

104 年度教育部 學海築夢

中臺科技大學 老人照顧系

國外專業實習

學生實習心得報告



實習國別（城市）：日本長野縣

實習機構：亞洲福祉諮詢股份有限公司

（エフビー介護サービス株式会社）

實習期間：104 年 7 月 11 日至 8 月 23 日

實習生年級：三年級

實習生姓名：伍如琳

實習指導老師：徐明仿 老師

實習生基本資料



獲補助年度	104年度
薦送學校	中臺科技大學
系所	老人照顧系
年級	三年級
姓名	伍如琳
國外實習國家 (含城市)	日本長野縣
國外實習機構	日本信州エフビー介護サービス株式会社 (FB照顧服務股份有限公司)

國外實習考評成績或評語



總評語：

如琳同學在實習期間，能夠確認明確的學習目標和計劃，帶著目標深入照顧現場。學習態度積極主動，針對不懂之處會主動詢問輔導，並提出自己的觀點和看法。虛心求教並勇於建言，在交流會上的表現也深得機構主管的讚賞。

在照顧現場，能夠靈活地運用所學的照顧技術，也積極主動地以會話、唱歌、手指體操等方式與長者交流互動，為機構帶去了許多歡聲笑語。同時也注重團隊合作精神，綜合表現優異。

建議：

希望今後繼續加強照護技術的練習，並深入照顧現場，結合長者的情況提供個別化服務，以做到融會貫通。

在照顧上遭遇挫折時能夠及時自我調適，結合團隊的力量為長者提供至善的服務。今後於實務界的服務過程中，繼續發揚吃苦耐勞的品質，並多注重培養自己對長照機構的運營及服務現場管理的能力，成為長照業界實務層面的中堅力量。

目錄

* 實習生基本資料	2
國外實習考評成績或評語	2
一、緣起	5
(一)日本海外實習之規劃	5
(二)實習機會的建立與過程	5
(三)課堂中的日本，與一路對它的喜愛	5
(四)自我評估：積極爭取，前進夢想	6
(五)實習前的準備	6
(六)啟程，前往日本	6
二、國外實習機構簡介	7
(一)公司簡介	7
(二)機構的服務理念	7
(三)實習單位	7
1. 佐久平愛之鄉養護機構	7
2. 平賀失智症團體家屋(GROUP HOME)	8
3. 老人醫療保健機構	8
4. 中込社區支援中心	9
5. 「礎」入住型老人公寓	9
6. 「聖」入住型老人公寓	9
7. 古里入住型老人公寓	9
(四)實習單位之特色環境	10
1. 衛浴設備	10
2. 人性化設計	10
3. 餐點公佈欄	11
三、國外實習機構之學習心得	11
(一)實習的環境	11
(二)對長野縣的印象	11
(三)日本的專業學理、技術學習	12
1. 基本觀念與技術之課程指導	12
2. 飲品狀態——「增稠劑」之使用	12
3. 個別化的照顧服務紀錄表	13
4. 交通車接送	13
5. 「自立支援」的運用	14
6. 其他	15
(四)機構參訪	15
(五)營運部門參訪	16

(六)實習期間遇到的問題與問題解決方法.....	17
四、 國外實習之生活體驗.....	17
(一)宿舍生活.....	17
(二)日本禮儀.....	18
(三)文化的體驗.....	18
(四)景點造訪-神聖的殿堂.....	20
(五)浴衣體驗.....	20
(六)留下的紀念.....	21
五、 國外實習之具體效益.....	22
六、 感想與建議.....	24

一、緣起

(一)日本海外實習之規劃

本科系於103學年度第二學期，由本班徐明仿導師負責與去年度曾受邀至本科系演講「日本實習、見習與未來雙向溝通」等長期照顧相關主題之日本長野縣「エフビー介護サービス株式会社(FB照顧服務股份有限公司)」媒合與聯繫，安排本次系上及貴單位雙方之第一屆海外實習事宜。

(二)實習機會的建立與過程

去年度的演講，是一場相當精彩又難忘的經驗。

台灣籍的周經理介紹日本單位營運的機構之硬體與軟體，讓我們看見日本與台灣照顧上的不同，也讓我萌生赴日學習的成長之夢。

記得當時日本董事長曾詢問，未來若有機會，同學們是否有意願前往日本實習或進入日方單位工作？當時我的意願相當高，除了想更深入學習老化比台灣早且快速，照顧技術先進的國家-日本，在長期領域中，是如何管理、運用簡單化、人性化、多元化等方式，兼具公共衛生在進行照顧模式。同時，想為自己的人生，規劃一趟重要的跨國交流，希望能夠突破現有的觀念，試著將自己的視野放大，感受他國文化及不同人文背景所建構出的完善長照環境與方式，探討其生活水平與台灣的不同，反思如何為台灣銀髮照顧構思合宜本國人文的照顧模式。



圖：2014年12月3日
與AWC台灣區周經理合影

(三)課堂中的日本，與一路對它的喜愛



在大學三年的學習過程中，留日回國的班導師於「長期照顧綜論」與「老人學」等課程中，曾多次分享日本文化及照顧理念等最新的長照資訊，看到日本對於銀髮族群的細心照料與照顧相關之輔具及設備的先進發明。再加上自己從兒童時期起對日本這個國家感到親近，與家人對日本音樂、動畫、節目、電影、美食與景點等有相當的偏愛，故增進了我對日本照顧體系與生活文化的憧憬。

