

學海築夢/新南向學海築夢學生出國實習

心得報告內容大綱

獲補助年度	106年度
薦送學校、系所、年級	國立金門大學、長期照護學系、三年級
中文姓名	謝敏苓
國外實習國家(含城市)	日本 新居浜市
國外實習機構	社会福祉法人はぴねす福社会
壹、 緣起	
貳、 國外實習機構簡介國外實習企業或機構之學習心得	
參、 國外實習之生活體驗	
肆、 國外實習之具體效益	
伍、 感想與建議	

學海築夢學生出國實習 心得報告



獲補助年度：106 年度

薦送學校：國立金門大學

系所：長期照護學系

年級：三年級

中文姓名：謝敏苓

國外實習國家(含城市)：日本（新居浜市）

國外實習機構：社会福祉法人はぴねす福社会

目錄

壹、緣起／P. 1

貳、國外實習機構簡介／P. 1-3

一、法人簡介與經營理念

二、行動方針

三、實習機構簡介

1. 老人保健施設 はびねすケアセンター
2. グループホーム おてだま
3. グループホーム LOHAS・K o T I
4. 地域密着型特別養護老人ホーム シニアリビングハ雲
5. 小規模多機能型介護事業所 ケアサポートハ雲
6. 高齢者在宅複合型施設 プラチナガーデン
7. 介護老人保健施設 若水ケアセンター
8. 特別養護老人ホーム プラチナプレイス

參、國外實習企業或機構之學習心得／P. 4-8

一、基礎課程—機構簡介、介護保険簡介、照顧技術與機構參觀

二、實習的開始—老人保健施設はびねすケアセンター（通所）

三、截然不同的體驗—グループホームおてだま

四、理念，一切的源頭—グループホームLOHAS・K o T I

五、初次面臨心理障礙的挑戰—地域密着型特別養護老人ホームシニアリビングハ雲、小規模多機能型介護事業所ケアサポートハ雲

六、日間照顧與日間復健—高齢者在宅複合型施設プラチナガーデン（通所）

七、同様の類型，不同的風格—介護老人保健施設若水ケアセンター（通所）

八、實習的最後，態度決定高度—特別養護老人ホーム プラチナプレイス（入所ケア全般）

肆、國外實習之生活體驗／P. 8-10

伍、國外實習之具體效益／P. 10

陸、感想與建議／P. 11

壹、緣起

日本在長照的各方面皆比台灣先進許多，我一直想親自到日本去看看、體驗及學習。這次剛好有了去はぴねす福祉社会見習的機會，而透過學海築夢這個計畫可以讓我得到在大四實習時可能體會不到的經驗。除此之外，希望能藉由這次的機會，實際體會在日本生活的感覺。

貳、國外實習機構簡介

一、法人簡介與經營理念

社会福祉法人はぴねす福祉社会是於西元1990年成立法人，以社會福祉事業的責任為自覺，透過真誠的行動提供高品質的服務，為安心、豐富的福祉社會做出貢獻。

自法人成立以來，以新居浜市所需要的設施、事業為主，積極的準備、開創嶄新的福祉事業（如照顧中心、老人保健設施、小規模多機能型居家照顧、24小時定期巡視隨時應對行訪問照顧等）。隨著時代的變遷進行改善，並站在利用者的立場去提供服務。



二、行動方針

1. 不只以滿足顧客需求的追求
2. 遵守公平、公正的機構營運
3. 公正透明的組織倫理
4. 豐富的想法與充滿活力的組織風氣
5. 獨創性且迅速的組織行動
6. 獨力與綜合能力的集團經營
7. 持續性高質量的提升



三、實習機構簡介

1. 老人保健施設 はぴねすケアセンター

服務項目：老人保健施設、短期入所療養介護及日間復健。

床位數量：入住共有88床；日間復健每日最大使用人數為50人。

日間復健簡介：

通過專業人員進行機能訓練等，為了維持身體機能及提高的同時，以減輕家人的精神面和身體的負擔為目的。此外，專車接送來往、各式各樣的娛樂活動(如卡拉OK)外，還提供吃飯、洗澡等日常照顧服務。



