

出國報告（出國類別：考察）

身心障礙者居家服務及社區服務模式

服務機關：衛生福利部社會及家庭署

姓名職稱：祝健芳副署長等 21 人

派赴國家：日本

出國期間：1031019-1031025

報告日期：1031226

摘要

本次考察時間自民國 103 年 10 月 19 日至 10 月 25 日。參訪目的為了解日本身心障礙者居家服務及社區服務需求評估機制如何連結後續之福利服務輸送，以及日本國內在地化之社區服務模式。參訪成員則包括衛生福利部、各地方政府及民間機構(團體)代表共 21 人，參訪行程規劃方式為實地參訪。

藉由此次參訪，可發現日本藉由政府與民間團體的對話與合作，以身心障礙者的需求出發去發展能讓其在家庭、社區生活的服務，例如：生活自立方案，地域支援活動中心、障礙者生活支援中心、身心障礙者 IT 支援中心、輔具媒合資訊系統、Club House 等服務方案。另外，其身心障礙生活及就業支持有四種類型：生活介護型、就勞繼續支援事業 A 型、就勞繼續支援事業 B 型及就勞移行支援事業，皆是社區型的日間照顧及工作訓練，經評估具有工作能力者就轉至一般企業工作，以促進身心障礙者能在社區中自立生活，並達成身心障礙者與其他人在更平等的基礎上切實全面參與社會的目標。

日本相關經驗可作為我國目前身心障礙者居家服務及社區服務模式推動的重要參考。

目 録

壹、前言.....	1
貳、考察目的及行程	3
參、考察内容及心得	8
I. 東京都港区障礙者社會福祉中心	8
II. 財団法人テクノエイド協会	13
III. 品川区立身心障害者福祉會館	18
IV. 社会福祉法人きょうされん リサイクル洗びんセンター	24
V. Human Care Association ヒューマンケア協会	27
VI. 東京都小平市「あさやけ風の作業所」でのうたごえ喫茶	33
VII. 社会福祉法人武蔵野「知的障礙者授産施設」	36
VIII. 東京都障害者 IT 地域支援センター	41
IX. 社会福祉法人 JHC 板橋会	46
X. 社会福祉法人東京コロニー 東京都葛飾福祉工場	53
肆、結論與建議	56
伍、參訪照片	69

壹、 前言

截至 102 年底止，我國身心障礙者人數共計 112 萬 5,113 人，占總人口數 4.81%，含括不同的障礙類別、障礙程度、性別、年齡層及職業等等，其需求非常多元。

考量身心障礙者之需求並與國際接軌，我國於 96 年起將身心障礙者保護法修正為「身心障礙者權益保障法」，對身心障礙者的觀點，已經由醫療導向與個人模式，轉為權益導向與社會模式，以對於身心障礙者的個人支持、家庭支持、和社會參與為全法的核心目標，並自 101 年 7 月 11 日開始實施鑑定及需求評估新制，依「國際健康功能與身心障礙分類系統（ICF）」分類架構下完成鑑定報告及需求評估結果，提供各項服務措施，亦自 101 年度起全面推動辦理各項居家式及社區式服務。

日本是全亞洲最早應用需求評估概念的國家，其在 2007 年簽署身心障礙者權利公約（The convention on the Rights of Persons with Disabilities），其後花了三年的時間去檢視整合身心障礙基本法，以確保國內相關身心障礙法規能符合促進身心障礙者充分享有其人權和基本自由，促進身心障礙者充分參與，身心障礙者有機會積極參與政策和方案的決策過程等重要公約精神。

日本於 2012 年 6 月 20 日通過，同年 6 月 27 日公布，並於 2013 年 4 月 1 日施行障害者總合福祉法，目標在達成無障礙的共生社會，實現身心障礙者能在社區自立生活的權利，將其作為權利保障的主體，將障礙的概念由醫學觀點轉為社會觀點。其透過需求評估機制連結後續之福利服務輸送，以協助身心障礙者獨立過著日常生活或社會生活，該國身心障礙者居家服務及社區服務模式推動的政策和發展，足供我國借鏡。

本次考察參訪日本東京推動身心障礙居家服務及社區服務之情形，期望達到下列目標：

- 一、瞭解日本國內需求評估機制如何連結後續之福利服務輸送。
- 二、瞭解日本國內在地化之社區服務模式。
- 三、針對法制、體制架構、服務模式、專業人力等層面提出心得，並對照我國日

前居家服務及社區服務模式推動現況，提出建議，進而提昇我國身心障礙服務之品質。

貳、考察目的及行程

一、目的：

依據身心障礙者權益保障法第 50 條規定，直轄市、縣(市)政府應依需求評估結果辦理身心障礙者個人所需照顧服務，爰各地方政府自 101 年度起全面推動辦理各項居家式及社區式服務。為吸取先進國家對於身心障礙者居家服務及社區服務模式之推展經驗，做為政府後續推動服務之參考，衛生福利部社會及家庭署與民間單位規劃赴日本考察，以汲取該國新知，拓展國內各項居家式及社區式服務之業務。

本次考察人員名單如下：

序號	姓名	服務單位	職稱
1	祝健芳	衛生福利部社會及家庭署	副署長
2	廖秋芬	臺北市政府社會局	科長
3	林雅雯	新北市政府社會局	股長
4	黃燕菁	臺中市政府社會局	股長
5	陳秀雯	高雄市政府社會局	股長
6	李青璇	彰化縣政府	社會工作人員
7	潘李美華	臺東縣政府	科員
8	林嘉駿	澎湖縣政府	社工督導
9	王美琦	財團法人臺北市自閉兒社會福利基金會	董事
10	葉瀛賓	財團法人伊甸社會福利基金會	董事長
11	葉謝惠美	財團法人伊甸社會福利基金會	董事長 夫人

序號	姓名	服務單位	職稱
12	陳智宏	財團法人伊甸社會福利基金會	庇護事業處高專
13	朱麗真	財團法人伊甸社會福利基金會	翻譯
14	林網市	財團法人瑪利亞社會福利基金會	主任
15	李銘浚	雙服社會福利慈善事業基金會嘉義辦事處	專案負責人
16	張淑婷	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會	組長
17	林玉嫦	財團法人基督教瑪喜樂社會福利基金會	執行長
18	陳美秀	財團法人基督教瑪喜樂社會福利基金會	事業發展部 督導
19	陳怡蓉	財團法人向上社會福利基金會	人資室主任
20	黃錦鳳	美善社會福利基金會	社服部主任
21	王文秀	財團法人平安社會福利慈善事業基金會	專員

二、行程：

日期	參訪單位及時間	參訪內容
10月19日		出發
(東京) 10月20日	(9點~12點)	路程
	東京都港區障礙者社會福祉中心 (13點30分~15點)	「公辦民營」的障礙服務中心，由「社會福祉法人友愛十字會」管理經營，服務內容包括兒童早療、65歲以下障礙者服務、職業訓練、職業推介服務、諮詢服務，並直接經營具備產能的咖啡廳與麵包店、兩間店面可販售作業所的產品。
(東京) 10月21日	財団法人テクノエイド協会 (9點30分~11點)	為國家（厚生労働省）指定物理治療師檢定機關，並且提供輔具相關調查、開發、資訊收集及臨床評價，另培育輔具治療師、維修師等養成。
	品川區立心障礙害者福祉會館 (13點30分~15點)	提供高齡者、障礙者及其家屬使用之設施，還有一般市民亦可參與之都市型複合施設，另提供自立生活支持服務。
(東京) 10月22日	(9點~12點30分)	路程
	社会福祉法人きょうされん リサイクル洗びんセンター (14點~16點)	主要是瓶子的清洗（資源回收），時薪160-550日幣（以日本物價來說，時薪約正常人的一半），一天工作6小時，一週5天，針對精神障礙者提供工作機會，制度完善。
(東京)	Human Care	日本第一個自立生活團體，致力推動

日期	參訪單位及時間	參訪內容
10月23日	Association ヒューマンケア協会 (9點~10點30分)	障礙者服務，例如居家照顧、日間照顧或短期照護等服務，並提供會員輔具或住宅的改造等。
	東京都小平市「あさやけ風の作業所」でのうたごえ喫茶 (13點30分~14點30分)	提供障礙者（以智障、肢障為主）的庇護工場，營業時間為4月-10月的星期一、二、四、五的10:00-16:00及每月第三週的星期六10:00-14:30（雨天不營業）。
	武藏野「知的障礙者授産設施」 (15點15分~16點45分)	1. 以烘培、印刷、資源回收為其主要收入。 2. 一樓有社區居民休憩的地方，可品嚐到智能障礙者製作的手工麵包、餅乾，或是販賣一些他們自製的小東西如髮飾、書籤等。
(東京) 10月24日	東京都障害者IT地域支援センター (9點~11點)	針對障礙者可運用之3C產品展示、研發及販售等，提供體驗教學訪視機會，並提供障礙者/家庭相關諮詢、轉介服務等。
	社会福祉法人JHC板橋会 (13點30分~15點)	於1983年創立，為一民間支援團體，從精神障礙者的社會參與開始，進而開創各項福利服務。 JHC板橋会不僅支援身心障礙者的自立與社會參與，更以創造安全、安心的社區為目標。
	社会福祉法人東京コロニー 東京都葛飾福祉工場	日本第一間雇用身體障害者福祉工場～包括訓練流程、津貼制度、辦理單

日期	參訪單位及時間	參訪內容
	(15 點 30 分~17 點)	位及辦理職類等、協助障害者的社會及經濟的自立。
10 月 25 日		回程

參、考察內容及心得

I. 東京都港區障礙者社會福祉中心

參訪時間：10/20(一)下午 13:30~15:00

一、 單位介紹

東京參訪的第一個機構屬於「公辦民營」的障礙服務中心，服務內容包括兒童早療、65 歲以下障礙者服務、職業訓練、職業推介服務、諮詢服務，並直接經營具備產能的咖啡廳與麵包店、兩間店面可販售作業所的產品。

(一) 創立過程：

1. 昭和 62 年依據「障礙者綜合計畫後期計畫」政策補助設立，平成 10 年 3 月完工，平成 10 年 4 月障礙福祉中心開設。
2. 平成 10 年設立港區障害者福祉事業團，為一區公所設立組織，再與民間組織合作，提供障礙者就職前後的生活及工作的支援服務。
3. 平成 21 年 4 月指定由「社會福祉法人友愛十字會」管理經營，全棟福祉中心的委辦費用 8 億日圓（折合臺幣 2.3 億），港區公所每年會針對承辦單位的業務執行進行評估。

(二) 建築介紹（B2~8F 障礙福祉中心共 15,705m²）：

1. 地下 1-2 樓：停車場、地域資源集積所、防災儲備倉庫、管理設備。
2. 一樓：生活介護事業所、竹芝小學紀念室、蒲公英喫茶店。
3. 二樓：身心障礙兒童發展中心、兒童發展支援事業所。
4. 三樓：就勞繼續支援 B 型事業所、料理實習室、多功能室。
5. 四樓：餐廳、機械浴室、家族浴室、溫水池。
6. 五樓：自立訓練（機能訓練）事業所、障礙者福祉事業團辦公室、共同活動室、練習室、圖書室、談話室。
7. 六樓：多目的體育室、事務室、專門醫相談室、相談室。
8. 七樓：會議室、集會室、竹芝小學紀念堂。
9. 八樓：緊急庇護所、自立訓練生活。
10. 九樓到十樓：障礙者住宅〈由事業團管理〉。

11. 十一樓到二十三樓：居民住宅由區公所租賃管理。

二、服務內容

(一) 障礙者就勞支援事業（就業協助）

1. 法源：障礙者雇用企業法及障礙者綜合支援法。

2. 服務面向：

- (1) 就勞面支援：職業相談、就職準備、職業實習、職業穩定的支援、生活支援、企業支援。
- (2) 生活面的支援：相談、推介。
- (3) 相談支援事業：協助障礙者擬定就業服務計畫，提供訓練，並與提供事業者聯絡調整工作內容與追蹤障礙者工作情形。
- (4) 就勞移行支援事業：包括福祉中心內的清掃作業、花壇管理業務、一樓蒲公英喫茶店業務，目前清掃工作人員 16 人（障礙者）、咖啡店 3 人，皆在受訓中，政府補助兩年的訓練期，訓練期滿需完成推介，若無法順利就業，則障礙者需要停止半年後才可再申請第二次的移行職業訓練。
- (5) 就勞繼續支援 A 型事業：Café Duex、subway' s bakery trois（在地鐵站內的小店），此類型的就勞支援事業，障礙者需靠自己的能力賺取收入，因雇用障礙者經營具有特色，該小店曾有媒體報導。

(二) 障礙者工作機會的提供(法規外的服務)

1. 共經營兩家店面，分別在港區區公所一樓、高輪地區綜合支所，工作人員有 50 多人。
2. 服務成果：去年有 16 人成功進入企業工作，服務目標是期待障礙者能在地區內穩定的就業。

(三) 生活介護事業所（一樓）

1. 服務對象：18 歲以上至未滿 65 歲身心障礙者，需憑障礙福祉受給證(註一)註明之障礙程度 3 以上的障礙者、戶籍在港區才可申請。服務名額為 40 人，目前已照顧 39 人。

2.服務項目：

- (1)生活支援服務：基本生活自立機能訓練（如更衣、吃飯、如廁訓練）、學習料理、運動/步行等健康促進活動。
- (2)作業支援服務：牛奶盒與紙加工品製作、環保利用製品製作、資源回收。
- (3)其他活動：音樂療法、繪畫課程等藝術活動、戶外活動、夜宿訓練等生活體驗。

3.人力比：1.7 障礙者：1 支援者，工作人員包含社工、保育師、福祉師、個人助理、醫師、護士等，因屬共同支援，所以人力比是將所有服務人力共同計算。

(四)兒童早療中心（二樓）

- 1.服務對象：就學前、一歲以上兒童即可入學。一般教室有 55 位學童，時段班約 100 人 2 歲以下兒童每週來兩次。發展療育諮商（相談）則服務至 18 歲以下兒童。
- 2.評估方式：由社工及保育員評估有需求即可，不一定要有障礙手冊。早療兒童可透過轉介或自行申請皆可，有些學童會建議家長跟著一起上課，學習在家照顧兒童的技巧，插管等高醫療支持密度者經醫師評估、或已確定福祉中心的護士及教保員可提供支持時，家長就可以不到班協助。

3.分類：

- (1) 一般教室：每間教室收 11 位兒童，人力比 11：4（3 職員+1 保育員），另有專業人力團隊協助，且人力以支援中心為主。
- (2) 高醫療支持教室：重症教室每天限收 5 名兒童，目前照顧人力包括 2 名護士、2 名保育員、1 位職能治療師，人力比可達 1：1（國家規定為 5 兒童：3 照顧者）。

4.收費：兒童只需負擔餐費，其餘費用皆由港區區公所負擔，不分經濟別，因港區福祉中心屬於公立障礙服務機構，由中央與地方補助。

(五)就業訓練中心（三樓）（就業繼續支援 B 型）

- 1.服務對象：18 歲以上，戶籍在港區的身心障礙者皆可，名額 40 人，目前服務利用者 30 人，以能夠自行到福祉中心及具備作業能力者。
- 2.服務內容：提供甜點包裝、家庭代工、印刷、公園清掃、商店銷售等訓練與執行。服務利用者可領到「工錢」，時薪約 100-200 日圓（折合臺幣約每小時 28-56 元），工錢發放是依據工作能力與工作表現，工作時間為週一至五每天上午九點至下午四點，每個作業所可服務 30 人，屬於就勞 B 型（註二）的障礙者則沒有服務利用時間限制，也沒有退休的問題。
- 3.人力比：政府規範為 10：1，港區福祉中心為 6：1，優於政府規範。製作點心由功能較佳的障礙者擔任，人力比為 6：2，服務人力都是全職人員，未使用志工協助，員工的薪資結構依據機構標準發給（註三、四）。

三、參訪心得

日本的身心障礙者福利來源皆依靠稅收補助，使用服務的身心障礙者不分經濟別，除了材料費外幾乎沒有付費項目，只有在不屬於核定範圍內的服務項目需要自費申請，日本稅賦額比臺灣更高，才能支持全國身心障礙者照顧福利系統，且日本極有遠見地自 20 年前即開始建構如此完整的身心障礙者照顧福利，從單純服務的輸送到經濟自立、生活自立的規劃，協助國內身心障礙者能夠在社區中獲得最適切的、最有尊嚴的服務。有遠見的政府、完善的政策，搭配上國人配合的稅收，才能打造出讓身心障礙者感受到幸福的國度。

