

從機構到社區-華光社會福利基金會融合機構於社區的故事

邱滿艷¹ 彭淑萍² 田桂美³

¹ 國立臺灣師範大學復健諮商研究所副教授

² 華光社會福利基金會社區家園督導

³ 華光社會福利基金會社區家園教保員

本研究探討華光社會福利基金會30年來將服務對象從機構移往社區的故事。研究採內容分析法及訪談，前者包括1990年以來實施社區居住服務內容與績效的記錄，後者主要係訪問華光中心該計畫的3位服務對象，透過NVivo第10版質性軟體進行分析。研究發現，在量化成效上，2017年至2020年，社區家園由5家增至6家，由24人增至31人，服務對象重度以上者共10人（占32%）；2019年31位服務對象全年薪資約770萬元、負擔自己的生活費約520萬、結餘超過250萬元；另外，每年為國家或家屬節省近820萬元教養補助費；職場忠誠度高，職場的持續度長；另外，服務對象、家屬、雇主對服務的滿意度均在九成左右。在質性效益上，透過與工作人員的同盟關係，住在可以滿足多面向需求的社區，服務對象喜歡社區、喜歡工作（賺錢），喜歡可選（抉）擇更多自己喜歡的事，可獲得社經地位翻轉（改變）的機會，甚至可成就家庭的團圓夢。

關鍵詞：機構到社區、社區居住、社區融合。

From the Institution to the Community

- The Story of Huaguang Social Welfare Foundation's Integration
of Institution in the community

CHIU, MAN-YEN¹ PENG, SHU-PING ² TIAN, GUI-MEI ³

¹ Man-Yen Chiu

Assistant professor,

Graduate Institute of Rehabilitation

Counseling, National Taiwan Normal

University

² Shu-Ping Peng

Supervisor

Huaguang Social Welfare Foundation

³ Gui-Mei Tian

Caregiver

Huaguang Social Welfare Foundation

This research explored Huaguang Social Welfare Foundation's Integration of institution in the community for the past 30 years. A context analysis and informal, semi-structured, open-ended protocol based on the research questions was conducted. Data of the foundation and 3 individuals with disabilities were analyzed using qualitative data analysis software-NVivo10 in a hermeneutics approach. The main findings of the study were as follows: In terms of quantitative effectiveness, from 2017 to 2020, the number of group homes increased from 5 to 6. 31 individuals with disabilities' salary was about 7.7 million NT dollars in 2019. The individuals were responsible for their living expenses of about 5.2 million, and the balance exceeded 2.5 million NT dollars. In addition, the individuals saved nearly 8.2 million NT dollars of social welfare subsidies in the same year. At last, the individuals with disabilities, family members, and employers were all about 90% satisfied with the services. In terms of qualitative effectiveness, Individuals could meet multi-faceted needs, liked to live in the community, liked to work (make money), chose more things they liked, got the opportunity to change the socioeconomic status, and realized the dream of family reunion.

Keywords: institution to community, community residence, community integration.

從機構到社區 -華光社會福利基金會融合機構於社區的故事

～很喜歡！到車站、全家都很方便
～有工作很好，可以買衣服給女兒
～我放假都在看平板…
～每個月給媽媽 5000 元
社區家園服務對象的心聲

壹、 前言

我國於2012年「身心障礙者個人照顧服務辦法」公布後，開始推動「社區居住服務」，並搭配2014年將聯合國身心障礙者權利公約（CRPD）國內法化（身心障礙者權利公約施行法，2014）的第19條規定，推動身心障礙者社區居住服務。

唯依據國際審查委員會（IRC）於2017年11月3日就本國施行CRPD首次報告針對第19條之結論性意見指出：「我國許多身心障礙者被安置於特殊機構，高度依賴家人，無法選擇居住地點，並被迫接受居住安置。」因而建議政府應擬定期限計畫，逐步淘汰特殊機構及其他特定居住安置，以確保身心障礙者可選擇居住地點、方式及同住者，並推廣獨立生活，包括適當增加各類社區服務經費。

衛生福利部特於2020年的公益彩券回饋金，新增一個主軸計畫-身心障礙福利機構融合社區之調適計畫，匡列200餘萬，鼓勵縣市政府針對現已入住住宿式身障機構身心障礙者需求、因應策略以及推動可能遭遇之困難，深入瞭解並規劃合適身心障礙者融合社區之服務模式（衛生福利部社會及家庭署，2019）。

國內有少數民間團體（機構）早在政府推動該項業務前，已默默耕耘「身心障礙者融入社區」的服務相當多年，走來艱辛，本文將以財團法人天主教華光社會福利基金會（簡稱基金會）為例，分享「融合機構於社區」的歷程與初步成效，期待對日後可能入住住宿式身障機構身心障礙者的生活品質，有所提升。

貳、 文獻探討

一、 社區居住的定義

美國智能和發展障礙協會（The American Association on Intellectual and Developmental Disabilities, 簡稱 AAIDD）對聯合國身心障礙者權利公約提及的獨立生活和融入社區的權利做了進一步的闡釋：「社區生活與參與，意謂著能選擇住在哪裡、與誰一起住；能工作賺得一份可以生活的薪水；基於個人興趣參與有意義的社區活動；有朋友、家人、有意義他人間的人際關係；健康的身心；能參加所選擇的信仰上的敬拜；能有機會學習、成長並在訊息告知下做選擇；能履行公民責任。（Perry 和 Felce, 2005），而 Schalock 和 Verdugo（2002）亦提出品質指標宜包括：情緒福祉、人際關係、物質福祉、個人發展、生理福祉、自我決策、社會融合、權利等八個要素（財團法人心路社會福利基金會，2010）。

