

10

當「圖書館」小姐碰上「長照」先生： 如何打造共有共治共享的社群？

技術服務組 江敏妮組員



～參加《當圖書館碰上長照》活動之〈突發奇想〉～

【劇場版】

人物介紹



男主角：
「長照」先生：長照 2.0 專家。
舉凡：生、老、病、死...等議題，
皆有參與國家政策。
(以下劇中稱“長照先生”)



女主角：
「圖書館」小姐：圖書館學專家。
舉凡：農、醫、理、工、文、法、商...等，
各科之書皮，皆有摸過。
(以下劇中稱“圖館小姐”)

(燈亮)

圖館小姐：

各位來賓大家好，我先用各國語言，向來自各地的貴賓問候一下...

Good afternoon (英) Bonjour (法)

Guten Tag! (德) Buenos días (西) こんにちは (日)

(來賓席一陣歡呼)

謝謝！謝謝！我們現場也有提供同步口譯服務，會讓您們有賓至如歸的感覺喔～今天很高興為大家邀請到亞洲大學的教授——長照先生，來為我們介紹何謂「長照 2.0」，以及如何和圖書館一起合作，以打造一個「共有、共治、共享」的社群。

長照先生您好，想請教您：是什麼樣的靈感、讓您今天想要講這個主題呢？

長照先生：

有一句話，相信大家耳熟能詳：所謂「政治」就是「管理眾人之事」。

其中「政」，就是「眾人之事」；「治」，就是「管理」。

我的靈感就是從這裡而來，我的想法是：

圖書館的服務——是服務眾人之事

長照的服務——也是服務眾人之事

既然二者都是在服務眾人之事，那為何不一起合作，以打造一個「共有、共治、共享」的社群？

圖館小姐：

噢～真是太棒了！那麼，這樣的合作，您認為...應該要如何開始著手呢？

長照先生：

好的。首先，在介紹台灣長照政策前，我必須要先介紹一下台灣老年人口的一些現狀，然後大家才會明白長照 2.0 是在講什麼。

(喝了一口水，繼續說...)

大家都知道，日本作家藤田孝典，寫了一本暢銷排行冠軍的書，叫做《下流老人》。「下流老人」，是日本最新出現的一個名詞，就是指：「過著中下階層生活的老人」。日本近年來出現了大量這樣的老人，而且未來只會一直增加...



圖館小姐：

有！我們圖書館有買這本書，而且預約的讀者很多呢！

長照先生：

那你們圖書館很棒唷～你也有讀過嗎？

圖館小姐：

有呀，我記得書上說，台灣將在十年內會邁入超高齡社會，人口老化速度會變成世界第一，呼～好嚇人呀...

對了，書上還有說，我們台灣失智症人口每天增加四十人，而如果你的孩子是「啃老族」，賴在家裡靠父母供養，你就絕對會「老後貧窮」...真慘...

長照先生：

我們先思考第一個問題（面向觀眾）：

你認為自己也有可能淪為「下流老人」嗎？

你們認為，怎樣的人，有可能成為「下流老人」？

（會眾一陣沉默...）

長照先生：

嗯，你們想直接聽答案是吧？

想想看...有一天，你也會老...

但...可能從來沒有人教你怎麼當一個「成功老人」

但你卻很有機會當一個「下流老人」喔～

即使，你年收已達一定水準，但一旦發生下列狀況，你就很可能變成下流老人喔～聽好喔：

第一、萬一你家裡有人（包括你自己）生病或出了事，需要大筆的醫療費...

第二、你的孩子是「啃老族」，賴在家裡不肯出去上班...

第三、你罹患了失智症，身邊也沒有家人可以照顧你，你有被遺棄的危險...

嗯...現在氣氛有點兒凝重...我們換個話題吧...輕鬆一點...

請問：台灣人口為什麼老化？

圖館小姐：

嗯...我剛有偷看您的講義，記得上面是寫說：

老年人口增加：是因為活的長

老年人口比率高：是因為生的少

長照先生：

哇，你的記憶力很好呀，過目不忘。

好，我先提供幾個「台灣人幸福數據」給大家看：

台灣人民活到七十歲：79%

台灣人民活到八十歲：58%

台灣人民活到九十歲：25%

台灣老人生活能自理的百分比：

65 歲-74 歲：92.7%

75 歲-84 歲：79.6%

85 歲以上：51.4%

目前台灣 65 歲（聯合國定義的老人）以上的人口如下：

人生第一階段 65 歲以上 300 多萬人

人生第二階段 75 歲以上 130 萬

人生第三階段 90 歲以上 10 萬 8 千人

人生第四階段 100 歲以上人瑞 3 千 6 百人

根據估計，目前 65 歲的人，在 2050 年後，將有 7 萬 6 千人活超過百歲。(註 1)

大家眼睛都花了吧...？你們認為自己可以活到幾歲呢？

(聽眾都陷入沉思中...)

