

數位發展部

112 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOO 衛生局-
補助資訊

執行單位：中華民國資訊軟體協會
中華民國 113 年 6 月

修訂歷史

版本	制/修訂人員	變更內容摘要	提供日期
1.0	CISA	初版制訂	113.5.3
2.0	CISA	依據數位發展部審查意見修改	113.6.6

審查意見修改對照表

項次	審查意見	回覆說明	對應頁次
1	附件一：測試紀錄表之測試者 5，紀錄文字須修正「依樣」改為「一樣」。	已依建議修正。	P.60
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

目錄

一、緣起.....	1
二、目的.....	2
三、測試方法.....	2
四、測試需求.....	3
五、測試服務流程.....	4
六、測試成員背景.....	5
七、測試結果分析.....	6
八、建議方案.....	17
九、結語.....	24

表目錄

表 1：測試成員相關背景	5
表 2：關鍵步驟遇到的困難及使用行為	6
表 3：測試成員操作服務時間與問題個數	9
表 4：網站使用者體驗量表	10
表 5：網站服務優化順序	23

圖目錄

圖 1：「OOOOO 衛生局-補助資訊」服務流程關鍵步驟	4
圖 2：首頁主導航列項目示意圖	13
圖 3：主題服務及導航列項目示意圖	13
圖 4：「補助資訊列表」示意圖	14
圖 5：「補助方案申請作業須知」常見問題示意圖	15
圖 6：住宿式服務機構使用者補助方案網頁內容&申請作業須知示意圖	16
圖 7：「DreamHost」網站範例	17
圖 8：「舊金山政府網站」健康頁面範例	18
圖 9：「新加坡國家通訊傳播委員會」參考範例	19
圖 10：「我的 E 政府」就養頁面範例	19
圖 11：「新加坡國家通訊傳播委員會」範例	20
圖 12：「我的 E 政府」專有名詞說明範例	21
圖 13：「我的 E 政府-申請聘僱家庭外籍看護工-初次招募」範例	22

一、緣起

資訊科技應用蓬勃發展，民眾的日常生活與網路的連結越來越密切，政府網站設計良窳影響民眾對機關服務的觀感與評價，其中網站易用性測試(Usability Test)扮演至關重要的角色。依據國際 ISO 9241 的定義，易用性為服務的使用者在特定情境中為達特定目標，其所需具備之有效性(Effectiveness)、效率(Efficiency)與滿意度(Satisfaction)。易用性大師 Jakob Nielsen 曾撰寫系統易用性基本框架¹，其中指出易用性係代表系統服務功能提供輕易與愉快的使用程度，且包含易學(Learnability)、易記(Memorability)、避免錯誤(Errors)、效率(Efficiency)及滿意度(Satisfaction)等元素。簡言之，使用者在使用機關的服務時，是否能獲得滿足的目標，使用情境與系統框架是否具易學、易記、避免錯誤與效率，即為易用性。因此，易用性測試即是測試上述五個面向之內容，檢視服務對於使用者的表現。

為推廣政府網站易用性之設計理念，降低機關網站導入使用者測試門檻，數位發展部政府網站易用性測試服務，112 年度以民眾經常造訪、申辦網站為推動標的，範圍涵蓋中央與地方政府網站，期透過群眾智慧雲端測試群機制，提供機關便捷的網站使用者測試服務，降低機關網站導入使用者測試門檻，以有效提升機關網站服務品質。同時，為普及推廣政府網站易用性之設計理念，本測試成果報告置於政府網站交流平臺分享予各機關參考。

¹ 資料來源：Jakob Nielsen，系統易用性基本框架，<https://reurl.cc/O0zKpX>。

二、目的

機關經由政府網站易用性測試服務，瞭解使用者對網站服務的認知理解、情緒感受及阻礙問題，並可參考設計專家建議，研擬網站精進之方向，從而提升網站服務易用性與親和性，建構以民為本的政府網站服務環境。

三、測試方法

依據「政府網站服務管理規範」附錄一：使用者中心設計建議。易用性測試為執行步驟的關鍵任務之一，經常用來作為檢驗網站設計是否具有良好的使用者體驗，目的是檢視既有的網站與服務，其使用者在操作的過程上碰到什麼問題與阻礙。測試步驟如下：

- (一)說明測試目的與注意事項：讓測試者瞭解測試目的為協助機關提升網站易用性，並提醒測試者測試前不須過度準備與檢視網站任務，同時測試過程需須透過側錄軟體進行側錄。
- (二)執行任務：本測試採用放聲思考法作為評核方法，完成指派之任務。放聲思考法為引導使用者在每一個互動過程中，將其內心的想法用語言表達，幫助設計專家掌握使用者心理。
- (三)填寫測試結果紀錄表：請測試者寫下每個步驟操作當下的狀況。
- (四)填寫網站使用者體驗量表：請測試者填寫網站使用者體驗量表，測量使用者使用服務的感受程度。
- (五)分析並提供建議：設計專家進行評估，依測試結果剖析流程可改善之方法。
- (六)彙整測試結果：進行彙整建議草案並提供受測單位確認。

四、測試需求

(一)基本資料

- 1.申請單位：OOOOO 衛生局
- 2.申請時間：2023 年 11 月 29 日
- 3.網站名稱：OOOOO 衛生局
- 4.網址：OOOO
- 5.網站目標族群：戶籍地或居住地為新竹縣市、家庭成員中具有 60 歲以上(含)長輩

(二)測試標的

- 1.服務名稱：便民服務-補助資訊
- 2.服務目的：提升民眾申請意願、簡化後台資料蒐集程序
- 3.測試目的：如何讓民眾更快速查詢補助資訊，直覺性的介面找到自己想要的功能
- 4.預計完成操作時間：5 分鐘
- 5.預期服務產出：填寫申請表格後，至臨櫃進行辦理，經審核階段，後續收到通知信件或專人聯絡。

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 5 個關鍵步驟，如下圖 1。



圖1：「OOOOO 衛生局-補助資訊」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試員 1、5 戶籍地或居住地屬新竹縣市，測試員 2 職業為醫療專業人員，測試員 3 具有身心障礙資格，測試員 4 家庭成員中具有 60 歲以上(含)長輩，本案測試者皆符合目標族群。5 位一般民眾與 1 位設計專家(如表 1)進行機關網站易用性測試。

表1：測試成員相關背景

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	使用電腦時間長度
測試者 1	女性	29 歲	新竹市	業務銷售人員	6 小時以上/天
測試者 2	女性	41 歲	臺北市	醫療專業人員	6 小時以上/天
測試者 3	女性	52 歲	臺中市	行政人員	6 小時以上/天
測試者 4	男性	26 歲	臺中市	社會工作人員	3~4 小時/天
測試者 5	男性	32 歲	新竹縣	行政人員	6 小時以上/天
設計專家	女性	28 歲	台北市	UX 設計師	6 小時以上/天

七、測試結果分析

(一)測試紀錄彙整

1.關鍵步驟遇到的困難及使用行為，彙整如下表2。

表2：關鍵步驟遇到的困難及使用行為

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
1	進入「OOOOO衛生局」首頁	會以「長照」、「補助」、「申請」、「高齡」為關鍵字在導航列進行搜索，但是有多個項目詞彙相似。猶豫要點擊哪個項目。	受測者 5:沒有瀏覽其他導航列項目，直接點選「便民服務」，所以沒有被其他相似訊息干擾。	衛生福利相關資訊用詞相似度偏高，使用者無法輕易分辨。
2	點選「便民服務」進入「補助資訊」	測試者 3、4、設計專家：直接認為服務目標跟「長照」最相關，因此進入「長照管理中心」網站。進入網站後，看到許多「長照OOO」相關業務，產生誤會，因此點選到其他跟補助無關的申請流程。 設計專家第二次嘗試：於「線上申辦」及「補助資訊」中，預期現在數位化較為普及，因此選擇線上申辦。	受測者 4:點選前面幾個項目後，發現都是跟業者有關。在經過多次嘗試後才順利在「長照管理中心」的網站上看到「住宿式服務機構使用者補助方案」。	使用者無法預期選項點擊後會看到什麼內容。例如是否會跳轉至其他網站。