也就是說，社區居住的服務指提供住民正常化的「家庭」與社區生活，實踐自主獨立、

自決及責任，且社區中的資源皆能方便的取得及使用等（財團法人基督教瑪喜樂社會福利基金會，2020；Hewitt, Emerson 和 Stancliffe, 2013）。在國內，政府於 2004 年鼓勵開辦社區居住服務，計有 19 個縣市、約 100 個居住單位，共約 400 位服務對象（周月清，2015），不過至 2017 年仍維持在 400 多人，成長的幅度不大（李同正，2017）。

二、 居住於社區所需的支持

（一）住社區不表示完全不需要協助

面對身心障礙者在社區生活時，意涵著服務單位必要時應提供適當的支持，換言之，住在社區的服務對象並非完全不必要協助，必要時相關單位或人員還是需予協助個人，或協助環境改變（邱滿艷，2011；林莉華，2015；Ratzka, 2005）。舉例言之，由於影響職場的因素多元，包括：個人特質、個人背景、個人信念、職場文化、工作內容、工作條件、與個人有關的歷程因素、與環境有關的歷程因素等（邱滿艷、張千惠、韓福榮、許芳瑜、鍾聖音、貝仁貴、…林婉媛，2010；Szymanski, Enright, Hershenson & Ettinger, 2010），由於在社區工作，影響因素很多，相關的支持相對重要。

（二）因應生態，靈活為身心障礙者開發服務

對於社區居住的支持服務型態，會因行政區域或單位或服務對象的需求而異，例如：臺北市政府對所轄的社區居住提供的支持服務主要包括：（1）生活支持規劃；（2）健康管理服務；（3）日常生活活動支持；（4）強化親職功能；（5）休閒生活與社區參與（臺北市政府社會局，2020），而財團法人天主教臺南市私立德蘭啟智中心（2020）提供的社區居住服務則歸為如下七大類：（1）夜間住宿服務、（2）生活自理服務與個人清潔（沐浴、盥洗）及衛生習慣之培養、（3）居家生活服務、（4）社區使用技能之培養、（5）人際溝通訓練、（6）自我決策能力之培養、（7）休閒生活之培養。可見社區居住的支持服務是生態性的，有可能隨著個人或環境的變動而改變，因之，支持服務也隨之改變，頗能呼應 Kim 和 Dymond（2012）兩位研究者對住公寓及住社區居住家庭服務對象的支持情形之結論：靈活（創意）的為重度身心障礙者開發服務是相當必要的，尤其應敏察到他們不斷變化的需求和偏好。

（三）社區居注意涵著真正的支持與融合

安排服務對象從機構住到社區或工作，只是融入社會的第一步，在表象觀察得到的行為或活動背面的意義是值得深思的。Duggan 和 Linehan（2013）探討促進自立生活時的自然支持的文獻時，提及一篇檢視了 30 篇核心論文與 16 篇相關論文的後設分析研究，發現典型的智能障礙者的社會網絡多集中落在家人、同一個方案裡的服務對象及工作人員。若居住在社區的服務對象只使用專為身心障礙者提供的方案服務，實質上仍然是被社區排除，仍然未被視為社區完整公民，並未融入社區（周月清，2017），陳靜江（2019）也呼籲：…接納障礙不只是智障青年及其家庭的課題，也是每一位非障礙者的課題，建議應跨越心中的障礙，讓身心障礙者成為非障礙者的朋友。

三、 社區居住服務之成效與成本

（一）從服務方式、服務項目、支持程度看成效

就業和獨立生活都是提升個人生活質量的關鍵因素，Ryan, Randall, Walters 和 Morash-MacNeil（2019）探討（1）完全融合式、（2）完全隔離式、（3）介於上述兩者間

的方式三種不同服務方式對就業情形和生活品質影響，結果發現第三種方式的就業率和獨立生活能力顯著提高。另外，Buntinx 和 Schalock (2010) 發現，若能確實掌握障礙者的功能評估與支持需求，當能大有助益服務對象的生活品質。

除從服務方式探討成效外，也有專家從生活品質、安全性、孤獨感、對社會不滿程度，個人照護，家務管理，健康照顧、護理，金錢管理，社交網絡，使用社區服務、社區參與、家庭參與、居住地的穩定性、同伴的變動，和自然支持，探討服務成效 (Stancliffe, R. J. & Keane, S. 2000)。Gooden-Ledbettera, Coleb, Maherb, 和 Condelucia (2007) 的研究則發現：在提供支持或協助，以促進服務使用者的自我效能時，若能搭配相互依存的概念，將有助提升其滿意度。另外，黃峯彬 (2018) 的研究支持：服務對象參與獨立生活服務後，能有下列的正向改變：(1) 提升自主、自決能力、(2) 提升生活能力、(3) 幫助別人，活出生命價值、(4) 增加社會參與、(5) 為自己的權益發聲。

另有些研究係從專業單位和家屬的支持，來看居住在社區的智能障礙者之生活品質，獲較多的正式或非正式支持智障者顯得較有能力，生活品質較高，而家屬往後也較可不必費心太多 (許芳瑜、邱滿艷, 2010; 蔡幸媚、邱滿艷, 2018; Burke, Lee, Chung, Rios, Arnold 和 Owen, 2017)。