2. グループホーム おてだま

服務對像：失智症長者。

床位數量：分為三個單元。

即使有了失智症，也持續維持與原本在家中相同的日常生活。讓有失智症的利用者每日烹飪、洗衣服、打掃環境等日常生活得以持續，並在少人數的家庭氛圍中生活者，一邊利用附近的商店、美容院、小吃店等，一邊與當地居民交流也是很重要的。



3. グループホーム LOHAS・K o T I

服務對像：失智症長者。

床位數量：分為東、西二單元，共18床。

讓重度失智症長者也能有「永遠健康幸福的家」，以SAFETY（安全）、RELAX（放鬆）及HAPPY（幸福）為基礎，考慮利用者所需，提供居住設施的整備和失智症的專業護理，維護利用者個人尊嚴並得以安心的生活。



4. 地域密着型特別養護老人ホーム シニアリビングハ雲

服務項目：以社區為基礎的長期照顧機構及短期入住。

床位數量：地域密着型特別養護 29 床及短期入住 10 床，一共 39 床，四單元。

服務對象：要介護等級 3 以上且 65 歲以上高齡者，並且不需長期住院及無傳染病等基本條件。

以社區為基礎所建設的特別養護老人機構，針對於長期臥床、失智症者及於家中難以提供良好照顧品質等，提供的區域型設施。主要提供長期醫療及護理照顧，服務內容為護理照顧、日常生活照顧、入浴、排泄照顧以及機能訓練。



短期入住服務為單元行個人房，當主要照顧者有疾病、意外、婚禮或因長期照顧之疲勞需休息、旅遊而致家中無人能照顧利用者等情形，以提供短期入住之服務。

5. 小規模多機能型介護事業所 ケアサポートハ雲

服務項目：接送、住宿及訪問服務。

與以往的服務不同，接送服務是從早上開始的接送及晚餐後的接送，並提供與娛樂和季節不同的外出活動等；在住宿服務中，為了讓家人能夠應對緊急狀況，而提供六間房間，可以短期入住；在訪問服務中，通過訪問進行安全確認、打掃、洗衣服、購物代理、接受診等的支援；此外，可依據需求進行護理、訪問復健等。



以「在地域生活的安心」為座右銘，到最後為止，為了能像這樣的人在地域中生活而去提供服務。

6. 高齢者在宅複合型施設 プラチナガーデン

服務項目：輕費老人之家、短期入住、日間照顧、居家照顧支援、在宅照顧支援中心、訪問照顧。

日間照顧簡介：

針對在家中生活的高齡者，提供接送、機能訓練、入浴、吃飯和娛樂活動等。



7. 介護老人保健施設 若水ケアセンター

服務對象：要介護等級1~5、要支援等級1~2及介護預防支援者。

以利用者可獨立生活為目的，服務以身體機能語日常生活能力為中心，並提供接送、吃飯、入浴健康管理及娛樂等服務，其中機能訓練包含物裡治療、語言治療及作業治療法。



8. 特別養護老人ホーム プラチナプレイス

服務對象：要介護等級3以上且65歲以上高齡者，並且不需長期住院及無傳染病等基本條件。

床位數量：八單元，共80床。

每單元皆由入住者的隱私保護的單人房與其他入住者、看護人員交流的共同空間(小客廳)。基本上以十人為一單元，支持每位利用者各自的生活，並提供沐浴、排泄、飲食等日常生活照顧及健康管理、機能訓練等療養上的照顧。

此外，於一樓同時設立はぴねす内科，使緊急狀況發生時能夠較安心。



參、 國外實習企業或機構之學習心得

一、基礎課程—機構簡介、介護保險簡介、照顧技術與機構參觀

在介護保險的體制下，利用者依經濟狀況不同需自行負擔的費用也不同，基本上只占總費用的10%至20%，在這情況下對利用者有利的。在講課時，有機會能看到照顧經理人實際的情境模擬及各式表格與評估後、服務使用後的計畫書及報表，真的讓人很興奮。在情境處理的部分，日本很重視「大家一起討論」去探究事情的原因及解決方案，這種運作方式是值得學習的。



