



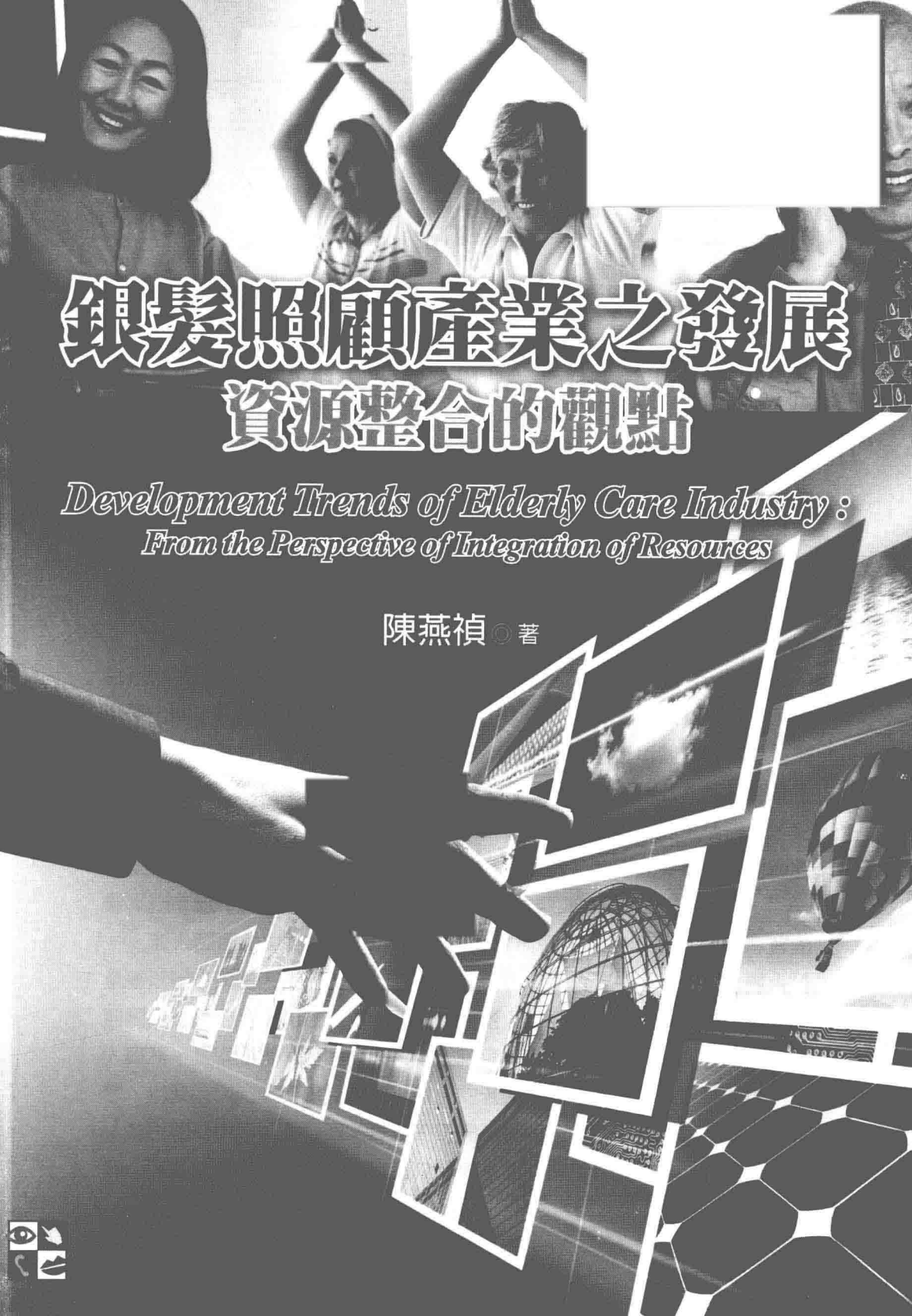
銀髮照顧產業之發展 資源整合的觀點

*Development Trends of Elderly Care Industry :
From the Perspective of Integration of Resources*

陳燕禎◎著



老人服務叢書



銀髮照顧產業之發展 資源整合的觀點

*Development Trends of Elderly Care Industry :
From the Perspective of Integration of Resources*

