公務出國或赴大陸地區報告(出國類別：考察)

日本九州青年創業暨身心障礙就業協助服務考察報告書

服務機關：臺中市政府勞工局

姓名職稱：吳威志局長等 8 人

派赴國家：日本

出國期間：108 年 8 月 10 日至 14 日

報告日期： 108 年 10 月 28 日

目 錄

壹、 摘要----------3
貳、 出國人員名單----------4
參、 目的----------5
肆、 過程
一、考察重點
（一）日本障礙者勞動與福祉體系----------6
（二）日本障礙者就業服務相關機關（構）及職掌------6
（三）日本青年就業服務中央與地方之分工----------8
二、考察行程----------9
三、考察內容
（一）湯布院民藝村商店街----------10
（二）阿蘇火山博物館、南阿蘇鐵道----------11
（三）柳川市河流之活用----------13
（四）太宰府天滿宮參道商店街----------15
（五）LITALICO ----------16
（六）FUKUOKA GROWTH NEXT----------21
（七）Startup Café ----------23
（八）Hello Work----------24
（九）福岡障礙者職業中心----------30
伍、 心得----------35
陸、 建議----------50
柒、 參考資料來源----------52

壹、摘要

近年我國面臨全球化衝擊，經濟景氣放緩，產業結構轉型，導致國內青年創業及身心障礙就業環境趨於險峻，為了解及蒐集各項有關青年創業及身心障礙者就業之促進措施，使本市就業服務之規劃更詳盡與完善，本次選擇與我國鄰近之日本為參訪對象，在臺中市政府勞工局局長吳威志的帶領下於民國 108 年 8 月 10 日至 8 月 14 日至日本九州地區進行考察，本次行程參訪湯布院民藝村商店街、阿蘇九重國立公園、柳川市河流之活用、太宰府天滿宮參道商店街、LITALICO 、FUKUOKA GROWTH NEXT（福岡新創育成中心）、Startup Café（創業咖啡廳）、Hello Work 及福岡障礙者職業中心，以瞭解日本政府推動青年創業及身心障礙者相關之就業措施，並透過實地參訪與意見交流，進一步認識日本就業政策與服務模式，碰撞出多元的發展思維，以作為本局未來就業服務工作之參考與借鏡，提升服務品質、培育優質之勞動人力及發展有效率的勞政方案。

貳、出國名單

序號	單位	職稱	姓名
1	勞工局	局長	吳威志
2	勞工局綜合規劃科	科長	黃雁堂
3	勞工局就業安全科	科長	劉彩虹
4	勞工局就業安全科	股長	王曉先
5	勞工局就業安全科	股長	謝峻岦
6	勞工局福利促進科	科長	陳玉菁
7	勞工局福利促進科	股長	姜達
8	勞工局福利促進科	約僱人員	江鴻志

參、目的

據報導福岡市的創業率自2012年的6.2%上升到2014年的7.0%，連續兩年在日本排名第一，已成為日本最易創業的聖地。福岡市被指定為創業支援及創造就業機會的國家戰略特區，而這個新興景點創業咖啡 Startup Café 就是為了讓新創企業的同伴有一個可以交流與討論和搜集情報的據點，將過去的「大名小學」教室改造成一個讓創業者可以隨時交流與收集情報、分享創業經驗的地方。本局參考日本福岡青創經驗可借鏡之處，精進各項創業輔導方案，提升本市新創發展環境，促進青年創業成功機率。

此外，「就業」被視為身心障礙者生活正常化，融入社會的重要指標。日本對身心障礙者提供的就業服務亦可謂領先全亞洲，蒐集該國的身心障礙者就業促進政策及措施，應可作為本局身心障礙者就業促進政策及推動模式之參考。

基此，本計畫期透過出國考察方式，學習日本對於青年創業與身心障礙就業協助服務之措施與規劃，汲取其因應青年創業及身心障礙福利服務多重交織挑戰的經驗，豐富本市未來以青年、身心障礙者就（創）業服務為中心，更多元設計之服務內涵，俾提升服務品質與推行成效。

肆、過程

一、考察重點

（一）日本障礙者勞動與福祉體系

平成 13 年（2001 年），日本厚生省與勞動省合併為厚生勞動省，在此之前，福利業務由厚生省掌管，勞動、就業及職訓等業務由勞動省主管。合併後的厚生勞動省相當重視身心障礙福利與僱用兩者的連結。在平成 16 年（2004 年）訂定「障礙者の就労支援に関する今後の施策の方向性（未來障礙者就勞支援方向）」，強調在學校、家庭或福祉設施中的障礙者可經由自我選擇、生活及就業支援，朝向僱用移動，因而有各種生活、就業的支援系統、就業機會開拓、職場適應等配套措施。

除了中央由厚生勞動省掌管政策法令措施規劃外，地方由都、道、府、縣政府負責業務執行。就業及僱用相關機構則包括公共職業安定所、障礙者職業中心、障礙者就業、生活支援中心、障礙者職業能力開發學校及就業移轉事業等。

（二）日本障礙者就業服務相關機關（構）及職掌

1、Hello work（公共職業安定所）

（1）辦理職業訓練、職業介紹，以及有關障礙者的障礙狀況、希望職種、各種檢查結果等紀錄於求職登錄申請書的求職

登錄制度。

（2）以個案管理方式進行詳盡的諮商及就職後的指導。

（3）為確保障礙者的就業需求，也同時進行職缺開發的工作。

2、地區障礙者職業中心（獨立法人高齡、身障、求職者雇用支援機構）

在與公共職業安定所(Hello work)等關係機關的密切合作下，對障礙者或雇主實施各種的職業復健服務，經由作業支援、參觀事業所或職業講演等職業準備支援講座、其他通勤指導的學習，使障礙者從事職業生活成為可能。另外職場規則、作業完成力、適當的態度等基本勞動習慣的領會掌握，職業相關知識的習得等，也是中心支援身障求職者的項目。

3、障礙者就業與生活支援中心

主要工作項目如下：

（1）求職活動、職場穩定等就業相關的諮詢。

（2）職業準備訓練、職場實習的協助。

（3）以自立為目的的職業生活上諮詢（居住、金錢管理、休閒活動等）。

（4）提供雇主對僱用障礙者管理上的建言。

（5）相關單位的連絡與調整。

4、障礙者職業能力開發學校

學員需經公共職業安定所評估並經職業能力開發學校測驗後才可參訓。訓練期限以 1 年為原則，依學習狀況，最長以 2 年為限，入校時期以四月份為主，但四月及十月份也有臨時入校措施，基本上訓練是免費的，也可領津貼，但個人訓練用具、住宿及餐費等需另外付費，所需費用依據各訓練學校有所不同。

