本計畫感謝校內魔法家族計畫支助經費才得以完成銀生活服務平台創作，本團隊已將此成果投稿於「2020年第六屆全國技專校院老人福祉產品&服務創新設計競賽」(附件一)，成果報告書撰述如下：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 創作動機：   隨著時代變遷和醫療進步，人類死亡率下降和壽命延長，並且對健康、養生觀念有所提升。社會人口結構逐漸高齡化影響，在地老化成為目前趨勢，協助長者可以留在社區安老，在自己所熟悉的環境中過著健康有尊嚴的生活，能提升對社區的歸屬感及享有價值的生活。由於社會角色喪失，高齡者藉由學習社群網站及利用社群互相交流，可增進社會互動與社會連結。由於科技通訊技術演變，高齡者逐漸改用Line社群聯繫親友與互動，從中分享資訊與關心他人；但在通訊軟體的科技接受度上，尚存在主觀認知有用性、易用性、可信度與安全性等問題(*Wena et al.,* 2017)。且高齡者因神經系統、骨骼肌肉、視力、記憶功能上的退化，使得中樞神經系統傳導與訊息傳達時間較長，造成高齡者在反應上變得緩慢，造成多數高齡者對3C數位產品抱有排斥或消極心態(Ketchamet al., 2001)。因此，為持續教育高齡者科技接受使用服務行為模式，以減低未來社區高齡者照護人力短缺與負擔，本研究專案綜合上述後，將結合智慧科技提供線上Line預約服務之「銀生活服務平台」，以解決家中照護者、高齡者、社區長照專業人員三方需求，達到在地共存共榮之永續經營目標。  「銀生活服務平台」將提供以下服務：1.陪同外出：外出交通工具安排、購物、辦理生活庶務、社會參與活動、用餐、散步運動等。2.陪同就醫：協助掛號（含預約）、陪同就診、聽取及轉知醫囑與注意事項。3.家務協助：居所清理或換洗衣物洗滌。4.協助購物：餐食、生活用品、郵寄、衣物床單送洗等。5.陪伴：居家陪伴看視，朗讀書信紙本或電子新聞。使用者如需其他服務，亦協助轉介或相關服務資訊。因此專案開發目的有三：   1. 透過智慧科技增加社區照護服務管道   根據衛生福利部(2015)統計指出長期照顧服務人力及設施資源不足，平均36萬人口才能分配到一個照管中心，平均一個照管員每年需要應對591個案數。民眾方面，長照管理中心從申請到核定平均等待天數為6.56天，居家服務更是長達16.15天，申請時間過久，造成民眾無法得到立即性服務，這些都是導致長照服務使用意願下降的主因。   1. 促進高齡者使用社群軟體增加社會連結點   高齡者藉由學習社群軟體訂購長照服務，除能解決自身健康需求亦能達到代間溝通與交流，有助於生心社三方健康(呂、周、張、黃，2016）。在服務需求面，則以居家環境打掃、就醫等服務為最主要，因此創立我們服務的平台，提供高齡者居家陪伴、打掃及購物等服務。   1. 設計簡單直觀的操作平台   許多申請流程需透過網頁進行，對高齡者而言操作較困難，而我們的平台建設於Line上，操作簡單、介面清楚，很適合高齡者使用。結合智慧科技，解決高齡者生活所需，達到在地老化需求。   1. 創新設計流程說明 2. 條款同意：用戶應遵照本條款規定使用本服務。 3. 條款變更：由銀生活判斷有必要時得在不事先通知用戶的情況下隨時變更條款，故請用戶使用本服務時隨時參閱最新條款。 4. 隱私權：在未經會員同意下，我們絕不會將會員的個人資料提供於任何與本服務無關之第三者。 5. 服務提供：用戶須自備通訊設備即可享有本平台全部或部分的服務。 6. 禁止事項：使用本服務時，不得從事危害公共秩序或善良風俗的行為。 7. 用戶責任：使用本服務用戶應自行承擔責任，對於在本服務所從事的所有行為及其結果應自行負擔一切責任。 8. 聯絡方式：以LINE APP平台為主。   學生選擇自身有空的時間做服務  回報官方到點時間以確保此服務信用  在前三天告知服務是否有人選擇   1. 作品/服務說明   銀生活由一群長照跨領域學生團隊組成，提供社區長照多元性質服務。   1. 參加對象：家中有照顧需求或照顧經驗者，以55歲以上行走功能不佳、生活獨立困難者優先。 2. 服務內容：選擇自身所需服務—購物、陪伴、陪同就醫、家務處理。 