陳燕禎◎著

銀髮照顧產業之發展：資源整合的觀點

/ 陳燕禎著.-- 初版.-- 新北

市：威仕曼文化，2012. 11

面：公分.--（老人服務叢

ISBN 978-986-6035-12-8（平裝）

1. 健康醫療業 2. 健康照護 3. 老人學

410.1655

101021237

老人服務叢書

銀髮照顧產業之發展：資源整合的觀點

編 著／陳燕禎

出 版 者／威仕曼文化事業股份有限公司

發 行 人／葉忠賢

總 編 輯／閻富萍

登 記 證／局版北市業字第 1117 號

地 址／新北市深坑區北深路三段 260 號 8 樓

電 話／(02)8662-6826 8662-6810

傳 真／(02)2664-7633

網 址／<http://www.ycrc.com.tw>

E-mail / service@ycrc.com.tw

印 刷／鼎易印刷事業股份有限公司

ISBN / 978-986-6035-12-8

初版二刷／2015 年 1 月

定 價／新台幣 400 元

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換



序

戰後「嬰兒潮」將有480萬人要進入「老人潮」，其所引發的相關服務產業勢必蓬勃發展，尤其他們這一代的生活背景、教育程度、生活水準和思想觀念都和傳統社會的老人大不相同，他們對老化問題有所接觸和認識，開始對自己的晚年生活進行規劃。高齡者或銀髮族群是高齡化國家發展的重要資源，也是一項社會資本，他們學習日常生活的福祉科技系統、購買使用居家服務、嘗試遠距醫療照護、參與老人教育、志願服務，並有著休閒運動養生、養寵物作伴，甚至購買生前契約等觀念和身後事的安排，在在都希望讓自己能夠健康老化、活躍老化，過著自主充實又有尊嚴的老年生活。

從人口結構高齡化的發展趨勢與轉變來看，照顧產業將成為二十一世紀市場發展的新主流，也是現代市場的黎明產業。是故作者出版本書的動機，除了長期關心老人福祉工作，也出版多本關於老人福利與老人照顧的書籍和文章外，更期待透過本書的議題討論，將自己所觀察的問題拋磚引玉，讓關心照顧產業的先進朋友、學者專家、社會工作者和師長、學生等，對老人照顧產業有更積極的投入和研發，重視銀髮族的生活需求，更希望藉此引發年輕世代掌握社會產業的發展趨勢，能因此參與設計照顧產業服務市場的供給內涵，贏得市場發展的先機和商機。

老人照顧產業的議題相當多，但礙於篇幅，本書安排為十章。首先全書以聯合國的「在地老化」為主軸，從在地生活智慧系統出發，導入目前國內推展老人福利最被青睞和最貼近老人生活的居家服務市場，再到老人服務、長期照護、遠距醫療、老人教育、人力資源和志願服務、消費型態，以及後面三章提出目前市場發展的老人休閒運動、老人寵物的市場和生前契約的市場等進行個案實務的研究分析，希望藉這些議題，激發更多關心高齡社會的工作者，能研發設計更多貼心長者的服務，並將照顧服務

形成產業化、市場化，並且優質化，讓銀髮族群未來有更好照顧市場和服務選擇。

本書從構思和出版歷經三年，在這過程中要感謝很多貴人的相助。首先要感謝近年因為研究的緣分，擔任中華福祉科技和管理學會的理事，理事長王校長國明教授和前後二位執行長段伴虬教授和徐業良教授，以及學會理監事在相關議題討論中，都引發作者對老人福祉科技和照顧產業有更多元的思考方向。更要感謝長期以來支持我的恩師台大社工系古允文教授，當我人生過程中遇到困難疑惑時，總給我鼓勵，讓我保持不斷向前行的動力。此外，感謝此書的工作團隊：林義學社工師、林紫綾社工師、陳虹謹、趙任民、吳雅芬、黃美誼、賴瑋玲、梁映君等多位研究助理的諸多協助，因為有您們的耐操、耐磨才能將出書的瑣碎工作一一克服，以及李承憲、江玉玲、陳素敏碩士提供個案研究的訪談資料，還有許多福利產業界好友一直給我的許多支持。最後本書得以完成，要感謝育達商業科技大學同事的鼓勵與支持，以及揚智文化出版公司宋宏錢經理的積極催促和他對老人服務的關心。