	關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
3	選取「112 年度住宿式服務機構使用者補助方案」	看到一次出現大量資訊的列表後，從而產生擔心是否要花時間大量時間逐一尋找。	「112 年度住宿式服務機構使用者補助方案」在第二個項目就順利出現，因次順利找到。	1. 本次受測者能順利完成搜尋，主要因任務目標項目在列表較為前面的位置，因此才能順利完成任務。 2. 一般使用者可能不知道該如何下關鍵字做篩選。 3. 補助項目沒有做分類，也無簡易說明。例如「可申辦對象」及「時間期限」兩個項目，使用者需要逐一點擊開啟後，才能理解該項目的意思，可能會因失去耐心而錯過資訊。
4	下載查看申請附件之文件	1. 對於「長照等級」有所疑惑，不確定等級的評估標準，以及該如何聯絡到相關客服人員。嘗試搜尋後找不到相關資訊，只好放棄。 2. 「今年度重要調整說明」、「受理期間」、及「申請作業須知」，以上	受測者 1: 確認家中長者入住機構時間已超過 180 天，應符合申請資格。直覺政府服務應該都差不多，認為自己應該可以順利申辦完成，但未詳細瀏覽規則。	1. 使用者的目的是要「申請符合資格的補助」，不是要理解相關規則及政策。因此應該將重點資訊節錄在網站上，而不是只提供年度更動的資訊。 2. 可以申辦補助的條件、規則及身分資訊都相當繁雜，但使用者不需要理解全

關鍵步驟	遇到的困難	順利的因素	須注意的狀況
	三個項目內的說明文字，內容有所出入，造成使用者困惑。 3. 申請作業須知資訊量大(有 10 頁)，且裡面有補充說明許多網站上沒有的規則，因此會多花上許多時間來做閱讀。 受測者 2:全部資訊看完之後，會好奇可不可以做線上申辦，於是又跳至首頁，並點擊「線上申辦」，後發現無法進行。再次反悔頁面仔細瀏覽後發現只能臨櫃辦理。 受測者 3: 在「長照管理中心」網站，找到「112 年度住宿式服務機構使用者補助方案 Q&A」，對於資訊逐一揭露的方式感到困惑。		部，只需要理解「與自己相關的資訊」即可，因此應提供可過濾相關條件的介面。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 9 分 57 秒，完成平均時間：
14 分 57 秒。測試成員操作服務時間與問題個數如表 3。

表3：測試成員操作服務時間與問題個數

測試成員	測試完成時間	無法自行解決之 問題個數	可透過其他方式獲得所 須資訊之問題個數
測試者 1	3 分 44 秒	0	1
測試者 2	23 分	12	5
測試者 3	10 分 58 秒	4	8
測試者 4	14 分 48 秒	7	6
測試者 5	16 分 58 秒	3	7
設計專家	20 分 13 秒	4	7

3.透過網站使用者體驗量表瞭解使用者的認同程度，本服務各構面分數平均皆超過為 3.15 分，如表 4。

使用者的感受來自於使用網站的總體印象，此測量為一般民眾使用網站服務後施行，對每個題目進行 1－5 點評分，各問項評分參考李克特五點尺度，衡量政府機關網站之使用者體驗績效，1 為「非常不同意」，2 為「不同意」，3 為「普通」，4 為「同意」，5 為「非常同意」。3.5 分介於「普通」與「同意」之中間，故以此做為及格分數。若測量分數在均值以下者，則表示其服務評量構面需改善。此網站使用者體驗量表分數僅作示範及參考用。

表4：網站使用者體驗量表

評量構面	序	項目	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分	測試者 4 評分	測試者 5 評分
可靠性	1	此政府網站向民眾承諾在某一時間內完成某些事時，他們會做到(訊息發布、線上申請的項目在預定時間內完成等)	4	3	3	3	4
	2	我操作此政府網站遇到問題時，網站能協助我解決問題(提供 Q&A、線上客服及操作提示等)	4	3	3	2	3
	3	此政府網站能提供正確的導引	4	4	4	2	5
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	5	2	3	3	2
	各測試者均值		4.25	3	3.25	2.5	3.5
	構面均值		3.3				
回應性	5	此政府網站可以明確告知民眾申辦服務須要的作業的時間	3	3	4	3	3
	6	此政府網站可以提供立即的回應(提供查詢功能、線上即時客服等)	3	3	3	3	4
	7	此政府網站的線上或臨櫃客服人員總是願意協助民眾	3	3	3	3	4
	8	此政府網站的線上或臨櫃客服人	3	3	3	3	3

評量 構面	序	項目	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分	測試者 4 評分	測試者 5 評分
		員不會忙到無法提供服務					
		各測試者均值	3	3	3.25	3	3.5
		構面均值	3.15				
保 證 性	9	此政府網站值得信賴的	5	4	4	3	4
	10	我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全	5	5	3	3	4
	11	此政府網站的線上或臨櫃客服人員的回覆是有禮貌的	3	3	3	3	4
	12	此政府網站的線上或臨櫃客服人員具備足夠的知識，回答民眾的問題	3	4	3	3	4
		各測試者均值	4	4	3.25	3	4
		構面均值	3.65				
體 貼 性	13	此政府網站會針對民眾條件提供個別的服務(提供老人津貼、勞保明細表，或提供查詢交通路線/時段等申辦服務)	5	4	4	3	4
	14	承上題，此政府網站提供的資訊或線上服務已瞭解民眾的需求，並優先考慮民眾的利益	5	4	4	3	4
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	3	3	3	3	3
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	5	5	3	3	5
		各測試者均值	4.5	4	3.5	3	4
		構面均值	3.8				
易 用 性	17	我認為我會經常使用此網站	3	5	4	2	2
	18	我覺得此網站是簡單的	5	5	3	2	3
	19	我認為此網站很容易使用	5	5	3	2	4
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	5	4	3	4	4
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	4	4	3	2	4
	22	我覺得此網站很一致	4	4	3	2	4

評量 構面	序	項目	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分	測試者 4 評分	測試者 5 評分
	23	我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站	4	5	4	1	3
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	4	5	4	2	4
	25	我有自信能使用此網站	5	5	4	3	5
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	5	3	4	3	5
	各測試者均值		4.4	4.5	3.5	2.3	3.8
	構面均值		3.7				
資 訊 品 質	27	此網站提供的資訊是正確的	4	5	4	4	2
	28	此網站提供的資訊是最新的	4	5	4	4	4
	29	此網站提供的資訊是相關的	5	5	4	4	2
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	4	5	4	3	2
	各測試者均值		4.25	5	4	3.75	2.5
	構面均值		3.9				

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 4 項關鍵議題。

1.使用者對網站分類架構感到困惑

(1)難以從列表中找到目標服務入口

使用者習慣以「長照」、「高齡」、「補助」及「申辦」等關鍵字進行瀏覽及搜尋(如圖 2)，難以尋找到與目標服務相關之項目。



圖2：首頁主導航列項目示意圖

(2)功能選項名稱無法被使用者理解

使用者無法透過選項名稱，預期點擊選項後可能會看到的資訊。

例如「主題服務」功能區塊，可能會包含哪些類型的服務、點擊主題選項時是否會開啟外部網站等(如圖3)。



圖3：主題服務及導航列項目示意圖

2.列表內容及說明文字資訊量過大，降低使用者瀏覽意願

(1)列表內容過長且文字量大，缺乏能快速過濾和辨識訊息的標示

補助資訊列表呈現的資訊量過於龐大，一次性呈現過多資訊(如圖 4)，令使用者在進入頁面時易不知從何查找起，需花費大量時間，或因此錯過重要訊息。



主題	上版日期	修改時間
公告衛生福利部「113年度原住民族及離島地區部落及社區健康營造計畫申請須知」	112-09-21	112-09-21
112年度住宿式服務機構使用者補助方案	112-08-16	112-09-05
公職人員利益衝突迴避法-補助公告範本	112-07-04	112-07-18
填寫範例-身分揭露表參考範例	112-06-30	112-06-30
五分鐘，懂利衝-申請補助真輕鬆	112-02-23	112-02-23
112年度公益彩券回饋金排除就醫障礙計畫	112-02-15	112-02-16
112-114年新竹縣長期照顧家庭照顧者喘息服務特約公告事項	111-09-14	112-07-04
112-114年新竹縣居家失能個案家庭醫師照護方案特約單位簽約事宜	111-09-14	112-07-04
「112年度長期照顧專事照護服務(專業服務)」公開徵求長期照顧服務特約單位	111-09-14	112-07-04
111-113年度「減少照護機構住民至醫療機構就醫方案」申請須知	111-09-14	111-11-03

