

行政院所屬各機關因公出國人員報告書
(出國類別：交流合作)

執行臺澳雙邊合作 MOU-
澳洲身心障礙者職業重建服務
交流合作計畫

服務機關：勞動部勞動力發展署

姓名職稱：施貞仰 副署長

程泰運 分署長

唐昌豪 科長

派赴國家：澳洲

出國期間：2019年11月20日至11月28日

報告日期：2019年2月

摘要

我國身心障礙者權益保障法第 33 條於 2015 年修正，職業重建個案管理服務納入法定事項，並於各地方政府設置身心障礙者職業重建窗口，由個案管理人員整合職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導及其他職業重建服務等各項服務資源，為國內協助身心障礙者就業之重要措施。而澳洲自 1980 年代起即推動職業重建個案管理服務，服務範圍包括復健計畫評估、職業輔導評量（功能評估）、職場評估、工作分析、教育/職業訓練、工作強化計畫、功能教育、輔具需求等，於專業團隊評估、服務績效管理等方面具先進發展經驗，又行政體系以聯邦政府設置各區社會福利聯絡中心(Centrelink)做為個案評估及資源整合中心之統一窗口，直接服務全面市場化，透過建構就業媒合網站平臺累積服務資料分析，進而發展出績效導向之經費給付(例如: DES、NDIS 方案)、服務單位密度調控及對於服務單位的星級評鑑等制度，以提高身心障礙者選擇自由度及效能，因此期透過本次交流合作，學習澳洲職業重建服務體制運作經驗。

本次交流單位包含：「社會服務部」(Department of Social Services)、「就業、技能、小型及家庭企業部」(Department of Employment, Skills, Small and Family Business)、【身心障礙者就業服務方案 (DES)機構】BuyAbility、Flourish Australia、Jobsupport、Advanced Personnel Management (APM)、【身心障礙企業】Endeavour Foundation、Civic Disability Limited 及【僱用身心障礙者之社會企業】The Bayside Garden Centre、Livvi's café、Lentil As Anything，期透過瞭解各單位執行經驗，做為我國施政借鏡。

目次

摘要.....	01
目次.....	03
壹、交流目的與過程	04
一、交流目的	04
二、交流過程	05
貳、澳洲身心障礙者就業服務與職業重建制度概述	08
一、福利到就業(Welfare-to-work)與聯邦政府轄管職業重建業務	08
二、澳洲身心障礙就業服務(Disability Employment Services)	08
三、職業重建民營化與就業服務管道	12
四、工作能力做為勞社政分流基準	12
五、就業服務資訊做為政策制定參考工具	15
六、就業服務單位績效責信	16
參、交流紀實	19
一、Department of Social Service	19
二、Department of Employment, Skills, Small and Family Business	28
三、The Bayside Garden Centre(The Intellectual Disability Foundation of St George)	34
四、Livvi's café.....	37
六、BuyAbility & Flourish Australia	44
七、Jobsupport.....	47
十、Civic Disability Limited	66
十一、Social Policy Research Centre–UNSW Sydney.....	73
肆、心得與建議	77
伍、附錄	83

壹、交流目的與過程

一、交流目的

我國身心障礙者權益保障法第 33 條於 2015 年修正，將個案管理服務納入法定事項，以整合各項職業重建服務資源，為國內身障者職業重建服務推動重點。本署 2016 年與澳洲辦事處簽署臺澳 MOU，建立原則性合作架構，2017 年 10 月再與澳洲技職教育聯盟(TDA)就實質合作業務簽署合作備忘錄，為加強雙邊交流合作，於 2018 年辦理國際研討會，邀請澳、美、韓等國家學者至我國分享職業重建服務模式發展經驗，2019 年，偕同民間職業重建專業服務單位人員參訪澳洲身心障礙者職業重建服務方案執行單位，並就服務評估、個案管理及支持性就業服務之實務經驗進行交流，以提升身心障礙者就業服務品質及績效。

澳洲自 1980 年代起即推動職業重建個案管理服務，服務範圍包括復健計畫評估、職業輔導評量（功能評估）、職場評估、工作分析、教育/職業訓練、工作強化計畫、功能教育、輔具需求等，於專業團隊評估、服務績效管理等均具先進發展經驗。其行政體系以聯邦政府設置各區社會福利聯絡中心(Centrelink)做為個案評估及資源整合中心之統一窗口，直接服務全面市場化，透過建構就業媒合網站平臺累積服務資料分析，進而發展出績效導向之經費給付(例如: DES、NDIS 方案)、服務單位密度調控及對於服務單位的星級評鑑等制度，藉由非營利組織及私人營利事業單位投入身心障礙者就業服務市場，對於提高身心障礙者選擇自由度及效能有一定助益。

為汲取澳洲經驗進而深化服務，並將我國身心障礙職業重建服務實務成果與國際接軌，提升我國職業重建專業能見度，爰訂 2019 年 11 月赴澳洲坎培拉、雪梨地區進行參訪交流，期借鏡澳洲整體職業重建制度規劃、公私部門分工合作與服務管理、直接服務單位之運作模式及專業人員角色功能等辦理經驗，做為國內未來制度規劃參考。

二、交流過程

(一)時間

2019年11月20日至11月28日，共9天。

(二)成員

本次出國人員為勞動部勞動力發展署施貞仰副署長、唐昌豪科長及高屏澎東分署程泰運分署長外，為發揮公、私部門協力就政策面與執行面推動身心障礙者就業之綜效，偕同獲勞動部表揚的績優身心障礙者職業重建服務專業人員(名冊如附錄)前往交流。

(三)交流單位及重點如下表：

	單位	參訪交流重點
行政部門	1. 社會服務部(Department of Social Services) 2. 工作及小型企業部(Department of Jobs and Small Business)	1. 澳洲社會福利到就業促進間如何形成標準?在制度規劃上，是否有特別明訂或是具體條文規範? 2. 瞭解澳洲政府職業重建的經費來源及分配情形 3. 瞭解身障者職業重建方案規劃以及執行成效 4. 瞭解澳洲以下政策的規劃目標、擬定方式及對於就業提升的效果： (1) 薪資補助金(Wage subsidies) (2) 就業協助基金(Employment Assistance Fund, EAF) (3) 就服服務評估(Employment Services Assessments)

	單位	參訪交流重點
		5. 星級評鑑(Star-rating) 6. 瞭解澳洲身障就業市場及其他提升身障就業率的策略 7. 瞭解如何追蹤機構服務品質
民間單位	1. 身心障礙者就業服務方案 (DES)機構 4 個 <ul style="list-style-type: none"> ● BuyAbility ● Flourish Australia ● Jobsupport ● Advanced Personnel Management (APM) 2. 身心障礙企業(ADE)2 個 <ul style="list-style-type: none"> ● Endeavour Foundation ● Civic Disability Limited 3. 僱用身障者之社會企業 3 個 <ul style="list-style-type: none"> ● The Bayside Garden Centre ● Livvi' s cafe ● Lentil As Anything 	1. 就業啟動(Jobactive)、身心障礙就業服務 (Disability Employment Services , DES)方案 2. 身心障礙就業服務內容、流程、個案評估標準、工作方法、督導機制、持續支持服務的運用等 3. 不同機構屬性與服務品質、績效管理的差異及特色。 4. 身心障礙企業(ADE)實務運作、經營與行銷模式 5. 第三方平台形成的社會採購模式 6. 政府對於民間職業重建單位的支持狀況討論 7. 澳洲障礙企業薪資評估模式

(四)行程安排

日期		行程／交流單位	交流地點
11/20-21		搭乘中華航空 CI 51 Taiwan To Sydney	
11/21	下午	Sydney To Canberra	
11/22	上午	社會服務部 (Department of Social Service)	Enid Lyons Building - 71 Athllon Dr, Greenway ACT 2900
	下午	就業、技能、小型及家庭企業部 (Department of Employment, Skills, Small and Family Business)	12 Mort St, Canberra ACT 2601
11/23	上午	Canberra To Sydney	
	下午	The Bayside Garden Centre	41 Beach St, Kogarah NSW 2217
11/24	上午	Lentil as Anything	391 King St, Newtown NSW 2042
	下午	團務會議(Meruure Hotel Parramatta)	106 Hassall St,Rosehill NSW 2142
11/25	上午	Buy Ability & Flourish Australia	5 Figtree Dr, Sydney Olympic Park NSW 2127(Head office)
	下午	Jobsupport	Level 1,Suite 102, 1-5 Commercial Road Kingsgrove 2208
11/26	上午	Advanced Personnel Management (APM)	Adina Apartment Hotel. 511 Kent Street, Sydney
	下午	Endeavour Foundation	EFI Mount Druitt - 59-65 Kurrajong Ave, Mt Druitt NSW 2770
11/27	上午	CIVIC Disability	103 Cawarra Road Caringbah NSW 2229
	下午	Social Policy Research Centre – UNSW Sydney	
11/28		搭乘中華航空 CI52 班機返國	

貳、澳洲身心障礙者就業服務與職業重建制度概述

一、福利到就業(Welfare-to-work)與聯邦政府轄管職業重建業務

澳洲聯邦政府早年提出「工作國家(Working Nation)」的政策以推動福利使用者積極就業，2006年起延續推出「從福利到就業(Welfare to Work)」政策，持續提高福利津貼請領資格審查標準、同時透過共同責任機制(mutual obligation)，規定有基礎就業能力的福利津貼申請者「必須以行動證明自己積極配合就業服務」才能維持請領資格。因此，澳洲的社政制度(社會福利津貼、身心障礙津貼、失能給付年金等)與就業服務制度(一般性就業服務、障礙者就業服務、其他相關就業促進方案等)，都依循著共同責任機制，引導著福利津貼申請者或福利服務使用者必須表現積極求職的行動。

澳洲聯邦政府於 1991 年就與地方政府達成定期協議，聯邦政府承諾負責年金與勞動制度，地方政府則負責其他業務，多年來持續維持協議共識，除了政策與法律訂定、制度設計之外，全國各地的就業服務相關業務的委託與管理都屬於聯邦政府權責。因此，一般性就業服務(Jobactive)或身心障礙就業服務(Disability Employment Services, DES)都各自依循全國一致的制度和流程在運作，包含服務單位與聯邦政府的合約書內容、服務指導原則、收案標準、評估基準、資訊管理系統操作步驟、績效指標定義、考核標準、計價方式、與其他服務系統連結或轉介的原則...等，不論求職者前往全國哪一處服務單位，所接受到的服務標準相同，差別僅在於在地的就業機會職類分布與個別機構的特色。

二、澳洲身心障礙就業服務(Disability Employment Services)

依據澳洲政府社會服務部身心障礙就業服務 2018 操作架構中提到，其中身心障礙就業服務(Disability Employment Services, 以下簡稱 DES)是澳洲重要的服務措施，為促進障礙者增進就業成果的質與量而設。在政府部門對於就業的服務的權責區分，DES 主要由社會服務部負責，但針對一般性就業(Jobactive)則由就業、技能、

小型及家庭企業部主責(如圖 1)。

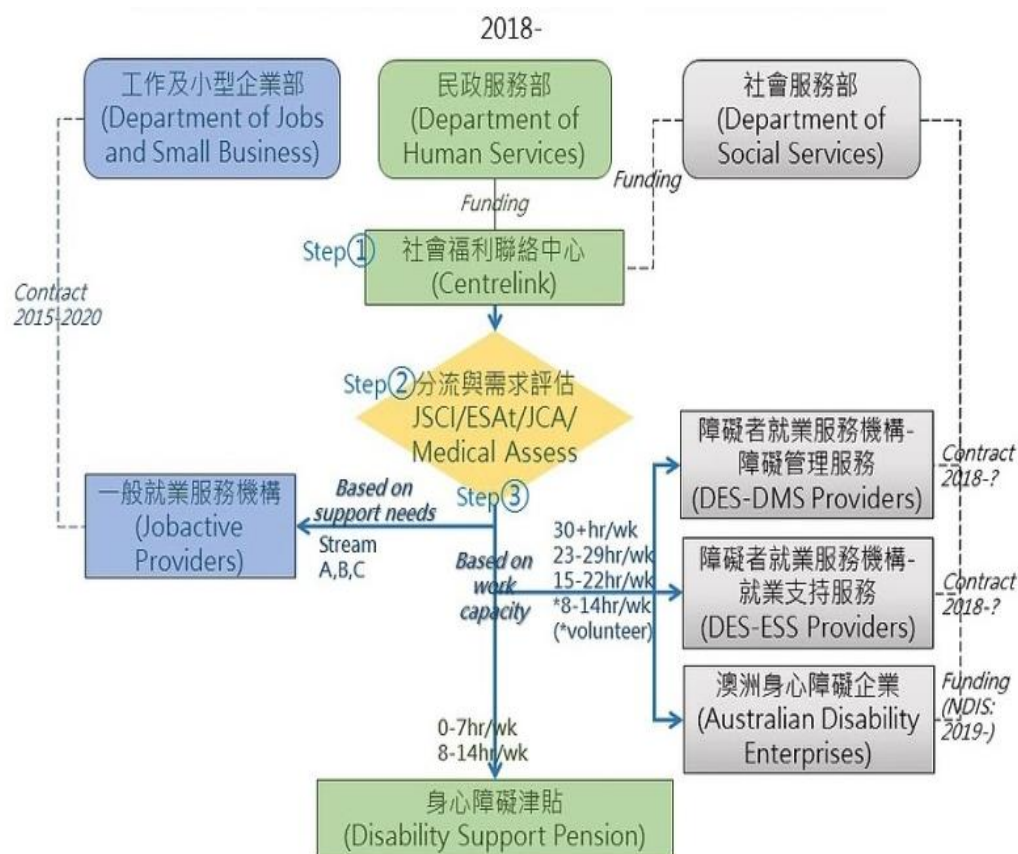


圖 1 澳洲就業服務暨職業重建服務架構

DES 主要目標為協助身障人士進行求職並且維持工作，因此人們因為障礙、創傷或是健康因素導致需要接受協助來進行工作準備、求職以及穩定工作等都是 DES 可以協助的範疇。DES 可以區分為兩個不同的服務，第一，障礙管理服務(Disability Management Service)，當求職者因應障礙、創傷或是健康因素導致於求職上需要協助並且於職場上提供職場支持服務以維持工作進行。第二，就業支持服務(Employment Support Service)，當求職者伴隨長期性的障礙，因此需要提供障礙者在職場中需要定期且持續性的支持模式，以確保障礙者可以維持工作進行的順利。提供 DES 服務單位的規模不一，其中包含了營利組織以及非營利組織，但主要的服務內容同樣都是提供障礙者可以於工作職場中獲得必要的支持。

關於 2018 年 DES 改革的重點包括：1.增進參與者的選擇性以及可控性。2.在服務提供中可看到更多市場可競爭的狀況。3.針對服務單位協助求職者成功就業應提供獎勵。4.將服務提供者的補助導入指數化(indexation)。5.嘗試逐步擴展合格的 DES 單位於學生在學校生活的最後一年進行介入。

目前 DES 執行架構是經過與身心障礙就業相關領域的單位諮詢後而發展出來，政府部門同時也委託精算公司(Taylor Fry)提供相關建議，並重新審視目前執行的星級評鑑制度以及未來可能的改變因素，以確保服務提供單位仍可提供有效的服務內容。所有的 DES 服務提供單位都需要透過國家身障服務的標準所認證。國家相關認證有六大點，包括權利(rights)、參與(participation)、個別化成果(individual outcomes)、回饋(feedback)、客訴(complaints)、服務可及性(service access)及服務管理(service management)，這些標準遵循以個案為中心的取向，並且提升身障人士的對於服務的可選擇性與控制性。

DES 身心障礙者就業服務方案，分為就業安置階段以及持續性支持階段，在就業安置達 26 週後，經就業服務評估(Employment Services Assessment)後可延長就業安置協助，就業支持最長可提供達 78 週以及提供 6 季的服務費(service fees)。在 26 週後，可選擇使用持續性支持服務階段(Ongoing, Support Phase)。持續性支持服務則需要進行持續性支持評估(Ongoing, Support Assessment)，只要每 52 週進行一次評估，若評估有持續支持的必要，則持續性支持服務可無限延續。(如圖 2)

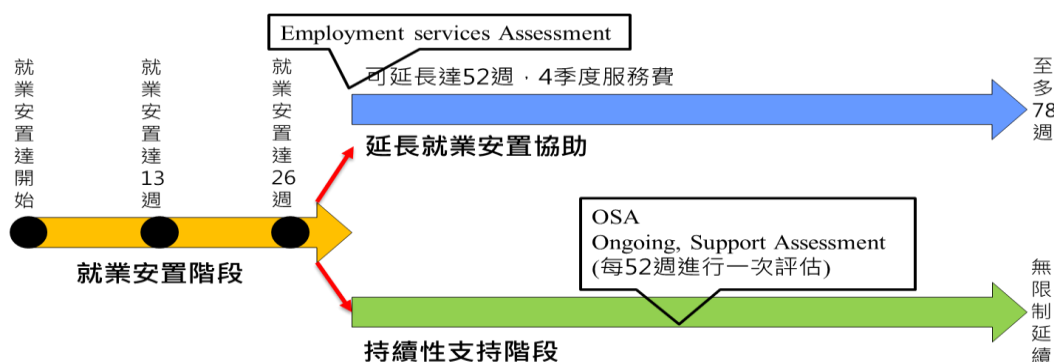


圖 1 障礙者就業服務方案服務期程

2018 DES 執行架構係自 2018 年 7 月 1 日起實施，評估的關鍵指標包括第一，效率，主要希望服務提供單位可以較低的服務次數即可促使人們可以達成就業的成果；第二，有效性，主要希望人們可透過服務增加就業日數以及透過支持的提供，增加可以有效就業的人數；第三，品質，希望可以增加服務提供的品質以及個別性就業服務。以 Disability Employment National Panel of Assessors Program 為例，針對進行支持性薪資系統評估(Supported Wage System Assessment,SWS),持續性支持評估 (Ongoing Support Assessment,OAS)以及工作職場調整評估(Workplace Modifications Assessment,WMS)於三個關鍵指標的評估依據。(如表 1)

