

105學年度教育部學海築夢 實習心得



薦送學校



中臺科技大學

基本資料

系所：老人照顧系
年級：四
中文姓名：林思旻
指導老師：徐明仿

研習期間

105年7月8日
至
105年9月7日

基本資料

- 獲補助年度：105
- 薦送學校：中臺科技大學
- 系所：老人照顧系
- 年級：四年級
- 中文姓名：林思旻
- 指導老師：徐明仿 老師
- 研習期間：105 年 7 月 8 日至 105 年 9 月 7 日
- 短片時間及標題：學海築夢日本學習- 5 分 01 秒

實習單位

- 實習國別（城市）：日本長野縣佐久市
- 實習機構：日本エフビー介護サービス株式会社

國外實習考評成績或評語

林思旻同學在為期兩個月的實習過程中，一直保有著工作熱忱、積極主動，始終如一。思想上進，待人誠懇，處事穩重，有充分的自信心，思維較敏捷，肯鑽研。實習工作中注意兩人小組的團隊合作，彼此默契配合。

在實習中，刻苦鑽研、努力認真、不斷求索，因此整體表現突出；在生活中團結同學、尊重長輩、對任何事情都充滿熱情。在每天的實習中。能以明確的實習目標進入服務現場，學習動力強，效率高。積極提問，積極與現場護理人員及照服人員溝通交流，比較日本和台灣長照界的不同之處，且能將所學知識靈活運用到實務中。

在語言學習方面，積極學習日語，同時很有語言天賦。在日語課堂上積極主動紀錄學習、練習發音、在機構實習過程中，對照服人員教授的日常用語和服務用語主動紀錄筆記、現學現用，從而與長輩更加親近。在日語不通的情況下，無畏懼主動與長輩面對面的溝通交流。日語不通可以用手語，即使手語無法交流也會保持微笑，與長輩手牽手貼身陪伴。同時在每一次帶活動的過程中，都會積極主動地將臺灣的復健活動和臺灣特有的娛樂活動帶給日本長輩，在結束後反思並改進互動方式。

很感謝思旻同學的熱情付出，機構長輩和工作同仁都感受到思旻同學的熱情，未來期許思旻同學能在再接再厲，多提問，多思考，多練習。

建議事項：

1. 希望能更加注重周圍同事的行動，避免影響他人的工作。例如：照服人員交接班時，雖然本機構倡導隨時提問，但希望能優先考慮交接班的重要性，確認照服人員不會因為中文的溝通而影響工作的交接。
2. 希望回到臺灣後，能夠將日本所學的服務理念和專業知識靈活運用到服務現場，更多傾聽長輩的心聲，了解長輩的需求，成為長輩堅實有力的後盾。

目錄

壹、緣起.....	5
一、實習動機	5
二、行前準備	5
三、目標設定	6
貳、實習單位介紹.....	7
一、FB 照顧服務集團	7
二、實習單位簡介	9
參、實習心得.....	12
一、「自立支援」照顧理念	12
二、增稠劑	12
三、禁用約束帶	13
四、個別化照顧	14
五、藥物風險管理	15
六、失智症照顧	15
七、接駁車	16
八、個人浴以及機器浴	17
肆、參訪單位簡介.....	18
伍、輔具公租借公司介紹.....	19
陸、生活體驗.....	20
一、宿舍生活	21
二、文化體驗	22
三、景點造訪	24
柒、具體效益.....	26
一、短程：自我專業知能的提昇	26
二、中程：於系上傳承經驗	26
三、長程：於長照界分享經驗	26
捌、感想建議.....	27

壹、緣起

一、實習動機

現今台灣社會觀感常認為照顧老人是社會地位較低的工作，但實際上長照領域是需要高知識與高專業配合的領域。政府的報告與新聞報導皆指出長照在未來十分具有發展性。舉例來說，去年聽學姊分享學海築夢實習內容，當時介紹黏稠劑以及「自立支援」照顧理念等項目，讓我聯想到我的外婆有吞嚥上的困難，因此不愛喝水，加上下肢肌力虛弱且容易水腫等等問題，我對於教育部學海築夢日本長照機構實習十分憧憬。不僅是因為能夠將系上所學的內容應用在至親的家人身上，也能將先進的照顧知識與技術帶回台灣。為台灣長照產業注入新血，讓更多長者的晚年生活能夠更有品質。

海外實習需克服的項目非常多，首先是態度的檢視，再是自我能力的要求，最後則是實際面的經費開銷。在單純的校園生活中對於抗壓性、觀察力、提問的要求並不高，這也是我所擔心的部分，但實際「做」才有機會，且投入越多，收穫越多，我想藉由這次機會學習日本在實務方面的照顧技巧與理念，也能夠真實且具體的了解自己目前缺乏的能力，進而能夠利用現階段的求學生涯，努力成長學習。

二、行前準備

日常生活的準備包含兌換日幣、申請護照、申辦網路、訂購機票、保險、準備伴手禮、準備日常生活用品與常備藥，除此之外前往日本實習，首先必須提升自我的語言能力，因此特地前往補習班，增進日語能力，增加在日常生活中和長輩的互動機會，也特別準備幾項屬於台灣特色的活動進行交流，分別為介紹台灣景點、製作彩色咕咕雞、十巧手、杯子投擊手等等活動，期待與日本機構進行精采的活動交流。



