

## 新冠肺炎下社區組織推動在地老化之策略及數位轉型現況調查

各位社區照顧關懷據點的主要負責人/團隊夥伴您好：

為了解城鄉之間不同社區如何在數位時代下應用科技工具，打造宜居適老的生活環境與老後生活，臺北醫學大學特別以「智慧社區、在地老化」為方向，深入了解社區組織在疫情期間在推動在地老化相關業務（如：關懷訪視、電話問安、諮詢轉介、餐飲服務或辦理健康促進活動）所面臨的挑戰與轉型策略。這份問卷約需佔用您 10 分鐘填寫，希望能在您的協助之下集眾人之力，開啟未來在地老化、社區營造、城鄉發展的新方向，促成更多跨領域的合作交流。

這份問卷調查期間自 **110 年 7 月 23 日起至 8 月 20 日止**，填答的對象為社區中設置「社區照顧關懷據點」的村里辦公處或民間團體的主要負責人，填答內容及背景資料在調查報告中均會匿名處理，僅以整體性統計呈現。調查結果擬於 10 月上旬規劃辦理研究發布會，誠摯邀請您一同參與。調查期間如您有相關問題，敬請來信與主辦單位聯繫 (100life2030@gmail.com) 再次感謝您的協助及對本研究的支持。

敬祝 平安健康

百歲人生大調查專案小組 敬上

專案聯絡人：臺北醫學大學跨領域學院 吳明錡 執行長

聯絡方式：02-2736-1661 轉 2854

主辦單位：臺北醫學大學、台灣人壽保險股份有限公司

協力調查：中華金點社區促進聯盟、弘道老人福利基金會、中華民國社區營造學會、社區大學全國促進會、在宅醫療學會、老五老基金會、一粒麥子基金會、台灣展臂閱讀協會、台灣居家服務策略聯盟、5% design action 社會設計平台，持續增加中，擬於發佈報告中羅列致謝

1. 社區照顧關懷據點「辦理單位全名」及「所在縣市」：(例如：○○縣市○○鄉鎮市區○○社區發展協會)

\_\_\_\_\_ (請填入文字)

2. 填表人職稱

辦理單位代表人(理事長、村里長、董事長等)

辦理單位經理人(總幹事、執行長、秘書長、經理等)

辦理單位理、監事

辦理單位其他幹部，說明\_\_\_\_\_ (請填入文字)

3. 填表人常用的聯絡資訊(聯絡手機、line、信箱等)<sup>1</sup>

聯絡手機：\_\_\_\_\_ (請填入文字)

line ID：\_\_\_\_\_ (請填入文字)

Email：\_\_\_\_\_ (請填入文字)

4. 社區關懷照顧據點成立年份(西元年)

\_\_\_\_\_ (請填入文字)

5. 貴單位推動在地老化相關業務之「有給職」專任人力有幾位？

\_\_\_\_\_ (請填入文字)

6. 貴單位推動在地老化相關業務之「無給職」主要幹部人力有幾位？(如：理事長、總幹事、執行長、志工隊隊長等幹部)

\_\_\_\_\_ (請填入文字)

7. 目前有多少位 65 歲以上的長輩參與貴單位所推動的相關服務？

\_\_\_\_\_ (請填入文字)

8. 貴單位於在地老化相關業務的服務對象中，屬於獨居的長輩總計有幾戶？

\_\_\_\_\_ (請填入文字)

9. 貴單位於在地老化相關業務的服務對象中，屬於與子女(或孫輩)共同居住的總計有幾戶？

\_\_\_\_\_ (請填入文字)

<sup>1</sup> 個人資料蒐集之目的及用途：係針對本次調查研究後續分析結果進行追蹤調查，或辦理計畫相關活動廣宣、課程及活動之相關作業，例如：問卷填答資料確認、寄送調查研究發佈會及相關活動廣宣、製作識別資料及本計畫相關單位為活動、課程行政業務或研究所必需者。

