

## 2009 年 美國康德基金會 贊助 喜慇兒基金會

### 心智障礙者庇護性就業服務員 師資種子培育計畫-民生餐坊 結案報告

Sucin 於 12/17/2009

美國康德基金會與喜慇兒基金會結緣於2006年7月份，並於2006年8月份贊助該基金會一百萬元成立台北縣土城第一間的庇護餐廳，爾後每年都贊助該基金會50-80萬元不等的資金維護或改善庇護餐坊或麵包坊，成效卓著。2009年再次贊助喜慇兒基金會『**心智障礙者庇護性就業服務員師資種子培育計畫**』新台幣50萬元，協助該基金會針對民生餐坊進行就業服務員的培訓及人事費補助，以利其持續培養喜慇兒們工作技能等專業能力，進而能穩定就業。

慇兒們的工作人格多半於各職場進行工作訓練的階段養成，庇護性就服員在這過程中扮演了重要的推手，對於工作人格養成的影響甚為關鍵。強化庇護性就服員的專業能力，並提供相關資源及協助，全心輔導慇兒們養成工作人格、進一步培養工作技能是心智障礙者日後能否順利就業的關鍵。（請參考附件：**心智障礙者庇護性就業服務員師資種子培育計劃**）

在美國康德基金會贊助下，民生餐坊聘請一位專責的就業服務員，透過門市服務之工作訓練/就業服務，替慇兒制定個別服務計畫，並對工作人格培訓養成，加強基礎訓練（包括生活自理、工作認知、工作態度、工作習慣、工作技能、職場社交溝通人際...），提升慇兒們職業生活能力及工作條件，強化其社會適應能力，並轉介到一般性職場就業，回歸社區。

民生餐坊於今年8月滿10歲，為感謝康德基金會贊助培育種子計劃，就業服務員以實際行動回饋贊助之效益，規劃一系列週年慶行銷活動，如與民生餐坊同一天生日的朋友用餐8折優惠、推出全新套餐並印製大量文宣品，帶領著慇兒至社區發放。（請參考附件：**民生餐坊就業服務員種子培育計劃成果說明**）

每次 Sucin 帶著朋友到民生店用餐時，看到慇兒們親切有禮的服務表現真是令人刮目相看，尤其是同行的友人在得知這些服務生是心智障礙者時，大家都面露驚訝眼神，「真的嗎？看不出來哪！」是啊！這些孩子在專業老師認真教學及個人努力學習下，已經具有一定的服務水準了，看見今日的成果，我感到欣慰與驕傲。其實，在現今社會中，想要幫助慇兒們最好的方法並不只是給他們魚吃，而是要教他們如何釣魚才是，美國康德基金會始終秉持這樣的理念幫助台灣的弱勢族群重新站起來，如今，這樣的理念將驗證在喜慇兒基金會的民生餐坊中，怎不令人感到欣慰與驕傲呢！



財團法人喜憨兒社會福利基金會

『認真工作，用心歡笑』

~心智障礙者庇護性就業服務員師資種子培育計劃~

聯絡人：鄒沛峯

聯絡電話：02-23257383 轉 24

Email : [careust@ms34.hinet.net](mailto:careust@ms34.hinet.net).

傳 真：02-23257371

聯絡地址：台北市大安區光復南路 574-1 號 7 樓

撰寫日期：2009 年六月二日

一. 計畫名稱：「認真工作 用心歡笑」心智障礙者庇護性就業服務師資種子培育計劃

二. 計畫摘要：

本計畫將針對本會台北地區—光復、中華電信、勞保局、延北及土城店等五間門市之庇護性職場就業服務員進行培訓及人事費補助。就服員是透過門市服務之工作訓練/就業服務替憨兒制定個別且週延服務計畫，針對工作人格養成加強培訓(包括生活自理、工作認知、工作態度、工作習慣、工作技能、職場社交溝通人際…)，以提升憨兒們生活自理及職業能力，進而轉銜至進階專業訓練或到一般性職場就業。

