



IEK專刊發表會暨智慧城市發展論壇

健康照護無距離 獨居也幸福

人類若健康長壽，社會就逐漸邁入高齡化，因此應要思考如何透過改變社會機制，解決關鍵議題，以提升高齡族群生活品質並增加幸福感。而透過資通訊技術提升高齡獨居者的自立與自主能力，將是智慧城市的重要應用之一。

撰文／工研院產業經濟與趨勢研究中心（IEK）組長張慈映 圖片來源／工研院

工研院 IEK 自 2010 年以來，每兩年針對臺北、臺中與高雄，及中國上海、北京、廣州、重慶、成都、武漢共九座城市，進行 50 歲以上中高齡族群的健康消費者調查。2014 年銀髮族需求調查有幾項關鍵議題值得重視：

一、高齡獨居（含與配偶同住）已成趨勢：

2000 年臺灣高齡獨居戶數占整體獨居戶數比例已突破三成，中國大陸也於 2010 年突破三成、2000 年至 2010 年獨居比例更成長了近 9%，獨居生活的自立自主逐漸更為重要。中高齡面臨生活需要幫助又被迫必須獨立的情況下，亟待創新的解決方案。

二、休閒活動比重隨年齡增加：

中高齡族群扣除掉基本生活時間，其他自由時間已超過九小時，如何讓他們有存在感與幸福感？尤其中高齡生活重心以社群同伴為主，讓他們走出住家、提升社會參與，是攸關其健康的關鍵議題。從調查中亦可觀察到，兩岸 50 歲到 75 歲的中高齡族群，在 12 年與 14 年的調查結果中，國內外旅遊比例明顯提升。臺灣中高齡族群國外旅遊一次以上比例，2014 年從 25.6% 增加至 30.7%，國內旅遊更從 74.7% 增加至 79.4%，可見銀髮休閒旅遊需求提升，帶動潛力商機。

三、銀髮族群智慧載具使用比重提升：

調查顯示兩岸中高齡族群 60% 以上已有無線網路環境基礎與使用經驗，上網載具以智慧手機為主，除了



高齡化社會中有許多的生活問題亟需改善，尤其是如何讓銀髮族走出住家、並提升其社會參與，是攸關其健康的關鍵議題。

使用手機通話，即時通訊軟體已成為該族群最常使用的社交行為媒介，顯示高齡獨居自立、幸福生活之待解議題，及網路、社群等新生活型態，已成智慧城市發展契機。

借鏡國外案例：健康照護與無障礙旅遊

高齡族群需要藉由適當的運動來維持肌力，以延緩老化速度，故提升高齡者的自立能力便相形重要。日本電信公司 NTT DOCOMO 和醫療器材廠商 Omron 合



資成立 DOCOMO Healthcare，以「Watashi Move」健康數據平台為事業核心，消費者可透過各種健康機器連結至該平台，並以智慧型手機提供各類型服務。這些服務多採取與異業結盟的合作模式，以擴展服務的多元與專業。

值得注意的是，DOCOMO Healthcare 從 2015 年展開服務，兩年內簽約人數已超過 200 萬人。由於實際持續運動的會員只有 30%。故捨棄以「為了健康」而運動的訴求，改強調「得到樂趣」的服務，透過運動步數累積點數，獲得的點數可讓使用者用在平日購物，以提升運動意願。

另外，英國 Home Touch 公司推出居家照護平台 HomeTouch (HT) 提供銀髮族便利、專業且優質的健康服務方案。HT 是歐洲近年成長最快速的居家照護媒合平台，採以「軟體即服務」(SaaS) 技術線上媒合顧客需求與居家服務員，提供地理區域、專業技能、慣用語言、與可預約時段等基本篩選功能，也提供居家服務員經歷、年資、HT 平台評價 / 服務時數等進階篩選功能，打破當地傳統居家服務員受雇於照護機構工時長、薪資低、服務品質不佳的缺點，受到包含倫敦創投 Passion Capital、跨國醫療保健機構保柏集團 (BUPA) 與英國政府支持。初期服務區域為大倫敦地區，擁有 200 名照護員，每周可提供 1,000 小時居家照護服務。

綜觀該公司成功五因素：一、把關居家照護品質；二、媒合便利安全與快速，可於需求幾小時前下單；三、居家服務員檔案透明化；四、支付安全簡便，採非現金、事前付款以確保雙方如期履約；五、服務分級收費，居家服務員依其經歷、專業與平台評比分級訂價，鼓勵提升服務品質。

在重視高齡族群生活與休閒的安排，日本政府為促進銀髮產業，鼓勵民間私部門經營並引進大型企業資源發展等，匯集更多人才資源投入銀髮商品與服務之創新研發，因而帶動如 JR 鐵道銀髮旅遊方案「大人の休日」的旅遊行程。而美國銀髮旅館 (Elderhostel, Inc) 提供橫跨五大洲的整合旅遊與教育服務，提供高收入退休族之世界深度旅遊體驗課程 (Road Scholar



透過穿戴裝置與智慧科技之運用，將能滿足長者在健康醫療層面上的更多需求。

Program)。不僅發揮旅遊特色，活絡社群活動，提供客製化、精緻化、符合中高齡者實際需求的商業服務型態。

掌握使用者需求 即掌握商機

近年來，歐美國家不論在追求技術性的解決方案，或以服務導向之商業模式，都將重點放在掌握使用者未滿足的需求，以創造更大價值。工研院以技術前瞻和技術領航者為產業責任，透過掌握需求，積極研發創新符合市場的產品。例如，針對生活輔助需求，工研院開發出身障活動輔助機器人也可服務銀髮族，透過外骨骼設計協助讓活動更便利；針對健康管理需求，工研院也為糖尿病族群以穿戴式智慧眼鏡監測食物中的糖份，為病患提供飲食管理建議。

臺灣高齡人數急速攀升，相關需求亟待解決，單靠政府或是社福力量並不足夠。尤其對於健康、亞健康與未納入社福體系補助的人們而言，有更多的需求未被滿足，需要提供多元產品與服務，順應臺灣高齡者的生活模式，並定位在公有照護保險體制外，補足公有保險制度無法支援的服務。高齡人口如何從智慧城市獲得益處？有待相關部會與企業更瞭解樂齡銀髮族群需求，進行產品與服務模式的創新，開拓市場發展機會，進一步將臺灣成功經驗複製擴散到其他地區。■