

書評/影評

看護工向前衝

陳柔謙¹、游詠晨¹、張瓊文¹、曾靖珣¹



漫畫是由日本人資深漫畫家草花里樹所畫，於 2005 年 8 月由東立出版社在台灣上市。此套漫畫仍在連載，曾獲得漫畫家協會賞，不但是日本高中教科書的推薦優良讀物，更曾在 2010 年九月推出舞台劇公演；在台灣也榮獲行政院國中小學生優良課外推薦讀物；目前已出版到 22 集。

前言

陳柔謙

這是一部刻畫看護工工作狀況的漫畫，基本上這是一部對日本看護保險制度描寫及反省的漫畫，對即將推行長期照護保險制度的台灣，有很高的參考性。

每一部漫畫都有固定公式，所以這次介紹的漫畫也是有固定公式—即本來沒有方向-->之後因為促發事件-->投入某領域後，描寫主角體力用不完之熱血改變過程；而且故事中的主角一定要有對比；即一位看起來憨厚的人物和一位看起

¹國立成功大學醫學院老年學研究所碩士生。

來很聰明冷靜的人物。所以主角原本是沒有人生方向，經過一些歷程後（看見新聞、想著自己的奶奶之後的未來、看見死黨—阿仁進入老人養護機構工作），決心投入老人看護的職涯；而主角就是體力用不完，愛心永不耗竭，熱血再熱血的恩田和另一位冷靜聰明的主角—阿仁。作者厲害之處，就是將嚴肅的老年人看護、機構、日本福利制度等，用輕鬆的方式描繪出來，讓讀者能夠比較容易看懂。我很訝異漫畫可以如此寫實地描繪出老人養護機構的故事，甚至討論制度問題。

主角一開始一股熱血的想要當老人看護，覺得老人很容易照顧，在知識不足、能力不足之下，魯莽地強迫機構負責人讓他進入機構當看護（機構負責人只讓他以實習身分開始）。當然可想而知，進去之後因為輕忽老人的照顧重要性，而導致許多的錯誤（如：因不了解每個老人的進食方式而將餐食送錯對象，把需要吃泥狀食物的餐食送給其他老人等），其中機構的前輩對著犯錯的恩田說了一句：「老人看護可是一件只要稍微不小心，就會導致『死亡』的工作」！當時，恩田心裡還納悶哪有這麼嚴重。不過，就現實層面，在日托中心的確需要有這些注意的部份。另外，對於失智老人需要誘導上廁所，在漫畫中也寫實地描繪出來。在這套漫畫中，由輕鬆的方式，讓還未經歷年老的大家，藉由漫畫中每一集不同的故事主題，引導大家建立對於老人照顧體系的概念，以及老年人會面臨的問題，使大家能夠用輕鬆的方式明白老年人的各種議題（如：失智、老人虐待、看護支援等主題）和需求，是一套值得閱讀的漫畫。

「自己想過什麼生活，答案只有本人知道」

陳柔謙

這句話點醒了想盡辦法要對抗僵化腐敗的服務輸送體制的阿仁。在第五六七集中，是探討「看護支援專員」篇，當中描述阿仁滿懷期待從機構照顧轉為看護監理人（類似台灣的照管專員），但在這當中他看到服務輸送的僵化、企業財團以營利為導向、與公家單位的冷淡，對使用者（即個案）造成許多的無奈與不公平。使用者一方面對於服務方案申請知識不足，不知道原來可以自行申請，另

一方面，使用者有些為了能夠繼續有服務，不管服務方案是否合適，仍然隱忍下去。

故事以日本的介護保險實施看護服務為主題，延伸出許多日本目前看護服務事務所（專門管理使用者的公司）、監理人（專門評估寫方案）以及使用者（個案）之間所面臨到的困境。

筆者分兩方面—服務方面及政府方面來討論故事所描述的狀況。

（一）服務方面

a.服務輸送問題

1.看護工（照服員）品質參差不齊

2.看護工時數計算方式難以界定：如：都是同樣服務一小時，相對距離較遠的使用者所得到的服務時數，是否需要包含看護工的車程？在故事中，有些看護工會自動縮減服務時數以平衡車程。

3.車輛接送的問題：在故事中，若使用者需要前往就醫，事務所的方案需要寫入「看護計程車」的使用需求，其條件為—一人、一地、一台計程車。但是故事中看護計程車是隸屬在財團下的子公司中，因此公司為了想要營利，所以就讓計程車共乘使用者，將附近有登記看護計程車的使用者整合為一台，但是報給政府單位看的仍然是一人一台車，而從中申請經費由此獲利。

