



財團法人
雙福社會福利慈善事業基金會
 Double Bliss Welfare And Charity Foundation

熱誠服務 展望福利 *Double Bliss of Heaven & Earth.*



目錄 CONTENTS

編者的話 渾沌時代下的草根服務	1
服務成果總覽	2
榮譽榜	4
組織圖	5
收支餘絀表	5
台北服務中心社區服務業務報告	6
桃園市機構長期照顧服務倡導方案	8
桃園市社區式服務類長期照顧服務機構	14
桃園市志願服務推廣中心服務成果報告	18
憶啟漫聊大溪認知休憩站	22
嘉義市居家服務業務計畫執行成果報告	24
家庭關懷服務成果報告	28
嘉義縣復康巴士接送服務	52
嘉義縣長期照顧交通接送服務	54
阿里山關懷服務中心成果報告	55
嘉義縣新港日安社區服務類長期照顧服務	58
嘉義縣長青活力站服務	59
嘉義市再耕園管理中心計畫	61
晨光智能發展中心服務成果報告	71
捐款授權書	81

《編者的話》

渾沌時代下的草根服務

◎ 雙福基金會 編輯室

2019 年，台灣發生諸多大事，這些事件牽動台灣社會的脈動，也影響民眾生活。2019 年 5 月 17 日，台灣根據 2017 大法官第 748 號解釋、2018 公投結果設置規範同性婚姻專法，由立法院經過逐條表決三讀通過，成為亞洲第一個同性婚姻合法化的國家。6 月 20 日下午 4 點，長榮及桃園空服員職業工會歷經多次協商，在勞資關係沒有改善情況下，走上罷工一路，歷經 17 天終落幕，此次罷工創下台灣空運史上最大癱瘓紀錄。另外中國大陸傳出第一起非洲豬瘟感染案例，由病毒引起的高度傳染性惡性豬隻疫病，發病豬隻死亡率高達 100%。為防堵非洲豬瘟，台灣政府對此祭出重罰，未申報檢疫，違規自非洲豬瘟疫區攜帶肉製品入境，罰鍰 20 萬起跳，最重可罰到 100 萬。10 月 1 日上午 9 點半左右，宜蘭南方澳大橋突然斷裂，傷亡人數共 6 人罹難、2 人重傷、3 人中度傷害、7 人輕傷，罹難者均為受困在遭斷橋壓毀的漁船上的外籍船員。此外，因消費行為改變，各大美食外送平台在台迅速崛起，擴大新興事業版圖，國內外送員暴增至八萬多人，但限時送達、搶單搶快的商業模式，導致車禍頻傳，引爆平台勞安危機。瑞典哥德堡大學教授（Staffan I. Lindberg）表

示，根據一項調查，台灣是全球遭受外國政府假訊息攻擊最嚴重的國家。資訊戰已變成極權國家擴張的工具，很多獨裁國家透過發動資訊戰來散布假訊息，以達到創造兩極化、弱化民主的目的。

雙福基金會 2019 年則延續 2018 年起，陸續於北台灣桃園地區所開拓的各樣服務工作：包括長期照顧倡導人的服務、大溪崎頂日照的運、大溪憶啟漫聊認知休憩站的成立，志願服務推廣等工作，讓雙福於嘉義地區服務老人的經驗得以架接於大桃園地區。這些服務，不僅幫助在地的老人及服務，更藉由這些活動與在地的社區及組織連接關係，作為未來進深服務的基礎。

雙福基金會在全國老化最嚴重的嘉義縣、市開展老人居家服務甚早，開辦之初即以全人照顧（身、心、靈）的服務理念，陸續推展各項服務工作，這些經驗與工作的推展，均在落實雙福基金會「福利與福音」照顧弱勢的宗旨，傳遞愛與關懷，將需要傳送到「被遺忘在角落的弱勢族群」的理念。時代或有不同，世代成長更替，我們看到在地的需求，也不忘 NPO 組織的使命與責任。



2019 年服務成果總覽

服務議題	服務成果
身心障礙機構服務	雙福於 2003 年成立嘉義市私立晨光智能發展中心，提供 0-44 歲學齡前發展遲緩及身心障者（幼兒及成人）整體性服務。透過特殊教育專業工作人員及專業整合來提供專業服務，為服務對象提供全方位且專業化的完整服務，有鑑於此，「All-in-One」一站到位的服務（One stop service）概念下，『晨光』將落實整合復健醫療、學前特殊教育及社會福利服務，提昇「個別化服務計畫」，達到跨專業模式的目標。使得不論是孩子進入到『晨光』或是『晨光』進入到家庭，都能有最佳的療育品質，未來這群慢飛天使需要我們大家繼續共同關心，『晨光』也將肩負起更大的責任，為我們的服務對象孩子發聲，我們也更期待這群天使未來能發光發亮，成為社會最溫暖的力量！ 服務內容：幼兒及成人日間照顧服務及早療外展服務（到宅及到校服務）。 服務成效：108 年共服務 161 位發展遲緩及身心障礙者（日間照顧服務 71 名，早療外展服務 90 名）。
高齡社區關懷據點	因應高齡化社會來臨，雙福於 2006 年起陸續在全省開創 4 間日照中心、7 個日托據點、10 個活動據點、1 個認知休憩站。推動社區式日間照顧服務系統，積極結合社區資源，提供可近性的照顧服務。讓社區長者獲得適當的照顧支持，以維持增進生活機能及生活品質。 108 年服務成效： - 日間照顧中心： 個案服務 150 人；交通接送服務每月平均 30 人，108 年共 6,032 人次；關懷活動 146 人次；護理評估服務 289 人次；復健服務 289 人次；沐浴服務 155 人次；諮詢參觀 500 人次；外展工作 150 人次。 - 社區照顧服務： 社區關懷據點服務共 41,003 人次；節慶敬老及戶外活動共 16 場次，參與 1,209 人次；問安關懷服務 2,309 人次；餐飲服務 12,541 人次；團體活動 1,689 人次；樂民關懷服務共 1,600 人次。 - 部落文化健康站： 服務人數 69 人；簡易健康照顧管理 11,671 人次；電話問安 1,735 人次；訪視 / 諮詢 / 轉介 1,592 人次；餐飲服務 12,176 人次；健康促進課程共 712 場。 - 長青活力站： 10 處長青活力站，服務人數共 448 人，25,703 人次；社區關懷訪視 5,784 人次；社區關懷活動 1,020 人次；特殊個案服務 36 人，167 人次。 - 復康巴士服務： 個案服務 1,125 人，總服務共 6,211 趟次。 - 長照巴士： 個案服務 1,567 人，總服務共 6,263 趟次。 - 機構長期倡導服務： 42 位倡導人投入服務，服務機構 44 家，個案服務 179 位。團體活動共舉辦 15 場，團體督導 10 場。 - 銀采學堂：共開設 12 班，參與 271 人。 - 樂齡學習中心：共開設 21 班，參與 512 人。 - 認知休憩站：辦理 96 場活動，共 1,891 人次；諮詢與會談共服務 1,784 人次；社區宣導 6 場次，共 330 人次，轉介 5 人次。 - 大齡食堂：公益關懷 292 人次；校園青年共融 3,046 人次；社區融合 1,630 人次；公部門交流 610 人次。
新住民服務	2009 年起雙福陸續於嘉義縣市、新北市、宜蘭、基隆等地設立外籍配偶社區服務據點及服務中心，協助新住民生活適應、輔導考照、語言課程、就業技能等輔導，提供全面就近性服務。 108 年服務成效： 嘉義市新住民家庭服務中心： 據點服務 1,220 人次；照顧技巧指導 / 支持關懷 18 人次；專業技術媒合 15 人次；社區宣導融合活動 3 場次，1,701 人次；助人關懷服務 14 場次，295 人次。

弱勢家庭服務	雙福於 2007 年承接嘉義縣六鄉鎮高風險家庭服務，進行電話 / 家庭訪視、諮商服務、轉介服務等，也將服務擴展至社區家暴處遇及後追服務、也承接家暴事件服務處、嘉義縣新住民家庭服中心提供全面就近性服務。 108 年服務成效： - 嘉義縣家庭暴力個案後續追蹤輔導服務： - 個案服務：85 案，家庭訪視 / 面訪 1,724 人次。 - 個案研討 2 場次，內部督導會議 3 場，外部督導會議 3 場次，19 人次參與。 - 辦理專業人員研習訓練：共計辦理 5 場次，18 小時，192 人次參與。 - 辦理家庭支持性活動：辦理 6 場次，74 人次參與。 - 嘉義縣家庭暴力相對人服務方案關懷訪視服務： - 個案服務：51 案，家庭 / 面訪 228 人次，電話諮詢服務 557 人次，網路聯繫 72 人次。 - 轉介心理諮商輔導服務 36 人次。 - 辦理個案研討 1 場 15 人次、外部督導會議 3 場 26 人次。 - 辦理親職教育團體 1 場 5 人次；網路聯繫會議 1 場 17 人次。 - 嘉義縣辦理駐法院家事服務中心： - 個案服務： ◆臨櫃服務：電話 715 人次、面談 571 人次。 ◆未成年子女陪同出庭 7 案、12 人次。 ◆未成年子女會面交付 / 交往協助 5 案，共執行 14 次。 ◆家事調解事件安全評估 35 案。 ◆法律諮詢服務 355 人次。 ◆監護案件（酌定或改定親權、停親、會面交往方式、變更姓氏等）245 案、收出養訪查案件 40 案。 ◆成人、兒少個別諮商或家族諮商治療共 6 案 14 人 64 人次。 ◆協助家事事件當事人觀看影片：共計收案 27 案，每案平均服務 30 分鐘。 ◆協助進行法律資源、訴訟輔導、家暴事件服務、兒童發展轉介通報、家庭支持協助及人身安全方面的協助等，共計 331 人次。 - 活動辦理： ◆辦理教育訓練及觀摩會：1 場次，共 27 人次參與。 ◆家事事件當事人親職教育課程：10 場次，共 109 人次受益。 ◆外聘督導會議 9 場次，個案研討 2 場次。 ◆參與宣導活動 3 場次，601 人次受益。 ◆聯繫會報辦理 2 場次。 - 嘉義縣家庭暴力相對人庭前認知輔導服務：辦理預防性認知教育團體 20 場 398 人次；外督會議 5 場 30 人次；審前課程聯繫 1,604 人次；陪庭服務 44 人次；資源轉介 5 人次；法律協助及相關資源提供 257 人次。 - 嘉義縣脆弱家庭服務： ◆高風險與脆弱家庭個案 254 案；電訪 2,853 人次；面 / 家訪 2,209 人次。 ◆六歲以下主動關懷個案 17 個案。 ◆外督會議 6 場次。 ◆專業人員研習 1 場 17 人次；親子活動 4 場 183 人次；團體活動 4 場 40 人次；業務宣導 3 場 181 人次。
志願服務推廣中心	自 2019 年雙福基金會承接桃園市志願服務推廣中心起，自詡成為「志工ㄟ好朋友」為目標，持續為桃園市市民、志工夥伴及志願服務運用單位等服務，提供志願服務的資訊諮詢、業務輔導、服務創新及志工媒合等業務。 108 年以「志趣」為年度主題，結合公私部門的資源與力量，一起探索、從事不同的志願服務工作，如：高齡志工、企業志工、修繕志工、資訊志工、防疫志工等，為「志工滿桃園」的公民社會而努力。 連結活動 44 場次；媒合單位 44 個；人力運用 274 位；諮詢服務 7,034 人次；教育訓練辦理 79 場次、6,919 人次；志願服務運用單位組織管理及發展辦理 26 場次、1,063 人次。

2019 年雙福基金會榮譽榜

台北辦事處

1. 台北市文山區、信義區、內湖區之社區照顧關懷據點 96 — 104 年評鑑優等
2. 高雄市前鎮區之社區照顧關懷據點 99 — 103 年評鑑優等

市居服

1. 常樂園參加 107 年嘉義市長者活力秀嘉寶同樂會榮獲亞軍
2. 祈樂園參加 107 年嘉義市長者活力秀嘉寶同樂會榮獲亞軍
3. 常樂園參加 106 年嘉義市花漾爺奶活力秀舞台組榮獲亞軍
4. 祈樂園參加 106 年嘉義市花漾爺奶活力秀律動組榮獲亞軍
5. 常樂園獲得嘉義市 105 年健康動起來老人健康促進競賽第一名
6. 祈樂園獲得嘉義市 105 年健康動起來老人健康促進競賽第三名
7. 祈樂園獲得 2016 年第六屆全國活力銀髮健康操大賽坐姿組全國第三名

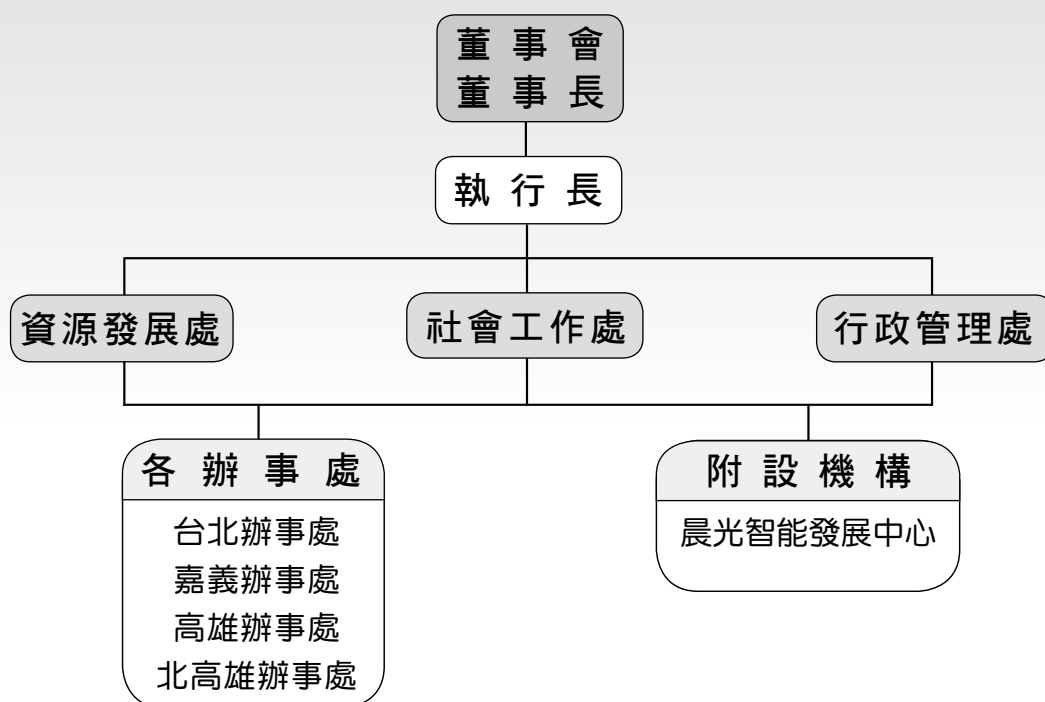
縣居服

1. 嘉義縣長青活力站 108 年評鑑優等
2. 嘉義縣社區式日間照顧服務計畫 108 年評鑑特優
3. 嘉義縣長青活力站 106 年評鑑優等
4. 嘉義縣社區式日間照顧服務計畫 106 年評鑑特優 **長青園**
5. 嘉義縣復康巴士 108 年評鑑優良
6. 嘉義市東區樂齡學習中心 108 年評鑑優等
7. 長青園志工吳文雄 先生：獲得嘉義市志願服務 - 金質徽章
8. 生策會『2018SNQ 國家品質標章』榮獲佳績，『社區服務部 / 長青園』（申請項目：用高齡教育翻轉社區預防醫學）
9. 長青學苑 - 盧銘琪老師（嘉義市長青綜合服務中心）；獲得教育部第 2 屆樂齡教育奉獻獎之教學優良獎
10. 長青園志工 翁啟龍 先生：獲得嘉義市志願服務 - 銅質徽章
11. 長青園志工 許水波 女士：獲得嘉義市志願服務 - 金質徽章
12. 長青園志工 王昌梅 女士：獲得嘉義市 103 年度『志願服務艷紫荊』獎

阿里山

1. 原住民部落山美文化健康站參加 108 年度原住民族活力健康操競賽榮獲南區初賽第一名
2. 原住民部落山美文化健康站 108 年評鑑特甲等
3. 原住民部落新美文化健康站 108 年評鑑甲等
4. 原住民部落山美文化健康站參加 106 年評鑑優等雲嘉區族語戲劇競賽第一名
5. 原住民部落山美文化健康站 106 年評鑑優等
6. 原住民部落山美文化健康站參加 106 年中區健康操比賽第三名
7. 原住民部落文化健康站 104 年獲原住民族委員會第 12 屆原曙獎傑出成就獎
8. 原住民部落文化健康站 100~101 年評鑑優等

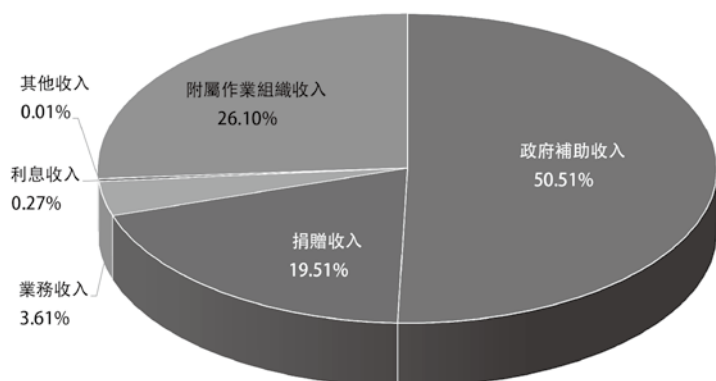
雙福社會福利慈善事業基金會組織圖



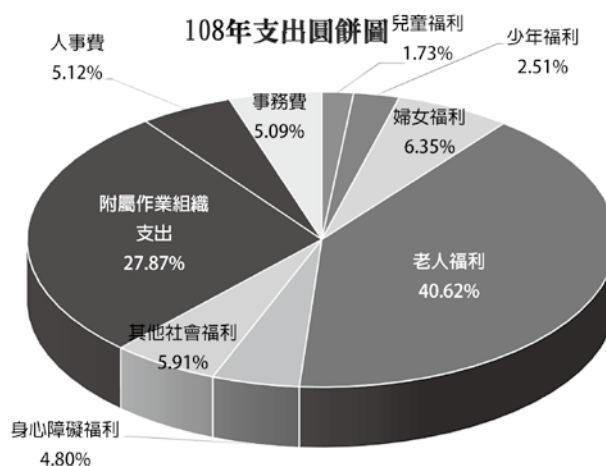
一〇八年度收支餘絀表

收 入 部 份			支 出 部 份			
項 目	金 額	%	項 目	金 額	%	受益人次
政府補助收入	61,857,512	50.51%	兒童福利	1,832,685	1.73%	5,436
捐贈收入	23,890,148	19.51%	少年福利	2,661,243	2.51%	9,681
業務收入	4,418,015	3.61%	婦女福利	6,720,933	6.35%	50,089
利息收入	330,780	0.27%	老人福利	43,021,050	40.62%	189,657
其他收入	8,050	0.01%	身心障礙福利	5,083,843	4.80%	43,658
附屬作業組織收入	31,968,167	26.10%	其他社會福利	6,254,134	5.91%	68,953
			附屬作業組織支出	29,514,946	27.87%	98,753
			人事費	5,425,595	5.12%	
			事務費	5,385,543	5.09%	
合 計	122,472,672	100.00%	合 計	105,899,972	100.00%	466,227

108年收入圓餅圖



108年支出圓餅圖





▲兒少與長輩據點的代間溫馨時光 - 太保。

結合教會共創福音福利

台北服務中心社區服務業務報告

◎台北辦事處

服務教會，是雙福的核心價值與使命，本業務特以活化各縣市「週間白天普遍閒置」的教會場域為「福利暨福音」的發展核心！

壹、老人福利之社區照顧關懷據點

邁入 2.0 長照體系之延緩失能失智，以及活化亞健康長者活力，並延續其社會支持性功能的普遍發展，選擇符合長照資格的堂會，以深化社區式福利服務協助在地福利服務無法觸及到的年長者。

貳、弱勢兒少服務據點

近年家庭性質丕變弱致使脆弱家庭急遽增加！面對這群因經濟緣故或學習進度差距過大，

或已屬於初級身心障別等，非一般家庭足以面對的困境，而難以進入補教機構的學子，我們輔導堂會配合政府方案挹注，使這些弱勢中的孩子得以受關注，使家中主要照顧者得以安心就業。



▲長輩與外籍服務員同樂蒙恩。

參、據點志願服務專業培訓

研究發現我國社區式據點服務清一色為志願服務夥伴為主要核心運作者。運用其業界經驗堪稱餘裕，但面對社區工作的繁絮並志願組織團隊的成嶺層峰而退陣下來的夥伴不為少數。以心理、

社工、管理、資訊四項專業輔以關懷者技巧，助以恢復生機、團隊穩固，使原本受益的社區長輩和弱勢兒少繼續享受本會與教會結合之政府資源的挹注！

工作項目		工作內容	服務效益
老人服務	雙福	台北信義堂	加值型；70 人 / 週；32,760 人次 / 年；2,027,156 元
		台北蒙恩堂	長照型；50 人 / 週；15,600 人次 / 年；654,845 元
		太保教會	一般型；35 人 / 週；3,640 人次 / 年；200,000 元
		北高雄辦事處	加值型；20 人 / 週；10,400 人次 / 年；1,254,000 元
	小計		平均 43 人 / 週；62,400 人次 / 年；4,136,001 元
	信義會	家家歌珊堂	一般型；45 人 / 週；9,360 人次 / 年；432,100 元
		內湖思恩堂	加值型；30 人 / 週；12,480 人次 / 年；933,980 元
		大直真理堂	長照型；20 人 / 週；6,240 人次 / 年；1,056,741 元
		中永和真理堂	長照型；25 人 / 週；N/A
		新莊真理堂	加值型；35 人 / 週；18,200 人次 / 年；N/A
		土城真理堂	一般型；20 人 / 週；1,040 人次 / 年；220,000 元
		北大真理堂	一般型；80 人 / 週；8,320 人次 / 年；183,333 元
		後勁教會	一般型；25 人 / 週；1,300 人次 / 年；200,000 元
		左營復活堂	籌劃中
	小計		平均 35 人 / 週；56,940 人次 / 年；3,026,154 元
其他	宜蘭長老教會	加值型；45 人 / 週；23,400 人次 / 年；1,195,500 元	
老人服務總計		平均 37 人 / 週；142,740 人次 / 年；8,357,655 元	
兒少服務	雙福	台中烏日聖光堂	兒少據點；7 人 / 週；3,640 人次 / 年；320,000 元
		太保教會	小衛星據點；40 人 / 週；20,800 人次 / 年；262,500 元
	小計		平均 24 人 / 週；24,440 人次 / 年；582,500 元
	信義會	大武崙和平堂	籌劃中；10 人 / 週；2,600 人次 / 年
		中永和真理堂	兒少據點；30 人 / 週；7,800 人次 / 年；N/A
		新莊真理堂	兒少據點；40 人 / 週；10,400 人次 / 年；N/A
		台中慕義堂忠明	兒少據點；17 人 / 週；4,420 人次 / 年；235,040 元
		台中慕義堂太平	籌劃中；30 人 / 週；7,800 人次 / 年
	小計		平均 25 人 / 週；33,020 人次 / 年；235,040 元
	其他	中壢錫安堂	籌劃中
		彰化愛家教會	籌劃中
	兒少服務總計		平均 25 人 / 週；57,460 人次 / 年；817,540 元
整體服務總計			平均 31 人 / 週；200,200 人次 / 年；9,175,195 元



▲倡導人到機構帶團體活動。

訪視陪伴傾聽協助 專業培訓倡導技能 桃園市機構長期照顧服務倡導方案

◎桃園管理中心

壹、服務範疇介紹

在邁向超高齡社會、少子化的趨勢下，因失能、家庭照顧功能不足而入住於長期照顧機構的長輩人數漸增。基本生活需求雖可大致滿足，但更深的心靈需求，即使有家屬定期探望也卻難以替代。而長輩若屬「無扶養義務人、法定代理人，或家屬探視頻率低於半年 1 次」的情況，除心靈需求外，也容易成為照顧權益受到忽略影響的邊緣群。

受過專業訓練的「倡導人」，便是為緩解此情形，藉由準家屬的角色，每月固定兩次至機構探視長輩，提供人際團體互動機會及心理上的陪伴，進而鼓勵長輩表達心聲，保障權益，獲得所需的服務。

貳、2019 年服務數據

一、桃園市機構長期照顧服務方案（簡稱倡導方案）整體說明

屬桃園市社會局之委託服務方案，涵蓋範圍包括桃園市全區。服務對象為：65 歲以上，經政府以公費安置於老人長照機構（機構需與市府簽訂公費安置契約，長輩需具低收或中低收身分），且無扶養義務人、法定代理人或家屬訪視頻率低於半年 1 次，則安排倡導人以 2 人一組，每月訪視 2 次的方式予以關懷陪伴、鼓勵表達，以維護其權益。同時，雙福基金會向善心企業或民眾所募集之物資（尿布、尿片、營養品、乳液、餅乾等...），亦透過倡導人訪視時帶給長輩，增添長輩生活舒適度，減輕耗材的負擔壓力。