在機構參訪時，能在一天之內能見識到各種不同類型的機構，消防設施、室內設計、營運模式、各式輔具等，對我而言大多是第一次見識到的、全新的知識；除此之外，每間機構在相同的理念基礎下，展現出自己的特色，又不失最初的理念，我認為這是一件很棒的事。

在技術部份，雖然有相似之處，但多了許多細節；除此之外，在輔具的運用上，能拆解式的輪椅配合移位板、滑布，在過程中不只輕鬆了許多，同時可減少受傷的可能性，而在這部份，我能感覺得到はぴねす福祉社会很重視員工們的健康，若未來有機會能經營機構，這將是不可或缺的。

二、實習的開始—老人保健施設はぴねすケアセンター（通所）

在日本，利用者的意願被受重視，且只要是利用者有能力做的事，職員們皆很有耐心的讓利用者自己做，即使動作慢，也不會為求效率而直接幫忙完成，而是在一旁提醒、協助與守護。第一次的協助穿脫衣服，雖然動作不太流暢，但長輩們都很包容，職員也很有耐心的講解，讓我感覺比較不會不安。

在日間復健中，在機能訓練是一大重點，而讓我感到十分訝異的事是器材，看到一些像是年輕人會去健身房時用的器材，使用者是高齡者，突然可以明白「為什麼跌倒率看起來不高」。每位利用者都會有各自的目標，為了達到這個目標，很認真的在做復健，像是有位利用者的目標是「能用拐杖自己走三十分鐘」，如果達成了就要去旅遊；換個角度去想，這可以讓有些高齡者的生活中有了個目標，而不會漫無目的的過日子，而生活有了重心，也會比較充實吧。

在接送利用者回家時，很高興兩天都有跟著車子一起去，且看到了一些家中的輔具，像是升降梯、斜坡的設置，藉由升降梯可以讓坐著輪椅の利用者直接通到家中的房間，或是藉由可收式的斜坡(如右圖)讓利用者能順利同過玄關的台階，有些家中則在一些地方設置扶手，可以讓利用者回到家後有較安全的動線等。此外，也在接送中實際操作了車上的升降梯，這也是意外的小收穫。



這次運氣很好的，剛好遇到有做點心活動，可以在旁協助，在活動部份，若不想參加的可以選擇去唱卡拉OK、看書、下棋等，活動的參與完全是依利用者意願、選擇；除此之外，在過程中能感覺得出來利用者們把はぴねすケアセンター當作自己家一樣，有利用者還很親切的帶著我們熟悉環境，真的很有趣。

三、截然不同的體驗－グループホームおてだま

團體家屋，就像回到家中一樣，融入利用者的生活中。在過程中，和日間復健機構不同的部份，是大多時間主要皆在和利用者們交流各自的文化，有關自己的國家、文化、學校或是一些台灣的民間故事、傳說等。不過，第一次真實接觸到失智症長者，面對不斷重複的話題，一開始有些疑惑，但隨著話題不斷的重複，對於某些問題的應答也相較於前幾次流暢許多。

在おてだま中，午餐是由利用者及職員一起製作的，在過程中，長輩的刀法利落，完全不生疏，讓我有點小驚訝。每位利用者在大概這個時間皆會有不同的家事，像是幫忙摺洗好的衣服、曬衣服、在白板上寫上今天的菜單，依照每位利用者的狀況、能力不同，分配不同的家事，而這可以讓利用者覺得自己是有貢獻的，建立一點自信心。此外，午餐的製作是一種環境的刺激，可讓利用者可以知道「現在要吃飯了」。

很幸運的，剛好見習時有遇到每個月兩次的會議，也藉由這次的會議體驗到平日「觀察」是很重要的，如步伐的穩定、走路的姿勢、說話及吃飯的狀況，像是有位利用者就是在腦中風的早期就被發覺，所以當我們見到她時，其實看不太出來有這樣的狀況發生過。另外，也很幸運的能夠參與午餐的製作，雖然以在旁協助居多，但能和長輩們一起享用午餐，感覺就像回到家一樣，內心十分溫暖。



