

身心障礙者之輔具服務——

以臺北縣輔具資源中心為例

王鍾蕙

壹、前言

聯合國在 1975 年頒布「身心障礙者人權宣言」後，世界各國依循此作為身心障礙者福利服務規劃的方針，最終期能創造如一般大眾般合宜且富足的生活目標。因此，身心障礙者有權力獲得醫療、就業、教育、教養等各方面心理，或是功能性的具體協助。因為有相關服務的介入，促使他們可以展現或補充自己所能，進而融入社會生活。

有關身心障礙者的福利，可從生活各方面的角度來看，但是此篇文章則希望聚焦於身障者生活中最相關的生活輔助器具（以下簡稱輔具）所衍生的福利服務，從最基本的生活需求出發，不再如同以往談及身障福利多只關注於經濟生活上的壓力降低或補充，而是縮小範疇去說明輔具服務的重要性。

以下會先大致說明國內輔具服務情形，之後再以臺北縣輔具中心為例說明輔具服務的落實方法，並提及社會工作於輔具服務中的發揮，以及未來輔具服務的展

望，期望透過本篇文章，能讓未來輔具服務型態能有更完善的服務方針參考。

貳、簡單的輔具概念

在說明身心障礙者生活輔助器具服務的時，以下將先針對身心障礙者生活裡使用的輔助器具做一簡略的說明。

「生活輔助器具」一般稱為輔具（Assistive Device），係指針對個人或照顧者的需要，而使用的輔助性工具，例如：輪椅可以替代行動、助行器可以訓練行走、氣墊床可以防止褥瘡發生、扶手可以增加支撐力等，因此無論是食、衣、住、行、娛樂或甚至是就業、就醫、就學等各方面，都會發展出因應個人需要而使用的輔具項目。

使用輔具的目的，是爲了要能促進個人獨立生活的能力、提升工作效率、減緩功能退化、以及保障其安全性，使個人生活品質獲致改善，或使照顧者能夠輕鬆既安全地從事照顧工作，所以任何在市面上販賣、修改或量身訂製作的輔助器具，都可視為輔具。

所以，輔具並非完全限定為身心障礙者使用，其實只要是身心障礙者、銀髮族、因疾病（傷害）造成有短期性需求的個人、或從事照顧工作的個人，都有使用輔具的可能，就像家中的鞋把、開瓶器、遙控器、或是放大鏡，也都是很方便的生活輔具。

而本篇文章，目的是為了說明國內目前的輔具服務，是故文章中所稱的輔具多聚焦與範定在身心障礙者使用的輔具項目，或是補助標準表中的各項輔具。

參、國內身心障礙者輔具服務

在身心障礙者相關的福利規劃內，不難發現有購買生活輔助器具的補助福利措施，目的當然是能減輕身障者經濟的壓力外，更重要的保障基本人權，期望身障朋友透過使用生活輔助器具，來彰顯及補足生活功能的缺憾。

依據內政部主計處（2005）資料顯示，截至民國94年6月底止領有身心障礙手冊者有923,497人，較93年底增加1.63%；身心障礙人口占總人口之比率為4.06%，較93年底增加0.06個百分點，比率逐年上升。

當身心障礙者的人數增加，可預期相對性的需求服務型態，以及福利內容更應該充實，以符合使用者的實際需要。身障者的形成無論是先天或後天的影響就目前醫療科技尚無法進行復原的工作，所以使用生活輔助器具來提昇或補強個體獨立生活的能力，便是社政體系可以積極與邁進的目標。

綜觀國內目前輔具相關的主管機關，涉及有內政部、行政院衛生署、教育部、行政院國家科學委員會科會、行政院勞工委

員會、交通部、經濟部、行政院體育委員會、國軍退除役官兵輔導委員會、內政部建築研究所、經濟部標準檢驗局、以及各直轄市、縣（市政府）等中央或地方單位。這麼多的主管機關，目的是要各司其職並達到專業分工的效能，期使輔具服務能達到不同層次的協助與支援。

就輔具服務型態來說，政府單位的福利服務可分「身心障礙者生活輔具器具補助標準」與「設立相關輔具資源中心」兩大重點工作，前者著重是的身心障礙者購買輔具後的經濟性補助，後者則是提供評估、租借、維修、研發等實質性的服務措施。

