

# 學海築夢

## 學生出國實習心得報告



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：劉映佑

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：社会福祉法人はぴねす福祉会

## 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
- 七、照片

## 一、緣起

日本長照一直是台灣學習的對象，能到日本照顧現場實習本是難得可貴的機會，對於不懂日語的我來說更是天方夜譚，但在師長及同學的鼓勵下，決定珍惜這次的機會，到日本親身體驗台日差異，學習日本的知識、技術等，也希望能透過此機會打開自己的視野，釐清自己的未來出路。

## 二、國外實習機構簡介

### (一)法人簡介

社会福祉法人はびねす福社会於 1990 年成立至今已 28 年，員工從理事長一人打拼到現在已有 700 名員工，是新居濱市最大規模的長照機構，在 2008 年時開辦 EPA，讓越南、印尼、菲律賓的照服員到はびねす福社会學習日本的技術及知識。服務性質為非營利組織(社會福利法人)，服務內容包含長照服務(特養、短期入住、日照、老人保健、小規模、居家服務、失智症團體家屋、高齡住宅等)、保育事業(幼兒園)、身障者支援服務(早期療育、課後照顧、生活照顧)、醫療事業(內科診所、居家護理)、教育事業(外語學校、日本語學校)等多元服務。

### (二)法人理念

將社會福祉當作自己的責任，並提供新居濱市的居民高品質及新穎的服務，讓他們能安心在自己熟悉的地方養老生活。

### (三)實習機構介紹

#### 特別養護老人ホーム

#### プラチナ プレイス

實習期間：1/18-1/19

服務對象：65 歲以上且要介護 3 以上者。

服務人數：80 人



經營模式：

1. 以單元式照顧為主，劃分 8 個丁目，一個丁目 10 床，共 80 床。
2. プラチナ プレィス屬於全國廣泛行的特別養護，住民可以是各地方的居民，不限新居濱市，因此歸愛媛縣政府管轄。
3. 班表有白、夜、遲 1、打工等，除白班 8 小時、夜班 16 小時之外，其餘工時較彈性。

はぴねす福祉社会會定期提供員工研修機會，不論是組長的研修或是針對認知症研修等。

### 高齡者在宅複合型施設

#### プラチナガーデン

實習期間：1/22-1/26

服務項目：短期入所生活介護事業所、高齡住宅、通所介護事業所。

服務對象：要支援 1-要介護 5

經營模式：



1. 短期入所就像喘息服務，讓照顧者有休息的時間，使用天數最多 30 天，一天最多可收 20 位。
2. 高齡住宅對象為 60 歲以上，無介護必要及認知症者，共 58 間房，單人房 56 間，雙人房 2 間，每個月的費用為 9-12 萬日幣。
3. 通所介護在台灣稱為日照服務，每天約有 60 位使用者，一天的安排從早上 9:30 開始到下午 3:00，中間會協助長者沐浴、機能訓練、娛樂活動等。

### グループホーム おてだま

實習期間：1/29-1/31

服務對象：要介護 1-5 且患有  
認知症者。

服務人數：27 人

經營模式：



1. 為提供家的感覺，以單元式照顧的概念劃分 3 個單元，一個單元 9 人，共 27 人。白天一個單元會有 3 名員工，夜班則 1 名員工。
2. 照顧理念：自立支援、注重長者本意。
3. 每個單元會因單元負責人的不同，營造出的氛圍也會有不同，各有自己的特色。
4. 每 2 個月會有一次的個案討論會，修改照顧計畫。會議過程：由介護士提出個案狀況，大家再一起分析並擬定應對措施。

### グループホーム LOHAS・KOTI

實習期間：2/1-2/2

服務對象：要支援 2-要介護 5 且  
患有認知症者。

服務人數：18 人

經營模式：



1. 為提供家的感覺，以單元式照顧的概念劃分東、西 2 個單元，一個單元 9 人，共 18 人。
2. 照顧理念：以同樣的眼光，配合長者的步調；讓長者擁有自己的風格。  
所長為了讓員工不會因工作疲乏忘了理念，因而規定在每日早會的最後宣讀，以警惕自己。
3. LOHAS 有提供針對認知症的臨終照顧，但前提是 LOHAS 的設備也能提供完善的照顧。

4. 介護士每兩個月會做個案的生活記錄，提供家屬了解長者狀況。
5. 每個單元每個月會開一次個案討論會，半年修改一次個案介護計畫。介護計畫在個案使用介護保險前一個月就會先討論，在使用保險一年時會做一次檢討以檢視長期目標是否符合。

