

網站建構分析---以銀髮族服務仲介為例

現代社會快速變遷，人口結構逐漸邁入高齡化，銀髮族群的問題也日漸增加，如何解決銀髮族的需求是當今迫切的課題。有需求就有供給，銀髮族群是一項新商機，透過實地研究與文獻探討，了解銀髮族的生活需求，結合資訊網際提供最適切的服務為本研究的目的。

本研究以六十五歲以上老年人為母體對象，調查其日常生活中最需要支援的項目，如煮飯、洗衣、打掃、照顧等需求，因此我們實際架設一個網路平台，模擬與市面上的供應商合作，以仲介商的角度提供銀髮族四大項服務，(1)營養膳食；(2)衣物洗滌；(3)居家清潔；(4)人力仲介，並以操作簡單、服務便利為經營目標。

本研究以 Microsoft Office Access 2003 建立資料庫，以 Adobe Dreamweaver CS3 設計網頁、架設網站，資料庫的建立、網站訂單的設計流程與網頁的編排皆是研究的重點。

目 次

第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究動機.....	2
1.3 研究目的.....	4
1.4 研究流程.....	5
第二章 文獻探討.....	8
2.1 老年人口結構.....	9
2.2 居住型態的改變及獨居老人.....	10
2.3 老年人口的健康狀況.....	12
2.4 老年人介面設計.....	14
第三章 研究方法.....	16
3.1 網站使用者需求問卷調查.....	16
3.1.1 問卷調查的目的.....	16
3.1.2 問卷內容.....	16
3.1.3 抽樣範圍.....	16
3.1.4 評分方式.....	17
3.1.5 資料處理與統計方式.....	17
3.2 建置符合銀髮族需求的網站.....	18
3.2.1 企劃階段.....	19
3.2.2 製作階段.....	19
3.2.3 後續維護.....	20
3.2.4 製作網頁的軟硬體配備.....	20
3.2.5 網頁設計限制.....	21
第四章 商業模式.....	22
4.1 營養膳食.....	22

4.1.1	營養膳食需求分析.....	23
4.2	衣物洗滌.....	23
4.2.1	衣物洗滌需求分析.....	24
4.3	居家清潔.....	25
4.3.1	居家清潔需求分析.....	26
4.4	人力仲介.....	27
4.3.1	人力仲介需求分析.....	28
4.5	PEST 分析.....	29
4.5.1	政治.....	29
4.5.2	經濟.....	30
4.5.3	社會.....	31
4.5.4	科技.....	33
4.6	五力分析.....	33
4.6.1	潛在的進入者.....	33
4.6.2	現有競爭者的強度.....	34
4.6.3	替代品的威脅.....	34
4.6.4	供應商的議價能力.....	35
4.6.5	消費者的議價能力.....	35
4.7	SWOT 分析.....	35
4.7.1	優勢.....	35
4.7.2	劣勢.....	36
4.7.3	機會.....	36
4.7.4	威脅.....	36
第五章	系統分析.....	37
5.1	流程圖.....	37
5.1.1	總流程圖.....	37
5.1.2	加入會員流程圖.....	38

5.1.3	加入會員系統流程圖.....	39
5.1.4	訂單系統流程圖.....	40
5.1.5	營養膳食系統流程圖.....	41
5.1.6	衣物洗滌系統流程圖.....	42
5.1.7	居家清潔系統流程圖.....	43
5.1.8	人力仲介系統流程圖.....	44
5.2	資料關聯圖.....	45
5.2.1	訂單項目.....	45
5.2.2	服務類別項目.....	46
5.2.3	服務類別.....	46
5.2.4	訂單.....	46
5.2.5	顧客.....	46
5.2.6	供應商.....	46
5.2.7	正規化.....	46
5.3	資料庫.....	47
5.3.1	顧客資料表.....	47
5.3.2	訂單項目資料表.....	48
5.3.3	訂單資料表.....	49
5.3.4	服務類別資料表.....	49
5.3.5	服務類別項目資料表.....	50
5.3.6	供應商資料表.....	50
5.4	查詢設計.....	51
5.4.1	訂單和顧客查詢.....	51
5.4.2	訂單項目和訂單查詢.....	52
5.4.3	服務類別項目和服務類別查詢.....	52
5.4.4	訂單項目和供應商查詢.....	53
5.4.5	訂單項目和服務類別項目查詢.....	54

5.5	網頁.....	54
5.5.1	首頁.....	54
5.5.1.1	格式.....	55
5.5.1.2	操作與簡介.....	55
5.5.2	加入會員.....	55
5.5.1.1	格式.....	55
5.5.1.2	操作與簡介.....	56
5.5.3	營養膳食.....	57
5.5.1.1	格式.....	57
5.5.1.2	操作與簡介.....	57
5.5.4	衣物洗滌.....	61
5.5.1.1	格式.....	61
5.5.1.2	操作與簡介.....	61
5.5.5	居家清潔.....	63
5.5.1.1	格式.....	63
5.5.1.2	操作與簡介.....	63
5.5.6	人力仲介.....	65
5.5.1.1	格式.....	65
5.5.1.2	操作與簡介.....	65
第六章	結論與建議.....	68
6.1	研究結論.....	68
6.2	未來展望.....	68

表目錄

表 2.1	近年我國老年人口數.....	9
表 2.2	台灣地區老年人居住型態.....	11
表 2.3	老年人健康狀況.....	14
表 4.1	營養膳食價格.....	23
表 4.2	衣物洗滌價格.....	24
表 4.3	居家清潔價格.....	26
表 4.4	人力仲介價格.....	28

表 4.5	老年人主要經濟來源.....	31
表 5.1	顧客資料表.....	47
表 5.2	訂單項目資料表.....	48
表 5.3	訂單資料表.....	49
表 5.4	服務類別資料表.....	49
表 5.5	服務類別項目資料表.....	50
表 5.6	供應商資料表.....	51

圖目錄

圖 3.1	網站建置流程圖.....	18
圖 4.1	營養膳食流程圖.....	22
圖 4.2	衣物洗滌流程圖.....	24
圖 4.3	居家清潔流程圖.....	26
圖 4.1	人力仲介流程圖.....	27
圖 5.1	總流程圖.....	37

圖 5.2	加入會員流程圖.....	38
圖 5.3	加入會員系統流程圖.....	39
圖 5.4	訂單系統流程圖.....	40
圖 5.5	營養膳食訂單總流程圖.....	41
圖 5.6	衣物洗滌訂單總流程圖.....	42
圖 5.7	居家清潔訂單總流程圖.....	43
圖 5.8	人力仲介訂單流程圖.....	44
圖 5.9	資料關聯圖.....	45
圖 5.10	首頁頁面.....	55
圖 5.11	加入會員頁面.....	56
圖 5.12	營養膳食頁面.....	58
圖 5.13	營養膳食訂單頁面.....	60
圖 5.14	衣物洗滌頁面.....	62
圖 5.15	衣物洗滌訂單頁面.....	62
圖 5.16	居家清潔頁面.....	64
圖 5.17	居家清潔訂單頁面.....	64
圖 5.18	人力仲介頁面.....	66
圖 5.19	人力仲介訂單頁面.....	66
圖 5.20	外傭資訊說明頁面.....	67

第一章 緒論

1.1 研究背景

近年來醫藥科技的進步，讓人類的平均壽命不斷地提升，也由於經濟與社會型態的轉變，改變現代人生育的觀念，在這樣雙重因素的作用下，造成許多國家紛紛出現人口高齡化的現象。根據內政部戶政司（2007）發布之老年人口數統計資料顯示，台灣老年人人口數已有 2,447,926 人，占全國總人口之 10.60% 以上。此數據意指台灣已從「高齡化社會」（Aging society）階段逐漸邁入「高齡社會」（Aged Society）階段；除了人口老化現象普遍外，老化速度超快更是另一個課題，台灣與日本一樣是世界上人口老化速度最快的國家。根據研究，日本老年人人口比率從 1970 年的 7% 上升到 1994 年的 14%，期間只有 24 年。而台灣的情形也類似，老年人口比率從 1993 年的 7%，預估將上升到 2017 年的 13.56%，期間也只有 24 年（曾思瑜，2007）。

面對這樣的高齡化社會，許多老年人的需求與問題接踵而來。家庭型態逐漸趨向小家庭，三代同堂已不復見，老年人與子女同住的比例與意願也逐漸降低，使得老年人自主性與獨立性的需求漸漸提昇。歐洲福利國家在面臨高齡化社會的時候，責任是歸屬在政府上，由政府負責提供整體的福利措施與居住規劃。同為亞洲國家的日本，推行老年人福利政策「黃金計畫」已行之多年，不僅對於老年人的生活有了幫助，對於其國內經濟發展也有顯著的影響。

根據研究，台灣政府在制定老年人相關福利措施時，應該針對台灣地區老年人的需求與問題加以研究，深入了解台灣地區老年人的需求與問題。另外因應人口老化及養生防老化的需求，老年人產業商機潛力無窮，但業者多各自發展，所以應朝向大型、跨產業聯盟的合作，進行服務與營運模式的創新研發，能有效帶動老年人服務與相關新興產業發展（沈慶盈，2005）。

1.2 研究動機

1946 年到 1965 年之間出生的二次戰後嬰兒潮，目前正是台灣社會的菁英份子，也是所得收入最高的年齡層。根據研究，在台灣社會福利與退休金制度日趨完備，以及提早退休的風氣之下，在未來的 5 年當中，這群所得最高的嬰兒潮世代，將漸漸離開原有的工作，以過去工作所奠定的雄厚經濟能力，開始投入老年人的消費市場，包括健康養生、休閒旅遊等，為市場帶來另一波新的商機（李文龍，2003）。根據估計，以台灣目前有 240 多萬的高齡人口計算，高齡人口的市場將達到每年 3000 多億新台幣，而且市場規模將隨著人口老化及社會福利制度的完善漸漸擴大，高齡人口將成為未來台灣消費的主力族群之一。

台灣傳統的觀念當中，高齡者給人的印象總是年老力衰、沒有經濟能力只靠子女扶養的社會弱勢族群，在過去經濟並不富裕、社會福利不受重視且平均壽命並不長的年代是「養兒防老」，人老的時候就是指望子女，過著非常儉樸的生活，更別論什麼消費能力了，但是看到美國和日本兩個先進國家，當他們分別進入高齡化社會之後，老年人福利相關的法令、制度也都成型，老年人不但所得增加，而且增加更多閒暇的時間可以利用，社會觀念也有所改變，老年人不再是弱勢、無消費能力的人，相反地，他們是一群無法被輕忽、擁有消費能力的消費者，而且潛藏著無數商機。

隨著醫療科技的進步，國人的平均壽命延長，加上都市化的影響，許多老年人都無法與子女同住、亦或是與子女同住，也都未能獲得全方面的照顧。有些老年人行動不便需要他人照顧或協助，或是生活上的需求無法自理，家人又無法協助時，就可以藉由網站讓他們不用出門即能獲得所需的資訊，得到他們想要的服務，讓子女可以安心工作，也可以讓老年人獲得良好的照顧。

目前市場上專屬於老年人服務的網站大多都偏向於看護仲介，在服務的品質上參差不齊，如果能打破這種傳統的服務方式，創造新的仲介型態，一定能在這市場上賺取不少的利潤，提供多元化的老年人服務，一方面能解決許多老年人照顧的問題，一

方面在服務的品質上，能提供一定程度的保障，另外為了減輕家屬的負擔，特地跟地方政府申請補助來降低部份中低收入戶的家庭的費用支出，不單單只是為了賺取利潤，更是為社會盡一份心力。

在老年人市場供需方面，需求大過於供給，藏著無限大的商機。因為大部分機構能力有限，服務項目無法多元化，不能滿足老年人的需求，所以大部分的老年人市場，還有許多未開發或者可以做的更好的地方，舉例下列幾點來探討：

一、安養機構

根據內政部社會司（2007）研究，台灣有許多的老年人安養機構，但合法立案所佔的比例卻不到 20%，大部分都是不符合法令或者沒有申請立案，而且在台灣居住安養機構的老年人並不多，跟美國比起來有相當大的差距，因此安養照護市場在台灣還有相當大的進步空間。

二、老年人住宅

近年來，老年人與子女同居的比例逐漸下降中，而夫妻同居的比例上升了，這顯示台灣的老年人越來越趨向一個自成的生活圈，就像美國，三代同堂的比例只有百分一，大部分選擇住在安養機構或者老年人社區不跟子女同住。從數據下來分析，台灣的老年人和另一半同住或者是自己獨居的比例逐年升高，在房地產不景氣時，老年人住宅社區會成為市場的明日之星，而延伸出來的老年人房屋清潔打掃問題，為行動不方便，或是不想親自清潔的老年人提供服務，也是藏有非常大的商機，值得探討。

三、老年人休閒旅遊

由於現代人的生活忙碌，老年人與年輕人的接觸時間也逐漸變短，能一起出門旅遊的機會也不多，而許多老年人比一般年輕人更有錢也更有閒暇時間，以運動或旅遊為例，美國最昂貴旅遊的旅客幾乎都是老年人，常常世界各地四處旅行，或者藉由運動來強身健體，上健身房或者打高爾夫都是相當常見的。根據研究，65 歲以上老年人的消費金額均只有一萬元左右，但仍可以看到全國各地旅行的進香團，還有一大早在

公園運動或者假日爬山的老年人（李文龍，2003）。

四、健康食品

隨著人們平均壽命逐漸升高，大家也越來越重視自己的健康，尤其國人覺得食補比藥補來的好，所以平常喜歡吃一些健康食品。隨著壽命的延長，老年人時期也跟著增長，慢性疾病也跟著時期大增，像是高血壓、心臟病、糖尿病與癌症等等疾病，多半接受治療時候，還會自己吃一些健康食品、養身補品。由此看來台灣老年人在這個市場消費能力是非常可觀的。

五、網路商機

以往，我們都會認為只有年輕人會上網，不過李文龍（2003）指出，美國65歲以上的老年人上網比率在2001年已高達12.8%。而資策會FIND的調查，2002年台灣50歲以上的人口上網普及率也有5.31%，這更別說上網或網路購物了，但是在未來5-10年之後的老年人是現在的嬰兒潮世代，其中很多人現在的工作都會用到電腦或網路，因此「老年人不會用電腦」這個現象勢必會改變。有報導指出這裡頭所衍生出的商機更是驚人，就以美國一個專門為老年人開設的網站 — MatureMart.com，單期出售保健和護理產品，市場價值估計就達150億美元(老年人網上消費異軍突起，2000)。

1.3 研究目的

基於上訴說明之研究動機與理由，本研究的主要目的是結合了老年人在生活需求方面的服務，嘗試將其應用於仲介系統與介面的資訊平台上，並建構了一個具有實用性與使用性的「銀髮族服務仲介網站」，所規劃的目的有五項：

- 一、由於社會型態及家庭結構的改變，老人安養問題受到衝擊，在現今繁忙的社會，子女無法時時刻刻給老人完善的照顧，而不同困難的老人有不同的需求，為了滿足老年人在生活上的需求，提供食衣住方面的服務，讓有不便之處的老人也能得到滿足。

