

## 活動紀實

# 「高齡創意論壇」課程學習心得

吳國榮<sup>1</sup>

### 前言

因應台灣未來的超高齡社會，老年所開設的各項課程中，除了高齡社會可能面臨的各項議題外，民國 108 年 7 月開設「高齡創意論壇」。「高齡創意論壇」以設計思考結合實證性的創新思維及解決問題的理論與方法，用來改善未來的社會議題(包含高齡社會的議題)。課程設計經由建構跨專業的交流與整合平台，結合敘事老年學及理論與實證的設計思考方式，來引導學習成員以創新思維提昇解決問題的能力。

### 課程特色

除理論與研究性文獻的研析外，授課方式是透過多元跨領域師資包括-劉立凡老師、劉世南老師、黃世明老師、楊家翰老師以及兩位業師包括林靜宜老師及江逸之執行長等共同帶領師生交流，將高齡議題於跨領域間的不同觀點與思維模式，運用論壇及工作坊在高齡議題上翻轉固有思維並以創新觀點之學習，創造集體智慧。

### 設計思考

設計思考 ( Design Thinking ) 是一個「以人為本」的解決問題方法論，透過從人的需求出發，為各種議題尋求創新解決方案，並創造更多的可能性。IDEO 設計公司總裁 Tim Brown 曾在《哈佛商業評論》定義：「設計思考是以人為本的設計精神與方法，考慮人的需求、行為，也考量科技或商業的可行性。」

脫離了物件的束縛後，設計便能無限延伸影響觸角。只要你需要解決某種問題，你都能運用這種「以人為本」的設計思考來發想策略。於是從改善醫療制度、印度用水問題 ( 社會民生 ); 企業新產品開發、客戶服務 ( 商業策略 )，甚至是個

---

<sup>1</sup> 國立成功大學醫學院老年學研究所研究生

人生活的時間管理，設計思考都能使這些問題獲得更完善的解決方案！

## 學習心得

個人修習民國 108 年 7 月開課的「高齡創意論壇」，學習心得分享如下：

### 1. 跨領域的交流

「高齡創意論壇」課程的開設，希望學員的背景能多元化，才能於跨領域間有不同的觀點激盪與多元的思維模式。「高齡創意論壇」的學員涵蓋老年所、建築系、機械系、政治系、不分系.....等不同領域的學員，學員有大學部與研究所的同學，且也有幾位年齡大於 50 歲的學員。這樣跨科系、跨領域、跨年齡層的學員組合，為課程的討論、思維方式與觀點切入提供多元化的視野。

### 2. 「設計思考」理論與應用

「高齡創意論壇」課程有三位設計思考的專業講師。因應學員的專長與背景不一，每位老師都做了設計思考基礎架構的解說，但三位老師階段性提供學員理解「什麼是設計思考」與「如何應用設計思考」。

2-1.劉世南老師：劉老師對我們這群背景不一的學員做了設計思考的基礎架構與整體性解說，提供了許多實際案例，讓學員了解什麼是設計思考，且目睹設計思考在實務上應用的威力，為學員們奠定設計思考的基礎。

2-2.楊佳翰老師：楊老師接續劉老師，將設計思考的過程與步驟講得更為細膩，且在如何找到 User 並描述(建立人物誌；Persons)方面，提供學員完整清晰的方法。

「如何找到並描述 User」這點非常重要：因為設計思考是一個創意的過程，透過運用設計思考工具中的元素，去尋求一個創新的解決方案。而一般可將設計思考過程，濃縮成五大步驟 Empathy、Define、Ideate、Prototype、Test。其中的 Empathy(同理)是指：為誰而設計？誰是使用者？他們怎麼了？整個設計思考的過程或步驟均圍繞著 User 為核心來進行，即透過多元的方式了解使用者（包含訪問、田野調查、體驗、問卷...等等），因此加入老年敘事觀點來協助設計思考家能以使用者的角度出發，找尋使用者真正的問題、需求。

即能正確地：應該問誰？要問什麼？且要加上場域的觀察，並由此建立起 Persons(人物誌)。

2-3.黃世銘老師：經劉老師與楊老師的教導後，黃世銘老師為學員帶來了設計思考的二個實際案例，為設計思考提供實務應用的詳細說明。第一個案例是用設計思考來找到商業品牌的消費者，且建立獨特的品牌客群；第二個案例是利用設計思考來規劃「高齡園區」，包含高齡園區內的社區聚落、生活習慣社群、推行自然農法與青銀公共空間.....等。

2-4.在三位設計思考的專業老師依序教導下，學員由整體設計思考原則、基礎的設計思考架構、設計思考的步驟與核心，到設計思考在實務上運用的詳細手法，一步步、連串性地理解設計思考的理論與運用。經由三位老師的講解，學員們也了解「高齡創意論壇」的設計思考並非天馬行空的想像，而是在「以人為本並同理高齡者」「跨域的團隊合作做中學習」「製作原型並測試」原則下，去進行創新思惟設計，為未來高齡社會的需要尋求解法。

