

# 役路相伴－ 替代役役男生活協助 服務手冊



內政部役政署



## 目錄

一、心理準備篇	3
(一) 認識服役致身心障礙退役人員身心特性	4
(二) 替代役的角色與任務	6
二、建立關係篇	8
(一) 役男的服務態度	8
(二) 溝通原則與策略	9
三、服務技巧篇	10
(一) 協助陪同復健	10
(二) 陪伴關懷	12
(三) 社會資源之運用	14
四、專業訓練與支持篇	18
(一) 專業訓練-個案研討	18
(二) 實務督導	19
五、經驗傳承篇	20
(一) 面臨問題與解決	20

六、附錄.....28

(一) 替代役提供袍澤生活協助計畫

.....28

(二) 生活協助日誌表.....34

(三) 生活協助實施成果表.....35



## 一、心理準備篇

順利服役、快樂退伍是每一位替代役役男的期待！

然而有些役男在為國家貢獻心力時，遭受意外事故或疾病而不幸死亡或致身心障礙。本署對於服義務役期間傷病之役男應負照顧與關懷責任，依規定給予保險金、撫卹金、慰問金等現金補助。

本署除給予服義務役致身心障礙退伍退役人員（以下簡稱身障人員）現金補助維持其生活外，並自民國 100 年 5 月起遴選具醫療、復健及各類專長且具服務他人意願與熱忱之役男，到身障人員住家（或醫院）提供陪同就醫、陪伴關懷、協助家務、文書 資訊及參與戶外活動等個別化、多元化及機動性的生活協助服務。

為讓從事生活協助服務的役男，能在服務中以同理心、愛心提供身障人員所需要的服務，亦讓自己在服務中有所成長，本署根據 4 年來的服務經驗，編製本書，期待給予役男實務工作前的參考。



## **(一) 認識服役致身心障礙退役人員身心特性**

**1、創傷後壓力症候群：**身障人員因發生意外或疾病而退役，個人難免會產生「創傷後壓力症候群」情形。

創傷後壓力症候群 (post-traumatic stress disorder, PTSD) 是指個人在遭遇或對抗重大壓力後，其心理狀態產生失調之後遺症。這些經驗包括生命遭到威脅、嚴重物理性傷害、身體或心靈上的脅迫。

身障人員容易產生睡眠與情緒困擾包括：坐著睡、惡夢、驚醒、不能在陌生環境過夜、麻木、不打招呼、不說話或一直說話、不笑、心智或行為退化等行為。

**2、身體心像改變：**對於自己外表的改變，如坐輪椅、拿拐杖、全身癱瘓、眼睛雙盲等身體外觀的改變，及生活需要仰賴他人的協助，皆使身障人員產生自卑並且害怕路人的眼光。

**3、壓力調適困難：**個人因身心障礙狀況退役後，可能無法立即就學或就業，其個人發展任務因此停滯；亦容易產生抗拒與逃避現狀；也可能會有壞習慣、生活習慣改變，例如整天在家玩電動遊戲，睡眠作息混亂；因為自卑不敢見人；產生自責心態，責怪因自己的不

小心，而讓家人必須照顧他；不敢對外求助，害怕麻煩別人等壓力。

**4、社會性功能影響：**休閒興趣中斷、人際關係改變、社會活動減少、社會參與困難、居住環境不適合、家庭支持大不易、行動障礙及社會歧視等。

**5、個人特性：**103 年本署進行生活現況調查發現：身障人員具低學歷、處於人生中壯年階段。目前平均年齡 47 歲，身障平均時間將近 25 年。有 9 成領有身心障礙手冊、有 8 成是中職以下學歷，近 6 成一直未婚，主要照顧者為父母或配偶。

**6、家庭照顧者的壓力：**生理照顧上的體力負擔、外出交通接送上的困難、家人彼此情感或相處品質受到影響、醫療或日常生活等相關費用的額外支出、教養觀念的衝突或感覺孤軍奮戰、社會互動生活的不足及未來照顧的承擔等。



## (二) 替代役的角色與任務

依據替代役實施條例第 3 條條文規定，替代役役男於需用機關擔任輔助性工作，履行政府公共事務或其社會服務…。

因此，役男從事服役致身心障礙退役人員生活協助服務乃是以愛心及同理心來提供服役致身心障礙人員服務，亦讓家屬獲得喘息機會。

1、服務項目包含以下各項：

(1) **協助就醫**：協助陪同就醫(含復健及心理諮商等)、協助督促服藥。

(2) **協助家務**：代購膳食、居家環境改善(以案主基本生活範圍為主)、協助個人清潔、陪同購物。

(3) **文書(資訊)服務**：協助申辦輔具費用補助等福利事項、運用資訊科技。

(4) **陪伴關懷**：電話慰問、到府訪視、紓解情緒、代讀書報、陪同聊天、陪同散步。





- (5) 陪同參觀藝文、宗教及資訊展等活動、陪同用餐。
- (6) 陪同公益服務。
- (7) 聯誼服務：陪同服役受傷人員及其家屬參與聯誼活動
- (8) 其他有助益之特定服務事項。

## 2、服務時間：

- (1) 每一案主申請時段以星期一至星期五（國定例假日除外），役男服勤時間內於上午九時至下午四時為原則。
- (2) 役男依規定於服勤單位簽到及簽退，並按時登錄生活協助日誌表。



