

致理科技大學財務金融系
財金實務專題



生生相繫，永不止息

指導教授：張佳雯 副教授

學生：李鈺琪、林怡禎

陳品彥、陳壹品

楊思妤、簡右芯

簡鈺庭

中華民國一零九年五月

目錄

一. 企劃動機與目的	1
(一) 企劃動機	1
(二) 企劃目的	1
二. 企劃流程與方法	2
(一) 企劃流程	2
(二) 企劃方法	2
三. 市場分析	3
(一) 長照快易通 SWOT 分析	3
(二) 長照快易通 SWOT 交叉分析	3
(三) STP 分析	4
(四) 文獻回顧	4
四. 創作企劃與內容	6
五. 預算評估	17
六. 結論	18
參考文獻	19

圖目錄

圖 1 65 歲以上人口占總人口比率趨勢圖.....	1
圖 2 企劃流程圖.....	2
圖 3 生育人數趨勢圖.....	7
圖 4 老年人占全國人口比例趨勢圖.....	7
圖 5 銀行型態進化.....	8
圖 6 個人金融發展趨勢.....	10
圖 7 長照快易通.....	11
圖 8 長期照顧政策發展軌跡.....	11
圖 9 長照符合申請之對象.....	12
圖 10 長照服務.....	12
圖 11 長照服務之費用計算與補助項目.....	12
圖 12 長照服務申請方式.....	13
圖 13 長照機構選擇.....	15
圖 14 復能照護服務.....	15
圖 15 看護支援機器人.....	16

表目錄

表 1 長照快易通 SWOT 分析	3
表 2 長照快易通 SWOT 交叉分析	3
表 3 STP 分析	4
表 4 生育率排行表	6
表 5 長照快易通網頁製作預算表	17
表 6 長照 AI 機器人預算表	18

一. 企劃動機與目的

(一) 企劃動機

隨著科技的進步及醫療技術越是高明後，現在許多國家都會面臨高齡化社會的危機，台灣已於 1993 年成為高齡化社會，2018 年轉為高齡社會，推估將於 2026 年邁入超高齡社會。2018 年高齡人口（65 歲以上人口）比例已超過 14%。依據國發會推估，台灣將在 2026 年邁入「超高齡社會（高齡人口比例超過 20%）」，老化速度甚至遠快於日本。並且預測，2065 年台灣高齡人口比例將超過 4 成，屆時台灣每 1.2 位生產者需負擔 1 位老年人口（2018 年每 5 位生產者需負擔 1 位老年人口）。

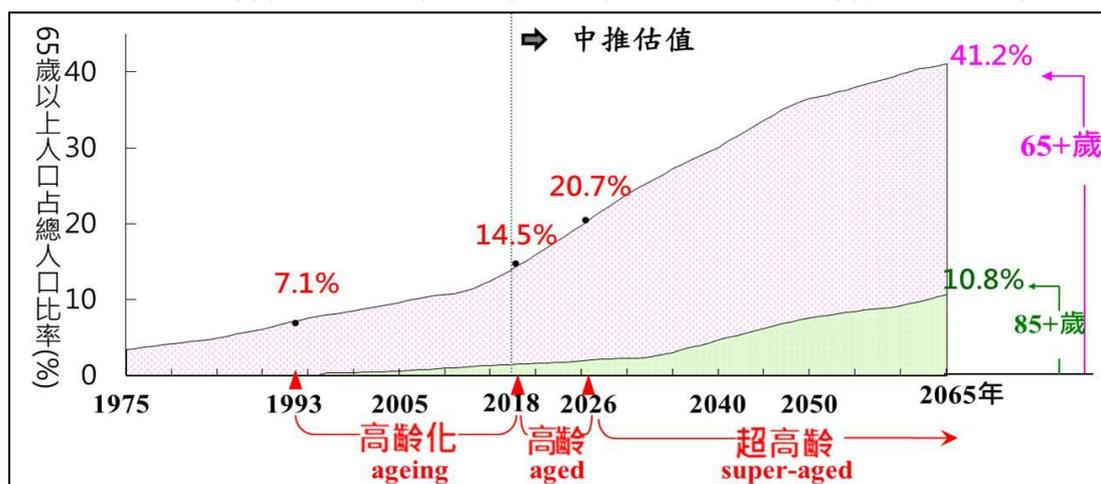


圖 1 65 歲以上人口占總人口比率趨勢圖 資料來源:國家發展委員會

現在經濟成長趨緩，社會大眾的經濟壓力偏大，且能在上圖看出，現在的老年人口逐年大幅增加，導致現在面臨了高齡化社會，也因生育人數逐年遞減，形成少子化的問題，兩大問題一起出現在現代社會中，使青壯年要負起的責任很大，既要工作又要照顧父母，使青壯年無法負荷，而父母也不希望成為子女的牽絆但又希望自己能得到照顧。因此政府推出了長照 2.0 的社會福利，期望每戶人家在老年時期都能獲得完善的醫療照護，讓後代未來無後顧之憂的工作，讓父母能有人照顧陪伴，又能有保障自己的生活。

(二) 企劃目的

在長照 2.0 的推動下，希望可以結合 Bank4.0 的功能善用大數據、人工智慧、區塊鏈、雲端運算等科技，創造出一個「長照快易通」的網頁。不管是高低收入者、老年人、身心障礙人士可以透過網路銀行 app 或直接到網頁上，找尋自己最需要的資訊，使大家方便且可減少人工作業並加快服務流程。因此本企劃目的為以下三項：

1. 針對老年人的需要增加金融服務
2. 長照快易通帶給大眾的效益
3. 在未來可以有更多的服務資源結合

二. 企劃流程與方法

(一) 企劃流程

1. 擬定企劃方向，並搜集及閱讀相關之文獻。
2. 確定企劃主題，並構成企劃動機及目的、決定企劃對象。
3. 廣泛蒐集網路資訊及新聞之文獻，並搜集企劃對象相關背景，閱讀整理後、擬定企劃內容。
4. 根據蒐集文獻內容，實施深度訪談法，分析市場結構及進行預算分析。
5. 依據上述內容進行歸納整理並研究結果。
6. 撰寫研究報告。



圖 2 企劃流程圖

資料來源:本組製作

(二) 企劃方法

文獻分析法：本研究團隊採取文獻分析法，透過網路資料蒐集、報章雜誌閱讀，獲取與此企劃相關內容，由小組討論篩選、分析「老年服務和長照計畫」與「Bank4.0 金融常在，銀行不再」功能，進入 Bank 4.0 時代後，估計銀行半數以上的營收將來自數位通路，來自外部通路的營收亦同步成長，就必須善用大數據、人工智慧、區塊鏈、雲端運算等科技加速創新，爭取來自多元通路的數位客戶，提供與生活無縫接軌的數位金融服務，彙整出與研究目的，並據以提出結論及建議。