陳燕禎 謹上

於苗栗育達商業科技大學
健康照顧社會工作系



目 錄

序

i



Chapter 1 建構「在地健康老化」的智慧生活系統 1

第一節 前言	2
第二節 「百齡」世紀的社會新型態	3
第三節 老人生活進入科技網路時代	5
第四節 推行在地養老生活的新概念	7
第五節 發展在地健康老化系統的元素	8
第六節 建構老年智慧生活資源系統	9
第七節 新時代智慧養老市場	14
第八節 結語	18
參考文獻	19



Chapter 2 新興照顧產業：老人居家服務 21

第一節 新興的照顧產業	22
第二節 居家服務邁向市場化	24
第三節 居家服務邁向市場化的問題	29
第四節 機構發展居家服務的過程與模式	45
第五節 居家服務市場化發展之遠景	48
參考文獻	51

Chapter 3 老人福祉科技與醫療照護產業 55

第一節	前言	56
第二節	老化與人工智慧的照護程式	57
第三節	高齡化的醫療照護產業需求與商機	58
第四節	老人福祉科技的發展重點	68
第五節	台灣遠距居家照護的現況與發展模式	72
第六節	發展遠距居家照護的困境與方向	77
第七節	結論與建議	84
	參考文獻	89

Chapter 4 兩岸養老服務與台灣長期照顧產業 93

第一節	兩岸人口高齡化的發展和人口結構特徵	94
第二節	兩岸老人照顧與養老服務	95
第三節	台灣老人照顧政策的歷史沿革	100
第四節	台灣老人商業保險市場的發展	104
第五節	台灣長期照顧政策面臨的問題分析	106
第六節	養老服務需進入「一次到位」的系統	109
第七節	結論	109
	參考文獻	112

Chapter 5 老人教育之發展與經營運作 115

第一節	前言	116
第二節	英美日各國老人教育之經營	116
第三節	老年教育學習全面展開	118
第四節	老人教育的理論發展	120



第五節	台灣老人教育的歷史與內涵	124
第六節	美英日與中國大陸老人教育之發展	130
第七節	我國老人教育之未來出路	136
第八節	結論	144
	參考文獻	151



Chapter 6 中高齡的人力資源與志工服務連結 155

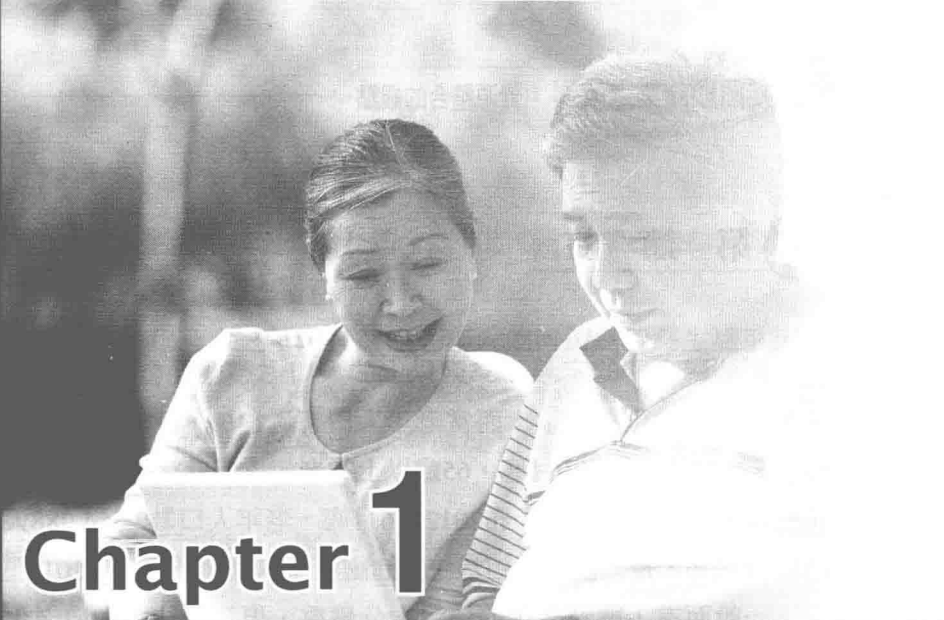
第一節	人口結構和人力資源的變遷	156
第二節	老化社會對老人人力資源再運用之思維	157
第三節	從社會資本觀點發展第三年齡新資源	161
第四節	兩岸推展的老人教育	166
第五節	老年志工人力資源之發展現況	167
第六節	志願服務的經營模式	168
第七節	老年志工人力變成社區互助網	170
第八節	結論：老人人力資源是高齡化社會的永續資本	173
	參考文獻	177



