

南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩士論文

嘉義縣國民小學運用社會福利資源協助身心障礙學生  
之個案研究

A Case Study of Utilizing Social Welfare Resources to Assist Students  
with Disabilities at Elementary Schools in Chiayi County

研 究 生：黃 雅 珉

指 導 教 授：涂 瑞 德 博 士

中 華 民 國 一 百 零 二 年 六 月

## 謝 誌

光陰似箭，歲月如梭，碩班的日子終於劃上了句號，兩年時間賽跑的路程，已然到達終點。驀然回首，這七百多個日子以來，得到無數的收穫，創造無限的奇蹟，完成不可能的任務。每每思及夜深人靜仍埋首伏案苦思，或黎明破曉即敲打電腦鍵盤，如人飲水，冷暖自知；個中滋味，非三言兩語足以道盡。如今和論文談戀愛的日子即將結束，苦盡甘來，滿載而歸，此篇論文得以順利付梓，心中著實充滿感恩，謝謝所有支持、協助和鼓勵我的教授、朋友和家人，你們是我的圓夢天使。

一路走來，首先，最感謝的是我的指導教授—涂瑞德教授。在論文寫作的漫長過程裡，涂教授如同園丁一般，不斷澆灌和滋養我的智慧和心靈，運用譬喻來勉勵我成功的秘訣，提供策略來協助我遇到的困境，成就了現在的我。在論文撰寫期間，涂教授給予諸多教導與督促，以及少即是多的時間管理，使我從中學習到研究執著與人生態度，受益良多。每一次論文進度討論時，涂教授皆能適時肯定並提供創新的建議，無形中增加了我的信心和力量，不再自我懷疑，能夠破繭而出，毛毛蟲終於蛻變成蝴蝶，不經一番寒徹骨，焉得梅花撲鼻香？說不盡的感謝，我將永遠銘記在心，感謝涂教授付出的時間與耐心的指導。

另外，感謝校內口試委員—傅篤誠教授，在碩班修課期間，傅教授對於議題論述的精闢見解，還有親切誠懇的教導，使我從中得到許多啟發和思考。在論文口試期間，對於我的研究主題，傅教授給予中肯意見和正面看法，令人如沐春風，讓我能夠肯定自己的微小貢獻。還有，感謝校外口試委員—王仕圖教授，詳細閱讀論文，提供寶貴建議，指點迷津，使論文內容更臻於完善。還要感謝協助本論文研究個案國民小學的行政人員與教師們，感謝你們於百忙之中慨然允諾受訪，並願意撥出公餘的時間接受我的訪談，你們是完成本研究的無名英雄。此外，感謝一路上支持我的朋友，在我面臨低潮或喪失動力時，總是能帶給我無窮盡的鼓勵，滋潤我荒蕪的心田，洗滌我疲憊的身心，感謝你們！

最後，感謝默默支持與關心我的家人，因緣際會回到學校當起學生，在這段學習生涯中，時常蠟燭兩頭燒，夾雜著工作、家庭和課業的三角關係，須在其中取得平衡，最感謝我的先生願意圓了我進修的夢，在瑣碎的行政業務和繁忙的教學工作之餘，還要父兼母職，分擔整理家務，無怨無悔的付出；感謝母親這二年來的支持與鼓勵，並協助照顧兩個兒子；感謝婆婆體諒我拋夫棄子撰寫論文；感謝小姑鼓勵我堅持到最後；感謝大兒子自動自發念書；還有對小兒子承諾，要和你一起畢業，我做到了！在此分享這份喜悅給所有的人。

黃雅珉 謹誌於南華大學

一百零二年六月

## 摘 要

本研究旨在探討國民小學運用社會福利資源協助身心障礙學生之模式與策略、內外部影響因素，以及面臨之挑戰。

研究對象為嘉義縣內三所包含特殊教育班級之個案學校，本研究使用半結構式訪談蒐集研究資料。

主要的研究發現包括：

(1) 教師最常運用的社會福利資源是人力資源；(2) 行政人員較常運用的社會福利資源是物力資源及財力資源；(3) 教師運用社會福利資源以協助人力、物力及財力為模式與策略；(4) 行政人員運用社會福利資源以會議流程、計畫執行及活動合辦為模式與策略；(5) 教師運用社會福利資源受「外部因素」影響大；(6) 行政人員運用社會福利資源受「內部因素」影響大；(7) 學校運用社會福利資源協助身心障礙學生面臨之挑戰為運用策略解決學生需求及創新的規劃。

關鍵字：社會福利資源、身心障礙學生、個案研究

## **Abstract**

This study investigated how elementary schools utilized social welfare resources to assist students with disabilities, their models and strategies for utilizing social welfare resources, internal and external factors influencing their utilization as well as challenges for utilizing social welfare resources.

The case study included three elementary schools providing special education at Chiayi County and conducted semi-structured interviews to collect research data.

The major research findings included:

(1) the most commonly utilized social welfare resources sought by teachers were human resources; (2) the most commonly utilized social welfare resources used by administrative staff were material as well as financial resources; (3) the utilization of social welfare resources by teachers as a model and strategy to assist the human, material and financial resources; (4) the utilization of social welfare resources by administrators as a model and strategy by meeting processes, project execution, and joint activities ; (5) the utilization of social welfare resources by teachers were mainly influenced by external factors; (6) the utilization of social welfare resources by administrators were mainly influenced by internal factors; (7) elementary schools utilizing social welfare resources to assist students with disabilities encountered challenges in adopting strategies to address the student needs and innovative planning.

Key words: social welfare resources, students with disabilities, case study.

## 目 錄

第一章 緒論 .....	1
第一節 研究背景 .....	1
第二節 研究動機 .....	6
第三節 研究目的與研究問題 .....	8
第二章 文獻探討 .....	10
第一節 身心障礙意涵、分類模式與協助觀點 .....	10
第二節 社會福利資源之定義 .....	19
第三節 社會福利資源運用相關理論 .....	25
第四節 社會福利資源運用之模式與策略.....	31
第五節 社會福利資源運用相關研究.....	35
第三章 研究方法.....	37
第一節 研究流程 .....	37
第二節 質性研究 .....	39
第三節 個案研究 .....	41
第四節 資料之蒐集與分析 .....	50
第四章 研究結果與討論 .....	62
第一節 國民小學運用社會福利資源之模式與策略 .....	62
第二節 國民小學運用社會福利資源之影響因素 .....	84
第三節 國民小學運用社會福利資源面臨之挑戰 .....	96
第五章 結論與建議 .....	102
第一節 研究結論.....	102
第二節 政策與管理意涵.....	105
第三節 研究限制與後續研究建議.....	107
參考書目 .....	110
附錄一 訪談同意書 .....	115
附錄二 訪談大綱 .....	116
附錄三 訪談逐字稿.....	117
附錄四 嘉義縣市身心障礙社會福利團體機構一覽表.....	154
附錄五 嘉義縣市公部門身心障礙社會福利單位一覽表.....	163
附錄六 嘉義縣市醫療院所一覽表.....	166

## 表目次

表 1-1-1	教育、醫療與社會福利體系相關服務之成員 .....	5
表 2-1-1	障礙模式比較 .....	15
表 2-2-1	資源之分類 .....	20
表 2-2-2	社會資源之分類 .....	21
表 2-2-3	社會福利資源之分類 .....	23
表 2-5-1	國內論文運用社會福利資源之相關研究 .....	36
表 3-3-1	個案研究的步驟.....	43
表 3-3-2	學校運用社會福利資源個案研究的設計.....	45
表 3-3-3	研究對象概述 .....	47
表 3-3-4	研究對象與當地社會福利單位之資源連結及服務 .....	48
表 3-3-5	訪談對象基本資料.....	49
表 3-4-1	訪談的結構分類 .....	51
表 3-4-2	訪談研究法優缺點 .....	53
表 3-4-3	訪談引述範例 .....	55
表 3-4-4	譯碼概念表一：協助身心障礙學生對象 .....	57
表 3-4-5	譯碼概念表二：社會福利資源之分類 .....	58
表 3-4-6	譯碼概念表三：運用社會福利資源之模式與策略.....	59
表 3-4-7	譯碼概念表四：內部和外部影響因素 .....	60
表 3-4-8	譯碼概念表五：運用社會福利資源面臨之挑戰 .....	61
表 4-1-1	個案學校協助身心障礙學生的機構團體組織比較 .....	68
表 4-1-2	人力資源運用概況(教師觀點).....	75
表 4-1-3	人力資源運用概況(行政人員觀點).....	75
表 4-1-4	物力資源運用概況(教師觀點).....	77
表 4-1-5	物力資源運用概況(行政人員觀點).....	77
表 4-1-6	財力資源運用概況(教師觀點).....	79
表 4-1-7	財力資源運用概況(行政人員觀點).....	79
表 4-1-1	學校運用社會福利資源協助身心障礙學生模式策略彙整 .....	83

表 4-2-1	影響教師與行政人員運用社會福利資源的「內部因素」差異分析.....	90
表 4-2-2	個案學校運用社會福利資源受「內部因素」影響比較分析.....	90
表 4-2-3	影響教師與行政人員運用社會福利資源的「外部因素」差異分析.....	95
表 4-2-4	個案學校運用社會福利資源受「外部因素」影響比較分析.....	95
表 4-3-1	運用社會福利資源協助身心障礙學生因應之挑戰摘要 .....	101

## 圖目次

圖 2-1-1	特殊教育法十三類身心障礙類別 .....	13
圖 2-1-2	ICF 八大身心功能障礙類別 .....	14
圖 2-1-3	身心障礙協助觀點 .....	18
圖 2-2-1	資源同心圓 .....	24
圖 2-3-1	競爭優勢概念 .....	27
圖 2-4-1	策略型態分析法 .....	32
圖 2-4-2	7-S 模式架構.....	34
圖 3-1-1	研究流程 .....	38
圖 3-3-1	個案研究的設計類型 .....	43
圖 3-3-2	個案學校地理位置.....	45
圖 3-3-3	個案研究的方法.....	46
圖 3-4-1	訪談程序流程.....	52
圖 4-1-1	個案學校教師運用社會福利資源比較.....	69
圖 4-1-2	個案學校行政人員運用社會福利資源比較.....	70
圖 4-3-1	因應挑戰鐵三角.....	101

# 第一章 緒論

本章緒論分為三節，第一節說明研究背景；第二節闡述研究動機；第三節敘述研究目的與研究問題。

## 第一節 研究背景

近年來，由於社會環境日趨複雜，家庭結構日漸改變，身心障礙學生人權日復重視，學校在資源及經費等等有限的情況下，尋求社會福利資源的運用，以滿足身心障礙學生的特殊需求；依其社會背景和情境脈絡的多元因素，引發研究者關切運用社會福利資源協助身心障礙學生的議題。以下分別說明學校運用社會福利資源協助身心障礙學生的法源依據，以及學校與社會福利體系之相關性。

### 壹、法源依據

每個孩子皆是父母親的心肝寶貝，身心障礙學生亦是如此，不論是先天或後天因素，不同障礙類別的身心障礙學生永遠是家長心頭一塊肉及甜蜜的負荷；若要取得較為公平的立足點，社會福利政策與資源分配挹注都應有所因應；身心障礙學生由於先天的限制，在潛能發展上原本就比較緩慢及困難，相對於後天的學習，實居於較為不利的地位（戴台馨，張帆人，2002）。近年來，中外建立了許多新的社會福利思想理念、意識型態與哲學思潮，在此衝擊之下，國內陸續推動了身心障礙者社會福利服務與特殊教育的改革與法令（林宏熾，2009），不論是政府部門或學校方面，提供相關社會福利服務措施，以及運用社會福利資源協助身心障礙學生，相關政策及法規實為一項重要的支持系統，研究者以特殊教育法（簡稱特教法）和身心障礙者權益保障法（簡稱身權法）為主要的法源依據，以下分述特教法和身權法法規，及其協助身心障礙學生之相關法條，做為本研究之研究背景之一。

## 一、特殊教育法及其施行細則

對身心障礙學生而言，由於本身障礙或家庭功能因素，身心障礙學生除了與一般學生有相同的身心發展需求以外，往往具有獨特的教育需求，這種特別的教育需求對其父母而言，當然也構成特別的壓力與挑戰（何華國，1996）。身心障礙者福利政策著重在預防勝於治療的觀點，消極面指政府或民間團體為解決其所產生的社會問題，積極面則為預防其可能導致的社會問題，目的在於達到本身的需求滿足及資源的充分開發（黃志成、王麗美，2000）。根據特殊教育法第二十條規定：「為充分發揮特殊教育學生潛能，各級學校對於特殊教育之教學應結合相關資源，並得聘任具特殊專才者協助教學。」第二十四條：「各級學校對於身心障礙學生...應以專業團隊合作進行...結合衛生醫療、教育、社會工作、獨立生活、職業重建相關等專業人員，共同提供...協助。」第二十七條：「學校應...提供所需人力資源及協助。」第三十三條：「學校、幼兒園及社會福利機構應依身心障礙學生在校（園）學習及生活需求，提供...支持服務。」以上特殊教育法條中提到結合相關資源，包含專業人員、人力資源及支持服務等等協助身心障礙學生，唯有身心障礙學生（服務使用者），以及協助身心障礙學生之對象（服務提供者）明瞭各種社會福利相關的資源，方能符合其個別需求的切實服務（陳麗如，2004）。

## 二、身心障礙者權益保障法及其施行細則

依據身心障礙者權益保障法第四十九條規定：「身心障礙者支持服務，應依多元連續服務原則規劃辦理。直轄市、縣（市）主管機關應自行或結合民間資源提供支持服務，並不得有設籍時間之限制。」身心障礙者權益保障法施行細則第二十一條亦規定：「直轄市、縣（市）主管機關為提供本法第六十二條第一項後段所定生活照顧、生活重建、福利諮詢等服務，得按轄區內身心障礙者需要，

提供場地、設備、經費或其他結合民間資源之方式辦理之。」以上法條均提到身心障礙者受到法規的權益保障，身心障礙學生為就學、就醫及就養方面的權益保障，因其生理或心理的障礙，衍生多面性的特殊需求，且因其需求橫跨個人的發展生涯，呈現多重需求及多重問題的狀況，所接受的社會福利以福利服務為主，其中以現金補助、醫療補助及實物補助較多（張清富，1995）。

## 貳、學校與社會福利體系之相關性

近年來，我國的社會福利政策與制度逐漸成熟，儼然幾可躋身福利國家之林。隨著社會環境的不斷變遷，傳統的農業社會已被快速的工業社會所取代。因此，倚賴上一代照顧下一代子孫的家庭支持體系已逐漸不可期待，代之而起的是自由市場上的兒童照顧機構或社會福利體系的支持系統（王麗容，1992）。目前台灣已出現社會福利資源分配不均的現象，社會福利資源及其服務的提供更顯現其重要性；由於少子化的趨勢，一個子兒都不能少，學校盡力協助提供資源，滿足身心障礙學生的需求，已是迫在眉睫、刻不容緩的課題，以下由社會福利資源多元化、社會福利機構團體組織的角色，以及學校與社會福利體系之相關服務，來做為本研究之研究背景之二。

### 一、社會福利資源多元化

除了政府公部門提供社會福利資源之外，民間第三部門的社會福利資源亦包羅萬象，如：福利型非營利組織提供社會福利資源相關服務的功能。我國近年來受到福利多元主義的影響，政府部門不再是唯一的福利提供者，資源與服務的提供可來自政府部門、志願團體（如各種慈善組織）、商業部門（指營利的機構）以及非正式部門（如家庭、親友、鄰里和社區）（古允文，1996）等等多元管道。

因此，因應福利多元主義思潮，學校不再侷限於單一公部門(政府)的社會福利資源，可連結營利或非營利機構團體組織等等，多元運用社會福利資源，以協助身心障礙學生。

## 二、社會福利機構團體組織的角色

本研究嘗試分析及探討區域性學校與社會福利機構的連結關係，藉由分析學校運用社會福利資源協助身心障礙學生及其發展，所得到的研究結果和建議，期能提供學校與社會福利機構做為參考，如：與財團法人基金會或社團法人協會等等機構、團體或組織進行合作關係的評估規劃與策略參考。多元社會的型態下，單打獨鬥的時代已經過去，非營利組織若能扮演訊息傳遞或資訊連結的角色，協助身心障礙學生適性發展，也能減輕家長在生活上、經濟上或心理上各方面的重擔。

## 三、學校與社會福利體系的相關服務

執行特殊教育工作需要學校(教育體系)、社政(社會福利體系)與醫療體系等等相關的專業人員，以團隊合作的方式來進行；結合社會福利機構團體組織與醫療單位；目前社會的多元發展，需要各類專業人員的共同參與，專業人員、教師、行政人員和機構團體組織間須維持協同合作的關係，以協助身心障礙學生；教育、醫療與社會福利體系相關服務之成員如下表 1-1-1 (陳麗如，2005)，皆為身心障礙學生的服務相關對象。

表 1-1-1 教育、醫療與社會福利體系相關服務之成員

教育體系	醫療體系	社會福利體系
特殊教育教師	物理治療師	社會工作人員
普通教育教師	職能治療師	職業輔導人員
特教行政人員	語言治療師	心理師
巡迴輔導教師	聽力治療師	其他相關人員
教師助理人員	專科醫師	
	臨床心理人員	
	護理師	
	定向行動訓練師	
	其他治療人員	

資料來源:陳麗如(2005)

## 第二節 研究動機

研究者擔任國民小學特殊教育教師十幾個寒暑，也曾擔任過特殊教育的行政業務工作，一路走來，每一位身心障礙學生家庭的故事背後皆夾雜著笑聲、汗水與淚水；因著每個身心障礙學生不同的障礙類別、家庭背景或認知差異，尋求社會福利資源的協助也迥然不同；人生以服務為目的，助人為快樂之本，為他人服務，從其中活出生命的意義及價值，研究者由自身的教學經驗中，引發一些研究動機。

促成研究者進行本研究的動機可分成下列兩個面向闡述：

### 壹、探討「社會福利資源」議題，促進專業成長

不同障礙類別的身心障礙學生運用社會福利資源的差異性，以及學校運用社會福利資源協助身心障礙學生，或家長參與程度高低，依其不同個案的個別差異，所需的社會福利資源大相逕庭，以研究者教學歷程的個案為主，舉例如下：

小胖威利症的學生家長時常參與「社團法人中華民國小胖威利病友關懷協會」活動，獲得許多有形或無形的精神支持或教導策略；腦性麻痺的學生接受「家扶中心」、「慈濟功德會」及「中華民國腦性麻痺協會」的人力、物力及財力資助；唐寶寶(唐氏症)加入「財團法人中華民國唐氏症基金會」會員；「財團法人伊甸社會福利基金會」捐贈兒童輪椅給予肌肉萎縮症三兄弟；「財團法人羅慧夫顱顏基金會」免費為唇顎裂學生手術等等；研究者也曾運用「社團法人赤子心過動症協會」資源，以學習策略及行為改變逐步指導過動症的學生，由於個案的家庭支持系統功能不彰，目前安置於「財團法人嘉義市私立嘉愛啟智發展中心」；相對而言，身體病弱患有血友病的學生家長觀念偏向保守，對於「社團法人台灣省關懷血友病協會」人員來訪或協助採取較為消極的態度，需要探究其影響因素，提高其協助程度。

期望透過對社會福利資源運用的模式與策略，學校運用多元管道挹注資源協助身心障礙學生的影響因素，及各校未來面臨的挑戰，規劃或創新等等相關層面，更為深入瞭解，以促進研究者的教學專業成長，此為本研究的動機之一。

## 貳、探究嘉義縣國民小學區域性運用社會福利資源

以學校運用社會福利資源的角度思考，不同障礙類別的身心障礙學生運用社會福利資源的影響因素多元複雜，高社經地位家庭衍生而出的思考模式，必然與低社經地位家庭大不相同；以身心障礙學生的角度思考，早期特殊教育，以兒童為中心，針對特殊兒童提供特殊教育服務，很少關注身心障礙者家庭的需求。家庭支持服務是否能符合家庭的需求是許多學者質疑的地方，因特殊教育和相關服務的提供，大部分仍以孩子為出發點，無法跳脫以兒童為中心的桎梏，缺乏家庭的觀念，和缺少對家庭的回應，使得服務品質和成效事倍功半（黃志雄、陳淑芬、田佳芳，2005）。因此，尋求運用合宜而切中的社會福利資源管道之前，先要瞭解身心障礙學生家長的需求及態度，才能對症下藥。

關於目前嘉義縣國民小學影響學校運用社會福利資源協助身心障礙學生的模式與策略、相關影響因素及面臨的挑戰為何？不同區域、不同規模類型的學校運用社會福利資源地域性的差異情形，與社會福利機構、團體或組織間的關係互動為何？上述議題實為研究者所關注的焦點。

研究者以國內學校運用社會福利資源的相關議題研究資料參照分析，瞭解嘉義縣國民小學區域性運用社會福利資源的模式與策略、影響因素，以及面臨的挑戰，此為本研究的動機之二。

## 第三節 研究目的與研究問題

### 壹、研究目的

#### 一、瞭解不同身心障礙類別學生個別需求及差異性

實際上，身心障礙學生家庭不需要孤軍奮戰、閉門造車，有些心存內疚的家長隱身於象牙塔裡，不願跨出一步，學校能否瞭解身心障礙學生的實際需求，進而運用社會福利資源協助身心障礙學生，諸如：家庭支持、福利資源、就學安置、就養能力、就醫補助及轉銜就業等等；身為一位國民小學特殊教育教師，有感於身心障礙學生的個別需求，因其障礙類別和程度不同而日益複雜化，研究者本著讓愛走出去、讓愛傳出去的初衷，此為本研究目的之一。

#### 二、運用社會福利資源協助身心障礙學生以達致大同世界

「社會福利」雖然為近代發展出的新名詞，就其思想與內容而言，我國經典〈禮記〉所表現的大同意境，即係近代福利國家行政之濫觴，如同〈禮運大同篇〉所揭櫫的理想：「矜寡孤獨『廢』疾者皆有所養。」的大同世界（江亮演、洪德旋、林顯宗、孫碧霞，2000）。在身心障礙社會福利服務方面，其主要措施有就醫、就學、就業、就養、無障礙生活環境和其他福利措施等等，由於本研究目的為協助國民小學的身心障礙學生，不包含就業部分，僅就醫療、學習和無障礙和福利措施做探討。

除了行政部門以外，目前國內成立的非營利組織亦為資源之一，可使身心障礙學生及其家長受惠，提高生活品質及成就自我實現的一畝福田，樂觀面對人生，此即為研究者的研究目的之二。

## 貳、研究問題

基於上述研究目的，本研究所探討的問題分述如下：

- 一、瞭解國民小學運用社會福利資源協助身心障礙學生之模式與策略為何？
- 二、瞭解國民小學運用社會福利資源協助身心障礙學生之影響因素為何？
- 三、瞭解國民小學運用社會福利資源協助身心障礙學生面臨之挑戰為何？

## 第二章 文獻探討

本章主要在於整理及探討有關的理論與相關的實徵文獻，以建立本研究的理論基礎。本章內容共分四節來說明：第一節為身心障礙意涵、分類模式與協助觀點；第二節為社會福利資源之定義；第三節為社會福利資源相關理論；第四節為社會福利資源運用之模式策略。第五節為運用社會福利資源相關研究。分述如下：

### 第一節 身心障礙意涵、分類模式與協助觀點

#### 壹、身心障礙的意涵

損傷(Impairment),障礙(disability)和殘障(handicap)此三個早期的中文名詞往往與身心障礙互有關聯，目前有一普遍認定的中文正名為身心障礙，比如身心障礙者證明之名詞，早期稱為殘障手冊，目前則稱為身心障礙證明；世界衛生組織（World Health Organization, 簡稱 WHO）及學者們對於早期此三個名詞之意涵有不同的詮釋，茲說明如下（黃源協，2003）：

##### 一、損傷（Impairment）

Impairment 中文譯為「損傷或傷害」（周月清，1998）（引自黃源協，2003），WHO 將它詮釋為「生理、心理或解剖學上的組織結構或功能有任何的損害或不正常現象」（UN, 2002a）（引自黃源協，2003）。損傷係指一種生理器官層次的困擾，包括肢體動作、器官功能或其它身體結構的缺陷或損壞，以及心理功能的缺陷或損毀，即損失、失去部分功能。例如：看不見（全盲）、單眼視力損失、斜視、耳聾（失聰）、肢體癱瘓或截肢、心智不足（弱智）、喪失語言能力、啞巴（失語）等等。

##### 二、障礙（Disability）

Disability 中文譯為「障礙」（周月清，1998）（引自黃源協，2003），WHO 將它詮釋為「因損傷而導致完成某項活動所需能力的限制或缺」（UN, 2002a）（引自黃源協，2003）。La Plante（1998:149）將障礙（disability）界定為「因慢

性疾病、傷害或先天的或發展的健康狀態所引起的損傷，使得一個人日常生活的活動或行動的進行受到限制」(La Plante, 1998)(引自黃源協, 2003)。因而，障礙可說是因損傷而導致功能上或活動上的限制，它是人的層次功能困擾的敘述，有困難度高低等級的分別，例如：視覺、聽覺和語言功能、機能上的困難，行走、坐立、上下樓梯等等行動上或姿態上的困難，抓、取、握、捏、扔、推、拉等等體力上和洗澡、飲食或如廁方面的困難(黃源協, 2003)。

### 三、殘障 (Handicap)

Handicap 中文譯為「殘障」(周月清, 1998)(引自黃源協, 2003)，WHO 將它詮釋為「個人因損傷或障礙而成為弱勢者，這種狀況將限制或讓個人無法表現出正常的角色，這種正常的角色端視年齡、性別和社會及文化的因素而定。」此一名詞也是一種「障礙者可能認識自己本身環境」的一種分類 (UN, 2002a)(引自黃源協, 2003)。因而，殘障係指損傷或障礙者的社會和經濟角色，相對於他人，這種角色讓他處於一種較為弱勢的地位。這種弱勢出現於當個人與特定的環境和文化互動時。例如：久病不起或閉門不出，無法使用公共交通或社會上的孤立。因而，障礙可說是一種基於與他人同等參與社區生活之機會的損失或限制(UN, 2002b)(引自黃源協, 2003)。一位 NGO 殘障領導者指出：殘障(handicap)是「有關個人因損傷或障礙所遭遇到的不利情境，因而，殘障反映出與個人環境的互動和適應」(UN, 2002a)(引自黃源協, 2003)。

從前述 WHO 和學者對身心障礙相關名詞的意涵可知，損傷係指身體某部分的功能喪失，而障礙則是因損傷而導致無法從事某些活動或事情，殘障則是因障礙而無法參與社會一般的生活，而成為社會和經濟上的弱勢者。因而，這三者彼此間有其各自的意涵，但卻也有其關連性(黃源協, 2003)，目前身心障礙此一名詞則包含了身體上生理狀況或精神上心理層面的障礙，意涵更為全面性。

醫療協會(Institute of Medicine)略微改變 WHO 的看法，這種說法使得 WHO 的模式為兩種相關頗深的概念所取代，第一：亦即完成工作上的困難，即為功能的限制(functional limitation)；以及第二：無法在日常生活中完成工作的狀況，即稱為障礙(disability)。在此模式裡，功能限制也許會、也許不會引起障礙，

端視其它的因素而定，例如：提供一枝拐杖或一個電動輪椅或許就可讓一位身心障礙者（如不良於行）免於引起障礙（如不能行走）（黃源協，2003），成為無障礙環境。

#### 四、身心障礙（Disability）

身心障礙係依特殊教育法第三條規定，因生理或心理之障礙，經專業評估及鑑定具學習特殊需求，須特殊教育及相關服務措施之協助者。本研究所稱之身心障礙學生（students with disabilities），係指領有身心障礙證明及經過嘉義縣特殊教育學生鑑定及就學輔導委員會（簡稱鑑輔會）鑑定通過者。

一般認為身心障礙者需要他人協助，但假若身心障礙者對於他人協助無需求，甚至要提供時，他也不接受。此乃因為個人期待和文化價值，往往會影響需求及服務使用。這些存在於障礙和需求間的關係是非常複雜的。隨著需求有種獨立存在的邏輯，一個人可區辨感覺和非感覺的需要（felt and unfelt needs），後者意味著問題尚未被個案認知到。而感覺的需要是在求助壓力超過阻力時，便會轉成對服務的需求（Kane & Boulton, 1998:19-20）（引自黃源協，2003）。

### 貳、身心障礙的分類及模式

#### 一、身心障礙的分類

依身心障礙學生轉銜服務的分類系統包含有教育、社政和勞政三大部別，依身心障礙學生需求的分類系統則有教育和醫療兩大體系，醫療體系的舊制十六類已於2012年七月和新制「國際健康功能與身心障礙分類系統」（International Classification of Functioning, Disability, and Health, 簡稱ICF）整合為八大類，

本研究主要為協助身心障礙學生，以特殊教育領域的十三種障礙類別為主，醫療ICF新制則分為八類，分述如下：

### (一) 教育分類

根據特殊教育法第一章總則第三條：「本法所稱身心障礙，指因生理或心理之障礙，經專業評估及鑑定具學習特殊需求，須特殊教育及相關服務措施之協助者；其分類如下：

1.智能障礙；2.視覺障礙；3.聽覺障礙；4.語言障礙；5.肢體障礙；6.腦性麻痺；7.身體病弱；8.情緒行為障礙；9.學習障礙；10.多重障礙；11.自閉症；12.發展遲緩；13.其他障礙。」如下圖 2-1-1 總共有十三類，依其不同障礙類別，學校可運用適切的社會福利資源以協助各類身心障礙學生。

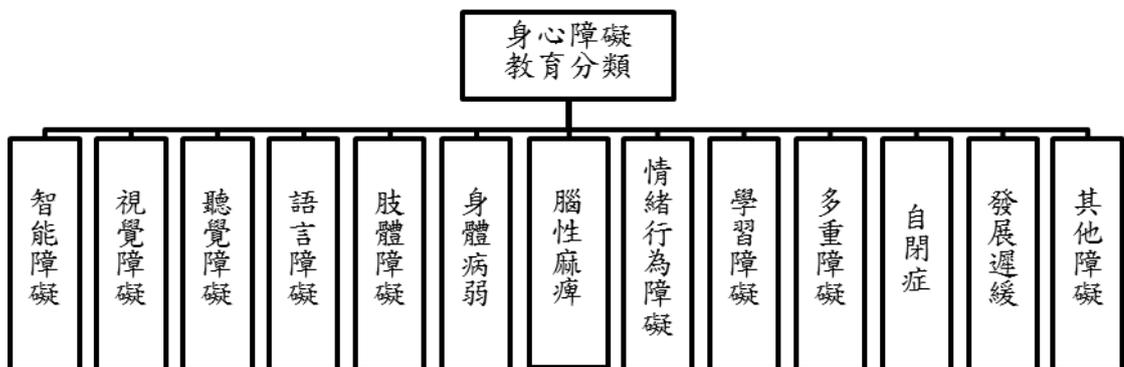


圖 2-1-1 特殊教育法十三類身心障礙類別

資料來源：研究者整理

### (二) 醫療 ICF 分類新制

根據身心障礙者權益保障法第一章總則第五條：「本法所稱身心障礙者，指下列各款身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動

與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者：1.神經系統構造及精神、心智功能；2.眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛；3.涉及聲音與言語構造及其功能；4.循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能；5.消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能；6.泌尿與生殖系統相關構造及其功能；7.神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能；8.皮膚與相關構造及其功能。」以上分類係依據世界衛生組織(WHO)的ICF，將醫療、衛政、社政和勞政等等系統整合，如下圖2-1-2，總共有八大身心功能障礙類別：

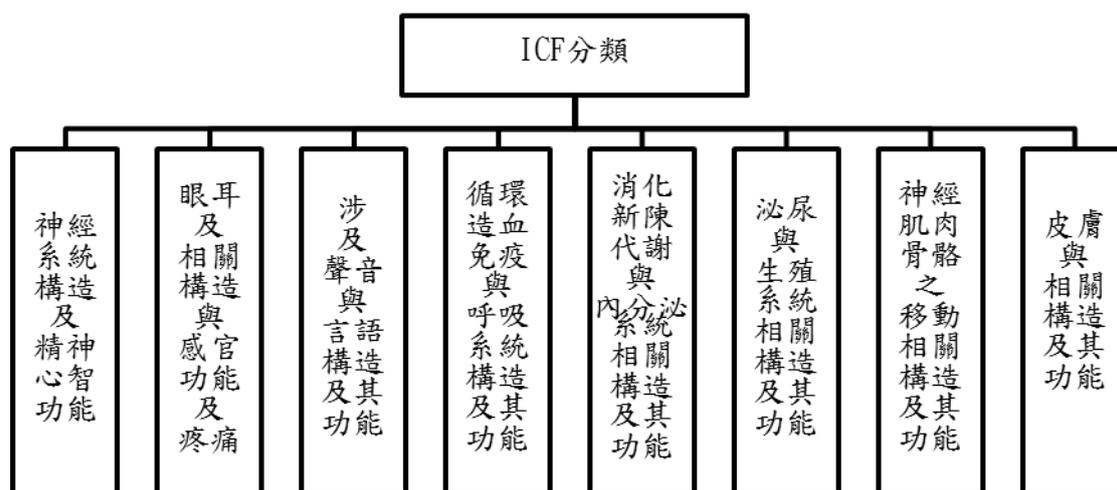


圖2-1-2 ICF八大身心功能障礙類別

資料來源：研究者整理

## 二、身心障礙的模式

從理論的觀點而言，障礙本質的探討關係到障礙者與社會互動的關係，在文獻裡，經常被提及的有醫療、慈善與社會三種障礙模式，茲說明如下(黃源協引自 Grewal, 2002:12)：

醫療模式 (medical model)：此觀點認為，障礙是源自於醫療上的損傷、疾病或健康不佳。障礙被界定為個人的一種狀況，例如，障礙是需要處置的一種醫療狀況，障礙者被認為是需要照護、支持和治療的(黃源協引自 Grewal, 2002)。

慈善模式 (charity model)：此觀點認為，障礙是一種個人的悲劇，它可藉由非障礙者的協助或障礙者個人的勇氣予以克服，障礙者被視為是與其障礙情境做「抗衡」，且值得予以讚賞的(黃源協引自 Grewal, 2002)。

社會模式 (social model)：該模式將焦點集中於社會，此模式認為障礙是源自於社會組織本身的一種排斥，就此而言，欠缺實際接觸社會世界，或對障礙者的偏見，可說是一種為障礙者帶來不公平的障礙過程 (disabling process) (黃源協引自 Grewal, 2002) (如下表 2-1-1)。

表 2-1-1 障礙模式比較

模式	醫療	慈善	社會
個別觀點	治療處置	個人悲劇	排斥偏見
心理感受	支持	讚賞	認同
解決因應	需要照護	克服勇氣	尋求公平

資料來源：修改自 Grewal (2002)

由以上三種模式可知，對於身心障礙的看法和認定，醫療模式、慈善模式和社會模式都應取其平衡觀點和心理感受，尋求解決和因應之道。

## 參、身心障礙的協助觀點

青年守則第八條提到：「助人為快樂之本。」目前學校的職能以服務為導向，扮演助人者的角色，運用社會福利方面的資源，以資訊分享的助人歷程來協助學生；身心障礙學生及其家庭則扮演受助者的角色，以賦權和自我決策等等受助歷程來覺察生涯發展。以下由助人者（服務提供者）和受助者（服務使用者）的不同觀點，來探討學校運用社會福利資源協助身心障礙學生的面向的思考歷程：

## 一、助人者觀點

身心障礙學生由於不同障礙類別或家庭社經地位等等個別因素，缺乏所需的各種資訊，須從新觀點到行動，即所謂「資訊分享（information sharing）」－訊息在助人歷程（Gerard Egan，2004）。在助人的歷程中，助人者扮演中介角色，居中溝通、協調時中肯、正面，以受助者實際需求為主要考量因素。

助人者在提供資訊時必須敏銳觀察，不要給予太多的訊息以致於受助者無法抉擇，資訊分享的技術或策略是涵蓋在挑戰的技術之下，因為技術或策略協助身心障礙學生在他們的問題上發展出新的觀點或者行動，包含了給予資訊和修正錯誤資訊。在某些情況中，資訊是相當確定和支持的（Gerard Egan，2004）。

## 二、受助者觀點

### （一）賦權（Empowerment）

在助人歷程中，有效能的助人者能夠協助指導，並鼓勵及建議受助者及其家庭運用社會福利資源，並給予他們自己做決定，正所謂賦權的價值；若以企業組織而言，賦權則被定義為賦予員工更大的授權、參與決策權力、組織工作團體、目標設定及訓練的作為，賦權的其它定義、目的及面向如下：

韋氏新世界字典（Webster's New World Dictionary）中定義成：「給予權力或權威，給予能力；始能給機會」，這暗示權力能被給予其他人。而依據社會工作字典中對賦權的解釋：「是一個關注於人們如何掌控其生活的理論，並且以團體的方式獲得其利益。同時透過社會工作者尋求增強其權力的方法，以補其不足。」Staples則認為賦權如同增加權力的過程，發展權力，抓住權力，或是促進權力。根據社區心理學家Rappaport等人的一般說法，賦權乃是個人、組織與社區藉由一種學習、參與、合作等過程或機制，使獲得掌控自己本身相關事務的力量，以

提昇個人生活、組織功能與社區生活品質（林宏熾引自Rappaport, 1992；Perkins & Zimmerman, 1995，1999）。

Adams. Robert認為賦權目的是要藉由社會中足以影響個人及社會團體的有力團體，用特殊的策略以減少、去除、抵抗和扭轉由強勢團體所賦予的負向價值。賦權包含三個面向：(1)積極和權威的自我感之發展。(2)建構知識和能力，而能對個人環境的社會和政治做批評。(3)為了達到個人和集體的社會目標，而去培養資源和策略或功能。賦權理論的運用將個人所遭遇的困境與社會經濟的公平之間建立了關係，其提供一個整合性的架構來滿足受壓迫團體成員的需求。

## (二)自我決策 (self-determination)

國內學者林宏熾（1999）曾提出受助者「自我決策」觀點，為當今身心障礙者社會福利與特殊教育發展的趨勢。邱滿艷等人（邱滿艷、韓福榮、張千惠、余月霞，2010）從不同角度詮釋自我決策，自我決策者知道自己要什麼，也知道如何去取得自己所需要的(邱滿艷等引自Martin & Arshall,1995)；自我決策者是有能力做事的(邱滿艷等引自Wehmeyer, 2004)；自我決策使人採取行動，達到自己的需求(邱滿艷等引自Powers, Sowers, & Singer,2006)；做決定 (choice making) 被視為自我決策的同義詞，而不同對象在同一議題所做的決定有時是不同的，缺乏相關的資訊會導致「做決定」的問題（林萬億、林珍珍、吳慧菁、吳華偉、沈詩涵、葉琇姍，2010）。而邱滿艷等人（2010）的研究則發現，服務的提供會帶出障礙者的需求，從未聽過或有過之服務，即便障礙者有需求，也不會將之列為自己的需求（邱滿艷、韓福榮、張千惠、余月霞，2010）。

不論是助人者（學校）或受助者（身心障礙學生）如何運用社會福利資源，資訊分享、賦權和自我決策的觀點對於兩者都能有所裨益，並能提高生活品質和生命價值（如圖2-1-3）。

