

104 年報

熱忱 專業 陪伴





使命

身心障礙者在熱忱專業的服務中，獲得尊重、成長與融合



願景

秉持熱忱、陪伴與專業的核心精神，矢志成為：
發揮專業服務的影響力
創造身心障礙者美好生活

信念

- 我們確認生命的價值不在於外顯的成就，而是內在的善良與真誠。
- 我們尊重每一個生命，不論其功能障礙的類型與程度，人人均應享有平等的各項生存權利。
- 我們堅持以專業知能維護身心功能障礙者的生命尊嚴，提昇其生活品質。
- 我們認定服務身心功能障礙者乃是本會工作人員應有的職責，不是一項慈善或施捨的行為。
- 我們考量身心功能障礙者的福祉為一切業務推展的重點。
- 我們珍惜每一元捐款及社會資源，善用每一筆經費至最高效益。

核心精神

P³～熱忱Passion · 陪伴Partnership · 專業Professionalism

目錄

[illegible]

簡介

1

☒ 年前，中重度智能障礙或多重障礙的孩子
缺乏教育與學習的機會
柴松林教授與三位從國外回台的特教老師
堅持「每一個生命都是平等的，心智障礙的孩子應得到該有的尊重和受教育機會」
創辦全國第一個由專業人士成立的心智障礙者訓練機構
命名為「第一」兒童發展中心，
逐漸茁壯 擴展成為「第一」社會福利基金會

- 年來，以熱忱、陪伴及專業的精神，全心投入身心障礙者的服務
- 從■ 坪大的地下室訓練■ 名中重度心智障礙孩子開始
- 迄今，提供早期療育、生活訓練、工作技能陶冶、就業輔導、住宿安養、專業支援等服務
- 陸續主動成立或接受政府委託辦理
- 七個日間型的幼兒及成人發展中心
- 二個全日型的成人住宿機構
- 三個夜間住宿型的團體家庭
- 一個就業服務中心
- 一個日間照顧中心
- 三個輔具資源中心
- 數個社區支持服務方案
- 一個雇用將近■ 名身心障礙員工及■ 名弱勢就業族群的社會企業
- 一個福利學苑，每年為全國培訓千名以上的身心障礙專業服務人員

誓為身心功能有障礙者提供全方位、全人關懷的服務





董事長 柴松林

回首去年，是熱鬧的一年，我們「第一社會福利基金會」才辦完100週年的慶祝會、樂齡國際研討會，同時也是我們挑戰的一年，因為我們承接了新北市政府的委託，開辦了「愛新發展中心」全日型居住服務。對有心智障礙者的家庭而言，這自然是好消息，因為這個全日型居住服務提供了100個床位，這樣的服務可以讓那些



終日耗盡心力照顧憨兒的老爸媽們，得以稍稍獲得喘息的空間，但對基金會而言，我們的擔子更加沉重了，我要謝謝賴美智執行長所帶領的第一團隊，因為你們不怕負責，願意接受更多的挑戰跟責任，為我們大小心智障礙朋友爭取了更多機會跟發展的無限可能。

感謝在100年每一位支持「第一」的朋友，因為您的資源挹注，讓我們能無畏且勇敢的前進，是我們推動服務的強力後盾，您的肯定更是我們成長的動力，身為「第一」的董事長，我很榮幸參與「第一」過去的100年，展望未來，我們「第一」的服務團隊，仍然秉持努力不懈的精神，繼續為心智障礙朋友的權益及美好生活而努力，謝謝大家！



執行長 賴美智



感恩大家的愛護和支持，第一基金會度過平安、忙碌又豐碩的2020年。這一年我們圓滿的慶祝20歲生日，一路走來獲得各界朋友的熱心支持、政府的極力肯定、家長和心智障礙朋友的忠誠信任，第一家族全體成員才能全心投入服務工作中。我們也希望在大家的祝福下，能永續經營第一，讓第一始終用對的方法和態度，執行第一的使命，完

成許許多多社會任務。回想20年前短短20分鐘就做好成立的決定、從地下室克難起家，之後陸續設立發展中心，期間雖歷經了社區居民激烈抗爭、海砂屋搬遷、募款新蓋等事情，服務持續擴大，從早期療育、成人訓練、就業輔導、家庭支持、社區外展服務到正夯的雙老家庭支持議題…，我們領先一步預見未來的需要，到如今自行設立或接受委託共辦理共20個發展中心、20個團體家庭及20個日間照顧服務中心，每年機構的服務個案量約達2000名，社區外展服務方案則高達七千多名。

2020年2月我們勇敢的承辦位在三重區的中型全日服務機構—愛新發展中心，明知經費缺口將會更大，照顧人力尋覓難題也接踵而至，但我們看見太多個人和家庭的需要，我們也承諾過要幫助長年負荷照顧重擔的老爸媽們稍稍寬心，這份責任感和使命感，驅使第一無法停下腳步。在面臨服務對象中高齡趨勢化，第一的專業團隊擔心心智障礙者提早退化和老化，可能影響其生活品質和照顧工作的績效，乃一方面強化機構對於20歲以上服務使用者的身心觀察和發展心智障礙者老化檢核評估工具和創新的服務策略，期待本土化的評估工具和服務模式有助維持心智障礙者後半生的生活品質，也可貢獻台灣身障服務界。對於社區中眾多的雙老家庭，我們的專業服務能量也深入大台北地區，提供雙老家庭到宅支持服務，也辦理第三屆的樂齡國際研討會，滿足了約2000人的求知需求，更為台灣引進政府政策及專業服務的新知。

面臨少子化時代，這一年裡我們的早期療育，除了維持機構式服務量外，也在台北市信義、南港區早療個管和新北市融合式托嬰中心的巡迴輔導方案上增加不少的服務量，促使早療服務更加社區化和完善。

2020年基金會很獨特的第一行為工作室愈加扛起重責，及時趕到全台灣的心智障礙服務機構、社區個案家裡或甚至精神科醫院床邊，協助相關工作人員認識個案的嚴重行為情緒問題本質和產生原因、預防產生的策略以及如何協助個案建立正向行為情緒，透過現場示範指導及系統化的研習課

程，培訓正向行為支持的理念和具體作法，這是一項深具挑戰的工作，工作室四位同仁到處奔波，經常晚上陪伴個案於床邊，只為幫忙建立良好的作息習慣和生活適應行為，她們在這一年增加服務量約2000人次，期待台灣能有更多支行為支持團隊共同從事這個挑戰性很高的服務。

值得一提的是，輔具組特地另租空間以儲存更多回收的輔具和提高輔具清潔消毒和維修品質，這一年的輔具借用量增加了2000人次。為了迎接2020年2月的花博輔具大展，輔具組更是從早到晚忙碌地招商、規劃國際研討會、宣傳和籌募經費，希望能為台灣的身心障礙界和長照界做好輔具需求者及產品和服務界的互動平台，終於在2020年的2月很成功的達成使命，為台灣輔具界注入強心針，輔具在個人短期或長期的生命中扮演的角色愈顯重要了。

歸功於優良的標案執行品質和經理的經營得法，第一清潔社會企業的營運規模也在這一年快速擴張，受聘僱的身心障礙員工從2020年的20人增加到今年的20人，他們在二度就業的中高齡工作夥伴熱誠陪伴和支持下，充分的展現學習能力和敬業態度，個個每天開開心心的上班，賺到合理的薪資。基金會認為社會企業最大的價值就是扶持弱小，促進平等、融合地立足於社會中。

在人力資源管理方面，2020年八月的幹部共識營裡，以「生命影響生命」一發揮影響力的主題，幹部們聆聽和學習培養價值共識，以及樂在服務，享受服務的團隊。各單位配合基金會的2020-2022中期策略目標下設定自己單位的策略目標，也據以發展年度行動方案。這一年我們也針對新員工的適應問題積極發展學長姐制，盼能有助新人融入第一家族。

募集社會資源方面，2020年裡，我們被一位患有重病的老伯伯深深觸動著，他手持一份推薦捐贈的名單，一大早遠從三峽鄉下搭車奔竄到基金會時已經幾乎寸步難行，仍捐出大筆金額，我們不捨他帶著脆弱不堪的身軀做這樁善舉，更要祝福老人家平安健康。然而年度結束前二個月，我們發現捐款總額還落後目標四分之一多，因擔心收支失衡嚴重，乃釋放出需要幫忙的訊息，陸續捐款的人士中，最令人矚目的是一位父母皆已過世的孩子，週間住在本會團體家庭，聽到基金會在談論因為大環境無薪假、失業率屢創新高，捐款因此驟降，假日返家後與姐姐商量，決定自掏腰包請老師帶他去郵局領錢，捐了20000元給中心，這是他平日工作訓練，省吃儉用存下來的獎勵金，讓我們感動不已。另一位學員，因家人常帶她去廟裡拜拜，她就跟神明祈求，還畫了一張「執行長，你要賺大錢，第一不能倒」的圖畫送給我。感動的事蹟不斷，看到社會上最美好的一面，我和第一同仁們不禁互勉，要努力讓孩子和家庭安心放心的成長和生活。

回顧2020年，滿滿的感謝再感謝，感謝董事會和各界無私的個人及企業，就像家人一樣陪在我們身邊，給我們力量，讓我們平安闖過諸多難關，順利完成年度工作計畫。也敬祝大家萬事順心、健康平安。

104年服務成果介紹



（一）深耕偏鄉 掌握早療黃金期

位在五股偏遠地區雙胞胎家庭，媽媽一肩扛起全家生計，白天則由外婆獨自一人照顧腦性麻痺雙胞胎，住家附近的早療機構沒有收托腦性麻痺兒的服務，媽媽只好每週向職場請假一天，帶孩子到台北的醫院接受復健，因為復健是腦麻兒非常重要的功課，一週一小時的復健明顯不足。

當新北市兒發中心通報給本會時，本會偏鄉早療服務已滿檔，但雙胞胎的需要是這麼的迫切，團隊馬上決定支援，陸續安排職能治療師到宅服務，加強雙胞胎的動作與認知訓練、物理治療師也到家裡調整站立架等輔具，半年後再由教保員介入加強認知與生活自理訓練，每位專業人員每趟都是揹著一大包或拉個大行李箱，裡面滿滿的都是教具，單趟路程搭捷運轉公車就接近2小時，一邊教導雙胞胎，也示範外婆平日如何和孫子玩遊戲，及透過遊戲執行療育目標。

各式輔具開始來幫忙

輔具一件件送入雙胞胎的家中，包含學站的直立式站立架、學走的梯背架、能坐穩的特殊板凳、學習用的梯背桌及楔型板、復健用的治療球、擺位的彈玻璃椅，希望能為他們準備齊全。

交通車接力，走出偏鄉的不便利

接受一年的到宅療育課程後，哥哥已能獨力推梯背架跨步走，會用短句主動表達自己的想法，弟弟也在協助下練習走路。因為看到雙胞胎的進步，媽媽和外婆期待他們能到發展中心上課，接受更完整的日托療育，經過到宅團隊和日間中心的協商，本會位於板橋的愛智發展中心讓交通車繞到新莊，再由外婆於新莊定點接送，雖然還是不方便，但至少稍稍解決偏鄉家庭長期困擾的交通問題，雙胞胎於2020年10月進入愛智發展中心療育，增加團體課程和豐富的环境刺激，以銜接入小學。

老師的辛苦終有甜美成果

早療老師為了服務這個家庭，在中心上完滿滿的課程後，又接著到雙胞胎家裡服務，往往課程上完回到家已是九點鐘，體力負荷雖然重，但看到雙胞胎有明顯的進步，這些辛苦早化為甘甜的果實，再累都要持續下去。

偏鄉由於資源不足，孩子常錯失療育黃金時間，我們看見雙胞胎每天愉快的在愛智發展中心學習，雖然花費大量的人力、時間和金錢，但甜蜜的果實鼓舞著團隊繼續偏鄉的服務，期待希望的種子在偏鄉處處萌芽開花。

2歲之前是兒童發展的黃金時期，本會的早期療育服務自2018年起將年齡層向下延伸至2歲嬰兒，除了針對幼兒的直接療育外，也重視對家長的教養知能提升及



上：雙胞胎進入中心接受日托訓練。
下：社區早療服務。



上：手習課。
下：社交團體課。
右：體能遊戲活動。

心理情緒支持。近年來為更貼近幼兒和家長的需求，除以中心為主要服務據點，也不斷拓展以幼兒的住家為據點的服務，走入多處偏鄉，提供多元服務模式，也大為提升早療服務的近便性。

目前本會的早療服務說明如下：

• 日間托育

每週5天全日托育，服務2~6歲具發展遲緩或心智障礙（含智能障礙、自閉症及合併智障的多重障礙）幼兒，依據個別發展現況和家長的期待，訂定「個別化服務計畫」（IEP），以1:1師生比和小班制、結合社工、復健治療師與教保員的團隊，設計結構嚴謹、豐富多元及饒富趣味的課程活動，涵蓋認知概念、溝通和語言、生活自理、社會人際、遊戲和休閒、及肢體復健等領域，平日也多帶幼兒到社區場域，提供參與和操作機會，全面幫助幼兒成長。也安排到社區幼兒園上課，透過融合教育，促進轉銜幼小的順利性。針對年齡偏小、適應較有困難的嬰幼兒，則採取半天小組制，待幼兒慢慢調整作息，家長也逐漸放心後，再進入到全日服務中。2年共服務100名幼兒。

• 時段療育

對於2~6歲疑似或確診為發展遲緩的嬰幼兒、及2~6歲在幼兒園學習不力、適應不佳的發展遲緩兒，本會提供每週至少一次的一對一或小組的療育課程：又，為方便雙薪家庭，也提供夜間及週末課程。時段療育一方面針對幼兒急需的發展能力加以培養，也透過家長陪伴上課，同步指導家長實際的居家教養技巧，促進孩子的學習融合於生活中。此外，也針對一些上國小特教學生提供課後輔導，讓家長寬心上班。2年共服務100人。

• 偏鄉療育

2020年本會獲中國信託銀行『關懷弱勢早療兒童』、) 7瑞銀集團「行動早療從零開始」及王詹樣社會福利慈善基金會「社區早療服務計畫」關懷偏鄉行動早療」贊助，到五股、樹林、鶯歌、瑞芳、汐止地區，依據該地區幼兒的個別需要，與當地衛生所、社福中心、幼兒園合作，採取定點方式，由早療老師或治療師每週進行定期療育課程，並依需要轉介專業單位及輔具評估。此外，並為提升家長教養知能辦理親職講座，與當地醫院、幼兒園合作舉辦發展篩檢活動等，多元豐富的服務方式，對於幼兒、家長及地區相關單位有許多正向之影響，共計提供100名幼兒服務。



（二）從協助保健到積極預防 成人健康支持服務

20歲以上中重度心智障礙成人，在機構裡要經歷青少年期、中年期、到高齡期階段，我們看到各階段顯著的身心變化與急迫需求，因之，專業團隊因應個別身心特質與年齡，提供悉心的生活照顧及豐富多元的活動，強化身心理健康。他們的二大支持服務重點詳述如下：

自我生活照顧能力提升

成人機構會規劃日間團體及個人每日作息表，提升獨立飲食、盥洗、如廁、穿著及休閒等生活照顧，更安排豐富的社區活動與社區人士接觸互動；學員更在精心安排下自主選擇生活、工作或休閒。2年日間共計服務100人。

居住支持

基於部分中高齡家長無法負荷長期照顧的壓力，或部分服務使用者已無家可歸，本會提供全日型及夜間型二種居住支持模式，前者是提供全天的照顧與支持，後者的服務對象白天就業或到日間照顧機構，故以下午四點到第二天早上八、九點為主要服務時段，但如因病或其他因素白天亦可獲支持服務。二種模式在居住環境及設備方面皆像家庭一樣齊全，飲食起居支持妥善、夜間休閒與社交活動多采多姿、服務人力充足、生活氛圍和樂且溫馨，是屬於成年心智障礙者“自己的家”。住民在規律作息、細緻照護下，人際互動豐富，因此各個健康又快樂，而父母親也放心不少。2年共計服務100人。



