

智能障礙性侵害 與相關個案 家庭評估與服務 案例彙編

指導單位：衛福部保護服務司、

財政部公益彩券回饋金



承辦單位：智能障礙性侵害資源中心／
中華民國智障者家長總會

中華民國 105 年 12 月



智能障礙性侵害被害與相關個案
家庭評估與服務
案例彙編

目次

第一類案例	1
案例一	2
案例二	2 4
案例三	4 0
第二類案例	6 1
案例一	6 2
案例二	8 4
案例三	1 0 6
案例四	1 2 9

第一類案例

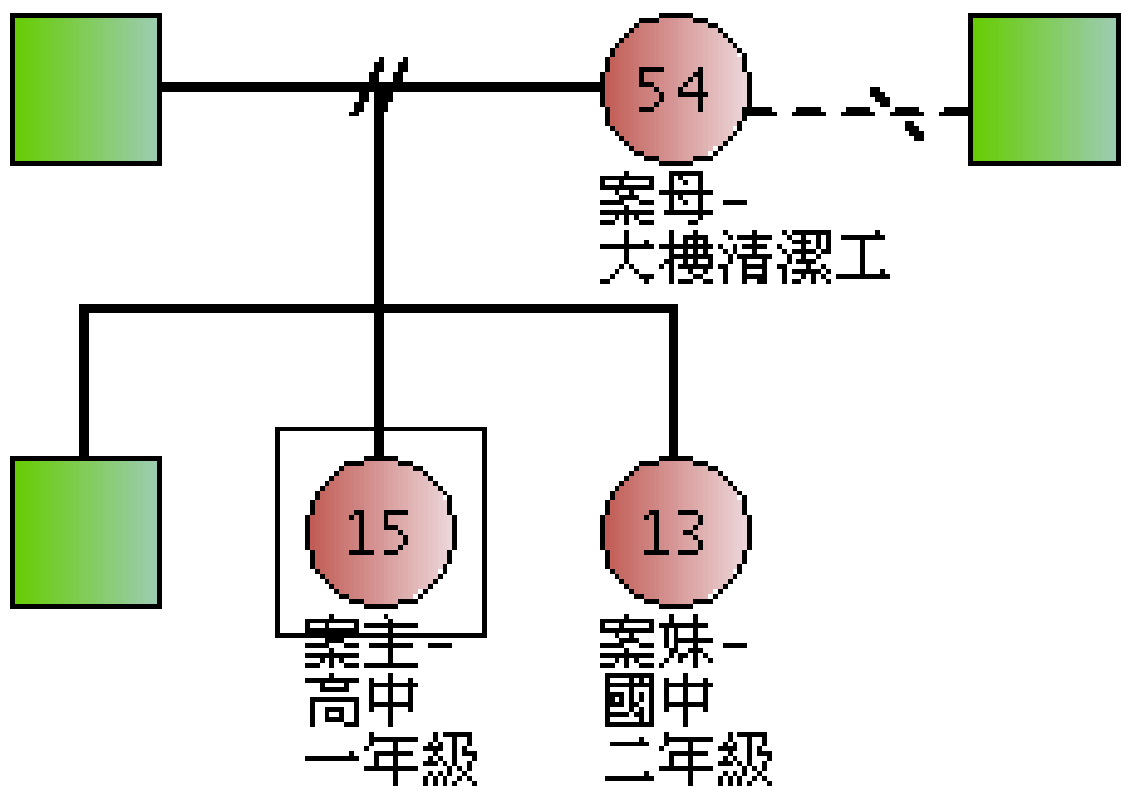
案例一

一、個案來源

案主及案妹疑似遭案母同居人猥褻，經學校社工員通報社後開案提供服務。

二、服務對象基本資料資料

(一) 家系圖



(二) 家庭成員概況

1. 案主：15 歲，領有輕度智能障礙證明，就讀高中一年級，表達能力欠佳，在校鮮少與同儕互動、談話；案主與案妹因疑似遭案母同居人猥褻、性侵，由社工員安置至寄養家庭。
2. 案母：53 歲，理解能力較差、個性單純，現從事清潔工作及餐飲工作，平日生活勤儉，對案主姊妹二人則十分大方，現因心臟疾病目前固定於醫院診療。
3. 案妹：13 歲，個性活潑、表達能力佳，就讀國中二年級，與案主同因疑遭案母同居人猥褻，接受安置於寄養家庭。
4. 案母同居人：55 歲，任保全，為本案相對人。
5. 案母因不堪案父長期家暴，帶著案主姊妹離家，自行在外生活；案父母離異後，案主姊妹之監護權由案母行使，案父未再提供案家生活所需費用。

6. 案母獨力照顧案主姊妹，其親職功能較為薄弱，且工作忙碌，對子女採放任之管教方式，惟對案主姊妹兩人十分關心，於安置期間皆會至市府申請親子會面。
7. 案家雖有其他親友，惟皆各有家庭，可提供之協助有限；案母透過同事介紹認識本案相對人，不時透過相對人協助處理事務；相對人原從事保全，因故離職後皆在家協助照顧案主姊妹二人。

三、問題分析／需求評量

(一) 兒童受虐狀況簡述

本案係由學校社工員通報案妹疑似遭案母同居人猥褻，經司法偵訊了解，案母同居人趁案母外出工作時，要求案主及案妹至房間中觀看 A 片後，撫摸案主之胸部及下體，或性侵案妹，要求案主在旁觀看。案母於知悉後不願相信此事，並表示案主、案妹說謊，為確保案主、案妹之人身安全，安置兩人於寄養家庭。

(二) 受虐因素分析

1. 案主領有輕度智能障礙證明，表達能力欠佳、兩性關係及身體界線模糊，自我保護能力較弱。
2. 案母對於案主姊妹二人約束力低，且因忙於工作，親友資源薄弱、對人無防備心，

常需相對人協助處理家中事務及照顧案主姊妹，無法提供適切之保護。

(三) 資源評量 (內外資源、內外阻力分析)

1. 案父母因家暴離異，案母與親屬間鮮少互動，難以提供立即性之支持。
2. 案主姊妹未安置前，領有身心障礙生活扶助及弱勢兒少生活扶助，兩人安置後補助即遭取消。
3. 案主領有輕度智能障礙證明，表達能力欠佳、兩性關係及身體界線模糊，自我保護能力較弱。
4. 案母個性單純，工作態度積極、負責，且工作經驗豐富，與同事間關係尚佳，可適時提供協助及情感支持可配合。案母對於事物理解力雖差，然未曾接受身心障礙鑑

定，未領有相關補助及資源，但可配合社工員處遇。

5. 案妹表達能力及生活自理能力尚可，會協助案主表達其意見及想法，案主姊妹互動關係佳，可提供彼此支持。
6. 案主姊妹二人與案母依附關係強，案母對於接子女返家之意願積極。

(四) 服務需求評量

1. 案母教養觀念及親職功能尚待提升，親屬間平時鮮少互動，雖有友人、同事可提供支持，惟難以提供立即性協助，針對案家非正式資源尚須重新建置。
2. 案主現屆高中一年級，情緒表達能力欠佳、關係建立不易，平時多由案妹協助表達。其次，案主對兩性關係界線模糊，須再加強其自我保護觀念。

3. 案妹較案主功能佳，多由其協助案主情緒表達及家中事務。

四、處遇計畫

(一) 服務策略

1. 司法流程協助：配合地方法院檢察署檢察官指示陪同案主姊妹至地檢署進行案件之調查，並於案件起訴後，由地方法院安排下，陪同案主姊妹至醫院進行精神鑑定。
2. 人身安全之維護：由於案母於知悉本案後不願相信此事，為確保案主、案妹之人身安全，故由本府安置兩人至寄養家庭。
3. 心理諮商：安排案主姊妹二人進行心理諮商，協助其心理創傷復原，並加強其自我保護概念。
4. 家庭重整：與案母工作，協助並陪同案母穩定就醫及持續追蹤治療，並與案母討論

案主姊妹之後續處遇，確認案母照顧意願及功能。

5. 親情維繫：安排案主姐妹與案母進行親子會面，會面時要求相對人不得到場，會面過程由社工員在旁監督。

6. 寄養安置之照顧

(1) 寄養媽媽為家庭主婦，全職在家照顧小孩；安置期間，除提供其適切之生活照顧及情緒支持、安撫，寄養媽媽亦會指導並要求案主姊妹進行家務整理，雖會給予其零用金，但會培養正確金錢使用概念，並要求案主姊妹進行記帳及儲蓄。

(2) 案主姊妹於安置後由市府協助辦理轉學，以維護其就學權益。

7. 資源連結：社工員主動聯繫案母友人，建立案家可提供協助資源之窗口。

(二) 工作人員 (含角色職責)

1. 家防中心社工員：主責案主之司法案件流程之協助、案主姊妹之人身安全維護，並針對案家之資源及網絡間提供之服務進行整合。
2. 寄養家庭/社工員：
 - (1) 給予案主姊妹適切之生活照顧，穩定其在寄養家庭安置期間之就學，並培養正確之生活習慣。
 - (2) 協助因應寄養家庭於照顧案主所遇到之狀況，並協調與市府主責社工間之溝通與聯繫。
3. 警政及司法單位：協助處理妨害性自主案件之調查、蒐證及偵辦。
4. 教育單位：協助案主姊妹二人轉學後在校就學之適應。

五、服務執行狀況

- (一) 司法流程：本案由地方法院審理中。
- (二) 家庭重整：持續與案母工作，案母目前固定至醫院就醫，身體狀況尚穩定，另案母為案主姊妹返家，已搬離相對人住所至他處另行租屋，並已正式入住，現持續與社工員討論案主姊妹二人漸進式返家之安排。
- (三) 親情維繫：於案主姊妹安置期間，持續安排與案母進行親子會面，並於案母住居所確定後，進行返家適應，並由社工員與案主姊妹及案母共同進行返家後之討論。
- (四) 寄養安置之照顧
 - 1. 寄養媽媽平時閒暇時會帶案主姊妹及其他寄養童外出運動，生活作息正常，案主姊妹安置後體重皆有增加。
 - 2. 寄養媽媽持續培養案主姊妹家務整理及儲蓄金錢之習慣，加強其自主管理之概念。

3. 案主姊妹於安置後由市府協助辦理轉學籍不轉戶籍，兩人於新學校就學皆穩定，課業成績亦有提升。

六、服務處置之評估

- (一) 案母與社工員互動關係佳，可主動提出需求及意見，並配合社工員處遇之進行；針對案主姊妹二人之管教亦能夠藉由社工員之提醒進行修正，惟案母容易因拗不過案主而順從其之要求，管教原則尚需更加確定。
- (二) 案主姊妹二人於寄養媽媽叮囑及督促下可自行完成生活事務及遵守常規，惟案主偶有部分違規，如返家時案母無積極督促，案主即會藉故疏忽；案主姊妹轉換寄養安置處所之後，寄養家庭安置之成員有同年齡層之少女，與案主姊妹二人之互動關係佳，可互相學習及效仿。

七、工作人員自評

(一) 面臨之問題

1. 案主領有輕度智能障礙證明、情緒表達能力欠佳，除了案發後不配合司法調查，於安置初期，亦與寄養媽媽發生多次衝突，經過寄養媽媽安撫及與案妹互相支持，案主情緒始趨於穩定；社工員與案主工作時，常需透過案妹與案主對話，多次接觸後始可與其有初步互動；另案母理解能力較差，雖可正常對談並建立關係，但態度迴避、避重就輕；社工員與案主、案母建立信任關係過程中除須花更多心力外，亦容易感到壓力與挫折。
2. 本案妨害性自主案件之相對人雖非屬案家成員，惟與案家同住，且案母於生活事務及案主姊妹之照顧多需仰賴其協助，故社工員於處遇初期，對於主要照顧者/保護者之保護能力便需更加謹慎評估；另因案家

資源欠缺、案母功能欠佳、案主自我保護能力較弱，故社工員於盤點案家資源過程中，實難以尋求可提供案家穩定協助之管道。

3. 本案於評估案主安置時，由於案母不願相信案姊妹遭同居人性侵害，故初期之處遇方向係以確保案主人身安全、長期安置、無返家規劃為目標；然為顧及案家親情維繫、案主人身安全及案母功能提升之評估等，對於社工員處遇計畫之訂定及規劃皆有相當之考驗。

（二） 工作之收穫

案母雖功能較差，常需社工員給予其足夠之支持及明確的指導，但經過社工員長時間之陪伴與協助，與案母建立相當之信任關係；案母可主動提出需求及可運用之資源，並配合社工員另覓新的租屋處及安全維護等工作計畫；另案母生活事務之管理能力雖

需較為細部之指導，但案母尚可依社工員之建議及提醒自行處理，針對案主姊妹二人之管教亦能夠藉由社工員之提醒進行修正；案母功能的提升雖歷時較長之時間，但確實有助於案主姊妹二人返家與案母團聚。

（三） 待加強之處

案母雖與社工員建立信任關係，但容易造成案母求助窗口單一、案家成員與社工員間之關係界線模糊、情感上過度依賴，故針對案母與網絡單位關係之建立及建置求助資源，應協助其更加確切及具體，並督促其自行尋求協助。

由於案母、案主對於社工員之調查及公部門之資源介入態度皆較為避重就輕，容易造成訊息及處遇執行上的落差，故社工員應多方確認，並與其他單位彼此溝通訊息，以確保處遇之執行。

案例回應（案例一）：以家庭系統觀點與家庭為中心介入的必要性

一、社工的首要思考

在與這個家庭工作過程中，我的擔心或困難為何？我覺得滿意的是什麼？我覺得不滿意的的是什麼？我受到衝擊的價值觀、想法或信念為何？這些受到衝擊的價值觀、想法或信念如何影響我？過去遇到類似的個案情境時，如何處理我的擔心或困難？經過這個思考歷程，自己會更清楚與確認面對這個家庭時的困境與問題。

二、社工要處理個案被性侵的議題，還是處理個案的家庭系統功能？或者兩者都需要？

這是個長期缺乏資源與協助的家庭，性侵害的危機事件讓原本功能薄弱的家庭更陷於安全生活的困難處境；案母是主要賺錢者與照顧者，

案母對於同居人的依賴，顯現案母缺乏其他正式或非正式資源的協助，需要引進資源代替同居人的角色與功能。如果案母沒有任何資源管道可以求助，社會局就必須扮演求助的窗口與支持系統，以家庭為中心進行評估、計畫與提供服務。

社工應思考當兩姊妹長大的時候，很有可能會因為不同性侵害加害人而反覆地進到系統被通報，所以到底是花較多的心力連結與提供完整的資源處理會比較有效，還是一次一次地被通報後再來處理較好？在這個案例中，兒保社工而非只提供案姊妹服務，花費相當多心力與案母建立關係與提供穩定支持，這是很值得肯定。

然而，只靠成保或兒保社工來處理這個案家是有困難的，兒保社工結案後會轉由成保組服務，是否有身障個案介入？社工資源體系之間的連結應該是無縫接軌作，且在某一段時期共同合作提供案家服務，而非轉介或引進其他社福資源後就立即降低服務密集度。

三、社工應幫助案家建立社會安全網

例如搬離後需注意新居鑰匙不能給同居人，住處安全應該也要注意，新住處的房東是否可成為案家的新資源。當與同居人產生金錢利益衝突，案母會選擇保護自己的財產，可善用案母的金錢觀念，保護案姊妹不再受到案母同居人的侵害。社工需要了解與評估案母對性侵害案件的真實性的認知是否有所改變，如果案母自身的認知解決能力沒有強化的話，那即使個案姊妹返家，這絕對是需要長期支持與協助的家庭。

四、社工面對姊妹時應注意不要將她們像連體嬰般思考他們的需求與提供服務安排。

他們是兩個不同個體，案主需要學習自己做表達，不能讓案妹當永遠的拐杖，這樣會案主自己喪失能力。同時，依賴案妹成為這個家的資源的時候，也要記得她是全家最小的成員，更重要的是，她是一個性侵害被害人，案妹也有被愛和

被照顧的需求，但所有人都在這個創傷還未撫平前期待她成為具有功能的照顧者。社工員需要有自我覺察，否則很容易因為由案妹功能良好及擔任溝通橋樑的便利性，而逐漸讓案主能力弱化，並且讓案妹成為親職化小孩。

五、案母是案姊妹的母親，也是個有情感需求的中年女性。

社工在和案母工作時，不能只看到母親的角色，否則當她看到社工時，就覺得社工是要來檢視我或要求我「有沒有做好媽媽的職責」。案母的感情需求不只是來自於小孩，也有一部分是來自於親密關係，期待依賴與被照顧。案母對於金錢的重視與過去婚姻關係中的衝突有關，金錢觀念不只和個人生命歷史有關，更和其父母、祖父母生命史及家庭價值觀相關。此外，社工需要陪伴案母，了解案母過往的親密關係，協助案母如何與他人建立與發展親密關係。不要將案母僅僅

當作母親來看待，只是指責這個母親不信任女兒並沒有盡到母親的職責，而是能夠去了解她依賴的同居人性侵害自己的孩子，這對她來說是內在多麼糾葛、衝突與難以處理。

六、針對智障者的性教育和人身安全教育

在性侵害的創傷之外，需要關注案姊妹性的需求同時也被開發，在性需求和性侵害之間可能會產生混淆和矛盾。然而，對於智能障礙者性方面的教育不能只有認知層面的了解，真正的問題是面對實際情境時無法應對，所以要訓練她們在現實生活有能力去反應。