- 二、希望透過文獻探討的過程，了解現今老年人口的結構及生活型態、以及高齡者的健康狀況，而學習前人研究的經驗，達成研究的目的。建構網站是要供人使用，所以更要知道使用者是如何使用網頁，具有甚麼特性的網頁，才能讓網頁具有使用性。
- 三、為了建構出一個能讓老年人也能使用的網站，必須要先了解網頁如何建構及網頁製作時需注意的事項，且要注意網頁的配色問題，是否會讓老年人眼花等等。
- 四、要先企劃已決定網，最後將之組合編輯成網頁。完成後還要測試、修正，開站之後要宣傳、更新、維護。
- 五、藉由會員制度來立長期的顧客資料管理，服務的品質較容易掌握，且可以省略重覆填寫資料的麻煩提昇及改善，顧客也比較有保障。

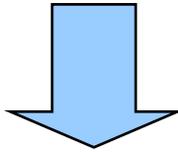
希望藉由這些過程，讓本研究所架構的資訊平台是可以滿足高齡者在生活上的需求，提供有保障的服務品質。

1.4 研究流程

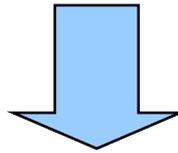
- 一、確定研究的目的是經由本研究的背景、動機，來建立本研究的目的。
- 二、與本研究議題相關文獻的收集及探討
- 三、研究架構的建立根據研究目的與相關文獻的資訊，建立研究的內容架構。
- 四、建立符合使用者需求的網站，並了解實際運作的過程中可能遭遇的困難。

流程圖如下：

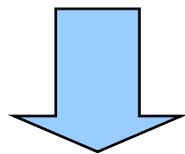
研究動機、目的



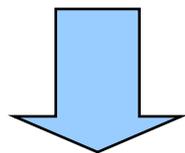
相關文獻收集探討



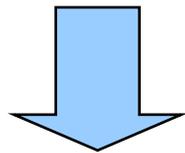
研究架構的建立



建立符合使用者需求的網站



評鑑網站並修正



研究結論與建議

第二章 文獻探討

隨著社會經濟型態的改變使家庭結構轉變，在現代三代同堂的家庭逐漸減少，取而代之的是核心家庭或單身家庭。老年人口逐年增加，使得壯年人口的負擔也隨之增加，現今繁忙的社會，子女因工作而沒有時間照顧家中的老年人，所以讓創業者發現這個市場的商機。

根據研究顯示，在「在地老化」(aging in place) 理念影響下，社區式照顧、居家式照顧及其他各種老年人新型照顧服務模式被積極鼓勵發展，同樣的，機構照顧模式與內容也跟著變革，如機構功能多元化，照顧模式多層級化 (multi-level) 等 (陳敏雄，2005)。在國外如加拿大有 multi-level care facilities 的設施，而美國護理之家也區分為技術性護理機構及之護理之家，與社政體系下的長期照護機構與養護機構；長期照護機構的收案對象為長期罹患慢性疾病且需要醫護服務之老年人；養護機構的收案對象為生活自理能力缺損且無技術性護理需求之老年人，但實務運作上三者功能常重疊混淆不清，又因分屬不同行，實有進一步整合合併之必要。因而政府及專家學者逐有簡併機構及修法之議，例如中華民國老年人福利聯盟在 1999 年接受行政院衛生署補助委託，邀請多位國內護理、公衛、社會等領域學者及實務界專業者研議如何將護理之家、長期照護機構及養象的失能狀況來規範其設施設備標準、人力標準等，並建議以「多層級照護機構」做為機構簡併的主軸。

就機構式照顧功能而言，僅老年人安養護機構多達 205 家中，49 床以下的小型機構就占了 195 家，比率高達 95.12%，而 50 床以上機構僅 10 家，還包括公立機構 3 家在內，因為規模所限機構很難普遍做到多元服務的提供，目前在服務上能兼具有安養及養護功能的或養護與長期照護功能的機構僅有 11 家，兼具有養護及日間照顧功能的有 2 家，而這 13 家機構當中大型機構就占了 8 家。可見我國在老年人長期照護連續照顧體系中，多層級照顧服務的建構，或限於機構規模或觀念，發展腳步仍甚緩慢 (陳敏雄，2005)。

2.1 老年人口結構

台灣國內老年人口的比率逐漸攀升，根據表 2.1 顯示民國 90 年老年人口占總人口數的 8.81%，而民國 98 年 10 月齡增長，而造成身體機能上的衰退，對現今家庭來說，必須要負擔的照顧越來越大。

表 2.1 近年我國老年人口數

年底別	總人口數	65 歲以上 總人口數	老年人口 成長數	成長比 (%)	老年人口 占總人口 (%)	老化指數 (%)
90 年底	22,405,568	1,973,357	52,049	2.71	8.81	42.33
91 年底	22,520,776	2,031,300	57,943	2.94	9.02	44.17
92 年底	22,604,550	2,087,734	56,434	2.78	9.24	46.58
93 年底	22,689,122	2,150,475	62,741	3.01	9.48	49.02
94 年底	22,770,383	2,216,804	66,329	3.08	9.74	52.05
95 年底	22,876,527	2,287,029	70,225	3.17	10.00	55.17
96 年底	22,958,360	2,343,092	56,063	2.45	10.21	58.13
97 年底	23,037,031	2,402,220	59,128	2.52	10.43	61.51
98 年 1-10 月	23,098,049	2,447,926	45,706	1.90	10.60	64.46

資料來源：內政部戶政司，2007

人口老化是全世界人口發展之趨勢，隨著老年人口的增加，慢性疾病及身心功能障礙的人口也隨之急劇上升，而老年人口因生理、心理各方面的衰退，容易成為需要受照顧的一群，也就是說有越來越多的老年人需要受照顧，這對社會和家庭相對來說，是必須要面對的一項問題。

2.2 居住型態的改變及獨居老年人

社會的變遷、經濟的繁榮、教育水準的提升、家戶組成的改變等因素，在互相影

響下，改變了現今社會的居住型態。台灣老年人居住的型態趨勢正由一個傳統與子女同住的情形轉變成老年人自我的增長，現在台灣就在跟隨這些西方國家的趨勢（林靜湄，2001）。

台灣老年人居住型態的改變，可以由表 2.2 看出老年人與子女同住的比例不斷下降，以這個趨勢來看，未來老年人生活中重要的關係有可能再也不是建構在子女方面，而是夫妻、朋友或者宗教方面等的關係為重，養兒防老的觀念對現今社會的改變已不適用，老年人到最後可能是夫妻兩人同住、或是住老年人公寓、養老院等，而非傳統的三代同堂。目前許多鄉下地方，老年人因為興趣相投或從事同樣的休閒活動等，已經有不少老年人社區或老年人村落形成，而依照這個趨勢看來，預料未來會持續增加老年人社區或老年人村落。

表 2.2 台灣地區老年人居住型態

年份	與子女同住 (%)	僅與配偶同住 (%)	獨居 (%)	親朋同住 (%)	安療養機構 (%)	其他 (%)
1986	70.24	14.01	11.58	3.03	0.78	0.36
1987	70.97	13.42	11.49	3.02	0.64	0.46
1988	67.88	14.98	13.73	2.44	0.36	0.6
1989	65.65	18.17	12.9	2.18	0.87	0.23
1991	62.93	18.7	14.52	2.42	1.19	0.24
1993	62.19	18.63	10.47	2.54	1.04	0.14
1996	64.30	20.63	12.29	1.41	0.90	0.49

2000	67.79	15.11	9.19	1.28	5.59	1.00
2002	63.71	19.46	8.52	0.37	3.23	0.24
2005	57.28	22.20	13.66	0.76	2.26	3.84

資料來源：台灣家庭變遷與老人居住型態：現況與未來，薛承泰，2008，社區發展季刊，121：49。

隨著時代變遷，今後老年人擁有子女數將逐漸下降，老年人和子女共居的客觀可能性也會跟著降低。這個趨勢也反映在表 2.2，老年人「和子女居住」比例在 1987 年達到 70.97% 之後即開始下降，2005 年比例為 57.28%。另外，關於老年人的「理想居住方式」，其中「和子女居住」也從高於七成也降到了五成。這些都應證了工業化理論關於家庭規範與居住偏好的說法，也能用來解釋老年人的居住型態。最後，相信也是很重要的因素，我國住屋擁有率高達 86.8%，也可能是子女願意和年長父母居住的另一個理由。這個議題涉的關係，經濟上年長父母提供房舍，協助照顧幼小的孫子女，同時也可獲得家庭的支持與關懷。

社會環境、觀念的變化，未來家庭型態將產生改變，老年人獨居的比例日漸增加，台灣的老年人與子女同住的比率越來越低，以台南縣來說 96 年 7 月至 12 月獨居老年人人口數就有 5,997 人(臺南縣獨居老人數及服務概況，2007)。由於青壯年人口外移，大部分的獨居老年人寧願選擇在自己家中獨居，也不願伴隨子女遷移。目前台灣各地區對獨居老年人的定義並無一個統一的標準，最常被大家使用的是「獨居老年人的認定標準」，其標準是以居住事實為依據，故是以居住於臺北市年滿 65 歲以上之單身戶且戶內僅配偶二人，其中一人年滿 65 歲以上，另一人無照顧能力(台北市政府社會局，2007)。

獨居老年人形成原因，與文化背景、社會結構及個人價值觀的改變有密切的關係。台灣獨居老年人的形成原因可能是家庭關係、生理因素、個性及觀念問題等等，家庭方面可能未婚、已婚無子女另一半已死亡或是有子女，但子女外移、離婚或遭子女遺棄等；生理方面可能因行動不便，故與人溝通較為不易、伴隨年紀的增長，造成

的意識退化等；個性及觀念方面可能老年人本身個性較為孤癖，不喜愛與人交際、偏愛自由或喜愛有個人隱私，不想跟子女同住或不願到安養機構等。

獨居老年人發生意外不能及時處理的機率很高，有時甚至可能喪命。老年人常遭遇的問題可能為三餐不繼，飲食不正常引起的疾病或營養不良、發生意外沒人陪伴協助就醫、因行動不便造成無法清掃家中雜物，導致屋內髒亂。居家環境造成獨居老年人發生意外是一項很重要的因素，老年人在家中發生跌倒意外的機率相當的高，所以居家環境的安全對老年人是很重要而不容忽視的。

由上述可得知，造成老年人獨居的因素絕非單一因素，獨居老年人的健康及安全問題無家屬或親友提供生活上的照顧及問題的協助，危險性相當高，故需要提早預防傷害的造成。

2.3 老年人口的健康狀況

現今社會的進步，隨著文明病的增加，不一定沒有疾病就代表健康。健康狀況可用醫學的儀器檢查及醫師專業的知識來判斷，來斷定是否患有疾病或身體有無損傷等；健康狀況也可由日常生活來得知，一般的生活作息或家事日常活動。

科技、醫療技術的進步、平均所得的提升、知識的增進等，使人類的壽命不斷的延長，因此人口老化的問題越來越嚴重，故老年人所產生的問題也伴隨著增加。而這些問題的產生對老年人的健康問題也會產生影響，進而影響老年人的健康因素有：家庭因素、經濟狀況、教育程度、性別及年齡等，其中又以年齡為主要因素。伴隨著年紀的增長，罹患疾病的機率就越高；教育程度的高低，對疾病的認知有相對的影響；經濟狀況的不同，罹患的疾病也會有差異性。

早期威脅人類的傳染病因醫療技術的進步逐漸被長期的慢性病所取代，而隨著年齡的增加，罹患慢性病與能力障礙的機率相對的提高，根據調查指出，台灣地區 65 歲以上的老年人高血壓的罹患率較高，其次為心臟病、高血壓、糖尿病，罹患心臟病、

高血壓或糖尿病者平均收入大多為 3 萬元以下，而罹患高血壓的病者平均收入在 10 萬元以上居多（行政院衛生署，2001）。

老年人的問題大部分不單單只是罹患了一種慢性疾病，而是多數為複雜的慢性病。這些疾病問題及老化的關係自己的生活。不同類型的疾病均會導致不同類型功能的轉變，有些疾病會導致嚴重失能但還不至於會致命，如老年人癡呆、白內障等；而有些疾病則會導致中度失能更容易致命，如中風、心血管疾病、癌症等。老年人罹患疾病的類別會因人口的老化及生活習慣而有不同，大多數的老年人皆有一種以上的慢性病，而疾病類型盛行狀況與活動功能有很大的相關性，所以在日常生活中如果能改變一些習性例如飲食方面，注重養生問題及一些營養的攝取，也可以藉由自評健康狀況來感覺自己健不健康，而健康自評與健康狀況互相有密切的關係，會對生活照護能力有影響。

表 2.3 老年人健康狀況

老年人健康狀況						
年度調查結果	良好(%)		不太好， 但可自行料理生活(%)		無法自行料理生活(%)	
82 年	45.41		50.33		2.99	
85 年	44.31		50.26		5.43	
89 年	41.19		53.76		4.77	
91 年	很好(%)	還算好(%)	普通(%)	不太好(%)	很不好(%)	很難說(%)
	16.52	32.95	22.98	22.10	5.14	0.31
94 年	11.58	21.86	36.62	22.83	6.69	0.43

資料來源：內政部統計處老人狀況調查報告，2006

2.4 老年人介面設計

現今社會進步，電腦使用率普遍，然而65歲以上老年人擁有較少使用個人電腦的經驗，缺乏使用鍵盤、操控滑鼠等的背景知識，或是對電腦感到恐懼，這些問題在年長者身上尤其嚴重，他們在許多方面欠缺電腦知識，是造成中老年人不願上網的原因。

雖然現在網路盛行，但針對老年人主題所作的研究還是非常缺乏。Atchley (1994) 即提出：「我們的社會往往忽略了高齡者對新知識及新科技的學習需求，是而造成高齡者對社會文化的脫節。」檢閱過去文獻僅有少數實證研究和問卷是針對老年人使用網路的研究，Meyer等人 (1997) 檢驗網頁搜尋活動的效率和偏好與年齡影響和訓練型式的關聯性，該研究結果顯示老年人能夠完成大多數網頁搜尋任務，但參與者相較於年輕族群需要較多步驟以發現所需要的資訊。

老化的定義是指某些特定的生理機能因年齡的日漸增加而改變的過程。對成年期而言，發展和老化可以說具有相同意義，老化會引起個體許多方面的改變，在生理上也會形成許多器官功能的退化。影響最大的部分可分為感官的退化及心理智力的變化，因此在網站介面設計的時候，要考慮高齡者視力、口語和聽力、心理性肌肉運動能力、注意力和自動化反應、記憶力和學習、智力等等元素。

網站的設計以輸入機制、輸少使用運動力輸入控制位置應盡可能靠近高齡使用者的位置，並且提供足夠的輸入機制練習。輸出部分應提供反覆確定目標物捕捉的輔助系統，並提供復原和重做容易使用功能，避免使用過小的目標物盡可能加大文字和螢幕背景的對比，並減少螢幕眩光，提供使用者調整控制的機制與多樣的輸出機制，而操作介面的形式，外觀的一致性讓使用者易於了解使用，版面的佈置與流暢性，對齊方面，一般而言建議靠左對齊是印刷品的最佳排版，並且減少不相干的螢幕資訊，過多的螢幕資訊會導致高齡使用者容易分心而無法集中注意力，整合介面元素群組化以顯示其關係，根據Sorg (1985) 的研究檢驗高齡者對字型的偏好，發現英文字為無襯線字體 (Sans Serif) 高齡者最容易閱讀，中文化圖形介面中最常使用的中文字型細明體，提供簡體字轉換成繁體字的功能，避免小目標物和小於12大小的字體等元素