Chapter 7 銀髮族的消費型態與市場發展 181

第一節	前言	182
第二節	閃耀銀髮消費市場和社會經濟	182
第三節	台灣中高齡者的消費力	184
第四節	銀髮族的相關產業市場發展趨勢	185
第五節	台灣戰後嬰兒潮人口的消費特性與型態	190
第六節	銀髮族的消費力與社會支持	195
第七節	銀髮族的退休與消費之難題	201
第八節	結論：開發新時代的老人商品	204
	參考文獻	206

	Chapter 8	寵物市場與老人養寵物的情感依附	211
	第一節	前言	212
	第二節	人類與寵物互動關係之發展	213
	第三節	老人養寵物與情感依附連結	221
	第四節	台灣養寵物家庭的現況	223
	第五節	個案研究：老人養寵物的情感依附分析	230
	第六節	結論	244
		參考文獻	246
	Chapter 9	老人養生休閒產業：太極拳活動	251
	第一節	前言	252
	第二節	太極拳：傳統中國老人休閒與養生運動	253
	第三節	太極拳與老化理論	258
	第四節	個案研究分析	263
	第五節	發展太極拳休閒活動之核心價值	274
	第六節	結論與建議	277
		參考文獻	281
	Chapter 10	生前契約的市場發展趨勢	285
	第一節	前言	286
	第二節	生前契約的特性與國內外之發展現況	287
	第三節	生前契約之供需市場	292
	第四節	生前契約與創新擴散理論	296
	第五節	個案研究分析	301
	第六節	結論	317
		參考文獻	319



Chapter 1

建構「在地健康老化」的 智慧生活系統

第一節 前言

第二節 「百齡」世紀的社會新型態

第三節 老人生活進入科技網路時代

第四節 推行在地養老生活的新概念

第五節 發展在地健康老化系統的元素

第六節 建構老年智慧生活資源系統

第七節 新時代智慧養老市場

第八節 結語



第一節 前言

根據聯合國的定義，65歲以上的人口占整個社會人口的7%以上，就稱為「高齡化社會」，而當老年人口超過14%，就進入了「高齡化社會」。台灣在1993年9月底，65歲以上的老年人口就突破7%，跨入了高齡化社會，而依照內政部公布2012年6月底，老年人口為2,554,988人，比率已達10.98%，是一個老化相當快速的國家（內政部社會司，2012）。

一般而言，歐洲老化的情況十分嚴重，但是，法國人口老化的速度從7%到14%，花了一百二十五年的時間，而瑞典花了八十年，至於美國，也花了六十五年，而台灣卻只花了二十四年，比法國快5倍的速度，就邁入了老人國的行列。依據經建會的預估，2017年台灣老化速度將居全球之冠（行政院經濟建設委員會，2008）。

未來台灣將會邁入「超級老人國」，每個人都要學會利用在地的生活資源系統，所以學習「自己獨立照顧自己」是當前老人追求更高品質且便利的生活重要模式。台灣建築中心執行長許銘文表示：「一般老人其實不喜歡住在老人村、老人住宅，他們終究希望可以跟年輕的兒孫住得很近，也希望居住在醫療和生活便捷的地區。」所以，除非是有錢的老人，能夠請得起二十四小時的專業看護隨時服侍，或者是很幸運地會有空閒的兒孫陪伴在身旁照顧，否則年老時要獨立自主的生活，是有困難的。

