

# 國立金門大學 長期照護學系

## 學海築夢實習心得報告



獲補助年度：106 學年度

薦送學校：國立金門大學

系所：長期照護學系

年級：四年級

姓名：吳紫瑜

指導老師：謝嫣婷老師

國外實習國家：日本愛媛縣新居濱市

國外實習機構：社会福祉法人はびねす福社会

## 目錄

- 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

## 一、緣起

### 一、就讀長照系的動機

從小，在家人的工作環境教育下，我發現了我喜歡接觸人，更喜歡照顧人。隨著世代的變遷，人口老化已經成為未來不容小覷的問題，長期照護在這幾年的發展越來越多，我想要給予我的家人更好的照顧模式，所以在大學選填志願中，金門大學長期照護學系就是我的第一志願。

### 二、參加學海築夢的動機和理由

在長期照護學系所規劃的課程中，經由教授上課撥放的影片以及授課內容，都一再明顯顯示長期照護是全球所面臨到的重要議題，例如：日本在這方面領域的施行是在亞洲地區名列前茅的，雖然他們老年高齡化的時間早、速度快，但因為政府的因應措施完善，所以對於日本人民而言，則未有較大的煩惱。然而台灣的老年化也是一樣，人口老化是不容忽視的一部份。

對於現今台灣通過的長照法中，裡面有需多條例對於現今社會條件上是有困難去執行的，如果連基本的法條都無法完整的去執行，又如何想要造福全國的民眾？藉由這次去日本實習觀摩的機會，我想去探索瞭解日本對於長照方面的專業以及實行做法。在日本地區，他們想要推動社區照護概念，一個區有一個照護中心，掌握區域內有多少需要照顧的老人家；中心、醫院以及照護管理師等資源做結合。就像是現在台灣政策的長照 2.0，先去學習他們的做法，回來可以轉換成適合台灣的方式，落實長照 2.0 的概念。日本的照護人員稱為介護士，有專業地位，是一份值得令人尊敬的工作，不會因為工作環境和待遇不成比例而造成低意願的就業，這些都是到日本可以學習的地方，學習他們長照相關方面的優點，變成讓自己更加具有優勢的就業能力。

到日本實習，無疑是為了自己能力的增進，在不同文化的地方生活，在不同步調的城市學習，都是一個讓我成長的最佳機會，

### 三、實習目的：

我會以最快的速度融入大家，細心的做好每一件事，就算遇到了從沒遇過的問題，也會努力去克服，找到適當的解決方法。放下在己身的習慣，盡力配合機構所要求的事物，不浪費每一個學習的機會。學習在日本長照制度下的一切事務，去了解為甚麼他們的長照制度可以做到讓其他國家爭相學習，全力學習他們的優點，把我覺得可以改善的地方記錄起來，給予他們自己的想法並進行討論，形成一個互惠的成長。

實習結束後，我會將這次交換的成果以及心得，分享給系上的師長籍同學，讓大家能夠更加了解日本的操作模式，鼓勵下屆學弟妹可以嘗試海外實習，增進自己的視野，也會與目前的學業做結合。在實習時期的不足，一定會盡力去加強，讓自己更好，結合自身的專長，為大家服務，期望自己能夠學以致用，不浪費自己的所學。

## 二、國外實習機構簡介

### 〈老人保健施設はびねすケアセンター〉

服務對象：已接受復健治療後3個月內能回復日常生活的利用者為主。

特色：通所型機構會到利用者家中進行接送服務，而在機構的活動內容以復健活動為主，備有專門的物理及職能治療師進行復健活動，並提供多元的活動使利用者來機構復健後也能根據自己的喜好來參與。



