國立政治大學社會工作研究所

碩士學位論文

小作所運作與其促進心智障礙者生活自立能力成效之探討

Study on the Operation of Small-Scale Community Workshops for Disabled People and their Effects in Promoting Independent Living Skills for the Mentally Disabled

國立政治大學
National Chengchi University

指導教授：蔡培元博士

研究生：張景涵撰

中華民國一〇七年七月

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

謝 誌

研究所的學習，幫助我拓展了更寬廣的視野，而書寫這篇論文的過程，不吝是一場自我挑戰的旅途，讓我更了解自己的問題及弱點，也給了我突破困難的勇氣。

本論文得以完成，首先必須感謝指導教授蔡培元老師，他勇敢的願意接受我這個差點半途而廢的學生，並且在論文寫作的過程中，提出許多研究不足之處以及建議，讓我能夠在老師的協助下，逐漸確立本篇研究的方向。再來，也必須感謝沒有直接放棄我的謝美娥老師，讓我還有完成這篇論文的機會，並且在口試時，仍舊給予相當多建議，幫助我可以更完善本篇論文的內容，同時亦感謝羅秀華老師，在口試時給予不少寶貴的意見，使本論文能更臻完備周全。另外還要感謝所裡的助教，提醒並協助我辦理所有的行政手續，讓我無後顧之憂

接著，要感謝受訪的社福機構及心智障礙者家長，尤其是作為我與社福機構間橋樑的淑華，沒有妳，就不會有本篇論文的誕生。而在訪談過程中，看見機構中大家對於小作所的付出及投入，是促使我完成本篇論文的最大動力。

最後，我要感謝鼓勵並支持我完成本篇論文的所有朋友、同事及親人，感謝我的朋友及親人，不時提醒及監督我論文的進度，以及在我感到挫折時不斷幫我加油打氣。也感謝工作場所長官及同事的支持，對於我因寫作論文而頻繁請假，給予了最大的包容及協助。

在完成這篇論文的過程中，需要感謝的人、事、物太多了，謹將此論文獻給在這趟路途中幫助我的所有人。

張景涵 謹誌

2017 年 8 月

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

摘 要

自民國 96 年，身心障礙者保護法修改為身心障礙者權益保障法後，庇護工場於修法後全數歸屬於勞政單位管理，高昂的人事成本造成相當多能力不足的身心障礙者必須離開庇護工場，造成許多身心障礙家庭的照顧負擔。有鑑於此，內政部於 2009 年開始試辦心智障礙者社區日間作業設施服務計畫，提供能力不足以進入庇護工場，但又不需要機構式日間照顧服務的心智障礙者，另一種日間照顧模式。

本研究選取臺南市的小作所，以小作所服務人員及受服務的心智障礙者家長為主要研究對象，並以深度訪談的方式進行研究，試圖了解小作所在營運時所面臨的困境、接受服務的心智障礙者，在接受服務之後的成長及改變，以及心智障礙者的家長對於小作所的看法及期待。

在分析訪談樣本及相關資料後，本研究的主要研究發現為：

一、 位於郊區的小作所相較起市區的小作所，容易面臨更多資源、交通、人員等各方面的問題及限制。

二、 基金會的支援及資源獲取越豐富，能夠有效的減輕小作所在營運上所面臨的問題。

三、 小作所透過不同服務內容的設計，能夠有效的增強心智障礙者的自信心、社交互動能力、自立生活能力和工作技能，而部分心智障礙者能夠透過小作所的訓練，順利進入一般職場工作。

四、 受服務的心智障礙者家長，對於小作所服務的成效，基本上持肯定的態度，在將心智障礙的孩子送入小作所後，確實能夠減輕家長的照顧負擔，而且在接受服務後，小孩在遵守規範、社交互動的能力上有顯著的進步。

五、 對於心智障礙者自立生活能力的培養上，由於家長觀念上的差異，未必能夠提供心智障礙者實踐學習的環境，使得小作所的訓練成效受到限制。

關鍵字：小作所、心智障礙者、自立生活

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

Abstract

Since Physically and Mentally Disabled Citizens Protection Act has been revised to People with Disabilities Rights Protection Act in 2007, all sheltered workshops for the disabled have been under the administration of the Ministry of Labor. The significant increase in personnel costs makes many disabled people with lower employability have to leave sheltered workshops and this increases the burden of care for many families. Therefore, the Ministry of the Interior started a program called "Small-Scale Community Workshop for Disabled People" in 2009 to provide another type of daycare service for mentally disabled people who were neither accepted by the sheltered workshops nor given institutional service.

In order to explore the difficulties of small-scale Community Workshops for disabled people, the effects on and changes in the mentally disabled who accept the services, and the expectations and opinions of their family members, this study adopts in-depth interview as the main research method and chooses staff of small-scale community workshops and family members of the mentally disabled in Tainan City as the main subject.

After analyzing the interview data, the main findings of this research include:

1. The Small-Scale Community Workshops in the suburbs are more likely to face more problems, such as restrictions in resources, transportation, and personnel than in urban areas.

2. If the foundations can get more support and resources, they can be more effective in alleviating the problems in operation encountered by the small-scale Community Workshops.

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

3. Through the design of different service contents, the small-scale Community Workshop can effectively enhance the self-confidence, social interaction ability, independent living skills and work skills of the mentally disabled. Some mentally disabled people can successfully enter the general workplace through the training in the small-scale Community Workshops.

4. The parents of the mentally disabled people who are served have a positive attitude towards the effectiveness of the services provided by small-scale Community Workshops in general. After the mentally disabled children are sent to the workshop, this can actually reduce the burden of care for the parents. After receiving the services, children make significant progress in the ability to comply with norms and social interactions.

5. In terms of the development of the independent living abilities of the mentally disabled, due to differences in the ideas of parents, an environment for children with mental disabilities to practice may not be provided and this limits the effectiveness of training in small-scale Community Workshops.

國立政治大學 National Chengchi University

Key Words：Small-Scale Community Workshop for Disabled People, The Mentally Disabled, Independent Living skills for Disabled People

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

目錄

第一章、緒論.....1
第一節、研究動機.....1
第二節、研究背景.....4
第三節、研究目的.....7
第四節、名詞解釋.....8
第二章、文獻探討.....9
第一節、心智障礙者定義及就業困境.....9
第二節、身心障礙者自立生活概念之發展及內容.....19
第三節、小型作業設施之發展及運作.....27
第三章、研究方法.....45
第一節、研究設計與架構.....45
第二節、資料蒐集方法.....47
第三節、研究倫理.....54
第四章、小作所服務及運作模式探討.....56
第一節、研究場域概況.....56
第二節、小作所運作狀況.....60
第三節、小作所服務內容及安排.....72
第四節、小作所服務困境.....91
第五章、小作所服務對心智障礙者促進生活自立能力之探討.....101
第一節、心智障礙者接受服務之現況.....102
第二節、家長對於小作所的期待及配合度對小作所服務成效的影響.....120
第三節、小作所活動訓練對心智障礙者能力提升之成效.....127
第四節、影響小作所服務成效之因素探討.....136
第六章、結論及建議.....141
第一節、研究結論.....141

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第二節、研究建議.....144
第三節、研究限制.....148
參考文獻 149
附錄 1 訪談大綱.....156
附錄 2 訪談同意書.....158

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

表次

表 1-1 身心障礙就業者薪資狀況(103 年).....4

表 2-1 全台心智障礙者日間作業設施數量(統計至 106 年)..... 32

表 2-2 小作所多元作業與活動內容領域範疇定義.....37

表 3-1 台南各區小作所數量(統計至 106 年 12 月).....49

表 3-2 受訪者基本資料.....51

表 3-3 訪談對象表.....52

表 4-1 小作所基本資料.....59

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

圖次

圖 2-1 各縣市小作所數量圖.....33

圖 2-2 小作所服務定位圖.....34

圖 3-1 研究架構圖.....46

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第一章 緒論

第一節 研究動機

因為自身經驗的影響，從小就不乏接觸到許多身心障礙的兒童，而在我感覺上，智能障礙的兒童，相較起其他類型身心障礙的兒童，更容易受到其他人異樣的眼光及對待，而對於他們的父母而言，最常煩惱的一件事就是，當我老了之後，孩子要怎麼辦，誰要照顧，他們有辦法生活下去嗎？

而當我年紀漸長，身邊所認識的人的孩子也逐漸長大後，才忽然發現到一個問題，當這些孩子讀到國中，國民義務教育結束後，已經沒有可以給他們就讀的啟智學校時，這些孩子該何去何從？輕度智能障礙的，或許進行職業訓練，做些簡單的工作，像是幫人家打掃、洗車之類的，那中重度智能障礙的呢？他們會做什麼？還是說，他們的選擇已經只剩下待在家裡、送到相關養護中心了呢？

而政府現今所提供的關於身心障礙者就業的服務，不管是庇護性就業，還是支持性就業，大多是提供給輕度、中度智能障礙者的，而這樣的就業模式，又是否真的能符合身心障礙者的需求？像我身邊另一個熟識的輕度智能障礙的人，在配合身障機構的支持性就業方案，工作了大約一年後，就覺得壓力過大，常常被工作場所的人唸東唸西的，後來就回家窩著不想出去工作了，而這樣的就業模式，對於身心障礙者而言，他們會有怎樣的感受？這些都是我所觀察到的現象和可以探討的議題。

我國的身心障礙福利服務政策，自民國 96 年，由身心障礙者保護法修改為身心障礙者權益保障法後有了相當大的改變，而其中最為明顯的改變，即是本來由勞政、衛政、社政三方分別管理的庇護工場，於修法後全數歸屬於勞政單位管裡，在此修改之下，原本兼具庇護就業、生活及職前訓練、職能治療等三種功能的庇護工場，限縮成單一庇護性就業的功能，此外，由於庇護工場被定義為身心障礙就業處所，因此庇護工場受到勞基法的規範，身心障礙者與庇護工場之關

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

係，為勞動雇傭關係，但考量到身心障礙者的工作能力，依產能核薪，但需替身心障礙者提供勞保、勞退等保障。

在法規修訂之後，原先於庇護工場數量中占大多數的社政單位管理下的庇護工場，面臨解散及改組的命運，造成相當多的身心障礙者頓時失去安置處所。但又因為修法後，對於庇護工廠經營者而言，其人事成本大為增加，變相地造成其營運上的壓力，為了要降低生產成本，提高生產效率，庇護工場藉著職業評量等方式，評估身心障礙者的工作能力，進而導致許多身心障礙者，無法進入庇護工場接受安置，造成許多身心障礙家庭的照顧負擔，也損害身心障礙者參與社會的權利。

為了彌補因庇護工場政策轉變所造成的問題，衛福部及相關民間團體，參考日本小規模作業所的營運模式，建構身心障礙者社區日間作業設施服務，將該服務定位在身心障礙者日間照顧服務及庇護工場之間，以能力不足以進入庇護工場，但又不願意接受機構式日間照顧服務的身心障礙者為主要服務對象。

然而該身障福利服務模式，雖是參照日本小規模作業所的營運方式而生，但其服務內容，與修法前社政單位管理下的庇護工場類似，只是相較起庇護工場，多增加了社區化、自立生活等理念，在這樣的服務模式之下，身心障礙者在接受小作所服務之後，對於他們的生活能力、社交能力及其他能力上，是否有所助益？對於身心障礙者的家長們而言，他們對於該服務的期待，以及對自己孩子在接受服務之後的看法為何？而對於營運社區日間作業設施的工作人員而言，他們怎麼看待這項福利服務？他們所面對的困境有哪些？在服務心智障礙者的過程中，他們如何看待或促進心智障礙者在生活能力上的改變？這些都是研究者在這個研究中想要探討的議題。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第二節 研究背景

西方於 1950、1960 年代期間，對於身心障礙的觀點逐漸由認為障礙是個人的身體或心智損傷對個人身心功能所造成的限制，這種「醫療模式」觀點，轉向強調障礙是由於個人身體狀態與環境之間無法調和所造成的限制的「社會模式」觀點。在「社會模式」觀點的模式之下，逐漸強調身心障礙者本身的自主選擇與自立生活，同時，也要求改變政策及社會態度，包容及接納身心障礙者，並降低身心障礙者在參與社會時，環境所加諸於他們的障礙環境(吳秀照、陳美智，2012)。

聯合國在 2006 年，通過「身心障礙者權利公約」(Convention on the Rights of Persons with Disabilities)，這個公約讓全球身心障礙者的自由跟基本人權獲得保障，此項公約歷經多年協商，其中的內容保障包括身心障礙者的參政、工作和參與生活上的平等權利。

而我國憲法第十五條也規定：「人民之生存權、工作權及財產權，應予保障。」從憲法條文可知，每一個中華民國國民都應享有工作及參與社區、發表意見的權利。然而對於身心障礙者而言，由於制度、環境及社會認知的限制，使其在社會中遭遇種種的困難，無法實現自己，有更多的身障者因此被排除在社會的各種體制之外，因此自 1980 年「殘障福利法」公布施行以來，於 1997 年修正為「身心障礙者保護法」，並於 2007 年再修正為「身心障礙者權益保障法」，對身心障礙者的各項基本權利，進一步的加以保障，並消除社會環境對身障者造成的障礙，使身障者可以在平等的環境中發展自我。

我國身心障礙及資賦優異學生鑑定標準(教育部，2007 年修正)，對智能障礙的定義，主要係指個人之智能發展較同年齡者明顯遲緩，且在學習及生活適應能力表現上有嚴重困難者。根據身心障礙者統計資料顯示，至 103 年底領有身心障礙手冊者計有 1,141,677 人，智能障礙者計有 100,588 人，約占全體身障人數的

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

8.8%(衛生福利部統計處，2014)，在全國 15 歲至 64 歲身心障礙就業人口中，智能障礙者約占 10.6%，然而就業者中，其平均薪資為 1 萬 5,063 元，較其他身障種類之身障者為低，且其失業率達 19%，高於整體身障者平均失業率 11%（行政院勞工委員會職業訓練局，2014），顯示出智能障礙者就業狀況不佳，平均能獲得的薪資亦偏低。

表 1-1 身心障礙就業者薪資狀況(103 年)

身心障礙者類別	就業人數	占身障總體就業人口比例	整體平均每月薪資
視覺障礙	8,998	4.9%	24,128
聽覺機能障礙	16,166	8.7%	25,239
平衡機能障礙	227	0.1%	23,255
聲音或語言機能障礙	3,346	1.8%	25,837
肢體障礙	84,304	45.8%	27,398
智能障礙	19,583	10.6%	15,063
重要器官失去功能	21,830	11.9%	29,386
顏面損傷者	1,457	0.8%	25,764
失智症	313	0.2%	16,544
自閉症	786	0.4%	13,316
慢性精神病患者	16,810	9.1%	17,353
多重障礙者	7,441	4.0%	22,088
頑性(難治型)癲癇症	1,570	0.9%	23,149
罕見疾病	298	0.6%	26,758
其他障礙	725	0.4%	22,546
新制轉舊制無法歸類者	182	0.1%	22,005
總和	184,036		

資料來源：整理自行政院勞工委員會職業訓練局(2014)

因此，在眾多身心障礙者的就業服務方案中，庇護性就業成為心智障礙者在難以進入開放性就業市場下的選擇，庇護工場的勞動環境不同於典型的就業場所，接受庇護性就業型態的障礙者集中在一個特定的工作環境中從事工作，與非身心障礙員工缺乏一起工作、交流相互支持學習的機會，然而，其可幫助障礙者

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

按照個人的條件、能力與工作步調，在專業人員指導下學習工作技能，但是，這種就業型態是封閉的、隔離的、高控制的(Samoy,1992)，將「障礙」認為是個人的問題，提供的是標準化、低薪的、依賴政府福利給付的、以及低度就業的工廠式福利供給(Lunt＆Thornton,1994)。因此，庇護工場的運作也受到極大的挑戰，要求庇護工場的轉型的聲浪不斷，也促使政府相關單位對庇護工廠定位進行重新的思考(吳秀照、陳美智，2012)。

2007 年身心障礙者權益保障法通過，特別針對庇護工廠的定位加以釐清，將以往服務單位可依服務內容與目的，各立案於衛政、社政與勞政之下的庇護工場，由勞政部會作其主管機關，並統一將庇護工場視為就業型態的一般工作場所，障礙者與庇護工場經營者之間存在著正式的勞雇關係，庇護工場得以依產能核薪，保障身心障礙者的權益。

然而身心障礙者權益保障法的通過，也對庇護工場的經營者，造成嚴重的衝擊，其中最大的衝擊是庇護性就業者勞動條件的提升，庇護性員工與機構屬於勞雇關係，勞健保、勞退、職災等人事支出，使得經營成本增加，此外，庇護工場的入場，還需要職業輔導評量單位的評估和推薦，工場經營者無法自行選擇，且庇護工場在身權法通過後成為盈虧自負企業，庇護工場被迫必須保留較高功能的障礙者進行工作，以確保工場的產量及品質，而成員進入工場後的流動緩慢，形成庇護工場出缺不易的狀況，種種因素導致近年來庇護工場的數量銳減，障礙者進入不易(周怡君，2009)。

因此，內政部於 2009～2010 年起，開始規畫試辦「心智障礙者社區日間作業設施服務模式試辦計畫」，日間社區作業設施服務模式，係參考日本小規模作業所的建置，主要是在補足現行提供給心智障礙者不同的社區服務措施之不足，也為了因應身心障礙者權益保障法修法通過後，心智障礙者必須經職業輔導評量的評估後才可進入庇護性就業服務的限制，和因身權法通過後，由於庇護工場減少、經營成本增加等因素(蔡幸媚，2012)，部分原先在白天可以到庇護工場的心

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

智障礙者，由於無法達到產值，或因其他原因不得不離開庇護工場者，提供另一種可供選擇的服務。

心智障礙者社區日間作業設施的服務模式定位介於當前日間照顧服務與庇護性就業之間，朝向社區化、小型化與生活化的方式來提供服務，其主要服務對象為心智障礙者及精神障礙者，且能夠參與作業活動每日持續 4 小時以上每週至少 20 小時者，至 106 年為止，小作所在全國約設置了 136 所，屬於仍在發展中的服務模式，而在台南市政府的推動下，自 2009 年起，至 2016 年為止總計設立了 23 所(臺南市政府，2017)，近期臺南市政府政策從積極推動設立，轉向管控小作所的品質。目前社區日間作業設施的運作、辦理皆仍處於發展及整合的階段，其在身心障礙者服務系統中的定位也有待檢視，因此，在這些研究動機之下，本文試著探討小作所目前的運作情況、在現有福利政策下運作可能遭遇的困境、辦理該服務的服務人員對於該服務的認知以及在推動服務時可能遇到的困難、心智障礙者在接受小作所的服務之後的改變，以及心智障礙者家長對於該方案的看法。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第三節 研究目的與問題

根據研究背景與研究動機所述，本研究欲了解心智障礙者社區日間作業設施的運作情況及相關服務制度的發展，並從中了解該服務模式的限制及困境所在，以及接受服務的心智障礙者、家長，他們接受服務後的改變以及對於服務的期待。藉此，使未來心智障礙者的社區性服務及相關福利服務，能夠有更良好的連結及服務模式。爰此，本研究有以下幾項研究目的：

一、了解心智障礙者社區日間作業設施目前的運作情況、服務定位及各單位相關服務人員之職責，並了解相關服務人員在提供服務時所可能遭遇的困難。

二、了解家長對於身心障礙者福利服務的需求、對於社區日間作業設施的看法與期待，以作為日後增進服務品質的參考。

三、了解心智障礙者在接受社區日間作業設施服務後，其在獨立生活能力、作業技能、社會能力、作業態度等方面的改變，以及小作所提供了哪些服務或措施協助他們進行學習。

而基於上述的研究目的，本研究的研究問題如下：

一、心智障礙者社區日間設施的服務人員，在營運小作所及服務心智障礙者時所遭遇的困境為何？針對這些困境，是否有哪些因應方式？

二、心智障礙者的家長對於小作所有哪些看法與期待？從家長的觀點，心智障礙者的進步狀況如何？

三、心智障礙者社區日間作業設施的相關服務人員，透過哪些方式協助提升心智障礙者的生活品質？小作所的服務是否能夠提升心智障礙者的生活品質及能力？

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第四節 名詞解釋

一、心智障礙者

根據中華民國一零一年七月十一日施行之「身心障礙者鑑定作業辦法」，其採用國際健康功能與身心障礙分類系統(International Classification of Functioning Disability and Health)之定義，心智障礙為現制八大類身心障礙中的第一類，因神經系統構造及精神、心智功能的障礙或不完全發展，導致影響其生活及社會參與。

ICF中所定義的第一類心智障礙，因其廣泛指涉心智功能上的障礙，因此同時包含身心障礙鑑定舊制16類別中的精神障礙、智能障礙、失智症等與腦神經系統發展有關之類別。而本研究中所指之心智障礙者，主要以智能障礙者為主。

二、心智障礙者社區日間作業設施

根據中華民國一百一十一年公布之「身心障礙者個人照顧服務辦法」第51~56條，社區日間作業設施乃是對無法進入庇護性就業服務場所之身心障礙者所提供之服務，其服務內容以作業活動為主，自立生活及休閒文康為輔，又稱作小規模作業設施、小型作業設施、小作所等。本研究以下內容，皆以小作所代稱心智障礙者社區日間作業設施。

三、身心障礙者生活自立能力

身心障礙者生活自立係指在社會給予適當的協助下，身心障礙者得以自我決定、選擇、負責自己的生活，並能夠平等參與社會。於本研究中，心智障礙者的生活自立能力包括獨立生活能力、基本認知能力、作業能力、社會能力和作業態度這幾大面向。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第二章 文獻探討

本章回顧及整理與研究主題相關之文獻，共分為三節，第一節探討心智障礙者的特性及所面對的就業困境，第二節探討身心障礙者自立生活概念之發展及內容，第三節討論小型作業設施在日本及臺灣的發展狀況，第四節則整理臺灣目前與小作所相關的研究。本章藉由整理與小作所相關之資料，深入了解心智障礙者在就業、自立生活上的優勢及困境，以及該福利服務制度的在臺灣的發展。

第一節 心智障礙者定義及就業困境

一、心智障礙的定義

（一）我國身心障礙鑑定舊制之定義

依據中華民國90年11月21日修訂之身心障礙者保護法規定，身心障礙者為個人因生理或心理因素，導致其參與社會及從事生產活動功能受到限制或無法發揮，且經鑑定符合中央衛生主管機關所定之16項障礙類別，並領有身心障礙手冊者為範圍，而智能障礙者，為法規所定之第六項身心障礙類別。

根據中華民國97年7月1日行政院衛生署衛署照字第0972800153號公告修正之「身心障礙等級」，對智能障礙的定義為：成長過程中，心智的發展停滯或不完全發展，導致認知、能力和社會適應有關之智能技巧的障礙稱為智能障礙。其將智能障礙及別分類如下：

1、極重度：智商未達該智力測驗的平均值以下五個標準差，或成年後心理年齡未滿三歲，無自我照顧能力，亦無自謀生活能力，須仰賴他人長期養護的極重度智能不足者。

2、重度：智商界於該智力測驗的平均值以下四個標準差至五個標準差

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

(含)之間，或成年後心理年齡在三歲以上至未滿六歲之間，無法獨立自我照顧，亦無自謀生活能力，須仰賴他人長期養護的重度智能不足者。

3、中度：智商界於該智力測驗的平均值以下三個標準差至四個標準差(含)之間，或成年後心理年齡介於六歲以至未滿九歲之間，於他人監護指導下僅可部份自理簡單生活，於他人庇護下可從事非技術性的工作，但無獨立自謀生活能力的中度智能不足者。

4、輕度：智商界於該智力測驗的平均值以下二個標準差至三個標準差(含)之間，或成年後心理年齡介於九歲至未滿十二歲之間，在特殊教育下可部份獨立自理生活，及從事半技術性或簡單技術性工作的輕度智能不足者。

智商鑑定若採用魏氏兒童或成人智力測驗時，智商範圍極重度為24以下，重度為25至39，中度為40至54，輕度為55至69（內政部，2007）。

(二)、我國身心障礙鑑定新制定義－國際健康功能與身心障礙分類系統(International Classification of Functioning Disability and Health)

在民國 96 年，進行身心障礙者保護法的修法之際，鑒於國際趨勢對於身心障礙者鑑定，已逐漸從「醫療模式」轉為「社會模式」的概念，且過去的分類系統無法真正顯示障礙者的障礙狀態以及障礙者環境狀況，故自民國 101 年起，我國的身心障礙者鑑定系統，全面改用世界衛生組織所出版的第三版國際健康功能與身心障礙分類系統，簡稱 ICF，以期藉著在鑑定過程中納入障礙者生活環境及個人表現面向，能夠更周延的保障身心障礙者，讓服務的提供以及政策的制定，都能夠加符合障礙者的需求。

1、國際障礙者分類系統的發展

世界衛生組織自80年代開始，即開始研究障礙人口定義與分類系統，目的在於預防與了解人口老化與疾病型態改變的趨勢下，障礙人口發展的趨勢，以作為推動醫療衛生工作的基礎。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

其最初所提出的身心障礙者分類系統，為第一版世界衛生組織障礙定義系統(International Classification of Impairment, Disabilities and Handicaps)，簡稱ICIDH，採取疾病後果對身體影響作為障礙人口定義系統的主要依據，主要概念認為障礙是疾患所造成的結果，障礙者因其肢體、器官、心智精神上的受損，造成其生活、活動、認知上的限制及阻礙，且障礙狀態是不可逆轉、不可改變的。ICIDH對於障礙的主要概念如下(王國羽，2012)：

(1)、個體出現異常狀態

(2)、有人注意到個體異常

(3)、異常表現在行為與身體上

(4)、異於一般人導致個人與其他人處於相對不利的地位

此模式對障礙與疾病創傷採取因果關係的解釋，讓障礙成為個人的問題，且認為障礙者，屬於異常、偏離的特殊族群，障礙人群具有與「正常人」不同的特質，這種過度將障礙歸因於個人問題的判定方式，將障礙視為「應該要被解決的問題」，使障礙者成為社會上少數且異常的群體，受到一定程度的特殊對待，也使障礙者難以爭取自己的權益。

由於國際人權意識的抬頭以及相關障礙團體的倡導討論，世界衛生組織於1993年開始檢討過去對於身心障礙的概念及架構，並於1997年出版第二版的障礙人口定義與分類系統，此版修改與調整第一版的架構與理念，調整第一版過度重視疾病結果導致的損傷與障礙經驗，放入社會模式觀點來解釋障礙經驗及過程。

2001年世界衛生組織在會員國大會中通過最新版的障礙人口定義與分類系統：International Classification of Functioning, Disability and Health，台灣譯為「國際健康功能與身心障礙分類系統」，簡稱ICF。此版本將障礙經驗視為普同健康經驗，認為障礙經驗是動態的過程，人生任何階段都有可能發生障礙狀態，長期終身障礙的人口會因為預防與早期介入的結果，而逐漸減少，而因疾病、意外、災害、老化等產生障礙的人口數量將逐漸上升，障礙

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

者不再是社會中少數群體或特殊團體，而是每個人隨時都可能經歷到的一種過程，同時因社會與醫療資源不同，障礙者的社會經驗也不盡相同(林惠芳，2010)。

ICF整合了醫療模式與社會模式的各項論述，將障礙視為是動態關係的過程而非結果，以一套針對身體結構、身體功能、活動、參與及環境的不同描述，來說明每一個人所處的狀態。

2、ICF 分類系統對智能障礙者的分類

依據ICF系統，智能障礙者個案在身體功能的編碼，應屬心智功能類(b1)中整體心智功能(b110~b139)之障礙，而在身體構造上，為s1神經系統構造中第一部分s110腦部構造之問題，而在參與的部分，則依據個別智能障礙者之能力與特殊狀況，予其在學習、應用知識上的不同判定，最後外在環境上的評估，也會因不同智能障礙者在環境支持、輔具等外在支持的不同而有所差異(王國羽，2012)。因此，每個智能障礙者，在ICF評定中，會因為ICF不再將疾病與障礙最因果關係連結，依據障礙狀況獲得最能描訴個體情況的編碼。

國立政治大學 National Chengchi University

二、心智障礙者之身心特質

心智障礙者是一個異質性相當大的群體，每位心智障礙者的特徵不一定都相同，以下分析在認知、溝通、學習、情緒表達、心向性等之特質：

（一）認知方面的特質：

Shure（1994）說明在人際互動中，個體能站在對方的角度看待問題或選擇策略，稱為角色取代能力，心智障礙者較缺乏此項能力則常稱為自我中心。由於心智障礙者角色取代能力還不成熟，會以自我中心的角度看待人際問題，常誤解他人意圖而產生衝突（李英瑄，2003）。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

（二）溝通能力的特質：

溝通是人際互動的基礎能力，無論是關係的建立、需求的表達或衝突的協商，都需能有效溝通，有研究指出心智障礙者的口語發展較為緩慢，言語使用時常發生詞彙有限，文法錯誤，以致人際之間常發生溝通困難，而且心智障礙者的口語互動較少，而常以肢體與人互動（洪馨徽，2000）。

（三）學習上的特質：

1、注意力不足：心智障礙者對刺激有選擇及注意的困難（何華國，2007），與一般人相較，愈需費神處理的訊息，心智障礙學生的注意力愈是不敷應付（Wick-Nelson, 2000）。

2、不善組織學習材料：心智障礙者與一般正常人相較，組織與分類學習材料有更多的困難，並嚴重影響回憶已習得之材料的能力。且其辨識學習能力薄弱，無法統整外在的刺激與訊息，以致對刺激關鍵因素無法迅速知覺，比較兩種事物的異同也有困難（何華國，2007）。

3、短期記憶力困難：心智障礙者在短期記憶上有困難，短時間所能儲存的聽覺和視覺材料較一般人少，看到的東西很快就忘記，較傾向用複誦來幫助記憶，但經過不斷練習變成長期記憶就比較不容易忘記（陳榮華，1995）。

4、類化及學習遷移的困難：所謂學習遷移即是利用以學得的知識、技能、經驗，應用於解決新問題和適應新環境的能力（何華國，2007），心智障礙學生較難以將既有知識或技巧應用到新的情境，不會使用舊有的經驗來解決目前的問題，也無法應用在日後類似的情形上（黃志雄，2006）。

（四）情緒管理的特質：

郭慧貞（2001）指出心智障礙者較難以進行明確的情緒辨識和管理自己的情緒，因此常採取攻擊的行為，這些行為容易造成人際的不合諧與遭受排

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

斥。

（五）心向作用的特質：

心向作用係指當刺激尚未出現時，心裡所具有的準備反應或適應傾向，係長期學習而得到的經驗累積，此項作用可縮短個人的思維歷程，也可指個體在各種情境下習慣性的反應傾向。而當面對生活中種種的人際問題，如果僵化於於某種解決方式，產生習慣性的固執態度，遇到新的人際問題，就會失去隨機應變的能力。心智障礙者在面對人際問題時常不知變通，不知靈活運用各種解決策略於解決人際上的問題，最常使用的方法是採用權威的策略(Leffert, Siperstein ＆ Millikan, 2000)。

心智障礙者在處理事情較缺乏彈性，面臨衝突時有時會出現拒絕、退縮、固執、壓抑等行為，同時容易緊張、焦慮，很難放鬆自己的情緒，且處理人際衝突的社會訊息處理歷程具有偏差，在挑釁、敵意情境有較多敵意歸因和負向策略，且解決方法數比較少，常出現出現較多攻擊行為，處理人際衝突事件時，常採取負向及低向的解決策略，比較不利於人際互動，甚至引發新的人際問題（林佑宗，2006）。

由上述文獻中的資料中可知，心智障礙者在認知、溝通、學習、情緒表達、心向特徵上皆不相同，且每位心智障礙者在特質的表現上都有其特殊性及差異性。

三、工作對於心智障礙者的意義

(一)、心智障礙者的工作動機

1、經濟因素

林昭文(1996)的研究發現身心障礙者工作動機以生活所需為最多(59%)，蕭月華(2012)的研究也顯示，想要賺錢是大多數心智障礙者工

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

作的主要期待。顯示對於心智障礙者而言，經濟需求為取得工作的最主要因素，希望透過工作獲得較好的生活品質。

2、自我實現

林昭文(1996)的研究顯示證明工作能力(50%)，為心智障礙者願意工作的第二個動機，心智障礙者透過工作，來證明自己的價值及能力，得到他人的讚賞，進而滿足其心理及社會上的需求。

3、社會參與

蕭月華(2012)研究心智障礙者就業動機發現，心智障礙者在表達外出工作動機時提到，早上家人的外出工作或就學，在家無人可以說話，所以想要藉著外出工作，可以能與他人互動、交流。

(二)、心智障礙者工作的功能

1、減輕家庭負擔

吳培安（1995）指出，即使對於極重度心智障礙者，若透過適當的養護、復健與訓練，可減少其依賴他人的程度，降低社會成本的付出。

2、增進自主生活的能力

林坤燦(1998)指出，心智障礙者從事一份兼職或義務活動的工作，其職業訓練與就業本身即為一工作復健的過程，可以減輕心智障礙者教養的諸多問題，如減少不良行為、減少生活適應等問題。吳培安（1995）亦提出輕、中度心智障礙者具有相當程度的職業潛能，只要善於安排其接受職業教育或訓練，可養成自力更生的能力；重度智能障礙者若能透過相關訓練機構加以訓練與復健，亦可增加其獨立的能力