自內政部公布「身心障礙者生活輔助器具補助標準」後，各地方縣市政府則依此推展辦理，但於實施後考量到資源分配及避免資源浪費的問題，於民國93年公布修正後的補助標準，其中更可見的是專業分工機制，與輔具資源分配的合理性。在93年公布的補助標準內容中，主要變革如：增列輔具補助項目、界定輔具補助項目內涵、增加需取得輔具評估報告書之規定。透過多層次的把關，確保身障者真正能獲得適切的輔具，不再只是以往經濟補充性的福利方式，而是考量到實際所提供的生活需求滿足。

國內輔具服務的另一主軸，則是輔具中心的設立。依據輔具資訊手冊（民94）顯示，內政部輔具資源推廣中心已有5所，分別為多功能輔具、顏面傷殘、資訊科技、足部、與聽語障輔具資源推廣中心；國科會科技輔具研發中心有3所，為地區性的北、中、南三區；教育部大專院校學生學習輔具中心有3所，區分為視障、肢

障、聽語障各功能；衛生署醫療復健輔具中心共有 13 家，廣設於各大醫學中心；內政部地方輔具資源中心有 20 家；地方性輔具中心共有 8 所。各大輔具中心所提供的服務，多以評估、諮詢、研發、維修、展示、回收、租借、教育等為服務主體。雖然各系統的輔具中心網絡尚未健全連結，但落實全面性、普遍性、方便性的輔具服務，是政府單位長久以來期待加強努力的目標。

依照內政部的根源，各縣、市政府皆有各自的一套「身心障礙者生活輔助器具補助標準」，各單位會依據縣市內的需求進行運作及調整，以更符合身障者的實際輔具需求，這是從降低經濟層面的角度出發，提供給予身障朋友的生活照顧。但有別其他福利服務型態，輔具不僅只是提供經濟補貼即可，因為輔具是身障者日常生活的一部份，所以需要給予身障朋友更多輔具知能、購買、維修等一切使用須知，因此需要的是購買輔具前、後的一系列輔具教育和配套服務，才是一個完整性的輔具服務。就像一般人知道生病要去看醫生，再根據醫囑取藥，由藥師說明正確地用藥過程，這一連串的就醫行為，也可以等同輔具服務的流程，最後都是以改善生活品質為終極目標。

關於到底何謂上述各輔具中心所提供的輔具服務？以下將簡單說明之：

一、輔具評估：

針對領有身心障礙手冊民眾，生活中所需要的輔具進行專業評估，瞭解適用的輔具項目。

二、輔具諮詢：

蒐集輔具相關資訊，提供諮詢服務。

三、輔具維修：

為保障輔具使用安全性、延長使用年限、有效利用資源，透過輔具維修方式來達到。

四、輔具回收、租借：

回收閒置二手輔具，且避免資源浪費，提供回收與租借輔具服務。

五、輔具研發：

針對需求研發或改良輔具。

六、輔具展示：

集結各大廠商或單位的輔具產品，並將其分類整理，配合空間的規劃提供透明的展示平台。

七、教育宣導：

針對民眾、身心障礙者及相關專業人員，提供輔具有關的研習與訓練。

綜上，國內針對身心障礙者的輔具服務措施，涵蓋了補助與輔具相關事前、事後的服務方式。但是這些服務最優勢的地方，在於輔具服務的完整性與多元性，但最大的缺失似乎也因著多元性，造成程序間的複雜而衍生問題。各項體系間的無法聯繫整合，各地方單位的作法不一，民眾辛苦奔波的適應制度變革，以及民眾獲致輔具教育機會低落，都在在顯示輔具服務尚有需要努力和改進方向。

肆、臺北縣輔具資源相關的服務措施

「臺北縣輔具資源中心」是國內第一所地方政府自立的輔具服務單位，自民國

93 年 10 月 1 日成立至今已有一年的成績，這一年當中因為輔具服務方式的變革，讓民眾從適應政策的陣痛期，像是不清楚服務、氣憤福利提供的方式、或是需要付諸更多的行動力等抱怨，到現在可以因為服務而滿懷笑容的走出中心，可與中心保持良性互動與信任感，更是體會到真正便民的服務。因此，這也是本篇文章以北縣輔具中心為例的主要原因，透過一個服務制度的創新或是改革，解決民眾長久以來面臨服務不可近的問題，強化民眾輔具使用的概念，促使家庭責任功能的彰顯，這是在北縣中心看到的結果。當然中心不一定是最佳的範本，但是在輔具漸為人知及重視程度日增的當下，有機會傳承或是吸收各地方的服務經驗，當是作為未來輔具服務規劃的重要參著點。