來設計。

第三章 研究方法

3.1 網站使用者需求問卷調查

3.1.1 問卷調查的目的

本研究的問卷調查在於了解老年人對於日常生活上的各種需求與要求，以做為建構老年人網站的規劃與依據。

3.1.2 問卷內容

本研究的問卷是以文獻探討與現況分析為基礎而編製成「銀髮族日常生活需求問卷」。本問卷主要涵蓋兩類調查：1.基本資料；2.各項日常生活需求與要求分別為飲食、居家清潔、衣物清潔、人力仲介，這兩個部分。有關銀髮族日常生活需求問卷，詳見附錄 A。

(一)基本資料：

此部分包填寫問卷者的性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、居住狀況、健康狀況、退休前職業、休閒娛樂，以分析不同狀況下各個銀髮族的需求。

(二)各項日常生活需求調查：

本研究的問卷項目的設計，從銀髮族日常生活所需出發，設計了關於銀髮族對於生活中的飲食、居家清潔、衣物清潔、人力仲介各方面的需求與要求。

3.1.3 抽樣範圍

本研究一共發放問卷總數為 300 份，回收 280 份，回收率為 93.3%，有效問卷為 277 份。採用簡單隨機抽樣的方式，抽樣地點為台南市松柏育樂中心松柏學苑，松柏育樂中心位於台南市中心交通便利，招收的學員以台南市南區、東區兩區的老年人為主，樣本母體群為六十五歲以上的老年人，另外為顧及年紀較大視力不明及教育程度較低的老年人在閱卷上的困擾，我們以逐題口述的形式方便老年人作答，藉以了解各個老年人的需求狀況。

3.1.4 評分方式

本研究的需求問卷在選項部分以五等量表呈現，分別為非常同意得五分、同意得四分、普通得三分、不同意得兩分、非常不同意得一分。

由四種老年人日常生活所需得知，在飲食方面，受訪者大多願意自費購買營養餐點佔 42.2%，而女性同意自費的比率還比男性高出 11%，可能女性厭倦每天準備三餐，從這裡可以看出老年人外食的比例也頗高的。在居家清潔方面，無論男性還是女性皆同意打掃是件困擾的事情佔 34.7%，而非常同意的部份女性比男性還多出了 3.5%，顯示女性還是比較常負責打掃的工作，在這方面的困擾比男性多。在衣物清潔方面，無論男性還是女性都分成兩種意見，同意洗曬衣服很困擾佔 30.3%和不同意洗曬衣服很困擾佔 31.8%的比例勢均力敵，認為普通的人也不少佔 30.3%，初步推測現在人多交

由洗衣機清洗，因此不太會感到困擾，從訪問經驗裡得知，對清洗衣物感到困擾者多半是負責清洗全家人的衣物者。在人力需求方面，從分析顯示，男性不願意僱用看護的比率較多佔 30.3%，而女性選擇普通選項的比率較多佔 33.5%，推測女性也許較需要一個看護(人力)幫忙打理家務。而選擇人員國籍上，無論男性女性皆壓倒性的選擇台灣籍佔 90.6%的看護，顯示老年人還是喜歡雇用本國籍的人力，而最不受老年人青睞的為大陸籍佔 0.7%。要與老年人溝通的語言，使用的語言為台語佔絕大多數佔 60.6%，次高語言為國語佔 32.9%，結果顯示大多數老年人的使用語言還是台語。

3.1.5 資料處理與統計方式

本研究採用「SPSS 14」統計套裝軟體並參考統計套裝軟體（楊世瑩，2008）書籍進行資料之處理。分析時採用的統計方法為次數分配表、描述性統計量、交叉分析表、均數檢定—量表檢定。

3.2 建置符合銀髮族需求的網站

網站建置流程圖如下圖：

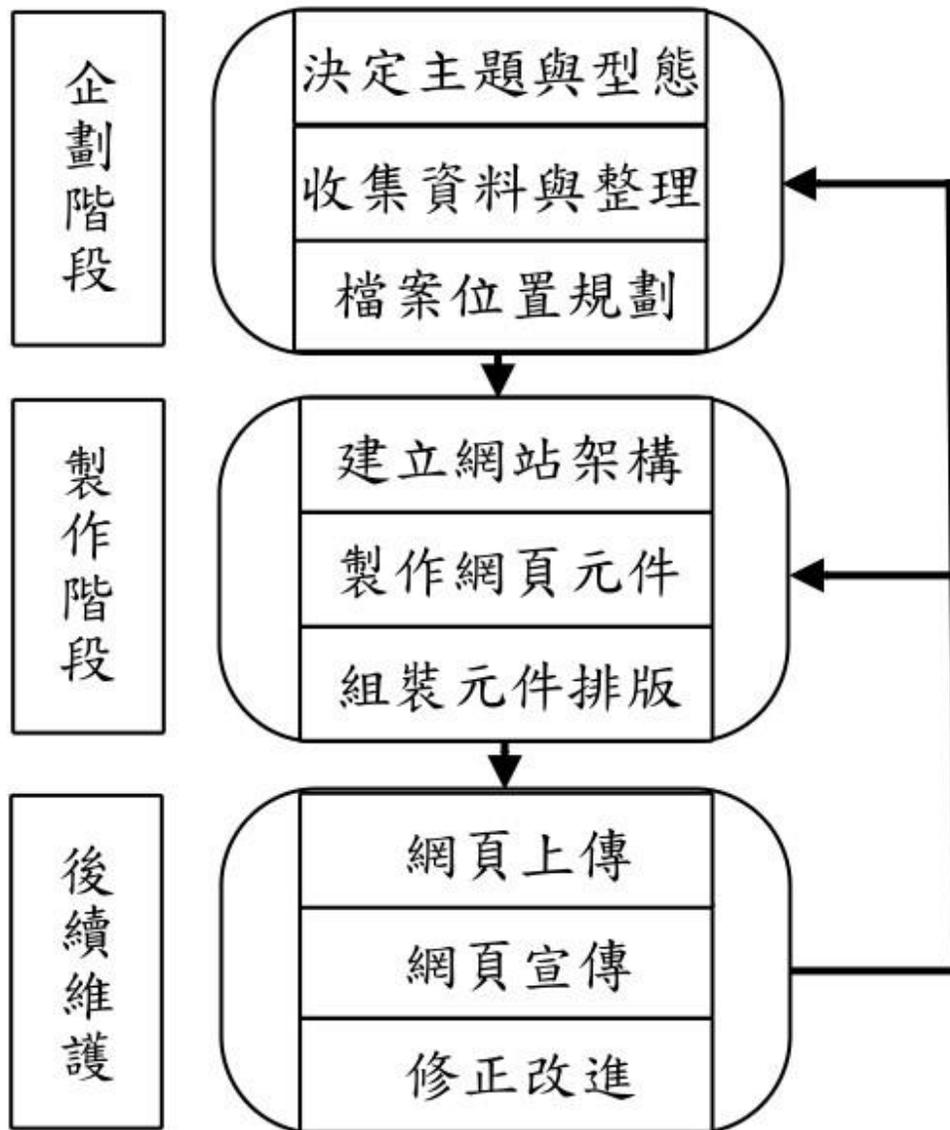


圖3.1 網站建置流程圖

網站建構流程敘述如下：

3.2.1 企劃階段

(一) 決定主題與型態：

網站主題是以網站主要的內容與方向決定，而現在老人市場的商機不可小覷，經

過調查及問卷結果決定網站的內容與型態。本研究的網站主題為銀髮族生活便利站，而型態為老人服務仲介。

(二) 收集資料與整理：

收集與老人相關的資料，分析現在老年人口的結構、居住型態、健康狀況及老人市場等。

(三) 檔案位置規劃：

將所有圖檔放置於 **images** 資料夾中，網頁則放置於 **web** 資料夾中。檔案命名以編號方式，如果檔案不多，則以有意義的字來命名，以檔名來判斷內容，而首頁以 **index.asp** 為檔名。

3.2.2 製作階段

(一) 建立網站架構：

應用 Adobe Dreamweaver CS3 軟體並參考 Dreamweaver CS3 資料庫實例應用－使用 ASP.NET（昱得資訊工作室，2007）、Dreamweaver 8 魔法書中文版（施威名研究室，2006）、快快樂樂學 Dreamweaver CS3（鄭文淵，2007）、突破 Dreamweaver CS3（數位城技術中心，2007）等相關書籍建立整個網站的架構及網頁與網頁之間的超連結。

(二) 製作網頁元件：

文字、圖片、動畫等元件，圖檔以 Photo Impact 作美化、修正，動畫以 Flash 來製作。

(三) 組裝元件排版：

將元件安排到網頁中，排版需考慮到介面、更新的方便性等，以常見的設計元件

Button、Label、TextBox 安排至版面中。

3.2.3 後續維護

- (一) 網頁上傳：運用 FTP 功能將網頁上傳至網站。
- (二) 網頁宣傳：利用收尋引擎廣告點擊、報紙等做網站宣傳。
- (三) 依顧客建議做適度修改，在將修改後的網頁做整合。

3.2.4 製作網頁的軟硬體配備

(一) 硬體工具

1. 建置網站電腦規格：CPU 為 Palermo 等級，RAM 為 64MB，硬碟為 10GB。
2. 相關週邊設備：光碟機、數據機、網路卡等。

(二) 軟體工具

1. 作業系統：Microsoft Window Vista。
2. 網站伺服器作業系統：Microsoft Window Vista 作業系統配合 IIS 伺服器。
3. 開發語言：本研究結合 ASP 物件指令集和 VBScript 加上 Microsoft Office Access 2003 資料庫所建構合成。
4. 網頁編輯軟體：以 Adobe Dreamweaver CS3 製作網頁介面的設計加上 VB 程式語言配合 Microsoft Office Access 2003 資料庫所撰寫而成。
5. 動畫軟體：以 Flash 軟體製作的動畫，再放入首頁中。

3.2.4 網頁設計限制

本組因為專題花費較長時間在學習 ASP、Microsoft access 2003 資料庫、IIS 伺服器、VB 程式語言，以至於無法將本計劃依照系統分析中一一建構出來，而只完成網頁架設，此乃唯一的遺憾。

第四章 商業模式

主要是為銀髮族服務的仲介機構，此外，還跟餐廳、洗衣店、清潔公司、醫院、診所等機構合作，提供更完善的服務。為銀髮族解決生活上的需求問題，好頤養天年。

在成本的考量下，與業者合作經營，可共享專業人力及降低成本，而與政府合作，更可以獲得補助，以降低營運費用。

我們將在網站上設立的營業項目有：營養膳食、衣物洗滌、居家清潔、人力仲介，各個服務的流程圖，以及廠商跟顧客的 5W1H 分節說明跟討論。

4.1 營養膳食

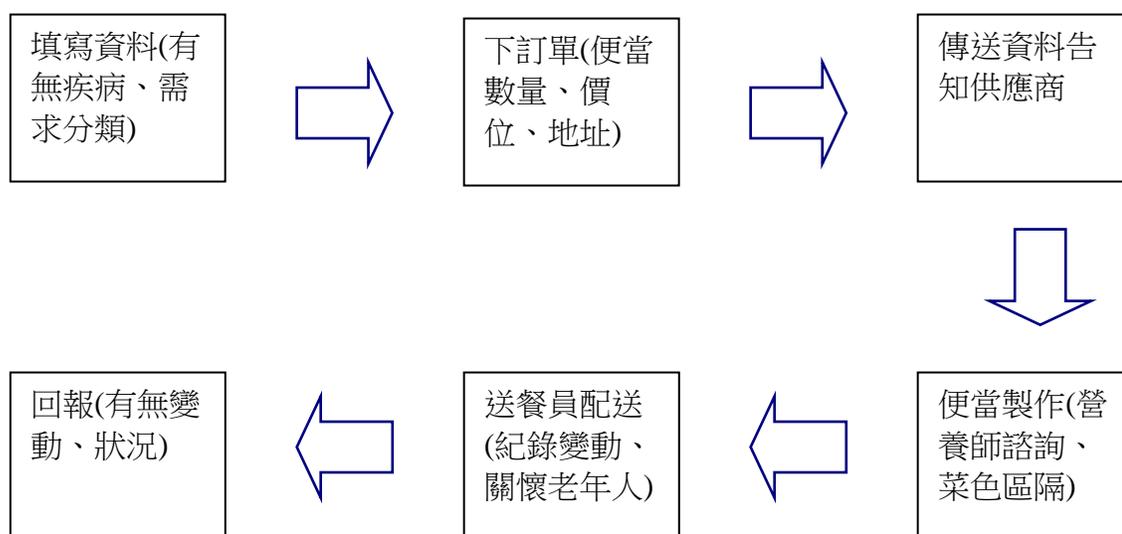


圖 4.1 營養膳食流程圖

表 4.1 營養膳食價格

項目	顧客		
	A.一般/無患疾病	B.罹患疾病	C.低收入戶
原始價格	60 元	60 元	60 元

政府補助	 	10 元	60 元
實付價格	60 元	50 元	0 元

4.1.1 營養膳食需求分析

顧客：

what：患有哪些疾病／對哪些食物過敏/便當數量／幾號套餐

when：中午／晚上什麼時候需要

where：顧客地址

who：一般老年人／患有疾病老年人

why：得知顧客需求

how：與合作的便當公司訂製／專人派送

4.2 衣物洗滌

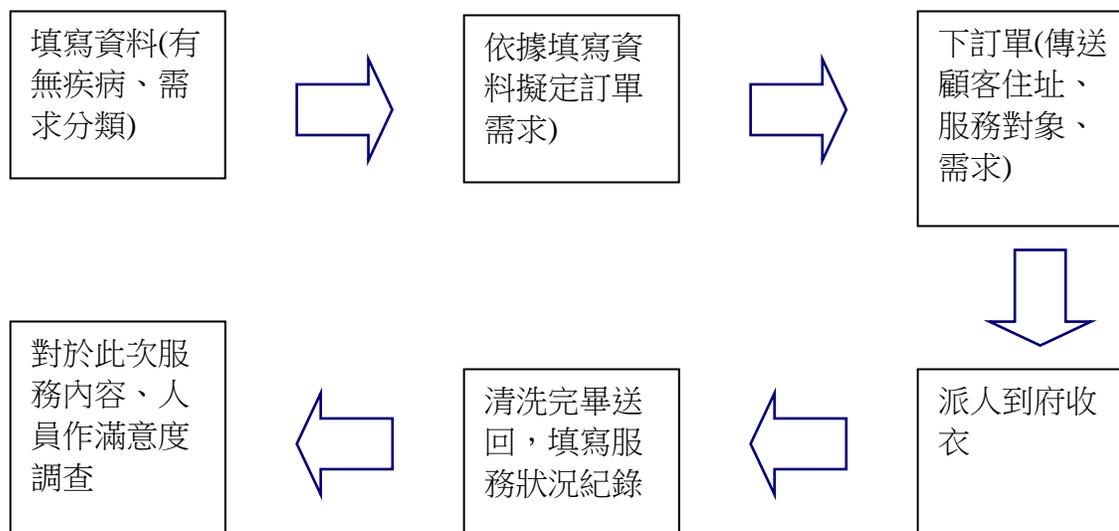


圖 4.2 衣物洗滌流程圖

表 4.2 衣物洗滌價格

顧客 項目	A.一般/無患疾病	B.罹患疾病	備註
上衣	80 元	80 元	罹患疾病者收取政府，或福利機構補助金額後剩下金額
褲子	90 元	90 元	
外套	220 元	220 元	
洋裝	200 元	200 元	
床單	250 元	250 元	
被子	500 元	500 元	