圖：2014年12月3日，與AWC金井董事長合影

(四)自我評估：積極爭取，前進夢想

在報名這次海外實習前，經過許多的自我評估和因素考量，不僅需具有堅定的實習意願外，名額限制、在校成績、實習費用，以及其他自我能力的檢視，無論是學理、照顧技術與國內實習經驗、國家證照、語言能力、過去在校內、外擔任幹部或參與NPO團體之活動經驗，所擁有的人際溝通與資源連結等人格特質，和可能擁有的潛在能力等，都經過了周延的考量。

此外，前往海外之實習費用可能面臨龐大的經濟支出，關於這項因素中，我斟酌許久。有意報名，卻因經濟壓力而躊躇不決的情況，所幸平時的自律態度與課業表現的維持，得到班導師徐明仿老師的推薦與協助，讓我選擇自己相當喜愛的日照機構工讀，賺取這趟實習的費用，這個機會既能夠解決經濟，亦能讓我提早踏入職場，提升個人的實務經驗，非常珍貴。

非常感謝我們的帶隊導師積極爭取此項實習計畫的補助，最後順利獲得教育部學海築夢的補助核准，讓我能夠踏上夢想的旅途，順利前往日本學習專業的長照知能。

(五)實習前的準備

包含行前契約的簽訂、申辦護照、購買機票與平安保險、辦理國際學生證、國外行動網路、兌換外幣、多次的會議討論，了解實習期間的注意事項、禮儀、問候語等，也做了實習分組、宿舍生活的起居規劃、伙食處理、公費管理、清潔工作等項目的分配。此外，更努力補強自己的日文能力與聽力，盡可能做足出國的準備。



圖：辦理護照

圖：兌換日幣

(六)啟程，前往日本

七月十一日中午，我們順利地從桃園國際機場，飛往日本成田機場，並轉搭新幹線，於晚間九點多抵達長野縣佐久市的宿舍。



二、國外實習機構簡介

(一)公司簡介

エフビー介護サービス株式会社（FB照顧服務股份有限公司），在日本的營運業務類型多樣，涵蓋長期照顧、輔具、餐食、藥品、人力培訓、諮詢等多元服務，機構的營運也曾受到日本長野縣評比第一之優良證明，在當地地區擁有良好的照顧服務品質。



去年分公司AWC進駐台灣新北市，預計於新北市設立入住型機構，期望將日本的照顧服務理念與營運項目帶入台灣，提升台灣長照品質。

(二)機構的服務理念

公司法人及NPO法人所涵蓋的機構類型，包含老人公寓、社區型支援中心、日間照顧中心、失智型團體家屋以及與醫療結合的養護機構等。以日本照顧服務所提倡的「自立支援」為宗旨，提供個案自主、自決的能力，並實踐「以人為本」的照顧理念，感恩長輩對家庭對社會的奉獻，尊重長輩的生活習慣、個性，用愛來關懷與陪伴長輩，讓長輩無憾地演完這一生的劇本。

上述內容是FB日本總公司正在實踐的理想照顧模式。重視「個別化照顧」、「失智症關懷」、「團隊合作」與「社區互動」這四大服務方針，根據每個社區的環境與人文特色，每位個案的個別性需求差異，提供全方位、維護其尊嚴的在地服務。

(三)實習單位

本次實習的單位類型有養護機構、入住型老人公寓、失智症團體家屋、老人醫療保健機構、小規模多機能服務據點（社區支援中心）、日間托老中心、日間照顧中心。

1.佐久平愛之鄉養護機構：養護機構照顧模式分為「一般型」與「單元型」，房間設有個人房與多人房。一樓設有日間照顧中心，以及短期托顧的服務。併設居家照顧支援中心。餐食由中央廚房統整提供。



2.平賀失智症團體家屋(GROUP HOME)：為NPO法人之下，專門提供失智症長者和初老期失智症或血管型失智症長者使用的照顧服務據點。照顧模式為



「小單元」照顧，分為兩單元，每一個單元提供九位長者入住型服務。不同於「特別養護老人之家」此入住型機構，團體家屋注重照顧者與長者的「生活陪伴」，並且尊重長者個別的生活習慣，環境營造以「家庭化」設計，讓長者生活居住更安心、自在。

3.老人醫療保健機構：如同台灣的護理之家，由醫師擔任院長，在單位中護理人員的比例較高，提供二十四小時的支援與照顧服務。

機構並非終身養老型的機構，而是介於醫院與養護機構中間，是一個提供入住型服務，康復訓練、照顧服務的中繼站。若個案身心狀況好轉，經機構專業人員（主要為照顧管理專員）綜合判定可返家生活時，則個案須退所。



機構一樓屬於日間照護中心，提供身體復健服務，主要以提供個案一對一的身體功能之鍛鍊，以康復「返家」為目的。服務如同日間照顧中心一般，提供日常生活支援。不過日托並非一般日照，一般「日間照顧中心」屬於“Day service”，提供「支持個人團體生活」，「社交層面的發展」為主的服務，而「日間照護中心（日托復健）」屬於“Day care”，主要以支援老人自立為主，提供身體復健，能早日康復回家為目的。



4.中込社區支援中心：為小規模多機能居家型照顧服務據點。提供「小規模多機能」服務，能夠提供二十四小時支援照顧，服務時間彈性，強調老人能夠在自己家和社區內養老，為一個社區互動式養老型服務模式。一樓的服務內容有「日間照顧中心（日間托顧）」、「居家服務」、以及「短期入住」。二樓為住宅型老人公寓。

5.「礎」入住型老人公寓：併設小規模多機能居家型照顧服務據點。一樓提供「居家服務」、「日間照顧中心（日間托顧）」及「短期入住」。二至四樓為入住型老人公寓。

6.「聖」入住型老人公寓：日本有料型（自費/收費型）機構類型，分為照顧照顧型付費、健康型，入住型。提供介護保險（長照保險）之外時段的服務，這些額外時段服務皆收費，故稱為「有料」。三項中類型中，照顧型付費機構內設有自己的照顧管理專員（簡稱：照專）。入住型的照專則屬外聘。