▲倡導人到機構帶團體活動。

二、2019 年本方案服務內容

(一) 辦理第三屆倡導人培訓(地點 - 桃園市青年事務局)

年度 / 屆次	培訓期間	基礎課程出席人數	進階課程出席人數
2019 年 / 第三屆	基礎 04/25 進階 05/03-05	47 位	26 位

(二) 倡導人訪視服務人數、人次

年度	倡導人上線人數	服務長輩人數	訪視人次	說明
2019	42	179	2,114	第三屆倡導人於 8 月陸續完成實習上線加入。



▲倡導人關懷臥床長輩。



▲倡導人與長輩在庭院欣賞果樹。

(三) 合作機構數、團體活動支援場數

年度	合作機構數	團體活動支援場數 / 分布機構數	說明
2019 年	42(含 8 間身心障礙機構)	16 場 / 11 間	同機構每季申請最多 1 場

NO	日期	機構	志工人數	院方人數
1	108.02.14	桃園市私立台大老人長期照顧中心	5 人	10 人
2	108.03.26	桃園市私立愈健老人長期照顧中心	5 人	18 人
3	108.05.06	家悅養護中心	15 人	25 人
4	108.06.02	健亞護理之家	5 人	10 人
5	108.06.06	桃園市私立愈健老人長期照顧中心	4 人	15 人
6	108.09.09	健亞護理之家	9 人	20 人
7	108.09.12	桃園市私立愈健老人長期照顧中心	5 人	18 人
8	108.10.07	承恩護理之家	8 人	20 人
9	108.10.16	樂鑫護理之家	4 人	20 人
10	108.10.21	桃園市私立八德老人長期照顧中心	8 人	10 人
11	108.10.28	桃園教養院	8 人	30 人
12	108.11.06	桃園市私立八德老人長期照顧中心	4 人	10 人
13	108.11.11	桃園市私立愈健老人長期照顧中心	4 人	15 人
14	108.11.25	龍潭老人長期照顧中心	8 人	20 人
15	108.12.22	八德殘障教養院	14 人	30 人
16	108.12.23	平鎮佳醫護理之家	8 人	20 人

(四) 倡導人團體督導與持續教育訓練

為了了解倡導人服務過程所遭遇之困難，倡導人團體督導與持續教育訓練的困境。除由同儕討論，彼此分享經驗並發揮支持力外，也邀請專家學者督導，針對議題給導方案定期舉辦團體督導，溝通服務時所遇到予專業建議，穩定服務品質。

團體督導			
日期	地點	主題	參加人數
108.02.22	雙福桃園中心	服務分享及困境討論	倡導人 28 位
108.04.24	雙福辦公室	服務倫理與倡導議題討論	倡導人 19 位
108.06.28	青年事務局	服務狀況分享及問題處理	倡導人 23 位 / 實習倡導人 10 位
108.08.29	青年事務局 PBL 教室	服務議題討論	倡導人 31 位 / 實習倡導人 3 位
108.10.30	青年事務局 PBL 教室	服務紀錄撰寫演練	倡導人 30 位
108.12.05	青年事務局 PBL 教室	年度服務分享	倡導人 14 位



▲倡導人宣導影片拍攝。

為促進倡導人有更多元方式，與長輩互動、建立關係，並充實服務相關領域的知識技能，每季皆會邀請不同講師授課。

團持續教育訓練			
日期	地點	主題	參加人數
108.02.22	雙福桃園中心	認識安寧緩和醫療及病人自主權利法	倡導人 28 位、志工 5 位
108.06.28	青年事務局	非指導性個案服務技巧	倡導人 23 位、實習倡導人 10 位
108.07.20	雙福桃園中心	性別互動界線	倡導人 21 位、實習倡導人 12 位
108.09.21	青年事務局 PBL 教室	團體動力及團康技巧	倡導人 27 位

(五) 倡導人形象宣導影片製作

為增進民眾及長照機構，對倡導方案的認識與認同，具象化倡導人服務形象及服務成效，2019 年製作了倡導人形象宣導影片，並分成長短兩版本。

短版 (4 分半) -

<https://www.youtube.com/watch?v=-Zz37HDdrho>

長版 (9 分鐘) -

<https://www.youtube.com/watch?v=zx7sJ9eGrx8>

(六) 倡導人宣傳 DM 製作

為幫助推廣倡導方案，2019 年製作倡導方案 DM，透過文字及圖片凸顯出倡導方案之服務特色及流程，並分送於社會局、志推中心、區公所等處供民眾索取，達到推廣之目的。

陪伴 傾聽 協助 守護機構內弱勢老人



桃園市政府社會局機構長期照顧服務倡導方案

桃園市政府針對接受政府補助安置於住宿型機構之無家屬長輩，由倡導人兩人一組定期訪視，期許透過倡導人的陪伴傾聽，鼓勵長輩說出口聲、保障並促進權益，另協助機構了解長輩需求，提供適切服務。

主辦單位：桃園市政府社會局(老人福利科)

地址：桃園市桃園區府路1號

電話：(03)332-2101#6417

承辦單位：雙福社會福利慈善事業基金會

地址：桃園市中壢區中華路一段619巷15號

電話：(03)455-8285 傳真：(03)455-8209

108年9月印製

桃園市政府社會局機構長期照顧倡導方案



何謂倡導人

倡導人是陪伴與維護照顧機構內弱勢長輩的權益及福祉的專業人員，更是為一群關懷與保障機構內長輩權益的守護者。



為什麼需要倡導服務

1. 心理支持
2. 社會支持
3. 提供資訊

4. 保障權益
5. 改善照顧品質



倡導人服務內容

1. 定期拜訪指定機構內長輩(機構內失能、低收入且公費安置之無家屬長者)。
2. 藉由每次訪視機構內長輩及協助長輩與機構進行溝通對話，以改善機構內長輩的權益與照顧、生活品質。
3. 提供長輩心理支持，讓他們可以為自己發聲，以及與機構內工作人員溝通及解決問題。

如何成為倡導人

向雙福基金會
報名
倡導人課程

基礎培訓
課程及面試
(一天)

進階培訓
課程
(三天)

四次
實地實習

面試

合格
倡導人

實際至
住宿型
機構服務

定期參加
監督及
教育訓練

本方案由公益彩券回饋金補助

參、方案服務成果（歷年服務數據）

一、倡導人上線人數、訪視人次

年度	倡導人上線人數	訪視人次	說明
2017 年	0	0	第一屆倡導人招募培訓中，107 年 3 月 5 日開始服務。
2018 年	35	1,151	第二屆倡導人，107 年 12 月起陸續上線加入。
2019 年	42	2,114	第三屆倡導人，108 年 08 月起陸續上線加入。

二、列冊、未列冊人數、合作機構間數

年度	列冊人數	未列冊人數	合作機構間數	說明
2017 年	0	0	0	第一屆倡導人招募培訓中，107 年 3 月 5 日開始服務。
2018 年	138	278	桃園境內 38（8 間為身心障礙機構）	
2019 年	179	257	桃園境內 40；外縣市 2（8 間為身心障礙機構）	

年度	合作機構數	團體活動支援場數	說明
2017 年	0	0	本年度倡導人尚未開始服務
2018 年	38(含 8 間身心障礙機構)	41 場	本年度同機構，每季申請場次無限制
2019 年	42(含 8 間身心障礙機構)	15 場	本年度同機構，每季申請最多 1 場

肆、未來服務推動趨勢與展望

一、持續提倡民眾關注機構長輩的長照權益及品質

2025 年台灣將迎來超高齡社會（65 歲以上人口超過總數 20%），且桃園市不論出生率或淨遷入人口，近幾年皆逐漸增加。鑒於整體人口老化、少子化等趨勢影響下，入住機構長輩可能更多面臨「親友晚輩無暇探視」的情況。未來除盼透過倡導人培訓，增加關懷量能外，亦將藉此提倡民眾對機構長輩照顧品質與權益之重視。

二、倡導人訓練及服務熱誠維持

倡導人服務過程中，需適應長輩不同的背景個性，機構多樣的文化風格，加上若遇長輩退化或過世的衝擊，或機構人員異動需重新磨合，對於倡導人服務熱誠維持都可能是一個挑戰。鑒於倡導人培訓過程，已投入相當的時間心力，期望未來透過多元訓練課程或一日遊，一方面維繫倡導人彼此情感與凝聚力，另方面也增進倡導人學習與成長自信，能長久參與倡導服務。

三、倡導記錄內容及品質提升

倡導人訪視紀錄，除能檢視長輩身心變化、與室友及工作人員互動情況外，亦能檢視倡導服務進入後的成效。目前記錄填寫雖皆透過線上表單傳送，省去不少時間，有助於即時



▲採訪倡導人－練錫魁。

填寫，但過去發現倡導人因文筆熟練及習慣用語不同，或因人數較多，進而使紀錄內容較缺乏個別性。因此，未來紀錄內容的詳實度，用字中性化，會是著重提醒教導的目標。

四、加強與各機構聯絡窗口之聯繫

倡導方案的服務，實質上要能順利推展並長期運作，除倡導人穩定服務外，也有賴於雙福與機構聯絡窗口（主任、社工、護理、其他人員）的穩定聯繫。除幫助機構內部溝通外，若長輩或倡導服務有狀況時，也能即時做訊息交流。因此，在不影響機構日常業務的情形下，日後將加強與聯繫窗口之聯繫方式，維持服務穩定度。



▲旅行即是陪伴，儘管旅途中的記憶也許很快就記不清楚了，但每一張照片都記錄著長輩最可愛的笑容，每一季一次的喘息之旅是日照長輩最期待和家人同樂的時光。

大溪日照亮點多 打造樂齡紅不讓

桃園市社區式服務類長期照顧服務機構（日間照顧中心）

◎桃園管理中心

服務分享：

桃園市第一家公辦民營日間照顧中心於 107 年 10 月 25 日開幕，委由財團法人雙福社會福利慈善事業基金會營運，在這裡從最基本的供餐、生活照顧、護理服務，到活動筋骨、延緩退化、衛教課程、復健運動的課程都有，讓長者可以透過身體的舒展、復健和認知活動等等，延緩老化的速度，甚至是「活化」長者的身心。日照中心更會精心規畫許多課程，像是音樂活動、舞蹈律動、創意手作，實際的學習成果或作品，讓長者獲得快樂與成就感。長者不僅能獲得良好照顧，也能結交朋友，感受到溫暖，讓子女放心，也讓長者生活更健康、幸福，展現活動力。

壹、服務範疇介紹

◆申請資格：實際居住桃園市

1. 65 歲以上失能老人；
2. 50-64 歲失能身心障礙者；
3. 55-64 歲失能原住民；
4. 50 歲以上失智症者、未滿 50 歲失能身心障

礙者，以及衰弱老人。

※ 失能失智程度依長照中心評估正式判定。

◆申請方式：

申請管道①：撥打 1966 長照專線

申請管道②：親自洽詢住家附近照顧管理中心

申請管道③：長照出院準備服務

補助標準：

1. 依據衛生福利部公告「長期照顧（照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務）給付及支付基準」（以

下簡稱長期照顧給付及支付基準）辦理。

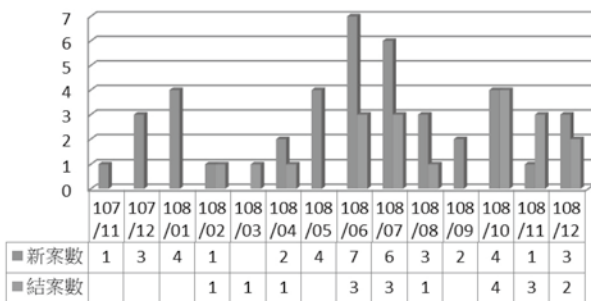
2. 按長照需要等級，第 2 級給付額度新臺幣（以下同）1 萬 20 元整，至第 8 級給付額度 3 萬 6,180 元不等。



▲崎頂日照中心 1 歲週年慶，長輩身穿閃亮亮的表演服，在這天展現他們的活力，表演的最後也邀請家屬加入，為今天的周年慶活動畫下完美的句點…。

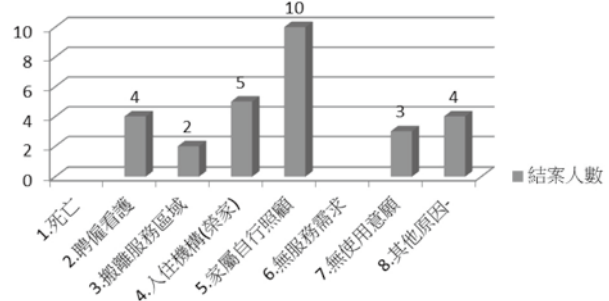
貳、服務資料分析含說明及表格（表格 Ex. 服務方案類型及服務地區內容說明）

2019 年度服務動態



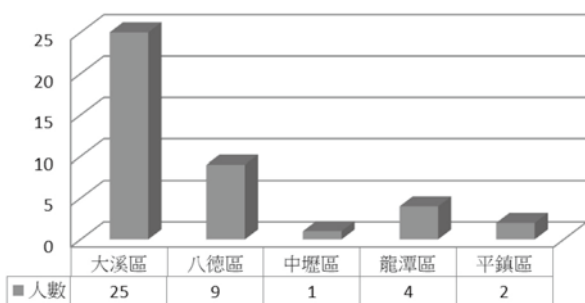
中心自 107 年 10 月 25 日揭牌營運，截至 108 年 12 月底服務新案共計 41 名，結案人數 19 名。

2019 年度結案原因



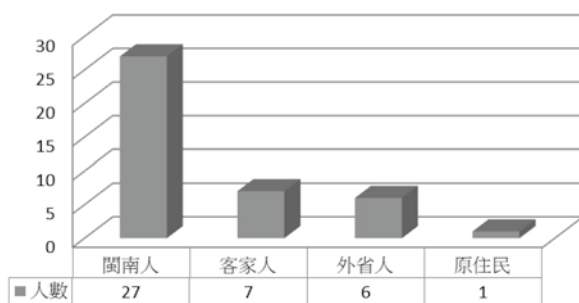
結案原因大多為家屬能自行照顧或因病況改變入住機構或榮家，其他如失能程度改變聘僱看護或不適應日照形式而無使用意願固結案。

2019 年度服務對象行政區域



中心坐落在桃園市大溪區，服務對象則以居住大溪區最多，其次為八德區；另外使用不同語言的服務對象也值得納入服務的思考，其中客家人的比例佔了近 2 成，而語言的相近有助於服務關係的建立和增進服務對象對中心的信任感。

2019 年度服務對象族群



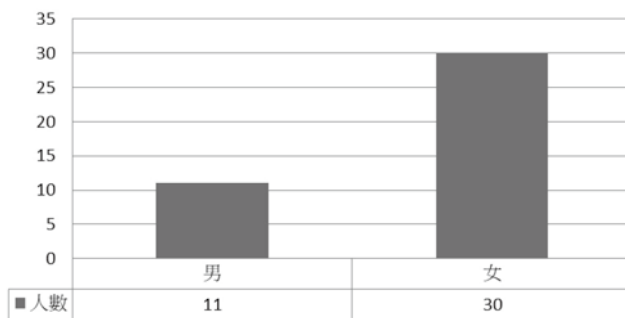


▲ 每一位長輩的不同生命經驗能成為活動中的分享者，帶動其他長輩參與其中，學習與分享不同的文化特色，達到文化共融及發揮自我價值的照顧目標。

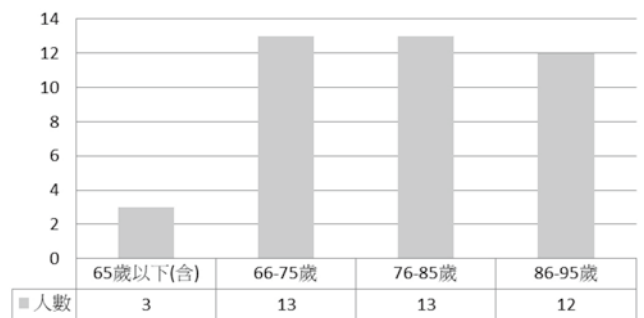


▲ 簡國雄老師課堂為學員解決疑難雜症。

2019 年度服務對象性別

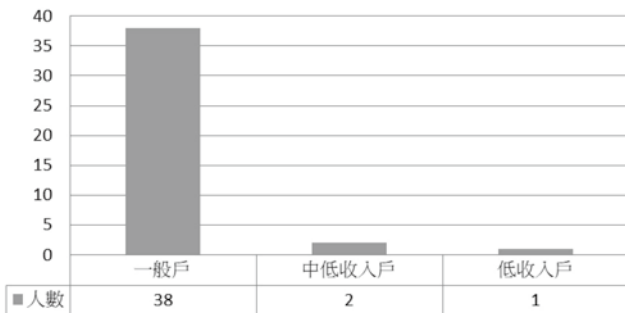


2019 年度服務對象年齡層

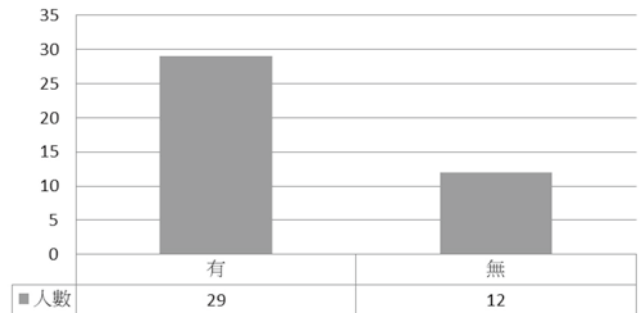


服務對象性別以女性佔多數約 3 : 1；服務對象年齡層 65 歲到 85 歲佔了 6 成以上的比例，86 歲以上的高齡亦佔了近 3 成

2019 年度服務對象福利身分

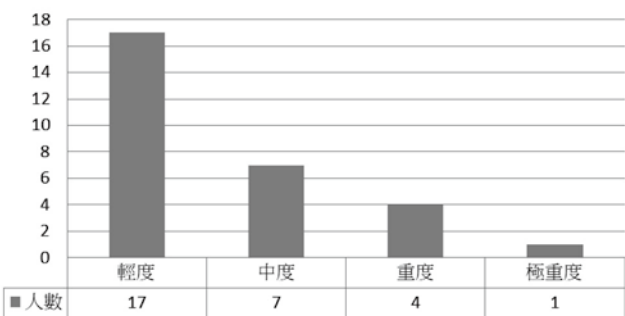


2019 年度服務對象領有身障手冊

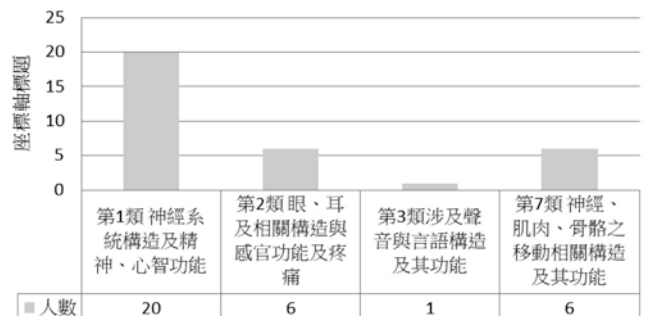


服務對象福利身分分別以一般戶佔多數；領有身心障礙手冊則佔了 7 成比例。

2019 年度服務對象身障程度



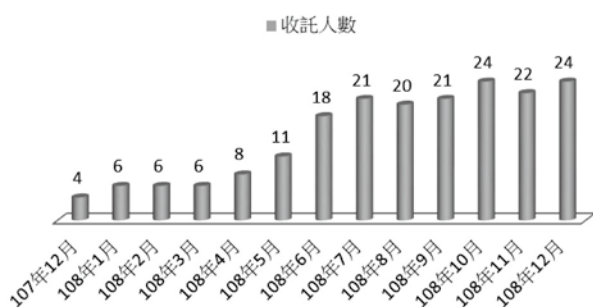
2019 年度服務對象領有身障手冊障別



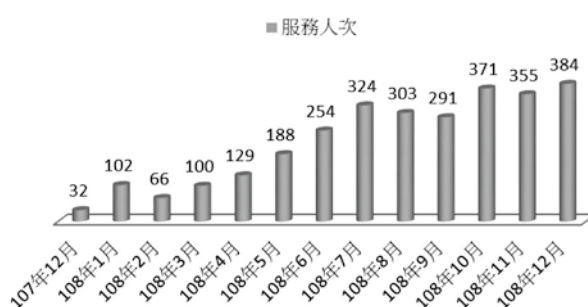
領有身心障礙手冊者其身障程度以輕度佔多數，又以第 1 類神經系統構造及精神、心智功能（失智症）佔多數，其中有 4 位為多重障別。

參、個案服務成果含說明及表格

2019 年度收託人數

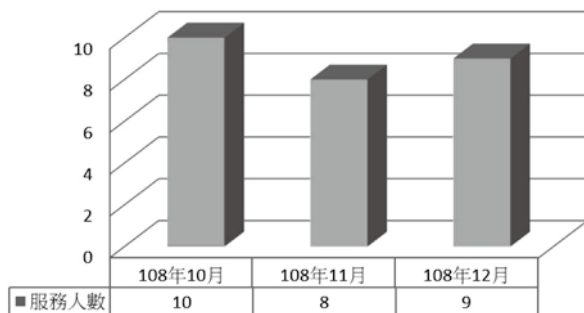


2019 年度服務人次

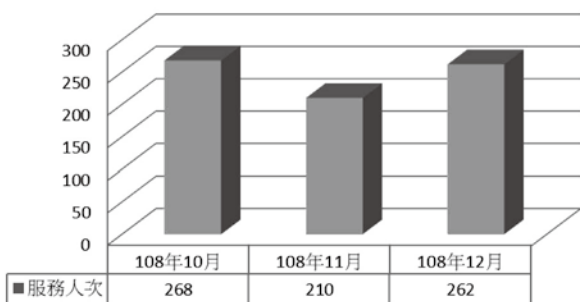


中心自 107 年 10 月 25 日揭牌營運，透過社群網站、電台的宣傳等，服務人數及人次自 6 月份起有較明顯的成長。

2019 年度交通接送服務人數



2019 年度交通服務人次



肆、未來服務推動趨勢與展望說明

一、**打造樂齡友善學習環境：**活動並非只為殺時間，而是為了品味人生，繼續過有意義的生活，除了醫療照顧，年長者還需要專業的活動規劃，照顧心理上的需求（引用高齡友善新視界一書），透過學習新技能等方法來維持認知功能，幫助自己擁有活躍健康的老年。

二、**成為社區友善據點：**提昇長照機構在地能見度，建構社區資源整合，讓社區需要長照服務者可以藉由機構的社區服務，串聯各項長照資源，以利各專業團隊專業分工，讓民眾就近獲得適切的生活照顧和長照資源！

三、**強化中心所在的地區性交流：**除了日間照顧空間的運用之外，未來透過可能開放部分時段，提供社區居民使用或參與互動的功能，使中心能與在地居民產生生活上的密切關

係，甚或更加了解長照服務以及成為中心永續經營的社區資源之一，如提供社團活動場所、成立居家服務支援中心、推廣外展服務等。

四、**重視中心所在地區特色：**考量地區性的人文風情以及生活環境，未來在日照中心的空間環境以及服務經營上須多加融入地區特色，增進與受託者的情感連結和貼近其生活，以人為出發點，營造舒適的照顧場域。

五、**在地長照人才培訓留用：**為永續經營長期照顧社區服務，增加在地長照效能，積極培養在地長照人才，透過有計畫的人員培訓以及留用升遷制度，為從業人員提供願景和持續留在這個工作的價值和信念，打造有品質、專業的長照服務。



志工屬性多元化 好朋友讓愛萌芽

桃園市志願服務推廣中心服務成果報告

◎桃園管理中心

服務分享：

自雙福基金會承接桃園市志願服務推廣中心起，自詡成為「志工的好朋友」為目標，持續為桃園市市民、志工夥伴及志願服務運用單位等服務，提供志願服務的資訊諮詢、業務輔導、服務創新及志工媒合等業務。

在 108 年以「志趣」為年度主題，結合公私部門的資源與力量，一起探索、從事不同的志願服務工作，如：高齡志工、企業志工、修繕志工、資訊志工、防疫志工等，為「志工滿桃園」的公民社會而努力。

壹、服務範疇介紹

一、服務對象

志願服務法第 3 條第 1 項第 3 款規定之全桃園市運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體與其所屬志工、各目的事業主管機關及全市市民。

二、服務項目

(一) 提供單一窗口諮詢志願服務相關法令及資源。

(二) 提供單一窗口媒合志願服務工作及志工需求。

(三) 為促進桃園市志願服務團體提升志願服務品質與能量，定期辦理志願服務法定及相關教育訓練。

(四) 為協助桃園市志願服務團體與志工個人，核發社會福利類及綜合類志願服務紀錄冊及本市志願服務榮譽卡。

(五) 為推動桃園市的志願服務量能，規劃多元化的特色方案，吸引更多類別的對象加入志願服務行列。

貳、服務資料分析含說明及表格

一、行銷宣導

(一) 經營桃園市志願服務推廣中心臉書

粉絲團：桃園市志願服務推廣中心臉書粉絲專頁共 3,079 人按讚追蹤，總計 61 篇貼文，其中包括公告 31 篇，志工招募訊息分享 14 篇、教育訓練課程 10 篇、活動花絮 5 篇以及活動直播 1 篇。