5、就業移轉支援事業: 辦理一般就業等的移轉，就業移轉支援事業所內的作業、企業內實習、探索適性的職場、就業後職場固定等方面的支援工作，服務使用期限 2 年以內。

（三）日本青年就業服務中央與地方之分工

1、Job cafe（工作咖啡站，即單一服務窗口）

Job cafe 是一個流行的名字，全名是「青年的一站式服務中心」。顧名思義，這是一個年輕人可以獲得各種服務，以找到適合他們的工作的地方。由都道府縣所設立一站式青年就業服務站，目前已有 46 個都道縣府相繼成立，Job Cafe 多是由地方政府委託民間機關辦理，主要源自於當初設立目的在結合民間力量，協助青年在此獲得就業研討的機會、工作場所體驗、工作諮詢和工作介紹等就業相關服務。

2、Job Cafe 與Hello Work 之差異

（1）Hello Work(中央政府所屬)：以「就業」為導向，強調介紹工作、開發職缺，原則上不提供就業諮詢服務。

（2）Job Café(地方都道府縣所屬)：以「就業諮詢服務」為主，協助青年了解自己的性向，並強調因應各地區的特色與需求，提供適性的服務，無提供就業媒合服務

二、考察行程

日期	(起迄)	行程摘要
8/10(六)	桃園-福岡	20：00 抵達福岡機場
8/11(日)	九州大分	上午：湯布院民藝村商店街
		下午：阿蘇九重國立公園
8/12(一)	九州福岡	上午：柳川市河流之活用
		下午：太宰府天滿宮參道商店街
8/13(二)	九州福岡	上午：LITALICO （工作轉型辦公室） 地址：福岡市中央区高砂 1-24-20 ちくぎん福岡ビル 7F 電話：092-534-5780
		下午： FUKUOKA GROWTH NEXT（福岡新創育成中心）、Startup Café（創業咖啡廳） 地址：福岡市中央区大名 2-6-11

		電話：050-1746-0531
8/14(三)	福岡-桃園	上午：Hello Work（公共職業安定所） 地址：福岡市中央區赤坂 1-6-19 ワークプラザ赤坂 2F 電話 092-687-4455
		下午：福岡障礙者職業中心（福岡殘疾人工作中心） 地址：福岡市中央區赤坂 1-6-19 ワークプラザ赤坂５F 電話：092-752-5801

三、考察內容

（一）湯布院民藝村商店街

湯布院位於九州大分縣，近年來由於當地業界同心協力推動溫泉美食觀光，商家用心經營與媒體青睞，觀光發展迅速，因此吸引外來者前來創業設店及提供大量就業機會，在最熱鬧的湯之坪街道上。商品種類多元，有古早味醬油(菜)味噌店、有文青風的創意小店，洋溢濃郁日式風情的可愛店鋪，特產手信、小吃甜點、美食餐廳、咖啡館等，可發現該處吸引人潮聚集，不但是商品種類，更搭配有特色的房屋建築、商店風格及街景藝術佈置，散發獨特吸引魅力。本局目前創業基地可朝向特色的景觀營造及進行佈置及裝置藝術，打造有特色的青年創業商店。期整合地方觀光資源及推展旅遊產業多元化，精進

在地特色旅遊行程及產品，輔導專業經營組織及解說導覽人才，提升青創聚落自主經營能力，吸引青年返鄉回流，並發展在地產業，提供中高齡失業人口再就業機會。

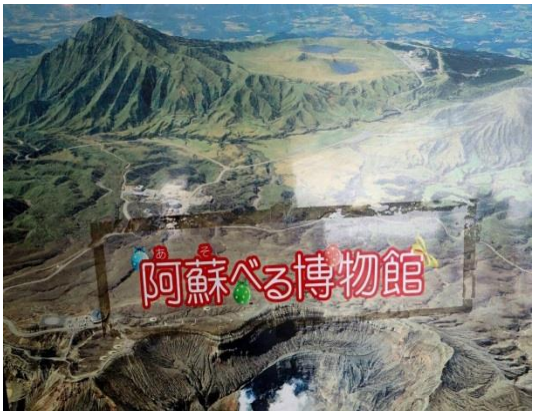
湯之坪街道上店鋪及特色建築

（二）阿蘇火山博物館及南阿蘇鐵道

【阿蘇火山博物館】

阿蘇火山博物館設於烏帽子岳與杵島岳之間的平台地上，是日本最具規模的火山博物館，除介紹火山相關知識，並提供動態的阿蘇火山模型供遊客觀賞，亦有介紹阿蘇當地的歷史文物與自然風光。除此之外，還可以透過設置在中岳火山口的二台觀測攝影機，來觀察火

山裡面的狀況。

	
阿蘇火山口攝像	離心力募金箱

【南阿蘇鐵道】

南阿蘇鐵道車身前後均有火車頭連接,是稀有的無窗戶小火車，可眺望驚險刺激的橋樑，能觀賞到原生密林，老當益壯且幽默風趣的列車長,持麥克風沿路介紹風景,每一站的停靠,都會有不同的特色，工作人員還會到月台上販賣當地出產的便當及食品,親切的與乘客互動及問候。沿路充滿歡喜與感動，感受到日本人對觀光推廣的用心。沿途只要有路人、當地居民、店家在路邊看到這台小火車，都會主動向車內的乘客揮手，純真美好的感覺與霧峰區光復新村創業基地，有相同的純樸風格，現在的光復新村有許多店家，各式各樣皆有，想吃美食、逛小物都可以，而且每一家都有自己的特色，可以慢慢欣賞這裡的靜謐，像進入時光隧道回到過去的年代，待在這裡可以讓人體會這裡寧靜、懷舊的氛圍。很適合搭配霧峰其他景點(如 921 地震教育園區、民生故事館及農會酒莊)，引導觀光環境整備及產業發展，訴

