

出國報告（出國類別：考察）

107 年度

赴日本觀摩考察身心障礙福利機構

日常生活自立支援照顧模式

與跨資源整合發展

服務機關：衛生福利部社會及家庭署

姓名職稱：石婉麗科長

派赴國家/地區：日本東京都

出國期間：107 年 10 月 22-26 日

報告日期：107 年 12 月

107 年度赴日本觀摩考察身心障礙福利機構

日常生活自立支援照顧模式與跨資源整合發展

考察報告摘要

「107 年度赴日本觀摩考察身心障礙福利機構日常生活自立支援照顧模式與跨資源整合發展」計畫目標有二：(一) 考察日本從事自立支援照顧之服務模式和經營策略，重省台灣現況與改善方向；(二) 汲取日本身心障礙機構在社區間推動資源整合的經驗，評估引進台灣的可能性。

本計畫以日本東京都受第三方評鑑並於「地方交流」項目獲評 B 等以上，且受日本社會福祉法人全國社會福祉協議會推薦之身心障礙機構，作為觀摩考察對象，共計有文京總合福祉服務中心、三園福祉園、秋川流域生活支援網絡、平安南風等四單位，面向涵括都會區、近郊區、社區型的多元複合服務，以及社區型日間照顧服務。參訪單位實際執行內容包括「障礙者服務」與「社區融合服務」，前者如日間照顧、社區家園、短期居住、支持性或庇護性就業支援、自立生活訓練、居家服務、放課後服務、身心障礙者諮詢等，後者如親子館、兒童短期托育、長者福利中心、社區福利中心、社區餐廳或咖啡廳、社區安全網、社區資源連結等。

觀摩考察發現，日本從事自立支援照顧之服務模式和經營策略，即由政府依法、依社會福利政策責任、依障礙者需求評估，提供充足的資源，交 NPO 代為執行身心障礙者自立支援照顧；在制度化的脈絡下，各級政府、福利服務提供者及使用者三方之權利義務明確，場地、人力、業務營運及開發創新服務的成本及效益，是全盤考量後的計畫性作為，始能精準、有效、永續。另一方面，日本身心障礙機構在社區間推動資源整合的經驗，主要也是基於國家整體政策方向，搭配適足的財政規劃與引導，NPO 才有機會透過各種活潑的設計「拋磚引玉」，降低社區對身心障礙者的漠視或誤解，連結資源，助力平權社會的落實。

此外，日本身心障礙福利機構在身心障礙者日常生活自立支援照顧及跨資源整合發展上，營運趨勢呈現以下特性：(一) 以身心障礙者個人為核心；(二) 照顧人力比充足；(三) 打造居家舒適感與安全性；(四) 開創多元的社區融合機會；(五) 持續發展補足縫隙的服務。我們認為，台灣績優身心障礙機構在服務意識與專業能力上，堪與日本並駕齊驅，但實務層面仍與日本的表現、CRPD 的精神有所距離，必須對結構性議題進行檢討，以利治本。

目次

壹、目的.....	5
貳、過程.....	5
參、參訪單位.....	9
一、文京綜合福祉服務中心.....	9
二、三園福祉園.....	21
三、秋川流域生活支援網絡.....	35
四、平安南風.....	53
肆、心得及建議.....	69

壹、 目的

2006 年聯合國大會正式通過《身心障礙者權利公約》(Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD)，第一條「宗旨」即明確指出立約目的在於「促進、保障與確保所有身心障礙者充分及平等享有所有人權及基本自由，並促進對身心障礙者固有尊嚴之尊重」。

2014 年 8 月，台灣公布《身心障礙者權利公約施行法》，正式將 CRPD 國內法化，使 CRPD 的相關規定具有國內法律之效力，等同宣示台灣會遵循聯合國對所有簽約國之規範，修訂國內相關法案，保障身心障礙者完全平等的享有人權和基本自由，包括經濟、政治、文化、性別、就業等相關平等權利。

其中，CRPD 第 19 條「自立生活與融合社區」規定，「身心障礙者享有於社區中生活之平等權利以及與其他人同等之選擇，並應採取有效及適當之措施，以促進身心障礙者充分享有該等權利以及充分融合及參與社區」。至於「有效及適當之措施」，包括確保身心障礙者：具有平等機會選擇於何處、與何人一起生活，不被強迫於特定居住安排中生活；享有近用各種居家、住所及其他社區支持服務，與必要的個人協助，以助於社區生活及融合社區，避免孤立；得以平等使用為大眾提供的社區服務與設施，並能回應其需求。

基於 CRPD 第 19 條「自立生活與融合社區」要義，選送 106 年度身心障礙福利機構評鑑績優機構，赴日本參訪學習，主要目標有二：(一) 考察日本從事自立支援照顧之服務模式和經營策略重省台灣現況與改善方向；(二) 汲取日本身心障礙機構在社區間推動資源整合的經驗，評估引進台灣的可能性。透過瞭解日本身心障礙福利機構的營運趨勢，反思台灣機構發展或轉型的潛在議題。

貳、過程

一、辦理單位

由衛生福利部社會及家庭署，委託財團法人伊甸社會福利基金會，透過社團法人國際社會福利協會中華民國總會、日本社會福祉法人全國社會福祉協議會安排本次行程。

二、參訪機構選擇

2016-2017 年接受日本第三方評鑑，且於「社區交流」評價等級 B 等以上之單位，作為備選名單。由日本社會福祉法人全國社會福祉協議會協助檢視備選名單，連結符合計畫目標且同意接受參訪之組織。選定

- (一) 文京總合福祉服務中心：都會區多元複合服務，含就業支援及庇護事業
- (二) 三園福祉園：社區型日間照顧服務
- (三) 秋川流域生活支援網絡：近郊區多元複合服務，含庇護事業
- (四) 平安南風：社區型多元複合服務，含庇護事業

參訪地圖



四、行程規劃

日期	時間	行程
10/22 (一)	10：30	集合
	12：40-16：55	台灣桃園國際機場→東京成田機場
10/23 (二)	09：30-13：00	參訪：文京總合福祉服務中心 (http://www.team-lien.com/)
	13：40-16：00	參訪：三園福祉園 (http://www.tokyoengokyokai.or.jp/17misonofukushien/)
10/24 (三)	10：00-17：00	參訪：秋川流域生活支援網絡 (http://www.akigawa-net.org/)
	17：00-18：30	觀察討論與心得分享 I
10/25 (四)	10：00-13：30	參訪：平安南風 (http://shalom-minamikaze.jp/welcome.html)
10/26 (五)	15：00-17：00	觀察討論與心得分享 II
	20：05-22：55	東京成田機場→台灣桃園國際機場

五、團員名單

序號	姓名	單位名稱	職稱
1	石婉麗	衛生福利部社會及家庭署	科長 (領隊)
2	吳淑慈	財團法人伊甸社會福利基金會	特專 (委辦單位主責)
3	王淑惠	財團法人天主教光仁社會福利基金會附設台北市私立育仁啟能中心	主任
4	石淑萍	財團法人新竹市私立天主教仁愛啟智中心	組長
5	何俞姍	財團法人向上社會福利基金會附屬臺中育嬰院	督導
6	林勤妹	財團法人苗栗縣私立幼安教養院	院長
7	林淑芳	台北市恆愛發展中心	主任
8	黃雪玲	衛生福利部臺南教養院	科長
9	楊淳涓	財團法人高雄市私立樂仁啟智中心	督導
10	楊秀敏	財團法人心路社會福利基金會附設臺北市心路社區家園	主任
11	鄒輝堂	財團法人天主教會嘉義教區附設嘉義縣私立敏道家園	院長
12	鄭芬芳	新北市政府社會局委託財團法人育成社會福利基金會辦理新北市愛育發展中心	主任
13	簡美婷	新北市政府委託財團法人天主教耕莘醫院辦理新北市愛維養護中心	主任
14	楊淑芬	財團法人伊甸社會福利基金會	高專 (委辦單位)

序號	姓名	單位名稱	職稱
15	周家偉	財團法人伊甸社會福利基金會	行政 (委辦單位)
16	吳懿軒	同志社大學社會學研究科社會福祉學專攻博士 候選	翻譯
17	許紘嘉	品冠旅行社	導遊

叁、單位參訪

1. 文京總合福祉服務中心

參訪日期：2018 年 10 月 23 日，09：30-13：00

單位地址：東京都文京區小日向二丁目 16 番 15 號

單位電話：03-5940-2822

接待者：設施長 山內哲也、課長 野村美奈

記錄者：鄭芬芳、何俞姍

一、單位介紹

(一) 成立經過

1. 文京總合福祉服務中心（後稱「文京」）成立於 2015 年 4 月 1 日，為公辦民營單位，由東京都委託武藏野會營運。
2. 該棟建築以前是文京區的一所中學，因少子化廢校後，改建為地下一層、地上四層的綜合社福服務中心，共 4500-5000 坪。校園拆除重建費用為日幣 32 億元，每年需付租金日幣 2000 萬元；其中八成由政府補助，即機構每年需自籌租金日幣 400 萬元。

(二) **中心任務**：文京為都市型多元複合機構，主要服務心智障礙者。中心任務以「實現羈絆社會」為目標，希望打造多世代交流及共生社會的福利城市。

(三) **法人理念**：用愛自己的方式去愛別人。

(四) 服務事業

1. 重症身心障礙者生活介護：提供障礙者日間照顧服務、日常生活支援，或視需求安排物理治療，並提供運動、創作或生產活動等機會（如蠟品、郵票圖畫、染物等製作與販售）。
2. 自立訓練（生活訓練、機能訓練）：提供障礙者創作活動、生產活動、休閒活動、復建等，提升其心身機能及社區自立生活能力，訓練時間為期 2 年。
3. 放課後自立訓練：為國中或高中障礙學生提供課餘及寒、暑假期的照顧服務，內容包括運動（基礎動作、協調動作等訓練）、公文式學習（創作、英文會話、電腦學習、繪畫活動等）。
4. 短期入所：因照顧者生病、工作或其他原因，臨時無法照顧障礙者時，提供短期入住服務。

5. 就勞繼續支援 A/B：競爭型／庇護型就業協助。
6. 居宅服務：居家服務。
7. 相談支援：諮商服務。

二、參訪過程

- (一) 機構簡介（山內哲也設施長）。
- (二) 實地參訪（山內哲也設施長、野村美奈課長）。
- (三) 用餐體驗（文京總合福祉服務中心庇護咖啡廳）。
- (四) 提問交流（山內哲也設施長、野村美奈課長）。

三、參訪重點

(一) 機構特色

1. 文京規劃為「全世代」綜合社福服務中心，從兒童到高齡者都能使用，並且關心人與人之間的連結。
2. 透過複合型的服務，達到創造社區共生共存的目標。

(二) 身心障礙者相關服務

1. 社區家園住宿服務

- (1) 分為四個住宿單位。男性住宿單位為「連」、「絆」位於 3 樓，女性住宿單位為「結」、「和」位於 2 樓，每個住宿單位居住 10 人。每 20 人配有 15 名日間服務者，夜間 2 名。
- (2) 住宿單位均為單人房，房間圍繞著起居室。透過木質地板和家具，以及柔和的光線，營造住家的氛圍。每間房間都有陽台，採光明亮且通風。
- (3) 住民平均年齡 35 歲，最年輕為 20 歲，最年長為 78 歲，每人每月日幣 5 萬元全包。住民白天會到其他日間單位接受服務，使其生活圈不會僅侷限在文京總合福祉服務中心。

2. 短期居住服務

- (1) 主要服務使用者：針對「家人無法照顧，需緊急、短期居住之成人智能或肢體障礙者」，以及「精神障礙者出院後、回到社區前」，或「肢障、精障、智障受刑人出獄後、進入社會前」，提供短期入住服務。
- (2) 住宿單位均為單人房，共 20 房。目前服務人數為 10 位，短期居住時間介於 1 周至 6 個月之間，每晚住宿日幣 2,000 元，若含其他服務，機構收入最高一日一人日幣 10,000 元，費用來源包含補助與自費。

(3) 需經醫師、社工評估，自費 10%。

(4) 現有收住一名精障性侵犯出獄者，前後已居住一年。前期有自殺傾向，送醫經會談後，文京決定將進行長照服務。

3. 日間照顧服務

(1) 主要服務使用者為合併智能及肢體障礙之重度身心障礙者，較需醫療照護，多數乘坐輪椅，因此文京亦提供交通接送服務。

(2) 服務內容主要為生活自理訓練、體適能及手工藝等創作活動。

(3) 可服務人數為 20 人。目前收案 17 人，共 10 位工作人員，人力比 1：1.7。

4. 就勞繼續支援（依個人意願及能力，提供就勞 A 或就勞 B 服務）

(1) A 型：對於具有工作意願及能力的服務使用者，會簽訂符合勞基法的勞動契約，時薪日幣 958 元，主要工作為清潔，如打掃文京總合福祉服務中心的浴室等。

(2) B 型：屬於庇護就業，對於具基本生活自理能力，但較需工作人員支持的服務使用者，會安排從事染物、蠟品等作業活動，或於文京一樓的庇護咖啡廳，負責餐飲製作及外場送餐。平常有許多社區居民會到咖啡廳用餐或喝咖啡，文京透過此種複合式服務，自然地達到社區化目標。

5. 放課後服務

(1) 提供領有身心障礙手冊的學生，課後可以使用的場所。目前服務使用者以國、高中生居多。

(2) 服務人數 20 名；服務時間為 15：00-19：30。

(3) 服務內容包含運動、美術創作、課業輔導、音樂活動等，每日參與項目由文京、服務使用者及家長共同討論確定。

6. 自立生活訓練

分為生活支援、機能支援二面向，由醫師、物理治療師、職能治療師、語言治療師、社工組成跨專業團隊，提供身心障礙者自立生活訓練，包括創作活動、作業活動、休閒活動、復健訓練等，訓練時間為期 2 年，期待提升障礙者社區自立生活能力並維持身心機能。

7. 身心障礙者諮詢中心

(1) 一般型諮詢：針對所有障別提供綜合性諮詢，提供資源連結，並負責社區的資源開發。

(2) 計畫型諮詢：提供身心障礙者到宅服務相關諮詢，負責人員會依服務內容及期間，與使用者簽訂契約，約定計畫目標及執行方法。

（三）兒童相關服務

1. 親子館

(1) 主要提供學齡前兒童和家長互動的空間。無托育服務，但有 3 名工作人員提供育兒諮詢及相關資訊，服務時間為 10：00-16：00，每天服務人次約 100 人。

