

南華大學管理學院企業管理學系非營利事業管理碩士班

碩士論文

Master Program in Nonprofit Organization Management

Department of Business Administration

College of Management


Nanhua University

Master Thesis

社區日間作業設施服務對於心智障礙者影響之研究

A Study on the Impact of the Small-Scale Community

Workshop Service on the Mentally Disabled



黃郁雅

Yu-Ya Huang

指導教授：涂瑞德 博士

Advisor: Ruey-Der Twu, Ph.D.

中華民國 108 年 6 月

June 2019

# 南 華 大 學

企業管理學系非營利事業管理碩士在職專班

## 碩 士 學 位 論 文

社區日間作業設施服務對於心智障礙者影響之研究

A Study on the Impact of the Small-Scale Community Workshop Service  
on the Mentally Disabled

研究生：黃郁雅

經考試合格特此證明

口試委員：莊永嫻  
郭東昇  
涂瑞德

指導教授：涂瑞德  
系主任(所長)：郭東昇

口試日期：中華民國 108 年 06 月 24 日

## 準碩士推薦函

本校企業管理學系非營利事業管理碩士班研究生 黃郁雅 君在本系修業二年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：黃郁雅 君已修滿 36 學分，其中必修科目：研究方法、非營利組織募款專題等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：黃郁雅 君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：社區日間作業設施服務對於心智障礙者影響之研究

(2)學術期刊：

本人認為黃郁雅 君已完成南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：社區日間作業設施服務對於心智障礙者影響之研究，以參加碩士論文口試。

指導教授：涂瑞德 簽章

中華民國 108 年 5 月 27 日

## 謝誌

中年階段選擇入學進修社工系，而讓我有機會進入 NPO 組織工作，二度就業期間，面對各種業務我都願意去嘗試及挑戰，累積自己的社工經驗；為了開拓自己的視野與精進專業知識，於社工系畢業後接著進入了南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士在職專班就讀，工作之餘還能有機會當學生進修，正是要心存感恩身邊的每一個貴人。

研究所能順利畢業，首先，要感謝指導教授涂瑞德老師，感謝老師在我論文撰寫過程中的指導與鼓勵，涂老師在專業知識的博學多聞，教導的募款專題課程中，也傳授很多有利業務推動的募款方式，讓我所學應用在工作上，得到實質的幫助；感謝口試委員郭東昇主任與杜承嶸教授，在論文口考時不吝指正及提供寶貴的建議，使論文能更加完善。

在研究所學習期間，也要感謝每一位教導過我的師長，李承霖老師、許宏誠老師、蔣念祖老師、李志宏老師、陳寶媛老師、褚麗絹老師、黃國忠老師等，諸多師長認真教學與解惑，受益良多；在研究所生涯學習過程中，很高興能和秀玲、秀娟、宜津、柏佑、明翰、裕文、俊良、東光等班上的同學一起修課、一同成長，感謝同學互相勉勵、提點。

感謝嘉義市啟智協會沈理事長夙妙女士及受訪家長大力幫忙，全力支持讓我訪談資料能順利完成，寫成逐字稿；我可以將論文完成，也要感謝支持我的老公及孩子，不時鼓勵及鞭策我，更感謝我公婆在我到校修課期間協助照顧孩子，謝謝你們讓我順利完成學業，願將此喜悅與榮耀與你們分享。

黃郁雅謹誌

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士在職專班

中華民國 108 年 6 月

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班

107 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：社區日間作業設施服務對於心智障礙者影響之研究

研究生：黃郁雅

指導教授：涂瑞德 博士

論文摘要內容：

本研究探討社區日間作業設施服務對於心智障礙者影響，基於有較多的訪談資料分類、比較，以嘉義市啟智協會服務使用者之家長為研究對象，採質性研究，因心智障礙者表達能力及認知能力受限，進而針對心智障礙者中的 6 位家長作深度訪談，資料蒐集、長期參與觀察等研究，探究社區日間作業設施服務對於心智障礙者之影響。

主要研究發現歸納如下：1. 心智障礙者家長選擇日間作業設施服務的考量因素包含環境的無障礙設施與設備、日常作息設計以靜態活動、動態活動、多元學習、收費標準、人員專業因素等，多元學習中社會融合及園藝活動最受到重視。2. 心智障礙者參與日間作業設施服務對於個案家庭的助益，研究顯示以提高心智障礙者自立生活能力、表達能力，進而與家人有更良好的互動，家屬壓力緩解及喘息。3. 心智障礙者在接受社區日間作業設施服務後在基本認知、社會能力、作業技能與作業態度得到良好的改變，相對提升服務對象能力及減少其功能退化，也培養其良好的工作態度。

關鍵詞：社區日間作業設施、心智障礙、選擇小作所之因素

Title of Thesis: A Study on the Impact of the Small-Scale Community  
Workshop Service on the Mentally Disabled

Department: Master Program in Nonprofit Organization Management,  
Department of Business Administration, Nanhua University

Graduate Date: June 2019

Degree Conferred: M.B.A.

Name of Student: Yu-Ya Huang

Advisor: Ruey-Der Twu, Ph.D.

## **Abstract**

This study explores the impact of Small-Scale Community Workshop Service on mentally handicapped people. Based on the classification and comparison of more interview data, the service users' Parents of Association for Persons with Intellectual Disability, Chaiyi are the research subjects, and the qualitative research is based on the ability of mentally handicapped people. And cognitive ability is limited, and then in-depth interviews, data collection, long-term participation observation and other research and analysis for the six parents of mentally ill persons, to explore the impact of Small-Scale Community Workshop Service on mentally handicapped people.

The findings are summarized as follows : 1. The considerations for parents of mentally handicapped persons to choose Small-Scale Community Workshop Service include environmental barrier-free facilities and equipment, daily routine design, static activities, dynamic activities, multiple learning, fee standards, personnel professional factors, etc. Social integration and horticulture courses are most valueable in multi-learning. 2. The benefits of participation in Small-Scale Community Workshop Service for individual families. Studies have shown that people with mental disabilities can improve their self-reliance and ability to express themselves by day-care facilities services. And have better interaction with their families. Family pressures can

be relieved and wheeze.3. Mentally handicapped people after receiving Small-Scale Community Workshop Service can get a good change in basic cognition, social ability, homework skills and homework attitudes. And relatively improve the ability of the client, reduce functional degradation, and cultivate a good working attitude.

**Keywords : Community Operation Facility, The Mentally Disable, The Reason of Choosing a Operation Facility**



# 目錄

準碩士推薦函.....	I
謝誌.....	II
中文摘要.....	III
Abstract.....	IV
目錄.....	VI
圖目錄.....	X
表目錄.....	XI
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	2
1.3 研究範圍與限制.....	3
第二章 文獻探討.....	5
2.1 社區日間作業設施服務發展背景與現況.....	5
2.1.1 服務發展起源.....	5
2.1.2 智能障礙的定義.....	6
2.1.3 智能障礙的鑑定標準.....	8
2.1.4 服務模式發展歷程.....	10
2.1.5 社區日間作業設施服務發展現況.....	11
2.1.6 社區日間作業設施服務辦法.....	12
2.1.7 社區日間作業設施服務流程.....	15
2.2 心智障礙者選擇社會福利機構的因素.....	17
2.2.1 培養自立生活.....	17
2.2.2 基本認知能力學習.....	19



2.2.3	工作技能與態度養成的重要性.....	21
2.2.4	照顧者能適時喘息.....	22
2.2.5	環境因素.....	23
2.3	社區日間作業設施服務相關研究.....	23
2.3.1	支持性就業.....	24
2.3.2	工作技能、工作態度、社會適應.....	26
2.3.3	社區日間作業設施相關期刊論文.....	26
第三章	研究設計.....	34
3.1	研究方法與研究流程.....	34
3.1.1	研究方法.....	34
3.1.2	研究流程.....	35
3.2	研究單位成立背景概述及簡介.....	36
3.2.1	發展歷程.....	37
3.2.2	社區日間作業設施「嘉合工坊」設立緣起.....	40
3.2.3	收案與收費標準.....	41
3.2.4	研究單位(小作所)日常作息.....	42
3.2.5	工作獎勵金制度規劃.....	42
3.3	研究訪談對象.....	46
3.4	資料蒐集方法.....	47
3.4.1	文獻分析法.....	47
3.4.2	深度訪談法.....	47
3.4.3	參與觀察法.....	48
3.4.4	研究範圍.....	49
3.4.5	資料分析.....	49

第四章 研究結果與討論.....	54
4.1 心智障礙者選擇社區日間作業設施服務的考量因素.....	54
4.1.1 環境與設備因素.....	54
4.1.2 活動（日常作息表）設計因素.....	59
4.1.3 收費標準 .....	63
4.1.4 人員專業因素 .....	64
4.2 心智障礙者參與社區日間作業設施服務對於個案家庭的助 益.....	66
4.2.1 日常照顧.....	66
4.2.2 壓力緩解.....	68
4.2.3 家人互動.....	69
4.3 心智障礙者接受社區日間作業設施服務所得到的改變.....	70
4.3.1 自立生活能力.....	70
4.3.2 基本認知能力.....	71
4.3.3 社會能力.....	72
4.3.4 作業技能與作業態度.....	73
第五章 結論與建議.....	76
5.1 研究發現 .....	76
5.1.1 心智障礙者家長選擇日間作業設施服務的考量因素....	76
5.1.2 心智障礙者參與日間作業設施服務對於個案家庭的助 益.....	77
5.1.3 心智障礙者接受社區日間作業設施服務所得到的改變.	77
5.2 研究建議 .....	78
5.2.1 對政府建議.....	78

5.2.2 對機構建議.....	79
5.2.3 對家長建議.....	79
5.3 研究限制.....	79
參考文獻.....	80
一、中文部分.....	80
二、英文部分.....	83
三、網頁部分.....	84
附錄一、訪談大綱.....	85
附錄二、研究同意書.....	86
附錄三、訪談同意書.....	87



## 圖目錄

圖 2.1 社區日間作業設施服務模式定位圖.....	6
圖 2.2 小作所設置流程圖.....	16
圖 3.1 研究流程圖.....	35
圖 3.2 社團法人嘉義市啟智協會組織架構圖.....	37
圖 3.3 質性資料分析之要素.....	50
圖 4.1 無障礙廁所.....	56
圖 4.2 小作所作業活動室.....	57
圖 4.3 消防急救設備.....	58
圖 4.4 運動器材設備.....	58
圖 4.5 廚房.....	59
圖 4.6 才藝學習活動.....	60
圖 4.7 體適能活動.....	61
圖 4.8 社區融合活動.....	62
圖 4.9 園藝活動.....	63
圖 4.10 代工作業活動.....	74

## 表目錄

表 2.1 智能障礙者特徵.....	9
表 2.2 社區日間作業設施服務模式發展歷程.....	11
表 2.3 身心障礙者個人照顧服務辦法.....	13
表 2.4 機構式照顧與獨立生活方式比較.....	19
表 2.5 社區日間作業設施相關證實研究報告彙整表.....	27
表 3.1 嘉義市啟智協會發展歷程.....	38
表 3.2 小作所日常作息表.....	43
表 3.3 小作所代工作業.....	44
表 3.4 文康休閒活動.....	45
表 3.5 研究訪談對象.....	47
表 3.6 譯碼概念表：心智障礙者選擇日間作業設施服務的考量.....	52
表 3.7 譯碼概念表：心智障礙者參與社區日間作業設施服務對於個案家庭的助益.....	52
表 3.8 譯碼概念表：心智障礙者接受社區日間作業設施服務所得到的改變.....	53
表 3.9 訪談引述編碼範例表.....	53

# 第一章 緒論

第一章緒論共分為三小節，第一節說明研究背景與動機，第二節論述研究目的，第三節說明範圍與限制。

## 1.1 研究背景與動機

根據衛生福利部統計處統計，民國 107 年第 2 季的調查結果中顯示，嘉義市身心障礙者佔總人口比例為：105 年 5.47%，106 年 5.57%，107 年 5.58%，逐年上升。內政部（民 100）統計資料顯示，至 100 年 6 月底止，全國領有身心障礙手冊者計 108 萬 5 千人，身心障礙就業者總工作年資以「25 年及以上」占 33.82%最多，「20 年~未滿 25 年」占 15.08%次之，平均總工作年資為 19 年，資料顯示高中職畢業的身心障礙者找工作不易，而身心障礙者對政府所提供的個人照顧服務項目之認知及使用情形，已知道「日間及住宿式照顧」占 21.69%；知道並已利用的比例「日間及住宿式照顧」占 2.01%。

內政部（105）針對 15 歲以上身心障礙者「工作狀況與職業訓練需求」的調查中，整體身心障礙者勞動力參與率為 20.41%，失業率為 9.17%，高於全國平均失業率，而進一步探究未參與勞動之原因，其原因以「找不到合適的全時正職工作」最多。工作期間所遭遇之困難以「待遇太低」、「體力無法勝任」、「工作負荷重」、「工作技能」不足、或「工作態度」不佳居多。日間作業設施服務嘉義市政府社會處依據「身心障礙者權益保障法」第 5 條及「身心障礙者保護法」第 3 條規定，經鑑定並領有身心障礙證明（手冊）者，單位以人數計算，推估嘉義市智能障礙者人口數 104 年為 1252 人、105 年為 1244 人、106 年為 1260 人（衛生福利部

統計處，民 107 第 2 季)，從以上資料顯示來看，社會福利服務供給面是有很大的需求的。

嘉義市每年從特殊學校或高職綜合職能科畢業後進入到職場工作心智障礙者僅只有 1%，心智障礙者在無法找到工作之時，社會福利服務設施將是家屬的選擇之一，於是將探討在社區日間作業設施的創立到發展至今，許多家長選擇將心智障孩子送到日間作業設施服務的因素為何？

而在現今忙碌的社會中，家長需面對工作以及照顧心智障礙的孩子，在選擇福利設施時，許多心智障礙者的家長，對於福利設施及內容並不是很了解，導致個案並未達到或者是遠超過社區日間設施收案的標準，但仍接受社區日間作業設施服務，造成資源使用的錯位，為了提供更多的這方面的資訊，讓案家與個案更了解自己的需求以及日間作業設施所提供的服務模式，本研究旨在探討為何家長選擇將孩子送到社區日間作業設施服務之因素與其助益，社區日間作業設施服務對心智障礙者是否符合需求服務模式，這對家長及心智障礙者的影響及幫助效益有多大？希望藉此讓更多心智障礙者家庭瞭解社區日間作業設施服務為何？作為心智障礙者選擇安置之參考。

## 1.2 研究目的

嘉義市雖分東、西兩區，地方幅員小，人口相對集中，嘉義市心智障礙者各式社區式照顧資源齊備，由三家廠商提供居家服務；社區日間作業設施三處；社區居住中心一處；社區式日間照顧服務單位有二個據點，社區式日間照顧服務機構有三個據點，在各照顧服務便於取得的狀況下，社區日間作業設施服務非首選；在使用的照顧資源中，服務種類越來越多，政府設立的各項福利服務及民間開辦的機構，有著琳琅滿目

的類別，而心智障礙者為何選擇社區日間作業設施服務來使用，其最大的考量因素為何？讓更多心智障礙者家長能更了解社區日間作業設施服務對心智障礙者之影響及助益為何？所得到的改變為何？值得來探討。

根據本研究的動機與目的，本研究欲探討嘉義市心智障礙者選擇社區日間作業設施服務之問題為：

- 一、心智障礙者選擇社區日間作業設施服務的考量因素為何？
- 二、心智障礙者參與日間作業設施服務對於個案家庭的助益為何？
- 三、心智障礙者接受社區日間作業設施服務所得到的改變為何？

### 1.3 研究範圍與限制

本研究是以社團法人嘉義市啟智協會社區日間作業設一嘉合工坊裡的服務對象之家長做為研究對象，目前服務對象有 14 位，採「立意取樣」做為研究對象；研究者本身是協會的工作人員，基於場域考量及時間有限，所以選擇自己工作單位，方便研究。

#### 一、研究範圍

- (一)、研究地區：本研究地區為嘉義市。
- (二)、研究對象：本研究以嘉義市社區日間作業所裡面的服務對象 6 位家長為訪談的對象。
- (三)、研究重點：讓心智障礙者及其家長更能夠了解社區日間作業設施對心智障礙者之助益。

#### 二、研究限制

本研究的研究限制如下：

- (一)、本研究限於個人時間，地區性及經費有限等因素，探討對象



僅限於目前使用嘉義市東區社區日間作業設施服務之服務對象之家長為研究對象，至於其他縣市社區日間作業設施則不包括在其範圍內。

(二)、本研究僅以嘉義市啟智協會小作所之 6 位家長為調查對象，趨於家人正使用此服務，而家長表達較保守，目前未能概括全部小作所家長意見，不足以代表歷年來全部家長之看法。