### 〈認知症対応型共同生活介護事業所 グループホーム おてだま〉

服務對象：要支援2～要介護5 認知症患者

床數：總共分成3個單元，每個單位約9人

特色：環境為懷舊的日式建築，能有效的穩定失智症患者的情緒





**<認知症対応型共同生活介護事業所 グループホーム LOHAS・KOTI>**

服務對象：要支援2～要介護5 認知症患者

床數：分成東、西兩個部門，每個部門約10人

特色：效仿澳大利亞失智症團體家屋所成立的先進失智症照顧機構，除了穩定的環境外還有許多預防走失的小巧思在內。



**<地域密着型特別養護老人ホーム 八雲ガーデン>**

服務對象：新居濱在地需要特別養護的利用者平均要介護4~5

床數：採單元式照護，共3單元每單元約9人

特色：住民最大上限29人，屬社區型小規模特別養護。

**<小規模多機能型居宅介護事業所 ケアサポートセンター 八雲>**

服務對象：想使用多功能複合式機構の利用者

服務內容：能提供通所、訪視、短期住宿，根據利用者需求提供服務

特色：提供相當多元的服務，能夠按照利用者以及家屬的狀況去做適當的安排以提供最適合的服務，也能在家中主要照顧者勞累或有要事時提供喘息服務。



### 〈介護老人保健施設 若水ケアセンター〉

服務對象：已接受復健治療後3個月內能回復日常生活的利用者為主。

特色：通所型機構。以復健活動為主，備有專門的物理及職能治療師進行復健活動，而除此之外也備有語言治療師針對利用者的口部肌肉及語言進行復健。

### 〈特別養護老人ホーム プラチナプレイス〉

服務對象：需特別養護要介護程度3~5之利用者

床位數量：單元式照護，每個單位5~6位住民

特色：單元內皆為單人房，採光良好，並且特別強調換氣設備，使機構內完全沒有異味，一掃傳統特別養護的印象，而環境也特別營造出家中的感覺而不是病房。

## 三、國外實習機構之學習心得

〔第一週〕：第一週實習的開頭就由ぱひねす的主管為我們展開序幕。先是由森施設長為我們詳細的說明介護保險制度及機構的功能，讓我們預先熟悉也明白各機構的主要照顧功能，使我們在之後的實習中能夠更快速的了解各機構的使用目的以及差異。大平事務長花了很多時間親自教導了我們身為一位員工必須會也必須記熟的禮儀，從打招呼、向長輩問安、向家屬聯絡...等各種禮儀，也教導我們平時介護士在機構中會做的基本技能，例如：餵食、更換床單、尿布的更換等，讓我們在日後實習中能夠更快速的上手。第一個實習的機構就是日照中心，我在台灣從來沒有去過日照中心，讓我很期待。這兩天的實習時間中我了解到這裡的主軸在於（機能訓練），一天都會花1個小時進行訓練，不論是練習走路還是輕度的重量訓練，主軸都是要加強利用者的腿部肌肉，減少跌倒的機率。而他

們強調的是自立支援，期望利用者在三個月後能夠回歸到正常生活，而這裡的機構提供者也都會尊重利用者們的自主想法及行動，不強迫他們使用服務者自認為對他們好的協助，這跟在台灣的機構非常不一樣，我認為也因為這樣，日本的利用者也會很願意到機構，不會像台灣的利用者一樣很排斥。這一週最讓我感到深刻印象的莫過於有位利用者親自手寫一封信來感謝我這兩天對她的陪伴。

〔第二週〕：這週是團體家屋的行程，前三天在おてだま，有別於一般的機構，這裡的環境講求的是有家的感覺，而且三個單元的門面都設計為相同的，四周圍雖然有與外界隔開，為的是降低走失的機率，但是設計的卻又好像是家裡的圍牆、窗戶，不會給人一種被隔離的感覺，是很舒服、很自然的。而這裡也有講求自立支援，讓住民自己切菜準備中餐材料、幫忙折衣服、折毛巾，我認為是真的為住民著想，配合他們想要做的一切，不加以限制他們的行動，使得住民住進機構就快速老化，這個也是讓我大開眼界的部分。另外這裡的岩井所長很讓我佩服，因為她是真的為住民著想，為何給予住民更好的居住品質以及環境，她自己在工作之餘讀了很多跟失智症相關的書籍，為的就是提供更好的服務品質，她也不吝嗇的把書推薦給我們，岩井所長的這個心是我必須要去學習的。

