

104年1月25-30日  
日本關東地區心智障礙  
相關服務機構參訪

團長：陳節如立法委員

團員：何桂妮、魏子容、王綵喬、劉貞鳳  
邱春瑜、朱貽莊、朱小綺、楊憲忠  
謝東儒、陳誠亮、鄭宗盛、張恆豪  
徐文豪、林幸台、高雅郁、李貞儀  
陳麗婷、浦野敬子

# 目 錄

壹、行程總表－參訪行前通知、注意事項與分工.....	1
貳、日本現行制度概述 .....	6
參、參訪紀錄 .....	17
一、東京學藝大學附屬特別支援學校及若竹會	
二、東京久留米市久留米第三小學校	
三、厚木菁華園	
四、特例子公司株式会社電通そらり(Solari)	
五、社會福祉法人東京ココニ一中野	
六、練馬區立貫井福祉工房	
七、社會福祉法人ねりま ねりま第二事業所	
肆、心得與建議.....	49
一、特殊教育	
二、福利服務組	
三、就業組	
伍、Q & A .....	61
陸、結語 .....	67

## 壹、行程總表

104年1月25-30日日本身心障礙機構參訪行前通知、注意事項與分工

團長：陳節如

翻譯：高雅郁、陳麗婷

拍照：徐文豪、張恆豪、何桂妮

導遊：賴鈺珍小姐(Alice~住在東京40年的資深導遊)

**104年1月25日(星期日) 上午05:50** 台北松山國際機場長榮航空3號團體櫃台

### 行前建議注意事項

1.在行李準備方面：

(1)鋰電池、行動電源、手提電腦電池及打火機等請隨身攜帶，不可放入皮箱，建議最好連乾電池也放入隨身行李攜帶為宜。

(2)指甲刀、指甲剪請勿隨身攜帶，要放在行李箱托運。

(3)建議日幣現金可以多換一點，因在日本某些店家如果刷卡就不給予免稅優惠。另若擬購置電器品等，有些店家會要求先以現金支付訂金。

(4)東京天氣目前還算晴天乾冷，溫度約在2~12度，日夜溫差約十度，多數室內有暖氣，建議穿著採洋蔥式穿法。請務必備妥個人所需帽子、太陽眼鏡、圍巾、手套，也可以考慮帶耳罩。

天氣預報參考：

週間天氣		2015年1月22日 13時00分發表					
日付	1月23日 (金)	1月24日 (土)	1月25日 (日)	1月26日 (月)	1月27日 (火)	1月28日 (水)	1月29日 (木)
<b>北海道</b> (札幌)	 曇後雪 1/-1 40%	 雪後曇 2/-3 60%	 曇時々晴 4/-3 20%	 晴後曇 5/-3 20%	 曇時々雪 5/-1 60%	 曇時々雪 1/-4 50%	 曇時々雪 -2/-8 50%
<b>東北</b> (仙台)	 晴時々雨 8/3 60%	 晴時々曇 7/0 10%	 晴時々曇 9/0 10%	 晴時々曇 11/2 20%	 曇時々雨 10/4 60%	 曇時々晴 7/1 30%	 曇時々晴 3/-2 20%
<b>關東</b> (東京)	 曇後晴 11/4 40%	 晴時々曇 10/2 20%	 晴時々曇 12/2 20%	 曇時々晴 12/4 30%	 曇時々雨 11/5 50%	 曇時々晴 12/4 20%	 曇時々晴 8/2 20%

(5)因到了學校要換室內鞋，因此請避免穿絲襪等較薄的襪子，可能會太冷。

2.請務必於行前與您的手機通訊業者確認，雖然3G原則上可以漫遊通話，但因部份機型在日韓無法使用，因此請事先確認為宜。到當地可以使用無線網路。

3.導遊司機和飯店小費都已含在團費內，不需另外準備。

4.日本的電壓和插頭與臺灣通用且電流穩定，可以安心使用。

### 參訪期間注意事項

- 1.第一天從機場到飯店的車程中，導遊會將行程和日本行的應注意事項逐一說明。團長陳節如委員也會說明本次分組作資料整理等事宜。
- 2.每天晚上將會全體團員一起用餐，如果有成員因訪友等緣故，擬不參加團體晚餐(1/25-28日；29日在台場自行用餐)，請於1月25日即要先告知 Alice，以利處理減餐和退費事宜；如當日當餐才告知，已不可取消者、不作退費。
- 3.每日中餐是以 1500 元日幣計算，目前多已可確定便當等餐費約 500-600 日幣，故每日會將多收的餐費退予成員。
- 4.導遊 Alice 每天都會告知第二天早餐、集合時間，請大家務必準時。
- 5.每天早上從飯店出發的車上，都會跟大家確認參訪提問。
- 6.建議大家可在出國前或到達當地後買一些乾糧隨身攜帶，以利中午因為趕行程吃便當吃不飽時可以填肚子。晚餐則非常豐富，可以多享用。

### 參訪記錄注意事項

- 1.所有成員已進行分組(所屬組別請參考下表)，若希望更換主責整理資料的組別，可於 1 月 25 日再行協調。
- 2.各小組均有一位組長，負責會後彙整該組參訪資料(含文字及照片)；各組員請於該次參訪將相關『訪視重點』、『提問與交流』予以記錄，並於參訪結束後一週內、即 2 月 6 日前以電子檔案寄給該組組長彙整，組長請於 2 月 13 日前完成，寄給小綺和雅郁作總整理。整份參訪紀錄整理完畢後，將會提供給所有成員留存。
- 3.有關拍照事宜，請於抵達每個參訪機構時，先由翻譯詢問參訪單位的意見，獲得同意之後再拍照；即使參訪單位同意拍攝，都請迴避服務對象的正臉。每個參訪單位均會邀請該單位受訪人員一起拍攝團體照留念。
- 4.對每個參訪單位的提問，以能於前一天彙整完畢，提供紙本資料給浦野敬子女士與雅郁彙整為宜。浦野敬子女士為本次參訪機構連繫的主要連絡人，將於參訪期間全程陪同、義務提供相關協助。  
本次參訪於晚上不另行召開會議，故每天晚餐時分，會向各成員蒐集提問，請預作準備。目前預想的提問，請參下表：

日期	訪視單位	主責資料整理	提問
1 月 26 日 星 期 一	<p>①10：00～12：30 東京學藝大學附屬特別支援學校及 とまりぎ (Tomarigi)</p> <p>以終身教育的觀點提供從幼兒園到高中階段的教育；支援學校也作為學藝大學教學研究、培育教師實習等的處所。該校也提供諮詢服務：針對學前發展和就學；學齡期的生活和學習；海外回國者的就學；畢業和成人的未來發展與生活規劃等。</p> <p>著重自立、人際溝通協調、社會參與，培養除了能自我選擇與安排自己的事，也有為需要而尋求協助的能力；為協助障礙者，也連結醫療、福利、勞動等各種資源。</p> <p>とまりぎ (Tomarigi) 是東京學藝大學的支援事業。</p>	<p>教育組 組長： 邱春瑜</p> <p>成員： 楊憲忠、 林幸台、 鄭宗盛、 張恆豪、 李貞儀</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.高中職部如何轉銜到就業？是否有類似職能評估的措施？</li> <li>2.特殊教育的課程有哪些(相較台灣目前的課綱)？</li> <li>3.教師準備與專業人員配置為何？</li> <li>4.幼兒園的早療服務如何進行？</li> <li>5.如何了解學生的需求？</li> <li>6.在特教學校中，是否成立智能障礙者的自我倡導組織？運作的方式為何？是否遭遇困難？</li> <li>7.如何在學校活動的安排上促進融合？有無跨年及跨班的活動設計？</li> <li>8.在網站中看到相談部提供關於發展障礙跟特殊教育的諮商有三大部分：IEP、支援服務、以及協調 (coordination)。這三部分的使用頻率如何？可以提供一些例子嗎？與學藝大有無合作？在哪些方面？</li> </ol>
	<p>②13：30～15：30 東京都久留米市立久留米第三小學校</p> <p>著重創造力與基礎能力的發展；培養學生能自我約束及在團體生活的溝通和協調適應能力；培養良好生活習慣、健康的身心與提供家庭支持。</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>9.貴校為東久留米市教育委員會特別支援教育研究獎勵校，這個研究獎勵指的是什麼呢？貴校與東久留米市教育委員會如何合作？ 如何利用東久留米市的社區資源？</li> <li>10.貴校有特別針對霸凌成立的委員會。在這個委員會處理的案件中，是否有處理過關於障礙學生的例子？</li> </ol>

<p>1 月 27 日 星 期 二</p>	<p>③12:00~16:00 厚木精華園 (住宿型機構服務)</p> <p>設施設備：有三個區域的樓館 行政樓(1-3層及地下室，含作業 活動室、辦公室、會議室、理髮 室、介助浴室、娛樂室、進修室、 診療所(內科、精神科、齒科)、 住宿區、烹調室等)、住宿區(1-2 樓)、其他~含體育館，運動場， 游泳池等</p> <p>服務類型： 【設施入所支援】 110個名額；24小時住宿型服 務，提供基本健康維護、生活照 顧，同時提供醫療支援。 【生活介護事業】 140個名額；日間照顧服務，提 供生活照顧、安排生產(代工)和 創作、休閒娛樂等服務。 【短期入所事業】 2個名額；短托服務。 【日中一時支援】 臨時照顧服務 【護理院】 共有11個家庭，服務44人。 【厚木身體障害者等生活介護事業】 輪椅使用者的生活照顧服務。</p>	<p>社服組 組長： 朱小綺</p> <p>成員： 陳節如、 陳誠亮、 魏子容、 朱貽莊</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.各種服務的申請資格要件?</li> <li>2.臨托與短托的時數/日數上 限?</li> <li>3.各項服務的費用(自付與政府 補助)?</li> <li>4.各項服務人員配置?(尤其治 療師等)</li> <li>5.在生活支援機構中，是否 成立智能障礙者的自我 倡導組織?運作的方式 為何?是否遭遇困難?</li> <li>6.機構的服務與社區的連結為 何?</li> <li>7.對於高齡的智能障礙者所提 供的生活支援服務與一般 的智能障礙者的生活支援 服務的差異為何?</li> </ol>
<p>1 月 28 日 星</p>	<p>④10:00~12:00 株式会社電通そらり(Sorari) (特例子公司)</p>	<p>就業組 組長： 徐文豪</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.成立特例子公司的企業條件 為何?</li> <li>2.如何訓練一般工作人員成為 身心障礙員工的支持者?</li> <li>3.從學校畢業的學生經過甚麼</li> </ol>

期三	<p>特例子公司，2013年4月設立，於11月19日通過認定為特例子公司；至2014年4月1日，雇用21名員工，其中14名為障礙者。業務內容：資源分類與回收、清潔、機要文件銷毀。</p>	<p>成員： 劉貞鳳、 謝東儒、 王綵喬、 何桂妮、 陳節如</p>	<p>樣的就業測試可以進入職場？需要正式的職業輔導評量嗎？</p>
	<p>⑤ 14:00~16:00 コ口二一中野 (類似小作所) 服務類型：多機能：就労移行・就労継続A・就労継続B *業務內容：印刷。</p>		<p>4.在障礙者就業的部份，如何避免職場上的社會排除與污名？工作權的保障如何落實？日本的反歧視法立法，對智能障礙者的就業是否有實質的影響？是否有工作場所反歧視的保障機制？</p> <p>5.是否有職務再設計的案例？相關服務補助和進行方式為何？</p>
1月29日星期四	<p>⑥ 10:00~12:00 練馬區立貫井福祉工房(庇護工場) 定員20名。*業務內容：烘焙、餐廳服務員、清潔、印刷。有培訓體驗，並有工作教練協助工作協調和協助支持任暨關係與對工作的熟練。</p>		<p>1.專業人員配置？</p> <p>2.訓練進行人員訓練？</p> <p>3.是否有職務再設計的案例？相關服務補助和進行方式為何？</p>
	<p>⑦ 13:30~15:30 社会福祉法人未来ねりま第二事業所 提供東京都練馬區與附近區域18歲以上可自行往返的障礙者之就業服務，定員38名。 *業務內容：雜誌裝袋、折廣告傳單、投遞刊物、公園或公寓公共區的清掃。 提供就業者個人支持計畫，有9名工作人員含支持者和職業指導員；提供人際互動溝通指導和個別想望計畫和諮詢服務等。</p>		

## 貳、日本現行制度概述

### 一、政策與法規、體制

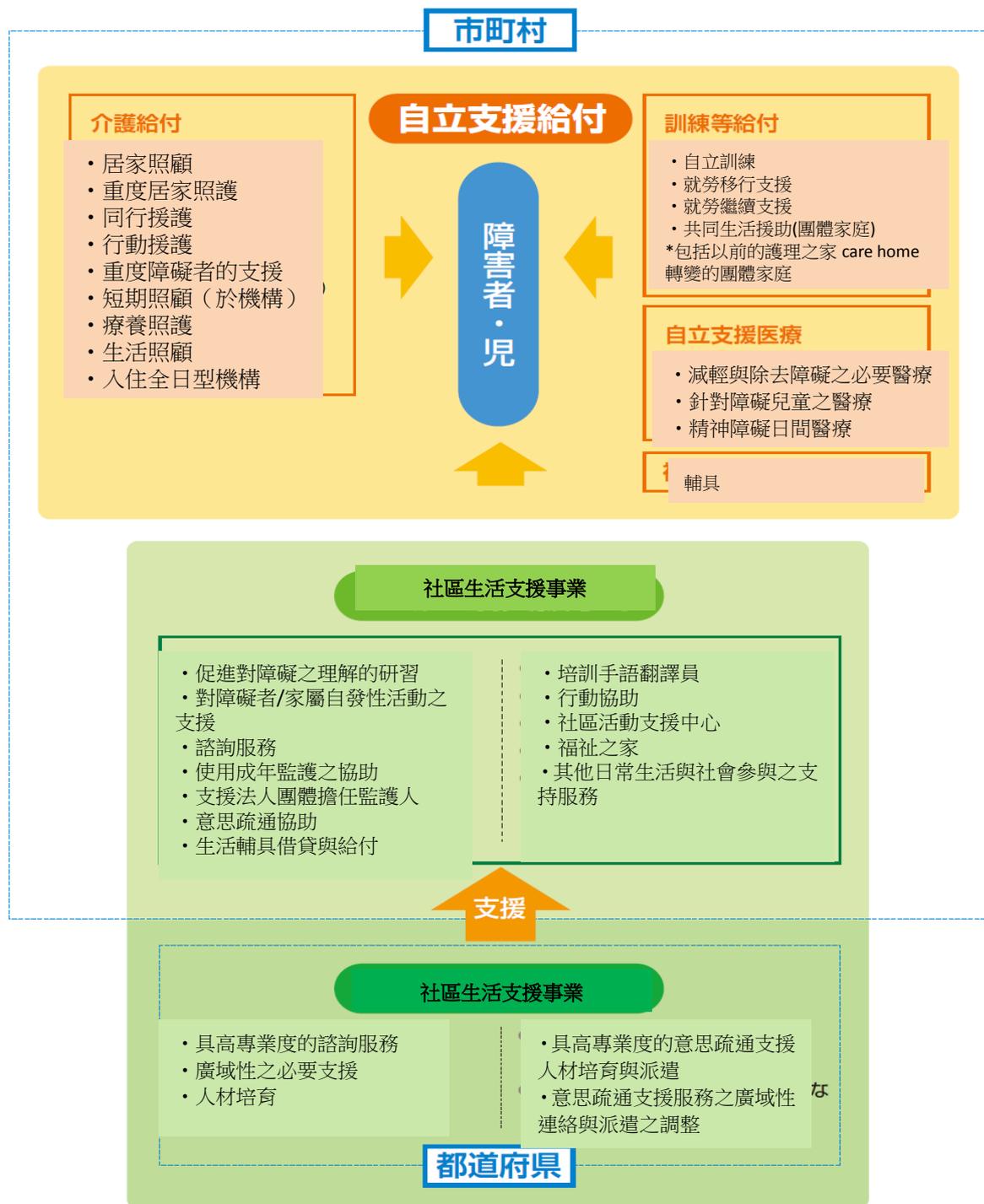
\***障礙者總合支援法**：為 2012 年修改「障礙者自立支援法」而來，全名為「障礙者日常生活與社會生活綜合支援相關法規」(障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律)，自 2013 年起實施。修正後的六大特點為：

