2021

Annual Report

年度報告

財團法人 EDEN SOCIAL WELFARE FOUNDATION
伊甸社會福利基金會

CONTENTS

董事長的話 02
執行長的話 03
董事監察人名單 04
組織圖 05
疫情下的伊甸服務 06
年度亮點服務
伊甸在離島服務 44
雲志工服務 48
愛心棧服務 50
國際服務 52
數位轉型 54
庇護工場AI服務 56
阿萬師輔具清潔服務 58
南投中寮長者交通接送服務 60
彭福小作所 62
燕巢家園 64
精神障礙服務 66
財務報告 68
專業發展研究 70

伊甸精神

我們有個快樂的家園
這是上帝祝福的伊甸
我們手牽手　肩並肩
彼此扶持　齊心奉獻
我們相愛相親　不尤不怨
軀體雖殘心志堅
在基督的愛中
把人間的不幸
化做光榮的冠冕

財團法人伊甸社會福利基金會
董事長 羅紀琼

不要怕，只要信

「耶和華是我的亮光、是我的拯救，我還怕誰呢？耶和華是我性命的保障，我還懼誰呢？」(詩篇 27:1)

1982 年 12 月，杏林子劉俠和幾位志同道合的朋友，共同創辦了如今的伊甸社會福利基金會。初期的二十餘年，基金會財務並不好，數次經歷發不出薪水的窘境，但都在衆同工牽手同心禱告下，靠著神的憐憫走過艱難。如今回首來時路，盡是恩典的足跡。

伊甸即將慶祝 40 歲生日。環顧左右，仍然記得當年篳路藍縷的人已屈指可數。過去二、三十年來，因著一線同工的努力開拓，伊甸服務的觸角逐漸向外、向上延伸，社會福利體系的各項服務都有伊甸同工的身影。正當大家習於把焦點放在競爭各項政府專案時，社會整體環境又有了巨幅改變。

2019 年的新冠肺炎 (COVID-19) 來得又快又猛，全球沒有一個國家得以倖免。為了防止或減緩病毒的傳播速度，各國先後採取激烈的手段，或封城，或鎖國，或強制民眾非必要不准外出，或非注射疫苗不准通行。雖然各國疫情因病毒的快速變異，尚未得到全面的控制，但防止疫情傳播的手段，已經大為降低整體的經濟活動。許多旅遊業、娛樂業和餐飲服務業等相繼倒閉，更有許多弱勢民眾因為沒有收入而導致生活陷入困難。

臺灣因應疫情相對而言防守得宜，民眾的自我節制，以及隨時配戴口罩，避免群眾活動，也限制了疫情的快速傳播，但經濟活動卻因此減緩。目前可以確定的是一兩年內全球的經濟活動不可能回復到過去的水準，而且人們的生活型態將會產生巨大的變化。

除此之外，全球化下的氣候暖化加劇，導致風災、水災、旱災發生的頻率增加；臺灣又面臨人口少子化、高齡化，貧富差距惡化，長期照顧保險於可見的未來實施的情況；伊甸的禾場將更加廣大，當然面臨的競爭也將加劇。

我們要如何準備去迎接一個和過去截然不同的未來？在產業變遷，失業增加，人心充滿恐懼之時，我們要如何幫助那些需要幫助的人？我們要更努力去傳福音，讓人們因為認識　神而有屬天的平安喜樂；因為倚靠　神而有　神所賜的智慧和機會去面對困難、迎接新的挑戰。

「不要怕，只要信。」(馬可福音 5:36)

以剛強、仁愛、謹守的心向前服務

財團法人伊甸社會福利基金會
執行長 鍾彥彬

2021 年本土新冠疫情加溫，5 月 19 日起全國升級為三級警戒。伊甸基金會作為社福及長照服務的第一線組織，服務維穩及管理應變均備受考驗。感謝　神全然地看顧保守、捐款人無私的支持，和全體同工長期以來的審慎演練、超前部署，因此在巨浪席捲下、在計畫趕不上變化之際，我們仍然能夠握緊舵與槳，遵循服務弱勢、見證基督、推動雙福、領人歸主的使命指南針，向前航行。

疫情中維穩應變 以愛與承擔服事最小的弟兄

三級警戒下的防疫工作，伊甸以最高規格自我要求，落實政府防疫規範、疫調追蹤，控管人流與物資，定期監測同工健康。也透過居家、分流上班制度，搭配資訊科技應用，達到靈活調度、降低風險、保持效能的目的。

在服務層面，全日型機構完成全套感染控制標準作業程序，力求滴水不漏。伊甸的日照、早療等社區式服務「停班不停課」，由實體轉向視訊，輔以特製學習包，引導服務使用者上線互動、維持身心機能，也扮演服務照顧者的最強靠山。同工更充分利用通訊軟體、電話，與無法出門的長輩熱線相通，降低他們的孤獨感，傳遞關懷，或協助偏鄉長輩取送藥、代購必需品。不僅如此，考量不同障別的日常需求，我們即時開發防疫小卡，以便視障者配合實聯制，或製作易讀版圖文影音，幫助心智障礙者掌握防疫要訣。

面對疫情變局，身心障礙族群的平等權益更需關注。伊甸率先與新北市政府合作，提出「中短期替代照顧計畫」，讓家人確診、乏人照料的身心障礙者，能有一個臨時居所，不必擔心孤立無援。伊甸亦協助疾病管制署撰擬符合身心障礙族群需求的新冠疫情因應指引，確保身心障礙者、照護者、相關醫事人員在類似風險情境中的安全。此外，我們也積極倡議政府重視身心障礙者及服務單位的防疫物資、疫苗、紓困、人力等問題，爭取視訊療育補助、視障按摩補助等，以愛與承擔服事最小的弟兄，回應臺灣社會的囑託。

破曉前戮力前進 為身心障礙者重返社區披荊斬棘

值此同時，國家「強化社會安全網」第二期計畫開跑，策略重點是補強精神衛生體系與社區支持服務、加強司法心理衛生服務等，顯示精神障礙服務的需求性和急迫性有增無已。事實上，伊甸 19 年前發現缺口，便自籌營運精障會所，落實身心障礙者主體、同儕支持、優勢觀點等工作方法，相繼設立活泉之家、真福之家，並推動精神疾病照顧者專線、敲敲話入家行動。在精障族群尚未尋獲重返社區的坦途之前，伊甸不會退場，除著手編寫會館開辦手冊，亦已展開中南部縣市的拓點研議。

無獨有偶，4 月開辦的高雄無障礙之家附設燕巢家園，除提供人性化、有溫度、可信賴的全日型住宿照顧外，更成立全臺首創的情緒行為輔導專區。期待這個基於 CRPD 精神設計服務、規劃空間的「家園」，能夠帶給南臺灣身心障礙者及家庭幸福光亮的歸屬感，成為新典範。

伊甸在社福、長照、社會事業、社會創新四大領域，約有 67 類服務項目，接觸七萬多個身心障礙者及家庭。愈遠、愈困難的地方，我們愈要看見那人的苦痛，為他捎去希望 - 從宜蘭大同茂安、頭城金面的小規模多機能社區照顧中心，到越南胡志明市、馬來西亞新山及檳城邊郊的物資捐贈；從淡水愛心棧房東公益捐用遠地醫療住居，到「身心障礙者人權實踐」、「亞洲雷傷者援助」、「疫情下身心障礙就業及工作權」等多場國際論壇與研討；從臺灣，到海外，儘管條件嚴峻、資源有限，伊甸依舊不改初心，亦步亦趨地優化服務、創造對話，加深社會影響，實現社會公義。

主愛裡萬事不難 存謙卑向佳美之地共好同行

走過 2021 年，伊甸就要 40 歲了。在聖經申命記中，這個數字與「考驗」和「供應」有關。伊甸長自草根、毫無背景，創辦人劉俠坐著輪椅，攜手身心障礙朋友一路衝撞體制，要在沙漠種出玫瑰，要在爭取身心障礙平權的曠野走出盼望，無一不是考驗；而我們總記得將信念與信心擺上，謙卑禱告，勤勉作為，終究克服許多難關，一路走到現在，見證了在主愛裡力量充滿，萬事不難。

未來或許疫情起伏反覆、形勢幽微複雜，伊甸卻不動搖，「因為神賜給我們不是膽怯的心，乃是剛強、仁愛、謹守的心。」(提摩太後書 1:7) 誠摯地邀請您持續與伊甸共好同行，成為祝福的管道，迎向佳美之地。

第十四屆董事監察人

董事長

羅紀琼
中央研究院經濟研究所兼任研究員
行在神的旨意中。

常務董事

尹可名
真愛家庭協會常務理事
「一粒麥子若不落在地裡死了，仍舊是一粒；如果死了，就結出許多子粒來。」約翰福音 12:24

陳宇昭
新北市私立淡江高級中學董事
勿忘起初的愛。

宋定懿
中央研究院資訊科學所研究員
「願神看我們配得過所蒙的召，又用大能成就我們一切所美慕的良善和一切因信心所做的工夫，叫主耶穌的名在我們身上得榮耀。」帖撒羅尼迦後書 1:11~12

董倫賢
埔里基督教醫院董事會顧問
「當倚靠耶和華而行善，住在地上，以祂的信實為糧。」詩篇 37:3

董事

王明雄
譜捷國際有限公司負責人
在陰暗角落，點亮恩典的燭光。在殘缺的象限，高舉主愛的旌旗。

施麗月
施麗月建築師事務所負責人
期盼伊甸透過社會企業的營運模式，協助更多弱勢者自立自足、自助助人；提供社會大眾平價的專業服務，及身心靈的關懷。

陳偉仁
社團法人台灣心又新關懷協會常務理事
神是愛也是葡萄樹，伊甸基金會是葡萄架，伊甸人是樹上能結葡萄的枝子。

趙明榮
台灣微軟公共事務部副總經理
讓世人看到伊甸的事工，並將榮耀歸於真神。

吳森棋
臺北醫學大學附設醫院主任醫師
「如今常存的有信、有望、有愛這三樣，其中最大的是愛。」哥林多前書 13:13

陳俊良
伊甸社會福利基金會創會董事
「壓傷的蘆葦祂不折斷，將殘的燈火祂不熄滅！」馬太福音 12:20

黃秉德
國立政治大學企管系兼任副教授
「我們留心行光明的事，不但在主面前，就在人面前，也是這樣。」哥林多後書 8:21

劉民和
臺灣基督教晨曦會總幹事
祝福伊甸力上加力，恩上加恩，愛神，愛人，對社會有更多的貢獻。

常務監察人

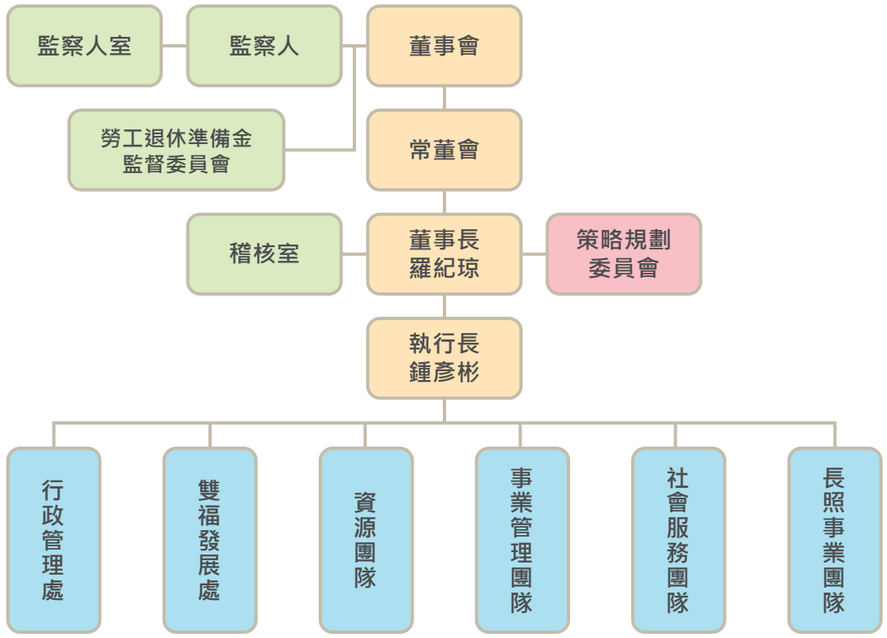
劉　侃
屏東基督教醫院資深顧問
「我們在一切患難中，他就安慰我們，叫我們能用神所賜的安慰去安慰那遭各樣患難的人。」哥林多後書 1:4

監察人

賴張亮
賴張亮建築師事務所負責人
「但願賜忍耐安慰的神叫我們彼此同心，效法基督耶穌，一心一口，榮耀神，我們主耶穌基督的父。所以，我們要彼此接納，如同基督接納我們一樣，使榮耀歸於神。」羅馬書 15:5~7

羅乃維
國立臺灣科技大學管理學院院長
願伊甸基金會成為上帝施恩、賜祝福的器皿，帶給所有在臺灣生活的人們真正的福音與生命。

組織圖



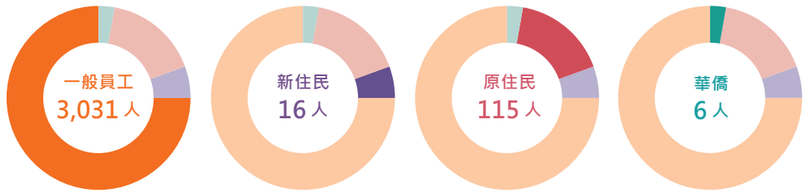
員工結構

截至 2021/12/31

員工總人數

3,168 人

員工背景



註：身心障礙員工 328 人

疫情下的伊甸服務

基隆地區服務

環境管控

單位調整出入管控，並調整出入口動線。
以基隆中心為例

- **出入分流：**中心封閉後門，管制側門及地下室入口，僅保留大廳為唯一出入口。
- **門口管理：**所有人員進入中心前，必須先戴口罩、通過鞋底清潔（含輪椅清潔）、乾洗手、量測體溫、填寫訪客登記表（含TOCC)，方可進入中心。
- **電梯分流：**進入中心左側電梯為地下一樓、一樓、二樓使用，右側電梯為三、四、五樓使用。
- **環境消毒作業：**一樓的電梯按鈕、扶手(走廊和一至二樓之樓梯)每二小時消毒一次，公共空間採每日上午、下午各消毒一次。服務對象之寢室與服務區之地板、扶手、教具和桌面每日消毒1次。
- **二樓餐廳使用：**二、三、四、五樓工作人員回各自服務樓層用餐，一樓同工在一樓辦公室座位上用餐。