(二) 經營桃園市志願服務推廣中心 LINE@：截至 108 年底，共計 850 人加入好友，總計公告 16 篇貼文，共 313 人次透過 Line@ 一對一聊天 功能諮詢、互動。

(三) 建立桃園市個志願服務運用單位聯繫網絡：透過發布電子郵件傳遞訊息，本年度主動聯繫發布志願服務重要公告，計 24 次。

(四) 發行簡章、志工桃園刊物及宣導品。



▲辦理社會福利類聯繫會報 - 工作人員合照。

序號	內容物	主題	發行份數
1	半年刊 第 60 期	「志趣」透過多元志願服務運用單位介紹及不同類型的志工經驗分享，增加民眾對運用單位服務內容認識，進而捲動更多民眾加入志願服務的行列	500
2	半年刊 第 61 期	主題為「志那些小美好」，透過各式特色志工服務心得分享，使民眾瞭解志工服務的美好及志工的多樣性。	500
3	108 年度簡章	介紹桃園市志願服務推廣中心，分享諮詢推廣與交流的平台，讓更多志工及運用單位能和中心建立起合作的夥伴關係。	4,000
4	宣導品	後背包	1,000
5	宣導品	便利貼	4,000
合計			10,000

二、資源連結

在 108 年度協助大型活動志工招募與管理共計 2 場次，分別為「2019 地景藝術節」「2019 桃園農業博覽會」。並且在各項志願服務相關

訓練和服務活動中，共連結 44 場活動、媒合 44 單位、人力運用 274 位與物力運用有 8122 組，推動志願服務的效能。

招募媒合效能	連結活動	媒合單位	人力運用	物力運用
次數	44	44	274	8,122
單位	場	個	位	份 / 張 / 組

三、行政管理

(一) 諮詢服務

108 年度受理諮詢方式主要為來電 (75%)、Line (12%)、親臨 (6%)。主要

諮詢內容以教育訓練相關諮詢為主，佔 22%，其諮詢內容有教育訓練、榮譽卡申請及志工網站使用操作等問題諮詢。

諮詢方式	電話	親臨	E-MAIL	FB	LINE	其他	合計
統計次數	5,565	735	215	74	438	7	7,034
統計比率	75%	6%	3%	1%	12%	1%	100%

(二) 製作及審核志願服務行政作業

依據桃園市榮譽卡、紀錄冊、獎勵表揚申

請、核發規定，進行收件審核、印製、發放，並妥善列冊管理。

行政種類	社會福利類志願服務紀錄冊	榮譽卡	獎勵表揚
統計數量	2,055	7,307	1,317
統計單位	本	張	筆

四、教育訓練

依據志願服務法第 9 條：為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理基礎訓練及特殊訓練。基礎訓練課程，由中央主管機關定之。特殊訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。完成基礎及特殊訓練課程後始得透過運用單位申請志願服務紀錄冊，而取得志願服務紀錄冊之民眾方成為符合志願服務法所規範之「志工」，故辦理符合法規之課程，以協助桃園市民成為取

得志願服務紀錄冊，正式加入服務人群、傳遞溫暖的志工夥伴行列，是推動志願服務的基石。

108 年桃園市志願服務推廣中心總共辦理了 7 種類型 79 場教育訓練，總完訓人數為 6,919 人。由下方說明可見，在社會福利類志願服務特殊訓練占最大宗，辦理 34 場共 3,796 人完訓，次之為志願服務基礎訓練辦理 22 場，故 2,238 人完訓。

各項志願服務教育訓練辦理情形一覽表

訓練名稱	基礎	社福	成長	領導	防救災	充電	系統	合計
辦理場次	22	34	2	2	1	3	15	79
完訓人數	2,238	3,796	134	115	58	182	396	6,919

五、桃園市志願服務運用單位組織管理及發展

為了志願服務運用單位的組織管理更完善，在 108 年桃園市志願服務推廣中心總共辦理了 7 種主題 26 場次的輔導或交流活動，累計有 547 個單位報名，共有 1,063 人出席。由下方說明可見，在社會福利類聯繫會報占最大宗，辦理 3 場有 386 個單位報名，共 731 人出席，次之為社會福利類運用單位績優縣市觀摩有 68 個單位報名，共 132 人出席。



▲協助製作紀錄冊。

序號	辦理主題	場次	單位	人次
1	社會福利運用單位基礎業務輔導說明會	2	38	73
2	志願服務運用單位輔導計畫	18	18	20
3	社會福利類聯繫會報	3	386	713
4	目的事業主管機關績優縣市觀摩	1	17	70
5	社會福利類運用單位績優縣市觀摩	1	68	132
6	防救災進階課程既觀摩活動	1	20	55
7 種主題		26	547	1,063

六、特色方案

(一) 高齡志工

本中心將今(108)年訂為「高」材生年，高材生，代表著高齡、有材的人生。高齡者不再只是需要幫助的人，高齡者亦可將自身經驗、專長回饋給社會。希望透過一系列活動，讓市民、志工及運用單位更加了解高齡者參與志願服務的好處，鼓勵身旁長輩加入高齡志工的行列，各項活動執行成果如下：

1. 認識「高」材生電影賞析，共辦理 38 場，計 4,074 人次觀看。
2. 「高」材生研究所，共思新的高齡志工服務，共 41 人次參加。
3. 尋找「高」材生，有獎徵答活動，共 1,020 人次及 54 個運單參加。

(二) 資訊志工團

籌組資訊志工團，透過定點教學的方式，協助各運用單位完成系統運用。共辦理 1 場培訓課程，共 13 人通過測驗，實地服務 24 個運用單位。

(三) FUN 心志工團

以示範性模式建立一套表演志工推動方式，進行多元表演訓練，演出類型包含歌唱、戲劇、魔術…等，於訓練完畢後至本市境內長期照顧住宿型機構或兒少安置機構中進行演出服務。共計 12 名成員，進行 10 次培訓，共演

出 10 次。

(四) 代間志工

透過淨灘行為來體現公民社會，將守護地球環境的理念與志願服務結合，以實際行動傳遞桃園市民對於環境的重視與愛護。完成 1 場淨灘活動，共計 174 人出席，共 11 組家庭，撿拾 80 公斤重、近 800 個垃圾量。

(五) 企業志工

桃園市 108 年度「企而不捨，讓愛萌芽」連結本市企業之力量，至弱勢家戶家中進行修繕或清潔服務，使其生活環境有所改善，另亦透過辦理辦理企業志工說明暨成果分享會，拉近獨居老人與企業團體之距離，使獨居老人能因而感受到社會之溫情。辦理情形有結合 8 家企業進行 5 戶弱勢家戶環境修繕，辦理 1 場說明會暨成果分享會，共 26 家企業、9 個社福團體、104 人次參加。

參、未來服務推動趨勢與展望

一、持續推動桃園市跨領域及不同類別之志工特色服務。

二、推動桃園市志願服務管理作業 e 化，縮減志願服務管理人資訊落差。



文創美食健腦講座 提供舒適交流環境 憶啟漫聊大溪認知休憩站

◎桃園管理中心

服務分享：

根據世界衛生組織統計，全球平均每3秒鐘就會新增一名失智症患者，照顧失智者不同於因身體或肢體障礙的長期照顧需求者，需要特殊的專業，而我們要如何幫助大眾認識和理解甚至關注失智者及其照顧者的外在與心理需求？

在認知休憩站的服務中，參加的長輩及失智者，因為社會交流機會增加、延緩退化的活動安排，在與人交流及生活狀態上有明顯的改善；街訪鄰里因參加休憩站舉辦的失智議題講座，開始關心自己周遭的人，發現有長照需求者會主動協助轉介，使更邁向失智友善社區。

壹、服務範疇介紹

（一）提供對長期照顧、失智議題關心之民眾、長照或失智資源使用者休憩、交流、互相支持的休憩空間。

（二）提供飲品服務及舒適的交流環境以達到「休憩」之目的。

（三）提供失智症學習活動，提升大眾對於失智症相關議題的知能及認識，並減輕恐慌及疑慮。

（四）提供年輕型失智者、家庭照顧者、具身障證明／手冊者兼職學習的機會。

（五）提供連結資源及諮詢相關服務，增加資源可近性。

（六）辦理各式活動以達認知促進或延緩失能失智之目的。

（七）透過外展服務，促進社區對失智議題之理解，達到友善社區之目標。

服務項目與人次表

108 年大溪休憩站服務統計表														
	了解 休憩站	服務 諮詢	長照 諮詢	失智症 諮詢	活動 諮詢	轉介	聊聊	消費	其他	會議	共餐	值班 志工	參加 活動	服務 合計
一月	8	14	6	3	16				35				89	171
二月	1	1	1	0	6				17				61	87
三月	27	7	0	0	36			0	42				85	197
四月	4	7	0	0	10			0	54				116	191
五月	21	7	7	6	56			0	63				164	324
六月	18	0	7	4	50		61	0	72				142	354
七月	12	2	10	10	79		84	0	32				250	479
八月	3	5	6	1	89		114	9	15				219	461
九月	17	15	2	2	119		112	11	9				190	477
十月	7	9	6	2	122	3	115	6	33		24	20	205	552
十一月	4	11	7	11	62	1	65	16	32		36	15	150	410
十二月	5	11	4	6	94	1	76	9	26	39	41	31	220	563
項目 合計	127	89	56	45	739	5	627	51	430	39	101	66	1,891	4,266

108 年大溪休憩站活動統計表	
活動類型	人次
樂智學堂之園藝藝術	131
樂智學堂之懷舊系列	221
樂智學堂之音樂藝術	194
合作美食	268
健腦手語	138
動態健促	398
講座交流	195
藝術創作	174
其他類型	172
活動合計	1,891

貳、未來服務推動趨勢與展望說明

鄰里巷弄可觸及的資源、好鄰居、更多的在地資源結合，給長輩、失智者、家屬、照顧者更多元的資源與收穫。



▲樂智任務活動。



▲居家護理講座。



▲市居服 - 常樂園長輩和高中生玩桌遊。

常樂祈樂老幼共學共融

嘉義市居家服務業務計畫執行成果報告

◎市居服管理中心

壹、銀髮界的孩子國

銀髮浪潮影響社會各層面的時代下，興起「跨世代」、「老幼共融」、「阿公阿媽是我同學」將這樣的構想導入學生教學情境及長輩活動中，讓活動互動過程中像是一個家庭亦是社區、更是嘉義市高齡友善社區從小落實的真實社會情境。

嘉義市「常樂園」、「祈樂園」社區照顧關懷據點分別自 95 年和 97 年成立。讓長輩維持原有的活動外，在特定時間安排學生進入關懷據點或是長輩前往學校已長達 3 年多時間，像是每月前往幼兒園擔任閩南語評審、畢業典禮嘉賓及頒獎人、活動關主等等，亦規劃幼稚



▲市居服 - 長輩在食堂服務過程。

園、高中及大專院校前來關懷據點一起製作烘培、團康、手作等看到彼此的互動陪伴而產生相互正面回饋，在這樣共學共融的情境中激盪出不一樣的氛圍和火花。在過程中，長輩們化



▲市居服 - 祈樂園長輩與幼兒園端午節一同縫香包。

身老仙角般指導，呈現出無形的自信心及正能量時光，透過學生的活力與創意使課堂互動充滿歡樂，藉由共學形成老幼間關係的美好及情感的深化，促進老幼世代之間的交流與溝通，達到正面的效果。

老幼共融服務成果如下：

單位	幼兒園 / 國小	高中	大專院校
祈樂園	17 場 950 人次	6 場 220 人次	4 場 115 人次
常樂園	4 場次 195 人次	4 場次 250 人次	5 場次 260 人次



▲市居服 - 嘉義市市長擔任大齡食堂年菜代言人。

齊全，記得再檢查一下」、工作人員像是經紀人般帶著長輩出外景，不同的是，常常都是長輩的叮嚀與交代。

市集、擺攤、校慶、社區活動融入高齡者為活動譜上黑白序曲。在長輩年代左鄰右舍禮尚往來有著濃濃的人情味，而這些並不因為年齡而逐漸消失，透過長輩所擁有的人情味擔任

貳、活動界的飽嗝聲

「後天你們幾點會來載我們？」、「學生正在長大，要讓他們吃飽」、「假日人比較多，記得要準備多一點東西賣」、「出門東西要帶



▲市居服 - 長輩準備美食到國小。

老闆、美食家、販售員等角色，讓活動本身增添趣味和生活溫度；也藉由阿公阿嬤跟著現下流行的市集和校慶玩在一起，現場直接的鼓勵與問候，促進世代互動和彼此接觸後的了解，更讓面臨高齡年紀的民眾，看見美好的高齡生活。曾經因為市集過程民眾對長輩的讚美，日後長輩變成活動的固定班底；亦因為長輩的招呼，民眾像追星一樣，都會出現在長輩活動中，一句「阿公阿嬤我們又來了，來看您啊」，讓活動不只是活動，人情味就是美味散發著溫暖情感。

參、美食界的大（齡）營（養）家（的味道）

葫蘆 蘋果 貓大齡食堂原由一群關懷據點長輩一同經營，今年已邁入第三年，有別於以往不同是開始有非據點的高齡長輩加入，起

先長輩都害羞詢問可以來幫忙嗎？但是我只會做簡單的家常菜，面對前來「應徵」的長輩，食堂張開雙手歡迎。就這樣排好班別自己騎著摩托車現身食堂。相處一段時間後，長輩從害羞、給建議到上炒台大展身手，都讓我們驚呼連連，因為個個都深藏不露，端出道具營養又有意義的菜餚。漸漸地一起參與菜單規劃、促銷活動討論、服務顧客甚至持續學習料理研發等，就此展開屬於他們的斜槓人生。

知名美國脫口秀主持人歐普拉說，「熱情就是能量。專注於令你興奮的事情，你就能感受到那股力量。」而前南非總統曼德拉（Nelson Mandela）也說過「如果安於現狀，生命就會失去應有的熱情。」當長輩開始面臨更高齡時，會覺得徬徨無助，生活不如以往多采多姿，但是當前方有一個準備好的舞台欠缺主角時，主



▲新住民 - 月圓人團員親子做月餅。



▲市居服 - 長輩帶著蜜地瓜到社區分享。

角會慢慢出現用他的熱情、絕活、知識開始影響周遭人、事、物，逆轉對於老化、老人、失能、失智的負面印象。大齡食堂讓主角們的驅動力有持續服務的精神與發揮無邊界的人生，體驗到「老有所用、老有所益」的生活成就與生命價值。

肆、新住民社區服務

根據內政部統計近 30 年間，新住民來自中國大陸地區為最多，其次為越南、印尼、港澳、菲律賓。而雙福基金會在嘉義市自 98 年起設立服務據點。

來自不同國家的外籍配偶在嘉義組成家庭，成為社區裡的一份子，是現今社會中的新力量，政府及本單位規畫辦理透過宣導及推廣交流鼓勵新住民用不出國就可以讓民眾體驗異國文化及享用料理美食宛如漫遊國際的活動，更廣為人知「新住民」的美好，彼此相互接納、消弭隔閡。而新住民二代透過演出、培力等方式一起實踐友善的在地好生活，邁向共存共榮方向發展。



發現需要提供資源 家外援手雙福隨行 家庭關懷服務成果報告

◎家庭關懷組

前言

家，每個人的避風港，當受到委屈遇到困難，是我們安全又溫暖的歸處。但是，如果家庭的支持系統突然改變，往往會讓人措手不及！有些家庭就是因為遇到變動時，沒有尋求外界協助，危機就演變成重大變故。

家庭支持服務可以協助這些家庭，度過難關。雙福基金會秉持著「發現需要、提供資源」的宗旨，在嘉義地區，透過陪伴與關懷，增強家庭每個成員面對危機的能力、提升照顧者因應問題的功能、加強兒童及少年自我保護的力量。期待讓家庭可以在變後故，穩健成長，使幸福家庭再次呈現。

壹、嘉義縣兒童及少年高風險家庭關懷輔導處遇服務暨六歲以下弱勢兒童主動關懷方案：

近年來，家庭結構因離婚、再婚上升，以及新移民加入等因素，有愈來愈多別於傳統型態的家庭結構產生。家庭發生變動時，例如：父母／主要照顧者的失業／重複失業、貧困、家庭成員關係紊亂等情況等，家庭成員未必有辦法面對這些變化，再加上缺乏支持系統和足資源時，家庭就會陷入危機，例如：兒童虐待、家庭暴力等。稱之為高風險家庭。

本會在嘉義縣高風險家庭暨六歲以下兒童，服務內容與成果如下：



一、服務對象及區域

（一）高風險家庭

1. 對象：經教育、衛生、民政、勞政、警政、社政、戶政、移民等相關單位篩檢轉介，並依「社會安全網事件諮詢表」通報之高風險及脆弱家庭個案。

2. 區域：布袋、義竹、中埔、番路、大埔、阿里山六個嘉義縣鄉鎮。

（二）6 歲以下之主動關懷方案兒童：

1. 對象：（1）戶政機關逕為出生登記者；（2）戶政機關逕遷戶籍至戶政事務所者；（3）逾期未完成預防接種者；（4）未納入全民健保逾一年者；（5）國小新生未依規定入學者；（6）矯正機關收容人子女；（7）父或母為未滿 20 歲者。

2. 區域：嘉義縣 18 鄉鎮。

（三）服務內容

1. 協助個案建構資源網絡，並協助高風險與脆弱家庭獲得連續性服務，脫離危機。

2. 辦理親職講座與活動，增強親職及管教知能，以及家庭正向互動關係。

3. 辦理宣導活動，提升責任通報人員辨識能力，建立社區通報網絡，及早介入，預防兒少虐待、家庭暴力自殺等不幸事件。

4. 辦理專業人員訓練，增加處遇評估能力，提升服務品質；並培訓志願服務人員，協助關懷訪視、課業輔導、活動辦理等。

二、服務資料分析

（一）高風險家庭

1. 性別分析：女性略高於男性。女性 36 人（52%），男性 35 人（48%）。

2. 結案分析：案家整體功能改善最多。

結案原因	案次	備註
案家整體功能改善	46	
主要照顧者或替代照顧者照顧功能改善	43	
兒少身心發展與適應狀況改善	28	
已建構案家週邊的部分社會支持體系	15	
其他（轉脆弱家庭）	16	交接嘉義縣社會福利服務中心提供續處
合計	148	

（二）脆弱家庭服務

1. 服務區域分析：中埔鄉案件數最多。

服務區域	中埔	番路	布袋	義竹	阿里山	大埔	總計
案件數	82	20	34	25	5	12	178
百分比 %	46	11	19	14	3	7	100

2. 性別分析： 男性高於女性。男性 93 人（52%），女性 85 人（48%）。

3. 問題分析：以「家庭成員關係不協調或衝突（未達家庭暴力程度）致家庭成員身心堪慮」為最主要問題；其次為「主要照顧者資源

或教養知能不足」、「因家庭成員傷病醫療致家庭經濟陷困」並列，足見家庭關係和諧，以及主要照顧者應對突發狀況知能對家庭維繫的重要性！

問題類型	案次	百分比 %
因長期性失業致家庭經濟陷困	13	3.88
因急難變故致家庭經濟陷困	11	3.28
因家庭成員傷病醫療致家庭經濟陷困	33	9.85
福利身分、資格爭議	20	5.97
家庭因債務致經濟陷困	5	1.49
天然災害或意外事故等突發性事件致家庭功能受損	1	0.30
主要照顧者突發性變故致家庭功能受損	31	9.25
家庭成員組成複雜致家庭成員有安全疑慮	3	0.90
親密關係不協調或衝突（未達家庭暴力程度）致家庭成員身心健康堪慮	25	7.46
家庭成員關係不協調或衝突（未達家庭暴力程度）致家庭成員身心堪慮	34	10.15
具有特殊照顧需求之兒少	17	5.07
主要照顧者資源或教養知能不足	33	9.85
兒少不適應行為致有照顧問題	17	5.07
失能、失智或是身心障礙、重大傷病等致有特殊照顧或福利需求	21	6.27
原照顧者不勝負荷或因故無法照顧	19	5.67
罹患精神疾病致有特殊照顧或福利需求	12	3.58
酒癮、藥癮等成癮性行為致有特殊照顧或福利需求	12	3.58
自殺 / 自傷行為致有福利需求	15	4.48
社區資源薄弱致有福利需求	12	3.58
流落街頭、居無定所致有特殊照顧或福利需求	1	0.30

(三) 六歲以下弱勢兒童主動關懷服務

1. 進案月份分析：1月、3月與11月較高，原因為適逢過年、學校開學之際與年底，易面臨生活變動，而有健保遷移致疏漏未納保情形。

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計
案量	3	3	0	2	1	0	1	2	1	0	3	1	17

2. 性別分析：女性高於男性。女性 11 人 (65%)，男性 6 人 (35%)。

三、服務成果

(一) 個案管理

1、高風險家庭服務：

(1)．進案說明：本年度適逢高風險家庭轉型脆弱家庭過渡期，未有新通報個案，高風險個案則為已開案服務中之個案，共計 71 案。

(2)．服務方式：家庭訪視 507 案 (1, 128 人次) 及電話訪視 1, 098 案家 / 次。

(3)．服務內容：高風險家庭在面臨問題時，無力承載變化與壓力，故提供情緒支持為最多，其次為物資提供。另，其他資源轉介為連結福添福基金會經濟扶助、早期療育服務、慈善聯合協會物資銀行；其他服務則是手機簡訊、網路通訊軟體 LINE 及郵件活動通知等。



▲個案管理：主動關懷輔導個案及其家庭，提供。

2、脆弱家庭服務：

服務內容	人次	百分比 %	服務內容	人次	百分比 %
情緒支持	213	58	課業輔導	15	4
就學輔導	19	5	成人諮商輔導	6	2
協助就醫	7	2	親職講座及活動	16	4
就業服務	5	1	物資提供	52	13
經濟補助	13	3	其他資源轉介	5	1
法律服務	11	3	其他服務	15	4

(1)．服務方式：面訪家庭 577 案家，共 1, 081 人次；電訪 1, 736 案家 / 次。

(2)．服務內容：以「建立關係」、「需求 / 資源評估」比例最高；其次為「資源聯繫與開發」；另「其他」包含線上通報、情緒支持、

轉介兒少保護、關懷訪視、陪同辦理相關手續、物資銀行、協助就醫、陪同出庭、提供教養機構及喘息服務訊息、關心案主受照顧情形、鼓勵案主復學、追蹤福利服務使用情形等。

3、六歲以下弱勢兒童主動關懷服務：

服務內容	案次	百分比 %
建立關係	695	20.78
需求 / 資源評估	682	20.39
討論服務計畫	606	18.12
權益倡導 / 法令宣導	3	0.09
家庭會談（支持 / 培力）	168	5.02
福利諮詢 / 一般法律諮詢	44	1.32
福利諮詢 / 補助申請	58	1.73
急難救助	3	0.09
實物 / 物資提供	20	0.60
協助就醫事宜	6	0.18
協助居住事宜	3	0.09
重要關係人協尋、聯繫	1	0.03
召開家庭會議	1	0.03
婚姻 / 親子（屬）關係協助	13	0.39
親職教育 / 個別親職輔導	8	0.24
喘息服務	2	0.06
家庭支持服務方案	2	0.06
資源聯繫與開發	532	15.90
民間經濟扶助	21	0.63
諮商或心理治療	3	0.09
勞政單位職業訓練、就業媒合與失業補助等	1	0.03
少年及虞犯輔導資源	1	0.03
長期照顧個案管理中心服務	5	0.15
法律（扶助）服務	2	0.06
其他	465	13.90
合計	3,345	100

（1）處遇情形：須社工處遇共計 4 案，其中 3 案未居本轄，故通報該轄進行追蹤，另 1 案評估受照顧情形有疑慮，已通報高風險家庭續處。

無須社工處遇共計 13 案，經訪視多為健保納保跟隨對象變更，或個案甫搬遷，納保資訊與當地尚未銜接妥當等。

（二）親職活動：辦理 4 場次，共計 196 人次參與。

場次	活動名稱	辦理時間	參與人次
1	「記憶中的溫度」親職教育活動	108.06.29	36 人
2	「秋樂童趣」親子活動	108.10.20	41 人
3	108 年度「小鬼當家」親子活動	108.12.08	40 人
4	「桌住親子好關係」支持性活動	108.12.17 108.12.24	79 人

(三) 團體活動：辦理 4 場次，24 人次參與。

活動名稱	辦理時間	參與人次
人際關係與溝通團體	108.11.06、108.11.13、108.11.20、108.11.27	24 人

(四) 教育訓練：辦理 1 場次，17 人次參與。

場次	活動名稱	對象	辦理時間	參與人次
1	「性少數青少年的處境與輔導策略」志工教育訓練	兒少服務領域相關人員、學生、志工	108.10.29	17 人

(五) 社會安全網暨脆弱家庭服務宣導共計辦理 3 場次，181 人次參與。

場次	辦理時間	對象	參與人次
1	108.04.10	阿里山網絡人員	15 人
2	108.04.22	衛生局護理人員	78 人
3	108.04.24	衛生局護理人員	88 人

