



周蓓·王振邦

壹、問題背景之說明

人口老齡化本是世界性關注的人口問題之一，但臺灣在面臨高齡人口逐年增加的同時還面臨著少子化的嚴峻形勢，這加速了臺灣人口結構的改變。根據國發會「中華民國 2012 年至 2060 年人口推計」，自 2016 年開始，臺灣超過 65 歲的老年人口將超過 14 歲以下的幼年人口，老化指數超過 100%。到 2060 年，老化指數將高達 401.5%，老年人口約為幼年人口的四倍，年齡中位數是 57.4 歲，達到超高齡社會居第二位僅次於日本。(註 1) 在人口老齡化不斷加劇的背景下，若老年人之物質與精神需求得不到滿足，不僅加重個人家庭之負擔，還會加劇社會之矛盾。例如社會保險與健康照護需求的擴大，財政年金與勞動力供需的不平衡等問題。因此基於維繫臺灣社會穩定與促進經濟進一步發展之考量，老齡化社會所帶來的養老問題具有其亟待解決的現實必然性。

隨著大數據、雲端計算以及物聯網的快速興起，互聯網+不僅以其應用便利的

優勢改變著人們的生活方式，而且正作為一種新的生產資源與動力進入了醫療、金融、生態等多個領域並得到了驗證。2016 年兩岸互聯網發展論壇便是以“共用兩岸互聯網+平臺”為主題，以促進健康新生活。(註 2) 在面對這股高新科技之發展的潮流時，由解決養老問題而衍生的養老產業應是積極主動出擊，以期藉助“互聯網+”的新興技術來有效緩解日益嚴重的老齡化社會問題。互聯網的運用其本質上是一種關聯人與人、人與信息間的服務，將互聯網技術運用於養老產業，建立一種適應時代發展之需求之新型互助養老模式。不僅有利於充分利用高新網+技術的優勢，帶動社會經濟資訊產業之發展，還有利發揮老年人間、老年人與他人間互助式的養老作用，進而激發老年人對社會活動的參與度與互助養老的意願。由此，該種建立在互助基礎上的養老模式促進了老年人在社會參與、個人健康和社會安全方面的和諧發展，解決了人口老齡化之難題，亦符合聯合國世界衛生組織之積極老化的意旨。

貳、基本理論之探討

一、老年社會之理論

(一) 社會活動理論

隨著經濟生活的快速發展與地域差異的加速分化，老年人的成年子女或是其他親屬大多分居各地並忙於自己的生活和工作的，使得很多老年處於空巢或是獨居的狀態。基於該老齡化現象與社會角色具有永續性與發展性之特點，20 世紀 50 年代西方頗為盛行社會活動理論，以鼓勵老年人積極的參與社會活動進行自我調適。該理論建立在生物學“用則進，廢則退”的規律之基礎上，認為能夠保持社會活動水準的老年人可以更好的適應社會，並容易對生活感到滿意（王巧珍，2010）。由此若能夠為老年人提供更多機會，使之參與到社會活動中，那麼他們則更容易在生活態度與自我價值之實現上表現出積極與樂觀，且通過身體力行的參與社會活動，可以有效減少老年人抑鬱情緒的產生，以及防止老年人大腦機能的退化。

(二) 社會交換理論

依據功利主義經濟學和行為心理學理論，20 世紀 60 年代於美國興起了社會交換理論，並在全球範圍內廣為傳播。社會交換理論認為，人是通過自己所擁有的社會認可的資源量來確定自己在社會中的地位（黃秀蘭，2008）。事實上，社會交換本質上是一種基於利益的社會互動，即參與

交換者出於各自利益的情況之考量進而選擇自己的行為，當互動雙方對可能得到的利益不滿意時，社會互動就會趨向停止（董建軍，2010）。而其對利益是否持滿足態度很大程度上取決於互動網絡的通暢與否，以及良好溝通的社會網絡的建立與否（吳詠梅，2014）。因此將該理論運用於養老產業方面其意義在於，一方面交換理論下老年人之間需要建立互助的支援網絡，且可以通過該種互助的聯絡來使得老年人獲取需要的物質幫助與精神扶持，即滿意之態度。另一方面，儘管隨著年齡的增加，老年人擁有的社會認可資源量在逐年減少，但卻可以通過引導或開發老年人所扮演的角色定位，讓他們多年積累的生活經驗與認知常識變為豐富的資源量，以提供交換來化劣勢為優勢，使得老年人仍然感覺到自己是被社會所需要的且始終未與社會脫節。

(三) 社會崩潰徵候理論

美國學者柴斯門（Zusman）於 1966 年提出了社會崩潰徵候理論，該理論主張的是老年人的生活狀況出現崩潰的問題，主要是家庭乃至社會給他們加上的不良標籤和不恰當期望導致（沙依仁，民 87）。人偶爾會發生偏差性行為，但老年人偶然的偏差性行為卻會被主流社會認為是一種病兆之表現，進而被社會貼上退化的不良標籤。久而久之老年人會因為這些不良標籤產生自暴自棄的消極想法，覺得自己不合格或是落伍了。並且在心理上開始認同與接受自己的無能，在行為上逐漸改變與

符合此種不良標籤，看輕他們之前的才能與成就，結果使得老化與依賴加劇。被子女認為失去了相應生活能力的老年人也逐漸喪失了原來在家庭中的地位，從而可能導致老年人自主能力的退化甚至完全喪失。因此社會崩潰徵候理論強調了社會的不良標籤和過度反應對老年人造成的損害，同時也要求我們在幫助老年人解決實際生活問題時，還需注重對老年人自我認知與自主能力的健康引導與提升。

