

數位發展部

113 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOOOOOOOO-
長期照顧服務申請書

執行單位：中華民國資訊軟體協會
中華民國 114 年 9 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	114.9.24

審查意見修改對照表

項次	審查意見	回覆說明	對應頁次
1			
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.....	18
九、 結語.....	22

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	22

圖目錄

圖 1	: 「OOOOOOOOO-長期照顧服務申請書」服務流程關鍵步驟	4
圖 2	: 部分關鍵字無法有效搜尋到相關服務內容	13
圖 3	: 首頁功能分類缺乏明確的服務說明	14
圖 4	: 表單填寫頁中看起來很像忘記填的提示	14
圖 5	: 已填寫與未填寫資料缺乏視覺區隔示意	15
圖 6	: 表單頁面單頁資訊過多	16
圖 7	: 提示下一步資訊未放置在最佳的視覺位置	17
圖 8	: 新增關鍵字標籤系統示意圖	19
圖 9	: 表單進度條示意圖	20
圖 10	: 完成頁面的視覺層級示意圖	21

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，協助機關瞭解民眾的使用感受，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。因此，易用性測試即是測試上述 5 個面向之內容，檢視服務對於使用者的表現。

為協助機關提升網站服務易用性與親和性，數位發展部 113 年度政府網站易用性測試服務，以生活輔助、求學進修、生育保健及購屋遷徙等民眾須經常造訪、申辦及查詢之網站為推動標的，期望透過群眾智慧測試機制，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體驗。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：OOOOOOOOOO
- 2.申請時間：2025 年 3 月 4 日
- 3.網站名稱：OOOOOOOOOO
- 4.網址：OOOOO
- 5.網站目標族群：有長照需求的民眾，可能是本人也可能是家人

(二)測試標的

- 1.服務名稱：長期照顧服務申請書
- 2.服務目的：線上申辦節省民眾時間，預約申請後會有專人後續聯絡評估是否符合資格
- 3.測試目的：想瞭解目前網路申請相關輔助服務，民眾操作是否順利
- 4.預計完成操作時間：10 分鐘
- 5.預期服務產出：收到通知信件，後續有專人聯絡

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 6 個關鍵步驟，如下圖 1。

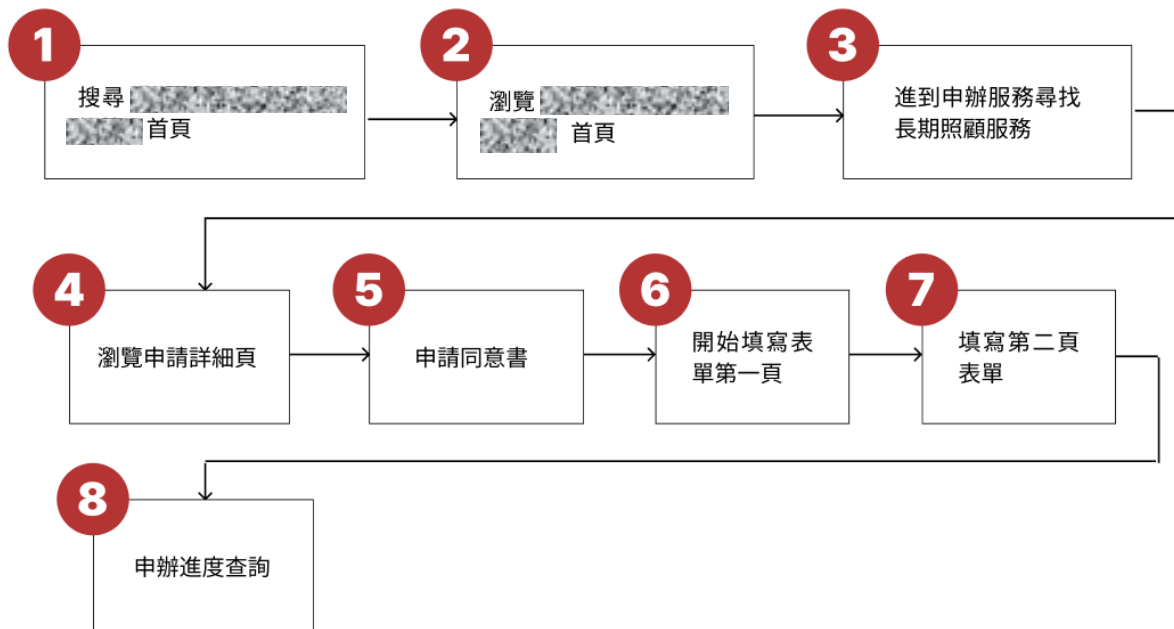


圖1：「OOOOOOOOOO-長期照顧服務申請書」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

測試需求網站為有長照需求的民眾，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	男性	55 歲	臺中市	資訊通訊 科技領域 人員	約 10 小時/天
測試者 2	女性	36 歲	臺中市	文字編譯 人員	約 10 小時/天
測試者 3	男性	41 歲	臺中市	行政/總務 人員	約 10 小時/天
測試者 4	女性	31 歲	桃園市	醫療專業 人員	約 4 小時/天
測試者 5	女性	42 歲	臺中市	行政/總務 人員	約 10 小時/天
設計專家	女性	23 歲	臺中市	設計師	約 6 小時/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	搜尋網頁		都有搜尋到網站內容。	
2	瀏覽首頁	測試者五在首頁搜尋上直接用輸入關鍵字的方式，輸入「長期照顧服務」，就會出現線上/臨櫃(但只輸入「長照服務」的關鍵字不夠完整，會找不到)。	測試者二、四、五、設計專家皆順利點選老年安養進入申辦服務頁。	
3	進到申辦服務尋找長期照顧服務	測試者二使用搜尋服務三次都無法查到需要的資訊，於是在表單中瀏覽有可能的資訊，切換頁面多次，測試者四進去看到很有多不同的申請服務，但沒有看到長照服務，覺得應該是選錯地方了。回到首頁嘗試其他分類也沒有，利用首頁	測試者一在申辦服務第二頁找到申請入口。	