3. 銀生活App介紹：   服務內容與操作介面流程如下表一所示，若為高齡者使用的情況下，由銀生活團隊成員逐步協助操作銀生活app使用方法。   |  |  | | --- | --- | | 表一、銀生活app操作介面與流程 | | | * 1. 利用智慧型手機或平板使用QR code掃碼系統掃描「銀生活」服務平台。 |  | | * 1. 進入Line後看到銀生活服務介面，點選「1您需要甚麼服務」，出現「1.購物，2.看醫生、領藥，3.家務協助，4.陪伴(限同性)」四個服務項目。 |  | | * 1. 輸入想要服務數字代碼或文字後，即跳出「銀生活預約時間」對話方塊，點選方塊網址進入時間預約表單，填寫相關資訊提交並送出即完成預約。 |  | | * 1. 銀生活後台控管處，需確認使用者簽屬同意書，保證資料安全性及雙方權益保障。使用者回到銀生活服務平台介面，點選「2同意書」，完成服務條款同意書後，銀生活團隊才執行服務。 |  | | * 1. 使用者在服務結束後，填寫「銀生活Line APP使用滿意度調查表」，協助銀生活平台流程優化。 |  |     (四)專業應用及價值性  為有效評估專業價值性，評估銀生活APP使用者科技接受度及滿意度，2020年8月至10月於新北市林口地區推廣銀生活APP，針對高齡者自身或有照顧長者經驗為蒐集對象。銀生活服務專案成效分析，以描述性統計來表示基本人口學變項及科技接受模式等變項資料，成效分析顯示參與者共有男性10名(41.7%)、女性14名(58.3%)；年齡50歲以下為4名(16.7%)、50歲以上為20名(83.3%)。銀生活APP的滿意度調查：(1)對使用者的生活而言是有用的，其中非常滿意佔41.7%、滿意佔41.7%、尚可佔16.7%，如圖一。(2)銀生活APP對使用者使用上是容易的，其中非常滿意佔16.7%、滿意佔62.5%、尚可佔20.8%，如圖二。如果有機會，我樂於使用此服務平台調查，其中願意使用佔83.3%、不願意使用佔16.7%(圖三)；以前是否使用過APP系統調查，曾經使用過佔7.7%、未曾使用過佔92.3%(圖四)。成效結果發現，即便過去生活經驗上未曾使用過APP系統(圖四)，但對於銀生活服務平台有8成的使用者，都覺得有用並且容易使用。此外，對銀生活APP系統感到滿意的使用者，其對於有用性和易用性的評價也較高(圖五)。此結果證實銀生活APP系統之專業價值及未來發展性。    圖一、銀生活App系統有用性 圖二、銀生活App系統易用性   |  |  | | --- | --- | |  |  |   圖三、 銀生活APP系統滿意度 圖四、APP系統使用經驗   |  |  | | --- | --- | |  |  |   圖五、使用者滿意度與銀生活服務平台之有用性和容易性   |  |  | | --- | --- | |  |  |   未來銀生活APP系統與服務平台之專業應用部分，曾與林口地區社區意見領袖與專家討論執行服務內容之可行性，建議服務內容可增加學生專業背景至服務項目中，如：健康促進服務等，將此服務平台效益最大化。目前雖使用及收案人數尚少導致結果不顯著，卻能從成效結果中發現使用者對App系統的接受度及滿意度很高，未來將再透過與社區大型活動結合，推廣執行與測試。  (五)參考資料  1. 呂麗戎、周佩瑾、張怡秋、黃鈺峰（2016）。社群網站涉入對高齡者成功老化之影響。*醫療資訊雜誌*，25(2)，9-23。  2. Wen, T. N., Cheng, P. L., & Chang, P. L. (2017). Evaluate the Usability of the Mobile Instant Messaging Software in the Elderly. *Studies in Health Technology and Informatics*, *245*, 818-822.  3. 賴弘基（2020）。高齡學習者使用數位遊戲式學習影響因素之探討。*福祉科技與服務管理學刊*，8(1)，58-71。 |

附件一、競賽投稿證明

