

中臺科技大學 老人照顧系
學海築夢實習心得報告



獲補助年度:105年

年級:四年級

研習期間:105年7月9日至105年9月7日

研習單位: 日本信州エフビー介護サービス株式会社

姓名:林麗豐

班級:F04A

學號:F10213032

指導老師:徐明仿老師

學生基本資料

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	林麗豐
指導老師	徐明仿
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
短片時間及標題	林麗豐結案報告影片檔-3:56



國外實習考評成績或評語

總評語:

林麗豐同學在兩個月實習過程中，能吃苦耐勞，工作責任心強，注重團隊合作，善於取長補短，虛心好學，具有一定的開拓和創新精神，接受新事物較快，有自己的想法與考量。同時注重與長輩的情感交流，用笑容與陪伴的方式，為長輩帶來很多溫暖，在實習過程與日常生活中，能同理長輩的感受並照顧周圍同學，待人真誠。每天問候機構長輩和工作同仁，始終保持最甜美的微笑，深受好評。

針對機構照顧人員授教的技能和理論知識，能做到持有自己的見解主動思考主動提問。認真嚴謹，擁有較強的總結歸納能力。能在報告中針對不同的實習據點進行分類歸總，並與台灣的長照機構進行綜合對比，因此每一天的報告內容能突顯重點，個人特色明顯，能力突出。在帶活動過程中，小組表現優異且具特色，氣氛甚佳。主動思考並把台灣的復健活動、台灣地圖、台灣小手工藝等台灣特有娛樂活動帶給日本長輩，教給日本機構的照顧人員，也給日本長輩帶來新鮮有趣的復健活動。

在語言學習方面，積極學習日語。日語課程認真記錄學習、練習發音。在機構實習過程中，對於照服人員教授的日常用語和服務用語主動記錄筆記，並運用在與長輩的互動與交流中，氣氛融洽。

很感謝麗豐同學的努力付出，笑容是麗豐同學最閃亮的特點。兩個月的實習過程中，深切地感受到麗豐同學積極的學習態度和良好的適應能力。希望今後能夠注重理論與實踐的結合，能將所學所感有效地運用於實際工作中，再接再厲。

建議事項:

1. 提高照顧服務技術水平。注重倫理與實踐的結合，結合長輩的各種狀況，提供最為恰切的服務。
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	
(一) 進入長照科系的動機	P. 5
(二) 想參加學海築夢的原因與理由	P. 5
(三) 實習目的	P. 5
二、國外實習機構簡介	
(一) 公司簡介	P. 6
(二) FB長照集團照顧服務理念	P. 6
(三) 實習機構介紹	P. 7-11
三、國外實習機構之學習心得	
(一) 第一週 建立先備知識－認識照顧現場的失智照顧	P. 12-13
(二) 小組討論－應如何協助個案	P. 13
(三) 建立先備知識－學習基本日式照顧技術及技巧	P. 14
(四) 台日技術之比較	P. 14-15
(五) 輔具介紹	P. 16-20
(六) 日本機構實習觀察與學習	P. 21
(七) 口腔體操步驟	P. 21
(八) 每日實習結束後的交流會	P. 22-24
(九) 參訪機構	P. 25
(十) 佐久大學交流會	P. 26-28
四、國外實習之生活體驗	
(一) 食	P. 29
(二) 衣	P. 29
(三) 住	P. 30
(四) 行	P. 30
(五) 樂	P. 31-33
五、國外實習之具體效益	
(一) 技術方面	P. 34
(二) 服務方面	P. 34
(三) 軟硬體設備方面	P. 34
(四) 人才方面	P. 34
(五) 未來期待	P. 34
(六) 我的具體效益	P. 35
六、感想與建議	P. 36

一、緣起

（一）就讀老人照顧系的動機

從小爸爸教導我們「百善孝為先」，所以和奶奶的感情特別深厚。直到奶奶身體機能下降，我漸漸開始學習如何照顧奶奶，像是揩著奶奶上樓、端三餐請奶奶食用、陪伴出門、甚至更換尿布等，直到奶奶過世。在高三準備推甄時，我告訴自己「我喜歡長者」、「我想要照顧更多的長者」，透過這個方法自己或許能記住和奶奶相處的一切，於是進入中臺科技大學老人照顧系就讀。

（二）參加學海築夢的動機與理由

在大二的某次系週會中，系上邀請日本長野FB長照集團的AWC台灣分公司的董事長以及經理演講。在最後的交換意見時間，尋問同學：有意願到日本實習的同學請舉手。當時我只想著這樣的機會對於不會日語的我來說簡直是不可能的事，直到第一屆學姐回國後分享日本長照機構實習經驗，讓我決定一定要把握這個難得的機會。

在大學三年多裡，學習到：照顧技術、老年常見疾病等長照知識與技能。國內長照機構實習時，發現台灣人力不足的現況以及需大量使用外籍照顧人員的原因。很好奇，日本是如何設法解決人力不足等問題，讓我決定爭取這次的學海築夢計畫。

透過學海築夢計畫，讓自己能親身體驗日本與台灣的差異，學習日本的照顧技術、專業及知識上的不同。加上自己很喜歡陪伴長輩，希望自己能不僅僅只是陪伴，還能給予他們最正確的知識及照顧，且認真學習並把專業與知識紮實的學以致用。

（三）實習目的

到日本學習專業照顧技術與知識，確實記錄台灣與日本在照顧技術、專業上的相異之處，並紮實的學習專業知能。每天回顧當天學習的內容做統整，分析台日的異同點做成完整的資料。實習後，並分享給身邊的家人、朋友。

藉由學校的資源到日本學習更多的專業知能。學姊實習回來後和我們分享了許多，讓我們了解台灣與日本的差異，像是洗澡，台灣是用洗澡床且直接由照服員搬運，而日本則是用先進的輔具，依日本文化使用浴缸讓長輩泡澡等。想親身體驗日本與台灣的差異且學習並把他們的專業與知識帶回台灣。

二、國外實習機構簡介

(一)公司簡介

FB 長照集團在 2016 年創立第三十年，是日本長野縣中服務品質第一的長照機構，在當地獲得良好的評價。服務性質分為營利組織(股份有限公司)及非營利組織(社會福利法人)，其中包含長期照顧服務、輔具中心、藥局、餐食等多元服務。