圖卡溝通訓練。



美勞課。

（三）從生理到心靈 全面的追求健康

身體健康與情緒穩定乃是影響心智障礙者生活品質的二大因素，為追求其身心健康之目標，本會安排「常態性」和「主題性」的身心健康促進方案，提供學員學習適當休閒、保持良好體適能及正向情緒狀態的機會。

100年底，本會附設機構中的100名心智障礙成人，約100以上為100歲以上，100為100歲以上，100為100歲以上。因應其平均餘命延長但有提前退化及老化風險，我們的團隊也不斷修訂中高齡心智障礙評估工具，細心地檢核他們的身心現況，從疾病、生理功能、跌倒風險、感官反應、自我照顧現況、家庭狀況等角度，檢視這群成人較為急迫的生、心理健康問題，以及其年邁父母的居家無障礙環境、子女未來的照顧安排與財務安全方面的支持需求。

同時我們也鼓勵各成人機構發展創新服務計畫讓中高齡者更多參與及維持身心健康的策略，以預防退化，100年的創新服務包括：住宿組的懷舊系列和雙老家庭服務、烹飪組的蔬菜調理包整備、日托組的加賀谷音樂照顧和防跌運動等，透過獎勵機制，也帶給第一線同仁榮譽感。

復健團隊也特別於平日服務中導入心智障礙成人健康加強概念，物理與職能治療師密集介入日常照顧中，設計體適能活動來強化肌耐力、心肺功能、平衡及協調性、柔軟度及敏捷度等。護理師則做一般健康評估、用藥監督和衛教，並每日監測健康風險因子，如血壓、血糖等。此外，也聘請營養師提供營養評估和諮詢、修正個別飲食習慣、開立個別飲食備忘錄、定期檢查廚房的衛生管理。

除了透過前述專業整合模式直接協助成人服務使用者防止快速退化之外，預防性策略也被導入衛教課程中，各中心提供有系統的訓練活動，提昇心智障礙者自我健康照顧技巧及食物選擇的知能；並辦理親職講座，鼓勵家屬加入預防支持的行列，讓大孩子們未來每一步都走得穩健，延緩家屬負擔加重的時刻。

100年本會在附設的成人發展中心和團體家庭，共計服務至少100名100歲以上成人，提供有老化或退化之虞的個案100人次的整合性健康管理服務。



左上：聖誕踩街親子活動。
左下：美術活動。



內湖健樂營。



天使花園-律動舞蹈教學。

社大「健樂營」課程，造就成人教育機會

本會從100年起接受瑞銀集團的贊助，以及信義社區大學的支持合作，辦理社區大學健樂營課程。100年辦理內容及成效如下：

- 100 共開設100個健樂營班次，約100人次心智障礙青年參與社區大學之終身學習課程，學員除了以本會附設的台北市成人機構服務使用者為主外，也吸引社區裡的心智障礙青年來參與。課程不僅擴充他們的休閒活動資源，也增加智青的運動機會，更因與同儕互動增加而改善其人際關係。
- 100 共有100人次的智青，自己決定選修社大的一般課程，社大還招募志工陪同上課一段時間以減少學員和社會人士的不適應，學員與一般社會人士融合上課，趣味無窮，也讓社會人士對心智障青年有更多的認識。
- 100 課程學員共參加100場公開展演或友誼賽，其中，熱舞班100次、籃球友誼賽100次、搖滾樂團表演100次，透過參加展演或友誼賽，也增加智青的自信心，也更認真的學習。

多元社團 熱鬧又快樂

本會堅持心智障礙者的學習內容必須符合其興趣、身心功能及同齡者的常態，同時也要培養服務使用者的自主選擇能力，故，各中心每年調查服務使用者的喜好，經常變換辦理各色各樣社團，所有服務使用者皆可參加。社團活動豐富了學員的休閒生活、建立其個人專長、誘發創造力，更讓他們享受做中學的快樂感覺。100年幼兒及成人中心共計成立100個社團，一覽表如下：

中心名稱	社團名稱
崇愛發展中心	美姿美儀社、紓壓社、牌藝社、律動社、健活社、手語社、縫紉社
愛立發展中心	美食社、紓壓社、卡拉68社、時尚社、打擊樂社、活力營社
中和發展中心	太鼓社、美術社、紓壓社、卡拉68社、熱舞社
永愛發展中心	搖擺動動團、天使花園
三興團體家庭	幸福人生
博愛發展中心	卡拉68社、加賀谷音樂社、瑜珈社、拼布社、打擊樂社
恆愛發展中心	屋頂花園社、繪本花園社、超級盟8角色扮演8社、美妝水水社、音樂饗宴社、針線幸福社、卡拉68社、社區體適能社、啦啦隊
愛智發展中心	狗大使來玩社、直排輪社、美術社、音樂社、故事社
第一兒童發展中心	音樂社



游泳。

卡拉OK社。



電腦操作訓練。

平衡訓練。

（四）從特教到復健 治療生活化

本會聘有8名物理、職能及語言治療師，提供基金會附設中心所有的幼兒及成人復健治療，治療師會進班評估學員日常活動參與狀況、個別的優勢和特質，進而訂定個別治療目標，目標以促進生活功能極大化為前提，也會給予個別或小組復健活動，並常進班示範指導教保員在日常照顧活動中運用復健策略幫助學員。本會始終強調復健生活化，以提升其生活適應能力。同時復健策略多元化，例如帶領學員做瑜珈、體適能活動等，讓學員在趣味中獲得復健效益。

本會多年前即開始呼籲中重度心智障礙者的口語溝通障礙，可能加劇對其社交互動及社會參與失能、行為情緒失控之影響，故語言治療師不斷運用多種策略及輔助器具，透過「輔助溝通」方式，彌補口語溝通能力之不足，著眼於服務對象溝通動機以及實際的溝通互動效能。

88年復健組總計提供附設機構中的早療幼兒和成人888人次的物理治療服務、888人次的職能治療服務、888人次的語言治療服務。



運筆訓練。

（五）從依賴到自主 職業重建再就業

工作是每個人的基本人權，也是每個人獲得成就感與價值感的重要來源之一。成年心智障礙者受限於身心功能的障礙，在就業方面有更多需要克服的難題，就業對於他們而言，不僅是賺錢及獲得工作福利、減少對家庭和社會福利的依賴，其實，更是獨立自主的具體落實。他們亟需要獨立與社會互動、建立友誼與支持網絡的管道。

工作技能陶冶

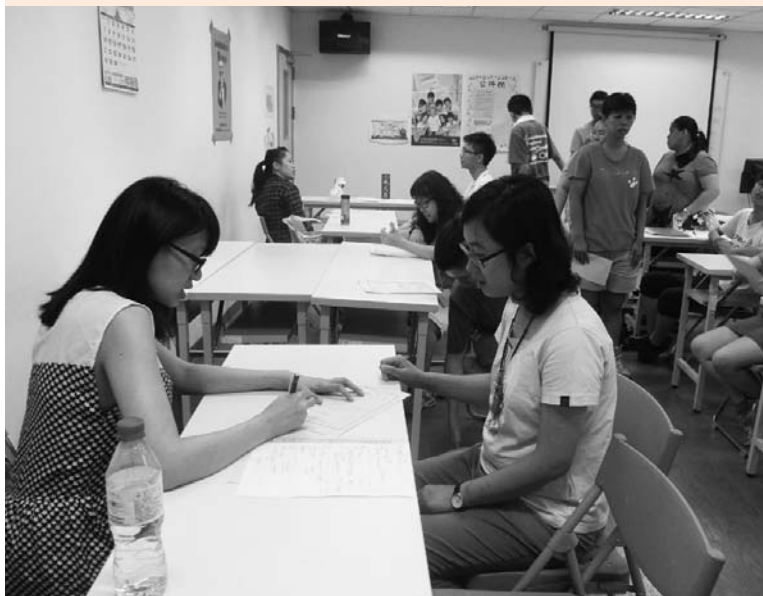
首先培養就業所需之工作習慣、工作態度、與基礎技能，依據個人興趣與身心功能，我們安排簡易的工作技能訓練，包括中西點心烘焙、便當製作、環境清潔、資源回收、企業代工、手工藝品製作，或甚至是打豆漿等職種，擇一參與，每週至多8小時的實地訓練，便當和豆漿可賣給基金會的師生，其他多是銷售給社區人士或為社區提供勞務，參與者依其參與時數和產能獲得獎勵金，每人領到數百元至四千元左右的獎勵金，牢牢建立良好的工作體力和工作人格。一旦準備成熟，就可轉介給本會的就業服務中心，安排社區職場實習或職業輔導評量。8年共計提供8人技藝陶冶訓練。

職前準備

有些身心障礙者可能因為等待許久未能就業，或因故被從職場退下，他們極其可望迅速進入職場，本會就業服務中心的「職前準備方案」聚集他們，提供生涯發展、成熟的工作態度和人際互動、排解工作障礙技巧、增強體耐力和耐操性等課程，多半是透過分享和歸納、遊戲和深談等方式，重建他們的自信，另安排職場實際訓練，包括門市服務、清潔、洗擦車等職場，為期半年至一年。一旦準備成熟，經由職業重建個案管理機制轉銜支持性社區就業服務，安排進入社區職場就業。8年一名就服員提供8人職前準備服務，也成功的協助8人上線工作。



上：做便當—炒菜。
下：製作花籃。



職前面試練習。

支持性就業服務

就業服務員以一對一的支持輔導，個別化的媒合社區職類工作。初始，就服員陪伴面談、密集式的職場輔導工作適應和技能學習，搭配生活關心和雇主溝通、協助雇主解決個案問題和申請政府補助，一旦就業穩定，就服員也改成間歇性的追蹤輔導，到完全退場，平均一人為期約8個月。8年三名就業服務員共輔導8人成功就業。

另一名職業重建個案管理員透過諮詢晤談，瞭解個案的興趣、專長和需求，再為他進行就業能力評估分析與職涯規劃，幫助個案更進一步瞭解自己，並依據評估結果協助取得適合的服務資源，包括升學、庇護就業、社區職場就業、心理諮商、同儕支持團體等，8年共有8人獲得職重個管服務。



密集輔導。

職業適應團體。

穩定就業服務

並非每位心智障礙者都能順利安定的留在崗位上，雖有就服員的悉心支持，仍然有不少心智障礙青年工作表現不穩定，一些行徑不為雇主認可，導致挫折累累。此時，本會的『穩定就業服務』方案提供了及時雨，針對已在職場就業8個月以上，但仍有些飄搖不穩的心智障礙者，就服員再次進場提供輔導，以穩定軍心、建立家庭合作機制、轉介心理輔導、透過成長團體，以協助個案改善職場社交技能、情緒控制或合宜的二性互動，也提供多元的團體休閒活動紓解其壓力，終能助其安穩於就業崗位上，貢獻社會。8年本項方案共計服務8人。



身障者與二度就業者合力工作。



智青認真工作。

「第一清潔」社會企業

 年前，本會為了幫助中重度智障青年培養工作人格，成立了庇護性清潔服務隊，每名教保老師帶領至位智青，以分工合作模式，分上午和下午到不同住宅、辦公室或公寓大樓，提供清潔打掃的服務；在庇護性的工作情境下，學員享受到了從工作而來的成就感及不少的獎勵金，而清潔隊的服務品質也讓許多客戶相當滿意。

 然而自年起，本會因為清潔技能已臻純熟，加上大環境機會來臨，乃決定成立自負盈虧的「第一清潔社會企業」，安置心智障礙青年於固定的職場工作，由本會標得公部門清潔案，直接聘僱心智障礙及弱勢就業族群，參與諸多清潔工程，於是本會由間接的就業服務轉型為直接的雇用，我們提供數十個友善又安全的就業情境，解決將近名身心障礙、中高齡、二度就業、單親或遭受家暴婦女等社會弱勢族群就業的家庭經濟和社會問題。

 「第一清潔社會企業」以優於勞基法條件，保障就業夥伴們的收入，再輔以額外的「員工協助方案」，提供身心障礙員工休閒、心理社會支持或成人教育機會等的附加服務，讓他們安心快樂的工作。年「第一社會企業」共計僱用了名身心障礙員工。

成人學員作業活動一覽表

 為準備智青建立良好工作習慣和工作人格，各中心根據服務使用者的興趣或能力、教保老師的專長，每週安排至多小時的時間，從事喜愛又有產出的作業活動，由中心購買材料或找尋委託業主的資源，教保老師訓練智青製作產品或提供勞務，收入轉為參與者的獎勵金，每月將獎勵金匯入其帳戶，如遇產品銷售較少或產能很低者，則讓班級利用獎勵金帶領學員外出休閒娛樂、用餐或購物等活動。 年成人中心作業活動如下。

中心名稱	作業活動
崇愛	住家或辦公室清潔打掃
	便當製作
	家事皂製作
	資源回收
愛立	裝訂房仲介
	資源回收
博愛	手工精油皂製作
	住家或辦公室清潔打掃
	便當製作
恆愛	點心烘焙
	便當製作
	承包公家清潔
中和	裝訂說明書、 、會訊
	包裝螺絲釘、氣泡袋
五華方案	中心清潔打掃
	花生糖和水餃製作



作便當-洗菜。

（六）從機構到社區 零距離到宅關懷

為回應身心障礙者及其家庭的多元需求，本會除在立案身障機構中提供優良的、專業的自我照顧及技藝陶冶的訓練及家庭支持外，從88年起更陸續投入社區外展服務方案，主要考量大多數的身心障礙者皆生活於社區的原生家庭裡，部分家庭因受限本身功能限制及對資源的不熟悉，而未能獲得所需的支持服務。以致延誤就醫、就學、就業等，甚至嚴重影響家庭生活的品質。基金會看見此需求，乃運用本會豐富的服務資源，包括社工、教保員、治療師等人力，從機構走入社區提供服務。

社區服務對象的身心障礙特質和服務需求相當多元化，故社區服務中更強調多樣貌和彈性、創新的支持服務方式，針對個案本身和家庭需要，將服務資源輸送到宅，或在社區中建立服務據點或個案的支持網絡，藉由教育、福利、醫藥護理、復健治療、經濟、法律等資源的轉介或挹注，維護了個案的生活安全和品質。社區方案服務量極大，社工也經常面臨各種危機狀況，但無論如何，工作人員的介入不僅能及時協助解決個案困難，也減輕家屬的照顧壓力，更促進社區人士關注個案及案家，更讓生活在社區中的身心障礙者及家屬都能獲得改善生活品質。88年透過政府委託辦理、主動申請政府和企業補助辦理的主要社區外展方案如下：



家庭訪視～協助家長填寫表單。

按壓好心情～照顧者成長團體。

臺北市信義、南港區早期療育社區資源中心／新北市發展遲緩兒童早期療育個案管理服務

0-3歲是早療黃金期，是孩子重要的發展階段，也是關鍵的學習基石建立階段。然而，社區中許多家長可能未能及時發現子女的發展遲緩現象，或面對孩子發展遲緩的事實而手足無措，方案社工扮演個案管理者的角色，介入後，評估出個別家長的需求及家庭功能，擬訂個別家庭服務計畫（0-70），給予早療資訊、陪伴去醫院確診或鑑定、轉介早療機構或經濟補助申請、傾聽家長和提供心理支持等多元服務；此外，也辦理到宅療育示範、親職教育講座、家長成長團體、親子休閒活動等供家長學習，還為社區進行專業團隊幼兒發展評估和諮詢服務。目前本會在台北市服務信義、南港區，新北市服務板橋、八里、五股、林口、金山、萬里、瑞芳區。88年共計服務台北市8個、新北市8個家庭。

新北市托嬰中心篩檢知能培力暨巡迴輔導服務

治療師和教保老師等專業人員到新北市托嬰中心進行幼兒發展篩檢培訓，並於課程後追蹤保育員對嬰幼兒全面性篩檢的結果是否正確，針對有疑慮者協助再度篩檢或轉介醫療資源。88年共培力8所托嬰中心服務8人次。