## 第二章 文獻探討

本章旨在探討嘉義市社區日間作業設施服務發展及其影響因素之相關文獻，做為本研究理論基礎。本章共分為三節，首先第一節社區日間作業設施服務發展背景與現況；第二節心智障礙者選擇社會福利機構因素；第三節社區日間作業設施服務相關研究。

### 2.1 社區日間作業設施服務發展背景與現況

本小節說明智能障礙的定義，社區日間作業設施服務的形成及服務模式以及發展歷程。

#### 2.1.1 服務發展起源

社區日間作業設施服務模式定位（參見圖 2.1）是因應身心障礙者在不同發展階段有不同需求而產生的，因「身心障礙者權益保障法」於 96 年 7 月 11 日通過後，庇護工場則須依照勞動基準法將聘請之身心障礙者納入保障，而需提供勞保、勞退、健保，造成雇主原本的成本相對提高，因此庇護工場面臨薪資及保險問題，而成本的提高，導致庇護工廠面臨關閉。到庇護工場工作的身心障礙者可能因產量達不到要求、工作能力不足、無良好的工作態度或是其他原因而需離開庇護工場，家長必須重新安排規劃其在日間生活，這些原本還具有自理能力的身心障礙者，還無需到日間照顧機構，而且日間照顧機構也要繳交較高的服務費用，在沒有其他服務選擇的情況下，只好將其留在家中由家人自行照顧，如此除了增加家庭負擔外，長期下來可能產生退化之情形。

另外從特殊學校或高職綜合職能科畢業的學生，如果其能力無法進

入支持性和一般性就業場所，這些無法進入就業領域的學生畢業後的去向，是令人的擔憂的，希望能有一種可以符合服務的模式，提供無法就業也無需太多生活照顧支持的身心障礙者日間的服務，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，社區日間作業設施的服務目標：就是營造友善的環境規劃專業的服務，讓符合收案標準的心智障礙者參與日間作業活動，並過著有尊嚴有意義的生活，除了可維持他們的基本功能外，也可避免障礙者提早退化（財團法人育成社會福利基金會，民 106）。

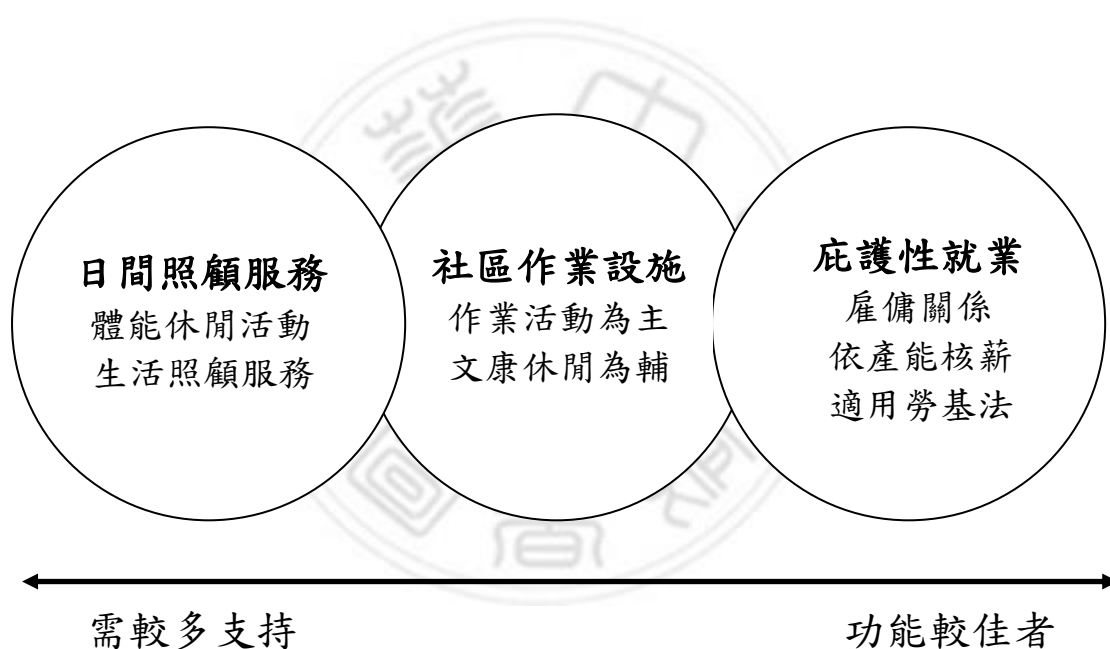


圖 2.1 社區日間作業設施服務模式定位圖

資料來源:柯平順 (民 102)

### 2.1.2 智能障礙的定義

根據「美國智能及發展障礙協會 (American Association on Intellectual and Developmental Disabilities, 簡稱 AAIDD)」之定義，智能障礙是指在發展期間 (自受胎到滿十八歲)，經智力測驗 (例如:魏氏兒童智力測驗) 施測，而分數顯著低於 70，同時伴隨有適應性行為方面的缺陷，如：日

常生活及學校生活方面嚴重適應困難。

當我們說一個人是智能障礙者時，就是說他在學科學習和處理日常生活以及對週圍事物的了解和環境的適應能力方面，比同年紀的同伴顯著的緩慢。這些能力籠統地包括了：

1. 溝通：透過符號行為（如口語、拼字、手語等），或非符號行為（如臉部表情、手勢等）去理解或表達資訊的能力。
2. 自我照顧：包括飲食、穿衣、打扮、如廁、個人衛生等能力。
3. 居家生活：在家庭中日常的活動力情形，如做家事、一般維護等。
4. 社交能力：適當（如結交朋友、微笑等）或不當（發脾氣、嫉妒、打架等）的社交行為。
5. 使用社區：適當使用社區資源，如在社區中的行動能力、採購日常用品等。
6. 自我引導：做決定能力，如了解與遵行時間表、表現適度的果決與自我的主張能力等。
7. 健康及安全：維持自己於良好狀態，如適當的飲食、疾病的認明等。
8. 功能性學科能力：認知方面的能力及在學校中所學的相關技能，如書寫、閱讀。
9. 休閒娛樂：能反映出個人喜好與選擇的多樣化休閒娛樂的興趣，屬於公眾的活動則應反映出年齡與文化上的適當性。
10. 工作：擁有一份兼職或全職工作，或是參與社區中義務的活動。

智能障礙者之間的差異很大，程度有輕度、中度、重度、極重度之分別，即使是同一類型的智能障礙也會有不同程度之分別，所以在教育及照顧上會有不同的需要，不能一概而論。

中智能障礙及學習障礙學生在認知方面除了理解困難外，尚包括注

意力、記憶力（何華國，民 87；Kirk, Gallagher and Anastasiow, 1997）。

### 2.1.3 智能障礙的鑑定標準

#### 一、心智障礙鑑定標準

一般身心障礙者依外顯身體器官損傷與心智能力功能區分為甲類身體障礙與乙類心智障礙（台北市身心障礙服務手冊）。智能障礙及慢性精神障礙此兩類障礙與其他學習障礙、自閉症、癲癇病人、失智症，依照舊式手冊統稱心智障礙，我國對於身心障礙的評估鑑定，由原先身心障礙手冊鑑定的 16 類，自 101 年全面開始採用國際世界衛生組織 2001 年提出的國際功能失能與健康分類系統(International Classification of Functioning, Disability and Health，簡稱 ICF)以身心八大功能、構造編碼區分障礙證明，目前採行舊制身心障礙手冊及新制證明並用。

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。身心障礙者權益保障法修正，身心障礙分類採用世界衛生組織(WHO)所頒布之「國際健康功能與身心障礙分類系統」(International Classification of Functioning, Disability and Health，簡稱 ICF)之八大分類，身心障礙鑑定需籌組醫事、社工、特教與職評等專業團隊進行，地方政府亦需在接獲身心障礙鑑定報告後，籌組專業團隊進行需求評估各項福利與服務。新制在身心障礙分類、新制則改採 WHO 頒布「國際健康功能與身心障礙分類系統」之「八大身心功能障礙類別」，且需考量身心障礙者活動參與限制及環境因素，作為身心障礙等級之判定基礎（中華民國智障者家長總會，推波引水，第 72 期會訊）。

## 二、智能障礙者特徵

表 2.1 智能障礙者特徵

認知學習	<p>一、常用字彙有限，語言理解及表達能力較差，口語表達能力較弱，以致於常出現人際溝通困難，或是畏懼溝通。</p> <p>二、兒童期學習速度及反應較同年齡兒童緩慢，學習遷移與類化能力辨認學習、回憶困難，不具抽象概念及想像力、創造力、推理能力，概念化、組織能力差，無法有效地統整外在的刺激與訊息。</p> <p>三、成年後認知學習能力無法隨年紀增長而有改變，因而注意力不易集中及持久，學習遷移能力欠缺、學習動機薄弱、缺乏想像力和隨機應變的能力三、動作敏捷度，協調性和力量有不足的現象。</p>
人格特徵	<p>一、思考比較僵化、缺乏彈性、分化度較低，對於自我與環境界限辨認困難，缺乏自我意識反應。</p> <p>二、常常經驗到失敗，自己會感到無能、自卑、退縮，但滿足點低，表現出享樂主義的反應，希望立即獲得滿足，盡量避免不愉快的情境。</p>

表 2.1 智能障礙者特徵（續）

<p>生活適應及 行為</p>	<p>一、對日常生活自理、事務處理、時間觀念，均比同年齡差，缺乏臨機應變能力，無法隨問題情境調整自己的行為，較容易表現出拒絕、退縮、固執、壓抑等行為。</p> <p>二、因工作動機薄弱，對週遭事物較不關心，受挫後容易產生工作倦怠，職業適應較為困難。</p>
<p>社會情緒</p>	<p>自我控制力低，易受外界刺激影響，不懂得怎麼樣辨別是非善惡，自我照顧能力比較不足，社交技巧的障礙由於想像力較弱難以體會別人的情緒與受，不會以一般人能接受的方法表達自己的情感等多方面的困難。</p>

資料來源：心智障礙者工作參與動機與支持性就業方案執行之研究，  
蕭月華（民 102）

#### 2.1.4 服務模式發展歷程

社區日間作業設施服務模式是由內政部於 2008 年 2 月 29 日訂定完成「心智障礙者日間作業設施服務模式試辦計畫」進行為期半年的規劃，借鑑於日本小規模作業所，規劃出社區日間作業設施，草創期間我國將其移植到臺灣加以本土化，做為台灣發展社區作業設施的參考架構。98 年由中央經費補助試辦 5 個單位，歷經了許多服務及行政上的困難，99 年擴增為 12 個單位。到了 100 年開始推展此服務模式，也將社區日間作業設施漸漸發展到成長期，101 年身心障礙者個人照顧辦法明訂此服務模式，102 年中央與地方政府辦理單位之社區日間作業設施逼近百家。103 年服務單位正式破百家，104 年中央推動評鑑討論，105 年重點在於服務

品質的穩定，品質提升已成為身心障礙者，為身心障礙者提供了不同於就業職場、機構中心的活動場域，可以從事作業活動、投入社會參與培力自立生活過得有意義的生活（財團法人育成社會福利基金會專業服務手冊，民 106）。

表 2.2 社區日間作業設施服務模式發展歷程

年份	發展歷程
97	赴日參訪辦理小模作業所經驗
98	中央補助 5 間單位試辦
99	中央補助拓展 12 間單位
100	正式宣導推展服務模式
101	身障個照法明訂社區日間作業設施
102	中央與地方辦理合計近百家
103	服務據點正式突破百家
104	探討討論鑑制度（試評、擬定草案）
105	推動服務品質穩定化（編製專業服務手冊）

資料來源：本研究整理

### 2.1.5 社區日間作業設施服務發展現況

政府早期對於身心障礙者大多以救濟為主，而最近幾年來政府更重視社會福利發展，身心障礙者有和一般人生活的需求和權利，社區日間作業設施就是建構友善的環境、規劃專業的服務讓評估通過者能夠進入



到小作所學習，過著有尊嚴有意義的生活，而社區日間作業設施最主要的是培養身心障礙者以作業活動、自立生活為主，文康休閒活動和社區參與為輔，提升自我管理及控制自己的行為，逐漸擴展身心障礙者的服務，開始注重他們獨立生活技巧的訓練，而不需要依賴父母與老師的提示，或是一些外來介入的策略，並可以協助他們將其所學，類化到各種所處的自然環境當中(Koegel et al., 1999)。

Cooper, Heron and Heward(2007)將自我管理定義為一種個人化且系統化的應用行為改變技術並造成自己的行為往希望是方向修正要成功底是行自我管理計畫必須同時具備的條件 一個是目標行為卻是往自己想要的方向改變另一個則是同時伴隨自我管理計畫的使用

#### 2.1.6 社區日間作業設施服務辦法

隨著社會的進步，政府及人民對身心障礙者福利的重視也相對的提昇，由於國人觀點的改變，使得原本社會對障礙者的許多汙名及刻板印象的觀點也隨之改變，也開始觀摩學習西方國家主張的「去醫療化」、「去機構化」、「正常化」之思惟及作法，秉持著障礙者主體的整合性觀點，提供各項支持協助促進障礙者獨立生活其焦點能否在於如何讓心智障礙者過著正常化平等機會參與之生活（王育瑜，民93）。

依據「身心障礙者權益保障法」第五十條規定：「直轄市、縣（市）主管機關應依需求評估結果辦理下列服務，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：一、居家照顧。二、生活重建。三、心理重建。四、社區居住。五、婚姻及生育輔導。六、日間及住宿式照顧。七、家庭托顧。八、課後照顧。九、自立生活支持服務。十、其他有關身心障礙者個人照顧之服務。」我國也依據這些

服務項目陸續發展出機構式，居家式、社區式等不同的照顧模式、讓能力不足以進入庇護工場但也還不需要接受機構式服務及對於有工作能力但沒有就業意願的心智障礙者有更多服務模式可選擇。

依據「身心障礙者權益保障法」第五十二條規定:各級及各目的事業主管機關應辦理下列服務，以協助身心障礙者參與社會：一、休閒及文化活動。二、體育活動。三、公共資訊無障礙。四、公平之政治參與。五、法律諮詢及協助。六、無障礙環境。七、輔助科技設備及服務。八、社會宣導及社會教育。九、其他有關身心障礙者社會參與之服務。

身心障礙者個人照顧服務辦法於 101 年 7 月 11 日正式被納入，奠立了法源基礎。其中 51-56 條條文（參見表 2.3）則是關於社區日間作業設施服務模式的相關規範，也將此納入服務的項目之一。根據衛生福利部統計，社區日間作業設施服務截至 105 年 12 月止全省分佈有 151 處，提供所屬縣市經評估通過的心智障礙者之日間作業活動、文康閒活動、社區參與及自立生活等服務。

表 2.3 身心障礙者個人照顧服務辦法

身心障礙者個人照顧服務辦法第 51 至第 56 條	
第 51 條	服務提供單位對無法進入庇護性就業服務場所之身心障礙者，於社區日間作業設施提供服務時，以作業活動為主，自立生活及休閒文康為輔。
第 52 條	社區日間作業設施服務得由下列單位提供： 一、醫療或護理機構，精神照護機構。 二、身心障礙福利機構。 三、財團法人，社會福利團體。

表 2.3 身心障礙者個人照顧服務辦法（續）

身心障礙者個人照顧服務辦法第 51 至第 56 條	
第 53 條	<p>社區日間作業設施服務對象如下：</p> <p>一、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。但接受夜間型住宿機構服務者，不在此限。</p> <p>二、有意願且經作業設施服務提供單位評估可參與作業活動之身心障礙者，作業時間以每日 4 小時，每週 20 小時為原則。</p>
第 54 條	<p>社區日間作業設施服務提供單位，應設置社區日間作業設施服務場所，每一地點至多服務 20 人。</p> <p>社區日間作業設施服務場所，平均每人樓地板面積不得少於六點六平方公尺，作業活動以室外場所進行者，每位服務使用者至少需有四平方公尺之室內使用面積。</p> <p>社區日間作業設施服務場所應設作業活動室、休息室、簡易廚房或配膳室及盥洗室（至少有一處淋浴設備）。必要時，並得為服務對象設置適當且獨立之空間及設備，提供個別化服務。</p> <p>社區日間作業設施服務不得提供夜間住宿，服務場所不得兼辦住宿服務。</p>
第 55 條	<p>社區日間作業設施服務提供單位配置社會工作人員及教保，員社會工作人員最多可於三處提供服務。教保員配置比率按服務對象障礙程度比一比六至一比十二遴用；並得視身心障礙者之特性需求，增置兼職或特約行政人員、護理、復健、營養和其他專業人員。</p>