七、對此案母來說，立基於社工與案母關係上的會談更優於諮商

兒保社工陪伴案母就醫、連結生活資源，逐步地建立了案母和社工的關係，希望案母放棄工作時間進行心理諮商，或者與另一個專業人員建立關係，對案母來說不是件容易的事；更重要的是現有在會談室中進行的心理諮商方式可能不符合案母現階段的需求，由社工員和案母進行與生活連結的會談反而更有幫助。

八、家務指導、親職學習與其他服務資源

案母有照顧自己與處理金錢的能力，然在親子教養方面採取溺愛的方式，可能與過去生命經驗及與原生家庭有關，需要更多的支持與同理，協助案母學習親職功能。可以引進有家務指導員資源，教導與支持案母學習照顧家庭，並可搭配臨時托育資源，協助案家夜間的備餐與洗澡工作。

九、在地資源比遠水更能救近火

案母家人多半已經年邁又居住在南部，社工與其著眼於連結家屬資源，不如拓展與社區資源或在地慈善組織之連結。社工可以了解是否有開發案母其他內在資源的可能性，例如：宗教信仰或友伴等。

十、管教與彈性之間的拿捏

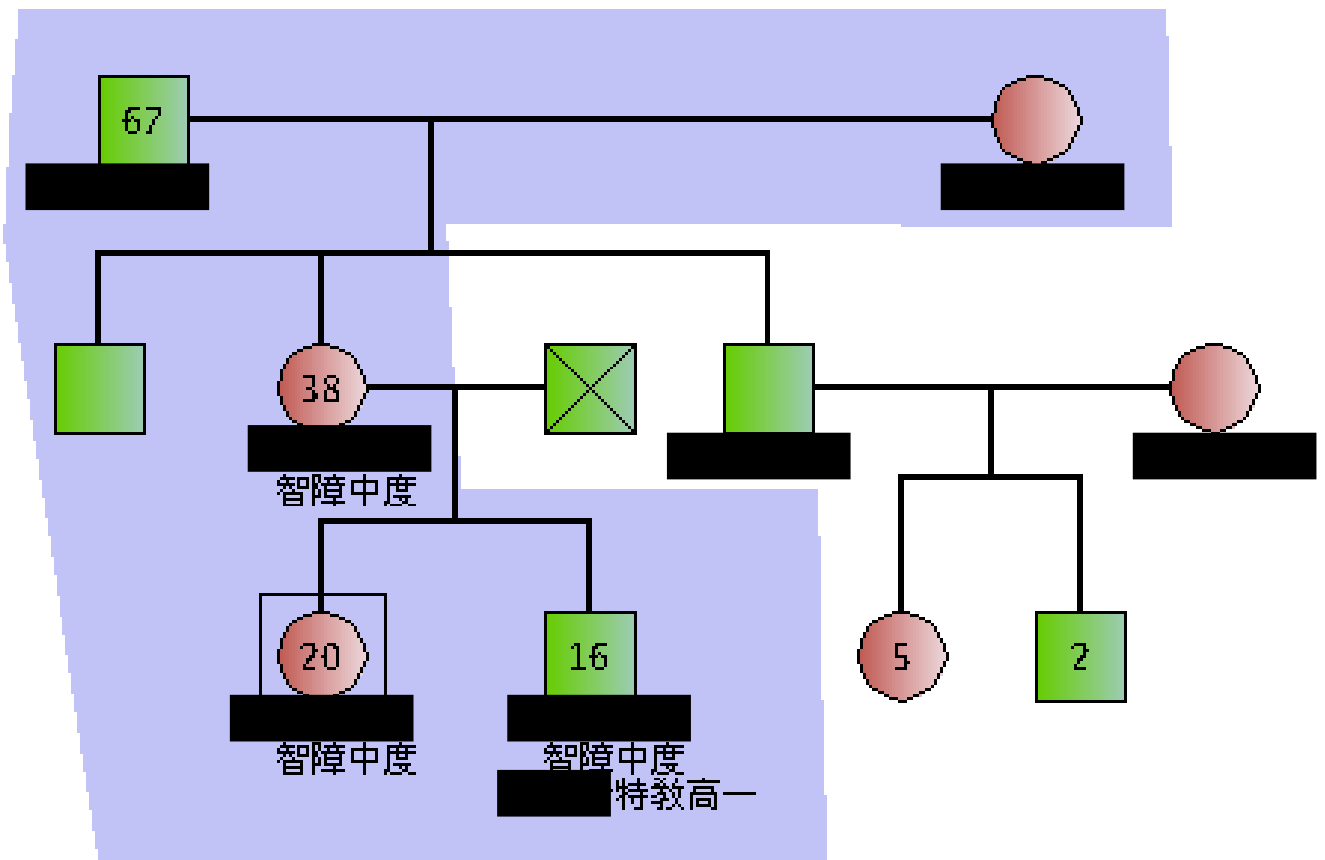
寄養家庭管教較嚴，優點是可以為案姊妹建立行為規範，但智能障礙者在成長過程也需要培養自我認同角色，所以在訓練規範的同時，需要提供發展自我的彈性與空間。

案例二

一、個案來源：警察局婦幼隊通報

二、服務對象基本資料

(一) 家系圖



(二) 家庭成員概況及家庭經濟狀況

1. 案主 20 歲，領有智障中度手冊，自特教學校畢業後無所事事，每天隨案母四處遊蕩，案主生活可自理、識字、會坐公車、購物等，為高功能身心障礙者。
2. 案母 38 歲，領有智障中度手冊，自案父往生後就與 2 名子女搬回基隆娘家居住，並由案外祖父照顧迄今，案母常從家中搜刮物品變賣換取金錢，也曾偷取一天就將戶頭裡的 12 萬元領出來花光。
3. 案弟 16 歲，領有智障中度手冊，目前就特教學校高一，不會言語僅能以點頭搖頭表示意見，生活無法自理，需人照顧，後有發現罹患癲癇，目前服藥控制中。
4. 案外祖父已超過 65 歲，為案主、案母及案弟之主要照顧者。
5. 案外祖母 59 歲，不識字，會以責打方式管

教案主母子三人，因此曾有家暴之通報紀錄。

6. 案父往生後案祖父母原要將案主母子三人送至安置機構，案外祖父不忍心，因此至台中將案主母子三人接回本市照顧迄今，現案主母子三人在農曆春節時仍會返回案祖父母家領取紅包。
7. 家中經濟狀況：案主、案母及案弟一家為冊列之低收入戶。案外祖父母均已年邁無業，近年對於照顧案主一家已頗感壓力，對於案弟更是無法獨自照顧，須由案母協助。

三、問題分析/需求評量：

(一) 受虐狀況：

1. 第一次通報性侵害：

案母會帶案主至案家附近之宮廟遊蕩，廟公將案主帶至宮廟裡的房間對其性侵害，過程案母在旁目睹，案母雖有口頭制止，但無實際行動，案主遂遭廟公性侵得逞，之後又遭到廟公第 2 次對案主性侵害及猥褻。事後案外祖父母發覺有異，案母及案主不肯透露實情而遭案外祖父母責打，案主母女才鬆口遭到性侵害之事。案外祖父陪同案主至婦幼隊報案及至醫院驗傷。本案因證據不足，且案主無法具體陳述，為不起訴處分。

2. 第二次通報性侵害：

案母帶案主前往與計程車司機發生性行為。該計程車司機在計程車上對案主進行猥褻動作之外，並有兩次帶案主至汽車旅館進行性侵

害，第一次有得逞，第二次因案主拒絕而未成功。案母事後承認案主每次讓計程車司機性侵害，該司機均會給案母幾百塊錢。案外祖父發現後，通知社工員，認為報警沒有用，但希望能安置案主。本案尚在審理中。

（二）受虐因素分析：

案家家庭功能不足，案母亦為身障人士，案母金錢觀念重，案外祖父表示在案母年輕時案母亦以此方式賺取金錢或物品，案母曾因此又再懷孕，惟因案家已無能力扶養案二弟，故在案二弟出生後立即出養，同時也替案母進行結紮；案主及案母依附關係深，且案主知識能力不足，如案母要求案主與他人進行性行為，案主即會依案母指示進行，案主無法分辨是非對錯。

(三) 資源評量(內外資源、內外阻力分析)

1. 案外祖父國小肄業，案外祖母不識字，案外祖父母對於案主一家三口之管教方式大都是以打罵方式為之，因此案家曾有多次之家暴通報紀錄，案外祖父表示案母不使用暴力並不會聽話，也不會說出實話，因案主兩次性侵害均為案外祖母以不說就要挨打之方式得知。
2. 案外祖父母經過第一次性侵害事件報警處理及冗長之問訊開庭程序後，對於再次接觸司法程序之意願不高，因此才會在發生第二次性侵害事件時第一時間並非報警，而係待社工員上班後告知社工員，惟案外祖父知悉告知社工員仍是必須進行司法程序後，社工員擔心案外祖母父母即使知悉案主再發生第三次性侵害事件也不會再告知社工員，反而會選擇隱匿不報，以避免再進行冗長之司法流程。

3. 經過兩次性侵害事件後，案外祖母為避免案主在遭到性侵害後懷孕，衍生更多問題，因此攜案主至婦產科進行節育手術，惟醫生表示案主過於年輕無法進行此手術，案外祖母改以裝設體內避孕器來因應，故案主目前裝有體內避孕器。
4. 案主為身心障礙者，對於性侵害之事一知半解，案主對於案母依附關係相當深，案母之指示案主均會照做，案主也喜歡與案母一同外出；在進行問訊時如案母在案主身旁，案主並不會說實話。
5. 在案主第一次發生性侵害事件時，案主親戚曾短暫將案主帶回家中同住，且替案主安排工作，惟因案主堅持要與案母同住，因此經常從工作場所偷跑回家找尋案母，造成雇主及親戚之困擾，故無法繼續給予案主協助。其次，協助案主機構安置三次，再安置期間，案主會從機構逃離，致使安置案主的資

源越來愈少，也越來越困難。

6. 案主一家為身心障礙機構服務多年之舊案，該機構的知案主遭受性侵害之事，再次提供服務，並與家防中心社工一同至案家進行家訪，且立即提供相關資源（成人日間照顧及身心障礙者家庭托顧服務）予案家，經評估案家較適宜採用家庭托顧服務，隨即安排家庭托顧服務，身障機構社工熟知案主一家三口之個性且了解該如何與案主一家工作，案母也會聽從身障機構社工之服務安排及規範。

四、處遇計畫

(一) 服務策略與資源

1. 庇護安置:尋找鄰近地區適宜案主障別之安置機構進行安置，總計共安置案主三次。
2. 司法流程協助:陪同並與婦幼隊承辦員警至案家接送案家人進行問訊、出庭及相關司法流程。
3. 經濟援助:替案家申請民間經濟援助，並不定時提供物資予案家。
4. 資源連結:替案家轉介至身心障礙資源，針對案家之身障身份給予協助及服務，並進行資源整合;另亦與案家其他親友保持聯繫，必要時請親友出面提供案家協助。
5. 團體課程:安排案主參加心智障礙者自我保護成長團體課程，強化案主自我保護概念與能力。
6. 長期追蹤輔導:案家三口均為智障中度人

士，且案主之司法流程進展緩慢，需與身障社工員保持聯繫，追蹤案主進行家庭托顧服務之狀況，以及案主是否需要更進一步之協助，並須規劃與安排案弟特教學校畢業之服務計畫。

7. 輔助宣告：案家屬尚未對案主及案母進行輔助宣告，已有建議案家親友可事先替案主及案母辦理，以備不時之需。

(二) 工作人員角色分工

1. 家防中心社工員：主責案主之司法流程協助，並統整網絡單位之福利服務並進行整合。
2. 身障科社工員：給予案家有關身心障礙者之相關福利服務與協助。
3. 身心障礙機構社工員：給予案家身心障礙者之相關協助，並與家托員保持聯繫，以了解

案主與案母進行家庭托顧之狀況，並評估案主及案母是否有後續需求，並替案主及案母進行安排。

4. 警察局婦幼隊承辦員警：負責護送案家進行相關司法流程，因此每次之問訊與開庭案家均能準時出席。

五、服務執行狀況

1. 案外祖父母已年邁，對於案主母女已無力管教，表示待案弟高中畢業後，就要將案主一家三口交給社會處處理，不願再照顧案主全家人。
2. 持續提供案主家庭托顧服務。案主進行家庭托顧後分擔掉許多案母及案外祖父之照顧壓力，案主身體不適時目前均係由家托員協助帶案主就醫，並聽從醫囑照顧案主。

六、服務處置之評估

案主與案母之依附關係深，無法與案母分開，且案主每天與案母在外遊蕩，社會化程度頗高，屬於高功能的身心障礙者。因此，進行安置時係替案主找尋職業訓練型的安置機構，希冀其能習得一技之長。惟案主無安置意願，此類型機構又為半開放式，依其能力，非常容易就能逃跑。

目前案外祖父尚不同意案母與案主一同進行安置，如要安置必須連同案弟一起，惟要將三人一同安置困難度頗高。如三人分開安置，案主沒有案母在身旁，非常容易再次脫逃。如案主脫逃返家後亦找尋不到案母，案主有可能會有更激進之行為，亦有可能就此離家出走找尋案母。

案外祖父母已年邁，對於案主母女已無力管教，只能讓案主隨案母每天在外遊蕩。尤其案主三番兩次之逃跑行為，讓案外祖父目前對於案主之管教方式漸趨消極，非必要幾乎已不過問其狀況，將照顧責任全交由家托員。

七、工作人員自評

本案雖係性侵害案件，但因案家狀況特殊，因此案主在性侵害案件的司法流程上需協助之處並不多，反而係案家需要一個整體性的服務。

案家每個人都有其特殊性，每個人均需要社工之協助。須把案家的問題處理好才能解決案主再次遭到性侵害的可能性。

在接觸本案初期，原均僅處理案主本身問題。但在案主頻繁的逃離安置機構後，發現僅處理案主本身並無法將問題解決，須將案母也一併進行處遇才能解決案主愛逃跑之行為。惟案外祖父不同意僅安置案主及案母，如要安置需連同無生活自理能力之案弟一併安置。但，要找尋案主及案母兩人均符合資格之機構已經很難，要有案主、案母及案弟可以一併安置之機構更難。

在處處碰壁之情況下，只能將案主繼續留在案家，社工僅能以頻繁聯繫案外祖父及親友的方式來維護案主安危。惟案主是否真的安全，社工

並不得而知；直至曾服務案主之身障機構社工知悉案家現況，主動與本案主責社工進行聯繫，積極地替案家尋求資源。且即使當年的社工早已不再負責早療業務也已晉升其他業務的督導，但仍是陪著該機構的身障服務社工至案家進行家訪，並以舊交情說服案母讓案主接受家庭托顧服務，且要案母告誡案主不能偷跑，讓案主的家庭托顧服務能夠順利地進行，案主之偷跑行為也僅在甫接受家庭托顧服時出現過一次。

目前案主之司法流程仍在地院審理中，但案家之狀況已稍有控制。案主及案母均接受家庭托顧服務，案弟則是就讀特教學校高三。案主隨案母在外遊蕩之狀況已獲得改善，案外祖父之照顧壓力輕鬆許多，也較願意配合社工之處遇。而案主本身已進行一年多的家庭托顧服務，狀況穩定。目前已開始評估案主是否可以朝向職業訓練階段進行，以期案主未來能夠自力更生，不枉案主高功能身心障礙之身份。

案例回應：併案例三，請見案例三。

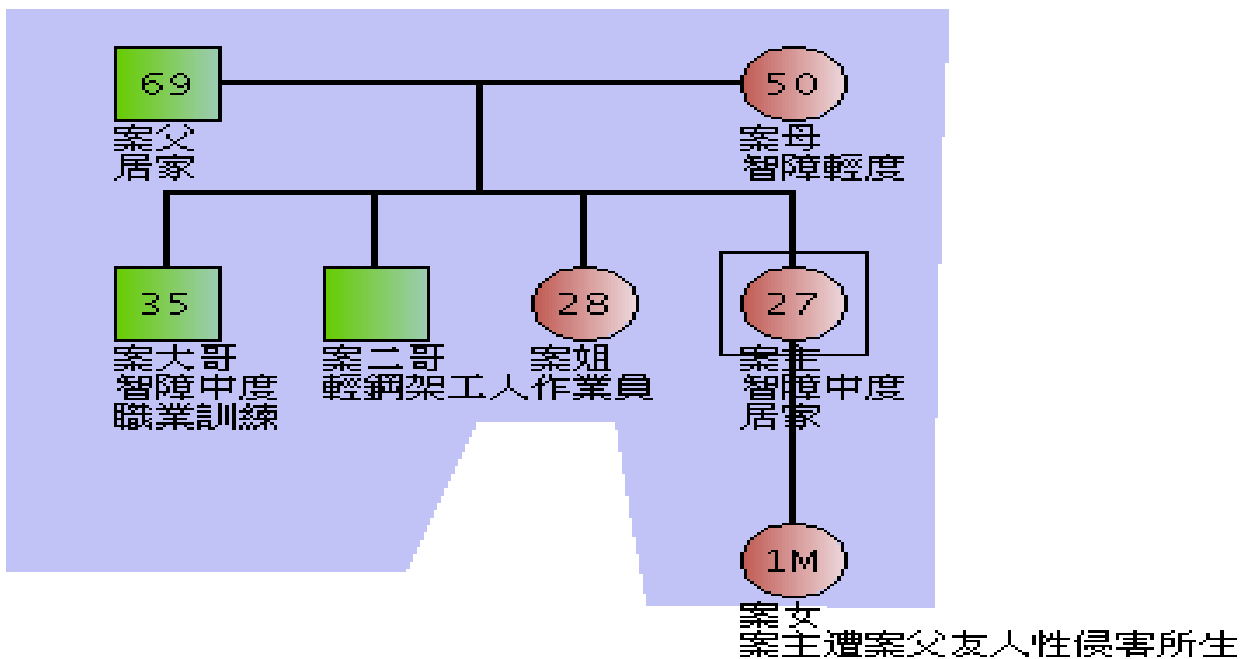
案例三

一、個案來源

案主遭受案父友人性侵害並懷孕，為家人發現並陪同案主至醫院生產，始由醫院通報。

二、服務對象基本資料

(一) 家系圖



（二）家庭成員概況及家庭經濟狀況

案父已超過 65 歲，退休在家，為家中主要決策者。案母 50 歲，有輕度智能障礙。案父母年紀差距大，結婚當時案父未考慮到案母親智障可能遺傳的問題。與案母共育 4 名子女，皆由案母一手照顧，4 名子女現皆已成年。