由此可知，心智障礙者若能順利進入職場就業，代表著具備獨立生活的基本能力，擁有一份薪資不高的工作雖然無法養活自己，但至少可以減輕家庭的的負擔及社會成本的支出。擁有工作對於心智障礙者本身、家庭及社會，皆具有正向

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

的意義。

此外，工作也是提供身障者一個參與社會的機會，藉此發展人際關係，建立支持網絡，林沛伶(2007)指出，工作對於心智障礙者而言，不僅是滿足基本生理需求及獨立生活的基本條件，更具有交友、預防其功能退化、增加自信、擴大生活圈的功能。

因此，總體來說，就業對於心智障礙者而言，具有相當多面向的意義，除了物質上較不用依靠他人之外，另外可以幫助心智障礙者與社會接觸，認識除了家人之外的其他同事、朋友，學習與其他人互動，另外也能學習到新的事物，幫助心智障礙者不致於因為長期再加而遺忘在學校所學習到的技能。

四、心智障礙者就業困境

儘管有著法律的保障，也有許多工作適合心智障礙者從事，但是實證研究中卻發現心智障礙者就業的狀況並不樂觀，其原因大致可分為兩種：一是外在環境因素，像是雇主不願僱用、設施不足以配合心智障礙者需求等，二是心智障礙者的個人因素，像是自身身體狀況不佳、難以融入工作環境，有適應不良的情況等。

（一）外在因素

1、雇主不願雇用

刁惠美（1991）調查254 家員工數在100 人以上的企業，發現全部受雇的心智障礙者僅7人，其中有35%的企業將智能障礙列為最不願僱用的身心障礙類別。

工商企業不願僱用身心障礙者之原因，以具備職能不符最高（54.8%），其次為機構設備、機器、或交通設施無法配合（54.0%），擔心發生意外（31.0%），其生活習慣或人格異於常人，恐怕造成不易合群（14.2%），增加機構生活管理和團體生活不便（13.0%）等因素（吳

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

武典、張訓誥、蔡崇建與張正芬，1990）。

Olson, Cioffi, Yovanoff and Mank(2001)表示，雇主要雇用心智障礙時，常會有擔心心智障礙者產量低、訓練時間長、學習速度慢等顧慮。因此，雇主可能必須投資更多的人力督導和職業訓練(林雅淇，2008)。

2、環境支持

Brickey, Campbell and Browning(1985)指出，心智障礙者是否能夠穩定就業，與個人意願、父母支持及追蹤輔導就業有密切關係。

許天威等(1994)指出，影響心智障礙者就業適應的因素，有個人因素、職訓單位協助、及雇用單位態度等。

陳麗鐘(2002)的研究發現，配合政府政策而雇用身心障礙者的機關學校和私人企業高達63%，因此，政府是否制訂促進身心障礙者就業的獎助措施，對於企業雇用身心障礙者的意願有較大的影響。

（二）個人因素

1、個人生理因素

依據 103 年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查指出，心智障礙者離開工作的主要原因之一，為個人受傷或是身體狀況不佳，使其無法繼續勝任原先的工作(勞動部，2014)。

Lagomarcino and Rush(1990)對支持性就業安置的個案探討離職原因發現，健康相關問題為心智障礙者離職的主要原因之一。

2、缺乏工作相關技能

趙麗華（1993）整理國內外心智障礙者離職因素發現，工作效率低、工作品質差、無法獨立工作、無法學習新的工作等因素，影響了心智障礙者的工作穩定。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

宋明君、王淑麗(2000)的研究發現，身障者個人的工作能力、工作壓力的調適、工作意願等要素，都會影響身心障礙者的工作穩定性。

3、缺乏與工作相關之社會技能

Foss and Peterson(1981)在研究心智障礙者的社會人際技巧時發現，心智障礙者在職場上能否被接受，取決於其是否能遵守上司指示、是否能與同事合作和是否能在不需太多監督就能自行處理工作事項上。

Salzbergc, Kraft and McCuller(1988)，針對 13 篇探討心智障礙者離職的文獻進行整理，提出影響心智障礙者工作的原因之一，在於缺乏與工作相關的社會技能，如無法服從命令、無法適當與人互動等。

Fillary and Pemice(2005)指出，部分心智障礙者可能會出現不適當的社會行為，違反既有的社會規範，如無法與人保持適當距離、隨意拿走他人物品等，導致社會與職場的接納程度降低。

從以上幾大的因素中可以看出，心智障礙者的就業問題，同時受到環境及個人兩大因素影響，整體社會環境無法提供心智障礙者適切工作環境，雇主及政府支持不足等，讓心智障礙者本身難以在社會中找到適合他們的工作。此外，心智障礙者在工作場所的社會技能、人際關係、身體狀況及工作技能，也影響他們就業的穩定性。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第二節 身心障礙者自立生活概念之發展及內容

在醫療模式的觀點下，障礙者被認為是有缺陷的，而這樣的障礙及缺陷為個人因素所導致，必須經過醫療或相關訓練治療或矯正，來使其融入現有的社會秩序中，因此對於身心障礙者的政策或服務設計，以醫院治療或他人照顧等方式，試圖隔離及矯正身心障礙者的缺陷，使身心障礙者在社會上容易被冠上不正常、累贅等標籤。而隨著身心障礙者觀點的轉變，社會模式觀點認為障礙是社會所建構出來的，在給予適當的協助下，身心障礙者能夠自己決定，並處理與自身相關的事務，而不需事事由他人介入、決定。因此心智障礙者日間作業設施服務的主要目的之一，在於協助培養心智障礙者的自立生活能力，透過服務的設計和相關訓練，讓心智障礙者學習如何處理自身的事務，得以減少心智障礙者對於他人的依賴，並且減輕照顧者的負擔。

一、身心障礙自立生活發展背景

在過去，身心障礙常被認為是個人的問題，認為障礙是個人的身體或心智損傷對個人身心功能所造成的限制，雖然疾病也有可能是環境導致，但個人身體狀況是導致個人遭遇障礙的最主要因素(Williams,2001) 。此種觀點被稱作「醫療模式」，醫療模式的觀點下，障礙者的「問題」被認為是參與社會、勞動的最主要障礙，必須透過醫療或是相關訓練加以治療及矯正，扭轉身障者的障礙以配合社會制度及勞動市場。然而這樣的觀點，使社會無法積極的考量身障者的需求，也無法使身障者真正融入社會當中，反而使身障者受到法規、環境等限制，無法獲得真正需要的協助。

由於醫療模式觀點，將障礙視為個人的損傷及健康不佳，使得障礙者在環境中，難以取得需要的協助，甚至被認為是無能力的、無功用的，對身心障礙者參與社會造成嚴重的負面效應。因此，英國身體損傷者反隔離聯盟(The Union of Physically Impaired Against Segregation, UPIAS)，在 1970 年代提出「社會模式」

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

的障礙觀點(王國羽，2012)，認為障礙的產生，是因社會對損傷的錯誤反應，對身心障礙者所造成之不利、限制及壓迫(Sapey,2002)，因而社會模式觀點相信，「障礙」是社會與政治所建構出來，種種不利於身障者的物理、社會及經濟環境，造成身心障礙者參與社會的限制。

在社會模式觀點的發展下，現今的身心障礙政策傾向於排除社會環境對身心障礙者造成的障礙，因此更加重視身心障礙者的反歧視及平等權利，在物理環境上，重視無障礙空間的建構，在福利服務上，盡量的避免傳統全控機構式的刻板照顧模式，並提供更具多元化的福利服務方式，意圖建構一個能讓身心障礙者更有自主和尊嚴的環境，讓身心障礙者能夠在相對平等的環境中，以及社會所給予的協助下，自己能夠決定及執行自己的事務，並生活在自己所選擇的環境中。

然而，心智障礙者與其他障礙類別的障礙者，在互動過程中更容易處於弱勢，各國的自立生活中心也較少服務心智障礙者(Shapiro,1994)，心智障礙者也容易因支持不足，而離開自立生活中心的服務。因此於 1970 年代，由心智障礙者主導的 People First 組織開始運作，目的是自我發聲及自我權益的倡導，相信心智障礙者也有居住及在社區工作的權利(People First ofWashington,2016)、協助心智障礙者提升能力、學習了解及試圖改變自己所面對的壓迫及不正義。

二、身心障礙者自立生活發展及定義

1950年代晚期到1960年代初期，由於去機構化的趨勢，讓身心障礙者得以進入主流社會，並且發展身心障礙者的權利運動(Fleischer＆Zames,2011)，在當時，由於社會環境無法支持身心障礙者的活動，以及民眾對身心障礙者的歧視，讓身心障礙者在社會中的生活，面臨了相當多的挑戰。

身心障礙者自立生活（Independent Living for Disabled People）之思想起源於1972年由Edward V. Roberts先生於美國加州的柏克萊所發起的身心障礙者社會運動，他由於罹患小兒麻痺，終日需以電動輪椅代步，然而不管在校園內、社區中，

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

卻因為社會上缺乏各種針對障礙者提供的服務，導致其難以獨立行動，有鑑於此，他和其他有相同困擾的障礙者們，先行於校園內推動身心障礙者學生方案（Disabled Students' Program），協助身心障礙的學生，能在校園內獲得生活上所需的協助(Fleischer＆Zames,2011)，並於1973年組織了全世界第一間「自立生活中心」（Center for Independent Living），爭取身心障礙者作為平等公民，於社區、社會中生活的基本權利保障，之後該項運動逐漸於世界各地發展，且其所倡導的身心障礙者公民權、自立權利等精神，也逐漸被各國的法規所納入(陳芃伃，2016)。

身心障礙者自立生活運動的主要概念在於，推廣障礙者和一般人一樣擁有「自主決定權」，能夠「自己選擇」、「自己決定」並且「自己負責」，且身心障礙者應能和一般人一起參與社會，於社區中生活，享有與其他人一樣的教育、就業、休閒活動與公民權，並取得所需服務，而不是居住於安養院、教養中心等機構，受到他人的照顧(林君潔，2014)。其概念也強調「障礙」只是一種個人「特徵」，而不是個人的「缺陷」，反對「醫療模式」對於障礙者的認定，提倡「障礙」的形成是社會與政治所建構的，是由於身體、環境、社會、民眾態度間的不調和，才會有障礙的產生，因此必須增進社會大眾對障礙者個別差異的重視，並個別化的提供不同障礙者所需要的協助(王國羽，2012)。

三、身心障礙者自立生活的精神

隨著對於身心障礙的概念自醫療模式逐漸轉為社會模式，身心障礙政策的相關立法，也逐漸轉變為回應障礙者需求的公民權利模式(王國羽，2012)。聯合國於 2006 年發表身心障礙者權利公約，該公約以人權為基礎，著重保障身心障礙者平等參與社會的權利，該法規對於身心障礙者的自立生活權利和精神，有更進一步的規定及闡述。

身心障礙者權利公約的核心精神，包括人權、平等、反歧視及社會參與(陳

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

芃妤，2016)，依據周月清(2008)之整理，身心障礙者權利公約有以下幾項特色：

1、尊重障礙者的平等自由及尊嚴；

2、重視社會對待身障者的態度及身障者受到環境上的限制；

3、重視障礙者中的更弱勢，女性及兒童身障者；

4、重視身心障礙者參與的權利；

5、強調身心障礙者居住及融合於社區中的自由；

6、身障者結婚、離婚、生育等自主方面上之自由；

以上各點，幾乎與身心障礙者自立生活皆有相關，呈現公約中對於身心障礙者參與社會、自我決定及獨立生活需求的重視，而與自立生活相關之部分，具體呈現在公約第 9 條，無障礙設施、空間及相關服務的設置，以確保身心障礙者與環境交流的無障礙、第 20 條，應採取有效措施，確保身心障礙者於最大可能之獨立性下，享有個人行動能力、第 21 條，在與其他人平等的狀況下，身心障礙者能夠行使自由表達及意見自由之權利，第 24 條，社會應提供身心障礙者學習生活及社交技能的環境，以便身心障礙者可以充分且平等的參與社會、融入社區、以及第 26 條，應採取有效與適當措施，包括經由同儕支持，使身心障礙者能夠達到及保持最大程度之自立，充分發揮及維持體能、智能、社會及職業能力，充分融合及參與生活所有方面。

蒙特婁智障者權利宣言於 2004 年在 Pan American Health Organization（PAHO）和 WHO 的智障者聯席會議上通過，由來自美洲 17 個國家的 65 位參與者共同連署，較一般身障者權利公約而言，該宣言強調因智能障礙者的獨特問題，導致在執行部分基本人權時，智能障礙者時常被排除在與自身相關事務的決定上，因此該法規主要著重在 3 種基本權利：平等（equality）、反歧視（non-discrimination)及自決（self-determination)上(周月清，2008)。無法自我發聲、自我決定，也就導致心智障礙者在自立生活上的困難，在宣言中，與自立生活相關

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

的主要在第 5 及第 6 條，第 5 條提到，所有智能障礙者都應有取得服務、教育和相關訓練的權利、第 6 條說明，智能障礙者與其他人一樣有權利選擇自己的生活，即使是他們在做選擇上較一般人困難，但針對他們的喜好以及生活，進行積極的溝通，有助於協助他們進行正面的選擇和決定，對於他們的成長、參與和融入社區也有積極的影響，且對於智能障礙者的決定，在不侵害他們權利的情況下，應予尊重。

美國自立生活議會(National Council on Independent Living)組織於 1982 年，為美國最早的的跨障別團體，共代表 700 個障礙組織，致力於發展身心障礙者的各種自立生活服務及權利，其開宗明義說明，身心障礙者自立生活是一個方案、一項行動和一種文化。身心障礙者的自立生活強調消費者自行控制，也就是有障礙的人，對於自己的需求是最好的專家，他們應該擁有能夠自己決定自己如何生活、工作和參與社區的平等機會(National Council on Independent Living[NCIL],2017)。

四、身心障礙者自立生活內容及項目

(一)、國際身心障礙者自立生活內容及項目

Litvak於1987年一份關於個人助理在協助身心障礙者自立生活的報告中指出，自立生活是一種很重要的價值，它是宣告我們社會是真正的開放社會的關鍵，因為它代表了，只要一個人足夠努力，他便可以成功。身心障礙者由於先天上生理的限制，而無法作到完全的自立，但只要透過他人的協助，即可達到自立，實現自己的價值(Litvak,1987)。其將個人助理在協助身心障礙者自立的幾個關鍵服務列出，形成自立生活衡量指標，說明身心障礙者如果想要達到自立，需要完成以下幾個指標，才能稱作是自立生活：

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

1.穿衣、2.洗浴、3.口腔清潔和衛生、4.進食、5.傳遞物品、6. 行動、7.皮膚清潔、8.如廁、9.義肢協助、10.藥物治療、11. 藥物注射、12.呼吸、13. 導管協助、14.購物、15.簡單清洗、16. 飯後清理、17. 備餐、18. 洗衣、19. 家務、20.環境清理、21.物品維修保養、22.瑣事處理、23.交通、24.書信口譯、25.自我保護等。

英美自立生活運動發展了幾項自立生活核心服務，包括:住宅、行動與交通、可及性、輔助科技設備與支持、個人助理、資訊、就業、教育訓練、同儕諮商、收入與經濟安全保障、倡導(Even,2003；Jolly,2009)。前4項涉及環境調整與無障礙環境建構，後七項則是障礙者自立生活的必要支持(王國羽，2012)。

美國自立生活議會(National Council on Independent Living)中說明，自立生活中心，基本所提供的服務中，應該包括同儕支持(Peer Support)、提供諮詢及資訊服務(Information and Referral)、個人及系統的倡導(Individual and Systems Advocacy)、自立生活技能訓練(Independent Living Skills Training)等(National Council on Independent Living[NCIL],2017)。

統整以上項目，自立生活能力大概可以區分為個人生活維持、自我決定以及參與社會這三個面向。

(二)、台灣現有與自立生活相關之項目

台灣身心障礙者權益保障法第50條明定，直轄市、縣(市)主管機關應依需求評估結果，辦理自立生活支持服務，提供身心障礙者獲得所需之個人支持及照顧，促進其生活品質、社會參與及自立生活。

而依據身心障礙者權益保障法所制定的身心障礙者個人照顧服務辦法，較為詳盡的規定了推動身心障礙者自立生活支持所需提供的內容及項目，其內容提到提供自立生活支持服務，目的在於使身心障礙者能

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

夠自我決定、選擇、負責，並於均等機會下，選擇合適住所，平等參與社會。而服務內容包含：

1、自立生活能力增進及支持，包括個人生活協助服務、財務及時間管理、交通及輔具資訊協助。

2、合適住所之協助及提供，包括協助住所租賃、無障礙環境改善。

3、社會參與及人際關係協助。

4、健康支持服務，包括保健諮詢、陪同就醫。

5、同儕支持。

6、社會資源連結及協助，包括就業支持、就學及經濟協助、專業服務。

7、其他自立生活相關支持。

(三)、小作所自立生活之相關項目

小作所的設置本身，即以協助心智障礙者自立，避免心智障礙者因為自身障礙無法與其他人一樣就業、參與社會而損害其應有的權利，因此社區作業設施將其服務內容分為五大領域，分別是獨立生活能力、基本認知能力、作業技能、社會能力、作業態度等，希望藉著服務的提供，提升心智障礙者自立生活、參與社會、自我倡導的能力。

服務設計的五大領域內容如下(辦理身心障礙者社區日間作業設施及服務模式作業手冊，2013)：

1、獨立生活能力領域：學習目標以個人衛生管理、休閒安排、自我保護與自我照顧、交通能力、金錢管理、權益倡導等六大項。

2、基本認知能力領域：學習目標以數學能力、空間概念、時間概念、學習觀念、語文能力、區辨與判斷能力、記憶能力等七大項。

3、作業技能領域：學習目標以手部操作動作、作業速度、品檢能力、作業耐力與持續力、負重能力等五大項。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

4、社會能力領域：學習目標以溝通表達、語言理解、社交能力、合作/獨立作業、挫折忍耐度、情緒穩定度、不合宜行為等七大項。

5、作業態度領域：學習目標以作業主動性、注意力、服從度、獨立作業能力、承受作業壓力、問題解決能力、遵守作業規範、作業安全警覺、維持作業動機等九大項。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第三節 小作所之發展及運作

臺灣小作所之施行理念、模式起源自日本小規模作業所的經營經驗，楊惠鳳(2013)指出日本「小規模作業所」設置的原因，主要是為了因應法定身心障礙福利機構不足、社會對於身心障礙者接受度低，日本家長團體為解決自身照顧問題，所自行發起的讓一般就業困難、障礙程度較重的身心障礙者，接受必要工作、生活訓練的一種小型、社區化的服務模式，該服務模式在初期並非法定的社會福利機構，而是屬於民間的身心障礙服務。

而隨著日本身心障礙法規的變革，障害者自立支援法修法後，日本小規模作業所面臨 1.規定必須成為法人資格、2.市、町、村不想提供補助(葉欣雅，2009)兩大困境，導致數量銳減，大多數轉型為具法人資格的機構。

臺灣小作所承襲日本小型作業設施，小型化、社區化的精神，提供心智障礙者工作、生活訓練的場域。

一、日本身心障礙法規及體系

(一)、日本障害者基本法

日本主要將障害者分為三類，分別為「身體障害者」，即台灣所謂的視障者、聽障者、語障者、知障者及重器障者；「知的障害者」，即智能障礙者；以及「精神障害者」，即精神障礙者，以上三種障害者通稱為「心身障害者」(周月清，2000)。

日本憲法中，明文指出國家應保障該國國民之生命權、自由權、教育權及追求幸福的權利，其中當然也包括了身心障礙的國民。因此日本於 1950 年開始，陸續制定許多保障身心障礙國民的法令，其首先制定「身體障害者福祉法」與「精神衛生法」；1960 年針對智障者施行「精神薄弱者福祉法」，1970 年施行「心身障害者對策基本法」，該法開宗明義即指出，本法以闡明國家及地方公共團體對於身心障礙之責任，規定預防身心障礙發生之政策，

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

以及身心障礙福利政策之基本事項，以維護身心障礙之福利，該法於 1993 年，延伸成為日本現今保障身心障礙者基本權利的最主要法規，「障害者基本法」；此外，由於過去之定法規，較為缺乏對於精神障礙者的保障，因此日本也於 1994 年針對精神疾病者制定「精神保健福祉法」(周月清，2000)。

平成 14 年(2002 年)，日本依照障害者基本法之規定及理念，訂定新的「障害者基本計畫」，作為平成 15 年（2003 年）至平成 24 年（2012 年）十年間推動身心障礙者各項措施的根據。依據該計畫，在推動身心障礙政策與措施時，必須尊重身心障礙者的人格與特性，同時要協助身心障礙者與生長的社會相互融合，所以，「正常化」與「復健」成為兩大工作主軸(郭芳嫻，2004)。

(二)、障礙者勞動與福祉體系及法規

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，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、開拓就業機會、職場適應等配套措施(郭芳嫻，2004)。

而在 2006 年後，日本頒布「障害者自立支援法」，將過去身體障礙、心智障礙、精神障礙福利法規分立的情況進行整合，其將兒童福祉法、知的障害者福祉法及精神保健福祉法、身體障礙者福祉法中所規範的福利項目，綜合修訂在自立支援法中(葉欣雅，2009)，以期促使大型的機構能夠社區化，並且加強就業支持之服務，強調服務使用者亦應支持其獨立生活所需之服務，達成「使用者付費」的精神(陳芃伃，2016)。目前該法雖已實施，但有許多法條仍在修訂中。以下就與心智障礙者日間作業設施相關的幾個主要的法規進行介紹：

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

1、障害者自立支援法

障害者自立支援法第 3 條明文規定，所有日本國民，無論有無身心障礙，皆應盡力協助身心障礙者，能依其所具備的能力以及適性，實現其自立的日常生活，或實現能讓身心障礙者自立生活的社區 (陳芃伃，2016) 。該法將社會模式之觀點帶進政策當中，意圖創造使心智障礙者得以生活於社區當中的環境。

障害者自立支援法為障害者總合支援法的前身，於 2005 年制定，直至 2012 年，由障害者總合支援法加以取代，其為小作所法規化的首要法規，也是在障害者總合支援法之前，規範身心障礙者福利服務設施的最主要法規(坂本洋一，2008)，障害者自立支援法所規範的就業或福利機構，如福祉工場、授產設施、日間服務、小規模作業所等，是被屏除在勞工標準法與最低薪資法之外，它們的運作資金主要來自中央或地方政府依據相關社會福利法所提供的補助。

障害者自立支援法的實施，主要是為了統合過去三種障礙類別之福利事項不一致的狀況、以及過去設施依障礙別分別設置所造成的福利分配不均，和不公平的財務負擔及分配等狀況而進行的改革(葉欣雅，2009)。

依據坂本洋一(2008)之整理，障害者自立支援法有以下幾點之精神：

(1)、支援法所納之服務對象為：身體障礙、智能障礙及精神障礙者三種。

(2)、各種福祉設施的重新定位

(3)、強化就業支援服務

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

(4)、支付制度的透明化與明確化：以長期保險制度所認定個人因其障別及障礙輕重所需要的服務，來給予不同補助，而不是像過去單純因障別及輕重程度來給予。

(5)、費用負擔的公平化：服務使用者依個別障害程度所使用之服務內容付費，貫徹使用者付費之精神，而政府也必須補助一定的比例。

(6)、政府部門經費編列轉換：部分福利設施預算的編列，轉由地區編列，將中央的補助責任轉由地方負擔。

而障害者自立支援法規定之服務項目，有以下幾種：

(1)、自立支援給付：分為介護給付：即身心障礙者使用各種照護服務如居家照護、日間照顧等所給予的補助；訓練給付：即對身心障礙者進行生活訓練、職業訓練等的給付，另外還有自立支援醫療費、輔具費用、特定障害者特別給付費、療養介護醫療費等(陳芃伃，2016)。

(2)、障礙者之服務系統：自立支援法立法修法後之機構類別包括：福祉工場、授產設施、更生設施、日間服務、小規模作業所。且一個機構可以同時提供多項服務，包括：生活照顧、療養照顧、自立訓練、職業重建、就業實習、地域生活支援事業等，因此機構給人的感覺也就愈來愈相似(楊惠鳳，2013)。

2、障害者總合支援法

障害者自立支援法自 2005 年制定以來，因存在諸多問題，而飽受社會各界的批評，因此，於 2012 年 6 月修改障害者自立支援法，將其改名為障害者總合支援法，但此新法基本上仍承襲障害者自立支援法，於架構上並無太大的變動。其與障害者自立支援法最大之差異，在於廢止障礙者自立支援法中，依照服務使用量多寡決定部分負擔服務費多寡的定率負擔制度，修改為身心障礙者「應能」負擔支付費制度，除此之外，其服務規劃及系統上，並無太大的改變(陳芃伃，2016)。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

日本的小規模作業所在自立支援法實施之前，由於其為身心障礙者家長團體自發性組織的一種福利工作模式，所以其並不受法規的規範，以接受補助經費的方式提供服務，而在障害者支援法實施後，小規模作業所面臨了1.必須成為法人資格，甚至需要轉型為地域生活支援事業之形式來進行服務，2.國家廢止補助金，必須依靠市、町、村等地方行政機關來編列補助支應，然地方政府未必願意對小規模作業所進行補助，這兩大困境，使得日本小規模作業所的數量銳減(葉欣雅，2009)。為了因應支援法實施後補助縮減的問題，目前採取的因應措施為將幾個較小規模的作業所進行整合，擴大小作所的營運規模，以確保服務能夠順利開展，或是融入各種法人原有的服務模式當中，轉型成綜合性的自立支援服務設施(楊惠鳳，2013)。然而小作所強調社區融合及復健的精神，讓小作所仍舊能普遍在日本的社區中推廣。

二、台灣心智障礙者小型作業設施實施現況

台灣的心智障礙小型作業設施，是內政部因應身心障礙權益保障法的施行，於 2009～2010 年起，依據日本小型作業設施的設計及經驗，所規畫試辦的「心智障礙者社區日間作業設施服務模式試辦計畫」。在經過 2 年的試辦之後，財團法人育成社會福利基金會依據內政部公益彩券回饋金所補助的「心智障礙者社區作業設施及服務模式建制計畫」以及 2009 年的「心智障礙者社區作業設施及服務模式試營運」成果，編撰「心智障礙者社區作業設施及服務模式試運作業手冊」，作為有意願辦理之社會福利團體的執行及規劃依據(楊惠鳳，2013)。目前台灣成立心智障礙者日間照顧設施之法源依據，為身心障礙者個人照顧服務辦法第 51 條至 56 條，分別制定身心障礙者日間作業設施的基本定位、營運單位、服務對象、空間設備及獎勵金發放等基本的制度及規定。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

及至 2016 年止，全國已有 136 間小作所，除連江縣外，每一縣市皆至少有一間小作所提供服務，目前以臺南市所設立之小作所最多，但基本上呈現西部縣市多於東部及離島縣市的狀況。

表 2-1 全台心智障礙者日間作業設施數量(統計至 106 年)

縣市	數量	縣市	數量
基隆縣	2	嘉義市	1
臺北市	17	嘉義縣	2
新北市	14	臺南市	23
桃園市	10	高雄市	13
新竹市	4	屏東縣	7
新竹縣	2	宜蘭縣	6
苗栗縣	1	花蓮縣	4
台中市	14	臺東縣	2
彰化縣	5	澎湖縣	2
雲林縣	2	金門縣	1
南投縣	4	合計	136

資料來源：研究者自行整理自各縣市政府社會局網站(2017)。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

圖 2-1 各縣市小作所數量圖

資料來源：研究者自行整理自各縣市政府社會局網站 (2017)。

以下針對小作所之辦理精神、定位及服務營運等概況進行說明：

(一)、小作所之精神與定位

小作所建置的精神，主要是增加多元化社區服務模式，提供身心障礙者社區化、小型化的日間作業服務。也就是讓身心障礙者得以在社區的場域中，學習作業技能與建立正確的工作態度，還有培養其自立生活能力，促進其社會參與的能力與增進社會融合。故小作所之服務定位，是提供能力介於日間照顧機構與庇護性就業間之身心障礙者，以作業活動為主，文康休閒活

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

動為輔的社區式日間照顧服務據點(財團法人育成社會福利基金會，2013)。如下圖所示：

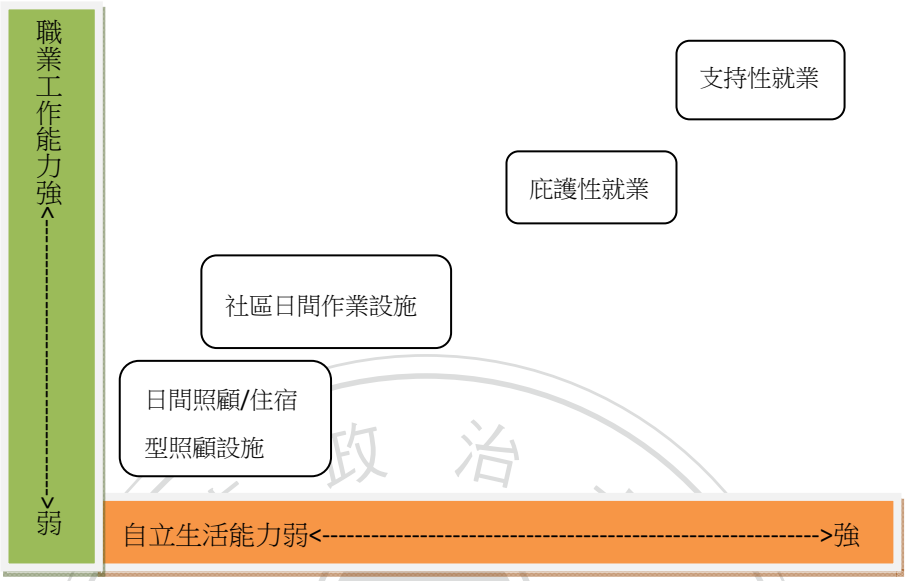

圖 2-2 小作所服務定位圖

資料來源：整理自財團法人育成社會福利基金會(2013)。心智障礙者社區作業設施及服務模式試運作業手冊。

由上圖可以了解到，小作所收容之心智障礙者，在職業工作能力以及自立生活能力上，比照顧型身心障礙機構要好，但比起身心障礙就業體系中的庇護性就業、支持性就業之身心障礙者要弱，因此不管在生活或是作業方面，都需要更多的支持，因此小作所之定位，基本上以照顧功能為多，但併含職業訓練、職前準備之特質。

(二)、社區日間作業設施之服務與營運

1、服務對象

依據身心障礙者個人照顧服務辦法第 53 條規定，社區日間作業設施之服務對象以十五歲以上身心障礙者，未安置於社會福利機構、精神復健機構者為主，而有意願進入社區作業設施之成員，必須能夠參與社區作業設施的日常作業活動，且能夠適應或負擔每日四小時，每

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

週二十小時為原則的作業時間，此外，進入社區作業設施的障礙者，必須具備基礎的生活自理能力與交通能力，以便能夠參與及融入社區作業設施的日常作業活動，而為了社區作業設施的營運，每月會向服務使用者收取一定的作業活動材料費用((財團法人育成社會福利基金會，2013)。

2、場地規劃

小作所的場地方面，依照辦理身心障礙社區日間作業設施及服務模式作業手冊(2013)之建議，應考量交通便利性，讓身心障礙者易往返設施及家庭間，而在場地空間規劃上，依身心障礙者個人照顧服務辦法第 54 條規定，每一社區日間作業設施最多服務二十人，且應符合每名服務對象至少有 6.6 平方公尺的室內活動面積，且必須有完善的公共安全設施及無障礙坡道設置等，此外，在空間規劃上應有適當的辦公及作業空間、修習室、簡易廚房或配膳室、盥洗室等。

該場地規劃建議將社區日間作業設施應設於交通便利之地，然對於公共交通運輸不發達之縣市或地區，是否皆能依照該建議，將日間作業設施皆設於交通便利之處所，而將小作所設於交通不發達的區域，對於小作所的營運或是受服務的心智障礙者，又會造成怎樣的影響？此外，關於無障礙設施之設置，建議選擇五層樓以下設有室外通路、避難層坡道及扶手、避難層出入口之無障礙設施，其是否真能符合所有心智障礙者之需求，皆值得進一步研究。

3、服務人員

依據辦理身心障礙社區日間作業設施及服務模式作業手冊(2013)之建議，相關的人力配置規定如下：

(1)管理人員：每一作業設施應置 1 人，得由社工員兼任。

(2)社工員：每一作業設施應置 1 人，並得兼任管理人員，服務總

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

人數不得超過 50 人。社工員應具備身心障礙福利機構規定社工員資格。

(3)教保員：視需要遴用教保員，其配置比例按服務對象障礙程度以 1：6 至 1：12 遴用，且不得雇用外籍看護工。

(4)其他人員：各設施得視需要聘任兼職或特約護理、復健、營養或其他專業人員。可聘兼職督導或由單位主管兼任督導職務，負責維持服務品質或營運績效，提供個案研討、員工培訓與輔導、紀錄審閱、報表審閱等。惟本項人事經費不在補助之列，須由單位自籌。