圖(一)介紹台灣景點



圖(二) 彩色咕咕雞



圖(三) 杯子投擊手

三、目標設定

(一)**日本照顧技術與知識的學習**：照顧過程中若是姿勢不正確，除了增加長輩跌倒的風險，也可能造成照顧人員的職業傷害。對於照顧人員而言，身體與心理的壓力相當大，並可能導致人力流動率高，我的外婆體型較為龐大，家人在照顧過程中相當吃力，一方面我希望能將日本的照顧技術與知識帶回台灣與家人分享，減輕家人的照顧負擔，另一方面也將這些專業照顧知能傳達給學弟妹以及國內第一線照顧人員，增加工作效率並且降低照顧壓力，包含學習協助用餐、沐浴、口腔清潔、位移等等身體照顧知能項目。

(二)**照顧理念**：日本有許多具同理心的照顧方式，比如在台灣身體方面的約束是合情合理的行為，但是在日本卻屬違法行徑。在國內，為保護長輩不從輪椅上滑落，或是避免長輩拉扯鼻胃管，因此使用約束帶限制長輩身體的自由活動度。雖然這是為長輩的安全考量而採取的措施，但日本卻使用不同的照顧方式避免約束長輩，這是我想學習的項目。

(三)**硬體設施設備**：許多先進特殊的輔具或是硬體設施設備在國內長照界少見，但在日本長照界卻是普遍性使用。因此希望能藉由此次的日本長照機構實習，將硬體設施設備使用理念帶回台灣，以期提升台灣照顧服務的效率與服務品質。

貳、實習單位介紹

一、FB 照顧服務集團

FB 公司希望即使長輩入住長照的機構，於長照機構裡提供家庭式的氛圍，朝向提供良好的服務品質。同時，FB 公司也強調生活的延續性，最終目的是讓長者的晚年生活能更加安心且舒適，並且以產業一條龍的經營模式為主，經營項目包含輔具租借、輔具買賣、住宅裝修、中央廚房、藥局、農園、交通接送、銀髮公寓、團體家屋、居家照顧、居家護理、日間照顧、短期入住、小規模多機能等等，且多為複合型據點，使長輩能獲得更加多元的服務。

(一)照顧理念

1. 尊嚴和自立支援

“愛，反而不出手”，過多的服務反而會使長者失去許多日常生活功能，也會使長輩認為自己是不被需要的，甚至產生老年憂鬱。反觀台灣的照顧服務，許多機構因人力不足以及時間壓力，壓縮長者對於日常生活的自主權。FB 公司努力朝向讓長者快樂過老年生活之外，如何提升長者體認生活中的價值和意義，以及完成日常生活中的任務，皆是 FB 公司相當重視的照顧理念。

2. 四大照顧準則

(1)個別化照顧：透過蒐集長者資料，了解其本身真正的需求，並以此作為依據，為每位長者提供不同的照顧。

(2)失智症照顧：照顧人員需同理失智長輩的心情，並努力緩和長者的不安，而失智症長輩對於笑容的判斷力不會因記憶力的衰退而下降，因此照顧長輩時“笑容”能縮短彼此距離。

(3)臨終照顧：在日本有 80%的長輩在醫院過世，造成醫院的病床數不足，以及過多的無效醫療，造成醫療財政的壓力。近幾年在安養中心過世的人數開始上升，這是一個新趨勢，而長照機構也必須挑戰更多的創新服務，使長者能以更有尊嚴的方式安詳離世。

(4)社區照顧：長者重視落葉歸根的觀念，且老年人隨著年紀的上昇，環境適應能力會隨之下降，恐會造成長輩的病情惡化，社區照顧能延緩長者進入安養中心或護理之家的時間，並維持與提升長者的生活品質，因此在長者熟悉的環境中進行社區照顧是十分重要的事。

（二）照顧技術基本原理

運用身體平衡加上人體力學原理，降低照顧人員進行照顧時的身體負擔。

主要原則為

- (1) 擴大支撐基底面積：支撐面為兩腳之間的距離，雙腿朝左右或前後方向張開，以此擴大支撐身體的基底面積，提高照顧動作安全性。
- (2) 降低重心：通過降低身體重心，活用下肢肌肉，減少身體重力線的偏移，提高姿勢的穩定性。
- (3) 重心水平位移：比起上下移動，水平移動能使照顧動作免受重力影響，有助於減輕身體負擔。
- (4) 貼近重心：照顧時貼近長者，能使各自重心歸為一點，提高照顧動作的安定性。
- (5) 槓桿原理的運用：進行移位照顧時，以照顧人員的手肘和膝蓋為支點，活用槓桿原理能夠輕鬆有效地完成動作。
- (6) 縮小照顧對象面積：引導長者將雙手交叉在胸前、雙腿膝蓋立起，從而減少長者與床的接觸面積，以此減少摩擦阻力，減輕移動體位時的照顧負擔。
- (7) 活用大肌肉群：比起借助手或是手腕的肌肉力量，利用臂部肌肉、腹肌、背肌、大腿肌肉等身體主要的大肌肉群，有助於照顧人員發揮更大的力量。
- (8) 腳尖朝向動作方向：腳尖朝向動作方向，可以預防照顧過程中過度扭曲身體，以此提高身體姿勢的穩定性。保持腰與肩的平行，也能有效地預防職業傷害。



