

學海築夢日本暑期研修

國外實習城市：日本・橫濱

研修地點：社會福利法人 伸江福祉會



私立中台科技大學 老人照顧系

指導老師：徐明仿 助理教授

學生：楊雅琪

執行期間：中華民國一百零五年七月一日至八月三十日



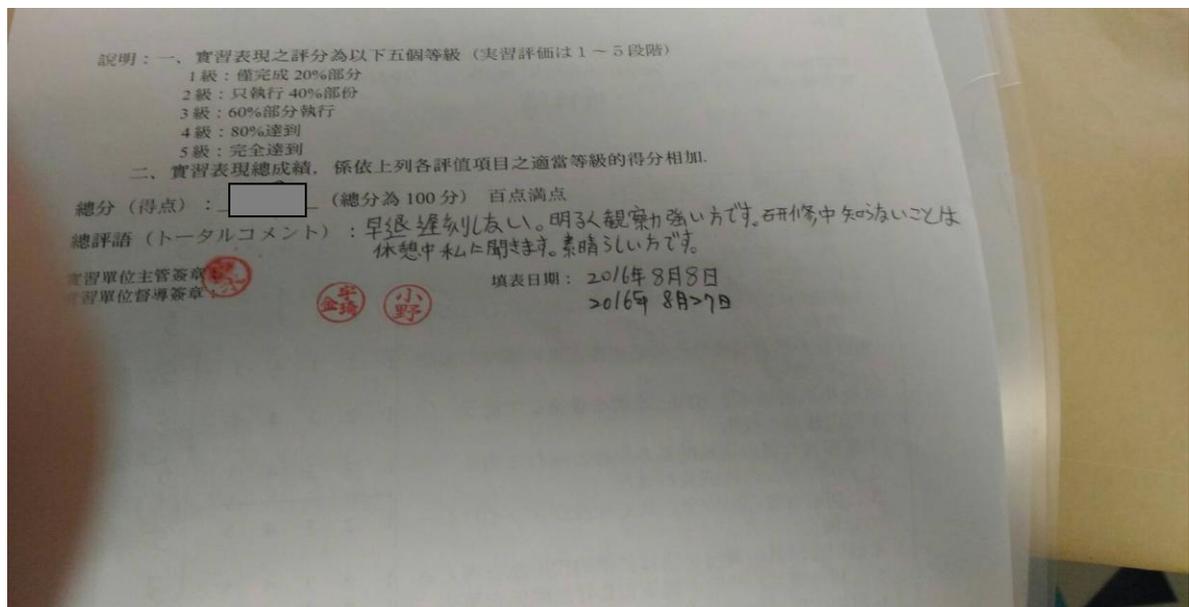
基本資料

- ◇ 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
- ◇ 中文姓名：楊雅琪
- ◇ 指導老師：徐明仿 老師
- ◇ 研習期間：105年7月1日至105年8月30日
- ◇ 短片時間及標題：學海築夢日本實習 2分38秒

實習單位

- ◇ 實習國別（城市）：日本橫濱
- ◇ 實習機構：社會福利法人 伸江福祉會

國外實習考評成績或評語



沒有遲到早退，開朗、觀察力強，在實習期間，若有不知道的事會利用
休息時間發問，學習態度佳。



目錄

一、 緣起	1
二、 國外實習機構簡介	2
(一) 法人介紹	2
(二) 吸引人才	3
(三) 機構環境	4
(四) 餐食	4
(五) 員工人數	5
(六) 人力配置	5
(七) 特別養護機構、收費型銀髮公寓的差別	5
三、 國外實習企業或機構之學習心得	7
(一) 紀錄工作內容	8
(二) 食	9
(三) 廁所設備及協助上廁所的技術	11
(四) 衛浴設備、移位技術	13
(五) 色彩學	15
(六) 長輩跌倒	16
(七) 所學經驗	16
(八) 活動參與、設計活動	18
(九) 特殊經驗	19



四、 國外實習之生活體驗	20
(一) 電車體驗、生活習慣	20
(二) 夏日祭典.....	21
(三)日本七夕	22
五、 國外實習之具體效益	23
1. 學習「自立支援」的重要性	23
2. 瞭解與政府合作的機制.....	23
3. 觀察力、應變能力提升.....	23
4. 學習「不放棄、勇敢、獨立」	24
5. 自我想法的改變.....	24
6. 長照領域的未來性與發展性	25
7. 提升自己的就業競爭力	25
六、 感想與建議	25
(一) 記住長輩姓名與觀察個案	25
(二) 照顧工作者的專業性	26
(三) 結語：將日本實習所學的帶回台灣	26

一、緣起

隨著社會進步、醫藥發達，出生率及死亡率逐年降低，台灣老年人口的比例正大幅增加，高齡化社會已成為重大議題，而銀髮產業因應時代的變化而崛起；台灣預計於2幾年後將從「高齡化社會」邁入「高齡社會」，如何維護高齡生活的品質與尊嚴，是長照領域需不斷探討與追求的真諦。

長照相關產業對台灣來說是一個正在開發的新興產業，對年輕學子的我們而言，將扮演先驅者的角色，同時也是最容易遇到瓶頸與挫折的一群人，因為我們正是去開創這個長照新興產業的價值以及這個未來市場的推手。在這樣的市場裡，我所擁有的是年輕、活力、想像力、創造力、敏銳的觀察力這都是我的優勢，若自己能順利運用自己的優勢，相信在這個領域，自己一定能發揮很大的助益。

一直耳聞日本的長照領域非常先進，就讀長照相關科系的學生，相信一定會創造機會或把握機會，去日本長照界參訪甚至實習，設法去了解日本的長照發展。在亞洲地區，日本長照領域發展是走在各國之前，無論是硬體設施設備、環境空間設計、輔具以及政府資源、公部門政策、相關法律都已經做到亞洲第一，也是各國想學習的國家。與台灣相比，日本在16年前通過長照保險法，日本的長照政策實施經驗以及各項長照服務提供經驗，相信其中必有可做為我國學習之處，這就我想要把握這次機會最主要的關鍵。

當初選讀老人照顧系是因為這個科系是未來台灣的趨勢，銀髮產業一定會蓬勃發展，選擇就讀老人照顧系相信可以保障我的未來，這就是我為什麼選擇這個科系。但，如今我的想法不太一樣，經過校內三年的學習，漸漸瞭解長者，發現長者所要的東西其實不多，他們想要的只不過是一個笑容，一個安全且友善的環境，就這麼簡單。一個像家一樣的地方，使他們有一個歸宿；但，瞭解台灣長照機構後，發現長者簡單的願望卻是難以實現，多數的長照機構經營者的想法只有想要賺錢，越賺越多越好，人事成本越低越好，因為國內長照環境的影響、政策的影響、法律規範的影響，讓國內長照機構仍難以跳脫舊有的價值觀。若想要讓台灣長照環境變的更人性化更友善市民，需要大家一起向前邁進，讓每一個環節都可以接起來，讓更多人去理解到這個行業，改變想法。

無論是照顧工作者還是個案、案家，都必須有更好的保障，所以決定挑戰日本長照機構實習。在日本機構體驗式學習、透過不斷的磨練，讓自己像海綿一樣去吸收並學習日本長照界如何落實照顧的理念與精神。

我相信透過日本海外實習的學習歷程，可以學到很多長照知能，也知道這個機會將會是一把鑰匙，轉動自己未來的鑰匙，我想要看見國內長照領域的未來，想要去探索自己的定位，了解到自己的實力到底在哪裡，也想看到未來的台灣的長照領域，我們該如何去進步及改善，有哪些事情是我們該挑戰，去發掘所有的可能性，在把這些東西帶回台灣。

二、 國外實習機構簡介

(一) 法人介紹

「社會福利法人・伸江福祉會」可以說是日本長照界的領頭羊，該法人旗下有32間機構，服務的內容有長期照顧及育兒教育。

法人最早是在1976年經營第一個育兒園，2000年建立的第一所長照機構，在這16年，「伸江福祉會」不斷設立長照機構，至2016年為止已經設立23間長照機構，分別為三間特別養護老人之家，專門提供長照服務給失智個案的機構有11間，包含老人公寓跟團體家屋，居家服務支援中心有3間，以上的長照相關機構的入住者都可申請長照保險的補助，個案自費的附設長照服務型銀髮公寓有6間，這6間是需要長輩自己付費，通常都是輕度失能的個案入住，可以自我照顧的長輩，這個法人也設立2間社區諮詢服務中心，一樓大廳設計宛如咖啡廳，以上是「伸江福祉會」主要類型的長照機構。

養護中心提供的服務對象的失能程度較高，收費型的銀髮公寓長照機構則是提供健康到亞健康的長輩居住。長照機構的性質有分長期入住、短期入住、日間照顧、小規模多機能等不同性質的服務，每一個機構會依照該機構的性質提供服務，日本長照機構朝多元發展，一個機構可能同時具備兩個到三個不同性質的服務，提供多元化的照顧服務。