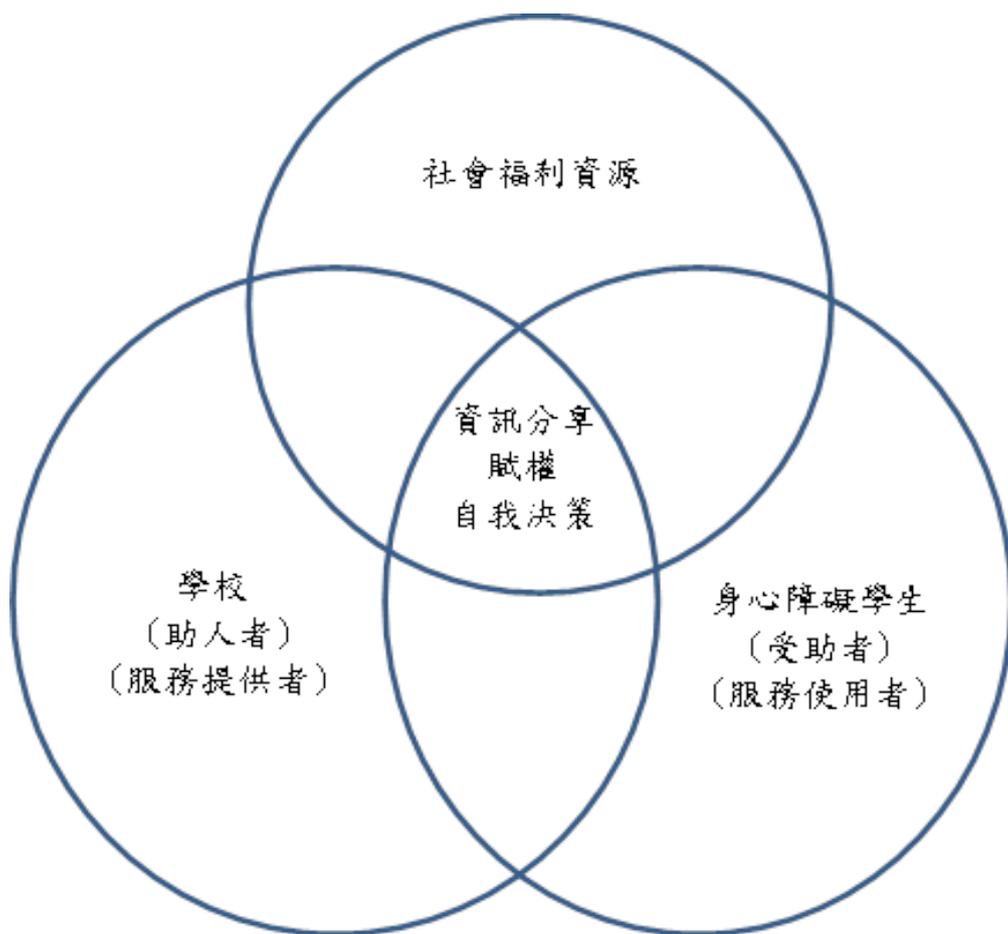


圖 2-1-3 身心障礙協助觀點

資料來源：研究者整理

## 第二節 社會福利資源之定義

本節主要是瞭解本研究社會福利資源之定義，內容依序為資源、社會資源和社會福利資源的定義，其內容如下：

### 壹、資源的定義

資源泛指為人所需、有助益的自然、人為、有形和無形的資產，包含人力、物力、財力、設施、制度等物質與精神層面，並具備解決問題、滿足生活需求的功能。蔡漢賢（2000）所主編的社會工作辭典將資源分為有形的物質資源和無形的精神資源，有形的資源包括人力（領袖、專家、義工）、物力（土地、設備、器材）和財力（金錢）；無形的資源是指意識的力量，包括信仰的追求、價值觀念、社團的號召等。

資源的定義是需具有正向功效的作用，不管是有形物質或無形精神力量，都需要具有產生正向影響力的作用方能稱為資源，並且需要將資源擺對地方確實運用，使資源發揮具體效益。

方至民、鍾憲瑞（2006：105-106）對資源進行分類與其內容，如下表 2-2-1 所示：

表 2-2-1 資源之分類

分類	內容
有形資產	有形資產 (tangible assets)：包括土地、廠房建物、設備及其立地 (location) 條件、財務資產、市場佔有率、擁有之通路及轉投資事業等。
無形資產	無形資產 (intangible assets)：包括智慧財產權、市場資訊系統、品牌、商譽、上 (供應體系) 下 (配銷體系) 游之關係與控制力、忠誠度高的顧客群。
人力資源	<p>※人力資源是比較特殊的企業資產，它包括了員工的技能、經驗、適應力、及對企業之認同程度與向心力。</p> <p>※許多學者專家指出人力資源的好壞直接影響了經營績效。人力是一種動態的資源，必須與企業經營能力充分結合才能成為企業的一項重要資源。</p>
經營能力	<p>※業務相關能力：有好的業務相關能力，定能更有效運用有形資產、無形資產、人力資源等三種企業資產，而為企業創造出競爭優勢的能力。</p> <p>※組織能力：組織能力包括內部之協調、整合、控制、激勵及創新等能力，包括企業文化、組織學習及因應環境變遷之變革能力、領導及管理風格、策略品質及危機處理能力等。</p>

資料來源：整理自方至民、鍾憲瑞 (2006：105-106)

## 貳、社會資源的定義

李宗派 (2000) 認為「社會資源」可以分為廣義定義以及狹義定義：

### 一、廣義定義

泛指一切的自然之物質資源以及人為之社會文化制度，以滿足一切人類生活需要者稱之，包括了社會文化、宗教制度、社會福利資源、社會醫療資源等。

## 二、狹義定義

乃專指社會福利資源，以可滿足社會福利體系中案主的需要為主要重點，包括金錢提供、兒童福利、婚姻諮商、老人問安、社區營造等。

另外，林勝義（1997）就社會教育觀點而言，認為：「凡是社會中對於社會教育工作具有協助及促進作用的人力、物力、財力、文獻、組織，都可以稱為社會資源。」

陳建松（2011）對社會資源的種類分為四類：人力資源、物力資源、經費資源、人文資源。如表 2-2-2 所示：

表 2-2-2 社會資源之分類

分類	內容
人力資源	※志工、社區領袖、專家學者、社工、民代記者、志工幹部、有影響力者 ※團體組織、宗教、社會團體、政治團體、學生社團 ※機構組織、工、商、媒體、企業 ※社區民眾
物力資源	※天然資源：土地、水、風景區 ※物質資源：公園綠地、機關團體、建築設施、器材、設備提供
經費資源	※自籌、義賣、勸募、捐贈、贊助、獎勵、補助 ※政府申請補助 ※基金會合作贊助 ※社團、團體和企業 ※社區配合經費
人文資源	※當地熱心民眾參與 ※文史工作室 ※鄉土、文化、藝術

資料來源：整理自陳建松（2011）

## 參、社會福利資源的定義

社會福利資源所涵括的內容，可分為廣義及狹義兩種。廣義的社會福利資源包括教育、衛生及福利資源部分，甚至擴及勞工、住宅及司法等有關部門的資源；狹義的社會福利資源則僅指福利資源部分，主要的內容有社會保險、社會救助及福利服務，有時兼及就業輔導、職業訓練、社會教育及醫藥救助的資源等等。

陳皎眉（2000）定義「社會福利資源」的範疇涵蓋十分廣泛，不論有形或無形、有價或無價、正式或非正式，只要對於個案有利的人、事、物，均可扮演關鍵角色，成為可運用的資源。侯建州（2003）則認為：社會福利資源是社會資源的一部分，為社會工作領域用以直接或間接滿足社會福利體系中服務對象的需求，解決服務對象的問題，以各種形式提升生活品質的一種力量與籌碼；包括：人力資源（含直接具體、間接抽象與延伸發展）、物力資源、財力資源、人文資源和人緣資源。

基於本研究主題、研究對象及研究者工作領域之因，研究者將社會福利資源定義為：「在特殊教育工作領域中，對身心障礙學生有利的人力、物力或財力，會被運用來直接或間接滿足身心障礙學生的需求，解決身心障礙學生的問題，以各種形式提高生活品質和追求生命價值的一種力量與籌碼。」社會福利資源的分類及其內容，大致如下表 2-2-3：

表 2-2-3 社會福利資源之分類

分類	內容
人力資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>※家長會成員</li> <li>※志願工作者</li> <li>※專業人員</li> <li>※行政人員與教學者</li> <li>※團體機構組織</li> </ul>
物力資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>※有形資源：物資(書籍、文具、衣物)、軟硬體設備、教育輔助器材、行動生活或科技輔具、知動器材、交通車</li> <li>※無形資源：公務信箱、機構團體組織之網頁、機構團體組織之電子信箱、搜尋資料庫</li> </ul>
財力資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>※自籌、義賣、勸募、贊助、獎勵、補助</li> <li>※政府申請補助</li> <li>※協會、基金會合作贊助</li> <li>※社團、團體和企業捐贈</li> <li>※學校配合經費</li> </ul>

資料來源：修改自蔡漢賢（主編）（2000）

由以上綜述可知，資源、社會資源和社會福利資源三者定義有其關聯性和連結性，以資源同心圓(如下圖 2-2-1)所示，「資源」範疇較大，其次為「社會資源」，「社會福利資源」範疇較小，包含於資源和社會資源之中，為狹義的社會資源。

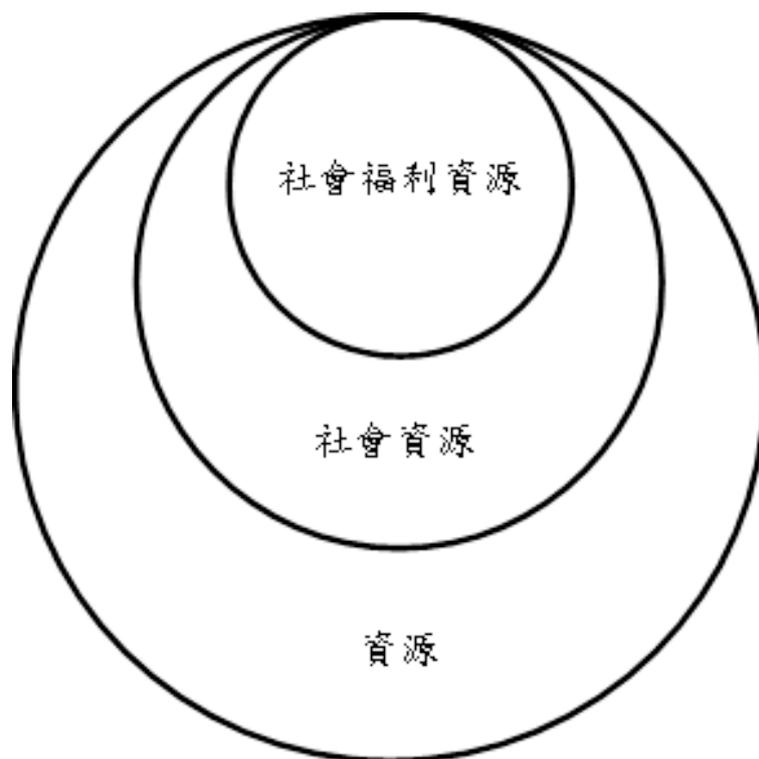


圖 2-2-1 資源同心圓

資料來源：研究者整理

### 第三節 社會福利資源運用相關理論

本節討論社會福利資源運用之相關理論，取福利和資源兩個面向的理論來做文獻探討；以下分別就「學校開放系統理論」、「資源基礎理論」、「資源依賴理論」、「組織生態學」、「制度學派觀點」和「社會資本理論」等相關理論內容進行探討社會福利資源的運用。

#### 壹、學校開放系統理論

開放的社會系統理論(theory of open-social systems)主張，組織不僅受環境價值、政治、歷史影響，而且依賴環境，以進行其組織運作(林明地引自 Chance, 2000; Hoy & Miskel, 2001; Owens, 1998, 2010:401)，隨著學校組織環境的改變，學校系統與教育體系日趨開放，促使學校校內(內部)與校外(外部)組織之間逐漸建立並維持良好的合作關係，其中之特殊教育相關法規與決策，以及身心障礙社會福利服務與措施皆須順應現代社會變遷，符合目前社會實際現況，力求社會福利資源連結，以達成學校特殊教育協助身心障礙學生之目標。

概念上，系統可區分為「開放式系統」(open system)與「封閉式系統」(closed system)(溫金豐，2012:12)，以學校系統而言，已從早期的封閉系統演變成近來的開放系統；組織理論於1970年代中期，開始強調環境對於組織結構的影響，研究觀點從封閉系統朝向開放系統(王如哲，1998:182)。從組織系統觀點探究開放式系統，溫金豐(2012:12)提出：開放系統即組織與外在環境有密切互動，其輸入(input)必須由環境中取得，輸出(output)必須釋放到環境中；組織必須由外在環境中，取得各種資源投入(如物料、人員、資訊及資本等等)。學校並非營利單位，其輸出與一般商業公司不同，必遭社會之公評，並藉由反饋之過程重新規劃下一次的運作；時時有活水注入，才能符合其所處開放系統的理念(秦夢群，2007:181)。

實際上，近年來專業的教育工作者們開始越來越注意到，學校與其所處的環境之間互動作用的範圍和重要性(蔡振生引自Robert G. Owens，1992:101)，以社會系統理論觀點而言，學校是一獨特的社會組織，除具一般組織的共同特性外，更展現其特有的獨特性；學校成員個別與集體的行為，深受成員人格特質與其所處物質與社會環境交互作用的影響(Robert G. Owens，2000)。學校除了瞭解內部本身的競爭優勢(Strengths)和劣勢(Weakness)以外，還必須考量外部社會福利機

構、團體或組織的機會(Opportunities)和威脅 (Threats)，並且與社會福利機構、團體或組織保持良好互動和夥伴關係，產生預期的效果，亦即某種程度的學校社會化。

因此，綜合上述，依據開放系統理論觀點，學校由外部取得人力、物力、財力等等社會福利資源「投入」運用之後，再「產出」協助身心障礙學生，即為學校運用社會福利資源協助身心障礙學生的開放系統的運作過程。

## 貳、資源基礎理論 (RBV)

資源基礎理論 (Resource-Based View，簡稱 RBV) 是到了 1984 年 Wernerfelt 才開始受到重視。另外兩位代表 RBV 的著名學者為 Rumelt (1984) 及 Barney (1991)。資源基礎觀點模式是說組織擬定策略時，應該以現有的資源為基礎進行分析，進而發展出特定的策略，以確保持續的競爭優勢。資源基礎論者認為組織所擁有的某些資源可能具有「異質性」(heterogeneity)和「固定性」(immobility)兩項特性，其他組織不容易複製和取得。資源基礎論關心組織資源與組織能力，認為好的組織資源具備有價值的 (valuable)、稀少的 (rare)、難以模仿的 (difficult to imitate) 及不可取代的 (non-substitutable) 四種特性 (溫金豐，2009：257；楊千；2007：19)。換言之，資源基礎強調對組織內獨特的資源 (有形與無形資源) 與能力做布局，以達到組織競爭優勢。

RBV 說明一個組織要有特定的一組資源與程序讓自己與眾不同，突顯自己的特色；更深一層，追溯到組織存在的前提:創造價值(value creation)，組織也需不斷地創新。RBV 重點放在組織的內部分析：到底自己的資源與能力有何強弱之處，開發內部現有資源及自我增能，它正好彌補了定位學派偏重於危機或機會的外部分析，RBV 把環境視為外在的需求 (楊千，2007)。

就組織評估來說，鄧國勝(2001)指出，以組織能力(organizational capabilities)的評估面向而言，有形是指組織的人力、物力、財力、設備等等基本資源；無形則是指組織的結構與資源網絡、管理與領導能力、募款與自我評估 (自評) 能力等等 (引自陸宛蘋，2010：126)，茲分述組織能力的四項評估如下：

一、組織的基本資源評估: 組織人力、財力、設備的評估。

二、組織的管理與領導能力評估：決策層、管理層、執行層及志工團體之間如何運作及運用組織資源達成組織使命的評估。

三、組織結構與資源網絡評估：組織內的權責分工是否能有效達成組織使命？組織如何建立資源網絡？組織如何與資源網絡間的單位或組織互動？

四、募款與自評能力評估：組織如何募集資金？組織是否擁有自我評估的能力？

Grant (1991) 認為有形的資源包括公司所擁有的資本與實體資產（廠房、設備等）；無形的資源如商譽、品牌形象與產品品質等等；以人員為基礎的資源包括專業知識與智慧資本，如組織文化、員工訓練及忠誠度等等。在企業資源觀點中，資源是用來做分析競爭優勢的單位，另外，加以善加運用眾多資源的能力則稱為組織能力，能力包含組合（assemble）、整合（integrate）與運用（deploy）有價值資源的能力（引自楊千，2007：20）。

楊千（2007：170）進一步將定位觀點與資源基礎觀點合併，成為一個理想的競爭優勢概念，如下圖 2-3-1 所示：

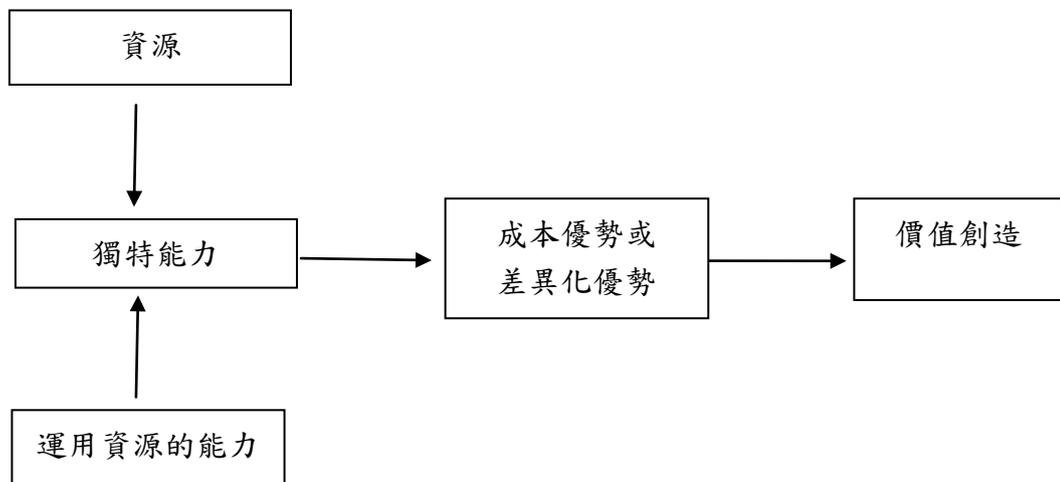


圖 2-3-1 競爭優勢概念

資料來源：楊千（2007：170）

綜合上述，學校也是非營利組織，學校進行競爭優勢分析時，會與企業組織同樣進行組織競爭優勢評估：確定學校獨特資源與能力，善加運用經營管理能力統籌資源，有效發揮資源效益，創新教學品質，達到學校差異化優勢。

## 參、資源依賴理論

所謂的「資源依賴觀點」(resource dependence view)是組織為生存或成長必須由環境中取得資源，需要依賴其他的組織或個人，與其他的組織或個人交換或交易資源，所以相對會受到該資源提供者的控制。

資源依賴是一種描述權利與控制動態的理論觀點。組織間相互依賴的關係，主要可以分為兩種基本型態：共生相依 (symbiotic interdependence) 與競爭相依 (competitive interdependence) (溫金豐，2009：174-175)。基本上，共生相依是指組織間具有共同利益，且有高度的相關性，即共生共榮、成敗與共的相關性。

因此，資源依賴關係偏向於共生相依的型態。資源依賴的強弱，將影響組織間權力的關係。如果某一組織強烈的依賴其他組織，在雙方的交換關係中，會失去主導的能力，處處受制於人。

Pfeffer (1982) 認為資源依賴理論有兩個要素 (引自王仕圖、官有垣、李宜興，2010：24)：

- 一、資源依賴理論對於組織之間權力的發展，主要是隨著組織對資源的控制能力而定，組織之間的權力大小決定於組織之間的依賴關係。
- 二、組織的管理者會企圖去管理外在的依賴關係，以從外在限制之中獲得更多的自主性。

因此，組織必須考量資源依賴和組織自主的權衡關係。即使彼此關係是共生的依賴，學者建議還是需要避免過度的依賴他方。組織可以與其他組織形成伙伴關係 (如：策略聯盟)，或者相互依賴關係，使彼此權力關係更平衡穩固。

綜合上述，學校組織在資源有限，無法完全自主經營的環境中，促使學校積極爭取社會福利資源。學校在依賴外在環境資源提供者的同時，可能面臨需要與機構組織團體等等資源提供者交換或交易資源，面臨彼此權利的控制關係。

## 肆、其他理論簡介

社會學者對於非營利組織的研究有更多元的觀點，如組織生態學和制度學派觀點等等（王仕圖、官有垣、李宜興，2010：23）。學校也屬於非營利組織，因此以下分別就「組織生態學」、「制度學派觀點」以及「社會資本理論」進行理論簡介。

### 一、組織生態學

生態學的觀點注重選擇的過程，也就是尋找環境中的機會與威脅，並且因此調整組織內部模式與策略（王仕圖、官有垣、李宜興，2010：23）。

DiMaggio and Anheier（1990）從生態學的觀點，認為營利部門、非營利部門和公部門之間是處在競合關係，會參考相關的環境因素，以便做出對組織本身最有利的決定（引自王仕圖、官有垣、李宜興，2010：23）。因此，組織生態學即是組織為了生存，隨之因應環境變遷的適應模式。

### 二、制度學派觀點

制度理論掌握現代社會高度制度化的特性，這樣的社會所形成的制度環境（institutional environments），對於組織的結構、運作、存活有顯著的影響。制度環境中的組織所追求的目標主要是合法性，以便取得充分資源、訊息及支持（王仕圖、官有垣、李宜興，2010：25）。

制度學派強調組織在一個制度環境之中，逐漸形成組織的存在意義、組織目標設定和組織結構，這種過程是一種社會建構的關係（王仕圖、官有垣、李宜興，2010：26），因此制度論強調的是組織的行動和外在的制度環境息息相關，組織

決策深受制度環境影響。就學校組織而言，也會受到政府決策或所處社區的社會福利制度環境影響。

### 三、社會資本理論

在傳統經濟學中，資本是一種生產要素，大致包含自然、物質和人力資本。然而除了傳統的資本以外，經濟行動者間的網絡聯繫與相互規範等等社會性行動與資源的累積，即是另一種資本形式，稱為社會資本（social capital）（王仕圖、官有垣、李宜興，2010：28）。

對於社會資本的組成面向，Putnam 認為主要由網絡、規範（價值）與信任三個面向組成。人們投身公共事務或形成團體，進而產生互動關係、連結網絡與共同價值規範，不但有利於人們連結互惠，共同為集體目標合作，甚至可構成整體社會的運作基礎（王中天，2003；江明修、鄭勝分，2004；Fukuyama, 1994；Putnam, 1993, 2000，引自王仕圖、官有垣、李宜興，2010：28）。

非營利組織透過開放性參與及自發性社交，在互動關係中增進瞭解，參加者彼此的網絡關係將有交集，將產生「橋樑」（bridging）般的效果，參與者能有更多的資訊交流與資源分享，使社會資本具有流動性，如此將有利於產生更大規模的合作與集體行動，促成社會和諧的運作與興盛的發展（Fukuyama, 1994；Lin, 2001；林勝偉、顧忠華，2004，引自王仕圖、官有垣、李宜興，2010：29）。

綜合上述，以上各種理論觀點，或許不同論點看法彼此之間有所相互衝突，但也有相互補充的地方。不管是從企業組織管理的角度，或者是學校行政經營的角度而言，都可以提供學校組織運作的參考。

## 第四節 社會福利資源運用之模式與策略

目前學校力求創新經營與建立特色，我們顯然可以從不同的角度探究學校職能問題。學校職能問題主要包括三個子問題：學校被期望做什麼？學校在做什麼？以及學校應該做什麼(John I. Goodlad,1999)？就運用社會福利資源協助身心障礙學生角度而言，學校職能即為社會福利資源運用模式與策略。然而，社會福利資源項目內容繁多，學校運用社會福利資源的模式與策略異質性頗高，以下將社會福利資源的運用模式與策略管理進行探討。

資源管理策略之中，「整合」尤其重要。資源整合是資源管理當中的一環，資源管理包括：開發、連結、持續三步驟。由於任何組織的使命達成，單憑一己之力，往往難竟其功，而必須尋求合作，共襄盛舉。從事社會教育工作，以及落實「終身學習」理想，仰賴有效的資源整合，尤其殷切(林吉郎，2003:5-11)。

一個成功的策略必須要與組織使命、基本目標、共同價值、所處的內外部環境、所擁有的資源與能力、以及組織結構與系統等相契合。因此，策略與組織的內外環境缺乏一致性是相當常見的敗因（陸宛蘋、何明城，2010：97）。

陸宛蘋、何明城（2010：98-99）認為策略有三大前提：組織受外部環境的影響，而在內部條件的支援下達到組織的目標。也就是「策略型態」應配合「環境」與「條件」，又能滿足「目標組合」的各項要求。因此，組織或機構得以生存成長，往往是由於它與外在環境的情勢取得了某種「整合」，使得組織在其策略性定位不斷累積資源、能力與條件，並建立下一階段組織策略的競爭優勢。司徒達賢(2004) 針對策略型態的分析，提出三大前提(引自陸宛蘋、何明城，2010：98)，如圖 2-3-1 所示：

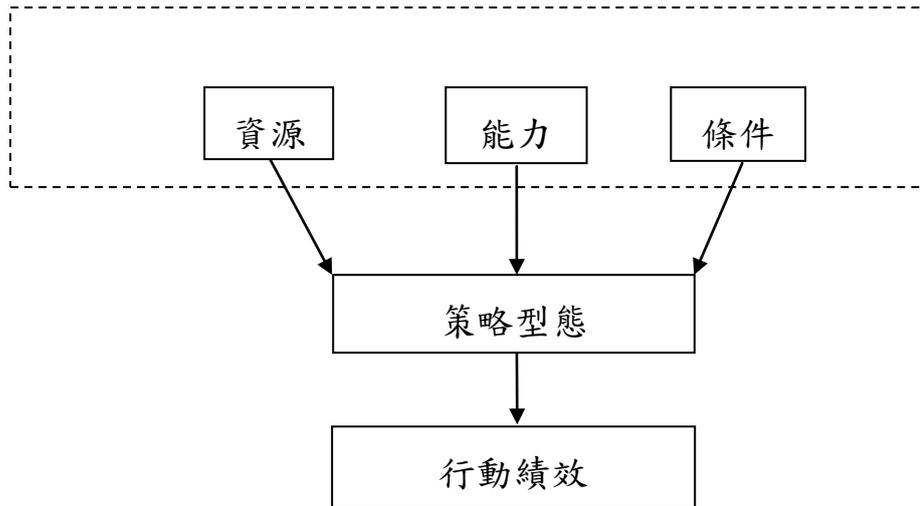


圖 2-4-1 策略型態分析法

資料來源：修改自司徒達賢（2004）

資源管理的先決條件在於「知己知彼」，「知己」在於就 SWOT（優勢、弱點、機會與威脅）等等方面，仔細自我評估自身能耐，其次「知彼」在於掌握關係對象(stakeholder)相關資訊，詳加分析評估，如此才有廣結善緣的可能（林吉郎，2003:5-11）。實施社會福利資源整合，期使「人盡其才、物盡其用、地盡其利」。

張志育（2001）認為無論營利事業或非營利事業，當組織進行策略規劃時，從資源基礎理論（Resource-based theory）來看，第一步驟即是分析組織內外部環境，評估組織內部優勢以及外部的機會，以瞭解組織的關鍵成功因素（Key or Critical Success Factor；KSF or CSF）以及其所具備的核心能力（Core Competence），以發展組織競爭優勢的資源與能力（引自邱靖娟，2006:5）。

吳清山、林天祐（2001）與楊錦洲（2004）認為一套完整的策略管理程序，可以歸納如下（引自張本文，2009:18）：

### 一、界定組織目標

任何組織必須先確定其組織的目標和使命。作為未來努力方向，管理者必須先對組織的本質深思熟慮，除此之外，也必須將教育夥伴的理想納入考慮，得到教職人員、家長的認同，此為策略管理的第一步。

### 二、進行 SWOT 分析

SWOT 分析是策略計畫者利用來辨識、蒐集、監控、分析和綜合存在於組織

內、外在環境中優勢 (strength)、劣勢 (weakness)、機會 (opportunity)、威脅 (threat) 相關資料的一個過程，利用組織的外在環境，分析其機會和威脅，其次就組織的內在環境，分析其優勢和劣勢，並克服組織弱勢或將環境威脅降至最低的策略，使組織達成目標的可能性增至最大，此為策略管理重要利器。因此，策略是達成目標的手段，而這種手段必須能運用組織資源的強勢，來彌補其弱勢，並能掌握環境中的機會，來迴避其威脅 (Roger & Jerry, 1991; 曾金雀, 2007) (引自張本文, 2009:18)。

### 三、形成策略

根據 SWOT 分析結果提出可行策略，並且加以評估擇定最佳策略。一句古老的諺語：「徒有善意不足以移山，要用推土機才行」。使命與計畫代表善意，策略就是推土機 (Peter Drucker, 1990) (引自陸宛蘋, 2009:107)，也就是組織的「使命」與「策略」影響組織的發展。

### 四、執行策略

選擇最佳策略後，將策略化為行動確實執行。當一所學校執行策略時，所面臨的是策略與組織內其他相關因素的配合。麥肯錫 7-S 模型的架構(如下圖 2-4-2)提供了一個在思考策略執行上很好的指引方向(Peters, and Waterman, 1982)，說明如下：

- (一) 共享價值觀(Shared Value): 此為 7-S 模型的核心，如：組織賴以構築的基礎是什麼，組織的信仰和態度又是什麼。
- (二) 策略(Stratgy): 對組織缺乏的資源進行配置的規劃，以滿足組織不同時期的發展需求，實現組織既定的發展目標。
- (三) 組織結構(Structure): 一個組織內部各部門的聯繫形式。
- (四) 系統(System): 組織各項任務的運作流程與操作系統。
- (五) 人力資源(Staff): 組織內員工數量、員工類型。
- (六) 領導風格(Style): 組織的文化風格(cultural style)，以及管理人員的工作風格。
- (七) 員工技能(Skills): 員工的個人能力，或組織作為整體所反映出來的獨特能力。

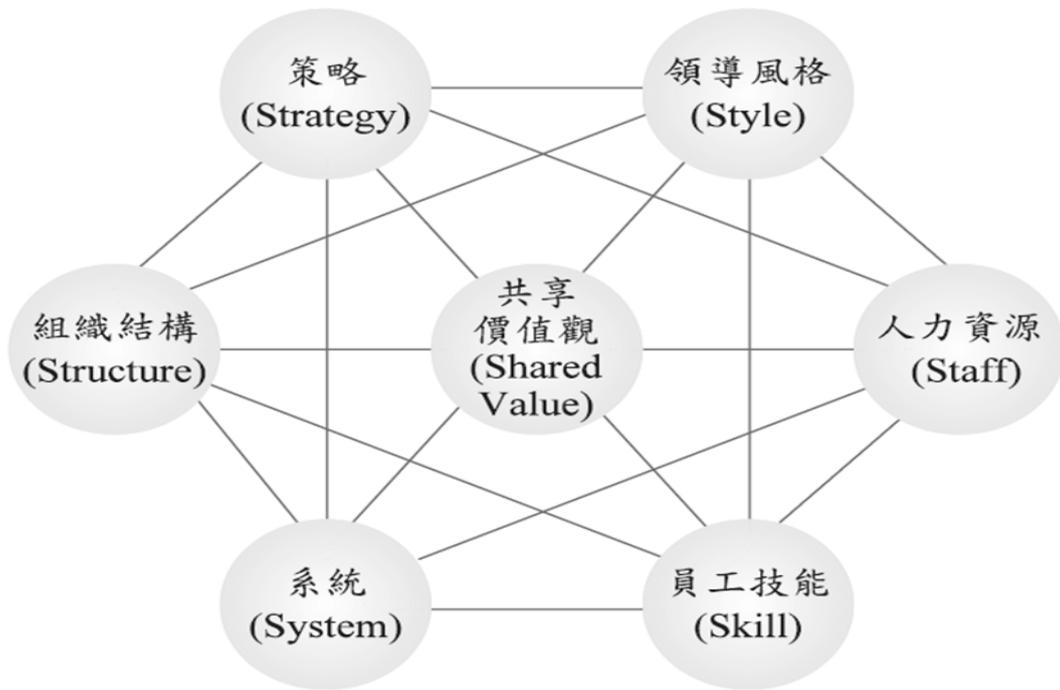


圖 2-4-2 7-S 模式架構

資源來源：Thomas J. Peters, and Robert H. Waterman, Jr. (1982)

綜合上述，學校也是非營利組織，在競爭激烈的外部環境中，除了需要維持與創造本身的差異性優勢外，資源網絡已成為學校經營的重要策略課題，學校在運用社會福利資源前，先訂定目標，再採取 SWOT 分析，策略形成後，進行策略的選擇和評估，最後以 7-S 模式來執行社會福利資源運用的模式與策略。

## 第五節 社會福利資源運用相關研究

國內論文社會福利資源運用的論文主題非常廣泛，有資源媒介行為的績效評估、中介組織的角色定位和治理問題、病患家庭照顧者負荷的需求與困難、資源分配的變遷與變革等等；研究對象有低收入戶、失智症病患家庭照顧者、中介組織、公教人員、軍人、榮民及勞工等等；研究方法包含質性研究中的深度訪談法、個案研究、文獻分析、整合性研究與分析等等，還有量化研究中的問卷調查法等等不同的研究方法（李素華，2002；侯建州，2003；陳昱名，2004；馮美珠，2005；蔡鴻河，2009；劉文正，2009；吳龍河，2009）。

研究者整理歸納國內論文中社會福利資源運用的相關研究之後，至今尚未發現以學校運用社會福利資源協助身心障礙學生的相關論文，探討文獻與資料蒐集的過程中，大多數以學校為研究對象的論文，運用社區資源、運用社會資源及資源整合的研究居多；在學校領域中，運用社會福利資源協助身心障礙學生的文獻資料付之闕如，因此本研究的相關論文也就較為缺乏。下表2-5-1係國內論文其它領域運用社會福利資源的相關研究整理。

表 2-5-1 國內論文運用社會福利資源之相關研究(2002-2009 年)

作者 (年份)	論文 名稱	研究 主題	研究 對象	研究 方法	研究 內容
李素華 (2002)	社會福利資源媒介行為績效評估之研究—以高雄市政府社會局低收入戶第二代脫貧方案為例	媒介行為 績效評估	高雄市 政府社 會局低 收入戶 第二代	質性 訪談	福利烙印與積極性社會福利政策對低收入戶案主的影響
侯建州 (2003)	台灣地區民間社會福利資源中介組織角色與定位之研究—以中華社會福利聯合勸募協會為例	中介組織 角色定位	中華社 會福利 聯合勸 募協會	個案 研究	聯合勸募社會福利資源中介組織的角色與定位
陳昱名 (2004)	社會福利資源與需求的落差—以老年失智症病患家庭照顧者之照顧負荷,需求與困難為例	照顧負荷 需求落差	失智症 病患 與 家庭照 顧者	量化 問卷 與 質性 訪談	失智症病患之家庭照顧者之照顧負荷感受描述與尋求社會福利的困難
馮美珠 (2005)	非營利社會福利資源中介組織治理問題之研究—以中華社會福利聯合勸募協會為例	中介組織 治理問題	中華社 會福利 聯合勸 募協會	質性 訪談 與 文獻 分析	非營利社會福利資源治理問題包括募集、管理、分配及監督，彙總出聯合勸募運作
蔡鴻河 (2009)	台灣社會福利資源分配變遷之探討-以公教人員福利變革為例	分配變遷	公教 人員	文獻 分析 與 個案 研究	分析威權與民主時期，政體轉型對社會福利資源分配變遷，民主化後公教福利資源分配政策建議
劉文正 (2009)	政黨輪替後台灣社會福利資源分配之研究 以軍人及榮民福利變革為例	政黨輪替 資源分配	軍人 及 榮民	文獻 分析	政黨輪替台灣軍人及榮民社會福利資源分配和福利變革
吳龍河 (2009)	一九九〇後台灣社會福利資源分配之探討—以勞工福利為例	資源分配 社會安全 概念	勞工	整合 性研 究與 分析	勞工福利政策歷史背景與現況，政黨勞工福利資源分配

資料來源：研究者整理

## 第三章 研究方法

本章研究方法共分為四小節，第一節為研究流程，第二節為質性研究，第三節為個案研究，第四節為資料之蒐集與分析。

### 第一節 研究流程

本研究旨在探討國民小學運用社會福利資源協助身心障礙學生之模式略、影響因素與面臨之挑戰。藉由分析個案學校運用社會福利資源協助身心障礙學生之模式策略，以瞭解學校運用社會福利資源協助身心障礙學生之影響因素。由於學校運用社會福利資源之模式策略來協助身心障礙學生，以及影響學校運用社會福利資源協助身心障礙學生之相關因素，無法經由量化研究加以詳盡深入瞭解其中的模式策略和影響因素，故本研究採用質性研究的方式，透過三所學校人員的訪談比較，瞭解學校運用社會福利資源協助身心障礙學生的模式策略與影響因素。

本研究主要依下列流程進行（如圖 3-1-1）：

#### 一、閱讀相關文獻

研究開始首先廣泛閱讀資料，就蒐集到的相關期刊書籍、博碩士論文等資料進行探討。藉由文獻尋找研究理論基礎、形成研究問題、研究相關概念。

#### 二、初步擬定研究主題

擬定研究計畫，確定研究方法採取質性研究，並擬定訪談大綱。

#### 三、選擇研究對象進行深度訪談

以山區、海區及屯區各選擇一所含特殊教育班級的國民小學為訪談對象。

#### 四、針對研究對象進行個案研究

根據「多案例多層次分析」研究設計，以三所學校的學校人員（行政人員與教師）做為個案進行研究。其中在對訪談對象進行個案研究時，持續閱讀文獻，並整理歸納、資料蒐集、進行三角校正、資料整理分析。