圖4：「補助資訊列表」示意圖

(2)「網頁內容」、「申請作業須知」及「常見問題」的內容易讀性較低

網站中提供的內容量過多，且資訊不夠清晰，使用者難以立即找到能解答自己困惑的相關內容。這導致使用者不得不點開「申辦須知」和「常見問題」來尋找解答，但上述文件中的資訊量相當龐大(如圖 5)，使用者需要花費更大量時間和精力逐一了解。



圖5：「補助方案申請作業須知」常見問題示意圖

3. 「申請條件」相關資訊未統一

申請條件在每個頁面上的寫法略有差異，這易讓使用者感到困惑，擔心自己是否理解正確或是否有遺漏。例如在「今年度調動說明」頁面中提到，申請者在住宿式機構需住滿 180 天，方可提出補助申請。但在頁面下方的「受理階段」中，卻有提供未住滿 180 天者可申請的相關資訊(如圖 6)。

此外，「今年度調動說明」頁面中亦有提到申請補助需為長照等級達到 4 以上者，但在「申辦須知」頁面中提到，沒有長照等級者也可請領部分金額(如圖 6)。這樣的資訊差異可能讓部分使用者在查看頁面時認為自己不符合條件，因而放棄申辦，進而錯失 12 萬以外的補助金額。

一、今年度重要調整說明如下

(一)長照需要等級須達4級(含)以上。

(二)補助額度由新臺幣6萬元調增至12萬元。

(三)入住天數須達180天(含)以上。

(四)取消排富規定。

(五)長照需要等級認定方式，係經地方政府照管中心之照顧管理專員以照顧管理評估量表進行長照需要評估，並依系統判定產出長照需要等級。

(六)具身心障礙證明中度以上者，可比照長照需要等級4級以上申請本方案補助，免經評估。

二、受理期程

(一)第一階段：自112年7月1日起【住滿180日提出申請】

(二)第二階段：自113年1月1日起3月1日止【未滿180日提出申請】

二、補助金額採補助年度 1 次性、定額發給，擇一資格、擇一階段領取，補助金額如下表：

補助資格	長照需要等級	補助計算期間 入住天數	補助金額 (萬元)
中、重度 失能	經評估長照需要 等級達 4 級以上	累計達 180 天 以上	12
既有住民	1.未經評估 2.經評估長照需 要等級未達 4 級	延續且累計 達 180 天以上	6

三、符合前點補助資格者，如當年度累計未達 180 天，則逐月檢核登錄於長照機構暨長照人員相關管理資訊系統中之每月入住天數，就住滿 1/2 日曆天之月份，每月給予補助總金額 1/12(1 萬元或 5 千元)。

圖6：住宿式服務機構使用者補助方案網頁內容&申請作業須知示意圖

4.使用者遇到不清楚的名詞或流程時，不易從網頁中找到解答

(1)「長照住宿等級」評估方式缺乏案例說明

使用者不清楚「長照住宿等級」該如何做評估，需要自行花費時間尋找等級評估標準，亦或是如何聯絡相關客服。

(2)「補助天數計算方式」缺乏案例說明

補助天數所採用之計算方式與一般常見的方式不同，這使得使用者需要花費更多時間來理解。即便理解後，仍無法百分之百確認計算的準確性。

八、建議方案

新竹縣衛生局「補助資訊-住宿式機構補助」根據測試結果分析的 4 項關鍵議題「使用者對網站分類架構感到困惑」、「列表內容及說明文字資訊量過大，降低使用者瀏覽意願」、「申請條件」相關資訊未統一」及「使用者遇到不清楚的名詞或流程時，不易從網頁中找到解答」並整理出 6 項建議方案，詳細說明如下：

(一)導覽列提供副標做說明，並於類別底下做二次分類

政府服務的項目與計畫對於使用者來說較為陌生，因此可提供簡短易懂的說明文字。若類別項目過多，可於第一次分類底下再次做分群，以減少使用者在選擇上的困惑，能快速過濾不必要的資訊。以「DreamHost」網站為例，在每項服務項目中提供說明文字，並將客製化服務類別區分，同時提供解惑管道(如圖 7)，以幫助使用者釐清無法自行理解的內容。



圖 7：「DreamHost」網站範例

資料來源：<https://www.dreamhost.com/>

(二)「主題介紹」和「服務內容」以卡片方式提供重點說明

「主題介紹」和「服務內容」可於第一層瀏覽頁面提供該類別的使用情境和相關受眾，以協助使用者在選擇該類別之前能夠充分地理解。以「舊金山政府網站-健康頁面」為例，各種主題服務皆提供相關說明(如圖 8)，使得使用者能夠更清楚地了解服務的內容與目的。



圖8：「舊金山政府網站」健康頁面範例

資料來源：<https://www.sf.gov/zh-hant/node/226>

(三)重新以使用者的視角為服務項目做分類

以不同使用者的角度，例如民眾、長照機構等，將服務項目做出對應分類後，供使用者透過網站做選擇，並進入對應自己身分的分類底下，能快速地尋找資訊。以「新加坡國家通訊傳播委員會」網站為例，將廠商、學生及大眾等不同使用者的資訊分開，並清楚說明不同使用者間的差異(如圖 9)，協助使用者快速找到所需資訊。