(2) 有鑑於當代社會社區關係疏離，文京期待透過「媽媽沙龍」家長團體，讓年輕父母可以在親子館交流，學習育兒知識。

2. 兒童短期托育

(1) 服務使用者年齡限制介於 2-12 歲。當家長因生病或出差，致在家照顧兒童有困難時，可申請此服務。每次托育天數最多 7 天，每天費用為日幣 6000 元。

(2) 每間兒童短托房約 12 平方公尺，有 1-2 位工作人員，可服務 3 名兒童。

(四) 高齡者及社區相關服務

1. 長者福利中心

(1) 提供 60 歲以上長者健康諮詢及互相交流的空間，服務時間為 9：00-17：00，期待透過長青學堂等健康促進活動，預防失能，促進其生活獨立。

(2) 參採日本傳統文化，提供公共澡堂，讓長者可以在文京沐浴，並藉機評估長者活動能力，預防失能。

2. 社區福利中心

(1) 因應高齡化及少子化，文京提供綜合性服務，社區福利中心不特別區分使用者年齡層，服務時間為 9：00-21：30。

(2) 免費出借料理教室、視聽教室或活動空間，供社區居民使用；並經常性辦理社區活動，如圍棋、麻將、英語會話等，或不定期舉辦社區歌唱聯誼，或太鼓表演，促進與社區的互動連結。

(3) 透過料理教室的社區活動，獨居者可以和社區有更多交流，經濟弱勢兒童也可以前來用餐。文京期待透過社區福利中心的服務，創造社會連結，並讓不同世代族群享有互動機會。

(4) 針對沒有身心障礙手冊、不便使用公共澡堂的輕度障礙者，文京另設浴室供其使用。

四、Q&A

(一) Q：請問貴單位支持身心障礙者到社區居住會遇到的困難為何？如何解決？

A：主要困難點為不易找到住所。因為願意承租房宅給身心障礙者的屋主不多。未來期待透過買或租一棟大樓，或同層公寓，作為家園住宅，支持身心障礙者社區居住；但因日本文京區房價高，因此資金也是個問題。

(二) Q：請問貴單位為何特別提供沐浴設施？

A：日本人有泡澡文化，設置澡堂可以提升長者來社區福利中心活動的動機。澡

堂泡澡是日本人常見的社交活動，並可藉此了解長者的身體狀況及照顧需求。

五、討論與回饋

（一）日本機構朝向小型化、多功能發展

居住型機構較大的問題是住民入住後，幾乎都在機構度過餘生，而這與 CRPD 第 19 條自立生活條文相互牴觸，因此目前發展主流為機構小型化，並提供多功能服務。

（二）日本社區化、小型化機構，總居住人數超過大型機構

日本目前社區居住及小型居住單位，總居住人數已超過大型機構，因此未來大型機構可能會縮編。此外，日本過去的居住型機構，日、夜間服務均由同一單位提供，現在政府規定，日、夜間必須由不同單位提供服務。

（三）日本重視並落實特教學生放學後服務

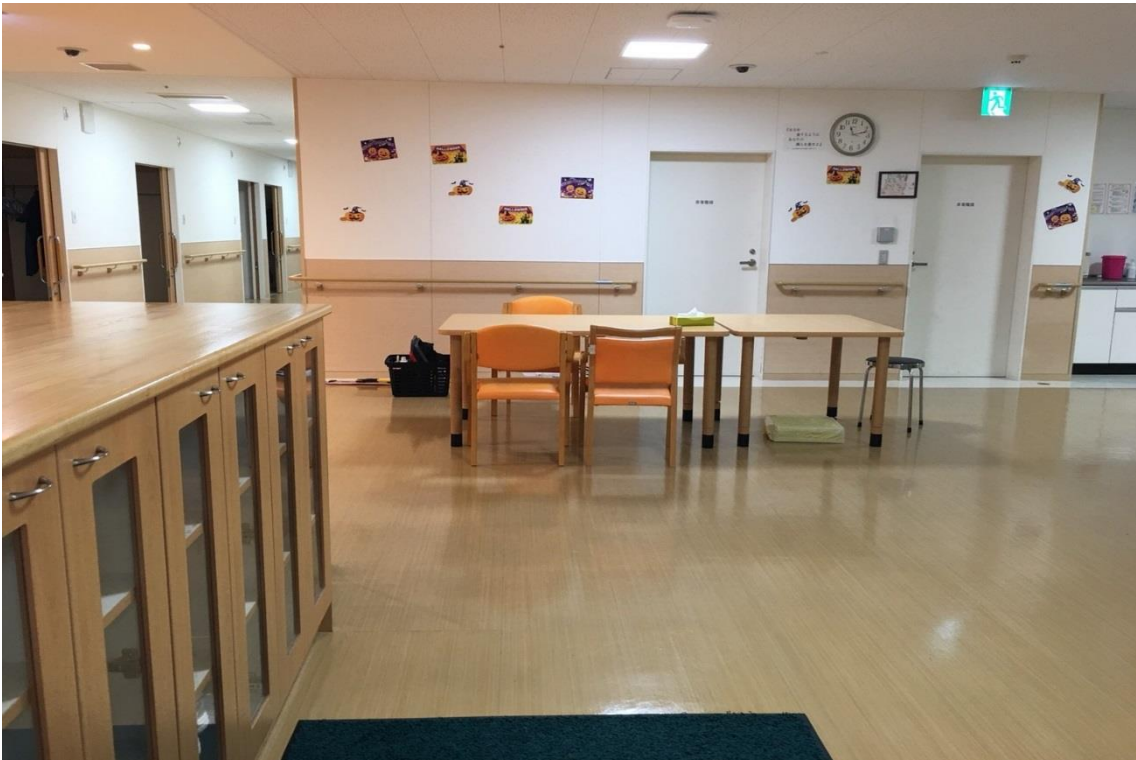
相對於日本，台灣較少有單位提供特教學生「放課後」的服務，未能顧及「縫隙」的需求。未來若要執行，需思考應是由社福單位或教育單位提供相關服務？

（四）日本由單一單位提供綜合服務，易發揮綜效

台灣目前設立的社福大樓，同樣標舉「綜合服務」，在同一棟大樓內，設置青少年、婦女、身心障礙及老人服務中心，但卻是由不同的單位來承接，且各自具有不同的服務目標。反觀文京，以單一受託單位同時提供身心障礙者、兒童、高齡者及社區民眾等多元服務，對於社區的經營與連結，具有方向一致、統合規劃、事半功倍的效果，值得各福利機構及政府單位一同思考。

六、參訪剪影

1. 住宿單位中，公共空間使用木質地板與家具，搭配柔和光線，營造住家的氛圍。



2. 單人房乾淨整潔，並有陽台採光佳。



3. 走廊的防撞壁貼與牆面顏色接近，可達防撞效果但不顯突兀。



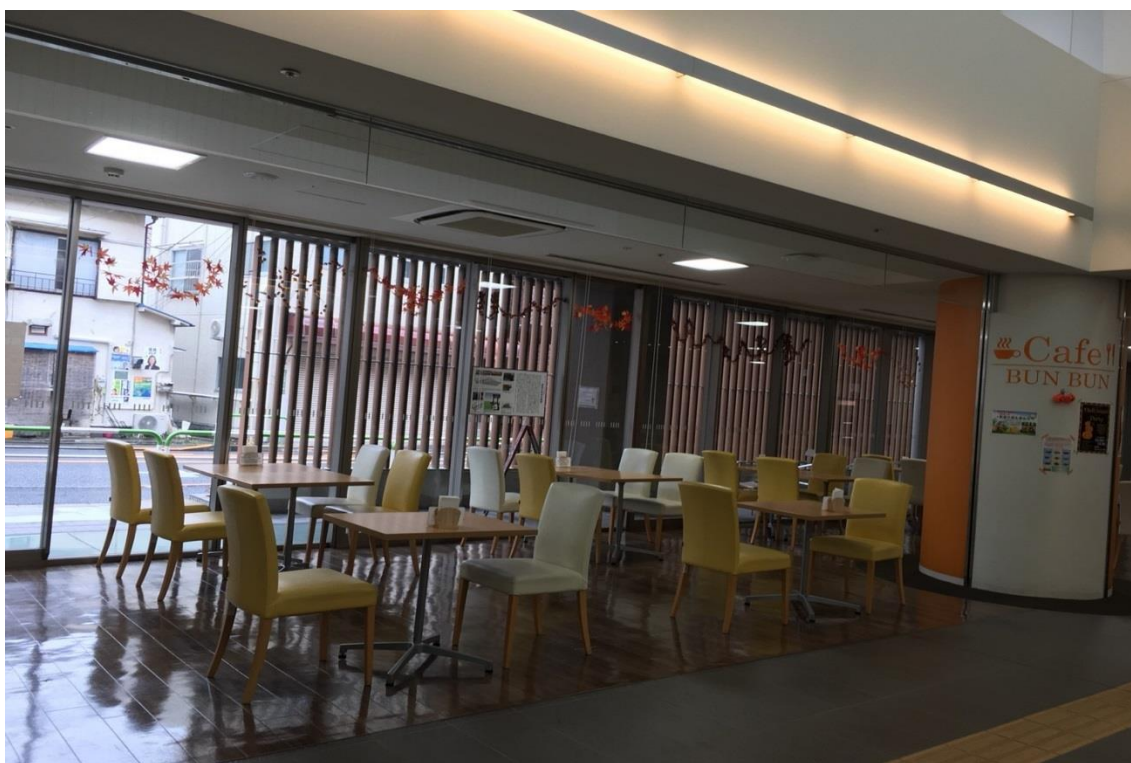
4. 無障礙廁所空間寬敞，馬桶旁有洗手台，並設躺床，供障礙者清潔或更換衣物。



5. 親子館提供學齡前兒童與父母互動的空間，並提供相關育兒資訊。



6. 一樓咖啡廳提供就勞繼續支援的服務使用者餐飲製作及送餐等作業活動。



7. 文京的料理教室，可讓社區獨居者及經濟弱勢兒童到此一同用餐，創造社會連結。



8. 文京提供走廊牆面，讓社區兒童自由地共同創作。



9. 文京免費提供社區民眾使用各類教室辦理活動，反應踴躍。

10月23日 (火)	ご利用状況		
	午前 9:00 ~ 12:30	午後 13:00 ~ 17:00	夜間 17:30 ~ 21:30
視聴覚室	エアロやり	健康音楽教室	コーラス椿
地域活動室A	にんじんクラブ	まるごと元気! 筋肉ケア体操教室	カトレア ヨーガ
地域活動室B	親子ではじめるアパレル	同上	同上
地域活動室C	輪投げ	折紙の会	
料理教室	なごやかクラブ	お茶の水女子大学 生物学科2年	
多目的室	同上	高見会	
学習室	絵手紙同好会	音羽会	リアンカンパ
トレーニングルーム	はなみずき	関口友和会	

10. 走廊張貼工作人員海報，分享服務理念。



11. 社家署代表致贈禮品予單位，表達感謝之意。



12. 參訪文京總合福祉服務中心大合照。



2. 三園福祉園

參訪日期：2018 年 10 月 23 日，13：40-16：00

單位地址：東京都板橋區三園 2-9-16

單位電話：03-5383-9587

接待者：施設長 西浦智子、組長 菊池俊之

記錄者：楊秀敏、黃雪玲

一、單位介紹

(一) 設置目的

1. 依收容規定，提供機構式日間照顧，及重度身心障礙者機構式日間照顧，屬複合式服務。三園福祉園為東京都委託、板橋區第一所開辦重度身心障礙者機構式日間照顧服務的部門，因此深受家庭、社區、特殊教育學校、行政部門等相關機關的矚目與期待。
2. 安置對象為有長時間照顧需求之 18 歲以上心智障礙者。為使其能夠自立生活、參與社會，三園福祉園提供直接照護、生產作業、創作、休閒活動等服務，支持身障者可融入社區生活，達到障而無礙的生活。

(二) 法人理念：秉持崇高的理念，為因應時代的需求，努力充實開創性的社會福利服務，並積極經營，負起身為社會福利法人的責任，進行社會貢獻。

(三) 營運原則：全體同仁秉持三園福祉機構法人基本理念，提供服務使用者多元化的生活選擇，並給予必要的尊重。

(四) 服務使用者

1. 成年身心障礙者日照：可服務 33 名。主要是居住在板橋區內 18 歲以上身心障礙者，及有肢體障礙的重度障礙者，而且有長時間照顧需求者。
2. 重症／重度身心障礙者日照：可服務 7 名；已登記接受服務者有 12 名，目前實際服務 9 名，因此每人只能使用 5 天。主要是居住在板橋區內 18 歲以上多重障礙並需要醫療照護者。

(五) 申請手續：有意至機構使用設施及接受訓練照顧者，需先進行面談。

(六) 服務品質向上延伸

1. 與服務使用者及家屬定期進行會談、滿意度調查，並接受第三者評鑑等，瞭解顧客滿意度，提升服務品質。

2. 針對相關人員提出的意見，積極的改善。如仍有疑惑者，可由專人（三園福祉園菊池俊之）供諮詢。

(七) 不滿意的受理：可洽三園福祉園園長及管理組長、第三者委員或行政機關。

(八) 防止虐待及身體約束：徹底落實「防止虐待」、「廢止身體約束」等計畫。

二、參訪過程

(一) 實地參訪（西浦智子施設長、菊池俊之組長）。

(二) 機構簡介、業務說明及 QA（西浦智子施設長）。

三、參訪重點

(一) 服務設計

1. 日常生活支持

(1) 生活參與：各項社會活動參與體驗，協助實現日常生活，滿足服務使用者生活上的各項需求。

(2) 自立生活支援：各項活動的提供、健康生活的維持、技術的訓練及支持、重症／重度身心障礙者的安全照護。

(3) 觀察與記錄：服務使用者情緒不穩定時，隨時留意安全並依醫囑就醫，並由護理人員記錄其身心狀態，建立長期資訊。

(4) 安全照護：確保服務使用者在團體生活中，能安全使用相關設施設備，並防範意外事故發生。

2. 健康支持

(1) 主要合作醫院為板橋區醫師會病院。

(2) 護理人員確實執行服務使用者之健康及服藥管理，必要時協助就醫，或與主治醫師聯絡調整藥物。

(3) 每年實施 1 次健康檢查及口腔檢查；每月實施 1 次內科及精神科檢查、一般健康監測，如血壓或體重等；每日執行體溫監測及水分補充。

3. 生產活動：製作七寶燒陶、再生肥皂、手工藝品，將回收紙類壓製成紙製品，或種植多肉植物等。。

4. 個別課程／休閒及創作活動：依個別需求安排課程，如藉由音樂進行音樂療法，或進行文字學習、會談交流等，並依季節進行各項創作活動。

5. 社會適應活動支持：參與板橋區主辦的各項慶典。外出活動時，會連結社區中的交通資源，提供參與社會的體驗與機會。

6. 運動：健行、室內運動的提供，並有物理治療師依不同需求，提供個別的訓練方法，來提高運動的效果。

7. 作息表

(1) 日作息表

時間	活動內容
-10:00	接駁至機構
10:00-10:30	朝會健康操
10:30-12:00	運動、個別或團體活動、休息
12:00-13:30	午餐、午休
13:30-15:30	運動、個別或團體活動、休息
15:30-15:55	整理物品、上車準備回家