KPI	描述	評估內容
KPI 1 效率	1.1 及時性	1. 90%的評估服務都能經同意下開始並於時限內完成 2. 90%所分配的評估皆能被專家小組所認可 3. 當專家小組成員不同意其分配的評估時，專家小組成員可針對所有不同意的項目提供合理的原因 4. 當政府單位退回評估報告給專家小組成員並要求改正，所有後續的報告(SWS、OSA)皆能於收到要求後 5 個工作天前繳交。針對 WMS 的部分應於收到後 2 個工作天回應
KPI 2 有效性	2.1 個別評估的精確性 2.2 深入的評估報告	1.評估的介入有回應到個別人員障礙的狀況(例如，對於評估報告的抽樣) 2.經政府抽樣 90%的評估報告被認可是完整的
KPI 3 品質	3.1 利益關係人之滿意度	對提供服務的滿意度，但這不侷限於利益關係人的滿意度以及滿意度回饋(包含其他評估人員後續對於同一位個案的評估)以及客訴。

表 1 National Panel of Assessors Program KPI

三、職業重建民營化與就業服務管道

澳洲的就業服務政策近 20 年已逐步民營化、市場化。

在民營化方面，澳洲已經達成將「全部的」「直接服務」都委託給簽約機構來執行，公部門僅保留 1997 年設置的 Centrelink 作為政府部門相關服務聯合窗口，以及由政府營運的就業媒合網站平台 JobSearch。早期政府部門下設有澳洲聯邦職業重建服務(CRS Australia)，儘管其專業人員編制完整、組織內部專業支持制度與參考資源完善、提供的服務多元(包括職涯規劃、職業評量、勞動市場分析、心理評估、職業諮商、工作訓練、職務再設計、職場健康與安全等)，聯邦政府考量成本與績效後仍於 2015 年 3 月正式裁撤之，其案量全數轉移由民間機構吸收，所有編制內的專業人員亦隨之轉入民間機構或其他單位。

在市場化方面，澳洲聯邦政府則是持續透過各種措施來健全市場機制的發展，例如成立專責科室來負責管理政府與民間簽約機構的合作關係、設計足以同時吸引營利機構與非營利機構投入經營的經費給付制度、重視服務成果而不過度干涉服務過程細節、透過資訊系統長期累積的數據資料來調控服務單位的密度、透過星級評鑑制度來淘汰未達標準的簽約機構、評鑑時以同一區域內為範圍進行評比、為新投入市場的簽約機構提供充分的諮詢、維持市場資訊開放透明等。

這些系統性的策略一方面可以維持市場運作的公平性，讓既有簽約機構與新進簽約機構都處在公平的競爭環境下，一方面可以刺激簽約機構達到預定服務水準，又同時兼顧維持營運所需的盈餘水準。在澳洲聯邦政府精心的制度設計、適度引導均衡發展、維持市場公開透明後，身心障礙就業服務與一般就業服務已發展成為一個產業，不只讓國內的非營利組織與營利組織皆能持續經營，也持續吸引著外國組織投入澳洲就業服務市場。

四、工作能力做為勞社政分流基準

澳洲從福利津貼發放的資格認定、接受一般性就業服務或身心障礙就業服

務、服務提供者的計費方式與績效指標，都跟同一套「以工作能力評估結果為基礎進行服務分流」的評估基準有關。民眾可以向不同窗口(例如 Centrelink、Jobactive provider、DES provider)申請福利津貼或就業服務，但能否接受服務、接受何種類型服務，都要先回到 Centrelink 接受工作能力評估。社會福利聯絡中心(Centrelink)主要由民政服務部(DHS)管理，類似台灣的區公所的聯合服務櫃台，雖然也提供求職服務，但其服務內容主要仍是透過就業媒合網站來提供民眾自助搜尋職缺(類似台灣就業中心的就業資訊區)。當求職者需要透過 JSCI 或 ESAAt 等工具來評估支持需求與工作能力級距時，Centrelink 的角色主要是提供場地(另有簽約評量員來執行專業評估)，以及依評量結果提供轉介合適的直接服務提供者。

澳洲的求職者進入就業服務體系的管道是多元的，民眾要申請就業服務，可以直接到與聯邦政府簽約的民間一般就業服務機構(Jobactive providers)或身心障礙就業服務機構(DES providers)，也可以直接到民政服務部轄下的社會福利聯絡中心(Centrelink)申請。但不論在哪裡登記，服務人員都要先取得申請者的服務分流與需求評估結果(JSCI、ESAAt/JCA)，才能確定能否開案服務。如果持有有效期限(2年)內的評估報告，那麼機構可能會確認是否為初次開案服務、還是已經在其他單位開案接受服務而要轉換單位；如果沒有這些評估報告，則機構會先幫忙申請者預約接受 Centrelink 的需求評估，然後再依需求評估結果決定是否要開案、還是轉介到更合適的機構去。另外一種狀況是，原本只是想要去 Centrelink 申請社會福利或身心障礙津貼給付，並沒有想要找工作，結果依照 Centrelink 的 SOP(「從福利到就業」的國家政策)，申請者依規定要接受服務分流與需求評估，才能決定下一個分流目的地。如果 ESAAt/JCA 評估結果顯示，申請者工作能力在每週 15 小時以上，申請者就必須配合(在「共同責任」規範下)接受 DES(身心障礙者就業服務)，以維持請領求職者「新啟動津貼(Newstart Allowance)」的資格。

「工作能力評估」依評估工具與使用資格而由不同的人員執行，包括：「求職者分類工具」(Job Seeker Classification Instrument, JSCI)、就業服務評量(Employment

Services Assessment, ESAt)以及工作能力評量(Job Capacity Assessment, JCA)。

「求職者分類工具(JSCI)」是任何民眾申請福利津貼或就業服務的第一關。透過該結構化問卷的評量結果可以初步判斷填答者是否具有成為長期失業者的風險因子、可能的就業阻礙因素及所需的支持程度。評量結果區分為 Stream A, B, C 三級，分別代表不同就業阻礙程度與所需的就業協助。當 JSCI 結果初步判斷落在 Stream C 的求職者，通常會再接受就業服務評量(ESAt)進一步確認等級。

「就業服務評量(ESAt)」的重點在於釐清求職者的就業阻礙、判斷最適合其需求的服務方案，因此評量結果可能有助於深入判斷求職者需求，並轉介到適合障礙者就業服務、社區發展服務單位、身心障礙企業或是判斷申請者無法從就業協助服務中獲益等。「工作能力評量工具(JCA)」主要是用來判斷身心障礙津貼(Disability Support Pension, DSP)的請領資格，相對來說更重視醫療證據或醫療相關專業評估報告，對於受評者過往的服務紀錄與配合參與度也很重視，也會進一步評估受評者是否有持續性的失能情形。

透過就業服務評量(ESAt)或工作能力評量(JCA)得到民眾的工作能力等級，就會據此分流提供適合的服務，例如：若評估結果工作能力超過「每週 15 小時」級距者，則不符合津貼請領資格，評量結果會推薦他參與就業服務，並在共同責任機制下提供求職者「新啟動津貼(Newstart Allowance)」，其補助低於身心障礙津貼，且求職者必須積極參與及配合身心障礙就業服務才能維持請領資格。

如果評估結果顯示申請者工作能力達 Stream A, B, C 程度，則 Centrelink 會建議接受 Jobactive(一般性就業服務)，走這條路線，同樣要遵守「共同責任」規範以維持「新啟動津貼(Newstart Allowance)」的請領資格。以這種狀況來說，就算申請者比較喜歡 DES，DES 機構可能也不會開案/或不會用障礙者就業服務流程提供服務：因為其能力太好，DES 機構無法獲得聯邦政府的經費補助。(如圖 3)

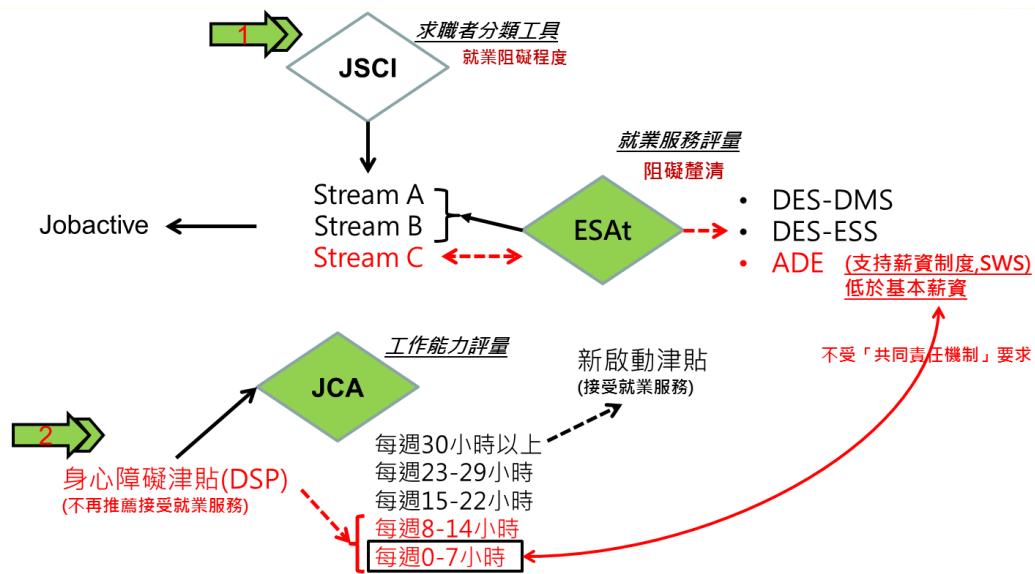


圖 2 Centrelink 服務流程示意圖

五、就業服務資訊做為政策制定參考工具

澳洲聯邦政府多年來已建立了完整的就業服務資訊系統(IT Systems)來管理民間簽約機構，內容包括各單位服務案量的匯報、個案服務進度的匯報、各項評估資料上傳及佐證的服務紀錄、就業或服務成果狀態(績效管理)等。

除了平時作為工作人員填寫服務紀錄/報表回傳/傳遞評估或轉介資料等用途之外，聯邦政府制訂政策所需的參考數據也都來自於資訊系統。透過資訊系統可彙整個機構的服務成果數據，也可得知各行政區域的需求案量並據以估算該區域簽約機構接受星級評鑑時的指標水準；透過各機構提報的服務進度，可計算應支付的服務費用，而這些經費額度又可以用來進行各機構乃至於整體方案的服務成本效益分析；修訂前端需求評估與服務分流的統計分析（例如：「求職者分類工具(JSCI)」問卷中求職者就業不利因素的歸納、「就業服務評量(ESAt)」/「工作能力評量(JCA)」評量結果的工作能力級距的調整等）也可透過系統數據完成。因此，聯邦政府相當重視資訊系統的維護與正確性，社會服務部更設置有專責的科室與資訊科技人員來統籌該系統的設計與修訂。

六、就業服務單位績效責信

星級評鑑是一種與 DES 服務提供單位相關的指標，該指標的計算是依照接受服務的人們可以獲得成功且持續就業的數據，並持續依照服務單位的個案特性以及地區勞動市場的特色進行評分上的調整。該指標的計算使用統計方式來調整服務提供單位無法控制的因素，因此促使該指標可以適用於整個澳洲的 DES 服務單位。該指標每季提供一次評估結果，也為了該評估制度提供足夠且有效的數據資料。星級評鑑並非對於整個計畫的群體提供一個絕對性評估數據，而是藉由比較所有評估管轄的服務單位，每一個服務提供單位所提供的服務品質在這之中有多好。星級評鑑主要是依據兩個關鍵的問題：第一、服務提供單位實際的達成狀況?(實際表現)。第二、理想中這些服務提供單位應該達成多少服務量?(預期表現)

2018 年的測量指標評估表針對不同的就業成果設定差異性的評估指標及比重。例如：對於 52 週就業成果，該指標將納入完全就業成果(Full Outcome)以及就業歷程成果(Pathway Outcome)。但對於 26 週就業成果，除了完全就業成果(Full Outcome)以及就業歷程成果(Pathway Outcome)外，工作支持(work assist)指標也會納入。評估表中 4 週就業成果、13 週就業歷程成果(Pathway Outcome)以及獎勵性成果(Bonus Outcome)皆不被納入評估內容。(如表 2)

Performance Measure		DMS Weighting	ESS Weighting
2.1	13 Week Full Outcomes Proportion of Participants who achieve a 13 Week Full Outcome	25%	20%
2.2	26 Week Outcomes	45%	40%
2.2.1	26 Week Full Outcomes Proportion of Participants who achieve a 26 Week Full Outcome	(35%)	(30%)
2.2.2	26 Week Pathway Outcomes Proportion of Participants who achieve a 26 Week Pathway Outcome	(5%)	(5%)
2.2.3	26 Week Bonus Outcomes/Work Assist Proportion of relevant anchors that convert to a paid 26 Week Bonus Outcome or a 26 Week Full or Pathway Outcome for Indigenous Participants and the proportion of Work Assist anchors which convert to a Work Assist outcome	(5%)	(5%)
2.3	52 Week Outcomes	30%	25%
2.3.1	52 Week Full Outcomes Proportion of Participants who achieve a 52 Week Full Outcome	(25%)	(20%)
2.3.2	52 Week Pathway Outcomes Proportion of Participants who achieve a 52 Week Pathway Outcome	(5%)	(5%)
2.4	Ongoing Support Proportion of Ongoing Support Participants who remain in employment or exit ongoing support as an Independent Worker and have their employment verified	-	15%

表 2 2018 Performance measures and weightings

星級評鑑係透過標準化的方式來針對各單位的分數給予星等，服務單位的評分會依照標準化後的星等百分比來判斷服務單位的星等。以 Jobactive 服務單位為例，針對不同的族群 Stream A.B.C 服務提供單位會獲得不同的星等分數，後續依照全國平均分數算出標準分數。最後依照計算後的星等百分(Star Percentage)比對照星級評分頻譜(Star Rating Bandwidth)進行星級評鑑(如表 3、4)。

Stream	Star Score	National Average	Comparison	Star Percentage	Star Rating
Stream A	1.53	2.00	-23.5%	-23	2-Stars
Stream B	1.94	2.00	-3.0%	-3	3-Stars
Stream C	2.97	2.00	+48.5%	+48	5-Stars
Overall	2.25	2.00	+12.5%	+12	3-Stars

表 3 Stream and Overall star Percentages and Star Ratings Worked Example

Star Rating	Star Percentage
5-Stars	40% or more above the average.
4-Stars	Between 20% and 39% above the average.
3-Stars	Between 19% above and 19% below the average.
2-Stars	Between 20% and 49% below the average.
1-Star	50% or more below the average.

表 4 2018 DES Star Ratings bandwidths

參、交流紀實

一、 Department of Social Service



(一)單位簡介

社會服務部，負責制定並實施社會福利政策，以增進個人以及家庭的幸福感。主要的業務內容包含社區以及弱勢群體、障礙者以及照顧者、家庭與孩童、居家支持、心靈健康、老年人、鄉村服務、婦女安全、社會福利改革。推動身心障礙就業服務方案 DES，2010 年起，澳洲失能者就業服務區分為 2 種：障礙管理服務(Disability Management Service, DMS)，針對短期有多重支持需求(例如受傷、健康狀況)而在就業上需要協助，但尚不需長期職場支持的失業者所提供的服務，類似我國一般性就業安置個案；就業支持服務(Employment Support Service, ESS)，求職者通常是永久性的障礙者，經評估認為需要長期、持續性的職場支持協助才能繼續就業者，類似我國的支持性就業安置個案。

(二)澳洲障礙支持服務概述

1. 身心障礙就業服務(DES)分為障礙管理服務(DMS)及就業支持服務(ESS)，目前澳洲大約委託120個服務單位，共3千多份合約，服務單位包含非營利與營利單位提供就業服務及職場支持。在澳洲，依據個人狀況及資產提供失業者補助，障礙者能從事部分工時工作就能得到補助支持，該項補助從開始提供直到找工作為止，當然自己要有責任去找工作(共同責任制)。若障礙者無法工作，則提供身心障礙津貼，從分流機制中區分困難程度或需支持程度，會從障別等不同因素評估障礙者的狀況，給予不同補助。例如：45歲以上且長期失業者，障礙補助相對較多。
2. 障礙者保險計畫(NDIS)由政府提供補助的計畫，依照個人繳稅狀況來判斷，對有障礙(無法回復的)及嚴重的、無法溝通的對象甚有幫助，全澳洲約10%(40萬/400萬)障礙者能獲得。

3. 星級評鑑制度(Star Ratings)：分為1-5級，結果為相對排名；評估障礙者能多快找到工作，更多的比重在結果有就業及長期就業，針對評鑑結果為2星以下的單位，會先進行討論，給予單位進行調整時間，若持續沒有改善進度，則會取消給付。
4. 法律規定雇主需進行合理調整，但有上限，合理調整為申請制，有專門單位及人員協助進行評估。
5. National panel of Assessors(NPA)是獨立於centerlink分流機制的評估服務。NPA評估人員主要進行整個身心障礙就業中以下三項的重要評估任務：
 - (1)Supported Wage Systems(SWS) Assessment Service -支持的薪資水準評估：
 - a. SWS 是以工作表現的生產力為基礎(productivity-based)薪資評估方法，讓雇主跟員工可以決定公平的工作與薪資水準，這個評估可以提供給支持性就業(Supported Employment-通常是指 ADE-Australian Disability Enterprise)或開放性就業/一般職場(Open Employment)，會發生在第一次進入該職場時的薪資評估，之後每一年需要檢視與再評估(再評估人員可能不同)。
 - b. 能夠接受 SWS 的求職者條件包含：年滿 15 歲的澳洲公民或非臨時性的簽證資格、同時符合 Centerlink 所決定的身心障礙津貼標準(Disability Support Pension)、每週 8 小時以上工時。
 - c. 以 2019 年 11 月 7 日最新資料顯示，NPA 目前共有 92 個組織、740 個評估人員，完成了近 5700 個 SWS 評估。
 - d. 評估進行方式：
 - i. 求職者就業後，雇主會從政府部門的 IT 系統(JobAccess)接到 Work Order、要求雇主進行 SWS 評估。
 - ii. 雇主邀請合格的評估人員，評估人員會從 IT 系統上找到相關資料確認是初次評