4.服務合作廠商問題：漫畫中的服務方案是由看護事務所評估輸送，所以從事務所到合作的服務介入項目都是財團以不同名稱設置，並從保險制度中獲利。

b.看護監理人問題

只照方案行事，忽略案主真正的需要，並受到集團營利施壓，不斷推銷個案不適當的服務方式，且為了達到使用率，而鼓吹個案使用服務達到額滿保險所定的時數或經費；如果有個案已經達到政府定的時數或經費，再推銷自費方案，以從個案中的服務方案獲利。

（二）政府方面

漫畫將日本介護保險政府方面的問題也在故事中提出，分別有三個問題：

- 1.未處理的案件多
- 2.未積極介入調查
- 3.官商勾結—找議員向公辦單位施壓，要他們不要插手。

當阿仁發現這些問題是整個體制的問題，都不是靠個人的力量就能夠接手，但是，他仍然想要用自己微小的力量以小搏大。這樣的熱情起先遭到事務所老闆與同事的反彈，甚至老闆以加薪來使他不要再特異獨行。但是，心意已決的阿仁，信念不被環境與人為的因素所動搖，仍然要堅持真正的服務—貼近個案來了解他們真正所需要的服務是什麼。當然，故事最後一定是阿仁堅強的信念影響身邊的人事物，大家一起加入改革服務的行列。阿仁不只影響同事對於服務利用的思維，也影響個案對於服務利用的想法。阿仁開始幫忙個案將不必要的服務刪除，並且依照個案的生活習慣及興趣安排適當的復健方式或是服務方式，讓個案也很訝異，原來服務也可以如此的利用。而故事中，那位財團的理事長，也因為自己中風後，到自己所開辦的日照中心接受服務，才發現原來提供這些服務是這麼不貼近個案者的需要。

當主角與同事們想辦法要對抗制度，阿仁對恩田說：「看護監理人就是要為利用者擬出最妥善的方案，因為企業腐敗到連這麼基本的事都做不到。」但恩田卻說出了一個重點：「作選擇的是爺爺奶奶，怎麼講的好像是你們選好提供的呢？不管好壞，最後都是由爺爺奶奶決定的吧。」就是這一句話點醒了阿仁，因為不管是對抗公司財團、或是政府制度，只要個案還是默不吭聲地配合隱忍，這樣腐敗的制度與財團營利式的服務輸送還會存在；因此他們也開始教育民眾要如何運用政府的資源，幫助民眾開始對於自己的服務方案有自主性。

對照台灣的長期照顧體系，台灣是由「長期照顧管理中心」來統一評估及分配個案，依照個案需求提供服務（如：個案需要看護，就介紹看護人力），目前大多縣市都附屬在社會局當中，比較特別的是屏東市是由衛生局管理。而目前台灣的長照制度雖已經試辦 16 年，但法規體制才剛開始萌芽，「長期照顧管理中心」也面臨到一些課題需要解決，就如黃源協教授所指出：組織架構問題、人力配置問題、中心定位不明、專業人力質與量不足、照顧資源的不足與不均（城鄉差距）

(黃源協, 2007)。其實這與漫畫中所提到的問題是有些雷同, 也許這是發展中的一個過程, 是需要大家一起解決面對。我認為, 體制層面很難一時改變, 但是可以改變的是人一個案管理師(看護監理人)和個案。就如漫畫中所描繪的, 個管師需要對個案有更多的認識, 真誠的與個案互動交流, 才能真正地看見個案的需要, 訂定適切的服務方案; 個案也需要主動提出心中所想要的服務方式, 這樣才能達到雙向溝通並提升服務效率。

目前台灣的個管師是由許多專業背景的人員所組成, 如: 社工師、護理師、復健師、職治師等。這是非常多元且能夠從不同角度認識個案的團隊。但是要如何引進更適合的人才, 就有學者建議: 照管人員專管專用、明確界定照管師的定位予以法律保障、政府應建制儲備完善之人力、發展證照以保障照管人員的專業性等(呂怡蓁、劉淑娟, 2013), 才能讓更多對於照管服務有熱情的專業人士加入。