(四) 社會重建理論

庫柏斯 (Kuypers) 和本斯通 (Benstong) 於 1973 年提出了社會重建理論，與社會崩潰徵候理論不同的是，該理論強調客觀環境對老年人自我認知的影響，旨在改變老年人生存的外在環境以幫助其重拾生活之信心，進而促使老年人境況的改善並帶動之良性循環 (王曉娟，2013)。其過程主要由三個階段組成：第一階段，讓老人意識到社會生活中存有對自身的不良標籤及錯誤觀念；第二階段，改善老年人的客觀生存環境，通過政府與社會保障等服務來解決其住房、醫療、貧困等問題；第三階段，鼓勵老人的自我計畫並自我決定，增強老人自我解決問題的能力。(註 3) 由此社會重建理論不僅注意到了外在因素對老年人的影響，也考量到了老年人自身內因的重要性，有利於構造老年人的樂齡環境，慢慢培養與增強老年人自主生活與自我信心的能力，使得社會崩潰徵候理論下的標籤惡性效應變為積極的互動循環過程。因而其被認為給養老產業

提供了一個較好的視角，富有積極的指導意義。

二、聯合國積極老化之理論

世界衛生組織 (WHO) 於 1990 年提出了“健康老化” (Healthy Aging) 的概念，其意旨在提倡老年人之健康即身體健康、心理健康和社會功能完善的理想狀態。隨後在 2002 年《聯合國第二屆世界老齡大會政治宣言》中進一步提出了“積極老化” (Active Aging) 的理念，並指出“健康、參與和保障”是其三大核心支柱。他們認為老齡化將影響到老年人的身心健康狀態與意識認知功能，從而使得老年人的社會功能與自我能力減退 (李海峰，陳天勇，2009)。同時，老化還將對個體的心理作用產生一致性的影響，從而使得老年人的主觀幸福感發生變化 (Wiesmann U, Hannich HJ, 2008)。因此積極老化不僅要求老年人的身心要健康，還十分注重老年人要良好的適應社會角色與社會關係的轉變。

自 20 世紀 60 年代由美國學者提出的主張老年人應該繼續維持中年人的價值觀並進行活動的“成功老化”觀點後，80 年代這一理論從作為對老年人社會關係角色退出的回應演變為“生產性老化”理論，更強調老年人仍可從事一些適應性活動。直到 1990 年“健康老化”的提出，並隨著積極心理學運動的盛行，再到 2002 年世界老齡化大會提出的“積極老化”。該種以積極取向研究心理學提出的老年化理論，較之先前提出的老齡化理論，其在內容上

更為寬泛，強調老年人仍可利用自身優勢像以前一樣積極參與社會活動，進而不斷完善自我並創造價值。這與關注人類積極的心理品質，強調人的價值與人文關懷的觀點是一致的（苗元江，餘嘉元，2003）。

事實上積極老化是隨著老年人社會定位的變化而變化的，以期望鼓勵老年人能獲得更多機會，不斷融入社會與努力實現自我價值，發展並利用其自身之潛能以提高和完善生活的意義，最終使得老年人自身幸福感的真正實現（苗元江，胡亞琳，周堃，2011）。早期的撒離說將老化定義為個體從社會中脫離，後來學者們逐漸發現了良好的心理狀態和健全的社會功能對老化具有積極意義。在國外有 Rowe 等學者將積極老化的核心定義為生存，身體機能和心情愉快，這也與世界衛生組織（WHO）提出的健康、參與和保障三個積極老化維度基本契合（Rowe JW, Kahn RL., 1997）。Woo 等人分析了不同生活方式對於老年人積極老化的影響（Woo J, Ho SC, Yu ALM. 2002）。在國內也同樣有學者對積極老化展開了相應性的研究，吳紹龍學者對大陸的積極老化做了本土化的定義及情況分析（吳紹龍，2006）；臺灣學者舒昌榮以積極老化觀點論述了應對高齡社會的策略（舒昌榮，2008）。

三、互聯網+效應理論

“長尾（The Long Tail）”這一概念最早是用來描述類似亞馬遜和Netflix 這樣商業網站的經濟模式，主要想說明只要存儲和流通的管道足夠大，需求不旺或銷量

不佳的產品共同佔據的市場份額就可和那些數量不多的熱賣品所佔據的市場份額相匹敵甚至更大（姚文林，2010）。“長尾市場”也稱之為“利基市場”。“利基”即英文 Niche，有拾遺補缺或見縫插針之意。菲力浦·科特勒在《營銷管理》中給利基下的定義為：利基是更窄地確定某些群體，這是一個小市場並且它的需要沒有被服務好，或者說“有獲取利益的基礎”。通過對市場的細分，企業集中於某個特定的目標市場，或嚴格針對一個細分市場，或重點經營一個產品和服務，創造出產品和服務優勢（徐迪，2009）。

隨著互聯網+的完善和應用的成熟，各種互聯網電商出現在各個領域，幾乎涵蓋了日常生活的方方面面，不管它們的經營方式是 B2B、B2C、O2O，無疑都是有別於傳統的新嘗試，也讓人們確實看到了互聯網的強大力量。互聯網帶來的資訊成本下降、資訊匹配率的提高和高效溝通都為“利基”市場的成長帶來更大的可能。“利基”市場本來就區別於主流市場，其中的產品都是以個性化為核心的，互聯網的運用在為這些小市場帶來更大的展示自己平臺的同時，小市場的商家將會把更多的注意力放到滿足客戶的需求上，回歸自己的服務本質，消費者自然會從中獲得更多利益。未來本不起眼的小市場規模總和將是不可估量的。互聯網帶來的“長尾”正在日益增多，如何利用互聯網來將老年服務的“長尾”變得清晰和穩固無疑會成為解決新時代下養老服務困境的一條出路。

參、目前現有之養老模式及困境

隨著社會經濟的發展，老年人口養老保障打破了傳統意義上單純依賴家庭的養老方式，使之與社會養老方式相互補充與結合，並得以以多管道、多方式的滿足了老年人的養老需求。目前社會正在積極構建以居家養老為基礎、社區養老為依託、機構養老為支撐的養老服務體系。該體系將家庭與社會資源進行合理整合，以順應時代發展的需求，並涵蓋了養老產業的各個方面。但同時，我們也必須看到其在現實運用中存在的問題。

