

出國報告（出國類別：考察）

**104 年度衛生福利部獎勵  
績優身心障礙福利機構代表  
赴日考察老化照顧服務模式與發展**

**考察報告**

執行機關：中華民國智障者家長總會

姓名職稱：林幸君 主任

等人

考察地區：日本東京都

出國期間：104 年 10 月 26 日至 30 日

報告日期：104 年 12 月

# 104 年度衛生福利部獎勵績優身心障礙福利機構代表

## 赴日考察老化照顧服務模式與發展

### 考察報告摘要

為因應高齡化社會所面臨的各種問題，以及老化照顧服務需求，為協助中央及各級政府於未來身心障礙者照顧服務政策推動，中華民國智障者家長總會(簡稱「智總」)接受政府委託辦理赴日考察老化心智障礙之多元照顧服務與相關設施和發展，瞭解國際未來身心障礙福利服務提供趨勢，汲取相關經驗，以強化服務之專業，並提昇機構服務品質。智總在長期關心服務政策推動與協力專業支持發展以回應使用者生活品質提升的使命下，榮幸集結了日本當地的服務單位共同進行本次跨國專業服務交流的參訪，也特別考量到在參訪過程中的即時資訊提供以及服務現場參訪的分隊需求，因此安排兩位熟悉台灣與日本身心障礙服務的專業人員、以及一位資深領隊共同協助全程參訪過程的現場即時口譯。本次團隊組成為衛生福利部社會及家庭署所推薦之連續三次優等表現的身心障礙機構代表人員以及邀請國內推動建立在地社區化服務照顧的代表們，共同進行為期五天的實地訪視與觀摩交流行程；期待就未來國內推動身心障礙照顧在地支持服務制度與實務策略的運用提供政策規畫以及服務場域的省思，能帶動國內更多個別化支持服務與生活照顧品質的落實。

本次訪視重點主要為身心障礙服務實施老化照顧的制度設計以及服務措施的參照，針對日本身心障礙服務系統與福利制度的執行依據、服務設計的發展脈絡，以及服務單位回應社區失能者所提出的外展服務或結合社區人力資源所進行的社區融合服務，另外從服務單位因應服務使用者老化照顧需求如何從內部服務進行生涯轉銜、或者對外所延伸的團體居住服務也進行雙向交流討論與服務經驗的分享與建議。經過現場服務資料重點分享以及參訪記錄回饋整理內容，執行成果報告分別就日本社會福利制度發展歷程、服務系統建置基礎、參訪單位服務特色與服務推進建議進行彙整。整體來看，日本為落實對身心障礙者多元支持的服務理念、以及與落實聯合國身心障礙者權利公約的推動下，針對原有的照顧服務範圍，增加了社區支持的服務給付項目，與國內身心障礙者需求評估新制啟動與簽署權利公約的政策背景與服務推動重點精神十分契合。另外對於身心障礙者老化需求與既有長期照顧系統的接軌，也逐步朝向服務系統整合、但財源分流的服務設計，至於第一線的老化照顧服務的硬軟體因應、以及如何增加機構回應在地居民所延伸的短期照顧服務機會或生活支持項目，可以作為國內機構服務發展的參照，最後在融入社區增加在地多元資源的培力與開放服務會館功能、玩具圖書館與居民共享的通用設計，則值得作為國內在辦理社區適應活動以及建立友善環境的扎根之目標。

# 目 次

標 題	頁次
摘要	1
壹、考察目的	3
貳、參訪地點與行程	3
參、參與對象	7
肆、參訪內容	10
一、日本障礙福利服務政策的歷史與演進	10
二、有關障礙者總合支援法政策與法規	10
三、障礙者生涯服務	14
四、參訪單位介紹	17
日本全國社會福祉協議會	17
社會福祉法人荒川區社會福祉協議會	24
荒川區立荒川福祉作業所、荒川區立荒川生活實習所	30
荒川区社会福祉協議会荒川區玩具圖書館	39
瀧乃川學園	43
社会福祉法人けやきの社	60
伍、參訪心得與建議	68
陸、總結	80



日期	行程		餐食		
			早餐	午餐	晚餐
Day 1 10/26 (一)	上午	<b>06：50 於台北松山機場 華航團體櫃台 集合</b> 搭乘 中華航空 CI220 班機 09：00 台北松山 - 12：40 東京羽田	×	機上 餐食 + 壽司 餐盒	團餐
	下午	<b>15：30 - 17：30</b> <b>參訪：日本全國社會福祉協議會</b> <b>(簡稱：全社協)</b> 地址： 〒100-8980 東京都千代田区霞が関 3-3-2 新霞が関ビル 網址： <a href="http://www.shakyo.or.jp/">http://www.shakyo.or.jp/</a>  ※瞭解全社協及其與日本政府的關係、及與日本各地社協(社會福祉協議會)的關連 ※說明日本障礙福利體系 ※ Q & A			
	晚上	於晚餐時間進行第 1 次參訪討論會議			
Day 2 10/27 (二)	上午	<b>08：30 飯店大廳集合、出發</b> <b>10：00 - 11：40</b> <b>參訪：アクロスあらかわ</b> <b>(Akurosu Arakawa, 荒川区立障礙者福祉會館)</b> 地址： 〒116-8501 東京都荒川区荒川 2-57-8 網址： <a href="http://www.arakawa-shakyo.or.jp/facility/across_arakawa.html">http://www.arakawa-shakyo.or.jp/facility/across_arakawa.html</a> (東京都荒川区社會福祉協議會組織介紹) <a href="https://www.city.arakawa.tokyo.jp/kenko/shogaisha/jigyo/jigyoichiran.files/01-1.pdf">https://www.city.arakawa.tokyo.jp/kenko/shogaisha/jigyo/jigyoichiran.files/01-1.pdf</a> (荒川区公所障礙福利服務一覽表) <a href="http://www.arakawa-shakyo.or.jp/help1_2.html">http://www.arakawa-shakyo.or.jp/help1_2.html</a> (東京都荒川区社會福祉協議會障礙福利活動一覽)  ※荒川区社會福祉協議會 會長：三嶋 重信(Mishima Shigenobu)	飯店	團餐	團餐

	<p>※荒川區障礙福祉課 課長：小堀 明美氏(Kobori Akemi)</p> <p>(1)荒川區障礙福利體系與服務 (2)當障礙者在雙親過世之後的社區生活支援 (3)與該地社協及其他民間單位的合作關係</p> <p>※荒川區社會福祉協議會社區網絡課 課長：鈴木 訪子(Suzuki Kotoko)</p> <p>(1)社協所從事的障礙福利方案與服務 (2)促進地區對障礙者認識的努力 (3)進行福祉會館參訪</p> <p>※ Q &amp; A</p>			
中午	<p><b>11：40 - 12：30 午餐</b> 用餐地點：福祉會館內</p> <p><b>12：30 - 12：50 交通移動</b></p>			
下午	<p><b>12：50 - 14：00</b> 參訪：スクラムあらかわ (Sukuramu Arakawa, 障礙者社區生活支援機構)</p> <p>地址：東京都荒川区町屋 6-28-13 網址： <a href="https://www.city.arakawa.tokyo.jp/shisetsu/shogaishamuke/i00500500320120726.html">https://www.city.arakawa.tokyo.jp/shisetsu/shogaishamuke/i00500500320120726.html</a></p> <p>※社會福祉法人すかい(Sukai)承接 所長：新井 基司(Arai Motoji)</p> <p>機構所提供的服務包括 care home、短期照顧、社區活動支援中心、臨托、沐浴服務、行動支援服務、諮商服務等。</p> <p><b>14：00 - 14：45 交通移動</b></p> <p><b>14：45 - 15：45</b> 參訪：荒川福祉作業所 地址：東京都荒川区荒川 1-53-9</p> <p>※荒川區社會福祉協議會承接荒川福祉作業所 所長：福田 めぐみ(Hukuda Megumi)</p> <p>服務包括「生活實習所」(生活自理與照顧)以及「福祉作業所」(含就勞移行支援、就勞繼續支援 B 型)</p> <p><b>15：45 - 16：00 步行移動</b></p>			

		<p><b>16:00 - 17:00</b></p> <p><b>參訪：荒川区社会福祉協議会</b> <b>荒川区玩具圖書館</b></p> <p>地址： 〒116-0003 東京都荒川区南千住 1-13-20</p> <p>※荒川区社會福祉協議會社區網絡課 課長：鈴木 訪子(Suzuki Kotoko) 玩具圖書館在社區中所從事的社會宣導及與社區居民互動的經驗</p> <p>※ Q &amp; A</p>			
Day 3 10/28 (三)	上午	<p><b>09:00 飯店大廳集合、出發</b></p> <p><b>10:00 - 12:00</b></p> <p><b>參訪：瀧乃川學園 (Takinogawa Gakuen)</b> 地址：〒186-0011 東京都国立市谷保 6312</p> <p>※石井亮一・筆子記念館 (機構內設之創辦人紀念館) 館長：米川 覺(Yonekawa Satoru) 瀧乃川學園的發展與日本障礙福利發展的關連。</p> <p>※此學園創設於 1891 年，是日本最早為了智能障礙兒設立的機構，隨著服務對象的成長，逐漸依服務對象需求發展成人服務；目前除了住宿型機構服務之外，也提供社區式服務，服務對象包括幼兒至高齡的智能障礙者。</p>	飯店	團餐	團餐
	中午	<p><b>12:00 - 13:00 午餐</b> 用餐地點：學園內</p>			
	下午	<p><b>13:00 - 16:00</b></p> <p><b>參訪：瀧乃川學園 (Takinogawa Gakuen)</b></p> <p>※分成 2 組進行參訪，包括生活照顧及團體家屋 (group home)，參訪後進行 Q &amp; A</p>			
	晚上	<p>於晚餐時間進行第 2 次參訪討論會議</p>			

Day 4 10/29 (四)	上午	<b>09：00 飯店大廳集合、出發</b> <b>10：00 – 12：00</b> <b>參訪：瀧乃川學園 (Takinogawa Gakuen)</b> 地址：〒186-0011 東京都国立市谷保 6312 ※社區支援服務 ※機構內住民高齡化因應對策與服務 ※Q & A	飯店	團餐	團餐
	中午	<b>12：00 – 14：00 午餐+交通移動</b>			
Day 5 10/30 (五)	下午	<b>14：00 – 16：30</b> <b>參訪：社会福祉法人 けやきの杜</b> <b>(Keyaki no Mori)</b> 地址：〒185-0003 東京都国分寺市戸倉 4-14-7 ※服務包括日間照顧、社區支援、及就勞支援服務 ※Q & A	飯店	機上餐食	×
	上午	10：30 自飯店出發前往羽田機場			
	下午	搭乘 中華航空 CI221 班機 14：15 東京羽田 – 17：15 台北松山			

## 參、參與對象

- 1.衛生福利部社會及家庭署指定績優身心障礙福利機構代表，16名。
  - 2.衛生福利部社會及家庭署代表，1名。
  - 3.主辦單位專案人員與隨行翻譯，3名。
  - 4.對未來高齡心智障礙者多元照顧服務資源佈建有意願參與的代表，9名。
  - 5.隨行資深導遊，1名。
- =>共計 30 名。參與成員名單：

編號	姓名	服務單位	職稱	身份
1	趙榕 CHAO,RONG	衛生福利部社會及家庭署	科長	領隊
2	林幸君 LIN,HSIN-CHUN	中華民國智障者家長總會	主任	工作人員

3	楊文玉 YANG, WEN-YU	財團法人彰化縣私立慈生仁愛院	院長	獎助者
4	劉瑞鈺 LIU, JUI-YU	心路社會福利基金會 高雄市左營啟能中心	主任	獎助者
5	邱馨瑤 CHIU, HSIN-YAO	心路社會福利基金會 臺北市金龍發展中心	主任	獎助者
6	何心慈 HO, HSIN-TZU	財團法人南投縣私立德安啟智教養院	院長	獎助者
7	許秀月 HSU, HSIU-YUEH	財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院	副院長	獎助者
8	莊碧環 CHUANG, PI-HUAN	第一社會福利基金會 新北市愛立發展中心	主任	獎助者
9	廖美完 LIAO, MEI-WAN	財團法人臺中市 私立信望愛智能發展中心	主任	獎助者
10	魏琪霖 WEI, CHI-LIN	台灣省天主教會新竹教區附設 桃園縣私立天使發展中心	主任	獎助者
11	陳真妹 CHEN, CHEN-MEI	財團法人桃園市 私立真善美啟能發展中心	督導	獎助者
12	周詩儀 CHOU, SZU-YI	第一社會福利基金會 新北市崇愛發展中心	主任	獎助者
13	陳怡君 CHEN, YI-CHUN	財團法人瑪利亞社會福利基金會承接 台中市愛心家園	園長	獎助者
14	吳慧絹 WU, HUI-CHUAN	財團法人陽光社會福利基金會附設 台北市私立陽光重建中心	護理督導	獎助者
15	胡維雯 HU, WEI-WEN	台南市私立德蘭啟智中心	行政專員	獎助者
16	楊惠鳳 YANG, HUI-FENG	私立蘭陽智能發展學苑	院長	獎助者
17	洪宏錡 HUNG, HUNG-CHI	嘉義市政府委託財團法人 伊甸社會福利基金會辦理 嘉義市身心障礙福利服務中心	主任	獎助者
18	陳暉媿 CHEN, WEI-TI	財團法人高雄市私立博正兒童發展中心	主任	獎助者

19	陳芬蘭 CHEN, FEN-LAN	中華民國智障者家長總會	副理事長	自費者
20	胡明珠 HU, MING-CHU	財團法人桃園市 私立真善美啟能發展中心	董事	自費者
21	陳涼 CHEN, LIANG	南部地區若干社福組織巡迴督導	督導	自費者
22	許毓琳 SHU, YU-LIN	財團法人向上社會福利基金會	主任	自費者
23	林美淑 LIN, MEI-SHU	星星兒社會福利基金會 中華民國智障者家長總會	董事長 副理事長	自費者
24	陳忠盛 CHEN, CHUNG-SHENG	社團法人彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會 附設愛加倍工場	執行長	自費者
25	林秀美 HUNG, LIN HSIU-MEI	社團法人台中市智障者家長協會 中華民國智障者家長總會	創會長 常務理事	自費者
26	林玲君 LIN, LIN-CHUN	財團法人高雄市私立 紅十字會育幼中心慈暉園	院長	自費者
27	王富美 WANG, FU-MEI	中華民國智障者家長總會	常務理事	自費者
28	高雅郁 KAO, YA-YU	中華民國智障者家長總會	社工專員	隨團翻譯
29	陳麗婷 CHEN, LI-TING	日本上智社會福祉專門學校 社會福祉士・兒童指導員科	教員	在地翻譯
30	詹欣儒 ZHAN, XIN-RU	全聯旅行社	導遊	隨團導遊

## 肆、參訪內容

### 一、日本障礙福利服務政策的歷史與演進

有關日本障礙福利服務政策與法令制定的歷史與演進如下：1949年制訂「身体障害者福祉法」（肢體障礙）；1960年制訂「知的障害者福祉法」（智能障礙）；1995年制訂「精神保健福祉法」（精神障礙）；2004年制訂「發達障害者支援法」（學習障礙）；2006年4月1日頒佈實施「障害者自立支援法」（障礙者自立支援法），將各障別納入本法中，期待機構皆能提供社區化（去機構化）服務，並且強調應依服務使用者之需求、提供支持其獨立生活所需之服務、且由服務使用者盡「使用者付費」的義務。而後隨著政策執行與提供服務輸送過程，為強調障礙者及障礙兒童享有於日常生活自立、以及社會生活的參與之基本人權應受到尊重，且是於社區中生活、由社區提供支持服務的精神，自2013年以「去除障礙觀點」之支持原則、提供身心障礙國民服務輸送政策而制訂「障害者総合支援法」（障礙者總合支援法），至此，日本障礙福利政策與服務輸送以「障害者総合支援法」為依循。另，為倡導對障礙者的反歧視權益保障，日本在2014年亦分別制訂「障害者虐待防止法」及「障害者差別解消法」（反歧視法）對相關利害者各有約制及權益之保障。

### 二、有關障礙者總合支援法政策與法規

總合支援法為2012年修改「障害者自立支援法」而來，全名為「障害者日常生活與社會生活綜合支援相關法規」（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律），自2013年起實施。修正後的六大特點為：

#### 1. 該法調整之目的：

強調障礙者及障礙兒童享有於日常生活的自立及社會生活的參與的基本人權、應受到尊重，並且是於社區中生活、由社區提供支持服務。

#### 2. 於該法第2條揭示此法的基本理念：

- (1) 全體國民、不論障礙與否，皆享有基本人權、應受到有尊嚴的對待。
- (2) 所有國民、不論障礙與否，不應被區隔，應共生於社會。
- (3) 所有的障礙者與障礙兒童應盡可能在其所生活的社區中獲得其所需要的日常生活與社會生活的支持服務。
- (4) 確保障礙者有社會參與的機會。
- (5) 確保障礙者有權利與機會選擇其想要在哪裡生活、想要跟誰一起生活，不得受到妨礙。
- (6) 為促進障礙者與障礙兒在日常生活與社會參與，有可能阻礙的事物、制度、習慣、觀念等皆要致力去除。

### 3.修正障礙者與障礙兒童的範圍：

除了身體與感官障礙、智能障礙、精神障礙（包括發展障礙），尚包括由厚生勞動省（註：相當於台灣的衛生福利部與勞動部）認定的 130 種罕見與重大傷病。

### 4.創設障礙支援區分：

將「障礙程度」修正為「障礙支援」，依據障礙的不同特性與身心狀態進行評估。

### 5.擴充對障礙者的支援服務：

#### (1)擴大居家照顧服務對象：

從以往的重度肢體障礙者擴大到包括厚生勞動省認定的 130 種罕見與重大傷病者及智能障礙與精神障礙者併有行動困難者。

#### (2)護理之家與團體家庭之一元化：

為確保落實服務對象於社區中的生活，將原本強調照顧的護理之家(care home)調整為以共同生活支援為目的的團體家庭（group home）。又，為因應有想要獨自居住生活者的需求，也與團體家庭合作、創設了「衛星式住宅」（サテライト型住居）。

#### (3)擴大過渡期服務對象：

包括在全日型住宿機構、保護型機構、及精神矯治機構或醫院等服務使用者返回社區生活的過渡期服務。

#### (4)擴大社區生活支援服務與連結：

由市町村與都道府縣分別培育專業人員、監護人，並辦理市民對障礙者認識的研討會與講座，支持障礙者本人與家屬、及社區居民自主辦理的相關活動，以及強化各市町村之間的連結。