● 基隆中心做好防疫措施，進行量測體溫。

● 基隆中心嚴守防疫政策，落實環境管控。

視訊關懷

因應疫情無法以實體進行，轉而運用3C產品進行關心、慶生。

基隆中心

2021年7月仍處疫情警戒當中，中心尚未開放家屬探視，服務使用者小賢的媽媽，心繫孩子的生日未能為他慶生，於是請老師幫忙買蛋糕給小賢，透過視訊來慶祝，雖是隔空傳愛，但這對母子超級開心，彼此還紅了眼眶。

● 視訊關懷 _ 基隆中心。

基隆社資中心

疫情下服務使用者跟家人無法實體會面交往，藉由視訊一解思念之情，讓愛不受阻，親情得以加溫。

線上取代實體會議

因應疫情無法以實體進行，轉而運用3C產品進行課程教學、會議。

基隆中心

在基隆中心日托班接受早療服務的庭庭，即使因疫情暫停實體課程，但家長全力支援老師，將課程所需的教具完整模擬在家中，成功實現停課不停學的學習態度。

基隆職建中心

為符合視障朋友的團體需求，基隆職建中心與基隆在地相關協會使用線上視訊進行會議，一起討論解除三級警戒後相關課程及在家防疫時可以進行的活動。不因線上受阻擾，大家齊心一致為視障朋友絞盡腦汁，只為了能夠安排最好的娛樂及課程。

粉專曝光之單位自製影片

於臉書粉專上線，增加單位的曝光度。因四單位的影片粉專曝光的出處有三處，分別是基隆市身心障礙福利服務中心（基隆中心）、伊甸基隆區（職建中心、頤福中心）、基隆市南榮非營利幼兒園-委託財團法人伊甸社會福利基金會辦理（南榮非營利幼兒園）。

● 南榮非營利幼兒園於粉專上曝光做動物手指偶教學影片。

疫情期間各單位自製影片

單位	上線影片數	平均觸及率
基隆中心	62部	49次/部
基隆頤福中心	13部	281次/部
基隆職建中心	11部	245次/部
南榮非營利幼兒園	36部	243次/部

臺北地區服務

2021年5月起，臺北市的服務進入三級警戒狀態，無法提供直接實體的服務，但秉持著服務不能停止的信念以及對人的關懷，透過各單位不同職種的工作人員合作，建立三級警戒疫情期間「維持服務的多元方式」以及「防疫作為的規畫安排」。

維持服務的多元方式—
遠距關懷及遠距教學

當疫情發生時，服務對象的生活作息面臨重大挑戰，除了服務對象外，亦包含照顧者。當服務對象長期居家，情緒面臨的壓力以及不適應，照顧者難以排解或是看見情緒行為背後的策略引導。

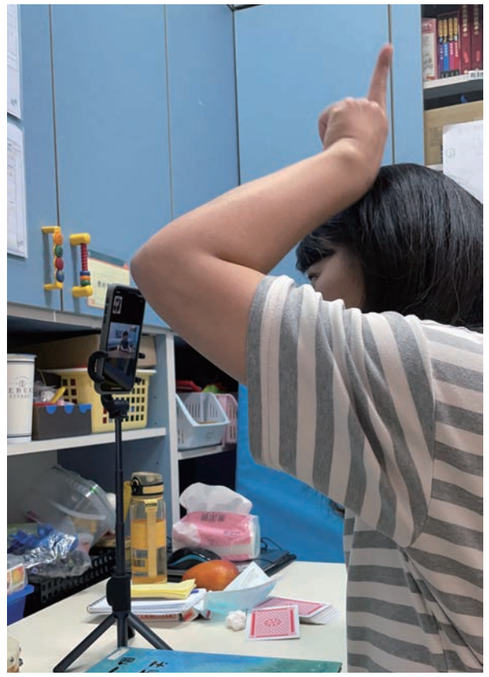
單位內工作人員透過遠距(視訊、電話)維持服務，提供包含了關懷、諮詢、示範、教學，逐步滾動修正，適時觀察照顧者與服務對象，介入不同程度的服務內容。

防疫作為的規畫安排—
環境清消、篩檢和疫苗安排

當疫情趨緩，服務得以返回社區中，無論是單位內工作人員或是服務對象，大家共同維護服務單位的清潔、感染控制，並且與主管機關協調合作，辦理於單位內篩檢以及疫苗施打的積極作為，強化工作人員以及服務對象接續於社區中提供理想服務的狀態。

臺北地區服務案量	(5/18~7/31)
臺北市萬芳啟能中心	50人
臺北市私立婦幼家園	25人
服務	825人次

● 落實防疫，消毒廁所環境。



● 疫情期間，進行視訊服務。

疫情下的伊甸服務

● 透過視訊服務，和服務使用者互動。

● 疫情下持續服務，透過視訊讓孩子停課不停學。

新北地區服務

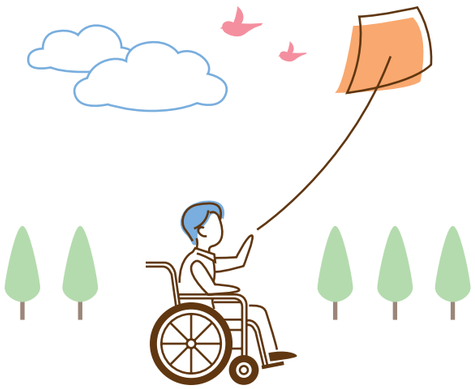
2021年臺灣面臨了一波波的疫情衝擊，新北市更是疫情最嚴峻的區域，使得兒童、身心障礙者、老人、新移民家庭的服務都被迫暫停，許多家庭在工作與照顧之間來回奔波，擔負著沈重的生活壓力。

通訊及社交軟體成為工作團隊和服務對象們共同學習的工具，在雲端，大家一起上課，一起運動維持健康。服務當中訂下可以在家完成的生活事項，努力讓服務使用者維持正常的生活作息，也陪伴支持家屬們緩解服務使用者的焦躁情緒。

面對不知何時會結束的疫情及生活改變產生的焦慮，即便服務使用者各自在不同地方，但卻在線上連結彼此，關懷支持著彼此。

緊急的，伊甸也和新北市政府合作「新北市身心障礙者短期替代照顧居住計畫」，預備著若有因家人確診新冠肺炎，獨留乏人照顧的身心障礙者，可以有短期居住的場所。非常感謝在疫情不斷發生中仍然願意投入這項工作的伙伴們，大家一起共體時艱。

在陸續恢復正常服務的歷程中，因著配合主管機關的防疫計畫，調整所有服務方式，並在壓縮的時程內執行完成。所有同仁奮力衝刺著，闖過重重關卡達成目標。一段不容易的過程，因為有你有我，一同攜手走過那段歲月，成為彼此的祝福。



淡水中正小作所 (5/18~7/27)

電話關懷 / 通訊軟體
960人次

線上課程(含運動)
67次 / 4-11人次
644人次服務使用者

淡水沙崙日照中心 (5/18~7/25)

電話關懷 / 通訊軟體
587人次

發布影片或直播效益：
篇數 39 / 觸及人次 13,118
互動人次 6,338

新莊幸福日照中心 (5/18~7/26)

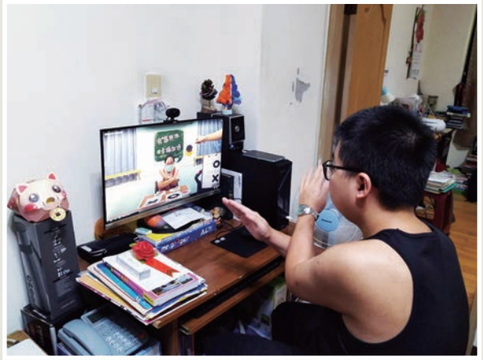
電話關懷
750人次

線上課程
78場 / 1,092人次

● 新二代培力課程，領袖班同學一起上團隊合作課程。

● 講師向服務使用者介紹生活中的法律知識。

● 舉辦家庭照顧者講座，透過體操活動舒緩壓力。



● 服務使用者居家上課。

● 透過專業解說，幫助民眾認識輔具。

● 透過線上課程，進行衛教。

● 新住民支持團體，辦理親子共讀課程。

桃竹苗地區服務

桃竹苗地區服務涵蓋四縣市，桃園地處國家門戶，雖為疫情熱區，但疫情期間服務依然不停歇。服務內容除了日常電訪關懷之外，針對幼兒家庭、成人、長者，以及全日型機構，提供因應對策，讓服務輸送不間斷。

● 親子活動直播，老師在線上與家長和孩子互動。

對(幼兒)家庭

- 配合幼兒發展、年度主題、節慶，結合繪本於臉書、YouTube、LINE作線上直播學習活動，邀請親子共學。
- 隔代教養或不便使用 3C 家庭，主動提供防疫學習包，使學習不中斷。
- 於臉書、Google Meet 開放育兒諮詢服務。
- 幼兒園畢業典禮、親子館周年慶改錄影片於臉書直播，並設計典禮後彩蛋讓畢業生歡喜回娘家。

桃竹苗地區線上學習與諮詢服務的 IOOI 影響力概念

Input (投入)	金錢	時間	人力	設備	專業知識
Output (產出)	直播學習活動	防疫學習包	育兒諮詢服務	線上畢業典禮	
Outcome (成果)	更多照顧者更能投入參與幼童的療育活動中。	幼童逐步習慣透過多媒體影音與教保員互動。	隔代教養或不會使用3C家長能透過防疫學習包，讓幼兒學習不中斷。	疫情期間，舉辦線上幼兒畢業典禮，讓他們感受畢業帶來的意義。	防疫期間，幼童逐步習慣規律的作息步調。 透過育兒諮詢服務，解決家長的疑難雜症。
Impact (影響力)	配搭方案執行，讓老師與照顧者維持緊密而正向的溝通。	提升遠距療育策略、遠距工具的應用與機會。	防疫學習包減少家人居家療育幼童的負擔，親子共學提升家庭的價值。	解決疫情停課、停學的問題，降低療育資源輸送中斷的風險。	支持政府早療政策，提升政策效能。

● 親子館的臉書課程。

● 幼兒園舉行線上畢業典禮。

● 幼兒園的線上畢業典禮提供直播，方便全家一起觀賞。

對(成人身障、長者)個人

- 代發送獨居身障者口罩及評估緊急安置需求，提供實物代券、生活物資，以維持生活所需。
- 因服務需要，同工陪同疑似染疫者進出醫院配合快篩、PCR，除提供防護裝備並給予工時、居家與辦公兩點一線往返等彈性配套，並密切關心身心狀況(包含同工、家人支持度)。
- 若需到宅訪視，先了解服務使用者接觸史，並加強個人防護。
- 提供長者個別化防疫物資、營養品及保健食品，以維持生理機能。
- 拍攝影片，教導家長如何上線疫苗預約APP意願登記及預約施打。
- 輔具評估除無障礙環境評估，餘改用視訊；其他服務（如：借用、歸還、維修、適配、檢核）調整為預約、視訊兩種模式。

● 工作人員送防疫物資箱給服務使用者。

● 防疫物資箱包括食物與日用品。

疫情期間身障成人、長者服務

服務對象	獨居身障者	陪同疑似染疫者	到宅訪視	長者	影片教學	輔具評估
服務內容	提供口罩 緊急安置需求 實物代券 生活物資	進出醫院 配合快篩、PCR 提供防護裝備 密切關心身心狀況 (包含同工、家人支持度)	先了解 服務使用者接觸史 加強個人防護	個別化 防疫物資 營養品及 保健食品	教導家長如何透過 疫苗APP登記意願 及預約施打	除無障礙環境評估， 餘改用視訊 輔具借用、歸還、 維修、適配、 檢核調整為預約、 視訊兩種模式

對(全日型)機構

- 服務使用者活動與照顧：暫緩返家，以類易讀方式大量使用圖片及教具，並請外部師資以視訊授課。
- 服務使用者支持服務：提供視訊設備，安排與家屬、伊甸雲志工互動。
- 堅守分層、分區、分時段照顧方式。
- 每日環境清潔消毒如常(空間、交通車、教輔具等)，另外增加每週一次大環境消毒工作。
- 加強打餐時防疫裝備、動線規劃，維持社交距離。