- (1) 該法的目的之調整：強調障礙者及障礙兒童享有於日常生活的自立及社會生活的參與的基本人權、應受到尊重，並且是於社區中生活、由社區提供支持服務。
- (2) 於該法第 2 條揭示此法的基本理念：
  - ①全體國民、不論障礙與否，皆享有基本人權、應受到有尊嚴的對待。
  - ②所有國民、不論障礙與否，不應被區隔，應共生於社會。
  - ③所有的障礙者與障礙兒童應盡可能在其所生活的社區中獲得其所需要的日常生活與社會生活的支持服務。
  - ④確保障礙者有社會參與的機會。
  - ⑤確保障礙者有權利與機會選擇其想要在哪裡生活、想要跟誰一起生活，不得受到妨礙。
  - ⑥為促進障礙者與障礙兒在日常生活與社會參與，有可能阻礙的事物、制度、習慣、觀念等皆要致力去除。
- (3) 修正障礙者與障礙兒的範圍：除了身體與感官障礙、智能障礙、精神障礙（包括發展障礙），尚包括由厚生勞動省（註：相當於台灣的衛生福利部與勞動部）認定的 130 種罕見與重大傷病。
- (4) 創設障礙支援區分：將「障礙程度」修正為「障礙支援」，依據障礙的不同特性與身心狀態進行評估。
- (5) 擴充對障礙者的支援服務：
  - ①擴大居家照顧服務對象：從以往的重度肢體障礙者擴大到包括厚生勞動省認定的 130 種罕見與重大傷病者及智能障礙與精神障礙者併有行動困難者。
  - ②護理之家與團體家庭之一元化：為確保落實服務對象於社區中的生活，將原本強調照顧的護理之家(care home)調整為以共同生活支援為目的的團體家庭(group home)。又，為因應有想要獨自居住生活者的需求，也與團體家庭合作、創設了「衛星式住宅」(サテライト型住居)。
  - ③擴大過渡期服務對象：包括在全日型住宿機構、保護型機構、及精神矯治機構或醫院等服務使用者返回社區生活的過渡期服務。
  - ④擴大社區生活支援服務與連結：由市町村與都道府縣分別培育專業人員、

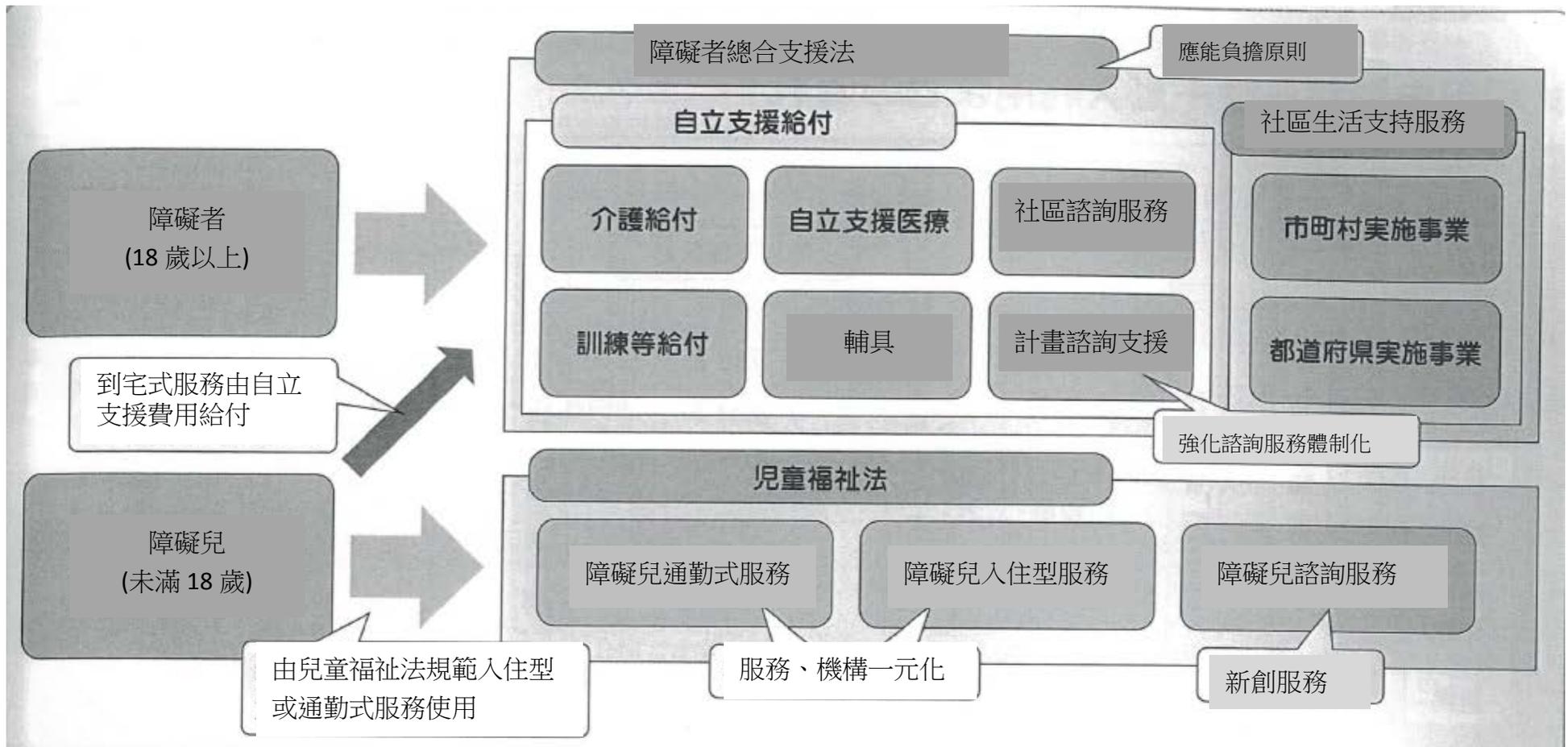
監護人，並辦理市民對障礙者認識的研討會與講座，支持障礙者本人與家屬、及社區居民自主辦理的相關活動，以及強化各市町村之間的連結。

(6) 服務基礎的計畫整備：包括一市町村在擬定障礙者福利計畫時，有義務掌握障礙者需求；基本方針與障礙者福利計畫需定期檢討；在制定相關計畫時，需有障礙者本人與家屬的參與。

\*對障礙者的服務：

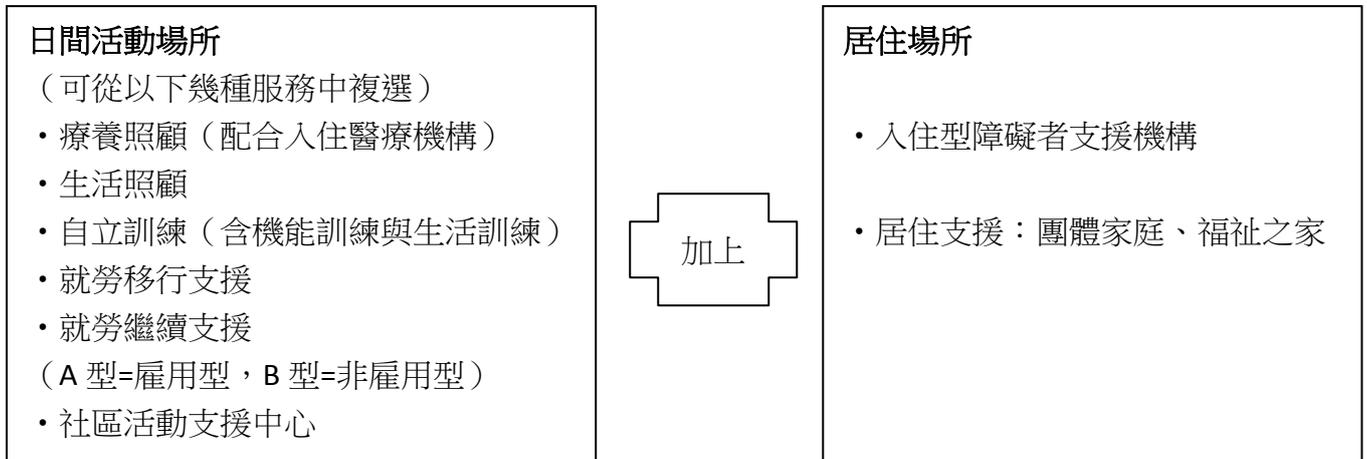


\*18 歲以上：依據「障礙者總合支援法」  
 18 歲以下：依據「兒童福祉法」



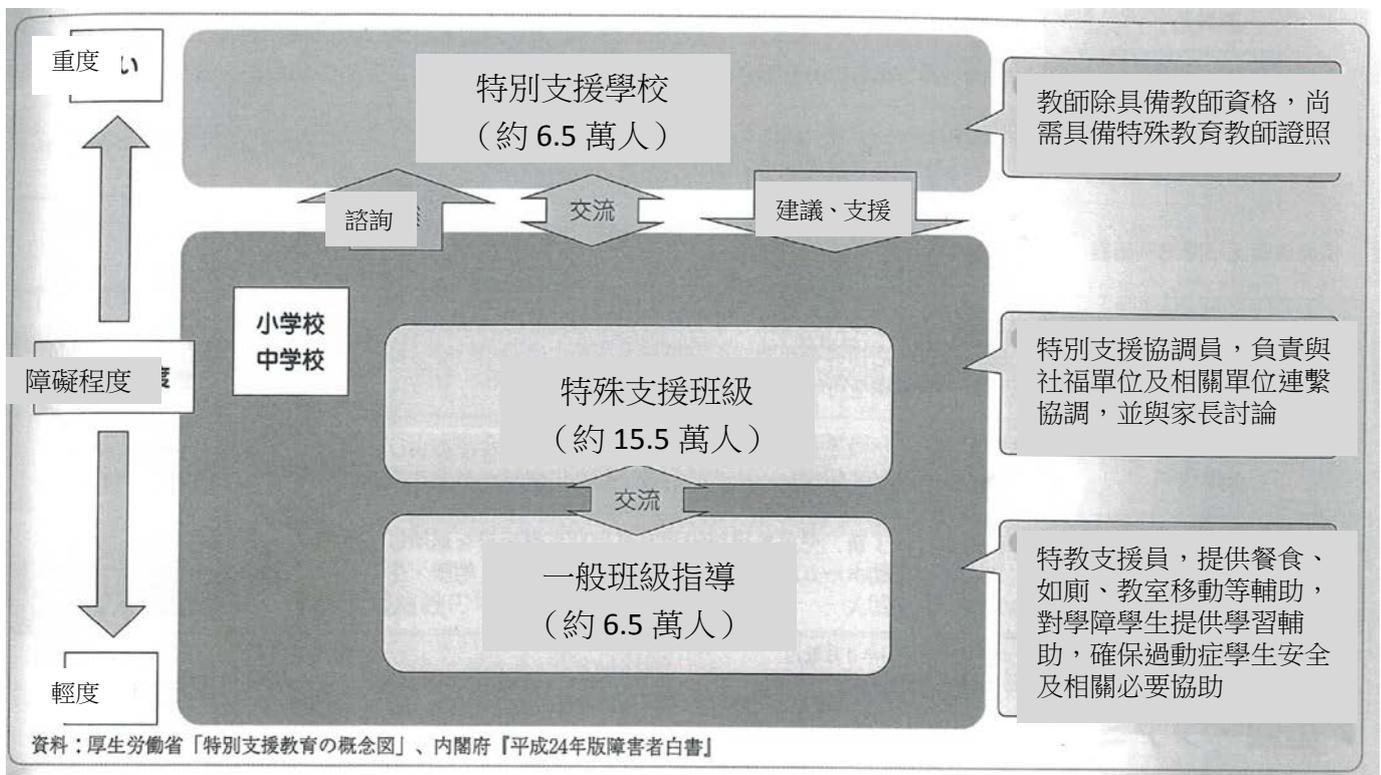
**\*日間活動與居住場所之服務組合：**

全日型服務機構可以將日間活動與居住場所區分、提供組合式服務；亦可依服務使用者的個別支援計畫，依服務使用目的提供服務。

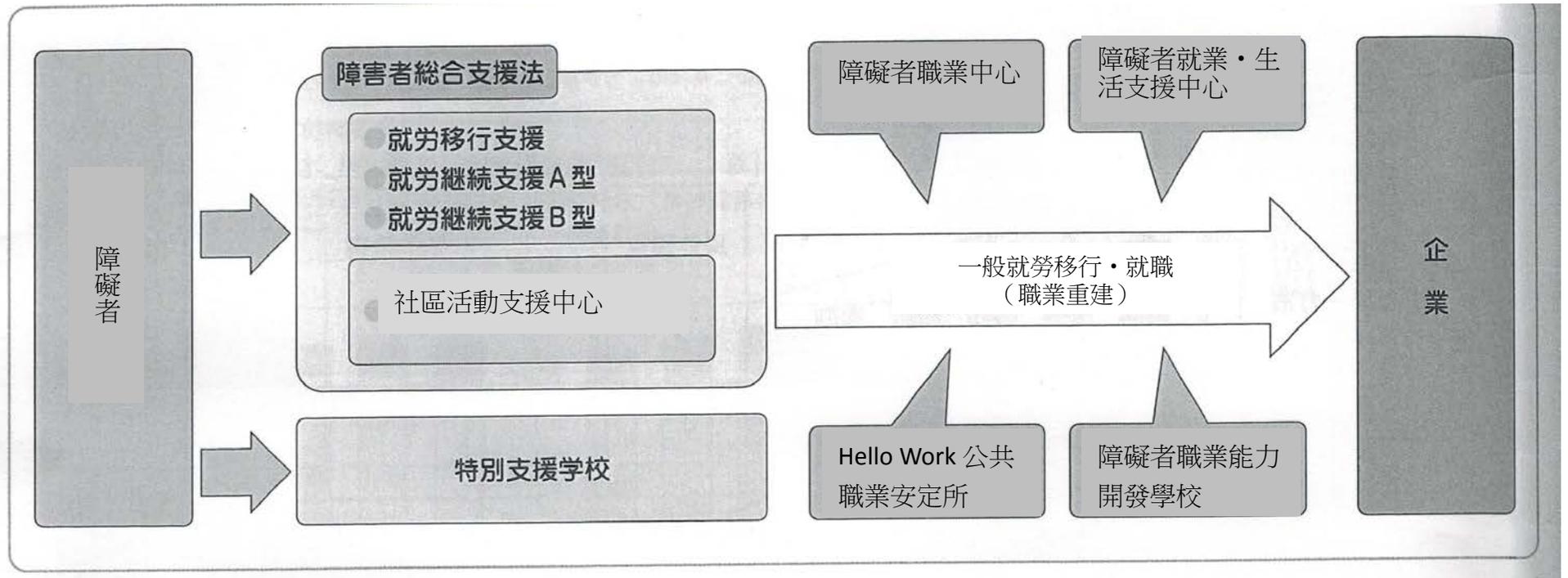


**\*特殊教育**

資料來源：厚生勞動省「特別支援教育概念圖」、內閣府「平成24年版障礙者白皮書」



## \* 障礙者就業支持服務



\* 就勞移行支援：針對有意願至一般職場工作的未滿 65 歲之障礙者。服務內容包括在機構內或是企業職場實習、培養職場適應能力、就業後的職場穩定支援服務。標準服務使用期間為 24 個月。

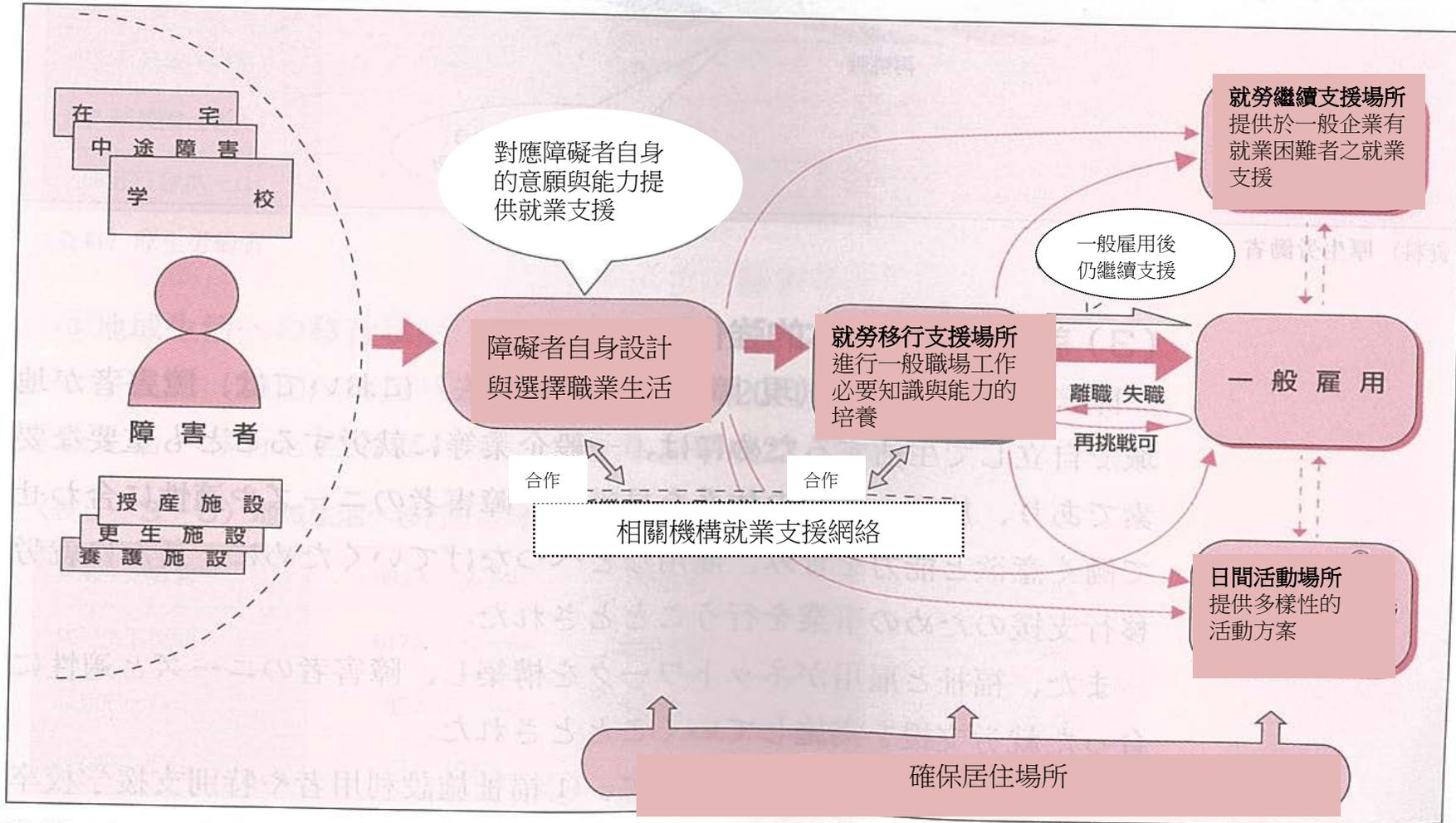
為取得按摩師、指壓師、針灸師等證照者的服務使用標準期間為 3 至 5 年。

\* 就勞繼續支援 A 型：雇用型。以有意提升生產活動相關之知識與能力者為服務對象，並與可能就業者簽定勞動契約，如：特教學校畢業、經過找工作而還未能就業者。為通勤的型態，提供以**勞動契約為基礎**的就業機會，薪資依最低基本工資法規定給付；沒有服務使用的期間限制，但有**能力與機會移轉至一般職場就業者**，將提供轉銜支援服務。