### 6.服務基礎的計畫整備：

市町村在擬定障礙者福利計畫時，有義務掌握障礙者需求；基本方針與障礙者福利計畫需定期檢討；在制定相關計畫時，需有障礙者本人與家屬的參與。

### 7.服務的申請：

(1)需經由市町村的「相談支援中心」（諮詢中心）進行服務評估，以決定使用服務的合適性。

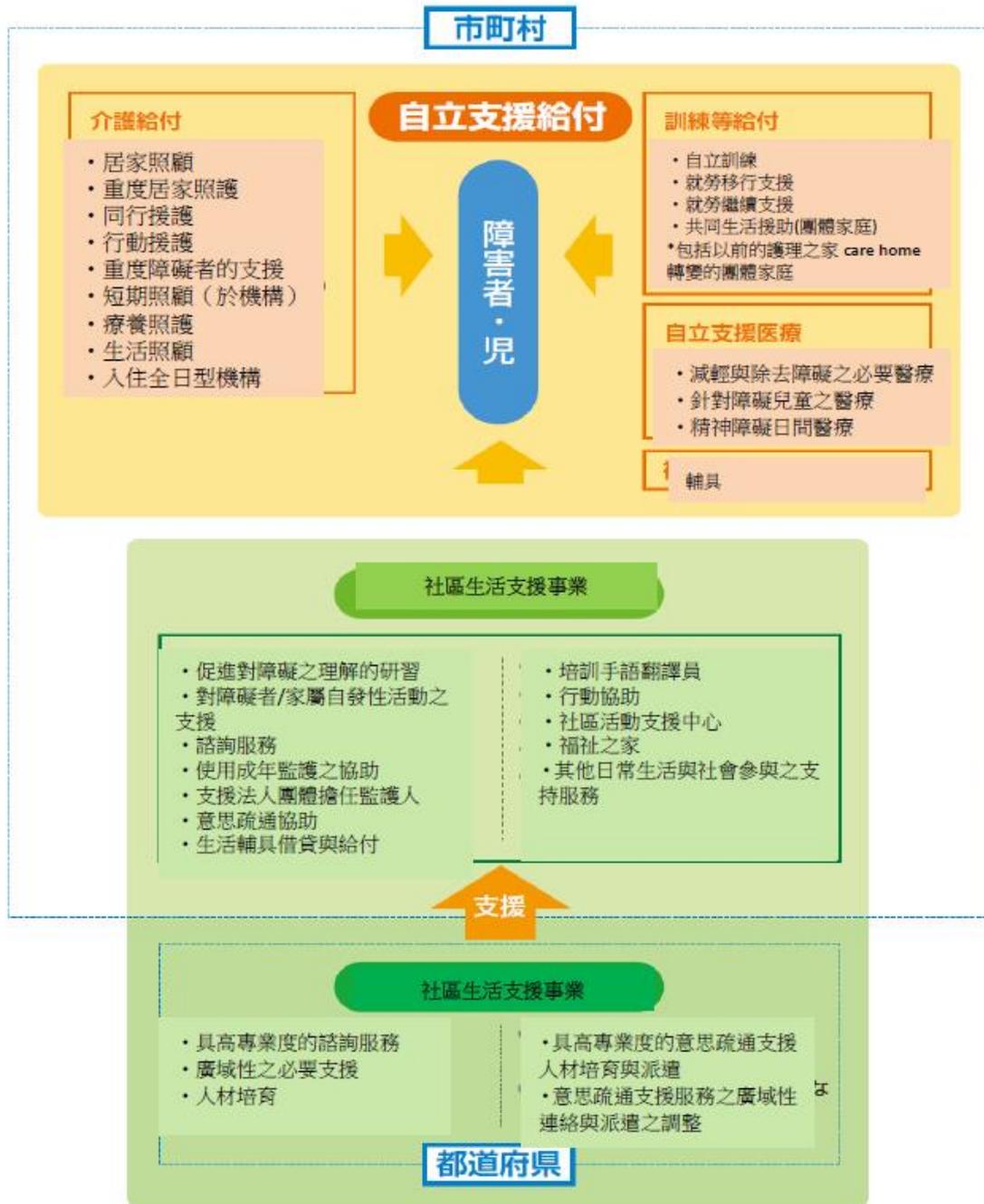
(2)服務使用者必須依照個人所得繳納部分負擔（自負額以 10% 為上限，低收入者最多可全免）。

(3)需支援程度區分為 6 個等級，第 6 級為需要支援的程度最高者，除為服務需求的評估，亦為服務給付的依據。根據每位障礙者(服務使用者)的身心狀態、多樣特性及需求，進行支援區分的評估調查，包括五大類共 80 項，如下表：

與移動及動作相關的項目 (12項)	1.翻身 2.自床上起身 3.保持坐姿 4.移位 5.自坐姿站立起身 6.雙腳站立 7.單腳站立 8.步行 9.移動 10.穿脫衣服 11.褥瘡 12.吞嚥
個人日常生活事務相關 (16項)	1.飲食 2.口腔清潔 3.入浴 4.排尿 5.排便 6.健康與營養管理 7.用藥管理 8.金錢管理 9.使用電話等(通訊器材) 10.日常意思決定 11.危險的認識 12.(食物)調理 13.掃除 14.洗滌衣物 15.購物 16.搭乘/使用交通工具
意思疎通關連的項目 (6項)	1.視力 2.聽力 3.溝通 4.對說明的理解 5.閱讀與書寫 6.感覺敏感度
與行為關連的項目 (34項)	1.有傷害性、或抗拒性的行為 2.虛擬性的行為 3.情緒不穩定 4.日夜顛倒 5.暴力言行 6.重複性語言 7.大聲或發出怪聲 8.排拒協助 9.徘徊游離 10.激動性的行為 11.外出後未返回 12.想1個人外出 13.有收集癖好 14.破壞物品或衣服 15.身體骯髒未清潔 16.食用異物 17.非常健忘 18.固執 19.過動、或停止動作 20.不穩定的行為 21.自傷行為 22.傷害他人的行為 23.不適當的行為 24.突發性的行為 25.過量飲食・反芻 26.躁鬱狀態 27.重複性的行為 28.面對他人會不安緊張 29.缺乏動機 30.言詞話語無邏輯、無統整性 31.注意力難以集中、持續 32.對自我有過度評價 33.難以適應團體社群 34.過度飲水
與特別的醫療相關的項目 (12項)	1.點滴的管理 2.(是否有)使用中心靜脈營養療法 3.透析處置 4.造口的處理 5.酸素療法 6.呼吸器 7.氣管切開的處理 8.疼痛的照顧 9.管灌 10.生理機能監測 11.褥瘡的處理 12.(是否有)導管

#### 8.障礙者總合支援法體制與財政負擔：

障礙者總合支援法體制由中央至地方，並結合民間團體機構，形成由上而下、且向外延伸的服務體系。



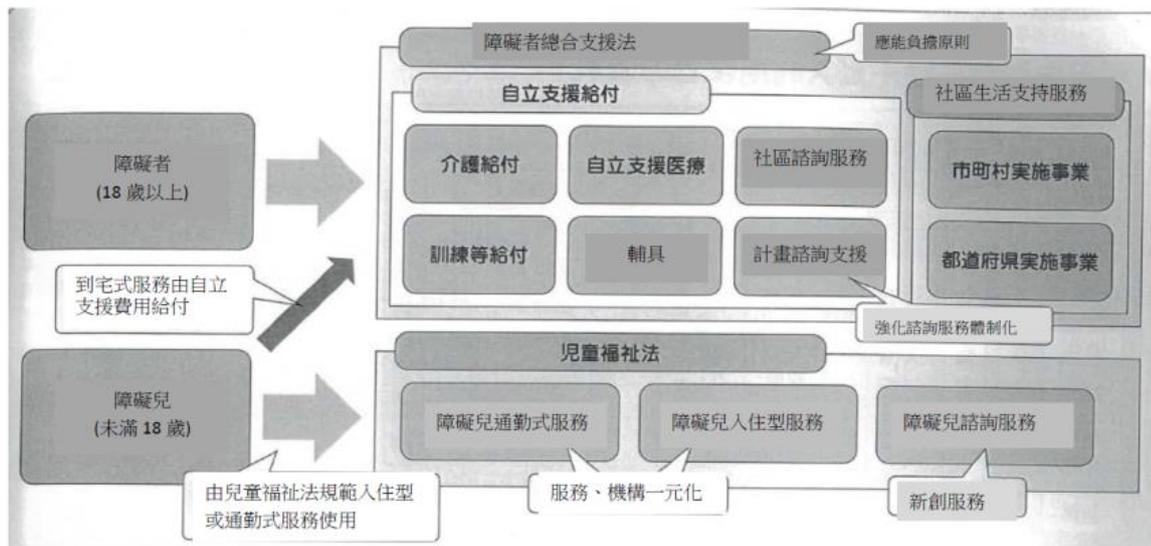
說明：

- (1)都道府職權：負責障礙者教育、師資養成及人才支援等。
- (2)市町村職權：直接負責障礙者日常生活所需之協助。
- (3)財政負擔：扣除障礙者 10% 自付額(低收入戶可免自付額)外，由中央負擔 50%、都道府縣負擔 25%；市町村負擔 25%。

### 三、障礙者生涯服務

日本厚生勞動省業務含括衛政、勞政、社政業務，障礙者生涯服務政策的銜接，18 歲以下依據「兒童福祉法」提供服務政策；18 歲以上依據「障礙者總合支援法」，分別提供照顧與就業之服務政策；高齡身心障礙福利與一般老人福利在保險制度的區隔與銜接方面，65 歲以上之高齡障礙者仍適用「障礙者總合支援法」，亦得依個人意願選擇「高齡者介護制度」，透過保險制度給付福利服務輸送之經費支出。

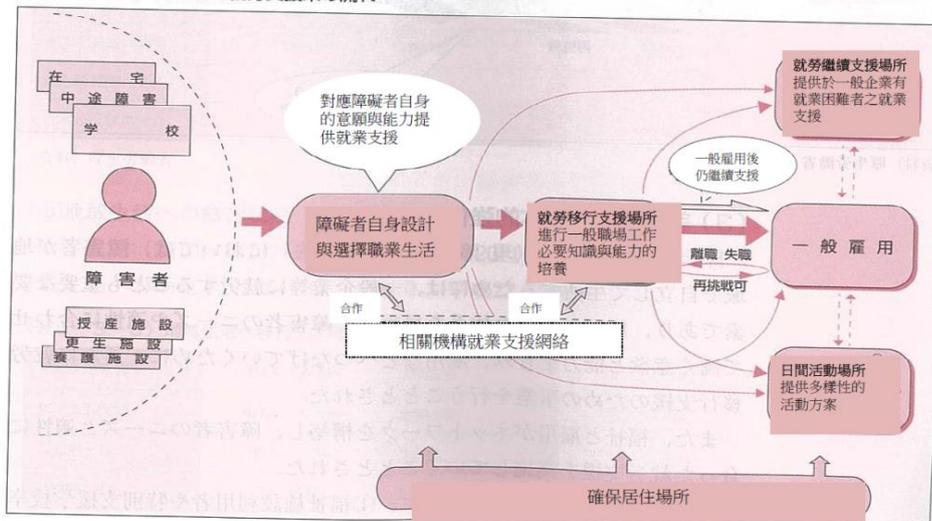
1.兒童與成人障礙者的服務關聯如下圖：



2.成人障礙者之日間活動與就業服務關聯如下圖：

\*障礙者就業支援流程圖

〈圖5-3-3〉 障害者の就労支援策の流れ



(資料) 厚生勞動省

### 3.障礙者就業支持服務

#### (1)就勞移行支援：

針對有意願至一般職場工作的未滿 65 歲之障礙者。服務內容包括在機構內或是企業職場實習、培養職場適應能力、就業後的職場穩定支援服務。標準服務使用期間為 24 個月。

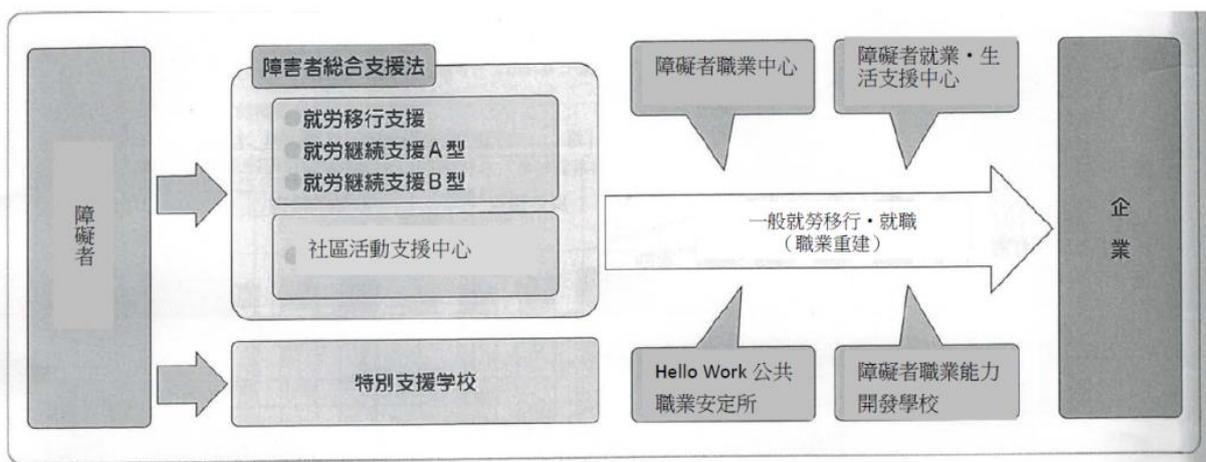
#### (2)就勞繼續支援 A 型：

雇用型。以有意提升生產活動相關之知識與能力者為服務對象，並與可能就業者簽定勞動契約，如：特教學校畢業、經過找工作而還未能就業者。為通勤的型態，提供以勞動契約為基礎的就業機會，薪資依最低基本工資法規定給付；沒有服務使用的期間限制，但有能力與機會移轉至一般職場就業者，將提供轉銜支援服務。

#### (3)就勞繼續支援 B 型：

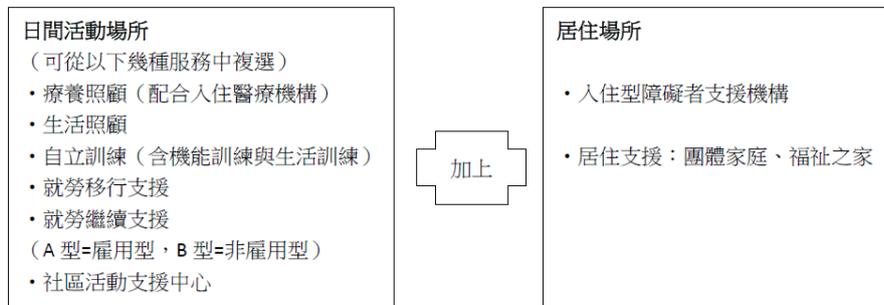
非雇用型。以曾使用就勞移行支援服務、但卻未能順利至一般企業就業之障礙者、或達 50 歲的障礙者為服務對象。為通勤的服務型態，提供不締結勞動契約的就業機會；沒有服務使用的期間限制，但有能力與機會移轉至一般職場就業者，將提供轉銜支援服務。

有關成人障礙者就業支持服務關聯如下圖：



#### 4. 障礙者日間活動與居住場所之服務組合

全日型服務機構可以將日間活動與居住場所區分、提供組合式服務；亦可依服務使用者的個別支援計畫，依服務使用目的提供服務。在日間活動與居住場所之間所發展出的，是小規模多機能式機構提供社區化與在地性的多元服務模式，如下圖：

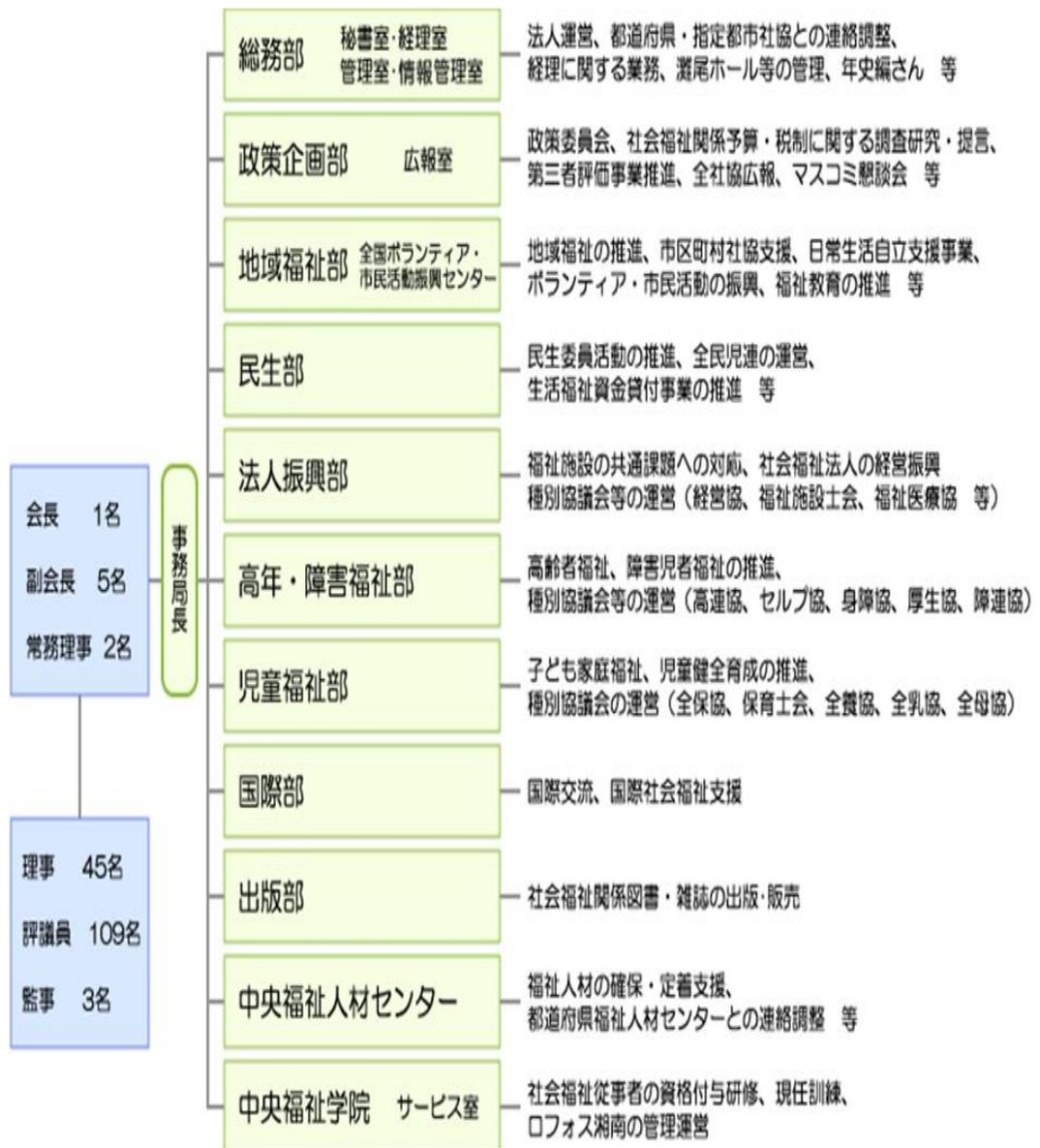


#### 四、參訪單位介紹

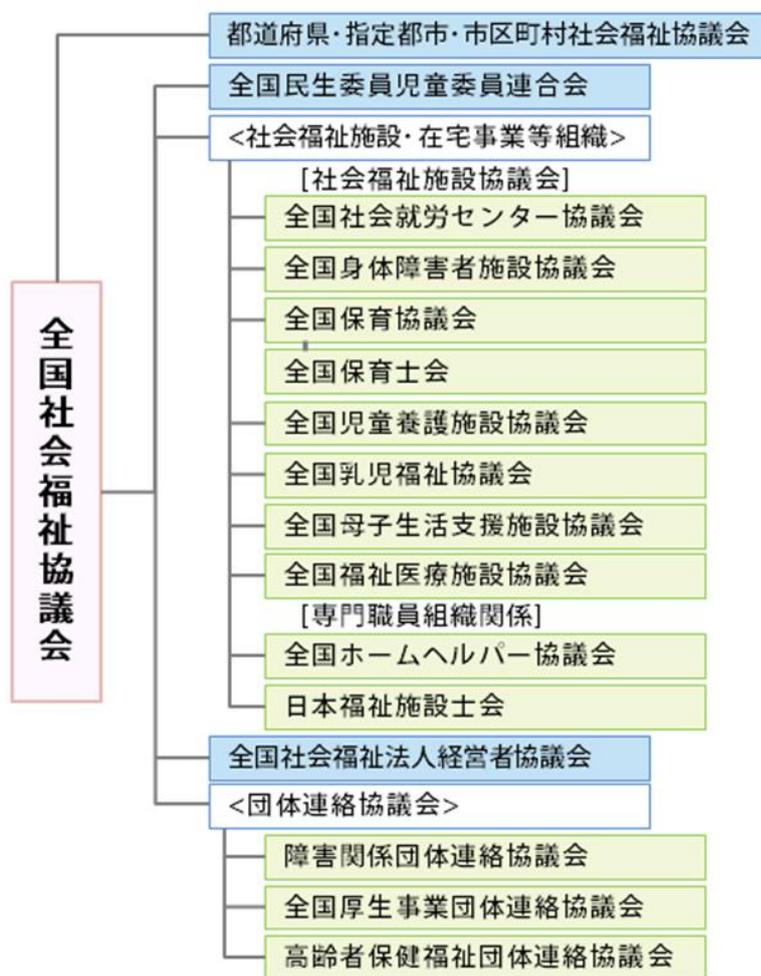
參訪單位	日本全國社會福祉協議會		
參訪日期	民國 104 年 10 月 26 日(一)	參訪時間	15：30-18：00
紀錄者	*楊文玉(財團法人彰化縣私立慈生仁愛院) *楊惠鳳(蘭智社會福利基金會附設私立蘭陽智能發展學苑)		
接待者	國際部：涉谷 篤男 事務局長、小川 耕平 副部長		
參訪單位簡介			
單位地址	〒100-8980 日本東京都千代田区霞が関 3-3-2		
	<p>位置導遊圖</p>		
單位電話	+81-3-3592-1390		
單位介紹	<p>社會福祉協議會(簡稱「社協」)是依據日本「社會福祉法」而於各都道府縣及市町村所設立的民間非營利組織。日本的行政區域劃分，現有 1 都(東京都)、1 道(北海道)、2 府(大阪府、京都府)、及 47 縣，各設立有社協負責協助地區社會福利的推動與提升；另在各市町村(相當於台灣的區鄉鎮市公所層級)亦設有社協，做為最基礎的社會福利推動之民間組織。</p> <p>全國社會福祉協議會(簡稱「全社協」)乃為與全國各地社協共同連結合作的全國性組織，致力於與服務使用者、服務提供者及社會福利關係者相互連絡及支援，並共同調整與提出對各種政策與制度改善的建言。1908 年(明治 41 年)以「中央慈善協會」之名設立，中間歷經數次更名改組，至 1955 年(昭和 30 年)更名為「全國社會福祉協議會」，於 2008 年(平成 20 年)渡過創設 100 週年慶。</p> <p>目前設有會長 1 名(齊藤 十朗)、副會長 5 名、以及常務理事 2 名(寺尾 徹、山田 秀昭)，及 45 名理事、109 名評議員、與 3 名監事；擔任以上職位者，分別來自各地方社協及社會福利相關組織的代表，亦包含中央部會人員與具學識經驗者。組織中設事務局負責各相關職務，包括有總務部、政策企劃部、地域</p>		