## 二、建立關係篇

役男為達到服務身障人員生活協助的任務及提升其生活品質、減輕家屬照顧壓力，必須與身障人員及家屬建立友好關係，彼此產生信任關係，才能完成目標。

### （一）役男的服務態度

#### 1、覺察自己的價值觀，避免主觀價值的涉入：

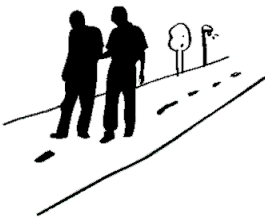
知道自己在做什麼；「心」要變得比較柔軟；覺察自己是同理、同情、還是過度認同；價值觀儘量中立化；尊重對方的價值，並不代表我必須拋棄自己的價值；找尋自我激勵的動能。

#### 2、學習以「同理心」回應：

學習傾聽、表達關心、用開放式問句、先別下判斷、聽他說故事、用你熟悉的用語、用他懂得語言。

#### 3、正確心態：

不做評斷、保持耐心、初學之心、信任自己、無為不強求、接受現況、放下一切。



## (二) 溝通原則與策略

先深呼吸，放鬆心情，才開口講話微笑點頭是良好溝通的開始。

### 1、溝通原則：

- (1) 建立關係為首要
- (2) 掌握短時間，集中注意力
- (3) 結構化、小步驟
- (4) 提供線索引導或提示
- (5) 簡單、具體指令，輔以環境選擇
- (6) 時時鼓勵與增強
- (7) 提供正確行為模式以示範之
- (8) 安排趣味性、多樣化、生活實用性的互動主題

### 2、溝通策略：

#### (1) 你可以這樣說：

「我可以如何幫助你？」、「有什麼需要我幫忙的？」

「我沒有辦法完全瞭解你的感受，但是我很在乎你。」

「你不會孤單面對事情。」、「如果你需要一個朋友的話，我在這裡。」。

#### (2) 避免這樣說：

「你擁有很多為什麼你不快樂？」、「不要再想了！」

「應該想你好的一面！」、「難道不能忘記這件事情！」

「振作一點！」、「你需要多出去走走」。



### 三、服務技巧篇

為協助服務役男達成服務目標，本篇將提供幾項服務技巧讓役男參考。

#### （一）協助陪同復健

- 1、討論復健目標：慢慢讓身障人員知道復健的重要性、復健對之後生活的影響。
- 2、注意細節：需要去瞭解每一個動作的正確性。
- 3、不要有誇張費力的動作：役男的手必須提供足夠的支撐力，以避免身障人員太過用力。例如當個案從坐姿到站立時，若下肢的伸直力不夠，則他會使用肩膀提高及頸部後仰的動作來代償以增加下肢的張力。
- 4、引發動機：尋找可誘發身障人員動力、動機的事。
- 5、運用同儕力量：尋求過來人分享支持、同儕團體復健。
- 6、避免使用太長、太複雜的指導語：例如，請坐著的服役致身心障礙人員藉著推役男的手來做出手臂伸直、肘關節伸直的動作時，役男如果說：「用力推我的手。」，身障人員會用全身力量，包括腕部、背部及頸部用力伸直來做出這個動作。應改用「停在這個位置，肩膀向前。」配上正確的誘發動作及平緩的語

氣，身障人員就能做出軀幹穩定、手肘伸直的正确動作。

7、當身障人員越做越能自己完成某些動作時，會有信心持續做。

8、給予鼓勵：身障人員做完復健之後，給予他想要的鼓勵（吃東西、散步…）。

9、其他資訊：

病患上下床及轉位技巧指導影片	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=YTfa5Qi27ac">https://www.youtube.com/watch?v=YTfa5Qi27ac</a>
長期照護轉移位技巧完整版	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=x_lj_kTgknY">https://www.youtube.com/watch?v=x_lj_kTgknY</a>
居家照顧救星——輕鬆照顧家人技巧教學.wmv	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=vy71671wpVA">https://www.youtube.com/watch?v=vy71671wpVA</a>
日本省力達人教你長期照顧必須用到的翻身等技巧（非常實用）	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=WRNoX78yHtg">https://www.youtube.com/watch?v=WRNoX78yHtg</a>
漸凍人照護示範：身體的清潔口腔衛生、床上擦澡、泡手泡脚、洗頭	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=7LVXLEWA9sE">https://www.youtube.com/watch?v=7LVXLEWA9sE</a>
中華安全行動照護協會 移位照護衛教影片	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=QxdiH2Sr5IM">https://www.youtube.com/watch?v=QxdiH2Sr5IM</a>
強生公司 Just 4u 長照創意新輔具 ~ 幫幫忙移位墊	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=LPUXPr1qLhs">https://www.youtube.com/watch?v=LPUXPr1qLhs</a>
EZ-111 移得易 隨身照護包(3分鐘版)	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=y00PB0Ix-Ec">https://www.youtube.com/watch?v=y00PB0Ix-Ec</a>