雖有疫情，但服務不能等，同工們面對需求絞盡腦汁，也激發出潛能，讓人人都有了新嘗試與自我突破，相信每個人都有無限的可能。

● 機構的服務使用者透過視訊與家人互動。

疫情期間全日型機構照顧服務

活動與照顧

- 暫緩返家。
- 使用類易讀的圖片和教具作教學。
- 外部師資以視訊授課。

環境清潔消毒

- 每日環境清潔消毒空間、交通車、教輔具等。
- 每週一次進行大環境消毒工作。

支持服務

- 安排與家屬視訊。
- 服務使用者與伊甸雲志工線上互動。

打餐時防疫工作

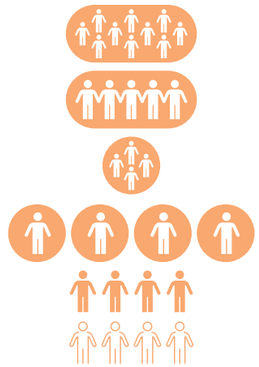
- 打餐時防疫裝備。
- 規劃動線。
- 維持社交距離。

● 機構的服務使用者利用視訊上手工皂課程。

● 疫情期間，輔具評估人員透過視訊，針對服務使用者需求進行評估。

疫情期間桃竹苗地區服務案量

服務 **18,277**人



服務 **111,444**人次

註：2021年度共服務18,277 人、111,444 人次（說明：人、人次兩者屬不同方案的數據統計）

臺中地區服務

臺中兒童服務中心

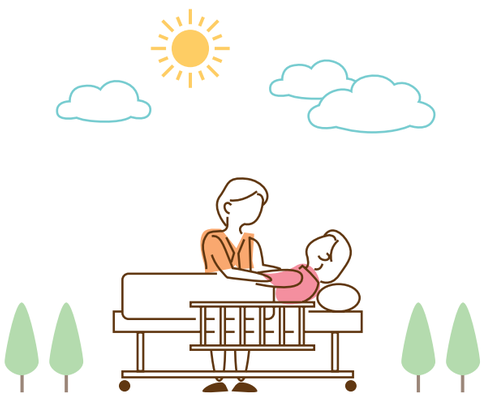
2021年因疫情的關係，臺中兒童服務中心開發了『蘿蔔園大冒險兒童發展桌遊』，也透過影片教學，觀察孩子的發展狀況及提供適時的協助。

● 家長與孩子一起操作桌遊。

臺中家庭服務中心

疫情來襲，臺中家庭服務中心即時補充家庭資源內容，包括食用物資、線上英文課程、兒童書桌及防疫物資等，共提供物資1,942人次。

豐原區安康社會住宅社會服務站(好鄰安康店)的孩子疫情居家課照班，老師每天提供線上課業諮詢並定期舉辦線上才藝課，關心他們居家上課的身心情形。



臺中頤福社區式長照機構及臺中耆福綜合式長照機構

在三級警戒暫停服務期間，照顧服務員在線上與長輩做運動、唱卡拉OK等，延緩長輩身心功能退化。

透過電話訪視，關心長輩狀況和家屬需求，當有特殊狀況，則由照顧服務員提供居家服務，帶領長輩活動，陪伴和關心他們。

● 工作人員提供視訊課程。

臺中輔具資源中心

疫情期間輔具中心進行分艙分流辦公，服務地點移到室外，在輔具中心門口搭建簡易諮詢台，便於民眾利用。疫情期間，特約評估人員仍持續接受派案，到宅評估服務不間斷，持續推動輔具服務。

● 維修技師協助檢測維修輪椅。

臺中身障家庭服務中心

暑假期間辦理身心障礙者學生營隊，讓他們獲得身心平衡，並減輕家長照顧負擔。在身心障礙雙老家庭日間關懷據點，則規劃歌唱課、瑜珈課等多元課程，邀請雙老家庭定期參與。疫情期間的實體課程中，做好防疫的清潔消毒工作，落實衛生安全。

● 學生夏令營活動座位間設有防疫隔板。

中華非營利幼兒園

疫情停課期間，中華非營利幼兒園透過每日分享線上影片，設計不同主題類型的互動影片，讓家長和孩子們一起線上學習，停課不停學。因適逢畢業季節，畢業典禮也改為線上辦理，少了實體的互動，卻多了線上的情感交流。

甲興托嬰中心

疫情停托服務，但若家庭有需要，仍提供家長托育服務。每週一次致電關心家長需求，並提供居家教養策略以及關懷他們疫情生活的轉變。
7月底復課後，在衛生感控上進行早晚兩次班級清潔，家長接送流程和調整班級運作模式，只為確保嬰幼兒及家人的健康、安全。

臺中市職業重建中心

樂晴與樂愛小作所改為視訊服務，一小時的視訊交流，得以抒發他們心情。訂定每日運動、做家事及休閒活動，讓他們生活更加充實。疫情期間在做好防疫措施下，讓服務使用者在家也可以進行代工作業活動。居家期間，雲志工在線上與服務使用者聊天，提供他們正向的休閒活動與人際互動。

臺中市職業重建中心服務案量

方案	服務人數	服務人次
樂愛小作所	20人	4,300人次
樂晴小作所	11人	2,130人次

中區服務中心

疫情期間服務多改由視訊方式進行，而同時，同儕支持員的諮詢服務也改以手機視訊的方式進行。中心透過防疫易讀手冊和視訊服務，教導服務使用者防疫觀念。此外，中心因應疫情調整做法，例如：拉大座位區並加裝隔板、盤點和補充防疫物資、加強個人衛生、限制訪客、足跡回報等。

館前身障日照服務案量
15 人 / **3,117** 人次

大連身障日照服務案量
7 人 / **659** 人次

彰化地區服務

早療日托

因應疫情無法以實體進行，轉而運用3C產品進行關心、慶生。

教學服務

疫情期間因停學階段仍有2名服務使用者入園上課，教保員除維持現場的教學服務，亦會搭配家園作息表進行教學影片的錄製，提供給家長於居家照顧時也能延續連結在家園時的作息，包含：主題教學、美勞、小組活動、體能等，並透過每日的電訪或視訊討論居家學習上的困難，讓學習不因此而中斷。

家庭服務

因停學階段仍有2名服務使用者入園上課，社工員除維持原有的家庭服務，亦會每日透過電訪或視訊與案家做聯繫，除維持原有的家庭服務目標執行，也了解居家照顧上的困難，及因疫情影響是否有其他需要幫忙的地方，進而連結適切的資訊與資源給案家。

同步提供教學材料包

疫情期間提供孩童教學材料包並請無法參與線上課程之案家，於居家練習時拍攝影片，供專業人員檢視是否需要調整學習內容。

疫情期間早療日托服務成果 （5-7月）

線上課程	23堂 / 9人 / 468人次
電話訪視關懷	12人 / 624人次
教學影片	50部

婦女中心

因疫情期間避免成員相處而染疫，將實體課程改成線上課程，計有「田中央愛情溝通講座」、「我與我的美力時刻-放鬆一下」六場次、「就是要LINE你-手機使用教學及「動次動」，「活氧勇健呷百二」兩場次。

疫情期間婦女中心服務成果 （5-7月）

線上課程	10堂 / 379人次

新住民據點

- 電話關懷：疫情期間，加強關懷在臺新住民之生活，給予資源連結及情緒關懷。
- 因疫情期間避免成員相處而染疫，將實體課程改成線上課程：文化大使培力、團體成果展、團體繪本、館舍活動線上影片。
- 社工員個別化指導文化大使簡報。
- 製作線上宣導影片：為使宣導服務不間斷，錄製宣導影片。

● 在線上舉辦新住民文化大使初階訓練課程。

疫情期間新住民據點服務成果 （5-7月）

線上課程	9堂 / 930人次
電話訪視關懷	297人 / 351人次

南投地區服務

日照服務

因應疫情提升為三級警戒，香柏園日照中心於2021年5月20日起，暫停提供日照服務，並於同年8月2日恢復服務。

- 停課期間，為落實服務不中斷原則，將實體課程調整為線上視訊課程，包含舉瓶、五行健康操、手指操、椅子操、穴道拍打操、健口操、十巧手、益智疊杯、益智手指運動、春暖花開毛巾操等。
- 每週提供1次電話問安服務，了解長輩停課在家狀況，並針對其需求，協助連結相關服務，如居家服務、送餐服務等。
- 配合端午節慶活動，提供到宅問安及物資關懷；此外，拍攝端午節活動影片，與長輩一同感受端午氣氛。
- 到宅提供物資關懷及給予回家作業，將善心人士捐贈之民生物資，親送至每位長輩家中；此外，提供長輩回家作業，透過彩繪塗鴉、簡單數學運算及益智遊戲等，延緩長輩退化速度。

疫情期間日照服務成果 （5-7月）

電話關懷	262人次服務使用者
線上課程	11堂 / 88人次
物資關懷	59人次

居家服務

- 居家服務：疫情期間居家服務除了陪同外出的服務項目暫停外，其他服務持續提供沒有中斷。
- 督導服務沒有中斷，開案及特殊狀況提供家訪其他穩定服務的對象改為電訪。

疫情期間居家服務成果 （5-7月）

服務人數/人次	平均每月258人 / 27,510人次
服務時數	14,905小時
家訪人次	33人次
電話訪視人次	740人次

● 工作人員到宅致贈民生物資及提供長輩回家作業。

南投小作所/草屯小作所

電話關懷服務

暫停服務期間為了持續了解服務使用者的生活狀況，每天由教保員負責聯繫中心的服務個案，除了解服務使用者於暫停服務期間之現況，並引導學習遵守防疫規範，以及適時給予支持，避免因在家生活時間過長，影響正常規律作息。

電話訪視關懷
1,143 人次

新冠疫苗接種

暫停服務期間除配合中央防疫宣導，於電話關懷時進行衛教資訊教導外，並配合中央疫苗施打規劃，調查並安排服務使用者參與新冠疫苗接種。

新冠疫苗接種
26 名

雲嘉地區服務

2021年COVID-19新冠疫情的來襲，對全球來說是艱鉅的一年，考驗著每一個人面對無預期狀況的應變措施，感謝主的保守與帶領，雲嘉區主管同工同心合一，一起攜手走過那段不容易的日子，更珍惜目前擁有的一切。

雲嘉區共有9個服務單位，當疫情升溫時，嘉義服務中心及小橘子非營利幼兒園雖暫停服務收托幼生，但學習不因停課而暫停，反而讓老師們積極的推出配套措施，停課不停學。透過各種通訊軟體關心、也藉由Facebook及YouTube網路教學，老師們輪流分享繪本故事，戲劇表演，以生動活潑的方式，達到教學的目的。為了促進親子互動的機會，老師準備個別親子學習包及操作指引，家長零接觸到中心門口自行取用，讓家長們能在疫情當中面對教養問題，有支持的力量。

● 嘉義服務中心同仁設計個別親子學習包及操作指引，讓孩子停課不停學。

嘉義縣頤福社區式長照機構及嘉義身障就服組的嘉揚、嘉樂兩個小作所在暫停服務時，除了將環境進行消毒整理外，也製作了許多教輔具等待著長輩及夥伴們回到中心來開啟新的生活。

嘉義、雲林北港、二崙等四個長照服務機構隨著疫情趨緩，照服員仍然在疫情中協助需要的個案家庭。

疫情期間同工們開始將日照中心裡裡外外的整理及清潔消毒，將教輔具拿出來清潔曬太陽，此外，並著手設計自製教輔具待恢復服務時提供長輩進行新穎的團體活動；此外，同工們也抽空個

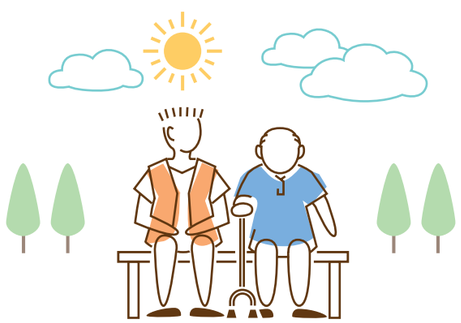
● 嘉義身障就服組暫停服務時，教保員設計豐富多樣的教輔具，等待新生活的到來。

別觀看、閱讀長照、失智相關影片或書籍，在團督會議中以讀書會形式分享。

組長、護理師及社工亦輪流每日電話關心長輩近況。6月中後指揮中心陸續開放預約接種新冠疫苗，日照中心也立刻動起來，徵詢家屬同意，安排交通車一一接送長輩往返衛生所接種新冠疫苗，並由護理師提供家屬衛教。

在疫情嚴峻的情況下，長輩無法來日照中心接受服務，生活作息因此變得不正常、功能退化。而家屬因忙於工作無法照料長輩，外出工作時亦要擔心長輩在家狀況，中心同工每天安排時間到服務使用者的家陪伴長輩，希望可以陪伴他們說說話，減輕家屬的照顧負擔。看到長輩臉上的笑容及家屬的感謝，這就是對日照同工們最大的鼓勵！

疫情難免帶給大家許多未知的恐懼感，但神的愛能超越一切，應當一無掛慮，只要凡事藉著禱告、祈求，和感謝，將你們所要的告訴上帝。上帝所賜、出人意外的平安必在基督耶穌裏保守你們的心懷意念。」（腓立比書四章6-7節）



服務故事

「這個疫情不知道什麼時候才會結束，媽媽沒有去中心上課整天都躺在家裡不動」、「什麼時候才可以回去上課，阿嬤在家發呆沒事做，都退步了」、「一個人要照顧先生真的很辛苦！」，電訪中常常聽到家屬的心聲，想著長輩不能來，那就我們到服務使用者家吧！因擔心長輩在家活動量減少、功能退化，也同理家屬全日照顧長輩的負擔，經與同工們討論、家屬同意之下，同工開始到服務使用者家提供個別需求的服務，獨居長輩由護理師到宅給藥、有需求長輩由服務員代購餐食送餐、沐浴及陪伴等服務。

● 中心提供到宅給藥服務，協助長者按時服藥。

疫情期間雲嘉地區服務案量（5~8月）

服務對象	服務人數	服務人次
兒童	實際服務105人 部分時段線上教學服務54人	8,400人次 4,320人次
身障	實際服務案量133人 部分時段線上服務44人	10,640人次 3,520人次