福祉部、民生部、法人振興部、高年・障害福祉部、児童福祉部、国際部、出版部、中央福祉人材中心、中央福祉学院，至 2015 年 4 月止有 134 名職員，全國計有 16 萬名職員(至 2015 年 10 月止)。

組織架構圖如下：



全社協也與全國性相關社會福利組織保有密切的關係，如下圖：



自 1984 年(昭和 59 年)起，為協助二次大戰後亞洲各地的社會福利發展，由日本全國各地的社會福利相關人員共籌經費，招募亞洲各個國家的社福人員前往日本進行社會福利研修，並期許研修生歸國後以所學促進母國社福發展；該計畫至 2015 年已邁入第 32 期，已有約 150 名參與，台灣有 28 名參與。全社協亦是當初發起此計畫的單位之一，該計畫由全社協國際部負責安排。

本次赴日考察老化照顧服務模式與發展之各單位參訪行程亦感謝藉由全社協國際部的全程協助規劃與陪同參訪而得以順利完成。

參訪過程

一. 參訪目的：

1. 瞭解全社協及其與日本政府的關係、以及與日本各地社協(社會福祉協議會)的關連。
2. 瞭解日本障礙福利體系。

	<p>二. 進行方式：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由涉谷篤男事務局長介紹「日本全國社會福祉協議會」組織以及「日本社會福祉概況」。</li> <li>2. 由小川耕平副部長說明「日本身心障礙法規的變革背景」以及「總合支援法」相關政策。</li> <li>3. 相關參訪與會者進行Q &amp; A意見交流。</li> </ol>
<p>Q &amp; A</p>	<p>Q1：在全社協組織簡報中提及社區孩童孤獨的形成原因為何？如何解決？</p> <p>A1-1：日本社會目前面臨就業人口移居到都會區工作，或因路途較遠，導致照顧者早出晚歸，或者形成隔代教養與社區青壯人口缺乏的現象。因此在住宅與工作地域距離遙遠的情況下，以往孩童尚可寄住家族其他家庭中，有互助系統支持，如今多以小家庭為主，母親為家庭主要照顧者，若父親外出遠地工作，由母親一人照顧的情況下，孩童長期與母親相處，加上家族互助系統削弱，母親與社區互動偏少，在情緒無法發洩下，則時有產生虐童問題的現象發生。</p> <p>A1-2：以往以解決個人問題為導向，目前則規劃建構整體社區支持系統，如：母親未就業可送幼稚園；母親就業則可送托兒所；志工陪伴支持等方式協助解決孩童孤獨感受問題。</p> <p>Q2：在障礙者就業的部份，如何促進及保障其工作權？</p> <p>A2：日本政府訂定強制企業對身心障礙員工的雇用比例須達1.8%。企業員工在300人以上者為義務雇用單位，每 56 人就要雇用一位障礙者，要求企業善盡社會責任。</p> <p>Q3：政府對機構法人的補助政策？</p> <p>A3：機構法人所提供的服務內容若依政府規定，可全額補助。若為自行擴展政府制度規範以外之業務，則由機構自籌。如：若按政府規定，照顧人力為3：1比例，機構若提供2：1的人力比，則機構須自行吸收1名照顧人事費。通常機構會有週轉存款金足以支應自籌款，政府亦鼓勵機構擴展制度以外的業務，以提升服務對象的生活品質。</p>

Q4：政府對機構法人的硬體補助政策？

A4：機構於籌設時的硬體設備必須自行籌募經費。硬體設備建構完成開始服務後，則按服務對象人數計算補助額。通常機構可在運作數年後回收自籌成本，若經營不善而終止服務，則由政府從稅金中支付機構相關硬體設備經費，相關財產回歸國有財。

Q5：日本發展社區支持系統照顧模式，在社區接受服務的身障者及高齡老人可聯結由附近居民、家屬或志工提供支持照顧服務，志工的專業能力養成，是由誰負責？

A5：社區內設有社會工作專業人員負責瞭解及評估社區中需要支持的個案，社會工作專業人員會邀集聯結社區居民、家屬或志工共同討論，彼此互補可能看不到的個案需求盲點與面向，建立資源聯結系統，以提供個案適切的照顧支持服務。

Q6：在全社協與政府之間的角色與立場，如何提供弱勢者(婦/幼/老/弱/孤/障)的社區支持服務？

A6：日本二次世界大戰後，受美國影響，社區紛紛成立組織推展社區服務工作，因著社區民眾需求愈發多元，各項服務內容及工作人員也增加。近年來所規劃創新的「生活困窮者自立支援制度」社會福利政策，即為期待透過社區共同融合的力量，解決因被排擠而導致社區弱勢之孤獨窮困者（感受）的社會問題。通常由政府支付經費補助各市町村的社協組織聘請專業人力（每30,000名民眾設1社區工作人員）與各項團體活動費用(社區內社協組織與社區在必要時也會自籌經費)，如：促進社區民眾瞭解各項社區福利與內容；招募志工並辦理相關助人課程研習；提供老人送餐服務；促進街友與社區民眾共融活動...等，藉此途徑提供弱勢者(婦/幼/老/弱/孤/障)的社區支持服務。也因為各社協組織於社區中所編制之工作人員必須具備高度專業助人之知能與素養，故社協工作人員的工作福利與待遇比照準公務員受到保障。

Q7：在推展社區照顧支持服務體系過程中，如何進行照顧專業人員的招募、教育與培訓？

A7：日本在照顧專業人員的招募、教育與培訓制度多元且完善，通常由政府編列充足的經費預算，結合民間團體或福祉法人提供培訓資源與管道，共同貢獻智慧與力量，努力營造美好的生活環境。

<p>參訪心得</p>	<p>日本全國各地的社福相關人員為了協助二次大戰後亞洲各地的社會福利發展共籌經費，招募亞洲各國社福人員到日本進行社會福利研修，期許這些人回國後能把所學促進母國發展社會福利工作，截至2015年，台灣共有28名人員參與，全社協也是發起計畫的單位之一。經由此點，更是由衷敬佩全社協組織的精神，希望台灣也能有類似的聯盟組織，能致力於與服務使用者、服務提供者、社會福利關係者、政府間建立相互連絡及支援網絡，並共同提出與調整各種政策與制度改善的建言。</p> <p>日本自2013年起實施「障礙者總合支援法」，其最大特點是：強調所有國民，不論障礙與否，不應被區隔，應共生於社會，障礙者有權利選擇其想要在哪裡生活，想要跟誰一起生活，不得受到妨礙。雖然在經費不足，人力也短缺的情況下，還是處處可以感受到無論在硬、軟體方面，日本皆很用心的提供優質的居住環境給障礙者及一般高齡老人居住，很多的設施、設備皆有其細膩處，並能考量到服務使用者的需求，這些皆可供我們參考、學習，並改進的。</p> <p>藉由「日本全國社會福祉協議會」全程協助規劃與陪同參訪，瞭解日本一系列有關社區身障福利單位的服務輸送模式，得以順利完成本次「赴日考察老化照顧服務模式與發展」之參訪行程，在難得的學習與省思的機會裏，夥伴們在「行程緊湊、收獲滿滿」的參訪行程中，隨時為彼此的服務加油鼓勵與分享經驗，增強永續服務身心障礙朋友的信心，在未來也會更有方向與動力為臺灣的社會福利服務工作而努力！</p>
<p>參訪剪影</p>	<div data-bbox="560 1249 1203 1664" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="539 1693 1230 1809" data-label="Caption"> <p>涉谷篤男事務局長介紹「全國社會福祉協議會」及「日本社會福祉概況」</p> </div>



小川耕平副部長說明「日本身心障礙法規的變革背景」及「總合支援法」



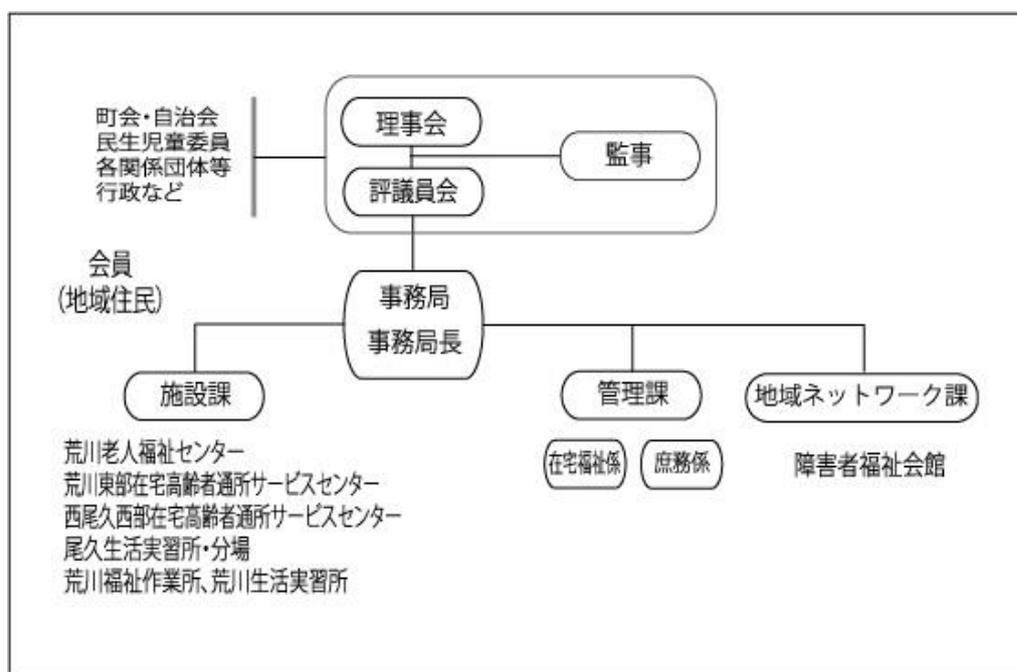
現場意見提問及交流



全體參訪人員與全社協接待人員合影

參訪單位	社會福祉法人荒川區社會福祉協議會		
參訪日期	民國104年10月27日(二)	參訪時間	10：00-12：00
紀錄者	*洪宏錡(嘉義市政府委託財團法人伊甸社會福利基金會辦理嘉義市身心障礙福利服務中心) *吳慧絹(財團法人陽光社會福利基金會附設台北市私立陽光重建中心)		
接待者	社會福祉法人荒川區社會福祉協議會： 三嶋 重信 會長、藤田 滿幸 事務局長  荒川區障礙福祉課： 小堀 明美 課長		
參訪單位簡介			
單位地址	〒116-0003 日本東京都荒川区南千住1-13-20		
單位電話	+81-3-3802-2794 (代表號)		
單位介紹	<p>社會福祉法人荒川區社會福祉協議會是以東京都的荒川區及東京的路面電車都電荒川線通過的區域為主要負責範圍，該會以促進社區福祉的發展為目標，在 1953 年 5 月設立，及至 1983 年 10 月在全國的市町村社會福祉協議會的法制化之下，奠基了其成為擔負促進社區福利發展的核心民間組織。於 2000 年 2 月以後將其辦公處所移轉至荒川區志工中心，並設立以會員制為基礎的荒川區玩具圖書館、微笑服務(にこにこサービス，有償在宅福利服務)、家庭支援中心(兒童暫托服務)等服務，以及成年後見中心(成年監護中心)、視覺障礙者與智能障礙者的移動支援服務、以及障礙者的就業支援服務；自 2008 年 4 月起被指定成為區立高齡者與障礙者等 6 個服務單位的管理營運者。</p> <p>※該會的主要任務有：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.與社會福利相關的調查研究與綜合企劃。</li> <li>2.推動志工活動。</li> <li>3.促進兒童福利活動。</li> <li>4.促進高齡者福利活動。</li> <li>5.促進障礙者活動。</li> <li>6.推動民生福利相關的活動。</li> <li>7.開展社會福利相關的啟發活動。</li> </ol>		

其組織架構為：



荒川区社協的會員制度是以居住在該地區的居民為成為會員的基本條件，由住民自發性為提升該區社會福利與讓居民安心生活的生活福祉的目標，以加入社協共同提升社區發展。目前分為：

\*個人會員：正會員，會費 1,000 日幣/年

特別會員，會費 2,000 日幣/年

\*團體會員：法人、機構等，會費 10,000 日幣/年

=>以上會費用來支援無償出借輪椅、出租福祉車輛、支援市民活動與高齡者、障礙者、及兒童等活動與相關福利組織的補助。

\*個人或團體隨喜捐款(one coin)：1 次 500 日幣。

=>該金額讓年青人也可以為社區發展貢獻心力，此筆經費主要用來推展托育照顧服務。

參訪過程

參訪：荒川区立障礙者福祉會館

地址：〒116-8501 日本東京都荒川区荒川二丁目 57 番 8 号

1. 服務說明簡介

(1) 區域社會福利服務與身心障礙服務重點介紹

(2) 討論交流時刻

(3) 致贈紀念品與午餐交流

	<p>2. 實地參訪</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 分組進行逐一樓層介紹空間用途與設計理念說明</li> <li>(2) 鼓勵參觀者實地體驗，分享使用心得</li> <li>(3) 進行提問與補充回應</li> </ol>
<p>Q &amp; A</p>	<p>Q1：對於身障者保險的選擇，是使用者的權利，或由政府依經濟或需求來規定？</p> <p>A1：一般而言，65歲以上者均使用介護保險，若遇到介護保險無法給付的項目但服務使用者仍有需求的情形下，則由障礙者總合支援法下預算或身障者保險來給付，障礙者需10%自付額，但若服務使用者為低收入戶，則不需自付額。</p> <p>Q2：對於身障者老化與一般老化的照顧有什麼不同的策略？</p> <p>A2：以居住的環境來說，智障者若65歲以前是住在身障機構，則會繼續住下去；若是之前住在自宅，65歲以後才申請的服務使用者，則會安排至介護保險的機構裏，而該機構的工作人員則需要學習如何照顧身障服務使用者，另外個管員會依需求選擇使用不同的評估內容來擬定服務計畫，並舉行多專業的使用者服務會議。</p>
<p>參訪心得</p>	<p>1. 無障礙規劃的設計特色：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 會館的會議室是開放空間，可提供身障者及社區居民使用。貼心部份有：舞台可自動升降、會議室地板為木質且考量視障者的需求、會議室逃生裝置也有警示(鳴)系統。</li> <li>(2) 一樓廁所設備二間無障礙廁所，為了方便身障者如廁時有左右之分，是一個貼心設計想法。</li> <li>(3) 會議室外的影印機設備，考量一般人及身障者的使用需求，並加裝了省力設備，讓手力不足的身障者也能自己單獨使用。</li> <li>(4) 電梯設備除點字外，還考量於輪椅腳的高度位置設置用腳按電梯的裝置，這對無上肢與上肢不便的身障者而言是非常便利的裝置；另電梯內也放置了緊急照明設備、緊急用飲水及臨時廁所設備，如遇停電或故障卡在電梯內時緊急可使用；且放置的位置不佔太大的空間，平日可當座椅使用。</li> <li>(5) 館內平面圖使用木質板，且板上都有點字，加惠視障者及一般民眾都可使用。</li> </ol>

- (6) 館內二樓有開放喝咖啡的空間，租給身障家長經營及有意經營的人來租借，裡面聘請的大多是身障員工，除館內工作人員用、也開放社區民眾進來消費。這空間牆面掛著都是身障者的畫作，提供展示與欣賞。
- (7) 館內二樓有一間點字的製作教室以及一間錄音室，方便製作視障者使用的各類輔具或有聲書籍。
- (8) 館內三樓為小型會議室，供社區居民及身障者使用，並且設有一間木質和式會議室，很符合日本傳統精神，其中設計也考量身障者與高齡長者出入的方便性。
- (9) 福祉會館在每個區塊或教室上方都有一個喇叭，是專門為視障者設計，當視障者進入會館一樓時，可改換成館內專用白手杖，在會館內移動時，只要感應到手杖，上方喇叭便提醒視障者目前所在教室或地點。
- (10) 日本與台灣一樣，是地震頻繁的國家，但他們在地震演練確實，且考量身障者也要加入演練，並且與社區居民一起共同演練，這對身障者而言，在真正面對災害時，就不會亂成一團，且讓社區居民也認識身障者本身與特質，提供對身障者的協助。

## 2. 社區共融的理念推廣

- (1) 在日本對身障者而言真的貼心到極致，所有的設計都會為不同障別而考量，不會為了該障別的人數少就忽略其需求。
- (2) 機構的設置都會為身障者及社區民居一起活動而考量，讓社區居民主動關心身障者，很棒的想法。
- (3) 館內平面圖設計很棒，讓一般人及視障者共同使用，質感也很多，值得參考。
- (4) 電梯的設計及使用，第一次看到可用腳來按電梯的方式，值得推擴及學習。

