。補助機制在 2010 年新服務方案中予以整併簡化，除服務費及支持費之外，更強調依成果付費，愈困難的個案一旦就業成功或維持在職場更久，則給更高費用，偏遠地區的服務費與支持費則加成 70%補助。此思惟大大不同於國內一一臚列服務提供單位之成本項目而予補助之邏輯，澳洲的思考是，依個案補助的費用已將行政、人事費、督導、訓練及辦公場地成本負擔均計入，而依個案補助則使服務更具彈性及激勵作用。

反觀國內之障礙者就業相關服務補助機制，多項計畫仍多補助人事費，再管控該費用之執行是否達預期績效。人事費之補助模式有助於服務提供者人力及財源之穩定性，惟常使績效之管理更增複雜及困難，且使個案服務失去彈性(服務量達成後即不再服務)。澳洲依個案量補助服務費、安置費、成果費、支持費之偏遠地區加成補助之作法，或有可供學習之處。

澳洲補助機制另一特殊之處在，提供給服務提供者更多資源及更彈性之經費運用。對障礙者之支持性薪資、薪資補助、就業協助基金等，均與服務結合，藉服務提供者之手提出申請。而澳洲就業服務的就業通路基金，授權服務提供者彈性運用該基金額度為尋職者購買服務、訓練或相關所需物品，甚至薪資補助。這些資源的提供及運用彈性，使得就業服務更易獲致好的就業成果。

### **(四)公開、透明、簡單的績效評估機制**

澳洲就業服務及障礙者就業服務的 star rating 機制，均藉由完整的資訊系統定期統計服務成果，及由服務提供者每半年自行報告服務情形。績效指標與服務需求書同時公告週知，以此引導服務提供者朝成果目標努力。

相較於國內目前多項服務方案採實地評鑑之方式，實有鑑於服務單位尚待扶植成長，故而加以輔導之功能，此或無法在短時間內可以達成或改變者，惟澳洲之績效評估指標項目，或仍有可供參考之處。

### **(五)就業服務民營化之思考**

台灣與澳洲的一般性就業服務均為中央化模式。惟相較於台灣一般性就業服務多由各地之公立就服中心站提供，澳洲一般性就業之服務，公部門僅作到評估部份，自 1998 年開始大量委外提供服務，且吸引了包括營利及非營利單位投

入而形成就業服務產業，在澳洲就業服務提供者中，營利及非營利約各一半(障礙者就業服務提供者中非營利較多些)，此帶動服務之普及，使尋職者有更多選擇，而服務也更具可近性。

澳洲的職業重建服務在 2007 年之前一直為公立的 CRS 所壟斷，外界也一直讚許其服務之專業。近年來採逐年開放市場予民間服務提供者後，教育就業及職場關係部之統計分析發現，部份民間之服務提供者績效(包括穩定就業時間)甚至超過 CRS。

國內龐大的公立就服中心人力，在高失業時代在政府的就業政策推動上扮演重要角色，惟若長遠思考就業服務之普遍性、可近性及個別化服務，似亦可著手評估民間(包括營利及非營利)服務能量激發之可能性，以漸進方式釋放服務市場。

#### 四、雇主誘因措施

澳洲的支持性薪資制度允許障礙者在開放性勞動市場亦得依產能核薪，確增加一些雇主提供就業機會給障礙者之意願。然而，進修期間訪談相關單位人員：何項雇主誘因措施對協助障礙者就業最具功效，幾乎均不鼓勵使用支持性薪資制度，而較推崇保障就業條件，但補助時間較短之薪資補助計畫。支持性薪資偏低是一主要考量，故多運用於產能確較低之智能障礙者，而該等對象同時領有支持年金，故得享基本之經濟安全。

而在一般性就業方面薪資補助之必要性與功能又如何？負責就業政策的 Malcolm Cook 先生認為，薪資補助只適合用於最弱勢的尋職者；在比較未受薪資補助及接受薪資補助協助個案二者的就業協助效益發現，薪資補助增加之效益十分有限，故澳洲自 2005 年起幾乎不再使用薪資補助方式；目前薪資補助措施僅用於障礙者、原住民身上。澳洲就業服務的就業通路基金雖可彈性使用提供薪資補助之協助尋職人就業，惟依 2010.4.23 之統計，使用該項目協助就業之尋職人數僅佔 3.3%。

另一方面，澳洲政府為推動障礙者就業設立 JobAccess 專屬網站、就業協助基金並提供障礙員工雇主、同事相關障礙覺知課程、手語翻譯服務，為百人以上全國性公司協助障礙員工之招募、訓練及提供支持服務之作法，或有足資學習之處。

【註】：2010 年 6 月澳幣對新台幣匯率約 27:1；澳洲物價約為台灣 3 倍。

## 【感謝】

此次進修計畫的完成，要感謝許多單位及人員協助。

首先是身心障礙者就業訓練組周惠玲組長的鼓勵及推荐，職訓局陳前局長益民及現任林三貴局長的支持，才能提報申請計畫並順利成行。計畫申請期間，承澳大利亞駐台北商工辦事處孟克培(Nicholas Mckay)處長及相關同仁之協助及鼓勵，建議進修單位及協調聯繫相關事項，才使計畫通過並順利成行。

進修期間，感謝澳洲聯邦政府教育、就業及職場關係部提供獎學金，就業司慷慨提供相關辦公資源，指定人員擔任此計畫之協調聯繫及督導工作。就業服務處障礙者就業服務組組長 Sharon Stuart 女士支持此進修計畫，前後任督導 Joanne Anderson 女士及 Joe Lee 先生二位科長的包容接納，傾聽且耐心指導英文不是太好的我，協助我找到適當的訪談對象；Kim Bartle 女士一次又一次幫忙溝通、協調、聯繫訪談或參訪事宜，且在初到陌生環境時協助我大大小小的事。每一位訪談對象耐心、傾聽、專注的表情，鼓勵著我更融入議題的討論。我旅行過雪梨、墨爾本二地州辦公室及州政府的朋友，熱情接待的民間服務提供者，參訪後仍熱心地提供資料給我。

只在台灣見過一次面的 Malcolm Cook 先生慷慨出借單車給我去遊湖賞鳥，帶領我認識這裡的濕地，讓我開始也能沈浸在四季分明、地廣人稀的坎培拉。中華民國駐澳洲代表處林欽煥大使及夫人的關心，文化組遲耀宗組長、陳秘書俞奴噓寒問暖；ANU 年輕台灣學子的活力感染；還有我的房東及室友，在繁忙及適應壓力時，供給我安全舒適的住居、食物及心理支持。這些記憶，都將隨著此次進修學習的收穫及這份報告，一起留下。