「伸江福祉會」法人的理念及宗旨：「把許多好的東西獻給人生的前輩、後輩以及所有社區居民」。「伸江福祉會」經營育兒教育與長照服務，對顧客提供人生前端與後端的服務，從2014年開始該法人把「社區」這個詞彙寫進法人的基本理念。「伸江福祉會」最大的希望是提供更多的服務貢獻社區，使個案與社區居民能有更好的生活品質，把育兒和長期照顧等領域所累積下來「許多好的東西」都提供給社區需要協助個的居民，最大的目標是期許「伸江福祉會」能帶給社區居民幸福的法人。

走在日本先驅的「伸江福祉會」，需要不斷的創新、改革、挑戰，不斷檢討不足的地方，以因應不同時代個案與案家之需求，提供個案更舒適的環境

日本的長照保險制度是參考德國的長照保險制度擬定。2000年日本長照保險正式實施。隨著社會環境的變化，日本長照保險制度也歷經多數改革。「伸江福祉會」為了避免個案的生活品質受長照保險制度改革之影響，滿足個案的需求，「伸江福祉會」積極吸取國內外的知識與技術，結合自己的精神，創造自己新的力量。這就是他們秉持的信念，不斷學習，不斷成長。而法人也積極的參與國際交流會，分享自己的經驗，吸取別人的經驗，與廠商合作研發新產品，舉辦內部員工訓練，提昇服務品質。

透過這次的實習，讓我學習到台灣的長照機構與日本的長照機構有多大的差別。日本是一個長照體系完善的國家，從內而外都有一套準則。「伸江福祉會」提供幼兒照顧以及老人照顧，在硬體設備上，如何讓長輩有一個舒適的環境，營

造機構有家的感覺，這是「伸江福祉會」一直努力挑戰的目標，日本的長照機構重視環境設計以及人道主義，也講究員工人員素質，新進員工需要完成為期兩個月的新進人員教育訓練，培訓後的未來兩年，每半年需更換機構到不同的服務據點工作，接受不同單位的在職訓練，也提供新進人員機會去尋找適合自己做為職涯的長照服務類型以及適合自己的工作環境，這就是為什麼這個法人容易吸引年輕人應徵，因此，此法人擁有更多的人力資源，挑戰多元化的長照服務模式。

（二） 吸引人才

「社會福利法人·伸江福祉會」有別於其他長照機構，在這裡的照顧工作者一旦拿到專業證照，法人會頒給該照顧工作者通過證照的名牌。個案與案家可透過照顧工作者胸前的專業證照別針，把握這位照顧工作者已考取何種專業證照。例如：長照工作師、社會工作師、護理師、照顧管理專員、物理治療師、職能治療師、營養管理師等。這不僅能使個案與案家更容易了解這位照顧工作者所具備的專業性，有助個案的家人更加放心與該法人單位簽約使用長照服務。同時，也是肯定照顧工作者實力的一種可視化的表現，這會吸引更多得到證照的照顧工作者想要進入這個法人工作，因為會實際感覺到自己的實力被法人肯定，自己的實力被發揮，自己被重用，帶動更多人會想要投入這個行業。

兩個月的實習期間，我深刻體會，「伸江福祉會」對於員工的用心，用心去領導所有工作人員。也因為「伸江福祉會」正向肯定照顧工作的意義，正向認同照顧工作的價值，同時對員工的用心領導，管理者願意放下身段去跟所有員工相處，無論其他工作人員的工作性質為何，管理者都一視同仁平等對待所有工作同仁，沒有所謂的上下階級，在這裡實習生的我們不會感受到護理師、營養師、照顧工作者之間的隔閡，我看到的是大家享受工作帶來的成就感，每一個人都是重要的一分子，大家都是小小的螺絲釘，看似小卻缺一不可。希望未來的台灣可以突破權威者迷思，朝向不分專業不分證照等級，長照團隊成員皆能尊重照顧工作者，帶動社會、個案、案家以及照顧工作者本人皆能肯定照顧工作的價值。

「伸江福祉會」的居家服務，有一點很特別。居家服務員外出提供服務時，是使用透明的手提袋，這個是希望居家服務員到個案家時，可以讓個案清楚看到居家服務員是沒有危險性，因為如果是透明的袋子，袋子裡的東西可以看得很清楚，讓個案可以更加放心。同時，也可避免個案誤會居家服務員帶走個案家裡的物品。我們往往會忽略這些細節，但於建立個案與居家服務員的互信關係，這卻是很重要的事情。

「伸江福祉會」提供數個日間照顧中心，其中有一個很特別的日照中心，裡面包含社區資源福利中心以及精障福利生活中心。「伸江福祉會」受政府委託提供區資源福利中心的服務，讓社區居民需要長照相關訊息與資源時，有諮詢窗口。這間日照中心的空間設計，讓人感覺像咖啡館，沒有任何的壓迫感，可以舒適自在做自己想做的事。日照中心的長輩使用的服務時間是一個時段一個時段來使用

服務。例如：有些長輩只是使用沐浴服務，而有些長輩是使用午餐服務這樣的服務模式與台灣常見的月包型，全天候日照中心的服務模式相異性很大。台灣的日照中心比較像育兒園托老所，每天都會被安排固定的課程，長輩比較少自由活動的時間，這樣的照顧模式容易陷入集中式管理，只是讓長輩更加依賴，長輩有可能會讓自己的生活過得更加茫然。日本的日照中心服務模式，讓長輩自己有選擇自己決定想使用何項服務，有助增進長輩感覺到生活是有意義，也可以自己安排自己的生活，照顧工作者的角色永遠是屬於輔助的角色，而非是主導長輩生活的介入者。

(三) 機構環境

機構住宿層面講究環境的整潔及活用輔具設備協助維護長輩的生活環境，無論是廁所還是衛浴設備都是以讓長輩舒適方便以及清潔衛生為主。於環境清潔維護上，每一個步驟都是非常重要，每一個環節都是環環相扣。

日本照顧機構都沒有散發出令人不舒服的味道，注重清掃，像台灣的養護機構容易有消毒水的味道。在台灣一進去長照機構就感覺進入一個與外隔絕的世界；但日本的長照機構並沒有消毒水的異味，環境設計就像家一樣，室內裝潢採用溫暖的色調，衛浴設備設施都非常先進，有些採用自動沐浴設施設備，有些是採用半自動沐浴設施設備，這樣不僅能減輕照顧工作者的負擔，也能使長輩有一個舒適的沐浴環境，這樣的工作環境與住宿環境對於照顧工作者或被照顧者都是非常友善的。

(四) 餐食

長照機構的餐食依個案的咀嚼以及吞嚥功能分類成大約六大類，在備餐過程，需依每一位長輩的身體功能以及健康狀之所需，設計不同的餐食，決定每一餐食的熱量。餐食分別為：正常食物、低卡低鹽食物、軟菜食、粥食。另，依長輩的吞嚥功能調配特殊餐食，例如：讓粥狀食物凝固。日本長照機構會盡量把食物固定成一個固體狀，不讓長輩都覺得自己一直在喝



機構餐食

水吃用流質食物，讓長輩沒有進食的感覺，就算長輩有吞嚥上的困難，除非是氣切的個案，不然還是能把軟質食物由口食用。

日本長照機構透過提供不同軟硬程度的餐食，尊重每一位長輩進食的權力，這是我以往沒有注意到的事情。另外，實習期間也讓我學習到口腔保健的重要性。

透過口腔保健，減緩長輩咀嚼功能的退化，吃的好，長輩就能有更好的精神迎接每一天。

(五) 員工人數

「伸江福社會」的員工人數於 2015 年已達到 1798 人，20~30 歲的員工大約有 367 位，40 歲~50 歲的員工有 423 位，60 歲以上的有 182 位，外國國籍員工則有 40 位來自 13 個國家(秘魯 12 位、菲律賓 10 位、中國 5 位、巴西 3 位、越南 2 位、阿根廷、委內瑞拉、巴拉圭、台灣、泰國、緬甸、德國、瑞典等國都是一位)；工作人員的職業有：照顧服務員、照顧管理專員、社工師、營養師、營養管理師、牙科保健員、護理師、公共衛生護士、物理治療師、職能治療師、廚師等等。

(六) 人力配置

「伸江福社會」的入住型機構的照顧工作者一天會有 4 個班在輪替，分別是：早班 7:30-16:30、遲班:9:00-18:00、中班 10:00-19:00、大夜班 18:00-8:00，大夜班的人員工作為 14 小時，是最長的工時，也因為是最長的工時，相對的每一位照顧工作人員都會輪到，一個月大約是 1~4 次會輪到大夜班。他們每一位工作人員一個月可以休假 8 天，代表這個機構的人員非常充足，才能又這樣的配置。

