

出國報告（出國類別：考察）

## 2019 創新城市的全人照顧政策規劃- 荷蘭德國參訪

服務機關：衛生福利部

姓名職稱：吳希文簡任技正

派赴國家：德國、荷蘭

出國期間：108 年 4 月 23 日至 5 月 4 日

報告日期：108 年 6 月

## 摘要

歐盟的高齡長照經驗在「回歸地方治理」與「地方規劃與行動」的實踐上，以德國來說，該國自 80 年代開始強調高齡相關政策，是要讓老人回到社會，而要讓老人回到社會，在制度設計上需要突破老人本身心理的障礙(覺得自己老了)，社會的障礙(缺乏支持)，以及空間環境上的障礙。他們透過相關調查發現，85%的老人不希望老了進到機構，而希望住在社區，因此德國開始形成高齡地域整備的計畫概念，地域整備這是德國地方政府與城市在推動整合式高齡政策的重要工具，它著重於營造社群的親近感，讓居民認同周遭環境，形成村落、社區、鄰里、街區的親近氛圍，讓老人可以持續在熟悉的環境中安心的生活與居住。

在荷蘭方面，則是結合各種資源，打造多元靈活而創新的高齡照護經驗，其安養經驗的展現偏向設施型的高齡社區，但型態相當多元，不論是傳統的安養院或是專為失智者打造的社區，整合高齡住宅及各種醫療生活服務的市鎮等，強調的是創新照護服務、環境與住宅管理，就算是住宿式的機構，也較少見制式的醫療介入，其高齡居住環境透過設計與人性化的生活空間，活絡長者人際關係與社交網絡，在保有私領域的同時，也強調公共空間以及鄰里互動與連結。

透過本次深入的考察、觀摩以及經驗交流及對話，帶回德國與荷蘭高齡照護應用於地方行動的豐富實踐經驗，可作為未來推動各項長照資源布建及服務提供的參考。

## 目錄

壹、目的.....	1
貳、行程簡介.....	2
參、考察內容.....	3
肆、心得與建議.....	39
伍、附錄.....	41

## 壹、目的

本次考察以實地觀摩及參訪的過程，深入了解歐盟的高齡長照經驗在「回歸地方治理」與「地方規劃與行動」的實踐，期待達成以下目的：

- 一、了解高齡照護與安養作為一種「地方行動」的實踐方式。
- 二、觀摩「高齡住宅安養照護」的創新實驗行動以及地方社區全方位整合型支援系統。
- 三、研究高齡照護與公共資源的整合方式-高齡照顧公共住宅。

## 貳、行程簡介

日期	行程
4月23日星期二	啟程前往香港轉機至蘇黎世
4月24日星期三	1.由蘇黎世前往 Ottobeuren 2.考察 Ottobeuren-整合式社會計畫作為創新的高齡照護以及日照中心 3.前往慕尼黑
4月25日星期四	1.由慕尼黑前往紐倫堡 2.考察 AFA 德國社會規劃與老年研究中心 3.考察 Eching-老人服務中心及多世代之家 4.考察 Oberhausen-青銀混居
4月26日星期五	紐倫堡區域 1.考察 Coburg-多世代之屋及 WILNA 住宅計畫 2.考察 Rodental 的高齡照護服務
4月27日星期六	1.由紐倫堡前往 Erfurt 2.考察 Langenfeld-鄉村活化典範：多世代中心
4月28日星期日	由 Erfurt 前往科隆
4月29日星期一	1.考察 Viersen-整合式社會計畫作為創新的高齡照護 2.前往荷蘭 Eindhoven
4月30日星期二	1.由荷蘭 Eindhoven 前往阿姆斯特丹 2.拜訪 De Architecture Cie.建築師事務所-說明高齡住宅設計理念
5月1日星期三	考察 GWL-Terrein-結合都市再生的社會住宅
5月2日星期四	1.前往鹿特丹 2.考察 Humanitas Foundation-終生公寓計畫
5月3日星期五	啟程前往法蘭克福機場
5月4日星期六	返台航程

## 參、考察內容

### 一、108年4月24日

#### (1) 考察 Ottobeuren-整合式社會計畫作為創新的高齡照護以及日照中心

Ottobeuren 是德國巴伐利亞邦裡的一個市鎮，面積 55.98 平方公里，人口八千多人，Ottobeuren 從 2014 年開始推動鄰里照護的架構，由市民代表與社會機構共同成立工作小組，透過問卷問 60 歲以上老人他們如果住在這，最需要什麼，結論是 1.希望有一個高齡者在社區可以碰面的地方；2.老人對住的需求不希望離家太遠，可以和不同世代接觸，有一些需要幫忙處，政府可以支援。因此他們決定以下三個重點：1.打造適齡的生活環境與宜居的 Ottobeuren-公共空間的友善近用與無障礙公寓；2.交通接送服務與鄰里志願服務；3.創造聚會場所。

而在每個重點主題執行過程都有務實的行動，例如對於適齡生活與無障礙街區環境的改善與營造，工作小組就籌組街區之旅，邀請高齡市民，特別是行動不便以及以輪椅行動的老人，實際走訪街區的街道與設施，找出不便之處，例如無障礙公共廁所標示不明，鋪面類型、人行道寬度不足或穿越處的安全性等，透過現勘進行檢視、紀錄、回饋給市府進行改善。

另該市政府也設置一位地域整備的行動專案經理人，然而不是每個地方都有設立這個計畫職位，此經理人的工作內容是回應地方需求決定，透過溝通平台提供服務，沒有標準工作內容，主要是協調政府改善環境，如何透過民眾自主化過程讓老人活躍，重新回到社會，因此了解需求，協助協調改善，討論解決老人的問題，使他們生活變得更好，綜合資源連結是經理人主要的工作。而政府檢視經理的效能是看民眾的生活需求是否被滿足或改善。目前此計畫屬於前瞻的計畫經費由邦政府會補助專案經理的薪水，未來可能就需要市政府自行支付費用。

要成功實踐這個高齡安養地域整備的重點在於：公民參與、多方參與者的合作串聯、鄰里管理者進行協調與計畫推動。

為了讓民眾有社會參與的場所，該市設立了一個居民活動中心，而在設立活動中心之前，先讓老人組成一個民間居民的協會，討論他們有哪些需要，還有要如何被滿足需要。這是一個讓民眾參與的地方，非來這邊被動尋求支持或提供服務，因此要讓民眾先主動，這是一個平台，任何人都可以來這裡，歡迎年輕人帶想法來討論，如考察當天上午就有一個德語課程給東歐老人，這也是老人提出的需求，而不是政府給的制式語言課程，而也有其他老人來下棋唱歌，或其他民眾自發的活動。

此中心的財務運作係透過捐贈，房子是藥局出借，租金市府提供補助，其餘營運費用水電等由市府補助加基金募捐，其他活動內容由基金或民眾自付。

我們另考察該市的一個高齡日照中心，該中心服務 150 人(有些是提供到府服務，有些是長者到日照中心)，以此空間一日大約服務十人，每天有 8 輛車每天派人提供居家服務，也提供諮詢服務，一年服務量 1,500 人次，總共有 50 個工作人員，其中 40 位是志工，類似社區的一個據點，每天派出的人服務 20 人，每人服務 6-8 小時。

## (2) 活動照片





108.04.24 為避免老人絆倒，市鎮中心停車格旁沒有路沿石(左圖)，而人行道改以砂礫鋪面，可有效排水、防滑，且讓民眾更有親近自然感(右圖)



108.04.24 居民活動中心

## 二、108年4月25日

### (1) 考察 AFA 德國社會規劃與老年研究中心

德國社會規劃與老年研究中心於 1984 年成立，是巴伐利亞邦家庭、勞動與社會事務部所委託專案成立的單位，主要在研究社會議題與提供諮詢，透過人口預測、照護需求規劃、匿名訪談、工作坊、座談與研討會等方式，為公部門、協會或基金會、地區、城市或社區提供研究與建議服務。