(二)FB 長照集團照顧服務理念

FB 長照集團照顧理念分為四大項：個別化照顧、失智症照顧、臨終照顧以及社區照顧。

①**個別化照顧**：了解每位長者的興趣、飲食習慣、生活習慣、教育程度、過往疾病及入住機構的過程及原因。運用同理心站在長者的角度去感受，想像如果我們在那個年代，經歷了哪些事，我們會怎樣。經過整理後，分為四大項：個別化、同理心、人生價值及任務功能。我們可以透過聊天知道長者的興趣、愛好及所需的服務，讓長者重新找到人生的意義，協助長者發現自己能做的事，並邀請他們做，稱為「任務功能」。

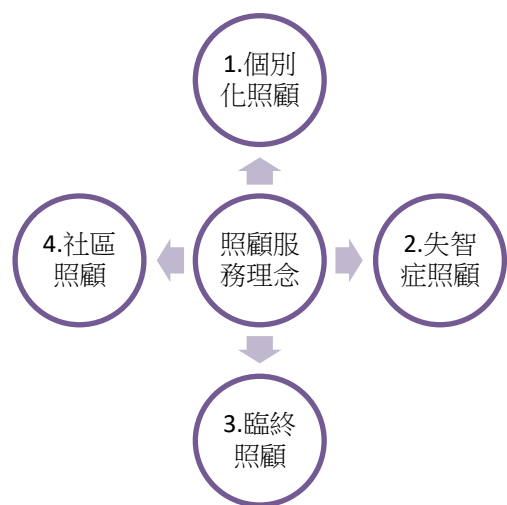
日本的價值觀是：不給人添麻煩。因此，當長者需要被照顧，本人會覺得很沮喪。這時我們可以運用任務功能，像是邀請長者摺衣服、收碗筷等。並肯定他們、感謝他們，創造能感謝他們的機會，讓他們覺得自己活著是有價值、有意義的。

「自立支援」是透過照顧技術提升個案能自理日常生活的功能，意思是讓長者能自理，而照顧者在旁協助。但，必須把長者可以做以及不可以做的事情統一化。在精神層面則是強調：由長者自己決定自己的人生，讓個案有選擇權。透過詢問的方式了解長輩的想法，例如：請長者起床吃早餐，若是長者希望繼續睡，就可以先詢問其他長者，最後再回頭尋問一次。

②**失智症照顧**：正確了解失智症為基礎，尊重並維護每一位長者的尊嚴。例如：在處理排泄物時，如有異味，那表情上的管理是很重要的。

③**臨終照顧**：以前是醫院提供臨終照顧，現今因長者越來越多，病床數不足，才漸漸轉由長照機構提供。

④**社區照顧**：長者都有落葉歸根的想法，喜歡在熟悉的環境下生活。



(三)實習機構介紹

【佐久平愛之鄉】

服務項目：日間照顧中心、機構喘息、
養護中心及臨終護理。

服務對象：失能程度第三級以上的長者
才能申請入住。

床位數量：共 100 床

餐食：由一樓中央廚房提供。

機構特色：

1. 有儲存水及食品預防天災(圖一)
2. 專屬理髮廳
3. 有專門的垃圾運送通道(圖二)

經營模式：

日間照顧中心：日間照顧中心是提供白天的長照服務，主要的服務內容包括：替長者沐浴，在等待及洗好的長者，機構會準備個別化的小活動。

機構喘息服務：使用日數最短兩天最長 180 天，目的是讓家屬有休息的時間

日本養護中心的設置目的是提供長者住處並可在養護中心過世，能安詳的離開。照顧人員分為四班制(早班、日勤、晚班及夜班)，每班的工作時間設定會重疊兩至三小時。依據日本長照保險規定，日本的養護中心設置標準裡並無規定晚上需配置護理人員，因此，養護中心無護理師值大夜班。



(圖一)儲存水及食品



(圖二)垃圾運送通道

【平賀愛之鄉－團體家屋】

服務對象：失智症長者。

床位數量：分為兩單元，共 18 床。

餐食：由照顧人員烹調。

機構特色：

1. 長者之間感情濃厚，互動佳的個案會至彼此房間聊天。

2. 機構內空間設計及擺設營造「家」的感覺。

經營模式：

尊重長者的生活習慣，讓長者有選擇的權利。照顧人員分為四班制(早班、日勤、晚班及夜班)，每班會重疊兩至三小時。早班負責準備午餐，日勤負責準備晚餐及測量生命徵象，晚班負責協助長者沐浴，夜班負責準備早餐。



【愛之鄉－護理之家】

服務項目：日間照顧中心、失智症專區及機構喘息、臨終關懷

服務對象：65 歲以上被認為需要醫療護理、照顧服務以及復健訓練的長者。

床位數量：共有 70 床。

餐食：由一樓中央廚房提供。

機構特色：

1. 提供身體復健服務，提供個案一對一的身體功能復健服務，以「自理生活」為目的。

2. 有工作人員照顧記錄本，讓每位工作人員都能掌握長者的狀況、喜愛的物品等。

3. 地板材質較一般軟，預防長者跌倒，減輕受傷風險。

經營模式：

機構由醫師當任院長，且有 24 小時護理師值班。每日配有專業的營養師、物理治療師以及職能治療師提供長者復健服務。

日間照顧中心會針對每位長者的身體狀況，提供適合長者的復健服務及個別化活動。每日會測量兩次體溫、紀錄飲食及排便狀況，確保長者的身體狀況及變化。

二樓為失智症專區，為失智症長者提供更完善的照顧服務。

三樓為機構喘息，週一至週六皆有固定的活動，像是做點心、寫書法等。



【秋櫻—銀髮公寓】

服務對象：失能程度 1~5 的長者。

床位數量：分為兩單元，共有 16 床。

餐食：雇用專門備餐的工作人員準備餐食，每天會有食品公司運送冷凍的食品，並給予調理作法。食品公司有營養師去計算熱量調配餐食。

機構特色：

1. 像在自己「家」的感覺。
2. 長者間感情很好，會聚在一起泡茶。
3. 機構格局像團體家屋，給家屬與長者增加許多親切感。
4. 協助長者沐浴前的衣物準備，提供長者有選擇的權利。

