

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 四年級 |
| 中文姓名 | 何姿蓉 |
| 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 |
| 一、緣起 二、國外實習機構簡介 三、國外實習企業或機構之學習心得 四、國外實習之生活體驗 五、國外實習之具體效益(請條列式列舉) 六、感想與建議 | |

壹、緣起

在課堂上及報章雜誌中知道日本的長照是比台灣起步更早也更有組織性，日本的長照趨近成熟也具有指標性是各國學習的目標。很幸運系上有這個機會可以讓我到日本去見習他們的長照，進而與我在台灣實習的機構做對照，將他們的優點學習起來，缺點加以改善，日後進入長照領域的同時能為台灣盡一份心力。

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，從豐園莊起家，發現新居浜市有缺少服務模式，再慢慢擴大服務範圍。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。

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

1. 老人保健施設 はぴねすケアセンター
2. グループホーム おてだま
3. グループホーム LOHAS・KOTI
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

第一週-認識はぴねす福祉社会、特別養護老人ホーム プラチナプレイス

はぴねす福祉社会因為理事長的理念所以重視了很多事情，例如：機構中的

氣味。他們將整個機構的氛圍呈現了類似飯店式的經營，來這邊賓至如歸，而且利用者是來這邊享受的度過餘生，但每個設施又因施設長的做事風格不一樣帶出了不同氣氛。在森施社長介紹的過程中提到，在日本的介護員的地位仍然不高，願意投入的年輕人不多，導致人力不足。日本的長照已經完全從醫療體系拉出，裡面的工作也逐漸專業化，但是還是不太能將介護員的地位提昇，是他們還需要去注意的地方。而福社會因應人力不足的問題在越南、菲律賓、印尼、台灣等地招來打工的人，他們大多具有護理師的專業背景，以培育他們的方式邊上日文課邊在這邊當介護員，希望他們可以在這邊學習後回到自己的國家然後將這些經營理念等等的在家鄉建立起長照的觀念，或是他們之後繼續到介護專業學校進行進修，通過日本的國家考試可以留下來繼續工作。最後施設長提到現在日本長照遇到的問題是，介護員年齡層偏高，還是老人帶老人的問題，還有因為當初他們在啟動介護保險時開放讓一般民間企業進入，導致他們用了很多名義申請費用卻不是真正用在老人身上，也導致介護保險的資金不足，所以特別提醒我們台灣明年長照2.0要鬆綁，一定要好好注意這個問題。

在特別養護老人ホーム プラチナプレイス中他們強調單元式的照顧，使利用者是熟悉他們生活習慣的人來照顧，讓他們有更舒適的生活品質。其中我們也觀察到機構中處處都有小巧思，例如房間門有氣壓的設計減少碰撞聲，米飯是在各單位中煮讓長輩意識到準備要吃飯了等等。也因為理事長不希望機構中充斥的尿騷味，加強了機構中的抽風設計減少異味，每個層樓都設有能消毒的洗衣機及酸鹼性水，減少感染的情況發生。

第二週-高齡者在宅複合型施設プラチナガーデン（通所）

這邊的長輩的年齡都蠻大的100歲不稀奇，但他們的身體健康狀況都還不錯，他們也都很願意使用助行器協助他們行走減少跌倒的機會，我覺得是因為他們還能走就不會選擇一直坐在輪椅上這個與台灣不太一樣，但也可能是因為他們做了蠻多的機能運動讓他們腳步的力量是足夠的。

這邊的活動內容不多最主要就是洗澡吃飯，其他時間都是可以做自己的事情，在一剛開始會覺得他們很無聊，但多天後發現大概是因為他們很尊重利用者的意願，不想參加的事情他們就不會做強迫。不過不同地方有不同的風土名情，我覺得這套沒辦法搬到台灣，我們需要想一點不一樣的事情給我們的長輩做又或是找到比較適合台灣人關於日照的照顧模式。我覺得台灣也可以不需要用強迫的方式參加活動，多利用教室及人力，依照長

