

活動感想

「日本照護品質 — 以輔具品質監控機制著眼」

參訪學習心得報告

許逢育¹

一、參訪簡介

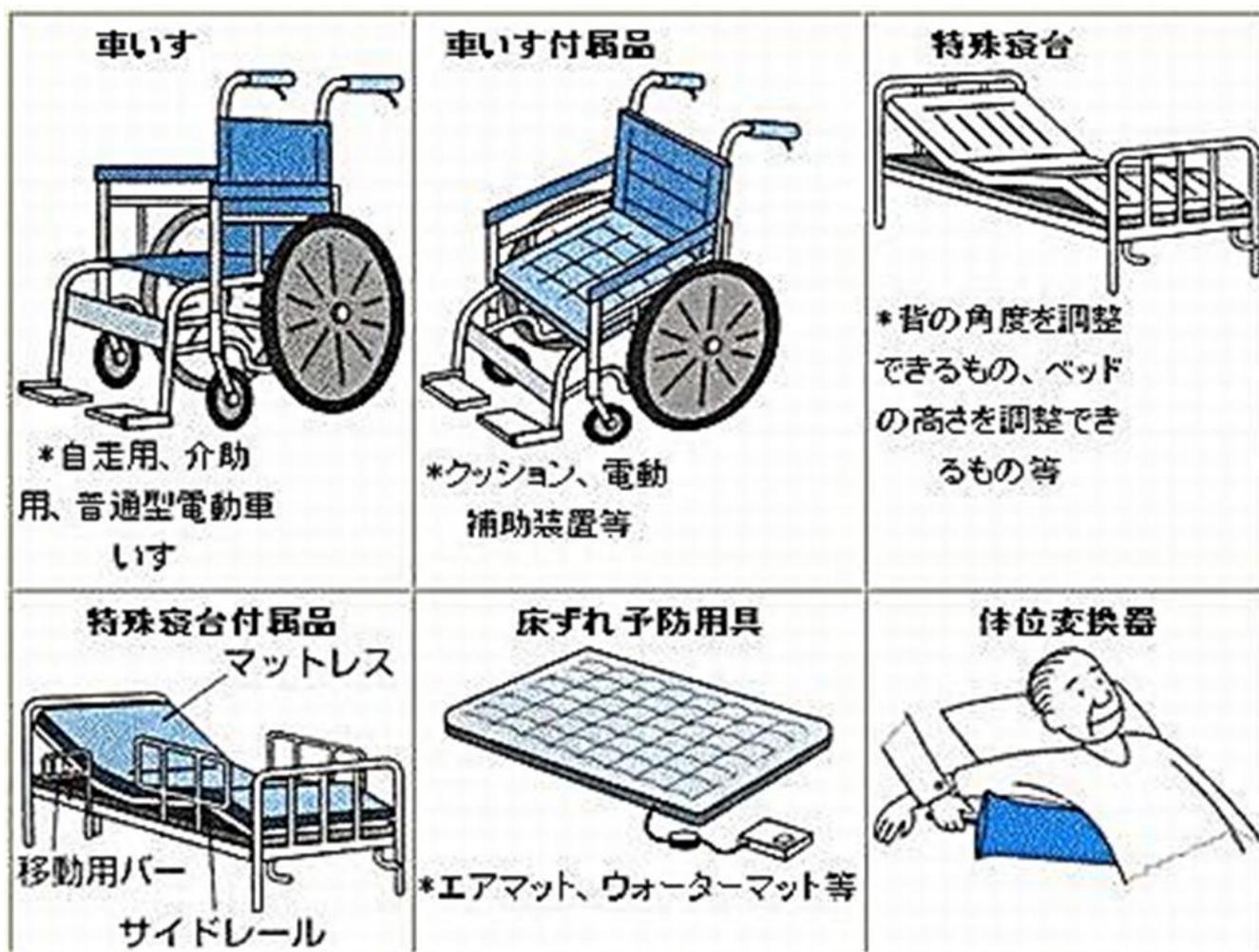
承蒙 中華民國老人福祉協會提供老人福祉與老年醫學相關領域學生出國參訪補助，學生方有此次機會赴日考察，並且在參訪過程中有賴協會陳維萍理事、林昱宏秘書長以及徐國強專員之悉心指導關懷，特申謝忱。同行者包括縣市政府委託社福單位經營之輔具資源中心主管、技師，以及醫療院所及社福單位主任、醫師、社會工作師、職能治療師、營養師，與醫療儀器廠商代表及相關系所學生，共 29 名。此次行程規劃緊湊充實，除主要參訪日本輔具清潔消毒中心實際業務運作過程外，也同時安排參觀屬於社區型中期照護之醫療法人社團北水會紀念醫院，以及全世界規模第三大的第 39 屆「日本國際福祉機器展（HCR）」。