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		搜尋長照縮寫沒有內容，又再次輸入完整長期照顧。測試者五在搜尋結果看到申請書以為要下載填寫，後來才看到有線上辦理。		
4	瀏覽申請詳細頁	測試者二看到「家訪評估」，納悶社工能不能週六日來？看到是否須電子繳費」這項感到疑惑，覺得申請長照服務應該本來就花錢。看到第七項「相關表單」以及下方紅框字寫有「我要線上申辦/預約」，不確定是否真的要寫申請書，還是線上填表單就好？打開 pdf 覺得字很多很麻煩。	無	搜尋方式對網站很重要，但是不好使用。
5	申請同意書	無	無	測試者二懶得看，直接點按「同意」，測試者三詳細閱讀勾選同意。
6	開始填寫表單第一頁	測試者二納悶「轉介單位」是什麼意思？測試者二、五對於欲申請服務種類細節	測試者三、四覺得申請書有註明哪些資訊是必填的	測試者二、四、五要填的資料好多，有點累，但至少可

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		有些疑惑。測試者五發現首面最後一行，「點選「送出」按鈕，若成功將顯示含申辦案號之申辦結果畫面…」，但是沒有送出鈕，只有下一步，按了下一步到下一頁面才有送出按鈕。	項目、內容填寫部分指引都很清楚。	線上申辦還不錯。
7	填寫第二頁表單	測試者二、四看到「上傳檔案」，覺得困惑因為非必填所以略過。設計專家看到頁面上滑加上紅字提示讓人以為剛才沒有看到，讓人覺得要重填。		
8	申辦進度查詢	測試者四沒有查詢，對於後續要後續會怎麼收到通知感到徬徨。	測試者二、三、五解有查詢成功。	測試者五網頁會提供「申請案號」、「案件密碼」等資料，但是沒有特別注意關掉此頁後，可能會造成後續進度查詢無案號或密碼可查，後續有收到信、簡訊。

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期多 2 分鐘，完成平均時間：12 分鐘。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	可透過其他方式獲得所須資訊之問題個數	無法自行解決之問題個數
測試者 1	9 分鐘	2	1
測試者 2	12 分鐘 56 秒	8	12
測試者 3	17 分鐘	0	2
測試者 4	9 分鐘	4	2
測試者 5	17 分鐘	5	1
設計專家	9 分 0 秒	2	1

3.透過網站使用者體驗量表瞭解使用者的認同程度，本服務各構面可靠性均值 4.45、回應性均值 3.55、保證性均值 4.05、體貼性均值 3.90、易用性均值 4.28、資訊品質均值 4.40，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。

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)	5	4	5	4	5
	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)	3	2	5	4	5
	3	此政府網站能提供正確的導引	4	4	5	4	5
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	5	5	5	5	5
	各測試者均值		4.25	3.75	5	4.25	5
	構面均值		4.45				
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	5	3	5	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)	5	4	3	3	3
	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	2	5	3	4
	8	此政府網站的線上或臨櫃客服人員不會忙到無法提供服務	3	2	5	3	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
	各測試者均值		4	2.75	4.5	3	3.5
	構面均值		3.55				
保證 性	9	此政府網站值得信賴的	5	5	5	5	5
	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	5	5	5
	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	2	5	3	1
	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	2	5	3	4
	各測試者均值		4	3.5	5	4	3.75
	構面均值		4.05				
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)	3	4	5	5	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	3	5	5	4	5
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	3	2	3	3	3
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	3	5	5	5	3
	各測試者均值		3	4	4.5	4.25	3.75
	構面均值		3.90				
易 用 性	17	我認為我會經常使用此網站	3	4	3	4	4
	18	我覺得此網站是簡單的	5	4	3	4	4
	19	我認為此網站很容易使用	5	4	3	4	4
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	5	4	5	4	4
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	5	4	5	5	4
	22	我覺得此網站很一致	5	4	3	4	4
	23	我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站	5	4	3	3	5

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
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	5	4	3	3	5
	25	我有自信能使用此網站	5	5	5	4	5
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	5	4	5	4	5
	各測試者均值		4.8	4	3.8	4.4	4.4
	構面均值		4.28				
資 訊 品 質	27	此網站提供的資訊是正確的	3	4	5	5	5
	28	此網站提供的資訊是最新的	5	4	5	4	5
	29	此網站提供的資訊是相關的	5	4	5	5	5
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	3	4	3	4	5
	各測試者均值		4	4	4.5	4.5	5
	構面均值		4.40				

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 5 項關鍵議題，以下內容為參考範例。

1.搜尋功能設計不符合使用者需求

搜尋功能需要輸入完整關鍵字才能找到結果，部分關鍵字無法有效搜尋到相關服務內容。使用者在搜尋時若未使用精確的官方術語，容易遭遇搜尋失敗的情況，影響服務查找的效率。



圖2：部分關鍵字無法有效搜尋到相關服務內容

2. 首頁功能分類缺乏明確的服務說明

由於新增的服務越來越多，目前網站功能分類僅提供圖片加標題的形式，無法讓使用者確定自己是否選擇到正確的服務項目。缺乏詳細的服務描述或說明文字，導致使用者在選擇服務時產生不確定感，可能選錯服務類別或錯過需要的功能。



圖3：首頁功能分類缺乏明確的服務說明

3. 表單狀態呈現方式不當

(1) 填完第一頁案下一步應該換到下一頁，但系統以錯誤提示的方式告知使用者還有未完成的內容，這種設計讓使用者誤以為自己操作錯誤要重新填寫。

圖4：表單填寫頁中看起來很像忘記填的提示

(2)已填寫與未填寫資料缺乏視覺區隔

當使用者按下一頁後，頁面將已填寫的資料與未填寫的資料混合呈現，缺乏明確的視覺區隔或狀態標示。使用者難以快速識別哪些欄位已完成、哪些仍需填寫，增加了表單完成的認知負擔和操作困難度。

[illegible]

圖5：已填寫與未填寫資料缺乏視覺區隔示意

4.表單結構與輸入規則不當

(1)資訊分類與分頁邏輯缺乏使用者導向

設計申請表單內容冗長，相關資料未經適當分類或分頁處理，導致使用者面對大量欄位時產生認知負擔。

The image shows a vertical web form with a light blue header and a white body. The form is divided into several sections by horizontal lines and colored headers (blue, green, orange). Each section contains multiple input fields, some with labels and some without. The text is in Chinese. The form appears to be a registration or application form, with fields for personal information, contact details, and possibly a resume or portfolio. The layout is dense, with many fields stacked vertically, which could lead to cognitive overload for the user.