● 居服員到宅幫長輩進行沐浴服務。

服務故事

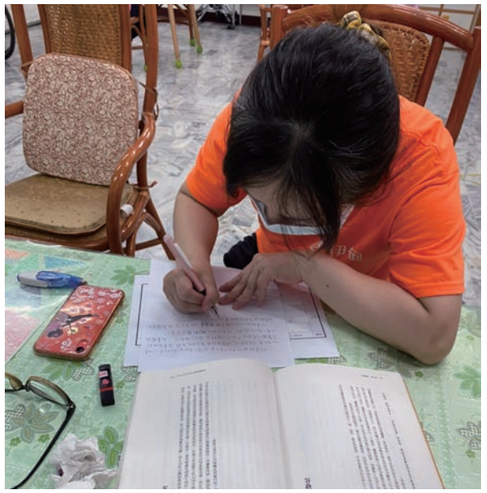
「阿燕，好久不見耶！看到妳真高興！」，這是日照中心暫停服務一段時間後，長輩再次見到照服員所說的第一句話，協助沐浴過程中，長輩也滔滔不絕地向照服員說著暫停服務期間，其所發生的趣事。

另一獨居長輩因暫停服務，三餐進食不正常、忘記服藥，在中心提供給藥、送餐及沐浴服務後，解決上述問題，讓長輩進食正常，減輕家屬的擔憂，「謝謝你們的幫忙，辛苦了！」，這是新冠疫情三級警戒期間，家屬對同工說的感謝。

● 疫情期間，嘉義居家式長照機構的居服員服務不間斷。

● 長輩行動不便，居服員到宅協助沐浴服務。

● 工作人員到宅幫長輩做生命徵象評估服務。



● 日照中心辦理讀書會。

● 接送長輩接種新冠疫苗。

● 同工自製教具。

網路教學　分享繪本故事　通訊軟體關心　**兒童服務**　家長有教養問題，有支持的力量。　戲劇表演　個別親子學習包

疫情期間兒童服務案量

服務 105人

部分時段線上服務 54人

服務 8,400人次

部分時段線上服務 4,320人次

疫情期間身障成人服務案量

服務 133人

部分時段線上服務 44人

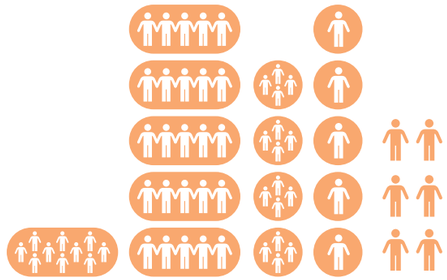
服務 10,640人次

部分時段線上服務 3,520人次

=100,000人　=10,000人　=1,000人　=100人　=10人　=1人

疫情期間日照服務案量

服務 1,932人



服務 154,560人次

● 在線上教長輩做體能運動。

● 長輩在家也要運動，透過到宅陪伴進行體適能服務。

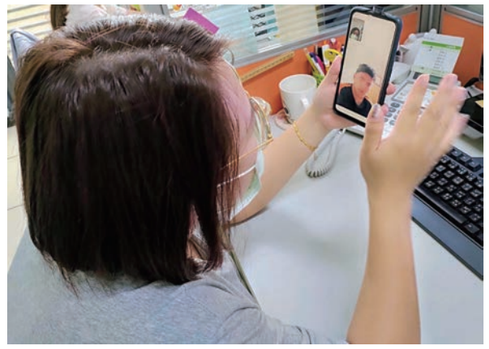
● 疫情期間工作人員進行環境清潔消毒工作。

● 透過到宅陪伴服務，居服員逗長輩開心。

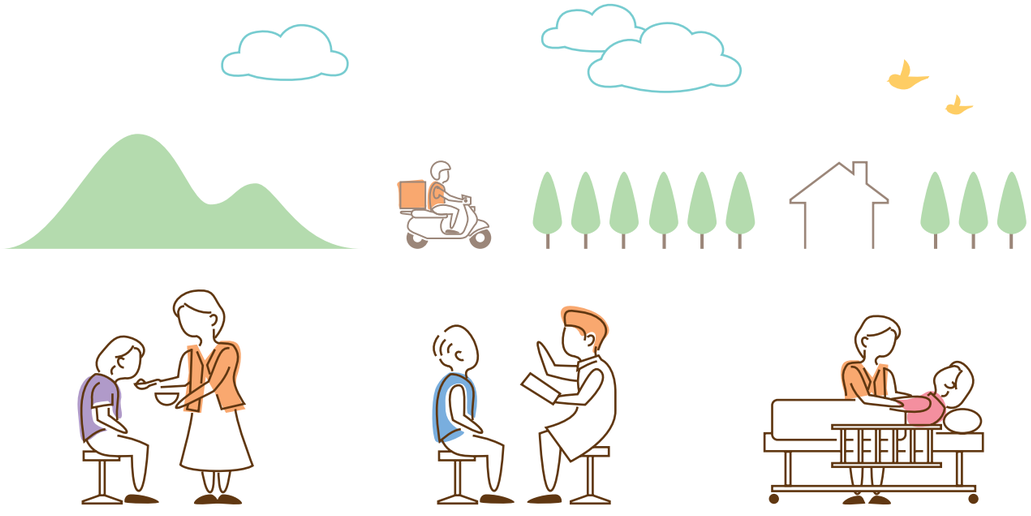
臺南地區服務

社區式日間服務（小作所+布建+失能身障日照長照機構）

- 疫情期間，同工每日致電關心服務使用者在家情形，並給予家屬情緒關懷。
- 「臺南伊甸小作布建服務」暫停服務期間，開放LINE供家屬加入社群，共有89人（工作人員6間據點共24人，家屬有65人），每日定時提供影片共94支影片（運動影片50支、手作影片44支）。
- 疫情前完成調查需求，6間據點共有14名家屬提出居家或送餐服務需求，經長照專員家訪評估與討論後，本次暫停服務期間共有3人使用服務（2人送餐服務、1人臨短托服務）。
- 疫情警戒期間服務使用者及家長在家相處時間長，生活互動摩擦多，部份服務使用者出現疑似家暴狀況，中心立即介入並通報社會局，連同相關單位進行後續處置及追蹤關懷。另外，考量部份服務使用者久待家中有情緒壓力，疫情期間開放有需要的對象可短暫來據點門口跟工作人員聊聊天，每次以10分鐘為限，並請家屬錯開到達時間。
- 暫停服務期間協助4間小作及2間布建據點服務使用者造冊及現場施打疫苗，共有88名服務對象完成施打。
- 臺南頤福社區長照機構暫停服務期間，同工每日電話問候之外，並製作影片定時放置在學員家屬共同的LINE群組，由家屬播放給學員觀看，內容包含：音樂律動、居家小百科、體適能、點心及衛教課程等，共46支影片。



● 工作人員提供每日線上關懷服務。



● 疫情時，線上與實體同步進行活動。

以勒巷弄長照站

- 以勒巷弄長照站自5月14日停課起，長輩的身心都深受影響（如：憂鬱、失眠、焦躁），主責同工隨即啟動線上教學。透過手機，開始教導每位長輩使用 LINE 群組視訊通話，待熟悉之後，進而教導 Google Meet。同工藉由現場直播（LINE 或 Google Meet）與長輩互動，讓長輩能看到平日相見的巷弄站夥伴，大大舒緩他們焦慮不安的心情。以勒巷弄長照站於5-9月期間，提供了體適能、遊戲、線上小遊戲等線上課程，總計共56場次及444人次。

- 8月中疫情些許趨緩後，長照站服務採線上及實體同步進行模式，亦即，可操作線上設備的長輩，可選擇留在家裡參與線上課程；不會操作的長輩則到長照站上實體課程，透過觀看老師在線上的教學方式參與活動。

● 透過線上課程，與服務使用者互動。

● 在疫情期間輔具服務不中斷。

臺南輔具資源中心

- 為使輔具服務不中斷，輔具中心將原位於無障礙之家2樓服務辦公室移至1樓大廳並設置臨時接待區，以利民眾在疫情期間仍可進行輔具申請作業並減少彼此染疫的風險。

- 輔具中心於各大型施打站提供輪椅服務，協助長輩及行動不便的民眾可順利施打疫苗。

疫情期間臺南地區服務成果

線上直播	教學影片	臨短托 / 送餐	情緒支持（學員至中心與同工聊天）	輔具服務	輪椅服務
56 場次	140 支	105 人次	125 人次	5,738 人次	35 台

高雄地區服務

2020年，全臺時有零星COVID-19本土疫情，高雄市政府委託伊甸基金會辦理鳳山早療中心隨即發想「歡樂學習包」，讓家長和孩子居家期間依然能夠進行療育課程活動。

隨著2021年5月疫情爆發，居家防疫期間，「歡樂學習包」即派上用場，讓無法來到實體接受療育的幼童，不致學習停滯與退步。

個別化設計的「歡樂學習包」的材料，教保員依循計畫活動內容，挑選學習包材料，並製作影片教學內容，不僅能對應預定計劃活動目標，又能切合幼童程度。

學習包的使用說明中，詳述其活動主題、療育目標、操作的建議步驟，且註記建議執行的頻率與時段（每週執行的次數、預定下午進行等）。

為確保「歡樂學習包」服務效益最大化，教保員透過電話訪問、LINE通訊軟體聯繫等方式，即時追蹤個案狀況及居家實地操作、親子共學經驗分享交流，也包含釐清學習包使用上的疑慮、調整建議等。

「歡樂學習包」方案實施能於疫情期間有效協助家長應用相關療育資源，除基本定期回報、療育課程計畫目標檢核外，更多照顧者反而更能投入參與幼童的療育活動中，並主動攝錄、拍照記錄，分享療育執行的成果與歷程。

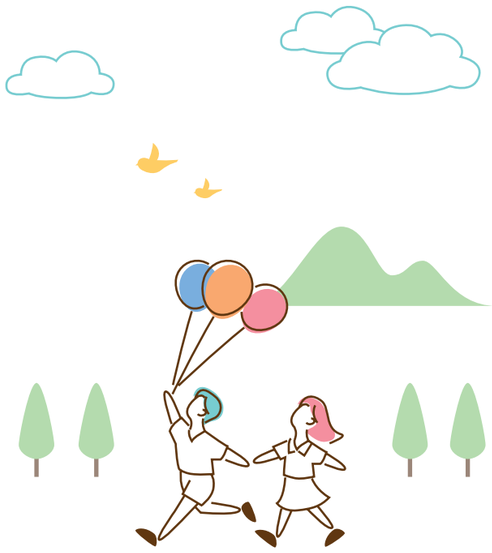
幼童經一定時間練習與接觸，逐步習慣透過多媒體影音與教保員互動，拉長互動時間與專注程度，連帶也讓遠距療育策略、遠距工具應用有了更多可能。

教學影片
17 支

歡樂學習包
48 個

● 繪本故事房

● 小朋友透過剪紙活動，練習用單手開合剪。



歡樂學習包影響力IOOI 概念

Input (投入)	金錢	時間	人力	材料及設備	專業知識
Output (產出)	學習材料包	線上互動影片	線上繪本故事時間	治療師的線上訓練活動	
Outcome (成果)	更多照顧者更能投入參與幼童的療育活動中。	家長願意分享療育執行的成果與歷程。	幼童逐步習慣透過多媒體影音與教保員互動。	透過影片學習拉長幼童互動時間與專注程度。	防疫期間，幼童逐步習慣規律的作息步調。
Impact (影響力)	配搭方案執行，與照顧者維持緊密而正向的溝通。	提升遠距療育策略、遠距工具的應用與機會。	歡樂學習包減少家人居家療育幼童的負擔，親子共學提升家庭的價值。	解決疫情停課、停學的問題，降低療育資源輸送中斷的風險。	支持政府早療政策，提升政策效能。 成為媒體亮點，提高並擴散社會關注。

● 個別化的材料學習包。

● 材料包內容豐富多元，家長在家可以陪伴幼童練習。

● 家長自製教具，讓孩子練習配對遊戲，訓練認知能力。

● 慢飛天使練習夾物，訓練精細動作。

● 老師們透過視訊上課，增加互動性。

● 幼童在家作畫，練習塗鴉。

● 幼童在家練習站姿。

媒體露出

歡樂學習包 慢飛天使樂學習 PEOPO公民新聞	防疫宅在家 慢飛天使線上聽故事 慈善新聞網	停課不停學 慢飛天使線上學習 PEOPO公民新聞	疫情出「包」 哪些包為你解「憂」？ 好消息FB報導	伊甸「歡樂學習包」 助慢飛天使樂學習 新浪新聞

屏島地區服務

2019年至今全臺無處不在談論疫情相關的訊息，沒有任何人能自這樣世紀大事中脫離干係，除了維持住常態的服務，更需要依疫情變化不停修正服務策略，伊甸屏島區一直思考與調整服務策略，讓弱勢家庭在最接近生活的常軌中，持續接受各項支持與支援。

2021年5月疫情急速升為三級警戒，在來不及提供指導的情況下，日間照顧單位被要求停止服務，工作夥伴立即以視訊教學、線上直播等方式提供雲端支持服務。但是，弱勢家庭祖父母或同住的親屬，仍有不會使用網路或手機視訊的情形，教保員不僅要變成網紅，還要到家庭中提供一對一的指導，看似更加勞累的教學型態，卻開啟了新的學習契機。

疫情期間，仍有部份家庭無法承擔照護壓力，經由縣府的協調取得同意後，依據「疫情預防暨應變計畫防疫辦法」，持續提供實體服務。為鼓勵服務使用者的家庭施打疫苗，以提供交通、施打後的照顧等各面協助。