「聖」同時提供入住服務與日間照顧，兩個建築主體，內部服務包含餐食、娛樂活動、生活支援（夜間巡視）、健康管理（醫療方面，像是基本的健康檢測等）、生活諮詢（諮詢服務，由介護保險事業所，提供訪問介護、訪問看護等）服務。而在費用及生活支援的內容，也會依照公司而不同。

7.古里入住型老人公寓：屬於付費型照顧機構。為日本權威養老機構排名雜誌《DIAMOND Q老人公寓Ranking》評為日本長野縣排名第一的老人公寓。

併設居家照顧支援中心與居家服務。提供日間照顧與一般養護機構較常提供的“臨終照護”。在長者的「個別復健」與「生活復健」服務，做得相當良好。



(四)實習單位之特色環境

1.衛浴設備

在日本機構中所看到的衛浴設備，依照每個單位的不同會有所差異。在設備上一致所見，是屬於日式文化的無障礙衛浴空間，依健康、亞健康至失能之長者，提供不同類型的沐浴設備。



圖：無障礙廁所/佐久穗



圖：健康、亞健康型沐浴區/日照

如左圖所見的日式澡堂一般的沐浴空間，主要提供健康型與亞健康，提供日照服務之長者使用。另，沐浴會依長者身體功能，選擇適用的輔具座椅，讓長者能夠自行或接受安全的沐浴協助。下肢失能，失能程度較高的長者，則會提供「機械式沐浴」，依程度評估使用之設備，有簡易的機械式移動功能，也有具有水療功能的設施。



圖：簡易型機械入浴設施



圖：水療功能機械入浴設施

2.人性化設計

在日本長照機構的套房中看見許多貼心的人性化設計，例如：廁所，特別設計開放式的雙側拉門，增加個案的使用動線，也方便使用輪椅的個案使用上更為便利。

在VIP套房中的玄關處，也備有可拉式的收納座椅，能夠讓個案採乘坐，安全的穿脫鞋。



圖：開放式雙側廁所門



圖：收放式玄關座椅

3.餐點公佈欄

在日本的長照機構中，會發現公共區普遍會擺上菜單，照顧工作人員會依每一餐做改寫。而每個照顧服務據點所呈現的方式也有所不同，有些照顧工作人員甚至會在黑板上畫上可愛的圖樣，增加長者的認知和視覺刺激。



圖：餐點公佈欄

三、國外實習機構之學習心得



本次日本機構實習學習的項目與目標，涵蓋了日本的照顧理念與照顧技術、各類型長照機構之參訪與實務現場的實習體驗，還有學習實務現場照顧服務計畫的規劃擬定，與觀察日本團隊照顧是透過哪些模式提供照顧。

一個半月的實習期間，課程安排相當豐富、多元，每天都很積極地在學習，接觸到許多新事物、學到新的知識，快樂又充實的渡過每一天，但也在當中觀察到日本照顧現場的水準差異，與台灣之間的差異和共同面臨的困境。

(一)實習的環境：

本趟實習地點為日本中部的長野縣，長野縣的自然生態環境豐富，有日本最多的高山、名山與最長的河川，且地區醫療的發達，是日本最長壽的一個縣市。

(二)對長野縣的印象：

實習期間，我們的宿舍在長野縣佐久市，安排的實習機構也在鄰近地區中，雖然身處的是一個農村地方，但因為設有鐵路停靠，周邊生活機能仍相當便利，商場或便利商店皆能在短暫的步行或車程中抵達。

另外，在佐久市很少看到有三樓以上的建築，好天氣時，舉頭望去的視野便是廣闊的藍天、壯麗的高山，與翠綠的田園景致，美不勝收。在這裡的生活，我覺得相當舒適，兼具都會便捷與鄉村的悠閒特性，是一個很適合人生活地區。



(三)日本專業學理、技術學習：

1.基本觀念與技術之課程指導

進入日本長照機構實習之前，我們首先經歷一段紮實的照顧技術課程指導，由公司各部門專業的部長、長官，為我們說明日本政府所推崇的基本照顧技術、國家照顧政策與架構，相關法令規範，長照機構類型與服務項目，以及照顧服務理念與原則、團隊精神等知識。這些觀念與技術的學習和建立，能幫助我們能更融入日本照顧現場，以安全和正確的照顧觀念提供個案所需的服務。



圖：技術操作，協助床上移乘

在學習更換床單這項技術中，了解調整床位高低對於照顧者身體負擔的改變。床單的鋪設若不平整，可能造成個案臥床時的不適以及壓瘡風險。物品的擺放，如圖中：枕頭套的縫線及開口方向，這些小細節，是台灣沒有特別強調的部份，這些不僅是提供基本的舒適與整潔，也注重個人隱私。從這些條件能看出日本在照顧上，對於禮節與多層面的把關與要求，仍是相當重視的。



2.飲品狀態---「增稠劑」之使用

我們在實習過程中也體驗、品嚐添加增稠劑的茶飲後，確實能夠幫助我們較順利吞嚥飲品，但是口味不佳。所以在機構內，也有一部分的長者不太喜歡飲用添加增稠劑的飲品。



圖：(左)添加增稠劑的飲品。(右)使用劑量表。

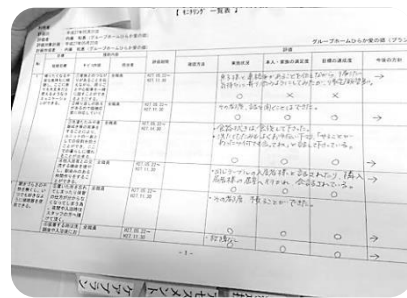
為了讓吞嚥功能退化的長者能安全且攝取足夠的水分，在日本機構會在飲品中加入「增稠劑」來調整飲品狀態，且配合長者吞嚥功能調整劑量多寡，分別會形成「濃湯、優格、果醬」三種狀態。



