

出國報告（出國類別：考察）

日本養護機構導入智慧科技、社區共生
及尊嚴照顧服務參訪報告

服務機關：衛生福利部社會及家庭署

姓名職稱：老人福利組機構輔導科科長陳明琚

派赴國家：日本

出國期間：2025/04/13-2025/04/17

摘要

我國人口快速高齡化，根據國家發展委員會推估，臺灣將於 2025 年正式邁入「超高齡社會」，65 歲以上人口將超過 20%。目前全國老人福利機構入住率約 85%，不過存在城鄉、離島等區域性差異，機構普遍面臨人力不足與轉型挑戰，如何透過智慧照顧科技提升效率、以空間營造促進社區共融、以尊嚴照顧實現人本價值，已成政策發展的重要方向。

本次赴日參訪三家典範機構，社會福祉法人善光會、社會福祉法人愛川舜壽會春日台中心及小田原福社會潤生園，觀察其在智慧照顧、社區共生、連續性服務及尊嚴善終之具體實踐。

善光會以自主研发的 SCOP 智慧照護平台整合感測、影像及照顧紀錄，減少文書與體力負擔，提升照顧效率 40%，展現科技支持人力，提升品質的照顧模式。春日台中心以開放式建築，弱化機構的界線，讓長者、兒童與居民於其間可自然地互動，營造「共同生活」的社區共生場域，將「被照顧者」翻轉為「參與生活者」。潤生園則以不斷精進改善餐食服務，提供個別化飲食及持續協助吞嚥困難者「由口進食」，並以「減法照顧」與「多職種協同」落實尊嚴善終。

相較台灣老人福利機構服務模式偏向傳統、環境設施相對老舊，未來建議可以專業團隊輔導、教育訓練及標竿機構參訪等，翻轉機構管理者及工作人員之照顧思維，並透過獎勵計畫或獎助項目規劃，引導機構導入智慧照顧科技；並透過空間營造及持續提供多元服務，讓機構長輩能與社區民眾自然相遇，及參與彼此生活；此外透過以需求者為導向的照顧思維，彈性調整及滾動修正各項服務，以支持長輩不管在居家、社區及機構都能夠有尊嚴地好好生活。

目錄

壹、 背景與目的-----	1
貳、 機構介紹及參訪內容-----	1
參、 心得及建議-----	28
肆、 結語-----	32
參考資料-----	33

壹、背景與目的

隨著國人壽命的延長，我國老年人口呈快速成長，65 歲以上人口占總人口比率亦持續攀升，於 2018 年超過 14% 成為高齡社會；根據國家發展委員會推估，臺灣將在 2025 年正式邁入「超高齡社會」，65 歲以上老年人口比率將超過 20%。截至 2025 年 6 月，我國 65 歲以上人口為 457 萬 3,453 人，占總人口 19.59%，若以個別縣市統計，則有臺北市、高雄市、宜蘭縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、屏東縣、臺東縣、花蓮縣、澎湖縣及基隆市共計 11 縣市已超過 20%，進入「超高齡社會」。人口及產業結構的快速變化，失能長者與失智人口增加，使長期照顧議題成為國家社會政策核心。

在住宿式照顧服務方面，目前臺灣的老人福利機構入住率大約 85%，不過存在城鄉、離島等區域性差異，同時機構也面臨人力不足、服務模式偏向傳統、環境設施相對老舊，以及長輩及家屬對於服務品質的期待日益提高等挑戰。如何導入科技，在有限人力下維持品質，並強化社區連結，已是政策規劃端與機構端需要共同面對與思考的課題。

此次參訪日本的三個典範法人，各具特色，希望能在智慧照顧、社區共生、連續性照顧、個別化餐食服務及尊嚴善終等面向上獲得啟發，並思考如何將這些模式轉化為符合臺灣社會文化與政策體系的解方，為未來長照政策注入新的方向。

貳、機構介紹及參訪內容

一、社會福祉法人善光會 HOME SANTAFE GARDEN HILLS

(一) 單位介紹

社會福祉法人善光會 (Zenkōkai) (以下稱善光會) 是一家位

於日本東京都大田區的創新型福祉機構，成立於 2005 年 12 月 7 日，有 19 處事業所，員工總數 484 人，其核心理念是成為產業的模範與先導者，致力於推動不放棄的照護，和以數位科技持續改善營運效能，以提升照護品質並減輕工作負擔。

「SantaFe Garden Hills」是其核心設施，1 樓提供日間照護及日間復健，2 樓為短期入住之特別養護老人機構，3 至 6 樓為長期入住之特別養護老人機構、8 至 9 樓為介護老人保健設施、7 樓為身心障礙福利設施等綜合型福利服務機構。

本次參訪特別養護老人中心採取單元照顧(unit care)的方式，每 10 人為一單位，每層樓計 4 個單位，均為單人套房，每個單位均有一處交誼廳，提供長輩互動交流，每層樓有一間澡堂。善光會強調「自立支援」的照護理念，鼓勵長輩在日常生活中保持自主性，避免過度依賴照護人員，讓長輩在尊嚴與希望中度過晚年，實現「人性化的生活」。各類服務規模如下：

1. 特別養護中心 180 床/日照 18 人/失智症日照 10 人
2. 介護老人保健設施 100 床/日間復健 20 人
3. 身障住宿機構 36 床/臨托 4 床/身障日照 20 人

(二)參訪內容

善光會於 2017 年成立智慧照護公司及研究所，用於護理機構的運營效率，以及照護機器設備的開發和臨床研究。透過引進行動輔助機器人協助移位，及安裝了感測器監測住民的睡眠和排泄模式，減輕了工作人員的體力負擔和工作時間，也使他們能夠將節省的時間投入其他任務。此外，也將累積的知識用於為照護行業提供管理諮詢，並支持照護機器設備製造商的開發和銷售推廣。本次參訪的智慧科技設備分述如下：

