

台中市居家服務委託研究計畫：「GIS 資訊科技於社會福利之運用—台中市居家服務決策支援系統研究」摘要表

主要發現與結論	建議	項	備註
<p>一、首先，本計劃進行了問卷調查，訪問了 501 位接受台中市政府居家服務的案主，針對他們的生活、接受服務現況與對於居家服務的滿意度，收集相關資訊，並透過資料分析相當程度的瞭解這些現象。</p> <p>二、本研究分析居家服務的案主的需求與問題，除了使用變項因素間的分析，也收集案主的生活環境、時間、空間等因素，建構基本資料庫，並納入 GIS 系統程式，結合傳統的問卷資料與動態的地理資訊顯示，有助於決策者對於問題全貌的瞭解。</p> <p>三、本研究收集台中市七個居服中心資訊與相關資源網絡，評估後發現透過 GIS 系統運用此資訊可作為未來評估這些中心的分析角度</p> <p>四、最後，本研究以居家服務支援中心的空間特性，與案主的地理位置，評估其作為考量未來改善居家服務的項目之一。</p> <p>五、本研究嘗試以 GIS 程式的多元功能展示，作為未來市府建立個案管理系統與支援決策系統運作的參考，並使用 ArcGIS 軟體完成初階的 GIS 空間解析查詢系統，以做為建置台中市政府社會局居家服務第一階段 GIS 單機版應用系統上線之基礎，並作為未來進一步建構相關 GIS-Based DSS 決策支援系統的準備</p>	<p><b>一、近程：關於居家服務規劃與遞送，建議</b></p> <p>(1)居家服務決策上，宜針對不同人口群的特質，做不同的思考與服務規劃</p> <p>(2)居家服務資源分配上，宜有更彈性的針對個別化的需求設置例外考量原則</p> <p>(3)結合與強化居家服務案主本身非正式社會支持與照顧體系，以擴大潛在居家服務資源</p> <p>(4)除現有的居家服務時數，宜協助建構志願服務或鄰里親朋非正式社會支持與照顧體系</p> <p>(5)宜參酌研究結果，做為未來再招募或訓練居家服務照顧員的標準或訓練課程規劃</p> <p>(6)宜進一步瞭解獨居或僅夫妻同住的非正式社會支持系統，做為規劃居家服務需求依據</p> <p>(7)宜思考藉由機構本身為居家服務案主所舉辦的節慶活動，邀請居家服務案主的家族親友共襄盛舉，以協助案主建構或強化非正式支持系統</p> <p>(8)宜進一步考量居服案主的居住型態及環境，做為針對個人居家服務需求規劃的參考</p> <p>(9)未來在活動規劃以及老年人生活空間的安排上，宜將距離因素納入考量與規劃的參考</p> <p>(10)居家服務照顧員的培訓過程，宜有相當比重的醫療保健課程訓練，以備不時之需。並且可藉由社政體系居家服務與醫政體系居家護理服務的協調合作，以增進服務品質</p> <p>(11)強化仍有直系姻親屬存在的老年人口之家庭支持系統，應是延緩潛在居家服務案主失能的可行策略之一</p> <p>(12)未來招募訓練居服員與其培訓規劃，宜參居家服務案主的心理與社會支持層面</p> <p>(13)老年人口的分佈，可以做為未來居家服務潛在案主挖掘的參考</p> <p><b>二、中長程：建構決策支援系統，建議</b></p> <p>(1)設置社政資訊系統，連結交通、公園綠地、地理地貌等資料，納入居服支持體系</p> <p>(2)結合 GIS 案主個案管理系統，將 GIS 與現有的其他資訊系統如網際網路、客戶關係管理系統等結合在一起，進行案主管理</p> <p>(3)建立整合的以 GIS 為基礎之決策支援系統：可以參酌以下意見。第一，考慮開發各式決策支援系統。第二，可就機關決策問題中選定半結構性或無結構性問題作為系統應用對象。第三，針對這些決策問題清楚瞭解其決策程序與分析模式。第四，系統軟體的開發與硬體提供。第五，資料庫及其管理系統；蒐集、整理並應用現有資料，規劃未來決策所需資訊及其蒐集管道和儲存方式</p>		