班表非常有規律性，白天班總共會分三班(早、日、遲)，每一個班的工作內容都不太一樣，像是協助個案用藥的只有早班跟遲班，日班則是要去協助備餐。無論是哪一個班時，所有的工作人員到機構的第一件事情就是要確認自己的 IPAD 信箱有沒有收到需要注意長輩的訊息或是重要信件，確認當日的重要訊息後，大家就會分開去工作，大家的工作內容都會錯開，有些人準備備餐，有些人則是要帶長輩上廁所，分工合作進行工作業務協助長輩，使大家的效率達到最高，也使工作量分配到其他人身。透過這兩個月的實習，實際觀察「伸江福社會」照顧工作者的工作效率非常的高，也有自己的一套照顧模式，實習學姊分享：由於照顧工作者的工作內容多，所以通常照顧工作者都會去研究怎樣的移動方式是適合這位長輩，機構也會給照顧工作者光碟教材，裡面記載需多相關的移位技巧，也記載的什麼樣的長輩需要兩個人移動，需要兩人的長輩都是下半身不能動的長輩。當長輩身上有異味時，照顧工作者就會立刻推長輩去換尿布，照顧工作者被要求需具備臨場反應去照顧長輩，這項隨機應變能力是「伸江福社會」之照顧工作者最需要具備的條件。

(七) 特別養護機構、收費型銀髮公寓的差別

實習第一個禮拜，我們參觀該法人所有不同類型的長照機構，每一個長照機構都有它不同的特色，有些長照設計用餐的地方就像餐廳一樣，有些長照機構則是設計類似咖啡廳，開放提供附近居民使用。

在日本兩個月的實習，我們被安排到兩個入住型機構進行實習，第一個月是到藤澤的石名坂長照機構，石名坂長照機構屬於收費型且附設長照服務的銀髮公寓，主要提供給健康到亞健康長輩居住的機構，類似台灣的養護機構。第二個月的實習機構是這個法人最新成立的長照機構，位於川崎，是屬於特別養護機構，個案都有申請長照保險的補助，類似台灣的護理之家，提供重症長輩照顧服務的機構。

這兩個實習據點的工作模式以及人員配置都不太一樣，石名坂長照機構沒有清潔人員，而川崎長照機構除了照顧工作者外還有清潔人員。川崎長照機構設有自己的廚房，從大廚房將餐食運送到各個層樓再備餐，石名坂長照機構則是直接由廚房出餐。這兩個長照機構雖然都是長期照顧類型的入住型機構，因個案失能程度調整人員配置，因為川崎長照機構的個案失能程度較重，照顧工作者的工作量較大，所以在人員配置上多了清潔人員，這就是這兩個長照機構最大的不同。依照每一個長照機構的需求，使每一位人員都能發揮會自己的功用。

長照機構規模的不同也會影響到整個長照機構的設計。川崎長照機構的房型有單人房與4人房。日本的法律規定一間房間的入住長輩不得超過4人，川崎長照機構的4人房主要是提供給經濟能力較差的長輩入住；單人房則是給經濟能力較佳的長輩入住。石名坂長照機構因為機構的規模較小，所以全室單人房，也因為如此在石名坂長照機構的長輩都是經濟能力較佳的長輩。

川崎長照機構是這個法人最新成立的機構，是屬於特別養護機構，川崎長照機構外觀看起來就像一間公寓，踏進機構大門真的覺得自己來到一間辦公大樓，這棟機構最特別的地方是機構的一樓是開放空間，是一個大型交誼廳，提供給當地社區居民長照諮詢，中間是一個咖啡吧檯，可以提供附近居民喝咖啡。



咖啡吧檯

川崎長照機構是一個多功能的機構，不僅具備小規模多機能服務據點的功能，也有老人公寓的功能，並提供短期或長期入住型服務。這個機構類似台灣的護理之家，個案幾乎都是重度失能個案。但，在這個機構無插管個案，這是日本長照機構秉持的信念，盡量延緩長輩失去由口進食的權利，盡量不輕易推崇個案插鼻胃管，這會使長輩的生活品質更加糟糕，這是日本長照界秉持的人道主義。

這個長照機構的一樓也附設育兒園，提供員工有一個托兒的場所，安心的在這邊工作，這樣的員工福利令人羨慕，使我再次佩服這個法人。

在石名坂長照機構實習的時候，我們的實習地點是該機構的三樓，而在川崎長照機構的時候則是每個禮拜都換樓層實習，這兩種實習體驗非常不一樣。石名坂長照機構，提供實習生有機會深度認識該樓層的長輩，川崎長照機構，提供實習生有機會與不同失能程度的長輩互動，實習模式不一樣，收穫當然不一樣，兩個都是滿滿的收穫。

一個長照機構能有這麼多照顧模式、多功能，這是台灣目前追不上的腳步，目前台灣沒有一個長照機構能像「伸江福社會」的長照機構一樣具備多元化長照服務功能，這讓我非常羨慕。這是因為日本與台灣更早面臨人口高齡化議題以及老人長期照顧議題有關。同時，也與日本政府成立長照工作師證照，培育專業長照人才的政策有關。希望有一天國內的民間機構能跟政府合作，逐步提昇國內整個長照界的照顧環境，邁向新的領域，提升長照領域的工作價值。

三、 國外實習企業或機構之學習心得

如果說在日本實習第一個教會我的事情是什麼的話，我想應該是讓長輩生活感到滿足、快樂、充實，不一定只是提供長輩很多活動，而是注重生活環境、注重服務品質。生活環境是非常重要的環，環境的好與壞將影響到長輩一天的心情，長照機構把長輩的生活空間以及住房打造像家一樣，不會有冷冰冰的感覺。在維護環境清潔的過程中，照顧工作者也很注重消毒，因為一但長輩受感染就容易引發許多的併發症。日本長照機構也非常注重感染物的分類。長輩的尿布一旦脫下來，都要用報紙包好再丟進感染物專用垃圾桶，不能和其他垃圾放在一起。使用於長輩身上的毛巾要放在專用桶子中等待送洗。長照機構每一天都會打掃環境，每個個案的寢室1個月會有兩次更換床單，這些換下來的被單、床單、枕頭套等等會由合作的廠商幫忙洗乾淨再送回長照機構。

日本長照機構有一個很重要的事，是當你在叫喚長輩的時候，你不能直接喊長輩：爺爺奶奶。理由是因為長輩不知道你在叫她，而是要叫長輩的姓名，使長輩知道你在叫他，因為有些長輩患有失智症，所以照顧工作者要不斷的去提醒長輩的名子，使長輩更加清處的記住自己的名子。

日本長照機構一直強調「零約束」，約束會讓長輩失去真正的生活，失去生活的意義，所以日本長照機構禁止約束個案的身體。坐輪椅的長輩推到定點後，要把長輩的腳踏墊收起來，使長輩的腳踩在地上，不能讓長輩感覺到自己被約束。在日本長照機構，你絕對看不到約束手套，因為這是違法的行為，是絕對不允許的事情。

經由機構人員的說明，讓我了解到：除了照顧工作人員之外，其他工作領域的人員每個人都必須各司其職，不同職業有不同的工作，最終的目標就是要使長輩的生活得到保障。在這兩個月的實習期間，慢慢體會，照顧精神是非常重要的。

站在長輩的角度去設計生活輔具、設備、活動、服務計畫使得長輩們的生活更加精采。也讓我大開眼界，原來長照的未來是那麼寬廣，從家具的設計、衛浴設備符合長輩的需求以及人性化的照顧，使長輩的生活環境可以更加舒適。

所謂的照顧工作者，無論是日本還是台灣的工作內容其實大多相同。但，日本在照顧技術上加入了人體工學理論，使照顧工作者的身體在最小負擔的情況下，協助個案進行日常生活動作，這樣的技術是為了保護照顧者也是使個案不會感到自己的身體有被侵擾的感覺。日本善用移位的照顧技術，比如：有個東西 20 公斤我們如何把它搬到 5 公尺的目的地，通常我們都會先蹲下把東西抱起在起身，走到目的地。但，日本則是運用腳的打開距離運用拋和移位的動作一次就把東西運送到目的地，這樣不僅節省力氣還有拿起重物的阻力，這個技巧就是可以運用在協助長輩移位的照顧動作，在移動長輩身體時我們可以運用地個技巧減少照顧工作者本身需要出的力氣。

日本在照顧個案時都善用輔具去協助長輩，也會鼓勵長輩能在自己有能力的项目盡量去完成，使得長輩在生活中每天都有可以挑戰的事情，讓生活更有意義。



扶手設備

(一) 紀錄工作內容

在長照機構的照顧工作者所有的相關照顧服務工作內容都會被記錄下來，對於每一位長輩生理上需要服務的照顧項目都會被詳細記錄，而照顧工作人員就是照著工作表單上的項目去完成每一項工作任務，完成後的服務內容都會由該照顧工作者簽名，這樣也能知道哪些工作內容是尚未完成。照顧工作者每一項照顧項目都有一個代號，並且明確記錄完成該項目的時間，這樣的方式既方便又能快速確認，使大家都能迅速掌握狀況。照顧工作人員每天會有兩個時段開會，分別是早上跟下午，這樣的方式可以讓每一位照顧人員掌握到每一個個案的突發狀況，定期開會是一個能讓大家提出問題跟去解決問題的好方法。