表 2.3 身心障礙者個人照顧服務辦法（續）

身心障礙者個人照顧服務辦法第 51 至第 56 條	
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。

資料來源：全國法規資料庫（民 104）

### 2.1.7 社區日間作業設施服務流程

目前日間作業設施服務除了辦法設定每天作業 4 小時外，每週合計 20 小時作業活動，以作業活動為主，自立生活及休閒文康為輔來作為規劃的作業模式，對於有工作能力，但沒就業意願的服務對象，能在小作所從事作業活動，使其自我肯定及期待學習自主能力，期待進而能朝向社區生活與社會融合，朝著以自立生活能力與職業工作能力作為服務定位的軸線，呈現出社區日間作業設施服務定位。

根據育成基金會 2014 所出版的辦理社區日間作業設施及服務模式作業手冊，將社區作業設施的運作分為三個階段（圖 2.2），第一階段是籌備規劃的階段，包含了場地與空間的配置，基本能力的配置服務籌備與規劃等，可依政府公布（身心障礙者個人照顧服務辦法，民 101）辦理設置；第二階段是提供專業服務行政管理與營運的策略，包括專業人員聘請及行政文書表單設計、如何開案（尋找服務對象）、服務對象個別化服務規劃、活動設計等；第三階段包含成效評估，每月呈報營運月報表及服務月報表，對於家長/屬端做滿意度調查表，每月對補助單位已報表方式呈報營運狀況，滿意度調查表則是對服務端做服務狀況的了解，是否有需改善及檢討的部分，做總檢討。

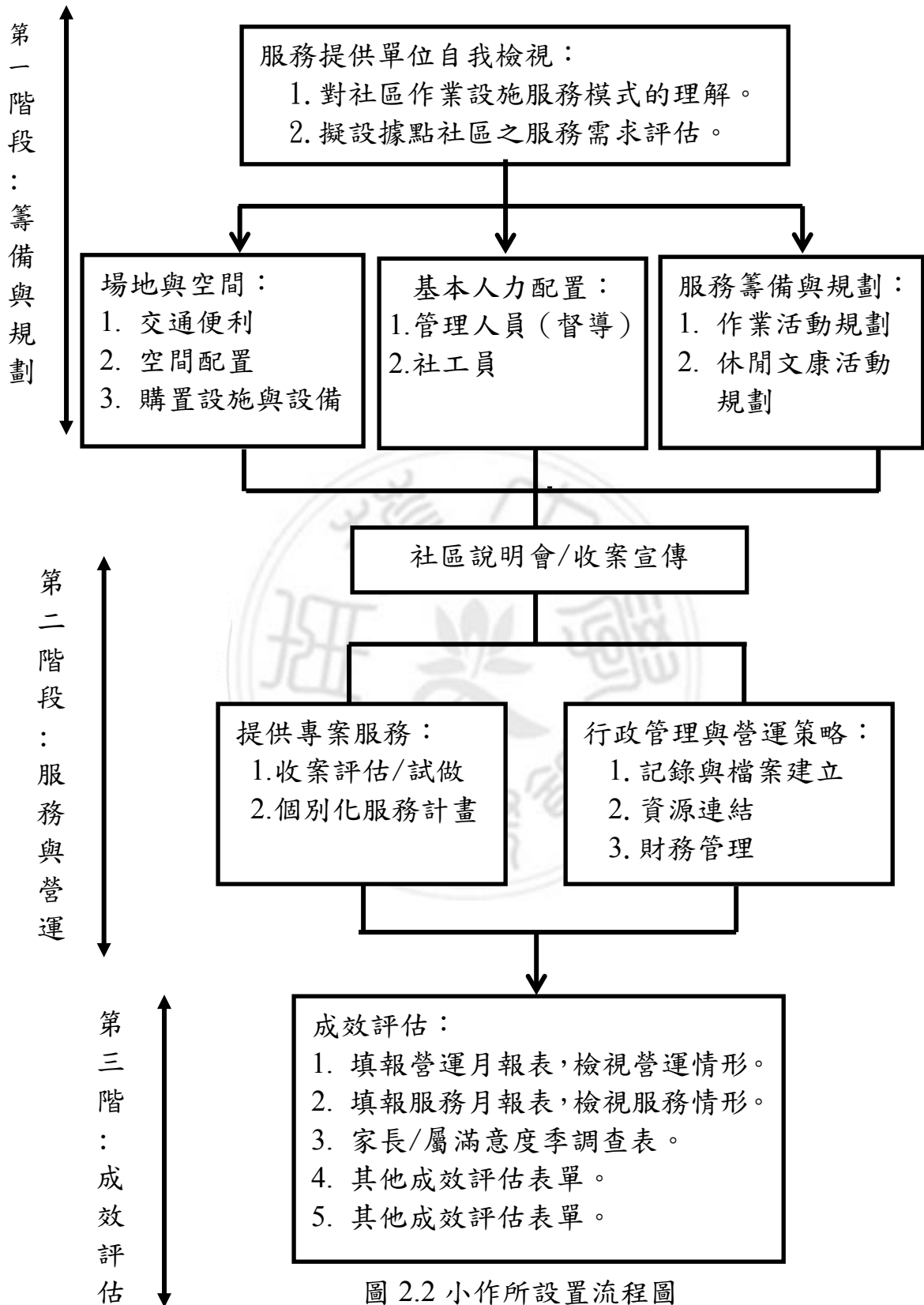


圖 2.2 小作所設置流程圖

資料來源：財團法人育成社會福利基金會（民 103）

## 2.2 心智障礙者選擇社會福利機構因素

國內身心障礙者每年人口數持續成長，加上人口老化嚴重，需求日益增多，身心障礙機構、團體也日漸增加。目前全國登記身心障礙團體共有，身心障礙機構共有 271 個，各個團體為了因應及滿足身心障礙人數的攀升及家庭的需求，實踐組織之初衷，不斷的規劃及發展各項服務，也提供醫療復健、照顧、教育、學習、就業、文康休閒等服務，最重要的是既能幫助到身心障礙者之獨立生活能力、基本認知能力、作業技能、作業態度、社區參與等並提高其社會能力。

### 2.2.1 培養自立生活

自立生活學習即是在生活中自己決定自己想做的事務，但對心智障礙者來說並不是件容易的事，因他們理解力比一般人弱，所以學習到的事物很難空間轉移，所以對於障礙程度較高者難把所學習運用到社會上，而同儕間的支持與影響也相當重要。

身心障礙權利運動在世界各國發展趨勢接著重重機構式服務走向社區式服務各國因此陸續推出各種社區為主的服務方案協助身心障礙者自立生活；台灣在身心障礙者個人照顧服務辦法通過之後無論是生活重建、社區居住、照顧服務也都強調社區式的服務精神，強調社區化、小型化服務的重要性，相信這樣的服務措施對心智障礙者會有比較好的結果。許多研究也顯示，社區式服務可以改善心智障礙者個人生活型態和功能包括適應行為社區參與家庭聯繫及對自我獨立生活經驗的掌握的等，同時也能夠獲得較好的生活品質(Chou et al., 2008)。

吳培安（民 84）提出輕、中、重度智能障礙者只要善於安排及接受

職業教育和訓練，也可以將其職業潛能發揮出來，並可培養自力生活的能力。重度智障者若能透過安排課程訓練，機構加以訓練與復建，亦可增加其獨立的能力。至於極重度智能障礙者，若透過適當的養護、復健與訓練，可以減少依賴他人的程度，可以減輕照顧者及家人的負擔，降低社會成本的付出。

身心障礙者有和一般人生活的需求和權利，近幾年來社會福利發展受到大家的重視，社區日間作業設施就是營造友善的環境規劃專業的服務，讓評估通過者能夠進入到這裡學習過著有尊嚴有意義的生活，而社區日間作業設施最主要是培養身心障礙者自立生活，而其作業活動及文康休閒活動透過以下方式協助身心障礙者自我決定、選擇、負責，在社區生活並平等參與社會。

受到社會福利發展過程的影響，早期政府對身心障礙者的福利服務，大多以救濟為主，無形中增加的社會成本的負擔，也使的身心障礙者稱為社會中的依賴人口，直到近幾年才逐漸擴展身心障礙者的服務，開始出中他們獨立生活技巧的訓練，職業重建與就業安置等，並將訓練身心障礙者有依賴人口轉變為生產人口的理念落實在法令中（身心障礙者權益保障法，民 96）。

獨立生活仍然是當今工業先進國家對待身心障礙者的主流價值，獨立生活運動源於反機構收容照顧(asylum care)與醫療模式(medical model)認為身心障礙者不是因個人的疾病而有障礙，而是因社會、政治、經濟的限制而有障礙。這樣的觀點後來被概念化為障礙的社會模式(Llewellyn, Agu and Mercer, 2008)獨立生活運動的哲學基礎是：

- 一、所有人類生活都有其價值。
- 二、任何人，不論殘缺都選擇的能力。

三、各類型的身心障礙者，不論是肢體、智能、感官或是情緒，都有權力控制其自身的生活權利。

四、身心障礙者有權完整社會參與。

表 2.4 機構式照顧與獨立生活方式比較

機構式照顧	獨立生活方式
去人格化、幼稚化	自主互賴
例行僵化、結構生活、稀疏環境	選擇
整批對待、住民被視為同質群體	尊嚴與個別價值
高度員工決定而非住民決定	自決
員工與住民距離很遠	整合
工私生活失衡	隱私
家外低度參與、社區疏離	公民身份

資料來源：Peacei, Kellaher and Willcocks(1997)

### 2.2.2 基本認知能力學習

學習內容須淺顯易懂，學習的內容要依學員的個別化能力來加以設計，融入生活學習，循序漸進，智能障礙學員因為長期的學習失敗經驗，常缺乏自信心、自我觀念比較差，有時也很固著，非常需要鼓勵。因此，在學習的過程當中，為他們製造成功的學習經驗，隨時鼓勵增強他們的好表現，以提高學習的動機和自信心；對於有錯的地方，也要簡明地糾正，並有耐心的加以指導。

認知行為理論中學者 Perry(1970)依據認知行為學者的主張把個人的



成長，清楚的界定為二元、多樣性、相對性、承諾等四個階段：

#### 一、元階段

此階段人具有簡單的思考特質，對事件或資訊來源較不具分析能力，對職場的複雜度了解的不多，以非黑即白、對與錯的二元觀點看待事物及人，也用對錯來看待工作是否適合。

#### 二、多樣性

處於此階段者會受到外在標準的影響，意識到是自己抉擇，也意識到生涯抉擇是必須要考慮到多種因素，過程中必須投入。

#### 三、相對性

個人的抉擇標準由外控轉為內控，進入了相對性階段，此階段意識到自己的抉擇過程要由自己負責，開始權衡不同職類選擇的優、劣點，而且能想像在自己在生命中所扮演的多重角色。

#### 四、承諾

認知到一旦決定了職類，未來的選擇雖然減少了，卻擴展了生活角色的領域，為自己的選擇負責並承擔責任，此階段稱為承諾階段。

智能障礙者基本認知會隨著年齡增長及學習而改變，其生活經驗擴充，或經過特殊教育及相關服務的協助，仍然有機會提昇基本認知對他的社會適應能力是有幫助的。

智能障礙學生的概念大都停留在較為簡單的階段，如何使他們從舊經驗中加進較新、較複雜的概念是日常生活上必須要努力的方向。建議從日常生活活動開始，在小作所除了代工作業，也強調自力生活學習，其中基本認知能力學習目標以簡易數學加減能力、空間概念、時間概念、

語文能力、區辨與判斷能力、記憶能力等為主(以嘉義市啟智協會為例)。

由於智能障礙學生在動作協調、認知與學習以及溝通能力的問題，使他們在自我照顧和社會適應也產生困難，智能愈低下的困難愈明顯。在學習上，智能障礙學員亦有其特質，如下：

1. 缺乏重要概念的獲得
2. 學習速度緩慢
3. 抽象思考能力較差
4. 類化及遷移的能力較差
5. 注意力較不集中
6. 記憶能力較差

### 2.2.3 工作技能及態度養成的重要性

工作意願強弱為身心障礙者是否順利就業的關鍵，而工作意願的提升必須仰賴工作興趣及工作態度(戴鈴容，民91)。

何華國(民77)提出職業生活的適應良好，應視為智能障礙者教育的終極目標，因其能讓智能障礙者發揮職業潛能，獲得工作成就、增強自我概念、也讓社會大眾改變對他們的觀感；身心障礙者無法就業或離職之主要因素歸於工作技能及態度不佳(陳靜江、林幸台，民89)，在職業重建與就業安置中，首重工作技能及態度養成，並將身心障礙者由依賴救濟人口轉變為生產人口的理念落實在「身心障礙者權益保障法」中。

工作技能主要包含有：手部操作動作，作業的速度，作業的品檢能力，工作耐力與持續力等，所以培養心智障礙者具備好的工作技能及態度，是日間作業設施服務要支持的，也是重要的一環。

工作態度會影響工作意願，良好的工作態度可以改善工作品質與提

升工作效率例如：作業的主動性、注意力、服從度、遵守作業規範、主動積極等。

#### 2.2.4 照顧者能適時喘息

家裡有身心障礙者，對於照顧者來說是在社交技能以及身體狀況的維持上有相當長足的協助，對案家而言，讓個案能夠接受服務，提供喘息的服務外，因人際關係的互動，與作業的正向增強對於個人的生活習慣及態度也都能增進，相對的在照顧協助個案的需求上就會大大的降低（財團法人醫藥品查驗中心，民 106）。

小作所對學員家庭提供的多項功能，對學員提供生活與能力重新建構，使他們改變以往的生活模式，對家屬則提供喘息機會（葉癸汾，民 104）。

Seed(1988)也提出了實務上評價成年心智障礙者日間照顧服務的7種模式：1.工作模式(the work model)：提供就業者所需要的工作經驗和準備；2.社會照顧模式(the social care model)：強調正常生活的潛力和培養家庭與社區生活所需的社會技能；3.延續教育模式(the furthert education model)；4.評價與生產力模式(assessment and throughout model)：強調有必要將人們導向更合適的正常之處所；5.休閒模式(the recreational model)：成員發展符合個人的興趣與活動；6.共同生活模式(the shared living model)：一中心創造一個大破成員及工作者區分的社區；7.支援模式(the resource model)：提供進入廣泛正常（社會）設施的機會與發揮智能障礙者的潛力提供更廣泛的社會活動，使父母或其他照顧者獲得喘息的機會，並為自立生活做準備。

### 2.2.5 環境因素

Cooper 等人(2007)指出，許多行為改變計畫都是藉由操控環境來導正個體的行為，當個體可以自己定義目標行為，安排明確地區辨刺激，提供口語或肢體的提示、給予增強或是懲罰的後果記錄目標行為出現於否，即能表現出適當的自我管理。

無障礙的友善空間對身心障礙者非常重要，也是職場環境，出門安全的關鍵，但調查報告顯示，身心障礙者在沒有其他人陪同時，對於公共空間無障礙設施使用困難情形。身心障礙者權益保障法第五十二條規定，各級及各目的事業主管機關應辦理休閒及文化活動、體育活動、公共資訊無障礙、公平之政治參與、法律諮詢及協助、無障礙環境、輔助科技設備及服務、社會宣導及社會教育等，以協助身心障礙者參與社會。

身心障礙者進入工作領域，因每個障別都不同，更應尊重個人之間的差異，無障礙環境更應周密設置與安全考量，創造無障礙空間與良好友善環境，讓身心障礙者備感尊嚴。

## 2.3 社區日間作業設施服務相關研究

內政部於 2009-2010 年試辦心智障礙者社區日間照顧模式計畫，提供無法進入庇護工場就業，也未安置在日間照顧機構的心智障礙者，提供適當多元服務，社區日間作業設施服務成效大部分著重在自立生活及支持性就業及家長喘息部分，讓符合需求的障礙者就近接受服務，了解到設置社區日間作業設施，可提供服務使用者最顯著的效益，即為讓個案能有所地方接受服務，並維持和學習生活技能，讓個案家屬不需要擔心個案動向，而參與服務所帶來的服務實際回饋，包括獎勵金或是完成服務的正增強，讓個案能有成就感，也是顯著的效益之一。

社區日間作業設施服務對心智障礙者及其家屬而言，具有達到讓家屬放心，讓服務對象開心，並且促發其能量潛能開發的機會，甚至讓心智障礙者具有獲得工作技能的機會、達到順利就業，協助其個人生活理想達成的目標（楊惠鳳，民 102）。

### 2.3.1 支持性就業

所謂支持性就業，包括工作機會的取得與工作初期的密集協助，如：工作技巧的訓練、環境的適應、交通的協助、以及社交、健康與財物的支持等。此外當案主足以勝任該職務的要求後，尚須提供持續的、必要的支持，以使案主得以繼續成功的保有該工作（陳靜江，民 98）。

