

明志科技大學

經營管理系

專題研究

銀浪新趨勢

—創造我的 X 人生

組員：	學號	姓名
	U03227004	何姿儀
	U03227005	余庭宇
	U03227007	吳婉君
	U03227028	陳怡潔
	U03227032	陳筑君
	U03227033	陳靖雯

指導老師： 莊皓鈞

中華民國一百零六年十二月二十七日

專題題目：銀浪新趨勢—創造我的 X 人生

學生：何姿儀、余庭宇、吳婉君、陳怡潔、陳筑君、陳靖雯

摘要

摘要內文：

日本銀髮專家村田裕之觀察到，退休長者普遍遇到5個「沒有」：「沒有地方去、沒有頭銜、沒有嗜好、沒有社交網絡、沒有想做的事情」，這也使得退休長者容易越來越孤僻進而導致老化加速，為解決退休長者所面臨的上述「痛點」，本研究將透過「用途理論」(Theory of Jobs to Be Done)，聚焦深入了解退休長者所期望的「進步」所在，然後創造出對應的解決與體驗方案。

本研究發現，依社經背景可初步將退休長者分為「貴族」與「平民」兩群，貴族相對平民的可支配所得較高且穩定，健康程度較高，對家庭依賴較低，社交能力強，生活圈較廣。依上述發現，本團隊將針對退休長者在「情感面」、「功能面」、「社會面」的需求提出對應的解決方案，並利用社群力量創造一個媒體平台，讓長者走入人群。

退休人士

目 錄

目錄	i
表目錄	ii
圖目錄	ii
壹、前言	1
(一)研究背景	2
(二)研究動機	4
(三)研究目的	4
(四)研究流程	5
貳、文獻探討	5
(一)用途理論	5
(二)情境脈絡	7
(三)功能面、情感面、社會面的複雜性	7
(四)用途理論基本要素	7
(五)設計思考	8
參、研究方法	8
肆、個案研究	12
伍、研究發現及解決方法	19
(一)研究發現	19
(二)解決方法	20
陸、結論	25
參考文獻	26
附錄	27

表目錄

表 1 訪談對象	10
表 2 獅大哥，同理心地圖	13
表 3 徐奶奶，同理心地圖	14
表 4 陳婆婆，同理心地圖	15
表 5 石大哥，同理心地圖	16
表 6 林婆婆，同理心地圖	18
表 7 族群特質比較表	19
表 8 三面分析表	20
表 9 趣味競賽-活動內容表	23

圖目錄

圖 1 全球主要國家 65 歲以上老年人口占比	1
圖 2 台灣人口老化速度 *2018 年後為預估值	1
圖 3 整合發覺用途示意圖	5
圖 4 用途理論基本要素	8
圖 5 同理心地圖	11

壹、前言

老化已成為全球趨勢，2010 年全球有 16% 人口在 65 歲以上，預計在 2035 年這個比例將大幅提升至 26%，其中日本、德國和義大利目前更已成為老年人口比例達 20% 的「超高齡社會 (Super Aged Society)」，如圖 1。

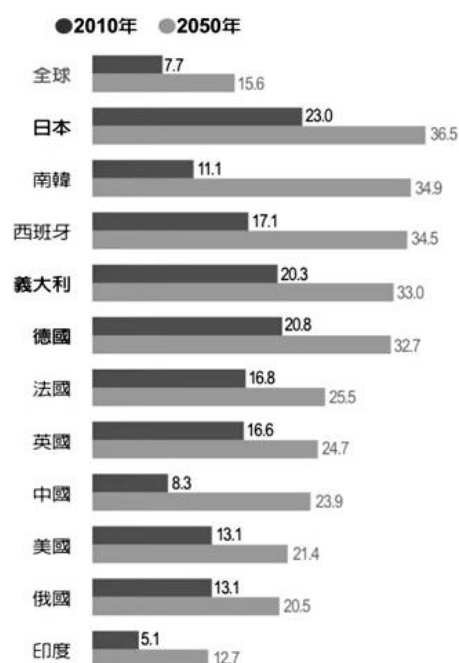


圖 1 全球主要國家 65 歲以上老年人口占比

從人口比例來看，台灣則是在 1993 年成為「高齡化社會」(65 歲以上人口超過 7%)，2018 年更將正成進入「高齡社會」(65 歲以上人口超過 14%)，未來，受少子化影響，台灣將在 2025 年成為「超高齡社會」(65 歲以上人口達 20%)，並超越日本成為全球老化速度最快的國家。如圖 2。

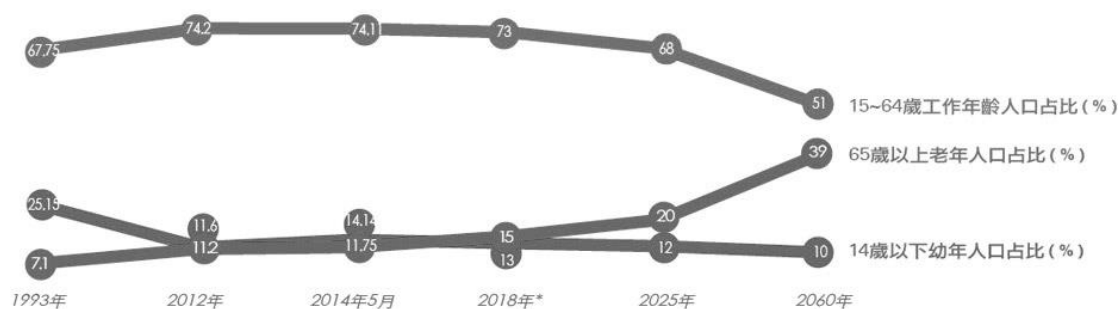


圖 2 台灣人口老化速度 *2018 年後為預估值

因應人口老化的挑戰，行政院在去年通過長照十年計畫 2.0，以建構社區化、普及化、平價化的長照體系，讓所有長者可以在熟悉的社區在地安養、在地老化。（國家發展委員會，2014）。

一、研究背景

老人長期照護的體系，依照衛生署的定義，長期照護的服務方式，依支援單位提供的資源不同，分為：居家式、社區式、機構式。

(一) 居家式

指長照需求者留在自己熟悉的生活環境（家中及所住的社區），由專業醫療人員到宅服務的方式。根據不同的服務內容，區分成「家庭照護」、「居家照護」、「居家服務」等服務。

1. 家庭照護

家人、朋友或鄰居所提供。移工的非正式性服務（informal support）為長期照護的主幹，一般而言，占社區老人非正式性服務的 80%。其成本較便宜，是台灣目前最普遍的照護型態，也是台灣老人認為最理想的養老方式。但缺點是：照顧人力不足、照顧者長期身心負荷壓力、照顧品質缺乏專業性及無法提供專業性服務。（陳晶瑩，2003）

2. 居家照護

衛政單位所提供。臥床及行動受限制的長照需求者留在家中接受由專業人士提供日間的專業護理服務、醫師定期看診、日常生活照顧及訓練、物理或職能復健等服務，可以維持或增進病友的健康及身體功能，提供完整系統的照護服務及生活品質。例如：護理（包含醫師、護理人員）、復健、營養評估服務等。

3. 居家服務（在宅服務）

指社政單位對低收入戶所提供。由居家服務員到長照需求者家中提供居家服務，協助失能之長照需求者的日常生活照護服務、身體照顧服務等，著重日常生活所需，例如：協助沐浴、打掃家裡、陪同就醫、散步等；另外，送餐至家中或定點及電話問安也是屬於這類服務。其目的在協助病友維持日常生活功能。

(二) 社區式

受照護者居住於家中，但白天家人上班的時間，則受託於機構當中，可減輕家人照顧上的負擔，也仍保有受照護者與家庭的聯繫，以社區為基礎的照顧應能

滿足老人家居住的支持需求，可使老人生活具有尊嚴、獨立性、有參與性，並兼顧安全、公平、及減少機構照顧費用支出等考量。依據受照護者受託時間的長短區分為「日間照護」、「喘息服務」。

