

投稿類別：商業類

篇名：

家有一老，如有一寶

最有人情味的屏東竹田西勢樂智社區－服務項目與行銷策略分析

作者：

王薏寧。屏北高中。三年 1 班

李蕎維。屏北高中。三年 1 班

趙婉婷。屏北高中。三年 1 班

指導老師：

黃保登

壹、前言

一、研究動機

每個人都必須經歷生、老、病、死，由於現在的醫療技術發達，能夠讓老年人活得更就更健康，為了增加老年人的運動次數，政府設立了「樂齡教室」以及「樂智社區」。可以讓老年人活動筋骨的運動、多功能活動空間，最重要的是長輩們可以不受空間拘束，在自己的社區活動貼近他們記憶中的生活模式，並由地方社區共同守護長輩。

上次在竹田看到很像活動中心的建築物，因為好奇心所以走進去，聽裡面的管理員介紹，參觀了他們的設施、體驗了他們所舉辦的活動，他們每天的活動都不一樣，例如：烘焙、繪畫、綜合體適能、電影欣賞等等。此次研究的主題對象為屏東竹田西勢樂智社區，帶著最有人情味的風情，也為了更想了解政府的長照政策，所以就成為我們想要研究的目的。

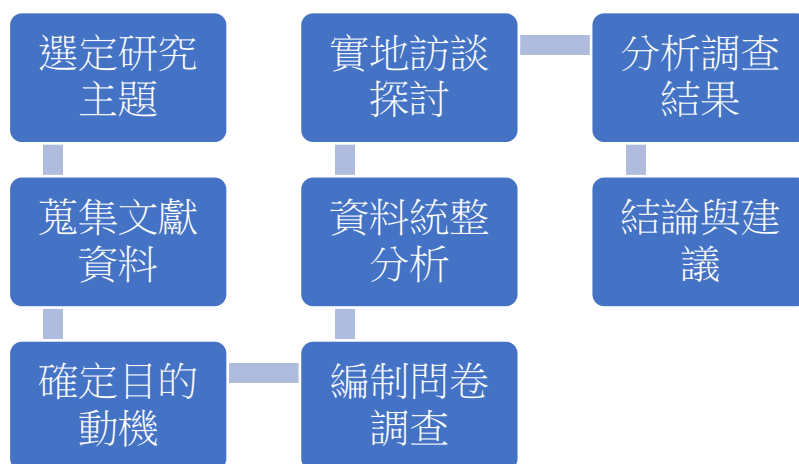
二、研究目的

- (1)認識政府長照政策
- (2)探討屏東竹田西勢樂智社區營運狀況
- (3)了解屏東竹田西勢樂智社區的經營特色
- (4)調查高齡者對樂智社區的使用滿意度
- (5)實地體驗樂智社區的設施與活動活動
- (6)針對屏東竹田西勢樂智社區，提供具體調整建議

三、研究方式

- (1)問卷調查法：設計問卷。顧客滿意度調查分析
- (2)實地訪查法：親自走訪，透過當地居民訪談
- (3)收集資料法：利用網路及社群網站來了解

四、研究流程



貳、正文

一、介紹屏東竹田西勢樂智社區

全台第一個提供高齡及失智者友善照顧環境的「竹田樂智園區」，除了新啟用的老人文康中心設有失智症日照中心、多功能活動空間、共融遊具外，最重要的是長輩們可以不受空間拘束，自在地在社區活動，並由地方社區共同守護長輩。

目前竹田樂智園區對象以竹田鄉日照中心照顧的失智長輩為主，縣府歡迎其他日照中心來體驗，更希望未來這裡能夠成為照顧者家庭喘息空間。潘縣長表示，年輕人帶著家中長輩到樂智園區，由照護人員幫忙照顧，他們可以騎著單車到客家文物館、竹田驛站等景點遊憩，各自都獲得紓壓，「以前我們都是想帶著孩子去哪裡玩，現在要想想可以帶長輩到哪裡玩」。(屏東縣政府)



圖(一)



圖(二)

二、提供的設施與服務

室內除了每天規定的課程之外，戶外也設置多項共融設施，適合長輩身高的休閒旋轉椅，還有以旋轉咖啡杯概念設計的設施，讓家人們可以把長者的輪椅固定在上面，陪長者聊天並享受旋轉遊樂場的溫馨時光。

為預防高齡長輩外出走失，推出防走失智慧手鍊，不僅體積小攜帶方便且有不同宗教設計，另一項功能更可以利用 GPS 定位偵測，一旦配戴者離開設定的區域範圍，家人將會收到 LINE 示警推播並立即得知所在位置，不必再提心吊膽憂心長輩走失。

年紀大了體力就會不好，藉由這些課程讓長輩的體能可以不用消耗的這麼快，既可以運動又可以防骨質疏鬆還可以交到很多朋友，讓老年人可以不用孤單再加一個人。烘焙課主要是可以讓長輩們可以動手體驗做點心的樂趣，長輩們也都也都喜歡。



圖(三)



圖(四)



圖(五)



圖(六)



圖(七)



圖(八)