圖6：表單頁面單頁資訊過多

(2) 格式限制規則過於嚴格影響輸入流暢度

電話號碼輸入要求中間加入連字號的格式限制，容易導致使用者反覆輸入錯誤，增加填寫的挫折感和時間成本。過於嚴格的格式要求未考慮使用者的輸入習慣，造成不必要的操作障礙。

5. 申請後重要資訊位置不明顯

申請結果頁面雖然有提供後續通知方式和查詢資訊，但這些提示下一步資訊未放置在最佳的視覺位置。使用者可能忽略關鍵的申請案號、查詢密碼等後續追蹤所需的重要資訊，影響後續服務使用體驗。資訊分類與分頁邏輯缺乏使用者導向。

網站導覽 | 回首頁 | 臺中市政府 | 常見問答 | 相關網站 | 登入/註冊

申辦服務 | 場地租借 | 公用廣告欄 | 進度查詢 | 個人化專區

首頁 / 申辦分類總覽-資訊欄 / 案件處理結果

申辦結果

親愛的市民 您好！
感謝您填寫線上申辦表單，您申辦的案件已由機關受理中，我們將盡快處理您的案件。

申辦案號	20...
案件密碼	01...
申辦案件名稱	臺中市芬蘭邸社區申請
申請人姓名	
申請人E-Mail信箱	...@...ll.com
申請人行動電話	
申請人聯絡電話	04...
說明事項	請記得至電子信箱收取通知函！若要查看詳細的表單內容，請點 這裡 如表單要求填入email請收取通知信始完成申辦，如無收到通知信請確認email或換email重填表單，謝謝。

列印 回清單

圖7：提示下一步資訊未放置在最佳的視覺位置

八、建議方案

OOOOOOOOOO 之「長期照顧服務申請書」，根據測試結果分析，歸納出五大關鍵議題：「搜尋功能設計不符合使用者需求」、「首頁功能分類缺乏明確的服務說明」、「表單流程設計與填寫狀態顯示不當」、「表單結構與輸入規則設計不當」、「申請完成後重要資訊位置配置不當」。整理出五大建議方案，詳細說明如下：

(一)建立智慧搜尋與關聯詞機制

建立智慧搜尋功能，當使用者搜尋到相關字詞時，系統應該能夠查找到關聯的服務資訊，而非僅限於完全匹配的結果。設置同義詞對應機制，建立官方術語與民眾常用詞彙的對應關係，如「長照」對應「長期照顧」、「居家服務」對應「到府服務」等。提供搜尋建議功能，當輸入關鍵字時自動顯示相關的搜尋建議，協助使用者找到正確的服務名稱。

(二)建立多層次服務分類說明機制

- 1.新增關鍵字標籤系統： 在標題下方加入關鍵字細部常見分類，例如「老年關懷」類別下顯示「長照、居家服務、日間照顧、補助申請」等標籤。(如圖 8)
- 2.提供服務簡述說明： 在每個分類項目加入 1-2 行的服務說明文字，明確告知該類別包含哪些具體服務。



圖8：新增關鍵字標籤系統示意圖

(三)優化表單進度設計與資料呈現邏輯

- 1.建立進度條，在表單上方設置進度提示，明確顯示目前所在頁面名稱、整體進度條和步驟說明，讓使用者了解填寫進度和剩餘步驟。
- 2.分離已填寫資料的呈現：已填過的資訊不再與未填寫欄位混合呈現在同一頁面。



The screenshot displays a web form interface with a progress bar at the top. The progress bar is divided into three sections: "1. 申請人基本資料" (Applicant Basic Information), "2. 居住生活照顧狀況" (Living and Care Status), and "3. 聯絡人資料" (Contact Information). The first section is highlighted in blue, indicating it is the current step. Below the progress bar, there is a red warning message: "建議備妥所有資料後再進入此頁面開始填寫資料，閒置(未輸入資料)30分鐘後，將自動導回網站首頁。" (It is recommended to prepare all data before entering this page to start filling out the form. If idle (no data entered) for 30 minutes, it will automatically redirect to the website homepage.)

The form fields are organized into sections:

- 基本資料 (Basic Information):**
 - (必填) 申請人姓名: 王國隆
 - (必填) 身分證字(居留證)號: A2264awdwe
- 通訊資料(電話或手機可擇一輸入) (Communication Information (Phone or Mobile can be entered one)):**
 - (必填) 申請人E-Mail信箱: 12345677@gmail.com
請填寫正確的e-mail，申辦結果將以e-mail通知
 - (必填) 申請人行動電話: 0928161077
請填寫行動電話，範例：0910123456
 - (必填) 申請人聯絡電話(市話): 04-2233445
範例：04-22289111#1234

At the bottom of the form, there is a blue button labeled "下一步" (Next Step).