1. 日間照護

受照護者於家人上班時被安置於機構中，家人下班後再回到家中居住。

2. 喘息服務

受照顧者暫時安置於機構中，可使照顧者能有適當的休息機會。

(三) 機構式

長期照護機構式服務提供入住者全天全面性 24 小時的照顧，其提供服務的範圍包括醫療、個人、社會生活與住宿照顧。一般而言較能提供專業性的服務內容，老年人的需求可以得到立即性的滿足。由於是團體式生活，難免產生機構化的缺點，在飲食、活動、作息安排等，較難滿足老年人個別需求得差異性。故必須在設計服務項目時特別注意個人需求故滿足的考量。依據失能狀況及所需服務程度的不同而有不同長期照護機構類別，包含以下護理之家、老人照顧中心（長期照顧型）、老人照顧中心（養護型）、安養機構。

1. 護理之家（nursing home）

接受慢性病且需要長期照顧的長者或出院後需要護理的患者。在台灣的護理之家分成兩種形態：醫院附設的護理之家及獨立型態的護理之家，在長期照護體系中專業人員參與最多。提供 24 小時的日常生活功能、行動上、精神上及監督按時服藥的個人及護理照顧，並有物理治療、職能治療、營養諮商等，也提供臨時性非重症的醫療服務。

2. 老人照顧中心（長期照顧型）

接受有慢性病且有需要長期照顧的長者，與護理之家最大的差異在於設立的負責人並不是護理人員，每 15 床就需要安排一位護理人員，且 24 小時都要有人員值班。

3. 老人照顧中心（養護型）

接受有意識但生活自理能力缺損的長者，並且無技術性護理服務需求者，每二十床應有一位護理人員，且隨時保持至少一位護理人員值班，提供的服務比安養機構多了護理及復建的服務，但無法服務插 3 管的患者，可服務沒使用或只使用 1~2 管。

4. 安養機構

機受無重大疾病、身體健康行動自如，具生活自理能力者以及想要自費入住的長者。機構內隨時保持至少一位醫護人員。並提供基本保健服務、運動休閒空間及醫護通報系統的環境，但無法行使醫療行為。

由上述說明可知，整體而言，除了少數養護型機構是以健康長者為主要服務對象外（如長庚養生文化村），台灣目前的長期照護體系仍著重於提供服務予無法自理的長者。事實上，有效健康促進方案的提出，將有利於長者「健康年數」的提昇，同時也能減少整體「失能人口」，在台灣超過八成的長者為健康或亞健康的人口的情況下（高齡社會白皮書，2015），提供這些長者的健康促進方案，除了能促進整體醫療資源的使用效益，也有助於促進長者的個人幸福感、增進社會福祉。

二、研究動機

根據衛生局調查銀髮族期待的退休後生活，大部分皆以參與社交活動、旅遊、運動為主，由此看來銀髮族退休後對學習及社會參與仍有極大的興趣。而這些戶外活動對於銀髮族是有幫助的，也建立起社會參與感不會感到孤單也有生活重心，可現實生活中有些銀髮族會不想與人群接觸，根據衛生福利部國民健康署調查發現，65歲以上的銀髮族，高達六成有足不出戶的情形。日本銀髮專家村田裕之觀察到，退休長者普遍遇到5個「沒有」：「沒有地方去、沒有頭銜、沒有嗜好、沒有社交網絡、沒有想做的事情」，這也使得退休長者容易越來越孤僻進而導致老化加速，為解決退休長者所面臨的上述「痛點」，本研究將透過「用途理論」

（Theory of Jobs to Be Done），聚焦深入了解退休長者所期望的「進步」，創造出對應的解決與體驗方案。

三、研究目的

1. 透過用途理論進行使用者分析，了解不同退休銀髮族的生活需求。
2. 根據上述分析，針對退休銀髮族的不同需求，分別提出可行的解決方案。

四、研究流程



圖 3 整合發覺用途示意圖

總結用途理論，創新成功的關鍵，首先觀察顧客因應問題並且蒐集資料，不僅要考量顧客購買產品時，實務上的功能面還要考量社會面及情感面的用途。再根據清楚界定的用途來營造合適的體驗，接著在環繞那些體驗來規劃組織架構，以創新者的觀點來設計「用途規格」，設計顧客想達成任務的產品。掌握這三個的層級，才能開發出顧客不僅想用、而且想一再使用的產品，所以我們針對他們的用途，提出一些解決辦法，用 YouTube 影音平台做整合，包含專訪、節目和圓夢活動。(克雷頓·克里斯汀生等人，2017，P192)

貳、文獻探討

一、用途理論

克里斯汀生 (Clayton M. Christensen) 提出的「用途理論」，提供了一個思考的架構和工具，認為創新其實不應該靠運氣，而是透過「對的問題」，了解顧客消費「情境」的重要性，產品創新應該從找出顧客消費的「因果」為最終目標。而所謂的「用途」是顧客會買產品或服務，「是雇用 (hire) 某個東西來完成他心中的某項任務。」關鍵就在於詳盡的了解顧客的生活，以便設計出遠遠超越顧客

描述需求方案。用途一直存在，我們愈來愈懂得以創新發明來因應那些用途。如果只是想把產品做得愈來愈有吸引力，卻沒有深入思考那個產品是為了取代什麼，那麼就很難讓消費者淘汰舊方案更換新方案。顧客雇用新產品以前，會產生兩股對立的力量主宰他的決策，而兩股力量都扮演著重要的角色。(克雷頓·克里斯汀生、泰迪·霍爾，凱倫·狄倫、大衛·鄧肯，2017，P152) 而影響消費者決策的關鍵在於

- 催他更換新方案的力量：顧客不滿的現狀或是想要解決的問題必須大到讓他想要採取行動。糾纏不休或煩人的問題可能還不足以讓人採取不同的對策。新產品或服務解決問題的能力必須非常強烈的吸引力，幫助顧客進步，達到生活有所改善。如何把產品做的非常有吸引力，讓顧客難以抗拒？
- 反對改變的力量：「現有習慣」對消費者有很大的影響，新方案的吸引力必須遠大於「舊方案產生的慣性」加上「新方案衍生的焦慮」。只要吸引我們雇用新產品的力量沒有大於阻力，顧客根本不會考慮汰舊換新。再來就是新方案所帶來的焦慮感可能很強大，但創新者通常只把焦點放在推動改變的力量，卻忽略阻礙改變的力量也很強大。(克雷頓·克里斯汀生等人，2017，P154)

為了開發顧客真正想要雇用的方案，需要觀看用途的的完整情境，以及阻礙顧客雇用產品的障礙。「用途」是從消費者的觀點，看消費者遇到什麼煩惱、想要獲得進步的情境。我們不是要創造用途，而是去發覺用途。不僅需要了解用途，還要為購買及使用產品營造合適的體驗，然後把這些體驗整合。以下介紹五種「發覺用途」的方法：

1. 從生活中尋找：觀察周遭生活中，有哪些尚未解決的任務，不論是觀察自己或他人都是很重要的關鍵因素。
2. 從「尚未消費」中尋找機會：從那些沒有用任何產品或服務的人身上，也可以了解到什麼用途等著你去解決。把眼界拓展到同類競爭以外，突破性創新的市場可能遠比傳統的競爭規模還大。
3. 變通與勉強湊合的作法：當看到消費者為了解決生活上的問題而採取變通作法，或是使用勉強湊合的做法時，就表示你發現了潛在客戶。
4. 探究沒人想做的事：自己不想做的事情，可能和想做的一樣多，這些負面用

途往往是最佳的創新機會。

5. 不尋常的用途：從用途的角度了解市場結構，思考角度不是從產品或顧客的類別去了解，會發現潛在市場規模變得不一樣。(克雷頓·克里斯汀生等人，2017，P127)