### 3.場域的觀察

「高齡創意論壇」要學習以創新思惟解決高齡者的問題，故要透過多元的方式了解使用者（包含訪問、田野調查、體驗、問卷...等等），以使用者的角度出發，找尋使用者真正的問題、需求。課程除了專業業師演講敘事觀點外，另安排二次高齡者場域的觀察活動，學員們透過實地參訪台南悠然綠園與林口長庚養生村，近距離觀察高齡者的日常活動與食衣住行育樂需求，這讓學員在進行設計思考時(五大步驟 Empathy、Define、Ideate、Prototype、Test)，較能同理高齡者，正確地建構人物誌(Persona)，在實務的設計上貼近高齡者。

### 4.工作坊與成果

在學習「設計思考」理論與應用與場域觀察後，課程的學員們分為三組，並在三位設計思考專業老師(劉世南老師、楊佳翰老師、黃世銘老師)帶領下進行各組工作坊(Workshop)實作。以我所在第二組工作坊為例，第二組工作坊的指導老師為黃世銘老師。

4-1.設計思考典型的錯誤：第二組在工作坊進行前，組員們訂下關於如何解決

「高齡者送餐，其餐點不符合高齡者需求」，且組員們在訂下題目後，再經一輪討論後，即明確以「高齡者送餐以外送方式提供可自選的餐點」為答案。其實這就是目前一般性解決問題的方式：一個議題，大家討論一下，並提供一個大部份人認同的解法....對設計思考而言，這是典型的錯誤。

黃老師細心引導組員們針對「如何解決高齡者送餐議題」，經由對這個議題細部的探討，並在組員們腦力激盪下，深刻討論(並透過查文獻)找尋「如何解決高齡者送餐議題」的各項實際現況與可能性，而非經由一般的分析性思考並依常識去指定題目。(如圖一)



圖一：第二組工作坊(Workshop)進行實況

4-2.建立一個可複製的模式：在經組員們對問題深入討論/查閱文獻與腦力激盪下，黃老師指導組員們要深入分析的不只是「高齡者送餐的社區」，而應把餐點供應商(包含其競爭者)、使用者(送餐或共餐)做詳細的分析，並對社區(如C據點)可執行的方式做一比較與參考。(如圖二)

4-3.正確的過程與實用性：經由黃老師二次工作坊的指導，組員們更深刻了解設計思考在實際應用上，並非天馬行空地得出一個無法實用的解法。設計思考需要深入了解 User，並透過許多評估可能的情況，例如：現行的做法的優缺

或商業上的競爭對手優劣比較...等，如此得到的解法(Ideate)所做出的原型(Prototype)才經得起測試(Test)。本組在工作坊的成果只是一個歷程的一半，並沒有完成一個具體的結論，但黃老師的指導帶給組員們深刻了解設計思考的流程與其在真實應用上的操作。

# 建立可複製的社區式共／供餐模式

1081  
高齡創意論壇

老年所 何延平 / 老年所 吳國榮 / 不分系 陳子涵 / 政治系 徐宇賢 / 機械系 洪柏揚  
指導老師：黃世銘建師、劉立凡教授

## I 題目制定演變的過程

**一. 原始問題的起源：**  
有些免費送餐的老人，餐點的選擇有限，所送的餐點不符合老人的所需，而造成浪費或取消送餐，並未解決需要送餐老人的問題。

**二. 問題的細節探討：**  
免費送餐的老人→大多為弱勢組群→送餐單位多為慈善機構，公益社團團體，宗教機構，政府補助→客製化送餐，多受經濟，財力來源的限制，改變有限。

**三. 使用者定義的腦力激盪討論過程：**  
1. 免費送餐的老人→大多為弱勢組群→送餐單位多為慈善機構，公益團體，宗教機構→客製化送餐，多受經濟，財力來源的限制，改變有限。  
2. 使用者的經濟狀況，供餐的經濟來源影響，思考的方向與可執行度。  
3. 對於供餐與共餐的討論：  
• 共餐的優缺點：促進互動，增加人間進食的溫度。場域的限制？  
• 供餐的使用者：使用者經濟能力，送餐者費用考量，運輸的食安考量，競爭對手的分析。  
4. 場域的討論  
• 場地須有基本加溫，烹煎，冷藏設備。  
• 長照2.0C社區據點，有可能為共餐場所，但是有設備、場地的限制。

**四. 題目制定**  
**建立可複製的社區式共／供餐模式**

使用者

←

社區  
多用途  
共餐據點

餐點  
供應商

←

• 據點地點、位置      • 議題、硬體設備  
 • 場地大小、設計      • 人力、軟體所需

• 供餐者：食物運輸考量  
 • 共餐者：據點交通考量

• 運輸考量  
 • 成品、半成品  
 • 材料來源

## III 競爭對手分析

### 一. 自助餐或便當店

菜色多元化	全場均可供餐	既有廚房場所與人力
商業化供餐可協助改善互聯的競爭(提供改善的動機)	可由業者依餐館之固定地點	(餐館) 供餐者可能增加
供餐可能用於慈善競爭(以服務為目的)	供應的標準與餐品品質可能無法控制	非自助餐或便當店所面對的競爭環境與供餐者的專業

