

# 中華管理評論 國際學報

Web Journal of Chinese Management Review

2018 年 8 月第二十一卷二期 • Vol. 21, No. 2, August 2018

## 影響購買長期照護保險的關鍵因素— 以台灣為例

張麗娟 張琪惠

# 影響購買長期照護保險的關鍵因素--

## 以台灣為例

張麗娟 張琪惠

### 摘要

本研究以台灣民眾為研究對象，進行購買行為及購買意願之影響因素之探討。本研究研究的問題有三項：1.民眾的年齡變項在購買意願有顯著差異、2.較低所得的變項在購買意願有顯著差異、3.民眾的家庭結構對購買意願有顯著差異之影響因素。探討方向以民眾的年齡、低所得、極小家庭對購買長照意願的影響。研究發現：民眾對於總投保金額、不同的所得、不同的家庭結構優先購買保障順序對於長照保險有正面的顯著影響。

根據本研究結果，政府相關行政單位可邀請鄰近保險公司做長照趨勢分析介紹與說明投保內容。民眾在購買前，應對自身的需求及商品的保障內容有所了解，才能有效選擇適合自身的長照方案的保單。

**關鍵詞：**家庭結構、長照趨勢、購買行為

---

本文感謝合作廠商:富葳企業管理顧問有限公司與國立虎尾科技大學計畫編號 107AF052 的經費支持與贊助

張麗娟 雲林縣虎尾科技大學經營管理所

張琪惠 雲林縣虎尾科技大學企業管理學系經營管理所碩士在職專班學生

## 一、緒論

### 1.1 研究背景與動機

隨著社會變遷與醫療衛生的進步，台灣整體人口結構快速趨向高齡化的發展，失能人數快速增加，使長期照顧需求人數也同步增加；加上因家庭的照顧功能逐漸式微，個人與家庭的照顧壓力也日漸加重。「台灣老化的速度世界第一！」並非危言聳聽。台灣 65 歲以上的人口數量超過 14 歲以下的人口數量，首度形成交叉翻轉的態樣，台灣人口結構已出現變化，老人壽命延長，加上少子化影響，老人照護問題將愈來愈嚴重。

台灣長照服務法於 104 年 6 月經立法院審查通過，並訂於 106 年全面正式施行，目前進行子法規的訂定與相關配套措施之規劃，同時全力推動「長照十年計畫 2.0」，以加速長照服務資源發展，充實長照人力，奠基長照服務之普及化與在地化之建設；實現在地老化，結合健康照護體系，培訓以社區為基礎的健康與長期照顧團隊，提供多元連續的綜合性長期照顧服務體系；設置跨部門的長期照顧推動小組，完成長照發展基金設立；另一方面則進行資源盤點並結合民間力量，積極擴增以社區為單元的多元照顧服務模式，以因應高齡化社會之需求。

綜合以上論述，本研究將藉由問卷調查的方式，來探討影響雲林縣民眾購買長照關鍵因素之相關研究，並整理歸納文獻，提出具體建議，做為將來進行研究

### 1.2 研究目的

本研究主要是以台灣人口為研究對象，了解影響購買長照關鍵因素之相關研究。本研究的目的如下：

1. 探討老年化，少子化對政府推動長照險之影響。
2. 探討長照申請給付困難對長照購買意願之關鍵因素。
3. 探討雲林縣民眾年齡、所得低、極小家庭結構對長照購買行為之影響。
4. 綜合以上分析結果，給予民眾與政府單位實務上的相關建議。

### 1.3 研究範圍與限制

本本主旨是針對本研究的研究範圍與研究限制加以說明之。

#### 1.3.1 研究範圍

本研究之研究範圍，從研究對象與研究內容方面加以說明，如下：

1. 研究對象  
本研究以台灣民眾為研究對象。
2. 研究內容

本研究之研究內容，主要是藉由文獻探討與問卷調查所蒐集之資料為主，了解影響購買長照保險關鍵因素之相關分析，最後綜合研究結果，再提出結論與建議。

### 1.3.2 研究限制

本研究欲探討之主題，因限於時間、人力、物力、研究範圍等因素，可能會有以下幾項相關的限制：

#### 1.研究區域的限制

本研究是以台灣人民為主要研究對象，參與的對象並非涵蓋所有民眾，僅針對台灣雲林縣公共場所之民眾為研究母體，此研究結果，無法適用於所有地區的民眾，其可靠程度會因樣本或特殊條件不同而有所差異。

#### 2.研究方法的限制

本研究透過問卷調查法，以進行民眾對於影響購買長照保險意願之因素為相關研究資料收集，由於受試者在填答當下，會因為個人的主觀認知與當時的情境而有所差異，因此無法呈現真實的反應，導致問卷測試結果產生誤差。