長照先生：

你們要想一下喔～你可以不婚、不生，但你不能不老！

「老年學」可是每個人的必修學分喔！

日本很早就已經成立「老人黨」了。他們的老人很早就有危機意識了。

以下，給大家看幾個令人傷痛的社會新聞。不好意思...氣氛又有點兒凝重了：



2009/02/12 媳婦枕頭悶死久病癱瘓婆婆

2010/12/05 八十四歲老翁王敬熙鎚死老伴

2012/06/26 疑不忍獨子背重擔，老翁溺斃，太太上吊自殺

2012/11/14 孝子勒殺失智（癱瘓）母

2012/07/06 彰化自殺老人，服農藥高達 31.2%

2012/09/03 人間悲歌，癌兄殺殘障弟，自轟雙亡

2013/01/12 推病妻入埤，七十五歲翁跳水同亡

你們想想：這些孝順、又有責任感的人，是什麼讓他們最後都變成殺人犯了？

圖館小姐：

我聽說，社會對老人的態度，有「敬老」、「嫌老」、「棄老」的階段變化，really？

長照先生：

Yes. 在日本，社會對老人的負擔是「懷恩償債」，對孩童的負擔是「留後投資」。所以老人（六十五歲以上）與孩童（十五歲以下）的「老少比」，會影響社會對老人的態度。

老少比：若在 0.5 以下，大家會敬老；

在 1 到 1.5 時，大家認知「自己也會老」，勉強支撐老人負擔；

在 2 時，大家會「嫌老」；
 在 2.5 時，大家會「惡老」；
 在 3 時，大家會「仇老」、年輕人甚至稱老人為「廢老」。
 最後就是「棄老」

此外，日本人甚至用：暴走老人、漂流老人、痴呆老人...等這些難聽的稱呼來貶損老人。他們還產生了一種可怕的「一殺多生」哲學，就是認為：為了救更多的人，寧可殺掉一個無用的老人。(註 2)

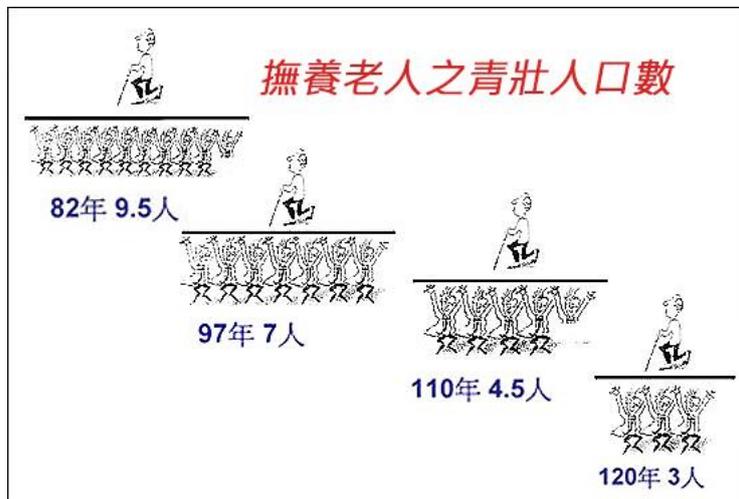
我的日本老朋友——長谷川敏彥教授，他在多年前曾說，人生有三個階段，大致以 25 歲為一階段的分水嶺：。(註 3)

第一階段	0 歲～25 歲	成長及學習
第二階段	25 歲～50 歲	為工作及養育下一代
第三階段	50 歲～	逐漸退出職場，退休後平均可再活 25 年。

進到「第三階段」的人，常從急診室、加護病房、復健、長照，再入急診室，多次循環：

急診→ICU 加護病房→復健→長照→急診→ICU 加護病房→復健→安寧

看以下這張圖，有沒有很擔心？是不是該早點計劃了？(註 4)