\* 就勞繼續支援 B 型：非雇用型。以曾使用就勞移行支援服務、但卻未能順利至一般企業就業之障礙者、或達 50 歲的障礙者為服務對象。為通勤的型態，提供**不締結勞動契約**的就業機會；沒有服務使用的期間限制，但有**能力與機會移轉至一般職場就業者**，將提供轉銜支援服務。

\* 障礙者就業支援流程圖

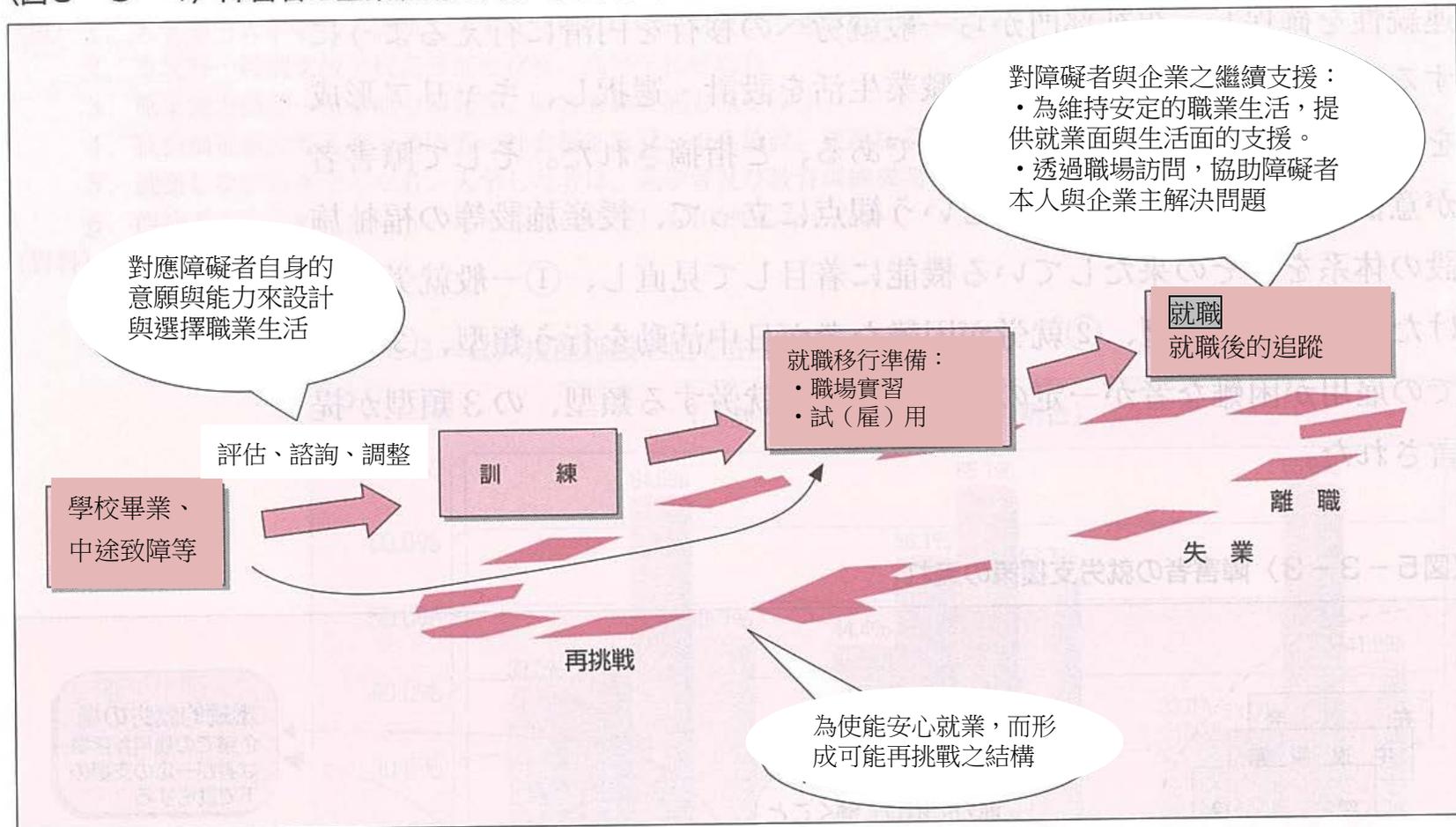
〈圖5-3-3〉 障害者の就労支援策の流れ



(資料) 厚生労働省

\*促進企業雇用障礙者的步驟

〈圖5-3-4〉 障害者の企業雇用に向けてのステップ



(資料) 厚生労働省

## 二、現行措施

本次參訪後，依單位提供資料及分享整理相關現行措施。

### (一)組織改造

2001 年日本厚生省與勞動省合併為厚生勞動省，相當重視身心障礙福利與僱用兩者的連結。中央—厚生勞動省：掌管政策法令措施規劃。地方政府—都、道、府、縣：負責業務執行。就業及僱用相關機構：包括公共職業安定所、障礙者職業中心、障礙者就業與生活支持中心、障礙者職業力開發學校及公共職業訓練機構等。在福利體系中，非全然就業性質的，例如：福祉工場、授產設施及作業所等。由中央至地方，並結合民間團體機構，形成由上而下、且向外延伸的服務體系。

### (二)自立支援法相關規定

在自立支援法（現修正為「障礙者總合支援法」）時期就將障礙者的介護和訓練給付分成六個等級（此分級與障礙手冊的等級不同，而是涉及服務的使用），使用每項服務的前提是：

1. 需經由市町村的服务評估（市町村皆設有相談支援中心，即諮詢中心），以決定是否可以使用（市町村的服務評估與台灣新制採事前總體評估不同，應與臺灣要進入庇護工場前需經由職評確認，庇護工場依此收案的情形較為接近）。
2. 服務使用者必須依照個人所得繳納部分負擔（即使是就勞繼續支援亦同：形成一邊領工資一邊繳納服務使用費的情形）。

### (三)障害者總合支援法之相關規定

2012 年 6 月 20 日通過障害者總合支援法，目標在達成無障礙的共生社會，實現身心障礙者能在社區自立生活的目標，並將障礙的概念由醫學觀點轉為社會觀點。

日本的障害者總合支援法提供的服務體系有屬於中央統一的自立支援給付，包含介護給付（即居宅介護、重度訪問介護、行動援護、重度障礙等包括支援、兒童日間服務、短期入所、療養介護、生活介護、障礙者支援機構的夜間照顧、共同生活介護(care home)等）；訓練給付（即自立訓練，有機能訓練、生活訓練）、就業移行支援、就業繼續支援(僱用型/非僱用型)、共同生活援助(group home)；自立支援醫療及輔具補助。地方政府負責地域

生活支援事業，包含諮詢服務、交通移動支援、地域活動支援等。

障害者總合支援法亦規範鑑別障礙等級的方式，分為 6 個等級，作為提供各種給付的依據。鑑定的項目有 106 項，其中有 79 項引用介護保險，加上生活功能等其他 27 項。

### (三)社會保險與商業保險

身心障礙福利與老人福利在保險制度的區隔與銜接：身心障礙者住宿照顧服務被包含在總合支援法，而不在老人的介護保險內，但若是居住在社區家園的老人就適用介護保險。在宅醫療也是總合保險。如果身心障礙者一直居家，到 65 歲後才進入機構，就適用老人介護。但老人的照顧體制比較不適合老化的身心障礙者。在日本多數的身心障礙者都會加入商業保險 AIU。

日本針對障礙者有特別的專屬商業保險，由「AIU 損害保險株式會社」所承辦，名為「生活支援總合補償制度」，是針對預防智能障礙者及自閉症者生病或受傷而設計的保險商品，據稱所有智能障礙者都會參加，此也提供了許多服務可以要求部分負擔的前提。

### (四)就業服務

#### 1.身心障礙就業支持模式

身心障礙就業支持也提供了不同類型的模式，供身心障礙者依其表達之需求選擇，包括就勞繼續支援事業 A 型、就勞繼續支援事業 B 型及就勞移行支援事業，透過不同的工作訓練，經評估具有工作能力者就轉到一般企業工作，以促進身心障礙者能在社區中自立生活，並達成與其他人在更平等的基礎上全面參與社會的目標。

#### 2.就勞繼續支援服務

過去的「小規模作業所」其實是屬於體制外的服務措施，因此在自立支援法實施後，均要求經營單位要回歸到體制內，才能獲得補助，經營單位多設法成立為社會福祉法人（類似於臺灣的財團法人，而日本所稱的 NGO 才比較接近於臺灣的人民團體）。目前日本已經沒有所謂的「小規模作業所」，多數轉型為「就勞繼續支援 B 型」。

### 3.企業對身心障礙員工的雇用率：

- (1)日本政府訂定強制雇用比例：民間企業為 1.8%，特殊法人為 2.1%，政府為 2%。僱用 1 名重度肢障者或智障者，可抵 2 名。
- (2)基本上是逐步調升雇用率，最早在昭和 51 年（西元 1976 年）訂定 1.5% 雇用率，昭和 63 年（西元 1988 年）調升至 1.6%，平成 10 年（西元 1998 年）再調升至 1.8%。在日本以 300 人以上的企業為義務雇用單位，每 56 人就要雇用一位障礙者，政府、特定法人雇用率為 2.0%，教育法人為 2.1% 的雇用率。
- (3)員工在 56 人以上的企業就必須雇用身障者，政府對員工 56 人到 300 人以下的企業，未雇用身障者先以勸告書或是公告方式，讓企業盡社會責任。

### 4.特例子公司

日本特例子公司的法規化迄今已發展 39 年，乃為因應日漸增加的身心障礙人口比例，及配合企業定額雇用需求而發展出來的進用模式。該模式主旨在於創造雇主與求職者雙贏的利基，由母企業扶植成立以身心障礙工作者為主的子公司，而該子公司所雇用的身障人數則併入企業集團法定雇用的員額計算。

(1)為了讓 301 人以上的大企業能雇用身障者，所推動的一項措施。

(2)特例子公司設置的要件：

特例子公司的環境及經營計劃必須經過厚生勞働大臣（公共職業安定局長）認定。同時，母公司與特例子公司必須有資本的關係，也就是說母公司必須投資特例子公司，雇用身心障礙者的人數必須達 20% 以上。母公司除了必須派遣人力至特例子公司進行員工輔導與管理，也必須派工給特例子公司做。

(3)政府對特例子公司的管理階層會提供訓練課程。課程共 2 天，一天是針對身心障礙者相關學科課程，一天是實習課程。完成後會頒發修業證書。

(4)大企業成立特例子公司後，整個公司群雇用身心障礙者雇用率，可以採合併計算，如此一來整個公司的雇用率可以提升，以避免繳交納付金（即我國的差額補助費）。

- (5)在 2002 年（平成 14 年）10 月 1 日修正後，大企業能依其業務需要，透過設置特例子公司增加僱用身障者的可能性。
- (6)至 2013 年，日本成立特例子公司的企業已達 378 家。之前有多項產業僱用身障者有除外率，但是特例子公司的政策推動之後，平均每項產業除外率都下降 10%。而各項產業除外率下降都是由障礙者僱用審議會共同審議的。
- (7)屬營利性質，只僱用有生產能力的障礙者，一般除了無障礙環境及加強職場支持外，並無特殊的協助。而職場支持並無特殊的獎勵，多的是主管的口頭嘉勉。而特例子公司裡的主管也多半有就業服務的經驗，一方面是來自社福界的轉任，一方面是必須受過訓才能擔任。
- (8)特例子公司的薪資及勞動條件必須符合一般規定。舉凡在特例子公司的障礙員工均比母公司員工的薪水要低，在日本也有最低基本工資，但是特例子公司可以向僱用審議委員會申請降低員工薪資，且沒有最低標準，但是依工作能力及年齡平均約低三成左右，若公司可以保證會調薪則最多可以低四成，其他勞動條件如保險、福利則比照一般正常員工。
- (9)員工來源分成三個部份，由公共職業安定所介紹、授產設施及養護學校。一般而言，特例子公司的障礙者來自授產設施者只有 1%、20% 來自養護學校。一旦特例子公司僱用障礙者，政府即派 job coach（支持性就業服務員）至現場從事就業相關服務。

## 參、參訪紀錄

### 一、東京學藝大學附屬特別支援學校

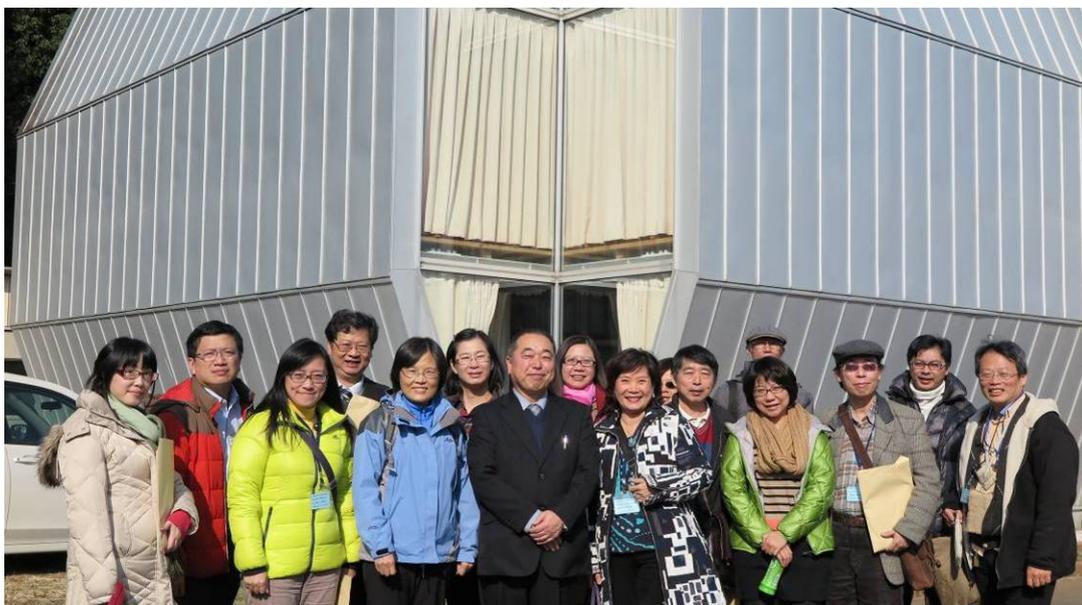
接待者：校長—大伴 潔

副校長—小金井 俊夫

地址：〒203-0004日本東京都東久留米市氷川台1-6-1

網址：<http://ns.yougo.u-gakugei.ac.jp/>

附設於東京學藝大學的這所學校是東京較小規模，收IQ70以下，能夠自行上下學(通勤時間在一小時內)的智能障礙學生，已有60年歷史的特殊學校，提供自幼稚園至高中的服務，並設有校友會。以下分別就學校背景、課程、校友會及畢業生去向三部分簡介。



每班學生數從3到10人不等(小學部的三個班級包含一自閉症班級)。教職員47人(含教師30人、非常勤講師4人)。每班師生比約6：3，師生關

#### (一)學校背景

學藝大附設特殊學校的在校總人數73人，



係親密。日本各地對障礙程度給予師生比的調整規定不一，不過一般而言，障礙程度重可增加老師或支援員(即台灣的教師助理)。支援員沒有教師資格的限定，一般社會人士或學生都可以擔任。學藝大附校較少請家長來擔任支援員。不過，這所學校的學生家長除了幼稚部及小學期間透過每天接送得以跟老師互動之外，每個月一次的活動都需要家長參加。