案二哥、案姐有自己的工作和生活，案二哥為家中主要家計來源，會參與家庭決策。案姐現與男友在外同居，鮮少回家。案大哥與案主均為智能障礙者中度，大部分時間待在家中。

近來案母身體狀況不佳，經常入出醫院，多為案父與案主至醫院協助照顧。平時案主與案母相處時間長，彼此依附關係緊密。案主與案大哥

雖為智能障礙者，但二人很聽話。案父與案主和案大哥互動良好，會幫忙做家事，案二哥和案姊亦會照顧案大哥與案主。

三、問題分析/需求評量

(一)問題分析

案父友人平時經常到家中找案父喝酒或喝茶，藉著帶案主外出散步為由，性侵害案主 10 餘次得逞，並因此而致案主懷孕。案父友人偶爾也會帶案大哥一同外出，故案大哥亦曾目睹案父友人對案主性侵害，然案大哥與案主受到父親友人的恐嚇不敢說實話。直至案二哥發現案主肚子明顯變大，帶案主至醫院檢查，經醫生檢查後確認案主已懷孕 6 個月，若要人工流產恐有生命危險。與家人討論後決定讓案主下孩子，產後逕將

孩子出養，並遂報案交由司法程序處理。

(二)需求評估

1. 案主於此次遭受侵害後產下案女，案家人逐漸和案女產生感情，案二哥堅持不願意出養案女，表示會努力工作扶養案女，惟案家經濟原即困難，養育案女未來恐會致案家經濟負擔雪上加霜。案父母原生家庭幾已無親人，故無親屬可提供案家資源及協助。
2. 案主為心智障礙者，案女有遺傳之可能性，案主、案母與案大哥皆為心智障礙者，能照顧及教養案女有限，恐影響案女之發展。
3. 案主怕生，面對陌生人皆不肯開口說話。於出庭過程中無法配合警察、檢察官及法官之問訊，且於法庭上順著相對人的話，表示自己喜歡相對人，以致法官於法庭上變更法條審理。

四、處遇計畫

- (一) 情緒支持層面：同理案家人之現況並肯定案家人為案主事件之付出；頻繁面訪案主，與案主建立關係，俾後續服務之推展。
- (二) 法律層面：提供性侵害事件相關諮詢、法律扶助基金會、本中心律師諮詢訊息、陪同出庭等協助，案主因障礙故無法確切表達，鼓勵案家人將本事件委任律師協助訴訟事宜並持續追蹤本案訴訟進行狀況。
- (三) 社會福利層面：提供性侵害害被害人訴訟費、緊急生活補助及兒童少年生活補助等訊息及申請方法。
- (四) 經濟層面：協助案家申請性侵害被害人緊急生活補助、旺旺基金會補助及不定期物資之提供。

- (五) 教育層面：邀請案主參加本中心辦理心智障礙者自我保護成長團體。
- (六) 子女層面：媒合臨托資源，並安排案主參加團體及育兒指導資源，另提醒案父及案二哥，案母及其他二名家人皆為心智障礙者，案女有遺傳之可能性，需留意案女之發展情形，建議帶案女至衛生所打預防針時可請護士協助評估案女之發展狀況。
- (七) 就業層面：提供身心障礙福利服務中心職業訓練訊息，鼓勵家庭決策者案父、案二哥讓案大哥至該中心接受職業訓練。

五、服務執行狀況

- (一) 服務介入後，身心障礙福利服務中心同時開始提供案大哥個案管理服務，鼓勵案家人讓案大哥進行職業訓練可發揮案大哥本身之能力並減緩退化情形，未來並可能增加家庭之收入，案家人同意，案大哥順利接受職業訓練。
- (二) 案女出生後，案家之經濟負擔加重，社工員協助案主申請緊急生活補助，不定時提供民間單位之物資補助及經濟支持等，期緩解案家經濟上之困境。
- (三) 社工員鼓勵案父和案二哥讓案主參加預防再受害之自我保護團體，然案父拒絕，認為若案主每周固定參加團體其與案母恐無力照顧案女，社工員協調保母支持系統之承辦單位協助媒合願意接受臨托鄰近案家之保母，並讓保母了解案家與案女情形，保母願意提供免費之協

助，案主如期參加團體，惟每次團體前皆需完成團體作業，案主對作業內容之理解不足且被動，案家人亦無力協助，故每次於團體上課前，社工員皆會到案家指導案主完成團體作業，案主順利上完團體課程。

- (四) 案女出生後，案家人原打算出養案女，社工員媒合並協助案女出養事宜，惟案家人與案女生活一段時間後已有感情，決定自己養育，社工員協助案女媒合育兒指導資源，連繫居家照顧服務，惟居家照顧服務僅服務身障者本身，無法協助育兒指導，俟案女稍長後，因語言遲緩通報並提供早期療育評估。

六、工作人員自評

(一)司法流程對心智障礙者不利

案主於遭受性侵害事件後並無明顯之創傷反應，且案主本身個性內向，對陌生人或在陌生場域裡很難開口說話，故於進入性侵害事件處理流程後較難配合司法程序之運作，對訴訟之結果影響很大，故社工除了提供案家法律相關資源外，政府應針對心智障礙者在性侵害事件處理上有不同的司法運作方式，俾保護心智障礙者應有的基本權利。

(二)身心障礙者需要整合性服務

案家家庭內有三名心智障礙者，多年來案家皆無相關單位介入，案家經濟弱勢，然此情形對心智狀況正常的案二哥與案姐需擔負所有的家計及家庭責任壓力是大的，故政府或民間相關單位整合性的個案管理服務可以就案主及案家的

需求評估及提供處遇是可以緩解案主或案家承擔家庭責任者之壓力，本案因身障中心介入，案大哥可以進入身障中心職訓，家暴中心服務之提供則使案主可以到家暴中心接受團體課程，案女有機會被祿母臨時托育，突破案家原本與社會人際間封閉的狀態，讓案家在許多方面有邁向改變的可能性。

(三)後續服務之建議

當案主性侵害事件司法程序結束，案主與案家狀況較穩定後，家暴中心結案，而身障中心個管服務的持續介入可以協助追蹤案女之發展狀況、案大哥職訓後的情形及案母是否需要居家照顧服務等，對案家而言會是完整的幫助。

案例回應（案例二、三）：以家庭系統觀點與家庭為中心介入的必要性

一、智能障礙者性侵害案件的特質：智能障礙者被害人家庭功能不足，被害人有自主性惟缺乏自我保護能力

實務上發現智障者成年後，家庭系統的照顧與支持變少。家外性侵害案件較易被通報，然家內性侵害案件則較難被發現與通報，認為存有智障者性侵害黑數，且智障者性侵害重複被性侵害機率較一般成人為高。

其次，智能障礙者有認知與表達之限制。當逐漸成年開始出現性需求或物質需求，加上界線之教育困難，容易成為性侵害被害人，後續輔導與介入也不容易。尤其與輕度智能障礙者工作難度高，其自主性高又很難充分理解界線、自我保護、性需求之議題，使得社工無法信任智障者能力。

二、困擾第一線社工的智障者家庭之共通性

案例二與案例三是在智能障礙者性侵害服務中常見的個案類型。往往最困擾第一線社工員的智障者家庭有著共通性，即是：長期以來家庭缺乏足夠的資源與照顧功能、不只一個家中成員為智能障礙者、父母或主要照顧者本身也為智能障礙或在智能障礙邊緣，甚至尚未被鑑定為智能障礙。

長期缺乏資源與協助的家庭，其中一名家庭成員遭到性侵害的危機事件，讓原本功能薄弱的家庭更陷於安全生活的困難處境。保護性社工在此時進入這個家庭，所面對的不只是性侵害議題的處理，整個家庭中長期累積的壓力與問題被掀開來，也排山倒海地衝擊著家庭成員以及社工員。

三、需要對智能障礙者家庭的生活週期有足夠的認識

如果保護性社工對於智能障礙者家庭的生活週期缺乏認識，則很難看到到智障者家庭在各個生命週期發展階段所無法滿足的需求，這些未滿足的需求與任務，逐漸累積成沉重的失落與無力，於是當保護性工介入時，這些家庭的抗拒是更為強大的，需要更長的時間與耐心建立關係。

然而，對保護性社工來說，最寶貴的就是時間，如果無法建立關係，再完美的處遇計畫都只是漂亮的文字，在實務中很難發揮功能，於是社工員開始挫敗，甚至歸咎於案家缺乏改變意願、資源不足、訓練不夠，社工員也陷入失落與無力之中。最後，保護性社工就退回性侵害的司法工作，只處理性侵害案件的服務。司法程序終結之後，可能因為這次性侵害事件而更為脆弱，於是當有另一個加害人出現時，又再次受到侵害，成為惡性循環。

四、不要忽略心智障礙者與你我相通的一般性需求

智能障者家庭有其特殊性需求，更有著一般性需求。對於成年智能障礙者需要發展有別成人保護或兒童保護的第三種模式：不過度將問題歸諸於智能障礙者、不把一切都以智能障礙來解釋、不認為個案是智能障礙者無法達到工作目標、不忽略智能障礙者和你我同樣有著被愛及被了解的渴望與需求，更需要將整個家庭納入服務範圍，需要把性侵害議題看作是一個危機事件，從家庭系統觀點進行評估與提供服務。

五、與整個家庭工作的必要性

成年智能障礙者若未有監護宣告或輔助宣告，其權利義務與一般成年人相同。但實際上，他的自我保護功能可能是不足的，此時保護性社工如果以成人保護個案的模式提供成年智能障礙被害人服務，則會遇到困難。成年智能障礙者

無法完全獨立生活，需要依賴家庭與其他資源，因此不能只與智能障礙者個人工作，須以家庭系統與家庭為中心的取向評估與提供服務，且往往需要花費心力與主要照顧者工作，包括建立關係、提供教育與支持等。身心障礙者的家庭若因照顧身心障礙者產生的壓力造成家庭系統的瓦解，則不僅影響身心障礙者，也會影響其他家庭成員。

兩個案例中的家庭的服務轉機，是除了保護性社工擔任個案管理者之外，引進了身障福利服務的資源。身障福利資源的建置主要在於提供一般性與長期性的福利服務，可以與保護性社工發揮互補功能，以較慢的步調與密集性的方式與智能障礙者家庭工作，持續而穩定地提供支持。此時的智能障者家庭和一般家庭是一樣的，都需要被了解、關愛與支持，從這穩定的服務關係中逐漸增加安全感與提升自我價值。

六、跨專業或跨機構合作的困境

保護性社工對於身障者的認識與訓練是足夠面對智能障礙者的家庭，真正的關鍵在於能否在危機處遇、問題解決的工作模式中，重視關係建立的重要性，並如何與身障資源共同合作。

如果無法建立關係，再完美的處遇計畫都只是漂亮的文字，在實務中很難發揮功能，於是社工員開始挫敗，甚至歸咎於案家缺乏改變意願、資源不足、訓練不夠，社工員也陷入失落與無力之中。最後，保護性社工就退回性侵害的司法工作，只處理性侵害案件的服務。司法程序終結之後，可能因為這次性侵害事件而更為脆弱，於是當有另一個加害人出現時，又再次受到侵害，成為惡性循環。

然而，對保護性社工來說，最寶貴的就是時間，個案負荷量一直是社會工作實務領域難解的問題，形成專業發展的障礙。個案負荷量大又無法增加人力時，實務場域就開始運用業務委託和

專業分工的方式來因應，社會工作服務因而越來越呈現切割的現象。兒童的社工處理兒童的部分，青少年的社工負責處理青少年的部分，婦女社工協助婦女的部分，老人的社工服務老人的部分，或是保護社工處理家庭暴力的議題，早療社工處理發展遲緩的議題，醫務社工處理醫療的議題…。

如此的專業分工，將服務對象的問題以頭痛醫頭、腳痛醫腳的邏輯切割以分配給不同的專業，所服務的這個人和這個家庭被切割成片段或區塊，以符合我們的業務區分或領域區隔。倘若各自主責各自所擅長的部分，卻不互相聯繫與交流，加上提供服務的組織、方案和社工缺乏整體服務全貌的理解與思考，案主就像輸送帶上未完成的產品，每到一處就歷經以機構為本位的服務。

甚至，一再分工的結果，社會工作專業宛如如同發包中心，個案評估和介入都是點狀的，並

只剩下資源連結跟照顧的角色，僅有少數還具有心理支持和陪伴的功能。當陷在這樣的制度裡不斷地循環，社會工作者不再產生多餘的思考時，在這斷裂的服務情境中，久而久之社會工作者將逐漸變成一個助人機器。

七、以系統取向的家庭工作突破限制

現在的社會工作個案工作大多都是問題解決取向。個案沒有飯吃，就結合餐食資源讓個案不會餓肚子，個案沒有工作，就協助個案工作媒合，個案欠缺學費，就提供急難救助協助個案付學費，沒有人幫忙照顧小孩使得個案沒有辦法找工作，就協助個案將小孩送進幼稚園…。一再以類似的方式解決事情，可是卻忽略了為什麼這個人會貧窮。

若個案的貧窮可能是來自用錢不當，那麼結合再多的經濟資源都無法造成改變。這樣的問題解決模式屬於第一序改變，往往是見招拆招，僅

是在事件上著手，但問題仍然存在，並層出不窮地以各種面貌浮現，助人者則忙著在各個問題冒出點上滅火。所謂換湯不換藥、見樹不見林就是如此。

以貧窮的問題來說，有的人就會認為導致貧窮的原因是個人不善理財，有的人則認為是因為貧窮的人的教育程度較低，所以有些人會想要讓貧窮的下一代開始受高等教育，有機會可在社會階層向上爬升，如此一來脫貧的機會就會比較大。這就是結構取向，透過受教育的方式，提升社會階層，社會階層改變之後，社會經濟地位就跟著改變，從而脫離原來所屬的低階層，此時期貧窮問題才得到根本性的解決。

此外，系統是一個整體的。系統有主系統、次系統，由各個不同的部分所組成。這些「部分」的組成之間具有連結性，在系統的連結之中有它的規則，於是次系統跟次系統之間會形成一個互動模式。這個互動模式就會像一個機器一樣，因

為有連結及規則，於是這個系統動，其他的次系統就會跟著動。其他次系統一跟著動的時候，整體就跟著動。

如果將「動」看成是改變的話，助人者介入個人系統或家庭系統，都是藉由連結來造成不同次系統的改變，進而造成主系統的改變。整體、部分在連動過程當中，最重要的目標是找到均衡。如果家庭系統之中有身心障礙者，家庭為了照顧這個身心障礙者，其他的次系統都來輔助這個身心障礙者，以避免家庭系統瓦解，藉著這樣的協助來維持家庭系統的平衡。家庭系統的瓦解不僅是身心障礙者受害，也會損及家庭中其他成員，因此均衡性常常是系統運作的目標。

第二類案例

案例一

第一部分：家庭故事

清晨時分，阿宏已經整裝完備騎著老舊單車在熱鬧的街道上穿梭著，阿宏喜歡看著來來往往的人群，阿宏今年 50 歲，是個中度智能障礙者，有著頑固的個性，常把宏媽氣的說不出話來，他是家裡最大的小孩，總是需要家人在旁提醒、叮嚀生活的一切；阿宏是宏媽的獨生子，在宏媽眼裡阿宏永遠都像個小孩，宏媽一輩子都在照顧阿宏跟阿宏生的三個小孩，一轉眼，宏媽已經 80 幾歲了，卻不奢求有一天阿宏能來照顧她，只求阿宏能自己把自己打理好，平安健康，她就放心了！

在阿宏讀小學的時候，某個寧靜的午後，校園傳來陣陣朗讀的聲音，宏媽來到學校想來看看寶貝兒子阿宏，緩緩走近教室赫見！阿宏獨自一人在操場上玩弄著一隻小鳥，宏媽看了好難過，頓時壓力傾瀉而出，痛哭了起來，自責為何把阿宏生的如此？為何努力卻不見希望？對阿宏的

未來茫茫然，不知道該怎麼做才好。只是考驗並不因此而結束，雖然阿宏反應比較慢，宏媽慶幸阿宏有健康的身體，但在一次車禍之後，再次擊垮了宏媽堅強的意念，阿宏年幼時騎著單車在街上逛，返家的途中，遭到大貨車的撞擊，瘦小柔弱的身軀多處因而毀壞，宏媽像失了神一樣完全失了方向，反倒是宏爸的堅強與不服輸，勤奮的帶著阿宏一天天的復健，陪著宏媽一起撐了過來，宏媽常說自己很堅強刻苦，但在面對阿宏的事情，內心常常很慌，好在有宏爸的照顧才走了下去。