一、臺北縣的現況分析

臺北縣輔具服務長久以來，發現無論是在輔具適用性、概念知能、或是服務申請程序上似乎都伴隨著不便民的聲音，因此在縣府極力推展下開始重新規劃思考創新的輔具服務型態。

輔具服務的推展，首先自「身心障礙者保護法」中即有相當程度的規定，例如：第 2 條、第 18 條、第 40 條、與第 41 條等規定，都在說明直轄市及縣（市）主管機關需辦理與設立，醫療復健輔助器具研究發展或機構等相關事宜，並且協助、強化身心障礙者及其家屬之持續性服務，政府機關應結合資源提供其他相關的居家服務、復健等服務。因此，法源提供了輔具服務最根本的依據，期望由基礎法律規定，來實現身心障礙者的基本人權。

然而根據臺北縣政府的統計資料顯示，截至 94 年 3 月統計縣內領有身心障礙手冊者約 10 萬 6,942 人；而去年度（93 年）統計資料發現，輔具補助申請案次將近有 7,000 人次。所以，身心障礙者期望享有便利性的輔具服務，必然成為縣內的重點問題。

在縣內身心障礙者實際使用服務情形中發現，以往輔具取得與補助案件申請的程序過於繁複，身障者最常遇到問題，便是需要往來奔波於醫院、公所與商家三地數次，造成民眾時間成本耗損。其次，是現有二手輔具的閒置問題，只要輔具使用情形良好，但已不適用使用者本人時，輔具孤兒的問題即將產生，這些輔具的處理，多半倚賴其他親友相互餽贈或轉送並無其他方式，衍生為另類的環保議題。第三，身心障礙者缺乏使用輔具的正確認知，更無追蹤輔導機制，無法達致輔具效益。最後，現有福利體系無法針對具有輔具需求者，提供完善輔具相關服務。

總之，上述 5 項問題無論是不便民、不專業、無法得到適用的輔具等聲音，都在在的考驗著輔具服務的缺失。因此，為解決輔具服務的限制，不再使服務反成身心障礙者的障礙，縣府期望透過輔具中心的設立，能達到真正需求服務的落實，重新創造民眾、政府、社會三贏的局面，這也就是「臺北縣輔具資源中心」設立的緣起。

二、輔具服務與制度整合的內涵

由於前述問題分析顯示，故臺北縣政府為照護身心障礙者，使其及社會大眾能瞭解相關輔具資訊，於民國 93 年 10 月 1

日正式成立「臺北縣輔具資源中心」，針對縣民提供專業完整的輔具評估、適用度檢測、及強化後續追蹤與輔導服務；並採創新簡化輔具補助申請程序，以減少申請者於醫院、商家與鄉鎮公所間往來奔波的麻煩情形。再推展二手輔具，達到資源回收再利用的機制。更整合長期照護與早期療育體系，確保具有輔具需求個案獲致相關後續服務。由一系列輔具相關的服務，期使身心障礙者能享完善的輔具服務，有效提升身心障礙者及其家庭之生活品質。以下，則說明輔具中心之服務對象、服務內容、服務型態等內涵：

(一)服務對象：

- 1.設籍臺北縣之領有臺北縣政府核(換)發或註記之身心障手冊者。
 - 2.臺北縣民高齡及具短期輔具服務需求者。
 - 3.經專業評估確有輔具需求者。
- 目前所有的輔具服務，多半針對領有身障手冊者為服務的主要對象，但實際上對於縣內越漸增加具有長期照護的需求者而言，輔具亦會是生活中不可或缺的一部份，所以不能再只是侷限以往單一服務對象，而是需要以具有實際需求對象為主體，一併將其納入提供輔具相關服務，才能使輔具服務增強可近性與便利性，以及各項社政服務體系得以銜接順暢。

