

出國報告（出國類別：考察）

日本身心障礙者就業服務 考察交流計畫

服務機關：勞動部勞動力發展署
 勞動部勞動力發展署桃竹苗分署
姓名職稱：王麗雯 專門委員
 高芳儀 視察
 連慧如 科長
派赴國家/地區：日本
出國期間：2023年12月10日至12月16日
報告日期：2024年3月

摘要

我國自民國 87 年推動身心障礙者職業輔導評量，建立職業輔導評量服務內涵及運作原則迄今已歷經 20 餘年，考量日本之身障就業政策、職業重建服務體系與服務方案與我國有其相似之處，部分制度設計亦值得借鏡。另日本「公共職業安定所」提供就業服務及對雇主進行定額僱用達成率之指導；中等規模以上之職業安定所設有障礙者專門窗口，以個案管理的方式協助就業方向較為明確之身心障礙者參與職業訓練、職場適應及就業生活適應。職業重建服務部分，由「獨立行政法人高齡・障礙・求職者僱用支援機構」(JEED)所屬的廣域/地域障礙者職業中心負責執行相關專業業務，爰期藉由考察交流日本就業服務及職業重建相關部門，瞭解其身心障礙者就業促進政策及推動模式、整體服務架構及流程、公私部門合作機制、績效量測及服務專業養成、評量工具發展等制度運作，作為我國制度精進參考，以增進身心障礙者就業服務效能。

本次交流單位包含：獨立行政法人高齡・障害・求職者僱用支援機構本部 (JEED)、障礙者職業綜合中心 (NIVR)、東京障礙者職業中心、廣域障礙者職業中心/中央障礙者職業能力開發校、國立障礙者復健中心、障礙者就業・生活支援中心、就業繼續支援 B 型事業、特例子公司及公共職業安定所。

目次

壹、 考察目的與過程	4
貳、 日本身心障礙者就業相關服務暨職業重建服務簡介	6
參、 考察交流紀實	9
【行政法人高齡・障害・求職者雇用支援機構(JEED)】	9
【障礙者職業綜合中心(NIVR)】	21
【東京障礙者職業中心】	32
【政策交流座談會】	44
【千葉縣ふる里学舎地域生活支援センター障礙者就業・生活支 援中心】	57
【千葉縣ふる里學舎地域生活支援中心 - 就業繼續支援 B 型事 業】	65
【國立障礙者復健中心】	69
【廣域障礙者職業中心/中央障礙者職業能力開發校】	77
【ソニー希望・光株式会社（Sony 集團特例子公司-希望・光）】	85
【池袋公共職業安定所ハローワーク池袋サンシャイン庁舎】 ..	92
肆、 心得與建議	104
伍、 附錄	109

壹、 考察目的與過程

一、 考察目的

- (一) 我國於民國 87 年推動訂定身心障礙者職業輔導評量，建立職業輔導評量服務內涵及運作原則迄今已歷經 20 餘年，惟現行職業輔導評量服務模式正面臨人力資源、購買式服務量能不足及應發展本土化工作評量工具。期藉由參訪與我國制度相近的日本，考察職業輔導評量相關部門，瞭解整體服務架構、服務流程、公私部門合作機制、績效量測及服務專業養成、評量工具發展等制度運作，作為制度精進參考。
- (二) 日本「公共職業安定所」提供就業服務及對雇主進行定額雇用達成率之指導；中等規模以上之職業安定所設有障礙者專門窗口，以個案管理的方式協助就業方向較為明確之身心障礙者參與職業訓練、職場適應及就業生活適應。另職業重建服務中「獨立行政法人高齡、障礙、求職者僱用支援機構」(JEED)所屬的廣域/地域障礙者職業中心負責執行職業諮商、職業評量、擬定個別化職業重建計畫、協調與連結相關就業支援資源等專業業務，其身障就業政策、職業重建服務體系與服務方案與我國有其相似之處，部分制度設計亦值得借鏡。期藉由考察交流日本就業服務及職業重建相關部門，瞭解其身心障礙者就業促進政策及推動模式，檢視國內身心障礙者就業促進措施，以增進身心障礙者就業服務效能。

二、 過程

- (一) 時間:112 年 12 月 10 日至 16 日
- (二) 成員:

本次出國人員為勞動部勞動力發展署王麗雯專門委員、高芳儀視察及桃竹苗分署連慧如科長外，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) 考察行程

時間	時間	考察單位
12/10(日)		臺北(桃園機場) - 日本(成田機場)
12/11(一)	10:00-12:00	行政法人高齡・障害・求職者雇用 支援機構本部(JEED)
	14:00-16:00	行政法人高齡・障害・求職者雇用 支援機構所屬障礙者職業綜合中心 (NIVR)
12/12(二)	10:00-12:00	行政法人高齡・障害・求職者雇用 支援機構所屬東京障礙者職業中心
	14:00-16:00	職業重建制度及促進就業政策交流 與座談
	17:00-19:00	團務會議
12/13(三)	10:00-12:00	障礙者就業・生活支援中心
	14:00-16:00	就業繼續支援 B 型事業
12/14(四)	10:00-12:00	國立障礙者復健中心
	14:00-16:00	行政法人高齡・障害・求職者雇用 支援機構所屬廣域障礙者職業中心 /中央障礙者職業能力開發校
12/15(五)	10:00-12:00	特例子公司:SONY 集團特例子公 司:ソニー希望・光株式会社)
	14:00-16:00	池袋公共職業安定所
12/16(六)		日本(成田機場)- 臺北(桃園機場)

貳、日本身心障礙者就業相關服務暨職業重建服務簡介

一、法源及中央主管機關

- (一) 2001 年厚生省(社政、衛政主管機關)及勞動省(勞動主管機關)經組織改造合併成厚生勞動省。
- (二) 日本身心障礙者傳統以三大類為主，相關法源如下：
 1. 身體障礙者：1949 年《身體障礙者福祉法》，1993 年併入《障礙者基本法》。另外早在 1960 年就針對其推出《身體障礙者雇用促進法》。
 2. 知的障礙者：1947 年就出現在《兒童福祉法》中，1960 年出現在《精神薄弱者福祉法》中，直到 1970 年《心身障礙者對策基本法》被納入障礙者定義。另外，1987 年修訂《障礙者雇用促進法》時也被納入。
 3. 精神障礙者：1950 年就有《精神衛生法》、1987 年修訂為《精神保健法》，但直到 1993 年修訂《障礙者基本法》時才被納入障礙者定義。另外，在精神障礙者分類下，2004 年推出《發展障礙者支援法》。
- (三) 日本於 2007 年簽署聯合國身心障礙者權利公約、2013 年國會批准、自 2014 年向聯合國遞交批准書後生效，於 2022 年 8 月進行首次國家報告審查。
- (四) 依日本厚生勞動省統計資料顯示，身障者主要透過公共職業安定所就業(23.3 萬人)，其次為就勞移行支援事業及勞定着支援事業，但也有相當龐大的身障者流向就勞繼續支援 A 型(雇外型)和 B 型事業(非雇外型)安置(合計約 36.7 萬人)。
 1. 公共職業安定所 2022 年全國服務身障求職登記 233,434 件，媒合身障者就業 102,537 件。
 2. JEED 所轄地域障礙者職業中心 2022 年全國服務 27,662 人，其中職業準備支援 2,181 人、職場適應援助支援 2,816 人、重返職場 2,380 人、雇主服務 20,545 家。
 3. 2021 年就勞定着支援全國服務 13,141 人、就勞移行支援全國服務 35,716 人，就勞繼續支援 A 型事業全國服務 77,307 人、就勞繼續支援 B 型事業全國服務 290,559 人。

資料來源：

- (1)厚生勞動省職業安定局(2023)公共職業安定所(ハローワーク)の主な取組と実績、
- (2)獨立行政法人高齢・障礙・求職者僱用支援機構(2023)令和 4 年度業務実績等報告書、
- (3)厚生勞動省(2021)障害者総合支援法における就労系障害福祉サービス。

(五) 依法源依據衍生各層級相關單位

	障礙者僱用促進法	障礙者總合支援法
中央政府/ 厚生勞動省	1. 公共職業安定所(HelloWork)：全國 544 所 2. 職業能力開發促進中心 3. 職業能力開發促進大學校/ 短期大學校 4. 職業能力開發總合大學校	略
獨立行政法人	1. 獨立行政法人高齡. 障礙. 求職者僱用支援機構(JEED) 2. JEED 所屬障礙者職業總合中心(NIVR) 3. JEED 各都道府縣支部：47 個 4. JEED 所屬地域障礙者職業中心：52 個 5. JEED 所屬廣域障礙者職業中心/ 國立障礙者職業能力開發學校：2 個	略
地方自治體 / 都道府縣/ 區市町村	1. 就業. 生活支援中心 2. 障害者職業能力開發學校：全國 17 間 3. 一般職業能力開發學校/ 中心：提供障礙者專科者全國 28 間	1. 障礙者福祉中心 2. 特定障別障礙者支援中心
民間單位 (社會福祉法人/ 財團法人/ 非營利事業/ 企業)	1. 承接都道府縣委辦障礙者就業. 生活支援中心：全國 337 個 2. 承接區市町村委辦障礙者僱用支援事業/ 障礙者就勞支援相關中心/ 障礙者就勞. 生活支援中心	1. 計畫相談支援事業 (擬定與監控障礙福利服務利用計畫=ISP) 就勞移行支援事業：全國 3,353 所 2. 就勞繼續支援事業 A 型(僱用型)：全國 4,130 所 3. 就勞繼續支援事業 B 型(非僱用型)：全國 14,407 所 4. 就勞定着支援事業：全國 1,522 所

二、 勞政端/障礙者就業服務及職業重建服務：

- (一) 母法：《障礙者僱用促進法》，規範定額雇用、僱用促進、僱用支援、職業能力開發、職業重建等勞動相關政策的實施。
- (二) 由厚生勞動省職業安定局主管「就業服務、職業訓練、僱用支援、職業重建」等業務，實際執行單位則包含職業安定局所轄的「公共職業安定所」(就業服務)。
- (三) 厚生勞動省另成立的「獨立行政法人高齡、障礙、求職者僱用支援機構」所轄的障礙者職業中心(職業重建)、障礙者就業、生活支援中心(職業重建)，以及障礙者職業能力開發校(職業訓練)，可略歸為身心障礙職業重建服務體系。

三、 社政端/就勞系障礙者福利服務：

- (一) 母法：《障礙者總合支援法》，規範自立生活支援、福利諮詢、自我照顧、生活輔具等福利相關政策的實施。
- (二) 由厚生勞動省社會援護局主管「就勞移行支援、就勞繼續支援、就勞定着支援」等法定的身心障礙福利服務業務，可大略歸為偏就業端的身心障礙福利服務，實際執行單位為民間團體。
- (三) 2012 年將原授產施設與福祉工場等服務方案/機構全數改制為就勞繼續支援 A/B 型事業，由政府補助機構工作人員服務費用及部分營運費用，但就勞繼續支援事業所數量不斷成長(特別是 B 型)，服務案量也持續成長。

參、 考察交流紀實

【行政法人高齡・障害・求職者雇用支援機構(JEED)】

一、參訪時間：112 年 12 月 11 日(星期一)上午 10 時至 12 時

二、接待人員

- (一)大工智彥 (障礙者職業總合中心/職業重建部總括管理課/課長補佐)
- (二)中村孝志 (障礙者職業總合中心/研究企劃部/企劃調整室/室長補佐)

三、單位簡介與主要業務介紹

「行政法人高齡・障害・求職者雇用支援機構(JEED)」為厚生勞動省職業安定局於 2003 年另行成立的獨立法人單位，本身非公務機關但負責執行厚生勞動省指定的政策與業務，由 1986 年的日本障礙者僱用促進協會轉型而來、該協會的沿革最早可溯及 1971 年成立的「社團法人障礙者僱用促進協會」。目前 JEED 主責的業務涵蓋高齡者、身心障礙者和求職者就業相關支持業務，以促進高齡者、身心障礙者就業，並發展和提高求職者和其他勞工的職業技能為目標。其主要業務內容及所屬相關單位說明如下：

(一) JEED 形象識別標誌介紹



該圖示代表了高齡者、身心障礙者、求職者和其他勞動者，以及支持他們就業的機構和社會。

(二) 主要業務內容

JEED 組織龐大，2023 年 1 月 1 日的全體職員人數加總達 6,996 人，其中董事會成員 8 人、正式職員達 3,745 人(顯示臨時職員佔比相當高，達 3,243 人)；負責業務多元，依官方資料可分成以下六大類：

1. 高齡者雇用支援相關業務：

- (1)為企業主提供促進高齡者雇用相關支援，例如：發放助成金(補助金)以促進高齡者就業安定、向企業主提供確保高齡者就業機會等諮詢和協助、研發實務上可行的促進高齡者就業的方法(職務範圍、人事待遇、訓練計畫等)。
- (2)辦理高齡者雇用相關宣導活動，例如發行刊物、彙整進用高齡者優良事例及企業因應高齡化相關措施、表揚優良進用企業等。

2. 障礙者雇用支援相關業務：

- (1)負責區域性障礙者職業中心的營運管理，又可分成：針對障礙者提供的服務(職業評估、職業指導、職業準備支援、判斷智能障礙者及障礙程度是否適用於定額進用政策對象)；針對企業主提供的服務(雇主需求分析、進用新進員工諮詢、在職者職場適應及職涯進階諮詢、休職者復工計畫、雇用管理諮詢、支援內部研習講師、創造職務機會、團隊合作、企業主支援工作坊等)；針對障礙者及企業主雙方提供的服務(工作教練支援、精神障礙者總合雇用支援-整合性復工諮詢及復工支援計畫、協助精障者就業及職場適應之個別化職業重建計畫等)；以及針對區域性相關就業支援機構提供的服務(職業重建服務計畫與策略之相關建議與協助、就業支援人員的基礎訓練與實務訓練、工作教練養成訓練)。
 - (2)負責廣域障礙者職業中心/障礙者能力開發學校(職訓中心)的營運管理，包括提供特定障礙者(精神障礙者、發展障礙者、高層次腦傷者)的職業訓練相關支援、將相關訓練內容與指導技巧推廣給其他障礙者職業能力開發學校等。
 - (3)職業重建服務相關研究與研習，也就是職業重建專業服務的基礎建設與品質提升，包括：職業重建服務相關調查研究、開發與推廣實證有效的職業重建服務技法、職業重建相關專門職員的養成與研習。
3. 障礙者雇用納付金制度相關業務，包含障礙者雇用納付金的申告與繳交、障礙者雇用調整金(100人以上規模企業)及報獎金(100人以下規模企業)的補助、在宅就業障礙者特例調整及報獎金的補助、特例給付金補助、設施設備改善及雇用管理措施之相關助成金補助、適用納付金制度之企業主調查。
 4. 障礙者雇用相關企業主支援相關業務：
 - (1)辦理障礙者職業生活輔導員資格認定講習(進用5名以上障礙者的企業依法需指定之)
 - (2)企業主相關諮詢與協助，除了區域性障礙者職業中心提供的雇主諮詢與協助之外，還包括 JEED 所屬中央障礙者雇用情報中心提供的雇主諮詢、障礙者雇用管理顧問派遣及就業支援設備的展示/示範/說明會/免費借用(六個月為限)。
 - (3)提供企業主相關資訊，例如障礙者雇用管理手冊、職場改善優良範例、相關影片、障礙者雇用範例、在宅就業相關範例與相關支援單位情報等。

5. 障礙者雇用相關宣導活動業務：

- (1) 結合全國技能競賽辦理全國障礙者技能競賽，除了障礙者技能競賽之外，活動本身也包含國際技能競賽優秀選手現場示範、特定技能現場示範、障礙者雇用博覽會(邀請障礙者職業能力開發機構、就業支援相關機構如障礙者福利服務事業所、友善企業、障礙福利相關服務現場展出)等。
- (2) 國際展能節職業技能競賽選手派遣。
- (3) 表揚障礙者雇用優良事業、障礙者雇用支援月繪畫/攝影入圍作品展示等。

6. 職業能力開發支援相關業務：

- (1) 由職業能力開發促進中心/訓練中心(PolyTech center)提供的以促進離職者早期再就業為導向的原則六個月的職能培訓、日本版的企業實習雙軌培訓、標準職能培訓前約 1 個月左右的導入訓練(架橋培訓)。
- (2) 由職業能力開發大學/職業能力開發短期大學(PolyTech college)提供的以培養支撐產業基礎人材為導向的人才養成培訓(適用高中畢業生的 2 年專門課程與後續 2 年的應用課程、日本版企業實習雙軌培訓)、區域性中小企業共同委託技術研究、職業能力開發展示、區域性工業高中與高中的體驗講座等資源連結服務。
- (3) 由前述職訓機構(職業能力開發促進中心/職業能力開發大學)提供的企業人力開發諮詢、技術提升在職訓練、產能提升支援訓練、派遣職業訓練指導員、設施設備借用等服務。
- (4) 由職業能力開發總合大學(PolyTech University)提供的職業訓練指導員養成/技能提升訓練、職業能力開發相關調查研究、高技術勞工養成訓練等服務。
- (5) 基於雇用保險失業給付架構，針對公共職業安定所認定的對象提供求職者公立職訓及相關給付金的求職者支援相關業務，包括：針對民間訓練機構辦理支援制度說明會、提供民間訓練機構訓練計畫擬定諮詢、審查與認證民間訓練機構規劃的職業訓練實施計畫、於民間訓練機構的職訓計畫實施過程提供建議與指導等。

(三) 所屬障礙者職業重建專業服務相關單位

1. 障礙者職業綜合中心(NIVR)：

負責全國職業重建專業服務的基礎建設與品質提升，也就是職業重建服

務相關研究、技術支援與就業支援相關人員的培訓，包括：

- (1) 職業重建服務相關調查研究：基於實務需求展開的研究如特定障礙者職業重建相關先導研究、職業重建實務現場議題因應研究、區域性就業支援機構有效支援工具的研發、有助於國家政策規劃之相關研究等；研究成果報告的推廣、職業重建相關研究的發表活動。
- (2) 開發與推廣實證有效的職業重建服務技法，如出版實踐報告書、發行支援手冊等。
- (3) 職業重建相關專門職員的養成與研習，如針對不同職務/職位/年資的障礙者職業諮商師/障礙者職業訓練指導員提供的在職訓練、就業相關支援機構的就業支援人員的養成訓練與進階訓練等。

2. 地域障礙者職業中心：

地域障礙者職業中心可說是日本推動「職業重建專業服務」的第一線單位，負責在轄區提供身障者職業重建服務及雇主諮詢服務，並以該中心為核心與當地公共職業安定所(Hello Work)、障礙者就業·生活支援中心、特殊需求學校、醫院等相關機構密切合作，原則上各都道府縣(地方政府)至少都設置 1 個，東京都、大阪府、福岡縣、愛知縣、北海道則設置 2 個，全國共 52 個中心。

中心內配置的專業人員，包含障礙者職業諮商師(Vocational Rehabilitation Counselor)及職場適應援助者(Job Coach, 即工作教練)兩種，前者屬於 JEED 的正式職員，可提供職業評量、職業諮商、擬定個別化職業重建計畫、協助個案進行職業訓練與職前準備；後者則接受其派遣至職場提供個案職場適應等支持服務。原則上，各個地域障礙者職業中心皆提供以下服務：

- (1) 職業評估與指導：提供職業能力評估及激發個人就業意願，根據個人情況制定職業重建計畫，包括適應工作場所的支持內容和協助方式，並據此提供諮詢和指導。
- (2) 工作準備支持：提供支持，以理解和改善就業或工作調整所需的職業挑戰，獲取職業知識，並提升社交技能。根據個體的障礙狀況和職業挑戰制定個別化的支持內容，如下案例：

職業挑戰	工作準備支持
● 想知道如何選擇工作	→ 透過模擬工作情境提供實務經驗
● 對職場的人際關係感到不安	→ 舉辦講座以提升人際溝通能力
● 希望改善職場的壓力應對能力	→ 舉辦講座，提升壓力應變能力及工作環境適應能力



- (3) 雇主持服務：提供各種進用障礙者相關的支援，包括協助雇主持發展新的雇用計畫，幫助員工適應現有的工作場所並促進職涯發展，以及幫助因疾病而離職的人重新就業。並針對雇主持在僱用障礙者和管理方面的需求和問題，提供資訊和建議。根據他們的需求，制定雇主持支援計畫，系統性提供專業協助。另會辦理雇主持支持工作坊，使雇主持能夠通過集體合作找到解決就業管理問題的線索。
- (4) 工作教練服務：為幫助精神障礙和智能障礙者順利適應職場，中心派遣工作教練到工作場所提供指導，依其需求提供障礙者及僱主直接和專業的支援服務。依其身份又可分為 3 類：配置型、訪問型與企業在籍型。

類型	身份
配置型	由 JEED 聘用，配置在當地的障礙者職業中心，一年一聘為原則。
訪問型	由企業以外的單位聘用(例如民間社福團體/就業支援事業所)，因應雇主持的申請及障礙者職業中心的調度而進入職場提供障礙員工支持輔導。
企業在籍型	由企業主本身聘用的人力直接在企業內提供障礙員工支持輔導，可能是由雇主持指派人資/障礙員工的主管/同事接受培訓、或專程聘用已有工作教練經驗的人員來擔任。

- (5) 精神障礙者的綜合性就業支持：中心與主治醫師合作，為雇主持和精神障礙者提供專業、全面的支持，滿足新求職、重返工作崗位、繼續就業的精神障礙者等多種需求。

A. 重返工作崗位支持

- (a) 復工協調：透過與精神障礙者、雇主持及主治醫師的協商，以使三方就重返工作崗位的過程和目標達成共識。
- (b) 重返工作支持：以復工支持計畫為基礎，透過工作實習和講座等形式，為精神障礙者提供提高適應能力所需的協助，包括重新調整生活節奏、提高專注力和忍耐力、健康控制和壓力管理。另提供雇主持支持服務，以創造接受這些工作者的職場環境，如：制定返工計畫、對主管和同事教育等。

B. 就業促進支持及穩定就業服務：

為了精神障礙者順利就業和職務調整，會依個別化需求制定職業重建計畫，提供工作準備支持和職務調整指導。針對雇主持提供招聘規劃和職務調整指導，以及工作教練支援服務。

3. 廣域障礙者職業中心/中央障礙者職業能力開發校：

提供長期的職業訓練、職業重建及職前準備等專業服務，在職業訓練方面又稱為「中央障礙者職業能力開發校」，在職業重建及職前準備方面則由「廣域障礙者職業中心」負責；目前全國在關東地區、中國地區共設立兩個具有示範性質的國家級中心。

服務以職業訓練為主，提供高中畢業或同等學力以上的身體障礙者、知的障礙者、發展障礙者、高層次腦傷者、精神障礙者長達 1 年的職業訓練課程，也包含企業員工在職訓練課程。中心具備障礙者職業諮商師和職業訓練指導員，與醫療復健機構合作提供職業重建服務，包括職業評估、指導和訓練，服務流程包含職業評量和職業諮商，透過職業評量或職業諮商以釐清參訓者的職涯方向與適性職類，當學員訓練告一段落即將或準備進入職場時，則提供就職方面的支持服務。

四、參訪重點議題

(一) 職業重建專業服務的發展與推廣

1. 障礙者職業綜合中心：

在身心障礙者職業重建服務模式與技術的開發方面，主要是由障礙者職業綜合中心先進行研發，並透過職業重建研究實踐發表會(一年一度)、地方研究發表會(一個月約 1-2 場次分區辦理)、研究成果報告及實務工作手冊(紙本及電子檔)、相關研習等管道，向地域障礙者職業中心、廣域障礙者職業中心等 JEED 所屬各單位內部人員及外部就業支援相關單位人員進行推廣。

2. 地域障礙者職業中心/廣域障礙者職業中心：

是前述研發的職業重建服務模式與相關技術的第一線執行者，也會將實務上的議題或需求回報給障礙者職業綜合中心，作為障礙者職業綜合中心擬定未來研發主題的依據。

由於外部就業支援相關人員的培訓課程有一部分是由地域障礙者職業中心來安排辦理(例如職場適應援助者養成訓練的第二階段「實務訓練」、非勞政單位的就業支援擔當者的「基礎訓練」和「實務訓練」)，因此各地的地域障礙者職業中心可以說也肩負了「將職業重建專業服務相關理論與技術推廣給非勞政體系的相關專業人員」的重要任務。

3. 中央障礙者職業能力開發校：

中央障礙者職業能力開發校針對特定障礙類別且具有職業訓練需求的身心障礙者(如：精神障礙、智能障礙、發展障礙和高層次腦傷等)實施

開創性的職業訓練模式，並根據實施經驗編寫了針對這些有特殊支援需求的身障者的職業培訓方法和教學技術手冊等技術文件，並透過辦理經驗交流會、研習課程等方式推廣給其他障礙者職業能力開發校及一般職業能力開發校的職業訓練指導員，以提高身心障礙者職業訓練品質。

(二) 職業重建專業人才培育

【障害者職業諮商師(障害者職業カウンセラー)】

1. 負責執行職業諮商、職業評量、擬定個別化職業重建計畫、協調與連結相關就業支援資源、協調與派遣職場適應援助者等專業服務；目前全國的障礙者職業諮商師人數合計約為 335 人。
2. 條件要求 33 歲以下、大學以上學歷、不限定背景科系，但需通過比照國家公務員程度的基礎能力試驗及專門試驗。
3. 招募過程由 JEED 統一招募，錄取後也由 JEED 統一安排訓練及派駐到全國各地的所屬單位。聘用第一年屬於新進人員研修，包括須完成指定講習(包含 9 個月的在職訓練及 3 個月的非在職訓練)才能執行正式的障礙者職業諮商師業務，開始工作後須接受在職教育訓練，第二至第三年期間須完成基礎在職培訓，同時也開始進行特定主題研習，第四年起須配合輪調到全國各地的地域障礙者職業中心累積不同區域的服務經驗，第五年開始進行中堅職員培訓，第六至第七年須完成雇主支援在職訓練，第九年開始進行主管培訓，第十年起開始提供新人指導和企劃工作，第十五年起強化管理工作和資源連結，以及對外宣傳。
4. 在 JEED 體系的正式職員中，障礙者職業諮商師的起薪相對低於研究人員、職業訓練指導員、障礙者職業訓練指導員等，但薪資收入還要再加上專門職務加給、地區加給等，因此實際上的薪資待遇水準尚待進一步了解；單純以起薪來說，障礙者職業諮商師的起薪跟一般企業的新進職員相比並不算高。

【職場適應援助者(ジョブコーチ,工作教練)】

1. 養成訓練：又分成兩個階段，第一階段為集合上課形式的基礎訓練，課程共 4 天並由障礙者職業綜合中心辦理；第二階段為實務訓練，通常是在基礎訓練結束 2 週後，由各地域障礙者職業中心辦理，訓練進行總共 4 天，包含頭尾兩天採上課形式進行，以及中間相隔 2 週期間內有兩天

採取實習形式進行，第二階段原則上會在第一階段訓練後的次月底完成。配置型和訪問型職場適應援助者的訓練內容基本上相同，但企業在籍型職場適應援助者的部分訓練內容則和前二者有所區隔。

2. 支持技巧提升訓練：針對已完成養成訓練、且實務經驗達 1 年以上的訪問型和企業在籍型職場適應援助者辦理，二者在部份訓練內容有所區隔；此訓練皆採集合上課形式辦理，為期 3.5 天，分別在障礙者職業綜合中心(關東)和大阪(關西)辦理，報名時須提交個案研討案例及現狀待討論議題等書面資料。
3. 完成支持技巧提升訓練後，當地的障礙者職業中心還可以視需求提供後續支援訓練。

【障害者就業・生活支援中心職員】

1. 主任就業支援担当者訓練：由障礙者職業綜合中心辦理，每梯次訓練約 3 天時間，主要是針對障害者就業・生活支援中心的主管安排的資格訓練。
2. 就業支援担当者訓練：由障礙者職業綜合中心辦理，每梯次訓練約 3.5 天時間，包含必修講座 3 天及選擇講座 0.5 天，主要是針對障害者就業・生活支援中心的職員安排的資格訓練。
3. 就業支援技巧提升訓練：由障礙者職業綜合中心辦理，每梯次實際訓練天數共約 6 天，但前後橫跨至少 4 個月，包含前期訓練 3 天、中間間隔 4 個月的實踐期、以及後期訓練 3 天，參訓對象須符合以下條件：(1) 完成就業支援担当者訓練滿 3 年以上、(2) 屬於障害者就業・生活支援中心的中堅職員、經主管認可負責履行對內/對外業務者、(3) 可完整參訓、(4) 過去未曾參加過者。屬於專門針對中心職員安排的進階訓練，原則上中心主管不能參加，即使特例推薦參加，錄取順序也在職員之後。

【就業支援担当者(非 JEED 體系的就業支援相關單位)】

1. 基礎訓練：每年依各個地域障礙者者職業中心規劃辦理 1-3 梯次，每梯次 3 天。參加對象涵蓋各都道府縣的就業支援單位、醫療單位、教育單位等負責提供就業支持服務的人員，例如社政端就勞移行支援事業的就勞支援員、就勞定着支援事業的就勞定着支援員、就勞繼續支援 A 型/B 型事業的職業指導員及生活支援員等。
2. 專題研討(課題別セミナー)：原則上由障礙者職業綜合中心辦理，但各

個地域障礙者者職業中心也可以自行規劃主題辦理；前者設定的主題通常跟政策或當下議題有關。

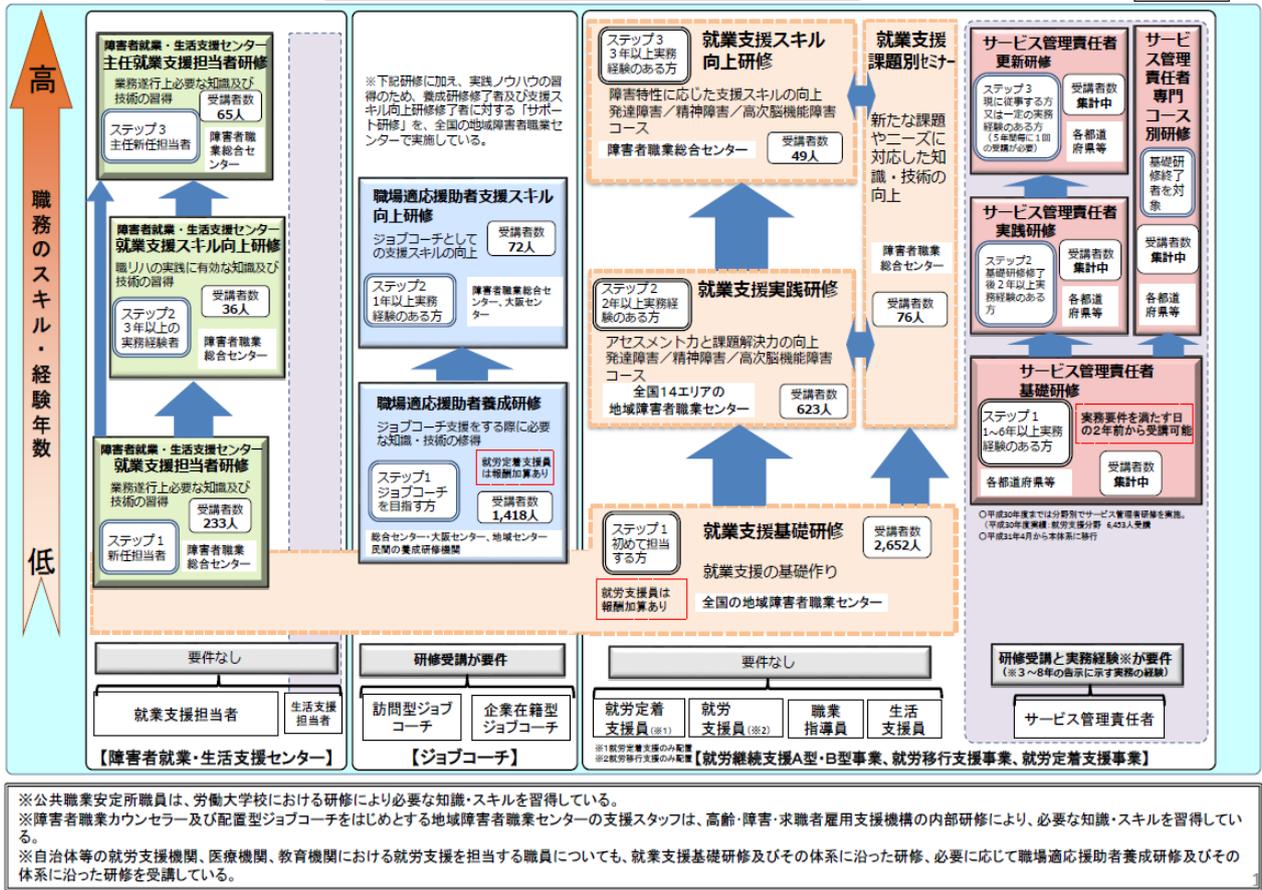
3. 實務訓練：於全國 14 區的地域障礙者職業中心辦理，主要是針對實務經驗 2 年以上的實務工作者。通常每區每年會辦理 3 梯次，每梯次原則 1 天，每梯次通常設定一個障別(精障、發展障礙、腦傷)作為主題；訓練內容包含「共通講座」及「依障別而異的講座」。
4. 技巧提升訓練：針對實務經驗 3 年以上的實務工作者，由障礙者職業綜合中心辦理，為期 3 天，其中第二天開始針對不同障別而分開上課，訓練內容同樣包含「共通講座」及「依障別而異的講座」。