招生及經費方面，約於學生4~5歲時便會開始進行約一小時的評估及面試，以錄取幼稚部的學生。泰半的學生都會一路直升上去，中學階段每年會經由面試錄取由他校轉入的3至4名學生。學校在硬體設備上面並沒有完全無障礙的規劃，加上沒有交通車接送，所以使用輪椅的智能障礙者不會來就學。由於學藝大主要負責義務教育階段，收入來源是稅收，因此學費並不貴。

## (二)課程安排

	幼稚部	小學部(3班)	國中部(3班)	高等部(3班)
本學年人數	5	18	21	30
上學時間	9:00AM-2:00PM (週三-12:15PM)	8:50AM-2:30PM (週二/四-2PM)	8:30AM-3:30PM (週二/四-2PM)	8:30AM-2:30PM (週二/四-2PM)
特色課程	主題遊戲(透過遊戲，讓幼兒學習善其他小朋友與互動)、生活自理、溝通	國文、算數、休閒娛樂(馬拉松)、生活自理(簡單餐點準備及用餐)	學科課程 作業課程(三組，為高等部畢業後的就業準備) 生活課程(家政/家事，烹飪，生活上必須要會的事，如就醫等)	社區適應(金錢辨識)、進路(為了準備畢業轉銜的特別課程，生涯發展，職涯準備，職場實習，機構實習)、自我決定

由於文部科學省(相當於台灣的教育部)僅規定要點，大多的特教學校課程是由校方自訂(見上表)。這所學校的特色之一則是在小學與國中階段藉由馬拉松長跑的訓練培養精神、毅力、體力及耐力。除此之外，日本的特教學校有幼稚部的數量非常少，副校長提到東京都僅有四所，此校為其一，學生在學校接受特殊教育服務，並且在福祉機構接受物理及職能治療服務。

本校並沒有正式的職能評估或性向評估，教師主要倚賴一年



一種技能、長達三年間的資料蒐集進行教學調整，到了高中階段亦會因學生的能力興趣做各課程所佔比例的調整。前述提及的作業課程包含陶工、手工、農作三個組別，是特別針對就業所需注意力、集中力、人際關係、遵守規範與要求、享受工作等能力所設計的課程，包括實習課程的安排，以使未來學生畢業後能將之繼續維持。副校長特別強調，智能障礙學生就業的工作項目難度都較低，因此把重點放在專注度跟持續力的培養上。

校方特別指出學校已經不再像過去那樣，僅由老師與就服員決定學生畢業後的去向；而是以學生的想望為出發點，老師只負責提供機會跟必要的協助。為了達成此目標，教師在課程中盡可能融入自我決定的訓練，但因為校方認為自我決定是很基本的概念，已不再像初期一樣會特別把自我決定的課程獨立出來。舉例來說，雖然是特殊學校，學藝大附設特殊學校仍然有學生會幹部的選舉，學生會要負責協助主持學生的大型活動，候選人為高等部的學生，選舉人除高等部外，中學部也參與投票。另一個例子是自我監控與評核。在參觀陶工組的課程時，除了可以看到很多視覺提示及工序，也能看到一個總表讓學生自評及接受老師評量，並以不同顏色的圓點貼紙做區分(如：金色圓點代表作得非常好)。老師讓學生先自評，再由老師評量，如果看法有差異則進行討論，若仍相持不下，則當天的圓點就會出現兩個不同顏色各佔一半，以示尊重。



日	月	火	水	木	金	土	日
菅川	●	●	●	●	●	●	●
石川	●	●	●	●	●	●	●
青木	●	●	●	●	●	●	●
扇谷	●	●	●	●	●	●	●
平井	●	●	●	●	●	●	●
菅野	●	●	●	●	●	●	●
平谷	●	●	●	●	●	●	●

### (三) 校友會(若竹會)及畢業生去向

學藝大附校有由校友、家長、及教職員共同成立的校友組織【若竹會】，迄今已55年，且捐贈一棟會館太陽館供校方及校友會使用。若竹會每年所需資金約70萬日幣，會員每年繳交1,000元日幣當會費，提供的服務包含：負責校友成年禮、新年會等特殊活動與社團活動(如：壘球、書法、烹飪、太鼓、卡拉OK等)，以及每週兩次、由退休教師帶領的作業活動(需每月另繳2,000元)。



學藝大附校在就業轉銜的制度上以勞政管理為主、職業介紹所為中心，再與學校連結。畢業生中僅有一名進入大學，大約三成進入企業（多為兼職，領取約860日幣時薪，每月薪資約11萬日圓），其他學生畢業後多在機構。

學校提供畢業諮商的服務(含公司訪問、家庭訪視)。如果遇到公司倒閉、轉業，也會轉移到校友會參與作業活動，以維持基本的生活與工作能力、並做好準備迎接下一個工作。

## 二、東京都東久留米市立第三小學校



接待者：校長—稻垣 達也(2015年4月1日起，轉換職務，該校校長改由自  
他校轉調而來的 鳥海真由美女士 接任校長)

副校長—(女性，實際接待者，但未能獲知其姓名)

地址：〒203-0054 東京都東久留米市中央町 1-16-1

\*網址：<http://members.jcom.home.ne.jp/dai3-e/>

普通學校的特教班梧桐(すずかけ)班總學生人數26名，以智能障礙及自閉症學生為主，有五位正式教師及四位會針對學生提供一對一協助(但沒有限定學生)的支援員。分班的方式是由各學年人數來分：一/二年級一班、三年級一班、四年級一班、五/六年級一班，共分四個班。



除了在特教班的學校之外，也是有在普通班的特教學生。雖然有由市內各校老師及專家組織成的鑑定安置委員會(沒有家長代表)來審查想要進入特殊班的個案，但仍然以家長的決定為主。當家長希望進普通班、而老師建議進特殊班時，老師會盡力說服，並且在孩子在上課時想盡各種辦法讓他們學習、利用上課時間個別作業時進行指導。普通班老師在剛就職、屬新進教師的一年間會有很多研修機會。久留米第三小學校沒有硬性規定時數，但會針對特定學生進行個案研討。到了六年級時，家長需向東久留米市公所提出轉銜的申請，經由彙整之後以市為單位對升學安置做討論。



參訪的第一堂課是下午的理科課程，集合了四班學生。這是因為特教班當週要去天文台參觀，所以老師利用現成的互動式電子教學媒體進行相關教學(月亮的運行，是四年級的課程)。不同於普通班有比較多學科(國語數學)的課程，特教生則有較多作業活動。學校也會依個別學生狀況安排學生跟普通班一起上課、或至少每週一次的時間讓特殊生與普通生配對。

第二堂的社團活動就由特殊生跟普通生一起進行活動，但還是有教師或支援員近距離提供高密度的指導跟協助。很遺憾的是在觀察羽毛球及手工藝(以保麗容製作印章)期間並沒有看到特教學生與一般學生之間的互



動。除了安排好的社團活動或課程有融合的機會外，大部分學生在下課時間就是自由遊玩，因此也比較常跟自己原班的同學一起玩(特殊生傾向找特殊生玩)，但校方沒有聽過排斥或霸凌的情形，反倒是有時候特殊班上學生動作稍大可能會有推擠，老師會協助處理。

### 三、社會福祉法人かながわ共同會 厚木精華園

接待者：園 長—山根 文江  
支 援 部 長—長谷川 正己  
地域支援部長—今井 幸世  
相談研修課主任—齊木 よしみ

地址：〒243-0203 神奈川県厚木市下荻野 1215 番地 1 難波ビル 1階

網址：<http://www.kyoudoukai.jp/atsugi/>

厚木精華園是從平成 6 年(1994 年)起由神奈川県委託社会福祉法人かながわ共同会承辦，以服務 45 歲以上高齡智能障礙者為主之身心障礙福利機構，並以維護高齡智障者尊嚴、提供安心、安全之生活及設施為目標，工作人員的服務理念是『陪伴』服務使用者。



## (一)機構基本介紹

機構提供多機能(多元化)的生活支援服務，包括：

- 1.日間照顧服務：140 位，依個案能力安排作業活動或休閒娛樂創作活動。此項服務除提供機構住民外，亦有居住在社區、團體家庭的障礙者於日間前來使用，園方可協助用餐及沐浴後返家。使用服務時間可依個案需求彈性調整。
- 2.臨時與短期照顧服務：提供居住於社區中的高齡障礙者家屬臨時及短期照顧服務，以供家屬喘息，服務床位數為 2 床。
- 3.全日型住宿服務：110 位。目前服務 109 位，平均年齡 68 歲。
- 4.社區家園（未參觀，依據簡報提供的資訊）：服務名額 48 名。

(1)所有住家均由所屬法人進行租借，可先要求房東將住宿設施改為無障礙後再承租。現已設立 11 個社區居住服務單位，每戶 4 人，其中僅有 1 間配有完整的無障礙空間，通道較一般住屋寬敞，可服務合併肢體障礙者。



(2)房屋租金每月 20 萬至 25 萬元日幣，案主入住租金每月約 4 萬 1 仟至 5 萬 5 仟元日幣，政府可補助每人每月 1 萬 5 仟元日幣，其餘費用由法人機構負擔。部分居住單位可供夫妻同時入住。

(3)白天家園的人可以至厚木精華園，亦可使用其他單位提供的服務，但使用時數、天數都由市町村評估後決定。

(4)轄區內所有的社區家園（包括其他法人設立的）均由市町村依法設立的相談支援中心（類似臺灣各區的資源中心）負責支持及進行彼此資源的連結。社區家園 11 戶有 1 個諮詢中心，旁邊也有老人的社區支援中心。

- 5.厚木肢體障礙者等生活介護事業(現場未介紹，書面資料)：名額 20 名，提供厚木市居民 18 至 65 歲肢體障礙者生活介護服務，除提供餐食、洗澡、如廁等照顧服務外，另提供娛樂、創作及自立活動的機會。

## (二)園區建地建物

該園土地面積約 14,504.47 平方公尺(約 4387.6 坪)，建物面積 8,065.15 平方公尺(約 2439.7 坪)。建物設施包括管理棟(含作業活動室、辦公室、會議室等)、居住棟(住民住宿區)，另附設診療所(包含內科、精神科及牙科)。

## (三)組織的財務與人力資源

機構開辦初期由縣政府提供硬體設施及土地，每年所需相關營運經費約 10 億日幣，其中 2 億來自地方政府補助，另 8 億經費來自使用者付費及自主服務收費。縣政府每年補助 2 億元之用途為機構營運費、人事費。政府只在人事及設施設備上進行規劃，其餘由機構依服務使用者需要進行設計，讓服務保有彈性。

機構的人員排班除行政人員是一般上下班，照顧服務人員依不同的工作內容且視服務使用者的作息來安排班表，部分時段需要較多人力時會聘用兼職人員，因此總共有四種班表。雖然服務人力與台灣一樣亦同樣面臨吃緊的問題，但在日本正職工作人員必須輪三班是一個很普遍的現象，薪資也不因日夜間排班而有差異，人力不足的狀況比較會發生在兼職人員。

依其年刊及工作報告來看，機構每月定期的行政與專業會議相當頻繁，包括了專業的個案討論會議、例行的行政報告會議，亦或是活動規劃及排班等，幾乎是每週都有會議召開，但相對其服務規劃的邏輯與周延性也較高。

## (四)收案情形

機構每月進行一次收案評估會議，有過動、攻擊性或會走失者可能會無法入住。該機構沒有很長的等候名單，因為提供的主要是高齡的服務，許多需要日間活動較多、較年輕的障礙者，會選擇其他型態的機構。

雖然屬於全日型的機構，但也同時提供日間服務，讓障礙程度較重者可以彈性的使用服務，例如依個別情形可以選擇前來機構 2 小時，也因此，障礙者如插鼻胃管、胃造廔者並不會一定選擇入住護理之家，而是只要有日間服務可以提供支持，就可以維持在社區中居住。

但如果申請入住時，服務使用者已經氣切則經該園評估是無法進入接受服務的，他們認為此類的服務使用者會需要較多的醫療照護設備，而機構無法提供充分的人力與設施設備；服務使用者若從機構轉去住院接受醫療服務時，可以保留床位，但若病況變得更嚴重或重症，就不能回到院區，而是轉到護理之家。

### (五)個別化與多元化的環境設計

機構的設施設備和輔具多因應服務使用者的使用習慣與需求進行設計與應用，因此極具多元化與個別化，並能客製化。有些輔具需要自費購買，障礙者因為領有年金且總合支援法亦提供費用補助，均可作為支付。



浴室設有洗澡機、移動機，泡澡躺椅等，坐輪椅的人也同樣可以邊用水瓢舀水邊享受泡澡。在兩小時內可以由2個工作人員協助3個人輪流洗完。



體重機則是坐在輪椅上就可

以直接測量使用。

餐廳的部份，有部分餐桌採取半弧型的樣式，座位依照服務使用者需持的程度多採取固定的安排。每天照用藥表給藥，也有服務使用者可依提示圖卡記得服藥時間；若同桌的服務使用者發生吵架或有其他需要，則可調整座位，圓形的中間是工作人員，可以面對服務使用者協助用餐，並觀察其用餐情形。也有人使用單獨座位，因該服務使用者長期住家裡，不是很適應群體生活，不喜歡和他人共進午餐，但他的座位一定是工作人員可以看到和照顧的。



理髮室牆壁上貼有很多看起來很老式的髮型，工作人員指出那是障礙者他們年輕時的印象，因此會拿來作佈置。整髮做造型是日常生活的一部分，一個月2次，還提供服務使用者選設計師的機會，有特別活動時，還可以做美妝修面。有的設計師是志工，也有的是付費的服務。



住房為2人1間，也有1人一間，原本現在的2人房有更多人住，所以稍嫌擁擠，但目前有些服務使用者已經搬去社區家園居住，所以比較寬敞。

機構的公共休息空間都很大，通道必須保持讓兩輛輪椅可以同時通過的寬度。另，在活動室的一角設有臥鋪，



可以提供感到疲累或不適及需要臥床者暫時性的休息。



因為機構主要提供高齡者服務，他們的活力不像年輕時那麼好，所以白天沒有什麼特別的活動安排，許多

長者選擇看電視。雖然機構有作息表，但服務使用者可以自己選擇是否依循團體作息或自行安排。機構視服務使用者的認知和健康情形來評估其是否適合獨自一人待在臥房，或安排他們可以參與其他人的活動、在辦公室裡工作人員看得到的地方活動等，以保持安全。機構只有室外通道裝設監視器，注意障礙者是否自行外出；各個空間入口處都有緊急通報的聯繫人名、職稱和電話，尤其將園長、設施長等以照片示之，讓服務使用者知道和習慣有事情時可以向誰報告。

## (六)以健康照顧為主的服務

機構的服務使用者共計 110 人，20 年前剛成立時，平均年齡 52 歲，現在為 68 歲；20 年前機構共有 7 個人坐輪椅，但現在是 70 幾個人坐輪椅，9 位已經過世；隨著服務經驗的累積，機構也面臨服務使用者老化問題，同時開始在服務安排及設施設備上有所調整。

機構過去曾辦過海外旅遊，但因著障礙者的年長，移動較為吃力，最後一次辦理的海外旅遊是 2006 年台灣之旅；而在日本國內的住宿旅行也因服務使用者的老化狀況而越來越困難。

高齡化の表出時期											平均年齢と入院数・死亡数										
年度	平成 6年	平成 7年	平成 8年	平成 9年	平成 10年	平成 11年	平成 12年	平成 13年	平成 14年	平成 15年	年度	平成 16年	平成 17年	平成 18年	平成 19年	平成 20年	平成 21年	平成 22年	平成 23年	平成 24年	平成 25年
平均年齢	52	53	54	56	57	58	59	60	61	62	平均年齢	63	64	65	65	65	65	66	67	68	68
死亡数	1	1	1	3	2	3	2	2	3	1	死亡数	4	6	7	5	4	4	6	6	4	8
入院数	10	9	21	26	37	18	28	32	22	31	入院数	45	48	54	42	51	50	51	56	55	60

依據位於群馬縣的「獨立行政法人國立重度知的障害者総合施設のぞみの園」的統計數據及服務經驗，機構認為老化服務需求開始的時間是 65 歲，障礙長者健康情形較一般人提早退化 10 年，亦即生理年齡 70 歲的身體狀態為一般人生理年齡 80 歲的身體狀態；往生年齡也是提早 10 年。

當障礙者因病入院時，可以由其他醫療支持系統提供看護，不需要由機構派人協助，看護費用由保險支付。相較之下，年長的障礙者住院時情緒較為穩定，較少需要機構提供教保人力在醫院陪伴安撫，但年紀較輕的情緒障礙者可能就需要。

機構設有診所，並非每天都有醫師駐診，看診時間可視需要做調整。服務使用者如在醫師未診療期間有醫療需求時，仍會由機構協助至園外的醫院就醫。診療所僅提供服務使用者醫療服務，診療費由健康保險給付。機構委託神奈川縣復健醫院派駐醫師、牙科則由機構法人自聘、皮膚科採簽約制：診療所有內科(1 週 4 次)、精神科(1 週 2 次)、皮膚科(1 個月 1 次)、眼科(3 個月 1 次)、牙科(1 週 2 次，未安排固定洗牙時間，有空檔時間即可安排；牙醫師駐診之外，另有安排口腔保健師進行口腔衛教)。最近的法律改變，機構職員在接受訓練後也可以協助抽痰，過去該醫療行為只能由醫師、護士執行；台灣受護理人員法規規定，目前僅護理師能進行抽痰。

牙醫和口腔保健不同，因此有口腔保健師協助維護檢視口腔衛生和衛教，除了向服務使用者進行衛教說明外，也會提醒照顧者注意事項。目前幾乎不需使用束縛帶；口腔保健師表示，服務使用者年輕時，因為不知道上了診療台會發生什麼事，所以會害怕，必要時需要使用束縛帶；但服務使用者現在已經很熟悉在診療台上可能的狀況，所以不會害怕，也很少使用。若服務使用者個別提出想接受口腔保健服務，不論其是否真有醫療上的需要，機構皆盡可能協助安排就診，因為其理念為『即便是簡單的口腔按摩，也能提供服務使用者情緒的慰藉』。



該機構專業人力比高，個別化支持度高、時間也較長。機構以 DVD 說明，協助 1 位胃造廔者用餐需花費 40 分鐘以上，20 分鐘備餐，然後先用口腔專用濕紙巾清潔口腔，讓服務使用者知道用餐時間到了，再協助其以廔管進食，最後用 20 分鐘觀察服務使用者和邊收拾相關器具，非常重視服務品質。



機構針對高齡者或吞嚥困難者提供入口即化的特殊飲食設計，平常是由營養師考量服務使用者健康情形和依服務使用者飲食喜好作餐食的調整，但當廚師認為肉食太少會影響體力，故與營養師討論和就健康考量後，

在餐食中去調整配置。同時開發如壽司、麻糬和湯圓等平常怕老人哽住、但他們愛吃的食物，保留其原味、原形、原色或做成可愛造形，讓服務使用者很喜歡用餐時間，從 DVD 的分享也可以發現，這些工作必須很多人力的投入。雖然食物與一般無異、但取食方式則有粗剪、細剪、碎食和糜食等差異。我們到訪的當天，廚師非常驕傲的就當天午餐為例向我們展示膳食處理—細碎食和糜食，我們多數人也經歷了人生第一次的糜食~非常特別的經驗，雖然入口的口感像是果凍或果泥，但...它就是豬排!!!