1. 移位支援機器：

對於可坐著但無力站立的被照顧者，有輔助機器(HUG)協助被照顧者從床上或輪椅起身，從坐姿趴著機器到扶起來，可協助其如廁、換衣服，具防水效果，於沐浴過程可協助支撐身體，該設備有滑輪及固定輪，工作人員可輕易協助被照顧者移動；對於臥床的被照顧者，亦有適用之移位支援機器，這2台機器都可承重120公斤，費用各約100萬日圓。

另一項是穿戴於工作人員身上的外骨骼肌力裝，提供搬運被照顧者時的動力輔助，以減輕工作人員身體負擔的設備，然據機構人員表示，該項設備穿戴於工作人員腰上，因為轉身不易，現已沒在使用。

2. 沐浴支援機器：類似前開臥床的被照顧者之移位支援機器，可協助被照顧者入出浴缸。

3. 排泄支援機器：

以隨身型超音波設備監測被照顧者膀胱中的尿量並回傳系統，透過系統數據及通知，工作人員可即時提醒、協助如廁，或是更換尿布，可節省定期查看之人力、減少被照顧者尿布滲濕之不適感及維護其尊嚴。

4. 安全看視及生理數值紀錄：

每位受照顧者均配有智慧床墊，可顯示其離床、坐姿、臥姿等體位狀態，並偵測及記錄其呼吸、心跳及睡眠品質數值，透過長期的紀錄及判讀，有助於工作人員評估被照顧者的生理狀態，以利及時提供相關服務介入；另外寢室均設有監看設備(因為監看設備在台灣仍涉及隱私的倫理議題，因此提出詢問，然據機構人員表示，被照顧者入住時均簽訂同意書，且均期待有此項服務)，於被照顧者呼叫時，可啟動畫面並有對講機可與寢室內進行對話。除了護理站的電腦外，工作人員隨身的行動裝置也具備相關功能。

5. 智慧照護平台：SCOP (Smart Care Operating Platform)

善光會自主開發的 SCOP 平台，整合了照顧紀錄、行動感測器、影像分析等功能，減少人工筆記及繕寫，且介面大多為易讀易懂的圖示及下拉式選單，可提升紀錄之正確及效能，在軟體上皆可完成事項傳達，實現了資訊的即時共享與管理，進一步提升了照護品質，並減輕了工作人員的文書時間及工作負擔。

經過統計每個護理和照顧服務人員可服務的人數在全國的平均是 2 人，善光會透過技術和業務的改善，達到 2.8 人，其工作效率高於全國平均水平 40%，工作人員之間可透過耳機即時聯繫，強化了團隊溝通效能，也實現了高效的業務營運。

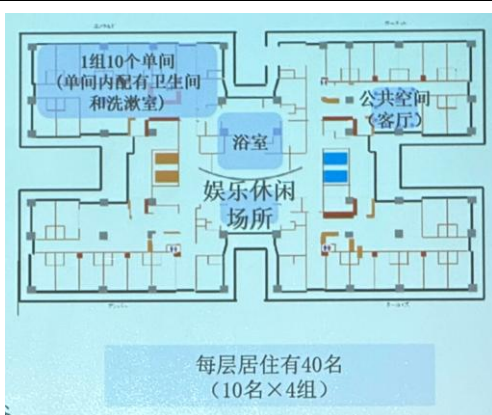
善光會參訪照片



善光會的接待處



寬廣舒適的接待大廳



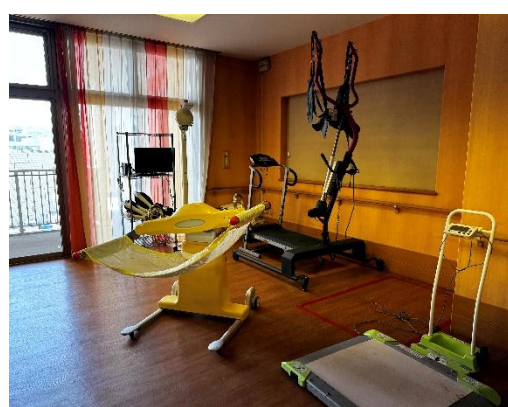
採單元照顧(unit care)，每 10 人為一單位，每層樓計 4 個單位，均為單人套房



單人套房廁所有各式扶手和緊急求助鈴



復健中心可以看到旁邊機場飛機起降，景觀視野極佳



輔具展示空間



適合有部分肌力長輩之移位支援機器(HUG)，從坐姿趴著機器到扶起來



移位支援機器(HUG)協助長輩從床上或輪椅起身



移位支援機器(HUG)協助長輩如廁



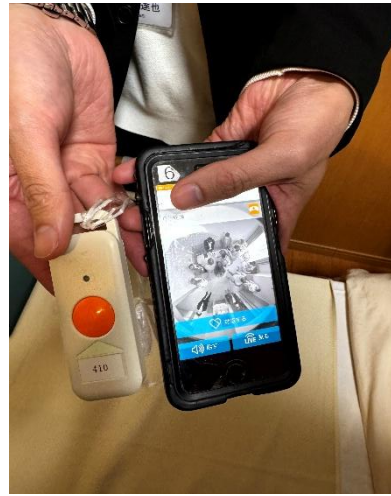
適用臥床長輩之移位支援機器



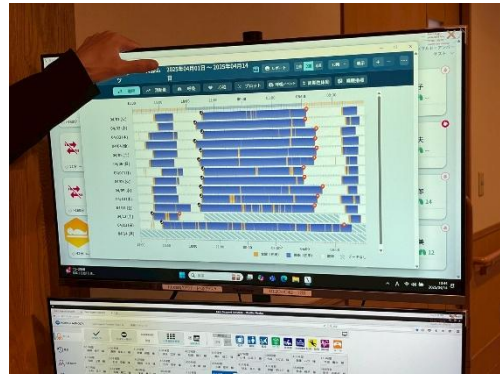
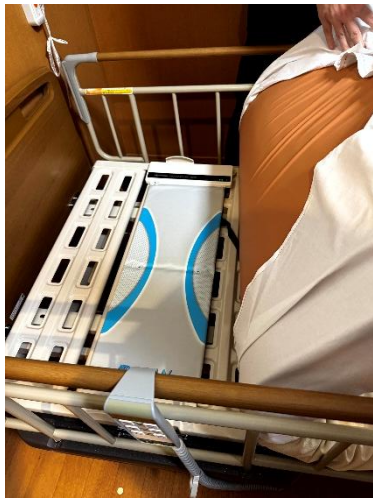
隨身型超音波設備