參訪剪影



荒川区公所製作的溝通本：考量身障者如家屬不在時，需要有任何協助都可藉由這本隨身攜帶的溝通本溝通。



左圖：為身障者設置用腳按電梯的裝置，方便無上肢或上肢不便的身障者自行操作。

右圖：設置在電梯裡的緊急裝置，有照明設備及臨時廁所，平日當成座椅。



左圖：為身障者設立之無障礙廁所 (右側如廁)。  
※同一層樓設二間無障礙廁所，有左右之分，貼心考量身障者左右之分。

右圖：為逃生避難使用的輔具。



左圖：為身障者設置的影印機，本身有省力工具，方便身障者自行操作。

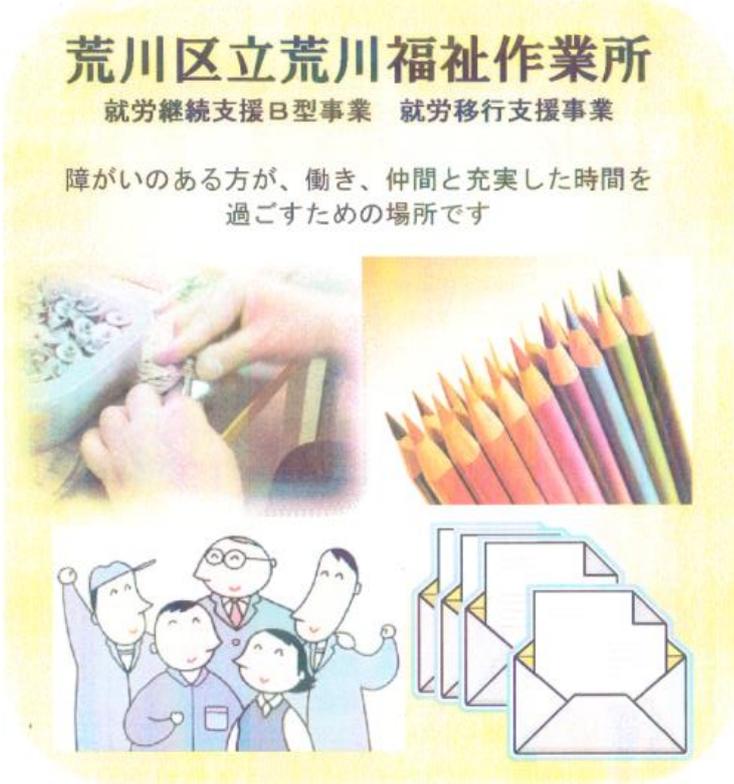
右圖：為視障者製作的木質點字館內平面圖，方便視障者使用。



社家署與智總代表致贈禮物，作為感謝之意。



參訪後於身障會館前的合影

參訪單位	荒川区立荒川福祉作業所 (2樓) 荒川区立荒川生活實習所 (1樓)		
參訪日期	民國104年10月27日(二)	參訪時間	14:45-15:45
紀錄者	*陳怡君(財團法人瑪利亞社會福利基金會承接台中市愛心家園) *胡維雯(台南市私立德蘭啟智中心)		
接待者	荒川区立荒川福祉作業所： 福田 めぐみ 所長		
參訪單位簡介			
單位地址	日本東京都荒川区荒川1-53-9		
單位電話	+81-3-3807-3442		
單位介紹	<p>「荒川区立荒川福祉作業所」簡介</p>  		

荒川區立荒川福祉作業所開辦於 1973 年，至今大概已經有 43 年歷史，其建物屬於東京都，東京都政府委託荒川區經營，荒川區公所委託荒川區社會福祉協議會經營，是屬於公設民營的服務，提供荒川區 18 歲以上的智能障礙者與肢體障礙者有關於就勞移行支援(如備註 1)及就勞繼續支援 B 型的服務(如備註 2)。

- 備註 1：就勞移行支援是針對有意願至一般職場工作的未滿 65 歲之障礙者。服務內容包括在機構內或是企業職場實習、培養職場適應能力、就業後的職場穩定支援服務。標準服務使用期間為 24 個月。
- 備註 2：就勞繼續支援 B 型：非雇用型。以曾使用就勞移行支援服務、但卻未能順利至一般企業就業之障礙者、或達 50 歲的障礙者為服務對象。為通勤的服務型態，提供不締結勞動契約的就業機會；沒有服務使用的期間限制，但有能力與機會移轉至一般職場就業，將提供轉銜支援服務。簡言之就是對想到一般企業上班的身障者，在一定期間內，提供生產活動做訓練及就業實習機會，以提升其就業知識及能力。

作業所成立的目的是因為障礙者通常都有就業的困難，針對有就業動機的障礙者，在機構內培養日常生活的自立能力以及培養職場適應、社會生活的能力。

作業所目前(2015 年 10 月)有 41 位使用者，其特質是自立能力高，較無情緒突發的狀況，工作內容是較簡單的作業，如建築金屬零件的組裝、把鉛筆裝入盒子中、貼商品條碼貼紙等，月薪約 7,000 日元。

服務項目	指定就勞繼續支援 B 型事業 指定就勞移行支援事業
目的	提供在就業市場較困難的智能障礙及肢體障礙者，有一個工作的場所，通過作業訓練給使用者自立及生活上的支持。
服務對象	荒川區內 18 歲以上的智能障礙者與肢體障礙者。可安置 55 名(就勞繼續支援 B 型事業 48 名；就勞移行支援事業 7 名)
服務時間	週一至週五(週六、日及 12/29-1/3 休息) 9:00~16:00
一天的流程	09:00 朝會・早上運動 09:40 作業工作(中場休息 10 分鐘) 11:50 午餐・午休 13:00 作業工作(中場休息 10 分鐘 2 次) 16:00 結束・打掃

### ○作業

#### <主な作業内容>

建築金具の組み立て・セット作り、鉛筆の袋詰め、書類の丁合自主生産品作り等を行っています。

#### <工賃の支給>

利用者の作業状況に応じて、工賃が支払われます。



### ○就労支援

一般就労を希望される方については、就職に向けたプログラムの実施、就職活動・企業実習の支援をします。



### ○個別支援計画

利用者ひとり一人の目標を立てて個別支援計画を作成し、支援を行います。定期的に内容の見直しを行います。

### ○おもな行事・レクリエーション活動

- ハートの運動会
- 宿泊訓練
- お楽しみ会
- 障害者大運動会
- 施設公開
- その他、公共交通機関を利用し文化施設などの見学や買い物・外食等を行う「全日外出」や、いくつかのメニューから活動を選んで参加する「選択活動」等を行っています。



### ○友の会

利用者が中心となって、運営されている自治会です。月1回のコーヒータイムや、夏や冬のお楽しみ会を主催しています。



## 「荒川区立荒川生活実習所」簡介

位於一樓的生活實習所，目前(2015年10月)有36名使用者，主要是提供多樣化服務使用者可自由選擇的生活活動，例如：運動、體操、步行、打掃、農藝、繪畫、茶道活動、飲食料理製作、卡拉OK、串珠等，主要就是提升服務使用者的生活品質。

生活實習所的服務使用者情緒較易有起伏變化，會有突然的情緒爆發狀況；因為無工作能力所以無法做就業訓練，但還是會把就業訓練的角色放到活動中。社區參與的部份會有到飛機場參觀、參與運動會、旅行及到附近餐廳用餐等等活動，是與二樓福祉作業所的使用者分開進行。

荒川区立  
荒川生活実習所  
(指定生活介護事業)



【運営】

社会福祉法人  
荒川区社会福祉協議会

活動あれこれ

仕事・創作

- 箸の袋入れ
- ミシンかけ（ふきんなど）
- ビーズ通し
- 掃除
- 農園（人参、いちご、スイカ…）
- 絵画やオリジナル商品製作など

運動

- ウォーキング
- 室内運動
- 体操



お楽しみ活動

- お茶会（赤い毛せんにお抹茶）
- 調理実習
- サークル活動
- カラオケやゲーム
- 外出・外食



おもな行事

- ハートの運動会（6月）
- 宿泊訓練（7月）
- 施設公開（10月）
- 忘年会（12月）
- 新春を祝う会（1月）
- など



服務項目	指定生活介護事業
目的	提供荒川区內 18 歲以上的智能障礙者更貼近社區的生活,與荒川區內的居民有交流互動,並提供以健康為目的的運動、飲食及各種的社會經驗的活動,給予情緒的支持,讓他們的生活品質得到提昇
服務對象	荒川區內 18 歲以上的智能障礙者。
服務時間	週一至週五(週六、日及 12/29-1/3 休息) 9:30~15:30
一天流程	09:30 到所(交通車或徒步) 09:30 喝水・換衣物・上洗手間 10:00 早上運動 10:10 朝會 10:30 上午活動(散步、體操) 12:00 午餐・刷牙・午休 13:00 下午活動(串珠・卡拉 OK・做喜歡的活動) 15:00 喝水・換衣物・上洗手間 15:10 結束・打掃 15:30 離所(交通車或徒步)

<p>參訪過程</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 先到2樓福祉作業所由工作人員進行簡報。</li> <li>2. 因參訪單位為社區式小型服務，故分2組進行參訪。分別參訪一樓的「生活實習所」(生活自理與照顧)及二樓的「福祉作業所」(就勞移行支援、就勞繼續支援B型)。</li> <li>3. 參觀結束，回二樓進行綜合座談。</li> <li>4. 社家署科長及智總主任贈送禮物給單位。</li> </ol>
<p>Q &amp; A</p>	<p>Q 1：就勞移行的人力比?</p> <p>A1：就勞移行的人力比是1：6，就算只有1位就勞移行的使用者，也是要有1位職員。</p> <p>Q 2：一樓的生活實習所及二樓的福祉作業所的人力比？</p> <p>A2：生活實習所人力比是1：3，福祉作業所人力比1：10。</p> <p>Q 3：開辦多久？建築物是誰所有？</p> <p>A3：1973年開辦至今，建築物屬於東京都的財產，由荒川區公所委託荒川區的社協經營，屬於公設民營。</p> <p>Q 4：如何收費？</p> <p>A4：原則上是使用者付一成的費用，但目前在這裡的使用者都是低收入戶，所以是完全不用付費。</p> <p>Q 5：交通接送服務政府的支持？</p> <p>A5：機構的接送服務是屬總合支援法下，目前已無這筆經費、所以需要自費，所以有的機構是有收費的。目前這裡接送的費用是由荒川區區公所補助。目前交通車接送只有針對較重度的使用者，其餘是自己步行前來。</p> <p>Q 6：建築物較老舊，其修繕費用由誰支付？</p> <p>A6：建物是屬A級較危險的建築物，目前這棟建築物已整修過2次，2次的費用皆是由荒川區公所支付。</p>

參訪心得

2007年聯合國通過身心障礙者權利公約（The Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD）後(智總註：日本政府於2013年12月簽署聯合國身心障礙者權利公約)，日本政府就開始引進應用支持需求評估概念，並花三年時間檢視整合身心障礙基本法，於2012年6月20日通過「障礙者總合支援法」，同年6月27日公布，並於2013年4月1日施行，強調障礙者及障礙兒童享有於日常生活的自立及社會生活的參與的基本人權應受到尊重，讓身心障礙者有機會積極參與政策和方案的決策過程，在社區參與生活中能得到由社區所提供的支持，而能達成無障礙的共生社會。在本組報告中將著重關照日本「訓練等給付」項目重點與實施方式，以作為台灣機構式服務的發展方向與可行實施方式的借鏡。

這次在日本參訪考察行程中，無論是在荒川福祉作業所、荒川生活實習所、還是社会福祉法人けやきの社希望園的服務中，都是本著「尊重」的原則，朝著創造提供更多選擇與機會的活動來設計，所以可以看到多元化活動的樣態，目前台灣的機構服務現狀中，也大多能提供和日本相同多元化的面貌。例如：在荒川區生活實習所生活介護部份所提供的休閒活動種類豐富，如：歡唱卡拉 OK、觀看電影、坐車外出休閒、外出用餐...等，讓使用者能依自己的興趣選擇，從使用者臉上可以看出很快樂及自在；在空間上也有規劃休息區，在使用者情緒不好時有單獨的空間可以自己獨處及休息，這些服務理念與模式、服務環境營造等都和台灣現狀一致，但建議休息區可以再佈置溫暖一點並做點區隔，視覺上才不會凌亂，可以提供更舒適的空間。

在荒川區福祉作業所的作業活動種類也十分多元，正在代工產品高達10種，也具備工作分析、職務再設計、輔具的應用，並運用自製輔具來支持服務對象，例如數量的清點打包等，但輔具若能再設計更明確一點，使用者應該能更好操作。另外在作業所內有高齡約7、80歲的服務對象，對高齡者的接納程度頗令人訝異，因此也對作業時間每日多達5-6小時，對某些服務對象的體力或情緒上，可能都會有所負擔進而影響其身心狀況，建議可有較多緩和休息的時間或更多的管理彈性。使用者的平均工錢每月平均約為7,000日幣折合新台幣約2,000多元；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「服務使用者進入職業訓練機構，歸屬於「訓練」與「服務利用」部份，因此受訓期間機構發給「工錢」，而不以「薪水」稱呼。

由上可以得知日本與台灣的服務都朝著整合社區資源提供社區化服務之必要支持邁進，可以確定身障者權利公約強調的「尊重」、「自我決策」、「平等社區參與」等理念，確實引導著所有簽屬國身障服務的導向，強調生活品質與支持需求評估也是必然之取向。而由「介護服務」(含居家照顧、

生活照顧、住宿服務等意涵)到「自立訓練」、「就勞移行支援」(含就業轉銜、職前準備之意涵)、「就勞繼續支援」(含職業訓練、支持性就業之意涵)之完整可銜接、系統性之服務中，都可觀察到日本或台灣在身障者照顧服務到就業服務上，都已具備完整系統銜接之體制(日本、台灣身障服務項目)。

然而，日本在「就勞移行支援」及「就勞繼續支援 A 型」、「就勞繼續支援 B 型」經費給付與服務提供之運作機制設計上，和台灣現行所謂「就業轉銜」、「職前準備」、「職業訓練」、「支持性就業」之經費給付與運作機制仍有相異之處。

在本次日本參訪考察中，看到日本服務提供是針對「需要」的人，並非只從「障礙」的層面出發去規劃服務內容，因此，會將有需要的短期宅男宅女和身障者在機構中提供就勞移行的服務。

在其中也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，這部分在台灣較為少見，台灣社政身障服務部分除了社區型服務及勞政身障服務上較不分障別外，機構式服務幾乎都是區分障別的。

在社会福祉法人 けやきの社希望園參訪過程中，看到在「就勞移行支援」服務中，為身障者就業前準備時及職場適應與準備之需要，即使只是受訓上課期間，老師和學員每天仍必須穿著畢挺的日本正式上班服裝，以模擬職場之環境與氛圍。而職類從勞動工作的「清潔」、「文書處理」，一直到「照顧服務員」訓練課程。特別是「照顧服務員」訓練課程訓練，是訓練身障者成為居家服務的照顧服務員，這真是一個很不錯的想法，日本不僅致力於活化高齡者人力之應用，在身障人力之應用，也有創新的想法，確實在歐美早已把身障者之同儕支持與照護的力量視為很重要、很有力量的一環，特別在自立生活支持部分，在台灣「個人助理」、或「同儕支持」這方面才剛起步，這方面台灣確實可以有更多的想法及做法以提升身障者的角色與能力層次。

在經費給付上，日本的「就勞移行支援」以及「就勞繼續支援 A 型」、「就勞繼續支援 B 型」都是依據「障礙者總合支援法」，以稅收預算來給付；在台灣社政「小型作業所」服務上是以稅收預算來支付，勞政的「職前準備」、「職業訓練」服務則是由就業安定基金來支付。日本相對於台灣在經費給付上，政府稅收預算所扮演的角色是比較俱足且重要的，這需要龐大體系的福利制度來支撐，台灣目前的稅收制度恐怕還無法因應。

而且日本由「介護服務」到「自立訓練」、「就勞移行支援」、「就勞繼續支援」之服務都整合在同一法及給付機制，使機構在營運上可將身障者全人生涯(由照護至就業)之服務整合在同一機構中執行，業務行政流程與

單純性應該都較台灣來的簡易有效率。例如在本次日本參訪考察行程中 10 月 29 日參訪社会福祉法人 けやきの杜(小規模作業所)希望園的行程中，就可以看到「生活介護事業」、「就勞移行支援事業」、「就勞繼續 B 型事業」的形態存在同一個機構中銜接執行，而其經費給付來源就是「障礙者總合支援法」下之「訓練等給付」項目來支付。

在台灣，「職前準備」、「職業訓練」、「支持性就業」隸屬於「勞動部勞動力發展署」之勞政業務，而「居家照護」、「生活照顧」、「日間照顧」、「小型作業所」等服務等屬於「衛生福利部社會及家庭署」之社政業務，相較於台灣，日本的整合型服務是值得參考的。因為身障者服務本應是「全人之服務」，不應所有分割，但在台灣政府單位「部門化」所造成的分野，將身障全人服務切割得七零八落，欲整合還需要跨越「部門化本位主義」的窠臼，但是勞政業務和社政業務的整合腳步還是緩如牛步。



介紹機構與服務

參訪剪影



作業活動-工作分析



使用者進行作業活動



服務使用者使用空間



逃生避難設備



社家署與智總代表致贈禮物，  
作為感謝之意。

參訪單位	荒川区社会福祉協議会荒川区玩具圖書館		
參訪日期	民國104年10月27日(二)	參訪時間	16:00-17:00
紀錄者	*陳暉媿(財團法人高雄市私立博正兒童發展中心) *魏琪霖(台灣省天主教會新竹教區附設桃園縣私立天使發展中心)		
接待者	荒川区社會福祉協議會社區網絡課： 鈴木 訪子(すずき ことこ) 課長		
參訪單位簡介			
單位地址	〒116-0003 日本東京都荒川区南千住1-13-20		
單位電話	+81-3-3802-3338		
單位介紹	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 日本玩具圖書館從1975年發起，1981年由東京都三鷹市開始，起源由身心障礙幼兒借用開始，現共有450所玩具圖書館，由志工營運為主，荒川区玩具圖書館由家長自主成立，主要原因為30年前的身心障礙幼兒，在社區沒有地方去，成立後可彼此交流；1984年由荒川区社協接手營運，至現在演變為社區居民育兒資源之一，因空間較小，彼此容易交流。</li> <li>2. 圖書館內共1,000項玩具(含手作、木頭...等)，身障幼兒每天開放，週三、六下午不開放給外面一般幼兒。玩具免費借用，沒有障礙的孩子一個玩具可借兩個禮拜，有障礙的孩子兩個玩具可借兩個禮拜。</li> <li>3. 重視融合教育，從小開始建立障礙兒與非障礙兒互相接觸的機會。</li> <li>4. 辦理各項親子活動、故事媽媽說故事，例如瑜珈親子互動等，招募小學生志工，全國統一志工服裝(圍裙)。</li> <li>5. 接納身心障礙者志工，了解身障家長的心，彼此支持(同儕支持)。</li> <li>6. 由志工定期進行玩具消毒、整理，並附設玩具醫院，修理玩具。</li> <li>7. 更有文化交流志工，教導幼兒玩沙包、翻花繩。</li> <li>8. 荒川区多處玩具圖書館，設立於購物中心、商店街、市立圖書館中，便近性佳。</li> <li>9. 重視社區交流，有無障礙彼此融合在一起，和老人成為社區的重要地點。</li> </ol>		
參訪過程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 至玩具圖書館2樓禮堂簡報。</li> <li>2. 由課長鈴木訪子與部長，分兩組實地參觀。</li> <li>3. 參觀志工媽媽手工教室，非常多手工縫製的玩具，提供故事媽媽說故事時分享。</li> <li>4. 參觀主要玩具圖書館場地，玩具種類非常多，整理規劃得很完善整齊。</li> <li>5. 參觀結束，至禮堂進行Q&amp;A。</li> <li>6. 社家署科長與智總代表贈送紀念品與邀請大家一起合照留影。</li> </ol>		

<p>Q &amp; A</p>	<p>Q1：如何招募志工?</p> <p>A1：由志工中心來招募志工，位於社協旁邊，鼓勵65歲以上老人來擔任志工，減少介護保險的使用，也有志工培訓與志工分級。</p> <p>Q2：志工如何協助身障幼兒?</p> <p>A2：障礙幼兒較小，媽媽較焦慮，志工不會去主動詢問，以被動觀察的方式，視家長狀況給予協助。圖書館中也有搶玩具的情形，由志工或職員特別關注、處理。這裡的玩具圖書館也有身障志工，剛開始家長也很不信任，會保持距離，但漸漸地彼此了解、信任，接受身障志工所提供的服務。</p> <p>Q3：玩具圖書館需要多少志工?</p> <p>A3：現在約有52名志工，包括陪伴10名、護士2名、玩具醫院10名、故事媽媽(手工玩具)12名、古早童玩志工5名、身障志工6名...等。</p>
<p>參訪心得</p>	<p>參訪至荒川区社会福祉協議会荒川區玩具圖書館，雖然空間小小的，但玩具的豐富性，令人嘆為觀止，其中一半的操做性玩具是由社區志工用布縫製或木頭訂製出來的，兼具親子遊戲、認知、配對及手操作等功能，再對於荒川区社会福祉協議会多元的服務內容，與經營服務的用心，深感佩服。</p> <p>在玩具圖書館中，看到許多各式各樣的玩具，供小朋友使用，也特別為身心障礙幼兒，規劃固定的時間，供他們遊玩，聽到協會課長說明，他們很重視融合教育，特殊幼兒與一般幼兒的融入互動，其中有一位社區身障兒童由早療階段就由母親陪同進入玩具圖書館遊戲，一直到現在已經成人了也還持續在館內活動；另外有一位志工姐姐也是社區的成人身障者，真的很感動，更有完善的專業志工分工，在館中各有著不同的服務任務，有的是擔任故事媽媽、有的是負責修繕玩具的醫生，相信在這裡的不管志工或社區民眾都會玩得非常開心。</p> <p>在台灣也有類似的單位在做玩具分享的地方，但玩具的種類仍不及日本的多，期望在台灣也有好幾處，讓所有孩子盡情玩玩具的地方。</p> <p>參訪過程與交流時間看到協會對於身障者的用心，不管是玩具圖書館或其他機構的服務，更讓我們確定，多元服務是未來的趨勢，也為面臨轉型的我們，提供了非常多的參考，也期許未來能以日本為學習目標，深化為身心障礙服務的使命，落實社區服務。</p>