#### 五、研究結果分析與討論

針對訪談結果進行分析與討論。

#### 六、研究結論與報告撰寫

依據訪談內容分析與文獻探討結果，歸納重要發現，作為結論，並提出建議。

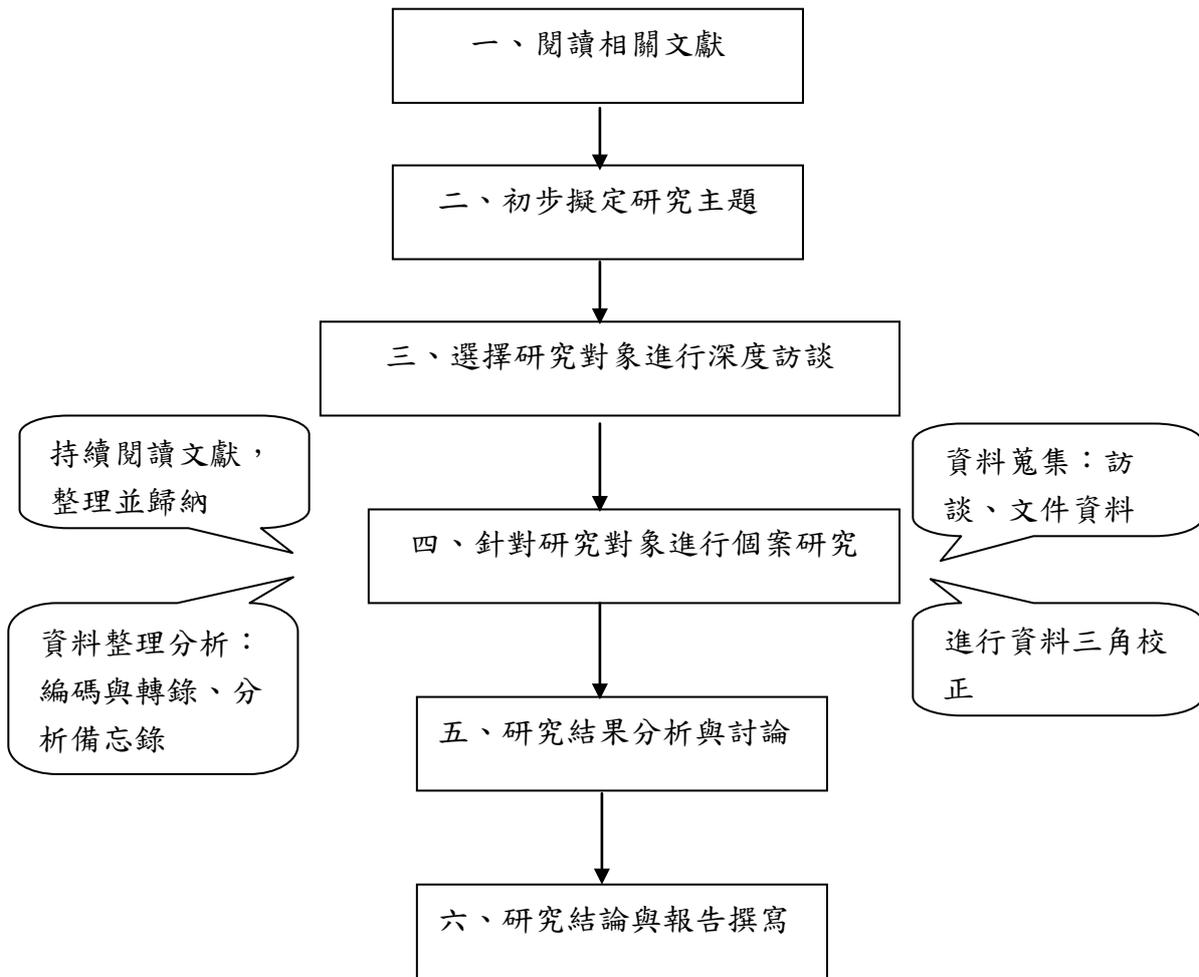


圖 3-1-1 研究流程

## 第二節 質性研究

本節旨在敘述質性研究的特質與本研究採用質性研究的理由：

### 壹、質性研究的特質

Denzin 與 Lincoln (1998) 點出「質的」(qualitative) 一詞，隱含著「過程」(process) 與「意義」(meaning) 雙重意涵。質性研究的特質，Bog-dan 與 Biklen (1982) 將質性研究歸納出數項特性，包含：研究者本身就是最主要的研究工具，研究者在進入研究場域之際必須放空自己，才能對研究現象具有較高的敏感與察覺能力。其次，將研究過程所收集到的豐富、多元、完整的資料，運用歸納法透過由繁化簡、逐步分析的步驟，將資料抽絲剝繭萃取出核心概念。另外，研究者所關心的是行為對研究對象的意義為何，研究者在整個研究過程必須不斷反省思考，「我所看到的是真的嗎？」「為什麼會有這些行為或現象出現？」「這些行為對研究對象有何意義？」對於研究過程所收集到的資料及研究結果，必須盡量從被研究對象的立場與觀點加以詮釋與理解（引自林怡達，2000：35-36）。

綜合上述，質性研究的特質包含事件動態過程的研究、現象意義價值的探索詮釋。而研究者本身就是一種研究工具 (researcher as instrument)，研究資料的蒐集與分析詮釋，強調以被研究者為主體，了解被研究者的知覺、感受、觀點，以及現象與行為對研究對象的意義。

### 貳、選擇質性研究的理由

高淑清 (2008:98) 認為質性研究設計有其適用的時機，一般適用於：

- 一、研究問題的性質是探索性或發現性的問題。
- 二、研究問題的焦點在於互動與過程。
- 三、關心個別化的經驗與結果。

- 四、對描述性資料感興趣或有其深入的需要。
- 五、對於可能最重要的互動歷程或變項尚不明確時。
- 六、當運用自然取向的策略較符合研究目標時。

綜合上述高淑清(2008:98)質性研究的設計時機，考量本研究的研究問題性質為運用社會福利資源協助身心障礙學生的探討，偏向探索性或發現性的問題，研究問題的焦點在於與個案學校訪談對象的互動與過程；由於本研究為特殊教育領域的身心障礙學生，必須關心個別化的經驗與結果；還有，本研究對描述性資料感興趣或有其深入的需要，對於可能最重要的互動歷程或變項尚不明確時，比較適合以質性研究為研究方法；最後，當運用自然取向的策略較符合研究目標時，則較適合質性研究。

本研究因研究問題屬性多元複雜，因此當研究目的與問題落入這些範疇時，研究者和教授討論的結果，選擇質性研究方法為其主要的研究設計考量，並依循其方法進入現場蒐集資料，訪談學校行政人員與教師。

## 第三節 個案研究

廣義的個案研究(Case Study Research)是指採用各種方式，蒐集有效的完整資料，對個人或組織做縝密而深入的研究歷程；狹義的個案研究則只針對某些特定的人、事、物所做的描述、分析及報告而言(陳李綢，2005)。本節旨在介紹個案研究與個案研究設計、個案選擇，內容分述如下：

### 壹、個案研究

#### 一、個案研究的意義

十九世紀末、二十世紀初以前，社會科學家便開始採用個案研究來建構相關知識；但它也是難度最高的研究方法之一(Yin, 1989)。個案研究能掌握現象的豐富性(richness)，對於現象亦能進行厚實的描述(thick description)，目前個案研究已是當代社會科學的重要研究形式之一(Yin, 1989； Weick, 2007； Tsui, Nifadkar& Ou, 2007；引自鄭伯璦、黃敏萍，2008:226)。

Jennifer Platt (1992) 曾試圖對個案研究加以界定，認為：「個案研究是一種研究設計的邏輯，必須要考量情境與研究問題的契合性。」是一種完整的研究方法，同時包含了特有的設計邏輯、特定的資料蒐集與獨特的資料分析與研究設計，包含三者的一種周延而完整的研究策略(Yin, 1989)。設計的邏輯是指一種實徵性的探究(empirical inquiry)，用以探討當前現象與場域界線不清，且不容易做清楚區分的時候，就常常使用此類探究策略(鄭伯璦、黃敏萍，2008：229)。

Yin (1989) 認為個案研究在資料蒐集與資料分析上的特色，包括：依賴多重證據來源，不同資料必須能在三角檢驗(triangulation)的方式下收斂，並獲得相同的結論；其次，通常有事先發展(prior development)的理論命題或具有清楚的問題意識，以指引資料蒐集的方向與資料分析的焦點。因此，個案研究包含資料蒐集、資料分析、研究設計三種特徵，相較於其它研究方法，個案研究不僅能夠對個案進行厚實的描述，而且能有系統的理解，而且對動態的互動歷程與所處的情境脈絡亦會加以掌控，藉以得到全面與整體的觀點(引自鄭伯璦、黃敏萍，2008：229)。

個案研究著重於當時事件的檢視，不介入事件的操控，而可以保留生活事件

的整體性與意義的特徵，有助於研究者產生新的領悟。另外，個案研究不僅具有探索功能，而且兼具描述性與解釋性的功能，同時也可以建構理論與驗證假設(鄭伯璫、黃敏萍，2008：227-229)。

## 二、研究個案的類型

研究個案通常可分為三類：

- (一) 探索性研究個案：只當研究者對於個案特性、問題性質、研究假設及研究工具不是很清楚的時候，所進行初步的研究，以提供做正式研究的基礎。
- (二) 描述性研究個案：是指研究者對於個案特性與研究問題已有初步的認識而進行更為仔細的描述與說明，以提升對研究問題的瞭解。
- (三) 因果性研究個案：旨在觀察現象中的因果關係，以了解不同現象的確切函數關係。

不管用何種類型的個案研究，都須講求嚴謹性與可靠性等標準，如同量化研究中的信度與效度概念，本研究主要以描述性研究為主。

## 二、個案研究的品質

- (一) 構念效度：針對所要討論的概念，進行準確的操作性測量。
- (二) 內在效度：建立因果關係，說明某些條件或某些因素會引發其他條件或其他因素的發生，而且不會受到其他因素的干擾。
- (三) 外在效度：指明研究結果可以類推的範圍，可類推的範圍越廣，所能解釋的組織現象越多時，結果與理論的效果就越有力量。
- (四) 信度：闡明研究的複製性，例如蒐集可以重複的實施，並可得到相同的結果。

## 三、個案研究的步驟

大致分成三階段，步驟如下(如下表 3-3-1):

- (一) 準備階段：首先做研究設計與選擇研究個案，最後選擇研究工具與研究方法。
- (二) 執行階段：先蒐集資料，再分析資料，最後形成假設。
- (三) 對話階段：先讓文獻對話：文獻對話的主要目的，是在於將獲得之研究結果與既有的理論或概念進行比較，以促進理論與構念的演化。最後，研究準備結束告一段落，何時結束個案研究，這牽扯到兩項重要考量因素，其一是為現實上的考量，如果時間不允許或經費已經用盡或個案不想再配合時，就該結束；其二是

為研究上的考量，如果現實面可以配合，但個案所能夠提供的資訊已飽和或是資料對理論的改善幅度有限時，也應結束。

表 3-3-1 個案研究之步驟(case study step)

階段	準備	執行	對話
步驟	啟動 ↓ 研究設計 與 個案選擇 ↓ 研究工具 與 方法選擇	資料蒐集 ↓ 資料分析 ↓ 形成假設	文獻對話 ↓ 結束

資料來源:整理自 Eisenhardt(1989)

## 貳、個案研究設計與研究個案選擇

### 一、個案研究設計

Yin (1993) 認為個案選擇是個案研究中相當重要的一環，至於要選擇多少個案，包括何種類型，則涉及研究設計的問題。研究者可以根據研究的分析層次(level of analysis)與個案的數量多寡，來進行研究設計，並區分個案研究的類型（引自 COSMOS Corporation, 2001：80；鄭伯璦、黃敏萍，2008：236），參考圖 3-3-1。

	單個案設計	多個案設計
單層次分析	第一型	第三型
多層次分析	第二型	第四型

圖 3-3-1 個案研究的設計類型

資料來源：COSMOS Corporation (2001：80)；鄭伯璦、黃敏萍 (2008：236)

多個案設計也稱為多元個案研究或多重個案研究，是指研究者同時研究兩個以上的主體、場域或多組資料，以進行比較和對照。就像多項實驗一樣，其結論比單個案設計來的有力。能在一項研究中，同時找到正面與反面的證據之外，還可以探討同一概念在不同場合下的運作結果（黃光雄等譯，2005：282；引自周新富，2007：282）（鄭伯璦、黃敏萍，2008：237）。

本研究經研究者與指導教授討論後，決定採取第四型「多個案多層次分析」設計類型（如圖 3-3-1）。本研究選擇嘉義縣內三所個案學校作為研究個案，每所學校分別再訪問行政人員與教師各一位。這些個案分別反映了學校規模的大小、地理位置的區隔。透過個案間不同的特性，比較個案學校運用社會福利資源協助身心障礙學生之模式策略，與個案學校運用社會福利資源之影響因素，以及學校運用社會福利資源面臨之挑戰。

表 3-3-2 學校運用社會福利資源個案研究的設計

地理 位置 學校 規模	山區	海區	屯區
小型	學校 A		
	竹崎鄉		
中型 偏大型		學校 B	
		朴子市	
中型			學校 C
			大林鎮

資料來源：研究者設計



圖 3-3-2 個案學校地理位置

資料來源：嘉義縣鹿草鄉公所網頁

多個案研究所設計的複現方法（如圖 3-3-3），由發展理論開始，然後說明個案的選擇，以及衡量其定義，皆為設計資料蒐集過程的步驟；接著進行第一至三個個案研究，以及找尋個案事實證據，引出結論再修改理論，最後撰寫個案研究的結果(Yin, 2001)。

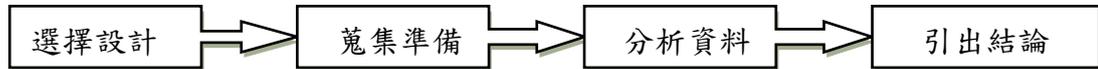


圖 3-3-3 個案研究之方法

資料來源：修改自：Yin (2001: 94)

## 二、研究個案選擇

本研究在尋覓研究個案的過程中，考量前述「多個案多層次分析」的研究設計，因此採取立意選樣的方式進行研究個案選擇，根據不同向度進行個案的篩選，並由此確定個案的歧異性與分析層次，最後，挑選出三所個案學校作為研究對象。這些個案學校分別反映了以下的分析層次：學校所處社區的社區類型差異、地理位置的區隔、及學校行政人員與教師運用社會福利資源差異。

本研究依據研究目的進行研究個案的選取，主要有二個選擇面向：第一為地理位置，由嘉義縣山區、海區和屯區各選擇一所公立國民小學為研究對象，第二為關係互動，三所個案學校皆為社會福利服務中心鄉鎮市所在地，本研究欲瞭解三所個案學校和社會福利機構之間的關係互動情形；訪談對象是三所個案學校的學校人員（行政人員與教師）。透過探討不同學校如何運用社會福利資源協助身心障礙學生，以及學校與社會福利機構的互動關係，使研究內容力求更豐富多元且詳實。表 3-3-3 係研究個案對象的描述，表 3-3-4 係訪談對象基本資料表。

以下先說明本研究選取個案學校的考量，呈現三所個案學校的描述與當地社會福利單位之資源連結及服務，再進行訪談對象基本資料介紹。

表 3-3-3 研究對象概述

研究對象	個案:學校 A	個案:學校 B	個案:學校 C
地理位置	山區	海區	屯區
學校規模	小型	中型偏大型	中型
鄉鎮市別	竹崎鄉	朴子市	大林鎮
全校 班級數	15	39	29
特殊教育 班級數	1	5	4
特殊教育 教師數	2	10	8
全校 學生數	327	966	738
身心障礙 學生數	10	30	33
特殊教育 行政業務 承辦人	教務主任	輔導主任 特教組長	輔導主任 特教組長

資料來源：本研究整理

表 3-3-4 研究對象與當地社會福利單位之資源連結及服務

研究對象	個案:學校 A	個案:學校 B	個案:學校 C	
地理位置	山區	海區	屯區	
鄉鎮市別	竹崎鄉	朴子市	大林鎮	
當地社會福利單位之資源連結及服務	社會福利	✓嘉義縣日安社會福利服務中心(灣橋中心)	✓嘉義縣社會局	✓嘉義縣日安社會福利服務中心(大林中心)
	身心障礙照顧	✓小太陽庇護性烘培坊	✓天主教聖心教養院 ✓天主教聖心教養院—早期療育中心 ✓天主教敏道家園	✓嘉義縣私立若竹兒智能發展中心
	醫療服務	✓臺中榮民總醫院—灣橋分院	✓長庚醫療財團法人嘉義長庚紀念醫院	✓佛教慈濟綜合醫院—大林院區
	社區關懷	✓社團法人精神康扶之友協會	✓財團法人朴子高明寺 ✓財團法人朴子配天宮	✓財團法人若竹兒教育基金會

資料來源：本研究整理

表 3-3-5 訪談對象基本資料

受訪學校 編號	受訪者 編號	受訪者 性別	受訪者 職稱	訪談日期
學校 A	A01	女	特教班教師	2012-10-18
	A02	女	總務主任	2012-11-08
學校 B	B01	男	資源班教師 兼任特教組長	2012-12-07
	B02	女	輔導主任	2013-02-05
學校 C	C01	男	特教班教師 兼任特教組長	2012-12-13
	C02	男	輔導主任	2012-12-27

資料來源：本研究整理

## 第四節 資料之蒐集與分析

本研究在相關文獻及理論基礎探究分析之後，經由訪談學校主任、老師，再就實際個案之訪談結果，進行研究分析與相互驗證。透過多元角度分別蒐集資料與驗證研究假設，期使資料蒐集能更完整詳實呈現。

研究者在整個研究過程中，必須深入體會被研究者的知覺與感受，並從被研究者的觀點與立場，詮釋經驗與現象的意義。以下分別敘述本研究資料的蒐集與分析過程：

### 壹、資料蒐集

質性研究的目的是在於發現，蒐集資料的過程本身並非終極目的。質性研究的終極活動是分析、詮釋以及呈現發現結果(吳芝儀、李奉儒譯，1995：305)(引自劉恆佳，2003：44)。本研究的資料蒐集方式，除了次級資料(如附錄四至六)以外，主要是經由訪談研究法(林淑馨，2010:220-):

#### 一、訪談研究法

訪談研究法的意涵與特質如下:

- (一)意涵:研究者尋訪、詢問與研究主題相關的受訪者，並進行交談與詢問，或透過電話等溝通工具與受訪者進行對談的研究方法(陳向明，2002:222-225)(引自林淑馨，2010:221)。
- (二)特質:1.有目的性:交談前明確告知訪談目的。2.雙向溝通:在雙向交流過程中釐清議題的疑義。3.有權力與地位性的互動關係:需考量彼此的年齡、性別、身分、地位。4.有特定的規則與形式:須做好事前規劃，如:內容設計、流程安排、場所選擇、尋找訪談對象、察言觀色、問題引導等等，做一個整體的策略擬定。5.反應特定的社會現實:使受訪者能將內隱的知識或訊息表達出來(陳向明，2002:222-225)(引自林淑馨，2010:221)。

訪談(interview)是個案研究最重要的資料來源之一，可以採取數種形式，如開放式、焦點式或問卷調查式；其中最常見的個案研究的訪談，是屬於開放式本

質的，訪談者可詢問相關的事實或現況，或事情的看法或建議，並利用這些議題做為進一步探究的基礎或後續的研究方向(Yin, 2001)。

訪談調查(interview survey) 係一種方法與技術，它藉由研究者與受訪者之間的對話、溝通的進行，目的在於獲得來自受訪者的資料，並加以詮釋分析，以提供研究問題的解答。訪談調查在教育行政研究上有極高的價值，特別是有關於教育政策與學校管理的研究（王如哲，1998:86）。

## 二、訪談類型

### (一)依訪談的結構分類(如表 3-4-1)

#### 1.結構式訪談：

較容易整理資料，成本也較開放式問題為低；主要的缺點是有些問題可能變得較沒有彈性，無法讓受訪者有充分表達不同意見的機會。

#### 2.半結構式訪談：

利用較寬廣的研究問題作為訪談的依據，導引訪談的進行；訪談大綱(interview guide) 或訪談表通常在訪談開始前被設計出來做為訪談的架構，所以研究的可比較性可能降低，但優點是它可以提供受訪者認知感受較真實的面貌呈現。

#### 3.非結構式訪談：

又稱「開放性訪談」，著重於研究者與受訪者之間的互動，如同平日的對談型式一樣，訪談範圍縮小在研究者興趣的領域內，需掌握受訪者的反應，針對研究問題的經驗及態度等。訪談規模受控制，過程非標準化，無法作量化分析。

表 3-4-1 訪談的結構分類

結構式訪談 標準式訪談 (standardized interview)	半結構式訪談 深度訪談 (in-depth interview)	非結構式訪談 深度訪談 (in-depth interview)
您認為貴校有運用社會福利資源協助身心障礙學生嗎?(有/無)	您協助身心障礙學生的經驗中，運用的社會福利資源有哪些？	說說看您對於運用社會福利資源協助身心障礙學生的看法。

資料來源：研究者整理

### (二)依訪談的實施方式分類

- 1.重點集中法:安排受訪者到一種特殊情境中、把問題集中在某些重點上，而受訪者可以自由答覆。
- 2.客觀陳述法:讓受訪者先自我批判，再客觀地說出來。
- 3.深度訪談法:多採半結構是或非結構式，讓受訪者有較大彈性空間說出自身對生活經驗的主觀感受。
- 4.團體訪談法:將有共同特質且對某個議題或事件有深刻的經驗或認知的成員集合在一起進行訪問。
- 5.菁英訪談法:焦點是放在組織或社區中被視為有影響力的、傑出的、與有名氣的人士。

綜合上述，本研究採用深度訪談法(in-depth interview)中的半結構式訪談，此一類型具有與結構式訪談相類似的目標，以便自一些受訪者蒐集到所需的資料，但它較少強調標準化的研究方法。它使用更具彈性的形式，並且隨著受訪者的人格及其所處的情境而調整（王如哲，1998:88）；主要是研究者利用較開放寬廣的研究問題作為訪談的依據，導引訪談的進行；再採用少許的非結構式訪談，請受訪者說出自己本身的想法。研究者隨著閱讀相關文獻，一邊分析資料，根據主題、概念、把資料組織成一些類別進而分析。

### 三、訪談程序

訪談一般程序為先設計訪談大綱，以當面、電話或書面選定受訪者之後，與受訪者確定訪談時間與地點，將訪談大綱以電子信箱或信件寄給受訪者，和受訪者建立訪談關係並營造談話氣氛，適當地提出問題，受訪者回答問題時，摘要記錄重點，最後結束訪談，以下圖 3-3-3 表示訪談程序流程。

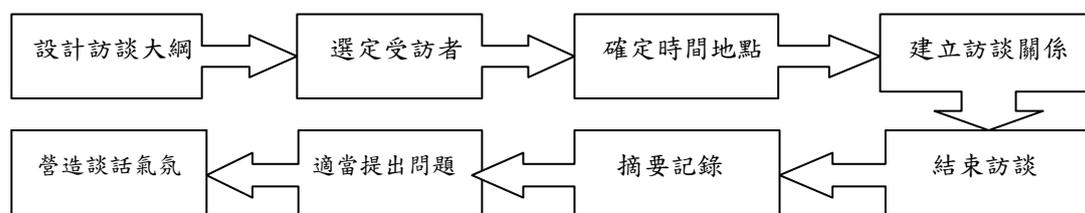


圖 3-4-1 訪談程序流程

資料來源:修改自林淑馨(2010)

本研究的訪談程序為擬定訪談大綱 (interview guide) (如附錄二)，在訪談前被設計出來，做為訪談的架構，並於訪談前提供受訪者蒐集研究資料，思考研究問題，對於研究內容能夠有一個較具體的方向，隨後進行正式訪談。首先，在訪談之前先聯絡個案學校的訪談對象，徵求訪談對象同意受訪，請受訪者在訪談同意書(如附錄一)上簽名，並且使其經由事先閱讀訪談大綱對訪談目的與內容有初步的瞭解。實際進行訪談期間，研究者視訪談當時的情境、與受訪者的互動情形，適時調整訪談問題順序，用字遣詞並不用太侷限，最主要的內容必須與研究問題相符，旨在了解受訪者敘述的意義，關注受訪者對學校運用社會福利資源相關問題的動機、想法、感受與經驗，發展研究相關概念與研究假設，使訪談過程互動自然而且訪談內容深入具體。最後，讓受訪者基於自身的經驗感受，對學校運用社會福利資源的實務經驗，提出整體觀感與補充資料，透過開放性的回答，以作為本研究重要補充資料的蒐集，與研究結果撰寫的重要參考依據。

#### 四、訪談研究法的優缺點

訪談研究法是一種基本的社會調查法，訪談者應該認識優點發揮其長處，避免其短處，其優缺點如下表 3-4-2 (葉至誠、葉立誠，2001:161-163；韓培爾編著，2003:150-151；管偉生等編著，2007:141-143) (引自林淑馨 2010:246)：

表 3-4-2 訪談研究法優缺點

優點	缺點
訪談的內容可以彈性調整有機動性	研究結果受訪者素質影響
訪談可以評量內容的真實性	能處理的訪談對象有限
訪談的使用範圍廣泛，可適用於各種訪談對象及環境	資料的代表性容易受到質疑，研究結果難以推論
	耗費較多的人力、物力、財力、時間
	不同的價值觀會影響訪談結果
	敏感或涉及隱私的研究議題容易被拒絕
	資料難以量化，推論也無法普遍化

資料來源:修改自林淑馨(2010:246)

## 貳、資料分析

Ragin (1994) 認為質性研究者檢視跨個案間相同處與相異處的模式，設法找出造成多樣性的論點 (引自 Neuman, 2000:786)。質性資料分析較少有標準化的情形，質性研究方法上的廣泛變異，是配合資料分析的方式。質性資料在蒐集上並不困難，但如何過濾篩選出「有分析價值」的資料？如何進行公允的分析？是比較困難的地方 (周新富, 2007:287)。質性研究通常是歸納的，在研究計畫很早的階段就開始分析，研究進行中持續蒐集資料的工作。早期的資料分析結果指導後續的資料蒐集工作，因此，分析並不是一個獨立的研究最後階段，而是延展貫穿整個過程的一個研究向度 (Neuman, 2000:787)。而大部分質性資料分析的形式涉及到編碼登錄 (Neuman, 2000:823)。因此，以下將針對質性資料的蒐集形成概念、編碼登錄、資料分析、研究信度與研究效度及整理逐字稿進行介紹：

### 一、資料的蒐集與形成概念

質性研究者有時會使用變項，但是更常使用一般性的想法、主題、或概念作為獲得通則的分析工具 (Neuman, 2000:789)。質性研究中資料的蒐集與分析是同時進行的，所謂「理解的螺旋」是指蒐集資料、分析和理解資料三者交互進行。資料愈多，理解的螺旋越大，再經三角校正，就越能接近現實 (周新富, 2007:286)。因此，質性研究者形成新的概念或是從資料中提煉概念，概念形成是資料分析的整合部分，而且在資料蒐集的過程中就已經開始了。換言之，概念化是質性研究者組織資料與使資料具有意義的一種方式 (Neuman, 2000:790)。

### 二、編碼登錄

資料的編碼登錄在質性研究中，研究者將原始資料組織成概念類別，並且創造主題或概念，以作為日後分析資料之用。質性編碼登錄是資料分析的整合部分，受到研究問題的導引，也會產生新的問題 (Neuman, 2000:791)。

Wolcott (1994) 認為編碼登錄是項一塊進行的活動：機械式把資料加以縮減同時對資料進行分析性的分類處理。研究者把資料排出先後順序。「不同於幾

週來從事的機械式處理過程，真正的分析性時刻是出現在頓悟發生之時，或是辨識出模式之時」(引自 Neuman, 2000:791)。

本研究的編碼範例如下 (表 3-4-3)：

表 3-4-3 訪談引述範例

代號	概念	逐字稿內容摘錄
C01	學校運用社會福利資源之模式或策略	<p><b>Q07：貴校目前運用社會福利資源協助身心障礙學生的模式或策略有哪些？</b></p> <p><b>C01：</b>嗯...這樣子講好了啦!我會把它區分成普遍性跟特殊性，普遍性基本上他該拿的我們全部都會...普遍性就是他應該都要有的，我們都會幫他拿；包括手冊、學雜費補助、午餐補助，或者是輔具申請，就是應該有的普遍性我們都會幫他弄；那特殊性就要看小孩子有沒有特殊需求，我們才會去額外幫他弄，那這部分就會比較少了。</p>
訪談引述範例		<p>我會把它區分成普遍性跟特殊性，(C01-07)</p> <p>C01:受訪者</p> <p>07:提問問題編號</p>
資料來源：本研究整理		

### 三、資料分析

研究者從研究問題與一個充滿著假設與概念的架構出發，然後探究資料、詢問關於證據的問題，藉此察看概念與證據的符合程度，並且顯示資料的特徵。概念是抽象的，但是它們卻是植根於具體的證據，並且反映情境脈絡 (Neuman, 2000:792)。

資料分析是研究者把原始資料分配到他所操弄的一些類別之中，以便藉此辨識出模式進而展現通則化。在質化研究中，看法與證據是互賴的。這個情況特別適用於個案分析。個案不是事先存在的現成經驗單位或理論類別；它們是被資料與理論所界定的 (Neuman, 2000:788)。

綜合上述，研究者於質性分析過程中不斷地閱讀資料筆記，反覆省思閱讀過的文件資料，並且根據邏輯與判斷來進行比較分類、分析。

研究者查看三所個案學校，它們都具有運用社會福利資源的實務經驗，但是在運用成效上有程度的差別。透過研究分析這些個案學校間的關鍵特性、相同與相異因素。研究分析中注意跨個案的共同處，對帶有某個共同結果的個案找出其中可能的共同原因。

#### **四、研究信度與研究效度**

研究的信度是研究能被複製的程度，要提升研究的信度，一般使用三角交叉法 (triangulation)。較常使用方法、資料的三角交叉法來提升研究的內在信度及內在效度。資料的三角交叉法是指在不同時間、地方、以不同的人蒐集資料。對同一研究問題，可用三個不同來源得來的資料進行比較分析，看是否具有一致性，以此來評價資料的真實性 (陳伯璋，2000；王文科，2000) (引自周新富，2007：307)。本研究透過訪問多位訪談對象，進行資料的三角交叉比對，以提高研究信度。

外在效度是有關研究結果能否作出有效的推論，質的研究被認為外在效度很低，因為質的研究沒有抽樣的過程，研究的樣本不知是否具有典型的代表性，如果研究者使用多個場所的研究，則可提高研究的外在效度 (王文科、王智弘，2004；陶保平、黃河清，2005) (引自周新富，2007：307)。基於為了提高研究效度的考量，本研究的研究設計採取「多層次多案例設計」(多元個案研究)。

#### **五、逐字稿整理**

在訪談工作完成後，為取得研究者的訪談資料，將受訪者的訪談逐字內容以書面逐字稿方式呈現，作為摘要整理及資料分析的依據(如附錄三)。

#### **參、譯碼概念表**

資料分析時，研究者將逐字稿概念化，將訪談內容以概念層次、次層次及指標分類歸納為五個面向，以下(表 3-4-4、表 3-4-5、表 3-4-6、表 3-4-7、表 3-4-8)是本研究在資料分析過程中所產生的譯碼概念表：

表 3-4-4 譯碼概念表一：協助身心障礙學生對象

概念層次 (dimensions)	概念次層次 (sub-dimensions)	概念指標 (indicators)
協助身心障礙學生對象	家長(會)成員	家長會會長、副會長
		家長委員
		家長
	志願工作者	愛心小天使、家長
		相關科系大學生
		說故事彩虹爸爸媽媽
		替代役
	專業人員	醫師(復健科、牙科、眼科)
		治療師(物理、職能、語言、心理)
		社會工作師
		教師助理員
	行政人員與教學者	行政人員、學校特教承辦人
		普通班級任導師、科任教師
		特教教師、巡迴輔導教師
		課輔教師
	機構團體組織	公部門: 縣政府、輔導團、資源輔具中心、大學系所
		非營利/營利事業: 慈善團體/宗教團體 學會、協會、基金會
	資料來源：修改自教育部特殊教育通報網	

表 3-4-5 譯碼概念表二：社會福利資源之分類

概念層次 (dimensions)	概念次層次 (sub-dimensions)	概念指標 (indicators)	
社會福利資源之分類	人力資源	家長會成員	
		志願工作者	
		專業人員	
		行政人員	
		教學者	
	物力資源	物資(書籍、文具、衣物)	
		軟體設備	
		硬體設備: 教育輔助器材、行動生活 或科技輔具、知動器材、 交通車	
	財力資源	經常門/資本門經費	
		家長會補助	
		補助金: 學雜費、午餐費、交通費	
		就學相關補助、減免	
		獎助學金、急難救助金	
		善心人士捐款	
	資料來源：本研究整理		

表 3-4-6 譯碼概念表三：運用社會福利資源之模式與策略

概念層次 (dimensions)	概念次層次 (sub-dimensions)	概念指標 (indicators)
運用社會福利資源之 模式策略	多元管道來源	縣政府機構： 社會局、社會福利服務中心、村里辦公室、衛生所、特教資源中心、早療轉介中心
		書面紙本資料： 公文系統、協會刊物
		電腦網路資訊： 公務信箱、機構團體組織之網頁、機構 Email、搜尋資料庫
		諮詢討論傳遞訊息： 講師、早療中心、NPO 團體、同業同仁、行政人員
	會議流程 活動辦理	親師座談會、學校家長會、鑑定安置暨輔導會議、特教推行委員會、個別化教育計畫會議
		計畫:討論、決議、執行
		研習展演、社區教學
		普遍性/特殊性
資料來源：本研究整理		

表 3-4-7 譯碼概念表四：運用社會福利資源之內部和外部影響因素

概念層次 (dimensions)	概念次層次 (sub-dimensions)	概念指標 (indicators)	
運用社會福利資源 之內部影響因素	身心障礙學生需求評估	需求滿足程度	
		資源類型	
		障礙類別/程度	
		普遍性/特殊性	
	學校組織協助意願	調查評估	
		行政會議	
		經費來源	
		經費固定/不定	
	運用社會福利資源 之外部影響因素	地理環境	位置:山區、海區；屯區
			社區內、就近運用、當地機構團體組織
關係互動		互動機會	
		熟悉度	
機構團體組織配合意願		協助程度	
		善意回應	
		沒有下文	
資料來源：本研究整理			

表 3-4-8 譯碼概念表五：運用社會福利資源面臨之挑戰

概念層次 (dimensions)	概念次層次 (sub-dimensions)	概念指標 (indicators)	
運用社會福利資源面臨之挑戰	困境克服能力	協助學生過程	契合需求度
			參與度
			接受度
			身心障礙程度
			特教資訊瞭解程度
		地理位置偏遠	
		尋求其它管道	
		範疇不熟悉	
		行政支援	
	需求解決能力	面對環境	
		替代資源	
		需求	人力(人員)
			物力(醫療、輔具)
	財力(經費、補助)		
	規劃創新能力	經費均衡	相關經費支援之補貼
			第三級縣市經費補貼
			三區機構設點平衡
		活動規劃	活動預先規劃性
			學校和民間機構合辦活動
		資源整合	醫療輔具資源挹注
			設立資源訊息平台
			暢通的媒合管道
			建立資源資料庫
社會福利資源整合			

資料來源：本研究整理

## 第四章 研究結果與討論

本章共分為三小節，第一節為國民小學運用社會福利資源之模式與策略；第二節為國民小學運用社會福利資源之內部和外部影響因素；第三節為國民小學運用社會福利資源面臨之挑戰。

### 第一節 運用社會福利資源之模式與策略

運用社會福利資源協助身心障礙學生的對象包含內部和外部的助人者(服務提供者)，包含與人力、物力及財力資源有關的個人、學校、機構、團體或組織，大致可分為五類: 1.家長(會)成員；2.志願工作者；3.專業人員；4.行政人員與教學者；5.機構團體組織，個案學校協助身心障礙學生的對象如下:

#### 壹、協助身心障礙學生之對象

運用社會福利資源服務模式與策略，以協助身心障礙學生對象。協助身心障礙學生的對象包含內部和外部的助人者(服務提供者)，包含與人力、物力及財力資源有關的個人、學校、機構、團體或組織，大致可分為五類: 1.家長(會)成員；2.志願工作者；3.專業人員；4.行政人員與教學者；5.機構團體組織，個案學校協助身心障礙學生的對象如下:

##### 一、家長(會)成員

學校內部的助人者(服務提供者) 如:家長會相關成員，即家長會會長、副會長、家長委員和家長等等，學校提撥一筆固定金額給予身心障礙學生，以財力資源去運用人力資源和物力資源，如:以經費或補助去申請教師助理員、輔助器材或軟硬體設備等等。

*有時候也會運用到家長的資源，來協助交通的部分；(A02-16)*

*學校的家長會是不是有辦法去支應目前特教生的需求，(B01-09)*

(家長會副會長走進來等待)林慶台牧師來我們學校，就是副會長牽線的，.....她十分關心特教生，常會去帶活動，和他們互動，非常有愛心。(B02-14)

家長會開會的時候就是要提預算，經過家長會開會表決同意通過(C02-06)

## 二、志願工作者

協助身心障礙學生的對象還包括志工、故事媽媽、愛心小天使、相關科系大學生、說故事彩虹爸爸媽媽、替代役和志工協會等等。

.....學校有小小志工，普通班班上有一些學生義務當志工，平常都會去協助身心障礙學生.....有故事媽媽，義務去特教班說故事給小朋友聽，(B02-05)

如果是人力的話，像我們剛剛之前講的，他們會來幫我們做身障宣導，有一些志工或是個管中心那些人，他們會有人力幫我們辦活動。(C01-06)

像.....以縣來講，縣的那個什麼.....志工協會，他總幹事，.....縣志工協會賴總幹事，(C02-01)

最近嘉大有一個特教志工團的，他要來做一個類似帶.....認識特教生這一個系列活動，大概有八堂課，八次課啦!大概都假日.....嘉大特教社團。(C02-02)

## 三、專業人員

醫療方面的資源對身心障礙學生的協助大多以人力資源為主，如精神科醫師為身心障礙學生開立藥物、牙科醫師做口腔檢查、眼科醫師做視力檢查等等；還有復健科的物理、職能、語言、心理治療師或社會工作師等等專業人員，以及教師助理員，有給薪、無給薪或部分薪的協助對象，皆為協助身心障礙學生的對象。

他們會有一個社工來幫忙這個老師，譬如說有一些聯繫.....錢方面事情，反正那個社工常常來我們學校，來協助我們關於永齡課輔的事情。(A01-06)

目前特教班的助理員，之前是我們的志工，學校的志工，我是覺得他們雖然是助理員，付出的比時間還多，之前擔任我們圖書館志工，已經大概七、八年有了，後來她剛好有時間，然後他們在找助理員，她也就過來這邊（特教班），有空的時候，（在）這邊（當）助理員，然後圖書室她也支援，(A02-07)

牙齒保健檢查醫生過來時，把特教班的學生帶過去.....〇〇醫院會有一些配合.....視力的宣導、齲齒宣導時，也會請特教班帶過來，(A02-08)

專業團隊的服務，人力的部分，可能就是語言治療、職能跟物理。(B01-06)

還有教師助理員協助老師；(B02-05)

我們慈濟單位，大林慈濟，因為就近嘛！很像曾經有醫生來診斷過什麼.....對！醫療團隊，這學期不知道幾月我忘記了，就這學期的，有來過一次，而且他這個很像.....，像我有看到其他學校，其他學校的學生也帶進來。(C02-05)

#### 四、行政人員與教學者

學校的行政人員與教學者對身心障礙學生的協助最為直接而密切，舉凡行政人員、學校特殊教育承辦人、普通班級任導師、科任教師、特殊教育教師、巡迴輔導教師和課後課業輔導教師等等，皆為協助身心障礙學生的對象。

我們學校主任，主任會報告說好像我們最近這邊有個小太陽烘焙坊.....農會那邊有一個新的社會福利服務中心叫「日安」，負責我們這個區域的，算是什麼照護；我們是透過朝會，然後主任報告的，(A01-02)

還有那個課業的輔導，課業輔導就是人力了啦.....，永齡課輔的老師不一定是我們，有一些是我們，有一些也可以請代課老師之類，(A01-06)

申請了身心障礙課輔（後）專班的輔導老師，(A02-07)

那時候我們是有辦過一個全縣的校長特教研習，有專程到聖心教養院去參觀，是校長的部分；(B01-03)

他們為了要讓校長他們來參觀，他們還需要做一些整理啦！(B01-05)