¹國立成功大學老年學研究所碩士班在學生。

表 1：參訪行程簡介

日期	參訪地點	地址
2012/09/24(一)	長榮航空 BR192 班機 07:45 松山機場起 飛→11:45 抵達羽田機場 埼玉縣豐田通商福祉用具消毒中心	〒336-0026 埼玉県さいたま市南区辻 4 丁目 14 番 25 号
2012/09/25(二)	神奈川県秦野市福祉用具維護中心	〒257-0015 神奈川県秦野市平沢 217 山武ケアネット株式会社
	東京都三鷹福祉照護用具中心	〒 181-0014 東京都三鷹市野崎 4 丁目 7 番 8 号
2012/09/26(三)	豐田通商東京品川總公司	〒108-8208 東京都港区港南 2 丁目 3 番 13 号
	醫療法人社團 北水會紀念醫院	〒310-0035 茨城県水戸市東原 3 丁目 2 番 1 号
2012/09/27(四)	第 39 屆「日本國際福祉機器展 (HCR)」	〒135-0063 東京市江東区有明 3 丁目 1 1 東京ビッグサイト(バス)
2012/09/28(五)	長榮航空 BR191 班機 12:40 羽田機場起 飛→15:05 抵達松山機場	

二、厚生勞動大臣所訂定物租賃用具種類

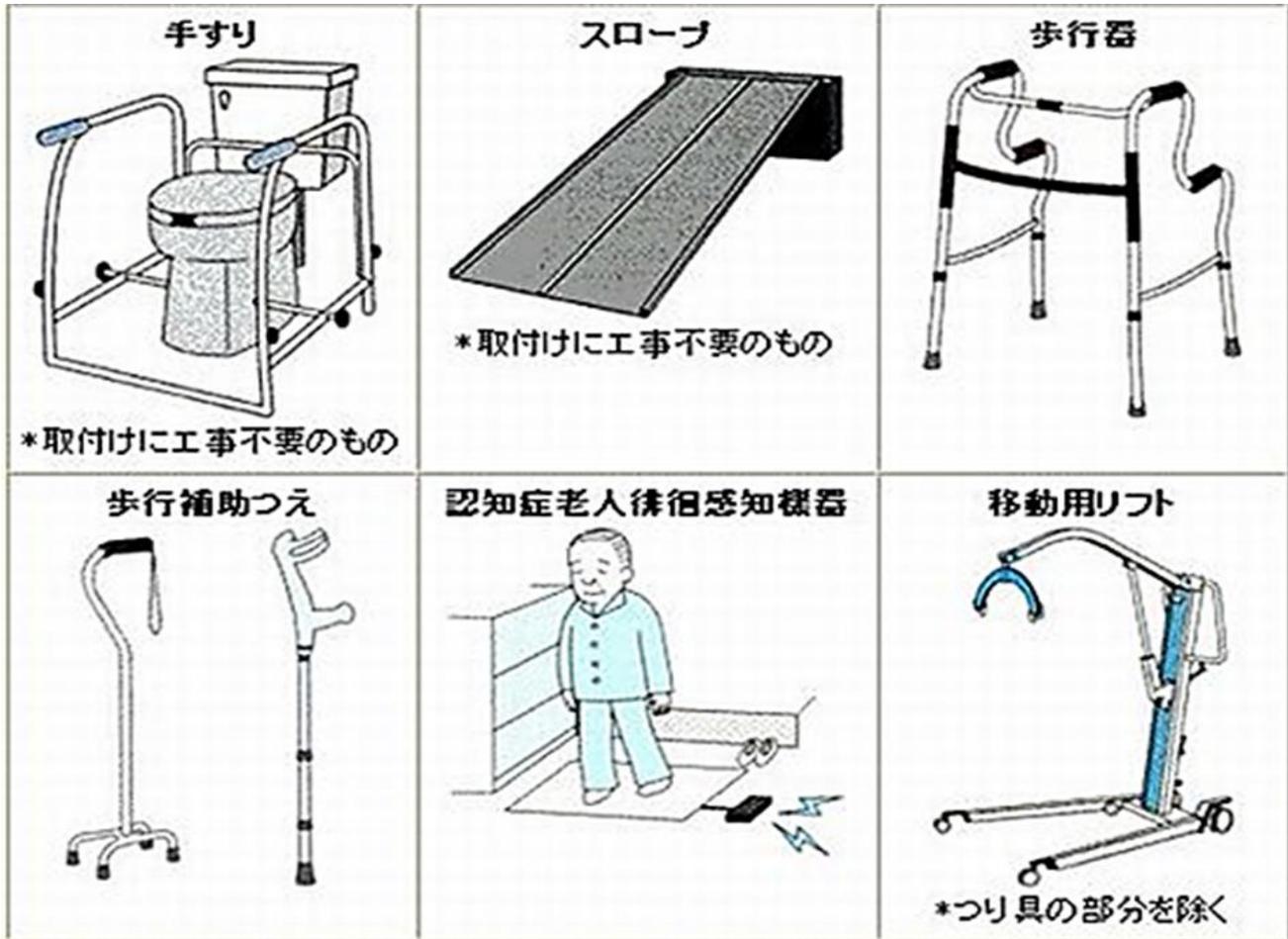


包括以下 13 種，共 29 個項目：

1. 輪椅	2. 輪椅的附屬品 (坐墊、靠背)	3. 電動床
4. 電動床的附屬品 (欄杆)	5. 預防褥瘡的用具	6. 擺位器

圖
片
來
源：

<http://kaigo55.seesaa.net/category/3256642-1.html>



圖片來源：<http://kaigo55.seesaa.net/category/3256642-1.html>

7. 扶手	8. 斜坡	9. 歩行訓練器
10. 拐杖	11. 失智症患者遊走感知器	12. 移位機

第 13 項為自動排泄處理裝置，只有機器主體為租賃補助對象，消耗品則提供購買補助。

自動探尿器スカットクリーン



自動排泄処理装置ヒューマニー



レシーバー (男性用・女性用)