圖館小姐：

經教授這樣解說，我們已知長照 2.0 刻不容緩，甚至還有點慢了，可否請教授現在針對長照 2.0 的部份，為大家作個介紹？

長照先生：

好的，但因長照 2.0 光用講的，大家聽了後可能無法立即吸收，我用圖表給大家看好了。長照十年的服務項目及補助內容如下圖：(註 5)

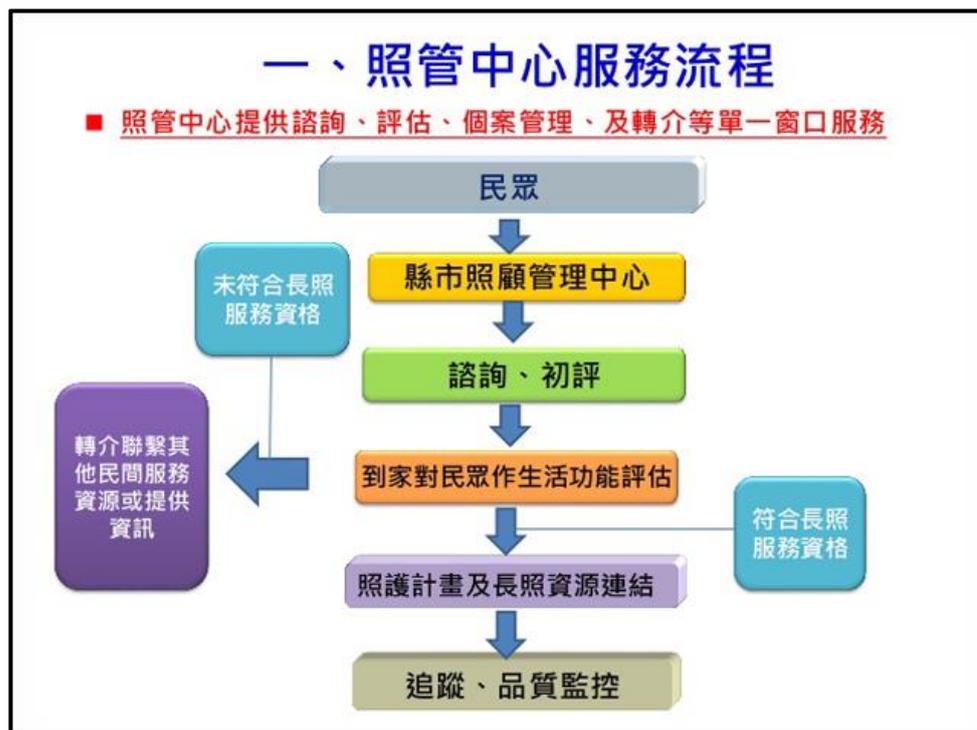
長照十年-服務項目及補助內容

服務內容	單位	輕度	中度	重度
居家服務	時/月	25	50	90
日間照顧	時/月	25	50	90
家庭托顧	時/月	25	50	90
輔具購買、租借及居家無障礙環境改善服務	萬元/十年	10	10	10
老人營養餐飲服務	次/年 (中低及低收)	365	365	365
長期照顧機構服務	元/年 (中低及低收)	-	-	18,600
交通接送服務	次/月	-	4	4
居家護理	次/月	4	4	4
居家(社區)復健	次/週	1	1	1
喘息服務	次/年	14	14	21

註：居家護理部分含每月另由健保提供最多2次之居家護理服務給付

33

而申請流程是這樣的：(註 6)



好消息是：長照 2.0 的服務對象擴大了，看圖較能一目了然：(註 7)

長照2.0服務對象擴大

1.0 服務對象	{	<ul style="list-style-type: none"> 65歲以上老人 55歲以上山地原民 50歲以上身心障礙者 65歲以上IADL獨居者 	2.0 擴大新增	{	<ul style="list-style-type: none"> 50歲以上失智症患者 55歲以上平地原民 49歲以下身心障礙者 65歲以上衰弱者
-------------	---	--	-------------	---	---

註：除50歲以上失智症患者、65歲以上衰弱者，皆需經失能評估！

服務對象人數將從**51.1萬**增加
至**73.8萬**，成長約**44%**，擴大
受惠人數！

而且服務項目增加了：(註 8)