參訪剪影



至禮堂由鈴木訪子課長  
做簡報，介紹玩具圖書館。  
館。



依時間開放玩具遊戲  
區，空間有限，並辦理  
相關親子互動活動。



志工媽媽手工教具區，  
說故事媽媽說故事時會  
使用，平時不開放給人  
借用。



玩具多元豐富，共有  
1000 多項玩具，供小朋友  
操作。



參訪結束，社家署與  
智總代表致贈禮物，  
作為感謝之意。

參訪單位	瀧乃川學園(Takinogawa Gakuen)		
參訪日期	民國 104 年 10 月 28 日(三)	參訪時間	10:00-12:00
紀錄者	*劉瑞鈺(心路社會福利基金會高雄市左營啟能中心) *邱馨瑤(心路社會福利基金會台北市金龍發展中心)		
接待者	石井亮一・筆子記念館紀念館：米川 覺 館長 總務部：長崎 富美子 部長		
參訪單位簡介			
單位地址	〒186-0011 日本東京都国立市谷保6312		
單位電話	+81-42-5733950		
單位介紹	<p>創設於1891年(明治24年)，是日本最早為了智能障礙設立的機構，目前除了住宿型機構服務之外，也有社區服務，服務對象自幼兒至高齡的智能障礙者。學園設立之初秉持基督教聖公會的精神，持續至今。目前學園所提供的服務包括:障礙兒童的住宿型機構(福祉型)、障礙者支持機構 (包括住宿型、生活照顧、短期照顧)、社區生活支持(包括支持服務assistane service、喘息服務中心 respite center、諮詢中心)，此外也在社區中設置20處障礙者的團體家屋 group home，以推動障礙者在社區的生活。</p> <p>園內的服務有：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 兒童部-障礙兒童的住宿型機構(福祉型)： 依據兒童福利法設置，服務對象為伴有智能障礙之兒童，服務的人數為30名，以照顧服務對象的生活、及協助其在社區中自立生活為目標。</li> <li>2. 成人部-障礙者支援機構： 住宿型機構服務80名、生活照顧服務130名，依「智能障礙者福祉法」及「障礙者總合支援法」理念與精神，提供智能障礙者日間生活與生活場域分開的空間，以支持其能在社區自立生活為目標。生活照顧服務是指在住宿機構的服務對象、或是居住在社區或團體家屋的智能障礙者之日間活動與生活照顧，重度的障礙者(兒)亦能使用該服務；此外，亦設有專任物理治療師設計相關方案協助服務對象。</li> <li>3. 社區生活支援部 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 支持服務assistant service：協助媒合居住在國立市、立川市、與府中市的服務使用者居家服務、居家照顧、及行動支援的協助人力。</li> <li>(2) 短期入所照顧：提供18歲以下5名、18歲以上6名的服務名額，主要以智能障礙為主，但肢體障礙或其他有需求者，經認定亦可入所短期照顧。另也接受調布市委託緊急安置(1名)、及國立市緊急安置服務(3名)。</li> <li>(3) 課後日間服務：2012年6月開始提供國立市周邊鄰近的小學生課後照顧服</li> </ol> </li> </ol>		

	<p>務，服務員額為15名；自2015年6月起，15名中包括5名重度身心障礙兒童。</p> <p>(4) 諮詢中心：由專任的社會工作師、精神保健福祉士、介護福祉士、個案管理者等提供在社區中的療育指導、服務利用計畫等諮詢。另也包括就業諮詢、生活諮詢、年金諮詢、年金申請手續之相關諮詢...等等多元服務。</p> <p>4. 障礙者團體家屋： 以支援障礙者能在社區中安心、安定生活為服務前提，由學園自主經營的有1個事業所(8個居住處所)、受委託的有8個事業所(13個居住處所)。</p> <p>5. 認知症(失智症)對應典型共同生活介護： 依「介護保險法」提供要支援1、要支援2、要介護失智者其家庭的生活支持服務，對象為9名。</p>
<p>參訪過程</p>	<p>1. 米川覺館長於「石井亮一・筆子紀念館」以簡報(照片)進行介紹，內容包括：</p> <p>(1)石井亮一先生與石井筆子太太2人的家世背景、成長環境、受教育過程、及成長經歷、相識結婚的歷程。</p> <p>(2)瀧乃川學園創建的背景因素與歷程。</p> <p>(3)設立瀧乃川學園的基督聖教精神。</p> <p>(4)學園服務項目，包含障礙兒童住宿型機構、成人障礙者支援機構(住宿型、日間活動與生活照顧、短期照顧)、社區生活支援服務、社區團體家屋、失智症照顧...。</p> <p>2.參觀聖三一禮拜堂： 米川覺館長介紹石井筆子太太的鋼琴之特殊性與珍貴價值，其為日本第一架鋼琴，目前仍保留完整外觀並功能完好，每週進行禮拜時皆會使用。</p> <p>3.團隊回到「石井亮一・筆子紀念館」內進行Q&amp;A與用餐。</p>
<p>Q &amp; A</p>	<p>Q1：創辦者成立的價值、起初的動機、及組織用什麼方法來延續?</p> <p>A1：那是最難的部分，故職員的訓練要很重視的，如今天的說明介紹內容，就會更細節的去向員工做說明，讓員工了解機構的歷史與使命。</p> <p>Q2：聖三一禮拜堂的音樂會活動舉辦的對象是誰?</p> <p>A2：不限對象，機構內外的人皆可以參加。也有明星大學社團的學生會用聖三一教堂播放電影，想聽音樂會或想看電影的人都可以去。</p>

Q3：瀧乃川學園對於基督教信仰有沒有特別堅持的部分?特別是工作人員?

A3：現在沒有，宗教信仰是自由的，但戰爭前有持續傳統，工作人員會在早上或晚上或休息時間作禮拜。

Q4：服務從幾歲開始?服務有人力比嗎?老化使用介護保險是否要離開，留下者的服務內容與原本的身障服務是否會不同?員工會安排幾小時的在職訓練(在台灣要求至少20小時)?

A4：

(1)0-3歲無父母者會在孤兒院接受照顧，若0-3歲期間發現為身心障礙者，3歲後可進入機構接受服務。

(2)因服務是在總合支援法下，故有規定的人力配置比例。

(3)政府沒有規定65歲以上一定要使用介護保險，就看那一區的區公所決定，因為介護保險需要付一成，目前機構內的服務使用者多是總合支援法身分。

(4)在職時數沒有規定，大機構會做的比較完整，如此聽來台灣的制度比較完整。

Q5：照顧人員的資格?

A5：瀧乃川的特色是以法人去雇用人(不是以機構為單位)，會先雇用、培訓再分派，所以員工可能會到不同的單位，且員工的資格沒有限定，沒有學歷規定。

Q6：服務對象為身障高齡者，是否有簡易醫療設備/資源?生病時，機構會處理?還是需要家長來處理嗎?

A6：有5位護士與醫療室、但是是簡易的，若有需要到醫院去，護士會陪同，如果家長有意願可以帶去、或一起去，但基本上由機構處理，不會強制要家長帶去或陪同就醫。

Q7：有沒有適合的老化評估工具?定期去評估他們老化的狀況?

A7：明天會請服務管理者共同與談來分享他們如何做第一線的評估工作。

參訪心得

1. 五天全程的參訪歷程中，讓我們透過不同服務單位的介紹更完整了解日本對於身心障礙者生涯轉換過程中所提供服務的整體面向，包括了：

- (1) 完整障礙福利體系制度。
- (2) 身心障礙福利會館如何建立與民眾的關係，營造自然支持深入社區中，並且提供了良好的服務空間動線設計規劃，尤其在無障礙設備的細緻度與輔具的應用。
- (3) 障礙者社區生活支援機構，提供了短期照顧、移行、沐浴、臨托、諮商服務等。
- (4) 從機構服務再連貫到福祉作業所，了解生活實習所及福祉作業所之就業支援服務 A、B 型。
- (5) 由政府委託民間深入社區經營社區玩具圖書館，藉由互動來經營在社區中與民眾的關係，有效的經營在地化自然支持的資源。
- (6) 高齡的社區居住服務，及支持方式。

如此有系統的支持方式，並且是以服務對象需求評估，安排適切的整體生活服務，每個環節的銜接是如此的細緻，這些都很值得我們重新思考我們在台灣的服务模式，雖然我們都很努力的想提供好的服務品質，但仍然在服務的銜接上缺少了一些彈性與連貫性，尤其在短期支持資源部分，也許我們可以將服務模式，帶回台灣共同討論可以再發展更具有彈性的服務，創造更具有彈性的服務方案，另外就制度面，日本與台灣確實有很大的差異性，但這可以帶給我們一個好的方向去努力，我們不應當視現狀為理所當然，多嘗試一些、從人本需求的考量著眼，努力去倡議政策面來回應服務需求，台灣的身心障礙服務才會越來越好，這確實需要政府與民間團體一起努力。

2. 全人化的照顧服務

參訪瀧乃川學園，提供給服務對象的是一個全人的照顧服務，從兒童、到青年、到成人、到老人、到失智老人的服務，分攤了家庭照顧的辛勞，是一個可以讓家長或家人安心的服務，是一個在自己的體制內就有完整服務項目的組織，讓服務對象生命中所需要的服務能被直接串聯，服務對象的照顧不會因為得不到服務就必需中斷；雖然兒童部在協助服務對象融入社區幼稚園時會有困難，但他們仍極力促成服務，這樣的照顧服務是令人敬佩的，因如此大多的服務面向，其中必然充滿很多挑戰與困難，但他們仍願意堅持、努力與持續著，真的很不容易。

走在瀧乃川的園區中，很常見到工作人員與服務對象走動著，可能是散步，可能是轉換空間，可能是在進行工作任務...等，他們並肩或扶持著，輕聲說著、笑著這樣的相處互動方式是溫暖與愉悅的，充滿了人的關懷與尊重，是讓人很感動的，做的是照顧人的工作，是有溫度的服務。



瀧乃川学園大門及  
建築物主題模型



服務推動分享及館藏核心精神代表物的分享介紹  
-聖三一禮拜堂百年鋼琴介紹



參訪剪影

交流討論互動時間



團體合照留念

參訪單位	瀧乃川學園		
參訪日期	民國 2015 年 10 月 28 日(三)	參訪時間	14：00-17：00
紀錄者	*許秀月(財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院) *何心慈(財團法人南投縣私立德安啟智教養院)		
接待者	團體家屋部：木村 隆則 部長 成人部第一生活介護部：明田 義男 部長		
參訪單位簡介			
單位地址	〒186-0011 日本東京都国立市谷保 6312		
單位電話	+81-42-5733950		
單位介紹	<p>創設於 1891 年(明治 24 年)，由石井亮一創立，是日本最早為了智能障礙兒設立的機構，目前除了住宿型機構服務之外，也推展社區式服務，服務對象自幼兒 5 歲至高齡 96 歲的智能障礙者，共 120 名。</p> <p>目前學園提供的服務包括：障礙兒童的住宿型服務（福祉型）、成人障礙者支援服務（包括住宿型、生活照顧、短期照顧）、社區生活支援，包括支持服務 assistant service、喘息服務中心 respite center、諮詢中心、課後安親等），此外，也在社區中設置(4-8 人)障礙者的團體家屋 group home 共 22 處，以推動障礙者在社區的生活。目前學園也開始設立高齡失智者照顧家屋 1 處，共服務 9 人。</p> <p>瀧乃川學園已從機構式服務發展多元社區化服務，還有124年的創設歷史，園區中有石井亮一・筆子紀念館，聖三一禮拜堂，天使鋼琴(是日本第一台洋琴)，已成為日本文化財產，古蹟式的建築也是學園特色之一。</p>		
參訪過程	<p>參訪一：瀧乃川學園園區服務</p> <p>1.目前服務對象 7 成以上是重度服務使用者，以服務交通距離 3.5 公里內居民居多，提供日間服務對象包括：住宿對象 80 名的日間活動，及社區日間照顧者 50 名，共 130 名日間照顧對象，並依年齡及障礙特質分二類組別。第一組是年齡較高者約為 65 歲以上者，第二組是自閉症或重度障礙者，平均年齡約 40 歲。</p> <p>2.日間介護服務內容：社區身障者 50 名，住宿服務對象 80 名，日間生活介護服務共提供 130 名。第一組老人身障組下午多為團體活動或作業活動，週間有綜合活動(看電影、唱卡拉 OK 等)。第二組有較多的操作工作可執行如：木工、種香菇、回收、陶藝、串珠...。</p>		

- 3.住宿服務：共服務 80 名，分別為 32 名、24 名、24 名，過程中也看到目前正在興建介護大樓預計服務 32 名，工作人員解釋，等待工程完畢後會安排 32 位服務使用者至新建大樓繼續接受服務。新大樓在經費部分由機構及政府共同負擔百分之五十。
- 4.過程中也談到目前機構所推行的失智症者家屋一處共有 9 名服務對象。現階段只要年滿 65 歲就可使用介護保險，不限類別(一般/智障)。失智家屋目前有 4 名一般老人、3 名高齡智障者、2 名精神障礙者。雖然未進到家屋中實際參訪，工作人員指出房間都在樓上，1 樓為公共空間。在人員配置上，共分為三班別、每時段 3 人。生活上也盡量讓工作人員與失智症者一同分攤烹飪料理工作。
- 5.工作人員表示，失智症照護由介護保險給付，一般失智症照護與身障失智症照護沒有太大差別，目前比較不擔心心智障礙者老化的照護，反而一般老人失智的照護是工作人員要有更多專業知能的加強，另外老人家面臨醫療及死亡的照護，在 2014 年家屋中最高齡失智者 99 歲的服務使用者去世。夜間工作者壓力很大，目前會與案家協商，讓家屬在老者安寧時期住進機構陪伴，盡可能不再積極接受醫療。
- 6.如何評估失智症，如何監測服務對象有失智症？  
工作人員表示，沒有特別指標，但會以半年服務檢討瞭解服務對象整體狀況。
- 7.Coffee Shop：只開放假日，員工、家屬及服務對象可使用，不對外開放。

#### 參訪二：團體家屋 group home

- 1.設立團體家屋的建築物，需接受建築指導且有區町村同意並通過消防設備檢查。類型可有自建小規模單元及租賃民間房屋。每單元服務 4~8 名。
- 2.團體家屋建物共花費四千五百萬日元，政府補助二千萬元(約 60%)其餘自籌，土地也將近四千萬日元需全額自籌。
- 3.每間房為單人房大小，為 4.5 榻榻米，且有一個置物空間，個別化的寢具與寢室佈置。
- 4.輔導員配置4名，政府有部分人事費補助，輔導員提供三班時段的服務，服務內容包含膳食的提供及生活自理等輔導，家屋內公共區由輔導員整理，房間由學員整理，有專責社工負責擬定服務計畫。
- 5.服務使用費，已使用者付費原則，學員需負擔水電、餐費及租金(每月4萬日元)，學員仍可領用相關個人福利津貼。

<p style="text-align: center;">Q &amp; A</p>	<p>Q1：創設百年的機構，是如何在財務上或專業服務上因應各時期政策制度上的變革，總合支援法前後與近期介護保險法後，機構是如何因應？</p> <p>A1:(1)組織經營面：機構面臨時代政策轉變，在發展上有以下的重點：</p> <p style="padding-left: 40px;">❶機構服務社區化❷經營要效率化❸財務透明化。</p> <p>(2)專業服務面：服務年齡從兒童到老人，將輕度障礙者轉入社區，重度障礙者留置機構；服務多元化(地域支援)-發展各類喘息服務以重度為主</p> <p>(3)財務上面：從法人理監事成員進行因應調整，目前法人團隊人員，有企業背景人員加入，董事長即是。</p> <p>Q2：機構在因應服務對象的老化，在人才培育上有什訓練？</p> <p>A2：10年前不是很重視，後來因未發生虐待事件上新聞，所以在專業上仍以實證原則，提供工作人員專業上的支持，例如提供專業顧問，在 ABA、TEACH、防範家暴等犯罪知能的提升，也有圖書資源提供工作人員參閱研讀。</p> <p>Q3：機構收入比例各為何?政府補助及自籌比例?</p> <p>A3：目前每年收入為 16 億日元；90%來自政府補助，接近 1 成使用者付費，捐款部分佔 0.3%</p> <p>Q4：組織的宗旨、願景為何？</p> <p>A4：瀧乃川學園將努力的福利和教育來滿足服務對象的需求。持續推動企業，使服務對象獲得相對的支持。工作人員也能豐富服務對象生活讓自己成長。</p>
<p style="text-align: center;">參訪心得</p>	<p>很感謝也榮幸！可以參與這次社家署舉辦的身心障礙福利機構代表赴日考察老化服務模式與發展，主辦單位智障者家長總會也提供很好的行程支持，各代表也能在此行程上進行經驗的交流，互相扶持，使得此次活動圓滿順利。</p> <p>在此趟整體行程中看到，日本的社會福祉法人的角色，在日本福利的推動上占有很特殊的角色與定位，半官方的角色，執行上有服務的掌控權及公</p>

信力，在社區中以**社區家庭需求**為服務提供單元，推動各項家庭所需的幫助，自然的社區融合意涵，將身障與非身障者一視同仁，生命教育由社區家庭民眾開始，這是推動政策很棒的精神與價值。

日本近年來強化社區化服務，在荒川區社協、瀧乃川學園、けやきの杜（Keyaki no Mori）等組織的發展上，都可見社區化的推動及多元服務的提供，包含：兒童療育、住宿服務、日托照護、喘息服務、交通服務、沐浴服務、作業所、兒童玩具圖書館、社區居住、小規模多機能的失智家屋服務，為的是讓身障者可以依需求生活在社區中。

老人服務及介護服務，是很自然的依案主需求銜接，反倒不是去切割誰用身障總合支援法、誰用介護保險，而是依據需求評估去提供服務給付方式。

**社區居住**是近年來台灣在提倡社區化服務首推之社區化政策，考察日本社區居住服務，發現日本社區居住採團體家屋方式，提供成人身障者居住及生活輔導服務，輔導員配置人力每家4名，像家一樣的生活單元，有專責社工提供ISP的支持，在服務面上似乎與台灣目前提供社區居住服務內容無太大的不同。

日本社區居住，政府在興建建築物的補助占60%，土地經費需自籌，目前台灣政府只有租金的補助及輔導案數費用補助，興辦及人事自籌成本高，服務對象入住家屋的選擇意願不是很高，致使推動家屋數不多，不如日本一個福祉法人有十幾處的家屋設置。

台灣社區居住案源的開拓，除了宣導服務內容之外，社區化多元服務的提供(日間服務、家托服務、到宅服務、小作所等)，也使得服務對象有更多的選擇，案家該如何選擇服務？由方案社工提供諮商，但是目前台灣的各方案社工只提供自己的服務範疇，一個案家可能有幾位社工提供諮商服務，最終卻讓案家無法適從，所以目前台灣推動社區化多元服務的狀況衍然而生，反而成為各方案在案源績效上的競爭。

參訪剪影



討論交流時段



團體家屋的外觀與  
內部居家環境(單人  
房為主)