透過記錄這項工作，學習到日本長照界在服務記錄此項目的嚴謹度，每一位照顧工作者會詳細記錄每一位長輩當天的排泄狀況，以幫助觀察個案的身體狀況是否有異樣，當長輩發生狀況的時候，紀錄就能派上用場，使我們有根據可尋要~~辦~~了解長輩的需求是什麼。

長照機構會定期舉辦研討大會，大家彼此分享經驗，共享所有的資訊，機構負責人也一再地強調不能虐待長輩、「自立支援」的重要，這些都是身為一位照顧工作者需具備的倫理價值觀。機構負責人也不斷強調一但有狀況就要立即秉告，不要自己處理，自己扛責任，資源共享才能使大家往更好的服務品質邁進。

石名坂長照機構裡有許多外籍工作人員，幾乎都集中在三樓培訓，機構負責人也特別關心這幾位外籍照顧工作人員。強調如果有適應上的困難一定要提出來，或是有不懂的地方也一定要請問其他工作人員。機構負責人也邀請外籍照顧工作人員分享他們在這個機構工作的心得，這樣的研討大會真的很有幫助，有問題大家起解決，彼此提出意見，就像一個大家庭，不分你我、不分年資，彼此互相交流，這就是團隊。

(二) 食

長照機構長輩的飲食都是經過營養師評估後才確定，每位長輩都有自己的立牌，左上寫著長輩的居住樓層、區域，由左至右是房號、餐食有四種顏色，分別為：正常食物、需要煮久一點的軟食、慕斯(很類似果凍)、絞碎的食物等4種。茶的黏稠劑的量是以不同顏色的湯匙做區分，分別為：大 size 綠色、中 size 黃色、小 size 粉紅色。上至下為名子、標記餐食注意事項，例如：細碎程度「一口大小、泥狀、細碎」、有那些東西不能吃等。最右邊則是長輩屬於哪一種餐食，右下為長輩主餐公克(計算卡路里)，主餐又分：米飯、全粥、慕斯三種。立牌後面是長輩的照片，以及長輩姓名的羅馬拼音和名子，方便照顧工作者認識長輩。一張小小的立牌有著很大的功用，記錄長輩所有的飲食注意事項。每一個步驟都不能出錯，這是日本人堅持的地方，追求完美，給長輩最好的照顧。

日本長照機構非常注重飲食，每一個餐點都是客製化，評估過後去找出最適合長輩的飲食。這個長照機構每一個禮拜，牙醫都會來檢查長輩的牙齒，如果有異狀，就會告知營養師調整長輩飲食。因為這個長照機構入住者為150位長輩，為了滿足不同長輩的個別化需求，配置4位營養師，每一位長輩的飲食都要由營養師及護理師還有照顧工作者討論後才能定案。這樣的專業度讓人望之莫及，希望把這樣的專業流程帶回到台灣，使整個照顧生活可以更加完善。



機構廚房

老年的飲食控管是非常重要的，不能吃太多也不能吃太少，所有的體力都來自於三餐攝取的營養。尤其是得到多項慢性病的長輩，控管飲食是更加重要。對於長輩來說飲食是晚年維持健康生活最重要的項目之一。

長輩一天之中，飲食是非重要的生活環節，吃的好與不好會影響到長輩一天的心情。實習的長照機構把長輩的食物狀態，外觀盡量維持食物原來的樣子，讓長輩在食用時可以更加享受自己的餐點。這是台灣現階段還做不到的事情，因為國內長照機構在工作人員人力分配問題上的問題，沒辦法妥善讓長輩們慢慢用餐，享受餐點，還有在台灣長照機構的流質食物，都是打在一起提供給長輩一起吃。但，日本會把食物分開，分盤裝起來。日本長照機構會依照長輩吞嚥功能的程度，分等級把絞碎的食物加入增黏劑，使長輩更方便吞嚥。

我們一直很好奇，加入黏著劑的食物到底是什麼樣的口感，於是我們向實習機構學姊要求嘗試加入由小匙到大匙的增黏劑所攪拌出來水份。加入增黏劑的水，每一杯感覺都不像是水，好像在喝某種粥，真的特別。雖然增黏劑沒有味道，但是我好像沒辦法接受最黏稠的那一杯，因為我不太喜歡很黏稠的食物，不過這對長輩來說卻是可以幫助長輩吃飯的幫手。在食用餐食前，需向長輩說明這個食物原來是麼樣子，這一道是什麼菜，於友善的飲食環境下，提昇長輩的用餐情緒與精神。

於用餐前，日本長照機構會帶領長輩做一些暖身操，在午餐前會先帶個簡單的口腔運動，這個運動是讓長輩唸一段 50 音，每一段都需要念 5 次，因為實習機構的長輩失能程度較重，無法進行肢體上的運動，所以透過這個方法進行飯前暖身操，唸完這段 50 音後長輩也會更加有精神，這樣可以使長輩更加專注在午飯。

日本長照機構，早餐、中餐、晚餐用餐完畢後，幾乎所有長輩都要刷牙，日本長照機構對口腔清潔非常注重，因為牙齒保健的好壞會影響到長輩的咀嚼能力，甚至會影響吞嚥的能力。在口腔清潔方面，牙刷有分很多種，有的是完全沒有毛而是一塊海綿，是專門刷沒有牙齒的長輩。牙刷會有比較大塊的區域以及比較小塊的區域，大區域是刷牙齒，小區域是用來刷長輩假牙上的小溝，這樣的設計是非常方便使用。

有些長輩中午需要午睡，當照顧工作者幫長輩移到床上時，照顧工作者會協助讓長輩向右側躺，原因是：胃的方向是向人體的右邊，協就餐後長輩維持右側臥的姿勢，可以使長輩更好消化。

在協助長輩進食方面，針對無法自己進食的長輩，例如：長期臥床重度失能長輩，是活用餵食器輔具，長輩的食物是流質的營養劑，盡量保持長輩的吞嚥功能。在位長輩吃飯的時候，照顧工作者會先揉揉長輩的雙頰，促進口水的分泌，以及口腔運動，這個動作非常重要，因為這位長輩幾乎都是昏睡的狀態，也可以讓長輩醒來。



餵食器 輔具

有一次中午我們到每一層樓小客廳觀察長輩用餐。在小客廳用餐的長輩大部分都是行動不方便的長輩，需要照顧工作人員協助用餐。其中一位個案很特別，有時會突然大叫，機構工作人員於午餐時，為這位長輩撥放她做喜歡的歌手影片，當長輩看到聽到她喜歡的歌手影片時，情緒漸漸的被安撫。這樣的技巧讓我留下深刻印象，適當轉移長輩的注意力，能使長輩情緒更加穩定，也能避免影響到其他長輩，個別化的照顧是依照長輩的需求而去訂定。

(三) 廁所設備及協助上廁所的技術

日本的廁所幾乎沒有味道，馬桶的清潔功能讓人望塵莫及，如果可以的話台灣可以效仿日本衛生紙的材質，日本的衛生紙可以直接丟馬桶，這樣廁所就不會殘留衛生紙上的臭味，也不會有多餘的垃圾，節省放衛生紙垃圾桶的空間，這是台灣可以學習之處，這樣會使廁所更加沒有為味道。



廁所設備

實習期間，我們被安排去清掃廁所，對我來說是一件比較困難的事情，因為這是需要心理上的克服，而且在清掃廁所的時候，每一個步驟需要都很仔細，必須靠馬桶非常的近，但因為日本馬桶非常乾淨，所以沒有自己所想像的那麼骯髒。因為清掃廁所是維護環境最注重的一部份，廁所是一個很容易污染的地方，該消毒的部分都要消毒，馬虎不得，所以無論如何我都要克服心理上的障礙，完成這次的任務，當打掃完畢後，也覺得自己已經慢慢習慣這樣的感覺，不太會排斥。

長照機構裡每一間廁所都有扶手，就算是坐輪椅的長輩，照顧工作者還是會帶他們去上廁所，運用扶手讓長輩可以抓著扶手起身，而這時候照顧工作者就會運用到移位技巧把長輩從輪椅上移到馬桶上，實習機構學長教我們一個協助腿部較無力的長輩上廁所的技巧。必須先請長輩先抓住扶手，請長輩出力微站一下，使他的下半身離開輪椅，這時候照顧工作人員要迅速移開輪椅，把你的雙腳換成蹲馬步的姿勢，把前面的那一隻腳移到長輩的屁股後面，支撐長輩，這時候你可以順便把長輩的褲子脫下來，再用雙手的力量握住長輩的腰，一個轉身就能把長輩移到馬桶上，這個技巧適用於不能久站的長輩。這樣既能幫助到長輩自己廁所的滿足感，也能使長輩老化的速度變慢，這就是所謂的自立支援。

最特別是扶手有橫放的扶手，使長輩在上廁所的時候有一個可以放置手腕的地方，因為是橫放的扶手，也能保護長輩的安全。

在協助長輩上廁所時，我發現到一位長輩是插著導尿管，這個長輩仍然去上廁所。這讓我感到意外，因為通常插導尿管的個案都幾乎會包尿布或是長期臥床，但這位長輩卻沒有包尿布，上大號的時候還是會去上廁所，經過了解後才知道，這位長輩是因為尿道太狹窄所以不得已才插導尿管，這樣的實習經驗真的很特別。

