

105 年度教育部 學海築夢  
中臺科技大學  
老人照顧系  
海外實習心得報告



海外實習國家(含城市):日本 長野縣

海外實習機構: FB 照顧服務集團



實習期間:

104 年 7 月 9 日至 9 月 7 日



實習生姓名:黃惠君

實習生年級:四年級

實習指導老師:徐明仿老師

獲補助年度	105 年度
薦送學校	中臺科技大學
系所	老人照顧系
年級	四年級
姓名	黃惠君
國外實習國家(含城市)	日本長野縣
國外實習機構	日本長野縣信州エフビー介護サービス株式会社
短片時間及標題	105 年度教育部 學海築夢 中臺科技大學老人照顧系 海外實習影片分享-8 分 51 秒



## 海外實習考評成績或評語

### 總評語

黃惠君同學在兩個月的實習過程中，有較強的責任心，努力認真；在日常生活中，會照顧周圍同學及長輩的感受，待人真誠。針對機構照服人員教授的技能和理論知識，能做到主動思考、提問並練習。對於學習到的知識和實習過程中的心得，能用圖文並茂的方式認真記錄至實習報告中。每日實習結束後，能及時複習鞏固，針對實習過的各類型機構進行分類比較、總結歸納，能力突出。同時會主動與另一組同學交流所學。

在帶領活動過程中，展現良好的團隊合作。能夠透過生動有趣的方式，將臺灣的復健活動、臺灣地圖、臺灣小手工藝等具有臺灣特色的活動帶給日本的長輩，教給日本機構的照服人員，為機構帶來歡聲笑語。與臺灣實習據點的長者積極，結合回想療法引導長輩分享早期的生活文化習俗等等。歌唱能力突出，積極參加音樂療法活動，與長者們分享美妙的臺灣歌曲的同時，努力學習日語歌曲，於實習期間活躍機構氣氛，表現出色。

在語言學習方面，積極學習日語，發音標準。在日語課上認真記錄學習、練習發音。並能將所掌握的日語活用與長輩的交流互動過程中，拉近與長輩的距離。

兩個月的實習過程中，經歷多種不同地區不同類型的機構，了解不同的機構文化。惠君同學漸入佳境的狀態和積極努力的學習態度深入人心，希望惠君同學能將此行所帶回臺灣，分享給更多的人，讓更多的長輩獲益。

### 建議事項

1. 照顧技術學習程度很扎實。活動組織能力和活動帶領帶動能力突出，希望今後能夠加強照顧技術的練習，結合照顧技術的練習。
2. 注重團隊配合。在兩人合作的時候希望再多考慮配合，充分發揮團隊力量。

## 目錄

一、緣起 .....	4
(一) 赴海外實習之緣由 .....	4
(二) 赴海外實習前準備 .....	4
二、海外實習機構簡介 .....	5
(一) FB 照顧公司服務理念 .....	5
(二) 實習單位介紹 .....	6
三、海外實習企業或機構之學習心得 .....	11
(一) 照顧技術 .....	11
(二) 輔具用品 .....	12
(三) 活動帶領 .....	14
(四) 何謂自立支援? .....	15
(五) 機構參訪 .....	15
(六) 福祉用具回收中心 .....	19
(七) 佐久大學交流會 .....	20
四、海外實習之生活體驗 .....	21
五、感想與建議 .....	25

## 一、緣起

### (一) 赴海外實習之緣由

大一進入老人照顧系就讀後，依照系上課程安排，學習相關學理課程，參與系上安排的志工活動與學習照顧技術，接著完成實習課程，考取照顧服務員證照。這一連串的學習過程中，開始對於自己選擇的科系感到迷惘無助。接觸明仿老師的長期照顧綜論課程前，無意間發現一部日本電影「去看小洋蔥媽媽」，故事描述家屬對於失智症家人的牽掛，傳統觀念認為將長者安置於安養機構，即是背上不孝的孝名，若真這麼做把長者送到機構入住，要如何面對親戚間質問或異樣目光？電影中出現一間小型安養機構，我知道這不一定代表日本真實或是其他類似長照機構的寫照，也許在沒被社會大眾看見的角落，還有不那麼溫馨的機構單位或許更多，但電影裡呈現出來的照顧服務和無與倫比的關懷，確實讓我很有感觸。

接觸長期照顧綜論課程後，除學習台灣長期照顧相關知識外，課堂上老師也會與我們分享日本長期照顧保險政策與理念，介紹日本當地長照機構的環境設施，也常與我們分享去年學姊赴日海外實習的學習過程，讓我開始對日本的長期照顧領域感興趣。知道系上正籌備「教育部·學海築夢」計畫時，我便告訴要把握這難得的機會，前往日本學習拓展自己的眼界。

### (二) 赴海外實習前準備

前往日本實習前，我們進行多次行前會議討論，包含實習內容講解、瞭解實習期間須注意事項、禮儀、問候語學習等，並做實習分組、規劃宿舍生活起居、伙食處理、公費管理、垃圾分類、清潔工作等項目分配，也邀請上一屆赴海外實習的學姊與我們分享實習現場之注意事項，以及申辦護照、加強自我語言能力、行前契約簽訂、購買機票與國外保險、國外行動網路、兌換外幣等。此外，我們也練習台灣老歌及練習簡單的台灣家常菜或點心到希望到日本機構後能與長者們分享台灣訊息，另外我們也設計 2-3 個活動，製作活動教具，盡量做足出國的準備。