【就業支援服務方案管理者(非 JEED 體系的就業支援相關單位)】

専門人材の研修体系イメージ図

※「受講者数」は、令和元年度の実績

資料 3



前述非 JEED 體系的就業支援相關方案管理人員也有資格訓練制度，包括基礎訓練(須具備 1-6 年實務經驗者)、實務訓練(完成基礎訓練滿 2 年以上)、專題訓練(完成基礎訓練者即可參加)、資格更新訓練(每 5 年須參加 1 次以更新方案管理人員資格)。本項訓練皆由各都道府縣規劃辦理。上圖顯示非 JEED 體系的就業支援相關人員的養成/資格訓練架構，並反映

出日本就業支援相關單位的多元分布。基本上，這些短期的養成/資格訓練內容仍出自於 JEED 體系，也就是民間單位就業支援相關人員的服務知能與技術，還是由 JEED 技術轉移。另由參訓人數(受講者數)可知，社政端及民間單位的服務人力與供給量能其實超過勞政端的 JEED 體系，不過在訓練深度和人員素質方面，可能無法跟 JEED 體系相比。

(三) 定額進用及雇用納付金制度

1. 定額進用

(1)目前的障礙者法定雇用率基準為：2.3%(民間企業)、2.5%(都道府縣教育委員會=學校)、2.6%(中央政府、地方自治體、特殊法人)；從業員人數達 43.5 人以上的事業主需至少雇用 1 名身障者。

(2)法定雇用率預計分階段上調：2024 年 4 月起民間企業將提高到 2.5%，2026 年 7 月起將提高到 2.7%。另 2024 年 4 月起每週工作 10-20 小時之精神障礙者、智能障礙重度者及身體障礙者列入雇用率計算中。

(3)法定雇用率分階段提高，說明如下：

區分	改正前 法定雇用率	令和 6(2024) 年 4 月 - 令和 8(2026)年 6 月	令和 8(2026) 年 7 月 -
一般私營公司 【正式員工人數：43.5 人以上】	2.3%	2.5% (40 人以上)	2.7% (37.5 人以上)
獨立行政法人、特殊法人、國家 和地方政府【員工人數 38.5 人 以上】	2.6%	2.8% (36 人以上)	3.0% (33.5 人以上)
都道府縣教育委員會【員工人 數 40 人以上】	2.5%	2.7% (37.5 人以上)	2.9% (34.5 人以上)
身心障礙者就業狀況每年報告 1 次：7 月 15 日前向公共職業安定所回報截至 6 月 1 日的雇用狀況			

(4)未達成法定雇用率的企業，必須接受公共職業安定所的指導，第一年包括擬定雇用計畫書、追蹤企業實施情形等，若第二年還未達成，會進行實施勸告及特別指導，若仍為改正則會在年底公布企業名單。

(5)雇用達 5 名以上的企業，必須指定一位職員兼任障礙者職業生活相談員(顧問)，條件是從已完成障礙者職業生活相談員資格講習的員工當中選出。

2. 雇用納付金：

(1)專職人員達 100 人以上但未達法定雇用率的企業，需繳納納付金。每

不足 1 人每月繳納 50,000 日圓。

- (2)收取的納付金將作為達成法定雇用率的企業的調整金(100 人以上企業，每超過 1 人每月支給 29,000 日圓)及獎勵金(100 人以下中小企業，每超過 1 人每月支給 21,000 日圓)，或雇用障礙員工的企業的作業設施設備改善的助成金。
- (3)身障者作業設施設置助成金：提供僱用身障者及繼續僱用身障者的雇主，配置符合身障者使用的設施，如無障礙廁所、斜坡等設施，以協助克服職場環境上的不便。
- (4)身障者介助(照護)等助成金：僱用重度身體障礙者、智障者、精神障礙者及就職困難之身體障礙者之雇主，為了能因應不同障礙種類、程度而補助雇主並給予適當的僱用管理及協助等介助措施，項目包含對視障、重度肢障職場介助、手語翻譯、健康諮詢醫師、職業顧問之委託及配置等。
- (5)職場適應援助者補助金：補助雇主僱用或繼續僱用就業困難的身障者，透過企業在籍型職場適應援助者使其容易適應職場。

五、提問與交流

Q1：障害者職業諮商師的招募方式？

A1：由國家統一選拔，統一訓練後再分配至全國各單位服務。

Q2：JEED 是否有僱用身心障礙者，如有，主要從事什麼工作內容？

A2：是，JEED 僱用身心障礙者從事內部事務員、諮商師及研究員等，智能障礙者以從事內部事務員的工作居多；視覺障礙者則從事研究員職務。

【補充資料】JEED(含所屬單位)本身進用身障員工的比例約為 4%(約進用 250 人左右)，明顯超過定額進用規定基準；在全國各個類似屬性、且規模達到 6000 人以上的獨立行政法人當中，JEED 的身障員工進用率排名第一。

Q3：超額雇用獎勵金之發放期限為何？

A3：持續發放獎勵金予超額雇用企業，無期限規定。

Q4：工作教練的培訓期及主要工作內容為何？

A4：訓練為 2-3 個月期間，主要工作內容為指導身心障礙者每項工作的 workflows 及職場人際關係。

六、參考資料

- (一) 独立行政法人高齡・障害・求職者雇用支援機構(JEED)官網：
<https://www.jeed.go.jp/>
- (二) JEED(2023)事業概要，取自 JEED 提供之紙本資料。
- (三) JEED(2023)令和 4 事業年度決算報告書，取自官網法定公開事項-財務相關資訊：
https://www.jeed.go.jp/jeed/disclosure/law/zaimu/zaimu_index.html
- (四) JEED(2023)令和 4 事業年度事業報告書，取自官網法定公開事項-業務相關資訊：
<https://www.jeed.go.jp/jeed/disclosure/law/gyomu.html>
- (五) 障害者雇用支援人材網路系統，取自官網：
<https://shienjinzai.jeed.go.jp/>
- (六) 就労支援機器專頁，取自官網：
<https://www.kiki.jeed.go.jp/>

【障礙者職業綜合中心(NIVR)】

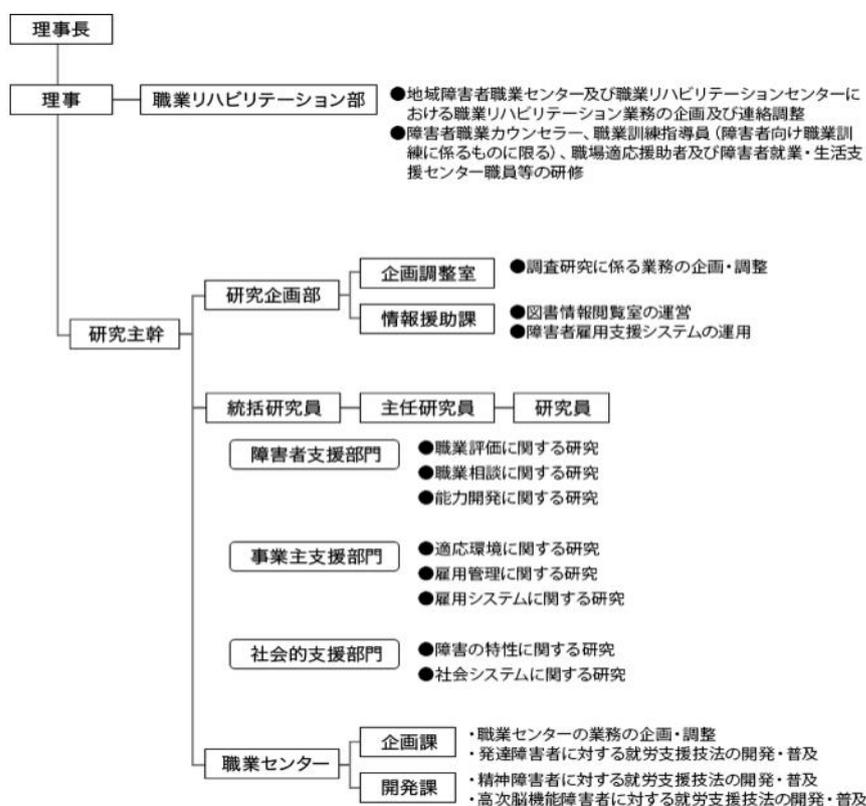
一、參訪時間：112 年 12 月 11 日(星期一)下午 2 時至 4 時

二、接待人員

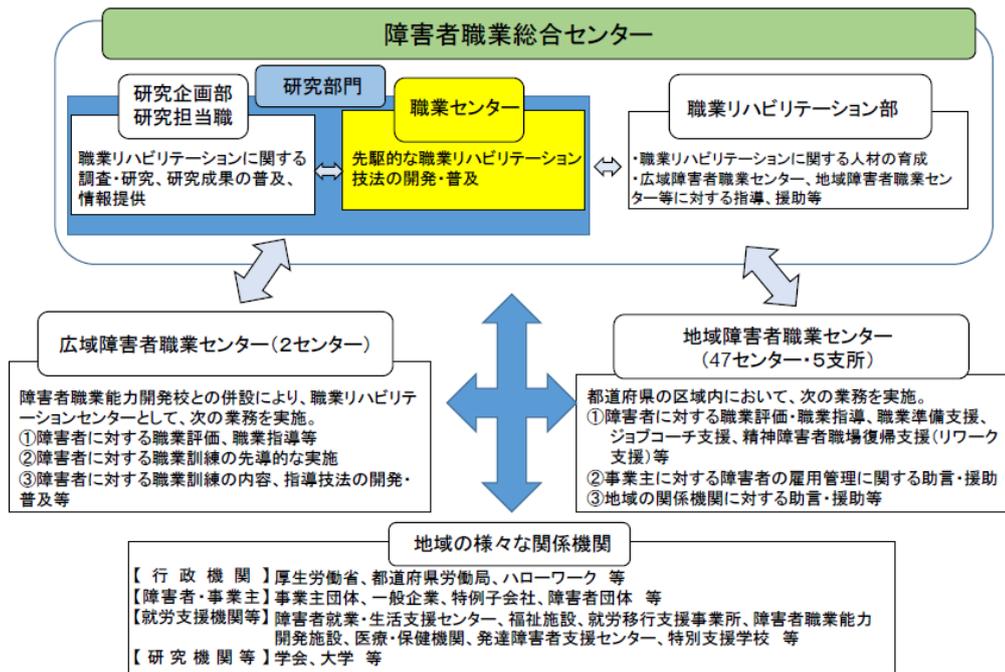
- (一)藤原桂 主任研究員 (二) 大谷 統括研究員
 (三)武澤 上席研究員 (四) 知名 上席研究員

三、單位簡介與主要業務介紹

障礙者職業綜合中心（National Institute of Vocational Rehabilitation，以下簡稱 NIVR）為「獨立行政法人高齡.障礙.求職者僱用支援機構（JEED）」所屬機構；該中心於 1991 年 11 月 18 日成立，為日本職業重建制度之中央專責研發機構，其組織架構可分為職業重建部、研究企劃部、職業中心三個部份（如圖一）。職業重建部主要負責職業重建人力培育、提供廣域/地域障礙者職業中心輔導與協助（如圖二）；研究企劃部負責障礙者職業重建相關調查、研究，並會將其研究成果進行發表、推廣；職業中心則負責開發創新職業重建技術，中心也為進行研究技術開發與驗證，設有住宿大樓提供障礙者在技術試驗階段時可全日住宿，以減少交通的影響、限制。

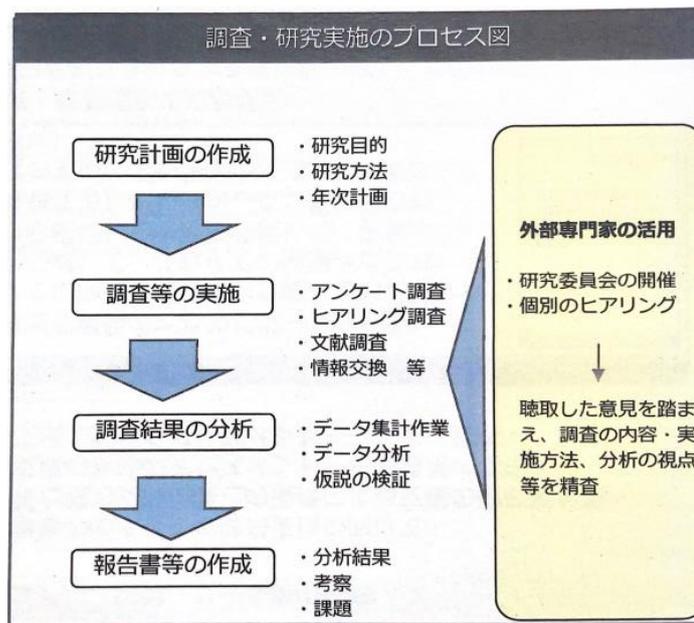


圖一：NIVR 組織架構圖



圖二：NIVR 與職業重建相關機構關係圖

NIVR 為提升廣域/地域障礙者職業中心、障礙者就業・生活支援中心等就業支援單位之支援技術、解決就業支援單位實務的困難或問題，並為推動國家政策規劃，由研究企劃部、職業中心部門偕同進行職業重建相關調查、技術開發或研究，在技術開發流程（如圖三）中，中心研究員會先透過問卷或座談會進行需求調查，確認研究問題、需求，開發時也會與外部專家合作。



圖三：NIVR 各項職業重建研究的進行流程

目前日本重點開發項目為「發展障礙者工作支援計畫」、「嚴重腦傷者重返職場支援/就業支援計畫」、「精神障礙者職場調整支援計畫」、「疑難雜症患者職業重建支援計畫(白塞氏病、重症肌無力、多發性硬化症、視神經脊髓炎…等)」。

這些在傳統技術下較難獲得效益的障礙者，由職業中心進行創新職業重建技術支援手冊或計畫的開發，開發過程相當重視成效驗證，中心研究員會邀請國內障礙者直接入住於中心內(12-14周)，實際將開發之技術運用在障礙者身上，以評估成效；然後會將成果製作成支援手冊或研究報告提供給相關就業支援機構、勞工或企業使用；表1為歷年開發之支援手冊，表2為2022年已完成之研究計畫。

表1：NIVR發展的支援手冊

	第1號支援手冊 《嚴重腦傷障礙者就業支持》 發布日期：2006年3月		第13號支援手冊 《發展障礙者工作制度支援計畫-履歷自傳製作與利用》 發布日期：2016年3月
	第2號支援手冊 《發展障礙者工作制度及支援計畫》 發布日期：2008年3月		第14號支援手冊 《嚴重腦傷就業支援-與醫療機構合作》 發布日期：2016年3月
	第3號支援手冊 《僱用亞斯伯格症患者 - 英國自閉症協會實用指南》 發布日期：2008年3月		第15號支援手冊 《發展障礙者作業流程手冊創作技能培訓》 發布日期：2017年3月
	第4號支援手冊 《發展障礙者工作制度/支援計畫：身心障礙者支援手冊II》 發布日期：2009年3月		第16號支援手冊 《因情緒障礙/精神疾病請假障礙者工作演練》 發布日期：2017年3月
	第5號支援手冊 《嚴重腦傷者就業支援-重返工作崗位支援計畫中的小組活動》 發布日期：2010年3月		第17號支援手冊 《因情緒障礙/精神疾病請假障礙者提供基本工作技能的支持》 發布日期：2018年3月
	第6號支援手冊 《發展障礙人士職場人際沟通能力訓練(JST)》 發布日期：2011年3月		第18號支援手冊 《發展障礙者工作體系支援計畫 - 發展障礙評估》 發布日期：2019年3月

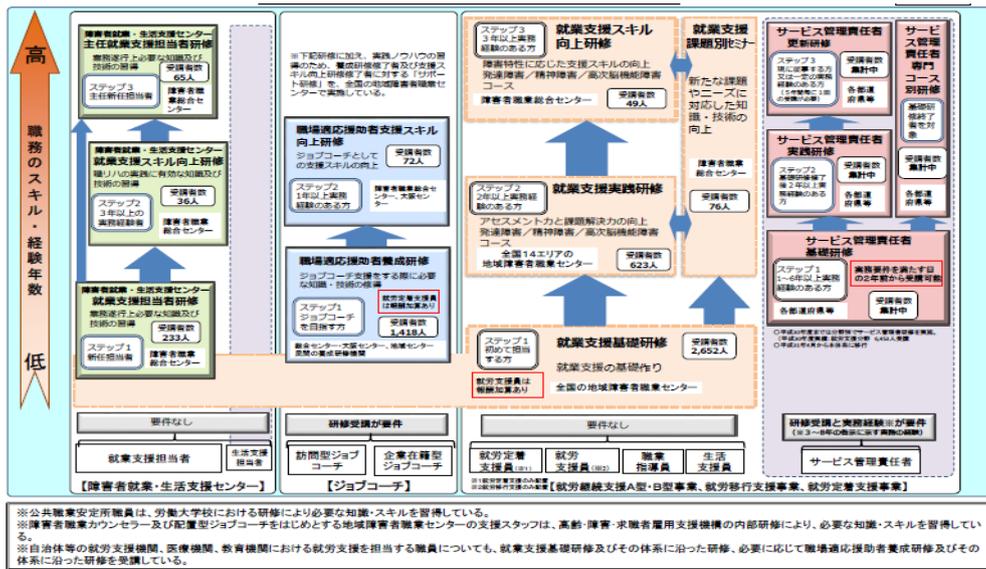
	第 7 號支援手冊 《了解發展障礙 2 - 就業支持者手冊》 附傳單《了解發展障礙 - 致企業主》 發布日期：2012 年 3 月		第 19 號支援手冊 《與雇主協調支持因情緒障礙/精神疾病請假障礙者重返工作崗位》 發布日期：2019 年 3 月
	第 8 號支援手冊 《發展障礙者問題解決技能培訓》 發布日期：2013 年 3 月		第 20 號支援手冊 《為因情緒障礙/精神疾病請假障礙者提供日常生活基本技能支援-維護心理健康的生活習慣》 發布日期：2020 年 3 月
	第 9 號支援手冊 《精神障礙者職場調整支援計畫-針對因情緒障礙等精神疾病而休假的人士的壓力管理課程》 發布日期：2013 年 3 月		第 21 號支援手冊 《工作設計支援計畫、工作演練的改進》 發布日期：2022 年 3 月
	第 10 號支援手冊 《發展障礙者放鬆技巧訓練-壓力和疲勞的自我監控和應對方法》 發布日期：2014 年 3 月		第 22 號支援手冊 《開發諮詢、支援工具，發揮發展障礙人士的優勢》 發布日期：2023 年 3 月
	第 11 號支援手冊 《嚴重腦傷者就業支援-目標支援版》 發布日期：2014 年 3 月		第 23 號支援手冊 《針對精神疾患請假後重返工作者之工作設計支援計畫-工作方法及工作方式自我管理支持》 發布日期：2023 年 3 月
	第 12 號支援手冊 《因情緒障礙/精神疾病請假的障礙者提供憤怒控制支援-課程版》 發布日期：2015 年 3 月		第 24 號支援手冊 《注意力障礙學習課程的開發》 發布日期：2023 年 3 月

表 2：2022 NIVR 已完成研究項目(於 2023 年 3 月發布)

研究主題	概要
1. 大學與就業支持機構	基於大學與就業支援機構間需要合作，以提供發展

研究主題	概要
合作研究發展障礙學生就業支持現況及問題	障礙學生就業支持，因此本研究針對大學、就業支援機構進行調查，分析協同就業支持現況與問題，並製作案例研究，作為可供發展障礙學生就業支援參考。
2. 就業困難評估調查研究 (職業準備與就業困難性)	因應障礙者就業人數的增加，本研究將開發就業困難(職業準備度及就業困難)評估工具，以了解障礙者工作能力狀況及就業支援需求，並將就業支援需求與支持連結，此外本研究亦開發使用指南。 ※ 此評估工具的特色於非僅以就業支援者、評量者的角度來評估，而是支援者與障礙者共同評估、討論，評估上也非只強障礙者的困難、弱勢，同時著重發掘障礙者的長處。
3. 國外職業重建體系與服務服務趨勢	依據身心障礙者權利公約要求，需要聚焦解決新問題，本研究目標為蒐集並分析其他先進國家職業復建趨勢，提供本國作為參考，研究分析美國、德國、法國、英國等相關訊息，從障礙、就業、支持等面向職業重建之全面發展。
4. 障礙者勞工職業週期調查(第 7 期早期工作生活調查、後半工作生活調查)	本研究為了解身心障礙者就業者之職業週期現況及問題，作為後續完善企業用工管理措施、協助障礙者順利就業的參考基礎。本研究已 16 年，預計 8 期，本次為第 7 期報告。
5. 障礙者遠距辦公需求調查	透過障礙者和與遠距辦公企業問卷調查和訪談，了解障礙者在遠距辦公需求，以及實際如何僱用障礙者遠距辦公，本研究也介紹企業對於採取遠距辦公之考量與創新措施。
6. 就業支援機構的人才培育及支援知識累積現況與問題調查	本研究針對 3000 家就業支援機構進行調查，並徵求有效支援知識，以了解就業支援機構人力資源發展的現況，確認就業支援人力應具備知識(有效支援知識)及就業支援人力資源發展要點。

除研究開發外，NIVR 也相當重視技術推廣，為使研究可以普及運用在職場中，除會提供各廣域/地域障礙者職業中心相關支援手冊外，也會將相關研究報告公開發布於網站上供各界參考、並會舉辦職業重建研究與實踐成果報告會、區域研究報告、年度職業重建研討會等，進行各項研究成果的發表。NIVR 也進行職業諮詢員、就業支援人員培訓，以提供職業重建服務的專業人力（如圖四）。



圖四：NIVR「職業重建部」之職業重建相關人力資源訓練系統圖

總結而言，NIVR 負責職業重建服務模式之設計、職業評量工具發展與修訂、各障別職業重建輔導策略研發、事業單位服務策略研發、職業重建政策相關統計與調查、職業重建專業人員及職場適應援助者(工作教練)人才養成及在職訓練等，每年都有固定的統計調查與專題研究報告產出，辦理職業重建專業人員及就業支援相關人員的資格講習，累積與保存了大量的從實務經驗粹取而成的服務模式與專業知能(關於障礙者職業訓練教材與指導技法、特定障別的職訓模式，則另由職訓部門「職業能力開發總合大學校」負責整理與傳承)；對於各項職業重建服務也持續進行檢討和修訂建議，是 JEED 職業重建端相當重要的政策參考及研發智庫，也是職業重建專業人員的重要專業養成單位及專業知能提升來源。

四、參訪重點議題

(一) 評估暨訓練工具「幕張版工作樣本」的內容、架構介紹、實際體驗

障礙者職業綜合中心(NIVR)於 2004 年 3 月發表「ワークサンプル幕張版(Makuhari Work Samples, MWS)」，並於 2007 年開始販售這套職業重建評估工具，目前日本地域障礙者職業中心皆具備有一套，各個項目可以分開購買。這套評估工具不僅只是作為評估障礙狀況、職業能力使用，開發時更同時強調探索有效的支援策略：為協助障礙者後續就業或重返工作能穩定就業、評估執行該職務所需技能及環境，找出讓障礙者能輕鬆工作的補完行動或補完手段(指為了讓障礙者能正確無誤地執行工作，所會採取的一些策略，如透過大聲朗讀、用手指著字來幫助障礙者確認工作流程避免遺漏等)，學習因應疲勞、壓力的方法，進而將 MWS 也運用在後續的「訓練」上，並落實支援策略，以培養、建立障礙者工作所需技能。

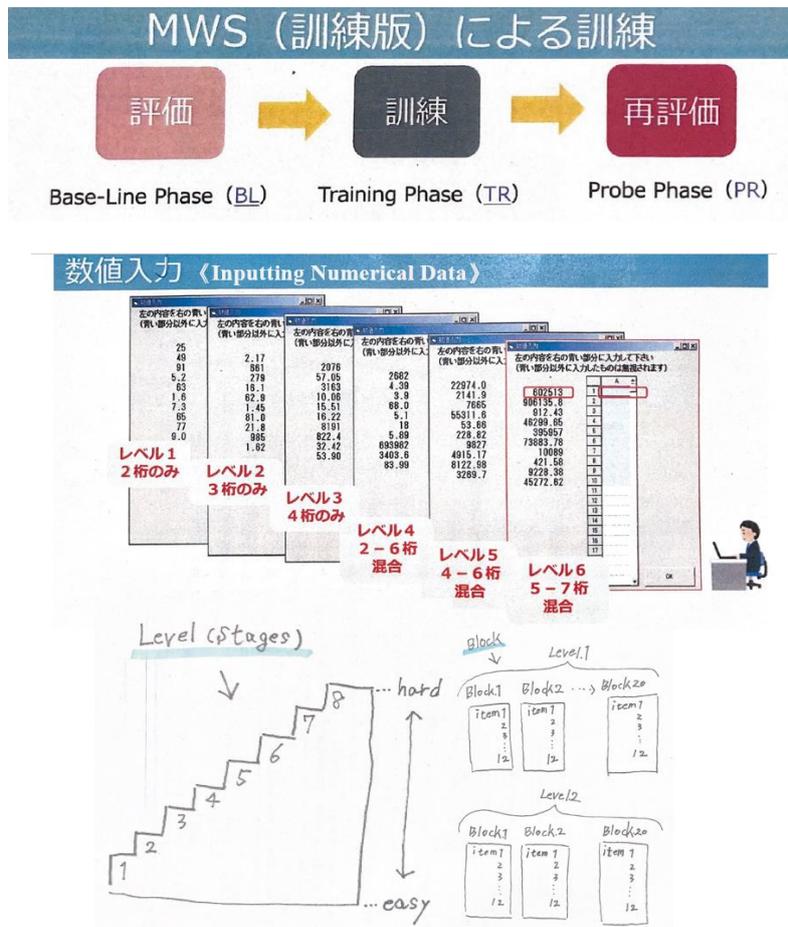
MWS 內容可分為三大類，事務作業、OA 作業及實務作業，後因應就業支援機構回饋，為提升測驗難度及實務需求，在 2019 年進行修訂，由原先 13 項測驗項目再增加 3 個，目前測驗項目為 16 項，項目設計是依據日本職場實際的工作任務及多數障礙者可發展的職能，使用器具如標籤機，也是市售可購買、辦公室常用之器具，來盡可能模擬實際工作。MWS 又分成「簡單版」及「訓練版」，簡單版可用於職業重建前期評估、訓練動機，讓障礙者在短時間體驗工作樣本；而訓練版則提供大量題組：透過完整工作分析下設計不同「難度等級」、每個難度下又有多個訓練模組（如表 3），讓障礙者能大量的重複練習，提升工作技能、活用個別化補完方法以正確執行工作步驟、減少工作失誤、提高工作效率、學習能穩定執行工作的策略、及應對壓力與疲勞之方法。另外，也可以依據障礙者狀況與職業興趣取向，來選擇 MWS 的測驗項目。

表三：幕張版工作樣本的測驗項目與測驗訓練架構

測驗項目名稱 Work Sample		難度 Level	題目模組 Block
辦公室作業	数值入力 Inputting numerical data (改訂)	8	20
	文書入力 Inputting text data	5	10
	コピー&ペースト Copy and Paste	4	10
	ファイル整理 Organizing Files	6	40
	検索修正 Searching and Correcting errors (改訂)	5	10
	給与計算 (新規)	4	30
事務作業	数值チェック Checking numerical data (改訂)	8	40
	物品請求書作成 (改訂) Verifying numbers & Creating goods invoices	6	40
	作業日報集計 Collecting work journals	5	60
	ラベル作成 Making Label Stickers	5	5
	文書校正 (新規)	7	50(L1)/25(L2~L5)/30(L6~L7)
實務作業	ナプキン折り Folding napkins	5	10
	ピッキング Picking (改訂)	7	20(L1~L6)/15(L7)
	重さ計測 Measuring weight	5	10
	プラグタック組立 Assembling plugs and	5	3(L1)/2(L2~L5)

測驗項目名稱 Work Sample		難度 Level	題目模組 Block
taps			
社内郵便物仕分（新規）		5	30

MWS 訓練流程會運用單一受試實驗設計的概念(single case experimental designs)，先進行基線評估(Base-Line Phase)，再進行訓練，並以折線圖檢視其學習進步情況，最後進行再評估(Probe Phase)（如圖五）。



圖五：幕張版工作樣本訓練版透過不同困難度的題組進行評估與訓練



MWS 之郵件分類 測驗訓練



MWS 之標籤製作測驗訓練



MWS 之檢貨測驗訓練

(二) NIVR 研發成果介紹、參觀、試用

NIVR 的職業中心會針對如腦傷、發展障礙者、精神障礙者等困難就業的障礙者，發展提昇他們職能的訓練工具、就業輔具，以提昇他們職能或工作表現；另外並會針對創新發展的評估、訓練工具，邀請對應的障礙族群入住中心宿舍，優先試用，並進行調整，並確保發展的工具有效、有用。



各式就業輔具



緩和焦慮用水母



計時視覺提示



閱讀輔助器

五、提問與交流

Q1：關於研究成果如何進行推廣？

A1：中心每年度皆會舉辦研究成果發表會，每年最大發表會舉辦在東京，其他區域也會舉辦 15 次研究發表會，除了發表會外，為了向大眾推行，中心也相當重視手冊發行，並積極參與學會、研討會，並於網站發表研究成果。

Q2：MWS 如何進行難度分級？

A2：「數值入力」會使用電腦 Excel 表格來操作，隨著難度等級越高，2 位數增加到 7 位數；而「文書入力」也是要求受試者依據電腦畫面顯示文字來輸入相

同文字，難度增加其文字種類、數量皆會增加；在「數值確認」則需確認出貨單與請求單中數值是否相同，難度也是數字金額會從 3 位數到 9 位數；「物品請求書作成」則要依照作業指示卡來填寫商品名稱、材質、顏色與尺寸等內容；「標籤製作」會使用市售標籤機來操作，難度增加會要受試者增加文字裝飾、字體、大小等設定。