(二) 社區居住服務的成本

Randall, Walters 和 Morash-MacNeil (2019) 估算 27 位住在社區家庭的身心障礙者，平均每人每週需工作人員支持的時間為 42.12 小時，平均每人每年需工作人員協助的時間為 2,190 小時，約需服務費澳幣 53,318 元 (約新台幣 1,013,042 元)，若再加上行政費及其他經常性費用，則平均每人每年需要的總費用為 64,105 元 (平均每人每月需要的費用約新台幣 101,500 元)，上述費用不包括不特定的費用，因為住宿因素影響很大，作者群較建議以工作人員的服務費來估算所需費用。

國內也有研究者估算社區居住所需的費用，一個以財團法人瑪利亞社會福利基金會的四個社區居住的家 19 位為對象所做的研究發現：四個家每月所需的工作人員協助的服務費因服務對象所需支持程度不同而差異性頗大。以四個家人數最多的等級的 11 位為對象，計算個別服務項目之成本，平均每人每月為 13,469 元，而衛生福利部申請基準表中同等級的支持密度補助經費只有 7,200 元，而實際補助則只有 6,400 元，換言之，辦理社區居住的單位需自籌 53% 的經費，頗不利服務的推展 (李同正, 2017)。臺灣社區居住與獨立生活聯盟曾於 2015 年與陳節如委員辦公室共同召開公聽會，並建請社會及家庭署應積極檢討提高社區居住方案之補助金額 (臺灣社區居住與獨立生活聯盟, 2015)，顯示修正過的補助額度仍是遠低於實際運作的經費。

參、研究取向與方法

本研究的目的係想探討基金會辦理社區家園過程和成效，及服務對象的想法和感受，較屬歷程和經驗的探討，故採質性研究方法 (鈕文英, 2015)。

研究的進行以內容分析法及訪談法為主。前者包括：1990 年以來實施社區居住服務內容與績效、服務對象紀錄、研究過程中的訪談、回應紀錄和研究者日誌。後者主要係訪問社區家庭 3 位服務對象 (從 2020 年 1 月底的 31 位服務對象中考量性別、年齡、職缺別、

目前工作年資等因素，以立意取樣方式訪問三位，如表 1)；以半結構的訪談大綱蒐集他們的工作、生活、居住等資料，顧及智能障礙者的語言及表達能力較為欠缺，除上述資料，亦蒐集工作人員與服務對象的補充資料、第一研究者和中心工作人員 line 紀錄、第一研究者日誌，以及基金會歷年來的行政紀錄與公文等。

表 1：服務對象目前工作簡歷

姓名	性別	年齡	職缺別	目前工作年資
00 瑜	男	38 歲 6 個月	廚務人員	15 年 6 個月
00 蕊	女	40 歲 11 個月	洗車員	10 年
00 雲	女	27 歲	擦車員	1 年 6 個月

資料的編碼係在上述資料名稱前加上日期，在資料名稱後加上列碼(如：20200107 社區家園短片逐字稿 055，係指 2020 年 1 月 7 日訪問的逐字稿的第 55 列)，並以 NVivo 10 版質性分析軟體進行分析，予以反覆研讀相關內容、分類命名、調整、歸納等概念化。

研究者共計三位：財團法人新竹縣華光智能發展中心(基金會的前身，簡稱華光中心)的董事(14 年)且具豐富質性研究經驗的退休副教授、華光中心的資深督導(10 年)與資深教保員(15 年)。第一位研究者負責規劃研究內容、執行訪談、研究結果主撰；第二、第三位負責蒐集資料、協助訪談的取樣與進行、逐字稿的整理等。

為求研究及的信實度，團隊成員對於研究內容不斷的溝通、討論，取得服務對象受訪及肖像的同意權，完成研究初稿後，請另一位瞭解華光的董事(6 年)和一位資深同仁(24 年)當資料檢閱員，並據其建議予以修正，俾確保研究的品質(鈕文英，2015；Lincoln 和 Guba，1985)。

肆、華光的發展與努力

一、默默「融入社區」服務近 20 年

華光中心由匈牙利籍的葉由根神父於民國 72 年創立，提供心智障礙者服務，成立時就有以社區化住宿的概念方式提供心智障礙者居住的服務(吳富美，2012)。早年政府單位尚未推動辦理社區居住方案時，鑑於服務對象的需求，華光於 1990 年自行試辦並提供成年心智障礙者居住在社區的服務。經過 17 年，於 2017 年華光才向政府申請辦理「成年心智障礙者社區居住與生活服務試辦方案」的部分經費補助。

二、「定額進用制度」是促使服務對象融入社區的推手

1987 年華光中心完成第一屆職業訓練生的結業，顧及結訓學員能發揮技能、踏入職場，華光評估服務對象的潛能與興趣及工作職場，在一年的時間內，陸續成功安置 16 名服務對象於不同的職場。

1992 年竹北飛利浦公司配合政府定額進用政策與華光合作，提供廠區環境打掃及餐廳清潔工作。華光中心先派服務人員至職場試做、確認工作區域、人員配置、工作分析，計安置 26 位服務對象工作。初期華光中心提供 3 位服務人員駐廠，經過三個月的密集輔導，