該研究中心主要工作範圍在德國南部，特別是巴伐利亞地區，為他們研擬高齡政策的建議與實施計畫，也持續在實施過程中進行評估諮商，為地方政府發展符合當地脈絡與條件的高齡社會。因此在做法上，是透過協調、諮商與引導，鼓勵地方政府提出想要的做法，解決的策略，而非由中央訂定一致性的執行規範，但中央給予額外的經費補助，一段時間後，該執行內容就整合到縣市的預算中。目前德國有發展數種新型態的居住模式：

- A. 調適型與模組化住宅：透過可以彈性與靈活運用的內部空間與區隔，可以依據世代成長進行調整，例如可移動的天花板與隔間，工作間可以調整為嬰兒房或臥房。
- B. 共居/共生型住宅：現今的共生型住宅還加上了照護的概念，可以提供現代社會缺少的鄰里互助，私領域外亦有寬敞的公共區域、共用廚房，鄰居間可相互協助，對於兒童與長者可以有更多的關照。
- C. 市中心的高齡村落：在既有的都市環境中，不同照護需求的長者聚集再一起，可以共同使用照護服務並分擔費用，且由於位於市區，長者可以與鄰里互動，部會與社會脫節。
- D. 青銀共居/多世代家屋：具有開放式的多世代聚會與生活空間，不同世代互相交流支持，並以鄰里社群的自助或志工網絡為基礎，發展各種以家庭為導向的各種服務與活動。

地域整備計畫的啟動，主要透過專家與市民間的對話工作坊，確認重點議題

以及高齡市民的優先需求。而為了提供長者在所居住的鄰里獲得需求的滿足，其核心要素有三：

- A. 居住與基本服務：包括既有公寓的家居諮詢與改造措施建議、改善生活環境(無障礙步道、綠地)、確保生活基本設施便利(醫療、購物、交通)、無障礙公寓(或含服務)、連結各種輔助式的居住選項(附有門診照護的共享公寓或臨時居所)。
- B. 地方支持與照護：以社區為主的鄰里支持，協調日常生活輔助，如訪視、代購、交通交送、陪同服務、居家服務或專業服務；提供照護服務；安排與提供喘息服務。
- C. 建立諮商與社會網絡：所有高齡議題的諮商、推動市民參與及鄰里自助、舉辦所有社區市民參加的鄰里會議、提供需求導向的服務(如午餐、課程)、連結各設施與服務提供，以滿足高齡者需求。

## (2) 考察 Eching-老人服務中心及多世代之家

Eching 是巴伐利亞邦弗賴辛縣的一個市鎮，面積約 37.32 平方公里，人口約一萬四千人，老年人口約 16.8%。Eching 老年人口在三十年前就已經呈現成長趨勢，當時市府即針對未來老年後想要過甚麼樣的生活，進行市民問卷調查。調查結果發現，大多數的民眾還是希望住在自己家裡，不倚賴他人，能過自主獨立的生活。因此該市議會決定設立一間整合各項老人服務與多世代中心，在此之前先成立了管理組織(Alter warden in Eching)，負責前置工作與中心營運，協調市府與銀髮市民間的事務。

為了使日常生活需求，醫護服務都能在短距離內可及，中心地點選在市鎮中心，提供生活輔助型老人公寓，24 小時照護服務、居家服務等。

Eching 整合型老人服務中心為德國家庭、勞動與社會事務部專案計畫「多世代中心」的一部分，它代表一種另類的服務模式，除了大型機構或協會的福利照護作法外，透過不同利害關係人的合作機制，整合型老人服務中心可以結合多元

網絡，彈性回應個別需求，客製化照護服務。

老人服務中心及多世代之家是四層樓建築，二、三、四樓提供無障礙住宿環境，有一房至三房的房型，可供獨居或夫婦居住，一樓是一個多世代聚會及諮詢服務中心，樓下有水療設施(付費)，在附近尚有提供失智老人有照護的居住環境。

住宿部分，一人房大約 55 平方公尺(各類房型面積從 28-76 平方公尺不等)，租金為一平方公尺 11 歐元，水電費，服務費用另計。

該單位目前工作人員包含 14 名行政管理與照護人員、8 名專業照護人員、88 名免稅優待的志工、121 名志工。其財務來源主要靠租金、服務相關的保險支付、相關付費服務等。

### (3) 考察 Oberhausen-青銀混居

2003 年該市議會討論因應人口結構改變發展的危機及需要面對的議題，年輕人住到新開發區，但中心區是獨居老人住很大空間，甚至無法處理家務，例如鏟雪，因此他們透過調查發現，這些老人希望可以留在社區，因此考量社區發展方向，引導新的發展型態，以青銀共居，活化城中心，解決老人問題也解決城中心衰落的問題。

Oberhausen 市長和我們分享高齡照護是一個真實的經驗，不是只有一個觀念，領導者需要知道民眾的需求是什麼，從此來切入，傳統要做一些住宿式單元，可能做法是找一塊便宜的地，可能在邊陲地方，但當時市府不希望這樣，所以想從新的角度來處理。所以他們就在市區中心找地點，重點不是在此提供甚麼設施，而是共同生活可能的方式，這代表一種主動，而不是被照顧的想法，透過共居，建立一個共同生活的想法，誘發老人和年輕人互動，減少後續負擔。因此他們花了 180 萬歐元(包括購置土地 20 萬歐元，及興建費用 160 萬歐元)，於 2008 年在城中心興建完成一棟有 12 個單元的住宅，兩層樓，有兩房到四房，大小不一，

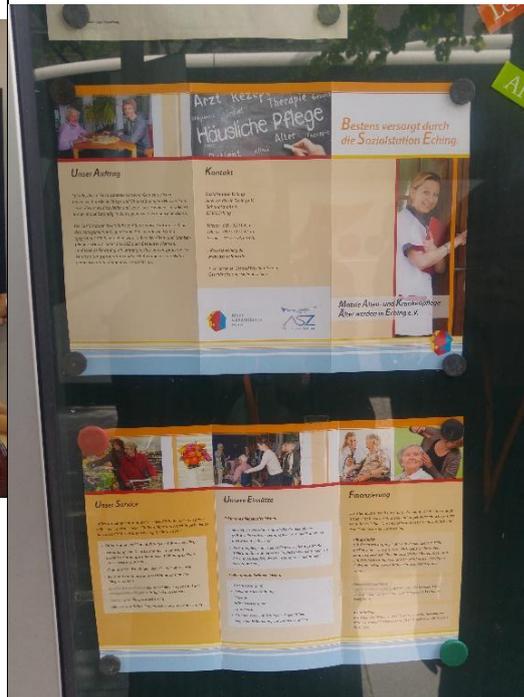
有辦公室，公共空間，還有一個地下室可以儲物，以提供青銀共居，而地方議會每年提供三萬歐元補助機構經營，營運，以及辦理活動費用。

而搬進來住的住民有責任義務要互相協助，社區工作者平常會了解社區哪些人需要什麼協助，哪些人可以提供什麼協助，因此可以去媒合互相的需要，針對住民部分也會事先尋訪媒合找到適當的人來住，因此不是誰想來住都可以，房子產權可以買也可以買來租人，所以此住宅在政府蓋好後，賣給私人產業經營管理，而入住者，不論買或租的人都要遵守住戶規約，由中心管理者來負責管理。目前住民有 17 名，年齡分布為 17-80 歲。

而在多世代服務中心這邊也提供很多活動，例如針對 50 歲以上長者的健身團體，舉辦下午茶活動，銀髮電腦課，失智症老人活動(如認知訓練，拼圖遊戲，烤蛋糕)，也有交通接，他們也會辦理早餐會(免費，但由民眾自由樂捐，透過捐款經費在舉辦下一次活動，目前這樣的模式可以持續維持營運)。

而為了提供更多民眾可以互相聚會交流的場所，在距離多世代服務中心附近兩百公尺處市府又設了一個咖啡店，每週一到六全日開放，由志工經營，透過社區民眾來消費，可以維持基本營運(如：咖啡 1.5 歐元、蛋糕 2 歐元，一個月營業額約 1,200 歐元)，此場所每月也會有一些活動，甚至會有老人在這裡舉辦慶生會，因此也發展了更好的社會關係。