### 地域密著型特別養護老人ホーム シニアリビング八雲

實習期間：2/5-2/7

服務對象：65 歲以上且要介護 3 以上者。

服務人數：29 人

經營模式：

1. 分為 B、C、D 三區，B 有 9 床，另兩區各 10 床。B、C 臥床居多，D 失智居多。



2. 八雲除了特養之外也有提供短期入所服務，一天最多可收 10 人。
3. 八雲的特養，是以社區為基礎的地域密著型與プラチナ プレィス不同。
4. 八雲的特養收費相較プラチナ プレィス貴了些。
5. 洗澡為一週 2 次。

### 小規模多機能型介護事業所 ケアサポート八雲

實習期間：2/8-2/9

服務對象：要支援 1-要介護 5。

服務內容：日間照顧、短期入住、居家服務(接送醫院、訪視、買東西、打掃等)、送餐服務。

服務人數：共 25 位登記者，日間照顧一天最多 15 人，住宿一天最多 6 人。

經營模式：

1. 送餐服務：當天沒有到小規模使用日照服務者，接可提供送餐服務。
2. 結合一旁的高齡住宅(9 人)，9 人皆有登記小規模，並使用日照服務，這

樣的結合很新穎特別。

3. 收費：由登記的基本費用再加上使用服務(日照、沐浴、用餐等)費用。

### 老人保健施設 はびねすケアセンター

實習期間：2/13-2/14

服務對象：要支援 1-要介護 5。

服務人數：一天最多 60 人。

經營模式：

1. 老人保健是以復健為主，其與為輔的日照。
2. 一天的安排從早上 9：00 開始到下午 4:00 回家。
3. 個案的照顧經理人會將介護計畫書送到はびねすケアセンター，再由介護士等一同討論はびねすケアセンター能提供的服務並擬定照顧計畫。
4. はびねすケアセンター沒有規劃很多活動，是希望能讓長者有喘息的空間，營造小型社會的感覺，不會刻意去改變長者的習慣。但也有提供許多的休閒娛樂(棋藝、卡拉 OK、書報、電視等)及空間給長者，讓他們能自由使用。

### 介護老人保健施設 若水ケアセンター

實習期間：2/15-2/16

服務對象：要支援 1-要介護 5。

服務人數：一天最多 60 位。

經營模式：

1. 若水與はびねす同樣都是老人保健施設，但運作模式、施設風格皆因管理者的不同而有所差異。
2. 若水的使用者介護程度與はびねす不同，主要都是要支援者，要介護的只有十幾位，因此整體氣氛活潑許多。



3. 若水每天的使用者分為3班，一是只來復健就離開的，二是用完餐後才離開的，三則是待整天的。

### 三、國外實習企業或機構之學習心得

#### 特別養護老人ホーム プラチナ プレイス

第一次接觸日本照顧現場，感覺很緊張，想好好跟長輩們溝通卻因為語言，僅能以簡單日文進行對話，長輩們卻很耐心的跟我們聊天，很感動。在與越智部長進行討論時，發現到部長對這份工作的熱誠和積極努力的態度，擁擠年的時間到福社會各施設工作，了解所有的長照服務類型，也因為他對工作的認真讓他得到上司的認可，成了我們學習的榜樣，希望不會因為工作時長而失去想在介護職場工作的初衷。

#### 高齢者在宅複合型施設 プラチナガーデン

這裡的工作人員都會認真完成自己的工作不馬虎，時刻堅守在工作崗位上，也能觀察到工作人員們是真心喜歡這份工作，抱著熱誠在做事。台灣的日照與日本的部分相同，像是提供洗澡及餐食服務，但還是有不同的地方，像是台灣會安排許多活動讓長者參加，促進長者間的交流，中午會有午休時間，在水分補充上，主要多以水或茶為主，但日本有提供咖啡，這讓我蠻新奇的，這些種種差異的根本原因來自於文化的不同，或許將兩者結合，能蹦出新火花。

#### グループホーム おてだま

這裡的工作人員都很尊重長者的意願及想法，也會因長者不同而提供個別化服務；空間設計上也極富巧思；對於認知症的照顧能看到許多我們以前沒注意到的細節，像是聊天時段的安排，目的是想透過這段時間去觀察長者的身體狀況、反應以及情緒，或是藉由唱歌來取代枯燥乏味的口齒操。

我很喜歡這裡的長者以及介護士間的互動，真的家一樣，有營造出家的感覺，也深深感受到介護士的細心，特別讓我印象深刻的是在用餐時，由於認知症較嚴重者看到很多的碗會有混亂的情況，會不曉得該怎麼吃飯，所以