チューブ・タンクセット

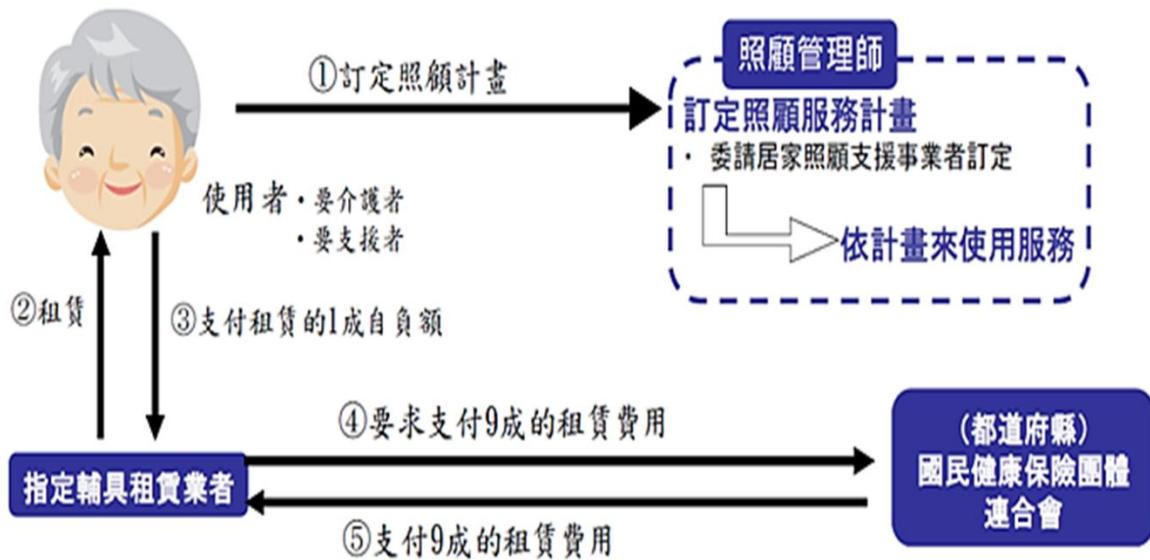
圖片來源 <http://www.hc-shonai.info/shipping>

三、 介護保險於輔具租賃之分級簡介

要介護狀態區分	身心狀態說明	
要支援1	吃飯及排泄等完全可以自理，但如打掃等家事需要協助	→ 在宅服務利用者
要支援2	狀態和要支援1相同，以希望改善和維持狀態者為對象	→ 在宅服務利用者
要介護 1級	吃飯及排泄等幾乎可以自理，但如起立等動作需要協助 部分家事也需要協助	→ 在宅服務利用者 及機構服務利用者
要介護 2級	吃飯、排泄、起立及走路等幾乎全需要協助，全部家事 也需要協助	
要介護 3級	排泄、起立及家事等全部無法自理，也無法自行行走	
要介護 4級	排泄、起立及家事等全部無法自理，也無法自行行走， 有問題行為、理解力喪失	
要介護 5級	吃飯、排泄、起立及家事等全部無法自理，也完全無行 走機能，有問題行為、理解力喪失	
不適用	即使是未獲議定的高齡老年人，有時也可以享受介護保險 以外的服務	

依照介護保險之分類，輔具租賃當中，「要支援 1」、「要支援 2」和「要介護 1 級」以上三者屬於「預防給付」，原則上只能申請使用的輔具租賃。

四、介護保險規定輔具租賃流程



資料來源：龜井健男，2012。日本輔具租賃公司如何取得福祉用具消毒工程管理認定-以豐田通商為例。日本福祉用具消毒及感染預防制度研討會 2012-05-25

介護保險底下的輔具租賃流程，是由使用者先與照顧管理師接洽，由照顧管理師制定照顧計畫，若可能需要使用輔具，將照會職能治療師或物理治療師，並經專業人員評估後再轉介輔具租賃業者。

由於在日本輔具租賃被列在介護保險給付範圍，因此在各福祉用具營業場所中，需依規定配置 2 名以上「福祉用具專門相談員」。要取得該資格，必須接受厚生勞動大臣所指定的「福祉用具專門相談指定講習會」，總共 40 小時的課程。由福祉用具專門相談員依照照顧計畫協助使用者選擇適當的輔具。若以租賃輪椅為例，月租費 6,000 日圓，都道府縣的國民健康保險團體連合會支付 9 成 (5,400 日圓)、個人自付 1 成 (600 日圓)。