監測膀胱中的尿量並回傳系統

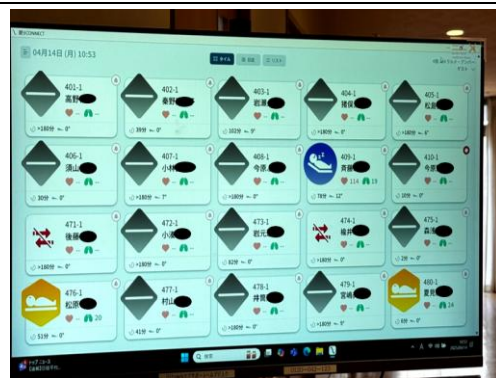


寢室設有監看設備，於被照顧者呼叫時，可啟動畫面並有對講機可與寢室內進行對話



智慧床墊

記錄長輩的睡眠狀況



顯示長輩離床、坐姿、臥姿等體位狀態，及各項生理數值

記錄長輩之飲食、飲水、用藥、口腔護理及排泄等狀況

二、社会福祉法人愛川舜寿会-春日台センターセンター

(一)單位介紹

日本社會福祉法人愛川舜寿會(以下稱愛川舜寿會)是一家在神奈川縣深耕多年的社會福利法人，成立於 1992 年 2 月，該法人秉持著「以人為本」、「融入社區」的理念，致力於提供多元化的福利服務，範圍涵蓋了老人特別養護服務、短期住宿、日間照顧、小規模多機能服務、身心障礙兒童的課後照顧，以及經濟困難人士諮詢及支援服務等，是當地重要的社會福利服務提供者。

我們主要參訪的春日台中心(春日台センターセンター)是愛川舜寿會經營的一處綜合性服務據點，該中心原本是一個超市，後來人口老化與遷移，附近店家紛紛倒閉沒落，經過現任理事長馬場拓也先生的奔走，與政府及社區居民的不斷溝通及反覆對話，終於取得政府 50 年的租約，在 2022 年完成現在的樣子，中心自然的採光、通風，無圍籬、開放且融入社區的建築，榮獲 2023 年日本建築學會賞，中心的服務項目包含：

1. 小規模多機能服務：提供日間照顧及夜間住宿服務，服務規模 29 人。
2. 團體家屋：以服務失智長輩為主，設有 2 單元，每單元 9 人，服務規模 18 人。
3. 身心障礙兒童課後照顧服務：兒童下課後到中心，會有兼職的課輔老師提供各種手作或課輔活動，服務規模 10 人。
4. 身心障礙者就業支援服務：包括洗衣文化研究所，現場有自助投幣洗衣設備，也可以到府、到店收取衣物或桌巾等，及清洗整理摺疊外送等服務；另外，設有春日台可樂餅及便當販賣部，供應社區居民及各類服務對象之點心、熟食及便當等，服務規模 20 人。

(二)參訪內容

本次至春日台中心參訪內容及觀察可分為以下幾個面向：

1. 照顧場域開放，與社區自然融合：參訪時日間照顧長輩隨興坐在半日照的屋廊下，與工作人員一起唱歌、談天說笑；屋廊前面大樹下幾個課後兒童騎著腳踏車玩樂、嬉鬧，部分兒童在落地窗內的榻榻米看課外讀物、玩手遊，肚子餓了也可以到販賣部買點心、熟食；外出郊遊活動的團體家屋長輩返回下車時，路過屋廊下也會自然地與日間照顧長輩及嬉戲的兒童互相問候，因為空間的開放設計，讓各類服務對象在中心的活動，自然而然產生交流及互動。
2. 依照長輩想要的方式過生活：有長輩協助擦桌子，有長輩在生活空間的椅子上看書、有的長輩在屋廊下聊天，工作人員尊重長輩的喜好及意願，也會隨時觀察長輩的情緒變化，給予必要性的支持和協助。
3. 善用長輩的能力，增加成就感：兒童下課後的時間，日間照顧中心前方的零食冰品小賣場便開始營運，由一位失智的長輩專責顧攤，兒童挑選零食後，便會由這位長輩計算價錢和找零，長輩都可正確完成，除了增加人際互動及成就感外，也可以延緩相關認知功能的退化。
4. 人性化的空間設計：中心內部的環境設計充分考量到高齡者的需求，例如無障礙設施、明亮的採光、溫馨的佈置以及動線規劃，都營造出舒適且安全的氛圍。每間寢室的擺設均依長輩的生活經驗、喜好具個別性，長輩寢室的落地窗外直通社區小徑，就像生活在社區裡一樣，沒有機構的封閉感，洗手台及廁所在生活空間明顯處，方便長輩使用。
5. 多元經營及開放的交流共享空間：除了提供洗衣、相關周邊販

賣及可樂餅等熟食販賣外，中心一、二樓均設有座位及活動、休憩場所，供社區居民及中心服務對象可以自由活動、互動交流。中心也會積極與當地社區、學校、志工團體合作舉辦活動，以「社區共生」的模式，讓服務對象能融入社區生活，不僅減輕了照顧的負擔，也讓長輩、身心障礙者感受到社會支持與接納。

春日台參訪照片



春日台中心



2樓提供社區居民交流共享空間



照顧場域開放，與社區自然融合，屋廊前面大樹下是課後兒童騎著腳踏車玩樂、嬉鬧的地方



下午時間，長輩們拿著自己喜愛的杯子悠閒喝茶(補充水分成為生活而非照顧的一部分)