服務對象的工作能力、配合度與環境適應力呈穩定狀況，在多方的評估與滿意度調查下，服務人員由初期的 3 位到只留下 1 位駐廠，負責協調公司與服務對象之間的人際、工作與安全事宜，並盡量建立及透過職場自然者支持，使服務對象更能融入職場情境。

三、為解決上班交通問題，嘗試寄宿家庭或租或借房子

1995 年，華光中心也嘗試提供寄宿家庭服務，安排幾位就業的服務對象居住在一般正常家庭裡，可以就近上班，也可以嘗試過著正常家庭式生活，但有感服務對象居住地點與職場頗遠，公車班次少，每天清晨 5 點起床、6 點由工作人員開公務車載服務對象上班，往返關西-竹北，除花時間也有安全上的顧慮，遂於同年 5 月在竹北租賃一家民宅，成為就業安置工作站，並以社區家園提供住宿服務。由於開發職場的工作持續進行，服務人數日益增多，居住空間不足，於民國 1997 年借用坪林天主堂，成為工作站的第二個社區家園。

為能長期、穩定提供多元服務業務，於 1999 年向內政部申請經費，購置民宅，成立「芥子社區生活支持服務中心」。解決了交通及住宿問題，服務對象更能在職場上努力工作並獲尊重。

四、職業重建服務是推展社區居住服務的利機

1990 年代政府大力推廣身心障礙者的支持性就業服務方案，服務人員在開發工作資源連結方面的機會增廣，職種也更多元，服務對象的版圖擴至喜來登大飯店、竹北全國加油站、六家中油加油站合作，雇主多願提供其他加盟店的工作機會！

五、服務方式隨職場生態不斷修正

隨著大環境的改變，飛利浦電子公司於 2001 年陸續將公司業務往國外移，服務對象經歷了關廠歇業，打擊很大。偶然際遇下，服務人員媒合湖口休息站打掃站區的工作，經過協商使工作時段分為二班制，且依照職場的需求與服務對象的能力成功推介 20 位，該職場的工作區域大部分在戶外，湖口休息站地處高點，風勢非常大，服務對象必需冬天不畏嚴寒，夏天不怕酷暑的辛勤工作，在早、晚班各由一位服務人員負責職場輔導與訓練下，服務對象保住工作，度過「飛利浦」的危機。

另一個職場的考驗，來自於雇主因公司無法持續得標，服務對象就需全數撤出職場，例如：湖口休息站採用每年招標 1 次的方式，華光中心的服務對象經歷了五次更換雇主，運作模式需隨雇主的更換而改變，然而在充分的專業支持下，華光的服務對象通過了 5 次更換僱用單位的考驗！

六、再次挑戰、選擇與調整

2016 年各縣、市政府的執法政策有所調整，認定機構安置服務對象，若白天於職場自行就業，係屬勞政系統權責，下班後回到社區家園居住，屬社政系統權責，而上述的服務對象並非屬於身心障礙者全日型住宿式的照顧服務的範圍，而終止全日型住宿式服務費用的補助。因應上述的政策，基金會於 2016 年 7-9 月積極召開五次相關會議，釐清問題，籌畫「成人身心障礙者參與社區生活持續性支持服務計畫」，經報新竹縣政府與衛生福利部核備，隨即向服務對象和家屬說明其可選擇的方案主要有三：（1）回機構（不去工作，但住在機構中接受教養，機構可依規定申請教養補助費）；（2）回家（家屬可依規定領取身心障礙者生活補助）；（3）留在社區家園，在退休（職）後，可安排回基金會的全日型住

宿機構。當時選擇第(1)方案者計有15人，選擇第(2)方案者計有3人，選擇第(3)方案者計有29人。

基金會和留下的服務對象與家屬共同討論日後執行的事宜，並於2017年1月1日起開始執行5年實驗方案，其社區網絡(如圖1)包括：家庭、職場、公私部門、衛生醫療、成人教育等的支持，確保其獲得生活品質。



圖 1：基金會成人身心障礙者參與社區生活持續性支持服務計畫

伍、執行情形與初步成效

一、執行情形

參考國內相關機構(賴美智, 2016), 本基金會依服務對象的個別化需求, 規劃 7 大項的社區居住服務, 並據以估算服務所需成本與服務對象需分攤原則。

(一) 協助融入社區居住共計 7 大項服務, 摘述如下(芥子社區生活支持服務中心, 2016)

- 1、健康管理：(1) 適當體能活動、(2) 維持心理健康、(3) 維持身體健康、(4) 維持用藥健康等。
- 2、社會支持：(1) 居家衛生活動、(2) 居家安全活動、(3) 飲食照應、(4) 生活作息活動等。
- 3、休閒生活與社區參與：(1) 休閒生活規劃、(2) 使用社區設施、(3) 終身學習等。
- 4、日間連結：(1) 相關福利協助、(2) 社區資源協助等。
- 5、增進服務對象與家人互動頻率：如拜訪家人或朋友、親子旅遊等。
- 6、權益之維護與申訴管道：如社區居住家庭自我倡議會議、申訴信箱、財務規劃至銀行存款等。
- 7、支持就業服務：(1) 就業前的服務、(2) 就業中的服務、(3) 就業後的服務等。

(二) 服務成本、政府與基金會支持費用, 以及服務對象需分攤費用之分析

1、服務對象每人每月之服務成本

基金會在推動「成人身心障礙者參與社區生活持續性支持服務」的工作上, 規劃 4 位日間工作人員(包括: 日間人員督導 1 人、教保人員 1 人、社工人員 1 人、護理人員 1 人, 並