家屋內部儲藏空間設計與居住  
生活環境設備





團體家屋中針對重度障礙者所考量的居住輔助設計



參訪單位	瀧乃川學園(Takinogawa Gakuen)		
參訪日期	民國104年10月29日(四)	參訪時間	10：00-12：00
紀錄者	*莊碧環(第一社會福利基金會新北市愛立發展中心) *周詩儀(第一社會福利基金會新北市崇愛發展中心)		
接待者	山田 晃二 理事長 高瀨 祐二 本部長 堀江 敏光 學園長 地域生活支援中心：本多 公惠 部長 兒童部：丸畑 隆國 部長 石井亮一・筆子記念館：米川 覺 館長 總務部：長崎 富美子 部長		
參訪單位簡介			
單位地址	〒186-0011 東京都国立市谷保6312		
單位電話	+81-42-573-3950		
單位介紹	<p>一、瀧乃川學園</p> <p>創設於 1891 年(明治 24 年)，是日本最早為了智能障礙兒設立的機構，目前除了住宿型機構服務之外，也有社區式服務，服務對象自幼兒至高齡的智能障礙者。學園設立之初秉持基督教聖公會的精神，持續至今。目前學園所提供的服務包括：障礙兒童的住宿型機構(福祉型)、障礙者支援機構(包括住宿型、生活照顧、短期照顧)、社區生活支援(包括支持服務 assistant service、喘息服務中心 respite center、諮詢中心)，此外，也在社區中設置 20 處障礙者的團體家屋 group home，以推動障礙者在社區的生活。</p> <p>學園內的服務有：</p> <p>1.兒童部—障礙兒童的住宿型機構(福祉型)：</p> <p>依兒童福利法設立，服務對象為伴有智能障礙之兒童，服務的員額為 30 名，以照顧服務對象的生活、及協助其在社區中自立生活為目標。</p> <p>2.成人部—障礙者支援機構：</p> <p>住宿型機構服務 80 名、生活照顧服務 130 名，依「智能障礙者福祉法」及「障礙者總合支援法」的理念與精神，提供智能障礙者在日間活動與生活場域分開的空間，以支援其能在社區自立生活為目標。生活照顧服務是指包括在住宿型機構的服務對象、或是居住在社區或團體家屋的智能障礙者之日間活動與生活照顧，重度的障礙者(兒)亦能使用該服務；此外，亦設有專任物理治療師設計相關方案協助服務對象。</p>		

### 3.社區生活支援部

(1)支持服務 **assistant service**：協助媒合居住在國立市、立川市、與府中市的服務使用者居家服務、居家照顧、及行動支援的協助人力。

(2)短期入所照顧：提供 18 歲以下 5 名、18 歲以上 6 名的服務名額，主要以智能障礙為主，但肢體障礙或其他有需求者，經認定亦可入所接受短期照顧。另也接受調布市委託緊急安置服務(1 名)、及國立市緊急安置服務(3 名)。

(3)課後日間服務：2012 年 6 月開始提供國立市及周邊鄰近市町的小學生的課後照顧服務，服務員額為 15 名；自 2015 年 6 月起，15 名中包括 5 名重度身心障礙兒童。

(4)諮詢中心：由專任的社會工作師、精神保健福祉士、介護福祉士、個案管理者等提供在社區中的療育指導、服務利用計畫等諮詢。另也包括就業諮詢、生活諮詢、年金申請手續之相關諮詢...等等多元化的諮詢服務。

### 4.障礙者團體家屋：

以支援障礙者能在社區中安心、安定生活為服務前提，由學園自主經營的有 1 個事業所(8 個居住處所)、受委託的有 8 個事業所(13 個居住處所)。

### 5.認知症(失智症)對應型共同生活介護：

依「介護保險法」提供要支援 1、要支援 2、要介護之失智症者其其家庭的生活支持服務，服務對象為 9 名。

## 二、針對老化服務的準備與執行經驗分享：

這次機構參訪了瀧乃川學園與社会福祉法人 けやきの杜 (Keyari No Mori)從中整理出以下之過程：

### (一)身障服務機構因應老化服務需求：

1.機構服務中劃分生活照顧、自力訓練、就勞移行、就勞繼續支援A型、就勞繼續支援B型、交通移行服務，再來就是居住服務，分為團體家庭和福祉之家(失智老人家屋)、短期居住。從這些服務中去因應服務對象之狀況，如果還能在就勞繼續支援B型，即便產能低與年齡多大，也是能在這裡繼續的工作。雖然參訪過程中機構也提到老化的服務對象越來越多，不過在具體的服務策略由參訪過程中還未能見到什麼方式。

2.但在社區中因應老化服務倒是見到機構的努力，有24小時可諮詢的醫生，

	<p>增加志工的加入、呼應機構因應老化人力比提高之負荷，針對無住宿的服務對象增加返家後居服員之聯繫，照應在家中的生活起居。</p> <p>3.機構也有失智家屋的成立，應因身障者失智化的安置，提供適切的服務。這部份台灣目前還無法在智能障礙服務體制中成立。</p> <p>4.參訪過程中，大致見到以上之服務，目前團體家屋都是一人一房，採使用者付費之概念來做家屋之收費，平均一人收7-9萬日幣，包含房租、餐費、水電費、公共空間物品...等費用。家屋的概念是服務各種程度障礙，即便是極重度個案都可住在其中。</p> <p>(二)機構硬體之介紹：</p> <p>1.機構中的硬體平均沒有台灣目前機構來得好，但在一些輔具的使用，如：洗澡機，可分成多樣化的提供需求，這部份是目前台灣機構還無法做到。</p> <p>2.團體家屋的設計都屬於採光良好，運用高挑的窗戶引進自然光，這樣的設計讓身在其中的感受會是舒服。新建的家屋也因應未來老化之需求建置了移位機。</p> <p>3.防災的概念都深入機構各角落，從生活中就連結防災的預防概念。</p> <p>(三)機構軟體之介紹：</p> <p>1.參訪過程中感受到對人性的尊重，服務中見到工作者默默靜靜的陪伴，那畫面讓人印象深刻。在地老化之意念配搭社區中能獲得的服務，也更加深我對未來服務的走向，身障者若能在社區生活著，不見得需到住到機構中。</p> <p>2.提供多樣化的服務滿足身障者的需求，這部份就像是一條龍的服務，從工作、到生活照顧、到老了居住，都能在自己的社區中的機構完成，符合了在地老化之精神。</p> <p>3.瀧乃川學園與社会福祉法人 けやきの杜 (Keyari No Mori)的部長都有其自己經營的理念，從理念去落實服務。社会福祉法人 けやきの杜 (Keyari No Mori)部長提到，他希望服務使用者都是能在自己的社區中生活，所以就落實其在社區中的服務，支持服務使用者能在社區中生活。從理念去影響服務並堅持。</p> <p>4.用社區的力量共同支持身障者，服務使用者在機構走到快終點那段時間，請家屬一起住到機構作陪伴，這部份讓人感到溫馨與貼心，是很人本的想法。</p>
<p>參訪過程</p>	<p>1. 在紀念館針對第一天參訪內容進行實務交流座談會</p> <p>(1) 由各部門主管列席並進行業務報告</p> <p>(2) 本部長進行主持與補充經營管理原則</p>

	<p>2. 進行各服務部門的服務重點與執行經驗</p> <p>(1) 先由負責記錄組優先就需要彙整重點提問</p> <p>(2) 第二階段開放各單位代表發言</p>
<p>Q &amp; A</p>	<p>Q1：請問機構歷經一百多年的服務，如何進行工作人員的理念傳承？</p> <p>A1：員工證背面印製機構的服務理念，內容是由員工自己討論出來的，在每天的早會時會一起誦唸。</p> <p>Q2：目前托兒所接納特殊兒童的機構很少，如何說服托兒所接納？</p> <p>A2：目前一般托兒所不喜歡有人進去幫忙，社區諮商部會到托兒所宣導，希望他們能接納特殊兒童，如果願意接受政府會補助加錢，但是意願仍不高。</p> <p>Q3：機構如何使用 ABA 提供服務？</p> <p>A3：找外面 ABA 專業老師定期進來指導工作人員(一次 2 萬元日幣，每次約半天左右的指導時間)，執行者是職員，有問題可以用電話或 mail 問專家。每位員工都有學習的基礎，其中會有一位更專業的職員當窗口。</p> <p>Q4：機構內面臨住民高齡化，如何因應對策與服務？</p> <p>A4：日本推動醫療的福祉社區化，希望年長者生病時盡量住在家裡，生命最後階段不希望在醫院裡度過，失智者在醫院是要被束縛的(生活品質不好)，目前一般老人可到介護機構接受服務，智障者老人到身心障礙機構接受服務，未來危機是高齡者要面臨接受不到服務的問題，何況是身障者，所以目前已經在準備了，失智住所的服務模式就是研究對象。</p> <p>Q5：智障者失智如何評估？</p> <p>A5：政府單位有一套評估流程(需經過這些流程才能進入這個服務)。</p> <p>Q6：服務高齡者面臨的實務困難為何？</p> <p>A6：護士的意見對工作人員幫助很大，工作人員對於一般失智老人比較缺</p>

	<p>乏介護照顧概念(例如身體的狀況)，社區中要有一位可提共 24 小時服務的醫師及護士，服務對象臨終時也會在這個機構(安寧服務)。</p> <p>夜間只有一位工作人員，高齡化因應對策與服務面對服務對象臨終時，會邀請一位家屬來機構同住(建立好的家人關係)，但不是強制性。</p> <p>另外，因應高齡化服務需要增設住宿，但是目前政府對於高齡者建築不補助，社福法人可申請國家耐震基金維修房舍，機構需要增建房舍以滿足住宿需求，但是面臨建設公司不想接的問題，所以很難找廠商。</p>
<p>參訪心得</p>	<p>從這幾天的參訪中歸整以下之想法：</p> <p>一、政策面</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.日本的福利制度是用障礙的概念構思整體性的福利，所以服務的輸送在一個機構都能提供福利，所以服務上就不會斷層，服務對象也沒有轉移之問題，要年紀中高齡的服務對象作轉移，在環境的適應上一定會有難度。所以相對日本的福利制度而產出的服務我覺得是較好，提供服務更完整。</li> <li>2.提供認知症(失智症)對應型共同生活介護的方案：覺得很特別，在台灣政府會把一般失智老人和智障者分開不同養護機構服務，這種混合模式對於工作人員是很大挑戰。</li> </ol> <p>二、機構理念的傳遞</p> <p>機構的介紹都會有理念的傳遞，這部分我個人覺得很感動，也從參訪中看到尊重與靜靜陪伴個案，「理念的傳遞」我個人覺得相當重要，在管理中心上我也深耕這部分，唯有大家的理念相同，才能做出相同的服務。</p> <p>三、機構社區服務的著墨</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.日本的機構做了很多讓服務對象可以在社區中生活的服務，例如：交通移行和延托的服務...等，這部分是目前台灣機構較少能完整做到，台灣的家屬也傾向服務對象是住在機構，如此才能安心。然而，能進住宿機構的服務對象畢竟是少數，如果換個思維，服務對象能在社區生活順利不也是個好事，未來期待自己的機構針對日托服務對象依家庭需求，做到返家後之漱洗，在中心若清洗乾淨再返家，或許也能減輕家屬一些負擔。</li> <li>2.社區醫療資源的連結未來會期待機構做得更緊密，這部分是我自己所服務</li> </ol>

的機構正在努力達成的目標，期待未來也能有個24小時可做諮詢之醫生，增加照顧上的知能。

#### 四、中高齡服務之策略

- 1.目前我們針對中高齡之服務對象試著一些策略的加入，大致目標是期待情緒穩定、有自己的休閒活動、加強體適能活動以防肢體的退化，期待這些策略的加入做到延緩。參訪日本之後我發覺人的退化是必然的過程，參訪中覺得如果能融入日常生活中，尊重服務對象的決定或許更為重要，當然延緩有其重要性，但在服務中人的歸屬感和依附感和生活化與尊重，是未來我該加以深思之處。
- 2.在房舍住宿方面機構很用心，每人一房，7位工作人員服務9位服務對象。
- 3.增建新房舍-考量服務對象需求(全部提供每人一房的服務)工作人員一對一的服務。

#### 參訪剪影



開放家人來訪交流場所



中高齡漱洗設備



家屋逃生設備



居家生活設施

參訪單位	社会福祉法人けやきの社(Keyaki no Mori)		
參訪日期	民國 104 年 10 月 29 日(四)	參訪時間	14：00-16：30
紀錄者	*廖美完(財團法人臺中市私立信望愛智能發展中心) *陳真妹(財團法人桃園市私立真善美啟能發展中心)		
接待者	佐藤 利明 理事長 大竹 真澄 社長 地域共同生活支援中心：鈴木 七重 課長		
參訪單位簡介			
單位地址	〒185-0003 日本東京都国分寺市戸倉 4-14-7		
單位電話	+81-42-321-2200		
單位介紹	<p>一、 經營理念：每個人均能生活於社區中，享有與一般社區居民相同的社區生活，讓不需住宿服務者有日間活動場所。</p> <p>二、 法人沿革：</p> <p>1978 年：國分寺市手牽手家長會(手をつなぐ育成会)所設立的小規模作業所</p> <p>1986 年：更名為「社会福祉法人けやきの社」</p> <p style="padding-left: 40px;">同年 4 月 1 日設立「希望園」</p> <p>1999 年：設立國分寺 Support Center</p> <p>2001 年：設立 Life Net 社區支援中心</p> <p>2002 年：設立虹光町分室，希望園的分部</p> <p>2003 年：設立 Work Center Sakura</p> <p>2003 年：設立智障者通所授産施設ワークセンター・さくら、</p> <p style="padding-left: 40px;">グループホームマイホーム・やまと</p> <p>2003-2014 年：設立 My Home，陸續設立 7-8 所團體家庭</p> <p>2007 年：設立國分寺市障礙者就勞支援中心</p> <p>2009 年：國分寺市社區活動支援中心共有 3 處</p> <p>2012 年：設立南町教室</p> <p>2013 年：設立諮詢支援事業所のそみ</p> <p>2015 年：設立高齡者小規模多機能設施</p>		

	<p>三、服務內容：</p> <p>茲就社会福祉法人けやきの社三個主要部門介紹：</p> <p>(一)通所支援部門</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.希望園：1986 年 04/01 設立，提供生活介護事業、就勞移行支援事業、就勞繼續支援 B 型事業。</li> <li>2.虹光町分室：2002 年 04/01 設立，是希望園的分部。</li> <li>3.諮詢支援事業所のそみ</li> <li>4.Work Center Sakura：2003/03/01 設立，服務內容包括障礙福利服務、生活介護事業、就勞移行支援事業、自立訓練事業、就勞繼續支援 B 型事業。</li> <li>5.國分寺市社區活動支援中心，共有 3 處。</li> <li>6.南町教室：模擬實際職場情境，提供就業訓練。</li> </ol> <p>(二)地域支援部門（社區生活支援）：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Life Net：2001/11/01 設立，提供移動支援、諮詢支援、老人居住介護等事業。</li> <li>2.國分寺 Support Center：1999/04/01 設立為會員制的生活支援服務。</li> <li>3.My Home 從 2003 年至 2014 年分別設立 7-8 所團體家庭。</li> </ol> <p>(三)就勞支援部門</p> <p>國分寺市障礙者就勞支援中心：2007/04/09 設立，協助障礙者尋找工作、穩定就業及提供職場企業雇主的相關協助與諮詢服務。</p>
<p>參訪過程</p>	<p>一、 希望園：</p> <p>(一) 服務理念：</p> <p>生活在社區的身心障礙者可與一般人過著相同的生活，每個服務對象都擁有平等的學習機會，支持他們生活支持、融入社區生活。</p> <p>(二) 服務人數：30 名服務對象。</p> <p>(三) 服務型態：提供日間服務與社區支援服務</p>

(四) 服務內容：依服務對象年齡、能力分為二組：

1.希望園：重度年齡大

(1) 生活照顧：由個管員轉介，支持陪伴之生活經驗與體驗。

(2) 工作訓練：碎紙、摺刊物、投遞郵筒服務、園區產品販售烘焙、...等。

(3) 就勞繼續支援 B 型：工作人員經清潔公司專業訓練後才來教導服務對象，清潔維護地點：學園、市公所（4 次/週）、教會、公寓，扣除相關耗材費，依能力及表現給予獎勵金。

(4) 派遣居服員研習：派遣居服員分一級、二級研習，亦提供服務對象派遣居服員研習，服務對象派遣居服員訓練主題以工作態度及禮貌為主。

2.虹光町分室：年齡輕（8 成自閉症者）

(1) 生活照顧：設立自閉症者單獨喜歡的空間，提供視覺提示，讓自閉症者明確知道當天上下午活動安排及人員名單，降低自閉症者之焦慮感。全園規劃加裝燈座網、桌椅加重設計防止摔翻破壞、隔音泡泡棉、防火玻璃...等，以提供自閉症者生活照顧之安全設施設備與環境。

(2) 自立生活訓練：透過工作訓練，加強自立生活能力。如：碎紙（提昇手部精細與協調）、摺刊物及投遞郵件（提昇工作意願、態度及參與社區設施機會）。

(3) 就勞繼續支援 B 型：包括烏龍麵製作（烏龍麵深受好評）、農藝、辦公室清潔、資源回收等。

二、社區居住：

1.社區家園（A）：

(1) 居住人數：6-7 人（1 樓 2 人較重度者居住、2 樓 5 人居住）

(2) 居住空間：一人一房，屬舊式社區家園，房間坪數略顯小。

(3) 收費標準：住民約繳 90,000 日幣/月（包含：房租 47,000 日幣/月、水電、餐費、公共開銷...等費用），收費會因房間大小而不同。

(4) 建築設備：

由法人與房東進行二年一簽租賃契約。是兩層樓舊式建築，備有緊急避難樓梯（二側）。日本政府法律對於舊式的社區家園空間與公安沒有特別的規範，修繕費用由法人負擔。

	<p>2.社區家園 (B):</p> <p>(1) 居住人數：6-7 人 (1 樓肢體障礙重度者、2 樓智障重度)</p> <p>(2) 居住空間：一人一房，屬新式社區家園，居住空間加上廁所約有 14 坪。</p> <p>(3) 收費標準：住民約繳 110,000 日幣/月 (包含：房租 75,000 日幣/月、水電、餐費、公共開銷...等費用)，收費會因房間大小而不同。</p> <p>(4) 建築設備：</p> <p>土地 (年租)，建築物 (法人自蓋)。二層樓舊式建築，備有緊急避難樓梯 (二側)。需依日本政府法律對於社區家園規範設立。生活空間強調無障礙。</p> <p>三、高齡者小規模多機能施設：</p> <p>提供 5-10 床特別養護，另依需求提供居家照顧服務，生活空間無障礙，提供高齡服務使用者盥洗、特殊飲食、休閒...等之特殊輔具及服務。</p>
<p>Q&amp;A</p>	<p>Q1：針對雙老家庭身心障礙者，是否有提供雙老居住服務？</p> <p>A1：日本法律尚未規定提供該項服務，目前針對高齡家長及服務對象，白天各自使用或到自己所需的服務地點，晚上回到家庭共同生活。</p>
<p>參訪心得</p>	<p>感謝衛福部及中華民國智障者家長總會精心規劃與安排，得以遠赴日本考察觀摩日本的老化照顧服務模式與發展，透過此次參訪日本全社協、荒川區社會福祉協議會、瀧乃川學園及社会福祉法人けやきの社後，針對日本及台灣所提供身心障礙者生活照顧服務及 ISP 個別化服務計畫實施二大面向心得如下：</p> <p>一、介護照顧服務：</p> <p>1. 「單一窗口」及「全人化」服務：</p> <p>針對身心障礙福利服務，日本與台灣均朝「單一窗口」及「全人化」服務目標與理想邁進，尤以日本提供身心障礙者從小至終老之完整性、安全性、持續性、合法性及專業性的服務，「單一窗口」及「全人化」，一次到位的溫馨服務，讓身心障礙者及其家庭免去到處奔波的辛苦。台灣一直以來致力於此目標與理想，明顯提昇社會福利與服務之成效，對於「單一窗口」及「全人化」之整合性服務概念提供，在實務推動上確仍有許多困難與問題需予以克服與調整。</p>

