

統計應用分析報告

基隆市獨居老人之現況與服務成果

基隆市政府主計處

中華民國 107 年 6 月

目 次

摘要	2
壹、前言	3
貳、獨居老人現況分析	3
一、獨居老人定義	3
二、獨居老人派案原則與服務提供	4
三、社區照顧關懷據點	4
四、非六都組排名分析	5
參、獨居老人服務成果概況	7
一、相關指標探討	7
二、其他縣市獨居老人關懷方案	12
三、SWOT 矩陣	14
肆、結語與建議	17
參考資料	18

表目次

表 1. 各縣市(非六都)平均每位列冊需關懷之獨居老人被服務次數指標概況	5
表 2. 各縣市(非六都)列冊需關懷之獨居老人指標概況	6
表 3. 各縣市(非六都)列冊需關懷之獨居老人被服務次數指標概況	6
表 4. 基隆市列冊需關懷獨居老人概況	7
表 5. 基隆市獨居老人概況—按行政區別	8
表 6. 各縣市(非六都)中(低)收入戶獨居老人所占比率	8
表 7. 各縣市(非六都)獨居老人概況	9
表 8. 基隆市獨居老人服務成果概況	10
表 9. 基隆市獨居老人服務成果—按行政區別	10
表 10. 各縣市(非六都)獨居老人服務成果概況	11
表 11. 具參考性質之縣市獨居老人關懷方案	12
表 12. SWOT 矩陣	14
表 13. SWOT 策略配對表	15

摘要

我國已於 2018 年 3 月正式邁入高齡社會，高齡社會值得關注的現象很多，獨居老人正是其中之一。106 年底基隆市(以下簡稱本市)65 歲以上老年人口中，約每 14 位就有 1 位獨居者。爰此，本文乃針對本市獨居老人現況進行非六都組排名分析，並利用 SWOT 分析將其優勢、弱勢和面對的機會與威脅進行綜合探討，最後再透過與本府社會處訪談後擬提建議措施，供為政府研擬相關政策之參據。

壹、前言

根據聯合國世界衛生組織定義，65 歲以上老年人口占總人口比例達到 7%時稱為「高齡化社會」，達到 14%是「高齡社會」，若達 20%則稱為「超高齡社會」。我國已於 2018 年 3 月正式邁入高齡社會，高齡社會值得關注的現象很多，獨居老人正是其中之一。106 年底本市 65 歲以上老年人口中，約每 14 位就有 1 位獨居者，隨著家庭結構從大家庭逐漸轉為小家庭，甚至不婚或已婚不生的人逐漸增加，獨居老人的比例勢必愈來愈高。爰此，本文乃針對本市獨居老人現況進行非六都組排名分析，並利用 SWOT 分析將其優勢、弱勢和面對的機會與威脅進行綜合探討，最後再透過與本府社會處訪談後擬提建議措施，供為政府研擬相關政策之參據。

貳、獨居老人現況分析

一、獨居老人定義

依據衛生福利部統計處對獨居老人之定義為年滿 65 歲以上獨自居住、或同住者無照顧能力所列冊需關懷之老人。本市獨居老人定義為設籍本市年滿六十五歲以上之老人，符合經通報本府或區公所訪視評估後需列冊關懷，或其無直系血親卑親屬或其直系血親卑親屬未居住本市且符合下列情況之一者：(1)獨自一人生活(2)同住者無照顧能力(3)六十五歲以上夫妻同住。透過一年兩次清查作業，建立與更新本市獨居老人名冊。換言之，獨居老人並非只有貧苦無依的刻板印象，有些人或其家庭的經濟狀況尚可，有些人雖與家人同住，但家人缺乏生活自理或照護能力，或與當事人同為 65 歲以上老人等狀況。然而，各縣市政府對獨居老人的定義仍有些微差異，加上清查政策執行面之嚴謹程度，多少會影響各縣市需列冊關懷之獨居老人數量。

二、 獨居老人派案原則與服務提供

依據本市獨居老人關懷服務方案，本市獨居老人的派案原則，以各里有設置社區關懷據點為優先，無社區關懷據點之村里則由該區居家老人服務隊主責，再依有無接受服務之意願予以列冊、列管，故本市獨居老人採全數列冊，再將有意願接受服務者和年齡 75 歲以上無意願接受服務者予以列管。

針對有意願接受服務之獨居老人，由本市社區關懷據點或居家老人服務隊志工提供電話問安、關懷訪視等服務。無意願者或無電話者以年齡 75 歲為分水嶺，65 歲至 74 歲由里長不定期關懷；75 歲以上轉介由里長定期加強關懷。