(2) 週作息表

時間	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
上午	運動 個別活動 團體活動	運動 個別活動 團體活動	衛生教育 音樂療法	運動 個別活動 團體活動	個別活動
下午	生產活動	生產活動	創作 休閒活動	生產活動	創作 個別活動 休閒活動

(3) 機構亦針對原安置及新入住的服務使用者，規劃年度行事曆。

8. 餐食提供：依服務使用者的個別需求，提供適合的餐食，分為一般餐、軟食餐、糊狀餐食等，並留意餐食的溫度，提供多樣且豐富的餐點。

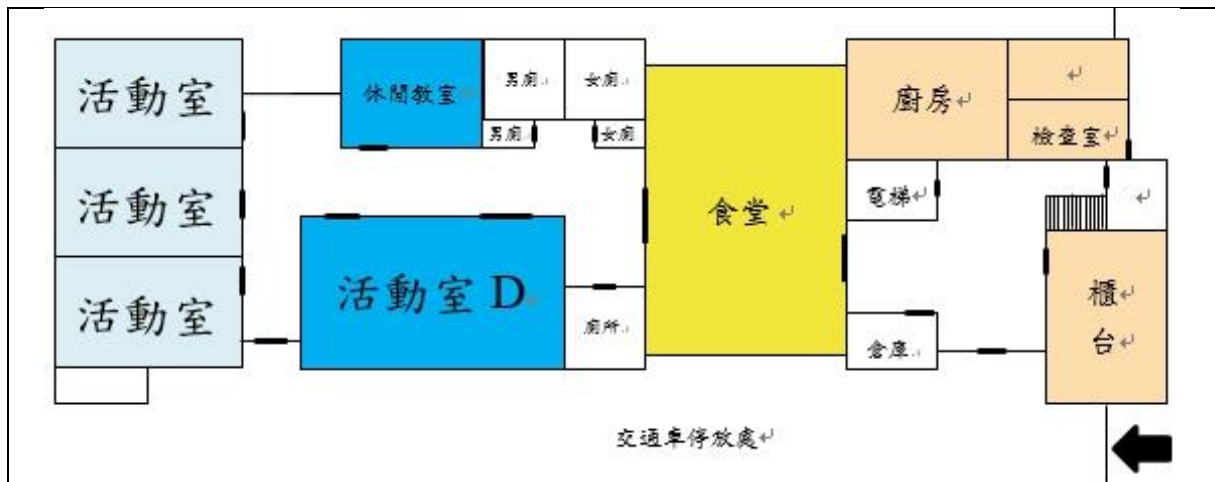
9. 避難訓練實施：訂有消防計畫，每日檢查消防設施設備，並依計畫進行避難訓練、儲備相關物品，以提高防災意識與成效。

(二) 設施設備

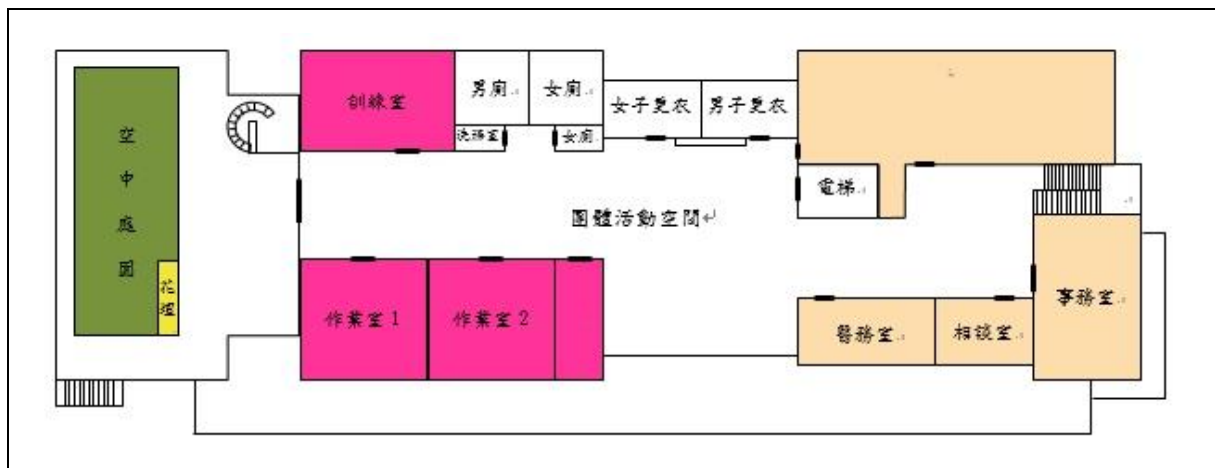
1. 基本資料

設施名稱	板橋區立三園福祉園	
設置者	板橋區	
運營	社會福祉法人 東京援護協會	
設施規模	總面積	1,301.78 m ²
建物面積	建物面積	731.38 m ²
	1樓	768.21 m ²
	2樓	528.56 m ²
事業開始	事業開始 平成 23 年 6 月 1 日	

2. 一樓平面圖



3. 二樓平面圖



(三) 安置人員概況

1. 服務使用者持有手冊

愛心手冊			1 度		2 度		3 度		4 度		合計	
			男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
身障手冊			1		11	3		1			12	4
等級	男	女	兩手冊皆持有者									
1 級	3,②	①	4,②	2,④			1		1		13	7
2 級											2	
3 級												
4 級				1								1
5 級								1			1	
6 級						1						1
合計	5	1	7	7	13	4	2	1	1		28	13

*圓圈內數字指需要特殊照顧的使用者人數。

2. 服務使用者年齡分佈

年齡	男	女	合計
16-20	3	0	3
21-30	19,④	6,⑤	34
31-40	1		1
41-50	1	2	3
合計	27	13	41
平均年齡	25.0	27.5	25.8

*圓圈內數字指需要特殊照顧的使用者人數。

(四) 組織編制

職種	常任人員 (兼任)	職種	常任人員 (兼任)
園長	1	物理治療師	1
行政人員	2	醫助	(2)
管理主管	1	音樂治療師	(1)
生活照顧員	15	駕駛	(1)
護理師	3 (2)	合計	23 (6)

四、Q&A

(一) Q：三園福祉園為公設民營，經費來源為何？提供服務的人力比為何？

A：三園為東京都板橋區區公所委託辦理，隸屬於東京援護協會。經費來源為東京都板橋區區公所補助，補助項目包括人事費、管理費、服務費。

東京都各區域的公設民營補助標準均不相同。板橋區公所每年補助三園福祉園日幣 2 億 3 千萬元，其中約 70% 屬人事費補助，30% 屬管理費補助。

服務費部分，政府每年補助每位服務使用者日幣 3 萬 8 千元，主要用於其休閒娛樂活動的必要支出，同時亦補助活動支持者。服務使用者使用機構內的服務免付費，僅需支付每月膳食費日幣 350 元。

東京都各區域的人力比規定均不相同，板橋區公所要求的人力比為 1：3（對於重度障礙者，全日本之人力比一致）。三園提供服務時，希望服務提供者與使用者為同一性別；目前三園的工作者以男性居多，服務使用者便也以男性居多。

(二) Q：三園福祉園是否提供個別化服務計畫？

A：是。三園每半年會與服務使用者、家長召開個別化服務計畫會議。個別化服

務計畫是依據服務使用者需求評估、家長的要求與期待，商討擬訂，並依計畫內容提供服務、從事定期審查。

(三) Q：成立 8 年以來，是否曾成功轉介服務使用者至社區就業，或參與就勞 B？

A：三園的服務使用者，通常是特殊學校畢業後，直接接受機構服務，多屬重度障礙者。雖已努力推動就勞 B 型，仍窒礙難行。

(四) Q：如何提供需要特殊醫療服務的生活照護？

A：三園有 7 位極重度的服務使用者，需要提供特殊醫療支持。機構規劃的服務包括：

1. 專業支持：專業護理師提供醫療照護，如管灌、姿勢引流等。現有 7 名護理師，提供最多 7 名服務使用者，人力比 1：1。
2. 輔具支持：提供特殊醫療床、擺位輔具等。
3. 服務方式：以床邊照顧為主，配合影片撥放，提供視覺、聽覺刺激活動。

(五) Q：三園福祉園的防災對策為何？

A：定期辦理避難訓練及防災知識訓練，並備有防災物資。同時，考量三園為 2 層樓獨棟建築物，多重極重度及重度肢體障礙的服務使用者，均安排於 1 樓空間，以利於災害發生之逃生避難。

此外，由於三園福祉園是日間服務機構，服務使用者每日往返均需搭乘交通車，但當災害發生時，可能面臨交通中斷、服務使用者無法返家的狀況；為增加工作人員全日照顧的經驗，機構除安排新進服務使用者從事夜宿體驗外，每年也會辦理 1 次全機構服務使用者的夜宿活動，預先模擬緊急安置可能發生的狀況。

(六) Q：三園福祉園現階段面臨的困境為何？

A：三園福祉園成立於 2011 年 6 月東京大地震後，因機構座落的位置不是住宅區，與附近社區的居民互動少，因而與社區資源連結困難。

另一方面，三園提供的服務量有限，無法滿足社區中極重度服務使用者的服務需求，且因醫療照護資源的精進，提供的醫療照護服務完善，服務使用者的照顧時間相對增長，等待接受服務的潛在服務使用者，無法入園接受服務。

因應服務空間使用規定，三園於同一時間內，最多僅能提供 7 名服務量，但現階段收有 9 位極重度服務使用者，因此大家必須輪流前來接受服務，每人每週約可使用 4 天。持續與政府溝通並爭取資源挹注，是三園需要努力的方向。

(七) Q：三園福祉園如何支持重度服務使用者參與社區生活？

A：三園受限於地理環境偏僻，社區資源缺乏，且福地緊鄰在旁，較難推動社區參與活動。過去曾辦理電影欣賞會，會到鄰近商家、社區公共場合發放宣傳單，但最後社區民眾參與度不高。也曾自辦煙火活動，原本擔心社區居民抱怨噪音太大，但最後並沒有，因為位置實在太偏僻，根本吵不到他們。

吸引社區靠近機構不容易，我們就走出去。三園每年都會參與鄰近小學辦理的活

動、社區辦理的祭典，及與附近幼兒園交流互動。不過，總體而言，重度服務使用者參與社區生活的機會，因社區資源連結困難，確實有所受限。

五、討論與回饋

（一）使用者障礙程度多元化，但人力比充足

三園福祉園為日間照顧機構，服務量約 40 人，配置工作人員常任 21 名、兼任 6 名，符合社區化小型機構的原則。三園依障礙程度或支持需求，提供服務人力配置，人力比相對充足，能提供適切的照顧；障礙程度分為三組：多重極重度（需醫療照護）、多重障礙（腦性痲痺）、支持密度高（情緒障礙）。

（二）空間環境明亮整潔，散發溫暖氛圍

三園福祉園符合社區化小型機構的原則，環境設施乾淨明亮，整體服務空間因設施的素雅色彩及黃白光的照明搭配，讓人感覺到溫暖的氛圍。

（三）因應活動空間規畫多元化課程，動、靜態活動兼備

對於作息活動的規劃，內容多元，包括：生產作業活動、多感官活動、音樂療法、交通體驗、外出社會融合活動等。三園福祉園聘有專業治療師，會適切地評估服務使用者活動的參與度並給予合宜的輔具支持，進而能共同參與團體的作息活動，增加其參與的機會。

現場參訪時，需要輔具支持的服務使用者，在 1 樓進行團體遊戲，另有心智障礙者在 2 樓欣賞視聽影片，且還有一位服務使用者在支持下，外出游泳結束，正在返程中。可見三園福祉園可因應不同服務對象的個別需求，在人力充足下，同時提供多元的課程活動。

（四）與家長共同討論，提供個別化服務計畫，並支持使用者參與生產作業活動

三園福祉園於座談中，表示會提供個別化服務計畫，包括參與生產作業活動，並邀請家長參與討論，共同制定。現場參訪時，雖未有機會觀察到生產作業活動的進行，但展示區提供了許多由身心障礙者製作的布類縫紉作品，成品表現均在水準之上，可供參訪者選購，也顯現生產作業活動的設計與教導頗費心思。

（五）政府資源挹注充足，有助專業機構介入與社區化照顧取得平衡

三園福祉園服務對象以重度身心障礙者為主，其中更有多重極重度服務對象的日間醫療照護服務；除床邊醫療照護外，也會提供床邊視聽活動。此部分主要由政府投入經費，補助護理專業人力及每日交通接駁需求，有力地支持了社區化小型機構服務的落實。相較台灣現況，更落實 CRPD 精神。