深度訪談法：本企劃小組透過深度訪談法與家中長輩及學校教授的面談，了解到高齡者退休後會面臨收入減少的問題，因此如何做好理財規畫更顯重要，有些長者雖會自我理財，但無完善的規劃，導致錢流失過多；而有些長者把養老金、退休金交子女管理，兩方「財務共融」，結果常是一體兩面，好的一面是子女把錢善用於父母，但也有子女急於用錢，或一時揮霍而耗盡父母積蓄，這時養兒難防老，反成養老先防兒，藉此本組規畫出一系列關於長照保險的實施方案，供需要的人們選擇。

三. 市場分析

(一) 長照快易通 SWOT 分析

表 1 長照快易通 SWOT 分析

優勢 (Strength)	劣勢 (Weakness)
1. 老少咸宜，操作簡易 2. 網頁資訊的完整性 3. 可線上預約專業人士到府服務	1. 製作網頁預算預估有限、費用偏高 2. 對網頁有不信任的疑慮 3. 能轉換之語言有限
機會 (Opportunity)	威脅 (Threat)
1. 目前未有統整長照相關資訊的網頁 2. 長照問題被受重視 3. 利用廣告或社群媒體推廣	1. 其他銀行會推出屬於自己的網頁 2. 網頁需有多方行業共同製作 3. 對服務的人會有溝通的問題

資料來源：本組製作

(二) 長照快易通 SWOT 交叉分析

表 2 長照快易通 SWOT 交叉分析

	優勢 (Strength)	劣勢 (Weakness)
機會 (Opportunity)	1. 網頁製作老少咸宜，操作上也很方便，因此長照的問題會被更重視 2. 有廣告跟社群媒體的推廣，可以得知預約專業人士的資訊	1. 目前因未有統整長照資訊的網頁，因此會對網頁有疑慮 2. 雖可以利用廣告或社群媒體推廣，但費用上會偏高
威脅 (Threat)	1. 網頁的資訊完整，但需要很多行業共同製作，才能做到最好 2. 網頁操作方便，但預約來服務的人可能會有溝通上的問題	1. 大眾對此網頁有疑慮時，如銀行推出自己的網頁，大眾會使用自己常用的銀行網頁 2. 網頁裡的語言有限，且對來服務的人可能會有溝通問題。

資料來源：本組製作

(三) STP 分析

表 3 STP 分析

STP 分析		
市場區隔	人口統計變數	年齡主要集中在 30 歲以上壯年期族群，在社會組成中，中產階級以上、有消費能力及重視未來保障的人。
	心理變數	定位在會對自己未來有規劃、有基本的收入，小家庭或是獨自一人生活的族群，會以未雨綢繆。
	行為變數	透過近年來高齡化時代的來臨，民眾投保的目的是為了保障、儲蓄及投資。
目標市場	對於長照有需求及購買意願，都是 20 歲以上的成年人，但鎖定在中年族群原因在於較重視未來保障和維持生活品質。	
市場定位	主要的定位就是傳達出保障的理念，並且讓消費者感到安心，如此一來，就可以鮮明地將長照建立在消費者心中。	

資料來源:本組製作

(四) 文獻回顧

江麗瓊（2019）認為銀行通路面臨未來金融科技、高齡化及少子化等議題，銀行通路在銷售保險業務上勢必造成衝擊，當各家銀行經營保險業務之運作均已部門化，面對主管機關的高度監理，所背負之責任將加重。本文探討銀行通路銷售高齡化保險商品之研究上，發現銀行通路實務經營銀行保險業務偏重儲蓄型商品（俗稱類定存）或投資型商品，了解銷售高齡化商品有其難度存在，銀行業如要推動高齡化商品，除要對行員進行輔導轉型或培訓專業人才外，更需加強商品的教育訓練，且面對消費者意識抬頭及各項保險需求改變下，銀行業應掌握趨勢變化，善用自身通路優勢並調整商品銷售結構，始能正面迎接金融市場之驟變。

王靜惠（2017）認為人口老化和少子化是台灣現在面對的問題，行政院從 96 年起就開始長期照護十年計劃政策，到現在的長期照顧服務量能提升計畫，都是希望能提供更好的長期照護政策。但是政府所推行的長期照護制度是無法滿足民眾對長期照護的需求，其間的落差就需由商業長期照顧保險，來補足受照護者的長照財務缺口。

李慧君（2017）認為隨著網際網路的普及化，行動無線上網設備及智慧型手機對現代人來說已經是不可或缺的，而這也帶動許多產業無限的商機，對金融業而言更是必然的趨勢及方向；未來銀行將注重使用者的體驗，朝著方便化、數位化、行動化的趨勢邁進。因此本研究目的其探討 Bank4.0 與服務品質對關係慣性與顧客終身價值的影響性研究，藉以協助銀行了解，銀行的數位化與服務品質對於消費者的影響。

陳自情(2015)認為全球先進國家除了「高齡化」的人口問題,「少子化」現象的人口結構趨勢,也是全球國家共同要面臨的問題。亞洲國家以日本發生「少子化」的情形最早,但台灣卻是發展速度最快的國家;「少子化」反映國家和社會的經濟負擔加重,所以「少子化」所產生的影響與帶來的問題,對即將面臨「少子化」問題的台灣是很重要課題。

張智凱(2019)認為在全球人口老化的趨勢之下,世界各國都面臨到人口老化問題。醫療跟社會福利制度上的不足。無法趕上社會人老化的速度。其中在面對老人的居家環境,面臨到很大的問題。大部分的老人比較希望採取居家養老的方式,只有少部分人願意前往安養中心等機構。而當今台灣家庭情形大多是雙薪家庭,無法分出人手來照顧。再加上長照護員、醫療人員、社工人員等的人力嚴重不足。使的居家照護變的困難重重。而隨著 5G 科技的發展物聯網開始被大家使用,居家感應器也開始被大量運用。家中各式各樣的物品也開始可以連上網路,像是智慧空調、智慧管家等物聯網除了幫助人們生活更便利之外,或許也能提供居家照護的服務。藉此解決人力不足的問題,在家中安裝感應器,偵測居住者的情形。也不會侵犯到隱私權。

張彥威(2017)認為隨著時代的發展,現今的人對於個人健康非常的重視,針對個人隱私的部分亦是如此,對於現行的相關醫療資訊管理,依據現在的技術發展,能夠設計出更完善的方法來進行管理。由於現行的相關醫療資訊管理的流程上,會需要隨時有人力來管理,並且對於病人而言,不能夠方便的保存,也為了讓病人可以更便利的管理自己的醫療資訊,本研究也隨著科技的發展,運用在近期所受到矚目的區塊鏈技術,並且採用基於區塊鏈技術所發展出來的 Ethereum 平台來做針對醫療證明相關的資訊管理的部分來設計。

陳志瑋(2019)認為大數據(Big Data)在金融方面一般分成二大應用:(1)金融業本身的數據管理;(2)程式交易或自動化交易系統。
金融業本身的數據管理:屬於內部數據的分類與分析管理,這方面最常見的應用是客戶管理。在對單一客戶提出理財建議時,可以先透過集團內部所有客戶資料先分析,例如銀行交易、保險、證券交易、其他金融資產交易,以及個人資料分析,如年齡、家庭等,來對掌權客戶,提供理財服務或風險管理服務。
程式交易或自動化交易系統:透過歷史資料、實時市場監控等,可以對投資組合自動化管理,以達到交易目的。同樣是以報酬率最大化為目標,但投資組合可以是高風險組合,也可以是低風險組合,程式或自動化交易的重點,在於訓練軟件自動建立投資部位、調整、紀錄,擬定最大風險、停損、分散交易等策略,再透過不斷自我回測,以隨時應對市場變化,最終達到報酬率最大化並打敗市場平均的成果。