圖：添加增稠劑的飲品，由左至右，分別是濃湯、優格、果醬，三種狀態

3.個別化的照顧服務紀錄表

在日本機構所看到的照顧紀錄表，與台灣比較起來更為周詳，日本照顧工作人員會書寫每個時段個案的狀況，紀錄的不僅是生理狀態（排泄情形），也包含心情、行為反應等，這樣的紀錄方式能確保個案身體出現異常，也能幫助照顧者、護理人員，以及家屬，隨時掌握個案的狀況，即時進行評估，提供適切的應對照顧。



圖：個案的短程生活計畫書

日本在管理與擬定「生活照顧計畫書（類似我國的照顧服務計畫）」，也有一定的進行流程，照顧擬定時能重視個案需求，擬出短、中、長程的照顧計畫與目標，漸進式的提供服務，並定其評估計畫是否合宜，個案是否達成目標，是非常個別化之照顧管理。

4.交通車接送

實習過程中，參與機構的交通車接送，這是在台灣實習中尚未接觸過的。日本交通車也會因為新舊程度，功能有別外，車內無障礙的設置與隨車人力配比上與台灣也有所不同。如下圖，較舊的交通車，為傾斜式的坡板，會以固定輪椅的繩索及扣環，電動式的拉移輪椅。（下圖：較舊的交通車設備）





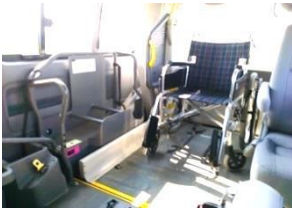
如左側四圖，為較新的交通車，有較大的無障礙空間，在輪椅升降功能上，以垂直水平的方式，以及安全扣環的鎖定執行移乘，相較下較安全。



可以看出台灣的復康巴士的機械式輪椅升降功能缺少安全扣環的部分，在移動與固定上的雙重把關上，日本的經驗，很值得我們在這方面的改善。



圖：台灣復康巴士



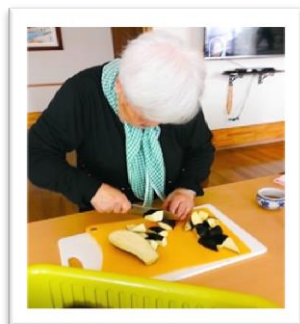
在日本交通車的車內人力配比為「三」名人員，除了司機外，會有至少一名的專業照顧工作者隨車陪同，這樣的人力安排，一方面強調照顧者與個案之間的相互交流，也有別於台灣機構所看到的，照顧工作者同時一飾兩角，擔任司機的情況是相當常見的，在安全行駛與生活關懷的照顧上，日本相較之下有更周全的考量。這也是台灣能夠思索與改善的地方。



5. 「自立支援」的運用

在日本照顧理念中，提倡「自立支援」，提供個案依循自己的力量、意欲去獨立生活與思考，且照顧者能適時引導和提供個案維持及實現其所能夠做到與想做的事項。

在長照機構中的照顧者能夠隨時隨地製造「生活自主」的機會，結合自有的農地，能讓長者散步、採蔬果、挑菜，或是協助其他生活家事，如：洗碗、擦盤、摺衣等，這不僅落實日本照顧中所提倡的「自立支援」，同時落實維持身體功能的「生活復健」。



有關於「生活復健」這點，在日本機構中，會看到擁有專業的復健師，提供一對一的個別照顧，復健師也會與照服員建立「團隊照顧」的關係，以共同維持個案的生活康復，透過這樣不間斷的照顧，與個案建立「信賴關係」外，同時提升個案的「生活意欲」及「身體功能」，降低了常出現在術後，身體的不活動，造成多重器官惡化或退化的合併症狀---「廢用症候群」的發生。

6.其他

在實習中也非常感謝學姊替我們爭取參觀中央廚房的機會，能看見大機構中廚房內部的管理與動線，更進一步了解到日本是如何為長者提供營養、安全，符合個人咀嚼程度之餐食，這是非常難得的經驗，這也讓我們看見日本對於衛生管控的嚴格標準。(圖：參觀中央廚房，衛生感控裝扮)



(四) 機構參訪：

這趟海外實習中，也為我們安排機構參訪，讓我們看到同類型，不同模式的照顧環境和服務，也真的讓我們大開眼見，有了滿載而歸的收穫，讓我們思考台灣機構環境的打造、環境營造的有那些能夠提升與改造的。



柳原

- 照顧型收費老人公寓/日間照顧
- 長野縣長野市大字小島785番地



川中島

- 團體家屋
- 長野市川中島町今井1836-1



稻葉

- 小規模多機能
- 長野縣長野市大字稻葉1677-1



柳原2

- 入住型老人公寓 /日間照顧
- 訪問照顧事業所
- 長野縣長野市大字柳原2223-1

其中「川中島團體家屋」的環境讓人印象深刻，單位內設有空曠的中庭供長者散步、種花、曬日光浴，並擺設桌椅，供長者休息、乘涼、喝茶、聊天，是一個相當使人放鬆的空間規劃，讓我們相當讚嘆。



(五)營運部門參訪

海外實習過程，我們也參訪了「輔具商品物流管理中心」。日本的輔具用品屬於租賃的使用方式，透過租賃能夠管理輔具用品外，定期更新淘汰、修繕，以及配送等，同時落實環保的概念。