## (二) 陪伴關懷

- 1、以關心、耐心與同理心對待身障人員。
- 2、尊重與信任服務對象。
- 3、不強迫他人與你溝通，同時也不要太快放棄與他人溝通的慾望。
- 4、引導身障人員說出心中的想法，並認真傾聽。
- 5、以正向態度來帶領身障人員面對生活問題，共同思考解決方法。
- 6、接納身障人員的心態：他不想被視為有問題的人。
- 7、請勿強迫身障人員走出來，讓其接納自己、對自己負責。
- 8、保密原則、信任原則：除非身障人員有自傷或傷人行為，否則請對身障人員的個人或家庭隱私保守秘密，以維護其尊嚴。
- 9、勿隨意給意見或承諾，亦避免讓身障人員過度依賴或錯誤的期待。
- 10、居家活動設計：  
活動設計主要作用是為了預防身障人員身體快速退



化、強化其心肺、肌肉骨骼及新陳代謝等功能；亦可抒發身障人員之情緒，減少其憂慮與焦慮。

(1)活動過程注意事項：

運動的強度及持續時間、活動時令、應避免過於用力和劇烈的運動、避免危險、運動前中後都應注意補充水份、衣著以輕鬆舒適為原則、吃飯前後一個小時內不宜運動、建立關係、觀察或詢問身障人員的狀況、適度的休息、尊重個人意願、提供安全的感受及環境、注意多樣化與樂趣化、完整的運作過程、緊急事件的處理。

(2) 認知篇

適應環境的活動中，對事務的認知及面對問題情境時的思維方式與能力表現。舉例：聯想力遊戲、歌曲、成語、相關物、記憶力問答等。

(3)運動篇

強調心肺耐力、肌耐力、柔軟度、平衡感、反應力等  
舉例：帶動跳、有氧運動、伸展運動、從坐到站立等。

(4)感官刺激篇

舉凡與視力、聽力、觸覺、味覺、嗅覺等相關活動。

(5)創作美勞篇

為促進身障人員手眼協調，例如沙畫、黏土、剪貼、手

工藝品等。

### (三) 社會資源之運用

為協助身障人員及其家庭獲得更適切生活，役男可以協助其連結公私部門資源，以改善與解決其生活困境。

#### 1、社會資源的重要性及運用原則

- (1) 在地化:資源的運用最好是在社區附近就地取材，不必捨近求遠。
- (2) 個別化:對於資源的取得與運用，應依據個別的情況，分別處理。
- (3) 具體化:對於資源的取得、運用，以及資源運用成效的評量，都應該儘可能以量化的方式呈現出來。
- (4) 人性化:社會熱心人士提供社會資源，協助社會福利工作的推展。
- (5) 普及化:在快速變遷的現代社會，不但服務對象有各式各樣的問題，他們對於社會資源的需求也日趨殷切而多元。
- (6) 網路化:為了促進「資源提供」與「服務需求」之間的良好媒合，將各種類型的社會資源建構為資料庫，並且透過網路系統進行檢索



及管理。

(7) 持續化: 結合社會資源及志願服務以推動社會福利，  
是一種持續不斷的工作。

## 2、身障人員所需關注的資源

醫療復健、經濟補助、家庭支持、就業服務、權益保障  
就養安置等。

## 3、役政署資源

### (1) 外展心理諮商服務

服役致身心障礙之人員，其回歸社會及心理恢復平衡的過程加倍困難，除須面對外界異樣眼光外，服役致身心障礙程度嚴重者，其肢體缺陷亦造成生活起居不便。本署期望透過心理諮商外展服務，提供身障人員情緒支持，及協助家屬適時紓解壓力；並視身障人員需求，轉介至社區心衛中心、社政機構或醫療機構，以期重返職場，減少社會成本支出。

### (2) 座談聯誼活動

為落實照顧身障人員及其家屬，協助並鼓勵其走出創傷、瞭解需求，提供橫向交流平臺，藉由經驗分享、同袍學習及雙向溝通等方式重新出發，正向面對生活。



本署每年分區辦理「役路相伴-袍澤情深座談會」，邀請身障人員及其家屬外出參與活動、迎向陽光。

### **(3) 發放三節慰問金、安養津貼**

為感念為國因戰、因公、因病及服役致身心障礙之退伍退役符合榮家就養人員，每年三節發放內政部慰問金、補助縣市三節慰問金，及屬全、半癱人員每月加發併三節發給。

### **(4) 輔具器具補助**

為照顧義務役致身心障礙退伍退役人員，凡購置輔助器具經社政單位核准補助之個案，其不足之款項再由本署補助，惟額度不得超過社政單位最高補助額，且每項最高以2萬元為限。

## **4、身心障礙福利（各縣市資源有差異）**

- (1) 送餐、復康巴士、專用牌照與停車證。
- (2) 托育養護補助：家庭托顧、居家照顧、機構養護。
- (3) 輔具器具補助。
- (4) 房屋租金補貼。
- (5) 購屋、購置或承租停車位貸款利息補貼。
- (6) 生活補助。
- (7) 生涯轉銜個管服務、購買或承租公有市場商店、經營公益彩券之申請。
- (8) 補助搭乘捷運、公車票價。