四. 創作企劃與內容

因醫療技術進步和少子化影響，使得現在社會為高齡化之型態，此時政府推動長照的社會福利，幫助許多需要的家庭減輕負擔。也因社會科技進步，推出了 Bank4.0 的金融服務，讓大家更方便更迅速的得到資訊。因此本企劃介紹了少子化與高齡會帶給社會的變動，並讓大家了解 Bank4.0 的服務，經過長照 2.0 和 Bank4.0 結合後，成為本企劃做出的「長照快易通」。

(一) 少子化

現今的社會因轉型加上種種的原因變成了少子化與老年化的社會，而造成少子化的原因有：

1. 現今經濟型態轉變，從農業轉為工商業的型態，人口也幾乎都集中在市中心。
2. 女性在現代的校園與社會的競爭大，會願意多投入心力至事業中，為了事業而不願結婚生育或是晚婚，造成年齡過大生小孩的風險過高。
3. 現代社會帶來的負面消息和體制的不信任(如恐怖情人、虐童)等影響，且失業率高、經濟成長趨緩，造成生活壓力過大。
4. 現代對於戀愛婚姻的自由，2019 年通過的「同性婚姻合法化」，讓兩個同性別的男女，可以自由戀愛結婚，因同性緣故無法生育。

因為少子化的緣故，往往都會帶來一些負面影響：

1. 在教育會發生：併班、減班、併校、廢校、小班制盛行、教師兼行政等現象發生，因師資頻繁調動，引發師生關係疏離、教學品質下降，學生也因師生關係斷裂，課程的銜接適應問題，導致學習效率降低。
2. 在育嬰用品和玩具的事業會發生：一般嬰兒用品外要有一些家庭用品、玩具事業要兼營遊戲軟體的買賣、兒童服飾店家要有一般成人的衣服一起販賣，以專一化的經營型態會面臨倒閉問題。
3. 在婦產科與小兒科的影響：婦產科因出生率下降、孕婦變少，接生的生意流失；小兒科因沒孩童看診，經營上有困難。
4. 長期來說，所有勞動力都會因為人口減少而有程度不等的減退，尤其以人力需求強的工作受到勞力不足的影響最大。
5. 在民主社會是以選民為單位，選民老化，青年選票遽降，主張老人福利的候選人自然容易勝出。

表 4 生育率排行表

名次	國家(區域)	生育率	名次	國家(區域)	生育率
1	尼日(非洲)	7.153	164	中國(亞洲)	1.635
2	索馬利亞(非洲)	6.123	179	日本(亞洲)	1.478
3	剛果民主共和國(非洲)	5.963	197	新加坡(亞洲)	1.26
134	南韓(亞洲)	1.893	倒數第 3 名	葡萄牙(歐洲)	1.241
135	美國(美洲)	1.886	倒數第 2 名	摩爾多瓦(東歐)	1.23
138	英國(歐洲)	1.871	倒數第 1 名	台灣(亞洲)	1.218

資料來源: 2019 全球出生率排名-台灣再吊車尾

少子化並非一無是處，只是少子化造成的人口減緩是緩慢的，而正面影響：

1. 現代人的生活過度消耗資源，人口減少將使消耗減少，污染的製造降低，自然保育地將有可能恢復釋出。
2. 糧食和用品，不需要生產過剩造成浪費，確保糧食及使用用品的安全，也不會造成農林漁牧業的負擔和環境之傷害。
3. 資源能平均給所有人享用，不論是就業機會、實體資源，且能提升教育水準，設計符合全人發展的課程啟發學生。

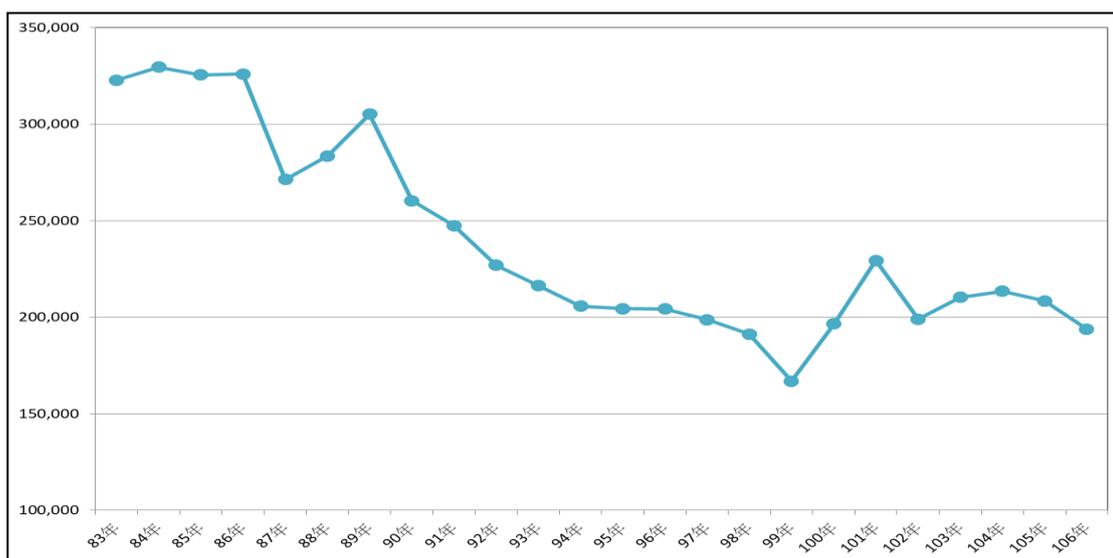


圖 3 生育人數趨勢圖

資料來源:國家發展委員會

(二) 高齡化

在十九世紀以前人類社會六十五歲以上老年人在全部人口中的比例一般都不超過百分之四，只是到了十九世紀法國和瑞典老年人比例提高了，這時人類還未意識到這將是一個全球性的社會現象，但因現在醫療進步使人們的壽命都提高，近年比例已超過 14%，此成為了高齡化的社會，未來也會一直升高邁入超高齡社會。