五、租賃輔具的兩大流通系統

• 外部委託型



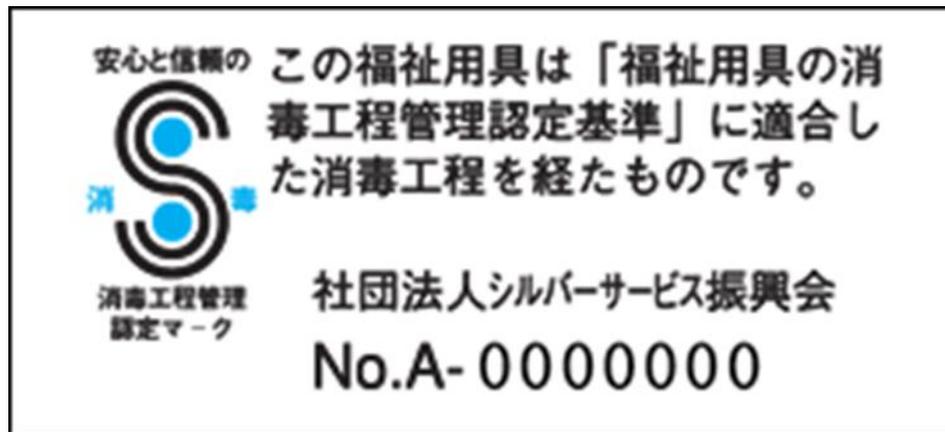
• 自營經銷型



日本的輔具租賃可分成兩大流通系統，分別是：第一類-外部委託型，以輔具消毒機械製造廠商->消毒中心->輔具服務業者->使用者為流程。以此次參訪為例：以人力清潔為主的埼玉縣豐田通商福祉用具消毒中心(尚未取得日本銀髮服務振興會二手輔具清潔消毒認證)或者以機械自動化消毒為主的神奈川縣秦野市福祉用具維護中心(已取得 ISO9001)與輔具消毒機械製造廠商-豐田通商株式會社以及東海機器工業株式會社購買消毒機械產品後，二手輔具經過兩間公司的整理清潔，再透過簽約的代理店或社區醫療儀器行來到使用者端，所以消毒中心並不直接與使用者接洽。

第二類為消毒中心與下游展售中心合併的自營經銷型。以此次參訪為例，由東京都三鷹福祉照護用具中心(已取得日本銀髮服務振興會二手輔具清潔消毒認證)以及日建租賃工業株式會社介護事業本部在工廠附設販售展示中心，輔具展示中心同時聘有照顧管理師以及福祉用具專門相談員，可當面協助使用者挑選適當產品並且訂定照顧服務計畫。

六、日本二手輔具清潔消毒認證-銀髮服務振興會簡介



介護保險實施前，為促進民間業者投入照護市場，日本於 1992 年開始成立全國統一基準的服務評價制度，稱為「銀髮事業標記制度」。除書面審查營業基準條件外，並派員實地調查，調查結果經「Silver Mark 基準認定委員會(由消費者團體代表、醫療、福利等專家學者組成)」審查後，符合基準的事業所（營業所），由振興會理事長頒發認證標記，作為服務利用者可安心選擇服務事業者的衡量標準（李光廷，2011）。

「銀髮事業標記制度」雖然是一個認證制度，但並不是一定要取得才可以投入輔具租賃；相反的，未通過消毒認證的消毒中心，在制定租賃產品的價位上，會比有通過者略低，但因為有「福祉用具法」和「感染症預防法」的法源依據，所以不至於發生惡性競爭造成輔具清潔不周的狀況，端看消費者與市場機制決定輔具中心的市場定位。

七、此行參訪之輔具消毒儀器製造廠商暨消毒中心簡介

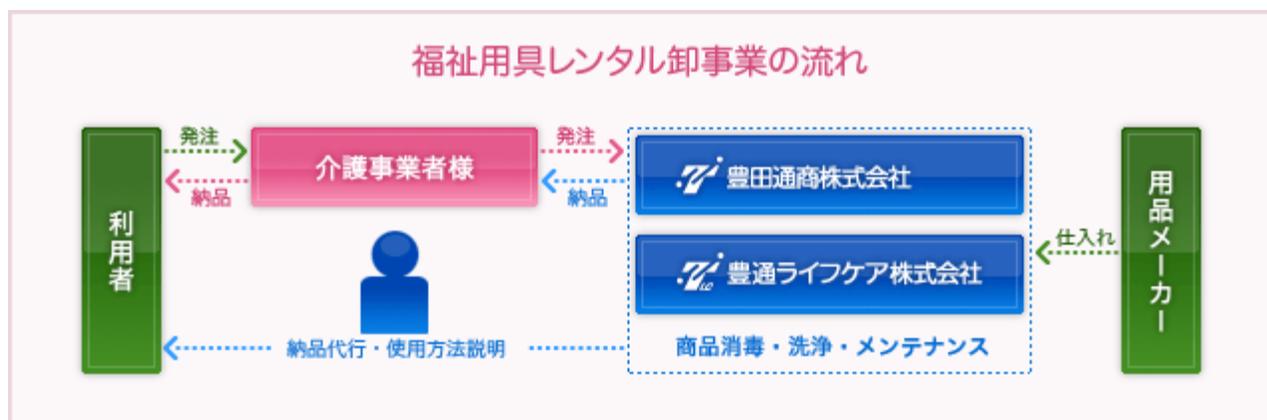
由於介護保險鼓勵使用者先以租賃方式取得輔具，在此種情形下，出租中心扮演很重要的角色，進而促進日本輔具產業規模的蓬勃發展，許多知名企業紛紛投入輔具產品市場(劉偉中，2008)。以 2009 年的介護保險給付費用為例，福祉用具購入給付就有 1248 億日幣的產值，約新台幣 412 億多(龜井健男，2012)。以下分別介紹此次參訪的兩間輔具消毒儀器製造廠商與三間福祉用具消毒中心。