學前巡迴輔導教師，那國小的也有。……現在一個班才兩個學生，編制又必須是兩個老師，資源有點太浪費了；與其這樣的話，倒不如說老師就走出校外，……總比說守在學校只有固定兩個孩子會來得有效益得多。(B02-03)

我們會去看小孩有什麼問題，能申請的都先幫他申請，像手冊，小孩至少都會有，包括小孩手冊到了要換照，我們都會跟他講，(C01-09)

大概就是我們特教組這邊一些人力資源、財力、物力等等資源，(C02-14)

## 五、機構團體組織

協助身心障礙學生的對象不單單只有指個人而已，還包含外部的機構團體組織，個案學校和機構團體組織聯繫、互動合作或教學參訪活動等等協助方式，提供不同類別的身心障礙學生各類資源；以機構而言，對於不同障礙類別的身心障礙學生有不同的協會可以提供協助，智能障礙學生有智能發展中心，腦性麻痺學生可以參與腦性麻痺協會的活動等等。公部門方面，以嘉義縣政府為最普遍、運用最多的資源；另外，課程學習方面，特殊教育輔導團、大學學會的特殊教育及社會福利相關系所，以及輔具支援的特殊教育資源中心等等，也都是協助身心障礙學生的對象。

個案 A 學校協助身心障礙學生的對象如下(如附錄四):

我們最近這邊有個小太陽烘焙坊嘛，那個小太陽烘焙坊再過去有一個農會，農會那邊有一個新的社會福利服務中心叫「日安」，負責我們這個區域的，算是什麼照護；(A01-02)

我們班有去小太陽烘焙坊參觀過，參觀他們怎麼做那個……麵包、蛋糕，還有去他們的二樓，他們二樓算是精……就是康扶嘛！他們算是精神障礙，我

們有去二樓參觀他們花藝，就是好像可能用什麼絲襪做的（那個）花吧！

(A01-03)

我們灣橋這邊有個康扶之友—小太陽烘焙坊，康扶之友協會他們團體也會有表演節目，像我們餐點，主要是跟他們買餐點，因為他們有小太陽工作坊—烘焙坊，(A02-03)

我們學校也會跟腦麻協會—腦麻烘焙坊買，就是再耕園。(A01-02)

○○國小對面那邊好像有什麼智障者協會，那個是暑假可以帶學生的一個機構.....腦麻協會也有機構，(A01-15)

像我們的掃具、清潔用品就會跟嘉愛，在精忠一村那邊，也會跟附近的購買，我們跟他訂的是優先採購；(A02-03)

可以請文財殿，像我們之前午餐費的補助，(A02-02)

我們之前也有同事跟梅山有一個身心障礙團體(聯合會)買咖啡。(A02-03)

來文是陽光，他（學生）可能不在特教班，我們學校有個陽光的學生的話，那我們就會把公文轉知過去，(A02-06)

個案 B 學校協助身心障礙學生的對象如下(如附錄四):

「聲暉」的部分，他們會寄月刊來，(B01-02)

我們剛在今年十一月的時候，有跟「聖心教養院」合作，是邀請賽德克·巴萊的男主角林慶台，那他是去他們學校(聖心) 做義賣的活動，我們是學校有學生跟他們合作，(B01-03)

「聖心教養院」。像有時候，他們會聖誕節啊! 他們會帶小孩子過來跟我們這邊的特教小朋友，他們會做一些的活動..... 節慶跟我們小朋友一起共度，我們這邊小朋友也會準備一些禮物，跟他們有所互動，..... 之前有辦過..... 特教活動，..... 邀請他們來參加，他們也設立攤位，或者是純粹來參加這樣的活動，這是比較特教部分的；(B02-03)

特殊教育上面接觸的是早療中心，聖心早療，就是早療的小孩子，他是在幼稚園階段，他是去聖心早療上課，(B01-03)

嘉義市的晨光早療，還有什麼轉介通報中心，.....伊甸，(B01-08)

個案 C 學校協助身心障礙學生的對象如下(如附錄四、五):

再來是若竹兒，因為若竹兒的主任以前是○中國小的代課老師，有來我們學校巡迴，所以他們那邊如果有活動，或者是他們有要辦什麼，其實都會跟我們講一下。(C01-03)

再來是智障者協進會(家長協會)，我們之前有訂一些便當，辦活動訂便當、或是禮物，會跟嘉義縣智障者協進會接觸，他們在民雄。(C01-03)

然後再來還有一個是個管中心，他是嘉義縣委託聖馬爾定，在朴子那邊有設點，就是有跟嘉義縣的輔具中心合作，幫我們辦身障體驗營，有幫我們來辦一個活動，就包括說教小朋友認識身障宣導啦! (C01-03)

早療轉介中心，他其實就是在嘉基啦!我們嘉義縣市是共用一個.....就是.....嘉義縣市都委託他，他其實就是在嘉基裡面，所以，你要像嘉義市的話，他也算是在嘉義市吧!他們有時候會轉介一些學生過來給我們，學前的，他們會轉介學生過來給我們。(C01-03)

在縣志工協會賴總幹事，他可能經驗比較多，我就是請教那些有經驗的啦!(C02-01)

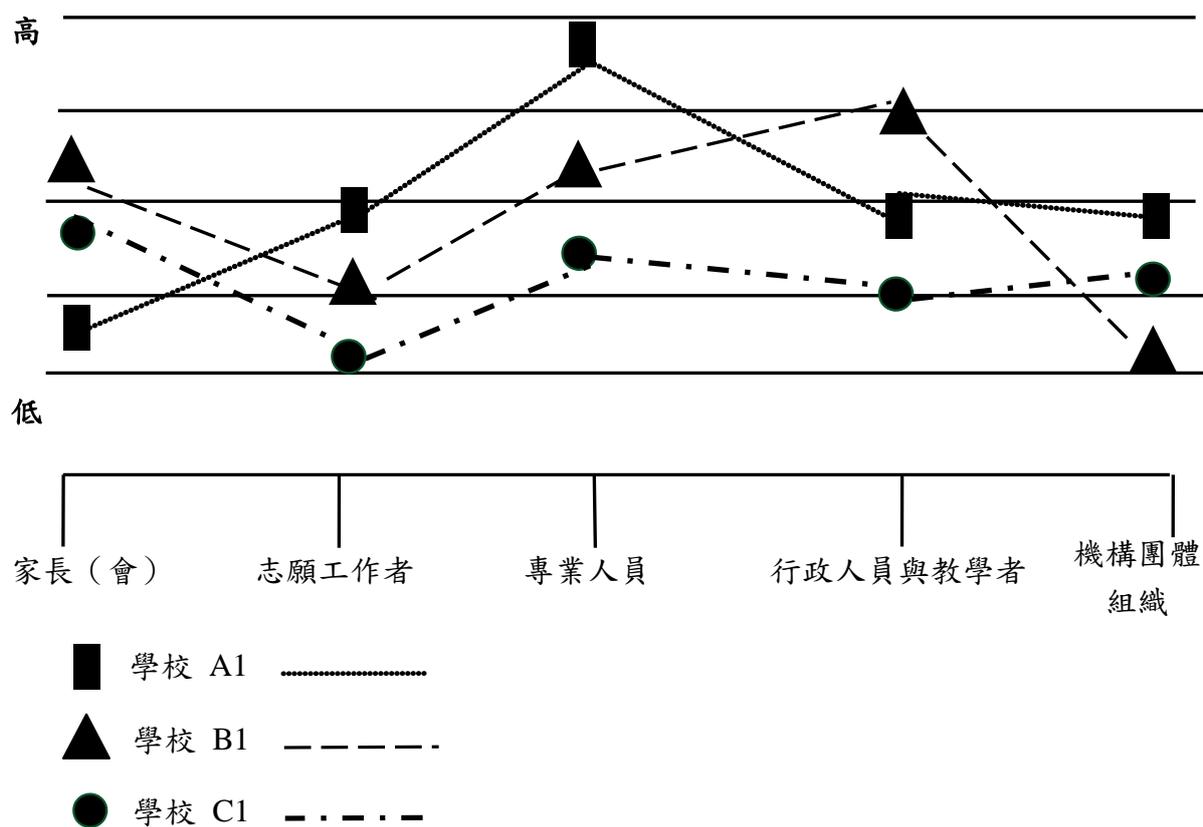
茲將三所個案學校協助身心障礙學生的機構團體組織比較如下表 4-1-1:

表 4-1-1 個案學校協助身心障礙學生的機構團體組織比較

外部影響因素 學校	地理位置	關係互動	配合意願
個案 A	社團法人嘉義縣精神康扶之友協會小太陽烘焙坊	財團法人嘉義市私立嘉愛啟智發展中心	文財殿文通慈善會
	社會福利服務日安中心	再耕園腦性麻痺協會腦麻烘焙坊	財團法人陽光社會福利基金會
	社團法人嘉義縣身心障礙者聯合會		宗倬章文教基金會
			永齡教育慈善基金會
個案 B	天主教聖心教養院	社團法人嘉義縣聲暉聽障協會	晨光兒童智能發展中心
	天主教聖心早療中心		財團法人伊甸社會福利基金會
	財團法人朴子配天宮		
	財團法人朴子高明寺	朴子高明寺附設高明幼兒園	
個案 C	嘉義縣智障者家長協會	財團法人若竹兒教育基金會	嘉基兒童發展通報轉介早療中心
		嘉義縣私立若竹兒智能發展中心	身心障礙者生涯轉銜個案管理中心
		嘉義縣志願服務協會	

資料來源：本研究整理

圖 4-1-1 係「個案學校教師運用社會福利資源比較」，由圖中發現：協助身心障礙學生的五種對象(家長會、志願工作者、專業人員、行政人員與教學者、機構團體組織)中，運用專業人員協助的程度較高；相對地，運用志願工作者和機構團體組織的協助的程度較低。



附註：橫軸⇒協助身心障礙學生之對象  
縱軸⇒運用社會福利資源之程度

圖 4-1-1 個案學校教師運用社會福利資源比較

資料來源：本研究整理

圖 4-1-2 係「個案學校行政人員運用社會福利資源現況比較」，由圖中發現：協助身心障礙學生的五種對象(家長會、志願工作者、專業人員、行政人員與教學者、機構團體組織)中，運用機構團體組織協助的程度較高；相對地，運用志願工作者協助的程度較低。

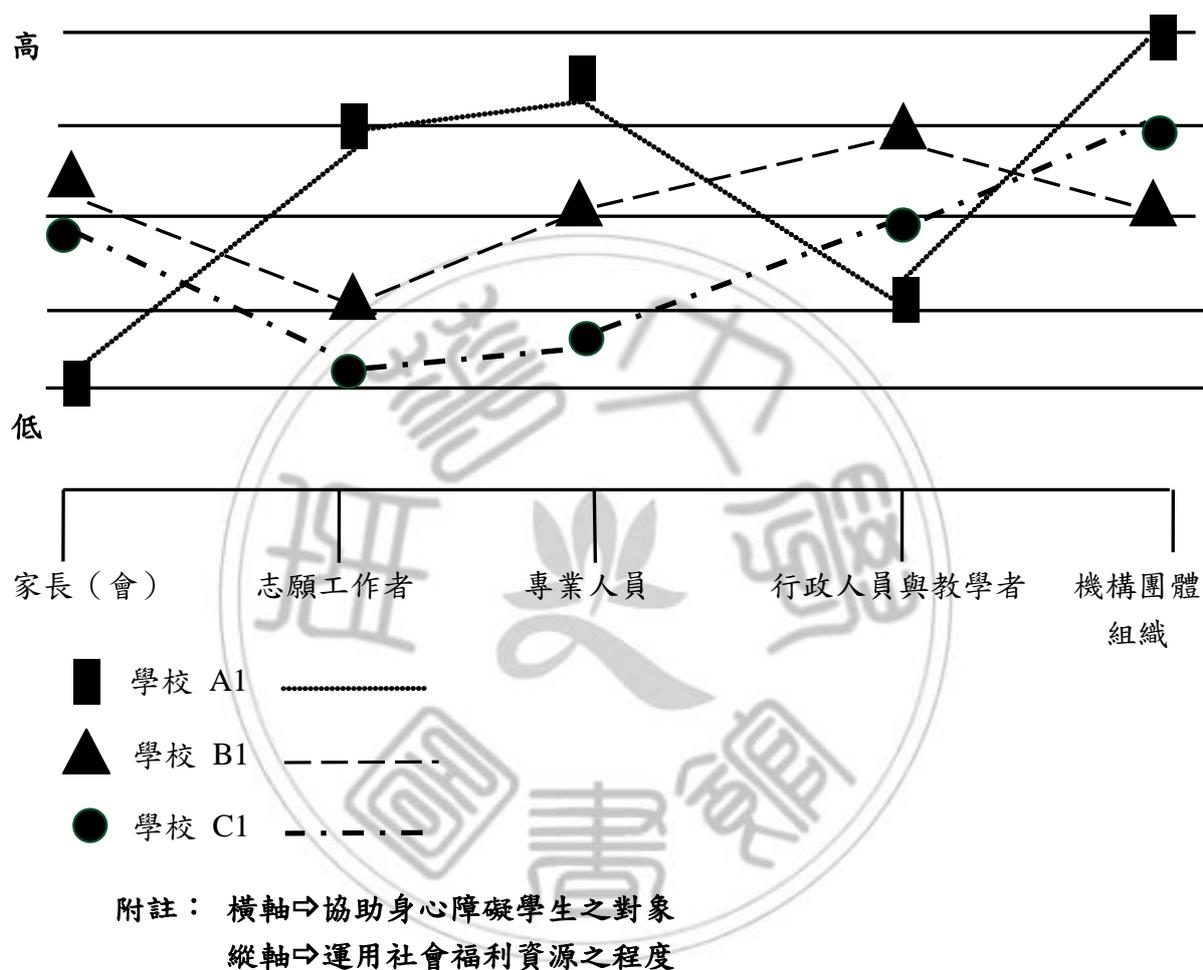


圖 4-1-2 個案學校行政人運用社會福利資源比較

資料來源：本研究整理

## 貳、社會福利資源的分類

本研究的社會福利資源大致分為三類:1.人力資源;2.物力資源;3.財力資源，財力資源最多，最缺乏的即為人力資源。

### 一、人力資源

人力資源方面，教育體系的行政人員和教學者，以及醫療體系的專業人員為固定人力；家長(會)成員、志願工作者、助理人員和課後照顧課輔教師為不固定人力。

#### (一) 家長(會)成員

家長會中的家長委員、家長會會長、副會長，以及家長，皆為協助身心障礙學生的人力資源之一。

*整個行政去討論說我們目前特教生的需求是什麼，決定說學校的家長會是不是有辦法去支應目前特教生的需求，.....在找外部資源之前，會先內部校園裡面的家長會，(B01-09)*

*(家長會副會長走進來等待)林慶台牧師來我們學校，就是副會長牽線的，那天的女主持人就是她，所以副會長也算是社會福利資源的人力資源之一，她十分關心特教生，常會去帶活動，和他們互動，非常有愛心。(B02-14)*

*家長會開會的時候就是要提預算，經過家長會開會表決同意通過預算。(C02-06)*

*家長會這邊還是一樣，就是會持續有一筆經費，算是支援學校這邊；所以家長會那邊等於也要跟他打好關係，讓他覺得說他付的這方面的經費，對特教生來講是一個不錯的.....減少後顧之憂，減少一些(負擔)。當然，運用當中，他們也會跟他(家長會)講說，到底這個錢是怎麼花的？也會讓他知道。當然，也要一些成果給他知道。(C02-08)*

## (二) 志願工作者

好像也會找一些大學生，他們可能找的就是大學生，(A01-06)

如果是人力的話，像我們剛剛之前講的，他們會來幫我們做身障宣導，有一些志工或是個管中心那些人，他們會有人力幫我們辦活動。(C01-06)

目前特教班的助理員，之前是我們的志工，學校的志工，(A02-07)

以人力資源方面來講的話，我們學校有小小志工，普通班班上有一些學生義務當志工，平常都會去協助身心障礙學生；另外，也有故事媽媽，義務去特教班說故事給小朋友聽，(B02-06)

最近嘉大有一個特教志工團的，他要來做一個類似帶.....認識特教生這個.....一個系列活動，大概有八堂課，八次課啦!(C02-02)

我們也有協辦(移至輔導室辦公桌位置拿取感謝狀)2012 國際身心障礙日，我們也是協辦單位，地點在我們學校，.....活動就是有在我們鎮踩街，各個縣的所有身心障礙單位，或是一些志工單位，他就會派一些隊伍，(C02-02)

## (三) 專業人員

他們會有一個社工來幫忙這個老師，(A01-06)

人力的部分，可能就是語言治療、職能跟物理。(B01-06)

我們之前還有用到醫療方面的資源，配合縣府做的，會有治療師過來，(A02-08)

還有教師助理員協助老師；(B02-06)

我們慈濟單位，大林慈濟，因為就近嘛!很像曾經有醫生來診斷過什麼.....對!醫療團隊，這學期不知道幾月我忘記了，就這學期的，有來過一次，(C02-06)

#### (四)行政人員與教學者

學校方面的人資源包含行政人員校長、各處室主任（教務處、學務處、總務處和輔導室）或業務承辦人，教學者包含普通班級的級任導師、科任教師，特殊教育班級的分散式資源班、集中式特教班及巡迴輔導班，以及課業輔導教師，皆為協助身心障礙學生的人力資源之一。

我們學校主任，主任會報告說好像我們最近這邊有個小太陽烘焙坊……農會那邊有一個新的社會福利服務中心叫「日安」，負責我們這個區域的，算是什麼照護；我們是透過朝會，然後主任報告的，(A01-02)

還有那個課業的輔導，課業輔導就是人力了啦……，永齡課輔的老師不一定是我們，有一些是我們，有一些也可以請代課老師之類，(A01-06)

永齡……那算是課輔啦！(A01-06)

我們找的就是代課老師，……我們班有身心障礙課後(專班)輔導，因為我們一直都有在辦，(A01-06)

我們班的身心障礙課後專班就是算人力了嘛！(A01-07)

申請了身心障礙課輔(後)專班的輔導老師，(A02-07)

那時候我們是有辦過一個全縣的校長特教研習，有專程到聖心教養院去參觀，是校長的部分；(B01-03)

像我們有學前特教的巡迴輔導員，那他會到我們學校以外的公私立幼稚園去做巡迴輔導，(B02-03)

我們學校出的人力，大概就是出三位人力，踩街評分的動作，所以是國際心障礙日這個；他是一個，算是也一個身心障礙不知道什麼單位啦！就是也跟社會局合辦，我們學校協辦的。(C02-02)

他們為了要讓校長他們來參觀，他們還需要做一些整理啦!(B01-05)

學前巡迴輔導教師，那國小的也有。……現在一個班才兩個學生，編制又必須是兩個老師，資源有點太浪費了；與其這樣的話，倒不如說老師就走出校外，……總比說守在學校只有固定兩個孩子會來得有效益得多。(B02-03)

我們會去看小孩有什麼問題，能申請的都先幫他申請，像手冊，小孩至少都會有，包括小孩手冊到了要換照，我們都會跟他講，(C01-09)

算是也一個身心障礙不知道什麼單位啦!就是也跟社會局合辦，我們學校協辦的。(C02-02)

大概就是我們特教組這邊一些人力資源、財力、物力等等資源，(C02-14)

表 4-1-2 人力資源運用概況（教師觀點）

協助對象 學校	家長會成員	志願工作者	專業人員	行政人員 與教學者
學校 A	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 大學生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 專業團隊</li> <li>■ 語言治療師</li> <li>■ 物理治療師</li> <li>■ 職能治療師</li> <li>■ 社會工作師</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 總務主任</li> <li>■ 特教業務承辦人</li> <li>■ 課輔教師</li> </ul>
學校 B	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 行政討論</li> <li>■ 支援目前特教生需求</li> </ul>	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 專業團隊</li> <li>■ 語言治療師</li> <li>■ 物理治療師</li> <li>■ 職能治療師</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 輔導主任</li> <li>■ 特教教師</li> <li>■ 普教教師</li> </ul>
學校 C	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 個管中心</li> <li>■ 身障宣導</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 專業團隊</li> <li>■ 語言治療師</li> <li>■ 物理治療師</li> <li>■ 職能治療師</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 輔導主任</li> <li>■ 特教教師</li> <li>■ 普教教師</li> </ul>

資料來源：本研究整理

表 4-1-3 人力資源運用概況（行政人員觀點）

協助對象 學校	家長會成員	志願工作者	專業人員	行政人員 與教學者
學校 A	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 圖書志工兼助理員</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 專業團隊</li> <li>■ 語言治療師</li> <li>■ 物理治療師</li> <li>■ 職能治療師</li> <li>■ 社會工作師</li> <li>■ 教師助理員</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 總務主任</li> <li>■ 特教業務承辦人</li> <li>■ 課輔教師</li> </ul>
學校 B	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 家長會副會長主持活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 小小志工</li> <li>■ 故事媽媽</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 專業團隊</li> <li>■ 語言治療師</li> <li>■ 物理治療師</li> <li>■ 職能治療師</li> <li>■ 教師助理員</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 輔導主任</li> <li>■ 特教教師</li> <li>■ 普教教師</li> </ul>
學校 C	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 提出預算</li> <li>■ 表決同意</li> <li>■ 通過經費</li> <li>■ 成果展現</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 嘉義大學特殊教育志工團</li> <li>■ 國際身障日志工單位</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 專業團隊</li> <li>■ 語言治療師</li> <li>■ 物理治療師</li> <li>■ 職能治療師</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 輔導主任</li> <li>■ 特教教師</li> <li>■ 普教教師</li> </ul>

資料來源：本研究整理

## 二、物力資源

在物力資源方面，由於軟硬體設備充裕，也會有基本門和經常門的經費，物質足夠，物力資源較不缺乏。

我知道嘉義縣政府有捐書，……學校(老師)是會捐一些舊衣服，(A01-07)

大字書我們之前也有申請，(A01-09)

我們班有想要幫其中一個學生申請電腦，有可能是縣政府的，(A01-09)

物力的部分大概是……物力跟財力應該是……他當然不會直接給你什麼器材，他是補助你經費，比如說：教材編輯費啊！或者……班級費，班級費的部分也是縣府給你，可能就是這些部分，或者是臨時他……比如說年底他有剩下一些經費，他就會開放說你可以來申請，那……就是寫教案，算是有個產出，他才把經費核給你，(B01-06)

那如果是物力的話，物力比較少耶！物力還好啦！比較沒有那麼多。(C01-06)

他要捐米或者什麼給那些低收入戶、中低收入戶，他就會主動跟我們聯繫說：他要捐這些物質的部分，(A02-02)

教科書一定會幫他申請…我們有視障學生啊！他是弱視學生他現在五年級了，一定會幫他申請大字書，就是說該他的福利，該他有的、固定有的，我們就會幫他申請。有一個聽障的學生，也是五年級，我們也會幫他申請到一些助聽器相關的器材補助。(A02-06)

特教班的有一位學生，他是屬於腦麻在普通班，需要助步器，他自己沒辦法走路，我們就會幫他申請助步器，會針對他的需求。大部分很多是跟特教資源中心(○○國小)，(A02-06)

物力資源的話比較少；(B02-06)

表 4-1-4 物力資源運用概況（教師觀點）

項目 學校	物資	軟體設備	硬體設備	其它
學校 A	■ 捐書 ■ 捐衣服	■ 大字書	■ 電腦	■ 特教資源 中心借用
學校 B	間接	■ 教案產出	■ 經費採購	■ 向縣府申請
學校 C	少	少	少	少

資料來源：本研究整理

表 4-1-5 物力資源運用概況（行政人員觀點）

項目 學校	物資	軟體設備	硬體設備	其它
學校 A	■ 捐米	■ 大字書	■ 助聽器 ■ 助步器	■ 特教資源 中心借用
學校 B	少	少	少	少
學校 C	無	無	無	無

資料來源：本研究整理

### 三、財力資源

在財力資源方面，由於身心障礙學生個別需求和家庭經濟能力不同，會有一些認知差異。

機構他們都可以有一些經費上的補助啊!(A01-05)

我們就幫我們的學生申請教育儲蓄戶不少的錢，(A01-10)

縣政府也都會有午餐補助啊!(A01-04)

其實我們學校我覺得很多的獎助學金耶！很多！！像最近又來一個什麼土石坊.....像什麼文財殿(文財殿文通慈善會)的啦！宗偉章文教基金會。

(A01-04)

配天宮啊！什麼高明寺啊！他們會有一些補助，就是因為通常特教生有一些家庭他剛好就是比較清寒的部分，(B01-04)

年底他有剩下一一些經費，他就會開放說你可以來申請，那.....就是寫教案，算是有個產出，他才把經費核給你，(B01-06)

財力應該是.....他當然不會直接給你什麼器材，他是補助你經費，比如說：教材編輯費啊！或者.....班級費，(B01-06)

財力其實就比較少，除了獎助學金申請之外啦！我們很少收到那種私人有那種補助的，非常非常少。(C01-06)

可以請文財殿，像我們之前午餐費的補助，我們可能之前沒有請過文財殿，然後聽到哪個學校，他們有請文財殿的，就是透過知道別人有申請哪個部分的補助，(A02-02)

社會福利資源的話，大概就像我剛剛講的，高明寺、配天宮，有一些獎助金的部分，(B02-03)

財力資源大部分是午餐費補助。(B02-06)

類似低收入戶或低收入戶補助那個算不算？財力，經費，(C02-03)

表 4-1-6 財力資源運用概況（教師觀點）

項目 學校	經費	機構團體組織	獎助學金 補助金	捐款
學校 A	■ 縣政府	■ 土石坊 ■ 文財殿文通 慈善會 ■ 宗倬章文教 基金會	■ 機構補助 ■ 午餐補助	■ 教育儲蓄戶
學校 B	■ 縣政府	■ 配天宮 ■ 高明寺	■ 經費採購	少
學校 C	■ 縣政府	少	少	少

資料來源：本研究整理

表 4-1-7 財力資源運用概況（行政人員觀點）

項目 學校	經費	機構團體組織	獎助學金 補助金	捐款
學校 A	■ 縣政府	■ 文財殿文通 慈善會	■ 午餐費補助	少
學校 B	■ 縣政府	■ 配天宮 ■ 高明寺	■ 午餐費補助	少
學校 C	■ 縣政府 ■ 家長會	少	■ 低收入戶補 助	少

資料來源：本研究整理

## 參、運用社會福利資源之模式與策略

運用社會福利資源協助身心障礙學生主要有三種模式與策略:1.尋求多元的管道來源；2.會議流程；3.學校與機構團體組織活動辦理。

### 一、尋求多元管道來源

多元運用社會福利資源為協助身心障礙學生的模式策略之一，管道來源大略有幾種:1.縣政府機構；2.書面紙本資料；3.電腦網路資訊 4.諮詢討論傳遞訊息。

#### (一)縣政府機構

以公部門為主的縣政府社會局、山區和屯區的社會福利服務中心、鄉鎮市所在的村里辦公室和衛生所，輔助器具資源與服務的特殊教育資源中心，皆為運用社會福利資源的管道來源，藉由這些公家機構擷取不同資源。

社會福利服務中心叫「日安」，負責我們這個區域的，算是什麼照護；(A01-02)

幫那個視障學生之前申請過那種擴視機，去特教資源中心借的；……聽障的那個學生有去特教資源中心借助聽器，那個叫做調頻系統啦！(A01-09)

社會局啦！或者是村里辦公室啦！或者是衛生所，就是政府現有的機構；  
(C01-02)

嘉義縣早療轉介中心，他其實就是在嘉義啦！我們嘉義縣市是共用一個，  
(C01-03)

#### (二)書面紙本資料

以書面紙本資料的管道來源可分為內部和外部兩類，內部的管道來源為學校行政人員或相關業務承辦人提供公文系統的公部門來文或社會福利團體、組織或機構的相關資源訊息；另外，協會刊物的相關資源或活動訊息，則為外部的管道來源。

我們是透過朝會，然後主任報告的，(A01-02)

縣府來的公文嘛!(A02-02)

那現在很多的民間單位，他們也都會發文到學校來，……像什麼行天宮啦！

(A02-02)

從縣府這邊有印製一個手冊，(B01-02)

從縣府啊!或是從公文啦!(B02-01)

透過...跟公文，(C01-02)

### (三)電腦網路資訊

以擷取各種不同管道的社會福利資源運用方式，來協助身心障礙學生；以公部門的管道居多，其次是網路訊息。

公務信箱、機構團體組織之網頁、機構 Email、資料庫 Google 等等電腦網路數位訊息，則為 C 世代運用社會福利資源快速效率的模式策略，可以系統化儲存並善用科技處理許多繁複的文書作業。

我們會先以電話聯絡，……嘉義市的學生轉來我們學校，我們就會去問他，他早療的部分是晨光啊，還是伊甸那邊，他的服務紀錄，所以我們會先以電話跟一些通訊 email 往來，跟機構會先用通訊的方式去接觸。(B01-12)

因為就是現在資訊啦!什麼都很發達嘛!其實最直接就是從縣府來的，或者是公文，或是說我們從電腦資訊，(B02-01)

### (四)諮詢討論傳遞訊息

傳遞訊息內部可由同仁同業之間討論擷取資源，外部則可向公部門或私部門以擷取各種不同管道的社會福利資源運用方式，來協助身心障礙學生。

像有一些社會福利是互相之間，(A02-02)

聖心早療，就是早療的小孩子，……他是去聖心早療上課，(B01-03)

大家同業之間、同仁之間會互相去討論到，有哪些是可以提供給小孩子的社會資源。(B02-01)

在縣志工協會賴總幹事，他可能經驗比較多，我就是請教那些有經驗的啦!(C02-01)

## 二、學校會議運作流程

由各種不同類型的會議，如：親師座談會、學校家長會、鑑定安置暨輔導會議、特教推行委員會、個別化教育計畫會議，提供不同的模式策略來運用社會福利資源協助身心障礙學生，透過會議流程中的討論做成決議，再執行計畫。

親師座談會啊！參加的家長都會有一份紀念品嘛！我記得好像常常都是跟那個小太陽烘焙坊買的，(A01-02)

申請助理員、課後專班的輔導老師，這部分是用計畫的方式。(A02-07)

## 三、學校與機構團體組織協辦或合辦活動

辦理研習、校外參訪、表演活動、展演設攤或社區教學等動態方式，提供不同的模式策略來運用社會福利資源協助身心障礙學生。

康扶之友協會他們團體也會有表演節目。(A02-03)

那時候我們是有辦過一個全縣的校長特教研習，有專程到聖心教養院去參觀，是校長的部分，(B01-03)

賽德克·巴萊的男主角林慶台，那他是去他們學校(聖心)做義賣的活動，(B01-03)

像今年我們運動會有辦跳蚤市場的義賣活動，我們是把義賣所得捐給聖心教養院，(B01-05)

承辦過嘉義縣的那個.....好像是有愛無礙的學前特教博覽會，(B01-08)

#### 四、學校運用社會福利資源模式與策略分析

綜合前文所述，學校運用社會福利資源模式與策略可分為「尋求多元管道來源」、「學校組織會議運作流程」及「學校與機構團體組織協辦或合辦活動」，表 4-1-8 為「學校運用社會福利資源模式與策略彙整表」：

表 4-1-8 學校運用社會福利資源協助身心障礙學生模式與策略彙整

策略	方式	說明
尋求多元管道來源	縣政府機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 依學生需求尋求管道</li> </ul>
	書面紙本資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 以公文傳遞訊息</li> <li>■ 發放資源手冊</li> <li>■ 分享期刊(季刊、月刊)文章</li> <li>■ 提供協會刊物相關資訊</li> </ul>
	電腦網路資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 搜尋資料庫(ex.google)</li> <li>■ 設立數位平台</li> <li>■ 電子信箱(ex.email)傳達訊息活動</li> <li>■ 透過社群網站(ex.facebook)連結資源</li> </ul>
	諮詢討論傳遞訊息	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 同業討論傳達</li> <li>■ 同事同仁傳遞訊息</li> <li>■ 協會成員(總幹事、副總幹事、理事長或工作人員)諮詢請益</li> </ul>
學校組織會議運作流程	會議類型	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 親師座談會、學校家長會、特教推行委員會、個別化教育計畫會議</li> </ul>
	討論決議	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 會議討論資源運用方式及類型，做成決議</li> </ul>
	計畫執行	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 執行政策、計畫</li> </ul>
學校與機構團體組織協辦或合辦活動	結合社會福利機構團體組織承辦活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 共同辦理活動，增加接觸機會</li> <li>■ 以表演、體驗營、義賣、園遊會、演講等不同形式(動態或靜態)活動呈現</li> </ul>
	主動爭取	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 爭取活動策劃</li> </ul>
	密切溝通	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 和機構溝通</li> </ul>
	合作宣導	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 校長和教師參加機構或相關資源研習</li> </ul>
	交換資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 和機構交換相關資訊、更新資訊</li> </ul>

資料來源：本研究整理

## 第二節 運用社會福利資源之影響因素

### 壹、運用社會福利資源之內部影響因素

影響運用社會福利資源協助身心障礙學生的內部因素，主要分成兩個角度：以身心障礙學生的角度思考，第一個內部影響因素即為身心障礙學生需求評估；以教師和行政人員的角度思考，第二個內部影響因素則為學校組織協助意願。

#### 一、身心障礙學生需求評估

影響運用社會福利資源協助身心障礙學生之首要內部因素，以需求層面來說，即為身心障礙學生需求的評估，包含障礙類別或障礙程度、輔具借用或補助需求的個別需求，評估其物理性或人文性無障礙環境有無資源需求性和資源類型；還有其需求的滿足程度，評估其需求的普遍性和特殊性。以性質而言，有普遍性和特殊性的區別；以時程而言，有固定和不定的區別。

……可不可以補助我們，這是我們比較積極的去找資源的部分(A02-02)最近

我們學校有在問說有哪些低收入戶家庭需要電腦的？……我們班有想要

幫其中一個學生申請電腦，(A01-09)

他媽媽就說就給哥哥用，後來我們就不給他買，……我們買的東西，你一定

要用在這個小朋友的身上，(A01-10)

他的需求性，……他的家庭經濟補助，我們幫他找的是獎助學金；若是需要

器材補助的，那我們就會針對他的器材部分，設備方面的需求，……在運用

之前，我們會看他的需求主要是針對什麼部分。(A02-09)

整個行政去討論說我們目前特教生的需求是什麼，決定說學校的家長會是不

是有辦法去支應目前特教生的需求，(B01-09)

以學生的身心障礙狀況來做評估，大概就是以他的身心障礙類別和程度去做

一些協助和運用。(B02-08)

會先看小朋友缺什麼，有沒有可能達得到，……我們會先看學生少什麼，可能拿得到的，我們都會去幫他弄。(C01-09)

障礙類別可能要做一個需求評估，比如說他哪個學生可能需要哪方面的協助，學校單位不足的部分要類似做一個個別評估出來，(C02-08)

以障礙類別、全體及個別需求，可分為普遍性和特殊性。

我會把它區分成普遍性跟特殊性，(C01-07)

普遍性基本上他該拿的我們全部都會……普遍性就是他應該都要有的，我們都會幫他拿；包括手冊、學雜費補助、午餐補助，或者是輔具申請，就是應該有的普遍性我們都會幫他弄；那特殊性就要看小孩子有沒有特殊需求，我們才會去額外幫他弄。(C01-07)

## 二、學校組織協助意願

以「學校組織協助意願」內部影響因素而言，專業能力、行政體系問題解決的能力、經費來源，學生的使用率高低，以及行政人員資源分配，皆是影響社會福利資源運用來協助身心障礙學生的內部因素。以協助性質而言，有普遍性和特殊性的區別；以協助時程而言，有固定和不定的區別。

### (一)提高意願

個案 A 學校不論是教師或行政人員皆提到家長、導師和學生的需求，顯示出學校組織協助意願高；願意以學生為本位，傾聽教師和家長的聲音。

然後我們障礙類別啊!就是要做調查，(A01-09)

他們的導師覺得不需要，可是這個新的這個導師又覺得需要，(A01-09)

如果家長要求的話，我們就會想說幫他申請，……會固定幫他申請一些補助。(A01-10)

所以家長如果要求的話，我們就會盡量幫他的忙，還有一個.....教育儲蓄戶，可是那個好像也是縣府的，我們就幫我們的學生申請教育儲蓄戶不少的錢。(A01-10)

他自己沒辦法走路，我們就會幫他申請助步器，會針對他的需求。(A02-06)  
學生的需求，比較偏向於也許是金錢上的、經費上，(A02-09)

## (二)降低意願

相對的，降低個案 A 學校和個案 C 學校運用社會福利資源協助意願的內部因素，由於家長本身心態使然，對於身心障礙子女和手足沒有一視同仁，未能善用社會福利資源，因此會降低學校的協助意願。

有一個家長啊!他有時候會把這些東西拿去給其他的小孩，比較正常的小孩，以前我們幫他買過布鞋、鉛筆、鉛筆盒，後來他也沒有帶來用，也沒有穿，我們就問他媽媽，他媽媽就說就給哥哥用，(A01-10)

學校評估物力資源使用率、運用的適切性、效率高低，若資源不符合學生需求，則會降低運用社會福利資源協助身心障礙學生的意願。

他的使用率，.....我們幫他申請的這些補助，可是他好像沒有真正有在使用，.....幫他申請一個.....擴視機，後來他那個擴視機.....這學期就收回去了，沒有在用了，(A02-10)

申請下來的東西，跟學生的需求沒有完全的符合，使用率不高，就有點浪費掉資源，(A02-14)

可能就是說他用的話，效果不是很好，剛開始他覺得他有一台機器很炫，後來好像也沒有增加學習的功效，學生用的效果不好，那我們可能就會不用了。(A02-10)

需要不大，或是需求不大，我們就不幫他弄了。.....有些是可有可無的東西，就覺得.....就有些錦上添花，(C01-10)

如果他這個資源進來，本來預期是好，但是好像效果還是有限的，可能也要考慮終止。(C02-09)

另外，學生或家長沒意願參與協會活動的機會，則會降低學校運用社會福利資源協助身心障礙學生的意願。

有一些額外、就是有一些協會、或是一些其它的東西，那些對小孩不是至關重要；.....參加活動的機會；例如：像園遊會、像有些東西，我們會跟他講，可是他們如果沒意願，或沒有什麼.....我們可能就算了!(C01-10)

個案 A 學校和個案 C 學校對於經費手續申請難易度看法不同，個案 A 學校認為手續申請困難會降低運用意願，個案 C 學校認為手續申請難易度不是影響的內部因素。

申請(手續)很繁瑣.....有的家裡面可能要什麼樣的證明，可能我們(學校)會覺得...有的(家長)就會覺得要準備的資料實在太多了，那其它有比較容易申請的，我們就換其它的方式，可能也是一個影響因素。(A02-10)

就任何東西的申請手續上，對我們來說都不是太難，因為事實上都是一些文書作業而已，.....我們都不構成太大的困難。(C01-10)

個案 C 學校認為若運用人力資源反而增加學校負擔或影響學生課務，則會降低運用意願。

站在協助老師或學生的立場，可能會額外增加老師或行政人員負擔，可能要考慮一下。(C02-09)

推的計畫當中，如果說影響到學生課務的話，太多這個，我覺得也是不好的。(C02-09)

他來的人員，可能提供的服務，如果老師也高過他所提供的服務，就是他帶來的服務沒有高過老師的話，這可能也，就是不要做虛.....表面的，實際成果如果說老師來做的話，會比他們好的話，可能會委婉的拒絕他這個單位進來。(C02-09)