- (9) 裝置假牙補助。
- (10) 使用維生器材及生活必要輔具用電優惠。
- (11) 生活支持服務方案：行動沐浴車、自立生活服務。

## 5、常見之民間資源

- (1) 經濟扶助:含定期之物資或補助..獎助學金.急難救助(家扶中心.基金會.慈善會.愛心會.宗教團體)。
- (2) 自殺防治等資源

0800-788-995	行政院衛生署安心專線
1995	生命線專線
1980	張老師輔導專線
0800-013-999	男性關懷專線
0800-257-085	全國未婚懷孕諮詢專線
0800-005-107	更年期諮詢專線
0800-088-885	外籍配偶諮詢專線
0800-024-995 或 113	全國婦幼保護專線
0800-63-63-63	戒菸專線
0800-003-123	哎呀謂呀兒童專線



## 四、專業訓練與支持篇

為協助直轄市、縣(市)政府之役政人員及替代役役男順利執行生活協助服務，本署經由辦理專業訓練、分區督導、電話諮詢及專業書籍等方式，以期解決役政人員及役男於服務中所遇問題，提供其專業、情緒與行政等方面之支持。

### (一) 專業訓練-個案研討

為提升從事生活協助服務之役政人員及替代役役男專業知能，本署每年辦理3場次「受創者全人整合關懷」專業訓練(共計18小時)。課程內容包含：全半癱人員日常生活功能訓練與演練、居家活動設計、個案研討等。

經由專業講師的講解，增進服務人員對於所服務的服役致身心障礙人員之身心特性更加瞭解，並充實關懷、訪視等服務技巧，以提高服務品質。同時也在每場次的訓練中，透過參與成員經驗分享，彼此互相切磋、學習，也互相支持，一起做一個快樂、專業的助人者。



## (二) 實務督導

- 1、分區督導：本項業務在推展過程中所遭遇困難包含服務役男之住宿交通與管理等問題。因此，為增進替代役役男之服務品質及擴增服務人數，藉由分區督導之執行，運用專家學者帶領業務討論，提供行政與專業支持，以強化役男服務動力與增進專業知能。
- 2、電話諮詢：透過電話關心役男服務現況，了解是否有需要協助之處，以即時提供其解決問題、資源連結或心理、情緒紓解等專業支持。
- 3、提供專業書籍：提供服務役男心理諮商等相關專業書籍及本署編印之役男服務經驗書籍，供役男參考閱讀，增進專業知識。



## 五、經驗傳承篇

以下資料整理自專業訓練之個案研討時，服務役男所提出之問題與解決方式。

### 1、面臨問題：役男是陌生人，突然進入身障人員生活圈內，不知道如何開口打破僵局？

**解決方式：**

- (1) 觀察身障人員的生活方式，以熱忱的態度，詢問他的興趣或嗜好、隨意聊天縮短彼此距離。
- (2) 建立關係的技巧：當事人表現出否認、拒絕、禮貌性的回應等行為都是正常的，助人者需要與對方建立關係，才能逐漸取得信任，卸載心防。  
建立關係的技巧有：積極的傾聽、簡述語意、情緒反映、同理心等。
- (3) 溝通態度：不強迫他人與你溝通，同時也不要太快放棄與他人溝通的慾望；不操之過急，採緩和、溫雅、關懷的態度，漸漸靠近對方面前；先深呼吸，放鬆心情，才開口講話微笑點頭是良好溝通的開始。
- (4) 溝通技巧：用心聆聽、目光看著他、表達關懷與助人意願、不責備、不反駁、不勸告、把心靈敞

開、切勿多言。

(5)嘗試創造話題：有關時事、股票、宗教及與自身專長有關之話題等。

(6)家庭評估：

為尋找與服役致身心障礙人員或家屬之溝通話題，可採取以下評估：

- \*先行認識了解障別特質或家庭文化特性。
- \*觀察家庭的居家環境與空間安排。
- \*了解家庭平日的生活作息。
- \*討論家人對於服務的期待，並取得共識。
- \*觀察家人的互動情形以及情感關係。
- \*從家庭照顧情形過程評估家人的親職能力。
- \*建立家人對服務人員的良好印象與信任關係。
- \*鼓勵使用相關福利資訊，並協助連結上。



**2、面臨問題：以前從未有照顧服役致身心障礙人員的經驗，心裡感覺蠻害怕。**

**解決方式：**

- (1) 上網尋找資料：蒐集與身障者相處互動相關之知識與小技巧。例如，眼神和肢體語言對身障者的運用、不要讓身障者感覺到被同情與可憐的心態。
- (2) 服務態度：把身障人員當做朋友、真誠對待、互相分享生活點滴、陪伴高歌一曲、傾聽對方未服役致身心障礙前之生活情形、看到對方個性上的優點等。
- (3) 請教身障人員、家屬及學長服務的技巧與經驗。
- (4) 設身處地、想像自己是案主會需要什麼服務。