## 2. 「在地化」及「社區化」服務：

日本對於身心障礙服務非常重視與落實在地化服務與生活於社區、融入於社區、成為社區一份子之社區融合支持服務。台灣也不遑多讓，在幼童「融合學習」、成人「社區居住」、「社區日照服務」、「社區樂活站」...等服務的提供，也顯現「在地化」及「社區化」服務精神與理念，但綜觀目前台灣身心障礙機構與社區的互動仍顯不足，社區融合經營不夠深入，日本最值得我們學習的就是讓當地的服務對象在地生活，服務單位直接提供社區支持服務，而非一定要送至全日型機構，台灣的機構是所有的服務對象都來自各縣市，跟家長的互動機會不多，服務對象也難容入社區中生活，生活中無歸屬感，期盼在未來的服務中所有機構都能深考慮到服務對象真正的服務需求，多重視在地服務讓所有對象有尊嚴的生活在社區中。而我們更期待台灣長期照護服務實施後，對於不管是一般老人或身心障礙老人的規劃與服務能更落實「在地化」及「社區化」理念，讓「老有所終」，老人最後終老在自己熟悉的環境（家中、社區），減少終老住進護理之家、老人養護中心或機構之孤寂、無助感。

## 3. 專業人力培訓：

日本及台灣目前均出現專業教保人力不足情形，台灣特教畢業學生大部分往學校師資方向就業，任職機構意願及持續度不高，機構之專業教保人員必需依賴就職後之專業知能再加強，如：職前或在職訓練、內外訓研習，似有緩不濟急的情形，也許台灣可考慮辦理專業教保人員技職學校，除專業知識學習外，兼具專業態度、倫理、技巧之專業與實務學習，鼓勵與擴徵男性教保人員投入身心障礙者教保服務，為心障礙者服務奠基與儲備適當人才。

## 4.生活照顧服務與品質提昇：

- (1) 此趟日本行，讓我們自豪於台灣近幾年對於身心障礙者專業服務與其權益的精進與成長，在政府監督、陪伴及機構自我成長下，在專業知能、技巧與運用、設施設備與環境規劃...等之專業軟硬體必不落於日本。
- (2) 尊重與人性化服務：目前日本與台灣均重視與尊重服務對象權益，提供身心障礙者人性化服務、友善環境，對於重度或多重障礙之服務對象，依需求提供移位輔具、生活輔具、復健輔具...，重視服務對象權益及隱私權，期能使每個服務對象在社區都受到應有的尊重。
- (3) 在充滿高壓與競爭的日本社會，我們觀察到日本機構教保員在陪伴身心障礙者生活照顧服務之「慢」而活出生命的從容服務態度，讓彼此沒有壓力

下適性生活，反而提醒台灣機構多元化教保服務內容的適切性與需要性，尤其針對老化身心障礙者生活照顧服務，放慢腳步由他們來帶著我們思考什麼才是他們最需要、最想要的服務，真正達「優質老化、健康老化」。

二、個別化服務計畫：

茲就日本與台灣現有 **ISP** 表單格式比較分析如下：

	日本	台灣
評估工具及項目	<p>1.年度基本資料評估表： 家庭生活、社區生活、健康、走路與移動、保護與權益、破壞行為、精神支援、溝通支援</p> <p>2.住宿設施場所評估表： 機構居住環境、空暇時休閒安排</p> <p>3.生活照護評估表： 與人打招呼、表達理解能力、選擇表達能力。</p>	<p>支持強度量表（SIS）： 居家活動、社區活動、社交活動、終身學習、就業活動、健康與安全、自我保護與倡議、醫療行為支持</p>
個人期望	<p>生活照護期望以活動內容、健康面、溝通、行動力及其他期望五個面項與服務對象及家長（屬）探討並蒐集期望。</p>	<p>以個人為中心的計畫（PCP）： 由服務對象決定邀請對象（同儕、家長、教保員、社工、朋友...）參與個人想望探討會議，透過想望與夢想探索，找出想望達成會遇到之限制、困難與優弱勢，擬定對他重要之 <b>ISP</b> 個人想望目標。</p>
總結性評估	<p>依據評估結果，從服務對象居家生活（包含起床、睡覺、穿脫、進食、如廁...）、移行、健康、溝通、人際關係、金錢管理、電話使用、空間、個人認為重要的事面向進行日常生活支持之環境安排、支持策略及注意事項摘述說明。</p>	<p>依據多元評估結果【個人支持強度量表（SIS）、個人生活品質量表（POS）、健康檢查、團隊評估（復健、社工、教保）...】，進行總結性評估，明確掌握與瞭解服務對象「對他重要」及「為他重要」的目標與方向。</p>

	ISP 服務計畫擬定	將 ISP 概念整合於基本架構中，ISP 目標擬定最短一個月，最長一年，目標最多三項。從一頁 ISP 中即可明確知道服務對象個人/家長（屬）期望、綜合的支持方針、今年度目標、執行狀況與成效。	強調「對他重要」及「為他重要」之目標，目標擬定可明確掌握執行期間、支持策略/資源、執行狀況與成效。
	團隊會議討論	日本與台灣 ISP 會議/檢討會議召開均相同，每年初召開 ISP 會議，半年執行一次 ISP 增修訂會議（ISP 目標亦可依需求隨時調整），年底召開 ISP 檢討會議。	
	執行特色	<p>1.日本、台灣均以尊重服務對象及其家長（屬）意見與期望來擬定 ISP 目標，日本聚焦生活照護面項及期望來探討個人及家長（屬）的期望，而台灣近幾年則著重與服務對象從生命、生活層面一起探索個人夢想與期望，陪伴與支持他們開出屬於自己美好的「生命的花朵」。</p> <p>2.日本的評估摘述具體呈現服務對象個人居家生活、移行、健康、溝通、人際關係、金錢管理...等之例行性支持面向，並確切環境安排、支持策略及注意事項，以利工作人員於日常生活支持有更明確方法，且能更駕輕就熟。台灣則較強調多元評估後之綜合摘述，以利後續擬定適切 ISP 目標。</p>	

參訪剪影



多機能服務單位的充實參訪



參訪討論



就勞移行學習室-服務職種學習



就勞移行學習室-著重在文書職種、  
服裝儀容與應對態度的實習



生活服務盥洗設備



高齡服務對象精緻餐食

## 伍、參訪心得與建議

本次參訪行程透過台灣的衛生福利部社會及家庭署與日本全國社會福祉協議會的支持，邀請國內服務績優單位代表與對建構完整服務有興趣之資深工作者共同組團，進行日本身障者老化照顧與社區服務發展模式的參訪觀摩，本次參訪重點包括了日本社會福利制度的體系介紹與身心障礙服務法規實施趨勢的認識、身心障礙服務體系因應服務使用者在地老化需求的執行原則、以及機構回應身障者社區照顧需求的資源整合與服務分工，另外，也針對建立友善支持環境所辦理的社區活動安排經驗交流討論。以下針對服務制度層面、服務系統銜接以及服務實作發展重點的相關分享資訊與現場服務執行之未來應用於國內身心障礙服務推動方向與實施原則建議，進行執行議題的彙整分享：

### 一、服務制度的學習參照

#### (一)強調障礙者生活權利的落實：

2007年聯合國通過身心障礙者權利公約（The Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD）後（智總註：日本政府於2013年12月簽署聯合國身心障礙者權利公約），日本政府就開始引進應用支持需求評估概念，並花三年時間檢視整合身心障礙基本法，於2012年6月20日通過「障礙者總合支援法」，同年6月27日公布，並於2013年4月1日施行，強調障礙者及障礙兒童享有於日常生活的自立及社會生活的參與的基本人權應受到尊重，讓身心障礙者有機會積極參與政策和方案的決策過程，在社區參與生活中能得到由社區所提供的支持，而能達成無障礙的共生社會。日本自2013年起實施「障礙者總合支援法」，其最大特點是：強調所有國民，不論障礙與否，不應被區隔，應共生於社會，障礙者有權利選擇其想要在哪裡生活，想要跟誰一起生活，不得受到妨礙。雖然在經費不足，人力也短缺的情況下，還是處處可以感受到無論在硬、軟體方面，日本皆很用心的提供優質的居住環境給障礙者及一般高齡老人居住，很多的設施、設備皆有其細膩處，並能考量到服務使用者的需求，這些皆可供我們參考、學習，並改進的。

#### (二)進行照顧系統的規劃建立：

日本65歲以上之高齡障礙者可適用「障礙者總合支援法」，亦得依個人意願選擇「老人介護制度」，透過保險制度給付福利服務輸送之經費支出。從現階段政府規劃長期照顧政策計畫來看，「長照十年計畫」亦是為因應台灣高齡化社會，規劃以老年人作為優先服務對象且對於日常生活需他人協助之失能者提供必須的照顧服務，其中50歲以上之身心障礙者亦列為服務對象中。隨著「長照十年計畫」將於民國105年結束，後續的「長照服務法」、「長照保險法」的正式上路，將提供50歲以上之身心障礙者或老人失能人口所需的無接縫照護服務措施。建議在衛政與社政的主管機關端，宜進行充分溝通，無論是身心障礙鑑定與需求服務評估的主責窗口釐清，或是因應長照服務所產生照顧人力需求之培訓與經費來源問題，均應及早規劃，避免產生資源重疊或疏漏。

### (三)重視服務使用者的生涯照顧需求：

回歸使用者中心促進服務的整合運用，日本的福利制度是採服務使用者觀點的概念構思整體性的福利，所以服務的輸送在一個機構都能提供福利，因此服務使用過程就不會斷層，個案也沒有轉移之問題；要年紀中高齡的個案作轉移，在環境的適應上一定會有難度。所以相對日本的福利制度而產出的服務效能與服務完整性值得台灣學習參照。

### (四)回應個別需求提供多元服務支持：

日本在老化服務模式有介護制度提供服務，在身心障礙者老化上可依服務使用者需求選擇總合支援法或介護保險的支援，除此之外，多元的社區化服務提供也由區域專責個管社工以家庭需求進行服務使用評估，這是需求面的整合，再以各需求分流提供服務。目前台灣在規範上已將機構及承辦方案服務切割的非常清楚，造成服務整合困難，社區融合困難。日本的政策精神已施行百年，以社區家庭需求為中心的政策定位點，實在可以給我們參考學習。例如：提供認知症(失智症)對應型共同生活介護的方案很特別，在台灣，政府會把一般失智老人和智障者分開於不同養護機構服務，這種混合模式對於工作人員是很大挑戰。

整體而言，台灣身心障礙者權益保障法與日本障害者總合支援法的精神原理皆是在順應國際潮流趨勢、重視服務使用者的基本生活權利，以及在社會參與過程中應該得到的支持對應。以下就兩者的服務特性進行比較：

台灣身心障礙者權益保障法與日本障害者總合支援法之比較對照表

(趙榕、楊文玉、楊惠鳳共同整理)

法規名稱	身心障礙者權益保障法	障害者總合支援 (障礙者總合支援法)
制定時間	2007年7月11日公布	2013年4月1日公布
條次	九章，計109條(含附則)	十章，計115條與附則
立法前身	身心障礙者保護法 台灣原有制度是將身心障礙者分為16類，經過鑑定後領取身心障礙手冊。	障礙者自立支援法 日本原有制度是將身心障礙者分為三類：身體障礙、知的障礙、精神障礙。針對不同的障礙別，分別給予身體障礙手冊、療育手冊、以及精神障礙者保健福祉手冊。
立法意旨	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。	障害者及障害兒不論障礙與否，皆享有基本人權、個人應受到有尊嚴的對待。
身心障礙之認定	所稱身心障礙者，指下列各款身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職	身心障礙者基本法第2條對身心障礙者的定義： 身心障礙者是指有身體障礙、智能障礙、精神障礙(和發展障礙)等身心功

	業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者。	能的障礙（以下總稱「身心障礙」）的人，因為 <b>身心障礙與社會性障礙</b> 而在日常生活或社會生活持續受到相當限制之狀態的人們。 社會性障礙的定義(第 2 條 2): 指社會上之事物、制度、習慣、觀念等一切會造成身心障礙人士在日常生活或社會生活上產生限制之情形者。
障礙類別	從疾病 16 類別之分類方式改為世界衛生組織（WHO）頒布「國際健康功能與身心障礙分類系統（ICF）」之「8 大類身心功能障礙類別」。	除了身體與感官障礙、智能障礙、精神障礙（包括發展障礙），尚包括由厚生勞動省認定的 130 種罕見與重大傷病。如視覺障礙、聽覺障礙、平衡功能障礙、聲音、言語功能障礙、咀嚼障礙、肢體不自由、心臟功能障礙、腎臟功能障礙、呼吸器官功能障礙、膀胱或直腸功能障礙、小腸功能障礙、人類免疫缺陷病毒導致的免疫功能障礙、肝臟功能障礙等均為發放手冊的障礙類別
鑑定程序	直轄市、縣（市）主管機關受理身心障礙者申請鑑定時，應交衛生主管機關指定相關機構或專業人員組成專業團隊，進行鑑定並完成身心障礙鑑定報告。直轄市、縣（市）主管機關應於取得衛生主管機關所核轉之身心障礙鑑定報告後，籌組專業團隊進行需求評估。	由東京都心身障礙者福祉中心管轄，提出申請時，至區市町村的「相談支援中心」（諮詢中心）進行服務評估，以決定使用的合適性。
需求評估	經由醫事、社工、特教、職評等多元專業人員，依 ICF 分類架構下完成鑑定報告及需求評估結果。	將「障礙程度」修正為「障礙支援」，依據障礙的不同特性與身心狀態由相談支援中心(諮詢中心)進行服務評估。
再次鑑定	身心障礙證明有效期限最長為5年，身心障礙者應於效期屆滿前90日內向戶籍所在地之直轄市、縣（市）主管機關申請辦理重新鑑定及需求評估。身心障礙者於其證明效期屆滿前60日尚未申請辦理重新鑑定及需求評估者，直轄市、縣（市）主管機關應以書面通知其辦理。但其障礙類別屬中央衛生主管機	發放手冊時，若預設未來障礙程度將發生變化，東京都知事將指定再次判定的日期(發放手冊起 1 年以上、5 年以內)，須再次判定之人士，於再次判定日期來臨前，再次提出身體障礙者診斷書、意見書，重新審查障礙程度。審查後，判定障礙程度發生重大變化時，將把原先發放的手冊更換成新手冊。

	關規定無法減輕或恢復，無須重新鑑定者，得免予書面通知，由直轄市、縣(市)主管機關逕予核發身心障礙證明，或視個案狀況進行需求評估後，核發身心障礙證明。	
障礙等級	區分為極重度、重度、中度與輕度 4 類	障害者総合支援法亦規範鑑別障礙等級的方式，分為 6 個等級，由等級 1 到等級 6，從服務提供必要度最低的等級 1，到服務提供必要度高的等級 6，作為提供各種給付的依據。另調查項目有 80 個項目。
給付項目	直轄市、縣(市)主管機關對轄區內之身心障礙者，應依需求評估結果，提供下列經費補助，並不得有設籍時間之限制： 1.生活補助費。 2.日間照顧及住宿式照顧費用補助。 3.醫療費用補助。 4.居家照顧費用補助。 5.輔具費用補助。 6.房屋租金及購屋貸款利息補貼。 7.購買停車位貸款利息補貼或承租停車位補助。 8.其他必要之費用補助。	對障害者提供自立支援給付如下 1. 介護給付 2. 訓練等給付 3. 自立支援醫療 4. 補裝具(輔具) 5. 地域生活支援(社區資源) 6. 計畫相談支援
服務項目	主管機關應依需求評估結果辦理下列服務，提供身心障礙者獲得所需之個人支持及照顧，促進其生活品質、社會參與及自立生活： 1.居家照顧。 2.生活重建。 3.心理重建。 4.社區居住。 5.婚姻及生育輔導。 6.日間及住宿式照顧。 7.家庭托顧。 8.課後照顧。 9.自立生活支持服務。 10.其他有關身心障礙者個人照顧之服務。	障礙福祉服務內容 1.居家照顧 2.同行援助(視障) 3.行動援助(智障、精障) 4.短期入住 5.療養照護 6.生活照護 7.入住設施支援(夜間和假日) 8.自立訓練(訓練身體機能) 9.就勞移行支援 10.就勞繼續支援A型、B型 11.居住支援：如團體家庭 12.支援地區相談服務 13.支援地區穩定居住

		14.地區活動支援中心 15.補裝具 16.醫療支援自立 17.支援繼續使用服務
就業支持	勞工主管機關應推動設立下列機構： 1.職業訓練機構。 2.就業服務機構。 3.庇護工場。	障礙者就業支持服務 (1)就勞移行支援： 針對有意願至一般職場工作的未滿 65 歲之障礙者。標準服務使用期間為 24 個月。 (2)就勞繼續支援 A 型： 雇用型。以有意提升生產活動相關之知識與能力者為服務對象，並與可能就業者簽定勞動契約。 (3)就勞繼續支援 B 型： 非雇用型。以曾使用就勞移行支援服務、但卻未能順利至一般企業就業之障礙者、或達 50 歲的障礙者為服務對象。

備註：

台灣：「長照服務法」將提供不限年齡與障別之身心失能持續已達或預期達 6 個月以上者，依其個人或其照顧者之需要，所提供之生活支持、協助、社會參與、照顧及相關之醫護服務。

日本：65 歲以上老人適用介護保險。而 65 歲以上之身心障礙者可依個人意願、適用「障礙者總合支援法」(由稅收給付)或「老人介護制度」(由保險制度給付)。

## 二、服務系統的整合規劃

### (一)建立跨單位服務的整合機制：

日本政府組織在厚生勞動省主責業務下含括衛政、勞政、社政業務，身障福利與服務輸送的政策規劃讓身障者面臨各生涯階段的銜接與規劃均可見健全完善。日本對障礙者的照顧與服務輸送從「人本」考量為出發點，服務的申請，從市町村的「相談支援中心」（諮詢中心）開始，便提供單一窗口式的完善個案管理機制，能因應身障者各不同階段需求進行轉介、及給予階段性服務。反觀目前國內身心障礙者的生涯發展與個案管理機制，各有衛政、教育、社政、勞政等不同主管機關提供重疊或散塊式的服務，當身心障礙者在重要生涯發展階段須要面臨跨部門轉銜服務時，服務經歷與資料的移交，常無法隨著服務使用者順利完成系統性的轉移，多有混淆或重疊、或再重新建立等不便之處。故建議在身心障礙者各階段生涯轉銜

服務政策規劃方面，可再通盤考量跨部門轉銜服務之資源分配與整合議題，建置從發現的通報到障礙鑑定確認，以及後續相關的就醫、就學、就業、就養、安老等需求評估與服務輸送機制確認，得以建立以身障者為中心的「個案管理」機制，確保身障者在不同階段的生涯轉銜，都可以確保獲得連續且完整性的服務。

#### (二)回應個別生活需求提供多元服務選擇的彈性：

日本從國民應該享有「全面參與及自立」的角度，思考與提供障礙者也跟一般國民享有同等權利的保障措施，因此從憲法到政策、相關法案與措施設計等相關制度都能環環相扣。這次參訪多個機構團體，發現日本無論是哪一種服務，承辦單位所提供的服務幾乎都已不分障別，其主要精神應是在於為有需要的人提供服務，而不是為制度（機構立案與捐助章程）所限提供服務，這與台灣目前的機構服務模式迥異，亦值得反思。

#### (三)開拓服務給付的經費來源：

從日本「介護服務」(含居家照顧、生活照顧、住宿服務等意涵)到「自立訓練」、「就勞移行支援」(含就業轉銜、職前準備之意涵)、「就勞繼續支援」(含職業訓練、支持性就業之意涵)的階段性整合過程中，可以觀察到日本或台灣在身障者照顧服務到就業服務上，都已具備完整系統銜接之制度設計。然而，日本的「就勞移行支援」以及「就勞繼續支援 A 型」、「就勞繼續支援 B 型」都是依據「障礙者總合支援法」，以稅收預算來給付；在台灣社政「小型作業所」服務上是以稅收預算來支付，勞政的「職前準備」、「職業訓練」服務則是由就業安定基金來支付。日本相對於台灣在經費給付上，政府稅收預算所扮演的角色是比較俱足、且重要的，這需要龐大體系的福利制度來支撐，台灣目前的稅收制度恐怕還無法因應。

