

高齡者服務需求類型與重要性分析

*王熙哲¹ 陳鴻基²

¹龍華科技大學企業管理系

²國立台灣大學工商管理學系

1. 研究背景與目的

由於經濟的發達、生醫科技的快速進步、醫療衛生品質與國民健康習慣的改善，促使國民平均壽命延長，加上龐大戰後嬰兒潮族群陸續邁入老年期，根據經建會(2012)對於臺灣人口推計結果，預估 2018 年時將進入高齡社會(14%)階段，而至 2025 年更將達到 20%，進入超高齡社會(20%)階段，顯示人口結構正以驚人的速度改變。人口結構除了高齡者的數量急遽增加外，現今已產生質化的改變。以往社會大眾對於高齡者總有著窮困、保守以及封閉的刻板印象，但在現今社會型態、經濟型態、家庭型態及人口結構均產生變動的環境中，大眾對於高齡者的刻板印象也因戰後嬰兒潮世代(Baby Boomer)逐步邁入退休年齡而產生了本質上的改變。除了高齡者特質的改變外，高齡者亦會隨著年齡的增長而有不同需求的產生與變化，由於老化過程是動態的，且會隨年齡變化在不同階段有不同的樣態與需求，因此瞭解高齡者在老化過程中的需求，並提供適當的服務與產品支援，將是決定高齡者能否成功老化的關鍵。

過去高齡者需求的研究多數是以馬斯洛所提出的需求層級理論(Maslow, 1998)為基礎，由生理需求、安全需求、愛與歸屬需求、自尊需求以及自我實現需求等五種需求類型切入，探討高齡者不同面向(如休閒旅遊、居家生活、教育學習與消費等)的需求類型與內涵。王熙哲(2013)以馬斯洛需求層級理論為基礎架構，透過老人學中老化理論的觀點，針對台灣高齡者服務需求進行深入調查，發現高齡者服務需求可分為老年生理需求、老年安全需求、老年愛與歸屬需求、老年自尊需求以及老年自我實現需求等五個構面，其中老年生理需求主要為身體老化所產生的各樣變化，包含延遲老化、適應身體自然老化及面對身體非自然老化等需求；老年安全需求著重於安全感與被保護的需求，包含維持良好的生活習慣與健康、飯食準備需求、衣著需求、居家安全需求、行的需求等；老年愛與歸屬需求則會隨著年齡增長而增加，需要家人與朋友的支援與陪伴，包含面對自然老化所需要的心理調適、克服疾病的心理壓力以及老年新生活的適應與調整等需求；老年自尊需求包含他人合宜的看待自己、高齡者合宜的看待自己以及完美的與生命告別等需求；最後老年自我實現需求則是高齡者對於成功老化的需求，包含學習與創造以及實現責任與義務等需求。本研究依據王熙哲(2013)所提出之高齡者服務需求為基礎，進一步分析不同服務需求的類型與重要性，以做為後續服務業者設計服務內容之參考。

2. 研究方法

本研究以德菲法 Delphi 進行調查，選擇在高齡居家照顧服務產業具有豐富經驗或專業之產官學研專家為調查對象，包括居家照顧服務業者、社會局與長期照顧中心執行者、老人相關學系教授以及工研院研究人員等，共計 16 位專家分成概念確認及問卷設計兩個階段進行。在高齡者服務需求類型的重要性分析上，本研究使用 AHP 層級分析程序法以及 Expert choice 軟體進行需求重要性排序分析。

3. 結果與討論

本研究依照整體比較方式，將針對高齡者服務需求類型、高齡者服務需求因素以及高齡者服務需求變項，分別分析其權重並排序。首先在「高齡者服務需求類型」目標下，「生理需求構面」(0.296)最為重要，其次依序為安全需求構面(0.276)、自尊需求構面(0.172)、愛與歸屬需求構面(0.153)以及自我實現需求構面(0.103)。其次在「高齡者服務需求因素」構面下，以「食的需求」(0.091)準則最為重要，前五名依序為健康安全需求(0.088)、看待自己與人生的需求(0.070)、克服疾病的心理壓力需求(0.057)以及個人安全需求(0.056)。最後在「高齡者服務需求變項」準則下，以「飯食準備需求」(0.049)最為重要，前五名依序為財務的需求(0.044)、居家保全需求(0.033)、被親人尊重的需求(0.031)以及學習與疾病共處的需求(0.031)。本研究結果以高齡者服務需求因素構面為代表，整理如下圖 1 所示。

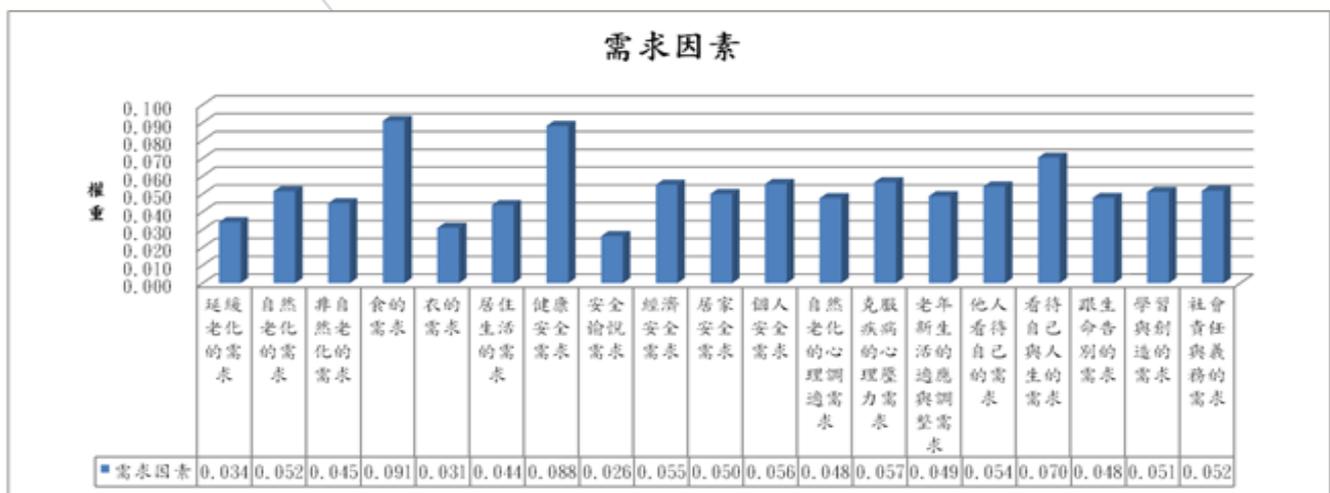


圖 1. 研究結果

研究結果不僅可深入了解高齡者對於服務需求的類型及其重要性，政府以及服務提供者亦可將資源投入高齡者最急切與最重視的需求，以提高服務的有效性並減少資源的浪費。建議後續研究者可以從實際被照護者的角度評估，並比較需求者與服務提供者的在服務需求重要性上的差異。

誌謝

本研究感謝科技部提供研究資源的協助，科技部計畫編號 MOST 103-2221-E-262-011-MY2 及 MOST 103-2221-E-002-190-MY3

參考文獻

1. Maslow, A. (1998). *A theory of human motivation: psychological review*. H. Clark, J. Chandler, & J. Berry (Eds.). London: Kogan Page.
2. 經建會 (2012)。中華民國 2012 年至 2060 年人口推計。行政院經濟建設委員會。
3. 王熙哲(2013)。臺灣高齡居家照顧服務業之機會與挑戰。*產業與管理論壇*, 15(2), 60-79。