## 二、 海外實習機構簡介

### (一) FB 照顧公司服務理念

由個別化照顧、失智症照顧、社區照顧、臨終照顧四項服務方針組成。

(1)**個別化照顧**:瞭解每位長者的生活背景，知道長者的出身地、當地方言，以及長者的教育程度、職業、價值觀、飲食習慣等等，掌握長者的需求，提供更好的服務，也透過此方法我們能夠站在長者角度，以同理心來對待長者，避免自己以主觀意識對待長者。

(2)**失智症照顧**:面對失智症長者，什麼都可以忘，但「微笑」不可以忘，因為它是最為重要的。失智症長者雖然短期記憶力衰退，但在臉部表情辨識方面的功能卻是不會下降的。失智症長輩，會從臉部表情去辨識這個人是不是對他友善的，我們臉上掛著笑容，能夠使長者安心，進而建立信任感。瞭解失智症，首先從個案為出發點，瞭解症狀。例如個案是因為什麼原因，而出現暴怒或是下午想回家等等狀況，因為失智症長輩在做什麼事情都是有理由，身為一位照顧工作者於從事照顧服務或是提供失智照顧時，注重的是以「目的」來解決方法，而不是注重「手段」。

(3)**臨終照顧**:各部門工作人員團結協助，使長者能夠在熟悉的生活環境中安然地度過人生最後時光，向長者及家屬提供更為細緻貼心的關懷。目前日本因醫院機構病床數不夠，無法滿足所有患者的臨終照顧需求，加上，過多無效醫療影響醫療財政，對長者及個案家屬來說也是一種負擔，所以日本政府鼓勵長照機構提供臨終服務。

(4)**社區照顧**:為讓入住機構長者，不脫離自己所熟習的社區生活圈，協調當地各方力量，讓當地居民及志工團體共同加入關愛長者的隊伍中。



## (二) 實習單位介紹

### 佐久平愛之鄉特別養護機構/日間照顧中心/短期入住

佐久平愛之鄉，營業至今邁入第五年，提供的長照服務項目含括日間照顧中心、機構喘息以及傳統型特別養護中心以及居家照顧事業所四大項。目前約 150 位長者居住，約有 100 位職員提供服務，長者失能程度平均 4.1，平均年齡 85 歲，目前最高齡長者為 104 歲。

佐久平愛之鄉餐食由中央廚房提供，依據長輩需求調整用量，基本上大家的餐食內容相同，長者每一餐都會經由營養師計算卡路里，而機構每餐也會抽出一位工作人員進行檢食，工作人員食用完需給予評價與建議。

機構一樓由日間照顧中心及短期入住組成，「短期入住」最短入住兩天一夜，最長可至半年，其房型為單人房，目前居住約 20 位長者，「日間照顧中心」屬於“Day service”，提供「社交層面發展」，「沐浴服務」及「交通車接送」。

特別養護中心照顧模式分為「單元型」照顧以及「傳統型」照顧。「單元型」照顧的優點在於可以減少員工勞動量，員工也能更加注意長者身體狀況。「傳統型」照顧是指房間採傳統型多人房設計，以五角形方式將床位錯開，長者有屬於自己的私人空間，且每一空間都有固定大小可依據長者喜好佈置打造家的溫馨感。另外特別提供臨終照顧服務，家屬同意的話會進行簽字以免糾紛問題產生。



### 平賀愛之鄉失智症團體家屋(GROUP HOME)

平賀愛の郷為失智症團體家屋，團體家屋是指無法自立生活的失智長者，以少人數家庭化的環境模式，由照顧人員陪同，協助長者過著原有的日常生活作息，使長者保持愉悅的心情，減緩失智程度退化，同時也能減輕失智長者家屬照顧負擔。

(圖片擷取網路)

目前居住 18 位長者，分為二個單元照顧。機構建築體為平房設計，個案房型採單人房房型，機構空間設置六間公共洗手間以及兩間公共浴室，長者餐食由照顧人員輪流配置料理。



### 老健愛之鄉護理之家/日間照顧中心/機構喘息

老健愛之鄉，一樓屬於日間照護中心主要以「復健服務」為主軸，長者失能程度平均程度約 2~3，提供個案一對一身體機能鍛鍊，以康復「返家」為目的，使長者生活更方便。

機構 2 樓為護理之家附設失智專區，長者失能程度為 3 到 4 級。



(圖片擷取網路)

### 「秋櫻」住宅型銀髮公寓

日本銀髮公寓總類分為三種，分別為健康型銀髮公寓、住宅型銀髮公寓、特定型銀髮公寓。

「秋櫻」為住宅型銀髮公寓，入住長者主要給付費用為生活支援費、長照保險使用費，房租費、伙食費及其他額外費用、輔具租賃費用，例如長者購買移動式廁所、租借輪椅等等。長照保險使用費是指，長者符合使用長照保險時，可申請保險給付使用由居家服務員提供的居家服務。居家服務員所提供的服務是依據照顧管理專員擬定的照顧計畫執行時段性服務，其餘額外服務就是由銀髮公寓為長輩提供的福利性服務。