4、服務內容

依心智障礙者社區日間作業設施及服務模式試運作業手冊(2013)之統計，小作所目前常見的作業活動大致有園藝、包裝作業、代工、櫃檯服務、電腦文書作業、餐飲服務、飲料調製、清潔訓練、花藝、紙藝、陶藝這幾類，而文康休閒活動，是為了讓成員在訓練一般工作能力之餘，能夠參與社區及社會的活動，並培養其自立生活的能力，一般有社區購物、義賣活動、參與社區活動、音樂活動、成長課程、體能活動、戲劇活動、電影欣賞、舞蹈活動、休閒活動這幾項。而藉著這些服務內容的設計，希望能夠加強服務對象在獨立生活、基本認知、作業技能、社會能力、作業態度這五大領域的能力。

(三)、小作所多元作業與活動內容領域範疇

小作所之活動設計，基本上希望培養學員的工作能力、工作態度及獨立自主的能力，因此，小作所的活動，基本上會圍繞著獨立生活能力、作業技能、社會能力、工作態度等方面進行訓練，其相關的項目及定義整理如下：

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

表 2-2 小作所多元作業與活動內容領域範疇定義

領域	項目	操作型定義
獨立生活能力	1.個人衛生管理	1.儀容整潔符合職場與社會規範 2.視場合及天氣穿著適當服飾與鞋襪 3.建立及保持良好的個人衛生習慣
	2.休閒安排	1.運用/參與不同的休閒活動 2.參與社區中娛樂與休閒活動 3.培養個人的休閒興趣 4.會選擇與安排自己想要的休閒活動與時間
	3.自我保護與自我照顧	1.能自行按時及按醫囑服用藥物 2.能自行表達身體病痛與尋求協助 3.能在社區中安全的生活與活動 4.維持身體的健康（如均衡飲食與足夠的運動量） 5.兩性相處時的自我保護
	4.交通能力	1.運用適合個人的交通工具 2.能自行往返社區內各地
	5.金錢管理	1.認識幣值 2.使用現金購物 3.處理個人的金錢財務（如金錢使用規劃、存提款）
	6.權益倡導	1.自我選擇與決策 2.會表達自己的需求及為自己爭取權益 3.行使自己的法律責任（如選舉投票） 4.參與/組織社團

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

基本認知能力	1.數學能力	1.基本數字概念和四則運算能力 2.可用計算機計算千位以內之幣值
	2.空間概念	1.具基礎的方位概念及能分辨方位：前後、左右、上下 2.具基礎空間概念 3.能記憶物品位置
	3.時間概念	1.能在提醒下遵守作息時間 2.會看電子時鐘
	4.學習觀念	1.在3次連續操作示範內可學會3步驟之工作 2.有基本的專注和視聽知覺能力
	5.語文能力	1.能理解並表達簡單日常生活用語 2.會閱讀生活常見文字和圖案，並有基礎書寫能力
	6.區辨與判斷能力	1.能做顏色、大小、形狀之比對 2.有應付安全和學習所需之感官覺區辨能力 3.會根據線索判斷情況，然後做決定或解決問題
	7.記憶能力	1.能在提醒下記得當天之流程及作業內容 2.對於人/事/物具有足以應付的短期記憶能力
作業技能	1.手部操作動作	能單手或雙手操做基礎和較精細的作業活動
	2.作業速度	作業速度能被接受
	3.品檢能力	能自我檢查作業成果的品質，去除錯誤及修正成果。
	4.作業耐力及持	有足以應付作業活動的坐姿/站姿/走動的耐力，

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

	續力	並能維持至少1小時
	5.負重能力	能攜抱或扛負至少5公斤的物品移動短距離
社會能力	1.溝通能力	1.能用口語清楚表達訊息及需求，或能以輔具溝通 2.在要求下，能適當控制音量、不大聲喧嘩 3.能說國語或閩南語 4.有足以應付生活中人際互動非口語理解及表達能力
	2.語言理解	1.在引導下能理解工作指令 2.能閱讀圖卡 3.能閱讀文字訊息
	3.社交能力	1.在公共所表現適當的行為 2.能和人保持適當的身體距離 3.能有合宜的性別互動方式，部以言語或行為騷擾他人 4.合宜之儀容及禮儀 5.能與人招呼、問好 6.有社區參與之意願 7.能自我管理並具道德行為 8.和他人建立並維持友誼
	4.合作/獨立作業	1.可與他人共同完成工作 2.自行獨立完成工作 3.能參與團體活動
	5.挫折忍耐度	1.能接受同儕/老師的指導 2.能向老師反映衝突

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

		3.能接受他人合理的批評 4.能夠忍受團體或個人活動中出現的困難或失敗
	6.情緒穩定度	1.有情緒表達能力 2.不任意哭泣、暴躁 3.不以言語行為挑釁他人 4.能維持平穩的情緒
	7.不合宜行為	1.不可有自傷傷人、慣竊、影響他人的自言自語行為或口出穢言 2.不合宜行為發生時，可接受輔導 3.無破壞物品行為 4.每月出現不合宜行為頻率少於2次
作業態度	1.作業主動性	1.能在合宜時間主動從事作業活動，無需他人催促或監督。
	2.注意力	1.能持續專注從事個人手邊的事情或團體活動30分鐘以上。 2.能維持工作品質與速率。
	3.服從度	理解和遵從他人口語或非口語的指示進行生活和作業活動
	4.獨立作業能力	在少量或無須監督的情況下，可以自行作業且可維持基本工作品質
	5.承受作業壓力	趕工或增加工作量時，可以即時完工且情緒穩定。
	6.問題解決能力	1.面臨問題會先自行設法解決而非依賴他人 2.遇到困難會主動求助

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

	7.遵守作業規範	1.能理解並遵守工作場所規定 2.能遵守作業程序、按照作業流程工作
	8.作業安全警覺	會隨時服從作業場所中之安全標誌和規範，不致於發生危險狀況
	9.維持作業動機	經常保持對於作業之熱忱，無須持續性的增強或維持動機。

資料來源：整理自財團法人育成社會福利基金會(2013)。心智障礙者社區作業設施及服務模式試運作業手冊。

三、臺灣小型作業設施之現有相關研究

目前國內與身心障礙小型作業設施有關的論文並不多，而以小作所為主要研究主題的幾篇論文，基本上皆從基金會經營的角度出發，討論小作所經營方面所面臨的各種狀況，包括：

(一)、相關單位承辦小作所業務之動機

以基金會辦理小作所的意願而言，基本上皆提到會辦理小作所是為了因應身權法通過後，庇護工場收容身障者的標準變高後，政府提出小作所該項政策，讓基金會在宗旨、使命驅使下，且機構擁有足夠的經費、場地和資源支持，配合並發展小作所該身心障礙福利服務(楊惠鳳，2013；葉癸汾，2015；盧弘建，2016)。

(二)、小作所定位

而在小作所服務定位上，楊惠鳳(2013)認為，小作所的定位不明確，其同時具有職業訓練作業模式卻又同時強調照顧的功能，使經營者在辦理該方案上無所適從，葉癸汾(2015)認為，依照經營者的理念不同，小作所的服務定位會有差異，但其並沒有明確的指出，經營者的哪些理念或不同之處，會

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

導致小作所的哪些服務差異，然而盧弘建(2016)認為，小作所已從日間照顧模式轉換至作業訓練為主，其定位應無疑義。

(三)、小作所營運上之問題

相關論文也同時提到，成立後的經費不足、經營虧損和產品銷售問題，正嚴重影響小作所營運上的穩定性(楊惠鳳，2013；葉癸汾，2015；盧弘建，2016)。

楊惠鳳(2013)及盧弘建(2016)之研究，多以基金會的角度進行探討，了解基金會以何種方式評估小作所該項方案，以及以基金會的角度而言，政府政策以及法規制定，導致基金會運作小作所上，遇到了哪些限制。這兩篇皆是以較高層次的政策面、機構管理層面，來討論小作所的經營與運作。對於小作所服務替心智障礙者帶來的影響，幾乎沒有論及。

此外，對於心智障礙者而言，其家長可以說是影響其行為、決定的最主要因素之一，對於家長而言，他們為何想要選擇小作所，來作為安置心智障礙孩子的處所，有哪些因素會影響他們的選擇，以及他們對於小作所的期待、態度為何，這些原因都可以作為日後小作所方案進行修改的考量要素之一，然而在小作所服務對於心智障礙者的影響，和家長對於小作所的看法及期待上，僅有葉癸汾(2015)之研究略微提到，其研究方面提到，身心障礙者在接受小作所服務後，其生活較有目標、有工作成就感、作息規律、能夠學習新經驗，小作所能夠提供身心障礙者人際的互動及休閒活動，此外，也提到家長在將孩子送進小作所後，與孩子的互動變好，看到孩子的能力進步，也提供家長休息的空間。

另外，現有研究提到不同理念的經營者，對於小作所的管理以及定位，會有不同的差異，然而這樣的差異，會對小作所的服務造成怎樣的影響？另外，該研究也指出，小作所需要有一個體質健全的母機構的支持，但其並沒有深入探討，所謂強大的母機構，應該在哪些方面給予小作所支持，另外，沒有強大母機構支

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

持的小作所，會是如何的運作模式？在經營上，又是否會面對更多的困難，其會如何因應？

小結

小作所的設置，主要是為了因應民國 96 年，身心障礙者權益保障法修訂後，勞政及社政系統於身心福利服務內容上的重分配，導致許多能力無法進入庇護工廠的身心障礙者，但不願意進入日間照顧機構的身障者無處可去。為避免身心障礙者造成家庭的困難，也為了提升身心障礙者本身的能力，政府參考了在日本發展多年的小作所方案，以在社區內照顧的方式，提供身心障礙者除了庇護工場及日間照顧機構這類機構式服務之外的選擇。

而近年來，對於身心障礙的觀點，也不斷的在改變，從過去的醫療觀點，轉變為現今的社會觀點，鼓勵身心障礙者生活於社區當中，並且透過適當的措施，學習表達自我，並學習生活於社會中的種種能力。

在這當中，小作所提供了一個讓身心障礙者學習自立生活能力的場域，透過在小作所中的學習，身心障礙者有機會可以進入一般職場或是庇護工場，運用自己的能力生活。

然而小作所作為一個新發展的福利服務，在運作上也依舊面臨了不少的問題，像文獻中所提到的，經費不足、經營虧損、作業項目受限、政府支援不足等，讓小作所的經營面臨了一些困境。過往的文獻，多是在探討小作所的定位，以及以管理者的角度而言，該如何營運小作所，然而不同的小作所，因其不同的發展脈絡，經營者所擁有的資源多寡，是否會影響小作所面臨的問題？他們的因應能力以及所展現出來的服務品質，是否會有所差異？

此外，既有研究也較少關注在接受服務的身心障礙者本身，小作所本身透過哪些活動、哪些方式，促進了身心障礙者哪些部分的發展？而小作所內的社工或教保員是如何選擇能夠進入小作所的學員，小作所內的學員構成，是否多少反映

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

出了經營者的理念差異？而不同理念的經營者，在活動設計上，又是否會有不同的偏好，導致接受服務的身心障礙者，在生活自立能力的發展上，出現不同的差異？這些皆是本研究希望能夠探討的問題。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第三章 研究方法

第一節 研究設計與架構

一、研究設計

本論文的主題在探討社區作業設施的運作情況、服務提供者的服務狀況及小作所服務內容的設計上，對於心智障礙者在自立生活的生活能力、工作準備上的影響。

由於小作所為近年來新興的一種服務模式，屬於一個仍在發展中的方案，而且目前小作所相關的研究較少，此主題仍處於相關研究相當缺乏的狀態，每一間小作所的營運方式、遭遇的問題，尚未有足夠的資料得以建立模式，且心智障礙者個別差異極大，難以依統一的標準了解他們的改變，因此本研究選擇以訪談的方式進行研究，藉著訪談小作所的服務人員和受服務對象的家長，了解小作所營運的模式和服務內容，以期可以了解小作所的成效以及其對心智障礙者的影響。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

二、研究架構

本研究以深度訪談的方式進行，藉著訪談小作所服務人員，了解小作所本身的性質，例如經營小作所的基金會、小作所的位置等，對於小作所的運作是否有助益，或是造成了怎樣的困境，而除了小作所內部因素外，外部的制度、協助，對於小作所的運作和服務內容是否會有影響，而不同基金會的小作所，在運作方式及服務內容設計上，對於心智障礙者的成長狀況是否會有不同的影響，而在面臨的困境上，是否會有不同的因應方式，此外，對於小作所所提供的服務以及活動內容，心智障礙者家長的看法為何，而以他們的觀點而言，心智障礙孩子是否有在小作所的所提供的服務中，獲得自立生活能力上的進步。

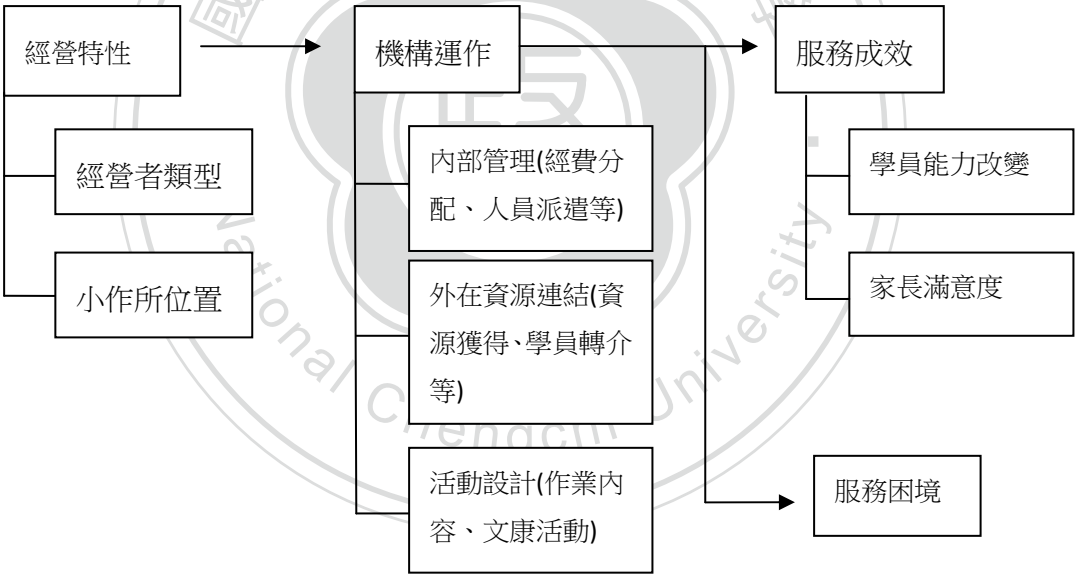

圖 3-1 研究架構圖

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第二節 資料蒐集方法

本論文主要以質性研究的方法來探討心智障礙者社區日間作業設施的運作模式，以及作業內容、訓練方法、服務內容的設計，對心智障礙者所造成的影響。在研究方法上，採取深度訪談法來了解心智障礙者在接受社區日間作業設施的服務後可能產生的成長及改變。

一、深度訪談法

深度訪談法為質性研究收集資料的主要方法之一，藉著深度訪談，可以深入了解受訪者對於研究主題的看法、感受和態度，並藉此增加資料的多元性。本研究為了解心智障礙者社區作業設施的整體運作、心智障礙者在設施中的日常活動，以及這些活動對於心智障礙者的影響，必須要深入了解服務人員在設施中所提供的服務，以及他們所觀察到的，心智障礙者在進入設施前後的改變，由於心智障礙者的認知及表達限制，較難以透過訪談心智障礙者來獲得答案，於是希望能藉著訪談心智障礙者社區作業設施的服務人員，來了解他們對於心智障礙設施活動的看法，以及他們所觀察到的，成員在進入心智障礙者社區作業設施一段時間後，行為、能力上的改變。

此外，由於心智障礙者多半需要依賴家長的協助及照顧，而家長也最能夠了解心智障礙者在接受服務前後的變化，因此，本研究另一方面也會透過對於家長的訪談，來了解心智障礙者的家長，對於心障礙者社區作業設施的想法，以及其所觀察到的，心智障礙者本身的改變。

為了使受訪者可以更自由、開放的表達自己的看法，本研究乃採用半結構式的訪談方法，亦即研究者根據研究主題設計訪談大綱，但並不一定拘泥於固定的訪談架構及內容，希望可以藉著這一方式，獲得更為豐富的資料。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

二、研究對象之選取與資料分析方法

(一)、研究對象選取

在本研究中所採用的取樣方法為立意抽樣（purposively sampling）。其定義為當研究者對於研究領域有一定程度了解，因此根據個人的主觀判斷，去選取最適合研究目的的樣本，以此獲得代表性較高的樣本。立意抽樣之邏輯與效力在於選擇資訊豐富的個案(information-rich case) 做深度的研究（吳芝儀、李鳳儒，1995）。資訊豐富的個案是指研究對象可以針對研究目的提供研究者豐富的參考資訊，因此只需少量個案，即可協助研究者了解研究主題整體的面貌。

1.研究區域

截至 106 年為止，全台總計設立 136 間小作所，臺南市設有約 23 間小作所，數量為全台之冠，臺南市為建構宜居城市，積極推動設立小作所，希望透過小作所的設置提供身心障礙者社區化、在地化的服務、舒緩家庭照顧壓力，並給予身心障礙者機會從一個受助者轉變為自立自助者，創造公益向善價值，由於台南市對於推動小作所該方案的努力，於 103 年獲得南高屏地區社工表揚年度最佳方案獎(臺南市政府，2013)。

鑒於臺南市在推動小作所該方案所獲得的成果，臺南具有較豐富的小作所營運及設立經驗，經營小作所的基金會，也能夠獲得市府較大的支持。目前全臺南市承辦小作所方案之基金會約 14 家，且各小作所分布之區域甚廣，經營上的經驗和看法較為豐富，因此選擇臺南市作為研究的區域。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

表 3-1 臺南各區小作所數量(統計至 106 年 12 月)

區	小作所數量	區	小作所數量
東區	4	歸仁區	2
中西區	2	學甲區	1
南區	1	柳營區	1
北區	1	佳里區	1
安南區	1	西港區	1
永康區	3	麻豆區	1
新營區	3	玉井區	1
總計	23		

資料來源：研究者自行整理(2017)。臺南市政府社會局網站。

2.研究機構

由於本研究主要的研究目的在於，了解心智障礙者社區日間作業設施的運作、服務內容及服務方式，對於心智障礙者的生活能力是否有影響，因此，在這樣的認知下，透過了解不同的機構，以探討其服務理念、獲取資源多寡上的不同，對於心智障礙者日間作業設施的管理上，是否會有差異，而這樣的差異，是否對於心智障礙者日間作業設施服務會有不同的影響。

司徒達賢於 1999 年提出 CORPS 模式，認為非營利組織的運作的模式為，結合人力資源(P)、財力資源與物力資源(R)，經由某一些有組織活動(O)，創造某些價值的服務(S)，以服務社會中的某一些人（司徒達賢，1999）。

因此，以非營利組織的運作來說，他們首要擁有一群需服務的對象，組織設置各自不同的理念去服務這些需要服務的人群，再經由政府補助或是自行籌募而來的人力、物力及財力，組織相關的方案或活動去達成他們的理念。

然而不同的非營利組織，依其規制、歷史、人員組成、資源多寡的差異，

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

提供的服務自然有所差異，其產生的成效也會有所不同。

本研究個案挑選 2 間不同基金會經營的三間小作所作為研究分析之單位，主要考量原因在於 a1 小作所在早期完全由家長自行出資營運和籌畫，直至民國 98 年政府通過「心智障礙者日間作業設施服務模式試辦計畫」後，才歸入基金會並引入政府資源經營，但在其運作及經營上，基本仍獨立於基金會之外。其成立過程及理念，基本與日本小作所成立與發展過程雷同，皆是由身心障礙者家長先行發起，之後才由政府介入管理，因此對於家長自行籌畫經營時期面對的困難，以及在納入政府現有制度下營運及管理的日間作業設施所面對的困境和差異皆有較深刻的感受和想法。a2 小作所與 a1 小作所皆由同一基金會經營，由於 a2 小作所位於較郊區的位置，相較起開設在市區的小作所，位於郊區的小作所在運作上，其所面臨的問題是否與市區的小作所有所差異。

而 b 小作所為臺南市政府社會局委託 B 基金會所設立，該基金會於臺南市設立及經營多項身心障礙者福利服務，如心智障礙者個案家庭服務、身心障礙日間照顧服務、身心障礙者就業服務等，於身心障礙服務上，有豐富的經驗及深厚的基礎，b 小作所為市府委託基金會所設立，其內部人員之管理、聘用、經費來源，基本皆直接由基金會進行派任及監督。由於 B 基金會發展較久，組織編制較為完整，於身心障礙領域也提供較多樣的服務，因此 b 小作所，在提供身心障礙者服務方面，能夠有較完整的服務經驗。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

表 3-2 受訪者基本資料：

基金會	作業內容	受訪人員
A	代工作業/原子筆組裝、戳泡棉、聖誕卡片包裝、餐具包裝	教保員/創立者、社工、教保員、家長
B	手作創意品、代工、環境清潔	社工、教保員、家長

3.研究對象由於心智障礙者本身的能力限制，本研究主要以訪談心智障礙日間作業設施社工及教保員和接受小作所服務的家長，作為主要了解身心障礙者日間作業設施整體運作，以及此服務模式對於心智障礙者的優缺點的方法。

本研究共選取 3 間小作所中，5 位服務人員及 3 位家長，作為主要的研究對象。基本上以挑選該小作所中兼任管理人員之社工，及年資較長、經驗較為豐富的社工或教保員作為主要訪談對象。

兼任管理人員之社工，通常最為了解整體小作所的運作，也因其擔負與基金會聯繫、溝通的角色，對於基金會及小作所間的關係也較為了解。

而年資較長，經驗較豐富的社工或教保員，也最能清楚說明在小作所當中，服務人員主要工作項目以及其在服務的過程中所面臨的困境，另外，也因其從業時間較長，較能長期觀察並說明小作所內心智障礙者的變化及進步程度，能夠提供較為完整之心智障礙者進步程度資料

此外，心智障礙學員的家長是小作所最主要的接受服務者之一，因此，心智障礙者家長也最能夠了解小作所對於心智障礙者的生活、能力上所帶來的影響。本研究所訪之家長皆是由此次受訪的小作所服務人員介紹，基本上是他們認為受服務的心智障礙者中進步程度較高，或者較了解小作所服務內容及方式之對象。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

表 3-3 訪談對象表

編碼	機構	小作所	受訪者身分	訪談時間	性別	職業
A1	A	a1	創辦人/管理人員	1060521	女	教保員
A2	A	a1	社工	1060622	女	社工
A3	A	a2	教保員	1060629	女	教保員
A4	A	a1	中度智障者家屬	1070402	男	退休公務人員
A5	A	a1	中度自閉症者家屬	1070402	女	家管
B1	B	b	督導	1070423	女	社工
B2	B	b	教保員	1070423	男	教保員
B3	B	b	中度智障者家屬	1070428	女	家管

(二)、資料分析方法

在收集資料後，需對資料進行分析、歸納和解釋，並且呈現研究的發現和成果。簡春安及鄒平儀提出質性研究的資料分析，有以下幾個步驟：

1、研究目的的再確認

2、進行分析前的資料準備

3、對蒐集的資料，進行主題及特質上的分類

4、集合主要的「特質」，看是否可以形成「組型」

5、建構組型時的參考背景

6、發現及組合一個完整的經驗和觀點

7、印證出特質、組形，或概念、架構的證據

8、使用第二變項甚至第三變項，來進行對資料分析的思考

9、整體性或理論的建構

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

紮根理論方法中所提出的「編碼」程序，也是質性研究中常用的分析方法之一。編碼是將所蒐集來的資料，依不同意義向度抓出各種不同層次的重點，然後將這些重點進行歸納與連結(Strauss＆Corbin,1990)。歸納以上的原則以及方法，研究者歸納出以下的資料分析方式：

1、研究目的再確認：對於蒐集回來的資料，進行整理及篩選，了解在訪談過程中，是否有部分偏離主題，以確定訪談獲得的內容與研究主題相符，並在整理的過程中，初步發展對於分類及分析上的想法。

2、謄寫訪談內容：將訪談內容及大綱編寫成逐字稿。

3、對訪談內容進行編碼：將不同受訪者的資料加以歸納統整，發現其訪談中的共同之處進行意義、概念上的歸類。

4、詮釋資料：根據受訪者的資料進行分析及再詮釋，將編碼及分類回應至研究主題，以整合收集到的資料與研究主題的相關性。

本研究之編碼，依據受訪者及所屬機構的差異，分別編列 A1-A5 及 B1-B3，而研究分析中所引用的受訪資料，則依照該段落引自受訪者逐字稿的第幾頁第幾行進行編列。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第三節 研究倫理

在研究過程中，注重倫理議題的考量，是對受訪者展現責信的方式之一，由於研究有賴於受訪者的分享及合作，才有完成的可能，因此，必須在進行研究的過程中，避免對受訪者造成傷害。

本研究的訪談及研究對象為心智障礙者社區作業設施內的心智障礙者及服務提供人員，因此研究者必須特別注意以下幾點的倫理考量：

一、避免對參與者的傷害：

受訪者在研究或訪談的過程中，可能會因研究者的問題或是研究者對於研究成果的處理方式而受到傷害，因此本研究在研究的過程中，應避免研究問題、氣氛等因素對於受訪者所造成的傷害，並告知受訪者該研究得以於受訪者希望的情況下，隨時退出參與本研究。

二、知情同意：

研究應當在告知受訪者研究目的、研究方式以及研究進行中可能具有的風險，並獲得受訪者的同意之後，才得以進行。為確保本次接受訪談之受訪者，能夠適切了解本研究之目的、主題及研究方式，皆於訪談前寄發知情同意書予受訪者，並請受訪者簽署同意，而於進行訪談前告知受訪者將會進行錄音，獲得受訪者之同意後方進行錄音，知情同意書之相關內容置於附錄當中。

三、匿名及保密：

匿名及保密為進行研究時最基本的的倫理原則，受訪者在接受訪談時，對於議題所發表的意見或想法，可能會與機構立場有所違背，或是對於該議題有較負面的觀點，這些意見可能會在研究發表後影響他人或主管對於受訪者觀感，甚至可能會對受訪者產生傷害，因此，在研究過程中，為避免受訪者因為個人資訊外洩對其所可能造成的傷害，本研究將以編號的方式來呈現訪談的資料，並避免於

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

研究內容中透露太多與受訪者相關的資訊，且所獲得之訪談資料及受訪者資訊，僅供本研究分析使用，未經受訪者同意，不予透漏研究以外之人知悉或使用。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第四章 小作所服務及運作模式探討

以下分別從此次受訪的三間日間作業設施的位置、服務內容、互動模式來了解其服務提供的狀況，並從其服務內容、模式當中，了解不同心智障礙者日間作業設施在提供服務時可能會遭遇的困境以及問題，以及不同的小作所在面對不同的困境時，是否有不同的解決策略。

第一節 研究場域概況

本研究總計訪談2間基金會所營運的3間小作所中的服務人員，以下對於受訪之基金會及小作所進行簡要的概況介紹：

一、A 基金會：

初始為一家長互助團體，政府通過「心智障礙者日間作業設施服務模式試辦計畫」後，歸入 A 基金會的管理，引進政府的資源及管理。但基金會基本上不會干預作業坊的運作，目前該小作所內部有2名教保員及1名社工，收容學員數約 15 人。

(一)、A 基金會-a1 小作所

1、環境簡介

a1 小作所位於在市區的社區當中，在外表看起來與一般住家無異，四周沒有商家或其它的營業處所，但在距離小作所約 1~3 分鐘路程中，有郵局、7-11 等服務設施，資源取得方便但又不受汽機車噪音的干擾，是一個貼近社區的身心障礙者服務設施，相當貼合小作所創立之宗旨，提供心智障礙者鄰近住家、交通便利、隨處可得的服務設施。

2、服務對象基本資料

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

a1 小作所目前收容學員人數大約 15 人，中度及輕度心智障礙者居多，學員年齡基本上 20~30 歲居多。

我們目前都是 20~30 歲的，因為其實，我們有時候在收喔，應該說，剛好來的都是 20~30 歲，一方面其實，年紀比較大的，也比較不會願意過來，可能覺得其他人都太年輕什麼的。(A2-11-20)[1]

(二)、A 基金會-a2 小作所

1、環境簡介

因應社會局擴展心智障礙者日間作業設施業務，期望達成該服務社區化及在地化，並平衡城鄉差距，增加郊區地帶的服務資源可近性，因此臺南市政府委託當時正在經營 a1 小作所的基金會，經營另一間小作所，目前該小作所設有教保員 2 名，收容學員約 18 人，主要也是中度心智障礙者居多，但為了確保收容人數，收有極重度的心智障礙者 1 位，與 a1 小作所共用一名社工。

a2 小作所地處偏僻，距離當地鬧區約 20 分鐘，四周無公共交通運輸停靠，最近的公車站下車後須步行 15~30 分鐘才能抵達，離郵局、市場、醫院等服務設施皆有一定的距離，鄰近也無其他社會福利服務設施，附近居住居民少，對其社區活動及連結皆造成一定的困難，另外由於交通不便，學員招募也相較困難，雖然預計收容學員 20 名，目前總計收到 18 名，學員流動率較高，易因為學員交通問題導致學員流失。

2、服務對象基本資料

a2 小作所目前收容人數大約 18 人，中度心智障礙者居多，有 1

[1]本編碼依照基金會編號-受訪者號碼-該受訪者逐字稿頁數-該頁第幾行之方式進行編列。之後編碼也以同方式進行編列。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

個及極重度心智障礙者及 2~3 個中重度心智障礙者，有 2 個分別是精障併心智障礙及聽語障併心智障礙，基本年齡大約 20~30 歲，年紀最大的大約 33、34 歲。由於 a2 小作所位居較為偏遠的郊區，其學員的居住地分散鄰近多個不同的鄉鎮，因此對於交通運輸的便利性要求較高。

我們這裡大部分都是中度，就是智能中度的。我們有 1 個極重度的，重度大概 2-3 個。...年紀最大的大概就她大概 33、34 左右，我們的孩子都 20 出頭比較多，年紀都不是很大。現在最年輕的大概 18 歲左右，就是剛畢業的這屆是最年輕的。我們現在這裡，大概就兩個超過 30 歲的這樣。(A3-1-28)

像我們這邊，最遠的是 A 區，還有 B 區兩個，然後 C 區也有幾個、D 區(皆為偏遠地帶)，大概就是這些區域。(A3-4-6)

二、B 基金會

該基金會於身心障礙領域有長期的服務經驗，經營多間心智障礙者社區日間作業設施，大多分布於台南市區內。

(一)、B 基金會-b 小作所

1、環境簡介

b 小作所位於市區，周邊交通便利，四周有不少的商家，可供服務對象豐富的社區體驗處所，由於電梯置於較少人進入的出入口，因此主要用於搬運代工貨物及手創作品。

2、服務對象基本資料

b 小作所目前收容 20 人，輕度跟中度智能障礙者居多，偶爾會有 1、2 個重度的，平均年齡大約 20 到 30 歲左右，由於主要作業內容為清潔及洗車等戶外的工作內容，對於心智障礙者體力上的要求較高，

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

此外，由於清掃地點會不時變動，所以心智障礙者需有能力自行到清掃地點，或是家長能夠自行接送。

這裡的話輕跟中居多，主要收智能的，然後也會收自閉的。(B1-3-6)

20 歲以上，最低的大概就是剛畢業的大概 18 左右，最老的大概 40 幾。(B1-9-37)

依據台南市政府 106 年度身心障礙者日間作業設施補助計畫，小作所服務對象為 15 歲以上之身心障礙者，而目前小作所服務對象的年齡大約落在 20~30 歲之間。因為服務對象大多偏年輕，年紀大的心智障礙者可能因為家長的概念，或是已無法習慣接受服務，會比較不願意進入小作所接受服務。

目前小作所的服務年紀尚無規定上限，由於小作所這項服務設立時間尚短，尚未出現年齡大到需離開服務的學員，因此對於未來年紀較大可能無法再接受該服務的學員，尚未有其他後續的轉介或規畫。

表 4-1 小作所基本資料

	a1 小作所	a2 小作所	b 小作所
基金會	A 基金會	A 基金會	**B** 基金會
成立時間	成立約 8 年	成立約 6 年	成立約 6 年
成立緣由	身心障礙者家長自行發起	社會局委辦	B 基金會自行申辦
位置	市區	郊區	市區
成員人數	15	18	20
成員障度	輕度、中度居多	中度居多	輕度、中度居多
成員年齡	20~30 歲居多	20~30 歲居多	20~30 歲居多
主要工作項目	代工	代工	清潔、洗車

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第二節 小作所運作狀況

(一)、基金會承辦小作所服務的動機

在小作所該業務試辦初期，基金會基於不同的動機開辦小作所服務，以本次訪談而言，其動機分為 2 種，1 種為基金會基於本身之社會責任及理念，於資源充足的情況下，主動進行服務，但另外一種則是，開辦小作所其實非基金會之宗旨，但可能是為了申請經費、人情壓力等方式，在不了解該服務辦理風險之情況下辦理，在營運理念上容易出現摩擦，進而影響服務的品質。

以 b 小作所來說，由於其基金會主要服務的對象為身心障礙者，因此較為了解身心障礙者的需求及所需要的服務，對於他們而言，開辦小作所服務是必須的，能夠增進心智障礙者福祉的。