一、現代居家養老模式及困境

傳統居家養老是從老年人口養老場所的角度對家庭養老進行的一種定義，由老年人與子孫輩同居在一處，家庭為老年人提供經濟贍養、精神慰藉和照料需求等養老資源。而現代居家養老模式不同於傳統居家養老模式，其是以“家”為養老平臺，以“居”住在相對固定的社區為養老基礎，老年人與子女或共居一處，或各住各處。政府、社會和家庭的力量在“家”這個平臺上施展各自不同的作用，又以家庭為居家養老的基礎，以社區、社會的養老方式將家庭養老得以延續，在居家養老多種力量中達到承上啓下的橋樑和紐帶作用（劉金華，2015）。因此，居家養老模式涵蓋生活照料、家政服務、康復護理、醫療保健、精神慰藉等，以到府服務為主要形式（婁乃琳，2014）。對身體狀況較好、

生活基本能自理的老年人，提供家庭服務、老年食堂、法律服務等；對生活不能自理的高齡、獨居、失能等老年人提供家務勞動、家庭保健、輔具配置、送飯上口、無障礙改造、緊急呼叫和安全援助等服務（李紅英，2011）。對於財政狀況比較富裕的地方可以嘗試對選擇居家養老的失能老人進行財政專項補貼，為失能老人配置必要的生活輔具或康復器材，在一定程度上恢復他們的生活自理能力，幫助其提升生活質量。

居家養老服務可以說對新時代下的家庭養老服務做了符合時代環境的必要補充，在衣食住行對不同老年人群需求上都有涉及。居家養老做為社會養老服務體系的基礎，有著廣泛的適用基礎，可以綜合運用家庭和社會兩方面的資源，同時打開了廣闊的養老服務市場，在一定程度上減輕了社會養老的壓力。選擇居家養老方式的老年人得以不離開熟悉的家庭環境的情況下得到養老服務。但是居家養老服務需要有堅實的服務網絡來支撐，所以服務網絡的構建尤為重要。目前我國的居家養老服務已經取得了相當大的進步，但是還是有很長的路要走，也有很多的問題需要解決：首先，居家養老服務目前仍是購買服務為主，服務實施缺乏監督機制，很難保證服務落實到位，造成變相的資源浪費；其次，目前居家養老服務網絡建設還很不完善，服務很難滿足老年人的特殊需求，例如高齡和失能老人在醫療保健上需要比較專業的服務，但目前缺乏較專業服務提供者。

二、社區養老模式及困境

社區養老是基於社區具有為老年人服務的功能，同時整合社區資源、社區所在地政府或非政府機構資源，通過專業的工作模式與方法來為有需要的老年人提供人性化養老服務，及合法的社會服務機構模式。社區養老包括了社區日間照料和居家養老支持的兩大功能，主要服務於家庭日間暫時無人或無力照護的社區老年人，這有利於給居家養老服務提供重要的支撐。作為居家養老和機構養老直接的過渡模式，不僅具有居家養老模式的基礎性優勢，也具有機構養老的集中性優點（劉金華，2015）。隨著老年活動中心的開展與普及，以老年人活動中心或是養老服務中心為運行平臺的社區養老模式得到了廣大老年人的心理認同，因為其在為社區老人提供集中養老服務，即開展包括休閒娛樂、保健設施與趣味課堂等活動的同時，還為各種形式的社會志願活動和互助服務提供了良好的管道，這十分符合老年人的樂齡需求。但目前社區養老可依靠的支持性服務項目，大多為政府購買提供，容易導致社區養老形式單一，軟硬體設施條件不足，社區間資源分配不平衡，以至於真正需要幫扶的老年人未能得到相應的幫助。

三、機構養老模式及困境

機構養老模式是指以服務養老等相關設施為基礎來實現老年人的集中化和專業化的養老服務，而較之其他類型的養老機構，其中的專業化養老機構是養老相關設

施建設的核心。儘管專業化的養老機構主要是為由於失去行動能力或是身體缺陷限制了自身行動能力的老年人提供專門性的養老服務，但同時其還兼具生活照料、康復護理與緊急救援方面的養老功能。此外，不同類型的養老機構會依據自身的資源優勢和目標定位，為不同機構模式養老的老年人提供具有針對性的人性化服務。部分有資源的養老機構會根據自身的資源優勢為社區和居家養老服務人員進行組織培訓，將養老機構的輻射作用發揮到極致。部分具內部專業醫療機構的能力，亦擁有專業的醫護人員並配套完善的醫療康復器械設備。

和居家養老模式與社區養老模式相較，機構養老模式作為一種有益的補充，其中的老年人能夠得到有效與及時的照顧，解決了居家養老模式與社區養老模式中無法滿足的養老問題。隨著人民生活水準的提高，目前社會中的養老機構在數量和質量上都得到了相應程度的發展，並且由於高齡化現象和少子化現象的加劇，機構養老模式將在未來養老趨勢中具有較大的發展空間。儘管如此，但在目前的實際運行過程中，尚存有諸多不足之處。例如養老機構的供給數量與社會中老年人養老的需求數量不對等，需求遠大於供給，同時養老機構裡的工作人員、照護人員的專業水準和能力還有待提高，不能僅止於在衣食住行方面，還需深層次的照顧老年人精神上、心理上的狀態。此外，政府公辦的養老機構與民辦的在政府政策扶持和資源共用方面尚有較大之差異，致使社會資