個案 B 學校對於人力或財力資源，仍是以學校家長會和公部門為主，由於公部門的經費具有固定性和常態性，比較能夠掌握；因私人部門較不確定性和臨時性，資源不足的部分，才會考慮私部門，。

*公部門是有每年會固定給你的，就像剛剛所說的，財力的部分或人力的部分，他是一個常態性的編制的一些福利資源，.....通常是學校或者是公部門沒有辦法滿足的時候，我們才會去找社會福利資源的部分，就是私人機構的部分，那後來，我們會意願比較低，(B01-10)*

*家長會每年固定都會撥款給特教學生，補貼一些費用。(B02-09)*

*私人部門的部分，他每年他給的對象其實會有限制，因為他的量是有上限的，我是不曉得他們的資金來源是不是夠多啦，可是他.....每年跟他提的時候，他通常會說，啊!評估看看，可是就通常沒有下文;.....我再去找他，我們會覺得說，可能人家就已經沒有辦法了，就不會勉強，我就會去找公部門，家長會這邊尋求協助跟支援。(B01-10)*

個案 B 學校地理位置偏遠，資源集中於市區(嘉義市)，當地資源缺乏，因此降低其運用社會福利資源的意願。

*比較靠嘉義市這邊的資源可能就是比較少，我們有想要繼續去接觸，可是因為給的東西實在是.....通常沒有辦法給予我們太多的幫忙，所以就慢慢降低我們對於外面社會福利資源的一個算是尋找的動機，(B01-10)*

*嘉義市自己滿足他嘉義市就已經不太夠了，你嘉義縣他這邊還要再申請，可能比較沒有辦法再去 handle 這個算額外的支出。(B01-10)*

個案 C 學校對於學生及家長只有財力資源的需求，學校無法改變其資源需求取向，因此降低其運用社會福利資源的意願。

*家長他是外配，他們家可能是因為整個社經地位偏低，可是我們真的是無能為力，那就是他的需求其實就是要經濟改善，可是那個我們不太有辦法，*

*我們頂多只能幫他找一些.....申請各項補助，.....你改變不了他的需求，解決不了他的問題啦! (C01-10)*

以內部影響因素而言，學校尋求資源能力、縣政府及非縣政府的擷取管道，如：公文、電子信箱、媒體等等，皆會影響社會福利資源的運用，下表 4-2-1 為影響教師與行政人員運用社會福利資源的「內部因素」差異分析；表 4-2-2 為個案學校運用社會福利資源受「內部因素」影響比較分析：

表 4-2-1 影響教師與行政人員運用社會福利資源的「內部因素」差異分析

分析層次	教師	行政人員
面向	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 需求滿足程度</li> <li>■ 資源類型</li> <li>■ 障礙類別/程度</li> <li>■ 普遍性/特殊性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 調查評估</li> <li>■ 行政會議</li> <li>■ 經費來源</li> <li>■ 經費固定/不定</li> </ul>
需求評估	稍弱	稍強
滿足程度	高	低
資源運用 差異	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 對身心障礙學生有助益的資源盡量運用，</li> <li>■ 服務品質預期效果</li> <li>■ 課務影響程度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 以公部門資源運用為主</li> <li>■ 校內尋求人力資源</li> <li>■ 物力資源使用率高低</li> <li>■ 學校提供財力資源</li> </ul>
協助意願	主動:爭取機會	被動:依法行事

資料來源：本研究整理

表 4-2-2 個案學校運用社會福利資源受「內部因素」影響比較分析

內部因素 個案學校		需求評估	協助意願	滿足程度	影響度
教師	個案 A01	※家長提出申請 ※教師主動借用	家長要求	學生適用與否	高
	個案 B01	教師主動提出學生需求，行政會議討論	以常態性固定編制為主	回饋有限	高
	個案 C01	需求:普遍性/特殊性	為聽覺障礙學生申請助聽器	可有可無 錦上添花	低
行政人員	個案 A02	※調查: 軟硬體設施、人數 障別、財力	※學生: 需求性 使用率	※太過依賴資源 ※考量社會現實 ※抱持感恩心態	高
	個案 B02	※身心障礙狀況: 類別 程度	固定撥款	※救急不救窮 ※緩不濟急 ※杯水車薪	低
	個案 C02	教師建議	行政支援與否	減少後顧之憂	高

資料來源：本研究整理

## 貳、運用社會福利資源之外部影響因素

影響運用社會福利資源協助身心障礙學生的外部身心障礙社會福利或慈善機構團體組織因素，大致分成三個關鍵因素：1.地理環境；2.關係互動；3.機團體組織配合意願，分述如下：

### 一、地理環境

影響運用社會福利資源協助身心障礙學生的外部因素之一，為學校的地理環境。

#### (一)地理位置：

有一個新的社會福利服務中心叫「日安」……因為它是很靠近我們學校的一個機構，如果說我們班上有低收入戶、或是他們需要一些救助、一些福利的……，(A01-02)

我們最近的大概的就是那個小太陽烘焙坊，這是當地的啦！(A01-02)

以地理環境來講，朴子地區有嘉義長庚醫院，(B02-11)

我們週遭的部分可能比較少，因為相對設置的一些機構比較少，(B01-12)

在地域關係，我覺得應該是以地區性，比較近的單位，建立合作關係可能會比較好一點，可能說一樣的單位，NGO 團體或一樣的學校單位，或是醫療單位會找比較近的，或許這方面我們在推的情形會比較順一點。(C02-11)

#### (二)社區

影響運用社會福利資源協助身心障礙學生的外部因素之一，為學校的社區內運用。

第一個當然會就社區內先運用，比較近的，近的先運用，(A02-12)

第一個我們會考量地區性，以社區、鄰近的為優先考量。(A02-12)

家訪的時候，我們也會去買他們的東西，當做（那個）伴手（閩南語）—伴手禮，(A01-03)

## 二、關係互動

### (一)互動機會

他們也會找腦麻烘焙坊，這個是“關係”，(A01-12)

之前已經有互動過的，那我們意願也會比較高，(A02-13)

我們會先以電話聯絡，或者是有一些業務上的往來，比如說：嘉義市的學生轉來我們學校，我們就會去問他，他早療的部分是晨光啊，還是伊甸那邊，他的服務紀錄，所以我們會先以電話跟一些通訊 email 往來，跟機構會先用通訊的方式去接觸。(B01-12)

以關係互動來講，大林慈濟醫院的醫跟療，和我們的特教有密切的往來，以「醫」來講，醫生的初估對小孩子有決定性；另外，「療」的話，後續的治療對復健或語言就十分重要。(B02-11)

### (二)熟悉度

也會跟腦麻協會—腦麻烘焙坊買，就是再耕園，(A01-02)

我先生有跟學校講，如果有需要買的話，可以跟腦麻烘焙坊買（這樣子）。

(A01-12)

因為學校知道我們有在腦麻協會，他們也會找腦麻烘焙坊，這個是“關係”，

(A01-12)

我們會比較考慮關係互動，就是熟不熟啦！熟不熟悉這個關係，我們跟他們機構熟不熟，這是一個很重要的關係，然後再來就是，他們有沒有我們需要的資源，這才是比較需要的關係。(C01-12)

### 三、機構團體組織配合意願：

#### (一)提高意願

參訪機構團體組織的內部設施、服務內容與照顧方式，還有機構團體組織善意的回應，讓畢業的學生可以在社區就業，提高學校運用此一社會福利資源的意願。

我們學生啊！以後如果要走入社會，他們也有可能走入我們附近的一些機構啊！(A01-13)

這些機構也是有送我們東西這樣子。(學生)興趣啦！譬如說我們教他們做吃的一些方面的時候，因為他們其實也很喜歡吃餅乾、麵包之類的，然後去看看人家是怎麼做的，(A01-13)

一些學會或協會的協助程度也是關鍵之一。(B02-12)

友不友善，我覺得對方友不友善是……，第一個熟悉度友不友善，是我們最願意先考量的一個問題；(C01-13)

社區內和互動過的機構團體組織，運用社會福利資源的意願較高。……社區我們會先提高嘛！之前已經有互動過的，那我們意願也會比較高，因為你可能也會瞭解他、比較清楚他的方式，或者是他的需求。……在外部來講，我覺得社福資源對我們學校的投入情況，是積極度的問題，他本身對學校所做的積極度跟成效性的問題；(C02-11)

#### (二)降低意願

申請準備資料繁瑣、行政處理流程太多，以及資源時效性不高和需求性低會降低意願。

有的機構他要寫的個資的部分，其實要寫到很詳細。有些本來就是個案性的，(A02-13)

行政流程要透過他們來協助，需要太多行政處理流程、太繁雜、程序太繁瑣的話，可能也要考慮一下。(C02-12)

:

有些什麼行天宮的急難救助，那本來就是有需要才提嘛！也不是說中斷，……今年好像別的資源已經夠用了，所以就沒用到他的資源，或是文來的先後，這個文先到嘛！……沒有去運用它，不是說他有什麼不好，或者是說那個單位不好申請，有時候其實是因為已經夠了，我們的資源已經夠了，就不需要再用了。(A02-13)

你的資源到底是不是我需要的。(C01-13)

以外部影響因素而言，學校地理環境的區域性、和機構關係的互動性和熟悉度，皆會影響社會福利資源的運用，下表 4-2-1 為影響教師與行政人員運用社會福利資源的「外部因素」差異分析；表 4-2-4 個案學校運用社會福利資源受「外部因素」影響比較分析：

表 4-2-3 影響教師與行政人員運用社會福利資源的「外部因素」差異分析

分析層次	教師	行政人員
地理環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 位置: 山區、海區、屯區</li> <li>■ 當地機構團體組織就近運用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社區內先運用</li> </ul>
滿足程度	低	高
關係互動	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 和機構互動的機會多寡</li> <li>■ 熟悉度:和機構人員認識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 機構協助身心障礙學生程度</li> <li>■ 和機構交流獲得善意回應</li> <li>■ 機構評估需求後有無下文</li> </ul>
需求評估	弱	強
協助意願	高	高

資料來源：本研究整理

表 4-2-4 個案學校運用社會福利資源受「外部因素」影響比較分析

外部因素		地理環境	關係互動	影響度
個案學校				
教師	個案 A01	就近運用	有	高
	個案 B01	交通偏遠	無	低
	個案 C01	無	有	低
行政人員	個案 A02	就近運用	無	低
	個案 B02	就近運用	有	高
	個案 C02	就近運用	有	高

資料來源：本研究整理

### 第三節 運用社會福利資源面臨之挑戰

個案學校運用社會福利資源協助身心障礙學生面臨之挑戰，大略可分為以下三個面向：1. 遭遇困難；2. 學生需求；3. 規劃創新，個案學校如何運用社會福利資源協助身心障礙學生，來因應面臨之挑戰，則涵蓋了下列三項能力取向：1. 困境克服能力；2. 需求解決能力；3. 規劃創新能力，分析如下：

#### 壹、困境克服能力

個案學校運用社會福利資源協助身心障礙學生的經驗中，教師方面遭遇過的困難大致以人力資源居多，財力資源其次，行政人員則以物力資源及家長參與度高低的困難為主。

##### 一、教師觀點－協助身心障礙學生過程的困難

教師運用社會福利資源協助身心障礙學生的經驗中，以個案 A 學校的身心障礙學生而言，由於其障礙程度和類別重且多，人力和財力的社會福利資源的需求度高，但因學生特殊需求，協助對象大多望而卻步，即使提供財力資源，但卻面臨人力資源不足的現象，有錢無人(閩南語)，由於學校對於人力方面的支援有限，學生只能自求多福，大多由家長自行照顧。

*家長希望說暑假能夠..... 嗯..... 我們課輔時間長一點，但是我們也沒有辦法有那麼多經費，因為縣政府給的經費是一年比一年少啊！(A01-14)*

*我們要找那個暑假的課輔老師，就算是錢夠，但是人..... 人力他們不願意那麼多，也是很困難；不管是人力、財力，有時候也會覺得不太夠，(A01-14)  
..... 找不到人，家長他經濟也是有限嘛！..... 一個小時應該要一、二百吧！自己花錢找人來帶，..... 不要務農，..... (休耕)，就自己帶；(A01-14)*

個案 B 學校地理位置偏遠，協助對象由於交通往返的時間過於漫長，協助意願降低，人力資源較為不足，取得當地和市區人力資源的均衡為教師克服困境的因應方式。

*朴子這邊算是距離市區比較遠，我們當地比較沒有社福機構，(B01-04)*

我們的困難就是學校的地理位置比較遠，……只能夠以電話跟 mail 的方式去跟他聯繫，……嘉大的學生來幫我們做算……一對一的課後輔導教學的部分，幾乎沒有辦法。(B01-13)

個案 C 學校由於家長經濟評估未通過標準，遭遇到財力資源不足的困難，教師必須尋求其它管道來因應。

因為過不了中低，很多補助拿不到，可是孩子卻真的需要；所以我們就要改尋求其它的管道，譬如說從學校那邊動用學校的一些獎助學金之類的東西，來幫他忙，這是比較轉折的困難。(C01-14)

## 二、行政觀點—身心障礙學生行政支援遭遇的困難

運用社會福利資源協助身心障礙學生的經驗中，以個案 A 學校的身心障礙學生而言，不同身心障礙類別的學生皆協助其申請社會福利資源，如聽障生的助聽器及肢障生的助步器等等；但是，因行政人員對特殊教育範疇熟悉度不高，對於學生需求的契合度和使用率較低，形成資源浪費的現象。

……聽障學生要幫他申請他的助聽器的時候，可能會有一些我們跟家長之間的一些……他的需求可能要什麼樣的，但是補助單位可能沒有補助到，因為不是我們很熟悉的範疇，(A02-14)

……申請助步器，助步器下來，他就說他拿不慣啦！……申請下來的東西，跟學生的需求沒有完全的符合，使用率不高，就有點浪費掉資源，(A02-14)

個案 C 學校由於家長參與度、接受度和本身的障礙程度，以及對特教資訊的瞭解程度，運用社會福利資源協助身心障礙學生的經驗中，遭遇到家長配合方面的困難，必須尋求其它管道來因應。

一些活動在推，……一些資源協助在進來學校，比較困難的問題就是家長參與度……(C02-13)

家長……沒接受……特教資訊的話，他搞不好認為那是多餘的；(C02-13)

……備齊一些資源要協助這個學生，……身障生家長本身的接受度或是他本身的程度……會有一些排斥(……學經歷背景……身心障礙類別)，(C02-13)

有一些外的人力資源要進來，要讓他個別出來比如說輔導，或是什麼樣的話，他反而會去拒絕，因為有簽同意書那個動作，家長參與度那個問題，有的沒接受這方面的特教資訊，(C02-13)

辦正式活動的時候，怕忽略這些身心障礙生，全校性的，近幾年，我們學校是做得還不錯；但是會有怕行政比較不去支援他們那個情形—學校單位。  
(C02-13)

## 貳、需求解決能力

個案 A 學校行政人員和教師觀點一致，皆提到有人力和財力方面的需求，但教師比較沒有物力方面的需求，行政人員除了人力和財力方面的需求以外，特別提到有物力方面(醫療和輔具)的需求。

經濟方面、財力方面或是人力方面，.....就是需要人力去幫忙(有一種叫喘息服務)，.....〇〇國小對面那邊好像有什麼智障者協會，那個是暑假可以帶學生的一個機構，.....腦麻協會也有機構，(A01-15)

學生的需求可能是需要一些輔助的人，協助的人，因為有些學生可能偏向於自閉或者是過動的部分，.....重度自閉的話，上課的時候，可能需要助理員協助幫忙，有的老師可能需要助理員，(A02-15)

他的需求是經費補助，包括午餐費、學雜費的補助；(A02-15)

需要一些專用的輔助器、輔助設備嘛!.....醫療方面的協助，需要復健相關醫療；(A02-15)

個案 A 學校教師對於人力方面的需求，特別提到由於家長的主觀因素和條件的客觀因素，如何解決需求，此即學校面臨之挑戰。

爸爸.....不知道他願不願意，因為是不認識的人，.....有一些條件我不知道是不是一定符合啦!(A01-15)

個案 B 學校行政人員和教師的觀點較不一致，教師提到有物力和財力方面的需求；行政人員則認為沒有需求。

聽障生他們的輔具，一個耗材可能經費就滿高的，就是一條連接線可能就好幾千塊，那個部分學校沒有辦法補助啊! (B01-14)

中度好像內政部還有一個補助金，.....只能用那個錢去...自付，所以他會.....就是說.....會自怨自艾說啊!生到這就沒法度(台語)，(B01-14)

錢的部分是學校最難解決的，他要的是錢，最難解決；他要的是服務，通常比較好處理，助理員、輔具啊!還是課程，這個我們學校都可以安排；他直接要錢的部分，比較沒有辦法。(B01-14)

沒啥需求，就像我剛剛講的，該給的都給了，該申請的都申請了，我們學校的這些學生，經濟大概都不成問題；(B02-14)

個案 C 學校教師提到有財力方面的需求；行政人員則提出具體建議，尋求替代資源為其需求解決能力。

學生最常見的需求其實是經濟啦! (C01-15)

具體建議就是尋求替代資源。(C02-15)

## 參、規劃創新能力

運用社會福利資源協助身心障礙學生面臨諸多挑戰，由於三所個案學校規模和地理位置，所面臨的挑戰有一些差異性；個案 A 學校規模較小，面臨到經費問題，有相關經費支援的需求，預先周詳的規劃性為其挑戰；個案 B 地理位置偏遠，體認到第三級縣市和本縣海區的經費，相較於第一級、第二級縣市和本縣屯區的經費，經費較少，有城鄉差距和分配不均勻的現象，如何將第一、二、三級縣市經費補貼和山海屯三區機構設點均衡為其挑戰。

希望對外界有些接觸，有一些成就感，帶他們出去，需要編列一些相關的經費支援.....希望可以用一些資源來補貼他們的這個部分，讓他們對外多一些接觸、互動、參觀，(A02-16)

針對這些第三級，像雲林縣、嘉義縣、彰化縣這些第三級的縣市，多一點社會福利的補助經費，(B01-15)

朴子幾乎很少這些身心障礙機構設在我們朴子市，大部分都是在……可能比較靠嘉義市的民雄啦！都屯區，海區那邊很少，所以「聖心」在那邊其實做得真的還滿辛苦的。(B01-15)

個案 A 和 B 學校朝向創新的規劃能力，以活動規劃為主，事先規劃活動再執行計畫，學校和民間機構合辦活動來因應面臨之挑戰。

希望特教班在使用的話，會有一些計劃性，讓我們在申請資源的部分，會比較具體，然後好運用。(A02-16)

邀請聖心教養院一起辦活動；(B02-15)

個案 C 學校朝向創新的規劃能力，則以社會福利資源整合為主，設立社會福利資源訊息平台、暢通雙方媒合管道、建立社會福利資源資料庫和社會福利資源連結等等規劃，來因應面臨之挑戰。

社會局或什麼單位，可以定期彙整，或是說某一個平台，然後他會宣布訊息給我們；(C01-08)

設一個平台，把各項資源訊息拋出來，(C01-16)

媒合雙方；媒合雙方的管道，讓彼此都知道，你有辦什麼活動，你想要找誰，那我們就可以提供、就可以去尋求那個資源。(C01-16)

大概就是我們特教組這邊一些人力資源、財力、物力等等資源，可能還是請他就好好地建立一些資料庫。(C02-14)

結合縣的地方政府—縣政府，把一些像社會福利可以提供針對身心障礙的社會福利列進來手冊。(C02-14)

表 4-3-1 運用社會福利資源協助身心障礙學生因應之挑戰摘要

因應挑戰 個案學校		目前困境	解決需求	創新規劃
教師	個案 A01	暑期課輔人力不足	機構日托	x
	個案 B01	地理位置偏遠	支援	區域設點
	個案 C01	補助標準不符合	尋求其它管道	設立平台
行政人員	個案 A02	特教範疇不熟悉	調查評估	計劃性
	個案 B02	x	x	合辦活動
	個案 C02	家長參與度	尋求替代資源	建立資料庫

x:表示無因應需要

資料來源:研究者整理

個案學校運用社會福利資源協助身心障礙學生面臨挑戰，以三個能力取向：困境克服能力、需求解決能力和規劃創新能力來因應面臨之挑戰，如下圖 4-3-1:

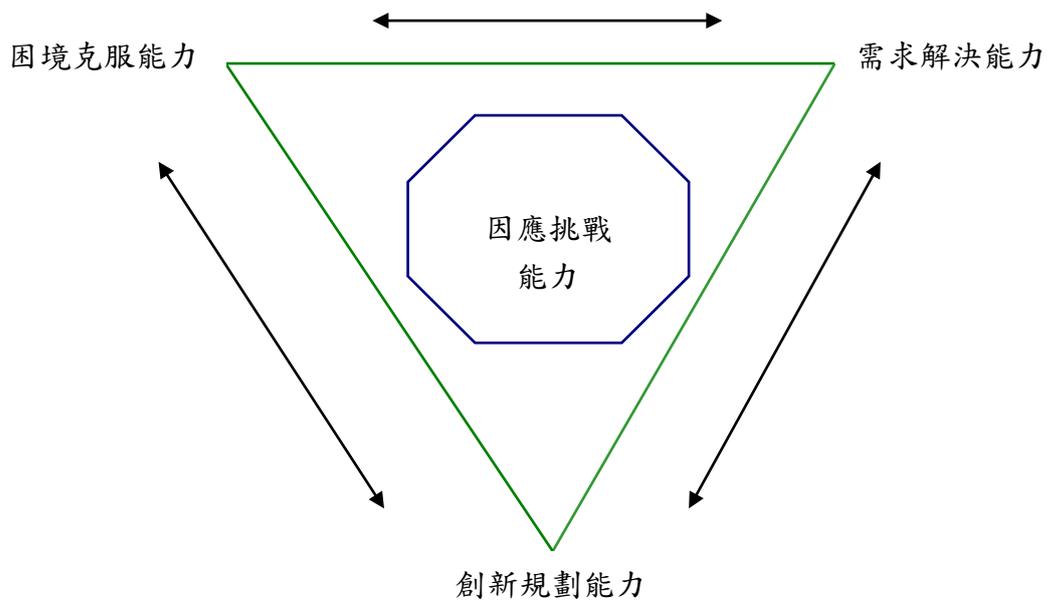


圖 4-3-1 因應挑戰鐵三角

資料來源:研究者整理

## 第五章 結論與建議

本章共分為三節，第一節為研究結論；第二節為政策與管理意涵；第三節為研究限制與後續研究建議。

### 第一節 研究結論

#### 壹、研究發現

##### 一、教師最常運用的社會福利資源是人力資源

教師中最常運用的社會福利資源是人力資源，因為身心障礙學生需要許多人力資源協助，營造全方位及有愛無礙的人文性無障礙環境。

##### 二、學校行政人員最常運用的社會福利資源是物力資源及財力資源

學校行政人員最常運用的社會福利資源類型是物力資源及財力資源，對於身心障礙學生的需求評估而言，除了人力資源的運用以外，學校運用物力資源協助身心障礙學生，包括申請輔具、教育輔助器材、軟硬體設備及無障礙設施等等，以及運用財力資源協助身心障礙學生，包括申請獎助學金、補助金、急難救助金及善心人士捐款等等。

##### 三、教師運用社會福利資源以協助人力、物力及財力為模式與策略

教師以身心障礙學生的需求做人力、物力及財力協助的調查，在運用前先評估，再視運用狀況調整資源，依學生使用率、需求性，決策繼續或中斷運用資源，做為運用社會福利資源的模式與策略。

##### 四、行政人員運用社會福利資源以會議流程、計畫執行及活動合辦為模式與策略

學校行政人員運用社會福利資源試圖有一套會議流程，會議決議再執行計畫，以議決後的計畫，做為運用社會福利資源的模式與策略；或者以活動辦理為另一種動態的模式與策略。

## 五、教師運用社會福利資源受「外部因素」影響大

教師運用社會福利資源時，受外部因素影響大，受地理環境影響較大，由於交通往返路程、時間和距離因素，以及在地便利性，會以社區內的、當地的機構為優先考慮運用；還有辦理社區參觀教學活動和校外參訪時，學校和社會福利團體機構的互動良好與否，以及機構團體組織配合意願，皆對教師運用社會福利資源的影響大。

## 六、行政人員運用社會福利資源受「內部因素」影響大

行政人員運用社會福利資源時，受身心障礙學生的需求，以及其協助意願內部因素的影響大，行政人員對於身心障礙學生需求如何調查評估、如何確切把關、如何盡力協助，適當地運用人力、物力和財力社會福利資源，才能達到「人盡其才、物盡其用，貨暢其流」的理想境界。

## 七、學校運用社會福利資源協助身心障礙學生面臨之挑戰為運用策略 解決學生需求及創新的規劃

如何有效而妥善運用社會福利資源，對於學校和身心障礙學生雙方而言，無疑為一大挑戰，以創新的模式與策略來規劃並解決學生需求，便成為學校運用社會福利資源主要的課題。

# 貳、面對之挑戰及因應方向

## 一、福利多元主義下身心障礙社會福利機構的整體環境

福利國家在財政上的困境與低效率的服務，已經無法滿足人民多元的需求。一九七〇年代以後興起了多元福利主義，強調政府、企業、非營利志願部門和

家庭與社區共同負擔民眾所需的社會福利(曾華源、曾騰光，2003)。目前我國身心障礙社會福利非營利機構團體組織數量不少，但由於諸多因素受限，學校欲運用社會福利資源協助身心障礙學生，學校在運用的同時，可思考如何連結及整合公部門和民間機構的社會福利資源，以多元化、社區化和數位化的思維來面對當前社會福利體制。須有創新的規劃能力來解決其需求，NPO 較政府多元化，但兩者皆可從有形及無形的面向評估獲益。

## 二、國民小學對於社會福利資源瞭解有限

對於身心障礙學生(服務對象)做需求分析，提供服務內容及策略運用，學校行政人員可從中瞭解自身角色屬性及定位。

## 三、活動多停留在合辦層面

學校多觀察服務對象參與活動的情形、機構提供的服務，以及活動設計的理念、特色，以創意思考模式辦理活動。

## 第二節 政策與管理意涵

本節根據研究結果，進一步針對社會福利資源基礎不同、運用社會福利資源出現程度差異的學校，以及學校行政人員與教師等等不同的分析層次，由政府經費、資源連結和學校資源運用三個面向，提出相關的政策與管理意涵：

### 壹、政府編列及補助經費方面

#### 一、編列專業人員較多經費，與學校密切合作

以人力資源方面，專業人員為協助身心障礙學生主要的對象之一，但由於經費不足，無法給予學生更多協助，減輕家長的負擔；社會福利政策有相關法令限制，使用者需付費的原則，若無法做到，就會造成無障礙環境的不足，學校和專業人員無法提供學生需求，如：環境改善、輔具提供以及各類特教服務。

#### 二、增加第三層級縣市政府及學校社會福利補助經費

社會福利資源多的學校相對會有較少的學生障礙問題；政府理應對資源不足的縣市及學校提供經費給予協助，若資源運用的政策依人口數分配，人口較多之縣市資源則多，人口較少的縣市資源則少，城鄉差距造成資源分配不均。

### 貳、教育行政主管機關、學校和非營利組織資源連結方面

#### 一、教育行政主管機關宣導社會福利資源運用的教育功效

教師運用社會福利資源受「外部因素」影響大，因此建議教育行政主管機關舉辦社會福利資源運用知能研習時，和社會福利相關單位合作宣導社會福利資源運用的教育功效，透過教師對社會福利資源運用議題的認知態度改變，適度增強班級教師運用社會福利資源的需求動機。

#### 二、學校與非營利機構團體組織資源連結，運用社會福利資源

少子化趨勢下，學校面臨學生數減少，相對的，身心障礙學生也減少許多。因此，學校和外部的社會福利機構資源分享，或與早療中心合作，轉介學前學生等等各種資源連結方式，皆可助於學校運用社會福利資源協助身心障礙學生。

## 參、不同區域和規模個案學校資源運用方面

### 一、個案學校依其內外部不利因素解決社會福利資源不足的問題

山區型的個案學校由於身心障礙學生障礙程度高，力求爭取人力資源，海區型的個案學校由於地理環境外部不利因素的影響，尋求替代資源以解決資源不足的問題，屯區型的個案學校由於學生家庭支持系統環境不利，尋求社會福利體系的合作，如：社會福利機構的課後照顧或家庭支援，加強和社會福利機構的聯繫互動以解決身心障礙學生社會福利資源不足的問題。

### 二、教師妥善運用社會福利資源補助類型

教師運用社會福利資源協助身心障礙學生的補助類型分配，力求彈性的作法，對於人力、物力和財力資源使用率和適切性，能有更為有效的評估和運用。

## 第三節 研究限制與後續研究建議

本研究過程雖然力求嚴謹，但是仍因個人時間和能力有限等等諸多因素對研究產生限制，分述如下：

### 壹、研究限制

#### 一、文獻探討方面

因為文獻資料以「資源」、「社會福利」和「社會資源」運用的相關理論居多，「社會福利資源」運用的相關理論文獻付之闕如，不能充分地解釋社會福利資源的運用。

#### 二、研究對象方面

就研究推論而言，本研究之研究對象僅以嘉義縣三所國民小學為個案研究學校，故研究結果與解釋，其他地區學校得做參考，但各校社會福利資源運用情形需進一步研究，不宜直接推論。

以教師觀點和行政人員觀點的差異性而言，本研究訪談對象的個案學校 B 和 C 教師部分，除了擔任教學工作還兼任行政業務，較為嫻熟特殊教育業務；相對的，對於社會福利資源運用觀點和行政人員觀點較沒有兩極化的明顯差異性，此為研究對象的限制。

#### 三、研究方法方面

本研究採用半結構式訪談法，訪談過程部分透過學校人員對事件進行回溯，因為時間或記憶因素的影響，對訪談結果會造成程度上的影響。

#### 四、研究變項方面

目前學者對「學校運用社會福利資源之模式策略」、「學校運用社會福利資源之內部和外部影響因素」這兩方面的研究較為缺乏，在相關研究資料有限的情況下，所以本研究偏向於探索性研究。

## 貳、後續研究建議

### 一、文獻探討方面

因為有文獻資料廣義社會資源或福利資源，可多請益社會福利專業人士或縣政府承辦人員，以舉出社會福利資源的類型，並解釋各種影響因素的重要性。

### 二、研究對象方面

第一個後續研究建議可以增加身心障礙學生家長為訪談對象，因為身心障礙學生家長為家庭支持相關服務的使用對象之一。第二個後續研究建議可以藉由訪談當地社會福利機構團體組織人士，了解當地社會福利機構團體組織人士與學校接觸互動情形、對學校運用社會福利資源的經驗、以及擷取社會福利資源協助身心障礙學生的知覺感受，並且聽取心聲與對學校的建議。希望透過訪問當地社會福利機構團體組織相關人士，藉此修正以往研究偏重以學校的角度為主，遺漏當地社會福利機構團體組織人士觀點的缺失，並加以分析學校與當地社會福利機構團體組織人士間對於社會福利資源運用議題觀點的異同。

另外，也建議可以增加訪談不同類型的個案學校，例如增加訪問都會型的學校，藉此了解不同類型的學校，其社會福利資源運用現況、資源模式策略、資源運用內外部影響因素及面臨之挑戰是否有所差異。

後續研究建議可訪談受助者(直接服務使用者)，即身心障礙學生或家長的看法與服務提供者的對照，如:身心障礙學生家長與教師、身心障礙學生家長與社會福利機構團體組織人士；或者以學校和機構做為個案，如:以單一個案學校和單一當地社會福利機構，或多所個案學校和多間社會福利機構為訪談對象，以及訪談專家學者或縣府承辦人員之觀點。

### 三、 研究方法方面

有關學校運用社會福利資源的研究，以往偏重以量化研究為主，研究內容主要探討學校運用社會福利資源現況、困境、與提升學校效能間的相關性。但是本研究的研究變項包含「學校運用社會福利資源之模式策略」，「影響學校運用社會福利資源的內外部影響因素」，偏向於探索性研究，因此建議後續研究者可以增加問卷調查法，透過量化研究的模式策略和影響因素兩個變項，運用社會福利資源之模式策略以及運用社會福利資源的內部和外部影響因素，來瞭解學校運用社會福利資源現況。

## 參考書目

### 壹、中文部份

- 方至民、鍾憲瑞（2006），策略管理-建立企業永續競爭力，新北市：前程。
- 王天苗(1993)，心智發展障礙兒童家庭需要之研究，特殊教育研究學刊，9，73-90。
- 王如哲（1998），教育行政學，臺北市：五南。
- 王明仁（1989），社會資源運用與社會工作：CCF 運用社會資源實務，臺中市：中華兒童福利基金會。
- 王順民、郭登聰、蔡宏昭（1999），超越福利國家：社會福利的另類選擇，臺北市：亞太。
- 王麗容（1992），臺北市婦女就業與兒童福利需求之研究，行政院研究發展考核委員會，臺北市。
- 古允文（1996），台灣社會資源網絡的整合-混合福利觀點的構思，學生輔導，43，70-79。
- 江亮演、洪德旋、林顯宗、孫碧霞（2000），社會福利與行政，臺北市：五南。
- 何華國（1996），特殊兒童親職教育，臺北市：五南。
- 吳麗英（2009），身心障礙者家庭需求與社會資源之運用，嘉義大學家庭教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 李宗派（2000），探討社會資源之開發與管理原則，社區發展季刊，89，53-61。
- 沈劍平（譯）（1999），What Schools are for:學校的職能（(John I.Goodlad 原著），臺北市：桂冠。
- 尚榮安（譯）（2001），個案研究 (Robert K.Yin 原著)，臺北市：弘智文化。
- 林吉郎（2003），非營利組織資源開發與整合:理論與實踐，嘉義市：中華非營利組織管理協會。
- 林宏熾（1999），身心障礙者自我擁護與自我決策之探討，特殊教育季刊，73，1-13。

- 林宏熾 (2009), 身心障礙者生涯規劃與轉銜教育 (三版), 臺北市: 五南。
- 林明地、楊振昇、江芳盛 (譯) (2001), 教育組織行為 (Owens, Robert G. 原著), 臺北市: 揚智。
- 林淑玉 (2009), 高風險家庭方案服務品質評估—以雲林縣為例, 南華大學非營利事業管理學系碩士論文, 未出版, 嘉義。
- 林淑馨 (2008), 非營利組織管理, 臺北市: 三民。
- 林勝義 (1997), 社教機構如何運用社會資源, 社會教育年刊, 45, 14-18。
- 林惠芳 (1993), 智障兒童家庭福利服務供需性研究—以台北市為例, 中國文化大學兒童福利研究所碩士論文, 未出版, 臺北市。
- 林萬億、林珍珍、吳慧菁、吳華偉、沈詩涵、葉琇姍 (2010), 身心障礙者相關福利服務輸送規劃及整合案第三次期中報告; 臺北市: 內政部。
- 邱靖娟 (2006), 從社會企業觀點探討地方博物館合作關係—以「台北縣立鶯歌陶瓷博物館」為例, 南華大學非營利事業管理研究所碩士論文, 未出版, 嘉義。
- 邱滿艷、韓福榮、張千惠、余月霞 (2010), 從福利服務使用者觀點探討參訓身心障礙者的自我決策, 特殊教育季刊, 116, 1-10。
- 侯建州 (2003), 台灣地區民間社會福利資源中介組織角色與定位之研究—以中華社會福利聯合勸募協會為例, 東海大學社會工作學系碩士論文, 臺中市。
- 洪秀主 (2002), 腦性麻痺兒童家庭現有問題與福利服務需求之研究, 中國文化大學兒童福利研究所碩士論文, 未出版, 臺北市。
- 胡瑋珊 (譯) (2005), 追求卓越 (Tom J. Peters, Robert H. Waterman, Jr. 原著), 臺北市: 天下遠見。
- 徐宗國 (譯) (1990), 質性研究概論 (Strauss A. & Corbin J. 原著), 臺北市: 巨流。
- 秦夢群 (2007), 教育行政-理論部分, 臺北市: 五南。
- 張本文 (2009), 學校的經營諸葛-策略管理, 國教之友, 第60卷第4期, 16-21。

- 張培新 (2000)，非營利組織經營管理之研究-以辦理身心障礙福利服務之全國性社會福利基金會為例，南華大學非營利事業管理學系碩士論文，未出版，嘉義。
- 張清富 (1995)，單親家庭現況及其因應對策之探討，行政院研究發展考核委員會，臺北市。
- 陳李綢 (2005)，個案研究理論與實務，臺北市：心理。
- 陳皎眉 (2000)，社會福利新紀元-談結合社區資源推動社會福利事業，社區發展季刊，89，22-30。
- 陳麗如 (2005)，特殊教育論題與趨勢，臺北市：心理。
- 傅篤誠 (2003)，非營利事業管理—議題導向與管理策略，臺北市：新文京。
- 黃世鈺 (1994)，特殊兒童之親職教育，載於王文科主編，特殊教育導論，臺北市：心理。
- 黃志成、王麗美 (2000)，身心障礙者的福利服務，臺北市：亞太。
- 黃志雄、陳淑芬、田佳芳 (2005)，特殊兒童家庭支持服務的省思：家庭需求之個案研究，轉型與發展-創造師範教育新風貌學術研討會，嘉義。
- 黃源協 (2003)，身心障礙福利的發展趨勢與內涵-國際觀點的分析，社區發展季刊，104，342-359。
- 楊千 (2007)，策略管理:理論與實務，臺北市：華泰。
- 溫金豐 (2012)，組織理論與管理:基礎與應用，臺北市：華泰。
- 趙碧華、朱美珍(譯)(2000)，研究方法:社會工作暨人文科學領域的運用( Allen Rubin, Earl Babbie 原著)，臺北市：學富。
- 蔡文輝 (主編) (2002)，社會福利，臺北市：五南。
- 蔡振生(譯) 吳清山、林新發(校訂)(1992)，學校組織行為分析(Robert G. Owens 原著)，臺北市:五南。
- 蔡漢賢 (主編) (2000)，社會工作辭典，臺北市：內政部。

蕭新煌、官有垣、陸宛蘋（主編）（2010），非營利部門：組織與運作（第二版），  
臺北市：巨流。

戴台馨，張帆人（2002），從經濟思想家Amartya Sen 的發展觀點談身心障礙學  
生的潛能發展，輔仁大學桃李春風第三屆關懷身心障礙生的未來學術研討會  
論文集，新北市。

謝文全等（2010），教育行政學-理論與案例，臺北市：五南。

謝秀芬（主編）、龔萬菁、歐孟芬（編輯）（1997），爭議年代中家庭福利與家  
庭政策論文集，東吳大學社工系，臺北市。

鍾瑞麗（譯）（2004），助人歷程與技巧：有效能的助人者（Garard Egan 原著），  
臺北市：雙葉。

## 貳、西文部分

Adams, Robert（2003）. Social Work and Empowerment (3rd ed.). Basingstoke:  
Palgrave.

Staples, L.H.（1990）. Powerful Ideas About Empowerment. Administration in Social  
Work.