二、情境脈絡

掌握確切「情境」，才能真正滿足客戶的需求瞭解其中的情境。什麼原因促使顧客購買這個產品，了解選擇背後的原因，對於顧客而言會產生多大的價值。而針對多面向情境（功能面、情感面與社會面）去解決問題，進行深度理解，預測顧客的行為。

三、功能面、情感面、社會面的複雜性

從用途規格中看到用途的相關細節，包括功能面、情感面、社會面的進步界定。愈清楚這些脈絡背景，就愈能提供相應的解法。以用途為核心結合三個面向進行整合，才能發現真正發掘需求。

四、用途理論基本要素

每個需求的背後都有許多不同的情境，在特定的情境中，會產生非常不同的需求，每個情境都是一個故事，每個故事都是一個「用途」。必須具體描述出在何種情境下，幫助顧客達成怎樣的目的是，才是顧客真正需要的產品。以下為用途理論基本要素：

1. 想達到什麼進步？
2. 困擾發生在什麼情境？
3. 進步的障礙是什麼？
4. 消費者是否勉強接受不完美的方案，自行拼湊出變通方法？如何定義好的「品質」？



圖 4 用途理論基本要素

五、 設計思考

「用途理論」和另一個顧客導向的創新概念「設計思考」(Design Thinking) 之間的關係。設計思考 (Design Thinking) 是一個以人為本的解決問題方法論，改變思考視角，透過從人的需求出發，了解顧客使用產品的用途。這種思考模式是從解決問題的創意程度，是否具備專業洞察力或解決方案是否符合創造性等面向去判斷。「用途理論」的語言和思考過程，為「設計思考」所需的深入顧客洞見提供一套強大的工具，也為顧客真正想購買和使用的方案提供了靈感。(克雷頓·克里斯汀生等人，2017，P183)

參、研究方法

本組採用創新的用途理論，用途理論的主要焦點不是放在「誰」做了什麼事或做了「什麼」，而是「為什麼」去做。我們發現有一種想像的方法對於「發覺用途」很有幫助：想像你正在拍一部迷你紀錄片，紀錄不同的人，對同一件事會有哪些不同的需求要滿足，所以要能清楚的描述出在何種情境下，需要做哪些事情，來幫顧客達成怎樣的目的地，能夠說出具體描述的就是用途，而能夠滿足顧客用途的，才是顧客真正需要的產品。在不同的情境，會產生非常不同的需求，每個情境都是一個故事，每個故事都是一個「用途」，才能在特定情境中達到所追求的進步。迷你紀錄片應該要捕捉到的以下基本要素：

1. 想達到什麼進步
2. 困擾發生在什麼情境
3. 進步的障礙是什麼
4. 消費者是否免強接受不完美的方案
5. 自行拼湊出變通的方案、如何定義好的「品質」？他們願意做哪些「取捨」來換取更好的品質？

用途有很多層面，當我們找出顧客所面臨的煩惱，就可以推知那個任務的背後所淺藏的功能面、情感面及社會面用途，要完美地達成某人的任務可能不只需要開發一種產品，還要為那個任務的許多層面設計及提供一整套的體驗，我們不是要「創造」用途，而是要發覺用途。

五種發覺用途的方法：

1. 從生活中尋找
2. 從「尚未消費」中尋找機會
3. 找出暫時的變通作法
4. 探究沒人想做的事
5. 不尋常的用途

因此用途理論必須搭配深入訪談法，在訪談過程中以拍迷你紀錄片的角度去探討受訪者的問題點並仔細勾勒出顧客所煩惱的全貌，尋找出受訪者的煩惱或是從訪談中想獲得的進步，了解後設計出受訪者所需要的方案。

深入訪談法(in-depth interview)，是質化研究中經常採用資料蒐集方法之一，主要利用訪談者與受訪者之間的交談，達到意見交換與共識，受訪者藉由訪談的過程與內容，發覺出受訪者的動機、信念與看法等，在從中分析出受訪者的功能面、情感面及社會面。此研究方法是一種訪談者與受訪者雙方面對面的社會互動過程，訪問資料正是社會互動的產物(畢恆達，1996；李美華、孔祥明、林嘉娟、王婷玉譯，1998；袁方編，2002)。

本研究採便利取樣進行訪問，選擇訪問對象的原則包括：一、年齡 65 歲以上、身體健康可以自理的銀髮族，主要分析他們退休後想過哪些生活；三、為了讓訪談者能判斷受訪者所言內容，必須對受訪者的背景有所了解，因此在取樣上，

將優先選取研究者已有初步認識的對象且進行多次訪談，也就是選擇符合條件的五位銀髮族。

在訪談對象裡面，主要包含兩種族群，一為獅先生和石先生，其共同點均為軍公教背景、職業均為已退休社會人士，收入為每月的月退休、兩位受訪者個性皆活潑開朗，喜歡從事戶外活動、對於未來也有規劃。只要是人都會經歷生老病死，時常與友人討論未來入住安養院的資訊、在一切不可抗拒因素下所發生的事，都會納入未來生活的考量。二為其餘三位受訪者（徐奶奶、陳婆婆及陳奶奶），有的為已退休，有的為家庭主婦，三者個性較木訥寡言，對於自己熟悉的人事物才會有進一步的接觸認識，交友圈大多為自家附近的鄰居或自己的子女，從事的活動多為鄰居間的噓寒問暖，或由子女帶的家族旅遊，對子女依賴性較高。談到關於安養院的部分會有些恐懼，主因在於對安養院的刻板印象，但有的會為不給子女添麻煩，是願意入住的。

表 1 訪談對象

	訪談者 1 (獅)	訪談者 2 (徐)	訪談者 3 (陳)	訪談者 4 (石)	訪談者 5 (林)
性別	男	女	女	男	女
年齡	65	81	65	69	76
訪談時間	3 小時	3 小時	2 小時	4 小時	2 小時

我們研究採同理心地圖：是想像自己是訪談者，站在訪談者的立場思考訪談者的感受與看法，然後思考自己要怎麼做。藉此找到需求，並找出方法給予符合訪談者所期望。因此幫助我們深度了解受訪者後能從訪談中尋找出需求的工具，可針對特定族群使用者來描述。基本上同理心地圖包含六大區塊，利用這六大區塊分別描述目標族群的各種感受，協助我們釐清接收到的資訊並歸納分類為：

1. 你聽到對方說了些什麼話？
2. 你看到對方有哪些表情和動作？
3. 對方做出了哪些回應與反應？
4. 你對對方的感受與態度是？

進一步發掘對方的所面臨的困難與期待：

1. 對方的恐懼、挫折與阻礙是哪些？
2. 對方想要的目標、期待的支援又是什麼？

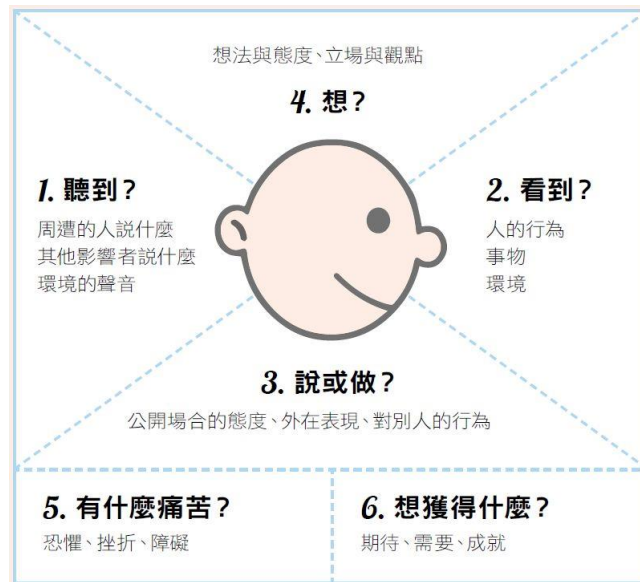


圖 5 同理心地圖

當思考訪談者的環境以及想要找出他們的需求時，可利用同理心地圖抽絲剝繭找出需求！此外，同理心地圖也能幫助下列任務的進行：

1. 探討針對該訪談群的商業模式
2. 完成詳盡的人物誌
3. 在訪談時，捕捉訪談者的行為與反應
4. 幫助品牌描述虛構卻真實的顧客故事

同理心地圖運用的三個好處：

1. 規則簡單且使用簡單工具：原子筆、便利貼及海報即可完成。將同理的想法歸納整合
2. 以視覺化的方式呈現六大問題，讓我們可以以不同的角度進行思考，也能了解目標群族的特質。
3. 可以讓我們對目標族群的資訊進行歸納與關聯，挖掘出「相關性」與「矛盾點」的深層價值，這樣主題的方向就不會偏離。