人生無常，宏爸因病早逝，照顧重擔頓時落到了宏媽身上，親屬見阿宏媽媽一個年輕弱女子什麼苦工都做，又要照顧阿宏，相當辛苦；因而勸宏媽改嫁，宏媽雖不願意，但為了阿宏只好屈服了，不料命運多舛，第二任丈夫雖待阿宏母子極好，但晚年卻因病臥床多年，照顧重擔再次落到宏媽身上，宏媽想起那段日子，一面照顧著行動不便的丈夫、一面又要照顧著阿宏，若是丈夫

住院，便得帶著阿宏進駐醫院，分身乏術，真的是咬著牙苦撐過來的。

在傳統社會裡，「成家」代表著人生的完整，有著傳統觀念的宏媽期待阿宏能因結婚生子後，有個老婆能照顧他，也讓阿宏對家庭有了照顧的責任，因而在二十年前因媒妁之言，阿宏娶了阿麗為妻，阿麗是位輕度心智障礙者，與阿宏育有一女兩子，人說媳婦熬成婆，是好命的開始，在阿宏成家後，宏媽不是多了一個媳婦可以幫忙、而是多了一個女兒需要她照顧，宏媽說雖然阿麗不聰明，什麼都不會，但他願意把它當作自己女兒般的照顧，這般苦心並未感動阿麗，阿麗因受人說使開始學壞，多次偷取宏媽的錢財，宏媽多次給阿麗改過的機會，阿麗仍不知惜福，毅然決然的選擇離開阿宏，丟下了年幼的三個小孩讓宏媽照顧，宏媽常感嘆，人說老年可享清福，但她到了老年才剛開始要扶養三名幼孫長大，這般苦難何時才看的到盡頭呢？

事隔多年後，阿麗在外流浪多年想起了三個已長大成人的孩子，突然出現在宏媽面前說她想回來，宏媽心軟並未拒絕，反倒是阿宏的三個小孩堅決反對，隔天，思念小孩的阿麗擅自到學校大鬧表示要看小兒子，小兒子對阿麗的行為感到丟臉、憤怒的哭了起來；回家後，宏媽告訴孫子，父母不能選擇，因緣分成為一家人，宏媽不勉強孫子要與阿麗相認，但她希望孫子們不要因為父母的樣子而看輕父母、自卑，反而要好好生活，感謝這一路上曾幫助宏家的人。

阿宏媽媽常說：「施比受更有福、也更快樂！」，宏媽是個相當傳統的女性，有著堅韌、吃苦耐勞的特質，年輕的時候操持家務，早年就失去丈夫的依靠，獨自照顧著四個小孩，一個是阿宏、三個是阿宏的小孩，肩負著照顧兩代的重任，而阿宏除了打理自己之外，偶爾到附近土豆工廠做簡單的工作，對自己擔任兒子、爸爸的角色從未盡責，阿宏媽媽並不埋怨，沒有人比她更了解阿宏，在她眼裡阿宏就是個永遠長不大的孩

子，雖然時常感嘆人生的不如意，但也不願意向命運低頭，對人生總有許多正向的思考支撐著她往前進，也因此教出了三個相當懂事孝順的小孩。

傍晚時分，總會見到阿宏的兒子在廚房忙著準備晚餐的模樣，阿宏的三個孩子每天放學回家就開始打理晚餐、家務，兩個孫子拿起鍋鏟有模有樣，三兩下就變出一桌菜，讓宏媽看得好欣慰，宏媽曾說：「三個孫子是上天賜給她最好的禮物」，因為有這份禮物，讓她有繼續前進的動力，也看到未來生活的依靠，宏媽現在已經八十幾歲，身體病弱，有氣喘的毛病，常發作擾身，孫子見狀一定要向學校請假，待在家中照顧著她，宏媽因擔心耽誤孫子的課業，總是隱忍不說。忍到一次宏媽因尿道發炎不適緊急送醫住院治療，宏媽住院期間，阿宏卻不知道又跑到哪裡去了，阿宏大兒子一見生氣的罵了爸爸--阿宏，責怪阿宏為何這麼不負照顧責任，自己媽媽生病了卻還總是讓人擔心；隔天，阿宏獨自默默拿了

幾顆水果到醫院要探視宏媽，但在醫院大廳徘徊許久，卻不知道要如何找到宏媽住院的病房。正巧，一位鄰居正好撞見，才帶著阿宏前往探視宏媽，宏媽對阿宏的舉動感動的笑著述說著，雖然常唸著阿宏不管她的死活，但她知道阿宏就是一個大孩子，能拿他怎麼辦呢？

宏媽照顧了阿宏大半輩子，年輕時每天總是到處呼叫著阿宏回家，天一黑就得擔心著阿宏怎麼還沒回家，現在阿宏媽媽老了，已經追不動阿宏了，孫子們接下了這個責任，孫子們時常告訴宏媽不要再這麼辛苦，現在他們長大了，想要好好照顧宏媽、分擔照顧阿宏的責任，宏媽聽了很欣慰，雖然知道自己永遠都放心不下阿宏，但仍感謝老天爺讓他老年有了依靠，有了支持下去的力量。

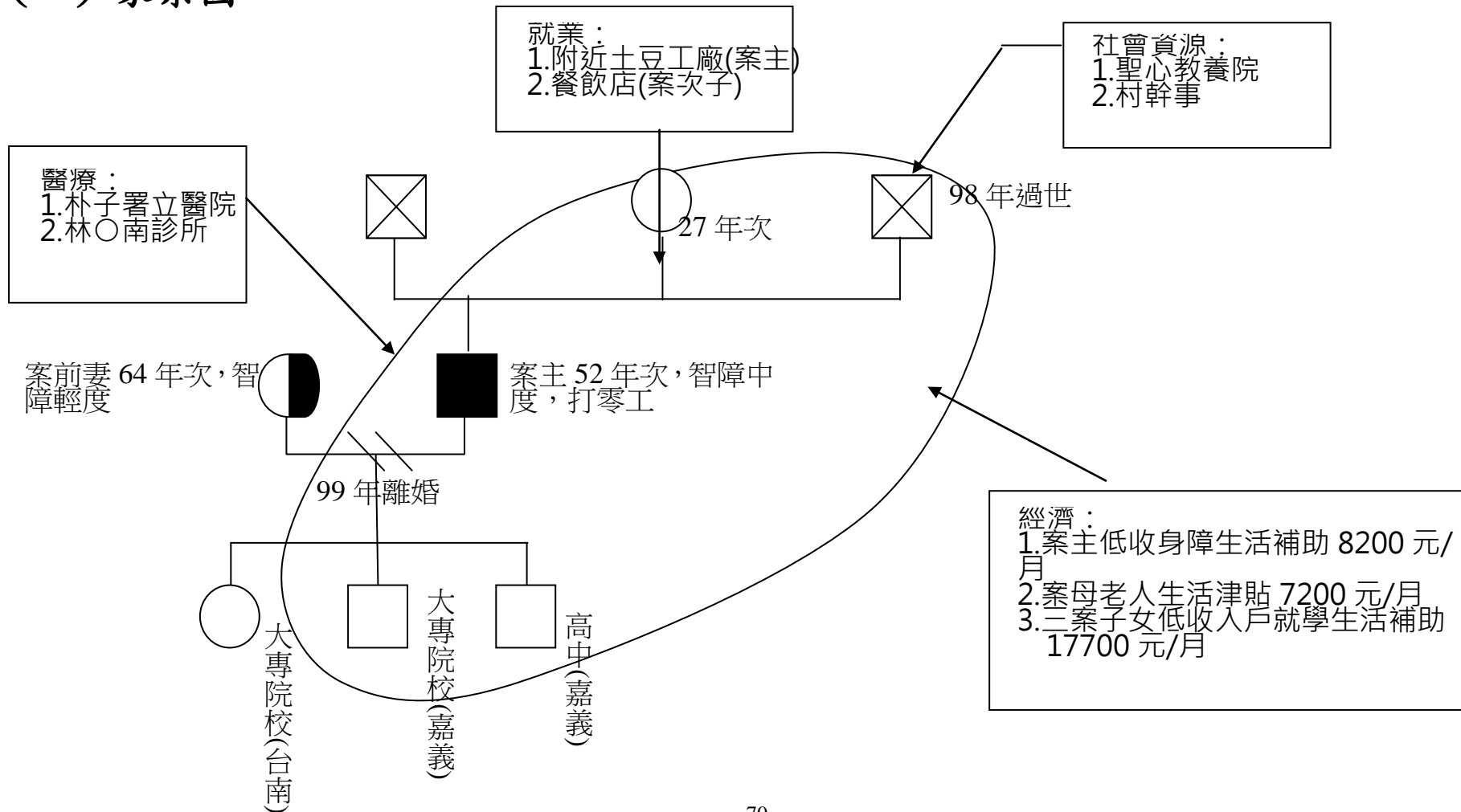
第二部分：社工員的評估與工作計畫

一、 家庭開案原因

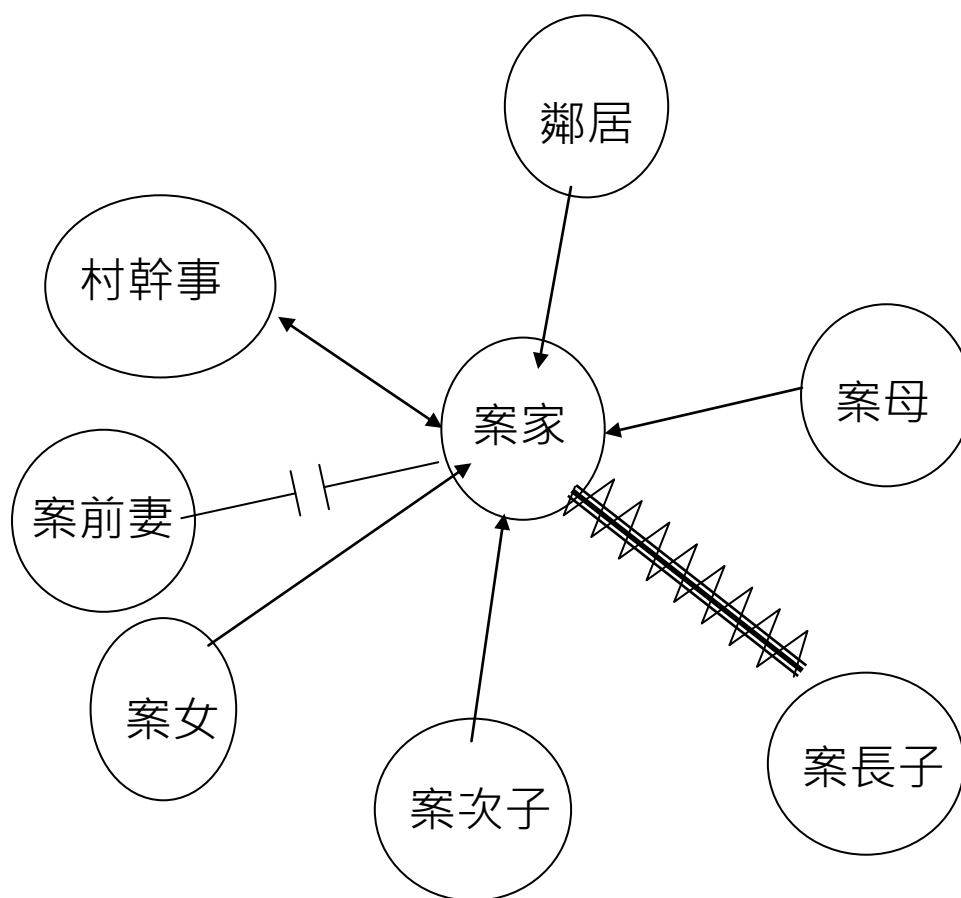
案家為三代同堂之家庭，年邁的媽媽獨自照顧著心智障礙的阿宏、以及阿宏的三個小孩，長期的照顧壓力，案母從未鬆懈，但年紀漸長，心有餘而力不足，案母健康狀況變得相當不好，案主仍無法負擔起照顧家庭之責，因此本院希望透過服務的介入，減輕案母照顧壓力，並促進案母健康保健的部分。

二、家系圖/生態圖

(一) 家系圖



(二)生態圖



家庭功能及需求評估

(一)家庭功能

1. 案主生活自理能力佳，於工廠打零工，工作之餘喜愛在社區活動，惟個性較封閉少與人互動，案主常往外跑未能負起照顧案家屬之責。
2. 案主有血糖、高血壓、脂肪肝等慢性病，由醫院通知案主就醫追蹤，案家屬提醒案主用藥時間。
3. 案母年事已高，為案家主要照顧者，平常在家備餐及簡單家務整理，患有氣喘、心臟肥大、關節退化、腸胃等慢性病，需固定服藥就醫追蹤，白天案母獨自在家，健康狀況無人照料。
4. 案子女均就學中，兩案子居住在家，平時協助處理日常事務及環境清潔。
5. 案子女與案母關係緊密、案子女懂事且孝順案母，放假期間會到處打工。
6. 案家附近住有同姓親戚，互動良好。

7. 案家經濟仰賴低收入戶之生活補助。

(二) 需求評估

1. 案主需求評估

(1) 社區安全需求：

a. 案主工作之餘常在社區閒晃，平常以腳踏車代步，曾有走失的經歷。

b. 案主在外常受他人引誘喝酒、買東西，對他人未有防備之心，易遭人利用。

(2) 健康需求：

a. 案主有血糖、高血壓、脂肪肝等慢性疾病，需定期就醫追蹤及服藥，但對醫護人員囑咐之建議未能了解，且未能按時用藥，疾病狀況未見改善。

(3) 照顧需求：

a. 案主生活自理能力佳，但對案家未進照顧之責，未能分擔家務工作。

2. 案家屬需求評估

(1) 健康維護需求：

a. 案母身體健康狀況不佳，偶發氣喘等身體不適狀況，需有人在旁協助或緊急就醫診治。

b. 礙於醫療院所距離較遠，案母未能穩定就診追蹤健康狀況，導致健康狀況惡化。

c. 案母關節退化狀況嚴重，有保養維護之需要，保健藥品之自負額影響案母使用意願。

(2) 照顧需求：

a. 案母年事大對日常事務處理較無心力，平常居家環境多由兩案子放學後協助整理，平時備餐辛苦。

b. 案母相當擔心案主在外安全。

c. 案母對於身障及長照相關福利服務認知不足，未曾使用相關福利服務資源。

三、 家庭成員間的動力關係

- (一) 案母為家中主要照顧者，三案子女與案母關係緊密，互相照顧；案子女亦會管教及照顧案主。
- (二) 案主與案前妻離婚近三年，喜歡在外閒晃，很少在家。案母無法強迫案主負起照顧責任，僅擔心案主在外安全問題。
- (三) 案前妻近年欲返家同住，遭案子女的反對，案家不願再與案前妻有所關連。
- (四) 案主對案母的叮嚀常感到厭煩，案母無力管教，轉由案子女管教案主，注意案主在外安全狀況。

四、 處遇計畫(目標/策略)

(一)短期

目標 1：改善案主健康狀況及保健知能

- (1) 陪同案主就醫了解健康狀況，促進案主穩定用藥。
- (2) 提供案家健康照顧知能、並參與成人健檢。
- (3) 提供中午送餐服務，促進案主返家用餐穩定用藥。

目標 2：維護案母健康狀況

- (1) 交通協助並陪同案母就醫，並促進案家屬協助。
- (2) 連結緊急救援連線資源，維護案母居家安全之需求。

目標 3：減輕案母居家照顧負擔與生活壓力

- (1) 提供中午送餐服務，改善案母備餐問題。
- (2) 連結居家服務、長照資源等服務，減輕案母照顧負擔。
- (3) 到宅關懷訪視及陪伴，提供案母正向之情

緒支持。

(二) 中期

目標 1：提升案主在社區的安全

- (1) 提供並解讀監護輔助宣告服務內容，保障案主於社區之安全。
- (2) 連結身障防走失項鍊、及指紋按捺等服務，並陪同申請辦理。
- (3) 促進社區人士對案主在外安全的協助。

(三) 長期

目標 1：促進案子女了解照顧服務相關訊息

- (1) 提供相關社會福利服務訊息。

目標 2：建立案家在社區內的支持網絡

- (1) 增進社區對於智障者家庭的認識。
- (2) 促進社區人士共同維護案主在社區活動的安全，並提供相關協助。

五、服務成果

(一) 案主生活自理能力佳，時常在社區遊蕩，甚至到了晚間仍未返家。透過提供相關服務，如指紋按壓、金融註記、腳踏車裝設照明等，可提升案主在社區活動之安全，減輕案母部分擔憂。

(二) 案母健康狀況不佳，且用藥混合重複，部分藥物未經核可，並礙於經濟與照顧人力之限制，未能定期就醫診治，導致健康狀況更不好，社工連結交通、陪同看診等方式，促進案母健康保健，減輕身體病痛的折磨。

(三) 案主肝臟健康狀況出現警訊，案主不聽家人的關心，未能穩定用藥檢查，社工與案主建立良好互動關係，協助案家屬與案主間的溝通，已促進案主參加健康篩檢了解自身健康狀況，並進一步協助追蹤治療。

(四) 提供送餐服務，定時訪視案母狀況，透過穩定供餐，減輕案母備餐辛苦，並促進案主能每天中午返家用餐並用藥。

六、 社工員服務自評/心得

長期單打獨鬥的宏媽，對於他人的幫助常覺得是種壓力，雖然滿懷感恩，但仍常常因不希望欠人人情而婉轉拒服務，因此社工在提供服務的過程中，需常思考如何提供服務，而不讓案家感到有負擔，不教案家如何做，只是希望透過陪伴的過程，一起思考哪些資源可以加進來，使的壓力有些減輕、生活有些改變，變得更好。