圖(四) 講解照顧技術基本原理



圖(五) 實際操作技術

(三) 認識 FB 集團感想

實習第一周以學理課程與照顧技術練習為主。上課內容讓我獲益良多，無論是照顧理念或是照顧技術都讓我嘆為觀止，許多照顧方面的細節也相當重視，為避免長輩褥瘡，床單鋪法有特別的手法，能將床單的皺褶完全鋪平也能兼具美觀，從微小的地方可以看到日式照顧技術的用心。

日式人事管理與培訓制度，對於長輩可能遇到的狀況進行解釋並保留為文書檔，建立完善的 SOP，除此之外也將照顧理念完整傳達至第一線的照顧人員。

實習第一周，深刻了解照顧技術、自立支援以及個別化照顧後，讓我相當期待接下來的實習，期許自己能在未來能學以致用。



圖(六) 床單三角摺法



圖(七)照顧理念說明

二、實習單位簡介

佐久平愛之鄉養護中心/日間照顧中心 1. 周圍環境清幽，內部硬體設備齊全 2. 服務項目包含：日間照顧中心、養護中心、機構喘息、居家服務、中央廚房 3. 長者失能程度為 4-5 級 4. 日間照顧中心至多服務 30 人 養護中心至多服務 100 人 機構喘息至多服務 20 人	
平賀愛之鄉-團體家屋 1. 失智症專區 2. 強調營造家的氛圍，共兩單元 3. 至多服務 18 名長者	

老健護理之家附設日間照顧中心/失智症專區/附設機構喘息/護理之家	
1. 服務項目包含：日間照顧中心、護理之家、機構喘息、居家服務、中央廚房、失智症專區 2. 2樓附設失智專區失能程度為3到4級	
秋櫻 銀髮公寓	
1. 銀髮公寓住宅型 2. 秋櫻銀髮公寓分為兩個單元，一共十六位個案入住 3. 秋櫻銀髮公寓以生活照顧為主 4. 失能程度為3.4級。	
礎 銀髮公寓/小規模多機能	
1. 銀髮公寓住宅型 2. 小規模多機能提供的服務：短期入住、日間照顧、居家照顧 3. 至多服務29人，失能程度為1.2級 4. 服務範圍為佐久市 5. 不限照顧程度，24小時提供服務	
聖銀髮公寓/日間照顧中心	
1. 銀髮公寓住宅型 2. 共有14位照顧人員，2位護理師，兩層樓共30位長輩入住 3. 失能程度平均為2.5級。 4. 日間照顧中心至多服務16位長者 5. 提倡服務至上。	

中込小規模多機能及銀髮公寓 1. 一樓以小規模多機能為主要服務，服務項目：日間照顧、喘息服務、交通接送、居家照顧、居家護理 2. 失能程度大約為 1-2 級。 3. 二樓為銀髮公寓 4. 失能程度大約為 3 級，目前所有長輩皆使用一樓日照服務，方便進行沐浴。	
古里銀髮公寓/日間照顧中心 1. 1 樓為日間照顧中心、中央廚房 2. 2 至 4 樓為特定型銀髮公寓。 3. 日照中心每日最多提供服務人數為 18 位 4. 平均個案失能程度為 3.3 級。 5. 樓型設計：2 樓為失能程度較重的區域，將 3 樓設定為失智症專區，4 樓為長輩較能自立的樓層。 6. 獲得 2014 年長野縣第一名優質機構。	

參、實習心得

一、「自立支援」照顧理念

台灣第一線照顧人員常因工作效率與社會觀感等因素，替長者完成許多日常生活的瑣事，但每位長輩都應有追求自主的權利，雖然隨著年紀增長、體力下降，導致長輩力不從心，但只要給予適當協助與時間，便能使長者完成日常任務。FB集團所推動的「自立支援」照顧理念，十分確實的傳達給第一線的照顧人員，讓長輩可以從中獲得生活的意義與價值。比如一同疊報紙、挑蔬菜、摺衣服、擦碗盤、鋪床等等。

「自立支援」照顧理念與輔具的配合也有相當大的關聯，根據不同長者狀況，使用的輔具也都會有所不同。比如個案A進食速度十分快速，因此給予較小的湯匙，且個案A為半癱，因此另外給予一邊高一邊低的餐盤，讓個案A可以自行進食，充分發揮自立支援的概念。個案B的房間則經過特別的安排，房間裡安裝由天花板延伸至地板的握把，也有移動式便盆放置在房間，所有動線皆有扶手，基本的日常生活皆能自行完成，這些發揮自力支援的設計十分令人敬佩。



