

南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩士論文

身心障礙福利機構課程設計之研究-以財團法人彰化

縣私立基督教喜樂保育院為例

The Curriculum Design of Disability Welfare Organizations—

The Case of the Erhlin Happy Christian Homes

研究生：廖 美 媛

指導教授：涂 瑞 德 博士

中華民國一〇三年五月十三日

南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩 士 學 位 論 文

身心障礙福利機構課程設計之研究-以財團法人彰化縣

私立基督教喜樂保育院為例

研究生：廖美媛

經考試合格特此證明

口試委員：涂瑞德

鄭文輝

邱怡文

指導教授：涂瑞德

系主任(所長)：洪嘉聲

口試日期：中華民國 103 年 05 月 13 日

謝 誌

從來沒有想過要繼續進修，一方面實在是因為工作太忙了，告訴自己根本沒有時間讀書及寫論文，若有空閒時間只要能夠把相關專業的書籍看過就很不錯了；另一方面女兒正在台北就讀大學，正值花錢的時期，覺得目前應該栽培小孩就夠了。但是上帝的安排就很奇妙，喜樂的同事~~鳳棋、麗娜、靜綺三人陸續到南華大學的非營利事業管理研究所就讀，常聽她們分享在就學的點點滴滴及成長，最重要的是許秀月副院長的提醒：再去讀書可以擴展自己的視野、學習不同的專業知識，認識不同工作單位的人，若只是一直待在喜樂不斷的工作，會缺乏向上提升的力量…。因此再次回歸校園學習，期待能讓自己有全新的眼光及思維、學習專業知識、認識不同工作領域的人，重要的是能夠將所學應用在工作上。

在這段學習的過程中，感謝學姊鳳棋、麗娜、靜綺提供相關的資訊及經驗分享，讓我在論文寫作的過程有初步的概念及方向。感謝陳慧如老師的課堂教導，讓我在學習的歷程有不同的經驗與成長，使我受益良多。感謝我的論文指導教授涂瑞德老師，不厭其煩的指導、討論及提供相關的參考資訊，讓我在論文寫作的過程更能聚焦、更有方向，除了讓我能夠順利的完成論文之外，更思考該如何將論文研究的過程及結果結合在實務工作上，讓服務對象更能因此而受益。

感謝上帝的祝福及保守；喜樂保育院院長、副院長的鼓勵及支持；喜樂的夥伴們提供工作上的經驗分享、親愛的家長們在訪談的過程真實的表達內心的感受、惠瑛姐夫婦提供相關論文參考資料以及不斷地加油打氣，除了讓我的論文內容更豐富之外，也藉此思考機構在作息/課程安排上所遇到的困難以及可以改善之處，期待自己研究所畢業之後在工作上的表現能夠更好，能應用所學在工作上。

最後感謝的是喜樂這群可愛的寶貝，因為有您們，讓我的生活及工作更有意義及價值、讓我更珍惜所有，您們更是我前進的動力，我會堅守工作崗位，陪伴您們繼續學習與成長。

廖美媛 謹誌

摘要

依內政部 2011 年統計資料顯示，身心障礙者住「教養、養護機構」者占全體身障者的 6.82%。特殊教育法第 28 條為：高級中等以下各教育階段學校，應以團隊合作方式對身心障礙學生訂定「個別化教育計畫」，訂定時應邀請身心障礙學生家長參與，必要時家長得邀請相關人員陪同參與。根據內政部身心障礙機構評鑑指標：身心障礙機構要為所收容的服務對象訂定「個別化服務運作相關辦法」，並要求要為服務對象「定期擬訂個別化服務計畫並召開會議」。因此障礙者住在機構內，機構有責任為其安排適當的作息/課程內容。本研究旨在探討喜樂保育院所安排的作息/課程是否符合服務對象的需求及家長的期待。

本研究採用檔案研究法及深度訪談，檔案研究法以居住在喜樂保育院的服務對象，針對安置在不同組別的服務對象，在他們進到喜樂保育院接受服務教養之後，機構所安排的作息/課程的改變，來探討其演變以及背後所隱藏的意義。深度訪談的對象則包括資深教保員以及家長，針對所描述的相關資料來做分析探討。透過所蒐集到的資料，來分析是否符合服務對象的個別化需求。

本研究發現家長將孩子們安置在機構內，主要是想要讓孩子們接受更專業的照顧，期待他們透過專業的服務，在各方面的發展能夠更進步及成長。機構生活照顧以身心障礙者的個別化需求為前提，安排各式各樣的作息/課程內容，來滿足服務對象的需求，並藉由跨專業服務的整合，讓服務更精進、更到位。機構評鑑制度讓各機構的服務有規則及標準可循，也有益於照顧品質的維護及提升，滿足身心障礙者的個別需求，提供其優質的生活品質。

針對身心障礙機構作息/課程的規劃，本研究建議除了要滿足服務對象的個別需求之外，仍須考量個案的生理發展狀況，並要尊重服務對象自己本身的想法，而不是以工作人員本身的想法或狀況來做安排，畢竟這是他們的人生，其他專業人員所該做的就是提供支持及陪伴。使其身心靈獲得滿足及過有尊嚴的優質生活。

關鍵詞：身心障礙者、個別化服務計畫、作息/課程、喜樂保育院

Abstract

According to the statistical data given from Ministry of the Interior in 2011, the physically handicapped living in nursing homes account for 6.82% of all the physically handicapped. Article 28 of The Special Education Act: Schools under senior high should develop the individualized education plan for each and every special needs student based on a multidisciplinary team, invite parents for participation and, where it needs, encourage professionals to accompany parents for participation. According to evaluation indicators of welfare organizations for the disabled based on

Ministry of the Interior, the welfare organizations for the disabled have to establish the regulations related to carrying out Individualized Service for their clients and be asked to draft Individualized Service Plans regularly and convene meetings. With the disabled living in the institution, the institution has the responsibility to arrange appropriate work and rest and courses. The research aims at discussing whether the work and rest and courses of Erhlin Happy Christian Homes live up to the clients' need and the parents' expectation.

The research uses file analysis and depth interview. File analysis takes the clients living in Erhlin Happy Christian Homes as research objects. They aim at the clients set in the different groups to discuss the changes of work and rest and courses and the implicit meaning behind the changes during they take service and care in the institution. The objects of depth interview includes the senior instructors and the parents. It aims at the contents of the interview to analyze and discuss. Through the information they collected, they analyze if they meet the clients' personal need.

The research found the parents set their children in the institution mainly because they want to let children get more professional care and expect they would grow up and progress in every aspect by professional service. The care in the institution takes individualized need of disabled people as prerequisite. They arrange every kinds of work and rest and courses to fulfill individualized need of disabled people and make the service more precise and comprehensive. The evaluation system in the institution makes every aspect of service have rules and standard to follow and helps preservation and enhancement of care quality. Moreover, it fulfills individualized need of the disabled and provide excellent quality.

Aiming at the plan of work and rest and courses in the institution, the

research suggests the institution have to consider the clients' physiological growth and respect their own thoughts instead of following the instructors' thoughts besides fulfilling the clients' need. After all, it's their lives. All the professional staff can do is supply support and company to make their bodies and souls get satisfaction and live a dignified and excellent life.

Keyword : physically handicapped , Individualized Service Program ,
work and rest and courses , Erhlin Happy Christian Homes



目 錄

謝誌	I
摘要	II
Abstract	III
目錄	V
表目次	VI
圖目次	VII
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機與目的	4
第三節 研究問題	7
第二章 文獻探討	8
第一節 國內身心障礙福利立法沿革	8
第二節 身心障礙者課程設計	12
第三節 身心障礙福利機構之課程設計	26
第四節 教保工作者之服務核心理念	36
第三章 研究設計	40
第一節 研究範圍與方法	40
第二節 研究流程	42
第三節 研究場域概況	44
第四節 訪談設計	59
第五節 資料分析	62
第六節 研究倫理與研究限制	66
第四章 研究結果分析	68

第一節	近十年來機構作息/課程安排的演變	68
第二節	教保員對作息/課程安排的看法及建議	77
第三節	家長對作息/課程安排的看法及建議	83
第四節	機構作息/課程安排面臨的挑戰	88
第五章	結論與建議	93
第一節	研究結論	93
第二節	研究建議	96
參考書目		98
附錄一	圖文資料引用同意書	102
附錄二	學年度作息表	103
附錄三	訪談計畫受訪者同意書—教保員	108
附錄四	訪談計畫受訪者同意書—家長	109
附錄五	訪談大綱—教保員	110
附錄六	訪談大綱—家長	111
附錄七	訪談逐字稿	112

表目次

表2-1	啟智教育課程的發展	20
表2-2	啟智教育之原觀念與新觀念之比較	22
表2-3	內政部評鑑之專業服務內容指標(與作息/課程相關)	26
表3-1	喜樂保育院重要大事紀	44
表3-2	研究對象基本資料	62
表3-3	受訪者—教保員基本資料	64
表3-4	受訪者—家長基本資料	64
表4-1	服務對象所上課程演變-以91年至102年期間為例	69

表4-2	研究的服務對象作息/課程的改變	70
表4-3	分析作息/課程改變的原因與意義	73
表4-4	喜樂保育院各學習/支持的領域/課程與多元智能的連結	75
表4-5	家長及教保員對作息/課程安排的意見及建議	89

圖目次

圖3-1	研究流程圖	43
圖3-2	喜樂保育院個別化服務計畫流程圖	47
圖3-3	喜樂保育院跨專業團隊模式	54



第一章 緒論

本研究主要目的探討身心障礙教養機構課程安排除了符合評鑑的指標之外，是否真正滿足服務對象的需求？及讓他們在生活作息中能獲得自我滿足與成就？也期待藉此研究讓課程整合更為完善。本章分為三節：第一節為研究背景；第二節為研究動機與目的；第三節為研究問題，分述如下：

第一節 研究背景

根據「世界衛生組織」對『身心障礙』的定義「從事某種活動的能力受到限制或有所缺乏，而這種活動對一般人來說，是可用正常方式或在正常能力範圍內做到的」。「世界衛生組織」在1980年代對障礙的定義：損傷（Impairment）：為醫學上的診斷，為功能性定義。障礙（Disability）：為行政上、政策上的定義，重點在強調「障礙」是社會的產物。殘障（Handicap）：強調障礙者因損傷而處弱勢位置，促使其在經濟、政治、社會文化的參與受到限制，因此成為資源分配上的弱勢；即 Handicap 強調障礙者與環境的關係，尤其是重視有「殘障」的環境對障礙者的限制；如社會脈動、社會態度、社會組織，及其社會資源分配上的弱勢等，如被忽略、歧視、貼上標籤，因此生活上有了各種人為與環境上的障礙（Oliver, 1983; Coudroglou & Poole, 1984）。因此，我們可以稱「殘障環境」或「環境殘障」，「殘障者」被批評為有歧視的辭彙。而中華民國的「身心障礙者權益保障法」對『身心障礙』的定義如下：「指下列各款身體系統構造及功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動及參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之相關專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者」。

依內政部統計資料顯示，至100年6月底止，全國領有身心障礙手冊者計108萬

5千人，我國身心障礙者以「肢體障礙」占35.58%最多，其次依序為「重要器官失去功能」占11.38%、「聽覺機能障礙」占10.89%、「慢性精神病患者」占10.34%、「多重障礙」占10.25%，其他障礙類別所占比例皆在10%以下。而造成身心障礙之主要原因以「後天疾病而致」者占46.95%最多，「先天(出生即有)」者占16.53%次之，再其次是「老年退化」占8.13%。而身心障礙者居住地點：身心障礙者目前居住「家宅」者為100萬7,283人占92.84%最多，住「教養、養護機構」者7萬3,994人占6.82%（內政部統計處，2011）。

依據內政部2012年底身心障礙者福利服務機構之生活照顧核定最高安置人數較2011年增加約0.2%，且服務型態以全日型服務安置佔大多數，約為七成，日間照顧服務安置型態約佔二成八。不管是全日型服務或是日間照顧服務所接受服務的人數，都呈逐年上升的趨勢（內政部統計處，2012/2011）。

1975年，「個別化教育計畫」一詞（Individualized Education Program 簡稱 IEP）首次以法規名詞出現於美國的「身心障礙兒童之教育法案」（The Education of All Handicapped Children Act；簡稱 EHA）之中。在此特殊教育法，「個別化教育計畫」一詞包含二個步驟和層面，一是指「個別化教育計畫」會議，另一指「個別化教育計畫」書面資料。「個別化教育計畫」會議是藉著讓身心障礙兒童之家長與教育相關之專業人員，一起面對面溝通討論，以設計出適合該兒童個別需求的教育方案，而「個別化教育計畫」書面資料即是「個別化教育計畫」會議相關決議內容記錄及家長同意書（Bateman，1992）。

我國於民國 73 年首次公布施行了特殊教育法，此法之頒行使得我國身心障礙及資賦優異之國民的教育權益受到具體的保障。然而「個別化教育計畫」之專有名詞及具體內容在此時並未出現，此後我國由於社會的變遷、特殊教育思潮的發展趨勢、以及國家教育決策的調整等因素，特殊教育法於民國 84 年開始修訂，民國 86 年 5 月由總統公布頒布此特殊教育法之修訂案。其中第 28 條乃新增之條款是舊法所無（林純真，1996）。特殊教育法第 28 條為：高級中等以下各教育階段學

校，應以團隊合作方式對身心障礙學生訂定「個別化教育計畫」，訂定時應邀請身心障礙學生家長參與，必要時家長得邀請相關人員陪同參與。此第 28 條的重點即為我國身心障礙學生之「個別化教育計畫」有了法源的依據，意即中華民國學齡階段的身心障礙學生皆可依法享有其「個別化教育計畫」；也就是特殊教育主管機關必須監督其所屬人員，為每一位身心障礙學生設計符合其個別需求的「個別化教育計畫」（林素貞，1999）。特殊教育法施行細則第 19 條：前條「個別化教育計畫」，學校應於身心障礙學生開學後一個月內訂定，並每學期至少檢討一次。

根據內政部身心障礙機構評鑑指標：身心障礙機構要為所收容的服務對象訂定「個別化服務運作相關辦法」，內容包括：個別化服務流程、作業標準、專業團隊合作規畫。而個別化服務流程內容包括：評估、個別化計畫擬訂及執行、定期檢討與修正、轉介或轉銜等。並要求要為服務對象「定期擬訂個別化服務計畫並召開會議」，標準如下：每年為每位服務對象擬訂個別化服務計畫，為服務對象召開個別化服務計畫會議，會議應有本人或家屬（或代理人）參加，會議結果應告知本人或家屬（或代理人），每年至少召開一次（短期服務對象視需要調整召開時間），個別召開會議。

本研究以財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院為主要的研究場域，以身心障礙機構『課程設計』為主要研究核心，每天的課程內容及作息時間的安排，都影響著服務對象的生活品質、是否促進身心靈健全發展、提升自我照顧能力及促進自我實現等。本研究將做為機構課程設計安排、協助改善服務對象的生活品質及以服務對象為中心去思考課程內容，以使其享有優質的生活照顧服務。

第二節 研究動機與目的

一、研究動機

身心障礙機構每年都需向內政部及所屬縣市政府申請相關補助經費，也受政府單位監督，每三年須接受內政部的機構評鑑，機構評鑑對各機構來說是最重要的事，評鑑的結果不但攸關是否可接受到政府的相關補助，最重要的是代表機構所呈現的服務品質是否受到政府的肯定？機構評鑑的結果是相當具有公信力，內政部公布的機構評鑑指標也是各機構經營的核心及指標，評鑑的結果若為優等或甲等也能讓捐贈者及家長對機構產生信賴感，所以照護部門在安排所照顧的服務對象生活作息、課程內容…等，都依循評鑑指標內容做安排，期待所提供的服務能符合評鑑的需求，讓團隊的努力能在評鑑的結果獲得實質的肯定。

身心障礙福利機構每三年須接受內政部評鑑，其中專業服務佔了極大的比重。每年都要針對服務對象的需求擬訂個別化服務計畫(ISP)，所擬訂的ISP如何在每天的作息時間上作安排來落實執行？又因服務對象障礙的個別差異性，如何在團體課程中來滿足服務對象的個別需求，實在是一大挑戰！加上服務對象的年齡日益增長，不同的年齡有不同的需求。又因社會變遷，整體服務的精神、概念從訓練的角度逐漸轉變為支持的態度，如何滿足服務對象的個別需求、讓機構的運作順暢、又能符合社會變遷的趨勢、及符合評鑑指標的要求，實在是一大課題。喜樂保育院二林院區所收容的服務對象高達120位，每位服務對象的障礙程度及障礙等級各不相同，個別差異性極大，又因機構是團體性的生活型態，團體作息/課程的安排，又要兼顧個別性/差異性，實在不是一件容易的事。

目前 75%的身心障礙福利機構主要服務對象為智能障礙者及多重障礙者(內政部，2005)，且智能障礙者及多重障礙者本身在溝通、認知、語言等皆比一般人表達上的困難，無法明確表達出自己的需求及想法，而機構的教保員及專業團隊

成員，若缺乏高度的敏銳心及觀察力，則很難去提供適切的服務。所以在安排課程內容及作息之前，要思考的面向是很大的，要兼顧認知、溝通、休閒、社會技能、社區生活、生活自理…等各方面。還要考慮服務對象的個別差異及個人想望，每個人的核心領域不同，如何在團體生活裡去操作個人的個別化服務計畫，要注重服務對象的生活品質，又要符合評鑑的指標，是值得去思考及探討的。

二、研究目的

本研究旨在探討身心障礙者居住在身心障礙福利機構所要進行的課程內容及作息安排是否正常化？以及是否符合服務對象的個別需求？大多數的身心障礙者安置在教養機構後，極可能在機構逐漸長大成人甚至終老，在這成長的過程，每天的作息活動是否會因年齡逐漸成長而有所改變及調整？一般人的刻板印象可能認為居住在身心障礙福利機構的住民就只是提供生活照顧，所以除了健康維護及生活照顧的課題之外，提昇豐富且適合的作息活動安排就顯得很重要，但因為機構畢竟不同於學校單位，而且主要提供生活照顧及教學的教保員也幾乎都非特教/教育相關科系出身，都在從工作中學習摸索並累積相關經驗，期待透過本研究，身心障礙福利機構能提供適切的課程/作息內容，藉此提供良好的生活品質及正常化的作息安排。

雖然居住在身心障礙福利機構的身心障礙者只佔身心障礙者的6.82%（內政部統計處，2011），且歐美國家與北美在1960年代也展開『去機構化』及『正常化運動』，主張在大型教養機構接受照顧的身心障礙者，應該回歸社區或原生家庭去居住（王國羽、呂朝賢，1996）。根據2011年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查結果摘要分析：身心障礙者居住機構之主要原因，以「家人或親屬無法照顧」者占69.56%最多，「可接受良好的教育或照顧」占8.45%。所以一般服務對象被送往身心障礙福利機構安置，極少數的服務對象會再回歸家庭，而會在機構成長、甚至終老，所以因年齡層及需求的不同，安排適齡、適性的課程及作息活動，並

提供良好的生活品質，維持其生命的尊嚴與提升其生命的意義及價值，機構必須擔負起這樣的重責大任，這也是機構的精神與使命。

雖然評鑑的結果對機構來說是重要的，對機構的發展及影響是深遠的，但機構整體的服務主體是所照顧的服務對象，嚴格來說，服務對象的生活品質及需求才是最重要的部分，若不注重這一部份可能就會偏離服務的精神及主軸，因應整體教保服務理念的轉變，由訓練/教育的概念轉變為支持的概念，加上社會的變遷，資訊化的發展、工作人員不斷的老化，新的工作人員招聘不易，導致於要推展新的工作計畫或事工都顯得有困難。財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院長期以來秉持著專業服務的精神，以服務對象為主體，為服務對象提供多元的生活作息，期待服務對象從生活情境中學習，並能類化到家庭的生活情境中，十多年來作息/課程內容也因服務對象的需求及年齡增長以及服務概念的轉變而有所調整，但難免仍有些盲點及不足之處，期待能藉此研究來做深入的探討，讓所安排的作息/課程能更符合服務對象的需求，也讓課程整合所遇到的困境能找到解答，能更提昇服務對象的生活品質、獲得自我成就及促進自我實現。

第三節 研究問題

- 一、喜樂保育院的身心障礙者課程設計原則與依據為何？近十年來主要的改變歷程為何？課程改變的原因與意義為何？
- 二、喜樂保育院的教保員與家長，對於身心障礙者的課程設計看法及建議為何？機構提供的支持層面是否足夠？對機構的期待？
- 三、喜樂保育院的身心障礙者課程設計，未來所面臨的挑戰為何？



第二章 文獻探討

本章旨在探討台灣身心障礙者福利立法的沿革，再探討身心障礙者的課程設計，進而探討居住在身心障礙機構的身心障礙者的作息/課程安排，機構透過專業團隊所提供的作息/課程安排，提昇服務對象的生活品質。

第一節 國內身心障礙福利立法沿革

立法院於1980年正式通過『殘障福利法』，主要內容為保障身心障礙者的各項權益，當時立法的背景與政治、社會外部環境的關係較大，與身障者的權益關係較小，而『殘障福利法』正式通過的重大意義為：從消極的養護轉變為積極的扶助，並期待身障人口能夠自力更生，並將身障者明定為七大類，包括：視覺障礙、聽覺或平衡機能障礙、聲音機能或言語機能障礙、肢體障礙、智能障礙、多重障礙及其他主管機關認定之障礙者等七類。

一、1980年以前

- (一)1980年『殘障福利法』立法以前，我國的身心障礙福利幾乎是以機構收容養護、以生活照顧為主，教育與職訓為輔。
- (二)當時國人對身心障礙者的看法是隔離主義，較無法接納其障礙的特質，而主要針對身心障礙者的收容養護機構，也大多是國際慈善團體或外國傳教士所捐設。
- (三)殘障職業訓練機構、殘障兒童啟智中心的出現，則較多約在1970年代。
- (四)殘障福利團體也受限於當時社會戒嚴時期的結社不自由，很難對身障者的權益爭取該有的利益（林萬億，2012）。

二、1980年以後

- (一)社會環境改變：社會經濟變遷、民主意識日益抬頭，台灣社會開始蓬勃

發展，且日趨民主化，人們開始注重自己的權益且會為自己的發聲。

(二)立法部門自主性提高：立法部門比以前更看重『殘障福利法』的內容是否更符合身心障礙者的需求，是否更能保障身心障礙者的福利與權益。

(三)身心障礙團體蓬勃發展：各種不同的身心障礙團體陸續成立，為自己的爭取權益，在這過程也讓政府相關單位逐漸重視身心障礙者的福利與權益。

(四)政府部門的重視：因應社會大眾民主意識蓬勃發展，身心障礙團體陸續成立，使得政府單位在社會福利方面更注重弱勢族群的需求，也逐漸投入更多的經費預算與人力成本。

(五) 1980 年立法院正式通過『殘障福利法』，我國的身障福利正式邁向一大步。立法宗旨：為維護殘障者之生活及合法權益，舉辦各項福利及救濟措施並扶助其自力更生。

三、頒布『特殊教育法』：保障身心障礙者接受教育的權益。

(一) 1984 年正式頒布，全文共 25 條。

(二) 1997 年修訂公布，全文共 33 條。

(三) 2001 年修正發布第 2~4、8、9、14~17、19、20、28、31 條條文。

(四) 2004 年增訂公布第 31-1 條條文。

(五) 2009 年修正公布全文 51 條。

(六) 2013 年修正公布第 3、14、23、24、30、33、45 條條文；並增訂第 30-1 條條文。

在第 34 條（身心障礙教育辦理機構）中明文規定：各主管機關得依申請核准或委託社會福利機構、醫療機構及少年矯正學校，辦理身心障礙教育。

此重點在「零拒絕措施」、「適性」、「融合教育」、「保障身心障礙者的受教的權益及生活」。

四、1990 年修正『殘障福利法』：

再次針對不足之處修法，使得身心障礙者的教育、醫療、就業等方面有了法律的支持與保障。

五、1997 年『身心障礙者保護法』：

再次針對『殘障福利法』修法並改名為『身心障礙者保護法』，整個身障的觀念再次被提昇，不再稱呼其為『殘障者』而是『身心障礙者』，總計 75 條，並增列各目的事業主管機關權責事項，要求落實條文的精神，以保護身心障礙者。立法宗旨：為維護身心障礙者之合法權益及生活，保障其公平參與社會生活之機會，結合政府及民間資源，規劃並推行各項扶助及福利服務措施。

六、2007 年『身心障礙者權益保障法』：

為維護身心障礙者之權益，保障其平等參與社會、政治、經濟、文化等之機會，促進其自立及發展。其內容將真正落實保障身心障礙者『合法的權益』及『公平的參與』，讓他們在社會上享有真正的公民權、享有既有的權益及被尊重。

七、『國際健康功能與身心障礙分類系統』

(International Classification of Functioning, Disability and

Health, ICF)，可用於描述人的健康、功能或身心障礙。主要是期待人們在述及身心障礙者時，放棄過去用疾病名稱標示「身心障礙者是少數一群身心有障礙的人」的模式，而變革為「每個人都可能有面對身體與環境互動時發生障礙的模式」(陳寶珠，2013)。國內運用的狀況如下：(廖華芳、黃靄雯，2009)

(一)衛生署於 2008 年委託三軍總醫院進行『ICF 規畫與推動計畫』，針對 ICF 架構中的『身體結構與身體功能』之八大類，建立台灣身心障礙人口鑑定標準(包含身心障礙鑑定標準、鑑定人員資格、鑑定向度與基準、鑑定

方法與工具等)。

(二)內政部於 2008 年委託建立有關 ICF 的研究案。

(三)衛生署於 2009 年舉辦『ICF 系統發展國際研討會』，邀請英、美、日專家學者介紹該國或國際運用 ICF 之現況與未來發展。

(四)衛生署配合內政部由 2009 年開始進行身心障礙鑑定系統、需求評估及證明核發資訊系統整合開發。

(五)衛生署於 2010 年起開始辦理各地方的 ICF 專業人員分區訓練計畫。

(六)內政部於 2012 年 7 月起全面實施 ICF 新制鑑定及需求評估，且啟用新制補助辦法。

綜上所述，我國身心障礙福利服務，早期由政府單位提出相關措施來協助身心障礙者及其家庭，但因為福利政策未全面普及及推展，加上許多身心障礙福利機構及團體都是由外國宣教士所創設，導致於身心障礙者的許多權益未被重視、很多身心障礙者未接受教育。後來因為社會及經濟的變遷，加上教育普及、人民知識水準提升、家庭結構的改變，民主意識抬頭，身心障礙者如何被公平的對待及基本權益逐漸被重視與關切，加上政府單位逐漸重視民意，整個身心障礙福利的發展更全面的進步，也逐漸與國際接軌，並落實保障身心障礙者的權益。

第二節 身心障礙者課程設計

一、課程設計的基本概念

課程(curriculum)一詞，原意是跑道，引申為學習經驗，及學生學習必須遵循的途徑(黃政傑，1991)。課程的定義有：課程是學習者在學校指導下的一切經驗(Foshay，1969)，課程是計畫和指導的學習經驗，以及有意的學習成果，它是為了學生個人和社會能力的延續和發展，在學校贊助下，透過知識和經驗的系統重建而成(Tanner and Tanner，1975)，課程是正式和非正式的內容和過程，學生在學校贊助下，藉此獲得知識和理解，發展技能、改變態度、鑑賞力和價值(Doll，1978)，課程包含學校使用的一切教學手段，藉以提供學生學習機會，導致所欲的學習成果(Krug，1957)。課程設計是課程工作者從事的一切活動，這包含他對達成課程目標所需的因素、技術和程序，進行構想、計畫、選擇的慎思過程。教育工作者若能重視設計，便可以確定目標、善用時間、促進溝通、加強協調、減少緊張，促進成功的機會(黃政傑，1991)。

課程設計的原則：(張春興、楊國樞、文崇一，1991)

(一)學生利益優先原則：任何課程主張要被接受，必須符合學生利益優先原則。

教師、課程、教具、行政人員、學校環境都是為學生的學習而存在的。

(二)明智抉擇原則：課程設計是做決定的過程，教學方法、學生活動、媒體運用、評量方法等，每個課程設計者會遇到許多選擇的情境，設計者對自己的決定要負責任，所以必須做明智的選擇。

(三)權力分配原則：課程設計的權力需要妥善分配，課程設計存在於許多層次，如教育部、縣市教育局、學校教師、學生…等。此原則是要求各層次的課程設計者都擁有部分權力，來設計符合的課程內容。

(四)整體原則：課程設計必須注重課程的整體性，視課程為完整且部分互相關聯的系統，任何一部分的改變，都須整體的評鑑課程系統產生何種變化。

- (五)系統原則：指課程設計者必須先建立一套設計的程序，獲得所有設計者同意，整個課程設計的工作，將有系統的規則可循，對於重要的課程成分也不會遺漏，課程設計成功的可能性加大。
- (六)合作原則：課程設計是團體合作的工作，集合具各種課程設計所需能力的人員，組成課程設計團體。團體成員彼此合作、集思廣益、克服困難，較能避免錯誤。
- (七)時代依序原則：學校課程不單是反映時代，且是時代的產物，課程的改變是屬於社會變遷的一部分，其速率與社會變遷差不多相同，且要符合時代的要求。
- (八)改變必然原則：課程為時代的產物，它必須反映時代，而時代又是不斷演變，所以課程的變化是必然的。
- (九)時代促進原則：課程設計不只反應時代，它也可以成為時代的帶動者。教育可適應社會變遷，也可導正社會變遷；教育可傳遞文化，也可以充實及更新文化，此種雙向功能的發揮，藉由課程設計來達成。
- (十)持續原則：課程設計是連續不斷的過程，它是沒有止境的。如果有所謂的完成，那也只是階段性，唯有不中斷的課程設計，才能反應時代，引導時代。
- (十一)各種改革並存原則：同一時代可容許不同的課程改革存在，各種改革並存，有利於課程的實驗和比較。
- (十二)課程與人員並重原則：課程改革源於人員改變，而所謂人員則包含教師、行政人員、職員等。文獻顯示課程改革採取由上而下的權威模式，將一整套由專家設計好的課程，交由學校教師實施，其遭遇的困難在於實施新課程的教師並未改變，無法讓新課程產生效果。有學者提倡由下而上的草根模式，減少中央教育行政機構的課程控制，增加地方及學校設計課程的彈性與責任。使教師成為課程設計者而不是實施者，在設計過程培養實施課程時應有的能力。

二、多元智能理論

美國哈佛大學教授 Howard Gardner 在一九八三年提出「多元智能理論」，認為智能是以多種方式存在於生活之中，也符合全人教育與因材施教的想法，而多元教學目的是希望使所有的學習者都能多方面發展智能，充分發揮其潛能。他認為在人的一生當中，這八種智能不斷受先天及後天的影響啟發或關閉，而教育最主要的目的，不只是在知識的傳授，更是在發掘並引領這些智能的發展，每個人都擁有獨特的自我(洪閔慧，2003)。多元智能理論提供一個完整的架構，使老師得以檢視各種不同的課程與多元的教學，不受限於標準測驗工具及模式(王正珠，2001)。下面就分別介紹這八種智能的意義(田耐青，1999；王為國，2006)：

- (一)語文智能：能有效的運用語文或文字的能力，這項智能包括把語言、語義、語法等結合並運用自如的能力，這類的人在學習時是用語言及文字來思考。
如：記者、作家。
- (二)邏輯數學智能：能有效運用數字和推理能力，這類的人在學習時是靠推理來進行思考。如：科學家、數學家。
- (三)空間智能：能準確感受空間關係，並把所知覺到的表現出來。這類的人在學習時是用意象及圖像來思考。如：建築師、偵查員。
- (四)肢體動作智能：善於運用整個身體來表達想法和感覺，以及運用雙手靈巧的生產或改造事務的能力。這類的人在學習時是透過身體感覺來思考。如：外科醫師、運動員。
- (五)音樂智能：能察覺、辨別、改變和表達音樂的能力，這類的人在學習時是透過節奏旋律來思考。如：音樂家、作曲家。
- (六)人際智能：能察覺並區分他人的情緒、意向、動機及感覺的能力。這類的人靠他人的回饋來思考。如：政治家、宗教領袖。
- (七)內省智能：有自知之明，並據此做出適當行為的能力。這類的人以深入自我的方式來思考。如：心理學家、神職人員。
- (八)自然觀察者智能：能認識植物、動物和其他自然環境的能力。如：海洋學家、地質學者。