**3、面臨問題：如何協助身障人員的肢體復健，減緩其萎縮程度？**

**解決方式：**

- (1) 居家復健目標的擬定：與身障人員詳談需求及討論可執行的項目。
- (2) 就醫時間的安排：提早規劃時間及預約復康巴士。





**4、面臨問題：案主個性較為陰晴不定，不知道如何溝通？**

**解決方式：**不與身障人員說太多無關緊要的話，靜靜地陪在他身邊，直到他願意搭話，才開始分享許多故事給他聽。

**5、面臨問題：我要如何幫助身障礙人員，讓他生活得更好？**

**解決方式：**

- (1) 發揮自己專長：把自己的專長運用到服務上，例如將醫療或資訊或輔導或土木等專長，設定服務目標，改變身障人員一成不變的生活方式。
- (2) 遇到問題就去思考如何解決，不逃避問題。
- (3) 善用政府資源幫助家屬：例如輔具資源網資訊，可以了解那些輔具適合身障人員、各項社會福利之申請。



**6、面臨問題：在提供居家復健服務時，我要如何自我保護或保護身障人員，以避免彼此受到傷害或發生疾病感染？**

**解決方式：**

- (1) 接觸身障人員前後一定要洗手。
- (2) 必要時，需戴口罩、手套。
- (3) 協助居家復健運動時，注意身障人員的生命徵象。
- (4) 復健運動中隨時留意身障人員的表情與反應。
- (5) 充分了解身障人員的個人病史（注意骨折或關節相關病史）。
- (6) 注意正常關節活動角度，不可快速的拉扯。
- (7) 每天二至三次，每個關節約做 10 至 20 次。
- (8) 活動時，動作宜緩慢，方向要正確。
- (9) 注意身障人員是否有劇痛的感覺，若有不適須馬上停止。

- (10) 若身障人員的關節有疼痛或僵硬的問題時，先熱敷 15 至 20 分鐘，或建議於洗澡後進行。
- (11) 運動並非越久越好，而是長期不斷重覆練習，才能達到好效果。

**7、面臨問題：每天到身障人員家中服務，時間那麼長(6 小時)，除了聊天，還能做什麼？**

**解決方式：**

- (1) 教導身障人員使用電腦及上網、智慧型手機，拓展他的人際網路與視野。
- (2) 陪伴身障人員到住家附近社區散步、曬太陽，以呼吸新鮮空氣，及增進其與他人互動機會。
- (3) 如果身障人員喜歡音樂，可以教唱歌曲，與君同樂。
- (4) 帶領他一起欣賞影片、電玩遊戲或玩玩下棋。
- (5) 帶領他一起閱讀報紙或雜誌、一起算數學等認知活動。
- (6) 陪他去社區或政府單位當志工，參與人群活動。



8、面臨問題：我本身具有職能治療師證照，我是否可以專業人員的角色，來為身障人員提供復健服務計畫？



解決方式：

依據替代役施行細則第三條對「替代役」之定義，係指役齡男子於需用機關擔任**輔助性**工作，履行政府公共事務或其他社會服務……。因此，役男無論具有何種專業技能或證照，皆須遵守生活協助計畫所規範之服務項目為主。

例如，役男協助身障人員就醫或復健之後，遵照醫院醫療專業人員之建議，才協助身障人員在家服藥或復健，以避免身障人員遭受傷害。另外，役男因著本身之專業背景，可與醫療人員或身障人員、家屬共同討論如何增進身障人員之身心健康或提升其生活品質之方法。



**9、面臨問題：身障人員或家屬要求我提供生活協助範圍外的服務或時間，我該怎麼回應他們的期待？**

**解決方式：**

- (1) 如果役男基於與身障人員相處時間已久，已建立良好的關係或情誼，願意提供生活協助計畫規範以外之服務項目者，在考量自身能力與無傷害身障人員身心健康之虞，是可以秉持同理與愛心為身障人員提供其他個人化服務。另外，役男考量自身能力與意願，無法提供身障人員或家屬要求之額外服務時，可以誠懇、坦白之態度來向身障人員或家屬說明：「很抱歉！因為我的專業能力有限，也沒有受過相關訓練，我怕會使大哥受到傷害或是沒有辦法把事情做得更好，所以無法提供 XX 服務。」。
- (2) 如果身障人員或家屬要求役男於假日或晚上，非規定之時間提供服務時，役男亦需考量本身體力、交通安全及意願來做回應。役男如果願意於規定外之時間提供服務，請事先向服勤單位役政人員報告，請役政人員通報役政署，以掌握役男之人身安全。而役男如無意願者，亦請以誠懇態度向服役致身心障礙人員或家屬說明：「很抱歉！我必須遵守生活協助計畫規定的時間，才能提供服務！」。



## 六、附錄

### (一) 替代役提供袍澤生活協助計畫

#### 壹、目的：

為呼應行政院建構完整之長期照顧體系及推動創新利民措施，且有效運用替代役人力從事公益服務，發揮「愛心」、「服務」、「責任」、「紀律」四大服勤理念，提供服義務役期間服役致身心障礙經鑑定全、半癱人員生活協助，使其感受社會溫暖，並使家屬得以喘息，促進社會更臻溫馨和諧。

#### 貳、服務內容：

一、服務人力：以下列第一目為主，其餘各目為輔。

- (一) 內政部役政署替代役役男。
- (二) 國軍退除役官兵輔導委員會社會役役男。
- (三) 衛生福利部社會及家庭署社會役役男。
- (四) 衛生福利部醫療役役男。
- (五) 教育部教育服務役役男。
- (六) 內政部消防署消防役役男。

