

**「如何解決嚴重情緒行為心智障礙者支持體系問題」專案報告**  
**國家人權委員會建議事項行政院參採情形**

專案報告建議事項	行政院函復重點	行政院參採情形
<p>一、政府已於 2023 年底完成機構與社區據點嚴重情緒行為障礙者之初篩人數，但針對社區內具嚴重情緒行為之潛在個案，應採取更積極方式進行調查，儘速蒐整完整數據，方有助於更精準盤點資源進行布建。</p>	<p>一、112 年 5 月 26 日修正發布「身心障礙者福利與服務需求評估及證明核發辦法」，並將「嚴重情緒行為」重要問項列入身心障礙者福利與服務需求評估訪談表，連結身心障礙證明換發 5 年 1 次的需求評估進行初篩，以利需求評估人員針對換領證的身心障礙者進行初篩。</p> <p>二、衛生福利部將透過一主責多協力的模式，與學校、醫療單位、社區服務單位、警政等跨單位協力合作，擴大服務網絡，發掘並儘可能及早識別具嚴重情緒行為之潛在個案，並提供專業評估及服務。</p>	<p>參採國家人權委員會(下稱人權會)建議，逐步透過多元協力方式掌握社區潛在個案，尚符合本報告建議意旨，惟現階段仍難採取更積極方式進行調查。</p>
<p>二、現行法規中尚未納入「行為輔導員」一職，以致相關科系人員對該職務不甚瞭解，影響求職意願及人力穩</p>	<p>一、有關「行為輔導員」一職是否於「身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦法」中明訂其資格、專業條件等，衛生福利部將於該辦法修正時納入研議。</p> <p>二、衛生福利部主管之身心障礙者權益保障法(下稱身權法)修正草案刻正於立法院排審，考量各項子法</p>	<p>參採人權會建議，允諾俟「身心障礙者權益保障法」修正草案審議結果，研議修正「身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦</p>

專案報告建議事項	行政院函復重點	行政院參採情形
<p>定性，尚賴政府思考提出改善建議。</p>	<p>均應配合身權法規定修正，爰身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦法，將俟身權法修正草案審議結果再行研議修正。</p> <p>三、事業單位如有用人需求，仍可利用現行招募管道，至各公立就服機構辦理求才登記，並敘明職缺招募條件（包含工作內容、資格條件等），以利求職者及就服人員得確認是否符合期待與職缺要求。</p>	<p>法」，尚符合本報告建議意旨。</p>
<p>三、現行專業人員培訓制度，目前僅限機構人員，惟嚴重情緒行為心智障礙者之支持者不限於機構人員，以《CRPD》自立生活的觀點而言，尚賴後續規劃納入多元專業人員的培訓課程，共同支持嚴重情緒行為</p>	<p>一、提供嚴重情緒行為之培訓課程，現行已針對身心障礙服務體系（如身障中心、社區式服務單位等之社工、教保員、生活服務員、自立生活個人助理等）、長照服務體系、警政、民政、衛政等社區網絡相關人員規劃辦理相關課程，非僅限機構人員。</p> <p>二、身心障礙服務體系、警政、民政及衛政等社區網絡人員：</p> <p>(一)衛生福利部社會及家庭署（下稱社家署）辦理「身心障礙者社區式服務人員處理嚴重情緒行為個案知能研習班」，113年辦理2梯次、參訓人數計109人；114年辦理2梯次、參訓人數計120人。</p>	<p>一、參採人權會建議。</p> <p>二、嚴重情緒行為之培訓課程對象已包含社區式服務單位人員，並納入警政、民政、衛政等社區網絡人員，符合本報告建議意旨。惟有相關培訓課程之實質影響與成效應建立相關評核機</p>