三、 社區照顧關懷據點

社區照顧關懷據點是由有意願的村里辦公處及民間團體參與設置，邀請當地民眾擔任志工，提供老人關懷訪視、電話問安諮詢及轉介服務，並視當地需求特性，提供餐飲服務或辦理健康促進活動，每個據點均可提供 3 項以上的服務，期透過在地化之社區照顧，使老人留在熟悉的環境中生活，同時亦提供家庭照顧者適當之喘息服務，以預防長期照顧問題惡化，發揮社區自助互助功能。

為了能透過社區居民的自主參與，以建立多元的社區照顧服務型態，衛生福利部針對參與設置社區照顧關懷據點之民間團體，補助開辦設施設備費、業務費等相關經費，期望主動關懷老人、服務老人，並鼓勵志工熱情無輟的參與，同時也充分結合與開發社區各種人力、物力資源，以回饋社區。另藉由對服務使用者酌收部份經費或材料費用等作法，逐步規劃關懷據點之財務管理機制，以期在政府階段性補助後，能逐漸走上自給自足，

永續提供社區老人照顧服務。

四、非六都組排名分析

本市 106 年平均每一獨居老人接受服務次數為 56.80 人次，較 105 年之 49.64 人次增加 7.16 人次(或 14.42%)，在非六都組排名第 15 位，與 105 年排名相同。其中，本市 106 年底列冊需關懷之獨居老人計 3,738 人，較 105 年底之 3,528 人增加 210 人(或 5.95%)，103 年底至 106 年底在非六都組排名均為第 1 位，顯示本市家庭支持系統相對較其他縣市薄弱。另本市 106 年列冊需關懷之獨居老人接受服務次數為 21 萬 2,332 人次，較 105 年之 17 萬 5,127 人次增加 3 萬 7,205 人次(或 21.24%)，在非六都組排名第 6 位，較 105 年進步 1 名，顯示本市賡續關懷弱勢長者，並投入資源於獨居老人營養餐飲、居家照顧及生活起居等各項關懷服務。(詳表 1、表 2 及表 3)

表 1. 各縣市(非六都)平均每位列冊需關懷之獨居老人被服務次數指標概況

單位：人次/人

地區別	103年		104年		105年		106年	
	排名	指標	排名	指標	排名	指標	排名	指標
宜蘭縣	15	34.31	13	78.13	10	117.61	6	147.04
新竹縣	8	126.75	8	127.41	6	140.97	9	136.80
苗栗縣	11	76.44	10	102.59	11	110.66	10	130.69
彰化縣	5	192.46	5	167.04	4	168.52	4	165.09
南投縣	13	55.92	15	55.66	13	72.17	16	12.16
雲林縣	9	117.13	9	108.95	5	143.03	5	152.40
嘉義縣	10	90.37	12	87.55	12	86.72	13	96.51
屏東縣	6	145.49	4	175.33	8	130.19	3	191.45
臺東縣	3	216.75	7	130.81	16	38.97	14	61.83
花蓮縣	12	64.59	14	70.08	14	57.33	8	145.39
澎湖縣	1	268.74	2	354.19	3	174.49	7	145.56
基隆市	16	31.46	16	41.40	15	49.64	15	56.80
新竹市	4	211.35	1	378.12	1	489.07	1	929.44
嘉義市	7	136.67	6	139.04	7	133.34	11	117.98
金門縣	2	265.61	3	228.11	2	229.85	2	218.47
連江縣	14	36.91	11	89.82	9	124.67	12	102.04

資料來源：衛生福利部統計處、天下雜誌/第580期、第606期、第631期及本研究整理

表 2. 各縣市(非六都)列冊需關懷之獨居老人指標概況

單位：人

地區別	103年底		104年底		105年底		106年底	
	排名	指標	排名	指標	排名	指標	排名	指標
宜蘭縣	12	758	12	726	12	693	12	698
新竹縣	11	868	11	865	11	822	11	824
苗栗縣	10	1,143	10	1,044	10	951	10	903
彰化縣	7	2,090	7	2,214	5	2,188	6	1,919
南投縣	3	3,077	3	3,068	4	2,724	2	2,854
雲林縣	5	2,273	6	2,314	7	1,818	7	1,728
嘉義縣	2	3,182	2	3,161	2	3,024	3	2,779
屏東縣	4	2,399	4	2,434	3	2,924	4	2,720
臺東縣	6	2,256	5	2,339	6	2,178	5	2,581
花蓮縣	8	1,588	9	1,485	9	1,448	9	1,371
澎湖縣	9	1,450	8	1,570	8	1,585	8	1,433
基隆市	1	3,900	1	3,541	1	3,528	1	3,738
新竹市	13	331	13	280	14	270	13	263
嘉義市	15	135	15	134	15	133	15	130
金門縣	14	256	14	276	13	279	14	255
連江縣	16	34	16	45	16	9	16	23