## 參、電子化檢索部分

身心障礙者權益保障法（2012年12月19日），內政部，法務部全國法規資料  
庫網址：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050046>

身心障礙者權益保障法施行細則（2012年7月30日），內政部，法務部全國法  
規資料庫網址：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050047>

特殊教育 SET 通報網，教育部，網址：<https://www.set.edu.tw/static/clslist.asp>

特殊教育法（2013年1月23日），教育部，法務部全國法規資料庫網址：  
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0080027>

特殊教育法施行細則（2012年11月26日），教育部，法務部全國法規資料庫  
網址：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0080032>

陳建松（2011年6月13日），社會資源與服務學習，國立中央大學服務學習課  
程網址：<http://www.ncu.edu.tw/>

嘉義市特殊教育資源中心，嘉義市政府教育處特殊教育科網址：

<http://cyeb.cy.edu.tw/g/>

嘉義縣社會局網址：

<http://www.sabcc.gov.tw/informationshow.aspx?mid=24&pid=3309>

嘉義縣特殊教育資源中心，嘉義縣特教資訊網網址：

<http://163.27.78.163/about.php?sn=3&content=1>

嘉義縣鹿草鄉公所（2009年2月19日）網址：

<http://www.lutsau.gov.tw/ContentView.aspx?id=0517b5d075f6494a95476f3f42f12082>

# 附錄一

## 訪談同意書

敬愛的教育先進，您好：

感謝您首肯參與本研究，並提供寶貴的經驗與意見，本研究主題為「嘉義縣國民小學運用社會福利資源協助身心障礙學生之個案研究」，研究旨在瞭解國民小學運用社會福利資源協助身心障礙學生的模式策略及其影響因素，還有未來有可能面臨的挑戰。

本研究訪談時間預計進行60-90分鐘，為方便日後研究資料的分析和整理，訪談過程將進行全程錄音；而訪談地點的選擇則尊重您的意願，期待在安靜不受干擾的環境中進行。

正因您不吝提供寶貴的資料與意見，使本研究能夠順利完成。研究者不勝感激，也再次誠懇的邀請您參與本研究的訪談。關於您所提供的訪談內容，僅作為學術研究之用。基於保密與尊重原則，訪談內容將採取匿名方式處理，以保障個人隱私及權益。在此對您的協助與支持，再次致上最誠摯的謝意。

敬祝

身體健康 萬事如意

南華大學非營利事業管理學系碩士班

指導教授：涂瑞德 博士

研究生：黃雅珉

敬上

茲同意參與此研究，並享有以上提及之權益保護

受訪者簽名：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

## 附錄二

### 訪談大綱

說明：本研究的「社會福利資源」，可分為廣義及狹義兩種：廣義的社會福利資源包括教育、衛生及福利資源部分，甚至擴及勞工、住宅及司法等等有關部門的資源。狹義的社會福利資源則僅指福利資源部分，主要的內容有社會保險、社會救助及福利服務，有時兼及就業輔導、職業訓練、社會教育及醫藥救助等等的資源。

#### 壹、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生之模式策略

- 一、請問貴校總班級數（含特殊教育班級）為幾班？全校學生數為幾人？身心障礙學生數為幾人？以及身心障礙學生有哪些障礙類別？
- 二、貴校曾經透過哪些管道知道社會福利資源？
- 三、貴校曾經與當地的身心障礙社會福利團體、機構或組織有所接觸聯繫、互動合作或教學參訪活動嗎？目前仍持續進行中嗎？
- 四、貴校最常運用的社會福利資源是什麼？所獲得的資源是什麼？
- 五、貴校曾經運用當地身心障礙社會福利團體、機構或組織協助身心障礙學生的社會福利資源有哪些？
- 六、請您舉例說明這些社會福利團體、機構或組織提供的人力、物力或財力資源有哪些？
- 七、貴校目前運用社會福利資源協助身心障礙學生的模式或策略有哪些？
- 八、您覺得貴校還能運用哪些社會福利資源協助身心障礙學生的模式或策略？

#### 貳、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生之影響因素

##### 一、內部影響因素

1. 貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生前，通常會針對內部做哪些評估？
2. 促使貴校想要運用社會福利資源或降低意願的內部因素有哪些？
3. 您對於貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生的看法為何？

##### 二、外部影響因素

1. 貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生前，通常會針對外部做哪些評估？
2. 促使您想要運用社會福利資源或降低意願的外部因素有哪些？

#### 參、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生面臨之挑戰

- 一、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生的經驗中，曾經遭遇過哪些困難？
- 二、老師或身心障礙學生最常見的需求是什麼？您最近曾遇到哪些困難希望獲得協助卻還沒有解決的？有何具體的建議嗎？
- 三、您覺得未來運用社會福利資源協助身心障礙學生可如何去規劃或創新？

## 附錄三

### 訪談逐字稿

受訪者：A01

壹、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生之模式策略

**Q01:** 請問貴校總班級數(含特殊教育班級)為幾班?全校學生數為幾人?身心障礙學生數為幾人?以及身心障礙學生有哪些障礙類別?

**A01:** 我們全校共有 15 班;特教班別只有 1 班,班級型態為特教班;全校學生數 327 人;身心障礙學生數 10 人(老師出示學生名單),這十個人都在特教通報網裡面,類別有視障、有聽障、有智能障礙、也有自閉的,這些都是在普通班;那.....像我們班的話,有多障的,有 1、2.....有 2 個、再來就是智能的;普通班有一個中度的、有一個輕(度)的;我們(班)都是中度以上,有兩個極重(度)的,都是多障,有一個重度多障,智能中度也有,重度也有;有一個算是身體病弱,因為他是唐寶寶,他的證明是寫染異,我們 IEP 上面是寫染色體異常,算我們班程度最好的。

**Q02:** 貴校曾經透過哪些管道知道社會福利資源?

**A01:** 你問這個是我所看到的,不一定是完全;因為我不是行政人員,這個好像是行政人員會比較知道,我只能說我們班;我們班曾經透過哪些管道知道社會福利資源?第一個:透過我們學校主任,主任會報告說好像我們最近這邊有個小太陽烘焙坊嘛,那個小太陽烘焙坊再過去有一個農會,農會那邊有一個新的社會福利服務中心叫「日安」,負責我們這個區域的,算是什麼照護;我們是透過朝會,然後主任報告的,因為它是很靠近我們學校的一個機構,如果說我們班上有低收入戶、或是他們需要一些救助、一些福利的,老師知道可以跟家長講,有這樣一個機構,我還沒有去看過,只是聽主任這樣講而已.....,還沒有直接接觸,我們班小朋友是有想說要去參訪,因為他們那個小太陽烘焙坊後來換到新的那一棟,很新的那一棟,以前就是小小的,在康扶那邊,現在換到新的那一棟,我聽我同事說進去過啊!那個.....很乾淨、整齊、很美觀,然後賣的東西好像也都很不錯,我就有想說帶學生去參觀參觀,而且我聽我以前畢業學生的家長說,我有一個畢業的學生,將來有打算去那邊工作,他現在已經高三了吧!

其實，我們跟小太陽烘焙坊買過很多次，就是只有我們班去跟他們買東西，我們學校譬如說：親師座談會啊！參加的家長都會有一份紀念品嘛！我記得好像常常都是跟那個小太陽烘焙坊買的，因為學校經費本來就有一部分是要跟身障團體(優先採購法)買的，學校的紀念品就是餐盒，他們會賣餐盒，一個一個的餐盒（就麵包啊！）紀念品我們學校大部分都是用餐盒。我們最近的大概的就是那個小太陽烘焙坊，這是當地的啦！可是如果有時候我們學校也會跟腦麻協會—腦麻烘焙坊買，就是再耕園。

**Q03:** 貴校曾經與當地的身心障礙社會福利團體、機構或組織有所接觸聯繫、互動合作或教學參訪活動嗎？目前仍持續進行中嗎？

**A01:** 我們班有去小太陽烘焙坊參觀過，參觀他們怎麼做那個.....麵包、蛋糕，還有去他們的二樓，他們二樓算是精.....就是康扶嘛！他們算是精神障礙，我們有去二樓參觀他們花藝，就是好像可能用什麼絲襪做的（那個）花吧！

我們大概就是去參觀，然後去買東西，或者是我們去親師.....就是去家訪的時候，我們也會去買他們的東西，當做（那個）伴手（閩南語）—伴手禮；有時候.....我想想看，他們也會主動拿東西給我們，就是我們小孩子去參觀的時候，不是只有買而已，他們也是送我們小朋友東西，所以他們很認識我們。

**Q04:** 貴校最常運用的社會福利資源是什麼？所獲得的資源是什麼？

**A01:** 社會資源教務主任或總務主任比較知道，因為哦！其實我們學校我覺得很多的獎助學金耶！很多！！像最近又來一個什麼土石坊，我以前從來沒有聽過，它就是也是獎助學金，因為現在公務方面，還有獎助學金，請另一位老師幫忙，然後社會福利資源，像我們學校，其實我比較瞭解的就是獎助學金，像什麼文財殿(文財殿文通慈善會)的啦！文財殿的獎助學金，然後我們新校舍是（那個）一個宗倬章文教基金會贊助新校舍，它也都有提供獎助學金，每學.....應該是每學年都會提供，它算是一個文教基金會，這（宗倬章先生）是一個人，他算是台北的企業家，所以我們前面那一棟叫做宗倬章大樓，就是之前九二一大地震的時候，有很多企業家就起來，就像慈濟啊！或是（那個）一些大企業家，像○○（國小）他們第一棟就是王永慶的嘛！就會什麼「永慶樓」，我們那個叫做「倬章樓」，就是用他的名字，他也都有獎助學金.....。

像嘉義縣政府算不算啊？縣政府也都會有午餐補助啊！所以其實我們幫學生報的補助相當多耶！除了一些家庭經濟比較好的，有兩個，我們就比較沒有（不符合資格），其他的哦！雖然他家境也還都.....就是說不會窮

到.....(小康)，我們還是都幫他申請，因為他們其實像有身障小孩子的家庭大概都要常跑醫院，可能也是比較多病吧！

醫院的話，有啦！有補助啦！有身障的話有補助，像一般的診所的話，就是.....我們如果是大人，一般的話 150(元)，他就是 100(元)，但是像我們班的小朋友就是比較常會去.....欸.....復健，其實復健它也是雖然不多還是.....現在復健比較少錢，以前復健費用都會很.....就是錢...需要花的錢比較多，現在就是一次掛號，然後做六次；掛號再做六次，掛號再做六次.....，這樣子。

**Q05:** 貴校曾經運用當地身心障礙社會福利團體、機構或組織協助身心障礙學生的社會福利資源有哪些？

**A01:** 最主要就是.....怎麼樣協助身障學生嘛!對不對?就是.....獎助學金吧!對不對?機構啦!機構他們都可以有一些經費上的補助啊!學習方面的話，就像我說我們去參觀，然後他會就是很樂意的跟我們講說怎麼做他們的麵包，讓學生去參觀這樣子而已。

**Q06:** 請您舉例說明這些社會福利團體、機構或組織協助身心障礙學生提供的人力、物力或財力資源有哪些？

**A01:** 最主要是財力，其實我們還有一個是那個.....永齡，你們學校有永齡嗎?那算是課輔啦!那算是課業輔導，因為他只有針對一些低收入戶、或者是單親啊!什麼外配啦!一些比較弱勢家庭他才會收的，那算是課業輔導，這樣也算嗎?這樣算是提供人力啊!永齡.....你們學校有嗎?他其實.....他算是.....永齡課輔.....是.....哪一個機構?我想一下.....欸.....他也是一個企業家，可是我現在突然忘記了，就是有娶一個小.....很年輕的那個女.....舞蹈家的那個年紀老老的那個(你說郭台銘哦!)對!應該是他，他旗下的啦!他旗下的集團啦!因為他還有送過我們學生一些.....欸.....這個可能要問主任，因為這個永齡，他們其實對我們學校貢獻很大，除了提供課輔，他好像還有提供一些比較弱勢的家庭去台北玩，就是旅遊的機會啦!這個就要問主任，也是送學生東西吧!可是送什麼我就不曉得了，除了錢(財力)哪!還有旅遊的機會、還有那個課業的輔導，課業輔導就是人力了啦!(是你們老師自己上課嗎?)欸!沒有，不一定，不一定，永齡課輔的老師不一定是我們，有一些是我們，有一些也可以請代課老師之類，就是他們不是我們正式的老師，其實等於是我們的教學組長在負責這件事情，就是我們找老師；但是他們會有一個社工來幫忙這個老師，譬如說有一些聯繫.....錢方面事情，反正那個社工常常來我們學校，來協助我們關於永齡課輔的事情。

他們好像也會找一些大學生，他們可能找的就是大學生，我們找的就是代課老師，我印象中啦!因為這個行政方面，普通班的事情我不一定.....(所以，你們班沒有?)我們班沒有，因為.....他會留到很晚呢!一般我們學校普通班的課輔是到五點四十分，然後永齡課輔是到六點半嗎?!反正他多了小時，他是很晚的，像有的學校不是有那個什麼.....夜光天使，就是有點類似這種，到六點半的，他比較久，(請家長接送?)一定的，我們班沒有到那麼晚的，我們班有我們班的身心障礙課後(專班)輔導，因為我們一直都有在辦，所以，嗯.....其實我們剛開學就.....(開始上課了)。

**Q07:** 貴校目前運用社會福利資源協助身心障礙學生的模式或策略有哪些?

**A01:** 因為我們班幫助身障生大部分都是獎助學金的方式，都是財力的方式，然後還有有人力啦!就是課輔，我們班的身心障礙課後專班就是算人力了嘛!我們也有課輔兩個禮拜，因為我們嘉義縣的經費不夠，那我們平常的課輔就用掉很多的錢了，所以我們暑假就還是有提供兩個禮拜的課輔，我們的人力大概就是算課輔，我們班.....(因校內廣播音量過大，訪談中斷)。

因為其實捐東西大部分是.....譬如說學校(老師)是會捐一些舊衣服，可是那個不算是社會福利團體耶!嘉義縣之前好像有捐書啦!嘉義縣政府就是捐那個捐給.....那個算是.....為什麼會捐書，我現在有點忘記了，他的對象是什麼?捐書...我知道嘉義縣政府有捐書，但是我忘記他那個.....對象是誰了.....，大部分都是縣政府撥的經費。

**Q08:** 您覺得貴校還能運用哪些社會福利資源協助身心障礙學生的模式或策略?

**A01:** 這個.....可以問教務主任，我不太清楚耶!

## 貳、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生之影響因素

### 一、內部影響因素

**Q09:** 貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生前，通常會針對內部做哪些評估?

**A01:** 哦!我想到最近我們總務主任有在評估我們學校無障礙設施的時候，有問我們，就是.....嗯.....有需要哪些東西(這樣子)，然後她也會針對我們班有哪些障礙?看我們有幾個人啊!然後我們障礙類別啊!就是要做調查，總務主任會調查，他那個應該也是送到縣政府的啦!就是主要是無障礙設施啦!可是我沒有仔細看他到底我們需要的無障礙設施是哪些，他其實只要學校好像有.....學校只問我們學生人數有哪些，他沒有問我們需求，反(正).....

他可能自己有想要做些什麼，目前我們沒有(需求)。(之前提到的指硬體，那軟體?)哦! 哦!對!對!對! .....大字書我們之前也有申請，我們視障的有申請過，可是後來沒有了啦!(他不需要了?)後來他們的導師覺得不需要，可是這個新的這個導師又覺得需要，而且我們還幫那個視障學生之前申請過那種擴視機，去特教資源中心借的，但是後來用壞了，然後那個廠商說好像要花不少錢修，我們學生也拿不出來，就好像也沒有修，然後也沒有再借，因為沒有修又不能用，擴視機是我們主任幫他借的，然後我們聽障的那個學生有去特教資源中心借助聽器，那個叫做調頻系統啦!好像 FM 調頻系統，然後.....其實我們班也跟特教資源中心借了不少東西，(尷尬的笑)籃球架啦!然後那個跳床啦!還有平衡板啦!然後還有溝通板，溝通板另一位老師借了不少，嗯.....這個學期他借的比較多，以前都是我在借，現在這學期都是他在借，我們其實這些.....這些輔具都是跟特教資源中心借的，(溝通板是因為有自閉症嗎?)其實我們班語言有障礙的不少哇!不少!我們班有六個，有三個就完全不會講”話(小聲講)”，(有效果嗎?)現在看起來還沒有很明顯的效果，啊!有啦!(突然想起來了。)有有有，有一個不會講話的，有.....按下去之後，他就有跟著講，但是這個小朋友他.....，他現在三年級嘛!他之前都是那種兒歌的曲調，他會哼那個曲調，然後趁我們不注意的時候哼的，但是這次用的溝通板是.....因為他按了，然後他有聽到，他就模仿那個講話，但是是兩個詞、兩個字，就是一個詞就對了!(所以他不是自閉症，他只是純粹語障?)我們懷疑他有自閉啦!但是他的手冊不是。

我剛剛想到有.....最近我們學校有在問說有哪些低收入戶家庭需要電腦的?我們可以跟他申請可是我不曉得那個來源是誰啊?電腦!我們班有想要幫其中一個學生申請電腦，有可能是縣政府的，我忘記那個來源了。

**Q10:** 促使貴校想要運用社會福利資源或降低意願的內部因素有哪些?

**A01:** 如果家長要求的話，我們就會想說幫他申請，因為之前有個學生，他剛進來的時候，家長失業嘛!然後家長就會跟我們說，可不可以多幫他申請一些補助?現在他是...雖然他自己他有務農啦!可是經濟來源是很不穩定，因為常...台灣常常那個什麼颱風啦!什麼天災啦!他的收入就是...也不是很豐厚，所以我們都還是會固定幫他申請一些補助。所以家長如果要求的話，我們就會盡量幫他的忙，或是說我們看到學生他...譬如說來的時候，穿的衣服都破破爛爛的，或是他帶的那個書包也都是破破爛爛的，我們就會想說幫他申請一些像...還有一個嗯...教育儲蓄戶，可是那個好像也是縣府的，我們就幫我們的學生申請教育儲蓄戶不少的錢。

其實我們是幫他買，因為其中有一個(苦笑)，有一個家長啊!他有時候會把這些東西拿去給其他的小孩，比較正常的小孩，以前我們幫他買過布

鞋、鉛筆、鉛筆盒，後來他也沒有帶來用，也沒有穿，我們就問他媽媽，他媽媽就說就給哥哥用，後來我們就不給他買，我們就說我們買的東西，你一定要用在這個小朋友的身上；所以像什麼鉛筆、鉛筆盒，我們幫他買來，我們都放在教室，我們都不敢(讓他)帶回去，然後後來買了新書包，也跟他媽媽講說，我們一定是給他用的，不可以再給哥哥了(他哥哥姐姐是正常的小孩)。

**Q11:** 您對於貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生的看法為何？

**A01:** 這個我不知道怎麼回答呢？

## 二、外部影響因素

**Q12:** 貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生前，通常會針對外部做哪些評估？

**A01:** 因為學校知道我們有在腦麻協會，他們也會找腦麻烘焙坊，這個是“關係”，還有“類別”，其實奇他爸爸說他算腦麻的一種，他還沒來之前，都是因為剛好……嗯……我先生有跟學校講，如果有需要買的話，可以跟腦麻烘焙坊買（這樣子）。

**Q13:** 促使您想要運用社會福利資源或降低意願的外部因素有哪些？

**A01:** 就是想要讓小朋友認識一下一些職業的時候，因為他們將來（○○，不可以！）因為就是像我們學生啊！以後如果要走入社會，他們也有可能走入我們附近的一些機構啊！先讓他們去認識一下，以後有可能走入的職業(就業的關係)，或是說提高他們的興趣啊！然後讓他們有感恩的心會……這些機構也是有送我們東西這樣子。(學生)興趣啦！譬如說我們教他們做吃的一些方面的時候，因為他們其實也很喜歡吃餅乾、麵包之類的，然後去看看人家是怎麼做的，然後到時候如果我們教他的時候，他會說：哦！以前人家……去看的機構是怎麼做的，等於去觀摩啦！

## 參、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生面臨之挑戰

**Q14:** 貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生的經驗中，曾經遭遇過哪些困難？

**A01:** 就是譬如說我們跟那個……家長希望說暑假能夠……嗯……我們課輔時間長一點，但是我們也沒有辦法有那麼多經費，因為縣政府給的經費是一年比一年少啊！所以我們就沒有辦法提供家長他們需要的天數，其實也是縣政府本身的錢也不是那麼夠啦！主要是人力啦！有時候我們要找那個暑假

的課輔老師，就算是錢夠，但是人.....人力他們不願意那麼多，也是很困難；不管是人力、財力，有時候也會覺得不太夠，因為像我們有個家長啊！他說我們暑假有兩個星期的那個課輔，那可不可以其它的時間請他.....請老師來他們家來帶小孩，因為他可能忙於工作，然後.....因為我們學校除了課輔之外，另外再提供場地，這樣好像很奇怪，因為我們不是正式的課，所以他爸爸需要有人去幫他帶小孩，其實家長會覺得比較適合是小孩子留在家，然後那個老師過來；可是我們是找不到這樣的人，人力來源是比較.....其實找不到人啦！一方面也是除了找不到人，家長他經濟也是有限嘛！因為至少一個小時應該要一、二百吧！自己花錢找人來帶，後來就只好他就想說那就不要務農，那段時間就讓土地休息（休耕），就自己帶；阿公阿嬤帶不來，這個太皮了！

**Q15:** 老師或身心障礙學生最常見的需求是什麼？您最近曾遇到哪些困難希望獲得協助卻還沒有解決的？有何具體的建議嗎？

**A01:** 就是譬如說經濟方面、財力方面或是人力方面，物力我覺得還好，我們學生好像也沒有跟我說，他們缺少些什麼，○○他媽媽也沒有跟我們說，他們家少什麼東西過；就是需要人力去幫忙（有一種叫喘息服務），嗯.....我有聽過喘息服務，可是我不曉得他爸爸願不願意？因為他爸爸也會看，我曾經給他介紹過的是那個就是.....附近.....○○國小對面那邊好像有什麼智障者協會，那個是暑假可以帶學生的一個機構，然後腦麻協會也有機構，那喘息（服務）.....是可以跟他爸爸講啦！但是我不知道他願不願意，因為是不認識的人，而且他有一些條件我不知道是不是一定符合啦！他那是有一些條件的，你知道這個要跟誰申請嗎？再耕園嗎？

**Q16:** 您覺得未來運用社會福利資源協助身心障礙學生可如何去規劃或創新？

**A01:** 真的不曉得怎麼講耶！

受訪者：A02

### 壹、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生之模式策略

**Q01:** 請問貴校總班級數（含特殊教育班級）為幾班？全校學生數為幾人？身心障礙學生數為幾人？以及身心障礙學生有哪些障礙類別？

**A02:** 全校共有 15 班；全校學生數 327 人；身心障礙學生數 10 人；有視覺障礙、聽覺障礙、智能障礙、自閉症、多重障礙和唐氏症。

**Q02:** 貴校曾經透過哪些管道知道社會福利資源？

**A02:** 第一個就是... 嗯... 當然就是像... 縣府來的公文嘛！它的一些通知，比如說它會說跟你說哪些部分有一些補助，這是第一個：縣府來的公文的資源，那現在很多的民間單位，他們也都會發文到學校來，跟你講他們有什麼樣的... 比如說：像什麼行天宮啦！或什麼... 就是一些屬於基金會的部分，他們也會發文來，那我們也會知道，這是一種是被動的啦！你知道他們... 就是送過來給我們的訊息。那另外，比如說：像有一些社會福利是互相之間，比如說我們聽到：你們可以請文財殿，像我們之前午餐費的補助，我們可能之前沒有請過文財殿，然後聽到哪個學校，他們有請文財殿的，就是透過知道別人有申請哪個部分的補助，那我們也問他說：可不可以補助我們，這是我們比較積極的去找資源的部分。所以，有些是被動的這樣子公文轉知，那... 一個是我們主動去找的，大概是有這幾個管道，那有些是個人，他們捐助者—他個人，像之前也有一些，嗯... 比如說：他要捐米或者什麼給那些低收入戶、中低收入戶，他就會主動跟我們聯繫說：他要捐這些物質的部分，那我們也就會處理。

**Q03:** 貴校曾經與當地的身心障礙社會福利團體、機構或組織有所接觸聯繫、互動合作或教學參訪活動嗎？目前仍持續進行中嗎？

**A02:** 我們灣橋這邊有個康扶之友—小太陽烘焙坊，康扶之友協會他們團體也會有表演節目，像我們餐點，主要是跟他們買餐點，因為他們有小太陽工作坊—烘焙坊，所以，會跟他們這邊有一些聯繫，(這是)地方的部分，我們自己這個灣橋社區的話，就是小太陽。我們其它的一些附近，像我們的掃具、清潔用品就會跟嘉愛，在精忠一村那邊，也會跟附近的購買，我們跟他訂的是優先採購；但是，其實它也是上游供貨的廠商，透過他們訂的，他們就有一些經費、資金，可以讓他們運作，不見得是他們自己生產，也是有代工，或他們經手。身心障礙的話，在網路上查的話，有一個優先採

購網，那個網站裡面，你去查說你要找哪個地區或特別針對，他可以搜尋，有提供這些服務的有哪些？嘉義縣、嘉義市有哪些提供這樣子的服務。我們之前也有同事跟梅山有一個身心障礙團體(聯合會)買咖啡。

**Q04: 貴校最常運用的社會福利資源是什麼？所獲得的資源是什麼？**

**A02:** 最常運用的資源大概就是他們固定有在用的啦!比如說:文財殿的午餐補助、其它像縣府就是依學生的狀況，或是它剛好文來的時候，有學生有這個需求，不然我們大部分都是以縣府的優先，比如說:有縣府的午餐補助跟代收代辦補助，已經夠的，那我們可能社會資源就丟給其它有需要的人。福利資源裡面包括像課輔課業方面的，也有像永齡基金會課業輔導方面的，或者像永齡，我們已經連續好幾年了嘛!一直有在開課開班，這個福利資源比較是用在課業輔導部分，其它用的，好像沒有很固定說一定用哪個社會福利資源。像文財殿要上他們的網站，他就固定每年都是九月底之前要送公文，然後提名單出去給他們審核，那是一個定期的、每年九月三十日之前就要送出申請。為什麼會常用到文財殿？同樣是午餐費的補助，除了有午餐費的補助之外，到了過年還會給他，廟裡有活動也會請他們過去領米，或者是其它一千塊助學金，會有其它的補助，還會再給他補貼，過年節慶需要會有一些補貼，有需要的小朋友我們就會從這邊。

**Q05: 貴校曾經運用當地身心障礙社會福利團體、機構或組織協助身心障礙學生的社會福利資源有哪些？**

**A02:** 有一些可能是要用計畫，我們之前想要申請玉山圖書館，就要寫很完整的圖書運用計畫，那個就是計畫評比，不見得會給你；玉山金控針對全國圖書館改造的部分，有時候一年只做（一個縣市）兩個學校；他會去評估你的需求性、計畫的完整性等等，因為玉山他們的董事，好像是嘉義人嘛!所以他針對嘉義縣比較多。

**Q06: 請您舉例說明這些社會福利團體、機構或組織協助身心障礙學生提供的人力、物力或財力資源有哪些？**

**A02:** 身心障礙類學生的部分申請，其實主要都是從特教班那邊主動申請出來比較多，比較少我這邊直接針對身心障礙類的學生去提申請，因為可能我這邊大部分的作業主要是針對大部分的學生嘛！因為身心障礙類的學生，他們剛好特教班有兩個老師，如果他們有知道有什麼樣的管道，或者是我們公文裡面，有針對身障類的學生，比如說:來文是陽光，他（學生）可能不在特教班，我們學校有個陽光的學生的話，那我們就會把公文轉知過去，然後自己評估一下符不符合，大部分我們的程序都是有這個文，我們會跟導師講，由導師去跟他的家長確認一下要不要申請，尊重家長的意願，因

為通常申請的過程當中，都需要有導師去寫相關的資料，所以轉給導師評估。目前我這邊比較少直接幫他們申請，大部分都是特教班有相關資料出來，然後我們就整個程序幫他跑完。還有，比如說：教科書一定會幫他申請...我們有視障學生啊！他是弱視學生他現在五年級了，一定會幫他申請大字書，就是說該他的福利，該他有的、固定有的，我們就會幫他申請。有一個聽障的學生，也是五年級，我們也會幫他申請到一些助聽器相關的器材補助。

另外，特教班的有一位學生，他是屬於腦麻在普通班，需要助步器，他自己沒辦法走路，我們就會幫他申請助步器，會針對他的需求。大部分很多是跟特教資源中心（○○國小），他們那邊提出來，然後讓他們那邊做審核，目前比較少是用社會福利機構的部分，好像大部分都是屬於政府本身比較多。

**Q07: 貴校目前運用社會福利資源協助身心障礙學生的模式或策略有哪些？**

**A02:** 人力的部分，目前...因為我們有二個老師了嘛!我們主動申請助理員，他們也申請了身心障礙課輔...課輔(後)專班的輔導老師，所以好像這樣子的。人力上，他們好像再一定需要用到外面的人力資源，那等於是用計畫去申請，比如說:要申請助理員，那是用計畫的方式去申請，只是計畫針對中重度，可能就沒有針對視障或聽障，早期我們有肢障學生的時候，因為他媽媽剛好是我們的工友，所以大部分都是他媽媽協助他上樓，我們有電梯，也就沒有用到外面的人力啦！因為他媽媽本身就在我們學校服務，如果他的家長沒有在學校的話，可能就有需要助理員協助他一些工作，那剛好他媽媽就在我們學校，所以目前好像沒有針對這個去提供外面的人力。申請助理員、課後專班的輔導老師，這部分是用計畫的方式。那團體，他們都是我們自己找來，好像不是哪個團體提供給我們人力，比如說我們需要助理員我們就招考比較不是說哪個福利團體他們提供人力過來，算有給職(工作津貼)，比較沒有運用社會福利團體的人力。目前特教班的助理員，之前是我們的志工，學校的志工，我是覺得他們雖然是助理員，付出的比時間還多，之前擔任我們圖書館志工，已經大概七、八年有了，後來她剛好有時間，然後他們在找助理員，她也就過來這邊(特教班)，有空的時候，(在)這邊(當)助理員，然後圖書室她也支援，所以她早先是我們的圖書志工，現在是兩邊，兩個身分；助理員那邊的話，到那裡的時間其實比她領的助理員時間還多啦！只要需要她支援的話，她就出來，她等於是也有志工的性質在裡面，也算是特教班的志工，可以這麼說，她在特教班的時間，會比她實際服務簽領的時間還多，圖書館主要是下課，學生在借書的時間，還滿有心的啦！

**Q08:** 您覺得貴校還能運用哪些社會福利資源協助身心障礙學生的模式或策略？

**A02:** 我們之前還有用到醫療方面的資源，配合縣府做的，會有治療師過來，這種要主動去爭取才会有，不寫出去，也不會排入他的行程裡面，所以這個部分的話，可以用計畫，然後請醫院一醫療團隊來提供相關的服務，配合學校的其它運用，比如說：牙齒保健檢查醫生過來時，把特教班的學生帶過去，因為我們○○醫院會有一些配合，比如說：一些視力的宣導、齙齒宣導時，也會請特教班帶過來，也是一種用那個資源，因為就在隔壁嘛！所以主要跟○○醫院合作會比較多一點，他們這樣也是一個宣導業績，跟社區互動。

## 貳、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生之影響因素

### 一、內部影響因素

**Q09:** 貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生前，通常會針對內部做哪些評估？

**A02:** 他的需求性，學生的需求，比較偏向於也許是金錢上的、經費上，他的家庭經濟補助，我們幫他找的是獎助學金；若是需要器材補助的，那我們就會針對他的器材部分，設備方面的需求，所以等於是在運用之前，我們會看他的需求主要是針對什麼部分。

**Q10:** 促使貴校想要運用社會福利資源或降低意願的內部因素有哪些？

**A02:** 我們申請的，他的使用率，比如說：我們幫他申請的這些補助，可是他好像沒有真正有在使用，像我們之前那個視障學生，本來有幫他申請一個大螢幕...放大一擴視機，後來他那個擴視機好像就...這學期就收回去了，沒有在用了，可能就是說他用的話，效果不是很好，剛開始他覺得他有一台機器很炫，後來好像也沒有增加學習的功效，學生用的效果不好，那我們可能就會不用了。或者是說有時候申請(手續)很繁瑣的話(大笑)，可能也會...比如說：他要準備的東西太多，有的家裡面可能要什麼樣的證明，可能我們(學校)會覺得...有的(家長)就會覺得要準備的資料實在太多了，那其它有比較容易申請的，我們就換其它的方式，可能也是一個影響因素。

**Q11:** 您對於貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生的看法為何？

**A02:** 第一個是能夠對學生有幫助的我們就盡量用，只是說有時候對於這個部分，嗯...你這個部分有要針對身障嗎？還是針對大多數？也是針對身障的部

分？因為我們會覺得身障的學生，好像就是他已經滿...身體已經有這樣的障礙滿需要人家關懷，他的家境常常也是配合著，搭配也是通常家境不太好，所以這部分我們能夠盡量幫他們爭取的資源，我們就盡量幫他們爭取。可是有時候我們會覺得，有的家長如果太過於依賴，我們也怕他太過於依賴的時候，那我們可能就會稍微做一個評估，但是如果有相關的補助，我們都會盡量幫他申請，一來減輕他家庭負擔，第二個也希望對這些弱勢的小朋友能夠有比較好的照顧。

有的家長太過依賴資源（不一定是針對身障學生），他的家境不見得是真的需要補助，但是你一旦幫他...一開始會覺得說他身障生很可憐，幫他補助之後，他就會以後...其實你吃午餐、交午餐費，是很正常合理的事情，可是他可能因為之前有幫他申請補助了，下次名額減少，因為有時候縣府那邊經費不夠，名額減少，我們沒有幫他申請，他就會覺得我為什麼要交午餐費？他們會覺得他就應該要...就是有的時候啦！人家照顧他，變成有點應該的，或者是說身障生，大家應該對他更多的支援和包容，因為他以後面對的社會不見得每一個...國小這邊可能大家都幫他很多，可是他以後不在教育當中，他有時候也要面對一些現實...社會現實的狀況，只是說這部分有時候會有一些考慮，就是說到底要不要什麼都幫他申請補助。其實我們現在在申請午餐補助的時候，你會發現那個比例真的是越來越高，那我們也曾有那個普通班的學生，他之前老師幫他申請午餐補助，這次只是說他(午餐)收費袋在發的時候，忘了把他的拿起來，然後他那個家長拿到收費袋的時候，是很生氣哦！很生氣的說：「以前不用交，為什麼現在要交？」那我會覺得，那種感覺就是說：其實你接受人家的協助，應該要有感恩的心，可是他們現在沒有感恩哪！所以我們都希望老師剛開始低年級，我們就會很審慎，不提太多補助，因為你只要一年級、二年級開始補助，他就覺得以後都應該要補助，但是我們的社會資源，當然熱心的人還是很多啦！但是有時候總是...嗯...我會覺得說你什麼都要申請補助，但是你用的東西...或者是，你也不是很珍惜，你也不是很節約的在用，對社會正義來講又不太好(大笑)，就會有那種感覺。

## 二、外部影響因素

**Q12:** 貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生前，通常會針對外部做哪些評估？

**A02:** 第一個當然會就社區內先運用，比較近的，近的先運用，比如說：像剛剛講的醫院互動，我們會跟灣榮，因為他比較近嘛！然後他們也有他們自己的業績壓力，他們必須要出來做一些宣導，他們現在很重社會福利，出來外面經營，醫院要走到外面來，走到社區來；所以，第一個我們會考量地區性，以社區、鄰近的為優先考量。那...再來的話，會針對他所要求的條件，比

如說:有的審核部分非常的嚴格的話，我們可能推的部分呢!就會把那個真的比較需求(要)的、比較符合的就...；如果說他的空間比較大的話，比如說:他只要具備什麼樣的身分，那我們可能比較多的學生就往這邊走；如果說他要求的比較嚴格，我們就最需要的那個就送這邊。所以，大概就會針對他所補助的方式、對象的部分，來做評估，然後來運用。

**Q13: 促使您想要運用社會福利資源或降低意願的外部因素有哪些？**

**A02:** 社區我們會先提高嘛!之前已經有互動過的，那我們意願也會比較高，因為你可能也會瞭解他、比較清楚他的方式，或者是他的需求。降低的話，可能要準備家庭比較細項的資料，比如說:什麼收入...有的會寫得很細的，我們要幫他申請，家長又寫得不太清楚，可能我們就會...啊!這個太麻煩了；就是說，有的機構他要寫的個資的部分，其實要寫到很詳細。有些本來就是個案性的，比如說:有些什麼行天宮的急難救助，那本來就是有需要才提嘛!也不是說中斷，就是說今年好像別的資源已經夠用了，所以就沒用到他的資源，或是文來的先後，這個文先到嘛!那我們學生已經申請完了，雖然後面又有單位，他又來了文，但是我們學生該補助的都補助了，所以我們就沒有用，沒有用那個資源，其實不是有什麼問題中斷，而是說已經不需要了，已經有其它的資源了，因為現在地方或什麼來的越來越多嘛!縣府這邊申請的，沒有申請到的，就用地方資源，地方資源就是先來的先用，先來的先用，像我們最近又收到一貫道他們慈善功德會的，問題是老師會覺得說，該申請補助的都申請了，雖然說一個學校給你兩個名額，到目前為止，也沒有人要提出來。所以說沒有去運用它，不是說他有什麼不好，或者是說那個單位不好申請，有時候其實是因為已經夠了，我們的資源已經夠了，就不需要再用了。

**參、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生面臨之挑戰**

**Q14: 貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生的經驗中，曾經遭遇過哪些困難？**

**A02:** 像我們聽障學生要幫他申請他的助聽器的時候，可能會有一些我們跟家長之間的一些...比如說他的需求可能要什麼樣的，但是補助單位可能沒有補助到，因為不是我們很熟悉的範疇，因為有些他的補助的東西，可能申請到的東西，沒有完全符合學生的需求，像上次申請助步器，助步器下來，他就說他拿不慣啦!或者是怎麼樣，就會變成說申請下來的東西，跟學生的需求沒有完全的符合，使用率不高，就有點浪費掉資源。那其它的話，好像還比較少啦!因為我這邊處理身障學生的其實不是很多啦!