此外，專業人員定期至托嬰中心輔導（疑似）發展遲緩嬰幼兒，提供保育人員及家長專業諮詢、福利資源連結以及轉介至早療機構，88年共輔導8所托嬰中心輔導8名（疑似）發展遲緩嬰幼兒。

五華身心障礙者日間照顧服務方案

本會自88年受新北市社會局委託辦理「三重五華日間照顧服務中心」，在一個明亮可愛的空間裡辦理三項方案，包含社區心智障礙青年的小規模作業設施和日間照顧二方案、及社區居民休閒服務與福利諮詢方案。近年來，高職畢業的心智障礙青年無法進入社區或庇護職場就業時，可能選擇到作業設施學習參與作業活動和社會適應，而尚無法進入作業設施者則可能選擇到日間照顧中心選修休閒和健康課程，一方面獲得同儕互動和生活照顧，又有各種課程學習，如：輕食製作、手工藝、體適能、歌唱作業活動體驗、社會技能等。88年總計服務88人8人次。

新北市身心障礙者家庭資源中心

本會自88年起接受新北市政府委託，提供板橋、八里、蘆洲地區身心障礙朋友多元的支持服務措施及家庭福利諮詢。社工視個人需求進行家庭訪視評估，針對服務需求不甚急迫者提供定期電話問安關懷，較為急迫者則提供送餐服務、到宅或到資源中心做生活重建訓練、轉介安置到機構、連結心理諮商或就業輔導、經濟支援或醫療復健資源，並辦理多元的休閒活動、成長團體和講座等，88年總計服務8888名身心障礙者。其中第一類（心智障礙、精神障礙、失智症）佔了888為最多，其次為第七類肢體障礙者佔了888，再者為多重障礙者佔88；另，88為88歲以上長輩。



上：學習製作花生糖。
下：家長休閒小站。



居家關懷訪視。

大台北中高齡智障者家庭服務

心智障礙者的身心功能退化較常人提早且快速， 60 歲以後在自我照顧及工作能力等方面，均出現快速老化現象，與年邁父母形成「雙老化家庭」狀況，不少隱藏在社區雙老化家庭感到孤單無援，曾發生數椿老父母致死子女再走上絕路的悲劇，引發大量社會關注。有鑑於此，本會自 2008 年起辦理新北市板橋、中和、樹林、土城、樹林，又於 2010 年增辦台北市信義、南港、松山、大安、文山區的中高齡智障者家庭支持服務方案。社工員進入社區家庭裡，運用社區資源網絡，連結地方人力及物力，支持心智障礙者在社區居住的安全、健康及豐富生活內涵，並協助老邁無力的家長為子女日後安養照顧及早做規劃準備、帶入居家服務員、復健人員、藥師、心理諮商師等專家進行多項健康促進、心理調適、未來規劃、生活支持、經濟安全等面向的支持服務。 2010 年服務 10 個家庭 10 名心智障礙者，及 10 名 60 歲以上的家屬。

生活輔具支持服務

許多身心障礙者及失能長輩因功能嚴重限制，導致無法處理個人日常的我照顧，如飲食、穿著、衛浴、行走、溝通等，甚至因長期臥床而感染壓瘡或障礙情況加劇，本會從 2008 年成立復康輔具中心，治療師及社工熱情且專業的提供輔具諮詢及評估建議服務、研發多項輔具，團隊也走入家庭裡，幫助多名重障者首次獨立踏出家門，重建個人生涯。 2008 年起，本會承接臺北市社會局委託辦理「臺北市南區身心障礙者生活輔助器具服務中心」，並於 2010 年又承接圓山花博區的「臺北市合宜輔具暨身心障礙者輔具資源整合服務中心」，利用較寬敞的空間提供輔具展示、使用體驗、輔具回收清潔消毒及租借維修服務，成為一套完整的輔具服務，確實幫助重度身心障礙者、失能長輩或短期有輔具需求者，提升生活獨立及方便性，且維持其個人及家庭的生活品質。

2010 年共計提供輔具評估和檢測服務 10000 人次、維修和清潔服務 10000 人次、輔具租借 10000 人次、諮詢建議服務 10000 人次。



輔具評估諮詢。



水療課。



馬術活動。

（七）從個人到家庭 貼心的陪伴支持

家長（家屬）在照顧心智障礙者或發展遲緩孩子的過程中，經常面對各種挑戰，也隨之衍生出許多個別的家庭需求，需要外援，基金會依據需求提供各式支持服務，陪伴著家長（家屬）。

個別家庭服務計畫

社工評估每位服務對象的家庭需求後，擬訂「個別家庭服務計畫」，其內容包括親職教育、心理情緒支持、資源媒合、福利介入、經濟協助、家長支持網絡、就醫支持等多元面向的目標，社工連同其他專業人員努力達成各項計畫目標，成為家長信任的伙伴。 2010 年共計完成執行 10000 個家庭支持服務計畫。計畫重要內涵如下：

• 親子互動及家長休閒聯誼活動

本會每年調查家長的期待，舉辦多種親子共同參與的活動，如旅遊、園遊會、節慶慶祝活動等，讓親子在歡樂的氣氛下、建立更和諧的關係。同時也透過機構的家長會，辦理多次的家長聯誼活動，如旅遊、聚餐、才藝分享等，一方面促進家長身心調適，同時強化家長間相互扶持的情誼。 2010 年共舉辦 100 場活動，計有 10000 人次參加。

• 親職教育

針對不同年齡階段孩子的發展需求，協助家長培養正確的教養知能及長期生涯準備，各中心及社區方案每年都舉辦數場主題式親職講座或成長團體， 2010 年特別為中心的家長辦理電影音樂欣賞、精油按摩、居家節電講座和志工訓練系列課程，獲得高度的滿意。 2010 年共舉辦 100 場講座和成長團體，計有 10000 人次參加。



親子秋季郊遊。

• 轉銜準備服務

心智障礙幼兒在成長過程中，面對不同階段的轉換，常發生適應困難，故，中心規劃轉銜準備座談或國小參訪活動，提供家長相關資訊；教保老師及治療師也提前一年幫孩子做入學準備，種種努力期待孩子順利邁入新的人生里程，也讓家長不用焦慮。☐ 年共計服務☐ 人。

此外，針對中高齡心智障礙成人，社工也會帶領家長參觀住宿機構，協助家長規劃子女的老年安置。

• 家長教學觀摩

為讓家長充份了解子女在中心的生活及學習狀況，幫助家長習得相關的居家銜接技巧，本會每年二次邀請新家長到中心進行教學觀摩，透過實際示範，提供親師溝通討論的機會。☐ 年服務☐ 人次。

經濟支持

在政府規定機構的生活照顧費標準及根據家庭財務狀況給予部分補助情況下，低收入戶全部免費，其他家庭則自付☐☐至☐☐，自付的家庭可能會出現一時經濟困難、無法負擔自付額度，第一為了不讓孩子療育或生活訓練斷炊，社工協助取得社區慈善資源，提供助學金或急難救助。☐☐年提供☐☐個家庭獎助金。此外，也經常依家庭需要，提供其他生活用品如米、麵、奶粉、尿布等的支持，以減輕家庭經濟負擔。

☐



親子活動-春季郊遊。

☐（八）從本會到全國 跨機構專業支援

為影響心智障礙福利相關機構和團體的專業服務品質，本會整合內部的專業團隊及外部顧問，慷慨提供多項專業技術支援，包括：專業人才培訓、專業書籍出版、照顧技巧現場示範、機構來實習或觀摩、嚴重情緒行為為個案輔導等多元化服務支援。

專業人才培訓

本會每年開辦系統化的專業研習課程，著重實務分享、個案討論、作業練習、現場示範等，幫助教保、復健、社工各領域的專業人員均能獲得充電學習機會，☐☐年共計辦理☐場次☐☐位專業人員參與課程。

此外，本會附屬機構經常提供大專院校相關系所學生來實習，也開放社福機構教保員來實習或觀摩至少一週，實際了解服務模式和疑問獲得及時的回應。☐ 年共計提供☐ 個單位☐ 人的實習或觀摩。

專業支援心智障礙福利機構

接受同業機構之申請，由本會派員到機構提供在職訓練、分享服務及管理經驗，透過專業支援交流，增進各地服務單位能量，進而嘉惠心智障礙者獲得妥善服務。☐☐年共計有☐所身心障礙福利機構獲得☐☐小時的專業支援服務，間接促使其服務的身心障礙者獲得更佳的生活品質。

此外，本會也專業支援其他特殊教育和社會福利較落後國家，☐☐年持續派員到河南鄭州市培訓中國西北地區身心障礙機構及家長，漸步趨向建立區域教育訓練推廣平台的目標。我們提供☐家機構☐名基礎課程☐小時，☐家☐名進階班課程☐小時；也提供入班輔導、視訊輔導和來台實習。由本會募款及當地教育局補助部分和學員自付部分來支應所有機票、講課費、輔導費等。

又，☐☐年也應邀二次前往馬來西亞巫詩市的華人團體支援培訓和現場輔導，第一階段二天☐小時，第二階段五天☐小時，針對心智障礙青年常見困擾議題講授，如「孩子的行為和情緒發展及青年期的問題」、「常見輕度及嚴重行為情緒問題的評估和處理」、「心智障礙者的性教育」、「☐0的評估、設計和實踐」等，共培訓將近☐☐名東馬地區的老師和家長，也提供☐名來基金會入班實習。機票住宿和講課費全數由巫詩市的衛理關懷協會和自閉症協會自籌負擔。



國際研討會。



專業研習課程。

行為支持服務

臨床研究與實務照顧經驗發現，心智障礙者出現情緒與行為困擾症狀的比率比一般人高出8000倍，國外資料更顯示高比例的心智障礙者曾出現精神科問題或嚴重的行為情緒問題，而且家庭或福利機構中多半以消極的態度或嫌惡性策略來處理這些問題，如：服用精神科藥物讓個案軟趴趴無力行動、採用隔離、嚴厲處罰或限制其行動等方式教養，缺乏積極性、正向性、預防性、甚至有發展性的行為支持策略。嚴重情緒行為問題如，嚴重自我傷害、攻擊人物行為、破壞環境行為、睡眠障礙等，導致個案本身

健康安全受損、心理情緒躁動起伏大或負向的狀況，更進而影響其人際互動或社會參與。照顧機構多半在緊急時送往精神醫療院所住院治療，然，緩解急性症狀後，可能未能返回原照顧場所，只能回家，家人也常因個案與家庭成員互動品質差，甚至互相攻擊，而造成家屬龐大精神壓力。另就服務層面來看，此類個案經常造成機構其他服務對象或工作人員受傷率高，形成心理恐懼，影響工作人員對個案的接納度和工作流動率，所以，此類個案往往成為機構拒絕服務或結案的理由。個案因為極度缺乏專業服務與行政支援，在家中或機構裡也容易受到不當甚至非人道的對待，多年來機構或民間針對嚴重情緒行為問題的處理方式與風氣，一經媒體批露，亦間接影響政府的人道形象。

本會有鑒於此，從89年起成立「國中小學行為輔導團」，又從90年取得瑞銀集團支持，建立「第一行為工作室」服務，以正向支持理念，透過整合觀點兼顧生態環境的改善、個案相關能力的培養及不適應行為的消除等策略，提供全台機構有嚴重情緒行為的個案免費的巡迴輔導，此項服務後續獲得衛福部公彩回饋金的補助，迄今支援全台機構和社區方案已達8年，也成為台灣唯一的跨機構行為支持專業團隊，是政府極其仰賴的服務方案。99年行為工作室的服務方式和績效詳如下列：

一、評估諮詢服務

- 透過 1. 線上評估與諮詢建議（電話、網路郵件或視訊）
2. 現場召集與個案相關的各方人員，進行評估與諮詢建議

二、個別化整合性支持服務

1. 現場輔導

現場觀察個案情緒行為的變化，與轉介單位人員召開會議，討論策略執行的細節與成效，必要時亦現場示範策略的執行技巧，以確定工作人員能正確執行之。必要時亦搭配電話或視訊聯繫，瞭解個案行為變化及策略執行近況，提供策

略調整的建議，並決定是否再次安排後續現場輔導。視個案問題嚴重度、機構的專業度和機構接受輔導的意願，提供後續密集輔導或間歇式輔導。

2. 必要時陪同赴精神科就診或連結醫療資源

心智障礙者嚴重情緒行為問題有時需要精神醫療介入處理，以利行為輔導與訓練策略的執行，儘速減輕照顧者的負擔。

3. 家庭協力服務

必要時由工作室社工或具心理諮商背景的行為輔導員透過家庭會談，協助機構社工擬定「家庭支持服務目標及策略」，並運用資源連結、家庭動力等工作方法，以改善家庭生活品質、強化家庭對嚴重情緒行為問題個案的正確看待與照顧方式。

9 年共服務9 家機構9 名9 人次有嚴重行為情緒問題個案。

三、人才深耕培育服務

辦理99初階課程99小時9場次；99專題講座9場，共99小時；99社區社工初階課程9場，各9 小時；9 年共計培訓9 人。

四、小型研究

翻譯國外針對挑戰行為的評估工具、歸因量表以及工作人員面對挑戰行為的情緒與工作壓力量表共9份問卷，加上國內教授同意使用的中國人健康問卷99 1 999。將陸續應用在個案的服務人員身上，以供找出對應的服務人員支持策略。



人才培訓。

（九）從中心到社區 宣導與融合教育

為讓心智障礙者獲得接納與尊重，促進社會的平等融合，本會旗下個發展中心經常安排學員到鄰近社區的公共設施、商店等學習實際參與，和一般社會大眾共用資源，減少心智障礙者因為不被了解而遭排斥。此外，年更舉辦場大小規模不一的社區融合活動，廣邀各界人士參與，重大活動如下：

台日韓三國扶輪社攜手為心智障礙兒做牙齒健檢

台灣城北扶輪社、日本世田谷南扶輪社、南韓南西扶輪社暨台灣國際牙醫學院聯合辦理人道社會服務，於月日在本會「第一家園」舉辦口腔健檢及衛教講座活動，共動員幾位牙醫師，有位心智障礙學員、位家長、社工和老師參加。

刷牙對一般人而言不是難事，但是對心智障礙朋友，學習正確潔牙常常要花幾個月，甚至數年的功夫，而且不是人人可以做得好，如果家庭缺乏口腔衛生觀念，加上子女抗拒刷牙，家長無技可施，看牙醫變成一項重大工程（有些嚴重到必須全身麻醉），所以部份學員來到機構後才開始有刷牙、洗牙、看牙醫等動作，於是中心每半年即會規畫口腔衛教、帶學員到牙醫診所洗牙和塗氟，或陪同家長帶學員去治療牙齒，減輕家長的照顧負擔。

「幸福種子 勇敢起飛」第一家族聯合畢業典禮

月日在龍山寺板橋文化廣場大會堂舉行「幸福種子 勇敢起飛」第一家族聯合畢業典禮，位畢業生中，位入國小、位入幼兒園；其中名幼兒因學習及成長狀況良好可就讀普通班級。為了協助幼兒順利進入下個階段，本會提供轉銜服務，安排到幼兒園融合教育、加強書寫及閱讀練習、個人獨立自理準備、與同儕社交技巧、並安排家長參觀國小，透過座談了解小學教育方式，團隊也為幼童備好學習輔具，提供完整學習記錄等，給未來學校老師教學參考；畢業後亦持續追蹤輔導，減輕家長們的憂慮。

當天畢業生上台接下人生第一張畢業證書，還準備了精采的演出，當台下的家長看到寶貝們化身可愛的螃蟹、小魚、兔子、貓熊、大象等動物，都讚嘆孩子們的進步值得欣慰。

父親節活動~「爸爸我們去哪裡？」

「爸爸我們去哪裡」，這是時下最熱門的綜藝節目，但是本會針對所服務的學員家庭發出問卷調查，位回覆問卷中發現，有近一成家庭從來沒有帶孩子出遊過，四成四的家庭從來沒有出國旅遊，常常因需要攜帶的物品太多，或是因為孩子太重度，需要大量協助，因此往往無法暢行無礙。