經營模式：照顧人員分為六班制，日的是為協助夜班，早 1 可協助長者下床用餐、晚 1 可協助長者上床睡覺。

早 1(6:00-15:00):上午沐浴。

早班(7:00-16:00):填寫紀錄表。

日勤(8:30-17:30):較少安排日勤。

晚 1(12:30-21:30):下午沐浴。

晚班(11:00-20:00):下午帶活動及準備茶點。

夜班(16:00-9:00):每兩小時巡一次房。



【礎—複合型服務據點】

服務項目：銀髮公寓、小規模多機能居家型服務據點（日間照顧中心、短期入住、居家服務及送餐服務）

服務對象：失能程度 1~5 的長者

床位數量：每層各 10 床，共有 30 床。

餐食：由一樓中央廚房提供。

機構特色：

1. 長者臥室空間大。
2. 像「家」一樣的擺設。
3. 長者衣服會分開洗，且會在洗衣機前標示長者名字，方便照顧人員辨識。

經營模式：分為四班制(早班、日勤、晚班及夜班)，每層皆有一位領導者，每日不同人，照顧工作人員樓層不固定，哪裡需要協助就會上下樓層跑，夜班只有兩位照顧人員，一位照顧人員負責二層左半邊及三樓長者，另一位照顧人員負責二



樓右半邊及四樓長者，各 15 位。

【聖】

服務項目：銀髮公寓、日間照顧中心

服務對象：失能程度 1~5 的長者

床位數量：一層 15 床，共有 30 床

餐食：雇用專門備餐的工作人員或照顧人員準備餐食，每天會有食品公司運送冷凍的食品，並給予調理作法。



機構特色：

1. 為長者設置郵箱，方便長者寄信。
2. 給長者像「家」一樣的生活方式。
3. 門上不會標示數字，而是寫長者的名字。
4. 日間照顧中心會依長者的需求放置榻榻米或床方便長者休息。

經營模式：營造像家一樣的氛圍，在安全的範圍內，給長者很大的自主權及選擇權。

【中込一複合型服務據點】

服務項目：銀髮公寓、小規模多機能居家型服務據點(居家服務、日間照顧、喘息服務、接送服務、復健服務)

服務對象：失能程度 1~5 的長者

床位數量：15 床

餐食：雇用專門備餐的工作人員或照顧人員準備餐食，每天會有食品公司運送冷凍的食品，並給予調理作法。



機構特色：

1. 避免長者搭電梯夾到手或自行外出發生危險，運用蓋子戳個小洞，一來能保護長者也能讓長者觸摸後發現其實按了沒有效。
2. 依長者的需求放置榻榻米及床方便長者休息。
3. 地板上有一條一條的線，方便讓失智長者辨識去的方向，用顏色引導長者回房，可以當作是復健的一種。

經營模式：銀髮公寓沒有固定的照顧人員，而是由小規模多機能的員工上下樓層跑。屬於複合型機構，除了銀髮公寓及小規模多機能外，還有居家護理及接送服務，由護理師外出替長者做居家護理服務，接送服務則由照顧人員陪伴長者看門診等服務。

【古里一銀髮公寓】

服務項目：銀髮公寓、日間照顧中心

服務對象：失能程度 1~5 的長者

床位數量：二、三樓各 18 床，四樓
14 床，共有 50 床

餐食：由一樓中央廚房提供。

機構特色：

1. 四樓有兩間 VIP 室，套房內有兩個空間及廚房，供長者與家屬同住。
2. 每週三(音樂會)及週五(手工藝)會至一樓會議廳參與活動，讓長者能認識不同層的長者，擴展交友圈。
3. 與外部廠商合作，固定時間至機構販賣奶製品及麵包。
4. 進入長者房間需拖鞋，給長者像在自己家中，照顧人員是客人的感覺。



經營模式：一開始機構設定二樓為重度失能的長者、三樓為失能長者、四樓為可自立的長者，現在則無依個案身心功能，規劃個案入住樓層。每層樓的員工配置皆有不同，二、三樓長者失能程度較嚴重人員配置高；四樓長者自立程度高，人員配置較少。



古里一日間照顧中心



古里一銀髮公寓

三、國外實習機構之學習心得

(一) 第一週 建立先備知識—認識照顧現場的失智照顧

在照顧現場最重要的是笑容，失智長者雖然短期記憶力受損且逐漸衰退，但是還是具有讀取對方臉部表情的能力。失智長者也會透過聲音、互動來傳達訊息，透過這些方法能建立彼此的關係。日本實習機構老師詢問：我們認為失智症的長者會有什麼樣的行為？當我們第一次遇到失智症的長者時，我們有什麼感覺及反應？我們回答：失智症的長者會有黃昏症候群，傍晚時會有想要回家的念頭；有暴力傾向、沒有安全感等。日本實習機構老師請我們看了三張圖，第一張是鴨子及兔子，第二張看到的是一隻貓、帽子及一個女孩及老奶奶，第三張有兩張圖，而這兩張圖都是馬與青蛙。日本實習機構老師想表達的是，當我們看的角度不同，感受也會跟著不一樣。

腦血管型失智症是腦血管引起的疾病→主要症狀(因為得到失智症而出現的症狀)→因性格產生 BPSD 症狀(因人而異)。

老化健忘與失智症的記憶力障礙差別在於：老化健忘是本人知道自己吃過，但忘記自己吃了什麼。失智症的記憶力障礙是本人忘了自己曾經吃過這一件事實。年輕人的大腦可以接收所有的訊息；年長者的大腦只能接收些微的訊息；且，失智症長者接收到的訊息比一般年長者還要減少許多。

在照顧失智症長者時，我們要先了解他們的目的、手段及方法。若是他們出現傍晚時想回家的舉動，那我們就要想：長者想回家的原因是什麼，目的是什麼。因為失智症長者的內心世界可能停留在以前，所以想回家的原因可能是為了要回家煮飯。則，他們想回家是方法，目的是為了回家煮飯。所以身為一位照顧者，重要的是理解失智症長者出現某一項舉動的目的為何。

日本實習機構老師給我們看了三張照片，其中一張的內容是呈現一個很暗的角落，長者在那個地方上廁所。另外兩張相片是呈現以前與現在的日本廁所。以前的廁所是又暗又黑又髒，現在的廁所則是又亮又乾淨又香。從這個舉例中，日本實習機構老師引導我們理解：失智症長者會隨地上廁所是因為他以為「又暗又黑又髒」的那個地方才是廁所，則現在日本的廁所又乾淨又亮又香，所以不是廁所。