(二)服務內容：

「臺北縣輔具資源中心」針對設籍臺北縣之民眾提供新世代的輔具服務，以符合身心障礙朋友輔具服務之需求。各項服務內容如下：

1.專業輔具評估：

治療師針對具有輔具需求之個案，提供量身訂製的專業建議評估，以協助身心障礙者能夠取得最合適的輔具。另對於幾項較複雜、評估不易、易出問題之輔具，臺北縣政府另訂定必須經由輔具中心評估後申請的服務，包括：流體壓力床墊、氣墊床、流體壓力輪椅座墊、輪椅氣墊座、電動輪椅、電動代步車、輪椅、特製輪椅、躺式輪椅、特製推車座椅等共十項輔具，期望藉由中心專業的團隊評估，讓身心障礙者享受更高品質的服務。

2.提倡資源回收與媒合：

回收來自個案、民眾、與機構等地的二手輔具，經整理、消毒後，媒合適用之申請者給予實物給付。且對於縣內具有短期或長期輔具需求的民眾，可用電話聯繫的方式，瞭解中心現有的二手輔具，即可享有二手輔具的領用服務。同時，對於縣內民眾只要是領有身心障礙手冊的朋友，就可享受全程免費的運送服務；若無身心障礙手冊的民眾，也只需要負擔約 100 元的運費(負擔運費視實際物品大小、遠近，由貨運公司估計)，也可擁有相同服務。

3.輔具現場展示、試用、價格透明化：

現場提供各類輔具相關軟、硬體展示、介紹、諮詢及試用，並提供各廠商產品透明化之價格，讓民眾在中心就能實際看到、使用最適合自己的輔具。

4.設立受案窗口：

民眾可依自身的便利性，選擇至中心提出輔具補助案件的申請，降低個案為補助申請往來多處的辛勞。因此，身障者只需要到中心接受評估，不但可以取得評估報告書、也由中心協助聯繫廠商至家中訂製輔具、更可以辦理補助案件申請，強調

只要來中心一次就可以完成許多的服務。

5. 追蹤輔導服務：

對於中心評估的個案，可從事輔具適用性之檢測；教導輔具之正確操作、日常保養及應注意事項，且於兩個月後電話追蹤個案使用情形，以提昇相關後續服務品質。

6. 輔具及相關福利諮詢、轉介：

提供來電或至中心的民眾，相關的福利服務資訊，促使民眾能瞭解與自身相關的福利訊息，並且針對有需求個案提供轉介機制，獲致服務資源之可近性。

7. 資源整合、完整通報：

結合縣內「早期療育通報轉介中心」及「長期照護管理中心」等福利體系，針對有需求之個案進行輔具需求評估，以達資源整合效益。

8. 專業訓練、推廣教育：

辦理、推展輔具相關活動及研習，建立專業服務人員與一般社會大眾相關輔具概念，促使專業人員知能提昇，以及培養大眾瞭解身心障礙相關福利服務。

(三) 服務型態：

欲接受中心輔具評估的個案，中心可以針對不同需求的個案，提供不同的服務型態，因此可先用電話聯繫的方式，確認與瞭解服務情形，該中心將會建議民眾最適切的服務方式：

1. 中心評估：

個案可結合本縣復康巴士，由家屬陪同可親至中心進行評估，能並配合現場展示輔具適用和瞭解，獲致最完整的服務。

2. 定點評估：

針對學校、醫院、安養中心等機構，

只要同時有二名以上個案具有輔具評估需求時，即可利用傳真方式，轉介個案基本資料，先由中心進行個案資料查核後，中心會主動與機構聯繫，並排定治療師到機構從事定點評估時間。

3. 到宅評估：

對於身心障礙手冊之障礙等級為植物人、極重度者、或具三個月內公立或財團法人醫院開立長期臥床之診斷證明者，即可享有治療師到宅進行輔具評估的服務。

(三) 補助標準：

依據臺北縣政府「身心障礙者生活輔助器具補助標準表」(如附件一)。

(四) 服務流程：

詳見附件二：臺北縣輔具資源中心服務流程圖。

輔具中心亦同其他縣市單位，針對身心障礙者提供許多實質性的服務內容，但能夠有別於其他單位服務，不在於僅是服務內容的創新，例如：單一受案窗口、提供輔具評估報告書、二手輔具領用的機制等服務內容，更重要的是該中心以民眾為主軸的服務提供思考，運用免費、專業、制度連結的模式，打破福利體制間的界限，只要與輔具相關的業務，相信都是可以著力的重要關鍵。因此，該中心期待更多與相關局室的合作機會，創造輔具服務的整體性，目標可以標訂於只要是具有輔具需求的民眾，都可以透過地方的輔具資源中心獲致第一線的立即服務。

