

04



華科喘息自息室

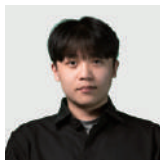
PSA Caregiver Respite Study Room



徐梓晏
HSU, TZU-YEN



陳愷
CHEN, KAI



曾致捷
TSENG, ZHI-JIE



從「活動」延伸為「空間」打造可持續的喘息循環

From “activities” to “space”: building a sustainable respite cycle.

本案聚焦華科照顧者喘息照護，將以單次課程為主的服務模式轉化為可常態運作的「喘息自習室」空間介入。面對照顧者時間碎片化、狀態不固定與資訊落差，我們以服務設計梳理照顧者旅程與支持斷點，建立低門檻、高彈性的使用機制，使照顧者可依需求自由選擇創作、交流或休息。系統端串接線上報名、App/QR 入場與官網線上粉彩牆，形成「線上預約—線下喘息—線上延伸」循環與回流路徑；營運端導入志工輪值與照顧者培力，並結合CSR認養支撐維運，提升可複製與擴散性。

Redefining RESPITE SERVICES



Hear

聽覺照顧

Listen

友善職場

Care

喘息照顧

Read

兒童閱讀

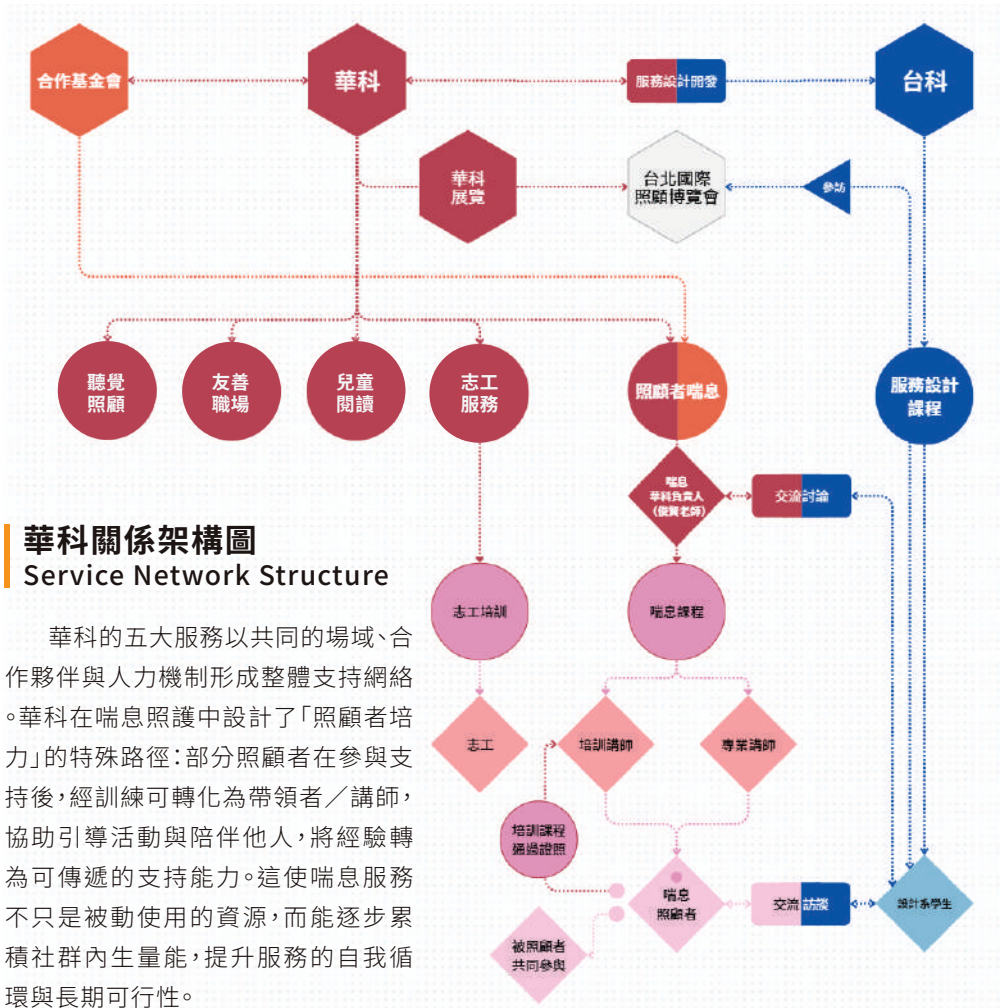
Give

志工服務

重新定義「喘息照顧」

Redefine respite services

本案以華科五大服務架構為背景，聚焦喘息照顧的延展與創新，將其視為長期支持照顧者的核心介入。透過服務設計方法分析照顧者旅程中的壓力峰值、時間碎片化與支持斷點，並將洞察轉譯為可落地的服務機制。我們把原本以單次活動為主的介入，轉化為可持續運作的「喘息自習室」與流程設計，建立清楚引導、分流與回流，降低參與門檻並提升可及性。使喘息從偶發參與變為可預期、可追蹤的支持循環，強化暫歇品質、情緒調適與連結感。



華科關係架構圖

Service Network Structure