貳、嘉義縣脆弱家庭多元服務方案：

本會今年承接竹崎社會福利服務中心脆弱多元服務，發現該區家庭多為單親，需獨自負擔經濟及生活照顧責任，主要照顧者大部分時間投入工作，較少與家庭成員相處交流，導致家庭成員間容易溝通困難、情感疏離。有鑑於此，本會舉辦兩場支持性活動，由許永清講師帶領參與家庭進行桌遊，促進親子關係。此時親子間是較為平等的關係，也讓主要照顧者有更多機會了解兒少。

一、服務對象及內容

(一) 服務對象：由嘉義縣社會局日安竹崎家庭福利服務中心轉介居住於梅山鄉、竹崎

鄉符合隔代、單親脆弱家庭多元服務方案之案家，共計 35 案。

(二) 服務內容：以個案管理方式提供定期關懷訪視、親職諮詢及連結心理衛生、就業服務資源等服務，並辦理支持性活動藉，促進親子關係交流及提升家長親職功能。

二、服務資料分析：

(一) 基本資料分析內容

1、來案數統計：12 月進案量最多，整體而言下半年度進案量高於上半年度。

2、結案量統計：因應契約到期，於 108 年 12 月結案，轉回日安福利服務中心續處。

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計
來案數	0	4	1	1	1	0	4	1	4	3	5	11	35
結案數	0	0	0	0	2	2	2	0	0	1	0	28	35

3、居住地分析：主要為竹崎鄉。

服務區域	竹崎鄉	梅山鄉	總計
案數	25	10	35
百分比 %	71.42	28.58	100

4、性別分析：女性高於男性。

項目	男性	女性	總計
個案數	13	22	35
服務人次	78	138	216

5、問題分析：家庭問題共 27 項，以「經濟扶助 / 福利資格 / 需求補助」為主要問題，其次為「社會支持需求」。

問題類型	案次	百分比 %
經濟扶助 / 福利資格 / 補助需求	20	25
急難救助需求	3	3.75
實物 / 物資需求	5	6.25
脫貧服務需	2	2.5
失業助、職訓、就業媒合需求	5	6.25
醫療需求	4	5
居住環境需求	1	1.25
婚姻 / 親子（屬）關係協調需求	7	8.75
心理支持（諮詢）需求	5	6.25
親職教育需求	2	2.5
特殊照顧（托育）需求	1	1.25
課後照顧需求	2	2.5
家庭支持服務需求	2	2.5
身障服務需求	3	3.75
戒癮服務需求	1	1.25
心理健康需求	4	5
諮商或心理治療需求	4	5
自殺防治需求	1	1.25
社會支持需求	8	10
合計	80	100

三、服務成果

(一) 個案服務

1、服務方式分析：面訪家庭數達 73 案家，118 人次、電訪 108 案家 / 次。

2、服務內容分析：大部分皆為非自願服務使用者，社工在提供服務時，以「建立關係」最大宗，再者為「討論服務計畫」，第三高為「需求 / 資源評估」。個案和社工在談話中建立關係，產生信賴，可見「建立關係、討論服務計畫、需求 / 資源評估」三項環環相扣。



▲相對人關懷課程。

服務內容	案次	百分比 %
建立關係	83	32.2
需求 / 資源評估	45	17.6
討論服務計畫	57	22.1
家庭會談（支持 / 培力）	14	5.45
福利諮詢 / 補助申請	3	1.17
實物 / 物資提供	1	0.41
婚姻 / 親子（屬）關係協助	3	1.17
親職教育 / 個別親職輔導	3	1.17
資源聯繫與開發	26	10.2
民間經濟扶助	1	0.41
勞政單位職業訓練、就業媒合與失業補助等	1	0.41
其他（含電訪未果、家庭未遇、情緒支持、致電給通報單位等）	20	7.71
合計	257	100

(二) 家庭支持性活動

活動名稱	辦理日期	參與人數
桌住親子好關係	108.12.17、108.12.24	74 人

參、嘉義縣家庭暴力個案後續追蹤輔導服務

家庭暴力發生大多因無法處理家庭壓力，而以 Hill(1958) 所提出的家庭壓力模型(ABC-X)，指出壓力源本身、家庭資源、家庭對壓力源事件的看法，這三個因素交互作用都

會影響家庭對壓力事件的處理結果。

根據衛生福利部統計顯示，嘉義縣家庭暴力通報案件，2010 年 1,915 件，至 2018 年為 3,012 件；通報案件成長率為 57.28%。



▲家暴防治研習課程。

本會由復原力觀點，探究家庭危機及協助需求，改變其態度，陪伴家庭暴力的被害人走出暴力的糾結與矛盾。並經由長期的陪伴與支持，減少家庭暴力帶來的生活衝突，協助被害人重新檢視自我心理健康，穩定情緒，並從中發展自我，找到價值，走出暴力，期待每個受傷家庭得以復原重生。

一、服務對象及內容

（一）服務對象：設籍或居住嘉義縣，遭受家庭暴力之被害人及其家庭成員，經家庭暴力暨性侵害防治中心開案，提供服務，經評估有就業、法律、經濟、夫妻溝通、居住、等後續處遇，需予轉介。

（二）服務內容：

1、個案管理：主動關懷輔導個案及其家庭，提供支持關懷、心理諮商媒合與介入、就業支持、法律諮詢、經濟協助、居住等問題協助；子女托育及其他個案需求提供轉介，有效的提昇家庭復原力。

2、辦理家庭支持性活動：協助個案學習如何互動，促進家庭成員間正向溝通與良善情緒管理，增加家庭成員因應衝突的能力。

3、專業人員教育訓練：透過參與專業研習課程，提升專業人員知能，增進社工師 / 員處遇專業。

4、召開個案研討會議及外部督導會議：藉由專家學者評量及建議，發展適切及優勢的方法，並建立網絡合作管道。

5、配搭嘉義縣社會局或相關團體辦理防治宣導活動，讓社會大眾更了解求助管道，提昇自我保護意識。

二、服務資料分析（108 年度轉介至本會服務個案）

（一）性別：女性多於男性。女性 69 人（74%），男性 25 人（26%）。

（二）兩造關係：係指受服務者與相對人間的關係（關係界定依家庭暴力防治法第 3 條）、108 年服務案件仍以親密關係暴力居多，其次為直系血親間的暴力。

兩造關係	親密關係暴力	兄弟姐妹間暴力	直系血親間暴力	其他四等親以內之旁系血親或姻親暴力	合計
案件數	46	3	29	7	85
百分比 %	54	4	34	8	100

(三) 服務區域：指受服務者現居地，以民雄鄉居冠，大林鎮、新港鄉、水上鄉居次。

鄉鎮別	民雄鄉	大林鎮	水上鄉	新港鄉	六腳鄉	太保市	朴子市	中埔鄉	竹崎鄉	東石鄉	番路鄉	布袋鎮	梅山鄉	鹿草鄉	義竹鄉	溪口鄉	合計
案件數	20	17	3	10	5	5	4	4	0	2	1	0	5	1	4	4	85

(四) 暴力類型分析：依據家庭暴力防治法分類（共三類），多以精神言語暴力方式或者合併有兩者行為者居多。

類型	精神虐待（含言語）	身體虐待	身體併精神虐待	總計
案件數	24	13	48	85

(五) 國籍別：指受服務個案原始國籍，主要仍以本國籍為最多。

國籍別	本國籍	越南籍	印尼 / 菲律賓 / 泰國	大陸籍	小計
案件數	72	8	3	2	85
百分比 %	84	9	4	3	100

三、服務成果

(一) 個案管理服務：共計服務 85 案。

1、服務情形：以家 / 面訪為主，依個案需提供不同服務，電訪 1,004 人次、家 / 面訪 547 人次、書函 23 人次、簡訊 / 網路 150 人次，共計 1,724 人次。

2、服務內涵統計：個案安全維護之諮詢服務為最高。



▲家暴個研。

類型	個案安全維護		家庭重整				充權培力				合計
	諮詢 協談	協助 驗傷診療	經濟 扶助	子女 問題協助	就學 協助	就業 協助	法律 協助	陪同 出庭	陪同 報案	提供 物資	
服務 人次	1,308	0	27	158	6	23	31	21	11	26	1,611

3、個別心理諮商輔導：依個案問題需求，轉介適當心理師提供心理諮商，共計提供 3 名個案服務。

4、幼兒臨托及喘息服務：透過此服務，使案主子女得以得到妥善照顧，讓案主能穩定投入就業市場，改善家庭經濟，共計提供 1 名個

案服務。

5、就業服務就業轉銜合作：具有就業意願及就業能力尚不足之個案，提供個別化就業服務，改善其無助感及恐懼感等，共計提供 1 名個案就業轉銜合作。

(二) 家庭支持性活動 - 『做自己情緒的主人』團體工作坊：邀請大同技術學院學生輔導中心許育菁主任帶領，透過團體活動，學習釋放情緒及壓力式，建立良善互動溝通，進而使其在生活當中做到情緒管理，共計辦理 6 場次，74 人次參與。

(三) 專業人員教育訓練：

1、透過參與教育訓練，提升人員專業知能，增進社工師 / 員專業能力。



▲透過牌卡給予成員祝福。

時間	課程主題	講師 / 內容	參與人數
03/06	精神重症、藥酒癮、自殺個案的處理流程與注意事項	嘉義榮民醫院灣橋分院身心科 陳韋伶醫師	45
03/12	從社會結構看家暴高危機個案的處境與司法策略對策	嘉義地方法院 王昌國法官	41
04/26	個案紀錄之撰寫技巧 (一) (二)	國立臺灣師範大學 潘淑滿教授	45
05/20	高危機個案的樣貌與因應策略	連冀診所 林姿吟臨床心理師	35
08/14	高危機個案類型與服務策略	嘉南藥理科技大學社工系梁美榮兼任講師	26
合計			192 人

(四) 督導制度及個案研討會議：

1、內部督導：由社工督導主導，個別督導共計 6 次、團體督導共計 3 次。

2、外部督導：聘請嘉南藥理大學社會工作學系 梁美榮兼任講師擔任外部督導，共計 3 次，19 人次參與。

3、個案研討：依個案狀況及需求，邀請專家學者討論個案處遇狀況及未來計畫，共計 2 場，9 人次參與。



▲藉由抽牌卡來認識團體成員。



肆、嘉義縣家庭暴力相對人服務方案

為有效協助家庭暴力家庭，本會自此方案開始，即對不同相對人實施不同頻率訪視，或是在處遇計畫期間及完成後，持續追蹤訪視，深入瞭解相對人暴力原因與家庭狀況。更透過「社會關懷態度」，有效指導相對人學習各種改變暴力行為與想法的技巧，達到預防再犯的效果，降低再犯率。

在預防性作為上，增加家庭功能與改善互動關係，有助於減少相對人家庭衝突；並以預防性及發展性的觀點，提供相對人服務。

一、服務對象及內容

(一) 服務對象：為居住於嘉義縣之家庭暴力相對人。而接受轉介之相對人，係曾通報遭受家庭暴力之被害人，經社工員評估為家庭暴力中、低風險，需要提供相對人關懷訪視服務者為主，並在轉介前知會被害人。

(二) 服務內容：1、個案輔導：包含心理支持及就業諮詢、社會福利諮詢、職訓諮詢等

服務，依個案需求給予情緒支持與關懷陪伴，社工員平均每二週至少提供個案1次以上服務（包含家庭訪視／電話追蹤），並撰寫個案記錄及建檔於系統。

2、網絡聯繫：與網絡單位合作討論，提供案主適切服務。

3、醫療協助：依個案狀況提供相關就醫資訊、陪同就醫等服務。

4、職業輔導：協助個案轉介就業媒合、職業訓練、職業輔導與職場適應服務。

5、陪同出庭：依案主實際需求陪同出庭，以緩解案主出庭情緒等。

6、經濟協助：協助轉介、申請相關扶助費用或連結物資銀行協助。

7、資源媒合：訪視時主動提供關懷專線資訊及單張，讓相對人關懷服務不間斷。

8、法律協助：提供相關法律資訊，轉介法律扶助基金會、公部門免費法律諮詢等服務。

9、諮商輔導：依個案需求轉介媒合諮商輔

導、家庭諮商等服務。

10、個案研討及外部督導：視個案需要邀請專家學者及相關人員召開個案研討會議，並針對工作情況召開督導會議，以確實發揮個案管理的功能。

11、親職教育團體：建立家庭暴力相對人對於親職關係正確觀念，以維持親子間良好關係。



▲家暴後追 + 相對人外督。

二、服務資料分析

(一) 108 年度服務狀態：

收案月份	107 年舊案	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計
案件數	17	2	6	2	3	0	3	2	0	2	9	2	3	51

案件狀態	持續服務中	不開案	結案	合計
件數	23	1	27	51

(二) 服務對象性別分布：大部分為男性。共計 51 案，男性 50 案 (98%)，女性 1 案 (2%)。

(三) 服務案件暴力類型：

1、係指受服務者與被害者間的關係類型 (依家庭暴力防治法第 3 條明定之四類型)

2、106 年至 108 年服務案件以親密關係暴力最多，其次為直系血親間暴力。



▲家暴研習課程。

年度 \ 類型	親密關係暴力	兄弟姊妹間暴力	直系血親間暴力	其他四親以內之旁系血親或姻親暴力
106 年案數	23	0	1	0
107 年案數	30	0	2	0
108 年案數	41	0	9	0
合計	94	0	12	0

三、服務成果

(一) 提供服務方式：

服務方式	電訪	面 / 家訪	網絡聯繫	合計
案 / 人次	557	228	72	857

四、服務展望

鑑於家庭暴力相對人缺乏社會支持，本會自 104 年起投入至今，希望透過本方案結合社區力量，並透過專業人員、家庭暴力事件雙方當事人及其親友、社區鄰里等重要他人，共同參與討論，介入預防處遇，促使家庭暴力相對人為暴力虐待行為，負起責任及擬定改善計畫，讓彼此在過程中達到關係療癒。

目前本會除相對人服務計畫外，並於 108 年度，針對面臨困境的家暴相對人，於開庭前投入服務，嘗試和服務對象建立正常互動模式，從預防或建立好的互動關係開始，重新調整家人間的互動，期許提供更具整合性嘉義縣家庭暴力相對人專業服務。

伍、嘉義縣家庭暴力案件相對人裁定前預防性教育課程

「家庭」並非為受暴或相對人任一方形成，面對家庭內暴力，每個成員都是重要的陪伴者與被陪伴者。但社會大眾，因受暴者之弱勢型態，比較願意提供資源，卻視相對人為負面，因而缺少深入了解事件成因及相對人形成歷程。

正因如此，現行相對人服務遠不如受暴者完整，大大降低相對人受到理解及陪伴之機會，以及改善其親密互動關係，修復家庭關係之可能性（耶底底亞家庭關顧協會，2020）。

本會長期投入家庭暴力防治工作，於 108 年起申請公益彩卷回饋金補助，辦理「嘉義縣家庭暴力相對人裁定前預防性教育課程」方案，服務開庭前的家暴相對人，嘗試從預防觀點切入，過程中發現，並不是所有相對人皆是危險的加害者，許多低社經地位、屬勞工階層的相對人，他們的生活經驗及感受是從未被聆聽、認可和接納。

若能介入服務，即時提供相對人情緒支持及法律資訊等服務，便能緩解相對人情緒，並使其對保護令開庭，有較多認知。積極地和相對人建議良好的互動，進而重新調整相對人與家人間的互動模式，是有機會使相對人感受到被尊重，進而改變行為。

一、服務對象及內容

（一）服務對象：

1、臺灣嘉義地方法院發出保護令聲請案件之相對人。

2、其它服務對象，需居住於嘉義縣且為臺灣嘉義地方法院發出保護令聲請案件之相對人。

（二）服務內容：在相對人開庭前給予家暴法與保護觀念，讓相對人認識家庭暴力樣態及自我情緒察覺，瞭解暴力非解決事情最好方式。

1、辦理預防性認知課程：讓相對人獲得保護令及家暴法相關資訊並參與課程。

2、面訪服務：無法配合上課時間之相對人，提供面談，並提供相關法律資訊以保障相對人權益。

3、陪同出庭：針對相對人收到之保護令聲請狀，於開庭前，提供個別化說明，讓其了解保護令內容及意涵，並陪同出庭，緩解相對人情緒及提供支持。

4、法律資訊與轉介服務：於開庭前課程，提供免費法律諮詢資訊，並依相對人上課狀況及後續追蹤情況，轉介媒合相關資源單位。

二、服務資料分析

(一) 進案人數：共計 398 人次，其中 382 人次由法院提供，16 人次則為自行聯繫。

(二) 進案個案居住處：
嘉義縣共 249 案，占 62% 為最高（其中，中埔 41 案、水上 39 案、民雄 35 案、竹崎 26 案較多）；嘉義市 94 案；其他縣市 50 案；無法確認居住地 5 案。

(三) 進案個案性別比：男性為主。男性 352 人（88%），女性 46 人（12%）。

(四) 個案案件類型：



▲從社會結構看家暴高危機個案的處境與司法策略對策。

案件類型	親密關係暴力	直系血親 / 姻親暴力	手足間暴力	四等親以內暴力	無法確定	合計
案件數	235	87	36	29	11	398
百分比 %	59	22	9	7	3	100

三、服務成果

(一) 參與裁定前預防性教育課程人次：

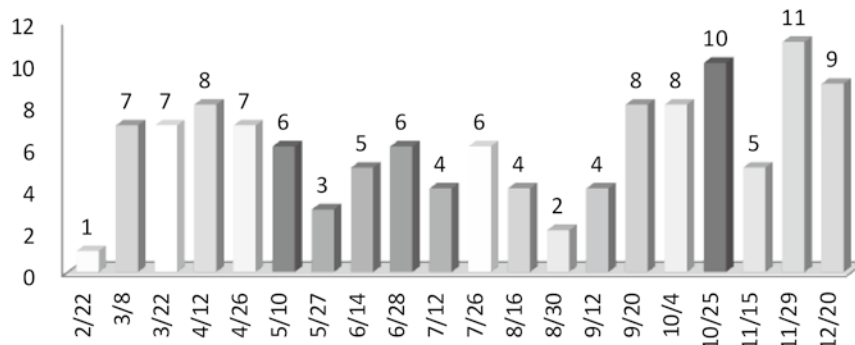
項目	進案人次	無法聯繫及撤案	可邀約人數	參與人數	出席率	嘉義縣	比率	嘉義市	比率	其他縣市	比率	女	男	陪庭人數
人次	398	126	272	121	44%	78	64.5%	33	27.3%	10	8.3%	27	94	44

1、課程聯繫其參與意願：

聯繫狀況	可邀約										不可邀約		合計
參與意願	同意參加	工作關係	距離太遠	無意願參與	與開庭日期重覆	當天另有要事	年紀較長	身體狀況不佳	收押中	無法聯繫	撤案		
人數	136	51	13	40	6	8	3	14	1	107	19		398

2、課程參與人數：

參與課程人數統計表



3、參與個案居住區域：

居住鄉鎮	水上	鹿草	太保	朴子	新港	民雄	大林	溪口	竹崎	梅山	六腳	東石	布袋	義竹	中埔	番路	大埔	阿里山	嘉義市	其它	無法確認	合計
進案人數	14	0	5	5	3	8	5	2	13	0	3	0	0	1	13	2	0	0	32	14	1	121

4、參與人數性別：男性為主。男性 94 人（78%），女性 27 人（22%）。

5、參與課程個案之案件類型：

暴力類型	親密關係暴力	直系血親 / 姻親暴力	手足間暴力	四等親以內暴力	合計
案件數	80	20	11	10	121

6、保護令核發狀況

	核發保護令	駁回	撤案	尚未核發	無法確定	合計
件數	89	14	10	1	7	121
百分比 %	73.6	11.6	8.3	0.8	5.8	100

7、課後回饋單分析：實際參予簽到共 121 人，回收 114 份有效問卷，回收率 94.2%。

(1)、參與課程個案年齡：

年齡	19 歲以下	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	未填寫	合計
人數	3	13	25	36	22	15	7	121

(2)、回饋單滿意度分析

課程內容	非常同意		同意		無意見		不同意		非常不同意		合計
參與課程讓我可以瞭解暴力行為的形成原因	65	57.0%	41	36.0%	8	7.0%	-	-	-	-	114
參與課程讓我可以瞭解暴力行為造成的影響	65	57.0%	42	36.8%	7	6.1%	-	-	-	-	114
參與課程讓我可以瞭解保護令相關法規	63	55.3%	45	39.5%	6	5.3%	-	-	-	-	114
我覺得課程內容充實並對本次課程感到滿意	65	57.0%	42	36.8%	7	6.1%	-	-	-	-	114
我對於開庭注意事項已能了解	58	50.9%	43	37.7%	13	11.4%	-	-	-	-	114

(3)、課後建議與回饋：整體而言，對於課程有非常正面的回饋。

「參與課程讓我覺得很好，得知更多相關資訊」、「參與課程」、「讓我了解家庭暴



力及保護令相關法令，課程中讓我印象最深刻是監護權相關事宜」、「參與課程，讓我更瞭解法律知識，課程以範例方式很容易了解，讓我印象最深刻的是會站在各方面去看事情，不像很多都覺得家暴只是打人那個人的問題」、「藉由專業人士的解答，我覺得對我有幫助，感謝社工提供有效幫助」、「參與課程，我覺得家暴範圍好廣，讓我了解事實要澄清，要懂得自我保護」、「參與課程，讓我瞭解家暴範圍，印象最深刻是律師條理清楚的分析說明」、「參與課程，我感受法治教育的重要，因為法律是保障有法律知識的人」、「參與課程讓我覺很好，可以幫助和更了解家暴與保護令，希望有簡單的對應及處理方式，權益的主張」、「參與課程，我覺得對我幫助和成長，因為多懂一些法律，讓我能保護自己」、「參

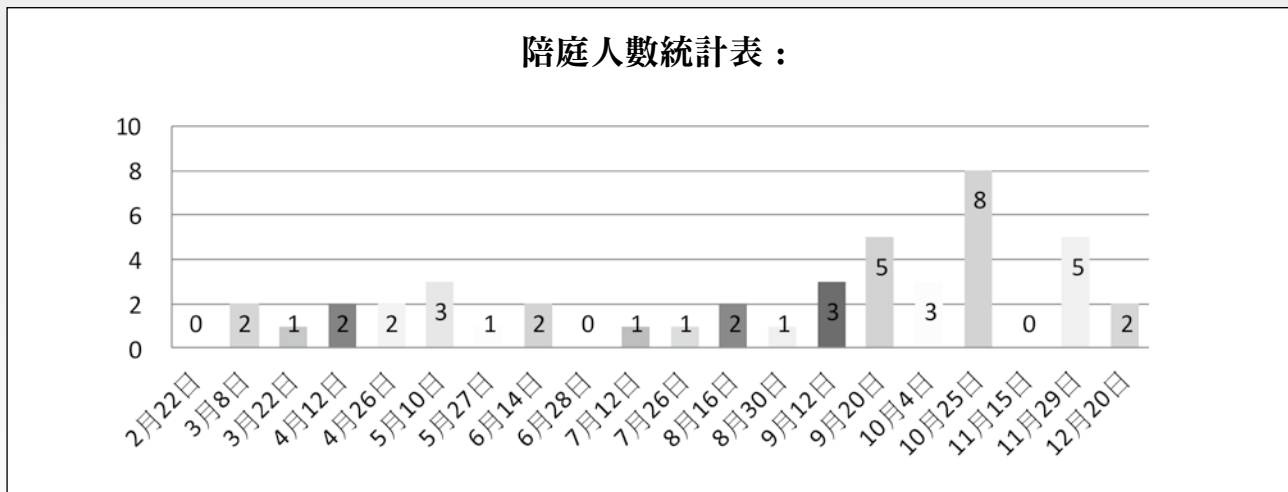
與課程我覺得收穫很多，因為了解很多相關規定及個人權益」、「參與課程我覺很好，因為自己想改變，印象最深刻的是保護令的嚴重性，因為違反會被關」。

8、課程學習前後測分析：實際參與課程之相對人共計 121 人，共發放 121 份問卷。

(1) 參與前測者，共計 107 份有效問卷（回收有效率為 88.4%），僅有 6 人全部答對，正確率為 48%。

(2) 參與後測者，共計 112 份有效問卷（回收有效率為 92.6%。），有 45 人全部答對，正確率為 81%，與前測相比，正確率提升 33%。說明：部份相對人因到課時間較晚，無法完成前測；部份相對人因提前離開，無法完成後測，另有部份相對人因識字程度較低，無法完成測試。

9、陪庭人數：



10、對於社工陪同出庭，相對人回饋建議為：整體而言，社工陪同出庭，對案主有相當大的幫助。

「有社工陪同出庭，能減緩出庭不安感」、「因社工的解說及陪同，較了解保護令的核發意義，故同意法官核發保護，除了保護聲請人，也可對相對人有提醒的作用」、「因課程及陪同社工的解說，對於保護令的開庭有較多的認知，面對開庭時法官的詢問較能有所準備，也能認同保護令的核發」、「本來無意願開庭，因社工的說明及 勵，讓我能有勇氣於開庭時為自己說明，爭取自己權益並保護案子不再受傷害」、「有社工的說明及陪同，雖然被核