註一：受給證，日本自 2010 年開始重評障礙者的「服務需求」，將障礙者區分成 1-6 等級，並核給「受給證」，受給證上會註明障礙者「可」使用的服務項目，例如初期失智症的障礙者生理功能很好，不需要使用到居服或送餐服務，但可能需要定位與監護服務（擔心走失），或者肢體障礙者可申請就勞（就業）相關服務，需要的服務內容就會註記在受給證上，障礙服務機構需檢視受給證後確認障礙者是否可免費使用服務。通常是 3 級以上的障礙者才會需要，若不符合該機構提供服務標準，則障礙者需自費參加。受給

證的核發由各區公所社工或相談員負責，原本期待發放率為 100%，但武藏野區執行率在 45%左右，障礙者也有可能並不需要受給證，評估後則不核發。

註二：依據日本障礙者就業法（障害者就労）規定，就勞 B 型及移行類屬於「服務利用者進入職業訓練機構歸屬於「訓練」與「服務利用」，因此受訓期間機構發給的稱為「工錢」，而不以「薪水」稱呼，且此兩類別就勞服務提供不受勞動基準法規定應發給最低工資的限制。

註三：日本的自立支援法提供的服務體系有屬於中央統一的自立支援給付包含：

1. 介護給付【居宅介護、重度訪問介護、行動援護、重度障礙等包括支援、兒童日間服務、短期入所、療養介護、生活介護、障礙者支援機構的夜間照顧、共同生活介護(carehome)】。
2. 訓練給付（自立訓練/機能訓練/生活訓練）、就業移行支援、就業繼續支援(雇用 A 型/非雇用 B 型)、共同生活援助(group home)。
3. 自立支援醫療及輔具補助。

註四：自立支援法亦規範鑑別障礙等級的方式，分為 6 個等級，作為提供各種給付的依據。鑑定的項目有 106 項，其中有 79 項引用介護保險，加上生活功能等其他 27 項。

II. 財団法人テクノエイド協会

【The Association for technical aids (ATA)】

參訪時間：10/21(二)上午 9:00~11:00

一、 單位介紹：

The Association for technical aids (ATA) 是國家設立的法人，於 1987 年 3 月 16 日取得財團法人設立許可，並於同年 4 月 1 日完成法人登記，2011 年 7 月 1 日改登記為公益財團法人。

設立宗旨是為了推廣安全的輔具產品並能有效的使用，以改善老年人及身心障礙者的生活品質。為達成這項宗旨，其任務包含了進行輔具科技的研究與發展，蒐集編纂與宣導相關輔具資訊及進行臨床評估，以及訓練專業人員，同時 ATA 也被厚生勞動省指定為義肢裝具士國家考試的實施機關。近年來由於照顧人員普遍都因職業而有腰痛的問題，且失智症老人增加，此外監測獨居老人比例也將增加，為了解決這些問題，ATA 現階段主要的任務是推廣及試驗照護機器人。

二、 服務內容

(一) 調查研究輔具使用及發展現況，協助輔具推廣運用

日本已漸邁入高齡社會，依據日本總務省的統計，至 2013 年 10 月底止，幾乎每 3 個人就有一位是 65 歲以上的老人。因此日本政府在 1983 年開始推行老人健保制度，2000 年施行介護保險制度等，補助高齡者醫療費用。據厚生勞動省統計預測 2025 年所需的照護人員數估計將從 133 萬人增加到 244 萬人，為克服照護人力不足問題，並減輕照顧者壓力及體力負擔，日本政府決定加速照護支援機器人的開發及導入，重點在以實用性及低價位產品優先。並編列 25.5 億日圓預算，做為獎勵企業對於照護機器人的研發費用。

(二) 蒐集輔具資訊並提供資訊給相關事業及使用者

1. 輔具資訊系統 (www.techno-aids.oc.jp)

使用者因身體狀況不同需挑選適合他們自己的輔具，因此輔具的規格、構造、性能等相關資訊變得非常重要。此輔具系統提供了一個資訊平臺，讓國內的輔具製造業者及輔具廠商能在這個平臺上輸入所有的資料，建構起國內最大的輔具資料庫。資料庫中也包含了每件輔具所能得到的介

護保險補助及障礙者福利相關資訊等。截至 2014 年 10 月，全國共有 657 家廠商上網登錄、共計 8,715 件輔具資訊，其中以移動機器類件數最多，占 41%，其次為家具、建具、建築設備類占 31%。

每個輔具都會有一個編碼（TAIS 碼），詳細記載產品的規格、性能、製造廠商、製造日期及使用方式等資訊，從系統上可依各自需求從大中小 3 項分類進行檢索，編碼是依據介護保險給付項目別分類，例如大分類 003 拐杖、12 為移動機器，中分類的 06 為步行車，17 為福祉用具中的「特定用具租借」。可搜尋廠商、產品及適用介護保險的輔具。2014 年 4 月在此平臺新增透過介護保險要租用輔具需要多少費用的資訊，透過介護保險可以租輪椅，平臺上即可見到每月平均價格及最低價格是多少，因為日本介護保險並未規定產品的價格，產品的價格都是公開的，所以服務使用者可透過此平臺瞭解同一類輔具不同廠商的價格，決定訂購的產品。適用介護保險的輔具在網站上會特別標示，未標示的輔具介護保險不給付。因為輔具的發展日新月異，該網站的資訊非常充足，所以地方政府很依賴此平臺。內容包含：

(1) 生活便利用具的資料庫：

屬於自助用具，也可以客製化訂製的福祉用具，網頁上有既製品（已完成設計生產的）一覽表，分類依據食、整容、入浴、更衣、如廁、家事、休閒活動、移動及其他等九項，產品的製造材料、設計都提供 PPT 檔公告，可以自己製作。也有訂製品的區域可供服務使用者登錄申請。日本沒有申請福祉用具項目的補助限制，但輪椅需要五年才可以再申請補助。

(2) 完成用部品：是障礙者可使用的部分。

(3) 收集使用者對輔具的想法及意見：

重視早期現場意見的收集與溝通，網站上也設有介護員使用後的回饋意見區，有使用者帳號的使用者可以登錄，寫下自己關注的關鍵字（如移位），若在主題留言中出現關鍵字，系統就會主動發送信件給登錄者，讓登錄者持續關心當初設定的關注主題。

(4) 補裝具製作（販售）業者的資訊：

隨著障礙者自立支援法的實施，2006 年輔具補助制度也隨之變動，

因著這個新措施，使用者與輔具業者必須簽訂合約。因此，不僅是市町村要知道業者的情況，使用者也要知道，所以這樣的資訊就可從協會這邊來提供。只要是 ATA 協會的會員，就可以定期收到電子報，隨時知道業者的近況。

(5) 輔具使用所發生的事故案例彙整：

該網站也有蒐集全國使用輔具發生事故的案例，通常都是人為疏失或操作不當所造成，透過案例可提醒民眾在使用時可以多加注意。

(6) 有福祉用具評估與介護保險補助申請的 guidebook，可在網頁上下載調查研究報告/補裝具費支給業務.PDF，主要目的是設計給市公所福祉用具承辦人員更熟悉福祉用具業務。

(7) 網站上有「開發廠商專區」，提供輔導廠商設計開發的福祉用具資訊，並有機構試用的媒合資訊，媒合後的使用情形則由 ATA 進行評估。ATA 協助雙方進行溝通與設計改善，上述工作皆需要獲得使用者與操作者的同意才能收集資訊。

(8) 福祉機器使用效果評估：

1. 服務利用者的改善狀況
2. 機器使用的機能性、安全性與禁忌事項
3. 介護提供者（服務員）的效用
4. 相關效果（如移乘介護機器使用的時間減少）

(三) 輔具的臨床評估與標準化。

(四) 培訓輔具從業人員專業知能，包括輔具維修及使用指導等技能：

1. 輔具福祉規劃及其主管的培訓。
2. 輪椅升降機安全指導員的講習會。
3. 電動升降機主管培訓 — 為因應厚生勞動省鼓勵使用電動升降機等設備，以預防從事照顧工作所引起的腰痛的策略，培訓整合相關設備的人才。
4. 培訓助聽器技師。

(五) 負責義肢裝具士的國家考試。

(六) 助聽器專賣店認證。

(七) 為諮詢窗口，媒合廠商、機構進行評估及試用，若有一項新產品開發，即

在全國各地辦理展示、體驗、研習，ATA 設有相談（諮詢）窗口、提供實驗福祉用具的場所、設計出的輔具實施實際使用的調查（包括評估使用狀況、到服務利用者介護現場實驗）、以及推廣工作（普及、展示、體驗、研習、宣導等）。

（八）補助廠商開發福祉用具及開發介護機械：

1. 經濟產業省補助一年 25 億，由 ATA 經費補助廠商開發福祉用具及開發介護機械，分配為「補助製造與設置福祉用具，可補助開發經費的 1/2-2/3」，宣導則全額補助。

2. 補助流程為：

開發廠商（ATA 協助質的改良與量產化）---->仲介（介護實習、區域支援市町村、福祉用具事業）---->介護機構（經居家個案使用後，回饋意見給 ATA）。

全部的設計、生產與製造流程都是輔具廠商要執行，ATA 補助金額，但廠商仍須自行負擔開發費用的 1/2-1/3。每個廠商至少需開發 10 組福祉機器（設定補助目標的下限）。

三、參訪心得：

日本以政策補助「廠商」協助開發輔具，並形成「產業競爭力」，委託 ATA 建構輔導機制，讓每一家合作廠商至少有 10 項福祉用具可以生產上市，若簽約 30 家就有 300 項福祉用具設計出來，需要申請介護保險補助的可以在挑好福祉用具後，透過介護評估人員將福祉用具設計在 care plan 中。經濟產業省從提高生活品質的面向（移位、沐浴、居家守護監控）去推動開發「輔具機器」，讓服務利用者和介護人員（服務員）能夠減輕照顧時產生的身體負擔與職業傷害（日本介護人員 2010 年約有 150 萬人，2025 年的需求為 240 萬人，有嚴重短缺的問題，且介護人員的腰痛問題嚴重），對於高齡的照顧者來說也是一大福音。

另外，網頁設計互動功能佳，尤其在福祉用具情報收集部分，可以讓家屬或服務利用者表達真實的需求、困難或使用回應，也可公開給其他類似狀況的家庭參考。網頁上也有「事故範例」供民眾參考，只要輸入福祉用具名稱（如輪椅），就可以查詢到此類輔具是否曾經發生過事故或傷人的意外，事故的內容是經過「福祉用具事故審查委員會」調查後開會決議確認問題發生

原因，並很貼心的畫成漫畫讓更多人可清楚的理解事故發生的原因。據簡報者說明：目前為止所有福祉用具的事故都是「人為操作」的問題，還沒有福祉用具設計或本身產品的問題。

由 ATA 提供公開的媒合平臺，平臺網站資訊充足，廠商、民間團體及民眾都可在平臺上登錄及獲取所需資訊，網頁有留言版功能，可進行互動交流，是一個溝通平臺，障礙者團體相關的活動都可 PO 在上面，輔具使用的經驗分享亦可，資料庫也相當多元，可各取所需，讓高齡者與身心障礙者可以自己選擇適合自己的福祉用具，且規格、材料與價格都是公開的，在同一個介面上，家屬或服務利用者就能去做功能、價格的比較，自己做選擇，也不會產生「沒有貨比三家，最後買貴了、買錯了的問題」。而且最棒的是廠商願意公開產品資訊，簡單的自製福祉用具(如湯匙)，只要你願意自己去買材料，就能按照網頁上的操作說明完成自製福祉用具，沒有所謂的「商業機密」這回事，日本的福祉事業公司也願意更多的人透過簡單的自製福祉用具，讓障礙者的生活更便利，從中見到日本無私願意分享的精神，值得學習，這才是設立福祉事業公司的大愛吧！

III. 品川區立身心障害者福祉會館

參訪時間：10/21(二)下午 13:30~15:30

(Slogan：每一個人都是主角，帶給他們笑容、元氣與感動)

一、 單位介紹：

品川區的障礙者約 1 萬人，居住人口 33 萬人，1997 年東京都品川區立公所建置品川區立心障礙者福祉會館，委託社會福祉法人品川綜合福祉中心進行營運管理，收容品川區日本特殊教育學校畢業後的學生，每年補助 3 億（中央補助 1.5 億、地方政府提供 1.5 億）（依據障害者支援法成立），區公所每 5 年審查一次。工作人員共計 32 人。由品川區障礙福祉科派公務員擔任館長，其餘員工為「品川綜合福祉中心」的員工。

此會館的經營理念是期待能提升身心障礙者之福利，培養障礙者自立生活能力，增強參與社會活動之機會，使其增強權能，凝聚成為障礙者團體，並能拓展服務據點，而服務的最終目的是為家中有障礙者之家庭，分擔家屬照顧壓力及解決安置問題。

二、 服務內容：

品川區立心障礙者福祉會服務時間為每週一至五上午 8:30-17:00，延長時間最長可到 19:00，其團隊組成計有管理者 1 人（公派）、支援員（現場服務人員 16 人）、護士、營養士、PT、OT、攝食指導醫師、內科醫師、齒科醫師、事務員，服務人力比為 2.5 障礙：1 服務員。提供的服務內容，分成四個部分如下：

（一）障害者生活支援中心

提供服務利用者及家屬免費諮詢服務，區域內生活服務可利用情報，包含擬定服務計畫，相談員（諮詢者）為社工，只需要取得東京都工作資歷認證後就會發給相談員證書。相談事業包括：計畫相談支援（福祉計畫的利用）、同儕諮商（透過相同障礙者的諮商瞭解彼此共同的問題並提供解決的建議）、社會資源利用支援（提供地區內社會資源情報、自立生活資源、專門機關的介紹）、權利擁護必要性支援（若障礙者權利受到破壞，可由中

心協助表達及爭取權利)、社會生活活動參與的支援、高次腦機能障礙專門相談，高次腦機能障礙是最新發展的服務內容，從發生原因到後續產生的障礙類別、影響狀況及現有的能力等問題，每週會有一次專任 OT 協助做相談評估。生活支援中心為身心障礙者間之溝通橋樑，收集各障礙類別所需之公民營社會福利資源，以了解不同障別所需提供相關資源，進而連結同障礙類別之身心障礙者組成同儕團體，並提供同儕諮詢(商)服務，由有豐富生活經驗之同儕支持員與身心障礙者進行諮詢，以協助讓身心障礙者跨出社會的第一步。

(二) 生活介護事業—「每個人都是主角，希望帶給身心障礙者笑顏!元氣!感動!」

由 1 名管理者、2 名組長、1 名管理師、16 名照顧員、職能/物理治療師與昭和大學醫師(主要教導身心障礙者學習吞嚥能力)等人員組成，主要提供之服務對象為居住在品川區 18 歲以上至 65 歲以下之肢體障礙者及智能障礙者，提供每週一至週五，上午 8:30~下午 17:00 之日間照顧服務，最晚可提供至晚間 19:00，並有提供復康巴士載送，現已提供 50 名身心障礙者生活介護服務，並依據不同類型之身心障礙者分為四組，櫻花組為尚可簡單言語之智能障礙者、向日葵組為無法言語需仰賴肢體動作及圖卡表達之智能障礙者;萬壽菊組為乘坐輪椅之肢體障礙者、蒲公英組為重度肢體障礙者。

生活介護之宗旨期待能透過日間照顧服務讓身心障礙者從事喜歡做的事情及活動，讓他們在參與中獲得成就感及愉悅之心情，身心健康地過生活。服務內容如下:

1. 專門訓練—物理及職能治療、吞嚥指導、口腔衛生訓練、內科健診、音樂療法。
2. 活動—祭典、運動會、耶誕尾牙、遠足。
3. 其他—防災訓練、健康檢查、家屬座談會。

(三) 自立訓練事業—「為了要活出自我，要學習自己決定，增加可以做到的事情，持續去做~」

主要服務內容分別為「機能訓練」及「生活訓練」兩類；「機能訓練」之服務對象為居住品川區 18 歲以上至 65 歲以下之後天肢體障礙者，提供一年之身體機能訓練，「生活訓練」之服務對象為品川區 18 歲以上至 65 歲以下之後天高次腦機能障礙者及智能障礙者，提供一年六個月之生活訓練。(依政府規定生活訓練期間上限 18 個月，機能訓練上限 12 個月。)

自立訓練首先須與障礙者諮詢會談，了解障礙者之身體及生活狀況，接著依據障礙者之需求，個別擬定計畫書，並簽訂服務契約手續，進而安排訓練時間及內容，訓練時間為週一至週五，上午 9:30~11:30、下午 13:00~15:00，訓練內容為物理及職能治療、日常生活訓練、家事訓練、外出訓練、趣味活動訓練、社會資源活用訓練等內容，期待能讓身心障礙者透過訓練，增強自立生活能力，為獨立及融入社會生活做準備。(目前生活訓練 6 名、機能訓練 6 名，每天課程及需求不一，都採獨立訓練)