肆、個案研究

以下針對個案訪談內容進行「功能面」、「情感面」、「社會面」和「同理心地圖」的分析（訪談內容請參閱附錄）。

一、獅大哥，65歲，已退休

● 功能面

「想了解機構內的相關費用、休閒活動、醫護人員照顧的品質、環境安全與設施的品質等等。」

「想要有更多玩的地方。」

「因為玩到沒有地方可以玩，所以想了解更多的旅遊資訊。」

● 情感面

「需照顧失智的媽媽」

「我認為下一代需要輪流幫忙照顧奶奶，來維繫家人之間的情感」

● 社會面

「我老了之後如果想進入安養中心會希望與我朋友一起同住。」需要朋友及伴侶的陪伴

「出門遊玩會希望有朋友的參與。」

表 2 獅大哥，同理心地圖

1. 聽到 (聽見對方說了什麼)	◎從里長及友人聽到因車禍受傷，但他覺得自己很健康所以沒有去醫院。
2. 看到 (對方什麼表情和動作)	◎看到他搯媽媽上下樓，所以我們認為他是一個很健康的人。
3. 說或做 (對方的回應和反應)(行為)	◎朋友四處旅遊。 ◎自己會去查詢有關養老院的相關資訊。
4. 想 (對對方的態度)	◎不要害怕死亡享受當下的生活，有錢就是任性，可以到處旅遊。 ◎本身也能分享各種資訊(各區域的療養院) ◎認為不能打理自己時才會想入住療養院。
5. 有什麼痛苦 (對方的恐懼、挫折、阻礙)	◎需照顧失智母親(餵食需求、生活起居)。
6. 想獲得什麼 (對方想要的目標、期待、支援)	◎活到老、玩到老，希望療養院提供完善的醫療，環境、休閒(想與認識的朋友居住)。

二、徐奶奶，81歲，已退休

● 功能面

「因為膝蓋的不適，怕自己不能走太遠的距離，但願意到附近串門子。」

「我覺得養老院內的餐點吃得不好，而且會認為是生病的老人才會去居住的場所。」

● 情感面

「因為我膝蓋不適及飲食習慣的不同，擔心造成子女的負擔，所以不太願意出遠門。」

「我不想住在養老院，想要子女陪伴我，不想離開現在生活的地方，想住在充滿回憶的家。」

「我想多出去走走，也想要與家人聊天。」

子女有自己的家庭或工作，所以無法常常陪伴她、照顧她。

● 社會面

「需要朋友的陪伴，想與朋友一起打象棋。」

表 3 徐奶奶，同理心地圖

<p>1. 聽到 (聽見對方說了什麼)</p>	<p>◎聽到婆婆時常跟自己提起附近鄰居的近況，也會和女兒分享。 ◎家人聽到婆婆要煮飯覺得會有安全上的疑慮，而不讓婆婆去做。</p>
<p>2. 看到 (對方什麼表情和動作)</p>	<p>◎看到婆婆的女兒經常打電話關懷她的生活近況、或身體的狀況。 ◎有時候女兒也會帶孫子回來探望婆婆，定時整理家裡環境。 ◎到鄰居家與鄰居聊天、串門子。 ◎親戚時常會請婆婆到家中吃飯。</p>
<p>3. 說或做 (對方的回應和反應)</p>	<p>◎當自己不舒服或感冒時，不需看醫生，只需吃家裡成藥，就可以痊癒。</p>
<p>4. 想 (對對方的態度)</p>	<p>◎害怕生病，對養老院很反感，不願意接觸新事物，寧願待在原本的生活環境。 ◎養老院伙食不好吃，裡面都生病的人，希望能與子女同住，不想離開現在生活的地方。 ◎對養老院有刻板印象，認為被遺忘或生病的人才會住進去的。想多出去走走，需要子女陪伴(聊天、打象棋)，但又害怕造成子女麻煩。 ◎只要提到養老院，感到厭惡，不想提到它，非常排斥。</p>
<p>5. 有什麼痛苦 (對方的恐懼、挫折、阻礙)</p>	<p>◎害怕被拋棄(被送到養老院)，沒有子女的陪伴，害怕生病(身體、腳...)</p>
<p>6. 想獲得什麼 (對方想要的目標、期待、支援)</p>	<p>◎想子女陪伴，留在現在生活的環境，認識的朋友都位在附近能聊天，打象棋。</p>

三、陳婆婆，65歲，家庭主婦(1子2女)

● 功能面

「我年輕時因為常在做搬貨的工作，所以都沒有時間好好吃一頓飯。」

「因為需要開刀治療腰部，所以把麵店的工作關閉。」

「因為身體常常不適，所以有吃安眠藥的習慣。」

「會想上課阿，里長那邊也有課程，可是時間都對不到，一整天都很忙覺得時間過很快。」

「因為哥哥之前有住在南投埔里的光明仁愛之家，所以我有去參觀過那裡的環境，有山有水，有親近的感覺，覺得不錯。」

● 情感面

「我希望孫子和子女未來可以照顧我、陪伴我。」

「我希望女兒現在可以跟我居住，但礙於工作的關係，所以無法與我同住。」

需要每天幫老公準備三餐，家裡的生活起居都由他一手包辦。

希望子女的陪伴。

● 社會面

如果子女提供她去療養院的話，他願意入住，但還是會希望子女去陪伴他。

表 4 陳婆婆，同理心地圖

1. 聽到 (聽見對方說了什麼)	◎聽到女兒雖然在外工作，但只要有空都會幫她買一些民生用品，回來探望她。
2. 看到 (對方什麼表情和動作)	◎看到婆婆都會幫老伴準備三餐、及協助資源回收賺取一點收入。
3. 說或做 (對方的回應和反應)	◎婆婆會幫老伴準備三餐。
4. 想 (對對方的態度)	◎跟女子很要好，覺得子女需照顧他之後的生活，現在生活重心以她老公為主。對養老院覺得不錯，目前不會想進去住，但子女有安排，他會願意與老公一起同住，有去養老院探望過親友，覺得環境、伙食不錯。
5. 有什麼痛苦 (對方的恐懼、挫折、阻礙)	◎害怕身體狀況，需要照顧老公(三餐等)所以沒時間安排自己的興趣。 ◎因腰常酸痛，無法入睡，所以用安眠藥助眠。
6. 想獲得什麼 (對方想要的目標、期待、支援)	◎想子女時常的陪伴，覺得老了，需回來照顧她、回饋她、好好吃一頓飯。 ◎想參加社區活動，但沒有足夠的時間。