(4) 活動照片



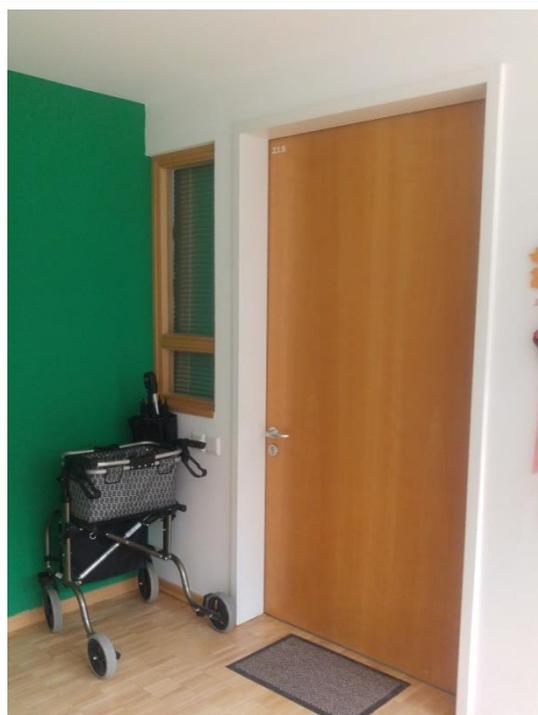
108.04.25 AFA-德國社會規劃與老年研究中心專員介紹 Eching 老人服務中心(左圖) 及多世代之家簡介(右圖)



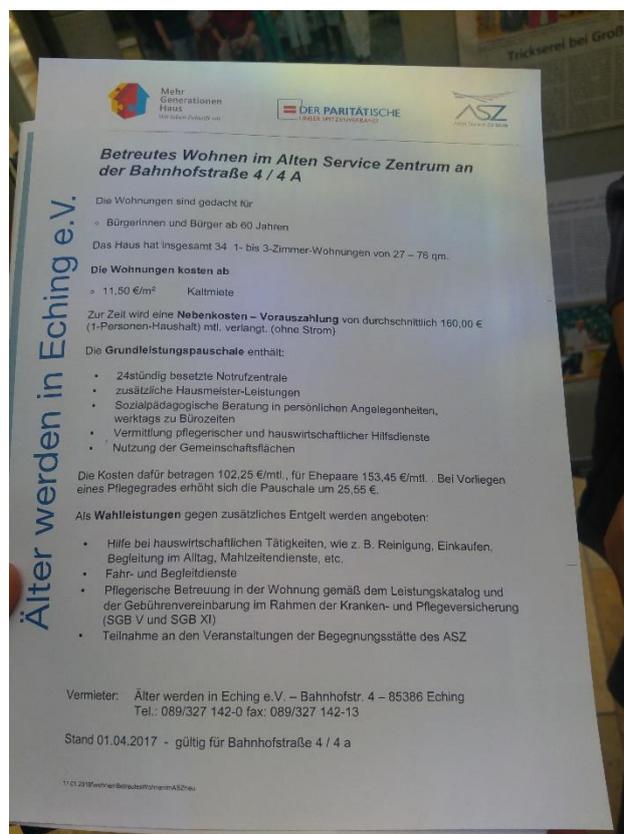
108.04.25 Eching 多世代之家(二、三、四樓)



108.04.25 Eching 老人服務中心(一樓)



108.04.25 Eching 多世代之家住民公共空間(左圖)、住民門口一隅(右圖)



108.04.25 Eching 老人服務中心及提供的服務包括器具維修、跨世代共融（左圖）、相關服務及收費標準（右圖）



108.04.25 Oberhausen 市長分享高齡照護的經驗（左）、青銀世代混居的新住宅社區（右）



108.04.25 Oberhausen 青銀世代混居的新住宅社區內部配置

### 三、108年4月26日

#### (1) 考察 Coburg-多世代之屋及 WILNA 住宅計畫

##### A. 多世代之屋

Coburg 市鎮有 4.1 萬人，有 23%的人口為 65 歲以上，於 1993 年成立的多世代之屋，每天提供中餐，一餐份約五歐元，此處也提供很多可供多世代參與的活動，如：繪畫，郊遊，氣功，預防延緩失能活動，認知訓練遊戲(如賓果)，每天下午會有志工提供咖啡，辦理節慶活動也讓獨居老人可以一起參與。2017 年用餐有 5,779 人，2018 年有 17,037 人次參與。

這裡原先是只服務老人為主，2008 年開始強化多世代交流，讓退休老人可以當年輕人做職業教練，年輕人可以教高齡者使用電腦，幼兒園校外教學請老人當志工，教導兒童認識城市，也在學校舉辦活動讓長者帶物品到學校去讓學生見證時間改變等。

這裡服務的人員大約 300 位，主要是志工，此處也提供照護諮商，透過此方式也建立個案的支援系統，因此協助很多失智個案，也教導年輕人認識失智症，讓世代間更了解不只是疾病還包括這個疾病對個案造成的處境。

##### B. WILNA 住宅計畫

在老年政策上，Coburg 實驗推動由巴伐利亞家庭、勞動與社會事務部贊助的 WILNA 住宅計畫(我們不獨居 Wir Leben Nicht Allein)。他們認為相關的計畫應該要：

- a. 高齡者的融入感，需要和地方政策連結在一起。
- b. 高齡者生活周圍的環境需要提供支持。
- c. 地方政策需要連結到民眾的生活，非只是設施。

WILNA 住宅計畫的獨特之處在於全體住民組成的管理委員會，透過定期會議的舉辦，由專業協調員主持各種社區相關的討論與衝突的調解，收集社

區集體的需求，舉辦與地方照護服務組織的討論，居民間也透過對話互通有無，連結社區本身的內部資源網絡，而政府單位還是會每兩週來了解有什麼需要協助之處。

在這個住宅計畫開始實施之前，他們還是先透過問卷，圓桌會議討論，了解社區居民的需求，發現有高齡老人願意和年輕人共居，因此為了實現此任務，他們尋求夥伴(市政府的公宅公司)，由政府提供公宅，將舊房舍改建為無障礙環境。

住宅完工初期，實際要執行時，發現還是遭遇困難，因為即使在做問卷調查時有很多民眾表示可以接受這樣的居住模式，還是在實施後，還是有人退縮，因此剛開始營運時還是有一些空房，但目前等候名單已經有 30 人。

此住宅的操作方式為政府不介入租金，而是有一個協會租下房子，民眾需要付租金，此住宅也有提供相關照護服務(需另付費)。而相較於附近的房價，此住宅的租金和周圍房價相同，甚至因為有電梯而稍高。但如果屬於經濟弱勢者，則是透過社會住宅補貼減輕租金負擔。

這個居住環境媒合獨居孤獨老人，鼓勵不同世代共居，協會會篩選媒合適合的人來，而房舍的配置一戶為一個單元，有兩房到四房，來住房者在簽約時就有責任互相參與，以透過鄰里協助互相照顧。

## (2) 考察 Rodental-高齡照護服務

### A. 預防照顧服務

在 Rodental 由市長向大家介紹對於 80 歲以上超高齡長者的預防照顧服務。該市目前 80 歲以上長者有大約 700 人(占人口 6.4%)，而由當地一位家醫科醫師發展一套服務模式，以早期辨識超高齡(80 歲以上)長者可能在家發生的危機，及早介入。

這套服務模式主要的重點在於「預防老人跌倒」，主要是透過經過兩天訓練的志工為服務人員，訓練內容包括如何觀察肌肉減少，或衰弱狀況，訓練

如何預防跌倒，偵測辨識居家可能造成跌倒的風險因子等，而訓練的內容是讓這些志工簡單可操作，之後讓這些志工透過每週的家戶訪視，檢視年長者居家情形，以及相關生理狀況，並協助練習平衡感與運動。