圖(八、九)L型床欄，輔助長者能發揮自身力量進行位移

二、增稠劑

許多長者因吞嚥功能退化因此容易造成吸入性肺炎或是噎到，但水分的補充與飲食是必須的，平時除口腔訓練之外，增稠劑是十分重要的存在。



圖(十)增稠劑外包裝

圖(十一)增稠劑使用劑量表

添加增稠劑後必須立即攪拌，避免結塊，若是添加水以外的液體則需多些時間使其產生化學反應，以下為添加 1.0g、1.5g、2.0g 增稠劑後，水的狀態表現。



圖(十二)添加 1.0g 增稠劑



圖(十三)添加 1.5g 增稠劑



圖(十四)添加 2.0g 增稠劑

根據每位長者狀況不同給予不同劑量的增稠劑，使每位長者能安全且足量的攝取水分。為更加了解長者的感受，我們實習生們試喝加黏稠劑的水，雖然沒味道，但是吞進喉嚨的口感不佳。吞嚥困難在照顧上是相當常見的狀況，也是隱性的殺手，在平時的飲食方面能透過選擇不同食物以及製作方式調整黏稠度，以便長者安全用餐。但是水是維持生命基礎不可或缺的必需品，卻也最容易引起吸入性肺炎，加上無法經過物理作用改變水份的狀態，此時增稠劑便是不可或缺的輔具。由於不能正常飲食對長者而言是身心方面的衝擊，除營養方面考量與預防吸入性肺炎之外，增稠劑也能夠提升長者的生活品質。

三、禁用約束帶

在台灣，約束帶是相當普及的醫療用品，但身體約束在日本長照界是違反法律的行為，包含床邊護欄也是一種禁錮長者的方式，因此在日本長照界，身體約束是不被認同的，為保護長者所做的約束行為，反而會導致長者內心障礙與衝擊的原因。

許多個案的狀況是能以其他方式替代約束長者。比如一位長者因患有失智症，會將手一直放進褲子裡，但這會影響到尿布的包覆性，因此日本照顧人員便在褲子裡放進對折的毛巾，讓長輩手伸進去褲子裡時會伸到毛巾裡，而非伸進尿布中，反觀台灣照顧人員可能會為節省時間，而使用約束帶綁住長輩的手。



圖(十五)臺灣四肢約束帶



圖(十六)臺灣輪椅約束帶

國內許多長照機構為預防長者從輪椅上滑落，因此將長者以約束的方式綁在輪椅上，但其實替長者更換適合的輪椅大小或是樣式，便能解決上述問題。照顧長者不應該以照顧人員的方便為出發點，而是應更具同理心的方式，以長者角度發想真正適合長者的服務。

四、個別化照顧

為達到個別化照顧，第一要點為蒐集個案資料。每位長者的生活史與病徵皆有所不同，透過蒐集個案資料並且進行想像，以便了解個案本身的真正需求，資料的蒐集可以透過家屬或是個案本身的提供獲取相關資料，比如：從個案的出生地能知道個案可能喜愛的食物、生活的規律；教育、工作、家庭組成能知道其價值觀，或是人生中的驕傲及經歷；知道個案的疾病史，可以更加感同身受；入住機構的原因也是一大重點…等等，因“了解他們的人生故事才能提供更好的服務”。

資訊共享能讓所有照顧人員了解長者的需求以及照顧方式，除此之外日本長照機構實習單位，平均每半年會針對每位長者進行一次照顧者會議，聚集護理師、照顧人員、營養師、照專、物理治療…等等專業人員一同開會，並擬定照顧計畫表，使照顧服務能夠依據長者情況而適時調整。

為達到訊息共享，「個別化服務紀錄表」也是相當重要的環節，當中詳細記載個案的緊急聯絡資料，包含疾病史，長輩若是發生狀況能以最快的速度進行處理，除記錄排泄或用餐量等生理變化，也記錄長者的的心情與狀態，相當詳實的記錄每位長者的變化，並做到資訊共享，不僅能降低糾紛，也增加效率，進行照顧服務時能有更好的服務品質。

實習過程中遇見一位奶奶相當自立，但卻穿拉拉褲，這讓我相當困惑，深入了解之後才知道奶奶有失智症，會無意識排尿，因此必須穿拉拉褲，每位長輩失能程度皆不是表面可以預測的，照顧人員必須清楚知道每位長輩的狀況，給予不

同的個別化照顧方式，每位照顧人員的照顧方式也必須相同，因此資訊共享與團隊合作的相互配合是相當重要的事情。



五、藥物風險管理

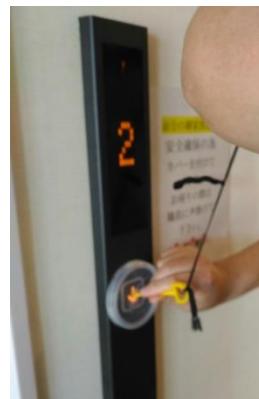
為避免給錯藥物，藥物為護理師準備，而放置藥物、確認藥物的照顧人員皆須要簽名，給予藥物前需用紅筆進行確認，用藥結束後進行藥袋收集，並請主任進行最後確認，相當嚴實的管理方式，也因此給錯藥的風險能大大降低，責任劃分也相當清楚。

六、失智症照顧

失智症長者的照顧方式隨個案不同而有所變化，也因此照顧上兼具難度，為確保失智症長者的安全，日本長照機構實習單位特地將自動門上的按鈕作為障眼法，與失智症長者鬥智鬥勇，而真正的開關則設置在高處；加工上下電梯開關，為預防失智症長者自行搭乘電梯而發生危險。