第二間來到的機構是在山上的 LOHAS・KOTI，有別於おてだま，LOHAS・KOTI 更為新穎的建築，他沒有跟其他設施共用空間，是一個完全獨立的團體家屋。內部的設計也有獨特的巧思，像是走廊呈現一長條狀，讓兩側的單元都可以清楚的看到是否有人在走廊上遊走或是有問題，把進出的門口設計成跟牆壁一樣但是又有塗上顏色，讓住民不會走失，我認為這是一間專屬於失智症住民的機構。而這裡的小野所長她跟岩井所長一樣，很努力的想要提供住民更好的生活品質，她向我們詢問了很多台灣的照護狀況，了解台灣的照護制度，想要把台灣好的部分加在這裡，也把她認為我們可以改善的地方與我們討論，形成一個互惠的討論模式，而且這裡的員工們為了我們來這裡實習，還特意學習中文歡迎，讓我們真的很感動。

〔第三週〕：這次來的機構是我們第一次進入要介護程度最高的機構，這裡就像是台灣的護理之家，但是又不太一樣，因為這裡是以介護士為主，護理師為輔的工作方式，因為每天照顧住民的都是介護士，因此他們會介護士的意見放在主要意見上，而護理師的部分就是協助餵藥以及一些輕微症狀的觀察。餐食的部分也有別於其他機構，這裡多了很多的特製餐，也就是所謂的軟食，大約 70% 的住民都是需要協助餵食的。在這裡我們實際執行了更換尿布的工作，有別於台灣的紙尿布，這裡使用的是布尿布，因為讓皮膚接觸到棉質的布料會比接觸到塑膠的尿布還要舒服很多，這個就是很為利用著著想的小細節，而且也是台灣很欠的部分。這裡的特別養護老人機構有一個很特殊的服務，就是（臨終照顧），這個是台灣完全沒有的，他們希望可以讓住民在剩下的時間得到最好的照顧，因為會更加關心他們的狀況，邀請家屬常常來探望住民給予陪伴，在遇到住民去世的時候也不會有過大的反應，會認為很安詳的離開是最好的，這個真的很特殊，因為在台灣的機構是不會有這種服務的。接著，我們來到了小規模多機能的機構，

在實習前我一直不太懂小規模多機能的使用規則以及方法，但是在實習過後我發現它是將很多機構的功能濃縮在一起，就像一個小型的活動中心，讓利用者來這裡做活動、聊天、做機能訓練。在這裡讓我們嘗試了居家清潔以及居家送餐，實際帶我們深入了解日本居家服務。而在小規模多機能機構的旁邊，有福祉會自建的 CASA 老人公寓，是給需要協助，無法自行在家生活的人住的，那裡的人都會配合著小規模多機能的服務項目進行照顧服務。

〔第四週〕：這是我們實習的第二個日間照顧服務機構，但跟はぴねすケア センター不同的是，這裡不以機能訓練為主，而且在這裡執行技能訓練的是護理師而不是物理治療師，這跟前一個日照中心差異校較甚，在這裡我發現到利用者們很常做體操，一天下來大約一個人做三到四次的體操，這是第一次看到做那麼多體操的機構，我覺得很新奇，不過這裡の利用者卻不覺得有什麼不好的，反而還會感謝機構一直提供這些運動，讓他們的身體不會退化的很快，如果可以的話，他反而希望可以天天來日照中心。在日照中心實習的 5 天中，我發現每天都會有不同的攤販來進行販售，有賣蔬果、麵包、養樂多、魚等的攤販來提供利用者購買，使利用者不會因為來參加日照活動，就減少了購物的行程，而且會發現，利用者們還會搶著要買東西，畫面真的很好玩，也有利用者牽著我，說要買東西給我吃，真的很開心她有想到我。這裡很不同於其他的機構是，這裡の利用者大多都是很健康的，從要支援 1 到要介護 3，範圍雖然很廣，但都是可以自立的，因此讓我覺得這裡日照服務是提供利用者一個認識新朋友及聊天的好地方。