● 疫情期間家訪。

● 家訪時幫服務使用者量體溫。

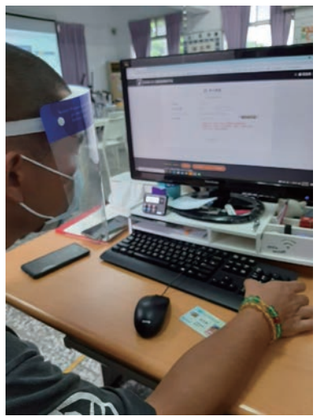
● 疫情期間進行家訪，幫服務使用者量血壓。

伊甸員工每日奔波於家庭與疫苗站之間，除了經醫生評估不能施打的長者外，已成功地讓施打率達到98%。一路走來，疫情尚未減緩，但相信在一群願意擺上自己時間與付出心力的工作夥伴身上，看到的是生活中實踐伊甸服務宗旨的行動力。所有的挑戰與困境，終會在「服務弱勢」的愛中，看到「見證基督」的行動力。感謝支持伊甸的長官及一直相信伊甸的服務使用者，讓行動變信念，一起在疫情世代看見「愛」。

● 至 1922 平台預約疫苗施打之 APP 教學。

● 家屬分流至恆春據點領取疫苗施打注意事項。

● 疫情期間家屬前來領取疫苗施打注意事項的單據。



● 支持服務使用者至 1922 平台預約疫苗施打。

● 東港小作所疫情期間支持服務使用者進行居家運動。

● 疫情期間透過視訊支持服務使用者進行居家運動。

宜花東地區服務

長濱日照

日間照顧

為類居家服務六大項服務，除了依衛生局規定的項目服務外，另以主責同工經評估長輩必要需求服務時，向主管機關提出增加服務。
因為疫情關係，長輩在家中無法外出，同工們包水餃及肉粽，分送長輩家中，關懷長輩。

● 長輩行動不便，送餐到府供長輩享用便當。

失智據點服務

電話及天天送餐問安，關心長輩狀況；由主責同工負責送便當，到長輩家會多留一些時間陪長輩聊天。

問安與送餐服務
3 人 / 60 人次

關懷電話訪問
16 人 / 640 人次

營養餐飲

服務維持，疫情期間規定只能定點放置便當後立即離開，但評估特殊長輩需求（獨居、行動不便、失智長輩等），仍會要求志工送餐時要呼喊長輩，關心長輩居家狀況。

營養餐飲服務
5,720 人次

送餐與關懷問安的IOOI影響力概念

Input (投入)	金錢	時間	人力	設備、食材	專業知識
Output (產出)	供應長輩便當。	送餐問安，關心長輩狀況。	以主責同工經評估長輩有必要的需求服務時，向主管機關提出增加服務。		
Outcome (成果)	長輩不排斥與人互動。	提升長輩身心健康。	提供長輩飽足，有營養攝取來源。		
Impact (影響力)	支持政府長照政策，提升政策效能。	協助長輩拓展人際關係。	同工的關心問候，減少家庭負擔，並提升家庭價值。	營造各村及部落社區團體，一同關心社區長輩需要並凝結社區力量。	

交通車服務

疫情期間交通車在自費部份成長很快。2021年長濱開始執行「長照服務資源不足地區交通接送量能提升試辦計畫」，陸續投入兩台車；當服務提供縮小在地區/社區尺度，使得服務可近性提高、長輩的需要更容易被看見。

此外也提升服務的效能及服務滿意度，地區長輩更願意使用交通接送服務，形成正向的循環。因此疫情期間，服務了更多來不及申請接送服務的長輩、服務了其他單位無法派車服務的長輩等；即便疫情下，仍然做好防疫準備、努力服務有需要的長輩。

● 長輩出門行動不便，提供交通接送服務。

交通車接送服務
8 人 / 26 人次

交通接送服務的IOOI影響力概念

Input (投入)	金錢	時間	人力	車輛	專業知識
Output (產出)	長照服務資源不足地區交通接送量能提升試辦計畫。				
Outcome (成果)	提升服務的效能及服務滿意度。	地區長輩更願意使用交通接送服務，形成正向循環。	疫情下來不及申請接送服務的長輩。	服務了其他單位無法派車服務的長輩等。	自費部份成長很快。
Impact (影響力)	讓偏鄉交通車服務發揮最大的效益。	強化與增加偏鄉民眾就醫的時效性與方便性。	提升偏鄉地區長輩的健康狀況。	使長者能在生理、心理的健康下，在地安養天年。	

長期蹲點、社區經營

各村及部落都有伊甸的同工、志工、長期建立關係的社區團體，他們都是深入社區重要的「眼線」，會即時傳遞周圍長輩的需要，讓伊甸可以更快速把服務輸送到長輩家，疫情期間感受特別深。另外，舉辦不老農場「不只是雞」工作坊，讓動物陪伴長輩，撫慰他們的心。

● 居服員到宅帶活動，跟長輩玩球，活動筋骨。

宜蘭社區服務中心

臉書粉絲專頁2021年6月21日正式建立。

1.宣傳宜蘭社區服務中心兒童相關服務，包含療育、親子活動、親職諮詢等服務。
2.疫情三級警戒期間，療育服務暫停辦理，提供適合居家親子活動之學習與互動平台，並可維繫早療家庭及其他民眾的服務連結。

每週均會推出數則小影片或貼文，內容有伊寶樂園、DIY時間、停課就匠玩、早療相關服務介紹與宣導、故事時間等，希望讓大朋友與小朋友都會喜歡來宜蘭社區服務中心的粉絲專頁逛逛、挖寶。

● 送一個便當，長輩可以享用熱騰騰的飯菜。

臺東分事務所

疫情期間，家庭照顧者面臨更重的照顧壓力！為讓他們在照顧之餘，得到身心的舒緩，部門試辦線上紓壓課程，讓家庭照顧者減緩照顧壓力。

紓壓課程服務
1 場次 / 10 人次

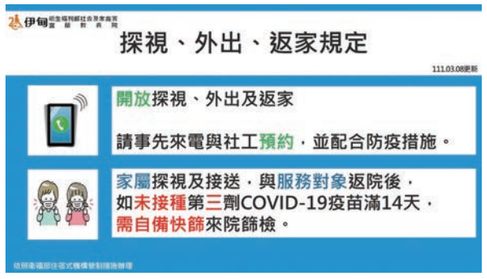
● 居服員到宅幫長輩量測血壓。

● 社工到府關懷長輩。

● 送餐服務到家，供長輩享用。

宜蘭教養院

因應全國疫情，三級警戒時，暫停家屬探視，並隨著疫情，隨時滾動式調整。



● 疫情期間滾動式調整家屬探視和外出規定。

LINE的運用

- 自製長輩圖，傳送防疫規定相關訊息，內容淺顯易懂。
- 歡慶父親節，拍攝個案沙龍照，製作成電子祝賀卡片/影片，讓家屬驚艷。

● 院內防疫措施製作長輩圖，便於家屬理解。

家屬視訊

讓服務使用者透過LINE與家人視訊，緩解思念。

● 家屬透過視訊，了解相關事宜。

雲志工

讓線上志工陪伴服務使用者聊天，分享彼此生活，互相交流才藝與興趣。

● 雲志工透過視訊與服務使用者互動。

辦理院內趣味競賽活動

- 分為6組（6棟家族）分流進行避免混班。
- 八種競賽項目：包括投籃、登階、插版、賽跑、滾球、輪椅競速、滾大龍球、運乒乓球。
- 服務使用者自選參加。
- 入圍的每位服務使用者都可獲得一份參加獎。

● 服務使用者進行趣味競賽活動。

● 長輩們上認知與益智課程。

● 服務使用者玩桌遊。

頭城服務站

研發、自製教材教具

- 遊臺灣-記憶力。
- 食在愉快-12節氣。
- 圖文不符-反應力。
- 貪心賓果-數字計算及策略能力。
- 摩艾挑棒-手部精細動作。

● 團體桌遊中，長輩們一起動動腦，好不快樂。

窗明几淨、綠美化

環境整潔與綠化的美意，目的是提供長輩園藝治療，讓長輩看到植物新生命的誕生。

● 長輩們接觸園藝，練習剪枝，預備插枝。

● 長輩們翻土，成為適合種植的土壤。

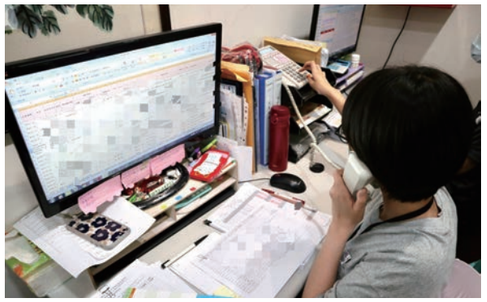
● 長輩們一起合力種植植物。

日間照顧服務

2021年7月14日衛福部公布了衛生福利機構(社區型)因應COVID-19防疫管理指引，過去這段時間不少社區式的服務單位因為疫情升至三級警戒，為降低失能者及身心障礙者群聚及傳染風險而停止收托，在這艱難的時期不僅服務使用者的家屬有著莫大的照顧壓力，對於社區式服務的單位而言，也面臨了經營的困境。停托的時間越長，大家就越不安，服務使用者切切想回到日間照顧中心，工作人員則擔心服務使用者居家防疫期間身體功能日漸退化。

在嚴峻的疫情下，日照的工作人員透過多元的運作方式，如：每日電話及視訊關懷、線上課程影片的設計、支援居家服務、送藥到家、送物資到家、送餐、個別訪視、確認大家在家的安全與照顧情形。此外，工作人員不間斷的專業培訓、督導機制、自我成長、動靜態活動教案的預備等，保持服務使用者均安，工作人員也有學習、成長。

社區式日間照顧服務每天都在社區中移動，政府單位、社區式服務單位、服務對象及家屬三方，須共同承擔保護自己及他人的責任，政府引導、伊甸盡力執行防疫的措施、服務使用者及同住家長(屬)做好自主健康管理，好讓大家平安回到日照中心，2021年的疫情帶來的改變成為我們的日常生活，防疫不鬆懈，我們一同努力。



● 疫情期間，工作人員每日電話關懷服務使用者。

● 對於不方便外出的長者，工作人員幫忙送藥到家。

● 線上課程影片設計，讓長輩動起來，維持肌耐力。

● 工作人員在線上課程帶動唱，活絡長輩筋骨。

● 疫情期間，人員進行個別訪視。

● 透過視訊關懷，讓長輩備感溫馨。

● 老師設計線上課程影片，和長輩互動。

疫情下日照服務的改變及挑戰

照顧計畫	動靜態活動	家庭支持	必要性支援
日常生活作息	休閒類活動	照顧壓力掌握	送餐到家
健康監測	體適能活動	提供疫情相關訊息	代領處方箋送到家
自我照顧	閱讀類	提供紓困相關訊息	代購生活物資
延緩失能	精細動作訓練	提供社區資源	疫苗施打
人際互動	認知活動	線上群組經營	預約及接送
提醒用藥	節慶活動	家屬諮詢服務	支援居家服務

● 工作人員服務不中斷，支援居家服務。

● 阿玲老師線上教學用手語學日語及臺語。

將日照服務最大效益輸送到家

- 盤點支持需求
- 固定作息時間及常規
- 檢視照顧計畫/ISP計畫
- 調整執行策略
- 居家生活領域活動最大化
- 提升個別化服務的服務成效

透過通訊軟體社群經營維持關係

- 取得同住家人之共同支持
- 設計與服務對象共同參與的活動
- 群組中分享協助服務對象工作方法
- 提供防疫相關資訊並隨時釐清
- 保持資訊暢通並公告最新消息
- 防疫穿戴訓練，居家也要訓練

實體服務 → 線上服務　　面對面服務 → 間接服務　　引導學習 → 家庭共學

因應疫情工作團隊的服務成果與行動方向 (5/15~7/26)

送餐 代購物資 送藥到家 支援居家	線上影音課程 （直播）	團體教案	教具製作
將近 500 人次	200 場次	93 份	23 份
團督、個督、個研	晨間會議 自我成長 教育訓練 線上課程 讀書會	主管會議 核心主管會議	粉專經營 5/20 啟用 至 6 月底觸及
不停止	每日分享	10 場次	10,625 人次

後疫情時代的省思

智慧科技的應用

透過科技輔具及智慧照顧，幫助服務對象及工作人員能舒適地、安全地、即時性、便利地被照顧，同時也能提升生活品質，掌握健康情形進而自在生活。

服務型態的改變

疫情雖趨緩但不確定性仍舊存在，且仍有部分服務對象尚未回到中心，尤其二級警戒中強調分艙分流有人力安排的問題，可以善用視訊課程。

團隊建造

盤點工作人員的專長，鼓勵發展斜槓興趣，提升自我價值及自我效能，跨團隊的合作在這個世代更加顯得重要。

數位轉型

疫情下的大環境，改變已經成為常態，數位轉型是一個從營運流程、價值主張、顧客體驗、數位文化、到徹底轉型，以顧客的價值與體驗為核心，且不斷更新、持續轉型的過程。

「能夠在歷史環輪中存活下來的，都是即早適應新技術的企業」-《哈佛商業評論》

● 工作人員參與線上失智症的專業課程。

● 工作人員參與專業培訓課程。

庇護事業處服務

庇護工場迄今庇護事業已陸續設立資料處理類、清潔服務類、糕餅烘焙類、以及文創手作類等四項業種，分布於臺北、新北、桃園、臺中、以及臺東等各縣市。疫情期間，庇護工場落實中央防疫規定辦理，確保員工安全。