日間照顧長輩隨興坐在半日照的屋廊下，與工作人員談天說笑



放學後的兒童在落地窗內的榻榻米看課外讀物，這個空間屬於社區共有，大家可在這裡休憩、自然互動



理事長馬場拓也介紹洗衣文化研究所服務項目及洗滌商品



洗衣文化研究所，提供自助投幣洗衣設備



洗衣文化研究所，提供身心障礙者就業支援服務，有摺衣板提供清楚步驟與視覺輔助，減少操作錯誤



身心障礙者就業支援服務，可樂餅、點心及便當販賣部(取自春日台 Facebook)



具特色的可樂餅便當



居家感的生活空間



洗手台設在生活空間明顯處，方便長輩使用



具長輩個人特色的寢室



具長輩個人特色的寢室



長輩寢室的落地窗外直通社區小徑，就像生活在社區裡一樣，沒有機構的封閉感





長輩關心午憩的兒童(取自春日台)



依長輩能力協助家務，增加自我價值感(取自春日台)



長輩間互助，增加自我價值感



日照中心前方的零食冰品小賣場



日照中心前方的零食冰品小賣場由一位失智的長輩專責顧攤，兒童挑選零食後，便會由這位長輩計算價錢和找零，長輩都可正確完成，除了增加人際互動及成就感外，也可以延緩相關認知功能的退化

三、小田原福祉會潤生園

(一)單位介紹

社會福祉法人小田原福祉會於 1977 年成立，1978 年 5 月開設潤生園特別養老院，位於神奈川縣小田原市，是一家歷史悠久且深耕社區的綜合型高齡照護機構。秉持著以人為本，幫助每個人過著安全舒適的生活，專業人員全年 365 天、每天 24 小時待命，為老年人的生活提供支援，展現了多元且連續的在宅與機構照護模式。該機構的服務範圍廣泛，涵蓋了：

1. 特別養護老人院（長期照護）：提供失能或重度依賴長輩的長期住宿與照護服務。
2. 日間照顧：有大型的日間照顧服務中心，也有以民宅改建而成的，提供家庭式服務的小型日間照顧服務中心，可提供長輩日間活動、餐食、洗澡、復健及社交互動。餐飲是該機構的特色，提供季節性、美味、營養均衡的餐點，部分大型的日間照顧中心也配置無障礙且安全的沐浴設施，並有工作人員協助洗澡、泡澡。
3. 短期入住（喘息服務）：提供長輩出院後的短期居住，並提供必要之復能服務及日常生活訓練，以利回歸居家生活；提供家庭照顧者臨時因工作或其他需要外出無法提供照顧、或需要短暫休息時可申請使用。
4. 居家照護支援：協助長輩在家中獲得必要的照護服務。
5. 在宅介護支援中心：提供專業諮詢與個案管理服務。
6. 地域交流中心：作為社區活動與長輩互動的平台。

(二)參訪內容

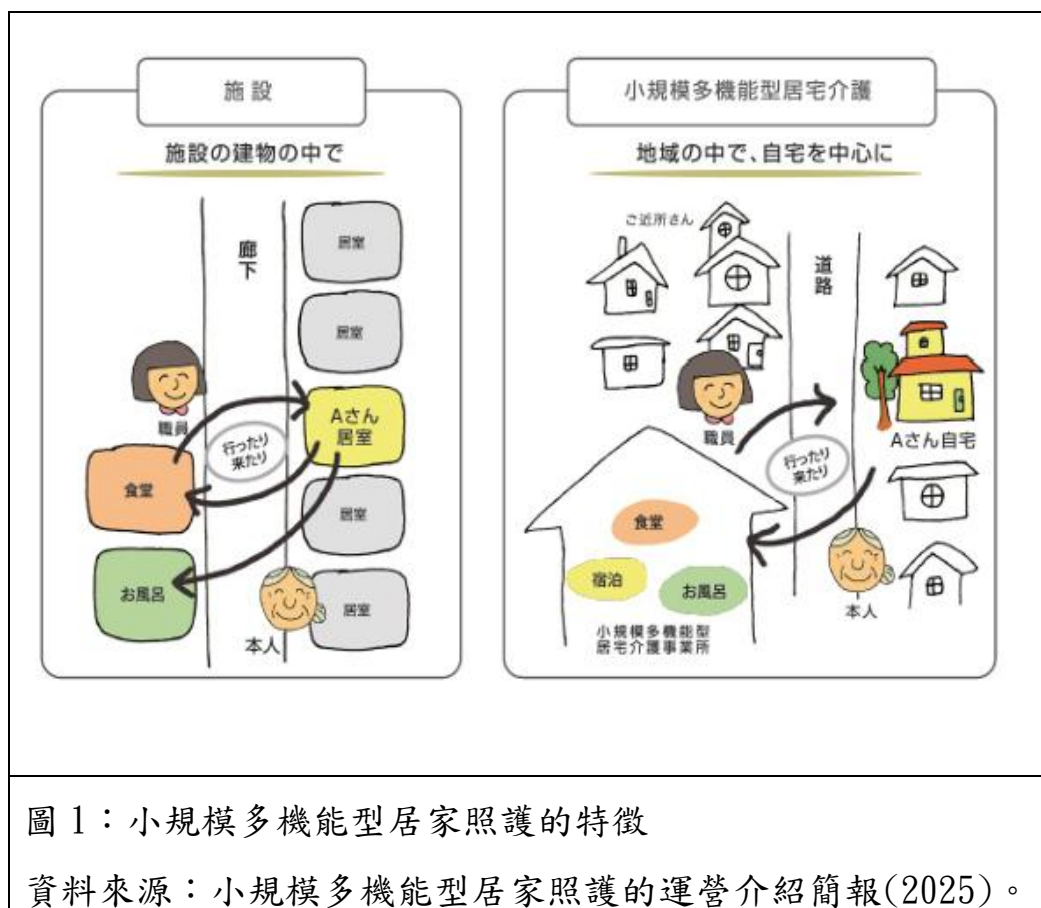
1. 小規模多機能型居家照護

潤生園提供的小規模多機能型居家照護服務，是以社區場域

為據點，透過熟悉的服務人員與環境，提供居家訪視、日間照顧、短期住宿與緊急訪視等多元服務，強調「熟悉感」、「連續性」及「彈性化」，對獨居或中重度失能長輩而言，這是一種兼顧社區生活與安全的解方。當天分享的近藤孝雄經理表示，機構的寢室如同社區中的自宅，機構的走廊則如同住宅到機構的道路(如圖 1)，長輩可以在機構裡洗澡，或是在日間護理室度過時間，就像是前往小規模多機能型居家照護的據點接受服務一樣，讓長輩在家中生活也能享有在機構的服務支援與安心。