從 Gardner 的理論中指出人類擁有多種的智能，老師可以運用多元智能的八個向度來認識學生的優弱勢及個別差異，進而因材施教提供適性教育來安排最適

合學生的學習方式及教學內容，引導學生發展潛能，並以接納的心去面對學生的弱勢，以優勢觀點的態度來設計教學，提供多元化的學習情境，讓學生獲得最大的學習與成長。

多元智能觀點對身心障礙學生教學設計之影響

多元智能觀點對身心障礙學生教學設計影響包括了以下幾個觀點（李惠娥，2003；翁新惠，2004；Gardner, 1983；高宜芝、邵宗佩）：

- (一)天生我材必有用：多元智能強調每個人都有發展上的潛能，有不同的優勢能力，應利用及發展此優勢能力去幫助學生學習，肯定每個人的自我價值，透過適當的引導與教學，讓學生的能力獲得發揮。
- (二)每個人的各項智能有相對性的優勢或弱勢：身為老師要能主動提供學生探索、發展興趣與潛能的機會，並藉由多元的方式觀察學生的各項能力，進而提供合宜的課程設計（Ramos-Ford & Gardner, 1997；引自黃德祥、黃靖分、陳智修，2005）。以優勢觀點來看待學生的能力，並以優勢去引導弱勢，讓學生從優勢學習的過程中獲得成功的機會，不但能提升學習動機，也能建立/提升自我的自信心。
- (三)運用多元評量方式瞭解身心障礙學生的能力：在傳統紙筆測驗中，身心障礙學生某些能力容易被低估、被限制，利用多元評量方式，如：觀察、問答…等，有助老師瞭解學生真實的能力，以作為教學調整的依據。
- (四)提升學生的自我評價：多元智能以整體的面向來看學生多方面的表現，而不以單一表現來衡量學生的能力，看重個別差異、提供適性的教學來滿足學生的個別需求，給予學生表現的機會，讓學生的學習獲得正向的成長，不但能建立自信心也能提升自我評價、進而肯定自我的價值。

透過把有特殊需求的學生當作完整個體的觀點，多元智能論提供了一種正向展望的管道，透過這些管道，學生可以學習處理他們面對的困難；而且以這八項智慧來對待身心障礙學生的教育者，也可以看到障礙只在學生的部分生活中出現（李平 譯，2003）。多元智能雖不一定能提高學生的學業成就，但卻注重學生的個別差異，提供發展潛能的機會（王正珠，2001）。讓學生擁有多元化的學習與發展，也更增加其自尊心及提升自我肯定。

三、特殊教育的發展

特殊教育是為符合特殊學生的特殊需要而提供特別設計的教學措施，特別設計包括：教學方法、教學材料、教學設備及相關的服務。所以『特殊教育法』也指出特殊教育之設計以適合個別化的教學為原則，個別化的教學遵循評量→教學→再評量的流程，給予教學、評量及診斷，做為個別化課程教學實施參考的依據，這種不斷循環的流程，在評估學生的學習能力及給予適齡適性的課程內容，以確保學習的品質，更讓學生在學習的過程，能力真正獲得發展。而所謂相關的服務包括了：交通、心理評量、心理輔導、諮商、醫學處置、物理治療、職能治療、語言治療等服務，藉此來增加特殊教育的功效，特殊教育最大的目的在發展特殊學生的能力(徐享良，1994)。

1995年教育部發表『中華民國身心障礙教育報告書』中，提出九項重要的理念，其中以『零拒絕的教育理想』以及『人性化的融合教育』兩項理念，支持融合教育的推動(蘇燕華，2000)。而在1997頒布的『特殊教育法』第十三條的規定：『身心障礙學生的安置，應以滿足學生學習需要為前提下，最少限制的環境為原則』。所以身心障礙者不僅在立法的保護下享有受教權，更不能因為障礙程度較為嚴重就被學校拒絕就學，教師在做課程設計時也應以滿足學生的需求，並盡量以和普通學生一起學習的融合教育為優先考量，讓學生在正常的環境下學習與成長。

學校針對身心障礙學生的需求安置分為特教班及資源班，安置在哪一種班別？是經過由專家學者所組成的《鑑定安置委員會》召開《鑑定安置會議》後，依學生的狀況及能力才做決定的。但許多研究指出實施不分類資源班出現學生障礙類別或人數過多的問題，導致課程設計不易，個別化教學有困難(張英鵬，2003；黃碧玲，2002；楊惠甄，2000)。在設計課程時，教師面臨專業訓練不足、教材編選不易，工作負擔過重、缺乏完整的課程架構，行政支持不足，不同障礙類別混合安置影響教學成效等問題(王天苗，1983；孟瑛如、游惠美，1999；洪榮照，1997)。

另外因為學生的異質性高，為了滿足每位學生身心上的特殊需要，所進行的課程必須包含廣泛(南投縣政府教育局，2003)，所以教師要為不同的障礙類別學生，依個別化的需求編輯不同的教材及課程來進行教學，滿足其個別差異，讓學生能在教師的教導下學習有效的學習方法、提高學業成就、提升學習動機及增強自信心，讓整體的學習更有成效。

四、特殊教育法相關法規內容

『特殊教育法』第五條：「特殊教育之課程、教材及教法，應保持彈性，適合學生身心特性及需要」。『特殊教育課程教材教法實施辦法』第三條規定「學校實施身心障礙教育，應依前條第二項訂定之課程綱要，擬訂學生個別化教育計畫進行教學，且應彈性運用教材及教法。」雖然教師在課程設計上有高度的自主權及彈性，但相對的在課程設計上要因應不同障礙類別及不同障礙程度的學生，要因應個別的差異及符合個別化的需求，設計出適齡、適性的課程設計是有相當程度的挑戰。

個別化教育計畫是基於特殊教育法法規的要求，在學期初或學年初為每一位身心障礙學生設計符合其特殊教育需求的教育服務。所以身心障礙者在不同的學習階段都有不同的學習及發展重點，為了符合其個別差異性及需求，必須整合教育單位的相關專業團隊，召開個別化服務計畫會議，家長及各專業在會議中做溝通協調討論，期待將需要的資源導入，做完善的資源整合及服務，所以從學生的現況來討論需求診斷，擬定長短期目標及執行的策略，讓學生從個別需求為出發點，經由完整的教育規畫及教學，讓學生得以學習成長，個別化教育計畫不僅增進服務提供者間的專業合作，也提供了家長與專業團隊間的溝通管道，給予家長支持的力量，所以個別化教育計畫會議每學期或每學年至少都須召開一次，另一方面可以檢討學生的學習表現、評鑑執行成效及各專業間是否有需協調改善的空間，也可再重新檢視學生是否有新的需求產生，因此每年都會因應學生的需求產生一份新的個別化教育計畫。

『個別化教育計畫』實踐特殊教育法之精神，亦即特殊教育法第一條：為使身心障礙及資賦優異之國民，均有接受適性教育之權利，充分發揮身心潛能，培養健全人格，增進服務社會能力。

特殊教育法與『個別化教育計畫』有關的條文

*特殊教育法第5條：

特殊教育之課程、教材及教法，應保持彈性，適合學生身心特性及需要；…
對身心障礙學生，應配合其需要，進行有關復健、訓練治療。

*特殊教育法第19條

……身心障礙學生於接受國民教育時，無法自行上下學者，由各級政府免費提供交通工具，確有困難無法提供者，補助其交通費

*特殊教育法第22條

身心障礙教育診斷與教學工作，應以專業團隊合作進行為原則，集合衛生、醫療、教育、社會福利、就業服務等專業，共同提供課業學習、生活、就業轉銜等協助。

*特殊教育法第24條

就讀特殊學校(班)及一般學校普通班之身心障礙者，學校應依據其學習及生活需要，提供無障礙環境、資源教室、錄音及報讀服務、提醒、手語翻譯、調頻助聽器、代抄筆記、盲用電腦、擴視機、放大鏡、點字書籍、生活協助、復健治療、家庭支援、家長諮詢等必要教育輔助器材及相關支持服務。

*特殊教育法施行細則第18條

本法第28條所稱個別化教育計畫，指運用專業團隊合作方式，針對身心障礙學生個別特性所擬訂之特殊教育及相關服務計畫，其內容應包括下列事項：

(一)學生認知能力、溝通能力、行動能力、情緒、人際關係、感官功能、健康狀況、生活自理能力、國文、數學等學業能力之現況。

(二)學生家庭狀況。

- (三)學生障礙狀況對其在普通班上課及生活之影響。
- (四)適合學生之評量方式。
- (五)學生因問題行為影響學習者，其行政支援及處理方式。
- (六)學年教育目標及學期教育目標。
- (七)學生所需要之特殊教育與相關專業服務。
- (八)學生能參與普通學校(班)之時間及項目。
- (九)學期教育目標是否達成之評量日期與標準。
- (十)學前教育大班、國小六年級、國中三年級、及高中(職)三年級學生之轉銜服務內容。

前項第十款所稱轉銜服務，應依據各教育階段之需要，包括升學輔導、生活、就業、心理輔導、福利服務及其他相關專業服務等項目。參與擬訂個別化教育計畫之人員應包括學校行政人員、教師、學生家長、相關專業人員等，並得邀請學生討論，必要時學生家長得邀請相關人員陪同。

*特殊教育法施行細則第19條

前條個別化教育計畫，學校應於身心障礙學生開學後一個月內訂定，並每學期至少檢討一次。

五、對特殊教師的期待

對身心障礙者的服務措施，有許多的方式，由提供最少服務的普通班、資源班、特教班到提供24小時的身心障礙機構的養護性服務。不管是在學校單位的特殊教育教師或是身心障礙機構的教保員，都應加強下列各方面的專業能力(徐享良，1994)：

(一)對有學習問題的學生(服務對象)進行補救教學：

身心障礙學生比非身心障礙學生有更多的學習問題，由於感官缺陷、生理缺陷、心智或情緒障礙，都會造成學業上的困難，特殊教育教師/教保員需要更有耐心和抱著希望來教導這些孩子，更要講究教學技巧來教導學業問題。

(二)管理嚴重的行為問題：

許多身心障礙者有行為問題，使得他們的特殊性更加複雜，也有些學生因為行為異常而接受特殊教育，因此教師要有效的處理異常行為或干擾行為。此外教師要能了解並具有同理心，去協助退縮的學生，控制過度攻擊和持續干擾行為的學生，並教導必要的社會技巧。

(三)善用進步的科技：

利用科技解決特殊兒童的學習及生活問題，已被善加利用。新的設計及方法正快速發展，尤其是感官及生理缺陷學生所需的器材，特殊教育教師更需要了解這方面的科技發展，也要能評估這種器材是否符合學生需要，以及器材的優缺點。

(四)了解特殊教育相關法令：

特殊學生的權利以及特殊教師的權利及義務，都以載入特殊教育法規之中。從事特殊教育工作者，宜選取法規之立法原意，以為推動特殊教育之參考。

六、啟智教育課程的發展

表2-1 啟智教育課程的發展

課程名稱	出版單位/ 作者	年度	主要內容
台北市中山國小啟智班課程		民51	以生活經驗為核心所編制的課程
生活經驗統整課程	黃奇汪	民71	生活經驗課程
可訓練的智能不足生活核心課程	省立台北師專特教中心	民71	
Portage 早期療育指導手冊	財團法人雙溪啟智文教基金會	民76	發展本位課程，主張心智障礙兒童的心智能力發展階段和一般兒童相同，只是發展較慢
國民小學啟智班各科課程綱要	省立台北師專特教中心	民61	學科本位課程，以學科內容分科編製
啟智學校(班)課程綱要	教育部	民77	
生活適應能力檢核手冊	王天苗	民74	能力本位課程，強調以學習者能力本位來編製課程

貫通課程綱要	楊元享	民74	
中重度智障者功能性課程綱要	財團法人第一社會福利基金會	民81	功能性課程，講究課程內容的實用性，生活上重要的、完整的、真實自然情境的活動
心智障礙兒童個別化教育課程	財團法人雙溪啟智文教基金會	民81	
國民中小學功能性數學	高雄師範大學特殊教育中心	民82	
可教育性智能不足者課程綱要	林寶貴	民74	以美國H. Goldstein所著「可教育性智能障礙的教師課程指引—位特殊兒童特殊教育之伊利諾計畫」一書所編譯
生活中心生計教育課程	許天威、周台傑	民80	依據D. Brolin 1989年所著「生活中心生計教育：一種能力本位的方法」一書編譯
教育部頒課程綱要	教育部	民88	「特殊教育課程教材教法實施辦法」第三條規定「學校實施身心障礙教育，應依前條第二項訂定的課程綱要，擬訂學生個別化教育計畫進行教學，且應彈性運用教材教法…」
嬰幼兒早期療育課程綱要	財團法人第一社會福利基金會	民93	提供早期療育兒童評估、訓練使用
支持強度量表 SIS	財團法人心路社會福利基金會	民94	以服務對象的需求為本，以提供支持為概念
成人心智功能障礙者服務綱要	財團法人第一社會福利基金會	民98	

資料來源：洪榮照(2000) 研究者自行整理

七、啟智教育觀念的進展

隨著時代不斷的進步，啟智教育的思維模式也不斷在進展，從探討身心障礙者功能的限制，轉換成優勢觀點的概念，看個體所擁有的及其潛能，而不是看其不足的部分；課程的規劃從考量其心理年齡轉換為考慮生理年齡，以及其所處的生態環境，重視個案的需求及想望，教育的觀點從「訓練」轉換為「支持」，以下為啟智教育之原觀念與新觀念之比較：

表2-2 啟智教育之原觀念與新觀念之比較

層面	原觀念	新觀念
思維模式	<ul style="list-style-type: none"> * 「缺陷」的思維模式 * 探討「缺陷」 	<ul style="list-style-type: none"> * 「成長」的思維模式 * 強調「潛能」與「優勢觀點」
評量	<ul style="list-style-type: none"> * 使用靜態評量或標準化測驗的方式來診斷個體的缺陷及目前能力發展的水準 * 著重評量個體的能力 * 強調錯誤、弱點和短處之診斷 	<ul style="list-style-type: none"> * 使用真實的評量取向，在自然的情境下，評量個體的需求和最大發展空間，這樣的評量資料可作為發展介入方案的基礎 * 不只在評量個體，也在評量環境，如：生態評量 * 強調長處與優點之評量
鑑定	<ul style="list-style-type: none"> * 使用標記：根據個體的障礙或損傷來標記 * 強調從「能力」的觀點來定義智能障礙 * 以「智力水準」和「教育的可能性」作為分類的依據 	<ul style="list-style-type: none"> * 避免標記：視人為完整而獨特的個體，只是有一些特殊需求 * 強調從「能力和環境間的互動」的觀點來定義智能障礙 * 以所需「支持輔助」之「時間長短」與「範圍多寡」作為分類的依據
安置	<ul style="list-style-type: none"> * 隔離的安置 	<ul style="list-style-type: none"> * 融合的安置
課程	<ul style="list-style-type: none"> * 「學科」取向 	<ul style="list-style-type: none"> * 「領域」取向：整個課程內容的架構必須反應成人生活的各個領域，如：居家生活、職業/教育、身體/情緒健康、個人責任與社會關係、社會參與、休閒生活等
	<ul style="list-style-type: none"> * 「發展性」課程：心理年齡 	<ul style="list-style-type: none"> * 「功能性」課程：課程規劃時需考慮生活時間，亦即考慮身心障礙者的生理年齡，並重視「轉銜」 * 「生態課程」：規劃課程時需考慮身心障礙者的生活空間，意即他們所處的生態環境，有家長參與，並做個別化的教學決定
教學	<ul style="list-style-type: none"> * 使用許多特殊化的處理策略，這些策略常常脫離真實生活情境 * 強調「起點行為」，訓練先備技能 * 使用人工或模擬的情境，訓練孤立的技能 * 使用「行為目標」 	<ul style="list-style-type: none"> * 與生活情境配合，使用真實的材料，進行有意義且完整的活動 * 使用「活動目錄」 * 採取「部分參與原則」 * 設計「調整或修正」的策略，提供支持輔助
職業訓練	<ul style="list-style-type: none"> * 訓練→安置→輔導 	<ul style="list-style-type: none"> * 安置→訓練→支持(支持性就業)

行為輔導	* 行為改變 (behavior modification): 強調使用後果處理策略來改變個體的行為	* 行為支持 (behavior support) 對個體抱持正向的態度, 是行為問題具有某種功能; 對行為問題所設置的終極目標在於教導個體發展適當的行為, 以取代不適當的行為; 在處理過程中採用多重而個別化的處理策略, 含預防、教導、反應三類處理策略
------	--	--

資料來源：紐文英(2003)

八、身心障礙者課程設計

特殊教育發展的主要趨勢, 已經從回歸主流逐漸轉變為融合教育, 美國、英國、日本...等也都逐漸推展這種教育理念, 我國也受此思潮的影響, 逐漸推廣融合教育, 特殊教育法(1997年)第十三條明文規定: 「身心障礙學生的安置以最少限制環境為原則」, 而施行細則第七條亦規定: 「學前身心障礙者, 應與普通者一起就學」。政府單位為鼓勵各學前教育單位招收發展遲緩/身心障礙兒童, 訂有學前教育經費補助方案, 讓招收發展遲緩/身心障礙兒童的幼兒園/機構每學期都可領到補助款, 同時也鼓勵家長讓幼兒提早接受早期療育的服務, 也訂有相關的補助辦法, 如: 學前教育補助款、交通補助款、療育費補助...等, 目前各幼兒園/幼稚園/托兒所等也都逐漸招收發展遲緩兒童或持有身心障礙手冊的兒童。而各早期療育的單位也都積極接洽各幼托園所共同進行融合教育, 提供身心障礙者在自然的情境中與同儕相處, 進而互相學習模仿, 讓身心障礙者發展適當的同儕關係與社會互動行為, 以適應未來的生活。

實施融合教學亦是為了讓身心障礙者有跟普通學生相處、融合、學習的機會, 但很多時候身心障礙者常處於被忽視及拒絕的情境, 一般的學生較不知道該如何和身心障礙的學生交往及互動, 在推動融合教育的過程, 同儕的接納度不佳是推動的阻力之一, 加上社會觀念的不正確, 導致部分家長也不支持融合教育的理念, 雖然大部分的老師都了解要依學生的特殊需求提供適切的服務及教學, 但部分教師對於特殊教育觀念及課程設計理念也不全然正確, 導致於在課程設計上有其困難及盲點。

身心障礙者在普通班上課，雖可實施融合教學，但老師在教學上仍須面臨的問題有(賴韻晴，2007)：

- (一)課程設計的方面：身心障礙者在學習上較一般學生慢，也較需要個別化指導或使用特殊的教材教法，老師必須多費心做預備。
- (二)學生人數方面：學生人數過多，老師較無法提供個別指導。
- (三)部分老師對身心障礙學生接納度不高，連帶影響到班級同學的接納度，而因為對學生了解不夠，無法設計出適當的教學內容。
- (四)對於生活自理能力不足的學生，老師在教學及照顧上顯得心有餘而力不足。
- (五)如何做學習評量及兼顧評量的公平性。

因應學生在普通班學習的問題，因此各國中小設置資源班來做補救教學，期待透過資源班的教學，讓身心障礙學生在課業上能夠跟上班級同學，在課業成就上不至於有太大的落差，也讓身心障礙學生能和一般同學一起學習及成長。因此國語及數學會由班級抽離到資源班教室上課，由資源班老師進行個別教學或小團體教學，期待藉由此教學模式，讓學生有更好的學習成效。

還有一群學生會藉由鑑定安置會議被安置在特教班，身心障礙學生在特教班學習的部分，特教班老師一般具有特教背景或修習過特教學分，對身心障礙學生的特質有更深的認識與了解，相對的對學生的接納度較高，加上特教班學生的人數較少，大部分的學校也會在同一個班級裡安排二位老師做協同教學，老師彼此之間可以互相支援及協助，甚至會有「助理員」的設置，協助處理學生的生活自理部分，課程設計的部分就針對學生的程度、需求及特質做設計教學，重視個別教導，滿足個別化需求。

啟智教育課程與教學設計流程(紐文英，2003)：

- (一)教學前評量階段：主要評量學生和環境的需要，以做為擬定目標和設計課程的基礎。
- (二)計畫階段：主要在計畫「為何教」、「教什麼」、「如何教」、「何時教」、

「在哪裡教」、「被誰教」、「如何評量」等項目，包括決定教育目標、擬訂個別化教育計畫、發展課程和調整課程等。

(三)教學階段：將所設計的個別化教育計畫和課程付諸實施，教學的功能有二：

一是實現個別化教育計畫及課程，二為驗證個別化教育計畫的可行性和課程設計的適切性。

(四)教學後評量階段：對學生的表現情形做有系統的評量，同時對整個教學前評量、計畫、教學等階段做全面性檢討。

綜上所述，身心障礙學生和一般學生一樣都享有受教權，也都能夠從學習過程去體驗學習的樂趣以及成長，只是在這過程中老師需要發揮較多的時間及精力來設計適合學生的課程內容以及陪伴他們學習及成長，並學習以優勢觀點來看待學生們的潛在能力，以接納的態度來面對每位學生的不同特質，欣賞學生們的優點、接納他們所有的行為表現，並以同理心的觀點來引導，不去注重他們在生理或心理上的限制，而應該多去看他們所能做的部分，相信會因此而看見改變的契機，彼此之間的互動相處也會是愉悅的，學生在獲得尊重與接納的環境中學習及成長，也會使正向肯定的力量成為改變的動力，進而提升其自信心，在各領域的能力也會逐漸提升。

第三節 身心障礙福利機構之課程設計

養護機構大多為政府社會福利部門，私人或宗教團體的慈善措施而設立的，收容對象也以智能障礙者居多，且大多採住宿制，並有生活訓練及醫療復健為主的福利措施，兼具學校教育功能（洪榮照，1994）。居住在身障機構的身心障礙者，機構並非只有提供養護方面的生活照顧，而是針對其個別需求及年齡，提供適性、適齡、恰當的作息/課程內容的安排。

一、內政部評鑑之專業服務內容指標（與作息/課程相關）：

表2-3 內政部評鑑之專業服務內容指標

序號	指標	標準
1	訂定個別化服務運作相關辦法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依機構服務現況訂有相關辦法(如：個別化服務流程、作業標準、專業團隊合作規畫) 2. 個別化服務流程內容包括：評估、個別化計畫擬訂及執行、定期檢討與修正、轉介或轉銜等 3. 根據相關辦法訂定對應表格 4. 確實執行相關辦法
2	定期擬訂個別化服務計畫並召開會議	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年為每位服務對象擬訂個別化服務計畫 2. 為服務對象召開個別化服務計畫會議，會議應有本人或家屬(或代理人)參加，會議結果應告知本人或家屬(或代理人) 3. 每年至少召開一次 4. 個別召開會議
3	評估向度之適切性	<p>建議各種對象之評估涵蓋領域如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 兒童：健康與安全、動作、語言溝通、生活自理、認知、社會適應等 2. 成人：健康與安全、居家生活、社會適應、休閒、作業活動等 3. 長期臥床者：健康照護、生活照顧、心理情緒、休閒、復健服務等 4. 感官障礙(視障、聽障)者：定向行動、體能訓練等 5. 精神障礙者：健康與安全、精神症狀穩定度、服藥順從性、日常生活功能、復健需求、社會參與及支持等
4	評估過程將個別服務對象或家庭之意見納	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解家屬對於服務對象未來的期待(含轉銜) 2. 了解服務對象的興趣與期待

	入考量	
5	評估方式多樣且適切性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評估方法包括晤談、觀察、施測等並有記錄 2. 評估內容包括能力、需求、興趣、生態等 3. 評估內容符合障別需求 4. 評估內容適齡且多元
6	評估結果綜合整理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評估結果有明確摘述 2. 評估摘述反映能力現況或服務需求
7	目標以服務對象需求為導向	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目標依據評估結果擬訂 2. 目標訂定符合個別化原則 3. 目標反映多元領域需求 4. 綜合考量各人、家庭、生態或轉銜需求
8	計畫中包含適合的長短期目標	<p>各領域長短期目標符合下列要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 適性(符合該障別特質及個別需求) 2. 適齡性 3. 發展性(如生理發展、能力發展、生涯階段發展及轉銜) 4. 功能性 5. 短期目標具體性(可觀察、可評估、具體可行) 6. 長短期目標間具一致性 7. 目標間具銜接性 8. 向度兼顧均衡性(包含認知、技能或操作、社會/心理/情緒等向度)
9	定期記錄計畫的執行狀況	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有服務執行過程或服務評量之記錄 2. 有服務活動設計或執行成效之記錄
10	定期檢討或修正服務計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期檢討或修正個別化服務計畫之執行成效(每年期中至少一次)並有記錄 2. 辦理個案研討(機構每年至少有2次)並有記錄 3. 有專業團隊或督導參與並提供建議意見 4. 檢討或修正結果告知本人或家屬,告知應有記錄
11	專業團隊服務模式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依服務對象需要有相關專業團隊人員參與(如:教保員、生服員、訓練員、社工員、護理人員、治療師或就服員等) 2. 專業人員與機構人員進行專業知識交流(如:個案研討、研習、團隊評估等) 3. 專業服務能融入日常活動 4. 機構人員持續執行專業建議並有記錄
12	性別教育相關活動等支持措施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適齡適性的服務規畫 2. 提供有需求者個別化支持並有記錄
13	衛教服務的支持服務措施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適齡適性服務規畫 2. 衛教內容配合服務對象健檢結果或健康需求(衛教內容包括衛生習慣、營養常識、傳染疾

		病預防、用藥常識等) 3. 視服務對象理解能力提供衛教服務 4. 有執行記錄
14	合宜的作息活動	活動時間及內容符合下列原則 1. 正常化(作息活動時間與一般人生活無異) 2. 作息活動時間表清楚反映執行目標機會 3. 為個別服務對象的服務目標設計個別(小組或團體)活動，提供其學習、類化應用或減緩退化的機會 4. 符合適齡性、功能性、適性等原則
15	合宜的體適能活動	1. 適齡適性服務規畫 2. 活動內容配合服務對象體能或健康需求 3. 每週至少執行2小時 4. 有執行記錄
16	提供合宜的休閒活動	1. 每週有安排多元化休閒活動 2. 計畫性的活動規畫 3. 活動內容與服務對象的年齡和興趣配合 4. 活動方式與服務對象的能力配合

資料來源：內政部第八次身心障礙機構評鑑指標（2010）

政府對身心障礙機構的經營管理，在於服務品質的監控，且有一套管理與輔導的辦法，即「身心障礙福利服務機構設施標準」與「身心障礙福利機構評鑑辦法」。內政部每三年一次對身心障礙機構進行評鑑，透過評鑑的機制使身心障礙機構邁向更專業化、多元化、社區化、人性化、正常化的服務，以確保身心障礙機構的照顧品質，使服務對象能獲得適當的支持及專業的服務、過著優質的生活。

二、個別化服務計畫設計之原則

對於身心障礙者的服務價值觀經過演進已經產生許多變化，從強調「訓練」和要求「學會」轉變成「提供服務」和「提供支持策略」，照顧的環境生態隨著因應調整，從僅提供生活照顧及訓練的環境生態變成提供多元化的支持服務內容、提供最少限制的環境，包括復健服務、輔具提供、休閒活動支持、社區適應與融合、健康促進與維護、技藝陶冶、職業重建、自我決策、促進自我實現、提升生活品質…等。身心障礙者的服務是以服務對象的需求為依歸，提供個別化、功能性、社區化的支持服務；因此課程、教材、教法應保持彈性，以符合服務對象的身心特質與需求。

了解每個人的個別差異及優勢，發揮最佳潛能，是21世紀教育的趨勢。特殊教育因為服務的對象個別差異比一般人大，因此如何評量他們的能力、優弱勢及最佳發展的潛能，藉此設計出適合的課程、教學及治療，就是特殊教師和相關專業人員最重要的工作和使命(陳國龍，2007)。因此「因材施教」是努力的方向，如何落實實施個別化服務計畫的內容是課程設計的重點。

個別化服務計畫(Individualized Serviced Plan ; ISP)：

(一)個別化服務計畫的內容如下：

1. 服務對象基本資料。
2. 個人想望及家長期待。
3. 評量結果及需求摘要。
4. 安置方式及相關的支持服務。
5. 服務對象目前各領域的能力描述。
6. 家庭生態、家庭支持、權益維護、健康維護。
7. 領域、長期目標、短期目標。
8. 計畫實施期限(一年期)、方式、策略、服務前評量、服務後評量、計畫執行者。

(二)個別化服務計畫執行流程：

1. 新生ISP：

- (1)新生入學前先做家訪，了解家庭生態及服務對象的狀況、能力，及案家的需求及期待，以及服務對象的想望。
- (2)試讀一個月，從照顧服務過程中觀察，通過試讀評估。
- (3)依觀察、檢核、記錄或評量工具作評量，召開團隊初評會議，ISP目標草擬。
- (4)召開ISP會議，邀請家長、相關專業團隊、教保員…參加。
- (5)目標執行，並作執行記錄。

(6)視需求可隨時提出修正，若無，則於期中定期修正討論。

(7)期末檢討評量，作為下學年度的服務/支持依據。

2. 舊生ISP：

(1)期末檢討評量，重新檢視是否有新的需求，及詢問服務對象及家長是否有新的想望及期待。

(2)依據評估手冊重新評估，召開團隊初評會議，ISP目標草擬。

(3)召開ISP會議，邀請家長、相關專業團隊、教保員…參加。

(4)目標執行，並作執行記錄。

(5)視需求可隨時提出修正，若無，則於期中定期修正討論。

(6)期末檢討評量，作為下學年度的服務/支持依據。

3. 針對不繼續升學的畢業生或轉銜入小學的畢業生：

(1)畢業半年前針對其需求作轉銜預備，並召開轉銜會議，並完成轉銜摘要報告書，為下一個階段做預備，協助其完成轉銜。

(三)個別化服務計畫執行方式：

1. 評量：評量服務對象現有能能力狀況、需求、想望、期待以及未來應建立的能力及該提供的支持及服務。

(1) 評估向度：依服務對象年齡不同

①幼兒：健康與安全、感官知覺、精細動作、粗大動作、語言溝通、生活自理、認知、社會適應及其他相關領域。

②成人：健康與安全、居家生活、社會技能、社區生活、休閒生活、人際互動、技藝陶冶、作業活動、權益維護及其他相關領域。

(2) 評估向度：依服務對象適性領域不同

①重度、極重度多重障礙：生理照護、生活照顧、潛能開發訓練為主要需求。

②輕度、中度障礙：以訓練/提供支持，讓其獨立為主要發展重點。

③臥床成人：健康照護、生活照顧、情緒支持、休閒支持、復健支持、及其他相關領域。

(3) 評量的方法：

- ①正式評量：標準化測驗或發展評估。
- ②非正式評量：一般觀察、晤談、檢核…等。

(4) 評量的目的：

- ①了解服務對象的想法與期待，作為服務的參考方向。
- ②了解服務對象的能力，作為訓練/支持的介入點。
- ③了解服務對象目前所有的支持概況，作為後續提供支持的參考。
- ④了解服務對象生態的需求及狀況，作為功能性訓練的依據。
- ⑤作為服務/支持提供的參考。

2. 擬定目標：擬定具體可行的長短期目標、策略。

(1) 原則：

- ①應依據服務對象在各領域中現有能力和要建立的能力、要提供的支持或其期望來訂定具體目標。
- ②依領域→長期目標→短期目標→策略→執行的流程順序來進行。
- ③目標要具體明確、可被評量及記錄。
- ④要以動詞來做目標的書寫方式。
- ⑤目標需符合功能性及生理年齡。
- ⑥服務對象學習此能力後，可以類化到生活中，提升自我能力，促進自我實現、獲得自我肯定。
- ⑦提升獨立性，減少對他人依賴的程度，提升生活品質。