「秋櫻」建築架構為平房設計且內部收納空間良好，房型採單人雅房設計，公共空間設置 5 間洗手間、2 間個人浴室。目前居住 15 位長者，平均年齡 87 歲，最高齡長者 97 歲，失能程度約 3.4。長者的入住空間分為「秋側」、「櫻側」兩個單元照顧，機構總員工數 14 名，其中包含 2 名護理師、一位照顧人員兼料理的職員，人員配置程度高。一天大約為 6 班制，早班會有兩位照顧人員，分為早 1 與早 2，早 1 由 AM05:30 開始值班，協助夜班照顧人員協助長輩用餐，早 2 為 AM7:00 起開始值班，主要進行上午沐浴工作，晚班一樣有兩位照顧人員，分為晚 1 和晚 2，晚 1 主要進行環境清潔及下午的活動帶領、茶點準備。晚班 2 則是進行下午的沐浴工作，夜班只有 1 位人員值班，長者晚上進入睡眠後，每兩個小時會巡視一次，確保長者安全狀況。



(圖片擷取網路)

### 「礎」住宅型銀髮公寓/小規模多機能

「礎」為住宅型銀髮公寓，併設小規模多機能為複合型照顧服務據點。

一樓為小規模多機能，提供「居家服務」、「送餐服務」、「日間照顧中心」及「短期住宿」，365 天提供服務，而「居家服務」提供 24 小時服務，所有失能程度 1~5 或是要支援 1~2 的長者皆能



使用。二至四樓為住宅型老人公寓，每層樓約有 10 位長者居住，長者平均失能程度約 3 至 4 度左右，大部分的長者都能自行用餐，除少部分長者需協助。

### 「聖」住宅型銀髮公寓/日間照顧中心

「聖」具備住宅型銀髮公寓及日間照顧中心，這兩個建築主體組成。「聖」住宅型銀髮公寓總共有兩層樓目前居住約 30 位長者，平均失能程度 2.5 級，全體員工約 19 位，其中包含 14 位照顧人員。提供居家服務、生活支援、夜間巡視、長者餐食，由營養師設計菜單，公司配送食材至機構由照顧人員或是機構應聘廚房人員料理。

「聖」日間照顧中心，個案人數上限為 30 名長者，每天使用日間照顧中心的長者約 12 人左右，提供娛樂活動、沐浴服務、餐食，講求「服務至上」用心服務長者。



### 中込社區支援中心

中込地域支援中心為複合型機構，包含居家護理、小規模多機能、照顧計程車及銀髮公寓，這四種不同機構類型服務。其中機構的交通接送服務內容為陪同就醫、醫院掛號、藥局領藥。中込地域支援中心一共兩層樓，一樓是小規模多機能為居家型照顧服務據點，其服務項目包含日間照顧中心、居家服務、送餐服務以及喘息服務。二樓為住宅型銀髮公寓。一樓長者平均失能程度在

1 到 2 級之間，而二樓銀髮公寓的長者平均失能程度在 3 級。



### 「古里」特定型銀髮公寓 / 日間照顧中心

特定型銀髮公寓，具備銀髮公寓功能之外，還能直接提供長照服務，因此被稱為特定型銀髮公寓。其營運型態類似台灣的特養機構，視入住者需求，提供長照服務以及輔具租賃、復健訓練等等。長者如還需使用外部服務則需全額付費。

「古里」由特定型銀髮公寓及日間照顧中心組成，併設居家照顧支援中心與居家服務。機構一樓為日間照顧中心及中央廚房，二樓至四樓為銀髮公寓，五樓則為觀景台，長者能夠在屋頂瞭望市區風景，也是機構舉辦活動及茶會的場所。

「古里」銀髮公寓提供臨終照顧、生活支援、娛樂活動、沐浴服務、夜間巡視、復健訓練等，其中「個別復健」與「生活復健」服務項目，相當完善。總設置 50 間房間，目前滿房狀態，另外四樓特別設置兩間 VIP 房，樓層統一採用木質裝飾設計，營造舒適溫馨的生活環境。此外長者房間外也設置木製名牌，照顧人員進入長者房間進行服務時也會脫下鞋子，表示尊重。

「古里」日間照顧中心，長者平均失能程度為 3.3，失智程度較低。個案人數上限為 56 名長者，每天使用日間照顧中心的長者約 14~15 人左右，機構全部照顧人員 10 位，其中包含兩名護理師，機構人員配置一天約 4~5 位照顧人員，禮拜一至禮拜日都有提供服務。

(圖片擷取網路)



### 三、 海外實習企業或機構之學習心得

#### (一) 照顧技術

進入日本長照機構現場實習前，我們經過一段紮實的照顧技術課程訓練，包含鋪床單被套、裝枕頭套、上下輪椅移程、更換衣物、更換尿布及等等。

##### 1. 「鋪床單與裝枕頭套」

由兩人同時進行，床單中線要求位置置中，床單標誌符號置於床尾，而床單兩旁垂直往上拉成三角形平型塞入床墊下，則側邊即形成斜線（如右圖），看起來乾淨俐落，也因這樣鋪床方式較不容易產生皺摺，降低個案褥瘡發生率。練習裝枕頭套過程也有些小細節須注意，例如：縫線邊朝頭頂方向，枕頭套開口朝房間內放置，讓外觀看起來美觀整齊，個案也能在內層放置個人物品，在更換床單同時須注意長者有無放置物品在裡頭，更換完畢須歸回原位。