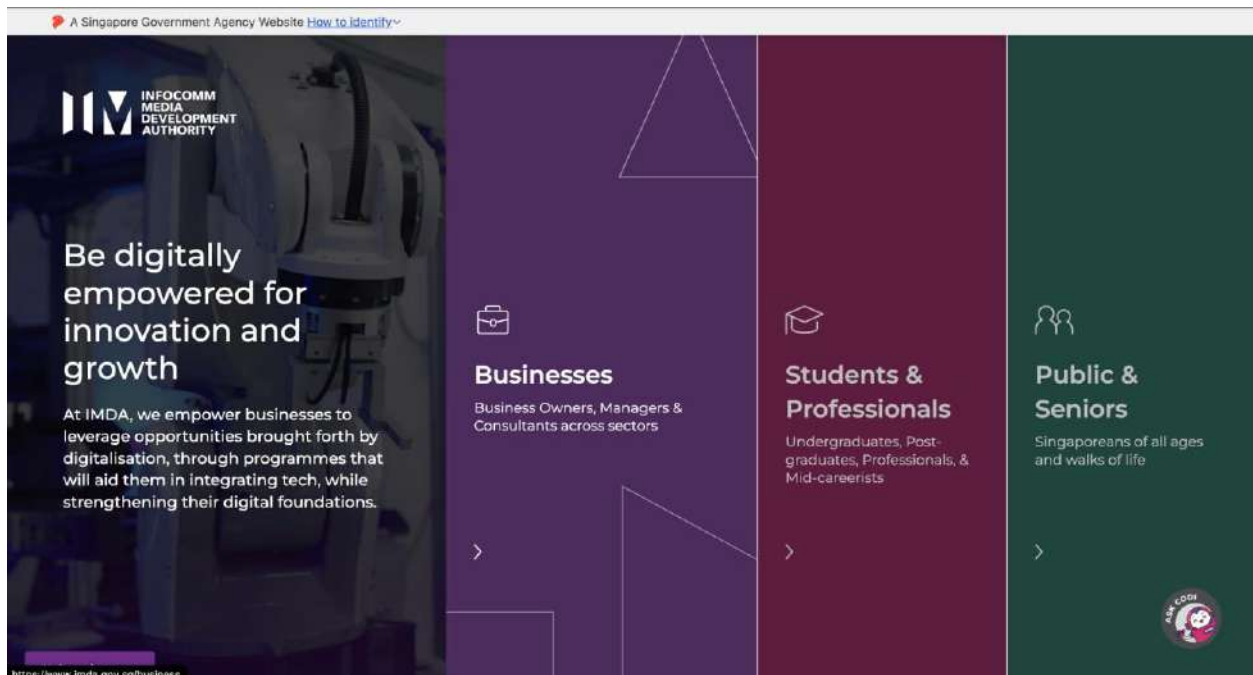


圖9：「新加坡國家通訊傳播委員會」參考範例

資料來源：<https://www.imda.gov.sg/>

另外，以「我的E政府-就養」為例(如圖 10)，用年齡狀態或身分來做分類，可以讓使用者明確理解該身分可以申辦的所有項目。



圖10：「我的E政府」就養頁面範例

資料來源：https://www.gov.tw/News_LifeEvent.aspx?lep=20

(四)提供類別標籤，協助使用者快速做篩選

補助資訊的方案及公告列表中，可加上相關議題、使用者角色及使用情境來做標籤，以協助使用者快速理解該列表內容。建議不使用政府業務或單位為標籤，例如中央政策或管理中心的名稱，使用者較不熟悉。以「新加坡國家通訊傳播委員會-我們計畫為例」，於列表頁面提供相關標籤以及內容簡介(如圖 11)來協助使用者做篩選。

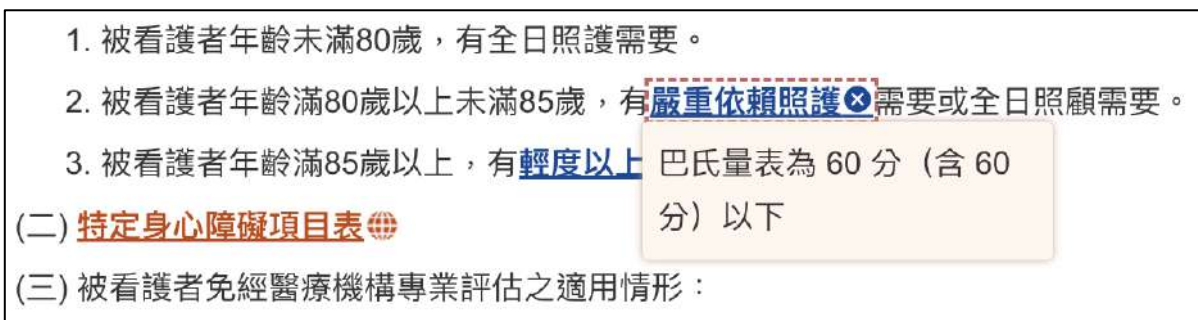


圖11 「新加坡國家通訊傳播委員會」範例

資料來源：<https://reurl.cc/9vGk8v>

(五)以使用者習慣的詞彙解釋機關專有名稱，並提供相應範例

機關專有名詞與特殊項目計算方法可提供明確的計算範例，或以使用者能理解的詞彙做簡單說明。以「我的E政府-申請聘僱家庭外籍看護工-初次招募」為例，「依賴照護程度」為一般使用者較少接觸到的詞彙，因此在網頁中特別附上相關文字說明(如圖 12)。



1. 被看護者年齡未滿80歲，有全日照護需要。

2. 被看護者年齡滿80歲以上未滿85歲，有嚴重依賴照護需要或全日照顧需要。

3. 被看護者年齡滿85歲以上，有輕度以上巴氏量表為 60 分（含 60 分）以下

(二) [特定身心障礙項目表](#)

(三) 被看護者免經醫療機構專業評估之適用情形：

圖12 「我的E政府」專有名詞說明範例

資料來源：https://www.gov.tw/News_LifeEvent.aspx?lep=20

(六)提供使用者完整且清晰的服務流程

重點簡化申辦流程。建議可使用圖像做分層說明，並且提供明確指引(如圖 13)，以確保使用者能順利完成申辦。

申請聘僱家庭外籍看護工-初次招募

發布單位:勞動部勞動力發展署

臨櫃申辦 親自現場辦理	其他申辦方式 詳知內容
----------------	----------------

服務內容 ▢ 初次申請聘僱家庭外籍看護工之申請方法。

申辦資格 ▢

一、申請聘僱家庭外籍看護工之被看護人，應符合下列條件之一：

(一) 指定醫院完成醫療評估：

1. 被看護者年齡未滿80歲，有全日照護需要。
2. 被看護者年齡滿80歲以上未滿85歲，有**嚴重依賴照護**需要或全日照護需要。
3. 被看護者年齡滿85歲以上，有**輕度以上依賴照護**需要。

(二) **特定身心障礙項目表**

(三) 被看護者免經醫療機構專業評估之適用情形：

二、雇主（申請人）與被看護者，應具備下列關係之一：

(一) 配偶。

(二) 直系血親。

(三) 三親等內之旁系血親。

(四) 繼父母、繼子女、配偶之父母或繼父母、子女或繼子女之配偶。

(五) 祖父母與孫子女之配偶、繼祖父母與孫子女、繼祖父母與孫子女之配偶。

申辦流程 ▢

1. **經長期照顧中心**推介本國勞工
2. 申請「招募許可函」：雇主應於醫療評估完成評估日起14日至60日期間內檢附文件（請查看應備物品）
3. 親自送件至機關收件櫃檯辦理（地址：100413臺北市中正區中華路一段39號10樓 [點我看看地圖](#)）

應備物品 ▢

☐ 1. **NAF-005-1家庭看護工初次招募申請書**

☐ 2. 申請人國民身分證正反面影本

☐ 3. 審查費新臺幣200元整（費用請事先繳納完畢，填寫於申請書表審查費收據欄位）

備註 ▢ 勞動部勞動力發展署 聘僱許可收費專戶
郵政劃撥帳號：19056848

參考資料 ▢

• [「勞動力發展署移工申辦工作說明網頁」](#)

• [申請進度查詢](#)

聯絡窗口 ▢

勞動力發展署-申請外國人來臺工作業務
服務地址：100413臺北市中正區中華路一段39號10樓 [點我看看地圖](#)
勞工諮詢申訴專線：1955

下載臨櫃申請表單

圖13 「我的E政府-申請聘僱家庭外籍看護工-初次招募」範例

資料來源：https://www.gov.tw/News3_Content.aspx?n=2&s=392723

以上 6 項建議方案，依據使用者測試過程中易發生中斷點與易用性 6 面向評估，列出網站服務優化順序如下表 5，依數字小為優先，即在使用者的操作過程中，使用者是否能感受到立即性的改善，並解決主要問題為優先項目，作為機關後續網站優化的參考依據。

表5：網站服務優化順序

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
使用者對網站分類架構感到困惑	重新以使用者的視角為服務項目做分類	6	易學、易記、效率、滿意度
	導覽列提供副標做說明，並於類別底下做二次分類	3	
	「主題介紹」和「服務內容」以卡片方式提供重點說明	2	
列表內容及說明文字資訊量過大，降低使用者瀏覽意願	提供使用者完整且清晰的服務流程	1	效率、避免錯誤
「申請條件」相關資訊未統一	提供類別標籤，協助使用者快速做篩選	5	效率、滿意度
使用者遇到不清楚的名詞或流程時，不易從網頁中找到解答	以使用者習慣的詞彙解釋機關專有名稱，並提供相應範例	4	易學、避免錯誤

九、結語

本易用性測試以評估網站服務流程現況為基礎，分析使用者測試結果，彙整使用過程之關鍵議題，提出協助服務提供者與服務使用者省工、省時之建議，依據改善優先順序列點如下：

- A.提供使用者完整且清晰的服務流程
- B.「主題介紹」和「服務內容」以卡片方式提供重點說明
- C.導覽列提供副標做說明，並於類別底下做二次分類
- D.以使用者習慣的詞彙解釋機關專有名稱，並提供相應範例
- E.提供類別標籤，協助使用者快速做篩選
- F.重新以使用者的視角為服務項目做分類