當實習機構學姊在幫助長期臥床的長輩會陰沖洗時，於執行每一個步驟之前，都會事先向長輩說明下一個動作並事先詢問長輩是否可以進行，清洗得過中，學姐也會觀察長輩的會陰是否有異狀或者是有褥瘡，每一個地方都會詳細的檢查，最後學姐會塗上潤滑藥品，降低長輩褥瘡的機率。當長輩覺得不太舒服的時候，學姐也會安撫長輩的情緒，在穿尿布的時候，學姊會很小心的移動長輩，適當的請長輩幫自己的忙，當長輩一隻手的功能可發揮功能時，學姊會請長輩幫助自己轉身，過程中雖然個案都會說「會痛」，學姊會安撫個案在忍一下就快好。當我聽到個案對學姐說「謝謝你」的時候，有一股暖流流進我的心裡，那是一份信任也是一份感激，話語真的能撫慰人心，懂得去表達自己的情感真的是非常重要的事情。一句沒問題，一句謝謝你都是溫暖人心的話語，也是給予照顧工作者支撐下去服務的動力。

有位個案因為尿道太狹窄，無法順利排尿出來，所以在肚臍上方開刀，這個洞是直通膀胱，使長輩的尿液透過管線流到尿袋裡，不過這位長輩一天會有2次上廁所，去廁所的原因是長輩需大便，不會因為長輩包尿布就不用讓長輩去上廁所。讓我覺得很特別的事情是這位長輩的精神狀況非常的好，還能站起來，跟照顧工作者對話，這是一件很難得的事情，因為通常這樣的長輩都機會是臥床的長輩居多，在台灣這樣的長輩幾乎都不會下床，但在這裡，這樣的長輩能離開床上，到外面與其他長輩一起生活、一起看電視、一起吃飯，一起活動，這是機構講究的倫理。

(四) 衛浴設備、移位技術

浴室會裝設許多支扶手，使長輩在起身的时候可以扶，生活復健原理協助長輩沐浴，一對一洗澡的個案通常都是腳的支撐力變差的個案，實習機構的照顧工作人員運用「自立支援」的照顧學理與照顧技術，就算個案腳無力，也會善用輔具讓個案自己站起來，協助個案脫除衣褲。而不是像台灣的長照機構直接使用洗澡床。

實習機構的照顧工作人員在協助個案洗澡的過程中，照顧工作者人員都會不斷的詢問長輩是否有異狀，每一個步驟都會先告知，不會讓長輩感覺到突如其來的感覺，非常尊重長輩，洗澡速度會依照長輩的身體機能做判斷，講究安全與舒適，看到每一位長輩洗澡後的滿足感，一切都值得。



浴室扶手



大澡堂

日本人習慣泡澡，長照機構都會有一個大澡堂或是有泡澡的浴缸。大澡堂提供給健康長輩和亞健康長輩使用，旁邊會有一位照顧工作者協助長輩洗澡，澡堂外面通常會有兩位照顧工作者協助長輩穿脫衣服及吹頭髮，人力分配非常剛好，每個人的工作量也不會太過匆忙，非常有效率。

有一次見習單人洗澡的過程中，有位長輩拖尿褲時有大便，照顧工作人員幫長輩通便，這是一次非常特別的經驗。很感謝個案以及長照機構提供機構讓我們見習沐浴，讓我看見台灣長照機構澡堂設計的不足，日本長照機構的衛浴設備對長輩來說非常友善的環境。日本長照機構的澡堂設計不只能讓照服員減輕工作量，對長輩而言可進行生活復健。



機械浴、單人浴缸

川崎長照機構與石名坂長照機構的沐浴設備非常不同。石名坂長照機構是以大澡堂為主，除非是重度失能個案才會使用單人浴缸；川崎長照機構是以單人浴缸為主，沒有大澡堂，因為重度失能個案較多，幾乎都是坐輪椅的長輩，需要照顧工作者幫助沐浴，所以採用單人浴缸。

單人浴缸是浴缸可以升降的機械浴缸，適合半癱或坐輪椅的長輩使用。浴缸有一個移動式洗澡輪椅，設計是可拆式，座椅跟輪子是銜接的，兩個組合起來時就是一張輪椅。當長輩洗澡完後，會協助長輩進入浴缸泡澡，這時，這張輪椅就派上用場，浴缸上會有一個升降的機器，輪椅一旦推到固定的位子後，跟浴缸連接好，按上升鍵，座椅就會脫離有輪子的底座。當上升到一定的高度後，微抬起長輩的雙腳，把座椅推向浴缸的上方，在按下降鍵就能使長輩泡進浴缸裡，以上泡澡程序就已完成。

這項機械沐浴輔具，在台灣只看過洗澡床或是洗澡椅，尚未看過類似上述日本機械沐浴機輔具。無論長輩的身心是處於怎樣的狀況，日本長照界秉持著人道精神，運用最好最人性化的照顧技術與高科技協助長輩的生活，使長輩可以生活的更舒服。

川崎長照機構每一樓層的衛浴設備都不一樣，依長輩的失能程度規劃適合個案的沐浴設備。第二樓層的長輩是失能程度最嚴重的長輩，故第二樓層的衛浴設

備是採用機械浴。是一個可以讓失能長輩也可以泡澡的坐式浴缸，浴缸是全自動的，只要簡單的幾個步驟就能讓長輩進入浴缸泡澡。浴缸也是有一個專屬的洗澡椅，洗澡椅可以向後仰，使照顧服務員在幫長輩洗下體時，可以更加方便。浴缸是比一般的家用浴缸大兩倍，高 1.5 倍，浴缸的前面是可開式，方便將洗澡椅推入。當長輩進入浴缸後，會有一個按鈕放水，當水放到一定的高度後，長輩就能泡澡。無論再怎麼重度的長輩都能使用機械浴，不需要使用洗澡床，只要移位技術就能把長輩移到洗澡椅上，順利的讓長輩洗澡。

實習機構學長示範一個很特別的移位技術，這位長輩是不能站立的長輩，所以要用到移位技術。首先，照顧工作者要為自己準備一張椅子，然後讓身體穿過長輩的腋下，之後將長輩抬起，照顧工作者讓自己往後坐，這樣長輩的屁股就會離開輪椅，順勢把長輩的尿布和褲子脫下來，再一個左轉身就能把長輩移動到洗澡椅上。這個技術運用向心力原理，還有所謂的槓桿原理，使照顧工作者可以把脫褲子跟移位一次做到位，是一個在洗澡的時候很受用的技巧。

(五) 色彩學



色彩學、環境設計

實習兩個月期間，了解幾項重要資訊，首先環境設計是非常重要的。偏向暖色系的裝潢會使人心情愉悅，偌大的落地窗，使視野非常遼闊，看出去的風景非常美麗，感覺非常舒坦，生活也會比較自在，再來就是家具擺色，在日本長照機構會看到很多古早的東西，布置成像家裡的感覺。

色彩學上也非常講究，私人空間跟公用空間都會用色澤做區分。運用色彩去區分：浴室、廁所、房間、大廳，協助長輩運用色彩區分每一個區域。顏色的區分會使長輩更加深印象，繽紛的色彩也能刺激感官，這對長輩來說是非常友善的環境設計。

(六) 長輩跌倒

每一個機構在長輩有突發狀況時，例如：長輩受傷、跌倒、褥瘡、發燒、……等等，長輩的身體有異狀時，需填寫「異常事態、疾病、事故報告書」，這份報告書裡詳細記載發生的時間、場所，以及如何緊急處理，是否出現其他症狀，為何會發生這樣的事情，分析原因，如何預防這樣的事情發生，最後需向上司稟告以及與家人說明。在機構實習時，為了預防長輩跌倒，若有長輩有想要起身的時候，要趕快告知實習機構的學長姊，讓學長姐過來帶領長輩，這麼做也是為了保護長輩的安全。

(七) 所學經驗

先進的輔具能使長輩生活更加便利，使照顧工作者可以減輕身體層面的負擔。運用「自立支援」照顧知能，鼓勵長輩自己完成生活上的大小事，而照顧工作者是協助的角色，這樣不僅可以提升長輩的生活成就感，也能讓長輩走向成功老化，將心比心是日本貫徹的長照精神。

由於有中文學姐的帶領，讓我很快就能進入實習狀況，因為學姊的翻譯，跟我們說明長輩的特性，讓我一下就記起來幾位長輩。像是有一位長輩他會一直站起來，學姊說這位長輩是因為坐久屁股會不舒服才會一直站起來。另一位長輩以前很愛乾淨，不過因為現在眼睛看不見，所以沒辦法順利整理東西。經由這些說明，使我們更加快速認識長輩。

在協助長輩洗腳時，雖然我是見習者，但與個案互動過程中漸漸瞭解個案的個性，也覺得個案對我們越來越熟悉會，慢慢會開口叫我們實習生協助進行某些事情，這樣的認同感變成自己的成就感。希望自己每一天都可以比昨天成長，無論在哪一個方面，都希望自己能學到東西。