源尚未得到良好利用。因此有必要揮發好機構養老模式的支援作用，針對不同情形下的養老狀況進行不同的規劃與引導。

肆、互聯網+下的互助養老模式

一、互助養老模式

隨著社會老年人口迅速增長，人口老齡化問題已十分嚴峻，且老年人口呈現出高齡與獨居兩大特點。互助養老模式是指建立在居家養老與社區養老的基礎之上，由老年人與家庭外的其他人或同齡人，在自願的基礎上互相扶持、互相照顧的養老模式(沈關寶,1993)。與傳統的居家養老、社區養老和機構養老模式不同，互助養老是一種新型養老模式，其可以有效解決養老需求多元化的難題，還能有助於老年人之家的互助互動，朝著積極老化的方向發展。其中家庭外的其他人或同齡人多是老年人的親朋好友、鄉裡鄰居或是志願者等，而互相扶持與照顧是指除了提供老年人日常幫助與照顧外，還應給他們提供心理支援與治療。具體而言，互助養老即互相幫助、互相扶持，由志願者、義工、與需要幫助的老年人之間，以及老年人與老年人之間進行互助服務，且將互助服務時間進行累計登記，方便日後自己提取該累計的時間來享受他人的互助照顧。由此在該種模式下，需要幫助的老年人，從累計時間(註4)提取所需服務時間，換取由家庭外的其他人或同齡人提供的服務。

例如臺灣菩提長青村就是藉由老年人自主性的參與社區內的服務而形成的一個

老年人自助、互助的社區。長青村自成立以來，完全免費服務孤寡老年人，鼓勵老年人自立並走出戶外多活動，並由服務組織的工作人員協助開展。比如該村裡的老年人可以透過開闢有機菜園中各項季節蔬果，並配合當地的旅遊觀光產業，在提供老年人自給自足的蔬果供應外，還能將利益回饋，以有效提升老年人互助活動社區的養老產業化效能(崔思婷,2012)。

因此較之其餘的養老模式，互助養老模式通過利用現有的環境與衛生、文化與教育等各種公共服務資源，集中解決老年人的日常生活照料、情感交流、文化娛樂等問題。其突出強調老年人的自我管理、自我服務、自助互助，以便讓老年人不再孤獨與無助，過上積極老化與樂齡的生活。同時，互助養老模式更注重對老年人在日常照顧、休閒娛樂、醫療保健、心理諮詢、資訊服務等方面的需求，更強調對養老設施進行的配置，包括與需求相對應的生活照料中心、休閒娛樂中心、醫療保險中心、心理諮詢中心、資訊服務中心。而其中資訊服務中心既是社區養老資訊化的重要載體，也是互助式社區養老設施的重要內容。

二、互聯網+下互助養老模式的構建

(一) 互聯網+下互助養老模式

以互聯網+效益理論為思維邏輯起點，基於雲端計算、大數據等新興信息技術的運用，將互聯網與養老產業結合起來，通過跨界整合全社會的服務功能，運

用各方面的資源優勢，建立起以老年人為核心，以滿足其多元化、多層次的養老需求的一種新型養老服務模式，即統稱為互聯網+下的養老模式。在該種養老運作模式主要由需求方（老年人）、供給方（養老產業、養老服務機構、社區、政府社會等）、互聯網資訊平臺（互聯網公司、移動聯通公司等）。需求方發出養老需求，通過手機APP、電腦、iPad等媒介傳至互聯網資訊平臺，互聯網資訊平臺對各類資訊進行收集、分類、分析進而傳遞給供給方。而供給方一方面將養老產品或服務資訊通過互聯網資訊平臺無差別面向所有需求方進行展示，另一方面可利用先前掌握的養老需求資訊對養老產品分門別類有針對性的傳送給特殊人群。隨著資訊數據的積累，互聯網資訊平臺可智慧化地向需求方提出養老產品或服務的預約提醒，向供求方提供養老產品或服務的未來預測。由此借助將互聯網與養老產業有機結合的管道，供給方與需求方內部各個主體之間也可利用互聯網資訊平臺進行交流，使每一個參與者（無論是供給方還是需求方、中間運營商）彼此之間都會通過互聯網相互聯繫，及時互聯與互通，瞭解需求與供給。

其中，通過將互聯網技術與互助養老模式相結合，將互聯網作為溝通老年人群體、互助養老組織與社會相關服務機構的橋樑，以便快速傳遞資訊來實現養老服務的需求性、時效性，即為互聯網下的互助養老模式。但從屬於互聯網+下養老模式的互助養老更具其自身獨有的優勢與特點。其典型特徵之一就是依賴資訊技術的

快速發展和計算機存儲功能的愈發強大，而建立起的互聯網資訊平臺，進而將老年人日常生活相關資訊收集並記錄建檔，例如可以將收集來的資訊細化按照家庭狀況、個人健康狀況、生活愛好等標題進行分組歸類，並錄入計算機。通過數據資訊的統計與分析，可以有針對性的將興趣愛好類型相同的老年人集聚，並在此基礎上組織興趣愛好交流會。這既可以發展老年人朋友的興趣與愛好，還可以增進老年人彼此間的溝通與交流，形成互助式的生活方式，給予精神上的互相扶持。

此外，互聯網+下的互助養老模式還可以將本社區互助中心的資源與外部各個社區互助養老中心的資源進行及時調配，以便使得各個從屬社區的資源得到充分的利用，有助於養老資源的整合。考慮到互助養老模式建設初期尚未完備的因素，相鄰近的社區互助不必皆設立相似的設備。因為可以通過互聯網技術將相鄰近社區的基礎設施進行合理配置，專業技術的服務人員進行專業調動。例如某社區老年人發生突發事件，但甲互助服務中心的專業醫療人員恰又不在，則可以求助互助服務組織總部，總部在得到消息後快速通知相鄰最近的幾個社區派出相關專業醫療人員到相應的服務中心實施救助。

（二）互聯網+下互助養老模式的優勢與挑戰

隨著老年人群體的逐漸增多，互聯網+下的互助養老模式能夠有效發揮自身優勢，滿足日益多樣化，多層次的養老需求。

同時，融入了老年人群體自身的互助元素，可以最大程度的解決老年人群體孤獨化，邊緣化的問題，豐富積極老化，以提升老年人的晚年生活質量。較之於現有的養老模式，互聯網+下的互助養老模式可以較為完善的彌補其不足之處。互聯網+下的互助養老模式通過將老年人的身體狀況，生活習性，特殊需求等進行數據化處理，借助互聯網資訊平臺來實現互助模式下的一對一服務。(2016，田苑清穎)這有利於緩解居家養老在缺乏監督服務，難以滿足老年人特殊養老需求等方面的問題，使養老方式更為科學化。互聯網+下的互助養老可利用互聯互通的網絡高新技術，將社會保障資源、專業技術資源、醫療設備資源及志工服務資源等進行有效整合，以便實現全社會資源的優化配置。這有利於解決社區養老與機構養老中出現的設施資源、人力資源及技術資源等分佈不均，服務遲緩，投入成本過高等問題，避免各個資源的浪費，以便快速提供現有養老模式的困境提供解決之道，使得養老方式更為合理化。