發保護令，也因此獲得與案子會面交往的裁定（權利）」。

（二）與家暴事件處合作進行保護令相關業務介紹：共計 18 場，受益人數為 113 人次。

（三）經由課前聯繫或於課後至法院家暴事件處，請求家暴事件處社工協助輔導撰狀或其他事宜之個案共計 52 案（面洽：19 案，電洽：33 案）。

綜上，108 年度的執行過程中，社工深感本方案可以改善相對人使用暴力習性，並且對於降低家庭暴力事件再發生率及減少被害人傷害，深具重要性！。

服務中心服務方案

根據內政部統計，101-104 年，全台每年平均有 54,059 對夫妻離婚，換言之，平均每一千對中有 2.3 對夫妻面對離婚議題。當夫妻雙方出現爭執，甚至走上訴訟，都期待透過法院獲得「正義、公平」，但法院可以裁判案件，卻無法解決家庭紛爭。大部分家事執法人員，也承認離婚不僅是法律問題，更涉及心理層面，波及家中每位成員，其中，以孩子所受影響最大。

嘉義縣於 102 年 12 月 26 日成立「嘉義縣政府駐法院家事服務中心」，期待由社會工作者提供縣民多元服務，建構柔性司法環境，減緩家事事當事人、關係人或未成年子女在面臨法院時的恐懼不安。

本會自 103 年開始承接家事服務中心方案，提供嘉義縣縣民輔導諮詢、律師諮詢、收出養議題宣導等服務。期待降低未成年當事人面對法庭的恐懼感，以及提高當事人尋求司法

協助的意願，確保訴訟過程中的權益與安全；同時，服務內容包括監護及收出養案件調查訪視，落實未成年人最佳利益。

當事人處在衝突階段，除自身情緒未能處理，也會降低對孩子需求的敏銳性和參與度（呂翠夏，2002），更可能忽略或是沒有能力提供安全與穩定的依附關係（何惠玉，2013）。甚至將子女當籌碼或是報復對方的工具，威脅子女的認知與情緒，也影響自己身為父母的角色與功能。若父母即使無法維繫婚姻，也願意以平和方式處理，並關注到子女，還是可以讓子女有較好的成長過程（張以岳，2015）。

在司法審理過程中，特別強調兒童就與其自身有關事務，有自由表意權利。其所表示之意思則依其年齡大小與成熟程度，予以權衡（賴月蜜，2009）；家事事件法及民法亦皆有相關規定，法院裁判前，依子女最佳利益審酌，或使其於法庭內、外有表達意願與陳述意見之機會。所以，會直接請未成年子女出庭或透過專業人員進行家訪，了解其受照顧情形；但當兒童出庭時，法庭上的情況，對於兒童的法律知識，是極大的壓力（賴月蜜，2009），因而親權、監護權及收出養等案件，是由社工以家訪進行了解調查，對兒童是較佳的方式。

由本會過往服務經驗，民眾至家事服務中心時，多數已經面臨離婚、子女親權、探視權等相關問題，主要希望透過諮詢找到對自己的利基點。但面對繁複程序及錯誤期待，並無準備，以至後續衍生許多紛爭，也使個人情緒與心理壓力更大。

所以，提供適切的服務管道、諮詢、關懷陪伴、以及有效益的父母及子女服務課程，運用訪談或提供互動機會，使家庭關係修復，或讓無法繼續維持關係之雙方將重心置於子女，

才是子女最大的福祉。

一、服務對象及內容

（一）服務對象：嘉義地方法院委託調查本縣家事事件之當事人、關係人、未成年等服務對象，並針對 18 歲以下兒童及少年必須出庭表述意見之陪同服務。

（二）服務內容：訴訟過程中，許多不合理的要求及期，對於當事人及其未成年子女之身心影響，不容小覷，為此 108 年本會規劃服務如下：

1. 每週一至週五，每天至少服務 8 小時，駐點法院提供臨櫃服務，提供民眾諮詢輔導、心理支持、資源連結轉介等。
2. 連結律師資源，每週 1 次於法院提供民眾法律諮詢服務。
3. 針對家事事件中有需求之未成年子女、受監護、輔助宣告之當事人，提供陪同出庭服務。
4. 針對法院轉介認為有社工協助需求之未成年子女會面交往、交付案件，提供相關服務。
5. 辦理家事事件當事人親子教育課程至少 10 場次。
6. 針對法院交查之兒童及少年監護權案件、收養案件進行訪視調查，及收養後訪視追蹤。
7. 年度辦理外督會議或個案研討至少 6 場次，以定期、不定期協助社工人員解決、精進服務過程之困惑、困難及能力。
8. 持續提升社工人員之專業知能，年度辦理教育訓練或觀摩會至少 4 場次。
9. 於上下年度各辦理聯繫會議一場次，與網絡單位進行討論、交流。
10. 主動連結相關網絡單位，至各鄉鎮、

中小學校辦理宣導或配合嘉義縣相關活動設攤，進行家事服務中心及收出養觀念宣導。

二、服務資料分析

(一) 臨櫃服務：臺灣嘉義地方法院規劃一半開放式辦公室做為家事服務中心之用（與嘉義市政府駐法院家事服務中心共同使用），供民眾隨時洽詢，包括提供諮詢、社會福利服務資源資訊、情緒支持等服務。

1. 臨櫃服務人次：今（108）年度家事服務中心臨櫃服務，服務人次合計為 1,286 人次，每月平均為 107 人次。

2. 臨櫃服務方式：因嘉義縣境內幅員廣大，考量縣民服務使用之近便性，設有專線，提供民眾以電話方式進行諮詢。108 年度電話服務合計 715 人次、現場服務合計 571 人次，電話方式進行服務比例略高。

3. 臨櫃服務對象來源：主要為自行來電或前來中心等主動求助者為多，佔 60%，顯示多數民眾知道且會主動使用家事服務中心此一資源；其次為單位轉介，佔 32%，主要轉介來源為法院，轉介事由包含心理諮商、未成年子女會面交往或其他事項交辦等，顯示法官明瞭案件需要結合社工專業之情形增加。

4. 臨櫃服務對象：家事中心主要服務對象以家事當事人為大宗，佔 63%；第二則為一般民眾，佔 27%，一般民眾雖然非家事服務中心服務對象，但也會提供相關服務資訊。

5. 臨櫃服務事件類型：服務事件類型以家事事件為主，佔 83%（以親子類型為大宗，佔 63%）；其他類型所佔 17%，包含民眾非因家事事件，但具有法律諮詢之需求。

6. 臨櫃服務對象居住縣市：本家事服務中心以嘉義縣民眾為主要服務對象，比例最高



▲臺灣嘉義地方法院家事服務中心。

(71%)；另，因嘉義縣及嘉義市之家事服務中心共同使用一辦公空間，秉持開放服務態度及夥伴關係，當諮詢民眾較多時，兩中心會相互協助，即時提供服務，避免民眾久候，故嘉義市民亦佔有 19%；至於少數外縣市民眾來電或親洽諮詢時，也予以協助。

(二) 陪同出庭服務：社工透過庭前準備、陪同出庭、庭後輔導等服務，協助未成年子女、受監護宣告及輔助宣告人，出庭相關權利及法庭知識，增加出庭者自身權利之瞭解；並於開庭時陪伴出庭，給予情緒支持，減緩其壓力。

1. 服務案件量及人數：108 年由法院轉介進行陪同未成年人出庭之服務案件，共 7 案 12 人。其中 1 案因法官欲至學校訊問未成年子女，故轉介家事服務中心協助與校方事先溝通，並於當日至校陪同未成年子女接受訊問。



▲庭前準備小道具。

2. 陪庭對象年齡：主要 7-12 歲（國小階段）

年齡	0-6 歲	7-12 歲	13-15 歲	16-20 歲	合計
人數	2	9	1	0	12
百分比 %	17	75	8	0	100

（三）法律諮詢服務：結合嘉義縣民政處共同辦理免費法律諮詢，由律師群輪值，每週一次至法院供民眾諮詢，以保障自身權益；另，也彙整嘉義縣、市各單位法律諮詢服務資訊，並製成表單，提供民眾參考使用。

1. 服務人次：1 月至 12 月法律諮詢服務共辦理 51 場次，服務 355 人；每場次為 2 小時，平均服務約 6 人。

2. 諮詢案件類型：以家事類（51%）為大宗，民事（27%）次之；家事類案件主要為婚姻、子女親權、扶養費用、繼承等，民事類則多為債務、車禍、民事賠償等。

（四）社會福利資源轉介：1. 資源連結：民眾至家事服務中心尋求協助，以婚姻及親子問題為多，例如：離婚及未成年子女監護事件等。社工主要提供諮詢服務、情感支持等，並視民眾需要連結資源。經社工評估具陪同需求者，亦會陪同訴訟輔導科或家暴服務處進行諮詢及服務申請，或是陪同進行法律諮詢等；也因民眾多為有訴訟準備或已在調解、審理階段，故對法律諮詢高度需求，所以，中心之資源連結主要是法律諮詢服務。

需求	連結資源	次數
法律服務	法律諮詢服務	317
訴訟程序	訴訟輔導科	12
家暴服務	家暴服務處	2
合計		331

2. 法定通報事件：依家庭暴力防治法、兒童及少年權益保障法規定，社工人員執行職務時，如有發現家暴、兒童少年保護等情事應立

即通報，另若有福利服務需求，亦可協助進行線上求助；故中心臨櫃服務或是法院交查案件訪視時，有上述情形皆會依法進行通報，今年度共計通報 6 件（成人保護 4 案、兒少保護 1 案、脆弱家庭服務 1 案）。

3. 法定交查案件轉案：法院交查案件經連繫得知，訪視對象非居於服務範圍，主動函轉案件至當地訪視單位及主管機關；今（108）年度共計轉案 20 案。

（五）法院交查兒童及少年監護權及收養案件訪視調查。

1. 服務案量：今（108）年度法院交查案件，共計 285 案，平均每月 24 案。

2. 監護案件類型：監護案件在收案量中佔 86%（245 案），為審酌子女最佳利益，囑託社工訪視及調查。其中，以「酌定未成年人權利義務行使負擔事件」為最多，佔 49%，其次為「改定」，佔 29%；第三為「未成年子女交往會面方式」，佔 8%。

3. 收出養案件類型：收出養案件在收案中佔 14%（40 案），針對未成年人出收養之必要性、適當性進行訪視，並提供報告供事務官、法官審酌參考。

依統計數據得知以「繼親收養」（57%）為最多，其次為「親屬間收養」（22%）；第三為「其他」（13%），是指非血緣關係之機構媒合收出養，法院認有再訪視必要之案件。

4. 結案案件數：108 年度結案數合計 303 案，平均每月結案 25 案。

5. 案件結案概況：以和當事人進行訪視並完成報告之「成案」比例為大宗，佔 63%；「回覆說明」之案件，包含調解成立、撤回聲請，或當事人非居嘉義縣需協助轉介予其他縣市訪視單位等，這些案件會提供訪視調查回覆單，回覆法院及社會局。



▲家事事件當事人親職教育課程。

6. 結案案件回覆天數：法院交查案件之回覆期限，由原本 45 個工作日縮短為 35 個工作日，99% 的案件皆於時限內回覆，僅有 1% (3 案) 逾期，逾期原因為配合當事人訪視時間。以上案件皆有先行發文向法院及社會局，告知無法如期完成及說明原因。

(六) 裁定前未成年人交付及會面交往服務。

今年經法院轉介協助未成年子女會面交往服務，計 5 案，服務 14 次；其中一案除於法院進行會面交往外，另擇日與家事調查官前往該案自行會面交往場所，實際觀察，會面方與未成年子女互動狀況；另一案則是評估會面方親職技巧薄弱，且兩造當事人對過往互動尚有心理議題未解決，進而影響未成年子女情緒狀態及會面意願，故連結心理諮商、親職輔導之資源給當事人及未成年子女。尚有一案則雖非業務服務範疇，但因法官已逕為裁定，因此，由家事服務中心協助第一階段會面安排，並協助記錄會面情形，每週進行 2 次，為期六個月。

(七) 親職教育課程辦理

1. 家事事件當事人親職教育課程：針對家事事件當事人辦理親職教育課程，講題「如何保護未成年子女遠離父母離婚衝突的傷害」，



▲陪同相對人庭前課程。

以法官當庭或發函通知方式請當事人參與。

每偶數月辦理 1 場次，每次 3 小時；共辦理 6 場次，法院轉介人數為 91 人，當事人自行報名計 3 人，實際參與人數為 58 人，出席率為 62%。

2. 收養人親職準備教育課程：於 107 年 11 月 22 日與法院進行會議，司法事務官認為近親及繼親收養案件之當事人有必要參與親職相關課程。故中心於今 (108) 年規劃辦理收養人親職準備教育課程，主要內容為收出養相關法規及權利義務、親職與家庭關係、身世告知等；另依「司法院釋字第 748 號解釋施行法」規定，課程內容增加講授同志收養相關事宜 (依實際參與對象增減)。

亦將課程資訊轉發其他縣市之地方法院，並收到臺南地方法院轉介；今 (108) 年共辦理

4 場次，法院轉介人數計 64 人，實際參與計 51 人，出席率為 80%。

(八) 教育訓練或觀摩會

辦理 1 場次專業人員研習，主題「你來我往 薪火相傳」- 談收養外國未成年人（以越南籍為主）之相關程序與困難。聘請原籍越南，目前任雲嘉南法院特約通譯、移民署通譯之陳竹莉老師擔任講師，27 人參與。

(九) 家事服務中心及收出養觀念宣導：

1. 宣導場次及人次：

日期	宣導單位 / 活動	宣導對象	人次
108 年 3 月 2 日	「幸福女力 閃耀魅力」婦女節宣導活動	一般民眾	225
108 年 8 月 20 日	嘉義縣社會局社工科實習生參訪家事服務中心	社會局社工科督導、社會局實習生	8
108 年 11 月 30 日	嘉義縣國際身心障礙日活動暨公益彩券形象宣導園遊會	一般民眾	368



▲教育訓練或觀摩會。

2. 宣導品製作：

	宣導品項目	份數
1	麋鹿造型宣導筆	500 支
2	摺疊玩具收納籃	80 份
3	交通工具文具盒	55 份



▲各項宣導品。

三、延伸之服務項目

除契約書明定之工作項目外，亦於實務過程中發覺當事人、未成年子女之其他，或是法院交辦事項而延伸之服務項目，如下說明：

(一) 心理諮商 / 輔導

考量離婚對當事人的情緒、親職角色的調整與親子關係的改變等，皆可能造成相當大的壓力；故中心自 107 年開始，特向司法院申請親職輔導與心理諮商費用，當審理股法官、家事調查官、法院交查案件訪視人員，或中心社工在進行相關服務過程中，評估有心理諮商、親職輔導之需求，且當事人亦有意願時，則協

助媒合資源；共計 6 案，服務 14 人，使用 64 次。

(二) 家事調解事件安全評估服務

本項業務為司法院期待各地方法院，期待協助維護家事事件當事人，調解過程中之安全。今（108）年當事人自行填寫並回傳法院之家事調解事件安全評估表，共計 36 份，每案皆與當事人聯繫討論，當日安全議題，以評估需求。其中以「協助安全規劃」最多，佔 39%；其次，則為「當事人表述會有親友或律師陪同出席可予以協助」，佔 25%；而佔 28%



▲親職教育課程。

的「其他」包含內容為，當事人本身為家暴案件之相對人，非有安全議題，僅是想表達無離婚意願；誤傳但實際無人身安全情形。

（三）協助家事事件當事人觀看影片

自 107 年度 5 月起，家事庭法官開始安排於開庭前讓兩造當事人觀看夫妻關係、合作式父母等與案件相關議題之影片（影片為法官所挑選），轉介由家事服務中心協助，並於結束後簡易回覆觀看情形等；今年共計 23 案，實際服務 21 案，每案平均服務 30 分鐘；其中 2 案因案件撤回、開庭時間異動之原因而毋庸提供服務。

（四）陪同出庭手冊製作與運用情形

「未成年子女陪同出庭手冊」於今年初印製完成，分為「兒童篇」及「家長篇」，並藉由今（108）年 4 月 22 日召開之「嘉義縣政府駐臺灣嘉義地方法院家庭暴力事件服務處及家事服務中心第一次業務聯繫會報」分享該手冊；透過臨櫃服務社工、網絡單位、法院交查案件之訪視社工等人員，針對有需要之家庭予以發放，讓當事人可以協助需要出庭之未成年子

女，了解出庭注意事項及自身權益，以保障未成年子女權益。



▲未成年子女陪同出庭手冊。

（五）其他服務

除上述服務外，家事庭法官亦會針對審理案件需求，轉介家事服務中心，提供其他非常態性之服務，例如：要求兩造當事人，須於 1 年內完成親職教育輔導課程 12 小時。因考量當事人社經背景或是自行尋求課程資訊能力有限，而轉請社工協助不定期提供親職相關課程資訊予當事人，今年度計有 2 案。

另外，不少當事人前往法院開庭時，因未成年子女年幼，又無其他親友可代為照顧，會將未成年子女帶至法院，但法官認為其不適宜在法庭內，則會臨時請託家事服務中心社工暫為照顧，今（108）年度共服務有 16 人次。



客製化到府接送 坐輪椅外出無礙 嘉義縣復康巴士接送服務

◎嘉義縣長青園

壹、計劃緣由

雙福基金會一直以來秉持關懷弱勢的一貫宗旨，對於嘉義縣市弱勢團體的關懷不遺餘力，對於身心障礙者的服務品質提升更是雙福的重點目標及方針。

嘉義縣由於背山面海、幅員遼闊，所以在交通方面更需要支援服務，這樣的外在條件對於身心障礙者本身就是一種需求。故此若能透過此交通服務方案來予以提升身心障礙者對外活動便利性，則相信可以提升整體身心障礙者走入社會、參與群眾生活的意願，也使身心障礙朋友可以更融入社會群體。

雙福基金會秉持「福音」與「福利」的雙福理念，深化社區走入人群，看見社會的須要，挽救外界忽略被遺忘在角落的弱勢族群，也努力在回應這個使命的初衷。

貳、服務對象

1. 第 1 類：領有本縣身心障礙手冊或證明

之身心障礙者，以重度肢障坐輪椅者（含肢障之多重障礙者、重度視障者）、植物人（可坐輪椅者）為優先服務原則。

2. 第 2 類：設籍本縣尚未請領身心障礙證明且有重殘坐輪椅之事實，需至醫院辦理身心障礙鑑定、就醫、復健之疑似身心障礙者。

3. 第 3 類：至本縣洽公、就醫或經相關團體邀請至嘉義縣進行公益性參訪活動等之外縣市確有行動不便坐輪椅之身心障礙者。

4. 為推動「身心障礙者權利公約施行法」及確保有交通接送需求之各障礙類別民眾社會參考與權益提供接送服務，不以類別、本縣縣民及就醫目的為限，以落實工作事項宗旨。

參、服務接送

1. 預約時間：週一至週五

08:00 ~ 12:00-13:30 ~ 17:00。

2. 服務時間：週一至週五

08:00 ~ 12:00-13:30 ~ 21:00

3. 預約電話：(05)2763636 轉 102

4. 經評估確實有特殊需求者，開放例假日服務。

肆、服務區域

太保、水上、鹿草、新港、六腳、溪口、大埔，起訖一端位於嘉義縣境內。

伍、服務範圍

起訖一端須於嘉義縣境內，搭乘者目的地為外縣市部分，經評估其必要性（以就醫、就養為原則）且報經機關核准後，同意列入服務範圍之縣市包括嘉義市、雲林縣（斗六市、北港鎮）、台南市（新營區、柳營區、鹽水區、麻豆區）等地。

陸、服務提供方式之可行性及有效性

嘉義縣復康巴士提供使用交通服務項目：

1. 就醫服務、2. 復健服務、3. 醫護服務、4. 保健服務、5. 購物服務、6. 其它…

柒、服務預期績效

(一) 增加溫馨復康巴士使用的機會，以共乘節省服務成本及被服務者之支出，每趟車次可達 2 人次以上之共乘。

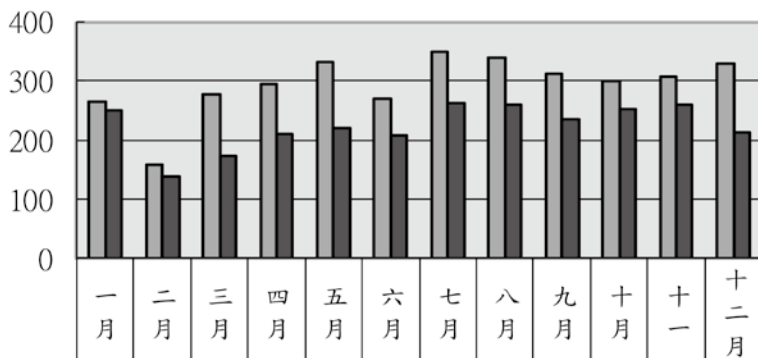
(二) 建立市場供需機制，作為復康巴士服務與管理參考。

(三) 提供身心障礙者客制化的選擇，提供到府服務。

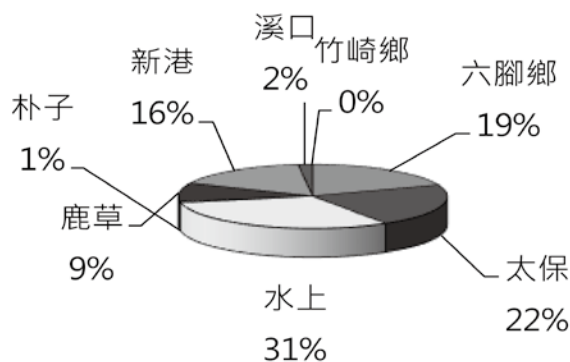
(四) 結合活動連結及回饋機制，使每季使用率，預計平均每季達 85% 以上之使用。

捌、服務績效

108年1-12月復康巴士第二區服務趟次分析



108年復康巴士第二區復康巴士服務地點



玖、未來服務推動趨勢與展望

一直以來竭盡已力媒合案主需求，並與司機共同努力，以照顧家人的心；協助居住於社區中、重度失能長者及身心障礙者，藉由交通接送服務而至醫療院所及需求地點，在行的面向給予貼心支持。



嘉義縣復康巴士接送服務

嘉義縣長期照顧交通接送服務

壹、服務範疇介紹

服務對象：設籍且實際居住於嘉義縣太保、水上、鹿草、新港、六腳、溪口、大埔等七個鄉鎮，年滿 50 歲以上失智者；領有身心障礙證明（手冊）者及 65 歲以上之老人和 55-64 歲原住民，經嘉義縣長期照顧管理中心訪視評估認定為中度或重度失能，且有交通接送需求者，提供往返於醫療機構之交通接送服務。

貳、服務資料分析

（一）由嘉義縣長期照管理中心派案，提供失能者使用下列服務，所需之交通接送服務如下：

1. 就醫服務、2. 復健服務

（二）服務辦法：

1. 預約接送

預約時間：一週前開始接受預約，
每週一至週五上午 08:00 ~ 12:00
下午 13:30 ~ 17:00。

預約專線：(05)2763636 轉 103

使用限制：在合理有限的公共資源共享及在安全規範的前提下，安排共乘，以充分發揮服務效益。

參、個案服務成果

一、服務效益：(108 年 1 ~ 12 月)

1. 總服務受益人次：1,567 人次；男性 805 人次，女性：762 人次。

2. 總服務受益人次：6,263 人次；男性：3,192 人次，女性：3,071 人次。

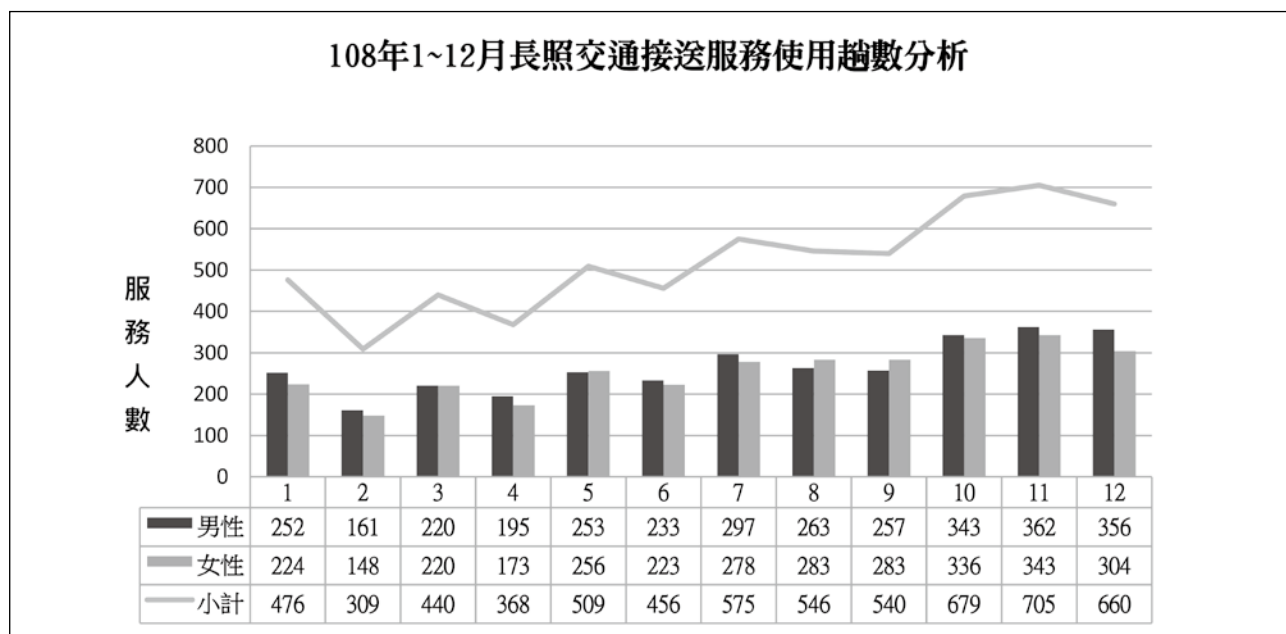
3. 總服務趟次：6,263 趟次。

4. 身障類別：中度：3,420 人次，重度：2,843 人次。

5. 身份別：低收入 225 人次，中低收入戶 117 人次，一般戶 1,165 人次。

6. 區域涵蓋率：大埔鄉 4 人次，六腳鄉 1,175 人次，太保市 1,198 人次，水上鄉 2,154 人次，鹿草鄉 575 人次，新港鄉 905 人次，溪口鄉 252 人次。