(一) 豐田通商株式會社 (Toyota Tsusho Corporation, TTC)



1. 設立/ 1948 年 7 月 1 日
2. 資本額/ 649 億 3 千 6 百萬日幣
3. 營業額/ 5 兆 7,436 億日幣 (2011 年 3 月期)
4. 員工人數/ 3,447 名
5. 事業內容/ 各種物品的國內買賣、進出口買賣、外國之間買賣、承包建設工事、代理各種保險業務等，在介護事業也開始投注以下相關服務。

資料來源：龜井健男，2012。日本輔具租賃公司如何取得福祉用具消毒工程管理認定-以豐田通商為例。日本福祉用具消毒及感染預防制度研討會 2012-05-25



豐通物流有限公司與日本豐田通商株式會社共同開發，從:再出租洗滌→→維護→消毒的福利設備租賃業務流程圖

圖片來源：<http://www.toyotsu-lifecare.com/works/healthcare.html>

(二) 東海機器工業株式會社

 **東海機器工業株式會社**



- 1.資本額：60,000,000 日幣
- 2.沿革：1959 年 以榻榻米製造機械廠商創業
- 3.1973 年：輸出台灣
- 4.1991 年：進軍輔具領域：販售寢具乾燥機--燦
- 5.2003 年：取得醫療用具製造・販售業認可

資料來源：長瀨雅利，2012。日本常見輔具的清潔與消毒用具。日本福祉用具消毒及感染預防制度研討會
2012-05-25

電器式小型乾燥機 **燦 <S-3>**

**緊湊、體積小、電器式
可任意選定設置場所。**

- 適用於床墊、被褥、毛毯、每人份的寢具可一次性處理。
把使用過的寢具再次變得潔淨而舒適。



- 台車樣式適合作業、把間隔拆下還可用於輪椅類的清洗。
- 採用熱交換方式，加熱空氣常保持着清新。

尺寸	W800×L2,300×H1,900mm
熱源	電氣
溫度	50～100°C
能力	床墊3個或褥子4張或輪椅2台/2H

全自動輪椅洗淨機 **<TM-2>**

**用特殊螺旋噴嘴，洗淨力超群。
使用機械化，使洗淨效果均一化。**

- 用高溫水（出口溫度50～110°C）除菌·洗淨。
- 用特殊螺旋噴嘴，在箱內邊旋轉噴霧邊進行，在污染嚴重之處，一時停止、進行強力洗淨。



- 洗淨時間約15分鐘(1工程標準) 高速度，節省能源。
洗淨時間等可以任意設定。

尺寸	W1,480×L1,600×H1,660mm
熱源	白燈油
溫度	50～110°C
能力	約15分(設定變更可能)

大型、小型、高、低溫水洗淨機 **<O-3-750>**

**用於輪椅·床·斜踏板·車輛等的洗淨，除菌。
清除廚房等地面污垢時效果很大。**



- 用高溫水洗淨來去掉污垢
用臭氧水洗淨來除菌消臭。
- 可使用家庭用100V電源。
- 連接水管，用100°C高溫水可連續4小時使用的超強力。

尺寸	W455×L915×H820mm
重量	140kg
壓力	4.9MPa(最大)
熱源	白燈油(2.5c/H)