圖(十七)自動門開關



圖(十八)電梯開關



圖(十九)廁所標誌



圖(二十)引導膠帶

失智症長者常出現認知障礙，因此在每間廁所都會貼著大大的「トイレ」的用語標示；地板上貼著許多的膠帶，具有復健的功效，也能引導失智症長輩如廁。門口也有設置鈴聲，若是有失智症長輩進出門口，照顧人員便會第一時間知道。

實習期間有位失智症爺爺時常想外出，因此機構的落地窗皆不開啟，玻璃上張貼著“此為緊急出口處，若隨意開啟警報器會運作”，爺爺便不會開窗跑出室外。一位失智的奶奶房間特別的空曠，原因是奶奶會將房間內的所有物品亂丟，或是藏東西，導致房間髒亂不好清理，因此特意將奶奶的私人物品交由機構保管。失智症長者容易有瞬間情緒的變化，在照顧技巧方面不僅是單純的身體照顧，陪伴與狀況的處遇也十分重要。

七、接駁車

接送長輩來機構以及送長輩回家是每天日間照顧中心的開始與結束。每台接駁車都會有兩位照顧人員隨行跟車，以防駕駛突然發生緊急狀況，或是長輩的體型過重以至於無法一個人完成接送服務。

使用輪椅的長輩在操作接駁車的升降台時，會先將輪椅煞車固定住，再繫上安全帶做第二層保護。升降過程中，接送人員會站在長輩旁邊給予安全感，之後才將長輩推進接駁車內，再利用車內專用固定器將輪椅固定在車內，三階段的保護措施才算完成。

「老健護理之家」附設日間照顧中心的所長讓我們體驗坐輪椅的長輩固定在接駁車上的感受，這對我來說十分新奇。所長開車十分安穩，而我們也體驗若是駕駛員不用心開車，煞車控制或是轉彎力道掌握不當的感受是如何的不舒服，以及下坡時車身向下傾斜，導致長輩身體前傾的狀況。讓我發現安全帶的重要，上述的三項安全環節缺一不可，每一項安全措施都有其意義與功能存在。也清楚駕駛者的重要性，若是開車時不注意，便會讓長輩十分不舒服，進行每一項動作之前都必須向長輩說明，使長輩安心。



圖(二十一)體驗搭乘接駁車

八、個人浴以及機器浴

根據長者身體狀況給予不同的沐浴方式，日本人因生活文化因素相當喜愛泡湯，因此即便是失能程度嚴重的長者，機構也盡量準備機器浴提供泡澡服務。

一般長者自立程度較高，只需照顧人員在旁協助沐浴，而浴室內的扶手相當多，讓長者能充分發揮「自立支援」的照顧知能，沐浴用品皆為長者自備，個別化照顧使長輩減輕機構感。



圖(二十二)健康、亞健康長者個人浴

浴缸前方扶手使長者能夠安全且安心的泡湯。移位至沐浴機後，將安全帶綁至長者身上，以免長者滑落跌倒，浴室為跌倒率最高的場所，長者若有抓握或是站立動作時，皆應先用水將泡沫沖除，以免摩擦力不足導致長者受傷。



圖(二十三) 坐式沐浴機

全攤長者無法坐立，則使用躺式沐浴機，而進行沐浴時的每一項步驟皆應告知長者，使長者能安心且舒服的沐浴。



圖(二十四) 水療躺式沐浴機

肆、參訪單位簡介

櫻花	- 銀髮公寓、日間照顧中心、小規模多機能 - 長野縣小諸市八満68-1
小諸	- 銀髮公寓、日間照顧中心 - 長野縣小諸市御幸町一丁目10番8號
柳原	- 銀髮公寓、日間照顧中心 - 長野縣長野市大字小島785番地
柳原2	- 銀髮公寓、日間照顧中心 - 長野縣長野市大字柳原2223-1
佐久穂	- 養護中心、團體家屋 - 長野縣南佐久郡佐久穂町高野町303番地1



圖(二十五)櫻花銀髮公寓

實習期間，我們參訪許多不同性質的長照相關機構，許多硬體設施設備或是照顧理念大致相同，雖然每間機構依據領導者、照顧人員以及長輩的不同而有所差異，但也能從中觀察到各個不同性質長照機構的優缺並進行比較。有些長照機構要求服務品質，有些長照機構提倡家的溫馨感，或是有些長照機構長輩的選擇權較少，相對較不自由，不同的經營方式所營造出的氛圍便截然不同。



圖(二十六)小諸銀髮公寓



圖(二十七)柳原銀髮公寓、日間照顧中心



圖(二十八)柳原2銀髮公寓、日間照顧中

最讓我印象深刻的是「佐久穂團體家屋」，環境相當溫馨，讓人不禁慢下腳步，每間房間內有一面落地窗，窗外一片綠地與農園，為避免失智症長者走失因此在落地窗加裝感應器，讓長輩能擁有良好的環境也能更加安全，雖然佐久穂團體家屋的長輩們失智症程度相當嚴重，但是長輩的臉上充滿笑容，氛圍十分快樂。



圖(二十九)佐久穂團體家屋

伍、輔具公租借公司介紹

輔具對於許多家庭而言是一項經濟負擔，除非急迫性才會進行購買，臺灣許多醫療用品店販賣琳瑯滿目的輔具，但家屬卻不清楚哪種輔具才適合長者使用。日本透過長照保險制度的實施，給付輔具相關服務，而FB公司所經營的輔具租借公司除租借輔具之外，也具有照顧背景的營業員，能推薦適合長者的輔具，另外具有售後服務與提供24小時的到府服務，除可以為長輩量身挑選適合的輔具之外，也替不便外出的長者進行完善的服務。