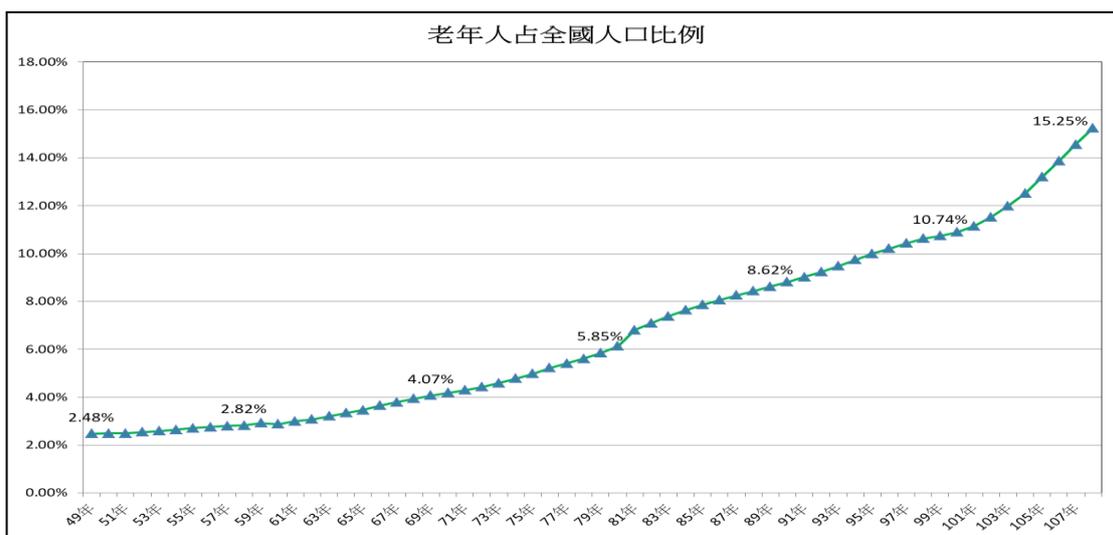


圖 4 老年人占全國人口比例趨勢圖

資料來源:國家發展委員會

由上圖可以看出來，老年人口一直在上升，會一直上升的原因：

1. 經濟發展及生活水準提高，當時民生樂利，豐衣足食，平均壽命越來越延長。
2. 醫藥及科技的進步，從前無藥可醫的重症，現在可以治療，或者能帶病延年，科技進步使生活更安適。
3. 臺灣地區的中老年人很注重養生保健，國內食品科技、藥膳、生機飲食、生物科技方面的研究及推廣頗為盛行，對身心保健很有益處。
4. 最主要的原因就是「少子化」的推動，在民國 57 年行政院公布「臺灣地區家庭計畫實施辦法」，當時提出二個孩子恰恰好，一個孩子不嫌少的口號。

由上述原因造成現在生育率、死亡率、勞動力皆下降。對於高齡化會帶給的影響：

1. 居住及照護問題極為嚴重，安養及養護機構不足且收費昂貴，居家照護僱用外勞，每年必須花費數十萬元，家人照顧可能要辭去工作或提前退休，也會有經濟或地位方面的損失。
2. 社區內高齡人口增加很多，社區必須增加人力、物力(如無障礙環境、設置社區巡查人員等)保護並照顧老人。
3. 經濟成長趨緩，沒有過多的調薪機制，對於生育補貼也不太充足，加上勞動力下降，一個人的負擔太大太過沉重。

政府對於高齡化帶來的政策：

1. 導入無障礙空間與通用設計，沒有電梯的衛生所也調整將長輩服務整合在一樓，增設專屬服務台、加裝扶手等等。
2. 因應長者狀況調整看診程序，由志工陪同有需要的長輩看診、拿藥，並顧及長輩視力及聽力需要，發展圖文並茂且放大字體。
3. 符合政府規定，可有一些健保補助、醫療補助、臨時看護費用補助、獨居老人補助、中低收入老人津貼、中低收入老人特別照顧津貼。

(三) Bank4.0

「什麼是 Bank 4.0」，未來的銀行透過智慧裝置嵌入我們的生活，不再有時間限制，也沒有地域侷限，隨時隨地輕鬆完成投資、轉帳、預約、查詢、支付等金融服務。

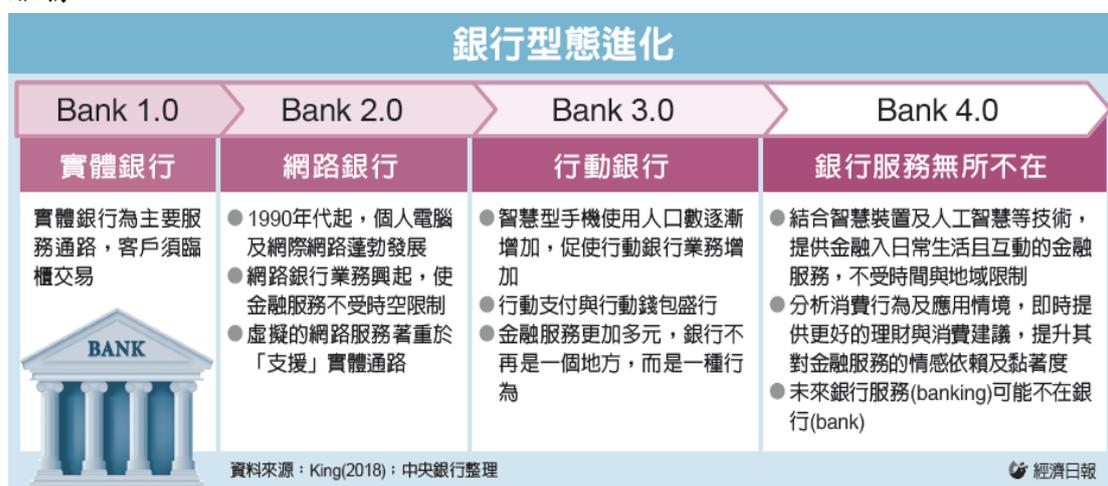


圖 5 銀行型態進化

資料來源：數位理財通／

透視 Bank4.0 服務無所不在

「Bank 1.0」：為實體銀行階段，親自臨櫃交易，服務受到場地與營業時間限制。

「Bank 2.0」：則是網路銀行時代，1990 年代起，個人電腦及網際網路蓬勃發展，網路銀行業務興起，使金融服務不受時空限制，不過仍著重於「支援」實體通路。

「Bank 3.0」：為行動銀行，智慧型手機使用人口數逐漸增加，行動支付與行動錢包盛行，金融服務更加多元，銀行不再侷限於一個地方，而是一種行為。

「Bank 4.0」：銀行服務將無所不在，結合智慧裝置及人工智慧等技術，提供融入日常生活且互動的金融服務，不受時間與地域限制。進入「Bank 4.0」時代，藉由分析消費行為及應用情境，即時提供更好的理財與消費建議，提升客戶對金融服務的情感依賴及黏著度。

1. Bank4.0 核心概念

(1) 第一原理

引述 Visa 創始人 Dee Hock 名言：「信用卡其實是一個誤稱，卡片只不過是負載著作為貨幣價值交換符號的另一種工具。我們（Visa）真正從事的是貨幣價值交換的業務。」這就是第一原理所謂要回到本質思考的實例。

在 Bank 4.0 時代下，「銀行不再擁有客戶，而是關注如何更有效率、更即時提供客戶所需的金融服務，」Bank 4.0 帶來的影響，便是書中提到的內嵌式銀行服務。