##### 2. 「更換尿布」

進行更換新尿布前，首先將長者雙腿膝蓋立起，清洗會陰部接著翻身清洗臀部，保持乾淨，放置新尿布時，尿布中線須對齊個案腰部，調整尿布位置時，盡量一次到位，避免過多的翻身，影響長者。我們相互練習，第一次穿尿布那種感覺好奇妙，當別人在幫我包尿布時，當下心情非常複雜，也有些尷尬，躺在床上看著別人幫自己包尿布，光是隔著褲子都讓人感到害羞，更何況是實際更換尿布的長者。



##### 3. 上下輪椅移程

指導我們照顧技術的菊地老師，進行技術教導前，首先教導我們如何保護自己，通過壓低身體重心，活用下肢肌力，減少身體重力偏移，提高姿勢的穩定性及調整床高位置，能避免自己腰部受傷。（如右圖，壓低重心提高穩定性，不容易推倒）

引導長者起身下床時，將長者雙腿膝蓋立起，減少長者與床接觸面積，進而減少摩擦阻力，減輕



移動體位時的照顧負擔，移動過程中利用槓桿原理將自身的手肘和膝蓋為支點，將身體貼近長者，使重心歸為一點，提高動作安定性。移程中融入「自立支援」部分，如上下輪椅移程時，詢問長者能否搭住輪椅，健側的腳協助出力。如右圖所示，進行上下移程過程中長者從仰躺→側臥→坐立→起身到協助個案坐在輪椅上，每個動作前都須事先告知長者，減輕個案不安感。



#### 4. 更換衣物

協助個案穿脫衣物時，須瞭解長者是右邊癱瘓還是左邊癱瘓，進行更換上衣時，先詢問長輩今天要穿什麼衣服，接著進行更衣動作，進行脫除上衣時，先脫患側肩膀，再脫健側衣袖時就會變得輕鬆許多，更換衣物中融入「自立支援」部分，詢問長者能否自己解開扣子，在更換衣物過程中須以手遮住長者較為脆弱的手、腳指甲，保護長輩。



### (二) 輔具用品

進入日本機構現場實習過程中，看見各式各樣輔具用品，依據長者需求挑選最適當的輔具用品，協助長者維持或是提升個人能力。

#### 1. 增稠劑

實習中我們發現日本機構常使用「增稠劑」添加至茶水或是食品中調整液體狀態，幫助吞嚥困難或容易噎到的長者能順利吞嚥，維持一天足夠的水分攝取或是基本的營養需求。

佐久平愛之鄉將「增稠劑」以劑量多寡，分為「藍色湯匙、橘色湯匙、黃色湯匙」（如右圖），以長者吞嚥能力，調配形成「蜂蜜狀、優格狀、果醬狀」三種型態（如下圖）。我們也體驗「增稠劑」的調配與品嚐，加入「增稠劑」的茶水需快速攪拌讓它變得黏稠，如不攪拌會使茶水凝成塊狀，使長者噎到，而添加「增稠劑」的茶水，確實能幫助我們順利吞嚥飲品，但口味不佳。



## 2. L 型床欄

日本機構明文規定，將個案使用的床四個邊全裝上床欄，等於約束個案是屬於違法行為。且日本機構相當落實「自立支援」部分，此項設計，長者可藉由手臂力量搭上床欄起身，將床欄開關開啟床欄變成 L 型，協助長者從床上移程至輪移上。



## 3. 日本機器浴/個人浴介紹

進入現場實習過程中，我們接觸日本無障礙衛浴設備。泡湯為日本的傳統文化，依健康、亞健康及失能長者，提供不同類型的沐浴設備。如圖一所示，為附有水療功能的「機械式沐浴」，主要提供下肢失能或是重度失能等失能程度較高的長者沐浴時的輔具。將長輩移至洗澡床(如圖二所示)放下護欄防止長輩跌落，身體清洗乾淨後進行泡澡，將洗澡床往浴缸方向移動，浴缸底下有標示一個 in 的地方，洗澡床床腳須對準才能將長者以機器遙控的方式進入浴缸泡澡。



(圖一)

圖三是「半機械浴」的輔具，提供亞健康長者使用，協助長者坐到洗澡椅上，進行身體清潔後，接著繫上安全帶以防長者滑落，以機器遙控方式將洗澡椅移至浴缸讓長輩坐在裡頭泡澡。

圖四是個人浴的輔具，提供健康及亞健康長者使用。依據長者身體功能，選擇適用的輔具座椅，進行沐浴。



(圖二)



(圖三)



(圖四)

#### 4. 腳踏墊感應器

進日本機構現場實習前一個禮拜，學長姐帶領我們參觀FB長照集團所設立的長照機構，在進入長者房間前，需先詢問長者是否同意入室，若長者同意，我們才能進到房間參觀。過程中發現床下的地板放了一塊類似腳踏墊的東西。機構管理員解釋這是「腳踏墊感應器」，機構針對長者狀況，在長者房間內放置腳踏墊感應器，當長者起身下床時，腳踩到腳踏墊便會響鈴，機構照顧人員便知道長者要下床，前往長者房間協助，預防長者下床跌倒的風險。



#### 5. 體驗電動移位器

在「古里」銀髮公寓實習期間，第一次於日本機構現場看到電動移位器的使用，照顧人員說明當時購入電動移位器，是希望能減輕照顧人員在移動體型較大長者時，能降低照顧人員職業傷害的機率。但，實際成效不佳，因此機構當天決定換個方式，將電動移位器使用在個人浴看合不合適。我們也有機會親身體驗輔具及操作輔具。