蕭月華（民 102）指出，支持性就業服務成效：支性就業整體服務媒合績效為每位就服員年度必須推介成功 12 位，成功就業滿 3 個月有 6 位，推介操作型態可分為媒合前諮詢、推介就業、就業滿 3 個月結案，未媒合結案，以此研究媒合之狀況，可發現高達 72%的心智者經由支持性就服員協助都能獲得工作機會，但是持續就業率只有 18%，有 38%的心智障礙者因為工作準備度不足、及其他因素連面試的機會都沒有即結案，支持性就業績效看的是能不能穩 3 結案，及推介就業成功 12 位，即使上工一天也算推介就業成功，所以就服員也只能積極的媒合，只要有工作機會及策動面試，並且運用連結各種資源，以達到績效目標為首要，以嘉義縣精神康扶之友協會為例，第一年目標達成率約 60%，未達到預期績效，衍生經費無法核銷的困境，第二年提高為 100%，合乎支持性就業績效。

#### 1. 概念：

支持性就業的立法首見於美國 1984 年的《發展障礙法案》，是美國近 30 年來協助心智障礙人士，尤其是重度心智障礙者進入社區競爭性職

業場所就業的一種服務模式。是由就業服務專業人員在工作場所持續提供訓練，以增進障礙者的工作能力及與同事的互動，當障礙者的表現符合工作場所的要求後，就業服務專業人員逐漸退出工作現場，改為追蹤的方式提供服務。

2.對象：中重度心智障礙者。

3.特點：

- (1) 只針對心智障礙者。
- (2) 員工在與外界統合的環境中工作。
- (3) 為員工提供持續的支持。

4.優勢：

- (1) 協助心智障礙者得到一份正式有薪水的工作。
- (2) 員工在與外界統合的環境中工作，這個環境里心智障礙者被其他的員工所尊重，並享有相同的晉升機會，與其他工作者有良性的互動。
- (3) 心智障礙者從這種模式裡能夠得到的服務包括：工作機會的取得；工作初期的密集協助，如工作技巧的訓練，環境的適應以及交通的協助等。除此以外當他們足以勝任該職務的要求後，仍能得到必須的持續支持，使其可以繼續成功保有該工作。

5.限制：

- (1) 支持性就業的人力成本過高，可持續性面臨極大挑戰。
- (2) 支持性就業的崗位面向單一。
- (3) 本土支持系統的人才隊伍建設不到位。
- (4) 支持性就業更著重於對障礙員工的支持，對家庭、學校、企業等社

會系統支持力度較弱。

### 2.3.2 工作技能、工作態度、社會適應

工作技能、技巧訓練支持，Wehman(1996)指出，支持性就業是在正常、統合的企業環境中，為一群無法就業或無法持續工作的重度障礙者提供有酬勞的工作，並在其就業期間給於長期、持續的支持。

劉燕玲(民 106)工作能力定義為：個人學習或從事工作時應具備的技能和能力其內容包含 1.理解工作內容熟悉 workflow, 2.獨立操作工具完成工作任務, 3.具備問題解決能力及適時尋求協助。

工作態度定義為：良好的工作習慣工作調適的能力以及職場互動合作的表現其內容包含 1.主動積極認真負責, 2.尊重指示接受指, 3.態度和善主動合作。

社會適應定義為：能辨識與處理自我情緒能表達和分享自己的意見及良好的人際互動技巧其內容為 1.適時主動與人互, 2.良好的情緒控制, 3.主動參與活動, 4.良好的口語溝通能力, 5.適時表達自我看法。

### 2.3.3 社區日間作業設施相關期刊論文

社區日間作業設施自 97 年借鏡日本小規模作業發展以來，至今已有十一年的發展歷程，也有很多縣市已將小作所發展出各自的作業特色及自立生活模式，也成為專家學者或研究者以此作為研究案例之標的，但研究者眾，本研究選出 5 篇碩士論文，2 篇公開發表期刊以作參研(參見表 2.5)：

表 2.5 社區日間作業設施相關證實研究報告彙整表

作者 年份	論文 名稱	研究方法	研究 對象	研究發現
楊惠鳳 民 92	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 為例	質性研究法 深度訪談法 次級資料分 析 個案研究法 參與觀察法	蘭智社 會福利 基金會 為例	<p>一、提供心智障礙者在社區中多元服務模式的選擇機會外，在實質上亦具有協助心智障礙者，從社政照顧服務轉銜至勞政就業之就業前準備之功能。</p> <p>二、提供心智障礙者在社區中多元選擇服務機會的政策目標，相對一句有達到提升照顧心智障礙者生活品質之社會福利政策規劃與施政效益。</p> <p>三、社會福利團體與政府、企業、社區之間形成跨體系的資源網絡，透過支援網絡之間的支持與合作以整合性的協調機制進行資源開發與應用匯集財力物力與人力資源是促進社區作業設施服務能順利辦理與推展的成功因素。</p> <p>四、宜蘭縣勞務代工企業較少，作業活動項目開發不易，產銷能力與管道不足等，亦為社會福利團體期待能從政策面制定協助解決的困境。</p>



表 2.5 社區日間作業設施相關證實研究報告彙整表（續）

作者 年份	期刊文 章名稱	研究方法	研究 對象	研究發現
張惠玲 陳啟勳 民 101	中重度 智能障 礙者之 主要照 顧者壓 力及生 活品質 之研究	量化分析	屏東縣 某身心 障礙機 構	<p>一、中重度智能障礙者之主要照顧者所承受的各项壓力是趨近於中度，但「思考感受（認知）」及「情緒感受（心理）」這兩個層面的平均數是稍高於五點量表的中間值。再者為「身體感受（生理）」，以「行為表現（行為）」感受最低。</p> <p>二、中重度智能障礙者之主要照顧者有中等程度的生活品質。而得分最高的範疇為生理範疇，最低的範疇為環境範疇，此兩個範疇的平均數都是在中等程度</p>

表 2.5 社區日間作業設施相關證實研究報告彙整表（續）

作者 年份	論文 名稱	研究方法	研究 對象	研究發現
葉癸汾 民 104	小型作 業所影 響經營 因素之 研究： 以台北 市為例	質性研究法 深度訪談法 參與觀察法 半結構分析 法	台北市 申辦小 作所 8 家機構	<p>一、理念定位不清，各利害關係人對小作所使命認知歧異，小作所是中繼站的概念，個利害關係人以自己的價值偏好來定位小作所的使命，造成理念定位不清。</p> <p>二、小作所運作有共同的規範及彈性規則，為因應各障別的特殊性，在符合規定的範圍內，小作所會調整評估方式來收案標準。</p> <p>三、小作所對學員、家庭提供了多項功能，對學員提供生活與能力的重新建構，使他們改變以往的生活模式，對家屬則提供喘息機會。</p> <p>四、小作所的資源落在特教應屆畢業生，排擠了中高齡的資源使用，因招生管道集中在特教學校，相對社區原有的心智障礙者資源被剝奪。</p> <p>五、社區資源的窄化造成服務困境，小作所以代工為主要的工作項目，代工要有配套措施因應，須要引入其他資源才能化解困境。</p> <p>六、小作所的經營困境，需要財力、物力、人力資源的引入，體質健全的母機構是小作所持續經營的保障。</p>

表 2.5 社區日間作業設施相關證實研究報告彙整表（續）

作者 年份	期刊文 章名稱	研究方法	研究 對象	研究發現
				<p>七、小作所服務對象為多重障別及障礙程度多重，在服務成效上難以單一指標論定，精障者減少住院頻率，自閉症者生活中的小改變等，都無法以一個指標來論定成效。</p> <p>八、公部門沒有明確評鑑指標及輔導機制造成小作所亂象，沒有明確指標，小作所更有彈性去因應各障別的特殊需求。</p>
<p>朱貽莊 黃曉玲 許得億 林幸台 民 105</p>	<p>台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</p>	<p>單案研究設計</p>	<p>育成社會福利基金會為例</p>	<p>【獨立】面向上有特別顯著的提升，這或許與作業設施的服務設計有直接關係。不同於其他服務模式，作業設施並不以作業能力培養為最主要的目標而是強調生活的重要性；不僅提供多元的作業活動，更在活動中積極培養自我選擇、自我決策。值得注意的是，即使作業設施仍然強調社會融合的重要性，安排了許多社區活動。</p> <p>【社會參與】面向的表現仍然低於其他面向，說明了心智障礙者即使參與在社區中，仍未能真正融入。</p>

表 2.5 社區日間作業設施相關證實研究報告彙整表（續）

作者 年份	論文 名稱	研究方法	研究 對象	研究發現
盧弘建 民 105	身心障礙者社區日間作業設施服務、選擇、定位與變革。	質性研究法 深度訪談法 文獻分析法	台南市、高雄市共6家社會福利機構	<p>一、社區作業設施確實提供無法進入就業體系，但不需要到日間照顧中心階段的身心障礙者，符合需求的服務模式。</p> <p>二、社區作業設施注重空間的使用需求以及所在環境的互動。</p> <p>三、從偏向日間照顧模式到以作業訓練為主的變革歷程，社區作業設施以確保無與服務定位。</p> <p>四、經費來源不穩定，所以組織必須強化產品銷售能力與行銷管道的建立。</p>

表 2.5 社區日間作業設施相關證實研究報告彙整表（續）

作者 年份	論文 名稱	研究方法	研究 對象	研究發現
劉燕玲 民 106	影響社區日間作業設施學院作業技能養成因素之探究-以基隆市某社區日間作業設施個案為例	質性研究法 深度訪談法 個案研究法 參與觀察法	基隆市某社區日間作業設施個案為例	<p>一、參與「社區日間作業設施」服務模式之身障者成功就業的因素：是雇主看到身障者「他能的部分」、「欣賞他的態度」、「穩定度很好」、「願意學、願意做」等正向人格特質。</p> <p>二、參與社區日間作業設施服務模式之身障者未能成功就業的因素：小作所不會有產能的要求及作業壓力，若將這些學員本身的諸多障礙限制級問題放在現實的就業環境終究會面臨很大的挑戰及統計處非雇主有正相接納的態度不然身心障礙者很難有就業機會。</p> <p>三、探究「社區日間作業設施」作業技能訓練成效之困境：</p> <p>(一)作業技能的養成需長時間的訓練短時間難看到成效。</p> <p>(二)作業技能持續進步和部分作業技能目標的達成，不代表工作能力就符合實際就業市場需求。</p>

資料來源：本研究整理

表 2.5 社區日間作業設施相關證實研究報告彙整表（續）

作者 年份	論文 名稱	研究方法	研究 對象	研究發現
				(三)作業技能成效較好的學員，選擇留在中心不就業。 (四)年紀老化、身體功能的退化替代了作業技能表現好的優勢。

資料來源：本研究整理

從上述研究中發現，有關日間作業設施服務的研究大部分在於探討身心障者支持性就業、生活品質的改善、協會本身的經營方針及政策走向之研究，國內研究中以日間作業設施服務對於心智障礙者影響之研究的議題少被提及，尤其是以家屬為訪談對象，本論文特以此做為研究方針，藉由此研究結果提供參考，希望可以成為心智障礙者及家屬更了解小作所對他們的影響。

## 第三章 研究設計

### 3.1 研究方法與研究流程

本論文為探討社區日間作業設施服務對於心智障礙者影響之研究，以「嘉義市啟智協會的社區日間照顧服務（嘉合工坊）」為研究範例（附錄一：研究同意書），訪談心智障礙者之家長，事先徵求受訪者的同意（附錄二：家長同意書），在研究方法上以質性訪談家長，並約定時間進行深度訪談，全程以錄音筆作紀錄，訪問後抄寫及整理逐字稿資料，經過相關資料蒐集，以利資料分析與探討。

#### 3.1.1 研究方法

本研究採用質性研究，質性研究強調過程導向及情境覺察，有詳盡且足夠的深度，能找出過去文獻或研究所忽略的現象，具備描述、統整、歸納、彈性、自然、不做價值判斷的人性化特質（黃瑞琴，民 80），適合本研究議題，其能看出影響，在質性研究的採用時機與情況，整理如下：（林淑馨，民 99）。

1. 研究問題的性質是「探索性或發現性」的問題。
2. 研究問題的焦點是「互動與過程」的問題，而非「差異性」問題。
3. 研究問題在於關心「個別化與特殊化」的經驗與結果，而非「概括性」問題。
4. 對描述性資料感興趣或有其深入的需要。
5. 對於可能最重要的互動歷程或變項尚不明確時。
6. 當運用自然取向的策略較符合研究目標時。

### 3.1.2 研究流程

本研究進行如下所列：

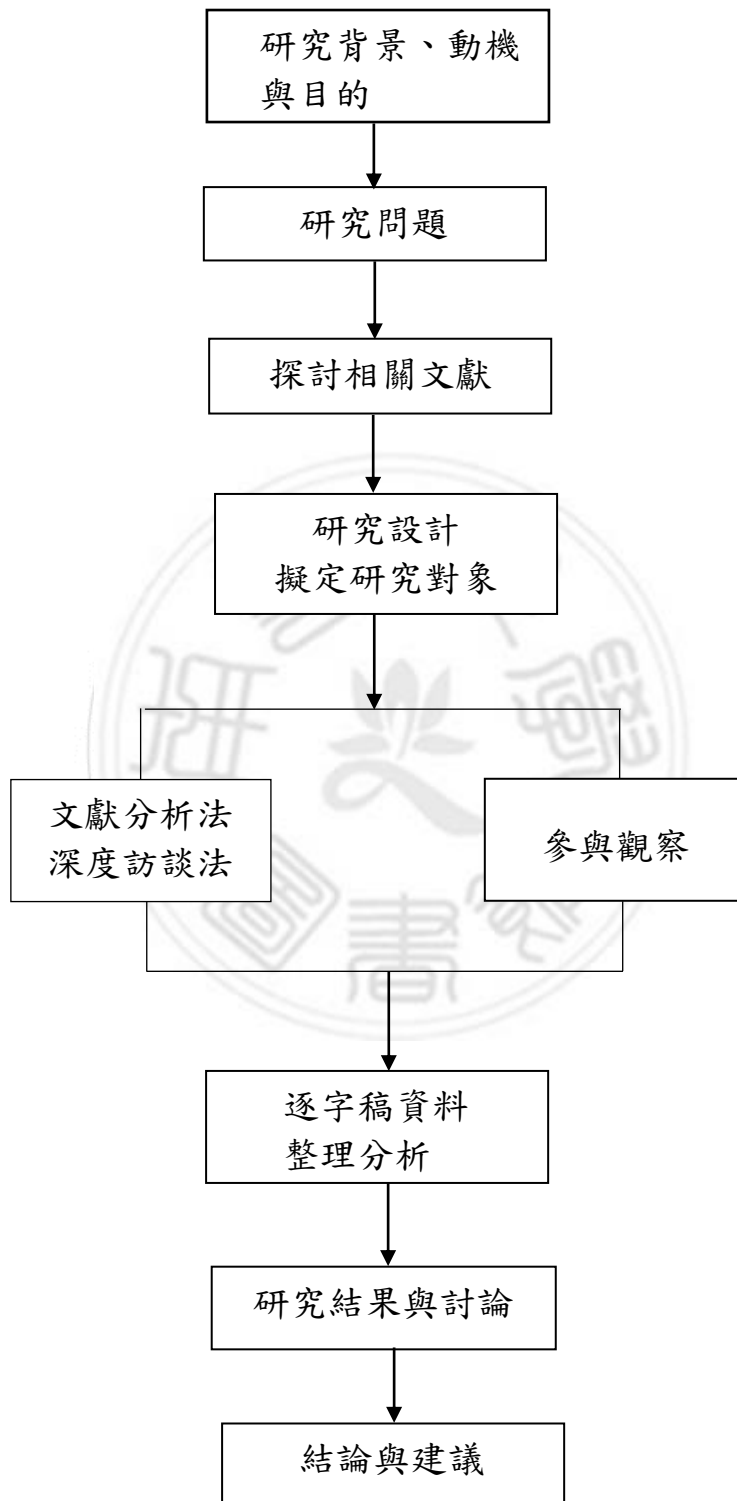


圖 3.1 研究流程圖

資料來源：本研究繪製



## 3.2 研究單位成立背景概述及簡介

### 一、起源

嘉義市啟智協會於民國 79 年底成立，由嘉義地區的智慧者家長結合，組織成立嘉義市智障福利協進會，希望能團結家長力量，共同為智障孩子和家人拓展出充滿陽光和希望的生存空間。以推廣社會福利及保障心智障礙者的權益，爭取心智障礙者權益、協助心智障礙者能於就業市場發揮所長，貢獻一己之力，回饋社會，在助人最樂與自立最榮的理念下尊重、接納心智障礙者，讓關懷與溫情發光發熱。