六、參訪剪影

1. 三園 1 樓餐飲區，為服務使用者用餐區域。寬敞明亮，可多功能使用。



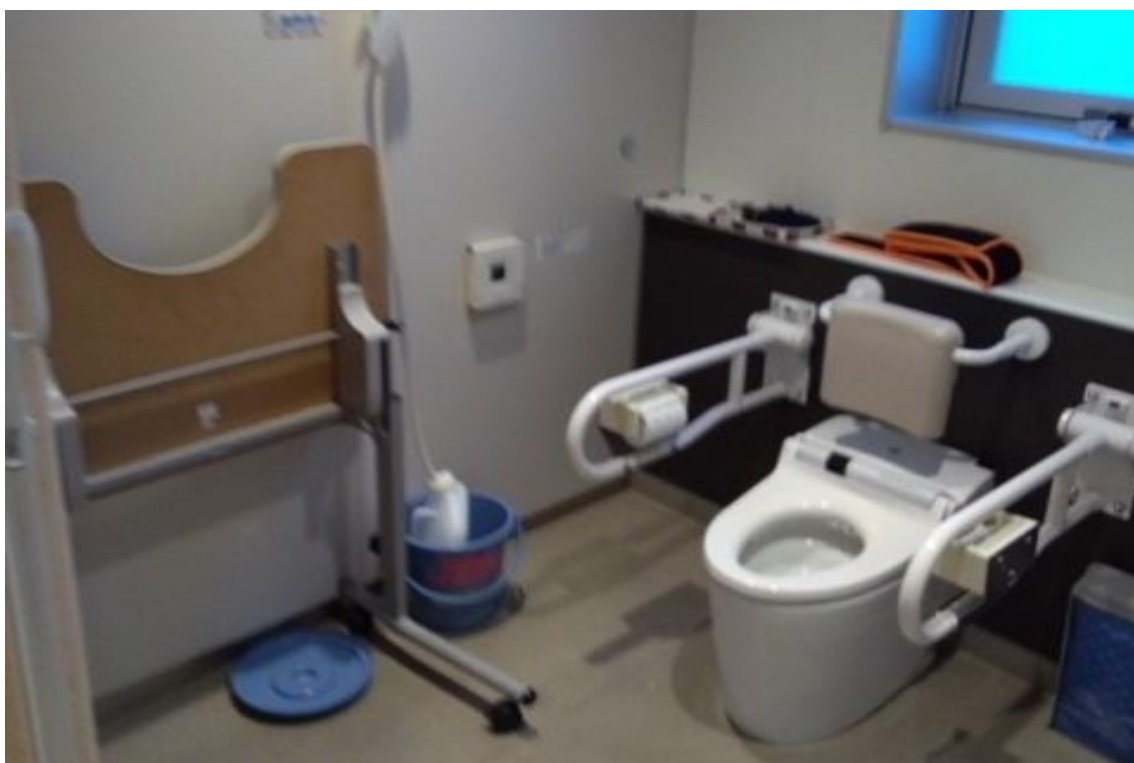
2. 三園 2 樓多功能服務空間，可用餐或進行活動。



3. 高度符合輪椅使用者的自動式水龍頭盥洗台。



4. 三園設有圓弧型推拉門的無障礙廁所，方便大型輪椅進出。



5. 三園日照活動：生産作業、作業所得發放、音楽療法、樂園遊憩、乗車體驗等。



6. 三園毎月活動日程表、機構與作業活動介紹。

様 月間プログラム					
平成30年度10月分					
月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	
スポーツ大会 無替休日	衛生の日	音楽療法①/運動	リラックス	前日	
8	9	10	11	12	
生産活動	魚釣り	生産活動	音楽鑑賞		
15	16	17	18	19	
体育の日	次月ミーティング	アロマ	リラックス	太鼓の達人	
運動	ポッチャ	UNO	生産活動	スヌーズレン	
22	23	24	25	26	
生産活動	生産活動	ジェンガ	生産活動	映画鑑賞	
運動	課題別活動	輪投げ	運動	トランプ	
生産活動	的あて	橋棋	生産活動	レクリエーション	
		31			

フェルト作業

フェルトは、羊毛や化学繊維から作られる繊維の塊で、色鮮やかで丈夫な素材です。フェルト作業は、フェルトを裁断し、縫製して様々なアイテムを作ることができます。

・フェルトの性質

・フェルトの用途

・フェルトの作り方

福祉区立三園福祉園のご紹介

三園福祉園は、高齢者や障害者の方々の生活を支えるための施設です。様々なサービスを提供しており、地域社会に貢献しています。

・施設概要

・サービス内容

・お問い合わせ

紙おき作業紹介

紙おき作業は、紙を裁断し、縫製して様々なアイテムを作ることができます。紙おき作業は、手軽に始められ、様々なアイテムを作ることができます。

・紙おきの種類

・紙おきの用途

・紙おきの作り方

ビーズ作業紹介

ビーズ作業は、ビーズを縫製して様々なアイテムを作ることができます。ビーズ作業は、手軽に始められ、様々なアイテムを作ることができます。

・ビーズの種類

・ビーズの用途

・ビーズの作り方

7. 三園對外販售生產作業活動的手工藝品，收入完全分配予服務使用者。



8. 三園在牆面展示服務使用者藝術創作，增加凝聚力與空間的活潑感。



9. 三園使用大尺寸厚型彈性墊進行活動或用於災難緊急安置用，易保持清潔與靈活性。



10. 三園為極重度服務使用者預備各類擺位輔具，避免人員受傷。



11. 三園每日接送服務使用者到園及返家，因應不同障礙需求，配有各型接駁巴士。



12. 三園為獨棟建築物，頂樓設有小花園，可從事小盆栽的生產活動。



13. 三園福祉園為2層獨棟建築，與社區距離較遠。



14. 參訪三園福祉園大合照。



3. 秋川流域生活支援網絡

參訪日期：2018 年 10 月 24 日，10：00-17：00

單位地址：東京都板橋區三園 2-9-16

單位電話：042-532-0305

接待者：理事長 藤間英之

記錄者：鄒輝堂、林勤妹、林淑芳、王淑惠、石淑萍

一、單位介紹

(一) 成立經過

1. 秋川流域生活支援網絡（後稱「秋川網絡」）成立於 2003 年，集結了社區中的家長團體、障礙者福利工作者、社會福利協議會、志工團體等，主要服務使用者為心智障礙者，多數為成人。秋川網絡希望透過人權的保障、社區生活的支援，提高障礙者自立的意願，促進社會參與，實現在地區生活的夢想與幸福。

2. 當年，日本也開始施行身心障礙者支援費制度，進入障礙福利發展的轉捩點。

(二) 服務事業：兒童發展支援、放課後自立訓練、生活介護、就勞支援 B、團體共同生活、短期入所、特定相談支援、到宅服務（移動支援、身體照護、家事支援、外出陪同）。

二、參訪過程

(一) 日本身心障礙者社會福利發展概述（藤間英之理事長）。

(二) 機構簡介及提問交流（藤間英之理事長）。

(三) 實地參訪：社區家屋、放課後、早療、就勞促進、就勞支援 B。

三、日本身心障礙者社會福利法規發展

(一) 1949 年施行〈身體障礙者福利法〉

1. 目標：協助因戰爭導致謀職能力受損者，進行職業重建，恢復自立生活能力。

2. 作法：實施醫療、提供輔具與培訓。得以回到工作崗位的障礙者，加以重用；難以返回勞動市場的障礙者，則提供庇護服務。

3. 影響：智能障礙者較難回歸職場，精神障礙者不易養成社交能力，故採保護安置。輿論因此認為「精障是危險份子，政府應該不要讓他們出來」，衍生為對安置制度的檢討。

(二) 安置制度→支持費制度→障害者自立支援法→障害者綜合服務法

1. 安置制度的始因：日本戰後因經濟無力、財源不足，各種社會福利服務仍在籌備階段。在資源有限的情況下，政府必須根據需求與條件，做有效的地分配，因此未能正視心智障礙者真實的需要。

2. 安置制度的問題：安置的執行單位是地方政府。地方政府將安置對象安置於社會福利機構，提供機構行政費及安置對象的生活費。因此，契約關係是機構和政府之間的，不是機構和使用者之間的；服務使用者不能自由選擇機構，機構服務也缺少以使用者需求為中心的意識，服務內容的訊息提供並不充分，服務使用者與提供之間的權力義務關係也不明確。

3. 社會整體的變化：直至經濟成長、社會觀念轉變，公共責任的重心始從「結果平等」，轉向「機會平等」。人民期待國家和地方政府作為服務使用者和提供者之間的協調者，並認為服務使用者應有「選擇」的權力，而且是「多樣化選擇」的權力，擴充了障礙者的福利服務內容。發展至今，「正常化」、「自立生活」、「社會參與」的概念更是慢慢普及，服務或安置方式也漸以障礙者的立場出發，建構適合服務方式。日本政府意識到此一潮流變遷，進一步將「安置制度」轉變為「支援費制度」。

4. 支援費制度的意義：站在服務使用者的立場建構制度，解決多樣化和日益增長的障礙者福利需求。尊重案主自決，服務使用者與提供者處於平等關係。

5. 障害法規的修訂：1996 年為國際障礙者年，日本相關法規出現重大改變。原本支援費制度只保障肢障、智障，排除精障，引起社會廣泛爭議，因此修訂為不分障別的〈障害者自立支援法〉，協助障礙者「在社區生活」，不必進入機構。後更名為〈障害者綜合服務法〉，重點新增「加強社區融合」。

6. 自立支援給付

(1) 介護服務（生活照顧）給付：國家負擔 1/2、都道府負擔 1/4、市町村負擔 1/4，需經過嚴格的資格審查。

(2) 訓練給付：基本是以 2 年為上限，不需任何資格審查，各級政府負擔同前。

(3) 地區（社區）生活支援事業：依照個社區的特色、可提供的服務，由政府提供經費，交 NPO 提供服務。如何決定補助範圍、額度，乃根據該地區面積、人口、使用者比例來決定。

7. 障礙者福利服務體系：分為「介護給付」與「訓練等給付」二類

(1) 介護給付：居家服務、日間照顧、機構入住型（現佔比少）、對視障、心智障或精障的外出行動支援等。

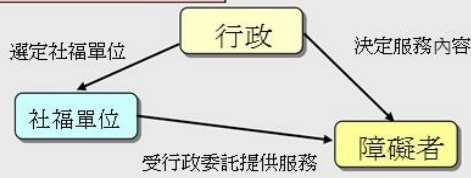
(2) 訓練等給付：自立生活或共同生活援助、自立訓練、就業交通支援、就勞 A 與就勞 B 支援等。

從安置制度到支持費制度 (H15)

支持費制度的意義

解決多樣化和日益增長的障礙者福利需求
站在服務利用者的立場建構制度

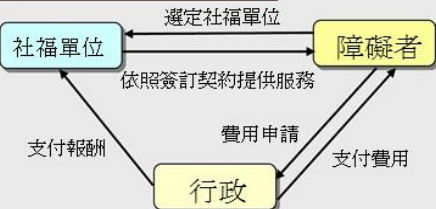
安置制度(～2003年)



<安置制度>

主管單位決定服務內容
主管單位指定社福單位
社福單位受主管單位委託提供障礙者福利服務

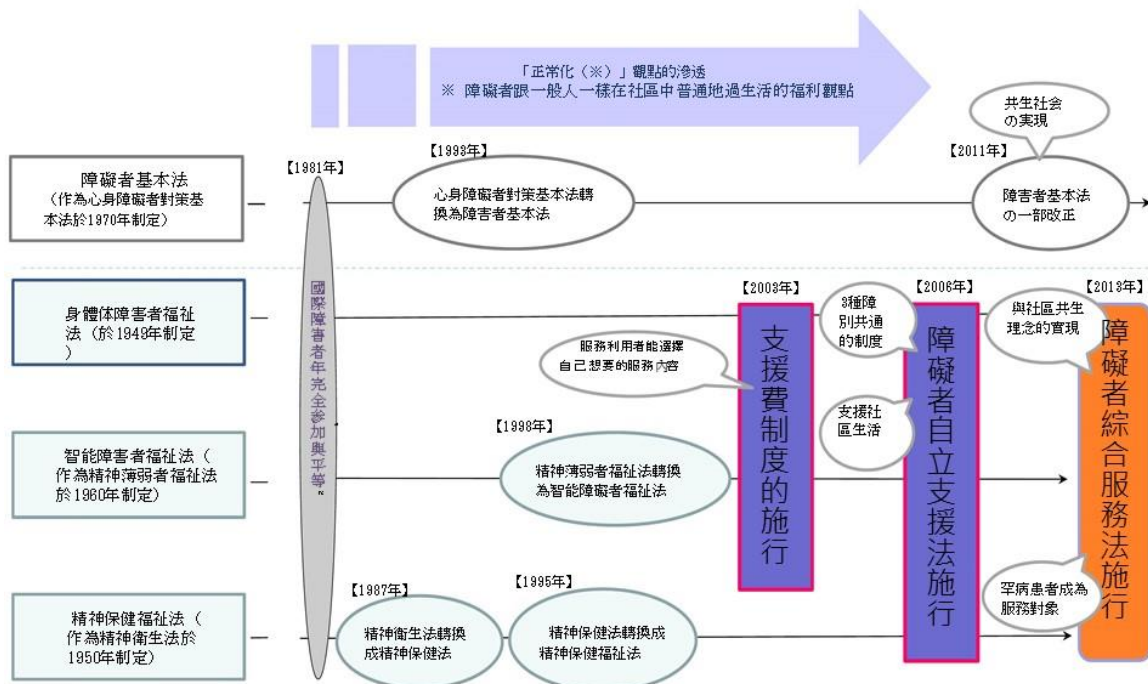
支援費制度(2003年～2006年)