估或再次評估，並與 DES 服務提供者、雇主、服務對象等人開始安排評估事宜及收集評估所需的相關訊息(包含：工作與任務工作說明、工作與任務分析、核心工作任務、服務使用者的工作時間/內容細節/督導訓練、服務使用者的工作表現或相關議題等)。重要的是，在進行後續評估前，評估人員必須確認服務使用者跟工作之間是有適配性、雇主有提供服務使用者必要的工作環境調整、雇主有設法提供訓練或相關策略來最大化服務使用者的工作表現等必要資訊。

職務	任務	個案與一般員工的相對產能	此任務占此職務的時間比例	加權
包裝員	A	100%	50%	50%
	B	50%	50%	25%
總計：50%+25%=75%				

- e. 計算出來的結果必須取得雇主、服務使用者等人的共識與同意，並簽訂 SWS Wage Assessment Agreement；之後雇主依據這樣的結果來換算服務使用者每週的最低薪資。這樣的薪資範圍是政府公告最低薪資的 10%-90%，在 SWS 保護下最低薪資必須至少符合每週 87 澳幣，試用期間的薪資亦同。
- f. 評估費用與期程：SWS 評估是由服務提供單位支付給評估人員，每案 600 澳幣【若是 CDP 區域(澳洲社區發展計畫，針對偏遠地區、原住民地區的就業服務方案 <https://www.employment.gov.au/search/site/cdp>)內則在加上 420 澳幣】，原則上評估時數為 5 小時以內、必要時可提出申請延長到 9 小時(延長的費用為 120 澳幣/小時)，整個評估期程必須在 5 個工作天內完成。

(2) Ongoing Support Assessment (OSA)-持續支持的評估

- a. 評估時間點：
 - i. 服務使用者/工作者接受 DES 服務後達到持續就業 26 週、並且服務提供者認為服務使用者可能需要持續支持，就必須連結持續評估人員進行持續支持評估。

- ii. 服務使用者在持續就業 52 週後、服務提供者仍認為有持續支持的必要，同樣還是必須連結評估人員進行持續支持的評估。
- iii. 如果在服務過程中發現服務使用者的狀況有改變、可能需要更高程度的支持，服務提供者也可以連結支持評估(直到完成評估前，服務提供者都還是要持續提供服務)。

b. 評估進行方式：

- i. IT 系統提醒服務提供者需要進行持續支持評估，服務提供者初步分析過後也認為服務使用者尚未能達到獨立工作者的表現、而需要持續支持，在接到通知後的兩天內必須要盡快聯繫評估人員安排評估。
 - ii. 評估人員從 IT 系統上接案，考量的因素包含：評估人員的能力與是否有利益衝突等兩個部分。如果評估人員認為有利益衝突或不適合接案，可以敘明理由婉拒提供評估。
 - iii. 評估人員確認提供評估後，與服務使用者、雇主、DES 提供者聯繫，告知評估的目的與預期效益、必要時可邀請相關支持者出席、確認評估時間與地點(大多會在職場中進行)。
 - iv. 評估人員必須仔細閱讀 DES 服務紀錄，包含：支持形式、策略、時間、頻率、工作表現進展狀況…等；評估人員必須使用規定的表格內容，分別與 DES 服務提供者、雇主、服務使用者進行面談，並且直接到職場進行現場觀察/評估。
 - v. 評估的結果可能有：不需持續支持、有彈性的持續支持、中度或高度的持續支持；評估結果可能會讓服務從原本支持強度較低的 DMS 轉換成支持強度較高的 ESS，如果服務提供者單位沒有提供 ESS 服務，就需要進行轉介。
- c. 評估費用與期程：每一個持續支持評估費用為 420 澳幣，這筆費用是服務提供單位支付給評估人員的、政府並沒有提供費用。評估必須在 7 個工作天內評估

並完成系統登錄，如經審核發現報告有不足之處、或者服務使用者/服務提供者對評估結果有相關意見，評估人員必須在 5 天內進行修正並重新提交報告。

(3) Workplace Modification Assessment Service 工作職場調整評估

- a. 由就業協助基金(Employment Assistance Fund ,EAF)提供經費來促進身心障礙就業者的工作以及職場上的生產力，職務再設計評估便是其中一項。
- b. 評估流程：
 - i. 由就業者或職場透過 JobAccess 來提出相關申請。
 - ii. 評估人員接到申請後，必須察看 JobAccess 提供的相關資料來確認申請的合適性之後再進行評估，而在進行評估前評估人員也要先對可能使用得到的設備或解決策略先有所準備。
 - iii. 評估人員需要與就業者、雇主及相關部門進行討論，來確認工作要求、工作環境、就業者的障礙狀況以及執行工作所遇到的困難。
 - iv. 之後研擬適用的調整方案、並與就業者和雇主共同討論調整方式對改善工作效能的助益(必要時對雇主提出培訓相關建議)；在這當中，評估人員必須衡量此項改善是否本來就是雇主的責任、調整策略的合理性或有其他替代性策略、目前現有技術的適配性等，此份報告必須向 JobAccess 證明給予的調整方案是可以消除就業者在工作上的困難、讓他可以完成職責所需的相關任務。
 - v. 之後評估人員取得輔具設備的報價，並負起性價比的責任，單一物品在 5000 澳幣以內需要有 1 張報價單、5,000-10,000 澳幣須要有 2 張報價單、10,000-15,000 澳幣以上則需要有 3 張報價單。
 - vi. 最後由雇主檢附評估報告、報價單、購買發票等相關文件回傳給 JobAccess。
- c. 評估費用與時程：評估原則上在 5 小時以內完成、必要時可向 JobAccess 提出申

請延長至 9 小時；從開始評估到完成評估報告必須在 12 個工作天以內完成。如果 JobAccess 不滿意此份報告，是可以要求評估人員在 2 個工作天內重新提交評估報告。評估的費用為每小時 121 澳幣，另外可包含必要的每小時差旅費 50 澳幣(至多每天請領 8 小時、不算入評估時間內)。

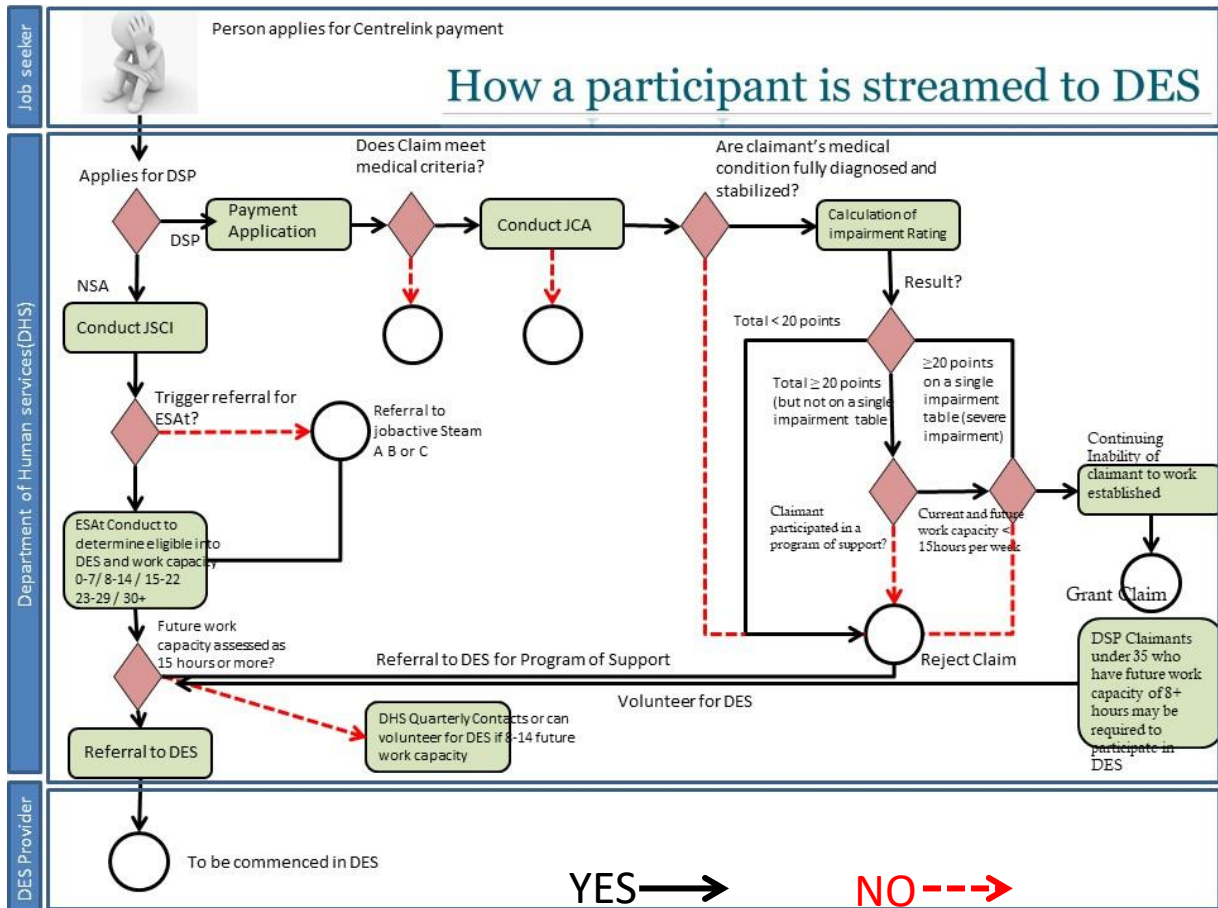


表 5 澳洲求職者連結 DES 方案流向表

(三)交流紀實

澳洲社會服務部交流代表

1. 姓名: Stewart Thomas
職務: Branch Manager, Disability Employment Services
2. 姓名: Ms Anita Davis
職務: Branch Manager, Advocacy and Inclusion

Q1.請問從DSS網站上Disability and Carers內容中了解到，澳洲政府針對障礙者就業在2018年做出改變程序，想要瞭解1.做出改變的背景脈絡。2.在改革過度計畫DES

Reform 2018當中有提到促進障礙者的選擇與控制(improving participant choice and control)，這部分是如何進行、相對應的改變措施為何?

- (1)在 2018/7/1 提出的 DES Reform 三個重點之一是「促進參與者/求職者的選擇與控制」-求職者可以更換服務提供者(Improving participant choice and control-participants can change providers without questions)。透過電話聯繫 National Customer Service Line、求職者可以提出更換服務提供者的需求，另外也可透過手機 APP 提出申請。
- (2)2018 年 DES 的改革的本意是透過向求職者提供大量的相關資訊，促使服務提供者能有更好的競爭力，以提供更符合服務使用者/求職者需要的服務。實際上，這樣的轉變也同時是奠基在服務使用者/求職者本身在求職過程中需要承擔起自己的責任，與服務提供者共同執行尋找工作的計畫。因此，墨爾本大學有研究指出，其實存在有結構性的問題，使得 DES 執行中促進服務使用者/求職者選擇與控制是有困難的，最主要是整個就業市場中對於障礙的不利條件(工作數量偏少、工作條件較差)，另外也包含像是障礙本質、生活不利條件、求職者不知道其實可以更換服務提供者、甚至覺得所有服務提供者都是相似的而覺得更換並沒有辦法解決問題等因素。此外，2018 年的 DES 轉變後，服務提供單位過去的服務相關資訊查詢上有斷層，形成知情後選擇(informed choice)的困境也是造成選擇與控制無法落實的原因之一，於是最壞的狀況是，服務使用者/求職者在實際經歷過失敗後才能透過更換服務提供者來找到下一個、可能比較適合的服務提供者。在 2018 年，粗估共有 21,000 人提出這樣的申請，而也有人一年更換了 5 次的服務提供者。
- (3)如果求職者對於服務提供者的服務感到不滿意，有 5 次的機會可以在任何時間點、沒有任何疑問或條件下更換服務提供者，但在這之後如果還是覺得不滿意，則再評估後才能更換服務提供者。
- (4)依據 JobAccess 官方網站資料，服務使用者/求職者在首次與 Centrelink 接觸後，

可以從 Centrelink 服務據點或 JobAccess 網站來查詢該地區的服務提供者有哪些 (以及部分單位的星級評鑑結果)、從中選擇最符合其需要的服務提供者, 只要第一次服務時能夠進行面對面會談、也可以接受非自己居住地區服務提供者的服務。服務使用者/求職者握有掌控權來與服務提供者協商最符合其需求的服務提供方式, 包含: 面對面直接服務、電話諮詢服務、視訊對談服務。

Q2.請問 National panel of Assessors(NPA)的服務與求職者已經進到就業服務提供單位所進行的服務, 2 者關聯為何?

有關 NPA 使用時機如下:

- (1)如果服務使用者在就業過程中有薪資評量的需求會啟動使用。
- (2)服務提供者想了解服務使用者在就業後是否有持續支持需求。
- (3)服務使用者在工作職場有職場工作調整或輔具需求等狀況時, 會連結 NPA 的評估人員來提供相關評估。

Q3.由誰執行星級評鑑(Star Ratings)? 執行的週期為何? 與服務單位簽署的合約年限為多久? 星級評鑑的結果是否會影響服務單位接受政府補助金額的多寡?

- (1)星級評鑑制度有一定的計算方式, 就業部門(Department of Employment, Skills, Small and Family Business)亦有進行評鑑, 會依地區或地域性等方式進行, 以瞭解各地區的就業狀況。
- (2)評鑑結果為相互比較所產生, 故在皆為優等的服務單位之間, 仍會有評鑑結果為1、2星的單位。
- (3)DMS和ESS的方案, 兩者會分別進行評鑑。
- (4)評鑑制度有進行改變, 評鑑週期為2年進行1次。
- (5)合約年限為5年。
- (6)評鑑結果不會影響補助金額, 但可以給予星級較高的服務單位更多的案量, 服務單位即可拓展業務。

Q4.請問星級評鑑著重服務單位的「實際服務成果」，是否有機制評估或預防服務單位選擇容易服務的個案？

- (1)服務提供者要主動蒐集服務提供的證據。
- (2)評估分流時就會依個案情形確認服務的困難度。
- (3)政府會將更多的補助經費挹注在有多重需求者，重複求職者相對獲得的補助會較少。
- (4)針對重複求職的情形，會從中了解或檢視該服務單位提供的服務內容。



團員與DSS部門合影(中間最高者為Stewart Thomas)



團長由勞動部勞動力發展署施副署長(由左起算第3位)率團與DSS交流情形

二、Department of Employment, Skills, Small and Family Business



(一)單位簡介

前身為就業部，2017 年分為「工業、創新和科學部(Department of Industry, Innovation and Science)與「工作及小型企業部」(Department of Jobs and Small Business)，2019 年再更名為就業、技能、小型及家庭企業部。主要業務包含勞動政策、就業服務、職業技能培訓、勞動市場與職業健康安全、平等就業機會、小型及家庭企業發展政策等。

2009 年 7 月起針對失能者就業服務(Disability employment Service)提供單位採取星級評鑑(Star Rating)制度，以服務效率(Efficiency，指服務提供者能利用最短的時間達到成功就業安置)、效果(Effectiveness，指服務提供者能協助多少個案達到成功就業安置及穩定就業)為向度，運用統計迴歸方法加權計算量化評鑑服務單位績效，評鑑結果定期公告在社會服務部網站上，Centrelink 在提供服務機構選項給求職者參考時，也會包含各機構的星級評鑑等級資訊；一般民眾自己上網查詢可及的 DES 或 Jobactive 服務機構時，也可使用星級評鑑等級做為篩選服務提供者的標準。至於服務品質方面，則透過服務採購合約、服務規範、雇主與個案回饋、國家標準認證、方案控管問卷、定期追蹤服務對象開案的勞動狀態等方式達成。

(二)業務單位服務概述

1.政策目標及擬定

2018 年約有 200 萬個求職者，經統計，一般人就業率為 80%，失業率為 5%。身障者就業率為 48%，失業率為 15%。工作會促進經濟、健康及社會參與。調查發現：身障者在求職、工作上充滿障礙，因為職場仍存在著對身障者歧視，身障者會擔心要不要告訴別人是自己障礙者，一般雇主也不太願意

接受身障者，工作調整也不容易，所以法律上對身障者有一些保障，確保工作權應被平等對待，例如僱主不能拒絕身障者求職。障礙歧視法中設有專門政府單位，當身障者如果感覺到被歧視，可以進行相關申訴，澳洲設立人權署，此為一個獨立機關，也可受理歧視申訴業務。

Jobactive 就業服務單位，提供弱勢者就業，其中包含身障者。透過就業基金提供 50 歲以上長期失業者、15-29 歲年輕族群(沒有工作經驗)，父母(小孩上學前)轉銜與就業服務，沒有特別提供給身障者，但身障者會包含在以上族群中。

2.求職者分類工具發展和實施 JSCI

(1)Job Seeker Classification Instrument(JSCI)是一個問卷，於 1996 年藉由分析穩定工作的因素、職場工作要求、未就業者的狀況等資訊所制定出來，1998 年正式開始使用，每 3-5 年檢視此問卷的效度並作給分比重調整。

(2)此問卷主要是對面訪談填寫、可由重要他人陪同，認知障礙者可藉由重要他人來協助回答。有一部分的民眾沒有請領生活補助、但希望使用 Centrelink 服務，其障礙狀況可能較輕、而可以自己填寫 JSCI 的網頁版(Job Seeker Snapshot)。

(3)執行 JSCI 求職評估，依評估結果區分個案會獲得什麼服務，問卷結果可提供預測。JSCI 可以是由 Jobactive 服務提供者、DES 服務提供者、CDP 計畫服務提供者、DHS 底下的 Centrlink 單位進行；JSCI 進行的時間可能是初次接受服務的評估-Initial (or New) JSCI，也可能是在服務過程中發現服務使用者狀況改變時進行的重新評估- Change of Circumstances Reassessment (CoCR) JSCI。

(4)JSCI 問卷並不是就業的面試，其主要目的在於瞭解求職者在勞動市場上的不利條件(長期失業的風險)，也用於確認求職者是否存在多重或複雜的就業困難、以及是否需要進一步的 ESA 評估。

