

社创案例 | 照顾咖啡馆：让长者老得无所畏惧

在台中巷弄的一角，有一家「照顾咖啡馆」，别看它如此简约雅致，能量可强大了，店员们不仅会煮咖啡，还懂得做家事服务、购买辅具、精准链接长照资源，真的是暖心一站式服务！

这家以咖啡馆形态呈现的生活实验室，透过实际互动，更加深入地掌握在地银发族的需求，为快速步入高龄社会的台湾，找到各种美好的可能。

本文参考资料：社企流、公益慈善学园、nposttw 公益交流站、中国时报、台湾醒报及有本生活坊官网等。

本文长度约 3665 字，阅读全文大概需要 4 分钟。

在你眼里，咖啡厅是一个怎样的存在？文艺青年打卡的圣地？

温馨的灯光、雅致的装饰风格，浓浓的咖啡香中总是夹杂着袅袅浪漫的气息，似乎每一场邂逅都别有温度。

哪怕只是静静地翻着书页、小口尝着甜点，也能度过一个闲暇的午后。



在追求「小确幸」的台湾，别致清雅的咖啡馆遍布各个街角。可当你来到台中时，眼前的「咖啡馆」就可不仅仅是喝咖啡吃点心这么简单哦。

在繁华的逢甲商圈背后，「有本生活坊」安然地守在幽静的巷弄里，不时有三三两两的老人家走进去，点上一份点心，和店员开心地谈笑，似乎彼此是相识多年的老朋友。

原来这家咖啡馆的真身，竟是一家老人服务中心！

Aim：让长者得到适切的长照服务

咖啡馆这么文艺的地方，吸引的大多是年轻人，怎么会跟银发族沾上边的呢？

在讲咖啡馆之前，我们先来看一组数据：2010 年第六次全国人口普查发现，我国大陆地区 60 岁及以上的人口有 1.78 亿，占总人口的 13.26%，其中 65 岁以上人口为 1.19 亿人，占了 8.87%。和第五次人口普查相比，这个比重分别上升了 2.93% 和 1.91%。

而台湾地区，已经从高龄化社会（65 岁老人占总人口 7% 以上）逐步走向高龄社会（65 岁老人占总人口 14% 以上），甚至在 2025 年，老人占总人口的比例将会高于 20%，进入超高龄社会。

也就是说，每五个人里面，就会有一个是老年人。

我们上班了，爸妈怎么办？老人的照顾问题，无疑成了大家所关注的社会议题。

2016 年，台湾的失能老人人数高达 46.6 万，当中大多数老人都是和儿孙三代同堂、跟老伴一起生活或独居，在安养机构养老的

长者很少很少。

如果是抱病卧床的老人，就需要家庭照顾者提供平均每天 4 小时的看护。

然而，**目前所能提供的照护服务和老人的需求之间，仍存在着很大的差距。**比如说，某些养老院里，一位护工要照顾 50 个老人，连工作人员自己都不愿在年老后进入这样的安养机构。

老人需要长期照顾，家属却不知道能向哪些机构向救助，或者申请了几个月、打了很多通电话，就是不知道何时能得到适切的长照服务。

用静宜大学社工与儿少福利系教授纪金山的话来说，就是“**找不到、等不及、不好用、不合用**”。



“当大家都过得不好，这场长者照顾的‘战役’更需要共同面对。”

纪金山教授想起了走访日本时，在东京静谧的社区内发现的「黑豆咖啡」，小小的咖啡馆不仅提供咖啡和餐点，更是扮演了社区服务中心的角色。

反观台湾，其实各地都有浓厚的社区文化，那何不尝试开一家「照顾咖啡馆」？

“我长期教社会企业，却从没实践，接下来我要放生田野。”

