TAIWANESE GERONTOLOGICAL FORUM, VOLUME41
台灣老年學論壇，第 41 期，2019 年 2 月
http://www.iog.ncku.edu.tw/riki/riki.php?CID=1&id=TGF42

參訪行程

日本東京高齡機構參訪心得分享

李芳靜 [1]

拜訪東京是緣份

在抵達東京的前幾個月，東京參訪就已開始籌備，這個機緣除了兩年前老年所的師生曾經遠赴日本參訪經驗外；也因龜有團體家屋負責人金山雅治的行政秘書宮澤千尋小姐，2018 年來台南，走訪府城的同時，又再度提及是否有機會參訪，宮澤太太一回國，立即安排此次行程，真的難以言喻心中的感激。

抵達飯店的時間已是晚上 11 點左右，徹夜開會參訪的內容及需要注意的事情。

[1] 國立成功大學醫學院老年學研究所

哈囉，烏龍派出所

兩天的參訪行程大都在東京都葛飾区，若你不知道葛飾区，只要提到烏龍派出所的両津這個漫畫人物，應該就不陌生了。葛飾区因漫畫的出名，也成為當地旅遊的一大特色，一出站映入眼簾的就是両津在跟你打招呼，我們也不免俗的跟両津拍了張合照。

日本的禮數

宮澤小姐為了讓我們能更加了解日本葛飾区目前相關單位執行的方向與策略，安排兩個全天的行程。第一天上午是葛飾区役所，下午則是走進龜有團體家屋，實際和老人有更接近的接觸。第二天上午為龜有社會福祉法人葛飾区福祉協議會，下午拜會全國 Caravan 連絡協議會事務局長菅原弘子與部長土屋順子。

宮澤小姐在得知我們到的那一天，在我們未到飯店前，特別先親自至飯店留給大家一人一份伴手禮，不但包裝精美而且每個包裝上都有署名，這樣的禮數，真的讓我們對日本民族的待客之道佩服，也再次感受到日本人在對於一件事的細節展現與認真態度，很值得學習。

因為送禮的禮數，也特地問了當地的日本朋友，他說，一般朋友禮物不用太昂貴，對方就可以感受送禮的心意；若是更深交的朋友或親人，就可以選擇價值高或他喜歡的東西，收到的人更能理解你對他的用心。根據這樣的邏輯，我們也準備了遠從台灣來的阿里山茶葉、鳳梨酥及一些台灣有名的伴手禮給他們，相信他們一定能感受到我們的台灣熱情!

成大老年所參訪團隊和宮澤千尋小姐合照

「老人區域統合照護系統(Comprehensive community care system)」

葛飾区高齢者支援課是一個在葛飾区公所福利部底下的一個老人支援科，當地相當重要的政府單位，有點像台灣的各縣市政府的社會福利科，主要的服務項目是執行日本高齡化政策面對策，也是區域認知症資源的重要支援中心。

目前葛飾区的高齡化比例為 24.5%，在東京都 23 區內，排名第三名(東京都 23.0%、秋田縣 35.6%、沖繩縣 21.0%(2017))。因此，他們預估 6 年後人口高齡化比例將高達 25%，為此，他們營造「老人區域統合照護系統(Comprehensive community care system)」為了讓銀髮族在需要長期照護的晚年，在地安養，在地老化，住在自己熟悉的環境，以老人區域統合支援中心為主體，營造居住、醫療、長照、預防、生活支援等一條龍式的照護服務系統(居民也是對象)。

「老人區域統合照護系統(Comprehensive community care system)」主要仍以高齡者為主，其有四大實施要點：(一) 加強失智症對策(推廣失智症的認知及教育)；(二) 強化老人區域統合支援中心的功能；(三) 整合在家照護與休養互聯網；(四) 照護預防、生活協助服務。

http://www.iog.ncku.edu.tw/riki/riki.php?CID=1&id=TGF42

「老人區域統合照護系統」圖解說明

在家療養小卡

保健師 石川統太 介紹說明

王新台老師與課長佐藤智洋合影

王新台老師與石川統太合影

(一) 加強失智症對策(推廣失智症的認知及教育)