<支援費制度>

尊重案主自決(使用服務的意願) 服務提供者和利用者是平等的 簽訂契約

障礙福利政策的歷史

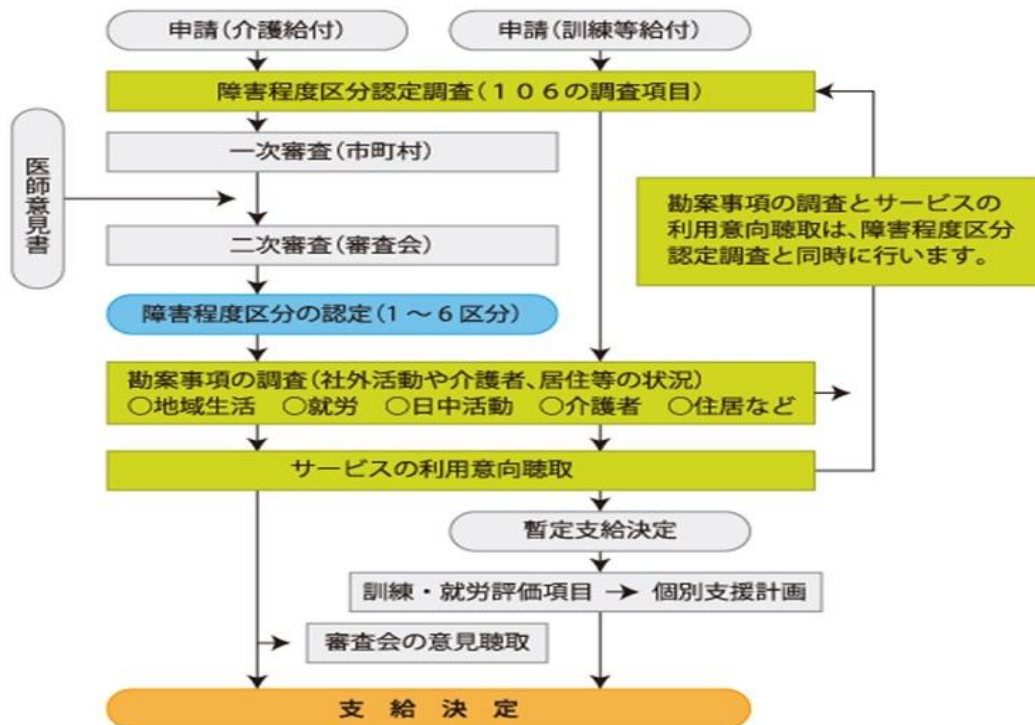


障害福祉サービス等の体系（介護給付・訓練等給付）

訪問系	介護給付	居宅介護（ホームヘルプ）	青 児	自宅で、入浴、排せつ、食事の介護等を行う
		重度訪問介護	青	重度の肢体不自由者又は重度の知的障害若しくは精神障害により行動上著しい困難を有する者であって常に介護を必要とする人に、自宅で、入浴、排せつ、食事の介護、外出時における移動支援、入院時の支援等を総合的に行う
		同行援護	青 児	視覚障害により、移動に著しい困難を有する人が外出する時、必要な情報提供や介護を行う
		行動援護	青 児	自己判断能力が制限されている人が行動するときに、危険を回避するために必要な支援、外出支援を行う
		重度障害者等包括支援	青 児	介護の必要性がとても高い人に、居宅介護等複数のサービスを包括的に行う
日中活動系	介護給付	短期入所（ショートステイ）	青 児	自宅で介護する人が病気の場合などに、短期間、夜間も含めた施設で、入浴、排せつ、食事の介護等を行う
		療養介護	青	医療と常時介護を必要とする人に、医療機関で機能訓練、療養上の管理、看護、介護及び日常生活の世話をを行う
		生活介護	青	常に介護を必要とする人に、昼間、入浴、排せつ、食事の介護等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する
施設系	施設系	施設入所支援	青	施設に入所する人に、夜間や休日、入浴、排せつ、食事の介護等を行う
居住支援系	介護給付	新規 自立生活援助	青	一人暮らしに必要な理解力・生活力等を補うため、定期的な居宅訪問や随時の対応により日常生活における課題を把握し、必要な支援を行う
		共同生活援助（グループホーム）	青	夜間や休日、共同生活を行う住居で、相談、入浴、排せつ、食事の介護、日常生活上の援助を行う
訓練等給付	訓練系・就労系	自立訓練（機能訓練）	青	自立した日常生活又は社会生活ができるよう、一定期間、身体機能の維持、向上のために必要な訓練を行う
		自立訓練（生活訓練）	青	自立した日常生活又は社会生活ができるよう、一定期間、生活能力の維持、向上のために必要な支援、訓練を行う
		就労移行支援	青	一般企業等への就労を希望する人に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う
		就労継続支援（A型）	青	一般企業等での就労が困難な人に、雇用して就労の機会を提供するとともに、能力等の向上のために必要な訓練を行う
		就労継続支援（B型）	青	一般企業等での就労が困難な人に、就労する機会を提供するとともに、能力等の向上のために必要な訓練を行う
		新規 就労定着支援	青	一般就労に移行した人に、就労に伴う生活面の課題に対応するための支援を行う

(注) 表中の「青」は「障害者」、「児」は「障害児」であり、利用できるサービスにマークを付している。

給付支給審査程序



四、參訪重點

(一) 秋川流域生活支援網絡建立與推動

1. 秋川網絡成立背景：障礙者機構之間缺乏合作；家長團體分散，僅有秋川網絡一處為全國性組織；當地政府顯現「不歡迎窮人與障礙者」的態度；社會福利的基本結構亟待改革。

2. 秋川網絡成立目的

(1) 取得全國性的情報，朝「去機構化」轉型。

(2) 使「服務使用者為主體」的服務成為主流。

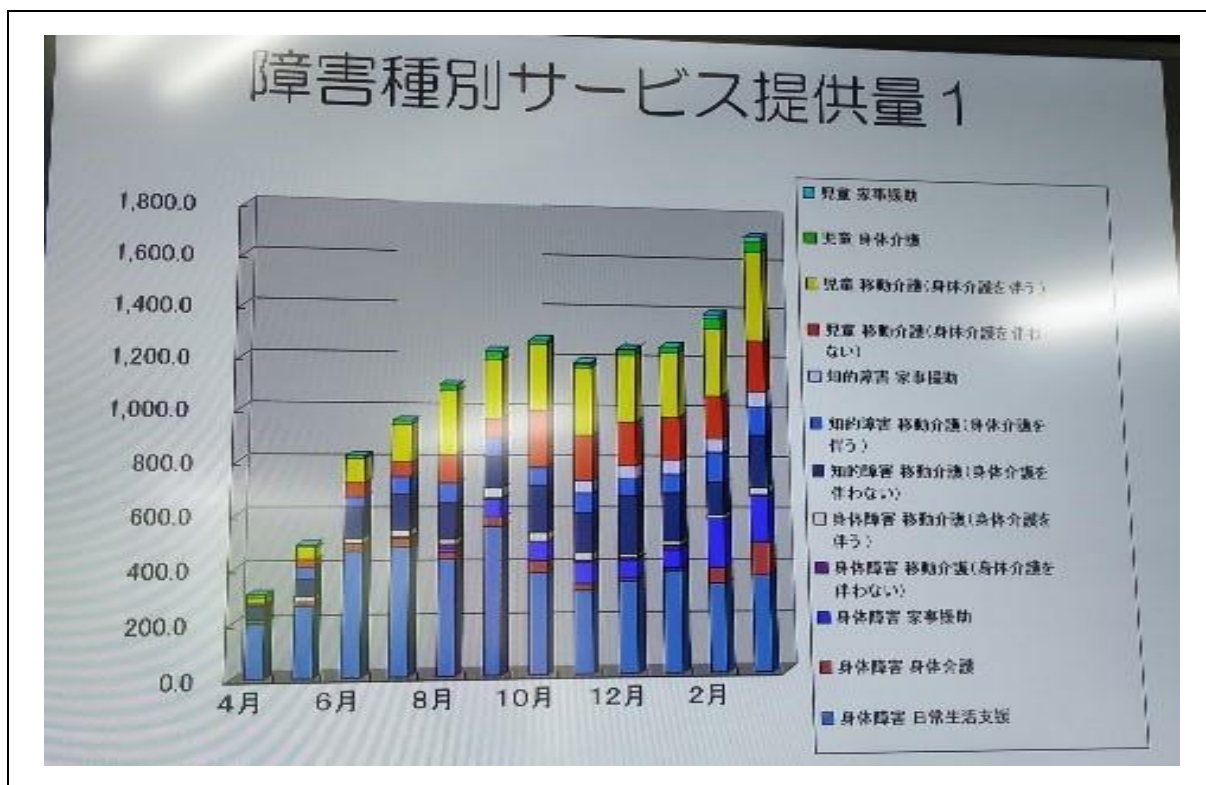
(3) 連結社群，形成與政府相抗衡的市民權力。

3. 初期：需求探索

(1) 籌備：以演講會（宣傳網絡概念，每次約 100 人）、研習會（個案管理研習，包含障礙者、家長、工作人員等，每次約 30 人）、遊行等活動，建立初期網絡。

(2) 網絡的創建－服務提供者、機構的網絡：2002 年 6 月為了資訊的交換、流通，而成立網絡，包括秋川流域生活支援網絡（社區生活支援）、秋川流域障礙福祉機構代表者聯絡協調會（障礙者機構的網絡）、日出福祉網（以機構工作人員為中心的網絡）等。同年 7-9 月間，進行社區生活支援的需求調查、社會資源調查等，並因應實際的需求，在 11 月正式成立 NPO 總會，2003 年 2 月認證，4 月開始提供服務。

(3) 服務成果



4. 創造社區的網絡

(1) 宗旨：透過社區生活服務支援，擴大身心障礙者的生活圈，並檢視社區生活的安全性，加強社區民眾對障礙者的瞭解，建立共同的安全網。

(2) 建立「社區安全網」

A. 針對危害安全的可能項目，如消費被害、性侵害、可疑人士警戒、誘拐、災難防治等，辦理工作坊及座談會。

B. 成立「都立 Akiruno 學園安全網促進會」營運委員會。

C. 由障礙者的父母參與製作、發放宣傳手冊，加強教育界（老師、家長、學生）、企業界、交通機關、公共機關（如游泳教練等）對障礙者的理解，尤其著重與「住家對門的三個鄰居」或「障礙者常去的地方」進行溝通。

D. 將障礙者、高齡者的安全，納入防災對策計畫。

E. 張貼安全標誌，進行機會教育，強化障礙者本身對安全的認識。

(3) 建立「超越世代的支援」（符合 CRPD 第 19 條精神）

A. 障礙者諮詢支援服務（市的委託方案）

B. 諮詢支援服務（個別支付）

(A) 製作 18 歲以上個別化服務計畫

(B) 障礙兒諮詢支援（日間照顧支援計畫）

(C) 回歸社區支援（媒合從機構/醫院回到社區生活所需要的支援）

(D) 社區融合支援（支持服務使用者在社區的自立生活）



(三) 社區家屋

1. 服務模式

- (1) 獨棟 2 層樓建築，內附電梯。房舍由政府出資於原地翻修，成為無障礙住宅，每房配有移位設備。
- (2) 提供身心障礙者付費使用，分為長期住宿（1 樓，共 4 間雅房）或臨時住宿（2 樓，共 2 間雅房）。每房約 9 平方公尺，配有移位設備，主人可自由佈置，保有個人風格。目前滿房，服務使用者均為重度。
- (3) 服務使用者白天通常前往日照或醫療機構接受服務，至晚間返回。家屋工作人員會協助備餐、用餐、沐浴、緊急就醫（平時醫療處置主要是依循家長意見）等，提供生活照顧。家屬可至家屋探訪，但不得留宿過夜。

2. 人力規劃

- (1) 日間：服務使用者早上至日間機構接受服務，家屋不需安排固定工作人員，工作人員會協助進行家屋清潔打掃、洗衣等工作。
- (2) 夜間：一天五人，16:00-21:00 安排 3 人，21:00-06:00 安排 2 人，目前 15 人輪流仍人力不足，人力招募困難與台灣相同。

(四) 重度學齡心智障礙者課後輔導據點

1. 服務模式：提供 5 位特教學生（小一至高三，重度心智障礙者）課後服務，一週 1-3 天，時間為放學後至 17:30，並提供專車接送至據點。周末日閉館，但寒、暑假週間 12:00-17:30 提供服務。
2. 人力規劃：每日 6 名工作人員。
3. 社區融合
 - (1) 發放傳單，讓社區居民認識服務使用者及秋川流域生活支援會的服務方式。
 - (2) 尋找友好房東。目前房東認同秋川網絡的服務，在租房及溝通上尚無問題。

(五) 早療及學齡心智障礙者課後輔導據點

1. 服務模式

- (1) 週間早上：提供一對一早療服務，對象為 6 歲以下、融入團體有困難的兒童，共 5 位。
- (2) 週間下午：提供小一至高三領有手冊的身心障礙學生，放學後至 17:30 課後服務，共 15 位。
- (3) 提供專車接送至據點。
- (4) 服務費用按障礙程度區分，由政府支付；點心則由障礙者支付。

2. 人力規劃：早上由 5 位工作人員採一對一早療服務；下午約 7 位工作人員。

(六) 都立特別支援學校就勞促進會

1. 心智障礙者工作媒合：近期媒合成功的就業內容，包括：半導體模具鑽孔製造員、宅配物流人員、星巴克服務員、不動產公司資料登打員、高齡者服務機構清潔員、寢具及輔具清潔作業員。
2. 工作實習機會媒合：障礙者就職簽約前，規劃安排職前實習（成人身障 3 天、特教高中畢業生 1-2 週），使雇主與就業者提前了解工作適合程度，實習期間薪資與保險均由政府支付。
3. 成效：每年約媒合 30-35 名障礙者，85%能穩定就業（東京都對於就輔員的媒合達成率，未予規定）。

(七) 生活介護、就勞 B 據點

1. 服務模式

(1) 服務對象：生活介護、就勞 B 二種類型各服務 10 位。

(2) 服務內容：

A. 室內型工作為紙袋製作、化粧品包裝等。紙袋製作有 7 個流程，難易度不同，根據個人能力分配工作。

B. 為免工作疲乏及轉換心情，另規劃部分戶外型工作，如庭園打掃、送花、為家庭或社區商店整理花壇、農業耕作、就勞相談所環境清潔等。

C. 工作人員會預先規劃每日作息時間，按表操課，每月安排一次外出休閒活動，包括保齡球、BBQ、音樂活動料理教室、商場茶會聊天等。

D. 全日流程：

(A) 工作人員到家中或機構接學員，10：00 抵達

(B) 10：30-12：00 工作

(C) 12：00-13：00 午休，自由利用，非統一活動

(D) 13：00-15：25 工作，中間休息 15 分鐘（全日工作 3 小時）

(E) 15：25-15：45 午茶，結束後歸家

2. 人力規劃：每天安排 6-7 位，共 8 位工作人員。

3. 收入分配：收入完全分配給所有服務使用者，每日出席費 150 元，工資則按作業完成數量計價。法律規定每人每月最低收入日幣 3000 元，此處最高收入日幣 5000-6000 元。