求深度旅遊與在地生活，感受懷舊眷村味漫遊體驗。

南阿蘇鐵道沿途建物及景色

（三）柳川市河流之活用

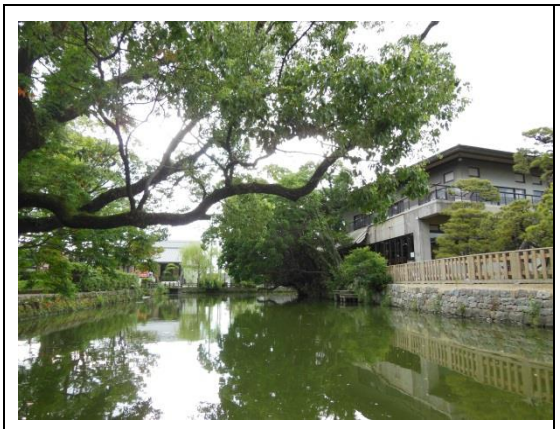
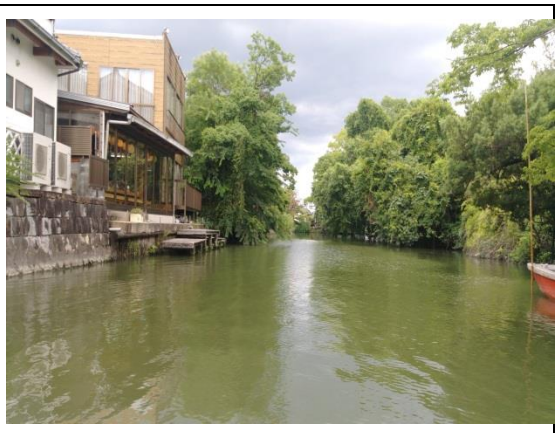
柳川市位於日本福岡縣南部的一個城市；由於市區內有許多運河穿越，又被稱為水都。柳川市的歷史始於蒲池氏於中世紀在此地築城，自田中吉政建了天守閣和柳川城下町後開始繁榮。城堡雖在 1872 年(日本明治 2 年)遭遇燒毀，但是橫貫城下全區的護城河、國家指定名勝庭園松濤園及保留著日本明治時期的西式洋館御花等都仍然沿著護城河留存，風景怡人。柳川市的特產以海苔為主，主要產業為觀光業。

柳川遊船的水道是人工運河，主要是為了家用水、灌溉、蓄水使用，後來因為常年淤積，水道散發濃濃臭味，一直到 1970 年代才重新整治，整治後的柳川變身為大受歡迎的觀光勝地；本市的柳川係市中心 4 條重要河川之一，整治之後亦成為市區首座永續性生態工法開發的景觀河岸，白天景色宜人，晚上燈火璀璨，成為臺中新興的熱門景點，不僅是 IG 打卡拍照的好地方，也是一條會呼吸的河川，兼具了美感與儲水灌溉的功能。另一條綠川成功整治後，「新盛綠川水岸廊道」更獲 2018 日本優良設計獎，已成為全臺最熱門的景點之一。

坐上小舟航行在柳川城四周的護城河，划船的船夫是位約 70 歲的長者，卻老當益壯的撐著竹竿划船，一邊搖船一邊以愉悅的神情姿態唱著日本的傳統民謠同時解說，讓遠道而來的旅客充分體驗穿過水門和橋下的水鄉風情，加上水道綠樹林蔭，河岸又見花開茂盛，在這具備歷史文化和詩情畫意的航行之中，輕易的將旅客帶入了優雅如詩的江戶風情。

柳川水道的水很淺，家家戶戶的後院都有一座小樓梯，可以直接向水道汲水，這邊的房子看起來都有些年代了，但是從屋子外觀到庭院都打理得很乾淨。水深處通常兩旁就沒有房子了，可以看到很多樹木和竹林。我們經過了很多橋，這些橋都很矮，船夫會跳上橋，等船駛出橋底後，再從橋上跳回船上，雖然說是划船，但很多水路都是用

撐篙的方式前進，70 歲還能夠從事這樣的勞力工作，身體真的相當硬朗。

柳川護城河沿岸

（四）太宰府天滿宮參道商店街

太宰府位於日本福岡縣中部的太宰府市，它是古城太宰府及太宰府天滿宮的所在地，500 多年前是九州的軍事及行政中心，至今市內仍散發著盎然古意，充滿懷舊的名勝古蹟。太宰府天滿宮建於西元 905 年 ，當時是為奉祀學問之神-菅原道真所興建的，後因遭受戰火波及而損毀，一直到 1591 年才重建現在的本殿，每逢考季前有許多莘莘學子到此膜拜。進入天滿宮途中會看見石製的鳥居，這是全九州

最古老的石造鳥居，約在七百年前就打造完成。天滿宮外的參道上，有許多商店與小吃攤販，其中最具代表的糕點就是梅枝餅，幾步路就有一家，現烤的梅枝餅上印有梅花式樣，內餡是甜甜的紅豆餡，製作方式有點類似我國車輪餅的作法。園內的風鈴通道裝置藝術可學習作為青創基地的地景藝術。

天滿宮周邊特色

（五）LITALICO

1、簡介：為精神障礙（如精神分裂症和抑鬱症）、發育障礙（如阿斯伯格綜合症和多動症）、身體障礙、智力障礙和難治性疾病患者開發了 LITALICO Work（就業支持辦公室），除了提供工作所

需知識和技能的培訓外，還採取措施協助尋找工作，例如協助簡歷撰寫和面試，與公司合作提供就業保留支持，例如定期訪談和就業後向雇主提供的建議。

2、本次參訪由田尻博美經理協助接待，重點在於了解 LITALICO 障礙者就業支援業務，內容說明如下：

（1）自立支援給付：2006 年日本障礙者自立支援法施行，將 3 種主要障礙者(身體、知能、精神)的服務整合在共同的制度中，其中當然陸續有相關的法令修正,例如針對低所得的補助可以減免部分負擔，此後也提高高所得的部份負擔比例，同時確立障礙者總合支援法的施行。「自立支援給付」,包含給予障礙程度較重的介護給付（居宅介護、機構安置等服務）、輔具協助及障礙程度較輕的訓練等給付（自立訓練、就業支持、共同生活援助等服務）、社區協談服務、自立支援醫療（大多為精障者使用服務）等。每種類型的服務，決定服務提供者可以收取的金額稱為報酬標準，使用者負擔基本上是報酬的 10%（以 LITALICO 為例，每日服務報酬金額為 12,000 日元。使用者承擔 10%的報酬金額，因此使用者應負擔 1,200 日元。）。

（2）日本約有 858 萬身心障礙者。其中，在 354 萬可以工作的人中只有 11%在工作，其餘的都沒有工作。

3、工作轉型支持：對於那些希望在一般公司找到工作的障礙者，提供課程以提高就業所需的知識和技能，以便在就業後繼續安心工作：

（1）就職前準備：調整生活節奏、了解求職者自己（自我分析）、培養技能及學習如何在工作中進行交流，以求能適應新的工作環境。

（2）企業見習體驗：LITALICO 會有固定的合作企業名單，求職者實際到 3 家企業實習 2 週，沒有薪水，目的在於組織求職者擅長和弱勢的事情、創建公司所需的就業的簡歷、體驗公司內部培訓、學習如何管理自己，希望能藉此了解求職者自己想要做、適合做的工作。

（3）就職協助：實際的求職活動。在與 LITALICO 工作人員協商的同時，按照計畫進行求職，協助釐清工作目的及協助履歷表撰寫。

（4）職場定著：協助了解具體的業務內容，與公司和相關組織面談時協調工作並解決問題，與老闆和同事建立適當的關係，與公司和相關組織的員工一起創建一個易於工作的環境，以及找到工作以外有益和有趣的東西。