去年 4 月，纪金山教授的这片田野选在了逢甲商圈背后，将咖啡馆和长照服务相结合，开起了「有本生活坊」。

Approach：打造离家最近的一站式社区照顾平台

吸收日本的做法，再从台湾的经验出发，「有本生活坊」终于落地社区。

步入生活坊，灯光并不会像传统咖啡馆那样昏暗，整个空间宽敞明亮，简约的桌布、新鲜的玫瑰，店员和悦的笑颜，都让人如沐春风。

然而在居民们看来，刚进驻社区的「有本生活坊」又是陌生的，很少人路过会走进来看看。

再加上老人家对咖啡馆的兴趣本来就不大，就更不相信这里能给他们的生活提供照顾。

“这里跟一般餐厅的经营落差很大，一开始长辈还以为我们是诈骗集团！我们必须自己主动去跟社区沟通，让大家知道「有本生活坊」在做什么。”店长李依仁说道。

因而店员不能光守在店里，要深入社区，和居民交朋友，建立信任感。

在开店之前，李依仁就开始积极参加社区活动，拜访里长，「有本生活坊」开业后，她更是经常到公园里跟长辈们聊天、跳健身操、参加老人卡拉 OK 等，渐渐地跟社区里的长者熟络起来。

开店初期，李依仁了解社区情况时发现：“里长年纪大了，想为居民付出更多但常常力不从心，也会面临一些障碍。**有本的进入**

正好跟里长互补，大家彼此成了一个团队，里长协助我们认识社区，我们协助里长规划活动。”

这就是「青银互补」，年轻人让里长感受到他们投入社区服务的热情，里长也就愿意带着他们深入社区，了解长者居民的情况。

当长者们走近「有本生活坊」，便会看到草绿色的招牌上写着这些字眼：**家事服务、居家服务、居家护理、生活辅具。**

其实这才是「有本生活坊」的主业，**免费提供专业的照顾咨询服务，帮助社区民众理清长照需求。**



而餐单中的菜品，咖啡、饮品和轻食甜点样样齐全，他们还特意为长辈设计了一般咖啡店里少有的中式简餐、红豆紫米粥等，每个细微之处间都散发着对长者的善意。

就如纪金山教授所说：“我们的店员除了经营餐饮，也要扮演像日本「介护相谈员」那样的角色，站在民众最佳利益的角度，找出适合的照顾方案。”

“你还好吗？辛苦了！”不少来店里询问的人因要照顾家中老人，而背负着沉重的生活压力，看着他们一脸疲惫地推门进来，工作人员就会送上贴心的问候和一份小点心。

在确认了他们的照顾需求后，店员就会联系和个案需求相关的长照专业合作伙伴，进行二次评估。

要不要申请居家护理、辅具辅助？外籍和台籍看护哪个更具有适切性？有哪些项目是公费的？**有本生活坊、合作伙伴、被照顾者及其家庭成员会聚在一起讨论出最适合长者的方案。**

如果长者行动不便，他们还会亲自上门家访，予以定制化服务。



在店里，**每个员工都有各自的分工，同时也要兼具敏锐的观察力和沟通能力。**

他们入行的第一关，是当家事服务员，在帮助老人打扫卫生时要边跟他们聊天，**这不仅是一种陪伴，更要在谈话中发掘到长者的生活变化或潜在需求。**

有一位店员正是在打扫时，发现老人步态不稳，就赶紧给他链接相应的活动和服务，以预防失能。

从来到店里到踏进家门，纪金山教授说这就是累积的互信：“愿意开门让我们到家里，等于把长者照顾的后端系统都打通了。”

晨运后，老人们来到咖啡馆点一杯饮品、一份点心，在等餐的间隙，店员们就会根据他们的需求提供相应的照护服务，比如健康看诊、剪指甲剪头发等等。

当然，单纯闲聊，分享每天见到的趣事更是欢迎哦。许多老人身体硬朗，能够生活自理，最需要的就是陪伴。

每个月，「有本生活坊」都会开平台会议，集结店员、辅具评估员，或有相关合作的照顾服务员、居家护理师，一起商讨长照方案的改善。

在「有本生活坊」，有些项目是要自费的，比如“微居服”。简单来说，你要上班，没办法带老人复诊，或者来不及去日照中心接长辈回家，店员就会代你去完成这些事情。

纪金山教授说：“我们具有政府长照服务不见得具备的弹性，乐于倾听居民的需要，填平缺口就是机会。”