面對每個家庭的生命議題，案家都有其對生命的經歷與感受，在進入案家服務的過程中，社工感受到案家生活的艱困，無法想像人生中無數挫折、困難接踵而來時，要如何撐過來，但宏媽總是能述說出許多對人生正面的想法，總是給了我很多專業成長的機會與反思。

第三部分：案例回應

是什麼樣的力量可以讓她/他們支撐下來，走過生命中的種種難關？換做是我又能做的到嗎？在與許多案家接觸的過程中，這樣的疑問常浮在心頭。

在一個擁有身心障礙者成員的家庭，所遇到的困難與挑戰是多的一照顧的心力、外界眼光的壓力、經濟的負荷力、對家庭的衝擊力、有時亦含有許多父母對生下這樣的孩子，內在充斥著自責、愧疚、自我懷疑、不捨許許多多的矛盾掙扎……。

在阿宏的故事中，可以看到照顧者會老，而家庭中身心障礙的成員會長大，即使其長大成人甚至步入中年，也一樣需要他人的照顧，誰來照顧他？怎麼照顧他？往往成了年邁照顧者最擔心也是最關心的議題。資源的引入與連結係為與身心障礙者家庭工作時重要的環節之一。透過資源的引入與連結減緩家庭照顧的壓力，協助家庭

原有功能重新回復到一個平衡，這是我們整個服務網絡及社會福利資源努力建制的，讓支持性、替代性、教育醫療性的資源可以托住這個家庭，可以走的更穩更長久。

除了外在資源的引入，人與人間真誠互動的尊重、接納與關懷，我相信更是工作者與每個家庭接觸時需被看重，細細培養的。誠如社工員於文末所說的：宏媽對於他人的幫助常覺是壓力，會不希望欠下人情債而婉拒服務。沒有人靠只能靠自己、遇到了就只能認命接受努力做，許多長期單打獨鬥的服務對象，太多的事情需要一肩扛起，造就出許多堅毅的性格與能力，但也讓其對於開口尋求幫助、接受幫助是困難的，也許正因她/他們經歷過箇中辛苦，不願他人為了協助自己而有相似的辛勞、或許她/他們承擔重任太久，早已忘了怎麼放下，對於外在的協助總是客客氣氣的推辭婉拒，亦或會對於要”麻煩到”工作者而感到不好意思而歉聲連連。工作者看見她/他們的辛苦，總讓人心疼，因為對於案家所真

實經歷面對的一切，我們能為其所做的其實有限。因此有些工作者會不自覺得更想要幫助、教導個案可以怎麼做以減輕壓力改變現況，無形中讓善意成了案家的負擔，讓專業成為了壓迫。欣賞社工員所言的：社工在提供服務過程中，不教案家如何做，只希望透過陪伴的過程，一起思考哪些資源可以進來，使壓力減輕、生活改變。從跑在前頭的指導者要變成站在左右的同行者，是需要許多覺察的，審視自己為何而做、要如何做。解決問題總是快，然怎樣不戴著專業角色面具，用自己這個人，與案家同行，一同思考、創造，帶來改變，這才是身為一位實務工作者需要花費功夫去培養磨練的，即便這條路所需要投入的時間、心力更長更多。

『壓傷的蘆葦，祂不折斷；將殘的燈火，祂不吹滅。

～以塞亞書 42:3』

生命中的『韌性』，往往是我在服務對象身上學到也是最欽佩的部份。遭逢的困難常令人無法想像，但憑藉著每一份毅力與勇氣，生命的韌性總是能創造不同可能性。助人這條路，往往不是我們提供了案家多少服務，而是案家身上所展現出的豐厚生命力，教會了我許多。助人，其實助的是社工這個人。

案例二

第一部分：家庭故事

天色微光，鄰里一片寧靜，戴家傳來陣陣敲打聲，那僅僅三坪大的生活空間內，沒有多餘的擺設，僅有一扇鐵窗連結著阿戴與外面世界；陽光微微灑進寂靜的房內，四季的更迭，並未帶給阿戴生活任何的變化，在這小小世界裡，偶爾飄進外面喧囂的聲音，觸動阿戴寂寥的生活，廟慶熱鬧聲讓阿戴興奮不已，隨手敲打四面泥牆，正為自己生命敲出些微不一樣的節奏。

阿戴是極重度老憨兒，民國 57 年在一個民風保守、偏遠落後的鄉下誕生，阿戴因腦膜炎造成腦傷而引起心智的障礙，戴家像是做了一場噩夢，在貧困的生活環境中，無助的四處打聽治療方法，用盡全力、不計代價的付出，卻還是不能讓戴家從這場噩夢中醒來，阿戴的誕生註定了戴家有別於其他平凡人家享有平凡生活的快樂。

母親的偉大，就是能夠甘心樂意的為孩子付出一切，卻不求任何回報，戴媽知道這一切辛苦

永遠換不到阿戴的一句「謝謝」，但只要能每天照料著阿戴、感受著他的喜怒哀樂，即使是一個眼神的凝視、一聲「阿母」的呼喊，總是能讓戴媽感動不已，這一路雖然辛苦，但卻不忍也無法放下。

健康身體是每個父母賜給子女最好的禮物，戴媽總是愧疚的說：「不能給阿戴一個健康的身體，讓他終其一生都要與障礙相伴，很對不起他，愛他就要照顧他到終老，才對得起自己的良心」，在這 45 個年頭，戴媽生活重心全圍繞著阿戴，無論工作多遠、多累，兄弟姐妹如何不懂事的抱怨，戴媽只想好好盡她身為母親的責任—用她的方式去愛阿戴。

阿戴有兩個弟弟—阿俊、阿新，阿俊回想過去小時候飽受同學的取笑，因而不願與阿戴同行，回想起來對哥哥滿是愧疚，在那特殊教育發展不全的年代，阿戴因障礙遭受到外人的歧視、驅趕…，甚至曾有村民告訴戴媽應把阿戴留在家

中，避免嚇到幼童，戴媽帶著沉重的愧疚感，不忍阿戴再承受這些歧視的眼光，但也因此使得阿戴失去了自由。

弟弟們漸漸長大懂事，一路看著戴媽辛苦照顧阿戴，因為體會戴媽的辛勞，只要是戴媽說的，弟弟們一定順從，從未想過要逃避接手照顧阿戴的責任，但戴媽始終不願讓孩子跟她一樣走這條艱苦的路。

隨著時間不停流逝，人都會老，戴媽何嘗不知道自己陪伴阿戴的時間有限，每每在愛與不捨間不停掙扎，終究不得不服老，在社工的陪伴下開始認識機構照顧服務，戴媽只希望阿戴能平安健康的在教養院展開新的生活，真正體驗生活的美好，還記得阿戴來到機構的第一天，戴媽躲在一旁默默看著阿戴，眼淚潸然落下，不斷的向照顧人員叮嚀著阿戴生活的一切習慣，擔心著不曾離家的阿戴，是否能適應機構生活，眼中充滿著不捨的神情，即使到了現在戴媽幾乎每天一大

清早就來教養院報到，步伐緩緩的走進二樓，摸著阿戴的頭跟他說說話，戴母的擔心並未發生，阿戴適應的相當好，在他的生活中，多了好多朋友，對生活多了更多的好奇，照顧的老師說：阿戴剛來的時候，情緒浮躁不安，晚上都睡不著，老師只好白天多帶著他四處走走，讓阿戴熟悉環境而有安全感，老師說現在阿戴會凝視他人、時而發出欣喜的笑聲，戴媽常說：「聖心照顧孩子，就像自己家人一樣，讓她很放心」，總以為這些話是戴媽客氣所說，但在一次意外中印證了戴媽對教養院的信任，某一天清晨，阿戴以如往常到處敲打探索，一個不注意爬上高處摔了下來，這一摔不偏不倚的撞到了腦子緊急送醫開刀，事發在聯繫戴家的過程中，戴媽與家人未有一句責備，阿戴的狀況她很清楚，誰都不願意這樣的意外發生，好在天主保佑，在大家的祈禱中，阿戴渡過了。

親情無可取代，阿戴將是戴媽一輩子放心不下的責任，感謝戴媽如此勇敢承受生命中這麼多

的打擊，機構能給的就是希望能讓戴媽安心，安心的讓阿戴在這個大家庭中，重新體驗這世界的美好，讓更多溫暖的手牽著戴家一起走過這條艱辛的道路。

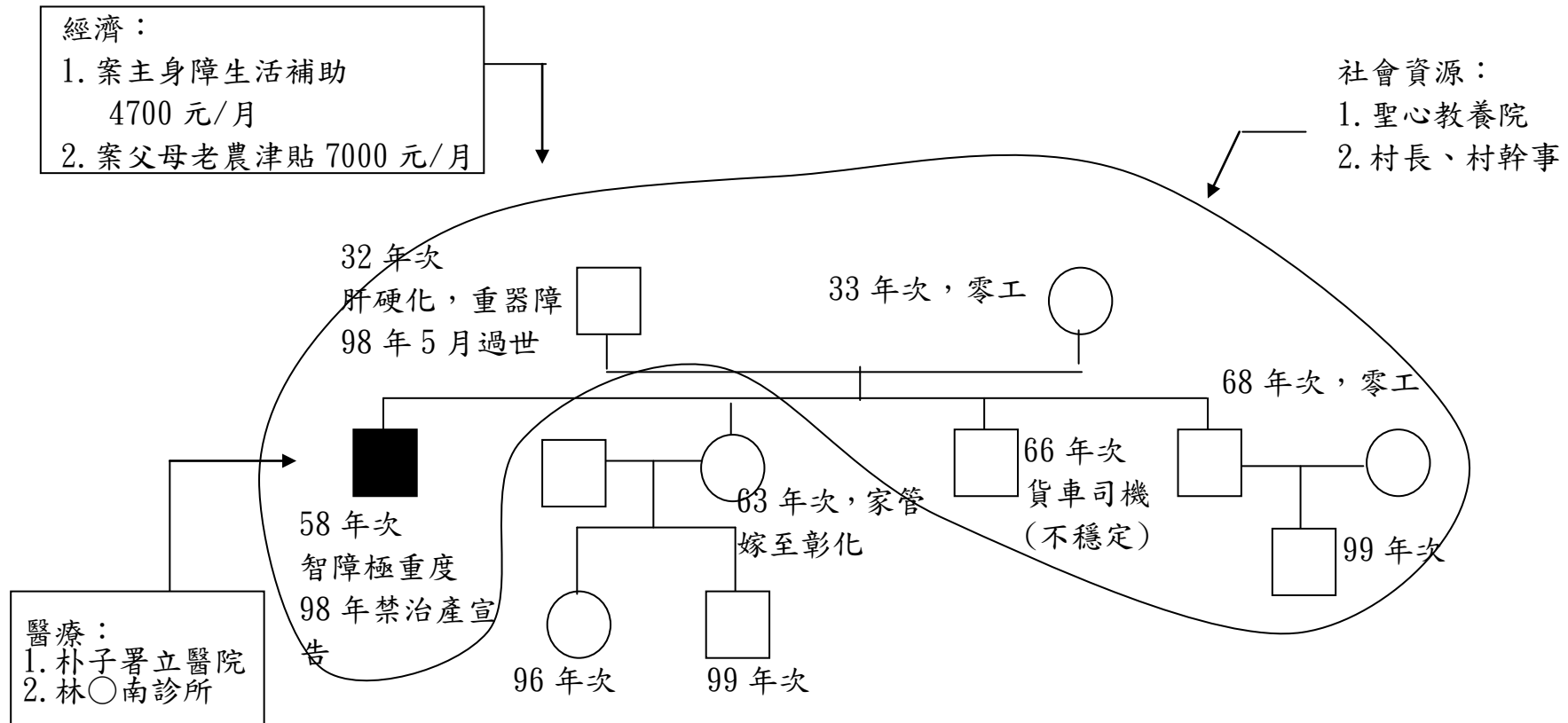
第二部分：社工員的評估與工作計畫

一、家庭開案原因

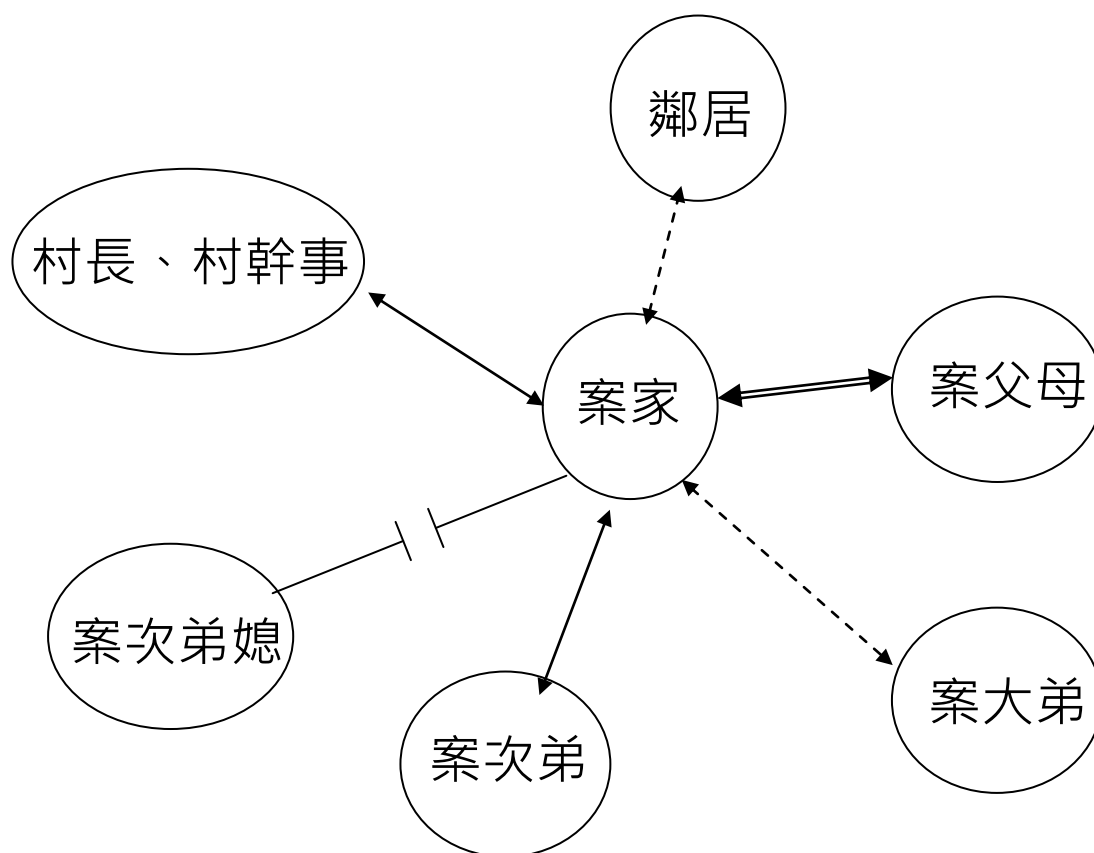
本院自 97 年度開辦嘉義縣沿海地區中高齡智障者家庭服務計畫，開始進入社區關心在社區生活之心智障礙者，案家居住於本院鄰近社區，社工訪視了解到案主長年待在家中，極少與人互動或外出活動，生活刺激極少，生理功能與精神皆有退化情況，且案父母已年邁，身心健康亦逐漸退化，照顧狀況辛苦且沉重，因此期待透過連結相關資源進入案家，減輕案家照顧壓力，增加案主參與活動的機會，與案家一起思考照顧模式的改變，為案主生活帶來不一樣的轉變。

二、家系圖/生態圖

(二) 家系圖



(二)生態圖



三、 家庭功能及需求評估

(一) 家庭功能

1. 案父母年紀漸長，健康功能下滑，無力提供案主多元、全方面的教養與照顧。
2. 案母為案主主要照顧者，對案主的狀況感到自責、且無助，不忍放開照顧責任，較少讓家庭其他成員分擔照顧工作。
3. 兩案弟平時主要處理自己生活事務，工作狀況不穩，少關心協助案主照顧工作，案次弟偶會協助案母家務處理，並給予意見。
4. 案家成員關係緊密，互動狀況尚佳。
5. 案父與鄰里互動狀況尚佳，案母則較少外出與鄰里互動。
6. 案次弟媳與案家互動狀況不佳，未能接受與案主同住，與案次弟婚互動爭吵多，目前育有一女，主要由案母照顧。

(二)需求評估

1. 案主需求評估

(1)健康需求：

- a. 案主蛀牙嚴重，僅剩幾顆牙齒，咀嚼功能不佳，影響進食與營養吸收，有營養不良的情況。
- b. 案主未有適當的醫療協助，營養與健康狀況需要專業醫療介入評估。

(2)照顧需求：

- a. 獨處於易發生危險或傷害的環境，案主自我保護能力不足，居住環境需有所調整。
- b. 案主長期生活在狹小的房間內，極少外出活動及與外人互動，生活刺激少，生理功能與精神有退化情況。
- c. 案主穿著不合身及不合時令之狀況，大小便無法控制導致身體整潔狀況不佳，需再

提升家庭功能與教養技巧。

(3)行為改善需求：

- a. 睡眠困擾、癲癇狀況引起案主情緒不穩，容易躁動。

2. 家屬需求評估

(1)經濟需求：

- a. 案父母已年邁未有穩定工作，仰賴老農津貼及案主身障生活補助生活，兩案弟工作態度消極且不穩定，仰賴家中支持。
- b. 案次弟已婚並育有新生兒，增加了案家照顧責任與經濟開銷。
- c. 案父母考量案主托養後經濟負擔與案母精神壓力，雖無力照顧，仍選擇自行照顧。