4、就業穩定支持：這是一項福利服務，協助解決障礙者員工的工

作和與工作相關的生活問題，促使工作場所更友善，更容易工作，俾利他們可以長時間穩定於職場工作。就業穩定支持的建立一直由就業轉型支持辦公室辦理， LITALICO 的工作人員會按月與服務的障礙者員工見面會談：

（1）協助解決與工作有關的問題：未來職業生涯、老闆和同事間的溝通、未來就業合同續簽的焦慮及挑戰不同的工作和職位。

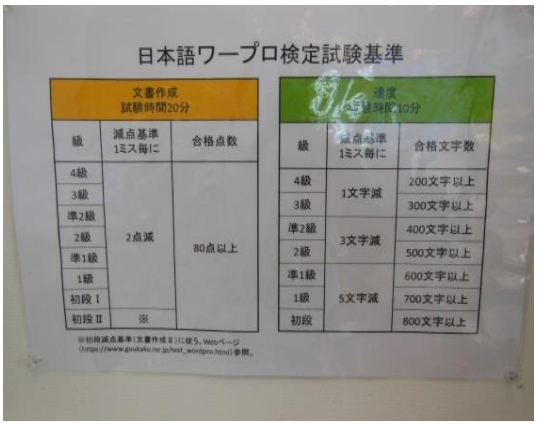
（2）協助解決生活問題：與家人的關係、平衡家務和工作。

5、諮詢支持：依據障礙者意願將支持服務與人員聯繫起來，幫助他們與社區建立更好的關係：

（1）通過與各地區的醫療、福利相關組織和公司的聯繫，利用信息和信息網絡，提出適合的建議。

（2）為每個人量身定制提供建議，包括他們的日常生活、求職和就業後的獨立性。

（3）利用工作場所支持的技術訣竅，適應工作環境，並繼續安心工作。



LITALICO 內部環境與訓練設施

（六）FUKUOKA GROWTH NEXT（福岡新創育成中心）

1、源起、組織與願景

（1）1873 年建立的大名小學(Daimyo Primary School)，位於福岡有許多辦公室與百貨匯集的天神繁華鬧區中，在著名的一蘭拉麵旁邊街道步行約莫 1 分鐘的距離，2014 年因地震因素閉校，2017 年改為 Fukuoka Growth Next。

（2）2017 年 12 月 Business creation center(商業創建中心)、Incubate Plaza Hakata(博多孵化育成中心)、Startup Café (創業咖啡館)三單位整合為 Fukuoka Growth Next。

（3）新創的個人或公司均可成為會員，主責單位分屬福岡市政府、不動產公司及網路公司，該場域主要是為創業者之間、創業者與投資公司之間提供交流平台，其認為關係的聯結才是最大的資產，有政府力量參與，可以從政策方面提供更多專業資訊和行政支持。

2、創業輔導與協助

諮詢櫃檯有駐點的服務人員，並且都可以諮詢未來或現在創業所面臨的各種問題，定期安排稅務或律師，可以免費詢問創業的問題。也有許多創業的書籍可以自由閱讀，提供免費創業講座跟活動，可以自由參加。二樓則提供給新創公司做為辦

公空間，走廊上的牆面也特別設計，放置了許多創業的資訊，諮詢方式、免費創業講座、海外進出的創業方式、雇用人才、法律與稅方面的傳單或資訊。

3、機構願景目標及未來方向

致力扶植於對創造工作機會和地區經濟發展有貢獻的新創企業，期以提高新創獨角獸公司能量，進入全球市場，建立 100 間具 10 億價值之領導型企業。

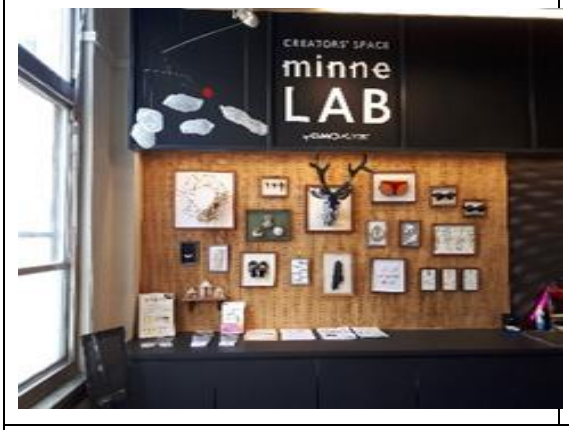
4、空間場域規劃

（1）福岡創新育成中心 FUKUOKA Growth Next（含 1 樓右側及 2~3 樓）一樓設有共同工作空間亦可作為活動空間，二樓以上提供給新創公司作為獨立辦公室、固定席辦公空間及會議室；不定期舉辦創業講座、創業競賽及交流活動。

（2）獨立辦公室(共 23 間)及固定席辦公空間(共 78 席)，經審查通過後進駐，進駐期為 1 年，最長可延至 2 年；共同工作空間則約可容納 80 席。

（3）進駐期間每 3 個月須提出成長報告，一年期滿後進行總評核。

（4）1 樓走道放置許多創業傳單及書籍，提供許多創業的資訊。



FUKUOKA Growth Next 外、內部環境及創業資訊

（七） Startup Café（創業咖啡廳）

1、自 2013 年(25 件)至 2017 年(172 件)平均每月諮詢案件數量 7 倍成長。

2、個別諮詢:每天均有專業輔導顧問駐點服務，發展商業計畫及投資資金等協助。不論 IT、看護、待客服務等各領域產業專家均

可彈性商談及討論。

3、不論行政文書、法律、會計稅務、金融、專利等專業專家均免費服務。

4、僱用諮詢中心每週安排一次稅務、代書或律師等專業人士，提供免費詢問創業的問題。

5、Startup Café設有 Global Startup Center，提供海外公司在福岡市順利拓展業務；設有創業簽證服務櫃檯，協助有意在福岡創業的業者取得 6 個月的創業簽證。

創業咖啡館青年交流及書籍佈置情形

（八） Hello Work

1、簡介：由厚生勞動省直接管理的公共職業安定所(Hello Work)，全國含分所在內共 544 所，負責提供一般民眾就業服務及對雇主進行定額雇用達成率的指導，其角色功能與本局就業服務處非常相似。近幾年來，Hello Work 已廣為一般社會大眾接受並多以該名取代原稱。Hello Work 除了負責所有對象別的就業服