作業流程：

入庫

回收輔具後，進行
第一次清潔。



圖(三十)清潔室



圖(三十一)清潔輪椅專用

第一次消毒

將輔具進行分類並
消毒。



圖(三十二)消毒工作台



圖(三十二)消毒室

洗淨

以水洗淨髒汙，並
擦拭輔具細部。



圖(三十二)清洗台

二次消毒

使用消毒液將輔具
全體擦拭一遍。



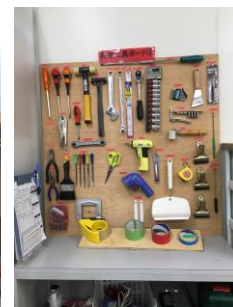
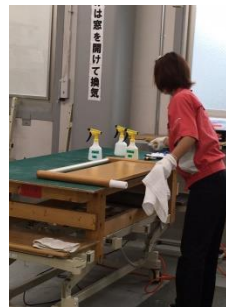
圖(三十三)二次消毒室



圖(三十四)烘乾室

檢查

確認外觀、機能、
損耗程度。



圖(三十五、六)進行輪椅、床欄檢查 圖(三十七)維修工具

維修

將需更換的零件進
行維修。



圖(三十八)維修平台

圖(三十九)零件櫃

包裝

清潔與消毒完成
後，進行包裝。



圖(四十)輔具包裝

保管

包裝完成登記入
庫，等待下次使用。



圖(四十一)分類保存

陸、生活體驗

一、宿舍生活

宿舍是我們在日本實習期間的家，這也是我第一次的宿舍生活體驗。室友彼此生活習慣與相處模式雖然不盡相同，但感情卻相當好，我們深入日本的住宿生活，有許多新奇和特別的體驗。

我印象中的榻榻米都是在電視上出現，而實際進到宿舍，第一次聞著榻榻米的味道與晚上入睡時的感覺很特別。



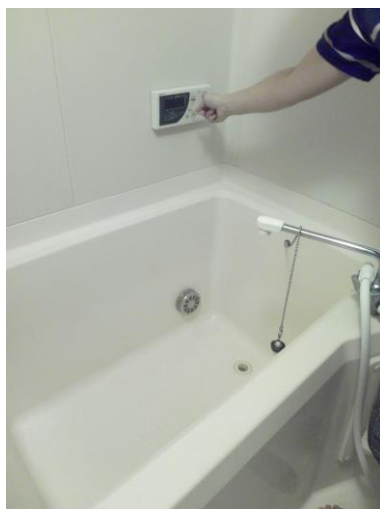
圖(四十二)榻榻米

日本物價相對較高，因此我們大多自己煮晚餐，一起購買食材、烹飪、收拾善後，體驗到媽媽的辛苦，但過程十分快樂。



圖(四十三)宿舍廚房

泡湯文化使每個家庭皆有浴缸，且衛浴設備相當完善，每日實習結束之後都很期待能舒服的泡個熱水澡，消除疲憊與壓力。



圖(四十四)宿舍衛浴設備



圖(四十五)分類垃圾桶

環境整潔的一項重要因素是垃圾分類，日本人相當重視垃圾分類，所有垃圾袋外皆需包一層報紙，避免垃圾的湯汁外漏，且消除臭味，並在市政府指定的垃圾袋外簽下姓名，若是垃圾分類未做好，自家垃圾便會放置在社區垃圾回收場，需要自行領回並重新分類。許多垃圾需要洗淨後拿至超市統一分類回收，依照不同的垃圾有不同的處理方式，因此日本的環境十分整潔，人們也相當自律。

二、文化體驗

(一) 夏日祭

夏日祭是日本全國盛大的祭典，穿著浴衣與木屐一起在街道上逛小吃攤販、看抬神轎表演，這趟旅程我們參加許多夏日祭活動，也成為協助舉辦夏日祭的工作人員，包含機構為讓長者準備的盛大夏日祭，讓長者感受到活動的快樂氛圍，以及佐久市的大型夏日祭，除品嚐當地小吃，也欣賞震撼的表演，讓我耳目一新。



圖(四十六)佐久市夏日祭



圖(四十七)礎夏日祭



圖(四十八)老健護理之家夏日祭



圖(四十九)櫻花夏日祭

(二) 流水麵

夏天除夏日祭之外，最讓人期待的便是流水麵，炎炎夏日胃口不振，能吃到流水麵是夏日裡的一大享受，不只好吃又有趣。

每位長輩的吞嚥能力與手部肌力退化程度不同，在養護中心要進行這項活動相當不容易，但照顧人員卻很願意協助長輩一起完成，看到長輩們圍著竹筒並拿著筷子，等著麵流下來的表情，和夾到麵後的笑容，讓我也跟著不自覺地笑起來，也很謝謝照顧人員邀請我們實習生一同參加，不僅知道傳說中流水麵的味道，也讓我們知道簡單的小活動可以帶給長輩們大大的幸福。