介護士會將飯菜裝成一碗，分次端給長者，這樣做不僅能避免長者將飯菜混在一起，也能安撫到長者不安的情緒，這是以前從沒注意到的，在台灣實習時，看見這種情形都不以為意，照服員都認為長者在玩飯菜，來這後我就理解了，以後也會多加注意，會更細心觀察並了解其背後涵義。

### グループホーム LOHAS・KOTI

在這裡學到很多新的知識，看見許多不一樣的東西，很喜歡這裡的氛圍，雖然跟おてだま一樣都是團體家屋，但帶領的技巧和營造的氛圍卻有所不同，都有自己的照顧理念，然而本質卻是相同的，都希望能提供更完善的照顧，也很尊重長者們的自主性。

在與小野所長討論的過程中，也學到很多，像是與認知症長輩們的溝通技巧、觀察的重點等，除此之外，更是透過問答加深我們對日本介護保險及產業的認識，以及管理一間施設的重點，單從評鑑就能看出所長對施設的用心，如果我是使用者，會很意願來這裡度過失智的日子。

### 地域密著型特別養護老人ホーム シニアリビングハ雲

這裡的介護士都很用心替每位住民著想，尊重他們的意見，注重住民的隱私，盡全力提供完善照顧，特別是在用餐上，有位臨終的住民進食量較不穩定，時好時壞，當住民不吃時會先以轉移注意力的方式再問一次，當住民強烈拒絕實則會尊重他，在住民的意願非常注重，也再一次了解到住民的自主性和尊重的重要性。

這是這段時間下來所接觸到較嚴重的長者，也與台灣的住民較相似，工作內容一樣是上下床、翻身、換尿布、洗澡、餵食等，但台灣換尿布的時間格較短，需照顧人數也較多，反之日本的照顧雖較少，卻較符合日本的照顧理念「ゆっくり」，較有時間可以不急不徐的提供照顧，這點是台灣現場難以實現的，但也是我們的榜樣，希望未來有一天可以看見台灣照顧現場的改變。

### 小規模多機能型介護事業所 ケアサポートハ雲

日本的小規模與台灣不相同，日本是以居家服務為主，台灣則是日照為主，兩者各有好壞，我喜歡日本將居家服務的結合，也喜歡台灣在長者活動上的安排，若人員充足的情況下，能發展成兩者混合的方式可能會有不一樣的變化。

將小規模與老人住宅的結合很特別，第一次看見這樣的營運模式，也是第一次知道原來還有將送餐與小規模結合的方法。雖然是不錯的想法，但長者的活動範圍卻會因此而受限，只在住宅和小規模兩頭跑，或許還可以想出其他方法來解決這個問題。

因為送餐服務讓我有機會到長者家中參觀，發現有許多長者都是獨居，家雖然大但用到的範圍卻不多，也有大部分時間都在床上活動的，有這服務就能讓他們吃到健康又營養的家常菜，這是我會想帶回台灣發展的服務。

#### **老人保健施設 はびねすケアセンター**

為了應映自立支援，在穿脫衣服、洗澡時都會盡量讓長者自己完成，只在需要時提供協助，並不會為了趕時間而幫他們完成他們本能自己做的事，奪取他們的自主性，移動時，也會讓有能力的長者自行行走，在我忽略這點上前幫忙時，一旁的介護士便阻止了我，告訴我他有能力自己做，這裡的介護士都有在注意長者們的自主性並貫徹自立支援的理念。

送長者們回家時，可以發現到許多輔具的運用，了解到介護保險的輔具租借服務。每個家中都設有扶手或斜坡及輪椅起降機，減輕照顧者的負擔，增添長者們的安全，在台灣這是很少見的，對於輔具租借服務來說，有介護保險讓它的使用度廣泛許多，也因為保險讓使用者家中的開銷減輕許多。

#### **介護老人保健施設 若水ケアセンター**

在這裡完全能感受到介護老人保健施設的目的，在復健上做的很用心，長者們也都很努力的在做復健。在接送時，能發現到長者間的互動性很高，感情很融洽，同樣的在接送時，能在長者家中看到許多輔具的運用，也看到不利長者生活的空間，像是高抖的樓梯等。

另外，這裡的長者們和介護士間較 PT 們的關係來得不緊密，並非是因為稱呼的關係而是之間的互動，但也可能是因為介護士的工作繁瑣能花時間和心力去互動的時間較少，這點有點稍稍得不足，畢竟在台灣，照服員會花很多時間去跟長者互動。

#### 四、國外實習之生活體驗

藉由這次的機會，讓我在日本生活了一個月，體驗到不同的文化、生活環境。因為每天充實的實習內容，養成早睡早起的規律作息-七點起床吃早餐，固定六點回到機構吃晚餐，吃飽到超市買隔天的午餐，回到機構準備洗澡(澡堂開放時間 20-22 點)，晚上固定討論會，12 點前就寢。