圖9：表單進度條示意圖

(四)重新設計表單架構與簡化輸入規則

- 1.重新組織表單分類，第一類 - 申請人基本資料：姓名、身分證字號、出生年月日、性別、電話、地址等個人基本資訊。第二類 - 居住與照顧狀況：居住情形、主要照顧者、現有照顧資源、家庭狀況等，第三類 - 服務需求與健康狀況：申請服務項目、身體功能評估、醫療狀況、輔具需求等，第四類 - 經濟與其他資訊：經濟狀況、社會資源、特殊需求說明等。
- 2.簡化輸入格式要求，取消電話號碼連字號限制，允許使用者以習慣的方式輸入。

(五)重新設計申請完成頁面的視覺層級

- 1.第一層級（重要）：申請案號、案件密碼、後續通知方式說明、進度查詢方法 - 使用中等字體，置於頁面上方顯眼位置（如圖 10）
- 2.第三層級（輔助）：申請人基本資料確認 - 使用較小字體，可收合顯示。（如圖 10）



網站導覽 | 回首頁 | 臺中市政府 | 常見問答 | 相關網站 | 登入/註冊

申辦服務 場地租借 公用廣告欄 進度查詢 個人化專區

首頁 / 申辦分類總覽-業務機關 / 案件處理結果

申辦結果

親愛的市民 您好！
感謝您填寫線上申辦表單，您申辦的案件已由機關受理中，我們將盡快處理您的案件。

申請通過會使用email回覆，也能在進度查詢輸入申請案號、密碼查詢！

申請案號：123445556
案件密碼：123445556

申請案件名稱	資料資料
申請人姓名	資料資料
申請人信箱	資料資料
申請人電話	資料資料

列印 回清單

圖10：完成頁面的視覺層級示意圖

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
搜尋功能設計不符合使用者需求	建立智慧搜尋與關聯詞機制	1	效率性、避免錯誤
首頁功能分類缺乏明確的服務說明	建立多層次服務分類說明機制	4	可理解性、引導
表單流程設計與填寫狀態顯示不當	優化表單進度設計與資料呈現邏輯	2	效率、滿意度
表單結構與輸入規則設計不當	重新設計表單架構與簡化輸入規則	3	效率、降低認知負擔
申請完成後重要資訊位置配置不當	重新設計申請完成頁面的視覺層級	5	引導、任務完成

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.建立智慧搜尋與關聯詞機制
- B.優化表單進度設計與資料呈現邏輯
- C.重新設計表單架構與簡化輸入規則
- D.建立多層次服務分類說明機制
- E.重新設計申請完成頁面的視覺層級

以上建議方案提供 OOOOOOOOOO「長期照顧服務申請書」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

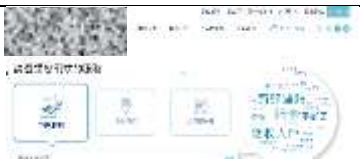
測試狀況數字與方框底色代表意義如下。

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：

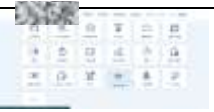
頁面名稱	00000 首頁	申辦服務	00000 首頁 2	申辦服務 老人安養	000 長期照顧服務申請書
頁面截圖					
遇到的狀況	2. 一進首頁，以為要點擊申辦服務。	3. 不能用關鍵字做搜尋	1. 首頁下滑後可以找到老人安養。	1. 老人安養點進來後，在第二頁找到，000 長期照顧服務申請書。	1. 可以選擇線上或臨櫃。

或 問 題					
-------------	--	--	--	--	--

頁 面 名 稱	線上申辦 預約	000 長期照顧服務申請書					
頁 面 截 圖							
遇 到 的 狀 況 或 問 題	1. 申請同意書，同意後進入下一頁。	2. 頁面名稱前面出現過，內容不同，有點怪。					
		1. 表格內容很多也清楚，本來找步道的輔具申請，也在表格裡。					

測試者 2：

頁面名稱	首頁	申辦服務-搜尋結果(第一頁)	申辦服務-「輔具」關鍵字的搜尋結果	申辦服務(輸入「專人」關鍵字)	申辦服務-「專人」關鍵字的搜尋結果	申辦服務(輸入「長照」關鍵字)	申辦服務-「長照」關鍵字的搜尋結果
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1. 想為行動不便的 70 歲父親申請長照服務(輔具 or 專人到府照顧)，發現服務分類有「退休」&「老年安養」icon，「退休」應是給一般長者，可能跟錢有關(退休金)?「老年安養」似乎較符合自身需求，因此點選這個分類	1. 發現搜尋結果有三頁，字有點多，懶得看，直接在上方「想找什麼」欄位中輸入「輔具」後，按 Enter	3. 發現沒有任何結果而皺眉，困惑說：「輔具沒有？」	1. 好奇在「想找什麼」欄位改為輸入「專人」會有結果嗎？想找專人到府照顧父親，輸入後按 Enter	3. 依然沒有任何結果，有點傻眼	1. 改為輸入範圍較為寬鬆的關鍵字「長照」，輸入後按「查詢」，想看能不能找出結果	3. 依然沒有出現結果，忍不住皺眉問：「都沒有(結果)? 現在是什麼鬼？」失去耐性，火速按下左上角的「0000000000」回首頁

頁面名稱	首頁	申辦服務-搜尋結果(第一頁)	申辦服務-搜尋結果(第二頁)	申辦說明-老人傷病住院醫療及看護費用補助申請核定表(一致性)	申辦服務-搜尋結果(第二頁)	申辦服務-申辦說明(000 長期照顧服務申請書)	申辦服務-申辦說明(000 長期照顧服務申請書：點選下載附件一 pdf 檔)
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1. 再度點選服務分類底下的「老年安養」icon	2. 有點困擾需要一項項慢慢查看。隨意瀏覽第一頁的各項標題，看到「低收入戶未滿 65 歲生活無法自理者安置補助申請書表(一致性)」，忍不住說：「我爸已經 70 歲了，這不行(申請)」，因為這	1. 看到「老人傷病住院醫療及看護費用補助申請核定表(一致性)」，納悶應該是住院才可申請？點選查看	3. 查看應備文件說明，東西好多，沒耐心看完，又瞄到服務內容寫有「應自行負擔醫療費用…」字眼，感覺是給住院者申請，嘖了一聲說：「沒耐心看，感覺字太多了」，點選上一頁	1. 第三項的「000 長期照顧服務申請書」是否會是我想要申請的呢？點選查看	1. 一開始不明白此服務是否囊括申請補助&專人到府照顧，查看「應備文件」後，發現準備的東西很少，感到高興；看到「服務內容」確認可線上申辦感到安心，因為自己要上班，不方便臨	2. 看到第七項「相關表單」以及下方紅框字寫有「我要線上申辦/預約」，不禁感到納悶，不確定是否真的要寫申請書，還是線上填表單就好？先點選「附件 1-000 長期照顧服務申請書