### 二、宗旨

- (一)、結合嘉義市智障者家長及關心智障者人士，爭取心智障礙者權益、促進其福利，讓一般社會大眾對心智障礙者能瞭解而重視，因重視而支持。
- (二)、結合特殊教育專業工作人員和社會上支持身心障礙者的力量，共同為智障孩子和家人拓展出充滿陽光和希望的生存空間。

### 三、願景

- (一)、期望透過更多人的關心與支持，協助心智障礙者能於就業市場發揮所長，貢獻一己之力，回饋社會，在助人最樂與自立最榮的理念下，尊重、接納心智障礙者，讓關懷與溫情發光發熱。
- (二)、成立開心農園，提供心智障礙者技藝發展及自立生活支持，提升其市場就業的競爭能力。

### 3.2.1 發展歷程

#### 一、組織架構

嘉義市啟智協會的組織架構（參見圖 3.2）是在理監事會通過後，由理事長帶領組織發展，有行政組，顧問組及專業人員推動各項業務運作。

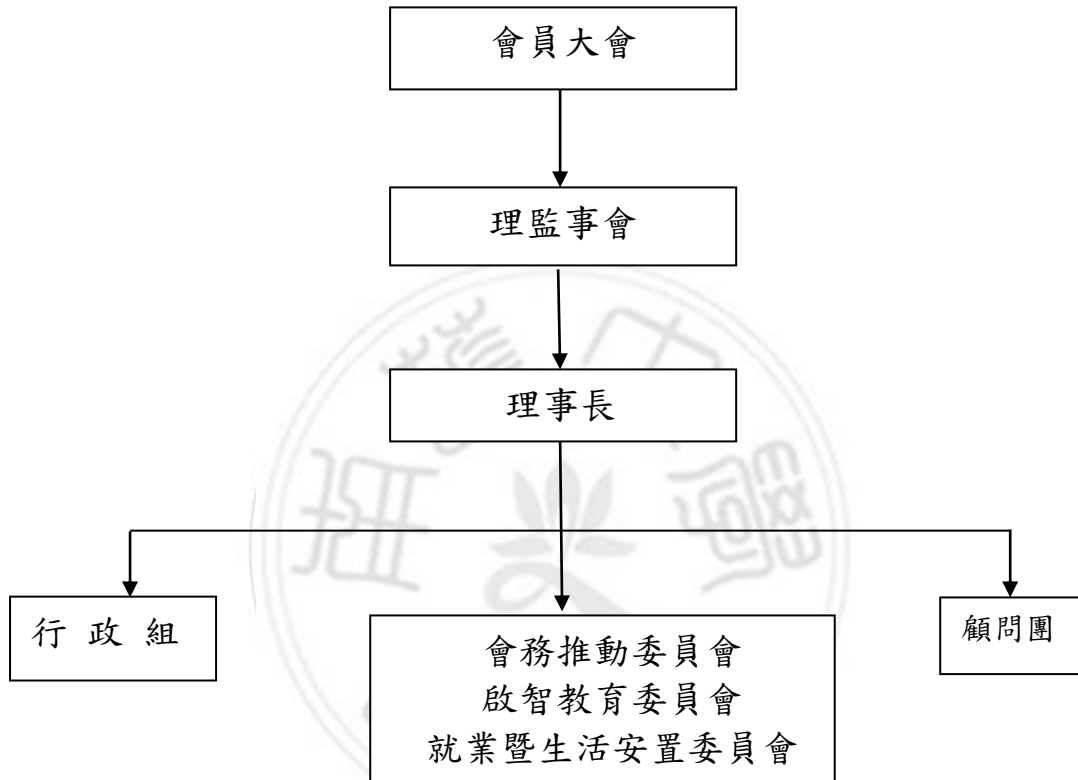


圖 3.2 社團法人嘉義市啟智協會組織架構圖

資料來源:本研究繪製

#### 二、服務項目及重要記事

依據嘉義市啟智協會之發展歷程（參見表 3.1）可知協會成立後一直以服務心智障礙者家庭及協助為主要事項，之相關項目包括：多元化諮詢服務、支持性就業服務、日間照顧服務、社區居住服務、社會宣導、公益募款、資源募集、才藝營活動、運動選手培訓、家長研習、愛心農

園等。最初 79 年成立員工只有 3 位，而目前專業人員有督導 1 位，社員工 3 位，教保員 3 位，會計 1 位，大家同心協力為心智障礙者家庭服務，為慢飛天使的未來共同努力，讓營運更穩固，組織之定位更確立，服務更周全。

表 3.1 嘉義市啟智協會發展歷程

年度	服務項目及重要記事	備註
79 年	1. 組織成立「嘉義市智障福利協進會」，並於同年 12 月辦理法人登記。 2. 成年心智障礙者社區化支持性就業服務	
83 年	開辦成年智障者的職業訓練。	
86 年	嘉義市政府委託本會辦理「嘉愛啟能日間托育中心」	
87 年	在嘉義市文化局裡設立愛心實習商店，因設立點規劃為藏書用途，92 年底結束營業。	
90 年	1. 本會進駐購置的嘉義市林森東路會址。 2. 成立園藝隊。	
91 年	嘉義市政府委託本會辦理「嘉愛啟能日間托育中心」案結束。	
93 年	本會附設「嘉愛啟能日間托育中心」變更設立為財團法人機構（財團法人嘉義市私立嘉愛啟智發展中心）。	

表 3.1 嘉義市啟智協會發展歷程（續）

年度	服務項目及重要記事	備註
94 年	社區居住與生活服務	
97 年-105 年	中高齡智障者家庭服務	
100 年	承辦「中華民國智障者家長總會」第八屆全國心智障礙者親子運動大會。兩年舉辦一次的全國心智障礙者親子運動大會，是國內唯一以「心智障礙者」為主的全國性運動賽事，每屆參與規模約 3000 人左右，在走過台北、高雄、花蓮、台中、新竹、台南後，於 100 年由本會承接辦理。	
101 年	社區日間作業設施服務—嘉合工坊	持續中
101 年	音樂律動才藝營	持續中
102 年	「社會有愛 天使無礙」鵝媽媽公益音樂會	持續中
103 年	歡樂夏日游	
104 年	1. 「社團法人嘉義市智障福利協進會」正式更名為「社團法人嘉義市啟智協會」，並於同年 8 月辦理更名揭牌儀式。 2. 啟智愛心農園啟用 3. 保齡球培訓	持續中
105 年	規律運動-享受生活快律運動	持續中

表 3.1 嘉義市啟智協會發展歷程（續）

年度	服務項目及重要記事	備註
106 年	1. 心智障礙者雙老家庭支持服務 2. 幸福家庭讀書會	持續中
106 年	3. 失能家托身心障礙家庭托顧服務	
108 年	4. 身心障礙家庭托顧服務	持續中

資料來源：本研究整理

### 3.2.2 社區日間作業設施「嘉合工坊」設立緣起

自立生活是生活功能重要的角色之一，背後蘊藏諸多對個人成長及社會發展極其重要的意義，基於「身心障礙者權利公約」的精神，障礙者有與一般人一樣生活的需求與權力，因此社會福利系統應從全人角度提供符合身心障礙者實際需求服務，社區日間作業設施的服務目標就是營造友善的環境規劃專業的服務，讓身心障礙者快樂學習、自立生活才是目的。

研究發現，許多無法就業的身心障礙者並非全然缺乏就業能力，只是因為工作能力不足或是無良好的工作態度。所幸，社區日間作業設施服務的成立，暫時解決此一問題。社區日間作業設施服務方式以提供作業活動為主，自立生活、休閒文康活動為輔，由此可見作業活動仍是該模式的主軸，發現身心障礙者畢業離校後更需要協助，因此協助身心障礙生融入社會及協助其自立生活成為社會中之一分子亦成為本會努力之目標。藉由社區日間作業設施成立，讓未就業之身障者有適當活動與參與機會，社區日間作業設施擬規劃作業活動如：金紙代工作業與外掃、

農務活動；並帶領身障者參與社會適應，促進與社會互動交流機會；另安排生活學習，文康休閒活動以培養正確的生活與工作態度，希望為身障者打造一個作業無礙及融合的學習環境，成就他們自立的機會。

綜合上述觀點，我們期待藉由本計劃的推動，提供符合收案資格的身心障礙者日間作業活動、文康休閒活動與園藝活動等服務，讓身心障礙者在日間參與作業活動時，除可維持基本社會功能外，培養其自立生活的精神，更重要的是協助服務使用者學習在社區好好生活，可避免身心障礙者提早老化，藉由文康休閒活動的安排，鍛鍊體能及培養多方面的興趣，豐富生活經驗，健全人格發展；同時，從 105 年開始社區日間作業所的學員們已投入「愛心農園」之園藝活動，藉由香草植物、有機自然農法蔬果栽培實務耕作中，活化心智障礙者，提升其社會參與、人際互動、適應環境…各方面能力。

### 3.2.3 收案與收費標準

社區日間作業設施之服務對象收案，常依各縣市政府的社會處公告為準則。

#### 一、收案評估

1. 設籍並居住在本市，年滿15歲以上持有身心障礙證明者、且未安置在社會福利機構、醫療機構、精神復健機構，惟受夜間型住宿機構服務者不再此限。
2. 具生活自理能力者，有意願且經作業設施評估後可參與作業活動每日4小時，每周20小時之心智障礙者。
3. 可自行前往或家長接送到小作所。

## 二、收費標準

社區日間作業設施服務收費依規定每人每月最高3000元，個小作所可自訂收費機制，或連結經濟補助資源來認捐服務對象的服務方式，讓服務對象每月可完成繳費。

「嘉合工訪」收費機制：一般戶每人每月3000元，家境清寒、低收入者，每月酌收午餐費1000元。

### 3.2.4 研究單位(小作所)日常作息

社區日間作業設施服務日常作息表（參見表 3.2）有兩個主軸，以作業活動為主（參見表 3.3），文康休閒為輔（參見表 3.4），作業活動包括：農務學習、到店家打掃、代工品項，每日時間以每日 4 小時，每周 20 小時為原則，培養服務對象養成良好的工作技能、工作態度、自立生活學習；文康休閒活動中安排各種靜態與動態活動，如：陶笛課程、園藝活動、自我倡導、球類運動、美食課程、音樂律動、社區適應等多元學習，主要讓服務對象過著快樂生活，維持原有的功能並減少其退化。

### 3.2.5 工作獎勵金制度規劃

日間作業設施服務安排服務對象每周 20 小時作業活動，單位會承接代工或自行開發產品作業，依服務對象能力和個別化計畫內容，安排適合之作業項目，協助及支持他們能獨立完成作業。

為了鼓勵及回饋服務對象每日作業活動，於每月結算代工金額，且會依照服務對象的作業技能、作業態度、活動參與度、出缺勤狀況、環境衛生及出缺勤狀況作為評分，並發放工作獎金獎勵金給服務對象。

表 3.2 小作所日常作息表

星期 時間	一	二	三	四	五
08:00~08:20	生活學習(環境整理&準備工作)				
08:20~09:20	作業活動	作業活動	作業活動	作業活動	作業活動
09:20~10:20	作業活動	文康休閒	文康休閒	作業活動	文康休閒
10:20~10:30	點心時間				
10:30~12:00	文康休閒	文康休閒	文康休閒	文康休閒	文康休閒
12:00~12:30	午 餐				
12:30~13:30	午 休 時 間				
13:30~14:30	文康休閒	作業活動	作業活動	文康休閒	作業活動
14:30~15:30	作業活動	作業活動	作業活動	作業活動	作業活動
15:30~16:30	作業活動	作業活動	作業活動	作業活動	作業活動
16:30~	環境清潔&自由活動				

資料來源：社團法人嘉義市啟智協會提供



## 二、作業活動

作業活動有三類，以成立愛心農園，提供農務學習，承接店家打掃工作，培養一技之長，代工品部分則是和佛具店配合，以做金紙包裝及金紙摺紙等代工作業，心智障礙者技藝發展及自立生活支持，培養良好作業技能及工作態度，使其市場就業的競爭能力提升。

表 3.3 小作所代工作業

分類	作業項目	工作內容	訓練目的	輔具運用
農務 (愛心農園)	採蝶豆花	採新鮮蝶豆花	1. 手眼協調 2. 持續度訓練	
	除草、灑水	拔除雜草、澆水	1. 作業能力 2. 技能訓練	手套、 小鏟子
	採收農作物	採收當季種植 蔬菜、水果	技能訓練	手套、斗笠 剪刀、籃子
外掃	商家打掃	掃地、拖地、擦 櫃子桌椅、洗廁 所浴室	1. 提升孩子對空 間移位認知 2. 增強人際互動 基本禮儀	掃把、拖把 水桶、抹布
代工品	金紙包裝、摺 紙、捲金紙	多種金紙摺疊 、黏貼、包裝、 數數、捲棒。	提升手部動作靈 活度、專注力、 數量概念、品檢 能力。	數量輔具、 精確摺疊輔 具
	補運賜財金	1. 摺疊。 2. 包裝。 3. 束橡皮筋。	1. 提升步驟記憶 能力。 2. 手部動作靈活 度。 3. 品檢能力。	數量輔具

資料來源：社團法人嘉義市啟智協會提供

三、文康休閒活動：

表 3.4 文康休閒活動

分類	活動內容	活動目的	備註
生活學習	整理環境、清潔工作訓練。	1. 加強衛生習慣。 2. 提升生活基本學習及自我保護與自我照顧能力。	
園藝	創意手作卡片 植物認識 美勞藝術創作	1. 紓發情緒，陶冶身.心.靈 2. 訓練手部動作，加強才技藝發揮創意思象力。	外聘園藝活動講師
休閒活動	高智爾球、桌球、游泳、徑走、散步…	1. 體能訓練，減少退化。 2. 培養相關體育比賽專長。	外聘高智爾球、游泳、桌球教練
自我倡導	每月表現檢討會、社區適應地點表決、美食課程內容選擇、表達自我等。	1. 為自己發聲，捍衛自己的權利 2. 自我選擇及決定獨立自主生活 3. 為自己負責，得到他人的尊重	頒發表現良好獎勵及工作獎金
社區適應	生活必須品採買、社區運用、單位參訪、旅遊等。	適應社區生活、培養購物及交通能力，接觸社區民眾、運用社區資源、宣導服務、戶外活動。	
才藝活動	音樂律動、美術、美食、手工藝、卡拉OK等。	培養第二專長或興趣、發揮創意、展現才藝，提升自信心。	
性平教育	教保員透過引導方式以故事繪本講述、觀看影片、圖卡引導、帶領服務對象討論並詢問其答案等活動方式，提供心智障礙者學習。	1. 提供服務對象有關「性」、「法律」客觀和正確的資訊。 2. 幫助服務對象發展人際關係的技巧，包括溝通、拒絕的技巧、學習了解自己，也學習自我保護及判斷，提醒心智障礙者正確的行為和法律概念。	教材： 1. 性好有你 2. 生活法律書籍 已法律故事繪本、法律圖卡及法律教學影片。

表 3.4 文康休閒活動（續）

分類	活動內容	活動目的	備註
其他	電腦操作、造型氣球、植物栽種、團康活動、影片欣賞等。	接觸多元學習活動。	

資料來源：社團法人嘉義市啟智協會提供

### 3.3 研究訪談對象

藉由社福團體、機構承接嘉義市政府推行日間照顧專案種類多，本研究選定社團法人嘉義市啟智協會辦理的身心障礙社區日間作業設施之服務是用者為研究實務案例原因，主要因為它是嘉義市最先辦理身心障礙日間作業設施的單位，參與者是 103 年至 108 年期間接受小作所作業訓練之心智障礙者（服務對象）之家長為訪談對象，本研究採「立意取樣」方式，選取能為研究問題提供較多資訊的人、時間、地點、事物等，為了蒐集深入且多元的資料，以詳盡的回答問題(Lincoln and Guba, 1985; 鈕文英，民 103)。

本研究選 6 位與談者，其中與談者為協會理監事及參與程度較深入的成員（參見表 3.5），目的是欲透過訪談能了解對推動關懷據點發展日間托老，及組織內部策略或經營管理的相關議題。研究者親自至社區活動中心，利用共同參與活動時間予以說明並經與談者同意接受訪談，訪談時間、地點以與談者方便、感覺舒適且不會受到干擾為主，為顧及保護受訪者的隱私及研究倫理，與談者資料將採匿名方式呈現。藉由對家長的質性訪談蒐集資料及取得家長等書面同意（附錄二：研究參與同意書），研究訪談對象資料表如下：