實習進入一段時間後，慢慢漸入佳境，開始熟悉所有的設備以及實習內容。當自己可以獨自完成環境清潔維護，對用具的擺設及需要的物品都可以知道放在哪裡，在執行過程中掌握許多步驟與細節。當自己可以獨力完成一間個案房間的清潔維護時，心中充滿成就感，也給自己不少的信心。慢慢進步，慢慢學習，機構學長也非常親切的教導我們。很謝謝學長的指導，對於剛來的我們給予我們很大的包容。日本實習機構的學長姊們都很友善的教導我們，有時候遇到溝通上的困難，他們也會適時的幫助我。很有耐心地看我比手畫腳，真的很感謝。

在清掃長輩的房間時，觀察到日本長照機構個案把自己的房間布置成家一樣，有溫暖感，牆上放著很多長輩熟悉的照片。從照片中，可更加認識每一位長輩的喜好和家人。我也透過房間的擺設去瞭解每一位長輩的個性。

實習過程中，我也需努力進行自我介紹，讓大家認識我。語言真的非常重要，不過我不會因為語言的不通，設限自己與他人的互動，肢體語言或是微笑都是很好的溝通方式。

實習機構人員漸漸放心讓我們自由觀察個案，有問題也可以隨時發問。也讓

我們自己去面對長輩。實習機構同仁對實習生的我們的信賴，帶給我信心，提昇我們的實習學習成效。

在照顧技術上有幾個重要的觀念，例如：長照機構會在個案的內褲中間多放一個類似吸水的棉條，功用在於防止個案尿在尿布上時，尿液不容易流出來。另外，在棉條上黏上一個很多洞的塑膠袋，一開始我以為是為了方便透氣，經過實習機構學長姊的解釋後，知道一般的棉條與皮膚接觸久之後，老人的肌膚會容易破皮，甚至導致褥瘡。但，在棉條上貼上塑膠袋並塗上凡士林，可以使長輩皮膚的接觸面減少摩擦力，降低破皮及褥瘡的風險。一個塑膠袋也能有這麼大的功效，每一個東西都有它的功用，在於是否我們能發揮創意，提昇隨手可得物品之功效，進而提昇個案的生活品質。



貼塑膠袋

見習沐浴時，幫長輩吹頭髮需要不斷注意長輩的狀況，看長輩需要什麼，從長輩的肢體動作，去分析他們想傳達的意思，並傳達給學長姊們，這樣任務才算達成。

每一個長照機構都設有失能程度較重的個案入住樓層，長輩多數是臥床，有幾位長輩是包尿布。實習期間發現即使長輩行動不便，但，日本照顧工作人員還是會定期協助長輩下床，增加長輩到寢室外面與其他長輩互動的機會。這是日本強調的「生活支援」照顧理念。無論是誰，都不想要整天只望著天花板生活，不想被綁在一個被侷限的小範圍生活空間，這可說是同理心融入於照顧理念之實際做法。沒有人希望自己被與世隔絕，這是一件非常痛苦的事情，也是日本一直堅持的照顧理念，無論身心功能如何重度的長輩，也不讓長輩長時間被關在房裡。

當我們在摺衣服、摺毛巾、摺報紙時，有些較健康的長輩也會來幫忙協助，這樣的生活訓練可使長輩的身心功能不容易退化，也讓長輩感覺到自己是可以幫助別人的，自己是被需要的。小小的成就感是支持人類活下去的動力，失去它人生會少了光彩，失去生命動力。無論個案完成多麼細小的一件事，都會有所謂的成就感，這也是長輩們目前最需要的東西。

實習單位的長照機構對於放置物品這一點非常講究。長輩的衣物都會放在最

外面的置物櫃，方便照顧工作者拿取。所有長輩都擁有自己專屬的置物櫃；食用藥物也會分一區。食用藥物的盒子上貼有長輩的照片，方便照顧工作者辨認長輩。

(八) 活動參與、設計活動

實習期間，挑戰設計活動方案與日本長輩互動。這場活動設計，考驗著我的反應力，因為旁邊沒有人可以幫我翻譯，也沒有人可以問，對於日文還不太熟悉的我來說，是一個很有挑戰性的事情。因為自己要獨自帶領兩位長輩，我一直努力了解長輩話中的意思。活動主題設計唱歌，與日語 50 音相關。對日本長輩而言這是他們最熟悉的，同時也讓自己有機會練習 50 音。透過這次的活動帶領，也讓我學習到帶活動時該帶什麼樣類型的活動才是適合機構的長輩。

實習機構學長也教導我們簡單互動遊戲，運用軟球跟氣球，運用這些球互相傳球給其他長輩，一開始是一顆軟球，在一個桌子上玩，長輩們會互相推那顆球，使球不要掉到地上這就是這個遊戲的玩法。看似簡單，卻可以提升長輩的專注力、反應力、手眼協調的能力、手部肌群的運動，這就是這個遊戲的目地。進階版就是把軟球變成氣球，因為氣球會飛所以掌控上會更加困難，一不小心氣球就會飛出去，而玩法一樣，讓長輩用拍打或推來傳遞給下一位長輩，也因為氣球會飛來飛去，所以長輩就會更加專注在氣球身上，因為你不知道下一個會不會是傳到你這裡，氣球的路徑是非常不規則。當長輩接到球的時候都會很開心，也會努力地打球傳給其他人，這是一個可以讓手部不方便的長輩參與的活動。利用這兩個東西去訓練長輩的反應力以及手部運動還有專注力。一個小小的簡單活動就能使長輩活動到筋骨，也因為這裡的長輩幾乎都是偏向重度的長輩，所以也不能太激烈的活動。

實習過 5 個禮拜後，與學長姐討論過後，我們得到一次真正帶活動的機會，這也考驗著我們這 5 個禮拜下來所磨練的成果，在這個過程中我要不斷的去帶領長輩做活動，雖然我的語言還是不太好，但我運用豐富的肢體語言去表達我的意思，從中夾雜著一點點日語來達到使長輩開心的效果，這樣我的目的就達成。

活動是靜態活動，從這 5 個禮拜的觀察裡，我們發現機構的長輩不太適合做太劇烈的活動，經過不斷的思考以及與學長學姊溝通後，我們決定帶運用紙盤當底座成一隻魚，在運用吸管來佈置作品。與學長學姊討論過後，我們決定先把較危險的操作做完，長輩只需要黏吸管就好。在活動進行的過程中，經由實習機構學長協助，一切順利進行。語言通不通都不重要，最重要的是你的誠意是否感染長輩，最後的結果比我預期的更好，每一位長輩都很好奇我們要帶什麼活動，當他們看到紙盤魚時，我看到他們的眼睛在發光，在黏吸管的過程中可以讓長輩動腦思考他們要怎樣的形狀，運用不同顏色的吸管刺激長輩的視覺，當長輩不知道怎麼做的時候我們會適時地提供一些意見給他們，帶領者他們完成屬於自己的作品。

每一個作品都代表著每一位長輩的個性，有些長輩中規中矩地把該黏的部分黏完，而有些長輩則是擁有跳躍的思考，不照著現有的範圍去黏貼，而是創造出不一樣的一個作品，這些長輩大都是失智症長輩，當我看到長輩的作品時，也讓我省思很多，如果是我來做這個作品，我一定是跟著黏貼的範圍去黏貼。失智長輩的創造性高，自由自在的去完成他們獨一無二的作品，這樣的藝術作品讓我非常羨慕。這場活動不只讓長輩得到快樂，也使長輩得到更多更多的成就感，當我看到長輩開心的炫耀自己的作品時真的很感動，這就是我們要帶給長輩最重要的目的，也是我們最希望看到的。

(九) 特殊經驗

實習時，學姊給我們一個很特別的工作，詢問每一位個案對於鰻魚飯是喜歡還不喜歡，因為在機構會有特定的節日吃特定的東西，所以要事先詢問長輩的意見，而在詢問的過程中一切都還不錯，跟長輩互動可以學到許多，可以看到每一位長輩的性格，以及有趣的對話，使長輩可以更加熟悉我們。

學姊在帶領我們的時候，都會跟我們說這位長輩的身心狀況，這位長輩在照顧上需要用到什麼樣的移位技巧，長輩為什麼會有這樣的動作，而又是什麼病引起。實習場域的某一層樓的長輩大多有失智症，其中一位長輩會遊走，所以通常廚房跟辦公室會鎖起來。長輩如果能行走就會盡量不讓他坐輪椅，除非是真的無法行走的長輩才會坐輪椅，一再地告訴我生活復健是非常重要的概念。

第一次體驗協助護理師清理長輩傷口，一位是褥瘡長輩，一位是有糖尿病的長輩，褥瘡的傷口幾乎都是臀部區域，因為這位長輩長期臥床，導致臀部長期受到壓迫，又因為老年人的皮膚組織不像年輕人一樣彈性，有異狀就更加容易受傷。而另一位長輩是因為糖尿病的關係所以傷口一直無法好起來，當在換藥的時候聽到個案一直喊很痛時，心都會揪一下，因為那個傷口很深，可想而知那個痛是我無法想像的，而且每一天都要換藥，每天都要度過這樣的煎熬，真的讓人很心疼。