#### 二、服務對象：

服役受傷，經直轄市、縣（市）政府審查認如需照顧者；因公受傷列管有案者列為優先服務對象。

三、服務項目：役男提供下列定期或不定期服務事項時家屬或從事看護工作者必須在場。但有特殊困難並報經內政部(役政署)核可者，得以切結書（如附件一）代替。

- （一）協助就醫：協助陪同就醫(含復健及心理諮商等)、協助督促服藥。
- （二）協助家務：代購膳食、居家環境改善（以案主基本生活範圍為主）、協助個人清潔、陪同購物。
- （三）文書(資訊)服務：協助案主申辦輔具費用補助等福利事項、運用資訊科技。
- （四）陪伴關懷：電話慰問、到府訪視、紓解情緒、代讀書報、陪同聊天、陪同散步。
- （五）陪同參觀藝文、宗教及資訊展等活動、陪同用餐。
- （六）陪同公益服務。
- （七）聯誼服務：陪同服役受傷人員及其家屬參與聯誼活動
- （八）其他有助益之特定服務事項。

四、服務時間：

- （一）每一案主申請時段以星期一至星期五（國定例假日除外），役男服勤時間內於上午九時至下午四時為原則。
- （二）役男依規定於服勤單位簽到、簽退，及按時登錄生活協助日誌表，並應於退役前一週填妥服務交接

紀錄表（如附件二）。

參、權責劃分：

- 一、 督導：內政部（役政署）邀請專家學者及民間團體代表成立專案小組，負責計畫之訂定、監督、考核及服務人力教育訓練。
- 二、 主辦：各直轄市、縣（市）政府，提報市、縣（市）服役致身心障礙退伍（役）全、半癱人員生活協助執行計畫及統籌服務人力之役男，必要時協調轄內替代役服勤單位協助本計畫之執行。
- 三、 協辦：國軍退除役官兵輔導委員會、衛生福利部、教育部、衛生福利部社會及家庭署、內政部消防署所轄各地替代役服勤單位。
- 四、 執行：鄉（鎮、市、區）公所，負責調查服役服役致身心障礙人員需服務對象，聯繫與排定服務人力役男。

肆、實施方式：

- 一、 鄉（鎮、市、區）公所受理服役服役致身心障礙人員、家屬或其委託照顧者之申請後，帶領替代役役男訪查關懷該服役致身心障礙人員生活情形，經評估後可以提供服務者，將申請表轉送直轄市、縣（市）政府；倘若無法提供服務，須向申請者婉轉說明原因。



- 二、 需用機關、服勤單位或用人單位，亦得以電話通知方式代為申請生活協助需求，並由鄉（鎮、市、區）公所依前款規定辦理。
- 三、 直轄市、縣（市）政府同意提供生活協助服務後，應將申請表及「市、縣（市）替代役提供袍澤生活協助計畫」(如附件三)，函送內政部（役政署）。
- 四、 內政部（役政署）審核符合規定者，函知直轄市、縣（市）政府辦理，並撥付經費。
- 五、 因服役服役致身心障礙人員如需至外縣市就醫或居住，應於五個工作天前，向戶籍地或居住地鄉（鎮、市、區）公所提出申請，該鄉（鎮、市、區）公所應協調直轄市、縣（市）政府提供替代役役男服務，並函報內政部（役政署），據以核撥交通費。
- 六、 直轄市、縣（市）政府依內政部（役政署）核定服務內容通知服役服役致身心障礙人員，並指派替代役役男（含家庭因素）或協調協辦單位役男執行生活協助（運用家庭因素役男者須注意其兼顧原家庭照顧之需求）。
- 七、 役男提供服務事項時，若發生緊急狀況，應通知

家屬及協助就醫處理。

八、直轄市、縣(市)政府得依一般替代役申請程序，申請替代役役男辦理本項業務，役男於備勤時間之管理得就近協調協辦單位協助。

九、服務役男自服勤地至服務地往返得依公民營大眾運輸工具票價，以不繞路為原則發給交通費，如服務地點是大眾交通工具無法到達者可比照公民營大眾運輸工具同公里數路段票價計算。