(5)JSCI 總共包含 18 個領域的 18-49 個問題，回答問題的數量與求職者的狀況有關，部分問題如果回答為「是」則可略過部分題目繼續往下，部分題目涉及個人隱私、也可選擇不回答，故不一定每一位求職者都完成全部 49 個問題；其中有些問題涉及家庭暴力或創傷相關議題、服務提供者可視需要聯繫 DHS 部門來提供服務使用者相關協助。

(6)對於心智障礙者或文化不利等因素，有協助填答的措施，如專人面對面提供服務、協助指導或詢問眷屬及親友等。JSCI的結果是讓個案進行分流 stream A/B，如果服務使用者評估結果落到 C，則需要再進行 ESA 的評估。

(7)18 個因素領域分別如下，每一個領域當中的題目數量並不相同：

年齡與性別	居住地區
近期工作經驗	最接近的勞動市場區域
求職歷史	交通能力
教育程度	連絡電話
職業資格	醫療狀況
英語能力	居住穩定性
出生國家	生活環境/狀態
血統起源(原住民身分/地位)	刑事狀態
原住民區域	個人因素

每一個因素都有其加權計分的比重，代表著會影響求職者找尋與維持一份工作的困難程度；最後這些分數相加的結果反映了該為求職者在勞動市場上的相對不利狀況，分數越高代表「一年內尚未就業的可能性越高」，而需要相對應的支持服務。

(8) 當所做出的問卷分數落於 **Stream C** 時，通常會有醫療、身障等情形，則須連結醫療專業人員再次評估，並會查閱個案醫療紀錄等，這階段評估大多是面對面的。

(9) 服務提供者評估自行決定提供何種服務給使用者，非單位要求須提供什麼服務，會優先處理影響就業的問題，終極目標是就業。

- (10) 因蒐集個人訊息是比較敏感的，就服員須讓個案感到舒適，較能真實知道個案狀況以及提供何種服務，因此也提供網路線上填寫服務，認為上網比較會讓人願意透漏真實訊息，但並不是每個人願意或有能力上網填寫。

3. Employment Services Assessment(ESAt)評估介紹

- (1) 完成 JSCI，以下的狀況可能需要進一步的就業服務評估-Employment Services Assessment(ESAt)：JSCI 結果顯示服務使用者面對的是找工作的多重困境、服務使用者需要進一步針對工作能力來了解他活動能力表現以及符合的薪資水準，另外當服務使用者已經進入 DES 服務中、但他的狀況有大幅改變時也可以進行 ESAt。
- (2) ESAt 主要由醫療相關人員參酌服務使用者的醫療紀錄、進行面對面的評估，也從中與服務使用者建立關係。評估過程中如果發現服務使用者狀況改變畫有資訊不一致之處，可以請服務使用者重新進行 JSCI 評估。
- (3) ESAt 是由護理師/心理師/物理治療師/職能治療師/其他合格醫療人員進行的一次性面對面評估服務，如果因為地理位置或其他因素無法進行面對面評估、可使用電話或視訊評估；必要時可有一名重要他人或支持人員陪同。
- (4) 服務使用者需要帶著自己的醫療相關紀錄來進行評估，也可以帶著自己常使用的輔具來進行評估；這種有清楚醫療狀況的 ESAt 評估(A Medical Condition ESAt)相對上是比較具體的，如果服務對象沒有這些醫療資訊的話服務人員需協助取得相關資料/證明。
- (5) 通常在 28 天內會完成 ESAt 評估，整份 ESAt 報告包含了：服務使用者的醫療狀況、就業困境、工作能力達多少小時、最適合的服務建議與介入策略建議等；每週工作時數為整份報告最主要的內容，結果可能有：每週 0-7 小時、每週 8-14 小時、每週 15-22 小時、每週 23-29 小時、每週 30 小時或更多。

- (6) 當原本的服務提供者接收到 ESA 報告後，必須參酌報告建議來提供後續服務：Jobactive 服務、DES 服務或進入 ADE 服務。

4.品質管理部門：

- (1) 品質管理三個階段：預防、發現、矯正，服務單位要主動設計內部架構，確保服務品質。
- (2) 第一年至服務單位訪視，檢視品質制度是否完善，如未做好的品質會要求單位修改，確保單位品質制度完備後，每 2 年再檢視。
- (3) 品質管理也會蒐集地區管理員的資訊和意見，透過資料來發現問題、預防問題。

(三)交流紀實

就業、技能、小型及家庭企業部交流代表

姓名: Mr Ty Emerson

職務: A/g First Assistant Secretary, Employment Programs and Activation Division

Q1.澳洲政府如何衡量服務使用者有沒有「積極求職行動」？

針對求職者設置共同責任制度，求職者需與服務員共同擬定就業行動計畫、積極求職、面試及就業前準備，才能領取相關補助。另外服務員會視障礙者的就業能力調整目標和計畫，並追蹤執行情形。求職者執行狀況要被記錄或主動上 app 回報，如三次以上未配合就業行動計畫，會重新檢視計畫修正與否，如達五次以上，將予以記點並取消補助。制定政策時，會進行研究分析並與相關人員討論，及與其他部門合作，共同找尋解決方案，成立諮詢小組，提供政府政策建議。預計將於建立求職平台，讓求職者可更快速尋職成功，如發現個案需更多支持，則需安排一對一服務。

Q2.澳洲政府如何排除服務單位「挑案」的問題？

領取補助者大多由 centrelink 及民政服務部(DHS)轉介。未領取補助者，也可自

願尋求協助，使用網路平台的方式。個案可以自行選擇到哪一個單位尋職，服務單位不能拒絕服務，且求職者也有權利在服務過程中轉換服務單位。政府不會介入提供服務，以服務使用者的需求為主要補助判斷的方式。

以個案評估的工作時數，來補助服務單位的費用。針對服務單位提供的服務內容、滿意度調查、評鑑等級都是公開的資訊，幫助求職者選擇服務單位。各區域都有政府部門的管理人員不定期督導單位，服務使用者可以申訴或填寫服務意見，管理人員會與服務單位進行處理。透過不同機制針對服務單位提供品質監督、如星級評鑑，並淘汰服務較差的單位。如果求職者被判斷無法工作，就業服務可以先暫停。

Q3.有關績效數是否依照各地區特性訂定?年度服務量及成功就業目標數各為多少?

全國有 40 個單位，1700 個服務據點。星級評鑑是以評估服務成效為主，如 26 週就業成效比 12 週就業比分更高，更能顯示穩定就業。有一些因素是服務提供者無法控制的，例如就業市場，所以會做區域加權或區分。評鑑等級比較差的單位，會根據服務情況給予輔導，如果沒有提升，會有相關淘汰措施，如強制轉案至成績較佳的單位等。

契約上有強制解除契約的權利，每季評鑑一次，評鑑指標兩年修正一次。公開評鑑結果，求職者可以自行參考服務選擇單位。如轉換單位，成效是以新單位去認定，舊單位無法認定績效。



團長勞動部勞動力發展署施副署長與 Mr Ty Emerson 互動情形



團員與就業、技能、小型及家庭企業部門同仁合影

三、The Bayside Garden Centre(The Intellectual Disability Foundation of St George)



(一)單位簡介

The Bayside Garden Centre 位於雪梨郊外的 Kogarah，成立於 1994 年，由 The Intellectual Disability Foundation of St George（聖喬治智障基金會詳備註）與 Bayside Council（澳洲新南威爾斯州的 Bayside 地區市議會）合資成立，The Bayside Garden Centre 的場地由 Bayside Council 提供，設置的目標有兩個：成為優質的花卉中心、提供心智障礙者庇護性就業。The Bayside Garden Centre 主要經營為批發以及零售型態。主要販售商品為植物、景觀、雕塑品。

Intellectual Disability Foundation of St. George 的使命為透過其所屬的企業運作提供心智障礙者適切的工作與訓練。該基金會主要優先協助缺乏住所的心智障礙者以及提供喘息服務，更發展對於如何促進心智障礙者的權利。The Bayside

Garden Centre 的場域相當寬敞，以批發與零售花束、植物、鮮花佈置、景觀作為主，及其向市議會、建築商及社會大眾提供景觀植栽與造景。

(二)業務單位服務概述

1.庇護性就業服務：

The Bayside Garden Centre 為提供心能障礙者庇護性就業機會的選擇，其庇護性工作內容主要為花園整理及清潔等工作內容，促使心智障礙者透過獲得就業及薪資來增進生活品質，其融入社區生活。主要的經濟與經營是自立的，同時支付園藝人員及庇護員工的薪資。透過 The Intellectual Disability Foundation of St George 提供內部培訓，同時提供個別化就業計劃，透過評估瞭解庇護員工技能是否合適 The Bayside Garden Centre 的工作內容。The Bayside Garden Centre 的園藝員工，無論是全職或兼職者，同時獲得在園藝技能及身障服務專業的雙重培訓，不僅技能嫻熟，而且還致力於確保該職場所有庇護工作者工作的成功和幸福，具有很高的專業素質。

在 The Bayside Garden Centre 的庇護員工休息室的佈告欄上張貼關於職場安全與健康的資訊，透過文字及圖示說明「如何處理中暑」、「心肺復甦術步驟 CPR」與防止職場霸凌的公告，甚至是附近消防局的消防人員介紹，使用大頭照作成的，讓心智障礙者能透過視覺來更加認識，從這些細節中能看出國家對於職場安全與健康的注重，另外澳洲也有製作 National standards for disability services 手冊。

2.經營行銷管理：

在市場營運策略上，針對客戶的滿意度計劃以及通過簡訊服務和社交媒體發送消息來進行市場營運和行銷業務促進，不僅提供固定點的販售，也在當地的花市上每個月進行設攤，以拓展整個市場的版圖與品牌名聲，在這個市場越來越受歡迎的情況之下，延伸到學校與企業進行品牌推廣和市場營銷，以及與社區互動。The Bayside Garden Centre 的最大客戶是地方議會，該議會的委員會支持大約 20% 的股票與 40% 的零售，鑑於該區域的花市供應商很少，這對於 The Bayside Garden Centre

來說具有優勢，也提升自身的競爭性。

The Bayside Garden Centre 的場域因素，所販售的大多數植物都是全日曬植物，需在室外生長吸收陽光陽分，而場域中無遮蔭棚，所以沒有種植耐蔭植物，若顧客需要耐蔭植物時，他們會建議顧客其他方案來維持品質，他們希望像其他任何生意一樣，顧客會再度光臨來消費，所以不僅在心智障礙者就業上維持服務質量，在公司營運的質量和顧客服務也是非常重要的。

備註：The Intellectual Disability Foundation of St George（聖喬治智障基金會）的前身是 1962 年由新南威爾斯州 Arncliffe 地區一家特殊學校（Loftus St Special School）畢業生的家長所成立的 Loftus St Post School Centre。1964 年初開始設立一個庇護性工作場所，最初僅 8 名學員，現有兩處庇護工作場所，分別是 The Bayside Garden Centre 及 Organisational Structure，共服務 165 名庇護就業。



The Bayside Garden Centre 入口簡介告示

四、 Livvi's café



(一)單位簡介

Livvi's cafe 由 Touched by Olivia 社會企業經營，主要目的為促進身心障礙就業，同時僱用身心障礙者，Livvi's cafe 設立在社區中，提供一個共融式兒童遊戲空間的場域，同時一旁經營咖啡餐廳，主要販售咖啡、飲料、三明治、甜點與冰棒等。

Livvi's Café 為社會企業型態， Livvi's Café 的目標：活化、雇用以及包容性，目的包括:1.提供規律性的計畫成為一個包容性的遊戲場所(Livvi's Place)。2.針對障礙者提供就業以及訓練機會。3.透過所販售的每一杯咖啡可用以確保” Touched by Olivia(TBO)” 有穩定的資金。

Livvi's Cafe Elara 咖啡館經營者 Brendon Coombes 分享「有時候身心障礙人士不參與工作，但他們坐在家裡的時間太多，與他人的互動不足。我們很多人的社交生活都來自工作，在 Livvi's Café 也希望身心障礙者可以獲得與一般人一樣的生活，透過工作獲得豐富精采的生活與社交生活，在工作中獲得被重視的價值。」

(二)業務服務概述

1.就業支持模式：

Livvi's cafe 訓練身心障礙者學習餐飲、清潔、門市服務能力，透過支持就業來訓練及促使身心障礙者培養工作技能，讓身心障礙者在餐廳中學習得咖啡、奶昔、餐點製作，與餐桌清潔、點餐收費等外場服務。

2.營利行銷管理：

為使 Touched by Olivia 擁有可持續的資金來源，在 Livvi's cafe 每售出一杯咖啡就捐款一次，促使社會企業能獲得永續經營。

Touched by Olivia 核心重點是在整個澳洲創造包容性的遊戲空間，Livvi's Cafe

憑藉旨在為兒童創造更健康，更快樂的生活的戰略，根據聯合國的規定，兒童享受遊戲和休閒的權利，遊戲是兒童期的基本組成部分，透過遊戲，兒童學習如何成為社會的一部分。Livvi's Café 透過將社區，政府和澳洲企業聚集在一起，提供獨特的模式來建立共融式遊戲場，從而改變了社會的生活方式。共融式遊戲場有六條原則為(1)每個人都可以玩、(2)接觸自然、(3)所有經驗、(4)與社區的聯繫、(5)發揮獨立性、(6)友誼，在遊戲場中有不同的身心障礙兒童也參與其中，是澳洲目前唯一一家與社區、政府和社會企業合作專注於創造包容性遊戲空間的組織。

Touched by Olivia 提供一個獨特的環境，為所有年齡層的孩子和所有能夠玩耍的孩子聚在一起，同時提供身障者技能技訓及工作機會。

五、Lentil As Anything

(一) 單位簡介



Lentil As Anything 是一種社會實驗，由創辦人 Shanaka Fernando 所發起，據聞他感念於過去受到社會的幫助，也秉持每個人都應該有飯吃的精神，於是設立了這間 Lentil As Anything。從 2000 年開張了第一間 Lentil As Anything，開始關注社會正義的議題。2007 年 Shanaka 被頒發 Australia's Local Hero/Social Challenger。有三間店面在墨爾本與一間在雪梨的 Newtown，從店面資金跟伙食都來自於顧客的捐款，當然也很歡迎顧客成為店內的志工，也因此店內的服務人員也都是抱著一股回饋社會的心，整個用餐體驗與一般餐館不同。

針對就業訓練部分，讓志願者可透過製作咖啡、折茶巾或者顧客服務的方式獲得成就感。Lentil As Anything 會依據個別的需求以及能力，透過實際工作訓練來提供前後場的訓練。志願者學習的內容很廣，從管理、清潔到食材準備以及後台工作，例如:活動規劃等。在於受僱的背後，可能是無家可歸的人、難民、被剝奪權力的人，這些人在這裡都被賦予相同的機會去學習技能並且幫助開始他們同伴。

營業模式上客人可以自行選擇付款方式，桌上會有個牌子上頭寫著若是支付 10 澳幣的話就能剛好跟食材打平，付 15 澳幣的話就能讓他們負擔食材租金等成本並存活下去，而支付 20 澳幣的話就能幫忙分攤那些無力支付人們的餐費，當然也可以用志願的勞力來支付餐費。

(二)業務單位服務概述

1.身障者就業支持訓練模式

Lentil as Anything 依照志願者原本會的技能或興趣去發展，讓志願者透過製作咖啡、果汁、餐點料理、外場服務的方式獲得成就感，同時會依據志願者個別的需求以及能力，加強實際工作訓練來提供餐廳前、後場的分工，而志願者的學習的內容很廣，從管理、清潔到食材準備以及後台工作等，甚至發展到社區活動課程，有些志願者可提供自己的專業或興趣來授課。

2.社會企業營運模式

Lentil As Anything 餐廳為無政府補助的公益團體，也是種社會實驗的經營模式，由創辦人 Shanaka Fernando 所發起，在這社會實驗中存有追求平等的社會運動，Shanaka Fernando 核心理念與價值為「爭取社會公平和包容的運動」。

3.志願者就業模式：

Lentil as Anything 的志願者可透過網路填寫申請表來加入，也可在指定時間內到達餐廳門口現場報名。Lentil as Anything 的志願者，非全部為遊民或無法負擔餐費的人，由於澳洲是多元文化種族的社會，有些志願者是因為來自其他國家，希望可以學習澳洲的語言，在工作中透過志願者的身分來提升自己語言能力與實用技能。

(三)交流紀實(回應人店長 SANDY)

Q1.澳洲有對於社會企業的規定及對該企業企圖達到解決社會問題的目標為何?

Lentil As Anything 的理念在於透過群體的支持及互助來解決社會上遇到困境的人，是一家澳洲最早的現代社會企業之一，每個自願、合作、支持等理念有助於突顯人類的核心價值，創辦人 Shanaka Fernando 感念曾受社會的幫助，為他在聖基爾達當地社區的夢想而創建，也在社區的支持下成立第一家「Lentil As Anything」餐廳，認為社會每個人都應該有飯吃的精神，任何需者皆可獲得餐廳提供食物，另有感於為孤獨的人營造可共餐的友善環境，在此人們可互相支持，建立人際關係，消除孤寂，透過社區支持下獲得溫暖，Lentil As Anything 餐廳也經由第一間的設立開始引起人們關注社會正義的議題，2007 年 Shanaka 獲頒「Australia's Local Hero/Social Challenger」。[\(https://www.australianoftheyear.org.au/the-awards/award-categories/australias-local-hero/\)](https://www.australianoftheyear.org.au/the-awards/award-categories/australias-local-hero/)

強調社區民眾一起合作的概念，營造一個相互尊重、包容的環境，以及可以有健康的討論，友善及安全的環境。Lentil as Anything 的品牌精神最主要在於「Community」群落。認為人人無論貧富種族都應有獲得食物的權利，透過餐桌上聚集陌生人，用「食」串起對話。100%純素食材餐飲服務，讓 90%消費者皆可食用。由志願者規畫，尊重志願者，不容許任何歧視，要求消費者的尊重及包容。提供無國界食物，沒有種族、性別、經濟或社會地位的限制。

Q2.透過 Lentil As Anything 網頁資訊得知，大部分的就業者來自志願者，自願學習上餐、社交或語言能力，是否有提供這些志願者酬勞或費用？如有，是如何計算費用？

員工有 6 人是有給付工資，大多屬移民者，給予的薪資高於政府所規定基本工資。（澳洲目前法規為 19 澳幣/小時）。其他是屬於志願協助者，分別 2 種津貼模式，一種有補貼為每天必須工作為 5 小時，在外場服務人員，工作內容為點餐、收/送餐點、清潔等，一天津貼為 A\$60；而廚師的人力為固定的，需具備專業證照或相關工作經驗，一天津貼 A\$100 澳幣。另一種則為無津貼的義工。

Q3.志願者的身分別?服務的內容為何?