由於提供服務以來的 20 年間已有數名服務使用者往生，為了讓服務使用者能感受並接受安寧、往生是一件自然的事而有所準備，故辦理祭祀告別的儀式，讓逝者經過平常走動的地方及其他熟識的服務使用者與之正式送別。

另外，機構在剛開始設立時也同樣面臨社區的排斥，但機構積極參與當地的自治會，只要有活動也可去參加，但一般來說，老人在晚上比較不外出。在 311 大地震之後，各地都推動社區化，市政府也以此機構作為避難所，趁機介紹和維繫其與社區建立的關係。助益頗多!



### (七)權益保障

有關探視或返家的議題，至今只剩 2 位有父母、24 人是由手足或姪甥來探視，但也有不來或無親屬者，多數服務使用者都已不返家，只有 2~3 人偶爾由家屬接回。工作人員的認知是高齡長者因為受到日本一般住屋的動線或空間影響，基本上都已不適合假日返家，所以家人只要願意探視或接回都很好。

無家屬的障礙者在成年後都要進入監護和輔助宣告制度（成年後監護制度），因此機構不涉入有關金錢處理、手術簽署、臨終決定等議題，而交由服務使用者的監護人負責，當然也會面臨「即時性」的問題；又因上述事件的重大性非一位福祉士能自行決定，故會由團隊討論議決。

#### 四、特例子公司株式会社電通そらり(Solari)

接待者：株式会社電通そらり

管理部長—吉川 三郎

東京都知的障害者育成会 東京ジョブコーチ job coach 支援室

室 長—西村周治

統合協調員(coordinator)—笠原 拓也

社會福祉士—田村 美穂

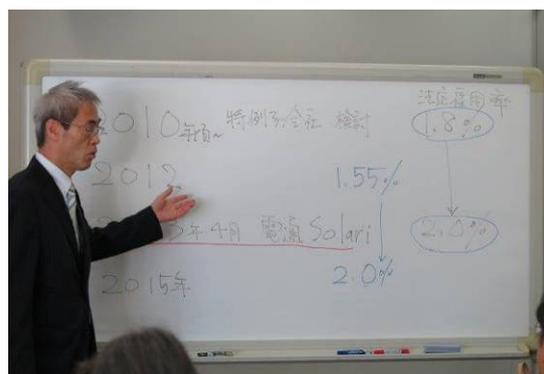
地址：〒105-7001 日本東京都港区東新橋 1-8-1 電通本社ビル

網址：<http://www.dentsu-sol.co.jp/>



Solari 公司由電通有限公司獨資，於 2013 年 4 月設立、2013 年 11 月 19 日通過認定為特例子公司。該公司位於日本電通集團本部地下有 4 層、地上 47 層的摩天大樓內，電通集團的母機構為日本最大的廣告公司。Solari 目前雇員共有 33 名，其中 21 名為身障員工；公司主要的業務為電通總公司大樓內之資源垃圾的回收與廢棄、清潔公共區域（地面、牆壁和欄杆等）及銷毀機密文件等。

電通公司 2010 年時檢討，當時仍無法達到政府法定進用身心障礙者雇用率 1.8% 的規定，需繳納「納付金」；故思考成立特例子公司以解決進用不足的問題，2015 年進用率已達 2.0% (2012 年時為 1.55%)。另總公司雇



用約 122 名身心障礙者，多為肢體障礙或重器障者。特例子公司則專門雇用智能障礙者。

公司名為「Solari」，在字典裡並沒有這個字，是組合了「天空(Sola)」和「光芒(Hikari)」兩個字，由員工一起發想出來的名稱，代表員工懷抱著夢想，希望公司能成為富有活力的工作環境。

#### (一)經營與管理的理念

Solarism(Solari 企業風氣)的 5 大方針：營造柔和的企業風氣，即電通希望營造一種工作環境，讓員工都能追求目標，全力投入工作中，同時在達成目標後，能感到無比喜悅，其 5 大方針(企業理念)為：

- (1) 電通 Solari 歡迎有強烈工作熱忱的員工。
- (2) 電通 Solari 所追求的，是讓員工能努力追求目標的活潑職場環境。
- (3) 電通 Solari 重視員工互相合作和工作態度。
- (4) 電通 Solari 努力營造零事故的安全工作環境。
- (5) 電通 Solari 力求成為使員工感到自豪的優秀公司。

Solarist(Solari 員工)的 8 個承諾：公司的員工都稱為 Solarist。其穩固的基礎，來自於每個人的承諾，公司追求的企業風氣，要由每一位電通 Solari 的員工不斷努力，才能累積而成。其基礎就是員工們立誓遵守的基本承諾。其 8 個承諾為：

- (1) 我要用開朗的笑容和人打招呼。
- (2) 我會注意健康和安全。
- (3) 我用心維持整潔的儀容。
- (4) 我會遵守時間、約定與規則，誠實的工作。
- (5) 我會考慮到同伴們的情況，互相幫助。
- (6) 我朝著自己的目標而努力。
- (7) 我會記得感謝家人和支援機構的人。
- (8) 我會努力讓大家信任我與感謝我。

#### (二)員工概況

特例子公司共有 33 名員工，除了 21 名身障員工，辦公室另有董事長、服務部 5 名經理(導師/指導員)，管理部 6 名經理等 12 人。

員工招募方式為針對高三應屆畢業生進行訪談及實習；已經畢業的人則透過與就業機構合作的招聘活動進行面試。通過面試後要進行 10 天的實習試作，若未通過則不予錄取。

正式員工採一年一聘的定期契約雇用制；享有勞基法保障，包括勞動與福利條件如薪資、獎金、旅行費用和社會保險和休假制度，如公休日、寒暑假、假日、國家法定公休日、年底和新年的假期等。

身障員工共有 14 名男性、7 名女性；平均年齡為 21 歲，年紀最長的是 43 歲。障礙程度為智能障礙 4 度 16 名及 3 度 5 名，其中重度認定有 8 名，在政府計算進用的身心障礙員工數時，重度者可以計算為兩名，所以呈報給政府的名額計算為 29 名；但助成金的補助只能算實際進用人數。1 名員工可補助 45 萬日幣，2 年內共 3 次；重度員工補助 60 萬日幣，2 年內共 4 次。但若每年障礙員工有一半以上都換人，是不可以領取補助的。

外部的教練由東京都育成會提供 1 名指導教練搭配公司自聘的員工/指導員，可向政府申請外部教練的補助費，但需具名寫清楚是支援誰、多少時間，依支援時間來計算費用，一年有最高額的限制。

員工工作時都穿著制服，每位員工都有三件長袖、短袖制服。每天每位員工可以自行選擇想要穿著的顏色。又，每個員工都有自己的櫃子，早上上班時在更衣室（男、女分開）更換好衣服後，將個人物品鎖在自己的置物櫃中。午餐可以自備、也可以一起訂公司餐、至員工餐廳用餐、或是可以外食。

### (三)工作配置

身障員工分為 3 組、每組各 7 人，每組配有 1 至 2 名導師(指導員)，另有 1 名碎紙機監督員。

The image shows a detailed work schedule chart for January 28th (Wednesday). The chart is organized into columns representing different departments or tasks, with various colored blocks indicating work and rest times. Handwritten notes and names are visible on the left side of the chart.

1月28日(水)

日直 永澤

バケツ 中村(一)

工作內容與位置：各組工作時間和休息時間不同。

- (1) 資源垃圾回收、分類和廢棄：工作樓層 41F 和 42F
- (2) 清掃公共區域：工作樓層為 3F、37F、38F、39F、40F、41F、42F。  
工作項目為地面、牆壁和欄杆等清潔。
- (3) 銷毀機密文件業務：工作樓層為 B3。

(四)一天工作的流程：(當日不能拍照，由公司提供的書面資料轉摘)

(1) 8:30 早操時間，開始隨著廣播做體操-喚醒身體的活力。

(2) 8:35 晨禮，大聲朗誦「Solarist 的 8 個承諾」。

(3) 8:50 出發前往自己負責的區域-

各自備齊必要的用具，搭乘電梯前往自己負責的區域。



回收資源垃圾及清潔扶手等處-兩人一組在辦公室內巡迴走動，以回收資源垃圾。清潔完成的地方，記錄在檢查清單上。

清潔牆面和地板-由上往下擦拭牆壁，使用吸塵器仔細地清理地板。

(4)午餐：多數的人都是自備午餐。

(5)茶會：基本上每月舉行一次，人可以收到小驚喜。

(6) 16:30 下班，填寫日報表後，離開公司。



當月生日的



## (五)工作分析與支持策略

針對工作內容與可能面臨的情況，公司訂有非常細緻的標準作業流程，工作分析/工作手冊更是非常仔細，使每一個指導員（公司內的就服員）都有標準的教導方式。

工作手冊具體易讀，詳記每一個工作分析與流程，加以實物圖示輔助，讓閱讀者能輕易了解，除了協助員工能完成必要工作外，對輔導員亦提供具體明確、且一致性的指導內容，例如：吸地毯時吸塵器使用開關流程、握把方式、電線的擺放與接線方式及提醒工具、工作分區及清潔動線規劃要求、器具使用完畢後的收拾方式的要求皆以圖示說明之。

手冊也提及若遇可能影響工作進行狀況時的應變流程，如打掃時遇打掃區域的職員正在講電話或無法離座時，請自行跳過該區域、並於交班時提醒下一組輪班人員須注意該區的清潔。

該公司在工作流程與分析上及小組分工上有具體明確的規劃安排，例如每天分上、下午兩班，由不同組別進行負責樓層的資源回收及清潔工作，若早上組別因故沒有完成該區應完成工作時，會在交班時說明、並由下午組別負責完成。

## (六)工作調整與輔導措施

該公司有充分的工作調整與輔導措施，協助員工適應工作環境。在各小組工作分配上具有職務再設計、工作分析及輔具運用的概念，例如：碎紙工作小組的團隊分工及工作輔具使用。為了促進障礙者的適應，採取一些措施：

- (1) 提前至 11：40 午休，讓障礙者比較敢到員工餐廳一起用餐。
- (2) 每月有一次和指導員的個別面談，可視實際需要邀請制度中的生活支持服務員一同參加。
- (3) 每日由障礙者自行撰寫工作日誌，指導員必要時補充。
- (4) 不斷調整環境（包括碎紙室的內移）。
- (5) 每月在工作時間內安排一次 1 小時的全體茶會，讓員工可以交流。
- (6) 電通公司是一個非常強調高科技及公司品牌形象的公司，而「科技始終來自於人性」，因而在對子公司的員工工作條件與環境規劃上，也多半會注入高科技規格的工作環境改善要件以符合其公司整體形象，如大碎紙機的設備包含了碎紙的包裝功能等。



## 五、社會福祉法人東京コロニー コロニー中野

接待者：事業所長—近藤 章夫

事業部部長—六川 洋

地址：〒165-0023 東京都中野区江原町 2-6-7

網址：<http://www.tocolo.or.jp/business/jigyoku.html>

<http://colony.gr.jp/colonynakano/>

設施由電車車站改建，原本是為了協助已經復原回到社區但仍很難被居民接受的肺結核患者所成立；後因日本修法，認知障礙及身體障礙者也都可以接受該單位服務。因此這是針對服務使用者的社會適應需求而成立的多機能作業設施，為很難受聘於私人公司的障礙者，提供就業及社區生活福利服務，促進其在社會和經濟活動上的參與和自立。目前提供就勞移行支援（一般型/15名）、就勞繼續支援 A 型(10名)及 B 型(40名)，接受服務的障礙別包括智能、肢體、精神和器障等。



### (一)服務類型概述

障礙者須經由入場評估方能在該單位接受服務。其評估可由受過評估的專業訓練(不同於台灣的職評訓練)的專業指導員進行；亦可由母機構法人所屬專業團隊的專業評量人員進行入場評估協助。

本設施就勞移行的工資平均每月 32,329 元日幣(日本目前平均是 14,190 元，該設施比平均高約 2.5-3 倍)；A 型以時薪 880 元日幣、B 型以時薪 440 元日幣計算。基本上，地方的收入通常會比東京都高，而北海道也約有 18,900 元日幣。可能是因為鄉下贊助的資源更多。



該設施能充分運用不同障別與障礙程度障礙者的優勢和特性調整工作安排。工作時間亦有彈性，一般工作時間約

從 8：30 至 17：30，B 型自 2014 年起調整至 16：00 下班；A 型 17：30 下班、且工作一週至少 20 小時。所長並舉例，若遇精障者發病後剛復原，亦可依能力調整上班時數。有些障礙者沒來上班，設施一方面可能會聯繫當地支援中心就近關懷，也會適時家訪。另，個別化工作計畫每半年會檢討一次，有些人可能會表達想作別的職種，那就會進行能力和其是否需要先做哪些準備的評估。

各類型服務重點概說如下：

1.就勞移行支援(職業轉銜、過渡/一般型)：獲得一般企業的工作知能與技術，期間包括所需就業技能培訓和實習，有電腦培訓、電話應對、模擬面試、簡歷，陪伴到外工作的訪談等。

2.就勞繼續支援

(1)A 型：提供障礙程度嚴重的身障者在一般就業前的轉銜支持。工作內容包括有：印刷和裝訂；PC 設計、編輯和生產；名片製作、管理和銷售；郵件裝封、密封和交付；網站的建立和維護。也定位為使其獲得企業就業的機會。

(2)B 型：針對在一般企業就業困難者，維護其在社會和經濟上自立的機會。工作內容包括：PC 設計、編輯和生產；印刷和裝訂工作；卡片製作；郵件封閉、密封和交付；網站建立、維護；糖果和速食食品生產。

3.共通支持：提供膳食、旅遊、休閒、輔導、健康諮詢等服務並視需求連結社會資源。

## (二)事業部門的經營

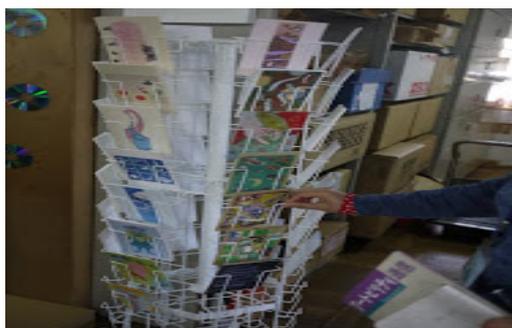
事業部門同時具有非常多元的作業項目：烘焙麵包（有小門市）、代工（例如夾報分類）、印刷（所在位置在別處）、平面設計、自製手工藝品、簡單影印編排。

1.數位印刷：使用電腦輸入資料提供資料校正、資料管理和各種印刷(名片，DM、標籤，

彩色和黑白印刷、光碟列印等)。操作最大型印刷機列印的設備，主要為肢體障礙者的工作場所，亦有智障者和器障者相互支援，培訓後可以至一般企業工作。



2.作業部：平面設計除簡單的名片等外，該單位對於藝術品有招募計畫，由美術相關專家進行審查，獲選作品通常買斷其所有權(每件作品有一定價格，如10萬日元不等)製成產品(利用網路介紹及販售)，然後再透過母機構法人的銷售管道進行產品販賣。有些也會採取個別簽約的方式洽談著作權的使用。目前作者有200多位，販售作品有4仟多件，形態包含月曆、卡片、廣告圖像等。畫作的利用多元，也會配合展覽展出，製成品的印刷品質很高，也有網頁管理行銷，所得的六成提供給身心障礙者。