為了幫辛苦的爸爸們過節，本會與. 36 義式餐廳聯手，為爸爸們提前慶祝父親節，邀請胡昭安先生現場分享如何帶著極重度的腦性麻痺孩子上山下海、國內外走透透的撇步，也讓爸爸們在現場互相加油打氣。一旁的孩子們也沒閒著，由專業的老師帶領，做父親節卡片送給辛苦的爸爸。當爸爸收到孩子們的驚喜禮物，有些孩子又是撒嬌、又是抱抱，爸爸們一時百感交集，感動到眼眶泛紅。

三五好友~作伙來「35週年慶祝活動」

本會於月日國軍文藝活動中心舉辦「三五好友作伙來」週年慶祝活動，感謝陪伴「第一社福」走過年的愛心夥伴，現場聚集近七百位心智障礙大小朋友、老師、家長與貴賓。為了呼應「三五好友作伙來」的主題，各中心邀請退休的老師、家長、志工等一起來表演；也有幼兒跟成人中心的學員一起合作的表演，大家全力練習舞步、走位，一切的演出都讓與會貴賓看見老師的用心、心智障礙孩子的無窮潛能及第一家族的凝聚力。

慶祝典禮中播放第一社福最新影片，記錄本會最資深學員葉斯銘的成長紀錄，他今年歲，是重度自閉症患者，歲時因為無口語能力、愛到處走動和發脾氣而被國小拒絕，於是醫師建議媽媽來找第一，因此成了第一的第一屆學員，一路從早療、就學、職訓、就業輔導一條龍服務至今，現在是第一清潔社會企業的員工，在國研院動物所上班，每個月領二萬多的薪資，更重要的是，他在第一社企工作非常開心，固著行為模式減少了，口語變多了，也會和人擊掌，非常認真工作。斯銘媽媽說，做夢也沒想過像斯銘這樣的孩子還能工作，她也呼籲家中有同樣困難的家長一定要將小孩帶出來讓專業的老師來教。學校沒教的事都在第一學會了，夢想也在第一實現了！



要跟爸爸一起做披薩，開心！



上：心智障礙兒牙檢。
下：畢業典禮。



35週年慶祝活動-祝賀第一生日快樂！



感謝小S捐贈行李箱。

第五屆「名人愛獻館」~人生行李箱公益拍賣

第五屆「名人愛獻館」Q人生行李箱獻愛活動，於2013年10月開跑，本次獲得忠欣股份有限公司捐助十只義大利品牌56300(6行李箱，而小7、陳淑麗、陳妍希、黃子佼、凱文老師也捐出幾乎八成至全新的自用行李箱；汪用和、宋少卿、唐立淇老師、袁艾菲、侯昌明、曾雅蘭夫妻檔、張鈞甯、張曼娟、陳珮騏、楊力州導演、部落客瑪格，參與分享旅行經驗，並推薦活動，活動在「K4U買東西購物中心」進行公益競標，最後共募得約十萬元服務經費，感謝各界有愛的朋友們！

三五好友~作伙行「健康走 愛長久 Love Walking」

第四屆「健康走 愛長久 2013 25U」於2013年8月日從公館水岸廣場集合出發，在中正河濱公園折返回集合處，全程來回8公里。除了讓第一社福學員和家長、社會人士參與，也開放讓其他社福團體參加，當天現場來了2000多位好朋友其中有200位身心障礙者及家庭成員，達到此活動真正融合的意義。除了健走之外，沿途設計了四個闖關活動，超過200個獎項，讓參加健走的學員、家長及民眾有得吃有得玩，也賺到「健康」，並且透過走出戶外，身心障礙者與一般民眾互動的機會，讓大家可以看見彼此的友善與真誠。

感謝年年支持參與的華南銀行及昱臺國際公司的主管和同仁，辛苦維護現場秩序安全；而連續二年發動團體報名的「瘋飛輪騎士團」的鄭教練說，因為跟第一社福是老鄰居，常常在家附近看到第一的學員，自己的妹妹也曾在第一當教保員，因此對心智障礙者不陌生，去年已經跟老公及幾位團員參加過，今年擴大號召團員一起參加，很高興有200人響應。今年還有一隊特別醒目的團體隊伍「南華高中」，有200多位師生報名，揪團的陳教官說，因為學校就在公館附近，有這層地緣關係，特別鼓勵同學報名參加，希望在念書考試之餘，也不忘關心他人。



健走。

社區融合宣導活動

2013年各機構共舉辦了園遊會、音樂會、跳蚤市場、節慶活動、生命教育等融合活動20場2000人次參與；也安排學員參與社區的音樂欣賞、體育或藝文活動，共20場2000人次參與；社工及教保員帶領學員關懷附近的托兒所、老人院，也幫忙清掃公園及街道，提供社區回饋20場2000人次；免費諮詢服務200人次，透過敦親睦鄰活動，表達心智障礙者及其家庭對社區的感謝和關懷。

（十）回顧與感恩

第一看到許多的社會福利需求，不忍讓弱勢者的需求一再被視而不見或犧牲掉，因此經常規畫執行很多項的服務方案，但可能都不是政府的杯水車薪補助經費所能解決，因此常要撰寫方案計畫書，向企業爭取捐助，以實踐計畫。第一很感恩下列企業默默的支持，讓我們在2013年實現更多夢想。

「中國信託銀行」關懷偏遠 行動早療

新北市幅員廣大，不少家庭因為交通不便、文化刺激不足及隔代教養等不利環境條件，孩子的輕微遲緩可能釀大成為身心障礙者，因之，掌握六歲之前兒童發展的黃金期，及時的、有效的早療服務防止延誤其終身發展，本會除了以發展中心為主要早療服務據點，也不斷拓展以幼兒的居住地為據點的服務，團隊走入偏鄉，提供到宅、駐點、到園所療育等多元模式，提升早療服務的近便性。非常感謝中國信託銀行捐助支持，讓我們在2013年於五股地區採多專業團隊駐點服務模式，由早療老師、治療師、社工員或其他專業人員等介入，提供了200人2000人次的療育和發展評估服務。舉行兒童新樂園親子遊，讓弱勢家庭孩子得以滿足願望。200人中持續接受半年以上服務者，有將近200發展上皆有顯著進步，家庭也獲得完整及實用的教養專業諮詢和心理支持。

「UBS瑞銀集團」支持「第一」勇於創新服務

國際知名、歷史悠久的瑞銀集團（以下簡稱）27）充分信任「第一」，並給予最大的支持，每年發動「員工捐款，公司相對捐」活動；更慷慨給予員工志工假，鼓勵親身參與；27充份相信並肯定「第一」用專業知能引領服務，在硬體上贊助本會建置大型的多感官室、音樂教室等；在軟體上，支持本會取得國外授權，出版優良的專業書籍、並邀請國外專家學者來台辦理講座、引進國外有效的服務模式，最難能可貴和令人感動的是，諸多的捐助方案中，「第一行為工作室」及「心智障礙青年上社區大學」二個延續性的方案，開始在各地開花結果，嘉惠全國的相關領域工作者，減輕許多機構及家庭的困擾，也協助心智障礙者能過著正常有品質的生活。2013年更贊助本會進行樹林、鶯歌地區的偏鄉行動早療方案，擴增本會的服務能量。



先鋒搖滾樂團表演。



物理治療評估-平衡能力。



「華南銀行」健康走 愛長久

民國88年是本會與華銀的首次接觸，持續到了99年，華銀的公益心願已無法於現況獲得滿足，希望全台的同仁也可以加入公益的行列，於是和本會合作開始連續四年的「健康走愛長久」健走暨趣味競賽活動，號召上百位同仁擔任志工，執行闖關活動、指引、兌獎、陪著孩子玩遊戲等；此後，華南員工也開始自動自發，利用平日休息時間，陪著心智障礙學員打籃球、捐出家中多餘物資做為跳蚤市場義賣、幫忙募款等，集合眾人的力量，用有限的資源，做最有價值的事情，透過主動參與、用心做、用愛觸動、帶動更多的人投入公益關懷，形成巨大的回饋力量，讓愛成為一個良善的循環。

「台北富邦銀行公益慈善基金會」關懷中高齡心智障礙者服務

8月8-10日本會與台北富邦銀行公益慈善基金會合辦為期三天的研討會暨二場工作坊，共計88人次參加；研討會匯集台、日、港三地發展經驗，導入「高齡心智者合併失智症」雙重診斷與服務因應專題、心理支持專題等，是國內在中高齡智障者相關專業活動中首見的安排。工作坊包含日本經驗與香港經驗分享，囊括生活作息、政策發展、藝術治療、生死教育、肌力訓練、心智障礙者與其家屬樂齡生活等主軸，從政策面到實務面傳遞理念與專業技術，加上豐富的多媒體影音、教材分享，與會者對整體內容滿意度高達98%。為國內注入活水，使國內中高齡心智障礙者透過服務的精進擁有樂齡生活。

「財團法人王詹樣社會福利慈善基金會」取之於社會、用之於社會

王詹樣基金會秉持台塑企業創辦人王永慶、王永在先生「取之於社會、用之於社會」的理念，自88年起與中華民國智障者家長總會及長庚大學早期療育所合作「早期療育專業服務成效提升計畫」，本會即開始申請贊助，全力投入於瑞芳和汐止區的早期療育服務，從篩檢、評估、訂定服務計畫、多專業人員進到家中提供一對一的訓練，並舉辦講座、諮詢、轉介服務，幫助了無數有困難的家庭與孩子即時獲得適切的療育幫助；很高興王詹樣基金會於99年榮獲中華民國工商建設研究會第一屆「國家金璽獎團體組社會公益類」及第一屆「早期療育特別貢獻獎」殊榮，獲獎實至名歸。

上：華銀及華南金控長官一起參加健走活動。
中：國際研討會現場。
下：偏鄉早療訓練。

「中華社會福利聯合勸募協會」國內社福團體的好朋友

聯合勸募協會成立目即希望透過一個專責募款的機構，有效的集結社會資源，並合理統籌分配給需要的社福團體，如此一來，社福團體就得以專心推展服務計畫。本會長期接受聯合勸募協會的各項補助，包括結合多家廠商捐贈產品的「愛心物資轉運站」，提供住宿機構減少採購民生用品；另，連續二年的「心智障礙成人多元感官輔療服務計畫」提供成人學員有接觸美術／音樂／園藝多元輔療的機會，和其他照顧服務策略相輔相乘；99年更補助第一「中高齡智障者家庭服務」計畫，針對隱藏於社區角落的中高齡智障者家庭，由社工到宅提供多項身心健康支持服務，改善年邁的老爸媽和老憨兒就醫頻率和實際效果、用藥確實度、和心理諮商等，減輕獨自照顧的重擔。感謝聯合勸募協會多年來與本會攜手合作，分送服務到每個有需要的人手裡。

「台北市銀行商業同業公會」默默不求回饋的支持

本會每年訓練服務上萬名心智障礙者及其家庭，感謝台北市銀行商業同業公會每年定期贊助服務經費，協助本會推動各項活動時無後顧之憂，如：幼兒人生中的第一個「畢業典禮」、推動宣導社會融合的「健走或運動會」、為鼓勵智青認真工作的「身心障礙優秀勞工表揚活動」等；甚至在業務繁忙時，還會主動來電詢問本會的需要，提醒記得申請補助、或免費提供舉辦活動時的抽獎獎品，多年來不求回饋的支持，默默行善。

「美商高通國際股份有限公司台灣分公司」用無線牽起跨越國界的愛心

本會很榮幸在99年起成為高通在台灣贊助的社福團體之一，總在本會有需求時適時幫助我們，像健身腳踏車、電動跑步機等成人運動器材必須定期汰換更新，以保安全堪用。又為載送沒有交通能力或離中心較遠的學員能持續接受訓練、送醫、參與社區活動、至廠家收取資源回收物等，總經理親自帶領同仁送上九人坐廂行車。近二年還贊助採購高單價輔具以及輔具清潔消毒機具，讓廣大有需要的民眾安心租借使用。99年更贊助基金會一批幼兒復健器材、成人體能訓練、復健及護理設備，服務對象在良好的配備下接受復健和護理照顧，備感幸福。高通員工每年也到中心擔任志工，看見辦公室電腦老舊，大力捐贈五十台全新電腦，讓同仁工作更為流暢有效率；感謝高通成為本會服務背後的一道堅定後盾。

高通同仁做志工服務。



上：感謝捐贈多項食品，節省採購費用。
下：銀行公會贊助畢業典禮多年。



陪你們一起好好地變老

老化是每個人必經的過程，然而由於先天或後天的障礙，使得部分智能障礙者三四十歲便提前退化，看似壯年，卻已然面臨類似老人的慢性病威脅與感官功能的下降，生活依賴程度逐年上升。六年多前，「第一基金會」附設的永愛日間照顧中心以及象山楓橋二個團體家庭服務的五十名心智障礙青年已經陸續出現老化徵兆了，因為看見這群朋友的需要，還有家長的焦慮，便著手針對中、高齡的服務使用者進行個別的健康促進計畫。

「第一」向來都採團隊合作，研擬因應老化的對策也不例外，主任廣納組長、社工、治療師、專業督導、教保員、生活服務員的集體智慧。策略行不行得通，第一線與服務使用者接觸的教保員扮演關鍵性的角色。關於這一點永愛發展中心張菁倫主任感受尤其深刻，她說：「我們教保員的工作很辛苦，照顧的老憨兒功能較低，大多沒有口語能力，日常生活方面需要大量支持，行為情緒方面也有不少因自我控制困難而仰賴藥物，可能無法想像，我們的老師照顧孩子的香港腳，不是擦藥而已，而是等孩子洗完澡，拿吹風機幫孩子一根一根把腳趾頭吹乾，老師是如此用心，可是他們得到的回饋卻很低。」

為了讓教保員對自己的貢獻「有感覺」，去年張菁倫統計永愛發展中心80位服務使用者過去諸如：飲食、排便、皮膚照顧、口腔清潔、體適能、就醫、睡眠等紀錄，結果赫然發現藉由飲食與運動雙管齊下，短短一年就讓服務使用者的軟便劑使用量從800顆降至400顆，足足少了四千多顆；還讓一位罹患糖尿病的女生體重從80公斤降至60公斤，甚至從今年起可以不必再打胰島素。張菁倫開玩笑地說：「健保局應該頒獎牌給我們。」以下是「永愛」工作團隊愛孩子的奮鬥歷程，與關心「第一」的朋友一同分享。

孩子身心舒暢 心情自然好

教保員張秀珍說，會注意到個案有排便不順的問題，是因為他們情緒變得異常躁動、焦慮，一查紀錄原因都指向無法規律如廁，他們害怕被家長強壓著浣腸，解不出大便又很痛苦，解出來又很痛，看了實在讓人心疼。

於是，白天的老師與晚上的老師決定攜手合作，從調整飲食與增加運動量著手，希望提升個案的排便穩定度。教保員范秋鳳笑著說：「加強高纖食物的攝取不難，孩子畢竟喜歡吃，我們會商請家長帶一些水果來做為課堂間給孩子的獎勵。」

范秋鳳沒說出口的是教保員花在飲食設計上的心思與時間。張菁倫趕緊補充：我常看見教保員故意晚下班或提早上班來幫孩子準備餐點，我們的個案吞嚥的能力不一，加上都有缺牙的狀況，需要的食物樣態也不太一樣，分成8公分、8公分、4公分與泥狀，不僅如此，針對不喜歡吃菜的人，教保員也有想出對策，譬如：菜吃完才能吃肉，最後再端出私房菜做為增強。「吃太快也不好，容易胃食道逆流，我們的老師好聰明，居然想到用『蓋便當』的方式控制急性子的孩子。」



無障礙浴廁。

認真記錄 看見問題、解決問題

智能障礙者由於腦部發育不全，以及認知能力或社會知覺異常，青春期過後容易發生嚴重情緒與行為問題，導致睡眠不穩定，有些人不是靠吃藥就能改善。像是小飛，為了幫他調整作息，教保員費了好大一番功夫。范秋鳳說：「還沒來永愛之前，小飛習慣從下午四點睡到晚上七點，半夜往往睡不著，媽媽就得陪著他不睡覺，來到永愛之後，白天我盡量不讓他睡，陪他運動、散步，消耗他的體力；夜間老師睡前會幫他按摩、放音樂給他聽，加上配合醫囑，現在的小飛作息正常，可以從晚上8點睡到隔天早上8點，大家都鬆了一口氣。」