資料來源：衛生福利部統計處

表 3. 各縣市(非六都)列冊需關懷之獨居老人被服務次數指標概況

單位：人次

地區別	103年		104年		105年		106年	
	排名	指標	排名	指標	排名	指標	排名	指標
宜蘭縣	14	26,009	14	56,723	13	81,506	12	102,632
新竹縣	9	110,020	9	110,210	9	115,876	11	112,725
苗栗縣	11	87,374	10	107,107	10	105,238	10	118,014
彰化縣	2	402,232	3	369,830	2	368,730	2	316,803
南投縣	7	172,056	7	170,759	6	196,594	14	34,701
雲林縣	6	266,237	6	252,102	5	260,030	4	263,354
嘉義縣	5	287,571	5	276,749	4	262,249	3	268,200
屏東縣	3	390,127	2	426,758	1	380,663	1	520,754
臺東縣	1	488,994	4	305,959	11	84,871	9	159,580
花蓮縣	10	102,562	12	104,063	12	83,009	8	199,328
澎湖縣	4	389,668	1	556,076	3	276,568	7	208,593
基隆市	8	122,701	8	146,600	7	175,127	6	212,332
新竹市	12	69,956	11	105,873	8	132,048	5	244,443
嘉義市	15	18,451	15	18,631	15	17,734	15	15,338
金門縣	13	67,997	13	62,958	14	64,129	13	55,710
連江縣	16	1,255	16	4,042	16	1,122	16	2,347

資料來源：衛生福利部統計處

參、獨居老人服務成果概況

一、相關指標探討

106 年底本市列冊需關懷之獨居老人共計 3,738 人，較 105 年底之 3,528 人增加 210 人(或 5.95%)，其中以信義區 986 人(占 26.38%)最多，安樂區 704 人(占 18.83%)次之；而以暖暖區 324 人(占 8.67%)最低。就身分別觀察，本市 106 年底獨居老人中，經濟弱勢之中(低)收入戶計 452 人(占 12.09%)，其所占比率在非六都組排名第 14，顯示本市獨居老人之經濟能力相對較其他縣市好。(詳表 4、表 5 及表 6)

按縣市別分，106 年底本市獨居老人占老年人口比率為 6.79%，較 103 年底之 8.33%減少 1.54 個百分比；而 103 年底至 106 年底在非六都組中位居第 2 或第 3 位，顯示除澎湖縣與臺東縣外，本市獨居老人占老年人口比率相較非六都組其他縣市高。(詳表 7)

若從性別觀之，106 年底本市獨居老人性比例為 82.79，顯示女性多於男性，非六都組中除新竹縣男性獨居老人多於女性，其餘縣市均為女性多於男性，爰此，相關政策因性別差異所提供的服務，在資源配置上亦須隨之調整。(表 7)

表 4. 基隆市列冊需關懷獨居老人概況

單位：人

年底別	總計			中(低) 收入戶 A	一般老人 B	榮民 C
		男	女			
103年底	3,900	1,782	2,118	324	3,535	41
104年底	3,541	1,609	1,932	413	3,119	9
105年底	3,528	1,589	1,939	416	3,073	39
106年底	3,738	1,693	2,045	452	3,286	21
106年較105年增減數	210	104	106	36	213	-18
106年較105年增減%	5.95	6.54	5.47	8.65	6.93	-46.15

資料來源：基隆市政府社會處

說明：103年底至105年底獨居老人人數=A+B+C，且C指榮民；106年底獨居老人人數=A+B，且C指榮民(眷)，即「榮民(眷)」另外統計。

表 5. 基隆市獨居老人概況—按行政區別

106年底

行政區別	老年人口數(人) A	獨居老人(人)			占老年人口 比率(%) B/A*100
		總計 B	男性	女性	
基隆市	55,025	3,738	1,693	2,045	6.79
中正區	8,616	604	304	300	7.01
七堵區	7,442	380	164	216	5.11
暖暖區	4,838	324	161	163	6.70
仁愛區	8,113	326	143	183	4.02
中山區	7,413	414	186	228	5.58
安樂區	10,844	704	323	381	6.49
信義區	7,759	986	412	574	12.71