長照2.0服務項目

衛生福利部
Ministry of Health and Welfare

<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; background-color: #e0f0e0;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">長照1.0</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 照顧服務(居家服務、日間照顧及家庭托顧) (2) 交通接送 (3) 餐飲服務 (4) 輔具購買、租借及居家無障礙環境改善 (5) 居家護理 (6) 居家及社區復健 (7) 喘息服務 (8) 長期照顧機構服務 </div>	<p style="font-size: 2em;">➔</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; background-color: #e0f0e0; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">長照2.0</p> <p style="text-align: center; color: red; margin: 0;"><u>彈性與擴大長照1.0的8項服務</u></p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; background-color: #e0f0e0; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center; color: red; margin: 0;"><u>創新與整合8項服務</u></p> <ul style="list-style-type: none"> (9) 失智症照顧服務 (10) 原住民族地區社區整合型服務 (11) 小規模多機能服務 (12) 家庭照顧者支持服務據點 (13) 社區整體照顧模式(成立社區整合型服務中心、複合型服務中心與巷弄長照站) (14) 社區預防性照顧 (15) 預防或延緩失能之服務 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; background-color: #e0f0e0;"> <p style="text-align: center; color: red; margin: 0;"><u>銜接2項服務</u></p> <ul style="list-style-type: none"> (16) 銜接出院準備服務 (17) 銜接居家醫療 </div>
---	----------------------------------	---

服務項目

自8項擴增至17項

如果你擔心會搞不清長照服務的單位在哪裡，免驚！所有長照單位都有掛牌，而且長的都一樣。另外，你如果要問我：「包裹式的服務」是什麼？我簡單地講好了，就是彈性很大、很好用、很便民的意思啦～政府連核銷的流程也給它簡化了，也是希望更有效率。（註9）



看你們的表情，感覺長照 2.0 很複雜的樣子...？這樣吧，我把講義放在網路上，大家有空自己下載，再找時間慢慢自己研究。總之，全世界的“老人政策”現在正夯，也跟你我有關，大家還是必需花時間去好好研究的。

對了，你們哪些人是已經做父母的，請舉手！

（現場有一半人舉手）

謝謝，請放下。再問一個，你們現在還有「養兒防老」的觀念的人，請舉手！

（現場沒人舉手）

還好，你們都很有 sense。沒錯，現在千萬不要有「養兒防老」的觀念，而且剛好相反，我們要有「養老防兒」的心理準備，而且愈早準備愈好！

雖然老人最關心的，是：老身、老伴、老本、老友、老居（在地老化）
但人生最後一個階段，是「死亡」。死亡、是完整人生的一部份。
政府很看重老人尊嚴的死亡，所以會將「長照」與「臨終照護」整合在一起。

最後，我要說的是，理想很好，但若沒有錢，什麼也別想做！

所以，長照 2.0 的挑戰是什麼？就是錢！錢！錢！

- 一、沒錢萬萬不能
- 二、沒錢就不會有人

政府在 103 年長期照護預算已撥了 42.2 億，看一下這個圖表：（註 10）

長照保險保險費三方負擔比率

以105年實施長照保險推估：

- 政府負擔36%，為217億元
- 雇主負擔28%，為169億元
- 保險對象負擔36%，為217億元



註：金額為105年長照保險費用低推計初步推估，假設使用率為70%。 41

看到沒？但政府目前財政嚴重困難、所以不能只靠政府，我們民間各機構也需要助政府一臂之力，圖書館在這方面，當然不能缺席，畢竟圖書館跟長照一樣，也是服務眾人之事呀。

圖館小姐：

那...請問教授，您對圖書館與長照間的合作，有什麼具體的建議嗎？

長照先生：

假設社會上有 80%是老年人口，那麼、圖書館服務的對象也應有 80%是年長者。在幫助老年族群的「成功老化」上，圖書館其實可以為長照提供不少的貢獻，比如：

第一、我建議圖書館設專區，像是：

- (一) 政府法令規章及學界相關報告、各國法規及實施狀況
- (二) 相關出版：活躍老化／下流老人／遺產規劃／旅遊／老人福利政策／營養／健康醫療／老人輔導／善終資訊（如慈恩園）...等
館藏可以多元化一點，像：有聲書、影音、音樂（歌仔戲、懷念老歌）、數位遊戲、虛擬教練（養生、太極拳）都很棒
- (三) 可以設立「樂齡專區」，成立有創意的「自主終身學習區」、不勞心室

(Browsing Room)。這是專門為老人量身訂作的空間、所以動線、家具、輔具、無障礙設施、電子閱報機...等服務都應該要有，包括空間佈置要儘量用明亮活潑的色調，避免陰暗沉悶的氣氛。(註 11)