- 庇護員工家長座談會或辦理訓練等應辦事項，於三級警戒期間停止實體服務，以線上課程替代。
- 每日確認庇護員工是否處於居家隔離、居家檢疫、自主健康管理期間，如有上述情形，依中央防疫規定辦理。
- 臺東庇護工場業經主管機關同意，啟動三級警戒庇護員工分流居家上班，並請家長協助落實居家清潔訓練服務。
- 宣導提醒庇護員工準時到達職場，盡量避免提早到職場上班。
- 阿萬師清潔工作隊案場融合在一般職場，所以庇護員工防護設備除醫療口罩外，另提供防疫面罩、護目鏡等提高防疫效果。
- 庇護工場所處環境與人員管制，於每個工場入口位置張貼實名 QR code，宣導落實勤洗手及體溫監測。

- 庇護工場實施單一入口管制，並於入口處配置額溫槍/耳溫槍及酒精，安排工作人員協助庇護員工及訪客量測體溫與落實手部消毒。
- 庇護員工座位及工作場域保持適當間距，休息用餐採梅花式安排座位，或以隔板進行區隔。
- 所有進入辦公區域之就業服務人員、工作人員及庇護員工等，均應落實自我健康狀況監測，常規量測體溫、手部消毒及配戴口罩。對於訪客之進出，則落實相關溫控記錄。
- 宣導庇護員工了解，隨時保持適當社交距離，於電梯內或其他社交距離短、空間密閉之場所，並儘量避免交談。

● 庇護工場因應時節，推出特殊包裝禮盒。

● 桃園庇護工場的服務使用者烘焙過程講究品質，製作美味食品。

庇護事業處服務案量

數位資料處理庇護工場

實際服務人數 29人。

臺中市迦南園烘培庇護工場

實際服務人數 42人。

桃園伊甸烘焙咖啡屋

實際服務人數 12人。

臺北市阿萬師清潔工作隊

實際服務人數 48人。

新北市小羊苗

實際服務人數 6人。

臺東嗎哪食堂庇護工場

實際服務人數 6人。

全處合計

全處合計庇護員工人數應為 144人，實際服務人數 143人。

年度亮點服務

伊甸在離島服務

金門

金門輔具資源中心

到宅評估

針對符合輔具中心之到宅評估標準服務使用者，中心評估人員會攜帶相關評估所需之輔具（如：輪椅座墊、移位輔具等）提供到宅評估，讓無法至輔具中心評估的民眾亦可以獲取到較適切之評估。

到宅評估服務

427 人 / **530** 人次

輔具資源連結及整合

因金門的文化背景，有許多輔具需求的服務使用者他們大多不只一個身分，可能同時具有身心障礙者、長照失能者、及榮譽國民（非榮眷）的多重身分。此時，輔具中心服務人員提供個案資源時，需要先與家屬和本人討論，再進行最有利的分配。輔具人員對資源連結及整合須要相當熟悉，且要與各輔具承辦單位互動。每年輔具中心皆會針對長照的照顧服務專員及長照A級社區整合型服務中心的個案管理員，榮民服務處之輔具承辦人員辦理相關的教育訓練，藉由相關研習讓彼此了解各資源的現況及運用。

2021年伊甸輔具資源服務

服務對象	服務項目	服務人次
成人	輔具資源服務	56,593人次
長者	輔具資源服務	943人次

● 金門輔具資源中心在振興市集活動上宣傳。

澎湖

澎湖托育資源中心—幼兒成長不缺席

社會結構呈現少子化，當家中有長者及幼兒時，現代父母更重視教育環境，也更加期望在安全無虞的環境中教養幼兒，對育兒教育環境的設計等有著更高的期望。

「托育資源中心」是以幼兒生活照顧、教育(教養)等需求為導向，設計包含健康醫療、成長發展、安全照護、親子活動（課程）、親職教育等，提供家長、祖父母、保母之育兒民眾。

澎湖縣為多島型的縣市，在伊甸承接澎湖縣政府委託辦理「托育資源中心」0至3歲兒童及其家庭更多元的支持性與發展性服務。以家庭為中心的服務理念，藉由托育資源中心的設置，提供有托育服務需求的家庭近便、專業、整合性高且較完整的托育服務資源。因澎湖民眾使用資源的習性，喜歡使用自家鄉鎮的資源，現有的家庭福利服務中心及托育資源中心的所在位置（馬公市），仍無法滿足澎湖地區民眾需求，為滿足相對偏鄉的望安鄉、西嶼鄉、白沙鄉（含離島）提供外展式課程服務—將各類課程打包起來帶到偏鄉及各小島中，提供有趣的跳島課程服務，以滿足因地理因素而缺少兒童服務的鄉鎮。

少子化的人口趨勢中，伊甸更加珍惜每個孩子，無論他（她）在哪裏，都希望能在合宜的教養環境中成長茁壯。

● 小朋友上時段療育課程。

2021年，托育資源中心在地服務邁入10周年，如今服務涵蓋了專業諮詢、兒童發展篩檢、親子遊戲空間開放使用、教玩具與圖書借閱服務、嬰幼兒課程活動、親子活動、親職教育講座、社區宣導、外展服務以及婦幼二手物資交換服務等10項服務。疫情三級警戒期間，亦透過臉書「伊甸-在澎湖」，發布了13部線上資源影片(烘焙影片5部、創意手作影片8部)，供親子防疫在家一起動手做。依臉書洞察報告顯示：13部線上資源影片觸及人數共達2,422人次，另也著手建立線上資料，完成汰舊換新後的教玩具及圖書出借資源清單供服務對象線上查閱和借用。

● 嬰幼兒音樂課程。

● 嬰幼兒體能課程。

近三年的服務統計數據顯示，伊甸的服務和努力共促成了32,248人次受益，雖不及都會型的服務人次亮眼，但孩子臉上洋溢的笑容及對課程的期待，都成為課程持續的動力與量能。伊甸相信在世界上任何的角落，兒童都應享有基本權利。因此伊甸將在兒童的各項服務中，持續推動聯合國兒童權利公約的理念與行動實踐。

2021年伊甸早期療育服務

服務對象	服務項目	服務人次
早期療育	療育服務	21,935人次
早期療育	個案管理	14,804人次
早期療育	通報、轉介	11,347人次
早期療育	家庭支持	187人次

2021年伊甸兒少福利與幼托整合服務

服務對象	服務項目	服務人次
兒少福利	視障青少年培力	121人次
兒少福利	特教個管	531人次
兒少福利	身障兒少安置教養機構	364人次
幼托整合	非營利幼兒園	3,371人次
幼托整合	托育資源	60,413人次

● 澎湖縣資源托育中心人員進行社區宣導活動。

● 社區宣導活動吸引許多家長和幼童參與。

年度亮點服務

雲志工服務

陪伴『鄰』距離
雲志工線上關懷服務

2021年5月疫情三級警戒來得突然，居家上班成了生活常態。休閒活動、好友聚餐戛然而止，但伊甸卻有一群雲志工，他們服務的腳步不因疫情停歇。伊甸在2020年啟動的視訊服務專案，2021年持續陪伴服務使用者，除了分享生活、引導說話之外，健身教練的加入，讓長輩可以運用視訊動一動；說故事志工的參與，讓孩童可以透過鏡頭聽故事；「雲上太陽」專案，讓志工在線上陪伴偏鄉孩童學習彈奏樂器。

2021年的雲志工，除了每星期的主題外，也加入了合唱比賽、聖誕小卡等項目，讓志工與服務使用者除了聊天，還有其他更多的連結。唱一首歌只需五分鐘的時間，但一起唱歌的回憶卻是可以回味一輩子的。

聖誕佳節收到志工寫的卡片讓服務使用者倍感窩心，服務使用者也製作新年賀卡回送給志工，為防疫新生活增添趣味。年末疫情趨緩，伊甸在聖誕節當天舉辦了雲志工年度見面會，之前只能透過鏡頭見面的服務使用者，終於能和志工面對面了，藉由團康、遊戲競賽等活動，拉近彼此的距離，期待明年再相見。

2021年雲志工服務受到許多單位的青睞，應邀出席多場公益講座，分享雲志工的服務與運作模式，希望藉此讓更多人透過雲志工認識伊甸的服務。期待將來有更多的企業夥伴、社會大眾一起加入雲志工的行列！讓陪伴就跟鄰居打招呼一樣輕鬆自然。

2021年雲志工服務

服務對象	成果
伊甸單位	24單位
伊甸合作單位	3單位
服務使用者參與視訊服務	271人
媒合志工	288人
陪伴服務使用者	2,300小時

● 2021 年底舉辦雲志工年度見面會。

服務故事

阿吉是20歲的大男孩，和雲志工黃映如同齡。黃映如回憶第一次在線上與阿吉互動時，阿吉很害羞，講不出什麼話，頓時場面尷尬。在志工陪伴下，令她印象深刻的是，阿吉開始積極用他能說明的方式分享生活經驗。阿吉會說這星期做了哪些好吃的東西，也會想烤蛋糕給某位老師。聽著阿吉的分享，黃映如覺得志工陪伴很有意義，也感受到身心障礙朋友其實和一般人沒有不同，一樣可以聊天、快樂相處。

● 雲志工與服務使用者相見歡。

年度亮點服務

愛心棧服務

愛心棧—癌友的另一個家

「怎會是我！」常是癌症病友得知病況後的第一反應，措手不及中「要花多少錢？」的擔憂卻已接踵而來。據2022年1月衛福部統計，全臺已有超過93萬人領有重大傷病證明(註)；醫療資源的分配不均，常讓偏遠地區的弱勢病友必須跨區就醫；龐大的住宿費用，恐成壓垮駱駝的稻草。

我們懷抱「伊起愛家172+」的初衷，秉持本會「服務弱勢、見證基督、推動雙福、領人歸主」的理念，於2014年創辦了伊甸愛心棧；在愛心房東的力挺下，愛心棧目前共有四個棧點，在抗癌的旅程中，持續在第一線為病友及照顧者提供免費、可以安歇的無障礙住宿環境。截至2021年底，愛心棧服務了218個家庭，陪伴病友達866人次，8,560個住宿的日子過去了，我們自籌經費，以行動為病友們省下逾1,050萬元的住宿費用。

為了讓愛心棧的服務與需要能更多被看見，我們舉辦了「為著愛 阮甲你作伴」慈善公益音樂會，共同抗疫的生活中，仍獲得醫師室內樂團、美麗人聲合唱團及專業音樂家們的響應，不但帶來精彩而溫暖的演出，更讓「愛心房東的招募、愛心棧的募款需要」，逐漸獲得企業、媒體與社會大眾的支持與關注。

愛心棧與附負擔捐贈以房養老服務

為協助高齡者安心度過晚年，伊甸尋求有愛的民眾捐贈自有房地，由本會提供附負擔捐贈的以房養老服務。有別於金融行庫，我們的服務包含長者關懷、生活費用、福利及服務資源連結等。日後，房舍的活化，透過無障礙修繕亦可評估做為愛心棧資源，讓愛延續。

※註：資料來源：健保署重大傷病領證檔(資料日期：2022/2/9)

● 伊甸愛心棧的愛心房東們，讓愛永續，還需要您的支持。

● 伊甸愛心棧 EHome bot 化繁為簡，陪伴隨時在。

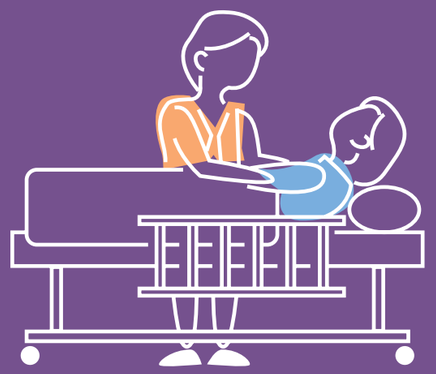
● 愛心棧住房系統推手：左起張金鶚教授、簡安祥建築師、賴張亮建築師。

2014年~2021年愛心棧服務

需求	全臺4個愛心棧	服務效益
超過93萬人領有重大傷病證明	臺北南海棧	提供218個家庭入住
	新北淡水棧	總入住人次總計866人次
	臺中雙十棧	8,560天的住宿服務
	高雄鹽埕棧	省下約1,050萬元的住宿費用

年度亮點服務

國際服務



國際發展—
迎接挑戰，韌性前行

伊甸秉持愛無國界的精神，服務在地、深耕全球。而COVID-19新冠病毒自2020年起延燒至2021年，造成全球政經局勢動盪，身心障礙者在面對高風險疫情及各國嚴謹防疫措施下，更面臨生活困頓、失業及欠缺支持措施等多重困境。

面對疫情，伊甸突破限制，以全線上及半實體方式辦理各項身心障礙議題相關國際活動，持續為推動身心障礙者權利公約（The Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD），創造共好同行、平等互助的永續社會而努力。例如：針對無障礙交通之復康巴士服務評估，與香港理工大學康復治療學系進行線上研究訪談交流；「2021疫情下身心障礙者就業及工作權國際交流會」以落實身心障礙者工作就業權益及疫情紓困方案進行線上跨國深入探討；另也透過臉書直播，與馬來西亞雙福升維發展協會彼此交流臺、馬疫情下的身心障礙服務推動。而「2021亞洲雷傷者援助論壇」則以線上視訊方式針對因地雷或未爆彈致障的雷傷者援助議題，與亞洲各國夥伴進行政策和實務研析。

● 愛無國界國際志工年終感恩分享會。

● 身心障礙藝術國際分享會。

● 身心障礙人權實踐線上國際研討會開幕式合照。

伊甸以熟練的線上國際會議籌辦能力，於2021年11月承辦外交部北美司「全球合作暨訓練架構」(Global Cooperation and training framework, GCTF)之「身心障礙人權實踐線上國際研討會」，建構國內外專家學者線上交流平台，暢談身心障礙者人權倡議成果、融合教育及身心障礙就業促進政策等面向。之後，亦透過「伊步藝腳印」身心障礙藝術線上及半實體國際分享會，讓國內外學者專家及實務工作者、身心障礙學員與現場參加者共同交流，也使伊甸成為亞太區身心障礙者藝文交流平台，加強亞太區對於身心障礙者的社會共融與認同。最後，藉由「國際志工年終感恩餐會暨培訓課程」我們以線上及半實體的方式向一起服務身心障礙者及弱勢家庭的國際志工們致謝。