第一次學習經管營養的相關知識，學姐解釋是給予病人特殊飲食，以維持或恢復個體的健康科學稱為飲食治療或膳食療法。為治療疾病而採用的特殊飲食稱為治療飲食。

腸道營養法又分為經口營養及經管營養兩種。一般病人都是經口攝取營養素，但，有些病人由於各種不同的病況，無法經口攝取營養素或攝取不足，為改善或維持病人營養狀況，必須藉助餵食管來進食，在病人的腸胃攝取功能正常特殊下，經由腸胃攝取營養的方法，維護病人攝取所需的營養。在長照機構長輩的飲食照顧，必須由醫師、護理師、營養師、照顧工作者等，共同配合努力，建立最適合個案的飲食攝取方法，以提供營養服務。

在日本的安寧照顧也很特別，安寧照顧的長輩從外觀並沒有什麼異狀。這位長輩也能自己行走，但經過學姊的解說後，我們才了解這位長輩的腸胃吸收狀況非常不好，有時候都無法進食，透過醫生診斷後才開始進入安寧照顧。這位長輩

的飲食跟其他長輩的飲食是不一樣，幾乎都是補充營養的流質食品。長輩也有一本專屬紀錄的本子，記錄著他一天的進食狀況、睡眠狀況、排泄狀況，方便照顧工作者進行照顧服務，也可追蹤長輩的生心理變化，在適當的時機給予適當的治療。當我看到這本記錄時其實心裡是非常沉重的，當這本記錄停止時就代表著這位長輩已經離開我們，看著長輩每天進食狀況每況愈下，卻又不能幫上什麼，身為照顧工作成員的我們能做的事情就是在長輩僅剩的歲月裡，給予長輩快樂，使長輩過的幸福，減輕長輩痛苦，這就是身為一位專業的照顧工作者該做的事情。

四、 國外實習之生活體驗

(一) 電車體驗、生活習慣

我們居住的地方是神奈川縣橫濱市，屬於繁華地區，來到日本的第一件事情就是你要學著怎麼搭電車，因為實習據點都是必須搭電車才能到達的地方。在台灣很少有搭電車的習慣，所以在日本實習期間，有時在車站找不到方向。漸漸習慣後，學會如何搭電車，是一個很不錯的挑戰。對於現在的我來說，已經知道如何搭東京的電車，假日的時候也會搭著電車到自己想要的目的地，真的是一個很棒的體驗。

每一個住宅區裡會有丟垃圾的地方，日本注重垃圾分類，垃圾不是每一天能隨意放置於社區垃圾置物區，只有禮拜一跟禮拜五可以放置，其他時間是丟資源回收。如果沒有在指定的時間放置正確的垃圾項目，垃圾將會一直留在垃圾置物區，影響環境清潔，所以剛到日本實習的第一件事情就是要記清楚哪幾天是丟什麼樣的垃圾。

日本的街道非常乾淨，日本馬桶我覺得是台灣五星級的馬桶，因為幾乎到公共區域，馬桶幾乎都是半自動化的，有些甚至是自動或話沖水馬桶，日本的洗手台幾乎都是自動洗手台。

(二) 夏日祭典

日本7月~8月是夏日祭典，各地都會舉辦廟會慶典與煙火大會，實習據點位處橫濱離淺草的距離又不算太遠，所以我們決定參加隅田川煙火大會，留下難忘回憶。

隅田川煙火大會始於1733年「兩國開川煙花大會」的歷史與傳統。每年約會湧進將近100萬人參觀，附近有淺草寺和東京晴空塔等觀光名勝。



夏日祭典

在川崎長照機構實習的時候，有一天被邀請到名石板長照機構參加機構舉辦的室內夏日祭典。機構幾乎把室外夏日祭典的東西都搬進機構，營造祭典的感覺，吃的東西有咖哩、章魚燒、可樂餅、炒麵、剉冰、彈珠汽水。遊戲就有撈金魚、釣YOYO、套圈圈，有些照顧工作者甚至穿浴衣。就算在長照機構，也要讓長輩都能好好享受夏日祭典，讓長輩開開心心，還有注意長輩的安全，使長輩有一個開心的一天。很佩服機構人員的活動規劃能力，每一件事情一定做到近乎完美。再一次回到這個長照機構，再一次被感動，這間機構宛如一個大家庭，大家都向著同一個目標邁進，也充份感受到團隊合作精神。

我負責的工作是協助長輩釣YOYO，在帶活動的時候我發現到，因為放YOYO的水池太高，坐輪椅的長輩要釣YOYO有點困難，經過跟學長討論後，學長也發現到這個問題，決定把其中一個水池移動到比較矮的桌子，使坐輪椅的長輩可以順利的玩釣YOYO，看到大家玩得這麼開心，真的好滿足，有回來石名板長照機構參加活動，留下很棒的回憶。

(三)日本七夕



七夕

到日本實習期間，碰巧遇上日本的七夕，這是日本實習期間第一個體驗的日本傳統節慶。在車站或者是公園裡的竹枝上都掛著許多書籤。

日本七夕文化，牛郎跟織女相會的這一天，會帶來農作物豐收，因為牛郎把他的牛牽來，牛在農民的眼裡是代表豐收的吉祥物，所以這一天也被傳為豐收日，日本各地有大大小小的七夕祭。

七夕在日本是許願日，大家把想實現的願望寫在書籤上然後掛在竹枝，希望願望成真。當清風吹過綁在竹枝上的竹籤，轉啊轉啊非常漂亮，非常壯觀。有些社區也會再這一天舉行祭典，似乎從這一天開始夏天就來臨了。

五、 國外實習之具體效益

1. 學習「自立支援」的重要性

實習期間，長照機構安排我們與新進人員一起參加新人培訓課程。老師強調，我們是以陪伴長者的角度去協助個案完成某一項日常生活動作，而不是幫個案完成所有事情。日本的長照理念強調「自立支援」，個案能走就不坐輪椅，就算稍微行動不便，也會鼓勵長輩利用輔具行走。半癱個案也有很多事情可以自己完成，例如：團體家屋的個案都患有失智症，照顧工作者是以陪伴的角色去協助失智長輩，就算長輩可能會忘掉很多事，但還有許多事情能自己做，在可能的範圍內盡量引導並鼓勵失智個案完成某一項動作或事情，不僅能讓失智個案體認生活的意義，也能提升他們的成就感，這就是所謂的「自立支援」。

長照機構裡每一間廁所都設有扶手，活用多元的扶手，照顧工作者實現協助坐輪椅的長輩到廁所如廁。運用扶手，讓長輩可以抓著扶手起身，照顧工作者運用移位技巧把長輩從輪椅移位到馬桶，這樣既能幫助長輩體認自己如廁的滿足感，也能使長輩運用到肌肉群，延緩退化速度，這就是「自立支援」的目的。

2. 瞭解與政府合作的機制

實習單位的社會福利法人與當地政府合作，朝向長照機構落實在地化，長照機構融入社區。長照機構一樓是設計為開放式交誼廳的空間設計，提供社區居民可近性高的諮詢服務。並提供福利服務相關訊息，協助社區居民可快速得到所需的公部門資源以及相關訊息。

3. 觀察力、應變能力提升

語言不通的我，在日語環境中，需運用眼睛收集的訊息努力學習，活用自己的肢體語言表達自己的意思。有時也會理解錯誤，導致幫倒忙，但不斷鼓勵自己千萬別氣餒，持續保持學習動力。在日本我了解即使語言能力受限，還是有辦法與大家溝通。運用肢體動作表達，面對長輩，不能讓長輩覺得你聽不懂。當一位傾聽者，有時候不用話多，一個擁抱、一個握手、一個微笑，對方一定能感受到。時常提醒自己：不要害怕自己聽不懂或是害怕無法傳達自己的意思給對方，眼睛可以記錄一切，頭腦可以幫自己分析、聯想，去推測個案這個動作的意思。同時，反應力要快速，這樣實習機構學長學姊才能教實習生更多的內容。

4. 學習「不放棄、勇敢、獨立」

以前的我是一個遇到壓力會選擇逃避，選擇放棄，很少去堅持一件事情的人。去日本實習，體會到自己無法逃避，因為深知自己身負重任，遇到生活上的壓力，不能放棄。語言不通，不能放棄。失去方向時，也不能放棄。不斷提醒自己：只能不斷前進，學著勇敢的說出來，學著去挑戰事情，學著去面對問題。因為自己不是在熟悉的台灣，告訴自己每一件事情都必須去嘗試，才不會浪費這個難能可貴的機會。凡是要學著勇敢，因為在這裡自己只能依靠自己。遇到困難就要想辦法去解決，學著獨立，學著每一件事情自己決定。在日本實習期間成長許多，這趟實習對我來說正是一個改變自己的機會。