〔第五週〕：前 3 天的實習是第三間在實習期間所到的日照服務機構，這裡是以機能訓練為主，因此是以物理治療師作為領導者。我認為這裡の利用者很清楚的了解到自己到這個機構的目的是要加強機能訓練、提高日常生活的品質，因此他們都會很主動去做訓練，也會知道這個訓練是在訓練身體的那個部位，我認為這一定是物理治療師們有很用心的在跟利用者說明訓練目的，才會讓利用者清楚的了解，很厲害也很特別。這裡很特殊的地方是，這裡有一位語言治療師，她可以訓練利用者的失語症、發音、吞嚥功能等，回復到能夠使用的狀態，我認為其他機構也可以考慮加入語言治療師，因為用口吃飯及說話是人類的基本生活能力，如果可以提升利用者的口腔功能，是可以增加利用的自信心及生活品質的。後 2 天的實習是在第二個特別養護老人機構，裡面的風氣以及住民的身體狀況與前 3 天日照服務機構相差很多，這裡的環境很安靜而且能自己行走的人很少，介護程度提升了很多。介護士方面，這兩天中我看到了不一樣的做事風格，一位是比較像台灣照顧方式，但另一位卻是很溫柔的對待住民，任何事都親力親為，也會很詳細的指導我們一些移位、更換尿布的小技巧，在跟住民溝通時，除了用嘴巴說話外，還會有眼睛及肢體接觸，讓住民更放心的把自己交給他，讓我感受很深刻。在這裡我們有向 Care Manager 詢問很多製作計劃書的方式以及評估的標準，因為這裡 80 個住民的照護計畫書都是由她一個人完成的，在詢問的過程中讓我收穫很多。最後在跟部長的訪談中，部長認為要成為一位好的戒護士最重要的就是性格，要有責任、有熱誠的才能成為好的介護人員，並提供最好的介護品



質。

#### 四、國外實習之生活體驗

##### (一)食

在日本實習期間，由於宿舍無法自行煮飯，所以我們吃遍了附近的餐廳，也趁著超商打折時去搶購折購後的商品，而這次的實習適逢新年，因此我們到學姊家中自行準備年夜飯並邀請機構負責人與翻譯學姊一同圍爐享用台灣式的年夜飯。



##### (二)衣

在失智症團體家屋時，體驗了日本傳統的和服，並透過和服與失智症長輩們增進彼此間的關係。



### (三)住

這次我們住宿的地點在プラチナプレイスの短期住所内，住宿的環境相當的明亮舒適，絲毫沒有住在機構內的感覺，反而有種住在飯店的尊榮感，而沐浴則是日本很傳統的大浴場，在每日實習結束後的泡澡，真的能讓一日的勞累全部一掃而空。

### (四)行

除了到較遠的機構有接送之外，平日的移動方式就是走路以及腳踏車，而腳踏車機構也很貼心地替我們準備了，而有了腳踏車附近所有熱鬧的地方幾乎都能夠抵達真的非常方便，而 JR 車站也在腳踏車 20 分鐘內能抵達的地方真的非常方便。

### (五)樂

在沒有實習的假日，我們去了四國的松山和關西的岡山。

在松山我們拜訪了百大名城之一的松山城並體驗歷史悠久的道後溫泉

而岡山方面我們去了倉敷美觀地區體驗了傳統的日本街道之後，更到岡山著名的商店街體驗日本大都市的繁華。



## 五、國外實習之具體效益：

### 1、技術方面：

我認為日本的照顧技術跟台灣差異不大，但是有差異的地方是，很強調不讓照顧者受傷，有發明很多輔具讓照顧者減輕傷害，避免職業傷害導致員工提早退休。而且日本機構中，是強調禁止約束的，他們認為這是對住民的不尊重，也是相的限制他的人身自由，這點是台灣機構必須去學習的。餵食方面則是會盡可能的讓住民保留咀嚼能力，容易噎到的住民則是會在食物中加入增稠劑，並慢慢地餵食，不會因為趕時間而強迫餵食，我認為這對住民的一種尊重。