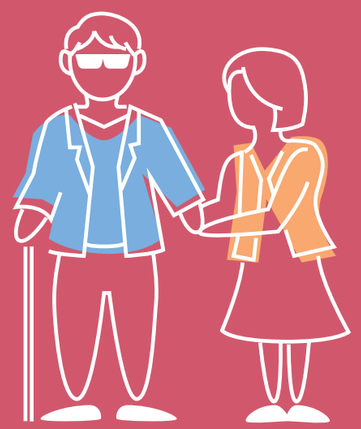
疫情下的身心障礙者及長者國際援助行動，伊甸透過雷傷大使補助計畫，培力當地雷傷者自立生活；針對越南胡志明市低收入戶或孤苦無依的長者，長期提供營養午餐，並因應疫情加劇，確診人數不斷攀升，送餐計畫先後在部份尚可通行的區域，改用發送乾糧、營養補給品、訂餐等方式進行。而為期三年的緬甸義肢捐贈暨職能治療培訓計畫，與我們合作的緬甸痲瘋救濟會（The Leprosy Mission Myanmar, TLMM）義肢專案團隊則以交替輪流工作的方式，透過電話追蹤服務使用者，並指導服務使用者進行簡易義肢修復。至去年底TLMM提供義肢安裝及復健服務已達近300人。

2021年伊甸國際發展工作正是與致力身心障礙者人權實踐之初衷及聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）「不遺漏任何人」(Leave no one behind.)的承諾一致，專注貫徹SDGs第10項「減少國內及國家間的不平等」和第17項目標「建立包容性夥伴關係」，與全球共同促進永續願景。

● 臺、馬疫情間身心障礙服務經驗的交流線上直播會。

年度亮點服務

數位轉型



以諾服務中心—以微軟應用程式製作簡易APP，提升社工工作效率

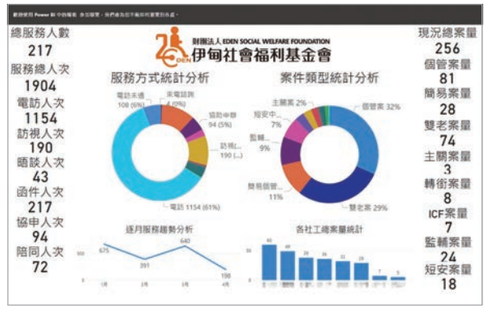
自從伊甸的資訊管理處辦理第一屆 Office 365 應用競賽，以諾服務中心的員工慢慢開始對 Microsoft Power Platform 可為工作帶來什麼幫助感到好奇，開始嘗試應用。

透過競賽過程的學習，發現 Power Apps 適合單一應用，解決單項事工問題。了解此特性之後，思考社工流水帳記錄需方便快速登打，最好可以隨手記錄。於是將原本在 excel 的流水記錄，匯入 SharePoint 清單並用內建自動生成 Power Apps 功能，傾刻間完成社工服務記錄 APP 七成內容，經過一連串測試後，調整欄位、選項排版等介面，就可開始用 APP 寫記錄了。

透過多元且隨手可得的填寫工具，盡量讓員工記下每次的服務，寫入清單後，又可透過 Power BI 定期更新資料，天天呈現最新的服務統計報表。主管填寫報表時，最重要的工作就是提醒員工記錄確實登打，即可透過報表掌握服務狀況並完成報表。因伊甸使用 Microsoft 365 平台，自動郵寄提醒下次服務日等功能也相當方便。

感謝以諾服務中心所有員工願意嘗試，用正向積極的態度去學習，進而選擇適合的數位應用，讓數位應用幫助執行服務，而不是讓工作變複雜。

● 以諾服務中心徐聖閔主任說明 APP 功能。



● 以諾服務中心以 Power BI 統計分析服務現況。

● 以諾服務中心以 Power BI 統計分析個管服務人次。

單一功能「寫流水記錄」

解決單一業務執行上的痛點

- 忙碌奔波，常常沒時間好好坐下來寫記錄。
- 家訪完常在附近便利商店摘要備忘，回到辦公室之後又要再寫一次。
- 舊有用來寫流水記錄的個管系統(excel檔案)，時常當機或檔案損毀，心血付諸流水。

情境1 整個城市都是我的辦公室

便利商店、公園、涼亭等，不論重要訊息、繁瑣小事都可以隨處記錄，不會遺漏。
服務、記錄，一氣呵成。

情境2 資料透過雲端同步，辦公室無縫接軌

在辦公室使用桌機時，可以更方便地篩選、檢視、編修已寫入的記錄，擬定服務計畫、撰寫評估處遇等好好思考後續服務策略。個案研討、督導討論都方便。

因可跨裝置使用

方便後續多元應用

將流水記錄透過APP的使用者介面，輸入資料之後，因為資料可以跨裝置取用，可方便進行後續其他應用。

- 若要上傳中央/地方政府相關的系統，必須另外處理轉貼登打或批次上傳資料的工作。(須視各自需求，及系統權限開放匯入狀況)
- 若有工作分析的需要，也可應用Power Bi。
- 可結合自動化流程，提醒預計下次服務時間。
- 復原你的服務記錄，易如反掌。

年度亮點服務

庇護工場 AI 服務

資料處理中心—AI標記服務

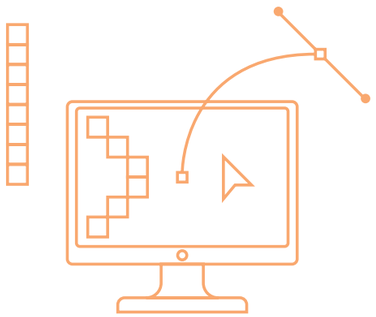
資料處理中心與工研院合作，訓練來自大臺北地區、欲求職的身心障礙朋友學習AI標記，提供他們穩定就業的服務。透過不斷的測試學習，為身心障礙朋友開闢適當的資訊產業工作，讓服務使用者從邊工作邊學習的過程，找到生命的方向。

工研院在合作中展現出無比的耐性、愛心及包容力，手把手傳授相關系統設定及務必得明瞭的規則。此外，經由就業服務員的反覆評估與設計，讓身心障礙就業者能夠在職能強化的訓練中達到工作的優良品質標準。伊甸與工研院同心協力共助身心障礙者穩定就業。

基礎學習的進程中，對現場所有的庇護員工進行課程學習；做中學、學中做，甘苦點滴在心頭，要貼邊、要放大看，非常不容易。看到庇護伙伴的努力及成長，一次次超越自己，完成工研院的委託，應證伊甸創辦人劉俠女士所說：「當我們互相協助時，沒有做不到的事。」

2021年伊甸職業重建服務

服務對象	服務類別	服務項目	服務人次
成人	職業重建	支持性就業	455人次
成人	職業重建	庇護性就業	41,687人次



● 庇護性就業者工作情況。

● 就業服務員指導庇護性就業者工作。

年度亮點服務

阿萬師輔具清潔服務

阿萬師輔具清潔服務—看見你的需要，滿足你的想要

因為看見需要，2021年伊甸輔具清潔團隊持續為經濟弱勢家庭及偏鄉民眾提供輔具清潔消毒、簡易維修及健康促進講座等服務，服務的腳蹤跨足全臺。

服務的地區跨足宜蘭、雙北、桃園、新竹、嘉義、臺南、高雄、屏東、臺東，帶著清潔設備，不畏遙遠路途前進至新北坪林、貢寮、烏來忠志部落、信賢部落，桃園雲霞部落、羅部落、加拉部落，嘉義山美部落、茶山部落、來吉部落，高雄茂林部落、萬山部落、多娜部落、達卡努瓦部落，屏東青葉部落、崁頂社區及臺南特殊教育學校，提供了輔具清潔消毒共計296件、輔具簡易維修314件，輔具及健康促進講座11場共186人。

2021年阿萬師輔具清潔服務

服務對象	服務項目	服務件數 / 人數
成人	輔具清潔消毒	296件
成人	輔具簡易維修	314件
成人	輔具及 健康促進講座	11場 186人

● 輪椅清潔前的污垢。

輔具資源及輔具清潔的觀念在城鄉之間存在差異。在都會區，輔具除了是生活移動的工具，也可以是時尚的配搭；然而在偏鄉，被污垢覆蓋掉顏色的輪椅、搖晃的洗澡椅卻被視若珍寶。

偏鄉服務之不易，除了山區氣侯變化大，有時還需要在斜坡上服務一整天，如遇到電力不穩、設備無法使用等狀況，繁複的輔具清潔工作只能靠工作人員徒手完成。

服務後發還乾淨的輔具時，許多長輩認不出自已的輔具，口中說：「那個顏色不是我的。」、「洗得太乾淨我都認不出來了。」縱使服務過程面臨種種挑戰，長輩驚喜的反應每每讓伊甸同仁及志工們忘卻一天的辛勞。

除了保養、清潔輔具，伊甸輔具清潔團隊前進偏鄉服務還有一項重大任務，便是舉辦健康促進講座，以倡導輔具清潔的重要性。

在COVID-19影響下，消毒成了全民運動，伊甸輔具清潔團隊以「戴、除、擦、等、清」的輔具簡易清潔消毒五字訣，陪伴並鼓勵長輩在疫情期間正確為輔具消毒。

● 輔具簡易清潔消毒五字訣。

● 阿萬師為失智長輩清潔輔具。

● 山區的陡坡，設備只能靠人力移動。

● 經過清潔的輔具，乾淨到長輩認不出來。

年度亮點服務

南投中寮長者交通接送服務

南投者福綜合式長期照顧服務機構—長照交通接送服務

南投縣中寮鄉地處偏遠山區，資源十分匱乏，居民以務農為大宗，長期以來，因農村社會就業機會較少，導致人口外流嚴重，而中寮鄉老年人口為3,386人，更佔了全鄉人口23.5 %。

中寮鄉多為山區，村落與果園、農田共存，農路不僅提供了農產運輸，更是鄉民生活的交通聯絡道路。一旦遇到氣候不佳、土石滑落、道路中斷，路上出現潺潺小溪是常見的景象。醫療資源不足，加上交通不便，令長者就醫更加為難。

伊甸看見長者的服務需求，秉持著「哪裡有需要，就往哪裡去」的信念，遂於中寮鄉設立綜合式長照機構，提供各項長照服務，如：社區整合型服務中心、居家、日照以及交通接送服務，藉由滿足偏鄉長者之基本生活需求，提升生活品質。

目前南投共有三台交通車，每月平均有420人次的長輩接受服務，無論颱風、下雨，司機總是不畏艱難、服務到家。伊甸堅信秉持著愛心、耐心及關心，持續推動溫暖的長照服務，讓長輩頤享天年。

● 司機細心協助行動不便長輩上車。

● 南投者福綜合式長照機構的長輩進行吞嚥健康操。

● 交通車上的升降設備便利輪椅上下車。

阿琴阿嬤的故事

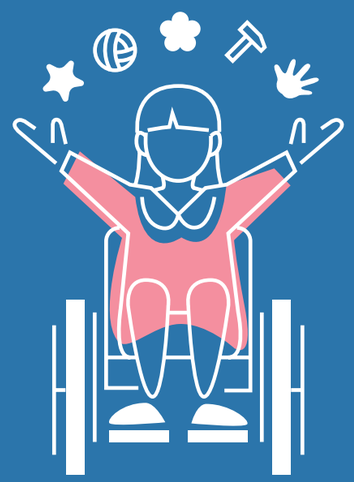
家住山上的阿琴阿嬤曾因多次中風，失去生活自理能力，僅能使用輪椅緩慢行動；阿公是家中經濟支柱，身體狀況不佳，還得每日前往山區務農，維持家中生活開銷。因阿公較無法駕車陪同阿琴阿嬤到醫院復健，大幅拖延康復的進度，夫妻兩人對此感到十分困擾。透過照顧專員及個管員前往阿琴阿嬤家，了解他們的需求，進而媒合長照服務，提供居家以及交通接送服務，滿足兩老的生活及復健需求後，阿琴阿嬤已進步到可以用拐杖緩步行走了。她相當感謝伊甸提供的服務，特別是交通車司機每次服務時親切的問候，深感窩心。

2021年伊甸長者服務

服務對象	服務類別	服務項目	服務人次
長者	長期照顧	社區整合型服務中心/A級個管	33,573人次
長者	長期照顧	家庭照顧者支持服務據點	284人次
長者	長期照顧	失智症照顧服務	454人次
長者	長期照顧	社區預防性照顧	4,292人次
長者	長期照顧	喘息服務	395人次
長者	長期照顧	營養餐飲	1,847人次

年度亮點服務

彭福小作所



新北市彭福小作所—與鄰里共好同行

2020年，伊甸承接新北市政府樹林彭福小作所方案，地點位於彭福國小忠孝樓4樓，承接期間與校方溝通熱絡，不僅請校方協助收信，水費也是共同分攤，合作愉快。未來待木作文創DIY體驗更趨成熟後，透過結構式方法訓練學員，除了可以製作許多精美的作品，更可以成為手作品的解說員及協助員。不但可讓學員獲得自信，也可使社會大眾重新認識身心障礙者。結合學校的生命教育，讓莘莘學子得以從小學習尊重各種生命，也在課程體驗中感受到身心障礙者的生命韌性。