#### 3.研究變項的限制

影響民眾購買長照保險的因素相當多，本研究僅以雲林縣民眾對於影響長照保險購買關鍵因素相關研究來進行探討，無法涵蓋所有變項，因此在研究推論時，有待進一步的研究。

## 二、文獻探討

### 2.1 台灣老年化現況與趨勢

台灣自 1993 年起已達世界衛生組織所定義的高齡化社會，隨著人口持續老化與長期照顧人口增加及社會變遷…等，各項指標皆指出政府急需投入解決長期照顧問題的迫切性並審慎以對。由於現今民眾僅注重老年生活和老年的醫療費用兩部份問題，卻缺乏考慮若失能或罹患慢性疾病後的長期照護需求，我國政府將以社會保險的方式開辦國民長期照護保險，以解決民眾老年時期的長期照護問題。

蔡名娟(2012)以問卷量表作為研究工具，針對我國人口老化的需求與問題進行檢視，以臺北市戶政事務所職員及中老年人進行研究調查，並探討人口老化需求問題的關聯性，並依研究結果對政府機關作出相關政策建議。根據分析結果，研究發現如下：在人口老化衍生問題與需求構面間，以照護資源問題和生活規劃需求得分最高。在個人背景變項中，對照護資源、環境、心理適應及生活規劃等需求等問題有顯著差異。而在人口老化衍生問題與需求有著顯著正相關。

綜上所述，台灣隨著老年人口的增加，新生兒比率的下降，未來人口老化的需求和衍生出的問題，會是每一位民眾應該正向看待積極面對處理的問題。

### 2.2 政府推動之長照政策現況

鄭文淳(2016)當政府需要持續提供公共服務時，需要穩定的財務收入以平衡

收支，其中最常做為穩定公共收入的費與稅。政府提出「保險制」與「稅收制」的想法，由於兩者都尚未實施，於是本研究採用深度訪談的方式了解現有長照機構的看法以及市場的變化，並透過分析去比較兩個財源的優劣。

支持「保險制」的原因是透過保險制度達到風險分攤的功能，但受訪者也擔心會像全民健保一般的造成浪費。支持「稅收制」的原因在於增加部分稅收並不會造成民眾在財務上的壓力，而且稅收的來源相對是穩定的。然而，對應市場方面來看，從研究結果了解到「保險制」與「稅收制」對大、小型照顧機構替代性與潛在性競爭者並沒有差異。

楊淑為(2016)深入訪談台灣高雄市有長照需求的家庭，採用質性研究方式，了解問題及需求、服務項目的使用經驗與評價，以及對服務的期待。另一方面，本研究也將針對參與過長照十年計畫執行的中介單位（如里長、居服單位等）及政府單位（高雄市長青中心、高雄市衛生局）訪談，了解其對於長照政策的諸多爭議、長照十年計畫服務成效及對未來長照政策發展等之意見。

研究結果顯示，家庭無論是自行照顧或聘雇外籍看護，容易面臨申請服務至獲得服務之間的空窗期，無人協助照料失能者的問題。本研究嘗試提出具體建議，以供高雄市政府未來推動長照政策時參考；同時，本研究蒐集呈現之高雄市地方經驗，可作為未來學術界研究長照政策執行的基礎個案資料。

台灣政府長期照顧十年計畫補助內容，台灣各縣市實際補助內容請洽各縣市長期照顧管理中心。衛生福利部社會及家庭署(2016)如表 1 所示：

表 1 政府服務項目與補助內容

項次	服務項目	目的	補助的相關內容
1	照顧服務 (居家服務、日間照顧、家庭托顧)	以日常生活活動服務為主	1.依個案失能程度補助服務時數： 輕度：每月補助上限最高 25 小時；僅 IADLs 失能且獨居之老人，比照此標準辦理。 中度：每月補助上限最高 50 小時。 重度：每月補助上限最高 90 小時。 2.補助經費：每小時以 180 元計（隨物價指數調整）。 3.超過政府補助時數者，則由民眾全額自行負擔。
2	喘息服務	用以支持家庭照顧者	1.輕度及中度失能者：每年最高補助 14 天。 2.重度失能者：每年最高補助 21 天。補助受照顧者每日照顧費以新台幣 1,000 元計。