除了日間的各項服務之外，若長輩臨時身體狀況不佳，可選擇到機構暫住，由平常提供服務的同一組工作人員提供觀察與照顧，最多可提供 9 位長輩住宿。不論是服務人員、使用者，或住宿空間，都是彼此熟悉的環境，因此長輩更能安心休憩。

夜間配置「夜勤人員 1 名、值班人員 1 名」，夜間長輩若在家中有跌倒或身體不適等突發狀況，可聯絡值班人員立即趕赴長輩家中提供服務。這樣的設計，讓小規模多機能型服務同時具備「喘息服務」與「緊急訪視」功能，可以更具彈性地支持長輩在熟悉的環境下生活，避免頻繁轉換服務。



2. 定期巡迴服務

定期巡迴服務是 24 小時、365 天的在宅支援服務模式，由照護人員根據護理計劃，定期到長輩家中進行訪視，提供日常生活支援的服務。透過日間多次的短時巡迴服務，如起居、進餐、用藥、排泄協助等，加上夜間的隨時到宅協助，可以協助長輩或家屬應付夜間和清晨的各種緊急情況，使之在家中也能享有如同機構或醫院般的安心感；並由護理人員每週與每月進行評估與照護調整，維持其在家生活品質。

定期巡迴服務的特點是 24 小時全年無休的支持長輩的居家生活，其服務內容包括以下：

- (1) 每日多次到宅服務：依需求提供生活照顧或身體照顧。
- (2) 緊急支援：接受長輩或家屬的緊急求助電話。

- (3) 即時訪視：如有需要，無論白天或夜晚，皆可立即到宅協助。
- (4) 專業護理：護理師定期訪視，提供醫療相關支持。

定期巡迴服務相較於傳統式居家服務，在服務時間、服務區分和費用模式等做了更彈性的調整，比較如下：

項目	傳統居家服務	定期巡迴服務
服務時間	固定於排定時段，不可延長或縮短	彈性調整，依需求提供
再訪視	需間隔一定時間(如2小時以上)	無限制，隨時可再訪
服務區分	嚴格分生活照顧/身體照顧，給付量固定	無明確限制，可依情況調整
費用模式	依單次服務計費，用越多自付越多	依照失能等級收取月額(包含式給付)

定期巡迴服務透過照顧管理專員進行整體性評估，也會由護理師進行醫療方面的評估，在不同專業視角下，整體地了解長輩的需求，根據長輩日常狀態的變化，快速且彈性地調整服務，以促進其日常生活功能（ADL）的提升，並預防失能惡化。

3. 餐食提供服務

潤生園認為，“健康飲食”是照顧的首要。在人生的任何階段，飲食的愉悅與快樂都是人生希望的泉源，然而，隨著年齡增長，許多人會出現進食和吞嚥問題，無法像年輕時那樣進食。潤生園開發了日本首創的輔助食品，協助吞嚥困難者持續由口進食。此外，工作人員也會在長輩每次用餐後，提供口腔護理服務，有助於預防肺炎等感染。

潤生園每日提供養護老人院、短期入住、日間照顧及社區之家等單位約 500 餐，備餐的工作人員須遵守大量調理手冊的規則，

徹底管理烹調品的溫度，包括：確認加熱時的中心溫度保持在 75°C 1 分鐘以上，冷卻時，確認在 90 分鐘內降到 3°C 以下，冷藏保存時，自製造日期起使用不超過 5 天，使用時加熱的溫度也需確認中心溫度保持在 75°C 1 分鐘以上，以維護食品衛生。

為了製作安全且衛生的餐食，引入真空包裝，以利冷卻、保存和防止細菌繁殖，在菜單上會提供說明，使備餐工作人員能依據不同食材的特性進行烹調，不會損失食材的水分。在經驗的累積及研究下，將餐食提供及備餐的過程轉換為科學化的數據，並製作了一般飲食、粗切飲食、切碎飲食、超切碎介護食等多樣化飲食型態的食譜及相關手冊，而且持續更新。

因為事先製作好料理，可以減輕當天的工作負擔，工作人員可以更從容地陪伴及服務長輩用餐；在缺人手的日子，也可以增加真空烹調法來因應。當天分享的營養管理師表示，潤生園餐食服務的成就，提升工作人員對持續投入餐食研發的動力，具體的成效是早班的工作時間延遲了一小時，也成功降低離職率。

餐食準備的個別化服務方面，現場參訪時看見備餐檯上有表單註明每位長輩個人的飲食喜好、飯量多寡、軟硬度，配菜的型式、數量，不喜歡或應避免的食物、點心和飲品的種類、器皿使用的偏好及需求(例如：會註明某位長輩喜歡用玻璃杯喝水而非茶杯、或是某位長輩喜歡用自己家裡帶來的棕色食器等，以提醒工作人員提供符合需求的個別化的服務)，可以看見潤生園服務提供的細緻度。

4. 福祉性臨終照護的實踐

日本的高齡化率在 2021 年已達 28.4%，預測到 2040 年，死亡人數將達到 164 萬，將迎來「多死社會」，據內閣府在 2020 年的統計，在護理設施中的死亡人數已超過 10%，實施臨終關懷的