我們住在プラチナガーデンの短期入所，兩人一間，睡的床是病床，是個蠻特別的體驗，由其是日本的澡堂文化，最讓我難以忘記，第一次很害羞到後來大家都習慣了坦承相見，漸漸的喜歡上這樣的文化，泡澡真的很舒服，難怪日本人這麼喜歡泡澡。這段時間內，我們的晚餐是訂プラチナ食堂，與長者吃的東西是一樣的，所以清淡健康不油膩，每天的菜色都不同，體驗到日本的定食文化，都是一主食三碟青菜一碗湯，青菜經常都是冷食醃漬物，現在回想頗懷念的，除了機構餐外，我們假日都是吃外食，嚐了迴轉壽司、拉麵、烏龍麵、丼飯等，老實說，吃到後來有點膩了，回到台灣看見拉麵店會怕，也才發現到台灣很愛日本食文化，到處都看的見日本料理。

假日，我們理所當然的也不忘觀光，遠的有搭巴士到松山市，訪名勝古蹟-松山城，到道後溫泉體驗日本動畫千尋裡的湯屋溫泉，逛大街道，買今治毛巾等兩天一夜的松山行；也有搭快車穿越瀨戶內海到岡山，在免稅店採買藥妝，走訪倉敷美觀地區等兩天一夜的岡山行，近的則騎著腳踏車隨便亂晃溜搭，有到附近的一宮神社拍學士服。

回到台灣，最讓我懷念的是日本的街道，很舒服乾淨，新居濱的地理位置在山與海的中間，左邊能看見高山，還能看到山頂有白雪蓋著，右邊能看見海，吹著海風，聞到海的味道，新居濱真的挺漂亮的，很適合老後生活。

## 五、國外實習之具體效益（請條列式列舉）

1. 技術上，了解到日本對照服員的重視，因此運用很多的輔具來輔助，台灣雖逐漸重視此議題但輔具的運用普遍來看還是很少的。除了輔具外，照顧的技術上，台日沒有很大的差異。
2. 人力上，台日雖都是人力不足的狀態，但不足的地方不太相同，台灣是照顧比很高，市場上的人力還不足以縮短照顧比，但日本照顧比低，工作量相較台灣也少許多，但因為日本重視照顧品質推崇單元照顧，也因為服務需求者不斷提升，所以人力還是不足。はぴねす福祉社会也為了解決這個問題，所以發展 EPA，引進大量的外籍照服員，半天學習日語以及知識，半天則以打工的方式在福祉社會工作到現場學習。
3. 學習到日本照顧技術、政策、組織運作管理方法等知識。
4. 拓展我對長照領域的國際觀。
5. 除了技術外，也了解到日本人的細心，對於小細節的重視。
6. 了解到日本對自力支援的重視，不僅政府會大力推廣，はぴねす福祉社会也很努力在實施，希望台灣能將此概念推廣下去，不僅可以降低照顧者的負擔，也能讓長者退化速度減緩。
7. はぴねす福祉社会在人才培育上，會提供大量的研修機會，幾乎所有員工都會參與研修，福祉社會也會從中培養年輕一輩，拉拔優秀的人，也希望透過培育出的優秀人才影響其他的員工，一起有所提升。
8. 透過此機會，我會將在日本所學帶回台灣，希望能將好的理念推廣出去。

## 六、感想與建議

我很感謝當初鼓勵我的那些人，也很慶幸自己當時提起勇氣報名，在實習期間我也不曾忘記對自己的期許，很努力的去學習，去了解認識日本的長照，將那些所見所聞，帶回台灣，也增加自己的經歷，我相信這次的實習對我來說一定有很大的幫助，不論是讓我更堅持走長照這條路，或是未來工作職場上能發揮在日本所學的精神等。

在出發前，某些人因為語言不通而後悔報名的決定，也有人因為過年期間無法與家人一同度過而感到內疚懊悔，我時常不已的告訴他們到日本之後一定不會後悔，沒想到，實習期間，大家的後悔早已消失，變成了珍惜與不捨，捨不得實習這段日子裡所有的人事物，機構裡的大家對我們太好了，讓我們在離別時非常感傷，也很謝謝所長們、介護士們對我們的認同和期望，我們會將所長們的精神帶回台灣的。

最後，很感謝教育部的計畫，讓我有這個機會可以出國實習，學習許多新知，也鼓勵學弟妹們報名，這是個難得的機會要好好把握。

#### 七、照片