失智症的家屬可能會面臨的四個階段：

1. 否定
2. 混亂、憤怒、拒絕（長者和家屬最辛苦的階段）
3. 痛苦、看淡了
4. 接受理解

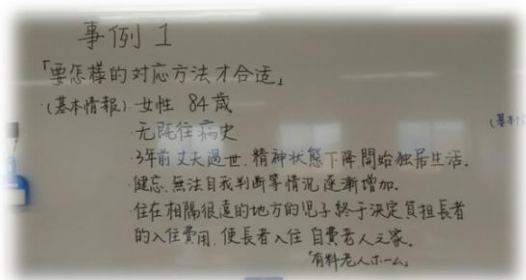
這四個階段，不會照著順序走，有可能是會反覆來回循環。舉例來說：當有一天我的媽媽不認識我，當下我的第一個反應除了驚訝、難過之外，還會覺得他一定是在開玩笑。當確定是罹患失智症後，就會有憤怒、不能接受的表現出現，再來就是慢慢地接受這件事實。但不是每一位的家屬都會照著順序走。身為照顧人員的我們，不能因為家屬出現以上的任何一個階段，去評論一個家庭成員之間互動關係的好與壞。

從照顧人員的角度上來看，應該具備此思考模式：首先，要理解人的本質→進而，個別理解每一位個案的本質→對障礙與疾病具備正確的知識與理解。舉例來說：有一位醫生及病人，當醫生詢問病人身體狀況時，若醫生只針對病人哪裡痛就開哪什麼藥的情境；以及醫生詢問病人為什麼會生病，是不是因為有去哪些地方，還是有吃了哪些東西的情境。這兩個的情境當中，先了解生病的原因，再對症下藥比哪裡痛就開哪什麼藥來的重要。所以要先了解長者的人生經歷、過去背景、工作經歷再去做個別化的照顧，擬定個別化的照顧計畫，才是屬於對症下藥式的失智照顧。



(圖) 理解人的本質→個別理解每一位個案→障礙與疾病理解探討

(二) 小組討論—應如何協助個案





(三) 建立先備知識－學習基本日式照顧技術及技巧

運用人體力學的原理去執行每一項照顧技術，目的是為了減輕照顧者的職業傷害，且能用最少的力量做到最大的效果。日本實習機構老師所教的照顧技術有：更換床單、更換枕頭套、上下移位、上下床、如何正確擺放輪椅位置、更衣、穿鞋、包尿布等。日本實習機構老師解說人體力學的原理以及照顧技術該注意的地方時，讓我聯想到台灣與日本的差異。

(四) 台日技術之比較：

1. 更換床單

台灣：把四個角打結，再鋪床單。

日本：運用三角折法，在學習更換床單時，了解床單鋪設若不平整，可能造成個案臥床時不適及壓瘡的風險。



2. 上下移位－將長者身體往床頭移動

台灣：把雙手放置長者腋下並出力往前移。

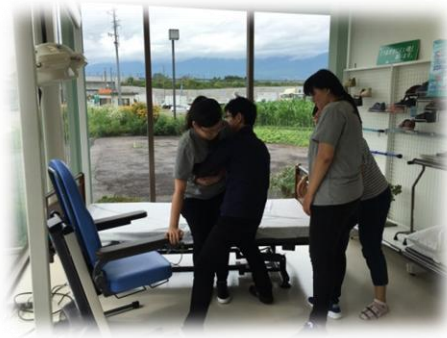
日本：讓長者腳屈膝，一手放置長者脖子後，雙腳與肩同寬並壓低身體，輕輕地往前推。



3. 將長者移下床

台灣：讓長者腳屈膝，一手放置長者脖子後，一次讓長者坐起來。

日本：讓長者腳屈膝，長者健側扶著患側，並把長輩呈現側躺姿勢，讓長者運用健側手肘撐起來，而照顧者在旁協助。



4. 輪椅擺放位置

台灣：床尾 45 度角。

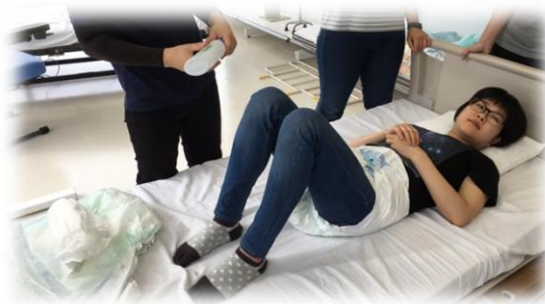
日本：依長者情況而定，上床輪椅擺放位置要在長者的健側且靠床頭，下床輪椅擺放位置要在長者坐起來的健側方向。



5. 更換尿布

台灣：擦洗尿布都用長者的小可愛擦，不管長者的小可愛是否有濕。

日本：拿一個乾淨的毛巾或濕紙巾擦，前後總共會使用兩條毛巾。



6. 穿衣

台灣：先穿患側，再穿健側。

日本：先穿患側，再將患側肩膀上的衣服稍微往下放，再穿上健側，且會注意長者的手指，避免被衣服割傷。



7. 脫衣

台灣：先脫健側，再脫患側。

日本：先將患側肩上的衣服稍微往下放，之後脫健側，再脫患側，且會注意長者的手指，避免被衣服割傷。



8. 穿鞋

台灣：只要能穿得進去都可以。

日本：手握著鞋子的上方，注意長者的腳趾頭，並慢慢的幫長者穿上。

台灣和日本的照顧技術並無太大差別，只是日本的照顧技術比台灣多了細心、運用槓桿原理減輕照顧者負擔以及站在長者的角度去思考：如果自己是長者，對方這麼為自己服務，會不會感到舒服？如果連你自己都不能接受，那長者怎麼會接受呢。

日本的照顧理念強調「自立支援」就是盡量讓長者做自己能做的日常生活動作，照顧人員是從旁協助的角色。台灣也在學習日本的自立支援照顧理念。在國內的長照機構實習時，曾經觀察到國內的機構工作人員是讓長者自己去完成，沒有在一旁協助，而是離開去做其它的事，之後回頭發現長者沒辦法完成該項動作，就會直接幫助個案。我想這點就是台灣跟日本的差別。我們真的需要去好好的思考，為什麼我們總是學習到日本一半的照顧技術與照顧精神而已。