(2) 內嵌式銀行服務與情感銀行服務

銀行帳戶不再只是支付工具，而是轉型為智慧理財和預算工具，嵌入人們生活，並透過 AI 技術加持，隨時回應需求。

舉例來說，有別於現行銀行不斷鼓勵消費、賺紅利回饋。《Bank 4.0》提到一個應用場景是，使用者想透過智慧音箱 Alexa 購買 Xbox One X 作為聖誕禮物時，但 Alexa 卻建議，不要買，因為該月支出已超過預算，如果執意購買，將無法負擔計畫中的度假行程。Bank4.0 時代的 AI 理財顧問，能根據使用者行為，將日常銀行服務關係提升為黏著度更高的服務，這也是實體分行理財顧問比不上的地方。

(3) AI 將影響金融機構對外與對內流程

而在 Bank 4.0 浪潮中，AI 將影響金融機構對外與對內流程。在對外方面，則包括了對客戶與外部機構間互動或對話的 AI 層；在對內方面，則有屬於銀行內部的流程自動化(RPA)改造。而從短期來看，AI 仍將用來執行人類做過的事；但從長期來看，AI 將影響服務設計的元素，銀行將從專注產品轉移至專注體驗，比如將金融服務內建於車內、自動支付停車費用，或是透過語音智慧助理，來執行查詢交易、存款投資等，又或者結合混合實境的智慧眼鏡，在觀看商品的同時，透過 AI 助理來建議是否負擔得起該商品。

2. 個人金融發展趨勢

	短期(3-5年)	中期(5-10年)	長期
實體分行	<ul style="list-style-type: none"> 廣告業務(智慧電視牆) 迎賓(機器人) 消費者分析(人臉、攝影機) 數位金融概念展示 	<ul style="list-style-type: none"> 機器取代部分業務(生物辨識、自動化流程) 異業結合(例如零售、醫療與餐飲業) AI情感的展現 純網銀的客服 	<ul style="list-style-type: none"> 銀行退居幕後，實體分行減少或打散，成為其他商店的一部分(大型銀行服務櫃)
銀行業務	<ul style="list-style-type: none"> 線上金融服務的擴展(資訊安全需求大增) 純網銀服務出現 	<ul style="list-style-type: none"> 線上金融服務落實模組化、平台化及雲端化(混合雲+資安) 	<ul style="list-style-type: none"> 區塊鏈與智能合約增強帳務效率與安全 AI逐步介入大部分銀行流程業務(帳務管理)
第三方(Fintech)	<ul style="list-style-type: none"> 第三方支付應用(如智慧POS機) Fintech介入保險、貸款等(仰賴大數據與AI，運算需求大增) 	<ul style="list-style-type: none"> 銀行與Fintech公司組成大型聯盟(服務申請平台化，提升安全性與便利性) 	<ul style="list-style-type: none"> 運用AI結合穿戴式裝置與生物辨識，整合進支付、保險等金融服務

圖 6 個人金融發展趨勢

資料來源: Banking 4.0

— 實體分行怎麼走？

(四) 創意企劃

政府從 2007 年提出長照十年計劃到 2016 年提出長照十年計畫 2.0，但推動的不完全使得大眾沒有廣泛的接收到此資訊，即使政府和其他公(私)立機構做結合願意購買保險的人並不多。而保險業因政府推出此長照政策，而後推出種類繁多的長照保單，但東西繁雜且人們不了解長照資訊，所以使人們不會特別去注意到長照，相對也不會有討論此議題。

而從一開始的準備計畫連接到未來使用上如有需要更加了解長照的服務或是需要某向其他服務時，又評估未來有需要喘息服務時，它可以為我們計算所需的費用，且能有效獲得且利用長照的資訊，來幫助我們計算且了解我們可以獲得的補助，一方面可以有金錢管理的服務，也能得到完善的資訊。

因此我們把 Bank4.0 大數據分析與長照 2.0 的服務系統做結合，發想出「長照快易通」，不僅可以使大眾方便得知資訊，也能很便利的購買到適合自己的長照保險，讓政府可以推動的更完善，大眾也能重視社會未來發生的問題，使自己也能有一個保障。

我們預期會帶給大眾之效益

- (1) 讓現代的年輕族群可以更方便了解到長照的資訊，對未來的規劃更有利
- (2) 政府推動可以更完善，讓各大保險公司和銀行都能有更多收益
- (3) 讓老年人更了解自己享有的福利，有更完善的照顧和好的環境品質



圖 7 長照快易通

資料來源：針對長期照護，買長照保險就對了嗎？、衛福部、本組製作

利用 Bank4.0 和長照 2.0 做出一個容易操作且容易懂的網站，預計未來在各銀行會往 Bank4.0 發展，因此在各網路銀行中，設置一個可以連結「長照快易通」的捷徑，我們分成三部分來說明。

1. 在這首頁中，第一點可以「快速得到長照資訊」：

「什麼是長照 2.0」，我國人口結構快速高齡化，使長期照顧（簡稱長照）需求人數也同步增加。為發展完善的長照制度，行政院於 2007 年核定《長照十年計畫》（簡稱長照 1.0），積極推動長照業務。隨著人口老化與照顧服務需求多元化，為因應失能、失智人口增加所衍生之長照需求，行政院於 2016 年 12 月核定《長照十年計畫 2.0》（簡稱長照 2.0），提供從支持家庭、居家、社區到住宿式照顧之多元連續服務，建立以社區為基礎之長照服務體系，並自 2017 年 1 月起實施長照 2.0，以回應高齡化社會的長照問題。



圖 8 長期照顧政策發展軌跡

資料來源：衛福部長照專區

- (1) 符合申請之對象
- a、 50 歲以上失智症患者
 - b、 55 歲以上失能原住民
 - c、 65 歲以上失能老人
 - d、 日常生活需他人協助的獨居老人或衰弱老人（日常生活如穿衣脫襪、進食、洗澡、平地走動等需協助者）



圖 9 長照符合申請之對象 資料來源:長照 2.0 懶人包

- (2) 長照服務包括哪些?
- a、 照顧及專業服務
 - b、 交通接送服務
 - c、 輔具與居家無障礙環境改善服務
 - d、 喘息服務：提供短期照護讓家庭照顧者獲得休息



圖 10 長照服務 資料來源：長照 2.0 懶人包

- (3) 使用長照服務之費用計算與補助項目



圖 11 長照服務之費用計算與補助項目 資料來源：長照 2.0 懶人包

(4) 長照申請方式

- a、撥打 1966 長照服務專線：照護管理專員到府評估瞭解申請者的長照需要，與申請者討論長照需求後擬定專屬照顧計畫。
- b、請自洽當地照護管理中心。
- c、醫院出院準備服務轉介：評估後，確認失能等級與照顧問題清單，給予長照使用額度。與個案管理師（或照管專員）討論需要的照顧服務項目、內容與時段，個案長照需求改變時，也可更改照顧計畫。申請者只需負擔部分費用，就可取得所需服務。另外，照顧過程如有突發狀況，可與服務單位討論調整服務內容。



圖 12 長照服務申請方式 資料來源：長照 2.0 懶人包

「長照十年計畫 2.0 —— 建立我國社區整體照顧模式，佈建綿密照顧網」，長照 2.0 為了實現在地老化，提供從支持家庭、居家、社區到住宿式照顧之多元連續服務，普及照顧服務體系，建立以社區為基礎的照顧型社區，期能提升具長期照顧需求者與照顧者的生活品質。