應該是這個服務生出來沒多久我們就接了，...，部分的都還是跟衛福部申請的，都是很早先的那一批。因為也是有需求，當時也是為了要跟本來的服務做服務對象的區分，他們那邊收日托，我們就是中間一點的，然後我們也沒有要做就業端，所以就做中間這一群的。(B1-16-27)

而 a1 小作所的的發展情況則與 b 小作所不同，和基金會主動申請辦理的狀況相反，a1 小作所其前身為身心障礙者家長自主發起的工作室，在起初，內部工作人員皆是由家長兼任、協助，然而在家長自主營運下，工作室的運作發生了一些困難，才由內部家長的親友，提供基金會的名義，讓工作室得以以日間照顧設施之方式，納入政府管理並繼續營運。

我和一個朋友聊天時剛好聊到工作室的狀況，他告訴我政府現在有一個日間照顧設施的方案，問我要不要去申請看看，如果要申請的話，他可以幫忙找基金會去申請。他把申請的條件拿給我看，請我的朋友協助我申請，就這樣成立了這個小作所。(A1-1-1)

因此，該基金會並非自己主動申請並經營小作所，而是讓其他人以其名義進

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

行申請，因此在管理及營運上，不如辦理 b 小作所的的基金會那樣積極，也無法在小作所面臨困境的時候提供協助，同時，由於 a1 小作所內仍有過去運作工作室的家長留下來擔任工作人員，導致內部容易有意見分歧的狀況產生。

(二)、服務之擴展評估方式

隨著受服務對象的增加，政府本身或是基金會會視服務對象的需求，在其他區域設置不同的小作所，擴展服務的範圍，然而在擴展服務的區域選擇上，兩家基金會的立場也有所差異，如 B 基金會，其擴展其他地區服務的原因，在於它們透過本身所具有的其他服務，了解當區身心障礙者的需求，在確定當地確實需要小作所服務後，才主動提出方案設置。

之後在 A 區(市區)辦是因為我們在 B 區(市區)的那家有好多 A 區(市區)的服務對象，因為這樣就比較沒有社區化，所以，後來就是在 A 區(市區)又弄了一個，然後 A 區(市區)那邊的夥伴就移過來這邊，然後，隨著時間走走走，後來因為我們有外展的服務，外展服務那邊就發現 C 區那邊服務資源很少，但 C 區(市區)那邊身障人口很多，然後後來他們就決定，基金會可以再辦一個。(B1-1-1)

然而 A 基金會，其本身在當初並沒有擴展服務的想法，而是由於社會局的建議，在並非完全自願的狀況下接手並營運其他的小作所，因此，在沒有經過審慎評估及了解的狀況下，導致在新接手小作所的營運上面臨了不少問題。

因為 A 區(郊區)當初，就是那塊地，就是跟社會局聯絡，說如果社會局要用的話就給社會局用，社會局就說，那那邊就成立一個小作所，問我們的經營意願. . . . 然後接 A 區(郊區)那邊也不是我們願意的，因為那邊資源很少，所以在比較偏鄉的小作所，它在經營上非常的困難。(A1-7-34)

因此，基本上，小作所擴展的方式有兩種，一種是基金會自行評估，了解當地身心障礙者福利資源及需求，自行申請方案進行服務的，此種擴展方式，因為經過對於當地身心障礙結構、資源的了解，對於之後服務的推行會較為順利，而

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

另一種則是由社會局主導，決定在何處擴展小作所，由於該擴展方式未必符合基金會的營運能力，使得這樣的小作所在建立後，會面臨較大的困難。

(三)、基金會經費補助有無對於服務的影響

小作所的經費補助來源，基本上分成地方政府及衛生福利部公益彩券回饋金兩種，臺南市政府社會局補助心智障礙作業設施之經費大致分為 1.社工員、2.教保員、3.專業服務費、4.開辦設備設施費(含房屋租金及行政管理費等)，除此之外，學員午餐費、社區適應、社會適應之經費，需要由小作所自行籌措。

因為案子不同的關係，其中一間小作所，最早的時候是跟衛福部接方案所以那時候那間有一個社工的人力，然後另外兩間是市府補助的，他是補助 0.5 個社工，所以這兩個單位一個社工所以他就是兩邊跑這樣。(B1-10-26)

衛生福利部補助的經費項目與市政府差異不大，較大的差異在市政府補助兩個小作所 1 個社工的費用，因此，如果承接市政府補助的心智障礙者日間作業設施方案，兩個小作所只能共用一個社工。然而在訪談當中，受訪者表示不管是市政府或衛福部的經費其實都不太能夠完全滿足小作所的經營所需。

我覺得它經費給得太少，基本上就是給社工、教保員的薪水、水電、房租，這樣就沒有了，那孩子要吃點心，社會適應，出去外面也要錢，這些就完全要自己去張羅，它是一毛錢都沒有，他就給幾個大項，水電、房租、薪水這樣。(A1-6-10)

因此，在協助小作所自行籌措經費方面，基金會的角色相對重要，而協助小作所的積極程度，也是取決於基金會的理念與規模，以受訪的 B 基金會來說，由於其長期耕耘於臺南市的身心障礙福利服務中，就會以協助小作所寫方案向其他單位申請經費、至募款平臺募款，或是統一辦理路跑、音樂會等活動，協助小作所籌措政府不補助的設備費用，以及心智障礙者大型活動所需的費用。

因為我們員工很多個，50 幾個可能有。基金會可能會去算說這一年所有的費用可能需要花費多少，然後這些可能就會決定說，像我們今年，我們就是要辦

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

路跑來募款，然後年底要辦音樂會來募款。不管是衛福部還是市府，都已經有補助大部分的經費給我們了，但是行管就是不夠，行管好像是算人頭，就是如果我們都有收滿， 他就會乘以多少給我們，他沒有實報實銷，就是只有部分給我們，其他都要自籌。我們也只有在剛開辦的時候有設備費，可是設備這種東西，你看像電視電腦、電燈這種東西總是會壞掉，但像是這些東西，就沒有補助支付，就得自己籌款支應。那我們基金會就會寫很多小方案去請錢，假設這種投影設備，就是跟慈善機構去申請的錢。(B1-13-31)

然而對 A 基金會而言，經營小作所，服務心智障礙者非其主要的服務理念及目標，其設立小作所之初始原因僅是因為有正在經營中，類似小作所之家長團體借其之名向社會局申請該方案，並由社會局委託設立。應該這麼說，就是盡量不要造成母機構的壓力或是經費之類的壓力，基本上，他們給了我們滿大的發揮的空間，就是盡量讓我們自己去處理自己的事情，就是需要資源的時候，就再找他們這樣。(A2-1-30)

因此 A 基金會管理下的小作所會特別注意不要造成基金會的壓力，尤其在經費上面，因為小作所的運作並不容易，尤其其處於庇護工場及日間照護機構之間服務空缺的定位，導致其運作上無法依靠學員的作業內容賺錢，但也無法向學員收取完全的活動經費，因此小作所在營運虧損時需靠基金會出資協助，對於基金會的運作也會造成困擾。為避免虧損造成基金會的壓力，進而影響基金會及小作所的關係，小作所經營上會特別的注意營運經費上的平衡。小作所內部的成員，也會希望盡量的降低小作所對於基金會的依賴，避免基金會因虧損過多而結束承接該方案。

因此，不同基金會因其宗旨、服務對象的差異，能夠給予小作所的協助也會有所不同，對於規模較大、服務歷史較久，為了服務身心障礙者所設置的基金會來說，因其長期的服務經驗及較為充足的人力，能夠較為善用大眾資源，來協助小作所在經營上所面臨的困難。但對於規模較小，制度較不完備的基金會來說，

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

小作所面臨的困境，幾乎都要由小作所自行處理、解決，且小作所本身還要避免從基金會方面取得會造成基金會負擔的資源，在這種狀況下，小作所及基金會產生目標不一致的狀況，且會對於小作所的發展及運作產生分歧，因而限制了小作所本身的發展性，進而導致小作所的發展產生不確定性。

(三)、工作人員管理及分工

小作所內部主要的工作人員，主要分為社工以及教保員為主，而不同的日間作業設施，依據其經費的來源，有些小作所需兩所共用一名社工。A 基金會的兩間小作所，社工的辦公場域設在 a1 小作所，僅會定期到 a2 小作所了解狀況，因此，a2 小作所並無主要的管理或行政人員，為此，a2 小作所在原有的 2 名教保員外，另外聘用一名需要處理行政並兼任教保員工作的主任，以便兩區的小作所的管理，然在擔任社會局窗口或是兩所共同事務的處理上，仍以社工為主要負責人。而 B 基金會轄下的 3 間小作所，由於其中 1 間為向衛福部申請經費，可獨立擁有 1 名社工，其他兩間則是共用一名社工，而其為了提升本身的服務品質，另外設置一名督導，用以協調社工及教保員的分歧，並且確保服務的提供符合基金會及小作所的理念。

1、社工

(1)、對外主要聯絡窗口

社工是各單位、家長與小作所聯繫合作的主要窗口，因此外部單位，如學校、特教體系、社會局、其它社福單位及勞政單位，皆透過社工互相交換資訊及提供訊息。

資源、社會局的窗口，那像有時候，學校老師打電話來，或是家長打電話想過來看，那都是社工負責要處理，所以，對，社工就是一個窗口。然後像一些會議啊，外面的會議，不管是社會局還是學校的，都是社工要去參加。(A2-4-6)

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

另外，社工也是家長與小作所聯繫、反映的主要窗口，小作所透過社工向家長說明學員的狀況，家長也透過社工，說明自己對於孩子的期待以及需求，並且互相討論對於學員的後續服務，以及主要想要改變的部份，家長也可以從討論中了解小作所的服務以及需要他們配合協助的地方。因此社工本身也需要對學員特性有一定程度的了解，並且了解教保員目前的作業狀況，才能夠與家長作適切的溝通。

另一方面還有家長，你必須去跟家長溝通，讓家長了解他們孩子的狀況，跟家長做個討論，看家長的期待，接下來要如何進行服務，就是要跟家長進行協調就是了。比方說，這個孩子要做交通訓練，我們就會跟家長討論，我們要怎麼做這樣，家長要如何跟我們搭配。(A2-4-1)

(2)、內部行政事務整合

社工雖然不會直接服務身心障礙者，但除了直接服務外，社工必須統整教保員提供的個案資料，並且將小作所在服務個案之外所進行的活動，如家長座談會、家訪等資料進行整合，以待之後評鑑時使用。

就是老師要做不同的個案，不過社工就是要把它統整起來。可能像我們平常做的家庭式服務、要提供給家長的活動研習或是家訪記錄，都要放進去。(B1-21-31)

一般而言，教保員為主要協助及監督學員參與作業活動的工作人員，也是最了解學員特性的人，然而為了能夠完整呈現小作所整體營運的狀況，社工對於教保員的工作也必須有一定程度的了解，並協助教保員了解近期服務重點，以及相關表格的填寫方式。

社工其實也要去協助教保員，像是要求教保員提供資料之類的，或是協助他們獲得資料，這些都是我們社工需要協助的事情。因此，小作所的社工也要懂教保，不能說完全都不知道，就變成說，ISP 社工也要學著寫，或者說他們的行為標的評量表，社工也要會寫，就變成說，社工有點需要教保化，

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

但也要行政化這樣。(A2-3-24)

2、教保員-第一線服務人員

教保員在小作所內的主要工作，大致上為了解學員的能力及個性、監督學員的工作進度、教導學員、帶領學員執行小作所的其它活動等，屬於直接服務小作所學員的角色。

由於教保員直接對學員進行服務，因此對於學員的狀況及需求也是最為了解，所以學員的個別化服務計畫、需求評估等與學員直接相關的報表及記錄，主要由教保員負責填寫。

我們就負責他們的 ISP、需求評估、還有一些其他的評量表這樣。(A3-6-23)

像是課程安排、教保的服務資料、課程記錄這一種的，而且這種記錄基本上你平常也有有服務才有辦法寫，(B1-21-33)

此外，教保員也必須協助社工了解學員的狀況，輔佐社工完成工作，並在社工不在時，代理社工與家長溝通聯繫。

市政府說，跟家長的窗口應該是社工，但有時候家長來，社工不在，也是由我們直接跟家長討論孩子的狀況這樣。(A1-13-5)

3、機構監督管理方式對服務方式的影響

(1)、工作人員的輪調及再訓練對服務的影響

不同的教保員或社工，因為其不同的理念及風格，會對其服務的心智障礙者造成不同的影響，進而限制或是幫助心智障礙者的成長程度。

有一些教法或是支持的方法，有些老師是屬於比較舊的方式，我覺得現在有些東西是要正向支持，或者是以服務對象的想望為基礎的。(B1-20-16)

由於每間小作所的社工及教保員構成不同，因此導致不同小作所的服務成效及氛圍皆有所差異，為了盡量減輕不同小作所因為服務人員理念而造成的差距，b 小作所採用聘用外督、服務人員輪調等方式，一方面向服務人員

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

說明並重申小作所的實施理念及目標，促使服務人員調整服務方式，另一方面，也藉著輪調、更換負責的心智障礙者的方式，讓心智障礙者可以獲得不同的刺激。

(2)、機構資源影響外聘督導的聘用

我們會有外督，這個時候我們就會聚集在一起做在職訓練，可能就是像今年我們就是想要改變一些評估的方式，我們就是要再做調整，就是從今年開始做改變。(B1-20-34)

b 小作所透過聘請外督的方式，對其服務內容及評估方式進行討論及調整，然 a1 及 a2 小作所，由於無多餘經費聘請外督，無法透過督導的方式，促使服務人員改變服務方式，也因為兩所距離太過遙遠，難以以輪調的方式，進行服務人員的更換，導致小作所內部的服務人員，容易因理念及服務方式差異而出現摩擦。

二、社會局與小作所之關係

根據台南市 106 年度身心障礙者社區日間作業設施補助計畫規定，小作所應接受台南市政府社會局辦理之定期與不定期的輔導查核、期末評鑑及出席相關研習訓練或會議，並依據輔導查核、督導或期末評鑑建議事項配合改善。，而為了瞭解社會局與小作所之間的互動關係，以下將於社會局所扮演的角色進行說明：

(一)、社會局角色

1、提供相關資源協助小作所提升服務品質

為了提升小作所的服務品質，社會局會提供小作所服務人員相關的就業訓練及教育訓練，讓小作所服務人員能夠了解小作所的經營理念，並且提供一個場合，讓不同小作所的服務人員，能夠彼此溝通討論自己所面臨的困

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

境，並且分享彼此服務過程所獲得的經驗。

那他現在提供我們的資源是，比方說，他會辦理一些職訓的課程、教育訓練的課程，或是辦理一些工作坊，邀請一些專業的老師，然後給予我們專業人員支持。(A2-12-25)

2、提供場合協助小作所進行推廣

為了有效宣傳該方案，社會局也會不定期的舉辦宣傳活動，或是參加其他單位的社區活動，小作所也會由社工帶領學員參加，一方面協助社會局宣傳，一方面也讓學員能夠進一步的和其他社會大眾接觸。

有一些會議、活動都要去參加，像社會局的一些擺攤、設攤的活動要去參加。 (A2-3-30)

3、監督及管控小作所服務品質

為了要有效管控小作所的品質，社會局設立了評鑑制度，作為小作所服務好壞的考核。根據臺南市政府社會局 106 年度「身心障礙者社區日間作業設施補助計畫」，經 105 年期末評鑑，分數達 80 分以上(甲等)者優先補助；分數 70 分以上，未達 80 分(乙等)者，減少年度總補助額 30%；分數未達 70 分者(丙等)停止補助。

評鑑結果的好壞，攸關一個小作所的經費補助狀況，因此對於小作所的服務人員而言，評鑑是一件需要大家通力合作的事項，教保員實際服務心智障礙者，對於服務內容及心智障礙者的狀況，有較深刻的了解，而社工篩選要放置在評鑑中的服務和評鑑資料整體的呈現方式，督導則是在社工無法做出決定或是有疑義時，指示社工寫出符合評鑑訴求及精神的資料。

評鑑中的個案資料夾就是教保做，但整體的資料夾是由社工做的，社工要想辦法把我們今年做的所有事情都塞進評鑑的資料夾中。所以他要知道老師有哪一些服務他才有辦法寫，不然就是要問一下督導，然後再由督導指示

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

是否要放入。因為他可能要看支持性服務的成效，我們可能就要看手邊的人誰都支持性服務做的比較好或比較多我們就會把它放進去。(B1-21-25)

(二)、執行困境

1、訓練、實習課程過多，導致人力調度困難

社會局所安排的教育訓練及研習，於近年來愈趨增加，對於小作所內部的服務人員而言，由於心智障礙者的特性，小作所必須留守一定的服務人員進行協助，因此，頻繁的教育訓練及課程，對於小作所人員的調派造成一定的困難，而且過多的課程，導致社工或教保員無法妥善的吸收、了解課程的內容，並加以實踐在實務當中，使得訓練課程對服務人員來說流於形式，限制了課程的學習效果，也增加服務人員的負擔。

現在市府也是要求越來越多，要配合的事情很多，像今年他開辦了六大課程我們都得派人去上，每個課程都至少 12 小時，而且各坊至少都要一個老師去，而且有時候有人要調班或請假，就很容易出現人力不足的狀況。而且老師去的話我可能會覺得我或組長，可能要有一個人去聽聽看，這樣回來才有辦法推其他的方案，然後又規定老師一年至少要上課幾個小時，所以蠻多事的。這種受訓對我們來說有用，但是太頻繁了，而且也不是每個老師去，他都能夠完整的帶回來。因為每個老師吸收的程度不同，如果他沒有辦法好好把東西帶回來的話，我們就變成這些新的東西無法學習到了沒有用到有點可惜。(B1-21-16)

2、評鑑制度問題

(1)、評鑑制度流於形式

社會局評鑑的主要方式以紙本考核為主，社會局或相關評鑑人員並不會

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

實際接觸學員及小作所的日常營運，因此小作所社工在平時即需與教保員合作，透過教保員所寫的 ISP 及各種報表，呈現評鑑所需的考核資料，對於社工而言，該項工作也是最為困難的一部份。

評鑑好不好，就只有看 paper 了，.....我非常不喜歡紙上作業，帶孩子要看真功夫嘛...你能不能讓孩子在這邊很充實、很愉快，而且長久下來，他是有進步的，我覺得那才是重點，讓這些孩子有價值、有自信、有成就感，這些其實都不是紙上作業做得出來的，必須要實際來看才能夠看出來。像是人際關係的主動性、應對是不是得體、合理，這些都是要老師來看的。？？(A1-5-32)

然受訪者認為，小作所服務最大的作用應該是看接受服務的心智障礙者的進步，這些進步，以及學員在人際關係、自信上情緒上的進步，並非文字上所能完整呈現出來的，而且書面資料也未必能夠呈現小作所實際的運作狀況，而評鑑之成績又攸關小作所經費的充足與否，對於小作所而言，此種評鑑制度未必能夠真正的了解一個小作所的好壞，也無法真正的呈現出小作所服務的成效。

(2)、評鑑制度管制小作所品質之效果不明確

評鑑制度讓社會局得以以考評的方式，型塑並且規範心障礙者日作業設施的樣貌及模式，使心智障礙者得以透過該方案，培養作業能力及自立生活能力，然而以縮減補助經費作為成懲罰小作所未達標準之懲罰，是否真的能有效管控小作所的品質，仍有待進一步的研究與探討。

由於在之前的分析中發現，小作所在運作上，受訪之服務人員皆反應經費不完全能夠滿足小作所運作所需，且能夠向心智障礙者家長收取之費用有限，對於社會知名度不高、募款能力不佳或不以募款為主要經費來源的基金會而言，針對已營運困難的小作所縮減經費，基本上會讓基金會選擇直接關閉小作所，放棄執行該方案，進而讓社會局面臨重新安置心智障礙者，或是

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

重新找其他有意願接手之基金會再行經營的兩難，而政府機關也未針對考評成績不佳的小作所，制定相關的輔導機制或協助辦法，導致小作所的服務品質仍舊無法獲得提升，變相使得評鑑制度幾乎虛設，無法確實的提升或是管控小作所的品質。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第三節 小作所服務內容及安排

每間小作所依據其需求、資源的不同，對於小作所內部的活動設計及關注重點會有不同的差異，本節藉著了解本次受訪的小作所，在活動設計、提供服務上差異，來了解有哪些要素會導致小作所在活動設計上會出現不同的選擇，而這些不同的選擇，又是否會影響到心智障礙者的權益或成長。

一、學員招募

(一)、學員來源

目前小作所招募學員，分為學校教育系統轉介、身心障礙者職業重建窗口轉介、小作所自行尋找及家長自行尋找這幾個管道。

像啟智學校、啟聰學校，特教班的老師，都會有我們小作所的資料，他們就會依照孩子家裡的交通，看哪個地方就近可以去，然後都會先打電話來問，看我們這邊還有沒有缺，我們這邊有個孩子比較坐得住，沒那麼活潑，老師認為他比較適合做代工。所以老師也會幫孩子找適合的小作所。(A1-3-23)

學生在畢業之前都會急著要找轉銜的單位，學校通常會鼓勵家長帶著孩子來看，如果家長覺得還 ok 的話我們就會進入評估，評估如果 ok 的話就會開案這樣。(B1-8-19)

小作所招募學員的主要管道，主要是透過社工參加學校的轉銜會議，由學校老師，或在轉銜會議中，將有需求的學生轉介至小作所來。

另外，特殊教育體系的學校及老師也會有小作所的資料，他們會觀察孩子的狀況，再依照孩子家裡的交通、學生的狀況，轉介到適合他們的小作所。

而透過教育單位轉介過來的學員，還是要社工進行評估，並與教保員討論，確定他們是否適合接受小作所的服務。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

社會局都會提供我們所有當區身障者的資料，然後我們就會鎖定心智障礙類，抓出來可能心智障礙類的有 80 個，我們就會 1 個 1 個去打，這是招生的管道之一。(A1-7-36)

除了教育系統轉介這個管道之外，對於新成立的小作所而言，由於未必能夠透過教育系統獲得足夠的學員，因此社會局會給小作所該區所有身障者的名冊，小作所再從中挑出心智障礙者，並由社工一戶戶聯絡，告知家長小作所服務的內容，並從中發掘對該服務有意願或有興趣的心智障礙者。

也有些少數是自己找來的，有的會自己去區公所詢問，不過這樣的真的是比較少啦!還是都是畢業之後由老師轉介進來的會比較多一些啦。(A3-1-24)

還有親友介紹的、也有體適能中心的，因為在體適能中心會遇到很多身心障礙者，那邊也會有互相介紹的，也有一些是，他年輕時是早療服務的，所以他後來就來到這裡了。還有就是網路上看到我們基金會、擺攤，其實管道還蠻多元的，不過大宗是學校跟勞工局。(B1-8-14)

另外，對於在小作所該方案出現前即畢業的心智障礙者，有許多是在畢業多年後，小作所開設才進來的，這樣的學員，進入管道就比較不一定，可能是親友轉介、與其他身障者家長共同使用其他身障服務時，透過其他家長介紹的，也可能是家長透過社會局、其他地方得到資訊，自已找尋的，也有一部分可能因為有就業需求，透過職重窗口轉介進小作所的。

(二)、小作所收案評估重點

1、生活能力

由於小作所內部的活動設計以作業活動為主，因此要求心智障礙者必須具備基本的生活自理能力和行動能力，而社工及教保員在評估心智障礙者是否能夠接受服務，基本上會比較著重在生活自理能力及

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

情緒穩定等方面，降低教保員需要花費在照顧單一心智障礙者的頻率及心力，以便可以同時協助多位心智障礙者。

那像生活自理的話，你一定要有一定的自理能力，如果還要大人協助什麼的話，像是包尿布來、大小便無法自理的話，那個會比較不適合到小作所，會比較建議去日托。因為小作所就是生活自理要 ok。(A2-2-31)

就是生活自理至少要 OK，就可能吃飯不用老師餵，可以自己去上廁所，就主要是最基本的生活能力。(B1-3-21)

2、自主行動能力

以社工的觀點而言，其評估心智障礙者是否可以接受服務的主要重點在於，其日常作息可自理，例如不用包尿布、可自行上廁所、用餐等，可以自行行走等，然社工說明肢體能力之規定是因為小作所本身構造需上下樓，如果使用拐杖、輪椅的人，裡面沒有電梯，可能不方便移動，因此將可否自由行動當成評估項目之一，行動不便但想使用小作所服務的，可以到平面空間為主的小作所去。

那像我們這邊的話，就是...比方說坐輪椅，我們會看空間啦，因為像我們這邊有樓梯，所以其實坐輪椅或者是有用什麼拐杖之類的，就沒有那麼適合了，....，要吃飯又要上樓，要午睡還要再上到 3 樓，這樣對孩子來說比較辛苦，所以我們會考慮到他的肢體能力。(A2-2-37)

因為肢體的部分我們環境沒有辦法，我們有電梯但基本上就是用來搬貨，所以就盡量不收肢體障礙的部分。(B1-3-18)

從訪談的內容來看，a1 及 a2 皆為無電梯，且需應用樓梯上下樓之建築，因此基本上不接受肢體障礙之心智障礙者，而 b1 小作所，其雖然有貨梯，但考量到貨梯的出入口，位在較不方便進出的出入口，且除

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

了小作所人員外，尚有其他單位使用，出於擔心心智障礙者與貨物共同進出，可能造成碰撞、跌倒等傷害，因此也盡量避免收容肢體障礙之心智障礙者。

因此由此可知，不同的小作所，對於服務學員的要求，並不一定相同，受限於作業內容以及空間配置上的差異，不同類型的小作所對於學員能力的要求不盡相同。

3、情緒管理

情緒管理也是社工評估心智障礙者一項相當重要的標準，像是情緒是否容易失控、容易打人、亂跑、大吼大叫，由於小作所內部至少會有10位以上的心智障礙者，因此一旦有個別成員情緒失控、作出特殊行為，很容易干擾到其他的學員工作，進而導致小作所內部秩序的混亂。

而這樣的個案，在剛開始的評估期其實並不容易看出，因此可能會在小作所內一段時間之後才被社工及其他教保員決定中止服務，而併有情緒障礙的心智障礙者，其實並不容易在小作所當中穩定工作，因此容易流浪在各個小作所當中。

這種智能障礙併情緒障礙的學員，很容易流浪在各個小作所之間，因為他們的精神狀態不ok，可是，當他們剛到新的小作所，他們也不敢亂來，...，像之前另一個學員個案L，她發現大家都不會打她、罵她，大家都會安撫她，所以她大吼大叫的次數就越來越多，然後就會影響到其他的同學工作，這樣，我們就會考慮說要不要中止服務，那中止服務之後，家長就會幫她挑另外的小作所，...，但3個月之後，她就又被那間小作所趕出來了，之後同樣的是一直循環，她就變成流浪的孩子。(A1-13-35)

4、工作技能

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

由於小作所有相當大部分的時間，都如同職場般必須從事不同的工作，因此，是否能夠長時間執行工作，是社工決定是否收容心智障礙者相當重要的因素之一，如果心智障礙者無法或不願配合，因為會加重教保員或其他成員的負擔，社工會請家長另覓適合他們的機構。

第一個就是生活自理，第二個就是情緒。比方說就是，會不會打人啊、會不會影響到團體的秩序啦，還有就是穩定性，他能夠專注在工作上的時間。(A2-2-24)

雖然小作所內部，作業時間占小作所活動的大部分時間，但不同的小作所也會有不同的考量因素，在 a1 小作所評估學員能力時，作業技能並非最主要的考量因素，基本比較在乎工作意願，因為只要心智障礙者有意願學習，教保員就會盡量的教導他們，或是找學員較為擅長的部分給他們作。

其實技能方面，不是那麼在乎，其實就是孩子他願意學，那其實教保員會教，...，一來這個是學習，比方說學習團體規範、學習如何生活，培養工作態度，其實這些老師都會教，那你如何操作、操作的品質，都是再慢慢提升的，不是說，小孩不會，就不讓他來了這樣。(A2-3-10)

然而在 a2 小作所，由於基本上而言，其成員來源較少，成員的障礙程度普遍比市區小作所要高，因此，對他們而言，還是會希望能夠收到作業能力較好的心智障礙者，以避免代工工作對部分能力較好的學員造成過重的負擔，且教保員本身認為，小作所應該有一些職業訓練的導向，所以不希望收到作業技能過差的心智障礙者。

我們一開始會先看他們的代工能力，因為其實我們小作所有一些職業訓練的導向，我們還是會希望說，說實在，有的孩子的能力真的比較不足，他可能比較適合日托或是教養院，他其實把他擺在小作所是不行的。(A3-2-35)

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

(三)、現行收案方式之問題

1、接受服務的學員年紀偏年輕

由於心智障礙日間作業設施招募學員的管道，主要是透過學校及職業重建單位，這導致小作所目前所收容的心智障礙者都較為年輕，較少 30 多歲以上的心智障礙者加入，而社工也反應說，30 多歲以上的心智障礙者，因待在家中的時間較長，體力、活動能力也較甫畢業的心智障礙者差，無法適應小作所的生活。然而，年紀較長的心智障礙者進入小作所的比例低，是否真的代表其家長不需要類似心智障礙者日間作業設施這一類的服務，而以不適應小作所的生活作為年長心智障礙者無法進入小作所之理由，又是否限制了心智障礙者本身成長的可能性，又或是政府尚未完全規劃出符合年長心智障礙者需求的服務，皆有值得探討的空間。

這兩個大概都是 40 幾歲，他們應該早先都是有工作的，不過那都很早期。不過來這裡的時候，這兩個都比較體力不好 這兩個是都是外場沒辦法做太久的，太累的他們就沒辦法了，體力沒有像其他夥伴那麼好。(B1-18-33)

2、無障礙空間設置標準不一

兩間小作所的受訪者皆提到，由於缺乏無障礙設施，或是有樓層上下行動的問題，基本上較不願接受有肢體障礙的心智障礙者，而說明有肢體障礙之心智障礙者，可以去找尋無障礙空間較為完備的小作所。

然而在這樣的收案標準上，導致了肢體障礙的心智障礙者能夠選擇的小作所有限，然而，對於肢體障礙的心智障礙者，或許其其實能夠適應小作所的作業環境或生活，但因為無障礙設施的不足，而被迫必須選擇離家較遠或是不符合其需求的服務，導致其無法獲得適切的服務，其實影響了兼有肢體障礙之心智障礙者受服務的權利。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

3.經營壓力導致小作所傾向收容能力較高且容易管理的心智障礙者

由於小作所在服務內容規劃上，有相當多的時間必須從事作業活動，且小作所的營運上，也有部分必須依靠心智障礙者作業活動所獲得的利潤來維持，因此，為了避免影響到整體的工作效率，社工在評估收案時，往往會要求心智障礙者必須具備基本的工作能力及情緒管理能力，降低社工或教保員花費過多力氣在處理單一個案的問題上面。

二、服務項目

根據台南市政府 106 年度身心障礙者日間作業設施補助計畫規定，小作所作業時間以每日 4 小時，每週 20 小時為原則。因此在服務時數上，每周至少有 20 個小時必須要安排作業活動，另外為了培養心智障礙者的自理能力、社會能力和工作態度，小作所必須另外安排休閒文康活動讓心智障礙者參與，休閒文康活動基本分為社區購物、義賣活動、參與社區活動、音樂活動、成長課程、體能活動、戲劇活動、電影欣賞、舞蹈活動、休閒活動這幾類。

我們的作業內容，一周至少 20 小時，這是規定的，因為你不能每天在小作所玩，就是一周至少 20 個小時，那其他的時間，我們會安排他們的團康活動，像烏克麗麗啊或是才藝課程，還有社區適應、社會適應活動。(A2-4-23)

(一)、作業活動

小作所作業活動的設計，基本上是為了要維護心智障礙者的肢體活動能力以及體能，因此身心障礙者日間作業設施補助計畫規定，小作所作業時間每週需達約 20 小時，所以在小作所服務內容的設計上，決定作業內容，以及評估作業內容如何執行是最主要任務之一，而且作業內容的項目，也會限制小作所能夠服務的心智障礙者類型，目前臺南市小作所的作業內容大致分為點心/食品包裝、代工、清潔、有機農作栽種/園藝、手工藝這幾類。(台南

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

市政府，2017)在作業內容的決定、策畫及運作方面，像是貨品的來源、銷售管道、品質管控等，皆須由小作所本身或基金會自行規劃。

1、作業活動決定要素

(1)、降低成本

此次訪談的幾間小作所中，A 基金會下的小作所其主要內容皆是代工，社工提到由於代工不需成本，也不需要考量販售通路的問題，相較之下，成本及風險都降低許多，因此雖然代工獲得的報酬可能較低，仍舊以代工作為小作所主要的作業內容。

因為它其實沒有成本，像你做吃的，你要押成本下去啊，比方說，我要做餅乾好了，我成本要先押，像麵粉、糖、雞蛋之類的，但我又不一定賣得出去，因為我要想到通路的問題，所以就是想說，我們就選代工，就是老闆送多少來，我們做完後，就是會有一些...也不能說是薪水啦，就是老闆看會怎麼跟你算啦，做完之後。(A2-7-13)