（五）輔具介紹

實習機構FB公司有「輔具物流管理中心」，規劃固定的動線及流程，每天會固定有兩台車到各個營業所回收輔具，在照著步驟消毒、整理清洗、再消毒，依輔具情況進行乾燥及臭氧消毒室，最後入庫維修。為了防止工作人員受傷，床墊都會先經過感應器掃過，確認床墊沒有針或危險的物品。提供24小時輔具諮詢服務，第一時間解決長者遇到輔具上的問題，並用最快的速度進行輔具更換及售後服務，租借後會至長者家中確認個案使用輔具的情形。

	回收後的輔具會放置在櫃子上。		裝修、維修並整新。
---	-----------------------	--	------------------

	進行兩至三次的消毒。		輪椅坐墊及輪胎屬於消耗品，有新的可以更換。
	檢測是否有針或危險物品。		整新後的輔具會放置在櫃子等候租借。



感應式踏墊：

日本長照機構使用約束帶及床欄約束皆屬違法，在不能約束個案的情況下，日本設計許多方法預防長者跌倒。感應式踏墊是其中之一，有些行動不便的長者，會利用感應式踏墊，當個案下床時照顧人員可得知此訊息，至個案床邊協助個案下床。



L型床欄：

L型床欄是協助長者上下床及站立的輔具，運用槓桿原理及自立支援照顧原理，減少照顧人員負擔以及能提供長者運用自己身體功能完成上下床及站立的動作的輔具。

輪椅：



在台灣長者使用的輪椅普遍不會去考量是否適合長者，若長者身體容易從輪椅滑下或不適合，則採取使用約束帶固定長者。

在日本長者使用的輪椅是由物理治療師(簡稱PT)評估長者應使用哪種輪椅。實習期間遇到一位長者自理能力高，可自行上下床，但時常忘記使用手煞車固定輪椅。機構照顧人員為預防長者跌倒，討論替長者更換輪椅，此輪椅具備的特殊功能是：當輪椅感受到重力時輪椅會自動煞住的功能，一來能讓長者繼續運用「自立支援」完成日常生活動作，也能降低跌倒的風險。

增稠劑：

為了讓吞嚥功能退化的長者能攝取足夠的水分，日本長照機構會在飲品中加入「增稠劑」來調整飲品狀態，並配合長者吞嚥功能調整劑量多寡。

實習時體驗添加增稠劑的水，喝起來像太白粉的味道，所以長者較不喜歡飲用添加增稠劑的飲品。

23ろくに Powerful

各種飲料での使用量の目安

食品分類		100mlあたりの使用量		
低温 (12℃前後)	お茶	ボタージュ状	ヨーグルト状	マヨネーズ状
低温 (12℃前後)	100%果汁飲料	1.0g	1.4g	1.9g
低温 (12℃前後)	牛乳	1.1g	1.6g	2.0g
低温 (12℃前後)		1.3g	1.7g	2.0g
室温 (20℃前後)	お茶	1.0g	1.5g	2.0g
室温 (20℃前後)	流動食	2.2g	2.8g	3.2g
高温 (80℃前後)	お茶	1.6g	2.0g	2.3g
高温 (80℃前後)	みそ汁	1.2g	1.6g	2.0g

※トロミをつける食品の種類・温度によって、トロミの強さやトロミが安定するまでの時間が異なりますので、使用量を調節してください。特に酸性飲料、牛乳や流動食、塩分が高い食品等はトロミが付きにくい場合があります。

株式会社 クリコ

Copyright© CLINICO CO.,LTD. All Rights Reserved

2



上圖為吞嚥功能輕微至嚴重所使用的劑量



需要使用增稠劑的長者，照顧人員會在杯子上貼不同顏色的膠帶指示正確調整每位長者所需要使用的劑量，也能讓新進員工更快進入狀況。



移位器—Lift

在台灣也有使用協助上下床的「Lift」，在日本長照機構把它使用在沒有機器浴，只有一般浴缸，且長者不能走進浴缸的情況下使用。但在日本「Lift」使用較不普及，也較不被長者接受。

親自體驗「Lift」，因自己本身怕高，當腳沒有觸碰到地面時會感到害怕，如果我是長者我應該也會拒絕使用。

演練—協助同學體驗，一開始沒有注意到墊子沒放好，導致同學覺得不舒服，雖然「Lift」安全性高，但若無正確使用可能會造成長者的不適，在移動時也需要全程注意長者的安全。



機器浴—座椅式

座椅式機器浴設計是為讓自立能力較高，走進浴缸較危險的長者使用。長者可以選擇要自行走進浴缸或是透過坐在椅子上運用移動的方式進入浴缸。若選擇坐在椅子上，能預防在進入浴缸時跌倒，也可以減少跨進浴缸所造成的危險。

機器浴—洗澡床

洗澡床是給無法自理的長者使用，且須由照顧人員協助沐浴。洗澡床的設計很人性化，在進入浴缸時，頭部會隨著洗澡床的移動跟著往前，不會讓長者在進入浴缸時造成溺斃等危險。



沐浴見習過程中，學習到以下幾點技巧，分別是：

1. 要先清楚知道長者能不能自己站立，如果長者可以自己站立，日本機構照顧人員會請長者依自己的力量站起來，而照顧人員則是在旁協助。
2. 協助長者洗頭時，不可以兩手同時動，這樣長者的頭會一直晃，可能會造成長者的不舒服。
3. 吹頭髮的風速要最強且斜吹，目的是為了用最快的速度吹乾預防長者感冒。
4. 洗完澡才能泡澡且泡澡的時間因人而異，建議最多六分鐘。
5. 協助長者穿褲子時，需留意不能讓長者另一隻腳的褲子落地。
6. 要事先測試水溫，並詢問長者溫度是否可以接受。協助長者沐浴的過程中，照顧人員的手是放置在水的出口處，能第一時間感受的水溫的變化。