資料來源：基隆市政府社會處

表 6. 各縣市(非六都)中(低)收入戶獨居老人所占比率

縣市別	103年底		104年底		105年底		106年底	
	排名	獨居老人 中，具中 (低)收入 戶資格者 所占比率 (%)	排名	獨居老人 中，具中 (低)收入 戶資格者 所占比率 (%)	排名	獨居老人 中，具中 (低)收入 戶資格者 所占比率 (%)	排名	獨居老人 中，具中 (低)收入 戶資格者 所占比率 (%)
宜蘭縣	3	29.55	3	31.27	2	33.48	3	32.66
新竹縣	6	24.42	6	25.43	5	25.55	4	28.28
苗栗縣	8	18.55	9	19.54	7	22.40	7	20.04
彰化縣	5	26.75	4	26.60	4	26.65	5	27.77
南投縣	7	22.85	8	23.24	11	12.96	9	18.15
雲林縣	9	18.39	10	18.67	8	19.42	8	19.04
嘉義縣	13	14.71	15	11.55	12	12.83	13	12.95
屏東縣	4	27.26	5	26.01	6	23.60	6	25.81
臺東縣	10	18.35	11	15.90	10	14.97	12	13.33
花蓮縣	12	15.37	13	14.34	9	16.09	10	17.72
澎湖縣	11	17.17	12	14.71	13	12.49	11	14.58
基隆市	15	8.31	14	11.66	14	11.79	14	12.09
新竹市	2	33.53	2	35.00	3	29.63	1	53.61
嘉義市	1	43.70	1	42.54	1	42.86	2	41.54
金門縣	16	5.08	16	4.71	15	5.38	15	7.06
連江縣	14	8.82	7	24.44	16	-	16	-

資料來源：衛生福利部統計處

表 7. 各縣市(非六都)獨居老人概況

縣市別	103年底		104年底		105年底		106年底	
	獨居老人 占老年人 口比率(%)	獨居老人 性比例 (女=100)	獨居老人 占老年人 口比率(%)	獨居老人 性比例 (女=100)	獨居老人 占老年人 口比率(%)	獨居老人 性比例 (女=100)	獨居老人 占老年人 口比率(%)	獨居老人 性比例 (女=100)
宜蘭縣	1.19	108.24	1.11	100.55	1.02	97.44	1.00	90.19
新竹縣	1.44	135.87	1.40	117.34	1.28	114.06	1.25	104.47
苗栗縣	1.45	87.07	1.30	85.77	1.15	83.95	1.06	83.16
彰化縣	1.23	80.48	1.26	75.99	1.20	78.18	1.01	76.06
南投縣	4.07	82.61	3.96	78.79	3.40	74.06	3.45	72.45
雲林縣	2.00	50.93	2.01	49.97	1.53	55.25	1.43	58.10
嘉義縣	3.60	63.18	3.52	51.90	3.28	56.93	2.94	53.79
屏東縣	2.03	78.63	2.00	74.73	2.30	77.43	2.07	75.37
臺東縣	7.17	82.08	7.29	71.61	6.59	66.90	7.56	65.55
花蓮縣	3.51	80.45	3.18	68.37	2.98	66.63	2.72	63.80
澎湖縣	9.85	84.71	10.39	85.80	10.17	80.32	8.86	75.83
基隆市	8.33	84.14	7.21	83.28	6.79	81.95	6.79	82.79
新竹市	0.76	103.07	0.61	102.90	0.56	78.81	0.52	85.21
嘉義市	0.40	66.67	0.39	65.43	0.37	58.33	0.34	60.49
金門縣	1.79	76.55	1.86	74.68	1.77	71.17	1.52	83.45
連江縣	2.87	70.00	3.66	125.00	0.70	125.00	1.69	64.29

資料來源：衛生福利部統計處、內政部統計處

106年本市服務獨居老人計21萬2,332人次，較105年17萬5,127人次增加3萬7,205人次(增幅21.24%)，各項目服務人次均較105年成長，其中以居家服務2萬4,644人次(占11.61%)增幅最多，較105年之1萬8,880人次，增加5,764人次(增幅30.53%)，關懷訪視3萬6,621人次(占17.25%)居次，較105年之2萬9,568人增加7,053人次(增幅23.85%)。(詳表8)

按行政區別分，106年本市服務獨居老人以安樂區計3萬9,214人次最多，中山區3萬6,422人次居次；而以仁愛區2萬1,635人次最低。七區均以提供電話問安或餐飲服務為主。(詳表9)