以上建議方案提供 OOOOO 衛生局「補助資訊」服務未來精進方向與設計參考，建議後續會同利害關係人(包含服務提供者、服務使用者、系統開發廠商等)一同研擬實際可落實之執行細節，讓政府網站服務品質更臻完善。

附件一：測試紀錄表

測試狀況數字與方框底色代表意義如下。

1(白底色)表示：順利完成；

2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；

3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

測試者 1：

頁面名稱	首頁	首頁－便民服務－補助資訊	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案	衛生福利部 112 年度住宿式服務機構使用者補助方案申請作業須知	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案	112 年度住宿式服務機構使用者補助費申請書(新竹縣)
畫面						
碰到的狀況或問題	狀況：1 在上方橫排選單尋找住宿式服務機構的補助機制	狀況：1 點開補助資訊開始瀏覽，馬上找到「112 年度住宿式服務機構使用者補助方案」	狀況：1 打開補助方案，開始閱讀，確認家中長者入住機構時間已超過 180 天，應符合資格可以開始申請	狀況：1 覺得應該從補助原則開始閱讀、然後是補助條件，在補助資格中有看到家中長者入住機構延續且累計超過 180	狀況：1 回到上一頁點開申請書	狀況：1 閱讀申請書，覺得一切步驟都滿簡單清楚的，確認申請書中資訊後應就可以開始申請

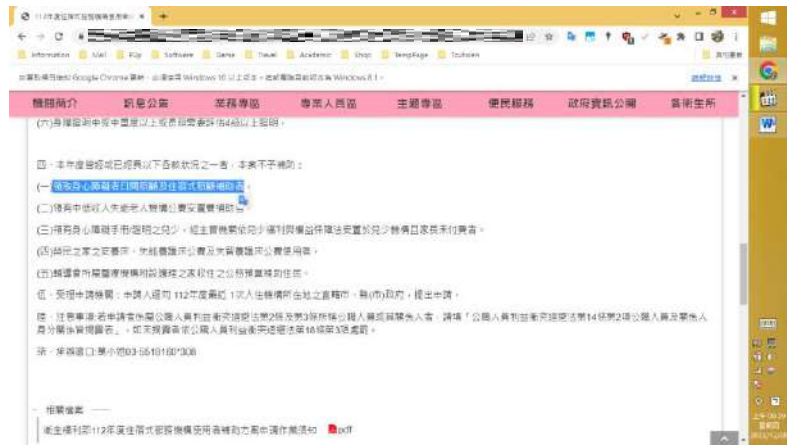
頁面名稱	首頁	首頁－便民服務－補助資訊	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案	衛生福利部 112 年度住宿式服務機構使用者補助方案申請作業須知	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案	112 年度住宿式服務機構使用者補助費申請書(新竹縣)
				天應符合申請資格		
碰到的狀況或問題	狀況：2 覺得可能在業務專區裡面，但沒有		狀況：1 (以下開始為補件內容查找申請資訊) 找到下方有申請須知 PDF 檔案可以下載	狀況：1 閱讀檢附文件，確認需要填申請書和準備基本資料，覺得已經了解申請方式		
碰到的狀況或問題	狀況：1 繼續尋找專業人員區、主題專區，後來覺得一定是在便民服務的補助資訊裡面					

測試者 2：

頁面名稱	新竹縣衛生局首頁	便民服務-補助資訊																								
畫面		 <table border="1"> <thead> <tr> <th>主題</th> <th>截止日期</th> <th>修改時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>公告衛生福利部「113年度中央機關及直轄市縣政府社會福利業務計畫申請通知」</td> <td>112-09-21</td> <td>112-09-21</td> </tr> <tr> <td>112年度竹塹市社會福利業務計畫公告</td> <td>112-08-10</td> <td>112-08-05</td> </tr> <tr> <td>公告人員社會福利業務計畫公告</td> <td>112-07-04</td> <td>112-07-18</td> </tr> <tr> <td>衛生局公告「112年度衛生局補助資訊」</td> <td>112-06-30</td> <td>112-06-30</td> </tr> <tr> <td>公告「112年度衛生局補助資訊」</td> <td>112-05-25</td> <td>112-05-25</td> </tr> <tr> <td>112年度衛生局公告「112年度衛生局補助資訊」</td> <td>112-02-15</td> <td>112-02-15</td> </tr> <tr> <td>109-112年「112年度衛生局補助資訊」(一)核備通知、核備通知、核備通知</td> <td>111-03-21</td> <td>111-10-28</td> </tr> </tbody> </table>	主題	截止日期	修改時間	公告衛生福利部「113年度中央機關及直轄市縣政府社會福利業務計畫申請通知」	112-09-21	112-09-21	112年度竹塹市社會福利業務計畫公告	112-08-10	112-08-05	公告人員社會福利業務計畫公告	112-07-04	112-07-18	衛生局公告「112年度衛生局補助資訊」	112-06-30	112-06-30	公告「112年度衛生局補助資訊」	112-05-25	112-05-25	112年度衛生局公告「112年度衛生局補助資訊」	112-02-15	112-02-15	109-112年「112年度衛生局補助資訊」(一)核備通知、核備通知、核備通知	111-03-21	111-10-28
主題	截止日期	修改時間																								
公告衛生福利部「113年度中央機關及直轄市縣政府社會福利業務計畫申請通知」	112-09-21	112-09-21																								
112年度竹塹市社會福利業務計畫公告	112-08-10	112-08-05																								
公告人員社會福利業務計畫公告	112-07-04	112-07-18																								
衛生局公告「112年度衛生局補助資訊」	112-06-30	112-06-30																								
公告「112年度衛生局補助資訊」	112-05-25	112-05-25																								
112年度衛生局公告「112年度衛生局補助資訊」	112-02-15	112-02-15																								
109-112年「112年度衛生局補助資訊」(一)核備通知、核備通知、核備通知	111-03-21	111-10-28																								
碰到的狀況或問題	狀況：1 因為目標是”申請住宿式服務機構補助”，認知上會先入為主認為可能要找”長照”相關的字眼，所以進入衛生局首頁後，會有點像是猜猜樂的感覺，先簡單瀏覽有看到業務專區，底下有”檢驗長照業務”；然後接著瀏覽到主題專區，有”長期照護管理中心”和”高齡友善專區”；接著看到便民服務，有”補助資訊”。 會覺得如果要想找住宿式服務機構補助，應該就是上述這些主題，於是就憑直覺猜一個，既然要選補助，那就直接點便民服務下的”補助資訊”。	狀況：1 點進”便民服務-補助資訊”後，第一時間會被一大串列表嚇一跳，直覺會認為”好多喔，一大堆是要我怎麼找”，但幸好很快就在前幾列看到112年度住宿式服務機構使用者補助方案，就立刻點進去看。																								

頁面名稱	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案(重要調整)	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案(檢附文件)
畫面		
碰到的狀況或問題	狀況：2 點進去”112 年度住宿式服務機構使用者補助方案”後會立刻看到申請資格，例如，長照需要等級 4 級以上、要入住 180 天以上、補助 12 萬、有身心障礙證明就不用評估長照需要等級…等條件。我知道身心障礙證明，但我不知道何謂”長照需要等級”，雖然下面有提到”長照需要等級認定方式，係經地方政府照管中心之照顧管理專員以照顧管理評估量表進行長照需要評估，並依系統判定產出長照需要等級”，但因為這是必要條件，所以身為家屬我會疑惑，那假如我沒有身心障礙證明，我要去哪裡申請/怎麼申請，來評估我家老人的長照需要等級。	狀況：2 同樣是 112 年度住宿式服務機構使用者補助方案的畫面，繼續往下看會有”檢附文件”。 檢附文件的第一條就是”申請書，”但看到這邊會有點心急的疑惑-那申請書在哪？（尤其是從上一步驟帶來的情緒感受，長照需要評估在哪？） 雖然隨便動一下滑鼠就可以發現申請書放在最下面，但看到”申請書”時，仍會心急得閃過一個念頭”怎麼沒有申請書的連結”、”申請書去哪裡找”的念頭。