(2)照顧需求：

- a. 案家遇到照顧上的問題或困難時，多由自己想辦法解決，但因遭遇的挫折與

困難增加，事情有所擱置而影響到家庭的生活。

- b. 案主就醫頻率需求高，但因外出照顧不易，未能穩定用藥、或定期帶案主就診，多於必要時才帶案主就醫。

(3) 社會支持與社會參與：

- a. 案母自卑生活環境不佳，且自尊心強，不願外在資源進入案家。
- b. 案家少與社區互動，社區支持網絡較弱。

四、 家庭成員間的動力關係

- (一) 案母為家務主要打理者、案主主要照顧者，為傳統認命的女性，即使辛苦也都自己扛著，案弟妹多能體會案父母辛勞，因此家庭關係緊密。
- (二) 有關案主照顧需求主要由案母做主，遇到困難時案母會尋求家人的建議。
- (三) 案母自責把案主生養的不健全，並認為這是上天對她的一種逞罰，因此總是獨自承擔著照顧壓力，不願接受外界的協助，不願放下照顧重擔，兩案子也僅在案母表示需要協助照顧時，提供部分協助。
- (四) 案父個性較為爽朗，常外出與友人聊天，案父領有重度重器障身心障礙手冊，請曾因中風住院，健康狀況不佳，與案家子女互動狀況良好。

五、處遇計畫(目標/策略)

(一)短期

目標 1：促進案弟媒合就業

- (1)了解案弟就業需求，鼓勵就業。
- (2)協助至就業服務站進行就業媒合。

目標 2：減輕案家照顧負擔

- (1)了解案家照顧案主的想法。
- (2)讓家屬了解相關服務的目的，灌輸案家主
動求助的觀念。
- (3)提供居家、臨短托等服務的內
容與收費標準。

目標 3：增進案主牙齒保健

- (1)提供牙刷與牙膏，鼓勵案家協助案主牙齒
清潔。
- (2)提供具身障者看診經驗的牙醫診所資訊

給家屬參考。

(3)邀請護士到宅教導協助案主潔牙技巧。

(二)中期

目標 1：改善案主居住環境

(1)瞭解案母照顧案主生活的方式。

(2)提供床墊、尿布等生活用品，改善案主居住品質。

(3)申請居家服務協助進行家務整理。

目標 2：促進案主與家屬健康保健

(1)提供案家健康照顧知能、免費成人健檢資訊。

(2)邀請精神科、家醫科醫師到宅提供健康訪視諮詢。

(三)長期

目標 1：建立案家未來照顧案主的方式與資訊

(1)了解案家對於案主目前生活上的想法和
困境。

(2)和案家討論案主未來照顧的規劃。

(3)尋求案家同意，安排至機構認識服務內
容。

目標 2：增進案主與家屬參與活動的機會

(1)鼓勵案家陪同案主外出。

(2)邀請案家參與親職講座與親子活動。

目標 3：建立案家在社區內的支持網絡

(1)增進社區對於智障者家庭的認識。

(2)邀請鄰近居民、村長與幹事主動關心，並
提供相關協助。

六、服務成果

- (一) 與案家建立互信關係，陪同案家屬了解、使用相關服務，案母從不願意外界資源介入，到願意使用臨短托服務，紓緩照顧壓力，並主動積極了解照顧服務單位，與家人開始討論規劃案主未來照顧安排，並在 100 年案主出現托養需求時，能即時連接至適切的機構接受照顧。
- (二) 連結相關專業領域人員(精神科醫師、復健師、護理師、)到宅提供相關專業建議，增進案家屬對案主狀況的了解，改變教養觀念，並改善案主健康部分。
- (三) 連結社區鄰里、村長、村幹事、案弟妹共同支持案主照顧問題之協助，促進案家改變動力。
- (四) 協助並陪同案家申請使用相關福利服務資源(國民年金身障基本保證年金、監護宣告、輔助宣告、臨短托、物資等)，解

決案家生活困難與擔心。

- (五) 邀請案家參加講座、團體、親子活動等，增加了案家接觸社區資源的機會，增進了案手足對照顧服務的了解，願意分擔案母照顧責任。

七、 社工員服務自評/心得

戴媽長時間依靠自己力量照顧著阿戴，過程中所遭遇的挫折與感受，實是外人難以體會與感受，因此在社工介入服務的過程中，最困難不是服務的缺乏，而是與案家信任關係的建立，時常思考著在案主權益與家屬照顧壓力間的關係，尤其在社工深入了解到外界看似限制案主行動自由的照顧方式，實是案家對案主保護行動安全的照顧方式，因此案家需要的不是指正，而是更多資源的支持與知能充實，協助改變這些看似不恰當的照顧方式。

第三部分：案例回應

無限期的父母

對許多照顧者而言，最大受苦的來源常常是「當我離開時怎麼辦？」這種巨大的掛念，使家屬成了無限期的父母（Perpetual parents）。除了這個心靈長期的負荷之外，在照顧的過程當中，家人亦必須面對來自於家庭系統內外之壓力，例如工作與事業、社交與娛樂活動、家庭的日常作息，與鄰居的關係。使家庭主要照顧者常常容易產生無助、自責、痛苦、甚至是憤怒的情緒。這些辛苦又糾纏的心理壓力，常常不足外人道也，正也因為如此，我們常常看到這樣的家庭，容易形成封閉的系統，外界的資源更不容易挹注，反而讓照顧者又淪為承擔過重的責任。

運用機構系統

所幸在社工的協助下，讓原來的家庭系統有了一些新的刺激。然而要產生改變不是一件容易

的事，就如同社工所言：「最困難的不是服務的缺乏，而是與案家信任關係的建立…。」機構與案家的關係，常常亦是家庭與外界系統互動的縮影。當我們有了這樣的看見，我看到社工不再只是服務提供者的位置：我來「給」你服務，來「評估」你需要什麼。不是用「問題」來看待家庭，而是慢下腳步，真正去理解家庭的故事，在長達46年的照顧過程當中，他們經歷了什麼？又如何運用他們的力量，解決了許多問題？這個家庭有許多的智慧和力量，是很值得我們尊敬和欣賞的。

建構家庭次系統

有了一份深厚的理解、欣賞、關係的建立，心裡深處的苦、自責、牽掛，開始有出口可以被說、被聽、被梳理，生命的轉化就在這一來一往之間，無聲地產生了細微的變化：

1. 戴媽媽的生命故事：從自責、自我承擔、

到慢慢看到其他照顧的可能性，這當中的「願意放手」，我相信有許多的不捨、擔心、和無奈，需要我們更多的了解和肯定。除了看到阿戴的照顧需求之外，如何協助戴媽媽有新的生活步調，拓展其他的重心，甚至她和其他子女的關係，讓她能從家人或朋友關係中，得到新的滋養和被照顧，亦是值得我們關注之處。

2. **手足的次系統**：在這個家庭當中，其實有一個很重要的次系統—手足系統，是很值得經營的資源，亦是阿戴重要的家人關係，實不可忽略。如何讓母親慢慢放鬆，讓手足之間能有機會更多的互動，建立互助的關係，亦是日後工作的另一著力點。
3. **屬於阿戴的人生**：母親的愛，照顧了阿戴的半輩子；母親的放手，亦為阿戴開啟了新的生活，新的體驗、新的世界。想想，有時候，放手，何嘗不是另一種愛？生理

上，也許，阿戴失去了某些心智功能，但作為一個可貴的生命，他仍然擁有美好生活的想像和權利。我相信，即使在機構，阿戴不會失去家人，家人也不會失去阿戴，他一定能擁有許多人的愛和祝福。

案例三

第一部分：家庭故事

可能是為了有個歸屬感吧，也可能是為了想要傳宗接代吧！老兵退伍的雙珠姊妹爸爸和許多外省老伯伯一樣娶了台灣女子，然後在此落葉生根。外省老兵娶台灣女子不容易，因此雙珠姊妹的爸爸也和許多外省老伯伯一樣娶了有智能障礙的雙珠姊妹媽媽，然後接連生下了兩名同樣有智能障礙的女兒。

被顛覆的刻板印象

36 歲的姊姊美珠，為智能障礙極重度；妹妹麗珠小姊姊 1 歲，為智能障礙中度。家裡除雙珠姊妹外，還有高齡近 90 歲因體弱而臥病在床的老榮民爸爸。

這樣的家庭成員所呈現的家庭畫面，似乎很難不讓人把髒、亂與其做連結，然而實際映入眼簾的家庭景象卻是雖未達窗明几淨，但還算整

齊、乾淨，屋內也沒有聞到異味。

廚房內四處可見堆得好幾座像小山高的雞蛋，打開櫥櫃，一堆擺放的井然有序、有條不紊的各式罐頭、醬油、飲料.....等食物，以及各種鍋碗瓢盆等器皿，均依照著廠牌名稱以及尺寸大小分門別類的存放，讓人有種宛如置身在一個小型雜貨店的錯覺。

有一陣子麗珠不知從哪兒學會了電視購物，並沉迷於電視購物，她開始瘋狂購買，從爸爸的內衣褲到姊妹倆的內衣褲，還有保溫杯、蓮蓬頭.....等，而且一如她平日購物的習性，每樣物品的數量都非常多，麗珠甚至還曾買過一台專門洗女性內衣褲的小型洗衣機。

是認份還是認命

自從雙珠姊妹的媽媽在 10 年前因子宮頸癌過世後，麗珠在爸爸的調教下，一些簡單的家務

整理均難不倒她，就連煮飯燒菜也不成問題。由於麗珠很清楚自己在這個家中的角色位置，因此對於不管是爸爸或者是姊姊的要求，她一概是照單全收。

雙珠姊妹的爸爸身體還硬朗時，就像個大樹一樣保護雙珠姊妹保護這個家；後來因年邁而日漸體衰時，則成了發號命令的總司令。當雙珠姊妹的爸爸再也無法下床，被迫需終日躺在床上時，不知是放心不下姊妹倆，還是已習慣向麗珠發號司令，即使只剩老羸身體的他，平時只要是醒著，就總是不時地以極其微弱的聲音呼喚著「麗珠、麗珠」。有時麗珠會因為沒聽到爸爸的叫喚而未立即有回應，這時總會惹來爸爸的不悅。照顧是一件很辛苦的事，對於一般人是如此，更遑論是智能障礙者。因此麗珠有時也會因為不想回應爸爸而無任何回應，但爸爸就會不停地叫喊，直到麗珠有回應為止。

姊姊美珠在爸爸尚未臥床時，就已習慣一人躲在二樓房間聽音樂、看電視、吃東西。很懂得安排自己生活的美珠，並沒有因為失去爸爸這棵大樹的保護而影響其原有的生活形態，相反地，反而因為沒有爸爸的介入干涉後，美珠的生活更加自由，整天收音機、電視機聲音開得震天價響，還常常指使麗珠做這兒、做那兒。麗珠若不從，則會遭來美珠的大聲斥責，甚至暴力相向。

生離死別之苦

隨著雙珠姊妹爸爸的身體日漸衰老，所需的協助照顧亦無法避免地隨之增加。麗珠的生活自理照顧能力雖不弱，但畢竟是智能障礙者，加上所面對的是需要很多支持協助的家人，因此難免有所疏失的地方。

曾經雙珠姊妹的爸爸因餵食情況不佳導致體弱，甚至有脫水情形而住院。即使經醫院細心照料後恢復健康出院，但返家後不久，雙珠姊妹

的爸爸又會因同樣的問題而被再次送醫住院。就在這樣子反覆不斷地住院、出院後，醫院考量雙珠姊妹的情形，終於同意讓雙珠姊妹的爸爸在醫院由專人照顧到離世。

雙珠姊妹未來的照顧問題一直是爸爸所關心的，在爸爸身體還健康時，曾經考慮將雙珠姊妹送至教養院，但最終因為無法忍受分離之苦而打消念頭。現在猶如風中殘燭的爸爸縱使有心，也無力再為雙珠姊妹安排未來了。

由於考慮到雙珠姊妹未來勢必要安置到住宿機構，為能早日適應團體生活，於是雙珠姊妹進了成人日托中心。日托中心的團體生活對於長期生活在社區中的雙珠姊妹而言，無疑是一種全新的經驗。美珠因為已習慣一人無拘無束的生活，因此對於有固定作息的團體生活極不適應，也不願做任何配合，只要有不順其意的情形，美珠就會接連許久拒絕到日托中心；而麗珠則恰恰相反，日托中心豐富的活動內容以及老師們的愛

與關懷，都讓麗珠每天期待著到日托中心。

在老師耐心的關照下，原本不適應且有許多行為問題的美珠，好不容易終於漸漸習慣並喜歡日托中心的生活，但卻在此時傳來雙珠姊妹爸爸病危的消息。雖然爸爸住院已有一段時日，麗珠也隱約知道爸爸的情形，還曾經問老師「爸爸會不會死？」然一旦得知爸爸病危的消息時，麗珠的反應還是和一般人一樣放聲痛哭，並且一邊哭一邊喃喃自語「我沒有爸爸了！我沒有爸爸了！老師，我以後沒有爸爸了！」

到醫院趕見爸爸最後一面的雙珠姊妹，看到全身插滿管子的爸爸，因無法排水的身體而腫脹到完全無法認出其原本的模樣。這樣的景象讓美珠因害怕而不敢靠近，麗珠則是一邊哭一邊在爸爸的耳畔說著一直以來最想和爸爸說的話「爸爸我以後還要當你的女兒，我以後還要當你的女兒，爸爸你有沒有聽到，我以後還要當你的女兒啦！」

無法選擇的人生劇本

隨著爸爸人生劇本的落幕，雙珠姊妹的另一本人生劇本才正要上演。

已沒有親人照顧的雙珠姊妹，經由法院裁決判定由市府社會局身障科科長擔任監護人，並在市府社工協助下，安排雙珠姊妹入住教養院。

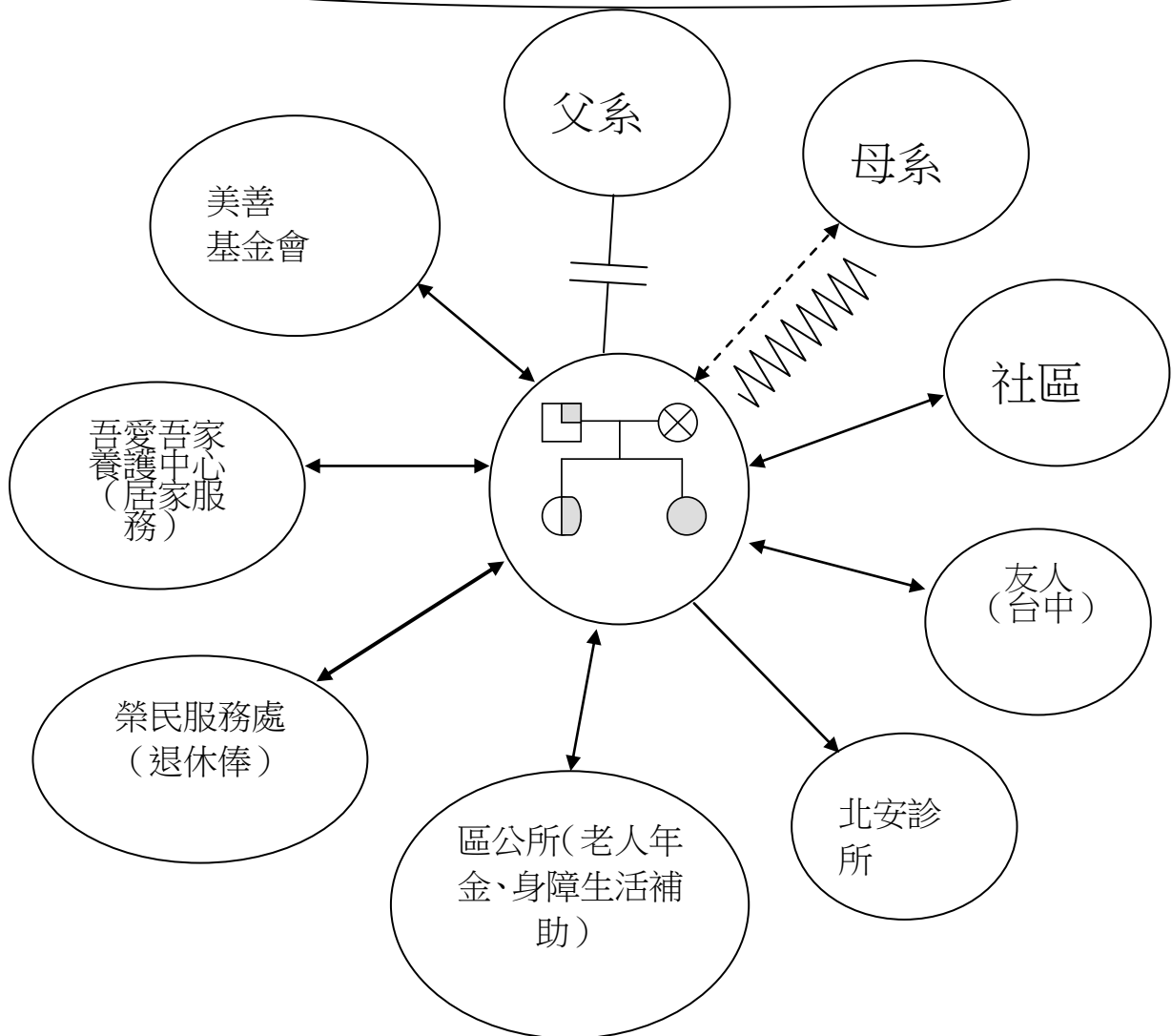
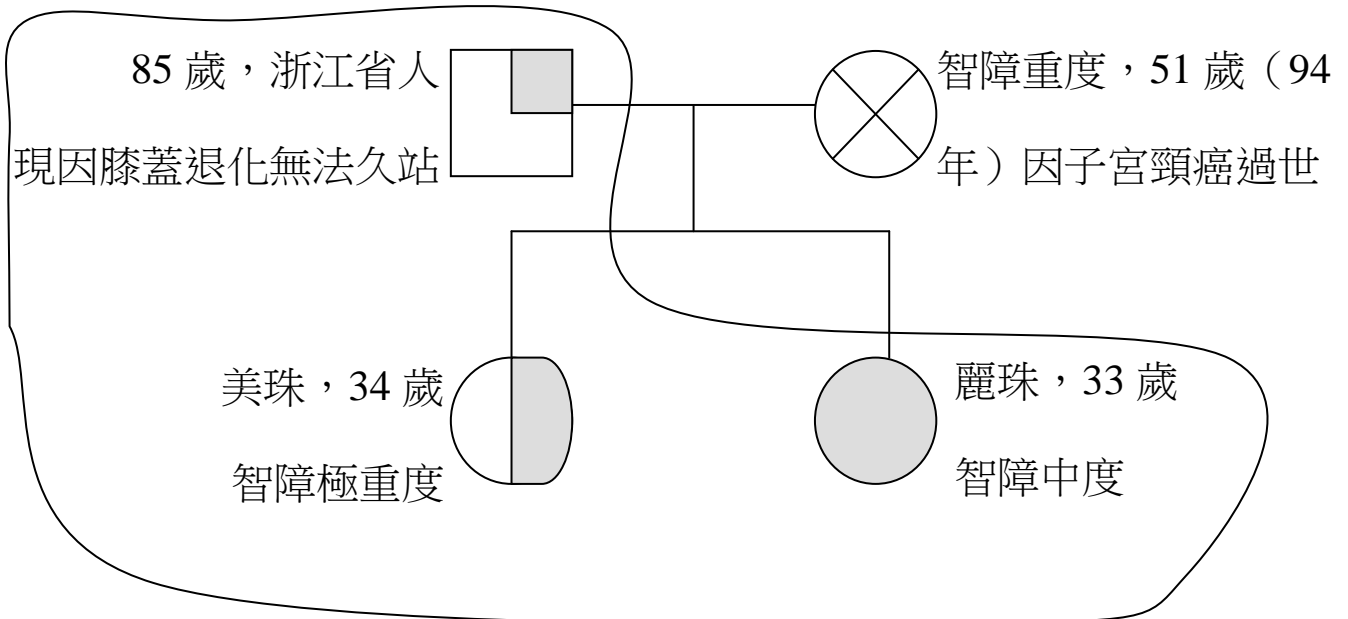
如何在原本陌生的教養院裡和一群原本陌生的人 24 小時共同生活，是雙珠姊妹現正努力揣摩演練的角色。