四、石大哥，69歲，退休軍人

- 功能面

因為伴侶開旅行社，所以不會擔心住宿娛樂的需求。

- 情感面

「等我老了走不動之後，進入療養院，只需三餐幫我打理好就可以了，不會有多餘的需求。」

「有女朋友願意跟我住的話當然好，但子女方面，覺得孩子都大了，不需要他們陪，因為他們在未來也會有自己的生活和家庭。」

- 社會面

需要伴侶的陪伴

「因為之前的職業為軍人，只要是榮民，老了之後都可以去那邊住，只要定期繳錢就可以，不需事先預約。」

表 5 石大哥，同理心地圖

1. 聽到 (聽見對方說了什麼)	◎聽到朋友說他都會回去幫他女兒準備早餐。
2. 看到 (對方什麼表情和動作)	◎只要有空都會去旅行社幫助女友，處理簡單的文書工作、順便載她去拜訪客戶。
3. 說或做 (對方的回應和反應)	◎已經有了解相關榮民之家的資訊，並有實際參訪過環境，身邊朋友也有了解療養院相關訊息。做自己有興趣的事(泡溫泉、爬山...)
4. 想 (對對方的態度)	◎享受生活，不被拘束，自由理念。 ◎不奢求子女的照顧，老了之後可自行自主。
5. 有什麼痛苦 (對方的恐懼、挫折、阻礙)	◎認為女兒長大後就該自己打理生活，所以覺得女兒應該要獨立不可以一直依賴。
6. 想獲得什麼 (對方想要的目標、期待、支援)	◎想和女友一起過生活。 只要有機會，就想再回去開飛機。

五、陳奶奶，76歲

● 情感面

「我喜歡踏青，願意參與旅遊，很希望家裡的人如果有空就帶她出去走走。」

「我很喜歡跟認識的朋友一起去吃喝玩樂，喜歡偶爾約出去吃飯，或是一起去唱歌、附近晃晃之類。」

「如果我搬到療養院，那家裡誰來煮飯，我的孫子怎麼辦？他還這麼小誰來照顧呢？」

● 社會面

平常像社區都會辦一些活動，她都會不想去參加，因為覺得跟一群陌生人一起，還做一些她不愛的事，例如跳舞、學習等。

需朋友、親戚、家人的陪伴

要在一群人面前展現自己不擅長的領域時，會感到不好意思，或是單純的不願接觸更多新鮮事物，認為現在的生活已經很好，不需要去學習更多事物來充實自己。

表 6 林婆婆，同理心地圖

<p>1. 聽到 (聽見對方說了什麼)</p>	<p>◎聽到媽媽說很愛亂跑亂買，血壓很高還是很喜歡吃甜食沒辦法勸阻，很愛打牌，喜歡在家唱歌、聽電台。</p>
<p>2. 看到 (對方什麼表情和動作)</p>	<p>◎平常他的生活都是很自在的，沒有固定的行程，要說每天都必須做的事，那應該就是煮飯給家裡的人吃。 ◎很愛騎著機車到處亂跑的人，早上沒事就會到市場去逛逛，偶爾會跟著一群人在市場裡打些挑菜零工，或是到朋友家打牌，去親戚家聊天等</p>
<p>3. 說或做 (對方的回應和反應)</p>	<p>◎阿嬤幫忙做家事 ◎阿嬤很常煮飯給家人吃。 ◎我都看到婆婆很常在菜園種菜、挑菜。</p>
<p>4. 想 (對對方的態度)</p>	<p>◎認為養老院是生、無法自理的人才去的地方，有在養老院照顧另一伴的經驗，覺得裡面環境不佳，伙食不好，醫療人員態度不佳。對養老院很抗拒，因為之前的經驗加上本身也不願意。非常喜歡跟朋友出去外溜達、打牌。能偶爾跟朋友出去玩，希望自己能抱孫子，將他拉拔長大。嫌棄養老院。 ◎會想與孫子出去。</p>
<p>5. 有什麼痛苦 (對方的恐懼、挫折、阻礙)</p>	<p>◎認為自己是一家之柱，家裡大小事都是她的責任。放不下這個家，也因為腳不太好，無法長時間走動。 ◎覺得自己身體不好(腰痠、糖尿病和高血壓)</p>
<p>6. 想獲得什麼 (對方想要的目標、期待、支援)</p>	<p>◎希望孫子能被照料。 ◎期望自己能健康、自理的活到孫子能自己生活的階段。</p>

伍、研究發現及解決方案

一、研究發現

根據以上訪談內容本研究將訪談對象歸納成「貴族」與「平民」兩種族群。我們發現可支配所得較高的長者通常身體健康程度較佳，對家庭依賴程度低，喜歡有自己的生活、交友圈廣，常帶著伴侶和朋友一同參與活動。他們會主動搜尋養老院的相關資訊，未來會考慮與伴侶或朋友一同入住，在本研究中，我們將這類型的長者定義為「貴族」。另外，可支配所得較低的長者，年輕時多從事勞力型工作，健康程度較差，也因忙於工作，少有社交行為、交友圈較小，對家庭的依賴程度高，大多重視家人子女的陪伴，對養老院存在刻板印象，排斥相關資訊、可接受度低。（歸納結果請參閱表 7）

表 7 族群特質比較表

	貴族	平民
家庭收入	高	普通
健康程度	較好	較差
對家庭依賴程度	較低	較高
顧慮對象	伴侶	家庭
陪伴對象	伴侶、朋友	家人
社交能力	強	弱
旅遊意願	高	偏低
對養老院的印象	較能接受	較反感
對養老院認知程度	較了解	較陌生
入住養老院意願	較高	較低
代表人物	一路玩到掛-艾德華·科爾	天外奇蹟-卡爾爺爺

進一步採用用途理論分析後，本研究發現，貴族因經濟自主性高，在「功能面」的需求上重視健康養生，會主動從事健康相關活動、瞭解相關資訊，同時也追求自我實現，在「情感面」的需求上雖強調家庭關係，但家庭個體獨立性高，「社會面」擁有較廣泛的社交圈支持。相對來說，平民經濟條件較差，在「功能面」的需求上，因年輕時工作繁忙，常常忽略身體健康，使得他們在這個階段會開始尋求醫療協助。此外，也因為受限於生活壓力，往往也留有一些年輕時未能完成的夢想。在「情感面」的需求上，他們對家庭的依賴性較高，渴望與子女間能有共同的休閒活動，卻同時也擔心造成子女的負擔。他們也因工作的關係生活圈較小，一但退休之後，更缺乏社會連結，因此在「社會面」往往無法與社會接軌，造成被孤立感。（分析結果請參閱表 8）

表 8 三面分析表

	貴族	平民
功能面	會主動從事健康相關活動、瞭解相關資訊，同時也追求自我實現。	年輕時工作繁忙，忽略了身體健康，因此在這個階段會開始尋求醫療協助，也因為年輕時受限於生活壓力，留下了未能完成的夢想。
情感面	強調家庭關係，但個體獨立性高。	對家庭的依賴性較高，渴望與子女間能有共同的休閒活動，卻同時也會擔心造成子女的負擔。
社會面	擁有較廣泛的社交圈支持。	因為工作的關係生活圈較小，退休後，更缺乏社會連結，而無法與社會接軌，造成被孤立感。

二、解決方法

由上述研究發現可知，貴族和平民在「功能面」的需求上，雖然兩者生活條件不同，但同樣都追求身體健康與自我實現，為此，我們提出「聲聲不息」方案，協助長者達成自我實現，並滿足內心的優越感。在「情感面」的需求上，平民因家庭資源有限的影響，相對來說無能力或時間培養家庭關係，所以他們更渴望能有機會彌補彼此間的親情關係，因而，我們提出「重溫愛情夢」方案，以增進夫妻之間的關係。在「社會面」的需求上，平民因工作的關係生活圈較小，缺乏社會連結，所以我們提出「復刻回憶」方案，透過活動促進長者對外的社會連結。