	也會疑惑等級是怎麼區分的。 但想想既然都說是政府專員來評估的，那是不是也不關我的事，不用太在意，但如果旁邊有的超連結可以告訴我甚麼叫做”長照需要等級”，簡單說明一下如何分級，最重要的是怎麼去得到這樣的分級評估，我可能會比較安心/信任的感覺。 同理，是因為我本身正好知道什麼叫身心障礙證明，如何申請，但應該還是有很多人不懂何謂身心障礙證明、怎麼申請。旁邊放個相關訊息的超連結可能會好一點。	
碰到的狀況或問題	狀況：1 補助額度由新臺幣 6 萬元調增至 12 萬元。 會讓人疑惑是”每月”還是”每年” 12 萬，沒有時間單位，雖然仔細想想也知道不可能每月補助 12 萬，這樣的用詞（包含上述提到的”長照需要等級”）會讓沒有相關經驗、沒有住過護理之家的民眾無所適從。 不同知識背景的民眾，對時間與金錢的劃分直覺感受其實會不一樣，例如，學校老師就常以學期做區分，談經費時常意指一學期（一學期只有約 4.5 個月）；也有些行業的經費是以季為單位。 感覺用詞應該更精確，不然會有點疑惑。	

頁面名稱	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案(本年度曾經或已經具以下各款狀況之一者，本案不予補助)	作業須知
畫面		

碰到的狀況或問題	狀況：2 我覺得這邊理解有點吃力的感覺，瀏覽不予補助條件莫名的感覺很燒腦，好像自己很笨。像是尤其第一點”領取身心障礙者日間照顧及住宿式照顧補助者”，我就會疑惑，那剛剛上面不是說把補助 6 萬調整為 12 萬，那假如我今年已經申請六萬的，還能不能/要不要重新提出申請，不提出申請就會自動變 12 萬嗎？ 還是其實這些也不關我的事，我就儘管申請，不合規定就會發公文跟我說不通過，然後假如有通過，政府要給我多少錢我就拿就對了？所以我也不需探究？	狀況：2 (字好多，不會想細看)，但我覺得有這個作業須知很好，可以更詳細的讓我再看一次申請的資格、補助金額、地點…等。例如，更了解補助申請的原則；失能嚴重程度；更確定是每年補助 12 萬，不是每月；採申請制，有申請才有補助。但這個申請作業須知還是會讓我焦慮 - 假如我家老人住護理之家一年了，我想要”長照需要等級評估”我還是不知道去哪找。(我已經知道身心障礙手冊要找醫師評估，有需求就要主動問醫師)
-----------------	--	---

112 年度住宿式服務機構使用者補助方案(重要調整)

112年度住居式服務機構使用者補助方案

https://hchb.gohku/News_Content.aspx?n=1067831&id=94398

Information Mail 42p Software Games Travel Academic Shop Template Tourism

目前顯示的是 Google Chrome 資料 - 請選擇適合您的 Windows 8.1 或以上。您將看到安裝於您正使用的 Windows 8.1。

關於此頁

簡體簡介 訊息公告 業務專區 專業人員區 主題專區 便民服務 政府資訊公開 藝術生所

補助資訊

112年度住居式服務機構使用者補助方案

發布單位：協勝科

112年度住居式服務機構使用者補助方案

一、今年度呈現類型說明如下

(一)長期費率等必須達4級(含)以上。

(二)補助總額由計畫書核對金額達至12萬元。

(三)入住人數達100人次以上。

(四)服務滿意度。

(五)長期費率等必須達4級。除於扶正政府服務中心之服務管理專區以及服務計畫書審核行政和需要評估。當該區為評定出之服務等。

(六)具身心障礙證明十度以上者。可比長期費率等4級以上申請十方補助。免經評估。

碰到的狀況或問題	狀況：1 申請書，看起來填寫簡單，是常見熟悉的政府申請書。	狀況：3 長照需要等級認定方式還是很讓人焦慮——係經地方政府照管中心之照顧管理專員以照顧管理評估量表進行長照需要評估，並依系統判定產出長照需要等級。 還是覺得這方面很難以理解，雖然我目前的認知是，會嚴重失能到要住護理之家一年的老人，入住前早就有身心障礙證明了，所以也不用很擔心，但萬一就是沒有，那我到底要去哪裡弄出”長照需要等級”。 所以我應該主動先申請”照顧管理員評估”嗎?也沒有其他超連結可以讓我連到甚麼來看一下。
碰到的狀況或問題	狀況：3 申請書的列表清單裡有一項”長照需要等級核定函”會讓我繼續焦慮，焦慮我到底該怎麼得到這個核定函，那假如我不知如何開身心障礙證明，也不知如何得到這個核定函，那不就兩個都沒有，就不能申請這項補助。一切都源於一開始”長照需要等級”旁邊沒有超連結讓我知道這到底甚麼，如何申請。	

頁面 名稱	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案(承辦窗口)	線上申辦
畫面		 

碰到的狀況或問題	狀況：2 我覺得與其找來找去麻煩，乾脆就直接打承辦人的電話詢問比較快。如果哪天真的要申請，就打電話問就好了。懶得找，麻煩。	狀況：3 想看看能不能線上申辦，結果看錯訊息，而且看錯很久後才發現我自己看錯，我把”住宿式長期照顧機構設立申請”看成我要的補助申請。”住宿式長期照顧機構設立申請”是給要開護理之家的人看的，不關我的事。
-----------------	---	--

頁面名稱	點開 長期照顧服務機構法人條例	線上申辦-身心障礙者申請醫師（到宅）鑑定流程
畫面		
碰到的狀況或問題	狀況：3 直到點開 “長期照顧服務機構法人條例” 還要看一下內文才會發現我看錯，所以搞不好基於我前面不知道/找不到，乾脆直接打電話去問的態度，搞不好我也會打錯承辦窗口的電話。 承辦人員：葉小姐，連絡電話：03-5518160#5271 -是負責住宿式長期照顧機構設立申請。 承辦窗口：萬小姐 03-5518160*308 - 是負責住宿式服務機構使用者補助方案。 那如果民眾跟我一樣沒發現搞錯看錯的話，那這兩個承辦人就電話接不完。	狀況：3 不關我的事，我想找”長照需要等級評估”。

線上申辦-長期照顧服務申請

The top screenshot displays the 'Long-term Residency Application' page. It features a sidebar with navigation links: Home, About Us, Services, Contact Us, and a search bar. The main content area has a heading 'Long-term Residency Application' and a sub-heading 'Application deadline: 11/2/2018'. Below this, there are four sections, each with a heading 'Application deadline: 11/2/2018' and a list of offices and their contact information.

The bottom screenshot displays the 'Services' page. It features a sidebar with navigation links: Home, About Us, Services, Contact Us, and a search bar. The main content area has a heading 'Services' and a sub-heading 'Services available: 11/2/2018'. Below this, there is a list of services including visa applications, citizenship, and immigration law.