依需要運用勞政單位支援的支持性就業服務人員1人來協助），2位夜間工作人員（教保員2人、另外由基金會支援兼職生活服務人員1人）。參考國內外社區居住服務成本計算方式的經驗，由所需人力的服務費來估，會比依服務項目的經費估算來得穩定，因為服務項目需求性變動大（李同正，2017；Randall, Walters & Morash-MacNeil, 2019），所以主要是從人事服務費的需求估算上業務運作一整年的支出費用為6,590,200元（如表2）。所以服務對象每人每月的服務成本為6,590,200元÷24人÷12個月=22,883元（以上的經費概算，係於2016年底規劃2017-2021年間每年所需的經費來估算，當時服務對象24人）。

2、政府及基金會支持每人每月的費用

(1) 衛生福利部核定補助「成年心智障礙者社區居住與生活服務」費用為：1,838,200元（1年）÷24人÷12月=6,383元。

(2) 基金會為支持本方案的推展，無償提供屋舍修繕費用60,000元(4間/月)÷24人=2,500元。

(3) 來自上述兩單位的支持經費為 6,383元+2,500元= 8,883元。

3、服務對象需分攤之費用2017

22,883元（人/月平均支出）- 8,883元=14,000元。

表2 服務成本分析（以2016年底成本估算）

項目	平均 支出	人 數	數 量	單 位	金額	備註
人事	40,000	6	12	月	2,880,000	
年終	40,000	6	1.5	月	360,000	配合華光規定辦理
勞退	2,400	6	12	月	172,800	平均薪*6%
勞保	1,812	6	12	月	130,480	平均薪*4.69%*60%*1.61
健保	2,800	6	12	月	201,600	平均薪*10%*70%
意外險	170,000		1	年	170,000	
車輛保費	7,000		1	年	7,000	
管理費	16,000		4	季	64,000	
伙食	120	24	365	天	1,051,200	部分食物由捐物支應
房租	83,000		12	月	996,000	芥子家園23,000元/月；博愛、竹北家園20,000元/月；站前、台元家園10,000元/月。
雜支	557,120		1	年	557,120	
總支出					6,590,200	

二、初步成效

(一) 量化成效

1、過去3年社區家園由5家增設至6家，成員由24人增至31人，重度以上計10人（占32%）。

以2020年1月的31位成員來看，男性18人、女性13人，大部分集中在31-50歲的年齡層，及中重度的障礙等級之間（如表3、表4）。

表3、2020服務對象的年齡、性別統計表

2020年	20-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	小計
男	1	6	10	1	18
女	3	3	6	1	13
小計	4	9	16	2	31

表4、服務對象的障礙等級、性別統計表

2020年	輕障	中障	重障	極重	小計
男	4	9	5	0	18
女	1	7	4	1	13
小計	5	16	9	1	31

2、以2019年全年來估算，31位服務對象每年薪資收入共計7,748,400元；扣除所需費用約520萬，31位服務對象全年結餘共計2,540,400元（如表5）。另外，31位服務對象已離開教養機構，所以每位每月將為他們的家屬或政府節省22,000元，每年可省下教養費近820萬元。

表5 31位服務對象2019年每月薪資收入與結餘一覽表

2019年	結餘	人數	總收入	總結餘
15,000元	1,000元	1人	15,000元	1,000元
18,500元	4,500元	6人	111,000元	27,000元
20,300元	6,300元	19人	385,700元	119,700元
26,000元	12,000元	4人	104,000元	48,000元
30,000元	16,000元	1人	30,000元	16,000元
		31人	645,700元	211,700元

3、職場的忠誠度高

自2017年1月1日至2020年2月29日止，31位服務對象中，25人沒有換過工作（81%）。安置後持續工作的年資，31人中有22人安置後，持續工作的年資是3年（71%）（如表6、7）。，可顯示服務對象對職場的高忠誠度。

表6、服務對象安置後換工作的次數

更換工作次數	人數
0次	25人
2次	2人

4 次	4 人
-----	-----

表7、服務對象安置後工作持續的長度（2017.01.01-2020.01.31）

工作持續長度	人數
1 年	5 人
2 年	4 人
3 年	22 人

4、服務對象、家屬、雇主服務滿意度高（芥子中心，2018）

（1）在就業層面

依勞動部支持性就業服務方案滿意度的10項指標針對2017年進入職場的24位進行評分。

服務對象的10個題目，分喜歡、不喜歡、不知道，除第2項指標「和老闆及同事打招呼」、第6項「覺得工作的內容有沒有趣」、第7項「有同事或其他人稱讚你」，24人中各有1人回答不喜歡，第7項有1位回答不知道，其他項目24人都回答喜歡，雖大致不錯，但仍呈顯服務對象的職場的人際關係和職業認知仍有強化的空間。

家屬的10項指標分5等級，1分表示非常不滿意，5分表示非常滿意，結果滿意度總平均為91分，只有在第2項「現在的工作，對他來說體力是否負擔得了」和第8項「您對貴子女目前的薪資感到滿意嗎」兩個項目，各有1人未達滿意（2分）。表示有少數家屬會顧慮到服務對象的體力和薪資的問題。