		頁沒有適用的項目，點選第二頁				櫃辦理	-10806-. 三修版..pdf」
						2. 看到「申辦流程」寫著「家訪評估」，納悶(社工)能不能週六日來？如果週六日訪視，我和父親都在，比較方便；若平日來而我不在，感覺不太方便。因為找不到相關說明，發出「嘖」的聲音，決定先申請服務再說	
						2. 看到作業天數為「7日」，驚訝說：「好久！」查看「申請資格」，確認我爸符合第	

						一&第四項。「是否須電子繳費」這項看不太懂，申請長照服務應該本來就不用錢吧？	
--	--	--	--	--	--	--	--

頁面名稱	附件 1-000 長期照顧服務申請書-10806-. 三修版. pdf	申辦服務-申辦說明(000 長期照顧服務申請書)	線上申辦-預約-「0000000000」網路申請同意書	線上申辦-預約-「0000000000」網路申請同意書(填寫基本資料)	線上申辦-預約-「0000000000」網路申請同意書(轉介單位來源-選擇「其他」)	線上申辦-預約-「0000000000」網路申請同意書(轉介單位來源-點選「請選擇」)	線上申辦-預約-「0000000000」網路申請同意書
頁面截圖							
遇到的狀況或	3. 下載後打開 pdf 檔，覺得這應該是給人列印後手寫吧？我沒辦法直接在 pdf 上輸入資料，字又多	1. 看到網頁下方提供長期照顧管理中心的電話，覺得線上申辦會比較容易，電話要問一堆東西，	1. 倒抽一口氣說「字好多！」，瞄到「獲取您的個人資料…」覺得這些內容應該不太重要，實在懶得看，	1. 填寫申請人(我)的資料，填到 Email 時忍不住嘆氣，要填的資料好多，有點累，但至少可線上申辦還不	3. 納悶「轉介單位」是什麼意思？點選「轉介單位來源」查看各選項後選擇「其他」，本以為	1. 「需要服務者基本資料」填入我爸的假個資	2. 「是否罹患疾病」勾選「是」(未注意到應勾選「其他」)，填入「高血壓 退化性關節炎」，納悶

問題	懶得看，覺得麻煩，嘔了一聲，按x 關閉	不太喜歡。點選下方的「我要線上申辦/預約」	直接點按「同意」	錯	系統會自動帶入什麼資訊 or 說明文字，但看起來並沒有，其他跟轉介單位相關的欄位仍得由自己填寫	應該可填入多項疾病吧？總之都先填入。 「欲申請服務種類」勾選「1-1. 照顧服務(居家服務、日間照顧、家庭托顧)」及「3. 輔具服務及居家無障礙環境改善服務」，認為「日間照顧」只是白天送去機構由專人顧幾小時，感覺不方便(比較想要一整天都有人照顧我父親)。 對於「居家服務」&「家庭托顧」不清楚有何不同，哪一項才是請專人來家裡照顧家
----	---------------------	-----------------------	----------	---	---	---

						人呢？但不是很在意非得找到答案，先申辦再說。對於「1-2. 專業服務(復能服務)」也有點困惑，是有人來家裡做復健服務？還是得送家人到某個地方進行復健？實在不明白是什麼意思，決定先不勾選此項目。申辦輔具&請專人來家裡照顧父親，是我比較迫切需要的。對於「失能老人機構安置服務」不打算勾選，傾向讓專人來家裡顧就好，能就近看到父親較安心，
--	--	--	--	--	--	--

							真的照顧不了再送去老人機構。點選「下一步」
--	--	--	--	--	--	--	-----------------------

頁面名稱	輸入驗證碼	提示訊息	申請資料- 二、主要聯絡人資料	提示訊息	錯誤訊息	線上申辦-預約-000 長期照顧服務申請書(需要服務者基本資料)	輸入驗證碼
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1. 在驗證碼欄位輸入畫面上顯示的驗證碼，按「送出」	1. 跳出訊息詢問「是否確定送出?」，按「確定」	1. 申請資料的「二、主要聯絡人資料」要我填入主要聯絡人資料，原以為會顯示申請成功的我感到非常驚訝，納悶我剛剛有漏填這些項目嗎?	1. 跳出訊息詢問「是否確定送出?」，按「確定」	3. 跳出訊息告知「[被照顧者身分證字號]請輸入正確格式 Ex: A123456xxx」，看到後忍不住笑出來，按右上角的 x 關閉，被照顧者其	1. 「需要服務者基本資料」改為填寫我父親真正的身分證字號，嘆口氣說：「所以一定要填真的(個資)」，填完後按	1. 在驗證碼欄位輸入畫面上顯示的驗證碼，按「送出」

			正要輸入時，發現有「同申請人姓名」可點選，很高興地點下去，但看到地址欄仍需輸入，忍不住「噢」一聲，仍乖乖填寫		實我填的是假的身分證字號，被系統識破了	「下一步」	
			2. 看到「上傳檔案」此項目，困惑要傳什麼東西？找不到說明文字，決定忽略				
			1. 「次要聯絡人資料」前方並未標示紅字必填，選擇忽略不填。這時才發現地址欄位也沒有強制填寫，不過既然都填完了，就懶得刪掉。 「與需要服務者的關係或身分」這個				

			欄位，因為也沒有紅字顯示為必填，就算了，懶得填，接著按下「送出」				
--	--	--	----------------------------------	--	--	--	--