(四) 地域活動支援中心－「『逢(あえる)』(期待有機會見面及相逢之意)」

1. 提供障礙者課程及活動：主要針對居住在品川區，後天造成高次腦機能障礙(例如車禍後造成感情障礙、注意機能障礙、記憶障礙、失語、無法判斷圖像、無法叫出人名等障礙)，以介護保險者優先使用，或是介護保險 2 號被保險者。學習內容包括生活自理訓練、創作活動、家中生活必要技能學習、講座活動，並進行志工培訓，邀請地區內的民眾擔任志工，提供志工訓練，參訪當天也正在進行手語志工的訓練，由當地手語老師擔任訓練講師，參與訓練志工約 6 人。培訓志工的另一個目的是讓更多人瞭解障礙者。
2. 障礙者可同時使用「逢あえる」及生活介護服務，需自行至福祉中心會館查詢課程內容並報名參加。交流室可開放障礙者及家屬互相交流。服務費用部分，除參與課程使用材料需自費外，其餘收費依所得收入比例部分收費，最多負擔 1 成費用。

三、參訪心得

品川區立心障礙受害者福祉會館基本上為一公設民營之會館，會館大樓由

品川區立公所建蓋，並委託社會福祉法人品川總合福祉中心進行營運管理，但特別的是會館館長則由品川區立公所障礙者福祉科公務員擔任，其餘人員則歸屬社會福祉法人品川總合福祉中心，由於雙方角色不同，在機構管理營運作業有待商榷及瞭解。該會館以提昇身心障礙者福祉，協助其參與社會活動和自立為目標，主要提供居住東京都品川區 18 歲以上至 65 歲以下之身心障礙者為服務對象，該會館內主要包含四大項服務單位，分別為「障礙者生活支援中心」、「生活介護事業」、「自立訓練事業(機能訓練及生活訓練)」、「地域活動支援中心」。

首先，針對「障害者生活支援中心」之服務，服務內容類似我國設置之身心障礙者個案管理中心，同樣會先透過面談瞭解身心障礙者之生活樣貌及需求期待，擬定個別服務計畫，依據障礙者之需求連結社會福利資源，協助解決其問題，而與個管中心服務內容不同的是，服務過程中會透過有自主生活經驗之身心障礙者，擔任同儕支持員的角色，提供接受會館中服務或一般社區之身心障礙者，免費之同儕諮詢服務（諮詢費用由政府補助 5,000 日圓/次），目前會館中共聘有四位同儕支持員（分別為聽障、視障、肢障、重器障+肢障者擔任），身心障礙者可依據自身需求狀況預約同儕諮詢服務；另一方面，透過瞭解各身心障礙者之需求，連結同障別之身心障礙者成為同盟，組成同儕團體，拓展及增強身心障礙者之知能，這是我國較少在個管中心服務底下同步出現的，也是當前在社會中常處於弱勢族群的身心障礙者，所缺乏的同儕資源媒介服務，因此透過此服務內容，期盼我國在個案管理工作上，不僅是為了解決身心障礙者之問題及困難，而找尋資源及提供協助，更應進一步增強身心障礙者本身之能力，連結同儕資源，增進同儕間互動關係，讓原先為受助者之身心障礙者能增強權能，轉而成為助人者，才能將服務發揮到最大目的。

其次，「生活介護事業」服務，其服務內容類似於我國設置之身心障礙者日間照顧服務，提供身心障礙者每週一至週五之日間照顧服務，並安排各種訓練及活動，包含吞嚥訓練、音樂治療、社區活動、戶外活動等，目前針對

不同狀況之身心障礙者所分成的四個生活介護組，會依據各組身心障礙者之狀況，調配專業服務人力，現櫻花組共有 21 名身心障礙者，並有 3 名專業人力；向日葵組及萬壽菊組則各共有 10 名身心障礙者，並各有 3 名專業人力；蒲公英組共有 15 名身心障礙者，並有 7 名專業人力，在專業人力配置上，大都最少有 7 比 1 之比例，而針對較重度之身心障礙者則至少有 3 比 1 或 2 比 1 之人力比，在專業人力配置上相較於我國照顧人力充足，且更能安排更多元之服務內容，提供個別化之服務，並降低因照顧壓力而導致專業人力流失之情形；另外，生活介護服務雖大都提供每週一至週五上午 8:30~下午 17:00 之服務，但亦可視家屬照顧需求最常延長至晚間 19:00，但我國普遍大都僅提供「日間」照顧，若要提供至「晚間」之照顧服務，大都須回歸至全日型照顧服務，較難依據個案及家屬需求配合延長服務時間，因此專業人力比例不足及服務時間較難彈性延長，是相較於日本之服務型態，我國身心障礙日間照顧服務在提供過程中常面臨之問題，而解決此困難也是當前我國身心障礙者及其家屬迫切需要的。

其三，「自立訓練事業」服務，其服務內容類似我國設置之生活重建服務，提供後天因素導致中途致殘之身心障礙者「機能訓練」及「生活訓練」服務，主要以『訓練』為主軸，期待透過與身心障礙者面談，依據身心障礙者之需求，擬定個別計畫書，增強身心障礙者身體機能活動能力及自立生活能力，目的為讓身心障礙者能重返原本之生活樣態，進而能重返就業職場，與我國較不相同的是，日本除了提供後天致殘之身心障礙者服務外，亦提供高度腦功能障礙者(例如:認知障礙、記憶障礙、注意力/溝通或情緒障礙等)自立訓練之服務，讓服務對象更為廣泛，且服務內容能依據身心障礙者所需，彈性運用內容及訓練時間，提供適切之生活重建規劃訓練。

最後，「地域活動支援中心」服務，其服務內容類似我國之社區樂活服務，在提供服務的模式和類型，大致與我國推動之社區樂活服務相同，為提供無法進入就業體系但障礙程度尚未達到需要進機構安置的身心障礙者一個休閒與學習園地，規劃多元活動類型，包含舞蹈班、音樂合唱班、健康體操教室、

創作教室(手工藝、編織、繪畫、摺紙等)及料理教室等，增強身心障礙者參與活動之機會，並透過學習活動提升自身能力，且與我國較不相同的是，除了著重身心障礙者服務及活動外，亦重視志工訓練及專業訓練(例如:手語教學)，目的是培訓更多志工投入身心障礙服務的行列，並輔助身心障礙者參與活動，而這稍稍顛覆了我們在活動規劃上僅依身心障礙者為主軸的規劃導向，而反過來透過志工培訓，為身心障礙者覓得志工資源，更宣導及拓展身心障礙服務內容，並將服務深植人心，因此除了以身心障礙者本身為考量以外，更應涵括身心障礙者週邊之人、事、物，才能更加妥善完整地規劃活動及服務內容。

身心障礙者同儕支持運用在資源連結上運用也是我們可學習的部分，很多身心障礙者或其家屬對資源運用上在初期較不熟悉，如透過同儕服務可減少服務輸送過程的成本，透過同儕的經驗分享讓家屬和身心障礙者更有方向，在服務提供上可更到位，對家長而言此服務計畫的擬訂更具說服力，亦可免除冗長的專業評估減少社會成本，透過同儕諮詢亦提供障礙者有成就感和再就業的能力。

這次品川區立心障礙受害者福祉會館的參訪，讓我們經由服務內容反思現行我國推行之身心障礙服務與其異同之處，並將學習專業知能及操作方式帶回我國，檢討現行服務推行之不足及缺失，以利我國在因應新制鑑定之需求評估機制實施後之龐大福利服務輸送時，能提供完善及適切之身心障礙服務。

IV. 社会福祉法人きょうされん リサイクル洗びんセンター-

(社會福利法人 Kyou sare n 回收洗瓶中心)

參訪時間：10/22(三)下午 14:00~16:30

一、單位介紹

(一)社會福利法人 Kyou sare n 一直與昭島市武蔵野這個地區的身心障礙者一起工作。提供生活、協商交談及諮詢，並提供 group home 服務。

●1994 年回收洗瓶中心開業:作為各類障礙者福利和環境保護這兩個工作連結的地方。

●2001 年『彩虹中心-25』開幕:主要目的是著重於提供該地區的地方障礙人士更多的諮詢。

●2006 年『花工作坊』開幕，為了提供工作與更好的生活方式。

(二) Kyou sare n 回收洗瓶中心概要:

1.成立於 1994 年 4 月 1 日。

2.建物規模:鋼筋水泥建物共 3 層，建物面積 1650.44 m²；土地面積 1046.10 m²。

二、服務內容:

(一)第一事業部:

1.核定服務人數:

洗瓶作業，就勞繼續支援(B型)定員 54 名 服務人數 55 人；就勞移行支援定員 6 名，服務人數 6 人。

2.工作流程:

作業所一開始是跟生活協同組合合作（類似主婦聯盟）之後開始自己去開拓業務，然後自己去開發客戶，然後交涉，取得新的工作來做。洗好的瓶子經過整理包裝，就是用卡車載出貨，目前工場一天大概可洗 3 萬支瓶子，一年大概洗 400 萬隻左右，瓶子的種類大概有 35 種左右，從大支的像日本清酒的酒瓶，到日本清酒杯都有，超市有賣的那種一小杯小杯的酒杯也是。

3. 工作收入：

瓶子一年部分營收是 1 億 2000 萬日圓左右，可是夾報、製作豆腐部份經營上是比較辛苦的，還是虧損的，在日本其他的作業所每個人每個月平均的工資大概是在 3,000 日圓左右，洗瓶中心的障礙者每個月大概有 33,000-34,000 日圓，並訂有精勤獎及皆勤獎，精勤獎之認定為只要出席即給獎金 3,000 日圓，如果每天做滿 6 個小時就是皆勤獎，獎金最高 5,000 日圓。

4. 其他工作項目：夾報、製造豆腐販賣、貼貼紙、包裝健康食品、折 Dm。

(二)第二事業部:健康食品包裝、豆腐製作及販售、生協商品計畫相關作業，就勞繼續支援(B型) 定員 10 名，服務人數 11 人；生活介護定員 15 名，服務人數 14 人。

(三)單位合計服務人數 86 人，服務對象(障礙工作者)平均年齡 41 歲

障礙類別:智能障礙 38 人；精神障礙類 43 人；其他障礙類 5 名(2014.8 月底資料)。

(四)職員角色：司機由職員來負責，所以職員不只是做社會福利的工作，也要開車及跑業務，為支援者角色，所有的工作基本上還是障礙者來作，部分工作是給職員作，在最終理想是，職員所做之工作能由障礙者來作。

(五)工作決定方式：

每一個工作者都有負責的職員，職員會針對他的評估項目去決定，可是並不僅直接負責的這個職員決定，而是由所有的職員聚在一起討論，共同決定工作，並非依障別及障礙的嚴重度，主要是依據他們的意願跟擅長的工作來分派工作，是所有的障別一起工作，原則上為一年評估一次。

三、參訪心得

能夠有一個具有經濟規模和發展能力的福利事業是一件幸福的事。洗瓶工場開發了 86 位身心障礙者的工作機會，並且提供了優於一般作業所的工資，當然政府提供了相對的廠房設施設備及服務人力資源，而團體也選擇一個可以兼具環保和障礙者工作的業務型態，而後續的管理和開發新客戶也造

就營業績效持續維持每年提升的成果。

員工自治團體組織能提升身心障礙員工自我價值，當日參訪歡迎和接待分享的自治會副主席令人印象深刻，也充滿笑容，對於自己的生活和工作狀態也非常滿足。

社會福利法人 Kyousaren 回收洗瓶中心的員工平均年齡達 41 歲，且也有員工工作年資達 20 年，顯然從工場設立後即在此工作，對高齡身心障礙者就業的接納程度也是令人覺得欣喜的，希望未來有更多的工作場域能提供給高齡的身心障礙者工作，惟觀察到工作區域周圍有小小的碎玻璃，應可再加強碎玻璃的清掃及環境安全的維護與確認。

接納身心障礙者可工作的時間狀態，即使因生病暫停工作都可以隨時回來，因身體的狀況只能工作一小時也可以接納，相信這樣工場生產管理調度需有更大的彈性，但是相信身心障礙者有這樣的工作場域支持，一定能與社會有良好的接觸與融合。

參訪最後，安排了洗瓶中心的服務對象與大家座談，這個座談分享讓人非常感動，感動於社區中有這麼溫暖、安全、穩定的工作環境讓障礙者可以放心自在的工作，就像是障礙者的第二個家！特別是對為了減輕家中照顧負擔而離家居住的障礙者來說，工場真的就是家，裡面的工作者都是家人，職員對工作者也很照顧，透過互動可察覺彼此的信賴與尊重，這樣的工作場所，不強調生產量、不計較工作能力與表現，當然初期經營需要有政府補助，但洗瓶中心透過洗瓶工作已經產生了一個「產業」的規模，能夠有盈餘提撥作為員工福利及旅遊，從環境、工作內容、福利都屬於上佳，該區的障礙者真有福氣。

V. Human Care Association ヒューマンケア協会

參訪時間：10/23(四)上午 9:00~12:20

一、單位簡介

協會為日本第一家障礙者自立中心（日本共計 125 所自立中心），對面是自立中心教育會（培訓中心），自立中心提供同儕諮詢服務。

（一）事業規模：

1. 職員：障害者 11 人、介助協調者 11 人，其他（會計等）3 人，依據「全國自立生活規章」，障害工作者需超過 50%。
2. 服務利用者 400 人：八王子市人口約 50 萬人，障害者 1 萬人，主要協助對象 90% 為重度障礙。
3. 介助員：全職人員 9 名（月薪超過 30 萬，加入勞保，只要每週服務超過 35 小時的介助員都會加入勞保）、兼職 400 名（以學生和家庭主婦為主，從推廣服務理念的想法出發，只要接受兩天的實習訓練，就可以到全國各地擔任介助者，兼職介助者沒有服務時數的限制。為了鼓勵學生參與，實習訓練都安排在週六日，相較於介護保險介護員的訓練 120 小時，介助員的訓練相對簡單許多），提供 24 小時的介助服務。
4. 預算規模：介助派遣收入每年 3 億元、專案補助 1 億 2 千萬元。

（二）組織圖：

1. 八王子精神障礙者支援中心（免費）：提供個別服務計畫、同儕諮詢。
 2. 八王子聽覺視覺障礙者支援中心（免費）：提供個別服務計畫、同儕諮詢。
 3. care 八王子（自立支援法、介護保險）：接受政府委託執行政府業務，東京都補助每年 1 億 5 千萬執行七項服務，只有第 3 項免費，其餘需自費。
- (1) 介助部門：介助服務提供、介助者招募與訓練、諮詢、權利擁護、情報提供，每小時 1000 圓。
- (2) ISP(個別服務計畫)、PC(同儕諮詢)自立支援部門：講座、自立支援、海外研修、諮詢、權利擁護、情報提供，每小時 1000 圓。

- (3)諮詢支援事業（免費）。
- (4)會計總務。
- (5)參加型事業自立生活體驗室、活動參與。
- (6)福祉工房：找住宅，住宅改造、福祉機器的體驗、衣服鈕釦改成魔鬼氈，適合肢障者自行穿脫。
- (7)交通服務：有 4 輛復康巴士（含東京都及地方預算），含車輛管理、駕駛研修。

(三)自立生活中心的架構：是兼具有運動體與事業體的組織

- 1.運動體：積極與激進的，進行倡議與政策推動，例如要求商店要裝斜坡道、點字溝通，也包括行政交涉和評估、演講等，例如餐廳開幕前需經過無障礙檢視才能開幕營業。
- 2.事業體：自立生活中心、介助服務、其他（如復康巴士及住宅改造）。

二、服務內容

(一)自立生活服務內容：(合計 3,066 萬元)

- 1.障害者自立生活方案：提供障害者在社區中生活的引導（有 guidebook）、講座形式的宣導等（補助 400 萬元）。
- 2.個別方案支援服務：設置有自立生活體驗室，可試住一週，其中一間障礙者使用（有無障礙設施）、另一間為知能障礙者使用，也可對外出租，例如國外的障礙者到八王子時可以申請居住，每晚 1,000 日圓，也可提供障害者短期研修時居住。（補助 400 萬元）。
- 3.自立生活支援服務：自立生活問題的諮商、問題解決等支援（補助 400 萬元）。
- 4.復康巴士及家事援助：交通服務及家事服務（補助 500 萬元）。
- 5.地域福祉推進事業：聽覺、視覺障礙者的自立生活協助、諮商與在地生活支援（補助 316 萬元），精障者者無補助，需自費使用。
- 6.障害者生活支援事業（諮商支援事業）：尊重障害者的個人決定，介護保險利用諮詢、地域生活促進等（補助 1,050 萬元）。

7.短期障礙者也可申請此項服務（如意外骨折造成短期障礙），需自付每小時 1000 日圓，自立生活服務只要是有需要者都可以申請，並無侷限在需持有身心障礙手冊及 65 歲以上的限制。