圖(五十)體驗流水麵

（三）打西瓜

打西瓜是日本夏天在海水浴場或沙灘上流行的一種集體遊戲，我們很幸運能參加秋櫻團體家屋的打西瓜活動，所有長者一起參與活動且氣氛十分快樂，長輩的力氣已經不足將西瓜劈開，但是照顧人員十分積極地讓長輩能夠樂在其中。

活動過程中需要蒙眼睛，但若是使用布條讓長輩在看不見的情況下行走相當危險，因此照顧人員特別準備半透明的眼鏡，除增加趣味之外，也提升長者的安全。



圖(五十一)體驗打西瓜



圖(五十二)半透明眼鏡

（四）泡溫泉

第一次泡日本溫泉，首先需要挑戰的是全裸，一開始覺得很害羞，但入內後發現其實溫泉內的日本人並不會特別注視其他人，反而是相當享受泡在熱水中的短暫美好時光，泡溫泉除舒緩壓力與放鬆心靈之外，不同泉池也強調不同功效，具有觀光以及娛樂的功能，也因此日本人相當喜愛泡湯。



圖(五十三)泡湯

需要注意的是泡溫泉之前必須先洗淨全身，才能進入溫泉池，隨身攜帶的毛巾不能泡進水裡，需要放置在溫泉外或是頭上，結束後需再進行一次淋浴，之後才至脫衣室收拾毛巾並更衣，而浴衣的穿法應該為右襟領貼胸口，左襟領再蓋上，若穿反是相當不禮貌的行為。

能夠入境隨俗體驗日本風俗文化，泡湯、打西瓜，甚至參加祭典節慶等最在地的文化，是我們難以忘記的體驗。

三、景點造訪

(一) 清里

清里是個讓人為之瘋狂的美麗小鎮，沿著小海線一路向上，清里的海拔相當高，氣溫也比平地較低，是個避暑勝地，清里車站是 JR 路線中第二高的火車站，走出火車站後的風景相當夢幻，所有建築物都十分可愛，我們也意外發現一個小神社，清幽的小徑通往靜僻的傳統廟宇，這趟旅程使我初至日本略為緊張的心境隨之安定。



圖(五十五)通往神社小徑



圖(五十六)清里火車站



圖(五十四)小神社

(二) 輕井澤王子 Outlet

全日本最大，且風景相當漂亮的輕井澤王子 Outlet，同時也擁有 200 多家店的購物廣場，我們在這裡採買伴手禮帶回台灣與親朋好友分享。

這也是我們來到日本之後第一次自己搭乘小海線的旅行，從佐久出發前往輕井澤需要轉車，因此我們全程緊繃，深怕自己搭錯車，但也欣賞到鐵道旁沿路的美麗風景，雖然是以採買為主要目的，但搭車過程卻比逛街更具吸引力。



圖(五十七) 輕井澤王子 outlet 風景



圖(五十八) 輕井澤火車站

（三）善光寺

長野最著名的廟宇便是善光寺，正殿前有一尊木像，提供給信徒撫摸，若是身上有疾病便可以摸相應的位置，據說能將疾病趕走，我們也入境隨俗帶著恭敬虔誠的心體驗摸神像，接著進入正殿需脫鞋並走上塌塌米，來到神像面前，雖然宗教與台灣差異盛大，但一樣皆有莊嚴與肅穆的氛圍，接著我們前往善光寺的內部，一個全黑的地下通道，據說在通道內摸到把手便會得到幸運，伸手不見五指的狹窄空間，我們抱持著既興奮又害怕的心情摸著我們走過的每一面牆壁，不負我們辛苦尋找，最後都摸到會帶給人們幸運的把手。

善光寺相當大，雖然這天天空不作美，有點毛毛細雨，但抵擋不住我熱血的心情，沿路的景色古色古香，相當有傳統日本建築風味，除本殿之外我們也到處走走，體驗人文風俗，這趟善光寺之旅不虛此行。



圖(五十九) 善光寺本殿

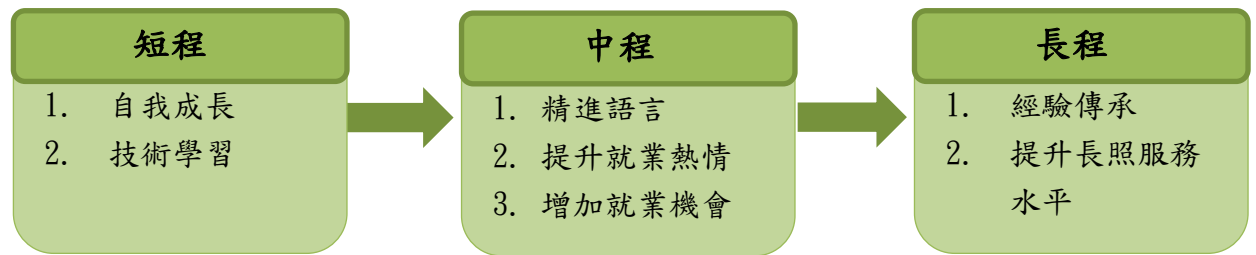


圖(六十)本殿參觀票根



圖(六十一)洗手池

柒、具體效益



一、短程：自我專業知能的提昇

充分了解日本照顧理念之後，發現我先前對於照顧服務的相關知識只是九牛一毛，除吸收新知之外，也了解台灣第一線照顧人員的人力短缺與照顧壓力。專業技術的學習不僅是保護自己也是保護長者，照顧工作的職業傷害是造成人力短缺的原因之一，就業歷程容易因此縮短，除深切了解日本照顧技術與理念之外，也累積實務經驗，更加明白現今長照服務的優缺，達到自我成長的目的。