頁面名稱	提示訊息	申辦分類總覽-業務機關-案件處理結果	00000000000-進度查詢-申辦進度查詢	Google	Gmail 收件匣	Gmail(00000000000通知已受理申請的信件)	00000000000-Email 驗證結果
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1. 跳出訊息詢問「是否確定送出?」，毫不猶豫地按下「確定」	1. 看到網頁顯示「您申辦的案件已由機關受理中，我們將盡快處理您的案件」很高興，覺得好方便，這麼快就申辦成功。	3. 看到「申辦進度查詢」才發現自己點錯了，原以為會直接連到自己的信箱，認為系統不可能厲害到那種程度	1. 點選 Google 網頁上方 + 號 開啟新分頁，原本打算輸入「Gmail」，改為點選右上角頭像附近的「Gmail」字樣	1. 看到最新一封信件是 00000000000 寄送過來，主旨是「[00000000000] 李佳芸【測試用】您好，已受理您申請的「000 長期照顧服務申請書」案件，特此通知，謝	1. 有信件通知覺得還不錯，看到需要驗證網址，點選該連結	1. 看到結果顯示為「通過驗證，請記得至電子信箱收取通知函！」感到安心，按 x 關閉

					謝」,點選查看內容		
		1. 看到說明事項提醒「至電子信箱收取通知函」,點右邊藍字的「這裡」					

頁面名稱	Gmail(00000000000通知已受理申請的信件)	00000000000-進度查詢-申辦進度查詢(僅提供查詢3年內案件)	00000000000-進度查詢結果頁	000 長期照顧服務申請書(基本資料第一頁)	00000000000-進度查詢結果頁(基本資料第二頁)	000 長期照顧服務申請書(基本資料第一頁)	00000000000-進度查詢結果頁
頁面截圖							
遇到的狀況	1. 確認信件內有案號&案件密碼很安心,想查詢案件是否正處理中,打開00000000000的進	2. 複製信件內的案號及密碼到00000000000的「申辦進度查詢」欄位時,突然想到這密	1. 查看申辦狀態為「辦理中」很高興,覺得不錯,雖然不確定是否真能派專人	2. 發現是自己剛剛輸入的基本資料,其實仍不明白居家服務&家庭托顧差別是什	1. 發現一樣是我剛剛填寫過的資料,覺得可能是資料太多,分兩頁呈現出來,沒興趣查	1. 對這頁面已無興趣,按x關閉	1. 好奇「檢視歷程」是什麼意思,點選「檢視歷程」

或問題	度查詢網頁	碼不好記，Google 應該不會自動儲存，等等應該把它寫下來，否則日後若想查詢，得翻信件找密碼，感覺有點麻煩	到家裡照顧我爸，但至少已線上申請輔具&照顧服務，不必跑現場辦理還不錯	麼，沒看到答案就算了，按「下一步」	看，直接按「上一步」		
		1. 輸入驗證碼後，按「確認送出」	1. 點選申辦案號這串數字，好奇會出現什麼內容				

頁面名稱	0000000000-進度查詢結果頁-檢視歷程	Gmail 收件匣 (0000000000 通知已受理申請的信件)	0000000000-進度查詢結果頁-檢視歷程	0000000000-進度查詢結果頁	0000000000-首頁	0000000000-申辦服務-「家庭托顧」關鍵字搜尋結果頁	0000000000-申辦服務結果頁
頁面截圖							

遇到的狀況或問題	1. 發現顯示「申辦流程開始」，看起來以後都可以到這頁面查詢案件進度	1. 意識到 Google 並未儲存案件密碼，因此我得保存好 00000000000 的「000 長期照顧服務申請書」案件通知信，或乾脆寫下案件密碼，有需要時用來登入查詢	1. 發現網頁上沒有按鈕可以直接按回上一頁，乾脆按 x 關閉	1. 突然發現有「取消案件」的按鈕可點選，還不錯，很方便。這頁已沒有任何想再繼續查看的內容，因此按左上角的「00000000000」回首頁	1. 在「申辦服務」icon 下方的搜尋欄位輸入「家庭托顧」，想了解是否能搜尋到相關說明，輸入後按下 Enter	3. 發現沒有任何結果，不禁苦笑	1. 在「想找什麼」右側搜尋欄位輸入「居家服務」，輸入後按下「查詢」
----------	------------------------------------	---	--------------------------------	---	--	------------------	------------------------------------

頁面名稱	0000000000-申辦服務-「居家服務」關鍵字搜尋結果頁	常見問答	常見問答-「托顧」關鍵字搜尋結果頁	常見問答	常見問答-「居家服務」關鍵字搜尋結果頁	000 第三方驗證登入-登入帳號驗證	000 第三方驗證登入-登入帳號驗證-問是否同意存取個人資訊頁
頁面截圖							

遇到的狀況或問題	3.發現一樣沒有結果，有點失望，蠻想知道具體內容為何	1.字有點多，懶得看，在關鍵字搜尋欄位只輸入「托顧」兩個字，而非「家庭托顧」，想說輸入的較短，會不會比較找得到結果？按查詢	3.發現找不到結果，毫不遲疑改為輸入「居家服務」	1.輸入「居家服務」後，按下「查詢」	3.發現依然沒有半個結果，有點傻眼，忍不住說：「呃…好吧，算了」，嘖了一聲	1.發現原來是連結到 000，且系統已自動帶入我的手機號碼&密碼，好奇 000 網站也會儲存我申辦的長照資訊嗎？點選「登入」	1.有文字寫著「是否同意 00000(線上申辦系統)」，存取您下列的個人資料」，懶得看內容，直接按最下方的「同意」
	1.點選上方的「常見問答」				1.好奇上方的「個人化專區」是什麼，點選進入		

頁面名稱	0000000000-首頁	0000000000-進度查詢					
頁面截圖							

遇到的狀況或問題	1. 不曉得為何連結至 000000000000 首頁，但並不在意，點選上方的「進度查詢」	1. 以後想查案件進度就到這網頁就好，慶幸線上申辦長照服務成功，不必跑現場申辦還不錯，原本有點擔心要是線上申辦失敗，要跑現場的話會超級麻煩					總共花費時間： 12 分 56 秒
----------	--	---	--	--	--	--	----------------------