就服員在整個服務流程中佔有非常重要的位置，從確認憨兒的需求、設計計劃、啟動服務、執行中的調整到順利轉介，是憨兒們能否習得一技之見、回歸社區的核心關鍵。一個專業稱職的就服員就如同一個好的老師，對於學生的學習發展至關重要，因此就服員一直是本會重點培養對象。然而因相關法規對於申請補助的條件做了若干修改，卻未給予充足時間讓本會做調整因應以至延宕了提出申請，光復店本年度將無法申請就服員的補助款必須全數由本會自籌。

而台北其餘各門市雖有部分補助，但仍有部分需自籌，然而受到金融海嘯襲捲全球的影響，本會在募款上日益困難艱辛，各門市的就服員龐大的人事支出對本會而言是沈重的負擔，而光復店等各店身肩對社會大眾、公部門及企業的示範櫥窗的功能，是社會大眾與憨兒互動的第一線場域，也負有教育社會大眾對心智障礙者正確認識的功能。因此透過這份計劃希望向康達基金會募集 50 萬元的經費，部分補助就服員的培訓經費，讓憨兒們仍能得到完善的服務。

### 三. 計畫目的:

喜憨兒烘焙屋自民國87年(西元1998年)陸續成立以來,經過多年的經營,培訓出許多心智障礙者順利進入支持性或一般性就業市場。根據這些成功穩定就業的個案經驗顯示,當心智障礙者的工作人格穩定,將有助其持續培養工作技能等專業能力,進而能穩定就業。

而工作人格的養成多半在憨兒們於各職場進行工作訓練的階段,庇護性就服員在這過程中扮演了重要的推手,對於工作人格養成的影響甚為關鍵。以本會台北共八個門市的現況來看,一名庇護性就服員每月直接或間接服務的學員約六位,一整年總服務量超過600人次,影響範圍及層面甚廣,也等於為就業職場培育超過六百個就業種子。由此可知強化庇護性就服員的專業能力,並提供相關資源及協助,全心輔導憨兒們養成工作人格、進一步培養工作技能是心智障礙者日後能否順利就業的關鍵。

### 四. 計畫內容:

1. 職輔員人事費用補助:選定光復、中華電信、勞保局、延北及土城店等5間門市的職輔員給予人事費補助,透過庇護性就服員所設計的工作訓練與就業服務內容,提供心智障礙者的工作人格養成,包括生活自理、溝通表達、時間觀念、服從度、工作習慣、工作態度、人際互動、清潔能力、門市服務等基礎訓練。
2. 建立家庭溝通平台:透過定期的家訪及不定期讀書會、專題講座之辦理,提升心智障礙者家庭支持度。藉由這樣的管道提供庇護性就服員及家長雙方一個溝通平台。職輔員可以向家長對服務內容的設計方向及執行成果做進一步的說明,家長也可以就家庭狀況及學員的反應及滿意度進行交流。透過家庭協助進而促進心智障礙者工作人格養成之穩定發展。
3. 輔具運用、工作環境營造:藉由庇護性烘焙屋的設置,使心智障礙者在最接近真實情境的工作環境,進行工作人格的養成訓練;並創造心智障礙者與顧客互動機會,增進其與一般大眾人際互動與溝通的能力,同時也讓社會大眾在社區中自然而然接觸與認識心智障礙者,進而肯定並接納此群體。

### 五. 活動期間: 2009年7月~12月

六. 補助對象: 光復店、土城店、勞保局店、延平店及中華電信店共5間門市之庇護性就服員,共7員。

### 七. 補助門市說明:

#### 1. 光復店

- I. 地點: 台北市光復南461號
- II. 人員編制: 庇護性就服員1名: 庇護性訓練學員12名。
- III. 營業項目: 自製烘焙產品
- IV. 客層說明: 信義幹線沿線乘客、忠駝社區及國父紀念館週邊居民