「電動移位器」的使用在日本機構現場並不廣泛，對於日本長者來說，還是一項很陌生的輔具項目，雖然知道這項輔具安全無疑慮，但當我換做是長輩角色，體驗電動移位器時，我也會感到害怕。



### (三) 活動帶領

現場實習期間，很高興有機會能夠在機構帶領長者進行活動互動，介紹台灣演唱台灣民謠。想起第一次活動帶領緊張到手心冒汗，還好有學姊的幫忙，讓我們能夠順利完成。

在日本實習期間感謝白田先生及學姊教我們兩首長者耳熟能詳的歌曲，音樂對於人的身心來說有確實的治療作用，透過歌曲喚起長者記憶，除音樂療法也有懷舊療法的效果。學習唱歌對我來說是件很有趣的事情，透過唱歌可以跟人有所互動，大家一起唱歌的感覺很棒，且當自己學會一整首歌曲時會很有成就感。





#### (四) 何謂自立支援?

長輩因年紀增長，身體機能逐漸退化，以「自立支援」為基礎，依據長者個人意志，不剝奪長者能力，協助長者活用自身能力進而維持其自身的生活機能，提升長者在日常生活的自立能力或自理能力，而非由照顧人員單方面為長者提供服務。在精神層面上也能增強長者對自我的自信心與成就感的提昇。維護長輩自身無法維護的尊嚴。服務提供過程中，需詢問並尊重長者，讓長者擁有自我選擇的權利，認為自己的存在是有價值的。

日本長照機構相當落實「自立支援」這項照顧理念，照顧人員會隨時隨地為長者製造「生活自主」的機會，如：帶領長者到農園散步、採蔬果、挑菜，或是協助其生活家事，洗碗、擦碗盤等。

#### (五) 機構參訪

結束現場實習後，FB 公司為我們安排機構參訪，讓我們看到同類型，但不同的照顧環境和服務模式，瞭解其機構的營運操作，機構管理員相當仔細的解說也讓我們有滿載而歸的收穫。

● **小諸**—住宅型銀髮公寓/日間照顧中心 /照顧管理專員辦公室，鄰近建設居家

服務、居家護理事業所形成「複合式據點」。

「小諸」住宅型銀髮公寓，機構玄關地板為斜坡設計，對於使用輪椅的長者更加便利。機構一共有兩層樓，每層各有 10 間房間，目前為滿房狀態。入住長者平均失能程度 2，自立程度高。機構房型為雅房設計，房間內無設置洗手間及洗手台，房間只提供冷氣機，其餘家具擺設或輔具由入住者自行租賃購買，機構收費較特別的是入住者房間無設置獨立電表，電費的使用包含在所有給付費用當中。機構內兩層樓共有六間公共廁所，兩間個人浴而無機器浴，銀髮公寓的長者大多會使用日間照顧中心的沐浴服務，無外出使用服務的長者則會在機構進行沐浴服務。機構大廳分為地毯式地板及榻榻米兩種設計，附設小型廚房由照顧人員輪流料理食材，機構內共有 11 位照顧人員包含 2 位正職護理師，為長者提供服務。



「小諸」日間照顧中心，個案人數上限為 18 名長者，每天使用日間照顧中心的長者約 13 人左右，長者平均失能程度 2.1，機構職員配置共 6 位，一天大約 4 位職員為長者進行服務，機構內無中央廚房由職員進行料理。

● **櫻花**—住宅型銀髮公寓/日間照顧中心/小規模多機能

由住宅型銀髮公寓、日間照顧中心及小規模多機能組合而成的複合式服務據點。機構的建築特色為平房設計，且銀髮公寓與日間照顧中心連結在一塊，相當特別。銀髮公寓內設置 3 間雅房、1 間雙人雅房，雅房提供洗手台及冷氣機，其餘由入住者自行提供，目前居住 3 位長者。銀髮公寓長者與日間照顧中心長者之間感情非常好，中午會一同進行用餐。「櫻花」日間照顧中心，有項相當貼心的服務，當長者需要短期入住時，機構也會提供，入住上限 3 人，由銀髮公寓照顧人員夜間支援照顧，機構的活動帶領除由工作人員進行帶領，機構也有志工一個月做三次活動帶領。「櫻花」小規模多機能，除提供基本的喘息服務、送餐服務、居家服務外還另外提供「臨終服務」相當特別。機構內部照顧人力配置高，有 19 位照顧人員輪流提供服務。



## ● 柳原 1—特定型銀髮公寓/日間照顧中心

「柳原」為大型機構設施，銀髮公寓餐食管理由中央廚房提供，機構建築主題採中空庭園設計與「古里」特定型銀髮公寓相同，另外加設吸菸室，提供長者使用。機構旁附設玫瑰園，照顧人員每天也會固定帶長者去玫瑰園欣賞。機構一樓附設日間照顧中心，營業時間全年無休，長者最高上限人數18位，服務使用率為66%。「柳原」特定型銀髮公寓，1樓與2樓共提供30間房間供長者使用，較為特別的是機構提供一間「長者體驗房」，讓長者能體驗機構入住的照顧模式。