專案報告建議事項	行政院函復重點	行政院參採情形
<p>心智障礙者及其家庭。</p>	<p>(二)社家署補助各縣市政府及其行為輔導團隊針對轄內社區網絡之社政、警政、民政及衛政人員辦理嚴重情緒行為處理基礎培訓課程：</p> <p>1.社政人員：113 年共辦理 86 場次、受益 3,105 人次；114 年共辦理 67 場次、受益 2,619 人次。</p> <p>2.警政、民政、衛政等相關人員：113 年共辦理 26 場次、受益 258 人次；114 年共辦理 29 場次、受益 408 人次。</p> <p>三、有關長照服務體系辦理情形，按長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 10 條規定，照顧服務人員（含照顧服務員、家庭托顧服務人員、生活服務員），照顧未滿 45 歲之失能且領有身心障礙證明者，或提供其他經中央主管機關指定服務項目，應依第 17 條規定完成登錄，且實際提供長照服務，並完成中央主管機關所定相關訓練，始得為之。自 106 年累計至 114 年 5 月底，完成衛生福利部公告「身心障礙支持服務核心課程訓練」20 小時有效認證證明文件之照顧服務人員計</p>	<p>制，避免僅著重場次與參與人次等量化統計。</p>

專案報告建議事項	行政院函復重點	行政院參採情形
<p>四、多元專業人力（如音樂、藝術、園藝、體適能等）的培育與規劃，包含教育養成，以及職業培訓，尚須整合跨部會資源，共同合作。</p>	<p>10 萬餘人。</p> <p>一、有關各類專業人力養成，於學校端係由各學校視實際需求開設相關科系或課程培育之；至於因應各職場所需之專業，則由各職場依其所需之專業知能辦理在職訓練。</p> <p>二、社家署補助各地方政府建置之行為輔導團隊，執行業務包含結合跨專業資源建置有效服務流程及模式。查部分縣市依照服務對象需求已連結多元專業人力，例如：音樂、園藝、藝術、遊戲及寵物輔助治療等專業人才，以提供嚴重情緒行為身心障礙者多元且全面之行為支持，提升生活品質，達成行為輔導效益。</p> <p>三、勞動部已結合民間訓練資源，辦理音樂律動設計及帶領班、文創藝術編織手作班、景觀園藝技能實務班及實用功能性體適能原理與應用班等多元專業人力就業導向訓練課程，協助失業民眾或在職勞工培養就業技能。114 年截至 6 月計訓練 2,026 人。</p> <p>四、各類專業人力之教育養成及職業培訓，原則上由各</p>	<p>一、未參採人權會建議。</p> <p>二、機關重申現有作法，未說明如何就多元專業人力之培育，整合跨部會資源研議具體方案，且部分內容如勞動部針對失業民眾或在職勞工辦理之訓練課程非屬嚴重情緒行為支持服務之專業人力培訓，與本報告建議意旨不符。</p>

專案報告建議事項	行政院函復重點	行政院參採情形
	<p>級政府機關及學校等規劃相關培訓課程時，依課程內容範疇，洽詢相關機關或合作辦理，惟各縣市政府及其行為輔導團隊結合相關多元專業人力辦理行為輔導服務時，仍得依實際需求情形，提供嚴重情緒行為輔導服務專業知能之培力及訓練，使其具備面對嚴重情緒行為心智障礙者之技巧與策略，以提供適切服務。</p>	
<p>五、現行情緒行為支持中心的收、結案標準不同以及人數差異過大，政府應透過相關聯繫機制，凝聚共識，以利資源更有效運用。</p>	<p>一、情緒行為支持中心（專區）為新型態之服務模式，且因嚴重情緒行為個案樣態不同（標的行為、主要照顧者或來源單位等），其行為問題、所需處理方式、行為支持策略及策略成效時間亦不同，現階段中心服務之個案數尚難發展一致性之收案、結案標準，3處中心（專區）目前就結案之一致共識多為個案標的行為減少或已至服務期限屆滿故予以結案。臺北市及高雄市之支持中心，113年度共計結案20人、在案中8人，新北市支持專區於114年收案。</p>	<p>參採人權會建議。允諾透過工作會議機制持續討論中介機構之成效評估指標及一致性收、結案標準，尚符合本報告建議意旨。</p>
<p>六、國內在嚴重情緒行為心智障礙者的研究幾乎未見，中介機構是否具良好調</p>	<p>二、有關設置之成效評估，社家署持續透過每年召開工作會議機制，與各中心討論其成效結果與執行</p>	