(1) 長期照顧特別扣除額

為減輕身心失能家庭的租稅負擔，財政部特別增訂長期照顧特別扣除額，符合本部公告之需長期照顧之身心失能者資格、且未被所得稅法所訂排富條款排除者皆可適用，每人每年定額扣除 12 萬元。

(2) 照顧管理機制

為統整建立地方政府長期照顧管理制度，整合社政、衛政資源，設立長期照顧管理中心，提供民眾申請長照服務、到宅評估、核定長照服務額度、擬訂照顧計畫、個案需求複評等服務。

(3) 社區整體照顧模式

長照 2.0 中特別強調建立以社區為基礎的長照服務體系，並規劃推動試辦社區整體照顧模式，於各鄉鎮設立「社區整合型服務中心(A)」-「複合型服務中心(B)」-「巷弄長照站(C)」的社區整體照顧模式，建構綿密的照顧資源網絡，提供民眾整合、彈性，且具近便性的照顧服務。

(4) 失智症照護服務

以疑似失智或失智症個案為中心，提供個案管理服務，並讓失智者及家庭照顧者能於診斷後獲得相關資訊、自主選擇所需服務，並可就近獲得服務資源，辦理以社區為基礎的「失智共同照護中心」，陪伴失智照顧者在照顧失智患者不同階段的照顧需求；引導及協助家庭照顧者，提供相關資訊及轉介等支持服務；連結醫療資源，提供個案醫療照護相關服務，及傳播失智健康識能，建構失智安全社區環境。

(5) 預防及延緩失能照護服務

以在厝邊的服務為中心，發展可近、普及、有效的社區預防照護網絡，並規劃六大預防照護主題，包括肌力強化運動、生活功能重建訓練、社會參與、口腔保健、膳食營養與認知促進等，以整合方式提供預防及延緩失能照護服務。

(6) 長照出院準備服務

藉由各縣市長期照顧管理中心連結醫院出院準備服務的專業醫療團隊共同評估病人身體、經濟、心理或情緒上的照護需求，如有長照需求的服務對象，出院前即完成評估並取得長照服務，協助民眾及時獲得所需服務資源，使病人及其家屬取得完整性及持續性的長照服務。

(7) 長照給付及支付基準及相關制度

包含：長期照顧(照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務)給付及支付基準資料及特約相關文件。

(8) 家庭照顧者支持服務

為發展家庭照顧者多元支持措施，減輕家庭照顧者照顧負荷，完善我國長期照顧服務體系，特針對長期照顧服務法所定家庭照顧者支持服務之申請、評估、提供及其他應遵行事項制定本服務原則外，亦同步推動「家庭照顧者支持性服務創新型計畫」，俾同步充實我國服務資源之多元性。

(9) 居家失能個案家庭醫師照護方案

失能個案有 8 成以上具有慢性疾病，除了提供適切之長照服務，也需要預防慢性疾病惡化導致進一步失能或失能程度加劇，故結合長照與家庭醫師制度，由醫師開立醫師意見書，提出長照醫事照護意見，並由醫師及護理師(個案管理師)定期家訪，進行失能個案健康及慢病管理，以建立居家失能個案長照與醫療整合之照護網絡。

(10) 長照服務資源不足地區交通接送量能提升試辦計畫

為提升長照服務資源不足地區的交通接送服務量能，協助該區域民眾使用就醫、接受長照服務或其他生活照顧所需，特別規劃結合直轄市、縣(市)政府，充實交通接送服務開辦所需設備，擴大交通接送服務對象，以鼓勵更多民間單位資源投入，改善資源不足地區之長照服務可近性。

(11) 住宿式服務機構使用者補助方案

(12) 機構專區

(13) 住宿式服務機構品質提升卓越計畫

(14) 其他

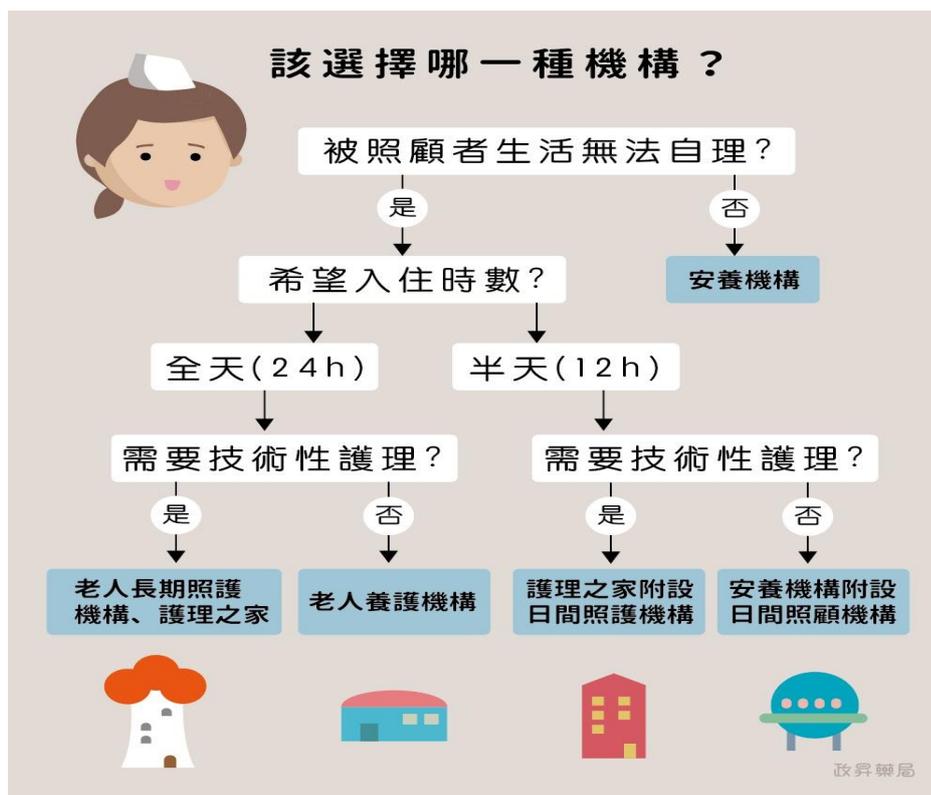


圖 13 長照機構選擇 資料來源：選擇長照、安養機構最重要的四步驟！評估重點及費用說明

2. 在這首頁中，第二點可以「了解自己的身體狀況」：

透過網站可以使用上網預約的方式，專業人士會到府幫長者評估身體狀況，之後可以跟你確定自己身體的狀況來做最適合的長照方案(如：請職能治療師幫忙復健、請營養師依照您的身體狀況調配每日飲食等。)如下圖，皆是長照 2.0 所提供的專業人員服務，而我們會與專業人士做合作，採線上預約的方式，達成更好的經濟效益，也可使使用者(長者與其子女)可以更好規劃行程和讓長者做好心理準備，這主要是提供給不用入住長照機構的長輩也可以獲得最正確且完善的資訊，而且健保補助，每戶人家只需負擔少許的經費就足以。