表 3.5 研究訪談對象

編號	訪談對象 (家長)	服務 對象	年齡	性別	障別	障礙等級	工作 年資
A	阿伶 父親	阿伶	30	女	智	重度	2.5
B	群群 母親	群群	20	女	智	中度	2
C	文文 母親	文文	27	女	智	中度	6
D	小嘉 母親	小嘉	19	女	智	重度	1
E	阿成 母親	阿成	24	男	智	中度	5.5
F	小致 母親	小致	25	男	智	中度	3

資料來源：本研究整理

### 3.4 資料蒐集方法

本研究透過質化研究法進行，並以文獻分析法、深度訪談法及參與觀察法進行資料搜集、歸納整理分析：

#### 3.4.1 文獻分析法

本論文文獻分析是透過心智障礙、國內碩博士論文、期刊、網頁宣導資訊、出版品、媒體報導等，依據這些資料文件進行資料分析與歸納整理，可以對社區日間作業設施服務對於心智障礙者影響之研究有更進一步的發展與瞭解。

#### 3.4.2 深度訪談法

訪談研究法強調必須透過參與研究主題有關之人士的言語交談以瞭解其觀點與深層的看法，可以藉由研究者與受訪者針對同一議題所進行

的深入對話，來瞭解受訪者的想法，從而蒐集第一手資料，而這些特質是其他研究法所缺乏的，因此，訪談研究法也被視為是質性研究中重要的研究方法之一（林淑馨，民 99）。

社區日間作業設施學員選擇及考量的因素為何研究資料來源主要是訪談個案家長，心智障礙的孩子選擇服務設施使用時，決定權幾乎在於家屬，以往相關的研究都以個案為訪談對象，為了更清楚了解及探討社區日間作業設施服務對於心智障礙者影響，故本研究針對個案家長做深度訪談，以個案觀察及個案相關服務資料為輔，以提高本研究之信實度。

深度訪談調查法的優點是調查方式靈活多樣，方便可行，強調開放性、自由、彈性、可以按照研究的需要向不同類型的人，以口頭形式，向被訪者提出有關問題，是一種互動的過程，進行客觀事實資料蒐集，不瞭解之處，在訪談中可提出詢問，提高更準確及真實性的資料。

### 3.4.3 參與觀察法

觀察法一詞源自於 lindemann，他認為傳統文化研究中的訪談者往往需扮演客觀外來者與觀察者之角色，並應深入被研究者的生活中才能真正瞭解現像或行動之意義（林淑馨，民 102）。觀察法是人類收集外界訊息最直接的方法，也是人們日常生活中廣泛採用的一種活動方式（潘淑滿，民 94）。

參與觀察是指觀察者參與受試者群體的活動，成為該群體的一份子，從中去觀察群體中成員的行為（葉重新，民 93）。

實地觀察者是在自然的環境中進行，在實際的社會生活中進行觀察這種觀察不需要對觀察的場所和對象進行控制而是深入到現實生活中最實際所發生的現象進行觀察（袁方主編，民 91）。

觀察法較能降低人為因素之影響。相較於其他資料收集方法，容易

將人為因素納入研究情境中，觀察法具有直接性的優點，較能夠使研究者不需詢問研究對象行為的動機，只需觀察個人的行為，故可降低觀察對象互動的程度，減少人為因素對觀察結果的影響，特別是當研究者觀察正在發生的某一現象時，研究者以一種旁觀者的身份進行觀察，不需與觀察對象互動，而得以較為客觀的態度描述其所觀察現象在自然情境中發生的情形與過程（林淑馨，民 102）。

研究者本身是該非營利事業團體的工作人員其中一人，研究者以參與觀察者的身份進入研究場所（小作所），觀察組織的環境、設備及心智障礙者在社區日間作業設施服務中實際的使用情形、表現、影響等，來擬補其他資料蒐集方法的不足，提供補充資訊，獲得較完整正確的研究資料。

#### 3.4.4 研究範圍

本論文研究範圍是選擇位於嘉義市東區社團法人嘉義市啟智協會辦理的日間作業設施服務於使用日間社區作業設施的服務對象之家長做為訪談對象，目前使用此服務心智障礙者有 14 位，本研究採「立意取樣」方式，邀請 6 位家長接受訪談，服務對象使用時間約 1~6 年長短不一，從訪談家長中知道孩子在這時間使用小作所對他們的影響之研究。

#### 3.4.5 資料分析

資料整理的主要方式是歸類，而歸類的基礎是建立類屬(category)類屬的確定和建立必須通過登錄(coding)，即將有意義的詞、短語、句子和段落用一定的號碼(code)標示出來。號碼是在認真閱讀原始資料的基礎上從反覆出現的現象(pattern)中提升出來的，他們被賦予一定的標記符號

(陳向明，民 108)。

質性資料分析簡單的說是由三個要素組合而成(參見圖 3.2)，包括：資料化約(data reduction)、展現(data display)與結論等。

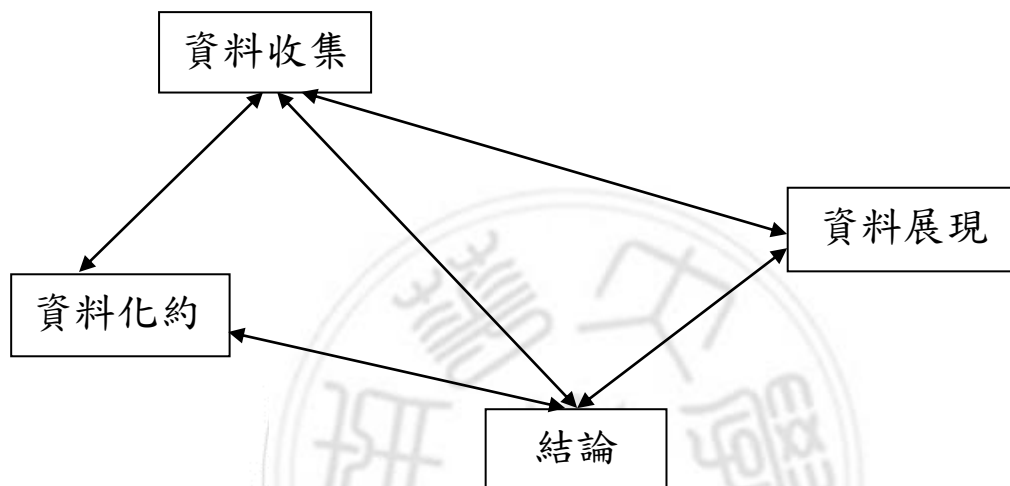


圖 3.3 質性資料分析之要素

資料來源：潘淑滿(民 94)

資料化約就是指研究者根據一個明確的概念架構，將資料進行有系統的簡化過程。當研究者根據一定的概念架構，對資料進行化約工作之後，接著必須進一步思考如何展現貨透過何種形式來展現資料？資料展現是指研究者如何將簡化的資料，透過有系統組織方式賦予資料意義，定透過適當方式展現。質性研究之資料分析過程，其實就是一種概念化的過程，研究者從資料分析中，將一般性觀念逐步展出具體的概念(concepts)和主題(the-mes)，進而運用對照、歸納、比較方式，將這些概念逐步發展成主軸概念，作為理論建構之基礎，這就是所謂的「概念化的過程」(潘淑滿，民 94)。

資料分析過程中，基本上，編碼登錄過程包括三個重要的步驟：

- 一、開放驛碼：開始閱讀所蒐集之文本資料時，必須在文本中找出關鍵字關鍵事件和主題並在旁邊加以標記。
- 二、主軸驛碼：開放性驛碼著重於資料本身的分析；然而，主擇譯碼卻著重於綜合歸納和比較不同資料之間的符號，幫助研究者在概念和主體之間，找出共通和相異之處，讓研究者能更深層次的解釋概念與概念之間的關聯性。
- 三、選擇性驛碼：把收集的資料，對資料進行分析，開始選擇可以彰顯研究主題的主軸概念作為研究問題詮釋的根據。

因心智障礙者表達能力及認知能力受限，基於有較多的訪談資料分類、比較，進而針對心智障礙者家長作訪談，並將訪談時錄音內容加以整理成文字稿，而研究者因職務上的關係，實際可觀察到個案接受於日間作業設施服務的工作狀況，所以方便觀察個案的情境表現，加以記錄，並將現場觀察到的情形轉換成文字檔，再加以整合、標示、分類，根據資料分析的依據，歸納整理出問題所在的重點及建議。

根據本研究主要內涵：心智障礙者選擇日間作業設施服務的考量、心智障礙者參與社區日間作業設施服務對於個案家庭的助益、心智障礙者接受社區日間作業設施服務所得到的改變，進行譯碼。



表 3.6 譯碼概念表  
心智障礙者選擇日間作業設施服務的考量

概念類別	概念層次及次層次	概念指標
心智障礙者選擇日間作業設施服務的考量	環境與設備因素	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 無障礙設施</li> <li>◆ 環境</li> <li>◆ 設備</li> </ul>
	課程設計因素	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 靜態</li> <li>◆ 動態</li> <li>◆ 多元學習</li> </ul>
	收費標準因素	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 可負擔</li> <li>◆ 合理</li> <li>◆ 便宜</li> </ul>
	人員專業因素	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 服務人員資格</li> <li>◆ 要有愛心、耐心</li> <li>◆ 責任心、同理心</li> </ul>

資料來源：本研究整理

表 3.7 譯碼概念表  
心智障礙者參與社區日間作業設施服務對於個案家庭的助益

概念類別	概念層次及次層次	概念指標
心智障礙者參與社區日間作業設施服務對於個案家庭的助益	日常照顧	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 獨立性</li> <li>◆ 幫忙做家事</li> <li>◆ 自我管理</li> </ul>
	壓力緩解	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 喘息</li> <li>◆ 問題解決</li> </ul>
	與家人互動	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 表達能力進步分享</li> </ul>

資料來源：本研究整理

表 3.8 譯碼概念表

心智障礙者接受社區日間作業設施服務所得到的改變

概念類別	概念層次及次層次	概念指標
心智障礙者接受社區日間作業設施服務所得到的改變	自立生活能力	◆ 變主動
	基本認知能力	◆ 數學加減能力 ◆ 語文能力 ◆ 知道天氣變冷變熱 ◆ 空間方向
	社會能力上	◆ 主動打招呼 ◆ 自行搭公車
	作業技能與作業態度	◆ 工作技能 ◆ 工作態度

資料來源：本研究整理

表 3.9 訪談引述編碼範例表

心智障礙者選擇日間作業設施服務的考量

代號	概念類別	概念指標 逐字稿內容摘錄
A	心智障礙者選擇日間作業設施服務的考量	硬體設備能通過消防法規安檢，還有相關的輔助設施及設備能合於規定，讓孩子能在安全的環境下安心工作。A-1-1
B	心智障礙者選擇日間作業設施服務的考量	有無冷氣不是考量的因素，比較重視環境的整潔，乾乾淨淨，看起來清爽。B-1-2
C	心智障礙者選擇日間作業設施服務的考量	安全、空間規劃安排、孩子的行走動線順暢。C-1-1

資料來源：本研究整理

## 第四章 研究結果與討論

本章將簡介研究對象所接受服務之 4.1 心智障礙者選擇社區日間作業設施服務的考量因素。4.2 心智障礙者參與社區日間作業設施服務對於個案家庭的助益。4.3 心智障礙者接受社區日間作業設施服務所得到的改變。

### 4.1 心智障礙者選擇社區日間作業設施服務的考量因素

由於生活品質提升，家長不再把障礙的孩子安置在家，而是選擇適當的環境及在地化接受服務，也針對障礙者需求作更適度的選擇，然而現在的小作所不只是看顧孩子做代工而已，會加入多元課程、活動，個別化需求服務，建立自立生活服務目標，而使用端在選擇社區日間作業設施服務時家長考量的因素以下為訪談分析。

#### 4.1.1 環境與設備因素

依據身心障礙者個人照顧服務辦法規定，社區日間作業設施服務場所平均每人樓地板面積不得少於 6.6 平方公尺，作業活動與室外場所進行者每位服務使用者至少需有 4 平方公尺之室內使用面積，社區日間作業設施服務場所應設作業活動室、休息室、簡易廚房或配膳室及盥洗室（至少有一處淋浴設備）。必要時，並得為服務對象設置適當且獨立之空間及設備，提供個別化服務。

##### 一、無障礙設施

台灣推動無障礙環境的建構已達三十年之久，歷經民間團體多年的努力呼籲，現在人也非常重視，政府部門不斷制訂、修訂相關法規。但

近年來社會各界與政府部門對於無障礙環境的重視，除關注建築物外，也擴充到交通工具、環境、活動場所，道路行走等，已逐步朝落實無障礙生活環境的目標邁進。我們要再次強調，為了使身心障礙者在與其他人平等的基礎上，可以獨立生活與充分參與生活各層面，無障礙環境的建構絕對是身心障礙日間作業設施基礎必要條件。

*設備不要求高級，相關的輔助設施及設備能合於規定 A-1-1*

*硬體設備能通過消防法規安檢，還有相關的輔助設施及設備能合於規定，讓孩子在安全的環境下安心工作 B-1-1*

*孩子得行走動線順暢 C-1-1*

*環境考量以無障礙空間設備，現在可能還不需要無障礙空間，但因以後年紀漸漸大了，日後可能會有需求，社區安全性，社區的左右鄰居可以接納這樣（智能障礙）的孩子，孩子還是要跟人接觸，這樣很重要 F-1-1*

基於法規規定無障礙設施是社區日間設施服務必要條件之一，有四位家長認為無障礙設備是需要的，其中一位認為目前孩子雖然不需要用到無障礙，畢竟在協會裡的孩子都是心智障礙者，且心智障礙者老化程度比一般人快，日後還是會用到，中有二位家長認為動線及安全考量下，無障礙設施很重要。



圖 4.1 無障礙廁所

資料來源：本研究整理

## 二、安置環境

看起來清爽，如果進門環境髒髒的，表示老師沒用心帶他們做清掃工作

A-1-2

環境上最重要選擇當然是能讓家長放心，孩子安心的安置環境，讓孩子能在安全的環境下安心工作 B-1-2

空間、空氣有無冷氣不是考量的因素，比較重視環境的整潔，乾乾淨淨，環境安全、空間規劃安排、通風採光良好，讓服務使用者能在舒適環境生活中工作及學習 C-1-2

環境第一就是安全，接下來就是衛生，再者舒適 D-1-2

促進健康之衛生環境及品質，環境主要乾淨整潔，採光通風要好，小作所很多小孩，有時候會有感冒傳染的問題，所以環境衛生很重要，盡量避免群聚感染 E-1-2

要有無障礙廁所(參見圖 4.1)，環境要採光良好 F-1-2



圖 4.2 小作所作業活動室

資料來源：本研究整理

6 位訪談家長認為環境安全是他們選擇社區日間作業設施服務都會考量到的項目，小作所環境安全、衛生、採光良好，才會使服務對象有好的作業動的意願及動力。

### 三、設備

根據身心障礙者個人照顧服務辦法第 55 條社區日間作業設施服務場所應設作業活動室（參見圖 4.2）、休息室、簡易廚房（參見圖 4.5）或配膳室及盥洗室（至少有一處淋浴設備）。必要時，並得為服務對象設置適當且獨立之空間及設備。

設備方面我不會很重視，以基本設備為考量，一般性即可，讓他們可以看影片如投影機、電視、放影機等，設備不要求高級，相關的輔助設施及設備能合於規定 A-1-3

硬體設備能通過消防法規安檢，還有相關的輔助設施及消防設備（參見圖 4.3）能合於規定 B-1-3

能有很豐富的教具及完善的復健（運動）設備當然是越多元越好 D-1-3

原本該有的基本設備應該都會有如桌椅、照明、冷氣，基本的教具 E-1-3  
設備因素我會以運動休閒為重，最好有跑步機，如遇下雨天無法外出運動時可以使用 F-1-3



圖 4.3 消防、急救設備

資料來源：本研究整理



圖 4.4 運動器材設備

資料來源：本研究整理



圖 4.5 廚房

資料來源：本研究整理

#### 4.1.2 活動（日常作息表）設計因素

作息表安排需以作業活動為主，文康休閒為輔，有意願且經作業設施服務提供單位評估可參與作業活動之身心障礙者，作業時間依身心障礙者個人照顧服務辦法規定以每日 4 小時，每週 20 小時為原則。另外也安排豐富的文康休閒活動，如：音樂律動，游泳，球類，畫畫，美食，手工藝，自我倡導，社區適應等，多元學習，培養興趣。