## ● 柳原 2—住宅型銀髮公寓/日間照顧中心/居家照顧事業所

「柳原 2」由住宅型銀髮公寓、日間照顧中心及居家服務組成複合式機構，房齡2年半，由FB公司租賃土地，進行建造。機構較特別的是一樓為銀髮公寓，二樓為日間照顧中心，機構電梯採房門設計，較不容易發現，可預防長者自己使用電梯造成危險。機構建築主題採門字型設計，一樓銀髮公寓共有20間雅房，由於機構屬小型設施，無配置中央廚房，機構一樓大廳設置開放式廚房由照顧人員進行料理，長者也會幫忙照顧人員處理食材與擦拭碗盤等。

「柳原 2」銀髮公寓入住長者平均失能程度為三，機構規定要支援1及2的長者則皆不能入住機構。一樓除銀髮公寓外還附設居家照顧事業所，居家照顧員會出外進行居家服務包含家事服務及身體照顧服務，日本政策規定小規模多機能的居家服務項目能陪同個案就醫及掛號看診而一般的居家服務則不能提供此項服務。



## ● 佐久穂愛の郷—特別養護機構/機構喘息

「佐久穂愛の郷」機構型態為大型的特別養護機構，其照顧忠旨是「居家生活的延續。」

機構的照顧人員在服務的過程中以「不跑步」為原則。機構一樓提供短期入住服務項目、及長期照顧服務，分為兩單元照顧及中央廚房。二樓同為長期照顧服務，分為四個照顧單元，單元間區隔，各單元間佈置特色由職員經過單元會議討論佈置。機構有特別提供臨終關懷，輔具問題也有職能治療師進行檢測或是送往輔具用具公司進行維修。



## ● 佐久穂愛の郷團體家屋

「佐久穂愛の郷」團體家屋，建築型態為平房設計，單位內全為木頭質地，營造如同家的溫馨感，機構內設有中庭，供長者散步、休息、聊天喝茶或是機構舉辦大型活動時使用。長者房間內為落地窗設計，在房間內看出去便是一片綠油油的草地，相當愜意。機構外也有一個小農園，長者可以到農園散散步、採收蔬果，當天一位奶奶還採小番茄讓我們帶回家，我們一起唱歌，在機構內能夠感受到照顧人員與長者間那份快樂的氛圍，讓我們相當喜愛。



## (六) 福祉用具回收中心

面臨現代高齡化社會，長者使用的輔具，儼然成為一項新新事業。實習期間，學姊帶我們去參觀「福祉用具回收中心」，對於日本輔具租賃一系列完整服務，深深欽佩日本人對於品質的要求與執著，依據長者身體功能需求進行評估推薦合適的輔具項目，提供試用期讓長者體驗輔具合不合適，針對輔具定期更新淘汰、修繕。



依照輔具項目分門別類進行第一次消毒。接著進行清洗做二次消毒，檢查是否維修。



零件、工具的整理。



確認後進行包裝，每項物件都有屬於自己的條碼，上頭也會寫上負責人名字，當輔具有任何問題時就可以馬上找到負責人員，接著將輔具用品分類給其他營業所進行配送。

## (七)佐久大學交流會

實習期間很榮幸能夠與佐久大學的教授們進行交流，參觀看護學部(護理學院)設備及瞭解福利學院其學習計劃。

教授特別為我們解說，日本的介護福祉士屬於國考制度，如欲考取介護福祉士證照資格需進入四年制大學或短期大學(類似台灣二專)福祉學科兩年研修，總共1850小時學術科訓練，其中術科佔450小時，其第一年為廣泛性的淺層學習，進入第二年會花大約21~23天進入機構現場見習，見習過程中去發掘照顧過程的可能性，瞭解個案並蒐集個案相關資料進行評估是否計劃可行。

結束參觀後與日本教授進行交流，分享我們在日本實習的收穫。目前台灣進入高齡化社會，面臨護理人員及照顧人員短缺的問題。我們進入日本現場實習後發現工作人員不管是照顧人員或是護理人員對長輩非常細心，我們看到工作人員是喜愛這份工作的，對這份工作

是感到驕傲。關口教授也有提到學習技術不只單單技術學到位成為一位優質照顧人員，有那份心更為重要，擁有那份心才能成有真正的優質照顧人員，也正式我們更要學習的。非常感激海外事業部讓我們有這份難得的機會與日本大學教授作交流，吸飽知識，身心靈充飽電，非常感謝。



## 四、海外實習之生活體驗

### ● 宿舍生活

在日本生活兩個月的時間，我們深入體驗日本當地的

生活方式，宿舍寢室為榻榻米地板，以棉被為寢具，鋪在榻榻米使用。客廳有暖桌，來日本最不習慣的就是沒有椅子可坐，只能盤腿坐地板坐到腳麻是常有的事，而衛浴設備採乾濕分離設計且洗手間內的馬桶上還具有洗手功能，在日本生活，我們也體驗到日本垃圾分類與台灣的不同。依照回收物性質不同，以顏色區分，民眾需自行至商場自行購買市政府指定專用塑膠袋，依照公佈的回收類別時間拿至社區內設置的回收區域丟棄，還需簽上個人姓名，且一般垃圾還須以報紙包的緊緊地避免烏鴉啄食，若分類錯誤，不符合規定時，垃圾車則會將垃圾留置回收區，民眾需自行確認自家垃圾是否順利被收走，一開始擔心垃圾退件每次都很認真地包垃圾，兩個月下來覺得包垃圾是件很有成就感的事。