#### 2. 土城店

- I. 地點: 台北縣土城市裕生路21巷6弄33號1、2號。
- II. 人員編制比: 職場輔導員2名: 庇護性訓練學員12名。

III. 營業項目：餐點服務、飲料、烘焙產品。

IV. 客層說明：捷運板南線沿線乘客、台北縣地區消費者、週邊社區居民。

3. 勞保局店

I. 地點：台北市羅斯福路一段4號1樓（勞工保險局）。

II. 人員編制比：職場輔導員2名：庇護性訓練學員12名。

III. 營業項目：自製飲料、烘焙產品。

IV. 客層說明：勞保局員工、勞保局洽公民眾。

4. 延平店

I. 地點：台北市延平北路二段83號1樓（勞工委員會）。

II. 人員編制比：職場輔導員1名：庇護性訓練學員1名。

III. 營業項目：自製飲料、烘焙產品。

IV. 客層說明：勞委會員工、勞委會洽公民眾。

5. 中華電信店

I. 地點：台北市信義路一段21-3號B1（中華電信總公司）

II. 人員編制比：職場輔導員1名：庇護性訓練學員6名。

III. 營業項目：自製飲料、烘焙產品。

IV. 客層說明：中華電信員工、交通部員工、中華電信商務訪客。

八. 預估金額之預定用途及支出方式：

心智障礙者庇護性就業服務員師資種子培育計劃				
項目	單價	單位	合計	說明
庇護性就服員 人事費	30,000/月	7人*6月	1,260,000	烘焙專業技能訓練，憨兒在接受工作訓練的過程中，遇有情緒及學習問題等，透過相關課程適時導正憨兒的問題。
家庭溝通平台 建立	100,000	100,000	100,000	藉由這樣的管道提供庇護性就服員及家長雙方一個溝通平台
設備、輔具增添 維護費用	140,000	140,000	140,000	設備的添購與維護能幫助憨兒在完善的設施設備下，提昇訓練及就業之成效。
總計			NT. 1,500,000	

預計申請補助金額			
項目	金額	來源	佔比
心智障礙者庇護性就業 服務員師資種子培育計劃 (需求金額：新台幣150萬)	500,000元	企業贊助 (向康德基金會提出申請)	33%
	1,000,000元	本會自籌	66%

## 九. 預期效益

1. 讓心智障礙者有持續進步、穩定就業機會。
2. 創造近 40 位心智障礙者穩定工作就業機會；讓已具備工作能力的憨兒在實際職場工作，享有與一般勞工同等的待遇。
3. 庇護性就業服務員協助輔導心智障礙員工社會適應，著重於員工及其家庭在心理、生理上處理實際工作所面臨的挑戰與困難，並協助其安排發展職涯及生涯規劃。
4. 輔導憨兒在接受工作訓練後能轉介至一般性職場就業市場，回歸社會。
5. 依照各門市的經營情況，同時兼顧憨兒及一般性職場就業需求，調整訓練及服務內容。除建立完善 SOP 讓憨兒能依據標準逐步達成工作要求，提昇工作品質，另外針對心智障礙員工的特質、特性設計服務內容，發揮他們在工作上的認真、執著，自然流露天真、樂觀的一面的特色，突顯體驗行銷，做出市場區隔。







財團法人喜憨兒社會福利基金會

## 『認真工作，用心歡笑』

### 民生餐坊 就業服務員 種子培育計劃 成果說明

贊助單位：美國康德基金會  
報告者：公事組專員/周美汝  
電話：02-2325-7383 # 23  
傳真：02-2325-7371

#### 計畫說明

喜憨兒基金會持續四年獲得美國康德基金會之贊助，由土城餐廳、民生餐廳門市維護改造、光復烘焙店門市景觀改造到民生餐廳的『就業服務員種子培育計畫』，康德基金會贊助的每一個計畫皆是具有指標性的起頭作用。民生、土城餐廳及光復烘焙屋，讓憨兒在這裡有發揮自我的舞台，從工作訓練中除培養一技之長外，並提供憨兒一份穩定的收入。在優勢的訓練環境中，由門市系統憨兒與大眾有互動機會，讓憨兒有更多成長及發展的機會，協助憨兒穩扎穩打的學習、建立自力更生的能力。