雇主的10項指標中滿意度總平均為93，10項指標中只有在第3項「工作速度是否合乎要求」和第4項「工作品質或生產量是否合乎要求」各有1人未達滿意（2分），10項指標中，每個指標約有0-3人（全部有24位）落在尚可（3分），反映出部分雇主對產能和速度的重視。

（2）在社區生活層面

以衛生福利部針對服務對象對於自己所居住的家園的各項生活品質、人際關係等滿意度進行調查發現，評定100分有10人，90-80分有14人，整體言之，對服務的評定都在滿意以上。

針對上述就業或社區生活層面不滿意的部分，服務團隊均已和相關人員（包括服務對象）開會檢討並進行後續的溝通或調整。

（二）質性成效：

1、服務對象選擇入住社區家園、工作、自己興趣的事

雖理由不一，但服務對象很喜歡住在家園，例如：…住社區很方便，可以和住家園和朋友一起工作，喜歡和隔壁阿嬤哈哈，或笑笑的卻講不出理由。三位受訪者，都表示喜歡工作、賺錢，喜歡職場老闆或同事的稱讚，即便是工作滿累，還是喜歡。透過工作，引發了服務對象的自覺、滿足、更多自發性的選擇，並持續肯定自己，如：為新冠肺炎罹病者祈禱，用自己賺的錢買喜歡的珍珠奶茶、衣服、褲子、平板電腦，透過社區居住，服務對象滿足了多元的需求，包括增加生活圈的朋友，除了相關文獻提及智能障礙者的社交網絡，通常只包括家園內的成員、工作人員及原生家庭的家人（Duggan 和 Linehan，2013），也

看到了隔壁阿嬤、職場老闆與同事進到生活圈中，但除此之外的朋友則不多。

圍爐時隔壁鄰居阿嬤也參加，並做了麻油雞，和工作人員和服務對象都很熟悉，大家談得很開心，就像一家人(20191227 第一研究者日誌 004)
「他們常自行規劃相約外出從事休閒活動、互相結伴至社區附近的診所看醫生、洗牙、…，依據自己的興趣坐公車至救國團報名參加成長課程(烘焙、歌唱等)。」(20200123 工作人員補充五 001)

2、哪裡有需要，那裡就有協助

芥子中心重視服務對象的需求，總絞盡腦汁予以協助。有一位超過 55 歲的服務對象，中心考量她的體能負荷情形，曾和她討論過，想不想退休回家？或回到由根山莊(人數較多的機構)和小兒子一起？，她很堅信要繼續工作，並選擇在週末和孩子團聚，於是工作人員協助、安排，她繼續住在家園，每週一至週五工作，週六回妹妹家和小兒子及其他家人享天倫樂，在就業、休閒、社區、家庭間找到平衡點，成就了家庭的團圓夢。

對於想交往異性朋友卻無法獲母親認同而煩惱的服務對象，芥子中心很快就連結國內性別教育團隊的資源，安排相關的事宜，並一併檢視了其他有雷同需求的服務對象，彌補原先可能忽略的部分。

一路走來，基金會持續提供多元、機動的服務，頗符合 Kim 和 Dymond (2012) 所提及的：敏察到服務對象不斷變化的需求和偏好，用靈活的方式去開發服務。而在尋找合適的社區居住時，嘗試租、借、買、寄養家庭等多元方式，也符合臺灣社區居住與獨立生活聯盟主張的「實務專業對於社區居住方案的推動，希望朝多元化發展，包括獨立居住、自宅的選擇」(20200412 第一研究者日誌 074)。

「阿卿星期一~五在團膳公司工作，星期六、日回到她妹妹家，
(20200123 工作人員補充四 023)

「他期待能主導自己的生活，…渴望擁有異性間的情誼，希望受到媽媽的尊重，不再只是用「我是為你好」來搪塞。」
(20200206 工作人員一 028)

3、獲得社經地位翻身(改變)的機會

不少服務對象是來自家庭支持不利的家庭(如：父親不負責任、從小失去父母、單親母親酗酒)，透過社區家庭這個橋樑充分的支持與引導，得以翻轉原先不幸家庭的宿命，或重新修復家庭功能，或走出新穎的自己。就業是另一個協助服務對象翻轉社經地位的機會，透過就業機會獲得薪資，可以提供家人金援，為女兒買衣服、每月固定給媽媽 5,000 元…等，因而改變了自己在家庭及社會的地位、提升了自我認同的尊嚴。(邱滿艷、張千惠、韓福榮、許芳瑜、鍾聖音、貝仁貴、…林婉媛，2010；Szymanski, Enright, Hershenson & Ettinger, 2010)

「小蔡的爸爸對家庭不負責任，讓媽媽擔心他會重蹈爸爸的覆轍，毅然離婚，獨自撫養他和妹妹。」(20200206 工作人員一 002)、

「也有決心，讓媽媽看到自己的成長，做一個男子漢，守護媽媽和

自己的未來。」(20200206 工作人員一 029)

「在芥子教保員的積極關懷；漸漸地…少了那些針鋒相對，學會主動的協助家園事務、習慣嘗試與同儕交流並且懂得去習慣團體生活的「互相尊重」。(20200206 工作人員補充二 022)

「主動擔起照顧媽媽的責任，每個月提供 5000 元奉養金」
(20200206 工作人員一 013)

「有工作很好，可以買衣服給女兒」(20200313 工作人員和服務對象對影片看法)