輩的需求提供更多的活動模式，不必要做同一件事情才可以，減少長輩不願意參加活動的比例。

其中我們發現，他們很積極在做消毒的動作減少傳染的可能性，包括口腔的消毒及梳子的消毒，在長輩結束離開也會於使用過的地點進行消毒。

他們有一年一次的意見回饋單主要都是使用者做填寫，特殊情況才是家人代填，也因為這樣介護員及機構就會有意見做參考讓他們的服務可以變得更好。

第三週-失智症團體家屋(グループホーム おてだま、グループホーム LOHAS・KOTI)

兩個團體家屋在兩位所長的帶領下真的做出了家的風格，介護員都是很用心地在照顧這邊的長輩，他們配合著長輩的步調慢慢打掃慢慢吃飯，依照長輩想做的事情去做，也不會阻止長輩做事情，不會為了害怕他們跌倒不讓他們站起來，是為跟在他們身邊減少跌倒的發生，當他們在亂的時候盡量地陪伴他們以滿足需求。小單元制的好處就是介護員都會很清楚長輩的習性減少他們慌亂的發生，在這邊鮮少看到他們遊走及妄想的情況。相信他們一定是經過一大段時間的了解及熟識，並且經過團體會議協商，才能讓長輩保持穩定的狀態。

但在空間設計上就有比較不同的風格，在グループホーム おてだま就如同懷舊的日本風格，而房間也有使用榻榻米讓長輩真正覺得好像在他們小時候的家一樣。但在グループホーム LOHAS・KOTI 就比較像現代風格，也有一些設計是讓失智症患者在慌亂時可以遊走的長廊但卻是十分安全的地方。

特別的是在グループホーム おてだま中的長輩現在幾乎都是在穩定的階段，所以他們的所長在思考的不是怎麼樣照顧比較好，而是怎麼樣讓機構中的長輩可以進行社會連結，他們的目標是如果利用者有需求想要去圖書館、咖啡廳等等地方盡他們所能的去完成這些事情，這才是一個設身處地為利用者著想的機構。

而在グループホーム LOHAS・KOTI 中所長重視的則是QOL(quality of life)及(身體、心靈層面)的約束，所長特別強調，在長照領域中需要不停的去思考的問題，該如何去達成平衡就是我們這些服務人員需要去探討的部分。還有一點是所長提醒我們，千萬不要想去考失智症長輩剛剛吃了甚麼東西?做了甚麼?，這是一件非常傷他們自尊心的一件事。

請維持原本他們的生活風格，依循他們的步調在這邊生活下去。

失智症現在才要在台灣慢慢起步，團體家屋也還算是少見的機構，但這個模式未來一定會成為趨勢，所以一定要秉持這兩位所長的理念下去服務長輩。

(圖：グループホーム L O H A S ・ K o T I 中的走廊設計，沒有明確門的標示避免自性開門走出去，在游走時也可以增加安全性)



第四週-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

在特別養護老人這邊第一次與介護員第一線的進行實際上的工作，也是第一次沒有翻譯跟在身邊要用肢體語言及google翻譯來進行溝通，與台灣很不一樣地方是他們是使用布尿布，以及他們在清潔的是溫開水沖洗、用布來擦拭屁股，這相對在事後清理方面必較不方便，不過更具環保也對利用者來說舒服很多，也因為如此他們每層樓都設有消毒用的洗衣機，非常徹底的清潔也避免了感染的發生。在更換尿布時，帶我們介護員先跟我們說幾個步驟需要注意，要先敲門在進去然後要說明來意並將窗簾拉上，在這過程中都可以與長輩聊聊天，然後升起床的高度與腰一致，這時候另外一隻手一定要放在長輩的胸前才不會讓長輩嚇到，才能開始做更換尿布的動作。其中有特別說到因為布尿布上有魔鬼氈，所以一定要將其貼合不然刮到長輩會不舒服，換完尿布後要幫他們擦他們自備的乳液保持皮膚濕潤，最後再幫他們換睡姿，才是一整個換尿布的流程。在這之中有許多平常覺得沒甚麼的小細節，但他們這邊卻是非常重視，也因為這樣他們的生活品