最後，透過網路平台的建立創造長者與網友的互動，讓長者們能進一步與社會接軌。以下為各方案的詳細內容：

方案一

活動名稱：聲聲不息

活動動機：

退休人士擁有豐富的工作與人生經驗，透過平台媒合，提供創業年輕人諮商、解決煩惱，不論是當聽眾安慰或提出具體的建議，都可發揮用老的人力價值。養成「健老」與「延老」的生活習慣與態度，建立終身學習的態度，讓退休長者發揮退休人力價值，提升自我價值的滿足，更可增加人際交流。

活動對象：65 歲以上不限男女，有意願分享退休經驗的長者

活動地點：工作現場/棚內

活動內容：

以影片的方式呈現，打造長者的工作場所，回歸退休前的工作環境，讓長者實作分享工作的專業領域以及相關歷練。或是以舉辦演講方式，分享經驗，邀請社會新鮮人參與，讓他們可以了解更紮實的專業。也可以錄製人物專談，透過主持人的訪談，可以讓長者分享工作中的辛酸血淚史。

預期效果：

根據訪談中，石大哥是一位軍公教退休的人員，還有到民營機構開飛機的經驗，人生閱歷豐富。妻子前幾年應癌症而過世，目前與女兒居住，且有一位在旅行社工作的女朋友。石大哥喜歡分享事物，希望可以透過自己的經驗，帶給更多人啟發。

主要是以功能面為出發點，讓長者以 YouTube 影音媒體平台方式出現在網路上，由影片方式向大眾分享自己豐富的人生及工作經驗，因而滿足長者內心的優越感及自我實現。同時還能達成社會面及情感面，社會面意指長者在退休後還能發揮自己所擁有的專業技能，透過頻道的分享，達到社會交流，且滿足被社會需要的自我存在感及認同感；情感面則是能與家人分享，因而增加家庭間的情感交流。

方案二

活動名稱：重溫愛情夢

活動動機：

早期農村生活物資缺乏，想要填飽肚子已屬不易，更遑論結婚拍婚紗照，竹山公所深入社區訪查，結果發現「沒穿婚紗就嫁人」，竟然是 65 歲以上阿嬤們，共同覺得是最遺憾的一件事，公所遂推出「阿公新郎、阿嬤新娘」圓夢計畫，不僅要彌補年輕時沒錢拍照沒有正式婚禮、正式婚紗的遺憾外，也讓阿公跟阿媽們重溫幾十年來相濡以沫、相守到今的愛情回憶。

讓子女為父母舉辦了一場「遲到的婚禮」，也運用鏡頭記錄父母最幸福的時刻，想當初他們結婚的時候，物質相對匱乏，沒有一張像樣的照片，沒有一場隆重的婚禮，作為兒女的會希望能為他們辦場婚禮，實現父母的浪漫婚禮夢想。

活動對象：65 歲以上不限男女，可攜帶伴侶及家人

活動地點：戶外

活動內容：

規劃兩種方案，可依照個人偏好作選擇，方案如下：

方案（一）：以客製化的方式，讓銀髮族夫妻選擇想要拍攝的時間與地點，重溫舊地，回想起年輕時的回憶，可依需求和風格挑選、量身打造獨一無二的婚紗作品。

方案（二）：舉辦不定期的婚紗活動，集結想拍攝婚紗的銀髮族夫妻們，能一起拍攝婚紗照，感受到現場幸福的氣氛，為自己留下美好回憶與專屬的婚紗作品，彌補年輕時的遺憾或者是當他們再次穿上婚紗時，會有著不同的感受，為人生增添難忘記憶。

預期效果：

這個活動主要是以情感面為出發點，藉由辦此活動能促進老夫妻的情感，而在將此過程拍攝成影片以 youtuber 方式呈現讓他們與社會大眾分享他們的喜悅，傳遞幸福滿足社會面的部分，且能達成年輕時未完成的夢想，彌補心中的遺憾，能滿足他們的功能面。

我們訪談中有位「陳婆婆」，她年輕時因為家裡因素導致長期在外工作，連拍攝婚我們訪談中有位「陳婆婆」，她年輕時因為家裡因素導致長期在外工

作，連拍攝婚紗準備喜宴的時間都沒有，心中一直存在著遺憾，希望在此生當中還能有機會能穿上婚紗與老伴拍攝婚紗，所以辦此活動是希望可以彌補陳婆婆心中的遺憾。

方案三

活動名稱：復刻回憶

活動動機：

由於高齡化人口的增加，現代老年人有普遍失智的現象，家中子女又忙於工作。想藉由這些活動項目，設計簡單懷舊的童玩，以趣味競賽的方式讓長輩活動筋骨、活化身心靈，縮短老化的速度，並能減少子女間的隔閡，拉進彼此距離，也在比賽中培養競賽的團隊情誼。

活動對象：65歲以上不限男女，可攜帶伴侶及家人

活動地點：戶外

活動內容：

表 9 趣味競賽-活動內容表

遊戲名稱	遊戲內容	獲勝方式	增進
戰鬥陀螺	一戰決勝負，最先在場中停止或被擊出場外者先出局。	冠軍採三戰兩勝。	手指靈敏、平衡度（手繞陀螺）
比手畫腳	關主出數道題目，遊戲中不可發出聲音，只可運用手腳。	在一定時間內答題數最多者獲勝。	手腳協調、想像力、理解力及表達能力
拖鞋進洞	以團體合作方式，一人背籃子，其餘的人負責投擲鞋子至籃子內，只可使用腳得分，其餘皆不予計分。	在一定時間內將拖鞋投入籃子，最多隻鞋子那組獲勝。	力量使用程度、四肢協調運用
排球接力	用小組接力的方式在時間內讓排球不落地，可使用身體任何部位，但同一人不能連擊兩次。	時間內排球連續擊中最多者獲勝。	專注能力、團隊合作、四肢協調
推啤酒	相同的次數，將啤酒推入範圍內，超出或不及標準者皆不計分。	範圍內得分最高者獲勝。	力量使用程度、專注能力、距離判斷
紅白旗	時間內，依關主指令做出動作，犯錯一次者即淘汰。	時間內同組留下最多者獲勝。	專注度、手腦並用

預期效果：

從我們訪談中的一位訪談者「陳婆婆」，是一個家庭主婦，平常會在家幫助先生做些回收的工作，較少有自己的時間，交友圈較小，沒有什麼互外的活動。而且小孩成年後為了打拼事業，都在外縣市工作，很少有時間回來探望自己。所以我們想藉此活動，來滿足這位長輩的需求。

針對這位長輩，我們設計了一套活動，主要是以社會面為出發點，以 youtube 影音平台呈現，對於較少有自己休閒娛樂的長輩們，能讓他們走出戶外，能與對方有活動上的互動及溝通，培養團隊間的默契。還能同時達成情感面及功能面，情感面部分，對於現在常因為工作不能陪伴長輩的家庭，希望他們能利用空閒的時間關懷家人，與家人一同參與，不只可以增進家庭融洽的氣氛，也能有歸屬感。功能面部分，以有趣的活動，讓長輩能活動筋骨、活化身心靈的舒暢，縮短老化的現象，針對這個理論及訪談對象，讓此方案更佐證我們辦活動的目的。

陸、結論

談到退休生活，退休只是社會上的觀念，但踏進熟年這人生階段其實不該被視為退休，也許年輕是你有壓力要養活員工、家人，但到了這年紀，壓力就該放掉，把事情看開一點，少一點負擔。但不要停下來，有目標、有意義，甚至作出貢獻，人生就永遠沒有退休。