圖 14 復能照護服務 資料來源：衛福部長照專區

3. 在這首頁中，第三點可以「購買長照保險」：

在此網站上可以看到各銀行及保險公司，配合或推出的各種保險方案，讓每個身體狀況不同者，可以挑選最合適自己的保險方案，挑選過後會有專業的保險人士到府說明。

4. 期望未來發展

我們認為要活用 Bank4.0 的 AI 人工智慧，可以將這項服務的概念放置「看護支援機器人」上，這個 AI 的理念會很像我們的個人秘書、助理，他會根據我們現階段的狀況，來評估我們現在或是未來適合哪一種方案或服務來協助我們的生活。但我們考慮到經費上的問題，一台機器人購買費大約需要新台幣 3 萬元，不是每個人都負擔得起的，因此我們想要提供租借機器人之服務，來彌補現在因少子化造成許多家中人力資源不足的方面，可以讓人更加放心，也想過可以搭配遠距的功能，方便監控家裡的所有動向，以策安全。

「看護支援機器人」Robear，「人」如其名，擁有可愛小熊臉和白色身體的它，可是肩負著照護工作的照護機器人。Robear 未來將在日本的居家及照護機構，擔任陪伴老人和協助看護人員的重要角色。主要為照顧行動不便的患者或長輩上廁所、洗澡等日常生活。機器人不僅可以減輕照顧者的身體負擔、職業傷害，還能大幅降低人力照顧可能會發生的跌倒危機！對於照顧者來說是很大的行動協助。

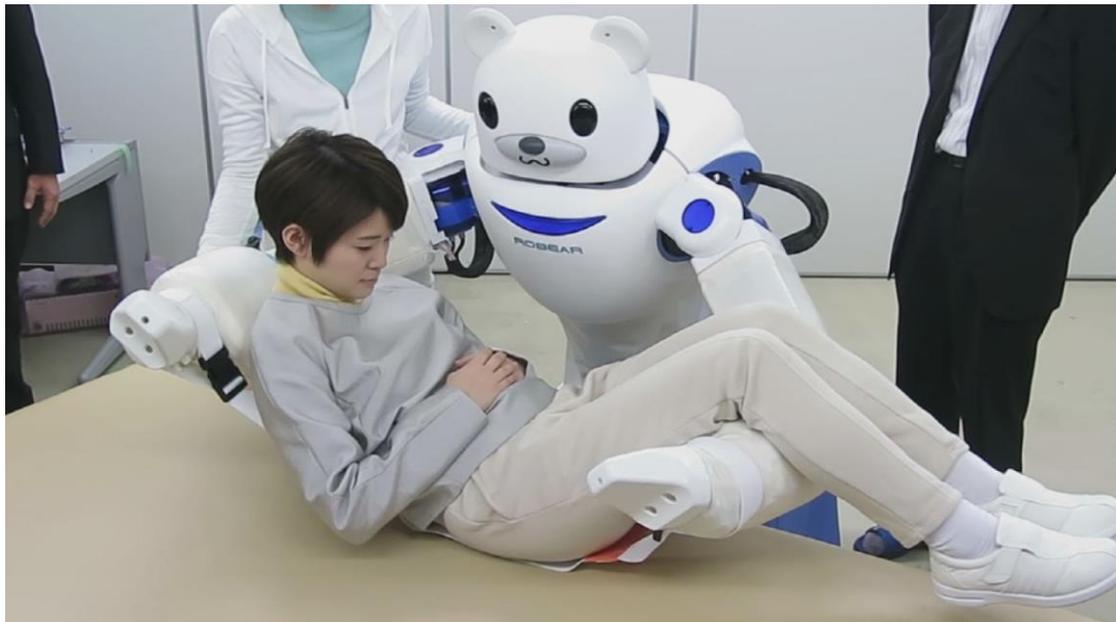


圖 15 看護支援機器人 資料來源：給長者溫暖的「熊抱」！
日本可愛照護機器人 Robear

五. 預算評估

表 5 長照快易通網頁製作預算表

長照快易通網頁製作費用		
網域租用費	800 元/年	
網頁空間費	4,000~4,500 元/年	
網頁設計費	靜態網站	5,000~10,000 元
	後台網站	10,000~50,000 元
網頁維護費	5,000~30,000 元/年	
會費收入	一人 400 元/年(預計人數 1,000 人)	
廣告收入	18,000/年(100 人/月、15 元/人)	

資料來源：本組製作

網頁空間(又稱虛擬主機)，一般來說要使用到資料庫的網站，租用一個標準規格的虛擬空間約 4000~4500/年不等，要看主機商的定價，主要包含關於我們、最新消息、服務項目或流程及聯絡表單等功能，目的是讓使用者了解公司品牌、服務資訊的揭露以及了解公司所在位置或聯絡詢問，靜態網站(不含後台)的價格區間為 5000~10000，而含後台的形象網站為 10000~50000 不等。

網頁維護費通常是在網頁設計完成後，廠商為了維修與穩定網站而收的費用，依各家設計公司自行決定，每年 5000~30000 不等，維護的程度也依廠商而定，通常網站維護的範圍不外乎以下四種：

伺服器問題：當網站掛掉或是頁面找不到的時候，透過網頁設計廠商與主機商或是網管人員溝通解決問題，讓網站維持運作。

網站功能維修：網站完成後針對網站現有功能問題維修或更新與升級程式。

網站優化：透過行銷數據發現網站需要優化的頁面與介面設計，依修改程度而定，廠商可能會酌收費用。

網頁的優化：較常發生於電子商務網站，會經由行銷公司的行銷方向或是數據分析的結果來決定修改網頁的版面配置或是介面的設計樣式，以改善銷售狀況或是使用性，有時也會針對網頁的圖片、程式碼做進一步的壓縮使得網頁更有效率。

會費收入：民間非營利組織根據章程等的規定向會員收取的會費，我們預計一年約有 1000 人加入會員並且一人收取 400 元的會費。

廣告收入：與各大平台合作，像是 Youtube、Instagram、Facebook 等，將長照快易通的網頁宣導影片製入這些平台，讓更多人觀看並且點擊，一人點擊一次即可創造 15 元的廣告收入，預計一個月約有 100 人點擊，一年會有 18000 的廣告收入。

表 6 長照 AI 機器人預算表

長照 AI 機器人		
	支出	收入
長照 AI 機器人定價	300,000 元	—
(客戶租)長照 AI 機器人費用	—	6,500 元/月

資料來源：本組製作

在網頁產生後，未來我們將逐步推展到 app，並且結合實體照護機器人，屆時我們預估機器人的成本為 300,000 元，每月可以有 6,500 的租借收入費，耐用年限約為 3 年。評估到未來超高齡社會所帶來的影響，例如：照護人力的不足、一般家庭無法直接購買花費高的照護機器人。從長期來看我們的長照 AI 照護機器人的租借計畫是具有財務可行性的。

六. 結論

(一) 了解現代社會的變遷

隨著科技及醫療技術的進步，而台灣已進入了高齡化社會，老化的速度越來越快，現今的時代呈現少子化的現象，一個年輕人要照顧 2-3 個人以上，我們使用 Bank4.0 中之大數據、人工智慧、區塊鏈、雲端運算等科技做創新。