**10. 貴單位推動在地老化相關業務「近三年主要營運資金來源」(2019年開始至今)**

**【請依金額多寡排序 1-4，1 為最多，4 為最少】**

- 政府(各項委辦或獎補助計畫)
- 企業捐款贊助
- 自有財源(如：社區特色產品、小旅行、旅宿、捐款等)
- 使用者付費(如：共餐收費、課程收費)

**11. 近三年(2019年開始至今)，貴單位推動在地老化相關業務主要是由那些公部門的經費補助支持【請依金額多寡排序 1-3，1 為最多，3 為最少】**

- |                                             |                                        |
|---------------------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 衛生福利部              | <input type="checkbox"/> 環保署           |
| <input type="checkbox"/> 文化部                | <input type="checkbox"/> 直轄市、縣市政府社會局/處 |
| <input type="checkbox"/> 勞動部勞動力發展署          | <input type="checkbox"/> 直轄市、縣市政府衛生局   |
| <input type="checkbox"/> 行政院農業委員會水保局、輔導處    | <input type="checkbox"/> 直轄市、縣市政府文化局/處 |
| <input type="checkbox"/> 客家委員會              | <input type="checkbox"/> 直轄市、縣市政府農業局/處 |
| <input type="checkbox"/> 原住民族委員會            | <input type="checkbox"/> 直轄市、縣市政府勞工局/處 |
| <input type="checkbox"/> 內政部                | <input type="checkbox"/> 直轄市、縣市政府水利局   |
| <input type="checkbox"/> 教育部                | <input type="checkbox"/> 直轄市、縣市政府環保局   |
| <input type="checkbox"/> 其他： <u>(請說明)</u> 。 |                                        |

**12. 貴單位推動在地老化相關業務之「主要服務對象」【請依服務人數比例排序 1-5，1 為最多，5 為最少】**

- 健康長者
- 亞健康長者
- 輕度失智症長者
- 家庭照顧者
- 慢性病者

**13. 貴單位在疫情三級警戒期間(2021年5月中旬至七月中旬)主要推動那些在地老化的相關業務？【可勾複選，至多三項】**

- 暫停相關服務
- 居家關懷訪視
- 健康監測
- 電話問安
- 健康諮詢、通報轉介
- 送餐服務
- 線上課程、活動
- 社區防疫支援
- 社區環境清潔
- 其他

14. 貴單位在疫情三級警戒期間（2021年5月中旬至七月中旬）主要透過哪一種工具與所服務的長輩聯繫、互動、溝通？

- 一般手機（如：僅能撥接，無上網功能）
- 家用電話
- Line
- FB
- 電子郵件
- 其他：\_\_\_\_\_（請說明）

15. 在疫情三級警戒期間（2021年5月中旬至七月中旬），貴單位於推動在地老化相關業務時，採取哪些行動或因應措施？【可勾複選，至多五項】

- 加強防疫衛教宣導
- 預防詐騙、假訊息
- 發展新服務模式（如：移動式關懷據點、個別居家關懷訪視、視訊問安、居家防疫工具包、共餐改送餐、健康促進活動包等）
- 調整組織結構
- 調整專任人力業務內容
- 提升數位科技應用能力
- 申請公部門相關補助
- 開發其他自主資金來源
- 串聯社區照護網絡
- 尋找其他外部合作夥伴協助
- 無特別採取行動

16. 在疫情三級警戒期間（2021年5月中旬至七月中旬），貴單位所推動的在地老化相關業務主要受到那些影響？【請選取三項本次疫情所帶來的主要衝擊，並依影響嚴重程度排序1-3，1為最高，3為最低】

- 防疫資訊網路化，長輩接收落差大，溝通、互動不易
- 無法監測長輩日常健康狀況，及早發現並處理早期健康風險
- 長輩對疫情焦慮不安，居家關懷訪視難以進行
- 智慧型手機尚未普及，與長輩問安及互動型態受限
- 長輩不熟悉數位工具，健康促進方案內容亟須調整
- 不易即時提供諮詢、通報轉介服務
- 據點餐食服務型態改變，不易滿足長輩營養需求
- 相關計畫補助經費缺乏使用彈性
- 社區產業/自有財源活動停擺