二、樂智社區的 PEST 分析、STP 分析與 SWOT 分析

政治 P：老人照顧從社會福利轉向保險制、國年金啟動

經濟 E：貧富差距大

社會 S：高齡化年齡來臨、少子化趨勢、健康休閒意識提高

科技 T：通訊裝置普遍化

市場區隔 S：活力銀髮族、品質相對較高，給於高品質享受。

目標市場 T：孝親組可孝順年長者，讓長者大腦多思考減少腦力退化。

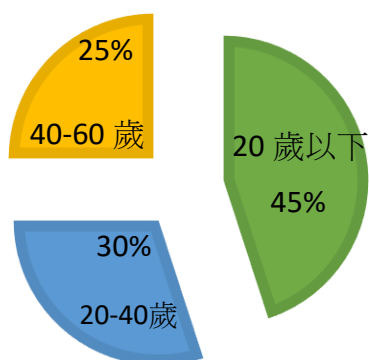
定位 P：讓老年人留下珍貴回憶，不讓他們退化。

表(一) SWOT 分析

優勢 S 1.與當地的居民都有非常好的關係可以增加對樂智社區的評價。 2.位於較鄉下的地方比對都市的環境來的好、活動空間也較大。	劣勢 W 1.地區教偏僻、不方便停車等等。
機會 O 1.目前老人化社會越來越受到大眾的關注，也增加對老人相關設備的產品。 2.政府注重高齡社會發展，持續推動老人福利措施。	威脅 T 1.受經濟不景氣影響，所以會考慮價格問題 2.現在許多地方也設立樂智社區。

資料來源：本小組討論整理

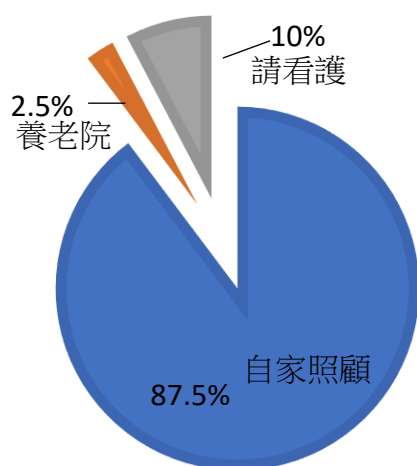
二、問卷結果分析



圖(九)

Q：調查的年齡？

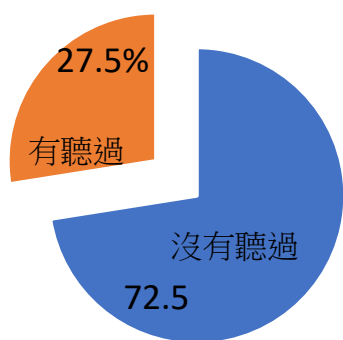
年齡分布圖(如圖九)：20歲以下占了45%最多，40-60歲人數占25%最少，20-40歲占了30%人數居中。



圖(十)

Q：如何照顧家中長輩？

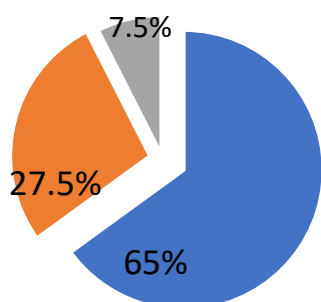
照顧方式(如圖十)：有87.5%的人在家庭中自己照顧，少數的12.5%的人請看護或送到養老院。



圖(十一)

Q：是否聽過樂智社區？

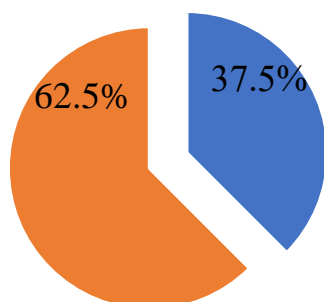
聽過樂智社區(圖十一)可能現在樂智社區還沒有眾人知，大部分的民眾都沒有聽過樂智社區。但現在高齡化的嚴重，想必未來一定會更快速的傳播、宣傳。



圖(十二)

Q：如何得知活動？

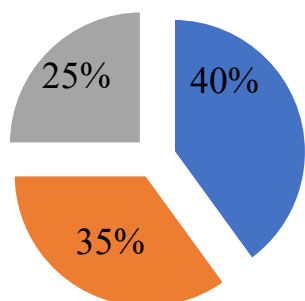
如何得知活動(圖十二)現在的網路非常盛行，他們把活動貼在網路上，讓方便得知與瀏覽。



圖(十三)

Q：是否覺得地區偏遠？

是否覺得地區偏遠(圖十三)因樂智社區靠近火車站，能搭乘火車或公車到達，所以大部分的人不覺得偏遠。



圖(十四)

Q：建議改善的部分？

建議改善的部分(圖十四)大多數人希望改善設施，雖然它們的活動很多，也有幾項設施，但給老年人使用的很少，希望可以再多蓋些適合老年人的。

參、結論

一、結論

- (一)、台灣現在是屬於高齡化社會，每年的老年人口比例越來越高，這樣不只會影響經濟發展還會造成社會的很多問題。
- (二)、現在台灣不只有長照政策，在很多地方都有一些樂齡教室，我們所介紹的竹田樂智社區，裡面的課程非常多元化，不只可以讓長輩活動筋骨，還可以預防老人癡呆症，非常適合長輩去的好處所。
- (三)、為了因應高齡化社會的問題，政府擬訂長照政策 2.0，有很多種的長照服務，幫助了許多的家庭也提升了生活品質。

二、建議

- (一)、由問卷分析得知，大多數的人沒有聽過屏東西勢的樂智社區，我們可用一些廣告或訊息來幫他們推廣。
- (二)、由問卷分析得知，大多數的人希望改善設施。以小規模、多機能型態，使一般高齡者及失能高齡者皆能輕易到達並參與活動。設施空間規劃上須考量垂直動線的方便性，可採無障礙設施。
- (三)、因樂智社區位於屏東竹田鄉西勢區，雖然交通方便，但有些人覺得過於偏遠，可建議多蓋在市區的地方，說不定就會有更多人參與。

肆、引註資料

- 一、屏東縣政府資料處。(108-10-07)<https://www.pthg.gov.tw/>