(2) 常見的錯誤

- ①目標與領域不合。
- ②長短期目標不相關、策略無法呼應短期目標。

- ③目標太籠統、不夠具體，導致於無法評量或記錄。
- ④長期目標反而比短期目標還要簡單。
- ⑤未符合服務對象的現況及需求。
- ⑥目標不具功能性。
- ⑦目標不符合生理年齡。
- ⑧目標不易在生活情境中訓練或為服務對象生理上所限制。
- ⑨目標沒有彈性，容易流於單一技巧的教學。

3. 執行：在教學活動中或生活事件中執行目標。

- (1)執行目標後須立即做記錄。
- (2)在執行過程遇到困難或無法執行可隨時提出，可修正策略或目標。
- (3)每半年需定期檢討；每年重新檢視需求及想望，重新擬定目標。

(四)個別化服務計畫的成效指標：以生活品質(Quality of Life)為依歸。

2007年美國智能及發展障礙協會(AAIDD)提出八個衡量生活品質的面向

1. 生理福祉(Physical well-being)：有關個人在營養、健康與照顧、活動能力。尋求醫療輔助的狀況、休閒及娛樂面向的滿足。
2. 情緒福祉(Emotional well-being)：有關個人在增進安全感、成就感、滿足感、自我概念、穩定的情緒及信仰支持面向的滿足。
3. 物質福祉(Material well-being)：有關個人在財務、就業機會及穩定的收入來源、住處、個人物品擁有面向的滿足。
4. 自我決策(Self Determination)：有關個人在選擇及表達意見上的機會，操控度及重視度面向的滿足。
5. 個人發展(Personal Development)：有關個人在學習實用技巧機會、個人興趣及潛能發展之進修機會面向的滿足。
6. 人際關係(Interpersonal Relation)：有關個人與家人、朋友關係的建立、溝通與互動，發展多元化的社交生活、異性親密關係面向的滿足。

7. 社會融合(Social Inclusion)：有關個人參與社區、團體、休閒與購物、使用社區設施及享有融合社會環境面向的滿足。

8. 權利(Right)：有關個人在人權的享有、尊重、尊嚴與平等及得到立法上的保障，如：市民權或平等權等面向的滿足。

綜上所述，居住在身心障礙機構的身障者，由專業團隊針對其需求為其量身打造屬於其專屬的個別化服務計畫，使其經由專業的支持及服務，達到個人的想望，並進而促進自我實現，獲得優質生活。

三、機構課程設計的變革

身心障礙者的服務隨著近年來人權意識高漲及社會福利概念的日新月異，在服務方式及內容方面產生許多改變，針對服務對象所擬定的個別化服務計畫的內容、理念及作法更是不同於以往，讓身心障礙的服務內涵又往前邁進，從最早的「教育」及「訓練」的概念逐漸轉變成「支持」與「服務」。

第一社會福利基金會在1982年及1993年出版的「個別教學綱要」及「中重度智障者功能性課程綱要」被相關機構選用為「課程本位」的評估手冊以及擬訂個別化服務計畫之參考，但因特教概念的變革，目前這二本綱要也不符合時代潮流及服務對象的需要，因此第一社會福利基金會也著手修訂，在2009年出版「成人心智功能障礙者服務綱要」，跳脫以往服務的概念及模式，不再以「課程綱要」為服務架構，而轉變為「服務綱要」，以「支持」與提供「服務」為出發點，以全人的觀念來服務，了解服務對象的支持系統，重視服務對象的生活品質，來滿足服務對象的需求及想望，並舉辦多場次的研習介紹此服務綱要的內容及使用方式。而針對嬰幼兒的部分，第一社會福利基金會在2004年修訂出版「嬰幼兒早期療育課程綱要」。美國智能和發展障礙者協會American Association on Intellectual and Developmental Disabilities，簡稱AAIDD，數十年來不斷嘗試修正「智能障礙」的定義，同時也費時5年發展及出版「支持強度量表」(Support Intensity Scale，簡稱SIS)，而財團法人心路社會福利基金會在2005年翻譯成中

文，並邀請夏洛克博士(Robert L. Schalock, Ph. D)來台灣舉辦多場次相關的研習活動，而使「支持」的理念逐漸在身心障礙機構蔓延開來，夏洛克博士(Schalock, 1990)提出生活品質的概念與指標，讓提供身心障礙者服務的工作人員與家長，正視身心障礙者是否真正對生活感到滿意，而擁有幸福的感覺。因此工作人員的思維觀念須隨著時代的演進而改變，才能真正提供符合服務對象的需求及想望的適切服務內容，提供優質的服務，讓服務對象擁有優質的生活。

重要演進的觀念如下：(第一社會福利基金會~成人心智功能障礙者服務綱要，2009)

- ★服務核心價值：由「教育或訓練」轉變為「支持或服務」。
- ★服務方向：由「培養、提升服務對象能力」轉變為「支持服務使用者滿足良好生活品質的需求」。
- ★由「個案」轉變為「服務使用者」。
- ★由「訓練者」轉變為「支持服務者」。
- ★由「機構本位」轉變為「服務使用者本位」。
- ★由「評估個案的優弱勢能力」轉變為「評估服務使用者的能力、生態與需求」。

目前有多家機構使用「成人心智功能障礙者服務綱要」或「支持強度量表」作為提供支持服務的參考依據。而財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院機構內的服務使用「成人心智功能障礙者服務綱要」，而社區居住的服務則用「支持強度量表」，作為進行評估與設計「個別化服務計畫」的參考依據，由此可發現，提供服務人員的理念與行為是影響服務品質與績效的重要關鍵。

目前也有部分機構使用PCP(Person-centered Panning)的理念來提供個別化服務計畫，PCP也是挑戰舊思維的一種服務模式，PCP緣起於1970年代的北美地區及英國，其價值源自於：人權、獨立、社會融合、賦權與自我決策。PCP是為了增進身心障礙者的權能，重點在於讓他們主導自己的生活方向及需求，而不是在於服務系統是否能提供服務給他們，最終的目的是要能促進身心障礙者能進一步的

融合，並成為社區與社會中受重視的一份子，PCP是一個非常個別化的過程，其設計是用來回應個人所表達的需求及期望(楊美華，2009)。

PCP的核心價值(楊美華，2009)

- ★每個人都有表達其喜好與做決定的優點與能力。
- ★即使個人的選擇與喜好沒有實現，也要被尊重與列入考量。
- ★每個人都有可以對社區有所貢獻的才能，而且也有能力選擇如何被支持、被服務、或被治療，以便可以在社區中貢獻一己之力。
- ★PCP的計劃過程特別將獨立自主、創造社區連結及實踐個人夢想等因素推展到極限。
- ★在決定的過程中，個人的文化背景要被肯定及珍惜。

PCP的目的：成為社區的一員 (楊美華，2009)

- ★給予進行有意義的互動機會。
- ★每個族群的價值都要被充分的實現。
- ★肯定每個人獨特的不同才能與能力。
- ★透過PCP來展開生命的起點。

服務的思維一直在進步及改變，最終的目的都是要滿足服務對象的需求及期望，縱使是居住在身心障礙福利機構的服務對象，機構提供服務的目的也是希望所提供的服務能夠真正滿足其需求、建構支持的網絡，尊重個人的特質及差異性，雖居住在機構內也能享有正常化的生活，讓每個服務對象的生活及生命更有尊嚴及價值，也幫助他們對自己有正向的看法及充滿自信，及學會做自我決策，了解自己生命的重要與價值。

第四節 教保工作者之服務核心理念

教保員是第一線的提供生活照顧及服務者，教保是助人的工作，也是一項專業服務，教保員不只提供生活照顧，而且也擔負課程設計教導及服務提供支持的角色，肩負「照顧」及「教育」雙重角色，因此教保工作者必須建立正確的服務理念與核心價值，提供優質、專業的服務，才能成為為身心障礙者開發潛能、豐富生命的幸福推手，在這過程當中，個人的生命也將獲得極大成長(陳寶珠,2013)。

在機構服務的第一線教保員，幾乎都不是專業特殊教育背景出身，初期都是抱著「接納」與「愛心」的態度到機構來服務，進而在工作中學習，在工作的過程逐漸學習照顧技巧、與服務對象的互動模式、在課程作息中學習如何教學、如何寫教學活動設計，並逐漸進一步了解個別化服務計畫的內涵及精神，學習真正落實服務到服務對象每天的作息之中。機構也都會安排院內的在職訓練課程或派外訓，讓教保員逐漸了解特教的概念及相關教學技巧、知識…等等。內政部每年也都會委託單位來舉辦「教保員初級班」及「教保員進階班」，藉由聘請專家學者授課來提升教保員的專業知能，另外也安排實習課程，讓教保員有機會到其他績優機構去實地實習，見習其他資深教保員的工作技巧及態度，進而應用到自己的工作之中。

教保員的專業行為表現：需具備良好的人際溝通能力、正確的社交禮儀及健全的人格、服務對象行為的臨床診斷及輔導。面對服務對象的各種表現，要能控制自己的情緒，不可以有怒罵服務對象的行為表現，因為每個服務對象都是獨一無二、都有權利得到公平、尊重的對待，不可以因為他們表現的不如預期，就否定其表現、不給予尊重，需以正向的角度來看待服務對象的各項行為表現，真心接納其特質、尊重服務對象所有的行為，以平等的態度跟其互動。在師生的互動中，應多以鼓勵代替責備的方式，來提高服務對象的自信心、學習動機以及學習成效。並以優勢觀點的角度來看待服務對象所有的行為表現，因為每個人都喜歡

被鼓勵及肯定，重視他人的評價，期待被人讚賞，而優勢觀點正好能將正向肯定的力量運用於服務對象的改變上。

為了提供良好的服務，教保員必須加強專業知能，培養積極的工作態度，接納服務對象的個別差異，了解其個別需求，並尊重其意願及想法。以支持的態度，鼓勵服務對象表達需求及想法，以聆聽、支持、協助的態度，保障服務對象的權益，關心、重視其感受、想法與期待，並讓服務對象享有選擇權及決定權，協助服務對象自我實現。

教保員的服務理念：①「人」的服務最重要的是「責任感」，要保有主動積極、負責任的服務態度，並保有敏銳的心，避免服務對象在服務過程意外受傷。②教保員要具有活潑的氣質、沉穩的態度、一言一行都是服務對象模仿的對象，要重視身教潛在的影響。③以熱忱的心去對待，以專業的知識去教導。④對服務對象說話語調要輕柔、態度要堅定，尤其是教導正確的行為表現時。⑤給服務對象成功的經驗，增加其自信心及成就感。⑥激發其學習潛能，創造生命無限的可能。⑦多給予讚美及肯定。⑧認真聽服務對象說話/思考其行為表現所隱藏的意涵。⑨營造安全的生活環境。⑩提供開放的學習機會及愉快的互動情境。⑪協助服務對象建立正向自我概念。⑫接納他們、視他們為有價值的人。⑬提升工作品質/提升服務對象的生活品質，共同為服務對象的成長而努力。⑭所提供的支持/服務要符合服務對象的需求。⑮和家長做清楚的交接及溝通。⑯真誠、不隱瞞、建立互賴關係。⑰多看服務對象的正向行為表現。⑱先告訴家長服務對象的正向行為表現及進步之處，再告訴他您關切的問題，徵求意見、共同商討決策。⑲提供優質的照護。⑳尊重服務對象的隱私權，對在專業中獲得的資料，善盡保密的責任。(陳依萍，2010)

機構內的服務對象，因為障礙的程度不同，所表現的行為表現也不盡相同，教保員在工作角色的扮演上，擔負了「媽媽」及「老師」雙重的角色，要像疼愛自己的孩子一樣來看待這些服務對象，對於有問題行為表現的服務對象，更要花

費心思去思考對策來教導，因為即使是一個多重障礙、無法說話，基本需求都需要別人協助的服務對象，也是一個完整的人，他跟一般人一樣，有愛與被愛、被尊重的需求，所以教保員的任務，就是協助及陪伴服務對象去探索生命、發揮潛能、嘗試各種不同的生活經驗，豐富生命、創造生命的各種可能、活出生命的色彩，不因外在的障礙而被限制。

每個人的生命都有其價值與意義，每個人也都有追求自我實現的想望，但因都有獨特性及個別差異及潛能，所以每個人都值得被尊重，即使他是一位身心障礙者，所以教保員應秉持著「比馬龍效應」的心態來面對服務對象。服務對象就會逐漸改變，在各方面就會越來越好、越來越進步。

機構是長期陪伴服務對象，從其成長到老化的過程，依不同階段的需求，仔細規畫適合個人服務與模式與內容的夥伴，在最少的協助下…讓服務對象成為自己的主人，讓家長安心、放心、貼心(陳寶珠，2013)。所以服務對象雖然生活在機構內，機構/教保員應該思考如何提供服務對象正常化的生活，而不是提供制式的生活方式，而是讓他們在團體生活當中，以尊重為前提，考量個人的需求，找出因應其特質及限制的策略，來提供個別化的服務，依個別的需求給予足夠的支持，依各年齡層及身心狀況規畫生活內容：每個人依個性、喜好、年齡、身心狀況、需求、想望的不同，適合的生活作息及內容也不相同，並要保有隱私權，提供有尊嚴有品質的優質生活，讓機構所提供的服務與內涵，能夠提升幸福感與生命的意義與價值，並促進自我決策及自我實現。在提供服務的過程不再注重障礙，而是以「優勢觀點」去提供服務，以正向的態度去面對服務對象的想望及需求，而不去否定服務對象的想法及作為，以「積極性支持」的態度來協助服務對象達到其想望，並盡量提供服務對象成功的經驗，提升其生活自信心。針對服務對象的行為問題，教保員應以正向的角度去看待此行為表現，並以正向行為支持的方式去做觀察、記錄及診斷，提供支持及輔導策略，引導服務對象建立正向的行為表現。

教保工作對個人及社會都有極高價值的工作，每個人應以因材施教的精神來提供服務(陳寶珠，2013)。以全人服務專業態度來提供服務，讓所服務的服務對象都因此享有優質的生活品質。

傳統的照顧品質著重在生理需求及安全照顧上，而現在的觀點除了生理層面之外，更重於心理層面及社會層面的支持，著重在於服務對象內心真正的想望及需求，著重在於組織全面品質的提升。教養機構在規劃服務時更會考量到組織的精神、使命、願景、理念，來做為服務發展的依據，教保員在整個服務的規劃和執行面，佔有舉足輕重的地位，因此教保員所持有的專業精神與理念是很重要的。



第三章 研究設計

本研究為質性研究，將採用檔案研究法及深度訪談法等兩種方法，蒐集相關參考資料。研究者採用檔案研究的策略，蒐集各項行政記錄與服務對象的相關資料，再以深度訪談的方法，訪問機構的資深教保員，表達對課程安排的意見及想法、以及就他們的觀察對服務對象的影響，可做為作息/課程安排的參考依據。

第一節 研究範圍與方法

本研究採用質性研究法，質性研究是一種避免數字、重視社會事實的詮釋。在研究過程所收集的資料，是屬於人、地、會談等軟性（soft）資料，且這些資料有豐富描述（thick description）。可以看到質性研究所重視的是研究者在自然的情境下，透過個案研究、歷史回溯、個人生活史、訪談、觀察、互動或視覺等資料，來進行完整且豐富的資料收集，質性研究者必須在自然的情境中，透過與被研究者密切的互動過程，透過一種或多種的資料收集方法，對所研究的問題或行為進行深入、全面的理解與探討，並將資料加以分類、綜合、尋找其中的模式與詮釋。邱美文博士指出：質性研究重視過程與結果，運用歸納的方法將所收集的資料進行分析、重視現場參與者的觀點、研究者保持客觀的立場，視研究對象為獨特的個案。相對的研究者亦能因工作場域的接近性及長期投入工作的實務經驗、技巧、能力來分析所研究的人事物；並期待能透過此研究解決工作中所面臨的困境。

一、研究範圍

研究者投入身心障礙照顧服務約十五年，受過一些相關訓練也從實務中累積不少照顧及行政管理經驗，針對服務對象入住機構後，每天作息的安排規劃，對其能力的發展、生活品質的改善、是否真正符合服務對象的需求？服務對象的年

齡逐年增長，不同年齡層、不同的障礙類別有不同需求，加上整個服務概念從「教育」及「訓練」的觀點演進為「支持」的概念，如何從團體課程的作息中去滿足個別的差異及需求，不同的服務概念就會衍生不同的服務內容，整個機構未來發展的方向為何？不再以「課程」為導向而是以服務對象的「需求」為導向，這都是教養機構必須去面對的問題及挑戰。

二、研究方法

本研究採用的資料收集方法有檔案研究法及深度訪談法，分別說明如下：

(一)檔案研究法

檔案研究法係利用各種行政記錄與服務對象的相關資料作為主要資料的來源，並將歷年來的作息表演進的過程作為分析探討，在研究的過程並將此研究的目的向機構的院長及副院長報告，尋求院方的支持及協助，以期待在資料收集的過程能夠圓滿順利，並徵求資深教保員的允諾，作為訪談的對象。每個服務對象都是獨立的個體，都有其個別差異，期待透過專業整合的服務提供個別化的服務及支持，讓課程作息的安排更符合個別化的需求、滿足個別的差異性，以全人服務的觀點來提供支持與服務。

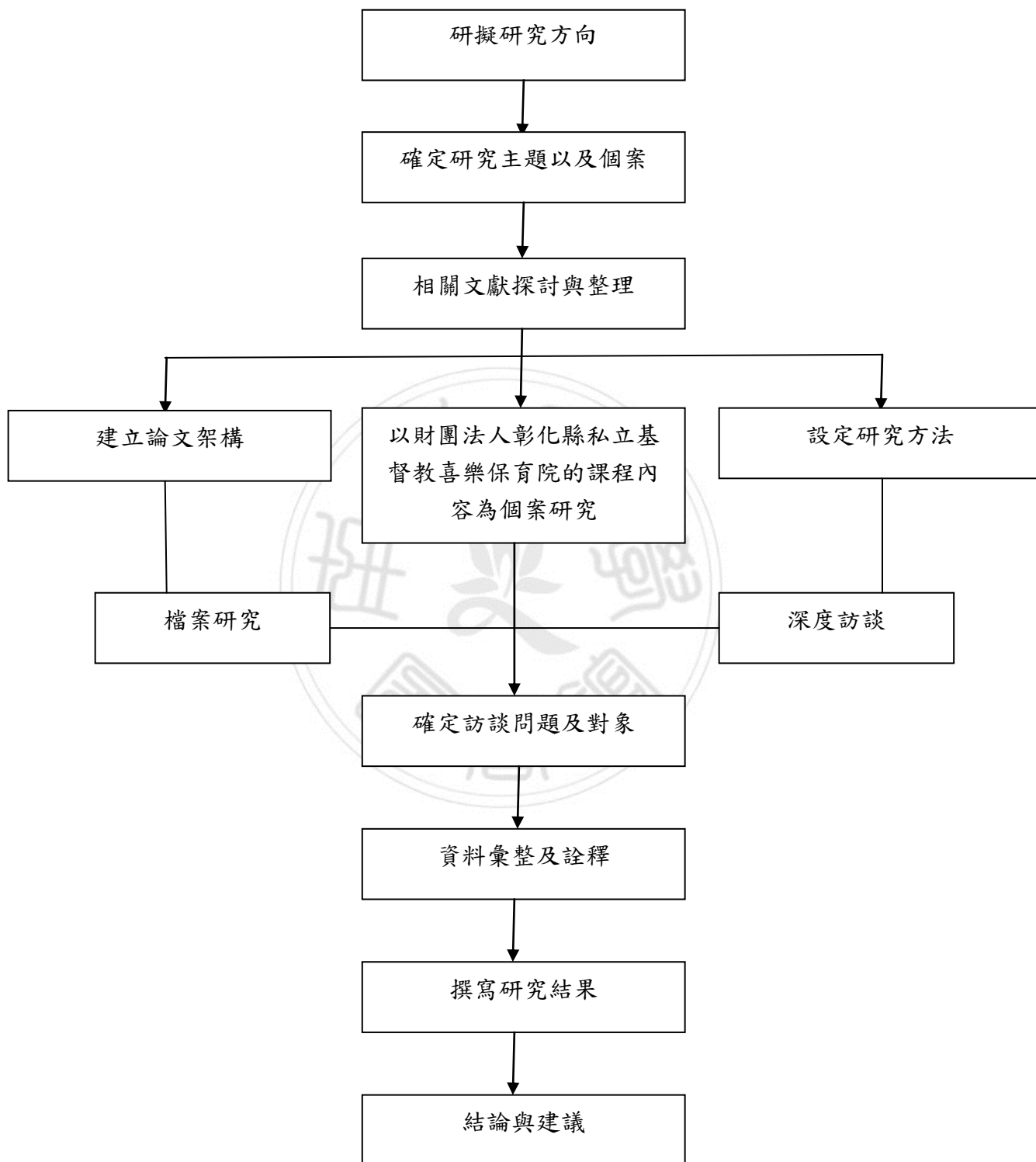
(二)深度訪談法

訪談是一種介於兩人或兩人以上具有目的性的討論(Kahn and Cannell, 1957)，訪談可幫助研究者收集許多和研究有相關的資料及訊息，透過訪談，可以了解不同的人對同一件事物的不同觀點與看法，並透過訪談的結果進行分析，這些真實資料的呈現對研究結果具有深層的意義。

此次的訪談將針對三位資深教保員及三位不同組別的家長進行訪談，期待透過訪談能更了解家長對機構課程安排的看法及提供寶貴的意見，以及教保員在執行課程上是否有遇到難處？跟個別化服務計畫是否能做連結？以及省思是否真的符合服務物對象需求？做為以後課程作息安排的參考依據。

第二節 研究流程

本研究首先確定研究場域~~為研究者所服務的單位，為照顧身心障礙者的大型住宿機構，並兼做早療日托、時段、到宅、國小課後安親等多元化的服務，再擬研究方向，確認研究主題，本研究針對機構內作息/課程安排的規劃內容，針對不同年齡層的安排內容、分析其異同、及對服務對象的學習動機、自信心、學習方法、行為問題…等是否有正面的影響及產生積極的效果，教保員在教學設計上的困境、教學的安排、整體環境、生態的支持…等，再蒐集相關文獻探討及整理，期待使本論文更具說服力及更具有方向，並提高研究的價值。選取彰化縣私立基督教喜樂保育院作為研究場域，再確認研究的方法與方向，並透過檔案研究法進行各項資料的收集與分析探討，再以深度訪談的方式訪問資深教保員(課程教學及設計者)，以補足遺漏不足的部分。繼而設計訪談內容大綱，針對研究問題進行深入訪談，將蒐集的資料彙整後撰寫成研究結果，最後針對研究的結果提出結論及做具體建議，也可做成日後課程規劃的參考方向，讓整體作息規劃更為完善，更符合生態、服務對象的需求、想望、讓其擁有優質的生活品質。研究流程：圖3-1所示：



3-1 研究流程圖

資料來源：研究者整理

第三節 研究場域概況

本節主要陳述研究者所服務的機構，是中部地區大型的住宿型機構——財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院，作為本研究場域。內容主要描述機構個別化服務計畫實施的概況、專業的發展…等作詳細的介紹，將完整的介紹本機構的服務特色。研究者本身負責二林院區從早期療育階段的幼童到目前年滿32歲成人階段的服務，規劃其作息/課程的安排，服務對象所涵蓋的年齡層範圍廣，所面臨的個別化需求也不盡相同，將針對不同年齡層、不同的障礙程度、及隨著年齡增長的服務對象所安排的課程是否有變化來做深入的探討。

一、組織源起

創辦人美籍加洲瑪喜樂夫人(Joyce mcmillian)基於對人類的關懷與尊重，以耶穌基督所說的「做在我這弟兄中一個最小的身上，就是做在我身上」的服事精神，而推展社會福利並確信靠著神加給的力量凡事都能做的信仰，秉持著愛心、信心、永不放棄的理念，使基督的愛與社會福利真正落實於弱勢團體。

以下是喜樂保育院重要大事紀：

表 3-1 喜樂保育院重要大事紀

年份	重要大事紀
1965年	創設年，初期命名為「小兒麻痺兒童保育院」。
1970年	正式立案為「財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院」，提供小兒麻痺學齡兒童教養、輔導、訓練等服務。
1991年	轉型托育養護5歲至15歲中度、重度、極重度智能障礙及多重障礙兒童。
1997年	設立萬合分院，照顧16歲以上重度、極重度、多重障礙以及40歲以上的失智者，提供多元化的服務。
2002年	提供1.5至6歲發展遲緩兒童早期療育及家庭支持服務。

2003 年	成立彰化縣輔具資源服務中心，提供輔具諮詢、租借、維修、量製等服務。
2007 年	成立彰化縣合作式住宿型中途班服務，關懷中輟生身心靈發展。
2011 年	成立財團法人基督教瑪喜樂社會福利基金會。

資料來源：喜樂保育院 研究者整理(2014)

目前機構已收容約240位重度、極重度身心障礙的服務對象，為中部地區大型的優等教養機構。

喜樂保育院目前有二個院區：二林院區及萬合院區。目前二林院區的服務對象：1.5歲~~32歲，服務項目有早期療育服務、早療個管服務、成人個管服務、其他身心障礙相關服務及推動社會福利、以全人服務為服務主軸。另一院區為萬合院區，是成人全日型照護服務。本研究以二林院區兒童、青少年、成人的生活照護的服務安排的狀況加以探討，機構主要收容的服務對象為重度、極重度智能障礙、多重障礙的服務對象，中度障礙者佔極少數。院區服務重度、極重度智能障礙、多重障礙的服務對象共85位，占總服務量71.43%，顯示身心障礙者安置的需要，但也顯示了障礙等級及障礙類別讓機構內的作息內容安排的限制，服務對象在機構內成長、甚至終老，該如何為他們安排作息活動，使其過著正常化、優質的生活，而非只是單純的住在機構的環境內接受生活照顧而已，因此機構必須提供更多元化的專業服務及支持，才能滿足每位服務對象在不同年齡階段的個別化需求。

為滿足服務對象的個別需求、維護身心障礙者的權益、保障其參與社會的權利與機會、使其受到平等與尊重的對待、讓每位身心障礙者在接受服務的過程都能夠逐漸的建立其獨立性、並發展自我決策的能力，過著有品質、有尊嚴的生活。喜樂保育院評估服務對象的整體需求，並尊重服務對象的個人意願及想望及家長的期待來提供適切的服務，由專業團隊為每位服務對象的需求進行各項團隊會議，提供個別化及多元化的服務支持，同時也邀請家長及服務對象與專業團隊成

員共同參與個別化服務計畫會議(ISP會議)，經由團隊的討論讓服務更適切、更符合服務對象的需求。

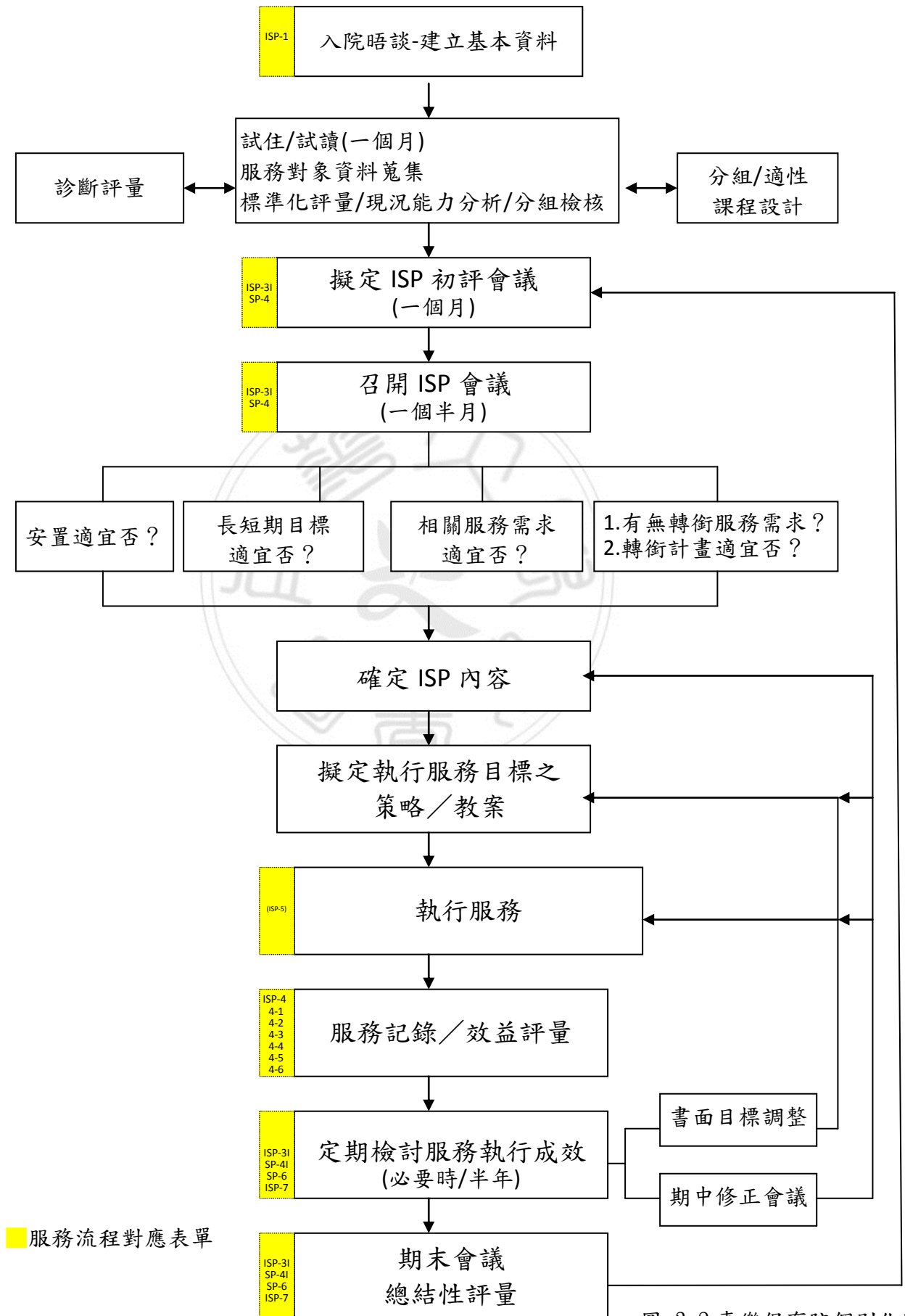
二、個別化服務計畫

依據身心障礙者權益保障法第19條及特殊教育法施行細則第18條，運用專業團隊的合作方式，為服務對象擬定特殊教育及相關的服務計畫，以維護身心障礙者的權益及生活品質，保障其基本的權益。個別化服務計畫是針對每位服務對象的個別需求來設計，作為服務的依據，由教保員、行政人員、專業團隊、家長、服務對象來共同討論完成，主要由教保員執筆書寫，而個別化服務計畫的長短期目標是否達成、策略的執行，幾乎都是由教保員在每天的生活作息/課程的過程去執行，以個別化服務計畫的執行結果來檢視服務是否落實？服務對象的生活品質是否提升？

依據內政部第八次身心障礙評鑑指標~3101項次指標指出：機構應依服務對象的現況訂定個別化服務運作的相關辦法。喜樂保育院依據評鑑指標的標準訂定「個別化服務計畫辦法及流程」同時也逐步建立專業合作的機制，讓服務更完整、更到位、更專業、讓所擬定的服務計畫更符合服務對象的需求及生理年齡。

個別化服務計畫的擬定由社工員安排家訪，實際瞭解案家的生態、服務對象的能力表現、案家的期待與需求，再藉由教保員在平日照顧的觀察，以及透過晤談、評量…等來實際了解/評估服務對象的需求，各專業成員也提出專業的評估，再經由會議共同的討論來擬定個別化服務計畫，撰寫年度的長短期目標及策略，並邀請家長來與專業團隊成員共同參與討論，家長同意之後，再由教保員及相關專業人員透過日常生活作息的安排來執行相關策略，並在每半年檢討服務執行成效，必要時得隨時提出修正，讓服務更切合需求、更到位，而不只是流於形式。