4.2.1 衣物洗滌需求分析

供應商：

what：要洗什麼

when：哪一天／哪個時段早／中／晚上時段（什麼時候）

where：台南縣市

who：一般老年人／患有疾病老年人

why：子女忙於工作／獨居／行動不便（為什麼需要）

how：到府收衣，送回衣物

4.3 居家清潔

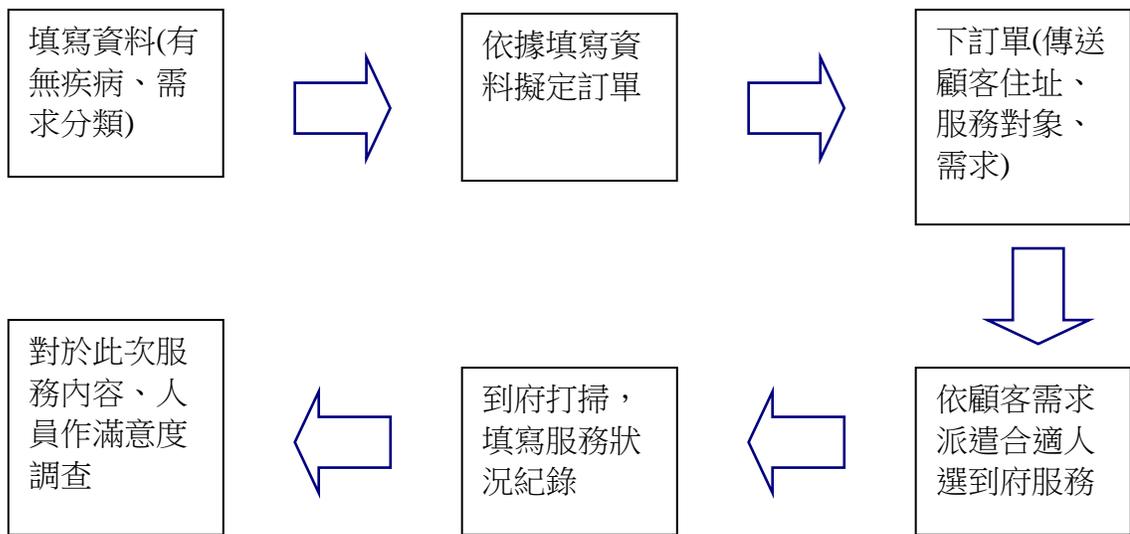


圖 4.3 居家清潔流程圖

表 4.3 居家清潔價格

顧客 項目	A.一般/無患疾病	B.罹患疾病	C.低收入戶
鐘點打掃	350 元	300 元	300 元
政府補助	X	50 元	200 元
實付價格	350 元	350 元	100 元

4.3.1 居家清潔需求分析

供應商：

what：需要打掃範圍、面積、家庭成員、是否有特殊需求（要什麼）、需要服務時間長短、間隔多久需要再到府打掃

when：哪一天／哪個時段早／中／晚上時段（什麼時候）

where：台南縣市（地區）

who：一般老年人／患有疾病老年人（對象）

why：子女忙於工作／獨居／行動不便（為什麼需要）

how：清潔公司到府服務（如何供給）

顧客：

what：要打掃範圍、面積，需求什麼樣服務人員，是否有特殊需求、需要服務時間幾

4.4 人力仲介

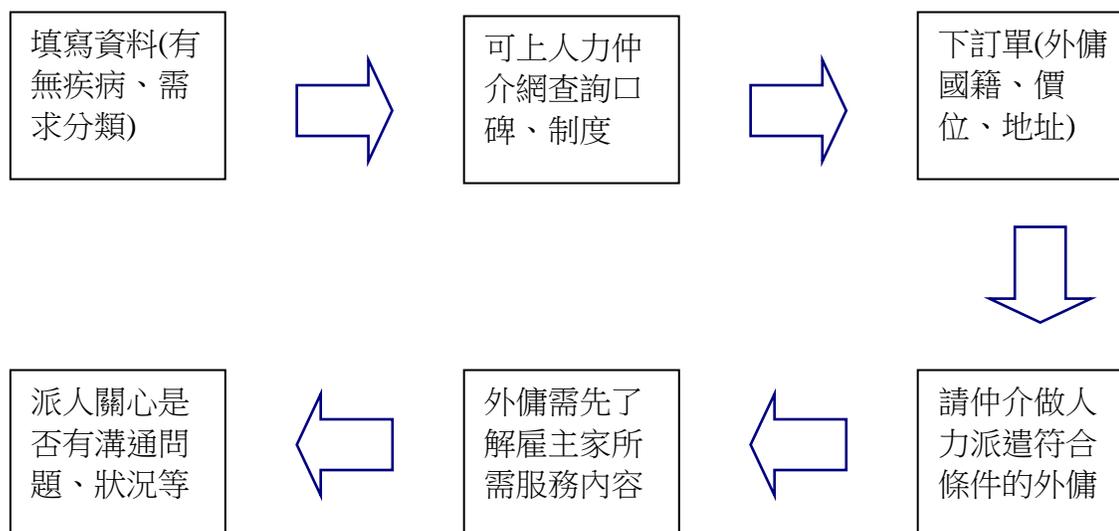


圖 4.4 人力仲介流程圖

表 4.4 人力仲介價格

項目	籍別	台傭薪資	外傭薪資	備註
加班費		1,400 / 天	560 / 天	星期日不休假
就業安定基金		5,000 / 月	5,000 / 月	定期向勞委會繳交
健保費		約 770 / 月	約 770 / 月	依投保薪資計算僱主負擔 70%，外傭自付 30%

意外險	約 225 / 年	約 225 / 年	非強制投保
平均每月金額	約 48,000 元	約 23,900 元	含假日加班費

4.4.1 人力仲介需求分析

供應商：

what：顧客需要的看護標準

when：顧客需要看護時段

where：顧客指定派送地址

who：一般老年人／患有疾病老年人

why：子女無法照顧／老年人需要照顧

how：派遣專業看護

顧客：

what：照顧一般老年人／照顧疾病老年人／價位

when：看護時段

where：派送地址

who：一般老年人／患有疾病老年人

why：得知顧客需求

how：與合作的人力派遣公司聯繫

4.5 PEST 分析

4.5.1 政治

近年來，老年人口增加，對政治影響力變大，為了有效落實老人福祉，使老年人的安養及照護問題能獲得適當的紓解及協助，在政府財政方面，每年仍會增加老人福利經費預算，並積極修訂老人福利法規。

老人福利法於民國 69 年 1 月 26 日公布實施，並於民國 86 年首次再做修正，為因應我國邁向高齡化社會與家庭結構改變所衍生之老人福利相關需求，民國 86 年 8 月 16 日修正公布的老人福利法，條文著重於老人年齡及福利措施之界定，老人津貼、年金、住宅、保護等需求之規劃以及專業人力等，對於老年人的各種服務及保護更具完備性。其修正重點如次：

- 一、本法所稱老人，係指年滿六十五歲以上之人。
- 二、私人或團體設立老人福利機構，應向直轄市、縣（市）主管機關申請設立許可。經許可設立私立老人福利機構者，應於三個月內辦理財團法人登記。但小型設立且不對外募捐、不接受補助及不享受租稅減免者，得免辦財團法人登記。未於前項期間辦理財團法人登記，而有正當理由者，得申請當地主管機關核准延長一次，期間不得超過三個月；屆期不辦理者，原許可失其效力。第一項申請設立之許可要件、申請程序、審核期限、撤銷與廢止許可、自行停業與歇業、擴充與遷移、督導管理及其他相關事項之辦法，由中央主管機關定之。第二項小型設立之規模、面積、設施、人員配置等設立標準，由中央主管機關會同中央目的事業主管機關定之。
- 三、鼓勵三代同堂，增列政府直接興建國民住宅，提供符合國宅承租條件且與老人同住之三代同堂家庭優先承租，惟一旦老人非因死亡而未再同住時，國宅主管機關應收回該住宅及基地，貫徹政府崇敬關懷老人之政策。
- 四、為協助因身心受損及日常生活功能需他人協助之居家老人得到所需之連續性照

顧，地方政府應提供或結合民間資源提供下列居家式服務：醫護服務、復健服務、身體照顧、家務服務、關懷訪視服務、電話問安服務、餐飲服務、緊急救援服務、住家環境改善服務、及其他相關之居家式服務。

五、老人經濟安全保障，採生活津貼、特別照顧津貼、年金保險制度方式，逐步規劃實施。另外，老人或其法定扶養義務人無力負擔全民健保等醫療費用時，地方政府應予以補助。

六、加強老人保護工作，明定依法令或契約而有扶養義務者對老人有遺棄、妨害自由、傷害、身心虐待、留置無生活自理能力之老人獨處於易發生危險或傷害之環境等行為之一者，處 3 萬元以上 15 萬元以下之罰鍰，並公告其姓名，如涉及刑責應移送司法偵辦；其情節嚴重者，應對其施以 4 小時以上之家庭教育與輔導，以恢宏我國奉養老人之傳統，以落實照顧老人之意旨。

4.5.2 經濟

表 4.5 顯示，老人的經濟來源主要為退休前累積的工作所得、養老金、退休金或保險金等租金、利息、股票、房地產交易所得、家族事業或農林漁牧收入、子女或親戚贈與等。但由於個人的職業背景不同，經濟來源不完全相同。舉例而言，自軍公教退休的老人才有月退休金及養老給付；退休勞工才有一次給付的退休金及勞保條例的老年給付。老年農民則無任何退休金收入。

表 4.5 顯示，子女或親戚的贈與在老人經濟來源中占所得 50% 左右，從正面來看，台灣子女很能盡孝道；從負面來思考，這種來源的穩定性不高，當經濟發展趨緩時，贈與的金額可能下降。多數老人將以往所得、一次退休金等存入銀行收取利息，但最近數年銀行存款利息下降，老人收入亦相對減少；相對來看，有月退休收入者經濟情況較為穩定。

表 4.5 老年人主要經濟來源

老人主要經濟來源						
年度調查結果	來自子女 (%)	退休金撫恤金或保險給付者	工作收入 (%)	政府救助或領取津貼	儲蓄利息投資	親友 (%)

		(%)		(%)	(%)	
1993	52.30	14.76	6.60	1.61	17.25	0.86
1997	48.28	17.55	7.30	6.37	13.15	0.40
2000	47.13	15.39	13.72	12.33	9.26	0.53
2002	51.72	17.35	11.81	22.58%	12.23	0.55
2005	53.37	14.15	11.78	33.34	10.79	0.56

資料來源：內政部統計處，2005

4.5.3 社會

根據內政部戶政司（2007）發布 1993 年台灣地區 65 歲以上的老年人口為 1,485,200 人，占總人口之 7.09% 總人口的 20.1%，即每五個人中就有一位是老年長者，由此可見，醫療衛生、及科技的快速進步，促使國民平均壽命延長。

另由統計資料發現，2007 年人口老化指數（65 歲以上人口數除以 0 至 14 歲以下人口數乘以 100）為 61.51%，老年人口依賴比（65 歲以上人口數除以 15 至 64 歲人口數乘以 100）為 14.36%，分別較 82 年增加 33.27 及 3.88 個百分點，平均每 7 位工作年齡（15 至 64 歲）人口要扶養一位老年人口。

內政部為了提供老人完善的服務與照顧，推動老人福利措施，老人福利措施可分為健康維護、經濟安全、教育與休閒、安定生活、心理及社會適應、其他福利措施等（內政部社會司老人福利，2009）。

一、 健康維護：

- （一） 老人預防保健服務
- （二） 中低收入老人醫療費用補助
- （三） 中低收入老人重病住院看護補助

二、 經濟安全：

- (一) 低收入戶老人生活補助
- (二) 中低收入老人生活津貼
- (三) 中低收入老人特別照顧津貼

三、教育及休閒：

- (一) 長青學苑
- (二) 屆齡退休研習活動
- (三) 興設老人福利服務（文康活動）中心
- (四) 各類優待措施
- (五) 其他休閒育樂活動

四、安定生活：

- (一) 居家照顧服務
- (二) 社區照顧服務
- (三) 機構養護服務

五、心理及社會適應

六、其他福利措施

4.5.4 科技

對於老年人科技的開發應用，主要在於健康照護監測科技的發展，國外已有學者著手家庭中生理健康監測科技進行研究，例如日本發展的自動健康監測系統。國內第一個以老年人作為科技研究主題的研究單位則是元智大學在2003年成立的「老年人福

祉科技研究中心，該中心以生活照護、健康保健以及科技輔具三大主軸，期使高齡人士能夠健康、舒適、愉快地享受生活」。目前該中心目前已完成「健康監測之智慧型維護系統」計畫，將健康監測系統以非察覺的方式安裝在日常傢俱上，透過對健康老年人居家環境及平日活動狀況做長期性資料的建立、傳輸、儲存、處理、探勘、生活品質的評估等形成一個資訊系統，在老年人居家環境及健康狀況有惡化徵兆時便能適時提出警告，希望在老會、心理、品時的社會心理文化層面探討的單位仍舊不多。老年人在使用科技產品上最重要議題，重點不是在於科技產品上的設計或是老年人生理機能衰退的多少，而是在於老年人使用科技產品時所反應出的社會心理層面。未來應如何該如何釐清老年人與科技間的互動，將是一個研究與設計上的挑戰。（陳芬苓，2005）

4.6 五力分析

4.6.1 潛在的進入者

由於網際網路的發達，一旦有成功的案例，就會有許多類似的商家接連竄起，每一位創業者皆可能成為潛在進入者。為了迎合時代變遷，必須不斷學習，不斷更新網站內容。

目前拍賣銀髮族生活，與其他網站有所差別。

本站是以仲介服務為主，與本站合作的供應商更有可能跳過我們仲介公司直接與顧客接洽，因此顧客資料必須要有適當的處理，不可外洩給供應商。

為了解決照顧老年人問題，醫院或安養院和人力派遣公司結盟，也可能成為潛在進入者，搶攻人力仲介市場。

4.6.2 現有競爭者的強度

目前台灣的銀髮族網站尚未普及化，還是有許多人不知道這些網站的存在，大多數銀髮族網站都是以拍賣生活用品為主，並無像本站一樣兼具各式仲介服務，既然是仲介服務，固然不用擔憂囤積存貨的風險及費用。

少數幾個縣市政府有提供老年人免費愛心便當或是低價位便當，雖然本站的產品具有差異化，但由於經濟不景氣，難免還是會受到波及。

現階段最主要的競爭對手，就是養生村、日間照護安養中心、及安養院等，這些地點皆是照顧老年人的場所，不管是日間照護，亦或是安養院，都會安排適當的餐點及活動，使本站無法發揮其功效。