在我們訪談中有五位老人皆為退休人士，他們已經進入下一個階段的人生。而本研究發現，依社經背景可初步將退休長者分為「貴族」與「平民」兩群，貴族相對平民的可支配所得較高且穩定，健康程度較高，對家庭依賴較低，社交能力強，生活圈較廣。進一步採用用途理論分析後，本研究發現，貴族因經濟自主性高，在「功能面」的需求上重視健康養生，會主動從事健康相關活動、瞭解相關資訊，同時也追求自我實現，在「情感面」的需求上雖強調家庭關係，但家庭個體獨立性高，「社會面」擁有較廣泛的社交圈支持。相對來說，平民經濟條件較差，在「功能面」的需求上，因年輕時工作繁忙，常常忽略身體健康，使得他們在這個階段會開始尋求醫療協助。此外，也因為受限於生活壓力，往往也留有一些年輕時未能完成的夢想。在「情感面」的需求上，他們對家庭的依賴性較高，渴望與子女間能有共同的休閒活動，卻同時也擔心造成子女的負擔。他們也因工作的關係生活圈較小，一但退休之後，更缺乏社會連結，因此在「社會面」往往無法與社會接軌，造成被孤立感。

依上述發現，本團隊將針對退休長者在「功能面」、「情感面」、「社會面」的需求提出對應的解決方案，並利用社群力量創造一個媒體平台，讓長者走入人群。本團隊創立一個社群平台讓退休長者發揮專長，分享豐富經驗或扎實的技術，設計客制化活動，幫助未完成夢想或尚有遺憾的退休長者圓夢，再以網路宣傳與網友間的互動，能夠建立起退休長者的社會連結，在活動的進行過程也能促進家人情感間的交流達到情感面及社會面的需求。利用這股「被需要」的力量，不但讓他們提高社會參與，也對未來充滿希望。創造獨立自主的健康無齡生活，活出自我價值。

參考文獻

1. 克雷頓·克里斯汀生、泰迪·霍爾，凱倫·狄倫、大衛·鄧肯（2017）。**創新的用途理論**。台北：天下雜誌。
2. 吳韻儀（2017）。專訪管理大師克里斯汀生II：創新忘了「用途」，註定失敗。天下雜誌629期。取自：<http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5084499>。
3. 質性研究。取自：<http://www.pws.stu.edu.tw/fckung/file/QR.pdf>
4. 陳晶瑩（2003）。**老人之長期照護的服務模式**。
5. 痞客邦醫療保健（2015）。**長期照護系列（三）：認識長期照護服務模式**。取自：
<http://phtw.pixnet.net/blog/post/252336670-%E9%95%B7%E6%9C%9F%E7%85%A7%E8%AD%B7%E7%B3%BB%E5%88%97%28%E4%B8%89%29%EF%BC%9A%E8%AA%8D%E8%AD%98%E9%95%B7%E6%9C%9F%E7%85%A7%E8%AD%B7%E6%9C%8D%E5%8B%99%E6%A8%A1%E5%BC%8F>
6. 國家發展委員會（2017）。**我國老化指數破百，今年2月長者人數首度超過幼童**。取自：https://www.moi.gov.tw/chi/chi_news/news_detail.aspx?sn=11725&type_code=02
7. 陳晶瑩（2003）。**老年人之長期照護**。取自：
http://www.tagg.org.tw/DOWN/%E7%89%B9%E8%BC%AF/7312%E9%99%B3%E6%99%B6%E7%91%A9%20_2_.pdf
8. 陳珮琪（2011）。**居家式、社區式長期照護介紹**。取自：
<http://www.mda.org.tw/modules/tinyd0/index.php?id=151>
9. 安可人生·人文·生活誌（2017）。**新網紅！揭開部落客「時尚老人」的神秘面紗**。取自：<https://news.tvbs.com.tw/ttalk/detail/life/9008>。
10. PChome 個人新聞台（2016）。**設計思考**。取自：
<http://mypaper.pchome.com.tw/nnam2012/post/1367219547>。
11. 林鳳崎、王俐婷、王炘珏。**我的室友 90 歲**。今周刊，1082，54-62。
12. 林佳誼。**11 億銀髮族，如何改寫全球經濟**。取自：
<http://www.schroders.com/en/sysglobalassets/staticfiles/campaigns/taiwan/cobrand-retirement/subject-aging-article03.html>
13. 黃漢華。**台灣老化進行式**。取自：
<http://www.schroders.com/en/sysglobalassets/staticfiles/campaigns/taiwan/cobrand-retirement/subject-aging-article01.html>

附錄

一、 獅大哥，65 歲，已退休

已從金融業退休 8 年（98 年退休），目前所得來源是退休金，經濟能力佳，而且有在做理財規劃（定存），獅大哥的價值觀是不需要替子女存款的，認為應該要及時行樂、活在當下，需要花錢時不會刻意節省，也不會浮誇的花費。與高齡 95 歲的失智媽媽及妹妹一同居住在北投，平時不但會與妹妹照料媽媽還會安排自己的娛樂時間。

獅大哥身體健壯，也熱愛與朋友們一起參與戶外的休閒活動，例如：登山、健行、游泳、泡溫泉、出國等等，抱持活到老、玩到老的理念來規劃日後的退休生活，舉例：獅大哥就會勸說他朋友要好好享受退休生活而不是幫子女帶小孩而犧牲與朋友們出遊的時光。

在整個訪談中，獅大哥並沒有排斥養老這個議題，只是他認為目前生活起居都還能自理，不需要被照顧，但他內心還是希望未來養老生活能與他的朋友們住在一起，所以他們在退休後這幾年也有在關注長照、養生村這方面的相關資訊，他有提到他目前所知道相關機構的地區，例如：新北市-長庚、竹圍的仁濟、石牌、北投、八里，至於相關機構內部詳細的資訊要等到真正有需要才會做更深入的了解，例如：機構內的相關費用、休閒活動、醫護人員照顧的品質、環境安全與設施的品質等等。

二、 徐奶奶，81 歲，已退休

有兩個兒子及三個女兒，以前幫忙爺爺蓋房子及家庭主婦，已經退休許久，爺爺也在幾年前過世了，與小兒子、媳婦及孫女同住。

奶奶早上六點多就起床了，洗自己的換洗衣物，洗完衣物，會到家裡外面走走，看其他奶奶賣菜或找一些認識朋友家聊天、打象棋，也不會停留太久很快就會回到家裡，坐到客廳看電視或發呆，就這樣一直來回坐著、到外面走走，至於吃的方面，如果媳婦在家會煮給大家一起吃或買回來給奶奶吃，如果大家都很忙沒人在家，奶奶會自己隨便弄一點吃的來填飽肚子，晚上差不多九點就就寢了。

奶奶不太了解養生村這個地方，也不太知道裡面的資訊，對於養老院這個名詞卻相當敏感，表現出厭惡的表情，覺得裡面吃得很不好，很多疾病，不願意居

住，想住在原本的生活環境，想跟子女們住一起，有自己的回憶。

奶奶一天的生活已經慢慢在退化，很需要他人的陪伴，雖然養生村或養老院能有更多人的陪伴，但奶奶還是喜歡在自己的家裡，在原本的生活環境就好，喜歡子女孫子回來陪伴她，不會想離開現在的生活環境，或是跟不認識的人生活。

奶奶會想多出去走走，但因為膝蓋的不適，所以才無法出去，年紀越長，身體也較容易生病，但生病也不太會說，到了很嚴重才治療，所以需要更多人去照顧，但子女也有自己的家庭及工作，也不能時常回去陪她、照顧她，但至少還會做一些運動，活動一下筋骨。

子女偶爾會回來陪奶奶打象棋、聊天，帶他出去走走，有時候也會希望家人能帶奶奶去市場逛逛，但大家都比較忙，之後沒有時間可以載奶奶去，現在奶奶生活沒有什麼特別想做的，想要照著現在的生活度過就好，偶爾子女孫子回來陪伴她，他就很開心了。