目前該市周圍 17 個社區已經有 14 個社區參與此計畫，目前有 90 名志工服務 230 名長者，此服務模式包含四種類型服務，說明如下：

- a. 居家照顧協助：協助平衡訓練，量測體溫，脈搏，肺功能訓練等。
- b. 預防性家訪：監測血氧，脈搏，呼吸，體溫，跌倒頻率，水腫等等共十個指標，訪視時進行紀錄。
- c. 高齡運動：進行心肺訓練、水療、預防跌倒的訓練。
- d. 出院後的家訪：針對出院後個案，避免在家可能跌倒的風險，或是可能無法坐，站，無法有參與生活的機能的個案。

服務的流程係由有需要服務者打電話申請，再由機構媒合服務，頻率依照需求端來設定，志工並不是免費服務，每次服務民眾須負擔 8.5 歐元/小時，而這些志工提供服務，每年收入在一定額度內收入不用繳稅，至於民眾的負擔費用這方面，如果是經濟弱勢，經費就可以從社福單位支付，透過這些計畫發現，該社區長者的住院率因此降低。

## B. 實驗高齡居住新觀念(Seniorenwohkonzept)

過去二次大戰時這個社區有很多建設，但現在這些住民都慢慢老化，因此市政府透過發展一個新的居住概念，讓逐漸老化的人可以不用離開社區繼續居住，也提供失智者服務。要發展相關服務時，他們對社區民眾做需求問卷調查，發現民眾希望可在社區生活，交流，但每個人還是想保有自己家，不想離開。因此，Rodental 實驗型高齡社區，他是奠基於市區內既有的社會基礎設施(護理之家與市民活動中心)，再延伸推動以下幾個關鍵行動：

- a. 改造翻新既有住宅建築成為老人友善環境。

- b. 為超高齡族群設立預防照護計畫。
- c. 透過圓桌會議，強化與統籌所有服務，形成網絡。

該市有一個公司負責公共住宅計畫，透過住宅的無障礙環境改造，並增加公共活動空間，住宅只有出租，老人住一樓。另外也蓋一個社區中心，吸引民眾出來，不要都待在家，而社區中心也提供一些活動，如運動，烘焙，而市政府有派專員(類似管理者)在此經營，幫助老人連結資源，協助解決問題。

為了讓這個社區成為一個可以終生居住的地方，要成功有三個重點：

- a. 了解老人需求，且可以提供支持。
- b. 有清楚意象的公共空間，老人可以隨時來這邊獲得所需的資源，網絡。
- c. 需要有耐心，剛開始前半年民眾都只是在外圍觀看，後來有很多活動舉辦，人們越來越願意參與。

### (3) 活動照片



108.04.26 介紹 Coburg 多世代之屋(左)、中午時間長者也來此地共餐

**MITTAGSTISCH im TREFF AM BÜRLGLÄBSCHLÖSSCHEN!**  
 SO WERDEN SIE MITTAGSGAST BEI UNS: **ANMELDUNG NOTWENDIG!**  
 Essensmarken können täglich im Voraus und gegen Bezahlung für die Tage Ihrer Wahl abgeholt werden.  
 Mittagstisch täglich von **11.30 Uhr bis 13.00 Uhr**

Mittagstisch in der Woche vom: **06.05.2019 – 10.05.2019**

Wochentag	Menü 1 4,90 €	Menü 2 4,90 €	Menü 3 4,90 €
<b>Montag 06.05.2019</b>	Rahmgulasch mit Reis und Salat	Geb. Camembert mit Salat und Brötchen	Broccolireme-Suppe mit Brötchen und Dessert
<b>Dienstag 07.05.2019</b>	½ Hähnchen mit Brötchen und Salat	Champignonsteak mit Bohnensalat und Kartoffelpüree	Linseintopf mit Bockwurst, Brötchen und Dessert
<b>Mittwoch 08.05.2019</b>	Geb. Seelachsfilet mit Hollandaise-sauce und Salzkartoffeln	Gegrillter Fetakäse auf Gemüsebett mit Brötchen	Tomatencreme-suppe mit Brötchen und Dessert
<b>Donnerstag 09.05.2019</b>	Kaiserrfleisch in Meerrettichsauce mit Rote Bete und Thüringer Klößen	Currywurst mit Brötchen und Salat	Maulfischensuppe mit Brötchen und Dessert
<b>Freitag 10.05.2019</b>	Schachlik mit Butterreis und Salat	Gemüseauflauf mit Hollandaisesauce und Salzkartoffeln	Leberknödelsuppe mit Brötchen und Dessert
<b>Täglich auf Vorbestellung</b>	Salatschüssel mit Schinken, Käse und/oder Thunfisch Baguette Brötchen 0,55 € oder Kaiserbrötchen 0,35 €		4,90 €
<b>Tägliche Angebote</b>	Gulaschsuppe 2,05 € Bockwurst 1,75 €	Pfannkuchen mit Apfel- oder Waldbeerenfüllung 1,60 €	gemischtes Eis 2,10 € mit Sahne 2,80 €

**Das bieten wir Ihnen:**  
 • Angemessenes PreisLeistungsverhältnis  
 • Freundliche, schnelle Bedienung  
 • Auf Wunsch auch gern zum Mitnehmen (Bitte Behälter mitbringen)  
 • Menüwahl oder eine Salatschüssel  
 • Abwechslungsreicher Speiseplan

Wir sagen ganz herzlich Danke! für die enorme Bereitschaft der Klein- und Großspender

**BID** BILDUNGSPROJEKT FÜR ALTE MITGLIEDER  
**Home Club Coburg**

Wir informieren Sie gerne. Treff am Bürglebschlösschen AWO – Mehr Generationen Haus, Obere Bürgle 3, 98480 Coburg  
 BITTE GEBEN SIE AN DIE RICHTIGEN VORSTELLUNG VORSTELLUNG IHRES ESSENSWUNSCHES  
 STÖRUNGEN SIND MÖGLICH UNTER: 98419  
 Den Speiseplan finden Sie auch auf unserer Internetseite: [www.awo-treff-coburg.de](http://www.awo-treff-coburg.de) zum Ausdrucken.

108.04.26 多世代之屋共餐菜單及餐費

**ENGLISCH MIT GRUNDKENNTNISSEN**

WHAT? WHERE? WHO? WHEN? WHY? HOW?

WANN: Donnerstag  
 UM: 16:45 Uhr  
 WO: GR I  
 GEBÜHR: 2,20 €

**Handysprechstunde**

Wann: jeden Mittwoch  
 Um: 13.15 Uhr  
 Wo: Realschule C01  
 Gebühr: Keine – Bitte anmelden

**Englisch für Fortgeschrittene**

WANN: Donnerstag  
 UM: 11.00 Uhr  
 WO: Stilles Zimmer  
 Gebühr: 2,20 €

**Seniorgymnastik**

WANN: Donnerstag  
 UM: 14.00 Uhr  
 WO: GR I  
 Gebühr: 2,20 €

108.04.26 多世代之屋課程海報 (有免費也有自費)



108.4.26 長者在多世代之屋聚會



108.4.26 多世代之屋(二樓多為多功能教室)



108.04.26 WILNA 住宅外觀



108.04.26 WILNA 住宅有一戶闢為公共使用空間(左上：會客室、左下：廚房、右上：訪客來時可使用的客房、右下：客廳)



108.04.26 市長介紹 Rodental 的高齡照護服務(左)、給高齡者使用的健身器材(右)



108.04.26 活動中心內部

108.04.26 活動中心外觀



108.04.26 活動中心外的健身器材(可以供坐輪椅者使用，民眾可以面對面一起運動聊天)



108.04.26 Rodental 實驗型高齡社區(入門改為無障礙，且設置公共活動空間)

108.04.26 Rodental 實驗型高齡社區(原本有階梯的入口已改建到另一側)

#### 四、108年4月27日

##### (1) 考察 Langenfeld-鄉村活化典範：多世代中心

Langenfeld 以多世代社福中心為行動平台，提供高齡在宅安養的整合性服務。這個多世代中心計畫也是經過三四年的醞釀，經過分析，問卷及專案評估，再決定申請聯邦多世代家屋計畫，透過整個村落居民的參與，計畫從申請補助到完成啟用僅一年(2007- 2008)，而計畫的公開與透明性，在這裡扮演關鍵的角色。而此計畫在 2018 年獲得德國城鄉人口規劃大獎，總理梅克爾還來此地頒獎，我們到訪的前一日，該市市長也到比利時社會部宣講他們的成果，希望以在宅照顧計畫取代機構照顧。