1、 推廣益智活動：廣發失智症手冊(裡面有失智症檢測之衛教單)、其他益智活動。

2、 失智症支持者培訓講座：政府、厚生部、14 個政府機關、警界、學校共同啟動(會有手環認證)。

3、 失智症諮詢：專業醫生會推薦，每人 30 分鐘，沒有年齡限制。

4、 失智症預防健診：2014 年開始。

5、 失智症診察醫療團隊。

6、 其他：特殊貼紙。

貼在失智症長輩常用物品的特殊貼紙

失智症支持者認證手環

(二) 強化老人區域統合支援中心的功能

1、 實施 14 處在家看護與療養諮詢服務台的推行。

2、 失智症咖啡廳的設置、協助支援。

3、 強化並協助早期高齡失智症活動的推行。

4、 完善生活協助系統。

(三) 整合在家照護與休養互聯網

1、 配置醫療聯繫諮詢人員

2、 加強醫護間多種不同職業類別的聯繫：召開在家醫療照護會議(醫生、護理師、照護人員、藥劑師等相關人員)

3、 持續施行在家療養患者、高齡人口搬送支援系統(需要預先登錄)

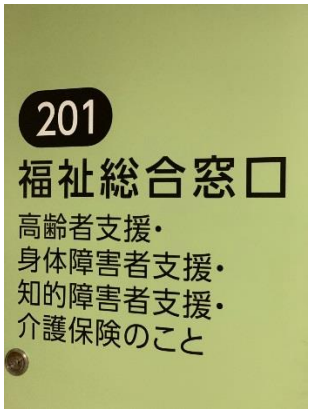
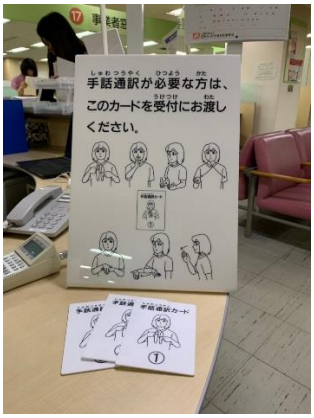
4、 舉辦各式在家療養講習座談會(以在地居民為主)

5、 推廣有關家庭療養的照護預防觀念(製作在家療養小卡與地區資源地圖)

(四) 照護預防、生活協助服務

1、 活化區域性的照護預防功能，並協助支援以照護為宗旨的團體活動施行。

葛飾区高齢者支援課~環境介紹

<table>
<tr>
<td> 
</td>
<td>
</td>
</tr>
<tr>
<td>
</td>
<td>
</td>
</tr>
<tr>
<td>
</td>
<td>
</td>
</tr>
<tr>
<td> 
</td>
<td>
</td>
</tr>
</table>

龜有團體家屋

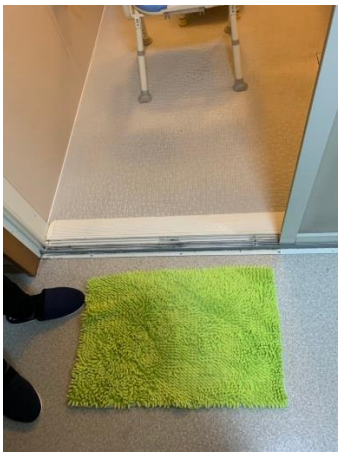
第一天下午的參訪行程，我們從葛飾区支援課轉到龜有團體家屋，這間團體家屋是由金山雅治先生創辦，目前是由他的兒子金山佳弘擔任管理一職。龜有團體家屋位在社區裡，跟一般的房子沒什麼兩樣，原本以為它應該是門禁森嚴，沒想到，門一拉就可以直接進入，踏進門口更令人訝異的是就像一個家，唯一較不同的是，多了一些可以讓長輩支撐的扶手，完全打破我對團體家屋的印象，但也更加符合「家」的型態。