（二）地域生活相談員服務

- 1.創立「地域生活相談員」（為有給職），期待可納入系統中給付。因為大阪的社區社工有資格限制，協會希望障害者也能夠擔任輔導工作，因此改成「地域生活相談員」，薪資與臺灣的居服員差不多。自立生活一旦啟動，相談（諮商）就會結束，但協會期待是一輩子一直與服務利用者有互動，是可以持續提供諮商的輔導者。八王子共有 5 個諮詢處，各點只有 1.5 人力，期望提升到每個點有 20 人力。
- 2.其他的 125 所自立生活中心並未如此完備，由協會輔導中，八王子的自立生活中心是最好的！

三、參訪心得

本次參訪最後來到障礙者的租屋處，介助員也正好在家中提供服務，障礙者為腦性麻痺，因為想要體驗自立生活，減輕母親的照顧負擔，在得知協會提供自立生活服務後就提出申請，原本父親反對，認為他一定無法獨立生活，母親抱持支持的態度，後來終於成功說服父親，自己每月花 6 萬元租了一間兩房一廳的小房子（在一樓），平時主要的嗜好是看漫畫和操作電腦，曾受過電腦課程訓練，電腦的使用仍須透過輔具協助。平時固定到協會擔任協會網站修護、設計及同儕輔導員賺取薪資，房租則透過障礙津貼支付，生活介助部分申請介助員，這樣的工作情形仍可略有結餘，對目前申請介助員後即可自立生活的現況很滿意。介助者的選擇是自己上網去看協會登錄的介助員介紹，可自己挑選喜歡的。

介助員（男）主要協助洗澡與家事清潔服務，偶爾陪同服務利用者到協會去上班。團員詢問洗澡部分是否需經過特殊訓練才能順利協助？介助員回答：只要示範一次就會了，並沒有特殊訓練。介助員的訓練與居服員不同，因此無法以居服員的訓練規格作比較。因租屋浴室空間狹小，請教

介助員為何不申請進入浴室前的無障礙坡道，抱服務使用者進浴室很辛苦吧？介助員回答：不會，他很輕，不辛苦。或許是考量空間真的太小，特製輪椅也無法順利進出，因此仍採取將服務使用者抱到浴室洗澡的方式。

從該單位的服務，可看出服務設計的多元性，協會的服務提供是針對「需要」的人，並非只從「障礙」的層面出發去規劃服務內容，因此，意外造成的短期障礙也列入服務項目，服務設計以「自立生活」為主要目標，因此從交通服務、生活技能訓練、諮詢服務、直接服務提供（介助者、介護者招募與訓練）都是服務主軸，為了讓障礙者瞭解自己的困難與真實的需求，透過「體驗室」的居住，讓障礙者在脫離原本受照顧的環境之前，透過各項活動的進行，面對自己獨立生活的問題（如需要協助採購食材、需要有人備餐、需要復康巴士才能出門等），而不是成天只靠幻想就覺得自己「應該」可以獨立生活，體驗室的服務也可以讓介助員參與評估，介助員透過一週的共同生活更理解障礙者的需求、個性與服務期待，可以與諮詢者共同討論未來的介助服務內容，一週時間的體驗，除協助了障礙者，同時也協助了介助者與評估者。除協助服務的提供之外，協會開創了「地域生活相談員」，目的也是期待幫助障礙者取得工作資格，可以在各區域自立生活中心擔任相談員（輔導諮詢者），透過同儕諮商的效果，由障礙者協助障礙者，更能因著瞭解與認識障礙而提出最適當的建言。

自 10/20 參訪多個機構團體，發現在日本不論是哪一種服務，承辦單位所提供的服務都是不分障別，這部分在國內較為少見，尤其參訪完中正西司代表介紹的 Human Care 協會後，協會不僅不斷的創新服務，協會的倡議運動精神十足，看到民間組織對於制度改革上面所作的堅持，而非一味的與政治人物結合，讓未有完整配套制度的法令倉促上路，或只配合政府既定政策及補助提供服務，Human Care 協會推展以人為本的服務，尤其中正西司先生說，「協會是為有需要的人提供服務，不是為制度提供服務」，所以雖然協會有許多的服務經費來自政府補助，但協會的自主權及倡議權也不會因此而被限縮，這是政府及民間團體都需深切反省及學習的。

因為參訪的時間太短且已經受到延遲，有些提問無法得到說明，如有關精神障礙者自立支援中心的協助模式，雖然有介紹是提供自立生活計畫支援及諮詢，但未能了解實際運作情形，例如：如何共同訂定自立生活計畫，介助者提供的服務大多以何種類型為主，相當可惜。

另會後去拜訪的自立生活介助服務使用者的當事人亦為同儕支持員，讓人驚訝的是這樣多重且重度障礙、連喝水都需人協助的障礙者，能夠靠著「自立生活服務」獨立生活 8 年，從房屋租金、生活津貼、24 小時的介助服務等，真的要有相當完整的福利制度，否則真的無法支持這樣的方案；反觀國內，目前自立生活方案甫開辦不久，我國對於這個方案並不了解，有些縣市仍在宣導階段，部分使用者則將此方案拿來補居家服務不足的時數，部份縣市政府則為快速見效益倉促委辦，甚至連政府承辦人都對方案精神都不清楚，常是為執行而執行！且目前制度所規劃的使用條件似乎較適用於肢體障礙者，若真正要協助障礙者能自立生活於社區之中，或許我們還得再思考目前這一套制度該如何適用於所有類別的障礙者嗎？

此外，該中心所招募的介助者幾乎是兼職者多達 400 名，其中以學生及家庭主婦居多，介助者的招募訓練是就業機會，更透過訓練及服務提供讓更多人了解、尊重障礙者的自立生活需求。在臺灣除了相關科系的學生會參與這種福利服務性質的兼職外，其他學生幾乎很少從事社會/福利服務的參與，或許思考如何讓年輕人願意投入福利服務的產業，為福利服務工作注入新活力及創意是我們應該重視的課題。

註一：

日本自立生活的沿革如下：

1972 著重機構照顧。

1972 東京都發生嚴重的機構中障礙者受虐待事件，各障礙團體向政府抗爭兩年，爭取個人隱私。

1974 東京都都長開始推動腦麻者的介護派遣事業，從最初的每週派遣 3 天，

到現在每天可申請派遣 8 小時，這項服務為東京都特有的發展，後來成為日本的國家制度。

1986 協會成立，是最初的障礙者自立生活服務提供單位（協會已經成立 28 年），以前是有能力的障礙者才能自立生活，現在「所有的」障礙者都能自立生活。

1989 障害者參加型事業推動，每年政府補助 400 萬元。

1998 東京都多了 25 家自立生活中心，這是政策化補助推動的結果，東京都的制度較有彈性，國家制度較嚴格，東京都仍採用自己的系統推動自立生活。

1999 日本推動「障害者照護管理制度」。

2000 介護保險啟動，原本設計的介護保險服務希望是讓服務利用者使用，後來發現 50%的費用都花在養護機構了（7 兆日圓的 1/2），與原預想不同。

2003 障礙服務補助由國家補助 1/2、東京都 1/4、京町 1/4，改成東京都 1/4、京町 3/4，透過這樣的補助結構維持障礙者服務仍 24 小時。

2006 自立支援法公告，鄉鎮市負擔 3/4，低收入不需付費，一般戶需負擔 10%。

2013 總合支援法公告：新法設計以障害者外出、社會參與為主要考量，目前仍在討論中。

註二：介護保險出現了 30 億元的虧損，原因是民間企業的時薪 3,000 元，遠高於東京都的時薪為 1,000 元，因此才想把障礙者服務時數從 24 小時降到 4 小時，當時有 500 名障礙者到厚生勞動省抗議，表達對此政策的不滿，才改變了介護保險的給付設計。

註三：國家補助分為兩種：義務性補助，例如障礙福利機構人力編制 10 人，由政府全額補助；裁量性補助，政府認為此類服務為可刪減，政府有錢的時候才付。

VI. 東京都小平市「あさやけ風の作業所」でのうたごえ喫茶

(東京都小平市社會福祉法人 Kokiwa 會)

參訪時間：10/23(四)下午 14:00~14:40

一、單位介紹

單位為生活介護機構，服務人力，直接支援的員工 10 人、行政 1 人、管理 1 人、調理師(廚師)2 人；印刷打字班：4:2；代工 1 班、代工 2 班：11:3；點心班：4:2。

另員工背景為社工與介護員，這是朝日作業所自己設定的條件，公辦的作業所與民營不同，民營的不需設定條件，朝日作業所也屬於公辦民營。

服務學員主要是在特教班畢業後來利用服務，補助來源為中央 1/2，東京都 1/4，小平市 1/4，國家補助是依據每日障礙者出席人數計算，因此雖定額為 40 人，考量到障礙者出席不穩定，招收至 46 人，每月實領補助約 82%。學員中以知能障礙與障礙者出席率較高，精障者請假比率較高。

二、服務內容：

現有學員主要來自家庭或 group home，除工作外也會安排社會參與體驗，如賞花、尾牙等活動，讓服務利用者生活更充實。以工作為主，有發工錢，基本為每月工錢約 3000-5000 日圓，作業時間為上午 10-12 點、下午 13:30-15:30，每天 4 小時，2/3 由中心交通車接送，其餘自己到中心來，目前有四個班：

- (一) 作業所：是功能最好的障礙者，可從事電腦打字、印刷、排版，有障礙者專屬的特殊電腦，其中有一位障礙者以腳操作電腦，並設計聖誕卡片，印出一張給參訪團隊欣賞，聖誕卡片是要提供給廠商選擇的。辦公室內有一臺海報印刷機，可製作海報。辦公室內有兩名職員從旁協助，一位學員正在打字，另有一個可躺著工作的區域，機構長五十部女士說明該服務利用者到醫院看病，平常上班時考慮到障礙狀況，躺著工作比較舒服，因此特別設計了臥鋪工作區，對於障礙者的工作環境，真的非常貼心設計。
- (二) 代工區 1：二樓的第一間代工區是障礙程度較高的障礙者，也有 2-3 名支援

人員，這間主要的工作是將醫院委託的「採便器」放入遮光袋中，許多學員手部功能有問題，因此看到支援人員特別設計的紙箱，設計理念很簡單：空紙箱一半挖空，鏤空的一面朝向支援人員，上方插入兩根圓紙棒，寬度大於採便器，方便學員將採便器通過圓紙孔。支援人員示範將一根採便器放在障礙者手中，障礙者只能緊緊握住，無法直接將採便器放入遮光袋中，但若提醒障礙者，她就能將採便器放入圓孔中，圓孔下方支援人員已裝好遮光袋，再由支援人員將遮光袋取下，就完成了裝袋工作。令人感動的是支援人員運用了「創意」，結合了非常簡單的工具和材料，設計出符合障礙者可以執行的協助工具箱，只要是手部仍有功能的障礙者都能夠將採便器放入圓孔中，也不需要強調速度與完成量，最大的目標是鼓勵障礙者在作業所內能夠在支援人員的陪伴下完成工作。這區有「飛來飛去」情緒很高亢的障礙者，也有下肢變形無法站起來、正坐在地上的障礙者，此區域內有 2-3 名支援者協助。

- (三) 代工區 2：此區域障礙者屬於自閉傾向較高的族群，有面對牆壁工作的、戴著耳機的、走來走去的、也有一位由支援人員帶領著一步步進行工作的，工作內容也是裝採便器與貼標籤，執行功能比代工區 1 高些，但須特別注意此區障礙者的情緒波動與控制音量，以減少對障礙者的干擾。
- (四) 歌聲咖啡喫茶店〈點心製作〉：此區的障礙者功能最佳，由支援人員陪同量麵粉、製作餅乾與麵包，另負責包裝的是乘坐輪椅肢體障礙者，點心出爐為週一、二、四、五在二樓戶外咖啡廳販售，二樓露天咖啡廳空間很大，周圍有綠樹環繞，是非常棒的場地，且能夠從戶外樓梯直接上到二樓，避免對其他工作區塊的學員產生干擾，坐輪椅的顧客則可由室內電梯到咖啡廳。參訪者問到鄰居是否支持這項服務？報告者五十部女士告知鄰居對學員和工作人員都很友善，也會到咖啡廳來捧場，沒有販售完畢的麵包，會送到附近的店家去兜售。

三、參訪心得：

朝日作業所學員 46 人，參訪當天學員出席人數約 30 人，作業所中最有

能力的是可打字、印刷與排版的作業班，但仍可發現為了協助障礙者工作，機構投入了非常多的設備費，包括：專業海報機、障礙者以腳打字的專用電腦、視障者專用的盲用電腦、可躺著操作的電腦，另有兩名支援者（職員）協助作業班的產出與業務推展。服務介紹時有一位大陸籍的障礙者帶著我們參訪，很開心的使用國語介紹，印刷班的職員都面帶微笑的看著大陸學員的表現，讓我們感受到支援者對障礙者的愛護與關心。

障礙越大的班級，越能夠深刻感受到朝日作業所對障礙者的用心，工作的 4 小時，並非硬性要求障礙者要乖乖的、認真的一直工作，因為我們看到飛來飛去的、走來走去的、面對牆壁一動也不動的、趴坐在地上的、不斷尖叫的，作業所內都能夠包容障礙者的不合作與「不工作」，沒有看到支援者「要求」障礙者「做」，也沒有看到拉扯與衝突，感覺每個障礙者都能夠在一個平穩安全的環境中決定要不要做，觀察到支援者對於障礙程度較高的學員會採取一對一的協助，主要是訓練「動作」（例如放進去圓孔、貼標籤），面對牆壁的自閉者，接過支援者遞來的採便器，丟入圓孔，再接過支援者遞來的採便器，再丟入圓孔，只要願意接、願意投入圓孔，就達到了今天訓練的目標。所以朝日作業所也沒有限定障礙程度，只要是區域內的障礙者都可以申請參加。

作業所的目標是協助社會體驗，讓障礙者生活更充實。因此朝日作業所收受的較多是重度障礙者，除工作外也會安排不同的活動讓學員參與，功能較好的學員若期待有更穩定的工作或職業訓練，則可以轉到其他機構去。若以日本就勞體系來看，朝日作業所應該是屬於就勞 B 型，也就是障礙者特殊學校畢業後就可以來參與，沒有期限，除非學員自願離開，否則也沒有結束的時候，等於是在社區中提供了一個週一至週五全天的收容空間，但又非日間照顧，學員在作業所中仍需有工作時間，下班後回家（或回 group home），不需要付費還有一點點工錢，對於家庭照顧者來說真是極大的幫助，若能透過訓練協助障礙者能夠持續的完成一項工作，則是期待之外的收穫。

VII. 社会福祉法人武藏野「知的障礙者授産設施」

參訪時間：10/23(四)下午 16:00~17:20

一、單位介紹：

社会福祉法人武藏野服務時間為上午 9 點到下午 4 點，是非全日型的機構，位於東京都武藏野市，該區域人口約 14 萬人，土地面積東西長 6 公里，南北長 12 公里，該棟服務中心有三個機構，並未提供全日型照顧，內含一個相談機構，武藏野市的障害者及家屬可以到中心尋求諮詢及福利訊息提供。在市公所設有餐廳和麵包店(應屬 A 型作業所)；服務項目：包括烘焙、印刷、資源回收、職業訓練、介護服務提供及日間照顧，在武藏野有 3 個據點，全年各事業體補助 1 年 18 億，除障害者外也提供高齡者服務，每天服務人數約 330 人。除具備障礙手冊外，需有受給證的當地居民才可至中心使用服務。服務對象包括兒童、身心障礙者及老人，以下分別就服務內容說明如下：

(一) 對障礙者及兒童的服務：

1. 相談支援：

- (1) 指定相談事業・地域活動支援事業所(びーと)：針對障礙者本人或其家庭提供生活困難及社會福利等諮詢，服務時間為 9:30~18:00。
- (2) 武藏野市障礙者就勞支援(あいる)：提供職業訓練、職場體驗實習、求職活動等就業上的支援。

2. 居住支援：設立 group home，提供居住服務，每人每月自付額約 10 萬日幣。

社会福祉法人武藏野共成立 4 個 group home，包括安置重度障礙者的 Renga，其距離參訪單位僅 300 公尺左右，規定進住的障礙等級為 1-2 級，名額 5 名，另外包括やはた House，名額 5 名、せきまえ House，名額 6 名以及きたまち House，位於北町ほつと館的 2-3 樓，名額計 15 名，此處係提供特定照顧，以支持自立生活，還提供短期住宿(Short Stay House - なごみ之家)，名額 2 名，含日托最多可收 4 名。除短期住宿外，這裡也提供計時日托，包括接送及餐食的服務。