二、每月總服務趟次分析





嘉義縣阿里山服務計畫

首創文化健康站 部落長者受照顧 阿里山關懷服務中心成果報告

◎阿里山關懷服務中心

部落文化健康站－山美文健站、新美文健站

壹、服務範疇介紹

雙福基金會在嘉義縣政府協助下在 102 年開辦山美部落文化健康站服務並於 105 年開辦新美部落文化健康站。提供 55 歲以上健康、亞健康、衰弱、輕度失能原住民族長者提供每週五天的服務，運用在地之原住民照顧服務員及培力在地志工，提供部落長者照顧服務。推動原住民部落長者「在地老化」及「活躍老化」，並提供因地制宜之長期照顧服務，維繫部落文化傳承，讓部落長者能在熟悉的部落，獲得適切的照顧。

貳、服務資料分析

部落文化健康站針對長者的需求規劃各項服務，內容包含（一）簡易健康照顧服務（二）延緩老化失能活動（活力健康操、肌力與體能訓練、文化藝術課程、心靈課程、文化音樂活化腦力等）（三）營養餐飲服務（共餐或送餐）（四）電話問安及居家關懷服務（五）生活與照顧諮詢服務（六）量能提升服務（七）運用志工及連結、轉介服務（八）交通接送服務。

本會目前於阿里山鄉的山美村及新美村辦理部落文化健康站服務（文健 C 點）

	名 稱	服務時間	辦理地點
1	山美部落文化健康站	每週一至週五	阿里山鄉山美村 3 鄰 51 號
2	新美部落文化健康站	每週一至週五	阿里山鄉新美村 4 鄰 65 號

參、個案服務成果

一、服務成果

服 務 項 目	山美部落文化健康站	新美部落文化健康站
服務老人人數	35 人	26 人
簡易健康照顧服務	7,675 人次	3,966 人次
電話問安	1,001 人次	734 人次
關懷訪視	930 人次	662 人次
餐飲服務	7,986 人次	4,119 人次
心靈與文化、健康促進活動	448 場	264 場
照顧服務員	3 名	2 名



▲文健站圓夢系列 - 達娜伊谷婚紗走秀。

二、得獎記錄

山美文健站獲得 108 年度原住民族活力健康操競賽 - 南區初賽：第一名。

肆、未來服務推動趨勢與展望

部落文化健康站服務推動以來，規劃多元活動及課程例如祖孫共學 - 鄒族古謠傳唱、祖孫共學 - 鄒語教學、鄒族傳統編織及長老口述歷史等符合原住民文化，結合嘉義基督教醫院及阿里山衛生所辦理長者健康宣導及衛教活動。並連結阿里山 A 單位及居家照顧服務社工員，針對失能失智等長者，申請長照相關服務，讓長者得到適當的服務及照顧。



▲預防及延緩失能活動。

鼓勵原住民長者參與部落休閒活動，及早於失能前提供多元服務，降低醫療、長照之社會與家庭負擔，提供高齡衰老、慢性病長者多功能之文健站照顧服務，預防及延緩失能並推動長照 2.0 服務也運用文健站之照服員及志工，成為預防及延緩失能課程之種子師資，以在地服務在地，成為部落新的力量。

嘉義縣阿里山新美村失智社區服務據點

壹、服務範疇介紹

失智社區服務據點於 108 年 4 月於阿里山鄉新美衛生室設立，是阿里山鄉第一個針對失智症者提供服務的社區據點，透過課程的安排延緩認知功能退化，讓部落失智長者在熟悉的部落內接受照顧。

貳、服務資料分析

服務對象為部落內疑似或已確診失智症者，據點於每周星期一、三上午提供據點服務，服務內容包含認知促進、緩和失能課程、家庭照顧課程、資源連結與轉介及交通接送等服務。

星期	一	二	三	四	五	六	日
上午	√		√				
下午							

參、個案服務成果

服務項目	服務成果
據點收案數	3 人
失智個案確診率	3 人
課程出席人次	424 人次
家庭照顧課程	2 場 / 8 人次
社區宣導場次	3 場 / 74 人次
關懷訪視服務	40 人次

肆、未來服務推動趨勢與展望

隨著部落人口老化，失智症患者逐年增加，但在偏遠的山區並未提供相關照顧服務及延緩失智的課程，期望透過計畫執行加強社區宣導，以增進社區民眾對失智症之認知，進而及早預防或及早發現並治療。而針對疑似或已確診失智症者透過課程安排以維持失智長者最佳功能，使主要照顧者及其他家庭成員與失智長者能有良好互動，進而提升生活品質。

伍、照片分享

一、據點課程 - 懷舊課程 / 部落巡禮 ▶

除了在據點內的延緩失智課程外，年度特別安排了有別於其他據點的懷舊課程 - 部落巡禮，讓長者重遊過去熟悉的地方，並在過程中講述分享過去的生活經驗及故事。



二、照顧者舒壓課程 - 經絡按摩 ▶

照顧者長年累積照顧壓力，往往會讓照顧者喘不過氣，據點透過課程安排提供舒壓課程，讓家屬在照顧之餘，能學習平日生活紓壓的方式。



三、社區宣導 - 認識失智症 ▶

加強社區宣導，以增進社區民眾對失智症之認知，進而及早預防及早就醫診斷治療。





長照服務創新整合 在地老化活力老化

嘉義縣新港日安社區式服務類長期照顧服務

◎縣居服務管理中心

壹、服務資料分析

本會在嘉義縣新港鄉三間村辦理社區式日間照顧服務，服務對象為輕度以上之失能或失智者，本中心最高可服務名額共 24 人。

服務內容依據個別化需求，進行照顧服務計畫安排，其中包含有（一）生活照顧服務、（二）健康服務、（三）生活功能訓練、（四）辦理教育休閒活動、（五）提供福利、醫療諮詢及轉介服務、（六）舉辦家屬教育方案支持團體及聯誼性活動、（七）個案服務及關懷、（八）交通服務、（九）護理服務、（十）復健服務。

貳、個案服務成果

108 年服務總個案數 24 人中，以 CMS 第 5 級 9 人佔最高 38%。

108 年個案類型的統計，包含失能型個案有 9 人、失智型有 6 人、失能失智混合型有 9 人，具有失智情形共佔 63%。

參、未來服務推動趨勢與展望

本會自從在嘉義縣開辦第一個社區式日間

	107 年	108 年
CMS2 級	3	2
CMS3 級	2	3
CMS4 級	2	3
CMS5 級	8	9
CMS6 級	4	4
CMS7 級	3	3
CMS8 級	1	0

照顧服務中心以來，專業服務團隊秉持服務經驗，期許能夠進一步投入社區式日間照顧服務系統的建立，並積極結合社區資源，提供可近性的照顧服務；並且透過日間照顧服務，讓社區長者獲得適當的照顧支持，以維持並增進生活機能及生活品質。

未來服務推動之重點方向包含（一）促進社區共融共生，與社區居民更多共同交集。（二）提供社區中失智症照顧者共享之資源。（三）整合智慧科技及醫療照顧，成為創新整合型的社區式照顧服務典範。



▲家屬支持聯誼。



▲老幼共融。

嘉義縣長青活力站服務

◎嘉義縣長春活力站

壹、服務範疇介紹

雙福社會福利基金會自 92 年起，在嘉義縣政府協助下開辦長青活力站服務。針對 65 歲以上生活能自理或輕度失能之老人提供每週 2 個上午的服務，使其增加社會互動的機會，得到生活照顧與社會心理的支持；進而激發其潛能，以維護其身心健康及自我照顧能力，紓緩家庭照顧壓力，提升高齡者生活的品質。此項服務是透過政府與民間團體的合作、以及社區志工人力的投入，促使老年人能在自己熟悉的社區中「在地老化」及「活力老化」。

貳、服務資料分析

長青活力站針對年長者的需求規劃各項服務，內容包含有（一）健康服務、（二）動靜態活動、（三）生活照顧服務、（四）文康休閒服務、（五）社區聯誼活動、（六）個案服務及關懷、（七）社區關懷訪視。

本會目前於嘉義縣分別於民雄、大林、新港、溪口、太保等 5 個鄉鎮，辦理 10 個長青活力站。

序號	名稱	服務時間	辦理地點
1	北斗長青活力站	每週三及週五 上午 8:00-12:30	雙福教會民雄鄉建國路二段 146-86 號
2	溪口長青活力站	每週二及週四 上午 8:00-12:30	溪口鄉長青會活動中心溪口鄉溪北村 7 鄰中山路 91 號
3	大林長青活力站	每週一及週三 上午 8:00-12:30	大林鎮老人會活動中心大林鎮平林里 18 鄰新興街 116 號
4	西昌長青活力站	每週一及週三 上午 8:00-12:30	西昌社區活動中心民雄鄉西昌村 1 號之 2
5	月眉長青活力站	每週二及週五 上午 8:00-12:30	月眉社區活動中心新港鄉月眉村 15 鄰 122 號之 9
6	東勢長青活力站	每週一及週三 上午 8:00-12:30	東勢社區活動中心太保市東勢里 82 號
7	大美長青活力站	每週二及週四 上午 8:00-12:30	大美社區活動中心大林鎮大美里 33 號
8	溪北長青活力站	每週一及週四 上午 8:00-12:30	溪北社區活動中心新港鄉溪北村 9 鄰 65 號
9	崙頂長青活力站	每週二及週四 上午 8:00-12:30	崙頂社區活動中心太保市崙頂里 4 鄰 21 號
10	大潭長青活力站	每週三及週五 上午 8:00-12:30	大潭社區活動中心嘉義縣新港鄉大潭村 17 鄰 33 附 1

參、個案服務成果

1、每月服務量

108 年各站平均約 42 名長輩。

站名	107 年	108 年
北斗站	52	54
溪口站	39	35
大林站	45	44
西昌站	29	28
月眉站	45	48
東勢站	44	46
大美站	43	45
溪北站	42	42
崙頂站	37	36
大潭站	52	50
總計（人）	428	428

2、服務對象資料分析

以 108 年接受服務之對象 428 人分析其基本資料，服務個案年齡以 75-84 歲佔較多有 53%；一般戶佔 96%，低收及中低收入戶佔 4%；輕度以上失能者佔 5%；女性則多於男性，佔 75.6%。

肆、未來服務推動趨勢與展望

長青活力站服務推動以來除了針對社區高齡者提供初級預防性照顧服務，幫助參與者擁有活力快樂的老年生活；亦透過各項服務推廣及成果展現，鼓勵社區居民共同投入及關懷長者的行列。近年來，本會專業工作人員亦鼓勵活力站長輩走入社區，透過社區行動方案，發揮長輩所長及價值，成為社區新的力量。

在服務中我們從高齡長輩身上不斷發現許多的可能性，為了幫助長輩發揮正向價值，活出精采，並且樂於學習。未來我們將積極鼓勵走出社區，展現銀髮生活的豐富色彩。

因著長期照顧服務連續性服務需求，長青活力站已開辦銜接 C 級巷弄長照站服務。未

來，期待能擴大社區服務參與對象，結盟社區志工及店家就近提供關懷支持性服務。





嘉義市再耕園管理中心計畫

設施服務課程活動 參與度高精彩生活

嘉義市身心障礙者社區式日間服務布建計畫成果報告

◎嘉義市再耕園

壹、源起

本會原提供身心障礙者社區樂活服務多年，今因業務轉型，有原服務對象安置問題，且又因嘉義市目前提供之社區式日間照顧服務僅 1 個據點提供服務，其量能為 15 位個案，遠遠不足嘉義市身障照顧的量能需求，故本會將進行轉型服務，以提供身心障礙者社區式日間服務佈建計畫為主。

依個人照顧服務法第 46 條所示：『日間式照顧服務，得以社區式或機構式服務提供，社區式日間照顧以作業設施服務及開設課程活動之方式辦理』，本服務以社區式提供服務。

貳、服務歷程

活動的辦理提供多元之服務模式，提供生活自理、人際及社交訓練、休閒生活、健康促進等服務，讓服務使用者能在生活品質上有所提升，增加服務使用者的賦權，盡可能支持其參與活動進行，能透過活動支持，將其經驗類化到社區生活，協助其以最大可能來選擇其生

活模式，並為自我決策負責。

聽起來是一件簡單的事，做起來卻困難重重，主因來自會參與日間照顧服務的服務使用者，其雖具生活自理能力，但過去的常在保護的環境下，由家人來為其做生活決策或放任其自由規劃生活，在行為規範、情緒控管上缺乏支持，因此在初期的服務中常帶給教保員及生活服務員極大的挑戰，如：想離開教室就離開、與同儕爭執時，心情不好，大力敲桌或哭泣等，所幸，透過獎勵、引導、同儕支持等等的策略運用，逐步調整問題，讓更多的正向的經驗學習烙印在大腦，以利取出引用。

經過 1 年的支持策略運用，讓服務使用者越來越愛來參與，引一句主要照顧者的話：我兒子的生活過的比我還要精彩，常常嘉義縣市到處趴趴走，真不知道他有障礙算不幸還是幸？無憂無慮的生活，讓我有時忍不住很羨慕。



參、服務成果

一、服務分析

性 別		障 礙 類 別		程 度	
人數		人數		人數	
男	11	1	10	中度	7
女	6	2 類以上	7	重度	10
合計	17	合計	17	合計	17
年齡	男	女			
18 ~ 29 歲	5	1			
30 ~ 44 歲	4	3			
45 歲 ~ 64 歲	2	2			
合計	11	6			

二、服務采影



▲大智慧 休閒環境教育園區！



▲社區適應，嘉義走透透。

適性就業發揮潛能 再耕園職評好園區

嘉義市身心障礙者職業輔導評量業務成果報告

◎嘉義市再耕園

一、就業服務支持體系

身心障礙者職業重建體系是協助身心障礙者就業服務的一環，透過職重個管員的職業重建服務計畫協助服務使用者進入就業職場，對職重個管員而言，職業輔導評量是一個就業潛能評估的工具。

職業輔導評量係為協助身心障礙者適性就業，在就業前了解其職業潛能、興趣、技能、

工作人格、生理狀況及所需輔具等，以提供具體就業建議，並依身心障礙者權益保障法第三十三條法條所定：「各級勞工主管機關應依身心障礙者之需求，自行或結合民間資源，提供無障礙個別化職業重建。前項所定職業重建服務，包括包括職業重建個案管理服務、職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導及其他職業重建服務」。

二、服務歷程

本會自 94 年起承接嘉義縣市職評業務迄今已有 14 個年頭，目前有 1 位接受相關訓練並取得職評員資格之人力資源可供運用，其專業經驗漸受肯定，在各分測驗工具應用已能選擇符合所需進行評量評估，並做正確的解釋，並配合趨勢所需運用生理、心理、社會、職涯面向撰寫報告，在總報告的彙整漸趨成熟穩定符合就業所需之建議，並致力在經驗的傳承上，接受新知改善工具運用與報告不善之處，並不斷開發試做、情評職場，達到符合個案職評能力評估之實做職場，也已開發達十數個職場，預計運用職評場地為嘉義市身心障礙綜合園區 - 再耕園，而再耕園是一個提供評量實做的職場，更有助於多樣化的實作評量提供。



▲情境評量：新體驗，學習出納及記帳技巧，認識自己對此一職業的興趣。

三、服務成果

(一) 服務人次：

月份	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
人數	0	2	3	0	1	6	1	2	2	1	0	0
服務時數	0	50.5	34.5	0	39	122	33	32.5	55.5	12.5	0	0
服務總人數	18 人 / 379.5 小時											

(二) 障礙者分析：

障礙類別	第一類				第二類	第七類	兩種以上障礙
障礙類型	智能	慢性精神	自閉症	頑性癲癇	聽覺機能	肢體	肢體+視覺
人數	8	2	4	1	1	1	1
合計	15				1	1	1

職評服務貼近個案 資源落實有需要者

嘉義市身心障礙者職業輔導評量年度執行報告

◎嘉義市再耕園

一、執行方式

(一) 行政督導掌控派案與行程控管：

派案的人力調配由中心行政督導兼職評員與職重個管窗口，就人力行程安排討論後，再派案至系統接案，並於晤談日填寫回覆表，讓

職重員了解其個案的 21 日期限日期，倘若遇到案主特殊狀況要展延或中止評量，將由職評員與督導討論後填寫單張後，傳真至職重員處報備。



（二）兼職人力進行職業輔導評量：

因本中心無專任職評員，為平衡職評業務執行與收益狀況，由督導兼任職評員執行本項業務，全力配合與市府承辦此業務之執行。

（三）職評報告完成後，再行召開說明會：

本年度要求所有職評報告，完成再召開說明會，讓此一運作順利完成。

（四）分測驗統一以電腦文字檔呈現：

要求職評品質的提昇，要求所有手寫稿之分測驗，能再利用電腦打成文字檔，並可再次思考檢核與彙整個案資料，以讓總報告之呈現統整面貌，所有個案皆依此一要求完成。

（五）職評說明會前將報告初稿完成，說明會後定稿上傳系統：

為讓整體的評量內容有更系統的呈現，所有職評員定會在說明會前將初稿完成，由督導協助審核後，在召開說明會，若有疑慮會再當下討論，定稿後在上傳系統，並盡可能於 21 日內完成。

（六）評量過程中隨時與同儕討論個案狀況，並在個督時提請討論：

在接案時便會與督導討論，當遇到比較多的問題，如：情評場所安排、職種選擇、職評撰寫、困難個案討論等，都會先跟同儕討論，必要時會請相關資源，如：雲嘉南區職業重建資源中心協助討論與評量，並會邀請外督進行討論。

（七）定期召開外聘督導會議：

本中心外聘督導會議，以行政問題、個案研討與職評工具運用討論為主。

二、流程說明

（一）與職重員商談開案量狀況：派案時與職管員討論接案時間與安排。

（二）職重員電腦派案至機構。

（三）3 日內接案與派案。

（四）職評員接案後 7 日內晤談開案。

1、職評員接案會與職評員討論安排之各項情評內容與疑慮。

2、安排在 7 日內晤談，並請家長務必出席與會。

3、於晤談日將回覆表傳送職重員。

4、並於個案晤談後，填具職評計畫書，說明後請個案簽名。

（五）晤談開案後，21 日內完成分測驗評量與總報告初稿撰寫，並召開說明會，修改總報告後上傳系統：

1、個案報告會將困難個案提與督導之個案研討會。

2、個案報告依規定撰寫分測驗與總報告彙整。

3、會依個案興趣、職評目的、能力等，尋求適合的評量工具與場所。

三、執行成效

（一）執行期程：

108 年 1 月 1 日至 12 月 5 日；預定服務人

數 20 名，服務時數在 500 小時。

(二) 執行人數與時數：

月份	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
人數	0	2	3	0	1	6	1	2	2	1	0	0
服務時數	0	50.5	34.5	0	39	122	33	32.5	55.5	12.5	0	0
服務總人數	18 人 / 379.5 小時											

資料說明：

1、有 2 名中途結案，未完成評量之個案，1 名聲音機能或語言機能障礙 / 中度：對入場的站姿工作體能無法負擔，1 名頑性癲癇 / 輕度：持續有癲癇大發作（1 個月內，幾每月發生）先做好醫療支持先結案，皆經案主及家屬同意後中止服務。

2、本年度之服務時數完成度為 76%，今年完成 18 案之預定數，達成率 90%。

(三) 職評障別：

障礙類別	第一類				第二類	第七類	兩種以上障礙
障礙類型	智能	慢性精神	自閉症	頑性癲癇	聽覺機能	肢體	肢體+視覺
人數	8	2	4	1	1	1	1
合計	15				1	1	1

資料說明：

1、本年度的障礙類別與往年差不多大都集中在第一類身障者。

2、本年度在入場評估部份以智能及精神障礙為大宗。

3、個案因故自願退出服務者 2 名，佔全體 11%，職管員在開案前再確認個案服務使用意願，並依規定個案中止服務通知負責職重員，再次確認意願後，進行結案。

四、個案成效追蹤

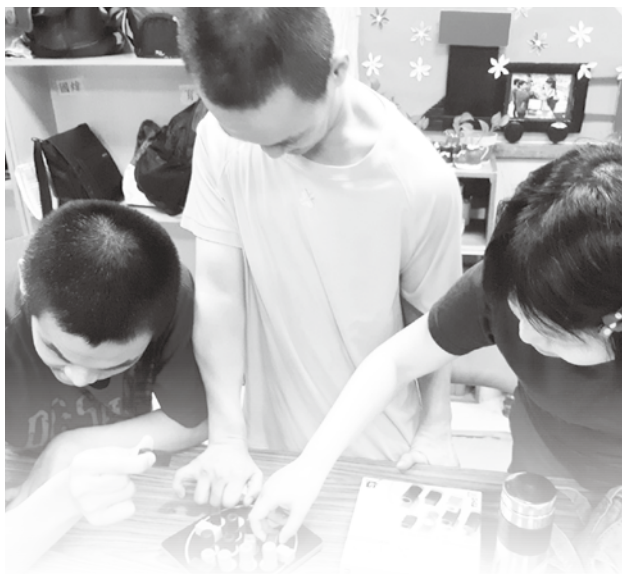
就業模式	支持性就業		庇護性就業		職業訓練（含升學、庇護見習等）		社政服務		其他
報告建議之人數統計	2		10		0		0		6
現況追蹤之人數統計	2		10		0		0		6
現況是否符合建議統計	符合	不符合	符合	不符合	符合	不符合	符合	不符合	中途結案 2/ 在家就業 1/ 職前準備 /1/ 庇護未過 /2
	0		11	0	0		0	0	
職管員是否運用職評於重建計畫	一、18 份報告中 2 位中止評量，追蹤 16 份報告。 二、個案編號 1 進入庇護職場後因適應困難而離職，編號 2、因就業中則先結案後再畢業後開案服務，編號 10、14 庇護入場未能通過後轉介相關單位，編號 12 尚不足以進入就業職場，即追蹤後結案。								
百分比統計	追蹤全體現況符合建議者有 18 人，不符者 0 人，符合者佔全體百分比 100%，不符者佔全體百分比 0%								

五、服務滿意度分析與改善

(一) 轉介單位滿意度分析

項次	題目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
1	在評量過程中，職評單位有考量案主的特殊需求	14	2	0	0	0	16
滿意度比例		87.5%	12.5%	0	0	0	100%
2	本次提供職評報告易於瞭解及閱讀	14	2	0	0	0	16
滿意度比例		87.5%	12.5%	0	0	0	100%
3	本次提供職評報告符合您轉介的目的	15	1	0	0	0	16
滿意度比例		93.5%	6.25%	0	0	0	100%
4	本次提供的職評報告對您後續服務時有具體的建議	15	1	0	0	0	16
滿意度比例		93.5%	6.25%	0	0	0	100%
5	本次提供職評報告有助您對個案能力的瞭解	14	2	0	0	0	16
滿意度比例		87.5%	12.5%	0	0	0	100%
6	本次提供職評報告有助您為個案擬定服務計畫的參考	14	2	0	0	0	16
滿意度比例		87.5%	12.5%	0	0	0	100%
7	本次提供職評報告是個案職場媒合時重要的參考資料	14	2	0	0	0	16
滿意度比例		87.5%	12.5%	0	0	0	100%
8	職評過程中職評員與您有否充分溝通、討論	13	3	0	0	0	16
滿意度比例		81.25%	18.75%	0	0	0	100%
9	職評報告說明會議是否有達到效果	14	2	0	0	0	16
滿意度比例		87.5%	12.5%	0	0	0	100%