4.6.3 替代品的威脅

由於老人市場漸漸成為一種趨勢，目前網路上常見的仲介網，大多偏向老人看護仲介，只有少數一些網站的性，就有可能選擇其他網站，所以此威脅對本站所造成的影響不小。

目前會使用網路的老年人並沒有普及化，所以坊間的店鋪像便當店、洗衣店等所提供的服務，對本站的威脅造成不小的衝擊，雖然本站所提供的服務價格比坊間的店鋪較為些許高，但服務品質方面相對的也較好，不過如果顧客較在意價格且不注重品質的話，有可能會選擇坊間的店鋪，對本站威脅高。

4.6.4 供應商的議價能力

目前台灣市場上很少類似本站這種銀髮族仲介，比較常見的多半是獨立項目的服務網站，例如營養便當的訂購、健康常識的諮詢、看護或養老院申請、居家照護…等。

本站跟四種不同種類的供應商合作，比起單獨營業，本站更能透過其他項目的服務互相吸引客人，加上長期合作可以取得優惠價格，因此供應商的議價能力不會對獲利造成太大的威脅。

4.6.5 購買者的議價能力

本站這種多元服務是一種新的商業模式並在市場上具有差異化，如營養膳食外送、到府收衣送衣、到府居家清潔、申請看護等，消費者可以透過本站一次取得多樣便利性服務，消費者受制於本站的商業模式，因此議價能力不高。

4.7 SWOT 分析

4.7.1 S (Strength) 優勢：

現今社會邁向高齡化，老人的市場不可小覷，網路上有許多仲介商，大多數的老人仲介商是偏向老人看護，而多元化的老人仲介尚未普及化。部份老人有些生活上的需要，但卻沒有好的管道來解決生活上的需求，我們的服務可以提升老人生活上的便利性，也比大多仲介商所提供的服務更為多元。

4.7.2 W (Weakness) 劣勢：

提供愈多元的服務愈滿足老人的需求，但需投入的成本與人力也相對提高。我們將顧客群設定在中高收入戶，因此營業的對象也會相對減少。最近國內景氣持續不振，大多數人消費較高價格的服務意願也降低，對營收將會受到不小的衝擊。此外，我們網站還未打出知名度，因此如何招攬客人將成為一大課題。

4.7.3 O (Opportunity) 機會：

資訊化的老人服務是新興行業，市場上的競爭者數量不多，如果行銷的手法得當再加以創新可以在作為行銷的手法，吸引一些老人或需要服務老人的親戚，廣告可使顧客認識我們，也有助於未來市場的發展。

4.7.4 T (Threat) 威脅：

目前有些縣市政府提供老人免費的愛心便當或低價便當，這對我們的收入是一大威脅，而現今全球的經濟環境仍尚未起色，使的國內各項產業的成長率皆呈現萎縮現象，經濟不景氣對我們的收入也是一大衝擊。

第五章 系統分析

5.1 流程圖

5.1.1 總流程圖

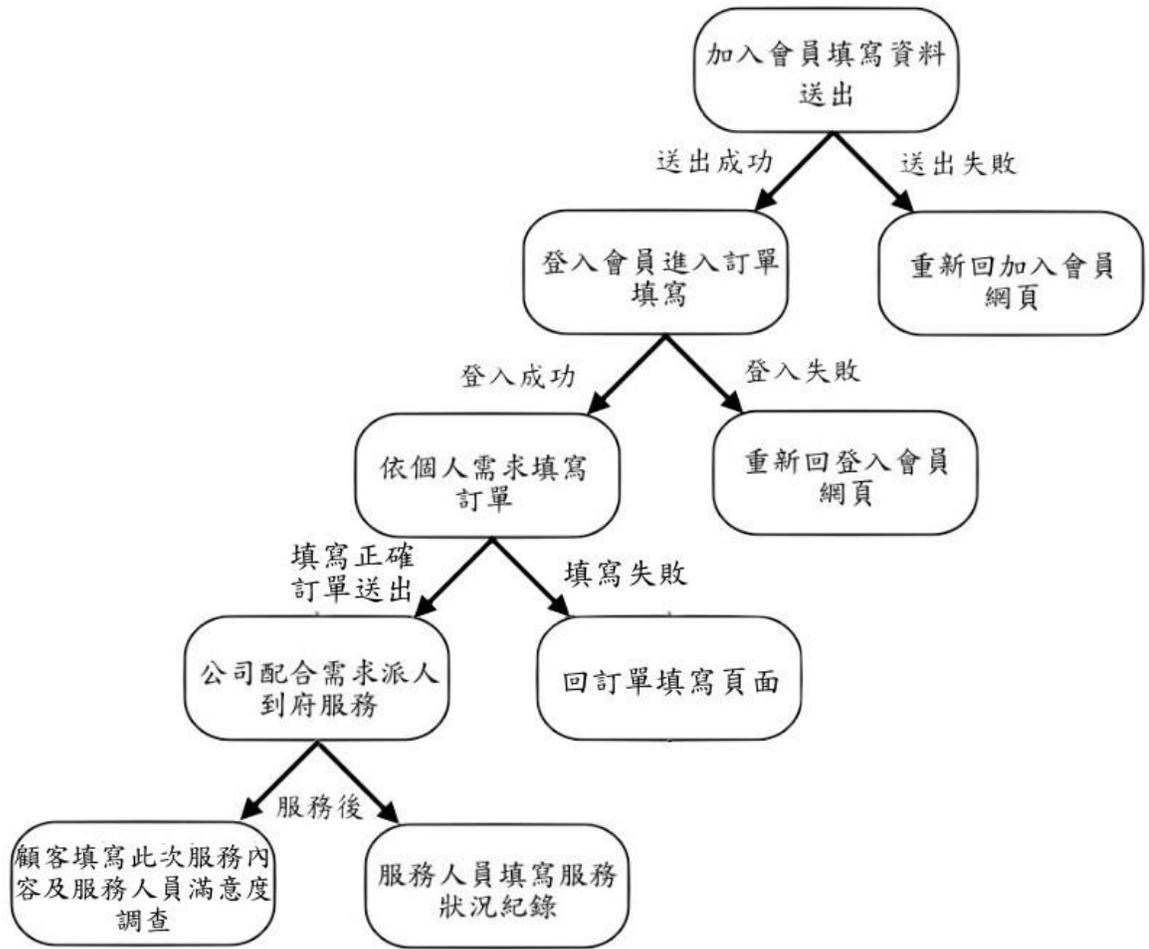


圖5.1 總流程圖

連結到網頁首頁之後，選取加入會員，開始填寫個人資料，如果會員資料不正確或不完整再次跳往會且告知，如果正確無誤，公司接收到訂單，派遣人力到府服務，之後公司人員填寫服務狀況紀錄，並且對顧客進行本次內容與人員服務滿意度進行調查。