三、服務推展與績效：

就該中心成立一年的經驗，依據有關統計可瞭解實際服務情形如下：

(一)各類型服務之每月服務量皆呈現持續上昇之情況，截至民國 94 年 10 月份之總計各月服務案件，輔具評估共 3,102 人次、二手輔具回收 1,043 件次、二手輔具媒合 699 件次、輔具補助申請案 1,565 案次。

(二)依據二手輔具媒合度推算，預估已節省輔具補助款約 236 萬 5,200 元整。

(三)自民國 93 年中心開幕並截至 94 年 10 月份止，各項服務統計數字如下：

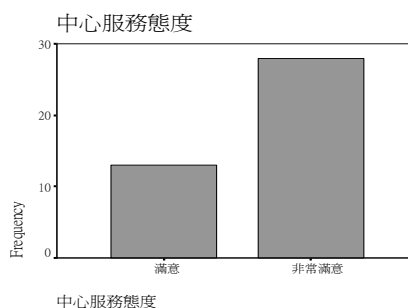
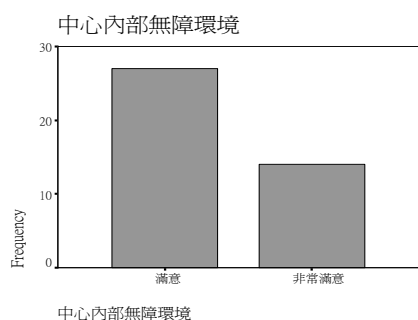
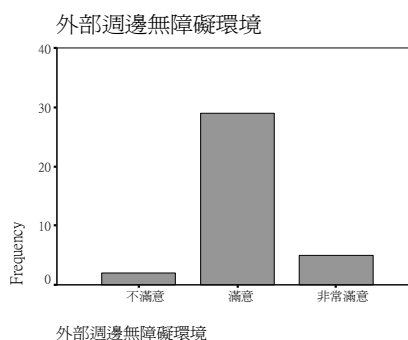
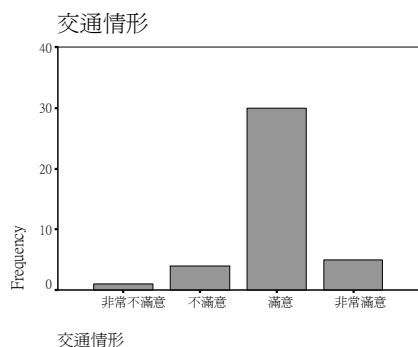
項目	輔具評估 (案次)	輔具補助 (案次)	輔具回收 (案次)	輔具媒合 (案次)	預估節省 補助款 (元整)	預估節省 市價總值 (元整)	輔具維修 (件次)	活動參與 人次	參訪 人次
數量	3,102	1,565	1,043	699	2,365,200	2,955,500	289	10,066	751

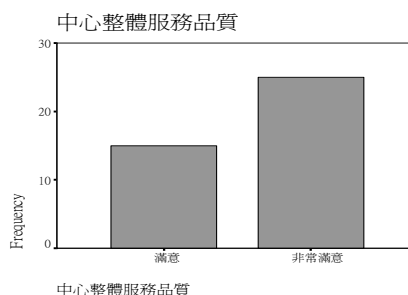
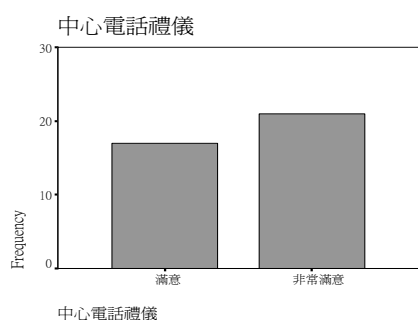
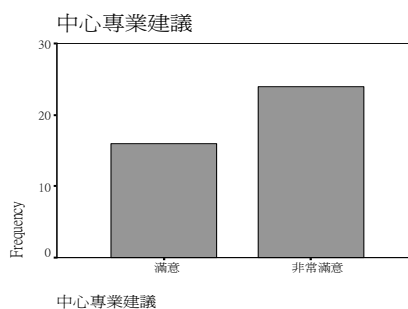
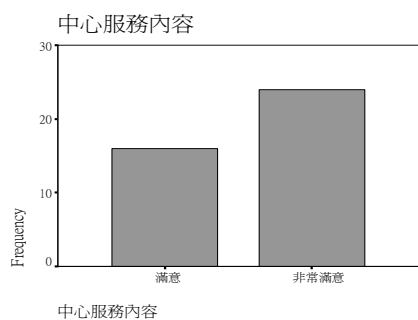
◎資料來源：臺北縣輔具資源中心（2005）。