務外，自昭和 56 年開始，各都道府縣中並有特別針對障礙者提供服務，以加強障礙者求職、求才資訊的收集與活用。

2、本次參訪由高村和典庶務課長及江上智朗業務第二次長協助接待，重點在於了解福岡公共職業安定所障礙者就業支援業務，內容說明如下：

（1）障礙者雇用義務制度

雇主區分	法定雇用率
民間企業	2.2%
中央、地方公共團體	2.5%
督道縣府等教育委員會	2.4%

另外，僱用 1 名重度身體障礙者或智障者，可視為僱用 2 名障礙者，惟僅限定期僱用者（1 週勞動時間 30 小時以上）；如短期僱用者（1 週勞動時間 20 小時以上未滿 30 小時），不論重度與否，僱用一人均以一人計算。

（2）障礙者雇用納付金制度

對於未達成法定僱用率之企業，其員工人數在 100 人以上者，必須支付納付金。每不足進用 1 人，每月繳納 5 萬日幣，而針對收取的納付金即用於支給僱用達法定員額的企業調整金、報獎金及各種助成金。

A、調整金及報獎金之支給方式：

（A）員工總人數超過 100 人之企業，超過法定僱用率，每僱用超過一人者，每人每月發給調整金 27,000 日幣。

（B）員工總人數未達法定僱用率，每僱用一人者，每人每月發給報獎金 21,000 日幣。

B、其他助成金之項目及內容：

收取的納付金除了支付調整金及報獎金外，並用於障礙者僱用促進之用，稱之為助成金，其相關用途如下：

（A）障礙者作業設施設置助成金：

提供僱用障礙者及繼續僱用障礙者的雇主，配置符合障礙者使用的設施，如無障礙廁所、斜坡等設施，以協助障礙者克服職場環境上的不便。

（B）障礙者介助(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。

（C）職場適應協助者補助金：

補助職場適應協助的雇主，僱用或繼續僱用就業困難的障礙者，讓障礙者容易適應職場。

（3）對企業僱用支援：

A、根據企業不同情況，給予其僱用障礙者的指導和支援。

B、連結障礙者職業中心，協助不瞭解如何僱用障礙者或應提供障礙者何種工作之企業，安排訪問有僱用障礙者的企業。

C、轉介企業僱用條件資訊給特別支援學校、地方就職支援活動跟福祉設施及職業能力開發等機構。

D、辦理障礙者求職面試會。

（4）對障礙者的就業支援：

A、設置障礙者專門的職業諮詢窗口，諮詢過程中詳細詢問、了解障礙程度狀況、家庭等狀況，並確實掌握支援機關的支援合作狀況。

B、提供就業後障礙者在職場上穩定工作過程中持續支援，並與障礙者職業中心、就業生活支援中心等就業支援機構進行合作。

C、針對有職業訓練需求之障礙者，轉介職業能力開發學校等提供訓練。

D、障礙者僱用面進行連結、開拓，以及對障礙者的試用僱用制

度支援與工作面試陪同支援。

（5）障礙者就業促進法修正

隨著“促進障礙者就業法”的修訂，從 2016 年 4 月 1 日起，在就業領域禁止歧視障礙者，並且有義務提供合理的對待。修訂的要點如下：

A、禁止障礙者在就業領域的歧視：

各個方面，包括招聘，僱用，工資，安置和晉升，都禁止因障礙而受到歧視。

B、提供合理的對待：

雇主應提供身障者個別化措施，使障礙者招聘時能夠輕鬆申請，以及招聘後更容易工作。

C、諮詢系統，投訴處理，爭議解決協助：

雇主必須建立提供諮詢系統，處理投訴和解決爭端，以便對障礙者的諮詢作出適當的反應，例如設立諮詢台。此外，雇主有義務自行解決障礙者的投訴。如果無法採取自願解決方案，勞動局將根據當事方的要求向雇主或障礙者提供必要的指導或建議，並在必要時由第三方進行調解。

（6）視覺障礙者就職支援

A、視覺障礙者就職現況：視覺障礙者目前就業職種仍以指壓、

針灸佔 63.2%為最多，其次為事務的職業佔 10.4，生產工程、勞務的工作佔 8.7%。

B、職業諮商、介紹職業:希望就業的視障者登記求職，依據所登記的技能、職業性向、希望的職業類別等，以個案研究方式仔細的實施職業諮商、職業介紹。

C、職業穩定、繼續雇用的支援:藉由職業介紹讓就職的視障者適應職場的工作，還有讓在職中的視障者習慣職場工作，讓視障者能持續工作。

（7）障礙者職業生活相談員

A、日本障礙者僱用促進法第 79 條規定，僱用 5 名以上身障員工的公司必須強制選任障礙者職業生活相談員。

B、障礙者職業生活相談員會與公司內的身障員工進行長時間、固定時間的會談，協助他們排除工作障礙，最主要在於職場人際關係的改善，工作環境、設施設備的無障礙改善，還有適任工作職務的選定、工作能力開發，以及下班後閒暇生活的關懷等。

公共職業安定所外、內部環境

（九）福岡障礙者職業中心

1、簡介：厚生勞動省職業安定局另成立「獨立行政法人高齡、障礙、求職者僱用支援機構(JEED)」負責推動身心障礙者職業重建業務。地域障礙者職業中心，負責在轄區協同公共職業安定所提供雇主諮詢以指導雇主達成定額雇用率，另外，也負責提供障礙者就業、生活支援中心等相關單位職業重建方面的專業諮詢，提供職業重建服務及雇主諮詢服務，全國共 52 個中心。

2、本次參訪由福留摩里子障礙者職業諮商師及角博司業務課長協助接待，重點在於了解福岡障礙者職業中心障礙者就業支援業務，

內容說明如下：

（1）障礙者職業中心可說是日本厚生勞動省推動職業重建的第一線單位，它與公共職業安定所最大的差別在於中心內配置的專業人員，包含障礙者職業諮商師及職場適應援助者，該中心並可提供職業評量、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、派遣職場適應援助者進入職場提供個案職場適應支持服務及精神障礙者之重返職場支持服務。

（2）職業相談、職業評價：根據障礙者個人情況制定支持（康復）計畫，包括據此訪談評估就業能力所需的支持內容和方法，評估工作技能等。

（3）職業準備支援：支持理解和改善就業或工作場所適應所需的職業問題，支持獲得有關職業的知識及支持改善社會生活技能。

（4）職場適應援助者支援：為了使障礙者適應工作場所，工作教練（類似就業服務員）進入工作場所，根據制定的支持計畫提供直接支持，並視需要重新設計他們的工作及改善工作環境。支持期通常為 2 至 4 個月，最長 7 個月。支援次數會慢慢的減少，最終目標是建立職場內的支援系統：