輪椅車輪洗淨機 **<RM-2>**

**把清洗輪椅車輪的重體力勞動用自動化，減輕作業者負擔。
把容易帶來污漬，細菌的車輪保持清潔，維持設施內的環境。**



- 清除車輪上的頑漬，只需把輪椅放在上面即可乾淨地清洗。
- 不僅是自助式、介護用，包括電動式也可以清洗。
- 車輪側面也同時洗淨。
- 體積小巧，不佔空間。

尺寸	W1,360×L340×H180mm
重量	55kg
電源	单相100V 60W

可乘輪椅上去的可洗榻榻米 **きりり**

**如有不意的污垢也可以水洗，不會留有痕跡。
也可以整體清洗，不會留有污漬，異味，常保清潔。**



- 【規格品】可洗榻榻米**
一張:1,700×850×20mm/7kg
半張:850×850×20mm/3.5kg
※根據房間尺寸製作也可。



收納功能榻榻米組合 **樂座**

**地台的榻榻米組合，可簡單設置。
榻榻米下面全部是可以收納物品。
可有效地利用空間。**

- 不用緊固件·工具，只是插裝的精巧結構。
- 從半張到十張榻榻米，可組成L型，也可組成炕桌樣式。



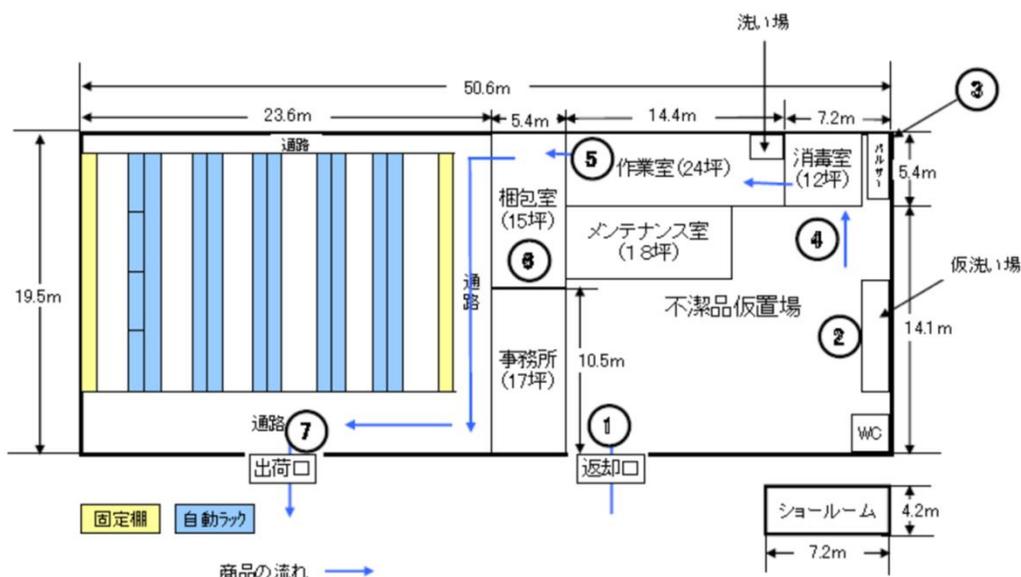


(三) 埼玉縣豐田通商福祉用具消毒中心(尚未取得日本銀髮服務振興會二手輔具清潔消毒認證)

1. 負責人+辦事員(正職)：6 名
2. 操作員/技師(正職)：4 名+時薪人員 5 名
3. 倉庫人員(正職)：6 名+時薪人員 1 名
4. 貨運人員(正職)：10 名
5. 時薪人員：47 名(平均一班 20 多人)
6. 合約代理店/簽約醫療儀器行：230 間

洗淨數目與時間		
	一天的洗淨數(平均)	一件所需時間(平均)
電動床	19張	45分
輪椅	27張	30分
助行器	23張	25分
其他	67件	15分

以下將以豐田通商福祉消毒中心提供之標準作業流程配置圖(並非埼玉縣機構的平面圖)做為流程搭配圖片說明：





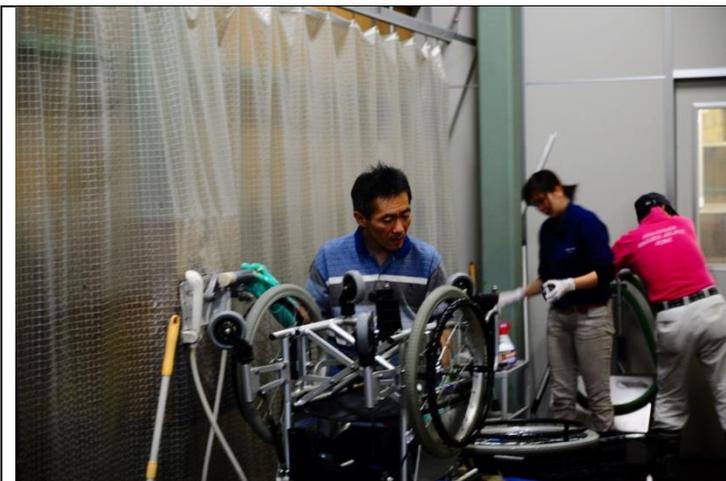
此區為從代理店剛回收的輔具暫存區，平均一天約有 145 台輔具回收，但也會因為季節變化而有所增減。