這個市鎮人口只有一千多人，以農業為主，過去缺乏就業機會，甚至沒有餐廳，社區有很多舊空屋，因此政府希望有一些做法讓這裡可以生存，本日由副市長介紹此處的多世代中心，讓各世代可在此交流，獲得所需要的服務，從出生到死亡在此出都可以獲得支援，最後創造社區的集體價值，而達到此目標的重點：

- A. 發展高整合性的計畫。
- B. 同時發展聚落更新。
- C. 引進經濟行動，創造在地就業機會(已經提供 30 個)。

因此首先它們先創造一個讓社區聚會的中心且有餐廳，讓民眾可以隨意進出，當時此多世代中心是一個廢棄穀倉，改造經費約 70 萬歐元，由此市提出申請補助，一半經費由中央政府補助，每年並獲得四萬歐元補助得以經營維護。這裡的餐廳每天供餐，也提供接送來用餐或送餐到府服務，每餐 4.5-6.5 歐元，每週二上午九點還有早餐聚會。

此中心也扮演家庭支持，高齡照護的功能，因此還有一些服務措施，像是健康促進課程，交通接送，照顧失智者的訓練，組成失智症群組，家屬支持團體，高齡長者聚會，和青年共同活動，也提供兒童課後，假期輔導，婦女有編織活動，電腦課程等。

目前該市也開始發展多世代居住的計畫，包括生活，醫療，照護，因此重建一棟無障礙大樓，一樓為日照中心，有高比例的失智老人，每日會接到日照來，提供懷舊治療，下一階段工作要發展 24 小時可提供支持的服務，提供 12 個居住單元。

而在這個市鎮，有三個不同強度層級的服務都在附近，就在聚落中心發展，步行可達：

- A. 多世代之屋：由志工提供服務。
- B. 日照中心：由專業人員提供服務。
- C. 12 個單元的住宿式服務機構：專業人員提供服務。

而在過去，這個市鎮為了解決生活的問題，過去都要開車十公里才能採購，後來政府買下一個舊房舍改為小超商，改造費用 130 萬歐元，其中興建商店部分為 80 萬歐元，八成興建費由政府補助，提供六千種商品，另在商店隔壁有提供醫師門診，心理諮商服務，以及提款機。

該商店的經營者目前是由副市長擔任此社會企業的主席，由副市長太太負責經營，此商店目前已創造七個就業機會，目前零獲利，收益平衡，年營業額 120 萬。

此外，該市鎮之前因為社區沒有餐廳，因此由政府出錢改造舊房舍為餐廳(所有權為政府)，再出租給業者開希臘餐廳，因此也吸引附近城鎮民眾來郊遊，因為這樣的改造，讓居民生活品質變好，也增加人口移入。

(2) 活動照片



108.04.27 由廢棄穀倉改建的多世代中心



108.04.27 由副市長介紹該市服務內容



108.04.27 多世代中心活動照片



108.04.27 於多世代中心旁的小餐廳，提供民眾用餐



108.04.27 一樓為日照中心，二樓以上為住宿單元



108.04.27 住宿單元的外掛式電梯(黑色門)



108.04.27 由舊房舍改建為餐廳，委外經營，吸引遊客



108.04.27 舊房舍改建為超商(左)、門診及心理諮商中心(右)



108.04.27 超商內有有小型郵局(左上)、提供包括生鮮、麵包等超過六千種商品(左下、右上)、並設有專區販售當地商品(右下)

## 五、 108 年 4 月 29 日

### (1) 考察 Viersen-整合式社會計畫作為創新的高齡照護

在 Viersen 由市長 Sabine Anemuller 介紹他們的預防式高齡照護整合性社會計畫，該市有 8 萬 7000 人，是個介於大都市和鄉村小鎮中間的城市，相關計畫的經費支應來自於國家基金會，這個基金會於 1962 年由當時總統成立，召集人為總統，理事會成員由總統任命。

在 2008 年，該市做了大規模民眾的調查，發現民眾希望公共設施容易接近，有醫師，藥局，且希望能採購方便，也可以有更多參與社會的機會，並非被孤立，

因此透過治理型的計畫，看到不同區域有不同的社會需求，資源差異以及需要被滿足的強度。

所謂的「社會計畫」是德國地方政府「社區行政管理」的一項重要的關鍵工具，目的在引導各種政府各個部會與社會資源的應用，能夠整合性與一元化的落實在地方社區真實的社會生活需求上。社會計畫的內容與執行，包含地方社區社會生活的調查、公共設施與社會空間發展趨勢的觀察、參與式共同願景的描述(各種使用者、需求者、供應者、不同族群、所有的權益關係人等)、地方社區的課責性 (Accountability)、地方社區的承擔能力 (Affordability) 等，進而提出地方發展的目標與行動。社會計畫的核心任務，在實現社會公平的理想，並以地方真是需求的滿足，作為排除區域不均衡的目標。

社會計畫的執行，從「行政管理型的社會計畫」 (Administrative Logic)，比較屬於傳統的計畫，老人照顧就是由政府提供支持，比較屬於均等性的政策策略；轉型到「經理型的社會計畫」 (Managementlogic)，更重視經濟及效率，看結果 (Outcome)；進而推動進化到「地方治理型的整合社會計畫」 (Governancelogic)，觀點是透過參與者，需求者結成的網絡來解決問題，並用產生的影響 (impact) 來看成效，政府主要是以平台的角色，讓不同人的需要被支持與實現，讓有限的資源能夠有效的落實，更精準提供需求者需要的服務，就像是地域整備計畫在各個地區有獨特的需要性也是會有不同的做法。

「行政管理型的社會計畫」及「經理型的社會計畫」待克服的問題包括對於一個完整的概念要解決的事情(如，老人照顧)各計畫間缺少連結，中央到鄰里各自負責，多是指揮關係，沒有對話，最後實際執行時變成各自分化的計畫，結果就變成沒有辦法綜合解決問題。而「地方治理型的整合社會計畫」透過垂直水平整合，在縣市層級，透過各單位參與，而民眾的需求被引導解決，這是部門整合的思維邏輯。

而「預防型整合式社會計畫」，是指社會照護政策從「眼前事件與事發後的補救」，進而到「預測未來預防型」的社會政策。前者（事後補救型）主要的行動包括社會與高齡變遷後的事後補救、金錢補償、個別事件的關注、政府的責任與專業職能的回應。預防型主要的行動則關注未來預測與預防型解決方案的形塑、整體社會公共設施系統的回應能力、創造解決問題的平台與機會、個別案例在整體社會環境氛圍與條件中的回應和解決、整合性的社會資源解決方案、社會共同參與與責任的承擔。

德國中央政府社會治理的重要工具，是中央政府根據大數據，固定（每年或固定期程）出版整體社會福祉措施之各種成績與財務的報告，這就是所謂的「社會報告」（Social Report）。「社會報告」中政府提供了有關各種詳細社會福祉措施在經費支出與各項數據的資料，以及執政週期中預計執行的各項改革措施，以及社會政策和預算的規模、結構、以及各項具體的行動措施（以表格化的方式呈現）等。這個制度提供了社會各項福利措施與照護措施討論與計較的基礎，也是各項地方照護措施執行的參考依據。這個制度在德國始於 1969 年，中間經歷多次的變化與調整。是目前社會政策制定與地方政府制定各種方案的依據。

而本日由該市的相關團隊成員，分組說明各項實驗計畫的內容如下：

A. 高齡照護的預防型新嘗試「one for all and all for one」(Miteinander - Füreinander)

Viersen 的實驗計畫：

衛生健康部提出的計畫，讓地方承載照護，引導人們主動走出來，參與活動，不是等著政府照顧，目前有兩千多人參與。而透過輔導活動，及早引進快退休的人可以這個體系裡，以避免被孤立，而輔導重點在於四個部分：