(2)、舊有資源

而 B 基金會管理下的 3 間小作所，其作業內容就較為多元，且視不同小作所所在區域及社工當時所接洽下的工作項目，有不同的工作內容，主要作業內容有清潔、洗車、代工和手工藝。

所以我們就會找清潔的活動，...，他們就三個校區，然後我們就幾個坊，各認領幾個校區，也是責任制把它弄好這樣。然後因為這裡是市區所以就會接洽到辦公室清潔的部分，另外這裡也有洗車。

（B1-2-3）

由於 B 基金會設立前身設有一批工作隊，主要即是從事環境清潔及洗車的工作為主，因此於小作所成立後，工作隊所接的業務及工作，即移入小作所，其成員也多半進入小作所接受服務，因此在原有的資源下，B 基金會的小作所即以清潔打掃為主要的工作內容，而當沒有環

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

境清潔工作，或是部分成員不願外出清潔打掃的時候，則是在小作所裡做手工藝，基金會則會將心智障礙者所製作的手工藝品，在基金會擺攤時義賣。

2、工作分配方式

(1)、服務人員依心智障礙者能力進行分配

由於代工工作有其時間上的壓力以及限制，因此無法讓心智障礙者自由的選擇自己喜歡的部分，而心智障礙者因其能力限制，必須將代工產品的製作區分為不同的步驟，交由不同的學員完成，而小作所內部的學員因其能力及特性不同，能夠完成的步驟及程序，也需要經由教保員或社工透過觀察及試作等方式進行安排，才能夠將作業的所有程序完成。

那個的話，其實就是隨著孩子的能力、工作性質來規劃，...，以我們的孩子來講，他們的能力，有的光是第一個步驟就有問題，所以我們會分，像如果功能性比較好的，就是不管哪一種他都 ok，那這樣的話，我們就是看，因為步驟是一步一步的，剛開始也不會做到第 2、3 個步驟，所以最剛開始，我們可能就都先做第一步驟，然後就看，等一下哪樣工作可能比較容易塞，我們可能就會請他配合去做其他的工作。(A3-6-29)

這就變成說，要了解他們每個人不同的一些狀況，大致教保員這樣一直做，他才可以知道說這個代工大概有哪些程序，他要怎麼做工作分析、他要怎麼做工作分配。(A2-7-18)

一樣代工物品進來，社工及教保員要先將組裝過程先行拆解成不同的步驟，例如原子筆，一支原子筆的組裝可能需要拆解成 7 個步驟，例如放彈簧、蓋筆蓋等。在社工或教保員將程序作業程序設計好後，可能

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

會先讓每個孩子試作不同的步驟，或是藉著教保員及社工因長期服務，對於學員的認識，來進行工作的分配，讓擅長某步驟的孩子專職進行某步驟的工作。以提升整體的工作效率。

因為可能會發生某幾樣工作所有人都特別擅長，或是所有人都特別不擅長的情況發生，因此也會透過觀察學員的表現，來了解學員特別擅長及特別不擅長的部分，如果學員基本能夠處理所有的步驟，就會讓他去支援工作落後的部分。

(2)、由心智障礙者自行選擇

我們以前不會讓他們自己，以前可能就是分 3 個老師，然後這裡有個老師的學生可能離坊了，補進來的就是做這個老師的工作，以前是團隊工作，這個老師負責哪幾個工作他的學生就跟著他，後來我們是覺得，服務對象要學會學習選擇和負責，所以後來就改成他們選，選哪一個他們就要好好把哪裡完成，你選擇跟你做的、還有你後來得到的獎勵金都是有習習相關的。(B1-4-25)

B 基金會管理下的小作所，由於工作項目較多，可能在同一時段中有不同的工作需要進行，因此，在起初，他們以教保員所負責的項目作為分配標準，教保員負責清掃，其管理下的心智障礙者就跟著教保員從事同樣的工作，然而這樣限制了心智障礙者本身的發展，也限制了他們從事喜歡的工作的權利，因此，近期改為讓成員自行選擇，而由於不同工作種類所能獲得的獎勵金有有所差異，因此，成員必須對於自己的選擇負責，而如果部分心智障礙者堅持在同一工作項目時，教保員或社工也會去了解心智障礙者作出這項選擇的原因，並鼓勵他們去嘗試其他的工作項目。

小作所經營上不同的狀況，基本上也限制了心智障礙者某種程度的學習機會，以 a1、a2 小作所而言，由於代工作業具有程序繁雜及趕工

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

的時間壓力等特性，因此對於心智障礙者，他們本身在作業活動上並沒有選擇的機會，必須依照教保員的指示，從事教保員認為自己效率較高的部分，而 b 小作所，由於其作業類型較多，包含校園打掃、洗車、手工藝及代工等不同的類型，對於心智障礙者而言，他們比較能夠依自己當下的喜好及想法，體驗不同的工作環境，然而對於 b 小作所的教保員來說，自行選擇工作內容也會導致部分的問題，像心智障礙者自行選擇對於他們而言較為輕鬆的工作，而失去挑戰及體驗的機會，或是體力不佳的心智障礙者選擇需要體力的校園打掃、洗車等工作，導致隨同出去的教保員必須承擔心智障礙者無法完成的工作，還必須隨時注意心智障礙者的身體狀況，加重教保員的負擔，因此必須通過與心智障礙者的溝通討論，來促進工作的順利以及心智障礙者的學習。

3、獎勵金分配

依據身心障礙者個人照顧服務辦法第 56 條，社區日間作業設施服務提供單位應訂定合理之獎勵金計算基準。獎勵金制度之設立，是為了促進作業者正向積極從事作業活動，強化作業者的作業動機、態度，進而提升個人的物質福祉，而且，獎勵金分配同時也是評鑑時相當重要的項目之一，因此，獎勵金的分配，是各個小作所相當重視的項目。

(1)、影響獎勵金分配多寡要素

a.作業類型

小作所的獎勵金來源，基本上是源自執行作業工作所獲得的酬勞，因此，工作的難易度、數量以及雇用單位給的薪酬，會影響獲得酬勞的多寡。

工作內容不一樣，他的獎勵金就會不一樣，比如說洗車，給的錢就是這樣，但可能去清掃錢又會不一樣。(B2-4-30)

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

一般而言，小作所學員能夠拿到的獎勵金數目大概從幾百到 2 千左右不等。而幾間小作所相較之下，清潔打掃、洗車這種由其他機關單位雇用的外場工作，由於以時薪計算，所獲得的薪酬會比代工、手工藝要來得高一些，代工以案計酬，如果學員的速度、效率不高，可以分得的獎勵金自然不高，而手工藝作品，依靠賣出的量多寡來決定，如果學員自己所作的手工藝並未賣出，自然無法獲得獎勵金。

就是像他這個月比較不想要出去打掃，可能就是選比較多的內場但我們內場工作的獎勵通常就是比較少一點。(B2-5-20)

b.工作態度

在每個月的月末，社工會依據一定的標準，將獎勵金依據一定的標準分配給各個學員，而獎勵金的分配，是依據學員執行作業的類型、困難程度、效率、工作態度、工作品質、平時活動的表現等不同的方面，來進行分配，而不是單以學員執行作業時的產量或效率來進行計算。

就是像那個產量表，那是一個衡量，但它沒有絕對，因為還有工作態度的問題，還有可能有其他的一些表現，...，還有包括他的產量，各方面的衡量，那當然表現比較好的，金額就是比較高。(A3-5-34)

其實不只，像是工作態度、工作品質，還有平常在這邊的活動表現，都會影響獎勵金的多少。(A2-13-1)

比例的話，第一個都會看他們的工作量，第二個是看他們的工作態度，因為像有的可能做得很好，不過可能心情不好還是怎樣，幾乎都不做事，那當然就會比較低一點，會去以這幾個來做評估。(B2-5-3)

(2)、獎勵金分配之公平性問題

a.心智障礙者的能力是限制獎勵金多寡的主因

由於工作產量是兩間小作所服務人員皆提到，用以衡量獎勵金多寡的最主要基準，因此容易受到學員先天能力上的限制，會有某些學員獲

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

得的獎勵金較多，但有些學員獲得的獎勵金就比較少的狀況發生。

我們裡面比較弱的學員，大概每個月會拿到 600 元的獎勵金，比較強的，大概可以拿到 1200、1300 左右，算差滿多的。(A1-14-28)

b.獎勵金分配方式影響心智障礙者與家長參與活動的意願

兩間基金會的社工都表示，獎勵金除了分配給學員當作認真工作的獎勵之外，也會在發放給心智障礙學員前，先扣除一部分當作公基金，使用社區適應或社會適應等活動上。依據受訪者表示，因為讓學員另外交錢參加活動，會有部分學員因為家長不想付錢，就無法參加社會適應等活動，對於學員的權益會有損害，因此藉著從獎勵金扣除活動費用這個方式，讓所有學員都有參與團體活動的機會。

基本上外場的收入和代工的錢，扣掉 6%之後，都會給他們，6%可能是放在類似公基金，福利金這種東西，是以後他們想要社區參與、出去玩、或是辦尾牙，就是從這些錢來。(B1-4-34)

我會從要分給學員的盈餘裡，取 2000 元留著，帶他們去吃好料的，其他再分配給他們。...如果其他的活動，就讓他們再交錢出來，但這樣會變成，如果有些孩子不願意交錢出來，他就沒有辦法學習到生活適應、團體活動之類的課程。所以我就希望說，就是先把錢預留一部份下來，剩下的再發給孩子，所以每個孩子都可以參與活動。(A1-15-34)

對於小作所的社工而言，獎勵金的分配及發放，是小作所運作上相當重要的一環，雖然其名為獎勵金，但對於心智障礙者或其家長而言，有相當部分的人會將其當作工作後所獲得的薪資，獎勵金的多寡有時會影響心智障礙者家長參與該方案的意願，而其分配方式，更是可能直接造成家長及社工之間的摩擦。

一般獎勵金的發放基本可以分成兩種，像是此次所訪的小作所，皆提到會將作業活動所獲收入，扣除部分投入公基金中，剩餘再進行分

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

配，但也有部分小作所採用將收入全數分配給心智障礙者，但在其他活動上，家長就必須另外支付費用參加，對於小作所的立場來說，扣除部分公基金後再進行分配，可避免家長因不願支付活動費用，導致心智障礙者無法參加活動，失去學習的機會，但也可能導致家長認為獎勵金分配過少，而且將心智障礙者送至小作所還需要另外支付費用，不如讓孩子待在家裡，而不願讓孩子進入小作所接受服務的狀況。但為了避免受服務的心智障礙者權利受損，本次受訪的小作所基本上還是以先行扣除公基金再分配給心智障礙者為原則。

但像有些小作所，就會希望把全部都分掉，然後其他的活動，就讓他們再交錢出來，但這樣會變成，如果有些孩子不願意交錢出來，他就沒有辦法學習到生活適應、團體活動之類的課程。(A1-15-35)

(二)、休閒文康活動

小作所除了既有的作業內容外，也會安排休閒文康活動來促進他們的生活自理能力和社會能力，而休閒文康活動的選擇與設計，基本上受到每個小作所擁有資源多寡的影響。

1、休閒文康活動課程選擇方式

(1)、外聘講師

B 基金會轄下的小作所，是依據所內心智障礙者的興趣，以投票或集體討論的的方式安排戲劇課、車鼓陣等課程，協助心智障礙者接觸及學習一些較為特殊的才藝。

我們這邊有戲劇課，另外還有陶藝課，車鼓陣這些。戲劇是，這邊的服務學員比較會說話，然後他們也比較喜歡表演，所以就想說用戲劇來做一些呈現這樣子。車鼓陣的話，因為我們是在地，所以就說要學車鼓陣那種文化的東西，要開課之前，有先帶他們去看過車鼓陣

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

的表演，他們就喜歡，我們才來做這件事(B1-14-22)

然而像是戲劇課、車鼓陣這些課程，其設計有其專業度，非小作所服務人員可以帶領的，所以必須採取外聘講師的方式，聘請講師來進行教導，然而外聘講師需要另外的經費支出講師費，而該費用並未包含於市府或是衛福部所提供的經費當中，因此必須依靠基金會來進行補助，或是由社工寫方案對外募款來籌募。

像我們這邊有戲劇課，就是有固定戲劇課的講師費，不然就是出去表演要有表演的費用、場地服裝有的沒的...還有陶藝課、車鼓陣，這些都要講師費。(B1-14-13)

(2)、志工資源

鄰近市區的小作所，外來資源較為豐富，因此即使在基金會支援不足、經費短缺的情況下，也較容易獲得志工協助來安排活動，以提供心智障礙者接觸外在活動的機會。

a1 小作所在休閒文康活動安排上，和鄰近的大專院校的特教系合作，由大學學生設計課程，帶小作所的學員團康活動。另外也邀請到志願進行教學的老師，來教導心智障礙者學習其他的才藝。

我們現在主要是和一些大專院校的特教系合作，開志工課程，讓他們來這邊帶團康，我們會讓他們，看一星期幾個小時，設計幾次的活動這樣。(A1-26-25)

我們這裡烏克麗麗的老師，說我們只要付錢買烏克麗麗，她就願意免費過來教。(A1-26-30)

然而在這樣方式下，心智障礙者較為缺乏選擇的自由，無法自行選擇想要學習的事項，其能夠體驗到的事務，由小作所所能獲得的志願服務資源來決定。

(3)、教保員依其專長自行設計活動

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

偏遠地帶的小作所不論師資、志工資源都要來得稀少許多，因此教保員必須擔負起設計並教導文康休閒活動的責任，所以大多是由教保員自行帶領，教導像是美勞、烘培、戶外體育等活動。

我們會安排一些像才藝的，像是美勞方面的課程，或者是烘焙的課程，可能每間小作的方向都不太一樣，因為我自己是學美術的，所以我們這邊的話，我就會自己教...(A3-2-3)

我們教保員的角色會比較多樣化，可能說他們今天想跳舞，我們就要教跳舞，要做美勞，我們就要教他做美勞，要烘培，我們就要教他們烘培這樣。(A3-9-29)

然而，對於心智障礙者而言，由教保員所設計之課程，未必符合他們的興趣，此外，也會減少其能夠外出表演、展示其才藝的機會。

2、資源差異影響文康活動的選擇

此次受訪的 3 所小作所中，對於休閒文康活動的選擇，嚴重的依賴於每間小作所能夠獲得的資源，而有不同的差異，像 b 小作所，由於其基金會能夠給予資源，其心智障礙者即能夠依據自己的喜好、需求，選擇自己有興趣的活動；而 a1 小作所雖然無法從基金會中獲得足夠的經濟支援，但由於其設立位置在市區，較容易找到不同活動的講師，也比較容易獲得熱心志工的協助；但對 a2 小作所來說，其既缺乏基金會的支持，又缺乏地理位置所能帶來的優勢，導致其成為三間小作所中選擇最少的一間，僅能由教保員自行設計，在這樣的情況下，加重了教保員的負擔，也減少了心智障礙者接觸其他事物的機會。

(三)、生活適應活動

一般來說，生活適應活動包含煮飯、打掃、維持儀容整潔等生活技能上的訓練，由於心智障礙者在家，家長通常不會主動讓他們作家

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

事，或是提前幫他們把維持生活所需的事項都打理好，導致許多心智障礙者無法離開家長生活，也加重家長的照顧負擔。

透過生活適應課程，可以教導心智障礙者如何準備自己的三餐，和處理自己生活中必須處理的事務，讓心智障礙者能有一定的生活自理能力，不至於家長不在身邊就完全無法生活。

能夠自己煮食物更重要，如果父母有天離開或出門，跟你說，冰箱裡有東西，自己弄來吃，他們其實是沒有辦法的，冰箱滿滿的食物，但他們不會處理。可是這樣教了之後，我們跟媽媽說，早上的早餐其實不要都幫他們處理好，讓他們早上起床，自己拿個蛋、拿個包子自己處理，讓他們能自己準備簡單的食物，我覺得這樣更重要，對他們以後能夠獨立自主生活也更有幫助。(A1-24-21)

通常他們在這裡做的會比家裡多，他們在家裡都不用洗衣服，在這裡還要用洗衣機，洗個圍裙洗個背心之類的。(B2-10-29)

1、執行方式

(1)、個人執行-值日生制度

此為 a1、a2 小作所所採用的生活適應訓練方式，值日生制度的設計，是為了讓心智障礙者學習生活的基本技能，也為了協助小作所處理部分公共事務。值日生的工作內容包括吃飯後掃地、倒廚餘、清潔廁所、整理流理臺、倒垃圾等工作。而值日生當天如果請假，就由下一個輪值學員先當，基本上學員會互相監督，不會讓其他學員跳過當值日生的工作。

掃地，就是吃飽飯後要掃地板、廁所清潔、把流理台整理乾淨這樣。我們值日生都排得很清楚。然後如果請假的人，就跟隔天的人調換這樣。而且學員之間也會互相監督，不會讓他跳過去的。(A1)

(2)、團體進行

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

於 b 小作所中，他們每周由心智障礙者選擇要煮哪些菜，並分組由老師帶領他們到市場買材料，而當次烹煮食物的那一組，必須負責全部成員的午餐。

我們每週會煮飯兩次，那可能他們之前，連高麗菜還沒煮之前的樣子都沒有看過，也沒有拿過菜刀，沒有炒過菜什麼之類的，...，他們在家裡可能一般都是家長在做這些事情 ，那他們在這邊，就是可以慢慢學到切菜、煮菜之類的。(B1-11-13)

2、以個人訓練方式提升訓練成效

(1)、避免心智障礙者於團體活動中打混而降低訓練成效

a1、a2 小作所在剛開始，其實是採用團體訓練的方式，然而之前採團體方式煮飯時，曾有學員打混的狀態發生，因此為了更有效的訓練學員的生活適應能力，現在改為每天的值日生要準備自己的午餐。藉著自己準備午餐，他們可以自行選擇自己想要吃的食物、電鍋的用法，還有自己要吃的量。

今天變成各自弄各自的午餐，你就要自己去找冰箱的東西，冰箱我們可能會冰包子、饅頭、粽子這些東西，看他們要吃什麼，自己去弄。(A1-24-5)

(2)、個別指導以加強特定能力訓練

採行個人訓練的方式進行，服務人員能夠較為了解心智障礙者的執行能力及學習狀況，避免心智障礙者藉著人多，教保員無法完全兼顧全體的時候，而不親自動手進行學習，導致學習效果不佳，也能夠以個別指導的方式，加強訓練心智障礙者容易遺忘或缺乏的部分。

像我們有時候說，你今天當值日生喔，先上去弄自己的午餐，然後我們就會跟在旁邊看，然後你就會看到他弄了一個粽子、一個

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

包子、一個饅頭還有 3 個貢丸和其他什麼的，我問她說，你吃得完嗎？她搞不清楚自己的量。因為他們都是被給予，你說這是晚餐，他就吃，他從來沒有想過決定她想要什麼、他的量多少，通常他們都是，你給他多少就多少(A1-24-8)。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第四節 小作所服務困境

由於小作所是一個執行時間尚不長的方案，有些地方仍在調整當中，且因應每家小作所服務內容的不同，不管在小作所的運作或是心智障礙者是否願意接受服務的意願上，仍舊存在著一些問題。

一、小作所運作

1、代工工作時程影響作息規劃

對於執行代工的小作所而言，調整作業時間以配合廠商的需要，是其會遭遇到的問題之一，因為要配合廠商趕工，那作業時間就會壓縮到生活適應和社會適應的時間，但由於小作所本身能夠接的代工工作就有限，也不一定能穩定，因此配合廠商趕工是無法避免的狀況，而在趕工的狀況下，無可避免的有時會造成學員的壓力，因此在大多數狀況，社工及教保員會在趕工結束，立刻安排其他活動當作獎勵。

在日常作業時間上面，市政府規定至少要 20 個小時，不過說真的，時間無法像規定的那樣準確，像是如果在趕工的話，那個月幾乎都在加班。那那個月怎麼可能只做 20 個小時，一定會超過，所以這個，會有它的困難度。(A1-1-6)

因為廠商它有的時候真的很趕，它需要你配合它趕貨。那我們就會把一些才藝課程往後挪，所以，還是會稍微有一些彈性。(A3-2-8)

而除了壓縮其他活動時間，要求成員趕工的狀況外，同一個基金會的小作所有時也會互相幫忙，把需要趕工的案件，挪到可能比較不依賴代工工作的小作所，讓其他小作所的成員進行協助，以減輕心智障礙者和教保員的趕工壓力。

因為鯊魚夾跟鈕扣有的時候是因為那個時間，就是要期限內完成幾大

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

袋，有的時候沒有辦法完成，就會撥到其他小作所去幫忙。(B1-4-17)

除了趕工以外，執行代工的小作所有時也會遇到無工作可以作的狀況，尤其是當創立初期，工作來源尚不穩定的時候，如此一來，即使小作所想要安排作業活動也無法安排，只好先安排其他活動讓學員從事其他活動，待廠商將其他產品送進來在恢復原有的作業狀況。

代工的東西就是有時候，有可能沒工作，而且它們有所謂的大小月，有淡季旺季的問題，有時候，假設他們今天給我們的東西這麼少，我們再努力作也還是依然如此，像那個時候，我們的壓力相形就會比較大。(A3-10-35)

因為有時候，這個禮拜就是沒有貨，那這禮拜，你就是要想辦法安排活動，看是要帶他們出去玩，或是排社會適應啊這些活動。(A1-24-31)

以上的狀況導致小作所的活動安排受到代工工作的嚴重影響，有時要趕工時，就會擠壓到其他活動的時間，但又有 1~2 個月沒有代工做，使得小作所的活動時間相當難安排且不規律。

2、代工找尋困難

由於小作所必須自行找尋作業內容的產品來源，而且在作業工作上，必須自負盈虧。因此，作業產品的來源，以及是否會造成虧損，是小作所能否繼續經營的關鍵。

然而由於偏遠地區和市區能獲得的資源完全不同，在市區，就算找不到代工，可能也可以到公家機關去找清潔的工作，或是經營烘培，市區的通路比較多，但是郊區的話，由於交通不便、四周的商業活動較少，郊區小作所較難找到合適的作業內容，經營上容易發生困難。

有的在偏遠地區，他那邊是完全沒有工廠，他也沒有打掃的地方，比如說，在市區，我們可以去掃區公所，我可以去掃衛生局，公家機關很多，他也願意釋放工作出來，可是在，比如說我的小作所在郊區，我既沒有代工，也找不到掃地的地方，那我做烘培我也沒有通路，所以在比較偏鄉的小作

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

所，在經營上、作業內容上，都會比較有問題。作業內容就是找不到代工、找不到打掃、賣東西沒有人潮這樣，它在經營上非常的困難。(A1-1-13)

除了不容易找到願意提供工作的廠商外，如果廠商對於學員製作的品質有疑慮，也不是相當願意提供工作給小作所。所以有時會找不到代工可作，工作中斷的情況。不然就是可能廠商提供的代工工作對學員來說難度太高而無法執行，這些狀況都導致小作所在營運時的不確定性，以及對於政府經費補助的嚴重依賴。

其實坦白講，在小作來講，在找代工的時候，會有滿多的困境，其實我們還一度，大概兩個月左右的時間沒有工作做，說實在有時候外面的廠商，他並不是非常信任給我們的孩子做，或者是說，那個的難度對我們的孩子來說根本是太高，比如說有些要算數量，或是一些操作非常繁複的，那種對於我們的孩子是有難度的。(A3-1-31)

3、獎勵金籌募及分配造成小作所運作負擔

為了要獎勵心智障礙者的工作，獎勵金的分配是心智障礙者及家長相當關注的重點之一，而且在評鑑上，該項目也占了一定的比分。然而對於作業不穩定的小作所而言，獎勵金的發放是營運小作所時的重大壓力之一，由於作業可賺取的報酬不穩定，或是幾乎找不到可以執行的作業項目，會導致獎勵金發放上的困難，在這種情況下，母機構基金會支持與否，會成為小作所是否繼續營運的重要關鍵。

對於作業不穩定的小作所，母機構可能會透過自行撥付經費、或是自行聘用小作所學員打掃辦公室等方式，讓母機構直接發給獎勵金，但如此會造成基金會的另一筆支出，進而導致小型基金會較不願意承接該方案。

有些小作所，他們如果沒有代工，可是又要發獎勵金，他們就會讓孩子去打掃辦公室，比如說你打掃個樓的，我給你 100 元這樣，只要他有勞力付

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

出，就會給獎勵金，可是這樣獎勵金就會變成從機構自己付出了。(A1-7-11)

4、資源稀少

對地處偏遠的小作所而言，相較於市區的小作所，限制多了很多，不只工作來源難找、資源少且難以取得。以郊區小作所來說，附近無其他類似的身障機構，僅有部分的老人日照中心，無法與其他小作所進行交流；在活動安排的部分，由於郊區學校較少，有很難引進學生志工陪伴學員、附近社區商店、公共設施的多元性較不足，無法讓學員體驗到不同的社區活動。

我們這邊比較鄉下，很多時候，資源進不來，像我們這邊，我們之前有請附近大學的大學生進來帶我們的活動，可是附近大學近期越來越不收生了，所以我們這個連未來都可能會沒有。(A3-9-34)

5、服務人員服務理念不一致

教保員及社工的服務理念和價值觀，其實直接影響小作所的服務品質以及受服務的心智障礙者，有的教保員可能較為重視工作的效率，有的可能比較重視工作的態度，由於其偏重培養的技能不同，教出來的心智障礙者自然會呈現不同的樣貌，而過度協助心智障礙者的教保員，可能反而無法讓心智障礙者有所成長。

因為老師的組成不同，所以服務對象如果去其他坊，他可能長出來的模樣也不太一樣。每個老師可以容忍的自由度也不太一樣，有的人容許犯錯的範圍很大，有的人就沒辦法，他就會很快地想出手去幫忙，這種的通常會像家裡的媽媽一樣，他的孩子進步就會比較慢。(B1-20-26)

在社工及教保員理念及態度上的差異，通常會透過督導管理、在職訓練等方式來進行調整，盡量讓社工及教保員都能理解小作所的設置理念和目標，避免因社工或教保員理念與小作所目標偏差，影響心智障礙者學習的權利，另外，定期輪調、更換教保員也是解決該問題的方法之一，讓心

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

智障礙者能夠在不同的教保員協助下進行學習。

(二)、影響心智障礙者接受服務的要素

1、交通

(1)、接送時間及路程影響家長接受服務意願　　郊區幅圍較大、人口較少，所以郊區的小作所為了要招募學員，常常需要跨區招募，然而郊區大眾運輸不便，所以學員需要依靠家長接送，因此家長的積極度或是時間是否能配合接送，會變成一個較重要的因素，甚至會成為家長無法讓心智障礙者接受服務的主要原因之一。

家長都會說，如果沒有交通車，那我們的小孩就不要去，我們沒有辦法送小孩到那邊去，所以偏遠地區在招生，真的有他們的困境，沒有交通車，就真的沒有辦法。(A1-8-1)

因為剛進來，有時候家長比較忙碌的喔，一開始載的時候可能還好，可是載久了他會累，他也許就會覺得孩子放家裡就好，我們有的家長是這樣子...(A3-11-22)

就是家長覺得，小孩來這邊和在家裡的差異其實不大，而且出來還要花錢、還要接送，接送有時候會是個大問題，如果家裡剛好沒有人可以接送，就會想說不要來了。(B1-9-24)

(2)、偏遠地區大眾交通設計不便

以社會局以及心智障礙者日間設施的設立理念而言，由於到小作所的心智障礙者，其障礙程度較輕，且為了培養心智障礙者的生活自立能力，交通訓練也是需要訓練的一環，然而郊區的大眾交通在設計上，可能班次、路線相較起市區要少了許多，導致小作所即使有意願訓練也受限於路線、班表配合等因素而無法達成的狀況，導致仍舊需要仰賴家長

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

接送，但家長可能也需要上班，無法在時間內接送，進而降低接受服務的意願。

但家長要上班，所以就變成說，我的孩子，他現在在 A 區，需要到 B 區來，最近的小作所就是在 B 區，可是我光來回就要 1 個鐘頭，所以這些孩子就會被迫無法出來。因為沒有交通，可是社會局又是希望，我們可以訓練孩子可以自行搭乘交通工具。可是，離這個目標真的很遠。(A1-1-22)

(3)、交通問題解決方式

為了解決這樣的接送問題，部份小作所自行募款購置交通車，並且招募志工擔任司機。而較大型的基金則會自行募款，籌募經費支應交通車、司機等費用，以解決學員的交通問題。而設有交通車接送之小作所，社會局的交通補助費即會直接撥付基金會，家長無法領取。

那像另外一家，他自己有交通車，它們就募款自己募了一台交通車，然後有志工願意來當司機，這樣招生的問題就會小很多。(A1-8-4)

2、服務費造成心智障礙者家長負擔

臺南市 106 年度身心障礙者日間作業設施補助計畫規定，小作所得向服務使用者收取伙食費、作業材料費及個人所需等費用，惟每人每月最高不得超過新臺幣 3,000 元整。

然而對於部分家長而言，讓孩子到小作所來，在經濟上會是不小的負擔，有些家長繳交 1、2 個月覺得還好，漸漸的就會覺得這個費用造成負擔，到最後就乾脆不來了。

我們這邊的收費制度，這點導致家長不願送小孩進入小作所，坦白講，比例還滿高的。很多時候就是，第 1 個月免收費的時候來，第二個月要收餐費的時候，就不來了。(A3-11-35)

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

家境較差的家庭，會覺得讓孩子待在家裡，只要不亂吵亂鬧就好，所以比例上，除非獲得對於弱勢家庭費用減免，不然願意接受服務的家長，家境較好的偏多。

家境差的比較不會把孩子送過來，因為要收費就是個問題，要不然就是，他覺得他的狀況沒有到很差，或是沒有意識到他們在退化，也許要放了幾年，發現孩子狀況變糟，她才會緊張的要送出來。(A3-12-6)

3、家長觀念

(1)、家長缺乏接受服務的觀念

由於小作所的學員大多為中度或重度的心智障礙者，有相當多人其實是由父母親決定他們的去處以及活動，因此有些家長會覺得，孩子在家待著，幫忙做點家事就好，不需要花錢到小作所接受服務。對於家長而言，他們對於心智障礙者能夠進步或做事的期望並不大，對他們的要求較低，因此只要求他們乖乖的待在家就好，也比較不願意再花錢讓他們到外面接受服務。

我們的家長觀念比較...程度有時沒有那麼好，觀念比較沒有這麼夠，他們之前，有時候家長會跟我說，就讓他在家煮飯洗衣服就好了，就有一個爸爸這樣跟我講，他就覺得他不需要花這麼一筆錢讓他到這裡來。(A3-5-7)

也有那一種，他媽媽覺得他在家就好好的，也乖乖的，不用來也沒關係。(B1-9-20)

(2)、家長期待過高

除此之外，家長對於小作所的錯誤期待，也可能導致學員離開小作所服務，家長可能會覺得到小作所後，孩子應該要有很大的進步，像是到小作所接受服務的一個月後，就希望孩子能夠煮飯、交很多的朋友，

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

或是覺得孩子在學校表現不錯，為什麼領到的獎勵金還是很少，或是社工不幫他們轉介到一般職場去工作。然而對教保員來說，心智障礙者因其限制，服務成效並不是短時間內就能看見，因此，家長要求在短期間內就看到成效，甚至希望他們在接受短時間服務內就能夠轉介到一般職場工作，實在是對小作所的過度期待，基本上只是徒增家長的失望感。

有家長來一個月就開始說，像是那種很內向的孩子，他們會說，怎麼沒有交很多朋友啊，怎麼還不會煮飯，就是大家有很多怎還沒有會怎樣，然後，我想說，我們老師真的不是神啊...1 個月的時間實在是不夠..。(A3-11-26)

4、心智障礙者本身個性

心智障礙者本身的個性以及家長的積極性，也會影響心智障礙者接受服務的持續性和意願，尤其有些心智障礙者已於畢業後在家中待了不少時日，已經習慣在家中的生活型態，心智障礙者在家，家長對他們的期待通常也只有，不吵不鬧就好，因此不會太控制他們的生活習慣，但到小作所來，小作所中有作息固定，必須早起，且每天皆有固定的工作需完成，對於心智障礙者而言會不適應這樣的生活模式。

可能家長都覺得他們能做的不多，所以乾脆就都不讓他們做，所以他們有些能力就相對都失去了。然後有時候就真的在家裡，如果他們在家就真的只是打電腦跟看電視，那要他們來這邊工作，就真的很痛苦，有時候還是有些孩子會說，做那個很辛苦，他不要作。還是會有。(A3-9-7)

另外，小作所因為有固定的作業內容，有時還需要趕工，對學員而言，是個較有壓力的環境，而且執行工作久了，可能會出現手痛、肩膀痠痛等狀況，進而導致身障者對於小作所的排斥。此外，還必須面對與其他同儕的互動，也可能會碰上自己不熟悉或不擅長的事物，導致較大

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

的壓力，而部分身障者可能就會因為害怕這些壓力而離開。

可能做久了，他覺得手會痛啊，總比他躺在那邊的時候來要辛苦，然後像我們這邊有一個女孩子，也常常請假，像她就非常可惜，她就是...功能性可以說是我們裡面最好的，但是...她的惰性就真的是非常強。她其實...你也不能給她太多壓力，因為你給他太多壓力，她就開始...在家裡，就不來了。(A3-9-12)