首先一些有細部零件的產品像是輪椅、助行器會先進入維修室由技師做檢查。維修作業採個人的單獨作業、保養檢查、交換零件等。



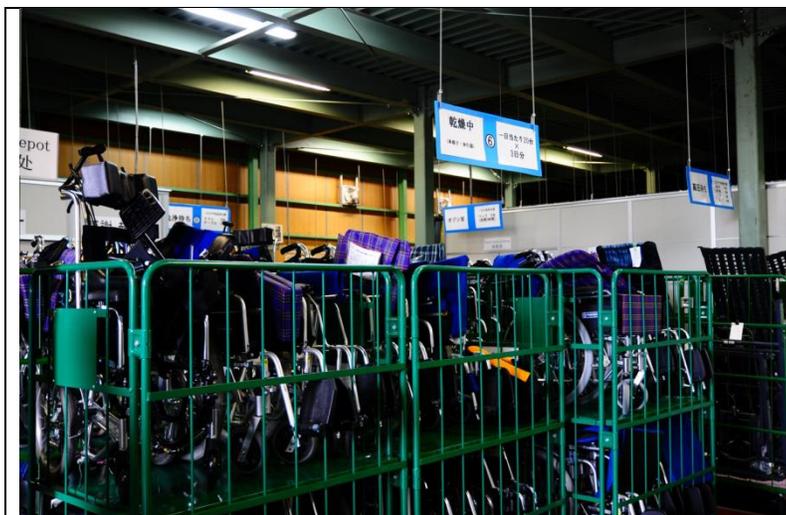
一輛維修後，和其他人員再次檢查(雙重確認)。



接著再到臨時清洗場做高壓沖洗的清潔。從照片中可以看出此間機構是以人力使用小型設備為主，較少購入大型消毒器材。

消毒區

密閉式空間，裡面會施放特定的消毒藥劑。



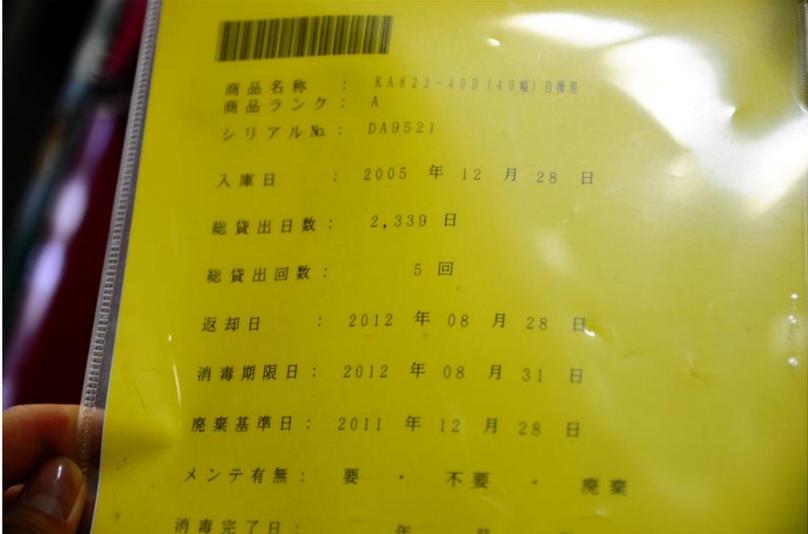
乾燥室(未認證)和後兩家消毒中心相比起來的空間乾淨程度就有明顯差異。



因有些細部零件無法以高壓方式沖洗乾淨，即進入作業室以人力做細部的擦拭。



產品整理完畢後，會進入包裝室以透明塑膠袋外型保管。從平面圖當中可以看到物流動線是單行的可以避免感染。

	<p>此為倉庫。</p>
	<p>每樣產品都會有自己的履歷-以這張輪椅為例：</p> <p>購買日期：2005 年 12 月 28 日</p> <p>使用總日數：2339 日</p> <p>總出貨次數：5 次</p> <p>最近一次回收日期：2012 年 8 月 28 日</p> <p>最近一次消毒完畢日期：2012 年 8 月 31 日</p> <p>預計廢棄日期：2011 年 12 月 28 日</p> <p>可見其保養情況得宜，距離預定報廢日半年多還能如常使用。</p>



上述的資訊都已經電子化，直接可以用 QR 編碼讀取商品資訊，以此檢貨。



此為出貨區內準備要運到代理店的輔具。



(四) 神奈川縣秦野市福祉用具維護中心(已通過 ISO9001)

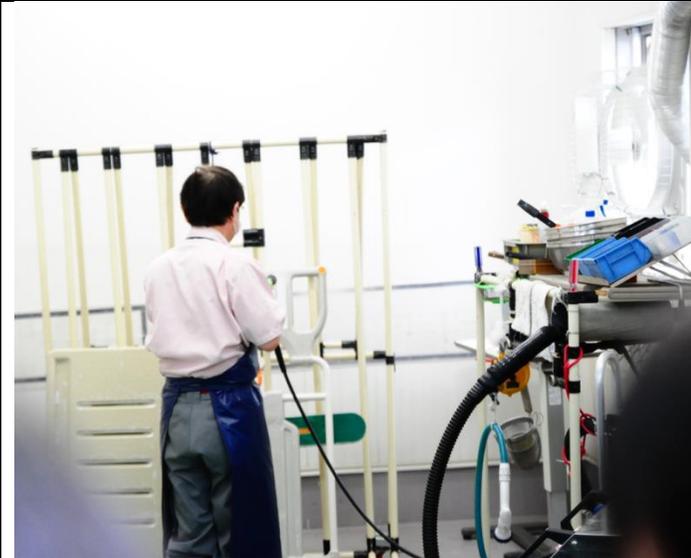
2009 年 12 月開始投入福祉租賃事業，本業為瓦斯調節器起家，市佔率為八成。因為此消毒中心是以機械為主，因此工作人員總共只有配置 5 名。