第二部分：社工員的評估與工作計畫

一、家庭開案原因

高齡已 85 歲的案父因有感自己年事已高，其擔憂日後若不在人世時，案主與同為智障的案姐之照顧恐成問題，希望社工能協助案主姊妹安置照顧事宜。社工經評估後於 98/06/26 開案，提供案主及案姐後續與照顧相關之服務。

二、家系圖/生態圖



三、家庭功能及需求評估

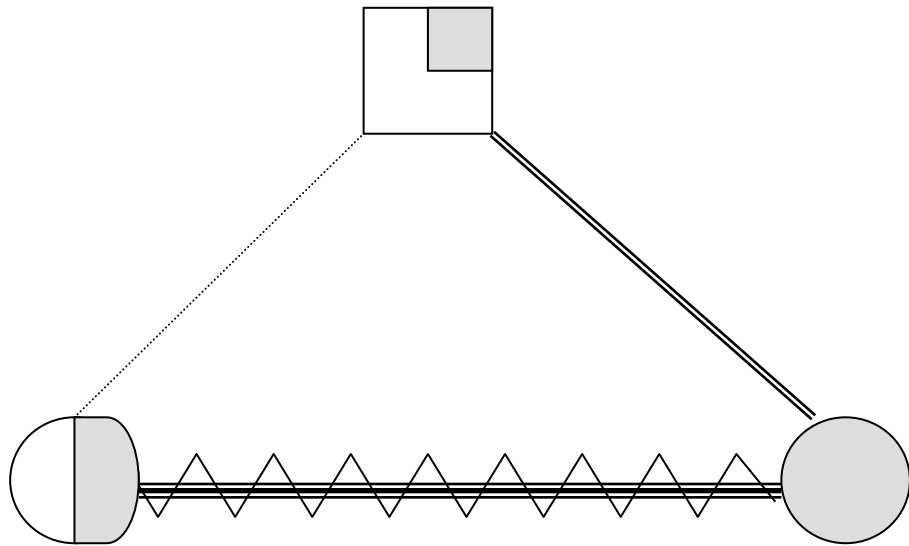
(1) 照顧之需求：

由於案父年事已高，案母又已逝，父系家庭則因在大陸而早已無往來，住在案家隔壁的案大姨雖有心協助案主姊妹照顧事宜，但因案父認為其覬覦案家財產而拒絕案大姨之協助，造成彼此關係緊張。在案家支持系統不佳的情形下，為避免案主姊妹日後照顧恐成問題，故評估其有機構安置之需求。另由於案主均待在家中，為豐富其居家生活經驗，故評估有志工到宅服務之需求。

(2) 法律之需求：

案父因具榮民身份而領有退休俸，若他日不幸過世，案主姊妹仍能繼續領取，為保障案主姊妹財產經濟安全，避免其日後因金錢使用不當而致生活照顧發生問題，故評估有財產信託之需求。

四、家庭成員間的動力關係



五、處遇計畫(目標/策略)

(1)從開案的處遇計畫開始

◎照顧之需求：

目標 1：協助案主姊妹機構安置。

策略 1：提供案父有關住宿機構之相關訊息，並陪同其參觀，使其對於安置機構有更進一步的認識，有助於其選擇適合案主姊妹之住宿機構。

目標 2：提供志工到宅服務。

策略 2：連結志工到宅服務，透過志工陪同進行各項活動，豐富案主居家生活經驗，以及發展友伴關係。

◎法律之需求：

目標：協助案主姊妹辦理財產信託。

策略：提供案父辦理財產信託之資訊，並陪同與協助其後續流程。

(2)找到服務過程中的特殊事件及處遇目標

◎特殊事件

案父原本雖因膝蓋退化而無法久站，但仍可緩慢步行，且可自行騎四輪電動車外出購物與就醫等，然隨著案父年歲漸增，其膝蓋退化問題日益嚴重，到 100 年時已無力再下床走路，案父身體健康情形至此每況愈下，案

父與案主姊妹亦因此而衍生許多相關照顧問題。

◎目標：尋求榮民服務處協助案家照顧之相關事宜。

策略：與榮民服務處相關人員溝通有關案家照顧事宜，爭取其協助之意願，並與其達成分工合作之共識。

◎目標：協助案父照顧相關事宜。

策略：協助案家申請居家服務，透過居服員協助案父日常生活照顧、清潔等；教導案主有關照顧之相關知能，並協助募集手搖式病床，以方便案主餵食案父；與案大姨建立關係，期能為案家建立就近之支持系統。

◎目標：協助案父醫療安養相關事宜。

策略：協助案父醫療、住院事宜。並與醫院溝通，爭取讓案父在醫院安養餘生。

◎目標：協助案主姊妹日常照顧相關事宜。

策略：協助案主姊妹申請居家服務，透過居服員協助其日常生活照顧、環境清潔等。

◎目標：協助案主姊妹辦理成人監護輔助宣告

策略：提供案大阿姨有關成人監護輔助宣告之相關訊息，並協助其後續相關辦理之流程。

(3)若目前已結案之家庭，需再進行結案分析

為能使案主姊妹可以漸進式的方式適應機構團體生活，社工先協助其進入台南市府成人日間服務中心（由本會承辦），並在追蹤其適應情形良好後於 101/09/30 結案，爾後成人日間服務中心社工接續協助案主姊妹於 102/02/06 安置在住宿機構。上述所列之服務需求除「協助案主姊妹辦理財

產信託」因案父健康情形而未能完成外，其餘服務需求均在本會負責中高齡智障者家庭服務以及成人日間服務中心之社工的通力合作下完成。

六、處遇計畫執行成果

幫案主姊妹找到一個可以照顧她們的地方，一直是案父生前最大的願望。經過社工的服務介入後，不僅協助案主姊妹找到其未來住所，使其生活無虞；另協助其辦理成人監護輔助宣告，在台南市府身障科科長擔任其監護人的情形下，使案主姊妹未來生活有個依靠。

七、社工員服務自評/心得

我們是在 98 年 4 月開始執行此方案計畫，98 年 6 月訪視案家後開案服務。從開案至結案，服務時間近 4 年，這當中歷經瑞復益智中心、瑞復基金會到美善基金會，從中高齡智障者家庭服務到成人日間服務中心。因應組織變遷以及人員異動、處遇計畫執行等因素，總共有 5 位社工依序接棒為這戶家庭提供服務。

我是在 101 年時因擔任成人日間服務中心社工而接手案主姊妹之服務（同時間亦兼任中高齡智障者家庭服務督導）。在這之前，我則早已參與這個家庭所發生的點點滴滴。記得那時常陪同負責服務案主的同事訪案，再加上常在辦公室接到案主的來電以及同事的分享，因此對於案主一家並不陌生。

甚至，我還曾陪著案主一起坐上救護車送案父至醫院。那是我第一次陪著坐救護車，一路上我緊握著案主的手，當發覺案主因想起案母，並

害怕案父也會像案母一樣離開人世時，我緊握的手更加握緊，並且努力地不讓眼淚掉下來，強裝堅強地告訴案主：「不要怕！老師會陪著妳，一直這樣地陪著妳！」那時的我，剛從早療通報轉介個管中心轉調這個服務方案不久，對照早療個管中心快速銜接資源的服務方式，這是我從沒想過的服務，也從不曾有過的心情。

後來隨著我接手成人日間服務中心社工，案主也進入日間服務中心，我和案主的關係更加緊密。當她生病時，帶她去就醫；當鞋子破時，帶她去買鞋；當案父在醫院病危時，帶她去見最後一面。為了讓她們在家的生活不致脫序，協助申請居家服務；為了讓她們能盡早找到合適的安置機構，到處打聽機構評價以及陪同參觀；為了讓她們日後生活照顧有保障，透過成人監護辦理使案主姊妹可以得到公部門的合法保護。我雖然是服務案主姊妹的社工，但有時似乎又更像是她們的家人。

從事這個服務後，常在想人與人之間講求緣分，社工與案主間不也是如此！冥冥之中覺得我和案主的緣分似乎很深！一個原本不是我服務的個案，後來隨著時空的轉變，我不僅成了服務她的社工，還參與了她的喜怒哀樂，甚至生離死別。陪著坐救護車、陪著到醫院見至親最後一面，這些都是我之前未曾有過、也未曾想過的事。所謂的社工，美其名為助人者，但事實上是我們從案主、案家身上學到更多、得到更多。

回首整個服務過程，案主總共經歷了5名社工的陪伴，由於個人的生涯考量或職務安排，有的人服務期程長，有的人服務期程短，無論大家服務的期程多久，每位社工在其任內都盡心盡力地為這個家庭而努力，為履行我們的承諾而努力。如今看到案主姊妹有了新的開始、新的人生，我想一切的辛苦都是值得的！

第三部分：案例回應

成年的親子關係

在中高齡智障者家庭服務方案中，家庭中的親子關係往往是成年的親子關係，即使子女已經成年，父母永遠將子女視為孩子，若子女為智能障礙者，這種關係更為明顯；其次，當父母逐漸老化，子女會從被照顧者轉變為照顧提供者，對於成年智障者來說，當父母已無法負擔照顧功能時，也會開始扮演照顧者的角色，社工員如何看待和評估成年智障者的照顧能力，則會影響後續的處遇計畫。對於有能力的智障者而言，若能協助其發揮照顧功能，除可培養未來自我照顧的能力，更有助於親子關係的維繫。但這種轉變的另一層面，則代表案父照顧的背後所具有的保護和控制，也隨著照顧功能減弱而消失，則會影響親子間權力關係的變化，並影響親子關係。

過世母親對家庭的影響

過世或離家的家庭成員仍是家庭的成員，對家庭關係和動力仍有重要的影響，例如：何時過世或離家？如何過世或離家？過世或離家前後，家中有什麼變化？家庭成員如何看待這個成員的過世或離家？因此，案母雖在八年前因病過世，但對案姊妹和案父來說，卻永遠是重要的家庭成員，社工員仍需要了解案母生前與家人的關係及對家庭的影響。其次，母親的過世，對案姊妹是未盡事宜，也影響其對父親死亡的恐懼，這是害怕被拋棄，並需要再次面對生命的失落，這是社工員需要協助案姊妹面對的。

手足關係

案姊妹彼此是未來人生中可以依靠的親人，也可能次唯一的親人，因此手足關係的維繫與經營是重要的議題。而手足關係受到親子關係影響，也就是說，社工員除了從兩姊妹間了解手

足關係外，更需要從案父與兩姊妹的親子關係來評估手足關係。此外，案姊妹有著不同的個性和想法，對未來的生活想像不同，社工員需重視各自的獨特性，並個別評估案姊妹的需求，看的到個人系統，也看到到手足系統和整個家庭系統。

案主與社工員的關係

在現在的社工員接手時，已經有五位社工員和這個家庭工作，也就是說，這個家庭長期經驗著不斷轉換的專業關係。當社工員進入案家時，需要適應這個家庭，同樣地，這個家庭也要適應社工員，案主的家庭往往還沒認識這個社工員，就要轉換社工員，又有新的社工員要進到家裡訪視，又要重新適應新的關係，若我是個案，我可能會想，我要相信這個人嗎？他到底會陪伴我多久的時間？正如同本案例的標題：「陪妳走一段」，在案主的人生路途上，我們可能只陪他走了一小段路，但若能像靜芳在這短短的路程的真

心陪伴，真正地、踏實地、篤定地牽起案主的手，這遠勝過在長長的一段路上，總是讓案主一個人，獨自經歷期間的艱辛與顛頗，社工員則是在路上的某個定點等著他而已。

從案例中，可以看到案主如何影響社工員，同時社工員又如何影響案主。案主和他人的關係會反映在案主與助人者的關係，因此社工員本身就是資源，案主可以從案主與社工員的關係學習如何與人連結、如何建立穩定的關係，也從這穩定的關係中自我肯定與充權。因此，轉介與轉換社工員時，如何開始與告別是重要的工作，這也連結了前面所述的案姊妹對於死亡的恐懼，需要協助案姊妹跨越生命中的失落，以面對未來的人生。

案例四

第一部分：家庭故事

來自於中國河南省，現在已經高齡 87 歲的于伯伯，常常穿著一系列迷彩或是墨綠色系的衣服，中氣十足且帶點鄉音的口吻是他給眾人的印象，與許多榮民伯伯一樣，于伯伯也很喜歡跟人家分享當年他意氣風發時，參與戰爭的許多故事，每當他講到那些故事時，眼中所散發出的光彩很令人難忘，因為那是他的驕傲、他的生命故事。

當年隨著國軍撤退來台，過了好一段時間，于伯伯終於瞭解到，台灣將會是自己長久的落腳之處，因為希望有個可以一起生活的伴，經人介紹娶了智能障礙極重度的妻子，生了三個寶貝女兒，但除了老二之外，另外兩名女兒也領有智能障礙手冊，由於妻子本身都需要人照顧，三個女兒可說是于伯伯獨自一路拉拔長大。

雖然辛苦，但他常說過得更苦的人還有很多，經歷過這麼大的時代動盪，他不覺得累，也

從來沒有抱怨，對他來說，這些犧牲與奉獻，從前是為了國家，如今是為了他的家庭堡壘。

暴風雨前的寧靜

轉眼間，三個孩子都 30 歲左右了。老二嫁至南投，于伯伯的生活重心則仍放在妻子以及另兩個女兒阿蘭跟阿萍身上。于伯伯的工作是在軍公教福利社上下貨物，為了就近看顧，每天上班時，就會看到全家大小總動員的景象。他跟福利社說：「你們不用給他們錢，就當作多了人手來幫忙。我只是希望他們能在眼皮子底下，我好放心。」

其實，于伯伯的兩個女兒都有很不錯的工作能力。社工人員不止一次的跟伯伯討論，有關是否要讓他們去另找一份正職工作。一方面可以增加家庭收入，一方面也可以讓他們有比較多的社會互動機會。但隨著女兒年紀愈來愈大，伯伯感到愈來愈不好管教。經過考慮，還是決定繼續將

女兒帶在身邊。

伯伯的擔心是有原因的。阿蘭跟阿萍愛漂亮，很有自己的想法，也很喜歡交朋友。不知從何時開始，兩個人會在沒有伯伯的陪同之下，騎腳踏車出外閒晃，也結交了一些伯伯不認識的朋友。打扮漂漂亮亮的女兒會不會被人欺負？我講的話為什麼女兒愈來愈不聽？為什麼總是有一句沒一句的敷衍回話？這種種變化都讓伯伯感到非常無奈。