Q3：MWS 測驗項目選擇考量與原則？

A3：測驗項目選擇上依據障礙者常見的職業領域進行開發，而選定事務作業、OA 作業及實務作業，並盡可能從各類工作中找出通用、常見所需技能之任務，如使用電子計算機、常見表格等。

Q4：MWS 工作樣本的評分、常模如何更新？

A4：MWS 計分是以錯誤數、測驗時間來計分，建置有一般人常模，並無身障者常模或建置職場標準的效標對照參考，但透過此工作樣本可知道個案能具備的技能、訓練學習狀況；基本上並沒有定期更新常模，一般來說，非必要並不會去更新。

Q5：MWS 工作樣本評估與訓練的分配？

A5：每位個案所需要評估時間都不一樣，由於每個難度階段如果要往上一階，就會需要再次評估，因此訓練期間短則一周，長則 1 個月。

Q6：MWS 工作樣本的開發是否有針對市場變化進行調整？

A6：日本由 1990 年後期製造業逐漸減少、服務業與物流業逐漸增加、職場 OA 化，為因應產業結構變化，在 1999 年至 2003 年期間開發了 13 個測驗項目，近期(2019)又針對精神障礙者、發展障礙者的支援強化需要，開發困難度更高之 3 個項目。

Q7：MWS 工作樣本評估對於疲勞、壓力等評估是否僅限於新開發的 3 個項目中？

A7：MWS 中 16 個項目都包含疲勞確認、壓力調適，以及也都具備有每個項目中對工作流程、步驟確認之補完方法。

Q8：日本近年是否有運用 AR 與 VR 的技術於職業評估？

A8：近年發展的工作樣本即是「ワークサンプル幕張版(Makuhari Work Samples, MWS)」，並無運用 AR 或 VR 的技術。

六、参考資料

- (一) NIVR(2023)ワークサンプル幕張版の概要，取自 NIVR 簡報紙本資料。
- (二) NIVR 官網：職業リハビリテーション技法の開発--支援手冊，取自：
https://www.nivr.jeed.go.jp/center/report/list_support.html。
- (三) NIVR 官網：職業リハビリテーションに関する研究--調査研究報告書，取自：
<https://www.nivr.jeed.go.jp/research/report/houkoku/index.html>。

【東京障礙者職業中心】

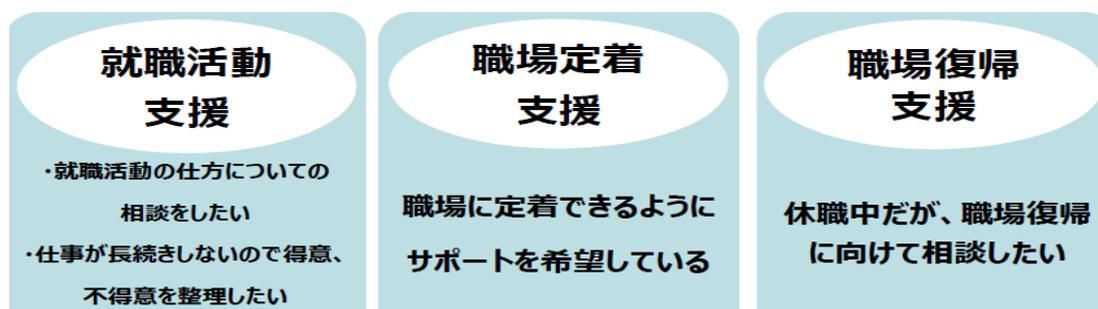
一、參訪時間：112 年 12 月 12 日(星期二)上午 10 時至 12 時

二、接待人員

- (一) 石黑秀仁 所長
- (二) 半田真貴子 障礙者職業諮商師

三、單位簡介與主要業務介紹

東京障礙者職業中心是日本厚生勞働省所成立「獨立行政法人高齡・障害・求職者雇用支援機構（簡稱 JEED）」在全國成立 52 所「地域障礙者職業中心」的其中一所，也是最大的一所；它與公部門勞政端的 Hello Work（公共職業安定所）、勞政端的民間單位「障礙者就業生活支援中心」、社政端的「就勞移行支援事業所、就勞支援事業所」等服務系統密切合作，在「就職活動支持」、「職場穩定適應支持」、「重返工作崗位」三個面向（如圖一）提供障礙者重建、支援等服務，並為正在正在考慮或雇用障礙者的雇主以及支持障礙者就業的相關組織提供支援和服務（整體業務範圍如圖二）。



圖一：東京障礙者職業中心的主要服務面向

東京障礙者職業中心具體的服務業務包括：

(一) 為身障者提供的服務

包括職業諮詢和職業評估，求職活動支援，職業準備支援，復工支援（協助因心理健康問題請假的員工重返工作崗位），工作場所適應支援（工作教練）等。

(二) 為僱用身障者的公司提供的服務

為首次僱用身障者的公司提供支援，研討會，支援內部培訓，旨在建立工作場所的員工的就業後支援，工作指導支援，復工支援及資源連結等。

(三) 為相關組織提供的服務

向 HelloWork、障礙者就業和生活支援中心、和其他障礙者就業支持組織提供有關職業重建的技術資訊、建議和說明，包括職業重建技術支援、人力資

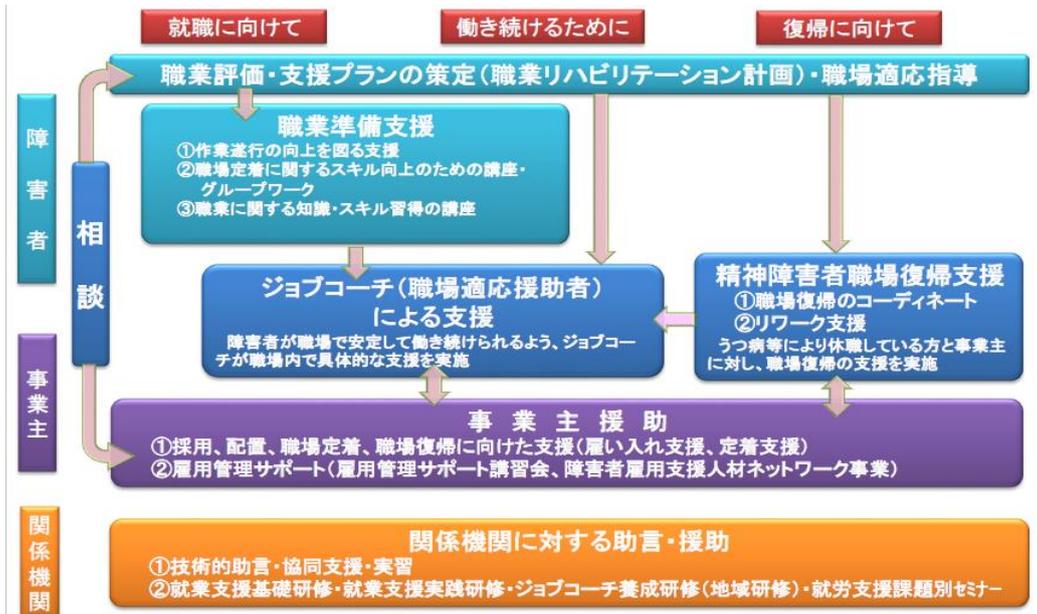
源開發及建立職業重建網路等。

(四) 工作場所適應助理(工作教練)培訓

就業支援基礎培訓、就業支援實務培訓、工作場所適應助理(工作教練)培訓。

(五) 職場復歸支援

協助因憂鬱症等而休職的人能順利復職，從準備復職到能順利復職的支援服務。



圖二：東京障礙者職業中心的整體業務範圍

日本各地「地域職業中心」的人事、業務、設備等經費皆來自於中央的獨立行政法人 JEED，其中 2022 年全國 52 所職業中心的「業務經費」就高達 51 億元日幣；東京障礙者職業中心 2022 年度的總服務人數是 1770 人。

四、參訪重點議題

(一) 東京障礙者職業中心的人員配置

東京障礙者職業中心共聘用了 19 名障礙者職業諮商師、6 名障礙者職業諮商師助理及 14 名工作教練（職場適應援助者），提供職業評估、就業諮商、職前準備、工作現場支持、職場復工、企業雇主等服務。

(二) 東京障礙者職業中心服務流程及服務內容

1. 對身心障礙者提供的服務

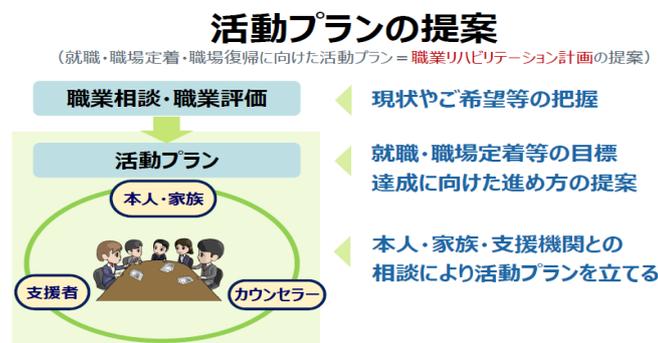
東京障礙者職業中心的服務流程如圖三，它們在開案初期的說明、諮詢後會進行職業諮商，與職業評估（它們的評估會統一用「幕張版工作樣本

(簡稱 MWS)」及「幕張版壓力和疲勞評估表(以下簡稱「MSFAS」)」進行評估)，其中 MSFAS 的使用非常有助於精神障礙者的復職、職務調整及為發展障礙者在工作場所提供就業支持。



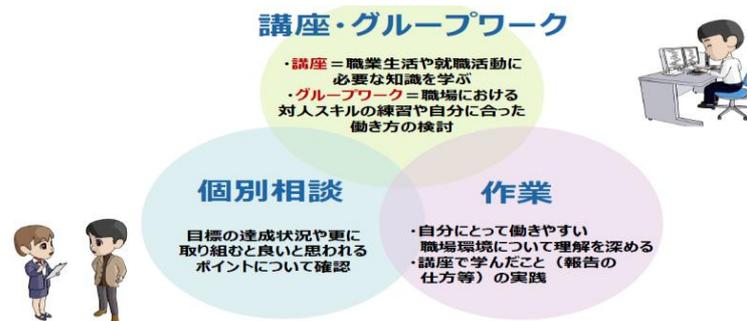
圖三：地域障礙者職重中心的服務流程圖

這個服務流程最特別的是在諮商、評估完成後職業諮商師需完成「活動計畫提案書」，如圖四，這個提案書的內容包括個案現況的描述、個人想望、就業或穩定就業目標、達成目標的相關建議等，面向包括障礙者本人、家人及相關專業支持者等；是一個由職業諮商師主責、工作作教練及相關資源偕同執行，障礙者本人認可共同執行的計畫書。



圖四：職業諮商師應完成「活動計畫提案書」的內容

在圖三的服務流程中最值得關注的是他們豐富的職前準備服務，除了有為期 8 週與工作技能有關的職前訓練外，還有一些為期 2~3 天的工作訓練（職場見習、參訪等），還有與生活、求職有關的講座，個別輔導等，如圖五；為期 8 週的工作訓練會跟據幕張版工作樣本的評估結果及障礙者需求來安排，有信件分類、檢貨、OA 文書作業等三種日本障礙者常就業的工作技能。



圖五：為期 2~3 天或個別的職前準備服務

下面照片為地域障礙者職業中心為期 8 週的工作技能訓練內容



OA 文書作業



檢貨

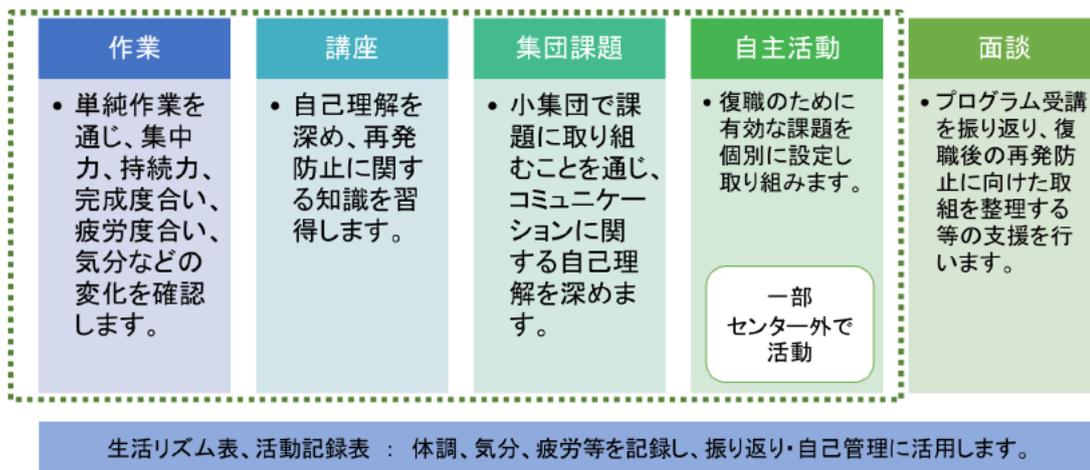


信件分類(MWS)

在圖三中另外一個值得說明的是：日本障礙者工作媒合、與工作介紹是由「公共職業安定所」執行（內有專門服務身心障礙者人員），地域障礙者職業中心不能進行職業介紹活媒合，但障礙者就業前中後，雙方需密切配合、合作。整個地域型障礙職業中心非常重視精神障礙者的復工服務，如圖六；精神障礙者復工服務的課程內容特別會透過簡單的作業任務，訓練障礙者的注意力、堅持度、工作完成度、抗疲勞、情緒管理等能力；也會透過講座、小組討論、復工計畫討論等方式，協助精神障礙者走向職場。



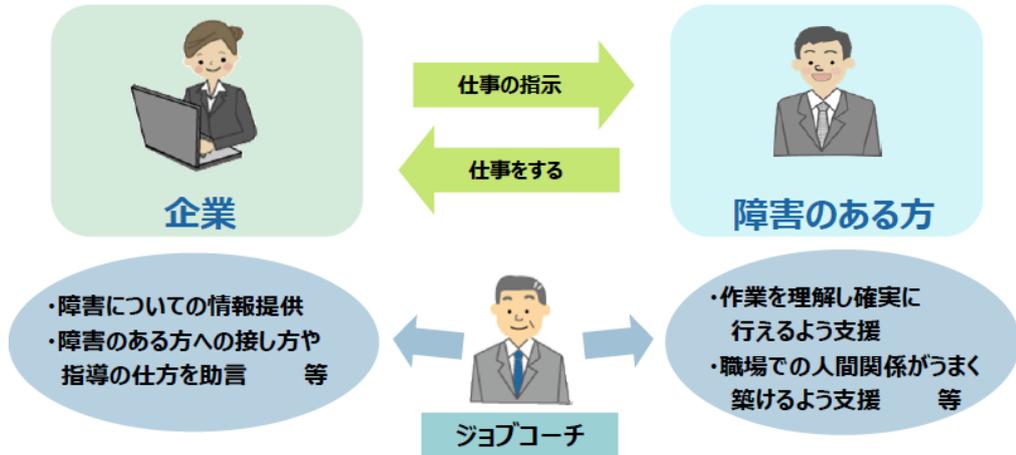
圖六：精神障礙者的復工服務流程



圖七：精神障礙者復工服務的課程內容

工作教練（職場適應援助者）的支持服務必須同時對障礙者及企業雇主提供服務，如圖八，如協助障礙者瞭解工作內容與表現要求、與同事良好溝通及建置支持資源，提供工作手冊協助企業聊解障礙者特質、與障礙者溝通等；工作教練（職場適應援助者）的支持服務通常會在障礙者就業初期，及障礙者工作一段時間後遇到困難時提供。

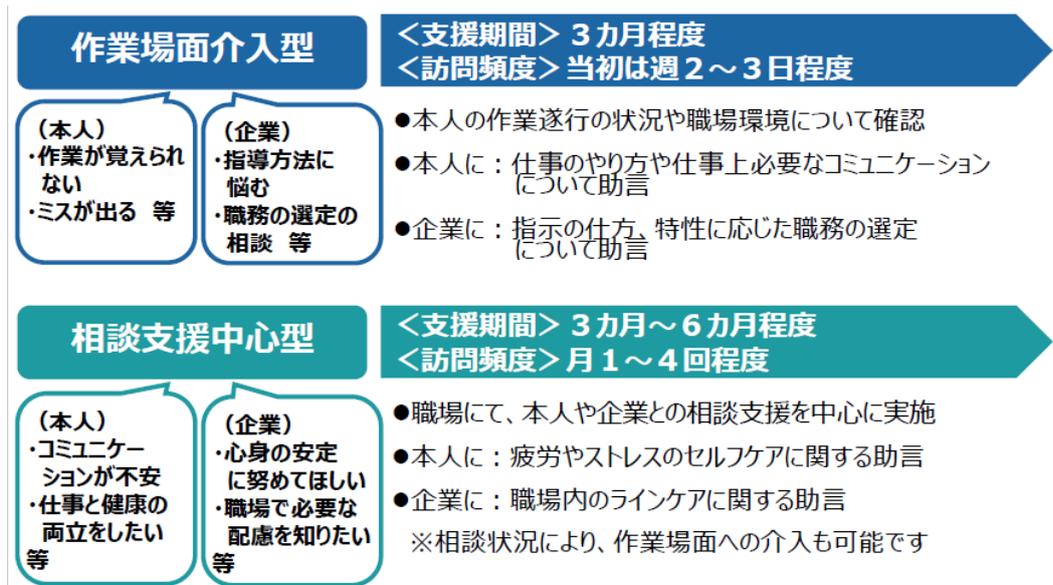
ジョブコーチ支援は、ジョブコーチが職場に行き、障害のある方と企業の両方にアドバイスをします



※ジョブコーチ支援の必要性について、活動プランを検討する中で一緒に考えます。ナビゲーションブックを活用し、配慮事項を会社に伝えることもあります。

圖八：工作教練（職場適應援助者）支持服務的內容

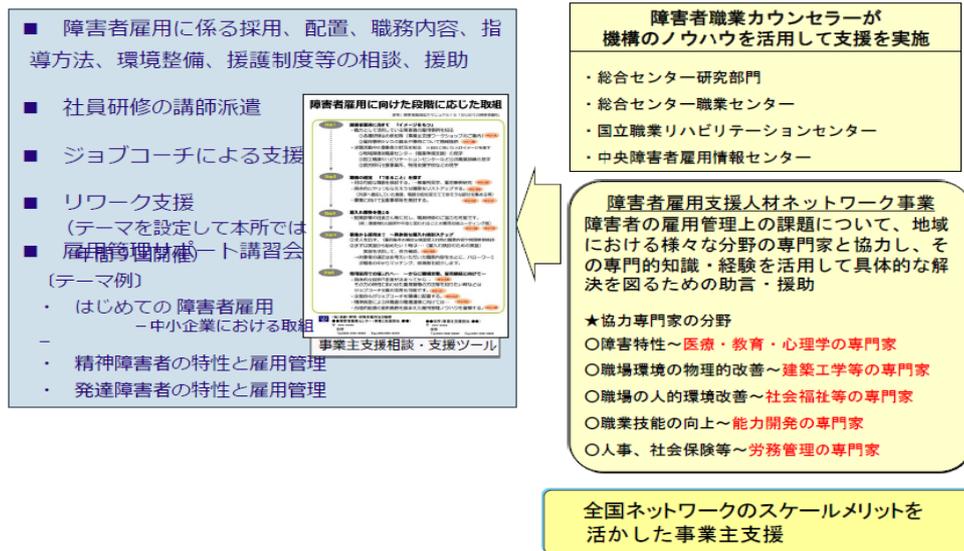
這個服務分又為「工作現場介入型」、「晤談支援型」兩種，如圖九；「工作現場介入型」的服務為期 3 個月，每週約 2~3 天，服務內容有障礙者本人工作表現、環境問題的解決、勞雇雙方問題溝通等，及雇主的職務調整、障礙輔導、管理方法諮詢等；「晤談支援型」的服務期程為 3~6 個月不等，每月提供 1~4 次的服務，對障礙者本人及企業雇主提供內容偏向障礙者的職場適應、精神壓力、身體健康相關調適，及雙方的溝通等的服務。



圖九：工作教練（職場適應援助者）服務的類型

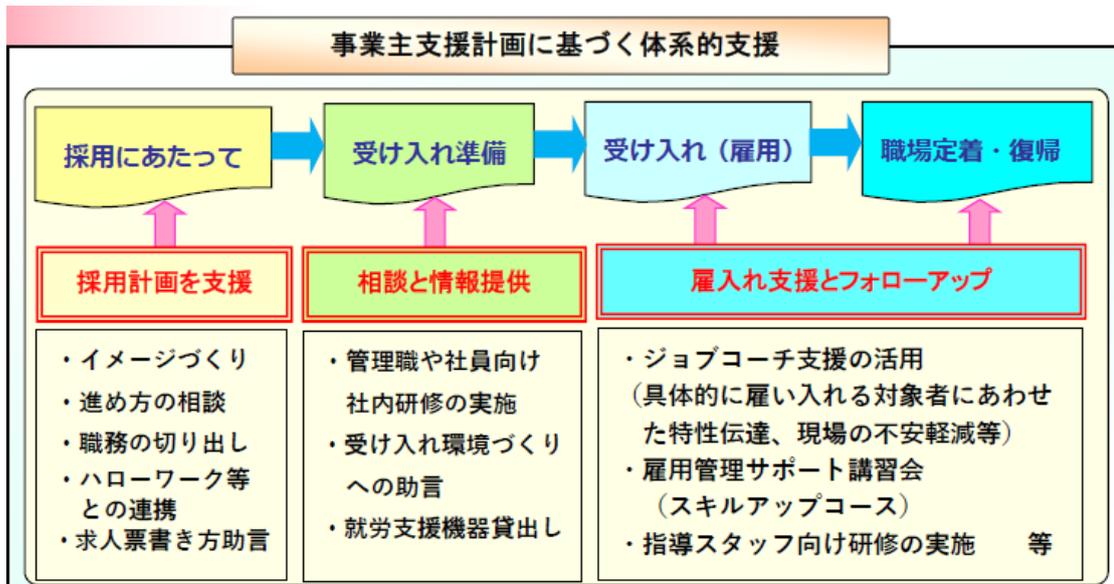
2. 對雇主提供的服務

日本地域型障礙者職業中心，還會引進體系內外各種專業資源、知識，透過培養的專業資源提供雇主豐富的支持、協助服務；如協助招聘、環境準備、指導方法、調整職務內容、建置支持系統等諮詢與協助服務，並派遣講師提供企業員工進修有關與障礙者互動、管理等的課程，這當中當然包括工作教練的支持服務；還特別針對精神障礙者、發展障礙者的雇用管理提供特別的諮詢，甚至協助連結專業的醫療等相關資源。



24

圖十：地域型障礙者職業中心對企業雇主提供服務的內容與專業支援體系



圖十一：對企業雇主在障礙者招聘、就業前、就業時、就業後（含復工）等各階段提供的服務內容

(三) 專業人員的職務內容、服務方法、資格及專業養成

【障礙者職業諮商師 Vocational Counselor】

1. 負責執行職業諮商、職業評量、擬定個別化職業重建計畫、協調與連結相關就業支援資源、協調與派遣職場適應援助者等專業服務。對有求職需求、想再職場安定就業、重返職場等身障者提供服務。
2. 諮商師會使用說明會及個別諮詢方式作職業諮詢及評估，並根據內容作活動計畫提案書，進行就業準備資源及工作教練支援，協助於職場穩定就業。在活動計畫提案書中會將計畫進行時會使用到的資源、內容及執行人員都會一併寫入，除本人外也會邀請家族人員參與，活動計畫書也會根據時機進行調整。
3. 職業評估由職業諮商師進行，在工作能力評估部分會使用 NIVR 研發設計的工作樣本幕張版 (MWS) 進行評估及訓練 (如 OA 作業、事務作業、實務作業)。會由工作教練 job coach (諮商師的助理) 進行一周的評估觀察，確認身障者有意願且能配合訓練，才會接著進行 8-12 週的職業訓練。且訓練的項目會依據評估使用的同一套工作樣本進行訓練，待訓練表現都可達到每個程度的標準後才算合格 (每個項目及程度都有明確的合格標準)，在評估過程中也會觀察訓練的身障者對疲勞程度及抗壓的適應狀況。
4. 職業諮商師因為評估而知道身障求職者的需求，會協助開發工作機會，並將工作機會提供給 HelloWork 做工作媒合。因日本有法定雇用率的規定，企業會有意願雇用身障者，所以會尋求協助及諮詢。地域中心也會發函給各公司舉辦研討會、說明會。

【職場適應援助者 Job Coach】

工作教練依據職業諮商師的活動計畫書提供工作訓練 (就業準備) 及就業輔導，分為配置型、訪問型及企業在籍型三種，除了提供身障者服務外，也會積極協助職場雇用及輔導，但不需開發就業機會。

(四) 專業人員的培訓

1. 職業諮商師需通過比照國家公務員等級的基礎能力試驗以及專門試驗，進用後第一年須完成新進人員指定講習才能執行正式的障礙者職業諮商師業務，這包含 9 個月的在職訓練及 3 個月的非在職訓練。工作後須接受繼續教育訓練。

2. 職業諮商師為正式職員，受聘後要配合輪調到全國各地不同的地域障礙者職業中心工作。
3. 職場適應援助者的培訓主要以 JEED 為主，但也逐漸授權給部份民間組織(類似就服單位聯合組織)辦理；另有一所大學以學程方式搭配社工學程辦理。與職業諮商師不同的是職場適應援助者為契約工作，屬一年一聘制，所以不一定會留在同一個職場工作。
4. 每 1、3、5、9 年不同年資者會進行不同階段的課程培訓，會依業務所需的知識及技能，根據經驗年數進行專業的研修。



圖十二：日本職重專業人員不同年資者的專業進修內容

(五) 服務成效

地域障害者職業中心服務量能並沒有要求每個諮商師需服務多少案量，以一年整體的服務量 1,770 名來看，服務的就業穩定率通常有 90%。

圖十三為 2022 年全日本地域障害者職業中心服務人數狀況，從中我們可以看到精神障礙者的服務人數已佔全國地域職業中心障礙者求職人數的 40.7%(11,261 人) 是最多的；全國提供支持性就業服務的精神障礙者人數達 804 人，佔全部人數 2,816 人的 28.6% (發展障礙者佔其中的 38.2%)；另外精神障礙者就業服務的穩定就業率能達到也 86.8%，值得關注。其他，全日本地域障害者職業中心提供職前準備服務的人數為 2,181 人，其中精障礙者服務人數為 797 人，發展障礙者 1,081 人，可以說全部具有職前準備服務需求者當中，這 2 類障礙者已佔 86.1%。

地域障害者職業センターの障害別利用者数								別紙
合計	身体障害者	知的障害者	精神障害者	発達障害者	高次脳機能障害者	難病	その他	
27,662 人	932 人	5,840 人	11,216 人	8,153 人	1,001 人	189 人	331 人	
うち新規利用者	538 人	3,653 人	5,991 人	3,959 人	495 人	133 人	239 人	
職業準備支援の障害別対象者数及び就職率								
計	身体障害者	知的障害者	精神障害者	発達障害者	高次脳機能障害者	難病	その他	
対象者数	2,181 人	32 人	120 人	797 人	1,085 人	123 人	9 人	15 人
就職率	72.4%	73.5%	78.3%	71.7%	71.0%	83.1%	88.9%	60.0%
※関連指標（障害種別の目標水準）精神障害者：66%、発達障害者：67%、高次脳機能障害者：77%、身体障害者：74%、知的障害者：78%								
ジョブコーチ支援の障害別対象者数及び職場定着率								
計	身体障害者	知的障害者	精神障害者	発達障害者	高次脳機能障害者	難病	その他	
対象者数	2,816 人	123 人	667 人	804 人	1,077 人	129 人	11 人	5 人
職場定着率	90.1%	90.8%	92.2%	86.8%	90.7%	92.2%	100.0%	100.0%
※関連指標（障害種別の目標水準）精神障害者：81%、発達障害者：90%、高次脳機能障害者：89%、身体障害者：85%、知的障害者：89%								
リワーク支援の対象者数及び復職率								
計								
対象者数	2,380 人							
復職率	87.5%							
事業主援助業務実施状況								
延べ件数	実事業所数							
157,207 件	20,545 所							

圖十三：全日本地域障礙者職業中心服務人數狀況

五、提問與交流

Q1：東京地域中心有多少職業諮商師、就業服務員，一年要服務多少個案？及 JC 的個案來源是從諮商師及 HelloWork 媒合好後才提供服務的嗎？

A1：地域中心目前有 19 位職業諮商師、14 位就業服務員，本中心設定一年總共要服務 1,770 名個案，沒有特別分一個職業諮商師要服務幾名。就業服務員的個案來源是從職業諮商師或 HelloWork 媒合好後才提供服務的。

Q2：職業諮商師是不是要操作標準化的評估工具，若是對無法理解的個案會由誰來協助做評估？台灣有所謂的職評員來做評估，日本是否也有？

A2：職業諮商師都會安排晤談，使用標準化評估表，利用表格評估來評估，沒有職評員，若有醫療專業問題就會請醫事人員協助評估。

Q3：請問職業諮商師及就業服務員這類專業人員都要經過國家考試，想請問這些人員的薪資是多少？

A3：就業服務員大學畢業的起薪是 20 萬日幣/月，實際收入要再扣 20%的稅(勞健保等)，工作條件屬契約制，每年會更新契約(一年一聘)，薪資水準接近服務業的水準。障礙者職業諮商師屬於正式社員，會被分配到全國不同地區服務，若升到管理職薪資就會比較好。

【補充資料】

除了「配置型」職場適應援助者是由各地域障礙者職業中心聘用(人事費)之外，另外兩種「訪問型」及「企業在籍型」則分別由民間社會福祉法人及事業主聘

用，並依照職場適應支援計畫書的實際執行期間申請障礙者雇用安定助成金補助(概念類似服務費)：

- (1)訪問型：助成金按日計算，每日支援時間超過 4 小時以上者(支援對象若是精神障礙者，每日支援時間超過 3 小時以上者)，每日助成金為 16,000 元；每日支援時間未達 4 小時者(支援對象若是精神障礙者，每日支援時間未達 3 小時者)，每日助成金為 8,000 元。
- (2)企業在籍型：助成金按月計算，又依支援對象障別、雇用型態、企業規模而略有區隔，如下表：

對象		支給額(每位支援對象每個月)	
障別	雇用型態	中小企業	中小企業以外
精神障礙者	短時間勞動以外者	12 萬元	9 萬元
	短時間勞動者*	6 萬元	5 萬元
精神障礙者以外	短時間勞動以外者	8 萬元	6 萬元
	短時間勞動者	4 萬元	3 萬元

*短時間勞動定義：每週工時低於同單位其他勞工且低於 30 小時者。

- (3)這兩類職場適應援助者若在完成養成研修(取得資格)後 6 個月內提供支援，所屬機構可再申請培訓助成金補助(額度為培訓費用的 1/2)。

Q4：請問個案能否接受 8-12 周的評估，會不會有想快去工作的情況？

A4：職前訓練的課程訂製都是 8-12 周，個案訓練後都可以順利找到工作，之後就會連職場資源。就業率有 90%的成功率，剩下未就業的 10%，會再次晤談、使用資源甚至是其他中心的資源再次協助。