四、理念，一切的源頭－グループホームLOHAS・K o T I

「讓每位利用者都能過著自己的生活，並以同樣的視線與步伐…」LOHAS 的所長告訴我們：有了理念，即使遇到了困難，只要回頭去看最初的理念，就能夠繼續走下去；而在見習期間，也能看見職員們的一舉一動都有環繞著這個理念。

在備餐部份比較特別的事，雖然是團體家屋，但因餐點是由旁邊豐園莊的廚房準備的，而較容易可以控管住民的卡路里；除此之外，午餐時，有一單元的職員是帶著自己的便當和利用者一同用餐。事後詢問發現，利用者會為了能讓職員能早點休息而加快吃飯的速度，這樣容易造成噎到或消化不良等；而後來也發現一同用餐的過程，藉由邊吃飯邊聊天，除了避免利用者吃太快而噎到外，也可拉近利用者與職員的距離，氣氛也滿歡樂的。

第一次的換床單，慢慢的藉由第三天所教導的流程及所長的在旁指導，過程中

滿順利的，鋪完後的成果讓我有很想躺下去了。滿幸運的，遇到小雜貨店的體驗，過程中就像在開同樂會似的，看到了很多沒看過的零食，也體驗了一些童玩，真的很有趣！此外，也體驗到了一些小遊戲，像是以寶特瓶、彈珠、皮球製作成的保齡球，還有以簡單易取得的材料製作成類似福樂多的套圈圈。在建築的設計上，除了環境上的舒適外，最有趣的事被隱藏住的門，沒注意看時真會不知道那裡其實有一扇門（如右圖）。



五、初次面臨心理障礙的挑戰—地域密着型特別養護老人ホームシニアリビング八雲、小規模多機能型介護事業所ケアサポート八雲

第一次實際協助換尿布，雖然有點不習慣味道，但令人敬佩的點是，機構內不太會有尿騷味，這點真的很厲害；而換尿布的部份，比較特別的事，職員會穿上特殊的外衣，就像日本小學生在盛飯時的那件一樣，並在每換一個住民的尿布時，會換一雙新的手套，算是一種自我保護也保護住民的方式，除此之外，在擦屁股時是用溫熱的濕毛巾，而非耗材的濕紙巾。尿布的種類，通常以較舒適的布尿布為主，除非有感染發生，才會以單元為單位，全體換成紙尿布；而在清洗的部份，則有一台很特殊的洗衣機可以處理，將汙染物洗掉後再投入一般的洗衣機再次清洗，這真的很酷，兩次的清洗也讓用髒的東西可以乾淨。

運氣不錯的，剛好參與到接送短期入住的利用者回家，也能遇到接受臨終照顧の利用者，而在臨終照顧的部份，職員很尊重利用者是否願意吃的意願，若都不想吃，可能會嘗試其較喜歡的食物、點心，至少有吸收一些熱量，若不吃的話，就不會在強迫。

同一棟建築的另一側，有著我一直很想見識的小規模多機能，而在機構的旁邊就有個老人住宅的小社區，結合附近住宅の利用者，讓其可以直接使用到小規模多機能的服務，真的很便利；此外，也很高興能參與到居家掃除及送餐，這都是有趣的經驗。（右圖：藉由摺紙與長輩們交流）



六、日間照顧與日間復健—高齢者在宅複合型施設プラチナガーデン（通所）

相較於日間復健的機能訓練必需物理治療師或職能治療師負責，日間照顧的機能訓練主要是可由護理師負責的。比較特別的事，每週有固定的日子會有外面的商家進來賣蔬菜、水果及開車來賣魚和外面麵包店的來賣麵包，這對平時不出門的長輩們而言，是一個很棒參與社會互動的機會，且照服員也會在旁守護或協助，可讓