上述都是都是針對體制架構方面來看, 但是事實上, 真實要面對的是我們服務者的心態, 到底我們所提供的服務真的對個案適切嗎? 這是值得我們細細思考的部分。最後, 再次推薦「看護工向前衝」這一套漫畫, 真的值得一看。

「即使身為服務傳遞者, 就能代表長者發言嗎?」

游詠晨

談到失智症的長者財務應該由誰管理, 書中提到了成年監護制度, 所謂成年監護制度是為了協助智能障礙、失智、精神障礙等因素, 喪失判斷能力的人士, 無法獨立完成不動產、存摺等財務管理, 藉由指定監護人或法定監護人, 協助其管理財產或是幫助其進行簽約看護服務、搬入機構起居所需、以及協議遺產分割等等。

指定監護通常是為了可能罹患認知疾病做準備, 而大部分的指定監護人都由親友擔任。指定監護人對老年人了解程度與是否為老年人的主要照顧者, 對他所做的決策便會有所差別, 而這樣的差別, 便會影響老年人的日常生活。成年監護制度雖然只管理金錢與看護服務, 但不可否認地, 金錢與人生的確是息息相關,

在我們老時，我們願意把人生交給誰？的確是一個很值得思考的問題。指定監護人如果是子女或配偶，金錢花費就很容易流於「花老年人的錢，做自己的事」，並不是全部花用在老年人的必需，更甚者，拿老年人的錢當作進駐機構的費用，更是「花老年人的錢，做他完全不喜歡的事」這種狀況是讓人最不樂見的，因此，此種制度也有相對的制衡，日本設有調查官在負責監護人的適任與否。書中也提到一個信念：「監護人不能忘記自己為何而存在」，是為了老年人的幸福，而不是為了全家人的方便。監護人不管是家人或第三者，如果可以抱持信念，就是對失智老年人最好的狀態。而從服務傳遞者的角度來看，與老年人並肩同行的路上，處處是倫理與良心的議題，每個人如果都少做一點點，或認為「清官難斷家務事」，則老年人的權益損失便難以想像。

我們常常說：未雨綢繆，在每一個慢慢老去的日子裡，有越來越多的人為自己預先規劃了老年生活，或者是生病之後的老年生活。想住家裡，或想住哪間機構，發生意外時務必請誰來幫忙，要把財物交付給誰等等的計畫，但當意外發生時，卻未必能盡如自己心願，除了親友、主要照護者的意見，在傳統觀念方面，老年人還是不希望麻煩別人，這也是自尊心的一部分。此外，以健康時的心態立下的計畫與生病時的心態也不同，尤其是從獨立自主變成依賴者，書中便提到「不管做了多少準備，還是有一件事無法準備...就只有心理準備...做不到...多半直到最後一刻，都還沒有辦法看開吧。」點出了生病高齡者的心情。

書中以「老太婆就沒人權？跟野狗一樣要受環保機關驅除？就算成為枯瘦如柴的老太婆...自己的人生還是自己的啊！」這樣的覺悟來鼓勵生病的老年人，希望老年人都能活在自己的期待中：「每個人都希望活在自己期望的地方，直到最後一刻，也死在自己期待的地方。」書裡面說的是很理想的狀態，最後每個角色都受到這樣的精神感召而活出自我的理想生活。當在社會、文化、環境種種複雜的因素之下，並不是每個人都有這樣的覺醒，在臨床上，我們看老年人跟老年人看我們，都有一定的成見，常常我們認為老年人需要人家幫助，是弱勢族群，而在不知不覺中擺出高姿態，讓老年人感受不到尊重與自主。而老年人在這樣的經驗累積之下，也很自然就會認為專業人員覺得他們是麻煩分子，不懂老年人的心情，進而退縮不願意述說心情，被動地接受安排，放棄自己想過的生活。

身為高齡服務傳遞者，即使沒有經歷老年生活，也要時時把「如果是我的話，我希望怎樣會更好」這樣的想法放在心中，不預設立場的傾聽心聲。在老年人的「第二人生」中，主角仍然是他們，而我們是協助讓老年人把腳步踩得更穩健踏實的人，如此，相信就能更接近書裡面的理想狀態。

「理想與現實的衝突」

張瓊文

現實環境中的困境

作者傳達著在看護待遇中主角面臨到現實工作環境的問題，點出從事看護工作待遇低且異動大以致於人手不足，即使滿懷理想從事看護工作，最後都在現實的壓力下辭職。而在人力不足的情況下，接踵而來的問題就是人員負荷加重，間接影響看護照護品質。連著百太郎熱情說出著「我可不是為了金錢工作」時，還是面臨到在「看護保險制度」之下所給付待遇的現實，也著實讓百太郎意志消沉了些。