例如，互聯網+下的互助養老模式還可以將本社區互助中心的資源與外部各個社區互助養老中心的資源進行及時調配，以便使得每個從屬社區的資源得到充分的利用，有助於養老資源的整合。考慮到互助養老模式建設初期尚未完備的因素，相鄰近的社區互助不必都設置相似的設備。因為可以通過互聯網技術將相鄰近社區的基礎設施進行合理配置，專業技術的服務人員進行專業調。例如某社區老年人發生

突發事件，但甲互助服務中心的專業醫療人員恰又不在，則可以求助互助服務組織總部，總部在得到消息後快速通知相鄰最近的幾個社區派出相關專業醫療人員。如此，建立在雲端數據庫與互聯網絡基礎上的互助養老模式，不僅可以讓老年人可以享受更為人性化，多樣化的養老服務，也可讓有關養老產業的運作更為透明化，智能化。

儘管互助養老是經濟社會發展到一定程度，人口結構發生變化從而產生的一種養老模式，具有十分強大的發展前景。但其尚處於探索階段，該種養老模式並沒有得到廣大群眾的完全認可，在推廣的過程中也面臨著許多挑戰。首先，從法律規範層面上來看，相關法律法規不盡完備，在互助養老模式上沒有配套的政策以保障其有效運行。且社會養老產業也尚未建立起一整套完整互通互助受廣大老年人認同的模式標準與體制。其次，從世俗觀念層面上來看，傳統社會觀念對互助養老模式的質疑，以及老年人在接受互助養老模式的心理認同度有所欠缺。再者從社會實踐層面上來看，事實上互聯網+下互助養老模式建立的服務中心，其本身在硬體設備上就存在地域間互聯網絡技術及資訊化技術程度的高低問題，而在軟件設施上也存在人員間養老專業性服務質量的高低等問題，仍有待解決並提高水準。

(三) 互聯網+下互助養老模式的實現策略

1. 鼓勵政府參與，完善法律規範

在互聯網+下互助養老模式的構建過

程中，除了需要明確市場與用戶二者間的角色定位與相互關係外，仍不能忽視政府所發揮的作用。作為養老產業“新型模式”發展的互聯網+下互助養老模式，一方面需要政府以支援其發展，排除互聯網技術運用與互助養老模式發展的不合理阻礙，為新型模式的運行打造一個公開的市場環境，發揮政府的引領與帶動作用。另一方面需要政府及其相關部門完善與養老產業及互聯網模式運營的法律規章，整合相關制度與規範，以減少互聯網+下互助養老模式與現有的養老管理制度或是運行規制發生的衝突。例如，政府可以通過修改《老人福利法》，《老人福利機構設立標準》，《長期照護服務法》或是頒布新法來完善有關互聯網+下互助養老的法律法規。此外，政府還可以從財政，稅收等方面著手完善現有規範制度，以公助民辦，公私合作，補助貼息等形式來積極倡導社會資金的投入，進而保障該新型養老模式發展所需要資金。

2. 推廣互聯技術，進步老年思想

基於臺灣老年人群體迅速增加，壽命持續延長的考慮，大多老年人思想觀念保守，知識結構陳舊，進而可能會導致一部分老年人對新科技智慧養老產生抵觸情緒。因此，若想順利發展互聯網+下的互助養老模式，還需在推廣智慧技術的同時，發動並進步老年群體的思想與觀念。（2016，楊海瑞）在推廣智慧技術方面，政府科研部門應加大高新技術的研發，簡化養老設備的操作，降低智慧軟件的複雜程度，以讓互聯網+模式真正走進老年人

的生活中。而家庭中子女們，晚輩們則耐心的引導老年人互聯網技術的應用及互助養老活動的參與，以配合進步老年的思想與操作，使得互聯網+技術與互助模式成為其樂於接受，樂於參與，樂於享受的社會新風尚。例如，順應老年人養老需求研發一些協調與服務性電子產品，以隨時檢測老年人的身體狀況，並聯通線上臉書等資訊互傳平臺，方便護理人員與老年人的親屬可以通過配套的手機軟件及時瞭解老年人的健康狀態。

3. 建立硬體平臺，提高軟件服務

互聯網技術下高效便捷，跨越時空的養老模式是以數據的整合為基礎的，所以在硬體設備上除了網絡技術的提升與修復外，還要著重構建大數據的應用平臺，以最大化的利用，但基於市場本身所具有的非理性與排他性，因此若要完成互聯網大數據平臺資訊的建立，則要取得與政府間的合作與投入。目前，儘管網絡通訊技術已經普及到家家戶戶，但各個區域的數據卻難以實現及時與有效的對接，嚴重阻礙了數據的交流，使得獲得數據資訊的成本加大。如此，要充分研究和界定各類資訊公開的方式和程度，制定清晰的公共資訊共用範圍，則要促進政府部門大數據思維的形成。同時，政府科研部門，養老年金部門，醫療保健部門等相關政府機構也應積極參與配合智慧化互助養老服務，加快對落後養老產業的改革。最後在該基礎上加強技術平臺的整合，建立以互聯網+為數據應用平臺的互助養老服務系統。