小結：

本章節以小作所與各單位的聯繫互動、小作所內部工作人員分工、服務內容設計及面臨的困境等方面，來探討心智障礙者社區日間作業設施的運作狀況，基本上，與心智障礙者社區日間作業設施聯繫較為密切的單位有處於督導者和資源提供者角色的社會局、轉介服務需求者的特殊教育單位以及提供就業資訊的勞政單位，每個單位皆於不同的面向協助心智障礙者社區日間設施的運作，在這之中，尤以掌握方案經費及督導品質角色的社會局，對其運作影響最深。

另外，在機構內部工作人員的分工上，基本上有社工及教保員兩種，社工基本處理與小作所有關的行政業務，以及和其它單位的聯繫，而教保員基本上直接服務心智障礙者本身，維護心智障礙者日間作業設施的內部運作，然而依據組織機構的規模不同，以及部分小作所共用社工的問題，另外會設置如組長、督導等職位，協助小作所的社工和教保員提供更完善的服務，以及協助統合不同教保員及社工的理念和想法，使其盡量符合小作所的發展，而在心智障礙者本身的服務上，需要社工及教保員的共同合作，才能夠確保提供心智障礙者的服務目標及服務品質。

而在小作所的服務內容方面，服務內容主要由社工及教保員共同制定，作業活動主要訓練心智障礙者的工作技能及工作態度，但也會安排休閒文康活動，訓練心智障礙者的生活自理能力、自我倡導能力，以及協助心智障礙者與社會接

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

觸。然在小作所的運作上，面臨了經費不足，郊區小作所交通不便、資源稀少、代工來源不穩定及學員招募不易等問題，限制了小作所的發展。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第五章 小作所服務對心智障礙者促進生活自立能力之探討

心智障礙者社區日間作業設施之設立，目的在於透過提供心智障礙者社區化、小型化的日間作業活動，學習作業技能與建立正確的工作態度，並培養其自立生活能力，促進社會參與與增進社會融合。

為了達到訓練心智障礙者生活自立、學習作業技能之能力，辦理社區日間作業設施及服務模式作業手冊將小作所服務主要希望能夠協助心智障礙者能力增長的部份分為五類，分別是 1.獨立生活能力、2.基本認知能力、3.作業能力、4.社會能力及 5.作業態度。

基本認知能力如數學能力、學習能力、語言能力等，多半屬於心智障礙者的既有能力，由於該能力為心智障礙者學習其他技能如生活能力、作業能力之基礎，小作所並非學校教育，因此小作所服務本身並不會將提升心智障礙者認知能力放在主要重點，而是透過讓心智障礙者學習其他生活技能、作業技能來增進其認知功能，因此，本研究僅針對能夠協助心智障礙者自立生活的能力，及小作所主要的訓練方式和重點進行討論。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第一節 心智障礙者接受服務之現況

一、獨立生活能力訓練

心智障礙者因其能力限制，在家中多半不需要協助父母做家事，甚至也不需要處理自己的事務，如協助掃地洗碗、自行搭車、梳頭髮等，這些事務多半都由父母代替其完成，使得許多心智障礙者在進入小作所前，基本上不具備任何獨自生活的能力，對他們而言，不管是洗衣服、洗碗，甚至是刷牙、洗臉等事務，對他們而言都是需要重新學習的。

他們沒有做工作的習慣，因為家裡都會幫他們做好了，我覺得父母都幫他們做太多了。有些剛進來時還要教他們梳頭髮、刷牙，這些個人衛生習慣方面，不然有些人來的時候，就都會亂亂的，不太整齊。(A1-25-20)

而相對而言，心智障礙者雖然在家不需要做家事，個人衛生也由父母協助維護，但心智障礙者在家也同樣的喪失其控制自身事務的權利，家長因為心智障礙者本身的限制，而習慣替他們決定任何事情，如金錢使用、休閒娛樂方式等，種種的因素導致心智障礙者缺乏學習獨立生活能力的機會，也無法自己決定自己的生活。

因此，在小作所中，會盡可能提供機會讓心智障礙者進行學習，由於在進小作所之前，每個心智障礙者的能力皆不盡相同，因此教保員會依據心智障礙者的狀況，各自擬定不同的服務計畫，而以服務計畫為基礎，慢慢的建立心智障礙者獨立生活的能力。

(一)、訓練面向

在獨立生活能力訓練上，大致區分為 1.個人衛生管理、2.休閒活動安排、3.交通能力訓練、4.金錢管理、5.權益倡導這幾方面。

個人衛生習慣管理大致包含儀容整潔符合職場與社會規範、能夠視場合

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

及天氣穿著適當服飾與鞋襪以及保持良好的個人衛生習慣這幾個面向，大致包含穿衣、洗浴、口腔清潔和衛生、簡單清潔等與個人及環境清潔衛生有關之項目。

休閒安排，大致包括能夠運用或參與不同的休閒活動、參與社區中娛樂與休閒活動、培養個人的休閒興趣、會選擇與安排自己想要的休閒活動與時間等面向。

交通能力包括能夠運用適合個人的交通工具以及能自行往返社區內各地。這個項目也是小作所主要希望心智障礙者能夠培養的能力之一，但也是較為困難且需要各方配合的項目。

金錢管理能力包含能夠認識幣值、使用現金購物以及學習如何處理個人的金錢財務（如金錢使用規劃、存提款）等面向。

權益倡導包含自我選擇與決策能力、能夠表達自己的需求及為自己爭取權益、行使自己的法律責任（如選舉投票、參與/組織社團)。

(二)、訓練方式

1.擬定訓練計畫

此訓練方式多半用於交通能力培養這類需要使用心智障礙者多重能力的獨立生活技能上。

以培養心智障礙者的交通能力來說，對心智障礙者而言，要能夠搭乘交通工具，必須具備基本的數學能力、辨識能力以及突發狀況的應變能力，要知道該搭乘哪一部公車或火車、哪一站下車，以及如何處理過站及途中發生衝突的情境，對家長、心智障礙者以及小作所社工而言，都是一項較困難的挑戰。

他剛來的時候，都是媽媽載，可是媽媽說，她懶得載他了，所以就想訓練他坐公車，可是他連 1234 都看不懂，那怎麼搭公車，他要搭 3 號，所以每天就教他 3，只要是看到 3 這個字，就可以上車。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

(A1-9-19)

因此，為了培養心智障礙者，多半會擬定漸進式的訓練計畫，循序漸進的協助心智障礙者了解並記憶整體過程，並且在訓練初期必須由家長或社工進行陪伴，到一定程度才由心智障礙者自行執行。

他訓練到可以搭上公車後，出門時媽媽會跟在後面偷偷看，看他在站牌等車，然後看到 3 號他上車，媽媽就會打電話來跟我們說，他上車了，大約 20 分鐘後他會到，我們就會到站牌去等他，對他一直招手，他就會下來，後來他久了之後，我們也不用在那邊了，他看到我們這邊的站牌，就會自己下車。(A1-9-27)

而在心智障礙者能夠自行執行之後，還是要注意心智障礙者可能遭遇到的突發狀況，例如坐過頭，沒有在應該下車的地點下車，或是在公車上遭遇衝突，教保員及社工都會將該狀況當作機會教育，教導學員該如何處理這樣的狀況，並在大部分的情況下確保自己的安全。

我們有遇過坐過頭的，還有在公車上被打的啊，其實各種狀況都有，但就變成說，這也是一種教育跟學習，要教他，如果你坐過頭，要怎麼處理，你就再坐回來，免得你在哪邊下車，然後你又坐錯車。(A2-6-9)

2.制訂獎懲制度

此方式普遍用於小作所的各類活動當中，由於心智障礙者在進入小作所前，有相當多的事物其實從未接觸過，因此在起初，會出現抗拒、害怕等狀況，因此對於這樣的反應，教保員多半會採取某些方式，像是禁止參加活動，或是自己煮飯之類的方式，讓他們對於自己的行為付出責任，也讓心智障礙者了解學習該項技能的重要性，進而培養他們能夠自主決定的習慣和能力。

像我們每天吃便當，值日生就會說，今天有 2 家便當，...，那要吃

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

什麼的請舉手，還是有人都不舉手啊，那不舉手的就沒東西吃這樣。那剛開始，他們真的會沒有東西吃，我們真的會沒有讓他吃，但到了 1 點，大家去睡覺的時候，我們還是會問一下看他餓不餓，說餓的話，但不好意思，因為你沒舉手就沒有便當，所以就讓他到冰箱看有沒有甚麼東西可以吃。(A1-15-12)

3.學習討論及表決

小作所服務中的社區適應、社會適應活動及其他休閒文康活動多半都具有訓練心智障礙者選擇與安排自己想要的休閒活動以及學習自我倡導的功能，透過讓學員表決休閒活動的場所，讓他們學會如何表達自己的意見，也促進他們與社會的接觸。

我們問學員的意見，如果直接問他們說，我們想要出去走走，你們想要去哪？這太困難了，他們無法回答，所以我們會給他們 3 個選項，像我們會跟他們說我們去唱歌還是吃牛排？還是去哪裡玩？夢時代還是安平，讓他們自己選一下，像上個禮拜我們就去夢時代，然後在那裡吃飯這樣。(A1-16-4)

就是出去玩的地點、吃飯之類的事務，他們可以自己決定。(A3-8-14)

另外，社工或是教保員也會透過開設團體課、設定議題，開會討論的方式，提供心智障礙者一個表達意見的機會，在這樣的情境下，心智障礙者能夠學習口語表達、紀錄，甚至可以嘗試帶領會議的進行。

社工就是會帶領他們開會討論很多事，或是教他們一些權利什麼的。開會這一種也是很明顯，有的也是從他都不敢講話，或是單字，有的到最後可以提出自己的意見，也有那一種可以自己學習當主持人的。(B1-11-23)

(三)、個案成長

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

個案C為中度智能障礙，為家庭內獨子，由於父母僅有1個孩子，在家較為放任，不會讓他作家事，家長也不會要求，甚至生活上的各種事務家長都會協助處理，因此不會處理生活上的基本事務，像掃地、洗碗、洗臉、刷牙、收拾環境之類的事務，皆是由母親代勞，在剛進小作所時，幾乎沒有任何生活自理能力。

個案C什麼都不會。在家裡都媽媽在弄，剛開始時，我很不想收，因為我覺得他的生活自理完全不會，離小作所的目標很遠。(A1-25-27)

然而進入小作所後，教保員透過引導，以及建立獎懲制度的方式，讓他透過不斷的習慣或練習，來培養他的能力。

個案C剛來的時候，他的碗，他喝完湯不要洗，他在家裡的時候從來沒有洗過碗，他吃完就說他要上去睡，我就會說，你的碗沒有洗，我就不要讓你上去睡，他就會站在洗手台前，他根本不敢拿菜瓜布，你把菜瓜布放他手上，他會一直說會刺，他對菜瓜布非常的害怕，有幾次我就把菜瓜布放在他手上，帶著他洗，所以他現在已經不會害怕菜瓜布了，而且他在家裡吃飯，我會跟他媽媽說，你吃飯吃完之後，讓他也自己洗碗不要幫他洗，所以媽媽看到他能洗碗、自己用菜瓜布，就會覺得...太神奇了!!他現在洗完自己的碗，還能夠幫我們洗，真的是差很多。(A1-10-20)

(四)、影響獨立生活能力培養的要素

1、家長無法配合

基本來說，心智障礙者在小作所中，不管是教保員還是社工，都會在教導心智障礙者生活技能後，讓其不斷反覆操作，以熟悉並熟練該項生活技能，然而，在生活技能的培養上，為了讓心智障礙者可以將技能使用在自己的生活當中，家長的態度其實相當重要，而這也是

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

目前小作所社工及教保員共同反應的困境之一，也就是家長未必能夠提供心智障礙者同樣的練習環境，許多心智障礙者在小作所能夠自行洗臉、掃地、洗碗，但回到家中，又會回到過去什麼也不作的狀態，導致生活技能訓練的成效降低。

如果那種家長都不忙，可能就是全心全意照顧他的那一種，基本上他能力會比較弱。(B1-10-32)

2、心智障礙者個人特質

你強制他一定要把碗洗乾淨才能上去睡覺，有的孩子會大哭、大叫，他不會，他就乖乖的，你教他怎麼洗，他就會照做，所以你可以看到他在進步。他不會只是因為他沒有機會學，在家裡，別人都幫他做好了。在這裡，就是提供他一個學習的機會。(A1-25-29)

是否能夠培養其獨立生活能力，與心智障礙者的個性息息相關，心智障礙者本身願意聽從教保員指示，即使為了教他而影響到他的休息時間，他也不會大哭大鬧，因此在生活自理能力方面，逐漸能夠依照教保員的指示去執行，甚至還能夠去協助他人。

二、作業技能

作業活動可以說是佔小作所所有作息中比重最高的一樣活動，作業技能基本上牽涉到心智障礙者的肢體運作、協調能力、體能等生理機能，心智障礙本身雖不會影響到心智障礙者的肢體能力，但由於許多學員並非單有心智障礙一項障礙，可能併有其他的疾病，或是因為心智障礙者的能力侷限，家長或其他親友因此限制心智障礙者本身嘗試其他事務的機會，導致心智障礙者因肢體過久沒有使用而退化、體力也因此而下降。肢體技能上的問題及限制，在已在家待一段時間才到小作所的學員身上特別明顯。因此，作業活動的設置，協助心智障礙者訓練體能及肢體協調能力，避免因肢體能力因長期沒有運用而退化。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

(一)、代工訓練

由於代工所從事的工作，大多屬於產品組裝、包裝的部分，因此最主要能訓練到的作業能力，在於手部操作能力、手眼協調、另外，代工工作需要長時間坐在座位上進行操作，因此耐力、專注度及持續力等，也是心智障礙者在工作時，能夠訓練的部分，而在廠商需要趕工的時候，學員們也需配合趕工的進度加快作業速度，進而培養作業時的熟練度及速度。

其實代工可以學到很多東西，像手眼協調、雙手的穩定性等，比方說，我現在要做這樣東西，我要從這邊穿到那邊，我要怎麼做？當然還有專心度，要專心，我才能夠做得好，然後還有，就是團體合作精神啦，我們就一起努力把這個代工作業給做完這樣子。然後還有責任感，比方說，你們就負責這一盒，那你們就要負責把這一盒都做完，其他還有比如說肌耐力，有些可能比較需要力氣的，像是壓緊、鎖緊這些步驟都可訓練到他們手指的力氣。(A2-8-1)

(二)清潔訓練

而清潔打掃、洗車等工作項目，除了手腳的協調度之外，由於其需要長時間站立或是待在戶外，相較起代工來說，需要耗費更多的體力及活動力，對於氣候的變化也需要有更好的適應能力，因此，對於體力狀況沒那麼好的心智障礙者，可以透過時間較短，但多次的清掃活動，逐步培養起他們的體力及耐力。

不喜歡動的這種就要一直鼓勵他。像我們也有遇過像那種工作要一整天的，一整天都要待在外面，他可能體力沒有辦法一整天，我們可能那一天就會建議他先不要選，選別的比較短的時間。(B1-6-18)

(三)、個案成長

a1 小作所中有 1 學員為智能障礙輕度，在家中 10 幾年後才到小作所，目前為 a1 小作所中年紀最大的學員，手腳應該曾中風過，耐力不佳且不穩

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

定，手也無法提太重的東西，在剛來的時候，家長也曾因小作所內有樓梯，擔心自己的小孩可能因手腳無力，容易從樓梯上掉下來而猶豫是否到小作所接受服務，但在經過大約 1 年時間，兼配合醫院復健及體適能訓練，現在已經可以一個人上下樓梯，而不需要有人在旁邊看顧。

他的手沒辦法拿重的東西，所以幾乎沒辦法在任何的職場上工作。像是有一個裝東西的盒子，他單手是拿不起來的，他一隻手 ok，但另一隻手就是不行。而且他走路非常容易跌倒，像這樣一般行進當中，如果前面的人稍微走慢一點，他的步伐已經跨上來了，他就會馬上跌倒。(A1-20-28)

他剛來的時候，他上下樓梯，我們一定要跟著，他上樓時我們要站在他的下面，怕他不小心掉下來，不過他現在已經改變很多了，加上他現在每個星期三都會去做復健和體適能，他現在平衡感好很多，以前常常走著走著就會倒下來，… (A1-9-19)

三、社會能力

社會能力係指心智障礙者與其他人交流互動的能力，心智障礙者在語言理解與表達上，時常因詞彙有限，文法錯誤，以致人際之間常發生溝通困難，且因為心智障礙者較無法從其他人的觀點去看問題，會以自我中心的角度看待人際問題，常誤解他人意圖而產生衝突。

心智障礙者如果一直待在家中，由於交流互動的對象限於家人，久而久之，因為環境的刺激不足，與他人互動交流的能力會更趨下降，而在小作所當中，由於有相當多的心智障礙者需要一起合作，在期限之內完成代工工作，在這個過程中，需要運用到溝通、社交技能等方式與人合作，進而提升心智障礙者與他人交流互動的能力，並可以從中學習解決問題及降低衝突的能力。

(一)、訓練面向

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

在社會能力的訓練上，大致區分為 1.交流互動能力、2.獨立/合作作業能力、3.情緒管理這幾方面。

交流互動能力基本上包含溝通能力、語言理解及社交能力這幾個面向。溝通能力係指能用口語清楚表達訊息及需求，或能以輔具溝通、在要求下，能適當控制音量、不大聲喧嘩、能說國語或閩南語及有足以應付生活中人際互動非口語理解及表達能力。社交能力則是指能夠與他人建立友誼、已集合宜的舉止及行為。

獨立/合作作業能力方面，則是要求心智障礙者能夠獨立完成自己份內的工作，但同時也要能與其他夥伴互相合作，共同完成一項工作或任務。

情緒管理方面，大略指涉挫折忍耐度、情緒穩定度及不合宜行為的管控能力等，大致上指能妥善表達自己的情緒、不任意哭泣、吵鬧、不以言語行為挑釁他人、能維持平穩的情緒，並且在作業上，能接受同儕或老師的指導、批評、能向老師反映衝突、能夠忍受團體或個人活動中出現的困難或失敗。

(二)、訓練方式

1、發起話題提供心智障礙者互相討論

如果沒有一個共同的活動的時候，群組裡就會沒聲音，通常就是只會講早安、我今天去哪裡這種。(B1-16-1)

由於心智障礙者本身，大多沒有共同的話題，因此，為了提升心智障礙者的互相交流，教保員或服務人員教保員會趁著作業時間引導所有的學員交流互動，透過發起話題讓他們進行討論，並引導心智障礙者說話，讓他們了解彼此，增進彼此的交流，也能讓教保員了解每個學員在家中的情況。

我覺得做代工，8 個人坐在一桌，然後，其實在做代工的時候，我都會跟他們聊聊，像你昨天看什麼電視？他們就會回，...，這樣就可以

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

開始討論，？這樣就會有很多話可以講。(A1-9-36)

除了由教保員或服務人員主動發起話題外，也可以藉著即將舉行的活動，來凝聚他們的關注，讓他們和其他的心智障礙者交流，了解彼次的的參與狀況並增進感情。

像我們以前會跟其他基金會合辦園遊會，像這個園遊會他們就會知道每年都有，園遊會開始發佈訊息的時候，他們就會自己約好說我要去喔!你有沒有要去、有沒有買園遊券，他們就會聊這種事，要不然就是說，我會幾點過去幫忙，你會去嗎什麼的。(B1-15-35)

2、引導調解彼此衝突

教保員在心智障礙成員發生衝突時，必須適時介入，調解雙方的爭端，引導心智障礙者學會如何向其他的人表達自己的感受，並且在雙方都可以認可的範圍內解決彼此的問題。

我們現在會試著讓他們，比較小事件的事情的話，我們會引導他們，希望他們能夠自己去處理，可能跟對方說你剛才不小心撞到我了，那他們就會期待對方說 ，不好意思我剛才是不小心的。就是會希望他們可以做到這些。 所以像現在這種比較小的事情，我們會引導說，你要不要自己去跟他做溝通這樣子，現在的處理方式是這樣子多一點。(B2-16-11)

學員如果情緒失控，出現不合宜的行為干擾到其他的學員，其它的學員受到影響，也會出現集體攻擊、互相指責的行為，進而使得活動被迫中斷，此時，教保員就必須協助調解學員的爭端，並阻止學員不恰當的指責行為，讓他們明白，要如何正確的表達自己的情緒及感受，而不是以指責、攻擊他人的方式表現。

像是我們裡面 1 個學員，他開始鬧的時候，其他人會覺得很吵、受不了，他們就會說 XX 很吵，他們就會開始罵他，不過我們通常都會

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

制止他們說，XX 是老師管，不是你們管，所以你們不可以罵他，只要告訴老師說 XX 很吵，吵到你了，讓你不舒服，老師就會去管他。(A1-10-6)

3、冷處理

心智障礙者的情緒管理問題，對教保員而言是最難處理的問題，因為當心智障礙者學員因為未穩定服藥或情緒失控的時候，當下是相當難以控制，可能干擾其他心智障礙者，引發團體間的不安，所以教保員需要花費較多的時間，來處理並安撫情緒管理上有問題的心智障礙學員。

對我而言，我覺得是情緒的部分。因為畢竟如果當他們情緒上來的時候，其實你跟他講什麼都沒有用，而且不管講什麼都有可能變成反效果，他都會覺得你在罵他或是在糾正他什麼的。我們那個時候通常就會，就是先讓他轉移目標或是，讓他找個地方先冷靜一下，通常會等他冷靜之後再找他談話，他會比較聽得進去，就是要等他們情緒抒發完。(B2-8-18)

4、明確各自工作範圍，並督促、提醒完成工作

代工工作以及其它的活動，皆需要和其它學員一起合作，才能夠完成，尤其因為心智障礙者的能力限制，社工及教保員會將工作區分為很多個步驟，分配每個學員獨立完成一個步驟的工作，因此在這個過程中，學員必須能夠獨自完成自己的工作，也需要學會和其他的學員合作，透過提醒、對話等方式，一起將工作完成。

因為做代工，我不會讓一個人從頭完成所有的步驟，如果 5 個步驟，其中一個完成 1 個步驟，下 1 個人就會完成之後的第二個步驟，所以有時候下一個學員可能會講說，快一點，我這邊快做完了，這樣就會有講話互動的機會。(A1-10-1)

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

而在清潔打掃的工作中，由於打掃區域不小，每個學員皆需聽從教保員的指示，清掃好自己所負責的區域，如果有個別學員無法達到教保員的要求，或是無法認真打掃的話，即會造成整個團隊的負擔。

有的掃區需要比較高的清潔度，如果他去那邊就是去玩的，只要有出去就好的那一種，那一天老師的負擔就會變得很大，幾乎都要由老師自己掃。(B1-7-1)

(三)、個案成長

在小作所中，部份的學員會因過去的經歷及挫折，在人與人的互動中特別的敏感或退縮，因此在小作所當中，教保員需要花費較大的心思協助他們適應團體的生活。

a1 小作所中有一位學員，輕度智能障礙，外表看起來不太有問題，所以家長很積極的想要讓她到一般職場工作，也在她甫畢業的時候，在親友的介紹下讓她到一般的便當店工作，但由於便當店的工作對她而言仍舊過於困難，且工作環境緊張且充滿壓力，讓她在過去的工作中感到挫折並因此罹患情緒障礙，對職場有恐懼感、害怕他人的關注以及和別人相處，且較為退縮，害怕與陌生人接觸。

因為她如果不來，就完全不出門，就是平時看到陌生人，就很緊張的那個女生，如果她再不出門，以後搞不好就會有社交障礙、人際關係的問題，她媽媽覺得不行，就把她送來。(A1-18-34)

媽媽覺得，她的孩子應該還好，便當店，不就只是上個菜、送個餐這樣，哪知道說，便當店 20 個便當，有好幾種口味和配菜，而且人家又很趕，趕著你弄好了，人家要送下一關啊，你還沒弄好。所以她這樣崩潰之後，就進了成大的精神病病房接受治療。她剛來的時候狀況非常差，非常的害怕，她都覺得，最好大家都不要看到我，然後你在教她如何操作的時候，她的手就一直抖。至少她現在因為已經比較熟悉這裡的環境了，狀況好很多。我們之

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

前問過她說，個案 A 妳進來這裡怕不怕，我們會不會很兇，她說不會啊，那來這裡會不會有壓力啊，不會啊，那妳在這邊工作有沒有變得很厲害，她說對啊，我很厲害啊!原子筆確實組裝都 ok、速度也還不錯。不過至少比起剛來的時候已經有進步了。(A1-19-37)

在進到小作所之後，因為作業環境速度較沒有之前的工作環境緊張，且透過與其他心智障礙者一起工作後，發現在比較之下，一起工作的心智障礙者程度都比她差，也較沒有攻擊性，所以慢慢的建立自信心，個性也沒有剛來時那麼退縮，雖然還是會緊張，但至少能夠把情緒控制在一定的範圍內。

(四)、訓練成效

1、建立自信心、增加社交能力

對於心智障礙者而言，能與不同的人交流相處，即能獲得不同的刺激，也就確保心智障礙者不會因長期的缺乏與人互動而退縮、退化，在心智障礙者持續與人交流的過程當中，學習如何與他人互動，並且在與他人互動的過程中，建立自信心。

她的能力其實不錯，但她的問題就是她已經 30 多歲了，她從國中畢業後，就一直在家裡，所以她整個自尊心非常的低落，就是她剛來的時候，她整個都不說話，只會搖頭，但像現在，我就覺得她已經進步到可以跟同儕互動、選擇自己喜歡的、做一些表達，當然還是會比較內向一點，但是我覺得比起剛開始的狀態，真的是差很多。(A3-3-38)

2、提供場域供心智障礙者擴展交友圈

社會能力的培養及維持，是心智障礙者家長願意將孩子送進心智障礙者社區日間作業設施的主要原因之一，由於在小作所當中，收容許多心智障礙者，雖然障礙程度未必相同，但對於難以透過一般社交活動交朋友的心智障礙者而言，小作所提供了一個讓他們可以互相交流、相處的場域，而即使心智障礙者離開小作所的服務之後，仍然有

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

許多人會在閒暇時間回到小作所來找過去的同伴互動。

他的爸爸如果經過這邊的話，就會帶他過來看看、找朋友聊個天這樣。我們這裡也有其他兩個也是這樣子，他們已經出去工作了，他們沒事還是都會回來做志工。(B2-9-27)

(五)、訓練困境

在小作所當中，有部分心智障礙者會兼有情緒管理上的問題，這對社工及教保員而言，會是最難處理的部分，由於情緒障礙的心智障礙者，在爆發時會嚴重的干擾其他一同工作的夥伴，導致團體陷入混亂，或是引發全體的不安，因此必須立即進行處理，對於情緒障礙的心智障礙者，多半會採用隔離的方式讓其自行冷靜下來，但如果次數太過頻繁，對於小作所活動的干擾過大的話，有可能會終止對他們的服務。

四、作業態度

由於心智障礙者的障礙，家人及旁人對於心智障礙者通常不會給予太多的要求及壓力，在大多數時間，只要心智障礙者在家或在外面，不要替家人惹上其他不必要的麻煩，家長基本上就不會太去干涉他們的行為，但也因此，心智障礙者對於自己的行為及表現，也不會有太多的期望或要求，導致心智障礙者的工作動機和表現意圖較為薄弱，因此容易因為工作困難，或是一時的偷懶而拒絕工作或刻意減少工作的積極度，導致心智障礙者的工作態度被旁人認為懶散或是不夠積極。

之前有就服員在問說有沒有人需要工作機會，然後我就推薦，然後那是麵包廠，就是做土司的，然後我就帶他去，陪著他一陣子，然後發現他就是容易愣在那邊。不主動也是其中一個點，人家那是輸送帶嘛，他一個恍神就過去了，他也不會主動說去幫別人幹嘛的，別人就會不喜歡。(B1-12-28)

作業態度其實是心智障礙者能否順利就業的最主要因素，而對於心智障

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

礙，其在工作上是否能遵守指令、維持工作時的注意力和工作的主動性、遵守作業的安全規範並且能夠承受工作時帶來的壓力並解決工作問題，會成為其是否可以到一般職場工作的關鍵要素。

由於家長通常會替心智障礙者處理各種大小事務，導致心智障礙者在行為及態度上，較不願意思考，也較不會積極主動的行為模式，且容易遇上挫折後立刻退縮，對社工及教保員而言，要如何提升心智障礙者的作業態度，其實是最困難的部份，雖然可以依靠在小作所裡的指導逐漸修改，但有鑑於心智障礙者在家中的環境沒有改變，家長未必能夠協助教保員進行訓練，導致在工作態度的訓練上，大多事倍功半。

(一)、訓練面向

作業態度的訓練上，大致包含了作業主動性、服從度、承受作業壓力、問題解決能力、遵守作業規範、作業安全警覺及維持作業動機等方面。

作業主動性係指能在合宜時間主動從事作業活動，無需他人催促或監督。服從度係指能理解和遵從他人口語或非口語的指示進行生活和工作，在一般職場中，能否遵從指示完成自己的工作。問題解決能力指涉心智障礙者在面臨問題會先自行設法解決而非依賴他人，或是遇到困難會主動求助。作業安全警覺、遵守作業規範係指心智障礙者能夠遵守工作場域中的安全流程及作業規範，避免發生危險。維持作業動機則是指心智障礙者能夠保持對於作業之熱忱，無須監督者持續性的在旁增強或維持動機。

(二)、訓練方式

1、提醒及叮嚀

由於代工工作的各個步驟基本需要學員獨立完成，教保員通常會把待製的產品，以一定的數量放在一個盒子中，然後學員完成的

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

部分則放在另一個盒子中，讓下一步驟的學員拿去，因此，學員在製作過程中，不時需要將作好的部分交給別人，並且再去拿新的。然而這樣的過程中，學員也可能利用工作做完的短暫空檔休息，而不繼續工作，教保員發現後就必須立刻提醒，提醒學員現在是工作時間，必須要專心工作，提升學員對於工作的專注度及主動性。

個案 A，基本上她會覺得她比別人好，所以人家在跟她講什麼，說我的配件沒有了，要再補，她都不講。如果你跟他講說，妳做好了不能傻傻坐在那裏，要趕快跟教保員講，她就會說，老師，我的筆芯沒有了，我要補貨，如果回她說都不講，我怎麼知道筆沒有了，這樣講她就會不高興。(A1-10-41)

2、設置獎懲制度

在小作所中，教保員會用比較權威及指示的口氣，在心智障礙者拒絕從事某些工作時，強制要求他們執行，甚至在某些學員不從或拒絕服從的狀況下，也會採取一些懲罰措施，像是沒有整理餐具，必須整理完餐具才能午睡之類的方式，樹立教保員及社工的權威，並要求心智障礙者必須依循他們的指示行動。

我們會排值日生啊，像個案 D 排到值日生，可能就會講說....我不想拖，我說你不想拖，你就不能午睡啊，就是要把它拖乾淨，然後他嘴巴就會一直念他不想拖啊，然後他就會慢慢慢慢安靜下來，現在他就很甘願啊，輪到他值日生，他就會去拖地板。(A1-10-32)

3、提供或引導思考解決問題的辦法

由於心智障礙者的固執性思考模式，他們在面對問題的時候容易採取一貫性的或是他們所習慣的解決方法，因此無法靈活的解決他們所遭遇到的不同困難，甚至容易因為遇到無法解決的問題而情緒失控或是累積壓力，因此，在小作所中，教保員必須了解每個心

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

智障礙者的特性，在他們遇上困難時機會教育，教導他們處理問題的方法。

有一次，個案 I 搭公車過來之後，在我們這邊大哭，我說，你搭公車怎麼了？她就整個哭到不行，然後說，車上的人罵她，我說，為什麼？她說，因為她們會坐在博愛座嘛，然後那個人就罵她說，你看起來就好好的，為什麼要坐在博愛座啊？這樣，就要把她趕走，但是，她也不會解釋，她也不會說，我也是身障者，可以坐博愛座，那個人就一直罵她，她不會解釋，就只好一直大哭，我就說，下次那個人再罵你，你就直接拿手冊給他看，證明你也可以做博愛座，這樣就好了，不需要大哭。(A1-21-31)

4、明確劃分工作職責及範圍

在小作所中，在評估的初期即會了解各個學員的特質，例如比較活潑好動的心智障礙者，可能就比較不適合到從事餐飲、烘培的小作所中工作，而在決定收容心智障礙者後，小作所也會針對心智障礙者設定一定的工作範圍，不時提醒不遵守作業程序或是規則的心智障礙者，適時的阻止他們不合工作規範的行為，並教導他們在工作場所中應有的態度及舉止。

我們這裡有個學員，他媽媽之前讓他到一個印刷的庇護工場去，那是影印的，但影印之後還要裁紙，拜託，那個刀子，如果他高興按那個按鈕就按，但是一按按鈕，刀子就下去了，後來連評估老師，都不敢讓他評估，根本不用評估了，因為他只要到新的地方，他就到處去摸，非常非常的危險。可是他在這邊，就是要他乖乖的坐著，他亂摸其他的東西，我們就會提醒他不要摸、不要亂碰其他人的東西，而且因為工作的職責分配的很清楚，他就比較不會亂摸。(A1-17-20)

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

5、職場、面試模擬

對於想要外出就業的心智障礙者，小作所服務人員會特別對這些心智障礙者進行職場的模擬，讓心智障礙者了解在職場上應有的應對和注意事項，透過一對一的個別輔導，能夠更明確的針對心智障礙者的弱點進行反覆的訓練及提醒。