4、榮辱與共的「家庭」

30 年來服務對象與家園的工作人員像極「家人」，和 Gooden-Ledbettera, Coleb, Maherb, 和 Condelucia (2007)研究的發現雷同，服務對象與工作人員間，除了相互支持提升自我效能外，也有某種程度的相互依存的作用，因而建立了紮實的同盟關係。工作人員總是第一時間，敏察到服務對象的需求，並予以協助，例如：1 月才發現服務對象的性別教育需求，至 3 月已規劃好性別議題；同樣的，3 月 19 日已連絡國內無礙 e 網團隊來中心訓練對電腦或手機有興趣的服務對象。呼應了 Buntinx 和 Schalock (2010) 的主張，若能即及掌握智能障礙者的功能與支持需求來提供服務，當更能有效提高服務對象的生活品質。另外，華光的家園中，服務對象與工作人員間的同盟關係也延伸到其他的人，他們感謝恩人，關心社區，也關心世界，無世界冠狀肺炎疫情的結束而祈禱等，生活紮紮實實融入社區、社會中。

「在芥子家園塑造了一個真正的家庭及社區的環境，讓憲蕊認識自己、理解他人，進而調整內在適應」(20200206 工作人員補充二 022)

「常在祈禱中都引導服務對象要真心感謝提供協助的恩人，包括為為這次疫情中罹病的民眾祈禱…」(20200412 第一研究者日誌 050)

陸、結論與後續行動

一、結論

本文旨在分享一個融合機構於社區、橫跨 30 年的故事，一個在偏鄉由天主教神父創立的機構，在政府尚未推出社區居住服務之前，因看到服務對象的需求，於是自行開辦該項服務近 30 年，2017 年的政策並不利於住在社區且有工作的服務對象，但是基金會再次看到服務對象的需求，所以排除困難，繼續支持服務對象工作、繼續支持他們住在社區。

從量化成效來看，從 2017 年至 2020 年間，基金會的社區家園由 5 家增設至 6 家，成員由 24 人增至 31 人，重度程度以上共計 10 人 (占 32%)；31 位服務對象 2019 全年薪資近 800 萬元、自食其力負擔自己的生活所需的服務費超過 520 萬、結餘超過 250 萬元、(從教養機構移出到社區) 每年為國家或家屬節省近 820 萬元的教養補助費；絕大多數的服務

對象的職場忠誠度高，在職場的持續度長；另外，這個方案的服務對象、家屬、雇主對服務的滿意度都在九成左右，成效頗豐。

就質性效益而言，住在可以滿足多面向需求的社區，服務對象喜歡社區、喜歡工作，喜歡可選擇更多自己喜歡的事，生活滿意、自在。透過社區家庭的協助與支持，可獲得社經地位翻轉（改變）的機會，甚至可成就家庭的團圓夢。

二、後續行動

（一）正視以個人為中心的生涯教育

長久相處奠定了服務對象與工作人員互信的基礎與成效，著眼於長久之計的生涯規劃與發展刻不容緩，如：至社區的終身學習與進修，引進專業團體至芥子中心進行團體或個別輔導，或網路、或線上，或現場的學習等。