(六) 日本機構實習觀察與學習：

【服務層面】

1. 機構很注重長者的身體狀況，像是排便排尿等。
2. 協助長者用餐時，照顧工作者若是坐在長者左邊則需用左手餵食。
3. 照顧人員及護理師工作分配分明，不會互相干擾，會互相幫忙。
4. 協助長者吹頭髮應把風速開到最強且斜吹，用最快速度吹乾。
5. 協助長者沐浴時，照顧工作者會一手隨時碰著出水口，及時知道水溫的變化。
6. 照顧工作者不會阻止失智症長者的行為，會想各種方法解決此些行為。
7. 即便照顧工作者可能要重做的事，只要長者能做，就會讓長者做。
8. 在做任何協助前都以長者為主，讓長者像在「家」一樣。
9. 工作人員不穿著制服，是為了營造像家一樣的感覺。
10. 當有新進長者入住時，機構負責人與照顧管理專員及復健師等人，與家屬開會討論長者的照顧計畫。
11. 提供個別化服務。
12. 尊重長者的選擇權。
13. 注重口腔體操及暖身操。
14. 長者的衣服都會分開洗，且會在洗衣機前標示長者名字，方便照顧人員辨識。

【硬體層面設計】

1. 牆壁下方多加設木板，是為了預防長者在移動輪椅時撞壞壁紙或者用髒撞壞，更換木板成本較低。
2. 進出門設有另外的專屬開關，可預防長者自行走出機構。
3. 緊急響鈴有不同的音樂，能更快的辨識是哪間哪位長者。
4. 長者房門是標示長者的名字。

【其它】

1. 在與長者談過中，發現長者都很喜歡住在機構裡。
2. 工作人員之間感情相處融洽。

(七) 口腔體操步驟

1. 深呼吸三次(鼻子吸氣，嘴巴吐氣)
2. 脖子左右看，頭往左上及右上看
3. 開口閉口三次
4. 訓練嘴唇-烏壹三次
5. 舌頭訓練-伸出來上下左右
6. 訓練臉部肌肉-把臉鼓大再內縮
7. 卡痰練習-咳三聲
8. 發聲練習-バタカラ

(八) 每日實習結束後的交流會：Q & A 主要內容

【與護理之家附設日間照顧中心所長交流】

問題 1：長者到復健型日照中心有固定的時間嗎？例如：特養是分 1. 3. 5 及 2. 4. 6。

或者有每天來日照的長者嗎？

所長回復：時間有固定，有時長者會臨時有事或者要換到別天都會事前打電話通知，也遇過到長者家，長者突然說身體不舒服想在家休息，那麼機構需用最快的速度告知營養師及廚房今日少一位長輩或者多一位長輩，方便整個流程的運作。曾經有過每天來日照的長者，每天來的原因是家屬怕失智症長者獨自在家有危險，所以委託機構每日接送長者。

問題 2：為什麼長者在離開機構時需要再測量一次體溫？

所長回復：有些家屬為了能讓長者到日間照顧中心，就會隱瞞長者身體不適，一早測量生命徵象是保護其他長者，預防傳染。而離開測量體溫是為了確保長者的身體狀況，方便告知家屬長者一天的身體狀況。

問題 3：為什麼要登記長者吃多少及登記的標準在哪？

所長回復：長者一天只在機構裡吃中餐及點心，不能用一餐來判斷長者的身體狀況，長者吃的多寡可能會因為天氣、當天早餐吃的多等原因而有所變化。以一個月作為統計，掌握長者每月攝取量衡量及長者的身體狀況。

問題 4：沐浴間的布簾空隙太大，走過去的人還是看的到，這樣的設計有什麼原因嗎？

所長回復：為了確保長者的安全，必須讓長者泡澡時也有照顧人員看著，雖然日本人很在乎個人隱私，但須在保護個人隱私及長者安全中做出選擇。

問題 5：活動設計如何設計，由誰設計？

所長回復：由照顧人員向所長提議，所長覺得可行會讓照顧人員帶一次，而每一

次活動帶完後會開會討論活動的效益以及改進的地方。獲得不錯迴響的活動可以保留，較不受長者喜愛的活動則可改變活動型態。

問題 6：日間照顧每月會舉辦大型活動嗎？

所長回復：大型活動對日間照顧來說比較少，但會舉辦季節性活動，像是：敲西瓜、流水麵等。

問題 7：二樓在更換床單，發現比其他機構多墊一個白布有什麼原因嗎？

所長回復：二樓長者都是失智症長者，容易尿失禁，如長時間沒有更換，長者易得褥瘡，加了一個白布是因為白布吸水力強，可以減少褥瘡的發生。

【與古里日間照顧中心及銀髮公寓主任交流】

1. Q: 為什麼上午跟下午都要做暖身體操？

A: 早上主要針對口腔的體操(肩頸、腸子刺激長者的食慾)，下午是增強體力的體操。每天帶活動的職員都不同，主要是希望每位職員都要會帶活動，活動內容當天早晨會議開會會與其他照顧人員討論。

2. Q: 每週二跟三都會有廠商來賣麵包，是長者要求的嗎？

A: 因為長者的機能下降，獨居長者也居多，出門買東西是有困難的，所以與廠商合作，讓長者可以選擇自己想要的麵包。

3. Q: 為什麼復健是由護理師協助？

A: 物理治療師費用較貴，加上已有些長者在家接受物理治療師的服務，所以在機構內由護理師替長者做簡單的復健。

4. Q: 為什麼樓上銀髮公寓的長者沒有到一樓的日間照顧中心接受服務？

A: 因為古里是一間特定型銀髮公寓的一般型機構，長者不能重覆使用服務，如要使用需全額付費。銀髮公寓也有提供沐浴、帶領活動，所以長者也不需要使用日照服務。

5. Q: 為什麼長者的位置不固定，對於失智症長者來說，固定位置不是比較好嗎？

A: 如固定座位長者就會被限定只能跟身邊的長者聊天，新進個案就無法融入。所以讓長者能選擇自己想做的地方，由於職員配置高，如長者自己一人，照顧人員會陪在長者身邊聊天、帶活動等。