利用者在購買過程中很順利，這類與外面商家合作的方式，是個很棒的想法！

從前面幾週看到這，我發覺體操活動在各機構都是不可或缺的，而在プラチナの日間照顧中，更是占了利用者使用服務時間的一大部份，可以感覺得到，這些體操的重要性；而在活動的部份，雖然每天都會有不同的活動，但基本上是以利用者的參與意願為主，像是見習過程中有遇到裝飾碗的活動，也是以自費參與為主。

在日間照顧，能陪伴利用者是一件很重要的事，在過程中，我就給自己定一個目標，今天要認識幾位新的長輩，要記住長相並能正確的叫出名字，雖然很不擅長記憶人事物，但當利用者知道我有把她記住時的喜悅，讓我覺得很高興。（右圖：與職員的合照）

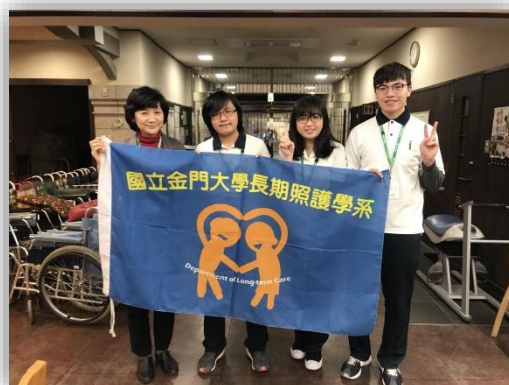


七、同樣的類型，不同的風格—介護老人保健施設若水ケアセンター（通所）

同樣是日間復健，はぴねすケアセンター與若水ケアセンター展現出完全不同的風氣，也許是因為建築的新舊與設計、空間安排不同而產生不一樣的氣氛，也許是利用者的要介護／要支援的程度不同，也或者是管理者的風格不同吧！

在若水ケアセンター看到了一串如聖誕樹上一串燈泡的裝飾，經詢問後得知這其實是讓職員知道「可能有利用者跑出去了」，以避免像是到了吃飯時間發現某位利用者不見了、機構內找不到，可能跑出去了卻不知跑出去多久了、跑了多遠、大概往哪個方向，完全不知從何找起的情況發生。看似簡單的小設計，功用卻如此大，這是一大收穫。

與はぴねすケアセンター不同的事，就接送部份，若水ケアセンター除了坐在副駕駛座的利用者外，其他利用者以安全基礎為考量，皆讓利用者以車子後方的輪椅升降梯；而在機能訓練時，除了會有跌倒風險的項目會有物理治療師或職能治療師在旁守護外，其餘項目主要都讓利用者自行進行，而過程中也發現，利用者們都很清楚自己要作什麼、怎麼做，像是下一個項目是什麼、要幾公斤重等。（右圖：與大平事務長合照）



八、實習的最後，態度決定高度—特別養護老人ホーム プラチナプレイス（入所ケア全般）

怎樣才是好的介護士？在這兩天，我們遇到了一位照服員，他讓我們看到了照

服員的榜樣，誠心、細心的照顧利用者。此外，也在部長分享經驗的同時，再次體認到「態度決定一個人的高度」，以及從基層做起的必要性。

酸水與鹼水有不同消毒的對像，這是兩天中比較新奇經驗，利用酸水可作結牙用具的消毒，輪椅的部份則為避免生鏽而使用鹼水擦拭消毒；除此之外，移位機的體驗及操作滿有趣的，只是一次的移位要花費的時間會較久，但能減少照顧人員在搬運過程中受傷的機率，雖然現場目前大多以移位板、滑布的使用為主，但機構願意引進這些輔具，這件事是一件很棒的事！（右圖：移位機體驗）



令人意外的事，裡面有位長輩其實是接受臨終計畫の利用者，稍微聊天後，也感覺得出來有失智症的狀況，但基本上能穩穩得自己走、吃飯，這讓我在聽到她其實是臨終の利用者時，感到有些驚訝，畢竟看起來滿正常的。（右圖：實習最後的合照）