一踏出宿舍周圍都是綠油油的稻田，非常美麗，實習下班結束有時候也會到宿舍周圍的鄉間小路散步，欣賞風景。我們住在FB公司旗下一間名為「さくら」銀髮公寓二樓，早上出門實習時，我們習慣與長輩們道早安，回到家時，長輩們也會跟我們說歡迎回家，有一種家的溫馨感。



### ● 蔬果農園

來到日本實習，感謝FB公司對我們的照顧，邀請我們體驗農園生活。第一次進入農園內心非常興奮，裡頭種滿各式各樣的蔬果，我們除了體驗摘蔬果的樂趣外，還體驗番茄現採現吃，特別美味。今年日本較早進入秋季，農園裡的栗子樹上結滿一顆顆毛茸茸的果實相當可愛，我們撿拾掉落在地上的成熟栗子，姊姊們還教我們怎麼分辨栗子的好壞，讓我們又學會



一項技能。

晚餐時間大部分都是自行料理，經過將近兩個月的時間，大家的廚藝也進步不少。我們將農園採集的小番茄做成清涼可口的「氣泡番茄」，把撿拾回來的栗子做成「栗子飯」，由於是第一次處理栗子，還上網搜尋栗子剝殼方法，大家一起研究討論，特別有趣。晚餐時光我們總會聚在一塊，除享用晚餐外，我們還會腦力激盪，討論新菜單，讓我們的宿舍生活又多一份樂趣。



### ● 日本裸湯初體驗

來到日本第一個禮拜我們幸運地體驗到日本泡湯文化。進入泡湯區前老師提醒我們關於日本泡湯禮儀須注意事項。日本的溫泉通常為裸湯，也就是不能穿著泳衣、內衣褲或是圍浴巾進入，因此大家一定會在置衣間脫下全身衣物後，放置置物櫃中，才進入澡堂。由於風俗民情不同，第一次與陌生人還有同學坦承相見有些害羞，眼睛也不敢亂飄，鼓起勇氣我們拿著小毛巾一口氣衝進澡堂。進入澡堂後，前往淋浴處將身體清洗乾淨，頭髮盤起，再進入泉池。進入泉池前，帶進去遮身體的小毛巾千萬不能一起泡到泉池中這是一件相當失禮的事。泡湯結束後當然要來杯牛奶，還要模仿日本電視劇裡出現的場景，單手叉腰，抬頭一口氣咕嚕咕嚕地喝光，最後加上豪邁的哈一口氣來做結尾，整個人煥然一新，所有的疲勞咻一下全不見。



### ● 日本當地文化體驗

於日本實習這段期間，我們在機構幸運地體驗日本當地流水麵文化活動，內心非常興奮。當天我們與長輩們在午餐前一同跳完體操後，照顧人員引導長輩往中庭移動，等大家坐定後，流水麵活動正式開始，第一次夾流水麵真的好有趣，剛好可以訓練自己拿筷子的技術，長輩動作快狠準，非常順利地夾起麵條，我們用筷子幫忙長輩擋住在竹管中的漏網之「麵」，讓長者撈起麵夾至碗中食用，每位長輩都吃的津津有味，搭配上照顧人員準備的美味蔬菜天婦羅及飯糰，實在是太美味，結果一不小心就吃多，但好幸福。



來日本第一個禮拜，白田先生帶我們體驗當地節慶，參與廟宇的夏日祭典，第一次參與熱鬧的祭典品嚐當地美食，感受到當地民眾對傳統文化的重視，還看到傳統文化表演真的太棒了。



在這趟日本實習過程中，我們假日參與多次機構舉辦的夏日祭活動，協助工作人員擔任棉花糖工作人員，不僅體驗日本傳統文化的趣味，同時也欣賞精彩的傳統歌舞表演，以及上台為長者演唱我們在日本所學的日本歌曲，這是無法用金錢買到的文化體驗與價值。

(下圖：機構一礎，夏日祭)





(下圖：機構一老健，夏日祭)



(下圖：機構一櫻，夏日祭)



## 四、 國外實習之具體效益

### ■ 提昇專業照顧技術與知識

這趟日本實習過程中，在進入現場實習前，我們經過專業的指導訓練，學習各項專業照顧技術瞭解技術學理。進入現場實習，實際觀看照顧人員照顧技巧，聆聽照顧人員分享照顧經驗。在照顧技術方面，指導我們的菊地老師，告訴我們保護自身安全很重要，擁有健康的身體才能有良好的服務品質面對長者，進行照顧動作時，時常提醒自己身體壓低重心，馬步蹲穩，藉由槓桿原理移程，避免職業傷害的產生，同時進行照顧技術時，也須站在長者角度為長者設想。

### ■ 奠定自我價值

決定前往日本前，自己與內心掙扎許久，總是預設太多結果，嚴重缺乏自信，擔心自己可能無法完成實習任務，但經過這次海外實習後，學習專業照顧技術，瞭解技術原理，當有問題疑惑不解時選擇勇敢發問，而當我在照顧現場看見照顧人員對自己這份工作的熱忱，對待長者如同家人般細心照顧讓我相當感動。這趟海外實習，不僅提昇自我專業照顧技能，對於長期照顧領域也有更多的瞭解及對專業知識的成長。這一趟學習旅程結束之後，發現自己成長許多，原來自己也有能力去勇敢面對，在完全不熟悉的環境下實習，學習新的語言，學習新的照顧技術，培養自我觀察力，試著勇敢發問，訓練膽量進行活動帶領，感謝這趟旅程，讓我更加確定未來投入長期照顧領域的就業動機。