4. 資源開發：由當地就業服務站或據點自行開發。有需要的商店也可主動訊問以利工作媒合。

五、Q&A

(一) Q：秋川網絡是否提供 24 小時緊急服務？

A：十多年來，因案例需求不大，故向來只有理事長負責緊急服務。

(二) Q：如何設計適合獨立居住者的活動作息？

A：固定派遣居服員到宅提供自立生活服務，每日 4 次；並依服務使用者需要，設計適合的作息活動，多以服務使用者切身居家生活所需為主。目前共 10 位服務使用者。

(三) Q：障礙者諮詢支援服務如何進行？

A：障礙者諮詢支援服務分為「東京都委託」和「個別支付」二類。東京都委託案每年經費為日幣 800 萬元，對象為「毫無福利概念」前來諮詢的身心障礙者；通過後，便會轉介適合的支援計劃。此外，個別支付為全國性一致的支援，經評估通過後，每案由政府支付日幣 16,000 元。

(四) Q：除社區家屋外，在這個區域中，是否提供重度身心障礙者其他類似服務？

A：在本區域中，大多是由居服員進行到宅服務。

(五) Q：就業媒合如何進行？有哪些困難？

A：當地就業服務站調查企業定額進用人員額度後，即進行工作開發及實習規劃，政府也會給予企業實習方案補助及獎勵金，鼓勵企業進用身心障礙者。基本上，媒合身心障礙者就業並不困難，但服務使用者的穩定性，是較大問題，包括自身家庭生活周遭環境欠佳、發生社交障礙、遭遇消費迫害等，常會影響本人工作表現。媒合時，並不使用評估量表，而是透過照片、影片、體驗和個人意願進行媒合。除就業媒合外，也做追蹤，想要離職的身心障礙者也可獲得諮詢。

(六) Q：關於大機構如何轉型社區小機構化？

A：長野縣原有一公辦機構住民約 500 人，經 5 年轉型，現僅剩 100 人住機構，其餘 400 多人移居於社區家園、公辦團體家屋。基本上，身心障礙者因家人高齡化，形成雙老，回歸原生家庭困難。雖未經正式統計，但一般認為入住機構與入住社區家園、團體家屋相比，後者成本較低一些。群馬縣亦有一機構因服務使用者老化，住民大幅減少，可能消失，未來將由國家收回。

五、討論與回饋

(一) 日本身心障礙者福利制度日益進步，考慮周延

日本社會福利制度的發展，比台灣早 30 年啟動，但法規政策制定歷程相似，均是先由民間發起，再推向政府立法，並隨著身心障礙族群的需求變遷，不斷調整、修正。雖然二戰後，日本社會福利經歷許多衝擊，但對身心障礙者制度上，也從安置制度、支援費制度、障礙者自立支援法，進步為障礙者綜合服務法，重視服務使用者需求、落實

回歸社區、倡議主權及擁有更好的生活品質，與 CRPD 第十九條內容精神相符。總體而言，日本仍呈現出優良的服務模式，其中努力的過程與方法，值得深究。

（二）長野縣成功轉型社區化小型服務，可深入探討

日本身心障礙者服務，已從「大型集中式機構」逐步調整為「社區化小型服務」。其中，長野縣的案例更顯示，以社區化小型服務，逐步取代大型集中式機構，是可行的，且成本可能較為低廉，未來可針對這類個案進行深入考察，瞭解從規劃到實施、以及後續發展的整體配套與成效。

（三）秋川網絡施行「放課後服務」，補足服務縫隙

針對學齡期間的身心障礙者，「放課後服務」可以解決照顧縫隙的問題，使家長能夠安心工作，確保家庭經濟安全無虞，且身心障礙學生放學後回到據點中，除可避免不必要的危險外，也能進一步針對個別適應狀況加強訓練，或給予情感支持。

（四）秋川網絡「就勞 B」作業活動，充滿人性化設計

台灣「庇護工場」的作息設計，以工作技能的訓練為核心，但秋川網絡就勞 B 的規劃，可見更以使用者需求為核心，更具有彈性。秋川網絡就勞 B 據點利用室內、戶外工作交互調節，保持服務使用者的工作興趣，同時，每日下午學員返家前，也安排茶敘活動，可增加凝聚力，使據點的日常生活更人性化。

（五）社區家屋有「家的感覺」，而無障礙設施充足

秋川流域社區家屋目前入住者皆為特教高中同學，彼此互動熟悉且良好。服務的提供，著重使用者個人意願。身心障礙者可依據個人喜好，自由佈置房間，展現個性。各個房間均有移位設備，公共空間有充足的無障礙設施，使身心障礙者在完整的支援下，能夠有尊嚴、有選擇的生活。

六、參訪剪影

1. 秋川網絡社區家園鄰近其他民宅，外觀整潔新穎。



2. 秋川網絡社區家園長居房由使用者自行佈置房間，展現個性。



3. 秋川網絡社區家園短住房配置移位輔具。



4. 秋川網絡社區家園為2層獨棟建築，內設電梯。



5. 秋川網絡社區家園衛浴空間配置各類移位輔具。



6. 秋川網絡餐廳位於2樓，面積寬敞，光線充足。每日由工作人員備餐。



7. 左為重度學齡心智障課後輔導據點，右為早療及學齡心智障課後輔導據點。



8. 重度學齡心智障課後輔導工作人員，在據點內召開討論會。



9. 日本政府鼓勵企業進用身心障礙者，提供企業多種獎勵金方案。

東京都難病・がん患者就業支援奨励金のご案内

東京都は、難病やがん患者の治療や仕事の両立に向け積極的に取り組む企業を支援します！
最大90万円を支給します

奨励金の概要

1 **採用奨励金**
都内のハローワークから紹介を受けた難病やがん患者を新たに雇入れた場合
支給金額
・雇入れ時の週所定労働時間20時間以上：60万円/人
・雇入れ時の週所定労働時間10時間以上20時間未満：40万円/人

2 **雇用継続助成金**
中小企業事業主が、難病やがんの発症等により休職した労働者を復職させた場合
支給金額 ～支給金額が変更になりました！～
・復職時の週所定労働時間20時間以上：60万円/人
・復職時の週所定労働時間10時間以上20時間未満：40万円/人

3 **制度導入加算**
上記の「採用奨励金」又は「雇用継続助成金」の申請に併せて、対象となる労働者の雇入れ時又は復職時に治療と仕事の両立に配慮した勤務・休暇制度などを新たに導入した場合
支給金額 ～支給対象が拡大しました！～
・上記「採用奨励金」又は「雇用継続助成金」に加算して、1制度導入で10万円、最大30万円

各要件等の詳細については、東京都産業労働局雇用就業部ホームページ「TOKYOはたらくネット」をご覧ください。
TOKYOはたらくネット 検索
<http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/>

問合せ先 東京都産業労働局雇用就業部 就業推進課 障害者雇用促進担当
〒163-8001 東京都新宿区西新宿2-8-1 東京都庁第一本庁舎31階北側*
※休日は24時間受付専用ダイヤル（受付時間：24時間）に連絡ください。
TEL:03-5321-1111 (代) 37-771~776 (内)

東京都

東京都障害者安定雇用奨励金のご案内

東京都は障害者や難病患者の安定雇用と処遇改善を推進します！

奨励金の概要

東京都は、障害を持つ方や難病を抱える方が希望とやりがいを持って、いきいきと活躍できる社会の実現を目指しています。このため、安定的な雇用と処遇改善に取り組む企業を応援し、奨励金を支給します。

【主な支給要件】

1 **雇入れの場合** 障害者等を正規雇用や無期雇用で採用した場合
2 **転換の場合** 障害者等を有期雇用から正規雇用や無期雇用へ転換した場合
上記1又は2と併せて、賞金その他、一定の処遇改善を行うこと。
※その他にも必要な要件があります（詳細はホームページを参照）。

【支給金額】 ～支給金額が一部変更になりました～
1 雇入れの場合 障害者等一人当たり 中小企業：150万円 大企業：100万円
2 転換の場合 障害者等一人当たり 中小企業：120万円 大企業：100万円
さらに、精神障害者を正規雇用・無期雇用で雇入れ・転換した場合は、1、2共に上記金額に30万円加算！
※このポスターの支給金額は、平成30年1月1日以前に雇入れ・転換した場合に適用されます。それより前に雇入れ・転換した場合には改正前の支給金額が適用されます。

各要件等の詳細については、東京都産業労働局雇用就業部ホームページ「TOKYOはたらくネット」をご覧ください。

TOKYOはたらくネット 検索
<http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/>

問合せ 東京都産業労働局雇用就業部 就業推進課 障害者雇用促進担当
〒163-8001 東京都新宿区西新宿2-8-1 東京都庁第一本庁舎31階北側*
TEL:03-5321-1111 (代) 37-771~776 (内)

東京都

10. 秋川網絡就勞 B 據點位於山腳下，為鐵皮老舊屋舍，周圍有田畝。



11. 秋川網絡就勞 B 據點作業環境，陳設簡單實用，家具可活動性高。



12. 秋川網絡就勞 B 據點工作內容之一：化妝品包裝。



13. 社家署代表致贈禮品予單位，表達感謝之意。



14. 參訪秋川流域生活網絡大合照。



4. 平安南風

參訪日期：2018 年 10 月 25 日，10：00-13：30

單位地址：東京都新宿區弁天町 32-6

單位電話：03-5579-8412

接待者：設施長 廣川美也子

記錄者：楊淳滄、簡美婷

一、單位介紹

(一) 機構概述

1. 平安南風成立於 1964 年 10 月，服務使用者原本為身心障礙兒童，希望透過專業服務，讓障礙者能夠活用自己的特性，發揮潛能，過上幸福人生。但隨著服務使用者成長，服務項目也陸續改變。

2. 為實現新宿區長久以來的願望，有一個讓心智障礙者可以安心在社區生活的機構，也讓既有的服務使用者不需轉介至其他機構，避免發生適應不良的情形，平安南風於 2015 年 3 月重新整建弁天町的基地，成立以心智障礙者夜間照護為主的住宿型機構，提供生活支援、諮詢及建議等。

(二) 空間規劃：共 5 層樓（B1-4F），為公辦民營機構。

1. B1：自營咖啡廳，為就勞繼續支援 B 型服務使用者的就業訓練場所，周末假日也鼓勵社區家長陪伴遲緩兒前來交流諮詢。每日餐點由 2 位工作人員製作，飲料及外場服務則由 4 位服務使用者提供，另有 4 位服務使用者負責西點餅乾。

2. 1F：日間照顧場地，及社區交流、照顧諮詢場地。前者是居住在平安南風機構內、需醫療照護的重度身心障礙者白天活動空間，提供自立訓練、生活照顧等，配有靜養室，可讓服務使用者適時休息。後者可供當地居民使用，或進行諮詢。

3. 2F：重度身心障礙者住宿空間，26 間單人房，供夜間照護。房間可自行規劃佈置，房門與房門之間的角度經過特殊設計，以確保個人隱私。中央區以廚房吧台兼護理工作站，連結兩端住民，外圍有屋上庭園區。其中一個區域內的家具、設備，擺置較低矮，讓無法站立的服務使用者，自由選擇爬行或使用輔具。

4. 3F：自閉症和並有情緒障礙者住宿空間，24 間單人房，供夜間照護。佈置簡單無過多裝飾品，避免產生刺激負作用。其中設有 3 間特殊房，地板及牆面皆使用軟墊材質，供服務使用者情緒障礙嚴重發作時使用，確保其自身及他人的安全。另有一間全檜木浴室，延續日本泡湯文化，也運用檜木芬多精幫助住民放鬆。

5. 4F：日間照顧場地，是居住在平安南風機構內、自閉症合併有情緒障礙者白天活動空間，作業室的座位完全「背靠背」擺置，而教保員與服務使用者所使用的椅子，在造型與顏色上都做出區別，目的均在降低情緒和認知干擾。內設保護室，並配有穩定情緒之操作道具。

（三）服務使用者及服務內容（成員皆為 18 歲以上）

1. 全日型入住機構者：分為「重度身心障礙者」、「自閉症合併重度情緒障礙者」二類。

2. 就勞繼續支援 B 型者：共計 15 位，多為智能障礙者，工作項目有鄰近澡堂或公所委託之清潔工作、自營咖啡廳、畫作及文創品展售、西點產品創作、便當製作，及平安南風機構內清潔洗衣工作等。在平安南風自營咖啡廳工作的就勞 B 服務使用者，基本薪資發放標準依居住地區及經濟負擔多寡，分為 A、B、C 類，每人每月平均薪資約日幣 30,500 元。

(1) A 類：獨居或居住在附近小家、獨自前來上班的就勞 B 使用者，每月基本薪資 30000 元。

(2) B 類：與家人同住、自行上班的就勞 B 使用者，每月基本薪資 20,000 元。

(3) C 類：居住在平安南風機構內的就勞 B 使用者，每月基本薪資 10,000 元。

3. 自立訓練者：提供日間照顧服務及交通車接送，共計 6 位。

4. 短期入住者：提供短期臨托照顧服務，共計 5 位。

5. 支援諮詢者：提供家中有障礙者相關福利資訊或自立支援諮詢服務。

二、參訪過程

（一）機構簡介及實地參訪 1F。

（二）用餐體驗（就勞 B 使用者）。

（三）實地參訪 2-4F。

（四）提問交流（廣川美也子設施長）。

三、參訪重點

（一）居住空間以服務使用者需求為首重要務

1. 日本不因身心障礙狀況為極重度或醫療需求大，而屈從於管理便利、成本考量，貿然採取集中式照護模式，反而確實以服務使用者需求為優先，提供每位服務使用者具人性化、個別化之獨立房間。

2. 面對不同需求的服務使用者，平安南風在空間的使用規劃上，擁有調整彈性，例如在重度自閉症合併情緒障礙之服務使用者的居住空間中，不佈置過多設施、

設備，以降低刺激及安全疑慮等，或如提供無法直立行走的肢體障礙者，離地板較近的便盆、洗手台等，以便其爬行使用。但目前台灣進行機構評鑑時，大多要求一致性，像是房間內必須要有衣櫥、床鋪等相關佈置，恐怕反而未能掌握「平權」的真實意涵。