志願者很多是社區的民眾，因為餐廳是沒有價目表，所以用餐民眾是依照自己的能力付出金額，或選擇當志願者的方式支付餐費。志願者可以依自己的專長提供服務，例如有的人會畫畫，可協助餐廳的彩繪等。

Q4.對於志願者人數有無上限?

沒有明確規定志願者的人數，但仍因場地限制，而開放志願者能夠在營業時間內來工作，周一至周五有兩個時段（11:00~16:00；17:00~22:00），週六、日則為早上 10 點即開始，對於志願者是否能來上班採不勉強的態度，主要依其意願自由選擇，並安排適當的工作及學習內容。

Q5.澳洲企業是否有提供職場給即將從學校畢業的身障者實習訓練的場所?

如果取得聯邦政府補助資格的身心障礙者，多數都有陪伴者或 Case manager 協助學習。政府鼓勵志願服務，故與學校合作職前工作體驗，學生年紀為 16 歲以上，志工時數安排 20 小時。與學校合作，提供 10 年級高中學生到餐廳實習，目前店內有 2 名實習生學習技能，另提供志工學分需求的學生到店擔任義工，協助其獲得實習分數。

Q6.這裡的工作者有身心障礙者嗎?

有身心障礙者，但屬於志願者性質。也有身障服務單位連結身心障礙者來進行就業前的訓練，不過會有單位的專業人員進行訓練，畢竟我們對於障礙特性不大熟悉。另外，政府也會轉介領取補助的求職者來這裡進行訓練。

Q7.政府會提供單位訓練補助嗎?

(1) Lentil As Anything 目前無法與學校單位合作，因澳洲政府針對即將畢業學生，僅提供到校說明畢業後可使用相關資源等等，待學生畢業後，可使用轉銜方案計畫，提升就業前準備度。針對領取補助的求職者，政府轉介至這裡進行訓練，政府給予些微補助，但對於身障服務單位連結身心障礙者至這裡進行

就業前訓練，Lentil As Anything 僅提供場地評估不支付津貼。

- (2) 接受政府轉介的個案，Lentil As Anything 訓練者會依照計畫執行，訓練個案達成執行目標，並且政府會補助訓練費用，以時數計算費用。由就業服務機構個案管理者所申請個案訓練則餐廳會提供訓練，但未收取任何費用，主要為支持及協助個案有能力進入職場，找到一份工作，並在工作中找到成就感且能獨立生活。其訓練時間為週一至週五，個案訓練期間由其個案管理員提供者來現場支持及教導相關工作技能及安全問題，主因其了解個案能力及情緒的掌握，對學習效果有助益。餐廳會盡量安排當的工作內容，也不會固定於某一位置或工作，讓每位志願者及學習者皆能有工作技能可學，以符合未來職場必備的多元職能。

Q8.在 Lentil As Anything 網站上得知，主要收入來源為企業捐贈及營業收入，支出以工資和志願者津貼占最多，在企業部分是否有固定每月多少經費(物資) 捐贈以維持餐廳營運，以及給予的工資與津貼是否有訂定標準?

起初 Lentil as Anything 的餐點沒有價目表，而是使用自由定價的 Pay as you like 制度，Lentil as Anything 在經歷了部分據點因募得款項不足只得關閉之下，店內才有 3+1 種的建議付費金額參考，第一種為支付 A\$10 就能剛好跟食材打平，第二種為支付 A\$15 就能讓他們負擔食材與租金等成本並存活下去，第三種為支付 A\$20 就能幫忙分攤那些無力支付者的餐費，第四種則也可以用志願的勞力來支付餐費。

目前營運打平，但整體無盈餘，會使用 NG 食物並會將所需的東西寫在 WISH LIST，讓志願者或附近顧客捐贈。Lentil As Anything 在 2018 年財務報告中確實為經營虧損，公司財務是以三店共同經營，因設立於墨爾本的店面一直虧損，其餘二家店必須要共同承擔協助彌補虧損。對此情形公司授權每家店長的權力，可自行運用及創造場地的空間，增加餐廳的收入；在 Lentil As Anything 觀察店長運用樓上的空間提供場地辦理，活動場地出租若為私人用途，承租者自願性給付租金，若為社區

公益性質則分文未取，由參加者自發性捐獻即可，無任何強制性作為，每週有多元的課程來提供給社區民眾，包括瑜珈、攝影、認識毒品等。

餐廳的另一個特色是在牆面上的願望清單，餐廳有所需求的設備、食材、維修設備等皆可填寫，有意貢獻者可捐獻給餐廳，除了降低餐廳的成本外也可讓社區民眾有貢獻心力的管道，具體成效極顯著，另在貢獻箱上除可收現金外另有電子刷卡設備，以符合捐獻者的付費習慣，另也接受社會捐助金錢給餐廳。

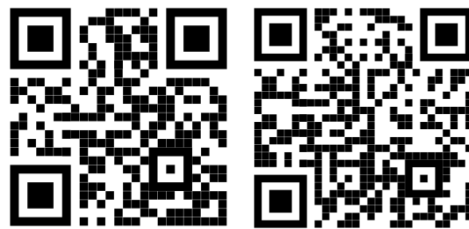


Lentil As Anything 店內牆面提供願望清單期待善心人士捐贈



團員與 Lentil As Anything 店長 Sandy(中間)合影

六、BuyAbility & Flourish Australia



(一)單位簡介

1. BuyAbility

(1)其成立來自於 National Disability Services (NDS)，目前接受社會服務部以及 Tasmanian Community Fund.的支持。主要的目標是希望協助支持性就業(supported employment)提供給身障者工作機會來參與勞動市場。BuyAbility 的採購方式堅持透過社會責任採購的方式來增進身障者可以增加於身障企業中的就業機會。BuyAbility 提供政府部門與民間企業的購買者能有一個管道可以與澳洲身障企業(Australia Disability Enterprise,ADE)進行商業採購。

(2)2011 年起，BuyAbility 獲取許多商業機會致使許多身障礙企業能有豐碩的成績。BuyAbility 協助澳洲身障礙企業與全國 600 個據點建構良好的關係。透過線上的管道讓買家可以簡單且有效率的與現有已建置的身障企業直接互動。

- 與澳洲 64 間身障企業簽訂契約。
- 促使 1725 名身障者媒合就業的機會
- 促使身障企業簽訂約 40 億美金之契約。

2. Flourish Australia

主要服務是針對有心理健康議題人們，藉由提供實質服務來促進他們可以獲得與他們的家人以及照顧者一樣良好的生活經驗。藉由因應人們的生活需求並協助連結需要的支持以及技能，主要的服務面向包含每日的生活支持、找到一個喜歡的工作、自己擁有的住家空間、友誼以及歸屬感的建立、學習新技能等。其服務方案如下：

(1)Resolve Program：為一種創新的方案模式，這個方案部分的資金是透過 Social Benefit Bond 募集私人以及機構的投資，提供住宅定期性照顧、到宅照護合併特殊專案管理及提供非上班時間的電話諮詢服務。

(2)失能就業服務(Disability Employment Services，DES)

(二)業務服務概述

1. 總員工人數中，精神障礙員工所佔比率逐年提高，至今員工中有 55%為精神障礙者，主要是透過同儕督導制度發掘單位中有精神障礙的員工，已達成公司提高進用精神障礙者比率的政策。
2. 單位為了發掘公司內部未公開的精神障礙員工，透過同儕督導制度的導入，在公司內找類似障礙的員工對新進精障員工分享工作經驗。當然，若真的找不到有類似障礙的員工可以進行同儕督導時，可與管理者討論，調整由非障礙者進行前述同儕督導制度，主要是為達到公司提高進用精神障礙者政策。
3. 精神障礙的認定，由員工自行認定，若需使用政府資源，則需有醫生診斷證明。障礙者的薪資皆達基本工資以上；若精神障礙員工因病無法上工，單位會給予無薪假，無期間限制。
4. 職場心理健康訓練(Workplace mental health training)，提升工作職場中對於心理健康的意識。Flourish Australia 可提供企業必要的工作(專家工作坊、領導者教練以及落實)促使建立更好的工作環境。

(三)交流紀實

BuyAbility 交流代表

姓名:Simon Scrase

職務:Business Manager NSW

Flourish Australia 交流代表

姓名:James Herbertson

職務:Acting General Manager, Employmen

Q1.BuyAbility 與其他庇護工場的合作情形?

單位跟其他庇護工場是夥伴關係，透過契約，將庇護工場的產品與服務與購買方連結起來，以增加障礙者就業機會。

Q2.Flourish Australia 在單位中進用的障礙者比例?

單位政策是要積極進用精神障礙者，所以比例逐年提升，以目前 2019 年的統計員工中精神障礙者比例是 55%，我們會透過導師制度像同儕(peer)督導與支持，帶領精神障礙者就業。

Q3.有關身心障礙者的薪資為何?

剛剛外面穿著綠色衣服的就是屬於正職員工，達基本薪資以上；如果是庇護工場則是依產能核薪。

Q4.從業務執行經驗中，雇主願意提供工作機會的原因為何？

會從有僱用經驗或有相關經驗的家人方面著手，或與大型企業(社會責任)聯繫。

Q5.就業服務方案類別多樣，如何選擇適合的方案？若選擇的方案不適合，如何進行調整？

由服務對象自行選擇所需的方案，服務提供者站在支持服務對象選擇的立場上，不會進行干涉，但會與服務對象共同討論與提供協助。

Q6.服務對象若自行創業，當有資金需求時，是否有相關的補助？若需職務再設計時，如何提出申請？

創業資金有其他單位負責，若有職務再設計需求，服務對象可提出，輔具部分有National Disability Insurance Scheme (NDIS)可提供相關協助。

Q7.目前除了 Buy Ability 的平台外，是否有其他平台也提供身障企業相關服務？身障企業如何與平台做連結？提供買方服務後，是否會進行事後追蹤？

(1)沒有其他平台。

(2)會主動與DE聯繫，另外，DE也可主動與平台聯繫，共同合作。

(3)會確保產品或服務的品質，必要時會直接到DE現場實際進行了解。



施副署長與BuyAbility和Flourish Australia代表合影

七、Jobsupport

(一)單位簡介



1986 年設立的非營利組織。最初辦理聯邦政府的一個示範方案，以推動心智障礙者外出就業，由於此計畫非常的成功，因此 Jobsupport 持續針對智能障礙者提供就業服務。Jobsupport 在一般職場就業服務(open employment services)取得品質管理系統(ISO 9001)、障礙服務標準以及獲得職場健康與安全管理的認證 OH&S (AS/NZS 4801)。

(二)業務服務概述

1. JOBSUPPORT 提供的就業服務主要是身心障礙就業服務 (Disability Employment Service,DES)及離校生就業支持服務 (School Leaver Employment Support,SLES)，對象以雇主及智能障礙求職者(≤IQ60)間的就業媒合，所有的 Jobsupport 的服務

由聯邦政府評為 5 星。

2. **JOBSUPPORT** 開發廠商涵蓋行業範圍包括零售、食品服務、行政文書、長期照顧及教育等，截至 2019 年 11 月初，已協助 822 名服務使用者在一般職場工作，服務使用者在一般職場的平均工作年資約有 7.6 年，平均週薪為 440 澳幣（一週工時平均為 20 小時），其中有 37% 的人使用支持薪資系統（Supported Wage Systems, SWS）計薪（低於基本工資），截至 2019 年 11 月初整體約有 81% 的服務使用者達到就業 52 週以上的成果指標。是一所在澳洲是最高媒合率 81% 及工作維持率 52 週的機構，在雪梨、墨爾本及布里斯本設有辦事處，經費來源由澳洲聯邦政府身障就業服務計畫(DES)資助。

(三)交流紀實

Jobsupport 交流代表

姓名: Phil Tuckerman

職務: CEO

Q1. Jobsupport 的服務對象為心智障礙者，那麼會使用到延長就業協助服務的對象多為何類需求？

提供永久性障礙者提供長期服務，除非服務使用者提出結案，服務提供者則不會主動結案，提供長期持續性的支持（ongoing support），在 JOBSUPPORT 的服務中 ESS 的持續性支持服務最長的有為期 30 年之久者，而每一年都會由政府指定的評估員視服務使用者的工作狀況，提供服務建議，及依服務使用者的支持需求核定繼續提供 ongoing support 服務可獲得的補助金額，持續支持的補助金額每年每位服務使用者的金額不等（400-12,000 澳幣/年），而相較於政府核發無法工作的身障者身障津貼，ongoing support 協助身障者維持工作，可為政府省下每年每人 16,000 澳幣社會福利支出成本。

Q2. 專業人員的服務量？

1986 年 DES 就業服務計畫開始實行，提供服務內容區分 DMS 及 ESS，在 DMS 接受服務的個案為非需要長期協助，而 ESS 的個案則為須長期支持服務。在 ESS

服務中，區分安置服務及持續支持服務。安置就業服務部份，每年的案量為 6 人，服務提供時間每案約 6-8 週（平均一案約 400 小時）；對於持續支持服務案量部分，每年案量為 25 人，提供服務時數約為 7 小時/月。每位主管管理 16 名就服員，如評估就服員有不適任情形則會更換，當 ESS 的服務案量增加（在不主動結案的情況下），JOBSUPPORT 採取的策略是增加就服員的人數以滿足服務需求。

Q3.就業服務的過程是如何操作?

- (1)就服員開發工作機會時，請雇主列職務內容清單，並討論做合理調整，以個案可勝任工作為主，就業後服務提供者會依個案需要而調整持續支持服務。
- (2)雇主提供的工作技能強度分為基本、中階與高階，會依其學習與工作能力來區分等級，而大部分的智能障礙者會做比較低階的工作，如個案產能低於 50%，雇主較無意願雇用。
- (3)就服員以鄰近大眾運輸的廠商開發職缺，一個職務類別大約開發 120 個職缺。
- (4)當協助個案就業媒合成功時，服務提供者會從第一天開始提供一對一的支持服務，至達成雇主所要求的標準為止，就服員也會至職場訪視及就業後追蹤，瞭解個案工作內容是否與雇主所列清單相同，倘若雇主有新增工作，則會討論個案是否可勝任，或者可經由訓練獲得該項技能；如發現工作內容有改變，服務提供者將進入職場做支持服務，但比較不期待頻繁支持服務。

Q4.與其他民間單位的合作方式為何？(主動或被動)會提供相關就業促進應用工具的內涵？職場的開發管道？

JOBSUPPORT 在澳洲的身心障礙就業服務中，已深耕良好品牌，目前合作雇主中有超過十間職場為大型企業，如：麥當勞、HUNGRY JACK' S、coles、woolworths、Bank of Melbourne 等。

Q5.JOBSUPPORT 是否有針對身障者進行職前訓練?

- (1)自 1998 年開始針對身心障礙畢業生提供離校生就業支持服務（school leaver employment supports, SLES），以 JOBSUPPORT 的經驗而言，有 40%的智能障礙畢業生離校前無法交通自理，家長也覺得他們無法外出就業，而在智能障礙畢

業生就業上普遍遇到的困難點有交通獨立、工作上所需的專注力與持續力，以及工作態度，透過 SLES 方案提供必要訓練後，可轉換到 DES 的服務。JOBSUPPORT 在啟動 SLES 服務的作法是在身障生畢業的前一年開始與學校合作，一同向家長及服務使用者說明方案，說服家長在畢業後協助服務使用者轉銜到 SLES 的服務中，讓服務使用者在畢業後可開啟 SLES 的服務。

(2)SLES 主要提供的服務項目有提供交通訓練及協助身障畢業生增加工作經驗(類似職場體驗的方式)，其中增加工作經驗的方式有 2 種，第一種會以小組方式安置到一般職場體驗，會有一位就服員在職場支持，協助身障畢業生採輪流方式進行體驗，一次三小時為限；另一種會找較大型的機構（如：醫院、學校等場域可提供不同工作經驗者），在每一個場域可能安置 2-3 名離校生搭配一位就服員提供支持協助，其目的主要是在協助提升身障畢業生對就業的信心與效能感，但在 JOBSUPPORT 的實務經驗上發現 SLES 的服務使用者，並沒有因為這樣的訓練而縮短其在 DES 服務中的待業時間，主因為智能障礙服務使用者類化能力不佳，還是需要在實際工作職場中訓練較有就業穩定的效果。

Q6.對於星級評鑑的經驗?

星級評鑑是一個服務提供者間比較性的成果，星級評鑑在三顆星以下的服務提供者，將會影響他們可獲得服務案量，JOBSUPPORT 曾在 2013 年被取消一半的服務案量，但不影響服務的成果。JOBSUPPORT 的執行長認為星級評鑑結果對於服務提供單位的就業成果是模糊的資訊，所以他們也自行公布另一個智能障礙服務提供單位的評比，其中呈現了各個單位服務成果的數字，如成功就業安置的人數及比例，以及 13-52 週能在職中的服務使用者比例。

Q7.服務費用的計算方式?