6. Q: 長者最多使用日間照顧服務的天數為幾天？

A: 目前最多為五天，但須與照專溝通，如超過長照保險給付則需全額付費。

【銀髮公寓】

1. Q: 為什麼 vip 室要設置在四樓而不是其他樓層?

A: 在日本越高的樓層越貴，陽光、採光、空氣好，給人一種高貴的感覺。

2. Q: 為什麼每天測量的是體溫與血氧量而沒有血壓?

A: 給長者像在家一樣的感覺，和醫院不一樣，如果醫生交代要每天測還會測。

3. Q: 輪椅維修在養護中心有固定維修的人員（職能治療師），這裡有替長者維修嗎?

A: 如是輪子沒器通常由康復訓練師及社工幫忙，嚴重的話會打給輔具公司維修。

4. Q: 因古里是一般特定型機構，那長者的輔具是由機構提供，還是長者自行購買?

A: 輔具是自己買的，但機構也有提供。通常長者的長照保險裡都有補助輔具的租借及買賣。

5. Q: 移動式沐浴輔具在哪時購入機構? 可以使用在上下床移動嗎?

A: 移動式沐浴輔具在去年八月購入，是為了一位長者買，後來長者沒住在這，至今從未使用是因為在日本這個輔具普遍是不被接受的。可以做為上下床的移動，原是從上下床移動，後由照顧人員想到，才改良成沐浴使用的輔具。

6. Q: 二樓有三個日勤，但三樓多一個日 1 是為什麼?

A: 早上只有夜班及早班，三樓需要餵食的長者居多，怕照顧人員忙不過來，所以安排了一位日 1，協助長者用餐。

7. Q: 照顧人員工作都穿著有領子的衣服是為什麼?

A: 為了營造高級的感覺。

8. Q: 為什麼二樓長者是插鼻胃管而不是胃造瘻口?

A: 是長者與家屬的選擇，當時長者的狀況不錯，醫生建議插鼻胃管，如長者想吃東西還可以用嘴巴吃，但如用胃造瘻口就沒辦法。

9. Q: 尿袋沒有反摺是因為日本沒有明文規定嗎?

A: 日本沒有規定一定要反摺，但是有規定必須比人低。



古里-銀髮公寓唱台灣歌曲給長者聽

（九）參訪機構

在實習期間，FB長照集團為我們安排機構參訪，讓我們看到不同類型不同經營模式與照顧照務，觀察並了解每間長照機構的設備、不同的輔具使用及收費方式等。獲得很大的收穫與知識。



小諸－銀髮公寓及日間照顧中心
小諸－居家照顧、居家護理辦公室



櫻花－銀髮公寓、日間照顧中心
小規模多機能



柳原－銀髮公寓



柳原2－銀髮公寓、日間照顧中心
居家照顧服務



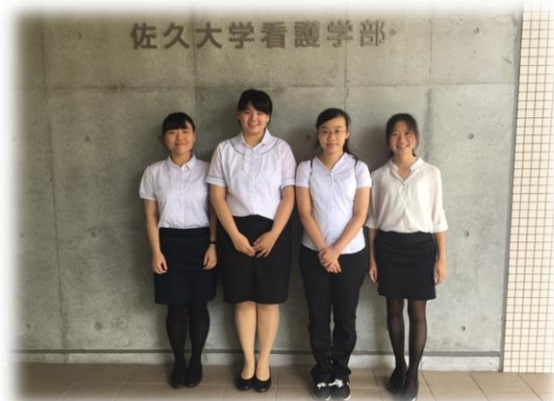
佐久穂愛之郷－養護中心



佐久穂愛之郷－團體家屋

（十）佐久大學交流會

實習期間很幸運到佐久大學進行參訪交流，一開始先到護理基礎實習教室（台灣護理系技術教室）參觀，技術教室有28張床，當發生重大災難時，這間技術教室是可以被當成緊急病房，設備齊全，每張床有固定的假病人以及模型練習注射等設備。



居家照顧是目前日本推從的照顧服務項目，居家照顧實習室主要是讓學生能在這間教室裡模擬許多長者可能會發生的狀況，模擬、思考如何協助長者並練習。設備有：大廳、廚房及衛浴設備。

短期大學（台灣以前的二專）福祉學部，協助學生考取國家證照：介護福祉士。於兩年的校內課程設計裡，第一年著重基礎醫療及學理課程，第二年著重醫療護理技術課程，實習450小時，實習包含四個主軸：

1. 照顧過程可行性
2. 了解住民
3. 蒐集資料
4. 擬定案件，計畫並執行

老師會一同協助學生。實習分為短期實習及長時間實習，長時間實習大約21-23天，而這兩個實習皆在同一個單位。

參觀福祉學部實習技術教室-移位機器，移位機器移動範圍是床的上方有一個正方形的框，距離大約一張輪椅加一人的空間。可以減少照顧人員的身體負擔以及保護長者的安全。

機器浴—與FB公司的設備一樣，差別在於學生練習時，需用假病人，而每人在實習前需穿泳衣親自體驗一次。

如想替長者更換鼻胃管、胃造瘻口等技術需先透過專業訓練及實習後得到認證，才能執行。日本政府較不宣導這兩種方式，而是推崇自然死亡，讓長者能在最後的生命裡保持身體的完整性。與家屬溝通後，最後仍決定選擇插管則是較推崇胃造瘻口。

在長照業，飲食的知識也是不可或缺，佐久大學提供全套的教學，規劃一間廚房，提供學生學習烹調，讓學生一進入職場能更快的熟悉環境。

交流會：先請實習生簡單的自我介紹後，詢問最初想來日本學習什麼。我的回應是：想學日本的照顧技術及設備。

照顧技術—如何運用槓桿原理及自立支援照顧原理，讓照顧人員減少身體層面的負擔及讓長者運用自己的身體功能完成日常生活動作。台灣對於照顧技術也有推崇槓桿原理，但做到的照顧人員卻很少，導致每位照顧人員因職業傷害都需攜帶護腰帶。

我想真正做到槓桿原理的照顧人員很少的原因在於台灣推崇的時間較短，加上照顧人員皆為年紀較大的中年婦女，需要較長的訓練教育時間去學習新的照顧理念以及技術，於短時間裡改變已經習慣的照顧技術是有難度的。而日本的照顧人員皆為青年，一開始就學習正確且的照顧方法，不僅可以減輕照顧者的負擔，也能減輕職業造成的傷害。

且台灣照顧人員對於照顧工作是不快樂的，想了解為什麼日本的工作人員是快樂的且充滿著笑容。經過日本長照機構實習後，深深的體會到，台灣分為兩班制，加上職業傷害導致照顧人員心理及生理上的疲憊，而日本分為四班制，相對於台灣壓力減少了許多。