- a. 我關懷我自己
- b. 我和周遭的人一起關懷我
- c. 我和周遭的人一起關懷其他人
- d. 其他人和其他人一起關懷我

藉由市府專員針對 55-70 歲民眾進行問卷了解需求，並透過大型會議讓大家知道問卷結果，也讓大家知道自已的需求可以在哪裡找到資源夥伴，同時專員也協助市民，讓他們在社區中組織發展不同協會團體，而每個團體推選一個發言人，所有發言人在組合成一個委員會，並從中選出六七個人，針對討論內容，共同決策。每個團體會每年會有 900 歐元業務費補助，目前有一百七十多個團體。

#### B. DORV-Zentrum-Boisheim 社區鄰近照護綜合服務中心：

為了支持一個此市人口及資源最少的聚落，公共服務設施也缺乏，因此成立一個支持據點，可提供各種需求的整合性服務，可提供聚會場所，喝咖啡，讓老人可以買菜，不用因為資源缺乏，使長者需要有人代購物品。

在形成這個服務中心的過程中，首先先進行民眾問卷調查，甚至有五十人自願挨家挨戶詢問民眾希望這樣的一個中心，能夠提供哪些基本的服務內容。接著就是找空間，找錢，以及如何經營這個中心，因此他們找到一個撤離的消防隊空間，由政府提供場地免租金，興建費 65,000 歐元，其中 40,000 歐元由當地銀行捐贈，25,000 歐元讓民眾認購，相關收益在投資到社區活動，創造小聚落吸引力，另在經營中心這部分，也透過成立公益性社會企業，除了三名員工外，其他都是志工，收益也捐出到社區活動。

#### C. Sozial Stadt 社會城市計畫：

這是德國政府的大型長期補助計畫。計畫的目標是為了促進城市社會公平發展，解決社會落差、貧窮的城市發展問題，提供地方改善都市生活環境的都市更新型補助計畫。核心的關鍵在於鼓勵地方提案，用地方的條件解決地方的問題。本補助計畫可以和其他計畫相互支援，是地方更新與創生的重要支柱。

雖然重點是在空間改善，還包括經濟以及社會的改善，他們也仲介不同活動，邀集不同族群共同討論問題，由民眾提出提案，可以最多得到兩千歐元資金補助，他們也發行街坊通訊，讓市民知道城區的改變。這個計畫由中央推動十年(今年為計畫最後一年)，目前尚在評估是否繼續。

#### D. Begegnungszentrum VAB 鄰里聚會中心：

這是一種在出租公寓中創造鄰里合作和共生氛圍的機制，這個中心透過公辦民營租屋公司提供綜合性的服務協助，解決高齡市民孤立於孤獨的問題。包含媒合或提供家務處理，身體照顧，諮商協助、共同的早餐、咖啡時間、音樂與運動、共同遊戲、記憶訓練，失智者家屬見面支持活動，以及各種慶典活動等，也協助住民他們取得政府的資源補助。

民眾接受相關的服務需要付費，但因為是租屋者，所以費用便宜。而要辦理的活動內容，可以是由住民提出需求，由服務單位評估是否可行或協助達成，至於帶活動的人可能是志工也可能是住民(例如早餐會，就可能由 80 歲奶奶準備早餐給其他的爺爺奶奶)。

#### E. Besuchs und Begleitdisent 提供「家庭訪視與陪同」高齡服務服務：

由於在這個城市裡有很多民眾獨居或親屬住很遠，因此有一個協會負責接此計畫，透過訪視，陪同的服務帶個案出來參與活動，協助增加社會參與機會。

在這個服務方案裡，有五個專員負責提供服務諮商，方案內容另外亦包含家庭訪視主動發現個案(這部分由 28 位志工服務)，透過這樣的服務，可有效防止或延緩個案到住宿式機構(機構服務費用一個月 4,000-5,000 歐元)，目前這個計畫已經執行五年，處理 100 多個個案，逐年擴大服務量。

陪同及訪視一年需要相關業務費用九千歐元，其中三千歐元由地方負擔，六千歐元由中央負擔。

F. 社區總體營造式的社會工作（Gemeinwesenarbeit）：

這是一種社會工作的方法，在德國已經有長期的歷史以及各種不同的表現形式。主要的目標，讓社會救助以及各種照護的資源能夠直接準確的對照到地方需求者的滿足，並在地方社會與鄰里關係中建立起解決的方案。

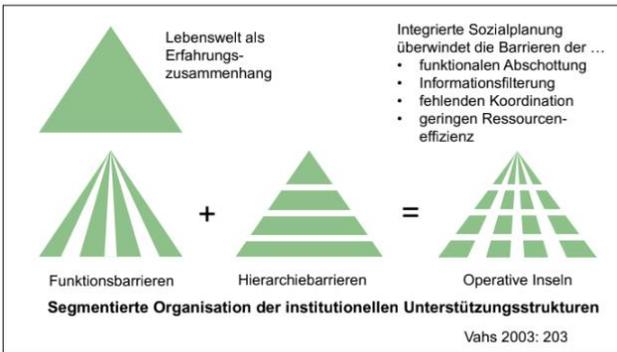
這個工作的人員主要是做一個政策溝通的傳譯者，把不同的專業，需求者，組織起來，進行圓桌會議，他們會透過轉譯協助溝通，把背後不論是政策專業的意涵，或是民眾需求的情感背後的意義進行轉譯，溝通讓各方了解。

(2) 活動照片



108.04.29 Viersen 市長 Sabine Anemuller 致詞

**Fragmentierung des kommunalen Handelns**



Nach: Vortrag Spieckermann zu ISPInoVA beim Forum Sozialplanung 4.-6.12.2017

**Kooperationsbeziehungen operative**

**Sozialplanung**

Vertikale Integration											
Kreis	kreisangehörige Stadt			Freie Träger			Wohnungswirtschaft	Bürgergruppierung	Bürger		
Landrat Kreistag	Bürgermeister Stadtrat								Bei Wahlen „Souverän“		
Dezernate		Dezernate		Geschäftsführer			Geschäftsführer				
1	2	3	4	1	2	3	4	Fachdienst 1	Fachdienst 2	Fachdienst 3	x u.a. Gemeinwesenarbeit
Fachbereiche			Fachbereiche			Operative Sozialplanung					
1	2	3	1	2	3						
Abteilungen			Abteilungen								
1	2		1	2		Fachdienst mit Anwohnerbezug	Gemeinwesenarbeit in Quartieren	Gruppierung mit Anwohnerbezug			Formelle Gruppierung im Quartier
Sachbearbeiter	Sachbearbeiter		Mitarbeiter mit Sachbezug	Mitarbeiter mit Sachbezug		Mitarbeiter	aktive Bürger	aktive Bürger	Bürger als: Mikro, Meso, Makro		

108.04.29 「行政管理型的社會計畫」及「經理型的社會計畫」待克服的問題包括對於一個完整的概念要解決的事情(如，老人照顧)各計畫間缺少連結，中央到地方各自負責，多是指揮關係，沒有對話，最後實際執行時變成各自分化的計畫，結果就變成沒有辦法綜合解決問題

108.04.29 「地方治理型的整合社會計畫」透過垂直水平整合，在縣市層級，每個格子就是各單位不同的角色，市民的需求在右下角，透過各單位參與，而民眾的需求被引導解決，這是部門整合的思維邏輯



108.04.29 市府同仁說明如何透過民眾問卷、公民參與蒐集民眾意見及進行溝通



108.04.29 介紹 Begegnungszentrum VAB 鄰里聚會中心，可協助媒合或提供家務處理，身體照顧，諮商協助、提供活動等

## 六、108年4月30日

### (1) 拜訪 De Architecture Cie.建築師事務所-說明高齡住宅設計理念

De Architecture Cie.是荷蘭最大建築事務所之一，合夥人之一被任命為荷蘭皇家建築師，其設計師也設計台灣高雄大東藝術中心，本日拜會重點在於了解以建築師角度如何設計高齡住宅。