除了與彭福國小有密切合作外，小作所也不斷開發鄰近社區資源，像是代工活動的企業社。開辦以來已與3間土城、樹林等區的代工企業社合作，使服務對象有穩定代工來源，每個月還能獲得獎勵金得到肯定。另外，也邀請了樹林區消防隊隊員為小作所學員宣導防火避難、地震、急救等增加自我保護的相關知識。在招募新學員部份，為落實身心障礙者可在社區中接受服務，積極與相鄰400公尺的樹林高中特教班密切聯繫，開放小作所參觀、介紹小作所業務，特教班老師也會陪同服務對象至小作所進行初評，期盼透過與社區資源互助合作、共好同行。

● 代工收、送貨。

● 樹林高中家長參訪小作所。

2021年伊甸成人服務

服務對象	服務類別	服務項目	服務人次
成人	身障福利	社區式日間照顧服務/布建據點	2,734人次
成人	身障福利	社區日間作業設施服務/小型作業所	4,613人次

● 作業活動區。

● 多功能活動區。

年度亮點服務

燕巢家園

高雄燕巢家園—住得真有味！

● 燕巢家園外觀

● 多感官教室。

2021年伊甸成人服務

服務對象	服務類別	服務項目	服務人次
成人	身障福利	機構式全日型住宿照顧服務	8,361人次
成人	身障福利	社區居住家園	262人次
成人	身障福利	家庭托顧	645人次
成人	身障福利	自立生活支持	1,030人次

高雄燕巢家園為地下一樓、地上五樓，總樓地板面積為11,967㎡之建築，為以機構為據點，拓展與社區的關係與連結。1樓設有實習商店與接待中心，作為服務使用者練習販售技巧與人際應對的場所。戶外空間除了是服務使用者日常進行散步、健走、團康活動的地點外，垃圾處理場所與苗圃也是服務使用者進行資源回收工作與園藝社團的使用空間。

室內空間可劃分為活動空間與宿舍空間兩大區塊，1樓設有手作代工活動室、瑜珈社地板活動室；2樓設有體能活動室、多感官教室，與包含視聽娛樂、時事共讀、手作烘焙、精油情緒緩和角落等複合式功能的多功能教室；3樓設有烹飪社家事教室。整體活動空間規劃以擴大服務使用者活動參與、減少情緒行為、增進賦權增能、凸顯職能角色進行空間配置。

宿舍空間則以「家」的概念出發，進行空間配置，每家皆設有客廳、餐廳、簡易流理臺，與單人房型、雙人房型、三人房型等不同房型的寢室。

● 體能活動室。

● 手作代工活動室。

為推動雙福（福音、福利）事工，提供員工與服務使用者精神上的支持，由約珥靈糧福音中心、高雄區福音關懷人員、以及燕巢家園的員工一同分享神的恩典。高雄區教會非常熱心，常常成為家園第一線的好夥伴。里長所開設的早餐店每日提供各式現煮的熱騰騰早餐，使家園的服務使用者得飽足，有力展開美好的一天。

● 服務使用者打掃環境，練習生活自理。

年度亮點服務

精神障礙服務

精障服務與CRPD

活泉之家(活泉之家福利服務中心、精神疾病照顧者專線、敲敲話行動入家團隊及臺北市精神障礙者會所－真福之家)，長期致力於精神疾病當事人與照顧者的服務工作，將身心障礙者權利公約(The Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD)的精神落實於服務中，提升疾病當事人與家人的權利意識，培力其自我決定與自主，同時積極向社會倡議，促成障礙者能在與他人平等參與的基礎上融入社會。

活泉與真福在嚴峻的疫情下努力營運據點與發展服務，三級警戒期間透過科技軟體與多元關懷訪視管道，縮短數位落差並維持會員與社會的連結。在疫情較緩的日子，辦理實體經營據點各項活動、宣廣與分享，提升障礙當事人的意識，促成同儕社群經營及互助支持。

同時，成立了敲敲話行動入家團隊，以開放式對話精神進入精神危機家庭，用嶄新的跨專業團隊工作方法與思維發展處遇工作。

亦透過精神疾病照顧者專線服務經驗的整理與倡議發聲，向國家喊話，保障身心障礙者不受歧視地享有各項公民權利。

伊甸相信聽懂他人的苦楚，是社會進步的基礎，而精神疾病也從來就不單是一個人或一個家庭的事情。但願藉著共同努力，能體現社會生存的本質，總有一天會適合所有的人。

2021年伊甸精神障礙服務

服務對象	服務類別	服務項目	服務人次
成人	精障服務	真福之家	5,289人次
成人	精障服務	活泉之家	1,082人次
成人	精障服務	敲敲話行動入家團隊	267人次
成人	精障服務	精神疾病照顧者專線	2,814人次

● 伊甸照顧者專線記者會中，立法委員王婉諭 (右 4)、范雲 (左 4) 共同出席力挺正視精神疾病家庭在社會與疫情下的困境。

● 敲敲話行動入家團隊於各地積極分享服務經驗與開放式對話精神。

● 真福之家年節活動，讓家屬認識此為促成精神障礙者融入社會與自我決定的地方。

● 活泉之家會員透過藝術創作分享疾病經驗與生命故事。

財務報告

2021年經費運用

2021年COVID-19新冠疫情爆發，三級警戒下服務被中斷，暫停實體服務。不過，伊甸依然克服難關，在線上提供服務和課程，陪伴服務使用者一同度過疫情。

疫情下，伊甸的關愛沒有停滯，改採電話問安和線上課程，持續提供服務，讓服務使用者居家停課不停學。期間遇到有需要的人，伊甸仍居家協助、代拿藥物、出動交通車載長輩前往衛生局施打疫苗等。種種舉措，希望守護服務使用者，安心防疫外，也能遞上誠摯的溫暖與關懷。

服務的每一步，處處看見伊甸的愛，在艱困的時刻，依然不忘在謹守防疫規範下，把服務帶到需要的人身邊。當服務使用者安心，伊甸才能放心。

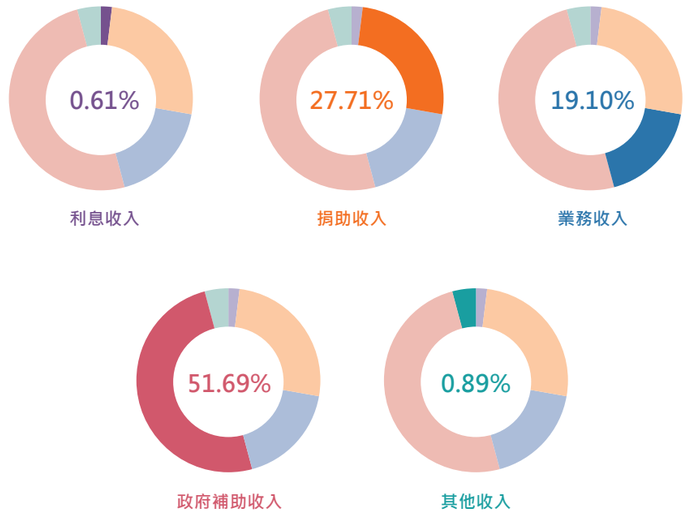
即便外在環境波動，人們處在不安的狀況中，伊甸非常感謝來自各界的捐款人，你們的愛心不停歇，因著捐助，幫助弱勢朋友度過險峻的一年。

「愛是在別人的需要上，看見自己的責任。」伊甸捐款人秉持著善心，將小愛化成大愛，用行動支持伊甸的每項服務。伊甸匯聚來自大眾和企業的愛心善款，用在服務使用者身上，讓涓滴的愛化成滿心的祝福，傳遞到他們的心中，形成愛的漣漪。

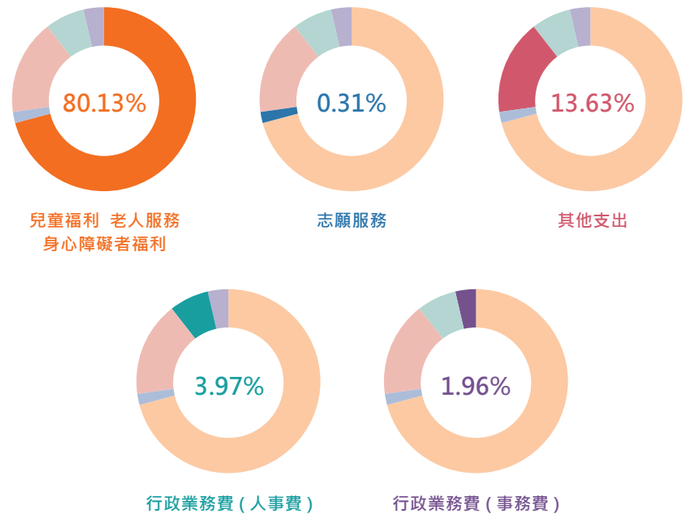
每一筆善款，伊甸都妥善運用。伊甸以開誠布公的心，不負捐款人所託，串起捐款人和服務使用者的兩端，將善款挹注在每個需要的人身上，溫暖他們的心。

伊甸服務的宗旨是服務弱勢，在社會福利服務的領域，伊甸堅守崗位，責無旁貸。迎來2022年，疫情沒有止息，伊甸在艱鉅的環境下，持續服務。在服務的路上，伊甸謙卑向前行，期待外界能持續支持伊甸的事工，攜手共好同行。

收入項目



支出項目



專業發展研究

2021年是「對話共好」的一年。專業發展研究室為朝向知識管理、趨勢觀測及創新實踐之發展方向，持續透過各專業服務平台的交流對話，對內有效提升專業服務品質及評估未來發展，並藉專家協助實務單位落實CRPD（身心障礙者權利公約），以深入研究；對外以組織身分參與全國逾20家民間團體組織，期能於社福政策、身障權益等議題上來有效推動，積極改善現行專業服務之相關制度。

知識管理

導入專業教練 延續服務對話

受朝邦文教基金會邀請出席「對話影響力」活動，對外分享「對話。共好~專業服務之實務交流平台」，透過繪製影響力地圖，期待讓更多人看見專業服務在對話過程中的價值。

● 「對話。共好 ~ 專業服務之實務交流平台」影響力地圖。

● 邀請朝邦基金會引導師指導有影響力的會議帶領技巧。

兒童青少年服務

早期療育服務除籌備日托服務品質提升計畫，預期分別建立社區療育及個案管理服務交流平台，深度檢視早療的影響及重要性；非營利幼兒園服務，完成開辦手冊後，則著手籌備營運手冊。

● 召開早療團隊平台共識會。

長期照顧服務

與居家照顧服務處延續交流平台，建置《居家照顧服務督導員服務操作手冊》，並導入「CRPD在實務中的落實」及「人權與政策實務案例探討」課程，以助提升意識。

● 平台會議導入 CRPD 課程以提升意識。

身心障礙者服務

因應趨勢與專業性，分別結合臺北區活泉之家以及視障服務處共設交流平台：藉精神障礙社區服務、視覺障礙生活重建服務歷程的珍貴經驗，盼有效傳承與累積專業知識。

● 因應服務需求，持續定期召開輔具資源服務品質管理平台會議。

其它服務

率先與新北淡水小作所合作辦理易讀品管會，與服務使用者共同以陪同就醫同意書、肖像權授權使用同意書進行文件易讀化，實踐資訊可近性。

創新實踐
推動實務研究 朝向數位轉型

為實踐並廣傳發展性社會工作理念，製作數位版初階課程影片及講義外，邀請臺灣大學社會工作學系陳怡伃副教授擔任導師，鼓勵會內早期療育、家庭支持、長期照顧及聯外志工等服務單位參與發展性社會工作方案轉型培力工作坊，同步建立實務研究能力。

● 辦理臺中家庭服務中心發展性社會工作方案轉型線上巡迴輔導。

鞏固CRPD之專業知能，邀請王國羽教授共同成立研究群，於台灣社會福利學會年會發表《身心障礙者權利公約實踐議題：國家、治理與倡議團體》研究論文。早期療育服務25年之際，於第22屆發展遲緩兒童早期療育「國際論文發表大會暨以家庭為中心工作坊」發表《作息本位模式於實務現場落實的挑戰與因應策略》、《停課不停學—疫情期間「歡樂學習包」執行方案》研究論文。

趨勢觀測
擴大社群交流 倡議推動齊行

● 辦理 CRPD 意識提升課程，邀請友好團體共同參與。

為確保身心障礙者於疫情期間獲得平等的協助，經衛福部疾管署委託辦理「2021年身心障礙族群大型傳染病因應指引」，期待採行各項因應措施具有障礙融合觀點，以落實CRPD。

結合巨流圖書公司合作出版金亨植教授著作、王國羽教授審閱《由福利到人權：聯合國身心障礙者權利公約深 / 申論》中文譯本，並透過讀書會結合民間團體與專家學者，解析CRPD生活化的重要性。

● 與總盟合作辦理友善社福採購 2.0 提升工作坊。

延續與身心障礙聯盟合作「2020-2021年CRPD民間協力監督、訓練與倡議計畫暨第二次替代報告」，共同參與CRPD國家報告審查，促進並確保身心障礙者人權及尊嚴。

與楊家彥博士啟動「2018-2020年SROI社會投資報酬評估研究案」，分析本會服務所產生的社會影響力價值。

出版者 — 財團法人伊甸社會福利基金會
董事長 — 羅紀琼
發行人 — 鍾彥彬
資源發展處：
處　長 — 張炎玉
媒體中心：
主　任 — 廖佳貞
主　編 — 蘇麗華
編　輯 — 朱聖恩、許幀貿
美術編輯 — ALLENHUANG DESIGN 設計工作室
封面設計 — ALLENHUANG DESIGN 設計工作室
官方網站 — http://www.eden.org.tw
地　址 — 116025 臺北市文山區萬和街 6 號 4 樓
電　話 — 02-2230-7715

財團法人 EDEN SOCIAL WELFARE FOUNDATION
伊甸社會福利基金會