按服務項目別分，106年本市電話問安服務以七堵區提供1萬4,964人次最高；關懷訪視服務以中山區提供6,848人次最高；居家服務以中山區提供5,595人次最高；餐飲服務以安樂區提供2萬1,597人次最高；陪同就醫以中山區提供522人次最高。(詳表9)

按縣市別分，106年本市電話問安服務在非六都組中排名第3，關懷訪視排名第4，居家服務排名第13，餐飲服務排名第7，陪同就醫排名第2。
(詳表10)

表 8. 基隆市獨居老人服務成果概況

全年服務成果		103年	104年	105年	106年
合計	人次	122,701	146,600	175,127	212,332
	本年與上年比較(%)	--	19.48	19.46	21.24
電話問安	人次	34,457	39,541	66,876	77,504
	當年所占百分比	28.08	26.97	38.19	36.50
	本年與上年比較(%)	--	14.75	69.13	15.89
關懷訪視	人次	14,854	17,580	29,568	36,621
	當年所占百分比	12.11	11.99	16.88	17.25
	本年與上年比較(%)	--	18.35	68.19	23.85
居家服務	人次	14,379	16,465	18,880	24,644
	當年所占百分比	11.72	11.23	10.78	11.61
	本年與上年比較(%)	--	14.51	14.67	30.53
餐飲服務	人次	57,718	71,578	58,144	71,727
	當年所占百分比	47.04	48.83	33.20	33.78
	本年與上年比較(%)	--	24.01	-18.77	23.36
陪同就醫	人次	1,293	1,436	1,659	1,836
	當年所占百分比	1.05	0.98	0.95	0.86
	本年與上年比較(%)	--	11.06	15.53	10.67

資料來源：基隆市政府社會處

表 9. 基隆市獨居老人服務成果-按行政區別

106年

單位：人次

行政區別	合計	電話問安	關懷訪視	居家服務	餐飲服務	陪同就醫
基隆市	212,332	77,504	36,621	24,644	71,727	1,836
中正區	34,818	12,002	6,277	3,384	12,979	176
七堵區	28,085	14,964	5,888	3,932	3,023	278
暖暖區	28,670	9,808	3,681	2,601	12,362	218
仁愛區	21,635	9,617	3,907	4,379	3,373	359
中山區	36,422	11,602	6,848	5,595	11,855	522
安樂區	39,214	9,409	5,265	2,763	21,597	180
信義區	23,488	10,102	4,755	1,990	6,538	103

資料來源：基隆市政府社會處

表 10. 各縣市(非六都)獨居老人服務成果概況
106年

單位：人次

縣市別	電話問安		關懷訪視		居家服務		餐飲服務		陪同就醫	
	排名	服務人次	排名	服務人次	排名	服務人次	排名	服務人次	排名	服務人次
宜蘭縣	11	10,584	8	28,142	11	31,839	10	32,035	13	32
新竹縣	6	31,708	7	28,819	9	41,150	14	10,172	5	876
苗栗縣	7	20,425	11	14,132	7	52,136	11	31,318	15	3
彰化縣	4	69,998	1	138,415	10	35,122	6	72,745	6	523
南投縣	12	7,841	15	6,401	14	2,488	12	17,926	12	45
雲林縣	5	32,829	6	32,288	3	118,776	4	77,414	1	2,047
嘉義縣	9	16,687	3	56,816	2	126,303	8	66,568	3	1,826
屏東縣	2	108,357	2	71,346	1	154,290	1	185,347	4	1,414
臺東縣	10	16,399	10	14,375	6	52,703	5	75,987	10	116
花蓮縣	8	16,921	9	19,873	4	70,769	3	91,615	9	150
澎湖縣	15	1,867	14	7,292	5	61,494	2	137,562	7	378
基隆市	3	77,504	4	36,621	13	24,644	7	71,727	2	1,836
新竹市	1	110,403	5	34,377	8	44,088	9	55,232	8	343
嘉義市	14	5,107	13	8,469	15	266	16	1,464	13	32
金門縣	13	7,789	12	9,122	12	25,132	13	13,612	11	55
連江縣	16	448	16	268	16	11	15	1,620	16	-

資料來源：衛生福利部統計處

依據衛生福利部社會及家庭署社區照顧關懷據點服務入口網資料，本市核定日期(服務起始日)在106年3月8日前共計73個社區照顧關懷據點，按數量多寡依序為中山區19個據點、信義區13個據點、中正區9個據點、七堵區9個據點、暖暖區9個據點、仁愛區7個據點及安樂區7個據點，有些據點服務村里範圍不只1里，提供社區長者送餐、關懷及健康促進等服務。