A、雇主支援：對於僱用障礙者的企業及其員工提供教育與建議，包含「了解、關懷、應對障礙者之方法」、「有效指導障礙者工

作之建議」、「障礙者休息時間與其家庭連絡溝通方法之建議」等。

B、障礙者支援：透過各種職場訓練讓障礙者順利適應職場，職場訓練包含「記住工作順序、流程」、「如何避免工作差錯」及「良好的職場人際溝通技巧」等。

（5）職場復歸支援:和主治醫師攜手辦理，調整回歸職場的目標，改變生活的節奏。復健輔導出勤做為復職前的暖身運動、職場內接受障礙者的制度等的支援工作。

（6）雇主支援：雇主對障礙者的僱用管理提出實際的課題，為解決此課題，有必要繼續支援時，分析雇主的需求、僱用管理上的課題而制定「雇主支援計畫」，實施系統化的支援。此外，針對企業辦理招募活動時，所會遇到的大小事，也有詳盡的介紹與指導，如「招募障礙者時，採用什麼考選方式比較適當?」、「面試時詢問有關障礙情況好嗎?有什麼事項需要確認?」、「什麼是決定僱用障礙者的重點?」等。

對於關注工作選擇、工作條件審查及工作環境改善等方面的雇主，提供易於理解的相關信息和具體措施的解釋	以漫畫形式介紹視覺障礙基礎知識、就業支持設備和支持系統利用的例子及僱用和建立工作場所所需的就業管理方法

（7）為相關組織提供之服務：

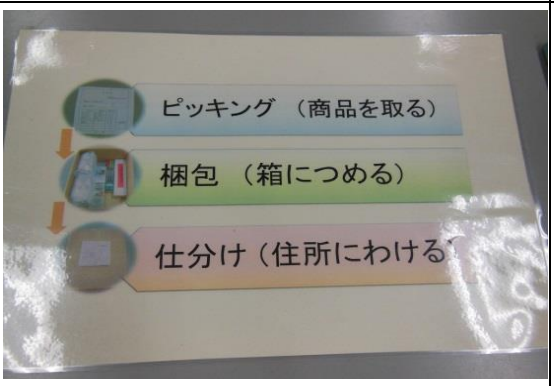
A、關於製定相關組織實施的個人就業支持計畫的建議（參加工作評估和案例會議）。

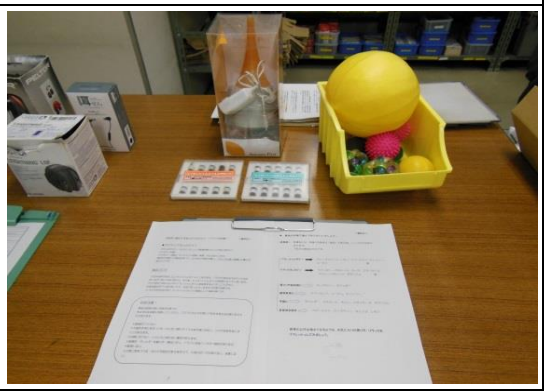
B、派遣培訓教員。

C、與支持方法有關的援助，例如對相關支持組織的聯合支持。

D、為工作場所適應支持者實施培訓課程。

E、開展基本就業支持培訓，以提高相關組織員工的知識和技能。





福岡障礙者職業中心內部環境及評量工具

伍、心得

一、無障礙友善空間的營造

福岡道路旁的建築，壁面全都向後退縮，騰出寬敞的開放空間。這裡的人行道跟車行道等寬，提供無比輕鬆快適的步行環境。無障礙設施包括硬體建設及民眾對身障者尊重禮讓的態度，國內應可再加強。此次考察行程中所看到的無障礙設施有以下項目：

（一）行動不便者的無障礙設施：扶手、斜坡道、無障礙廁所、更衣室及廣敞的通道。

（二）視障者的無障礙設施：扶手點字、紅綠燈提示器。

部分國內已逐步推動，但要讓身障者暢行無阻，距離日本仍有一段距離，而最重要的是對身障者的態度，國內民眾的排斥相較於日本社會接納的態度有必要加強宣導。

二、文化傳統、觀光產業及就業機會的三贏結合

考察湯布院、太宰府天滿宮及阿蘇火山等自然及文化地點，其周邊的市集商店集中一區，規劃井然有序，沒有流竄的流動攤販，景區易於整理維護，遊客可以自在放鬆的選購當地名產，亦可不受打擾的至神社、公園淨化心靈，古蹟美景與商街熱鬧可以很自然的存在一處。地區觀光的永續經營，要能夠發展專屬地方特色的文化資產，區隔大眾化的旅遊市場，方能獨樹一格吸引遊客不時回流。日本很多具代表

當地的商品，幾乎只能夠在當地採買到，甚至有些產品只能在特定休息站販售，過了此站想買必須回頭，此點和我們景區產品重疊或類似的情況，經營策略很不相同。

藉由傳統文化與觀光產業能互利共生，達到加值的效益，所以，除了拓展國際能見度外，亦可增加觀光收入與開發就業機會，提升就業率。

三、外國旅客免消費稅的制度

外國旅客在旅遊國免消費稅（日本消費稅確定從今年 10 月 1 日起調漲，從現行的 8%調漲為 10%）在世界各地都有，但大部分均是在機場辦理退稅而且條件非常嚴苛，過程費時、退稅門檻很高，除了特定的免稅店及海關可以退稅之外，在一般的超市、藥妝店及百貨公司並無法立即退稅，但日本開放在商店消費日幣 5,000 元以上就可退稅的情形下，大幅的刺激了外國旅客的消費，這政策應該在全世界非常罕見而且是成功的。

四、道路施工安全措施

為避免因工程之進行而引致交通事故發生狀況，提昇作業勞工安全，應考量路線工程進行時，作業勞工與環境、車輛以及用路人相互之影響關係來作適度防範。在日本發現在山區彎曲道路小型施工時，兩線車道因施工而縮減為一線車道時，施工單位會設置了臨時的紅綠

燈，讓兩邊的車輛會車時大家更安全，也減少指揮交通的人力支出，為提昇作業勞工安全，可以借鏡參考。

五、高齡者就業

日本高齡者就業政策，以實現高齡者「終身工作之社會」、邁向「導入以有意願之全體為對象，繼續僱用至 65 歲的制度」、「實現可工作至 70 歲的企業」之目標，致力於協助企業僱用管理之改善。在柳川遊船划船的船伕皆為年長者，邊划船邊唱歌，感覺樂在其中，雖然年事已高但身體看起來都很硬朗，仍希望藉由繼續工作找到自我認同和生活目標，對比目前臺灣高齡化社會的現況，年長者應更積極發展興趣並維持身心健康。目前《就業服務法》第 24 條，已將中高齡者列為致力促進就業的特定對象，積極推動各項協助措施，可參考日本如何善用高齡人力來紓解部分勞動力短缺困境的作法。

六、推動就業服務之社會企業

LITALICO 這個名字演化於日文的「利他、利己」-- 一語道出社會企業以盈利事業性質解決社會問題的初衷。在臺灣，社會企業常常被誤認為是慈善事業，難以獲得資本市場支持以外，更容易被貼上「明明是慈善事業還收費那麼貴...」的標籤。在歐美國家，社會企業的模式早已行之有年，但在臺灣，社會企業的風氣仍有待培育。