(四) 新北市有「真人圖書館」服務，把人借出去，要試試看嗎？(註 12)

圖館小姐：

聽起來不錯，可試試。那麼，除了設專區，還有呢？

長照先生：

第二點、我建議學校圖書館，要多多與各系所、各單位（如體育室、保健室...）、學校社團（如漫畫社、書法社...）合作，舉辦各項活動或課程。像是：

- (一) 設計樂齡教育學分班，可以推動老年教育、提升老人的資訊素養。
- (二) 提供志工機會（如：圖書館導覽、清潔大隊、環保天使、圖書館粉絲團及社群連結...等）。這有很多優點：以老人們的耐心和人生經驗，這不但能為圖書館作公關，也可以提供老人們再就業的機會與訓練。
- (三) 可以為老人設計多元娛樂，像是：桌遊、3D 虛擬旅遊、銀髮族說故事、聽故事活動、祖孫閱讀及體驗營、活力營...等。
- (四) 圖書館週也是個好時機——可以為老人舉辦主題書展（含 DVD），像是：自助旅遊／失智症防治／健康飲食／理財保險／安寧法律，可以請各系所編列主題書單推薦給圖書館買書。
- (五) 圖書館可以與實踐大學、康寧大學、育達科技大學...等有提供長照教育的學校共同舉辦長照分享會、專題演講、音樂欣賞、展覽、旅遊見聞等。
- (六) 圖書館可以利用廣播、電視、報紙傳送有關老人學資訊或老人活動資訊給老年人、老人中心或組織團體。
- (七) 圖書館可與當地醫療機構合作，提供免費簡易健康量測之複合式服務。
- (八) 如果經費足夠、可以額外提供老人的交通接送服務。(註 13)

要澄清一下，過去大家對於老人使用電腦這件事，有些迷思：大家多半認為，電腦和網路是青少年專用的，電腦對於老人來說太複雜了；但近年的研究顯示，老年人是非常願意學電腦的，尤其是行動不便的老人，電腦及網路有助於他們接觸外在的世界（比如：線上銀行、網路社群）。(註 14)

圖館小姐：

哇...看起來...我們圖書館在老人服務上要做的事可多了，還有別的 idea 嗎？

長照先生：

當然有。第三、至於公共圖書館呢，我建議可以連結社服機構一起發展服務，比如：可與「養護機構」、「老人大學」、「長青學苑」、「老人俱樂部」、「老人殘障活動中心」、社區關懷據點、健康中心、醫院、等社教機構合作，出版日記、服務經驗分享、書展、演講、讀書會...等。(註 15)

圖館小姐：

聽教授這樣講，看來，我們圖書館員也要「繼續教育」了，不然，怎麼趕得上時代？

長照先生：

Of course, yes! 那是一定的啦！所以，第四個建議，也是今天的最後一個建議，就是圖書館要加強館員在老人服務上的專業訓練，要再教育，方法有很多，比如：

- (一) 圖書館需要定期作老人讀者的使用研究 (user's study)，必要時，圖書館要派員去採訪年長的讀者。(註 16)
- (二) 其次，圖書館也可以指派有意願的館員，受各種語言或方言的教育，加強多元語言訓練，如學習長者的母語 (台語、客語、英語...等)。

最後呢，如果再加上圖書館員親切的笑容，就可以讓圖書館打造出一個“五心級”的老年服務了。我說“五心級”，是愛心的“心”，不是星光大道的“星”唷～

圖館小姐：

是噢，哪“五心”呢？

長照先生：

“五心”就是：同理心、耐心、關心、貼心、愛心，解釋一下：

- (一) 同理心：館員有同理心，就會說話速度放慢、音量儘量能讓長者聽的見。
 - (二) 耐心：是指館員教導、說明操作流程的態度。
 - (三) 關心：是指和藉著和長者寒暄、聊天時，聽出他們的需求。
 - (四) 貼心：是指幫他們找回失物、或提醒吃藥...等這些貼心的服務。
 - (五) 愛心：像陪讀、也是一種愛心的表現。(註 17)
- (看看手錶)

啊，我看時間也快到了，我來下個結論吧。
你們看一下這張圖，猜猜看，這是什麼？（會眾沒反應）

這是 1999 國際老人年的 Logo，上面寫著 Ageless society，意思就是希望能創造一個「不分年齡、人人共享的社會」。這 logo 不只是一要消弭「老年歧視」，也希望全世界的老人能夠從「健康的老年」，進入「成功的老年」，再邁向「活躍老年」。只要大家有「預防重於治療」的觀念，放心，那一切都來得及！（註 18）