佐久大學的老師和我們提到了一點，照顧技術再好，對於照顧長者沒有心是沒有用的。曾經日本推崇長照相關政策時，被批評只提倡優質的服務卻沒有心，這是不行的。經過改革後成為現在的照顧服務模式。在學習任何照顧技術時，應先了解最初的原理及理論，才學照顧技術，若只是單純想學照顧技術卻不懂最初做這項照顧技術的原理及理論是不行的。

這次的交流會給了我很多的啟發，也回想自己當初到日本實習的目的。不僅給了很大的強心針，也更加珍惜在日本學習的機會。



(圖)護理基礎實習教室



(圖)居家照顧實習室



(圖)專業廚房教室



(圖)上下床移位輔具



(圖)模擬機器浴



(圖)更換鼻胃管模擬



(圖)交流會



(圖)與佐久大學教授合影

四、國外實習之生活體驗

(一) 食

在日本實習期間，我們不僅做了各式各樣的料理，也吃遍宿舍附近的餐廳，不僅更加了解日本的飲食文化，也讓實習後的疲憊減少了許多。有時間會利用週五的時間，邀請學長姊一同共享晚餐。



(二) 衣

在參加礎的夏日祭時，穿了具有日本代表性的衣服，穿起來格外興奮，也更加的享受在日本的生活。



（三）住

實習期間宿舍生活體驗也占了很重要的一環，不只要與夥伴們煮早、晚餐，也體驗最傳統的日本文化，和室的客廳以及榻榻米的房間，也要不定時的清理環境以及日本很重視的垃圾分類。

垃圾分類分的很細，不同類有不同的垃圾袋顏色區分，民眾須到商場自行購買回收袋，且需簽上個人的姓名，依照公布的回收類別與日期，放置規定的地方，民眾需自行確認垃圾是否有順利被收走。



（四）行

我們會利用實習外的時間，會走路到宿舍附近逛逛，像是超市、便利商店、餐廳或者 uniqlo 等，了解居住環境也是很重要的一環。



(五) 樂

參與一場長野地區的夏日祭與三間機構的夏日祭及文化體驗—流水麵，與長者一同歡樂。此外也到日本長野有名的聖地觀光。

夏日祭體驗

櫻花



礎



老健愛之鄉



長野地區夏日祭



流水麵



清里一日遊



軽井澤



善光寺



五、國外實習之具體效益

（一）技術方面

由於照顧長者需要許多的力氣與精神，日本為解決此問題提倡以槓桿原理為學理基礎的照顧理念與技術，試著減輕照顧人員職業傷害。在學習照顧技術時，示範台灣與日本的做法，比較其差異，確實日本所推崇的照顧技術於操作層面上較輕鬆且對照顧人員的負擔減輕許多。

大家對日本的印象是「禮貌之國」，日本照顧人員能比台灣照顧人員來的快樂。我想除了分班制的差異外，還有長者的一句「謝謝」、「不好意思」、「麻煩你了」都會帶給照顧人員無比的感動與值得。

（二）服務方面

學習到不僅僅只是替長者服務，還要站在長者的立場提供長者所需要的服務，才是最為重要。日本對於許多小細節特別注重，會先了解長者過去的習慣、經歷等，來提供服務，甚至是替長者提供個別化服務。

（三）軟硬體設備方面

日本的輔具與台灣比較之下，最大的差別在於，台灣在使用輔具時，沒有先了解長者真正的需要並評估後再選擇輔具。我覺得台灣最需要改變的是「自立支援」照顧知能的推動，如果能讓社會、長照機構、家屬與長者知道「自立支援」的重要，不僅可以減輕照顧人員的負擔與壓力外，也不會讓長者的身體機能急速下降。

（四）人才方面

FB長照集團於新進員工的教育培訓階段，會把員工派送到服務品質最好、照顧技術教導最完善的機構內實習，時間長達六個月至一年，完成新進員工教育培育後，才分派到各個長照機構工作，讓每位新進員工能了解正確照顧技術的重要以及最基礎的知識。

（五）未來期待

日本實習後，不僅增加自己的專業及信心，把最好的照顧理念帶給長者。雖然台灣的長照機構還有許多要改變的地方，像是人力不足方面、正確的照顧知識以及家屬與照顧者的心態改變。但，相信只要能把這個訊息傳達給所有人知道後，

就能更加了解其實照顧長者與失智個案的意義以及重要性。

(六)我的具體效益

以前的我會聽跟吸收，常常把疑惑放在心中，對於面對人群會感到恐懼與不安，經過兩個月的實習，我不僅學習到技術跟知識，也學習到人與人之間的相處與溝通，面對在不熟悉的環境應如何入境隨俗等。也讓自己更加勇於面對人群、發表疑問並給予回饋等。

六、感想與建議

在日本實習兩個月的期間，學習許多的照顧技術與知識，回台灣的第一件事就是和身邊的親朋好友分享日本所學，讓他們知道其實照顧年長者一點也不可怕，甚至是一件很快樂的事。

很開心自己誇出第一步，勇敢的到國外學習、體驗文化上的差異，兩個月的實習讓我更加有信心，也更加確定自己最初踏進老人照顧系的初衷。爾後當我遇到和我一樣想照顧更多的長者、陪伴更多的長者，卻因為對於台灣的制度感到害怕而退縮的人，我一定會與學弟妹以及持有相近理念的照顧工作伙伴們，分享自己在日本所學到的知識與照顧理念，讓這一套日本知識與照顧理念傳承下去。

這趟的旅程讓我深深體會，想走長照業的我們其實並不孤單，我們有著一群和我們一樣有想法與夢想的夥伴。在日本照顧人員的笑容與陪伴都給我們許多的鼓勵與支持，他們是我們在這條路上很重要的貴人，也成為了我們生命中最重要交流者及朋友。

在領研習證書與社長見面時，我不禁掉下眼淚，它讓我想起影響我最深的奶奶，社長會踏入長照行業是因為要替自己的媽媽蓋一間機構，但卻在蓋好的前三個月，社長的媽媽過世了。我想社長和我一樣，不能照顧自己最親最深愛的人，那麼就用這份遺憾與愛，也因為這份愛讓更多長者得到照顧。

最後，感謝教育部提供機會給中臺科技大學老人照顧系的我們這群年輕學子，一個難得且寶貴的日本長照機構實習經驗，讓我們了解長照業所需要的人才為何，以及照顧服務品質的重要性。



（圖）領取研習證書



（圖）歡送會