七、「受益者付費」及「購買服務」的概念

LITALICO 針對尚未有工作之障礙者，收取每人每日服務費日幣12,000元，由政府全額負擔，但已有工作者則需自行負擔10%。國內提供個案管理、評估機制及支持性就業等服務亦有雷同之處，此制度似為撙節開支可學習的途徑之一。

八、求才及訓練資訊

在日本大部分的車站及便利商店都可以自行免費拿取「TOWNWORK」雜誌，雜誌內容會提供店家的情報和連絡方式。地區性極強，提供的都是當地店家的資訊，另外也會提供一些電話應徵或者面試時的注意事項。另HELLO WORK 外面也置放各式求人資訊（如高齡者、障礙者、婦女等），內部的佈告欄亦張貼各式講習及訓練資訊。

九、扶植新創(青創)事業成長

Fukuoka Growth Next 提供場地及輔導的資源，讓新創事業逐步成長。青年個人創業除技術能力外，尚需要資金輔導、財務、稅務及法律等各類申請許可及證照取得等需求，各行各業只要有上述需求都可來。

Fukuoka Growth Next 目前尚無失敗案例(開公司後倒閉的)但一直在調整方向，畢竟創業歷程非一蹴可及，其中各創業階段所需協助不盡相同，然政府資源投入及企業投資聯結相對重要。

十、完善創業諮詢空間

Startup Café提供完整且實體的創業諮詢空間及互動場域，讓有需求的民眾可以很清楚的知道應該去哪裡尋求資源及協助，提供創業前期的民眾一個很舒適的創意發想環境。

十一、日本與我國(本市) 創業政策與措施相比較

國家/項目	日本福岡	臺中市勞工局
創新創業空間及年限	提供創業交流空間及工作室性質之進駐空間。進駐期間以 1 年為限。	摘星青年築夢臺中計畫提供各類協處資源並提供商店式(店面)創業營運空間，與 FUKUOKA Growth Next，係提供工作室性質之進駐空間不同。進駐期間最長已達 6 年。
對象	扶植進駐對象以企業家、設計師、工程師、市場行銷人才為主，提供不同的系統進行人才培育，並將創業者分為創業前期、初期、前期、中期、後期等，明確提供不同的創業協助。	提供分組輔導委員提伴式輔導，並依青年需求安排特定產業之委員進行輔導；另亦依產業類別辦理交流及媒合活動，促進同類型產業互動成長。

市集經營	以在地獨特之特色發展觀光景點及商業經營。	以青年創業輔導實驗性場域提供青年實體創業歷程。

十二、日本與我國(本市)身障就業政策與措施相比較

項目＼國家			日本	我國(臺中市)
納付金（差額補助費）運用	進用障害者獎勵支付		制定調整金及報獎金制度 1.調整金支付:每一人每月 27,000 日幣。 ※以超過 100 人企業為對象 。 2.報獎金的支付:每一人每月 21,000 日幣。 ※沒有義務支付納付金的企業	進用或超額進用獎勵金的支付制度。 每一人每月基本工資 1/2。 ※以超過 30 人之私立機構為對象。 ※30-66 人(沒有義務進用身障者之私立機構)。 ※67 人以上的之私立機構並具超額進用事實者。
	助成金	障害者作業設施設置助	提供障害者職場上所需之設施設置，如無障礙廁所、斜坡等設施。	我國「身心障礙者職務再設計」補助項目中，其中包含職場無障礙環境改善，故有關障礙者職場所需無障礙環境設置，雇主

		成金		可由此部分申請。
		障害者介助(照護)等助成金	補助雇主因應不同障害種類、程度並給予適當的僱用管理及協助等照護措施。	我國「身心障礙者職務再設計」補助項目中，其中包含改善工作條件，係將身障者於職場中所需之人力協助納入，然人力協助僅提供視力協助服務及手語翻譯服務；對於其他障礙者所需之協助措施則未有類似之作法。
其他助成金	雇用開發助成金		肢體障害、智能障害者及精神障害者等就業特別困難者，經 HELLO WORKS 職業安定所的介紹而僱用障害者的企業，從僱用日起部分薪資給予一定期間之補助。	我國就業保險促進就業實施辦法中有「僱用獎助」，由企業向各地就業服務站申請。

其他支援制度	職場適應支援制度	由障害者本人或企業提出申請，協助障害者於職場適應，進而穩定就業之支援措施。	提供「身心障礙者職場深耕服務」，協助已就業之身心障礙者，避免因職務變動、生態環境改變或其他不適應等因素，發生就業不穩定，由輔導員於職場給予立即性的協助與輔導，除可幫助個案就業穩定度外，亦可提升企業雇主對於身障者就業服務之信賴並強化企業雇主進用身心障礙者之意願。
身心障礙者職業重建及就業促進服務		日本主管機關在中央由厚生勞動省掌管政策法令措施規劃，地方都、道、府、縣政府負責業務執行，就業及僱用相關機構則包括公共職業安定所、障害者職業中心、障害者職業生活支	1.現行之身心障礙者權益保障法於 96 年 7 月 11 日經總統公布施行，為有效協助身心障礙者就業，該法第四章第 33 條既明定各級勞工主管機關應依身心障礙者需求，自行或結合民間資源，提供無障礙個

	援中心、障害者職業能力開發學校及公共職業訓練機構與私立就業服務機構等。 在政府既有體制外依據「獨立行政法人」規定，將有關國民生活、經濟穩定等業務，以獨立行政法人方式處理，除可加速行政效率外，又可避免全部委由民間辦理後，恐難以監督等問題。 日本障害者僱用促進相關機構十分多元且複雜，主要仍分為對雇主之服務與對障害者之支援，現階段障害者僱用政策除了執行定額雇用制度外，強調障害者就	別化職業重建服務。本市除依身心障礙者權益保障法規所列項目提供協助，並針對每位身心障礙者不同的問題與需求提供各項就業資源與輔導。 2.服務流程:經單一職業重建服務窗口評估後，針對適合進行職業重建服務流程之求職者，擬定個別化職業重建計畫，以提供支持性就業、庇護性就業、職業訓練等服務。 3.就業前準備服務 (1)職業重建服務：整合一般性就業、支持性就業、職業訓練、庇護性就業、職業輔導評量以及相關就業服務資源，透過單一窗口以個案管理方式協助身