### 二. 志工自製餐食

可運用在地食材	供餐費用較便宜	菜色可多元化
志工與服務者會有情感交流的互動	志工與服務者	志工與服務者較不具備持續性與專業性
志工人力無法持續穩定	志工可能僅提供供餐服務，而無法提供其他服務	可能無法持續供餐

### 三. 中央廚房或社區自設廚房

菜色可多元化	統一供餐或提供餐	可運用在地食材
供餐費用較便宜	可自行調整菜色	需廚房再設廚房與廚師
餐品製作過程較專業	要運送較遠	假日可能無法供餐

### 四. 醫院營養室

醫院營養室供餐專業化	菜色與營養師專業	全場供餐
會考慮到病者的需求(如牙口不佳/易噁)	環境的潔淨程度佳	供餐的口味可能無法引起食慾
供餐範圍只會在新院區內	供餐的費用可能較增加	

### 五. 便利商店或超市熟食部

方便且週到	可提供外帶服務	供餐供餐時間
不同菜單與供餐時間	供餐餐品可選擇供餐時間較多(如：提供改善的動機)	口味的變化可能無法滿足不同年齡者的需求
供餐費用較高	不會考慮到病者的需求(以服務為目的)	供餐可能用於慈善競爭(以服務為目的)

### 六. 學校合作供餐

服務區域有學校	費用較便宜	大的學校有廚房設備
學校設備維護的工具有人力	學校可以以提供供餐服務，如改善餐品的動機	菜色與營養師專業

### 七. 專業廠商供餐

全場供餐	供餐的口味與營養均專業化	提供專業化的供餐服務(如：牙口不佳/易噁)
費用太高	供餐服務目前未普及	目前供餐在餐館模式仍在推廣中
供餐服務難以推廣到為目標，需政府與慈善競爭的動機		

## IV 「C據點」參考國小午餐承包模式

### 一. 承包商須具備的四大要素

<b>1. 承包商屬性</b> 1) 近年來經營學校學生午餐之實務經驗。 2) 承包商取得驗證標章(如 HACCP)或地方衛生評鑑及格。 3) 經營理念及企劃書完整性。	<b>2. 生產與衛生管理</b> 1) 倉儲管理。 2) 菜單規劃與採購準則。 3) 生產過程中對人員、產品及環境落實進行衛生管理。
<b>3. 營養調配管理</b> 1) 菜單上餐點的熱量標示清楚，並提供C級據點用者獲取到應有的熱量 2) 預估食物量，一週供應2餐水果。 3) 每個月與用餐者討論，依需求、喜好設計菜單，至多每二週一次改善供餐條件。	<b>4. 危機處理能力</b> 1) 有保險制度。 2) 緊急事故發生之危機處理能力。 3) 臨時供餐替代方案

### 二. 運送至C據點的食品具體模式—半成品

- 半成品食物
  - 像超商販售的食物，需再加熱、微波、部分烹調。
- 食物半成品概念
  - 可讓長者自行加熱食物，過程中可與他人互動也可訓練相關能力。
  - 食物能承受的運輸時間較長(相較於已烹煮好的食物)。
- 食物半成品運輸食安考量
  - 運輸時的溫度、與時間控制 解決方案參考
  - 統規公司運輸之溫度RFID 溫度監控
    - 冷链物流管理泛指溫度敏感性產品在生產、貯藏運輸、銷售，到消費前的各個環節中，始終處於規定的低溫環境下，以保證物品品質、減少物流損耗的一項系統工程。(與統一超商合作)

圖二：第二組工作坊(Workshop)成果海報

## 5. 學習心得結論

5-1.課程的成員為跨學系跨領域跨年齡層的學習，也符合創意設計思考，以多元的視角來省視高齡社會議題。

5-2.在課程安排上由三位專業老師，從設計思考的原則、整體性、核心要項再到實務應用上的細節一一介紹。並經由高齡者場域的參訪，讓學員能近距離實際觀察高齡者。

5-3.設計思考有其理論與可行的步驟(Empathy、Define、Ideate、Prototype、Test)，但透過課程中工作坊(Workshop)的實作，在指導老師的引導下，可了解自己仍習於慣性的分析性思考模式。雖然本組在工作坊後，對問題沒有明確的解法(Ideate)，但這個學習過程讓我深刻了解設計思考的核心本質，及其與分析性思考的差異。

5-4.台灣的未來是一個超高齡社會，在醫護量能與經費有限的情況下，以創意思考模式，結合未來科技如 5G、互聯網(IoT)、人工智慧、機器人，應可為台灣的部份超高齡議題提供解方。

## 後記

「高齡創意論壇」整體的成果，2020 年 1 月於成大醫學院教學創新與教學成果展中展出(如圖三、圖四)，且榮獲 108 學年度教學創新團體獎第二名。



圖三·成大醫學院教學創新與教學成果展「高齡創意論壇」海報



圖四·成大醫學院教學創新與教學成果展「高齡創意論壇」海報