(二) 長照對社會貢獻

政府推動之社會福利，提高大家的生活水準，雖生育率一直降低，且造成高齡化逐年增加，但老年人生活品質逐年上升(如國內外旅遊、晨間運動等)，不僅可以有好的生活並能有好的環境讓老人去學習、活動，使長照推動能更加完善。

(三) 「長照快易通」之應用

在網頁中可以方便且清楚地找到長照的資訊(如長照服務之費用計算與補助、照護服務等)、專業的照顧與檢查服務(如失智、失能等)、結合了各大銀行及保險公司所推出的各種方案，可以相互比較後挑選最適合自己的長照保險，不限制年齡、職業、地區等，都能獲得最大效益。

(四) 「長照快易通」之未來趨勢

人口高齡化的過程中，長期照護的需求逐年增加，且相關計劃與法制推動越來越完整，日常生活上民眾的需求服務資源充足，且現代化科技將網頁融合科技產品和金融機構及關懷協會，製造出 AI 居家機器人、金融式長照保單等金融服務。

參考文獻

國家發展委員會 (2020/04/09)，高齡化時程，取自

https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=695E69E28C6AC7F3

維基百科 (2020/02/19)，少子化，取自

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%B0%91%E5%AD%90%E5%8C%96>

行政院性別平等會，出生嬰兒數，取自

https://www.gender ey.gov.tw/gecdb/Stat_Statistics_Query.aspx?sn=Lm21RKW7az4fHULaHwlb7w%3D%3D&statsn=81ca3xOmq7PeQ19JLb29nw%3D%3D&d=&n=5487

鄧桂芬 (2019/03/25)，2019 全球出生率排名 台灣再吊車尾，取自

<https://www.businesstoday.com.tw/article/category/80392/post/201903250010/2019%E5%85%A8%E7%90%83%E5%87%BA%E7%94%9F%E7%8E%87%E6%8E%92%E5%90%8D%20%E%8F%B0%E7%81%A3%E5%86%8D%E5%90%8A%E8%BB%8A%E5%B0%BE>

郭育廷 (2019/10/01)，因應臺灣高齡化，政府祭出相關配套措施，取自

<https://www.advisers.com.tw/?p=6261>

秀威的部落格 (2016/08/25)，帶你認識高齡化社會所帶來的衝擊。--《老年社會學》，取自

<https://showwe.tw/blog/article.aspx?a=3545>

朱家儀，楊之瑜 (2016/09/04)，年輕人，你有認真想過「人口高齡化」對自己的影響嗎？，取自

<https://www.thenewslens.com/article/47571>

台灣 IBM (2018/12/06)，Bank 4.0 新時代即將來臨!IBM：重點不在科技，銀行的思維轉型才是關鍵，取自

<https://buzzorange.com/techorange/2018/12/06/what-should-bank-do-for-bank4-0/>

保險 e 聊站 (2019/12/16)，針對長期照護，買長照險就對了嗎？，取自

<https://today.line.me/tw/pc/article/%E9%87%9D%E5%B0%8D%E9%95%B7%E6%9C%9F%E7%85%A7%E8%AD%B7%EF%BC%8C%E8%B2%B7%E9%95%B7%E7%85%A7%E9%9A%AA%E5%B0%B1%E5%B0%8D%E4%BA%86%E5%97%8E%EF%BC%9F-loX933>

愛長照編輯團隊 (2016/05/30)，愛長照編輯團隊，給長者溫暖的「熊抱」！日本可愛照護機器人 Robear，取自

<https://www.ilong-termcare.com/Article/Detail/128>

林靜君 (2018/01/10)，做一個網站要花多少錢?-教你做好網站預算規劃，取自

https://www.macroviz.com/article_content/13/%E5%81%9A%E4%B8%80%E5%80%8B%E7%B6%B2%E7%AB%99%E8%A6%81%E8%8A%B1%E5%A4%9A%E5%B0%91%E9%8C%A2?-%E6%95%99%E4%BD%A0%E5%81%9A%E5%A5%BD%E7%B6%B2%E7%AB%99%E9%A0%90%E7%AE%97%E8%A6%8F%E5%8A%83

陳美君 (2019/11/15)，數位理財通／透視 Bank4.0 服務無所不在，取自

<https://money.udn.com/money/story/12040/4168024#prettyPhoto>

王若樸 (2018/11/30), *Bank 4.0 來了, 內嵌式銀行與情感銀行服務將興起, 讓金融服務無所不在*, 取自

<https://www.ithome.com.tw/news/127400>

台灣銀行家雜誌 (2018/07/09), *台灣純網銀正要起步 這4個風險問題待解決*, 取自

<https://www.cmmmedia.com.tw/home/articles/10685?fbclid=IwAR3tAhAx-32StGu2wjT4HRMqXgKwgVTtN2fB9VQqawMZM8K-hX0QC80Szc8>

李沃牆 (2019/09/26), *解放客戶資料! 何謂開放銀行? Bank4.0 來臨*, 取自

<https://www.npf.org.tw/1/21461?fbclid=IwAR2qRwho1hK6SWqvDaMG36TCTUTAHCmhf6OKKSgKuRSFMSeFXVzGhP5QwcA>

Griddy Piggy (2019/02/14), *讀書心得: Bank 4.0 金融常在, 銀行不再?*, 取自

<https://ingridyutang.wordpress.com/2019/02/14/%E8%AE%80%E6%9B%B8%E5%BF%83%E5%BE%97%EF%BC%9A%bank-4-0-%E9%87%91%E8%9E%8D%E5%B8%B8%E5%9C%A8%EF%BC%8C%E9%8A%80%E8%A1%8C%E4%B8%8D%E5%86%8D%EF%BC%9F/>

天下雜誌 (2019/01/15), *銀行會被科技公司取代嗎? 有溫度的服務才是致勝關鍵*, 取自

<https://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5093733&fbclid=IwAR1DiXgUo3ogSn9BH18zNQP5DctapMHyZiT6vdsLPfUHY7ZJVMRENBXpROU>

郭戎晉 (2015), *從國際趨勢談金融科技(FinTech)與 Bank 4.0 推動策略*, 資策會科技法律研究所組長

沙依仁 (2015/06), *高齡社會的影響、問題及政策*, 社區發展季刊, (110)

江麗瓔 (2019), *銀行通路銷售高齡化保險商品之研究*。淡江大學: 碩士論文

王靜惠 (2017), *消費者對政府長照政策認知與商業長照保險購買意願之研究*。逢甲大學。碩士論文

李慧君 (2017), *Bank4.0 與服務品質對關係慣性與顧客終身價值的影響性研究—以銀行的消費者為例*。南臺科技大學: 碩士論文

張智凱 (2019), *基於人工智慧之居家照護行為之研究*。淡江大學: 碩士論文

陳志瑋 (2019), *大數據在金融業中的應用: 以 TB 銀行為案例分析*。國立台灣大學: 碩士論文

張彥威 (2017), *區塊鏈醫療證明之研究與實作*。樹德科技大學: 碩士論文

陳自情 (2015), *少子化社會下之財富管理*。元智大學: 碩士論文