Q5：台灣有一案到達底的原則，像就業後可能會有適應的困擾，若再回來接受服務，會是同一個職業諮商師再次服務還是會換人協助做職場適應。

A5：一樣的，日本跟台灣一樣一案到底，若諮商師沒有調職的話，都會由同一位諮商師服務。

Q6：就業服務員有無做工作機會的開發、職缺、媒合，及與職場關係如何銜接？

A6：職業諮商師因要確認身障者的狀況及期許，所以開發工作由職業諮商師來做，計畫也是職業諮商師來擬訂，職場訪問也是。所長補充：職務分別為職業諮商師是上司，就業服務員屬於助理，所以工作的開發是職業諮商師做的。

Q7：中心如何與 HelloWork 合作，為何一直說很多工作機會來自 HelloWork？

A7：會與 HelloWork 合作，職業諮商師會去開發職缺，但無法為身障者推介就業，因為沒有這個權限，所以工作要回到 HelloWork 去介紹，我們是一個推薦者的角色但沒有推介的權限（非本中心權責）。

Q8：大家不了解既然不能推介工作，為何還要開發職缺？

A8：東京這邊其實不需要開發，因為工作職缺太多，但偏遠的地區職缺很少，職業諮商師就會去開拓工作機會。在日本的法律是這樣的，可以幫忙知道哪裡有職缺，可以幫忙知道，但法律規定不能幫忙介紹。

Q9：承上題，所以職業諮商師會把職缺給 HelloWork，再把身障者讓 HelloWork 媒合？企業需要身障者人才時，也必須到 HelloWork 找？

A9：是的，HelloWork 的職缺推介是如此運用的，在日本要求職有兩個單位，一個是國家的 HelloWork，一個是民間的職業介紹所，需要身障者的企業也可以去這兩個單位登記求才。

六、參考資料

(一) 東京障害者職業センター(2023)業務案内。取自該中心簡報資料。

(二) JEED(2023)令和4年度業務実績等報告書。取自 JEED 官網：

<https://www.jeed.go.jp/jeed/disclosure/law/jeed/jeed05.html>

(三) 厚生労働省(2023)「障害者雇用安定助成金（障害者職場適応援助コース）」介紹。取自官方網站：

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000158630.html>

【政策交流座談會】

一、參訪時間:112年12月12日(星期二)下午2時至4時

二、接待人員

- (一) 厚生労働省 職業安定局 障害者雇用対策課 調整係長 花田 倫
- (二) 厚生労働省 社會援護局 障害保健福祉部 障害福祉課 課長補佐
古田詩織

三、重點議題

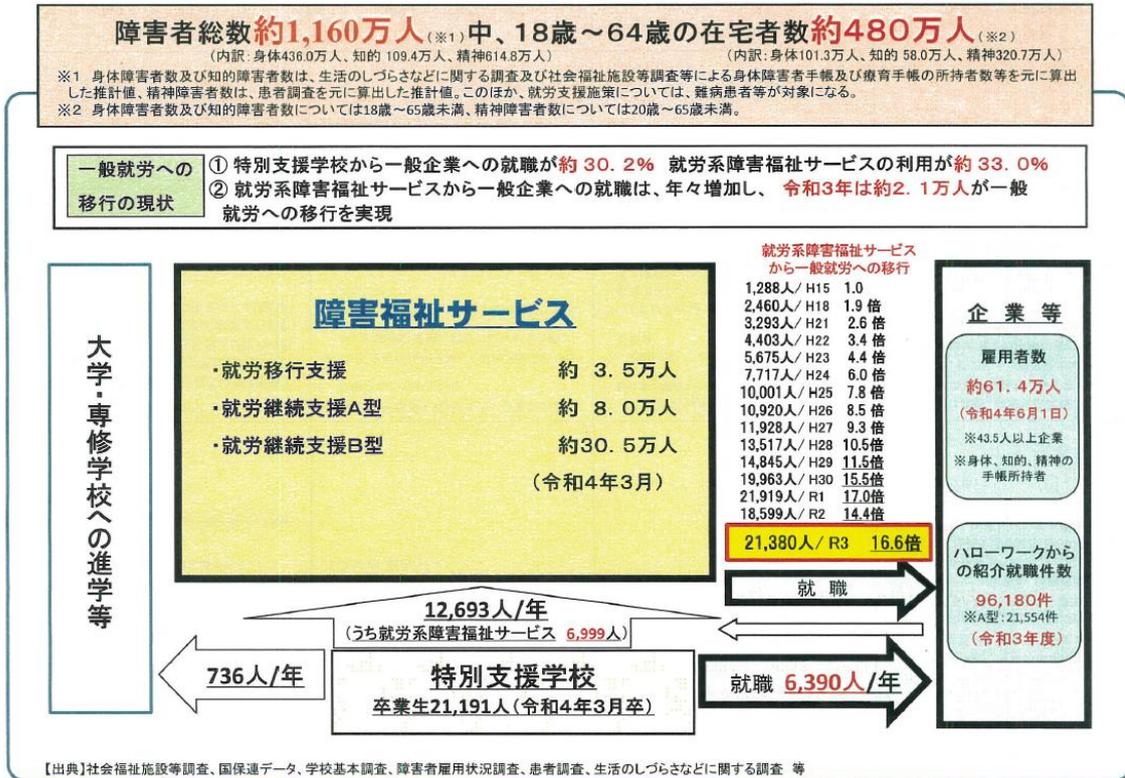
(一)《障礙者總合支援法》及就勞系障礙者福利服務介紹

(厚生労働省社會援護局 障害保健福祉部 障害福祉課 課長補佐 古田詩織)

1.背景介紹

目前日本障礙者總數約 1,160 萬人當中，18-64 歲在宅者約 480 萬人，這些人是障礙福利服務當中的就業支援措施的主要服務對象。以特殊教育學校的畢業生而言，大約有 30.2%的畢業生進入一般企業就職，大約有 33%的畢業生則是銜接使用就勞系障礙福利服務事業，又就勞系障礙福利服務使用者往一般就業就職的比率是逐年上升的，以 2021 年為例共有 21,380 人轉銜到一般職場就業。

就労支援施策の対象となる障害者数／地域の流れ



資料來源：現場紙本資料

2. 就労系障礙福利服務介紹

依據障礙者總合支援法，法定的障礙者福利服務中有四項與就業服務相關：(1)就業移行支援事業、(2)就業繼續支援 A 型事業、(3)就業繼續支援 B 型事業、(4)就業定着支援事業(2018 年創設，類似我國的穩定就業後支持服務)。這些福利服務事業皆由地方政府委託民間單位辦理。其中，就業繼續支援 A 型事業模式較接近我國庇護工場，身心障礙者以簽訂勞動契約的勞工身份在該單位就業及技能訓練，薪資(「賃金」)需符合當地最低 基本工資水準。B 型事業模式則接近我國的小作所，身心障礙者為服務使用者，與事業所沒有勞雇關係，雖有從事生產活動的報酬(「工賃」)但通常遠低於基本工資要求，另依個人經濟狀況有服務費用自負額。

四項就業相關福利服務如下表：

	就勞移行支援事業	就勞繼續支援 A 型事業	就勞繼續支援 B 型事業	就勞定着支援事業
主要服務	從事生產活動、職場體驗/或職前準備(就業知識與能力訓練、求職活動支援、開發適性職場、職場穩定諮詢)	提供可基於勞動契約障礙者從事就業生產活動機會，提供就業知識與能力訓練	提供無法基於勞動契約障礙者從事就業生產活動機會，提供就業知識與能力訓練	協助繼續就業、提供就業日常或社會生活諮詢、指導、建議和支持
適用對象	1. 期待至一般企業就業者 2. 一般企業內身障員工、因故暫時需要提升工作相關知識與能力的支持服務(2022 年修法新增)	1. 已接受就勞移行支援但未能於一般企業雇用者 2. 特教學校畢業後展開就業活動但未能於一般企業雇用者 3. 有就業經驗但目前無雇用關係者 4. 一般企業內身障員工、因故暫時需要提升工作相關知識與能力的支持服務(2022 年修法新增)	1. 有就業經驗但年齡體力難被一般企業雇用者 2. 50 歲以上或領取 1 級障礙基礎年金者 3. 除上述外，經就勞移行支援單位評估充分掌握其就業面問題者 4. 一般企業內身障員工、因故暫時需要提升工作相關知識與能力的支持服務(2022 年修法新增)	經就勞移行支援、就勞繼續支援、生活照顧、自立訓練支援後，已進入一般企業雇用達 6 個月，因就業相關環境變化導致日常生活或社會生活課題浮現者
類似方案對照	職前準備、職場實習、個案管理、職場適應支持的綜合體	庇護性就業	小作所	穩定就業後支持
所數	2,943 所	4,415 所	16,295 所	1,538 所
服務量	35,315 人	85,421 人	333,690 人	15,332 人
契約	不須勞動契約	須勞動契約	不須勞動契約	不須勞動契約
身份	服務使用者	勞工	服務使用者	服務使用者
薪資規範	領取獎勵金，不限於最低基本工資規範	1. 符合最低基本工資規範 2. 2021 年度平均月收入 81,645 日圓	1. 領取獎勵金，不限於最低基本工資規範 2. 2021 年度平均月收入 16,507 日圓	符合最低基本工資規範(在職勞工)
服務期限	原則 2 年，最多延長 1 年	不限，有就業可能則鼓勵往就勞移行支援/一般職場前進	不限，有就業可能則鼓勵往就勞移行支援/一般職場前進	3 年

	就勞移行支援事業	就勞繼續支援 A 型事業	就勞繼續支援 B 型事業	就勞定着支援事業
人力配置	1. 管理責任者 2. 職業指導員或生活支援員 6:1 以上 3. 就業支援員 15:1 以上	1. 管理責任者 2. 職業指導員或生活支援員 10:1 以上	1. 管理責任者 2. 職業指導員或生活支援員 10:1 以上	1. 管理責任者 60:1 2. 就業定着支援員 40:1
服務費用計算	1. 每日給付單價依服務案量規模而有不同級距 2. 每日給付基準依持續就業 6 個月以上的人數比例而異 3. 服務使用者入職後 6 個月以上的留任比率越高，機構支援費收入越高	1. 每日給付單價依服務案量規模及服務人力配置而有不同級距 2. 每日給付基準依評鑑分數(包含員工的出勤情形、生產效率、勞動內容的多樣性等向度)而有異 3. 評鑑分數越高，機構支援費收入越高	1. 第一種：每日給付單價依服務案量規模及服務人力配置而有不同級距，而每日給付基準依平均每月個案收入而異；服務使用者平均月收入越高，機構支援費收入越高 2. 第二種：對平均月收入因個案特性而難以提高者，可採每日給付基準固定、但搭配「積極參與社區生產活動」、「實施同儕支持」之加給；機構越能促進社區生產活動與同儕支持者，支援費收入越高	1. 每月給付單價依服務案量規模而有不同級距 2. 每月給付基準依就業穩定人數比例而異 3. 穩定就業人數越多，機構支援費收入越高

資料來源：現場紙本資料及參訪團行前手冊內容綜合整理

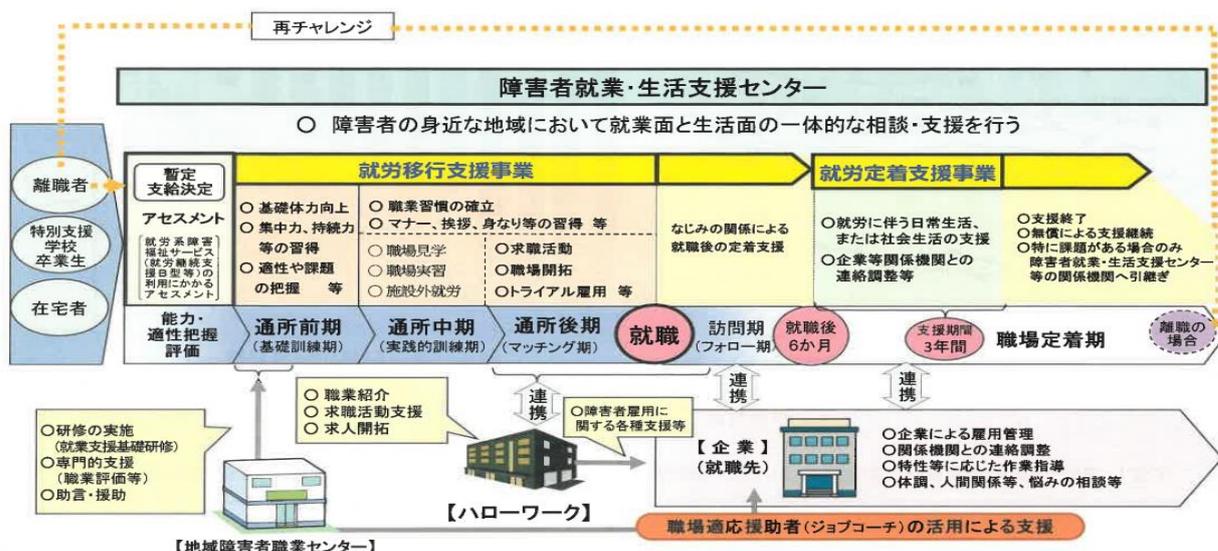
*上表有關設置所述及服務量資料來源為現場紙本資料及：

<https://www.mhlw.go.jp/content/11704000/000865126.pdf>

<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/fukushi/21/dl/kekka-kihonyou02.pdf>

*薪資來源為：<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000760673.pdf>

3. 在社政體系中「就勞移行支援」與「就勞定着支援」分別扮演的角色



4

資料來源：現場紙本資料

(1) 就勞移行支援：就業前準備到初期就業支持服務

服務使用者(申請就勞繼續支援 B 型者)會先經過評估程序以掌握其能力與合適性；為期兩年的就勞移行支援則通常會先進行基礎訓練以提升基礎體力、習得專助力和持續力、掌握障礙特質等適性課題等，必要時也與當地的障礙者職業中心連結，取得職業評估、專業建議等資源；接著進入實務訓練期，先安排職場見習、職場實習、機構外就業活動逐步建立工作習慣、禮儀、問候語、服儀等知能，接著與 Hello Work 合作安排求職活動、職場開發、試行雇用等協助(Hello Work 負責職業介紹、支援求職活動、就業機會開發)。

服務使用者進入職場後，就勞移行支援單位則透過既有的服務關係提供職場適應等穩定就業支持，同時 Hello Work 可提供雇主相關諮詢與支持服務、障礙者職業中心也可啟動職場適應援助者(配置型或訪問型)的支援，讓雇主得以順利執行雇用管理措施、提供身障員工適性的工作指導、關心員工的健康/人際關係/煩惱等晤談。

(2) 就勞定着支援：長期職場適應支持服務

當服務使用者在職場穩定達到 6 個月以上，可轉由就勞定着支援單位繼續提供最長達 3 年的穩定就業支持，包括透過拜訪職場或家庭、每月一次的面談，提供與就業相關的日常生活及社會生活的支援、與企業等相關單位的聯繫或協調。

當就勞定着支援期間(滿 3 年)告一段落，依就勞定着單位的意願仍可無償持續提供後續追蹤支持，或者當服務使用者有特殊議題的情

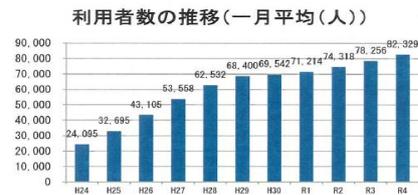
況下可協助銜接到障礙者就業・生活支援中心繼續提供其就業面與生活面的晤談支持(障礙者就業・生活支援中心的支援原則上沒有期限)；如果服務使用者離職，則可再次回到就勞移行支援單位啟動下一次服務歷程。

4. 就勞繼續支援服務在服務使用者人數、預算與平均收入的推移

就勞繼續支援 A 型の現状

【就勞繼續支援 A 型の現状】

- 令和 4 年度の費用額は約 1,600 億円であり、障害福祉サービス等全体の総費用額の 4.8% を占めている。
- 総費用額、利用者数及び事業所数は、毎年度増加している。



※出典: 国保連データ

7

資料來源：現場紙本資料

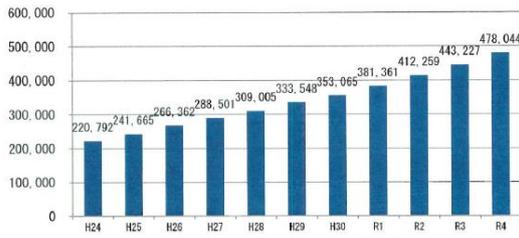
就勞繼續支援 A 型的服務使用者人數、單位數、預算都呈現逐年增加的趨勢，以 2021 年為例，支援費用來到 1,600 億日圓，約佔障礙者福利服務總預算的 4.8%。在平均薪資收入方面，近年來呈現略微增加的趨勢，以 2021 年為例來到了每人平均月薪 81,645 日圓的水準。

就勞繼續支援 B 型的現狀

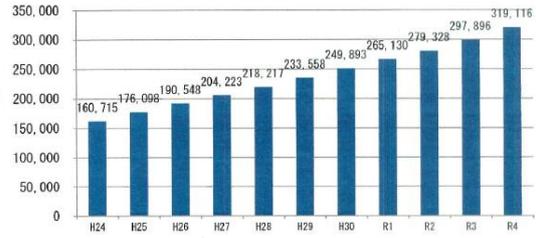
【就勞繼續支援 B 型的現狀】

- 令和 3 年度の費用額は約 4,780 億円であり、障害福祉サービス等全体の総費用額の約 14% を占めている。
- 総費用額、利用者数及び事業所数は、毎年増加している。

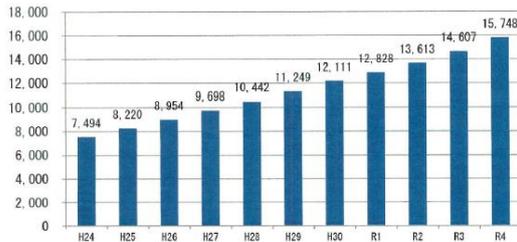
費用額の推移(百万円)



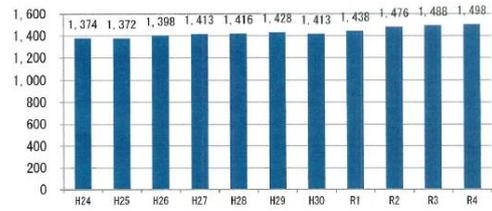
利用者数の推移(一月平均(人))



事業所数の推移(一月平均(か所))



利用者一人あたりの費用額の推移(千円)



※出典：国保連データ

10

資料來源：現場紙本資料

就勞繼續支援 B 型的服務使用者人數、單位數、預算也同樣呈現逐年增加的趨勢，以 2021 年為例，支援費用來到 4,780 億日圓，約佔障礙者福利服務總預算的 14%。在服務使用者的獎勵金收入方面，近年來呈現些微增加的趨勢，以 2021 年為例來到了每人平均收入 16,507 日圓的水準。

5. 工賃向上計畫支援等事業：

主要是針對就勞繼續支援單位協助經營改善、商品開發、共同採購窗口的資訊提供機制、在宅障礙者活用資通訊技術的就業支援體制等相關補助與支援，目的是提升就勞繼續支援服務使用者的薪資與收入。這項計畫實施主體是各都道府縣，經費來源原則上由國家和都道府縣各負擔二分之一，但部份補助計畫另有規定。

(1) 基本事業(補助率 1/2)

● 工賃等提升事業

① 經營力育成支援：透過專家的建議，幫助就勞繼續支援單位養成

及強化經營能力、協助單位擬定工賃提升計畫、提升管理者的意識等。

②品質向上支援：透過專家及共同採購窗口的協助，提供品質管理與技術指導等建議，以改善就勞繼續支援單位銷售的產品。

③(就勞繼續支援)事業所職員人才育成支援：針對就勞繼續支援單位的職員，在商品開發與銷售策略、生產活動等面向導入企業思維，安排資通訊設備活用相關知能提升的研習等。

④販售通路開拓及行銷宣導支援：協助進行商品與服務的推廣、辦理銷售會與商務會議；輔導就勞繼續支援單位透過網路商店進行銷售、建置及營運與當地企業及共同採購窗口相關的資訊彙集網站等。

●在宅就業媒合支援等事業：

利用資訊通信技術建構居家就業支援體制、開拓銷售管道，促進在宅身障者能積極發揮自身能力的支援體制。

●共同採購窗口機能強化事業：

透過設立相關協商機構，強化共同訂單受理窗口的功能，促進跨區域的採購、促進一般企業與障礙者就勞設施之間的訂單媒合、促進公部門對障礙者就勞設施的採購、協助農業福利(農福連攜)相關共同採購窗口的運作等。

●ICT設備等導入支援事業：

為進一步改善就勞支援事業所的生產活動，補助費用以依障礙者特性導入資通訊設備，創造有利身障者工作的職場環境，除了提升障礙者的產能之外，也擴大障礙者可能從事的職務。

(2)特別事業(補助率 9/10)

●農福連攜(農業與社福合作聯盟之意)等障礙者就業促進計畫：

派遣專家提供農林漁業等相關技術指導，推動六級產業化相關支援，協助以農業為主的企業開展市場；促進障礙福利領域與農業領域相關人員的互相理解。

【補充資料】日本的六級產業化政策是指以一級產業(農業生產)為基礎，結合二級(農產加工)及三級(銷售)產業，透過三級產業之間的分工合作，促進生產、加工、販售等整體性產銷策略發展，以達到提升農業附加價值、促進國產消費及糧食自給率、振興農業等目的。

6.農福連攜等障礙者就業促進計畫：

本計畫是由農林水產省(類似台灣的農業部)與厚生勞動省共同合作推動，主要目的是結合農林水產事業的人力需求及障礙者福利服務事業的就勞支援需求創造雙方的雙贏，支持障礙者進入農林水產領域就業，提高其收入水準並擴大農業的勞動參與人數，包括派遣障礙者就業單位及農業

相關的專家、開發農福連攜的市場、支持人口稀少的偏鄉等。

- 派遣農業專家推動六級產業化：補助經費派遣專家，對不具備農業專業知識的障礙者就勞施設，以推動六級產業化為導向提供技術指導與建議。
- 農福連攜市場開展支援事業：補助經費為經營農業的障礙者就勞施設辦理農福連攜市場。
- 政策宣導：補助經費蒐集經營農業的障礙者就勞施設の優良案例、召開研討會等。
- 媒合支援：補助經費協助障礙者就勞施設與農業單位之間的媒合，以安排設施外勞動活動。(優先補助給人口稀少的偏鄉地區)
- 促進障礙福利領域與農業領域相關人員的互相理解：補助經費促進障礙者就勞施設の支援人員與農業從業人員之間的互相理解，辦理雙方互相訪問或農業體驗活動等。

7. 擴大障礙者積極勞動參與的場域：

透過與各行業、各領域的合作，障礙者能夠積極進行勞動參與的場域持續在擴大，特別是對於勞動力嚴重短缺的地區和產業、人口高齡化的地區等。

(1) 就勞繼續支援 A 型事業所的範例

- 第一個例子是沖繩縣的株式會社 Associa，始於公部門發起的一項連結缺工的觀光產業與尋求勞動場所的就勞繼續支援單位的計畫，其設施外勞動活動是安排到當地度假旅館進行清潔工作，根據障礙特質規劃相對應的講座、根據身體狀況進行排班，目前約有 12 位身障者提供房務清潔服務。
- 第二個例子是青森縣的日日本農園咖啡館，屬於觀光、農業、福利服務的連結，利用當地屋齡 60 年以上的古民家(傳統建築)來營運咖啡館，咖啡館所在地為當地觀光景點，因此也跟當地觀光業者合作，安排團客和外國觀光客到店消費，另與在地農家合作，提供由蔬菜營養師調理的午餐；另外也安排障礙者協助藍莓農園的農務作業、製造與販售果醬等業務。

(2) 就勞繼續支援 B 型事業所的範例

- 第一個例子是透過障礙者支援高齡者的案例：東京都的社會福祉法人 Dream V 在首都圈一個老化的大型集合式住宅社區辦理的「V 長屋」，本身是一家咖啡館暨食堂，以販售健康、營養均衡的定食和西式甜點為主，由於當地高齡化達 50% 以上、社區的店家大多已關閉、對於不便於利用大眾交通工具的高齡社區住民而言容易陷於孤立，因此該食堂規劃由約 20 位智能障礙服務使用者為不便外出的高齡長

者送餐及關懷服務(每天含送晚餐及回收容器共見面兩次、同時確認長者安全狀況)，期待與當地的支援中心和社會福祉協議會共同合作，促進當地社區振興發展。

- 第二個例子是德島縣的社會福祉法人持田博愛會，該單位約有 60 位服務使用者參與便當與麵包的製作與販售、為學校提供午餐，並營運喫茶店作為與在地居民交流的場所。該單位會依訂單將自身商品連同鄰近商店販售的食品和生活用品配送到山區的高齡者家中，同時透過聊天、陪伴等方式關懷長者的狀況；也會與在地民間企業、相關機構合作與地方政府簽訂協議，充實強化保護獨居老人的措施，以 2016 年為例平均月收入約 2 萬五千日圓。

(二)「身心障礙者僱用政策」簡介

(厚生労働省 職業安定局 障害者雇用対策課 調整係長 花田 倫)

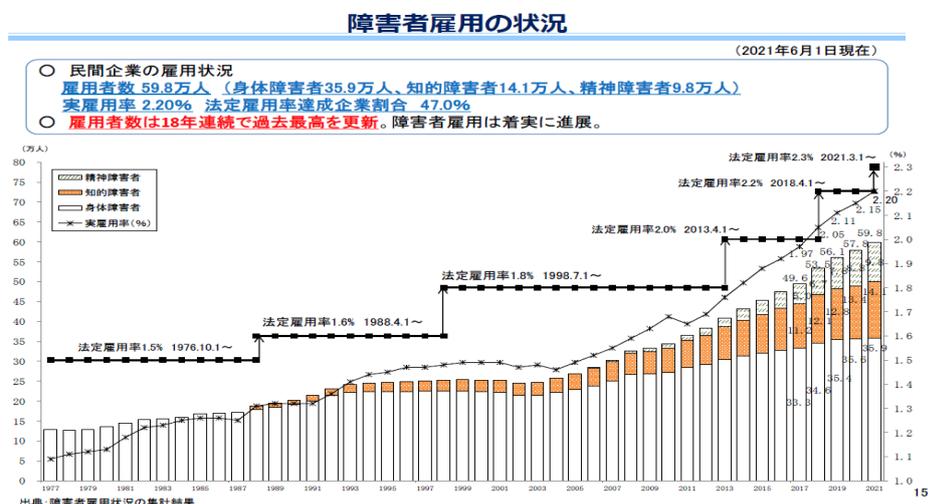
1. 身心障礙者定額僱用

- (1) 需取得身心障礙手帳(證明)，且每週工作時數 20 小時以上之身心障礙員工可被計入員額。
- (2) 雇主被要求需達成法定雇用率，目前障礙者法定雇用率民間企業 2.3%，中央及地方政府 2.6%，不論城鄉差距法定雇用率都是一體適用。

2. 雇用納付金制度

- (1) 專職人員達 100 人以上、未達法定雇用率的企業，需繳納納付金。
- (2) 將收取的納付金作為超額雇用的企業的調整金(獎勵金)，或僱用障礙員工企業的作業設施設備改善的助成金。
- (3) 障礙者雇用狀況

障礙者雇用比率每年持續提高。近年知的障礙者 (intellectual disabilities) 及精神障礙者 (mental disabilities) 進入勞動市場人數大幅增加。



3. 公共職業安定所的支持 (Hello Work=Public Employment Service, PES)

- (1) 日本全國 47 處有公共職業安定所，提供一般民眾及障礙者求職諮詢與職業介紹、就業講座、失業認定給付、安排參加公共職業訓練等，負責開發就業機會，也包括障礙者的就業機會。
- (2) 提供雇主(尤其是較無雇用障礙者經驗者)定額僱用達成率的指導與諮詢服務。
- (3) 提供的就業服務流程涵蓋就業前、就業中及僱用後的穩定就業。



4. 障礙者職業訓練

公共職業安定所也推介公、私部門職業訓練機會，協助障礙者具備工作所需技能。

5. 職場適應援助者（工作教練）

職場適應援助者會依據障礙者個別特質(長處與限制)，到現場提供個案及雇主職場適應支持服務，協助解決職場適應的問題。

6. 透過障礙者福利服務提供支持

對於需要職業準備、立即就業有困難的障礙者，可透過障礙者福利服務體系提供相關訓練服務。

7. 未來制度改革

- (1) 為推動支持障礙者多元就業需求並提升其就業品質，國會已修正通過將每週工作時數 10-20 小時的障礙者也能納入定額僱用率計算(比較 20-30 小時者以 0.5 人計)，同時推出新的補助措施鼓勵雇主進用這些短工時的障礙者、並設法提高其工作時數。(2024 年 4 月開始)
- (2) 政府已宣布逐步調高障礙者定額僱用率。民間企業從目前 2.3%、2.5%(2024 年 4 月)到 2.7%(2026 年 7 月);中央及地方政府從目前 2.6%、2.8%(2024 年 4 月)到 3%(2026 年 7 月)。

四、提問與交流

Q1：我國施行身心障礙者權利公約(CRPD)第二次國家報告，國際審查委員會關切庇護工場為鼓勵基於身心障礙因素的隔離勞動市場，建議為庇護工場工作的身心障礙者制定行動計畫，支持其能在勞動市場獲得工作，請問日方「就勞繼續支援 A 型事業」是否面臨相同的挑戰及因應策略？

A1：對於審查委員建議也是日本未來持續改善及努力的策略方向，在障礙者福利服務方面，工資偏低的議題確實還要持續改善，例如鼓勵「就勞繼續支援 A 型事業」提高工時、鼓勵「就勞繼續支援 B 型事業」提高獎勵金等，並推動兩者的個案轉銜到就勞移行支援事業或一般性就業；至於在一般職場中的障礙者若面臨工資較低的問題，日本的想法是，雖然企業本來就有僱用身障者的義務，不過在雇用時也要確認身障者具備的能力、條件，因此應考量透過培訓以提升在職身障者的職能(始能獲得較高的待遇)。

Q2：身障者及家人是否接受「逐步轉銜到一般就業」的想法？什麼情況下障礙者會從就勞繼續支援 A 型事業轉到就勞繼續支援 B 型事業；如何評估身心障礙者適合就勞繼續支援 A 型事業或就勞繼續支援 B 型事業？

A2：在日本也有類似的課題，身心障礙者及家長會想繼續留在熟悉的就勞繼續支援 A 型事業工作，不過在「福祉社會」的政策上，會期待即使是利用障礙者福利服務事業所的身障者，也能逐漸適應工作的環境、並提升工作能力，一起朝轉銜往一般職場而努力。通常使用就勞繼續支援 A 型事業所的身障者條件相對比較好、較有可能達到被雇用的水準，但通常會從 A 型事業所轉到 B 型事業所的情況是障礙者的工作能力下降，例如因為年紀增長等因素影響，也會轉銜到就勞繼續支援 B 型事業。

Q3：日本將每週工作 10 小時以上之身障者納入定額僱用率計算，與鼓勵身障者轉銜一般職場是否有關聯性？身心障礙者定額僱用比率過去約 10 年調整一次、但近年頻率提高到 2-3 年調整一次，原因為何？

A3：日本從最早期身體障礙(1976)、認知障礙(1987)到精神障礙者(2006)納入身心障礙者定額僱用率，又就勞繼續支援 A 型事業所轉銜到一般職場就業的人數、B 型事業所轉銜到 A 型事業所的就業人數皆(在政策鼓勵下)逐漸增加，結果身心障礙者整體就業人數增加、企業的實際僱用率持續上升，因而法定僱用率的門檻也需逐步調整提高。未來幾年隨著每週 10-20 工時者納入計算基準，可預期也會有類似的趨勢。