特別養護則達到 80%以上。機構不僅是長輩生活的場所，也逐漸成為陪伴其走完人生最後旅程的重要據點。自 2006 年起，日本「臨終照護加算」制度的設立，逐步建立臨終照護專責體系，潤生園的特別養護老人院，以「尊嚴臨終照護」聞名，強調臨終照護（看取りケア）的本質並不是「看著長輩走向死亡」，而是「支持他活到最後一刻」。也就是說照護的目標不只是延長生命，而是協助長輩在最後階段仍能保有尊嚴，並維持生活品質。

潤生園實踐「多職種協同」，由照管專員（Care Manager）、護理師、照顧服務員及醫師共同參與照護。照管專員負責整合照顧計畫，護理師進行醫療觀察與緩和醫療，照顧服務員則關注日常生活支持。這種團隊合作確保了在最後階段，不僅醫療需求被照顧到，也兼顧生活品質與心理支持。同時，家屬被視為照護團隊的重要一員，鼓勵隨時探視與陪伴。在長輩亡故後，機構也給予家屬心理支持，協助其面對失落與悲傷。

潤生園推動臨終照護的實踐要點，包括以下：

- (1) 營養與水分：不強迫長輩進食或攝取水分，而是依身體狀況與個人喜好調整，強調「吃想吃的、吃得下的」。
- (2) 清潔照顧：為維持長輩的清爽與尊嚴，儘可能協助入浴、清潔及口腔照顧，並尊重長輩與家屬意願。
- (3) 疼痛與不適緩解：在身體方面，提供舒適體位、日常緩和照護或依醫師處方進行疼痛緩解。在心理方面，當身體機能衰弱並伴隨心理痛苦時，致力於透過陪伴、握手觸碰、身體按摩、依偎等親密接觸及鼓勵，並用能讓人安心的語言減輕孤獨與焦慮。
- (4) 減法照護（引き算のケア）：潤生園在臨終期強調「減法照護」，不再強迫輸液或過度氧氣治療，也避免頻繁的檢查與侵入性處置，而是將重點放在「減少能量消耗」及「保持安適」。例如，

若長輩不願進食，就不強求；呼吸困難時，也避免反覆吸痰，改以體位調整與口腔護理。

- (5) 尊嚴與環境：提供獨立出入口的單人房或可供家屬陪伴的安靜休養室，家屬進出機構不受時間限制，維持空氣清新，調整室溫與濕度，營造尊嚴及溫暖環境，讓長輩能以符合自己習慣的方式走完人生旅程。
- (6) 家屬參與：鼓勵家屬陪伴與住宿，共同成為照護團隊一員。
- (7) 徵兆觀察：潤生園非常重視「變化的徵兆」，例如聲音變弱、體重下降、食慾不振、表情改變，甚至在外觀看起來「還算有精神」的狀態下，若 BMI 持續下降，也代表身體逐漸走向衰竭。藉由持續的觀察，照護人員能及時調整服務內容，避免不必要的醫療介入。

潤生園以以尊嚴、減法、陪伴為核心提供臨終照護服務，設置特別照護空間，可以由家人陪伴入住，也有獨立的出入口，以維護隱私。在醫師的帶領下，為每個臨終的長輩提供維生護理服務，減少醫療干預，以「支持他們活到最後」，維護其尊嚴和生活品質。

潤生園參訪照片



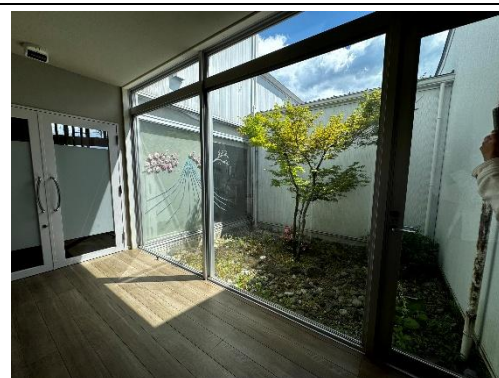
潤生園



寬敞的接待大廳



室內空間平整採光良好



透過空間設計引入自然光線



空間標示清楚，以利長輩使用





小單元活動的日常活動空間



座椅下提供墊子供長輩墊腳



長輩於寢室閱讀的寧靜時光



長輩餵養兔子的日常生活



復能活動



空間布置提供現實感資訊



長輩寢室均為單人房，地板平整，採光良好



寢室內洗手台設於明顯處，方便長輩使用



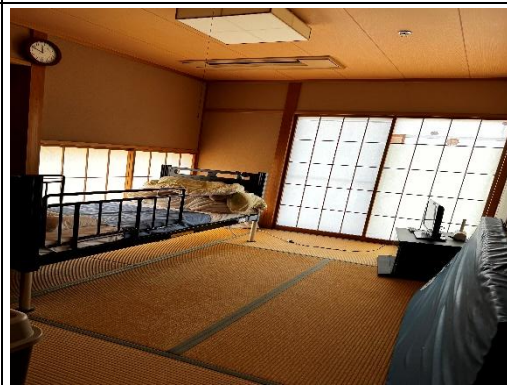
馬桶旁均設有簡易呼叫鈴，方便長輩呼叫工作人員



馬桶旁設有輔具設備，方便長輩使用



臨終照護寢室



臨終照護寢室(榻榻米)