而在既要馬兒肥,又要馬兒不吃草的情況下，相對受到影響的卻是受到照護的爺爺奶奶們，隨著人力的縮減，導致工作型態改變，為了完成規定每個時段應盡的工作，而使得照護品質逐漸低落，而造成臨床人員在理想和現實工作環境中掙扎，更讓人難過的是居住的長者體諒他人的心情，更讓所有人員意志消沉，似乎忘了當初進到職場的初衷。「於是滿懷理想的人只得離職，沒拋棄老人的留下來的，都要跟現實妥協..就只能工作到燃燒殆盡為止。」而居住者也失去笑容。

為他們設置安全且安心的環境，是否同時剝奪了他們的自由與的尊嚴

而當大環境改變時，長者也都能感受並共體時艱，並勇敢站出來發表自己的心聲與建言，反觀在討論的同時我們似乎忘了詢問真正居住者的意見，忘了考量老年人的心聲，只覺得我們做的決定就一定對他們好。作者傳達出一般多數人可能認為讓長者們安心且安全的生活著，比起人權與生活品質來的現實。如同在有

些機構為了避免跌倒的風險，而將其綁在輪椅上或床上，來抑制他們的行動，或是為了防止失智症長者迷路或走失，而限制其自由，這些行為乍看之下是為了讓住者安全，但是卻剝奪了尊嚴與品質。在這個過程裡重新體會當初進入看護職場的價值與奉獻的心，感受居住者真正的想法，如何讓他們在這個地方做他們想做的事情，才是體會他人的心。讓「爺爺奶奶可不是被飼養著，而是生活在這裡」，「我們是爺爺奶奶的鄰居...」，照護他們重新整頓生活，排解孤獨與不安，讓他們恢復活下去的力量，這也是照護的價值所在啊。

極樂世界

在主角重新燃起對工作熱情，並朝著心中的「極樂世界」一步步向前，「老後的時間並非等待死亡，而是用來獎賞自己一輩子的努力！」也帶領著長者們的重新有了追求夢想的希望，但是在追求夢想的路上，總會遇到現實環境的阻礙，於是長者們啟動的自治會，讓設施主管了解居住長者的心聲，也讓長者們自覺應該對自己往後的生活提出積極的意見與希望。長者具有異質性，如果只是依照提供者給予一樣的娛樂或措施服務，大家一視同仁也就等同是失去老人異質性的觀點。

而在重新追求理想生活的同時，接踵而來的是在理想化之下看護保險制度營運的合法性問題，並且開始受到制度和傳統刻板印象的檢視，雖然官員背負著制度上的壓力與規定，但他們卻也忽略了「**看護保險法修正案，著重於特別養護型收容設施也要以讓入居住者以返家為目標，並重拾家庭樂趣，恢復自信與健康**」為宗旨的目標。

作者從看護工作者的角色去看待制度面的困境與社會角落中實際發生的問題，而這些問題也可能同時存在我們周遭的生活中。在提供服務的同時是否也考慮到使用者也就是長者的心情，如同主角所說「雇主不是業者，而是受到照護的爺爺奶奶們」，讓長者能重新懷抱夢想、整頓生活，排解孤獨與不安，並重新拾起過去的笑容。

台灣一直以來長期照護一直受到專業及輔助照護人力資源不足所苦，未來在長照保險上路後，更將面臨照護服務供給不足的困難，而我們作好準備了嗎？除

了積極培養更多的專業人員投入，而因應高齡化社會的到來，除了積極建構長期照顧體系的完整外，也應當積極營造高齡友善環境，周全並保障老人尊嚴自主與健康安全，讓每個人均能獲得在地且妥適的照顧服務。

「看護人力大吃緊」

曾靖珣

「看護工向前衝」實在是值得推薦的一部社會實際現象的優質漫畫，也是日本社會為因應人口老化所生產的新創作。作者草花里樹以誇大的畫風及文字註釋將現高齡社會的日本，現實生活面向一一描繪、勾勒出來，人物畫像雖有點誇張，但故事的鋪陳及描述卻是非常寫實並且生活化。