在參訪的過程中，能看到物流中心內的井然有序，以及每項工作項目中，工作人員的工作負責與空間使用，是有所規劃與訂定的。整體上，能夠看見日本在品質管理與基本作業流程上是相當高水準的。



圖：(左)零件、工具的整理。(中)輔具用品的分類與歸位。(右)輔具修繕工作區域。

日本輔具商品物流中心的存在，也讓我反思台灣目前輔具供應和販售情形，因為台灣的輔具器材販售店鋪多開設於醫療院所周邊，所提供的輔具類型琳瑯滿目，各廠商的輔具類型遍及街道上的店鋪中。這對於使用者與需求者在選購時，會因類型五花八門，無法順利比較，而難以選擇真正合適的輔具種類。



圖：台灣街道上，開設超過五間的醫療輔具器材的店鋪情景

而日本在這點上面，會由個案的照顧管理專員評估應使用的輔具，以及轉介由輔具商品銷售人員來提供個案到宅或於商品店內的商品試用以及選擇，並且配合照顧專員的定期追蹤評估，以讓個案完成輔具選擇和租賃的事項，這點的照顧服務流程與輔具的使用，是相當值得台灣運用的。

(六)實習期間遇到的問題與問題解決方法

實習過程中，初期我們較順應學姐們所帶給我們的學習訊息與項目，爾後，進入分組實習時，開始出現重複工作項目的部分，例如：實習內容多為協助實習單位清潔、打掃。或者，看見日本現場照顧工作者不良的照顧技術畫面，以及現場照顧工作者對於實習生的不友善態度等，這些實習過程中面臨的挫折情況。所幸我們有即時做出反應，請日本機構實習指導老師協調，但我也意識到其他同學可能忽略提前準備與了解實習主題與項目的重要，此刻我分享自己對實習前的準備與想法，提供和提醒同學。如：對於實習項目，必須在實習前做閱覽，當天應該有，而沒有學習到的部分，才能夠及時向單位或學姊提出，一旦錯過，可能就會喪失了學習機會，這部分也是我認為在學習上相當重要的一點。實習中，也讓我學到團隊之間的互相提醒與彼此分享的重要性。

四、國外實習之生活體驗

(一)宿舍生活：

實習中，也深入體驗了日本當地的生活方式，宿舍有一應俱全的設備，客廳是日式的榻榻米地板與暖桌、廚房雖小，卻應有盡有。附有基本的冰箱，鍋碗瓢盆、熱水壺，還有多功能的微波爐。浴室與廁所如同電視中所見的乾濕分離，有洗衣機擺置一旁，洗完澡能夠立即洗衣。

浴室內的浴缸也是電視中所見的，小小的，一旁還有小凳子，廁所內的馬桶還具有洗手功能，水資源再利用的功能，和廁所用紙為易溶解材質，能夠直接棄置馬桶中，這些都是相當環保的作法。



在日本生活一個半月的時間，想必會產生許多垃圾，從中也體驗到日本垃圾分類與台灣的不同。在日本，各縣市、區域設有地區的回收袋，依照回收物的性質，有不同的顏色區分，民眾需到商場自行購買回收袋，且因應環保，民眾盡可能將袋內垃圾裝滿，不浪費空間外，還需簽上個人姓名，依照公佈的回收類別與日期，拿至社區內設置的回收區域丟棄，若分類錯誤，不符合規定時，回收車則將垃圾留置回收區，民眾需自行確認自家垃圾是否順利被收走。這種方式能讓民眾對自己的行為負責，是非常好的生活管理。



(二)日本禮儀：

印象中的日本，是一個非常重禮儀，環境整潔的國家。我們在這邊，每天也會利用簡單的日文自我介紹、早午晚的問候、或是「請多多指教」、「今天辛苦了」等等的日文會話，與公司或機構中的工作人員以及長者做交流，不分早晚的問候語、敬語的使用，以及微笑，鞠躬是相當基本的禮儀，親身的體驗日式生活後，也深深被這樣的文化所感染。

進入機構實習，面對的是更注重禮儀的年長者，需特別注意細微的禮節，在實習中，照顧工作人員指導我們餐飲的準備，像是端茶與送餐，都必須使用托盤，端送給使用者。茶杯的部分，必須擺放在使用者的右手邊或慣用側。餐食在托盤上的擺放，若石器有紋路花樣，方向需朝向用餐者，且主食與筷子擺放位置需靠近用餐者，湯類或點心則擺在一側。這些都是長者相當注重的禮儀之一。



日本禮儀學問大，不僅能禮貌的對待和重視使用者，著重其用餐時的美觀與便利，也維持出良好的文化形象，一舉多得。

環境的整潔在日本，無論職業類型與職級，每天進入職場，每位同仁都必須做環境的清潔與維護，從彎腰到趴在地板上擦地，或是頂著豔陽到停車場撿取週邊環境的垃圾等，這些都是日本人從小養成的生活習慣。也是建構國外民眾對日本衛生環境的印象。在這趟實習中，也親身體驗到環境的維護與看見日本環境的一塵不染，這點是讓我相當佩服的。

(三)文化的體驗

這趟實習中，除了白天規律地在機構實習學習外，夜間與假日也不定期地參與和體驗了當地的文化，像是「飲食文化的體驗」與「傳統祭典的參與」等，都充實了我們這趟實習記憶。

在四十四天的實習中，我們品嚐各式在地美食，除了有陸籍學姊為我們準備的美味料理外，也品嚐在當地有名氣的蕎麥麵，以及到日本不能錯過的拉麵、烏龍麵、迴轉壽司、章魚燒等，體驗在地口味與餐食文化，可口美味的記憶令人回國後還難以忘懷。