**Q15:**老師或身心障礙學生最常見的需求是什麼？您最近曾遇到哪些困難希望獲得協助卻還沒有解決的？有何具體的建議嗎？

**A02:** 第一個需要一些專用的輔助器、輔助設備嘛!不管是助聽器或助步器，另外他的需求是經費補助，包括午餐費、學雜費的補助；另外，醫療方面的協助，需要復健相關醫療；那其它的話，學生的需求可能是需要一些輔助的人，協助的人，因為有些學生可能偏向於自閉或者是過動的部分，老師會希望有人幫忙協助像我們之前在普通班，但是他是重度自閉的話，上課的時候，可能需要助理員協助幫忙，有的老師可能需要助理員，只是說目前比較嚴重都在特教班，可能班級就沒有助理員過去了。

**Q16:** 您覺得未來運用社會福利資源協助身心障礙學生可如何去規劃或創新？

**A02:** 其實我們是希望說，他們這些學生在學校這個過程當中，他也有一點成就感，之前他們會去參加地板滾球，但是他們出去，其實都需要經費，比賽又不在嘉義，如果希望對外界有些接觸，有一些成就感，帶他們出去，需要編列一些相關的經費支援，因為每次出去，就會討論：「那是要從哪(支)出？」(台語)，帶他們去比賽，吃啊!住啊!交通啊!相關的經費到底要從哪邊來給他們支援？目前他們出去都沒有申請外面的相關補助，大部分都是用學校裡面，學校裡面錢在用的時候，當然主計會計那邊就會想說：「啊!你們那邊能不能事先有一些規劃，讓我們學校知道。」因為他們常常去了回來，才說要請什麼錢(苦笑)，就會有一些問題，到底這能夠用什麼名目去支付這些錢，因為他們有時候帶學生出去，經費都不低。所以，我覺得這部分倒是可以運用資源，希望可以用一些資源來補貼他們的這個部分，讓他們對外多一些接觸、互動、參觀也好；因為他們現在戶外教學，大部分都是老師載，因為學生數剛好可能兩部車，大部分都是一個老師開車，另一個家長開車，那他們就可以全班出去了，有時候也會運用到家長的資源，來協助交通的部分；或者是助理員他們也會來協助。會希望特教班在使用的話，會有一些計劃性，讓我們在申請資源的部分，會比較具體，然後好運用。

受訪者：B01

#### 壹、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生之模式策略

**Q01:** 請問貴校總班級數（含特殊教育班級）為幾班？全校學生數為幾人？身心障礙學生數為幾人？以及身心障礙學生有哪些障礙類別？

**B01:** 全校 39 班；特教班別有五班：一班特教班，一班資源班，一班聽障巡迴班，一班學前特教班和一班學前巡迴班；全校學生數 966 人；身心障礙學生數 30 人，通報網上確定的、確認個案人數 30 個；障礙類別包括自閉症、肢障、聽障、語言障礙、學習障礙、智能障礙跟重度(大)器官障礙。

**Q02:** 貴校曾經透過哪些管道知道社會福利資源？

**B01:** 一方面是從縣府這邊有印製一個手冊，就是家長跟老師的福利手冊；然後上那個我們特教的資訊網上面去找，或者是說有一些社會團體會寄他們的月刊，比如說：自閉症的、或者是「聲暉」的部分，他們會寄月刊來，所以我們會...大概會知道說，我們可以尋找的社會福利資源的來源和團體大概有哪些。

**Q03:** 貴校曾經與當地的身心障礙社會福利團體、機構或組織有所接觸聯繫、互動合作或教學參訪活動嗎？目前仍持續進行中嗎？

**B01:** 我們剛在今年十一月的時候，有跟「聖心教養院」合作，是邀請賽德克·巴萊的男主角林慶台，那他是去他們學校(聖心) 做義賣的活動，我們是學校有學生跟他們合作，就是剛好他們十週年，十週年的義賣那有去.....也不算是特別在身心障礙的部分，就是變我們學校跟他們機構，就是聯合.....我們是出人去幫他們表演，然後他們是辦一個十週年的慶祝活動，就是有上報紙，他是星期六去聖心辦十週年的活動，那...我們是在星期五的時候邀請他來我們學校對全校的師生做演講，就是以信仰的角度看霧社事件，當然這個跟身障部分.....主要他是要來幫聖心做一個.....算是.....公益活動，義賣十週年的 CD，我們星期六有老師，還有部分的學生去幫他們...就是在台上表演。

當然，還有特殊教育上面接觸的是早療中心，聖心早療，就是早療的小孩子，他是在幼稚園階段，他是去聖心早療上課，然後他上國小之後，有一些孩子是去我們學校就讀，所以我們會有轉銜上面的接觸，今年剛好有一個一年級的小朋友，是從聖心早療那邊過來我們學校就讀一年級念特教班，通常早療過來的孩子會比較重，國小會轉銜，就是轉介到我們學校來，讀我們

小學部，實際上，特教上有接觸的啦！至於說，機構他自己要給我們什麼幫助，可能沒有辦法，因為機構他自己都已經經營得很困難，可能是合作，或者是說教學，或者是業務上的往來，聖心跟我們合作最主要是這樣子。

那時候我們是有辦過一個全縣的校長特教研習，有專程到聖心教養院去參觀，是校長的部分；至於我們的學生，因為我們學校有九百多個人，所以要去那邊可能不是那麼容易；不過，我們之前附近有一個幼稚園，有跟聖心合作，還有我們學校，合辦一個音樂劇的表演，就是有請聖心的孩子跟他們一起演出，然後他搭配我們學校國小部的孩子，特教班也有，還有普通班，可能就是某一個橋段，然後就是一起表演，沒有全部的班級，就是部分的班級，然後特教生，還有幼稚園的學生，以老師的意願或學生意願，然後結合幼稚園和聖心早療的部分，像我們學校有滿多孩子是他國小幼稚園階段，就有跟聖心有合作過，比如說他在那個幼稚園就讀，那聖心跟他們合作，所以他們就會接觸到聖心的孩子，那他們上國小之後，來我們學校，他們就會認識，我剛剛不是說來我們學校那個小孩子，有的普通班小朋友，認識他，因為他讀幼稚園的時候，有跟他們一起表演過，所以他知道，啊！那是某某某，那他現在讀我們學校一年級這樣。

#### **Q04: 貴校最常運用的社會福利資源是什麼？所獲得的資源是什麼？**

**B01:** 依我們學校來講，應該是以公部門為主啦！私人的部分我們比較少，因為我們朴子這邊算是距離市區比較遠，我們當地比較沒有社福機構，所以主動給予我們，或我們去找的機會就會比較少，所以以公部門為主。

公部門我們就是有一台特教生專屬的交通車，可以去載學生，然後還有一些沒有辦法搭車的孩子，就是我們幫他申請交通補助費，像我們有布袋來的學生，朴子到布袋去再回來，再接我們朴子當地的學生回來都九點了，那第一節課已經過了，所以我們會跟家長協調說，那交通車要不要去載你們？可是這時間回來是會影響到第一節上課，而且我們有跟車的老師，他第一節可能有課，所以後來我們折衷就是沒有辦法搭交通車就是給他交通費，當然，這是要縣府通過，我們要寫一個清單跟說明去給他，因為這幾年抓很緊，因為我們朴子這邊海線算是還滿大的，我們有兩個布袋的學生，光走布袋這一趟回來，就已經大概要四十分鐘。我所知道其它協會它可能提供補助的部分比較沒有那麼多，因為它是私人的機構嘛！它可能還是要依賴外界捐款，或者是政府撥什麼經費，私人機構要給我們什麼經費補助比較少，那我們是會幫我們特教生可能會向.....比如說我們那邊有一些公廟，配天宮啊！什麼高明寺啊！他們會有一些補助，就是因為通常特教生有一些家庭他剛好就是比較清寒的部分，所以我們私人的部分，大概會像一些地方的獎學金，跟他們提出，就是清寒學生的獎助學金。

**Q05:** 貴校曾經運用當地身心障礙社會福利團體、機構或組織協助身心障礙學生的社會福利資源有哪些？

**B01:** 像今年我們運動會有辦跳蚤市場的義賣活動，我們是把義賣所得捐給聖心教養院，反而不是他們來給我們什麼支援，我們學校這邊就會想到鄰近的聖心教養院需要幫忙，所以我們會把義賣的金額捐給他們，各班級他跳蚤市場的收入我們就全數以學校的名義捐給他們，可能就是應該是我們給他們啦！至於說方案、方式的部分……嗯！……我想一下哦！……因為他們也不太會來主動提什麼方案的，因為他們自己算是一個自給自足的機構，所以主要是我們學校會想到他們。

參訪這部分：我記得我上一次去聖心，就是東石港墘那個聖心教養院的時候，他們為了要讓校長他們來參觀，他們還需要做一些整理啦！他們的敏環境可能比較沒有像敏道那麼好，現在是敏道比較好，但是敏道他那邊主要是居家型的，就是可能都是住在那邊，所以說參觀看到的東西也是很有限，而且好像沒有特別開放參觀，我所知道的是這樣子。所以，我們學校跟這些的合作大概目前沒有到參訪的部分啦！所以可能比較沒有想像中一般像台北什麼輔具中心歡迎學校去參觀。

像我們學校的聽障生，他四年級的時候有來資源班上課，可是現在上了五年級老師覺得不需要，老師他自己可以 handle 他，而且要抽離嘛！老師也覺得說沒有必要，你說外加早自修，他們老師也會利用早自修去增加一些課外的東西，所以聽障生其實相對來講比較不需要……比較沒有那麼迫切需要說，還要特別拉出來資源班授課，可能是給他一些……比如說我之前就有帶他去嘉義長庚，就是去聽力室做檢查，還有就是廠商會補助他那個助聽器的金額，部分補助啦！因為他有那個什麼？調頻系統，就是好像壞掉，跟他的助聽器頻率接不起來，所以，我特別陪他跟家長一起去醫院，找那個……好像是科林吧！科林公司的分公司員工，討論看怎麼樣幫助這個孩子，可以使用這個調頻系統，雖然說課業成就沒有很好啦！老師覺得說他還可以跟得上。我不曉得說去醫院這有算是社會福利(資源)的部分嗎？！

**Q06:** 請您舉例說明這些社會福利團體、機構或組織協助身心障礙學生提供的人力、物力或財力資源有哪些？

**B01:** 因為我們還是主要是以公部門給予的資源為主，所以所提供的人力、物力的部分是比較……比較都是以公部門為主的，包括說專業團隊的服務，人力的部分，可能就是語言治療、職能跟物理。然後，物力的部分大概是……物力跟財力應該是……他當然不會直接給你什麼器材，他是補助你經費，比如說：教材編輯費啊！或者……班級費，班級費的部分也是縣府給你，可

能就是這些部分，或者是臨時他.....比如說年底他有剩下一些經費，他就會開放說你可以來申請，那.....就是寫教案，算是有個產出，他才把經費核給你，所以我們還是主要以公部門提供的資源為主。

**Q07: 貴校目前運用社會福利資源協助身心障礙學生模式或策略有哪些？**

**B01:** 我們通常是.....就是學生他一進到我們學校就是鑑輔會派案之後，我們會先針對這個孩子跟他的幼稚園階段做轉銜會議，我們會先開轉銜會議去瞭解說這個孩子的障別跟他的需求，然後跟他家長的期待，轉銜會議完之後是我們學校的特教推行委員會，算是一個步驟啦!其實說模式，也算是可以這樣講，我們整個流程大概是這樣；然後特推會之後我們會包括說物理環境，比如說他若是肢體障礙的話，他的教室位置是不是需要調整，還有說，包括他去上科任課的動線，我們學校目前有一個肢障生，所以他的教室從一年級到現在六年級都是在一樓，他坐輪椅，是 CP 的孩子，他的教室位置.....通常學校都會有班群嘛!比如說一年級大概在某個地方，一、二年級在哪個地方，然後三、四年級在什麼區，然後五、六年級在什麼區，可是不管是哪個區，他一定都是在一樓，然後電梯就在附近，方便他上樓去上科任課，或者是上樓去圖書館，他會有一些課會在資源班，就是特殊需求的部分，因為他可能就是腳的部分比較不方便，那我們就是跟治療師配合，做一些平常在學校的訓練，那.....還有就是打字的部分，他寫字很慢，因為他 CP 沒有辦法很流暢地寫字，我們考量到未來他長大之後，寫字速度慢，可能以後還是要用電腦跟人家溝通，所以我們就從四年級開始訓練他打字的速度。

所以，我們在轉銜完之後，特推會就評估他的需求，包括說:輔具啊!交通車，是不是需要去載？然後還有就是，需不需要向特教資源中心申請相關的.....比如說:助理員、治療師。特推會完之後，我們就會跟他導師討論說這個孩子大概的狀況，最後一關就是導師跟家長開那個.....所謂的班親會，導師、家長跟特教老師，還有學校行政人員，特推會完之後，我們就會找家長來先開一個.....算會前會，然後再去制定這個孩子的 IEP，因為 IEP 要看到他上課的課程再去做調整，因為現在的 IEP 它比較以個人化的需求去做，然後要配合普通教育的課程，新課綱。所以，我們的模式大概就是這樣子進來。

**Q08: 您覺得貴校還能運用哪些社會福利資源協助身心障礙學生的模式或策略？**

**B01:** 我這邊是想到說因為我們之前學校有承辦過嘉義縣的那個.....好像是有愛無礙的學前特教博覽會，嗯.....我想一下哦!類似轉銜，然後我們有邀請那

個.....晨光早療，就是嘉義市的晨光早療，還有什麼轉介通報中心，我看妳給我的資料裡面—伊甸，結合這兩個機構，因為他們是在嘉義市，所以我在想說有需要的話，也可以跟他們多一點的接觸啦!那.....但是因為他嘉義市比較遠，以嘉義縣的幅員，我們海區那邊進到嘉義市的距離.....我之前有去評估說嘉義市要來我們這邊服務，或者是我們去他們那邊服務，那個距離跟車程比較遠，比較沒有辦法；或者是說我們去外面有巡迴一些幼稚園，是普通班特教生的幼稚園，你要說請嘉義市的機構來，可能距離上比較遠，因為嘉義市有他們自己的服務範圍，說要再跨界到嘉義縣來，他們可能距離上比較遠，而且他幅員比較大，他可能沒有辦法管那麼大。所以，我覺得還可以再討論啦！利用嘉義市的機構部分，可以再看有沒有辦法更密切的溝通。大概以屯區跟山區這邊離嘉義市比較近，那海區那邊離這邊太遠了，嘉義市的資源其實到不了；甚至之前我們有學障的家長，他要跟江教授聯繫上，想要就是請嘉大特教系的學生，去那個學生家裡面做家教，或者是個別化的教學，可是因為距離太遠沒有辦法。所以，我們那邊就是比較沒有辦法吸收到嘉義市這邊的資源。

## 貳、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生之影響因素

### 一、內部影響因素

**Q09:** 貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生前，通常會針對內部做哪些評估？

**B01:** 我們會先在學校的行政會議先提出來，跟校長、其他各處室主任，就是整個行政去討論說我們目前特教生的需求是什麼，決定說學校的家長會是不是有辦法去支應目前特教生的需求，或者是說需要向上、向縣政府那邊申請，我們在找外部資源之前，會先內部校園裡面的家長會，或者是學校的辦公費，然後再來是、再跟縣政府、向上去通報我們的需求，還有沒有什麼資源可以運用。我們會先個別跟家長討論完，才到行政會議去決定，所以不是請家長來，然後跟我們所有行政人員開會，我們不會這樣做，會先統一.....比如說：個別家長的需求，在 IEP 會議的時候我們會先討論，去統整個家長他對這個 case 他的需求是什麼，我們會統整好再提到特推會裡面去討論這些資源，哪些是學校裡面可以滿足他的？哪些是可以家長會的？哪些是還需要再向上呈報的？

**Q10:** 促使貴校想要運用社會福利資源或降低意願的內部因素有哪些？

**B01:** 我們會想要用通常是學校或者是公部門沒有辦法滿足的時候，我們才會去找社會福利資源的部分，就是私人機構的部分，那後來，我們會意願比較低，就像我剛剛說的這樣子，我們的地理位置算是比較遠，所以我們能夠

得到嘉義市，或者是說比較靠嘉義市這邊的資源可能就是比較少，我們有想要繼續去接觸，可是因為給的東西實在是.....通常沒有辦法給予我們太多的幫忙，所以就會慢慢降低我們對於外面社會福利資源的一個算是尋找的動機，所以，我們還是以縣內跟.....就以公部門跟我們學校自己家長會去滿足我們特教生的需求為主，社會福利資源所獲得的資源相當有限，因為公部門是有每年會固定給你的，就像剛剛所說的，財力的部分或人力的部分，他是一個常態性的編制的一些福利資源，那私人部門的部分，他每年他給的對象其實會有限制，因為他的量是有上限的，我是不曉得他們的資金來源是不是夠多啦，可是他.....每年跟他提的時候，他通常會說，啊！評估看看，可是就通常沒有下文；因為嘉義市自己滿足他嘉義市就已經不太夠了，你嘉義縣他這邊還要再申請，可能比較沒有辦法再去 handle 這個算額外的支出。所以會降低我們再去找他們，因為人家都已經這樣子，他都評估了，後來都沒有下文，我再去找他，我們會覺得說，可能人家就已經沒有辦法了，就不會勉強，我就會去找公部門，家長會這邊尋求協助跟支援。

**Q11:** 您對於貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生的看法為何？

**B01:** 我覺得我們學校這邊有想要去爭取啦！可是因為相對每次獲得的都會比較有限，算是回饋嗎？還是.....也不是回饋，就是得到的回應啦！比較沒有那麼的積極跟有效的可以去滿足我們學校學生需要的，有可能是特教組，或者是輔導室，甚至是校長，我們會主動去找，可是因為都.....我們覺得還是距離的因素啦！你說你要請人家來評估，也是一趟路從嘉義市又過去，他們就會在考慮了啦！我之前有找過(我看一下哦!).....有找「聲暉」，可是我發現「聲暉」他沒有在補助什麼錢的耶！因為助聽器要很多錢哪！然後我就聽家長在講，我們去找「聲暉」，可是「聲暉」他就說他們只有在辦活動，比如說：家長喘息服務，補他辦活動跟研習，可是你說補助，他買什麼助聽器那個部分，他們沒有，他們可能沒有那些預算去補助這些需要的孩子。

## 二、外部影響因素

**Q12:** 貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生前，通常會針對外部做哪些評估？

**B01:** 我們通常會先...我們週遭的部分可能比較少，因為相對設置的一些機構比較少，我們會先以電話聯絡，或者是有一些業務上的往來，比如說：嘉義市的學生轉來我們學校，我們就會去問他，他早療的部分是晨光啊，還是伊甸那邊，他的服務紀錄，所以我們會先以電話跟一些通訊 email 往來，跟機構會先用通訊的方式去接觸。

### 參、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生面臨之挑戰

**Q13:** 貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生的經驗中，曾經遭遇過哪些困難？

**B01:** 我們的困難就是學校的地理位置比較遠，剛剛一直強調就是大部分的福利機構都比較靠近嘉義市，所以我們只能夠以電話跟 mail 的方式去跟他聯繫，實際上，要請他來我們學校看可能比較沒有辦法，我們的困難是大概這樣子；還有剛剛講到要嘉大的學生來幫我們做算.....一對一的課後輔導教學的部分，幾乎沒有辦法。

**Q14:** 老師或身心障礙學生最常見的需求是什麼？您最近曾遇到哪些困難希望獲得協助卻還沒有解決的？有何具體的建議嗎？

**B01:** 聽障生他們的輔具，一個耗材可能經費就滿高的，就是一條連接線可能就好幾千塊，那個部分學校沒有辦法補助啊!那你只能用他自己原本特教的.....特教生不是有那個特教補助，好像每個月兩千還是三千，中度好像內政部還有一個補助金，好像兩千還是三千，只能用那個錢去...自付，所以他會.....就是說.....會自怨自艾說啊!生到這就沒法度(台語)，當然錢的部分是學校最難解決的，他要的是錢，最難解決；他要的是服務，通常比較好處理，助理員、輔具啊!還是課程，這個我們學校都可以安排；他直接要錢的部分，比較沒有辦法。

**Q15:** 您覺得未來運用社會福利資源協助身心障礙學生可如何去規劃或創新？

**B01:** 我待會兒思考一下就是，嗯.....社會資源的部分，因為以現在國家他個個縣市的規劃來講，你看現在直轄市就五都，又加桃園就六都，那再來下一個層級就是嘉義市啊!然後什麼基隆市啊!這個是省轄市的部分，那嘉義縣已經變成是第三級的層次，那是不是要針對這些第三級，像雲林縣、嘉義縣、彰化縣這些第三級的縣市，多一點社會福利的補助經費，不然，我們.....像嘉義來講，朴子幾乎很少這些身心障礙機構設在我們朴子市，大部分都是在.....可能比較靠嘉義市的民雄啦!都屯區，海區那邊很少，所以「聖心」在那邊其實做得真的還滿辛苦的。其實朴子那邊的交通環境不是很好，沒有火車，高鐵只有到太保；所以像之前那個...嘉大老師，他去我們學校做宣導的時候，他開到長庚，就看到縣政府，再過來之後，他就發現很荒涼，他怕說是不是已經走到盡頭？我說沒有，老師你再開，朴子就像世外桃源一樣，他就是一個小聚落，就是小聚落裡面很熱鬧；所以，通常一些身心障礙機構他不太會去朴子那邊設點，通常都會在民雄，因為民雄比較近嘉義，所以大概是這樣子，希望可以給三級縣市比較多的補助。

## 受訪者：B02

### 壹、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生之模式策略

**Q01:** 貴校曾經透過哪些管道知道社會福利資源？

**B02:** 嗯.....大概就是跟自己業務相關的話，或許就是從縣府啊!或是從公文啦!大概是從這邊，我們自己知道說在我們的社會當中有哪些屬於社福機構，我在想這個應該是一個普遍的知啦!也不會是說從什麼管道，因為就是現在資訊啦!什麼都很發達嘛!其實最直接就是從縣府來的，或者是公文，或是說我們從電腦資訊，或是說大家同業之間、同仁之間會互相去討論到，有哪些是可以提供給小孩子的社會資源。

**Q02:** 貴校曾經與當地的身心障礙社會福利團體、機構或組織有所接觸聯繫、互動合作或教學參訪活動嗎？目前仍持續進行中嗎？

**B02:** 就是「聖心教養院」。像有時候，他們會聖誕節啊!他們會帶小孩子過來跟我們這邊的特教小朋友，他們會做一些的活動，類似表演，然後就有一個節慶跟我們小朋友一起共度，我們這邊小朋友也會準備一些禮物，跟他們有所互動，會合照、拍相片；或是有一些的活動，像我們之前有辦過一些比較大型的特教活動，我們就會邀請他們來參加，他們也設立攤位，或者是純粹來參加這樣的活動，這是比較特教部分的；那我們這邊也會做不定期的校外參觀，也會到那邊去，去聖心教養院做一些參觀；那甚至比如說我們校慶辦一些像:跳蚤市場，小朋友他們的班級的營利，就是他們所賺、賣到的獲利的錢，他們也會去捐到那邊，或者是說有衣物，也會捐到那邊去給聖心教養院的小朋友。那.....之前我們學校也有辦過像:水療的活動，因為水療活動對特教小朋友來講是滿重要的，類似復健的活動，我們公文也會給他們，請他們參加。大概持續都是這樣子啦!也不是說非常固定，一定這樣，就是剛好有機會的時候，我們會跟他們類似做個活動，像在很早年以前，我們到縣長公寓去作客，像張縣長她有邀請我們這邊的特教小朋友，類似像快過年這個時候，邀請特教小朋友到縣長公館去作客，我們也會邀請他們一起過去。所以說，只要活動大概可以讓他們參與的話，我們就是都會跟他們做一些的聯繫，那張簡報現在還貼在那邊；就像之前有個聖心教養院的小朋友，我們縣長也滿關心弱勢，所以她對我們一個叫做O瑤的小朋友，她非常喜歡，現在已經在我們特教班，那也是聖心教養院的小朋友。

所以，這邊基本上，我們跟聖心教養院的聯繫還算...互動上都還算良好。之前的話，他是在比較東石那邊，那現在他在縣府這邊就比較就近了。

那甚至有時候，我們會...因為我們這邊還有一個學前特教班，我們現在目前學生其實不多，所以有時候我們還會問他那邊(笑聲)，看看他們有沒有比較多餘的小孩子，可以到我們這邊就讀。所以，一直在業務上，或者是在活動上，跟聖心都有聯繫。

**Q03: 貴校最常運用的社會福利資源是什麼？所獲得的資源是什麼？**

**B02:** 這個來講的話，除了說聖心之外，就是說大家等於是互通有無嘛!那就是說他們有活動請我們參加，我們這邊有活動請他們參加之外，那這邊...我不知道這個算不算啦!因為像特教小朋友的話，那在嘉義縣政府裡面特教科，他有一項業務就是屬於...就是由慈濟醫院，然後就是叫做那個到校輔導的一個服務，其實那叫做社會福利嗎？因為那是屬於社會福利機構，是慈濟醫院；但是呢!他到學校來服務，比如說一些鐘點費，或者是醫生的診療費，那其實又是由教育部所補助；所以，我這樣我不曉得那個法規在這邊嗎？

那如果其它的社會福利資源，我們用到的可能比較少，有的話，可能就是早療，早療的機構，只是說，我們會透過有一些...像我們有學前特教的巡迴輔導員，那他會到我們學校以外的公私立幼稚園去做巡迴輔導，比如說有一些可能他在小班，那他發現他已經有疑似什麼什麼樣的狀態的時候，那會有學前特教的巡迴輔導員，到他們學校去做輔導，那做完輔導之後的話，那可能又藉由我們的巡迴輔導員，會跟家長或是跟園方，跟他聯繫說可能這個小孩子能夠到早療機構，或者說進行早療的一些服務，這樣可能就是把握早療的黃金時期，就是說可能有時候小孩子是疑似，可是呢!他經過這早療階段的一些治療過之後，或是一些輔導之後，那他可能會去正常的小孩子的發育階段，因為小孩子其實他可能在早療的時候，某部分他發育還沒那麼健全，那他如果能夠透過早療的這樣的一個服務，早療的治療的話，那他可能其實會儘早地回復到跟平常小孩子正常的那樣子狀況，那不然有時候如果說，家長啊!或者說幼稚園，他錯失了這個早療服務階段的時候，小孩子的話，他的發育就會持續地遲緩，他可能要一、二年級遲緩，可是你知道說，他到國小的時候，如果遲緩的話，他的起步本來就比別人慢了，然後他又再加上他遲緩，他可能會一直跟不上人家，他在普通班裡面，學習上他就會比較吃力。這些的話，我們可能就是會請他到早療，就是會有一些早療協會，或是說早療的一個療育；因為其實在幼稚園階段的話，小孩子如果有一些問題的話，並不會那麼早就給他界定說，他就是某某部分的障礙，所以通常會給他就是疑似，除非他就是非常明顯了，比如說他可能是自閉症，或者說可能智力上。總是會希望他透過一些早療服務之後，可能到小學的時候，這些狀況就不見了；那除非有些就是肢障啦!或是聽障，那已經很明顯了，可能在幼稚園，甚至在更小的時候，其實家長就已經都知道他有什麼障礙類別，那如果是屬於學習障礙的話，

可能有些人就是說什麼「大隻雞慢啼(閩南語)」，他只是發育比較遲緩一點，那如果能夠透過早療的話，讓他能夠趨近於跟正常小孩子一樣學習的一個狀態。

其實都有一個特教通報網，那如果說園方有幫他報出來的話，縣政府那邊就可以掌握到這些的學生數，學生數個案有多少，他會派案給我們的巡迴輔導教師，每個人都有一個區域，有固定的學校，有固定的節數，去幫小孩子做輔導，據我們的學前巡迴輔導老師他們都覺得，經由這樣的方式，小孩子其實進步會很多。

所以現在有一個區塊，就是說學前巡迴輔導教師，那國小的也有。以前的話，把學前特教老師，比如說像我們這邊，現在一個班才兩個學生，編制又必須是兩個老師，資源有點太浪費了；與其這樣的話，倒不如說老師就走出校外，你看這樣一個老師大概可以輔導十個小朋友，那兩個就可以輔導二十個小朋友，總比說守在學校只有固定兩個孩子會來得有效益得多。

所以這個就是我們現在可能，嗯！政府一直在推的一個地方，就是希望能夠多宣導，讓家長也建立小孩子早療的這個觀念，其實發生最多可能就是口語表達不清楚，在他的語言部分有一些障礙，或是說他的發展還沒那麼快，有些遲緩，可是經由輔導老師，或是甚至他可以到嘉基做一些的檢查，院方也會配合幫他們做一些語言治療的部分，所以這些如果能夠及早發現，及早治療，小孩子其實他的發育發展會還滿快的，那如果要進步一點的話，他的口語表達就會很清楚，口語表達清楚之後，人際互動就會比較好；相對到了一年級的時候，就比較不會被排擠，老師講的，他也能比較聽得懂；他想要知道的，也能夠經由口語表達，其實是滿重要的；那因為一般家長都會怕被貼標籤，就會等待、等待，他會覺得說我的小孩子只是大隻雞慢啼，可能等到大班，或是一年級的時候，或許他就會正常了，常常因為這種觀念，失去及早治療的機會。

那其它的社會福利，因為我們這邊的特教小朋友，我電話上也有大概跟你談過了，其實他的社會福利資源部分，因為我們學校這邊的話，他如果是屬於午餐的，我們都幫他請了；交通的，也都請了；還有他每個月特教學生他也是都有幾千塊的補助，那這些其實在我們來講的話，都已經足夠；所以，並沒有再向外面募集一些什麼；頂多就是說，我們學校那邊還有一個高明幼稚園，事實上，他都有設立一些的.....可能就是高明寺幼稚園他的高明寺，因為他是屬於寺廟，所以他來自於寺廟，他會捐出一些的獎助金，我們這邊的小朋友，老師會再幫他們申請一些高明寺的補助款；另外一個就是配天宮，他也是都會釋放出一些的經費，讓小朋友去做申請。

社會福利資源的話，大概就像我剛剛講的，高明寺、配天宮，有一些獎助金的部分；至於公家部分的話，其實也都有足夠。

## 貳、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生之模式策略

**Q04:** 貴校曾經運用當地身心障礙社會福利團體、機構或組織協助身心障礙學生的社會福利資源有哪些？

**B02:** 就是剛剛講的聖心教養院，還有以朴子地區來講的話，我比較知道的就是高明寺跟配天宮。

**Q05:** 請您舉例說明這些社會福利團體、機構或組織協助身心障礙學生提供的人力、物力或財力資源有哪些？

**B02:** 以人力資源方面來講的話，我們學校有小小志工，普通班班上有一些學生義務當志工，平常都會去協助身心障礙學生；另外，也有故事媽媽，義務去特教班說故事給小朋友聽，還有教師助理員協助老師；物力資源的話比較少；財力資源大部分是午餐費補助。

**Q06:** 貴校目前運用社會福利資源協助身心障礙學生的模式或策略有哪些？

**B02:** 以不同障別分別去服務身心障礙學生，特教通報網上面都有個案的基本資料、專業團隊輔導需求、服務模式、補助金紀錄等等。

**Q07:** 您覺得貴校還能運用哪些社會福利資源協助身心障礙學生的模式或策略？

**B02:** 第一個，我覺得最需要醫療的系統來協助身心障礙學生，像嘉義縣大林慈濟醫院一個星期來服務一次；以各障別為例，像肢障、自閉症啊！做一些物理、職能或語言治療。

另外，還有科技的輔具可以有效地協助身心障礙學生，如:ipad、V(voice)-pen，能提高學習興趣，像嘉義縣○○國小的特殊教育資源中心，就有許多輔具可出借使用。

## 貳、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生之影響因素

### 一、內部影響因素

**Q08:** 貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生前，通常會針對內部做哪些評估？

**B02:** 以學生的身心障礙狀況來做評估，大概就是以他的身心障礙類別和程度去做一些協助和運用。

**Q09:** 促使貴校想要運用社會福利資源或降低意願的內部因素有哪些？

**B02:** 像我們學校的家長會每年固定都會撥款給特教學生，補貼一些費用。

**Q10:** 您對於貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生的看法為何？

**B02:** 目前的社會福利來講，其實是救急不救窮，有時這些社會福利資源反而是緩不濟急、杯水車薪的，倒不如協助他們學習來得實際一點，對未來較有幫助。

## 二、外部影響因素

**Q11:** 貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生前，通常會針對外部做哪些評估？

**B02:** 以地理環境來講，朴子地區有嘉義長庚醫院，大部分最後還是會去嘉基啦！以關係互動來講，大林慈濟醫院的醫跟療，和我們的特教有密切的往來，以「醫」來講，醫生的初估對小孩子有決定性；另外，「療」的話，後續的治療對復健或語言就十分重要。

**Q12:** 促使您想要運用社會福利資源或降低意願的外部因素有哪些？

**B02:** 身心障礙學生的家庭為優先考量；另外，一些學會或協會的協助程度也是關鍵之一。

## 參、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生面臨之挑戰

**Q13:** 貴校在運用社會福利資源協助身心障礙學生的經驗中，曾經遭遇過哪些困難？

**B02:** 還好，沒有遭遇過比較大的困難。

**Q14:** 老師或身心障礙學生最常見的需求是什麼？您最近曾遇到哪些困難希望獲得協助卻還沒有解決的？有何具體的建議嗎？

**B02:** 沒啥需求，就像我剛剛講的，該給的都給了，該申請的都申請了，我們學校的這些學生，經濟大概都不成問題；(家長會副會長走進來等待)林慶台牧師來我們學校，就是副會長牽線的，那天的女主持人就是她，所以副會長也

算是社會福利資源的人力資源之一，她十分關心特教生，常會去帶活動，和他們互動，非常有愛心。

**Q15:**您覺得未來運用社會福利資源協助身心障礙學生可如何去規劃或創新？

**B02:** 以民間來講的話，邀請聖心教養院一起辦活動；以醫療和輔具來講的話，我覺得這兩項以後對身心障礙學生是最直接而有實質幫助的。

受訪者：C01

壹、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生之模式策略

**Q01:** 請問貴校總班級數（含特殊教育班級）為幾班？全校學生數為幾人？身心障礙學生數為幾人？以及身心障礙學生有哪些障礙類別？

**C01:** 全校 29 班；我們學校全校目前大概是 738 個，我們身障人數有 33 個，我們身心障礙學生類別有蠻多個，智障有 10 個，身體病弱有 2 個，學障有 16 個，多障有 1 個，自閉有 2 個，然後其他有 2 個。

**Q02:** 貴校曾經透過哪些管道知道社會福利資源？

**C01:** 我們絕大部分知道的都是透過網路跟公文，那一般我們常知道其實是已經有的社福體系啦！譬如說：我們應該都知道說，社會局啦！或者是村里辦公室啦！或者是衛生所，就是政府現有的機構；另外，就是那個……我們大部分也都知道有哪些協會可以去……那些我們也都知道，這是既有的；比較特別的是公文，因為有一些機構他可能不在本縣市，但是他會透過公文系統發來，那些東西就會讓我們比較意外，所以，我們就是現有的知識其實該知道的都知道了啦！比較意外的是，會有公文傳達過來的，那一些大部分是我們不太知道的，或者是已經知道的機構，可是他有辦新的活動；會從公文系統過來，或是 Email 過來，類似比較額外的資料。

**Q03:** 貴校曾經與當地的身心障礙社會福利團體、機構或組織有所接觸聯繫、互動合作或教學參訪活動嗎？目前仍持續進行中嗎？

**C01:** 嗯……我就我知道的，我們這幾年有接觸的機構跟你講，不過絕大多數其實是我們去接觸他們，好！我先……我依照我知道的啦！最近的一個活動開始講是，十二月二號就是在我們嘉義縣這邊有辦一個國際身障日，社會局有辦一個踩街的活動，我們學校有特教老師：我跟我同事，我們有去當踩街的評審，所以是我們跟他們接觸。再來是智障者協進會，我們之前有訂一些便當，辦活動訂便當、或是禮物，會跟嘉義縣智障者協進會接觸，他們在民雄。然後，再來是，有一個你上面有列出來：炬光協會，但事實上，這一個跟身障，嗯……在我們這邊看起來跟身障關係不大，他大部分比較偏……，因為他們每天晚上都在我們這邊打羽球，他們是比較偏那種青商工會，類似那一種。再來是若竹兒，因為若竹兒的主任以前是○中國小的代課老師，有來我們學校巡迴，所以他們那邊如果有活動，或者是他們有要辦什麼，其實都會跟我們講一下。然後再來是那個創世基金會，跟我們唯一的接觸是，我們這裡辦活動都有三張發票換禮物那一種，這是我們唯一

的接觸。然後再來還有一個是個管中心，他是嘉義縣委託聖馬爾定，在朴子那邊有設點，就是有跟嘉義縣的輔具中心合作，幫我們辦身障體驗營，有幫我們來辦一個活動，就包括說教小朋友認識身障宣導啦!然後還有輔具體驗，來我們學校這樣子。嘉義市嗯.....，嘉義縣早療轉介中心，他其實就是在嘉基啦!我們嘉義縣市是共用一個.....就是.....嘉義縣市都委託他，他其實就是在嘉基裡面，所以，你要像嘉義市的話，他也算是在嘉義市吧!他們有時候會轉介一些學生過來給我們，學前的，他們會轉介學生過來給我們。

**Q04: 貴校最常運用的社會福利資源是什麼?所獲得的資源是什麼?**

**C01:** 我們其實最常運用的社會資源都不是協會，我們最常運用的社會資源，其實還是公家部門的，因為基本上，每個小朋友幾乎都有機會弄得到，譬如說最簡單的來說就是申請手冊，然後那個.....嗯.....我們最常遇到的其實是社會局跟衛生局，還有慈濟醫院，我們這邊等於三個環是綁在一起，他去慈濟鑑定，然後要跟村里辦公室拿單子，然後之後再轉到衛生所衛生局鑑定完了之後，再送去社會局，這是我們比較常用，其實都是公家部門的資源；如果孩子拿到手冊的話，我們還會請村里幹事看他們符不符合生活補助，所以基本上也都是社會局的，我們主要運用幾乎都是公家機關的部門，絕大多數其實都是公部門。

**Q05: 貴校曾經運用當地身心障礙社會福利團體、機構或組織協助身心障礙學生的社會福利資源有哪些?**

**C01:** 要社福團體哦!我們其實還是都是公部門耶!我們真的很少用到社福團體，這麼說好了啦!就是我們其實很少主動去找社福團體，因為我們目前這邊小孩的經濟狀況，透過公部門的資源，其實目前都還維持得不錯，我們目前大部分的小孩子家裡經濟狀況都還好；比較不好的小朋友，像他有中低收入戶的話，基本上，透過公部門的補助，大概就是能拿到的補助其實都.....包括每個月的身障生活補助，或是學雜費減免，其實都還可以。所以，我們比較少主動去幫他尋求其它社會福利資源；如果你要說有的話，我想一下，嗯.....第一種是.....大部分是那些社福機構主動來找我們，而且通常比較多的是偏宗教色彩，譬如說他們在年末就是歲末的時候可能會捐贈一些物資給我們，指名給身障的小朋友，或是中低收入戶的小朋友，例如像:白米啦!或是一些其它的物資，大部分是他們來找我們，比較少是我們去找他們；因為我們能用的公部門的資源其實都找得差不多了，包括就像剛剛講的，各種補助都幫他們找得差不多了；那私人的話，比較少，我們唯一有碰到私人的時候，是有一些小朋友有特定的障礙，我們有幫他申請過獎助學金，譬如說我們有小朋友之前心臟有開刀的，那就是跟小兒心臟病協

會，他們會有一些獎助學金補助，或是什麼類似這一種的；其它的包括像輔具或什麼，其實公部門都已經有在弄了。

**Q06:** 請您舉例說明這些社會福利團體、機構或組織協助身心障礙學生提供的人力、物力或財力資源有哪些？

**C01:** 如果是人力的話，像我們剛剛之前講的，他們會來幫我們做身障宣導，有一些志工或是個管中心那些人，他們會有人力幫我們辦活動。那如果是物力的話，物力比較少耶!物力還好啦!比較沒有那麼多。財力資源就更少，除非他主動找我們，否則財力其實就比較少，除了獎助學金申請之外啦!我們很少收到那種私人有那種補助的，非常非常少。

**Q07:** 貴校目前運用社會福利資源協助身心障礙學生的模式或策略有哪些？

**C01:** 嗯.....這樣子講好了啦!我會把它區分成普遍性跟特殊性，普遍性基本上他該拿的我們全部都會.....普遍性就是他應該都要有的，我們都會幫他拿；包括手冊、學雜費補助、午餐補助，或者是輔具申請，就是應該有的普遍性我們都會幫他弄；那特殊性就要看小孩子有沒有特殊需求，我們才會去額外幫他弄，那這部分就會比較少了。