#### (四)發揮多方資源的運用效益：

日本由「介護服務」到「自立訓練」、「就勞移行支援」、「就勞繼續支援」之服務都整合在同一法及給付機制，使機構在營運上可將身障者全人生涯(由照護至就業)之服務整合在同一機構中執行，業務行政流程與單純性應該都較台灣來的簡易有效率。例如在本次日本參訪考察行程中，10月29日參訪社会福祉法人 けやきの杜之希望園(小規模作業所)的行程中，就可以看到「生活介護事業」、「就勞移行支援事業」、「就勞繼續 B 型事業」的形態存在同一個機構中銜接執行，而其經費給付來源就是「障礙者總合支援法」下之「訓練等給付」項目來支付。在台灣，「職前準備」、「職業訓練」、「支持性就業」隸屬於「勞動部勞動力發展署」之勞政業務，而「居家照護」、「生活照顧」、「日間照顧」、「小型作業所」等服務等屬於「衛生福利部社會及家庭署」之社政業務，相較於台灣，日本的整合型服務是值得參考的。

身障者服務本應是「全人之服務」，不應所有分割。但在台灣政府單位「部門化」所造成的分野，將身障全人服務切割得七零八落，欲整合還需要跨越「部門化本位主義」的窠臼，也因此勞政業務和社政業務的整合腳步仍有努力空間。

### 三、推動社區化服務的發展省思

#### (一)行無障的理念落實：

- 1.荒川區公所製作的「身障溝通繪本」為協助口語表達不順暢的服務使用者與他人溝通，建議在台灣可由中央政府編列預算製作，發給身障者使用或隨身攜帶，以利於不便時使用。
- 2.在身障機構或公共空間中強調了讓使用者自主操作的使用機會，例如：服務台、影印機、電梯設備。特別是同時注意到身障者上下左右四肢使用習慣不同所需的輔助設計，真的是尊重使用者的考量。
- 3.開放會館空間、由民間單位認領提供下午茶交誼活動，拉進更多主動與居民互動的機會。社區民眾可以主動參與身障單位的服務，不論是志工或設施都朝向促進社區共融目標努力。

#### (二)融入社區的在地經營：

日本的社會福祉法人的角色，在日本福利的推動上占有很特殊的角色與定位，半官方的角色，執行上有服務的掌控權及公信力，在社區中以**社區家庭需求**為服務提供單元，推動各項家庭所需的幫助，自然的社區融合意涵，將身障與非身障者一視同仁，生命教育由社區家庭開始，這是推動政策很棒的精神與價值。日本近年來強化社區化服務，在荒川區社會福祉協議會、瀧乃川學園、社會福祉法人けやきの杜(Keyaki no Mori)等組織的發展上，都可見社區化的推動及多元服務的提供，包含：兒童療育、住宿服務、日托照護、喘息服務、交通服務、沐浴服務、作業所、兒童玩具圖書館、社區居住、小規模多機能的失智家屋服務，為的是讓身障者可以依需求生活在社區中。另外也積極落實以社區家庭需求為中心的政策定位點，推動社區福利服務，目前各縣市推動的資源中心或家庭福利服務中心，其角色應可充權以擔任此重要任務。

#### (三)社區互助人力的活化運用：

日本在落實推展社區在地生活願景的政策措施中，很特別的是在編列補助社區工作者的施政措施，可見有效深入瞭解社區生態、並積極聯結社區在地志工資源，辦理各項社區在地化服務，促使無論是婦、幼、老、弱、孤、障者或是社區居民，都能共融樂活於社區中。在台灣，社區照顧關懷據點為社區互助體系很重要的一環，建議政府與身障服務機構或是老人服務單位的夥伴，未來可共同思考學習日本社區服務工作模式，結合當地民眾擔任志工，提供電話問安諮詢、關懷訪視、陪伴、餐飲服務、健康促進活動及轉介等相關服務，整合十年長照計畫所建置的服務項目，回歸到以「人本需求」為中心的考量，從機構輸送服務朝向發展社區小規模多機能之服務、以更具多元性與在地化的服務模式，相信必能提供更貼近及滿足身障者及其照顧者的需求。

#### 四、照顧服務的多元發展

##### (一)善用在地資源落實全生涯支持目標：

- 1.針對身心障礙福利服務，日本與台灣均朝「單一窗口」及「全人化」服務目標與理想邁進，尤以日本提供身心障礙者從小至終老之完整性、安全性、持續性、合法性及專業性的服務，「單一窗口」及「全人化」，一次到位的溫馨服務，讓身心障礙者及其家庭免去到處奔波的辛苦。台灣一直以來致力於此目標與理想，明顯提昇社會福利與服務之成效，對於「單一窗口」及「全人化」之整合性服務概念提供，在實務推動上確實仍有許多困難與問題需予以克服與調整。
- 2.日本對於身心障礙服務非常重視與落實在地化服務與生活於社區、融入於社區、成為社區一份子之社區融合支持服務。台灣也不遑多讓在幼童「融合學習」、成人「社區居住」、「社區日照服務」、「社區樂活站」...等服務的提供，也顯現「在地化」及「社區化」服務精神與理念，但綜觀目前台灣身心障礙機構與社區的互動仍顯不足，社區融合經營不夠深入，日本最值得我們學習的就是讓當地的服務對象在地生活，服務單位直接提供社區支持服務，而非一定要送至全日型機構，台灣的機構是所有的服務對象都來自各縣市，跟家長的互動機會不多，服務對象也難容入社區中生活，生活中無歸屬感，期盼在未來的服務中所有機構都能深思考慮到服務對象真正的服務需求，多重視在地服務讓所有對象有尊嚴的生活在社區中。而我們更期待台灣長期照護服務實施後，對於不管是一般老人或身心障礙老人的規劃與服務能更落實「在地化」及「社區化」理念，讓「老有所終」，老人最後終老在自己熟悉的環境（家中、社區），減少終老時住進護理之家、老人養護中心或機構之孤寂、無助感。

##### (二)擴展針對社區照顧服務的延伸：

- 1.日本的機構做了很多讓服務對象可以在社區中生活的服務，例如：交通移行和延托的服務...等，這部分是目前台灣機構較少能完整做到的，台灣的家屬也傾向服務對象是住在機構，如此才能安心。然而，能進住宿機構的身心障礙者畢竟是少數，如果換個思維，障礙者能在社區生活順利不也是個好事；建議機構可以考量針對日托服務對象依其家庭之需求，視需要提供基本身體清潔協助，在中心若清洗乾淨再返家，或許也能減輕老化家屬一些負擔。
- 2.有關機構所回應社區民眾需求的短期支持服務措施與模式，可作為現行機構規劃或發展更具有彈性的服務借鏡。

##### (三)服務理念的從心推展

###### 1.尊重與人性化服務：

目前日本與台灣均重視與尊重服務對象權益，提供身心障礙者人性化服務、友善環境，對於重度或多重障礙之服務對象，依需求提供移位輔具、生活輔具、復健輔具...，重視服務對象權益及隱私權，期能使每個服務對象在社區都受到應有的尊重。

## 2. 考量服務使用者的生活步調：

在充滿高壓與競爭的日本社會，我們觀察到日本機構教保員在陪伴身心障礙者生活照顧服務之「慢」而活出生命的從容服務態度，讓彼此在沒有壓力之下適性生活，反而提醒台灣機構多元化教保服務內容的適切性與需要性，尤其針對老化身心障礙者生活照顧服務，放慢腳步由他們來帶著我們思考什麼才是他們最需要、最想要的服務，真正達「優質老化、健康老化」。

## 3. 生活照顧權益與品質的兼顧：

此趟日本行，讓我們自豪於台灣近幾年對於身心障礙者專業服務與其權益的精進與成長，在政府監督、陪伴及機構自我成長下，在專業知能、技巧與運用、設施設備與環境規劃...等之專業軟硬體必不落於日本。

目前台灣機構面臨工作人力不足及機構床位短缺情形，導致日托或住宿型安置機構服務對象之等候人數多，針對等候及居家的身心障礙者，建議政府可增加提供在宅式社區居住服務，亦建請將此納入後續長期照顧政策推動重點規劃。

### (四) 人力養成的培力與經營

#### 1. 開放多元專業人才的培訓管道：

日本及台灣目前均出現專業教保人力不足的情形，台灣特教相關學門的畢業學生大部分都往學校師資方向就業，到機構任職之意願及持續度不高，機構之專業教保人員必需依賴就職後之專業知能再加強，如：職前或在職訓練、內外訓研習，似仍有緩不濟急的情形，也許台灣可以考慮辦理專業教保人員技職學校，除專業知識學習外，兼具專業態度、倫理、技巧之專業與實務學習，特別是鼓勵與擴徵男性教保員投入身心障礙者教保服務，為身心障礙者服務奠基與儲備適當人才。

#### 2. 鼓勵支持助人工作者的投入：

無論從社區服務據點或身心障礙機構中皆可以看見運用身心障礙者或者長者協助服務的進行，特別是針對社區式服務方案的現場或者機構式所辦理的社區適應活動中，更主動運用同儕支持或者社區志工人力，在服務方案補助費用中除了對於專業人力的補助之外，也可以考量從社區中建立起更多非正式支持系統，同時也激勵找出社會大眾社會回饋的動能。

## 五、多元支持服務的銜接與主動到位

### (一) 提供多元服務選擇機會

這次在日本參訪考察行程中，無論是在荒川區福祉作業所、荒川區生活實習所、還是社會福祉法人けやきの社希望園的服務中，都是本著「尊重」的原則，朝著創造提供更多選擇與機會的活動來設計，所以可以看到多元化活動的樣態；目前台灣的機構服務現狀中，大多

亦能提供和日本相同多元化的面貌。例如：在荒川生活實習所生活介護部份所提供的休閒活動種類豐富，如歡唱卡拉 OK、觀看電影、坐車外出休閒、外出用餐...等，讓使用者能依自己的興趣選擇，從使用者臉上可看出很快樂及自在；在空間上也有規劃休息區，在使用者情緒不好時有單獨的空間可以自己獨處及休息，這些服務理念與模式、服務環境營造等都和台灣現狀一致，但建議在休息區可以再佈置的溫暖一點、並做出區隔，視覺上才不會凌亂，而可以提供更舒適的空間。

## (二)運用輔具支持措施

在荒川區福祉作業所的作業活動種類也十分多元，正在代工產品高達 10 種，也具備工作分析、職務再設計、輔具的應用，並運用自製輔具來支持服務對象，例如數量的清點打包等，但輔具若能再設計更明確一點，使用者應該能更好操作。另外在作業所內有高齡約 7、80 歲的服務對象，對高齡者的接納程度頗令人訝異，因此也對作業時間每日多達 5-6 小時，對某些服務對象的體力或情緒上，可能都會有所負擔、進而影響其身心狀況，建議可有較多緩和休息的時間或更多的管理彈性。使用者的平均工錢每月平均約為 7,000 日幣、折合新台幣約 2,000 元，依據日本障礙者就業法（障害者就勞）規定，就勞繼續支援 B 型及就勞移行屬於「服務使用者進入職業訓練機構，歸屬於「訓練」與「服務利用」部份，因此受訓期間機構發給「工錢」，而不以「薪水」稱呼。由上可得知日本與台灣的服務都朝著整合社區資源提供社區化服務之必要支持邁進，可以確定國際身心障礙者權利公約強調的「尊重」、「自我決策」、「平等社區參與」等理念，確實引導著所有簽屬國身心障礙服務的導向，強調生活品質與支持需求評估也是必然之取向。

## (三)培力身障及老人成為助人資源

在社会福祉法人 けやきの社希望園參訪過程中，看到在「就勞移行支援」服務中，為身障者就業前準備時及職場適應與準備之需要，即使只是受訓上課期間，老師和學員每天仍必須穿著筆挺的日本正式上班服裝，以模擬職場之環境與氛圍。而職類從勞動工作的「清潔」、「文書處理」，一直到「照顧服務員」訓練課程。特別是「照顧服務員」訓練課程訓練，是訓練身障者成為居家服務的照顧服務員，這是個很不錯的想法與作法；日本不僅致力於活化老人人力之應用，在身障人力之應用，也有創新的想法。確實在歐美早已把身障者之同儕支持與照護的力量視為很重要、很有力量的一環，特別在自立生活支持部分，在台灣「個人助理」、或「同儕支持」這方面才剛起步，台灣在這部份確實可以有更多的想法及做法以提升身障者的角色與能力層次。

## (四)支持機構發展多元服務型態

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，這部分在台灣較為少見。台灣社政身障服務部分除了社區型服務及勞政身障服務上較不分障別外，機構式服務幾乎都是分障別的。建議未來思考法人組織應能提供身障者與非障者服務，突破文化上的障礙藩籬，以服務對象的需求符合法人事業單位的服務目的時，即可提供服務，如此法人事業單位才能多元發展社區服務內容，不再將人分化，而是提供全人的服務。

## 六、社區居住服務的發展

### (一)提供開辦服務的資源挹注：

社區居住是近年來台灣在提倡社區化服務首推之社區化政策，考察日本社區居住服務，發現日本社區居住採團體家屋方式提供成人身障者居住及生活輔導服務，輔導員配置人力每家4名，像家一樣的生活單元，有專責社工提供ISP的支持，在服務面上似乎與台灣目前提供社區居住服務內容無太大的不同。

日本社區居住，政府在興建建築物的補助占60%，土地經費需自籌，目前台灣政府只有租金的補助及輔導案數費用補助，興辦及人事自籌成本高，及服務對象尚不熟悉此種住宿服務模式，入住家屋的選擇意願有待加強宣導，致使推動與實際持續運作的家屋數不多，不如日本一個福祉法人即有十幾處的家屋設置。

### (二)多元考量服務所需的全方位資源集結：

日本從使用者付費之概念來估算團體家屋之收費成本，平均一人收7-11萬日幣，包含房租、餐費、水電費、公共空間物品..等費用。家屋的概念是服務各種程度障礙，即便是極重度的服務對象都可住在其中。一個社區居住據點一旦設立，即有固定的設備及人事成本的支出，以服務案數補助輔導費，對開辦單位的經營風險負擔較高，輔導員的休假數及工時亦不能抵觸勞基法，而更增加人事成本的負擔；建議一個社區居住的據點補助4名輔導員部分人事服務費，使居住服務的推動能夠更穩健。

### (三)深入社區找出潛在需求者：

台灣社區居住案源的開拓，除了宣導服務內容之外，社區化多元服務的提供(日間服務、家托服務、到宅服務、小型作業所等)，也使得服務對象有更多的選擇。但服務使用者該如何選擇服務？可由方案社工提供諮商；但是目前台灣的各方案社工只提供自己的服務範疇，一個服務使用者可能同時會有幾位社工提供諮商服務，最終卻讓服務使用者與家屬無法適從，所以目前台灣推動社區化多元服務的狀況衍然而生，反而成為各方案在案源績效上的爭競。

## 七、省思身障服務機構因應老化者的借鏡

### (一)身障服務機構因應老化服務需求的服務特色

1.機構服務中劃分生活照顧、自力訓練、就勞移行、就勞繼續支援A型、就勞繼續支援B型、交通移行服務，再來就是居住服務，分為團體家庭和福祉之家(失智老人家屋)、短期居住。從這些服務中去因應服務對象之狀況，如果還能在就勞繼續支援B型，即便產能低與年齡多大，也是能在這裡繼續有參與的工作。雖然在參訪過程中，機構也提到老化的服務對象越來越多，不過在具體的服務策略仍待累積實作經驗繼續推展。

- 2.在社區中因應老化服務倒是可顯見機構的努力，有24小時可諮詢的醫生，增加志工的加入以回應機構因應老化人力比提高之負荷，針對無住宿的服務對象增加返家後由居家服務員之聯繫與服務，以照應在家中的生活起居。
- 3.再者，機構也成立失智家屋，應因身障者失智化的安置，提供適切的服務。這部份台灣目前還無法在智能障礙的服務體制中看見，建議應朝障礙者失智後的服務提供而增加服務的建制。
- 4.目前我們在機構內針對中高齡之服務對象試著一些策略的加入，大致目標是期待情緒穩定、有自己的休閒活動、加強體適能活動以防肢體的退化，期待這些策略的加入做到老化的延緩。參訪日本之後，意識到人的退化乃是必然的過程，如果能將此認知融入日常生活的服務中，尊重服務對象的決定或許更為重要，當然延緩有其重要性，但在服務中人的歸屬感和依附感和生活化與尊重，是未來服務體制及落實服務時應該加以深思之處。另外，在房舍住宿方面，機構很用心，每人一房，7位工作人員服務9位服務對象。也增建新房舍以回應服務對象個別化需求之彈性運用，例如：提供每人一房的服務或工作人員一對一的服務。
- 5.藉著因應服務對象老化時代的來臨，各組織應盤點既有的服務內容、評估服務對象或家庭的需要，進而思考組織未來可發展的服務模式，讓服務對象可以完整的支持與被照顧，以減少服務的空窗期。

## (二)機構硬體之設計原則：

- 1.此行參訪的單位多半具有相當的歷史，看到機構中的硬體平均沒有台灣目前機構來得好，但在一些輔具的使用，如：洗澡機，可分成多樣化的提供需求，這部份是目前台灣機構還無法做到的。
- 2.團體家屋的設計都屬於採光良好，運用高挑的窗戶引進自然光，這樣的設計讓身在其中的感受會是舒服。新建的家屋也因應未來老化之需求建置了移位機。
- 3.防災的概念都深入機構與家屋的各個角落，從生活中就連結防災的預防概念。

## (三)服務軟體之投入態度：

- 1.參訪過程中感受到對人性的尊重，服務中見到工作者默默靜靜的陪伴，那畫面讓人印象深刻。在地老化之意念配搭社區中能獲得的服務，建議應納入未來服務的走向，身障者若能在社區生活著，不見得需到住到機構中。
- 2.提供多樣化的服務滿足身障者的需求，這部份就像是一條龍的服務，從工作、到生活照顧、到老了居住都能在自己的社區中的服務提供機構完成，符合了在地老化之精神。
- 3.瀧乃川學園與社会福祉法人けやきの杜 (Keyari No Mori)的部長都有其自己經營的理念，從理念去落實服務。社会福祉法人 けやきの杜 (Keyari No Mori)部長提到，他希望服務對象都能在自己的社區中生活，因此落實該組織在社區中的服務，支持服務對象能在社區中生

活。從理念去影響服務並堅持社區化服務的提供，從服務對象的需求看見組織的在地責任發展可能性。

- 4.用社區的力量共同支持身障者，在服務對象生命最後的那段時間，機構提供機會與空間，請家屬一起住到機構中陪伴，這部份讓人感到溫馨與貼心，是很人本的想法，足以提供台灣機構在面對高齡服務對象的具體參考。。

## 陸、總結

此行參訪停留最久、看得最深入的是瀧乃川學園，走在園區中，很常見到工作人員與服務對象同行走動著，可能是在散步、可能是轉換空間、也可能是在進行工作任務...等，他們並肩或扶持著，輕聲說著、笑著，這樣的相處互動方式是溫暖與愉悅的，充滿了人的關懷與尊重，讓此行參訪的成員們很感動，感受到在日本，照顧人的工作，是有溫度的服務。

本次參訪過程中透過了解長照服務體系與障礙者總合支援法架構如何回應個別需求提供整合性服務給付原則，也發現日本與台灣的現階段服務重點都朝著整合既有社區服務、以及累積在地支持資源，致力於提供支持在地老化的共同目標，同時也強調由服務單位與使用者共同討論支持需求，以擬定促進多元服務、及支持達成生活品質的服務執行。

另外，從逐步轉型的就業準備與支持系統中如何與既有社區式服務的整合，看見了無論是機構內的服務轉銜、以及社區式居住支持的個別彈性與服務多元考量的延伸。雖然服務場域的硬體與軟體與台灣現場服務的落差不大，但是其重視平權、強調提供社會參與之機會的精神下，相對在回歸生活照顧需求、以及支持服務內容的銜接到位，較具完整貼心考量、且給予彈性發揮空間，此點對於台灣未來的服務發展提供了重要的省思機會。

整體來說，台灣的身心障礙服務已有許多專業執行成效的累積，及服務實務模式的研發，也正努力回應國際對於身心障礙權利的保障，或許因為過多服務架構的標準化之自律追求，反而在服務過程的彈性調整、與合作對話機會相對地被侷限，未來在服務體系中，無論是在跨行政部門系統或服務內容的完整銜接與整合措施，仍待努力與積極發展，才能回歸至全人服務的核心精神，並從自立支持理念的基礎上，提供更多貼近服務對象與因應服務提供單位生態樣貌之適切服務，成為足以發揮互助照顧功能的在地老化支持系統。