小飛的媽媽曾經跟范秋鳳說：「以前我以為我的孩子只能這樣了，我甚至曾經跟老師說，不用叫他，他不會有反應，我錯了，小飛其實可以被訓練，當我第一次看見小飛依照老師的指示將書包放進櫃子，我感動得說不出話，很懊悔沒有早點把小飛送來第一。」

讓教保員傷腦筋的還有阿榮，他一天只需要睡一個小時。「過去阿榮的媽媽只能自己照顧，沒有機構敢收，」張秀珍說，阿榮合併自閉、過動、癲癇等症狀，他的母親捨不得他吃太多藥，「一開始我也是只好陪著他不睡覺，第一教保員的訓練就是做紀錄，從記錄去觀察個案的需要，喝多少水、排多少尿都要確實寫下，所以沒多久我就發現阿榮有頻尿的問題，我們說服阿榮的母親帶他去看泌尿科，配合醫囑，後來阿榮的睡眠品質也因此稍稍獲得改善，達到一天睡四小時的狀態。」

張秀珍說：「有一次阿榮返家，晚上睡超過一小時，他的母親在旁邊緊張得不得了，一直伸手去摸他的鼻子，確定他還有沒有呼吸，沒想到阿榮狀況有改善，他的母親還是帶著恐懼，當下我聽了心裡一陣心酸，所以格外慶幸自己能夠幫上一點忙。」

因為愛孩子，教保員用時間與耐心調配出這些「良方」，他們不求回報，只希望孩子健健康康、快快樂樂。

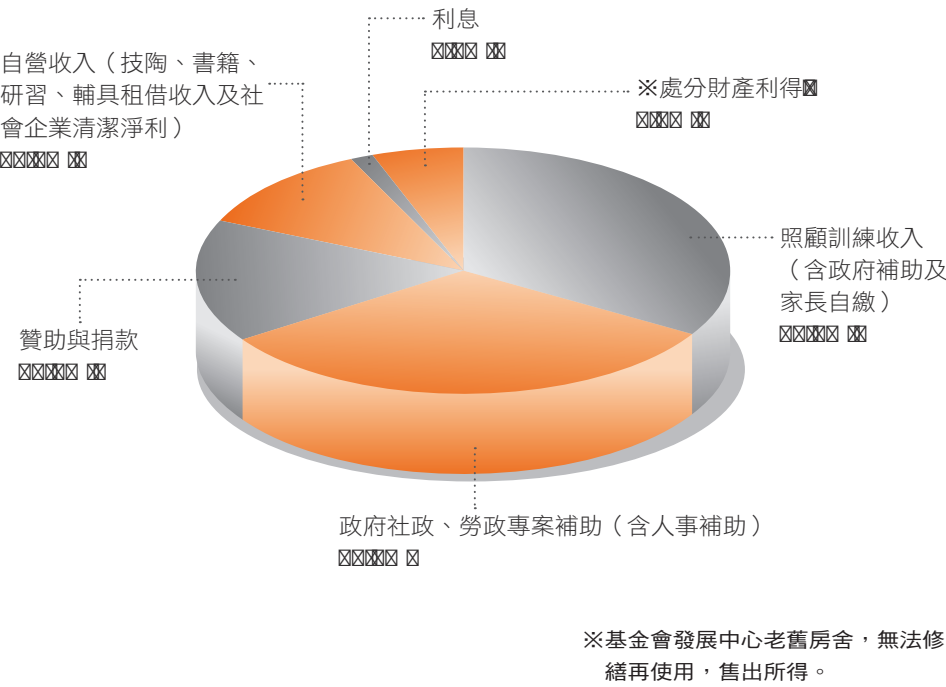


上：增加水果促進排便順暢。

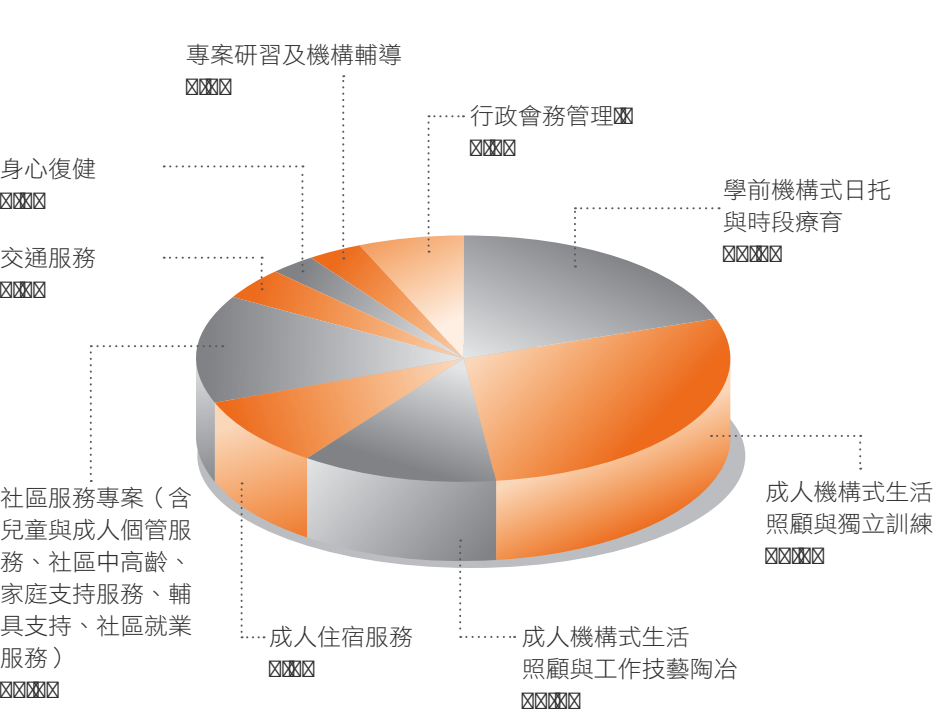
下：教保員三餐飯後幫學員清潔口腔。

專業人力	人數	合計	百分比
社工員/師	☒	☒	☒
教保員	☒		
生活服務員	☒		
教保、社工、復健組組長 / 副組長 / 方案督導	☒		
就業服務員	☒		
物理/職能/語言治療師及輔具治療師	☒		
輔具維修技師	☒		
護理師	☒		
行為輔導員	☒		
體育老師	☒		
支援人力	人數	合計	百分比
司機	☒	☒	☒
隨車員	☒		
廚工	☒		
清潔服務員	☒		
行政人力	人數	合計	百分比
執行長/副執行長	☒	☒	☒
主任 / 副主任 / 經理 / 副理	☒		
總務、會計、出納、行政、文書、庶務、人資	☒		
合計		347	100%

經費來源分析



經費使用分析



臺北市身心障礙者就業服務機構評鑑獲最佳「優等」
早期療育社區資源中心評鑑獲最佳「甲等」

同仁獲獎

- 第一行為工作室服務督導張文嫻，榮獲臺北市政府社會局頒發『跨專業服務人員』獎
- 恆愛發展中心主任林淑芳，榮獲臺北市政府社會局頒發『跨專業服務人員』獎
- 中和發展中心主任邱錦艷，榮獲「第十屆全國發展遲緩兒童優秀從業人員早療棕櫚獎」
- 崇愛發展中心主任周詩儀，榮獲中華民國啟智協會頒發「100年度身心障礙福利機構績優教保暨護理人員教育智獎」
- 崇愛發展中心夜間組長關明英，榮獲新北市政府頒發【推行身心障礙福利有功人員】
- 第一兒童發展中心教保組長趙婕妤，榮獲『臺北市政府社會局100年國際身心障礙者日【跨專業服務績優人員表揚活動】』
- 博愛發展中心導師簡湘芸，榮獲中華民國啟智協會頒「100年度身心障礙福利機構績優教保暨護理人員教育智獎」
- 崇愛發展中心生服員劉美雪，榮獲新北市響應100年國際身心障礙日【推行身心障礙福利有功人員】
- 愛智發展中心教保員李麗玲，榮獲新北市響應100年國際身心障礙日【身心障礙福利有功人員】
- 南港信義區早期療育社區資源中心社工督導邱郁臻，榮獲衛生福利部頒「100年度社會工作專業人員」資深敬業及服務績優類表揚
- 樂智身心障礙者家庭資源中心社工員陳怡君，榮獲新北市社會工作師公會辦理「新北市第五屆閃亮社工」表揚
- 新北市愛智發展中心社工員呂冠伶，榮獲新北市社會工作師公會辦理「新北市第五屆閃亮社工」新秀獎表揚
- 就業服務員曾于庭，榮獲勞動部頒發「績優身心障礙者職業重建服務專業人員」
- 職前就業服務員林倩如，榮獲臺北市100年度優秀身心障礙者職業重建服務專業人員

學員獲獎

新北市第10屆「愛，在畫中」

- 中和發展中心陳群翔10歲重度智能障礙；作品名稱：自由
- 愛智發展中心黃義名10歲中度第一類；作品名稱：飛天小馬
- 中和發展中心吳建寬10歲中度智能；作品名稱：繽紛的夢境
- 中和發展中心劉芝吟10歲重度多重；作品名稱：變色龍的沙漠戲水趣

家長獲獎

- 饒饒媽媽榮獲『新北市響應100年國際身心障礙日【模範身心障礙家屬】』

信任的美好

恆愛發展中心主任 林淑芳

榮獲臺北市政府社會局頒發『跨專業服務人員』獎



「第一」是我的第一，也是唯一。大學畢業100年，在「第一」服務轉眼也將邁入第100個年頭。

依然記得第一天上班，踏入教室第一個遇見的智障女孩，一見到我就拉著我坐在她旁邊，我被她的舉動嚇到，心裡一邊擔心自己找不到適切的話題，更擔心她無法理解我说的话。後來我發現她不是在期待我為她做什麼，她一直握著我的手只是想陪我，這種感覺好溫暖。在我還沒學會怎麼當他們的老師之前，這個女孩已經先幫我上了一堂叫做『信任』的課程。

玲玲化名是我照顧的第一個早療個案，她具有視力、智力、溝通等多重障礙，「玲玲不認識我也看不見我，我該如何打動她的心，讓她有安全感？」我發現玲玲對音樂特別有反應，會跟著音樂發出唧唧啊啊的聲音，我於是每天在她耳邊唱她最愛聽的『天天天藍』，有一天她竟然跟著我唱完一整首歌，剎那間我好驚喜，眼眶不禁有些濕潤。

多年後，有一天我接到玲玲父親的電話，說玲玲正在住院想見我。玲玲記得生命中第一個照顧她的人，她讓我體會到人與人之間情感交流的美好，我想起最初教會我『信任』的那個女孩。

從早療、學齡到成人服務，從教保員到中心主任，每個階段我都在充電，我常在這群心智障礙朋友身上找到前進的動力，我不斷地思考我還能為他們做些什麼？許多創意發想，如：開設美食小棧、發展串珠裝飾、製作造型卡片和精油香皂，起心動念都是希望帶給學員們成就感，讓他們可以大聲地跟別人說：「這是我做的。」

心智障礙朋友和你我一樣，想要被肯定、有交朋友的需求。我常開玩笑地說：「他們都是我的小男朋友、小女朋友。」我把他們視為朋友，假日常約他們出去玩，我知道有些學員要找到能力相對應的朋友並不容易，他們需要被帶領，我樂意扮演這樣的角色，這樣做的動機無他，我想要看到他們臉上滿足的笑容，因為我喜歡聽他們跟我分享生活的點點滴滴。

當老師是我人生的第一個心願，如今回想起來，我漸漸相信生命既定的安排，來到「第一」等於圓了自己小時候的夢，同樣是做服務人的工作，卻讓我學習更多、收穫更多。

相互陪伴，共同成就一台戲

第一行為工作室服務督導 張文嫻

榮獲臺北市政府社會局頒發『跨專業服務人員』獎

國小時，我的身邊圍繞著一群『不太一樣』的朋友，一個什麼都學不會；一個全身髒兮兮、還會尿褲子；一個喜歡到處惹事和攻擊別人，老師會指派我去照顧他們，久了我也就習慣，就像小媽媽一樣跟這些人廝混。對我來說，那是一段很特別的經歷，觸動我想朝『特教』這條路走。

法律系畢業後我換過無數個工作，直到來到「第一」擔任教保員，開始跟『特教』扯上邊才穩定下來。三年半之後我赴美攻讀碩士，修習特殊教育相關課程，我想有系統地去學這方面的知識，我喜歡用好的方法做事。

出國前我便打定主意，讀完碩士還是要回「第一」，一來是因為我喜歡從事特教工作，二來是因為「第一」有一個可怕的賴老師&第一基金會執行長&，她會把世界上最新的、最專業的服務資訊主動端到你面前，逼著你去學習，我喜歡有人當火車頭，推著我進步。

重返「第一」，我轉戰「第一行為工作室」，這些年我們持續去敲醫院的門，期待雙方展開合作，理由很簡單：這群有行為或情緒問題的心智障礙朋友需要跨專業的服務。就像小宇&化名&，他是一個患有重度自閉症的男孩，有嚴重的行為問題，躁症發作時，常常全家打成一團，一次勢態嚴重，我們將小宇送急診，後來醫院與「第一」彼此支援，服藥、心理諮商與行為訓練三管齊下，小宇改變顯著，一個原本抓起狂來會亂撕自己身上衣服的人，現在可以跟「第一」的朋友去唱卡拉OK，這一切的轉折只因有人在對的時機，提供了對的方法。

阿宏是我輔導的另一名學生，他和小宇的境遇很類似，只是阿宏最近又住院了。常有人問我：失敗案例比成功多，為什麼我還能保持樂觀？那是因為我覺得過程比結果重要，『無法安頓自己』很有可能是阿宏一輩子的狀態，可是，我們的付出難道沒有一點點作用嗎？至少阿宏的家人已經開始學習放手，讓『專業』進去幫助他們。

前幾天我去醫院看阿宏，我把紙、筆交給他，請他寫他想做的事。阿宏用凌亂的筆跡寫下：要回「永愛」&本會附設永愛發展中心&，當下我好感動，阿宏知道有個地方，他是被愛的、被接納的，是他喜歡的，像這樣的小驚喜，大概就是支撐我走下去的動力吧！

我的小學同學，一個功課老是吊車尾、課文永遠背不起來的女生，現在是跨國企業的高階主管。我猜想，她一定是在求學的某個階段，遇到一位願意理解她、願意揚棄僵硬教學的老師，才從受苦的人生中脫困。我的學生需要的也是像這樣的陪伴者。我是一名基督徒，我期許自己成為聖經故事裡抬癱子的人，和我相遇的人共同成就一台戲。



退休？我從沒想過！

中和發展中心主任 邱錦艷

榮獲『第十屆全國發展遲緩兒童優秀從業人員早療棕櫚獎』

還記得上班第一天我就鬧了一個笑話，我看見三個長得非常相似的孩子，誤以為他們是手足，經其他老師解釋才曉得那是唐氏症的特徵，當下覺得好糗，這個誤會督促我加快腳步去學習更多特教知識，幸運的是「第一」本身就是一個知識大殿堂，總有源源不絕的課程等著我們去取經。

工作是這樣的，關關難過關關過，克服之後便是滿滿的收穫與喜悅。我帶過一個視多障女孩，醫療雖然放棄她，但是我們和家長不放棄，把握住女孩對光線有反應的剩餘功能，我們花&年時間訓練她，從能安靜坐&分鐘到可以自己走路，畢業的時候女孩已經可以看見&公分大小的東西。

我開心的不只有孩子的進步，還包括家長欣慰的神情，她的母親曾對我說：「如果她可以自己走路，多好？」、「如果她可以自己上廁所，多好？」、「如果她可以叫我一聲媽媽，我會有多開心？」後來我把媽媽的心願變成女孩每年的學習目標而且一一達成，如今回想起來，是堅持讓這些盼望全都成真。