財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院
服務對象個別化服務計畫服務流程



■ 服務流程對應表單

圖 3-2 喜樂保育院個別化服務計畫流程圖

三、專業團隊

喜樂保育院的專業團隊劃分為：教保部、以及行政部所屬的社工組、護理組、復健組、營養組以及院牧部，以下就各部門的工作項目作簡介：

(一)教保部：

分為二林院區教保部及萬合院區教保部。本研究主要以二林院區教保部為主，教保部設督導一名、組長三名，負責規畫管理部門所有事工的安排，以及教保員的工作管理與家長溝通協調…等。依服務對象的個別差異及需求提供適切的服務，提供就醫、就學、就養等等多元的服務，以愛、尊重與關懷…等理念來提供支持，期待提供良好的照護品質。教保員的主要工作為服務對象的生活照顧、訓練、各項服務策略的支持、教學活動的設計與評量、情感的關懷及與家長做直接的溝通互動…等。本研究以二林院區教保部的服務對象的作息/課程安排概況來做呈現及研究重點。目前二林院區照顧的服務對象從1.5歲到32歲的重度、極重度智能障礙及多重障礙者，依其能力及需求分組為：早療組、教養組、安親組、照服組、技陶組，分別說明如下：

服務對象：1.5~30歲中度、重度或極重度智能障礙及多重障礙者，收容名額120名。

服務內容：1. 自理能力	2. 社會性能力
3. 人際溝通	4. 實用學科
5. 社區生活	6. 休閒生活
7. 技藝陶冶	8. 健康照護
9. 生命教育	10. 輔具、復健服務

服務方式：1. 日托服務(早療組) 週一至週五 7:30~17:30 提供托育及學前輔導
2. 週一至週五住宿型態，週六、日回歸家庭。

班級分組：依服務對象個別程度差異及需求來分組教學。

1. 早療組：1.5~6 歲發展遲緩兒童及中度、重度、極重度、多重障礙之幼兒，提供適當學習環境，幫助兒童身心發展，並強化其家庭功能，減輕家庭負擔，協助幼童回歸學校就學。人力配置比率 1：4。另有因服務對象及家庭的需求提供早療組時段服務及到宅服務。
2. 教養組：學齡兒童經鑑輔會安置為在家教育者，或超過 15 歲但未到學校就讀者，提供多元化的教學活動，加強認知及生活自理各領域的訓練。人力配置比率 1：4。
3. 安親組：就讀國小、國中、高職學校之特教班學生，目的在延續學校所教的課程做輔導及補救教學，以及加強訓練生活自理方面的技能。人力配置比率 1：6。
4. 照服組：主要對象為 6 歲以上重度肢體障礙或含肢體障礙之多重障礙個案，提供密集的復健訓練，目的在增進其肢體動作表現、生活自理能力、語言溝通能力、餵食吞嚥能力，減少其發生變形或併發症的機率。人力配置比率 2：6。
5. 技陶組：滿 15 歲以上，但未到學校就讀者，或高職畢業生，在院接受技藝陶冶，目的為加強工作態度的培養，工作技能及居家生活訓練以及社區適應的能力。人力配置比率 1：5。

課程規劃：

1. 單元主題活動：以單元為主軸，教導與生活息息相關的知識及技能，提昇服務對象的能力，並與社區相結合，使學到的知識類化到生活當中。
2. 單元團體活動：依組別上團體活動課，配合單元內容設計團體活動，從遊戲中來學習，達到認知教學的功用。
3. 電腦課：利用遊戲軟體來教導服務對象基本的電腦操作能力，再逐

漸提昇至文書處理的能力。

4. 日曆課：教導時間的基本觀念，並了解日期與常規活動的關係，建立生活規範。
5. 性教育：教導服務對象認識自己的身體，並了解身體的變化、隱私權。尊重自己及他人，及了解兩性之間正確的互動模式，建立正確的性知識及行為規範。
6. 衛教課：教導服務對象認識衛生概念，並類化到生活中，學習自我保健的方法。
7. 烹飪課：認識食物的製作過程，並藉由參與，給服務對象不同的教學及體驗，並提供學習自我照顧的另一種技能。
8. 陶藝課：聘請專任的陶藝老師指導，藉由搓、切、壓、揉等動作，訓練手部功能，並做成各項陶藝作品。
9. 美勞創作課：利用各種美術材料及手部功能的運用，引導&激發服務對象的創作能力，並和主題單元相配合，使課程與生活相結合。
10. 音樂照顧課：透過專業的「加賀谷宮本式音樂」及樂器，搭配肢體動作，發展服務對象的視知覺能力，使服務對象體驗多樣化的音樂活動，並建立社會性技能。
11. 情境課：設有情境教室，給予視覺、聽覺、觸覺及嗅覺等多種基本感官刺激，目的在增強服務對象的專注力和探索事物的主動性；享受舒適和休閒感覺,並有穩定情緒的作用。
12. 技藝陶冶：提供火種代工、蜜餞、蒟蒻干包裝、清潔打掃、手工洗車等工作訓練，訓練服務對象負責任、守紀律的工作態度，培養獨立自主的能力，並依工作表現，給予工作獎勵金。
13. 體能活動：每天的晨操、散步等活動及體適能課程的訓練，除提供

體能活動及訓練感官知覺能力外，並告知服務對象~美好的一天開始了。

14. 慶生會：每月舉辦慶生活動，為當月生日的服務對象慶祝，並由教保員為服務對象裝扮特殊造型，致贈生日禮物，並設計趣味活動，使壽星感受到“特別的自己”。

15. 社區適應：每月的社區教學，搭配單元主題活動，走入社區、走入人群，訓練服務對象的社會技能，增加與人群互動的機會，提昇社會性能力。

16. 心靈成長：宗教活動，每週四下午的主日學活動，每週四晚上高中生、技陶組…等所組成的青年團契，每晚臨睡前的晚禱，使服務對象對宗教信仰有更深的認識，並藉由代禱，使服務對象發展出關懷他人的能力

上述五個組別因服務對象的障礙程度及需求有不同的作息/課程規劃，如：附錄二。

(二) 行政部護理組

設有護理長、護理師、助理護士，護理組主責的業務有：醫療保健、健康促進、疾病護理、藥品管理、疾病傳染控制、緊急醫療事件處理、並針對需求提供工作人員或服務對象個別或團體的衛生教育。敘述如下：

1. 每日一天 2 次巡視檢查服務對象的健康狀況，依需要提供就診或保健服務，以及時掌控服務對象的健康狀況。
2. 服務對象若發生意外事件，護理組於意外發生第一時間提供醫療支援，或後續提供護理照護及追蹤，將意外造成的傷害減至最低。
3. 每年提供健康檢查，針對結果統計分析及後續處遇，一方面掌握服務對象生理健康狀況，一方面及早發現及控制，以延緩或避免慢性病之發生，以健康促進為首要。

4. 每年施打流感疫苗，以減少院內傳染病個案及群聚事件的發生。提供服務對象及工作人員以團體或個別的方式進行衛教以提升其健康相關的知能。
 5. 推展口腔保健活動：透過餐後/點心後潔牙及班級潔牙比賽，每3~6個月安排牙醫師口腔檢查及保健活動，以提升服務對象口腔的健康；更於每年設計潔牙相關活動，如教育訓練、潔牙比賽、潔牙推行影片拍攝競賽，讓口腔保健更加親近服務對象與工作人員。
 6. 建構標準化作業流程：機構感染控制、意外事件的處理、健康促進…等架構健康照護之標準化作業流程，讓健康照護品質更加提升及精準。
- 護理師是專業團隊的成員，參與個別化服務計畫的評估、擬定、執行與評量。

(三) 行政部復健組

機構內的復健服務來自兩部分，一是由彰化基督教醫院二林分院復健科所支援的直接治療服務，由健保提供，治療師負責物理治療、職能治療、語言治療等的個別直接服務，服務的內容包括：粗大動作訓練、精細動作訓練、感覺統合訓練、認知訓練、語言發展、口腔按摩等。另一部分是由機構自聘的物理治療師、職能治療師、語言治療師，以跨專業團隊的方式提供服務，服務的模式有：評估、諮詢建議、進班指導、直接治療、團體課程，參與 ISP 各項會議…等。

治療師提供專業評估及訓練建議，特別是針對維持服務對象溝通能力、體適能、進食吞嚥、動作及行動能力、生活自理等領域，由治療師直接服務或指導教保員於平日提供訓練及服務，並提供教保員諮詢、建議、指導；提供輔具評估配置及使用教導來提升服務對象能力或減輕照顧上的負擔。每年並提供每位服務對象體適能評估及訓練建議，透過跨專業整合服務將服務納入 ISP 中，結合平日體能活動時間的安排，以提升服務對象之體適能，提供跨專業整合的服務。

治療師是專業團隊的成員，參與個別化服務計畫的評估、擬定、執行與評量。

(四)行政部社工組

社工員提供個案管理、諮詢、入院、離院之申請，並關注服務對象生理、心理、家庭、社會、環境適應及權益保障等整體需求，提供適切的服務及支持。

社工員為機構內服務對象的個管員，為服務對象執行個案管理服務，除了參與個別化服務計畫的評估、擬定、執行與評量之外，更是服務對象個別化服務計畫的品質管控者及資源連結者，需統整各專業成員的評估結果，並作為機構與家長之間溝通的橋樑，期待能提供更優質/更適切的服務。

(五)行政部營養組

營養師為服務對象進行每年至少一次的營養評估，對有特殊需求者提供個別的飲食或計畫性的體重控制，為服務對象的健康及營養做把關，並提供營養照護衛教諮詢，針對特殊服務對象提供處遇計畫，以改善服務對象之營養狀況。並與護理組密切合作，共同為服務對象的身體健康狀況努力。設計團膳菜單、快樂餐、無肉餐之執行並定期召開膳食管理委員會議，督促各項供膳品質。

營養員是專業團隊的成員，參與個別化服務計畫的評估、擬定、執行與評量。

(六)院牧部

為服務對象身心靈的關懷者，除了重視服務對象的信仰造就外，更重視生命教育。以「全人關懷」及「愛」為出發點，除定期的關懷訪視外，並提供協談支持、心靈輔導、代禱關懷等，讓服務對象學習「被愛」與「愛人」，並發展出關懷他人的能力。

院牧部關懷師是專業團隊的成員，參與個別化服務計畫的評估、擬定、執行與評量。

(七)跨專業團隊

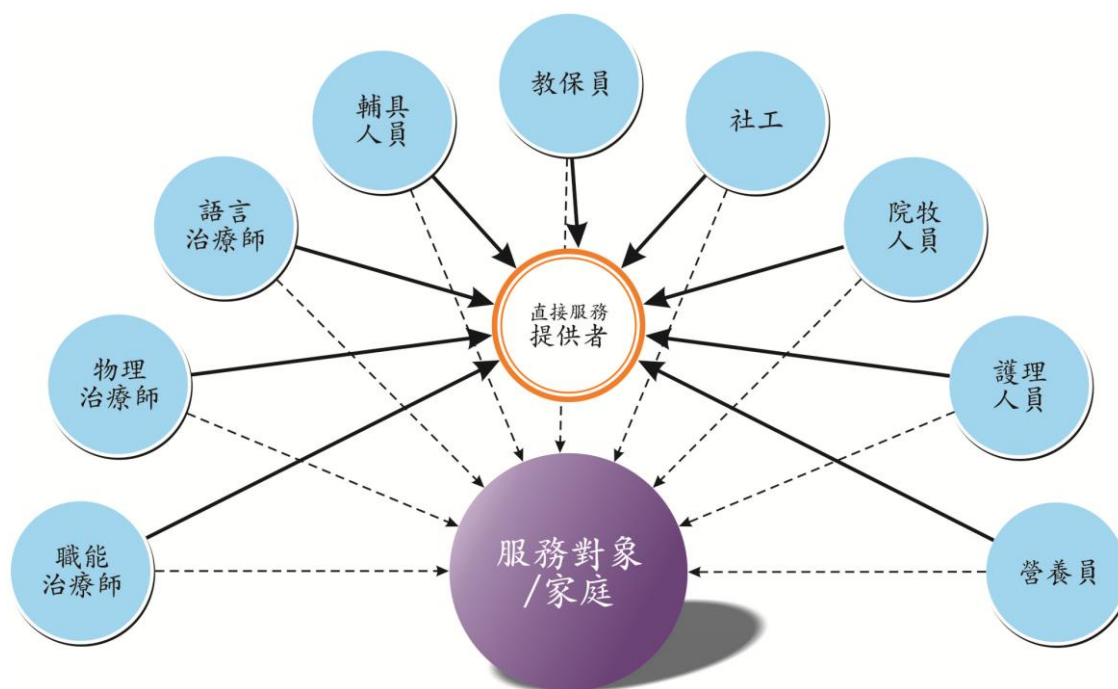


圖3-3 跨專業團隊模式

資料來源：喜樂保育院(2010)

如圖3-3所示的跨專業團隊模式，個別化服務計畫是由跨專業團隊成員透過專業合作的模式，經由專業評估來了解服務對象的需求，並進而依需求來共同提供專業的服務，提供全人關懷及服務。專業團隊經由觀察、評估、晤談…等多元化的方式來評估服務對象的需求，並由社工組邀請團隊成員共同召開初評會議，討論/擬定服務對象的個別化服務計畫，由社工員彙整各專業提出的需求摘要，再邀請家長到機構內與專業團隊成員共同開會，確定年度執行的長短期目標，並請教保員及相關專業人員落實服務支持及評量，確實執行該服務計畫，並設計督核機制，由教保部管理幹部及相關單位主管進行例行性督核，做好品質管理及監測。

四、專業整合

(一)跨專業整合服務

1960~1991 瑪喜樂夫人(Joyce McMillan)提供小兒麻痺兒童教育、輔導、訓練等服務，並尋求專業的協助，包括就醫、就學、就養及靈性的成長，促使兒童全方位的發展。

1991~2000 機構轉型托育養護心智障礙者，發展個別化教育服務(IEP)，提供教養相關服務，配置教保員、社工、護理等專業人力，並尋求其他專業的協助，以跨機構的合作為主，包括就醫、復健訓練、牙科處置等。

2000~2006 中山復健醫院及署立彰化醫院支援復健訓練，治療師群進駐機構內為服務對象執行專業的評估及治療，服務對象在各項功能上有極大的進步，並激勵各專業間互相合作的需求，開始進行文書上的交流及個案研討會與衛生教育。

2006~…… 因為健保及醫院支援政策改變，限制接受直接治療的服務對象，使得醫院中斷跨機構的專業合作，於是機構開始院聘治療人員，以團隊方式提供專業服務。

2007~……. 專業團隊合作方式由多專業合作模式(multidisciplinary model)，進展至專業間合作模式(interdisciplinary model)。

2008~……. 強調跨專業整合服務、修訂個別化服務流程(ISP)、專業合作諮詢、彙整各專業服務資料。

2009~……. 由社工員個案管理服務對象之服務資源整合，以全人的方向配置專業服務人員及評估服務對象的需求，發展個別服務計畫，將專業導入生活與課程，合作諮詢檢討與修正，提供整合性的服務。

2010~……. 邁向跨專業團隊合作模式(transdisciplinary model)，以專業成員相互成長，提供服務對象整體性服務為重點的合作服務方式。

(二)專業團隊的任務

1. 每學年度期初召開個別化服務計畫初評會議：
 - (1)彙整討論各專業團隊為每位服務對象所評估的資料。
 - (2)確定需求方向及核心領域。
 - (3)確定年度服務/支持的方向。
 - (4)確定各主責人員及工作分配。
2. 召開個別化服務計畫期初會議：
 - (1)確認服務對象的安置是否適宜？
 - (2)確認長短期目標。
 - (3)提供家長專業諮詢及確認相關的服務需求。
 - (4)確認轉銜的需求及方向。
3. 召開期中修正會議：
 - (1)半年例行性檢討。
 - (2)有特殊需求或生態環境改變或需求改變時，可隨時提出申請召開修正會議。
4. 召開期末檢討會議：
 - (1)半年例行性檢討。
 - (2)檢討服務成效。
 - (3)作為下學年度服務的依據或參考。

(三)專業團隊合作

1. 為每位服務對象做專業的評估，並藉由共同討論確認服務的方向。
2. 提供專業的諮詢及建議。
3. 提供進班指導或直接服務。
4. 為特殊需求的個案提出「個案報告」，並藉此提升教保員的專業能力。
5. 參與個別化服務計畫相關會議，並提供專業諮詢服務。

(四)服務成效

1. 質的成效：將服務對象的服務概況及在各領域的表現、以及學年度的服務需求是否被滿足？每半年以「服務檢討摘要表」的方式來呈現，以此做為檢討改善的依據。

2. 量的成效：統計服務對象的學年度短期目標的達成率，藉此了解服務成效以及作為後續服務改進的依據。

綜上所述，喜樂保育院為因應服務對象的個別差異及滿足服務對象的個別需求，以跨專業團隊共同合作服務的方式來滿足服務對象多元化的個別需求，以「全人服務」為出發點，由專業團隊共同擬定個別化服務計畫，做為服務支持的方向及依據，提供全方位的服務，讓服務對象的需求獲得支持，促進服務對象自我實現，進而擁有優質的生活品質。

五、研究對象選擇的主要理由有：

(一)喜樂保育院二林院區共收容118位服務對象，其中重度、極重度的身心障礙者佔大多數，目前3~6歲者9位，佔7.6%，7~12歲者14位，佔11.2%，13~18歲者43位，佔36.4%，19~30歲者51位，佔43.2%，31~35者1位，佔0.8%。入住20年以上者3位，佔2.5%，16~20年者29位，佔24.5%，11~15年者31位，佔26.2%，6~10年者30位，佔25.4%，2~5年者15位，佔12.7%，2年以下者10位，佔8.4%。學齡階段者佔36.4%，成人則佔44%，入住11年以上者佔53.2%，幾乎從小在喜樂保育院成長至成人，隨著年齡的增長，服務的需求也會隨著年齡而不同，因此課程作息的設計也會隨著年齡及需求而有所調整。因此如何滿足服務對象的個別需求及課程設計符合生理年齡，適合其身心發展及需要，符合個別化服務的原則，很值得深入探討。

(二)喜樂保育院為彰化縣身心障礙福利機構的大型機構，提供二個院區共240位身心障礙者全日型的照顧服務，2008年及2011年更榮獲內政部第七次及第八次評鑑為優等機構，堪稱機構之典範，因此研究課程作息之設計內容，可藉此作深入探討，除了符合評鑑指標之外，是否還有需改善進步之處，藉此讓服務更完善、更到位、更符合服務對象的需求及想望。

(三)喜樂保育院的教保員，都是非相關科系畢業的工作夥伴，都是因為接納身心障礙者的特質，並秉持著愛心、耐心來開始這份工作，並從工作中學習與成

長，透過院方的在職訓練或外派受訓，逐漸累積專業照護知識及技巧，並從工作過程中學習到教學設計的理念及教學技巧，期待透過此研究，讓教保員更清楚自己的角色定位及課程作息安排的原則，讓團體生活也能符合個別化的原則，滿足服務對象的個別需求，不因團體生活的規範而失去自我，讓服務對象雖然住在機構內，也能享有正常化的作息以及有尊嚴、有品質的生活。



第四節 訪談設計

本研究為質性研究，將採用檔案研究法及深度訪談法等兩種方法，蒐集相關參考資料以及喜樂保育院的相關資料，再依主題設計相關的訪問問題，期待藉此做深入的探討及研究。

質性訪談是研究者與受訪者為特殊目的而進行的談話。主要著重於受訪者個人的感受、生活與經驗的陳述，藉著彼此的對話，研究者得以獲得、了解及解釋受訪者個人對社會事實的認知 (Minichiello et al., 1995)。

一、訪談的形式：

主要區分為：結構式訪談、半結構式訪談、非結構式訪談、以及群體訪談。

(Williams, 1997; Minichiello et al., 1995; 陳繁興)

(一)結構式訪談：

結構式訪談通常被用來做調查或民意測驗，也稱為標準式訪談或調查式訪談。有一致性的問題及依序訪問。因此可以避免受訪者之間的不同及誤差。訪談過程中，受訪者與研究者的關係與互動性是非常重要的，但研究者要保持中立客觀者的角色，才能使研究的結果更具公信力。

(二)半結構式訪談：

主要是研究者利用較寬廣的研究問題作為訪談的依據，使訪談能順利的進行；訪談內容通常在訪談開始前被設計出來，做為訪談的架構，主要的內容必須與研究問題相符，問題的型式或討論方式則採取較具彈性的方式來進行，優點是它可以提供受訪者較佳的感受，讓訪談以真實的面貌呈現。

(三)非結構式的訪談：

主要著重於研究者與受訪者之間的互動情形以蒐集資料，如同平日的對談形式一樣，但非結構式訪談範圍縮小在研究者興趣的領域內，基本上訪談過程控制較小，但需掌握受訪者的反應，宜必須針對研究問題的經驗及態度等。

(四)群體訪談：

主要意義為研究者設法使一群受訪者聚集在一起為共同的研究主題而彼此對話討論；群體訪談的主要使用時機，不僅僅只是探索研究問題的答案，另外也牽涉到研究的急迫性，例如樣本取得的限制，經費及時間的侷限等。而其主要的功能在於經由訪談得到探索性及一些研究現象學 (phenomenological) 的資料。

學者Patten(1995)對訪談的內容歸類了六個問題：

1. 經驗/行為問題：詢問受訪者的相關經驗及行為的問題。
2. 意見/價值問題：受訪者對此事件的問題、想法、意見及價值。
3. 感受問題：觀察/了解受訪者的中的想法，是一種自然的情緒反應。
4. 知識性問題：了解受訪者對此問題看法的深度及廣度。
5. 感官問題：受訪者對此問題的感受。
6. 背景問題：了解受訪者的相關背景資料。

綜上所述，訪談的進行是研究者先設計適宜的訪談問題、設計預先要達成的目標，透過訪談的方式和接受訪談的對象實際對話溝通，充分收集訪談者的意見及看法，再經研究者的分析與詮釋，得到所需要的資訊，讓研究的問題獲得解答。

二、訪談的進度：可分為三個階段

(一)訪談前的準備：

訪談前先確定所要研究的服務對象(書面資料)、再邀約這些服務對象的家長/教保員成為被訪談者，並事先說明訪談的原因、目的，使受訪者有充足的心理預備，設計訪談的內容、確定訪問時間，再與受訪者進行訪談。訪談的地點要選擇不受干擾的情境，以使訪談過程能夠順利進行。

(二)訪談階段：

施正屏(2008)認為訪談過程中應對受訪者遵守保密、匿名引用、研究資訊詳細說明、使受訪者願意敞開心胸來接受訪談，也可減少錯誤的訊息反應。首

先讓受訪者決定受訪的時間及地點，讓受訪者在無壓力及輕鬆的環境下接受訪談，以及避免外在環境的干擾，讓訪談能夠順利地進行，並告知訪談過程將使用錄音筆錄音，避免因研究者的疏失而產生遺漏或誤解受訪者的原意，以確保訪談結果的真實性及嚴謹性，並經受訪者同意簽屬訪談同意書，若受訪者針對研究者所提問的問題不給予回應時，研究者將尊重受訪者的意願不給予勉強，以免影響受訪者的權益及研究的結果。

(三)訪談後階段：

需將收集到的資料審慎的處理，並將詮釋的結果再次與受訪者確認，以了解是否為受訪者的原意。整個資料處理的過程需謹慎及注重倫理道德，除了當研究的結果分析之外，未經當事者同意不得向其他人透露訪談的內容。

本研究採用『半結構式訪談』，在進行訪談之前先針對研究問題設計出訪談的內容，作為訪談的架構，再跟教保員及家長做訪談前的說明、以及事先給予訪談題目內容，並約定時間做訪談，訪談過程則讓家長盡情的表達意見及想法，研究者不加入任何的解釋及引導，以提升訪談結果的真實性。

第五節 資料分析

本研究以居住在喜樂保育院的身心障礙者為研究對象，分組別來研究，以他們所屬的組別來挑選具代表性的研究對象，共挑選出六位服務對象作為此研究的研究案例。這些服務對象因為障礙的程度不同而安置在不同組別。其中有二位服務對象分別安置在不同組別且因為沒有就學，所以這二位就都沒有轉換安置的組別，以此去研究同一個服務對象在同一個組別，依其成長的過程課程改變的狀況去做分析探討；而其他四位服務對象都因為在成長的過程裡面，會因為是否有到學校就學而轉銜安置到不同的組別，不同的組別、不同的作息規劃，以此去分析其課程內容及課程的改變，以及不同組別作息/課程安排的狀況，期待藉此能全面探討影響作息/課程規劃的因素。研究者分別以編碼「A1」、「A2」、「A3」、「A4」、「A5」、「A6」來代表研究的服務對象，介紹如下：

一、資料來源分析

(一)研究對象資料分析

表3-2 研究對象基本資料

編碼	性別	年齡	障礙等級	居住機構年限	安置組別
A1	女	26	自閉症重度	19	教養組→安親組→技陶組
A2	男	13	自閉症中度	8	早療組→安親組
A3	男	19	自閉症中度	7	教養組
A4	男	10	多重障礙極重度	7	早療組→照服組
A5	女	19	智障重度	11	安親組→教養組
A6	男	27	多重障礙極重度	14	照服組

資料來源：研究者整理(2013)

(一)編號「A1」是一位自閉症重度的個案，現年26歲，從入小學前就入住喜樂(早療組當時尚未成立)，因此歷經教養組→安親組→技陶組，入小學前安置在教

養組，國小、國中、高職階段安置在安親組，彰化啟智學校高職部畢業後則轉銜至技陶組。

(二)編號「A2」是一位自閉症中度的個案，現年13歲，在幼稚園階段即到喜樂保育院接受早療服務，入小學後則轉銜到安親組，目前是國中二年級的學生。

(三)編號「A3」是一位自閉症中度的個案，現年19歲，小學階段安置在國小特教班，國中階段轉安置為在家教育個案，於是父母讓他到喜樂保育院接受教養服務，進入喜樂保育院之後，因為是在家教育個案，因此安置在教養組。

(四)編號「A4」是一位多重障礙極重度的個案，現年10歲，在幼稚園階段即到喜樂保育院接受早療服務，入小學後因是安置為在家教育個案，且有復健方面的需求，因此轉銜到照服組接受服務。

(五)編號「A5」是一位智障重度的個案，現年19歲，小學階段入住喜樂保育院，因此安置在安親組，彰化啟智學校高職部畢業之後轉銜至教養組。

(六)編號「A6」是一位多重障礙極重度的個案，現年27歲，因為是腦性麻痺的個案，入住喜樂時是安置為在家教育，因此安置在照服組接受服務迄今。

(二)受訪者-教保員基本資料分析

本研究挑選三位資深的教保員接受訪談，三位教保員皆在喜樂保育院服務超過10年，教育程度皆為高中職，且皆已取得內政部身心障礙教保專業人員培訓初級班與進階班的資格。因為喜樂保育院的教保員有輪調的機制，讓教保員熟悉各類型的服務對象，從工作中多去了解各類的障礙類型，不但可藉此提升教保員的專業能力更可延長職場的生涯，本研究所挑選的教保員皆為資深教保員，且經過輪調的機制都已經歷各組別的運作，熟悉各組別的作息/課程內容以及服務對象的特質，對個別化服務計畫的理念也相當的熟悉，在教學上也都會去思考該如何做才能提升教學效益及真的對服務對象有幫助，期待藉此訪談更深入了解教保員對作息/課程的看法並進而提供建議，讓作息/課程設計的內容及方向能夠更符合服務對象的個別化需求，並能夠落實執行，對服務對象有實際的幫助。研究者分別

以編「B1」、「B2」、「B3」來代表接受本研究訪談的教保員，介紹如下：

表3-3 受訪者-教保員基本資料

編碼	性別	教育程度	年齡	訪談時間	於該機構服務的年資
B1	女	高中職	55	102.11.25	17年
B2	女	高中職	50	102.12.20	14年
B3	女	高中職	42	102.12.25	10年
平均			49		13.7年

資料來源：研究者整理(2013)

(三)受訪者-家長基本資料分析

本研究挑選四位家長接受訪談，三位是本研究對象的家長，有些家長表示不方便或沒時間接受訪談，一位是非常重視喜樂保育院作息規畫與服務內容的家長，研究者跟家長說明本研究的動機及目的，邀請家長接受訪談，並說明本研究訪談的內容及時間，以確認家長接受訪談的意願及受訪的地點。訪談的家長年齡介於40歲至55歲，教育程度介於高中職至研究所，訪談的目的，在於了解家長對機構所提供的作息/課程內容是否滿意，以及是否符合其子女的需求，以及對機構的期待…等，作為本研究的探討以及機構未來努力的方向。研究者分別以編「C1」、「C2」、「C3」、「C4」來代表接受本研究訪談的家長，介紹如下：

表3-4 受訪者-家長基本資料

編碼	性別	教育程度	年齡	訪談時間	子女居住機構年限
C1	男	大學	48	102.10.15	7年
C2	男	碩士	49	102.12.22	11年
C3	女	高中職	46	102.11.22	9年
C4	女	高中職	39	102.12.11	7年
平均			45.5		8.5年

資料來源：研究者整理(2013)

二、研究資料分析

本研究以服務對象檔案資料所收集到的資料，了解服務對象因年齡的增長、組別的調整以及整體個別化服務計畫觀念的演進，來分析整體作息/課程的調整，以及教保員、家長對整體作息/課程的看法及意見作分析探討，以期待獲得研究結果，可做為日後作息/課程安排的建議，讓服務對象的生活更符合自己本身及家長的期待及需求，也讓機構能夠提供更優質的服務、真正滿足服務對象的需求，跟上整體大環境觀念演進的腳步，以及符合評鑑的指標，以期達成雙贏的目標。

基於資料可信度的考量，訪談內容問題的擬定，乃與指導教授共同討論後定稿完成，並先行試訪一位教保員及一位家長，都由研究者親自執行，並再三確認受訪者的意思，以免因為人為疏忽造成資料遺漏或因錯誤解讀而造成資料不準確，期待讓整個研究結果更具嚴謹性以及呈現出真實的狀況。

第六節 研究倫理與研究限制

任何研究進行的過程，都應考慮到研究對象以及受訪對象的相關權益問題，特別若是訪談內容涉及個人隱私的部分更需特別注意，要遵守研究的倫理道德。因此在研究過程要考慮研究倫理的問題及研究的限制。

一、研究倫理

研究者兼具從業者的角色，將以審慎的態度來面對受訪的教保員及家長，並基於對服務對象的尊重以及相關權益的考量，蒐集相關資料前，需先經機構及服務對象家長的同意，告知研究的主題及目的、訪談內容的方向、相關蒐集資料的方法，並保證本研究的相關資料和結果都將以匿名的方式來作呈現，除事先徵求受訪者同意並簽署受訪同意書之外，並保證訪談的內容/結果只做為論文研究分析之用，不會另作他用，若受訪者在訪談過程有不願意回答的部分，將尊重其意願不予勉強。本研究將秉持研究的倫理道德、以謹慎客觀的態度來蒐集及分析資料，期待研究結果能作為機構未來作息/課程安排的參考，並藉此提升照護品質。

二、研究限制

- (一)研究者與從業者角色衝突：研究者為受研究機構的從業人員，並具主管階層的身分，與受訪者皆熟識，且是教保員的主管之一，加上非常了解教保單位作息/課程的安排，因此在研究過程容易陷入研究者與從業者的迷思，也擔心受訪者會因訪談者是主管階級，而對訪談內容的表達有所保留，不敢暢所欲言，而流於形式或主觀。這些都是訪談設計及過程需要去思考的部分。期待訪談的結果能切合實際狀況及真正是受訪者心中想要表達的意見及想法。
- (二)研究者在此研究中想要深入探討居住在身心障礙福利機構的服務對象作息/課程安排的適切性，是否真正滿足服務對象及家長的個別需求？以及是否隨時代的演進而調整服務理念。研究過程發現國內少有學者針對此議題做相關的研究，因此要取得和本研究相關議題的理論及資料實屬不易，造成研究者

感到在蒐集資料時的匱乏及困難。

(三)訪談對象的回溯記憶：本研究採深度訪談的方式來蒐集研究所需的資料，雖然教保員皆資深且都經歷不同的組別運作，但針對問題的內容都是根據過去的經驗及自我認知來回答，因此答案都較具個人的主觀性，易使本研究的結果產生偏誤的情形。