除了擔心女兒的狀況，情緒時常不穩的妻子，也是于伯伯永遠放不下的心。于媽媽情緒起伏不穩，常常會突然哭鬧，于伯伯總是耐心安撫。于媽媽的腳步好，每天固定時間載著她去中醫診所做復健，日復一日，卻從來沒在他臉上看過任何不耐的表情，一家人就這麼平平穩穩地生活著。

突來的風暴降臨

一切看似平穩的生活，彷彿暴風雨前的寧靜，就在民國一百年初，身體一向硬朗的于伯伯因為感到不適而就醫，沒想到被診斷出罹患肺癌，且癌細胞已部分轉移至腦部，這才讓身邊的人驚覺，伯伯時不時會邊輕拍自己的腦袋邊喃喃自語：「唉呀！又忘了，人老了事情記不住了」，或許那個時候就已因癌細胞而影響記憶力受損，卻已發現的太慢。

這突如其來的風暴徹底擾亂了他們原有的生活，遠嫁至南投的二女兒緊急搬回家就近照顧、安定家庭，並讓于伯伯全心投入接受一連串的治療，伯伯無奈的說一直以來對自己的身體狀況很有自信，他總想身體比他不好的太太一定會比他早走，沒想到先倒下來的卻是他，就是因為太有自信，才造成自己的疏忽，不過既然遇到了也只能堅強面對。

逆境中求生存

轉眼間，于伯伯就這麼病了兩年多了，二女兒阿花從爸爸手上接下保衛家庭堡壘的責任，婚後的她因為一些外在因素，以及忙於照顧自己的家庭，其實跟娘家連絡的時間並不是很多，跟爸爸之間的關係也變得比較疏遠。

因為爸爸生病之故，搬回家 24 小時貼身照顧，她淡淡的笑說：「這麼說或許很奇怪，一直黏在爸爸身邊，怕他漸漸將以前的事都忘光，更怕他哪一天認不出我，所以我每天跟他談天說地，感情變得比以前更好，其實是我這幾年最快樂的時候。」即使這麼輕描淡寫的說，眼中的擔心還是藏不住，因為兩年下來的密集治療，並沒有讓于伯伯的狀況有所好轉，他從定期返回台中榮總醫院接受療程，到現在已經多次因情況危急而進出加護病房，醫生不只一次跟阿花說，請她要做好爸爸隨時會離開的心理準備。

現在，于伯伯在家已是完全臥床的狀態，意

識狀況也是時清醒時模糊，兩年下來，阿花被環境所逼，學會許多照顧臥床病人的技巧，說壓力不大是騙人的，即使後期請了外籍看護來協助照顧爸爸，但她仍然得隨時繃緊神經觀察爸爸的任何細節狀況，身邊還帶著一個尚年幼的孩子，又得再分神去接手原本屬於于伯伯的工作，安撫于媽媽情緒。

但相較於阿花還能努力去調整自己的心情，于伯伯另外兩個智障輕度的孩子，阿蘭與阿萍就比較令人不安了，或許是因為看到以前強壯如大樹的爸爸，如今漸漸的衰弱，阿蘭跟阿萍的生活雖然表面上沒什麼改變，仍然固定的白天去軍公教福利社工作，回到家會自己料理簡單的餐食，但總是趁沒人注意的時候，才會悄悄的打開爸爸的房間看一下爸爸，于伯伯生病之後，給人的感覺一直是不太關心，也無法分攤照顧負擔的阿蘭與阿萍，或許是不安且不知所措的。

尚未結束的人生故事

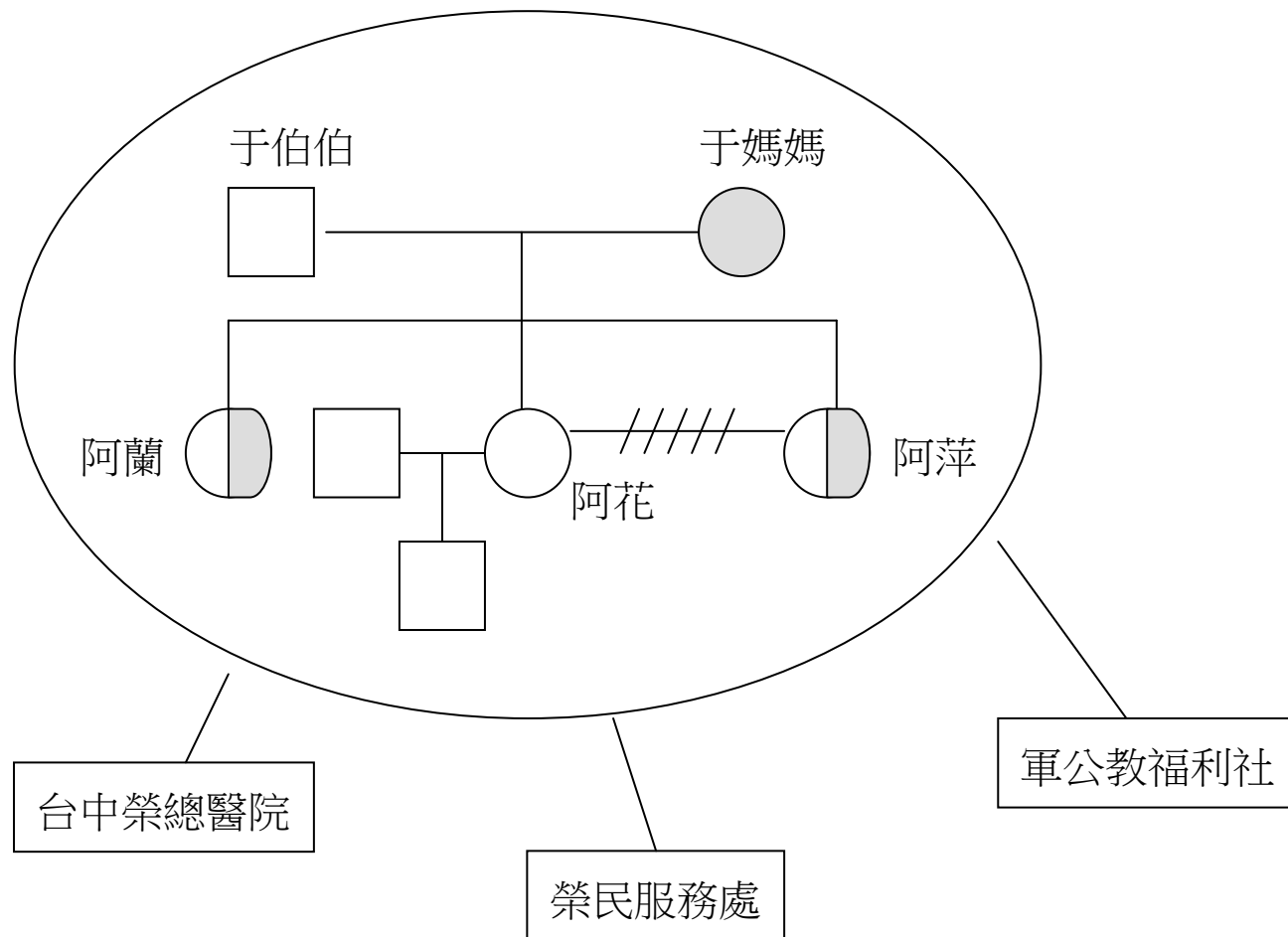
于伯伯的人生還沒有結束，在經歷許多萬丈波瀾之後，現在的他仍然努力的用意志力對抗病魔，就像他曾經開玩笑似的說過：「我們打仗過的老兵是不會這麼容易被打倒的！」

第二部分：社工員的評估與工作計畫

一、家庭開案原因

案家為一家多口智障者家庭，智障極重度案主，生活自理部分需他人協助，雙腳行走功能退化不穩，與案夫共同育有三名女兒，其中案大女與案三女也為智能障礙輕度者，80多歲的案夫為榮民身份，為家中主要照顧者，也是經濟上的主要提供者，長期穩定帶著案主、案大女、案三女於軍公教福利社任職。但於民國一百年初診斷出罹患癌症後，因發現較晚，身體狀況經治療後仍然每況愈下，故從主要照顧者轉為被照顧者。案家照顧責任則轉由已出嫁至南投的案二女返家負擔。

二、家系圖/生態圖



三、家庭功能及需求評估

家庭功能：案家家庭功能在案夫生病前後落差極大，案夫將家中大小事物掌管得很好，但在生病後，此龐大責任由案二女接手，照顧病父，加上身邊還帶著一個幼子，案主生活自理也需從旁協助，做為手足與姊妹的溝通不若案父可上對下的要求服從，也少有親屬給予正向支持，但優勢在於案二女懂得對外尋求資源協助。

需求評估：

- 1、案父為案主、案大女、案三女皆存了小筆積蓄，但除了儲蓄之外，並未考量到三人皆為障礙者，而做進一步的財產規劃，案二女與案主娘家親屬，兩方人對於金錢保管與運用持不同想法而產生糾紛，需進行調解，並且即時對於案主等人的財產進行後續規劃。

- 2、案夫的身體狀況隨著時間更加退化，除了定期返院的治療外，額外狀況進出醫院的頻率也增加，在家也需臥床照顧，案主又無法完全自理，案二女的照顧負擔過大，需照顧相關資源介入抒解。
- 3、案大女與案三女的人身安全需再加強，先後發生有不明人士冒充社福單位人員至兩人工作地點，表示要相關證件協助辦理補助，以及案三女與鄰居老人有過於親密及疑似猥褻的舉動被目擊的情形發生。

四、家庭成員間的動力關係

案主：因障礙程度比案大女、案三女更重，言語與行動功能皆不佳，因此與兩名同為智障的女兒並不常有親密的互動，情緒有時會有不穩的狀況，發現女兒不在或是沒有熟悉的人在身邊，會慌張發出聲音甚至哭泣。

案夫：在身體狀況良好時，與家人間的互動良好，對於案主、案大女、案三女採取較保護的態度，隨時帶在身邊，但在患病之後，轉為被照顧者的身份，案大女與案三女因為少了被管教的束縛，變得比較為所欲為，也大幅減少了與案夫的互動。

案大女：功能不如案三女好，因此在許多行為與想法上，是跟隨案三女的指示與模仿來做，兩人幾乎同進同出。

案二女：出嫁多年，與案大女、案三女之間的關係疏離，更因返家居住就近照顧案夫，與兩名姊妹在生活上的磨和與溝通時常有

言語上的衝突。

案三女：除與案大女之外，跟其他家庭成員的互動都偏負面，很有自己的想法，因與案二女關係不佳，會有故意與案二女唱反調之行為，如與案大女會自行買簡單食材料裡，明明同住一戶，卻堅持不與案母、案二女一家共餐。

五、處遇計畫(目標/策略)

1、目標：案主、案大女、案三女的經濟安全與財產規劃。

策略：給予案二女監護、輔助宣告及財產信託的相關資訊，陪同至法律扶助基金會作相關諮詢，及協助後續申請。

2、目標：導入相關照顧資源協助案二女照顧負擔。

策略：協助申請居家服務。

3、目標：案大女、案三女人身安全的提升。

策略：(1) 與兩人工作的軍公教福利社人員溝通協調，協助針對外來不明人士與兩姊妹的接觸多留意，並加強店內的監視系統運作。

(2) 針對案三女與鄰居老人的疑似猥褻問題，通報性侵害防治中心並至警局備案。

六、處遇計畫執行成果

- 1、案二女在與法律扶助基金會律師諮詢之後，對於監護、輔助宣告有進一步瞭解，也有意願申請，但信託目前暫不考慮。
- 2、經由社工協助填寫申請表單，順利申請居家服務員進入服務，主要協助案主生活與清潔部分，使案二女減少照顧負擔，但因居家服務員的服務時數有限，加上臥床的案父需要長時間的陪伴與貼身的照顧，因此案二女在使用居家服務一段時間後，改申請外籍勞工。
- 3、案三女疑似猥褻部分已至警局備案，性侵害防制中心社工也介入服務，但因案三女自述為自願行為，因此此案暫時以備案處理，案三女因進出警局害怕而瞭解行為不妥之處，加害者鄰居老人也因里長、警員前往瞭解並警告而有所顧忌。

七、社工員服務自評/心得

認識案家多年，在案夫身體健康時，就曾多次討論有關案主等人的經濟規劃，只可惜案夫總認為這些之後再慢慢處理即可，沒有料想到自己的突然倒下，如今案二女承接了案夫的責任重擔，難免會遇到一團亂的狀況，幸好有丈夫的支持，以及她自身願意運用相關資源解決問題，使得社工員在提供建議與資源上能夠確實幫助到案家，但服務工作是與整個家庭成員，在與案大女、案三女的建立關係過程便較為挫折，需要加強，尤其關於人身安全部分，案女的一些觀念行為還需要再教育，但在彼此關係不夠信任的狀態下，社工員對於這一部份便難以介入，還需要更長期的陪伴。

第三部分：案例回應

家庭是有生命的有機體，有其生命週期，也有他的生命故事。當社工員開始接觸這個家庭時，是在此時此刻與案主和他的家庭相遇，而這個家庭有他的過去，也因為他的過去的種種而發展成現在所看到的家庭樣貌，因此，社工員需要了解的正是案主家庭如何成為現在的狀況，過去的生命歷程中，發生了什麼重要事件？這個家庭如何面對這些重要事件？家庭成員完成了什麼工作？如何完成的？尚未完成或失落的又是什麼？這個家庭正進入到哪一個生命階段？這個生命階段需要面對的議題和任務是什麼？這個家庭有什麼資源可以面對和處理這些議題？這些探索，都是幫助社工員了解你的案主及其家庭如何變成你眼前的樣子，而家庭系統、關係與動力層面的評估（最好能蒐集三代的家庭關係），則有助於了解案主家庭的全貌。

家庭生命階段與家庭結構的改變

因著案次女返家，案家進入迴力鏢的階段，此階段的家庭需要重新調適，以接納成年子女的返家。首先，案次女是和女婿住進案家後，原來的生活空間顯得更為擁擠，原來的家庭成員犧牲了個人空間與便利性，因此需要重新商量空間環境的變化。其次，案次女的返家也影響了原有家中的角色分工，需要重新分配家庭成員的職責與功能。個人空間變小、家庭成員共用的空間增多，會增加彼此的摩擦，角色職責的重新分工若未經協商，也不是每個成員都滿意的，則會造成衝突。案家原有的家庭結構發生改變，舊有的模式已無法完全適用於新的家庭組成，而新的模式仍未形成，加上家庭成員又在適應新的關係，每個人適應的腳步和狀況也不同，案家就在這不穩定的關係中去面對新的挑戰和問題。因此，社工員需要協助案家需要了解家庭結構與關係的轉變，並協商新的角色職責分工，才能協助其適應新的關係，進而發展新的功能與資源因應未來的

生活。

此外，案夫長期以來是主要照顧者，一肩擔起照顧案主、案女們的重擔。然而，案夫開始面臨老化的議題與困擾，案次女的返家對案父來說是責任的分擔，但也讓案夫感受自己逐漸失去功能，這對案父尊嚴和自我價值都是一種威脅。因此，社工員要能了解與肯定案夫是如何度過這麼多年，讓案夫在保有自我意義感中，接受案次女及其他資源協助照顧案家的現實。

成年的親子關係

在中高齡智障者家庭服務方案中，家庭中的親子關係往往是成年的親子關係，即使子女已經成年，父母永遠將子女視為孩子，若子女為智能障礙者，這種關係更為明顯；然而當父母逐漸老化、無法負擔照顧功能時，照顧的背後所具有的保護和控制，也隨著照顧功能減弱而消失，則會影響親子間權力關係的變化，因此案長女與三女

受到控制減少，自主性升高，改變了原有平衡，案次女企圖接替案夫功能以維持原有的平衡，但案次女的介入卻又是另一個改變平衡的力量。

手足關係

案主的三個女兒是未來人生中可以互相依靠的親人，手足關係是重要的資源。手足關係會受到親子關係的影響，因此需要從案夫對於三個女兒的差異、案父與三姊妹的親子關係來了解手足關係，並評估手足系統對家庭系統的影響。因案夫職漸老化，案次女想要替代案夫在家中的位置，照顧並管教案長女和案三女，但對案長女、三女來說，案次女的意義是又多一個管教她們的人，且和案次女是手足關係，案次女缺乏父親所擁有權威，故無法讓案長女和三女服從其命令，加上案家從未協商調整角色與職責，案次女的管教行為往往是加深了手足間的衝突，因此如何協助案次女以手足角色而非父母角色與案長女、三

女產生連結，則是重要的工作。

此外，案次女已有自己的家庭，並需要養育年幼的孩子，身負女兒、妻子、母親、姊妹的角色，多種角色間的調整和轉換是相當沉重的壓力，社工員除關注案主的家庭外，更需要關心案次女的家庭，包括案次女的夫妻關係及親子照顧狀況，提供案次女適當的支持，則有助於案次女成為穩定的資源。

危機即是轉機

在這個案例中，家庭以自身的資源背負著照顧壓力走了這麼多年，家庭中的成員以自己習慣的方式（如指責、要求、說教、保護…）來表達對他人的關心，也許這些方式造成了其他成員的困擾與不舒服，影響了彼此的關係，即使如此，仍可以感受到這個家庭中所流動的愛和責任。社工員看到了這重要的資源，也善用了這項資源，使得這個案例所展現的不是沉重與無力，而是艱

辛中帶有韌力、困境中存有希望，這正是中高齡智障者家庭社工員最重要的信念與能量，看的到希望的社工員才能發現案家的希望，也能在遇到困境時，為自己和案家創造希望！