主題專區-高齡友善專區

碰到的狀況或問題	狀況：3 看到服務內容也沒有跟我疑惑的長照需要等級有關。只是多知道有這些服務可能可以申請，以後可以備用。	狀況：3 最後我實在不想繼續探究 到底什麼是 “長照需要等級” 反正我不知道我就打承辦窗口的電話去問就對了 然後不知為何當我想要回到剛剛的 112 年度住宿式服務機構使用者補助方案時，竟然跑去點選主題專區-高齡友善專區。發現點錯後，才又重新回到補助資訊。
-----------------	--	---

畫面

業務專區-檢驗長照業務-長照管理中心



碰到的狀況或問題	狀況：3 找了一大圈還是不知道我要怎麼得到申請書裡提到的”長照需要等級核定函”，算了，不想找了，反正真的沒有就打電話去承辦窗口問。不放超連結，承辦人電話一定會接到手軟。	狀況：3 想說繼續找一下好了。跑去業務專區-檢驗長照業務-長照管理中心看看。 因為我還是不知道怎麼申請評估”長照需要等級”。 但到此已經沒精力、沒耐心繼續找了，光是等網頁跳出來就覺得好多，不想看了。
------------------------	--	---

頁面
名稱

又隨手點一下「長照服務申辦方式」-補助原則

Google 一下- 長照等級認定方式

畫面

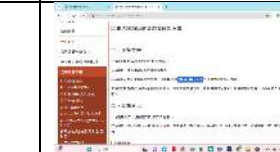


碰到的狀況或問題	狀況：3 又隨手點一下” 長照服務申辦方式”，直覺會覺得大概就是剛剛看到的交通服務、送餐服務之類的，結果點進去後，在補助原則，又再次看到”長照需要等級”。長照需要等級真是無孔不入感，但我還是我要去哪裡申請評估我家長輩的長照需要等級。 我覺得為了找著個”長照需要等級”好像在繞圈、鬼打牆。我很想找到，但是找得好累，根本懶得繼續看了。	狀況：3 到此真的很累了，感覺為了找長照需要等級很疲憊，很耗精力，也不想再繼續搜尋或細看了。 就算搜尋也沒有一下子跳出如何申請長照需要評估，只簡單看到一些分級的涵義。
-----------------	--	--

頁面 名稱	Google 後隨手點入 “甚麼是長期照顧服務”	便民服務-補助資訊-112 年度住宿式服務機構使用者補助方案
畫面		
碰到的 狀況或 問題	狀況：3 ” 什麼是長期照顧服務” 也沒有得到我要的答案，但是又出現一些可以詢問資訊的聯絡方式，反正我到這邊已經沒力氣找了，真的有需要就打電話最快。	狀況：2 終歸一句話 就是去便民服務-補助資訊-112 年度住宿式服務機構使用者補助方案 看是否符合資格，下載申請表，不懂的專有名詞/行政名稱就打電話去問承辦窗口。 我就可申起住宿式服務機構使用者補助了。

測試者 3：

頁面 名稱	00000 衛生局首頁	00000 衛生局 長期照顧管理中心	新竹縣 長期照顧管理中心	長期照顧管理中心 長期照顧服務項目	長期照顧管理中心 長期照顧服務項目 長照法人 及住宿式長照機構
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 順利進入新竹縣衛生局首頁	狀況：1 往下滑，主題服務裡面有一個長期照顧管理中心，補助資訊應在這一類裡面吧！	狀況：2 左上角有個新竹長期照顧管理中心的方塊，以為還要再點進去，結果點進去什麼都沒發生，原來就是這一頁。	狀況：1 往下滑，左邊的選單有一個長期照顧服務項目，點進去看看裡面的內容。	狀況：3 在長照服務項目下面要找找看有沒有住宿補助的資料，滑鼠滑到的地方，變成反白，白色的字變成很淺的膚色，看不清楚。

頁面名稱	長照法人及住宿式長照機構	長照法人及住宿式長照機構	長照法人及住宿式長照機構	長照法人及住宿式長照機構	長照法人及住宿式長照機構
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 點進來長照法人及住宿式長照機構項目，看看裡面有沒有補助資訊。	狀況：2 進去往下看，這一頁講的是有哪些住宿式長照機構，裡面沒有補助資訊。	狀況：1 左邊的項目，再往下滑，看到有一個住宿式服務機構使用者補助方案，再點進去看。	狀況：1 進到住宿式服務機構使用者補助方案頁面。	狀況：1 應該就是這個了，應備文件裡面提到，實際入住機構天數要超過 18 天。

頁面名稱	住宿式服務機構使用者補助方案	住宿式服務機構使用者補助方案	住宿式服務機構使用者補助方案	住宿式服務機構使用者補助方案	住宿式服務機構使用者補助方案
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 同時提到，機構使用者過世的話，也是可以提出申請。	狀況：1 上面的補助條檢寫得滿簡短的，再往下滑，相關連結的下面，有一個住宿式服務使用者補助方案的檔案可以下載。	狀況：2 方案裏提到「入住指定7類機構且所得稅額未達20%之住民」，這個所得稅額未達20%，我要怎麼知道長輩有沒有達到呢？他年紀那麼大，會不會自己也不知道，可以先送申請再讓政府審查嗎？	狀況：3 「最高每人每年6萬」，意思是6萬是最多？表示也有可能補助金額是低於6萬的，像是可能是1萬或者3萬嗎？ 可是這樣我怎麼知道長輩可以拿到多少補助呢？不能直接給個補助的對照表嗎？	狀況：2「長照需要等級四級以上」，這個等級，問機構的護理人員應該會知道吧？還是說，還要去醫院開診斷證明書嗎？不太確定ㄟ。

頁面名稱	住宿式服務使用者補助方案	住宿式服務使用者補助方案	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案 Q&A	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案 Q&A	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案 Q&A
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 補助每人每年 12 萬元，這個金額就很明確。	狀況：1 下面有申請的各是申請表格。 有一個「112 年度住宿式服務機構使用者補助方案 Q&A」再打開來看看，不知道裡面有沒有我剛剛的疑問的答案。	狀況：1 哇，這個檔案有 14 頁，好多內容。	狀況：2 應同時符合三個條件，不太懂裡面提到「除安養床外」是什麼意思呢？	狀況：3 第二項提到「未達 180 天者就住滿 1/2 日曆天之月份按月計算補助。」 還好我有點 Q&A 這個檔案來看，原來沒住滿 180 天也可以申請補助，不然如果我只看剛剛網站前面寫得要住滿 180 天才可以申請，那我可能就會直接放棄申請。這一點寫在這裡太隱密了，很容易沒注意到錯過。

頁面名稱	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案 Q&A	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案 Q&A	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案 Q&A	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案 Q&A	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案 Q&A
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：3 補助金額也是提到，當年未住滿 180 天，住滿 1/2 日曆天的月份可以按月計算補助金額。	狀況：2 這一段是什麼意思呢？看不太懂。	狀況：1 申請期限可以分二階段。	狀況：1 申請方式不可以線上申請。	狀況：1 送出申請後一個月內完成初審。

頁面名稱	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案 Q&A	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案 Q&A	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案 Q&A		
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 這裡有提到安養床外的意思。 是說要認真看仔細看，才會看得到這裡。	狀況：2 不用連續入住同一機構。 這個也是前面沒有提到，很容易不小心就以為不符合資格就錯過。	狀況：2 入住未滿 180 天的條件，這裡有再提到一次，覺得這個條件很重要，如果可以放到網站前面就好了，這樣就可以一開始就知道可以申請，不會錯過補助。		

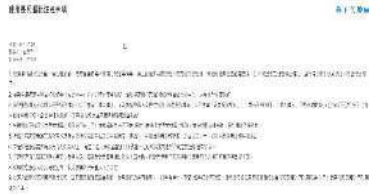
測試者 4：

頁面名稱	Google	Google 搜尋	00000 衛生局首頁	首頁	首頁-主題服務
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 輸入 00000 衛生局	狀況：1 找到 00000 衛生局連結，點擊進入	狀況：1 進入 00000 衛生局首頁	狀況：2 瀏覽首頁主題頁籤，尋找住宿式服務機構相關資訊。頁籤較多，難以準確鎖定目標。	狀況：1 下拉至主題服務，找到長期照顧管理中心，並點擊進入

頁面名稱	長照管理中心頁面	長照管理中心頁面	長照管理中心頁面	長照機構設立專區	長照機構設立專區
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 進入長照管理中心頁面	狀況：2 找尋住宿式機構相關資訊。頁面明顯處沒有提及住宿式機構相關字樣，難以確定該如何點擊	狀況：1 在下方頁面連結找到住宿式機構相關字樣，點擊進入	狀況：3 此處為設立專區，並非一般民眾申請專區。需另闢蹊徑。	狀況：1 下拉至頁面連結，點選長照服務申辦方式進入。