本市106年底居家老人服務隊約有志工140人，服務區域主要是無社區關懷據點之村里，提供電話問安及關懷訪視等服務。

二、其它縣市獨居老人關懷方案

由於各縣市政府在人力及經費的差別，造成我國獨居老人關懷方案，在各縣市間執行的程度及實施的作法，也有顯著的差異性，囿於時間與經費的限制，本分析僅能初步用網路搜尋方式探窺一二，並將具參考之項目整理如表 11。

表 11：具參考性質之縣市獨居老人關懷方案

縣市	方案
澎湖縣	<p>標題：社區關懷長者據點將由 27 處增加為 39 處 引用 2018/03/16 澎湖時報電子報</p> <ol style="list-style-type: none"> 107 年目標為將原有 27 處社區關懷據點增加為 39 處。 自 107 年 2 月 1 日起由縣府自籌新臺幣 460 萬元，將餐盒單價自 65 元調整為 80 元，共有五菜一湯(三菜一魚一肉)，中午新增水果，讓長者享用更豐富佳餚，考量吃素長者，視長者用餐特殊性更換菜色內容。 將送餐服務延伸至晚餐，也是全台唯一提供獨老晚餐服務的縣市。 自 107 年 1 月 1 日起志工交通費從 200 元調升為 240 元，每月約增加 1200 元。
屏東縣	<p>標題：照護獨老 屏縣啟動分級服務 引用 2018/01/10 中時電子報</p> <ol style="list-style-type: none"> 根據老人自理能力、親屬支持系統等面向，將獨居老人區分為低、中、高危險三級。其中低危險由社區關懷據點及公所村里幹事，提供關懷諮詢服務；中危險群配搭增加緊急救援系統及長期照顧管理中心，提供居家照護；另外，無自理能力且危急生命安全的高危險群，就由社工主動引進資源，提供老人保護與公費安置。
臺北市	<p>標題：幫獨老收垃圾 7 月擴大至全市 引用 2018/03/04 聯合新聞網</p> <ol style="list-style-type: none"> 臺北市環保局 107 年 2 月試辦「失能獨老垃圾代收服務」，由各區清潔員直接到失能獨居長者家裡收運垃圾；環保局預估，在不增加預算和人力情形下，107 年 7 月將擴大於全市開辦。
南投縣	<p>標題：南投郵局綠衣天使 今起家訪關懷獨居老人 引用 2015/09/01 全國廣播 Hot 新聞</p> <ol style="list-style-type: none"> 自 104 年 9 月 1 日至 105 年 12 月 31 日止，為期 1 年 4 個月，推行試辦關懷獨居老人計畫，選擇服務區域為南投市、草屯鎮、名間鄉、埔里鎮及魚池鄉等鄉鎮郵政支局先行辦理，依南投縣政府所提供獨居老人名單，藉由郵局郵務士遞送信件時關懷獨居老人，提供連續性及親近性關懷，倘若有特殊情形將即時通報縣府提供社政介入關懷服務。