3.手工包裝部：有專門技術的手工作品，包括裝飾花、洗澡用品等產品製做。同樣透過網路通路進行禮品小物的客製化產品銷售服務，產品內容多樣且非常具生活化，如婚禮小物等。該單位的各項產品皆具有一定程度的市場競爭品質。



4.烘焙部：麵包烘焙和前場工作的服務和販賣訓練。



5.職訓課程：電腦技能訓練，學成有執照，一次4週，一年有6梯次，也提供社區老人參與機會。

### (三)職務再設計

該單位針對身障就業者提供個別職務再設計協助，身障者或主管評估及提出需求後，可由身障者自行提出職務再設計的輔導或改善資源，或由母機構法人所屬之專業團隊提供評估支援、再決定職務再設計資源的使用。



職務再設計資源輔具或資源若可申請政府補助則會由輔導員協助申請，若政府無補助則由單位評估是否增購之，據該單位表示，若費用不高，單位多半會支持直接增購。

## 六、東京都練馬區立貫井福祉工房

接待者：施設長—石川 智子

\*地址：〒176-0021 東京都練馬區貫井 2-16-12

\*網址：

<http://www.city.nerima.tokyo.jp/shisetsu/shogaishashisetsu/sagyoshoannai/nukulikobo.html>

2004年4月由練馬區委託育成會辦理設立練馬區立貫井福祉園，提供較重度的40名使用者生活介護服務。2007年4月基於障害者自立支援法設置練馬區立貫井福祉工房，提供20名身障者就勞移行支援事業。就勞移行需由使用者付費，依總合支援法規定要負擔一成的費用，但若使用者沒有收入就不用付。另使用者在機構時的社會保險由機構負責，但轉介出去一般就業後，就由個人和企業負責。



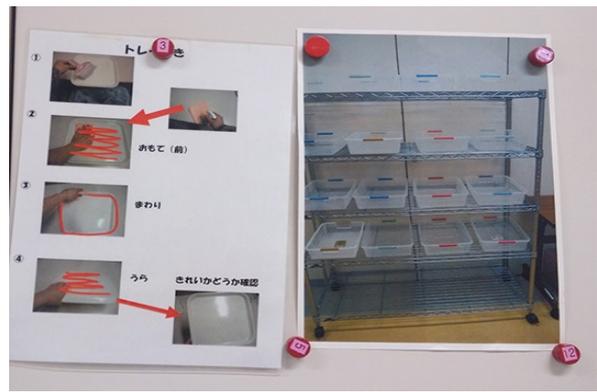
## (一)福祉工房服務的目標與重點

輕度障礙者比較容易進入工坊的就勞移行服務，主要就體耐力和職場常識進行訓練，期間為二年，最長三年，若無法推介至競爭性職場，則轉介至就業繼續支援（B型）。一年服務 20 人，約有 7 人去競爭性職場。本工房營運的重點包括：ISP 的落實、安全與健康、家長聯繫與防災演習和社區居民交流等四項。

## (二)就業支持服務

障礙者可選擇適合的組別，透過作業活動獲得所需要的就業技能和經驗。專業人力的背景包括職能治療師、物理治療師、社工和照護員；人力配置在烘焙前場 1：2.5、內場 1：1.5；印刷 1：3，平均 1：2.5。

- (1)烘焙組：麵包製作和加工調理。
- (2)餐飲服務組：餐飲外場服務，接待客人。
- (3)清潔組：倉庫整理和清潔。
- (4)印刷：秘書行政支援、簡單事務工作。



工房非常重視服務使用者的自我決定，每隔 3 個月邀集服務使用者、家庭、福利官員和工作人員召開個人支持會議。使用者自己設定目標和擬定一份執行計畫，依計畫定期評估成效，在日本個別化服務計畫的討論，使用者本人一定要出席參與！在實務上也擔心家長未必同意使用者的意見，因此職員會先了解使用者的想法寫下來給家長，並與使用者溝通，如果兩者意見仍相違悖時，還是會尊重家長意見。

已辦理超過 30 場次活動/講座，透過角色扮演和討論及 1 年 2 次的職場參觀、實習體驗(由就服中心協助 2 週的實習，藉此評估使用者的訓練效果，並希望透過工作實習有繼續工作機會)、就業市場職種講座(如資生堂)、休閒活動(團體旅遊、烤肉...)等，使服務使用者發展社會生活所必需的技能。

支持性就業服務員在媒合工作之前，會針對服務使用者的概況作相關的討論，包括和雇主的溝通，如果有不合適或歧視狀況就不會推介過去；若合適會陪同面試，說明使用者特徵，並和公司協調合適職務。推介時有培訓體驗，並有支持性就業員協助工作協調和協助現場支持，訓練對工作的熟練。媒合前同樣有細緻的工作分析，就業有提醒卡片，如流程、問題卡、自我檢核卡，職種和國內差不多，為清潔、超市、麥當勞等。

### (三)生活支持服務

每週五下午會提供服務使用者生活學習的課程，包括：儀態、生活環境的整潔、電話禮貌等訓練，以備未來工作所需，不是只有金錢管理。在本工房賺的錢由使用者自治會討論分配方式，可能會用在園遊會等活動的基本支出、買禮物或食物作為聚餐或慶祝之用等，在滿一年時再看最後一個月剩下多少錢，平均分配給每個人大約 3000 元日幣。

- 1.事後追蹤：定期訪視職場，了解工作情形並協助解決工作適應的困擾，包括家庭生活的支持。
- 2.休閒支持：每月第二個星期六開放設施提供給結訓的使用者參與社團活動使用，當天志工會帶領參與者共同討論，增加障礙者的社交網絡，長期追蹤結訓者的工作適應狀況，並可及時提供必要的支持。另大學生志工也可以協助服務使用者使用外面社區的休閒設施，如：電影院。

### (四)福祉園簡介

福祉園位於該棟建築的一樓，也有作業活動包括資源回收、編織、園藝和創作等非常多元化的活動。現場可以看到非常多輔具，工作分析也非常細，重點是讓服務使用者都能夠參與他所能做得到的事情。



服務使用者的用餐是採同時段分區用餐，在餐廳可以看見非常多樣化的個人輔具，從餐具到桌椅都因應個別化需求而有差異。位於二樓的福祉工

房則是採取以食堂由個人取餐的方式，因為考量就勞移行的使用者未來是到一般職場，所以提前適應不同的取餐方式。

機構成立時就把社區關係列入考量，因此有很多的社區交流的機會。包括開放社區居民使用活動交流室，提供社區居民辦理插花等活動。由於社區的人會進到機構，職員與服務使用者也因此會更加注意自己的行為舉止。

因應服務使用者可以體驗一般成年人也有的夜間生活，機構一年會有兩個晚上的星期五辦理特別的活動到八點；另外也會辦理一年一次分組的外出旅行，外宿 1-2 晚。機構每年會辦理園慶、園遊會（會有約一千多人來參加，促進社區交流），積極邀請社區居民參與。又，一年會安排五次與社區內的小學進行交流，服務使用者參訪學校的規劃由小學生自行設計，也因此這些小學生長大後很多會成為該機構的志工。

## 七、社會福祉法人ねりま ねりま(Nerima)第二事業所

接待者：理事長—眞保 眞人  
          施設長—冬木 邦二

地址：〒178-0063 東京都練馬区東大泉 2-1-15

網址：[http://www.mirai-nerima.or.jp/nerima\\_no2/business\\_b.html](http://www.mirai-nerima.or.jp/nerima_no2/business_b.html)



1979 年起，日本積極倡導身障者就學權益，法規更是要求學校畢業後的去處也應積極開發。社會福祉法人ねりま遂在 1980 年時成立第一作業所，以滿足身障者的不同需要，提供多功能服務；然又因應自立支援法修法後的規定，將作業所改制為法人，故將 1986 年成立的第二福祉作業所於 2009 年改制為就勞繼續支援 B 型(非雇用型)事業，針對工作能力無法勝任一般企業要求的智能障礙者，運用個別支持計畫提供實地工作，協助提高其知識和技能。

服務使用者以唐氏症者居多，有 11 名，佔 31%；自閉症者有 7 名，佔 20%。服務使用者以中重度為主，佔 91%，其中中度為 57%，輕度佔 9%(有 3 位)。居住在自宅的有 29 名，佔 83%(有 1 人與姐姐共居，1 人獨居，手足會去探視)，其他住在社區家園的有 6 名，佔 17%。

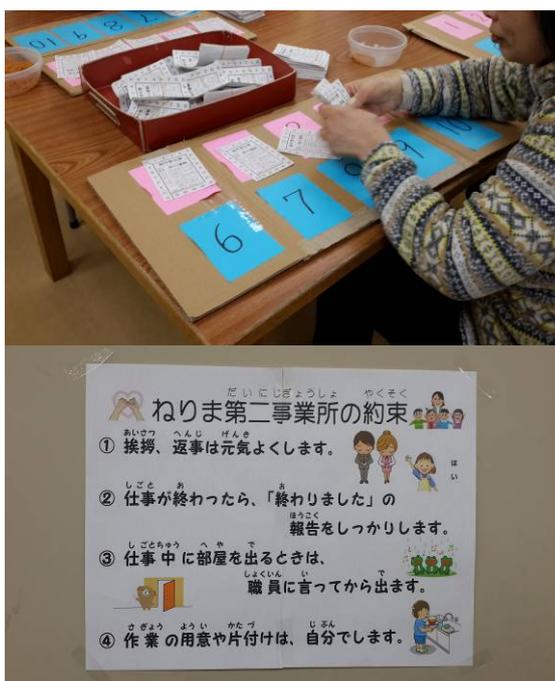
### (一)就業支援服務

第二事業所提供東京都練馬區與附近區域 18 歲以上，可自行往返的障礙者之就勞繼續支援 B 型(非雇用型)事業，核定員額可收 38 名，基本上並無年齡上限，去年還有 82 歲的服務使用者在該單位接受服務，目前服務使用者的年齡介於 28~53 歲之間。事業所共有 9 名工作人員，包括設施主任

1名、服務管理幹事1名、職業指導員3名、生活支援員4名；專業人員比例為1：7.5。

日常生活作息：

- 8：45 打卡換裝
- 9：00 朝禮、體操和掃除
- 9：30 作業活動
- 10：30 休息
- 10：40 作業活動
- 12：00 休息午餐
- 13：00 作業活動
- 15：30 掃除
- 16：00 回家



事業所的作業內容包括：雜誌裝袋、折廣告傳單、投遞刊物、公園或公寓公共區的清掃等；平均獎勵金為每月 11,952 元日幣，每個月的 20 日支付代工所得，另有紅利金於每年 8 月和 12 月發放。

作業內容概述：

- 1.雜誌附錄作業：將雜誌和附錄組合裝袋。
- 2.折疊傳單：折疊披薩、壽司、房屋買賣等傳單。



3.DM 填充和密封工作：放入傳單和密封，貼上標籤。



4.投遞刊物：在社區附近投遞雜誌和傳單。

5.委託清潔作業：公園清掃，每週3次（星期一、三、五）；公寓清掃(掃地、擦拭和垃圾分類回收)，一週四次。

## (二)生活支持

提供園藝、體操、游泳、出遊、手作、電腦和社團等休閒活動，原則上兩個月安排一次，可由使用者自行選擇。

該單位相當重視身體健康的照顧，因其服務經驗歸納出，因服務使用者在校期間多半安排大量體能活動，而進入事業所後即因作業內容而少了許多體能活動機會、而造成肥胖狀況，測量之BMI值偏高，因而在作息安排下設計了勞動性的田園活動及社區路跑活動等。

其他支持內容：

- (1) 透過工作和其他活動將有助於支持生活自立。
- (2) 參與團體生活提高溝通技巧。
- (3) 對個人的需要透過個別的支持計畫，提供適性的服務。
- (4) 提供必要諮詢和相關生活支持。
- (5) 重視職務再設計及輔具的使用，如ACC的運用。



## 肆、參訪心得與建議

### 一、特殊教育組參訪心得

團員的參訪心得集中於台日制度相異之處，包括安置制度、專業人員支持、以及課程規劃等環環相扣的三方面。而我們可以從這兩所學校學習到的是他們在工作分析以及作業流程的細緻程度、以及對專業的肯定。

#### (一)安置制度：融合還是隔離？零拒絕？

日本的特殊教育特色一向是以相對隔離（特殊學校）、社區支持為主。在參觀學藝大附校時，不少團員都認為這些學員的障礙程度，從台灣的鑑定基準來看都不會被安置在特殊學校，而從學前到高中都在同一場域的安置，儘管能夠提供學生及家長安定感，是否對學生的發展及社會化來說有益也帶給團員們很大的疑惑。進一步詢問時，我們得知學校有面試篩選學生的機制、也因為沒有無障礙空間的規劃不招收使用輪椅的學生，不同於國際上零拒絕的趨勢、亦或是 CRPD 中與一般人無異的教育權利。如同貽莊老師所述，篩選對象究竟是一種「對自身學校限制的瞭解」，還是一種對部分障礙者的「拒絕」？值得我們深思。

然而，從另一個角度看來，恆豪老師也提到學藝大附校不同於我們對特教學校的想像、規模不大也不是住宿制，更限定於通車範圍內一小時的智能障礙學生。「雖然我們沒辦法清楚的判斷他和另外的在一般學校上課的學生的區分。但是，這樣的嘗試其實給了大型特殊學校和完全融合的兩極一個不一樣的方向。參訪完後，一面質疑這樣是不是還是一種隔離的方式，特別是是從幼稚園一直上到高中。但是，這和我們想像的一縣市一特教學校，集中管理的邏輯很不一樣。至少他做到了小型化，離原生社區不遠。並不是被隔離到遙遠的住宿學校的狀況。國際融合組織(I.I)的亞太地區理事長瀨修(Nagase Osamu)教授對日本特教學校數量不斷上升的現象是有微詞的。然而，退一步想，這樣的做法也許有待進一步的研究評估他的效果。但是，我擔心的是，只看到日本有特教學校，就認為台灣應該繼續開特教學校的認知。我們至少應該認真的想這樣的小型特教學校優劣，而不應該簡化這樣的做法。隔離和融合的討論早應該跳開物理空間上的，而進一步思考質的社會隔離或融合。」

根據文部科學省的資料 2007-2012 年間特教學校多了 67 所，有特殊教育學籍的則增加了 22.6%。單單從數據來看也印證了長瀨教授所提及的狀況。在下午的參觀之中，儘管是依照家長的意願將特殊生安置於普通學校，

但在教學上學校似乎不是採取融合式的上課方式，就算在同一個教室中上課的社團活動時間，我們也觀察到特殊生幾乎都只有跟負責輔導的成人互動，這也是讓我們覺得可惜的部分。

陳誠亮理事長提到，我們是要奉行務實的因材施教還是要講究表面的融合機會？這一次參訪，不少團員對於日本的入校、入院過程，還有不少主觀研判、篩選空間，都感到相當驚訝，認為是先進文明不應容許的歧視現象，多年來，在台灣相當講究融合教學、個別化教與計畫等，普通教育也嚴格禁止能力分班，是一個相當尊重個人權力與尊嚴的地方，但是，教學現場也產生很大的挑戰與困難。而日本竟然容許特殊學校以無障礙環境不完整(個人延伸解釋)或研究所需為由，可以經考試、口試(訪談家長)等方式篩選入學學生；也容許高齡養護機構以安全為由，不收容有特定顧慮的院生；普通學校特殊生雖然在普通班上課，但是卻容許只是由特教老師帶領平行上課，實際上與一般學生幾乎完全沒有互動。或許有些人會認為家長會經常遭遇被拒絕的挫折，但是，家長在乎的是是否得到完整、適當的服務，在台灣，家長表面上『選擇力』比較大，但是，實際上只得到表面上的公平機會，卻不見得獲得需要的實質專業服務，常有得到面子、失掉裡子的遺憾。是否是服務不到位，我們才那麼講求『公平』？如果機會與資源夠充分，不同的單位可以提供不盡相同的專業服務資源，每一個人都會經專業評估後獲得是當的安排，那麼，務實的因材施教當然就遠比口號式的融合更具說服力，家長也就不會那麼擔心是否被某些單位拒絕了。

## (二)專業人員支持

整體而言，台灣社會中對於特教老師的觀感就是有愛心。在師資培育機構也會觀察到學生覺得身心障礙類的教師地位較低又比較辛苦，因此學生程度越重的單位往往越難以找到師資。以這次參觀的兩校來說，因為師生比相對於台灣較高，在東京都特殊學校的教師薪資也較一般教師高出10%，不管是實質層面(降低工作量)或經濟層面(較高的薪資)都有比較多的誘因。另外在職的專業支持上，也能夠看到以問題解決取向、針對每個個案開會的校內專業小組及東京都內的在職研習。但如同貞儀老師提到的，由於日本重視整體(collectivism)大於個人及守法的民族特質，我們仍然有必要多瞭解法律規範及制度。