總之，在座的各位，你們都是圖書館界的菁英，國家真的不能沒有你們，想想看：長照和圖書館，既然都是服務眾人之事，只要我們努力，我相信這社會一定會更好，盼望我們大家能一起攜手合作，一起打造共有、共治、共享的社群，讓以下這張圖能夠實現，啊內厚母厚（好不好）？（註 19）



今天很開心跟大家在一起分享小弟的一點淺見（其實我不小了，你們也看的出...），謝謝大家，我們下次再見喔～
（掌聲如雷）

圖館小姐：

今天非常開心邀請到長照先生，把他對圖書館的期待分享出來，所以我相信，圖書館的專業，是不會隨著時代而消逝的；雖然網路謠傳說、未來十年內，圖書館員這個職業會被淘汰，但我想他們錯了，而且大錯特錯！（有點激動...）

啊對不起，我情緒有點 high～總之，很感謝各位貴賓的參加，我們今天的訪問就到這裡結束，想跟教授一起拍照的，可以到前台來唷～。另外，會場門口有準備了一些小禮物送給大家，祝大家有個愉快的夜晚～

拜拜唷～

Good Bye ! (英)

Au revoir (法)

Auf Wiedersehen ! (德)

Adiós (西)

さようなら (日)

(燈暗)

～The End～

參考資料

註 1：楊志良，《老病照護，面對父母老去的勇氣》，2016.07.13。網址：

<https://gfamily.cwgv.com.tw/content/index/4468>

註 2：黎建南，《日本開始「嫌老」，台灣呢？》，聯合報，2016.03.18。網址：

<http://udn.com/news/story/7339/1571349>

註 3：楊志良，《老病照護 面對父母老去的勇氣》，聯合報，2016.07.12。網址：

<https://health.udn.com/health/story/7400/1821826>

註 4：許安琪，《彼此相愛，讓生命更完美-埔里基督教醫院建立長期照護教學大樓計畫》，2013.09.12。網址：

<http://embapaper.blogspot.tw/2013/09/blog-post.html#!/2013/09/blog-post.html>

註 5：楊志良，《當圖書館碰上長照：如何打造共有共治共享的社群？》，2016.12.16。

網址：<http://www.slideshare.net/ifii/lwc20>

註 6：衛生福利部，《長照十年計畫 2.0 溝通說明會簡報》，2016.08.03。網址：

<http://www.slideshare.net/ROC-MOH/20160803-20>

註 7：彭禎伶，《迎接超高齡社會 長照 2.0 將上路》，2016 年 08 月 17 日。網址：

<http://www.chinatimes.com/newspapers/20160817000144-260205>

註 8：內政衛福勞動處，《推動長照十年計畫 2.0》，2016.09.29。網址：

http://www.ey.gov.tw/News_Content.aspx?n=4E506D8D07B5A38D&s=98339FE8A4871680

註 9：同註 5

註 10：同註 5

註 11：廖禎婉，《公共圖書館樂齡專區規劃與經營：以國立公共資訊圖書館為例》，圖書與資訊學刊，第 6 卷第 1 期 (2014 年 5 月)，84-88 頁。網址：

<https://nccur.lib.nccu.edu.tw/bitstream/140.119/98256/1/84-4.pdf>

註 12：新北市真人圖書館。網址：<http://activity2.library.ntpc.net.tw/>

註 13：林美和，《老人讀者服務》。網址：國家教育研究院

<http://terms.naer.edu.tw/detail/1682777/>

註 14：林珊如，《公共圖書館老年服務：挑戰與機會》。2014.11.6。網址：

<http://service.flysheet.com.tw/online/NTL/download/ppt05.pdf>

註 15：王明生，《加州門洛城公共圖書館及老人服務》，臺北市立圖書館館訊，第 8 卷第 4 期，24-25 頁，1991.6.15

註 16：廖又生，《AIDA 模式與老人讀者推廣服務》，臺北市立圖書館館訊，第 8 卷 4 期，21-22 頁，1991.6.15。網址：

<http://www.tpml.edu.tw/public/Attachment/04141022719.pdf>

註 17：同註 14

註 18：同註 14

註 19：同註 5