**Q08:** 您覺得貴校還能運用哪些社會福利資源協助身心障礙學生的模式或策略？

**C01:** 其實我們會鼓勵他們，因為怎麼講.....我會覺得.....嗯.....我覺得我們跟那些社福機構之間，我們的溝通管道並沒有很...我們交換資訊並沒有很頻繁；所以其實我們不是很清楚他們在做什麼，我們經常看到的東西，通常都只是一列表單，告訴你說我們有哪些機構，什麼地方可以去；那我們如果沒有主動找他，或他沒有主動找我們，其實我們幾乎是兩條平行線；所以我會建議說，是不是他們可以社會局或什麼單位，可以定期彙整，或是說某一個平台，然後他會宣布訊息給我們；那對我們來說，比較困擾的還是一樣，他們只做學齡以後，就是高中以後的人，他們做的活動跟我們關係都不大，關係都不大；所以我們可用的東西其實本來就不多了啦!就變成是說他發那個訊息給我們，我們也只能轉介給畢業生，或者是說學生家長他們知道，那我是覺得說如果說還要再加強促進這個東西的話，是不是弄個平台、或者是看信箱、或是他們彙整訊息給彼此，我們還有一個比較常遇到的是畢業生要找安置的地方，就譬如說我們有小孩子從這邊讀，讀到啟智學校畢業，然後他們要再安置的話，我們有幫他找過一、兩個點，或者是說他想去若竹兒，他問我們那邊好不好，我們就會跟他講說，你去那邊能得到的服務大概是什麼情況。

## 貳、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生之影響因素

### 一、內部影響因素

**Q09:**貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生前，通常會針對內部做哪些評估？

**C01:** 會先看小朋友缺什麼，有沒有可能達得到，譬如說，我們會去看小孩有什麼問題，能申請的都先幫他申請，像手冊，小孩至少都會有，包括小孩手冊到了要換照，我們都會跟他講，比較特別的是中低收入戶，他跟我們講說，一直在那邊說他們經濟狀況很差等等，我們就會想說幫他去跟村里長講，幫他們走這一條拿到中低收入戶證明這一套流程，我們只是跟他講，你應該怎麼弄，跟村里長講，村里長就會幫你跑財稅系統報告出來。

我們會先看說他應該有什麼，可是他還沒有拿到的；或是他可能可以拿到的，像剛剛講到的，中低收入戶那一種；然後，另外，還有一些學雜費減免的部分，如果他可以，我們基本上都會幫他弄。所以，我們會先看學生少什麼，可能拿得到的，我們都會去幫他弄。

**Q10:**促使貴校想要運用社會福利資源或降低意願的內部因素有哪些？

**C01:** 目前為止，就任何東西的申請手續上，對我們來說都不是太難，因為事實上都是一些文書作業而已，就像.....我們都不構成太大的困難。唯一可能會降低我意願的是，那項東西對小孩來說，事實上需要不大，或是需求不大，我們就不幫他弄了。否則一般的話，因為目前各種東西的文書作業，我們做起來都不會太困難；所以只要我們知道，小孩又需要，我們都會申請，除非我們覺得小孩不需要，就會降低意願。有一些額外、就是有一些協會、或是一些其它的東西，那些對小孩不是至關重要；然後，那些東西我們會跟他講，但是我們覺得他可能用不到，也可能不會去，我們就算了!譬如說舉例啦!參加活動，參加活動的機會；例如:像園遊會、像有些東西，我們會跟他講，可是他們如果沒意願，或沒有什麼.....我們可能就算了!基本上，我們覺得說他...還好啦!有些是可有可無的東西，就覺得.....就有些錦上添花，就覺得還好，我們會告訴他訊息，但如果他不要，我們也不會主動幫他那個；但他要，我們就主動幫他申請，類似像休閒之類的東西啦!大部分依他需求的部分，還有一些是我們沒有辦法達到的啦!譬如說有家長他是外配，他們家可能是因為整個社經地位偏低，可是我們真的是無能為力，那就是他的需求其實就是要經濟改善，可是那個我們不太有辦法，我們頂多只能幫他找一些.....申請各項補助，希望他能夠有點改善；可是基本上，你改變不了他的需求，解決不了他的問題啦!或者說外配媽媽跑了之類，我們就比較沒有辦法解決小孩的問題；雖然你知道那個很重要，但是沒有辦法那個.....。

**Q11:**您對於貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生的看法為何？

**C01:** 應該是說家庭因素啦!我們比較管控不到的家庭因素，其實我們最常見就是媽媽是外配，或是媽媽本身是身障，然後爸爸失業，整個家裡就是.....孩子回去也沒有人照顧，或是照顧得不太好；那這些我們知道問題，可是你沒有辦法找到有效的資源來介入，就是一個無解的問題啦!因為社福團體大概很少能夠，社會資源大概很少解決這方面的問題，他也不到高風險，或是到很危...需要社會局介入的狀況，他也不到那個程度；但是就是.....小孩沒有被很妥善地照顧，比起一般正常的家庭來說啦!我覺得那些東西，主要都只能救急，他沒有辦法解決他根本的問題，不管你是人力、物力或財力，其實沒有辦法解決他根本的問題啦!譬如說今天有什麼家長成長團體或什麼之類，他也不能去參加，你是解決不了他的問題的；其實他也不需要，他的最大問題就是經濟，你改善不了經濟，對他幫助也是不大。

## 二、外部影響因素

**Q12:**貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生前，通常會針對外部做哪些評估？

**C01:** 第一個比較.....地理環境反而不是我們會最先考量的問題，因為只要你在嘉義縣境，嘉義縣市裡面，基本上地理環境不會構成太大的問題，因為交通上其實都還好，我們去或他們來，其實問題都不大，我們會比較考慮關係互動，就是熟不熟啦!熟不熟悉這個關係，我們跟他們機構熟不熟，這是一個很重要的關係，然後再來就是，他們有沒有我們需要的資源，這才是比較需要的關係。

**Q13:**促使您想要運用社會福利資源或降低意願的外部因素有哪些？

**C01:** 友不友善，我覺得對方友不友善是.....，第一個熟悉度友不友善，是我們最願意先考量的一個問題；第二個問題還是一樣，你的資源到底是不是我需要的。

## 參、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生面臨之挑戰

**Q14:**貴校在運用社會福利資源協助身心障礙學生的經驗中，曾經遭遇過哪些困難？

**C01:** 唯一比較困難的有，有一個:有一個困難是我們幫他申請中低收入戶，但問題是他們家的家戶所得跟財產沒有辦法過，他們家沒有人賺錢，可是他們家的硬體設備，不動產這些東西過不了，真的是頭大了；因為過不了中低，你

很多補助拿不到，可是孩子卻真的需要；所以我們就要改尋求其它的管道，譬如說從學校那邊動用學校的一些獎助學金之類的東西，來幫他忙，這是比較轉折的困難。

**Q15:**老師或身心障礙學生最常見的需求是什麼？您最近曾遇到哪些困難希望獲得協助卻還沒有解決的？有何具體的建議嗎？

**C01:** 學生最常見的需求其實是經濟啦!經濟的部分；老師他們沒有什麼太大的需求，還好，是沒什麼需求啦!具體建議就是尋求替代資源。

**Q16:**您覺得未來運用社會福利資源協助身心障礙學生可如何去規劃或創新？

**C01:** 我覺得他們應該設一個平台，把各項資源訊息拋出來，媒合雙方；媒合雙方的管道，讓彼此都知道，你有辦什麼活動，你想要找誰，那我們就可以提供、就可以去尋求那個資源。目前我不覺得我們有這麼暢通的媒合管道，大部分都是我們要自己想辦法去找。

受訪者：C02

## 壹、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生之模式策略

**Q01:** 貴校曾經透過哪些管道知道社會福利資源？

**C02:** 那這管道可能有幾個方式:第一個大概就是像一些 NGO 團體，像.....以縣來講，縣的那個什麼.....志工協會，他總幹事，這一次像.....我就請教他滿多的，因為他畢竟他接觸這一塊的話，在縣志工協會賴總幹事，他可能經驗比較多，我就是請教那些有經驗的啦!另外，就是透過辦活動當中，goole 去搜尋資料庫，我覺得也是一個很好的方式，用 goole 搜尋。然後，這些之外，其實第三個就是透過辦活動當中，或是我去參加研習當中，我會去請教那些講師，我的需求告訴他，然後他就會告訴我，大概可以找哪些。在推業務這方面很像就滿不錯的，可以找到需要的。

**Q02:** 貴校曾經與當地的身心障礙社會福利團體、機構或組織有所接觸聯繫、互動合作或教學參訪活動嗎？目前仍持續進行中嗎？

**C02:** 現在的話，像這學期大概有嘉大，這是要針對福利團體嗎？還是？最近嘉大有一個特教志工團的，他要來做一個類似帶.....認識特教生這個.....一個系列活動，大概有八堂課，八次課啦!大概都假日，這嘉大特教社團的。然後，上一次全國身心障礙日，我們也有協辦(移至輔導室辦公桌位置拿取感謝狀)2012 國際身心障礙日，我們也是協辦單位，地點在我們學校，他就是大概他有.....活動就是有在我們鎮踩街，各個縣的所有身心障礙單位，或是一些志工單位，他就會派一些隊伍，我們學校出的人力，大概就是出三位人力，踩街評分的動作，所以是國際身心障礙日這個；他是一個，算是也一個身心障礙不知道什麼單位啦!就是也跟社會局合辦，我們學校協辦的。

**Q03:** 貴校最常運用的社會福利資源是什麼？所獲得的資源是什麼？

**C02:** 像如果說類似低收入戶或低收入戶補助那個算不算？財力，經費，那.....然後，人力的話，我是比較想說，我的觀念啦!可能也是因為職務所在，我是覺得我比較滿喜歡跟大學合作，因為我覺得大學畢竟各方面的資源資訊都比較新，人力啊!那個學經歷背景應該要找人才會比較多一點，所以大概也是會朝大學來找一些人力資源。

**Q04:** 貴校曾經運用當地社會福利團體、機構或組織協助身心障礙學生的社會福利資源有哪些？

**C02:** 像我們學校家長會也算是一個財力吧!因為他整個年度經費，我把他提計畫的時候，也說大概撥個一年一萬塊的經費給這些特教班學生運用，這是本校的家長會，家長會也都滿贊同的。

**Q05:** 請您舉例說明這些社會福利團體、機構或組織協助身心障礙學生提供的人力、物力或財力資源有哪些？

**C02:** 這個很像一些鑑定工作，我們慈濟單位，大林慈濟，因為就近嘛!很像曾經有醫生來診斷過什麼.....對!醫療團隊，這學期不知道幾月我忘記了，就這學期的，有來過一次，而且他這個很像.....，像我有看到其他學校，其他學校的學生也帶進來。

**Q06:** 貴校目前運用社會福利資源協助身心障礙學生的模式或策略有哪些？

**C02:** 以我們家長會是.....我輔導室，家長會開會的時候就是要提預算，經過家長會開會表決同意通過預算。

**Q07:** 您覺得貴校還能運用哪些社會福利資源協助身心障礙學生的模式或策略？

**C02:** 我覺得像大學，他如果有類似相關科系的話，能形成一個合作模式，比如說駐校啦!或什麼，應該是可以考慮的方式啦!我覺得...我是想這麼做。

另外，我們縣的有類似有一個特教輔導團，我覺得也是一個滿好的運用方式，如果說以後有機會的話，畢竟他接觸這一塊經驗看得比較多一點，或許要尋求協助，會不會這樣比較快一點，我只是覺得這也是很好發揮的一個方式，因為你一些鑑定啦!一些補助啦!一些相關福利啦!老師知道的畢竟有限，透過他會不會瞭解更多這樣。

## 貳、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生之影響因素

### 一、內部影響因素

**Q08:** 貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生前，通常會針對做哪些評估？

**C02:** 第一個可能要看說，評估說還是要學生有整個.....障礙類別可能要做一個需求評估，比如說他哪個學生可能需要哪方面的協助，學校單位不足的部分要類似做一個個別評估出來，然後就針對學生.....。

另外，老師可能，我們特推會的話，在開會當中，讓老師提一些建議，或者是他整個年度推的話，有遭遇到什麼樣的困難，那這個.....當然我們列入紀錄，就做一個後續的辦理方向。

另外，家長會這邊還是一樣，就是會持續有一筆經費，算是支援學校這邊；所以家長會那邊等於也要跟他打好關係，讓他覺得說他付的這方面的經費，對特教生來講是一個不錯的.....減少後顧之憂，減少一些(負擔)。當然，運用當中，他們也會跟他(家長會)講說，到底這個錢是怎麼花的？也會讓他知道。當然，也要一些成果給他知道。

**Q09: 促使貴校想要運用社會福利資源或降低意願的內部因素有哪些？**

**C02:** 目前倒是應該沒有碰到這個啦!不過可能就是他一一些.....站在協助老師或學生的立場，可能會額外增加老師或行政人員負擔，可能要考慮一下。就是怕他來的.....他的方式，可能比如說上課會...推的計畫當中，如果說影響到學生課務的話，太多這個，我覺得也是不好的。另外，如果他這個資源進來，本來預期是好，但是好像效果還是有限的，可能也要考慮終止。他來的人員，可能提供的服務，如果老師也高過他所提供的服務，就是他帶來的服務沒有高過老師的話，這可能也，就是不要做虛.....表面的，實際成果如果說老師來做的話，會比他們好的話，可能會委婉的拒絕他這個單位進來。

**Q10: 您對於貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生的看法為何？**

**C02:** 學校應該社會資源福利資料庫我想，要有一個.....建立一個資料庫，運用參考上面，可能要尋求協助的話，對老師來講，會比較方便一點，蒐集的資料要多；另外，可能有機會的話，建立合作模式，例行的合作模式；社會福利，我覺得應該大部分來講，對學校是個利多，補足一些學校的不足。

## 二、外部影響因素

**Q11: 貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生前，通常會針對外部做哪些評估？**

**C02:** 在外部來講，我覺得社福資源對我們學校的投入情況，是積極度的問題，他本身對學校所做的積極度跟成效性的問題；另外，在地域關係，我覺得應該是以地區性，比較近的單位，建立合作關係可能會比較好一點，可能說一樣的單位，NGO 團體或一樣的學校單位，或是醫療單位會找比較近的，或許這方面我們在推的情形會比較順一點。

**Q12: 促使您想要運用社會福利資源或降低意願的外部因素有哪些？**

**C02:** 行政流程要透過他們來協助，需要太多行政處理流程、太繁雜、程序太繁瑣的話，可能也要考慮一下。

### 參、貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生面臨之挑戰

**Q13:** 貴校運用社會福利資源協助身心障礙學生的經驗中，曾經遭遇過哪些困難？

**C02:** 我覺得可能就是一些活動在推，或是一些資源協助在進來學校，比較困難的問題就是家長參與度的問題，我們備齊一些資源要協助這個學生，但是可能身障生家長本身的接受度或是他本身的程度的問題，如果會有一些排斥(本身學經歷背景，甚至有些家長本身就是有身心障礙類別)或忽略(工作比較忙)的話，在推的方面，可能會比較大的一個問題；所以，一些像...曾經有一些要協助他，有一些外的人力資源要進來，要讓他個別出來比如說輔導，或是什麼樣的話，他反而會去拒絕，因為有簽同意書那個動作，家長參與度那個問題，有的沒接受這方面的特教資訊的話，他搞不好認為那是多餘的；另外，他也沒有那個想法說這個對他來講是不錯的，或是甚至他一些家長的家庭教育、親職教育功能本身也是沒有的，這是比較困擾的。另外，一些辦活動，辦正式活動的時候，怕忽略這些身心障礙生，全校性的，近幾年，我們學校是做得還不錯；但是會有怕行政比較不去支援他們那個情形—學校單位。

**Q14:** 您覺得未來運用社會福利資源協助身心障礙學生可如何去規劃或創新？

**C02:** 在家長方面，可能就是在親子教育，試著說對他們有一些作為啦!讓他們知道說，他們可以對學生一些就學、或是輔導，這方面的資訊還是要給他們，試著再教育他們家長的觀念，目前是有做，但是效果不好，參與度都還是不夠，跟他們還是會感覺有一點距離，不知道是他們本身觀念也比較退縮，還是怎樣，這個就不知道了。另外，大概就是我們特教組這邊一些人力資源、財力、物力等等資源，可能還是請他就好好地建立一些資料庫。像社會福利單位，我覺得還是結合縣的地方政府—縣政府，把一些像社會福利可以提供針對身心障礙的社會福利列進來手冊裡面，我們社會處有一些社會福利資源手冊，如果也涵蓋特教這個區塊的話，這樣或許功能會比較完整一點點。

## 附錄四

### 嘉義縣市身心障礙社會福利團體機構一覽表

嘉義縣身心障礙福利團體一覽表

團體名稱	地址	電話	傳真
社團法人嘉義縣身心障礙者聯合會 (嘉義縣輔具資源中心)	603 嘉義縣梅山鄉梅北 村中山路 748 號	05-2626422	05-2626222
社團法人嘉義縣殘障自強協會	611 嘉義縣鹿草鄉鹿草 村 55-8 號	05-3755070	05-3755068
社團法人嘉義縣盲人福利協進會	621 嘉義縣民雄鄉金興 村集福街 44 巷 2 號	05-2205623	05-2217526
社團法人嘉義縣肢體殘障福利協進會	622 嘉義縣大林鎮平林 里新興街 138 號	05-2659211	05-2659215
社團法人嘉義縣脊髓損傷者協會	602 嘉義縣番路鄉下坑 村下坑 8-1 號	05-2593271	05-2593027
社團法人嘉義縣智障者家長協會	621 嘉義縣民雄鄉東榮 村文化路 42-2 號	05-2062165	05-2062140
社團法人嘉義縣精神康扶之友協會 (小太陽社區家園)	604 嘉義縣竹崎鄉灣橋 村 18 鄰 263 號	05-2790533	05-2792080
嘉義縣炬光協會	622 嘉義縣大林鎮大美 里 170 號	05-2954987	
社團法人嘉義縣聽語多重障礙福利 協進會	612 嘉義縣太保市安仁 里祥和三路 308 號	05-3623689	05-3627254
社團法人嘉義縣聲暉聽障協會	621 嘉義縣民雄鄉大崎 村十四甲 4-6 號	05-2204079	05-2204105
社團法人嘉義縣扶緣服務協會	616 嘉義縣新港鄉公園 路 28-1 號 4 樓	05-3747552	05-3744994
社團法人嘉義縣身心障礙服務協會	604 嘉義縣竹崎鄉和平 村田寮 29-3 號	05-2617493	
嘉義縣身心障礙者日間照顧服務中心	612 嘉義縣太保市新埤 里 179 號	05-3613327	05-3612111

資料來源：嘉義縣社會局社會福利專區(2011 年 10 月)

嘉義市身心障礙社會福利團體一覽表

團體名稱	地址	電話	服務項目
嘉義市身心障礙福利服務中心	嘉義市錦州二街 36 號	05-2859043	身心障礙福利諮詢、日間托育中心、按摩中心
嘉義市身心障礙綜合園區-再耕園	嘉義市玉康路 160 號	05-2852698	多元性福利服務、日間托育、庇護工廠、按摩中心等
財團法人若竹兒教育基金會附設嘉義市私立若竹兒智能發展中心	嘉義市五顯街 178 號	05-2338063	心智障礙學童教養及職業訓練
財團法人創世社會福利基金會附設嘉義市私立創世清寒植物人安養院	嘉義市友愛路 562 號 4 樓	05-2320578	植物人安養、照顧
財團法人嘉義市私立嘉愛啟智發展中心	嘉義市林森東路 707 巷 76 號	05-2779139	心智障礙學童教養及職業訓練
財團法人雙福社會福利慈善事業基金會附設晨光智能發展中心	嘉義市台斗街 263-33-2 號	05-2765041 -8910	身心障礙福利諮詢、日間托育中心
嘉義市殘障者服務協會	嘉義市體育路 2 之 3 號	05-2858215	殘障扶助申請、職業訓練、就業輔導等
嘉義市聾啞福利協進會	嘉義市長竹里水源地 34 之 34 號	05-2757977	協助聾啞人士申請各項福利
嘉義市盲人福利協進會	嘉義市新榮路 225 號 2 樓 2	05-2291293	福利諮詢、按摩訓練及卜卦技能學習
嘉義市聾暈協進會	嘉義市錦州二街 28 號 2 樓	05-2854679	聽障教育訓練、就醫就醫、復健福利諮詢
嘉義市智障福利	嘉義市林森東路 707 巷 76 號	05-2779137	職業訓練及智障者

協進會			福利服務
嘉義市脊髓損傷者協會	嘉義市林森西路 364 之 1 號	05-2161873	脊髓損傷人士福利服務及轉介
嘉義市腦性麻痺協會	嘉義市玉康路 160 號	05-2337767	腦性麻痺相關福利及諮詢
身心障礙者生涯轉銜個案管理中心	嘉義市民權路 60 號 (聖馬爾定醫院民權院區 1F)	05-2780040 分機 1600-1602 傳真: 05-2766971	個案轉介 轉銜管理

資料來源：嘉義市特殊教育資源中心(2007 年 6 月)

嘉義縣身心障礙社會福利機構一覽表

機構名稱 (樓地板總面積) (電子郵件位址)	負責人 聯絡人	地址 (網址)	電話 傳真	立案床數 (立案年月)
財團法人天主教會嘉義教區 附設嘉義縣私立聖心教養院 (3131.3 平方公尺) <a href="mailto:sacheart@ms51.hinet.net">sacheart@ms51.hinet.net</a>	鍾安住 吳敏華 蔡昆煌	嘉義縣東石鄉港墘村 60 之 40 號 <a href="http://www.sacheart.org.tw/">http://www.sacheart.org.tw/</a>	3795465 3793381	養護 70 床 早療 20 人 日托 30 人 (77 年 11 月)
財團法人天主教會嘉義教區 附設嘉義縣私立敏道家園 (11000.45 平方公尺) <a href="mailto:mindao.home@msa.hinet.net">mindao.home@msa.hinet.net</a>	鍾安住 劉振旺 涂淑錦	嘉義縣朴子市大葛里學府 路 2 段 92 號 <a href="http://www.mindahome.org.tw">http://www.mindahome.org .tw</a>	3628895 3625344	養護 200 床 (99 年 2 月)
財團法人嘉義縣私立一心教養 院 (1329.72 平方公尺) <a href="mailto:ye.chin@msa.hinet.net">ye.chin@msa.hinet.net</a>	李振榮 陳柏宇 楊淑梅 劉才銀	嘉義縣鹿草鄉鹿東村 1 鄰 1 之 5 號 <a href="http://oneheart.org.tw/">http://oneheart.org.tw/</a>	3750877 3755855	養護 60 床 (91 年 12 月)
嘉義縣私立嘉義教養院 (421.68 平方公尺) <a href="mailto:chiayi0920011864@yahoo.com.tw">chiayi0920011864@yahoo.com.tw</a>	廖春崧 廖梅君 陳莉樺	嘉義縣鹿草鄉後堀村 23 鄰山子腳 6 之 10 號 <a href="http://chia-yi.ho.net.tw/">http://chia-yi.ho.net.tw/</a>	3751891 3753596	養護 22 床 (92 年 1 月)
嘉義縣私立仲埔教養院 (926.51 平方公尺) <a href="mailto:a2308877@yahoo.com.tw">a2308877@yahoo.com.tw</a>	黃宏玉 李依蓁	嘉義縣民雄鄉北斗村 21 鄰北勢子 1 之 111 號 <a href="http://tw.myblog.yahoo.com/anljo741/">http://tw.myblog.yahoo.co m/anljo741/</a>	2203799 2131699	養護 28 床 (92 年 6 月)
財團法人嘉義縣私立嘉惠教養 院 (621.08 平方公尺) <a href="mailto:chiahui365@yahoo.com.tw">chiahui365@yahoo.com.tw</a>	呂佩珊 呂嘉來 吳國祥	嘉義縣水上鄉三界村 10 鄰三界埔 218 之 9 號 <a href="http://www.chiahui.artcom.tw/ap/index.aspx">http://www.chiahui.artcom. tw/ap/index.aspx</a>	2390069 2306965	養護 24 床 (93 年 12 月)
嘉義縣私立大林教養院 (363.4 平方公尺) <a href="mailto:dalin.a1234@msa.hinet.net">dalin.a1234@msa.hinet.net</a>	劉美玲 陳佳瑩 劉麗惠	嘉義縣大林鎮中坑里 3 鄰 沙崙路 68 號 <a href="http://dalin1234.myweb.hinet.net/">http://dalin1234.myweb.hi net.net/</a>	2950191 2950581	養護 22 床 (94 年 1 月)
財團法人若竹兒教育基金會附 設嘉義縣私立若竹兒智能發展 中心 (392.09 平方公尺) <a href="http://www.rjrc.org.tw">www.rjrc.org.tw</a>	林朋輝 陳美真	嘉義縣民雄鄉大崎村 16 鄰大丘園 18 之 23 號 <a href="http://www.rjrc.org.tw">http://www.rjrc.org.tw</a>	2209987 2208705	日托 30 人 (98 年 6 月)

資料來源：嘉義縣社會局社會福利專區(2012 年 6 月)

嘉義縣身心障礙社會福利機構服務內容

機構名稱	服務對象	服務項目	服務時間	地址	電話傳真
社團法人嘉義縣脊髓殘障福利協進會	脊髓損傷者 (年齡不限)	1.輔具諮詢 2.醫療轉介 3.就學輔導 4.急難救助 5.福利資源 6.復康巴士 7.協助就醫 8.宣導	週一至週五 08:00~17:00	嘉義縣番路鄉下坑鄉下坑8之1號	電話： 05-2593271 05-2594032 傳真： 05-2593027
社團法人嘉義縣肢體殘障福利協進會	肢體殘障者 (年齡不限)	1.職業訓練 2.獎學金 3.協助聯繫 4.福利資源 5.住院/死亡輔恤	週一至週五 08:00~17:00	嘉義縣大林鎮平林里新興街138號	電話： 05-2659211 傳真： 052659215
社團法人嘉義縣身心障礙者聯合會	身心障礙者 (年齡不限)	1.輔具評估、租借及維修 2.到宅復健訓練 3.協助聯繫福利資源與轉介 4.輔導就業及創業	週一至週六 08:00~17:00	嘉義縣梅山鄉梅北村中山路748號	電話： 05-2626422 傳真： 05-2626222
嘉義縣昇平關懷弱智人協進會	1. 弱智者 (年齡不限) 2. 0至6歲發展遲緩兒童 3. 國小弱勢兒童	1.學前日托班： (1) 融合教育 (2) 個別教育	週一至週六 08:00~17:00	嘉義縣竹崎鄉昇平村42之2號	電話： 05-2543372 傳真： 05-2542002
		2.學齡日托班： 課後輔導	週一至週六 12:00~17:00		
		3.專業諮詢： (1) 親職講座 (2) 技能訓練	不定期		
		4.諮詢服務： 電話諮詢	週一至週六 08:00~18:30		
財團法人天主教會嘉義教區附設私立聖心教養院發展遲緩兒童早期療育中心	3~6歲發展遲緩及身心障礙兒童	日間托育	週一至週五 09:00~16:00	嘉義縣朴子市博文街151號	電話： 05-3793541 傳真： 05-3793541
	0~6歲發展遲緩及身心障礙兒童	融合教育	依孩子狀況為主，一星期一次。		

	0~6 歲發展 遲緩及身心 障礙兒童	外展服務： 1.到宅 2.到校 3.時段班	週一至週 五，與家長 協商後，安 排服務時段		
	0~6 歲發展 遲緩及身心 障礙兒童	個別化的教育訓練	週一至週 五，與家長 協商後，安 排服務時段		
	1.社區民眾 2.發展遲緩 及身心障礙 兒童及家長	1.各項福利諮詢服務 2.臨時托育服務 3.家庭功能重建 4.社會支持網絡建構 5.提供親職教育及就學轉銜 服務	週一至週五 08:00~17:30		
	1.社區民眾 2.發展遲緩 及身心障礙 兒童及家長	諮詢服務	週一至週五 08:00~17:30		

資料來源:嘉義縣特殊教育資源中心(2012年9月)

嘉義市身心障礙社會福利機構

機構名稱	服務對象	服務項目	服務時間	地址	電話傳真
財團法人雙福利慈善事業基金會附設嘉義市私立晨光智能發展中心	0至6歲發展遲緩與身心障礙兒童	幼兒能力分別進行小組、團體與個別教育訓練	週一至週五 08:00~16:30	嘉義市中庄里 台斗街 363-33-2號 1-2樓	電話： 05-765041 轉 8910、 8911 傳真： 05-785755
	0至6歲發展遲緩與身心障礙兒童(家長無交通能力、身體病弱)	到宅服務(一對一親職輔導)	每週一次		
	安置幼托園所之0~6歲發展遲緩與身心障礙兒童	到校服務 1.輔導園所教師針對兒童融入幼托園所的課程與環境適應之技巧 2.協助教師擬定幼兒個別教育計畫	每週一次		
	0至15歲發展遲緩與身心障礙兒童	臨托服務 寒暑假的短期托育	週一至週五 8:00~17:30		
	0至6歲發展遲緩與身心障礙兒童	親職教育 時段班 (一對一教學)	每週一次 一次60分鐘		
	已入小學特教班，須安親指導課業(以低年級為主)	國小學齡課後安親班 1.學齡兒童課後輔導安親 2.分組教學 3.生活技能培養	1.學期間：週一至週五 13:00~16:30 2.寒暑期：週一至週五 08:00~16:30		
	1. 0~6歲發展遲緩兒與身心障礙兒童及家長 2.社區民眾	諮詢服務 1.電話諮詢或面談 2.相關活動宣導	週一至週五 08:00~17:30 週六 08:00~12:00		

伊甸基金會嘉義市身心障礙福利服務中心	0~6 歲發展遲緩、身心障礙兒童	日托班	週一至週五 08:30~15:30	嘉義市 錦州二 街36號	電話： 05-834275 傳真： 05-834297
	國小一、二人級小朋友	半日托(課後輔導)	週一至週五 13:00~17:00		
	1.收托兒童之家長 2.社區民眾	諮詢服務： 1.電話諮詢 2.預約面談 3.網路諮詢	週一至週五 08:00~17:00		
	1.收托兒童之家長 2.社區民眾	親職教育： 親職講座、家長團體等			
	1.社區民眾 2.幼托園所	社區宣導及社區適應			
嘉義市脊髓損傷者協會	脊髓損傷人士(不限年齡)	脊髓損傷人士福利服務及較介、復康巴士、職業訓練	週一至週五 08:00~12:00	嘉義市 林森西 路364 之1號	電話： 05-2161873 傳真： 052161875
嘉義市腦性麻痺協會	腦性麻痺患者(不限年齡)	腦性麻痺相關福利及諮詢、社區服務中心、會員諮詢、日間托育	週一至週五 08:30~17:00	嘉義市 福全街 33號	電話： 05-2337767 傳真： 05-2338773
財團法人若竹兒教育基金會附設嘉義市私立若竹兒智能中心	15-45 歲身心障礙者	1.日托服務 2.職前訓練	週一至週五 08:00~16:00	嘉義市 五顯街 178號	電話： 05-2338063 傳真： 05-2338056

<p>褓母職業公會</p>	<p>一般民眾 弱勢族群</p>	<p>1.保母訓練及就業輔導 2.安親班 3.失業婦女補助津貼</p>	<p>週一至週五 09:00~18:00</p>	<p>嘉義市 五福 街 131 巷 9 號</p>	<p>電話： 05-2772746 傳真： 05-2772746</p>
<p>嘉義市新住民 家庭服務中心</p>	<p>嘉義市轄區內 越南、印尼、菲 律賓、柬埔寨、 泰國、緬甸、大 陸等籍，因婚姻 移民之女性朋 友及其家庭。</p>	<p>1.外籍配偶家庭訪視 及電話訪視 2.諮商服務與轉介 3.機車考照課程 4.不定期辦理相關課 程與講座 5.異國風情資訊書報 6.網際網路諮詢資訊 7.志工招募及培訓 8.社會資源轉介與聯 結 9.提供經濟補助 10.單親暨弱勢家庭 子女課業輔導班 11.外籍配偶家庭兒 童學前啟蒙服務 12.建立通譯人力資 料庫 13.外籍暨大陸配偶 家庭暴力防治宣導</p>	<p>週一~週五 8:00~12:0 1:30~5:30</p>	<p>嘉義市 西區德 安路 6 號後棟4 樓(婦女 暨青少 年福利 服務中 心)</p>	<p>電話： 05-2310445 傳真： 05-2319256</p>

資料來源:嘉義縣特殊教育資源中心(2012年9月)

## 附錄五

### 嘉義縣市公部門身心障礙社會福利單位

#### 嘉義縣市社會處

單位名稱	聯絡電話	聯絡地址
嘉義縣政府社會處 社會救助科	05-3620900 轉 706、716、707	嘉義縣太保市祥和新村祥和 一路東段 1 號
嘉義縣日安社會福利服 務中心大林中心	電話：05-2650995 傳真：05-2650992	62242 嘉義縣大林鎮東榮街 50 號
嘉義縣日安社會福利服 務中心灣橋中心	電話：05-2792325 傳真：05-2792355	60491 嘉義縣竹崎鄉灣橋村 號
嘉義市政府社會處 社會救助科	05-2254321 轉 256 專線：05-2253551	嘉義市中山路 199 號之一

#### 嘉義縣鄉鎮市公所

鄉鎮市	電話	地址
太保市公所	05-3711106-8	嘉義縣太保市太保里 66 號
朴子市公所	05-3795102-6	嘉義縣朴子市光復路 34 號
布袋鎮公所	05-3475979	嘉義縣布袋鎮興中里自由路 2 號
大林鎮公所	05-2653211	嘉義縣大林鎮中興路二段 239 號
民雄鄉公所	05-2262101	嘉義縣民雄鄉中樂村文化路 7 號
溪口鄉公所	05-269-5950	嘉義縣溪口鄉溪北村中山路 89 號
新港鄉公所	05-3742104	嘉義縣新港鄉宮前村中山路 155 號
六腳鄉公所	05-3801121	嘉義縣六腳鄉蒜頭村 73 號
東石鄉公所	05-3732201	嘉義縣東石鄉東石村 3 號
義竹鄉公所	05-3413512~4	嘉義縣義竹鄉仁里村 389 號
鹿草鄉公所	05-3752711~2	嘉義縣鹿草鄉西井村 287 號
水上鄉公所	05-2682406	嘉義縣水上鄉水上村正義路 141 號
中埔鄉公所	05-2533347	嘉義縣中埔鄉中埔村中埔 128 號
竹崎鄉公所	05-2611010	嘉義縣竹崎鄉中山路五十九號

梅山鄉公所	05-2622121	嘉義縣梅山鄉中山路 282 號
番路鄉公所	05-2591951	嘉義縣番路鄉下坑村菜公店 101 號
大埔鄉公所	05-2521310	嘉義縣大埔鄉大埔村 54 號
阿里山鄉公所	05-2562547	嘉義縣阿里山鄉樂野村二鄰 69 號

### 嘉義市西區聯合里辦公室

聯合里別	里別	住址電話
西門聯合里	書院、驛站、民安、菜園、集英、福松、義昌、自治、大業、中庸、學圃	民生北路 1 號 05-2259253
長榮聯合里	北杏、社內、民生、慶昇、通運、榮檜、功科、康莊	林森西路 364 號 05-2283894
竹園聯合里	福全、力行、劉厝、港坪、頭港、西平、大溪、磚瑤、新西	民族路 933 號 05-2294064
八掌聯合里	華明、導民、培元、垂楊、車店、福民、湖內、美源、光路、育英、致遠、翠岱、自強	錦州二街 28 號 3 樓 05-2852133
北興聯合里	長安、北榮、重興、慶昌、小湖、竹文、香湖、湖鞭、竹圍	向榮街 208 號 2 樓 2780855
北鎮聯合里	保安、新厝、北湖、下埤、竹村	通化四街 25 號 23323010

### 嘉義市東區聯合里

聯合里別	里別	住址電話
公園聯合里	短竹、東川、鹿寮、盧厝、東平、太平、王田、長竹、後庄、新店、圳頭	啟明路 264 號 2 樓 05-2777225
東門聯合里	東噴、希康、東山、東安、大街、祐民、東仁、內安、雲霄、建國、府路	新生路 304 號 05-2740686
南門聯合里	鎮南、神農、崇文、龍山、安平、文昌、志航、蘭井、光復、初陽、震安	新生路 304 號 05-2740686
新南聯合里	新開、宣信、興南、豐年、芳草、芳安、頂寮、安寮、興村、興安、興仁	吳鳳南路 75 號 05-2283934
北門聯合里	北城、仁武、泰安、檜村、社口、仁和、中庄、仁義、後湖、荖藤、頂庄	長榮街 208 號 2 樓 2780855

資料來源:嘉義縣特殊教育資源中心(2012 年 9 月)

## 公部門身心障礙社會福利相關服務

服務類別	相關服務項目
身心障礙證明	身心障礙證明申請或換發
輔具服務	身心障礙者生活輔助器具補助
補助服務	中低收入戶身心障礙者生活補助
	身心障礙福利服務活動補助
就學服務	國民教育階段身心障礙學生獎助金申請
	國民教育階段重度身心障礙學生教育代金
	身心障礙學生及身心障礙人士子女暨低收入學生暨就學減免(補助)學雜費
轉銜服務	身心障礙者生涯轉銜暨個案管理服務
支持服務	身心障礙者臨時暨短期照顧服務
交通服務	身心障礙者免費乘車
	身心障礙者復康巴士交通服務

資料來源:整理自嘉義縣社會局社會福利專區(2012年6月)

## 身心障礙社會福利轉銜服務單位

服務單位	對象	生涯轉銜內容
嘉義縣發展遲緩兒童早期療育通報轉介中心	學齡前	早期療育
嘉義縣身心障礙者生涯轉銜暨個案管理中心 (財團法人私立天主教中華聖母社會福利慈善事業基金會)	學齡階段	特殊教育
	7-65歲	生涯轉銜暨成人個管
嘉義縣政府社會處勞資關係科	15-64歲	職業重建窗口
嘉義縣長期照顧管理中心	50歲後	長期照顧

資料來源:整理自嘉義縣政府教育處特殊教育科身心障礙者社會福利暨特教福利宣導手冊(2009)

## 附錄六

### 嘉義縣市醫療院所一覽表

#### 嘉義縣

醫院	電話	分機	地址
臺中榮民總醫院灣橋分院	05-2791072	5311	嘉義縣竹崎鄉灣橋村石麻園 38 號
臺中榮民總醫院灣橋分院鹿滿院區	05-2611024	8790 8791	嘉義縣竹崎鄉鹿滿村水景頭 16 號
財團法人長庚紀念醫院嘉義院區	05-3621000	2204	嘉義縣朴子市嘉朴路西段 6 號
財團法人佛教慈濟綜合醫院大林分院	05-2648000	5550	嘉義縣大林鎮民生路 2 號

資料來源:研究者整理

#### 嘉義市

醫院	電話	分機	地址
財團法人嘉義基督教醫院	05-2765041	3061	嘉義市忠孝路 539 號
天主教聖馬爾定醫院	05-2756000		嘉義市大雅路二段 565 號
臺中榮民總醫院嘉義分院	05-2359630	3801	嘉義市西區世賢路二段 600 號
行政院衛生署嘉義醫院	05-2315050		嘉義市北港路 312 號

資料來源:研究者整理