隨著老年人口增加，為了能創造合適的房子讓老人在宅安老，而不是在醫院、養老院，因此如何讓他們可以在這個環境中自我支持，是較為經濟的方式。而一個居住社區設計可以是大規模 250 個居住單位，也可以是小規模 40 個居住單位，大規模的部分，對於獨居的老人，如何創造他們可以互動的空間，如提供活動、維修服務(repair cafe)、園藝活動，連洗衣間都可以創造成交誼場所，以利促進長者社會參與。

13 年前這間事務所開始設計未來可用的房子，例如，是可以使用一百年的房子，加高天花板高度，因為歐洲人越來越高，另外也使房屋使用更有彈性，可以多元混合使用，例如可以是飯店，或者是辦公室，不同功能之間也可以容易調整。

本棟住宅中，一樓有部分住宅單元附有花園，也有公共空間大家可以聚會，也會有舉辦讀書會或相關活動。

而二樓的部分，不像是其他建築設計，醫療一棟，住宿一棟，各自垂直互不連通，本棟建築的設計概念反而是水平整合建築，讓醫療照護機構在水平的二樓，而二樓的醫療機構空間，有精神科或失智症照護的單元以集中照顧，每單元有八人(每單元有個別住宿房間，也有共同生活空間如客廳，廚房，活動空間)，共有兩單元共 16 人，另也提供 15 人重症醫療、有 11 人的中度照顧服務，而每一單元有一個護理人員，另外尚有照服員照顧三到四人，也有醫師每日來，以及有志工幫忙。

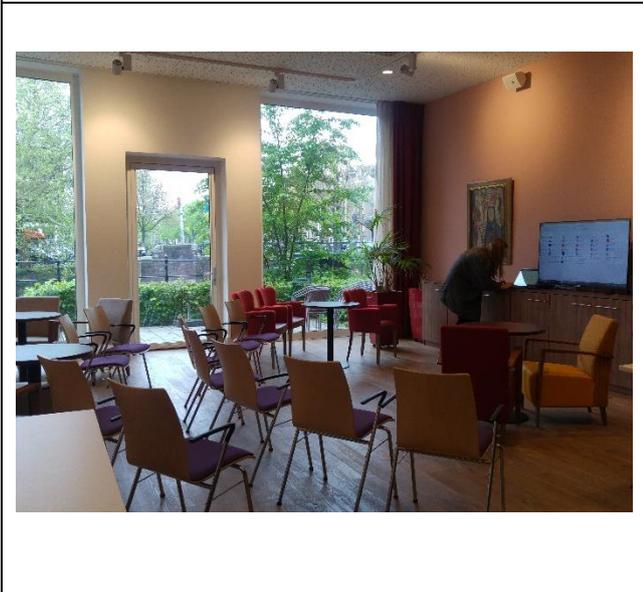
三樓以上是出租公寓，但只能 55 歲以上入住，有二房或三房，每五個居住單元共用一個樓梯間，如果住民有失能或有照護需求可以直接到二樓接受服務。

此棟的經營管理者有二，居住部分是由退休基金出錢蓋的，醫療照護部分是由照護公司經營，費用由保險支付。

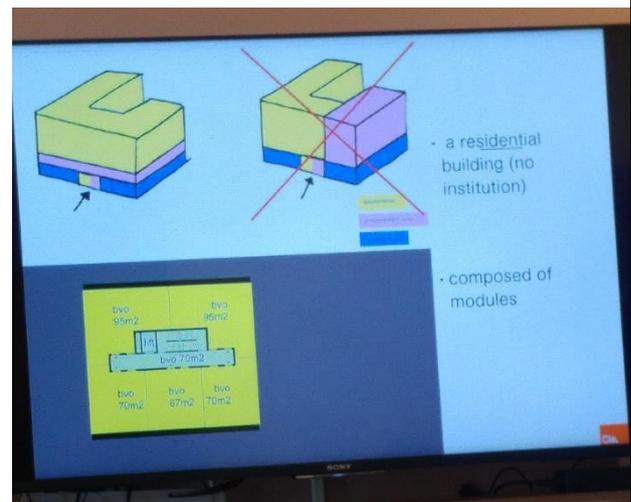
(2) 活動照片



108.04.30 高齡住宅外觀



108.04.30 住宅內的公共空間



108.04.30 二樓的醫療照護機構的設計概念是水平整合建築，讓機構在水平的二樓，不像是其他建築設計，醫療一棟，住宿一棟，各自垂直互不連通

## 七、 108 年 5 月 1 日

### (1) 考察 GWL-Terrein-結合都市再生的社會住宅

90 年代開始，住宅環境的設計為了減少對環境的衝擊，也希望透過低耗能的建築材料加上更多綠地空間，於是當地政府將一個舊水廠改建成一個無車、環保的生態住宅，居住在這邊的居民將減少 80% 的私有車輛使用，而政府透過建置一個捷運站，以及社區租車中心，讓這裡成為更環保的居住空間，也減少需要建置傳統的道路系統，許而代之的是有更多的公園綠地環境，而這些公園綠地環境其實是還是私人產權(原來建築的建蔽率裡涵蓋的範圍)。這裡主要是出租公寓，而入住到這個地區的民眾也受到私人契約規範約束。

### (2) 活動照片

	
108.05.01 GWL-Terrein-結合都市再生的社會住宅	108.05.01 GWL-Terrein-結合都市再生的社會住宅外觀

	
<p>108.05.01 GWL-Terrein-結合都市再生的社會住宅社區內部生活環境</p>	<p>108.05.01 GWL-Terrein-結合都市再生的社會住宅社區內部生活環境</p>

## 八、108年5月2日

### (1) 考察 Humanitas Foundation 終生公寓計畫

1992年 Humanitas 基金會在 Hans Becker 博士的發想下，開始推動一系列高齡者居住空間的轉型，「終生公寓」(Apartment for Life)概念類似老人住宅，但更著重「快樂過生活」的環境創造，以「追求快樂是生活中最大前提」，強調個人自主的生活空間，翻轉老人必須要跟著照護資源移動的模式，把生活的主導權還給高齡者，將醫療順位排在生活後面。

終生公寓的出發點來自於生活品質及醫療照護間的拔河，當醫療支出無法逆轉或治癒老化過程的各種生理上的衰退與疾病，人們是否會想把錢花在快樂上面。而這裡指的快樂，是相對於機構式居住的生活自主權，以及對生命尊嚴的堅持，一但進入了機構式的環境與體制，生活就容易受到院方的各種規範與限制，失去自理的尊嚴與自信，很容易陷入一個快速失去生命力與活動力的負向循環。

而終生公寓的重要理念就是「用進廢退」，過度的照護結果可能導致老人退化更快，因此他們認為，對老人最好的照護，就是維持他們的行動力，盡可能讓長者發揮身體功能，以延緩老化失能。

在荷蘭這個終生公寓，是由創辦人買下一個舊有建物，進行改建，這裡有

40個居住單元,18間單人房(租金 500-850 歐元/月),22間雙人公寓(租金 1,000-1,450 歐元/月),上述費用不含餐食及相關服務費用,房間面積在 22-45 平方公尺之間,居住者有健康者也有失能者,公寓設有照服員與管理員,提供到府的各種生活服務(如:理髮、按摩、復健),另如果有需要醫療型的照護,公寓也有合作的組織機構可以提供相關服務。而在荷蘭,住一般的護理之家大約需要 4,000 歐元,然而這裡的 65 歲以上老人,每月可以領取年金 1,000 歐元,另看民眾投保的保險,還會有相關的給付。