雖然在研究的過程會有研究倫理的問題及研究限制，但研究者秉持著「尊重」及「誠信」的原則，針對蒐集的資料抱持著客觀、審慎的態度來做分析探討，期待使研究的結果更具代表性，也讓研究的結果對機構的作息/課程規劃具有參考的意義及價值。



第四章 研究結果分析

本研究以服務對象的個別化服務計畫實施的作息/課程內容作為分析資料的來源之一，並以半結構式的方式進行訪談，並事先設計訪談內容大綱，後續進行實際訪談，主要以錄音的方式來進行訪談，引導受訪者依據訪談的內容來提供研究的相關資訊及表達內心實際的感受，讓整個訪談順利進行，使受訪者暢所欲言，以下第一節先針對近十年來機構作息/課程的演變做分析探討，第二節、第三節就分別針對訪談的內容進行資料分析。

第一節 近十年來機構作息/課程安排的演變

從民國91年研究者開始負責管理、統籌教保部整體的運作開始，就依據服務對象不同的年齡層來設計安排不同的作息/課程內容，並依機構整體生態環境的改變作調整規劃，刪減/增加不同的作息/課程，隨著服務對象年齡不斷的增長，作息/課程內容也隨之調整，舉例來說：10年前教養組的服務對象幾乎都是國小階段的學生，但目前的教養組幾乎都是20歲左右的成年人(以前是學齡組，後來因服務對象年齡的增長，調整組別名稱為教養組)，所以年齡不同，需求也因此不同，當然作息/課程內容的安排也就大大不同。

隨著服務對象逐漸成長、生態環境的改變(94年教學大樓完成啟用)，以及整體大環境服務概念的演變，從以前看重服務對象能力的發展及訓練，但後來重視服務對象的想望及需求，不看服務對象不足的部分，而是發掘其優勢能力、用優勢觀點去激發服務對象的潛能，並依其心中的想望提供支持及服務，就不先去預設立場，覺得不可能達到就不提供支持服務。

服務對象隨著年齡增長、就學與否…等，有可能因此轉換不同的組別，也會依不同的組別安排而有不同的作息/課程規劃，因此期待透過此研究去發現/省思作息/課程的安排是否適切？是否真的符合服務對象的需求？期待能發現問題並

藉此做檢討改善的依據。期待機構所提供的作息/課程真的是滿足服務對象的個別需求，並提供優質的服務，讓服務對象擁有良好的生活品質，也讓家長放心。

一、研究服務對象所上課程演變~以91年至102年期間為例

表4-1 服務對象所上課程演變~以91年至102年期間為例

編碼	組別	課程內容	刪減課程/年度	增加課程/年度
1	教養組	單元主題 陶藝課 美勞課 烹飪課 團體活動 知動課 說故事 體能訓練 圖書之旅	知動課/97年 說故事/98年 圖書之旅/99年 團體活動/102年	性教育/97年 感覺刺激課程/99年 個人工作時間/99年
2	安親組	單元主題 電腦課 陶藝課 美勞課 律動課 烹飪課 性教育 體適能 課後輔導 圖書之旅	律動課/101年 圖書之旅/101年 單元主題/101年 體適能/101年 美勞課/102年	Wii/100年 社團/100年 感統體能/101年
3	照服組	單元主題 單元團體活動 復健課 說故事 烹飪課	說故事/98年 單元團體活動/100年	電腦課/100年 (依需求提供) 感覺刺激課程/100年 (依需求提供) Wii課程/100年 (依需求提供)
4	技陶組	技藝陶冶課 陶藝課 烹飪課 性教育 體適能		社區打掃/97年 社團/99年 Wii/100年 高爾槌球/100年
5	早療組	單元主題 溝通訓練 戶外活動	說故事/98年	幼稚園融合/94年 性教育/97年 復健團課/99年

		說故事 美勞課 陶藝課 操作課 角落教學		個人工作時間 /99年
	各組共同課程	慶生會 社區適應 主日學 音樂課	音樂課/97年	情境課/94年 音樂照顧/97年 衛生教育/98年

資料來源：研究者整理(2014)

二、研究的服務對象作息/課程的改變

表4-2 研究的服務對象作息/課程的改變

編碼	安置組別	作息/課程改變歷程
A1	教養組→安親組→ 技陶組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學齡前階段較注重認知教學、休閒課程、生活自理、手部精細動作(知動課)、團體人際互動…等課程。 2. 學齡階段仍持續相關課程，但因年齡逐漸成長加入性教育課程，並注重與學校課程的銜接，延續學校學習的內容，因此加強課後輔導，以及增加休閒活動的課程~律動課，所以在學齡階段的課程更多元化。 3. 高職畢業後就著重於工作技能的培養，工作態度的建立、並加入提升自我決策的社團活動，及參與社區服務的活動。
A2	早療組→安親組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學齡前階段注重人際溝通訓練、認知教學、休閒課程、精細動作/粗大動作訓練。 2. 進入學齡階段之後，除延續認知教學、休閒活動之外，另加入體適能、電腦等教學活動 3. 加強和學校課業銜接的課後輔導及提升自我決策的社團活動。

A3	教養組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因國中階段開始安置為在家教育，因此一入住喜樂保育院即安置在教養組迄今。 2. 隨著年齡的增長，作息/課程內容也隨之調整，教養組的服務對象障礙程度略偏重度，所以逐年刪減偏認知的課程內容，如：說故事、圖書之旅…等，且因為年齡逐漸增長，故也加入性教育的課程。 3. 因個別需求的不同，也增加了個人工作時間來提供個別化的支持及訓練。 4. 教養組服務對象較會有自我刺激的行為，因此經由治療師評估之後，增加由治療師指導的感覺刺激課程，期待透過提供各項感官刺激，能滿足其需求進而減少自我刺激的行為。 5. 服務對象的個人特質，自我刺激行為特別嚴重，故針對此項需求特別在每天上下午的時段，個別提供各半小時的體能活動，如：跑步機、動動機、騎馬機等，目的在提供其飽足的刺激進而降低其自我刺激的行為。
A4	早療組→照服組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 幼稚園階段即進入喜樂保育院接受早期療育服務，學齡前階段注重人際溝通訓練、認知教學、休閒課程、精細動作/粗大動作訓練。 2. 整體的發展呈現遲緩的現象，屬肢體動作低張力的服務對象，因此特別注重復健的需求，物理、職能、語言等三類的治療師全部提供個別服務。 3. 從全身軟趴趴的情況，到後來可牽著行走、手部動作也經由訓練會抓握…，口腔動作也逐漸進步，從

		<p>原來只吃流質的食物進步到可咀嚼塊狀的食物…。</p> <p>4. 早療組轉銜到國小階段後，因為是在家教育的個案，加上因肢體動作仍需大量協助、復健需求偏高，因此轉銜到照服組繼續接受服務。</p> <p>5. 早療組的作息/課程安排較多元且緊湊、照服組的作息/課程上午偏重復健訓練，下午時段則提供休閒課程，因此兩個不同組別的課程內容差異較大。</p>
A5	安親組→教養組	<p>1. 入住時是國小階段的學生，故安置在安親組，歷經國中及高職階段。</p> <p>2. 高職特教班畢業之後，因為照護需求較大，安置在教養組接受服務。</p> <p>3. 不同的組別不同的作息/課程，教養組較重視體能活動、休閒課程以及針對個別需求所設立的個人工作時間。</p>
A6	照服組	<p>1. 入住時雖已經13歲，但因為是在家教育的個案且是腦性麻痺的服務對象，須靠輪椅移位、復健需求偏高，因此一入住即安置在照服組接受服務。</p> <p>2. 照服組仍偏重復健活動的進行，但為了提升多元化的學習內容，會安排一個上午時段先做復健之後再將服務對象做好擺位，然後進行音樂照顧的課程。</p> <p>3. 照服組後來也陸續因服務對象不同的需求提供不同的作息，如：Wii，感覺刺激課程、電腦課…，近幾年來也針對腦性麻痺及肢體障礙的服務對象進行地板滾球訓練，並帶服務對象參加比賽。</p> <p>4. 102年機構成立地板滾球社團，提供服務對象另一個</p>

		發展自我的舞台，並進而促進自我肯定及自我實現。
--	--	-------------------------

資料來源：研究者整理(2014)

三、分析作息/課程改變的原因與意義

表4-3 分析作息/課程改變的原因與意義

編號	項目	內容	與服務對象 相關
1	課程改變的原因	1. 服務對象年齡逐漸增長。 2. 服務對象個別化的需求。 3. 生態環境的改變。 4. 整體大環境服務理念的演變。 5. 新的課程(如：音樂照顧)或器材的推廣(如：Wii/地板滾球)。 6. 健康促進的需求，如：衛生教育。 7. 提升服務對象自我決策及促進自我實現。 8. 參考評鑑委員建議。 9. 符合評鑑指標的要求。	 A1 A2 A3 A4 A5 A6
2	組別刪減/增加課程的考量	1. 生態環境的改變。 2. 是否滿足服務對象的個別需求。 3. 同組別服務對象的共同需求及特質。 4. 作息/課程規劃是否符合生理年齡。 5. 服務對象在課程中的表現及學習動機。	 A1 A2 A3 A4 A5 A6

3	作息/課程調整背後的目的與意義	<ol style="list-style-type: none"> 1. 滿足服務對象個別化的需求。 2. 符合其生理年齡。 3. 因應大環境服務理念的演變，改變舊有的思考模式，期待協助服務對象追求自我滿足及自我肯定。 4. 協助服務對象學習自我決策。 5. 提供個別化的支持及服務。 6. 符合評鑑指標的要求。 7. 讓服務對象擁有更優質的生活品質。 8. 讓服務對象擁有正常化的生活。 	<p>A1</p> <p>A2</p> <p>A3</p> <p>A4</p> <p>A5</p> <p>A6</p>
---	-----------------	---	---

資料來源：研究者整理(2014)

小結：1. 作息/課程的規劃安排都是為了滿足服務對象的個別需求來做設計，所以當服務對象年齡逐漸成長、是否到各級學校就學、因個人生理/心理的變化而產生的需求、或是因為機構生態環境的改變，都是要調整作息的規劃。

2. 服務對象因個別差異安置在不同的組別，作息/課程規畫也會因為組別的不同而有差異性，針對服務對象的需求，每年專業團隊在設計新學年度的支持服務方向之前，都會先諮詢家長或服務對象的意見，專業團隊會先進行討論，之後再邀請家長來院參加個別化服務計畫的討論會議，所以家長及服務對象的意見也會是機構參考的部分。

3. 這幾年機構也一直在調整作息/課程設計的理念，傾聽服務對象自我表達的意見及看法，繼而思考在團體的運作中，如何針對服務對象的個別需

求來做作息/課程的規劃及安排，雖然在這過程中遇到許多問題(如人力的需求、照顧的問題)仍無法完全的解決，但至少往前邁進一步。

4. 作息/課程規劃的安排，也會參照評鑑指標的要求做相關的設計與規劃，期待除了滿足服務對象的個別化需求之外，也能符合評鑑指標，讓所做的服務能夠達到具有專業水準的品質，並獲得政府及專家學者的肯定。所以評鑑委員的相關建議也是作息/課程規劃的參考因素之一。

四、多元智能理論和喜樂保育院課程的連結

美國哈佛大學教授Howard Gardner提出的「多元智能理論」說明每個人都具有八種智能，了解各種智能的本質，提供因材施教的教學方法，引發服務對象的學習動機及提供快樂學習、生活的環境，從不同的作息/課程活動中來學習與成長、發揮潛能，讓服務對象在學習的過程逐漸建立各領域的能力，以期達到提升生活品質及逐漸獨立。喜樂保育院長期秉持著發現服務對象的潛能、以優勢觀點去看服務對象的個人特質，並提供多元化的作息/課程安排，期待藉此拓展其生活經驗，支持其豐富自我，並提升第一線教保員的專業實務工作的能力與服務品質。

以下為喜樂保育院各學習/支持之領域與課程與多元智能的連結：

表4-4 喜樂保育院各學習/支持的領域/課程與多元智能的連結

多元智能 領域/課程		語文 智能	邏輯數 學智能	空間 智能	肢體動 作智能	音樂 智能	人際 智能	內省 智能	自然觀 察者智 能
		人際溝通	√					√	
社會技能	√						√		
休閒生活				√		√	√		
社區生活	√						√	√	
實用學科	√	√	√				√		
健康維護					√			√	
工作人格							√	√	

	感官知覺				√		√		
	粗動作				√		√		
	精細動作				√		√		
	認知	√	√	√			√		
課程	單元主題	√	√	√			√		
	電腦課	√	√	√					
	日曆課	√		√					
	性教育課	√					√	√	
	衛生教育課	√					√	√	
	烹飪課				√		√		
	陶藝課				√		√		
	美勞創作課			√			√		
	音樂照顧課					√	√		
	情境課			√			√		
	技藝陶冶	√			√		√		
	社區適應	√					√		√
	主日學	√					√	√	

資料來源：研究者整理(2014)

- 小結：1. 由上表可以觀察了解，機構安排多元化的課程內容兼顧了各方面的智能學習，但尤其重視人際智能及語言智能。身心障礙者的社會技能較不足，因此需要提供多元化的生活經驗，讓他們從安排的學習情境去學習，進而實際類化到生活之中。
2. 服務對象因為安置在不同組別而有不同的作息/課程著重的領域，因此每天的作息/課程安排也不相同，因此各多元智能的安排也無法均衡。

第二節 教保員對作息/課程安排的看法及建議

本節就第一線教保員在機構服務的過程，針對作息/課程安排的實際運作情形，透過訪談來作分析探討，訪談題目參見附錄五，以事先設計好的題目來進行訪談，訪談之後將三位教保員所說的內容作逐字稿的記錄，使訪談內容易於分析。

身心障礙者雖然居住在身心障礙機構，但是機構依其個別需求，透過多元化的服務，提供不同的作息/課程活動，滿足其個別需求又可增加生活經驗與樂趣。所訪談的三位教保員都是資深的員工，歷經不同時間與課程的轉變，加上服務年資長，所服務的組別也歷經轉調而有所不同，可以說是經驗豐富的教保員。服務對象的作息/課程安排，隨著年齡逐漸成長，所安排的作息/課程也不盡相同，教保部督導需適時調整/安排服務對象的作息/課程方向，依不同的年齡層及障礙程度來提供個別化的服務及作息安排，而教保員則須依作息/課程的規劃，實際安排所要教導的學習/課程內容，將教學活動流程設計出來並實際作教學。

一、課程設計原則與依據

(一)符合服務對象的需求

機構服務以生活照顧為主，並以訓練、教學、復健、醫療、休閒生活、社區生活…等為輔，以教保員為主要/直接的服務提供者，期待透過作息的安排，提供服務對象多元化/豐富的生活內容，從教保員的訪談內容，可以了解從作息/課程所提供的內容，是否真的滿足服務對象的個別化需求。

★技陶組服務對象服務的提供以訓練工作技能為主。(B1)

★教養組服務的提供要以休閒生活為主。(B1)

★喜樂保育院的課程設計會針對不同的組別需求來設計，依服務對象的能力及興趣來做訓練。(B1、B3)

★課程都是日益求新，課程的改變都是以服務對象最好的品質在做規劃，對服務對象個人需求的滿足感，有符合到他們的需要。(B2)

★性教育課程，著重在兩性互動的模式，尤其是青春期的服務對象更有此需求，這些都能符合服務對象的需求。(B3)

(二)對服務對象的實際幫助

機構所規劃的課程/作息活動，大部分都以小組運作的方式進行，各小組服務對象的程度不盡相同，部分服務對象障礙程度較重，教保員覺得在課程實際運作方面較會有困難。

★部分服務對象學習過程會抗拒，這時候會很兩難，不知道是要堅持讓他學習還是尊重他的意願。(B1)

★復健課程經過長久的訓練讓服務對象進步很多，所以照服組的復健課對他們來說有很大的幫助。(B1)

★其實這些課程的設計核心，都是在滿足服務對象的需要，也都盡量在求新求變化。(B2)

★專業團隊為早療的服務對象擬定的各項訓練目標，也都會安排課程時間來上課或訓練，讓服務對象在學習的過程漸漸進步。(B3)

(三)課程特色

機構針對不同年齡層及障礙類別規劃設計不同的作息內容，提供服務對象多元化的作息/課程內容，豐富其生活經驗，並滿足其個別需求。

★我覺得課程設計有特色的部分就是社區適應、烹飪課、慶生會，服務對象都是蠻期待的。(B2)

★早療組每週三安排到附近的幼兒園作融合教學，孩子們彼此的互動，讓社區融合變的很溫馨。(B3)

★安親高中組每週四青少契--生命教育的課程，不但建立服務對象的自信心，也讓他們在學習的過程建立社會技能。(B3)

小結：教保員是第一線的提供服務者，所有的作息/課程都是由他們來做執行，所以服務對象在作息/課程中的表現、參與的狀況、是否因為所提供的作息/

課程而有改變及進步，教保員都是最清楚的，而且教保員每週/每月服務對象返家/返院時都會直接跟家長交接，彼此雙方也都會交換意見及看法，讓院方所提供的服務更完善、更到位、更符合服務對象的需求。所以機構作息/課程的安排最主要的考量點就是要依服務對象的個別差異來滿足服務對象的需求，期待服務對象經由支持/服務/訓練之後，各方面的能力可以提升，讓自己更獨立、也能減輕照顧者的負擔，並進而促進自我實現及自我肯定，也能發展機構的服務特色。

二、十年來課程設計改變的歷程

(一)符合服務對象的需求

隨著整體大環境服務概念的改變，以及服務對象逐漸年長，因此個別化服務計畫的理念及作息/課程的規劃也是逐年改變，刪減不適合服務對象需求的課程，以及增加適合的作息/課程內容，期待藉著作息/課程的調整，讓機構所提供的支持服務更滿足服務對象個人的需求，促進服務對象的自我實現及自我成長，也提升整體的服務品質，讓服務對象擁有良好的生活品質。

★10年前的課程比較多認知，…以前的課程有單元課、知動課、隨著時間的演進，課程內容逐漸在改變。(B1)

★安親組著重於課後輔導，之前下課回來後都會趕課程，現在回來後較彈性，先有寫作業、休息的時間，之後才開始去上課。(B1)

★依服務對象的想望及需求去提供服務，不是依教保員的主觀而是依服務對象的需求，像早療組另外又配合家庭的需求去作考量。(B1)

★這幾年來變化很多，覺得在教學上越來越輕鬆，…因為我們在教學上比較從容，比較可以按部就班地來引導，受益的就是服務對象。(B2)

★以前在設計個別化服務計畫，都是依我們的生態以及老師自己的主觀看法來寫，之後藉由不斷的受訓也讓我們的寫法及方向逐漸改變，現在都是依服務對象的需求來設計。(B1)

★這幾年加入Wii的課程，不僅多樣化，也讓服務對象能參與新型的活動項目，…提升服務對象的自信心及活動參與的樂趣。(B3)

(二)因應生態及服務觀念的改變

民國91年內政部評鑑，評鑑委員建議機構內的教學環境老舊，要求加以整修，於是申請內政部經費補助來增建現代化的教學大樓並於94年落成開始啟用，因應整體生態環境的改變，因此作息/課程內容也稍作調整。另一方面也因著服務理念的演進，加上財團法人第一社會福利基金會以及財團法人心路社會福利基金會陸續辦理相關研習，大力推展「支持」的服務理念，從原來依服務對象不足的能力加以教育及訓練的方式演變看重服務對象的優勢觀點及心中的想望，去提供支持及服務。

機構為了提供更專業的服務，從民國91年開始與醫院合作讓各專業的治療師來院協助，到民國95年改為機構自聘的專業治療師，讓專業的服務更落實、更深入。民國98年開始跨專業合作的模式，在擬訂個別化服務計畫之前，專業團隊共同開會先討論即將訓練/服務的內容，達成共識之後再擬定長短期目標，讓服務品質更提升、更符合服務對象的需求，也逐漸建立管理階層督核個別化服務計畫的機制，讓專業服務更落實於作息/課程當中。

而個別化服務計畫從原來的手寫方式，到使用電腦做文書處理，到目前的E化過程，逐漸減輕教保員的文書壓力以及節省處理文書的時間。不管對機構、教保員或服務對象都有實質的幫助。

★因為團隊的介入加上教保員觀念的改變，對服務對象來說，以前課程跑甚麼就給你甚麼，現在會依服務對象的需求。(B1)

★寫的方法也都有在調整，除了理念的改變之外，從最早的手寫方式，改成電腦的方式到最近的E化，在書寫的部分，院方都積極在做調整改善，減輕老師的文書。(B1)

★我們在整個操作的過程，如果不太理想的話，治療師也都會適時地介入，

專業團隊的支持讓我們在提供服務上更順暢。(B2)

★目前專業團隊合作的模式，讓我們在評估服務對象能力的同時，各專業一起開會共同討論，…讓服務對象能更進步也能更符合需求。(B3)

(三)對服務對象及教保員的影響

服務對象在機構內接受照顧服務，除了就學的服務對象之外，每天生活作息幾乎都在機構內，如何提供正常化的生活作息及內容，讓服務對象擁有人性化的照顧以及生活品質，是機構努力的目標。

隨著服務對象年齡逐漸成長、生態的改變以及整體大環境服務理念的演進，機構如何提供適切的服務內容且能滿足服務對象的個別需求，是機構努力的重點及方向。

喜樂保育院所聘任的教保員到機構內來服務，都非特教本科系的專業背景，每一位都是從工作中學習、逐漸累積相關經驗，並參與各項在職訓練或專業研習，來提升本身的專業及服務能量，讓服務更多元、更到位、讓服務品質更佳。因應生態的調整及服務理念的演進，教保員也要隨著進步與成長，才能符合時代的演進及服務對象的需求，因此機構須提供教保員相關的協助及支持，提供派訓的機會以及在職訓練課程，幫助教保員了解相關的法規及新知，並透過專業的支持來減少教保員在工作上面臨的壓力，讓職場生涯更長久、讓整體服務品質日益提升，提供優質服務，讓服務對象擁有美好的生活。

★對服務對象來說重大的意義就是他們比較自主、有自我、可以自我選擇，而教保員的重要任務就是協助他們過自己想要的生活並協助他們促進自我實現。(B1)

★目前這二年來E化資訊系統的介入，相信以後的個別化服務計畫可以用最少的時間、來提供最好的實質效益的服務計畫，也幫助老師在書寫設計方面更節省時間、更省力。(B2)

★這幾年課程內容有陸續在做調整，目前服務對象的課程比較朝向休閒內容，

我覺得對服務對象來講比較有實質的效益。(B2)

★服務的理念隨著時間的演進也有改變，感覺好像更符合整個大環境的變化，

也讓服務對象隨著年齡的增長，課程內容的提供也不一樣。(B3)

★服務的過程感覺一直在改變、在變化，又要接受新的觀念以及新的書寫方式，

剛開始覺得壓力很大，但在改變的過程之中專業團隊的介入也越來越多，自己也越來越專業。(B3)

★對服務對象來說，一些較不符合年齡或需求的課程內容逐漸刪減，也會因為

專業團隊的介入增加許多更符合需求的課程內容，對服務對象來說是很好的事情。(B3)

★機構也都會派訓去參加一些研習，了解整個大環境機構服務的理念的演

進，進而逐漸改變及調整，也顯示機構的用心，期待提供服務對象更多元的學習。(B3)

第三節 家長對作息/課程安排的看法及建議

研究者針對研究對象的家長，挑選4位家長作為訪談的對象，了解當初家長為何會想將孩子安置在機構內接受照顧的原因，以及為何會挑選喜樂保育院為安置機構，研究者事先說明訪談的目的並邀請家長成為訪談對象，然後將擬定的題綱（參見附錄六）內容交給家長，並約定時間進行面對面的訪談，之後將訪談內容整理為逐字稿，並依訪談的題目做分類，以便進行分析探討。

一、選擇將子女安置在喜樂保育院的原因

家長會選擇將孩子安置到教養機構，大部分都是為了提供給孩子們專業的照顧及訓練，並不只是提供生活照顧而已，而是期待透過專業的服務及訓練，讓孩子們在各方面的能力發展更進步、更獨立，所以家長在選擇機構的過程可說是非常慎重，為孩子們選擇適當的生活/學習場所，期待他們能在機構受到適切的照顧及訓練，並可以快樂的學習及成長，因此經由詢問、參觀、評估及比較，最後選定他們認為最適合的機構來安置他們的孩子。

★孩子的主治醫師及特教老師的推薦。實際參觀院區，寬敞明亮及乾淨舒適的環境讓人滿意。首次參訪諮詢，接待人員及教保員的態度誠懇親切，覺得孩子在此可以受到較好的照顧。(C1)

★希望孩子能夠在成長的過程中得到適合的教育與訓練，…因此安置機構的課程設計與內容攸關孩子的未來發展，是家長考量的重要因素之一，而喜樂保育院所提供的衣食住行相關教學…等等生活化的課程設計與內容尚符合孩子的需求，因此選擇喜樂保育院為安置機構。(C1)

★當時喜樂並沒有新校舍，硬體設備也不算頂好，但老師們的愛心及專業令我感受到前所未有的安心。(C2)

★醫生建議孩子需要全方位的服務，早上還是要讓她到國小裡面去上課融合，下午再回喜樂保育院訓練生活自理……。(C3)

★其實第一印象就是環境，我覺得保育院的優勢是在環境，讓小孩子的生活空間足夠，當然老師的態度也都有影響。(C4)

小結：家長對孩子們安置機構的選擇是很慎重的，因為這是孩子們第二個家，因此正式入住前都會到機構現場了解、諮詢再做最後的決定。家長們在選擇喜樂保育院為孩子們的安置機構前都是經過審慎評估之後才決定的。

二、對作息/課程的看法及建議

服務對象安置到喜樂保育院，院方並不只是單純提供生活照顧而已，而是透過各類不同的作息/課程安排，提供適切的服務及訓練，並透過多元化的作息/課程安排，豐富服務對象的生活經驗，並滿足服務對象的個別需求。

(一) 是否符合孩子們的需求？

★提供的作息/課程內容符合孩子的需求，尤其生活化的課程設計與內容可以加強訓練孩子的自理能力，戶外教學帶孩子走入社區，對於孩子未來融入社會有很大的幫助。(C1)

★課程設計與內容當然是很重要的，「因材施教」對這樣的小孩尤其重要，學會了自己如廁，…也能當小幫手，這些進步都是在喜樂每學期課程學習，一點一滴的成果。(C2)

★我希望全方位的服務，並不是只有讀書就好，包括認知的部分、生活自理的部分通通要含括。(C3)

★作息課程的部分我覺得都安排得很好，孩子有進步，有符合他們的需求，我覺得你們都很用心，其實我自己有感受到。(C3)

★早療組提供的作息課程及內容，我覺得是蠻OK的，早療畢業之後轉到照服組，整個的作息內容/課程安排讓我很不能適應，雖著重復健，就是在認知教學的部分是比較沒有時間。(C4)

小結：機構所提供的作息/課程安排，家長們是很重視的，家長們期待孩子們在喜樂保育院不只單單接受生活照顧而已，也會要求孩子們在各方面的能力要

逐漸進步，所以在作息/課程規劃的安排就必須符合服務對象的個別需求來提供服務，而且並不只是單純在機構內接受服務，還必須跟社區有接觸，過著跟一般人一樣的生活，雖然在各項作息/活動的安排上無法讓每位家長都感到滿意，但機構也是盡最大的努力在做規畫安排，期待讓家長能夠放心、並信賴喜樂保育院的服務及專業，彼此為服務對象的學習及成長共同努力。

三、對專業團隊服務的看法

家長對專業團隊的成員是否了解，也會依服務對象的個別狀況而有所不同，大部分家長到機構接服務對象返家/返院時，最直接的接觸/交接者就是教保員，他們會彼此交接/分享服務對象在院/在家的情況，並彼此叮嚀注意的照顧的細節，家長有問題時也會找部門的管理者(輔導室成員)做意見反應，所以家長最熟悉的就是教保員及輔導室成員。另外服務對象在院內若有相關醫療問題都是由護理人員直接跟家長聯絡，維護服務對象的生理健康及做全體服務對象的健康促進工作。而社工是洽詢服務對象入院的窗口，所以家長對社工也都有一定程度的了解。治療師的部分大概就是照服組的家長較有密切的溝通及互動。營養師會針對全院的服務對象每年做營養評估，並依評估結果提供相關建議，針對營養部分有特殊狀況或特別需求的服務對象會提供個別的服務或食物，院牧及關懷師則提供心靈的關懷及支持，院方每年在召開個別化服務計畫的會議時，所有的專業人員都會共同出席一起參與開會討論，所以大部分的家長都大致清楚專業人員提供的服務內容，也肯定專業服務的成效及用心。

★每年在擬定相關目標前，社工員及教保員就會事先詢問家長的期待，以及針對孩子的狀況先做溝通討論，並實際參與會議的討論與專業團隊成員對談，所以滿意服務計畫所擬定的內容。(C1)

★個別服務計畫實施的內容及目標明確，能提供給孩子實質的幫助，讓孩子能在穩定中學習及成長進步。(C1)

★喜樂每學期都為孩子精心設計個別化服務計畫(ISP)各項課程，我也都會跟專業團隊、治療師提出我的需求及想法，透過專業團隊討論出來的ISP，絕對是符合孩子的需求。(C2)

★平常我比較會跟老師提出意見及想法，所以老師在擬定ISP之前就會很清楚我要的是甚麼。(C3)

★個別化服務計畫的擬定是滿意的，內容也都很清楚，就是在事後的執行，有時候可能老師會有一些執行上的困難，事實上我們可以體諒，若有變數就要告知。(C4)

小結：機構為提升服務品質及專業性，這10年來陸續聘任專任的護理人員及各專業的治療師，這是在其他機構較為少見的，機構負擔較重的人力成本為的就是要提升專業品質，讓服務品質更提升。在這部分家長也給予高度的肯定，也因著各專業人員的進駐，讓服務品質更專業、更到位、更符合服務對象的需求，也給教保員足夠的專業支持及協助。

四、最重視的服務需求

每個服務對象都有不同的特質及需求，家長期待服務對象在機構內能針對其個別需求，獲得適切的服務內容、優質的生活品質及安全照護，並從每天的作息/課程安排的支持及訓練，讓服務對象的能力能獲得進步及發展，各方面的表現能更獨立。

★優質新任教保員的需求。教保員輪調(每期兩年)交接後初期或平日新任教保員的代班照護期間，家長會比較不放心。(C1)

★隨著孩子年紀增長，我漸漸以平常心看待她的進展。現階段生活自理的訓練、體重控制、均衡營養、適量運動、牙齒清潔等可能是較重要的，當然最重要的還是平安健康快樂。(C2)

★我最重視孩子的復健方面的需求，還有老師的特質以及有沒有用心在照顧孩子，還有希望你們不要常常換老師。(C3)

★我最重視他復健的需求，他復健這部份真的讓保育院幫助他很多、也成長很多。(C4)

★重視認知~~就是要給他機會，要做甚麼都告訴他，久了之後我希望他會有概念。還有飲食的部分，希望他能正常進食(C4)

五、期待機構加強的部分

喜樂保育院重視家長的意見及需求，並期待能建立彼此的溝通管道，滿足家長及服務對象的需求，除了每年的滿意度調查之外，更歡迎家長有意見/問題時可以用聯絡簿、電話聯繫或當面來做反應，讓家長將服務對象託付在機構的同時是安心的。

★目前對於大部分服務都能滿意及放心，如果能加強語言治療、手語教學更好。(C1)

★院方對服務對象家長身後遺產留院之規劃與協助：期待喜樂規畫該如何透過法律制度去承接眾多家長及善心人士多餘的資金，甚至是土地，讓喜樂未來設備更好，永續經營。(C2)

★雖然有很好的隔離規劃措施，但還是期待加強感冒隔離環境之寂寞排解。(C2)

★白天班跟晚班的交接要很詳細、清楚，其他的部分我覺得你們都很用心，我很感恩。(C3)

★我覺得需要再加強努力的部分，就是針對小孩子的個別需求，因為需求不同、帶的方式也要不同，針對這部分老師可能要多花一點時間及心思。(C4)