Q4：精神障礙者似乎較晚納入定額進用的計算基準，但近年來日本的職業重建服務對象已經以精神障礙者為大宗，雇主的實際雇用人數也持續上升，與台灣的發展不太一樣，想了解日本的想法，例如可能的原因？

A4：2013 年時公共職業安定所的統計資料顯示，身體障礙者的雇用人數為 38.9%、知的障礙者為 23.5%、精神障礙者 34.9%，到 2022 年時的比例則是身體障礙

者佔 21.4%、知的障礙者為 20.1%、精神障礙者 52.7%，顯示精神障礙者確實有大量進入就業市場的現象；初步判斷雇用率的提高應該是企業雇主比以往更能理解精神障礙者的工作能力與特質，進而提高了進用精神障礙者的意願。

Q5：台灣的庇護性就業有規定每週工時需達 20 小時(依各縣市規定而異)，請問日本的就勞繼續支援 A 型事業是否有工時的規定？

A5：根據不同 A 型事業所的營運需求，會有不同的勤務時間的規定，因此日本針對就勞繼續支援 A 型事業所並沒有最低工時的要求，但原則上仍須符合勞動基準法的規定。

Q6：臺灣經營庇護性就業多為社會福利機構(NGO)、但一般企業背景來經營的很少，想知道日本就勞繼續支援 A 型事業經營者為何？政府有提供就勞繼續支援 A 型事業減稅措施嗎？

A6：日本就勞繼續支援 A 型事業經營者為一般企業佔 60%、社會福祉機構約 15%、NPO 約 15%、其他約 10%；政府雖然有提供減稅的優惠措施但減免的額度很少；就勞繼續支援 A 型事業在營運上其實跟一般企業沒有太大的分別，一般企業背景經營者佔比高的一個可能原因是，若設立為 A 型事業就能獲得政府所提供的補助(支援費)，可能因此提高了企業投入經營 A 型事業的誘因。

Q7：企業未能達到定額僱用比率，除繳納納付金有無裁罰或輔導做法？

A7：日本企業極度重視企業形象，未達到定額僱用的企業定期公布名單，會對企業產生壓力，但並無裁罰機制；在日本而言，企業形象受損或名譽的污點比罰款更嚴重，因此 Hello Work 的重要任務就是輔導企業達到法定障礙者僱用比率，避免被列入公布名單。

Q8：在農福連攜的簡報資料有提到農林水產的合作，請問障礙者在這些產業當中從事的工作包括哪些？

A8：飲食業相關工作居多、食品加工製造業，以及清掃業。工作的型態有個別雇用、也有以工作隊的方式一起分擔工作，依公司與障礙者的狀況而定。

【千葉縣ふる里学舎地域生活支援センター障礙者就業・生活支援中心】

一、參訪時間：112 年 12 月 13 日(星期三)上午 10 時至 12 時

二、接待人員：

(一) 里見 吉英 理事長

(二) 松橋 達也 中心長、楠元 洋海 係長

三、單位簡介與主要業務介紹

在日本全國共有 337 個(2023 年數據)障害者就業・生活支援中心，其中千葉縣共有 16 個中心分別由不同機構營運，是一個提供民眾、身心障礙者日常生活訓練及實現職業夢想的獨立機構。

服務內容區分為就業相關訓練以及日常生活指導兩區塊，會依照諮詢民眾所需提供服務。初期使用者可先透過電話預約並前往中心諮詢，以了解所需的服務並歸類後予以協助，上述的服務過程中身障者皆無須費用，且由同一名專業人員給予協助或連結相關所需資源。

生活支援業務由厚生勞動省社会援護局與都道府縣共同出資營運(即社政的地域生活支援事業費用，厚生勞動省社会援護局與都道府縣各負擔 1/2)，而就業相關的支援業務則是由厚生勞動省職業安定局出資營運(即勞政的雇用安定事業費用，由厚生勞動省職業安定局全額補助)，不同支持項目所使用的經費亦不同。

【補充資料】

日本最早在 2000 年前/後在全國 18 個試辦單位(大多數都是社政單位)開始試辦「障害者就業・生活支援中心」方案，當時在厚生勞動省組織改造的時空背景下(厚生省和勞動省於 2001 年合併)，推出這項跨越勞政與社政、強調雇用支援與生活支援同步提供的新措施。經過匯集各單位試辦經驗後，這個方案在 2002 年隨著當時「障礙者雇用促進法」的修訂而制度化、此後成為勞政體系的法定服務方案之一。

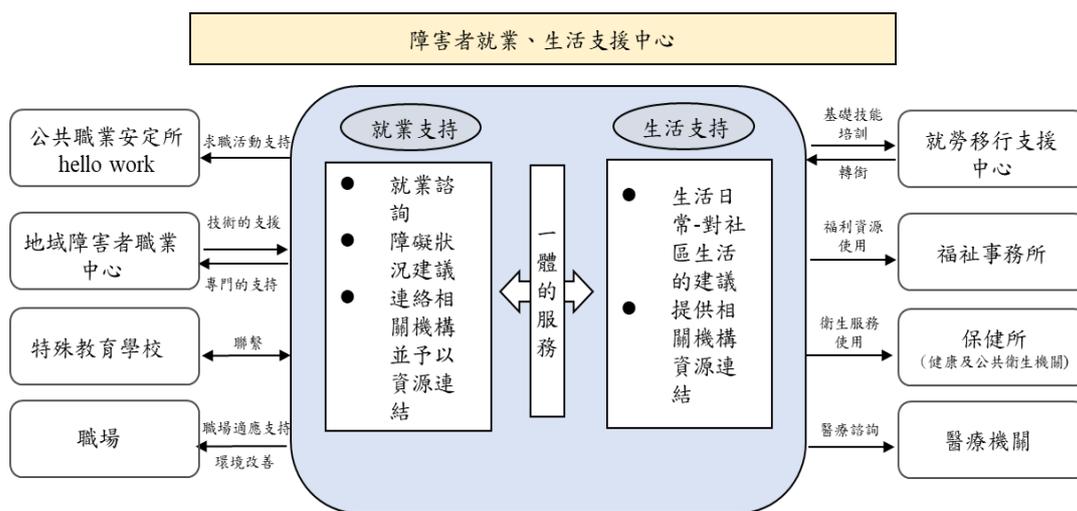
依 2022 年數據，全國有 338 個中心(2023 年降為 337 個)，其中有 294 個中心是由社會福祉法人承接，年度總預算為 79.8 億日圓。都道府縣委託的條件包括：承接期間個案的就職人數需超過 10 人、三年內提供的職場實習達 20 件以上(2022 年全國平均每個中心提供約 36.7 件職場實習)；在人員配置方面，一個中心通常會配置 1 名主任就業支援人員、1-6 名就業支援人員、1 名以上的生活支援人員，部分中心還配置有主任職場定着支援人員 1 名，也有部分中心透過申請工作教練助成金配置有訪問型工作教練。

2022 年數據顯示，全國障害者就業・生活支援中心的服務對象以障別比例而言，以智能障礙者為最多(46.2%)、精神障礙者次之(37.8%)、身體障礙者第三(10.3%)、其他障別者 5.6%。由於方案本身具備就業支援且兼顧生活面支持的

條件，除了提供障礙者就職前的支持之外，也被視為可在社政端的職場定着支援期限結束後、仍然能夠延續提供長期穩定就業支持的單位。從 2022 年數據中可知，全國各中心的服務對象共 218,382 人，其中以在職者比例居多(也就是需要穩定就業支持)，求職者身份只佔 30.7%，已在職者則佔了 58.7%。

1. 就業與福利網絡：

中心會與公共職業安定所、地區障害者職業中心、社會福利機構、醫療機構、特殊需求學校等相關組織合作，共同提供就業支持與生活支持服務。



由千葉縣障礙者就業・生活支援中心聯絡協議會的折頁資料(下圖)可知，此方案的設計背後反映了日本對障礙者就業所需相關支持需求的重視，包括對自身障礙的理解與健康管理(用藥管理)、日常生活管理(生活作息規律、社區獨立生活等)、人際技巧(溝通能力、問候、回應等)，然後才是基本工作習慣(職場禮儀、凡事報告/有事連絡/遇事相談)、職業適性(工作處理能力、速度、正確性等)，這些都是就業所必須具備的基本條件，也是職前準備的重要項目。

働くために必要な力は準備できていますか？

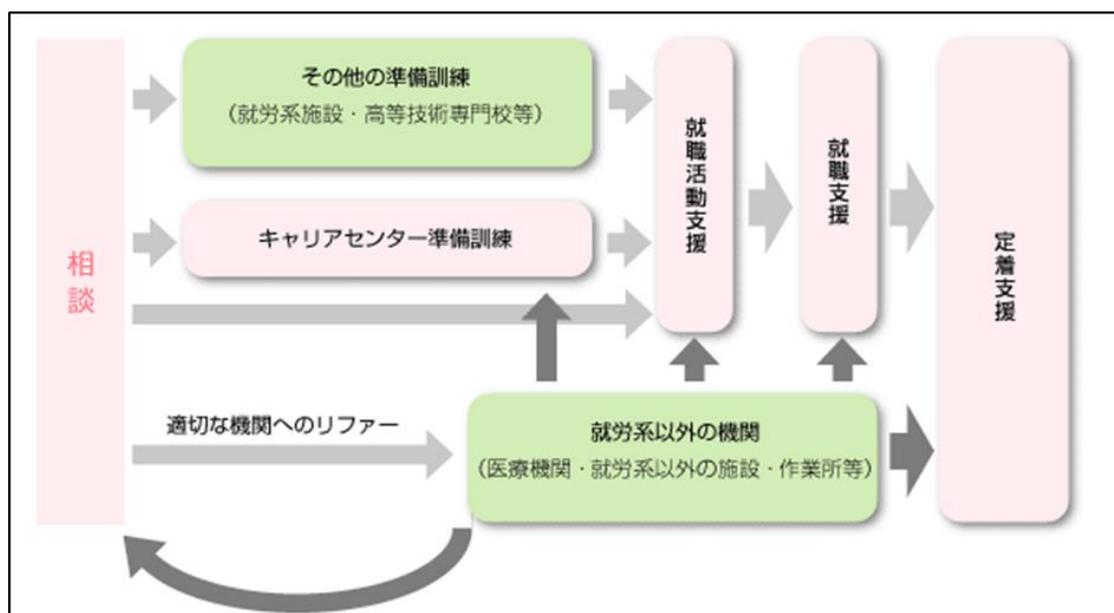


資料來源：ふる里学舎地域生活支援センター2023年12月13日書面資料

2. 服務流程：

依千葉縣網站資料，依不同的雇用階段而有不同的支持重點：

- (1) 就職準備期：提供求職者晤談諮詢、由中心直接或協助連結所需的相關機構共同提供指導與建議，包含職業適性評估、職前準備訓練、求職活動支持、安排職場參觀及職場實習等，此階段也會協同家人針對日常生活自我管理、社區獨立生活、社交生活、年金或福利津貼申請等面向提供指導與建議。
- (2) 職場定着期：擬訂與執行職場定着支援計畫，必要時透過工作教練介入提升障礙者的工作能力表現、提供雇主職場環境改善等相關建議等，另外也會針對就業後生活作息的變化、規律生活的需求、金錢管理、人際互動等面向，透過家人的協助提供指導與建議。
- (3) 繼續雇用期：教導障礙者面對職場不適應狀況的因應策略(包含職場面向的因素與生活規律面向的因素)，若障礙者因故即將離職，則協助進行協調使離職過程順利進行。
- (4) 障礙者就業・生活支援中心依承辦機構規模(同時承接的相關方案的多樣性)，有時也須連結其他相關機構共同提供支持，如下圖所示：



資料來源：千葉縣內另一間障害者就業・生活支援センター「千葉障害者キャリアセンター」的網站資料

四、參訪重點議題

千葉縣人口約 627 萬，在日本各都道府縣中排名第六；社團福祉法人佑啟會在千葉縣是數一數二的大型社會福祉法人，而其承接的障礙者就業・生活支援中心位於社團福祉法人佑啟會的本部「ふる里学舎」，園區各項服務設施使用人數大致分佈如下：施設入所支援共 160 名，包括ふる里学舎提供 80 名住宿，ふる里学舎静風荘提供 80 名住宿，ふる里学舎きせつ館(季節館)」的就勞繼續支援 B 型利用者共 30 名，就勞移行支援 6 名，就勞定着支援 8 名，

短期入所(類似短期住宿安置)26 名，生活介護(類似日照中心)244 名，日中一時支援 11 名，共同生活援助 30 名，放課後等デイサービス (身障生課後日托)10 名。「ふる里学舎」除了協助特殊教育學校的畢業生銜接就業，也會與身障者家屬諮詢，並提供多元的活動讓身障者參與(運動會、旅行等)，跟相關資源(警察、律師等)的聯繫密切。

首先說明中心的運作狀況。千葉縣內共 16 個障礙者就業・生活支援中心，佑啟會的「ふる里学舎地域生活支援センター」便是其中之一。該方案原則上依照鄉鎮人口的多寡進行 3-8 名人力配置，中心所在的市原市人口 28 萬人，人力配置為 4 名就業支援人員，補助來源為厚生勞動省職業安定局及社會福祉機構補助；在社政經費方面，千葉縣每年為 16 個中心共編列約 1.5 億日圓的社政預算，另外一半則由中央(厚生勞動省)的社政經費補助。雖然補助費用為國家補助，但沒有因為服務人數而影響經費多寡。另外，千葉縣廳在轄內的 16 個中心配置了每中心 1 位「企業支援員」，負責提供雇主諮詢服務。中心主要的業務內容包含：

(一) 就職相關支持

透過評估的方式傾聽身障求職者的需求，評估時會瞭解身障者(想在哪裡工作、想做什麼工作、學經歷、期望收入、家族成員的組成、現居地)。評估具備就業能力者，中心會再與職業中心或是 Hello work 進行資源連結。如果還沒準備好的求職者，則會繼續前往訓練中心、福祉中心進行訓練，或前往企業方進行實習。等到準備好就業再與職業中心或是 Hello work 進行媒合。

(二) 生活輔導支持

中心的主旨為協助身障者在企業順利的穩定就業。身障者安定就業後，若沒有需要生活輔導的需求將由其所屬企業繼續協助提供支持。若有需要，中心將提供協助。統計無法持續穩定就業的原因發現，通常不是因為企業的原因，而是在企業外的原因造成身障者離職，因此在生活面的支援也是很重要的工作，本中心會跟地域的行政單位合作，提供後續協助。

(三) 雇主諮詢支持

由中心的企業支援員負責，包含為中心服務對象進行職場開發、促進雇主對障礙者的理解、協助雇主進行就業規則調整及申請助成金手續等雇用前的準備，在服務對象穩定就業後則扮演雇主的諮詢窗口，協同就業支援員、生活支援員一起提供雇主相關支持，例如工時、薪資、解雇等人員管理方面的建議，當服務對象離職時，同樣協同就業支援員、生活支援員一起協助居中協調使過程能順利進行。

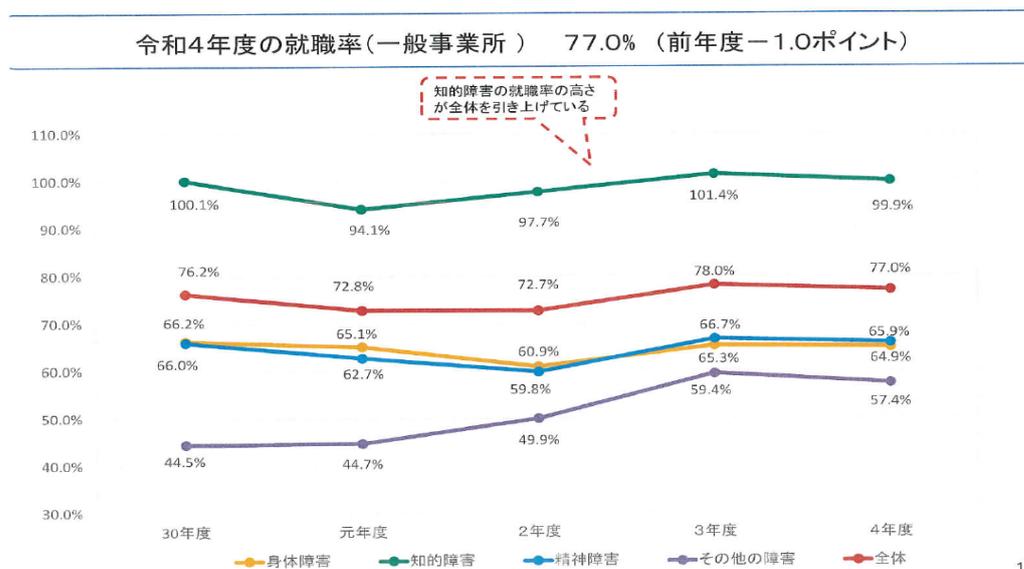
(四) 2022 年服務概況

服務案量			提供諮詢次數 (含實際拜訪、當面晤談、電話諮詢)		
ふる里学舎		全國平均	ふる里学舎		全國平均
服務總人數	709 人	646 人	身體障礙者	52 次	254 次
新開案人數	30 人	61 人	智能障礙者	1793 次	1698 次
職場實習人數	22 人	37 件	精神障礙者	1357 次	1651 次
一般企業就業人數	18 人	47 件	總諮詢次數	3206 次	3862 次
就勞繼續支援 A 型事業 所就業人數	9 人	7 件	企業諮詢	704 次	1399 次

【補充資料】

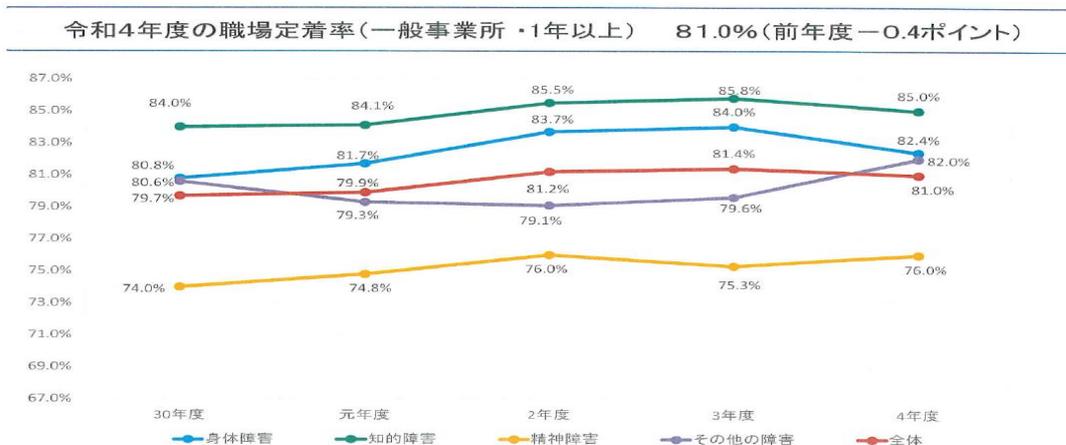
因為障礙者就業・生活支援中心有部份(勞政)補助經費來源為雇主基於雇用保險法所支付的雇用保險金，這些中心的服務績效目標會被要求檢視：個案的就職率、定着率(穩定就業率)及雇主滿意度，以 2022 年為例，全國 338 個中心服務的求職者就職率平均為 77%、1 年以上的職場定着率 81%、雇主滿意度 99%。

以障別來看，2022 年全國 338 個中心服務對象的求職者就職率以智能障礙者最高(99%)、精神障礙者次之(65.9%)、身體障礙者第三(64.9%)、最後是其他障礙者(57.4%)，如下圖所示：



資料來源：ふる里学舎地域生活支援センター2023年12月13日書面資料

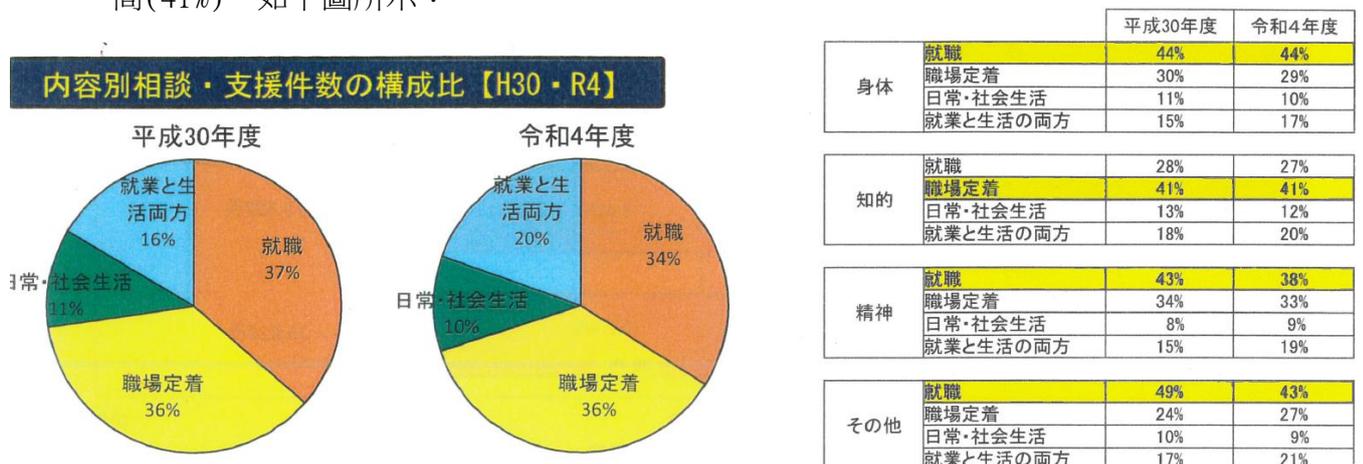
承上，2022 年全國 338 個中心服務對象的 1 年以上職場定着率平均為 81%，以障別來看，以智能障礙者就職率最高(85%)、身體障礙者次之(82.4%)、其他障礙者第三(82%)、最後是精神障礙者(76%)，如下圖所示：



16

資料來源：ふる里学舎地域生活支援センター2023年12月13日書面資料

至於諮詢內容，2022 年度全國數據顯示，內容主題與職場定着有關者最多(36%)，與就職相關諮詢比例接近(34%)，而同時涵蓋就業與生活面向的諮詢佔 20%，僅與日常/社會生活有關的諮詢則佔 10%；諮詢主題也有一些障別差異，例如身體障礙者、精神障礙者和其他障別者的諮詢內容皆以「就職」比例最高(44%、38%、43%)，智能障礙者的諮詢內容則以「職場定着」比例最高(41%)，如下圖所示：



資料來源：ふる里学舎地域生活支援センター2023年12月13日書面資料

五、提問與交流

Q1：就業・生活支持中心與機構入住的利用者是同一群人嗎？

A1：不是，兩者為分開的。使用就業・生活支持中心資源的身障者與使用生活支持服務的身障者為不同的群體。

Q2：配置的工作人員資格條件：

A2：需要完成就業支援擔當者研修和進階研修。為了提供更專業的服務，政府有在思考重整基礎養成課程的內容。

Q3：可否具體說明就業後的生活支援具體內容：

A3：1.生活作息管理
2.金錢使用管理
3.人際社交建立
4.照顧者的高齡化，輔導身障者照顧父母

Q4：就業.生活支援輔導期限

A4：因人而異，達到設定的目標就結束。因此服務期程沒有上限，就業後 1-2 個月或是 10 年以上都有，無明確的服務期限。

Q5：關於職場開發：

A5：就業的職場中心的職員會自己開發，也有從 Hello work 轉介過來。

Q6：關於職場實習以及保險相關議題：

A6：實習都會有簽約，要有收入的(透過 Hello work，有商業保險)及沒有收入(志工，中心與企業簽約提供商業保險)。因為去實習的企業也都是符合需求後媒合的。雙方在共識下也有在實習單位雇用的 case。即便打工也會加入雇用保險，但實習是灰色地帶，因此較難處理。

Q7：體驗實習/職場實習的區別？

A7：體驗實習的時間 3 天，職場實習為 1-2 週，一天工作時間為 6-8 小時。大約 20 年前的實習期為 3 個月。中心長提問台灣狀況，美燕回饋台灣沒有實習期，職場體驗大約半天到 1 天，最多 3 天。慶鑽主任回饋自身經驗曾經設計過 8 天(一週 1 天)的職場見習方案。日本目前也開始針對身心障礙者提供短工時(3-4 小時)的工作機會。

Q8：直接雇用和透過實習僱用的比例？

A8：來到中心尋求協助的身障者，有直接僱用的狀況，也有透過實習僱用的狀況，但直接透過 Hello work 找到工作後直接雇用的比例較高，因為中心的主要目標不是協助身障者找到工作，而是希望協助身障者在被僱用後可以長期穩定在企業裡工作。

Q9：相關補助及營業收入來源：

A9：日本的部分只要登記設立社會福祉法人，就可以領有相關福利的補助，政府的補助不會應雇用人數多寡來計算，是以各單位給予核發的補助。每年國家在此方案的補助費用是 2800 萬日幣(資料補充：佑啟會是當地規模很大的社會福祉法人，母機構及其他子機構年度事業收入加總達 58 億日幣、年度事

業支出達 39 億日幣)，本中心都有多餘的營收，皆可負擔人事及職員的薪資。營業收入來源有：募款、捐款、設攤及網購都是主要收入來源，國家相關補助費用不會因為營業額多少而有影響。

Q10：職場實習時職員去現場輔導的頻率是多久？

A10：身障者實習前一天會去現場訪問，有時也整天在現場輔導/指導，但在最後一天一定會至現場去跟主管拜訪及打招呼做一個結尾，了解個案的工作狀況及表現。

Q11：針對就業、生活支援中心的利用者需負擔費用？

A11：身障者來利用支援中心的服務是無需負擔費用，如果陪同去 Hello work 交通費或是伙食費需自行負擔費用，而居住型利用者國家給予障礙諮詢服務，並給予住宿券使用，住宿券的部分跟其他福利服務一樣，身障者只需付上限 10%的費用，另外對於本身無收入的重度身障者，除了政府補助的住宿券之外，還有給予其他津貼補助，來負擔住宿費的 10%。

六、參考資料

- (一) 千葉縣障礙者就業・生活支援中心聯絡協議會折頁。由千葉縣ふる里学舎地域生活支援センター現場提供。
- (二) 千葉県庁官網「企業支援員(障害者雇用アドバイザー)事業」介紹。取自：<https://www.pref.chiba.lg.jp/sanjin/shougai/ouen/jigyounushi/kigyoushien.html>
- (三) 「千葉障害者キャリアセンター」(另一家障礙者就業・生活支援中心)對障礙者支援的流程介紹。取自：<http://www.syougaisya-career.or.jp/shien/index.html>
- (四) 厚生勞動省職業安定局(2023 年 11 月)障礙者就業、生活支援中心の概要。由千葉縣ふる里学舎地域生活支援センター現場提供。
- (五) 厚生勞動省職業安定局(2023 年 11 月)令和 4 年度障礙者就業、生活支援中心全國實施狀況報告。由千葉縣ふる里学舎地域生活支援センター現場提供。
- (六) 渡辺明広等(2003)「障害者就業・生活支援の拠点づくり」の試行的事業における関係機関の連携-北九州市障害者雇用支援センターの拡大ケース会議、運営協議会の設置・運営。

【千葉縣ふる里學舎地域生活支援中心 - 就業繼續支援 B 型事業】

一、參訪時間:112 年 12 月 13 日(星期三)下午 2 時至 4 時

二、接待人員

(一) 里見吉英 理事長

(二) 松喬達也 中心長

三、單位簡介與主要業務介紹

(一) 機構設立目標：

「ふる里學舎地域生活支援中心」由社會福祉法人佑啟會營運，為關東地區千葉縣內 16 個「就業・生活支援中心」之一。佑啟會的名稱出自孟子，含有幫助、引導之意，也就是與社會福利中「支援援助」互相呼應。理事長認為人活在社會中，生存的力量來自於幫助別人、被別人幫助，人與人之間的互動有時歡樂、有時痛苦，但這些經驗累積下來必然擴展每個人的發展潛力，因此希望能透過各項服務持續支持服務對象在日常生活的體驗和感動中尋找目標和希望。本次參觀佑啟會位於千葉縣市原市的本部，在同一個園區內也同時營運諸多障礙者社會福利事業並提供身心障礙者各式服務，如生活保育、身障兒童諮詢、就勞移行支援(轉銜到一般就業支持服務)、就勞定着支援(穩定就業支持服務)及就勞繼續支援 B 型事業所等，也是持續受到社區愛護的福利機構。

(二) 機構特色：

- 1.為「全世代」綜合社福服務中心，以人與人連結為核心出發，從兒童到高齡者都能接受服務。
- 2.透過複合型的服務，達到創造社區共生共存的目標。

(三) 服務介紹：

園區提供住宿服務，現有 80 名認知障礙者及 80 名身體障礙者居住於此，另外還有約 150 名接受培訓的身心障礙者。主要提供生活技能訓練、社區參與及就業服務，其中針對有就業需求的身心障礙者，中心會初步進行評估了解其需求及工作能力，或是透過身心障礙者職業中心的評估安排受服務者適合的服務。若評估受服務者有工作能力時也會與公共職業安定所合作媒合適當的職種；若尚需要加強工作能力，中心也有提供培訓場所；也會依照個別化需求及能力介紹至身障者高等技術學校、職業康復學校、專業技職學校甚至直接至企業實習等。若透過以上培訓提升就業能力後，中心也會再與公共職業安定所合作協助就業，後續若能穩定就業，也會繼續提供職場支援，最終達到企業自然支持的目標。

(四)服務流程：

- 1.就業·生活支援中心：申請流程可能會因機構和服務類型而異。一般來說，受服務者或其家庭成員可以直接聯繫相關的支援中心或訪問他們的官方網站以獲得申請的具體信息，也可以透過公共職業安定所了解相關資訊。
- 2.申請就勞支援服務流程：
 - (1)申請人向當地的社會福利辦公室提出申請，並接受身心障礙者綜合支援法第 57 條規定的身心障礙者就業支援評估。
 - (2)根據評估結果，申請人成為就勞移行支援事業或就勞繼續支援 A/B 型事業的對象。
 - (3)申請人選擇合適的事業所，並與其簽訂服務契約。
 - (4)事業所根據申請人的個別需求，提供職業訓練、職場適應、就業協助等服務。
 - (5)事業所定期向社會福利辦公室報告服務進度和成果，並接受其監督和評價。

四、參訪重點議題

了解日本對於能力不足以進入一般職場之身心障礙者提供之安置型服務項目：如就勞移行支援事業及就勞繼續支援 B 型事業，兩者皆根據日本《障礙者總合支援法》而實施，屬於社政體系中較偏就業端的障礙者福利服務。

- (一)就勞移行支援事業：致力於協助身心障礙者順利進入一般就業市場，對於有機會進入一般性就業職場的身心障礙者提供職場體驗、職業訓練和就業指導，也會提供就業後的諮詢服務，為期共計二年(必要情況下可延長一年)。基礎訓練強調職業技能、生活習慣和社會適應，而實務訓練則在一般企業或公共機關中實際應用所學。透過系統性培訓，身心障礙者不僅能夠提升就業競爭力，更能夠自信地融入多元職場，拓展他們在社會中的參與機會。
- (二)就勞繼續支援 B 型事業：為了幫助能力尚未符合一般職場需求的身心障礙者能發展一般就業能力而提供的長期支援的服務。其目標是讓身心障礙者能夠透過特定工作環境提供必要的指導和支援服務，以增進其就業所需知識及能力為，並以維持其就業穩定性和提高他們的生活品質為目標。A/B 型的主要區別在於工作內容、工作時間、工資標準和支援方式等方面，受服務時間並未有所限制，雖受到政府的補助和監督但並未明