			3.可混合搭配使用機構及居家喘息服務。 4.機構喘息服務另補助交通費每趟新台幣 1,000 元，一年至多 4 趟。
3	居家護理	維持或改善個案之身心功能	1. 除現行全民健保每月給付 2 次居家護理外，經評定有需求者，每月最高再增加 2 次。 2. 補助居家護理師訪視費用，每次以新台幣 1,300 元計。
4	社區及居家復健	維持或改善個案之身心功能	針對無法透過交通接送使用健保復健資源者，提供本項服務。每次訪視費用以新台幣 1,000 元計，每人最多每星期 1 次。
5	輔具購買、租借及住宅無障礙環境改善服務	增進失能者在家中自主活動的能力	每 10 年內以補助新台幣 10 萬元為限，但經評估有特殊需要者，得專案酌增補助額度。
6	老人營養餐飲服務	協助經濟弱勢失能老人獲得日常營養之補充	服務對象為低收入戶、中低收入失能老人(含僅 IADLs 失能且獨居老人);每人每日最高補助一餐，每餐以新台幣 50 元計。
7	交通接送服務	協助中重度失能者滿足以就醫及使用長期照顧服務為主要目的交通服務需求	補助中重度失能者使用類似復康巴士之交通接送服務，每月最高補助 4 次(來回 8 趟)，每趟以新台幣 190 元計。
8	長期照顧機構服務		1.家庭總收入未達社會救助法規定最低生活費 1.5 倍之重度失能老人：由政府全額補助。 2.家庭總收入未達社會救助法規定最低生活費 1.5 倍之中度失能老人：經評估家庭支持情形如確有進住必要，亦得專案補助。 3.每人每月最高以新台幣 18,600 元計。

資料來源:作者整理

綜觀言之，長期照顧需求家庭普遍遇到的問題為長照資訊明顯欠缺，對於政府的對外窗口認知易混淆，而照顧過程中對於失能者的照顧技巧也較為缺乏。依政府現行福項目與補助內容來看，請領條件以及補助項目仍難以補足現況之需求。

## 2.3 民間商業保險公司推出的長照保險

鄭宇傑(2016)長期照護服務主要是日常生活起居的照顧，部份的人一旦開始需要長期照護之服務後，終其一生也需要此項服務。可是，大多數民眾認為已經有醫療險或重大疾病險，而不需要購買長期照護保險；甚至一般民眾認為有全民健康保險就足夠，顯然其對於社會保險給付認知不足。事實上，全民健康保險只提供基本醫療照護，然而慢性病或突發性的重大傷害並不是老年人的專利，若不及早規劃未來，等到需要照護時則已來不及準備。真正有長期照護需求的人，需要的是一個適當、專業的且不需經濟考量的長期照護體制，特別是台灣目前正處於長期照顧的風險之中。

因此本研究長期照護法實施後，進一步探討由政府和國內的商業保險公司結合可行性，初步建議透過國內的長期照護保險，以補現行全民健康保險與政府長期照顧法，作為未來保險公司規劃實施長期照護保險之參考。

綜上所述，「長照服務法」通過，加深了議題的熱度討論，對於處於長照風險中的台灣，商業公司所推出的長期看護保險（簡稱長看險）、特定傷病險（類長看險）、殘廢照護險（殘扶險）三大長照保險商品再度成為討論焦點。

## 三、研究方法

### 3.1 研究架構

研究主要目的在透過問卷之實施，在探討台灣雲林縣民眾的年齡、低所得、極小家庭對購買長照保險意願的影響。因此，在整理研究變數之間的相互關係，並發展出本研究的分析架構後，說明如下：背景變項包含個人基本料、家庭結構。購買行為則是以對長照保險認知程度的屬性來做探討。保障額度則以購買人的經濟現況與風險承受度來做探討。

### 3.2 問卷的設計

本研究問卷架構主要分為三個部分，分別為第一部分「背景變項」，目的在於瞭解受訪者個人背景變項資料；第二部分「需求評估」，目的在於瞭解受訪者的生活現況；第三部分「購買行為」目的在於區分受訪者可面對風險的程度來區分個人購買的保險額度。茲將本問卷各部份問項作一整理如下表：

#### 1 個人基本資料如下：

係指民眾的性別、年齡、婚姻狀況、家庭月總收入。

#### 2 需求評估之定義如下：

需求評估是運用於所有專業學科中的分析判斷過程，詢問民眾的個別問題或需求，運用最先進的資訊科技和研究技巧掌握資料。

因此，需求評估就是對服務對象的情況進行事先瞭解，在綜合分析的基礎上，確定其需求滿足情況及其成因，形成暫時性評估結論的過程。

內、外控性格衡量方式是以李克特五點量表形式，由「非常同意」至「非常

不同

意」分別給予 5 分至 1 分。對於內、外控的評估，是以受測者在內控變數中每題累加的總分愈高，表示其內控程度愈高；而在有權勢的第三者變數及機運變數總分愈高，則表示其外控程度愈高。