龜有團體家屋目前規劃兩個 Group，每一層樓為一個 Group，每一個 Group 有九位住民。明亮的走廊，原木的色系，不多加裝飾的空間，讓整體的感受更有溫馨的氣息。進入屋內，金山佳弘先生先帶我們到休息室，並提醒我們暫不要驚擾長輩，待會他們先跟長輩告知有一群朋友來訪，再要求我們自我介紹一下自己，才開始參訪的行程，一改我對參觀流程的刻板印象。

跟長輩寒暄後，我們參觀了整體的空間規劃，每層樓除了長輩各自的臥室外，衛浴設備、洗衣間、餐廳(交誼廳)為共用空間，在安全考量上，乾濕分離的空間，只要是濕的空間，介護員(看護員)一定會陪同。

長輩的衣物，是由長輩自己每天清洗、曬衣、收衣，讓長輩就像跟自己的家一樣，一方面可以預防動作行為的退化，一方面也可以培養一種習慣。我問他們衣服是否會拿錯，他們說每件衣服在家人拿來時，就會先在衣服上寫下長輩的名字，若有收錯時，容易分辨衣服的主人。

浴室的部分皆為無障礙空間，拿取物品也都符合人體工學，扶手是浴廁必要設備，止滑墊、暖氣機等的預備，都可以看出細節的要求。



在下樓的時候，發現在樓梯的旁邊有可以放拐杖的掛勾，詢問後才知道，原來長輩要坐輪椅時，會先把枴杖掛著，然後才坐輪椅，這樣較不易發生絆倒。另外，長輩的房門，會有一個可以看透但又不易察覺的小方塊，這樣觀察也不會打擾到長輩作息。

在每層樓的走廊上，也會有長輩平常活動的作品懸掛在牆面，一方面讓長輩在這個空間有歸屬感，一方面也能提升長輩在創作上的自信感。

參訪的尾聲，是團體家屋長輩的下午茶時間，每天他們都會選擇自己喜歡的點心製作，今天是製作雞蛋糕，介護員會將麵粉、雞蛋一些材料準備好，皆下來的製作及擺盤，全由長輩完成，這跟幼兒教育的做中學、學中做是一樣的。在製作過程中，也發現所有的用具，幾乎都是瓷器的廚具，不會因為長輩可能會打破或弄翻，而選擇其他材質代替，值得台灣思考借鏡。

Eyes to eyes 的照顧

會來團體家屋的長輩，幾乎都是年輕人無法或無力照顧的老人，在這個簡單的空間，如何讓長輩們感受到家的感覺，讓他們能安心及放心的就像在家中的一切，更能讓選擇團體家屋的家屬，能有一份安定的感覺。

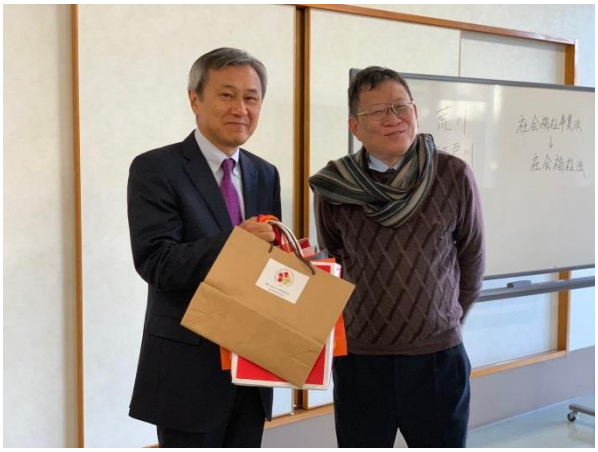
一、看見老人的高度：不管做什麼事，長輩與介護員的眼睛一定要四目相對，高度是一個簡單的動作，卻蘊含很深的尊重態度。