### ■ 經驗傳承

結束此趟海外實習後，與系上老師、同學及學弟妹分享台日照護技術的不同，分享日本所強調的「自立支援」根本意義、精神、實踐方法，以及如何守護長者尊嚴。此外，照顧人員面對失智症長者的照顧經驗分享，從事長期照顧行業是一份值得敬佩令人尊敬的行業。

## 五、 感想與建議

這趟海外學習旅程對我來說是一件多麼寶貴的經驗，非常感謝這次教育部的補助，感謝老人照顧系安排「學海築夢」計畫以及FB照顧集團與入住機構的長輩們，因有大家的協助，讓我有機會成為海外實習一員，前往日本拓展自己的眼界。透過這次實習，學習日本專業的照顧知識與技術，比較日本與台灣照顧上的不同，理解每項學理以及技術原理，同時學會保護自己。

進入現場實習後，我們深深感受到照顧人員對於長者溫柔細心的照顧，瞭解日本長期照顧保險法的運作，長者照顧計畫表撰寫編制等等。感謝日本照顧人員在每次實習下班後為我們進行交流會，分享日本的照顧模式、機構營運，並針對

我們的問題進行解答。

這趟海外實習過程中，我也清楚看見自己的不足，首先是自我的外語能力，現場實習過程中，由於語言不同，常面臨到長者可能想與我們聊天互動或是請求幫助，但我們無法完全理會。又或者是照顧人員敘述長者狀況，但因語言能力不足，造成無法於最短的時間內達到溝通的成效。或者是被認為自我態度不佳的誤會產生。這趟實習後，自己對日本更加喜愛，希望能再有機會前往日本觀摩，故自我語言能力加強，將會是我學習的動力與目標之一。再來是自我對於台灣照顧技術缺乏瞭解，在台期間進入長照現場只有短短一個禮拜的時間實習，對於台灣現場照顧流程，也只停留在某間機構的照顧現場模式，導致機會流失，甚是可惜。

實習過程期間，我們總共至八個實習單位進行現場實習與研習，其中我們至兩間不同機構的小規模多機能服務據點實習，瞭解日本小規模多機能的照顧流程及運營模式。小規模多機能屬於社區型服務，為社區型照顧模式。「小規模」服務人數少，限定在 29 人以下。「多機能」是指結合居家服務、日間照顧與住宿等多項服務，且由同一照顧團隊提供服務。

日本長期照顧保險實施後，對於銀髮照顧要求越來越高，雖日本法規很嚴格，但對小規模多機能限制卻相對較寬鬆。例如，日本一般團體家屋限收失智症長輩，但小規模多機能除失智症個案之外，生病或需照顧長者也能入住。所以小規模多機能服務人數雖少，但因法律對小規模多機能限制較少，提供的服務也能盡量符合長者期待。所以現在小規模多機能服務型態成日本長照新趨勢。

國內目前小規模多機能在政府政策的引導下，是由日間照顧中心擴充轉型，日本是另外設置小規模多機能機構。長者能在熟悉的環境、熟識的照顧人員協助下，彈性地運用不同服務，安心終老，同時也讓家庭主要照顧者得以喘息。台灣既有的日間照顧中心，已有固定人力編制，如需進一步提供居家服務、喘息服務或夜間照顧；須新聘或確保所需的人力提供相關服務，對人力成本與人力調度的管理以及現場第一線照顧人員壓力調適，都是一項考驗。

目前台灣所缺乏的是，個案的照顧並無制定一套完整的照顧服務計畫以及流程規劃。實習過程中我們瞭解日本各類的長照機構針對長者的失能程度，依據日本長期照顧保險法規定，為長者擬訂客製化照顧計畫表，由照顧管理專員擬定評估，機構的職能復健師及照顧人員及個案家屬、個案本身，也會共同參與擬定這項服務計畫。相關專業人員一起為個案規劃短、中、長期的照顧服務計畫，依照個別化的照顧計畫執行照顧服務，為長者推薦適合的輔具，讓長者能夠透過此項計畫達到最適當的照顧服務，進而提升長者身體機能。

兩個月的日本海外實習，感謝 FB 照顧集團對我們來自台灣四個小女生的指導照顧，領到研習證書的瞬間，感動到落淚，還特別為我們製作精美的卡片，謝謝實習期間指導老師又是當我們的翻譯又是當我們的專屬保母。

實習這段期間，時常在想，若無這次「學海築夢」計畫，或



許我大學最後一個暑假可能會被我白白浪費，謝謝我的家人、老師和朋友的 support，讓我有為自己勇敢一次的機會，前往日本，學習日本專業的照顧技術，吸取現場照顧人員經驗分享，認識個別化的照顧服務計畫運作模式進行，了解日本長期照顧保險法的制度模式，看見各式各樣的輔具運用在照顧現場中，幸運地參與機構的接送服務，體驗長者搭乘交通車的感受，學習活動帶領技巧為長者帶來歡樂等等。

也謝謝實習期間的夥伴們，從一開始不熟悉彼此，接著互相磨合，一同打理生活起居，一同分享在照顧現場上的實習心得，這兩個月的宿舍生活因為有你們讓我在日本的生活變得更加多采多姿，而這將會是我人生中最美好的回憶。