而在養老服務方式的軟件方面，互聯

網+下互助養老模式主要通過利用互聯網資訊技術，將參與互助養老的老年人其個人基本資訊，個人健康資訊，個人需求資訊，家庭成員資訊等多方面的資訊進行整合，並存入數據庫。這有利於將參與互助養老成員提供服務的記錄與享受服務的記錄進行折算計算，以兌換的形式實現互助養老。而其中主要包括兩種服務形式，即服務點互服務和上門互助服務（曹麗，2009）。在服務點互助服務方面，老年人可以選擇直接到各個服務點提供或者接受互助服務，各個服務點將根據老人，社會志願者等服務提供者具體情況，提供所需相應類型的服務。同時服務點將會對所提供的服務進行考核，記錄，以保障老年人接受互助服務的質量。在上門互助服務方面，需要服務的老年人可以選擇在家中通過互聯網絡，手機應用，電話預約等形式預約所需要的服務，由互助養老服務點根據需要提供的服務類型選擇互助老人或者專業人士上門提供服務，並通過智慧終端

實時監控，保護上門服務的安全性與高質量。

(四) 互聯網+下互助養老模式的系統構建

1. 總體結構層面上的佈局

可以以市縣為單位，每個市縣設立一個互助養老組織的總部，同時通過總部連接組織外的醫療機構、慈善機構、商業團體、生活服務公司等外部實體，將互助養老組織內部與外部社會聯繫起來，綜合利用內外資源，保障互助養老模式的高質量服務。而在老年人居住生活的各個社區裡，通過設立實體互助養老服務點，來直接為參加互助養老的老人提供日常醫療、心理諮詢、娛樂休息等方面的服務。通過綜合各個互助分支組織收集起來的數據資訊，利用互聯網技術來實現對數據的整合與處理，進而統籌調配覆蓋面積內互助服務點的資源，達到各個服務點間的資訊、物資互通。如圖 1.所示：

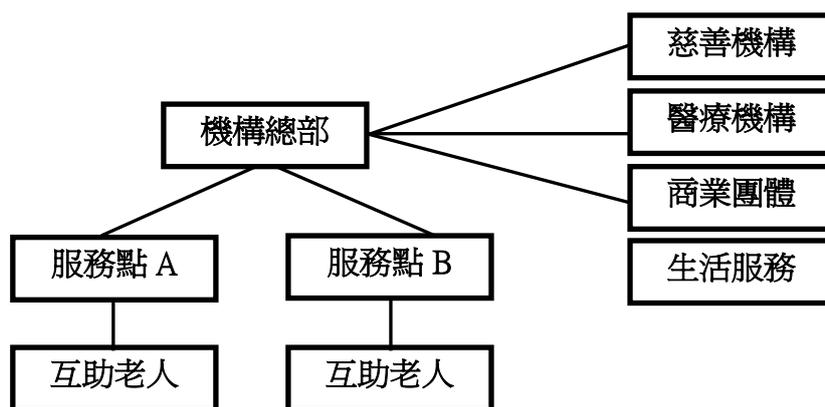


圖 1 互聯網+下互助養老模式系統結構圖

2.服務點內部系統上的構建

互助養老服務點直接對各個社區參與互助的老年人提供養老服務，主要通過服務點大廳與參與互助養老的老年人建立聯繫，並為互助老人提供服務場所與資訊。通過這些基礎機構為互助養老服務提供補

充。因此其在內部系統上的構建應細分為服務點大廳、醫療服務站、心理諮詢站、娛樂休閒站、網絡資訊站等站點，以便通過這些基礎站點為互助養老服務提供補充與配套服務（李斌，黃力，2011）。如圖2所示：

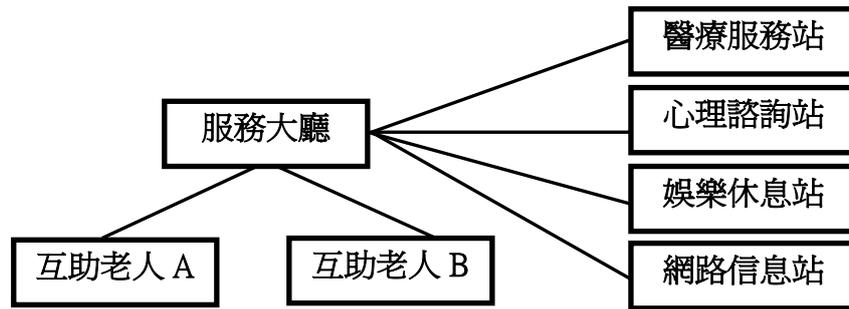


圖2 互聯網+下互助養老模式內部系統結構圖

(1)醫療服務站

隨著年齡的增長與體能的衰退，老年人對醫療服務的需求也日益增加。因此，在互助養老模式的服務點內部有必要設立醫療服務站，為該服務站點參與互助養老的老年人提供及時的醫療與健康諮詢服務。針對老年人不同的醫療需求，即每個服務點應根據老年人的自理能力、身體狀況等來配備相應的醫療服務。例如醫療服務站可以為老年人提供如測量血壓、社區體檢、上門治療、康復治療等簡單的醫療服務，並建立健康狀況登記表，將本服務點的老年人身體狀況、患病歷史進行記錄，建立數據庫，與總部資訊中心連接，建立長期的健康狀況跟蹤。並定期舉行健康知識講座，普及健康知識，提高互助老

人提供和接受護理服務的質量（譚櫻芳，2005）。

(2)心理諮詢站

基於臺灣少子化現象和老齡化現象皆加劇的現狀，獨居老人、孤寡老人、留守老人等問題也日益嚴重，隨之帶來的老年人心理疾病問題需要得到社會的關注。若老年人所面臨的心理問題長期得不到有效處理，這將會影響到老人的身體健康和生活質量（陳建蘭，2012）。因此根據老年人心理健康狀況，在每個服務點設立心理諮詢站，並配備一定數量的心理諮詢師，為老年人提供心理上的幫助如心理諮詢、精神慰藉等心理服務是十分必要的。同時，通過對老年人的心理健康狀況資訊的整合，將該數據信息輸入互聯網構建的總部