專案報告建議事項	行政院函復重點	行政院參採情形
<p>整作用，讓個案回歸機構或社區時可以較為穩定，也有賴政府進一步提出評估成效，作為後續政策規劃參考。</p>	<p>狀況，後續並規劃於工作會議上與 3 處中心（專區）討論量化或質化成效評估指標，及是否訂定部分一致性收、結標準。</p>	
<p>七、有關服務資訊的擴大，尚有賴政府進一步研擬，不論建置諮詢專線或網站等，讓嚴重情緒行為心智障礙者的照顧者有直接獲取資訊的管道，以利減輕照顧負荷。</p>	<p>一、社家署補助各地方政府建置之行為輔導團隊，進案來源除由社區式服務單位或需求評估中心轉介之外，亦得由身心障礙者及其照顧者直接申請運用。為增加身心障礙者及照顧者獲取嚴重情緒行為相關服務資訊之管道，各地方政府多已透過官方網頁公告、經營行為輔導團隊社群帳號、參加轄內跨單位（包含學校、民政、警政及衛政等單位）活動及會議等方式進行宣導，增加本服務計畫曝光度及推廣；另有部分縣市政府透過設立縣市民專線電話（不僅限嚴重情緒行為服務）、或至廣播電臺錄製宣傳、結合部落巡守隊業務宣導等方式，擴大服務資源的觸及範圍，以確保是類個案在不同環境、階段獲得適當之服務。</p>	<p>一、部分參採人權會建議，「嚴重情緒行為者精神醫療就醫障礙改善及精神病早期介入計畫」之相關資訊公告並廣為周知，以利相關單位提供外展服務，另要求計畫受補助機構須與相關網絡機關（構）及社區式服務單位建立轉介合作機制，尚符合本報告建議意</p>

專案報告建議事項	行政院函復重點	行政院參採情形
	<p>二、為主動導入服務，針對身心障礙福利機構與身心障礙社區式服務，均定期運用情緒行為照顧負荷分級篩檢表進行篩檢，以利機構及服務單位掌握身心障礙者情緒行為狀況。針對篩檢出具嚴重情緒行為個案，社家署透過「強化身心障礙者嚴重情緒行為正向支持計畫」補助機構加強照顧費及社區加強服務費，規定機構及服務單位連結專家學者或行為輔導團隊進行輔導，並針對篩檢有情緒行為問題個案但未申請前項補助之機構及服務單位，補助輔導費，要求縣市政府提供輔導並協助引入相關行為輔導資源，以保障身心障礙者接受服務權益。</p> <p>三、另衛生福利部「嚴重情緒行為者精神醫療就醫障礙改善及精神病早期介入計畫」之受補助醫療機構名單、服務區域、特別門診時段及聯繫窗口等資訊，均定期更新及公告於衛生福利部官網；另社家署亦協助轉知地方政府及所業管之身心障礙福利機構、兒少安置機構參考運用，並函知司法院少年及家事廳、教育部、法務部矯正署，協助轉知所轄</p>	<p>旨。</p> <p>二、有關嚴重情緒行為服務申請，機關回應除由服務單位或需求評估中心轉介以外，亦得由身心障礙者及其照顧者直接申請。惟依各縣市主管機關或受託單位網站公告資訊，服務申請方式不一，部分縣市可由照顧者直接洽詢行為輔導團隊，部分縣市仍須由專業人員(社工、個管人員等)進行轉介。</p> <p>三、另有關服務資訊獲</p>