## 2、服務方面：

好的服務不是以自己認為的好去提供服務，而是必須設身處地的以長者的立場為出發點去提供服務。日本的照顧模式是以人為出發點並且對於長者的過去習慣、經歷都有詳細的了解後，才給予最適合的照顧模式。在日本我沒有看過對介護士生氣或是打罵的利用者，他們互相給予尊重，而且很有禮貌，在我實習期間，每天聽到最多的就是利用者對我說的「謝謝」、「辛苦了」，雖然只是一句話，卻讓很感動。

## 3、軟硬體設備方面：

軟體方面，實習的機構沒有自己的一套系統提供照顧者進行資料的輸入，我認為可以增加一套資訊系統，可以讓照顧者直接將照顧內容輸入電腦，省去紙本上的程序，也可以減少手寫的時間，很慶幸部長在聽到我建議後認為可以提議給機構作為參考。

硬體方面，日本政府提供了多元化的服務，輪椅、拐杖、升降床、家中的扶手、家門口的升降梯都可進行租借，而且租金都很便宜，替利用者家庭省下很多負擔。而 Care Manager 到家中進行訪問時，也會針對利用者的需求進行輔具需求的評估，提高使用需求，並減少不必要的浪費。

## 4、人才方面：

日本跟台灣一樣在長照方面的人才都是非常缺乏的，若要提供有品質的照顧，充足的人力一定是必須的，除了廣納具有專業照顧知識的本國人外，也會找尋國外的人才並給予專業的訓練，對於外籍工作者的待遇也與本國籍的介護士是一樣的，不會因為國籍上的差異就有排擠的問題發生，也因為如此大大的增加了外籍工作者到日本的意願。

而ばひねす福祉法人機構對於新進員工會先給予最基本的照顧技術及觀念的課程，之後更會按照年資給予不同的課程使員工能夠不斷充實自己。

## 5、具體效益：

在日本的一個月中，我學習到很多不同於台灣的照顧知識，但是『尊重』是我最深刻學習到的，有彼此的尊重，才能擁有友善的環境，這也是在台灣的照顧工作中，最欠缺也最為需求的。

## 六、感想與建議：

在日本實習一個月的期間，我學習到很多不同於台灣的照護方式及制度，也



了解到台灣的照護還有很多地方需要我們去改變，對比我在台灣機構實習中，真的有很多東西是以不同立場去思考的，一個以照護者為出發點，另一個則是以被照護者為出發點，也因為兩方的出發點不同，才能讓我看到也學習到很多的知識。我認為，當一位照服員並不可怕，可怕的是整體環境下所帶來的影響，如果環境改善了，照護的品質自然就會提升。我很慶幸自己勇敢的踏出了一步，讓自己得到一個好的機會到日本實習，去了解兩方的差異在哪裡，也讓我更加的確定自己未來目標，這次的實習經驗，激發了我很多想法，我將這些想法記錄下來，希望在未來能夠成立自己的機構時，能夠實際行動，給予大家最好的品質。

第一次到一個語言不同的國家實習，我覺得真的激發了很多潛能，用盡各種方法，也會想要了解對方在說什麼。很慶幸的是日本機構請了會中文的翻譯來協助我們進行實習，而且我們的翻譯是一名物理治療師，在她的身上我學習到很多肌肉訓練的課程、身體所需要的訓練等，我們也會互相交換台日的狀況，彼此分享台日的文化，她很支持我的目標，也一直都在持續跟我分享日本的照護方式及內容，讓我擁有動力繼續朝自己的目標邁進。

很謝謝教育部及學校給我機會讓我出國學習，這讓我知道還有很多更好的照護方式等著我們去學習，我會繼續堅持自己的目標，希望在未來能夠將自己的夢想加以實現。