<p>新北市</p>	<p>標題：輕鬆自製長輩圖 「當我們老在一起」網站上路 引用 2017/10/02 新頭殼 newtalk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新北市推出「當我們老在一起」銀髮政策服務網站，整合新北市所有銀髮族相關的政策服務、福利津貼及活動訊息等，讓民眾透過單一入口，直接查詢到所需要的各種資訊，此外，頁面設計不同於傳統政府網站，趕搭銀髮族最流行的「長輩圖」，在網站上就可以輕鬆製作，並分享給自己的親朋好友。 2. 「當我們老在一起」採用友善長者的介面和設計，讓長輩輕鬆上手。例如網站設計採用溫暖的黃色，考量到長輩的眼睛對藍色或綠色敏銳度會下降，所以選用看起來會比較舒服的黃色。 3. 除了共餐、公共托老中心、動健康及週二樂齡日等舉辦多時的活動外，考量長輩們對網路搜尋與操作較不熟悉，網站更結合 LINE 聊天機器人，使長輩們可以透過與 LINE 機器人聊天互動及發問，來直接獲得新北市的銀髮服務資訊。
<p>臺東縣</p>	<p>標題：歲末關懷獨居老人 臺東縣替代役青年總動員 引用 2018/02/08 國立教育廣播電台</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 臺東縣政府結合臺東市建業等里，辦理「歲末年終獨居老人居家關懷及協助環境清潔活動」，邀集全縣替代役 18 個服勤單位、160 位役男關懷獨居老人，進行居家環境清潔工作，並致贈慰問品及春聯。
<p>雲林縣</p>	<p>標題：雲林「關懷箱計畫」李進勇啟動獨居老人保護網絡 引用 2016/07/26 民報電子報</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 雲林縣「關懷箱計畫」由縣政府及公所建立弱勢獨居老人保全名冊後，購置一般信箱掛在其住所，由各村里幹事、村里長，並結合警察同仁和郵務士，每週 3 次以上親自至長輩家中探視，除了解生活狀況外並於紀錄簿上留下巡視情形。
<p>彰化縣</p>	<p>標題：讓獨居長者好好眠 彰化成立暖暖烘被坊 引用 2017/10/30 自由時報電子報</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 彰化縣衛生局為讓獨居老人擁有乾淨床鋪與棉被，夜夜好入眠，與二林鎮慈恩老人養護中心，成立社區定點乾燥服務站「彰化暖暖烘被坊」，免費為失能或中低收入戶獨居長者清洗被單等寢具。
<p>嘉義縣</p>	<p>標題：民雄暖暖食堂 免費供餐失智獨居老人 引用 2017/10/03 大紀元時報電子報</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 嘉義縣政府與民雄鄉公所、天主教中華聖母基金會合作，在民雄鄉成立暖暖食堂，免費提供失智、獨居老人用餐，且外送餐盒經特別防滑設計。

三、SWOT 矩陣

本分析針對本市之平均每位列冊需關懷之獨居老人被服務次數所具有的優勢、弱勢和面對的機會與威脅進行了綜合探討，其結果見表 12。

表 12：SWOT 矩陣

<p style="text-align: center;">內 部</p>	<p>優勢 Strength</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電話問安、關懷訪視、居家服務、餐飲服務與陪同就醫等服務項目，服務人次逐年均有成長。 2. 106 年電話問安服務人次在非六都組排名第 3，關懷訪視排名第 4，陪同就醫排名第 2，餐飲服務排名第 7，顯示與其他縣市相較，此四項服務提供量高。 3. 106 年底獨居老人中，經濟弱勢之中(低)收入戶所占比率在非六都組排名第 14，顯示本市獨居老人之經濟能力相對較其他縣市好。 	<p>弱勢 Weakness</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 列冊需關懷之獨居老人人數相較非六都組多。 2. 獨居老人占老年人口比率相較非六都組高。 3. 106 年底信義區獨居老人占全市比率最高，但服務提供量居七區第 6，僅高於仁愛區。
<p style="text-align: center;">外 部</p>	<p>機會 Opportunity</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本市提供加強獨老之「老老」關懷照顧方案。 	<p>威脅 Threat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 106 年居家服務人次在非六都組排名第 13，顯示此項服務量較其他縣市低。 2. 尚有村里不在社區關懷據點服務範圍內，尚待增加據點或擴大原有據點服務範圍。

學者 Wehrich(1982)提出 SWOT 矩陣策略配對 (matching) 方法，其包括：SO 策略表示使用強勢並利用機會，即"Maxi-Maxi"原則；WO 策略為克服弱勢並利用機會，即"Mini-Maxi"原則；ST 策略為使用強勢且避免威脅，即"Maxi-Mini"原則；WT 為減少弱勢並避免威脅，即"Mini-Mini"原則，如表 13 所示。

表 13：SWOT 策略配對表

		外部環境	
		機會 Opportunity	威脅 Threat
內 部 環 境	優勢 Strength	SO 策略 進攻：盡全力而為之	ST 策略 調整：恢復優勢力量
	弱勢 Weakness	WO 策略 防禦：密切注視對手舉動	WT 策略 生存：戰略轉移

本分析針對本市社福力弱勢指標外部的機會與威脅，並配合本身內部的優弱勢，由 SWOT 矩陣策略配對法研擬建議如下。

S.O.策略

1. 在各關懷據點與鄰里間推廣互助合作的文宣，定期舉辦交流觀摩活動，將經驗傳承並朝跨區域整合之目標邁進。
2. 因本市獨居老人女性多於男性，建議相關政策所提供的服務，亦須隨性別差異在資源配置上作調整。