實習期間，也有個別實習的情境。實習機構學姊把我們實習生三人分組，進行個別實習。最主要的目的是訓練我們自己獨立，依靠自己的觀察力，從學姊的動作中及簡單的日文單字，去分析學姊到底在說什麼。這樣的訓練模式是非常有挑戰的事情，也因為是這樣的情境，自己也漸漸的習慣這樣獨立的模式，自己也會更加專注於學習上面。

5. 自我想法的改變

無論是照顧工作人員或是長輩，每一個人都必須被尊重，沒有職位的高低，每一個人的職業都有其專業之處。實習機構的工作人員年齡較年輕，發現日本有許多年輕人選擇投入照顧工作者這個行業，幾乎是 20 多歲的大學畢業新鮮人。我曾好奇詢問：為什麼選擇投入長照工作？有些工作同仁回答：是為了錢；有些工作同仁分享：自己認為這個社會福利法人朝國際化發展，具備國際化與未來性。但，給我最多的答案是：長照工作的福利制度非常好，工作雖然累，但是很有工作成就感，因為你的付出是得到相等的收穫，當長輩的生活過得更好時，你會非常有成就感。社會福利法人重視我們照顧工作者，常常提供員工在職進修機會，提供多元管道讓我們長照工作人員有機會提昇自我專業知能。

日本長照機構很重視並保護照顧工作者，看重每一位員工，希望提供最好的待遇給員工。過去的日本跟現在的台灣很像，對於照顧工作者有很深的刻板印象，認為是屬於社會低階的工作。但，日本經過數年的改革，政府的宣導與教育，長照界的努力，扭轉這個世代的觀念，使照顧工作者得以被尊重，這是得來不易的成果。我期待也相信未來的台灣也能有這樣的成果，只要我們繼續走在長照這條路上，不斷去改革與挑戰，相信未來的某一天台灣也能像日本一樣重視長照工作。

6. 長照領域的未來性與發展性

在日本實習期間看到台灣長照的未來，包括：環境設計、輔具、醫療服務、設施設備、長照制度、法律、政策，這項發現讓我非常興奮，因為查覺自己的職涯發展是無限寬廣，自己老照系畢業後可以為台灣長照界做什麼事。

看到日本如此友善的長照環境，令人非常羨慕。我想投入長照這個領域，慢慢改變現今的台灣長照界。首先長照保險必須趕快立法通過，台灣長照環境目前最缺的是政府的政策支持，政府是推動長照改革的先驅。

7. 提升自己的就業競爭力

日本實習期間所學習到的照顧知能，已內化成自己的專業知能。未來自己也將不斷的去吸收新的知識，想要改變台灣長照界現況，需要不斷累積並提昇自己的經驗，增加自己的專業度。在未來的職場上，期許自己能展現日本實習期間之所學，貢獻自己的能力。唯有不斷提昇自己的專業度，增加自己的就業競爭力，選擇更好的長照領域做為自己的職業。

六、 感想與建議

實習過程中，讓我深刻體會盡快把日語學到能溝通程度的重要性。不然，我所學習到訊息是非常有限，但，我也發現自己慢慢習慣日語環境，慢慢地聽得懂一些簡易的日文單字，接下來能聽得懂簡單的句型與對話。實習機構的工作人員以及長輩都對實習生的我們都很友善，讓我學習很多照顧知識與技巧。

到日本實習後，很懊悔在台灣沒有把日語學好，語言雖然不是唯一的溝通技巧，但卻是一個很重要傳達資訊的方法。這趟日本實習中，因自己語文能力不足，每次都麻煩另一位同學幫忙翻譯，造成這位同學的負擔，這位同學又要學習又要翻譯，這是一件非常不容易的事情，真的很謝謝她的幫忙。

身處在日語的環境的磨練下，我發現我的日語慢慢的進步，有些單字都聽得懂，雖然我還沒辦法完整表達一件事情，但可以靠著單字或比手畫腳去拼湊出一整句的意思，這讓我非常有成就感，如果可以的話我希望我的日語可以更加進步，這也是我來日本的目的，除了實習之外，我最想完成的一件事情。

(一) 記住長輩姓名與觀察個案

記住個案姓名建立雙向互信關的第一步，是一件很重要但卻又非常困難的事情，尤其又是日語姓名，要用日語去發音，發現自己很難在短時間內記住每一位與自己有互動的長輩以及實習機構學長姐的日文姓名。

在實習的時候發現到有一位個案有暴力傾向，在打掃這位個案的房間時，發現這位個案以前是一位笑口常開的個案，但不知道為什麼現在的這位個案對每一

個人都怒目相向。

經過幾天的觀察，我發現平常很兇的個案在唱歌的時候會像指揮家一樣揮動自己的雙手，也發現這位個案每一個節驟都抓得很精準，唱歌時這位個案眼睛閃閃發出光芒，臉上的表情也變得柔和。我開始好奇這位個案的生活史，以前是音樂老師嗎？還是曾經學過音樂？如果可以的話我想幫她找回快樂，如果可以幫得上忙的話那該有多好。這次的經驗，讓自己深刻體會，瞭解個案的生活史，是提供長照服務的第一步。

請教過學長後才知道這位個案過去是一位小學老師，過去的職涯經驗是教導別人的老師角色，然而來到長照機構，個案卻需要別人的幫忙。這對於自尊心強的個案來說是一個極大的心理，也因為如此個案把她所有的負面情緒都表達出來，這位個案也有輕微的失智症，所以個案無法控制自己的情緒，站在照顧工作者的角度，我們只能盡量去協助這位長輩，在個案容許的範圍內協助她生活起居。

學長也告訴我們，在日本機構裡，照顧工作者不是全部都幫長輩做就是對的事情，而是我們要去深入的瞭解這位長輩的過去，從長輩過去的生活裡去決定這位長輩需要什麼樣的服務內容，每位長輩都有自己的底線，我們身為照顧工作者一定要記住每位長輩什麼事情是可以做的，什麼事情是我們不能幫忙的，這在長輩入住機構時就要把資料收集好。家庭支持也是非常重要的事情，如果失去家人的支持，長輩的情緒及性格也會大受影響。

在日本也會發生長輩入住長照機構後，家人就沒有再聯絡，這樣的長輩是最需要被關注，因為情緒變化是最不穩定，這是機構最不希望發生的事情，但總會有零星少數會有這樣背景的長輩。這也考驗機構跟家人之間溝通技巧，通常都是機構人員聯絡家人，盡可能說服家人來探望長輩。透過與學長的指導，使我更加了解好的照顧服務是要照顧長輩的生心靈。

(二) 照顧工作者的專業性

在台灣照顧服務員普遍被認為是一個等同外勞的工作，不被重視甚至連親人也不願讓年輕兒女從事的工作。但，在日本長照機構實習期間，推翻自己長年對照顧工作的刻板印象，在日本實際體會到照顧工作是如何受到社會的尊重，從日本照顧工作者身上，我看見自己未來從事這份工作的自信心。日本學長學姊也一直鼓勵我們，未來投入長照工作領域。

(三) 結語：將日本實習所學的帶回台灣

兩個月的日本長照機構實習，順利畫下完美的句點。回想這兩個月，自己過的很充實，發現自己成長很多，每一件體驗都讓自己更加成長，思想也更加成熟，學到更多的勇敢。勇敢去表達事情，勇敢面對挑戰，因為在這裡沒有逃避的機會，自己也不會允許自己逃避，只能向前邁進，努力克服，學著表達、學著相處、學著融入，去適應這裡的一切。

這趟日本長照機構實習遇到許多貴人，實習期間每一位與我們有互動的長輩以及機構工作人員都對我們很好，只要我們提問，實習機構學長姐會設法解答。在這裡自己成長好多，「語言、勇氣、獨立」這些都是在這裡培養出來的，在這裡我很充實，每天都充滿學習動力。

有目標，自己才會成長。過度保護的環境下，自己將永遠無法成長也難以獨立自主。在日本實習實，我一直告訴自己這個信念，踏出去一定會有收穫，無論面對怎樣的困難你都該去面對。

日本實習期間也一直告訴自己要學習獨立，因為沒有人可以一輩子幫助我。學著去思考為何會發生這件事？該如何解決？並反思檢討自己的錯誤，體諒別人的過失，將心比心，如果我是當事者我，自己該如何去面對。推測所有情境，找出最有可能實踐的方法。從挫折中不斷學習，累積自己的經驗，做好準備，千萬不能被現實的壓力打倒，不然一切都將成為枉然，不能辜負很多人的期待，鼓勵自己，千萬不要懶惰，千萬不能就此打住，多為別人想，你就能知道答案，自己也不會有太多的困擾。

在這裡雖然有很多人可以幫你得忙，也遇到很多貴人，但我知道我要學著不依賴別人，對我來說這是一個難能可貴的機會，也是一輩子都無法忘記的回憶，兩個月說長不長，說短不短，卻是讓我體驗到很多很多東西。未來期許自己將日本實習所學回饋老照系的學弟妹，未來投入職場，回饋國內長照界。