	業與生活支援，提供職場適應協助，亦即設置工作教練，協助雇主與障害者間的溝通，陪同障害者進行工作前訓練及至企業見習，並提供就業期間居住及生活支援，以增進障害者在企業內穩定就業。	障者連結就創業資源，且為提供身心障礙者在地化、無接縫及適性之就業安置服務，依轄內身障人口分布，分別於市府、沙鹿區、豐原區及東區設有職業重建服務中心。 (2) 支持性就業服務：支持性就業是身心障礙者就業安置方式之一，由就業服務員以一對一的個別服務方式，對身心障礙者提供支持輔導與協助，幫助身心障礙者獨立在競爭性職場就業。考量身心障礙者之地域性及便利性等因素，於本市各區提供服務。另配合身心障礙者職業重建服務中心，配置支持性就業服務員提供分區

		之就業服務，將服務資源平均分佈，提供身心障礙者更完善之就業服務。 (3)庇護性就業服務：庇護工場營業型態分別為「清潔工作隊」、「烘焙食品型態」、「觀光休閒型態」及「印刷製品」4 類；本市目前設有 7 家庇護工場，分別為：「伊甸社會福利基金會-臺中市迦南園庇護工場」、「瑪利媽媽清潔高手工作隊(磐石隊)」、「康復之友協會-向日葵工作隊」、「財團法人瑪利亞社會福利基金會-瑪利 MAMA 手作麵包」、「鞋類暨運動休閒科技研發中心-麥子庇護工場」、「中華民國喜樂身心靈障礙者福利促進

		協會-伯立歐庇護工場」及「瑪利媽媽清潔高手工作隊(先鋒隊)」。 (4) 職業輔導評量：協助身障者於就業前了解其職業潛能、興趣、技能、工作人格、生理狀況及所需就業輔具或服務，透過客觀評量工具及實際職場適作，提供身障者具體就業方向及職涯規劃建議，幫助身障者適性就業，以落實職業重建工作。 (5)職業訓練：針對身心障礙者提供專業訓練課程，協助習得一技之長，藉由訓練提升身心障礙者工作能力，並培養正確工作態度，以促進就業穩定性，進而找到合適工作。訓練

		期間同時提供持續性的就業評估，目的在於希望個案工作能力提升後，能夠進入穩定且持續性的工作職場。 (6)針對有專業技能且有意願及能力自行創業之身心障礙者，提供創業諮詢、輔導及創業貸款利息補貼、營業場所租金補助等協助，有效減輕及解決創業過程所遭受到的困難及壓力。 (7)其他服務：為培養身障者就業前所需職能，辦理職前準備團體及課程(如職場態度、人際關係及面試技巧等)；而為協助身心障礙者在求職過程中，釐清職涯迷思，幫助其瞭解

		個人之工作能力、興趣、需求、職業性向及工作價值觀等，並協助其適應職場環境與人際關係，建立正確的職業觀念，進而有效選擇工作，減少就業困擾，以促進就業穩定，提供「職涯探索」服務；另為鼓勵身心障礙者考取汽機車駕照，以減少就業障礙、增加就業機會，促使生活穩定，辦理「身心障礙者汽機車駕駛訓練考照補助計畫」。 4、就業後適應協助 (1) 職務再設計：職務再設計是協助身心障礙者排除工作障礙之措施，包括改善職場工作環境、設備、條件，提供就業所需輔具

		及調整工作方法等，以協助身心障礙者職場適應及提升工作效率、產能。 （2）職場深耕服務：針對已就業之身心障礙者，可能面臨之職務變動、環境改變及其他不適應因素而影響其就業穩定，就服員於職場給予立即性的協助與輔導，以協助其穩定就業。除提升個案就業穩定度外，亦可以協助事業單位解決身心障礙者工作所遭遇的困難，進而提升雇主對身心障礙者就業之信賴，強化進用身心障礙者的意願。

陸、建議

一、結合本市既有場域，合作規劃青年創業專屬聚會空間並提供輔導服務

建議參考日本福岡市將舊大名小學建物活化方式(位於商業鬧區的閒置空間)，結合本市社會創新實驗基地或跨境體驗示範基地或其他場域，合作規劃專屬青年創業交流空間(含諮詢場地、進駐空間及交流展演空間)，有利於新創業者建立共同聚會，分享經驗的職能培育場地，進而逐步建構青年創業輔導的模式(一對一或一對多的諮詢輔導、聯結企業資源建立投資合作機制)。

二、分階段性提供新創業者所需協助

創業育成可依創業歷程分為籌備期、成長期、擴張期，市府應建立相關局處(如經濟發展局)協助資源進行整合及分流，明確的分工將有助於服務輸送及提供新創業者所需服務。

三、互訪交流促成國際創業生態圈的鏈結

透過本次參訪活動，邀請日本福岡創業加速器「Startup Go！Go！」執行長 Toshihiro Kishihara(岸原稔泰)，參與本局 10 月份舉辦之 2019 亞太地區就業促進政策交流研討會活動，增進雙方實質交流。

四、開發多元的職業養成

由於不同類別的身心障礙者也有一些很優秀的能力，重要的是活用這些優秀的能力，培養出能夠貢獻社會的人材。建議可再強化現有支援雇方與身障者系統，開發更多元專門職業的養成，並配合就業的輔導適切的穩固工作，以保障其就業權益。

五、職場實地工作開發

Hello Work 的專業人員在對身障求職者進行就業準備訓練時，會實際進到企業工作現場，以專業的角度，去看公司有哪些工作其實是適合身障者來做的，再由 Hello Work 的人員與企業商談，商請企業將這些適合身障者的工作釋出，交由身障者來做，由專業人員協助企業調整、釋出職缺，進用到適合的身障者，身障者也有合適的工作可以做。算是另外一種職業媒合。值得參採。

六、建立身心障礙者職業生活相談員制度

這是一項由法律強制規定的制度，由公司選任符合相談員資格者，在接受過資格認定講習後，成為對公司身障員工的內部協助者，配合 Hello Work 不定時至公司的訪問，共同協助身障者在公司穩定就職。僱用五名或五名以上障礙者的商業機構有義務任命職業生活相談員，為障礙者提供諮詢和指導，如選擇適當的工作、開發和提高職業能力，改善工作環境設施及工作場所的人際關係等。這項制度有參採的價值，可向中央提出建議。倘公司內部能選任生活相談員，配合本局職場深

耕方案的深耕就服員的服務,應該能進一步幫助身障員工在公司內穩定就業。

柒、 參考資料來源

一、福岡創新育成中心 FUKUOKA Growth Next 簡報內容。

二、環球時報報導 記者 邢曉婧－在福岡體驗日本創業咖啡廳:為創業者出謀劃策。

三、福岡中央公共職業安定所 Hello Work 簡報內容、平成 30 年度業務概要。

四、獨立行政法人高齡、障礙、求職者雇用支援機構福岡障礙者職業中心簡報內容、2019 年事業概要。

五、LITALICO 簡報內容、業務概要。