確要求後續轉銜機制，係依受服務者之意願為優先考量。

五、提問與交流

Q1：請問日方政府是否有補助就勞繼續支援 B 型事業，提供相關支援？

A1：在日本就勞繼續支援 B 型事業屬於社會福祉服務的一部分，以前多由公共機構、社會福祉法人等非營利組織提供就勞繼續支援 B 型事業，現在則有越來越多企業單位，如株式會社等也開始加入經營的行列，但是企業通常對身心障礙者了解不足，因此提供的服務會有差異；但整體而言，現階段對於就勞繼續支援 B 型事業遇到的困難主要是人才培育及養成方面。而政府支援方面，是依據受服務對象人數給予補助，依照單位營運及服務狀況調整補助金額，透過調整補助金額來鼓勵單位提升服務品質或營運績效，另外日本政府對於就勞繼續支援事業本身也有稅金的減免支持。

Q2：請問就勞繼續支援 B 型事業是如何轉銜受服務對象到一般性就業職場？

A2：每間就勞繼續支援 B 型事業都有自己的轉銜策略，以ふる里學舍的就業繼續支援 B 型事業來說，會通過經營區域企業的綠化工作、草皮修剪等業務將工作分派給我們的受服務者，並到現場進行操作。藉由在一般職場實習工作也可從中體驗真實職場面貌，如工作表現良好會獲得正向回饋；反之則會被責備及指教，同時也能提升受服務者工作動機。而對企業而言，身心障礙者的工作能力獲得企業肯定時，也能增加企業雇用身心障礙者的意願。

Q3：請問就勞繼續支援 A/B 型事業屬於福利服務，身心障礙者如果進入一般職場就業，是否還能夠繼續接受就勞繼續支援服務？其薪資收入會影響障礙福利津貼或福利服務的使用資格嗎？

A3：一般來說若受服務者已經穩定進入一般職場工作，來接受服務的時間也會因此減少。但是目前日方政府有規劃在 2024 年預計針對短工時的一般身心障礙就業者，可在非工作時間繼續享有就勞繼續支援 B 型事業服務。舉例來說，一般身心障礙者一週工作可能是兩三天，其餘工時就可以到就勞繼續支援 B 型事業服務。

Q4：請問受服務者及其家屬若很信任及喜歡就勞繼續支援 A/B 型事業的環境，但評估受服務者可朝一般就業發展時，受服務者本人或家屬是否可以接受評估結果？

A4：在我們這邊，相較普遍社會期待家庭成員是在一般企業或教育中心就業，邁向更高層次的發展；多數的受服務者卻表示很喜歡在就勞繼續支援 A/B

型事業接受服務，且家庭也不希望他們的家屬進入一般性就業。實際上，我們經常面臨到受服務者具有在一般職場就業的能力，但家庭的期望卻相反；反之，有一些人沒有工作能力，家屬卻希望安排就業，這種矛盾的情況也著實存在。身為一個就勞繼續支援單位我們通常會先了解及建立受服務者的意願，如參觀一般性就業環境以了解職場工作內容，接下來安排短期企業實習或試作並逐漸延長工時，若受服務者透過實際體驗而有工作意願後，我們就會與家屬溝通以獲取家庭支持，但整體仍以受服務者意願為優先。另一方面，有些家屬迫切的需要受服務者進入職場時，我們也會協調企業進行實習或試作，由企業的人實際告訴他們需要加強處，這樣的建議更有影響力，而不僅僅是我們決定。所以，我們更傾向於直接請他們到實習單位，然後聽取企業的直接反饋，這樣他們會改變他們的看法。我們不僅僅是一個團隊，而是需要與許多企業和職業中心等各單位建立密切的合作關係。

Q5：請問就勞支援事業目前工作人員配置及服務比例？

A5：就勞移行支援(從事輕度生產活動或預計接受職前準備者)為 6 名，工作人員 2 名；就業穩定支援可服務 20 名；就業繼續支援 B 型事業受服務者為 30 名。受服務者人數並沒有上限，但會受到空間限制而有所變化。

Q6：請問受服務者若為中高齡者或屆退休年紀，會如何協助後續服務或安置呢？

A6：我們尊重中高年齡卻仍想就業者，因此也會提供相對應的指導與會談。

【國立障礙者復健中心】

一、參訪時間：112 年 12 月 14 日(星期四)上午 10 時至 12 時

二、接待人員

自立支援局 理療教育 就勞支援部 就勞移行支援課 就勞相談室
主任就勞支援專門職 春日井 中

三、單位簡介與主要業務介紹

(一) 單位簡介

國立障礙者復健中心於 1979 年由厚生勞動省創立，初名為國立身體障礙者復健中心。隨著服務範疇的擴展，於 2008 年更名為國立障礙者復健中心。位於同一園區的廣域障礙者職業中心也同時發揮協同效應。中心提供身體障礙者醫療復健與職業訓練的全方位服務，同時負責國家復健技術研發及人才培訓的重要使命。其定位類似於早期臺灣的振興復健醫學中心，結合了復健醫院、復健專業人員培訓機構以及障礙者職業訓練部門的功能。

中心的主要服務對象包括高層次腦傷者、發展障礙（自閉症）者、視覺障礙者、以及肢體障礙者。提供從醫療復健、自立生活訓練、就業轉銜服務，到健康促進等全方位的長期支持服務。同時，中心內也配置有研究所及學院，致力於推動障礙者相關領域的研究和專業知識的培養（圖 1）。

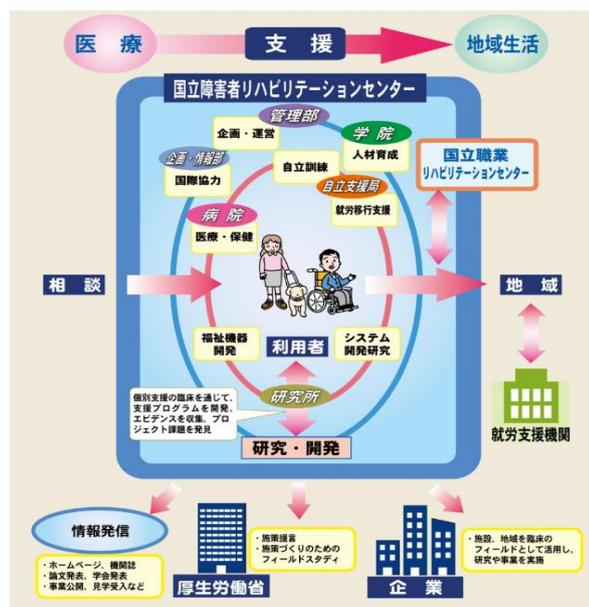


圖 1：服務流程

國立障礙者復健中心主要組織架構如下圖 2：

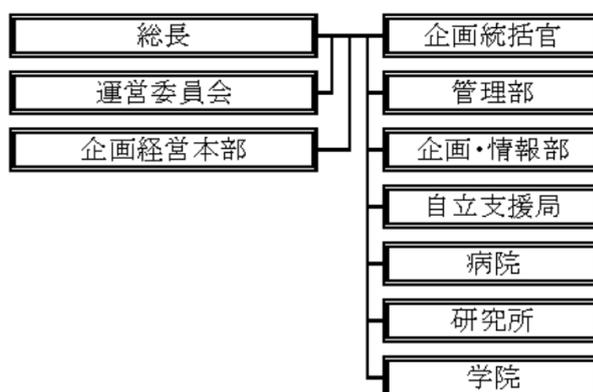


圖 2：國立障礙者復健中心組織架構

(二) 主要業務包含

1. 自立支援-提供身心障礙者的日常生活和就業相關培訓服務。
2. 就業移行支援-協助取得按摩指壓治療師、針灸治療師國家資格並協助就業。
3. 醫療服務-治療慢性疾病、繼發性疾病的預防與治療，以及生活方式相關疾病的預防和治療，同時為身障者提供醫療檢查。
4. 學院-培育身障復健服務的專業人才。
5. 教育訓練-每年對醫療機構、地方政府、民間福利機構等各類專業人士。
6. 研究-透過研究深入了解和優化復健技術，以提高復健服務效能。
7. 國際合作-與 WHO 專案及海外組織的合作外，中心透過復健技術，積極為發展中國家提供支援。

四、參訪重點議題

此次參訪主要聚焦於中心自立支援局的「就業移行支援（一般型）」和「就業移行支援（養成施設型）」，其差異可參考表，並分別介紹如下：

表一、 就業移行支援一般型與養成施設型的差別

	一般型	養成施設型
對象	精神障礙者、發展障礙者、智能障礙者及罕見疾病患者（難病患者）	視覺障礙者
設施數	全國 3000 多家	很少

	一般型	養成施設型
訓練	培訓內容豐富，包括 PC 培訓、溝通培訓、業務培訓等。	主要重點培訓並取得專業執照*。
期間	原則上期限為 2 年，可展延一年。	3 年（專門課程） 5 年（高等課程）

*按摩指壓師（あん摩マッサージ指圧師）：透過按摩和指壓技術，使用各種手法促進患者的症狀改善和健康增進。

*針灸師（はり師）：使用直徑約 0.2 毫米的針刺激身體的穴位，激發患者自然的自癒力，促進症狀的改善。

*灸師（きゅう師）：在身體的穴位上放置「艾草」，點燃它，通過刺激促使患者體調改善。

(一)就勞移行支援（一般型）

屬於社政端的就勞系障礙者福利服務，每項服務均設定每日單價，並在使用時進行計算。一般來說，所使用的服務費用的 10 % 由使用者承擔，90 % 由政府承擔。並且必須透過相談事業（類似成人個管中心）制定個別化支持服務計畫後方可使用。這項服務主要由民間機構承接，僅有少數由國立或地方自治體設立的機構參與。

以此次參訪的中心為例，服務流程始於個案主動報名。中心立即提供專人諮詢會談，以確認個案需求，同時協助處理相關住宿、學習評估等事宜。透過這諮詢流程，中心能夠清晰了解個案對於參與培訓和求職就業的期望，進而提供相應的建議。同時，在參訪中了解到事務系與作業系兩大類服務，對於不同障礙類別需其提供合適的就業培訓服務。

1. 為身體障礙和腦傷的個案提供事務系就業培訓服務，最多容納 100 人，訓練期至多 24 個月。內容包括事務系(圖 3)和作業系(圖 4)，主要涵蓋職前準備、技能培訓、職場體驗、職場實習（中心內外均有）。中心提供全面的培訓服務，致力於提升個案的就業動機、技能和能力。為達成此目標，中心與相關人員協商制定支援計畫(圖 5)，並製作「個人支援計畫」交予個案，每三個月進行一次審查，以確保根據個案需求提供適切的支援。



圖 3：事務系訓練模擬職場場域



圖 4：作業系就労支援室

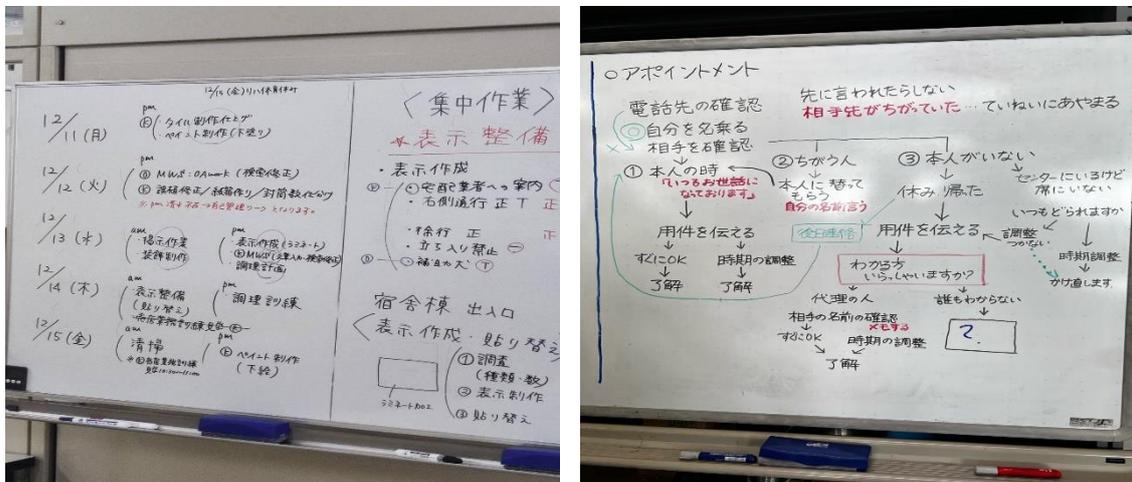


圖 5：當週訓練規劃圖示提醒與流程說明

2. 為發展障礙的個案提供作業系就業培訓服務(圖 6)，以穩定生活奠定基礎，設立工作為主要目標。此外，中心透過多元的工作經驗，深化個案對工作意義和社交禮儀的認識，同時提供求職協助。主要服務內容包括職前準備訓練(物料分檢、包裝、貨單檢視等(圖 7))、中心內職場實習、日常生活訓練(如教導採購生活所需用品、教導使用生活用具(圖 8)、學習烹飪料理(圖 9)、清潔生活環境等)、娛樂/社交體驗學習、體能/功能訓練，並透過與 HelloWork 等相關機構的合作，協助個案在企業中實現穩定就業。

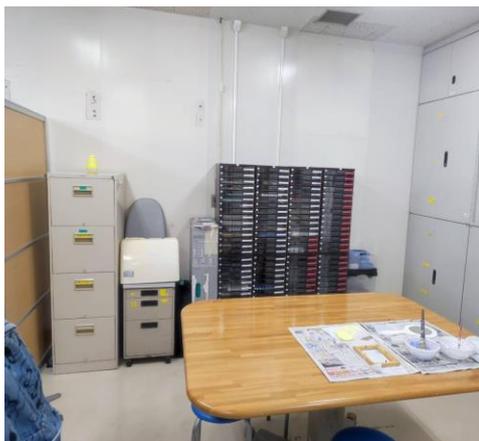


圖 6：作業系訓練場域-仿真實職場以提升工作效能

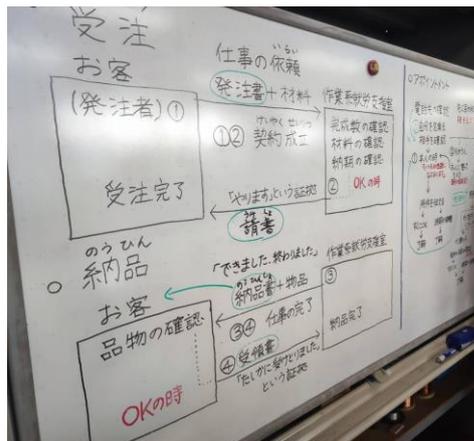


圖 7：課程圖示提醒與流程說明



圖 8：教導練習使用生活用具



圖 9：教導學習參考食譜並練習烹飪料理

(二)「就勞移行支援（養成施設）」

提供視覺障礙者就業轉銜的研修設施，完成訓練後，視覺障礙者有機會考取國家證照，成為具備按摩指壓師、針灸師及灸師專業資格的從業人員(【補充資料】該中心 2022 年度結業者在按摩指壓師的國考合格率为 16/16 人=100%、針灸師國考合格率 5/6 人=83.3%、灸師國考合格率 5/6 人=83.3%)。

課程中搭配人體模型(圖 10)、擴視機(圖 11)等輔助工具，以降低視障者的學習障礙。內容包括按摩及針灸的實作課程，以及教授使用電腦記錄醫療資訊、試算表(Excel)運用和簡報製作等相關技能。課程分為專

門課程（3年期，每年級3班，每班12名學生，學制類似給高中以上學歷者就讀的短期大學，結業後取得「專門士」資格）及高等課程（5年期，每年級1班，每班12名學生，給國中學歷者就讀，結業後取得高中畢業同等學力資格）。每個班級都有一名班主任，提供學習和生活方面的諮詢。畢業後，個案有機會擔任公司的健康守護者，也能夠提供上門服務給臥床不起、行走困難或無法前往醫院治療的人們。此外，他們還可以選擇在老年護理設施、診所、醫療機構工作，或者自行開業，為更多人提供按摩、針灸等服務。



圖 10：解剖課程模型-讓視障者可以觸摸方式了解並熟悉人體器官真實位置與形狀



圖 11：擴視機使用-協助視障者看清楚課程內容以提升學習效益



圖 12：按摩技術實作訓練(取自官網)



圖 13：艾炙技術實作訓練(取自官網)

五、提問與交流

(一)就勞移行支援部分：

Q1：對於有需求的身心障礙者而言，他們如何尋求協助並接受訓練？其資格是否有所限制呢？

A1：個案有兩種方式可選擇，一是自行報名參與相關訓練，二是透過地區機構或職業介紹所(Hello work)提供的資訊參與。在此過程中，參與訓練

的個案須年滿 18 歲以上且未滿 65 歲，同時需有實際的就業需求。

Q2：請問個案的訓練是分期招收嗎？可以接受多久的訓練？

A2：個案隨時可以向中心提出服務申請，經由評估專業人員評估後，將制定適切的訓練內容。一班最長可接受 2 年，必要時可以展延 1 年。然而，大部分中心內接受服務的個案平均在 1 年 3 個月左右即能進入職場。

Q3：提供服務的專業人員有哪些？

A3：醫師、社工、職能治療師、物理治療師、復健體育等專業。

Q4：為何在發展障礙者的就勞移行支持週日曆中特別設有郵政工作的訓練（見下圖 14）？

A4：主要是因為個案未來可能有較高的機會從事收發工作，因此特別納入培訓課程，以促進未來就業機會。

發育障礙人士的工作過渡支持週日曆（示例）
（発達障害者のための就労移行支援週間カレンダー（一例））

	週一	週二	週三	週四	星期五
9:00	早上集合/伸展運動				早上集合
	農業				打掃
10:00	從報紙文章中學習語言	職業治療師培訓	烹飪培訓		體育館 訓練室
11:00	個人活動				農業
12:00	午餐/休息				
13:00	廣播體操/個人活動				
	個人活動			個人活動	
13:30	郵政工作	職業治療師培訓	職業治療師培訓		郵政工作
15:00	體育	農業			體育

圖 14：發展障礙者在就勞移行支援的一週活動內容(例)

(二)就勞移行支援（養成施設）

Q5：解剖課程用的模型，若無法透過市售取得時，會如何解決？會自行研發，如使用 3D 列印機？

A5：在解剖課程所使用的模型方面，如果市面上無法取得符合需求的非常規模型，中心目前的解決方式是透過手工製作，尚未引入 3D 列印機進行製作。例如，在教學中若需要呈現肝臟基本結構的樣貌，中心會手工製作模型(圖 15)，使用餅乾盒等材料，以便視障者更深入了解結構。

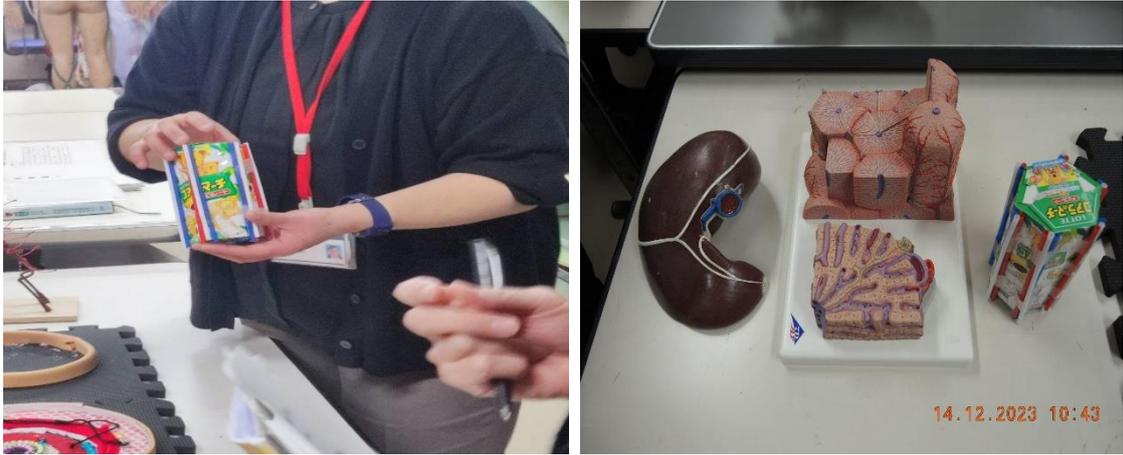


圖 15：肝小葉手製模型-中心自行手作模型以便視障者觸摸了解人體器官樣態

Q6：針對視障者如何教導體適能鍛鍊及訓練？

A6：在體適能鍛鍊方面，中心提供專業運動教練設計的課程，同時中心也配置有培養相關運動指導專業的學程。舉例而言，本次參訪中觀察到個案參與盲人足球運動(圖 16)，透過球具改裝，加裝 4 顆鈴聲及增加摩擦力的設計(圖 17)，不僅讓個案能夠透過「聽聲辨位」參與運動，同時也達到技能訓練的效果。



圖 16：運動教練藉由敲打球框讓視障者練習"聽聲辨位"



圖 17：運動教練解說球具設計有 4 顆鈴聲(片)與球體海綿設計減緩彈跳增加摩擦力

七、參考資料：

- (一) 國立障礙者復健中心介紹，取自該中心官網
(<http://www.rehab.go.jp/>)
- (二) 關於現行兩種就勞移行支援的比較，取自：就勞支援ガイド
(<https://guide-ss.com/iko-kinds/>)

【廣域障礙者職業中心/中央障礙者職業能力開發校】

一、參訪時間：112 年 12 月 14 日(星期四)下午 2 時至 4 時

二、接待人員

- (一) 藤浪竜哉所長
- (二) 大地直美次長
- (三) 職業指導部佐藤部長
- (四) 職業訓練部槌西部長
- (五) 管理部山田貢治科長

三、單位簡介與主要業務介紹

「獨立行政法人高齡、障礙、求職者僱用支援機構(JEED)」所轄機構，屬於全國性質的職業中心，目前在關東、中國(岡山縣)各設有一個，又稱為「中央障礙者職業能力開發學校」；「廣域障礙者職業中心」源自「障礙者雇用促進法」，「中央障礙者職業能力開發學校」則源自「職業能力開發促進法」(類似台灣的職業訓練法)。該學校服務服務內容以職業技能訓練與職前準備為主，其他職業重建服務內容則與地域障礙者職業中心類似，但服務時間更長。服務對象為高中畢業或同等學歷以上的身體障礙者、認知障礙者、發展障礙者、高層次腦傷者、精神障礙者、視覺障礙者等，提供長達 1 至 2 年的職業訓練課程，也包含了企業員工的在職訓練課程。

服務流程包含入學前的職業評量與職業諮商，透過這些職業評量或職業諮商以釐清參訓者的職涯方向與適性職類；當學員訓練告一段落即將或準備進入職場時，則提供就業方面的支持服務。

四、參訪重點議題

(一) 建築物外觀及設施

- 1. 地板平坦及光線明亮，幾乎每個空間都具備有完善無障礙空間及輔具。
- 2. 職訓單位近乎仿照每一職場的工作環境樣貌，半導體電子產業、行政辦公室、行政助理、房務、清潔、收銀機商場，小至食物樣本模型都有。

(二) 所長介紹

- 1. 本中心 1979 年成立，今年第 44 年；初期主要是做身體障礙者的訓練，之後根據社會環境變遷，服務對象增加智障、精障、腦傷及罕見疾病等對象
- 2. 會依據現行大環境的新技術改革與發展，設計新的職種內容；目前職訓課程有 17 種，名額規模有 180 人。

3. 本中心特色：我們有專業的障礙者職業諮商員、職業訓練指導員相互配合，進行職業生活支持與職業訓練；
4. 為了讓個案有效學習並就業，本中心運用職業適應性活動評估、幫助障礙者學習就職所需技能，並提供生活方面適應支援。

(三) 服務內容

1. 每年招訓 10 梯次，每期訓練為期一年，並依照參訓者能力進行分組訓練。即每一個多月就招生一次，使開訓頻率接近隨到隨訓；先來與後到的學生會安排一起上課，但每個人有個別的學習進度，由訓練員貼身的提供訓練與輔導（每個人必須完成的課堂作業依個人各自進度不盡相同）。
2. 訓練課程雖有一定架構，但仍可依每位參訓者個人特質、學習、工作經驗和專業領域進行量身訂作個別化培訓課程。



圖一：中央障礙者職業能力開發學校的訓練服務內容

3. 導入期的訓練為期三個月，透過作業現場、諮商討論等方式，瞭解自己的特性、各工作的特質、健康管理、環境適應、壓力與體力狀況的掌握、作業現場適應方法等，然後再進入科系、課程進行訓練。



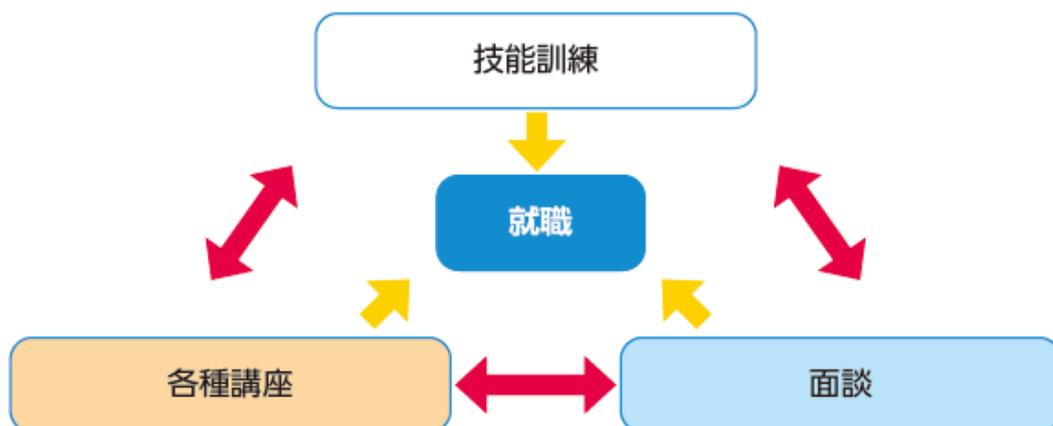
圖二：導入期的訓練架構

4. 提供適應支持：以能過著穩定的工作生活和持續工作為目標，提供各類課程與個人化課程，以因應各種因素帶來的壓力與疲勞。

補充資料：若身體障礙者、罕見疾病者及腦傷者的訓練生有住宿需求，也可安排住在国立障害者リハビリテーションセンター的宿舍。



※入所後、導入期の訓練と並行して、面接及び各種シートへの記入や訓練場面における取組を踏まえ職場適應上の課題を整理し、訓練期間を通じて行う適應支援の内容について個別に適應支援計畫を作成します。



圖三：適應支援的流程與架構

5. 就職支持：為每名參訓者分配一名導師，以提供參訓者職業指導、面試準備等求職過程之相關支持(從適應支持到就職支持都是同一位專業人員提供)。



圖四：就職支持流程

【補充資料】2022 年度整體結訓生結訓後 3 個月的就職率為 75.2%。

6. 對企業主的支持：

- (1) 提供有意新聘或持續僱用之企業主參觀中心，並提供結訓生訊息。
- (2) 協助企業公告身障者求才訊息，部份企業已進用該校結訓生但仍持續求才者，會在求人票上面以黃色標籤標註。
- (3) 協助辦理有意雇用該校結訓者的企業招募、徵才說明會。
- (4) 與企業合作辦理相對應職類的企業工作現場實習。

7. 職訓職系、科別與課程如下（6 類、11 科、17 個課程）：

培訓體系	培訓部門	訓練課程	名額	訓練對象
機械電子類	機械製圖科	機械 CAD 課程	5	不限身障類型 (註 2) 僅適用於有視覺障礙 重度者可報名
	電子設備事業部	電子科技/CAD 課程	5	
	技術營運部	FA 系統課程 組裝/檢查課程	10	
建築類	建築設計部	建築 CAD 課程	5	
資訊類	OA 系統部	軟體開發課程 系統運用課程	25	

		視障資訊獲取課程(註 2)		
	DTP 網路技術部	排版課程	15	
		網路課程		
業務類	會計部	會計商務課程	10	
	OA 管理部門	OA 商務課程	60	
	辦公室工作部	辦公室工作課程	20	
物流類	物流與物資管理部	物流、物資管理課程	5	
職域開發類 (註 1)	助理工作部	辦公室助理課程	20	
		銷售/物流工作課程		
		服務工作課程		

(註 1)包含事務、銷售、物流、餐飲、清潔等服務業輔助工作所需的職涯發展技能與知識，類似綜合職能科。

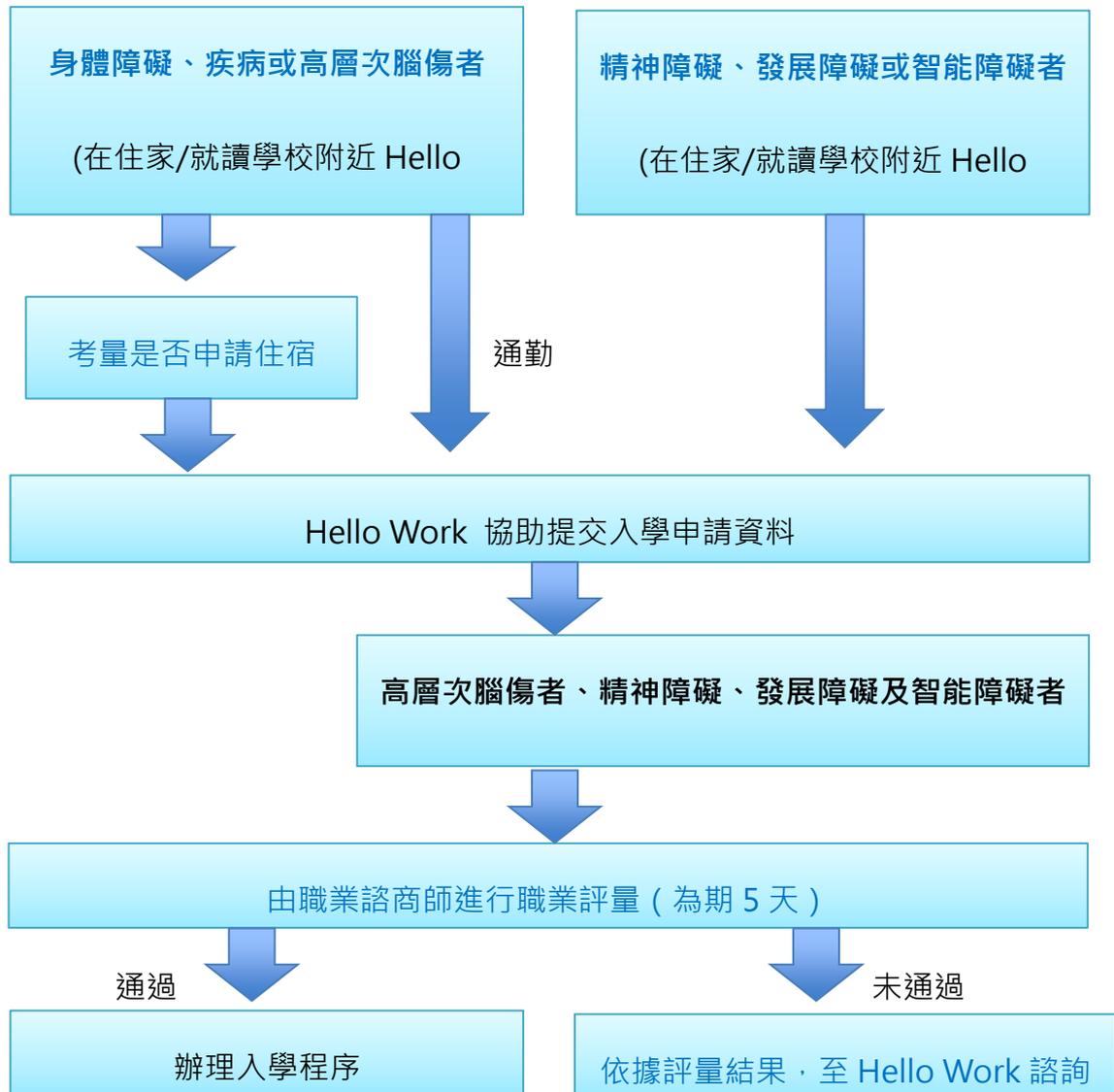
8. 協助企業針對既有障礙員工辦理增能培訓，特別是針對因障礙等因素休假要重返職場的障礙者者，腦傷、視障、雙下肢障礙者的就業技能補強，及辦理提昇障礙者技能的研討會等。