因此，老化社會的在地生活若不是住在智慧住宅，或具有完善「在地老化」（aging in place）的服務輸送系統，就會顯得生活「居不易」。當前的老年智慧住宅系統，大部分的設計都以適用銀髮族照顧需求為主，例如發展人性化的照護環境、提醒用藥的智慧藥罐、建立跌倒感知監測系統、生理監測系統、隨身氣喘監測、無線體溫監測系統、弱視視覺輔助系統等等，將生活科技和服務管理力量導入老人生活的實質領域，建構



老人多層級的老人生活系統照護服務網，讓照顧者、被照顧者和照顧產業界等同時多方受益。

所以，在高齡化社會之下，長壽的老年人如何透過智慧生活系統資源和生活機能結合「人」、「環境」與「科技」，達成健康老化（health aging）及活躍老化（active aging）的長壽歲月。



第二節 「百齡」世紀的社會新型態

二十一世紀是一個「百齡」世紀，是一個「與老共處」的時代，也是我們社會生活的新型態。但在伴隨而來的世界性人口老化現象中，女性較男性長壽的現象甚為明顯和普遍，尤其台灣在對於養兒防老觀念這些傳統孝道文化的影響下，一直處於對撫養子女的一種互惠式的期待，因此對家族的支持、援助和保護的期待很高。但事實上，老年女性因為長壽的結果，因此更需要被保護，並需學習規劃獨立尊嚴的老年生活。因此，在長壽社會之下，更需要學習融入智慧型的生活系統，讓自己晚年在子女照顧的人力資源不足之下，仍能擁有長壽的尊嚴與樂趣。

長期以來國內對老人長壽的生活需求照護規劃與風險的評估，並未給予太多的重視，但人口結構的改變，社會環境和家庭人力資源的變遷，確實已使得傳統的家族功能逐步外部化、縮小化和弱體化，老人生活照顧的實質場域已呈現互惠式照顧的矛盾焦慮。高齡化社會稱老人為「依賴人口」，依賴人口的意義就是經濟上、社會上的弱勢者，所以無形中老人也成為家中成年子女的負擔，尤其傳統孝道觀念在「代間」（intergenerational）已產生很大的認知差異，而新時代的老人安養與長期照顧已成為各國政府擬定社會政策時的重要考慮，也被視為二十一世紀家庭政策研究的重要議題（Bengtson, 2001）。故面對高齡人口快速成長的台灣，建構高齡者在地生活照護系統與在地資源整合，是實現老人福利政

策推動「在地老化」、「健康老化」、「活躍老化」之重要養老目標。

我國在老人福祉或長期照護的推動目標上，對於「多層級」、「多元化」照護的概念已形成共識，認同在一個老人生活環境內，提供多層次的照顧服務，希望不因身體機能的退化、失能而被迫必須離開熟悉的社區環境。而目前多層次的服務設計以長期照護者為主，相對於健康老人、初老者或年輕的老人（young old）較缺乏多元的服務設計，導致多數的初老者形成孤單寂寞的生活模式，此乃因預防性的健康服務方案太少和友善環境的改造欠缺，導致照顧的壓力變多、變重。因此，積極推展「疾病壓縮理論」的自我健康照顧概念，延長老人退休前期的活動模式和提供安全系統環境，就必須掌握構成「健康老化」智慧系統的重要元素，即「環境、人、科技」的三合一的融合（陳燕禎，2011），才能建構「活躍老化」、「健康老化」的智慧生活模式。環境、人、科技三者對健康老化的互動關係，見圖1-1。