W.O.策略

1. 至外縣市觀摩學習，透過經驗交流與知識分享等行動，達到見賢思齊的目的。

S.T.策略

1. 陪同就醫之需求較高的區域，建議政府可增設低底盤公車行駛路線及班次，或與無障礙計程車業者合作，以增加服務效能與次數。
2. 善用網路資源，透過網路提供據點與志工服務常見 Q&A，利用社群網站宣導並鼓勵村里辦公室及民間團體參與設置關懷據點，開放相關資料下載與上傳，使有意願者可從網站上快速獲悉相關訊息。
3. 舉辦社區關懷據點創意計畫甄選，串聯社會大眾為宣導媒介，鼓勵市民投入據點並產出創意宣傳計畫與成果發表，讓民眾看見並認識據點。
4. 建議可結合學生志工，提供陪伴獨居老人散步、運動或購物等服務，以提升居家服務人次。

W.T.策略

1. 因習慣與觀念並非短期可改變，應及早從年輕時的家庭與學校教育著手，包括關懷弱勢之品德教育、孝親尊長之倫理教育、個人生涯規劃、年老後的心理調適、健康的生活方式及重視居住環境等，以降低日後社會成本。
2. 針對「橘色世代」(一般是指五十到六十幾歲的初老族群，現在泛指雖然有些微老化，但仍然健康活躍的一群人)，開辦多元領域專業營隊，使其可以透過「活到老，學到老」，探索興趣與結交好友，並鼓勵他們加入居家老人服務隊，以老人服務老人。

肆、結語與建議

綜合前揭 SWOT 分析與矩陣策略配對法，並經與本府社會處訪談後，針對本市獨居老人之現況與服務成果，提出建議措施如下。

策略一：及早預防

- 措施：1. 開辦「橘色世代」多元領域專業營隊，並鼓勵他們加入居家老人服務隊，期能以較年輕之長者服務較年長之長者。
2. 舉辦老化及高齡化相關課程，並將其納入學校教育。

策略二：宣傳亮點

- 措施：1. 舉辦社區關懷據點創意甄選活動，讓民眾看見並認識據點。
2. 善用網路科技提供線上訊息，鼓勵民間團體增設或擴大社區關懷據點。
3. 透過與學校及社區大學合作的方式來招募志工。

策略三：政策串連

- 措施：1. 定期至外縣市觀摩交流學習，以掌握最新資訊。
2. 獨老亦是老人的一環，相關政策在擬訂時，亦需考量其差異性與資源配置之合理性。

參考資料

- [1] 衛生福利部統計處
<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/np-1714-113.html>
- [2] 內政部統計處
<https://www.moi.gov.tw/stat/>
- [3] 基隆市政府社會處
<http://social.klcc.gov.tw/>
- [4] 當我們老在一起 - 新北市政府
<https://lkk.ntpc.gov.tw/>
- [5] 社區照顧關懷據點服務入口網 - 衛生福利部社會及家庭署
<https://ccare.sfaa.gov.tw/>
- [6] 高鳴澎,《社區關懷長者據點將由 27 處增加為 39 處》,澎湖時報電子報,2018/03/16
<http://www.penghutimes.com/modules/phnews/index.php?nsn=23422>
- [7] 林和生,《照護獨老 屏縣啟動分級服務》,中時電子報,2018/01/10
<http://www.chinatimes.com/newspapers/20180110000636-260107>
- [8] 陳靖宜,《幫獨老收垃圾 7 月擴大至全北市》,聯合新聞網,2018/03/04
<https://udn.com/news/story/11322/3011992>
- [9] 《南投郵局綠衣天使 今起家訪關懷獨居老人》,全國廣播 Hot 新聞,
2015/09/01
http://www.mradio.com.tw/news_detail.php?id=1713
- [10] 潘毅,《輕鬆自製長輩圖 「當我們老在一起」網站上路》,新頭殼 newtalk,2017/10/02
<https://newtalk.tw/news/view/2017-10-02/99390>
- [11] 《歲末關懷獨居老人 臺東縣替代役青年總動員》,國立教育廣播電台,
2018/02/08
<http://official.ner.gov.tw/news/5a83f4dcc5fd8a01e2de3552>
- [12] 陳俊廷,《雲林「關懷箱計畫」李進勇啟動獨居老人保護網絡》,民報電子報,
2016/07/26
<http://www.peoplenews.tw/news/9c9be6f9-acb3-4d6b-bf8f-8a2500515219>
- [13] 陳冠備,《讓獨居長者好好眠 彰化成立暖暖烘被坊》,自由時報電子報,
2017/10/30
<http://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/2238225>
- [14] 李擷瓔,《民雄暖暖食堂 免費供餐失智獨居老人》,大紀元時報電子報,
2017/10/03
<http://www.epochtimes.com/b5/17/10/3/n9694372.htm>