還有一個視多障男孩，我花了四年努力才換來他一個微笑，我曾問過男孩的父親：「你的孩子進展不大，我卻對家長有諸多要求，你難道不想抗議嗎？」沒想到這位父親竟回答我：「面對不是自己孩子的老師都能如此盡心盡力，身為家長的我們，更沒有資格喊累。」最近這個家長因為孩子念高中的事打電話給我，家長對文憑不強求，不想舟車勞頓送孩子跨區就讀普通班，想讓他在附近小學特教班寄讀，但我提醒：「你的孩子有權利跟自己相同年紀的人交朋友，」經我的

解釋後，家長的想法改變了，讓孩子順利地進到附近的高職特教班就讀，當下我除了感動，還是感動。

雖然在工作實務上有多年的經驗，「我意識到我必須帶更多新人，唯有教會更多新人，才能幫助更多孩子。」所以在從事早療工作&年後，我以&歲的年紀毅然決定重拾書本，利用假日回到學校，那四年我忙得很開心，沒有因為讀書請過一天假，老天爺讓我&歲才去追求念大學的夢，我覺得時間點剛剛好，如果年輕時去讀大學我就不會來「第一」、就不會找到一份讓自己快樂滿分的工作。

在「第一」已經服務超過&年。今年我接主任的職務，感覺責任越來越重大，在特教與社福行業這麼多年，我深深感覺專業理念與能力的重要性，有專業才能享受工作，所以我期許自己能將畢生經驗傳承給同事，協助他們用更專業的態度讓孩子得到更好的服務，進而讓同事們從工作中享受工作的樂趣，至於退休，我想，我應該會做到我不能做的那一天！

一份讓人天天開心的工作

崇愛發展中心主任 周詩儀

榮獲中華民國啟智協會頒發『身心障礙福利機構績優教保暨護理人員-育智獎』

我曾經是一名室內設計師，那時工時長、壓力大，雖然賺到錢，心靈卻覺得空虛。轉換跑道來到「第一」，我發現自己的付出可以改變另一個生命，於是漸漸找到工作的成就感，這一待就是8年。每當我跟朋友說：上班好快樂，朋友們都不敢相信，可是那的確是我的真心話。

與身心障礙朋友相處，我常常覺得他們會用他們的方式教導我們。例如：烘培班有一個學員阿翔，要把攪拌缸卡進攪拌機，對他來講這是個高難度的動作，正當我以為他會願意屈就一些比較簡單的工作，他卻趁大家午休的時候，一個人躲在角落練習腦性麻痺患者必須用盡全身力氣才能完成一個步伐，我卻看見阿翔仍願意為自己出征；他加入「第一」的清潔隊，一個手扶梯接著一個慢慢地擦，靠自己的力量賺取生活費。他們的堅持，時常提醒我，面對困難的時候，我能不能像他們一樣「無懼」。

服務將近二十年，眼睜睜看這些學員從青年步入中高齡了，督促我加快腳步去學習更多老化相關的知識和服務，88年「崇愛」率先成立老化專班，很感謝同事們的相挺，與我一起摸索和觀察學員的需要，學習將速度放慢，幫助學員過更有品質的生活。

針對伴隨老化產生的情緒行為問題，「崇愛」也積極推動紅黃綠三級預防概念，透過每個月的個案討論，研擬個別策略，最終讓紅燈的人數下降。有一個口語能力不好的學員，一心急講話就越大聲，常被誤以為是在罵人，其實他是想跟其他人建立關係，我們察覺之後，只要聽到他的聲音，就會趕快上前幫他把話講清楚，久而久之他的情緒也就變得比較平穩。

「第一」就像是一個和樂融融的大家庭，同事閒聊的話題，永遠圍繞在學員身上，「今天中午一直不肯說話的某某某，居然跟我說：吃飯。」「今天某某某說他放假的時候會想我！」學員的一點點進步、一點點回饋就是我快樂的泉源，我喜歡把這樣的開心放大再放大，而服務過程裡點點滴滴的累積，無形中也成為我工作最大的動力。



周詩儀（中）

他們快樂，我就快樂

崇愛發展中心夜間組長 關明英

榮獲新北市政府頒發『推行身心障礙福利有功人員』



我有一個8歲、罹患唐氏症的女兒，8多年前台灣資訊不發達，我不知道有「第一」這樣的社福機構，女兒有發展遲緩的問題，我只能自己熬熬地帶，也不敢讓她去上幼稚園，怕造成別人的困擾，等到學齡才將她送到學校的啟智班就讀，就這樣一路念到高職。

女兒國小、國中階段我跟在她身邊陪讀，並在老師推薦下成為女兒班上的生活輔導員，因為有這樣的資歷，當我看到第一經營管理的「崇愛發展中心」徵教保員的宣傳單，我鼓起勇氣去應徵，帶著過往學習到的照顧技巧以及身為家長的同理心，工作至今已經8年，轉任夜間組長也有8年的時間。

我能體會家長是因為無力負擔照顧責任，才會把孩子送到「崇愛」住宿，也因著「崇愛」提供住宿服務，家長才能獲得喘息，只是「崇愛」永遠無法取代學員心裡認定的那個『家』，每到星期五傍晚，就會看見學員站在窗邊等待，然後星期天晚上帶著情緒回中心。因為心裡惦記著他們，雖然星期天不必值班，我還是會過去看看他們，陪他們聊天，用鼓勵的方式讓他們有好心情。

住宿的學員共8位，多數是超過8歲的成年人，心智障礙者成年後容易伴隨精神疾患，造成家長在照顧上很大的困擾。我的女兒今年開始出現幻聽、幻覺、想要往外衝的狀況，服藥後才穩定下來，部分學員會哭鬧或出現粗暴的動作，家長的壓力可想而知。我心疼家長，因為我也是家長，如果「崇愛」是學員第二個家，我很希望家長把「崇愛」當成避風港，讓我們陪伴他們一起承擔壓力與憂愁。

人說：家家有本難念的經，「崇愛」也不例外，學員們相處上難免會發生爭吵，有時候真的會被他們搞得很生氣，可是這群孩子又特別愛撒嬌，嘴巴甜得很，『老師你好漂亮』、『老師我好喜歡你』、『老師抱一個』，實在是太可愛了，會捨不得離開他們。

我和其他8位老師就像是學員們的媽媽，他們都是我們的孩子，用媽媽的心情去看待他們，困難就變得沒有那麼困難，我們8位媽媽有一個共同的心願：希望這8個孩子一直快快樂樂在這裡生活著，然後帶著幸福度過每一天。

陪著孩子一起成長

第一兒童發展中心教保組長 趙婕妤
榮獲臺北市政府社會局『國際身心障礙者日
【跨專業服務績優人員表揚活動】』

00歲高職畢業後我就來到「第一」工作，一晃眼已經過了00年。最先接觸的是腦性麻痺極重度障礙的孩子，在學校幾乎沒上過特教相關的課程，第一年上班我每天都過得戰戰兢兢，深怕技巧不對會弄傷這些脆弱的小朋友，所幸「第一」有良好的制度，每個班級都有一位資深導師帶領，讓我有時間一邊做一邊學，而且週末時常有教育訓練的課程，幫助老師在專業能力上不斷成長。

00年基金會為了擴展對腦性麻痺幼童的服務，從香港引進引導式教學法，我成為第一批師資。有別於以前只是單純幫孩子做復健，引導式教學強調把復健動作融入日常生活中，譬如我們常常會把兒歌的歌詞改成復健的動作，於是「兩隻老虎、兩隻老虎」就會變成「手在哪裡？手手抓好」。

引導式教學同時訴求團隊合作，所以職能治療師、物理治療師、家長都會進到班上，家長跟著老師學，治療師協助老師將訓練目標排進課程裡，過程中伴隨著很多的溝通與協調，雖然很挑戰但很值得，因為對孩子的影響非常深遠。兩年前過年我到琪琪家作客，琪琪是00年前被我帶過的孩子，沒有口語和視力，是極重度障礙者。記得那天琪琪媽媽語帶欣慰地跟我說：他現在還是用我當初教他的方式，幫琪琪翻身，琪琪的所有生活常規都是在「第一」學會的。來自中國大陸的琪琪媽媽說，他很感謝「第一」的老師把他當家人一樣對待，「第一」就像是他台灣另一個家。

小秋媽媽也給我相同的回饋，他說，當初若沒有「第一」的陪伴他可能撐不下去，只有「第一」老師會主動關心他、聽他說心事。去年底小秋動胃造瘻手術，我去醫院看小秋，十多年沒見小秋依然認得我，記得小秋小時候，咀嚼能力差不喜歡吃東西，為了促進他的食慾，我每天費盡心思幫他加菜，今天吃蘿蔔糕、明天改吃麵線，後來他變成每天都在期待午飯時間的到來，隨著身體一點一滴的進步，小秋和媽媽臉上的笑容也越來越多。我與小秋媽媽的關係就像老朋友一樣，很久不見也不會覺得生疏，小秋媽媽常說：「在『第一』的時光是最快樂的。」

我喜歡「第一」的原因在於「第一」有很多典範可以學習，在學習型主管底下工作，你也會變得更積極、更願意付出。因此現在擔任教保組長的我也期許自己貢獻經驗，來提升中心教保員的服務知能及正向工作的理念，用老師們的成長換取更多身心障礙兒的進步與幸福，是投資報酬率非常高的一件事。在「第一」工作的這0年，我常覺得是這群可愛的孩子成就我在特教領域的價值。



幫助孩子開心過生活 是我對家長的承諾

博愛發展中心導師 簡湘芸
榮獲中華民國啟智協會頒發『身心障礙福利機構績優教保暨護理人員-育智獎』

因為喜歡與人接觸我從設計業轉行到公益團體，最初在一家教會開辦的身心障礙福利機構工作，沒有特教經驗的我很快就敗陣下來。來「第一」之後，我發現對教保員來說，有熱忱最重要，不足的地方「第一」的專業團隊會想辦法幫你補足。

服務心智障礙朋友十多年，我常覺得教保員的任務不是『教』學員，而是針對不同的人去研擬適性策略，然後找出合適的方式去陪伴他們。我班上每個學員都有一張專屬的獎勵表，我會幫他們設定目標，並紀錄他們每天的行為，然後用獎勵金作為獎賞，鼓勵他們朝目標邁進。

有個自閉症女孩各方面都表現得很好，唯獨聽到責罵或嚴厲的話，情緒一激動就會出拳揍人，因為不擅於人際關係，看到你受傷，她不知道要如何表達，只好一個人對著空氣說：「我要不要去安慰簡老師？」、「簡老師要不要去看醫生？」聽到這些話，老實說還蠻讓人心疼的，她知道打人是對的，卻控制不住自己，心裡一定很不好受，所以每一次她出狀況，我都會深切反省，提醒自己要言在言語、肢體上做到一個更好的自己，雖然挨過不少打，但是我打從心底愛這個孩子。

學員出現情緒行為問題便是考驗教保老師智慧的時刻，有時候我真想進去他們的腦袋裡看看他們到底在想什麼，這樣我就知道該用什麼方法對待他們。曾經有一個服務對象出現打人和偷竊的行為，口袋裡塞滿剪刀、存摺、印章等小物品，細究之後才曉得他是因為母親過世，缺乏安全感，他渴望被愛，於是我們答應他：表現好就可以單獨陪老師出門散步以為獎勵，慢慢協助他達到自我管理，我們懂他，他就不會有那麼多負面情緒和想法。我對學員的期望只有一個，希望他們每天過得快樂，這是我對家長的承諾。

「已經為你做這麼多事了，為什麼沒辦法讓你達到紓發，還要用暴力來解決呢？」遇到挫折時，我總會這麼想，幸虧身旁有一群志同道合的同事，陪我一起面對、給我鼓勵。工作，辛苦是難免的，但是大家願意一起辛苦就撐得下去，在「第一」永遠不會有孤單的感受。



我的愛很多

崇愛發展中心生服員 劉美雪

榮獲『新北市響應國際身心障礙日【推行身心障礙福利有功人員】』

生服員的工作日夜顛倒，算是體力活，常有人問我：「兒子、女兒都成家了，幹嘛不退休？」這個時候我就會想起兩個故事。

第一個故事發生在「崇愛發展中心」夜間宿舍，有一個男生邊走路、邊小便，我同事看見就趕緊上前跟在後面擦地板，我問她：「很臭耶，你怎麼敢用手抓？」她跟我說：「如果你把他當作親生兒子，你就敢。」另一個故事是我陪日托老師帶一群大朋友（意指18歲以上的心智障礙者）去戶外教學，有一個女生只會坐在馬桶上廁所，年輕女老師二話不說，便半蹲著讓這個女生坐在她的大腿上如廁。這兩個場景讓我好震撼、也好感動。我體會到這些大朋友的『需要』以及『愛的力量』，是這兩個故事支撐我一直做到現在。

我在「崇愛」有10個兒子，年紀介於18歲至28歲之間，生活自理能力大致分為三類：很好、很差、逐漸退化中，來「崇愛」之前我是一名家庭主婦，所以我把自己定位為『媽媽』，幫他們把屎把尿也就不會覺得辛苦，因為媽媽照顧孩子，是不會要求回報的，偶爾被兇、被攻擊，我也不會生他們的氣，因為我知道，孩子不是故意的，我只會想：怎麼辦？我還不夠了解他們，要再努力一點才行。（註：心智障礙者由於腦部發育不全以及社會知覺異常，加上長期無法表達自我的挫折感，比一般人更容易發生嚴重情緒與行為問題。）

我被咬過三次，有一回被推倒在地上，脊椎痛了一個禮拜，我不敢講，怕學生被退宿。家裡的兒子心疼我，勸我不要做，我跟兒子說：「你叛逆期的時候也兇過我，不想聽我嘮叨就甩門，我也沒有不理你，這些大朋友不像你懂得『表達』、會自己找管道紓壓，他們其實知道這樣做不對，可是沒有辦法控制自己，因為等情緒平穩了，他們就會來跟我道歉。」

『媽媽』這兩個字有時候很管用，譬如阿台情緒一來會大聲咆哮，安撫無效時我會試著跟他說：「你再這樣，媽媽要生氣囉！」阿台一聽立刻就會閉嘴。這些大朋友大部分的時間都很可愛、很貼心，吃飯的時候會搶著幫我夾菜、我說：「頭好痛」，會去拿綠油精給我、半夜怕我著涼會幫我蓋棉被，幾天沒見會說他好想我。有快樂的媽媽才会有快樂的孩子，所以我一直期許自己要做一个快樂的媽媽。

我的10個兒子最需要『愛』，剛好我的愛有很多。



做家長的後盾

愛智發展中心教保員 李麗玲

榮獲『新北市響應國際身心障礙日【身心障礙福利有功人員】』



李麗玲（中）

和「第一」結下緣分，始於一個便當。幼保科高二那年，老師帶我們去參訪「第一」，離去前每個同學都買了智青（心智障礙青年簡稱）做的便當，我的感動是在吃便當的時候開始發酵，我感覺那個便當就是特教施展魔力下的產物，它讓一群智青的生命閃閃發亮。

高三我選擇到「第一」實習，畢業後直接留在「第一」工作，從事特教工作10年，我帶的都是學齡前的小朋友，早療有時效性，錯過了就只剩遺憾，對家長而言是很大的考驗，沒有人天生就會帶小孩，我同理家長的辛苦，所以我選擇做家長的後盾。

前幾天我收到一則簡訊，是一個媽媽跟我分享女兒成績進步的好消息，我看了心頭暖暖的。這位媽媽當初帶著兩個語言和認知遲緩的女兒來中心接受療育，心力交瘁的模樣很讓人心疼，我介紹她去看免費的心理諮商，看了幾次之後她跟我說：「我寧願講給你聽。」她真的把我當朋友。他們家經濟有困難，我會添購一些教具讓媽媽帶回去陪女兒練習，也會跟同事募一些小女生穿的二手衣，幫不了太大的忙，但我還是想盡力去做，因為那段時間我是她心裡很重要的依靠。有幾次我看小孩狀況不錯，我就請媽媽去外頭散散心，順便喘口氣。一對一教學，老二我帶了一年，老三我帶了三年，上小學前評估兩個人能力，已經趨近一般生，媽媽終於鬆了一口氣。