圖：長野縣草笛蕎麥麵

節慶的體驗，參與了當地社區廟宇的祈園祭典，從熱鬧的祭典感受到當地民眾對傳統文化的重視與積極活躍的參與。(圖：祇園祭盛況)



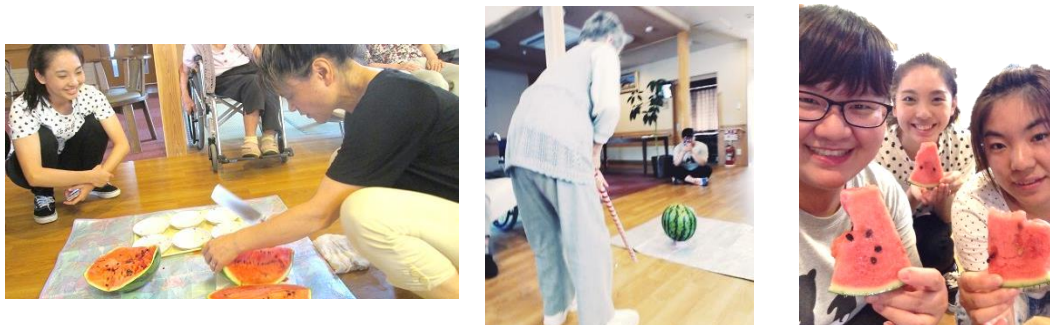
圖：日本文化體驗—祇園祭，與班導師（左）合影。

在這趟實習中，參與多次的機構夏日祭活動，同時投入協助後置作業的工作，從中體驗日本傳統文化的趣味，如「流水麵」、「切西瓜」、「歌舞表演」等等，不僅看見精彩的傳統歌舞表演，實習中也從長輩身上學到傳統舞蹈等，在日本文化中學習與體驗到許多人文特色，也從中看見日本人在舉辦活動上的人員配與分工上的團隊精神，機構與傳統習俗的連結等等，這些都是用金錢沒辦法買到的文化體驗與價值。

(右圖：機構一櫻，夏日祭)



圖：佐久穗愛之鄉養護機構夏日祭，(右圖)與傳統歌舞表演演出者合影，社長夫人(白色和服)。



圖：平賀團體家屋，夏日祭「切西瓜」活動。和長者一起體驗切西瓜的樂趣。
(右圖)與帶隊的閻瑞芳學姊合影。

(四)景點造訪-神聖的殿堂

假日我們也走了一趟輕井澤，造訪日本夏日的避暑之地，感受現代與自然環境的融合。我們除了到擁有各大國際品牌的大型Outlet購物城逛街外，也拜訪了座落於森林中，與自然環境融為一體，以自然素材，石頭、光線、綠野，樹木所建夠而成的「石之教堂」，並拜訪了歷史悠久的「高原教堂」



(右圖)，在神聖的殿堂中，平常活潑好動的我們，頓時寂靜、穩定許多，大家坐在教堂中，安靜的感受空間的花香，各自沈靜在其中，我也向耶穌禱告，過程中彷彿能聽見自己的心跳，心中也得到了很大的平靜，感覺相當踏實。



來到日本，不妨會拜訪神社與著名寺廟，這趟實習中，我們相當幸運，深受公司部長的照顧，有幸前往在地長野市的文化遺產-「善光寺」，拜訪了近兩千年的國寶級文化遺產，也看見香火鼎盛，來自國內、外龐大的朝聖人潮。

在這除了看見文化遺產本身結構保存外，周邊環境與商業的注入，也不同於台灣廟宇周邊的複雜和人為造成的髒亂，在這，千年廟宇與周圍規劃，維持的相當完善與整潔，令人印象深刻與佩服。



來到日本的寺廟，我們不禁替自己與親友祈求幾枚御守，我也為我的家人與親友，祈求了御守，希望能夠為自己與身邊重要的人，帶來各方面的守護與平安、順心。(左圖：與小林部長及學姊合影)

(五)浴衣體驗

本次實習因逢日本夏日祭典期間，我們有幸能夠體驗日本浴衣。這次的浴衣，是由在「聖」入住型老人公寓中認識的備餐阿姨所提供、贈送，我們所著上的浴衣都是阿姨過去親手製作給兒女的，這次有幸認識我們，將此送給我們當紀念品，能夠受到阿姨的愛待，真的非常感動。