	<p>此為工廠外觀。</p> <p>圖片來源： http://acs.azbil.com/katakuri/0207.html</p>
	<p>此為從代理店運送回來的待消毒輔具區，因為本業並不是福祉相關，故業務範圍較其他兩間消毒中心小，平均一天回來的總台數只有二十台上下。</p>
	<p>兩間消毒室的功能不同，第一消毒室主要為確保工作人員身體健康，以避免使用者殘留在輔具中的有害病菌傳染到工作者體內。第二消毒室方為針對輔具產品的徹底消毒。</p>



輔具清潔以購入大型器械直接以機器消毒為主，包括輪椅以及電動床的床墊。





其他不能以機器消毒者，則使用高壓沖洗方式清潔。



場所の命名讓作業氣氛更有趣。

消毒点検チェックリスト

消毒・洗浄 2012年 7月 日
 2012年 7月 日

商品名: _____

回収指図書参照

項目	確認	備考
消毒・洗浄		
一次消毒(アルコール)	<input type="checkbox"/>	
洗浄	<input type="checkbox"/>	方法(□洗浄 □自動洗浄 □浸洗)
消毒	<input type="checkbox"/>	方法(□接触性電熱式 □UV-C □75℃)
引継ぎ事項(確認箇所等)	<input type="checkbox"/>	
外観・形状		
破損	<input type="checkbox"/>	
汚れ	<input type="checkbox"/>	
シミ	<input type="checkbox"/>	
変形	<input type="checkbox"/>	
たわみ	<input type="checkbox"/>	
へた	<input type="checkbox"/>	
形状	<input type="checkbox"/>	
欠落	<input type="checkbox"/>	
機能		
部品		
壊し締め(ビスゆるみ)	<input type="checkbox"/>	
接続部緩劣	<input type="checkbox"/>	
ブレーキ制動	<input type="checkbox"/>	
歯輪の状況	<input type="checkbox"/>	
不具合	<input type="checkbox"/>	
駆動部		
異常動作	<input type="checkbox"/>	
各部接続異常	<input type="checkbox"/>	
エア送り出し	<input type="checkbox"/>	
その他		
ワイヤー異常	<input type="checkbox"/>	
グリス切れ	<input type="checkbox"/>	
空気圧異常	<input type="checkbox"/>	
消毒薬	<input type="checkbox"/>	
引継ぎ事項確認箇所	<input type="checkbox"/>	
合 否		

アズビルあんしんケアサポート株式会社 福祉用員部

此為出廠前的消毒檢點表，由技師一項一項仔細確認。



確認無誤後會將產品包裝，並且貼上此標籤，上面記載確認者姓名與日期。

(五) 東京都三鷹福祉照護用具中心/日建租賃工業株式会社(已取得日本銀髮服務振興會二手輔具清潔消毒認證)

此中心位於東京都三鷹市，在租賃輔具流動系統當中屬於第二類-自營經銷型。由日建租賃工業株式會社介護事業本部在工廠附設東京都三鷹福祉照護用具中心以及販售展示中心。輔具展示中心同時聘有照顧管理師以及福祉用具專門相談員，可當面訂定照顧服務計畫並且協助使用者挑選適當產品。該公司原本從事建築器材與辦公用品的租賃服務，因此已有完整租賃系統。在平成 19 年(2007)年 12 月投入福祉租賃事業，為目前東日本最大的介護用品消毒中心。消毒中心的運作同時有人力與機械並用。

弊社の洗える畳、楽座も展示していただくことになりました。



【 消毒センター・介護ショップ全景 】

介護ショップ



【 洗える畳・楽座（箱置） 】



【 リフォーム体験コーナー 】



【 車いすコーナー 】



【 介護用品コーナー 】

八、參訪心得

看完日本對於輔具租賃的一系列完整服務，深深欽佩日本人對於品質的要求與認真執著，更深切地感受到與台灣現階段輔具市場的巨大落差。目前國內相關制度的建構，包括消毒認證、維修整理、租押金計算、專業人員培訓、貨品來源、法源依據等，皆尚處於起步階段。因此，如何針對台灣本土需求，將日本輔具租賃成功經驗進一步調整並應用於國內輔具租賃市場，將是下一步的功課。

返國後在課堂上進行參訪報告，獲得大家熱切的討論。其中同學對於租賃補助項目中的第十三項-自動排泄處理裝置相當感興趣，很希望進一步了解其使用功能。同時這也是學生第一次出國參訪，來到日本，無論是軟硬體上的設施，皆可感受到他們對於所有使用者一視同仁的態度，尤其是在無障礙設施與廁所的空間配置，皆讓人感到驚喜與體貼。由衷期待台灣的長輩能夠在吾輩等人的努力之下，同樣享有如此尊嚴的晚年生活。對學生而言更難得的是，能夠在此行認識許多志同道合的前輩以及同學，於五天四夜的過程中與大家共同參訪，將是學生一輩子最珍貴的回憶，再次感謝協會給予的寶貴機會！