心智障礙者可能也會因其障礙程度的輕重而所需支持及服務的內容有不同的調整方式，障礙者接受社區日間作業設施服務時，就會依障別及障礙程度等級不同，替個案訂定個別化服務計畫(individualiz service plan，簡稱 ISP)。ISP 乃根據專業評估結果，產生一份符合個人條件與需求的服務內容，提供完整的個別化服務，透過訪談，了解有五位家長很重視日間作業設施作息安排。

##### 一、 靜態

靜態活動通常包含畫畫、手工藝、影片欣賞等才藝活動(參見圖 4.6)



以及針對個別化服務訓練，如習寫名字，禮儀課程等，心智障礙服務對象學習較慢甚至容易忘記，可以透過影片欣賞及圖片教導加深印象及使他們更容易學習。

日作所能多開設開發孩子潛能的才藝課程，透過動態、靜態課程的設計——自我增能、人際關係、社區體驗……等 B-2-1

主動態靜態都要有，來刺激他們的腦部 E-2-2

希望能教些常規教育 F-2-1



圖 4.6 才藝學習活動

資料來源：本研究整理

## 二、動態

日作所課程設計安排，孩子有較多機會接觸外界，不管工作或展演活動，一次次的進步，身為家長的我們是有目共睹的，孩子的膽量被訓練了，對自己較有信心了 B-2-2

活潑課程為主，動態(參見圖 4.7) 靜態都要有，來刺激他們的腦部 E-2-2



圖 4.7 體適能活動

資料來源：本研究整理

### 三、多元學習

由於心智障礙者在學習上接收訊息狀況不一，多元豐富活動對於他們腦部刺激是有助益的，也可減少退化，增加認知能力與社會融合，藉由專業人員帶領及課程安排，讓心智障礙者在學習中得到自信心及自我肯定。

#### (1) 社會融合

社區適應活動，融合教育，社區跟人互動，對我們孩子機會比 A-2-3

日作所透過種種多元課程的設計，協助家長帶孩子走入社區，與社會融合(參見圖 4.8)，這一點助益很大，這是推孩子勇敢邁進一大步的重要力量 B-2-3



圖 4.8 社區融合活動

資料來源：本研究整理

## (2) 園藝活動

多元化及活潑課程為主，動態靜態都要有，來刺激他們的腦部，以及想像空間的成長活潑動態，靜態上課會呆呆坐在哪邊，設計一種課程，多次重複性練習，我們的孩子不怕重複，反而重複性越多她們越容易學習越有興趣，練習對他們有幫助，像農園園藝園活動，律動等 A-2-3

只要是能讓身障者保持身心平衡的多元學習，讓身障者在很多課程中找到適合自己的 D-2-3

多元化及活潑課程為，來刺激他們的腦部，以及想像空間的成長 E-2-3

課程設計會考量生活基本認知，如：兩性之間的教育，這很重要，因法律上他們都是成年，只是心智年齡較低，身體方面他們也跟一般成年人一樣，希望能教些常規教育 F-2-3

針對活動安排方面多數的家長著重於多元學習，課程越豐富越好，多方面的刺激腦部，以及多給於想像空間的活動安排，是多數家長所希望的。



圖 4.9 園藝活動

資料來源：本研究整理

#### 4.1.3 收費標準

社區日間作業設施服務收費是依規定每人每月最高 3000 元，各單位收費標準是可依服務據點所在區域之照顧生態與經濟條件，調整合宜的收費額度，對於家境清寒、低收者，個單位可自行訂定優惠或補助方式來完成收費。

##### 一、收費可負擔

一位覺得繳交費用在負擔範圍內

在價格方面還好，費用如在負擔範圍內，我也願意讓孩子去學習相關課程 B-3-1

## 二、收費合理

一位認為選擇日間作業設施服務時，收費不在他的考慮因素中，目前收費對於服務使用者家長來說是可以說是合理的。

價格高低，以我來講不是考慮因素，除非收費非常離譜，所以目前收費很合理，不是我考慮因素 A-3-1

## 三、收費便宜

對於收費來說，有 3 位家長覺得小作所收費很便宜。

小作所收費已很便宜 C-3-1

目前收三千所以我們覺得收費算很便宜，因還包含午餐、點心 E-3-1

使用者付費是理所當然，現在收費三千是很便宜，孩子也很喜歡去 F-3-1

依規定社區日間作業服務收費是每人每月最高收三千元服務費為上限，協會可自行自訂收費標準，以嘉義市啟智協會為例：一般戶收三千元，特殊境遇減半，低收酌收午餐費。

### 4.1.4 人員專業因素

根據身心障礙者個人照顧服務辦法第 55 條訂定，社區日間作業設施服務提供單位配置社會工作人員及教保員；所以人員的專業度是需要符合規定的，此外，專業人員還要有耐心、愛心、責任心、同理心。

#### 一、服務人員資格

社區作業設施服務的專業人員需配置社工人員及教保員，任用標準

是以身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦法做為聘任的標準，該辦法規定專業人員要有一定時數的在職訓練要求，目前多委託民間團體或公部門辦理訓練課程。

## 二、要有耐心、愛心

我考慮最多的老師是需很親切，真的是有愛心，我認為如果老師學歷並不是很高沒關係，但最重要有愛心耐心，老師很親切，真的有這份愛心來教導我們孩子，能配合社工設計的課程，雙方互相搭配，然後互動越多，讓我們孩子喜歡老師的心態來到小作所來工作，讓孩子和老師互動良好，雙方好像是朋友一樣和諧，這是我最期盼的 A-4-1

最重要的是要有三心：愛心、耐心及責任心，愛心是這群孩 F-4-1

子成長的陽光，老師無私的愛為這群慢飛天使點亮心中的一盞燈；耐心是空氣，因為他們能力不好，需要老師耐心指導；責任心是水，在日作所的老師能全力以赴盡己責任，家長無後顧之憂能安心上班，陽光、空氣、水缺一不可 B-4-1

要有愛心、耐心，特殊的孩子反應比較慢，老師要等他 2-3 秒鐘，老師應該要有合格資格 C-4-1

專業因素很重要，除了專業以外，最重要的當然是愛心和熱忱，照顧身障者是條漫漫長路 D-4-1

專業人員最基本要有經過教保員課程訓練，這是最基本的，他們會更容易且更了解孩子，更容易去處理孩子的狀況 E-4-1

## 三、責任心、同理心

責任心是水，在日作所的老師能全力以赴近期責任，家長無後顧之憂能安心上班，陽光、空氣、水缺一不可 B-4-1

除了專業的素養、有愛心、耐心外，我希望老師要多點在同理心上，我覺得和家長溝通很重要，孩子待在小作所時間蠻長的，有些學習方面也需家長配合跟小作所做銜接的工作 F-4-1

心智障礙的孩子需要更多的愛與關懷來對待，要帶這些孩子真的不容易，一個家庭有位障礙者就讓照顧者身心疲憊，而日間作業設施服務根據身心障礙者個人照顧服務辦法第 55 條訂定，教保員配置比率案服務對象障礙程度以一比六至一比十二選用；心智障礙所處的環境衛生對健康是很重要的，也是一種生活的品質的表現，以及人們對理想居住環境的嚮往，所以團體生活中更要重視其環境衛生品質。一位教保員要照顧好幾位服務對象，要照顧這些服務對象，除了要有受過專業的課程外，更要具備專業知識，還更需要專業人員的愛心、耐心及責任心及同理心，重要的是讓家長放心把孩子送到日間作業所接受服務。

## 4.2 心智障礙者參與社區日間作業設施服務對於個案家庭的助益

早期心智障礙者安置處沒有很多合適的選擇，導致心智障礙者家長為了照顧心智障礙孩子而無法外出就業，現今政府推行很多社會福利，讓心智障礙者能在社區就近被照顧，達到社區融合，讓許多家長不但得到喘息，甚至還可以外出工作，生活部分得到改善，讓心智障礙者在自立生活部分學習到很多面向。

### 4.2.1 日常照顧

心智障礙者主要照顧都落在家屬身上，能為他們減輕照顧負擔是家屬最大期望，社區日間照顧服務對服務使用者之家庭的助益確實讓家屬

覺得在多方面感到助益，如：(1) 獨立性 (2) 幫忙做家事 (3) 自我管理 (4) 工作獎金。

### 一、獨立性

心智障礙者自立生活是可經由支持訓練的，在小作所 F 服務對象經由老師與家長雙方配合，訓練服務對象從家裡搭公車來小作所，下午往返回家，透過支持與訓練，成就感和自信心建立了。

使用後，他學會了自己搭公車，同儕互動與激盪很重要，因有同儕一起搭車，經老師與家長配合教導及同儕教學相長下，他的進步，這對家長照顧上解決了接送上的問題，節省家長很多接送的時間 F-5-1

在家會自己安排事情做 C-5-1

孩子透過日作所課程及活動的訓練，孩子變得更獨立，能適時勇敢表達自己的意見 B-5-1

### 二、幫忙做家事

在小作所教保員會安排服務對象做清潔工作，他們每天做整潔的打掃，大家分工合作，一面訓練生活能力，一方面訓練團體合作精神。

他現在會幫忙些家務，如倒垃圾，家裡的垃圾是他在收集，幫忙倒垃圾，是她固定的工作，家人無法搶他的工作，小作所如果有老師要求她做事情，如：教她擦桌、椅，回家也會幫忙做家務 A-5-2

在家會幫忙曬衣服及收服，也會做掃地工作，角落有時會沒掃到，但至少她願意學習幫忙做家事 B-5-2

孩子變得更懂事，會主動協助家務，且家務的處理更精進，更上手，幫忙的事項也增多。清掃工作，回家也會幫忙作家事 C-5-2



回家會主動幫忙做家事，例如洗碗、掃地，因在小作所的清掃工作是清掃廁所，所以他在家對廁所的衛生會很注重 E-5-2

### 三、自我管理

孩子透過日作所的學習，在自己日常生活起居上之處理更獨立，增強自我管理之能力 B-5-3

## 4.2.2 壓力緩解

照顧者表示服務對象使用日間作業設施後，使家長較有自己的時間與空間能夠安排自己的生活，服務對象遇到問題也能適時學習自行解決，對於家庭在壓力緩解上的助益能適時地得到喘息及問題解決。

### 一、喘息

家中有身心障礙者，對家庭壓力是很大的，但透過日作所的服務設施提供家長喘息的機會 A-6-1

她去工作的這個時間，我們就可以做我們的，之前還沒去小作所時她待在家時，生活作息就很懶散，現在大家都上班，回到家也比較不會懶散，減少孩子的依賴，家長也得到喘息的機會 B-6-1

參與社區日間作業設施服務後，讓家長有喘息的機會，孩子也比較容易溝通 C-6-1

送到小作所後家長比較有喘息的空間，不會覺得自己是單打獨鬥，自己比較有空檔去安排想參加活動及參加課程，比較有自己的時間 E-6-1

彼此得到喘息，比較有時間工作及做自己喜歡的事情 F-6-1

### 二、問題解決

因為多了很多專業人士的忙，提供了支持的力量，讓家長在面對壓力時，發覺有一股強而有力的力量會幫忙支撐著，家長不是單打獨鬥 B-6-2  
家屬能夠安心的工作，身障者有好的進步，雙方情緒都能穩定，家庭關係相對和諧，對於壓力的緩解上有莫大的裨益 D-6-2  
因而認識其他家長，在孩子有情緒及發生狀況時該如何處理及面對，家長互相之間有聯繫溝通的話可更了解孩子因而如何去幫助他及解決問題 E-6-2

### 4.2.3 家人互動

心智障礙者表達能力，依障別等級受到限制，但受到學習刺激後，其表達及互動能力相對是進步的，與家人互動變多，在每月領取工作獎勵金時也會和家人分享，更能體恤家人的辛勞，並認同自我的存在感，減少自卑及悲觀的心情。

#### 一、表達能力進步

孩子透過學習後，對自己更有信心，更能勇敢表述自己的想法，與家人溝通互動更好，較以前容易，比較能有切入點 B-7-1

會主動敘述在小作所發生的事情，語言能力、表達能力都有進步 E-7-1

#### 二、分享

孩子每日到日作所的學習，透過小作所安排的工作，賺取工作獎金，在這過程中孩子深深體會努力後的收穫，也較能體會父母的辛勞及工作的辛苦，回來後會與家人分享，透過彼此的互動，讓家長更知孩子的需求及需協助幫忙的地方，孩子覺得有存在感，減少自卑及悲觀的心情，對家庭負面的影響也減少了 B-7-2

參與社區日間作業設施服務後，常會分享在小作所的事情 C-7-2

我覺得小作所是我們最好的選擇，可以跟能力以上跟以下的懸互動，同儕之間互動，老師給的刺激也很大，在小作所可以釋放自己能量，回家也會分享，對家人跟孩子助益很大 D-7-2

### 4.3 心智障礙者接受社區日間作業設施服務所得到的改變

經訪談得知：心智障礙者接受社區日間作業設施服務所得到的改變包含自立生活，基本認知能力、社會能力、作業技能與作業態度。

#### 4.3.1 自立生活能力

強調身心障礙者必須「自我選擇、自我決定、自我負責」，藉由掌握生活，提高自主性，亦能扮演公民角色，經本研究得知：自立生活能力是可經由訓練進步的，研究發現：有 6 位服務對象在生活事務上的處理及學習主動性變高也比較有意願。

##### 一、 變主動

有 6 位在生活方面變主動。自立生活學習是日間作業設施重要的一環，主要支持障礙者能在生活方面自理，提升生活面向並維持功能減少退化。

她去小作所後獨立生活能力有變得比較主動，如洗澡 A-8-1

孩子變得更懂事，會主動協助家務，且家務的處理更精進，更上手，幫忙的事項也增多 B-8-1

在獨立生活能力上，自己穿衣服，自己洗澡，清潔上自理都沒問題，每天會自行去買早餐或便當，自己去剪頭髮，買自己喜歡或需要用的東西

C-8-1

他到小作所後想要表現自我，所以想主動去做很多事情，會自我求，他進日作所後獨立生活還是有進步，以前杯子都丟著，現在會主動洗杯子，進步很多 D-8-1

接受社區日間作業設施服務後，除了學會搭公車外，現在還學會看紅綠燈過馬路 E-8-1

可以自己去使用火和烤箱，自己煮泡麵，炒飯，烤東西吃，這方面進步了 E-8-1

#### 4.3.2 基本認知能力

經過訓練之後，基本認知能力的改善包含：數學加減能力、語文能力、天氣變冷變熱、空間的方向。

##### 一、數學加減能力

2 位服務對象對數學加減能力進步，並知道錢幣的大小及用途。

知道錢幣大小，數字概念也進步很多 E-9-1

知道錢的用途，樂於去做一些基本的工作 B-9-1

##### 二、語文能力

2 位在語文方面明顯的進步，語文是可以經由學習進步，但局限於學習者本身是障礙者關係，效果需要時間及方法支持，才能有明顯差異。

認字方面也進步很多，以前不認識的字，現在外出看到招牌也會念了，

口語表達上能力明顯進步很多，反應也進步很多 E-9-2

### 三、變冷變熱、方向

也知道冷要穿衣服，熱要脫衣服 E-9-3

## 4.3.3 社會能力

### 一、主動和人打招呼

5 位受訪者覺得自己的孩子使用日間作業設施服務而其社會能力變好，較不怕生，會跟人打招呼問好。

比較會主動和人打招呼，之前要提醒，現在會願意去稱呼別人跟人打招呼，較不會怕生；現在也比較站在別人的立場來想事情，也能培養較好的人際關係 B-9-4

常去吃雞肉飯，跟店家有互動，要吃甚麼店家都知道，店家都認識她，也知道她要什麼，店家要放假也會主動告知 C-9-4

其實社會能力上的改變較明顯部分是，嘴巴變得很甜，會察言觀色，是她某生之道，好的那塊就保留，不好的地方就會拉到水平，不會失控，但情緒的控制忍耐程度有變高，以往會開始尖叫灑潑的情況少見，現在不開心時就是臉色大變或者碎唸，情緒穩定度及挫折耐受度顯著進步 D-9-4

看到人會打招呼微笑，點頭，遇到不是很認識的人會保持距離，有危險意識，知道要遠離陌生人 E-9-4

假日我們會帶他去爬山，他會跟山友打招呼，互動，他會想要融入團體裡 F-9-4

### 二、自行搭公車

一位服務對象使用社區日間照顧設施期間訓練了會自行搭公車到協會的能力。

剛開始到小作所要每天接送，後來因工作無法每天接送，因有同儕也搭公車到小作所，藉由同儕的協助孩子一起共同搭車 F-9-5

#### 4.3.4 作業技能與作業態度

作業技能與作業態度是日間作業設施主要的支持項目之一，除了提升服務對象能力外，也可減少其功能退化。

##### 一、作業技能

透過日間作業設施服務中作業技能的訓練，有 6 位受訪者覺得服務對象的作業技能變得熟練，手部細膩度及靈巧度變好，研究者以觀察觀點發現，評估其產能、產值、完成度是提升的，作業技能能力是進步的。