(六)留下的紀念

在日本實習的過程中，我們帶入了許多活動，特別是實體的互動，像是折氣球和摺紙，都能為長者們留下深刻的紀念，更創造了我們與日本之間的回憶。



像是這些可愛的造型氣球，對於長者來說，是相當具色彩刺激的，長者也相當喜愛，還視為自己一生珍貴的紀念，這讓我們相當感動！

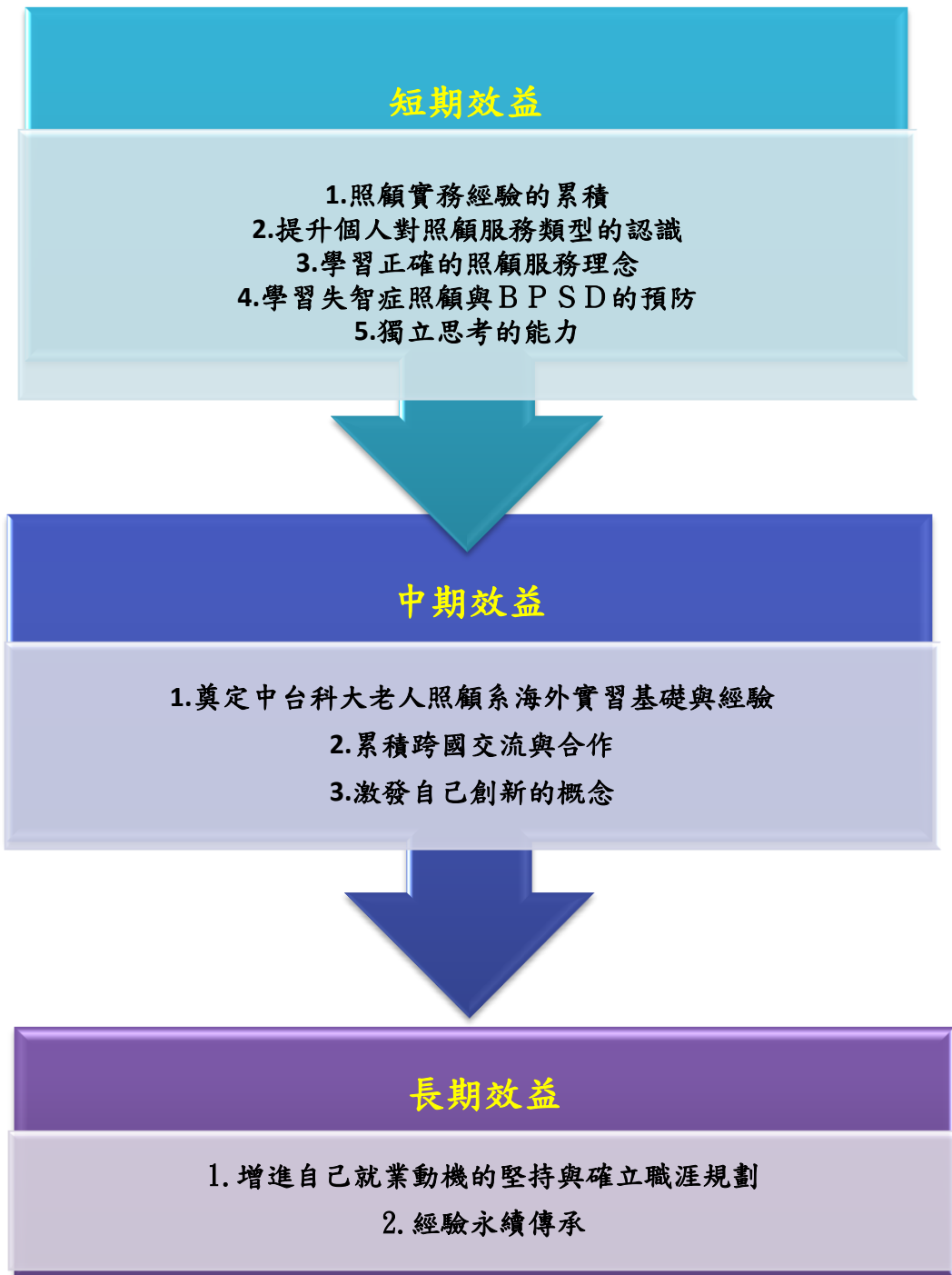


此外，在日本的實習單位與長者之間的互動畫面，也被單位的工作人員拍攝記錄下來，發佈於機構的官方網頁中，能在日本的網頁上看見自己的學習狀況，也是相當值得紀念的交流經驗。(網頁畫面，截取至—古里の風)

(註：以上圖示為日本「古里」入住型老人公寓之網頁上所公布的台灣實習生參與照顧的畫面，學生陪伴長者進行個人和團體的生活復健與自立支援。)



五、國外實習之具體效益



短期效益——充分的從日本海外實習中學習與觀察日本照顧現場的優勢與劣勢，透過實際執行照顧服務與參與照顧會議之過程，累積自己的實務經驗。並跨出在台灣對照顧領域的認識，了解國外更多類型的長照服務選擇與照顧模式，有效提升自己在銀髮照顧領域之相關認識與運用。實際學習日本良好的照顧理念與技術，重新思考台灣與日本技術和學理上的不同，比較出適合個案的照顧方式，並且將好的理念內化至心中，以提升照顧現場的服務品質與人權尊重等。

此外，對於失智症照顧的對應有更進一步的認識，學習「換為思考」，並且以一個身為專業照顧者的角度去正視症狀的存在，以同理、瞭解和評估問題背後的因素，避免以錯誤的方式對應，造成 BPSD（精神行為問題/障礙）的發生。

學習客觀和獨立思考，從台、日之間去探索雙方照顧服務品質層面之優勢與劣，提供自己思索如何改善並學會表達自己的看法，以提升照顧現場的服務品質，讓相互的學習中有更進一步的成長。

中期效益——有效奠定此次日本實習單位FB指導海外實習生之基礎，更奠定中台科技大學老人照顧系首次媒合學生赴日本海外實習的基礎，是相當難得的經驗。從異國中學習過程中親自體驗到不同的文化背景與生活型態，能有效的激發腦力，提升自己在照顧中的自我要求與休閒娛樂等活動帶領與健康促進上的服務創新的概念。

長期效益——增強自己對於照顧領域的夢想與踏實感，能夠更明確、更堅持自己所要的理想和想進步的地方，同時，更加明確的確立自己未來的就業方向與職涯的規劃。

建立了新的人生使命，也就是回國後能不間斷的分享與傳授在日本所學的好經驗和好理念，希望讓在台灣的學弟妹，以及在照顧領域的朋友，能夠學到日本的經驗，學習以更人性化、更安全，「以人為本」的照顧觀念來提供照顧服務，增強台灣的照顧品質和人力水平，讓好的東西永續傳承。