### (三)課程規劃：自我決定(self-determination)與過程監控(progress monitoring)

針對課程來看，不針對技能開很多課程，而是在固定課程中培養工作態度跟持續力是學藝大附校的特色之一。一方面可以說是該校突破成果本位課程只訓練特定技能的框架；另一方面與上段專業人員連結的話，也可以解釋為師資不足之下僅能開出這些課程。儘管言談之中日方數度提及自我決定(self-determination)，卻沒有特定的課程。

所謂的自我決定（或稱自我決策）迄今沒有全球通用的定義，但學界普遍認定絕對不是只有選擇，還包括自我實現、自我調節、以及自主權等等將自己視為能夠掌控生命改變權的部分。學藝大附校副校長說之前曾經一度有過特別針對自我決定課程來設計，卻沒有說明之前的課程設計、不再設有獨立課程的原因、融入一般課程的策略及原則、或者碰到的困難。

進一步來說，因為沒有職業評估、也沒有看到學習的紀錄，如何做出個人以及集體的教育決策(educational decision-making)也是我們仍然想要探究的部分。以三小來說，不論是否有達到學年目標，只要年齡到了學生就會升級，僅在有學習困難的時候會返回前一學年學習，但學籍上還是會一直升上去，並沒有緩讀或者留級一年的措施。學藝大附校部分是說依據老師三年內的觀察做判斷，但觀察資料的彙整，以及如何以證據證明學生的學習成效，也是這次比較沒能觀察到的部分。

### (四)長處

不管是在視覺提示、工作分析等等，儘管都是台灣現場老師會使用的教學策略，此次所見到的兩所學校在應用上還是規劃地比較細緻。舉例而言，在製作陶製茶杯時就有學習單讓學生知道一步一步先從圓球、帶狀、圈製成陶器，也有自評及老師評價的增強版，成品的品質也都很高。貽莊老師觀察到整體環境非常溫馨，特別是教室的氣氛，與臺灣非常不同。作業活動有非常仔細的工作分析，提供的學習內容亦與生活相關。整體而言，恆豪老師提到對特教專業的肯定、師生比、專業加給也許是台灣可以學的部份。

## 二、福利服務組參訪心得

厚木精華園位在寧靜、地勢較高的地方，從機構外的走廊望出去，視野非常好，室內環境也很寬敞。機構工作人員專業的態度非常值得學習，工作人員隨時展露的都是『微笑』和『接納』。曾聽一位資深的工作前輩、也是家長說，要評估一個機構辦理成效的方法之一，就是去看服務使用者的笑容及對外訪者的反應，我們在這裡一樣得到映證。服務使用者看到我們，都很主動的親近，也樂於展現他們很自豪的地方，介紹自己的照片、獎牌、項鍊作品，還有搽了好看花色的指甲呢!又因到訪的時間適逢午餐時刻，第一個吸睛和震撼的嘗試就是糜食，接下來的一邊用餐一邊觀看服務介紹 DVD，讓我們對其服務有更多的認識，尤其是服務設計的概念。

### (一)兼具人性化、個別化、多元化與彈性化的服務設計

厚木精華園的多元化服務設計，讓人有只要進入了評估階段，就著服務使用者的健康情形、家庭支持程度、生活作息都將可以有被媒合服務使用者與其家庭需要的優質服務機會之感受。在這種服務模式的背後，我們也看到日本中央政府對於照顧政策和地方政府於相關補助的支持都能儘可能回應『人』的需要—總合支援法打破了對機構申請立案時的原業限制，讓機構經營能依據服務使用者和社區性的需要以規劃和設計相關服務。

厚木精華園雖是以住宿機構為主，但也提供日間照顧、社區居住、臨短托、社區中障礙者生活介護等多元化的服務，在各服務項目的專業分工、人力配置上也能靈活變化。同時，對於即使是重度的障礙者亦能透過空間的規劃、活動的安排，使其盡可能從事活動參與，維持與社會關係的連結。相較於台灣的機構，現行亦可同時辦理日間照顧服務、臨短托、社區居住等多元服務，但地狹人稠，都會地區的機構多走小型化規劃，如何有充分的空間能夠同時提供這麼多樣化的服務?!中、大型的機構又因交通限制位處偏遠，甚至自成一社區，與鄰近社區未必能常常往來。因此，從整體來看，似乎應先思考、盤點區域的服務設計是否能依據該地區有多少人口和需求做服務設施的規劃與資源投入設置，增加社區化服務據點，並使服務資源妥善規劃配置，讓服務更有可近性、並具多元化選擇!但從目前國家的各項統計數值來看，不同身分別如身心障礙者、老人、經濟弱勢等都屬不同的人口統計系統，尚待克服將之勾稽以做出最符合真實情況，作為政策

規劃所用!

此外，臺灣各種服務多有較嚴格的服務時間限制，尤其是日間服務，機構沒有只收來 2 小時、4 小時的案主，如果案主不能準時出席和回家，反而會被視為困難收案及重點輔導的個案，甚至在機構評鑑時會被點名扣分。因此，或許業務主管機關和機構也可以考量彈性的服務設計與提供方式，但前提是有這樣的服務型態或者是現行制度下的服務使用議定，而非不去理解也可能是服務使用者不適應下的反應!

## (二)精緻的服務需要充足與專業的人力和合作

日本對於機構照顧人力比的規定比臺灣低近 1/2，從膳食服務到以作息表來排定照顧服務的輪班班表設計，都可以理解精緻的服務需要充分的人力支持。機構工作人員有輪調制度，且薪資不因排班而有差異，也許可以作為台灣機構用人的參考，紓解長期輪班照顧老化的智能障礙者的壓力。回台後詢問機構主管的意見時，主管表示恐怕更難找到工作人員!當然，這也有可能是對這個行業的服務認知所致，如果是屬於原先就需輪班的行職業，或許就不這樣困難了。

另外，就用人單位來說，包括照顧人力的培訓，目前雖已放寬至可於應聘後一年內完成訓練即可，但因整個就業市場廣泛的人力流動所致，根本困難累積經驗和順利送訓及完成人員訓練，相對對專業服務的累積也是一大打擊!這都是未來推動長期照顧服務時，在人力培訓、晉用與留用上的極大挑戰!

機構內跨專業性的對話與溝通機制非常重要，在精華園的報告和年刊的統計數字裡看到，機構跨專業對溝通頻率幾乎對應了專業品質，如同台灣醫療體系一般，以每週定期 30 分鐘的個案討論會議，確定個案照顧計畫執行內容與方向，保障基本的醫療品質。台灣機構日常除了每天進行的日夜間服務交接，在機構評鑑規範裏，個案研討每年僅需進行兩次。部份身障機構目前除了在教學/服務會議、治療師服務及年度個別化服務計畫個案討論會來進行跨專業(至少有教保員、治療師、社工員等)的溝通，其他較少看見定期屬於專業對話的個案討論。因此，若台灣身障機構亦能具有相同的計畫精緻度及溝通機制應也更能提高其品質的保障。

### (三)需持續推動的監護輔助制度與權益保障

在台灣，有部分家長因為不信任其他家屬、信託制度，也不想多付費給銀行業者，寧可將錢託付給機構，或將該筆費用存在服務使用者名下，先不論這筆費用若託給機構恐有權責議題，存在障礙者名下更可能影響機構養護費用的補助額度；當囑託的家長身故後，相關繼承人因爭產而告機構和服務使用者的案例，也時有所聞。因此，為確保服務使用者的權益，還是會建議家屬應該去申請監護宣告，因為不只是財務上的管理議題，還包括服務使用者接受服務、醫療決定及重大事件等需要關心的事務要有監護人能探視和協助主張。目前台灣雖然也積極倡導並推動身心障礙成人輔助監護宣告制度，但卻在諸多如當身心障礙者本人聲請時，法院未主動協助聲請程序監理人協助而是直接駁回；因鑑定費用要由聲請人負擔，且費用價差甚大，因此聲請人通常會提出建議並希望法院能指定較便宜和便利的醫院，但法官往往依自己習慣指定，即使原聲請人建議的鑑定醫院也在相關建議鑑定醫院的名單上！最後，監護人應落實監護工作—尤其當監護人為縣市政府，縣市政府卻只管財務，還引用 5-6 年前的解釋函要照顧機構包山包海，拒付其個人的生活雜費，將實際探視業務交給委託的身心障礙資源中心兼辦處理等多環節上產生許多困難與疑問，亦尚待更多案例對制度的檢討、釐清與對法官該有的觀念倡導。

日本不是由地方政府擔任沒有親人的老年障礙者的監護人，機構在說明時僅提及要由公正第三人擔任及採多人會議議決，但對於所謂公正第三人的選任與權責以及金錢管理、臨終醫療決定的部分，仍待回台後進一步釐清其實務的作法為何。

### (四)評鑑制度應確實能反應對服務質素的要求

日本沒有官方的機構評鑑制度，但有機構自評，純粹作為檢討服務調整所用。台灣的評鑑指標因應各種不同的服務項目也有不同的訂定。評鑑指標本身所應彰顯的是政策法規對於服務的規範與指引，指標的訂定除了將法規規定置入，另外也邀請專家學者和實務工作者來研擬。但實務上為了要將各種不同型態的服務納入規範，所以相關規範顯得缺乏彈性，更有甚者則是在諮詢小組研擬指標時就做了部份因勢放寬或緊縮。

如果機構是服務一般年齡、高齡的障礙者，因為指標是就障礙程度來區分部分指標的適用度，因此如果機構提供多元服務對象服務，就會更增

加經營的困難度，因為機構必須同時符合各種服務的評鑑規範，指標項目是一層一層疊上去的。因此建議，雖然在台灣是針對身心障礙機構和老人機構各有評鑑指標，但應針對服務老化身心障礙者的機構另訂指標，相對作為服務的引導，也可減少過多平日評鑑作業準備與實施，讓服務的能量放回專業服務的本身。

### **(五)服務的限製與專業的態度**

是否所有的服務均採社區化小型機構設計就是適合的？以本次參訪機構來看，可以社區化但未必小型化，因為仍有部分服務是需要不同的設施設備規劃來提供，才可能滿足多元化的服務需求。

機構特別提到有幾種類型的服務使用者不宜安排入住，一方面會影響其他服務使用者接受服務的權益，一方面以設施現況和人力也無法提供合適服務，但因為現行還有其他服務可以提供支持，因此會轉知其他機構訊息。而社會福祉法也規定機構要開放訊息，讓家長能便於搜尋需要的訊息。反觀台灣的機構被倡導不應挑選個案，但從此例來看，機構承認有能力限制而務實表現，只要被排除者有其他資源可提供，機構把自己專業、服務特色作好，仍不失為負責的專業態度與表現。

### **(六)台灣的福利政策與財務議題的省思**

日本現行制度中，與心智障礙者相關的社會保險和私人保險讓服務使用者雖然在機構內接受服務，但包括如就診的保險給付、年金給付及住院的看護費用支付等皆不會受影響，甚至能逐年累積為其個人財富。亦即障礙者如果從小就把身心障礙津貼、年金存下來，存款都頗為可觀，機構付費又是依其經濟狀況而定，多數不會發生支付上的困難。

台灣在身心障礙者使用服務的付費議題，目前障礙程度重度以上的身心障礙者領有國民年金 4700 元/月，因此若接受機構服務可以減少家長負擔，若是接受社區作業設施則還會有剩餘，障礙者程度較重時家長就比較辛苦。原先從制度上思考，包括父母親的收入、年齡以減低收費，但目前戶籍和收入會勾稽以進行補助審查，家庭原領有生活補助費，但孩子到了機構就會減少或取消補助，也影響了服務使用的意願。台灣的商業保險多不承保心智障礙者或保障甚低、內容也多有限制，導致可能相對一般家庭來說風險較高和需要長期保障的家庭，反而無法透過保險的互助與風險管理機制降低身心障礙者家庭的經濟風險負擔。

聯合國身心障礙者權利公約 CRPD 第 19 條主張，身心障礙者享有社區中生活的平等權利和同等的選擇權！因此，從日本的社區居住、團體家庭服務來檢視台灣的社會住宅和弱勢居住政策，就更有值得檢討的地方！依據【社區居住聯盟會訊】(2014 年 7 月第 24 期)所載，『社區居住與獨立生活』的倡議已經 10 年，目前共成立了 92 個家庭；依聯盟的調查，相較於住宿在大型機構，智障青年更期待能和朋友一起獨立居住於社區中，家長也給予很高的評價。但困難的是，找房不易、訊息不流通，對身心障礙者在社區中租屋有偏見，尤其偏鄉更為困難，再加上補助縮減(尤其相對機構式服務來看)，對於住民和辦理服務的團體都有經濟和支持上的壓力。推動身心智障礙者社區居住權還需更多社會共識、接納與努力。

從台灣目前『身心障礙者租賃房屋租金補助』之相關規定可知，提供低收入戶租屋補助，但若已經是住在政府公有房舍或平價住宅等，就不可申請補助；此外，租金的補助也是按人口補助固定金額，各縣市每戶最高限額約在 3000-5000 元不等。這樣的弱勢租屋政策是否真能讓老人、身心障礙者經濟弱勢家庭獲得居住的機會並維持基本生活素質？也因此，有了『是否考慮視當地房價來決定租金和補助金額』的呼聲，同時租金補助和社會救助的勾稽問題，也尚待解決。

另對於補助身心障礙者家庭托顧服務之家庭修膳也是有疑惑的，若日後該家庭不提供服務，是否造成資源的浪費。而很多人買不起臨托服務，因為補助時數若使用完畢就要自費，因此家長就不使用了，這也跟政府財務、財源有關。雖然享受福利、少繳錢、減稅是多數人想要，但越來越多政策承諾需要政府財務的支持，政府到底要如何開闢的財源，也讓人有很大的擔憂與疑問，稅基問題需要予以正視，也許該透過修稅法、稅制增加費用，包括營業稅、贈與稅等！

日本的老齡化社會及相關福利政策導致國家財政困難，也是日本一直以來想克服和重建的議題，因此她們從 2014 年 4 月開始將消費稅從 5% 增到 8%；311 大地震與核能廠事件造成經濟和觀光業大幅滑落，國債增加，也讓她們積極透過各種方式全面吸引觀光客回到日本國消費增加收入。台灣政府也應該要思考如何增加經濟的轉動，以使未來可以看見的長期照顧政策財源能夠更穩定！

### 三、就業服務組心得

日本與台灣的人文與對法規與規定的執行與落實度有落差，且企業經營體制也有所不同，因而若欲改善台灣目前的企業進用身障者之要求，須考量台灣中小企業比例佔多數，建議對台灣目前中小企業之產業型態與工作內容有基本的調查掌握後，透過專家學者及實務工作者的團隊討論找出身障者可能的工作內容，方能分析出身障的人力市場供需情形；至於大型企業則應可透過與人資單位進行必要說明溝通，以利像特例小公司類型的企業進用形態之開拓。

#### (一)定額規範與設立的配套措施，有助於一般企業設立特例子公司的意願

日本對於特例子公司的設立有嚴格的要求，之所以設立仍與「定額進用」未達標準有關。日本對於進用障礙者有提供獎勵制度，重度障礙者 1 人可以計算為 2 人，獲得的獎勵也較高，並訂有相關補助措施與人力的協助，幫助特例子公司在進用身心障礙者有完整的配套措施，例如：透過輔導員的職前訓、在職訓及會談輔導，提升其就業穩定度，而自雇及政府委派的不同類型就業支持者彼此的分工清楚，對進入與已穩定就業的員工提供不同程度的支持協助。

#### (二)未以營運為目標導向，重視使用者需求為服務目標

日本的庇護性工場其薪資及工時調整彈性大，且就勞繼續支援分 A、B 兩型（其中 A 型有基本工資且須投保社會保險，可申請就業補助，但仍有一定比例的自付額度；B 型則無雇用關係，再者因法規取消了小型作業所設立而將小型作業所推向 B 型的就勞支援，且其接受服務時亦有對應個人稅收比例的自付服務費用機制，故此應與目前台灣小作所的運作形態較類似），相對於台灣目前只有庇護性工廠的要求績效的現況，確實多了不少可調整與轉換空間；再者，日本社、勞同屬一主管機關，就勞服務在服務合併或轉換上較能達共識，而台灣目前就業服務及小作所分屬不同的主管機關，一屬勞政一屬社政，再加上台灣行政系統的特性，思考如何將其整併並能在轉銜上達到共識形成一明確流程，可能須透過必要的法規或辦法擬定方能達成。

在日本就勞移行或就勞繼續支援服務的提供過程中，若遇有交通需求時，皆能申請個人助理協助，此部份亦可供目前台灣尚未成熟之個人助理服務運用之參考。

### **(三)專業人員功能分工**

在日本一般性就業服務的輔導員分為 job coach 第一及第二類，其功能分類相似於台灣目前的支持性就服員及職訓師，然其在任用資格及條件上與台灣略有不同，相較國內庇護職場的就服員，角色有時要協助支援職場的營運，而無法專注於身心障礙者的訓練，日本在其專業人員的分工較具功能。

### **(四)充份的職前準備**

有多元職種、計畫、不同人力和活動的搭配，整體協助身心障礙者做好就業的準備，雖然支持性就業的宗旨是在職場上直接訓練，解決智能障礙者無法類化的限制，然而為了長久的適應需求，就業前相關態度、人際的訓練對於其進入職場的長久穩定有極大的幫助。