透過簡單的訪談，以下分為三段對話。

「」代表著我，『』代表著奶奶

《對話一》

「阿婆，你知道養生村是什麼地方嗎？」

『不知道！』

「那養老院你有聽過嗎？」

『那個地方！裡面都吃很不好，還有很多生病的人人，誰會想進去呀！』

「那如果裡面都給你吃好的，也會有很多人跟你聊天，會認識很多朋友，你想要進去嗎？」

『我才不要呢！我想住在我現在這個地方就好』

「就是不想搬離這個家，因為想跟子女們一起住嗎？」

『對啊！』

《對話二》

「阿婆，你現在一整天都在做什麼呀？」

『以前還有煮飯，後來年紀大了，女兒也擔心安全，之後就沒有煮了！』

「那還有呢？看別人賣菜嗎？」

『沒有啦！現在就會去外面走一走呀！跟朋友聊聊天、看電視、吃飯、睡覺就這樣』

「可是這樣不是很無聊嗎？都沒有人陪你欸！你不會想要有人陪你嗎？就是兒子或女兒那些呀！如果去養生村或養老院就有人能陪你耶」

『當然會想要兒子或女兒來陪我呀！帶孫子過來來看我呀～還是像現在一樣的生活就好，不會想去』

《對話三》

「阿婆，妳喜歡出去玩嗎？」

『喜歡啊！我很常在外面走走呀！』

「可是爸爸媽媽帶你出去走走，妳不是說你膝蓋痛，所以不要去嗎？」

『對呀！走太多路膝蓋會痛，最近也越來來越痛了』

「是不是女兒也會擔心你腳痛，叫你不要一直走路」

『有時候會擔心呀！但是還是會做一些小小的運動』

「那最近是不是身體越來來越不好呀？」

『對呀！比較容易生病啦～』

三、 陳婆婆， 65 歲， 家庭主婦（1 子 2 女）

現在跟老公住，目前與子女分開住，由於現在子女都在外工作，時常會想念他們不管有沒有見到面，只要能聽到聲音就感到開心了，再加上老公固定時間都會下南部一段時間，在家有時候就沒人會很希望子女多多回家陪伴著我。不過有時候有個女兒會蠻常回來的，幫家裡買一些生活用品等等放在家裡。

平常在家就是買買菜，煮三餐給老公吃，照顧好家裡的事物，腳受傷定期回診看醫生拿藥。而腳受傷是因為年輕的時候因為想多賺一點，而工作跟著她老公跑貨運時常搬著重物上下跑，導致產生了職業病，現在都要拿藥然後慢慢復健。

我問現在算退休嗎？阿婆說：「現在因為沒有保勞保所以不太算退休，而現在就是腳在養傷，以後生活也就只想到處走走，沒有甚麼想法，就陪著老公。」

接著詢問：那你有聽過養生村或是養老院嗎？

阿婆說：「不清楚養生村是甚麼，但知道養老院，覺得費用很貴，有小孩覺得需要回饋自己，需要老了時候照顧我們，這是他們的義務，但又不太想麻煩子女若

老了時候沒辦法照顧自己，又或者是子女讓我們去養老院助我們就會去住。」

而他的哥哥是個老師老了時候在養老院裡休養，位於南投埔里的光明仁愛之家，在那時候時常會去看看他哥哥，覺得那裏的養老院很不錯，有山有水風景很好，那時候的養老院還可以由健康的老人去照顧需要幫忙的老人，他覺得這個方案不錯，可是由於政府的限制，使埔里的養老院只容得下需要照顧的老人，健康的老人卻沒辦法繼續住了，後來呢因為他哥哥在養老院裡生病了，後來就走了，導致他自己對於養老院產生了一些恐懼。但現在有一間屬於自己的房子暫時不會去考慮住外面，再加上有老公在有人可以陪伴，不需要到養老院，覺得身體還可以不需要到養老院，除非身體真的沒辦法需要人照顧又或者是子女有想讓自己跟老公去住才會願意去。

問到如果這些地方讓你可以去學習上課會有意願嗎？

阿婆說：「會想上課阿，里長那邊也有課程，可是時間都對不到，一整天都很忙覺得時間過很快。」

四、石大哥，69歲，退休軍人

石大哥軍人提早退休後又到民營機構開飛機，目前一女一子，妻子前幾年應癌症而過世，目前與女兒居住，早上都會幫女兒準備早餐，之後就會到女朋友的旅行社幫忙一些事務，石大哥說：「只要女朋友要去找客戶談旅行社的事，我都負責接送，像我上個禮拜剛從日本回來，下禮拜要陪我女朋友去西安一個禮拜，他要帶團，11月又要去義大利，我可以幫忙她也可以順便玩。」剩餘的時間會去北投泡溫泉、爬山和出去玩等等，都安排好了休閒娛樂，也不用擔心退休後沒有錢生活，最近有在別的地方購買預售的房子，那石大哥你聽過關於療養院的資訊嗎？石大哥說：「有在關心，在八德有一間安養中心，只要是榮民，老了之後都可以去那邊住，只要定期繳錢就可以，不需事先預約。」那你有想過什麼時候要進去嗎？石大哥：「等我老了走不動之後，現階段的我很健康，活動自如，而且也都到處跑。」如果老了之後你進去了安養中心，有想過要怎麼樣的環境嗎？石大哥：「沒有，只要三餐幫我打理好就可以了，不會有多餘的需求。」，也有聽過白河的安養中心、台塑養生村等等。

那老了之後會希望子女或伴侶跟你一起住嗎？石大哥：「有女朋友願意跟我住的話當然好，但子女方面，覺得孩子都大了，不需要他們陪，因為他們在未來也

會有自己的生活和家庭。」

五、 陳奶奶，76 歲

目前與待業中的兒子、就讀國中的孫子住在一起，林婆婆的個性溫柔，平時會開些小玩笑、說話幽默、跟鄰居關係友好。平常他的生活都是很自在的，沒有固定的行程，要說每天都必須做的事，那應該就是煮飯給家裡的人吃。

他是一個很愛騎著機車到處亂跑的人，早上沒事就會到市場去逛逛，偶爾會跟著一群人在市場裡打些挑菜零工，或是到朋友家打牌，去親戚家聊天等，前陣子她會自己種植一些農物，但後來那塊地被人回收去蓋社區，所以她又少了一項平常樂趣。而這些間單的日常對林婆婆來說，已經讓他覺得很滿足。我問林婆婆如果搬到一個能讓生活變得更有興趣的地方，你會願意去嗎？林婆婆說：「不需要，沒有想這麼多，如果我搬到那裡，那家裡誰來煮飯，我的孫子怎麼辦？他還這麼小誰來照顧呢？」從林婆婆的拒絕口氣中，可以知道她內心最主要是牽掛著家人，或許她認為自己在這個家裡面，是不可或缺的一員，甚至不能沒有她，所以她想都沒有想過要離開這個家。林婆婆也有提到，平常像社區都會辦一些活動，她都會不想去參加，因為覺得跟一群陌生人一起，還做一些她不愛的事，例如跳舞、學習等。

事實上林婆婆可能是覺得，要在一群人面前展現自己不擅長的領域時，會感到不好意思，或是單純的不願接觸更多新鮮事物，認為現在的生活已經很好，不需要去學習更多事物來充實自己。但林婆婆卻說自己很喜歡跟認識的朋友一起去吃喝玩樂，喜歡偶爾約出去吃飯，或是一起去唱歌、附近晃晃之類。其實林婆婆是個很喜歡旅遊的人，她很希望家裡的人如果有空就帶她出去走走，但是因為她腳會痠痛，常常出門到定點就是坐在陰涼處，不會參與旅途過程。所以她喜歡踏青，願意參與旅遊，但礙於腿會痠痛，導致無法行走太遠。

訪談過程中，我問林婆婆對於養老院是否有什麼瞭解或是想法之類，她回我：「那種地方就是自己無法自理時才會進去，之前阿公生病時有去看過環境，裡面都是生病的老人，環境也不是很好，能不要進去當然是最好。」對於林婆婆而言，養老院對她來說有很深的刻板印象，她認為的養老院就是，老人生病聚集的地方，因為家裡沒有人可以照顧才會去養老院，對於「養老」這個詞，她會有點敏感以及排斥。