測試者 3：

頁面名稱	首頁	福利及照護	長期照顧服務
------	----	-------	--------

畫面截圖			
碰到的狀況或問題	1. 000 政府首頁瀏覽搜尋需要服務	1. 福利及照護給許多族群提供服務	3. 原以為長期照護點選進去可以找到長照相關資訊但並無看到

頁面名稱	長照 2.0 專區	一般民眾	申請長照服務
------	-----------	------	--------

畫面截圖			
碰到的狀況或問題	1. 長照 2.0 所提供服務內容繁多	1. 提供一般民眾所需要服務資訊	1. 提供申請長照 2.0 所需查詢資訊與表單可供下載
			1. 有申訴管道可以使用

頁面	長照 2.0 申請流程	長照 E 申請(0000000000)	申請書
----	-------------	---------------------	-----

名稱			
畫面截圖			
碰到的狀況或問題	1. 長照 2.0 申請管道有 5 個管道可以申請	1. 申請書頁面提供詳細說明. 提到個資法還有一些可能面臨法律問題	1. 申請書有註明哪些資訊是必填的項目. 內容填寫部分指引都很清楚
	1. 說明申請時須經過哪些流程	3. 不知 CA 是什簡稱後面申請時也未使用到	

頁	申辦結果	申辦進度查詢	進度查詢
---	------	--------	------

面 名 稱			
畫 面 截 圖			
碰 到 的 狀 況 或 問 題	1. 提供申辦完成後如要查訊申辦進度所需要資訊	1. 查詢申辦進度需要提供案號. 密碼及驗證碼才能查詢	1. 提供資訊有申辦的時間與申請書的內容下載

頁 面 名	檢視歷程	申請案號及申辦時所填資料申請書	申請退件
-------------	------	-----------------	------

稱			
畫面截圖			
碰到的狀況或問題	1. 目前承辦單位審查進度查詢	1. 提供申請書下載. 有些個資都有做隱碼保護	1. 可隨時取消申請. 按取消後案件即馬上顯示已退件

測試者 4：

頁面名稱	首頁	首頁	老年安養	首頁-其他
頁面截圖				
遇到的狀況或問題	1. 首先在首頁第一個看到的就是申辦服務的按鈕，很直覺就直接點進去	1. 有許多不同的申辦服務，用圖片跟簡單的文字來說很好辨別，猜測長照服務相關應該會在老年安養的分類裡面，因此先點進去看看	2. 選擇老年安養的類別後，進去看到很有多不同的申請服務，但沒有看到長照服務，覺得應該是選錯地方了	1. 在退回去首頁，這次選擇其他的類別試試看

頁面名稱	其他	首頁	申辦服務-搜尋	申辦服務-搜尋
------	----	----	---------	---------

頁面截圖				
遇到的狀況或問題	3. 在其他的類別裡完全與長期照顧不相關，應該是選錯了	1. 繼續回到首頁，發現申辦服務下方有個搜尋的方框，試著輸入”長照”搜尋看看	3. 搜尋長照沒有找到相關的項目，難道是輸入的關鍵字錯了嗎	1. 重新輸入關鍵字，這次改成”長期照顧”試試看有沒有辦法搜尋

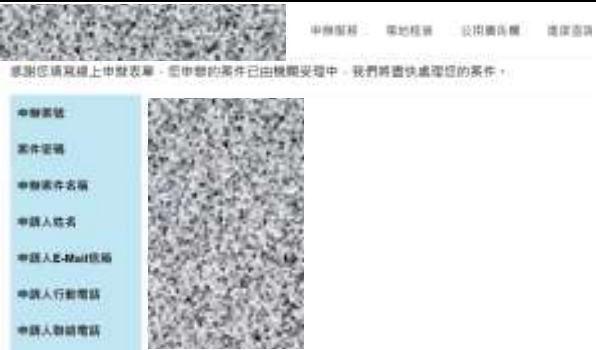
頁面名稱	申辦服務-搜尋	000 長期照顧服務申請書	000 長期照顧服務申請書	000 長期照顧服務申請書
------	---------	---------------	---------------	---------------

頁面截圖				
遇到的狀況或問題	1. 使用”長期照顧”的關鍵字，終於找到長期照顧的申請書	1. 點進申請書可以選擇線上申辦/預約，內容詳細說明要準備的文件及申請的條件，滿清楚的	1. 開始依照指示填入申請書所需的基本資料	1. 輸入詳細資料，很多選項及需要填寫的地方，很花時間要慢慢填，好麻煩呀!幸好必須填寫的地方標示的很清楚，先填寫必填的地方就好

頁面名稱	000 長期照顧服務申請書	000 長期照顧服務申請書	000 長期照顧服務申請書	000 長期照顧服務申請書
------	---------------	---------------	---------------	---------------

頁面截圖				
遇到的狀況或問題	2. 按下一步後跳回來填寫頁面，往上滑發現有欄位跳出”這是必填欄位”字樣，剛剛沒注意到這個欄位，沒填到則無法進入下一步，幸好有快速帶入的按鈕 2. 上傳檔案不確定是甚麼功能，但沒有”必填”的字樣，因此決定跳過	1. 要送出前還要再輸入驗證碼，真的是滿花時間的	1. 跳出錯誤訊息，因為欄位有資料填寫錯誤，因此無法進入下一步，但有明確告知是甚麼欄位及原因沒辦法通過。	2. 顯示電話輸入錯誤，找了好久才終於找到是申請資料這邊的電話填寫錯誤，而且只是因為少了一個” - “就不通過，覺得有點太嚴格了

頁面名稱	000 長期照顧服務申請書			
------	---------------	--	--	--

頁面截圖	 申請服務 場地服務 設備服務 健康服務 感謝您填寫網上申請表單，您申請的案件已由機關受理中，我們將盡快處理您的案件。 - 申請案號 - 案件名稱 - 申請案件名稱 - 申請人姓名 - 申請人E-Mail信箱 - 申請人行動電話 - 申請人聯絡電話			
遇到的狀況或問題	1. 終於成功了，顯示會盡快處理案件，但沒有明確告知所需要的天數及後續聯繫方式，有點徬徨不知道後續會怎麼收到通知			