頁面名稱	長照服務申辦方式	長照服務申辦方式	申請流程	申辦	申辦
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 進入長照服務申辦方式頁面	狀況：1 點申請流程	狀況：1 閱讀申請流程	狀況：1 點選前往申辦連結	狀況：1 點此前往線上申辦

頁面名稱	新竹縣政府雲端聯合服務中心	新竹縣政府雲端聯合服務中心	長照服務申辦	長照服務申辦	長照服務申辦
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 進入新竹縣政府雲端聯合服務中心-長照服務申辦頁面，並閱讀服務同意書	狀況：1 閱讀完畢後下拉頁面點同意	狀況：1 填寫長照服務申辦所需資料	狀況：1 填寫完畢後輸入驗證碼送出資料即可，相關單位將行審核。	狀況：2 然任務提及需要確認是否符合資格，遂找尋其他資料

頁面名稱	常見問答	長照服務申辦方式-補助原則	長照服務申辦-注意事項	使用長照服務注意事項	相關檔案
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 進入常見問答，但並沒有找到補助資格相關資訊	狀況：2 回到長照服務申辦方式頁面，點補助原則。然僅列大原則，並沒有寫詳細資訊。	狀況：1 到頁面底部點選注意事項	狀況：1 進入頁面並閱讀注意事項	狀況：1 到下方相關檔案下載資訊

頁面名稱	給付辦法	長照狀況：20 問答	回到 00000 衛生局首頁	常見問答	申辦須知
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：3 沒有找到所需資訊	狀況：3 改到長照狀況：20 問答尋找，同樣沒有找到所需資訊	狀況：1 回到 00000 衛生局首頁，點常見問答	狀況：3 輸入住宿式查詢，查無資料	狀況：3 改到申辦須知的長期照護區，仍查無資料

頁面名稱	首頁	長照狀況：20 問答	新竹縣政府雲端聯合服務中心	申辦項目	首頁
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 改至檢驗長照業務	狀況：3 改到檢驗長照業務尋找，沒有找到所需資訊	狀況：1 到新竹縣政府雲端聯合服務中心，點申辦項目	狀況：3 選擇可能的相關身分字詞，但沒有所需資料	狀況：1 回到首頁，右上角輸入住宿式搜尋

頁面名稱	補助資訊	補助資訊	補助資訊	申請書	
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：1 搜尋後找到補助資訊， 進入並點選補助方案	狀況：1 進入補助資訊頁面並閱讀內容	狀況：1 到頁面下方下載申請書	狀況：2 即有申請所需填寫資料， 但是否具有資格仍需照專 評估長照等級	

測試者 5：

頁面名稱	首頁	補助資訊頁面	『112 年度住宿式服務機構使用者補助方案』 頁面	補助方案申請作業須知 PDF 檔案
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：1 進入首頁，然後要尋找補助相關的資訊。有順利在便民服務的選項中找到『補助資訊』的選項。	狀況：1 在補助資訊頁面中，要尋找住宿式服務使用者補助方案的相關資料。也有順利在下方『主題』的欄位中找到。	狀況：2 第一欄資料顯示的是”今年度重要調整說明”，這裡有點困惑，不確定這是調整還是申請的條件。	狀況：1 在 PDF 檔中有順利找到申請資格的說明。
碰到的狀況或問題			狀況：2 在讀”受理期間”的欄位時，有出現【未滿 180 日提出申請】，看到時發現跟上面”重要調整說明”欄位中”（三）入住天數須達 180 天(含)以上。”的條件不太一樣，感到很困惑。	狀況：2 看到出現很多次”長照需要等級評估”，但想了解詳細評估標準，可是都只有說要經過地方政府照管中心評估，就沒有後續說明了...
碰到的狀況			狀況：2 在讀完整頁內容後，還是對於	狀況：2 “三、符合前點補助資格

況或 問題			申請條件很困惑，因為只有列出”調整說明”，但好像沒有實際申請條件的欄位資訊。	者...”的內容及計算方式很困惑，大概看得懂而已。
----------	--	--	--	---------------------------

頁面名稱	申請書 PDF 檔案	『112 年度住宿式服務機構使用者補助方案』頁面	GOOGLE 搜尋頁面	長期照顧服務申請 - 新竹縣雲端聯合服務中心網站
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：2 再次看到要提供”長照需要等級”，還是很困惑。	狀況：3 回到補助方案頁面，尋找是否有連結或資訊可以了解”長照需要等級”的評估方式或標準。但都沒有找到。	狀況：2 因為前面頁面中都沒有”長照需要等級”的相關資訊，所以只能用網站搜尋看看。	狀況：3 找到了”長期照顧服務申請 - 新竹縣雲端聯合服務中心”網站，但裡面一樣沒有要的評估標準資料。

頁面名稱	『112 年度住宿式服務機構使用者補助方案』頁面	新竹縣長期照顧管理中心網站		
畫面				
碰到的狀況或問題	狀況：1 回到補助方案頁面再詳細看一次內容，有找到需要地方政府照管中心評估，於是再往這個網站搜尋。	狀況：3 一樣在這個網站沒有找到相關評估標準的資訊，最後放棄。感覺只能實際打電話去詢問了解標準了。		

設計專家：

頁面名稱	新竹縣衛生局首頁	檢驗長照業務（更多）	長照管理中心	補助資訊	112 年度住宿式服務機構使用者補助方案
畫面					
碰到的狀況或問題	狀況：2 會覺得是在『業務專區』，看到<檢驗長照業務>覺得可能是這個，點擊更多來看	狀況：1 看到『長照管理中心』覺得就是這個，點擊進去。	狀況：3 發現怎麼跳出衛生局網站了。 試試看，看到『長期業務申辦』覺得有可能，點看看，最終發現無法在這個網站找到住宿機構補助資訊。	狀況：2 一進來發現是，依照時間序排列的列表，不是按照情境或是需求排列，可能要花時間尋找，選擇直接使用關鍵字搜尋。 關鍵字有兩個欄位：主題跟內容，會疑惑一下，要填哪個。先試試看在標題欄位輸入長照，結果找不到。 後來嘗試在內容欄位輸入：長照，才找到	狀況：2 不理解什麼是『長照需要等級 4』？ 疑惑是入住 180 天以上才可以申請嗎？

碰到的狀況或問題	狀況：3 再次瀏覽首頁，『業務專區』找不到可能的項目，改去看『主題專區』還有『便民服務』一開始猜測可能所有申辦都放在〈線上申辦〉但後來發現也不行。 會疑惑，申請補助，難道不是一種申辦嗎？為什麼不在『線上申辦』裡				狀況：3 看到檢附文件，需要檢附收據證明需要 180 天，又疑惑了一次。 心裡猜測，是不是可以先入住先申請，等滿 180 天，他再給我錢
碰到的狀況或問題	狀況：2 嘗試多次後，才從補助資訊進入。 會覺得『便民服務』應該都是很日常的服務，				狀況：2 希望整體易讀性可以高一點，要很仔細的辨識什麼條件不能申請。

	可能繳費之類的，而不是做特定情境的申辦。				真的沒看懂，會選擇打電話詢問。 身分揭露表範例根本看不懂。
--	----------------------	--	--	--	--------------------------------------

頁面 名稱	申請表	補助方案申請作業須知			
畫面					
碰到的 狀況或 問題	狀況：1 大部分的欄位，都沒有問題。 在這邊理解，未滿 180 天，會少拿一點錢。	狀況：3 一開始會覺得，作業須知可能跟網站內容不會落差太大，所以先不看。			
碰到的 狀況或 問題	狀況：2 再一次看到那個長照等級，就會思考，啊我要去哪裡找那個評估人員來認定。 沒有任何指示可以如何執行。	狀況：2 最後還有一些內容，不是很篤定，想說還是來看看作業須知。 結果發現文字很多，很多頁。 好像有一些網站沒有講到的資訊，如果我的家人身分沒有那麼明確，我可能會打電話去問一下。			