(二) 照顧設備設施由政府出資，配置完整、考慮周全

1. 由政府出資提供的相關設備設施，重點包括：重度肢體障礙者房間全面置懸吊式移位系統、沐浴間內有功能性高且舒適的洗澡床及移位輔具、房間使用內外雙向推門、住宿樓層中央區設計為護理工作站等。
2. 護理工作站設置在樓層中央區，360 度環景設計，方便工作人員察看所有服務使用者的狀況，以便即時處理。
3. 周全與完整的照顧設備設施可降低工作人員體力負擔，並增進服務使用者自尊及安全，有效提高生活品質。

(三) 照顧服務的設計關注細節，充分發揮巧思

1. 針對重度自閉症合併情緒障礙的服務使用者，工作人員在座位安排及活動設計上，會安排面對牆壁或背對背作業，以免面對面產生摩擦、彼此干擾。
2. 利用各種現成材料，DIY 製作教具。復古風、二手感的教具，特別具有溫度，能讓服務使用者連結到過往生活的經驗，樂於參與活動。

(四) 自營就勞 B 咖啡廳表現專業，成功融入社區

1. 為增進服務使用者工作技能與服務效率，工作人員設計「易讀版點餐單」，利用顏色、圖像做區分，使負責外場的身心障礙工作者，能夠獨立作業，準確完成點餐、送餐。
2. 為增加服務使用者收入與成就感，工作人員連結社區資源，將服務使用者的藝術創作，設計翻製為各種文創商品，包括環保袋、杯墊、卡片、眼罩等，創意十足且質感精良。
3. 文創商品可對外販售，也可作為咖啡廳之空間佈置，既有特色亦富意義，更在無形中鼓勵了社區中的身心障礙家庭，正向宣導了障礙者可自立的觀念。咖啡廳也提供展示區，讓機構內外部其他身障者寄賣創作品，達到增加身障者收入及機構行銷的雙贏目標。

(五) 注意感染控制，提供每日交通接送

1. 衣物清洗是平安南風日常重點工作之一。平安南風在洗衣機外殼上，依不同的清洗需求，清楚標示說明，避免透過衣物發生交叉感染的問題，有效控制機構內感染的發生。
2. 為促進身心障礙者自立服務社區化之目標，日本機構大多配備足夠之復康交通車輛，提供每日交通接送，使服務使用者白天接受社區附近的日照服務後，晚上能回家休息，在得到專業照護之外，亦享有家庭親情關懷。

四、Q&A

(一) Q：自營咖啡廳午餐時間繁忙，工作人員是否需要提供就勞 B 工作者額外協助？

A：目前每天約有 60-80 位社區民眾，至平安南風咖啡廳用餐。若遇中午用餐忙碌時段，工作人員會協調，由能力較穩定的服務使用者，負責外場接待，彈性調整分工之下，不需一般工作人員額外協助。

服務使用者加入咖啡廳工作前，會先實習三天，再由工作人員討論決定是否留任。工作採輪班制，基本上每位服務使用者每週工作 5 天，時間為 11：00-17：00，每天固定有 8 位服務使用者（4 位在廚房做餅乾、4 位在外場服務）及 2 位工作人員，其中一位負責教導餅乾製作，另一位負責餐食製作。外場必須負責飲料製作、點餐、送餐及維護環境清潔。

(二) Q：平安南風是否接受政府安排，提供緊急安置的服務？

A：目前沒有。日本有專門的機構受理需緊急安置的服務使用者。

五、討論與心得回饋

(一) 以不同障別服務使用者的需求來規劃空間及動線

平安南風為地下 1 樓到地上 4 樓的建築，全日型住宿區依障礙狀況差異，分別設在 2 樓與 3 樓，日間照顧區域也依此區分，2 樓住民使用 1 樓活動空間，3 樓住民則使用 4 樓活動空間，在動線上進行分流，符合最便利管理原則。

住宿樓層均將護理工作站設置在中央區域，作為兩個單元的區隔，每個單元住宿約 12-13 人；此處並採 360 度環景設計，方便工作人員觀察所有服務使用者的動向及狀況，以便即時處理。

在重度肢體障礙服務使用者的房間、沐浴間，皆配置固定式或移動式懸吊系統，除增進服務使用者移動時的安全及舒適性、提升服務使用者自尊外，也能降低照顧人員體力負擔，避免職業傷害。同時，針對服務使用者的需求及意願，選擇一區進行專業配置，包括降低洗手台、便盆高度，並且直接使用榻榻米作為床鋪，讓服務使用者能爬行前往、獨立操作，達到自立支援的目的。

對於情緒障礙或自閉症服務使用者，在公共區域及房間佈置上，則採用簡潔、明亮的配置或色彩，降低對情緒的刺激，避免造成碰撞，預防發生危險。

以上考量均依據不同障別服務使用者的需求進行規劃，而非遵從統一標準或機構評量要項。日本作為照顧服務發展先進國家的經驗，以及 CRPD 身心障礙者平權的主張，已指出未來社會服務的重要趨勢：尊重差異。

(二) 就勞 B 餐廳型的經營創意十足，有效達到社區融合

平安南風咖啡廳雖然面積不大，約僅能容納 10 桌，但動線流暢、光線充足，布置溫馨舒適，加上餐點精緻、擺盤用心，能吸引社區民眾持續前往消費。此外，身心障礙工作者的「現身說法」，讓社區內同樣需要照顧障礙者的家庭，看到成功自立的典範，得

到信心，也可以直接在現場申請照顧或就業的諮詢。簡言之，平安南風以不同層次的作法，達到有效、廣泛的社區融合。

工作人員在餐桌、菜單設計上，運用各種易讀圖像、色彩連結，幫助就勞 B 使用者可以獨立操作，為顧客點餐、送餐，發揮巧思勝障礙、小兵立大功的效果，值得學習。同時，日本立法規定，就勞 B 使用者的基本薪資，每月至少日幣 30,000 元，為了提高收入及增加成就感，平安南風也努力連結社區資源，將服務使用者的作品翻製成文創商品，獲得社區民眾支持，銷售成績亮眼，也讓社區民眾有機會進一步理解身心障礙者的不同面向。

（三）日本照顧產業的發展較健全，工作人員普遍年經化

日本是亞洲最早進入高齡社會的國家，政府 10 多年前即開始宣導社會服務工作的重要性，積極培育照護科系學生，長照的觀念可謂從小紮根。同時，日本也不斷祭出政策，希望有效提升照護人員的待遇、社會地位，鼓勵年輕人投入照護產業，以消彌人力短缺之問題。此次參訪，也確實發現日本機構的工作人員，年齡普遍比台灣低，可見照護人力的培育，需要長期的耕耘。

（四）日本機構內的服務使用者，享有自由選擇的機會

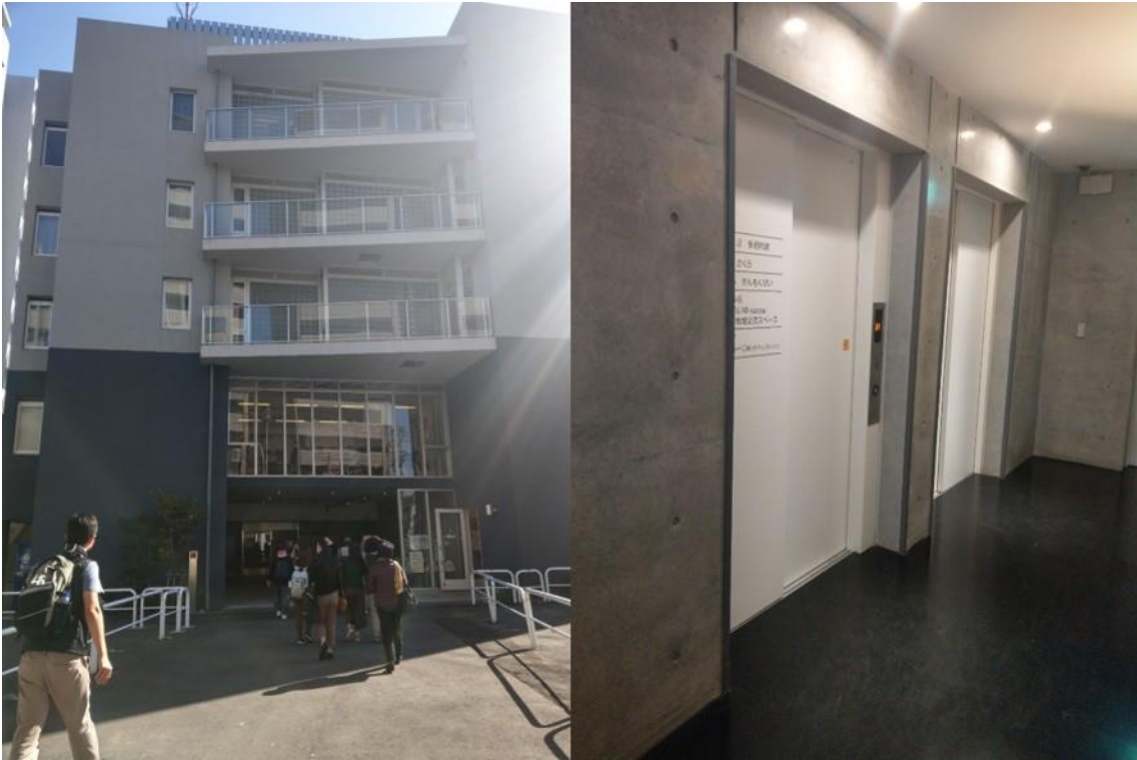
平安南風的工作人員，給予服務使用者許多自由選擇的機會。例如，服務使用者可依個人當天狀況，選擇彈性調整參與的活動或參與的時間，工作人員會全程陪同，並不阻攔。反觀台灣機構的服務使用者若無所事事到處閒晃，工作人員大多會遭到外界質疑，兩地對服務概念顯然不同。

（五）從需求評估到派案，日本政府全權負責執行

目前台灣身障服務使用者的服務對接，需由家屬自行尋找機構及相關資源，經常造成家庭困擾不安，也使延滯的服務正常使用。相對的，日本身障服務使用者的需求評估及派案，皆由政府機關執行，且至少每半年重新審視一次，有效避免資源浪費或服務斷層，值得台灣參採。

六、參訪剪影

1. 平安南風為清水模建築，B1-4F 共五層，內部電梯有安全管制，可緊急運送病床。



2. 服務使用者的藝術創作，翻製成文創商品，於自營就勞 B 咖啡廳展售。



3. 設計易讀版點餐單，使用顏色、圖像使服務使用者能夠獨立完成點餐、送餐。



4. 忙碌時，就勞B使用者仍可正確完成工作。咖啡廳一隅展售障礙者文創商品。



5. 1F 日間照顧藝術活動工作台及作品展示牆，記錄服務使用者日常生活點滴。



6. 1F 日間照顧服務使用者公共休憩角落，可坐可臥，自由選擇。



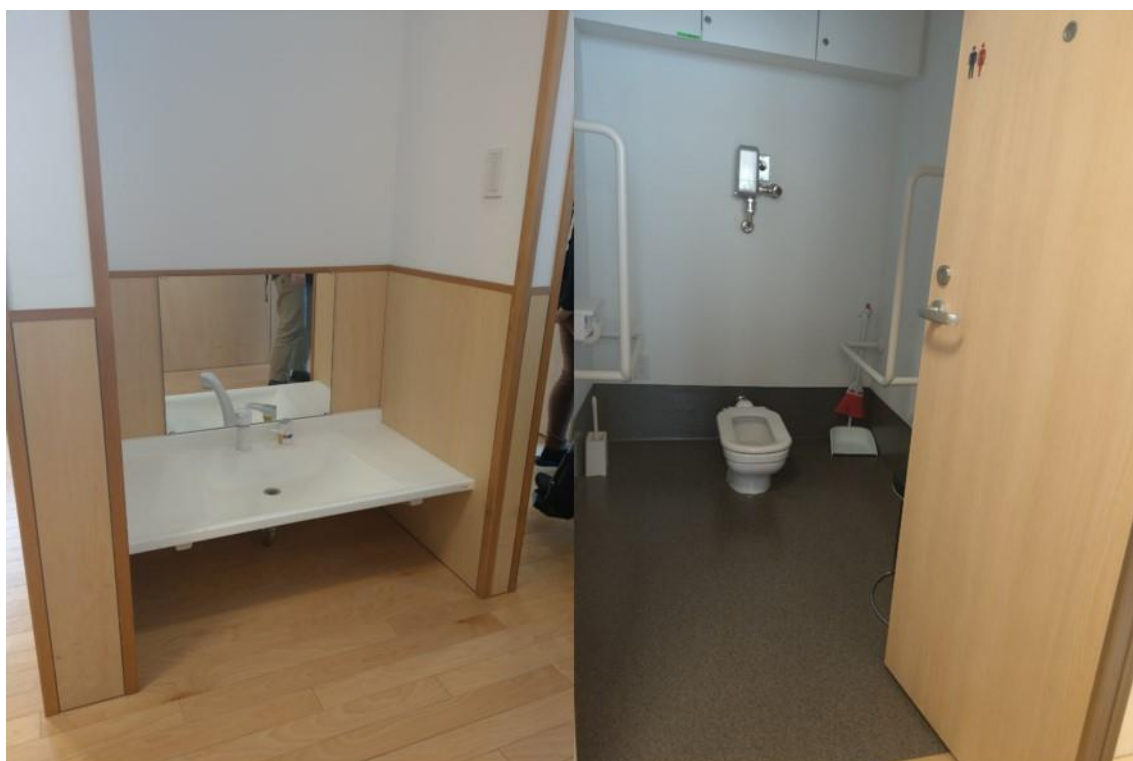
7. 2F 重度身心障礙者住宿空間，護理工作站採 360 度環景設計，設置於中央。