5.1.2 加入會員流程圖

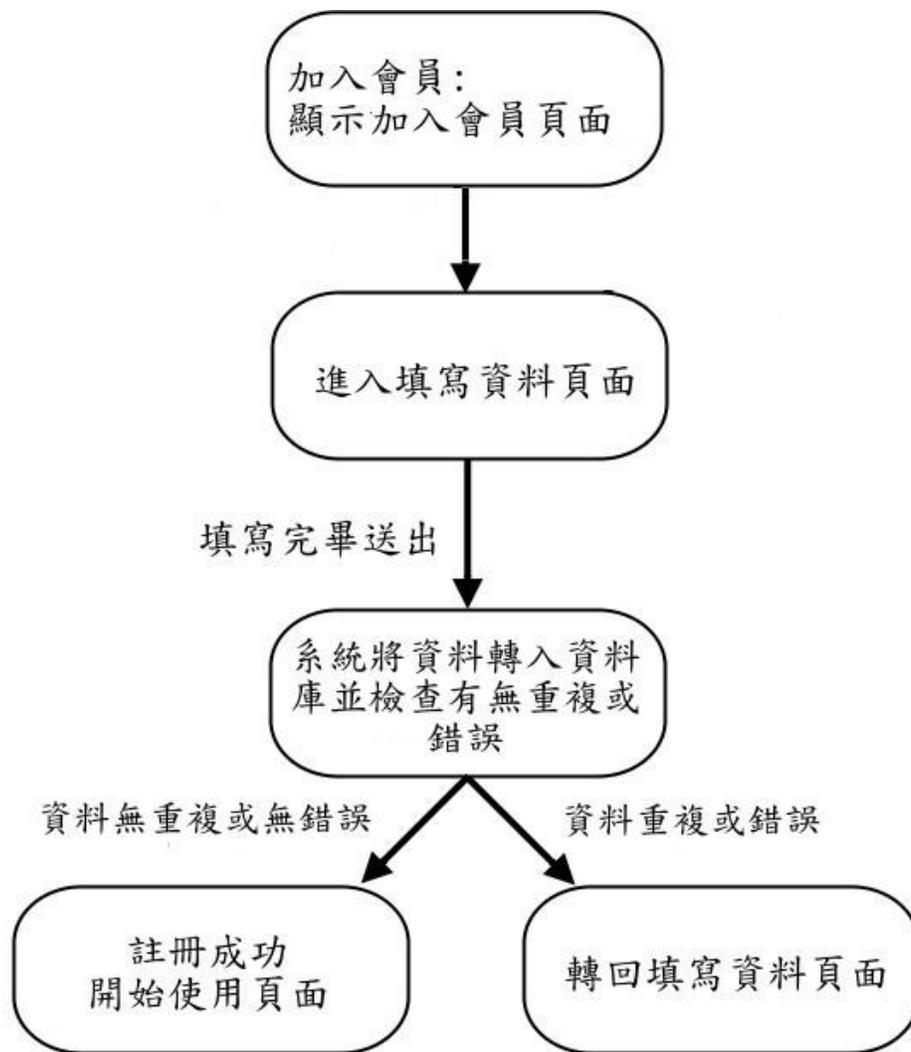


圖5.2 加入會員流程圖

連結到網頁首頁之後，選資料有誤，如果重複或者資料有誤網頁轉到會員填寫資料頁面並且告知，如果沒有重複並且無誤顯示註冊成功，登入會員開始使用。

5.1.3 加入會員系統流程圖

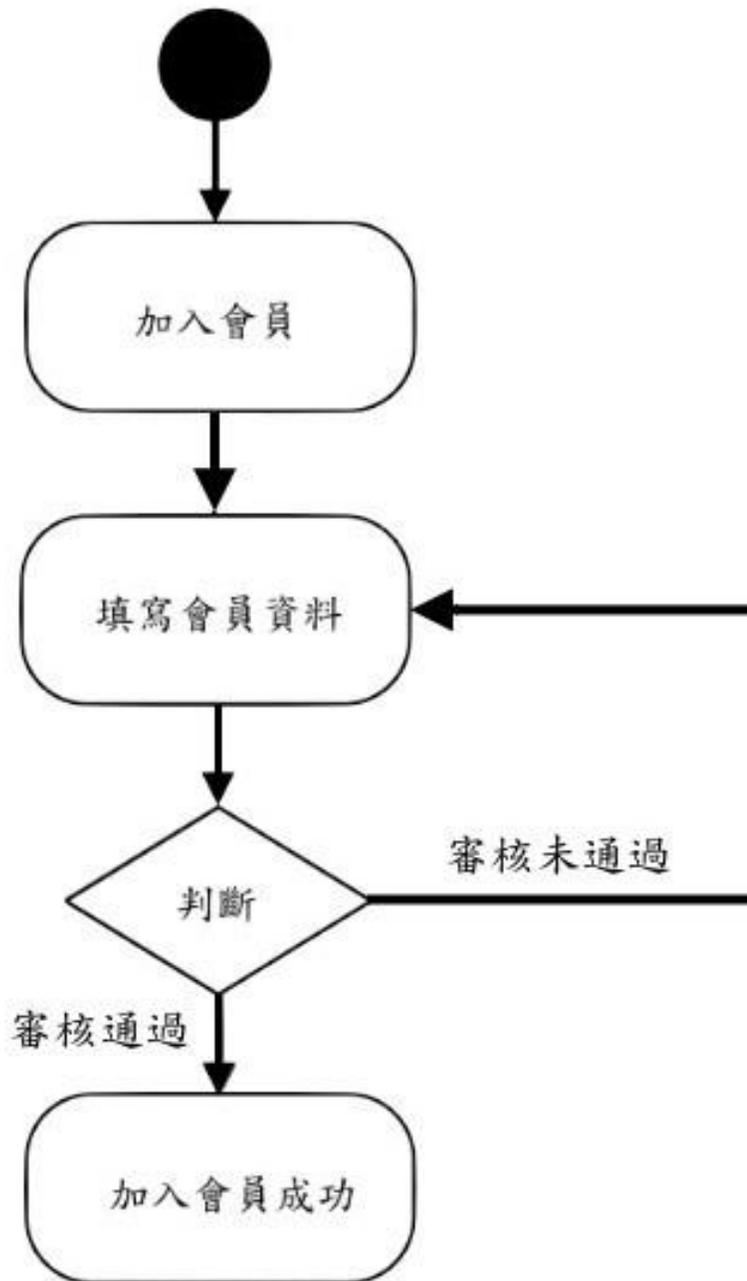


圖5.3 加入會員系統流程圖

5.1.4 訂單系統流程圖

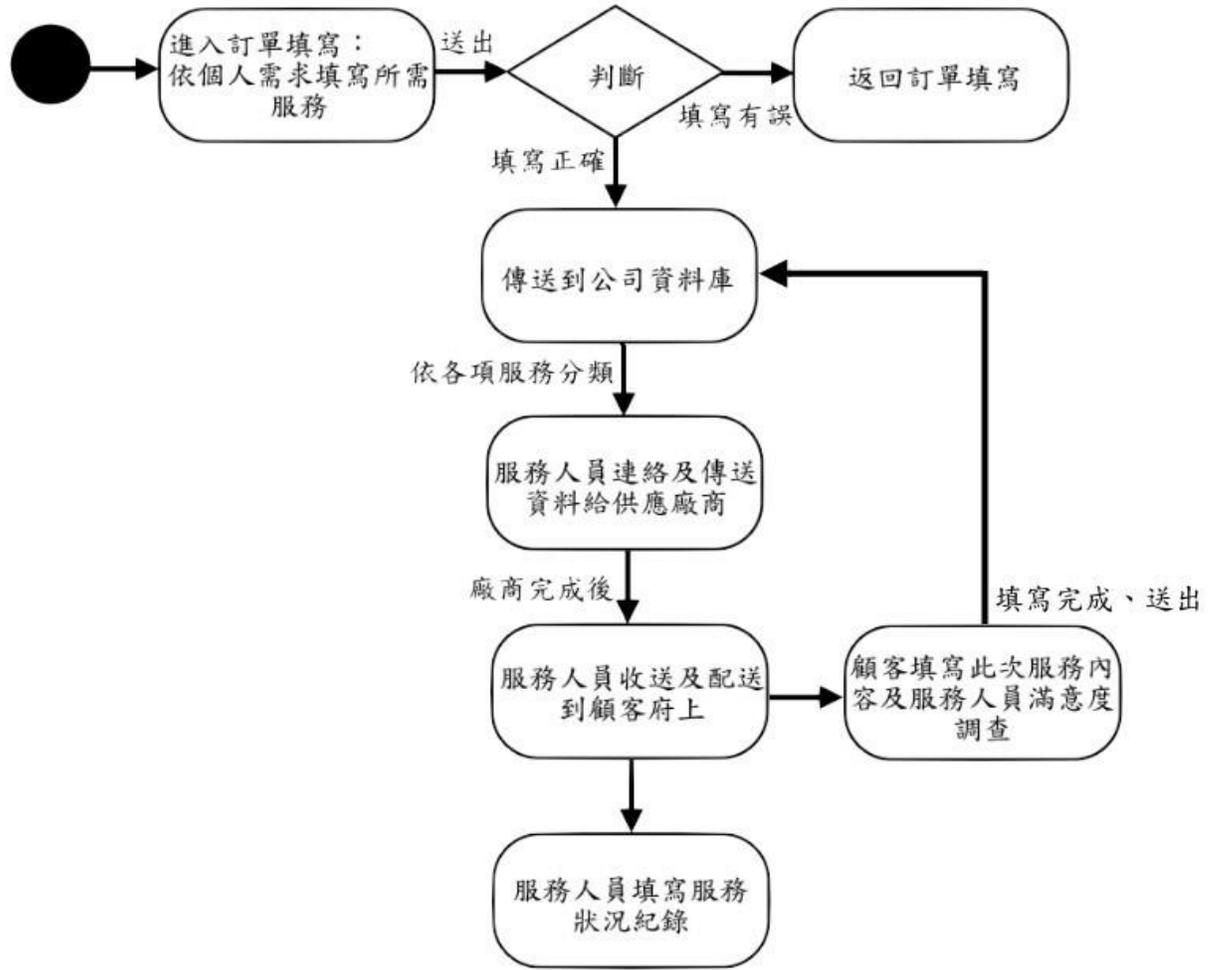


圖5.4 訂單系統流程圖

5.1.5 營養膳食訂單系統流程圖

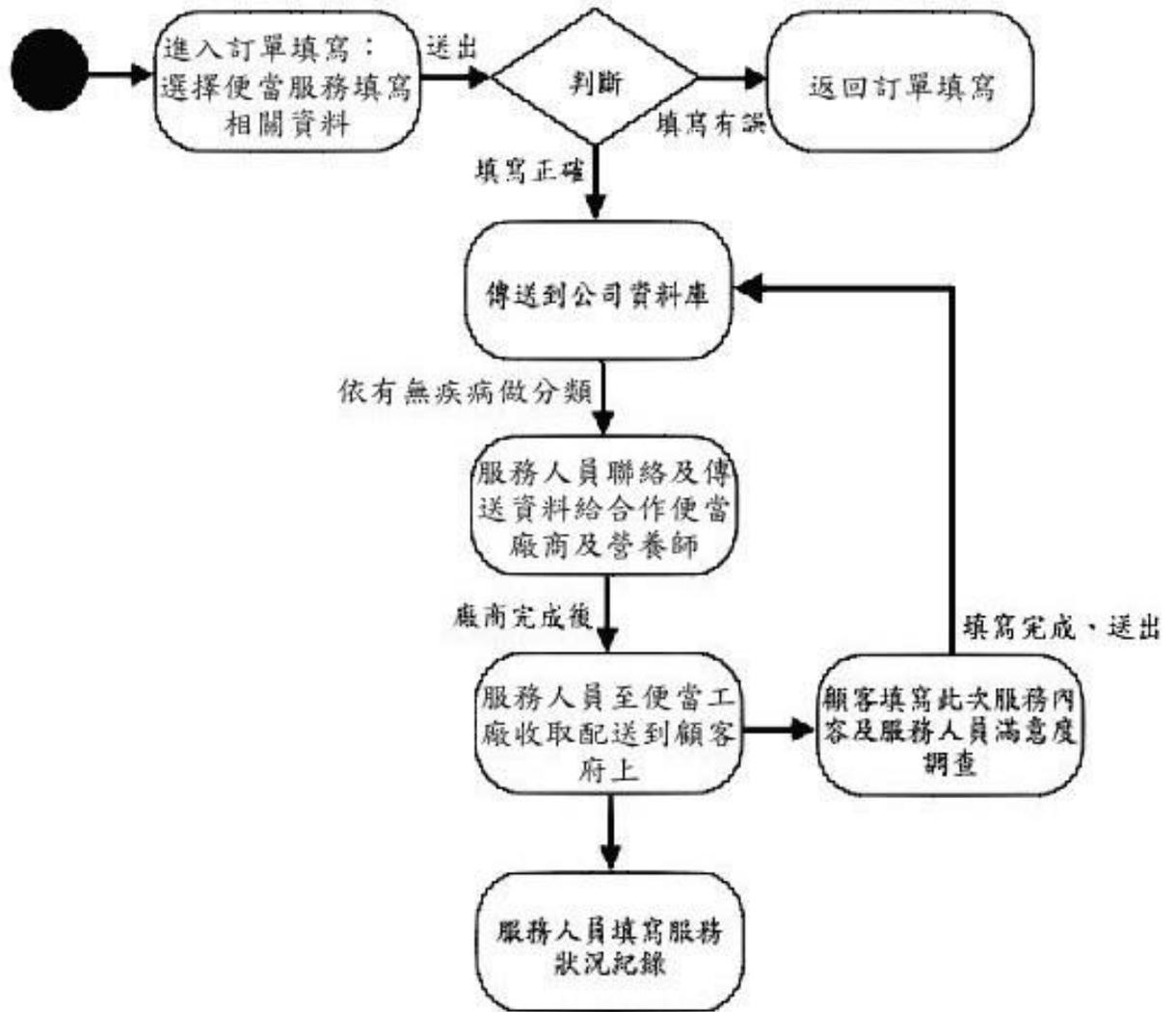


圖5.5 營養膳食訂單系統流程圖

5.1.6 衣物清潔系統流程圖

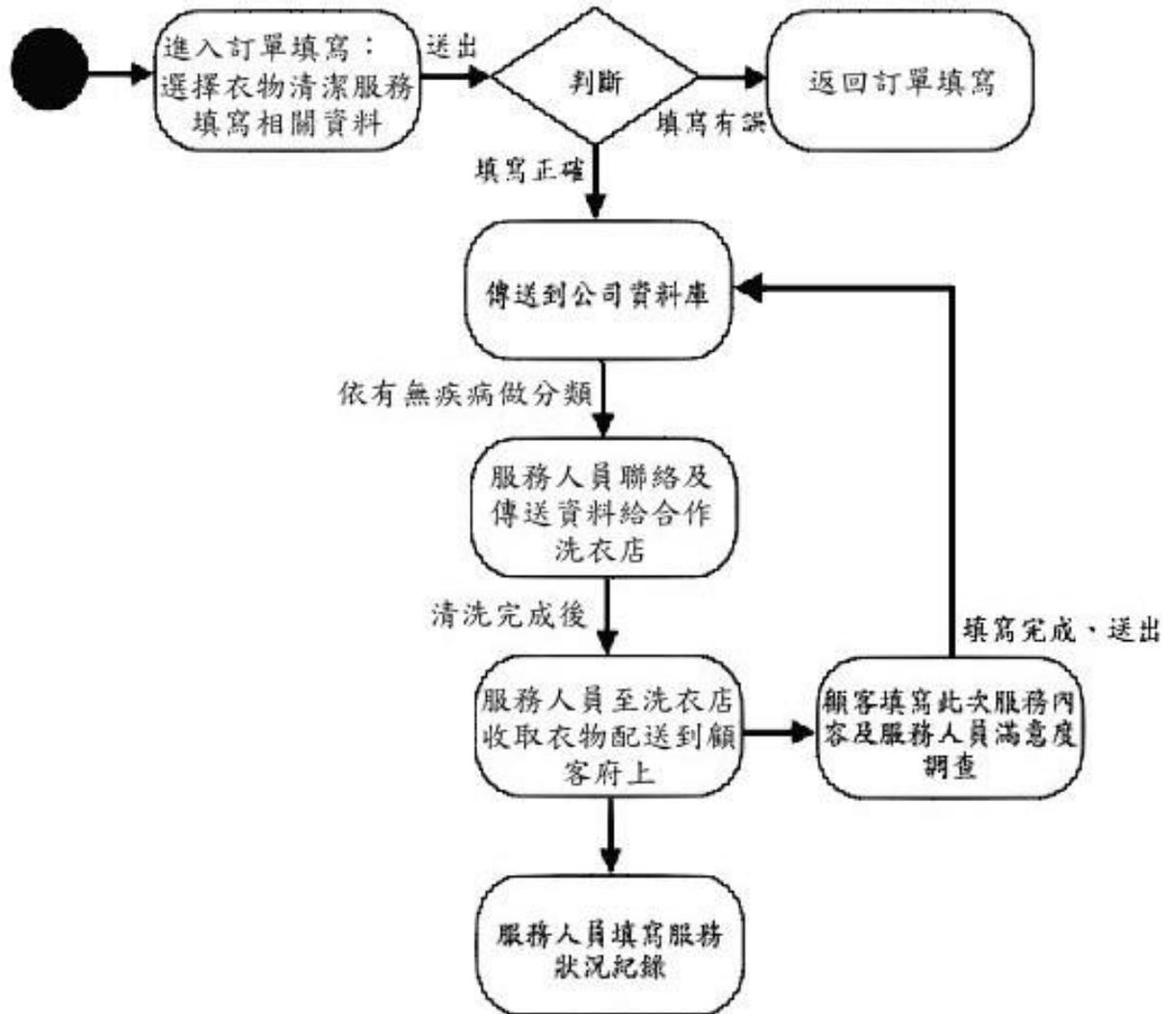


圖5.6 衣物清潔訂單系統流程圖

5.1.8 人力仲介系統流程圖

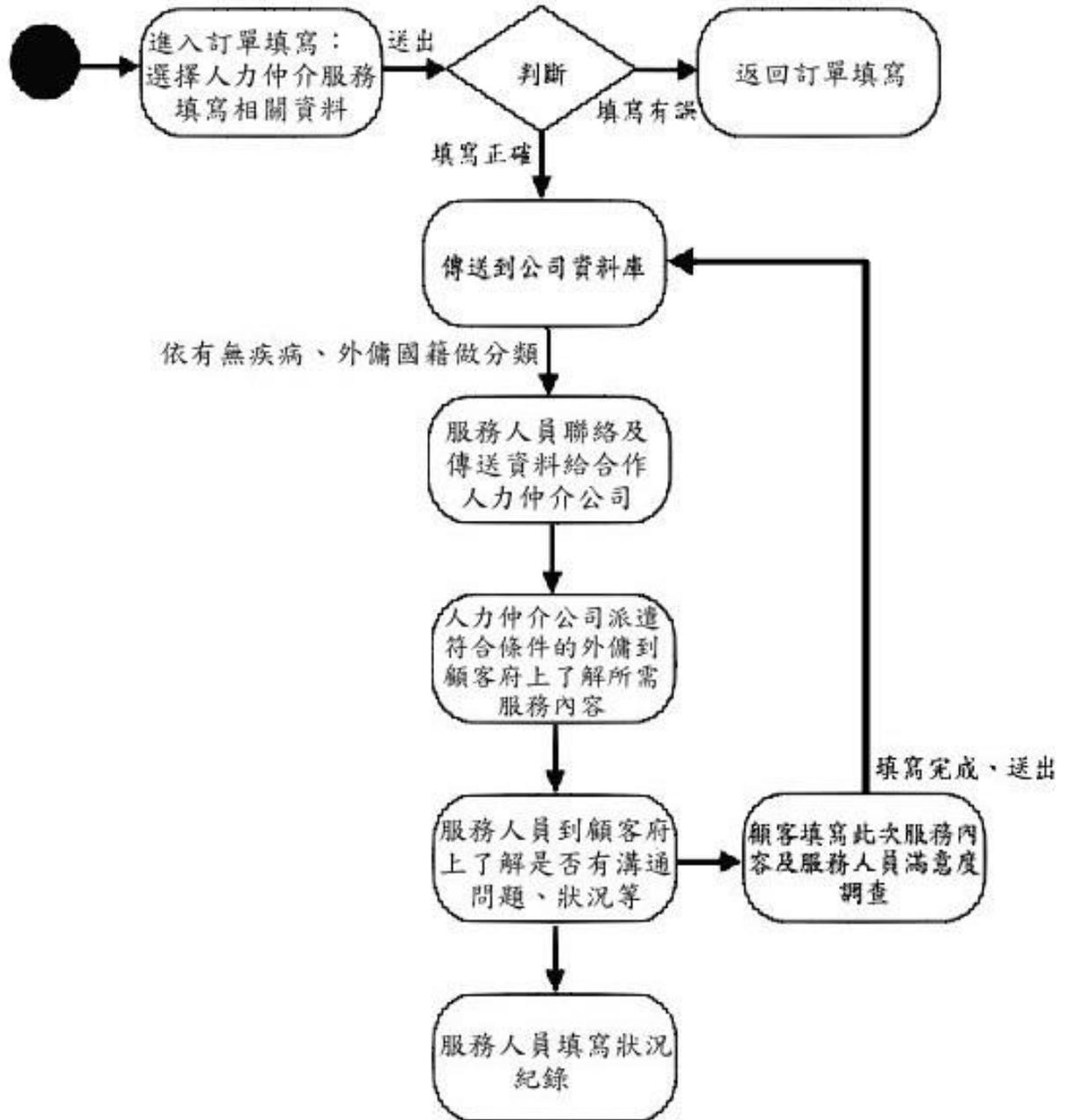


圖5.8 人力仲介訂單系統流程圖

5.2 系統關聯圖 (ER 圖)

資料間的關連性，藉由「鍵〈Key〉」來建立，而鍵又分為主鍵〈Primary Key〉與外來鍵〈Foreign Key〉兩種。主鍵的作用在識別資料表中的每筆紀錄，所以必須具備唯一性，也就是每筆紀錄的該欄位值不能重複，也不能有 Null 值的存在。外來鍵的作用是參考到主鍵的欄位，主鍵與外來鍵的長度及資料型別必須相同，但是名稱不一定要一樣，且外來鍵可以重複。