Action：照顾路上，让我们陪着你走

运营了4个月，「有本生活坊」已基本接近收支平衡。8个月后，店员们已经为不少家庭找到了自费或政府提供的长照资源，更重要的是，这些服务大多在3天内就到位了！

80岁的蔡老师在退休的15年来，一直坚持到出版社当义工。而现在，他又多了一个地方可以去，那就是「有本生活坊」啦。

每天他回家前都会来这里喝杯茶，跟店员和邻居街坊们聊聊天。患有轻度阿兹海默症的他，每周一还会在这里上音乐治疗课，跳跳老年迪斯科，让身体和脑袋都活动起来。

对辛劳的照顾者，「有本生活坊」则推出了「喘息咖啡」，只要一个星期照顾老人7小时以上，就可以来咖啡馆填写问卷，领取一杯咖啡。一年里，照顾者共有十次获得「喘息咖啡」的机会。

他们只想在一杯香浓的咖啡、一杯好茶的时间里，和你成为朋友，用这一份心意告诉你：“照顾路上，让我们陪着你走。”

对了，「有本生活坊」其实有两层，一楼是餐厅，二楼是培训的地方，而通往二楼的楼梯，还专门为行动不便的老人配备了「升降椅」。

在这里，会定期举办卫生保健、社区电影院、烘焙饼干活动、社区打扫及现代通讯工具的使用等课程和分享会，不仅让长者居民老有所乐，更藉此机会给他们遇到的照顾问题提出最优的建议。

餐厅新品发布会更是受欢迎，居民们边品尝边提意见，而店员们则在聊天中收集他们对咖啡馆的改善想法。



现代通讯工具的使用培训课程

谁说年轻人不能做长者照顾？很多人都以为长者照顾只是翻身拍背，因而反对子女入行，觉得做照顾员没有未来。

但「有本生活坊」却以一种独特的方式，刷新了大家对长者照顾这行的印象，也让不少社工系的毕业生对职业生涯有了新的想象。

「有本生活坊」的4个全职店员都是从社工系或老人福利系毕业的年轻人，还不到30岁的他们，从家事服务员、副店长、店长，再到店长教练，从控制咖啡厅的成本、研发适合长辈的菜单，到改善长者照顾的链接流程，一步一步往深处探索。

一位 30 岁出头的白领为照顾轻微失智的妈妈而辞职，在享用「喘息咖啡」的过程中，与店员交换了不少照顾心得。

最让人感动的是，在母亲被安排到日照中心后，她竟然也入行成了照顾服务员：“这些照顾技巧晚上可以用到妈妈身上，虽然累，但很开心！”



如今，「有本生活坊」已在台中打出了名堂，让「照顾咖啡馆」的概念为更多人所熟知，台湾地区也就随之出现了许多创意满满的「照顾生活馆」，有青田食堂、靜思书軒、125 度 C 照顾角落、童庭咖啡、福氣冰果室等。

未来，「有本生活坊」希望能够将照顾咖啡馆的理念带到各郊区乡镇，为每个社区提供最实在、最温暖的依靠，让长照成为「看得到、找得到、用得到」的生活服务。

如纪金山教授所说：“长者照顾要可持续，不能光靠政府资源，得能自己‘呼吸’。”

每一个人都会有老去的一天，而身边的这个社区保护网，正是让你在这条路上，不再孤单，无畏无惧。

关于三 A 三力评价模型

三 A 三力社会价值评价体系是友成基金会研发的衡量组织社会价值的工具。即从 AIM（社会目标驱动力）、APPROACH（解决方法创新力）和 ACTION（行动效果转化力）三个维度来评估或思考一个组织。三 A 三力不仅是一个价值观，同时也是一个非常有效的方法论。不仅可以用来作为社会价值评估，也可以作为一个组织的战略梳理。