專案報告建議事項	行政院函復重點	行政院參採情形
	<p>參考運用，以利推展計畫服務內容；又為積極提供外展服務，依前揭計畫需求說明書，受補助醫療機構須與精神醫療機構、身心障礙福利機構、兒少安置機構、相關網絡機關（構）及社區式服務單位建立轉介合作機制。截至 114 年 7 月底止，受補助醫療機構之合作機構家數計 467 家，與 113 年 428 家相較增加 39 家（+9.11%）。</p>	<p>取之管道一節，機關回應各地方政府多已透過官方網頁公告，惟查目前政府網站資訊多為嚴重情緒行為輔導團隊相關資訊，與本報告建議照顧者可以直接搜尋訊息，瞭解協助障礙者之策略以及相關資源，仍有落差。</p>
<p>八、嚴重情緒行為心智障礙者的照顧者亦須相關照顧知能以及支持資源，緩解照顧壓力，政府應研擬相關策略。</p>	<p>一、113 年起，於身心障礙照顧服務資源布建計畫（113-117 年）中推動「高照顧負荷家庭創新服務方案獎助計畫」，新增 3 項創新服務方案，包含緊急照顧服務方案、照顧服務體驗方案、緊急救援服務方案等，以協助高照顧負荷家庭獲得喘息、運用照顧服務資源減輕照顧壓力。</p>	<p>一、參採人權會建議。 二、機關結合身心障礙照顧服務資源布建計畫推動「高照顧負荷家庭創新服務方案獎助計</p>

專案報告建議事項	行政院函復重點	行政院參採情形
	<p>二、有關「高照顧負荷家庭創新服務方案獎助計畫」之 3 項創新服務方案內容及執行成效如下：</p> <p>(一)緊急照顧服務方案：針對高照顧負荷家庭之主要照顧者因故無法照顧時，由緊急照顧服務單位即時提供緊急照顧服務。114 年共計 15 縣市申請獎助，截至 6 月底止，服務人數共計 12 人。</p> <p>(二)照顧服務體驗方案：鼓勵未曾使用照顧服務之身心障礙者走進社區，透過體驗服務，進而正式使用服務，減輕家中主要照顧者之照顧負擔。114 年共計 11 縣市申請獎助，截至 6 月底止，服務人數共計 9 人。</p> <p>(三)緊急救援服務方案：針對未滿 65 歲之身心障礙者，獎助加裝緊急救援裝置，當面臨突發或緊急事件，即可通報緊急救援網絡。114 年共計 17 縣市申請獎助，截至 6 月底止，服務人數共計 500 人。</p>	<p>畫」以緩解照顧者壓力並獲相關支持，後續仍宜掌握各縣市辦理情形及持續評估執行成效。</p>
<p>九、建議政府宜擬定「國家身心障礙策略」，整合跨部門衛</p>	<p>一、依據 CRPD 第二次國家報告國際審查會議結論性意見跨機關條次行動回應表徵詢意見會議（第 3 場）結論略以，國家應逐漸將身心障礙者關切議題，</p>	<p>一、未參採人權會建議。</p>

專案報告建議事項	行政院函復重點	行政院參採情形
<p>政、社政、勞政、教育體系等相關資源，並設立統籌單位，有效的協助嚴重情緒行為心智障礙者。</p>	<p>例如無障礙、去機構化、電子圖書標準議題等有計畫地處理。另依第 7 場結論，係擇定較迫切且跨部會的兩項議題—「電子圖書標準」和「無障礙/可及性」，透過專案會議形式，以行政院身心障礙者權益推動小組名義進行策略性的討論與推動。</p> <p>二、我國已建置「落實身心障礙者權利公約結論性意見之行動回應表」機制，由各政府機關提出行動、期程及關鍵績效指標，做為我國推動 CRPD 各面向之重要策略，本質上即已包含身心障礙策略之要素，且每半年定期將辦理情形提報至行政院身心障礙者權益推動小組確認後，公告辦理情形，並搭配每 4 年透過國家報告及國際審查制度，就我國落實 CRPD 情形進行整體檢視，如再另訂「國家身心障礙策略」，與上揭行動回應表將有高度重疊，故行政院不建議訂定。</p> <p>三、另針對複雜且身心障礙者關切議題，例如「無障礙/可及性」，持續透過專案會議形式，以行政院身心障礙者權益推動小組名義進行策略性的討論與推動，行政院已請各權責機關研提分年度之工作</p>	<p>二、機關循現有機制推動身心障礙者權利相關議題，不另訂定「國家身心障礙策略」，未回應《CRPD》第二次國家報告結論性意見第 33 點，國際審查委員對於政府發展全面涵蓋 CRPD 之身心障礙策略之建議。</p>

專案報告建議事項	行政院函復重點	行政院參採情形
	計畫，後續將定期於行政院身心障礙者權益推動小組定期追蹤列管。	