整體滿意度高達 100%；將持續與轉介單位做密切配合！



▲操作行桌遊，訓練專注力及手部精細動作能力。



▲社區適應學習認識日常用品。

(二) 受評者滿意度分析

項次	題目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
1	轉介單位讓您了解接受職業輔導評量服務的內容	14	2	0	0	0	16
	滿意度比例	87.5%	12.5%	0	0	0	100%
2	在擬定職業輔導評量計劃書時，職評單位能與您進行溝通討論	14	1	1	0	0	16
	滿意度比例	87.5%	6.25%	6.25%	0	0	100%
3	評量的期間，需要做任何測驗時，評量人員能充分說明原因	14	2	0	0	0	16
	滿意度比例	87.5%	12.5%	0	0	0	100%
4	職評過程幫助您清楚了解職業興趣與生涯方向	11	5	0	0	0	16
	滿意度比例	68.5%	31.5%	0	0	0	100%
5	職評報告的結果與建議讓您清楚易懂	13	3	0	0	0	16
	滿意度比例	81.25%	18.75%	0	0	0	100%
6	職評報告所建議的職種或資源配合您的興趣	10	5	1	0	0	16
	滿意度比例	62.5%	31.5%	6.25%	0	0	100%
7	對職業輔導評量所做的建議內容，需要您配合去執行的部份，是適切可行的	13	2	1	0	0	16
	滿意度比例	81.25%	12.5%	6.25%	0	0	100%
8	在說明職業輔導評量結果後，有幫助您更瞭解自己的就業能力	13	2	1	0	0	16
	滿意度比例	81.25%	12.5%	6.25%	0	0	100%

說明：1、有效問卷為 16 份。

2、有 1 位身障者（個案編號 1）對部份問題回答滿意度為普通，這一位是庇護入場（障別：第一類 / 精神），未特別表示出意見，因入場評估在工作認識上是有限制的。

六、就業安置與相關業務檢討

(一) 執行期間遭遇之困難：

1、專業技能的加強，如在報告的撰寫上已感到無力。

2、本年度因市府職管人力替換，初期個案量有困難。

3、個案有 2 位中途中止評量的狀況。

(二) 改善方式：

1、增加在職訓練的次數與機會，鼓勵職評員不斷受訓。

2、增加與職重個管之間的連絡，並針對問題多多討論溝通

(三) 期待與建議：

1、有更多更深入的專業訓練。

2、鼓勵本市具職評專業資格者參與本項業務，多宣導提升對此業務有興趣者參與。

(四) 未來展望：

經過多年的努力與改善，本中心的職評知能漸有提升，並開始獲得老師們的肯定，我們期許自己能夠在未來的職評服務中，不斷的自我檢討，我是否是能提供更好的專業服務予我的個案，希望我們的評量建議內容能更貼切我們的個案能力，並發掘出嘉義資源的欠缺，讓社會大眾將資源集中在有需要的人事物上。



從培訓專才到提供服務 聽障者社會參與無障礙

108 年嘉義縣政府手語翻譯服務窗口成果報告

◎嘉義市再耕園

一、 108 年嘉義縣政府手語翻譯服務窗口服務計畫

（一）計畫目標及效益：

1. 透過專業手語翻譯作為溝通之橋樑，協助聽語障者在洽公、求職、就醫、接受法務偵察等事務時，能直接且有效地進行雙向溝通，改善以往溝通不良且耗時費力的缺點。

2. 有效提供個人或機關團體，對聽語障者之溝通提供高品質且快速的溝通服務，使其在社會融合上有顯著的幫助，提升聽語障者之社會參與度。

3. 透過宣導活動的辦理，有效讓參與者認識到手語服務方案，有效協助個人或生活周遭需要此使用者，能連結到此一服務方案；且幫助社會大眾透過媒體之力量認識此一服務方案。

4. 透過手語推廣教學活動的辦理，使與會者能正確學習與認識手語，進而能在工作職場上進行初步之溝通，有助提升對身障者的權益服務。

（二）服務對象、範圍及時間：

1、個人：設籍嘉義縣之聽語障者為優先（需附申請表、身心障礙手冊影本）。

2、團體：（1）嘉義縣各公務機關、學校、醫療院所、警政司法單位及社會福利團體。

（2）其他相關團體申請以未涉及私人商業利益及團體對外公開不收費之活動，且有利於社會公益與身障福利提升者。

（三）服務內容：

1. 提供公務部門及聽語障者個人手語翻譯溝通服務。

2. 至公務部門及聽障團體進行手語翻譯服務宣導，以提升手語翻譯使用率，提供溝通無礙之友善環境。

3. 針對公務單位及對手語有興趣之一般民眾提供實務之基礎手語教學研習。

二、手語翻譯服務統計

108 年全年度提供手語翻譯服務人次共 394 人次，服務總時數為 371 小時，達成契約所要求年度翻譯服務量（300 小時）123.7%。

108 年度每月手語翻譯服務之平均人次為 32.8，每月手語翻譯服務之平均時數為 30.9 小時，每月之服務人次及時數請分別參見下頁之圖 1 及圖 2。

圖 1. 每月手語翻譯服務人次（平均 32.8 人次 / 月）

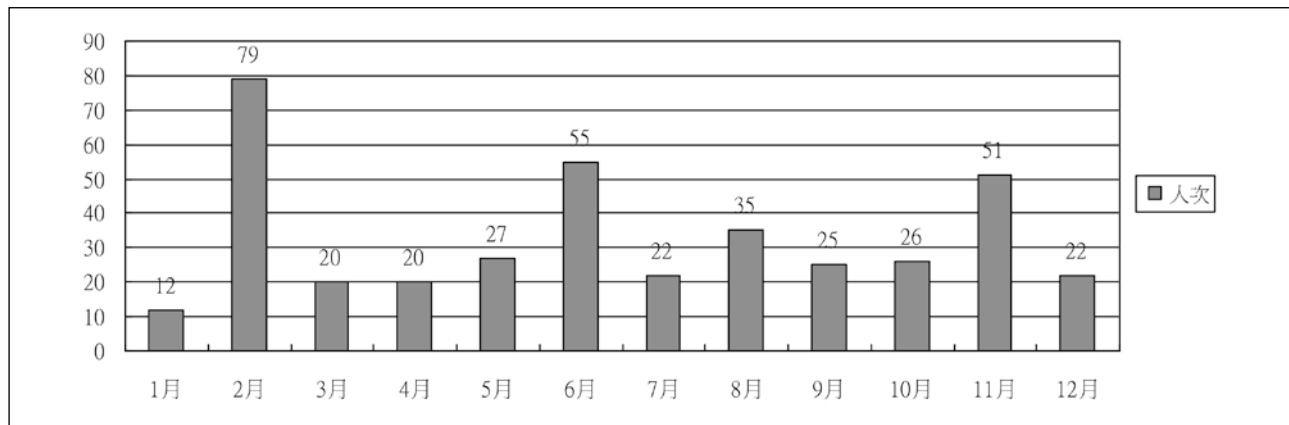
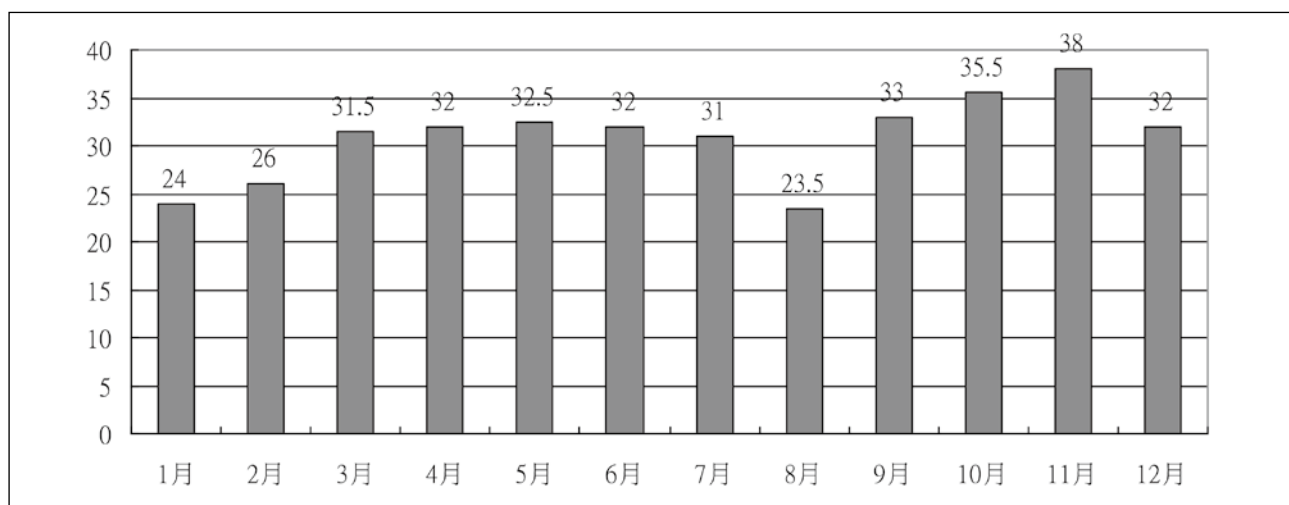


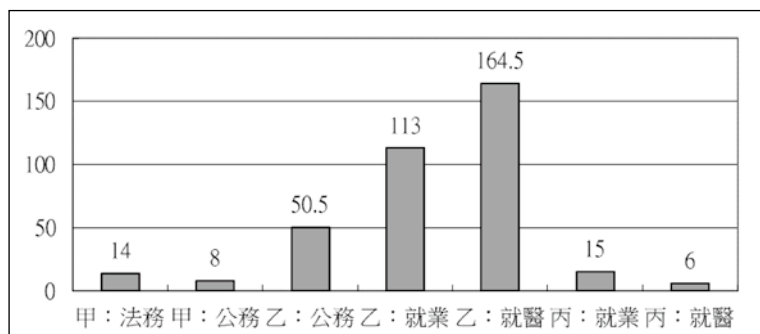
圖 2. 每月手語翻譯服務時數（平均 30.9 小時 / 月）



我們接著進一步根據翻譯服務的類別分析其時數之分布情形。下面圖 3 呈現 108 年 1-12 月各類別手語翻譯服務之時數。在時數的分布情形上，以就醫相關的翻譯服務時數最高（乙類 164.5、丙類 6 小時），顯示嘉義縣聽障者個人溝通需求最高者為就醫相關之溝通；其次為就業相關之溝通服務（乙類 113、丙類 15 小時），顯示嘉義縣聽障者在求職、在職訓練、

職場溝通等之溝通有很大需求；第三多為各類公開活動之翻譯服務（乙類 50.5 小時）；最後為甲類之法務溝通服務。由圖 3 可見今年度手語翻譯服務主要之類別以就醫及就業相關之溝通翻譯為主，其次為參與各項公共事務活動之翻譯，顯現嘉義縣聽語障者在就業相關的求職面試、就醫溝通及參與公共事務溝通之翻譯需求最大。

圖 3. 各類別之翻譯服務時數統計



▲聽障者門診就醫溝通翻譯。

以家庭為中心提升照顧技巧

嘉義市身心障礙者家庭照顧者支持服務計畫成果報告

◎嘉義市再耕園

一、服務計畫緣起

台灣於民國 69 年通過殘障福利法，為消除對身心障礙歧視挹注心力，民國 86 年將“身心障礙者保護法”蛻變為積極性權益保障成為“身心障礙者權益保障法”（民 96），不僅針對身障者本身，於身權法第五十一條第二項中提到家庭照顧者支持，並針對該項特別提出作相關規範；民國 104 年修正後成為“身心障礙者家庭照顧者服務辦法”，照顧辦法中第二十二條清楚提到“照顧者支持與訓練及研習應視家庭照顧者實際需要，採演講、座談、到宅示範指導、活動、個案輔導、團體及其他多元、彈性方式為之”。顯見不僅是針對身心障礙者本身，身障者家庭照顧者支持體系之建構逐漸受到重視。

雙福基金會於 108 年 08 月起，承接嘉義市身心障礙者家庭照顧者支持服務，「以家庭為中心」之服務理念，期待藉由本計畫之服務提供，包含個案管理服務、預防式服務（心理協談服務、到宅服務、支持成長團體、照顧技巧課程、休閒課程、心靈舒壓課程），有效降低家庭照顧者之壓力，提升家庭照顧者照顧技巧並增強身障者家庭與社會功能，預防及緩解家庭照顧者因照顧負荷所引發之不幸家庭事件。

二、服務對象

（一）依身心障礙者家庭照顧者服務辦法第二條規定，服務對象為身心障礙者家庭內最主要照顧身心障礙者之配偶、直系血親、直系姻親或共同生活之家屬。

（二）本服務以設籍與實際居住在嘉義市的弱勢家庭為主要服務對象，次要為一般身障者家庭照顧者及其家庭。

三、服務內容

（一）個案管理服務（二）休閒活動與課程（三）舒壓活動與課程（四）支持或成長團體（五）照顧技巧訓練課程（六）到宅服務 / 心理協談服務。

四、服務成果

（一）個案開案量

類型 月份	新開案	訪視初篩後評估不開案	結案
8	3	0	0
9	1	2	1
10	2	1	0
11	1	1	0
12	0	0	0
小計	7	4	1

（二）每月訪視次數

類型 月份	家訪（面訪）	電訪
8	3	1
9	7	4
10	5	5
11	7	6
12	8	8
小計	30	24

「FUN 鬆」舒壓休閒系列課程：

透過專業講師帶領，配合不同主題運用多元媒材與工具，達到舒解照顧壓力及與增進人際交流目的。

活動名稱	參與人次 （含講師）	男女比例
與情緒共處	7	6 女 1 男
舒壓與自我照顧	6	6 女
團隊合作，照顧不孤單	6	4 女 2 男
隨手拍，記錄生活小確幸	7	5 女 2 男
舒壓按摩，跟痠痛 SAY GOODBYE	13	8 女 5 男
總計	39	



社區共融－有你有我 慢飛天使發光發亮

晨光智能發展中心服務成果報告

◎晨光管理中心

壹、服務範疇介紹

雙福基金會於 2003 年成立嘉義市私立晨光智能發展中心為嘉義地區提供 0-44 歲學齡前發展遲緩及身心障礙者（幼兒及成人）整體性團隊整合服務。透過特殊教育專業工作人員及專業整合，為服務使用者提供全方位且專業化的完整服務，目前服務範疇包括嘉義市全區、嘉義縣 18 鄉鎮當中的太保市、民雄鄉、溪口鄉、大林鎮、新港鄉、中埔鄉、梅山鄉、梅山鄉、番路鄉、東石鄉、番路鄉、六腳鄉、竹崎鄉、水上鄉，甚至遠至阿里山鄉共 15 個鄉鎮，都有晨光團隊服務的足跡。

貳、服務宗旨

宏揚基督耶穌救人博愛的精神，尊重生命的個別差異，協助身心障礙者發揮潛能，回歸社區。

參、服務對象

0-6 歲發展遲緩或身心障礙幼兒及 6-44 歲身心障礙者。

肆、服務人數

108 年度中心服務使用者人數合計 178 人，包含日間照顧：62 人（含早期療育日托 64 人；成人日間服務 12 人）以及外展服務：102 人（含阿里山行動早療服務 15 人）。

伍、服務特色：多元服務 整合 All-in- One

身心障礙服務使用者所面臨的問題是多元且複雜的，其需求也必須仰賴不同的專業、不同機構的資源提供才能滿足，但是往往家長在尋求這些資源時，必須舟車勞頓、勞心勞力的一個機構跑過一個機構；晨光看見了家長的需要，晨光中心自 104 年搬新家後，於同年 9 月起已整合復健醫療、特殊教育以及社會福利服務三個不同面向的專業服務，透過跨專業團隊模式，讓身心障礙服務使用者可以透過單一窗口獲得全方位的服務。

陸、未來服務推動趨勢與展望

晨光智能發展中心在嘉義地區服務超過 17



年個年頭，也是嘉義地區早期療育及身心障礙服務量能的重要指標，我們看到台灣早期療育領域致力於推動最好的學習場域便是以回歸融合為基礎及社區互動的參與，因此未來希望透過我們的努力讓這群慢飛天使及身心障礙者能與用更多元化的參與模式在日常生活中自然地學習，同時與社區民眾有更多的認識，透過這樣愛的種子傳遞，共創社區共融。我們期待不論是孩子進入到『晨光』或是『晨光』進入到家庭，都能有最佳的服務品質，未來這群慢飛天使需要我們大家持續共同關心，『晨光』也將肩負起更大的責任，為我們的服務對象發聲，更期待這群天使未來能發光發亮，成為社會最溫暖的力量！

早療日間托育服務服務成效報告

一、前言

嘉義地區因阿里山神木與日出雲海而名揚海內外，同時，也因為幅員廣大，偏遠地區療育資源不足，而隔代教養、外籍配偶等家庭型態的增加，讓許多身障及遲緩兒的早療服務困難重重。雙福基金會因為看到這裡的問題與需

要，於 2003 年設立嘉義市私立晨光智能發展中心。

日間托育班收托於 108 年度 62 位發展遲緩及身心障礙兒童，希望能讓更多遲緩兒童早日進入早療服務，並能幫助無力讓孩子療育的家庭，如：單親家庭、隔代教養家庭、偏遠家庭、外籍配偶家庭、貧困家庭及其特殊情況之家庭，讓其孩子不因家庭弱勢而喪失接受早療服務的機會；孩子的問題不單單只是個人，還包含了家庭，因此，針對家長所面臨之問題（如：經濟問題、社會福利、兒童教養問題…等），由本中心社工進行介入與處遇。

二、個案資料分析

以下為 108 年度早療日間托育服務 62 名個案之各項分析：（資料統計至 108 年 12 月 31 日）

（一）性別分析

本中心受服務對象之性別比例，男性為 65%，女性為 35%，人數分別為 40 人與 22 人。

性別	人數
男	40 人
女	22 人

(二) 年齡分析

本中心受服務對象年齡以 3-4 歲佔比例最高，分別佔全中心比例 36%，人數為 22 人，其次未滿 3 歲及 5-6 歲以上分別占 24% 及 21%，4-5 歲占 19%，12 人。

年齡	人數
未滿 3 歲	15 人
3- 未滿 4 歲	22 人
4- 未滿 5 歲	12 人
5 歲 -6 歲以上	13 人

(三) 居住地區分析

本中心位於嘉義市東區，因地緣關係受服務對象以嘉義市為最多，占全申請人數比例之 47%，人數 28 位，其次為民雄鄉 20%，有 12 人，新港鄉佔總人數比例為 9%，人數 5 人，溪口鄉為 7%，人數 4 人，梅山鄉及中埔鄉皆為 5%，各 3 人，太保市為 3%，人數 2 人，水上鄉、朴子市、竹崎鄉、番路鄉佔 2%，各為 1 人，大林鎮則為 1%，人數 1 人。

地區	人數	占申請人數比例
嘉義市	28 人	45%
太保市	2 人	3%
朴子市	1 人	2%
溪口鄉	4 人	6%
民雄鄉	12 人	19%
新港鄉	5 人	8%
中埔鄉	3 人	5%
梅山鄉	3 人	5%
水上鄉	1 人	2%
竹崎鄉	1 人	2%
番路鄉	1 人	2%
大林鎮	1 人	1%

(四) 障礙類別分析

中心受服務對象以第一類（智能類）多數，占總人數比例 45%，總計 28 人，其次為多重障礙 23%，有 14 人，發展遲緩為 21%，13 人，第 7 類則為障礙 8%，人數 5 人，第 4 類則占最少為 3%，2 人。

類別	人數	占人數比例
第 1 類	28 人	45%
第 4 類	2 人	3%
第 7 類	5 人	8%
多重障礙	14 人	23%
發展遲緩	13 人	21%

(五) 障礙程度分析

本中心受服務對象之障礙程度以輕度為最大宗，占 45%，有 28 人，其次為發展遲緩，占 21%，13 人，重度為 9 人，15%，中度為 9 人，14%，極重度則為 3 人，佔總人數 5%。

程度	人數	障礙程度人數比例
輕度	28 人	45%
中度	9 人	14%
重度	9 人	15%
極重度	3 人	5%
發展遲緩	13 人	21%

(六) 家庭型態分析

本中心受服務對象之家庭型態以核心家庭與三代同堂為最多數，分別占總類型的 42% 及 27%，人數各為 26 人及 17 人，單親家庭占 13%，8 人，隔代教養家庭占 5%，人數為 3 人，其他之特殊情況則占 13%，人數為 8 人，此情況的 6 位個案家之情況如下，四名個案的父母為分居關係，兩名個案目前居住於寄養家庭，最後兩名則為父母已是離婚狀態但卻仍然同住。

類別	人數	占總類型比例
三代同堂	17 人	27%
核心家庭	26 人	42%
單親家庭	8 人	13%
隔代教養家庭	3 人	5%
其他	8 人	8%

(七) 特殊家庭個案分析

服務對象為特殊個案家庭之人數為 15 人，而類別細項部分，政府列冊低收或中低收入戶有 9 人占最多數，符合特殊境遇情形之家庭個案有 8 人，父或母領有身心障礙手冊亦有 7 人（含智能障礙、聽障、肢障）。

類別	人數	特殊家庭類型所占比例
父母或主要照顧者領有身心障礙證明	7 人	29%
政府列冊中低或低收入戶	9 人	38%
符合特殊境遇情形之家庭	8 人	33%

三、服務成效統計

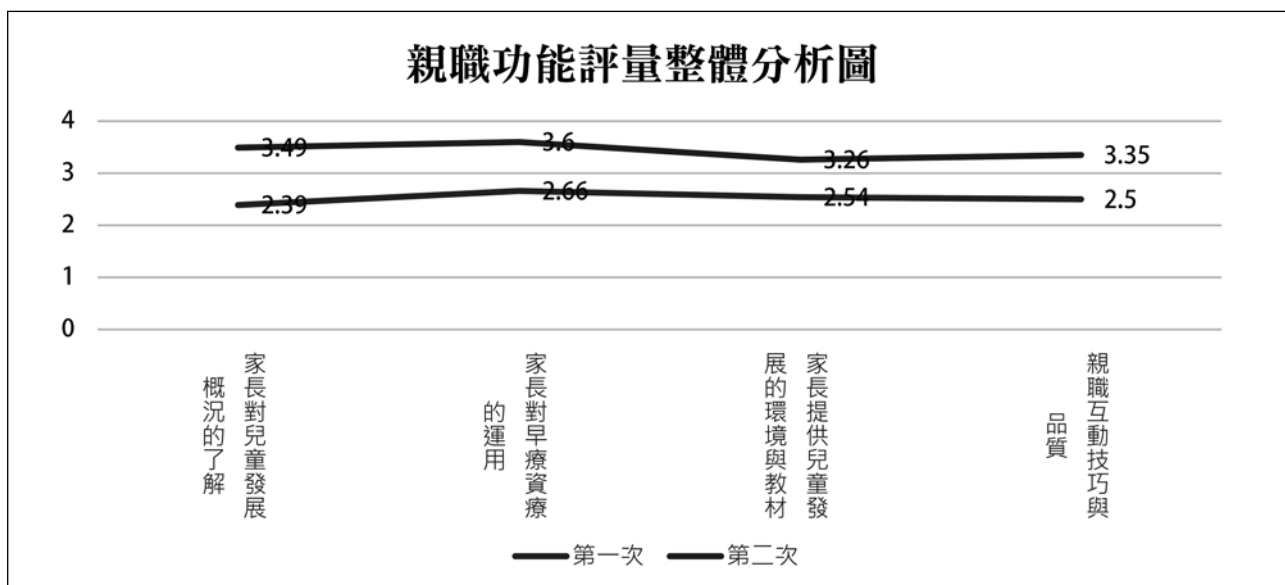
(一) 親職功能評估分析：

親職功能量表分為家長對『兒童發展概況』



的了解』、『家長對早療資源的運用』、『家長提供兒童發展的環境與教材』、『親子互動技巧與品質』四個項度，每一個向度皆有評量指標，社工根據家庭實際狀況勾選，非常不同意為 0 分、不同意為 1 分、普通為 2 分、同意為 3 分、非常同意為 4 分，填寫該量表每年重新評估一次，評估量表以百分比呈現。