他知道這個服務對象想出去工作，然後他可能在人際互動比較弱，可能口語表達這邊，他就是會停很久，他可以講，可是他就是會思考很久的那一種，那老師可能就是會抽時間，個別支持他面談、跟他練習，可能就是問他問題或是要他自我介紹。然後因為要面試，這種的也是會再抓出來，跟他討論服裝儀容回應這一種。(B1-13-5)

(三)、訓練成效-順利就業

心智障礙者的工作態度及技能，是影響心智障礙者能夠到一般職場工作最主要的因素，透過服務人員的指導及教學，部分心智障礙者能夠到一般就業職場去工作，融入一般的社會，並且獲得穩定的收入。

如果有就業需求的話，至少他們出去之前，都會跟他們講，會跟他們說要注意什麼東西。開辦至今大概五六個出去這樣，三個所起來大概有 10 個，然後這些有做的，通常都可以做很久，如果他們在那邊有穩定下來的話就會一直做。(B1-13-1)

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第二節 家長對於小作所的期待及配合度對小作所服務成效的影響

與心智障礙者家長的互動，是小作所服務中相當重要的一環，由於心智障礙者的能力限制，尤其小作所的主要服務對象是中度的心智障礙者，許多心智障礙者基本上都無法離開原生家庭，需要家庭給予他們支持及援助，因此，在協助心智障礙者培養工作能力、生活自理能力時，同時也必須和家長頻繁的溝通、了解家長對於小作所的期待，以及心智障礙者在接受服務後是否有改變，更重要的是，有些服務的進行，是需要家長的協助及配合的，因此，家長及小作所的互動狀況和家長的配合度，也會影響到小作所服務的成效，進而影響到心智障礙者的進步狀況及程度。

一、家長進入小作所服務的動機

(一)、一般職場就業受挫

此次訪談的 3 位家長中，其中有 2 位家長的小孩，都曾在就業服務員或是學校老師的推介下，進入一般職場工作，然而其在一般職場中，受到其他一般成員排擠、歧視、工作時無法有人在旁監督，導致孩子工作狀況不佳等問題，為了不想讓孩子再受到傷害，以及避免不適合孩子的職場環境，剛好市政府正在推廣小作所，就讓孩子進入小作所，由於在小作所中，沒有外面工作那麼強大的壓力，且所有活動皆有教保員在旁協助、監督，讓家長較不需擔心孩子是否會發生什麼意外。

他以前都在工廠，而且他待過那種一般的工廠，不是那種專門給心智障礙者的那種，他那時做的工作是生產線的，上一個做完，你下一個馬上要接著做，有人要在旁邊監督，不然他很容易恍神。(B3-2-13)

他出去工作也快 10 年了。那他的工作都是老師介紹的，有什麼情況就

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

再換，然後後來，就是覺得說，他在職場上也是有受傷，而且又是青春期，愛看女生，所以就乾脆沒有讓他繼續工作。(B3-1-6)

(二)、不願進入大型日間照顧機構

也有學員的障礙程度較重，難以進入職場工作，但家長不願意讓他進入大型日間照顧機構進行服務，認為日間照顧機構環境不佳，且無法讓孩子繼續學習，才轉而進入小作所接受服務。

畢業前，當然政府是很熱心的輔導我們去每個不同的單位看，那個時候現有的制度，有一些療養所、照顧的地方，他是...大片的，1、2 百個人這樣，中度重度通通混在一起的，...，就跟我們在電影上面看到的那個...什麼集中營的那個人犯差不多，看起來簡直一模一樣，所以我就覺得說，這樣不對吧，我的小孩不是這樣的，也不想讓他這樣。(A4-1-3)

二、家長對於小作所的期待

家長讓孩子到小作所接受服務，基本上對於小作所能夠提供的功能及期望，分為以下幾類:

(一)、提供家長喘息的機會：

對於有工作、無法照顧孩子的家長，或是無法管控孩子的家長，他們會覺得將孩子送來，讓孩子培養穩定的生活習慣，也避免家長無力照顧她們的困擾。

就是，讓我們有喘息的機會，因為坦白講，如果整天讓他這樣在家搗亂，會精神錯亂，因為他不是說像有的重症，就整天關在家，時間到讓他吃飯、帶他去洗澡之類的，他是一個活潑的孩子，如果你不幫他安排活動，你會被他吵死的。所以，最起碼在他去的時間，我們也可以做一下自己的事情。(B3-4-7)

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

另外，部分無力照顧孩子的家長而言，小作所服務基本算是喘息服務的一種，由於把孩子送到教養院，就很難可以看顧孩子，家長捨不得，所以家長選擇早上把孩子送到小作所、晚上照顧，對於自己的體力也較可以負荷。

有的孩子在家裡是家裡的頭痛人物，所以其實，讓孩子來這邊，有一個固定的去處和生活，有些家長也是很感謝啦。...，要說去教養院的話，有些家長會捨不得，來這邊的話，可能就白天喘息一下，晚上照顧他，這樣他覺得比較可以承受。(A3-12-17)

(二)、讓孩子學習生活能力

家長會覺得，到小作所來學習團體的規範，且和其他學員互動，學習部分的人際關係互動，讓他們回家後，多少可以控制自己的情緒以及不理性的行為，或是讓他們在小作所學習生活自理能力，增進他們照顧自己的能力，希望以後即使父母老了，他們也能自己照顧自己。

每個家長的期望都多少會有不同，但最基本的，比如說，有一些可能本來能力、功能就沒有那麼好的，家長就會認為說，希望他來這邊之後，能力可以變好，自己的照顧能力可以變好。(A3-6-4)

孩子畢業了，又不能進入職場，升學方面又不能繼續的時候，那孩子整天在家裡也不是辦法。他就缺少朋友、缺少互動。(A5-1-35)

(三)、增進工作技能進入一般職場工作

由於小作所的作業內容設計，部分家長希望透過小作所的訓練及適應，讓孩子未來能夠進入一般的職場或是庇護工場中工作，或是經過小作所一段時間的訓練後，能夠經由小作所轉介去其他的職訓單位或工作職場。

就是家長都會比較期待他們要有工作，再加上這間收的，口語表達比較不錯，所以家長很常帶他們出去就業，就是去試試看，家裡有這個需求的，我們每年也是會轉介服務對象到職業訓練，清潔班的。(B1-1-16)

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

(四)、視小作所為職場，能夠讓小孩賺錢回去

由於小作所屬於新型態的身心障礙者服務方案，兼之心智障礙者在接受服務時，有相當多的時間需要執行工作，且也會將心智障礙者的工作所得，當作獎勵金每個月分配給心智障礙者，因此家長會認為小作所是供心智障礙者工作的場所，對於獎勵金的分配和數目，多少都會有期待，希望獎勵金的分配可以更多一點。

之前也有別的家長來詢問時就跟我說，你們一個月有沒有 1、2 萬的薪水，就直接這樣問，就是她們有時候會有一些錯誤的期待(A3-6-10)

他們會覺得，可能比較像，就是進職場啦，還是像職訓那樣子，還有錢可以領，或是社會局有更多的補助，甚至說不要收費等等。這些觀念都會出現的。(A3-6-14)

每個家長依據其需求及特質的不同，對於小作所都會有不同的期待和要求，如果家長期待與小作所可以提供的服務有落差的話，社工會盡量的和家長溝通，讓他們了解他們孩子的現況和能力，以及教保員和社工在學員身上的訓練情形，但基本上還是尊重家長的意見，但如果家長很堅持要從事某些社工認為不恰當的事情，像是帶工作能力和工作態度皆有待訓練的學員出去另外找工作的話，社工基本上也不會阻止。

那如果家長的期待和我們實際能做的的有落差的話，我們就會跟家長溝通，像有的家長就是覺得，他的小孩就是要去工作，那我們就會跟他們討論，但是當然，最重要的還是會尊重家長的決定。即使我們可能知道說，他找工作可能會碰壁，當然後來真的還是碰壁了。(A2-11-37)

三、家長配合度對小作所服務成效的影響

小作所雖然會教導學員各式的生活技能，但其實對心智障礙者而言，由於他們的記憶力及應用能力受限，需要大量的實際練習和操作，才能夠讓他們實際應

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

用在生活上，落實心智障礙者的生活自立和自我照顧。

因此要讓學員學會運用他們在小作所中所學習的事務，需要有家長的配合，但大部分的學員在離開小作所回到家裡後，大多數的事情仍舊是由家長作主，學員如果無法在家裡應用自己在小作所內學到的東西，將會導致學員的學習效果低落。

(一)、家長配合度低導致訓練成效減弱

有些家長並未把小作所的學習當作小孩日常生活的要務，將小作所服務認為是暫時性安置小孩的處所，隨意中斷或暫停孩子到小作所的時間，導致小作所對學員的訓練，因請假而中斷，重新回到小作所後，原先改善的問題又必須重新調整，對教保員而言會是較嚴重的挫敗。

很多孩子來之後，我們也看得出他在家裡有沒有在做，像有些孩子，他其實是有打掃能力的，可是家裡就是，都幫他做得好好的，坦白講，有時候這一點，是讓教保員比較挫敗的地方，因為，說實在，其實小作所，他們是只有白天會在這裡，晚上就會回去，其實如果說，假設說，我們跟家長同工的話，當然一定是效果最好，可是，很多時候，真的沒有辦法這麼如意，有時候我們教一教，可是回去的時候，就是...比較沒有辦法去要求家長配合這一塊。(A3-8-19)

(二)、影響家長配合度的因素

1、不想幫孩子收拾善後

家長多半認為小孩身障，能力受限，對其較為寬容、較不要求小孩，因此不會刻意要求孩子一定要協助作家事，甚至認為，孩子做家事也只是越幫越忙，還不如自己作比較省時省事，因此直接替心智障礙者做好，也因此讓他們失去學習的機會。

有時是家裡不讓他做，家長會覺得讓他們洗碗，洗不乾淨，而且把洗

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

碗台弄得髒兮兮的、地板也弄得髒兮兮的，可是我們會忍受他這樣的狀況，就洗不好、地上濕了這樣，我們就等他們洗完再來拖地，可是家長不一定會願意，他們覺得洗個碗把廚房弄得亂七八糟，我幹嘛讓你洗，所以他們就沒有學習的機會。(A1-26-3)

通常越不做家事，如果我們鼓勵家長讓他做，家長就會閒不住，沒有辦法等待他弄完，不然就是嫌他洗碗洗不乾淨，還要再沖一次啊什麼的，要再檢查。這種他們就沒有辦法忍受，覺得直接自己做比較快，這些都很需要背後再一直做溝通。(B1-11-1)

2、擔心對孩子有危險

由於心智障礙者有時不太能夠判斷危險情境，因此家長會擔心孩子做某些事情，對他們會有危險，像是用電鍋煮午餐，孩子有可能會燙到，或是使用刀具的話，會不小心造割傷，因此不太願意讓心智障礙者隨便進入他們認為危險的地方，或是使用他們認為有危險性的東西。

因為有的家長會覺得說，我弄就好了，我掃就好了，就是要看家長的概念，所以要跟家長慢慢的溝通，要不然就是，用電鍋會不會燙到？我用就好了...。(A2-5-28)

(三)、改善方式

1、家長座談會或家訪

小作所一般而言會定期召開家長座談會，和家長溝通學員在小作所的表現，了解家長對於自己孩子的狀況的看法及期待，並且依據家長的期望及目標討論接下來的服務目標、設定下一階段的服務措施，或是讓家長了解小作所接下來可能會進行的服務，並提出需要家長配合協助的部分。

另外，社工也會安排至心智障礙者家庭中進行家訪，了解心智障礙學員的家庭狀況，家長對於小作所服務這一年來的意見及建議，以及希

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

望小作所在未來可以再提供的服務和對於服務對象的期待。

通常我們都會在家訪時去問家長，了解說他們對我們表現的意見、新的一年是否有什麼期待，還有服務對象在家裡的狀況，我們也會問一下媽媽希望他再學什麼，我們希望媽媽可以多幫忙什麼。(B1-22-15)

2、持續溝通

小作所對於心智障礙者的訓練要能落實，家長的角色不可或缺，即使是小作所的部分訓練，像是交通訓練等，也都需要家長與小作所彼此間密切配合才能成功，因此教保員及社工都會盡量與家長溝通，請家長能夠提供心智障礙者一個練習的機會，協助督導心智障礙者在家也能落實他們在小作所學到的各種生活技能。

要慢慢的跟家長溝通，畢竟，在家裡，家長真的都是會做到好，其實，都是要家長跟我們配合、搭配，你在這邊學，回家就要操作，而不是說在這邊學，回家都不操作，這樣子進步還是有限。所以其實家長的搭配，對作業所來說也是很重要。(A2-5-31)

3、使用錄像讓家長了解心智障礙者的進步程度

小作所可能會將學員在小作所中，表現較好的部分錄影或紀錄下來，讓家長觀看了解，讓家長了解自己孩子的能力，並不如自己想像的那般受限或不足，並協助家長了解在家中以及在小作所中的表現差異，協助家長改善家中環境或用具，讓心智障礙者在家中也能學習。

我們就把它錄下來給他媽媽看，他媽媽就說，怎麼可能!!他在家就什麼都不做，就很懶啊!說他手很酸啊，說他沒有辦法什麼的，所以我們給他的建議是要她改善家裡的拖把，他在家裡弄的拖把它們不好弄，可是我們在這邊弄的是好神拖，比較好操作，對他們而言比較容易，所以我們是這樣建議，這樣他在家裡可能也比較願意拖地板。(A1-10-34)

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第三節 小作所活動訓練對心智障礙者能力提升之成效

基本上而言，家長及服務人員對於小作所該方案提供的服務，基本還是持肯定的態度，認為小作所的服務讓心智障礙者能夠交到能一起聊天互動的夥伴，也讓心智障礙者能有一個穩定的作息，避免他們因作息、工作模式不一致而無所適從；另一方面，也讓有心智障礙者的家庭喘息，因心智障礙者白天在小作所接受服務，家屬即可利用白天的時間處理家庭其他事務或是休息，避免因照顧疲累或是負擔過度沉重，導致因照顧問題而衍生的爭吵及摩擦。以下列出在接受小作所服務後，心智障礙者能力提升的主要面向。

其他的孩子的話，我們是還有滿多家長肯定說，孩子是有進步的。(A3-12-16)

一、職業訓練

a1 小作所曾有一個案，在接受小作所服務的 3 年後，順利轉職到一般職場工作，是社工及教保員印象都頗為深刻的個案，也是少數能夠在接受小作所服務後順利進入一般職場的學員。

教保員認為，心智障礙者要能順利進入一般職場就業，勇於嘗試、不畏挫折、保持高度的工作積極性等與工作態度相關的特質，為其能順利就業的最主要的因素，工作技能可以透過小作所或進入職場之後再行訓練，但工作態度由於不容易訓練，常須依靠心智障礙者本身的恆心以及積極度，在兩邊相輔相成的情況下，才有順利就業的可能。

該個案中度智能障礙，一隻手不太靈活。剛來時，因為說明想賺錢回家給媽媽，希望能到外面上班，因此社工及教保員將就業列為其服務的目標之一。

她也是高職特教班的學生，她是中度的，可是她很有企圖心，就是每次我們在分配工作的時候，她就是挑最難的下去做，其實她的一隻手，其實不太靈活，我們會跟她說，那個很難，但她會說，讓我試試看。她剛來的時候，我問她說，你想不想去外面上班？她說，她想，因為媽媽賺錢很辛苦，她想要賺錢回去給媽

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

媽。(A1-21-18)

為了讓她能夠順利就業，教保員要求她要先學習自行搭乘交通工具上下班，不要讓父母接送，她也依照教保員的指示，每天花費近 2 個鐘頭的時間，自行搭乘交通工具往返小作所。

我們就跟她說，你想上班的話，交通，你要自己來，不要讓媽媽載你來又載你回去，你要學會搭公車過來，你要先搭公車到火車站，再轉車到這邊來，所以她就每天六點起來，不管冬天夏天，而且她從來不遲到，所以她 2 年之後，就順利的到外面就業了。(A1-21-22)

之後，為了能夠更好的訓練她就業後的工作，教保員詢問她未來想要就業的職場，她選擇想要做清潔的工作，教保員針對她的職場，讓她多多學習打掃環境、清理工作場域、廁所等地方所需要的技能和需注意的事項，讓她進行學習，當她工作技能基本已經熟練，社工即聯繫職重個管員，協助他找到他適合的工作地點和環境。

她進來時就設定她 3 年內想到公司去上班，做清潔的工作，那我們就會針對她需要操作的工作下去分細項來進行訓練，這樣才有可能進入一般職場。...但必須要有一段長的時間讓我們去訓練她，她會一天一天的離那個目標越來越近。(A1-17-27)

職重個管經評估，她能夠到一般職場工作後，將她轉介到一般職場去從事清潔的工作，之後就業輔導員會帶學員到職場去，教導他們在職場需要作的工作，然後在職場陪她們 3 個月，之後讓他們自行工作。而對於離開小作所的學員，小作所會再定期與另外的小作所或是職評窗口聯絡，了解學員在離開小作所後的狀況及適應。

像她那個時候，要到醫院去做打掃的工作，那個老師陪她 3 個月。但你要說另外幫他安排課程什麼的話，是不會的，她們就只是直接帶他去熟悉那個環境，然後老師會陪她在那邊 3 個月，看她有沒有什麼問題。(A1-21-11)

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

二、社交互動

(一)、社工觀點

社交互動常是家長將學員送到小作所接受服務的主因，因為心智障礙者長期待在家中，能互動的人僅有自己的親屬，而父母早上通常須要上班或工作，無法陪伴孩子，這樣的狀況可能導致心智障礙者個性越趨退縮，不願意跟人互動，甚至不願再出門，對於心智障礙者的語言能力、情緒管理能力等部分都會造成相當大的影響。

因此讓心智障礙者進入小作所接受服務，讓他們能夠和其他同儕交流互動，並且透過小作所內的活動，可以接觸社會、社區的不同場域和活動，一方面拓展他們的生活視野，也提升他們的與他人的互動能力。

我覺得是人際互動，比較大方，比較敢跟人家接觸、敢看別人的眼睛、跟別人講話或是回應別人，這些是改變最大的地方。(A1-9-33)

他來這邊，就是語彙有變多，可能在家只有爸爸媽媽跟他，互動的機會，跟這邊真的有差，所以，他來這邊之後，變成說大家會跟他聊天、講話，大家很喜歡他所以他的語彙就變得很多，像媽媽就很開心的說，他回家都會講在這邊的事情，家長很明顯的看到他孩子的進步，就變活潑了，變開朗了。(A2-8-40)

(二)、家長觀點

而受訪家長也皆注意到，孩子在進入小作所接受服務後，比較願意和家裡的人溝通，表達出自己的情緒和對別人表示關心，也會在家中和家人分享自己每天在小作所做過的事情，和發生的事。

他現在會比較願意跟你互動，然後就是說，他現在的反應會變很快。(A5-1-8)

他有時候也會自己去講，講他的同學的事情，以前是都不會講，因為，這群人相處的時間比同學還久，而且工作互動上也會比學校要來得多，所以

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

他會去講，社會性較以前加強許多。他們會互相比較、對照，在外面看到人家怎樣，他就會去對照說，誰誰誰怎樣這樣，所以他開始在進步，他比較願意去注意其他的人事物，就是我們所說的，比較開放這樣。(A4-3-32)

另外，由於小作所會針對家長或心智障礙者的需求，進行像是人際互動、禮儀、兩性關係等課程，教導心智障礙者人際交往的正確方式和距離，避免心智障礙者因不了解與他人互動的方式而造成的誤會。

尤其在這個單位，老師都會教他們規矩，像男生女生要保持一定的距離，不可以對女生做什麼，這也是我本身自己的要求。(B3-2-22)

三、生活自立

協助心智障礙者生活自立，是心智障礙者社區日間作業設施的服務目標之一，透過學習一般生活技能，協助心智障礙者在父母無法照顧時，能夠應用簡單的生活技能獨立生活。

(一)、社工觀點

在小作所中，會盡量的讓他們學習生活自理的能力，像是讓他們自行打掃、清理環境、搭乘交通工具上下課、教導他們如何自行到超市購物等，也鼓勵家長盡快的協助訓練，因此在小作所的訓練之下，有部分學員已可以自行搭車往返小作所，也都具有基本的自我照顧能力。

像我們在這邊，就是外出都搭公車、坐大眾交通工具，我們也鼓勵家長，讓他們自己從家裡到作業坊，因為爸爸媽媽會老，然後你老了，小孩子就得在家了，所以我們都會鼓勵，我們都會跟家長說，你不可能載一輩子，你要慢慢的放，從現在你還有力氣的時候，你慢慢的訓練他，你慢慢的訓練，等到他可以處理的時候，你也可以比較輕鬆，以後不管誰接手照顧他，人家至少不用每天接送，他可以自己來，他跟別人住在一起，也至少比較不會造成其他人的麻煩。...我們有幾個孩子本來由家長接送，但後來都是自己搭公車來。(A2-5-3)

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

(二)、家長觀點

受訪的家長提到，在孩子進入小作所前，因為父母都會主動幫孩子把事情做好，且學校也並不會特別針對生活技能方面進行訓練，因此孩子在家基本不會做任何家事，且家長也不放心讓孩子一個人在家，擔心他獨自在家會出事或是做出危險的舉動，一定需要有人在家陪他或是一起帶出門，進而影響到家中所有人的作息以及活動。而進入小作所後，因小作所會教導心智障礙者最基本的生活技能，像是洗衣服、洗碗、烹調食品、購物等，家長也會配合小作所老師的指導，於日常生活中協助心智障礙者培養其生活技能，使心智障礙者能夠短時間脫離家長的照顧獨自生活，減輕家長的照顧負擔。

他會幫媽媽提衣服、曬衣服什麼的，他都會。我們的目標基本就是這樣子，讓他能夠自理。而他來小作所之前，其實都是沒辦法的。到小作所之前，其實我們都要有一個人陪他。(A4-6-39)

以前出門都一定要帶緊緊的，不敢把他留在家裡面，然後後來這幾年的階段，我都可以跟他溝通說，我也還滿安心的，因為他自己也會找事情做，他會去看電視、開電腦、自己去買東西吃。(A5-2-21)

然而在這方面，因心智障礙者的特性和家長的理念，也有家長抱著較為保守的態度，未必能夠讓心智障礙者在家中應用他們在小作所所學習到的技能，因此學習的效果即會受限。

他 1 天大概都在外面 12 個小時，所以你說要他作什麼工作也是不可能的，所以自然也就沒有在做，但是因為老師都會給他們觀念說，要做家事，在家要幫忙媽媽做家務，他也是會，像是倒一下垃圾之類的，不過之前也發生說，倒垃圾的時候，看到漂亮的女生，然後又被人誤會，所以我後來就說，算了，也不用倒垃圾了，因為會發生一些事情，我也就想說，算了。(**B**3-2-40)

四、提升自信心

(一)、社工觀點

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

心智障礙者大多數，自信心都較為低落，由於在社會中，他們普遍容易遭受歧視或不平等待遇，即使在家中，親屬也容易將其與其他的兄弟姊妹有不平等的期待及不同的對待，因此，心智障礙者如果長期在家，容易因久未與人互動，而出現自信心低落、不敢與人接觸、對話，不敢表達自己的意見等行為，而在小作所當中，可以透過與其他學員的相處，以及完成工作的成就感，讓其了解到自己還有能力可以完成某些工作，進而提升自己的自信心。

我說的那個女孩子，她現在在第三組當組長，像她，她的能力其實不錯，但她的問題就是她已經 30 多歲了，她從國中畢業後，就一直在家裡，所以她整個自尊心非常的低落，就是她剛來的時候，她整個都不說話，只會搖頭，但像現在，我就覺得她已經進步到可以跟同儕互動、選擇自己喜歡的、做一些表達，當然還是會比較內向一點，但是我覺得比起剛開始的狀態，真的是差很多。(A3-3-3)

(二)、家長觀點

由於家長在過去習慣直接替心智障礙的孩子決定一切事務，認為孩子能力不足，無法處理自己的事情，必須由家長代為處理，因此，心智障礙者通常不會表達自己的意見，有時也因為缺乏環境的訓練，不懂得如何表達自己的意見。但在小作所當中，藉著跟其他學員的互動，以及小作所中社區參與、自我倡議等活動的訓練，也能夠適度的表達自己的意見，家長也能夠依據他們的想法，適度的讓他們保有自己的選擇權，並降低因意見不合而導致的摩擦。

他會有自己的意見，以前的話，就是我們說怎樣就怎樣，比方說，他出去要點飲料，我要喝哪一種飲料，我要喝少冰去糖、要喝茶、喝咖啡什麼的，他會有他自己的意見，以前不是，以前沒有那個刺激性、那個選擇性，我們常常就是說，我要無糖的茶，要 5 杯，就順便幫他一起買，因為糖不好嘛，但是他喜歡吃糖，但後來他就會有他自己的意見了。(A4-3-26)

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

五、建立規範

(一)、社工觀點

社工及教保員也都提到，其實讓心智障礙者能夠穩定到小作所來接受服務，即使無法學習到新的事物或是培養就業技能，但光是小作所的生活規律，即可以讓心智障礙者作息正常，不致於因在家中無聊，就亂吃東西或是日夜顛倒，而且在小作所中，還有其他學員可以一起互動，心智障礙者必須從中學習團體規範，以及遵從社工及教保員的指示行動，這些活動都可以減緩心智障礙者各方面能力的退化，進而保持基本的生活品質。

就算你在家，爸爸媽媽常帶你出去，但其實那個跟出來都是有差的，因為出來就是團體，你要學團體規範，你要學守規矩，你生活作息要正常，你可能幾點起來，要來作業坊，你可能要有生活目標，來這邊操作一些代工，有生活適應活動，能夠學些什麼，然後中午，午餐完，你要吃飯、要幾點起來，就是規範建立起來之後，其實會跟住在家裡差很多。(A2-9-14)

(二)、家長觀點

受訪的家長表示，讓他們的孩子在離開學校之後，能夠保有正常作息，不至於在家無所事事，且小作所活動多元、環境較有規範但壓力較小，是他們將孩子送入小作所的主要原因之一。

他們脫離了學校，那學校是一個安定的地方，每天都有白天 8 點上課、正常的作息時間，我們希望可以保持這樣正常的作息，把這個正常的作息時間轉化成工作。(A4-2-3)

此次受訪的家長中，有兩位曾讓孩子進入一般就業職場，但在一般職場的環境中，心智障礙者因心智上的限制，不容易與其他同事互動，也無法判斷同事言談、行為上的真正意義，因此容易模仿職場上不當的行為，使家長

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

及心智障礙者本身都飽受傷害，因此，家長認為，在小作所中，有老師可以協助管束孩子行為，讓孩子學習正確的態度，也有效的減輕孩子的焦慮感和家長的壓力。

作息正常，我們就覺得，他回歸了學生的感覺，單純，不會像過去，再狠的話他都說得出口。(B3-4-1)

六、維持既有能力

維持心智障礙者基本的生活能力、認知功能、生理功能和社交能力，不因從學校畢業即退化是小作所方案最主要的目標之一，因為心智障礙者長期待在家中，各方面的能力其實都有可能會退化的，像是四肢因長期不使用而萎縮、因生活方式沒有規律而日夜顛倒、飲食不定，導致生活作息不正常等問題。

其實我們這邊好幾個孩子，在家裡都待 1.2 年了，甚至有超過兩年的了，他其實退化的很厲害，你也知道他們功能和一般人不一樣，你可能閒置在家裡也不至於會這樣，他們可能手就縮起來了，像我們這裡那個瘦瘦的女孩子，她剛進來的時候，左手就縮得很厲害，這樣子兩年下來，其實覺得他的代工能力各方面，還有她的功能、維持功能，其實都會很有進步。(A3-3-32)

小結

本章節透過訪談小作所工作人員，關於小作所學員在獨立生活能力、作業能力、社會能力及作業態度等方面的表現，以及小作所的訓練方式，來了解小作所服務對於心智障礙者生活自理及作業技能的影響，另外，也透過訪談家長，了解家長對於小作所服務的想法，以及家長對於心智障礙者成長狀況、面向的看法。

經由訪談可以了解到，小作所在提升心智障礙者社交互動能力以及維護心智障礙者生活品質、作息規律方面，有顯著的成效，另外，透過小作所的作業活動，有助於培養心智障礙者的作業技能，而小作所透過本身設置的值日生制度，積極訓練心智障礙者的生活自理能力，並透過讓學員參與策畫休閒文康活動，讓學員

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

能夠自己決定自己的事務，提升自我倡議的能力。

而家長對於小作所的服務基本持正向的態度，但對於小作所的期望，依其需求以及對於小作所的想像而有所差異，因此會導致其期待與教保員、社工的能夠提供的服務有所落差，導致家長與小作所間對於服務目標的差異，有時，這樣的差異會導致心智障礙者離開服務。另外，家長是否能配合社工及教保員，提供心智障礙者練習自立生活技能的環境，也會影響到小作所服務的成效。

小作所雖有協助訓練就業技能的功能，但由於能否順利就業牽涉到心智障礙者工作技能、本身特質及態度等多種因素，因此，協助心智障礙者進入身心障礙者就業體系，雖是小作所的目標之一，但並非主要目標，而真正能透過訓練進入一般就業職場的心智障礙者也並不普遍。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第四節 影響小作所服務成效之因素探討

依據訪談內容及相關分析，以下整理出幾點影響小作所運作成效的要素：

一、基金會結構對於小作所服務的影響

此次所訪的小作所，分別由兩家基金會經營，一家創立時間較久，且接辦之社會福利方案眾多，一家創立時間不滿 10 年，接辦社福方案僅社區日間作業設施、教養院及居家照顧服務三項。因此在協助小作所營運方面，不管在理念、資源上，皆會出現不同的差異。

兩家基金會在初始承辦小作所的原因，即有所差異，A 基金會本身，對於心智障礙日間作業設施方案，並沒有太多的了解及興趣，因此對於心智障礙日間作業設施的營運，基本停留在避免該方案影響到其他方案的進行；而 B 基金會因其長年服務於身心障礙領域，了解身心障礙者的需求，認為心智障礙者日作業設施，剛好彌補現有身障政策漏洞，因此積極設立並經營心智障礙者日間作業設施。

由於基金會的理念差異，兩間基金會所設立的小作所，在營運方面，基本呈現了不同的樣貌，A 基金會所經營的小作所，基本上採自給自足的方式進行營運，除了政府補助的項目之外，基本上其他的活動、支出，都必須仰賴小作所本身自行籌募及賺取，因此，對於小作所而言，依靠作業活動獲得足夠的資金運作，變成一項相對重要的資金來源，工作來源缺乏或心智障礙者能力不足以支撐一定的產量，對於小作所的經費維持而言，會造成重大的損害，此外，由於基本會本身基於減少開支之目的，對於人事上的成本，除了政府補助的部分以外，在獎金、津貼的部分無法給予太多的支援，也無法另行聘用政府沒有補助的人員，進而降低服務人員的品質，導致小作所的服務無法再行提升。

相較之下，B 基金會本身因兼營多項身障福利業務，各服務之間可以彼此補充各自缺失的服務，也能夠成為資源，像是提供小作所成員工作的機會，或是工同進行宣導等，增加心智障礙者接近其他服務以及學習的機會，而對於心智障礙

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

者的家長而言，因為長期接觸該基金會的服務，對於該基金會所提供的服務，也會多一分信賴感，此外，基金會因長期經營社福領域，在募款上，有較多長期累積下來的活動及經驗，能夠聯合管理下的各種不同服務的家長、受服務者，以基金會的名義，辦理路跑、音樂會等大型活動進行募款，在資金上，比起小型的基金會自然較為充裕，讓小作所除了自行營運的收益外，能有其他管道的資源可供應用，而在服務品質的方面，由於基金會本身另外雇有督導，能夠監控服務的品質和服務人員的服務狀況。

Lipsky 與 Smith(1989)認為目前非營利組織仰賴政府的支持，已超過機構總收入的半數以上，甚至有凌駕私人慈善捐贈的趨勢，尤其是許多小規模的社福機構，政府的支持幾乎構成組織的全體預算，然而，完全依靠政府的支持，就很容易出現經費不足，無法發展服務的狀況，因此，對於小作所來說，一個完備且瞭解心智障礙日間作業設施設立目的的基金會，能夠有效的減輕小作所的營運壓力。

二、小作所地點對於服務的影響

此次所訪談的小作所，有兩家位於市區，一家位於郊區，因此在訪談中可以發現，位於郊區的小作所，不管在成員招生、活動設計、服務營運等方面，都表達出較多營運困難的地方。

市區由於人口密集，小作所開設的密度也比較高，臺南市目前 23 家小作所中，有 9 家開設於市區的 6 區當中，而其他 31 區，僅有 14 家小作所。因此，對居住市區的家長而言，由於市區公車密集，可以很容易的就透過小作所的訓練，讓心智障礙者自行搭乘公車到小作所接送服務，即使需要由家長接送，也是騎機車幾分鐘的事情。然而對於郊區的小作所而言，由於人口不多，相當多小作所都需要跨區招生，對於家長而言，可能必須騎車 30 至 40 分鐘以上接送孩子到小作所，嚴重的影響到家長的日常作息以及工作時間，此外，由於郊區公車時間間隔