六、感想與建議：

在這一個半月的實習過程中，每天有將近八個鐘頭的實務學習與交流，忙碌且充實的學習，讓我充分的學習日本專業的照顧。同時為了自己的理想，努力地在感受和領悟日本與台灣照顧上的不同。

從海外實習的過程中，我體驗著日本的文化、教育與生活規範，也從這段長約一個半月的實習中，清楚看見自己的不足，與台灣缺乏的地方。



首先，自己的不足之處是：外語能力，因為這在溝通與互動上是相當重要的，而且自己一直抱持著未來想持續前往日本照顧現場觀摩與交流的動機，故語言能力的加強，更是相當重要的學習目標之一。

此外，在照顧技術的操作，與病理或心理學、老人學等學理上的認知，以及對於台灣照顧服務所提供的類型與區別，是沒有接觸和了解的。關於這些的缺乏，在日本實習過程中，不能立即從中相互呼應，而喪失了台日雙向的思考、學習機會，這點讓我覺得很可惜。

在語言上和學理基礎與實務上的認識和學習，都是需要積極加強學習和請教的，透過增加自己研讀文獻和相關書籍的習慣，以及多接觸不同領域的照顧類型，是提升自己的專業知能與持續自我成長的目標。

另外，台灣缺乏之處是：(1)個案的照顧是否有一套完整的照顧服務規劃與流程、例如：在日本，我看到介護保險中所提供之長照服務的完整規劃，以及機構類型的分門別類，能依照個案的失能程度界定其介護程度，並依照個別背景，如經濟、身體狀況、生活背景等，提供不同類型的照顧服務和機構類型等資源。服務有一套完整的規劃與流程，**並為個案規劃短、中、長期的照顧服務計畫表等，以一套個別化的照顧計畫在執行照顧服務。**(2)機構的安全設置與無障礙空間規劃，以及(3)照顧空間的家庭式氣氛營造和(4)個案輔具的個別化選擇，是否能以個案需求、安全和舒適等多層面去考量。(5)照顧技術的操作，台灣在小細節的照顧與安全把關上，跟日本相較下，明顯不足，例如，更換尿布時，尿布穿脫的調整是否屬於舒適且不側漏的。以及床單的鋪設與棉被的擺放是否整齊，能夠讓個案更舒適，且防止壓瘡產生等。

期許未來台灣能在照顧計畫上有更周詳的個別化照顧規劃，提供人性化的需求服務。另外，希望自己能透過經驗傳承，找機會實際分享和操作日本好的照顧力念與技術，給學弟妹或照顧領域的朋友認識日本的照顧技術，減輕台灣長照界人力與服務水平較弱之處。

在這次實習中，深深讓我對照顧服務項目有更深的了解，無論是照顧技術上的增進和預防失能程度惡化之觀念養成，都再度讓我跨出固有的觀念，跨出原本狹隘的視野框架，讓我看得更遠，看得更明瞭，讓我有新的使命產生，讓我想繼續成長和傳承。希望身為傳遞者，將好的概念推廣出去，讓更多人知道，讓更多人了解和投入，讓跟生活息息相關的照顧技能，成為生活的一部分，達到生活照顧，生活照顧的概念。

另外，在這次的實習中，也看見無論在多麼先進的國家中，仍會發生照顧疏忽和人力水平不均的問題，在照顧品質水準的落差上，也讓我看見無論國籍，人力管理與服務品質所一直存在的問題，從中反思將來可能同樣在台灣發生時，我們能以什麼更適用的方法來因應，做預防、改善和反省，這也是我往後要繼續思索的地方。

這趟日本海外實習，說長不長，說短也並不短，時間過得特別快，很快地進入尾聲，領取實習證書了！



這段時間時常在想，若沒有這次的海外實習計畫案與教育部提供的補助機會，或許我還沒能夠認識這麼多個別化、在地化的照顧服務體系和服務類型，更無法了解其行政上的管理與政策上的觀念，無法幸運地參與機構接送服務、個別化生活復健、以及居家照顧等服務項目。也是生平第一次長期隻身在外，跟同學一起生活，不僅要學習獨立自主、自我管理、人際溝通、分工合作、生活起居(例如：烹飪)等，過程中會有很多喜怒哀樂，這些成長與磨合，就像是課題，因為困境中的挑戰就是生命中的機會一樣，所以我在這趟海外實習中，也得到了相當充實、寶貴的人生經驗。

這是一趟珍貴的海外實習機會，非常感謝教育部的補助，幫助我完成生涯中重要的學習與夢想，感謝學院與系上鼓勵我們前往海外學習，讓我們有機會學習國外的照顧理念與技能，以及感謝家人與合作的機構，願意支持與協助我前往日本實習。也非常感謝這趟海外實習日本單位的照顧，還有所有遇到的人、每一位長者，和一路相伴的老師、學長、姐，和同組的夥伴，對我的照顧和指教，





因為有你們，學習過程有了更深的踏實感，人生經歷也更加的豐富。因為有你們，我也學會珍惜與感激。在日本能夠遇到一群友善、如家人般的前輩和朋友，認識你們，真的很開心！

～這段時光，因為有你們，我擁有了最美好的時光～



圖：（左至右）日本照顧技術指導老師－菊地先生。歡迎會聚餐，與公司常務長、指導老師合影。歡送會聚會，與公司小林部長、宮澤部長、指導老師以及學長姐合影。



圖：（左至右）與柴田部長、嚴澤部長、佐久平愛之鄉老人公寓院長、篠原部長合影。



圖：（左）與古里老人公寓，同年齡的照顧工作者合影。

（中）與四川料理，中國籍老闆娘合影。

（右）回國後，前海外事業部周經理來接機，以周先生合影。

～ END ～