許多照顧技巧必須經由現場實習體驗才會有所領悟，失智症照顧不單純身體的照顧，許多的處遇必須經由照顧人員的照顧經驗與技術才能解決。經過這次實習也讓我體會到，照顧長者必須了解長者的所有個人經歷與人生故事，許多發病徵狀都與此有極大關聯，使我能更加同理長者，除照顧技術方面的提升也讓我將好的理念內化於心中。

二、中程：於系上傳承經驗

實習過程中因為語言障礙，而無法順利與長者進行溝通，這讓我體認到語言的重要性，語言也是國際觀的重要一環，會講外語不等於有國際觀，可是要有國際觀，卻必須要懂外語，這趟日本實習我學習到的語言除日文之外還有肢體語言，許多時候肢體語言比說話更為重要，無論是人際之間的溝通或是表達情感，皆需要這項技能。

日本兩個月的實習過程，奠定我十分深厚的照顧理念與技術，更加堅定未來的工作志向—投入長照界就業。期許自己能夠學以致用，讓國內長照機構不再是被遺棄的場所，而是另一個溫馨的家。

三、長程：於長照界分享經驗

絕大多數的長者都希望自己能在熟悉的環境中落葉歸根，但家庭照顧是一個長期消耗體力及心力，且充滿壓力的工作，並非所有人皆能擁有國外長照實習經驗。因此自己能發揮的任務之一是，將日本實習期間所見所聞與同學們及學弟妹

分享。也期望未來自己投入長照界時，逐步分享日本照顧模式，使台灣的第一線照顧人員對日本照顧經驗產生興趣，進而想了解、想學習日本的照顧經驗，藉此提升台灣的照顧水平以及服務品質。

捌、感想建議

進入日本長照機構現場實習之前，我認為機構是十分忙碌且步調緊湊的環境，但真正進入實習後才發現完全相反，這與人員配置以及工作分配有相當大的關聯，因此才能注意到每位長者真正的需求，讓長者覺得自己備受重視。

授課過程中，我躺在病床上體驗被照顧的感受，當照顧者從上方往下看著我時，第一個感受是無力。這讓我想起之前在台灣實習時所學習到的照顧方式，台灣的照顧技術講求效率，而日本的照顧工作者不僅完成照顧，且站在長者角度為出發點，**“心才是服務長輩的宗旨”**如何讓長輩舒適靠的不僅是照顧技術，還有同理心。



圖(六十二)體驗長者感受

日本法律規定，進行移位時不能拉長者的褲頭，但是實際操作照顧技術時，以長者安全為第一考量而拉長者的褲子。但，台灣的照顧技術卻將拉褲頭視為理所當然，其實有許多的照顧技術較難帶回台灣，因為輔具的差異使照顧技術無法完全運用。比如沒有L型床欄或是可開式的輪椅，因此長者也較難發揮「自立支援」。但不變的是重心的轉移，將長者的身體靠近自己，讓身體的轉移能發揮到最小限度，或是使長者站立時朝斜前方，才是最符合人體工學的方式，若是抓到這些重點，都能以最小的力氣發揮最大的力量。

有些照顧技術或許我們無法完全運用在台灣現今的照顧方式上，但我們可以利用其他方式協助長輩盡量使用「自立支援」。台灣的床欄為單一且無其他扶手，這時長輩的手沒有其它地方可抓握，因此我們可以利用家中較重的桌子等物品，作為長者起身時能進行協助的物品，每項照顧技術的動作都有原因，除保護長輩之外，保護照顧者也是很重要的。

經過兩個月的日本長照機構實習，發現日本機構照顧人員配置較為密集，一天至少輪四班，相對於此台灣機構大多一天輪兩班，照顧工作壓力不僅大，也造成服務品質未能夠提升，因此大多照顧方式皆以照顧人員為考量，而非以長者作為出發點。台灣目前對於「自立支援」的觀念相當薄弱，加上許多家屬對於使用者付費的觀念相當深厚，認為應該全由照顧人員完成，導致長者身體機能退化快速，甚至缺乏生活目標，而患上老年憂鬱，這是台灣照顧服務需要克服的重要課題。

我們在日本所學習到的不只限於實習內容，也包含抗壓性、處事態度、分工合作等等，也讓我對於照顧服務有更深刻的體悟，獲得許多寶貴的人生經驗，使我重新檢視自身並且反思。這次的學海築夢實習，我學習到相當多，除感謝FB集團之外，也十分感謝長照機構的長輩們以及帶領我們進入現場實習的學長姐們，給予積極的指導與建議，使我們能快速進入實習單位，也讓我們像回到家一般的溫暖，這趟日本實習讓我永生難忘。



圖(六十三)送感謝卡



圖(六十四)聚餐



圖(六十五)謝謝老師的指導



圖(六十六)結業式合影



圖(六十七)結業式合影