### 3 購買行為之定義

消費者購買行為是指人們為滿足需要和欲望而尋找、選擇、購買、使用、評價及處置產品、服務時介入的過程活動，包括消費者的主觀心理活動和客觀物質活動兩個方面（Philip Kotler，2000）。

消費者購買行為具有動態性、互動性、多樣性、易變性、衝動性、交易性等特點。嚴格地說，顧客購買行為由一系列環節組成，即顧客購買行為來源於系統的購買決策過程，並受到內外多種因素的影響。

## 3.3 研究工具

本研究運用 IBM SPSS 19.0 統計套裝軟體進行統計分析，即依據研究假說來分析，其方法與步驟如下：

### 1 次數分配分析（Frequency）

利用次數分配去計算各變數的個數（count）與百分比（percentage），以了解受訪者在「個人背景資料」與「購買行為」變項上的分布情形。

### 2 描述性統計分析（Descriptive Statistics）

針對受訪者的人口統計變數和購買行為進行分析描述，藉此了解受訪者的背景以及受訪者基本背景、需求評估、購買決策過程的關係。

### 3 獨立樣本 t 檢定（Independent Sample t-Test）

利用獨立樣本 t 檢定去探討不同「個人基本資料」（包含性別及教育背景）與「購買行為」的受訪者在「需求評估」各層面及整體上之差異情形。

### 4 單因子變異數分析（Analysis of Variance，ANOVA）

利用單因子變異數分析以檢定不同「個人基本資料」與「購買行為」的受訪者在各層面及整體上之差異情形。若單因子變異數分析的 F 檢定達顯著（設  $\alpha=0.05$ ），則以 Scheffe 多重比較法來檢定個群組之間的差異。

因為變異數分析 ANOVA 後，若 F 值顯著必須進行事後比較來確定究竟是哪些組的差異達到顯著性，各組的人數相當，所以用 HSD 法，若不相當則用 Scheffe 法來分析差異。

## 四、資料分析

### 4.1 研究樣本資料

本研究是以台灣雲林縣民眾為抽樣調查對象，透過問卷調查之方式收集資



料，研究樣本之背景資料如表 2，分述如下。

表 2 研究樣本背景變項統計分析

基本資料	組別	樣本數(人)	百分比(%)
年齡	25 歲~35 歲	93	28.3
	36~45 歲	182	53.8
	46~55 歲	52	15.7
	56 歲以上	8	2.2
婚姻狀況	單身無子女	37	11.3
	單身有子女	19	5.4
	已婚無子女	20	5.5
	已婚有子女	259	77.8
家庭月總收入	6 萬元以下	58	17.7
	6 萬元-10 萬元	157	45.9
	10 萬元以上	120	36.4

資料來源：本文作者整理

4.1.1 年齡層集中在「36~45 歲」。

4.1.2 婚姻狀況以已婚有子女民眾居多。

4.1.3 家庭月總收入以「6 萬元~10 萬元」者居多。

## 4.2 不同背景變項與長照規劃認知之相關性分析

### 4.2.1 以年齡作單因子變異數分析

由表 3 得知，研究假設：「不同年齡之民眾在風險認知上有顯著差異」整體顯著性是 0.363，未達顯著水準，故不成立。

表 3 年齡對風險認知單因子變異數分析

	組別	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性
風險認知 構面	1. 25 歲~35 歲	93	3.29	0.336	1.069	0.363
	2. 36 歲~45 歲	182	3.25	0.407		
	3. 46 歲~55 歲	52	3.10	0.183		
	4. 56 歲以上	8	3.32	0.355		

資料來源：本文作者整理

### 4.2.2 以婚姻狀況作單因子變異數分析

由表 4 得知，研究假設：「不同婚姻狀況之民眾在長照保險規劃上有顯著差異」整體顯著性是 0.134，未達顯著水準，故不成立。

表 4 婚姻狀況對長照保險規劃單因子變異數分析

	組別	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性
長照保險規	1. 單身無子女	37	3.29	0.327	1.895	0.134

劃構面	2. 單身有子女	19	3.16	0.501
	3. 已婚無子女	20	3.69	0.532
	4. 已婚有子女	259	3.27	0.384

資料來源：本文作者整理（註：\*表  $P < 0.05$ ）

#### 4.2.3 以家庭月總收入作單因子變異數分析

由表 5 得知，研究假設：「不同家庭月總收入民眾在在長照保險規劃上有顯著差異」整體顯著性是 0.061，未達顯著水準，故不成立。

表 5 家庭月總收入對長照保險規劃單因子變異數分析

	組別	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性
長照保險規劃	1. 6 萬以下	58	3.25	0.461	2.828	0.061
	2. 6 萬~10 萬	157	3.41	0.368		
	3. 10 萬以上	120	3.16	0.383		