測試者 5：

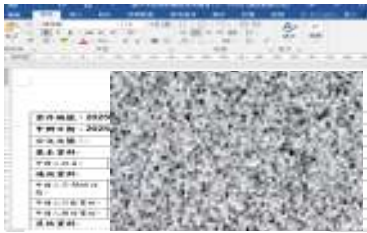
頁面名稱	「0000000000」首頁	「長期照顧服務」查詢頁面	「長期照顧服務」內頁面	「長期照顧服務」之「線上申辦/預約」頁面
------	----------------	--------------	-------------	----------------------

頁面截圖				
遇到的狀況或問題	1. 直接用輸入關鍵字的方式，輸入「長期照顧服務」，就會出現線上/臨櫃(但只輸入「長照服務」的關鍵字不夠完整，會找不到) 2. 本測驗最後(約 1:10)時，確認下方有大圖可查，但是沒有「長照服務」項目，只能猜測是否是「老年安養」，雖說該項下都是符合老年安養的服務項目，但是真的要找到「長照服務」卻要到第 2 頁裡，一項一項找的話，數量少可行，但資料多時，沒	1. 只有「申請書」項目可以點選，原本以為是只有申請書檔案可以下載，但點進頁面後發現可以選擇，但此頁下方的「線上申辦」或是「臨櫃辦理」是不能點選的，要再進到申請書頁面後，才能再選要「線上申辦/預約」或是「臨櫃申辦」申請	1. 相關的說明還算清楚，但點選「線上申辦/預約」為何還要跳到最下面的「我要線上申辦/預約」，是沒有錯誤，但覺得有點多此一舉 2. 「線上申辦/預約」或是「臨櫃申辦」申請，而說明的內容都一樣，感覺兩種申請方式在流程上不是應該有不太一樣的說明？	1. 如果有必填欄位沒有寫到，會出現閃爍的字，蠻清楚的，但在頁面中間，字也沒有比較大，或許也容易被忽視，還是需要詳細再檢視 2. 身分證或是電話格式錯誤，也會提醒再確認

	有分類就很難找(例如第一個找的是「就醫」項，就有70 幾則 8 個分頁)			
--	--------------------------------------	--	--	--

頁面名稱	「長期照顧服務」之「線上申辦/預約」 頁面	「長期照顧服務」之「線上申辦/預約」 頁面	「長期照顧服務」之「線上申辦/預約」 頁面	「長期照顧服務」之「線上申辦/預約」 頁面
頁面截圖				
遇到的狀況或問題	1. 要寫資料的時候，還是會有一些困擾(為什麼要寫這麼多資料，心想如果我是 00 市市民應該會有我的個人資料，不過後來覺得可能申請者或是使用者戶籍不在 00，但是居住於 00，所以可能沒有個資，所以需要填寫)	1. 不太確認部分題項是否為必填，因為沒有註明必填，但是又與必填題一起藍底(例如:目前是否住在機構、目前是否就業中)	1. 本次題目有包含「申請長照服務(專人或輔具)」，此網頁申請明顯是「專人服務」，最後的服務種類有「3. 輔具服務及居家無障礙環境改善服務」，因為點選後沒有更多輔具或是改善服務可以選擇，所以不確定是否「輔具」的申請	1. 資料填寫不足後送出，跳回頁面好像跟一開始的不太一樣，印象中之前沒有看到要上傳的資料、次要連絡人等項，後來又出現了

			也是在此頁面進行申請	
	2. 但是因為填的資料蠻多的，寫到下面會忘記要填的資料是申請者的或是使用者的(戶籍資料)		2. 首面最後一行，「點選」送出」按鈕，若成功將顯示含申辦案號之申辦結果畫面…」，但是沒有送出鈕，只有下一步，按了下一步到下一頁面才有送出按鈕	2.
	3. 生日不能用打的，只能用選的		3. 有提示對話框說要填寫「行動電話號碼」要發送驗證碼，但實際上好像沒有利用「手機」發送驗證碼，而是網頁直接提供「驗證碼」	
頁面名稱	「長期照顧服務」之「線上申辦/預約」頁面-資料送出後出現之「輸入錯誤」之對話框	「長期照顧服務」之「線上申辦/預約」頁面-資料送出後出現之「資料提供」之對話框 及 「進度查詢」頁面	「下載表單」輸出之 WORD 頁面	「進度查詢」頁面 及 取出取消案件後之對話框

頁面截圖				
遇到的狀況或問題	1. 身分證字號的真謊辨視功能好像有點不一致，有時候會先確認，有時候會送出後才確認	1. 網頁會提供「申請案號」、「案件密碼」等資料，但是沒有特別注意關掉此頁後，可能會造成後續進度查詢無案號或密碼可查(不確定密碼是否可以在那裡再查回，但後續有收到簡訊及MAIL 告知密碼)	1. 沒有相關說明，不確定線上申辦是否要下載表單，或是什麼時候才會需要下載	1. 點選「取消案件」後，出現還要經過審查，不太明白為何取消案件還要再經過審查(後續有收件簡訊通知審查結果)

設計專家：

頁面名稱	首頁	申辦服務 (老年安養)	申辦說明	表單填寫 (基本資訊)	表單填寫 (聯絡資訊)
頁面截圖					
遇到的狀況或 問題	覺得長照服務與老年安養有關，點擊老年安養	先注意到上面有搜尋，但是先看一下面的東西，第一頁沒有看到長照相關資訊前往搜尋	因為要線上申辦，所以點了線上申辦的按鈕，下滑到最下面，造成困惑	對轉介單位感到疑惑，有發現非必填	頁面上滑加上紅字提示讓人以為剛才沒有看到，讓人覺得要重填
		在想要打長期照顧還是長照，先打長照沒有才打長期照顧。	申辦流程敘述有兩條不同流程看起來像步驟	疾病下面有其他可以填，勾是跟勾其他是一樣	申請人電話格式錯誤，令人感到煩躁
			下載相關表單，疑惑會不會跟等等要填的表單一樣		