

平台經濟之應用在居家 高齡照護

¹長庚大學健康照護產業所 ²台灣大學生醫電資研究所 ³優照護
蘇貞華^{1,3} 陳宏益^{2,3}

內政部2018年統計公布，台灣65歲以上老年人口占總人口比率達到14.05%，宣告台灣正式邁入高齡社會，同時，由於撫養比的提高及雙薪家庭的增長，加上許多子女長期忙於事業，或因與父母分開居住，使得高齡者的照護人力需求大幅增加。另一方面，上有父母，下有小孩要照顧的「三明治族群」，尤其是年齡介於35至50歲左右的上班族女性，她們通常又身兼家中的主要照顧者與家務決策者，若因承擔照顧責任而失業，將會形成家庭經濟的惡性循環。此時，如有一照護的媒合平台，在安全、方便與合適的前提下，讓家庭隨時隨地找到最符合需求的照護人員，將帶來許多助益，甚至成為最佳解方。

前言

「平台」係指將雙邊網絡中的兩群使用者，連結起來的產品與服務；因此，平台(platform)的核心概念是：連結、架橋或媒合(Connection, Bridge & Matchmaking)並提供基礎設施與規則¹。這種全新的商業模式，憑藉著網路技術，將人員、組織與資源連結起來，直接媒合供需雙方，以促成雙邊的商品或服務交易，在平台的世界裡，生產者與消費者兩種角色可隨時互換，並透過交易，為所有的參與者創造源源不絕的價值。

高齡社會問題及三明治世代的困境

全球老齡化嚴重，依據國發會統計台灣將在2025年邁入「超高齡(super-aged)社會」，高齡人口比例超過20%，老化速度達全世界

第一，事實上，台北市高齡人口比例即已達20%(台北市政府主計處資料)。此老化現象使人口結構明顯改變，而隨後的老化、退休潮、少子化等衝擊，都需要政府以及民間共同因應，才能把台灣打造成一個友善高齡的社會。

高齡社會中，高齡照顧的需求急速增加，也成為在職照顧者的沈重負擔，高齡服務供給方明顯產生缺口。依據國發會估計，國內共有約76萬名失能者，預計到2031年，國內失能人口將突破100萬人，達到約120萬人。在資源欠缺、需求又不斷增加的情況之下，許多人已受到高齡照顧問題的影響，其中不乏為「在職照顧者」，以及「三明治世代(sandwich generation)」。

「三明治世代」對上，需要背負父母親或長輩的照顧壓力，對下，又需兼顧子女養育責任，除此之外，往往還要上班或忙於事業，他們面對的衝突，通常來自於三個面向：「原生家庭」、「工作」、「親人家庭」。上班族女性不僅周旋於工作和家庭之間，還可能需要照顧年邁或生病的雙親，常在公司以及家中間奔波，因而陷入精神不濟、心情沈重的窘境。許多三明治世代都有著共同的難處，對他們來說，「照顧家人不是負擔，只是偶爾需要有人幫我分擔」，成為當代台灣照護者的心酸。

此外，「照顧家中失能長輩」是許多人離職，或轉換工作的重要原因，他們最艱難的掙扎，是該不該為了照顧家人而離職。職場上，許多人兼顧養育子女與照顧長輩的責任，「在職照顧者」常上演著面臨「蠟燭兩頭燒」、

「有假不敢請」、「被迫提辭職」的情形。據調查，「只有周末照顧，或是一個月數次」這類照顧形式的員工很多，由於「隱形照顧」，員工離職問題常未顯在化，公司很難防範及解決。

更多居家高齡照護的選擇

「優照護」是臺灣第一家「短期居家照護服務第三方預約平台」，依字面可以分成幾個名詞來解釋。「短期」是指長期照護以外無法支應的情況，例如喘息服務、陪伴就醫、外出購物等，依據不同照護需求，可區分為：機構式、社區式、居家式三種照護方式，其中居家照護在市場中需求量最大，也是「優照護」主要介入的領域。至於「第三方」，則指照護人員並非該公司雇用的員工，他們是經由平台的審核面試，加入媒合平台接案來提供服務。

這個嶄新的平台營運模式，把電子商務流程運用在照護服務領域上，並具備：安全、方便、合適、快速等特性，經由APP提供即時、透明、完整資訊，協助有照顧需求家庭迅速找到合適的照護人員，安心接受服務；同時讓具有專業證照的照護人員，找到自行設定的照護工作，並在安全的環境下提供服務，還能透過網路科技讓雙方事先溝通、以衛星定位打卡簽到。此居家專業照護服務管理方法及系統，已獲得本國發明專利（發明第I654583號）。