資料來源：本文作者整理

#### 4.2.4 民眾對風險認知與長照保險規劃整體間之相關分析

兩者相關係數  $r$  值為 0.253，兩者間呈現低度相關且達顯著水準（ $P=0.007 < 0.01$ ），表示雲林縣民眾的認知會影響到長照保險規劃的情形。

表 6 風險認知與長照保險規劃整體間之相關分析

量表名稱	長照保險規劃	
	相關性	顯著性
風險認知	0.253	<b>0.007**</b>

資料來源：本文作者整理（註：\*\*表  $P < 0.05$ ）

## 五、結論與建議

### 5.1 結論

#### 1. 就風險認知而言：

民眾對於風險認知有正向的想法。本研究發現，民眾在風險認知上最為顯著，但需求構面、購買行為皆低於平均得分，表示研究樣本中的民眾對於長照制度並不是那麼了解，而制度的變革也讓民眾不甚信任，因而民眾對於購買長期照顧保險也較無急迫性。

#### 2. 就長照保險規劃而言：

民眾對於長照保險規劃想法偏向正向。本研究發現：樣本中的民眾在現階段中，對購買長照保險較積極，所以會積極去關注相關資訊；而在「風險認知」上得分最高，可見民眾對於長照保險規劃十分在意風險這一方面。

### 5.2 建議

#### 1. 在民眾方面：

民眾在購買前，應對自身的需求及商品的保障內容有所了解，建立正確保險觀念，才能有效選擇適合自身的長照方案。

## 2.對政府、保險公司方面：

政府相關行政單位可邀請鄰近保險公司做長照趨勢分析介紹，以提供大眾相關長照資訊，亦可辦理增進民眾健康生活之長照演講活動。

## 參考文獻

蔡名娟(2012)，臺北市人口老化衍生需求與問題之研究。國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文。

宋曉玟(2011)，高齡化社會下台中市民對「商業性長期看護保險」購買動機、認知與消費者行為實證分析之探討，嶺東通識教育研究學刊，4(1)，123-171。

高登第譯、Philip Kotler 著(2000)，《科特勒談行銷：如何創造、贏取並主宰市場》。台北：遠流出版。

陳明國、余家駒(2012)，長期看護保險購買意願影響因素之實證研究，管理實務與理論研究期刊，6(4)，62-76。

邱國峰(2003)，商業性長期照護保險需求之研究-以中部地區為例，逢甲大學保險學系碩士論文。

陳志宏(2005)，長期醫療照護保險以長期照護機構服務為給付方式可行性之研究，朝陽科技大學保險金融管理系碩士論文。

鄧敏確(2007)，台灣商業長期照護保險現況分析與購買行為之研究，逢甲大學保險學系研究所碩士論文。

詹火生、盧瑞芬、張菁芬、鄭百惠(2009)，「因應長期照護保險法制規劃檢視『我國長期照顧十年計畫』成效及發展方向」，行政院經濟建設委員會。

劉子瑋(2011)，台灣長期照顧政策之發展與內涵-兼論長照十年計畫與長照保險規劃。玄奘大學社會福利學系碩士論文。

鍾文君(2000)，老人居家服務照顧者與被照顧者互動關係之研究。台中：東海大學社會工作學系碩士論文。

鄭宇傑(2016)，政府長照法政策對商業長期照顧保險購買意願之研究。樹德科技大學金融系碩士論文。

楊淑為 (2016) ，從長照需求家庭角度評估我國長照十年計畫之施行成效與問題-以高雄市為例。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。

衛生福利部社會及家庭署，2018/6/30 下載  
[http://e-care.sfaa.gov.tw/MOI\\_HMP/Home.action](http://e-care.sfaa.gov.tw/MOI_HMP/Home.action)

行政院主計總處，2018/6/30 下載 <http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1>

衛生福利部中央健康保險署，2018/6/30 下載  
<http://www.nhi.gov.tw/index2015.aspx>

內政部統計處，2018/6/30 下載 <http://www.moi.gov.tw/stat/index.aspx>

Curry, L. A. and J. Robison, and N. Shugrue, and P. Keenan, and M. B. Kapp (2009), Individual Decision Making in the Non-Purchase of Long-Term Care Insurance, *The Gerontologist*, 49(4), 560-570.