### **(五)提供完善的職前準備訓練場所**

日本的就勞移行與台灣目前的職前訓練方案功能相近，但日本是以個人能力個別設計服務計畫且是以年度計算服務期間，而台灣則多以職業技能課程類別屬性計畫委外，在服務型態上非常不一樣，然日本的服務模式正好補台灣目前職重系統中最缺之的就業準備階段服務，是以該項服務模式應可供目前職重系統規劃缺口之參酌。

### **(六)使用者參與與自我決定**

參訪多個單位，在教育與就業的觀察上，自我決定都被提到是教育目的、就業選擇的主要依據。而 ISP 一定要使用者跟家長都要參與討論，不再是只有家長；為避免家長插手，由職員和使用者溝通，將意見帶回跟家長溝通，讓障礙者有自我表達的機會。

### **(七)設定明確具體的個別服務計畫，並著重執行**

就本次日本參訪的就業服務中，發現不論是服務計畫皆明確且具體可行，且其 paperwork 也相當簡化，易進行圈選，讓工作人員能有更多時間在工作執行上。就此，台灣的職重服務系統也許應檢視是否人力過於花費在紙上作業的時間。

### **(八)檢討定額比例，並修訂設立特例子公司的輔助法令措施**

100 年 2 月 1 日修正公布之身心障礙者權益保障法第 38 條之 1 規定「事業機構得與進用身障者人數達員工總人數 20% 以上之關係企業（即特例子

公司)合併計算定額進用人數」,是我國推動特例子公司制度之法源依據。經濟部更於101年6月20日與勞動部共同發布「經濟部輔導及獎勵主管事業機構成立關係企業僱用身心障礙者辦法」,試圖透過經濟部與勞動部規劃的輔導措施,鼓勵企業成立適合身心障礙者的關係企業,但國內定額比例目前僅規範1%,並未和日本一樣提高為2%,在日後推動上相較困難,應可考慮將大型企業設定相同於日本之較高定額比例,;另對企業除鼓勵其僱用身心障礙者外,並增加較多類似特例子公司的獎勵與服務措施。

#### **(九)推動庇護工場的產業合作與行銷**

對於コ口二一中野的庇護工廠經營的多元性及產品的生活化偏向,再加上藝術作品的加工銷售,皆顯示若台灣身障庇護性工廠能與政府積極推動的文創產業合作,也許能開創出一條具有特色的就業市場。

## 伍、Q & A

成員返台後，在整理資料時發現仍有許多因受訪視時間限制、思考過後而意猶未盡，想詢問受參訪單位的疑問，因此由總會雅郁惠整後翻譯去函提問，感謝東京學藝大、厚木精華園及電通特例子公司的回應，整理如下。

### 一、東京學藝大學附設特殊學校：回應人為小金井俊夫副校長

Q1：觀察到部分障礙者的程度並沒有很重，為什麼需要在「特殊學校」？

⇒註：在提問時，將題意轉換為：「在台灣的情境下，重度與極重度的學生會進入特教學校就讀，中度與輕度的學生則會進入一般學校就讀。在參觀當天，看到有些外觀看起來並非是重度的學生，為什麼非重度以上的學生也進入特別支援學校就讀呢？」

A1：日本現在朝向融合教育（inclusive education）的方向發展，融合教育的體系與一般所指的「融合（inclusion）」不同，請思考以下幾項特點：

#### （1）提供多樣學習的場合

準備如一般學級、升學指導、特別支援學級、特別支援學校等不同的場合，依據孩子的特性，提供適合孩子學習、可以選擇的場所。

#### （2）就學場所選定的組成

在提供就學諮詢或是就學動向的建議等時，也考慮了保護者（家長）可以選擇多樣性的學習場合。

#### （3）靈活選擇的機會

在學年中段轉換「學習場合」的可能性亦是存在的，考量到在第（1）點中提到的幾種學習的可能場合，讓孩子可以靈活運用、選擇轉換。

上述所提到的狀況中，非關障礙程度，依據保護者（家長）、及孩子自身的選擇，而進入特別支援學校中就讀的學生是存在的。

話雖如此，現狀是，一般學級中一個班級的學生人數是較多的；在這些學生之中，很遺憾地、事實上也存在著適應不好的學生，這樣的狀況下，依循孩子或家長的選擇會優先於由學校幫孩子排入適合孩子學習的環境的考量。

Q2：該校從學前開始一直到高中，對於障礙者是好的選擇嗎？

A2：本校的狀況，自幼稚園起直至高等部畢業的學生約佔 30%，多數學生是自中學、或是高等部才進入本校就讀。

又，高等學校階段，幾乎所有的（障礙）孩子都會進入特別支援學校就讀，因此，無法說是「一直在特別支援學校中就讀是『好事嗎？』」吧。日本的小學，每個班級的兒童人數規定是 40 名；在這些學生中，學生無法適應班級的狀況也是存在的，在這樣的情況下，針對孩子改變學習環境不是必要的嗎？

Q3：篩選對象究竟是一種「對自身學校限制的瞭解」，還是一種對部分障礙者的「拒絕」？

=>註：在提問時，將題意轉換為：「在說明中，看到對於招募的學生有進行選擇。選擇學生的原因，有什麼樣的考量嗎？」

A3：本校的特性為，附屬於養成教師的大學之特殊教育學校；也就是要以接受教育實習生為前提。因此，在一個班級中的學生，有智能障礙者、自閉症者、唐氏症等多種不同障礙類型的孩子，當然，男女人數比例也盡量趨進相等。

學生的選擇標準與一般學科的標準不同，基本上以伴隨有智能障礙的孩子為選擇基準。另外，因為本校沒有提供校車，在中學部及高等部的學生選擇，也會以能夠自行往返學校的學生為選擇基準。

Q4：貴校是國立大學的附屬學校，對應政府的直屬管理單位是文部科學省（相當於台灣的教育部）嗎？或者是東京都的教育廳（相當於台北市的教育局）？

又，政府管理機關對學校有要求嗎？有什麼樣的要求

A4：東京學藝大學的直屬管理單位是文部科學省，本校是由東京學藝大學進行管理。政府單位對本校並無直接要求。

Q5：貴校的年度預算額度為多少？來自中央政府、或地方政府、或東京學藝大學的補助款比例為多少？不足的經費如何處理？

A5：扣除人事費及水電費等，本校預算大約是 1,000 萬日幣（註：約折合新台幣 2,636,000 元）。來自公部門的經費乃是由文部科學省撥付至東京學藝大學、再由東京學藝大學撥付至本校，這筆經費大約是 500 萬日幣。其餘的 500 萬日幣經費需求則透過家長的贊助而來。

Q6：貴校的行政事務是由誰來負責的呢？是由教師兼任處理？亦或是聘有專任的行政職員？如果是由教師兼任，教師的教學時數是否會因此減少？或者，會另外給予行政加給？

A6：如果將行政事務解釋為「為了管理的事務」，則：

①本校有 2 名學校秘書（學校事務官）。

②管理職有校長、及副校長。

③校內的相關事務由教師分擔。

因為全部是學校的事務，並不會因兼任行政事務而給予教師行政加給。

Q7：教師與家長都是如何連繫的呢？

家長（保護者）與教師之間，具體而言有什麼樣的合作？

A7：教師與家長之間的連絡，基本上是透過「連絡簿」，必要時會透過電話連繫。每個月會召開一次家長會，會討論孩子的學習狀況與成長狀況等。家長與教師組成「P T A（家長與教師會）」，會共同辦理和學校相關的各種活動，如：音樂會等的文化活動、及「學校操場除草」等校園環境整理的活動等。在教育方面的合作，則像是每一位學生的「個別化教育計畫書」是由家長與教師一起商討做成、並依據該計畫書執行。

Q8：教師所使用的教材是自己製作的嗎？政府是否有決定教科書？

A8：文部科學省有出版專門以智能障礙者為學習對象的算數或國語的教科書。但並非每一位孩子都（有能力）可以使用教科書，多半仍是由負責的教師自製教材來教學。

Q9：學生在升上高一層的教育階段時，如：小學升上中學、中學升上高等部、高等部畢業至就業，在不同階段的轉銜是如何執行的？具體而言，轉銜時有什麼措施？各接段之間如何銜接？

A9：小學部、中學部、及高等部的教育課程以連續性課程來設計，因此，各學部之間也以能夠連續性的指導為考量，所以沒有很大的落差（gap）。又，由於每位學生都有「個別化教育計畫書」，因此會透過該計畫書瞭解與孩子相關的資訊、並且依據該計畫書持續指導與教育學生。具體的指導包括：

自小學升上中學時，會有以下幾點考量與作法：

- 以兒童階段的學生為對象時—
  - ①為兒童提供出路（學習）指導
  - ②由中學部的教師提供建議
  - ③安排中學部的參訪與試讀體驗
- 以家長為對象時—
  - ①安排參觀中學
  - ②由中學部的教師提供建議

在升上中學時、或是升學進入高等部時，校內會進行入學測驗；為了入學測驗，也會進行包括面試的練習等出路指導與學習。此外，與兒童階段的學生相關的發展與學習等資訊則是學校全體共享的。在升學之後，會安排前一個學年的導師向升學之後進入的班級導師之專講討論時間，以討論關於對孩子的指導內容之連續性。

自高等部畢業、至就業的出路指導則有以下的內容：

- ①提供出路相關的建議與學習
- ②安排於工作現場的實習
- ③進行包括學生本人、家長、及教師的三方面談討論
- ④由教師向家長進行相關的專講

從這些內容的檢討中，讓學生本人對於自己有更深的理解、也讓學生對社會的認識更廣闊，從中去思考自己想要從事什麼樣的工作、想要在什麼樣的職場工作等與就業相關的連結。在學生就業後也會在需要時進行職場訪問。

## 二、厚木精華園：回應人為長谷川正己支援部長

Q1：在參訪時，貴機構有提到在第一線服務的工作人員皆採日班與夜班的三班制輪替班表；想請問在第一線服務的工作人員的薪資，相較於日本的平均薪資，有比較高嗎？

A1：不能說有比較高。與其他職業相較，從事介護（照顧）職務的薪資相對來說是偏低的，為了改善介護職員的待遇，基本上每個月擬加給 1 萬 2 仟元日幣（約折合新台幣 3,160 元），期待能夠有些改善效果。

Q2-1：貴機構主要是以服務高齡的智能障礙者，在這些服務對象中，需要成年監護的有幾名呢？

A2-1：「後見制度」（監護制度）被視為是對於家庭支持薄弱的高齡服務使用者而言，不可或缺的制度。目前本機構有大約七成左右的服務使用者在使用成年監護制度，然而，我認為全部的服務使用者都有活用監護制度中的監護、保佐、輔助等之必要。

Q2-2：在成年監護成立之際，對於服務使用者的生理與精神上的評估鑑定，有什麼必要支出的費用？例如：診療費、律師的費用...等。又，這些費用是由誰來支付的呢？

A2-2：監護制度是在裁判所（即法庭）審判後選任監護人執行之。

監護（審判）期間與費用是依個案的個別狀況而不同，case by case，一般來說大約是2個月，像是郵資約為5仟至1萬日幣；然而，有鑑定必要時，則另外支付鑑定費用，大約5萬至10萬日幣。又，如果有委託律師或是司法代書辦理相關事項，則需另外支付報酬予律師或司法代書。

又，關於監護人的報酬雖然由裁判所定之，但是面會、手續費、交通費等的費用也是必要支出。

（註：另參考 wikipedia 日文版對於成年後見制度的解釋，對於「鑑定」的說明如下：

如果是監護或保佐，在提出申請之後，原則上會對受監護人、受保佐人的判斷能力進行鑑定；如果受監護人、受保佐人有主治醫師，會由家庭裁判所委託進行鑑定。然而，如果主治醫師非此專科醫師；無法進行鑑定的話，則會由家庭裁判所尋找適合鑑定的專科醫師、並委託該醫師進行鑑定。鑑定費用依地區不同，東京家庭裁判所約為10萬日幣，橫濱家庭裁判所則為5萬至10萬日幣不等，亦會視醫師而不同。如果需要精神專科醫生進行鑑定，則需要約10萬日幣的費用。但是，如果由家人提供的資訊、或是由診斷書中可以判定無需進行鑑定的話，亦可省略鑑定的程序。

關於「報酬支付」的解釋為：

關於監護人的報酬，必須向家庭裁判所提出報酬支付的申請。報酬給予的額度，依據申請提出的基準，裁判所會視受監護人的財產狀況、需要監護的事務量及內容等綜合考量，以定出報酬額度。若是由第三人專門職（如律師等）擔任監護人的話，經過一年而提出申請的情況較多。如果有成年監護的監督人的話，監督人的報酬亦同。）

### 三、電通特例子公司：回應人為吉川三郎管理部部長

Q：工作手冊的製訂的專業至少包括三種，如清潔專業、心智障礙者訓練支持專業以及工作分析專業，該手冊的製訂應費時且費工，該子公司是如何產出該手冊，個人非常想知道由那些人員或是團隊共同合作及花費多久時間編製而成？

A：2013年4月「電通 Solari 公司」成立的時候，有5名(一般)職員，其中有3名是從電通本社(母公司)調派(包括吉川本人)、有2名是從電通集團旗下的「電通 Works 公司」調派過來。「電通 Works 公司」負責管理電通本社那棟大樓、以及委託與管理外部清潔公司(有10家，包括電通 Solari)進行大樓的清掃工作。「電通 Solari」是從2013年7月開始從其他外部清潔公司處承接電通本社部份樓層的清掃工作。

參訪當日看到的工作手冊的初版，是由從「電通 Works 公司」調派過來的職員所擬出；該名職員原本就有清掃業務管理的經驗，加上再向原負責清掃的外部清潔公司請教，而擬製出該工作手冊的初版。

工作手冊初版製成之後，因考量到要指導障礙員工，因此進一步請教東京都育成會的 Job Coach 支援室的工作教練，將工作流程作更細緻的步驟區分，此部份則由吉川部長負責。原本也有思考是否將工作手冊的製作委託外部公司處理，但因電通 Solari 公司剛成立不久，公司的相關委外政策還未明確訂立，加上考量到工作手冊可能會需要反覆的修正，因此最後決定還是由公司內部(即吉川部長)自行處理。整個工作手冊的製作期間，大約花了三個月左右的時間，以電腦輸入的時間則大約花了50小時左右。

吉川部長在電通本社任職時，負責廣告策畫與營業，未曾有過障礙員工的雇用經驗，也未曾有過清掃工作的經驗。

## 陸、結語

參訪成員提到日本近二十年改變很多，如東京地鐵就多了五條，原先不用接受管理的小作所之辦理單位紛紛要依法申請成立法人，接受管理並具備合法補助資格，同時在聯合國身心障礙權利公約 CRPD 的引導下，日本多元且依照使用者需求調整的服務模式，卻也考量到使用者老化，以及須在文化成熟環境，才能實踐的融合式教育，工作活動的維繫、生活多元的支持及就業機會的保障與發展。

日本由於厚生省業務含括衛政、勞政、社政業務，故政策的銜接較完善。日本公設民營的服務機構，不論在軟硬體設施設備的要求與使用上，皆在設立規劃之初即已有具體的定位與服務方針，且其經營規劃不會一成不變，政府在經費的支援上亦溢注了可能因應法規變化產出的硬體或軟體費用，其應變彈性佳。而且服務單位能經由服務經驗累積而形成單位自行的服務規劃與特色，確實能較符合服務使用者的需求現況，不論是厚木精華園或未來第二事業所的經驗分享皆提到此部份，此與台灣目前所有社區型機構或身障安置機構在評鑑規格上皆要求其服務規模一致性上有不同的思維，可對台灣提供社區化小規模多機能機構在服務多元性與在地性等規劃的省思。

總之，日本係遵循 CRPD 之方向，調整其服務中。原本存著日本隔離障礙，集中一區的舊印象，現已有調整。日本法規修改的也很快，但大眾運輸還是不够友善，這大概不容易改善。原印象中會大幅挹注經費的日本，也出現法定預算不足的台灣不良現象。照顧人力不足，政府資源再豐沛，也不容忽視需求人數的成長及回到社區生活的強烈期待，因此供給開始出現需付費及使用資格條件上增加限制。同時此次受訪單位雖主要服務以心智障礙者為主，但執行政府的法定服務的執行單位是不受障礙別限制都應提供服務，日本愛的手冊就是給智能不足相關的國民。相對於台灣，日本的人力比是讓我們羨慕的。且日本幅員和人數較台灣大且多，仍有許多如法規和服務態度，是我們學習的對象。不過以前曾到訪日本參訪的團員表示，過去懷抱以朝聖的心情，此次已轉換為彼此作為上的見習比較，台灣雖然稅負低，整體還能拚出相互較量的服務基礎，台灣的進展顯然可見然而濃郁人文的日本服務，仍有許多台灣公民需學習，尤其文官體系紮實是文官仍受政治左右的台灣應該省思之處。

本次參訪對於其他多元的服務和單位並未作更多了解，同時，由於國情文化的差異，在各項制度和經驗的適用，尚需諸多考量。但日本從一個國民應該享有的『全面參與與自立』角度去思考身心障礙者也跟一般國民享有一樣的權利，因此從憲法到政策、相關法案與措施設計相關制度時都能環環相扣；公部門也很清楚的扮演對私部門和人民的支持角色--其對於人的尊重與專業的態度，是值得學習的！