(四)服務滿意調查結果：

輔具資源中心針對服務對象從事各月份服務滿意度調查顯示，接受服務者對於

服務態度、服務內容、專業建議、電話禮儀、整體服務品質等項多數皆呈現非常滿意之情形。以下則是該中心 8 月份服務統計圖示結果：





◎資料來源：臺北縣輔具資源中心（2005）。

是故，有著如同國內地方性輔具資源中心的特質，但卻增強便民性、便捷性的服務模式，不僅可以降低民眾與政府單位的成本耗費、也可解決二手輔具造成的環保議題、透過教育方式給予民眾正確輔具相關知能、藉由專業進行輔具資源的把關，俾利輔具服務的落實與推展。

臺北縣輔具資源中心強調的是，展現專業評估的機制，提倡輔具資源回收再利用，創新的服務單一窗口，以及輔具相關服務系統的整合。雖然國內各輔具服務網絡呈現多元、豐富性的特色，但是各單位整合與服務程序的機制尚未完善建立，多還是倚賴各單位獨立作業。因此，北縣輔

具中心一體的服務型態，依據縣內實際的問題著手，改善輔具服務的方式，促使縣內相關體系的合作，即使不是最完善無暇的服務提供，但其整體性服務方法，相信亦是未來有關單位可參酌的服務方向之一。

伍、輔具資源服務與社會工作

身心障礙者福利服務中心會隨著身心障礙福利的提供，需要更多元化專業團隊的分工，並且透過專業服務的整合落實運作，所以社會工作者當是團隊中重要的一員。現實中，筆者自覺身為社會工作者，即便是修習過身心障礙福利服務等專題課

程，但是談到身障者生活中息息相關的輔助器具，卻是一頭霧水什麼都不懂，往往造成社工在參與案主教養或復健計劃中難以著力的情形。因此，能夠對輔具服務有初步概略性的瞭解，將利於社工與個案家長的關係建立。

社會工作在輔具中心所扮演的角色，不僅是擔任家長與團隊間溝通的重要橋樑，或以個案工作為工作主軸，而是需要增加教育推展、團體、及社區工作等許多豐富性的角色，才夠使服務推展更加順利。因此，從民眾到中心評估那時，就該是化被動服務為主動服務的開始，不能只是等待民眾的問題，而是如同輔具評估般的去發現問題，需要評估的不只有接受輔具評估的身障者，還需觀察身障者相關系統內的非正式資源狀態。

簡單來說，打破問題發生後的問題解決模式，而期望藉由社工評估具有需求者提供後續的服務措施，例如：轉介長期照顧資源、成人個案管理、或是早期療育等資源轉介的服務。再者，針對照顧者或是身障者本身，提供生活適應團體、壓力調適團體、關懷照顧者團體、手足團體等團體工作，透過團體動力來催化協助身障朋友、主要照顧者、或其手足可以獲得更好的適應，以及壓力的降低。第三，就社區、學校、機構進行教育宣導活動，運用輔具操作、團體參訪的方式，引導一般社會大眾對於身心障礙者的關懷。第四，福利諮詢服務，提供民眾取得福利服務的方式與訊息。第五，開展輔具小幫手的志願服務，輔具中心雖擁有定點或到宅的評估機制，但服務可近性上仍無法滿足身障者的各項需求，因此開發志工人力，提供評估接送

服務、居家復健教導、簡易輔具檢測、維修、身障者關懷問安等種子志工，藉以培訓種子志工達到便捷服務。

無論是提供何種服務，事實上輔具資源中心內社會工作服務，至今並無明確地有系統性的規劃與長期經驗的累積，相信未來將有更彈性的空間可投入許多創意性的社工服務。但可秉持生態觀點，強調系統內外的資源瞭解，重視人在情境中的現實，由此將可開創更完善輔具服務，並採擴及服務族群的思考模式，建立起身障關懷的重要議題。

陸、輔具服務之未來展望

未來的輔具服務，相信不僅只是單面向的服務考量，而是從下至上、左右平衡的服務型態，期使建置完成輔具服務體系。透過輔具服務的輸送與取得方式，將是未來各項福利規劃的參考。