（二）落實性別教育的作法

建議透過演講、心理諮商、成長團體等多元方式，協助成人服務對象在交往朋友、戀愛、結婚、組織家庭等想法上，提供適當的服務。

（三）重視工作條件與退休制度

為確保位服務對象工作權益，日後有待仔細檢視其工作條件及薪資結構的計算方法，並設法克服，以達到法律標準，及規劃與發展長期的職業生涯。

（四）倡議社會的支持與包容

促使「倡議對身心障礙者的瞭解與接納」成一長期性、經常性的工作，使社區民眾有許多身心障礙的朋友，使服務對象也能有許多非身心障礙的朋友。

（五）人才與制度是服務品質的保證

留住好人才是提供優質的社區居住服務的關鍵，因之，完善的培訓與任用制度、建置在地資源、活絡跨機構的合作機制是極需努力的要務。

（六）硬體的建置與服務的軟實力一樣重要

強化工作人員的專業服務品質的同時，建議考量社區居住環境的安全與更新，使服務對象能和一般民眾一樣，可以對生活的物理環境有所期待並予改善。

參考文獻

身心障礙者個人照顧服務辦法（2012年7月9日）。

身心障礙者權利公約施行法（2014年8月20日）。

李同正（2017）。成年心智障礙者「社區居住與生活服務方案」之成本模式研究。**社區發展季刊**，158，219-240。

吳富美（2012）。**走過30年**。華光的三個十年－華光30週年紀念特刊，10-19。財團法人華光智能發展基金會，新竹縣。

邱滿艷（2011）。從身心障礙者權益保障法探討身心障礙者需求與地方政府資源。**特殊教育季刊**，118，13-23。

邱滿艷（2015）。智能障礙者生活狀況與服務認知、使用及滿意之情形-以臺南市為例。**社區發展季刊**，168，187-206。

邱滿艷、張千惠、韓福榮、許芳瑜、鍾聖音、貝仁貴、簡宏生、陳月霞、徐文豪、林婉媛

- (2010)。傑出身心障礙者的就業歷程與就業影響因素-伴隨著「障礙」的就業路，**特殊教育研究學刊**，35(3)，1-25。
- 芥子社區生活支持服務中心(2016)。**成人身心障礙者參與社區生活持續性支持服務方案計畫書**。財團法人華光智能發展基金會，新竹縣。
- 周月清(2015年9月30日)。**台灣社區居住方案的發展與挑戰**。從CRPD檢視台灣身心障礙者居住權與生活品質國際研討會。取自
<https://www.slideshare.net/TCLC/crpd-53513189>
- 周月清(2017)。從聯合國身心障礙者權利公約(CRPD)檢視我國身心障礙者自立生活與社區融入。**社區發展季刊**，158，72-86。
- 林莉華(2015)。**身權法新制實施後對身心障礙者福利取得簡況之研究-以彰化縣為例**(未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 陳靜江(2019)。智能障礙青年的社會融合與倡議。**社區發展季刊**，168，199-210。
- 財團法人基督教瑪喜樂社會福利基金會(2020)。**成年心智障礙者社區居住與生活服務簡章**。
- 財團法人心路社會福利基金會(2010)。**生活品質-從個人、組織、社區到制度上的應用**。臺北市。
- 財團法人天主教華光社會福利基金會芥子社區生活支持服務中心(2018)。**2017年服務成果報告**。財團法人天主教華光社會福利基金會，新竹縣。
- 財團法人天主教臺南市私立德蘭啟智中心(2020)。**社區居住與生活服務內容**，取自
http://theresa.org.tw/service_2-3.html
- 許芳瑜、邱滿艷(2010)。智能障礙者家長參與轉銜歷程之研究-應用生態系統觀點。**復健諮商**，4，49-71。
- 鈕文英(2015)。**研究方法與論文寫作**。臺北：雙葉書廊。
- 黃峯彬(2018)。**服務使用者以與自立生活服務的經驗探討-以慈愛教養院為例**(未出版的碩士論文)。國立彰化師範大學：彰化市。
- 臺北市政府社會局(2020年2月29日)。**社區居住服務內容**。取自
https://dosw.gov.taipei/News_Content.aspx?n=8AEAE2DA1701AC40&sms=CC77F39CC7E6BCA0&s=DAE97D4581C1F370
- 臺灣社區居住與獨立生活聯盟(2015年10月2日)。**障礙者社區居住權公聽會結論**。取自
<http://2015communityliving-taiwan.blogspot.com/>
- 蔡幸媚、邱滿艷(2018)。**身心障礙者權益保障法對庇護工場衝擊之研究-從「離開庇護工場學員」的主要照顧者觀點探討**。**特教園丁**，33(3)，7-18。
- 衛生福利部社會及家庭署(2019年5月16日)。**衛生福利部社會及家庭署2020年度公益彩券回饋金推展社會福利計畫申請主軸項目及基準**，取自
<https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/Detail.aspx?nodeid=700&pid=8555>
- 賴美智(2016)。**心智障礙成人服務新思維與服務綱要**。第一社會福利基金會，1-7。
- Buntinx, W. H. E. & Schalock, R. (2010). Models of Disability, Quality of Life, and Individualized Supports: Implications for Professional Practice in

- Intellectual Disability. *Journal of Policy & Practice in Intellectual Disabilities*, 7, (4), 283-294.
- Burke, M. M., Lee, M. C. Y., Chung, M.Y., Rios, K., Arnold C. K., & Owen A. (2017). Individual and Rios Family Correlates of Community Living Options Among Adults With Intellectual and Developmental Disabilities. *Inclusion*, 5(4), 279-292.
- Duggan, C., & Linehan, C. (2013). The role of “natural supports” in promoting independent living for people with disabilities; a review of existing literature. *British Journal of Learning Disabilities*, 41(3), 199–207.
- Gooden-Ledbettera, M. J., Coleb, M. T., Maherb J. K., & Condelucia, A. (2007). Self-efficacy and interdependence as predictors of life satisfaction for people with disabilities: Implications for independent living programs. *Journal of Vocational Rehabilitation* 27, 153–161.
- Hewitt, A., Emerson, E., and Stancliffe, R. (2013). Introduction to the Special Issue: Community Living and Participation. *Intellectual and Developmental Disabilities*, 51(5), 293-297.
- Kim, R. K. & Dymond, S. K. (2012). A National Study of Community Living: Impact of Type of Residence and Hours of In-home Support. *Research & Practice for Persons with Severe Disabilities*, 37(2), 116–129.
- Lincoln, Y. S. & Guba, G. E. (1985). *Naturalistic Inquiry*, Beverley Hills, CA: Sage.
- Perry, J., & Felce, D. (2005). Correlation between subjective and objective measures of outcomes in staffed community housing. *Journal of Intellectual Disability Research*, 49(4), 278-287.
- Ratzka, A.(2005). *What is independent living*. Retrieved from <http://www.Independentliving.org>
- Ryan, J. B., Randall, K.N., Walters, E. & Morash-MacNeil, V. (2019). Employment and independent living outcomes of a mixed model post-secondary education program for young adults with intellectual disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*. 50, 61–72.
- Schalock, R. L., & Verdugo, M.A. (2002). *Handbook on quality of life for human service practitioners*. Washington, DC: American Association on Mental Retardation.
- Stancliffe, R. J. & Keane, S. (2000). Outcomes and costs of community living: A matched comparison of group homes and semi-independent living. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 25(4), 281–305.
- Szymanski, E. M., Enright, M., Hershenson, D. B., & Ettinger, J. M. (2010). Career evelopment theories, constructs, and research: Implications for people with disabilities. In E. M. Szymanski R. M. Parker (Eds.), *Work and disability: Issues and strategies in career development and job placement*. Austin, TX: Pro-Ed.