喜憨兒民生餐坊因應社會環境轉變，社會公民意識抬頭，近年來逐步調整方向，今年起從進階型訓練場域轉變為全聘僱，因此民生餐坊的憨兒們都是本會正式聘僱的員工。因這樣的調整，我們導入企業人力資源概念，強化對憨兒的引導與訓練，讓他們能夠在一個穩定的狀態下工作，包括在職訓練、職業技能再精進、甚至是生涯規劃及轉職輔導等服務。

在美國康德基金會贊助下，民生餐坊聘請一位專責的就業服務員，透過門市服務之工作訓練/就業服務，替憨兒制定個別服務計畫，並對工作人格培訓養成，加強基礎訓練(包括生活自理、工作認知、工作態度、工作習慣、工作技能、職場社交溝通人際...)，提升憨兒們職業生活能力及工作條件，強化其社會適應能力，並轉介到一般性職場就業，回歸社區。

民生餐坊在今年8月滿10歲，為感謝康德基金會贊助培育種子計畫，就業服務員以實際行動回饋贊助之效益，規劃一系列週年慶行銷活動，如與民生餐坊同一天生日的朋友用餐8折優惠、推出全新套餐並印製大量文宣品，帶領著憨兒至社區發放。更受到飛碟電台『飛碟早餐』主持

人唐湘龍先生的青睞，於節目播出時段中特別介紹民生餐坊，宣傳效益高達 6.83%，在 8 月為期一個月的行銷方案中，與 6-7 月比較各個品項呈現成長，如下表：

	總來客數	麵包	西點	餐飲來客數	餐點
6月/7月(平均)	1737	47292	67353	1081	331167
週年慶(8月)	1928	71436	87608	1152	389295
我們進步了	11.04 %	51.15 %	30.09 %	7.1 %	17.55 %

喜憨兒民生餐坊自民國 87 年成立以來，經過多年的經營，除培訓出許多心智障礙者順利進入支持性或一般性就業市場外，更與所有的顧客關係從陌生到熟悉，就像老朋友一樣，給予許多的關懷與支持，牽繫著民生餐坊再創下一個 10 年。



## 計畫執行成果

### 一、穩定就業

目前民生餐坊聘僱的憨兒共八位，就業服務員提供憨兒相關支援及協助，在訓練的過程中就業服務員善用憨兒專注的特質，不斷的引導與訓練，並逐步調整工作的難度，循序漸進激發憨兒的潛能，並適時的給予獎勵，提昇他們的信心。

為讓家長能了解憨兒工作的狀況，就業服務員透過定期的家訪及不定期讀書會、專題講座的辦理，與家長建立一個溝通的平台，藉由交流讓家長也能對憨兒就業支持關心，也協助家長及憨兒建立周延的生涯規劃，達到憨兒穩定就業。

## 二、社會適應

就業服務員運用真實情境的工作環境，創造憨兒與顧客互動的機會，增進憨兒的溝通能力，同時並於每個月二次的企業義賣場合中，讓憨兒自然而然與群眾接觸，學習人際互動的準則，達到憨兒強化社會適應的能力。



## 三、完善的標準服務流程 SOP

就業服務員兼顧憨兒需求，市場脈動、環境競爭等，適時調整服務內容及經營品項，設計完善的 SOP（請參閱附件一）讓憨兒在訓練過程中均能達到工作要求，針對憨兒的特質、特性設計服務內容，有助其培養工作技能、工作人格穩定等，進而能穩定就業。