資訊中心，以建立心理狀況數據庫。這有利於在開展養老工作時為參與互助養老的老年人提供適合的心理服務。

(3) 娛樂休息站

在社會崩潰徵候理論的影響下，大多數的老年人已經脫離主流社會，娛樂活動的閒暇時間也逐漸被孤寂和獨處取代。但若從社會活動、社會交換以及社會重建理論的角度視之，較之其他社會成員，老年人在閒暇時間裡對於娛樂活動的需求反而將更大。因此通過設立娛樂休息站，建立網絡化的互助養老模式，來組織互助老年人參與休閒娛樂活動、參與各種興趣小組等多種形式，以便更為直觀的反映老年人的娛樂休閒需求類型，更為有效的豐富老年人的養老生活（張聰，2013）。從而有利於將老年人從獨立、避世的生活狀態轉變為積極、樂觀的生活態度，參與更多的社交活動，實現聯合國倡導的積極老化。

(4) 網絡信息站

在互聯網絡下的互助養老模式是極大化的利用互聯網絡技術的優勢，但考量到老年人在互聯網絡的使用上尚存一定的困難。因此通過設立網絡資訊站，來教授老年人學習基礎的網絡知識，幫助老年人學會運用互聯網絡、智慧手機等網絡資訊技術，以便其及時獲得與利用互助養老服務機構提供的網絡養老資訊。例如網絡資訊站一旦建立，老年人則可根據其自身需求在家實現訂餐上門、醫療服務預定、家政服務上門等網絡養老服務（羅浩，2011）。此外，各個互助服務點還可以根據自身情況，定期開展網絡知識講座。如此一方面

可以幫助老年人從網絡中尋找樂趣，另一方面則可以通過宣講的形式讓老年人對電話詐騙、網絡詐騙等不法事件提高警惕，避免不必要的損失。

3. 互聯網+下互助養老模式的服務形式

在互聯網+下互助養老模式中，通過利用互聯網資訊技術，將參與互助養老的老年人其個人基本資訊、個人健康資訊、個人需求資訊、家庭成員資訊等多方面的資訊進行整合，並錄輸入計算機。這有利於將參與互助養老成員提供服務的記錄與享受服務的記錄進行折抵計算，以兌換的形式實現互助養老。而其中主要包括兩種服務形式，即服務點互助服務和上門互助服務（曹麗，2009）。

在服務點互助服務方面，老年人可以選擇直接到各個服務點提供或者接受互助服務，各個服務點將根據高齡老人、社會志願者等服務提供者的具體情況提供所需相應類型的服務。同時服務點將會對所提供的服務進行考核、記錄，以保障老年人接受互助服務的質量。在上門互助服務方面，需要服務的老年人可以選擇在家中通過互聯網絡、手機應用、電話預約等形式預約所需要的服務，由互助養老服務點根據需要提供的服務類型選擇互助老人或者專業人士上門提供服務，並通過智慧終端實時監控，保障上門服務的安全性與高質量。

伍、評析

人的發展與社會的發展是相互影響的。生活在不同時代的人在思維邏輯、生活方式上皆有很大的不同，這種不同隨著一代人的慢慢變老體現在新時代老年人的生活各方面，也包括養老方面。因此我們不能用傳統老舊的觀念去看待現在老年的養老生活，而是要用現在的乃至未來的發展趨勢去審視現在的養老方式。因為時代的新變化就是老年人的新變化，而互聯網+信息技術的發展與應用為這種養老的新變化提供了無限的可能。

儘管互助養老是經濟社會發展到一定程度、人口結構發生變化從而產生的一種養老模式，具有十分強大的發展前景。但其尚處於探索階段，該種養老模式並沒有得到廣大群眾的完全認可，在推廣的過程中也面臨著許多問題。例如法律法規的不盡完備，在互助養老模式上沒有配套的政策以保障其有效運行；傳統社會觀念對互助養老模式的質疑，以及老年人在接受互助養老模式的心理認同度；以及互聯網+下互助養老模式實踐中建立的服務中心，其本身在硬體設備上的互聯網絡技術、資訊化技術程度的高低問題，在軟體設施上的養老專業性服務質量的高低等問題，仍有待於解決並提高水準。但不可否認的是，目前老年人網民數量正在增多，他們未來將運用互聯網絡來參與社會生活的方方面面。十年前的六十歲老人或許還不知道互聯網是什麼，但是今天的六十歲老人可能用智慧手機或者其他電子設備與自己兒女進行視訊通話，甚至進行網絡購物。且如今的四十至六十歲的中年群體，他們

不僅使互聯網絡技術運用的中堅力量，也是未來需要考慮養老的後備力量。

因此，將互助養老產業與互聯網+信息技術相結合，以互助養老服務組織為中心，通過“互聯網+”的模式，統籌組織內部的人力資源、財力資源、物力資源，必要時聯繫外部相關職能機構綜合調配，以實現參與互助養老老年人的服務全覆蓋。這不僅有利於緩解互助養老資源短缺問題，達到統籌調配、降低成本提升效率的作用，還有利於進一步放大互助養老的社會作用，具有切實可行性。此外，除了以滿足老年人養老需求和互聯網絡技術的運用為著力點外，發展互聯網+下的互助養老模式還應考慮參與者的利益，動員社會各界積極參與進行互助式養老。以政府參與，提供政策和資金上的幫助；以社區為基本單位，提供互助養老服務所需的場所與基礎管理；以低齡老人與社會志願者為主要參與者，為需要養老服務的老年人提供護理服務等。誠然，養老問題是全社會所面臨的一項重要問題，我們還需不斷地進行探索與完善，使得“互聯網+”互助養老模式的早日融入老年人之日常生活中。如此，才能真正使其起到補充傳統養老模式的作用，以提高老年人養老的質量，達到積極老化的新樣態。