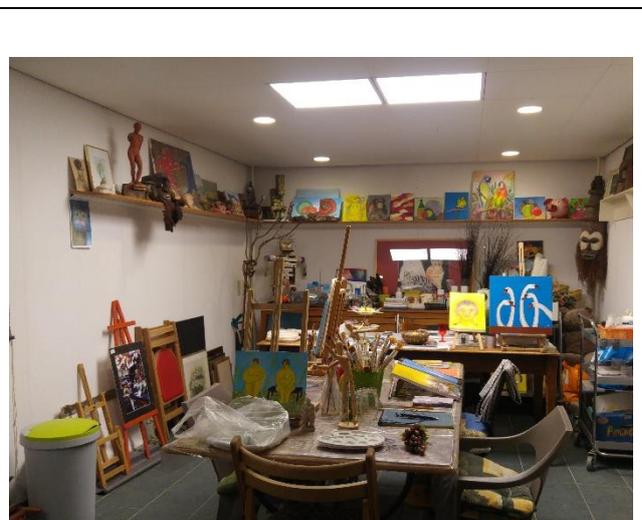
在這裡,創造的一個 Yes 文化,也就是住民提出什麼需求,可以來評估,如果需要高額經費,民眾需付費,但如有可以解決的方式,服務單位可以協務安排處理,因此在這裡可以辦音樂會,可以帶馬戲團進來,可以騎駱駝,喝酒、抽菸,住民也可以養寵物。

在這裡的地下一樓(整個樓層),還有一個懷舊博物館,不像台灣再進行環就治療的設施大多是比較影像性或裝飾性的小區域環境擺設,在這裡卻是蒐集了住民年輕生活時代的各種物品,包括兒時玩具、廚房客廳、維修機具、浴室廁所、衣服、生活用品、縫紉用具等等,都是完整甚至有些可以正常使用的器具,讓長者就像走進時光隧道,可以沉浸在這裡快樂地分享及玩樂。

## (2) 活動照片



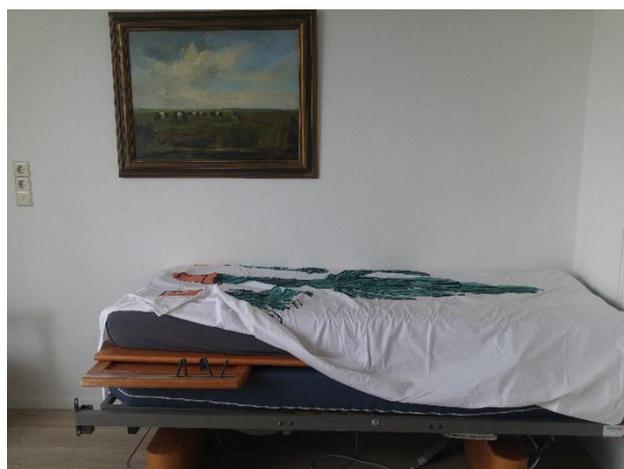
108.05.02 終生公寓外觀



108.05.02 終生公寓中的畫室



108.05.02 終身公寓一人房-廚房



108.05.02 終身公寓一人房-房間一隅



108.05.02 終身公寓一人房-房間一隅



108.05.02 終身公寓一人房-浴室



108.05.02 終身公寓-懷舊博物館



108.05.02 終身公寓-懷舊博物館

#### 肆、心得與建議

- 一、 由下而上因地制宜發展照護模式：在德國的高齡照顧相關計畫，大多都是由下而上發展，會先透過對於社區民眾的問卷調查，了解民眾的需求想法，才開始執行。因此在本次考察的過程當中發現，不論是大的城鎮，或是小的社區，在發展或要提供相關服務前，幾乎都會讓公民參與討論，因此在後續服務輸送的過程中，能夠貼近民眾的需求。這讓我們思考到我們在推動很多政策時，常由上而下去發展、形成政策，落實到地方時，民眾又會覺得不接地氣，甚至需要花費更多的心力去宣導，讓民眾了解政策與服務。因此，未來在台灣要發展高齡照護，隨著世代的改變，可能需求與期待也不同，建議在規劃政策的過程，除了經費的來源部分來自中央支持，但計畫的內容發展需要更因地制宜，由地方政府透過與民眾的溝通，形成共識後，推展計畫，此外並加上大數據分析，以及中央與地方政府配合合作，才能發展符合民眾期望，在地安老的高齡照護服務。

- 二、 高度整合資源：本次考察發現，在地方治理的過程當中，跨領域跨專業團隊的整合十分重要，不論是從都市規劃、建築設計、無障礙環境建構、社區多世代中心提供整合服務，都需要不同部門的橫向溝通與參與，加上本次參訪的單位幾乎都提到有很多的志工投入參與，因此，如何整合跨部門之間的資源，從中央再到地方政府去落實推動提供民眾的照護服務，是需要持續努力，並且制度上在給予地方政府的彈性運用空間，加上有些市府他們會設置專案管理人員，協助了解民眾需求，並整合資源，甚至配置有社區總體營造式的社會工作者，協助在民眾、專業人員、政府間進行政策轉譯與溝通，也是德國在高齡照護地方治理上可以成功的關鍵因素，也值得我們參考學習。
- 三、 營造多世代共融環境：本次考察過程，很多地方都有設置多世代服務中心，其功能類似我們的社區關懷據點，但提供的服務多元且適合多世代族群，不只提供老人，也提供兒童、婦女、青少年等適合的活動，在考察過程發現，其實他們提供的服務內容或活動，也和台灣很像，有共餐、有諮詢、有預防延緩失能活動、社區參與等等，甚至民眾參與這些服務還需要負擔費用，但他們對於這些服務的參與以及滿意度都很高，而在台灣有些據點開了，或辦了活動，也不確定會不會有民眾來，探究其原因發現，德國在發展這些服務內容是透過公民參與討論(不論是問卷、圓桌會議)，共同形成共識，是民眾想要或需要的服務內容，再由單位來開發或提供，因此，我們的社區相關據點在規劃活動時，可能還需要多了解民眾需要或想要的服務。
- 四、 發展超高齡預防性介入措施：在高齡的預防性照顧服務方面，本次考察發現德國將這樣的照顧服務延伸到 80 歲以上超高齡長者的預防照顧服務，而有關家庭訪視以及一些平衡、肌力或心肺功能強化的訓練是透過經過訓練的志工來提供長者服務，不但人力充足，且所需成本相較於專業人力也較為經濟，在台灣在有限的專業人力或照服人力上，如果能夠強化志工甚至是村里幹事的角色功能，協助透過訪視以及簡易的生理功能觀察發掘衰弱或失能個案，協助及早提供一些預防性的介入，可能也是更具經濟效益並能預防及延緩其失能情形。

五、不只是建構設施設備環境，更建構支持其社會生活方式的系統：目前台灣在布建資源時，是按照服務的型態各自布建，如巷弄長照站、日照中心、住宿式機構等，但本次考察發現，不論是德國或者是荷蘭，在布建高齡照護時，重點不是只在建構這些設施，而是去營造一個宜居的多元的環境，所以在同一個社區住宅或是鄰近的區域裡，就同時有日照中心、社會住宅、住宿式機構、多世代服務中心，而且並不是把失能的長者集中照護，而是同一棟住宅的不同住宅單元裡就同時有健康、亞健康、失能者、身障者、或是青年等，透過適當的媒合機制，讓這樣的居住環境及住民可以透過鄰里互助、支援，強化照護支持的網絡。

## 伍、附錄（詳如附檔）

### 一、 媒體報導

1. 108年4月29日德國媒體報導台灣代表於4月24日參訪 Ottobeuren
2. 108年5月17日德國媒體報導台灣代表於4月24日參訪 Ottobeuren
3. 108年4月27日德國媒體報導台灣代表於4月25日參訪 Oberhausen
4. Viersen 市政府官方新聞稿報導台灣代表於108年4月29日參訪該市

二、 108年5月17日於本部長期照顧司業務會報中進行公開發表之簡報

三、 108年5月31日於屏東縣政府進行「2019 創新城市的全人照顧政策規劃~荷蘭德國參訪」成果發表會會議資料

四、 108年5月31日於屏東縣政府「2019 創新城市的全人照顧政策規劃~荷蘭德國參訪」成果發表會進行小組分享報告之簡報

五、 Eching 服務介紹文宣

六、 De Architecture Cie.建築師事務所-說明高齡住宅設計理念相關文宣