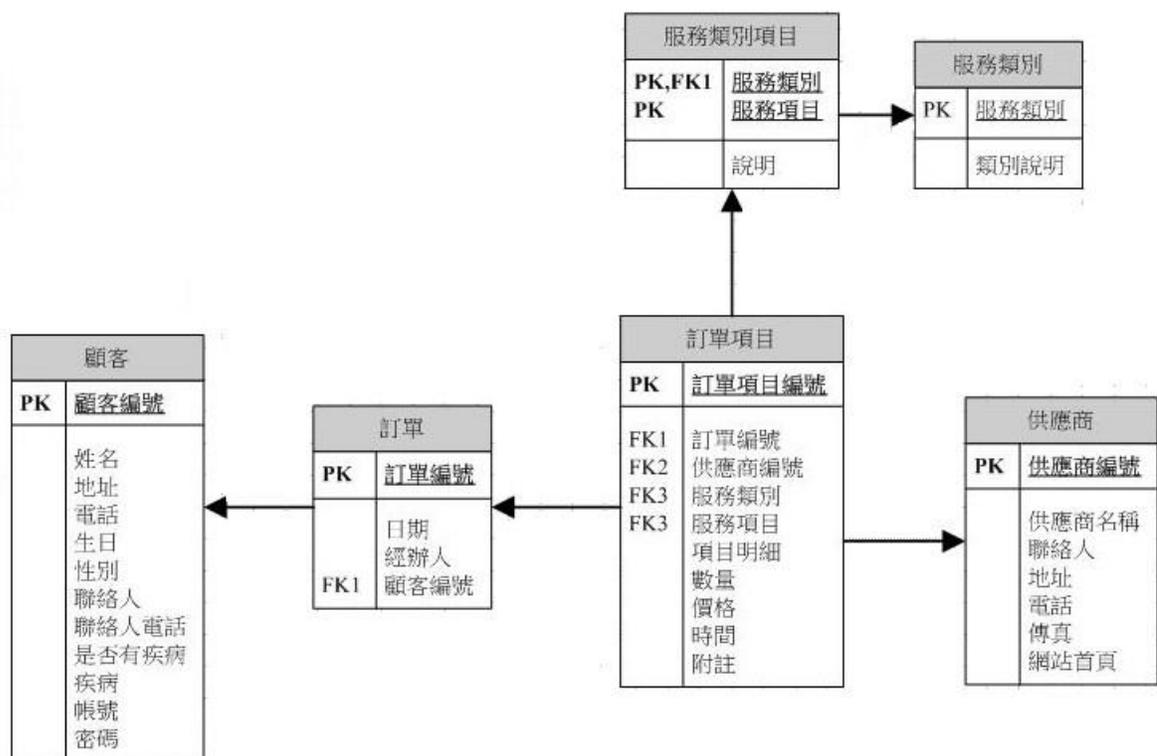


圖5.9 ER圖

5.2.1 訂單項目

訂單項目表包含訂單項目編號、訂單編號、供應商編號、服務類別、服務項目、項目明細、數量、價格、時間、附註的欄位，以訂單編號為主鍵關聯到訂單資料表和供應商資料表，訂單編號、供應商編號、服務類別、服務項目為外來鍵。

5.2.2 服務類別項目

服務類別資料表包含服務類別、服務項目、說明的欄位，服務類別、服務項目為主鍵，服務類別為外來鍵。

5.2.3 服務類別

服務類別資料表包含服務類別、類別說明的欄位，服務類別為主鍵。

5.2.4 訂單

訂單資料表包含訂單編號、日期、經辦人、顧客編號的欄位，訂單編號為主鍵。

5.2.5 顧客

顧客資料表包含了顧客編號、姓名、地址、電話、生日、性別、聯絡人、聯絡人電話、是否有疾病、疾病的欄位，顧客編號為主鍵。

5.2.6 供應商

供應商資料表包含廠商編號、廠商名稱、地址、電話、傳真、網站首頁的欄位，廠商編號為主鍵。

5.3 資料庫

使用 Microsoft Office Access 2003 並參考資料庫系統應用與設計（張丁才，2009）建立資料庫，一筆訂單代表一筆新的資料，利用 Access 對其進行新增、查詢、刪除與修改的動作，不只有單方面輸入資料到資料庫這個動作，也必須有回傳或反覆作業的雙方面能力來達到資料管理的目的。

5.3.1 顧客資料表

表 5.1 顧客資料表

欄位名稱	資料類型	欄位大小	描述
CustomerID	自動編號	長整數	顧客編號
Name	文字	10	姓名
Address	文字	30	住址
Telephone	文字	20	電話
Birthday	日期、時間	簡短日期	生日
Gender	文字	10	性別
Contact	文字	10	聯絡人
ContactPhone	文字	20	聯絡人電話
WhetherTheDisease	文字	10	是否有疾病
Disease	文字	10	疾病
ID	文字	10	帳號
Password	文字	10	密碼

這個資料表主要儲存的是顧客所有的基本資料及會員登入帳號密碼，而 Customers 顧客資料表包含了 Customer ID、Name、Address、Telephone、Birthday、Gender、Contact、Contact Phone、Whether The Disease、Disease、ID、Password 欄位。Customer ID 為自動編號，主要是用來儲存顧客編號；Name、Address、Telephone、Gender、Contact、Contact Phone、Whether the disease、Disease、ID、Password 欄位以文字的方式呈現，主要是用來儲存顧客姓名、住址、電話、性別、聯絡人、聯絡人電話、是否有疾病、什麼疾病、帳號、密碼；Birthday 欄位以日期/時間的方式呈現，主要是用來儲存顧客生日。

5.3.2 訂單項目資料表

表 5.2 訂單項目資料表

欄位名稱	資料類型	欄位大小	描述
OrderItemID	數字	長整數	訂單明細編號
OrderID	自動編號	長整數	訂單編號
SupplierID	數字	長整數	廠商編號
ServiceCategory	文字	10	服務類別
ServiceItems	文字	10	服務項目
ItemsDetailed	文字	10	項目明細
Amount	數字	長整數	數量
Price	數字	長整數	價格
Time	日期、時間	簡短日期	時間
Annotation	文字	20	附註

這個資料表主要儲存的是訂單項目相關的資料，而 Order Items 訂單項目資料表包含了 Order Item 編號、廠商編號、數量、價格；Service Category、Service Items、Items Detailed、Annotation 欄位以文字的方式呈現主要是用來儲存服務類別、服務項目、項目明細、附註；Time 欄位以日期/時間的方式呈現，主要是用來儲存時間等資料。

5.3.3 訂單資料表

表 5.3 訂單資料表

欄位名稱	資料類型	欄位大小	描述
OrderID	數字	長整數	訂單編號
OrderDate	日期、時間	簡短日期	訂貨日期
Managers	文字	10	經辦人
CustomerID	數字	長整數	客戶編號

這個資料表主要儲存的是訂單相關的資料，而 Order 訂單資料表包含了 Order

ID、Order Date、Mana 儲存訂單編號、顧客編號；Order Date 欄位以日期/時間的方式呈現，主要是用來儲存訂貨日期；Managers 欄位以文字的方式呈現，主要是用來儲存經辦人等資料。

5.3.4 服務類別資料表

表 5.4 服務類別資料表

欄位名稱	資料類型	欄位大小	描述
ServiceCategory	文字	10	服務類別
CategoryExplanation	文字	20	類別說明

這個資料表主要儲存的是服務類別相關的資料，而 Serves category 服務類別資料表包含了 Serves categ 費別、服務說明等資料。

5.3.5 服務類別項目資料表

表 5.5 服務類別項目資料表

欄位名稱	資料類型	欄位大小	描述
ServiceCategory	文字	10	服務類別
ServiceItems	文字	10	服務項目
Explanation	文字	20	說明

這個資料表主要儲存的是服務類別項目相關的資料，而 Service Category Items 服務類別資料表包含了 Serves category、Service Items、Explanation 欄位；Serves category、Service Items、Explanation 欄位以文字的方式呈現，主要是用來儲存服務類別、服務項目、說明等資料。

5.3.6 供應商資料表

表 5.6 供應商資料表

欄位名稱	資料類型	欄位大小	描述
SupplierID	自動編號	長整數	供應商編號
SupplierMaterial	文字	10	供應商名稱
Contact	文字	10	聯絡人
Address	文字	30	地址
Telephone	數字	20	電話
Fax	數字	20	傳真
HomePage	文字	30	網站首頁

這個資料表主要儲存的是供應商相關的資料，而 **Supplier** 服務類別資料表包含了 **Supplier ID**、**Supplier mass**、**Home Page** 欄位以文字的方式呈現，主要是用來儲存供應商名稱、聯絡人、地址、網站首頁；**Telephone**、**Fax** 欄位以數字的方式呈現，主要是用來儲存電話、傳真等資料。

5.4 查詢設計

5.4.1 訂單和顧客查詢

Orders 資料表裡 Order ID 為主鍵 Order Date、Managers、Customer ID 為相依鍵，Customers 資料表裡 Customer ID 為主鍵 Name、Address、Telephone、Birthday、Gender、Contact、Contact phone、Whether the disease 為相依鍵，Orders 資料表的 Customer ID 與外來鍵 Customers 資料表 Customer ID 為關聯鍵進行正規化。

經由訂單和顧客的跨表查詢可以得知該筆訂單的訂單編號 OrderID、訂購日 OrderDate、經手人 Managers、顧客的編號 CustomerID、姓名 Name、住址 Address、電話 Telephone。SQL 查詢指令如下：

```
SELECT Orders.OrderID, Orders.OrderDate, Orders.Managers, Orders.CustomerID,
Customers.CustomerID, Customers.Name, Customers.Address, Customers.Telephone
FROM Orders INNER JOIN Customers ON Orders.CustomerID=Customers.CustomerID;
```

5.4.2 訂單項目和訂單查詢

OrderItems 資料表裡 Order detail ID 為主鍵 Order ID、Supplier ID、ServiceCategory、ServiceItems、ItemsDetailed、Amount、Price、Time、Annotation 為相依鍵，Orders 資料表裡 Order ID 為主鍵 Order Date、Managers、Customer ID 為相依鍵，OrderItems 資料表的 Order ID 與外來鍵 Order 資料表 Order ID 為關聯鍵進行正規化。

經由訂單項目和訂單的跨表查詢可得知訂單項目的訂單項目編號 OrderItemID、訂單編號 OrderID、供應商編號 SupplierID、服務類別 ServiceCategory、服務項目 ServiceItems、項目明細 Item OrderDate、經手人 Managers、顧客編號 CustomerID。SQL 查詢指令如下：

```
SELECT OrderItems.OrderItemID, OrderItems.OrderID, OrderItems.SupplierID,
OrderItems.ServiceCategory, OrderItems.ServiceItems, OrderItems.ItemsDetailed,
OrderItems.Amount, OrderItems.Price, OrderItems.Time, Orders., Orders.OrderDate,
Orders.Managers, Orders.CustomerID
FROM OrderItems INNER JOIN Orders ON OrderItems.OrderID = Orders.OrderID;
```

5.4.3 服務類別項目和服務類別查詢

ServiceCategoryItems 資料表裡 Service category 為主鍵 Service items、Explanation 為相依鍵，ServiceCategory 資料表裡 Service category 為主鍵 Category explanation 為相依鍵，ServiceCategoryItems 資料表的 Service category 與外來鍵 ServiceCategory 資料表 Service category 為關聯鍵進行正規化。

經由服務類別項目和服務類別的跨表查詢可得知服務類別項目的服務類別 ServiceCategory、服務項目 ServiceItems、說明 Explanation，服務類別的服務類別 ServiceCategory、類別說明 CategoryExplanation。SQL 查詢指令如下：

```
SELECT ServiceCategoryItems.ServiceCategory, ServiceCategoryItems.ServiceItems,  
ServiceCategoryItems.Explanation, ServiceCategory.ServiceCategory,  
ServiceCategory.CategoryExplanation  
FROM ServiceCategoryItems INNER JOIN ServiceCategory ON  
ServiceCategoryItems.ServiceCategory = ServiceCategory.ServiceCategory;
```

5.4.4 訂單項目和供應商查詢

OrderItems 資料表裡 Order detail ID 為主鍵 Order ID、Supplier ID、ServiceCategory、ServiceItems、ItemsDetailed、Amount、Price、Time、Annotation 為相依鍵，Suppliers 資料表裡 Supplier ID 為主鍵 Supplier material、Contact、Address、Telephone、Fax、Home Page 為相依鍵，OrderItems 資料表的 Supplier ID 與外來鍵 Suppliers 資料表 Supplier ID 為關聯鍵進行正規化。

經由訂單項目和供應商查詢的跨表查詢可得知訂單項目的訂單項目編號 OrderItemID、訂單編號 OrderID、供應商編號 SupplierID、服務類別 ServiceCategory、服務項目 ServiceItems、項目明細 ItemsDetailed、數量 Amount、價格 Price、時間 Time、附註 Annotation，供應商的供應商編號 SupplierID、供應商名稱 SupplierMaterial、聯

絡人 Contact、電話 Telephone。SQL 查詢指令如下：

```
SELECT OrderItems.OrderItemID, OrderItems.OrderID, OrderItems.,  
OrderItems.ServiceCategory, OrderItems.ServiceItems, OrderItems.ItemsDetailed,  
OrderItems.Amount, OrderItems.Price, OrderItems.Time, OrderItems.Annotation,  
Suppliers.SupplierID, Suppliers.SupplierMaterial, Suppliers.Contact, Suppliers.Telephone  
FROM OrderItems INNER JOIN Suppliers ON OrderItems.SupplierID =  
Suppliers.SupplierID;
```

5.4.5 訂單項目和服務類別項目查詢

OrderItems 資料表裡 Order detail ID 為主鍵 Order ID、Supplier ID、ServiceCategory、ServiceItems、ItemsDetailed、Amount、Price、Time、Annotation 為相依鍵，ServiceCategoryItems 資料表裡 Service category 為主鍵 Service items、Explanation 為相依鍵，OrderItems 資料表的 Service category 與外來鍵 ServiceCategoryItems 資料表 Service category 為關聯鍵進行正規化。

經由訂單項目和服務類別項目的跨表查詢可得知訂單項目的訂單編號 OrderID、供應商編號 SupplierID、服務項目 ServiceCategory、說明 Explanation。SQL 查詢指令如下：

```
SELECT OrderItems.OrderID, OrderItems.SupplierID, OrderItems.ServiceCategory,  
OrderItems.ServiceItems, OrderItems.ItemsDetailed, OrderItems.Amount,  
OrderItems.Price, OrderItems., OrderItems.Annotation,  
ServiceCategoryItems.ServiceCategory, ServiceCategoryItems.ServiceItems,  
ServiceCategoryItems.Explanation  
FROM OrderItems INNER JOIN ServiceCategoryItems ON OrderItems.ServiceCategory =  
ServiceCategoryItems.ServiceCategory;
```

5.5 網頁

5.5.1 首頁

5.5.1.1 格式

帳號密碼輸入部分，使用 TextBox 設計，登入鍵使用 Button 設計，加入會員與忘記密碼以及左下選單用文字連結方式，轉往到達指定網頁，按取登入時讀取資料庫顧客資料表的帳號欄位及密碼欄位，進行資料比對，正確無誤繼續執行。

5.5.1.2 操作與簡介

網站頁面包括加入會員、營養膳食、衣物洗滌、居家清潔、人力仲介。網頁字體設定大小為了避免老人而背景顏色採用淺綠色來代表淳樸與蓬勃的生氣。首頁格式中為 LOGO 以及網站名稱以及精神標語，左下方為列表選單，左上是登入會員區。



圖5.10 首頁頁面

5.5.2 加入會員

5.5.2.1 格式

填選項目名稱以 Lable 設計，資料輸入部分以 TextBox 設計，性別與健康良好狀況是否良好以 OtionBox 設計，送出會員申請表以 Button 設計，如果使用者填寫資料無誤，按取送出會員申請表，帳號資料填到顧客資料表的帳號欄位，密碼填到顧客資料表的密碼欄位，姓名填到 Customers 資料表 Name 欄位，性別填到 Customers 資料表 Gender 欄位，生日填到 Customers 資料表 Birthday 欄位，電話填到 Customers 資料表 Telephone 欄位，地址 mers 資料表 WhetherTheDisease 欄位，身體注意事項填到 Customers 資料表的 Disease，進行資料庫保存。