3. 就勞支援：障礙等級在 0-2 級間，視個人的生涯規劃，提供就業支援的 A 型及 B 型事業服務，有以下幾個據點：

- (1) Work Center - けやき：名額 40 名，依各人工作能力不同，時薪從日幣 880 元到 360 元不等。工作內容從桌面排版印刷、舊唱片回收分級包裝、念珠裝袋、餐廳服務到圖書室修補書籍、輸入資料都有。參訪過程中，介紹的職員表示障礙者都能做到工作的要求，所以廠商仍會持續提供代工或其他的機會。
- (2) Shop Assist - いんくる：名額 20 名，提供精障者就職前後生活及工作支援。
- (3) 武藏野福祉作業所：名額 80 名，包含日式甜點裝箱及食物分裝等作業。
- (4) Work Stage - りふる：名額 20 名。

4. 社會活動支援：

- (1) Work Center - 大地：提供重度智能障礙者就業，名額計 40 名。障礙程度為 2-4 級，平日工作有製作飾品、髮夾、押花、公園清掃、送信、種植植物等，藉由各種社會生活訓練，培養障礙者自立生活的能力。
- (2) Day Center - 山彦：提供重度智能障礙者就業，名額 40 名，障礙程度在 5-6 級，以智障及自閉症者為主。區分為 4 組，每人都有不同的作業日程表。作業內容包括回收鋁罐及織布等，在空間的安排上，依障礙者需要，有提供每人一小區塊空間作為休息的地方，這個小空間是由障礙者自己布置。山彦主要是依據個人意願及能力分配不同工作，並給予適度支持。作品會透過一年 2 次展會及 1 樓咖啡廳展售。服務使用者與職員比例為 46：27。
- (3) Day Center - ふれあい：名額 20 名，但實際登記有 36 名，職員 15 名。為身心障礙者的日照中心。在洗手間也配備有床及空調設備。
- (4) 復健中心 - すばる：名額 20 名，提供語言、職能、物理治療及視

障生活支援等專業諮詢及訓練，也是高次腦機能障礙者的相談窗口。

5. 兒童療育及福利諮詢服務：名額 10 名。

(二) 對高齡者的服務：共有三個據點，提供不同種類的服務

1. ゆとりえ

(1) 重度醫療生活介護老人之家：名額 30 名。

(2) Short Stay：名額 2 名

(3) Day Service：名額 40 名，老人需每日通勤。

(4) 居家照護支援中心：提供社會福利、生活支援、醫療等各種訊息及諮詢。

2. 櫻堤ケアハウス

(1) Care House (單人房 26 間，雙人房 2 間)：名額 30 名。

(2) Day Service：名額 30 名。

(3) 居家照護支援中心：提供社會福利、生活支援、醫療等各種訊息及諮詢。

3. くぬぎ園：養老院。

(三) 餐廳、咖啡廳：除中心 1 樓的咖啡廳外，在市公所、武藏野福祉作業所、吉祥寺南町都各設有餐廳及咖啡廳，共有 5 處場所提供障礙者就業訓練。每個障礙者所能使用的服務，係依市公所核發的受給證決定，由社工針對障礙者的需求提出計畫給公所，公所召開審查會決定，日本在 3 年前(2010 年)才開始推行這項制度，有需要社福補助的使用者都需要由社工擬定計畫。預定今年需完成個案的評估核給受給證，但以目前執行狀況來看，有的區已完成 80%，有些區才完成 20%，以武藏野市來看才完成 45%，今年應該無法達成目標。

二、服務內容：

本次參訪服務中心，服務內容如下：

(一) 1 樓為麵包店、餐廳、裝信封的工作區：屬 B 型作業所，裝信封區有 3 位職員，此區服務利用者主要工作為將宣傳單或各單位委託的資料裝到信封中

預備寄出，另有回收的舊唱盤整理後重新出售，清潔及分類的工作也由職員教導服務利用者進行。另有廠商委託將彩色念珠包裝出貨。此區的服務利用者障礙程度主要是 0-2 級（輕度），功能較佳。

（二）大地（3 樓）：此區為重度障礙者工作區域，約 50 多個服務利用者。3 樓的服務都屬於日間生活介護服務。

（三）山彥（3 樓）：也是重障者工作區域，分成 4 組，障礙等級為 2-6 級。共有 46 個服務利用者，人力比為 46：27。

1. 編織組：人力比 15：7，由老師指導服務利用者編織圍巾、帽子等，每位學員有專屬的編織機（類似太魯閣族的傳統織布機，但為高架直式，約 140 公分高），織布機上還貼著學員的照片，以利辨識及確認尚未完成的作品。編織品主要為麻紗，所以質感略粗，與毛線或棉沙製品的手感不同。
2. 鋁罐回收/壓扁：人力比 9：5，平常由職員帶領服務利用者到附近收鋁罐，回收後使用兩臺機器把鋁罐壓扁再賣給回收廠。
3. 手工藝製作：此區工作空間寬敞，工作內容包括將布料加工成向日葵髮飾、廠商委託的加工品，髮飾很精緻，主要是由服務利用者協助剪布和包裹，成品的完成是由職員協助。

三、參訪心得

本次參訪因時間較晚，大部分使用者皆已返家，故未實際看到所有操作過程，但經由介紹可知該單位工作項目多元，且由展示之作品可看出其成果品質良好，另因紡織係為該區特色，能結合當地特色作為小型作業設施之工作項目，相當符合社區化、在地化之精神。

（一）對於障礙者表達的需求均予尊重

訪談的過程中，機構的代表對於障礙者是否進入作業所或就勞移行 AB 型等，都由障礙者本人決定，由此可發現日本對於障礙者都是基於尊重自決的精神，依其表達的需求提供所需的服務。另外從各項工作設計及輔助器具使用，可看出單位相當細心，因應服務使用者之需求，設計出壓罐器，以方便服務使用者操作，且參訪過程中，亦十分注意服務使用者之隱私權，

不斷提醒團員避免拍到服務使用者，可反應出日本對於服務使用者之尊重。

（二）民間團體積極推動障礙者服務

從參訪過程中，觀察到日本的民間團體、法人組織等，在障礙者服務的提供上扮演了相當重要的角色，從權益的倡議者、參與立法的制定、服務措施的提供等，都相當主動積極，且此次參訪東京的這些法人組織，在社區中都提供很多日間的服務據點，供障礙者依其需求選擇，在地化的服務的確讓障礙者可以就近且便利的取得服務。另外在作業所的作業活動中，發現許多的企業或廠商都願意提供代工的產品很放心交給障礙者來執行，所以從其作業活動發現代工的項目很多元。

（三）整合早期療育、障礙者及老人的照顧服務

對於障礙者服務來說，社會福祉法人武藏野除從事早期療育外，障礙者離校後的青壯時期到高齡服務都有規劃不同的服務方式及支援計畫，以達到就地安養的目標，讓障礙者本身可以在生涯轉銜的不同階段，可以在同一法人組織獲得連續性的服務，如畢業後白天到作業所或就勞支援，晚上回到 group home，如屆失能或高齡時，再轉到障礙者養護機構或介護老人福祉設施，形成一個整體性的照顧服務，在服務的規劃上這部分是很值得學習的。

VIII. 東京都障害者 IT 地域支援センター

參訪時間：10/24(五)上午 10:50~11:40

一、單位介紹：

東京都障害者 IT 地域支援中心係由東京都福祉保健局於 2004 年委託民間福祉團體經營，主要利用相談、情報提供、指導服務利用者使用提供障礙者電腦、平板、手機等設備及軟體應用、媒合及基本操作訓練服務和諮詢服務。在日本只有少數的機構推動此服務。其經費來源係由中央補助 1/2、東京都 1/4、地方補助 1/4，服務利用量每年約 2,000 件。

中心設有展示區，陳列的都是溝通用輔具，從特製鍵盤（字體放大的特殊貼紙）、滑鼠、輔助器，也有點選到網頁何處都會「說話」的電腦，讓服務使用者便於閱讀網頁及寫信/回信，也有偵測視線即可操作的電腦。

二、服務內容

支援中心服務對象不限定於障害者，護士、醫師、教師及企業都可申請使用此服務以協助障害者。該中心亦沒有特定的服務障別，目前以肢障(大多為腦性麻痺患者或中風導致手腳無法運用者)和視障者居多，亦有提供聽障者、智能及發展遲緩者服務；近期因電腦平板等設備出現，進而導致弱視者增加、輔具使用需求愈來愈高。其服務流程：

1. 諮詢服務：主要提供區域內的住民，不受限一定需領有身心障礙手冊人員，只要是有需求皆可使用 2 小時免費諮詢，需上網預約諮詢，提供諮詢者為中心的員工或社工員，此服務不僅在於輔具上的運用亦可協助連結機構或適切的資源。
2. 輔具媒合：於 IT 展示區展示輔具及提供體驗操作，並由身心障礙者依生活所需及使用目的，選擇適合之輔具，亦運用於職務再設計，以利身心障礙者使用適當之輔具輔助其重返就業職場。
3. 服務輸送：中心並不直接提供設備，僅提供輔具適切性的評估，設備提供及安裝、價格等買賣行為則由廠商直接與身心障礙者接洽，其費用由區公所依據所得收入評估補助比例(大都可補助約 9 成費用)，而輔具之操作使用可參

與 IT 區域支援中心或廠商辦理之訓練課程學習。

另該支援中心亦提供以下服務：

- (一) SUPPORT CAFÉ：透過對電腦精通的 30 名志工提供電腦、平板、手機及 APP 軟體 2 小時免費操作指導服務，不限制堂數，且不限定障別，視障者亦可接受服務；另建立 IT 支持者的資料庫和管理。
- (二) 志工派遣：若身心障礙者無法到 IT 地域支援中心接受服務，會配合派遣受過訓練之志工到身心障礙者家中或醫院提供服務，五年內已完成 55 名技術支援者的訓練，一年內到宅服務諮詢數每年約 100 件。
- (三) 教育訓練：該中心為了增強提供身心障礙者服務之專業人員相關輔具資訊，會不定期派人員至區公所、身心障礙機構、學校單位進行教育訓練之培訓，以培力身心障礙者之專業人員輔具相關知能。
- (四) 資訊搜集：搜集各項輔具相關課程及如何申請等課程相關資訊整合，每兩週更新一次供政府及人民使用，訊息透過電子報及網路方式傳遞，目前會員已有 2,000 多人訂閱，此部份的資訊整合讓民眾和政府感到受益良多；透過電話、傳真、郵件等方式，提供障礙者及其家屬如何使用電腦、I Phone 及 I Pad 進行生活重建或職業重建等相關支持諮詢及服務。
- (五) 展覽及體驗室：現場操作展示之輔具設備及部份軟體免費提供諮詢者體驗，並做適用性之評估後，於媒合後再透過 SUPPORT CAFÉ 提供軟體之操作教學。
- (六) 軟體的運用：IT 地域支援中心運用手機、ipad 及其他相關溝通輔助科技，解決生活上的困擾，此部份運用在生活上的範圍包括緊急時的求救(例：地震)、溝通障礙、操作障礙、視障工作等輔助。
- (七) 輔具需求開發：IT 地域支援中心針對有操作上的困難者提供相關輔具讓障礙者能順利操作，例如漸凍人(ALS)因為障礙屬性需求，所以中心需依個別需求向輔具開發中心提出開發需求，讓漸凍人只要能動的地方即可透過個別化操作電腦來進行對話，工作與記錄等。

(八)其它：

1. 視障者可透過 kindle App 軟體，可閱讀電子書；亦可透過 Tap Tap See App

軟體，輔助視障者辨識物品。

2. 服務利用者使用 IT 有國家補助，只需向居住地公所提出申請，區市公所依法規決定補助項目及補助金額。
3. 投入人力 2.5 人，志工人數 20 人，有意願者可在網路上登入。
4. 依據 IT 地域支援中心提供資料至 2014 年 8 月止 iPad、iPhone 版本目前提供的 App 服務類別有以下 16 類：
 - (1) 通信支持系統(VOCA)，有 23 種 App 軟體，費用 0-14,800 日元。
 - (2) 意向傳輸系統，有 4 種 App 軟體，費用 0-6,800 日元。
 - (3) 聾啞支持系統，有 4 種 App 軟體，費用 0-3,500 日元。
 - (4) 視障支持系統，有 12 種 App 軟體，費用 0-2,400 日元。
 - (5) 語音輸入，有 6 種 App 軟體，費用 0-100 日元。
 - (6) 螢幕擴大，有 6 種 App 軟體，費用 0-100 日元。
 - (7) 手寫溝通系統，有 14 種 App 軟體，費用 0-900 日元。
 - (8) 時間管理，有 14 種 App 軟體，費用 0-1,800 日元。
 - (9) 閱讀支持，有 13 種 App 軟體，費用 0-1,000 日元。
 - (10) 記錄支持，有 4 種 App 軟體，費用 0-2,000 日元。
 - (11) 環境及遠程控制，有 2 種 App 軟體，費用 0 日元。
 - (12) 交通便利支持，有 8 種 App 軟體，費用 0 日元。
 - (13) 安全及緊急確認，有 4 種 App 軟體，費用 0 日元。
 - (14) 媒體系統，有 8 種 App 軟體，費用 0 日元。
 - (15) 學習(盲文、手語)，有 10 種 App 軟體，費用 0-900 日元。
 - (16) 無障礙環境搜尋，有 1 種 App 軟體，費用 0 日元。

三、參訪心得：

日本針對身心障礙者之服務政策，大都給予使用者許多彈性空間，且大都會尊重並依據身心障礙者之需求，協助提供相關之福利及輔具服務，以此次參訪的東京都障害者 IT 地域支援中心來說，服務對象不僅只侷限身心障礙者，亦包含生活上臨時有障礙需透過輔具輔助的人，因此提供服務內容前，

須先了解身心障礙者或服務使用者之生活困難及需求，並有目標性的協助解決問題，IT 地域支援中心透過諮詢服務開發有輔具服務協助之身心障礙者，並依據其需求情形開發適合之輔具，連結政府及民間相關資源之整合課程，提供輔具使用教學，其中心定位為輔具科技及身心障礙者間之橋樑，運用輔具結合軟體的操作，提供身心障礙者完整的服務，IT 地域支援中心具有上下整合的功能，又可令使用者得到適切的服務和單一窗口的便利，正是目前我國努力推動的方向。

東京都障害者 IT 地域支援中心不僅針對身心障礙者於面臨生活上之障礙，提供輔具輔助解決溝通及生活之困難，另亦針對現今盛行之 iPhone 及 iPad 等電子科技產品，開發輔助使用之輔具及 App 軟體，在參訪過程中，中心人員示範為了協助讓視障者閱讀之 Kindle 閱讀 App 軟體及讓視障者輕鬆辨識物品之 Tap Tap See App 軟體，宛如 App 軟體也成為了另一種當今最新型的輔助軟體，障礙者除了使用硬體輔具輔助外，透過軟體搭配使用，讓操作電子科技產品更輕鬆也更貼近障礙者之生活，針對開發 App 軟體及配合辦理教學課程，是當前我國尚未發展出之輔具服務內容，而此創新且貼近生活之服務內容，也讓我們大開眼界，是我國在推廣輔具服務及推動輔具補助相關政策下，可考量逐步推展的輔具項目及教學內容，讓輔具服務不僅止於生活上之協助，亦能增進身心障礙者休閒娛樂之參與。

日本是自律性及自尊性高的國家，對於社會資源之使用上是謹慎但又保持彈性的，因此對於輔具資源之運用上，都會依據身心障礙者之需求，提供適合的輔具及福利服務，由此可知日本給予人民及服務單位高度的空間及信任，人民也能尊重服務單位之專業，因此在三方互相配合下，使服務在輸送上是有效率且符合需求的，相較於我國，對於身心障礙者之需求，輔具申請有 2 年 4 項之限制，且費用補助規定依家庭經濟狀況分級，導致身心障礙者在申請輔具補助上，常會因補助項目、額度之限制及審核效率，而影響身心障礙者取得輔具及獲得補助之時間，無法立即的給予服務，因此我國應學習日本較具彈性之服務提供方式、縮短身心障礙者申請時間，讓身心障礙者能

更快速地接收所需，讓原先政府規劃之輔具服務政策能更加落實到身心障礙者之生活中。

註一：上述功能僅限「蘋果」系列，但日本政府目前並未補助蘋果系列，補助需透過區公所評估補助何種項目及種類。

註二：多數的 App 很便宜，所以個案會去申請較貴 App 的補助，但目前幾乎都是免費的 App。

IX. 社会福祉法人 JHC 板橋会

參訪時間：10/24(五) 下午 13：00~15：00

一、 單位介紹

板橋會於 1983 年創立，為民間支援團體，從精神障礙者的社會參與開始規劃服務，主要目標為協助板橋區居民的心靈、健康、福利盡一份力，服務內容以製作餅乾、蛋糕、甜饅頭為主。Club house 共有 6 間，板橋區公所提供補助。一年辦理 12,000 個活動，包含社區家戶拜訪。