作業技能上，手部工作變得比較細膩，如：信來了，會拿剪刀剪信口，在平常也會讓她幫忙庭院工作，進步很多 A-9-6

我的孩子在接受社區日間作業設施服務後，在作業技能方面，透過日作所的訓練，原本陌生又生澀的作業技能，在老師的用心指導下也能變得熟練 B-9-6

感覺她長大很多，變得比較負責任，技能進步很多，比較有耐心，手也比較巧 C-9-6

進日作所後，看到同學的能力好，也會刺激她變得較為主動，學習的事務變多，雖有些無法把事情做到精準，但是以往依賴性很高的小事 D-9-6 變得比較細心，經過時間的堆疊，作業技能從簡單慢慢進入以可以做比

他每天做金紙代工，日常感覺變化性不大，但長期下來，對他手部的刺激是有的，手部細膩及靈巧度變好 E-9-6

較難度高的代工，他原本就是比較靜的孩子，基本上只要我們要求他，他態度很好，也很配合 F-9-6



圖 4.10 代工作業活動

資料來源：本研究整理

## 二、 作業態度

透過日間作業設施服務中的代工作業活動（圖 4.10）培養作業態度的訓練，有 3 位服務對象得到改變，變得較有耐心，情緒較穩定，較不會發脾氣。

工作態度上，她之前常發脾氣，現在態度上變得比較不會發脾氣，頻率變少了，這也是進小作所後的改 A-9-7

透過小作所的訓練，我的孩子在工作態度上，從原先因生澀不熟練，在被老師指導糾正的過程中，心情受挫，傷心難過的情緒表達，到目前能

接受老師的指導，情緒上較為穩定，意即在面對工作時，已慢慢培養出較有挫折忍耐力了，也明白不是只有哭才能解決問題，透過日作所的訓練，孩子越來越懂事，較具有同理心，較能站透過工作，取得獎勵金，肯定自我的存在價值，對自己較有信心 B-9-7

變得比較有耐心 C-9-7





## 第五章 結論與建議

本研究主要的目的是希望瞭解社區日間作業設施服務對於心智障礙者之影響，藉由參與動機及照顧者的選擇來了解及探討心智障礙者家長選擇日間作業設施服務的考量因素；心智障礙者參與日間作業設施服務對於個案家庭的助益及心智障礙者接受社區日間作業設施服務所得到的改變，依據研究結果作出結論與建議，以下分別敘述之：

### 5.1 研究發現

本節重點在於針對研究的問題，根據第四章的研究發現，進行整理概述。

#### 5.1.1 心智障礙者家長選擇日間作業設施服務的考量因素

研究發現家長幫孩子選擇日間作業設施考量因素著重於：

- 一、環境與設備因素：包含無障礙設施及作業所的環境是否通風及採光良好，安全無慮的環境是家長考量要因，設備方面以基本設備為主如：冷氣、投影機、桌椅、照明等，最好能有跑步機，遇下雨可以在室內運動。
- 二、活動（日常作息表）設計因素：靜態活動、動態活動、多元學習，多元學習中社會融合及園藝課程最受到重視，豐富且多元的活動，更是家屬為心智障礙孩子選擇日間作業設施的重要條件之一，透過多元活動學習，日間作業設施提供每個接受服務對象更專業的服務。
- 三、收費標準：多數家長覺得便宜，其次是合理及可負擔。
- 四、人員專業因素：服務人員資格符合規定，每年必需接受在職訓

練，除了專業素養外，最重要要有耐心、愛心、責任心及同理心。

### 5.1.2 心智障礙者參與日間作業設施服務對於個案家庭的助益

社區日間作業設施開辦以來確實解決了不少心智障礙家庭照顧問題，也讓家屬或照顧者能有喘息空間或回到職場工作，並多份收入，雙方生活品質都相對提升，研究發現對個案家庭的助益如下：

- 一、日常照顧：獨立性、幫忙做家事、自我管理。
- 二、壓力緩解：喘息、問題解決。
- 三、與家人互動：表達能力進步、分享。

### 5.1.3 心智障礙者接受社區日間作業設施服務所得到的改變

社區日間作業設施服務核心是讓服務對象過著有意義的生活，支持服務對象以個別化計畫策略執行，首先與服務對象建立良好的溝通管道，一同討論個別化服務計畫，作為服務的重要提供，再藉由日常生活方式的引導讓服務對象主動表達自己的想法，跳脫過去多以孩子來看待心智障礙者的角度，對其採取成人服務的觀點，建立自立生活的服務目標，並透過支持者的協助，讓服務對象朝著自己作出決定的目標前進，協助障礙者能於生活中過著自主、有尊嚴的生活，透過自立生活服務激發障礙者潛能並建立其自信心，運用心智障礙者同儕間經驗及知識傳承，提升社會能力。

社區日間作業設施服務是一種以小型化、社區化的作業模式，讓服務對象有更多的時間及正確的方法來學習作業技能及培養良好的態度，在學習中慢慢培養出較有挫折忍耐力，作業活動依據服務對象能力與需

求，來作處遇與支持；社區日間作業設施的目的並不是在賺錢，而是透過多元的活動經驗讓服務對象生活更加充實，培養作業技能的基礎，一方面也能減少其功能退化或維持，心智障礙者接受社區日間作業設施服務所得到的改變歸納以下幾點：

- 一、 自立生活能力：變主動。
- 二、 基本認知能力的改變如：數學加減能力、語文能力、知道天氣變冷變熱、空間的方向。
- 三、 社會能力：主動打招呼、自己坐公車。
- 四、 作業技能與作業態度：提升服務對象能力及減少其功能退化，培養良好的工作態度。

## 5.2 研究建議

依據研究發現，本研究相關建議如下：

### 5.2.1 對政府建議

社區日間作業設施服務，依規定服務單位每月向服務對象收取 3000 元的服務費，對於許多家長來說覺得便宜，長久以來這對服務使用者是種福利，但對服務單位來說，實在是入不符出，期待政府能夠有更多幫助弱勢方針及宣導政策的機制來協助小作所，使其運作能更順暢。

代工作業一直以來都是社區日間作業設施服務主要的活動之一，南部代工作業不好找，建議政府建立代工資源整合系統，讓公司、企業知道如有產品需要代工者，能夠更好找到下游代工廠商，服務單位也可從系統中找到適合服務對象的代工作業，使服務對象生活支持部分更能找到適合他們的。

### 5.2.2 對機構建議

社區日間作業設施目前主要的經費來源是每年透過方案的申請，接受政府的補助，服務單位在經費上過度依賴政府，建議機構本身可開發作業產品，一方面可提供服務對象作業技能，一面又可開發自己的產品，而不是都靠補助來執行小作所，服務單位也可從募款，銷售手作工藝品，來補貼自籌項目，在文康休閒方面建議以適應體育方面的活動為主，可減少其服務對象功能退化。

### 5.2.3 對家長建議

社區日間作業設施服務使用者作為成人，在學習的社會氛圍下，他們有權利選擇自己喜歡的項目學習，家長可站在建議及陪同探索的角色，使其多元的學習有助於能力提升並減少功能退化，家長也可透過同儕家屬及團體組織瞭解更多的社會資源及對孩子有益的資訊。

## 5.3 研究限制

因受限於時間與場域關係，針對後續研究的部分建議可擴大研究範圍及對象，因服務對象障礙程度不一，回答問題的能力受限，本研究訪談對象是邀請嘉義市啟智協會小作所服務對象之家長，研究對象的範圍僅限於少數，而受訪者回答問題時，是否會在不覺中出現個人主觀想法影響判斷，以至於研究結果有所偏差。

## 參考文獻

### 一、中文部分

1. 王育瑜 (民 101), 障礙者生活的想像：照顧與社區生活理念及政策探討, 聯合勸募論壇, 第一期, 第一卷, 第 2-24 頁。
2. 朱貽莊、黃曉玲、許得億、林幸台 (民 105) 台灣社區日間作業設施服務成效評估之研究以一育成社會福利基金會為例, 身心障礙研究季刊, 第十四期, 第二卷, 第 100-116 頁。
3. 何華國 (民 87), 特殊兒童心理與教育, 臺北：五南。
4. 何華國 (民 77), 工作室應訓練寄宿簡介 (殘障者職業訓練)。特教園丁, 第三卷, 第三期, 第 37-40 頁。
5. 吳培安 (民 84), 落石殘障福利的積極面, 成障者職業訓練問題與對策之探討就業與訓練, 第 13 卷, 第 5 期, 46-48 頁。
6. 林淑馨 (民 102), 質性研究：理論與實務, 高雄市：巨流圖書股份有限公司。
7. 袁方主編 (民 91), 社會研究方法, 台北：五南。
8. 財團法人育成社會福利基金會 (民 103), 社區日間作業設施專業服務手冊。第 5 頁。
9. 財團法人育成社會福利基金會 (民 106), 心智障礙者社區作業設施服務課程研習手冊, 第 1-3 頁。
10. 財團法人醫藥品查驗中心 (民 106), 推動身心障礙者社區日間作業設施之效益評估。提案單位：衛生福利部社會及家庭署。
11. 陳向明 (民 108), 社會科學質的研究, 臺北：五南。
12. 陳靜江、胡若營、李崇信、李政雄 (民 98), 身心障礙職業重建社區化就業服務表格工作手冊, 行政院勞工委員會。

13. 陳靜江、林幸台（民 89），發展智能障礙者職業輔導評量工具。台北市：行政院勞工委員會職業訓練局。
14. 張惠玲、陳啟勳（101），中重度智能障礙者之主要照顧者壓力及生活品質之研究，台灣健康照顧研究學刊，第十二期，第 21-34 頁。
15. 鈕文英（民 103），質性研究方法與論文寫作，台北市：雙葉書廊有限公司。
16. 黃瑞琴（民 80），質的教育研究方法，台北：心理。
17. 葉癸汾（民 104），小型作業所影響經營因素之研究：以台北市為例，國立臺灣師範大學社會教育學系碩士論文，未出版，台北市。
18. 葉重新（民 93），研究教育法，台北：心理。
19. 楊惠鳳（民 102），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，佛光大學公共事務學系碩士論文，未出版，高雄市。
20. 潘淑滿（民 94），質性研究：理論與應用，台北：心理。
21. 劉燕玲（民 106），影響社區日間作業設施學院作業技能養成因素之探究—以基隆市某社區日間作業設施個案為例，國立臺灣師範大學復健諮商研究所碩士論文，未出版，台北市。
22. 戴鈴容（民 91），身心障礙者就業過程中就業服務員所面臨的困境和因應之道—以台北市心障礙者社區化支持性就業為例，國立台北大學碩士論文，未出版，台北市。
23. 蕭月華（民 102），心智障礙者—工作參與動機與支持性就業方案執行之研究，南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
24. 盧弘建（民 105），身心障礙者社區日間作業設施服務、選擇、定位

與變革，東海大學社會工作學系碩士論文，未出版，台中市。



## 二、英文部分

1. Ayres, B., et al. (1992). Examples of Curricular Adaptations for Students with Severe Disabilities in the Elementary Classroom. (ERIC Document Reproduction Services. No ED344418).
2. Chou, Y. C., Lin, L-C., Pu, C-y., Lee W-P. & Chang, S-C. (2008), Outcomes and Costs of Residential Services for Adults with Intellectual disabilities in Taiwan: A Comparative Evaluation, Journal of Applied Research in Intellectual,
3. Cooper, J.O., Heron, T.E. & Heward, W.L. (2007). Applied behavior analysis (2 ed). Columbus: Merrill.
4. Kirk, S. A. & Gallagher, J. J. & Anastasiow, N. J. (1997), Educating Exceptional Children, Boston, New York: Houghton Mifflin Company.
5. Koegel, L.K., Koegel, R.L., Harrower, J.K. & Carter, C.M. W. D. (1999). Pivotal Response I: Overview of Approach. the Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps, Vo.2, No.4, pp174-185.
6. Llewellyn, A., Agu, L. and Mercer, D. (2008) Sociology for Social Workers, Cambridge: Polity Press.
7. Peace, S. M., Kellaher, L & Willcocks, D. (1997) Reevaluationg Residential Care, Buckingham: Open University Press.
8. Perry, W.G. (1970). Forms of Intellectual and Ethical Development in the College Years: A Scheme, New York: Holt, Rinehart & Winston
9. Seed, P. et al. (1984), Which 'Best Way? A Preliminary Study of Day Services for People with a Mental Handicap in Scotland, Tunbridge Wells, Costello.
10. Wehman, P. & Revell, W. G. (1996), Supported Employment from 1986-1993: A National Program that Works, Focus on Autism and Other Developmental Disabilities, Vol.11, No.4, pp235-242.



### 三、網頁部分

1. 內政部統計處(民 100)，身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查。  
107 年 10 月 30 日，取自：  
<https://www.mohw.gov.tw/dl-4758-648b1bea-f391-4cc2-88d7-314c7df85662.html>
2. 內政部、衛生署及勞工委員會(民 105)，第 7 次調查，身心障礙者生活需求調查。107 年 9 月 2 日，取自：  
<https://www.mohw.gov.tw/dl-15903-559e7d0b-5b5a-4178-9128-a9045f078654.html>
3. 中華民國智障者家長總會。推波引水 72 期。107 年 10 月 7 日，取自：  
<https://www.papmh.org.tw/publish/412>。
4. 全國法規資料庫(民 104)。身心障礙者權益保障法。107 年 11 月 17 日，取自：  
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0050187>。
5. 衛生福利部統計處(民 107)。107 年 9 月 2 日，取自：  
<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/cp-2976-13815-113.html>

## 附錄一 訪談大綱

受訪者：  
編號：  
受訪者背景：  
訪談地點：  
訪問日期：

### ◆ 心智障礙者選擇社區日間作業設施服務的考量因素

1. 在選擇社區日間作業設施服務時，您如何考量環境與設備因素？
2. 在選擇社區日間作業設施服務時，您如何考量課程設計因素？
3. 在選擇社區日間作業設施服務時，您如何考量收費標準因素？
4. 在選擇社區日間作業設施服務時，您如何考量人員專業因素？

### ◆ 心智障礙者參與社區日間作業設施服務對於個案家庭的助益

5. 心智障礙者參與社區日間作業設施服務後，對於家庭在日常照顧上，有何助益？
6. 心智障礙者參與社區日間作業設施服務後，對於家庭在壓力緩解上，有何助益？
7. 心智障礙者參與社區日間作業設施服務後，在與家人互動上，有何助益？

### ◆ 心智障礙者接受社區日間作業設施服務所得到的改變

8. 心智障礙者在接受社區日間作業設施服務後，在獨立生活能力上有何改變？
9. 心智障礙者在接受社區日間作業設施服務後，在基本認知能力上有何改變？
10. 心智障礙者在接受社區日間作業設施服務後，在社會能力上有何改變？
11. 心智障礙者在接受社區日間作業設施服務後，在作業技能與態度上有何改變？

## 附錄二 研究同意書

您好：

我是南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士在職專班研究生，目前進行由涂瑞德老師指導主題為「社區日間作業設施服務對於心智障礙者影響之研究」的論文撰寫，擬以貴組織為例，貴組織的發展背景與現況，需引用相關的資料內容，故請予以同意提供上述相關之資料，特立此同意書為憑，所有資料內容均為學術研究之用，並將完整註明資料出處。

再次竭誠感謝 貴組織惠予同意及對本研究之協助。特此致謝。

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士在職專班

指導教授：涂瑞德 博士

研究生：黃郁雅 敬上

組織簽核：

理事長：

地址：

電話：

日期：

### 附錄三 訪談同意書

親愛的受訪者，您好：

我是南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士在職專班研究生，本研究主題為「社區日間作業設施服務對於心智障礙者影響之研究」。研究的目的是在於探討心智障礙者的家長是依何種考量選擇小作所？小作所對心智障礙者及其家庭有何助益？對心智障礙者有哪些影響？

本訪談內容純粹為學術研究，您的協助本研究擬進行訪談，訪談過程中將進行全程錄音，為方便日後資料的撰寫和整理，錄音的內容只用在論文資料的分析研究用，不作其他用途，在您接受訪談的過程中，若您感受有不便回答之處，可以拒絕回答，或是中止、退出訪談的要求。

誠摯感謝您接受訪談並提供寶貴的資料與珍貴的意見，讓本研究能夠順利進行。謹此致謝。

敬祝

平安喜樂

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士在職專班

指導教授：涂瑞德 博士

研究生：黃郁雅 敬上

受訪者同意(簽名)：\_\_\_\_\_

訪 談 日 期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日