在「優照護」平台上，舉凡家中長輩生活照顧、簡易家事、簡易備餐、代購物品或陪診就醫，都可以利用媒合機制來找到合適的照護

人員，尤其是上班族，家中長者常有定期的照護需求，如：洗腎、出院返家看護、手術後照顧、化放療療程等，有了合適的照顧者，他們才能安心於工作上，並免除來回奔波之苦。

這個平台的目標，並不在於取代傳統仲介公司，就如同網路購物雖然盛行，但許多實體店面依舊會存在。傳統仲介公司收費較為低廉，但服務品質較難控管，也很少提供短期服務；而媒合平台收費合理，服務品質的管控也較有效率，並利於提供短期服務，並開發出許多潛在的客源，這兩者將可共同將原有的照護市場擴大。

媒合平台為確保雙方權益，目前均透過信用卡支付款項，上網循序提出照護需求，若兩個小時之內無法媒合成功，就即刻銷案，杜絕無謂紛爭，其目的是讓照護市場資訊透明化，並創造優質的照護環境。

網羅各類專業人員 提供周全照護服務

媒合平台具備使用上的許多方便功能，除了解決日益增加的長照需求，也補足短期照護的需求缺口，主要在於「自費模式」沒有任何條件限制，加上「以時計費」的彈性較大，照護人員隔天就可以到家裡服務。平台上除了佔大多數的照顧服務員外，若需要其他專業照護人員合力協助，還可尋求：護理師、職能治療師、物理治療師、藝術輔療師、營養師等，到居家個別衛教指導，有效整合各類照護專業。平台上的照護人員都是本國籍人士，且受過專業訓練，提供體檢表及良民證，並以「評價機

制」管控服務品質。

平台模式擺脫傳統雇傭模式，藉由電腦資訊技術、電子通信設備來履行勞務，讓照護人員有更多工作彈性與選擇。以往受限於機構要求，許多照護人員無法選擇被服務者、服務時間與地區，造成很多不便，導致離職率高。利用平台模式，可讓照護人員依自身能力、時間、家庭等因素，選擇合適個案提供專業服務。

結論

在高齡社會浪潮下，不少人為照顧年邁雙親，或生病家屬而辭掉工作，利弊得失不無商榷之處，尤其是照護工作，更適合優先交給專業。此外，平台服務也提供許多人二度就業，或微型創業的機會，並讓婦女擁有工作權的選擇自由，另一方面，平台接案者在獲得工作，或是賺取業外收入之餘，還能增加照護專業，以照顧自己的長輩。

因應日益增加的短期照護需求缺口，「優照護」結合電子商務與照護的創新營運模式，改善了現行照護服務資訊不夠暢通的狀況，讓使用者經由APP獲得即時、透明、完整資訊，隨時隨地找到合適的專業照護人員，進而實現「老有所養、壯有所用」的理想，並加大照護服務供給端的產能，強化在地化的服務，創造出平台茁壯的未來契機。

參考文獻

1. Alstynne MWV, Parker GG, Choudary SP: Pipelines, Platforms, and the New Rules of

Strategy. Harvard Business Review 2016; 94(4): 54-62.

2. 許榮宗：臺灣居家照護產業的Airbnb-優護平台股份有限公司。勞動及職業安全衛生研究季刊 2019；27(2)：4-9。
3. 郭儀蕙：平台經濟創新模式-預約到府服務精準媒合便利e指通。經貿透視 2021；564：70-4。
4. 陳綠蔚、楊浩彥：平台經濟興起對產業發展與資源使用的影響。財團法人中技社 2019；2019-07。
5. 胡家璇：平台經濟崛起商業模式的創新與挑戰。工業技術與資訊月刊 2017；305(3)，42-3。
6. 陳景寧：我國家庭照顧者支持網絡系統。長期照護雜誌 2019；23(1)，11-21。
7. 李世光、童啟晟：新經濟與新科技的影響與因應。台灣勞工季刊 2017；52：16-23。
8. 優照護：今天預約 明天服務 居家照護就選優照護。2018年11月26日。<https://www.youtube.com/watch?v=OK6cS23HM9A&list=PLasfYxBqcPWv6Gcl4V50AWsHz2nyqGwv2>
9. 優照護：第六屆照護之星表揚大會（頒獎典禮）。2021年5月2日。<https://www.youtube.com/watch?v=r3607sQCXEY&t=13s> ㊦