(一) 歷史沿革：

50 多年前創始於美國紐約。

1983 年在日本由醫院 11 位社工員出資組成，以精障者為主的服務措施；日本對精障者的相關服務在各種障害中是最晚提供的。

1984 年成立大山（小規模通所授產施設），以清潔、家事處理、印刷承作等項目為主。

1986 年成立志村（小規模通所授產施設），以布製品的製作及販售、公園清掃（一週一次）及社會生活技能訓練（SST）為主。

1988 年成立赤塚（小規模通所授產施設），以菓子製造販售、飲料區及手工烘焙為主。

1990 年成立秋櫻（小規模通所授產施設），以製作便當、老人送餐服務、健康餐食的製作販售（由板橋區健康福祉中心負責調理，將數個單位販售的食品印成一宣傳單張共同行銷）及飲料區。

1991 年成立（小規模通所授產施設），業務內容有一年四期的情報雜誌（販售）；醫院及精神保健系統都放置，係鑒於精神病患者在醫院住院太久供其了解社會狀況；據其表示該份雜誌特色是由肢體障礙協會負責印製。還有辦理文化講座、JHC 中心的通訊編輯發行。

1992 年成立聖瑪莉娜俱樂部，重要服務措施有「過渡的僱用服務」，其意係指機構與簽約的企業單位爭取一個工作機會，因考量精神障礙者無法持續穩定工作，由機構就現行障礙者挑選數人由就業輔導員安排時間及工作項目，共同

完成一份工作。本項服務的精神係由美國引進。

1994 年成立社區家園，現有 5 位成員，1 位職員（晚上不住宿）。服務重點在訓練個人未來的獨立生活技能。

1996 年成立 Harmony 互助網中心，原由機構以回收資源經費支撐房租自費辦理，但因經費籌措困難已關掉。服務項目包括精障者的相互支援活動、成長團體訓練、資源再利用等。

1997 年成立（社會就業服務中心）：就業職場的工作實習、飲料店的經營管理、送餐服務、清掃、洗衣、縫製等。

1998 年成立地域生活支援中心：辦理生活自理訓練、專家的諮詢服務、成長團體及區域間團體的交流活動。

2001 年成立障害者就業生活支援中心：辦理職業基礎訓練、職業準備訓練、職業生活支援訓練、支持性就業服務等。

（二）基本理念：

1. 憲法第 25 條：健康權、文化的生活權（國民的權利）。
2. 精神保健福祉法第 3 條：增進精神健康的服務、協助精障者回歸社會（國民的義務）。
3. 板橋區的基本目標：共同相互扶持、創造溫馨的社區。

（三）目標宗旨：

1. 就業職場技術的取得。
2. 社會生活技術的提升。
3. 自助雇用的實現。
4. 建構精障者充實的生活內容。

（四）服務對象：

1. 會員制，原則以居住在板橋區的居民為主，現仍在精神科門診中且登錄為會員；總服務量 400 多人/年。
2. 年齡限制為入會時 59 歲以下者。
3. 需有管理者，包括板橋區內的關係機構如：健康福祉中心、醫院、診所、

福祉事務所的女子保健指導員；以及社會工作機構的人員（是區內社會資源的管理者及能持續提供諮詢服務者）

4. 會費（年費 3,000 日圓、每日使用者 50 日圓），會員登記後一年有效。
5. 精障者必須與其管理者一起來使用設施；透過電話預約後安排參觀。

二、服務內容

（一）時間：每週一、二、三、五上午 9：30-下午 4：00，每週四上午 9：30-12：00；每週星期六、日係地域生活支援中心的活動，以會員參加為原則，且無報酬。

（二）服務項目：

1. 相談事業：由職員夥伴間、專家提供生活、療養、就業的諮詢討論。
2. 友愛訪問活動：會員相互間的探訪活動、家事的幫忙等。
3. 過渡的雇用（職場的實習）：在簽約的企業單位，於一定期間提供職場的工作實習，工資直接由企業單位交給工作者；可說是機構為精障者發展的就業服務模式（區政府給予補助）；其特性為：企業不須負擔訓練成本及不影響企業作業（固有 2 人以上工作，彼此有替代性）。
4. 休息及互相交流的場所：辦理各項休閒活動。
5. 公開討論會：社區家園服務的宣導等。
6. 工作責任的分配：住宿場所的經營管理（受理申請、參觀安排、電腦文書處理、會計事務處理、清掃、飲料販售、午餐調理、圖書整理、新聞資訊的發行）。

以上資料來源：94 年日本「職務再設計」相關政策措施之推展

三、參訪心得

相對於障礙者及智障者，一般社區民眾對於精障者的接受度較低，因此要使精障者能融入社區的困難度相對較高，然而 JHC 板橋會集結地方人士、政府長官及議員、商店街以及公司企業等力量及資源，於板橋區設立各類精障工作會所，提供精障者日間聚會、工作或提供服務之場所，職員及服務使用者之間的關係是平等一致的，一同從事工作一同用餐，雙向性的互動取代

單向的照顧，讓精障者學會獨立自主，協助創造參與社會之機會，甚至能對社會有所貢獻，進而獲得社區居民的認同，達到精障者與社區自然融合之目的。

參訪團至板橋會在板橋區開設的 smile café 進行實地參訪，咖啡廳場地原為當地建設公司的樣本屋，後借給板橋會使用，一樓空間寬敞，有咖啡吧臺，除 1 位職員外，幾乎都是由精神障礙者參與工作，包括餅乾烘焙、點心製作（當天提供南瓜派，南瓜也是當地民眾捐贈的）、烹煮咖啡、現場服務等。咖啡店每週營業兩天，藉由咖啡廳的經營，會吸引更多的客人，透過建設公司與 JHC 板橋會之間彼此的合作，達到雙贏，這樣與社區資源共同合作的模式值得我國學習。

另外，在會館工作的人，其實他們原來都是擁有高薪的人，為了幫助會員，放棄高薪，現在支領的薪水可能是原來的一半，所以大家都是很有心的一起做這件事情，在臺灣其實也很多有愛心、願意奉獻及服務的人，這種精神實在令人感動。

從參訪當天受訪的服務使用者之自我表述中不難感受到，這類的服務提供模式除了讓他們有機會走出機構、醫院或其他封閉的環境，踏入社會並有所產出有所貢獻，被更多人所接納，更真正穩定其就業機會，豐富了生活內容，也滿足了他們的心靈層面的需求；值得一提的是，JHC 板橋會所塑造環境中，職員與服務使用者之間的互動關係並非單向的照顧和支持，取而代之的是平等互助的模式，這無形中能讓服務使用者重新肯定自我價值，這種作法及所營造出來的氛圍是很值得我們學習的地方。

當然，從會員僅需繳年會費 3,000 日圓、使用費一天 50 日圓、餐費 200 日圓如此低廉的費用即可使用該項服務，我們不難得知除了各項資源的連結（此次參訪之咖啡廳場地為中偉建設公司的展示廳）之外，政府相關福利經費補助也是促成這類服務模式的重要關鍵，這也是臺灣欲參酌日本現行福利制度規劃所面臨到主要的問題點之一。

註一

日本精神衛生政策與相關法律變革始終大幅領先我國：

1818 年關東地區成立石丸癲狂院，1875 關西地區成立京都癲狂院，1900 年頒布「精神病者看護法」，實施監禁主義，例如「座敷牢」、「私宅監置」等。由監護義務人負責取得醫師診斷書，向警察局報備，取得地方長官的許可後將精神病人監禁在家裡、關在小房子裡。

1913 年頒布「精神病院法」，鼓勵家屬將病患送至精神科醫院集中照顧。由於當時並無抗精神病藥物，僅能以環境治療，會談治療，或約束體罰等方式，療效不佳，且時需剝奪病患之自由權。

1950 年頒布「精神衛生法」，將前二項法律廢除，已對病患之權益保護有相當規範。

1953 年引入抗精神病藥物 CPZ（1952 發現其療效），精神科治療進入新時代。1960 年地區性質的病患「家族會」同時間於京都府/栃木縣發起成立。

1963 年厚生省精神衛生實地調查，全國共 124 萬精障者，其中精神病 57 萬人，智障 40 萬人，其他診斷 27 萬人。精神病患者中，未接受治療的佔 65%，需要住院的有 28 萬人。

1964 年發生美國大使被 19 歲精障青年刺傷事件，精神病患的發現與治療因此廣受重視。

1965 年全家連成立（全國精障者家族會連合會）。

1984 年發生宇都宮病院事件，由於精神科醫院內暗無天日的治療環境，藏汙納垢侵害人權，造成三名病患先後疑似遭虐意外死亡。

1987 年頒布「精神保健法」，取代原「精神衛生法」，對於住院病患之權益提供相當之保障保護，同時創設「精神保健指定醫師」制度、「精神醫療審查會」制度、「社會福祉士」與「介護福祉士」制度等。

1993 年頒布「精神保健福祉法」，新增福祉二字，創設「精神障礙者保健福祉手帳（冊）」制度，明訂地方需增設「精神保健福祉審議會」，聘任精神保健福祉協談員，並規範精神障礙者社會回歸設施之種類包括：精神障礙者生活訓練設

施、精神障礙者授產設施（職訓中心）、精神障礙者福祉之家、精神障礙者福祉工場、精神障礙者區域生活支援中心、精神障礙者社會回歸促進中心等。

1993 年全精連成立（全國精障者團體連合會）。

1994 年北陽病院事件（一位受強制住院處分的精神病患於院外活動時刺死一位無辜青年）縣府判賠 1 億 2 千萬日圓定讞，2001 年發生大阪教育大學附屬池田小事件，一位疑似精障青年進入國小任意砍殺造成 8 死 15 傷之慘劇，最後被判並已執行死刑。

2002 年，精神分裂症改名統合失調症，為精神病患去汙名化運動之最新進展。

註二

日本精神病床數居高不下，社區化仍有其困難：

日本之精神病床總數，1950 年為 1 萬 8 千床，1955 年引入抗精神病藥物後反而成長至 4 萬床，至 1965 年迅速增加為 17 萬床，1969 年為 25 萬床，1997 年為 33 萬床，2005 年為 35 萬床。這其中有著諸多誘使設立的利多因子，例如：

1. 厚生省 1958 年頒布，精神科醫院醫師數設置標準為一般診療科醫院之 1/3，看護師數設置標準為 2/3。
2. 「措置入院」（強制住院）費用由國庫負擔 50-80%。
3. 精神病院建設費用相對便宜。
4. 醫療金融公庫給予精神病院建院長期低利融資。
5. 醫藥進步後，病人好照顧，成本降低。
6. 以 OT 之名行勞動之實，醫院經營時傳居中牟利者。是以日本醫界大老武見太郎醫師曾經在他 1968 年的一本「爆弾精神科医」中就曾說到“精神医療は牧畜業だ”（精神醫療乃畜牧業也）。

日本與所有已開發國家面臨相同問題，工業化都市化後，家庭崩壞，弱勢者無人照顧，流離失所。當公權力企圖介入時，已找不到家屬做為著力點，於是只好將之集中照護，以大規模機構來降低成本。而病患一旦習慣入住便不會（或不能）回家，因為家已經不見了，父母老了倒下了或已經去世，手足各自有家庭沒有多接納一個人的空間，老家四周幾番都市更新全都拆

光，小橋流水廟宇老樹消失無蹤，街坊鄰居同學老友四散飄零。

(以上資料來源：日本精神衛生政策與相關法律之變革過程 100 年玉里醫師孔繁錦醫師)

X. 社会福祉法人東京コロニー 東京都葛飾福祉工場

參訪時間：10/24(五)下午 16:40~17:20

一、單位介紹

東京都葛飾福祉工場是由東京都政府成立於西元 1972 年（昭和 47 年）4 月，是日本第一家身心障礙者的福祉工場。主要以協助身心障礙人士在社會上與經濟上自立生活的就業協助機構。2012 年（平成 24 年）4 月，由東京都政府轉由委託民間社團法人承辦，從成立至今 40 年，主要以生產防災避難用品和銷售，縫紉防災制服、袋子與信封打印事業等。工場的經營依循日本「障害者自立支援法」（現為障害者総合支援法）的規定運作，是一個多功能型的障害福祉事業設施。目前有金町工場防災用品的製造、縫製防災制服物品；立石工場的信封印刷；埼玉縣八潮市的配送服務；多摩營業所（府中市）、東金町（葛飾区）並設有防災展示館。在 2013 年 1 月全面提供遠距工作的支持，也就是「在宅就勞支援」服務，這也是全日本首創的服務，主要讓有意願和工作能力的重度障害者排除需要日間護理和通勤的障礙，讓他們能留在家裡工作，同時充分利用通信技術（IT），提供在宅就勞的就業支援設施。除了上述就業支援服務外，也提供其他身心障礙者相關服務，如：實習培訓、地域支援活動、相談諮詢、健康諮詢（護理師）、忘年會、旅遊活動等。

目前土地是東京都政府的，建物及設備由東京都政府無償提供。（簽訂無償使用土地契約）因工場為依法成立以印刷為主要服務項目的工場，若改變營業項目則土地可能被收回，因此沒有考慮過變更營業項目。除印刷業務外，其他業務包括與製造商合作批產品銷售，公司每年營業額約 38 億日圓，印刷場的業務收入為 3 億。政府對於輔導的工場沒有特別要求需達到營業量與收入（機構不需要為了達到政府目標而積極衝量），但至少需能夠維持職員與服務利用者的收入穩定。職員的薪水全部由政府補助，A 型障礙者的薪資要靠自己賺。

二、服務內容

東京都葛飾福祉工場服務人員限額 60 名，其中 A 型 40、B 型 14、移行 6 名。

- (一) 印刷場：為就勞 A 型，障害者 10 人、職員 9 人，障害者の薪水與職員相同，主要工作內容為印刷各式信封，工場規模已達臺灣一個大型印刷場規模。目前 A 型的名額只有 10 名，服務利用者需以戶籍在葛飾區障害者為主。接受申請後會安排測試，一旦錄用後會簽訂雇用契約，因其收入佳，工作穩定，很少有缺額。
- (二) 就勞 B 型：服務人數 24 人，剛進入前三個月的時薪為 70 日圓，滿 3 個月後依照工作能力進行調薪，平時除工作外也會安排休閒活動，主要工作為折疊與包裝信封、清潔工作、摺疊袋子、餐食製作等。服務利用者進入後，可自行選擇 A 型、B 型或移行，但移行者訓練一年後無法成功推介工作，需離開半年後再行申請。B 型可訓練二年，不能成功就業可繼續訓練二年。B 型不提供保險、無雇用合約，只按時薪給工錢。本項服務有進用 2 名障害者擔任工作指導員。
- (三) 移行：目前服務利用者 6 名，培養工作態度與技能後，希望能推介就業，先前已有 5 名推介成功。
- (四) 行政辦公室：內有障害者就勞 A 型 6 人、一般職員 6 人，辦公室人員負責業務推展，找廠商委託各式信封印刷。目前政府機關的委託量佔 7 成，民間企業 3 成，但政府機關及民間企業的委託並不是因為工場中有障礙者，仍是採招標方式取得業務。因日本 2013 年修法，法令中規定「盡可能」向障礙機構採購，因此業務量也有增加。
- (五) 支援課：進用 2 名障礙者擔任工作指導員。

三、參訪心得：

參訪的時間過於倉促，抵達時距離印刷場停機時間（5 點）只剩下 10 多分鐘，因此報告者簡單報告後就帶團員實地到印刷廠參觀，印刷廠內因機器運轉產生的熱氣，在室外氣溫 15 度的對比下相對非常溫暖，多數的工作者都穿著短袖（流汗中），生產的信封中西式都有，也能夠依據廠商的規格要求印刷特殊信封，19 名員工同時操作印刷機的場面已經令人震撼，其中還有 10 名是障礙者，比率超過 50%，當然我們一要考量障礙者的能力，二也要思考若

沒有政府的土地、廠房、印刷設備的投入，一個小區內能夠有這種規模的工場協助障礙者就業嗎？答案是不能！臺灣的廠商當然都有能力投資這樣的工場，但是投資要求的就是要獲利，想要獲利就需要有熟練的印刷機操作工人，障礙者的能力或許不錯，業者受限於身權法也會聘僱「少數」障礙者，但葛飾福祉印刷工場的障礙工作者比率 50% 以上，對臺灣產業來說應該是神話。

另一方面，在金町工場販賣的防災避難用品（僅有用品型錄參考）更是讓我們大開眼界，雖然曾聽聞日本民眾相當有防災觀念，平時除了落實防災演練之外也會在家中準備防災避難用品，此次，看見身心障礙庇護工場能在這麼專業的領域上發展，一年收益能達到 36 億日圓，內心好生佩服！