小結：除了提供專業的照顧及服務，針對家長的期待及要求，機構也都會盡量配合家長、雙方來達成共識，目的就是希望家長將孩子們交託給喜樂保育院照顧的同時，家長在家裡是安心的，雖然機構可能也有不足的地方，但機構是很用心在提供給孩子們優質的生活、提供良好的照顧品質。

第四節 機構作息/課程安排面臨的挑戰

家長將孩子交託給機構照顧，都會期待機構提供專業的服務來滿足其需求、經由專業的訓練來提升其能力、提供多元化的活動來豐富其生活經驗，絕不是僅提供吃住及生活照顧而已。因此規畫完整的作息/課程內容是提供專業服務的前提，而落實執行面也是非常重要的一環。

機構在服務的過程雖然不斷的努力求進步，期待提供服務對象最好的照顧品質，讓所提供的支持/服務都能滿足服務對象的需求，但難免仍會有盲點或困難之處，仍有需要努力求進步的空間。

★在工作上文書給我很大的壓力，一般在設計課程都是大學以上或相關科系，而我們大部份都是高中職畢業，覺得自己的程度就不是很好，加上必須設計課程內容，所以會覺得較有壓力。(B1)

★服務對象的能力不一，個人特質不同…，但整體生態環境及作息安排都需要團體活動，較無法針對個別需求去提供服務，這是需要再深入思考去尋求改善的部分。(B1)

★自閉症的孩子很難用言語去溝通，因為沒有口語，所以…就是要使用結構化教學…，但是我們的環境實在是太廣，所以結構化教學一直讓我沒辦法實質的運用起來，會覺得心有餘而力不足。(B2)

★剛開始做課程設計及教學時，因為不是本科系出身，對這方面根本不瞭解，所以較會感到有壓力…。(B3)

★基本上課程的安排都已相當符合服務對象的需求，但少數服務對象在課堂的參與度不高，學習的過程未融入，這是要思考如何改善的部分。(B3)

家長及教保員對作息/課程安排的意見及建議：

表 4-5 家長及教保員對作息/課程安排的意見及建議

項目	家長	教保員
是否符合需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解跨專業團隊服務的內 容。 2. 擬定目標前會先和家長一起 討論，所以能夠符合需求。 3. 老師很用心在為孩子們擬定 長短期目標，所設計的作息/ 課程內容能夠符合孩子們的 需求。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 擬定目標前和專業團隊有詳 細的評估及討論，所以能夠 符合服務對象的需求。 2. 機構不斷在調整作息/課程 內容，而立足點都是以服務 對象的需求為考量。
落實執行面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教保員在執行過程若有困 難，一定要提出，可隨時共 同討論。 2. 孩子在接受服務的過程，都 可以感受到孩子的進步，藉 由孩子們的表現，可以感受 到老師的用心。 3. 隨時和教保員保持溝通互 動，共同討論孩子們的需求 及行為表現，教保員也非常 了解孩子們的狀況，所以對 喜樂保育院所提供的服務非 常放心。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有些服務對象的參與動機較 弱，不知道該如何提升其學 習動機，導致於策略執行困 難，就達不到預期的目標。 2. 專業團隊提供諮詢建議，讓 教保員在執行的過程若遇到 困難，能立即獲得專業支持。 3. 各組別所設計的作息/課程 內容，是針對服務對象的特 質、障礙程度、生理年齡及 需求…等去設計，加上提供 所需的教材/教具，所以對服 務對象各方面的成長都有實 質的幫助。

	<p>4. 了解專業團隊成員所提供的服務內容，個別化服務計畫會議時也會針對所提列的長短期目標共同討論，讓所擬定的目標能真正落實執行，讓孩子們更進步。</p>	<p>4. 機構對教保員提供足夠的支持，不管是簡化文書工作方面、專業團隊的介入、在職訓練或外派研習等，藉此提升教保員的專業能力，讓所提供的服務更落實、更有品質。相對的在作息/課程各方面的執行，教保員也感到機構的支持是足夠的。</p>
<p>對機構的建議</p>	<p>1. 對大部分的服務內容都能放心，但若增加溝通教學，孩子的需求及表達會更被滿足及了解。</p> <p>2. 不要常常換老師。</p> <p>3. 期待借重您們的專業，讓孩子更進步。</p> <p>3. 針對孩子的個別需求提供支持及訓練。</p>	<p>1. 需要再更個別化的作息來滿足服務對象的個別需求。</p> <p>2. 多安排休閒活動。</p> <p>3. 改善環境生態，加強結構化教學，讓自閉症的服務對象受益。</p>

資料來源：研究者整理(2014)

機構這10年來的課程有很大的調整，以前服務對象年紀較小的時候提供比較多的認知課程，雖然他們的學習效果較不佳、在課堂上的參與度也不足、很多時候都必須大量協助才能完成，但機構秉持著提供足夠的機會及刺激，讓他們從生活中獲得不同的知識及經驗，提供多元化而豐富的作息/課程內容，沒有人能斷定他們永遠無法吸收。但隨著服務對象年齡漸長、生態環境的改變、整體大環境理

念的改變…，都必須使機構跟上時代的腳步去做作息/課程的調整及安排。整體來說對服務對象是很有益處的，相對的對教保員來說，也必須跟著調整心態及觀念、加上電腦的普及及使用的便利性，凡此種種、教保員也必須跟著進步及轉變，有時候思維方式也必須跟著翻轉，才能夠更抓住服務的理念及精神。

教保員在個別化服務計畫的擬定過程中，擔任很重要的角色，因為他們是實際照顧者，對服務對象細微的表現都很清楚，但畢竟不是本科系出身，剛進到教保領域服務，除了要慢慢熟悉服務對象的特質，也要開始學習個別化服務計畫的理念及各項課程教學設計的原則，更重要的他們是實際的執行者，因此不只承擔照顧上的壓力，也要承擔許多文書工作的壓力。所有教保方面的工作知識及經驗都是在工作過程中慢慢的累積出來。教保員的工作內容是全方位的，不只要擔任媽媽的角色，提供服務對象生活上的相關照顧(吃飯、沐浴、如廁…)，也要擔任教師的角色，擬訂個別化服務計畫的長短期目標及相關策略，還有各項課程的活動設計等，加上實際現場教學，所以必須是能文能武的角色，也是教保專業的可取代性。

機構評鑑時評鑑委員也曾提及，就學服務對象的個別化服務計畫內容要和學校的IEP互相呼應，事實上這10幾年下來，每次各級學校在召開IEP會議時，我們都會讓教保員到學校參與相關會議(含轉銜會議)，和學校老師共同討論服務對象的各項表現及了解學校所擬定的目標，並盡量的配合，但各級學校都九月份才開學，等到老師全部擬定教學目標後也已經快九月底了，而我們機構新學年度的ISP(個別化服務計畫)在八月底就要完成(因機構沒有暑假)，所以在時間的期程上就有落差，而且學校注重的是各學科的教學，而機構較重視休閒課程的安排，因此要完全配合學校的目標是有其困難之處。不過機構針對在學校就學的服務對象，在夜間時段有安排課業輔導的時間，請教保員針對學校課程的部分做加強及課程學習的銜接，期待能提供適切且符合需求的服務，雖然沒辦法全面配合但已盡力，而且也需要規畫期程慢慢做檢討改善，因此也期待評鑑委員能了解機構的

難處及用心。

教保服務也是一項專業，也是特殊教育的一環，但各大學院校所培育出來的特殊教育系學生，幾乎不會走機構服務的路線，機構所聘任的教保員幾乎都是非專業背景，再慢慢從工作中學習、累積經驗來服務這群身障者，若特殊教育學系的教授或學生們，能夠提供機構相關知識及指導，相信對居住在機構的服務對象會有很大的幫助，也是間接提供專業支持給教保員，相對的應可延長教保員的職場生涯。目前教保員的流動率高，接受工作訓練或專業知能的培訓之後，卻因為工作上的壓力或挫折…等原因而離出離職，所以演變成機構不斷在培訓新人，對機構來說無形中消耗了許多人力成本，對服務對象來說是必須不斷適應新老師、而且新老師的各項專業、經驗不足，在服務過程較有安全性的風險產生。而且這幾年因為整體大環境就業市場的改變，在教保員的招募上遇到困難，這是必須去思考如何突破的部分。

第五章 結論與建議

本研究以居住在喜樂保育院的身心障礙者為研究對象，分組別來研究，以他們所屬的組別來挑選具代表性的研究對象，所挑選的六位服務對象，居住機構的平均年資為11年，來分析其課程內容及課程的改變，探討長期安置在身心障礙福利機構的身障者，機構所提供的作息/課程安排是否符合其個別化需求？機構如何透過專業團隊的服務來滿足個別化的差異及家長的期待，提供多元化的作息規劃、豐富服務對象的生活經驗，又能讓服務對象從中獲得進步與成長、促進自我實現與自我肯定，也讓第一線教保員了解服務提供的核心指標。

第一節 研究結論

研究的主要結論如下：

- 一、以本研究對象的服務對象，居住機構的平均年資為11年，有的歷經不同組別的安置，有的則都安置在同一組別，會轉安置在不同組別的服務對象，大部分都是因為是否就學的原因才轉安置組別，不同的組別有不同的作息/課程的規畫安排，大致上都是以服務對象的個別需求為前提，也因服務對象年齡逐漸成長，不同年齡層也會有不同的需求，所以雖然安置在同一組別的服務對象，作息/課程內容也隨年齡的不同而調整。而以前服務對象所使用的評估手冊都是以組別來做區分。2009年第一社會福利基金會出版「成人心智功能障礙者服務綱要使用指南個別化服務計畫評估與設計」以「支持」為理念來推廣，因此機構也調整為滿15歲以上的服務對象不管是安置在哪一個組別，都以此評估手冊來評估需求。為的就是要讓服務品質更提升、更到位、更符合服務對象的個別化差異來滿足其需求，另外目前也正在積極學習PCP(Person-centered Planning)的理念，由此也可看出機構在服務提供上不斷想要開創新的服務模式及思維，提升專業視野及服務知能，期待能讓服務

對象的生活能夠更獨立自主、更正常化、更優質。

二、本研究發現六位服務對象年齡不同、也分屬不同的組別，機構針對不同的年齡層、不同的障礙程度來安排不同的作息/課程，雖是規律性的團體作息安排，但隨著服務對象年齡的成長、服務理念的演進、生態的改變…等，並以尊重其個別差異及需求為前提，逐漸調整作息規劃，並嘗試在同中求異，規劃出不同的服務內容，讓服務對象的生活安排更符合個別需求及想望，促進自我實現、發展個人的價值及尊嚴、並逐漸建立其獨立自主的能力。讓整個的作息/課程安排的提供對服務對象是有實質的幫助，而不是只有流於形式上的提供。

三、以本研究對象的教保員，都已在喜樂保育院服務超過10年的年資，堪稱是績優且資深的教保員，熟悉教保部門所有的運作模式，對所有作息/課程的操作都很了解。剛進到教保領域的工作人員，對服務對象的特質以及作息/課程的都是陌生的領域，必須從工作中不斷的摸索學習累積相關經驗，並參加相關研習來增進專業知能，喜樂保育院重視教保員的專業培訓，每月安排不同的在職訓練內容，不斷提供機會給予學習，期待教保員專業知能的提升，讓服務品質更好、更具專業性。因應機構所提供的服務屬性，教保員在個別化服務計畫的提供上，不但需要逐漸建立專業的能力，也有許多的文書工作需要進行，因此機構提供足夠的相關支持是很重要的，所以機構近幾年來聘請各專業治療師、護理師等加入專業服務的團隊，並進行跨專業整合的服務，讓整體的服務更精進、更專業，並提供教保員相關的專業服務諮詢，另一方面也可讓教保員在服務情境中逐漸吸收專業知識、建立專業能力、提升專業素養。機構也為了減輕教保員的文書壓力，聘請專業的資訊人員針對個別化服務計畫的撰寫進行 E 化程式的設計，讓教保員在書寫文書的過程能更輕省、也更建立自信專業的工作態度，讓教保員的工作職場生涯穩定性提高，建立對機構的向心力及認同感，也讓服務提供的品質更提升、更專業、更穩定，

對服務對象來說是有利的，也能夠讓家長對機構的服務更信任與放心。

四、本研究發現這10幾年來機構在專業的部分力求進步，從專業人力進駐機構投注許多的人力成本，可以看到喜樂保育院的用心與努力。各專業人力在2008年後逐漸進駐，護理人員從助理護士轉聘專業護理師、從與醫院配合的駐點治療師改為機構自聘治療師群、社工人力也補足…，專業服務從各專業各自發展及提供服務，逐漸整合到跨專業的整合服務，在這過程中可以看到機構投入許多的心力與成本，最重要的就是提升專業服務的品質，期待讓服務對象在接受服務的過程能夠擁有更優質、更有尊嚴的生活。也由此看到服務對象的進步與成長，充滿自信與喜樂的笑容每天展現在生活情境之中。讓第一線教保員的服務品質更落實在每天的作息/課程之中。每個家長對孩子們都有不同的期待，更希望孩子們在機構提供專業的服務之下，都能快樂的學習與成長，而家長在參與個別化服務計畫的擬定過程，也都能夠感受到機構的用心，以及孩子們的成長與進步，並與專業團隊有良好的溝通及共識，彼此為了孩子們的成長共同努力。雖然機構的服務仍有需要改進的空間，但整體來說家長對機構是抱持肯定的態度。

五、身心障礙者權益保障法第64條規定：各級政府應定期針對身心障礙福利機構進行輔導與評鑑，以提升機構的服務品質。機構評鑑制度讓各機構的服務有規則及標準可循，也有益於照顧品質的維護及提升，滿足身心障礙者的個別需求，提供其優質的生活品質。喜樂保育院服務的提供是以達成評鑑指標的要求為目標，除了提供更專業的品質服務之外，也期待藉由評鑑的結果讓所有工作人員建立專業的自信，家長對機構的服務更肯定、更有信心，社會大眾對喜樂的服務品質更清楚、更肯定。喜樂保育院在第七次及第八次的機構評鑑都獲得優等的佳績，由此可見跨專業整合的服務讓服務流程更順暢、更專業，也讓服務對象擁有更優質的服務與生活品質。

第二節 研究建議

根據上述的研究結論，提出下列建議事項：

一、機構未來努力的方向

在研究過程發現，以前在做作息/課程規劃設計時，為了教保員在服務提供過程的順暢以及服務對象的安全性考量，較傾向於全面性團體作息的規劃，雖然這幾年來有逐漸改變，但仍有不足之處，因為依作息/課程細分組別之後，照顧人力勢必增加，這也是必須去思考如何改善、突破之處。另外在做作息/課程規劃之前，如果也能事先跟服務對象討論之後再共同規劃，就更能符合個別化服務的精神，以及落實PCP(Person-centered Planning)以個人為中心的服務理念。並可針對各種不同組別的服務對象(不同障礙程度及年齡層)，思考各組別須著重的支持/服務內容，發展機構服務的特色。

另外因為教保人力的短缺，以及提升專業性，也可思考與大學院校特殊教育系或幼保系合作，由機構提供在校學生到機構實習的機會，做為日後選擇工作的參考。或請特殊教育系的教授帶領學生到機構提供指導，可針對作息/課程規劃的安排、實際的教學指導、及服務對象問題行為的介入策略指導…等，不但可讓學生將理論與實務做結合，更可讓機構的服務對象受益。

二、對政府單位的建議

機構為了符合機構評鑑指標的要求、提升專業照護的品質、提供身心障礙者正常化且優質的服務，機構必須改善部分的軟硬體設備以及增加人力成本，因此會造成機構沉重的負擔，期待政府單位能提供相關的資源及配套措施，讓機構在服務提供的過程能更順暢、朝向更專業的方向邁進，不會因為經費不足的問題而影響服務對象的相關權益及生活品質。

三、對專家學者的建議

目前國內身心障礙者的研究，較少針對居住在機構的服務對象做相關研究，尤其身心障礙福利機構內的第一線教保員是提供身心障礙者直接服務的工作者，但大部分教保員都不是相關專業背景出身，幾乎都是從工作中學習、累積相關知識及經驗，逐漸提升專業性。專家學者可針對居住在機構內的服務對象，不管是作息/課程的規劃、健康促進或是老化後的生活照顧等相關議題，加以研究和探討，提供專業的建議，讓機構在服務的過程能獲得專業的支持。或實際帶領學生到機構參訪，了解是否有提供協助的需求，讓專業理論與實務做結合，相信對學生的學習成效會有很大的幫助，也可提供機構專業的諮詢或協助，達到雙贏的結果。

四、加強機構專業人員的培訓

內政部雖然每年都有委託民間單位舉辦教保員「初級班」及「進階班」，協助機構培訓第一線的教保員，讓他們從研習中獲得照顧身心障礙者的相關知能及技巧，此專業培訓雖然能獲得相關證書，但政府單位卻沒有比照「保母證照」或「照顧服務員證照」給予相關的認證考試，因此各機構的教保員流動率較高，而真正專業背景出身的特殊教育系學生也不會進入機構服務，無法將服務輸送給真正有需要的人。目前各機構也正面臨原有的第一線教保員逐漸老化卻聘不到新人的壓力及困擾，期待政府相關單位能正視此問題，提供相關的配套措施，吸引更多的年輕人加入讓機構的服務能持續並維護機構的服務品質。

參考書目

壹、中文部分

一、書籍

- 王文科主編 徐享良等著 (2000) **特殊教育導論第三版**。心理出版社。
- 王為國 (2006) **多元智能教育理論與實務**。心理出版社。
- 李翠玲 (2007) **個別化教育計畫理念與實施**。心理出版社。
- 李淑貞譯 邱上真、陳靜江校閱 Kathleen Teague Holowach 著 (1997) **中重度障礙者有效教學法**。心理出版社。
- 邱上真 (2002) **特殊教育導論**。心理出版社。
- 林素貞 (2007) **個別化教育計畫的實施**。五南圖書出版公司。
- 林萬億 (2012) **臺灣的社會福利：歷史與制度的分析**。五南出版社。
- 紐文英 (2003) **啟智教育課程與教學設計**。心理出版社。
- 陳寶珠口述 楊麗玲編撰 (2013) **愛，讓生命茁壯**。財團法人新竹市天主教仁愛社會福利基金會。
- 常雅珍、昌小芳、蔡孟秦、王淑女 (2007) **多元智能理論與教學實務**。華立圖書股份有限公司。
- 黃政傑主編 (1991) **課程設計**。東華書局。
- 黃富廷 (2012) **啟智教學設計活動**。心理出版社。
- 鄭博真 (2000) **多元智能統整課程與教學**。高雄復文圖書出版社。
- 鄭博真、蔡瓊賢、林乃馨 (2004) **多元智能活動設計**。華騰文化股份有限公司。
- 賴美智、張文嫻 (2009) **成人心智功能障礙者服務綱要使用指南 個別化服務計畫評估與設計**。財團法人第一社會福利基金會。
- Thomas Armstrong, PH. D. 著，李平 譯 (2003) **經營多元智慧**。遠流出版公司。

中文版支持強度量表(2005) 財團法人心路社會福利基金會。

二、期刊

王為國(2001) 多元智能教學的課程設計。課程與教學季刊，5(1)，1-20 頁。

王天苗(1983) 國中小資源教室實施狀況之調查研究。特殊教育季刊。

王國羽、楊文山、李美玲、呂朝賢(1996) 居家成人智障國民養護議題：以智障人口本質與台灣本土資料檢證。中央研究院中山人文與社會科學研究所專書。頁193-218。

高宜芝、邵宗佩 多元智慧在國小身心障礙資源班之教學設計應用與實例。特殊教育叢書。

陳燕燕(2009) 中部地區國民小學身心障礙資源班教師課程設計之研究。國立彰化師範大學特殊教育學系 特殊教育學報，第29期，頁57-86。

張英鵬(2003) 九年一貫課程實施對身心障礙資源班經營之影響與因應對策(上) 屏師特殊教育。

黃德祥、黃靖分、陳智修(2005)。多元智慧論在多元文化及特殊教育上的運用。國教新知，52：1，67-73。

三、論文

內政部(2013) 民國100年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告。

內政部(2004) 身心障礙者保護法。

內政部(2013) 特殊教育法。

林秀芬(1991) 啟智教養機構家長對機構安置之研究調查。

洪榮照(1997) 資源班的經營方向。特教新知通訊。

南投縣政府教育局(2003) 南投縣國民中小學身心障礙資源班實施計畫。南投縣：教育局。

- 孟瑛如、游惠美(1999) 資源班實施現況探討-專業教師知能、行政配合度及設班狀況之分析。八十八學年度師範學院教育學術論文發表會論文集。
- 陳家凌(2009) 幼兒多元智能評量及其相關研究。樹德科技大學研究所碩士論文。
- 黃友陽(2007) 幼兒園教師多元智能、多元智能教學信念與教學效能之調查研究。朝陽科技大學研究所碩論文
- 黃碧玲(2002) 國民小學身心障礙資源班實施現況之研究。國立台中師範學院初等教育學系碩士論文。
- 楊惠甄(2000) 台北市國民小學身心障礙資源班實施現況之研究。國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文。
- 廖華芳、黃靄雯(2009) 「國際功能、失能和健康分類」(ICF)簡介及其於台灣推行之建議。
- 賴韻晴(2007) 「認識與關懷身心障礙者課程之設計」及其教學實驗研究。國立花蓮教育大學特殊教育教學碩士論文。
- 蘇燕華(2000) 融合教育的理想與挑戰-國小普通班教師的經驗。國立臺灣師範大學特殊教育研究所碩士論文。

四、文件

- 內政部(2010) 第八次全國身心障礙福利機構評鑑指標手冊。
- 心路社會福利基金會(2012) 「發現力量與優勢」身心障礙領域運用優勢觀點研討會資料。
- 台灣社區居住與獨立生活聯盟(2008) 因應身權法施行為心智障礙者服務方案之變革研討會資料。
- 陳依萍(2010) 教保工作者的理念與態度。
- 楊美華(2013) 以PCP導入的模式分享。
- 關秉寅(2007) 社會研究方法。

喜樂保育院簡介。

喜樂保育院相關資料。

五、網站

全國法規資料庫。內政法規。檢索自 <http://law.moj.gov.tw/Index.aspx>

貳、英文部分

Bateman, B.D.(1992).Learning disabilities : The changing landscape.Journal of learning disabilities,25,29-36.

Doll, W.E.(Jr.)(1978).A methodology of experience : An alternative to behavioral objectives. Educational Theory,22(3),309-24

Foshay,A. W.(1969).Curriculum.In Ebel(1969),276.

Ghesquiere, et al,(2002) Implementation of inclusive education in Flemish primary schools : A multiple case study.Educational Review,54(1)47-56

Gardner,H.(1983).Frames of mind : The theory of multiple intelligences .New York : Basic Books.

Tanner, D.,& Tanner,L.N.(1975). Curriculum Development.N.Y. : Macmillan.

附錄一 圖文資料引用同意書

圖文資料引用同意書

貴組織 您好：

本人是南華大學非營利事業管理學系碩士專班研究生，為研究安置在身心障礙福利機構的身心障礙者，機構所提供的課程設計之研究，進行「身心障礙福利機構課程設計之研究-以財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院為例」之論文寫作。

茲因本研究主要以 貴組織內居住之服務對象為本研究取材，需引用上述相關之圖文資料內容，故請予以同意提供上述相關之圖文資料。

特立此同意書為憑，其內容均為學術之用，並完整註明資料出處。

再次竭誠感謝 貴組織惠予同意及對本研究之協助。

特此申請

組織簽核：財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院

院 長：林玉嫦



地 址：彰化縣二林鎮中西里二城路7號

電 話：04-8960271

同意日期：103 年 03 月 01 日



南華大學非營利事業管理學系碩士專班

研究生 廖美媛 敬上

學年度作息表

部門：二林院區教保部

班級：溫柔班(早療組)

課別 時間	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
08:00~09:10	到院 / 生活自理 / 個別教學				
09:20~09:50	點心時間 / 如廁				
09:50~10:00	大團體時間 預告每日作息內容/流程				
10:05~10:35	溝通訓練	音樂照顧	戶外活動	美勞活動	社區適應 戶外活動
10:45~11:15	性教育	衛生教育	陶藝	團體活動	主題課
11:15~12:30	午餐				
12:30~14:10	午休				
14:30~15:30	復健團課/ 個別復健	個人 工作時間	復健團課 個別復健	情境教室	個人 工作時間
15:30~16:00	點心時間 / 如廁 / 準備放學				
16:00~17:40	放學 / 生活自理				

週三：9:00~11:00 到儒林幼兒園融合課程

學年度作息表

部門：二林院區教保部

班級：和平班之一 仁愛班之一(教養組)

星期 時間	一	二	三	四	五	六			
08:00-08:50	早					餐	部門會議 / 個案研討 / 在職訓練		
08:50-09:20	生 活 自					理			
09:25-09:50	晨					操			
09:50-10:00	喝 水 時 間								
10:00-10:40	主題課	陶 藝	個人工 作時間	性教育	社區	烹飪			
10:50-11:30	音 照	樂 顧	美 創	勞 作	情 境 課	體 活		能 動	單週體能- 戶外活動 雙週衛教
11:30-12:30	午					餐			
12:30-14:00	午					休			
14:10-15:50	生 活 自 理(洗 衣)								
15:50-16:30	感 覺 刺 激 課 程	團 體 活 動	體 活	能 動	15:40-:16:30 主 日 學	大掃除 返家準備			
16:30-17:00	備							餐	
17:00-17:40	晚							餐	
夜 間	休 閒 活 動								

財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院
學年度作息表

部門：二林院區教保部

班級：仁愛班之三(安親組)

星期 時間	一	二	三	四	五	六	
11:50-12:30	午 餐					部門會議 / 個案研討 / 在職訓練	
12:30-14:00	午 休						
14:10-15:50	生活自理						
15:50-16:30	點心/喝水 休閒 課後教學			主日學	社區活動		大掃除
16:30-17:10	美創	勞作	陶藝	音照	樂顧		單週：情境 雙週：電腦
17:15-18:20	晚 餐 水果時間						返家準備！
18:20-19:05	單週 W i i 雙週 衛生教育	烹飪	性教育 課後教學	感統體能			
19:10-19:50	生活自理	生活自理	生活自理	生活自理			
19:50-20:10	生活自理 (潔牙訓練)						
20:10-21:00	休 閒 活 動						
睡	覺 了					！	

財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院

學年度作息表

部門：二林院區教保部

班級：良善班之一(照顧服務組)

星期 時間	一	二	三	四	五	六
08:00-08:50	早餐					部門會議 / 個案研討 / 在職訓練
08:50-09:15	生活自理					
09:20-11:00	復健 10:10-11:00 音樂 照名街-Wii 週隔週	復健	復健 (社區適應)	復健	情境 (單週)	
11:10-11:30	日曆 (口腔按摩等)					
11:30-12:30	午餐					
12:30-14:00	午休					
14:10-15:50	生活自理					
15:50-16:30	戶外 / 拉 瑞斯課 / 感官 刺激 (慶生) 名街 - 電腦課	主題課	單週： 衛生教育 雙週： 烹飪課	15:40-16:30 主日學	大掃除 返家準備	
16:30-17:00	備餐				晚餐	
17:00-17:40	晚餐					
夜間休息活動						

財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院
學年度作息表

部門：二林院區教保部

班級：恩慈班之一、良善班之五(技陶組)

星期 時間	一	二	三	四	五	六	
08:00-08:50	早					餐	部門會議 / 個案研討 / 在職訓練
08:50-09:20	生 活 自 理						
09:25-10:00	戶 週	二	外 體 適	打 能	活	掃 動	
10:00-11:30	代 工 (韋、良-蜜餞包裝) (萱手工洗車) (其餘火種包裝)	社區適應/ 社區打掃/ 代 工 手工洗車 火種包裝	單 週 衛生教育/ 情境教室 雙 週 高爾槌球 Wii 活動 (第一節)	打掃代工 教室 / 手工洗車 / 音 照	樂 顧		
11:30-12:30	午 餐 時 間						
12:30-14:00	午 休						
14:00-15:50	生 活 自 理						
	週二及單週週三 14:10-15:10 體能活動						
15:50-16:30	陶 藝	15:10-15:45 烹 飪	單 週： 性教育/ 雙週：社 團 活 動	15:40-16:30 主日學	準 備 回 家 !		
		生 活 自 理					
16:30-17:00	備					餐	
17:00-17:40	晚					餐	
夜 間 休 閒 活 動 !							