(1)澳洲的服務計費方式自 2002 年起，由以安置成功案量的付費計算方式改為以安置階段付費機制（就業穩定滿 13、26 及 52 週的階段性成果付費），不論是何種付費計算方式仍會有單位挑選較易服務成功個案的現象。若一名服務使用者在服務階段中失敗重新啟動推介而再次就業穩定，已領取的階段性服務費用將不

得重複給付費用，故 JOBSUPPORT 的服務強調在工作媒合時挑選最適合的安置，盡量避免服務使用者在服務過程中就業失敗，故督導們也會十分重視就服員在媒合上的安排，若發現安置非適切的安置，會主張暫停安置。

(2)當服務對象在就業安置中失敗，已達到就業成果階段並給付服務費用者，再次安置成功不可重複領取相同就業成果階段的服務費用，如：第一次就業成功達 13 週已領取的服務費用，第二次就業成功達 13 週的就業成果不可領取此階段服務費用，但若持續穩定達 26 週，服務提供者可領取此階段就業成果的服務費用。

Q8.Support Wage System (SWS) 在就業服務實務上的運用

因為一般雇主比較無法接受產能 50%以下身障者，使用 SWS 則可幫助雇主接受僱用身障者，簡單說若一項職務有兩項主要任務，透過工作分析及產能評估計算出身障者與同職務一般員工的產能差異，依據比例議定薪資(說明：此部分需由國家評估小組 National Panel of Assessors，NPA 的成員進行評估)，計算方式如下：

任務	相對產能表現	所佔工時	加權後的產能
A	100%	50%	50%
B	50%	50%	25%
合計			75%

Q9.針對服務提供者的教育訓練

(1)員工訓練部分，與雪梨大學協同發展認證課程增進員工的專業能力。同時在訓練與科技協助的領域，Jobsupport 也參與新創基金於其中，該計畫的其中一項成果，運用美國的 Virginia Commonwealth University 發展的線上課程，該課程有助於提升學員於開放性就業服務以及就業上協助等專業，由服務員授課主講及實際操作，欲從事需通過課程的測驗，獲取應用行為分析和行為管理的資格才可成為服務員。

(2)Jobsupport 在員工訓練的部分，與雪梨大學合作發展線上認證課程以增加員工

(就服員)的專業能力，該課程主要分為四個課程，希望讓學員能夠學到的能力包括：

- a.發展評估計畫並導入情境評估，確認服務使用者的偏好、確認訓練及個別支持需求。
- b.以實證為基礎的取向進行市場規劃及工作開發。
- c.提供有效的工作現場訓練和支持，以確保服務使用者能完成工作，使雇主滿意。
- d.提供服務使用者長期支持，使服務使用者能繼續從事能滿足其需求及雇主需求的工作。

相較之下 Jobsupport 更重視透過實際督導的情況下所提供的訓練，因為實務服務上的督導協助更能提升就服員實務經驗與服務品質。

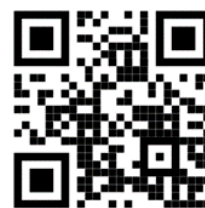
Q10.近期身心障礙者就業服務多會關注障礙者提早老化的議題，請問 Jobsupport 的服務有無因應服務對象提早老化的介入策略或有退場機制？

目前在澳洲尚無法定的退休年齡，以 JOBSUPPORT 所提供的服務中，目前也即將面臨到有服務使用者屆退休的狀況（最久有工作近 30 年的服務使用者），JOBSUPPORT 的服務不會介入與雇主及服務使用者洽談討論退休計畫。在澳洲退休的身障者可享有退休津貼及身障津貼。



團員與 JOBSUPPORT 工作同仁合影(右邊起算第 4 位為 Phil Tuckerman)

八、Advanced Personnel Management(APM)



(一)單位簡介

APM 主要的服務方案有失能就業服務(Disability Employment Services, DES)、就業啟動(Jobactive)、提供青年就業(Youth Employment Services)、原住民就業(Indigenous employment)等就業諮詢、就業媒合服務等。澳洲透過 APM 使用 DES 方案或 Jobactive 方案求職者約有 40,000 人。重點如下：

APM 是一個國際化的組織，在加拿大、美國、英國、西班牙、瑞士、德國、南韓、新加坡、澳大利亞、紐西蘭等 10 個國家有多於 700 個服務據點。截至去年底 APM 有 6,000 名員工，服務 35 萬人，APM 提供服務的範圍有就業服務、健康福祉、青少年服務、更生人正義、訓練與諮詢服務、評估服務、職災預防/管理與職業復健等。在紐澳 APM 的組織分為健康市場與創新(Health Markets & Innovation)、評估服務與社區(Assessment Services & Communities)、就業服務(Employment Services)、及因應紐西蘭的法規不同而有的紐西蘭團隊等四個部門。工作照顧(WorkCare)，包含受雇前、職場、人因工程、功能能力、心理以及職業災害等評估以及早期介入傷害管理(Injury management)以及策略規劃。評估服務(Assessment Services)：為國家評估小組(National Panel of Assessors, NPA)辦理單位，提供職場失能評估(Workplace disability assessments)，確保障礙者可以克服障礙對於其工作能力的影響進而維持工作，評估結果可進一步提供必要的協助資源。另外也提供老年關懷居家支持評估(Aged care home support assessments)，協助維持自主生活並確保可以接受到適當的協助。

(二)業務單位服務概述

APM 是澳洲最大的就業服務組織，擁有近 17%的澳洲身心障礙就業市場(統計至 2019 年 11 月)，澳洲就業服務區域共有 110 區，APM 就遍布其中 92 區，共 470 個服務據點。APM 服務人數從 2011 年起有顯著成長，2011 年服務約 7,000 人，2019 年已成長至近 40,000 人，因為澳洲的制度就是機構服務做得好，政府就分配更多的

案量，做不好的話服務量會被往下調。APM 服務不同障別的身心障礙者，比較大宗的是精神障礙者(思覺失調症 14%;憂鬱症 12%;焦慮 6%)，其次為脊髓損傷(11%)。

澳洲對身心障礙者的定義比較廣義，並非永久性傷害才能列為障礙，可能小到工作中的膝蓋受傷、背部受傷，到唐氏症、憂鬱症、嚴重的精神症狀都可能被列為身心障礙者。

新的政策較強調顧客自己做選擇(Choice & control)，APM 需要吸引更多身心障礙者前來接受服務，APM 提供顧客求職及就業後的支持服務，大部分的人約提供一年的服務後就可獨立工作，但也有一部分的人需要更長的服務，甚至是永久的支持。APM 也有與其他組職團體(如：社區的服務單位)合作提供求職者服務，APM 的好處是擁有其他部門可以一起提供求職者服務，如：當求職者有緊急狀況時，可以連結 APM 其他部門的心理師或醫療健康服務。

APM 會定期舉辦一些聚會，邀請雇主、身心障礙求職者和員工一起參與，讓雇主更了解身心障礙者以降低誤解(如：談到「障礙」雇主多僅聯想到輪椅使用者)，除了幫助雇主與求職者建立關係，這個社交場合也提供工作媒合的作用，但最主要的功用仍是讓雇主能輕鬆地認識身心障礙者。APM 有自己的報告系統，服務人員須回報服務數及相關資料，APM 的所有員工都可以查詢得到這些資料，也幫助 APM 建立自己的服務模式。另外，在地方報紙上刊登成功故事(廣告)，向社區的大眾了解身心障礙可以就業的，也讓雇主更有信心知道身心障礙者可以就業的。

交流現場案例分享，個案 Pat 從事餐飲服務，但在收餐盤的時候常會不穩掉落物品，就服員到職場觀看後設計了特殊高邊托盤，讓個案可以勝任職務穩定就業；就服員也會透過「Jobactive」方案，從政府端獲得更多的補助來進行服務，如：原本倉庫型職場僅提供鋁梯，但個案無法攀爬，故就服員透過該經費購買一般階梯，如此比較適用於個案。

(三)交流紀實

APM 交流代表

姓名: Amanda Johnston

職務:National Customer Manager

姓名:John Conway

職務:General Manager Disability Employment Services

姓名:Fiona Lynch

職務:General Manager Assessment Services

Q1.關於 WorkCare 服務，如果遇到職災個案有法律扶助議題，APM 如何協助？

APM 無法直接提供法律扶助的服務，但通常職災個案如果有領取到職災補助，發放補助的單位會與法律單位合作，APM 則是配合提供評估報告，因此澳洲政府也希望能將職災個案集中在同一計畫中受服務。澳洲政府各地區的法律規定也不同，如：某些區域的職災個案若被評估為尚有工作能力，則需要去工作而無法領取補助，但在坎培拉即便是很輕微的職災受傷，仍然可以找律師爭取補助。

Q2.APM 如何與服務對象一起工作呢？

APM 需要評估求職者既有的技能、了解勞動市場狀況，就服員需要去找雇主開發工作機會、調整職務內容，也會協助雇主去申請薪資補助，因為一開始身心障礙者在工作上可能產能不足，所以會透過政府補助補足服務對象的薪資，當服務對象產能提升後，薪資補助會逐漸降低。

對 APM 而言最重要服務項目是提供「初期協助」，不論對象是雇主或身心障礙者，因為工作初期(在最開始的第一天或第一周)是最容易有狀況的，所以 APM 就服員在這段時間也會去職場幫忙。

Q3.在網站中 APM 有一項國家評估小組(National Panel of Assessors，簡稱 NPA)的評估服務，但剛才簡報中較無提及，想請問 NPA 是一項怎樣的服務？使用率與成效如何？

NPA 是政府指定的評估服務人員，提供包含三種評估：支持性薪資系統評估 (Supported Wage System Assessment)、工作場所評估(Workplace assessment)、持續性支持評估(Ongoing Support Assessment)，在 APM 提供的評估服務中，老人地區性評估服務(Regional Assessment Service,RAS)約佔 80%以上，NPA 則是較小的一塊服務。

根據 2017 年的統計，澳洲每七個人就有一個是 65 歲以上的老人，三分之一的老人是外面移民身份(指出生在非英語系的國家)。在 2016 年更有八分之一的老人仍在工作、受教育或接受訓練。澳洲政府在 1937 年即預估，到 2097 年澳洲老化人口會達到高峰，但澳洲民眾最近都在討論政府沒有放更多錢在長照服務上。過去 65 歲以上的老人都是去如護理之家或養老院等機構，且一待就待 10 年左右，現在老人大多是在家中接受不同的服務，只剩 2 年在機構，並因為現在有更多人選擇待在家中接受服務，但服務人力短缺，所以澳洲需要更多的長照服務人員。

澳洲現在越來越關注老人長照的議題，如：居家老人可能遇到需要去醫院看病的狀況，要如何提供服務都是澳洲政府目前還沒有設計到的，所以澳洲的長照政策目前尚在改制的階段，未來也許仍會有改變。目前長照評估有兩個方式：

(1)地區性評估服務(RAS)：適用於較低護理程度的獨居老人，如：居家裝修建議、社區交通、護理和健康服務。

(2)長照評估團隊 (Aged Care Assessment Teams，簡稱 ACAT)：適用於需要複雜照護的老人，如：長照套餐、永久性的居家照顧，此團隊人員多為醫療人員，且服務對象必須經過此團隊的評估才能去住護理之家。

(3)APM 主要提供評估服務為 RAS，如：獨居老人因為身體狀況在使用原居家設備有危險，APM-RAS 服務人員會先到案家作評估，可能居家環境需要做調整，並視需求轉介給 OT 去教育服務對象使用輔具及生活。澳洲政府還在思考要不要將兩個評估方式合併成一個就好。因為像 APM 有時也會遇到下述困難，如政府派案 RAS 團隊去評估，卻發現服務對象需要是 ACAT 評估。澳洲共有 52 個 RAS

服務團隊，APM 就佔有 24 個。

(4)ACAT 服務是有法案支持的，並因對象是較嚴重的狀況，所以 ACAT 評估大多是在居家或醫院完成，一般民眾是 65 歲以上才能獲得服務，原住民則是 50 歲就可以獲得服務。2017-2018 年長照評估數量：ACAT 有 186,128 件，RAS 有 232,612 件，其中 APM 就完成 25,000 件。

Q4.APM 的人員提供服務或者再連結其他資源的方式？

APM 有最好的管理、品質、服務過程與人員，以求職者為中心的提供服務，為了獲得最好的員工，APM 有一些招募策略、也有提供教育訓練。此外，APM 網站上有大量就服員職缺，係就服員因為要與雇主維繫關係、開發適合的工作機會，工作困難度高，故離職率較高、也較難找到合適的員工。APM 合作的雇主含括小型、大型公司，如：皇冠飯店有一個進用身心障礙者的方案有與 APM 合作，APM 會提供職前訓練，也帶服務對象去職場試做並讓職場挑選。

APM 很在意政府設定的 KPI，要求自己必須要達標、甚至超越標準，公司會監督及管理員工，對於表現良好的員工會給一顆星來獎勵，但表現得好不好主要是看質、不是量，因此截至 2019 年 10 月的統計，APM 顧客滿意度平均高達 4.85 分(滿分 5 分)。APM 和政府合作的方法是，如果政府要求 APM 提供報告，APM 會提供比政府要求的更多、更充分的資料，如果政府有新方案，APM 也會去爭取，APM 在坎培拉甚至有團隊負責跟政府維持關係。

Q5.「WORK CARE」服務提供對象/是否僅針對職業災害的求職者提供相關服務？

APM 的 WORK CARE 服務團隊主要由心理師、物理治療師、心理治療師、護理師等專業人員組成，主要透過與職業災害者(可能是肢體功能受損、也可能是心理功能受損)及其雇主一起工作，來幫助職業災害者回復工作、生活、學習等狀態/功能。

WorkCare 的服務對象為身體或心理受創者，成因可能為：職災受傷、車禍事故、可通過人壽保險獲得補償的意外或健康狀況、因意外/障礙/健康狀況而有支持需求的在職者、接受就業服務但仍因健康狀況而有服務需求者。澳洲有很多不同補助的方案，這對服務對象而言是比較複雜、難以理解的流程，APM 比較看大方向，只要對象有傷害的狀態多可被納入服務。

APM 提供在家裡或職場上的評估服務，職場評估主要是針對職場環境、工作狀況作職務調整，有些職場有較大型或高科技的設施設備，但部分身障者可能無法符合職場的要求，所以 APM 會幫助雇主去做工作調整，讓身障者可以完成他的工作；家中的環境評估，例如有些人無法去工作，WorkCare 會去評估服務對象的家裡環境，讓他可以自在的在家生活，也會提供醫療建議。服務對象如果無法回到原職場工作，WorkCare 也會幫忙搜尋其他合適的工作機會，也會如同職能治療師或職評員進行服務對象的工作經驗評估，也會做一些就業前的醫療評估或生理功能的評估，也會到職場去示範正確的工作方式，讓服務對象避免受傷，也會到家中做類似上述的評估，包含照顧小孩、家事的方式等。

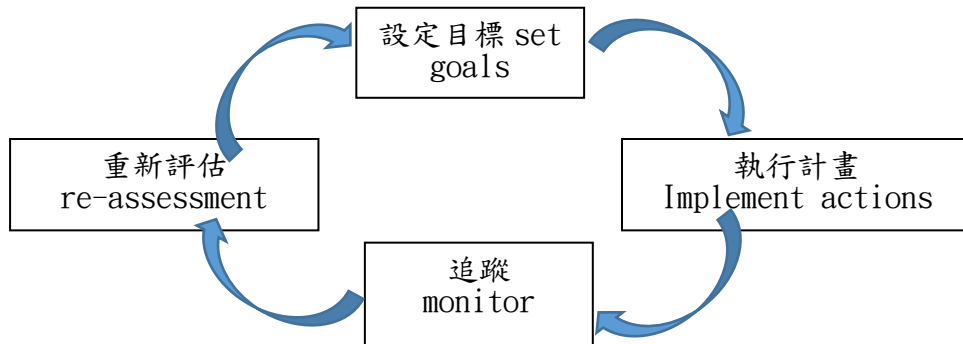
Q6. 「WORK CARE」服務模式及案例？

(1)WorkCare 如何做出好成果：首先要先確認服務對象的阻礙為何，除了做評估外，也會與服務對象討論出目標，定期與服務對象及 WorkCare 團隊設定計畫，並在服務過程中持續檢視計畫的合適性以做調整，此外也會連結合適的政府方案做使用。

(2)WorkCare 團隊提供服務的方式為：設定目標、執行、檢視過程、重新評估，這是一個循環式的過程。

(3)服務的模式是「one APM approach」-工作人員會與求職者一起找到影響目前就業的阻礙、一起合作設定目標並發展相關計畫，過程中會持續評估並找到新的工

作方法，期間如果發現有適合的政府資源也會進行連結，這樣的過程主要如下，最終目標為「達到一個更好的生活」：



在這樣的服務架構中，如果職場中有工作人員受到職業災害，可以主動聯繫 APM 來提供傷害管理顧問的相關服務，包含：恢復傷前的工作職責表現或協助轉任更適合當前能力的工作內容、減少缺勤/賠償/保險等狀況對職場的影響、協助與保險公司進行協調。

當職災工作者申請復職或調整職務(也就是提出重返工作計畫申請 return to work program)，雇主可以協助申請 APM 的職前評估(pre-employment assessment)

- (1)職業評估(vocational assessments)：檢查過去工作經歷/技能、找到適合的方向或培訓計畫，此部分約 3 小時。
- (2)功能評估(functional capacity evaluations)：主要針對生理功能進行評估，確認是否能夠完成原本職務所需要的各項動作表現，此部分取決於原本工作特性而可能需要 4-6 小時的時間。
- (3)不只協助該位工作人員是否合適重返該職務或轉換新職務，更重要的是確保具備了相關知識與策略來確保執行工作中不會再繼續受到職業傷害。
- (4)如果重返原職場有困難，則會協助啟動找尋新工作的相關服務。案例分享：

案例一，Lee 在職場上受傷並有獲得職災補助，已經領了七年的薪資補助了，在這七年的時間獲得很多單位的協助但都沒找到工作，Lee 因此喪失信心。

Lee 因為單側肩膀受傷，無法舉起超過五公斤、也無法高舉超過頭部，他在 2019 年八月時來到 APM，目前已經協助他去一間大型商店工作，工作內容是從倉庫拿東西到架上。APM 就服員負責幫 Lee 開發職缺，並與 Lee 討論職缺的適合度，且就服員在與 Lee 討論前會先做篩選，以確保這些工作是比較適合 Lee。