十、直轄市、縣(市)政府得因實際情形增減服務對象，重行提報執行計畫。

十一、直轄市、縣(市)政府得不定期聘請社工專業人員對服務之役男予以講習。

十二、辦理本計畫之成果應登錄於內政部(役政署)專屬網頁。

#### 伍、宣導：

一、建置計畫專屬網站：提供身障人員互動交流平台。

二、印製文宣資料：提供直轄市、縣(市)政府、鄉鎮市區公所及村、里長宣導使用。

三、拍攝宣導短片：運用大眾傳播媒體(網站)宣導周知。

四、辦理成果發表會：邀請服務役男、身障人員及家屬現身說法。

五、運用大眾傳播媒體宣導：接受電台專訪、發布新聞稿。

陸、教育訓練：

一、全人整合關懷教育訓練：提供服務替代役役男及役政人員專業訓練。

二、訪視關懷訓練：提供直轄市、縣(市)政府、鄉鎮市區公所及村、里長相關政府全、半癱人員照顧措施等資訊。

柒、計畫評估：

一、服務狀況調查：每季辦理服務對象意見調查。

二、專案小組評估：

(一) 書面資料檢視：訪視紀錄、生活日誌表、成果統計表、專屬網站使用狀況等。

(二) 實地個案訪視：由專家學者每年定期擇選個案實地訪視。

三、委託專家學者進行專案成效評估。

捌、評鑑獎勵及懲處：

一、單位考核：本實施計畫成果列入業務督訪考核項目，併入兵役節績優單位表揚。

二、替代役役男考核：依「替代役役男獎懲辦法」及「內政部績優替代役役男表揚計畫」考核評選成績優良者予以獎勵。

玖、經費及核銷：

一、本計畫所需經費之申請程序及核銷方式比照「內政

部（役政署）輔導辦理替代役役男公益服務經費配合計畫」辦理。

二、本計畫不定期服務役男交通費，以每人每年申請二十次為限。

如有特殊需要，應報內政部（役政署）核備後再酌予增加。

三、直轄市、縣(市)政府辦理計畫所需交通費，每三個月檢附印領清冊(需黏貼憑證完成內部審核程序)及實施成果表送內政部（役政署）核銷。若因經費不足或情況特殊者，得先敘明理由，報經內政部（役政署）核備後，掣據送內政部（役政署）預撥經費，並於每三個月辦理經費核銷。印領清冊及實施成果表，請由役政署替代役提供袍澤生活協助服務網列印。



附件一

切結書

本人(服役受傷人員)及其家屬同意就替代役役男提供服役受傷人員生活協助服務事項時,如因家屬或從事看護工作者無法在場,發生非因役男故意或重大過失所致之損害,役男不負擔相關民事、刑事及行政上法律責任,絕無異議。

此致

內政部(役政署)

立切結書人

本人姓名：

國民身分證統一編號：

家屬姓名：

國民身分證統一編號：

中華民國      年      月      日

## 附件二

### 替代役提供袍澤生活協助計畫服務交接紀錄表

#### 一、個案基本資料：

姓名：\_\_\_\_\_、出生年月日：\_\_\_\_\_、受傷日期：\_\_\_\_\_

教育程度：☐博士 ☐碩士 ☐大學 ☐專科

☐高中、職 ☐國中以下

受傷原因：☐因公 ☐意外 ☐因病

受傷等級：☐一等殘 ☐二等殘 ☐三等殘 ☐重度機能障礙  
☐輕度機能障礙

宗教信仰：☐佛教 ☐道教 ☐基督教 ☐天主教 ☐其他\_\_\_\_\_

慣用語言：☐國語 ☐台語 ☐客語 ☐原住民語言 ☐英語  
☐其他：\_\_\_\_\_

家中地址：\_\_\_\_\_電 話：\_\_\_\_\_

身心障礙手冊或證明：☐有 ☐無

#### 二、家庭狀況：

婚姻狀況：☐未婚 ☐已婚 ☐離婚 ☐同居 ☐分居

☐喪偶 子\_\_\_\_\_人 女\_\_\_\_\_人

家庭狀況：☐健全家庭 ☐單親家庭

家庭經濟狀況：☐富裕 ☐小康 ☐清寒

三、目前照顧者：☐父母 ☐子女 ☐配偶 ☐兄弟姊妹

☐看護 ☐其他：\_\_\_\_\_

照顧者姓名：\_\_\_\_\_電話：\_\_\_\_\_

四、飲食特別注意事項：☐無 ☐有：\_\_\_\_\_

五、健康狀況(請詢問個案或家屬)：

身高：\_\_\_\_\_ 體重：\_\_\_\_\_ 血壓：\_\_\_\_\_

慢性病：☐無 ☐有：\_\_\_\_\_

目前用藥情形：☐無 ☐有：\_\_\_\_\_

重大疾病：\_\_\_\_\_

疾病史：\_\_\_\_\_

家族史：\_\_\_\_\_

六、役男服務項目：

☐協助就醫    ☐協助家務    ☐文書(資訊)服務

☐陪伴關懷

☐陪同參觀藝文、宗教及資訊展等活動、陪同用餐。

☐陪同公益服務。

☐聯誼服務：陪同服役受傷人員及其家屬參與聯誼活動。

☐其他有助益之特定服務事項。說明：\_\_\_\_\_

七、服務時間/時段(例如每星期5次，每次6小時)：

☐定期服務：\_\_\_\_\_

☐不定期服務：\_\_\_\_\_

八、需特別注意事項(個性、語言表達能力、認知能力、身體功能、禁忌話題、家屬期待、受傷弟兄與家屬關係、其他)，請說明：

九、曾發生重大事件(如癲癇、休克…)，請簡述發生時間、事件及處理方式：

交接人/日期：

承接人/日期：

管 理 人 員：

單 位 主 管：



### 附件三

#### ○○○年○○市、縣（市）替代役提供袍澤生活協助計畫

一、依據：內政部訂頒「替代役提供袍澤生活協助計畫」辦理。

二、目的：為有效運用替代役人力，發揮照顧同袍之精神，讓服役受傷人員能獲適切的服務及尊嚴，家屬得以喘息並有傾訴之機會，期使社會更臻溫馨和諧。

三、辦理單位：

（一）督導：內政部役政署

（二）主辦：○○市、縣（市）政府

（三）協辦：國軍退除役官兵輔導委員會○○市、縣（市）榮服處、○○縣縣立國民中（小）學……

（四）執行：○○鄉（鎮、市、區）公所

四、服務內容及經費預估：（填寫範例如下）

（一）個案申請定期服務：

（幣別：新臺幣）

鄉、鎮、市、區	姓名	服務項目	服務日期及時間	預估交通費	服務期間	備註
	林○○	陪同洗腎	星期一、三 上午 9:00 至 12:00	20 元×2（來回）×65 次 =2,600 元	106/5/9~ 106/12/28	從 00 至 00 公車 票價 單程 20 元
	陳○○	協助家務	星期二 下午	35 元×2（來回）×31 次＝	106/5/10~	從 00 至 00