對長輩的沐浴服務有相關規劃，由工作人員一對一牽引長輩進入浴室沐浴，浴室外有沙發，供長輩休憩等待



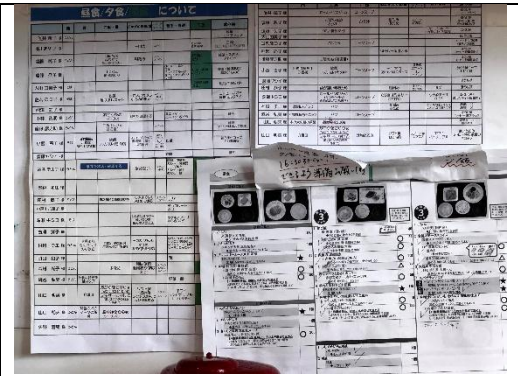
進入浴室前的準備空間，有暖風設備、洗、烘衣機及相關備品，也有長輩等待的座椅



公共浴室設計符合文化特性，有淋浴區及泡澡區，且有吊掛式移位機，也有簡易式移位機輔助長輩入浴



餐食提供：工作人員在活動空間旁準備點心



備餐檯上有表單註明每位長輩個人的飲食喜好，以利餐食準備的個別化



各種口味的點心調理包



長輩點心



工作人員依營養師配方準備營養補充品





工作人員在活動空間旁準備午餐



事先製作好真空包裝的料理，可以減輕工作人員備餐的負擔



符合文化習慣的餐食供應

依長輩需求提供切碎飲食及烏龍湯麵

參、心得及建議

本次赴日本參訪社会福祉法人善光會、社会福祉法人愛川舜寿會-春日台センターセンター及小田原福社會潤生園三處機構，觀察其在高齡照顧領域之運作模式、科技應用與照護理念，深刻體現日本面對超高齡社會的積極實踐。從中歸納出以下三點：

(一) 以智慧照顧科技支持人力，而非取代人力

善光會的照護體系展現了科技應用的成熟與務實。參訪過程中看見善光會如何將科技導入照顧現場，參考工作人員使用的回饋，透過不斷的流程精進、研發，淘汰不適合的輔具，並將研究成果落實到日常營運。推動智慧照顧科技需要有全機構無線網路的基礎建設，智慧照護平台的軟體開發和維護，機構工作人員普遍較年輕，具備科技技術操作及運用能力。智慧科技的導入，提供照顧資訊的整合，減少人工評估謄寫的主觀偏差和錯誤識別，提高數據的客觀和準確性，有助於即時掌握長輩的活動狀況與安全風險，以及數據的分析和運用。

目前台灣老人福利機構的照顧模式大多仍偏向傳統人力導向，而黃米秀(2020)也指出傳統照護方式太仰賴人力，缺乏效率且難以蒐集數據，有很多資料其實可以共用，但過去這些重複性庶務，減少了工作人員陪伴和關心長輩的時間。在善光會自主開發的智慧照護平台 SCOP (Smart Care Operating Platform) 整合下，使照顧行為不再依賴紙本紀錄，而是透過即時數據支援決策與團隊溝通。不僅提升了效率，更減輕人力負荷，使工作人員能將更多時間投注於「與人互動」而非「填寫表單」。

此外，善光會導入的排泄感測支援系統、智慧床墊與移位支援機器人，體現了「以科技輔助照顧」的精神。尤其排泄感測支援系統的設計，透過超音波偵測尿量並上傳系統，尿量監測數據可做為輔助如廁訓練等服務計畫之參考工具，有了個別化的基礎數據做參考，在日

常照顧方面，可提前警示，提醒工作人員帶長輩如廁，一方面減少尿布浸濕的不適感，在夜間或就寢時段，可以協助工作人員精準判斷需要更換尿布的時間，避免定期查看打擾長輩睡眠，善用科技輔具可提升長輩的自主性、尊嚴感及生活品質；另一方面也可減少工作人員必須為長輩更換尿布的時間，及節省尿布等耗材，為落實環境永續盡一份心力。此類技術的價值不在於科技本身，而在於其「以支持生活的方式提供照顧」，減少不必要的人為干擾與體力消耗，讓工作人員有餘裕提供更細膩的陪伴。

本次參訪也特別留意到日本的住民寢室大多裝設監看設備，與我國目前評鑑指標中基於「個人空間隱私之維護，監視器未設置於服務對象寢室」之基準不同。當下詢問工作人員如何兼顧住民隱私的維護據，據工作人員表示，大多住民均期待有這項服務，以方便和護理站的工作人員互動，而且在日本大多為單人寢室，監看設備也是依長輩呼叫才開啟，或有需要時可於後台開啟畫面檢視，與我國大多4至6人房的情境不同，及基於安全看視、責任釐清的目的也略有差異。

在台灣，隨著政策及獎勵計畫的引導，各種「智慧照顧科技」如雨後春筍般發展，然而如同黃米秀(2020)所提出的「科技跟長照語言是不通的」，機構管理者必須融合照顧者需求跟科技廠商，精準傳達所需，這過程需要磨合。實務上，部分機構在依獎勵計畫推動的過程中，也可能遇到不知道如何選擇適合的科技輔具、不知道如何搭配輔具檢討改善照顧流程，也可能出現工作人員因認知不足的抗拒，或者與科技廠商溝通的障礙等，而無法經驗到智慧科技帶來的效益。此外，也曾經在某座談會中聽到其他住宿類機構業者向本部長官提出質疑，認為在機構依獎勵計畫投入科技輔具的照顧成本之後，是否應該同時降低設置標準之人力比？可見，在老人福利機構推動「智慧照顧科技」

仍有一段路要走。在面臨人力不足與高離職率的挑戰下，惟有確保「智慧照顧科技」不再是廠商一系列的商品展示，而是能真正回應實務照顧的需求，才能有效提升工作人員的服務價值和照顧品質。

未來建議可以透過邀請具相關知能的專業團隊實際進入機構提供持續性的輔導，包括協助機構評估長輩照顧需求特性、檢視現行照顧服務流程及硬體環境、分析可適用之智慧科技工具類型，並盤點市面上適合機構式照顧服務之智慧科技工具，協助機構媒合適切資源，並且能針對機構執行過程中遇到的困難，協助與廠商對話、溝通，分析執行成效，並能將經驗分享、複製。同時，將著重於強化照顧人員對智慧科技工具之專業知能，使機構能精準選擇並有效運用符合其需求之智慧照顧科技工具，將智慧科技工具有效落實於服務流程中，進而達到提升照顧效率與品質、減輕人力負擔、建立兼具人性關懷與科技智慧的嶄新照顧模式。