案例二，Smith 是一位獨居的牧羊人，因為農具操作的意外導致右膝以下被截肢，Smith 在受傷後一年來到 APM 時遭受許多社會心理問題的困擾，腳的傷害讓他很多事都無法做，因此出現情緒低落的狀況，並因獨居也承受很大的經濟壓力。WorkCare 團隊到 Smith 的家及農場中去進行日常生活功能評估(Activities of Daily Living Assessment 簡稱 ADL)，確保他的居家及農務功能都能持續運作，並進行合理調整，如：為了讓 smith 能夠在不平坦的地面/泥濘區域行走，讓 smith 穿戴新的義肢，也為他制定合適的重返職場方案，讓他可以回到原本的生活及工作型態。

Q7.APM 是一個綜合服務的大單位，請問各部門間如何連結不同方案的服務？想瞭解在 APM 內對於身心障礙就業服務提供的角色分工為何？及專業人員間的合作模式與關係？

APM 會定期舉辦全球性的主管會議，如今年在新加坡辦理，讓主管間可以做交流。APM 團隊中有一群人負責關注政府的標案，如果合適的標案他們會聯繫負責的部門去作申請。公司部門間平時聯繫是很頻繁的，隨時可以因應各種狀況招集相關部門共同處理。此外，也會有個人的聯繫網絡，例如某團隊有新方案，也可以單獨聯繫 APM 內的某人討論。

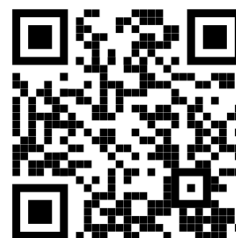
為了強調 One APM 的概念，如果不同部門的服務人員有需要其他部門的服務支援也可以互相使用、支援，如：個案需要心理健康的服務，就可以去內部連接心理諮商資源。

APM 的服務滿意度調查(Net Promotor Score，簡稱 NPS)，是一個全球性的滿意度調查，適用對象為所有服務關係人(包含僱主)，如此 APM 才可以視服務對象的反應調整服務方案。



施副署長、程分署長與 APM 代表同仁合影

九、Endeavour Foundation



(一)單位簡介

Endeavour Foundation 是由一群心智障礙者的家屬於 1951 年成立，針對身心障礙者提供支持性的服務有相當長的歷史。目前，主要的服務方式有：

1. 居家支持(支持性住宅，specialist disability accommodation)，心智障礙者將會被提供支持以達到居住獨立，並且障礙者將被支持去連結於當地以及促使障礙者可以積極參與社區社群。
2. 失能僱用服務(Disability Employment Services,DES)：Endeavour Foundation 下也有成立分支單位承接澳洲政府 DES 方案，協助媒合障礙者到外部企業所提供的一般性(Open employment)職務，這單位同時也受到星級評鑑(Star Ratings system)管理，Endeavour Foundation 在雪梨僅提供澳洲身障企業(ADE)服務，失能僱用服務(DES)則主要分布於昆士蘭州(布里斯班)以及有部分位於維多利亞州(墨爾本)。

(二)業務單位服務概述

1.ADE：

經費補助來自聯邦政府，服務對象為中重度身心障礙者。服務項目包括提供訓練，工作機會，且身障者工時：每週至少工作 8 小時。收入來源：政府補助+營業收入，一般比例各 50%，但理想期待為政府補助 40%，營業收入 60%。

2.ADE 的優勢：

對身障者：工作機會(兼職或全職)、薪資、工作調整、人際支持、未來轉銜或其他方案支持服務；對政府：由於安置於 ADE 的身障者，所賺取的薪資比例高，則政府對於個人補助則會降低，也增加身障者就業機會。

3. Endeavour Foundation 機構據點：

在澳洲共 28 個據點，庇護人數約 2100 人，服務項目：大多為食品包裝，資源回收、木材處理、清潔藥品、烘培食品或餐飲等。此行交流據點的服務項目有三(1)食物包裝(2)散裝食品包裝(3)清潔用品。以上服務項目的難易度為清潔用品最難、裸露食品包裝中等、食物包裝最容易，視服務項目的難易安排員工的工作。

(二)交流紀實

Endeavour Foundation 交流代表

姓名: Carlos Aguado

職務: Operations Manager - NSW & VIC

Q1. 此據點有很多機器化設備，是否會因設備引進，工場為了維持運作而間接影響員工實際的工作內容的訓練？

機器與人力運用仍會有抗衡，但會視工場的身障者能力，而考量是否購置設備。

Q2. 督導者進用有無限制學經歷或資格要求？而督導者工作角色為何？

進用相關經驗人員，例如倉管或經營經驗者為優。督導者的工作角色會須設定當日產量目標，並督導員工產能，如有新進員工則擔任訓練角色。

Q3. 在庇護工場員工老化的因應為何？

對於老化員工確實會影響整體健康與場內安全問題，所以會對其工作內容與工時調整。而工作人員也會諮詢評估老化員工的意見，目前工場年齡最大者為 80 歲，沒有強迫退休的機制，但會連結後續服務。除非老化員工的狀況已經影響到其個人健康及廠區工作安全，才會建議退休。(場內人員年齡從 21 歲-80 歲)

Q4. 經營者如何評估產業及營運政策可行性，以確保工場可以順利營運。？

設有銷售業務員開發工作及廠商，經過廠長評估可行才會接單，而母機構也會不定期調查未來產業分析，以確保符合市場趨勢。

Q5.此據點有很多機器化設備，是否為政府補助?

工場部分設備為聯邦政府申請補助，但因在地經營 70 年，為 ADE 最大提供者，市占率 10%，目前工場有盈餘，廠區的設備也會自購維持市場營運。

Q6.員工的工作時數如何安排?

以公平的概念，每位員工一天至少 4 小時，且必須符合政府規定工時一週至少 8 小時，但因應未來 CRPD 的理念，未來政府政策仍會有所改變。

Q7.身障員工的工作是否會各區進行調動及調整?

各區的工作安排視依據身障員工的能力來規劃，每年會進行 1 次的評估，來確認身障員工的工作是否重新調整。

Q8.廠區的身障員工是否有員額數的規範?以及較合適的服務人數?

沒有員額數的規範，但評估認為廠區最多服務 230 人，但以 215 人左右認為最適合。

Q9.不同工作有不同的難度，想了解是否在於包裝區的員工的薪資會比清潔用品包裝區的員工來的低?

這不一定，因為在工作上是依照員工的興趣來安排，所以每一區都會有薪資高以及薪資較低的人員在其中。

Q10.請問如何進行能力評估?

能力評估會由評估人員(Assessor)進行，評估的內容為生產力以及行為。除了生產力外，有些員工在工作現場中的行為表現也是很重要的。

Q11.場內員工薪資級距?

有五個等級，從時薪 5.4 開始，每一個級距加 3 塊，因此後續為 8.4 元、11.4

元、14.4 以及 17.4 元。目前，澳洲基本工資為時薪 18 元。

Q12.身障員工的交通方式?

居住在廠區附近，走路上下班；搭乘大眾運輸工具；家長接送。



施副署長、程分署長與澳洲身障企業同仁(右邊起算第 3 位為 Carlos)合影



團員參訪身障企業場內人員解說產品製作流程

十、Civic Disability Limited



(一)單位簡介

Civic 在 1950 年代由一群薩慧蘭郡(Sutherland Shire)的身心障礙者家長共同成立的非營利組織，希望能透過支持心智障礙者並提升社區對其需求，進一步促進提升其心智障礙者的生活品質。服務對象為心智障礙者。早期主要提供工作相關的訓練，目前已擴大服務到全人服務的系列-工作、職前、娛樂、假期…等方面。以實現人的潛力 Human Potential, Realised 為服務願景：尊重每個獨一無二的個體，跨越障礙、著重在可能發生的事情上。核心任務：在適當的時間上提供適當的服務，以「個人為中心(person-centered approach/design)取向」來提供支持，認為每個時刻都有發生正向結果的潛能、因此所提供的服務是以共同合作的夥伴關係來幫助服務使用者豐富他的生活經驗。服務價值：「誠信」、「賦權」與「多樣性」。最重要的是，Civic 是要改變社會對障礙者的看法與帶來正向的影響力。

服務方案包括：

1. 支持性家園(Supported Accommodation)：支持性獨立生活團體(Supported Independent Living (SIL) group)，以案主為中心提供個別需求(包含設備、接駁、家具、活動等)，提供短期住宿、公寓生活、老年居住護理等。
2. 彈性支持服務(Flexible Support Services)：成立社區中心，依個案共同興趣或需求於每日團體活動進行安排，學習生活技能計畫(Learning and life skill programs)，開設各式課程(社交技巧、運動與健康管理、金錢管理等)。另提供其家屬彈性支持，包括喘息、學習課程等。
3. 支持性就業服務(Supported Employment Service)：為國民失能保險方案(NDIS)計畫的一部分，並設立身障企業(Australian Disability Enterprises, ADE)，提供成人心

智障礙者支持性就業服務，包括內部及外部培訓，就業選擇包括行政、倉儲、包裝、郵遞、園藝、洗車、修草坪、咖啡館、餐飲等。

(二)業務單位服務概述

1. NDIS 運用計畫與支持協調

Civic 有支持協調人員(Support Coordinators)會依服務使用者期待或適合的節奏與其一起訂定 NDIS 計畫，並讓服務計畫最大化，共同執行計畫的內容、協調所需要的各項支持與服務，必要時會連結就業與社區相關活動，並且會定期共同檢視 NDIS 服務計畫、並做必要的調整。

支持協調人員會每年與服務使用者檢核支持需求，包含：過去一年如何運用 NDIS 補助及相關獲益、未來一年對於補助使用的相關規劃，這樣的討論大約至少一小時、可有重要他人從中協助；在服務使用者為中心的服務核心概念下，服務使用者必須帶著自己的目標與規劃前來討論，而不僅僅只是領取 NDIS 的補助經費，如果服務使用者在提出自己的想法上有困難、可能會安排多次的討論來凝聚共識；再沒有特別的想法，才會提供過去既有的服務來做為選擇。

2. 支持的住宿服務

針對有永久性障礙的服務使用者，Civic 提供服務人員以及住宿居所，協調運用相關補助資源來協助服務使用者實踐他對「home」的不同期待；Civic 的工作人員會以服務使用者的個人需求為服務核心，協調服務使用者與其重要他人，協助找尋個人/單人住處、進入共享的家園居住並接受服務、針對障礙/老年需求所特別設計的居住環境與支持等。目前已提供超過 160 人此部分的相關服務。居住的形式類別有以下三種：

- (1) 「Short-stay Accommodation」：此模式為在一個家園的環境中居住，主要是學習獨立生活與社交技能，適用小孩到年長者的所有族群，可能是一整週全部

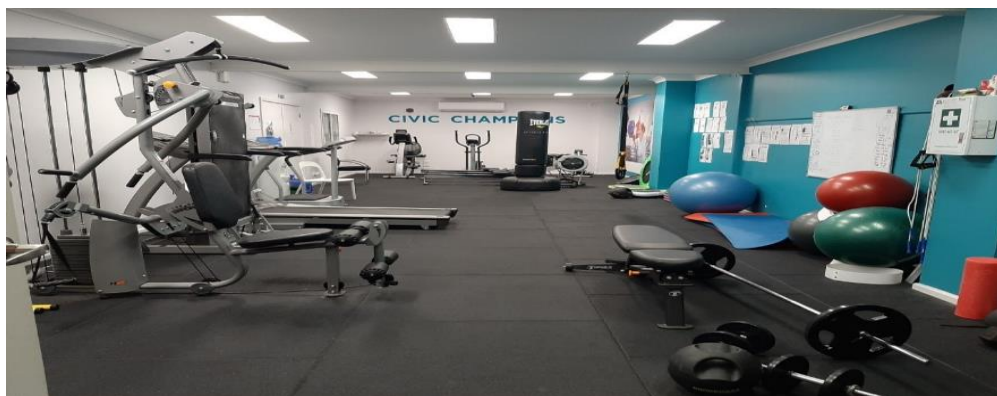
的住宿時間、也可能是只有週末短期的住宿學習與體驗。

- (2) 「Transitional Accommodation」：針對 19-64 歲的服務使用者，居住在獨自一人或共享的家園中，主要目的在於發展目前的能力並且學習新的生活技能，以銜接未來的自立生活。
- (3) 「Accommodation」：與其他服務使用者一起居住在同一個家園當中，有共用的生活空間、但也有自己的房間；Civic 服務人員依據其功能提供適性的協助，例如：功能較弱者會教導他學習基本的生活技能、功能較好者則學習更多的家務處理與社區生活技能。

3. 健康與福祉

以人本的精神來提供個別化的支持服務計畫，來維持生理與心理健康、過著健康且愉快的生活。這部分的服務包含兩大類

- (1) 個人生活支持 Individual Support：在居家當中或社區使用當中，提供個人照護與家務處理協助、外出/社區資源使用協助、金錢管理協助等。
- (2) 臨床/醫療服務 Clinical Services：由心理師、職能治療師、行為老師等專業人員，提供復健治療、心理諮商、功能性評估、行為支持計畫，促進生心理功能/行動能力/表達與溝通能力/社會互動技巧/每天生活任務等表現；另外有提供語言治療來協助營養建議、吞嚥訓練、溝通表達策略等相關支持。



Civic 機構內的健身訓練空間

4. 社會學習

擁有一個快樂、健康的生活是 Civic 的服務核心，幫助服務使用者參與社會、進行社會學習是極為重要的一件事。前面提到的「健康與福祉」、「短期居住服務」也是促進社會學習的服務內容，此外還包含以下：

- (1) 社區中心 Community Hub：，提供了各式各樣的學習活動來增加技能、知識、獨立性與自信心，包含：電腦使用訓練、體適能活動、瑜珈、按摩、釣魚、美術和音樂治療(例如：與美術館協調溝通、讓服務使用者得到合適的參觀協助)、或服務使用者想要學習的相關活動。這樣的過程中，Civic 的工作人員可能會陪同、也可以提供部分支持下讓服務使用者自行前往；工作人員的責任主要在於創造機會、進行溝通、資源連結，讓服務使用者可以有更豐富多元的生活。
- (2) 社交活動 Social Activity：Civic 的社交團體提供了各式各樣的社交活動、充分參與與發展團體生活，例如：拜訪新的地方、劇院、外出吃晚餐、舞廳…等等，在部分支持下建立自己的社交活動。
- (3) 支持的假期 Supported Holidays：Civic 的工作人員帶領服務使用者運用 NDIS 的相關補助、規劃自己喜歡的旅遊計畫，可以是一天的外出活動或出國旅遊。

5. 兒童與青年服務

主要目的在於促進個人福祉與社會參與，以及包含學習新事物、感到安全與快樂；例如：學校假期計畫、放學後陪伴計畫、醫療或復健相關服務、居住相關服務等。

6. 就業服務

- (1) Australian Disability Enterprise(ADE)：在融合與支持的環境下工作是 Civic 的服務目標，Civic 是澳洲庇護工場的單位之一，在其東雪梨服務據點的環境中提供

了「Civic Crew」的工作模式，兩棟建築物當中約有 70-80 名的服務使用者、參與了包裝、修剪花木、木工、集會支援人力服務等相關的工作活動，依據不同的功能程度安排適當的任務內容，以團隊的工作方式進行相關就業訓練與活動，在 CIVIC Crew 中每次參加的人員不一定會相同，會採取輪替方式進行。另外，目前也有與國防部合作，由兩位 Civic 工作人員進駐國防部內不同單位，帶領 4-5 位服務使用者從事行政助理工作的不同任務內容，這部分會安排不同的服務使用者去體驗、增進體驗與學習的多元性。

- (2) Civic Café：準備餐點與烹飪相關活動是相當重要的生活技巧，可以提供機會來增進成就感以及與社會互動接觸的相關管道，因此 Civic 有安排烹飪活動來進行教學，也有 5 家直接開設在社區內的「Civic Café」，透過業界老師訓練服務使用者相關技能、並提供訓練證書給，以幫助服務使用者銜接外來的外出就業。
- (3) School Leavers Employment Supports (SLES)：針對準備要離開學校的學生，Civic 提供「work skills for life」的支持服務，工作人員會與服務使用者共同討論對工作的想法、擬定就業準備相關計畫，透過與當地企業合作、提供職場實習與訓練機會來建構工作技能，此外也提供金錢管理/履歷表準備/面試技巧練習/社交技巧練習/旅行規劃等就業前的相關準備服務，之後並提供後續就業的銜接相關服務。
- (4) 在 CIVIC 中擬定職涯計畫(Career Plan Process)的過程中包含:
 - a. 了解自己(關於自己的資訊、自己的興趣、習慣以及工作經驗、薪級評估)。
 - b. 自己想要達成的目標是什麼?
 - c. 設定自己的職涯計畫目標(自我評估->自己要如何檢視自己的目標達成狀況)。
 - d. 採取什麼行動、設定目標、期程以及制訂可達成的成果。

- e. 做決定以及選擇。(自己的職涯計畫是否反映自己的選擇?)
- f. 找到什麼是自己沒有的。
- g. 我有什麼選擇、我想要在新工作中學到什麼?
- h. 我的職涯目標會議。

(三)交流紀實

CIVIC 交流代表

1.姓名: Kate Smith

職務: Chief Operating Officer

2.姓名:Peter Moore

職務:GM Industries

3. 姓名:Mark Saweriss

職務: Customer Sales Manager

4. 姓名:Lizzy Fowler

職務: Communication & Partnerships Leader

Q1.如何安排社區活動中的人力?

在活動中可能是 CIVIC 的工作人員一同協助，也有可能是志願者或是者其他資源的工作人員可以協助身障者進行活動，例如:健康照顧，就有專業的人員可進來協助。

Q2.CIVIC Crew 中若有人員想要參與，但工作能力較差者如何服務?

若能力不足的人員，會先在單位中進行相關的工作訓練，後續才會參與相關的服務工作。

Q3.參與 CIVIC Crew 身障人員是否會有勞健保等?

CIVIC 內的所有人員皆會有社會保險以及職災保險等。

Q4.NDIS 個人計畫評估的時間大約需要多久?若無法在評估過程回答，該如何引導

或是有其他做法?

評估的時間大約為 1~2 小時，在評估前會要身障者先想清楚。若在評估過程中發現身障者對於想要的目標不清楚，會請身障者先回去想清楚再過來。

Q5.ADE 中是否會有志願者進場協助?