二、詢問老人的需要：時時刻刻看到長輩需要，不會主動上前幫忙，而是詢問是否有需要幫忙的地方。

三、陪伴老人的溫度：與其說介護員的工作是一種照顧，倒不如說像冬天的太陽一樣，溫暖每一位在家屋的長輩，陪伴他人生中最後的一段美好回憶。

成人後見制度

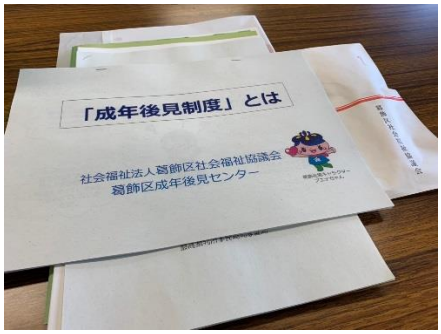
第二天上午行程，安排與社会福祉法人葛飾区社會福祉協議會，了解 2013 年開始實施的成年後見制度在葛飾区運作的情形，擔當係長加藤充說明制度的內容及問答。



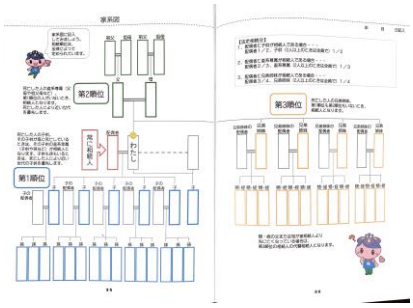
葛飾区成年後見制度，主要業務是協助認知症(即失智症)、精神障礙等判斷力不足，如何藉由公部門及法律協助，找到適合的成年保護人(大部分會找代書)，相關人會協助財產管理與保障。目前分為兩大類，即

一、任意後見制度 (尚有判斷力)：有信託的意涵，依照老人希望的方式生活，保護及財產，委任內容有不動產、動產管理；生活金的分配與取得；醫療、入院契約金額的支付；介護認定申請相關維護。

二、法定後見制度(判斷力有問題)：沒有親人依靠，缺乏判斷力，因此由家庭裁判所，依判斷程度輕至重，選任後見人，分為三個階段，即後見(重度)、保佐(中度)、補助(輕度)。



最令我印象深刻的是一本由葛飾区社會福祉協議會自行印製的一本安心後見手冊，手冊內容完整，而且清楚，對於一般長輩來說，若有臨時需要了解的狀況或個人資訊，裡面應該都可以找得到答案。



http://www.iog.ncku.edu.tw/riki/riki.php?CID=1&id=TGF42

安心的生活

成年後見制度，讓我想起一本書叫做「老後破產-名為『長壽』的噩夢」，這是一本由日本 NHK 特別節目『老後破產』錄製組實錄記，裡面說了很多日本社會關於老人的用錢現象，其中有一個老人，為了幫妻子辦一個隆重的喪禮，讓自己換來了最低品質的生活保障；也有因為老人身邊財產被覬覦或詐騙，最後仍然在垃圾堆中過完下半輩子。不管如何，日本已經看到未來這樣的事件會愈來愈多，在可以預防的情形下，已開始啟動這樣的機制。如果能夠善用並充分利用這樣的一個政策美意，不管一個人生活或無依無靠生活的老人，我想都能更安心的過生活吧!

全國 Caravan 聯絡協議會

第二天的最後一個行程，也是壓軸行程，藉由金山雅治先生的引薦，我門有幸能拜會全國 Caravan 聯絡協議会事務局長菅原弘子及部長土屋順子，當天 Caravan 協議會特別租借一個會議廳，一進門就先看到迎接我們的招牌，感覺就像貴賓一樣。

在會議室裡擺放著各式各樣的教材及推廣小物，靠這這些東西，短短的幾年間，已讓全日本近千萬名民眾了解基本的認知症及簡單應對方式。

認知症就是失智症，在 2004 年被稱為癡呆症，但在之後一律改為認知症。Dementia Supporters Caravan 是厚生省策畫執行的計畫，目標是讓全日

本的民眾都能了解如何幫助認知症患者的生活環境。這個計畫到 2018 年 12 月底為止，已有一千七百多萬的民眾受過橘色計畫的訓練課程，並取得橘色手環成為系統裡的一份子。