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

較長，且路線較不密集，即使小作所的社工有意訓練心智障礙者搭乘大眾交通運輸至小作所，也會因為需多站轉乘、班次較少且間隔較久，或是下車後仍需步行才能到達小作所等因素，使得能夠接受交通訓練的心智障礙者有限，進而限制了心智障礙者到小作所接受服務的可能性，而小作所為了營運上的需求，有時也需要收容不符合其收容標準的心智障礙者，以維持應有的營運人數。

另外，市區工商業繁榮、公教設施發達，對於小作所而言，也較容易找到合作的廠商或是單位，因此相較起郊區的小作所而言，市區的小作所在活動內容設計上要來得多元許多，像此次訪談的市區兩家小作所，皆與大學特教系合作，提供心智障礙者團體活動課程，也相對容易在鄰近社區找到 7-11、超市等地點，進行生活適應等課程，相較之下，設立於郊區的小作所，可能因能夠配合的工廠、廠商有限，有時會面臨趕工或缺工等問題，使得活動課程的進行必須較有彈性，以便隨時因應廠商的需求，此外，在生活適應課程等方面，也因為資源有限的問題，商家、機關不足、選擇有限，而必須由社工或教保員自行設計美術、運動等活動，較缺乏與其他社區居民、社會大眾互動的機會。

學員來源不足、交通不便、外在資源有限等因素，皆限制了郊區小作所的營運品質和穩定性，然而，考量到社會福利資源分配的公平性及可近性，偏遠地區無法完全不設立該服務項目，因此政府應該給予郊區的小作所較多的資源，例如協助媒合作業項目、交通補貼等方式，協助郊區的小作所穩定其營運成本及服務品質。

三、社工及家長期待差異對於心智障礙者進步程度的影響

在此次的訪談中，可以發現社工、教保員以及家長，對於心智障礙者能在心智障礙日間作業設施獲得的成長，在期待上有所差異，對於家長而言，會將心障礙的孩子送進小作所的最主要因素，還是在於希望孩子保有規律的生活、能夠結交一起作伴的好友，至於他們是否可以自立，學會在父母不在的時候獨自生活，於家長而言，其實並不是讓他們進入小作所接受服務的主要原因。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

而相對的，對於小作所內部的服務人員來說，由於心智障礙日間作業設施的設立理念之一，是希望心智障礙者能夠學習自立生活，透過心智障礙者日間作業設施的活動設計，讓心智障礙者在除了維持規律生活外，也能夠學會表達自己的意見，學習自立以減輕對於父母或是親屬的依賴。

由於心智障礙者的生理特質限制，他們需要經過大量且反覆的練習，才有可能將小作所透過活動教給他們的技能記住，因此，對於社工及教保員來說，他們希望家長能夠在家中，也盡量的給予心智障礙者同樣的練習機會，讓他們透過不斷的操作來進行學習，然而，對於家長而言，同樣由於心智障礙者的限制，心智障礙者其實並不能非常完美的完成諸如洗碗、打掃等工作，因此在家中提供孩子練習生活技能的機會，等於變相的增加家長的工作，導致許多家長未必願意配合小作所社工或教保員的建議，使得小作所對於心智障礙者的訓練成效經常視有限的，而部分家長對於心智障礙孩子的過度保護，也常常讓小作所的社工及教保員，在活動設計及調整上，出現一些障礙，進而更加減弱小作所對於心障礙者自立生活能力的訓練成效。

為了縮短服務人員及家長之間的理念差距，小作所也會不定時的藉由家訪、家長座談會等方式，與家長進行溝通，然而由於家訪次數並不頻繁，且未必所有的家長都會參加家長座談會，該方式的效果其實有所限制，因此，對於社工及教保員來說，與心智障礙者家長間的理念及期待差距，是直接服務心智障礙者時所面臨的問題之一。

四、社工及教保員的理念及服務方式，對於心智障礙者進步程度的影響

此次訪談的幾位社工及教保員，兼任管理工作，或是待過不同小作所的服務人員表示，社工及教保員對於心智障礙者和心智障礙日間照顧設施的理念差異，也會連帶的影響到他們的服務方式，進而增進或是限制了心智障礙者的成長。

由於心智障礙者社區日間作業設施的活動設計，使其兼有類似工作就業的性

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

質，雖心智障礙者從事作業活動所獲得報酬的稱為獎勵金，但家長及心智障礙者本身，有時會將其當作工作後所獲得之薪資。因此，雖然心智障礙者日間作業設施之作業活動設計，主要目的在於幫助心智障礙者學習作業技能與建立正確的工作態度，但由於作業活動所獲得的報酬，會部分影響到小作所的營運以及心智障礙者獲得的獎勵金多寡，導致部分服務人員將小作所定位為類似庇護工場之工作場所，而以作業活動之作業績效要求心智障礙者達成，造成作業活動排擠其他生活適應、社會參與等活動之狀況，影響到心智障礙者的成長。

除此之外，受訪者也提到，教保員本身的個性及服務方式，也會影響到心智障礙者，有些教保員，會在感覺心智障礙者做得不完善或是不會做的時候立即進行協助，或是在心智障礙者思索時，立即幫助其發言，使心智障礙者因而喪失摸索、學習的機會，且久而久之，也會養成心智障礙者依賴的習慣，且變相地導致教保員的工作量增加，負擔加重。

為了降低教保員理念及服務方式差異導致的問題上，部分基金會會採用如服務人員輪調、更換負責學員或是內部督導等方式進行處理，然而部分小作所並沒有如此充足的人力可供輪調，僅能依靠內部督導或是研習等方式進行協助，然而在輔導服務人員方面的成效，依據每位服務人員的態度及想法不同仍會有所差異。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第六章 結論及建議

第一節 研究結論

本研究透過對兩間基金會設置的三所小作所的服務人員及家屬訪談，了解小作所的運作方式、與各單位的互動、活動設計、該方案對於心智障礙者在生活自立、工作技能、社交互動能力等方面的影響，以及心智障礙者家長對於小作所的看法。

從訪談所得的資料顯示，小作所是一個以維持心智障礙者自理照顧能力為主軸的機構，但也兼具部分職業訓練的功能，算是一個兼具工作技能及生活能力訓練的單位，社工在小作所內部的角色，偏向行政作業管理，以及擔任各單位及家長聯繫的窗口，而教保員的角色基本上直接服務心智障礙者，兼具了教育以及照顧的功能，必須在督促心智障礙學員工作的同時，應用各種機會教導自主生活的能力和技巧。

根據研究問題，本研究得出以下幾點結論：

一、小作所營運困境及因應方式：

1. 位於郊區的小作所相較起市區的小作所，容易面臨更多資源、交通、人員等各方面的問題及限制。

   小作所在營運上，面臨不少的問題，像是經費的不足、作業內容來源的不穩定、心智障礙者家長參與服務的意願度等，而郊區的小作所相較起市區的小作所，面臨更多資源、交通、人員等各方面的問題及限制。

2. 基金會的支援及資源獲取越豐富，能夠有效的減輕小作所在營運上所面臨的問題。

   在面對這些營運上的困境，基金會本身如果有足夠的資源獲取能力，便能靠著募款、申請方案等方式，解決經費不足的問題，但對於營運經驗

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

較不足的基金會來說，由於其缺乏外來資源的挹注，更容易受到經費不足的影響，使得營運困境雪上加霜。

二、小作所服務對於心智障礙者的影響

1. 小作所透過不同服務內容的設計，能夠有效的增強心智障礙者的自信心、社交互動能力、自立生活能力和工作技能，而部分心智障礙者能夠透過小作所的訓練，順利進入一般職場工作。

小作所的服務內容設計上，著重訓練心智障礙者的工作技能、工作態度、社會互動能力及生活自立能力上，小作所的服務人員，會透過不同的課程、作業種類和旅遊活動，讓心智障礙者進行學習，並且會根據每個心智障礙者的個別需求，在交通能力、職業訓練上面，進行一對一的反覆訓練，讓心智障礙者能夠透過訓練，獲得足夠的能力參與及融入社會活動當中。

而透過訪談可知，在小作所中，由於心智障礙者可以和其他的同儕互動，因此小作所服務，在協助心智障礙者與他人交流、增強心智障礙者的自信心等與社交互動相關的能力成長，效果較為顯著，而在生活自理能力及工作技能、工作態度等方面，受限於心智障礙者個人能力、特質及周遭環境配合度不同的情況下，在不同的心智障礙者身上，效果不盡相同。但總體而言，在進入小作所後，心智障礙者因與同儕互動，會變得較有自信心、較願意與他人互動，而且部分能夠暫時性的離開家人的照顧，自己照顧自己。

三、家長對於小作所的觀點及配合度對於成效之影響

1. 本次研究受訪的心智障礙者家長，對於小作所服務的成效，基本上持肯定的態度，在將心智障礙的孩子送入小作所後，確實能夠減輕家長的照顧負擔，而且在接受服務後，小孩在遵守規範、社交互動的能力上有顯著的進步。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

接受小作所服務的學員家長，基本上是帶著想要減輕照顧壓力、想要讓孩子學習生活、社交等技能、希望透過小作所的訓練後，能夠進入一般職場工作等的期待進入小作所，而目前仍在接受服務的家長，對於小作所服務的成效，基本上持肯定的態度，且家長也反應，在將家中心智障礙的孩子送入小作所後，確實能夠減輕其照顧負擔，而且在接受服務後，小孩在遵守規範、社交互動的能力上有顯著的進步。

2. 對於心智障礙者自立生活能力的培養上，由於家長觀念上的差異，未必能夠提供心智障礙者實踐學習的環境，使得小作所的訓練成效受到限制。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第二節 研究建議

一、對政府機關之建議

(一)、提升宣導的頻率及管道

本研究發現，由於心智障礙者社區日間作業設施收容成員的年齡分配並不平均，多半集中在甫畢業的學生，而對於已離校一段時間的身心障礙者，其參與並使用該服務的比例並不高，此外，對於偏鄉的小作所來說，其招募學員有其困難度，由此可知心智障礙者社區日間作業設施的普及率以及一般民眾的知悉度仍然不高，相當多民眾其實並不知道該服務方案，也不清楚該方案的服務內容，導致在偏鄉地帶的小作所招募學員困難、離校之心智障礙者因不知該訊息而無法接受服務可提供資源的協力廠商及服務單位也不足。

(二)、調整補助種類及費用

研究發現心智障礙者日間作業設施該方案所面臨的最大問題乃在於經費不穩定及經費不足的狀況，由於該方案之身心障礙者障礙成度為輕到中重度，相較起庇護工廠而言，該方案收容之學員障礙程度普遍較嚴重，因此不管代工或是其他的作業活動，基本上都無法獲得足以支應其他活動費用及獎勵金的報酬。此外，研究發現，偏遠地區之小作所，不管在招募學員的困難度、外在資源等方面，都比市區的小作所要來得差，因此導致營運上，要比市區的小作所要來得困難。

因此，應視小作所的位置、需求、活動及補助費用等要素，調整小作所的補助金額，降低小作所的經費及營運上的壓力。

(三)、獎勵其他協力廠商及單位

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

本研究發現，心智障礙者目前所從事的作業內容，多半屬於較低薪之工作，如代工、清潔等，因收入不高，導致心智障礙者社區日間設施方案營運不易，且提供心智障礙者工作機會，確實有部分的風險，像是心智障礙者可能無法完全的配合廠商趕工，錯誤率較高、或是無法確實清潔工作場所等問題，應給予廠商部份的獎勵或優惠，鼓勵其他廠商願意更積極的協助小作所。

(四)、協助建立資源交流或資訊平台

工作來源找尋不易、銷售管道不多或資源分配不均、難以尋找，皆是心智障礙者社區日間設施常出現的問題，且嚴重影響心智障礙者社區日間作業設施的運作，因此，如能建立一資訊交流平台，讓有意願提供工作之廠商、有意願提供資源的單位及有需求之小作所刊登尋找，有利資訊的流通及資源的輸送，也能夠提供小作所刊登販售物品的廣告，以利產品的銷售。

(五)、調整評鑑制度之獎懲措施

評鑑制度之存在，應為管控心智障礙者社區日間作業設施之品質，避免小作所偏離方案設置理念、提供心智障礙者更好的服務，然目前之評鑑制度，在小作所服務品質未達一定標準的情況下，採用縮減經費之懲罰方式，促使小作所管控本身的服務。

然目前小作所方案所面臨最大的問題之一，為經費不足、服務費收入不足以支撐小作所日常營運收支，在此狀況下，針對已因經費不足導致服務品質不佳之小作所，處以減少經費之懲處，會使承辦該項方案之基金會直接放棄營運小作所，導致小作所之學員無法繼續接收該項服務，只能回到家中，嚴重影響心智障礙者的生活品質及參與社會之權利。

因此，與其刪減小作所既有之經費，不如設立巡迴輔導團，監督及輔導

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

品質較差的小作所，協助其解決現有的問題，較能提升小作所的品質並保障心智障礙者的權利。

二、對心智障礙日間作業設施之建議

(一)、積極結合志工資源或大學特教系之服務學程，支援小作所之服務及活動

由於小作所內部的人員較少，且經費有限，應積極結合社區的志工資源，協助小作所一般的作業活動或文康休閒活動，另外，如能結合大學特教系之學生帶領心智障礙者進行團體活動，對於心智障礙者的社會參與能力及社交能力也會有所助益。

(二)、促進社區融合

小作所設置於社區當中，應積極參與社區的活動及維護與社區的互動，讓社區能夠更了解心智障障礙者的特質，也能夠對小作所的活動有所認識，小作所也能夠從與社區的互動當中，獲得志工人力或社區參訪等資源，促進小作所活動的多樣化。

(三)、積極鼓勵心智障礙者在家中執行生活自理活動

由於研究發現，如果小作所服務人員及心智障礙者的家長能夠彼此合作，不間斷的訓練心智障礙者的生活技能，將有助於其未來獨立生活的能力，所以應該要建立獎賞制度，鼓勵心智障礙者願意在家中從事打掃、環境整理等活動，並積極與家長溝通，共同提供讓心智障礙者學習自立生活的環境。

三、對心智障礙者家長之建議

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

研究發現，由於家長對於心智障礙者社區日間作業設施之服務定位並不完全了解，許多家長仍認為小作所是給予心智障礙者工作的地方，因此對於小作所所發放之獎勵金要求甚多，也容易因未獲得理想中的「薪資」，且需要繳交服務費，因而在未達期望的狀況下離開服務，使心智障礙者的參與社會的權益受損。

家長應該了解，心智障礙者或許無法清楚的表達自己的想法，但也有追求生活品質、社交、參與社會的權利，而該權利不該因家長本身的觀念或是生活上的便利而被忽視或犧牲，家長應培養正確的觀念，提供心智障礙者學習的機會，並協助建構適合心智障礙者生活的環境。

此外，由於心智障礙者的成長其實與家長的態度以及配合度息息相關，在家長提供練習環境並且配合心智障礙者服務人員，能夠使心智障礙者的進步程度增加，因此應積極輔導家長，讓家長了解心智障礙者雖然認知受限，但也並非完全無法教育及訓練，許多家長擔心自己的孩子在自己老了之後會無人照顧，但卻對小作所工作人員提供的自理生活訓練及協助要求置之不理，應該讓家長了解，訓練心智障礙者生活技能及工作能力並非完全是小作所工作人員的責任，應協助建構能讓心智障礙者學習的環境，讓心智障礙者得以藉著長期的練習，讓他們學習到的技能得以內化並應用到日常的生活當中。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

第三節 研究限制

一、研究對象的限制

由於研究範圍限定在台南市的小作所，因此研究結果基本無法推論適用於其它地區的心智障礙者社區小型作業設施。

此外，雖然本次研究訪談部分心智障礙者家長，了解他們對於心智障礙者日間作業設施的想法，然而由於透過受訪社工或相關服務人員協助介紹受訪家長，因此只能獲得與社工關係較好，或是對於該服務滿意度較高的家長進行訪談，因此此次受訪家長，基本上對於心智障礙者日間作業設施服務都相當滿意，無法提出家長觀點上需要改善的部分，使得本篇研究在家長觀點方面有所限制，只能間接的從社工及教保員方面，了解家長對於小作所可能會有的意見及想法，而教保員或社工所提供的觀點或想法，可能與家長的意見有所差異，也無法代表全部家長的觀點。

二、資料蒐集方法的限制

本研究在研究主題上，試圖了解心智障礙者社區工作設施的活動內容、運作及所提供的服務，是否能夠協助心智障礙者，培養其基本的生活能力和自立能力，然而研究者因受到時間與經費的限制，無法進行長時間的參與觀察研究，因此對於心智障礙者的能力成長部分，僅能透過服務提供者的記憶回溯來進行資料的蒐集，然而，根據小作所服務人員的記憶回溯，來了解社區作業設施對於心智障礙者的影響和功用，會因為服務人員個人記憶上的模糊和缺失，而使研究資料與現實出現部分的偏差。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

參考文獻

壹、中文文獻

刁惠美(1991)。**影響民間企業僱用殘障者僱用表現因素之研究－以臺北市、臺北縣、桃園縣為例**（未出版之碩士論文），國立台灣大學社會學研究所碩士論文。

孔繁鐘(譯) (2009)。**DSM-IV-TR 精神疾病診斷準則手冊(**原作者：American Psychiatric Association**)**。臺北市：合記。(原著出版年：2000)

王國羽、林昭吟、張恆豪(2012)。**障礙研究：理論與政策應用**。臺北市：巨流。

司徒達賢(1999)。非營利組織的經營管理。臺北市：天下遠見。

行政院勞工委員會職業訓練局編輯小組(2014)。**103 年身心障礙者勞動狀況調查報告**。臺北市：行政院勞工委員會職業訓練局。取自 http://statdb.mol.gov.tw/html/svy03/0342menu.htm

朱貽莊、黃曉玲、許得億、林幸台(2016)。臺灣「社區日間作業設施」服務成效評估之研究：以育成社會福利基金會為例。**身心障礙研究季刊**，**14-2**，100-116。

宋明君(2000)。**啟智學校中重度智障學生工作社會技能之表現與需求研究**。教育部行動研究計畫成果報告，未出版。

何華國（2007）。**特殊兒童心理與教育**（第四版）。臺北市。五南。

李英瑄(2003)。**衝突情境中的幼兒社會互動研究**（未出版之碩士論文）。國立屏東教育大學國民教育研究所，屏東縣。

李淑貞、黃玉怡、何季蓉(2009)。**國際健康功能與身心障礙分類系統編碼。行政院衛生署委託科技研究計畫**（編號：DOH97-TD-M-113-97017），未出版。

李淑貞(2011)。**國際健康功能與身心障礙分類**。取自：http://www.society.taichung.gov.tw/df_ufiles/n/ICF%E6%A8%A1%E5%9E%8B%E7%B0%A1%E4%BB%8B%E3%80%81%E6%9E%B6%E6%A7%8B%E8%88%87%

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

E5%85%A7%E5%AE%B9.pdf

周月清(2000)。**障礙福利與社會工作**。臺北市。五南。

周月清(2008)。2004 年蒙特婁智障者權利宣言。**社區發展季刊，123**，71-78。

周月清(2008)。2006 年身心障礙者權利公約。**社區發展季刊，123**，79-105。

周月清(2009)。障礙者獨立生活運動緣起與意涵－美加英文獻探討。**社區發展季刊，106**，331-344。

周佳穎(2009)。**我國庇護性就業及其相關服務之探討—兼論身心障礙者權益保障法之影響**（未出版之碩士論文）。國立政治大學，臺北市。

林佳如(2007)。智能障礙者就業之理論與現況探討。**身心障礙研究，5(1)**，30- 39。

林佑宗（2006）。**多媒體教學對提昇國小智能障礙學生人際問題解決成效之研究**（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學特殊教育研究所，高雄市。

林昭文（1996）。**支持性就業殘障者工作滿足影響因素之研究—以臺北市支持性就業殘障者為例**（未出版之碩士論文）。國立陽明大學衛生福利研究所，臺北市。

林坤燦(1998) **智能障礙者職業教育與訓練**。臺北市：五南。

林沛伶(2007)。**智能障礙者社區化支持性就業服務輸送體系之探討－以臺中縣市就業服務員觀點為例**（未出版之碩士論文）。東海大學社會工作研究所，臺中市。

林雅淇(2008)。**雇主雇用中重度智能障礙者之考量因素探討**（未出版之碩士論文）。國立台灣師範大學復健諮商研究所，臺北市。

林惠芳(2010)。從國際健康功能與身心障礙分類系統的引進談我國智能挑戰者福利服務未來的變革。**社區發展季刊，130**，252-258。

林君潔(2015)。「無法生存，何來生活？人權基礎下障礙者自立生活之推動」－從障礙當事者觀點。**社區發展季刊，150**，208-215。

吳武典、張訓誥、蔡崇建、張正芬(1990)。**推展我國殘障者職業訓練及就業輔導**

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

之研究。行政院勞委會職訓局，臺北市。

吳芝儀、李奉儒譯（1995）。**質的評鑑與研究**。臺北市：桂冠。

吳秀照（2005）。從理論到實踐：身心障礙者就業服務之理念與服務輸送的探討。**社區發展季刊，112**，104-117。

吳舜菁（2008）。**智能障礙者家庭之社會支持個案研究**（未出版之碩士論文）。國立台東大學特殊教育學系碩士在職專班，臺東縣。

洪馨徽(2000)。**幼稚園融合班中幼兒社會互動之探討：一個學前融合班的觀察**。(未出版碩士論文)。國立新竹師範學院幼兒教育研究所碩士論，新竹縣。

財團法人育成社會福利基金會(2013)。**辦理社區日間作業設施及服務模式作業手冊**。取自：http://www.ycswf.org.tw/yc/%E8%BE%A6%E7%90%86%E7%A4%BE%E5%8D%80%E6%97%A5%E9%96%93%E4%BD%9C%E6%A5%AD%E8%A8%AD%E6%96%BD%E5%8F%8A%E6%9C%8D%E5%8B%99%E6%A8%A1%E5%BC%8F%E4%BD%9C%E6%A5%AD%E6%89%8B%E5%86%8A.pdf

高馨玲、任麗華(2005)。智能障礙者維持就業階段工作適應之探討－以三位中度智能障礙女性為例。**殊教育與復健學報，13**，179 - 207。

紐文英，王欣宜(1999)。輕度智能障礙就業青年工作社會技能訓練效果之研究。**師大學報，44**，19-41。

紐文英、陳靜江(2002)。智能障礙就業青年工作社會技能訓練方案之發展與成效研究。**特殊教育學報，16**，199- 228。

徐宗國(譯)(1998)。**質性研究概論**(原作者：Anselm Strauss & Juliet Corbin)。臺北市:巨流圖書公司。(原著出版年：1992)

郭慧貞（2001）。**情緒教育方案對增進國小智能障礙兒童社交技巧之教學效果研究**(未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學特殊教育學系，彰化縣。

郭芳嫻(2004)。**日本身心障礙者就業服務相關制度考察暨與事業體合作發展之庇**

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

護工場運作服務模式參訪報告。臺北市政府公務出國考察報告(編號：C09303316)，未出版。

許繼峰、衛民、廖坤榮(2006)。**臺南縣九十五年度智能障礙者就業狀況與需求調查成果報告書**。臺南縣政府勞工局委託之研究報告，未出版。

教育部(2013)。**身心障礙及資賦優異學生鑑定標準**。取自：http://edu.law.moe.gov.tw/LawContent.aspx?id=FL009187

陳榮華（1995）。**智能不足研究**。台北市：師大書苑。

陳麗鐘(2002)。**雇用身心障礙者之動機與行為**(未出版之碩士論文)。國立中山大學中山學術研究所碩士論文，高雄市。

陳芃伃(2016)。**身心障礙者自立支援法制之介紹--以日本障礙者總合支援法與我國身心障礙者權益保障法第 50 條個人支持服務為中心**(未出版之碩士論文)。國立政治大學法律學研究所，臺北市。

黃志雄（2006）。從學習遷移理論談障礙學生的類化能力與學習策略。**特殊教育叢書 9502－特殊教育現在與未來**(91-102 頁)。台中市：國立台中教育大學特殊教育中心。

楊惠鳳(2013)。**宜蘭縣心智障礙者社區作業設施服務模式之研究-以蘭智社會福利基金會為例**(未出版之碩士論文)。佛光大學公共事務學系研究所，宜蘭縣。

葉癸汾(2015)。**小型作業所影響經營因素之研究：以臺北市為例**(未出版之碩士論文)。國立師範大學社會教育學系社會教育與文化行政碩士學位在職專班，臺北市。

葉欣雅(2009)。**日本社區作業設施服務模式考察**。高雄市政府社會局出國考察報告(編號：C09802024)，未出版。

趙麗華(1993)。**臺灣地區實施智障者支持性就業模式之現況及其相關因素之探討**(未出版碩士論文)。國立台灣師範大學特殊教育研究所，臺北市。

廖榮利(1992)。**社會個案工作**。臺北，張老師出版社。

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

簡春安、鄒平儀(2010)。**社會工作研究方法**。臺北市。巨流。

鄭雅莉(譯)(2007)。**智能障礙－定義、分類和支持系統**。臺北市。合記。(American Association on Mental Retardation，2002)。

臺南市政府網站(2017)。**臺南市政府社會局 106 年度「身心障礙者社區日間作業設施補助計畫」**，取自：http://social.tainan.gov.tw/social/cenpage.asp?nsub=C0A3B1&id=%7BD2EE358D-1100-4C18-ACC1-5578847F2F9D%7D

衛生福利部網站(2014)。**身心障礙人數統計按類別及障礙成因分**。取自：https://dep.mohw.gov.tw/DOS/lp-2976-113.html

貳、英文文獻

Brickey M P,Campbell,K M＆Broening LJ(1985).**A Five-Year follow-up of Sheltered workshop employees placed in community jobs**. *Mental Retardation*,23,67-73.

Doris Zames Fleischer & Frieda Zames(2011).*The Disability Rights Movement: From Charity to Confrontation*. Philadelphia, Pa.：Temple University Press.

Foss,G. ＆ Peterson,S.(1981).Social interpersonal Skills relevant to job tenure for mentally retarded adults**.** *Mental Retardation*,19,103-106.

Fillary, Rose ＆ Regina Pemice(2005).Workplace Culture analysis where people with intellectual disabilities work :A case study approach. *Journal of Intellectual ＆ Developmental Disability*,30(3),176-180.

Frances Owen & Dorothy Griffiths(2008). *Challenges to the Human Rights of People with Intellectual Disabilities*. London UK & Philadelphia, PA：Jessica Kingsley Publishers.

Joseph P. Shapiro(1994). *No Pity: People with Disabilities Forging a New Civil*

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

Rights Movement. New York, NY：Times Books.

Lagomarcino, T. R ＆ Rush, F. J.(1990).*Analysis of the reasons for job separations in relation to disability, placement, job type, and length of employment*. Retrieved from https://eric.ed.gov/?id=ED331235

Leffert, J. S., Siperstein, G. N. & Millikan, E. (2000). Understanding social adaptation in children with mental retardation: A social-cognitive perspective**.** *Exceptional Children*, 66(4), 530-545.

Lunt, N. ＆ Thornton, P.(1994).Disability and Employment: Towards an Understanding of discourse and Policy. *Disability ＆ Society*,9(2),223-238.

Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. California, CA：SAGE publications Inc.

National Council Independent Living(2017).*About Independent Living-The Independent Living Philosophy & Culture*. Retrieved from：http://www.ncil.org/about/aboutil/

Olson, D., Cioffi, M.A.,Yovanoff,P., ＆ Mank,D(2001). Emplyers' perceptions of emplyees with mental retardation, *Journal of Vocational Rehabilitation*,16,125-133.

People First of Washington(2017). **Advocacy**. Retrieved from：http://www.peoplefirstofwashington.org/advocacy/

Wick-Nelson, R., & Isreal, A.C. (2000). *Behavioral Disorders of Childhood* (4th ed.). New Jersey , NJ：Prentice Hall.

Williams,G(2001)**.** Theorizing Disability**.** In G.L. Alberecht, K.D. Seelman ＆ M.Bury(eds.), *Handbook of Disability Studies*(pp.123-144). Thousand Oaks, CA：Sage Publications.

Samoy, E. & Waterplas,L. (1992). *Sheltered Employment in the European*

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

Community：final report submitted to the Commission of the European Communities. Louvain, Belgium：Hoger Instituut voor de Arbeid.

Salzberg, C.L.,Lignugaris/Kraft,B. & McCuller,G.L.(1988). Reasons for job loss: a review of employment termination studies of mentally retarded workers. *Research in Development Disabilities*,9, 153-170

Simi Litvak, Hale Zukas&Judith B Heumann(1987). *Attending To America--Personal Assistance for Independent Living*. Retrieved from：https://eric.ed.gov/?id=ED297507

Spaey,B.（2002）. Physical Disability. In. R.Adams, L.Dominelle & M.Payne（eds）.*Critical Practice in Social Work*(pp.181-89).Basingstoke, England: Palgrave。

參、日文文獻

坂本洋一(2008)。図説よくわかる障害者自立支援法。東京都。中央法規出版。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

附錄一 訪談大綱：

一、教保員

1.請問在學員當中，您認為哪些學員進步的程度最明顯或較不明顯？有哪些因素影響他們的進步程度？

2.您認為在服務學員的過程中，學員的哪些狀況讓你們覺得最為棘手？你們會採取哪些方法協助他們改善？

3.對於無法適應小作所活動及秩序的學員，請問您會採取哪些措施來協助學員適應？

4.您認為小作所對於心智障礙者的能力及生活是否有所幫助？若有幫助的話，在哪些方面對他們的助益最大？。

5 您認為哪些方面的能力最能協助學員順利完成在小作所中的活動？ (例如完成代工的技能、社交能力、情緒管理能力、生活能力等)？貴機構較重視學員哪些方面的能力？

6.您認為在小作所所提供的服務及活動當中，是否有哪些仍需改進的部分？如何改進對於學員會更好或是讓教保員能夠更順利、完善的提供服務。

二、社工

1.貴機構在當初為何想要辦理小作所？辦理小作所想要達成的目的為何？

2.在經營小作所時，您是否曾遇到什麼困難及困境？貴機構有何方法解決這些困難？或是貴機構是否能夠提供什麼樣的資源協助你們解決困難？

3.請問機構中的活動安排及設計的目的為何？有哪些考量？您們如何評估這些活動的成效及對學員的影響？

4.您認為小作所對於心智障礙者的能力及生活是否有所幫助？在哪些方面對他們的助益最大？

5.學員離開小作所的原因為何有哪些？而離開小作所後，他們大多去往何處？

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

6 學員在接受小作所的訓練後，被推介到一般職場的狀況如何？機構對於學員成功就業的重視程度為何？

7 您認為政府的作為或政策、法規，對於小作所的營運造成了產生什麼影響？除了現有的支援外，是否期待政府還能夠給予怎樣的資源和協助？。

三、家長

1.您當初為何會將孩子送進小作所接受服務？選擇這間小作所的原因是什麼？

2.您認為在接受小作所服務前後，孩子有什麼樣的改變？哪些方面的改變最大？

3.您認為孩子在小作所內部是否有學習到什麼技能？在家裡或出門時，他們是否能夠在家裡應用他們所學習到的技能？(例如幫忙做家事、自己煮飯、上下班、一起決定出去玩的地點等) ？

4.您認為孩子對於到小作所活動上班這件事，是否有什麼特別的感受或舉動 (例如開心，或是不情願之類的)？孩子回家後，是否會提起在小作所發生的事情？

5.您認為在孩子接受小作所服務後，對您或者其他家人的生活品質方面是否產生什麼影響？

6.. 您對小作所現在所提供的服務是否還有其他的建議和期待？

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04

附錄二 訪談知情同意書

您好：

我是國立政治大學社會工作研究所學生張景涵，目前正在進行碩士論文之研究，研究主題是「**小作所運作與其促進心智障礙者生活自立能力成效之探討**」。本研究主要的目的是想瞭解現行小作所的營運現況及困難，以及小作所對於心智障礙者的自立生活、人際互動等能力的影響，以作為未來發展或修改該方案的建議或參考。本研究需要您的參與及協助，希冀服務於小作所或家中有心智障礙者正在接受小作所服務的您，能夠提供個人的經驗，協助本研究的進行。

本研究採深度訪談法，訪談時間大約需要 60～90 分鐘，為完整且正確呈現您的想法，在訪談過程中，研究者將會以錄音、筆記等方式，詳實紀錄訪談內容，以取得完整的資訊，但內容只會作為研究分析之用，不會外流或用在其他用途，且與您訪談所獲得的資訊內容將完全以匿名方式處理。

若您在訪談過程中感到不舒服，或有某些不願意讓他人知道的地方，可隨時告知研究者、拒絕回答，亦可隨時要求中止錄音，或退出本研究。若您對於研究過程、資料運用或相關事宜有任何疑問，也歡迎隨時提出，並誠摯地邀請您參與本研究。

敬祝平安

國立政治大學社會工作研究所研究生張景涵

若您了解研究相關內容並同意接受訪問，請您於下方簽名表示願意參與本研究，謝謝您！

受訪者簽名：_____ 日期：_____

研究者簽名：_____ 日期：_____

DOI:10.6814/THE.NCCU.GISW.003.2018.F04