質就變得很好。

而在小規模多機能型介護事業所中，完全就是一個小型的機構再運作，旁邊有小型的老人住宅空間，日照、居家服務、送餐服務、短期入住，讓住在附近的利用者可以充分地使用他們的服務項目。很喜歡小規模多機能的感觉，一個禮拜有幾天來使用日照服務維持社交能力，不方便或是需要協助時會有居家的服務人員協助打掃家裡，或是一同外出購買日常生活用品，又或是使用送餐服務。小小的地方卻發揮了最大的效用，雖然所長說小規模多機能是在人力成本上是比較不堪負荷，但是這才能真正達到在地老化之目的。我想台灣就是需要這種類型的機構，讓長輩可以在家中老化卻能達到最完善的照顧。

第五週-老人保健施設はびねすケアセンター、介護老人保健施設若水ケアセンター（通所）

在日本的老人保健施設就很像台灣的復健型診所，只是他將復健型診所的功能放大到像日照一般可以有洗澡接送等服務，但也因為事務長的帶領風格的不同，兩間老人保健施設所營造出的氛圍不一樣，介護老人保健施設若水ケアセンター因為有成瀬先生的理念沿革，就非常注重復健項目，希望利用者來這邊是訓練在家中會使用到的動作，例如：爬樓梯、如廁等等的因應動作而進行復健項目。也因為這樣在這邊的長輩身體健康狀況都顯得特別良好。我覺得台灣也需要類似的機構，因為在台灣有很多長輩是常常在跑復健診所的是為了減輕身上的一些痠痛，如果讓他們來參加類似的機構內容，就可以減緩痠痛的可能性以及增加肌耐力減少跌倒的可能性。很幸運在日本有看到這個類型的照顧模式相信未來在台灣也會是一項趨勢。

肆、國外實習之生活體驗

一、食

日本的飲食文化與台灣的截然不同，這次去感受到他們偏愛醃製食品，還有偏酸偏甜的調理方式。很幸運的是我們這次去機構有為我們準備晚餐是與利用者吃相同食物，讓我們完全體驗長輩們的飲食內容。日本的便利商店真的很多也很方便，整天的飲食就可以在便利商店中解決。比較不習慣的事情是日本沒有早餐店，而且中午的便當蠻多都是冷的較少會去做加熱的動作。

二、住

這次我們是住在機構中，與利用者共同使用空間，有一個小客廳可以讓

我們討論實習內容，看電視吃早餐。我們睡在病床上，洗澡也是到大眾澡堂洗，都是最特別的地方，一剛開始很不習慣但到後來的幾週都覺得很平常了。

三、行

機構有幫我們準備腳踏車，平時也是用腳踏車做代步工具，需要到比較遠的機構會有車子幫我們接送。

四、樂

實習期間我們有在附近晃晃也有到較遠的岡山及松山遊玩，交通方式是他們的巴士及JR，但因為機構有門禁不能太晚回來及放假的天數過少沒辦法跑太遠，也因此真正的體驗日本鄉村文化的生活模式。

伍、國外實習之具體效益

一、機構內部空間規劃

社会福祉法人はぴねす福社会中各個機構的空間規劃都是採光良好天花板挑高的設計讓視野變得比較開闊，但每間機構卻也有各自不同的設計風格，有的像是歐洲的感覺但有些就是很傳統的日式風格，但是他們都秉持這讓利用者有家的感覺進行設計。在機構中也幾乎都是單人房，就算是雙人房也會用櫃子等物品將空間隔開，完全保護個人的隱私空間，房間也幾乎都會有日照，就算是長期臥床的利用者也可以常常照射到陽光，有蠻多機構是可以將家中熟悉的物品帶到機構的房間中，更加強調了家的概念。