17. 您了解什麼是「數位轉型」嗎？(定義：運用智慧型手機、網路、直播、數位影音、遠距健康諮詢等生活科技推動在地老化相關服務或協助組織營運優化)？

- 知道
- 不知道

**18. 貴單位目前推動「數位轉型」的現況？**

- 尚未有數位轉型策略，還需要進一步了解
- 尚未有數位轉型策略，但未來一年內希望能嘗試導入
- 已有數位轉型策略但尚未具人力編組進行
- 已有數位轉型策略且具人力編組進行中
- 已有數位轉型策略且具人力編組進行中並有延伸次年規劃

**19. 您覺得數位轉型，對貴單位於推動在地老化相關業務的重要程度？**

※請就貴單位有關在地老化的各項服務，依據您覺得它的重要性圈選出你的相關看法。圈選數(1,2,3,4,5) 愈大，代表你認為該題項對你而言的重要性愈大，1 最重要，5 最不重要。	重要程度				
	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
以各項即時追蹤之數位健康工具進行預防保健、疾病風險預測	1	2	3	4	5
蒐集並運用相關數據精準掌握服務對象需求	1	2	3	4	5
應用數位工具協助高齡者促成健康行為模式與生活習慣	1	2	3	4	5
導入智慧照護系統進行個案管理、異常通知、服務紀錄、報表產出	1	2	3	4	5
促進服務對象之健康資訊有效串連	1	2	3	4	5
與社區內其他健康服務提供者（如：健檢機構、診所、藥局、照護機構等）進行服務串接整合	1	2	3	4	5
與相關單位合作，提升遠距照護與慢性病管理品質	1	2	3	4	5
強化社區關懷據點人力數位能力	1	2	3	4	5
提高社區內相關健康軟體應用之普及率	1	2	3	4	5
與相關單位合作創新商業(營收)模式，克服健康行為不易維持困境	1	2	3	4	5

**20. 貴單位推動在地老化相關業務數位轉型可能遇到那些阻礙的因素？【請選取貴單位在數位轉型主要的痛點，並依困難度與挑戰性排序 1-3，1 為挑戰程度最高，3 為最低】**

- 不了解數位轉型對單位推動社區在地老化的幫助
- 專職人力欠缺所需的技能與專業
- 服務對象數位落差較大
- 缺乏預算與資源
- 相關補助方案缺乏彈性
- 缺乏社區數位基礎建設
- 服務對象對於資料隱私存有疑慮
- 其他

21. 如果近期針對社區內推動在地老化相關單位（如：社區關懷據點、社區發展協會、社區藥局、社區大學）之主管規劃辦理數位轉型相關活動，貴單位有興趣的主題是（可複選，至多三項）

- 什麼是數位轉型？（如：認識數位轉型基本內涵、策略面向、相關資源）
- 如何應用數位科技提升營運效能（如：視訊會議、社群軟體、雲端協作、ERP）
- 如何應用數位科技打造有溫度的服務（如：重整業務內容、服務模式再設計）
- 如何應用數位科技與其他健康服務提供者（如：診所）進行服務串接整合
- 如何運用數位科技打造新的營運模式（如：提供新服務、拓展新的服務對象）
- 其他： \_\_\_\_\_（請說明）

22. 未來3年內如要運用數位工具，提升社區照護能量，落實在地老化，你覺得現行相關制度或作法有哪些不足？應該如何改善？

---

---

---

---

\_\_\_\_\_（請填入文字）

23. 在疫情衝擊之下，您認為未來1年內，貴單位最需要政府、相關企業或鄰近大學可協助的事情是什麼？或有哪些事項希望能與上述外部單位合作發展？

---

---

---

---

\_\_\_\_\_（請填入文字）

問卷到此結束，感謝您的填答。