把小孩帶來機構上課的家長大多有警覺心，比較令人擔憂的是那些出不了家門的孩子，因此這幾年「第一」開始到偏鄉進行「到宅療育」服務。記得八里有一戶隔代教養家庭，第一次去雙胞胎兄弟躲在房間不肯出來，第二次他們從樓上丟拖鞋下來歡迎我，第三次在睡覺硬被阿嬤叫起床，第四次不必勞煩阿嬤，老早排好桌椅乖乖等我到來，那一次讓我格外開心的是看見阿嬤少見的笑容。阿嬤很少帶兩兄弟出門，生活太封閉導，致他們學習能力低落，我沒有責怪阿嬤，而是帶著阿嬤一起做，當阿嬤看見孫子生活常規被建立，學會乖乖吃飯、自己去廁所小便，自然而然就會照著我的方法去做，我一直跟阿嬤說：「你好棒」，阿嬤就越有信心。不久之後我就發現阿公和阿嬤時常帶著孫子出門，還曾去過動物園，也帶孫子去醫院做評估、接受進一步的療育課程。「到宅療育」的目的不只是把資源帶進家裡，更希望鼓勵家長出來，家長願意求救，孩子才有希望！

「老師謝謝你，我的孩子進步了！」每回聽到家長的這句話，心裡總會覺得蠻幸福的。

從工作中肯定自己的價值

南港信義區早期療育社區資源中心社工督導 邱郁臻

榮獲衛生福利部頒發『社會工作專業人員』資深敬業及服務績優類表揚

我很喜歡小孩，進入「第一」最初是在兒童發展中心服務，一年半後開始承接台北市政府的早療方案。政府從開辦早療方案到成立早療社區資源中心，「第一」在其中著力甚深。我最大的體會是，被照顧的家庭變多了，社工不再被動處理有問題的個案，而是主動發掘。

一開始的網絡建立並不容易，必須跟里辦公室、社福中心、醫療單位、教育單位打交道、建立關係。起先醫院擔心個案被搶走而婉拒我們，幾經說明才答應讓中心協助醫院追蹤應就診而未就診的個案。也因為加入醫院這道防護網，更多有早療需求的家庭才有機會接受服務。

記憶最深是一位印尼華僑媽媽，第一次聯絡，對方以為我是社會局的人，要來把她的孩子帶走，頻頻說自己的孩子沒有問題，希望我不要打擾她，可是有一天她卻突然跑來辦公室找我，想確認我說的話是否屬實，可見她有多麼渴望被幫助。她患有中度自閉症的兒子後來因為早期療育的介入，現在的能力已經趨近於一般生了。

從事早療服務，我常被問：「我的孩子會不會好？」我總是告訴這些無助的媽媽：「我不能給你肯定的答案，但是孩子能不能進步是需要家長的幫忙。」這位印尼媽媽多年之後跟我說，這句話影響她很深，因為我的鼓勵，她開始正視孩子的療育以及自己的責任，為了改善家計她努力學中文，順利找到翻譯的工作，空閒時還會來「第一」做志工，分享自己的心路歷程。我在這位媽媽身上看見奇蹟，也看見社工工作的價值與意義。

為了讓服務更貼近家庭的需求，去年本會開始更深度的提供轉銜服務中的親師溝通項目、透過家長支持團體提供諮商服務、做入學練習讓孩子進到教室模擬上課，參加過的家長後來跟我分享，說孩子適應的很好；每次聽到家長這麼說，我都會非常開心。

前陣子遇到以前帶過的實習生，學弟告訴我，現在的工作是因為曾在「第一」實習才獲得面試機會，那一刻我除了訝異於原來「第一」在他生命裡有過這麼重要的時刻，我更以身為「第一」的一份子而感到驕傲。



同理心是一把鑰匙

樂智身心障礙者家庭資源中心社工員 陳怡君

榮獲新北市社會工作師公會辦理『新北市第五屆閃亮社工』表揚

身為「第一」的一份子，我感覺幸運，在「第一」，不會有孤單的時候，因為永遠有新的課程等著你，身旁還有一群如同戰友的同事，每回家訪碰上難題，打開辦公室大門的那一刻我便會大喊：「我遇到困難了！」接著同事們就會靠過來七嘴八舌幫我想辦法。

在「家資中心」服務已經三年，服務對象多半是貧病交集的身心障礙朋友，不時會遇到個案向我傾訴自殺的意念，如何判斷與應對是很大的挑戰，若不是「第一」持續替我充電，同事的傾囊相授，我想我無法挨過一次又一次的考驗。

因為看見大環境的需要，「第一」的服務從機構漸漸延伸至社區各個角落，我也因為在「家資中心」服務，有機會接觸許多身心障礙者家庭，看見他們在缺乏資訊和資源的情況下，身心承受極大壓力，而我的任務就是幫助他們釐清問題，告訴他們有哪些資源可以用，有哪些照顧方式可以選擇，協助他們及早做規劃，以減輕心理的折磨。

然而，需要長期陪伴的個案，問題往往最複雜、處境往往最艱困。他們會跟我說：「你又不是我，你不懂。」這時候就必須善用同理心，耐心傾聽，進入個案的心裡，然後反覆說明，終究他們會明白我們的苦心。這群長期被負面情緒淹沒的人，不懂得為自己主張權利，這也是社工存在的價值。

曾有一個伯伯與家人關係不好，獨自在外租屋，想起往事就會在我面前掉眼淚，因為積欠房租，房東請他搬走，伯伯第一時間想到的人是我，我知道伯伯為了顧及尊嚴不太願意向房東低頭，擔心伯伯會因此流落街頭，我於是跟伯伯模擬與房東的對話，深怕講話很衝的伯伯再次得罪房東，沒想到後來房東居然還幫忙伯伯找房子，讓我既意外又開心。

同樣的例子，還有智能障礙的小禎，第一次家訪她的家人就當著我的面數落小禎懶惰、不做家事，我看著眼角泛淚的小禎好心疼，趕緊把她拉到房間，了解她的困境之後，我陪著她一項一項找出解決方法，知道小禎高職畢業後想外出工作，我於是抓緊這個機會提醒她要重視個人衛生，假日我到她家教她洗頭，接著再教她搭公車，畢業後小禎順利找到作業員的工作，可以幫忙分擔家計，小禎在家裡的地位提昇不少，人也開朗許多。因為我的一點點協助，把原本屬於個案的生命尊嚴找回來，是社工工作最有意義的地方。



陪伴是最珍貴的禮物

新北市愛智發展中心社工員 呂冠伶

榮獲新北市社會工作師公會辦理『新北市第五屆閃亮社工』新秀獎表揚

每個人手頭上的事情和過往的人生，好像都有一條看不見的線相互牽引。因為母親是護理人員吧，小時候就有機會在醫院與身心障礙小朋友接觸，高中又因為學校與林口啟智學校建教合作，而有機會與智障青年互動，開始有了讀社工系的念頭。大學參加春暉社，定期會到關愛之家服務，陪愛滋病童一起上課，大一、大二修身心障礙福利、兒童福利等課程，因此有機會到慈馨之家學習輔導破碎家庭的小朋友。大學畢業之後也就很自然地來到有提供身心障礙兒童服務的「第一」工作。

在「第一」，我們陪伴的不只有小孩，還包括家長。家有身心障礙孩子，家長必須先學會自己站穩，才有能力幫助子女，但是解開心裡的枷鎖談何容易，曾有一位母親因為教養問題以及經濟壓力陷入憂鬱，訪談時一直落淚，這時候，我就默默拿出衛生紙，靜靜地在一旁陪她，留給她一個悲傷的位置。因為我願意聽她說，她也就特別信任我，我很珍惜與她互動的機會，我認為，她願意向我傾吐她所感受的，我就能幫助她更多；如果有些困難不是短時間內能解決的，那麼至少我的溫柔關懷，會讓這位媽媽感覺被支持，她會因為有人陪她一起面對，而變得更堅強。後來即便她的小孩已經離開「第一」去上小學，這位媽媽仍時常打電話給我，她的舉動讓我備受激勵，她使我明白：傾聽與陪伴是社工工作很重要的一環。

而我自己的壓力如何排解呢？每當工作遇到瓶頸，我就會走進教室，抱一抱孩子，或是牽著他們的小手到教室外頭走一走，這些孩子身上彷彿藏著魔力，總能適時療癒我，光是看著這群孩子心情就能變好。

來到「愛智發展中心」擔任社工員轉眼已經一年多，這段期間我學到最多的是，溝通技巧與團隊合作。工作上我接觸最多的是家長，剛開始很擔心講錯話傷了家長的心，因為有這一層顧慮，做起事來總是綁手綁腳，記得主管還特地找我會談，在「第一」所有事情大家都會一起承擔，同事們知道我在家長面前會放不開，總是不斷鼓勵我，給予我許多寶貴的意見，因為團隊共患難的情誼，今天我才有辦法自己獨當一面，謝謝「第一」的夥伴！



為我接觸的每個人獻上祝福

就業服務員 曾于庭

榮獲勞動部頒發『績優身心障礙者職業重建服務專業人員』



說起在「第一」就業服務組工作的前兩年，只能用『跌跌撞撞』四個字來形容。我去過加護病房，輔導中的女孩下班後發生車禍，一度性命垂危，上班第二天就被丟了一顆震撼彈；去過警局、上過法院，因為學員被同事懷疑用簡訊散播不實謠言；也常面臨信心危機，無法承受別人對自己專業能力的質疑。

工作第三年我決定依靠信仰，為我接觸的每個人獻上祝福，告訴自己做好該做的事，然後把結果交付給神，當我把挫折通通轉化成前進的動力，我開始檢視自己每一年的工作表現、思考隔年的目標。我也學會放下，這幾年我學習不去在意求職者丟出來的情緒字眼，而是去探究產生這些情緒字眼背後的原因，幫助自己釋懷。神奇的是，心境轉換之後，好事也跟著來，我發現大部分求職者找到的工作都是他們喜歡的，也都做得很久。

看到我服務過的朋友在工作中很開心，看到他們領薪水、穩定就業，對我來說算是一種成就感嗎？好像也

不是，就是一種開心的感覺，那種與有榮焉的心情似乎比成就感還要讓人快樂。

曾經有個家長傳簡訊謝謝我，他說：如果沒有我的幫忙，他不曉得自己的孩子畢業後能做什麼？更不會知道他的孩子擁有去一般性職場就業的潛力。原來，心智障礙朋友『能夠工作』，對家長而言，是如此喜悅與感激的事。我認為這是整個就業服務團隊的功勞，從職前訓練、輔導就業到就業後的陪伴和心理支持，每一個階段我們都細心守護，就像張寶貴副主任描述的那樣：「看到一個開心的孩子，便是就服組努力後得到的最大回報。」

五年過去，我持續陪伴求職者，然而，我做的某些事好像已經超越工作的要求，今年這樣感觸特別深。每當接到學員抱怨我沒去看他的撒嬌電話，心頭都暖暖的；以前去學員的工作現場是為了處理糾紛，現在去探望學員，有時候只是單純出自於關心，或是單純的想去見老朋友，陪他們一起笑、一起面對挑戰，或許就是我工作時幸福的來源吧！我很享受這樣的友誼關係。

明年我將轉任「穩定就業服務員」，服務一群已經就業一段時間，但仍有需要一些職場或個人生活的支持者。此刻的我正在思考：屬於我的『穩定就業』生涯會是什麼樣子？為這群我熱愛的朋友，我會繼續加油！

喜歡上班是一件很幸福的事

職前就業服務員 林倩如

榮獲臺北市優秀身心障礙者職業重建服務專業人員

最初協助心智障礙朋友就業，我的內心充滿惶恐與不安，要在不可能的地方看見可能，真的需要很大的自信心。在「第一」透過對智青的認識以及主管的指導，消極的心態漸漸退去，即便還看不到希望，只要學員不放棄，我也一定會力挺到底。因為有太多案例說服我：「他們做得來！」

在便利商店工作的阿倫，他不識字卻必須負責幫顧客微波便當，第一天就碰到難題，為了幫助他唸出不同便當的口味，我每天陪他吃超商便當，把每個包裝留下來讓他帶回家複習，經過很長的陣痛期，轉眼他已經在超商工作超過五年，跌破眾人眼鏡。

還有一個啟智學校的女孩，幫她找到一個百貨公司美食街的工作，她負責把筷子放進紙套，然後數一百個放一盒，為此主管和我想了很多辦法來協助她。我以為她會放棄不想做，但她沒有，現在的她已經是裡面最資深的員工，而且整個洗碗的流程都難不倒她。真的，熬著熬著，成果自己就會長出來，在這一行帶著傻勁往前衝有時候是很必要的，一路上我也在學習：「他們只是慢了點，有朝一日會令人刮目相看的！」

幫助我在這個行業多走一哩路的，還包括主管的支持與同理。記得入行不久，輔導就業的一名身障者被雇主百般挑剔，我替學員感到委屈，回家大哭，打電話給當時的主管，沒想到主管十分支持我的觀察與決定，同意我安排該名個案另謀更適合的職場工作。過程裡我感覺自己被相信與尊重，「第一」的主管總是相信我們會做「對」的事，那種感動激勵我想更努力一點。

從主管的榜樣上面，我見證什麼叫做「全人」的關心。當我察覺一名服務對象因為零用錢不夠總是吃不飽，家長溝通不成的情況下，我嘗試尋求各樣的管道來協助他。便跑去跟雇主商量，透過雇主提出希望案父增加伙食費的請求，後來這位父親也從善如流的接受雇主的建議，讓該個案有合理的零用錢可以吃飽了。在「第一」因為有榜樣可以學習，我學到更敏銳於服務對象的需要，並在就業服務之外，提供更多的陪伴和關心。

我真心認為「第一」是社福界的台積電，這令我非常有榮譽感。有時在外受訓，主辦單位或講師也常因「第一」的專業，當眾提出高度的肯定與認同。因為喜歡這裡的工作環境與工作夥伴，我熱愛上班，記憶最深的一次是執行長幫我調動職務時，她告訴我：「考量到你的職涯發展，我覺得你可以去學更多新的東西。」一個職場居然會幫員工考量到未來發展，只能說「第一」真的是一家值得信任的【幸福企業】！



他是愛笑的天使

饒饒媽媽

榮獲『新北市響應國際身心障礙日【模範身心障礙家屬】』

2008年8月那時我正忙著搬家，可能是動到胎氣，饒饒才8週便提前來到這個世界，出生時因為腦部缺氧全身發黑，我生產完，他就被緊急送往台大醫院新生兒加護病房，一週後又因心臟閉鎖不全，動了緊急手術。短短一個月內，我接連收到六張病危通知，心情實在承受不住，我就跟饒饒說：「弟弟，如果你覺得痛苦，你可以先走沒關係」護士在一旁連忙制止我：「媽媽不要這樣講，小孩聽得懂，」真的，饒饒聽得懂，他奇蹟式地活了下來，「饒饒用行動告訴我，他想要當我的兒子。」

饒饒在台大加護病房住了一年才出院，出院的時候，護士教我怎麼做人工呼吸以及心臟按摩，因為饒饒常會忘記呼吸，所以還必須租借血氧機和氧氣瓶放在家裡，以備不時之需。接下來的一年也是在反覆進出醫院中度過，我幾乎沒有安穩地睡過一天覺，也不放心把饒饒交給保母帶，兩年多的時間我沒有工作，一直花老本在過生活。

三歲的時候饒饒身體狀況變得比較穩定，在朋友的介紹下，我把他送到「愛智」接受早期療育，自己也開始工作賺錢。這兩年饒饒真的進步好多，以前兩手握拳扳都扳不開，現在肢體靈活多了；以前不會翻身、現在超級會翻身，而且變得更愛笑；還會發出聲音，「高興的時候聲音比較輕盈，生氣的時候聲音比較低沉、感覺像是用吼的。饒饒會發出聲音，我就能用聲音辨別他的情緒，我懂他，他就會更開心、更愛笑。」