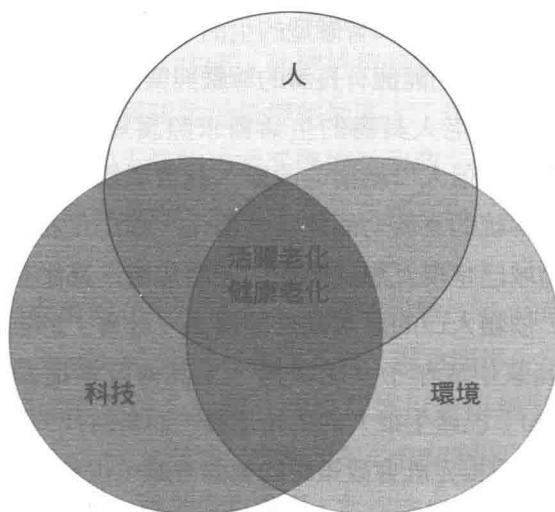


圖1-1 「健康老化」智慧系統的重要元素



第三節 老人生活進入科技網路時代

老人福祉科技應涵蓋個體老化與年老現象的需求，並需提供完善的供應和藹服務系統。面對急速老化的社會現狀，國家對老人生活需有新時代的生活設計和策略規劃，透過社會生活系統幫助老人擁有想要的便利生活。高齡化社會老人人口的大量增加，老人照護服務除了醫療與基本生活的維持外，也要維持良好社會互動，增進生活品質的滿意度，並同時減輕家庭與社會的照護負擔。台灣已進入「.com」和「e-mail」的科技網路時代，銀髮產業市場如何依據老人需求開發新的市場產業，並且「以需求為導向」（need-led）、「以顧客為中心」的專業供給，已成為銀髮產業市場與服務發展的重要主軸（陳燕禎，2007），而高齡者更期待能繼續維持獨立自主的生活模式，擁有便利的生活系統，形成easy life的生活模式。老人福祉科技產品和服務管理系統的介入是科技新時代智慧生活之重要目的，然而，他們對科技產品的操作使用一直是一個問題，因為產品的不易操作而造成不購買，使生活逐漸和社會脫節，甚至造成隱蔽孤單的生活狀況，失去融入社會互動的機會。

國際老人福祉科技學會（International Society for Gerontechnology）成立於1997年，成立宗旨開宗明義指出：「老人科技是設計輔助老人獨立生活和參與社交活動的科技與環境」。Bronswijk（2009）也指出，老人福祉科技的範疇應涵蓋輔助科技（assistive technology）。尤其失能行動不便的長者通常以日常生活活動（Activities of Daily Living, ADL）、工具性日常生活活動（Instrumental Activities of Daily Living, IADL）及認知功能程度為評估依據，以決定是否需要長期照顧服務的介入、干預，以改支持其基本身心照顧需求。此外，作為一個獨立活躍的長者，也需要有意願接受新的挑戰，例如參加社團、安排娛樂活動或旅遊、進行終身學習活動、社區服務活動等，這個部分可以稱為「強化日常生活活

動」(Enhanced Activity of Daily Living, EADL)。老人科技輔助的設計應該有更廣泛的目標，除了要支持基本的ADL之外，還應思考對IADL的輔助，使得老人能夠在自己家中安全而便利地居住，而不需進入安養機構。最後則需思考科技輔具對EADL的協助，支持老人的社區參與、人際互動，以及家人和朋友的溝通。故老人照顧工作需跨領域、跨專業且多元化的團隊人員合作，共同提供整合性、連續性和全方位性的服務輸送。

隨著科學技術的日新月異，人類的生活模式、文化發展、生態環境、產業型態與經濟結構均不斷地面臨解構與重建。開發國家人口結構逐漸形成倒三角型的人口金字塔模型，在勞動人力資源逐漸減少狀況下，老年的生活是必須依賴科技產業的服務系統協助，以提供便利的生活。近年來，全球科技產業之發展主流多認同科技發展應以提升人類生活素質為依歸，並發展「以人為本」的工程科技和「全人」(holistic)社會工程，建構生活照顧的服務管理平台。工研院於2003年3月25日發表「遠距居家照護服務計畫」的推動方案，目的為整合資訊、寬頻與無線通訊科技、醫療科技與醫療資源，建構居家照護體系，進而刺激國內醫療科技產業的新商機。此一新興服務產業已促使各型產業的投入，也符合政府振興經濟所提倡的計畫，並且將「遠距居家照護服務」列為2008年新興服務產業的發展計畫之一(張峰源，2006)。又經濟部於2006年推出「U-Care旗艦計畫」，將行動醫療列為「挑戰2008M台灣計畫下的行動生活計畫」(M-Life)。隨之行政院衛生署也推動「數位健康產業發展計畫」遠距照護，工研院所也不斷研發出多項的遠距居家照護(Tele-Home Care, THC)產品，如「居家訊息中心」、「遠距居家照護平台」、「無線生理貼片與監控系統」等等(許哲瀚、唐憶淨，2008)。這些部門致力發展老人照護科技產業之共同目的，就是希望提供老人健康老化的生活環境。