能夠成功推廣的原因是因為有完整且多元的訓練系統，期中最重要的 Caravan-Mate(種子講師)又分流兩個系統執行，一個支流負責訓練 supporter，以便進入 Residents/workplaces/schools 推廣；另一個支流負責 in-house supporter，準備訓練進入企業體推廣。

因為愈來愈多人對認知症的認識，發現能有效的幫助老人及自己工作上如何應對認知症長輩的問題，因此橘色計畫儼然成為全民運動，小至國小學生，大至老年人，都成為一起攜手守護認知症的 supporter。

認知症的教育

日本的老年化社會有罹患認知症的老人，數據顯示 2012 年約有 462 萬人(7 人就有一人是認知症)，而預估到 2025 年會增加到 700 萬人(每 5 人就有一人是認知症)，因此日本看待認知症問題，已感受到是未來的國安問題，也確定環境的整備有它的必要性，因此厚生省相關省府，包括內閣官房、內閣府、警察庁、金融庁、消費者庁、總務省、法務省、文部科學省、農林水產省、經济產業省、国土交通省共同策訂。政策制定有七大方向，簡述如下：

(一) 認知症的理解大眾普及、啟發的推進。

原本學校教育是重點的推進處，新的實施計畫希望朝社會大眾展開。

(二) 認知症的容態，如何適時的切入協助醫療與介護。

原本只針對認知症患者本身的醫療、介護與預防切入，新的實施計畫加入齒科醫生、藥劑師人員的訓練，及認知症患者醫療的整備與初期集中支援的設置。

(三) 若年性認知症施策的強化

(四) 認知症的人的介護與支援

(五) 認知症的人，高齡者區域的推進。

包含生活物品的支援、生活環境的安全、社會參與的持續、強化成年後見制度的有效落實。

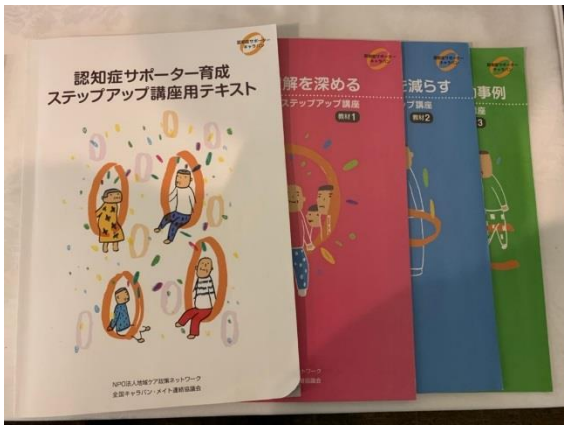
(六) 認知症的預防、診斷法、治療法、介護的研究開發與成果普及的推動。

加入機器人的運用與普及促進。

(七) 認知症的人的家族的人的認知與重視。

希望多給家人一些正確的支持觀念。

在台灣，關於認知症的問題日益增多，解決的辦法大多是送日照中心，但是這並不是徹底的解決之道，像日本這樣動起來的認知症全民運動，台灣應該要借助他山之石，來看看是否有哪些是值得學習的，這趟日本參訪真的學到很多日本人看待老人社會的思維。



滿懷感激的行程

這次的行程，滿懷感激許多促成這次行程的人，包括日本方面的全國 Caravan 連絡協議會事務局長菅原弘子、全國 Caravan 連絡協議會龜有團體家屋負責人金山雅治、龜有團體家屋管理人金山佳弘、葛飾区高齡支援課課長佐藤智洋、葛飾区高齡支援課保健師石川統太、整個行程中不斷緊密聯繫的行政秘書宮澤千尋小姐、遠從靜岡來支援的翻譯阿姨及成大老年所的王新台老師，同行的一群成大老年所同學。

「與老人自在的相處」一句很簡單的話，是我這次去日本最深的感受，有幸讀了老年所，能讓我更早看見未來十年可以做的事，是一種責任也是未來要花更多時間教育下一代的重要課題。

成大老年所師生與金山雅俊、石川統太、宮澤千尋、藤卷雅子餐敘合影