「愛智」老師的專業和用心我都看在眼裡，水療課程更意外地開啟饒饒視知覺以及聽覺的大門，現在饒饒配戴助聽器和眼鏡，會隨著周遭的聲音和流動的畫面做出反應，醫生曾跟我說：「饒饒沒有退步就算是進步」，也因此饒饒的每個小成長都讓我好感動、好感謝。

老師除了關心饒饒，也十分關心我，看我一個人照顧孩子還得日夜顛倒忙碌工作，常找我聊心裡話，我知道老師們心疼我，我跟她們說：「最辛苦的日子已

經過去了，我也不曉得，饒饒能活多久，我不曉得，我能做多久，我只是盡力做到我能做到的，珍惜當下，把饒饒照顧好。」

饒饒是個貼心的孩子，不愛哭，復健會痛，頂多皺一下眉頭，只有肚子餓的時候會大哭。我最喜歡看饒饒笑，他特別愛笑，笑起來很可愛，他一笑我煩惱全沒了，是他教會我，即使前面的路很艱難，還是一樣可以笑笑地去面對。



一切的改變 讓未來更美好

當媽媽懷小靈時，爸爸即開始向朋友借錢，籌備生孩子、做月子及奶粉尿布錢，家庭生活開始有了經濟壓力，當小靈確診為重度自閉症時，媽媽雖然一時無法接受，但很快就調整好心態，也開始找解決方法了。可是，爸爸的第一個反應是：那是不是要花很多錢？爸爸心理壓力瞬間升高，讓家裡的氣氛時好時壞，加上爸爸上晚班，白天需要補眠時，自閉症的小靈會丫丫大叫大鬧，外出又會亂跑，媽媽不懂得如何安撫和制止，家裡爭執不斷，如此惡性循環下，壓力鍋似乎蠢蠢欲動一觸即爆。

到處趕場做復健 仍無助於小靈的進步

全家只靠爸爸工作賺錢，媽媽有卡債只要一有收入即被扣款，分擔不了爸爸的壓力，小靈又需要做復健，媽媽到處找診所幫小靈做感覺統合訓練、語言治療等，一三五、二四六每天跑不同的地方，有時塞車抵達時課程也快結束了，媽媽疲憊不已仍撐著繼續趕場，雖然如此盡心盡力仍看不到小靈有進步，有時看著治療師上課，就像雞同鴨講般，和小靈沒有交集，直到本會的偏鄉早療走進汐上時，我們遇到了小靈一家人。

偏鄉早療開始啟動

教保老師開始一對一上課，媽媽在旁邊也邊看邊學，心裡卻不斷納悶？怎麼我教都教不會，老師一教就會，老師好神哦！看著小靈上課穩定性愈來愈高，也不亂跑了，漸漸有了上課該遵守的規矩，媽媽也開始向老師傾吐家庭的問題，老師了解媽媽的困擾後，總結歸納出，媽媽需要另外找份工作分攤家庭經濟，幫爸爸走出憂鬱，才能安排小靈後續的療育問題，於是老師轉告方案社工媽媽的需求。

社工評估媽媽工作需要彈性、隨時接送小靈、拿現金不被扣款等條件，才能分攤家用。於是建議媽媽找家庭清潔的工作，一次數小時又領現金，於是媽媽先讓小靈上半天的公立幼兒園方便工作，媽媽為人誠懇、工作努力，客戶一個接一個自動為媽媽引薦，媽媽有了收入後，爸爸心裡壓力明顯減輕許多，家庭愈來愈和樂，只是每次去接小靈放學時，十次有八九次見小靈呆坐在推車上，老師似乎把他放在一邊，心裡不禁難過起來；幼兒園的上課方式無法個別化、專業也不足夠，媽媽看見偏鄉療育時，教保老師的教導方式成效如此顯著，和社工討論後，在今年九月正式進入本會附設的第一兒童發展中心就讀。



訓練手眼協調和小肌肉。



感覺統合－訓練全身肌耐力。

大幅度的成長令人驚訝

8月我們在中心遇到了媽媽，媽媽忍不住內心的澎湃喜悅，和我們分享小靈的進步，她說：真的是神蹟耶，原本以為小靈不會講話，沒想到才一個多月他居然可以唱整首小星星、還會坐馬桶、學會用吸管、自己吃飯（不再只吃白飯）、

外出開始有規矩不亂跑、還會跳（以前坐不穩、走路會跌坐地上），接他放學回家時，還看見他和同學一起玩有互動，媽媽很高興小靈不是不會，而是沒有人開啟他未被發掘的能力。

媽媽一直強調，她很慶幸他和小靈遇到對的人，幫小靈按下與外界互動的開關，也拉了他們家一把，能平穩的走出低潮山谷，她還開玩笑說：他現在看老師，都會覺得老師背後有道光芒，是這麼的美好。看著媽媽發自內心的笑容，訴說這一切的改變，我們相信小靈一家人以後一定會越來越好。



感覺統合－訓練動作協調與平衡。

多元有趣的早療 睡美人不再嗜睡

妞妞是重度腦性麻痺的幼兒，媽媽說妞妞滿月時得到腦膜炎，醫師宣告未來都要服用抗癲癇的藥過日子，妞妞身體很軟，肌肉幾乎沒力氣，只有吃飯時間到時會用哭來表示餓了；8個月大開始在醫院做早療，之後醫院治療師建議媽媽帶妞妞來「第一」試試看。三歲進中心時，老師形容當時的妞妞是個張力極低、軟趴趴的小孩，由於重度的腦麻幼兒需要很多專業的照護，很多機構會因為照護能力及專業度不夠，而不敢招收這樣的孩子，但是本會勇於接受這樣的挑戰，對於重度、極重度的孩子，我們的服務重點會先聚焦在幼兒的健康照護跟規律作息習慣養成上，如定時定量的飲食、飲水、如廁、疾病預防、復健、擺位等；一旦健康及生理的照顧流程建立好，開始增加多元刺激和生活體驗於課程中。因為妞妞有癲癇問題，一直在服藥，吃了藥，孩子不免在課堂上昏沉欲睡，一直睡覺的狀況會影響作息不正常，為了改善這個問題，老師的課程除了靜態的認知和溝通活動外，也增加多種感官輸入的刺激，如嗅覺、味覺、觸覺、視覺等刺激，讓妞妞不斷有參與，提高學習動機，漸漸的妞妞精神變好，醒著時間也變長了。

媽媽說，妞妞來到本會後最大的進步是能夠笑了，每天都很開心，肢體也比以前進步很多，在老師的協助下，能夠自己坐一會兒，媽媽對妞妞的學習和進步並不心急，會順著妞妞的步調，陪伴妞妞寶貝一起成長。



妞妞今天心情不好，在哭哭。



妞妞領畢業證書。

全家出動，參加妞妞的畢業典禮。

老師與學員間的逗趣笑話

志玲姐姐的視覺提示卡

就業服務組的職前準備教室有門禁，來受訓的智青必需利用大門口的電話撥分機，就服員或其他同仁才能幫忙開門，但偶有智青遲到找不到老師，就會在門口徘徊，有些還會狂敲門（其實門口貼有其他部門的電話，但智青視而不見），於是倩如就服員施以小技，為智青做了一個可愛的「視覺提示」，其他同仁看了不禁會心一笑！

續集篇…

可愛的智青瑤瑤看到了「視覺提示」，重複對倩如說：倩如，你現在長的怎麼和年輕的時候不一樣？

倩如也告訴瑤瑤好幾次：那是林志玲耶～當然長的不一樣啦！！

然後，有一天瑤瑤確認照片是志玲姐姐後，她居然說：我覺得妳比較好看～

哈哈～瑤瑤隨時能說讚美的話！是大家的好榜樣喔！



視覺提示卡。

終於送出去的巧克力

阿祐每週固定來基金會上職前準備課程，一進門的第一件事，就是默默拿起傘架上的傘，一一順好傘面、綁好，再放回架上，才會進教室上課（這是自閉症的固著行為）

今天阿祐在門口躊躇了一陣子，傘也整理完了，還在門口徘徊，於是同仁上前問：有什麼事嗎？

阿祐：…（喃喃細語像螞蟻一樣小聲）

同仁：什麼，老師聽不清楚？

只見他手上拿著一盒巧克力，露出靦腆笑容

同仁：你要請我們吃嗎？

阿祐：對（還是像螞蟻一樣小聲）

同仁：那是一人一顆嗎？

阿祐：搖頭小聲說，不是。

同仁：那是要給我們一盒嗎？

阿祐點點頭

同仁：為什麼要請老師吃？

阿祐仍很小聲說：我生日

後來阿祐陸續請同仁吃金莎巧克力、爆米花…，倩如就服員見狀，欣慰地說：阿祐以前在課堂上一直是個沒聲音的人，某天上課他突然開始發表評論，讓倩如很驚喜，因為在人際關係一點一滴、微不足道的進步，對阿祐來說都是跨越一大步！

備註：阿祐最初來上課時不會跟人打招呼，最常做的行為是對旁人呼呼的吹氣，對於這種怪怪的行為，就服員的策略是不理不睬，不然阿祐見你驚慌失措，就會很開心；果然，大家都不理會這樣的行為後，再也沒見過他呼呼的對人吹氣了。如同本會行為工作室的輔導老師說，任何行為都有因和果，學員如果打人了，處罰他是果，應該要找出打人的原因，才能解決打人的問題，這才是正向行為的處理方法喔！

單位名稱	成立時間	地址／E-mail	電話／傳真	服務項目
台北市私立第一兒童發展中心	☑	台北市信義區信義路五段☑ 巷☑ 號☑樓☑ ☑2☑ P: 4☑C☑8☑ 4☑C☑8☑M☑-☑F	電話：☑ 傳真：☑	兒童日間托育 兒童時段療育
* 臺北市博愛發展中心	☑	台北市內湖區江南街☑ 巷☑ 號☑ ☑2☑ P: %2B2☑V☑ 4☑C☑8☑M☑-☑F	電話：☑ 傳真：☑	兒童時段療育 兒童日間托育
		台北市中山區敬業三路☑ 號☑ ☑2☑ P: %2B2☑ 4☑C☑8☑M☑-☑F	電話：☑ 傳真：☑	成人日間托育
新北市私立中和發展中心	☑	新北市中和區建一路☑ 號☑樓之☑ ☑2☑ P: H,BU,☑ 4☑C☑8☑M☑-☑F	電話：☑ 傳真：☑	兒童時段療育 兒童日間托育 成人日間托育
* 崇愛發展中心	☑	新北市中和區圓通路☑ 號☑ ☑2☑ P: OHBU☑4☑C☑8☑M☑-☑F	電話：☑ 傳真：☑	成人日間托育 成人住宿服務
第一輔具資源中心 ☑方案☑	☑	台北市信義區信義路五段☑ 巷☑ 號☑ ☑2☑ P: 4☑C☑2☑O☑4☑C☑8☑M☑-☑F	電話：☑ 傳真：☑	輔具租借、清潔消毒、 維修、研發特製滑鼠
* 臺北市恆愛發展中心	☑	台北市信義區松隆路☑ 號☑樓☑ ☑2☑ P: ,/U-2☑ 4☑C☑8☑M☑-☑F	電話：☑ 傳真：☑	成人日間托育
* 新北市愛智發展中心	☑	新北市板橋區中正路☑ 號☑樓☑ ☑2☑ P: 2☑8,☑ 4☑C☑8☑M☑-☑F	電話：☑ 傳真：☑	兒童日間托育 兒童時段療育
臺北市南區輔具中心 ☑方案☑	☑	台北市信義區信義路五段☑ 巷☑ 號☑ ☑2☑ P: V42O☑4☑C☑8☑M☑-☑F	電話：☑ 傳真：☑	輔具評估、租借、維修、 回收
* 新北市愛立發展中心	☑	新北市板橋區廣權路☑ 號☑樓☑ ☑2☑ P: 2☑R☑ 4☑C☑8☑M☑-☑F	電話：☑ 傳真：☑	成人日間托育
新北市發展遲緩兒童個案管理服務☑方案☑	☑	新北市板橋區中正路☑ 號☑樓	電話：☑ 傳真：☑	社區諮詢、個案資源連 結、家庭支持、多元活動 辦理
* 三興團體家庭	☑	☑2☑ P: VKUW☑-☑ 4☑C☑8☑M☑-☑F	電話：☑ 傳真：☑	成人住宿服務
臺北市信義南港區早期療育社區資源中心☑方案☑	☑	台北市信義區莊敬路☑ 號☑樓	電話：☑ 傳真：☑	幼兒家庭支持服務 連結社區資源
新北市偏鄉早期療育服務☑方案☑	☑	台北市信義區信義路五段☑ 巷☑ 弄☑ 號☑	電話：☑	早期療育、社區諮詢、 親職教育、篩檢活動等
第一行為工作室☑方案☑	☑	台北市信義區信義路五段☑ 巷☑ 弄☑ 號☑	電話：☑ 傳真：☑	提供具有嚴重情緒行為問 題個案處理
社區大學健樂營課程☑方案☑	☑	台北市信義區信義路五段☑ 巷☑ 弄☑ 號☑	☑內湖區☑電話：☑ ☑ ☑信義區☑電話：☑ ☑	成人籃球、熱舞、搖滾 樂團等休閒課程
台北市私立永愛發展中心	☑	台北市信義區信義路五段☑ 巷☑ 號☑樓☑ ☑2☑ P: CKU-2☑ 4☑C☑8☑M☑-☑F	電話：☑ 傳真：☑	成人日間托育
台北市私立象山團體家庭	☑	☑2☑ P: CKU-2☑ 4☑C☑8☑M☑-☑F	電話：☑ 傳真：☑	成人住宿服務
台北市私立楓橋團體家庭	☑	☑2☑ P: CKU-2☑ 4☑C☑8☑M☑-☑F	電話：☑ 傳真：☑	成人住宿服務
中高齡智障者家庭支持服務☑方案☑	☑	台北市信義區信義路五段☑ 巷☑ 弄☑ 號☑	電話：☑ 傳真：☑	協助耆老家庭子女照顧、 未來規劃的準備、健康維 護、福利諮詢
第一清潔社會事業	☑	台北市信義區信義路五段☑ 巷☑ 弄☑ 號☑	電話：☑ 傳真：☑	提供身障就業服務
第一身心障礙者就業服務中心	☑	台北市信義區信義路五段☑ 巷☑ 號☑樓☑	電話：☑ 傳真：☑	成人就業服務
新北市樂智身心障礙者家庭資源中心☑方案☑	☑	新北市板橋區中正路☑ 號☑樓	電話：☑ 傳真：☑	社區諮詢、個案資源連 結、家庭支持、多元活動 辦理
臺北市合宜輔具中心 ☑方案☑	☑	台北市中山區玉門街☑號☑ ☑2☑ P: ,C2O☑4☑C☑8☑M☑-☑F	電話：☑ 傳真：☑	輔具評估、租借、維修、 回收、展示體驗
三重五華日間照顧服務中心☑方案☑	☑	新北市三重區五華街☑巷☑ 號☑	電話：☑ 傳真：☑	小型作業所 成人日間照顧
* 新北市愛新發展中心	☑	新北市三重區光復路☑段☑ 號☑	電話：☑ 傳真：☑	成人日間托育 成人住宿服務



作者簡介：阿倫／智能障礙／20歲

畫作名稱：夜景

教學內容：對稱式圖像練習、動態感的表現

作品說明：不論是晨光或是暮色，都有七彩的霓虹隱匿其中。我的城堡有時堅固有時脆弱。住在這喧囂壅塞的都市裡，每個空間都佇滿了人群。看！窗裡躍動的人影，各自演繹自己的精彩…。只是此刻的我需要讓他們消失！就像霓虹一樣，真實的存在，卻隱匿如我。



財團法人第一社會福利基金會

地址：台北市信義路五段150巷342弄17-7號

電話：(02)2722-4136 傳真：(02)2720-1932

網址：www.diyi.org.tw E-mail：diy@ms2.hinet.net