透過輔具中心這最基層的服務提供者，得知需求者實際所面臨的問題，建構出專業分工的服務形式，當身障者擁有特殊需求時，則由上層服務來解決個別化的問題；當身障者遭遇生活問題時，則由基層單位橫向的資源連結，協助排除生活各項的問題。因此，輔具服務未來可見的是需要更多元體制的加入，無論是教育體制內的特教輔具，或是勞工體制內的職務再設計等的相關服務，都是未來輔具必備的涵蓋範疇，才能落實身心障礙者的個案管理與服務管理的精神。

柒、結語

輔具與身心障礙者，確實有著密不可分的關係，透過輔具不但可以改善身障朋

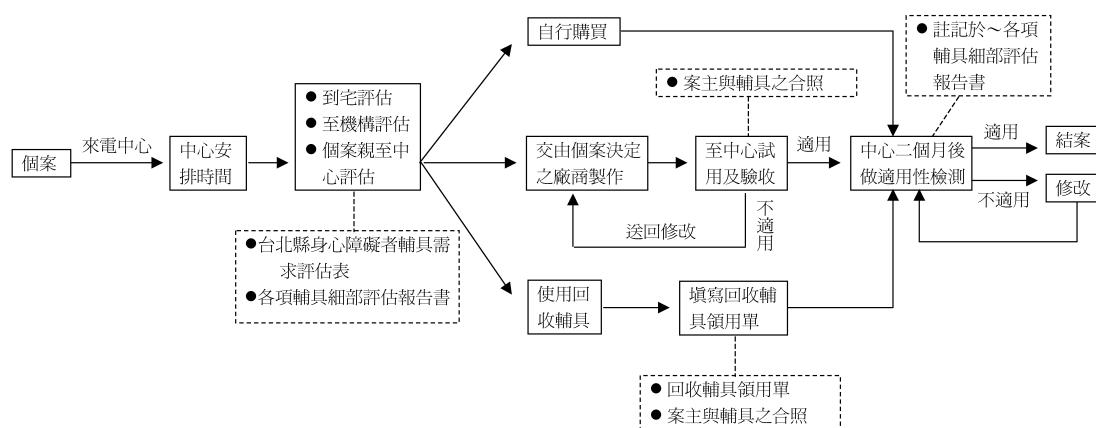
友的日常生活，也可以促使福利服務的建立。藉由臺北縣輔具資源中心的規劃，瞭解基層服務的推展方式，運用當前衍生問題回推的服務提供思考，才有機會落實與回應民眾基本的需求問題，當民眾有意願接觸服務的時，才是服務接受考驗的開始。

從實際與基層出發的考量，而非概略性的服務策劃，等待執行後持續的陣痛，

才無奈地選擇讓權利睡著，這就是民眾常有的共同感受。總而言之，本篇文章藉由輔具服務為基點，運用地方基層輔具資源中心為例，說明輔具服務規劃與內涵，最後建議各地方資源的合作與體制內的整合，相信才是福利能真正落實的重要方針。

(本文作者現為臺北縣家庭暨性侵害防治中心社工師)

附件二 臺北縣輔具資源中心服務流程圖



◎資料來源：臺北縣輔具資源中心（2005）。

參考文獻

- 內政部多功能輔具資源整合推廣中心（2005）輔具資源手冊，台北：內政部多功能輔具資源整合推廣中心。
- 林昭文、劉淑貞（2002）身心障礙者輔具資源與服務整合之規劃與展望，社區發展季刊，97，39～48。
- 祝東旭（2004）新公布內政部身心障礙輔具補助措施之影響，代步與休閒產業雙月刊，17，54～55。
- 鍾明訓、顏秀珍、畢柳鷹（2004）輔具資源與服務在社區照顧之應用。社區發展季刊，

106, 260~267。

蕭玉煌（2002）協同跨越障礙，促進權益福祉——身心障礙者福利政策省思與前瞻。社區發展季刊，97，4~15。

嚴嘉楓、林金定（2003）身心障礙者人權與福利政策發展，身心障礙研究，1，20~30。

內政部網址：<http://www.moi.gov.tw/home/home.asp>

臺北縣政府網址：<http://www.enable.tpc.gov.tw>

臺北縣輔具資源中心網址：<http://www.sw.tpc.gov.tw/center/index.htm>