5.5.2.2 操作與簡介

點選首頁的加入會員連結字樣，網頁跳往填寫資料頁面，填寫帳號、密碼、姓名、生日、身分證字號、聯絡人、聯絡人電話、健康狀況是否良好、身體有哪些應注意的事項，填寫完畢後按取送出資料，進行資料是否驗證有無錯誤，如果沒有錯誤則回傳到資料庫轉往登入狀態，如果有誤則會提示使用者哪些資料格式不正確，轉回網站首頁。

MEMBER LOG-IN

帳號：

密碼：

·加入會員

·忘記密碼

回首頁

加入會員

營養膳食

衣物洗滌

居家清潔

人力仲介

帳號 *請設定一組登入帳號

密碼 *請設定一組登入密碼，勿使用特殊符號

姓名

性別 男 女

生日 西元 年 月 日

電話

地址

聯絡人

聯絡人電話

健康狀況是否良好 是 否

身體有哪些應注意的事項

*請務必詳實填寫，我們將根據您的狀況提供最適當的服務

圖5.11 加入會員頁面

5.5.3 營養膳食

5.5.3.1 格式

利用貼圖的方式來介紹便當的種類與成分，訂單部分填選菜色低卡路里餐、蛋白限制餐、低鹽餐、健康均衡餐以 **CheckBox** 設計，訂購填寫數量部分以 **TextBox** 設計，送達時間選項用 **OptionBox** 設計分六個時段 11 點、12 點、1 點、晚上 5 點、晚上 6 點、晚上 7 點，填寫訂單與送出訂單用 **Button** 設計，按取送出訂單之後，數量的資料填到訂單項目資料表的 **Amount** 欄位，送達時間填到訂單項目資料表的 **Time** 欄位，進行資料庫保存。

5.5.3.2 操作及簡介

點選首頁的營養膳食連結字樣，網頁跳往便當價錢介紹頁面，點取填寫訂單，填寫需要的便當種類菜色低卡路里餐、蛋白限制餐、低鹽餐、健康均衡餐，並且輸入所需數量，再指定送達時段，填寫完畢按送出訂單之後，如果沒有錯誤回傳到資料庫轉往首頁。

MEMBER LOG-IN
 帳號：
 密碼：
 · 加入會員
 · 忘記密碼

回首頁
 加入會員
 營養膳食
 衣物洗滌
 居家清潔
 人力仲介

♥ 低卡路里餐

定價：\$70

專為糖尿病及肥胖族群設計的低卡路里膳食，也適合當做減肥餐食用。



熱量(kcal)	蛋白質(g)	脂質(g)	碳水化合物(g)	鹽分(g)
200	15~22	6~10	15~22	2.5以下

MEMBER LOG-IN
 帳號：
 密碼：
 · 加入會員
 · 忘記密碼

回首頁
 加入會員
 營養膳食
 衣物洗滌
 居家清潔
 人力仲介

♥ 蛋白限制餐

定價：\$70

專為腎臟病族群設計的膳食，由營養師調配適當的蛋白質、鹽分、鉀和磷的含量。



熱量(kcal)	蛋白質(g)	脂質(g)	碳水化合物(g)	鹽分(g)	鉀(mg)	磷(mg)
300	16	13~19	21~32	2.0以下	650	300

MEMBER LOG-IN
 帳號：
 密碼：
 · 加入會員
 · 忘記密碼

回首頁
加入會員
營養膳食
衣物洗滌
居家清潔
人力仲介

♥ 低鹽餐
 定價：\$70

專為高血壓、心臟病的族群設計的膳食，可以適當攝取鹽分與脂肪。



熱量(kcal)	蛋白質(g)	脂質(g)	碳水化合物(g)	鹽分(g)
240	18~24	9	18~24	2.0以下

MEMBER LOG-IN
 帳號：
 密碼：
 · 加入會員
 · 忘記密碼

回首頁
加入會員
營養膳食
衣物洗滌
居家清潔
人力仲介

♥ 健康均衡餐
 定價：\$70

專為單身外食族集素食者設計的營養平衡膳食，讓您均衡攝取熱量與營養。



熱量(kcal)	蛋白質(g)	脂質(g)	碳水化合物(g)	鹽分(g)
280	20~27	9~12	19~26	3.5以下

營養均衡 進口水用呢！



圖5.12 營養膳食頁面



圖5.13 營養膳食訂單頁面

5.5.4 衣物洗滌

5.5.4.1 格式

利用貼圖的方式來介紹洗衣價格，訂單部分填選項目名稱以 **Lable** 設計，訂購填寫數量與價格部分以 **TextBox** 設計，專員到府收件選項用 **OtionBox** 設計，填寫訂單與送出訂單用 **Button** 設計，按取送出訂單之後，數量的資料填到訂單項目資料表的 **Amount** 欄位，價格的資料填到訂單項目資料表的 **Price** 欄位，專員到府收件時間填到訂單項目資料表的 **Time** 欄位，進行資料庫保存。

5.5.4.2 操作及簡介

點選首頁的衣物洗滌連結字樣，網頁跳往衣物價格介紹頁面，點取填寫訂單，填寫要清洗的種類—上衣、褲子、洋裝、外套、床單、被子的數量，之後填寫專員到府上收件的時間上午 8 點至 10 點、上午 10 點至 12 點、下午 1 點至 3 點、下午 3 點至 5 點、下午 6 點至 8 點，填寫完畢按送出訂單之後，如果沒有錯誤回傳到資料庫轉往首頁。



圖5.14 衣物洗滌頁面



圖5.15 衣物洗滌訂單頁面

5.5.5 居家清潔

5.5.5.1 格式

利用貼圖的方式來介紹居家清潔價格，訂單部分填選項目名稱以 Lable 設計，清洗日期還有區域和時段的其他或者其他區域的指定區域或者其他區域的資料填到訂單項目資料表的 Annotation 欄位，清潔週期的資料填到訂單項目資料表的 ServiceItems 欄位，清潔時段填到訂單項目資料表的 Time 欄位，進行資料庫保存。

5.5.5.2 操作及簡介

點選首頁的居家清潔連結字樣，網頁跳往居家清潔價錢介紹頁面，並且介紹無疾病、罹患疾病、低收入臥室、浴廁或其他，之後填寫要打掃的日期與時間分為單次與定期兩種，最後指定打掃的日期與時段上午 8 點至 12 點或者下午 13 點到 17 點，填寫完畢按送出訂單之後，如果沒有錯誤回傳到資料庫轉往首頁。



項目	一般/無患疾病	罹患疾病	低收入戶
鐘點打掃	350元	300元	300元
政府補助	-----	50元	200元
實付價格	350元	350元	100元

圖5.16 居家清潔頁面

圖5.17 居家清潔訂單頁面

5.5.6 人力仲介

5.5.6.1 格式

利用貼圖的方式來申請時段資料填到訂單項目資料表的 ItemsDetailed 欄位，條件判斷填到訂單項目資料表的 Annotation 欄位，進行資料庫保存。

5.5.6.2 操作及簡介

點選首頁的人力仲介連結字樣，網頁跳往人力仲介價錢介紹頁面，並且介紹台傭、外傭應付金額與備註及其他費用，看完介紹後點取我要申請，填寫申請何種國籍的人力種類台灣、大陸、菲律賓、印尼、越南籍的人力仲介，如果對外傭方面有疑慮，在申請何種國籍表格內有外傭資訊說明頁面連結，點擊進去有詳細的外傭資訊介紹（荃好國際開發有限公司，2009），之後填寫欲申請的時段全天候 24 小時、早上、中午、晚安及指定日期，最後詢問是否符合下列條件領有身心障礙手冊與低收入戶，填寫完畢按送出訂單之後，如果沒有錯誤回傳到資料庫轉往首頁。



圖5.18 人力仲介頁面

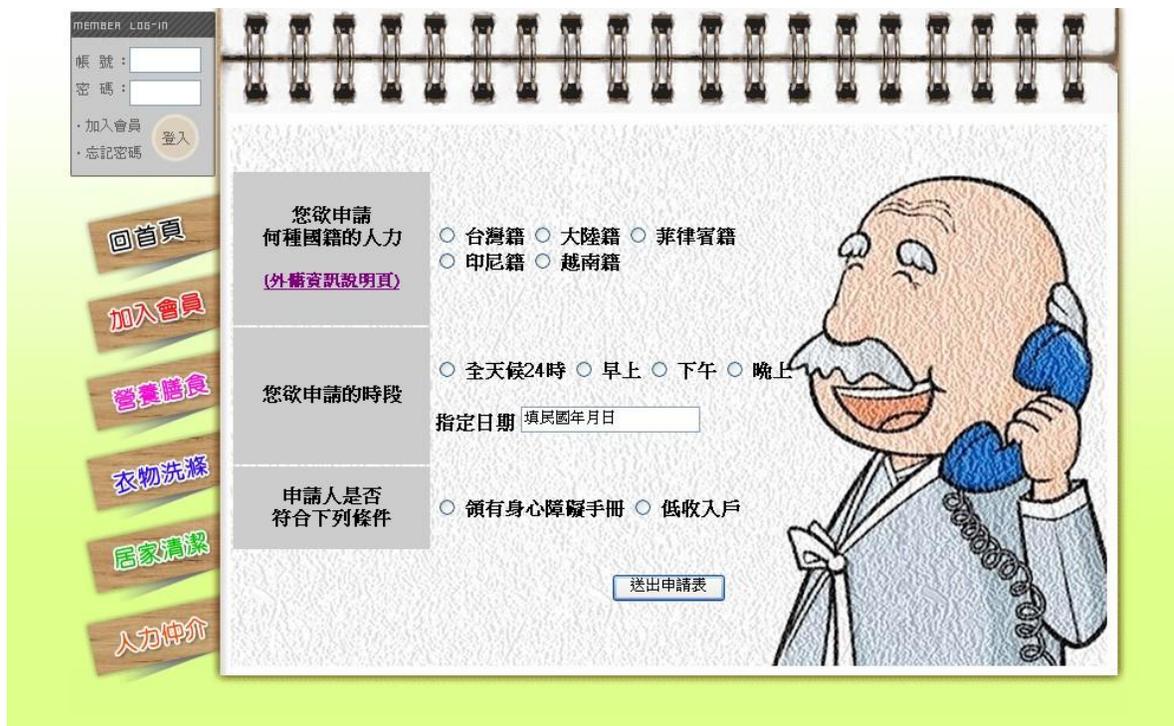


圖5.19 人力仲介訂單頁面

MEMBER LOG-IN
 帳號：
 密碼：
 · 加入會員
 · 忘記密碼

回首頁
 加入會員
 營養膳食
 衣物洗滌
 居家清潔
 人力仲介

什麼資格才能申請家庭看護工?
 需持有特定身心障礙手冊或具教學級醫療院所開立之診斷證明書方可申請。

聘僱外籍勞工每月需負擔多少費用?
 家庭看護工: 薪資15840+安定費2000+健保費802=18642
 家庭幫傭: 薪資15840+安定費5000+健保費802=21642

外勞若需要返鄉探親應如何辦理? 費用應由誰負擔?
 外勞於聘僱期間內若需返鄉探親應備齊護照、居留證交由仲介公司辦理重出入境手續, 否則將無法再入境。而其相關費用及來回機票在【勞動契約】中有明定由外勞自行負擔。

外籍勞工在台工作期限為多久?
 外勞所簽訂之【勞動契約】為2年, 期滿若雙方同意可再展延一年, 共計為三年, 三年期滿後其受聘之外勞可再入國工作, 惟其在中華民國境內工作時間累計最長不得超過九年。

外勞的試用期為多久?
 依就業服務法規定外勞的試用期為入境日起40天內。

申請外籍看護工需要多久時間?
 申請家庭看護工全約約需2.5個月-3個月, 申請家庭幫傭全約約需3個月-3.5個月, 詳情請參閱申請說明。

MEMBER LOG-IN
 帳號：
 密碼：
 · 加入會員
 · 忘記密碼

回首頁
 加入會員
 營養膳食
 衣物洗滌
 居家清潔
 人力仲介

外勞所簽訂之【勞動契約】為2年, 期滿若雙方同意可再展延一年, 共計為三年, 三年期滿後其受聘之外勞可再入國工作, 惟其在中華民國境內工作時間累計最長不得超過九年。

外勞的試用期為多久?
 依就業服務法規定外勞的試用期為入境日起40天內。

申請外籍看護工需要多久時間?
 申請家庭看護工全約約需2.5個月-3個月, 申請家庭幫傭全約約需3個月-3.5個月, 詳情請參閱申請說明。

家庭看護工或幫傭有無固定的工作時間?
 在【勞動契約】中並無明文規定工作時間, 一般而言多為早上六時至晚上十時, 每日需讓外勞有連續睡眠八小時時間。

外勞可到醫院或安養院照顧病人嗎?
 可以, 必需先報備勞委會許可, 以一次兩個月, 一年內累計不得超過六個月。

雇主是否可代扣外籍勞工之所得稅?
 雇主非屬所得稅法中之扣繳義務人, 因此就算外勞簽具委託書, 雇主仍不得保管或代扣所得稅, 違反者依【就業服務法】規定將處以新台幣六萬至三十萬元罰鍰。

圖5.20 外傭資訊說明頁面

第六章 結論與建議

本研究主要目的在於建構出符合老年人需求的網站，經由相關文獻資料及系統分析之結果，其結果及討論如下。

6.1 研究結論

人口結構老化，獨居老人比例增多，台灣地區老人願意與子女同住的比例有減少的趨勢，其思想日漸獨立，經濟能力佳，對養兒防老的觀念日漸薄弱，此外老人上網的比例逐漸上升顯示，未來銀髮族仲介網的發展大有可為。

既然是不可避免的趨勢，政府各事業單位有必要共同投入。目前各事業單位透過彼此的互動，如由政府訂台灣的銀髮族晚年生活服務發展，將是趨勢也是商機，來滿足各階層老人之需求。另外，老年人較在乎的是服務內容、品質、價錢合理化，但在未來將不排斥高價位的老人仲介服務。

網頁介面設計操作簡單、字體大、圖片化、顏色柔和、彩度不要太高、顏色對比不要太強烈。

銀髮族的仲介服務，未來將會發展為一個能提供所有老年人各種生活需求的仲介，在各方面競爭下，我們的市場定位要清楚，建立家的感覺以及福利、補助的規劃，與相關產業進行策略聯盟，提供多層級和多元化的服務。形成一個具專業性、親和力、方便、貼心的銀髮族仲介網。

6.2 未來展望

建議政府補助時數的上限應增加，在補助時數上，目前輕度失能每月最高補助八小時，中度失能者每月最高十六小時，但這未能完全符合老年人的需求，希望能與政

府進行溝通，有更大幅度的輔助，能讓更多老人受惠，解決更多社會問題，另一方面老人對網站的操作並沒有普及化，對大部分的老人都是有困難的，我們希望在未來能把網站改成無障礙，讓老年人更容易操作，以圖片或聲音來使操作簡化或更明瞭。如果能將網站無障礙化，除了網站相關產業進行策略聯盟或多角化經營，提供多層級和多元化服務，讓更多老年人來使用我們的網站服務，使生活更舒適更具便利性，這將使我們的網站更知名、更成功，我們衷心盼望蓮慈網成為銀髮族幸福的補給站。