附錄三

訪談計畫受訪者同意書~教保員

本人同意參與「身心障礙者課程設計之研究-以財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院為例」的訪談計畫，訪談內容只提供學術研究的用途，訪談過程中同意研究者採用錄音的方式，以求訪談內容資料的完整性及嚴謹性。若研究者在整理訪談內容的過程有不瞭解之處，本人願意再次接受訪談或以電話的方式回答相關疑問，若訪談內容涉及個人隱私或本人覺得不方便回答時，本人有權利拒絕回答。

本人同意在研究報告中以編碼的方式呈現本人在財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院的相關經歷，以求資料的可信度。

受訪者：

(簽名)

訪談者：

(簽名)

簽署日期：

年

月

日

附錄四

訪談計畫受訪者同意書~家長

本人同意參與「身心障礙者課程設計之研究-以財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院為例」的訪談計畫，訪談內容只提供學術研究的用途，訪談過程中同意研究者採用錄音的方式，以求訪談內容資料的完整性及嚴謹性。若研究者在整理訪談內容的過程有不瞭解之處，本人願意再次接受訪談或以電話的方式回答相關疑問，若訪談內容涉及個人隱私或本人覺得不方便回答時，本人有權利拒絕回答。

本人同意在研究報告中以編碼的方式呈現本人的子女在財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院接受服務的 ISP 相關內容及基本資料，以求資料的可信度。

受訪者：

(簽名)

訪談者：

(簽名)

簽署日期：

年

月

日

附錄五

訪談大綱~教保員

訪談者資料

性別：男 女

學歷：高中/高職 大專 大學以上

年齡：30歲以下 31~40歲 41~50歲 51~60歲

服務年資：二年(含)以下 三~五年 六~十年 十一~十五年

十六年以上

訪談內容：

- 一、您覺得喜樂保育院提供的課程/作息內容是否符合服務對象的需求？
- 二、您覺得喜樂保育院的課程設計，最有特色的部分為何？
- 三、您認為這些課程/作息對服務對象有無實際幫助，您在整體實際運作上有無困難之處？
- 四、就您的服務過程中，課程/作息的設計及教學是否讓您覺得有壓力，您如何因應，機構提供哪方面的支持？機構的支持您覺得足夠嗎？
- 五、您覺得專業團隊的服務提供，對您在擬訂個別化服務計畫的過程有何幫助？
- 六、在課程執行的過程中，專業團隊可以提供您哪方面的幫助？讓您在服務的過程更順暢。
- 七、機構這幾年的課程內容有做調整，個別化服務計畫的理念及寫法也有逐年調整，您覺得對教保員有甚麼影響？對服務對象又有何影響？有無重大的意義？
- 八、就您的服務過程中，有甚麼是令您最感到有成就感。
- 九、在課程/作息的安排與教學資源上，您覺得未來有甚麼需要再做加強或改變的？才能更滿足服務對象的需求，提供更多元化的服務內容。

附錄六

訪談大綱~家長

訪談者資料

性別：男 女

學歷：高中/高職 大專 大學以上

年齡：30歲以下 31~40歲 41~50歲 51~60歲

與服務對象關係：父母 祖父母 外祖父母 其他_____

訪談內容：

一、您選擇喜樂保育院作為子女安置機構的主要原因是甚麼？課程設計與內容是否為考量的因素之一？為什麼？

二、喜樂保育院提供的作息/課程內容，您的看法如何？您覺得是否符合您的子女的需求？是否可提供建議讓服務更適切、更令您感到滿意。

三、對於喜樂保育院所提供的服務，您最重視哪一方面的需求？為什麼？

四、喜樂保育院的專業團隊包括教保員、社工員、治療師、護理師、營養員、院牧、關懷師、行政人員…等，您了解他們提供的服務內容嗎？每年的個別化服務計畫所擬定的內容您是否滿意？為什麼？

五、以目前喜樂保育院所提供的照護內容及品質，您覺得可以再加強哪些服務，會讓您更滿意、更放心？

訪談逐字稿

訪談編號：B1

訪談地點：喜樂保育院副院長室

訪談時間：102.11.25 17:00~18:30

一、您覺得喜樂保育院提供的課程/作息內容是否符合服務對象的需求？

A：我大部分都在技陶組，技陶組都以工作技能為主，說實在的 10 年前的課程比較多認知，因為 15 歲以上的孩子的認知較有一個階段，以前的課程有單元課、知動課、隨著時間的演進，課程內容及名稱也有改變，以目前技陶組來看，以技陶訓練、休閒、體能，目前的作息職種內容有很多種，而且目前的作息內容安排不會很緊湊。之前教養組有很多認知課，主題單元每週就有兩節，目前教養組服務對象的能力有比較弱，現在教養組的課程較休閒式的內容，也有比較多的時間安排在生活自理部分的訓練，以我的感覺教養組要以休閒生活為主，其實教養組的服務對象能力不一，有些服務對象真的就單純提供教養，有些服務對象的能力還有進步的空間，所以整組的服務對象不同程度的安排在一起，感覺課程內容的提供不是很適合。因為程度不同但提供的課程內容是一樣的，感覺有的有符合需求，有的就沒有。例如現在教養組有提供個別的工作時間，部分時間安排替代役進班協助，例如體能課，讓服務對象因不同的需求提供攀岩、跑步機，有的做比較休閒式的簡的的丟球，像知動課也取消很多年了，跟以前的內容安排真的很不一樣，加上逐漸改變，目前跟以前來比真的好很多。

二、您覺得喜樂保育院的課程設計，最有特色的部分為何？

A：喜樂保育院的課程設計會針對不同的組別需求來設計，例如教養組目前的單元有主導老師，藉由不同的角色扮演讓服務對象參與，單元前面依據節日，老師

有不同的課程設計內容，帶服務對象參與，安親組目前著重於課輔，之前下課回來後都會趕課程，現在回來後較彈性，先有寫作業、休息的時間，之後才開始去上課，所以老師也較不會那麼匆忙，技陶組著重於技藝陶冶、職種有分很多種，我覺得課程的設計，目前有加賀谷音樂照顧課程，她藉由不同的曲目，讓服務對象藉由不同的肢體動作和節奏，讓服務對象學習到不同的動作愛舉手投足之間，尤其對照服組的服務對象有拉筋復健的感覺，所以我覺得加賀谷是保育院的特色之一，以技陶組的課程來說，我重申一點職種一服務對象的能力有分組別，會抽能力相當的服務對象去做某一項職種，如：蜜餞班，但也有缺點存在，因服務對象的能力不同，像代工課程，有些服務對象只參與小部分，然後就在那邊等待，一位老師可能同時提供那麼多人做訓練，有時還有趕工的壓力，若不趕工作就可以慢慢來，一個一個提供服務，但還是有所謂的空閒時間，技陶組的整體運作，目前是沒甚麼困難，像教養組的課程也不至於很匆忙，其實我覺得這些課程在運作上都不會很困難，但有些服務對象較過動，例如參與美勞課，就必須大量協助，但服務對象會抗拒，這時候會很兩難，不知道是要堅持讓他學習還是尊重他的意願，因為他的學習意願很低都不願意參與課程，像某位服務對象要牽他的手去畫圖，但他都不願有一定的內容去操作，如果要針對不同的服務對象，要同時設計很多東西，所以有的課程針對比較固著性的服務對象，他就會比較抗拒，像穩定性比較高的服務對象他就可以比較會專注於學習上。

三、您認為這些課程/作息對服務對象有無實際幫助，您在整體實際運作上有無困難之處？

A：我覺得所有的課程加賀谷音樂照顧對服務對象是最有幫助的，我覺得音樂只要一下所有的服務對象都很安靜，有些自閉的服務對象他們在這課程之中也都很穩定，因為他都是固定的曲目而這些曲目服務對象很喜歡，也較有參與的意

願，以前的音樂課大約上 5 分鐘後服務對象就會開始不配合上課，所以課堂上顯得較亂，所以這是特色對服務對象也很有幫助，我覺得認知方面的課程對服務對象較沒有幫助，而音樂課、體能課服務對象參與性較好，而照服組的復健課對服務對象也很有幫助，因為不做復健課，這些服務對象的肢體可能就會萎縮，僵硬，而每天都有安排復健的課程讓服務對象的肢體狀況不至於惡化，例如有位服務對象原本很排斥復健相關課程，之前利用學步車練習走路時都一直哭，而且雙腳懸空，結果最近他已經願意坐在學步車上自己用腳走路，而且不會哭鬧，所以復健課程經過長久的訓練讓服務對象進步很多，所以照服組的復健課對他們來說有很大的幫助，如果沒有課程安排，老師沒有時間規範，也會不知道要做甚麼，提供甚麼服務，所以還是必須安排課程內容，有的服務對象的專注力較無法持續，所以在課堂上只能短暫參與，不可能整堂課都很專心上課。

四、就您的服務過程中，課程/作息的設計及教學是否讓您覺得有壓力，您如何因應，機構提供哪方面的支持？機構的支持您覺得足夠嗎？

A：目前的課程例如主題單元性教育都有服務大綱，但服務大綱對不同的教學設計者會有不同的壓力，雖然我曾受過相關訓練但對課程設計也不是完全很了解，所以對課程設計較有壓力，對教學設計如果不知道該如何進行，就藉由保育院提供的教材參考還是去詢問組長或督導，目前性教育對大家來說較不是很深層的認識，所以目前機構有成立性教育課程設計小組，我覺得這方面機構有努力在做，提供老師支持，經過 3 年的努力，目前此課程也快設計完成，對老師也很有幫助。

在工作上文書給我很大的壓力，說實在的我覺得我們的程度有限，一般在設計課程都是大學以上或相關科系，而我們大部份都是高中職畢業，覺得自己的程度就不是很好，加上必須設計課程內容，所以會覺得較有壓力，但機構每月會

提供在職訓練或派遜上教保員初級班及進階班，藉提升能力，這也是機構提供支持的一部分，另外還有專業團隊的介入提供相關的諮詢及支持，有比較減輕教保員的壓力，但是我們的設計還是不能達到百分百，有時設計出來的教案還是會被督導退件要重改，還是覺得不好意思，壓力來自於自己，我覺得自己本身的能力還是有限。

五、您覺得專業團隊的服務提供，對您在擬訂個別化服務計畫的過程有何幫助？

A：以前在設計個別化服務計畫的訓練目標時，都是老師自己想、自己寫，現在有專業團隊介入、復健、社工，我們遇到有問題時會去諮詢專業團隊，而專業團隊也會提供相關建議，所以在擬訂個別化服務計畫的過程是有幫助的，教保員本身也是要了解自己所服務的服務對象的狀況是甚麼，也才能夠去諮詢專業團隊，要有一個方向才能讓專業團隊提供具體的建議，才能真正符合服務對象的需求，了解要給服務對象提供甚麼服務。

六、在課程執行的過程中，專業團隊可以提供您哪方面的幫助？讓您在服務的過程更順暢。

A：課程在進行的過程，老師有問題必須主動去諮詢專業團隊，請他們提供相關的建議，不然就是要利用每半年的服務檢討時跟專業團隊一起討論，如果服務的過程很順暢，大部分都不會去找專業團隊的成員，各專業人員的督核也不是作的很落實，教保員大部分都會照著個別化服務計畫期初會議所討論的服務內容及方向，配合課程的安排去提供服務，在服務的過程若遇到情緒障礙的服務對象有情緒波動時，造成課程運作中斷，此時就會請教保組長作協助，而教保組長也是專業團隊的一員，若真的遇到情緒躁動的服務對象，整個院方的專業團隊就會立即幫忙將躁動的服務對象帶離現場，讓運作更順暢也避免其他服務對象受傷。

七、機構這幾年的課程內容有做調整，個別化服務計畫的理念及寫法也有逐年調整，您覺得對教保員有甚麼影響？對服務對象又有何影響？有無重大的意義？

A：機構這幾年的課程都有陸續在調整，認知課程的部分也有刪減，而知動課後來也刪掉，課程歷年來都陸陸續續在做調整，以前在設計個別化服務計畫，都是依我們的生態以及老師自己的主觀看法來寫，而且藉由不斷的受訓也讓我們的寫法及方向逐漸改變，現在都是依服務對象的需求來設計，而寫的方法也都有在調整，除了理念的改變之外，從最早的手寫方式，改成電腦的方式到最近的E化，在書寫的部分院方都積極在做調整改善，盡量不讓老師太辛苦，減輕老師的文書，因為團隊的介入加上教保員觀念的改變，對服務對象來說以前課程跑甚麼就給你甚麼，現在會依服務對象的需求，譬如：社團會讓服務對象自己選擇，例如有位服務對象不會騎腳踏車，但在選擇時他摸了2次腳踏車的圖片，參與腳踏車社時他只是牽著腳踏車在玩，他就自己笑得很開心，依服務對象的想望及需求去提供服務，這也是一種改變。不是依教保員的主觀而是依服務對象的需求，像早療組另外又配合家庭的需求去作考量，對服務對象來說重大的意義就是他們比較自主、有自我、可以自我選擇，而教保員的重要任務就是協助他們過自己想要的生活並協助他們促進自我實現。

八、就您的服務過程中，有甚麼是令您最感到有成就感。

A：在這10多年的服務過程，我早期是帶技陶組的服務對象，有一個自閉症的服務對象整天都用雙手摀著耳朵，發出嗚嗚的聲音，常蹲在牆角，不想學習，那時陳金秀組長跟我說，就算只是掃一片落葉或撿一片落葉，對服務對象來說都是進步，那時候我剛來因為這句話的影響，我就實際帶該服務對象去做，剛開始真的是一片落葉，然後就真的一堆，那時候我將每個動作都為他拍照，也給他的家人看，那時候他也很排斥吃某些東西，那時候都是慢慢介入，然後慢慢

地接受排斥的食物，有一位服務對象某次他去推曬衣服的推車，結果他一次推了二台回來，我在想他是如何推？時間點也不合，所以我就去觀察、服務對象的行為要暗暗去觀察，他左手右手都各推一台，真是很厲害。之前有一位教養組的對象，不會自己吃飯，之前治療師也沒有介入那麼多，所以我就報備主管，將一塊桌面挖空，然後將碗放進去卡住，牽著他的手慢慢練習吃飯，後來他就會自己吃飯了，雖然會將飯粒掉在桌面，但仍是有很大的進步，在這過程我也有拍照讓家長看，家長也很感動。在服務這幾年這些個案讓我感覺到教保員找到孩子的特質、找到方向然後認真執行，會很有成就感。

九、在課程/作息的安排與教學資源上，您覺得未來有甚麼需要再做加強或改變的？才能更滿足服務對象的需求，提供更多元化的服務內容。

A：保育院針對較有行為問題的服務對象，也有設立行為支持團體，針對服務對象的行為問題，會先由教保員主則協助處理，若無法處理的會送到行為支持團體尋求協助，大家共同研討對策，也有請心理師來上課，慢慢來協助服務對象，針對服務對象摳傷口的行為，除了教保員之外，仍須有專業團隊來支持，目前這位服務對象改變很多。如果沒有團隊的服務提供，教保員較無法獨力提供完整的服務。

服務對象的能力不一，有些服務對象在學習過程沒有動機、不想動，組別的組合仍須思考，很多事情都沒有辦法很圓滿，有些服務對象不喜歡去吵雜的地方，但整體生態環境及作息安排都需要團體活動，較無法針對個別需求去提供服務，這部分需要再想想要如何調整改善。

訪談編號：B2

訪談地點：喜樂保育院美勞教室

訪談時間：102.12.20 13:00~14:00

一、您覺得喜樂保育院提供的課程/作息內容是否符合服務對象的需求？

A：真的是計劃趕不上變化，我們的課程都是日益求新，那我們課程的改變都是以服務對象最好的品質在做規劃，那目前喜樂保育院的改變，我個人的觀感真的是跟以前差別很多，真的是在調整服務對象的個人品質，在做改變，所以目前來講我覺得是還不錯，而且對服務對象個人需求的滿足感，我覺得是還不錯的，有符合到他們的需要。在剛進入保育院的時候，課程真的是覺得說很多、很趕，課程內容我覺得就光是寫活動設計這一方面來講，還有課程在 RUN 我覺得是課程真的很多，我覺得那時候教那麼多，服務對象在我們一直提供的課程，讓他們學習認知、然後體能方面、生活自理方面我們提供那麼多，他們有學習吸收那麼多嗎？其實我覺得我們要放慢腳步，這些孩子他們已經在長大了，到目前為止他們都已經是成年人，我覺得他們需要的不是我們一直在提供他們認知方面、體能方面或者生活自理方面，雖然這些都很重要，我覺得我們要放慢腳步，慢慢地來引導他們，在某方面比較重要、比較適合他們學習這方面來加強著手應該會比較好一點，以前的課程比較多，這幾年課程的內容都已經陸續有在做變化，以服務對象的需求為前提來做引導及教學，我覺得還不錯。

二、您覺得喜樂保育院的課程設計，最有特色的部分為何？

A：我覺得課程設計有特色的部分就是社區適應、烹飪課、慶生會，孩子都是蠻期待的，那感統這方面，電腦、主題課，那我現在講社區這部分，孩子一換上社區適應的制服，就會感受到我今天要去社區，還有院車可以搭，那搭上交通車時那種歡樂喜悅的表情都會展露在臉上，到戶外去走走看看那個不同的環境，

跟不同的人物來接觸，這樣子在嘗試不同的環境，我覺得都是可以提升的，烹飪課方面我覺得在感官知覺方面可以提升能力，而且經由家事烹飪的過程，在家裡的環境可提供，而且在保育院也有提供，也可以嘗到在保育院提供三餐之外的一些不同食物，可以讓他們在感官上及視覺上相對地都可以提升，所以可以滿足到他們的需求，慶生方面，雖然我們給的經費雖然不多，經由我們辦慶生會，大家共同來唱生日快樂歌，藉由生日快樂歌來祝福壽星，藉由握手及傳送禮物，這個活動的進行過程都是很溫馨的，孩子很期待，我覺得這也不錯，另外感統方面，因為我們的孩子跟其他的孩子不同，肢體動作也較不靈活，但經由保育院提供的跑步機、騎馬機、攀岩、仰臥起坐機等這些運動器材，讓孩子滿足健身活動，我覺得這樣子可以促進體能及代謝，以及促進身體健康，我覺得這樣子不錯，部分的服務對象有在上電腦課，孩子從電腦內看到裡面的動畫，他們很吸睛、很期待透過電腦來學習不同的課程內容，有些孩子的肢體動作雖然是很受限，但是為了要觸摸電腦跟電腦內的動畫有互動，他們會用他們有限的力量來操作那個觸鍵，我覺得這個動力吸引他來學習，這非常強，還有認知比較好的服務對象，透過電腦來上網，來找尋相關的一些資料，讓他們在認知方面、學習方面可以增廣他們的見聞，我覺得這很好、很不錯，那像主題課，在 10 幾年前主題課都是由老師自己設計、自己來規劃、教學，但是礙於自己要準備教具、準備那些圖卡，我們每一位老師要準備的真的都非常有限，然後到目前以專任老師來設計，以 12 月份來講，12 月這次規劃的教學內容有 6 個禮拜，從 11 月底開始就規畫製作聖誕卡片、讓服務對象來製作聖誕卡片、祝福卡片，再來就是畫聖誕樹，就是做塗鴉及描繪的動作，都是符合當時情境的操作，12 月份就進入聖誕節、耶穌降生的時期，然後藉由較澀的扮演，讓他們體驗耶穌降生在馬槽裡、然後有東方三博士、還有牧羊人都帶著禮物來朝拜耶穌，讓他們體驗當下的情境，我覺得這樣的規劃很好，聖誕節這週就帶著服務對象到院區內去各報佳音，我們有扮演聖誕老公公然後帶著糖果到各部

門去分送糖果，現在這樣子的主題課，經由專任老師設計，做多方面的體驗，我覺得服務對象在情境中的學習，是很愉悅的，而且這過程中的學習都是求新、求變化的，我覺得這樣的學習是很豐富的，服務對象也很快樂的在學習。

三、您認為這些課程/作息對服務對象有無實際幫助，您在整體實際運作上有無困難之處？

A：目前的課程像烹飪課來講，這些材料都是由輔導室預備，我們也有烹飪教室，用的東西及圖卡也都早就預備好的，我們在教學中只是讓他們來觸摸這些圖卡及實物，像這次主題是拉麵到，所有的材料都已備好，只有蔬菜就直接帶服務對象到菜園去摘取，讓他們體驗，而用到的爐具、鍋具服務對象家裡也都有，對他們來說這一切都不陌生，其實這些課程的設計核心，都是在滿足服務對象的需要，也都盡量在求新求變化，在整體的實際運作上我覺得沒有甚麼困難，我覺得老師在教學上所需要的教材教具都有了，那像圖卡也都有了，那環境的設備上也都很充足，所以到目前為止沒有甚麼困難之處，在其他課程的教學，5樓的教具室也都有蠻多的教具，在使用上也是都很方便，那像衛生教育，目前也都是組長在規劃活動設計，連教材都準備好了，我們在教學方面、在實際的運作上都得心應手，像我們比較有困難的是性教育方面，這方面保育院也成立設計小組在積極地進行規畫當中，籌備了3年，下學期也要正式開跑，大部分的老師覺得這部分在教學中真的給老師很大的幫助，讓我們在教學方面也比較得心應手，所以到目前為止我覺得這幾年來變化很多，覺得在教學上越來越輕鬆，最主要是不用每個單元都要煩惱我要設計甚麼內容，我要教甚麼，然後教具方面、圖卡方面都要去準備，目前在這方面省掉很多的時間，有了這些教材的充足準備，在教學上真的很便利，而且我覺得這些改變對服務對象也是有幫助的。因為我們在教學上比較從容，比較可以按部就班地來引導。

四、就您的服務過程中，課程/作息的設計及教學是否讓您覺得有壓力，您如何因應，機構提供哪方面的支持？機構的支持您覺得足夠嗎？

A：我覺得剛進保育院時比較有壓力，就像我剛說的，以前課程較多，例如那時候所帶的組別，光主題課程就要設計六張教學活動設計，像認知課、知動課、故事課都是同一個主題在設計，所以都要設計六張不同的內容，所以那時候光要準備活動設計及相關的教具，我就覺得很吃力然後壓力很大，現在的課程安排我就覺得真是輕鬆多了，沒有這些壓力及文書的負擔，我就覺得說做起事來我比較得心應手，所以目前來說我覺得機構的支持是蠻足夠的。

五、您覺得專業團隊的服務提供，對您在擬訂個別化服務計畫的過程有何幫助？

A：機構專業團隊的支持我覺得是蠻足夠的，例如需求摘要表及半年服務摘要表，我們教保員所擬出的草稿，然後經由專團會議的召開，找出我們的問題，那我如果本身有問題我就會提出來，大家互相討論，那我有不懂的地方提出來做討論，專業團隊都給我很實質的建議，幫助我在書寫文書方面及我要執行策略方面，都有很大的幫助，所以我覺得專業團隊所提供的服務，我覺得很不錯，也給我很大的幫助。

六、在課程執行的過程中，專業團隊可以提供您哪方面的幫助？讓您在服務的過程更順暢。

A：而在課程執行的部分，例如體能方面、感統方面，若剛換組別的時候，對服務對象的體能狀況較不熟悉，不知道該執行那些服務，而治療師的辦公室就在復健室旁邊，有問題的話就隨時做諮詢，或者在執行的過程不知道對服務對象來說可不可以，都可以隨機找治療師來洽詢然後請他提供幫助，然後在整個過程當中，我需要用甚麼方法才可以幫助這個孩子，其實我們的專業知識都是有限

的，藉由治療師的引導及幫助，我在幫服務對象做體能或感統訓練時，能夠更得心應手。為主要是安全方面，有時候不知道所執行的項目對服務對象來說會不會有甚麼危險，經由治療師的引導就會覺得比較有依靠，讓我們在整個操作的過程，如果不太理想的話，治療師也都會適時地介入，我覺得這很不錯。專業團隊的協助，我覺得很好，像語言治療師我覺得他也幫助我們很多，像幫助自閉症的服務對象或是沒有口語的服務對象，像口腔按摩方面以前也都是沒有接觸過，都是經由語言治療師的介紹及在職訓練時專業人員提供的教學，讓我們在這方面可以幫助服務對象，讓他們能夠在我們的服務之下，讓他們更進步。其實不知道、不懂地還是很多，藉由不同的學習領域，專業團隊的支持讓我們在提供服務上更順暢。

在書寫服務對象的需求及半年服務摘要時，在書寫的內容能夠更具體化，就是經由職訓上課，其實都是經由日積月累，讓我們在書寫方面能夠更具體，或更詳細、更精闢的書寫內容，雖然說剛開始在寫的時候覺得很棘手，藉由職訓或平常在文書的修改上，慢慢地提升我們在書寫內容方面能夠更順暢一點，在切入我們訓練目標上也能夠具體來提供，並想說要用甚麼策略，其實在整個書寫方面我們拿捏到對服務對象的重點的話，那我們在寫策略的時候，寫的方向對的話對服務對象來講是更有幫助的，讓我們寫出來是符合服務對象需求的，那我們所設計出來的 ISP，才可以說是針對服務對象量身打造的服務內容。那我們也有安排其中的修正會議，當我們在寫這些策略的時候，如果不適合服務對象來學習，目標設得太高或太低，都可經由修正會議來修改，我覺得這也不錯，讓我們來提出然後做適切的改善，目前這二年來 E 化的介入，相信我們以後的個別化服務計畫可以用最少的時間、最好的實質效益的服務計畫，也幫助老師在書寫設計方面更節省時間、更省力。

七、機構這幾年的課程內容有做調整，個別化服務計畫的理念及寫法也有逐年調

整，您覺得對教保員有甚麼影響？對服務對象又有何影響？有無重大的意義？

A：這幾年課程的調整我覺得真的不錯，以前有知動課、有認知課，那時候就覺得這二種課程很雷同，然後在設計方面我覺得說有點棘手，所以這幾年課程內容有陸續在做調整，其實規劃下來目前服務對象的課程比較朝向休閒內容，我覺得對服務對象來講比較有實質的效益，因為就像某個服務對象的家長說的，我的孩子都已經這樣，你教那麼多有甚麼用，我只要我的孩子健康、我只要我的孩子平安，所以藉由這幾年課程的調整、提供戶外的教學、戶外的活動，藉由跟大自然的接觸，每個禮拜再提供到社區戶外的教學，讓他們走出保育院到戶外的環境去體驗一下，服務對象都很開心，我覺得這樣的調整很滿足服務對象的需求。我覺得這樣的變化調整是很好的。對服務對象的身心靈是有很大的幫助，因為你看他們帶到外面去比在教室裡面上課還要快樂，這種表現非常明顯。看到服務對象所展現的笑容，我覺得這是很優質的服務。

八、就您的服務過程中，有甚麼是令您最感到有成就感。

A：最有成就感的部分應該是口語方面，因為之前在幼稚園服務，都是用嘶喊的口氣、用命令式的口氣、用指責的口氣，所以也累積了大約 10 年的經驗，所以剛來到保育院的時候，也是用那種服務的態度來面對這些孩子，所以覺得是不太適當的，經由職訓以及跟其他比較資深的老師互動，然後慢慢去提升自己，就是帶這些孩子，以愛心、耐心去跟這些服務對象互動，我覺得在這方面我學習到很多，就是用正向的口氣來跟這些服務對象互動，然後再做任何事情不要太急躁，因為你太急躁也會讓服務對象受到你的動作而有影響，所以放慢腳步、以積極正向的態度來面對這些服務對象，這是我覺得這幾年來我陸續在改變的心態，相對的這也影響到我跟我自己孩子的互動模式，我覺得在這方面我有進步，所以我覺得我蠻有成就感的。

九、在課程/作息的安排與教學資源上，您覺得未來有甚麼需要再做加強或改變的？才能更滿足服務對象的需求，提供更多元化的服務內容。

A：我個人認為我目前帶的教養組，我服務教養組的年限最長，我帶到很多大部分都是自閉症的孩子，自閉症的孩子我覺得很難用言語去溝通，因為他們沒有口語，所以無法用口語跟老師溝通、跟同儕溝通，這時候怎麼辦，就是藉由圖卡就是要用到結構化教學，也很感謝保育院讓研習結構化教學，讓我受到這方面的訓練，但是我研習回來之後，我馬上有運用，但是我覺得我們的環境實在是太廣、太大了，所以結構化教學一直讓我沒辦法實質的運用起來，我覺得如果能夠真正使用結構化教學在這些自閉症的孩子身上，如果可以的話我希望結構化教學這一塊可以再積極加強，幫助老師去落實，但會覺得心有餘而力不足，說真的學回來那股熱忱就想去做，但推了之後卻覺得心有餘而力不足，像我們去觀摩中部的某間機構，他們推得起來我覺得他們的機構較小、空間較小，所以他們在推動方面很得心應手，我們真的很難著手在這一塊方面。這幾年來我們的團隊感覺說很支持我們，在服務孩子這一方面，我覺得很不錯，我們的團隊很值得鼓勵。

訪談編號：B3

訪談地點：喜樂保育院美勞教室

訪談時間：102.12.25 15：00~16：30

一、您覺得喜樂保育院提供的課程/作息內容是否符合服務對象的需求？

A：喜樂保育院提供的課程依組別不同而有所變化；如早療組的日曆課，利用服務對象的照片，以唱名的方式，讓服務對象用最喜歡且能辨別的動物、果圖樣去貼在自己的照片上，再做簡短的自我介紹，我覺得圖片的選擇在認知較差的服務對象，經過長期的教導後也能選出代表自己的圖片，從簡單的學習過程中，讓服務對象增進表達的能力也提升學習動機及認知能力。

照顧服務組的部分，依個人不同所需，在復健上做加強，不僅降低服務對象的張力、減緩退化，並提升其肢體動作的能力，也讓工作人員與服務對象在拉筋復健的過程中，培養良好的互動及默契。

安親組的部分：除了在學校的課業做加強輔導外，另外提供的 Wii 課程、情境教室、讓他們藉著休閒課程的進行，解除在課業上的壓力，另外在院內有不同的動靜態課程、休閒活動，另外還有性教育課程，也著重在兩性互動的模式，尤其是青春期的服務對象更有此需求，這些都能符合服務對象的需求。

二、您覺得喜樂保育院的課程設計，最有特色的部分為何？

A：如早療組每週三安排到附近的幼兒園作融合教學，孩子彼此間從一開始的陌生，正常孩子不願意和我們的服務對象互動，覺得很彆扭，在老師及工作人員的帶動唱跳、玩遊戲以及給予增強下，正常孩子願意主動帶我們的服務對象去上廁所、洗手，玩遊戲時更會主動來牽服務對象，這樣的融合活動，讓社區融合變的很溫馨。

安親高中組每週四到萬合院區參加青少契的課程，在詩歌律動下建立服務對象

的自信心，提供機會讓他們勇於上台表現自己及參與活動。遊戲時更以兩性互動模式建立良好的人際關係，由於年齡層在 15-30 歲，在活動進行的過程中會加入性教育課程的保護自己尊重別人的概念，從課程中類化到活動進行的過程，加強兩性互動的關係，除了遊戲的參與，也讓他們在學習的過程建立社會技能。Wii 課程的安排，不僅多樣化，也讓服務對象能參與新型的活動項目，也訓練服務對象手眼協調的能力還有專注力，在跟同儕 PK 的比賽過程中，提升孩子們的自信心及活動參與的樂趣。還有每月安排的慶生會活動，這是服務對象最愛之休閒課程，有各種不同的美食品嘗，還有工作人員設計的好玩的遊戲。

三、您認為這些課程/作息對服務對象有無實際幫助，您在整體實際運作上有無困難之處？

A：我覺得這些課程對服務對象還是有幫助的，例如早療的融合課程，提早為他們進入國小做預備，建立不同的人際互動，降低本身的害羞，一開始雖然和正常孩子的互動較不好，也會有一些不好的行為表現，但在老師的引導以及增強物的提供之下，久而久之也為這些孩子奠定良好的友誼。還有專業團隊未早療的孩子擬定的各項訓練目標，也都會安排課程時間來做上課或做訓練，讓孩子們在學習的過程漸漸進步。而青少契的課程，因為兩院的服務對象同屬於一個大家庭，所以在整體的運作上未有任何的困難發生，因為分院之服務對象根本本院的師生互動良好，課程進行順利未有狀況發生。

四、就您的服務過程中，課程/作息的設計及教學是否讓您覺得有壓力，您如何因應，機構提供哪方面的支持？機構的支持您覺得足夠嗎？

A：在喜樂保育院工作 10 年半了，除了前三年是大夜班之外，後面 7 年半的時間很慶幸自己是 OFF 老師，每天帶不同的組別，學習不同組別的課程運作模式，

熟悉各類障礙類型的服務對象，豐富自己的教學經驗，剛開始做課程設計及教學時，因為不是本科系出身，對這方面根本不瞭解，所以較會感到有壓力，所以就會去請教資深的老師，以及觀察其他同事是怎麼進行教學，或許是本身的個性是屬於刻苦耐勞型的，當遇到挫折時，找人說一說就沒事了，壓力好像也在無形之中消失。另外輔導室的組長、督導業會適時提供協助及教導，針對我所設計的活動設計或 ISP 的部分提出修改或建議，隨著經驗的累積目前覺得都很上手、很順利，還有目前專業團隊合作的模式，讓我們在評估服務對象能力的同時，各專業一起開會共同討論，有時也會討論到我未想到的部分，或針對我所面臨的困難提出建議來討論可行的方法，讓服務對象能更進步也能更符合需求。而且機構提供的心靈輔導是讓我放鬆心情、釋放壓力的好方法，因我自己也喜歡聆聽詩歌，所以院牧部的支持也很足夠，我也會看課外讀物體會別人生活的甘苦談，進而讓自己有盼望及信心。我覺得心態很重要。

五、您覺得專業團隊的服務提供，對您在擬訂個別化服務計畫的過程有何幫助？

A：第一線的老師很不簡單，平日對自己所帶組別的服務對象個性、能力等方面都要非常了解才能在擬定 ISP 時針對服務對象不同的需求設計出適合的服務計畫內容，而專業團隊的介入，倒是讓老師多了認知引導的方向，就我個人而言我覺得幫助不少。

六、在課程執行的過程中，專業團隊可以提供您哪方面的幫助？讓您在服務的過程更順暢。

A：我本身的組別在專業團隊提供的支持上，社工的部分是讓我最貼切的也較有介入的時候，另外復健團隊在服務對象的體適能或體能訓練部分也能提供建議，在課程運作過程若有困難或需人力協助時，輔導室的幹部也會適時提供支持與協助，讓運作更為順暢。

七、機構這幾年的課程內容有做調整，個別化服務計畫的理念及寫法也有逐年調整，您覺得對教保員有甚麼影響？對服務對象又有何影響？有無重大的意義？

A：服務對象的 ISP 文書工作，從一開始的手寫方式進而到提供班級電腦讓我們用電腦的方式去書寫，以及進化到目前的 E 化系統，有範例可供參考，讓教保員在擬定 ISP 時有目標可參考，縮短文書書寫的時間，而服務的理念隨著時間的演進也有改變，感覺好像更符合整個大環境的變化，也讓服務對象隨著年齡的增長課程內容的提供也不一樣，雖然好像在服務的過程感覺一直在改變、在變化，又要接受新的觀念以及新的書寫方式，剛開始覺得壓力很大，但在改變的過程之中專業團隊的介入也越來越多，自己也越來越專業，以前都是自己評估服務對象的能力，擬定 ISP 執行的內容，只有組長或督導會提供建議，大部分都是獨立完成所有的目標擬定，但隨著專業團隊的介入，大家可以一起討論，共同來擬定目標，讓我們的壓力也比較不會那麼大。而對服務對象來說，一些較不符合年齡或需求的課程內容逐漸刪減，也會因為專業團隊的介入增加許多更符合需求的課程內容，對服務對象來說是很好的事情。機構也都會派訓去參加一些研習，了解整個特殊機構服務的理念的演進，進而逐漸改變及調整，也顯示機構的用心，提供服務對象更多元的學習。