9. 補充資料：

(四) 申請參訓條件

1. 高中畢業生或被認定同等高中畢業學習能力者。
2. 需能接受培訓為期一年，每週 5 天，每天 6 小時訓練者。

(五) 申請流程



【補充資料】該校每個月都有開放校園日提供有興趣的身障者入校參加職訓體驗，原則每次辦理約半天時間，每次開放 30 名(含陪伴者在內約 50 名)、各訓練科別都會開放 2-4 名體驗機會，體驗內容包括概要說明、環境參觀、Q&A、實際利用訓練教材或設備完成特定的訓練活動等。

五、提問與交流

Q1：專業人員養成制度為何？

A1：職業訓練指導員執照取得途徑包括：(1)修畢職業能力開發綜合大學的「職業訓練指導員養成課程」，或(2)通過各都道府縣的「職業訓練指導員試驗」。

【補充資料】

(1)日本厚生勞動省設有「職業能力開發綜合大學校(Polytechnic university, PTU)」專責培育國內的職業訓練指導員，比照大學學制修業年限為 4 年，

畢業生取得生產技術學士學位；又依職業能力開發促進法第 28 條規定，職業訓練指導員的執照除了 PTU 的畢業生之外，其他(例如技能檢定合格者、一般學校畢業且具備一定實務經驗者等)皆須參與各都道府縣的指定講習與通過職業訓練指導員試驗後，經由各都道府縣核發。

(2)如同公共職業安定所有一個品牌識別「Hello Work」，公共職業訓練也有一個品牌識別稱為「Hello Training」。

(3)關於提供不同障別障礙者職業訓練所需的相關知能、指導技法、課程規劃與教材設計、諮詢窗口等，是由 JEED 所屬兩個國立的「中央障礙者職業能力開發學校」來負責支援。

Q2：如何決定開辦職業訓練的職種？開辦的職業訓練項目如何判斷是否與職場的人力資源需求接軌？

A2：依照當時社會脈動調整職訓種類，並與企業合作。

Q3：如何協助障礙者提升就業力？目前辦理的職前準備相關的課程有哪些？

A3：先透過會談了解障礙者的各面向概況與能力，再針對其需求擬訂計畫並安排符合且障礙者期待的訓練。訓練課程如下（6 類、11 科、17 個課程）：

訓練系	訓練科	訓練コース	定員	訓練対象者
メカトロ系	機械製図科	機械CADコース	5	障害種別は問いません ※2は重度視覚障害者が対象
	電子機器科	電子技術・CADコース	5	
	テクニカルオペレーション科	FAシステムコース 組立・検査コース	10	
建築系	建築設計科	建築CADコース	5	
情報系	OAシステム科	ソフトウェア開発コース	25	
		システム活用コース		
		視覚障害者情報アクセスコース(※2)		
DTP・Web技術科	DTPコース	15		
	Webコース			
ビジネス系	経理事務科	会計ビジネスコース	10	
	OA事務科	OAビジネスコース	60	
	オフィスワーク科	オフィスワークコース	20	
物流系	物流・資材管理科	物流・資材管理コース	5	
職域開発系(※1)	アシスタントワーク科	オフィスアシスタントコース	20	
		販売・物流ワークコース		
		サービスワークコース		

※1 職域開発系

事務、販売、物流、飲食、清掃等のサービス業務における補助作業の遂行に求められる技能及び知識の習得を目指す方向のコースです。

圖五：中央障礙者職業能力開發學校職業訓練的類型及課程名稱

Q4：如何對職業訓練學員提供「人際互動」、「情緒管理」等就業軟實力的培養或輔導、強化？

A4：入訓後，與入門培訓並行，根據面談、各種表格的填寫、培訓情況等，整理職場適應相關問題，針對適應支援內容，制訂個人適應支援計畫，另提供相關課程，包含：自我了解、自理、溝通、問題解決等講座，但也會在訓練過程提供指導和適應支援。

Q5：是否有提供企業雇用身心障礙者相關宣導或專案服務？如何提供？

A5：除了透過 HelloWork 取得有意雇用身心障礙者的企業求人票並張貼於佈告欄之外(HelloWork 也有線上求才資訊供檢索)，也開放企業入校參觀訓練環境與訓練內容(每年有一百多家企業來參訪)。現場除了公告 HelloWork 提供的企業說明會資料之外，本校也頻繁協助企業入校辦理求才說明會。

六、參考資料

国立職業リハビリテーションセンター/中央障害者職業能力開発校
(2023)2023 年度ごあんない。取自該中心簡報資料。

【ソニー希望・光株式会社 (Sony 集團特例子公司-希望・光)】

一、參訪時間：112 年 12 月 15 日(星期五)上午 10 時至 12 時

二、接待人員

- (一) 社長/大庭薰女士
- (二) 企業管理課總括課長/前田朝英先生

三、單位簡介與主要業務介紹

(一)單位簡介

Sony 集團創辦人井深大先生起初於 1973 年設立社会福祉法人希望の家，又於 1981 年設立「希望工業」負責製造揚聲器系統（此模式同樣見於集團的另一間特例子公司--「Sony・太陽株式会社」，也是以另一家社会福祉法人太陽の家為基礎而成立，負責製造 Sony 的麥克風和耳機產品），希望工業於 2003 年更名並正式成為 Sony 的特例子公司「Sony・希望株式会社」。另外，Sony 集團在 2002 年設立了名為「Sony・光株式会社」的特例子公司，主要提供辦公室清潔和電子郵件收集和遞送服務，「Sony・光株式会社」和「Sony・希望株式会社」兩間特例子公司於 2015 年合併，更名為「Sony 希望・光株式会社」。

Sony 希望・光株式会社的理念是『一個人的挑戰與成長』，認為人才都有其特色與特徵，藉由人才的特徵的發揮，來做有價值的創作。統計至 2023 年 12 月 1 日為止，Sony 希望・光株式会社的員工總數 217 人，其中身障員工 163 人，佔員工數 75%，僱用障別比例分別為：智的障礙 52%、精神障礙 46%及身體障礙 2%。基本上依身障員工的能力及興趣，加以培訓適才適所。

Sony 集團的宗旨是「透過創造力和技術的力量讓世界充滿情感」，特例子公司亦是集團一員，期待帶著集團的價值觀與信念為社會帶來希望的微笑。

(二)主要業務

Sony 希望・光株式会社作為 Sony 集團的特例子公司，是以僱用身心障礙者為目的、100%由母公司 Sony 集團出資成立的子公司，其主要營業項目為提供母公司所需支援服務，公司營收目前皆來自母公司委託的支援業務，包括早期的(1)「辦公環境維護」(環境清潔、資源回收等)、(2)「行政支援事務」(郵件收發、技術文件及培訓文件列印與裝訂、名片製作、會計憑證處理、紙本資料電子化、備品管理與借出、遺失物管理、向休退職人員寄送文件等)，及後來擴增的(3)「IT/影像業務服務」(各種內容的數位存

檔、資料輸入和處理、圖像標註、遊戲品質保證、AI 開發支援影像相關工作)三大營業項目。

由於母公司的支援業務需求龐大，目前 Sony 希望・光株式會社的營業項目僅以支援母公司相關工作為主，但未來也不排除可接受外部委託訂單。另有關公司營運績效部份，會向母公司提年度計畫，並由母公司逐年檢視營運進度及績效是否符合預期。

營業項目簡要說明如下：

1. 辦公環境管理：辦公環境、用品、員工餐廳的清潔、用品及電子零件再利用和回收。



圖 1：環境清境維護¹

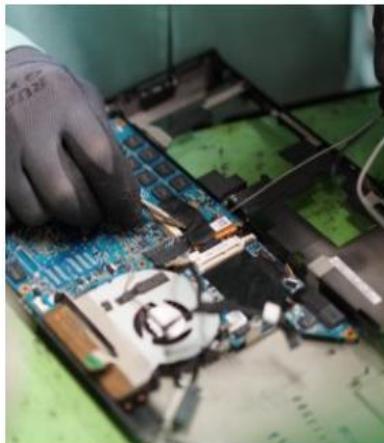


圖 2：辦公用品的再利用與回收¹

2. 行政支援事務：傳送來自 Sony 集團內/外部的郵件、總務櫃檯、設備借用管理、遺失物管理、人力資源培訓教材及技術文件印刷裝訂、名片印刷、會計單據整理、重要文件電子化及向休假/退休/復職人員寄發文件等。

¹ 因商業機密不便拍照，工作內容圖片均摘自官網。



圖 3：郵件遞送服務¹

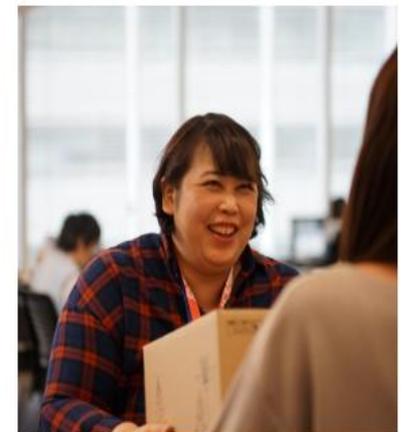


圖 4：列印、文件管理、接待台¹

3. IT/影像業務：視頻片段和紙質媒體的數位存檔、資料輸入和處理、圖像標註(image annotation)、遊戲品質保證(Quality Assurance)、AI 開發支援等。



圖 5：IT 資料處理及管理¹

其中，由於 IT/影像業務部門對於 Sony 集團的企業價值做出重大貢獻，公司甫獲得東京都產業勞動局頒發 2023 年度障礙者雇用優秀企業獎

(另一個獲獎理由則是支持智能障礙員工運用電腦設備進而推動其成為多技能勞工)，參訪現場由 IT/影像業務部門的中島先生簡介業務內容並實際示範身障員工如何進行影像標註。簡單地說，在訓練 AI 模型辨識影像的過程中，首先需要透過人工方式標註指定的影像素材，例如從影像中註記哪些是「人的笑臉」、或從一群人的合照影像當中標記哪些人的表情符合「笑臉的定義」，接著再將數萬張標記完成的影像餵給 AI 模型進行訓練，之後 AI 模型便可逐漸學會如何辨識「人的笑臉」，而這樣的工作重複性高、需要大量仰賴人力、在 AI 時代需求量極大，如同國內社企「若水國際」培訓身障者成為數據標註師一樣，該部門也由身障員工負責執行這些影像標註業務，作為 Sony 發展旗下數位相機 AI 演算法的基礎（例如常見的「人臉偵測對焦」、「笑容快門」等，或如現場示範的標記影像中的「貓咪」）。

與一般數據標註外包工作比較不同的是，Sony 希望・光株式會社的身障員工可以看到自己的基礎勞動到最後成為實際上市的最先進產品，得知自己在其中的貢獻並引以為傲，例如 Sony α 7 系列數位單眼相機最新推出的「鳥眼偵測/動物眼偵測對焦」功能(生態攝影用途)、以及其他系列數位相機的「人臉追蹤對焦」功能(運動攝影用途)，便是來自 Sony 希望・光株式會社的貢獻。

中島先生也介紹了 IT/影像業務部門負責的遊戲品質保證工作，Sony 集團為旗下的遊戲主機 Play Station 平台開發了許多遊戲，而品質保證的工作就是在遊戲上市之前先進行內部測試(顧名思義就是要不停地試玩同一款遊戲的某段內容)，並將測試過程及發現的問題整理成報告呈報回遊戲開發部門；即使是非常喜歡玩遊戲的同仁也不見得能勝任這項工作，因為作為一項嚴謹的工作必須要竭盡可能地檢查遊戲程式或素材的設計細節缺失、與休閒娛樂的玩法完全不同，加以品質測試報告並不好寫，目前只有 8 位身障員工能夠勝任這項業務，而開發部門的回饋則指出這些身障員工能保持高度專注、並察覺一般人也難以留意到的細節，因此高度肯定該公司的遊戲品質保證業務表現。

四、提問與交流

Q1：如何協助如「知的障礙者、精神障礙者」從事需高度專注工作，並協助其勝任？

A1：由社內擔任生活支援輔導人員解說，表示會安排每 30 分鐘休息一次，且一開始即依據身心障礙員工的興趣專長來分派工作，由於是自身有興趣的工作，所以專注力的表現較為理想。

Q2：關於新入社員工，公司給予的輔導及職場適應措施有那些？

- A2：針對新進員工的確會有相關協助措施，幾點如下：
- (1)公司會為新入社的員工辦理入職說明會，為期數天的入職說明會，有助於新入社員工了解公司的文化及相關規則，並建立初步的人際關係。
 - (2)公司設有前輩制，新入社的員工會有指定的前輩來帶，前輩能夠提供工作上的指導及人際適應等協助，在過程也能較快察覺新進員工的適應情形，並適時提供協助。
 - (3)公司配置有 4 位提供生活適應支援的輔導人員及提供就業支援的人員 50 位，這些受過專業訓練的輔導人員，能夠有系統地處理新進員工所遭遇到的問題。
- Q3：好奇公司跟外部就勞支援事業所、就勞移行支援事業所、就業.生活支援中心、HelloWork 或障礙者職業中心的合作關係？當公司在聘用身障員工的時候遇到困擾，可以向那些機構尋求服務、或公司曾經使用的資源服務有哪些？
- A3：在招募人力時的確會與 HelloWork 有合作，其他如就勞轉銜等機構也會有合作，此外在生活層面也會持續地關懷，以協助公司充實並協助身心障礙員工穩定就業。
- Q4：Sony 公司在設立特例子公司之後，政府有提供那些後續服務或資源，以協助或支持特例子公司？
- A4：此提問由厚生勞動省職業安定局花田先生代為回應，政府在初期規劃協助特例子公司的措施，有提供如工作教練及補助獎勵金等方式，施行至今大部份大型企業的特例子公司都已達成定額進用目標，所以已廢止相關補助機制；此外日本政府預計於 2024 年 4 月左右，針對中小型企業推出如工作教練及補助獎勵金等方式鼓勵其進用身心障礙者。
- Q5：公司如何推展特例子公司的理念與發展？曾用過什麼方式向國人宣導或向國際介紹？
- A5：特例子公司是屬日本特有的，其他國家沒有，也曾有歐美國家來取經，提供相關經驗供參考。
- Q6：臺灣目前有 5 家特例子公司，一直難以突破，想了解日本家數持續增加的原因？
- A6：主要是因為國家定額進用的政策，雖然在僱用率上有規定，但主要是由企業在僱用身心障礙員工方面一直以來持有的理念以及企業文化來推動。
- Q7：請問特例子公司預算的部份是由本社還是有其他來源？有無要求績效？
- A7：特例子公司是 Sony 公司 100%出資，公司營收目前主要由母公司，以支援母公司相關工作為主要收入來源，但若有其他工作，也是可接受外部工作訂單。

另有關公司績效部份，因會向母公司提年度計畫，故會定期檢視營運進度及績效(KPI)是否符合預期。

Q8：以簡報的內容來看，進用各障別比例中，身體障礙者只有 2%的原因為何？因在臺灣經驗，從事比對工作需要高專注力及相關認知功能，想了解身體障礙者較少的是否有什麼原因？

A8：公司對各種障別一視同仁，員工招募制度也是公平公正的，只是剛好求職者分布及招募進來的自然結果是如此；另外公司對身心障礙員工的福利是很不錯的，而且在子公司的重度障礙員工僱用比例也有 30%以上，相較政府規定的 20%高(日本政府規定特例子公司僱用重度身心障礙從業人員數需佔子公司從業人員的 20%以上)，且目前仍持續進用中。另外，Sony 集團進用身障者並不限於在特例子公司進用，Sony 本社也是有進用身障員工的。

Q9：特例子公司成立至今，對母公司集團的職場文化方面有什麼影響？

A9：身障員工會至母公司各部門工作，他們有元氣及有禮貌的樣子，也影響其他一般員工，從事事務工作很細心的表現，甚至會發現一般員工沒發現的細節，整體來說母公司因為有身障員工的良好表現而產生很正面的影響。另社長補充，原先早期進入該公司的身心障礙員工大多從事辦公環境維護及辦公室支援工作，後來由其中一名社員(中島浩司先生)向總公司提案要引入 IT 業務交由身障員工來執行，但由於 IT 產品大多是設有繳交期限的，總公司考量到產品是要在全世界上市、認為交由身障員工來執行可能要承擔無法如期交貨的風險，因此一開始對於此項引入 IT 業務的提案是有疑慮的，後來經過跟社員一起討論，在多次的提案與爭取下才博得總公司的信賴並改變了總公司對於身障者的偏見，終於在 2007 年同意將電腦輸入(PC type，各種內容的數位存檔和數據輸入處理)及 IT 部分業務(包含圖像標註、遊戲品質保證及 AI 開發支援)等交由特例子公司來執行。在引進新業務後，必須讓員工學習新的技能，公司首先依身心障礙工作者的特徵及興趣來安排工作，並依其能力及學習狀況安排工作的時間長短，大部份從業員除了清掃之外，也會被安排做電腦輸入或 IT 相關的業務。

Q10：想了解特例子公司的輔導人力配置狀況？

A10：公司有 4 位提供生活適應支援的輔導人員及 50 位提供就業支援的輔導人員(其中有 20 位是企業在籍型的 Job coach、30 位是政府派遣的 Job coach)，事實上，大庭社長本身也是「企業在籍型職場適應援助者」(Job coach)之一。

五、參考資料：

- (一) ソニー希望・光株式会社官網資料，取自：<https://www.sonykibou-hikari.co.jp/about/>
- (二) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構(JEED)網站資料，取自：<https://www.jeed.go.jp/index.html>
- (三) 日本厚生労働省官網「特例子会社制度等の概要」資料，取自：https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougai sha/04.html

【池袋公共職業安定所ハローワーク池袋サンシャイン庁舎】

一、參訪時間：112 年 12 月 15 日(星期五)下午 2 時至 4 時

二、接待人員

(一) 池袋公共職業安定所

1. 所長 山本貴彥
2. 雇用開發部長 原和也
3. 專門援助第二部門統括職業指導官 前田貴子
4. 雇用指導官 林寬之

(二) 東京勞動局職業對策課課長 東雅人

(三) 厚生勞動省障礙者雇用對策課

1. 課長助理 岡田小姐
2. 職業指導係員 藤田真實

三、單位簡介與主要業務介紹

公共職業安定所是依照日本「職業安定法」所設立，為了保障憲法規定的工作權(「只要不與公共利益衝突，任何人皆可自由選擇職業」)，由政府透過公共職業安定所、職業安定相關機關共同確保與協調勞動力供需適度、順暢、讓每個人都有機會找到適合自己能力的工作機會，也為產業提供必要的勞動力，確保人民就業穩定並為經濟與社會發展做出貢獻。

日本的公共職業安定所深耕於日本各區域，在全國共有 436 所，另有 95 分所、13 個分室，自 1990 年起以 Hello Work 為品牌識別形象。雖然是國家(厚生勞動省)提供的職業安定服務，實際上卻是由各都道府縣勞動局的職業安定部門負責指揮監督，其角色功能與我國公立就業服務機構相似，主要業務有三：

- (一) 職業介紹：即一般民眾就業服務，含職業諮詢、開發工作機會、安排公共職業訓練等。
- (二) 雇用保險與求職者支援：含失業身份認定、失業給付、公共職業訓練津貼支給等。在確認失業認定的過程必須經過嚴格認證，當事人必須經由 Hello Work 直接提供職業介紹、確認有再就業意圖。
- (三) 雇用對策：即企業雇主的指導與支援，含障礙者雇用率達成指導、高齡者雇用確保措施導入、雇用管理改善等。企業指導、改善雇用管理方面的支援通常會跟職業介紹同步進行，並由 Hello Work 與相關單位合作組成團隊提供支援，以確保人才供給。

一般公共職業安定所下設有庶務課、雇用保險課、職業諮詢部門、企業服務部門等單位，其中職業諮詢部門會針對不同世代/特定對象設置專責窗口/專門援助部門以提供多元的職業諮詢，如為撫養孩子的婦女、就業冰河期世代(日本泡沫經濟崩潰後、大約在 1993-2005 年期間踏入職場、以非典型雇用型態為主而無法累積全職資歷的世代)或 35 歲以下希望成為全職人員者等，並結合相關單位的資源，透過團隊為就業不穩定勞工提供從就業到職場安定的持續支持，或針對高齡求職者的需求重新設計工作生活並提供全面支持。部份地區的 Hello Work 會針對就業需求高的特定產業類別設置專責窗口，例如農林漁業、當地產業等，部分地區針對特定對象則是設置附屬單位提供服務，例如外國籍人士 Hello Work、應屆畢業生 Hello Work、育兒婦女 Hello Work 等。

池袋公共職業安定所有 2 個館舍，包括本館與陽光城市大樓，皆位於交通便利、人潮聚集之處，本次參觀的「ハローワーク池袋サンシャイン庁舎」便位在當地一座大型的複合商業設施「陽光城市大樓」(結合百貨公司、商辦、飯店、文化會館、公車總站等設施)的三樓，平日服務時間原為週一至週五 08:30~17:15，自 2020 年 8 月起調整服務時間為週一至週五 08:30~19:00、週六 10:00~17:00，但週六不進行與失業給付、職訓津貼或職業訓練安排等相關業務。

現場參訪實際環境導覽得知，陽光城市大樓 3 樓池袋公共職業安定所的主要服務對象為一般民眾，針對身障者服務在另一棟大樓，但其樓層平面規劃與本樓層相似。導覽過程可以清楚看見各個工作區塊有懸掛明顯的號碼標示，有利於到所求職者方便找到所需服務櫃台，如 30 號為雇用保險申請資格確認窗口、32 號為失業認定窗口、33 號為公共職業訓練津貼申請窗口，另針對 54 歲以下、55 歲以上及 65 歲以上分設有服務專區(50、51、60 號)，70 號為公共職業訓練窗口，針對建築、保全、交通運輸行業(10 號)、長照、護理或幼保行業(11 號)、育有未成年子女者(20 號)等不同求職民眾，設有職涯諮詢及求職專區。中間區塊則為民眾等待及資料檢索區。詳細平面圖如下圖所示。



圖 1、池袋公共職業安定所導覽圖

四、參訪重點議題

日本勞政體系在促進身障就業的業務推動是以「障害者雇用促進法」為基準，此法的理念是認為應給予身障者機會，在作為經濟社會成員的職業生涯中展示其能力。而身障者必須意識到他們從事職業的地位，並且必須自願努力發展和提高自己的能力，並成為獨立的工作者。根據此法，所有雇主都有責任與身障者合作，協助他們成為獨立的工作者，並應適當評估他們的能力、採取措施進行適當的雇用管理，提高其職業技能，協助其穩定就業；政府則必須提供職業重建專業服務，提供職業訓練、職前準備、就業媒合、職場適應、穩定就業支持、就業與生活支援等服務，協助障礙者穩定

就業。

(一)Hello Work 在促進身障就業的角色：就業機會開發與職業介紹

在促進障礙者就業方面，Hello Work 最主要的角色是基於「職業安定法」所賦予它的權限，直接提供身障求職者「職業介紹(就業媒合)」服務；不論是 JEED 所屬的障礙者職業中心、勞政端的障礙者就業·生活支援中心、社政端的就勞移行支援事業所等單位，皆無權提供就業媒合服務，即使專業人員已經協助身障求職者開發出就業機會，也還是要連結到 Hello Work 由它正式走完職業介紹程序。

值得一提的是 Hello Work 開發身障者就業機會的策略，不是只針對「適合障礙者從事」的就業機會來開發，一般在接受企業登記求才時，也會視狀況建議企業將原本「針對一般人釋出」的就業機會轉換為「適合障礙者從事」的職缺。這些由 Hello Work 所掌握的在地就業機會，彙集之後也會提供給當地的就勞支援相關機關參考，當然，這些職缺資訊也有網路版可供一般民眾或身障者自行查詢，類似我國的「台灣就業通」網站。

根據統計，全國 Hello Work 身障者求職申請案件數和就業情形，除 2020 年度求職人數及就業人數因疫情關係下降外，可以發現求職人數及就業人數是持續上升的。在令和 4 年(2022 年)，身障者求職申請人數為 233,434 人，比前一年增長 4.2%；就業人數為 102,537 人，比前一年增長 6.6%，如下圖所示。

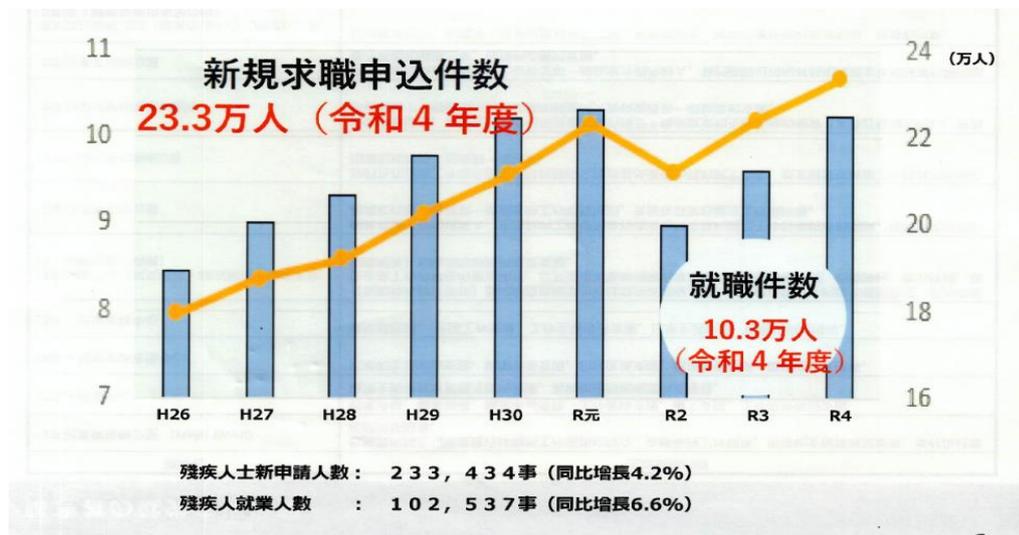


圖 2、2014 年到 2022 年透過 Hello Work 求職與就業的身障者人數

另以東京 Hello Work 為例，身障者求職申請案件數和就業情形和全國的比例是相似的，除 2020 年度求職人數及就業人數因疫情關係下降外，求職人數及就業人數也是持續上升的。

不同障別者之間所佔比例互有增減，平成 22 年(2010 年)與令和 4 年(2022 年)相較，新求職人數中精神障礙者人數由 31.5% 上升至 57.2%，肢體障礙者人數由 49.0% 下降至 24.3%。

	22年度	23年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	対前年比	対元年度比
新規求職	16,029	17,081	21,280	21,970	18,261	19,383	20,160	+4.0%	▲8.2%
うち身体	7,857	8,124	6,003	5,902	5,065	4,918	4,891	▲0.5%	▲17.1%
うち知的	2,829	2,885	3,259	3,307	2,757	2,608	2,776	+6.4%	▲16.1%
うち精神	5,052	5,682	11,136	11,300	8,259	9,866	11,540	+17.0%	+2.1%
うちその他	291	390	882	1,461	2,180	1,991	953	▲52.1%	▲34.8%
就職件数	4,374	4,607	7,282	7,467	5,624	6,081	6,581	+8.2%	▲11.9%

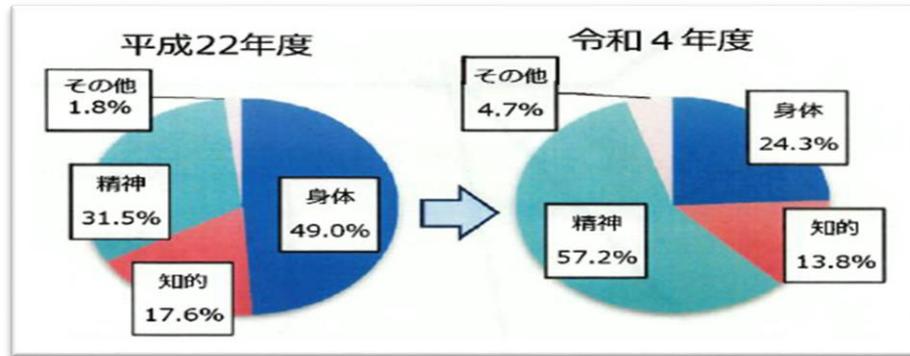


圖 3、2010 年到 2022 年透過 Hello Work 求職的身障者障別比例

而就業人數中平成 22 年和令和 4 年相較，精神障礙人士人數由 26.7% 上升至 53.6%，肢體障礙人士人數由 44.0% 下降至 21.1%，可見精神障礙者的就業需求是明顯增加的。

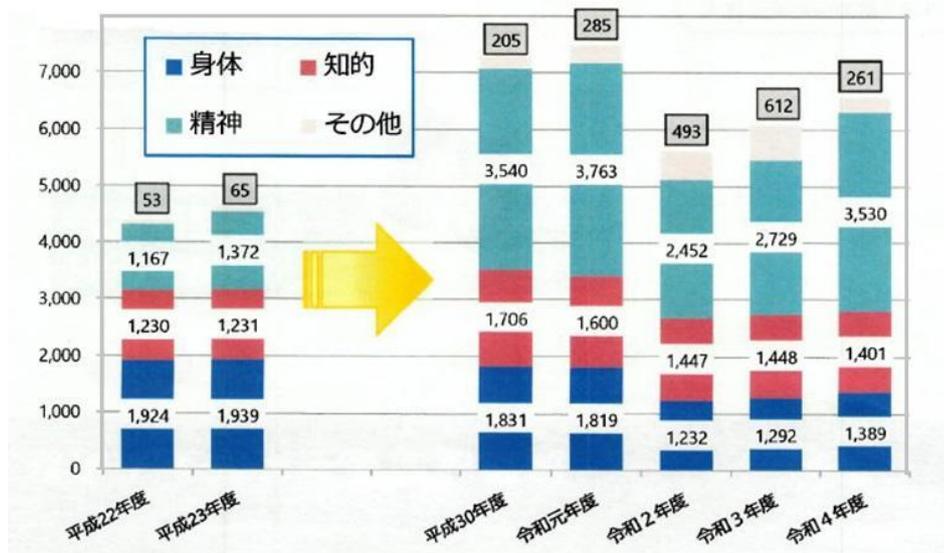


圖 4、2010 年到 2022 年透過 Hello Work 就業的身障者障別比例

除了由專門援助部門直接提供身心障礙求職民眾職業諮詢與職業介紹之外，Hello Work 也被規定須連結地域障礙者職業中心、障礙者就業·生活支援中心、就勞移行支援方案、民間社福機構、醫療機構、特教學校等資源單位組成支持團隊，共同協助身心障礙者參與職業訓練、職前準備、職場適應及就業生活適應、穩定就業支持等服務；有關障害者的就勞支援機關非常多，如下表所示：