(二)透過空間的營造，從「被照顧者」翻轉為「共同生活者」

春日台打破傳統機構封閉、隔離的格局，以「生活圈連結」的空間設計營造，讓社區民眾及各類服務對象「自然而然的生活在一起」，讓每一位長輩的居住環境都如同生活在社區之中：寢室外即是社區小徑與陽光，窗外看見的是鄰里孩童放學的笑聲與居民往來的身影。這樣的空間設計，讓「被照顧者」重新成為「生活的參與者」，照顧關係也隨之轉變為「共同生活」的夥伴關係。長輩能依其意願在屋廊下聊天、協助擦桌、經營小賣攤，照顧者則在一旁陪伴、支持，而非單向提供服務。這種互動，不僅重建了長輩的生活角色與自我價值，也讓照顧現場充滿人與人之間的溫度。反觀台灣，目前多數老人福利機構因建造年代久遠，空間規劃偏向醫療式、功能導向，環境色調較單一、公共空間較封閉，加上傳統的服務模式大多以集體式照顧為主，不易營造生活氛圍及提供個別性支持，也阻礙了共生關係的形成。不過，

春日台在社區共生的實踐，與楊寧茵(2024)對高雄前金區「林投好客廳」所提出的「開放參與、自主價值、互助網絡、多代多元共融及永續生活」等共生五力分析不謀而合。相較於老人福利機構中照顧對象的失能程度較高，社區照顧關懷據點或許更能成為實踐社區共生理念的場域。

未來建議持續透過教育訓練及標竿機構參訪，翻轉機構管理者及工作人員之照顧思維，並透過獎勵計畫或獎助項目規劃，除了引導機構於改建或修繕時，能弱化機構的界線，增加公共空間的開放性外，並鼓勵機構於服務規劃時，能納入社區資源，創造多元服務，讓機構成為社區的一部分，住在其間的長輩能和社區民眾自然地相遇，並參與彼此的生活。如同春日台理事長馬場拓也先生所說，春日台的照顧理念是打造一個「屬於社區共有，人人都可進來」的空間，因為可以和不同的人相遇、交流，才是社會應有的樣子！

(三) 透過「由口進食」實踐尊嚴照顧

在善光會與潤生園的參訪中，最具啟發性的經驗是其對「由口進食」的堅持與細膩實踐。這些機構將長輩能愉快地「吃」視為「人仍渴望生活」的表徵。不以鼻胃管解決吞嚥困難或進食障礙，而是透過營養師、語言治療師、護理師與照服員等跨專業團隊的合作，進行口腔檢測、咀嚼訓練、吞嚥復能及個別化飲食質地與溫度調整，並在用餐過程中保留長輩自主選擇與文化習慣。藉由強化口腔功能，讓長輩即便在衰弱或失能階段，仍能持續由口進食，以最自然的方式維繫生命尊嚴。

在台灣，老人福利機構中管路使用約佔 28%，其中鼻胃管進食比例偏高，主要挑戰在於人力不足、時間壓力大、家屬對長輩嗆咳風險的擔心和顧慮，以及機構缺乏口腔機能復甦相關支援服務等。可能使長輩在安全的考量下，被迫過早使用管路進食，或未積極評估及提供

管路移除訓練。雖然暫時確保長輩營養攝取，但也使其咀嚼、吞嚥能力逐漸退化，或產生嗆咳、感染或不當約束等風險。

未來建議於老人福利機構導入口腔機能復甦方案，透過跨專業支持體系的建立，推動口腔機能復甦知能及技巧操作訓練，透過實作與回訪輔導，強化工作人員技巧，將口腔機能復甦納入日常照顧流程，並發展可供照顧服務人員與護理人員操作的標準化作業手冊，使經驗可以傳承、複製，進而提升機構對長輩口腔照護及由口進食的照顧技巧與知能。長遠而言，未來如能於長照給付制度中增列「口腔機能促進服務碼」，補助執行評估、訓練，應可於居家、社區及機構式服務中更全面推動。

肆、 結語

日本的超高齡社會經驗讓我們看見，照顧不僅是制度或服務的設計，更是一種文化成熟與社會溫度的展現。對台灣而言，面對快速老化與照顧人力短缺的雙重挑戰，未來的長照政策除了追求量能擴張，更需以需求者的角度出發，彈性且滾動調整服務的供給，就像日本從過去傳統的居家服務，發展到 24 小時 365 天的定期巡迴服務。相較於目前台灣的居家服務時段大多安排在白天到傍晚，夜間時段尚未能提供服務，如有臨時需要 24 小時的照顧，通常會安排到住宿式機構喘息服務，雖然小規模多機能的服務項目包含臨時住宿，但實務上，仍礙於照顧成本，而影響服務的供給。

台灣的長照政策希望透過居家和社區服務的供給，支持及延長長輩留在社區生活的時間，也許潤生園所分享的具可近性及可及性的夜間緊急應變服務，可以補足台灣目前居家服務尚缺的版圖，也可以讓家屬能真正安心地讓長輩繼續留在社區生活。

參考資料

社会福祉法人善光会 HOME SANTA FE GARDEN HILLS 網址：

<https://www.zenkoukai.jp/>

社会福祉法人愛川舜寿会-春日台センターセンター 網址：

<https://aikawa-shunjukai.jp/kcc/>

社会福祉法人愛川舜寿会-春日台センターセンター Facebook 網

址：<https://www.facebook.com/kasugadaicentercenter/>

小田原福祉會潤生園 網址：<https://junseien.jp/>

林育璋(2025)。臺灣預估 2031 年失能人口將破 118 萬人，安養機構數量卻不增反減。取自 Advisers 財務顧問雜誌網站，2025 年 7 月 31 日，

https://www.advisers.com.tw/?p=18333&utm_source=chatgpt.com

王美珍(2023)。日本建築大獎首例！春日台：讓照顧機構，成為讓小孩有美好回憶的地方。取自銀天下網站，2025 年 7 月 31 日，

<https://www.cw.com.tw/aging/article/5126060>

黃米秀(2020)。智能輔具於機構照護之應用。兩岸企業社會責任與社會企業家學術期刊，5，124 - 134。

楊寧茵(2024)。一起在社區好好生活：把我變成我們—11 個臺灣共生社區實踐故事。時報出版。