八、就您的服務過程中，有甚麼是令您最感到有成就感。

A：在服務的 10 年半內，大概是自己的個性讓服務對象感受到母愛的光輝，所以大部分的服務對象都以媽咪來稱呼，當然也常對我有撒嬌的動作，最令我印象深刻的是有個離院多年的服務對象，在我每年的生日時都會來電祝賀，真的讓我感到很窩心。也有一位服務對象在我生病不舒服時表達關心的心意，讓我也很感動還有一位自閉症的服務對象，從剛帶她時的不理人，到現在慢慢培養出默契。有時覺得身心俱疲時，都會有服務對象很貼心的要幫我按摩，這些小舉

動都會讓我在工作上覺得很有成就感，在跟服務對象彼此的互動之中，所建立起的默契及情誼是讓我感覺最窩心的，因為孩子們的貼心也不是一天就能建立的。

九、在課程/作息的安排與教學資源上，您覺得未來有甚麼需要再做加強或改變的？才能更滿足服務對象的需求，提供更多元化的服務內容。

A：基本上課程的安排都已相當符合服務對象的需求，但少數服務對象在課堂的參與度不高，學習的過程未融入，服務對象除了需加強生活自理能力之外，也較喜歡休閒活動的課程，如：團康活動、Wii、戶外散步等，也可多到社區參與社區舉辦的活動，也都是服務對象的最愛。



訪談編號：C1

訪談地點：喜樂保育院會議室

訪談時間：102.10.15 18:00~18:40

一、您選擇喜樂保育院作為子女安置機構的主要原因是甚麼？課程設計與內容是否為考量的因素之一？為什麼？

A：1. 選擇喜樂保育院作為子女安置機構的主要原因如下：

- (1) 孩子的主治醫師及特教老師的推薦。
- (2) 實際參觀院區，寬敞明亮及乾淨舒適的環境。
- (3) 所提供的課程設計與內容符合孩子的學習需求。
- (4) 首次參訪諮詢，接待人員及教保員的態度誠懇親切，覺得孩子在此可以受到較好的照顧。

2、課程設計與內容是考量的重要因素之一。

3、因為孩子是長期住宿型養護托育，除了希望孩子有舒適的居住環境、妥善的作息安排及良好的生活照顧以外，更希望孩子能夠在成長的過程中得到適合的教育與訓練，讓孩子能夠有效學習各種技能，提升孩子的生活自理能力，因此安置機構的課程設計與內容攸關孩子的未來發展，必然是家長考量的重要因素之一，而喜樂保育院所提供的衣食住行相關事物認知教學、陶藝教學、繪畫教學、烹飪教學、唱歌跳舞教學、社區教學、感覺統合訓練、戶外參訪活動等等生活化的課程設計與內容尚符合孩子的需求，因此選擇喜樂保育院為安置機構。

二、喜樂保育院提供的作息/課程內容，您的看法如何？您覺得是否符合您的子女的需求？是否可提供建議讓服務更適切、更令您感到滿意。

A：提供的作息/課程內容尚佳，尤其生活化的課程設計與內容可以加強訓練孩子

的自理能力，戶外教學帶孩子走入社區，對於孩子未來融入社會有很大的幫助。我覺得目前的服務內容目前符合孩子的需求。我們平日均與教保員等相關人員保持聯繫溝通，隨時可以提供建議。

三、對於喜樂保育院所提供的服務，您最重視哪一方面的需求？為什麼？

A：我最重視優質新任教保員的需求。因為我的孩子患有自閉症，沒有語言(只有極少數的肢體語言)，且不當的限制及約束，容易加深孩子的「固執性」習慣，因此與新任教保員間的「磨合適應期」較長，照護初期也會有溝通及互動上的誤會或障礙，需要有愛心、耐心及包容度較好的教保員；並經長期照護才能漸漸懂孩子因此教保員輪調(每期兩年)交接後初期或平日新任教保員的代班照護期間，家長會比較不放心。

四、喜樂保育院的專業團隊包括教保員、社工員、治療師、護理師、營養員、院牧、關懷師、行政人員…等，您了解他們提供的服務內容嗎？每年的個別化服務計畫所擬定的內容您是否滿意？為什麼？

A：我了解專業團隊所提供的服務內容。每年的個別化服務計畫所擬定的內容我也很滿意。個別服務計畫是教保員在照護孩子的過程中充分了解孩子的真正需求；並與專業團隊相關主管及人員、家長綜合討論後擬定，計畫實施的內容及目標明確，能提供給孩子實質的幫助，讓孩子能在穩定中學習及成長進步。在計畫執行的過程也都了解教保員的執行狀況，因為我們和教保員都隨時保持聯繫，了解孩子們學習成長的狀況，所以我很滿意喜樂保育院的服務。

五、以目前喜樂保育院所提供的照護內容及品質，您覺得可以再加強哪些服務，會讓您更滿意、更放心？

A：目前對於大部分服務都能滿意及放心，如果能加強語言治療、手語教學更好。

因為我的孩子是自閉症的個案、語言溝通的部分是一大問題，部分行為也是因為溝通障礙衍生而來，所以如果能加強這部分的教學，我相信因為溝通所產生的問題也會隨之減少，孩子的需求及表達被滿足及了解，我相信孩子會更快樂。



訪談編號：C2

訪談地點：喜樂保育院會議室

訪談時間：102.12.22 17:30~18:30

一、您選擇喜樂保育院作為子女安置機構的主要原因是甚麼？課程設計與內容是否為考量的因素之一？為什麼？

A：我很慚愧因為個人婚姻問題，導致○安從小學一年級開始就寄宿在台中的保母家，當時上班擔任外勤業務，生活起居不定，僅能每週假日帶回○安享天倫之樂。那段小學期間都是由保母接送，在台中「潭陽國小」特教班上課。上了國中，○安開始進入發育期，顧及保母家中有先生及兒子等男性成員，於是選擇到「台中○○學校」國中智障班寄宿就讀。可能是該校剛成立啟智班，我數度在白天上課期間去探望，學生們在每節休息那 20 分鐘之間竟然是沒有老師在場監護，教室內的防護措施也令我憂心。記得某個晚上從女生宿舍探望出來，我就決定要另找安置機構，因為寢室好像監獄…我去過彰化○○、台中○○○等機構，最後選擇了喜樂，當時喜樂並沒有新校舍，硬體設備也不算頂好，但老師們的愛心及專業令我感受到前所未有的安心。憑藉過去所看過的安養單位的經驗，幾乎沒有任何考慮，就決定喜樂了。

課程設計與內容當然是很重要的，「因材施教」對這樣的小孩尤其重要，小學以前她白天在十方啟能中心接受安排的課程，每週也都還會定期到中山附設復健醫院接受物理及語言治療，晚上也定期去中醫針灸治療，這樣持續了四年的時間。

大約三歲時，她在高醫接受眼睛斜視矯正手術。時至今日，○安的眼睛仍有斜視、因手術沒成功，也還不會說話，縱使這些進展有限，但我們在她需要早療的黃金時段有盡了力。很慶幸走路等粗動作還不錯，她大約三歲時才會扶著桌案站立緩慢移動步伐，現在可以參加 100 公尺”小碎步”賽跑，令人欣慰！○

安現在已經 19 歲，在喜樂也有 11 年了，學會了自己如廁，晚上幾乎已不會尿床，利用湯匙吃東西也沒問題，也能當當小幫手，這些進步都是在喜樂每學期課程學習，一點一滴的成果。在不同的階段，我還是會貪心地存著小小期望，期望○安能進步，那怕是一點點。

二、喜樂保育院提供的作息/課程內容，您的看法如何？您覺得是否符合您的子女的需求？是否可提供建議讓服務更適切、更令您感到滿意。

A：生活作息方面，大致上是令人放心的，但若以一般家庭的角度來看，人口密度似乎稍嫌高了點。到了晚上，所有孩子集中在客廳看電視等娛樂，有點像是在菜市場，大多數人下班回到家裡，會是希望有寧靜及私密空間。密度太高，感冒病菌也較容易擴散傳染。不過這涉及管理成本太高的問題了。總之，對家長而言，總希望小孩最好可以像在家裡一樣的舒適。一間寢室若能只睡 4 人也是不錯的啦，哈，亂講的！

事實上我猜絕大部分的家長並沒有機會體驗小孩在喜樂一整天的生活起居及實際上課情形，我也是，所以僅能就看到的硬體提供看法。我想，老師們的愛心才是○安最需要的，每每想到要處理便褲、協助擦屁屁、洗澡等等問題，就只有”感恩”兩字可以形容，不能再奢求甚麼了

三、對於喜樂保育院所提供的服務，您最重視哪一方面的需求？為什麼？

A：然而隨著○安年紀增長，我漸漸以平常心看待她的進展。現階段生活自理的訓練、體重控制、均衡營養、適量運動、牙齒清潔等對安可能是較重要的，當然最重要的還是平安健康快樂。這些事情，喜樂都已經在做了。

我想，每個特殊孩子狀況不同，能專注的事也都不同；以○安而言，123 這些阿拉伯數字好像是永遠學不會的，大多數的音也發不出來的，所以也不會講話，但是她會觀察人之間的互動，聽懂很多對話，也會認路… 我的意思是，

適合○安的教學方式可能是透過生活日常中的學習會較好；又或透過有趣能吸引注意力的特別製作的影片。

舉例來說：每次過馬路，我告訴安頭要抬起來看紅綠燈，紅燈不能走喔…但我覺得她還是不懂；如果透過影片，鏡頭將鎖定的紅燈逐漸拉大，反覆強調…哈，又在亂講了，用想的比較簡單。不過，我祈禱她一輩子都不要有機會一個人過馬路。

四、喜樂保育院的專業團隊包括教保員、社工員、治療師、護理師、營養員、院牧、關懷師、行政人員…等，您了解他們提供的服務內容嗎？每年的個別化服務計畫所擬定的內容您是否滿意？為什麼？

A：喜樂每學期都為○安精心設計 ISP 各項課程，令我非常感激，雖然我每年都有去參加 ISP 會議，也都會跟專業團隊、復健師提出我的需求及想法，雖然我並不是很清楚所有的人員他們所提供服務的內容，但我相信喜樂的專家及老師們都是專業的，透過專業團隊討論出來的 ISP，絕對是符合她的需求。

五、以目前喜樂保育院所提供的照護內容及品質，您覺得可以再加強哪些服務，會讓您更滿意、更放心？

A：以下是我對喜樂的建議：

1. 國高中畢業後，院方是否可以取消寒暑假的規定：

這個想法是來自我去探望外婆，咦，老人院沒有寒暑假呀，幾歲後才不需放寒暑假呀？

2. 院方對院生家長身後遺產留院之規劃與協助：

每個家庭狀況不同，以我而言，我走後沒人可以照顧○安，因此不時思索要如何讓○安一直像現在這樣，在喜樂的照顧下，不愁吃穿，受人保護，相信很多家長有類似憂慮。

我知道可以透過信託來規劃金錢，但我想表達的不只是個人的需求，還有喜樂如何透過法律制度去承接眾多家長及善心人士多餘的資金，甚至是土地，讓喜樂未來設備更好，永續經營。

我又要開始亂講了，以後的 ISP 所規劃的事或許可涵蓋其他方面，例如：滿 50 歲院生，家長有能力在其生前繳 1000 萬者，該院生可終身享六人套房；繳 5000 萬者，可享個人 VIP 套房及專屬看護、高級復健器材… 哈！

我是還沒那能力啦，但有錢人很多，隨便一個田轎子動輒上億了呀。喜樂基金會未來若有這類規劃及制度，有意願的家長們就可以有更多選擇。供應自己的小孩夠用就好，剩餘就捐給喜樂了。

許多養老院，甚至臺北市政府也試辦以不動產換取未來退休後的安養環境… 無論公家或私人單位對於人口老齡化，在硬體及營利上皆有完整規劃，這其實與弱勢團體的情況還蠻像的，可以借鏡。

想想慈濟不就是這樣嗎，資金太多就需要專業團隊來經營，如何錢滾錢… 造福更多人。

3. 遠端視訊之可能性：

一個月去帶安安回家兩天，生活中常常會想到心肝寶貝現在不知好不好，電話講沒幾秒就跑掉了；突發奇想，透過電腦攝像頭搭配網路做溝通好像可行…

4. 感冒隔離環境之寂寞排解：

其實我也不是很清楚目前隔離的細節，但每次接到感冒要隔離的電話就覺得安安很孤單可憐；雖然她應該沒有特別重要的事要辦，哈，但被隔離起來也是蠻淒涼的，想像她一個人在窗戶旁，期待看見老師來帶她去散步。

不過，這事大概只能請老師們多留意了，拿些有興趣的書本拼圖、吃零食、看電視之類的方式排解寂寞了。

以上建議有些可能像是天馬行空，藉此訪談提出我切身需求，感謝有此機會！

訪談編號：C3

訪談地點：喜樂保育院美勞教室

訪談時間：102.11.22 16:00~17:00

一、您選擇喜樂保育院作為子女安置機構的主要原因是甚麼？課程設計與內容是否為考量的因素之一？為什麼？

A：當初在和美○○學校進去了半年，發現那裏只是教他讀書，其實在那時候來講對他最主要就是要訓練那個生活自理方面，那邊都沒有，所以我就趕快再找那個醫生評估看哪個地方適合，後來就找到喜樂保育院，那時候醫生評估她是說，全方位的，早上還是要讓她到國小裡面去融合，下午再回保育院訓練活自理，做復健，以前我是自己帶著去，去那邊上課上半天，我就帶著去做物理職能語言這樣子，後來我就發現喜樂這個地方，它就是各個方面都有去顧到，所以我才會來喜樂這樣子，別人介紹來喜樂的，其實很早以前人家就介紹了，最早以前是送去○○中心，我還沒有送○○中心的時候，那時候有一個家長，認養人的會長，介紹我來這邊，我那時候都自己想太多了，想那時候去也不知道會不會把我照顧好，不放心就不敢送出去，後來到和美的時候我就發現說，那邊好像不太適合，所以我就趕快把她轉出來，喜樂的課程設計內容是我進來以後看，你們也是針對小孩子下去設計，對啊！這樣也是很符合他們，我希望全方位的服務，並不是只有讀書就好，包括認知的部分、生活自理的部分通通要含括，才會把她送進來這裡這樣子。

二、喜樂保育院提供的作息/課程內容，您的看法如何？您覺得是否符合您的子女的需求？是否可提供建議讓服務更適切、更令您感到滿意。

A：作息課程的部分我覺得都安排得很好，在小孩子這樣一路來這樣子，我覺得說她有在進步，從國小國中到現在一路這樣學習，我就覺得都有在進步，也都是都

有一直在學習，等於說那些課程甚麼對她來講，對她都有幫助的，感覺上她都有在進步，有符合到他們的需求，我覺得這樣我就很滿意了，我覺得你們都一直在想，我覺得你們都很用心，就在想怎麼樣讓她可以更進步，其實我自己有感受的到。

三、對於喜樂保育院所提供的服務，您最重視哪一方面的需求？為什麼？

A：我最重視她的復健方面的需求，還有老師，老師的那個質，老師有沒有用心在教這個小朋友，我最重視這兩個，有感受到，其實都是蠻重要的啦，是說對他們來講，這兩個特別的重要，因為也是對她有所期待，期待她肢體方面能夠更好，期待她認知方面能夠更進步，更進步的話對她肢體、甚麼都會跟著進步，所以對這兩個特別的期待，因為有連帶的關係，其實每一個方面都是很重要的，就是環環相扣。

四、喜樂保育院的專業團隊包括教保員、社工員、治療師、護理師、營養員、院牧、關懷師、行政人員…等，您了解他們提供的服務內容嗎？每年的個別化服務計畫所擬定的內容您是否滿意？為什麼？

A：對專業人員都了解，針對個別化服務計畫的目標，對我來講，我看了以後如果我有甚麼問題的話，在那個學習的過程當中，如果有甚麼問題的話，我都會跟老師建議，有時候目標設得太遠的話，根本也達不到那個目標，她的能力沒有到那裡，你設那麼遠也沒有用，所以目標不一定要很多，要符合到小孩子，她是不是有這個能力可以達到那個目標，所以到目前為止都還滿意，可能我也是平常的時候比較會跟老師提出意見，平常會跟老師提出我的想法，有甚麼問題的話就直接找老師這樣子，所以老師在擬定ISP之前就會很清楚我要的是甚麼，所以老師擬定的目標就都還可以，因為我想說她既然就已經這樣子了，能夠幫她，而且我自己能力有限，當初會把她送來喜樂也是想說，借重你們的專

業能力幫她，從我進來到現在，大概快10年了，是國小一年級下學期轉進來的，今年都已經國中畢業了，我覺得她進步也很多，在照顧上也讓我很放心。

五、以目前喜樂保育院所提供的照護內容及品質，您覺得可以再加強哪些服務，會讓您更滿意、更放心？

A：只是希望你們不要常常換老師，這個是我最擔心的一點，因為有一段時間要換老師，讓我手足無措，因為整個學習過程上就會有問題，因為這種小孩子你必須要親身去照顧她你才能夠了解，她的情形、她的一些狀況，因為每個老師的特質不同，有的老師會去思考要怎麼做對孩子比較好，有些則不會，所以我才會說我為什麼你們老師及復健我最重視，有的就是當成一種工作，有的她就是很用心在照顧這個小孩子，怎麼幫助小孩子進步成長，其實有一些媽媽也是認為你幫我照顧好就好了，但是我對這個小孩子我是有期待的，我今天送來這裡不是說你幫我照顧好就好了，就是希望能夠對她，就是能夠更進步，希望能夠幫她、就盡量幫她，今天送出來就是要借重你們的專業能力，因為我自己的能力有限，以前在家裡也有○○中心會來家裏上課，也會請一些整脊椎的來幫她，但是有時候就是說，看在什麼時候給她甚麼幫助，不同的年齡層需要的又不太一樣，所以有時候我也覺得，我就跟老師講說，若給你太大壓力你要講，因為有時候就是因為立場不一樣，我是媽媽我的立場跟你老師一定是不一樣，有時候自己要求好像比較高那個的時候會不自覺，但是最主要大家都想說為了她好，能夠進步這樣子，像以前婉倩老師就是她目標做的很高，她會去刺激孩子，有時候我反而我不敢這麼做，但是她就是讓她去試，這個有時候也是好的，但是每個老師的特質不一樣，每個老師有每個人的方法，她也會去看這個小孩子她有沒有辦法做，她才會去給她做，這個就是老師的質不一樣，每個老師的態度方法也是不太一樣，祖儀老師也是很好配合，也是很用心，我就是希望老師用心一點就好了、坦白一點，因為我也是很知心的人，甚麼話直接講，有問

題不會放在心裏面，大家都是為小孩子好，彼此之間就是要善解包容這樣子，所以就是都很滿意，所以最後一點，你們在照顧上真的都照顧得很好，老師也是很用心，有時候看小孩子跟老師的互動，可以感受的到。有一點問題白天班跟晚班的交接的時候，可能就是沒交接的很詳細，我有發現這個問題，彼此在交接的時候沒有講清楚，因為我遇到好幾次，我想那也不是很嚴重，其他的我覺得你們都很用心，非常用心，我也很感恩，小孩子可以來這個地方，讓你們幫忙照顧，進步很多。



訪談編號：C4

訪談地點：喜樂保育院美勞教室

訪談時間：102.12.11 09：30~10：30

一、您選擇喜樂保育院作為子女安置機構的主要原因是甚麼？課程設計與內容是否為考量的因素之一？為什麼？

A：最開始就是環境，我印象很深刻那時候先來看過，那時候先繞了一圈，後來我就找時間帶○樺來，那時候我記得就在早療教室對面那一間，那時候不知道那就叫《檢測》，想說大家看看小朋友，就好多老師，我也不知道誰是誰？那時候只記得你還有蕙真社工，因為跟蕙真社工接洽的，我記得後來大家都走了，我想說然後呢？我記得你是最晚走，那時候我問你《老師，可以來上課嗎》，那時候你說可以，但要等8月份我們開學之後再來，其實那時候第一印象就是環境，還有那一天，我感覺每位老師都好親切，當然我覺得地緣關係也是很重要的因素，當然附近也有其他的機構，但看過之後我還是覺得還是保育院好，我覺得保育院的優勢是在他的環境，就是讓小孩子的生活空間足夠，當然老師的態度也都有影響，至少我覺得機構都還蠻完整的。

二、喜樂保育院提供的作息/課程內容，您的看法如何？您覺得是否符合您的子女的需求？是否可提供建議讓服務更適切、更令您感到滿意。

A：早療畢業之後轉到照服組，整個的作息內容/課程安排讓我很不能適應，是可以接受但比較是在適應上有問題，是比較多的擔憂，我覺得最大的落差是在早療組還是有一些認知的課程，但到照服組之後整個的課程安排還有，當然是著重復健，這部分是OK的，就是在認知教學的部分是比較沒有時間，這部分我也知道，那時候我記得在早療組還會做一些簡單的操作，我覺得○樺的狀況，當然這麼多年下來我們也找出他的屬性，就是一直 RUN、一直 RUN 的東西，好

像模式出來他就會了，但是若沒 RUN 過，他就是完全與他無關，只要你有在執行的，好像一段時間之後，他就會了，而且後來時間有變短，像剛開始在訓練你可能要一年、二年，後來好像只要一年他就好像有概念了，然後到最近我覺得好像不到一年，我覺得訓練的東西你只要常常執行他就好像會有概念，例如口令或是指令，從他的表情動作是可以看出來的，昨天才跟合興國小的老師還有婉倩老師講說~~他是可造之材，我跟他用可造之材來形容，之前我也是覺得他就不懂啊，你這樣做有用嗎？可是突然他第一個動作出來之後，我們平常覺得沒有用的，牽著他的手去操作，某一天那個東西一拿出來他就會有正確的動作，所以每天牽著他的手去做，時間一久他的能力就出來了，如果覺得他不會就不去教，他就是空白，認知的教學就是一種環境的刺激，他有沒有懂我們也不知道，說不定他是有吸收，其實我後來覺得他是有一點能力，他是有認知，所以我覺得執行是一定要，○樺的話他可能認知沒那麼高，我就覺得那種執行，就是那種慣性，他就會懂，後來會慢慢覺得因為訓練到甚麼程度，他可能也沒辦法在社會上獨立，我覺得生活自理訓練，譬如餵食，他看到湯匙就知道要吃，如廁部份我希望有一天他看到馬桶就知道要如廁，就是說我們不是那麼苛求，但就是一些生活自理要加強，不管是學甚麼都是要提供機會，只要提供機會他就真的有機會，若不提供他就真的是空白，有這種孩子就是他已經不是正常小朋友，你給他甚麼他才有甚麼，你沒有給他、他就是完全沒有，譬如《謝謝》，他只要聽到別人手上有塑膠袋的聲音，他想要，他就是謝謝然後手就舉出去，然後有時候就覺得這個訓練是好還是不好，如果認識的人我就跟對方說你給他摸一下就好了，因為他知道我要那個東西，我要謝謝，他就會連結，但他不知道不能說，想要就謝謝，我就看到他至少我要你的東西、我就要謝謝，用點頭來表達。那時候檢測之後也不知道進來上課之後會上甚麼課，那時候只有著重在這邊有復健嗎？因為那時候也有想說要送到幼稚園，說真的那時候對他整個未來我也不知道要朝哪個方向，那時候因為在娘家福興，所以就就近到

的家扶中心，那時候對課程訓練沒有概念，但是知道有沒有訓練這個東西，那時候都對我說保育院有自聘的物理、職能、語言，都會安排，那時候就覺得會比較安心。

早療組提供的作息課程及內容，我記得那時候是蠻 OK 的，但○樺自己的作息是呈現很不穩定的狀態，所以他真的到現在都還沒有辦法跟著大家的作息一樣，在家裡也是一樣，但我覺得保育院的課程設計是還 OK 啦，如果他能夠配合這就是一個規律化，適當的安排，我覺得照服組他整個時間是緊湊的，所以我覺得作息是 OK 的，就是在用餐的時間會很匆忙，因為每個都要照顧，都要服務，尤其那個○樺更需要皇帝般的服務，我覺得保育院的課程安排沒有很大的問題，我覺得是○樺他自己本身的問題比較大。早療的課程部分就像我剛剛說的，就是比較充足一點，當然二個是有落差的，但到照服組之後二個著重點是不一樣，就是在認知課程、操作方面，相對減少，我記得那時候在執行部分，他有概念，到照服組之後沒有時間去做這一塊，他那概念又不見了，這是比較可惜的部分，到後來我就覺得說，就像我剛剛講的認知的部分，後來我也自己轉化，如果說可以在生活自理這一塊，譬如說拿東西要謝謝，或你要表達，還是說湯匙、餵食、如廁，這種習慣養成，如果能夠把他融入在生活裏頭，轉化到生活裏頭，就是整個環境的變化，也是大家迫於無奈，這個我們了解，但我發現○樺他可能無法學習到什麼東西，但我希望一些生活習慣可以慢慢建構，我希望他看到飯就知道是要吃的，也期待他可以自己拿湯匙吃，期待他可以建立概念，不要像現在，妳餵我就吃、不餵就不吃，其實他有概念，他看到碗和湯匙，其實他知道，為什麼？因為有幾次，大概有 2-3 次，他可能很餓，那都在假日，通常我都看他吞下去才會餵最後一口，那次他抓著我的手希望我趕快餵，那時候我轉過去他就抓著我的手，試了幾次之後，他知道我在餵飯，從那個反應我覺得他真的是可造之材。作息的部分，我們到照服組之後，早療的環境對他來說他會比較舒服，但這是沒辦法，就像一般小孩子從幼稚園到小學，

他需要有些改變，我覺得是還 OK，只是像他都常常不睡，有時候會起來玩，有一次就是前陣子他在哭，就是中午在哭，也不知道為什麼在哭，就是哭了很久，我問老師有沒有跟他安撫，老師說沒有就是讓他哭到累了，就不哭了，哭大概約 20 分，那時候想如果有這種狀況，老師是不是跟他安撫一下，他的特質是如果安撫他一下，他很快就會安靜下來，我覺得每個人都要去配合環境，因為他也慢慢長大了，剛開始我是真的不大適應，因為他在早療的空間然後到照服組，我覺得我也要轉換，因為他也慢慢長大了，不可能永遠都是大環境那樣自由自在。目前的課程內容我希望加強生活自理的訓練，如果成長到某個程度，我們也知道說，那個認知的發展空間真的不大，生活自理的養成對小朋友以後，其實如果能夠訓練一套模式，對老師在照顧，如果一個指令出來，他能夠配合就能夠減輕照顧者的負擔，我覺得認知部分就是看小朋友的狀況，你看他們現在是小學階段有些甚至已經國中，大概就可以抓住他的認知有沒有在成長，例如操作，真的是早療階段他的發展空間比較大，那我覺得生活自理部分，就是針對小朋友的能力去設計，我覺得是需要的，作息的部分我覺得還 OK 啦！

三、對於喜樂保育院所提供的服務，您最重視哪一方面的需求？為什麼？

A：如果是針對○權的部分，我最重視他復健的需求，他復健這部份真的讓保育院幫助他很多，也成長很多，從剛開始的麻糘(軟趴趴)但現在可以到處晃，就我覺得復健在這一環就是很重要，我也看到保育院就是很重視，如果是○權個人我覺得就是他的飲食及認知，我所謂的認知就是生活上的訓練，因為○權沒有口語所以有些互動就像是自言自語，我覺得這一塊好像也是不能少，就是要在服務的過程跟他有互動，就是要告知，聽懂不懂是一回事，就是要給他機會，就是我跟老師說要做甚麼都告知他，久了我希望他會有概念，像老師說的，上樓梯之後，他會知道上來就是要進教室，讓他習慣了，他雖然不是要進教室，只是訓練走樓梯她也會讓他去教室坐一下，然後告訴他：好了，你有坐到了，

我們現在要下去了，然後就下樓。我覺得每一件事都要告知，久了會看到他的適切反映，這一部分，訓練久了就會有固定模式，如果都能夠告知，如吃飯或上廁所，我覺得 OK！那飲食的部分，保育院這陣子有針對○樺飲食的部分做觀察、建議，我覺得很感恩，其實○樺在餵食的部分就是需要比較多的時間，我覺得現在就是有提供比較多的時間，可能就是有提供老師支援，所以現在老師有給○樺比較多的時間餵食，狀況就是有改善，但他就是真的就是會不穩定，不曉得問題究竟出在哪裡，其實像他的作息就會影響他的飲食，然後還有他的腸胃，像他這幾天，就腸胃不順，所以就吃得不好，但是有時候情緒也會，像他很想睡覺的時候，他就不想吃飯，就是會有連鎖反應，我現在就是盡量讓他是否能夠規律化，可是可能需要一段時間，復健就是最重要的，然後生活自理，他之前腳痛約 2 個禮拜，然後上下都用背的，現在一下車就要給我背，而且他只會找我背，他不找老師背，從這些反應可以看到，他會習慣那些模式，因為老師是不背的，所以他會知道及習慣這個模式，他應該就是連結到了媽媽就是會背我的人。飲食的部分我覺得保育院也是都有在共同努力，但是需要奮鬥一陣子，可是我覺得這個可能就是最近機構可能因為勞基法的問題，老師會有變動，目前婉倩老師也是有適應一段時間了，否則我真的覺得是好大的障礙，因為換老師會不知道孩子的狀況，要重新適應，所以我覺得真的是會造成好大的影響，聽說這陣子還會有老師的調動。

四、喜樂保育院的專業團隊包括教保員、社工員、治療師、護理師、營養員、院牧、關懷師、行政人員…等，您了解他們提供的服務內容嗎？每年的個別化服務計畫所擬定的內容您是否滿意？為什麼？

A：我幾乎都了解專業團隊所提供的內容，比較沒接觸就是行政的部分，大概就知道他們是在做行政業務，細節就比較不清楚，專業團隊就比較了解，然後個別化 ISP 對制定是否滿意，大部分是 OK 的，內容也是都很清楚，就是在事後的

執行，有時候可能老師會有一些執行上的困難，但是只要能維持彼此的互動及溝通，若老師有執行上的困難，老師就是可以直接跟我們講，就是說明哪一部分有執行上的困難，或是哪一部分沒有辦法完全執行，如果讓我們知道的話，至少是讓我覺得安心，我是清楚的，事實上我們可以體諒，我們都希望孩子進步，但事實上有時會無法像我們所想的，老師的用心擬定都是 OK 的，因為我覺得老師還蠻用心去了解每個孩子的狀況，至少○樺這個部分，只是有時候比較缺，老師也沒想到啦，只是我覺得如果可以維持互動、溝通，因為家長就是將孩子交給保育院或老師，像 ISP 就是當初大家共同擬訂，如果沒有告知的話，我就會覺得老師你都寫了但為什麼都沒有做，老師可先讓我們知道執行上的困難，讓我們心裡有個譜，我們就不會去苛求，因為也知道老師很辛苦，孩子的狀況又不穩定，這些我們都明白，在 ISP 的執行上大部分是 OK，ISP 的擬訂是一學年，事實上擬訂執行之後一段時間，若有變數就是告知，我的想法就是老師既然願意來做這樣子的工作，真的是一般的人更有接納，老師在照顧上若因為累啊或是疏忽，就是跟家長一樣好像是一家人在照顧這個孩子，一定會常常去分享這個孩子的狀況，我覺得去告知應該是 OK，然後一起針對問題想辦法，不苛求老師一定要把他弄好，我覺得這樣太過分了，我覺得就是一個溝通

五、以目前喜樂保育院所提供的照護內容及品質，您覺得可以再加強哪些服務，會讓您更滿意、更放心？

A：我覺得需要再加強努力的部分，就像我剛剛提到的部分，如果真要講的話就是針對小孩子的個別需求，因為需求不同我們帶的方式也要所不同，針對這個部分老師可能要多花一點時間及心思，要辛苦一點。我知道可能會很為難，可能是時間緊湊啊，事實上若真的沒辦法，我覺得我們是可以包容的，我已經覺得保育院真的很用心。