			13:30 至 16:30	2,170 元	106/11 /29	公車 票價 單程 35 元
	張○○	協助申請 ○○事項	星期一、三 下午 13:30 至 16:30	40 元×2 (來 回)×3 次=240 元	106/8/ 1~ 106/8/ 3	從 00 至 00 公車 票價 單程 40 元
合計	服務人數 3 人			5,010 元		

(二) 個案申請不定期服務：

(幣別：新臺幣)

鄉、鎮、市、區	姓名	服務項目	預估交通費	服務期間	備註
		陪同訪視 關懷受傷 人員	20 元×2 (來回)× 20 次=800 元	106/1/1～ 106/12/28	
		陪同受傷 人員生日 慶生	35 元×2 (來回)× 20 次= 1,400 元	106/7/1～ 106/12/31	
合計	2,200 元				

備註：

一、服務役男自服勤地至服務地往返得依公民營大眾運輸工具票價，以不繞路為原則發給交通費，如服務地點為大眾交通工具無法到達者可比照公民營大眾運輸工具同公里數路段票價計算。

二、不定期服務役男交通費，以每人每年申請二十次為限。

五、本計畫報內政部（役政署）核定後執行，修正時亦同。

○○市、縣（市）、○○鄉（鎮、市、區）替代役提供袍澤生活

協助計畫申請表

年 月 日

姓名	傷病日期 及目前狀 況	服務項 目	服務日 期及時 間	戶籍 地址	連絡人及電話

申請人： 簽章

國民身分證統一編號：

家屬或代理人：

備註：本表申請人向戶籍地或居住地鄉（鎮、市、區）公所提出申請後，該鄉（鎮、市、區）公所函送直轄市、縣（市）政府彙辦。

一、申請資格(協助對象)：

服役期間受傷，經直轄市、縣（市）政府審查認可需照顧者；因公受傷列管有案者列為優先服務對象。

二、服務項目：提供下列定期或不定期服務事項。

（一）協助就醫：協助陪同就醫(含復健及心理諮商等)、協助督促服藥。

（二）協助家務：代購膳食、居家環境改善（以案主基本生活範圍為主）、協助個人清潔、陪同購物。

（三）文書(資訊)服務：協助案主申辦輔具費用補助等福利事項、運用資訊科技。

(四) 陪伴關懷：電話慰問、到府訪視、紓解情緒、代讀書報、陪同聊天、陪同散步。

(五) 陪同參觀藝文、宗教及資訊展等活動、陪同用餐。

(六) 陪同公益服務。

(七) 聯誼服務：陪同服役受傷人員及其家屬參與聯誼活動。

(八) 其他有助益之特定服務事項。(請依個案實際情形另予明列)

三、申請服務時間：星期一至星期五(國定例假日除外)役男服勤時間內於上午九時至下午四時為原則。

四、服務項目屬協助性，並以核定服務內容為服務範圍；另役男提供上開服務項目，家屬或從事看護工作者必須在場。但有特殊困難並報經內政部(役政署)核可者，得以切結書代替。

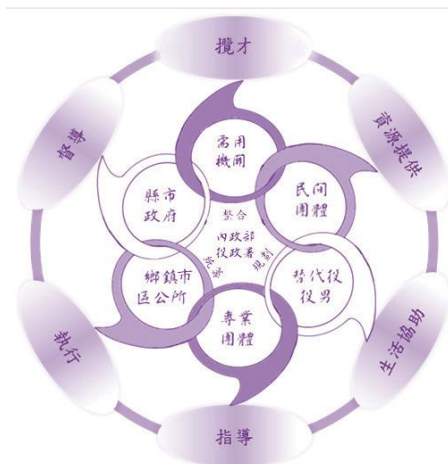
五、役男提供服務事項時，若發生緊急狀況，將通知家屬及協助就醫處理。

○○市、縣（市）政府替代役提供袍澤生活協助計畫核定通知書

茲核定台端申請服務項目通知如下：

姓名	傷病日期及 目前狀況	服務項目	服務日期 及時間	戶籍地址	聯絡人 及電話

機 關 條 戳



本手冊資料係彙集本署辦理各場次教育訓練及參考役路相伴專書之案例。另感謝財團法人陽光社會福利基金會提供社工專業相關資料。

## 役路相伴-替代役役男生活協助服務手冊

---

發 行：內政部役政署

地 址：南投市中興新村光明路 21 號

電 話：049-2394377、0800-491022

發行人：林國演

編輯小組：沈哲芳、李昊陞、吳岳秀、楊惟政、陳姝娟、

莊月玲

出版日期：106 年 5 月