（本文作者：周蓓為中國西南政法大學經濟法專業碩士研究生，現就讀于臺灣玄奘大學法律研究所；王振邦為現任玄奘大學終身教育處教育長，樂齡研究與服務中心主任）

關鍵詞：互聯網+、互助養老模式、高齡

📖 註 釋

- 註 1：新華網，老年人將多過幼年人？臺灣面臨老齡化加速困境，
http://news.xinhuanet.com/tw/2016-06/23/c_129085631.htm（最後訪問日期：2016 年 12 月 20 日）。詳情參見，2016 年起臺灣老人比小孩多，
<http://windrivernews.pixnet.net/blog/post/350992169-2016年起臺灣老人比小孩多>，（最後訪問日期：2016 年 12 月 20 日）。
- 註 2：詳情參見全國臺企聯，2016 年兩岸互聯網發展論壇，
http://www.qgtql.com/gzdt/201611/t20161101_11610721.htm（最後訪問日期：2016 年 12 月 20 日）。
- 註 3：詳情參見：老年社會保障- MBA 智庫百科，<http://wiki.mbalib.com/wiki/老年社會保障>（最後訪問日期：2016 年 12 月 20 日）。
- 註 4：累計時間又稱時間銀行，於 20 世紀 80 年代在美國興起，隨後擴及到全球。時間銀行的概念最早是由倫敦經濟學院的研究員艾德加·卡恩提出的，所謂時間銀行，是指志願者遇到困難需要他人幫助的時候，可以將以前存入時間銀行的“服務時間”取出，讓其他服務人員解決自己的問題。勞動並沒有高低之分，因此在記錄服務時間時都是以相同的方法計算時間的。在愛德格看來，蓋房子、修理東西、照看小孩所需要消耗的時間和精力基本上是相同的。在廣義上，時間銀行是指不同年齡階段的志願者參與的服務活動，例如照顧小孩、看病檢查等服務都可以由社區志願者提供，再將其積累的服務時間數存入“銀行”，等自己需要別人幫助時，就可以享受同等時數的免費服務。狹義的時間銀行就是相對低齡的老人、社區志願者參與為需要幫助的老人提供服務的活動，社區管理者將參與互助活動人的資料數據存入電腦，進行統一調配管理。本文所提到的累計時間是狹義時間銀行之意。詳參張文華，2011，論“時間儲蓄卡”的意義與應用拓展，商業文化，第 2 期，第 24-42 頁。

📖 參考文獻

- 王巧珍（2010）。〈老有所為論〉，《經濟研究導刊》，第 32 期，頁 199-200。
- 王曉娟（2013）。《老年人需求為導向的養老機構發展研究：內蒙古呼和浩特市敬老院為個案》，中南民族大學。

- 田苑清穎 (2016)。〈“互聯網+” 養老模式在未來社會的運用〉，《管理觀察》，頁 84-86。
- 苗元江，余嘉元 (2003)。〈積極心理學：理念與行動〉，《南京師範大學學報》(社科版)，第 2 期，頁 81-87。
- 苗元江，胡亞琳，周堃 (2011)。〈從快樂到實現：實現幸福感的概觀〉，《廣東社會科學》，第 5 期，頁 14-21。
- 李紅英 (2011)。《社會化養老：政府、市場與社會的合作—對青島市市南區的個案研究》，中國海洋大學。
- 李海峰，陳天勇 (2009)。〈老年社會功能與主觀幸福感〉，《心理科學進展》，第 4 期，頁 59-765。
- 李斌，黃力 (2011)。〈養老設施類型體系及設計標準研究〉，《建築學報》，第 12 期。
- 沙依仁 (民 87)。《人類行為與社會環境》(修訂版)，臺北五南圖書出版公司。
- 沈關寶 (1993)。〈從民間互助到社會保障的製度改革與觀念轉變〉，《探索與爭鳴》，第 3 期，頁 24-28。
- 吳詠梅 (2014)。《互聯網時代社會互動的特點》，第 9 期，頁 19-29。
- 吳紹龍 (2006)。〈積極老齡化的科學涵義與內容淺探〉，《中國老年學學會 2006 學術高峰論壇論文集》。
- 姚文林 (2010)。《館藏資源建設的公平與效率》，南昌大學。
- 徐迪 (2009)。《基於渠道的專業出版盈利模式研究》，中國科學技術大學。
- 黃秀蘭 (2008)。〈當代中國社會人際關係論析—基於社會交換理論的思考〉，《淮南職業技術學院學報》，第 3 期，頁 60-62。
- 曹麗 (2009)。《我國城市居家養老問題研究》，大連海事大學。
- 崔思婷 (2012)。〈新型社區養老模式初探—臺灣菩提長青村社區養老的啟發〉，《科技向導》，第 23 期，頁 28-30。
- 楊海瑞 (2016)。〈互聯網+：養老模式再選擇〉，《三門峽職業技術學院學報》，第 15 卷第 1 期，頁 120-122。
- 陳建蘭 (2012)。《中國城市養老模式研究》，大連海事大學。
- 婁乃琳 (2014)。〈應對人口老齡化的戰略轉型〉，《城市開發 (物業管理)》，第 9 期，頁 70-71。
- 舒昌榮 (2008)。〈由積極老化觀點論我國因應高齡社會的主要策略—從「人口政策白皮書」談起〉，《社區發展季刊》，第 122 期，頁 215-235。
- 張聰 (2013)。《深圳社區老年活動中心配置研究》，哈爾濱工業大學。
- 董建軍 (2010)。《中國養老模式的社會化轉型與社工介入》，山東大學。
- 劉金華 (2015)。〈中國養老模式選擇研究：基於老年生活品質視角〉，《元華文創》，頁

89。

- 譚櫻芳 (2005)。《建立與完善城市老年人社區照顧體系研究》，華中科技大學。
- 羅浩 (2011)。《信息時代城市空間演化趨勢研究－以杭州濱江新區為例》，浙江工業大學。
- Rowe JW, Kahn RL., 1997, Successful aging, *Gerontologist*, 37(4): 433-440.
- Wiesmann U, Hannich HJ., 2008, A salutogenic view on subjective well-being in active elderly persons, *Aging Mental Health*, 12(1): 56-65.
- Woo J, Ho SC, Yu ALM., 2002, Lifestyle factors and health outcomes in elderly Hong Kong Chinese aged 70 years and over, *Gerontology*, 48(4): 234-240 .