肆、 國外實習之生活體驗

一、食

實習的過程中，除了附近學姊與職員推薦的餐廳外，我們也到了一般便當店買了便當來吃，比較特別的還是能有吃機構餐的經驗和第一次和家人以外的人一起吃年夜飯。



二、衣

實習過程中主要以機構的制服為主，比較特別的事是在團體家屋時剛好有機會可以體驗到夏天的浴衣，穿上去令人超興奮的。



三、住

面臨最大的困難是垃圾分類，而與原本預計的不同之處是，我們這幾天是住在機構內的短期入住的房間，並有個滿寬敞的小客廳，這真的是一個很棒的體驗，超有趣的！



四、行

交通的部份，平時以走路或騎自行車為主，若是要去較遠的機構時，會由機構的人開車接送。

五、樂

藉由假日的時間，除了有到機構附近繞繞，如一宮神社，也有去較遠的松山的松山城、道後溫泉與今治的今治城、毛巾美術館。





伍、 國外實習之具體效益

一、技術方面

日本機構很注重職員們的健康，輔具的引進、使用與教育，讓照顧人員減輕不少職業傷害，像是移位板和滑布的使用，相較於台灣的做法，確實省了不少力，也減少受傷的可能性。除此之外，禮貌、打招呼是十分重要的，即使今天還是新手，但有禮貌、看到人都會打招呼，職員及利用者們都會包容的。

二、服務方面

不單只是服務利用者，還須站在利用者的立場去思考，什麼對他才是真正需要且適合的，像是同樣是日間復健的機構，每間機構的風格、氣氛卻不同。依每位利用者的個性不同，會分別去也不同的地方，且每位利用者都會有屬於自己的照顧計畫書。日本對於小細節很重視，即使在入住機構內，也會依每位利用者的背景、習慣提供個別化的服務。

三、設備方面

空間設計上都有許多小巧思，像是房間門的類型選擇，除此之外，輔具的使用是瞭解利用者的真正需求並經評估後選擇真的適用的輔具。「自立支援」，我認為這是台灣目前很需要的理念，如果能讓社會大眾、長輩們、家屬等知道「自立支援」的重要性，不只能減少照顧人員的負擔，最重要的是可以減緩長者的退化速度。

四、我的具體效益

能在大四實習前先到日本的長照機構見習，讓我深深感受到台灣的長照還有很多方向可以前進。在這一個月的見習中，也發現自己有許多不足之處，但經歷這一個月，感覺自己變得較有自信。在日文能力的部份，在各方面都有所進步。

陸、 感想與建議

在日本一個月的實習，學習到了許多照顧技術與知識，見識到了許多沒看過的輔具以及很棒的室內、建築設計，回到台灣的第一件事就是和家人分享在日本所學、這一個月發生的事，一個月是很充實，雖然很累，但真的很快樂，並感覺自己是有所成長的。

其實一開始內心十分不安，面對第一次出國不是因為旅遊，身邊都是實習過的學長姐，而我是一個只有大同之家見習經驗的大三生，以及雖然已通過日文檢定四級，但仍覺得自己不足以在見習過程中有足夠的能力應對，而幸好這次機構有安排翻譯，在當下反應不過來時，能及時了解職員所表達的事項。



這一個月的見習讓我深深的感受到，長照不是只有我們現在所看到的，其實還有許多可以開創的路；而在過程中，學長姐是我最直接的強力後盾，翻譯姊姊們的陪伴讓我在日文的部份感到安心許多；職員們的耐心指導與照顧真的讓我收穫良多，機構的安排真的很細心，機場到住的地方的接送、住的地方、自行車、實習時的制服及生活上會遇到的事等，讓我們在日本的生活十分順利；老師在見習前額外安排時間指導在見習中較常見的字詞，在實習時真的幫助很大。在這次從見習前的準備一直到結束回來台灣，讓我遇到了許多走在這條路上很重要的貴人。

最後，感謝教育部給了國立金門大學長期照護學系的學生們一個難得且寶貴的日本長照機構見習經驗，讓我們親眼見識並去瞭解日本長照機構的空間設計、各種類型的機構分別是怎樣運作並提供怎樣的服務，以及面對失能程度不同的長者，第一線的照顧人員是如何去提供服務或支持，達到自立支援的理念。