在立石工場的服務對象相當普遍化，不特定某一類障別的朋友，這點在參訪其他單位時也是相同，精障、聽語障、肢障、智障等朋友均能依據其工作能力安排適任的工作，有的從事現場機器操作、有的在辦公室處理文書、有的負責開發訂單、甚至也有擔任指導者的工作，更難得的是大家使用同一個辦公室，不做區別，共同經營這個工場，這樣的服務理念很棒，但是服務的難度應該也不小，而在日本因為障礙者的服務系統綿密，重視個人的選擇，且不會有評估後無法輸送服務的困境，因此，更容易操作如此多障別的共融式專業服務。

經查詢其官網介紹更有「在宅就勞」的全國首創服務，只可惜無法實際訪談，以能更熟悉此項協助重度障礙者在家工作的就業服務模式。

肆、結論與建議

日本於 1972 年前仍著重於機構照顧服務模式，惟因機構式照顧服務衍生了照顧虐待及人權問題，故相關團體展開倡權活動，希針對想在社區中生活者，可提供良善之介護服務，並要求機構需注意入住機構者之個人隱私及提供個人空間，故自 1986 年起日本開始提供組織化的介護服務，並於 2000 年開始介護保險制度，提供 65 歲以上身心障礙者相關身心障礙服務，65 歲下身心障礙者福利支出則由稅金支應，日本為保障身心障礙者權益，故積極推動障害者照顧管理制度，陸續頒佈障害者自立支援法、障害者虐待防止法及障害者總合支援法等相關服務法規，以全面落實對身心障礙者之照顧。

本次藉由參訪日本東京都的相關障礙福利設施，對於日本在障礙者福祉的規劃有初步的認識，由於參訪機構多，所以每家機構可以參訪的時間相對縮短，要完整及深入的瞭解一家機構從其設立、願景、政策規劃到服務措施的執行，受限於時間是較為可惜之處，本次參訪所知日本現行社區服務模式計有非以工作為目的之日間生活介護服務、以工作為目的而提供訓練之服務、提供復健及生活訓練之機構服務及課後日間照顧服務，其服務模式大抵與我國相同。

本次參訪地區為東京都，計訪問社會福祉法人友愛十字會等 11 個民間團體，參訪項目可分為生活介護服務、自立生活服務、就業支援服務及輔具服務、精障會所等，茲就日本之服務模式與本國服務模式之差異部分，整理如下：

一、生活介護服務：

本次參訪社會福祉法人友愛十字會所及東京都港區障礙者社會福祉中心所提供之生活介護服務，主要針對由教養院畢業之 18 歲以上至未滿 65 歲智能障礙及多重障礙者提供日間生活照顧，其服務模式分為以身體照顧為主及以工作為主二種生活照護型式。

日本障礙程度分為 6 級，日間介護僅規範障礙程度等級 3 以上人員使用，於服務人員及場地規範較有彈性，專業人員可合併計算比例，並未各項明訂，可依服務對象需求聘僱，且可相互支援，較具彈性，與我國明訂服務人員比例、場地使用比例及服務內容之模式不同。

二、自立生活訓練：

日本第一間障礙者自立中心係由 Human Care Association ヒューマンケア協会成立，目前全國計有 125 間自立生活中心，透過協會個人助理之派遣提供身心障礙者自立生活服務，目前該會有 9 名專職個人助理，400 名兼職個人助理，可提供服務；本國近二年為鼓勵身心障礙者自立，亦推動身心障礙者自立生活服務方案，惟目前遭遇個人助理不足等問題，全國使用服務人數尚不多。另日本協會工作人員主要為身心障礙者，一般職員需與身心障礙者一同工作，且要求需共同從事社會運動，與身心障礙者有共同之理念，與本國雖亦為身心障礙者組成之團體，惟工作皆由一般人執行，身心障礙者仍為受服務者不同。

三、就業支援服務

日本現行以工作為目的之服務，計有就勞繼續支援事業 A 型、就勞繼續支援事業 B 型及就勞移行支援事業及針對後天致殘想回歸職場者提供自立訓練等類型。

(一) 就勞繼續支援事業 A 型：類似我國庇護性就業，需依法加入勞基法，並保障基本工資。

(二) 就勞繼續支援事業 B 型：

與小型作業所模式相仿，不需加入勞基法，無勞僱契約，工錢約為基本薪資之 1/3，本次參訪之作業項目有烘培、洗瓶、紡織、清潔、鋁罐壓平、電腦文書及設計、印刷、回收、代工等，主要多依身心障礙者之興趣決定其工作項目。

(三) 就勞移行支援事業：

類似我國之職業訓練，提供一年期之工作訓練，倘期滿未找到工作即無法再使用服務，倘就業半年內因不適應而離職者仍可持續使用服務。

(四) 自立訓練：

品川市品川區立心障礙者福祉會館提供之自立訓練，係針對中途致殘者提供訓練，可依需求選擇為期 18 個月之生活訓練或 12 個月之功能訓

練，以協助其回歸職場，與本國之生活重建服務相仿。

在就業支援服務部分，其模式與本國模式相仿，惟本次參訪之單位部分作業項目其規模較大，如 Recycle bottle center 社会福祉法人きょうされん リサイクル洗びんセンタ及東京都葛飾福祉工場販賣防災避難用品，年營業額多為上億，已具小型工場規模。洗瓶中心廠房設備由單位自行購置，職員由政府補助，而東京都葛飾福祉工場設備及土地為政府所有，免費提供單位使用，其職員皆不需具備專業資格，由職員與服務使用者共同經營。

另就勞繼續支援事業 B 型亦以工作支持為服務內容，其工作人員亦不需具備專業資格，負責工作支援及工作安排，為工作人員與服務使用者共同工作之概念，與本國以作業為主，休閒及參與為輔並由專業人員提供專業服務之模式不同。

四、輔具服務

本次參訪二個輔具相關服務單位，性質及服務內容與我國衛生福利部社會及家庭署多功能輔具資源整合推廣中心及地方輔具中心相似，從二個輔具中心看來，目前日本正積極推動及開發科技輔具，藉由科技輔具減少感官功能受損及肢體功能受限者之功能限制，強化其溝通能力，並將服務對象擴及至照顧者，開發相關支援輔助，減少職業傷害，降低人員之流動。與我國目前輔具推動方向是相同的。

五、精障會所

J H C 板橋會係由一群社區熱心人士成立，提供場所成立精障會所，讓精神障礙者得以透過日間聚會及共同工作，自助助人。該會並結合在地政治人物、商店街重要人士、行政機關及連結各項資源，成立餐廳，讓服務使用者有可以與社會人士交流之機會，增加其社會參與，與本國多由精神障礙者相關協會成立，並提供社會福利服務及日間照顧模式不同。

因本國各項社區式福利服務多係參考日本做法規劃辦理，故服務類型大抵相同，然於執行做法有些微差異，本次參訪後總體建議如下：

一、 法制及政策發展面

(一) 應加強跨部門資源之整合及合作：

精神衛生法明定各目的事業主管機關應提供各項服務及轉銜，因精神病友之社區接納度較低，回歸社會不易，精障者求業困難，精神障礙者之相關福利服務及醫療復健資源需求性高，社政與衛政聯繫整合需再加強，以讓精神障礙者在急性期後能穩定在社區中生活。

(二) 可研議發展以人為本的服務模式：

日本生活照護及小型作業設施（日本之就勞繼續支援事業B型）之專業人員設置及角色定位與本國現行制度差異較為明顯，日本提供就業服務（就勞 AB 及移行）的機構，就本次參訪的港區、武藏野、洗瓶工場、東京都葛飾福祉工場，都有一個非常重要的特點，就是尊重障礙者的「個人選擇」，以洗瓶工場為例，整個洗瓶作業包括拆瓶蓋、撕標籤、洗瓶、裝箱等，當障礙者進入工場時，並不是以「能力分類」進行分工，而是詢問障礙者：「你想做哪個工作？」並依據障礙者的選擇進行訓練和現場協助，工作評估與工錢發放也是依據障礙者在該工作的表現進行，若障礙者想要轉換工作，也可向支援者提出申請，經過諮商討論，確認障礙者的意願後就可以進行工作調整，真正落實了尊重障礙者的自我決定，且不會對障礙者的選擇指手畫腳，日本各就勞協助機構都是由障礙者自己決定「行」或「不行」、「要」或「不要」，職員（支援者）擔任輔導與協助的角色，讓我們看到了 empower 的真義！由此可顯示日本與本國對於服務概念之不同，故法規規範內容不同，日本現行服務大多以工作支持為主，且非以專業人員之評估來決定其適合何種服務，而係以個案意願及需求為優先考量，再輔以其所需要之支持，故其不需配置各項專業人員，工作人員多非專業背景，反而是屬於與身心障礙者共同工作之角色，其主要職能為協助身心障礙者穩定在社區中工作，與本國以專業人員來評估及分析個案能力後，協助規劃服務方案並執行之角色不同，日本之制度較有彈性且較尊重個案意願，有其優點，而我國之

專業團隊服務亦有其長處，何種方式較適合身心障礙者，尚有討論之空間。

(三)立法過程應嚴謹並多方聽取意見

從日本自立生活法律的沿革中可得知日本各障礙團體對於法律的推動具有參與、討論及阻擋的能力，政策尚未發佈之前，各障礙團體經過討論後向政府提出異議，並透過社會運動推動立法改革，一步步促進了障礙者自立生活及障害者權利公約，且此法令可從 1972 年開始討論，可見日本的障礙者權利極早便獲得重視，且障礙權利的推動者大多是障礙者團體！今日日本的障礙福祉法令的委員過半數為障害者團體，更能夠從障害者的需求角度出發去爭取與抵抗不利於障害者的法律，從政策制訂及推動來看，我國的立法除了由政府部門邀集全國性之民間團體或專家學者齊聚討論，並透過分區辦理公聽會蒐集各界意見外，立法委員也經常因應社會事件、利益團體遊說而提修法案，卻無增加財源的配套，致使相關法案及福利制度建構無法滿足實際需求。

(四)重新盤點身心障礙者的服務資源

日本對於障礙者在社區中的服務據點分布是較密集的，讓障礙者可以就近取得服務，觀之國內提供給重度及以上障礙程度者的社會活動仍有限或是分布不均，導致多數重度障礙者離開國民義務教育後只能仰賴家屬全天候的照顧或是接受機構式安置。以目前國內各項服務據點的規劃是否能解決現有問題、滿足需求，建議各級政府可以就障礙人口的需求重新檢視及盤點現有的資源，以建構完整的身心障礙福利服務的體系。

(五)運用校園餘裕空間設置服務據點

這次參訪的幾個障礙者服務據點，都設立在社區中，與社區融合在一起，並非獨立設置於偏遠的郊區，離群索居，所以未來除需多宣導社會大眾接納身心障礙者外，對於據點籌設也期待能在障礙者居住的社區，使其能就近獲取所需服務。另現行我國身心障礙機構獨立設置空間

需要大量的經費預備和募款，往往因經費的不足而對未來服務的展延亦有困難，我國目前因少子女化致校舍的使用率變低，未來如學校能釋出空間場地供籌設身心障礙者相關據點，一來減少障礙者家屬為安置障礙者往返各地奔波之苦，再者將有助於降低資源分布不均的情形。建議政府單位可盤點公有空間，委由民間辦理，提供整合性服務。

(六) 建構完善之公共無障礙空間

東京雖亦有舊有建築物無障礙設施不足之問題，然在公共場所之無障礙環境推動上已有顯著成果，在街上可見無障礙坡道、路口設有語音引導設備方便視障過馬路等無障礙設施，且部分建物於設計時會考量將排水設施融入設計，不會產生高低差，致生障礙，故本團其中一名乘坐輪椅之團員，在街道中不須特別支持，即可與其他團員並行，顯示東京街頭對身心障礙者之友善性，此亦可能是身心障礙者得以在社區自立生活的另一個原因。

(七) 充實經費及專業人力

日本在提供身心障礙者服務經費上，大約都是由日本中央政府、東京都及區公所三方互相支應補助經費，因此對於在日本生活之身心障礙者來說，其身心障礙之相關福利措施大多不太需要負擔費用，僅有部分服務需依家庭收入薪資分攤 1 成費用，且在專業人力之費用配置上，亦十分充足，也大大降低了專業人員之照顧服務壓力及離職率，並進而提升了身心障礙個案服務品質；反觀我國，由於經費有限，無法有效針對服務提供完善規劃，且進而壓縮專業服務人力之聘用，導致專業人員照顧壓力大，更加降低一般人投入身心障礙服務之意願，因此建議我國應針對居家式及社區式之服務，妥善規劃服務經費，並詳細制定各服務項目之專業服務人員比例及獎懲制度，以確實落實專業人力之比例配置。

(八) 協助提升社福單位經營庇護工場/小作所的商业競爭力

目前國內由社福單位經營績效良好之庇護工場，在提升產品競爭力上均投注許多心力，但也有一些能量較不足的單位，則經營得十分吃

力，因民眾的愛心不會無限制地使用，唯有提升產品品質能與一般市場競爭，才能有更高的獲益。這對社福單位而言是營運上的挑戰，也因此才有許多社福單位已採企業經營方式，網羅商業或管理人才進入社福體系，期許能提升庇護工場之產能與收益。建議各級政府在輔導社區作業設施時也能制訂相關的輔導措施，協助社福單位提升小作所的產品品質，令小作所的商品更有商業競爭力。

(九) 地方政府應規劃建置不同障別的社區日間作業設施

依據目前國內的社區日間作業設施之運作，均以單位所服務的障別而設立，以單一障別居多，不像日本是由一個單位提供多元障別的服務。因此，建議縣市政府規劃設立社作所時應考量多元化的障別服務需求，廣設之餘也應兼顧不同障別的需求，以令身心障礙的服務能更貼近障礙者的需求。

二、 方案執行面

(一) 自立生活方案：

1. 放寬個人助理培訓規定：

為鼓勵社會大眾擔任個人助理，故日本個人助理之養成並未有嚴格之規範，為吸引學生及主婦投入服務，僅需受二天之訓練即可向協會登錄，由協會建立人力資料庫，並依需求及可服務時段就近派遣，我國目前需進行25小時以上訓練及實習，倘放寬培訓規定，僅需於一個六、日即可完訓，應可增加受訓意願。

2. 可規劃設立生活體驗室：

為了讓障礙者瞭解自己的困難與真實的需求，日本自立協會設置自立生活體驗室，提供一房一廳之住所，讓有意願自立生活之身心障礙者可離開家庭住所，進行最多3個月之體驗，以體驗獨立居住之情形並檢測個人助理運用之方式是否有助其獨立生活。透過「體驗室」的居住，讓障礙者在脫離原本受照顧的環境之前，透過各項活動的進行，面對自己獨立生活的問題（如需要協助採購食材、需要有人備餐、需要復康巴士才能出門等），而不是成

天只靠幻想就覺得自己「應該」可以獨立生活，體驗室的服務也可以讓介助員參與評估，介助員透過一週的共同生活更理解障礙者的需求、個性與服務期待，可以與諮詢者共同討論未來的介助服務內容，一週時間的體驗，除協助了障礙者，同時也協助了介助者與評估者，亦有助於抒緩家屬之擔心及自立之壓力。

3. 建立同儕支持網絡及同儕團體

在積極推動身心障礙者居家服務及社區服務等相關服務的同時，除了加強身心障礙者專業服務內容的拓展外，更應透過服務的推動，充權身心障礙者之知能，透過身心障礙者活動的交流互動中，藉此凝聚同障礙類別之身心障礙者間的凝聚力，建立同儕支持網絡體系及同儕團體，培力有自立生活經驗之身心障礙者擔任同儕支持員，諮詢與輔導身心障礙者參與活動、融入社區，並透過同儕團體之非正式資源，學習不仰賴政府給與之補助及服務，妥善運用同儕支持網絡及同儕團體於各項身心障礙服務中，應是提升身心障礙者自立意識及專業知能重要因素之一。

4. 提昇自立服務設計的多元性：

服務提供是針對「需要」的人，並非只從「障礙」的層面出發去規劃服務內容，因此，意外造成的短期障礙也列入服務項目，服務設計以「自立生活」為主要目標，因此從交通服務、生活技能訓練、諮詢服務、直接服務提供（介助者、介護者招募與訓練）都應是服務主軸。

5. 推動地區生活相談員制度：

Human Care Association ヒューマンケア協会現行正推動生活相談員制度，希望透過一對一之會談，提供身心障礙者於其遭遇生活困境或生涯轉換之諮詢，如結婚、搬家等，希望可提供身心障礙者一輩子之服務，本項做法服務內容類似本國之生涯轉銜服務，惟該協會希以身心障礙者擔任諮詢角色又類似本國同儕支持員服務，該項做法尚於推動期間，執行細節尚未明確，然以現行概念，也許縣市政府亦可朝此方向思考研議。

(二) 輔具服務：

1. 規劃輔具租借補助：

目前本國僅補助輔具購置費用，針對租借部分並未有補助，日本現行 65 歲以上身心障礙者可依介護計畫，核定可補助金額，自付一成，其餘由介護保險支應，未來長照保險亦可參考將輔具租借補助納入補助項目，配合現行各地輔具資源中心推動二手輔具之服務，以使資源得以再利用。