日本是全世界老化人口最多的國家，日本總人口約有 1 億 3 千多萬人，而 65 歲以上的老年人口則是約占總人口的 20.7%，約有 2640 萬人。日本政府為因應這片高齡浪潮，於 1970 年代即開始著手制訂、規劃高齡相關政策，並已於 2007 年和菲律賓簽定 EPA 經濟合作協定條約。此條約主要為促進外交經濟的合作，並且可引進菲律賓的看護人員至日本。菲律賓為東南亞開發中國家，經濟較為貧窮的國家，但因菲律賓貧富差距太大，即使菲律賓人在自己國家擁有高學歷，卻也不一定在國內能擁有良好的工作機會，因此人力外流嚴重。菲律賓與日本雖語言和國土文化皆不同，且日本的看護工作在日本當地屬於低薪資低尊嚴的職缺，但仍吸引許多菲律賓人，趨之若鶩的想到日本賺取看護工薪資，因對於菲律賓人而言，日本看護工的薪資也已超越跨國找工作的成本許多許多了。

從許多歷史事件都可看出，身為海島型國家的日本，其實排他主義很明顯，日本民族的團結性使日本是少數亞洲地區國家，可晉身為已發展國家，民族的優越感也使他們較不信任外來民族。但由於超高齡化、少子化和世界性經濟不景氣，連帶的也影響到日本的整體經濟。這些社會問題不只是在政府部門討論，連老人中心、居家看護、居家醫療現場等設施，也面臨勞動人口不足的問題。而為了因應高齡社會，日本政府早已廣設看護學校培養看護專員及相關人才，但雖有許多年輕人已取得國家證照，實際就職的人數卻大幅減少，因此政府部門不得不有引

進外籍勞工的替代方案。

作者於漫畫中有呈現幾點日本年輕人不願就職看護的原因：1.薪水太少。2.與同事間的人際關係。3.業務複雜，責任過重。4.日本為核心家庭，新一代年輕人沒有敬老尊賢的價值觀。但另一方面，卻又將外籍勞工合法化的門檻拉得很高，其中看護師；福祉看護師，須看護大學四年級畢業，且完成看護師研修；需研修日語六個月，並於醫院或看護設施中進行過實地研修；福祉看護師需在四年內通過日本的國家考試，合格才可無期限就職，若不合格就要遣返。統計數據指出每年可通過日本國家考試的外籍人士甚至不到 3%，如此可知外籍勞工要在日本長久生存是份非常艱難的任務。因此到目前為止，日本於看護人力上的結果就是，日本年輕人不願意照顧自己國家的老年人，甚至連自己的家人都不願意照顧，而外籍勞工因政策、因文化的不同而難以生存。甚至是上段描述過的 EPA 經濟合作協定條約，對民間機構可說沒有任何幫助，因外籍看護員只可被運用於公家部門。民間機構業者甚至也認為那只是外交政策的籌碼而已，他們認為政府根本不了解看護現場人手不足的情況，使得看護人力一直是日本老人照護的一大棘手問題。

漫畫中呈現的情景，很難不令我聯想到我們自己的國家，同樣是身為海島型國家的一台灣。於看護人力層面來說，台灣有幾點和日本相似，即是後代子孫的價值觀。台灣自二次大戰後的嬰兒潮，因經濟起飛，人力往都會區集中，使得台灣也漸漸由三代同堂的大家庭轉變為兩代同住的核心家庭，老一輩的爺奶輩即獨自生活在原始家鄉，因此我們新世代的年輕人敬老尊賢的價值觀也早已不如前人。另少子化的現象也是一大問題，台灣的生子率更是全球最低呢！而我國政府和日本政府不同的是，我們大舉引進了數十萬的外籍勞工，以較貧窮的東南亞國家為大宗。台灣現也面臨了經濟走下坡、失業率攀升的窘境，唯我國因開放外籍勞工而使照護人力不至於非常短缺，但我國於專員人才培訓、養成看護員的計劃卻又遠遠不如日本，由高齡國家轉變為超高齡國家的速度更是居全球之冠，只有短短 25 年。如何從現在開始培訓照護專員、看護工及相關照護人員，以應付接下來的老化紅海，是我國現急待思考的問題！

參考文獻

黃源協（2007）。長期照顧管理中心的團隊運作，長期照顧，11(1)，20-26。

呂怡綦、劉淑娟（2013）。淺談台灣長期照顧管理中心面臨的困境—以組織及人員為主，源遠護理，7(2)，15-21。