「智慧生活科技產業」是我國當前極力扶植的高經濟價值，也是低環境負荷的新興產業。

推動該產業的發展目的乃在運用我國具有全球競爭優勢的資訊科



技產業、傳統製造業及文化創意產業，以解決當前人類所面臨的各項課題。高齡化社會必須讓老人能擁有便利的在地生活照顧系統，便利的在地生活照顧系統涵蓋面向多元且廣泛，從食、衣、住、行、育、樂、日常生活層面均包含在內，故積極推動「同業整合，異業結合」的服務平台，讓高齡者也有機會融入社會主流的生活模式，達成老人促進社會參與之目標。



第四節 推行在地養老生活的新概念

「在地老化」或「原居養老」是許多高齡化國家共同追求的老人福祉目標。例如在挪威、丹麥、芬蘭的住宅政策就強調以「原居」住宅的概念來發展「在地老化」的養老模式；又如瑞典、澳洲的老人住宅也強調「在宅臨終」的模式；在英國則以「終生住宅」（lifetime home）概念來發展「在地老化」模式；日本則有「世代住宅」概念，它採用三代同堂的居住模式，運用世代輪替來達到「在地老化」的養老目的；芬蘭的終生住宅理念則允許居住者歷經年輕、年老、使用各類輔具行動等各種不同生活能力的階段等（黃耀榮，2006）。總之，老人居住生活除必須有適合老人的無障礙設施外，還必須採用「可及性」及「安全性」最高標準的環境設計與規劃，以便利居住者仍具有部分自理能力時，並針對老人提供藉由行動輔具，以盡量維持其獨立自主的生活能力。另外，老人居住社區服務系統在住宅內需具備餐飲準備、家事服務（含如廁盥洗、衣物清洗、汙物處理等事項）、儲藏服務、生活自理訓練、簡易護理等功能，居家照護、技術性護理、緊急救援等，而當長者無法自己藉由科技輔具達到自我照護的階段時，則必須有子女或居家服務員的共居協助。因此，老人如何善用日常生活的科技系統，維持獨立生活照護的能力，是維持長者晚年尊嚴生活的首要目標，若自我照護能力不足，就必須向外尋求支持系統，藉由社區

照顧支持系統，達成資源的連結運用。

依據老人社會學的連續理論和活動理論，長者要想有獨立的生活連續和活動，在居家除需要友善的無障礙空間設施外，讓老人出門「行無礙」更是重點，亦即使是坐著輪椅的長者，都必須擁有在社區獨立行動與活動的空間，以持續其生活模式，尤其當老年晚期需要輔助式或完全式的照護，甚至臨終照護都要有不同生活能力階段的照護設計與安排，讓人類發展過程的每一個階段的身心發展需求，都能獲得妥善且無縫隙的生活設計。因此，建構促進長者生活機能的完善性和智慧性，是對應長者所具有的生活能力自然退化後之所需，特別是在地社區的生活環境和後援支持系統，需要具備更多的輔助系統元素和功能的完整，才能提供長者日常生活上滿意的要求。



第五節 發展在地健康老化系統的元素

使用老人福祉科技之後，能降低依賴青壯年人口的照顧負荷，也讓自己的老年生活更具尊嚴（陳芬苓，2005；李傳房，2006；Chen, 2010）。所以當高齡者善用日常生活科技產品，除減緩身心功能的衰退速度外，也能讓自己生活更具獨立性，老人持續參與社會活動在家庭型態的改變是家庭照顧功能逐漸減弱，只是老人因行動能力降低常造成就醫的限制，加上醫療的高花費，各長壽國家紛紛將科技資訊系統導入老人照護領域，希望提供高齡者在宅醫療和照顧服務，以減少醫療支出（Kevin, et al., 1996）。目前因疾病型態改變所造成的醫療需求及高醫療支出的問題，導致各先進國家努力發展老人福祉科技和智慧服務系統管理，希望透過老人福祉科技建構獨立長者智慧生活。基此，欲達成在地健康老化的生活系統的元素為：

- 1.確保個人的隱私權和安全性（ensuring privacy and security）。