機關名	主要支援內容
公共職業安定所 (Hello Work)	根據障別和程度進行詳細的職業諮詢和職業介紹、職場定着(穩定就業)支援、法定雇用率達成指導和支援、雇用相關助成金知給等。
地域障礙者職業中心	職業評估、職業指導、職業準備支援，工作教練支援、復工支援、職場定着(穩定就業)支援、為雇主提供雇用管理方面的建議、支援其他相關單位等。
障礙者就業·生活支援中心	就業面和生活面的同時支援、職業生活支援、日常生活支援、職業準備訓練、職場實習支援等。
區市町村障礙者就業支援中心	東京都自行委辦。提供社區就業支援、就業面和生活面的同時支援、日常生活支援，職場實習支援等。
特殊教育學校(視覺障害·聽覺障害·肢體不自由·知的障害·病弱)	【智障特殊教育學校】針對輕度智障學生的就業技術科、中輕度智障學生的職能開發科、需要個別指導的普通科等希望在企業工作的學生，所提供的職業相關專業教育(園藝課程、物流課程、食品課程、福利課程等)、職場實習支援。
就勞移行支援事業所(轉銜到一般就業支援服務)	針對希望工作的身障者，在工作場所內強化體力和建立工作習慣、強化就業所必需的知識和技能的準備訓練、以轉銜到一般就業為導向的職場實習，就業後的職場定着支援等。
就勞繼續支援 A 型事業所	針對在一般職場就業困難的身障者，提供具有勞動契約的就業機會，針對具備一般就業所需的知識和技能表現較佳者提供轉銜到一般就業為導向的支援。
就勞繼續支援 B 型事業所	針對在一般職場就業困難的身障者，提供勞動和生產活動的機會(不具勞動契約)，針對具備一般就業所需的知識和技能表現較佳者提供轉銜到一般就業為導向的支援。
就勞定着支援事業所	接受就勞移行支援並進入一般職場就業達 6 個月者，

機關名	主要支援內容
	提供長達 3 年關於生活面、就業面、與企業溝通協調等必要支援。
職業能力開發設施(廣域障礙者職業重建中心(所澤)、東京障礙者職業能力開發校等)	根據障礙狀況及現有能力的現狀，提供身障者學習從事特定職業所必需的專業知識、技術和技能的職業訓練。
東京工作教練支援中心	東京都自行委辦。東京工作教練是指由公益財團法人東京就業服務財團認證的工作教練(職場適應援助者)，免費提供身障者、雇主或就勞支援機關最多 20 次(20 天，不須連續)的職場適應、環境調整、職場定着等支援。
發展障礙者支援中心	為發展障礙者提供全面支持的專業組織。回應發展障礙者及其家庭的各種諮詢，並提供指導和建議。

除了提供障礙者職業介紹之外，Hello Work 也設有雇用指導官來對企業雇主提供定額進用達成率指導、根據障礙特質放寬招募條件之指導、障礙者就業說明會、雇主經驗分享、障礙者就業職場觀摩、各種助成金/制度諮詢等服務。

可以說日本勞政體系在協助身障者就業方面，不論在求職者端和雇主端都有完善的體制與組織可持續同步運作，詳如下圖所示。

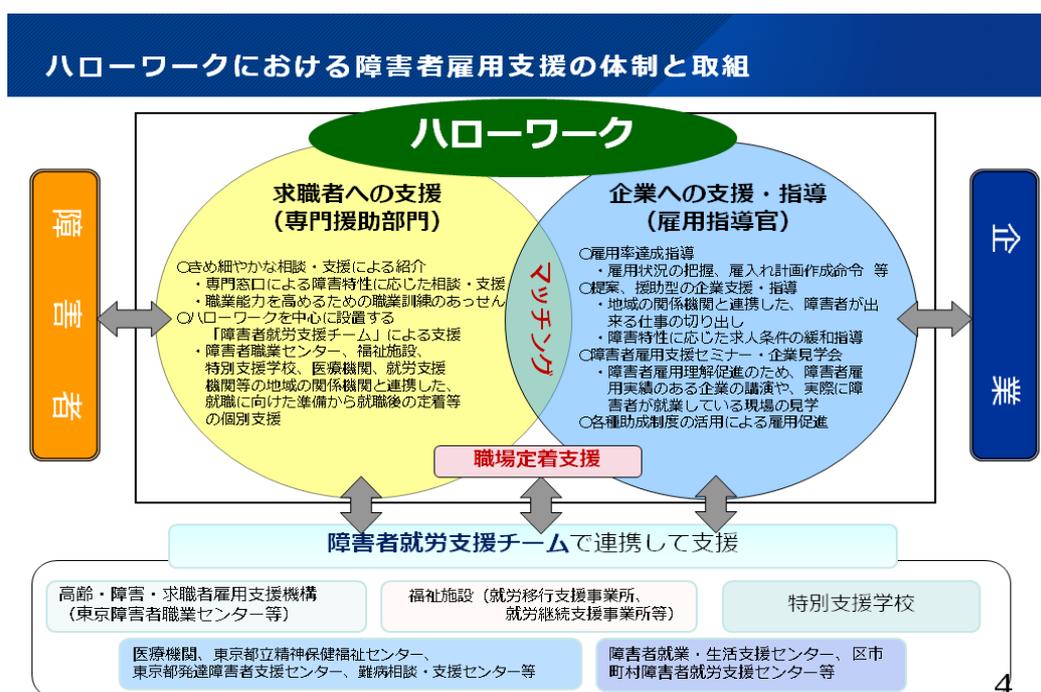


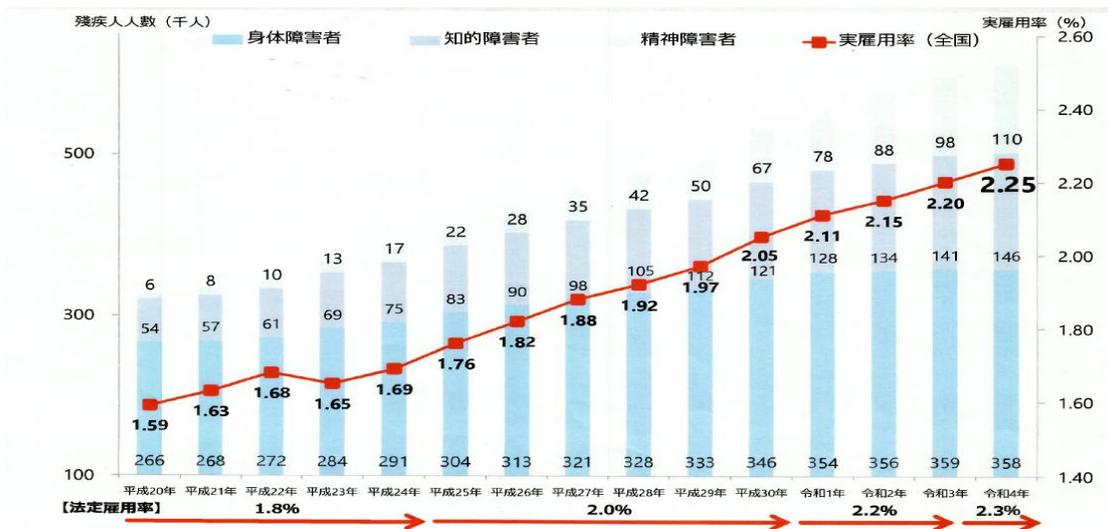
圖 5、Hello Work 在促進身障就業方面的角色

(二)Hello Work 在定額進用制度中的角色

基於「障害者雇用促進法」，政府訂有身障者定額進用制度，要求公司僱用身障員工數必須達總員工數的 2.3%，目前身障者法定雇用率在民間企業是 2.3%，也就是說每 43.5 人就必須僱用 1 名身障者。法定雇用率每隔數年就會依實際狀況修法提高，而最近幾年由於進入就業市場的障礙者人數及企業的法定雇用達成率持續上升，修訂頻率也隨之增加，例如 2023 年 3 月 1 日《障礙者雇用促進法施行令》部分修訂後，法定雇用率即將分階段提高，從 2024 年起會調升為 2.5%、2026 年將調升為 2.7%，如下表。

區分	【改正前】 法定雇用率	令和 6 年 4 月~ 令和 8 年 6 月	令和 8 年 7 月~
一般民間企業 (正式員工人數 43.5 人以上)	2.3%	2.5% (40.0 人以上)	2.7% (37.5 人以上)
獨立行政法人・特殊法人等 (正式員工人數 38.5 人以上)	2.6%	2.8% (36.0 人以上)	3.0% (33.5 人以上)
國家和地方政府 (員工人數 38.5 人以上)	2.6%	2.8% (36,0 人以上)	3.0% (33.5 人以上)
都道府縣教育委員會 (員工人數 40 人以上)	2.5%	2.7% (37.5 人以上)	2.9% (34.5 人以上)

從下圖可知，民間企業進用身障者的情況是年年持續升高的，根據 2022 年 6 月 1 日數據，實際僱用率為 2.25%，身障就業人口數為 35 萬 8,000 人，其中精障者占 14 萬 6,000 人，智障者占 11 萬人。



資料來源：池袋公共職業安定所 2023 年 12 月 15 日簡報資料

圖 6、民間企業身障者僱用率變化趨勢

身障者定額進用制度另訂有雇用納付金制度，向不履行法定就業義務的公司收取納付金，作為補助雇用身障員工人數超過法定雇用率的公司助成金。此外，企業針對雇用身障員工所需的設施和設備改善措施也可申請相關補助金，並同樣從前述納付金支給。

Hello Work 在定額進用制度當中扮演的角色不涉及障礙者雇用納付金的收取與助成金的審核(這部份是由 JEED 負責)，但負責對企業進行障礙者雇用率達成的指導。

企業每年 7 月 15 日前需向 Hello Work 回報截至 6 月 1 日身障者僱用的情況(包括在職或離職)，如果未達僱用比率，Hello Work 將介入進行各項輔導。輔導未足額企業的流程：從企業進入未足額名單、要求企業提出並實施僱用計畫、以 Hello Work 所長名義提出僱用勸告、到都道府縣勞動局長名義提出僱用勸告、然後還有特別指導階段，最後才是正式公告；公告內容除了包含負責人姓名等企業資訊之外，還包括政府輔導該企業的過程、障礙者雇用狀況的變化等。

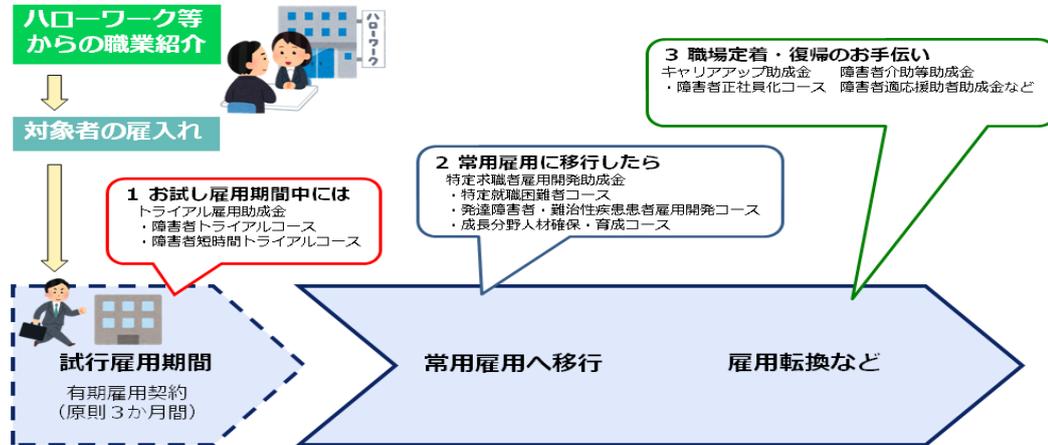
(三)障礙者雇用相關助成金

在雇用身障者相關補助方面，政府會根據企業實際進用情形提供企業各項助成金(補助金)措施，大致上依不同階段可分三種，包括：

1. 試用階段的「試行雇用助成金」：企業透過 Hello Work 或民間職業介紹公司推介，可提供試用就業的機會給特定對象，讓雇主及身障員工了解是否能適應職場工作環境，而身障者也是特定對象之一，雇主在試用期間必須與試行雇用者簽有期雇用契約，政府則可提供試行雇用助成金，補助期限以三個月為原則，但依障別與就業型態的不同而有 3-12 個月之間的彈性區間；
2. 轉銜到正式雇用階段的「特定求職者雇用開發助成金」：此為鼓勵企業雇用特定對象求職者的補助金，其中與身障者相關的是「特定就職困難者津貼」(佔比最高)、「發展障礙者/難治性疾患患者雇用開發津貼」、「領域人材確保/育成津貼」；
3. 職場適應/復工階段的「職涯發展津貼」、「障礙者援助津貼」、「障礙者正職化津貼」、「職場適應援助者津貼」等，詳如下圖。

障害者雇用に関する主な助成金の概要

○ 助成金一覧



8

資料來源：池袋公共職業安定所 2023 年 12 月 15 日簡報資料

圖 7、不同階段的企業助成金

「特定求職者雇用開発助成金」的補助金額相當可觀，以「特定就職困難者津貼」為例，符合條件的身體障礙與智能障礙者每人補助 120 萬(大型企業每人 50 萬)、週工時介於 20-30 小時的短時間勞動者每人補助 80 萬(大型企業每人 30 萬)；精神障礙者、重度且 45 歲以上的身體障礙與智能障礙者每人補助 240 萬(大型企業每人 100 萬)、週工時介於 20-30 小時的短時間勞動者每人補助 80 萬(大型企業每人 30 萬)；反觀要符合補助的條件也相對較高：雇主經由 Hello Work 或民間職業介紹公司雇用身障者時，必須加入一般雇用保險成為被保險人、持續雇用至年滿 65 歲以上且連續雇用的期間須至少 2 年以上、經過核實後始能請領。相關補助規定與金額如下圖所示。

1 指定求職人士就業發展津貼	
I 指明就業困難課程	
通過Hello Work或私人就業安置公司的推薦，為僱用殘疾人或其他難以找到工作的工人的僱主提供補貼。 受雇於僱傭保險的一般被保險人的年齡 繼續受雇至雇員年滿 65 歲，並在受雇期間。 必須認識到，間隔是連續的2年以上。	[身體和智力殘疾（嚴重殘疾除外）] 每人1,200,000日元（非中小企業500,000日元） 短期工人（*）為800,000日元（非中小企業為300,000日元） [身體或智力殘疾（嚴重或45歲以上）、弱智] 每人2,400,000日元（非中小企業1,000,000日元） 短期工人（*）為800,000日元（非中小企業為300,000日元） * 每周工作超過 20 小時但少於 30 小時的人
II 發育障礙及疑難雜症患者就業發展課程	
為僱用發育障礙或疑難雜症患者作為工人的僱主提供補貼，以通過Hello Work或私人就業安置公司的推薦繼續僱用他們。 受雇於僱傭保險的一般被保險人的年齡 繼續受雇至雇員年滿 65 歲，並在受雇期間。 必須認識到，間隔是連續的2年以上。	每人1,200,000日元（非中小企業500,000日元） 短期工人（*）為800,000日元（非中小企業為300,000日元） * 每周工作超過 20 小時且少於 30 小時的人
2 試用就業補助金	
I 殘疾試聽課程	
通過Hello Work或私人就業安置公司等推薦，向提供一定時期試就業的僱主提供補貼。	【弱智人士】資助期：最長6個月 • 補貼金額：自入職之日起3個月內每人每月最高80,000日元→ 工作 4 個月後→每人每月最高 40,000 日元 如果您屬於「遠程辦公」，您最多可以將其延長 6 個月。 資助期：長達 3 個月 • 補貼金額：每人每月最高40,000日元 如果您屬於「遠端辦公」類別，您最多可以將其延長 3 個月。
II 殘障人士短期試聽課程	
僱主為有精神殘疾和發育障礙的求職者提供試聘，這些求職者在3至12個月內每周不能工作超過20小時，目標是工作20小時或以上。	每人每月最多 40,000 日元（最多 12 個月）

資料來源：池袋公共職業安定所 2023 年 12 月 15 日簡報資料

圖 8、部份助成金的細部說明

五、提問與交流

Q1：針對身心障礙朋友是否設有專櫃專人提供服務？服務身障者的人員是否需要經過何種培訓或需具備何種資格？

A1：針對身心障礙者服務是安排在另一棟大樓，其場域配置與今天參訪的區域是一樣的。相關服務人員必須通過國家認定的學校，如厚生勞動省所設立的勞動大學，經過專門的研修與訓練方能擔任諮詢師的工作。

Q2：日本針對通報解聘身障者，後續提供何種協助服務？

A2：每年以 6 月 1 日為通報基準點，不管是在職或離職人數企業皆須通報，並積極介入輔導，倘若雇用率過低，則會列入黑名單予以公告企業名稱，這對企業名聲是有很大影響的，並課以不足人數每月每人 5 萬日幣的納布金。

Q3：身心障礙者求職較為困難，安定所提供哪些服務措施有利於身障者容易找到工作？或是如何鼓勵企業願意進用身障者？

A3：針對有就業需求的身障者，會與相關機關團隊做連結，進行非常詳細的相關輔導與說明。針對企業方，也會和相關企業團體合作，指導如何進用身障朋友。另外除了對身障朋友及企業給予相關就職指導外，也會舉辦實體就職面試會，或是提供模擬就職實習、模擬面試的機會。

Q4：職業安定所與民間就業服務機構有何不同？彼此之間是否存在競合關係？

A4：基本上職業安定所與民間就業服務機構並無不同，都是職業介紹所，只是官方與民間各有其特色，民眾會依自己需求，自行選擇至不同的職業介紹所尋

求協助。

Q5：請問池袋職業安定所共有多少員工？負責身障者求職服務的員工數又有多少人？

A5：本安定所員工數包含正職及派遣人員共計 270 人，其中正職人員 180 人。負責身障者服務部分，依對象別又可分民眾端和企業端，民眾端部分有 13 位員工(正職 4 位、派遣 9 位)，企業端部分則有 6 位員工(正職 3 位、派遣 3 位)

Q6：對於偏遠或行動不便的民眾，是否有提供線上或到府服務措施？

A6：有的，針對偏遠或行動不便的民眾，有提供遠距 on line 服務措施，但身障者對於 on line 諮詢意願並不高，所以真正使用者不多。如有民眾有求職登記需求，可以至 Hello Work 網頁中的 My page 個人網頁是自己登錄的。

Q7：想了解非典型就業在日本現今勞動市場上是否普遍？對於身障者而言，是否都能接受這種特殊性就業(非典型就業)型態？

A7：身障者的職缺大部分以非典型職缺為主，以東京為例，非典型職缺就佔了 86%，擔任這些職缺的身障者類型，其中身心障礙者占 50%、精神障礙者占 25%、智能障礙者占 18%。

Q8：Hello Work 針對企業所提供的職缺，如何審查或判斷這些職缺是否為適合身障者的職缺(如薪資、工作內容)？

A8：針對企業所提出的職缺內容，Hello Work 會先審慎評估，確認資訊的正確性後，才會公告在 Hello Work 的求人票上，供身障者參考。

六、參考資料

(一) 池袋公共職業安定所(2023)日本公共職業安定所與障礙者雇用關係業務狀況簡報。取自當天提供之紙本資料。

(二) 東京ジョブコーチ支援センター網站簡介，取自：
<http://www.ikuseikai-kyo.or.jp/~iku-tokyo-jc/>

(三) 公益財団法人東京しごと財団網站簡介，取自：
<https://www.shigotozaidan.or.jp/index.html>

肆、心得與建議

一、訂定身心障礙者就業促進中長期計畫，定期滾動式檢討

不論勞政體系或社政體系，日本政府在身心障礙者就業促進政策推動上投入的預算與人力資源都相當可觀，本次參訪所見相關政策，諸如針對職業評估工具與職業重建技術的長期研發與推廣、相關專業人員的養成、就業支援相關單位的培力、就勞繼續支援 A/B 型單位的工資提升計畫、針對就業績效與勞動權益相關數據的長期監控與檢討、法定雇用率的密集修正檢討等，源自於中央政府訂定的政策目標及地方政府配合落實的推動計畫。

按厚生勞動省的官方資料，日本原則上每五年公告一次法定雇用率基準；又「國家障礙福祉計畫基本方針」以三年為一期，經厚生勞動省(中央)公告基本方針、接著由各都道府縣/市町村(地方)根據方針提出三年期的福祉計畫，而在公告前，厚生勞動省「社會保障審議會-障礙者部會」會先針對基本方針進行數次討論，各級機關開始執行後，該審議會也會持續進行政策檢討，例如社政端就勞移行支援事業及就勞繼續支援事業的支援費基準、就勞繼續支援 A 型事業的營運現況、由福祉設施轉銜到一般企業就業的人數等政策指標，都持續經歷此滾動式檢討修正的循環。

因此建議可邀請身心障礙相關領域之專家、學者、實務工作者、團體代表及相關部會代表，盤點實務現況與未來趨勢，規劃具前瞻性、持續性、整體性的身心障礙者就業促進中長程目標，以引導未來身障者就業促進政策規劃方向，並作為地方政府規劃中長程計畫及年度計畫的依循。

二、庇護就業轉型

從本次參訪日本國立障礙者復健中心、中央障礙者職業能力開發校及協助身心障礙者就業服務及事業單位所汲取的經驗，在推動庇護性員工轉銜一般職場的協助策略，除了職業訓練提升職能外，對於轉銜一般職場的就業前準備、強化體耐力、生活自理能力、職場適應、人際互動與穩定就業支持等，也應納入為身心障礙者制定的個別化就業行動計畫，才能全方位協助身障庇護員工，減少轉銜至一般職場的阻力及障礙。

日本「就勞繼續支援 A 型事業」雖類似我國身心障礙者庇護性就業，在

日本由企業設立的「就勞繼續支援 A 型事業」高達 60%，薪資(賃金)需符合當地最低基本工資，反觀我國庇護工場由非營利組織經營占 8 成以上，以產能核薪方式支付薪資，另外透過調整金獎勵超額雇用障礙者的事業單位，助成金協助僱用障礙者的企業改善設施設備。如何鼓勵企業願意設置身心障礙者就業場域，提供適合身心障者的工作機會，讓身心障礙者融入一般職場，參與企業生產與服務，可作為我國推動身心障礙者庇護性就業轉型策略的參考。我國庇護工場的營業類別以餐飲及勞務服務兩者為主，從現行多數庇護員工所從事的工作種類，對應一般性就業市場烘焙、清潔服務、長照服務等工作，如能結合相關行業的事業單位共同規劃符合職場所需的培訓課程，發展適合身障者的作業模式，亦能協助事業單位提高身心障礙者雇用率，或許能作為我國研議因應身心障礙者權利公約(CRPD)結論性意見行動方案之思考方向。

三、身心障礙者職場適應支持及雇主支持服務

身心障礙者進入職場後的穩定度，往往不僅來自於自身心障礙限制或技能表現，從全人觀點及生涯理論來看，個案進入職場後的適應過程牽動了生活作息、健康自我管理、情緒及壓力調適、職場人際互動、金錢收支管理、社交生活、家庭支持與家庭角色責任等變化；而本次參訪過程見到日本當局正視這些支持需求進而發展出的職業重建服務流程，以及跨領域的諸多支持體系，前者包括障礙者職業中心的職業準備支援(促進穩定就業相關主題講座)、職場復工支援(重建生活節奏/壓力因應與預防/人際溝通技巧)、精神壓力及疲勞評估與介入策略(MSFAS)；後者包括橫跨勞政與社政的障礙者就業·生活支援中心，以及社政端的就勞移行支援事業、就勞定着支援事業等。

身心障礙者職業重建服務應以促進身障者穩定就業為目標；透過職重服務流程有系統的準備，以及相關支持體系提供的長達 2~3 年(乃至於無期限，如障礙者就業·生活支援中心)的支持服務，或許是日本能夠達到 8 成以上職場穩定率的關鍵原因。建議在支持性就業服務結案前、或個案自行就業結案前，透過職場訪視或參與三方會談等方式，讓個案及雇主皆能與職場適應支持單位建立關係、或直接銜接後續服務，並規劃雇主支持身心障礙員工穩

定就業試辦計畫，提供雇主僱用障礙員工諮詢窗口、發展職場關懷員訓練課程、協助企業推動職場關懷員制度，促進身心障礙員工穩定就業。

四、 定額進用政策及執行之精進

日本定額進用政策是企業進用意願的重要基礎，依服務數據顯示日本 2006 年修法將精障者納入定額進用適用對象後，精障者不論在雇用率和服務的利用人數都有明顯的增加，另修法明定法定雇用率分階段調漲，可讓義務單位可提早準備因應。

而日本未達成法定雇用率的企業，除納付金還必須接受公共職業安定所的輔導，輔導流程，從企業進入未足額名單、要求企業提出並實施雇用計畫、以公共職業安定所所長名義提出雇用勸告、到都道府縣勞動局長名義提出雇用勸告、然後還有特別指導階段，最後才是正式公告。公告內容除了企業負責人姓名及企業資訊外，還包括政府輔導的詳細過程、企業僱用狀況的歷程變化。相較我國每月公告未足額名單，名單僅含單位名稱、應進用人數、未足額人數等數據資料，日本政府資訊公開的範疇，可作為我國公告未足額名單執行方式之參考。

五、 強化我國職業重建服務體系的研發能量

本次參訪可知日本在身障就業相關主題的研發與推廣設有專責單位-障礙者職業總合中心(NIVR)，且至少可溯及 1991 年即已啟動相關研發任務，至今已有 30 年之久，諸多研究調查可有效掌握障礙者就業狀況、評估職重服務模式或創新方案的效益及修正執行方式、開發服務介入技術、開發專用的評估工具或表單、開發專業人員培訓架構與教材、進而宣導及推廣研發成果與服務介入技術，形成職業重建服務體系持續發展的動能與重要支柱。身心障礙者職業重建服務、乃至於職業重建的流程、架構的建置、管理，需要強大的專業支持，建議逐年增加研發預算的比重，指定專責單位或成立專責團隊進行身心障礙者就業促進相關研發任務，例如：歸納精障者職重服務有效策略與可行模式(如精神壓力與疲勞狀況的評估與介入策略)、探討身障職訓專班有效的訓練及輔導策略、參考幕張版工作樣本(MWS)概念研發職管

員可簡潔有效進行評估與運用於職前訓練的本土化標準工具等，並將研發成果公開上網、供各界參考使用及驗證實用成效。

六、 職業重建專業人員的遴用及培訓制度

日本在勞政端的職業重建服務體系有其中中央集權的特色，全國的障礙者職業中心及障礙者職業能力開發校的專業人員(前者為障礙者職業諮商師，後者為障礙者職業訓練指導員)，無論是招聘、分發、培訓、升遷等人力資源管理機制，乃至於專業知能與服務技法、標準化服務流程等皆由 JEED 集中控管，如此可有效確保專業人力素質、服務品質，推動各種新研發或修正的服務模式(或服務流程)亦能更有效率地落實於基層。

近兩三年來，我國職業重建專業人力資源面臨的挑戰漸趨嚴重，目前薪資待遇誘因與社政和長照體系相比已趨於劣勢，建議定期檢討我國職重專業人員的遴用及培訓辦法，研議具有競爭力的薪資結構或加給等誘因，以便與相關領域競爭人才。必要時，應考慮放寬相關科系之條件限制、但放寬的同時應導入更有結構的在職培訓機制等配套措施，以確保人力素質與服務品質。

七、 未來參訪建議

本次參訪已對日本勞政端及社政端的身障就業促進體系建立了基本認識，並在參訪記錄中進行了詳盡的介紹，未來若再次規劃參訪日本，應可基於目前掌握的資訊，聚焦於特定主題或國內迫切需要借鏡的政策進行深入考察與交流。提供以下考察主題供參考：

(一)日本的精神障者職重服務模式：

日本的職重服務對象已逐漸演變以精障族群為主流，因此許多評估表單、介入技術與服務流程的研發與修訂，皆以回應精障者需求為出發點，因此應可聚焦此主題(特定族群)進行跨機構的考察；包括 NIVR 研發的相關支援手冊與技法(含 MSFAS 評估表的應用)、障礙者職業中心的評估/職業準備訓練重點/職場復工支援、職訓指導技法、晤談支援型的工作教練支持模式、就勞移行支援與就勞繼續支援 B 型的支持模式、精障

會所的運作模式等。

(二)日本如何在職重服務中落實合理調整精神：

日本早在 2015 年已公告合理調整及禁止歧視指引，將相關概念融入職重服務流程的經驗至今也有 7~8 年之久，應可聚焦此主題進行深入考察；例如在障礙者職業中心的服務流程中，相當強調個案的參與和對自身障礙特性與優弱勢的理解，也會輔導個案製作「ナビゲーションブック＝Navigation book,即『我的使用說明書』」作為向企業表達調整需求的媒材，同樣的概念也可在職場復工支援模式中見到，另外也可進一步了解 NIVR 如何透過相關人員培訓課程架構及教材的設計，教導專業人員具備「支持個案申請合理調整」、「提供雇主關於合理調整的專業諮詢」等相關知能。

伍、 附錄

一、 團員名冊

組別	單位/職稱	姓名
A. 政策制度	勞動部勞動力發展署身心障礙者及特定對象就業組/專門委員	王麗雯
	勞動部勞動力發展署身心障礙者及特定對象就業組/視察	高芳儀
	勞動部勞動力發展署桃竹苗分署/科長	連慧如
	台灣職業重建專業協會/工作人員	曾中斌
B. 公共職業安定	勞動部勞動力發展署中彰投分署/督導	尹筱榕
	勞動部勞動力發展署中彰投分署南投就業中心/身心障礙者就服員	陳雅馨
	勞動部勞動力發展署高屏澎東分署台東就業中心/身心障礙者就服員	張適年
	財團法人職業災害預防及重建中心/管理師	王笠軒
C. 職業諮商與評估	新北市、台中市、台南市職業重建個案管理服務/專業督導;衛生福利部身心障礙者權益保障推動小組/諮詢委員	黃慶鑽
	新北市三重區身心障礙者職業重建服務中心/職業重建個案管理員	林佩珍
	高雄市勞工局博愛職業技能訓練中心/職業重建個案管理員	張承紳
	喜憨兒社會福利基金會台北事務所/支持性就服組長	陳雅雯
	財團法人職業災害預防及重建中心/管理師	林怡成
D. 職場適應援助	新北市三重區身心障礙者職業重建服務中心/支持性就服員	林美燕
	喜憨兒社會福利基金會高雄事務所/支持性就服員	童莉萍
	台北市康復之友協會/支持性就服員	李岱羽

組別	單位/職稱	姓名
E. 就勞系福利服務	喜憨兒社會福利基金會台北事務所/庇護性就服組長	吳秋美
	馬偕紀念醫院附設喜樂工作坊/庇護性就服員	王昔珍
	財團法人彰化縣私立慈恩社會福利慈善事業基金會附設慈恩庇護休閒農場/庇護性就服員	楊品欣

二、 照片集錦

(一) 參訪團與障礙者職業綜合中心(NIVR)接待人員合照



(二) 王專門委員麗雯代表致贈禮品禮品(東京障礙者職業中心次長佐佐木 Yoshie 女士)



(三) 參訪團與千葉縣ふる里学舎地域生活支援センター障礙者就業・生活支援中心全體接待人員合影



(四) 國立障礙者復健中心-自立支援局自立生活訓練設備



(五) 廣域障礙者職業中心/中央障礙者職業能力開發校-工作情境模擬



(模擬收發)

(模擬房務)

(六) 參訪團與池袋公共職業所與會成員合影