2. 加強宣導輔具服務

參考 ATA 輔具資訊介紹，加強輔具資源中心產品與租借服務介紹。

3. 強化輔具資源入口網站的功能

衛生福利部社會及家庭署多功能輔具資源整合推廣中心已架構輔具資源入口網，關於輔具福利與補助、輔具服務以及輔具產品與廠商等資訊，已建置得相當完整，如要搜尋某項產品亦可從網站上先行瞭解產品的類型、功能，亦可直接聯繫廠商詢問，其中美中不足的是對於價格是不公開的，民眾無法從網站上得到第一手資訊，需要自行洽各廠商詢問，如能學習日本的作法，讓各廠商販售產品的訂價公開透明、資訊公開，一來也可讓市場訂價機制趨於平衡，再者，社會大眾更容易快速選購適用合宜的輔具。

4. 規劃及研發適合國人適用的輔具

日本輔具從研發、製作、宣導、推廣是從中央經產省及厚生省攜手合作，明定未來輔具研發方向為推動照護機器人，指定 ATA 承辦，並在全國各地進行媒合、試用及辦理講習，讓輔具的使用從使用者本身依其經驗回饋到產品的製作。其實「照護機器人」在臺灣應會有相同的需求，以目前不管是在學校對於重度多重障的照顧者或是居服員、臨托員而言，手痛、腰痛已經是一個很普遍的職業傷害問題，經濟能力尚可的家庭可聘外勞協助，但這終究只是一個過渡方式，如何透過輔具的運用減輕照顧者的負荷是一個值得深思的議題。國內目前許多輔具仰賴進口，有些輔具又需醫療器材認證，如何定位我國未來需要的輔具產品，並鼓勵我國廠商願意投入輔具研發市場，是值得思考的一個課題。

5. 輔具服務資訊整合及簡化

目前臺灣的輔具福利服務系統分為「衛生福利」、「就業」、「教育」、「體育」、「榮民」等(請詳見：<http://repat.sfaa.gov.tw/system/index.asp>)，雖將輔具各項目分類清楚，但因輔具種類多，補助申請流程繁複，加上原 101 年 7 月 11 日之前的身心障礙者輔具費用補助共計 85 項，新制之後補助項目增加為 172 項，實施產品分級並分別明訂規格及以建構組合式之補助計費方式，更加造成民眾因對於輔具服務諮詢不足，導致常發生申請補助之相關問題，因此建議對輔具相關制度的資訊應進行服務窗口整合和簡化，以提昇服務效率。

6. 輔具評估流程簡化

東京都障害者 IT 地域支援中心，在輔具媒介上並不需要太多的專業人員介入，且不限需領有障礙手冊人士，皆可使用諮詢窗口，且評估機制並非依障礙決定輔具提供，而是視遇到什麼樣的困難，以解決生活上的困難為目的的提供資源，與我國是評估障別和程度來決定補助項目和需求輔具及補助資格，例如：在就業區塊，如需要職務再設計，要透過申請手續和多項專業評估流程(詳見：<http://repat.sfaa.gov.tw/system/index.asp>)，但在日本只需讓社工評估且使用輔具是直接透過 IT 支援中心支持，讓服務快速和窗口單一化(目前我國在輔具服務提供或資源需分類有五項，民眾尚需依需求對號入座，並了解相關申請手續和是否具有資格，因此本國的障礙者若在福利輸送上如資訊能力較不足，是無法充份享有資源或資源僅在符合審查條件上)，在日本就以生活支持含括一切所需，使用範圍普級、且申請便利、並有資訊整合窗口，透過諮詢並體驗後由社工評估輔具的適切性，此方式是較有效率和切合需求的，惟輔具評估工作在我國相關醫事人員的法規裡已規範各自執業範疇，未具有相關專業資格者是不得從事該項評估工作，爰在各專業彼此尊重下，我國無法比照日本將輔具評估工作交給社工來執行。故僅能建議應針對流程進行檢視，簡化評估機制、降低評估成本、提昇服務品質、並以信任及以客為尊的精神提供服務。

7. 強化溝通輔具多元化、生活化及普及化

在 IT 支援中心輔具體驗和提供著重於視障、聽障、腦麻、漸凍人等服務，在生活上之溝通是針對不同障別的需求及程度，設計符合達成溝通目的的軟體、生活管理涵蓋理財、時間管控、記錄功能..等)、環境安全含概無障礙環境查閱、GPS 定位、遠端監控、遙控等較生活化的軟體設備。依據衛生福利部統計處 103 年度第二季統計結果顯示，視覺、聽覺、語音、肢體障礙者人口數已佔全國障礙人數 51%，故在溝通及生活上的輔具運用普級性、專業性、多元性需受重視，未來人口老化及科技普級化，視力需求的人數亦會逐年提昇，在這幾類的溝通及生活便利(例如：安全的相關輔具應積極開發才可因應未來的需求，故類似 IT 支援中心針對溝通、生活輔具諮詢訊息整合、訓練、需求整合及運用科技進行溝通軟體開發模式在未來是具有需求及必要性的。

8. 軟硬體兼具之輔具服務

透過此次參訪，可發現東京都障害者 IT 地域支援中心除了開發硬體之輔具外，亦針對 App 軟體進行開發及提供操作教學，搭配於現行一般民眾常使用的電腦、iphone 及 ipad 共同使用，讓身心障礙者不再只侷限於使用舊型之溝通輔具，而是透過 App 軟體使用而消除使用電子科技產品之阻礙，這不僅大大顛覆我們對於提供身心障礙者輔具輔助生活只存在於硬體設備的想像外，也讓我們見識到日本對於身心障礙者在輔具服務上之多元開發，配合潮流科技為身心障礙者所設計之軟硬體設施，更加確立了日本在輔具發展之地位，而中心除了提供軟硬體輔具之服務，也配合推行一連串之教育訓練，提供軟硬體輔具操作課程，提升專業人員及身心障礙者之輔具相關知能，讓輔具能正確且適當地被運用在身心障礙者之生活中，針對 App 軟體的開發及教育訓練之安排，是我國在提供輔具服務過程較為缺乏的部分，因此建議我國不僅只是依據輔具補助項目而核定補助而已，應進一步針對身心障礙者之日常生活狀態，了解所需提供之軟硬體輔具，並提供輔具操作教學，讓輔具在身心障礙者生活中發揮到最大效益，才是我國在提供服務過程中應學習及正視之部分。

(三)精障服務:

1. 建構互助、自助的精障服務模式

JHC 板橋會認為不應該只仰賴公部門及政策支援，協會應該要自立參與社會，這樣的想法是很好的，對精障者之服務，以自助互助，共同工作之概念運作精障會所，不僅可以增加精障者之自信，亦可讓其自主決定想過的生活，實為另一種型式之自立訓練，且其在社區中生活、在社區中工作、使用社區資源，故在推動上亦不易引起社區之反對，也因此能夠獲得社區居民的認同及協助，這樣的互助環境理念是很好的，他們的做法很值得臺灣學習。

2. 提供多元社區式支持服務：

精神障礙者在熟悉的社區內，共同利用在地資源，與工作人員共同工作生活及學習，同樣都是會員，因此，共同參與社交與休閒活動，達到社區融合，社區可提供技藝陶冶及訓練的環境，讓症狀穩定，規律服用藥物且自我控制能力佳精神障礙者，透過社區式支持服務，進而穩定就業，豐富其生活內容。

3. 持續辦理去汙名化及標籤化活動：

訂定不列入媒體交換雖是為了保障身心障礙者之權益，不讓雇主發現身心障礙者身分，進而不會影響到工作權利，為什麼要隱藏身分？無非是社會烙印及歧視讓精神障礙者難以得到穩定的工作，在職場上受到不平等的對待，法律上的保障，透過心理衛生宣導讓社會大眾認識精神障礙者，關心、接納進而支持。

整體而言，本次參訪發現日本對身心障礙者之服務，似不以改善身心障礙者之能力為服務方向，故並未有太多個別化服務計畫、專業人員服務及行政服務，反而將身心障礙者當成一般人，工作人員只是和其一起生活、一起工作的人，協助其做一些能力未及的事，反觀我國在使用各項身心障礙福利服務之前，因福利資源有限及分配問題，大都需經過繁雜的評估與審查機制，才能分配至適當之服務體系中，而變相地無法正視身心障礙者真正的需求與想法，以彈性地方式運用

所需使用之服務，因此我國應透過了解身心障礙者之生活樣態及需求，重視身心障礙者所表達之需求及自主權，而不全然仰賴評估與審查機制，減少以制式方式來核定服務內容，應逐步將身心障礙者真正之所需考量在內，才能真正達到讓身心障礙者自立生活及發揮自主權，以落實對身心障礙者權益之保障。

伍、參訪照片

時間：10/20(一)下午 13:30~15:00

參訪機構：東京都港區障礙者社會福祉事業團



福祉中心一樓外觀與喫茶店



聽取簡報樓層樓梯間的輪椅



兒童發展中心教室



寬敞且符合無障礙規範的樓梯



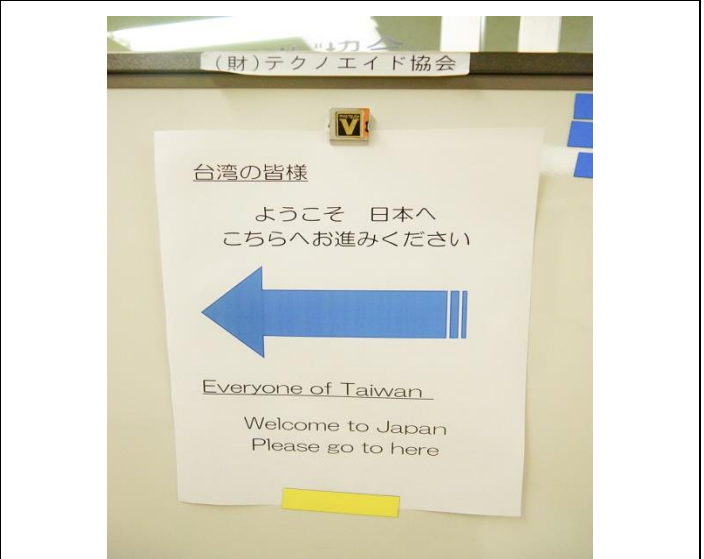
兒童發展中心全貌



重症兒童照顧區（中為此區機構報告者）

時間：10/21(二)上午 9:00~11:00

參訪機構：財団法人テクノエイド協会 The Association for technical aids
(ATA)



參訪的テクノエイド協會 (ATA) 位在 4 樓

ATA 歡迎海報



事務局長本村光節引言

參訪結束後與事務局長本村光節、企畫部長五島清国合影留念

時間：10/21(二)下午 13:30~15:30

參訪機構：品川區立身心障礙福祉會館



品川區立心障礙福祉會館工作人員介紹

品川區立心障礙福祉會館館長說明簡介資料



參觀生活介護服務四個組之服務情形

參觀地域活動中心活動場地



衛生福利部社會及家庭署副署長代表頒發感謝禮品給品川區立心障礙者福祉會館館長



財團法人伊甸社會福利基金會董事長代表頒發感謝禮品給地域活動支援中心所長



針對品川區立身心障礙者福祉會館服務內容及狀況進行提問及意見交流



全體參訪人員與品川區立心障礙者福祉會館人員合影

時間：10/22(三) 下午 14：00~16：30

參訪單位：社会福祉法人きょうされん リサイクル洗びんセンター-



負責人與參訪團交換見面禮



工作人員(障礙者)與參訪團座談



工作人員(障礙者)說明工作內容



工作人員(障礙者)說明並帶領參訪工作狀況

時間：10/23(四)下午 14:00~14:40

參訪機構：東京都小平市社會福祉法人 Kokiwa 會〈ASAYAKE 風之作業所〉



一樓外觀



交通車



可使用腳操作的特製電腦



超有創意的工作器具



點心烘焙作業現場



戶外景觀無敵咖啡廳

時間：10/23(四)下午 16:00~17:00

參訪機構：社会福祉法人武蔵野「知的障礙者授産施設」



社會福祉法人武蔵野招牌



社會福祉法人武蔵野外觀



入門大廳放著障礙者的作品



作業活動將念珠裝到塑膠袋



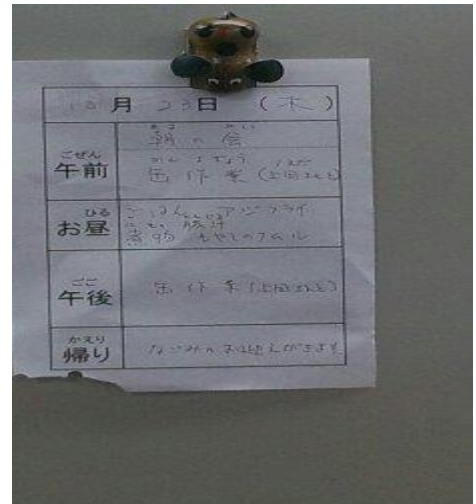
事務局長小山聡展示障礙者平日製作的飾品、髮夾、押花等



事務局長小山聡示範障礙者平日回收的鋁罐壓平的動作



依障礙者需要，提供每人一個空間作為休息的地方



作業活動日程表



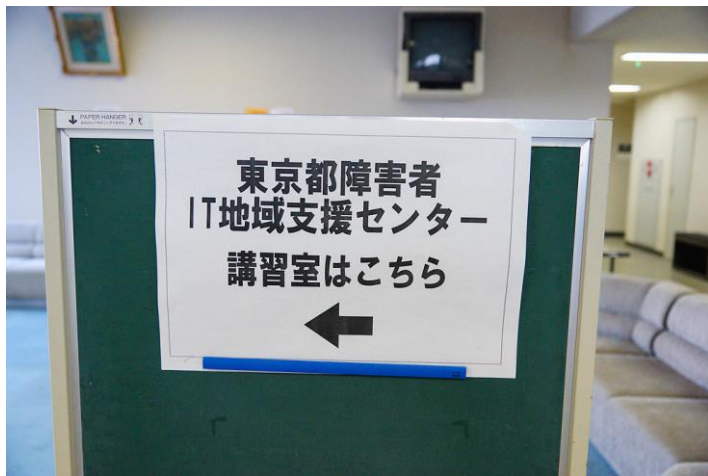
簡易醫務設備



與事務局長小山聡 (左三) 合影

時間：10/24(五) 上午 9:00~11:00

参访机构：東京都障害者 IT 地域支援センター



東京都障害者 IT 地域支援中心講習室



東京都障害者 IT 地域支援中心人員進行中心簡介



東京都障害者 IT 地域支援中心輔具参访介绍



参访人员辅具体验



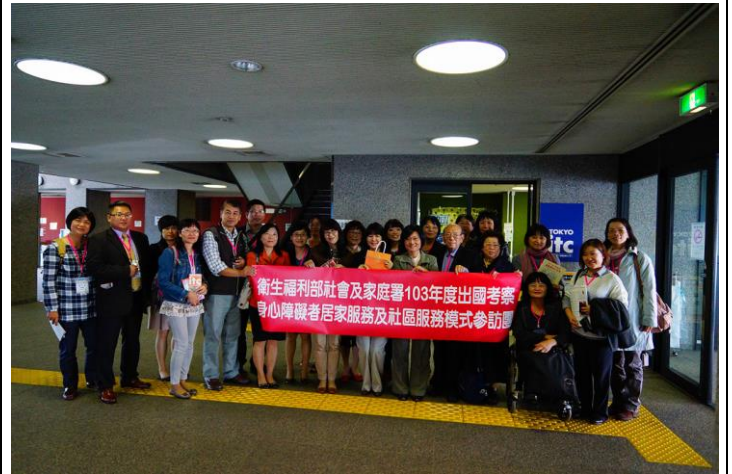
東京都障害者 IT 地域支援中心輔具展示



東京都障害者 IT 地域支援中心輔具展示



衛生福利部社會及家庭署副署長及財團法人伊甸社會福利基金會董事長代表頒發感謝禮品



全體參訪人員與東京都障害者 IT 地域支援中心人員合影

時間：10/24(五) 下午 13：00~15：00

參訪單位：社會福祉法人 JHC 板橋會 Sun.Marian



咖啡廳大門口外觀及歡迎牌



咖啡廳內部擺設



內部擺設(原為建設公司樣品屋)



服務使用者工作狀況



餐點及咖啡



長官及來賓合照



服務使用者依序上台發言



餅乾點心外帶販售區

時間：10/24(五) 下午 16：40~17：20

參訪單位：社会福祉法人東京コロニー 東京都葛飾福祉工場



立石工場印製各式提袋與信封(摘自網路截圖)



立石工場外觀



參觀印刷場



金町工場之防災避難用品



介紹印好的信封



準備裝箱的信封