二、硬體

在機構中看到很多在課本中所見的輔具，他們充分運用在利用者身上，為了減少介護員的搬運所以使用了很多移位機，讓利用者也可以舒服的變換位置。利用者所睡的病床是全電動式的，可以方便的移動床的高度不但可以讓利用者可以在最安全的高度下床，也可以使介護員減少腰部的壓力。

（圖：充分使用洗澡輔具，使利用者享受洗澡時光）



三、軟體

我覺得在はぴねす福社会中他們的背後的資訊統合非常完整，每個機構都會清楚地知道每位長輩所使用的服務項目為何，一個禮拜中有幾天是使用日照有幾天是使用居家服務等等，在他們的照顧計畫中寫得清清楚楚。我覺得這樣會讓長輩每天的生活也過得很充實但也還保有他們的原有的生活習慣。

四、服務模式

在日本是非常重視利用者的自我意識，介護員也是以服務為主要的概念來照顧長輩，若今天利用者就是不想進行任何活動，就會讓利用者到休息室休息還是要去看電視做按摩椅放鬆，絕對不會強迫大家要做一樣的事情。

(圖:每天有固定幾種的活動可自由參加，將白板用成新聞的版面告知今日訊息，當中也添加許多互動性的遊戲增加趣味)



五、自立支援

現在在日本強調自力支援，失能者要善用殘餘的能力，完成日常生活的大小事。不論是在輪椅上要起身上廁所還是要自己吃飯代替餵食，這些

只要是他們還能做到的就讓他們自己去完成。我覺得這是現在在台灣比較少見觀念，但有了自力支援，不但會讓長輩有更多的自尊心外也可以使照顧者可以增加更多的時間去做其他的事情，提升照顧品質。

六、約束

現在日本的介護保險明確的規定禁止約束，而我在現場實際看到的也是沒有約束的動作，施社長有說到他們介護保險中有說連床欄都不能放超過三個，不然這樣也算約束的一種，還有我們常常要拉長輩起身時會拉著褲頭這樣也算約束，在日本約束的定義很廣，但也因為這樣創造出對長輩來說更有品質的生活。

陸、感想與建議

很幸運藉著這個機會可以到日本見習，看到較先進國家對於長照領域的重視以及他們的配套措施，之前在學校上課時也讀到一套漫畫「看護工向前衝」是與日本長照相關的漫畫，以為大家的照護模式會一樣，但殊不知在台灣實習時發現第一線的照顧模式是尚未跟上課本中的教導，至此就對日本的照護模式有一定的憧憬，而這次見習在漫畫中看到的照護非常寫實沒有落差的呈現在我的眼前。

因為自己準備的不足，在日語能力方面沒辦法順利地與職員及長輩溝通是我這次覺得最遺憾的地方，沒辦法在職員身上學習到更多他們的想法觀念，也沒辦法從長輩那邊聽見他們的人生故事又或是對於機構服務的看法，減少了更加深入體驗的機會，但非常感謝福社會那麼熱情的招待，從機場接送到住宿將我們的行程安排得如此周到，也幫我們請了翻譯減少了語言上的溝通困難。

這一次的見習過程，不但看見了文化差異，更加了解到我們台灣有更大的進步空間，長照沒有一定的範圍有很多東西都是需要我們自己去摸索且創造的，每個國家有都會有自己的風俗民情，所以在這之下我們是應該創造屬於適合我們長照。在各個施設中的所長、事務長，他們都給我一種我愛這個領域我愛我的利用者所以我要怎麼做才是對他們最好的心態在做事，他們也希望我們可以愛我們的長輩，把最好的品質呈現給他們，這才是我們去見習最好的成果。

謝謝我們長照系以及はぴねす福社会給我這個機會見習，並體驗日本人的生活，謝謝兩位翻譯姐姐這兩個月的陪伴及照顧，謝謝一起去見習的夥伴這一個月很累卻也很充實學好學滿的回來，有這個月的見識讓我更加相信我選擇這個領域是對的，我也希望未來我的父母親可以在這種環境下備

受照顧。