8. 2F 重度身心障礙者個別化住宿空間，設有移位懸吊系統，未配置床及立型衣櫃。



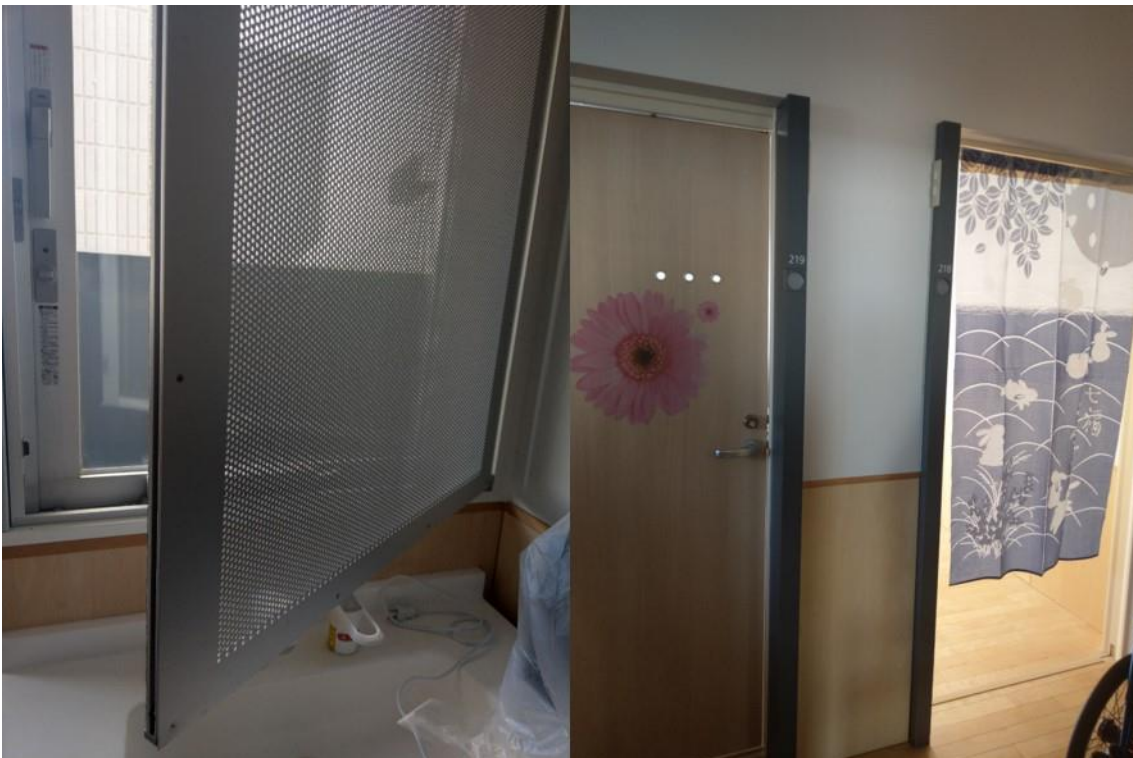
9. 提供低矮便盆、洗手台，無法直立行走的肢體障礙者可選擇爬行前往使用。



10. 個別化住宿空間，家具選擇與裝飾品都展現主人風格與需求。



11. 左為加設的透光窗，避免紗窗經常遭使用者好奇戳破。右為個別化房門外觀。



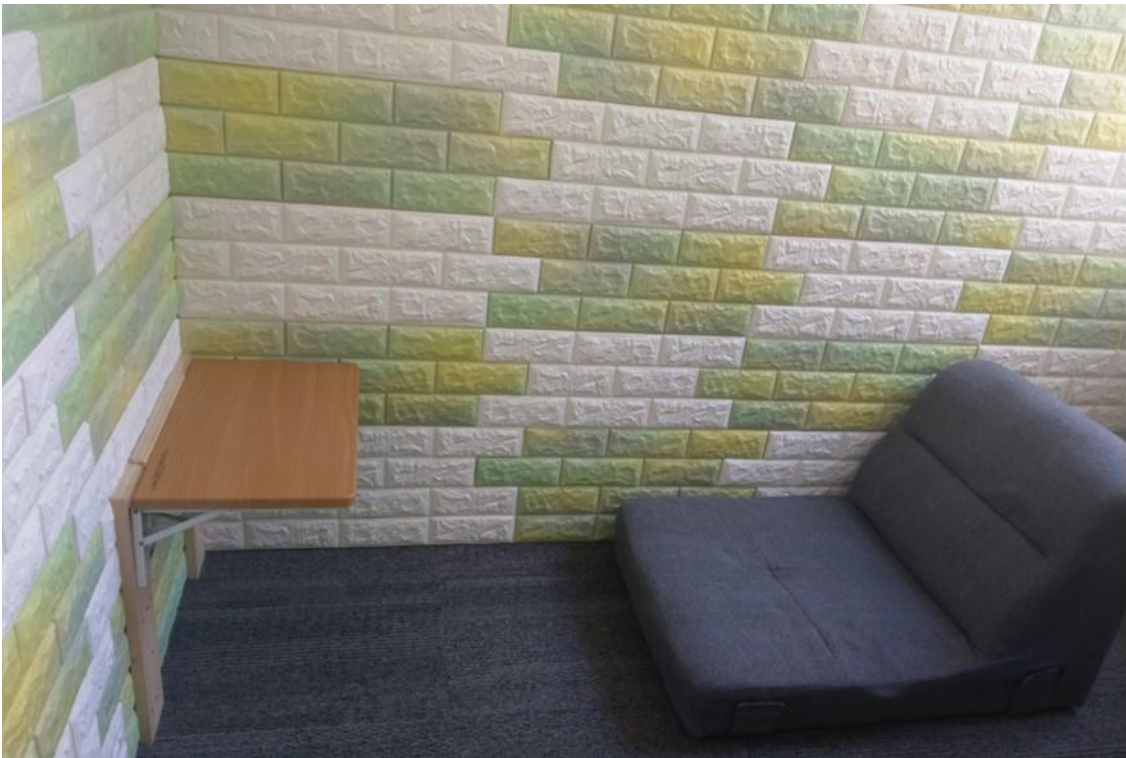
12. 功能性高且舒適的洗澡床、洗澡椅，及具有濃厚日本泡湯風味的檜木浴室。



13. 4F 日照作業室座位「背靠背」，降低他人行動對自閉症併情緒障礙者的刺激。



14. 4F 日照作業室設有獨立的安靜空間，牆面地板鋪設軟墊，有助使用者情緒緩和。



15. 4F 日照活動使用各種 DIY 教具，精省、好用、易保存。



16. 洗衣機外殼清楚標示可清洗項目，避免透過衣物發生交叉感染。



17. 社家署代表致贈禮品予單位，表達感謝之意。



18. 參訪平安南風大合照。



肆、心得及建議

觀摩考察發現，日本從事自立支援照顧之服務模式和經營策略，即由政府依法、依社會福利政策責任、依障礙者需求評估，提供充足的資源，交 NPO 代為執行身心障礙者自立支援照顧；在制度化的脈絡下，各級政府、福利服務提供者及使用者三方之權利義務明確，場地、人力、業務營運及開發創新服務的成本及效益，是全盤考量後的計畫性作為，始能精準、有效、永續。

簡言之，就日本經驗，民間受國家委託、補助代行社會福利服務之法律關係，即是「政府全權負責、NPO 全力協作」；換句話說，國家不能規避責任，應提供充足的資源，寬列經費專款專用，且需明定各級政府各自應負擔的財務比例與責任角色，以利各司其職。而台灣社會福利服務委託適用採購法，已明顯造成政府與 NPO 角色與責任的認知混亂，亟需從制度層次進行檢討。一方面，或可參考長照服務法、全民健康保險法之設計，採取許可或特約方式進行改造；另一方面，或可依服務類型差異，討論個別合適的權利義務關係，正面表述管制方式。

至於日本身心障礙機構在社區間推動資源整合的經驗，主要也是基於國家整體政策方向，搭配適足的財政規劃與引導，NPO 才有機會透過各種活潑的設計「拋磚引玉」，降低社區對身心障礙者的漠視或誤解，連結資源，助力平權社會的落實。

此外，觀摩考察亦發現，日本身心障礙福利機構在身心障礙者日常生活自立支援照顧及跨資源整合發展上，營運趨勢呈現以下特性：

一、以身心障礙者個人為核心

在台灣，身心障礙者從資格確認到銜接服務，多半需要靠本人或家屬主動出擊，在時間、精神、經濟等多重壓力下，慌張地踏入茫茫迷霧中摸索出路，往往身心俱疲又不得法。反觀日本，從評估到派案，身心障礙者的需求和服務單位的能量，由政府全盤掌握資訊，能在第一時間回應與處理，避免無效試誤，也消彌了障礙者、家屬、機構的各種不確定性，促進專業服務正常發揮，幫助服務使用者儘快回歸正常生活，形成正向效果迴圈。

積極協助身心障礙者獲得社會福利服務，減除過程中有形或無形的障礙，所彰顯的正是「以身心障礙者個人為核心」的原則。唯有讓身心障礙者先進入到社會福利服務的網絡當中，才有機會深入釐清他的需求、意願，進而提供合宜且充足的照護，以達到 CRPD 要求不歧視、平等、有選擇的主張。

二、照顧人力比充足

觀摩考察中，日本機構照顧人力比充足、照顧人力年輕化，令人印象深刻。台灣在 2018 年正式成為高齡國家，長期照顧推動的重大困難之一，便是人力不足（尚不論當長照資源與條件優於身障服務時，還發生了人力磁吸移動的效應）。日本比台灣更早出現高齡老化現象，也更早研究、處理照顧人力缺口問題。日本政府 10 多年前已加強宣導社會服務工作的重要性，積極培育照護科系學生，同時也不斷祭出政策，希望有效提升

照護人員的待遇、社會地位，鼓勵年輕人投入照護產業，以消彌人力短缺之風險。

從中央到地方，日本政府都設有「社福人力發展中心」，教、考、訓、用一系列規劃育才，有層次、有步驟地回應與日遽增的照護人力需求。台灣過去倚靠家庭互助、外勞支援，如今已然走到瓶頸，人口紅利與經濟吸引力雙雙消失；日本從國家等級的視角，建立集訓練與媒合為一體的社福人力發展中心，當可做為台灣借鏡。

三、社區家園打造居家舒適感與安全性

從大型集合式住宿機構，轉變為小型社區型家園，日本不僅在推動「量體」的縮小、「隔離」的消除，也在從事「質感」的變身。透過「家」的營造，提供身心障礙者可以安心居住、有尊嚴、有自主生活、有品質的家。諸如：每一個社區家園單位，容納人數最少 6 人（含 2 名臨短托）、最多 13 人；無論從政策規劃或實務工作，都在鼓勵使用者白天離開家園，多多參與社會互動，晚上回到自己的小天地，就充分作自己——身心障礙者在家園之中，獲得各種輔具與充足的服務人力支援，安全無虞；他亦可按其心意選擇同居室友、打造居家環境、安排休閒活動，不再是按照統一的作息表，過著被動又被迫的生活。

台灣亦已成立許多社區家園，推動方式是以身心障礙者為主體，按個人需求與社工員、教保員共同擬定服務計畫，安排健康促進與管理、技藝陶冶及社區參與等活動，協助障礙者發揮潛能、擁有自主性，提升社區對障礙者的理解與接納。與日本社區家園服務的主要差異在於：日本為使機構專業深化、障礙者多元接觸，規範日間、夜間的社會福利服務由不同單位提供。此一設計能否創造更積極的成效，值得觀察。

四、開創多元的社區融合機會

鄰避情節是一個複雜、充滿矛盾的現象。身心障礙者乃至身心障礙機構，過去經常遭到社區居民抗拒，儘管民風日開，各界對身心障礙的認識也大幅增加，但促進身心障礙者於社區中生活之平等權利，充分參與社區，前方仍有漫漫長路，「融合」涉及認知、態度、情感的轉變，更是一件不容易的工程。

日本在社區融合的努力上，強調創造「機會」。例如文京在同一棟建築內，同時提供身障服務與社區服務，為爭取認同與資源連結，文京針對社區內關鍵對象，像是需要親子活動場域的年輕夫妻、需要臨時托顧幼兒的家庭、需要解決用餐問題的獨居長輩、需要擴大交流的婆婆媽媽等，會設計不同的活動菜單或提供相關的設施設備，增加社區民眾使用文京的機會與意願，無形間也提高了對文京的好感度，進而能瞭解文京在身障服務上的努力與需求缺口，一旦條件俱足，他們自然而然會變成文京工作的支持者。

秋川網絡透過演講、研習的辦理，與文宣品製作、發送，以及就勞 A、就勞 B 的優勢政策與媒合過程，連結企業、商家、家長團體，增進社區民眾對身心障礙的了解，願意共同建立社區安全網。平安南風的做法則是透過庇護咖啡廳的經營，讓社區民眾有機會在被服務中，直接接觸身心障礙者，透過美食搭配故事行銷，推廣服務使用者創作的文創商品，也同步建立、鞏固其正面的社會形象。

五、持續發展補足縫隙的服務

台灣績優身心障礙機構的服務意識與專業能力，堪與日本並駕齊驅，但實務層面仍與日本的表現、CRPD 的精神有一小段距離，原因之一是相關結構性議題需要檢討。例如國內評鑑指標對於身心障礙機構的經營管理，經常形成某種指導效果，若其與「以身心障礙者個人為核心」的精神相互牴觸，考量委託資格或補助經費之大計，服務提供者便不得不有所調整、取捨。

原因之二是政府與 NPO 的互動關係十分微妙，NPO 必須督促政府的社會福利施政，而政府必須監督 NPO 的委託服務績效，彼此協作，也彼此牽制。這種模式使得在政府方案項目以外的需求，除非 NPO 願意自籌，否則不容易被看見、被處理，可能逐漸成為「社會福利服務的縫隙」。一個明顯的例子正是交通接駁。

交通接駁是身心障礙者出門參與社會、接受服務的重要關節，台灣復康巴士供需不平衡及其衍生的經營困難盤根錯節，已成宿疾，但相對來看，日本機構走向小型社區化後，放棄了規模經濟的解決之道，改為「由提供服務的單位負責接送服務使用者」的分散因應，如此一來，便有效填補使用者到不了、用不上服務的縫隙，收支是否平衡雖未可知，但日本政府對社會福利服務投入之用心，可見一斑。

此行各參訪機構發展的縫隙服務不一而足，像是放課後服務、社區幼兒臨短托、身心障礙受刑人出獄後短期居住、長者福利中心公共澡堂、服務使用者災害避難機構夜宿、提供多種工作的就勞 B 設計、文創商品開發與展售等。