以下圖表 64 名個案的親職功能近兩年狀況！

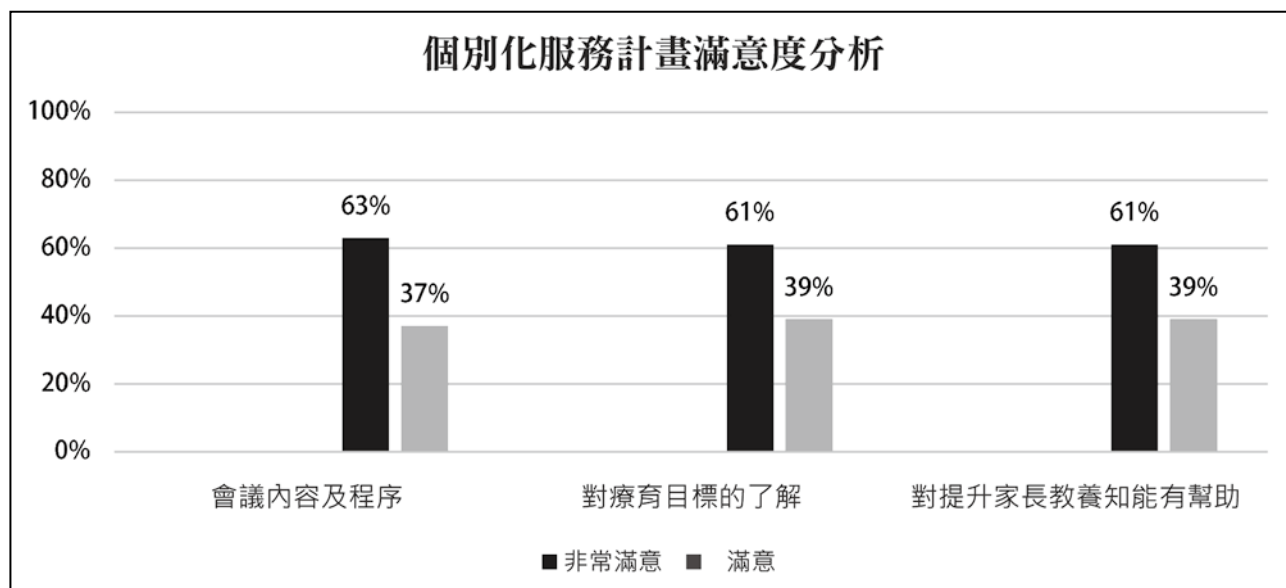


圖表說明：由以下分析圖可以得知接受補助之 62 名個案各項度的親職功能皆有成長，藍色線與紅色線兩者評量日期相距一年，可以從分析圖中看到各向度的家庭親職功能皆有顯著的提升。

（二）個別化服務計畫家長滿意度

此分析圖擷取於 109 年 3 月針對本中心日托服務個案家長進行問卷調查的年度滿意度分析，此分析圖針對個別化服務計畫（ISP），對個案服務目標的了解程度以及教養上的幫助等三個向度來了解家長對於個別化服務計畫的滿意度，由下列分析圖可得知：家長在三個向度上的滿意度都高達 100%，對於會議的內容及程序感到非常滿意為 63%，滿意為 37%，100%

的家長認為會議後可以更加了解 ISP 的服務目標，部分家長亦表示，他除了可以知道服務目標外，更能掌握個案的狀況，了解孩子整體進步情況；另外，有 61% 的家長非常認同 ISP 對於自己在教導孩子的能力上是有幫助的，家長可以更明確知道自己在哪一個作息時間是有困難需要協助的，他們又該如何有效利用在家的作息時間來教導孩子，本中心家長普遍對於個別化服務是認同且認為有實質幫助的。



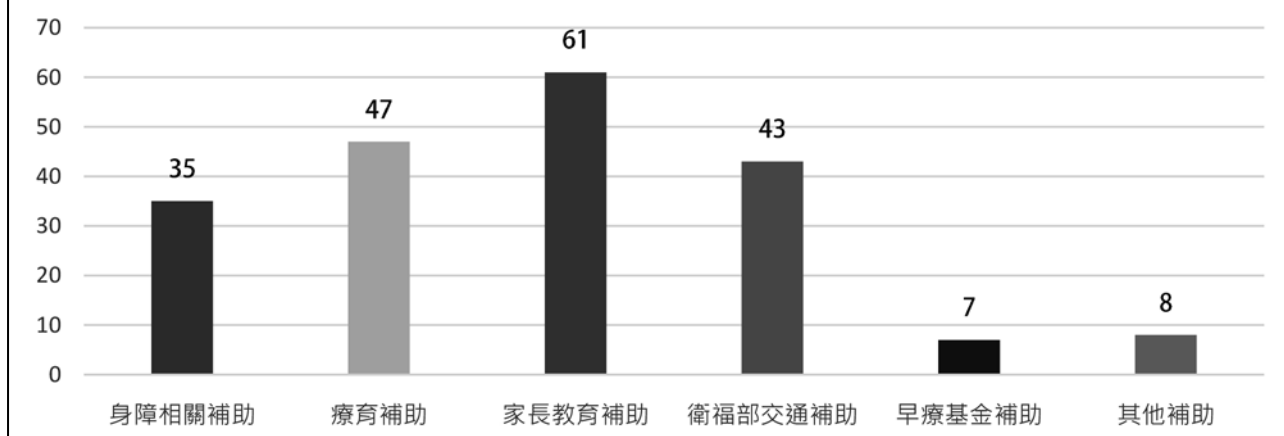
（三）經濟資源媒合分析

經濟補助主要區分為身障相關補助（含身障日照補助及身障生活津貼）、療育訓練費補助、家長教育經費補助、衛福部交通補助、晨光早療基金補助、以及其他補助等六類，個案進到晨光後我們會先了解個案目前的相關福利運用情形，協助家長選擇較為合適的經濟補助，在資源沒有限制及充足的情況下，我們會協助案家申請所有補助，以利減輕其療育負擔，從 108 年度 62 名個案分析可窺知接受家長教育經費補助者達 61 人次，療育訓練費補助人次為 47 人次，有 43 人次的個案媒合上衛福部交通補助，使用身障日照補助及身障生活津貼者則為 35 人次，以上為政府部門之經濟補助，因政府補助大多僅能擇一補助，故本中



心會協助案家擇優使用經濟補助，另外，若公部門補助仍無法支持個案穩定接受療育服務，本中心會進而媒合嘉義基督教醫院早療基金或是其他民間單位提供的相關福利補助，目前使用其他補助的個案分別是向家扶中心以及福添福基金會申請就學以及醫療補助。

經濟資源媒合分析圖



(四) 支持性服務提供分析

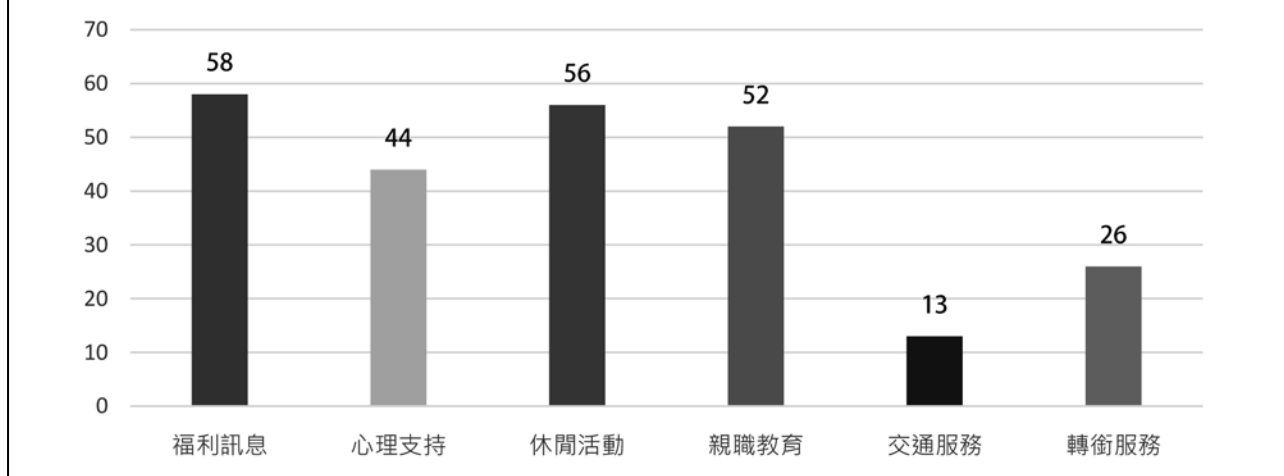
支持性服務包含休閒活動、心理支持、親職教育、交通車服務、福利訊息提供以及轉銜融合等六個項目，社工在進行家庭需求評估時，可以發現以上六項支持性服務中案家需求大高的為心理支持、社會福利資訊的連結以及親職教育的部分，當然，不否認的主要照顧者花盡心思及所有時間在陪伴個案成長，往往忽略了自己的感受及需要，我們會發現長期未重視自己的家長所展現出來的情緒表現是比較負面有壓力的，當然，生活品質也一直無法提高，這都會直接去影響到個案在療育過程中的感受和成效，因此提供適切的心理情緒支持也是我們陪伴家長的重點工作，我們也希望這些家長們能夠多花一點時間來善待自己，讓自

己獲得正向能量，自然將這些好的能量帶給個案，故我們針對了個別家庭需求提供了支持性服務，以下根據本中心支持性服務的人次做一統整，得知本中心提供最多的支持性服務為社會福利訊息的提供，為 58 人次，親職教育、心理支持及休閒活動以分別為 52 人次、44 人次及 56 人次，亦有 13 名個案因居住於偏遠地區、家長無交通能力而無法順利接受療育服務，故我們亦連結了復康巴士進行交通接送，讓個案得以順利接受穩定的療育服務，最後亦有 26 位個案接受本中心融合及轉銜服務。

※108 年度辦理親子活動場次 4 場，講座 / 座談會 4 場次，家長團體 2 場次。

※ 轉銜服務：共計 26 人次。(轉銜國小 9 人，回歸幼兒園 6 人，機構 1 人，融合 10 人次。)

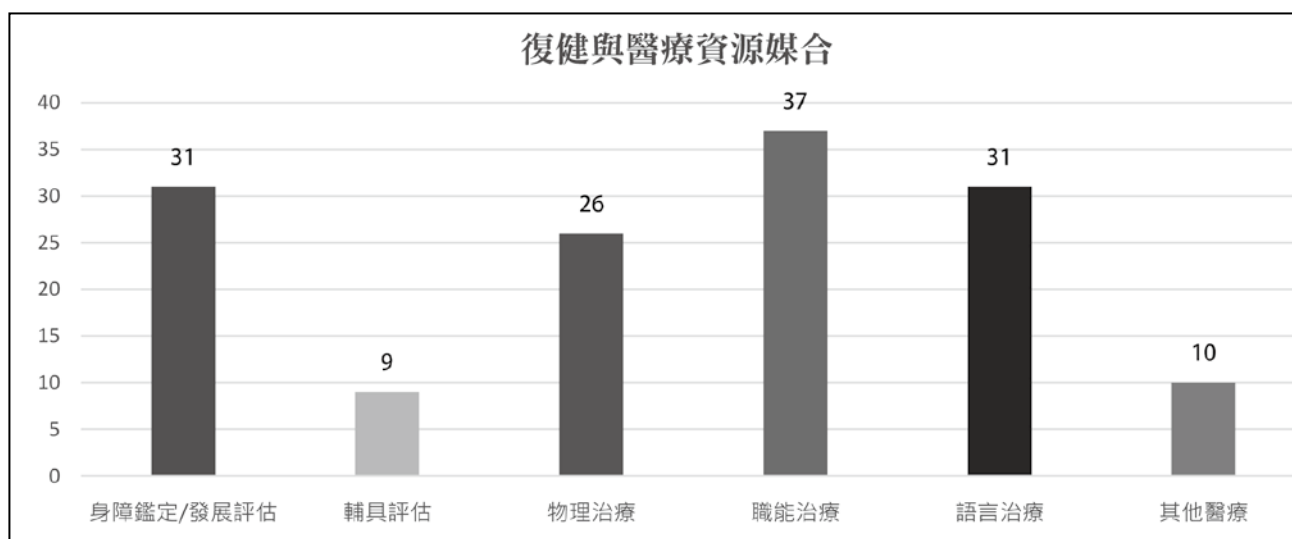
休閒&專業支持服務



（五）復健與醫療資源媒合

復健與醫療的部分分為身心障礙鑑定發展評估、物理治療、職能治療、語言治療、輔具評估及其他醫療，104年8月嘉義基督教醫院復健科進駐晨光，職能治療師、物理治療師、語言治療師每週提供三個上午的時間至本中心進行一對一或小團體復健治療，另外，本中心亦有聘請專職物理及職能治療師進行團體治療，期待在本中心接受服務的個案皆能使用到復健治療資源（本中心專職治療師進行治療及

家長自行帶往醫療院所復健部分未列入計算）；由下圖可得知 108 年度接受職能治療人次皆為 37 人，物理治療為 26 人，語言治療 31 人，身心障礙鑑定及發展評估為 31 人，輔具評估的部分 9 人，其他醫療部分，9 名媒合嘉基醫院牙科身障特別門診進行治療，1 名個案則向骨科詢問髖關節手術事宜，1 位個案因情緒行為問題媒合醫院兒心門診醫師、心理師、治療師、社工師召開個案研討會議。



四、外展服務

以家庭為中心的服務計畫（Home-based programs）主旨在促進父母親負責教養其障礙幼兒，這種服務計畫企圖透過父母的合作，並且要訓練父母在平日居家環境裡有效地善待其障礙子女（許天威等，2006，頁 2- 20）。家庭是最自然的生活環境，父母是幼兒成長過程中最重要的人員之一，此服務模式除了考量幼兒成長環境之外，並可適當的運用社區內的種種資源，藉此在多元化的服務過程中，提昇幼兒的學習能力及家長的親職功能。

「家」是幼兒最早接觸的小型社會，也是一個最自然的學習場所。透過各種不同類型的教學方式，如：一對一或小組教學，提供父母學習的技巧並落實於生活情境中。專業團隊將服務

帶入家庭，以此建立正確的教養態度及早期療育概念，對發展遲緩兒童療育的成效有事半功倍之效；反之，若照顧者無正確觀念或拒絕接受幼兒遲緩的表現，不但療育效果不彰，甚至會錯過學習的黃金時期。

本市位於台灣西南部嘉南平原北端，面積六〇・〇二五六平方公里。為減輕家長因交通能力不足或發展遲緩兒童因生理受限，無法到早療機構接受服務，本會有鑑於服務對象家庭生態需求，致力於早期療育到宅服務工作，以實際示範的方式教導療育的技巧，透過教學經驗分享及育兒策略討論的服務過程中，提昇家庭教育能力的彰顯，期待家長能掌握幼兒最佳的療育時機。

108 年外展服務使用者（幼兒）基本資料分析



一、服務成果

（一）服務使用者年齡分析表

服務使用者中以 0 歲 - 未滿 3 歲佔 44% 為主，其次為 3 歲 - 未滿 4 歲佔 25%，4 歲 - 未滿 6 歲佔 17%，滿 6 歲佔 14%。

年齡	人數
0 ~ 未滿 3 歲	45
3 歲 ~ 未滿 4 歲	26
4 歲 ~ 未滿 6 歲	17
滿 6 歲	14

（二）領有身心障礙手冊比例分析表

服務使用者無領冊佔 69%，有領冊佔 31%。

障礙者	人數
有領冊	32
無領冊	70

（三）服務使用者性別分析表

服務使用者男生佔 59%，女生佔 41%。

性別	人數
男	60
女	42

（四）服務地區分析表

服務地區以嘉義市佔 45% 為主，其次為民雄鄉、竹崎鄉佔 9%，梅山、新港佔 7%，中埔、溪口各佔 5%，番路佔 4%，太保、大林佔 3%，水上佔 2%，六腳佔 1%。

地區	人數	服務地區所佔比例
嘉義市	46	45%
民雄鄉	10	9%
梅山鄉	7	7%
番路鄉	4	4%
六腳鄉	1	1%
竹崎鄉	9	9%
新港鄉	7	7%
中埔鄉	5	5%
大林鎮	3	3%
太保市	3	3%
水上鄉	2	2%
溪口鄉	5	5%

（五）服務使用者家庭類型分析表

服務使用者家庭類型以核心家庭佔 36% 為首，大家庭 26%，折衷家庭 15%，單親家庭 21%，寄養家庭 4%，隔代家庭 4%。

家庭類型	人數
核心家庭	37
折衷家庭	15
單親家庭	12
大家庭	27
隔代家庭	4
寄養家庭	7

（六）個案後續安置狀況分析表

幼兒後續以持續提供到宅服務佔 56% 為首，其次為轉銜至國民小學佔 19%，安置幼托園所 12%，幼兒能力提升結束服務佔 10%，安置日托中心佔 3%。

	人數
安置幼托園所	10
持續提供到宅服務	48
安置日托中心	10
幼兒能力已提昇	28
轉銜至國民小學	3
離開服務區域	3

身心障礙成人日間照顧服務事工

身心障礙者們經常帶給家庭很大的照顧壓力，他們往往需要全面性且持久性的治療和教育，家長們的辛勞可想而知，因此，給予家長們適時的喘息空間，不但可以暫時舒緩平日緊繃的情緒也減少工作和照顧的雙重壓力。晨光於 105 年 9 月開始進行成人日間照顧服務（15-44 歲之身心障礙者），使主要照顧者得以在服務對象需進行轉銜或面臨無人照顧的情況時，亦能找到合適服務對象的安置場所，得到安心工作及喘息的機會，我們在 108 年度共提供 12 名服務對象日間照顧的服務，以下為我們的服務資料分析。



108 年日托服務使用者（成人）基本資料分析

以下為 108 年度日間照顧服務 12 個案之各項分析。

（一）服務使用者年齡分析表

以 20 歲－29 歲佔 50% 為首，其次為 13 歲－19 歲佔 33%，30 歲－39 歲佔 17%。

表一、服務使用者年齡分析表

年齡	人數
13 歲－19 歲	4
20 歲－29 歲	6
30 歲－39 歲	2
40 歲－49 歲	0
合計	12

（二）服務使用者性別比例分析表

男生佔 58%，女生佔 42%。

表二、服務使用者性別比例分析表

性別	男	女
人數	7	5

（三）服務使用者障礙類別分析表

以第一類 65% 為首，其次為第七類佔 23%，其他類為 12%。

表三、服務使用者障礙類別分析表

類型	人數
第一類	11
第七類	4
其他類	2

（四）服務使用者障礙程度分析表

以極重度 42% 為首，其次為重度佔 33%，中度為 25%。

表四、服務使用者障礙程度分析表

程度	人數
中度	3
重度	4
極重度	5

（五）服務使用者家庭類型分析表

以核心家庭佔 75% 為首，其次為折衷家庭佔 25%。



表五、服務使用者家庭類型分析表

類型	人數
核心家庭	9
折衷家庭	3

(六) 服務使用者地區分析表

家庭居住於嘉義市佔 42%，嘉義縣佔 58%
(其中大林鎮佔 17%，東石鄉、中埔鄉、新港鄉、番路鄉、民雄鄉各佔 8%)。

表六、服務使用地區分析表

地區	人數
嘉義市	5
大林鎮	2
民雄鄉	1
番路鄉	1
新港鄉	1
中埔鄉	1



在傳統觀念影響下，父母容易一肩扛起照顧身心障礙者的照顧責任，又特別在雙重老化的家庭中，年邁的父母除須面對自己身體機能退化後產生的慢性疾病外，更會開始擔心身心障礙者的未來照顧安排，無形中也使老年照顧者肩負許多照顧的壓力。

我們期待透過對身心障礙者的日間照顧服務，能更深切瞭解身心障礙者本人或與其家屬、家庭之需求，並且提供給身心障礙者及其家庭相關的支持服務。另外，藉由中心的活動課程設計，以支持成長團體的形式，讓參與者得到更多相關活動資訊、支持團體或相關輔導策略的專業知能。



財團法人
雙福社會福利慈善事業基金會
Double Bliss Welfare And Charity Foundation
勸募核可文號：衛部救字第1091360535號

愛救獨老擔重擔

徵求800個愛心 為獨老募集愛心物資

獨老的無奈-空蕩面對「孤」與「獨」

那一年父親重病，自己仗著年輕、尚有積蓄，索性辭了工作獨力照顧父親。這一照看就是二十年，直到父親離世。這時的我，年歲已大，找不到工作，更發現自己病了...。就這樣靠著無幾的積蓄與政府的補助度日。然而，物價及租金飛漲從不看身份與情面，有一餐沒一餐尚可勉強度日，行動不便及身體多病卻讓我不敢就醫。我常感嘆「以前還可以照顧父親，現在卻連自我照顧都成問題；但，日子還是得過...」。台灣已經從高齡社會逐漸邁入超高齡社會，需要大家關心的獨居長輩人數也與日俱增。邁入秋冬，對許多獨居的長輩來說，生活的孤獨與艱苦感受更為深刻。不管是面對空蕩屋子的孤獨感，還是生活上需要的物資，都需要大家的愛心與捐輸。

雙福基金會邀請您，一同來關心獨居的弱勢長輩，透過支持雙福的服務，一句溫暖的關心、一份貼心的物資，都可以讓長輩們獲得溫暖與幫助。



老人整合服務計劃 捐款授權書

活動即日起至110/2/17

填表日期： 年 月 日

捐款人姓名	生日： 年 月 日		(手機)
電話	(宅)	(公)	(傳真)
地址	□□□-□□		
E-mail			
捐款用途 10910120810	☐ 生活物資 ☐ 保暖用品 ☐ 支持獨居老人服務專案		
捐款金額	☐ 單次捐款 ☐ 1,000元 ☐ 2,000元 ☐ 其他:單次捐贈_____元 ☐ 每月捐款 ☐ 300元 ☐ 其他:定期捐款_____元 ※單次捐款 2,000 元或定期捐款 300 元持續一年，贈送社企一起幫，協助烏干達「黑色力量」咖啡豆壹包(227g)。		
信用卡捐款	持卡人姓名: _____ 持卡人簽名: _____ (同信用卡背面簽名) 身分證字號: □□□□□□□□□□ 有效期限:西元____年____月 發卡銀行: 華南銀行 卡別: ☐ VISA ☐ MASTER ☐ JCB ☐ 聯合信用卡 信用卡卡號: □□□□-□□□□-□□□□-□□□□ *如需異動資料、調整金額，敬請來電告知，於信用卡有效期限內，每月10號固定進行扣款，遇假日順延。		
捐款收據	收據抬頭: ☐ 同捐款人姓名 ☐ 其他 (營利事業與機關團體之捐贈,請於2月底前將免扣繳憑單寄給本會) 收據地址: ☐ 同捐款人地址 ☐ 其他 _____ 收據寄送方式: ☐ 年度寄送 (節稅用收據將於報稅年度三月寄發) ☐ 按月寄送 ☐ 不寄		
填妥表格後，請傳真至(02)3393-2443 或 郵寄 10641台北市大安區杭州南路二段15號5樓 捐款專線：(02)2392-2993#15			



謹慎理財 信用至上

- 信用卡一般消費暨預借現金適用之循環信用年利率：5.36%~15%，循環利率之基準日為107年5月1日。
- 預借現金手續費：每筆預借現金金額X3.5%+NT\$100。
- 其他相關費率依本行網站公告。 客戶服務專線：(02) 2181-0101、0800-487-888



華南銀行
HUA NAN BANK

華南金融集團

雙福基金會個資使用聲明

財團法人雙福社會福利慈善事業基金會，包含附設之晨光智能發展中心，向您蒐集之個人資料：包含個人姓名、公司名稱、職稱、地址、電話及電子郵件地址等，得以直接、間接識別個人之相關資訊，將僅限使用於雙福基金會合於營業登記項目或章程所載之目的事業，依「公益勸募條例」業務需要之客戶管理、募款及營業範圍內之相關服務使用，並遵守「個人資料保護法」規定，妥善保護您的個人資料。於此前提下，您同意雙福基金會得於法律許可之範圍內，處理及使用相關資料，以提供資訊或服務，並得於雙福基金會之營運地區向您提供服務活動資訊，但您仍可依法規定之相關個人資訊權利主張如下事項：查詢、閱覽、複製、補充、更正、處理、利用及刪除，請於上班時間以電話或電子郵件向雙福基金會聯繫。

電話：02-2392-2993；Mail：db20020515@gmail.com。您亦可拒絕提供相關之個人資料，惟可能無法及時享有雙福基金會提供之相關活動與獲取各項資訊之權利。

揪咪展愛心

郵局劃撥：31487646
戶名：雙福基金會
愛心專線：(02)2392-2993#15、16



線上捐款



掃描加好友

雙福基金會

雙福基金會全省 30 處服務據點分布圖

4 間日照中心、7 處日托據點、10 個青春活力站、1 處社區關懷據點、2 處部落文化關懷站、2 處 C 級巷弄長照站、1 間大齡食堂、一座晨光智能發展中心（2019 年）

◎嘉義辦事處：

嘉義市：

日間照顧中心 * 2

C 級巷弄長照站 * 1

晨光智能發展中心 * 1

大齡食堂 * 1

◎嘉義縣：

日間照顧中心 * 1

C 級巷弄長照站 * 1

青春活力站 * 10



◎高雄辦事處：

高雄市：

日托型據點 * 1



◎台北辦事處：

台北市：

市政府日托型據點 * 6



◎桃園服務中心：

日照中心 * 1

認知休憩站 * 1



◎阿里山：

社區關懷據點 * 1

部落文化健康站 * 2



發行單位 財團法人雙福社會福利慈善事業基金會

總會暨台北辦事處

地址 10641 台北市大安區杭州南路二段 15 號 5 樓

電話 02-23922993 傳真 02-33932443

劃撥帳號 31487646 戶名 雙福基金會

嘉義辦事處

地址 60080 嘉義市東區忠孝路 670-1 號

電話 05-2712845 傳真 05-2757040

北高雄辦事處

地址 81362 高雄市左營區榮耀街 32 號 1 樓

電話 07-3597449 傳真 07-3597448

董事長 吳英賓 執行長 林茂安

編輯委員 林茂安、陳建州、張綾蘭、姚淑芬

林玉琴、林月娥、李南初

文稿統籌 陳建州 總會資源發展處

編輯統籌 年報編輯小組

美術設計 陳勝宗