志願者會有，但比較不定期，主要還是由現場工作人員(穿著黃背心)協助進行作業上的支持。



施副署長、程分署長與 CIVIC 代表同仁合影

十一、Social Policy Research Centre–UNSW Sydney



(一)單位簡介

新南威爾斯大學社會政策研究中心主要目標是希望針對關鍵的社會議題進行先導且獨立的研究進而產生正向的影響力。該中心於 1980 年代開始發展，主要是希望可以形塑大眾對於社會福利意識的覺醒，對於澳洲的社會改變中成為一個重要的力量。目前，政策中心主要針對六個研究領域，包括照顧(Care)、障礙者(Disability)、家庭與社區化(Families & Communities)、社會不均以及幸福感的評估(Measure of Social Inequality & Wellbeing)、政策設計、影響力以及評估(Policy Design, Impact & Evaluation)、中國社會政策(Chinese Social Policy)。

(二)業務單位服務概述

Karen Fisher 教授分享障礙者研究相關介紹

1. 現在澳洲政府的政策在處於轉換期，強調人權及融合。
2. 研究想了解對障礙者是有益的，目前發現進入 NDIS 確實可獲得更多費用及幫助。之前有過類似 NDIS，小規模的方案執行。
3. NDIS 是一個改變，也相信是好的方向，但目前仍處在困難的階段。
4. 困難在於服務提供者，因為經費來源與以前不同，但對障礙者確實是好的，包含從不同生活面向來看，例如社會、家庭等都是更好的。
5. 提出對於障礙者「歧視」的分享:
 - (1) Karen 認為臺灣在歧視障礙者法規制定上是完整的，但執行上是困難的。
 - (2) 澳洲也有簽訂 CRPD，之後開始做出改變，更強調人權的部分。
 - (3) 研究顯示須從態度上來改變，包含法律、媒體及執行等層面著手。

- (4) 組織層面而言，要從上到下整體進行且要有一個明確的策略。
- (5) 要讓障礙者看到有一群在這裡跟你一起。

方倩研究員分享對於澳洲與中國在障礙者相關研究介紹

- 1.了解澳洲政府政策對華人障礙者在文化差異性的情形以及華人障礙者在需求面的想法。
- 2.邀請障礙者及家人一起參與研究，希望著重他們的相關經驗。
- 3.NDIS 在 2013 年施行，出發點是好的，但個別化計畫會因多元文化背景的差異而有成效落差，所以是一個很大的挑戰。
- 4.回饋經驗發現體系龐大，所以實際執行與預期有落差。
- 5.華人家長看待 NDIS 的想法:
 - (1) 家長對於孩子的障礙會努力尋找資源。
 - (2) 有文化融合性的要求落差，例如一般性需求，簡易溝通即可，但對於障礙者的情感性需求，期待會雙語的諮商人員來協助。
 - (3) 華人文化對孩子情感上的看法:
 - a. 爺奶輩對孩子情感上較疏離，難以接受孩子的障礙。
 - b. 因為無接受心理的支持，會造成父母的壓力。
 - (4) 移民是雙面刃，經濟好的父母，會往返本國及澳洲兩地依資源取得便利性安排孩子的資源，但因此造成跟澳洲當地服務單位上的溝通困難。

(三)交流紀實

社會政策研究中心交流代表

姓名: Karen Fisher

職務:Professor

Q1.澳洲產官學界的合作?

- (1)學術機構本身沒有跟特定的機構及政府單位合作。
- (2)以障礙者的意願為主體，例如新南威爾斯大學，如果有障礙者學生，政府會提供相關經費來支持障礙者學生能順利就讀。

Q2.因應 CRPD 所做出的政策改變，澳洲政府在面對 ADE 退場過程，所擔任的角色及定位為何?

- (1)面對 ADE 的未來方式有:
 - a.離開後，讓障礙者能夠走向社會，如果沒準備好，會提供相關訓練。
 - b.依障礙者意願安排到職場工作。
 - c.安排從志願者服務中吸取經驗。
 - d.原則仍是以障礙者的需求為核心。
- (2)對現在還是 ADE 工作的障礙者，有過渡方案，如果沒有工作的時間，會依照個人喜好，由 NDIS 提供相關資源，讓障礙者可以發展自己的愛好，在 NDIS 的支持下，是可以長期進行的。

Q3.澳洲學術機構對政策及服務機構的參與及影響?

- (1)學術機構研究的來源:
 - a.政府有需求，聯絡學術機構提供資金進行研究。
 - b.向政府部門主動提出計畫申請。
 - c.大型的 NGO 會成立自己的研究團隊或運用經費與學術單位進行研究合作。

(2)目前的研究方向為參與式、融合式的研究，研究本身會邀請障礙者參與在其中並提供相關意見，所以改變在研究中本身就已經在進行了。



團員與 Karen Fisher 教授現場交流情形



施副署長、程分署長與 Karen Fisher 教授(右邊起算第 3 位)合影

肆、心得與建議

一、福利依賴到就業導向-國家評估小組機制設立

雖然澳洲政府政黨輪替後，聯邦政府進行組織重整，但其從福利到就業的國家政策仍然延續，民眾可從多元窗口申請服務，任何津貼申請、一般就業、身心障礙者就業依其工作能力為評估基礎，經評估後能力落在Stream C才會再提供ESAt，評估內容包括醫療、社會參與、環境因素等，再依結果再進入DES身心障礙服務機制，過程甚為嚴謹。儘管鼓勵重度障礙者或生產能力較弱者就業，以減少福利依賴，但仍兼顧個案興趣發展，協助增加其技能及收入或創業。澳洲設置國家評估小組(National Panel of Assessors, NPA) 是獨立於Centerlink分流機制的評估服務，政府指定評估服務人員，提供支持性薪資系統評估(Supported Wage System Assessment)、工作職場調整評估(Workplace assessment)及持續性支持評估(Ongoing Support Assessment)，其中支持性薪資系統評估進行身心障礙者的工作分析及產能評估，據以計算身心障礙者與同職務一般員工的產能差異，再依比例議定薪資。

在我國就業服務體系及評估機制與澳洲不同，在個案能力的評估上，除考量生理限制外，另針對個案支持資源、個人潛能、情緒管理、人際效能、工作態度、就業促進工具使用等評估，以發掘個案潛能優勢。但往往重度、極重度個案，仍以庇護性就業、身心障礙者社區日間作業設施(小作所)等單位移動。由於每一庇護工場評估機制稍有不同，平均薪資從每小時10元至時薪150元不一，且工作流程設定與產能定義皆由生產單位決定，或許未來NPA機制概念有機會在我國發展，由政府建置具備專業工作分析以及評估能力單位，協助心智障礙類個案進入一般職場或庇護工場做工作流程分析與評估，進一步提供庇護工場更適切的產能建議，給予相對合理的薪資報酬。

二、持續性支持服務(若個案需要，可以經評估後持續執行)

澳洲DES在2018年改革的重點之一，即是透過大量的服務資訊揭露，讓服務使用者有更多的選擇權，以促進服務提供單位的優質服務，過程中服務使用者可以選擇自己想要接受服務的單位，並且有5次更換服務提供者的機會，雖然也有不少澳洲民間或服務使用者認為這樣制度過於理想，但與Jobsupport交流當中瞭解，目前澳洲身心障礙就業服務單位結案，提供長期持續性的支持(ongoing support)，以Jobsupport服務ESS個案為例，持續性支持服務最長為期30年之久，而每一年會由政府指定評估員視服務使用者的工作狀況，提供服務建議，以及依服務使用者的支持需求核定繼續提供ongoing support服務可獲得的補助金額。每年每位服務使用者持續支持的補助金額不等(400-12,000澳幣/年)，而相較於政府花費無法工作身障者的身障津貼，ongoing support協助身障者維持工作，可為政府省下每年16,000澳幣/人的支出。

我國就業服務流程並未彈性提供身心障礙者選擇自己想要的服務提供者，且資訊揭露上也相對有限，在實際接受服務後，更沒有「主動」更換服務提供者的選項，多遇到更為挑戰或困難的問題，才有轉換服務者的可能。當然，澳洲文化背景與我國雖有差異，但仍提醒我國第一線服務提供者，與服務使用者應為一個平等、合作的工作關係，服務過程資訊應平等揭露，充分對話與討論甚為重要，應於「服務提供者的去專業化」及「服務使用者的選擇與控制」間取得平衡，且在服務過程中，更應看到服務使用者不同文化/家庭/成長背景下，所面臨就業困境的多元議題，而非僅限於眼前所見個案與其顯著障礙。

目前我國就業後服務期程僅三至六個月，穩定就業後結案，當身心障礙者後續於職場上遭到困難或是職務變動，因無法適應而離職，之後又回到職業重建個案管理員重新進行工作媒合，通常對於工作挫折、重新適應對於身心障礙者的求職，都會造成一定的心理壓力與自信心的降低，建議透過需求評估試行

身心障礙者持續性的支持服務方案，延長政府給予提供支持的時間，協助身心障礙者穩定就業，並透過穩定且持續性的工作機會，有效提升身心障礙者對於社會參與、經濟安全的自我肯定。

三、工作時數規範

澳洲身障企業(ADE)內僱用的身心障礙員工，依個別狀況規範最低工時為一週至少八小時，其他時間可依身心障礙員工需求進行安排。年長的員工先進行工作調整、簡化、職務再設計及降低工作時間與內容困難度，並與庇護員工討論，大部分身心障礙員工會把時間放在庇護工場，實無法再勝任而需要退休，再協助連結日間資源與活動，若老化問題已影響健康或安全，由專業人員會與庇護員工討論更多關於退休的安排。

澳洲身障企業依據身心障礙者能力給付不同報酬，且其薪資高低連動影響社會補助津貼，且身障企業會考量每一個服務對象的障礙特性與功能，安排在不同的工作區域，執行不同的工作任務，因此在每一個工作分析的步驟上，分析的非常仔細，並依需求提供適當的提示系統，讓每一個服務對象都有適任的任務，發揮自我能力，例如：把成品罐子翻轉，個案的工作就是專心單手操作翻轉這個動作，相對我國庇護工場部分產線採行「進用功能比較好的員工」、「員工可以操作較多步驟」或「購置機具設備」來增加庇護工場的產能，這種追求速度及成效的思維應有所調整。

澳洲身障企業與我國庇護工場皆會考量服務對象的障礙特性與功能，據以安排於不同的工作區域及執行不同的工作任務，但澳洲身障企業要求身心障礙員工執行任務的強度，不會太強調成效與速度的追求，或是不斷要求透過訓練提升產能，澳洲身障企業更著重於讓身心障礙者能夠充分在職務上完成任務，並透過整體營運規劃，適度運用機器設備輔助維持生產運作，透過服務與營運的平衡，來滿足身心障礙者在身障企業的需求。

工作產能核薪方式，在一般職場可依障礙者的產能及表現，讓雇主提供低於基本薪資的工作，並配合社會保險制度。薪資越低，可領取的生活補助金額越高，這樣的搭配可增加中、重度身心障礙者進入一般性職場就業的機會。目前我國在一般職場要求勞工必須領取基本薪資以上薪資，除提供僱用獎助措施等政策工具，不易提升雇主進用中、重度以上身心障礙求職者的意願，造成其僅能安置在庇護工場或身心障礙者社區日間作業設施(小作所)。

另我國目前庇護工場現況，在工作時數部分依照勞動基準法規範，一週至少工作20小時，但庇護工場所面臨問題是許多長期安置的身心障礙員工，已經進入老化階段，體耐力下降情形普遍，除鼓勵轉銜至身心障礙者社區日間作業設施外，也可參考澳洲身障企業提供符合老化需求的服務，放寬就業時數的門檻(例如:20小時、16小時、8小時等)，並兼具相對應的生活服務支持。

四、大數據管理

澳洲重視服務使用者的權益，可由服務使用者透過各單位星級評鑑等級、服務內容等公開資訊，自行選擇服務單位，若對服務過程有不滿意之處，也可轉換單位服務提供者。從星級評鑑的模式中可看到，透過大數據輔以協助政府進行地區單位服務品質管理，就業數據也會列入政策參考，例如:調整服務單位的服務量或服務費比例。又整個職業重建服務體系非常重視長期穩定就業的服務成果，對於52周就業成果的配分比重增加，並降低安置服務費用及短週數的補助費用。

我國身心障礙者職業重建相關服務評鑑指標，皆由各地方政府透過專家委員討論的方式或依據中央政策進行調整，或許可進一步依據就業服務系統的統計數據進行滾動式評估，以看出城鄉區域間的就業服務情形及服務品質的差異。另庇護工場外出轉銜部分，可思考透過統計數據做為更細緻的評估指標，以協助庇護工場透過階段性的評估結果成功促進轉銜。

五、個案付費機制

在澳洲的服務計費方式自2002年起，以安置成功案量的付費計算方式改為以安置階段付費機制，採就業穩定滿13週、26週及52週的階段性成果付費，且不會因為階段性安置完成而結案。依照個別的需求進行補助，身心障礙者可自由選取所期望的服務。經過本次交流見到澳洲各單位考量身心障礙者需求多元，澳洲的庇護工場及就業服務單位，在服務的內涵上，總有創新的就業支持型態或是多元的支持服務內容。

我國則以方案委託的型態執行支持性就業服務業務，因此就業服務提供單位或提供者受限於補助計畫的規範，難以進行額外的創新服務。另目前職業重建服務人員多以人事費支薪，以支持性就業服務員為例，個案就業穩定3個月以上，可列入績效，但個案就業穩定3個月，當就服員結案退場後，部分個案也因適應問題而退場，在經費補助上可思考增加對身心障礙者「個別化支持需求」，透過個案會談、專案評估方式申請提報，以突破目前的體制，提供更為創新支持及彈性的服務模式，也可思考以就業穩定人數及以穩定就業時間長短來支付費用或獎勵方案，提高個案就業穩定度。另從雇主端思考，為強化企業雇主進用身心障礙者的意願及協助身心障礙在職員工長期穩定就業，也可運用職業重建服務系統資源，於員工協助方案之外試辦協助企業員工穩定就業措施。

六、此次交流限制與未來交流重點

本次交流行程前後計9日，並與澳洲「社會福利部」、「就業、技能、小型及家庭企業部」、4個身心障礙者就業服務方案 (DES)機構、2家身心障礙企業及3家僱用身心障礙者的社會企業進行交流，對於澳洲身心障礙者職業重建服務制度與做法已有初步瞭解，可供國內身心障礙者職業重建服務相關政策之參考。惟澳洲推動職業重建服務，特別著重於資訊數據精算管理，並以星級評鑑

做為服務單位績效成果，同時發展個案付費機制，因此僅透過每個單位1-2小時之交流時間，尚無法全盤且深入連結其數據操作方式與行政制度之運用關聯，成為本次交流限制。建議能有足夠時間針對單一議題(例如星級評鑑)研討，或可邀請澳洲政府或民間單位人士來臺，就DES方案在3個行政部門分工、星級評鑑細節及個案付費機制等，能有更進一步交流之機會。

伍、附錄

一、團員名冊

1	施貞仰	勞動部勞動力發展署	副署長
2	程泰運	勞動部勞動力發展署高屏澎東分署	分署長
3	唐昌豪	勞動部勞動力發展署身特組	科長
身心障礙者職業重建績優人員			
身障就業服務方案（DES）議題組			
1	張華玉	雲嘉南分署嘉義就業中心	業務督導員
2	蘇偉智	財團法人喜憨兒社會福利基金會	就業服務員
3	陳宛瑩	新北市身心障礙者職業重建服務中心	職業輔導評量員
4	洪瑛蓮	高澎屏東分署	業務輔導員
5	徐嬾姍	臺北市勞動力重建運用處	職業重建個案管理員
澳洲身障企業（ADE）議題組			
1	劉哲榮	財團法人喜憨兒社會福利基金會	職業重建組副組長
2	曹敏君	中彰投分署	業務督導員
3	黃瓏慧	北基宜花金馬分署	業務督導員
4	許宇欣	桃竹苗分署	業務督導員
5	尤玉慧	財團法人育成社會福利基金會	組長(庇護性就業)
一般就業（Jobactive）議題組			
1	許琇涵	嘉義市心康復之友協會	就業服務督導
2	孫國珍	社團法人台北市自閉症家長協會	就業服務員
3	黎瑞卿	財團法人宜蘭縣私立蘭馨婦幼中心	職業訓練員
4	鄭玥香	高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心	職業重建個案管理員

5	唐嘉慧	彰化縣政府勞工處	職業重建個案管理員
隨行人員			
1	顏鴻吉	財團法人喜憨兒社會福利基金會 新竹分事務所	副執行長
2	莊宇仁	財團法人喜憨兒社會福利基金會 台北分事務所就業發展組	專員
3	王宜慧(翻譯)	財團法人心路社會福利基金會	主任

二、參考文獻及資訊

曾中斌、王亦綱、張淑君、盧冠甫、陳芊予、傅怡涵、王敏行(2018)。澳、韓兩國身心障礙者就業與職業重建制度對國內發展的啟示。勞動部勞動力發展署就業安全半年刊，第 17 卷第 2 期，67-76。

JobAccess 官方網站中關於選擇與參與之說明

<https://www.jobaccess.gov.au/people-with-disability/des-participant-choice>

JobAccess 服務提供者查詢網頁 <https://www.jobaccess.gov.au/find-a-provider>

墨爾本大學網站文章

<https://pursuit.unimelb.edu.au/articles/does-disability-policy-really-offer-choice-and-control>

National panel of Assessors(NPA)服務內容

1. Terms and Conditions Disability Employment National Panel of Assessors

Program Grant Agreement 2018-2023

2. Supported Wage System for Open Employment Assessment Guidelines V 1.0

3. Ongoing Support Assessment Guidelines V1.1

4. Workplace Modifications Assessment Guidelines V1.1

New Employment Services Trial (NEST)Enhanced Services Assessments

Guideline – Job Seeker Classification Instrument (JSCI) and Employment Services Assessment (ESAt)

Job Seeker Classification Instrument Guidelines V 1.0

Referral for an Employment Services Assessment Guidelines V 1.0