華科的五大服務以共同的場域、合作夥伴與人力機制形成整體支持網絡。華科在喘息照護中設計了「照顧者培力」的特殊路徑：部分照顧者在參與支持後，經訓練可轉化為帶領者／講師，協助引導活動與陪伴他人，將經驗轉為可傳遞的支持能力。這使喘息服務不只是被動使用的資源，而能逐步累積社群內生量能，提升服務的自我循環與長期可行性。

本案聚焦定位

Project Positioning

聚焦「喘息照護」，並將其定位為五大服務的「系統樞紐」。在喘息自習室的接觸點中，先以清楚的報到、引導與期待管理降低失望離開；再以觀察、回饋卡與簡易分流問項辨識需求，必要時轉介至聽覺照顧、友善職場或兒童閱讀等服務。同時導入志工陪伴與輪值，搭配回訪追蹤，形成「進入—分流—轉介—回流」閉環，讓照顧者獲得可預期暫歇、情緒支持與持續連結，提升量能與可擴散性。並建立後台排班、空間整備與風險預案，使共創持續迭代。



照顧者喘息需求調查

51 則回應

照顧者喘息需求調查

Caregiver Respite Needs Survey

共回收 51 份問卷 (2025/11/30)。填答者年齡以 41-60 歲為主，約占八成。照顧對象多為身心障礙兒少 (57.8%)，其餘包含高齡長者與其他家庭成員。另約四分之一受訪者曾參與華科品牌之喘息服務。



現行喘息服務瓶頸

Current Service Constraints

照顧者的時間與狀態不固定，使以「講師授課+固定時段」為主的喘息活動難以承接需求；同時受限於師資量能與排課成本加上資訊觸及有限，許多潛在使用者未被有效連結。若缺少可彈性進入、可陪伴並可回流追蹤的機制，服務易停留在單次體驗，難形成長期支持效果。

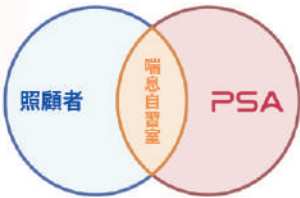
核心問題

在長期照顧壓力下，照顧者面臨時間不穩定
資訊不明確與情緒壓力過重的困境

需要一個能彈性使用、被理解與獲得支持的喘息空間

核心問題定義**Core Problem Statement**

長期照顧壓力使照顧者時間零碎且難預期，資源資訊分散不清，情緒負荷累積卻缺少即時出口。當支持無法在需要的時刻被接住，容易走向孤立與耗竭。因此亟需一個可彈性進入、低門檻、被理解並獲得支持的喘息空間。



連結照顧者與華科的交會點，喘息自習室提供片刻充電與自我調適。

高彈性

常態化空間，隨時可進出自由選擇創作／聊天／休息

低門檻

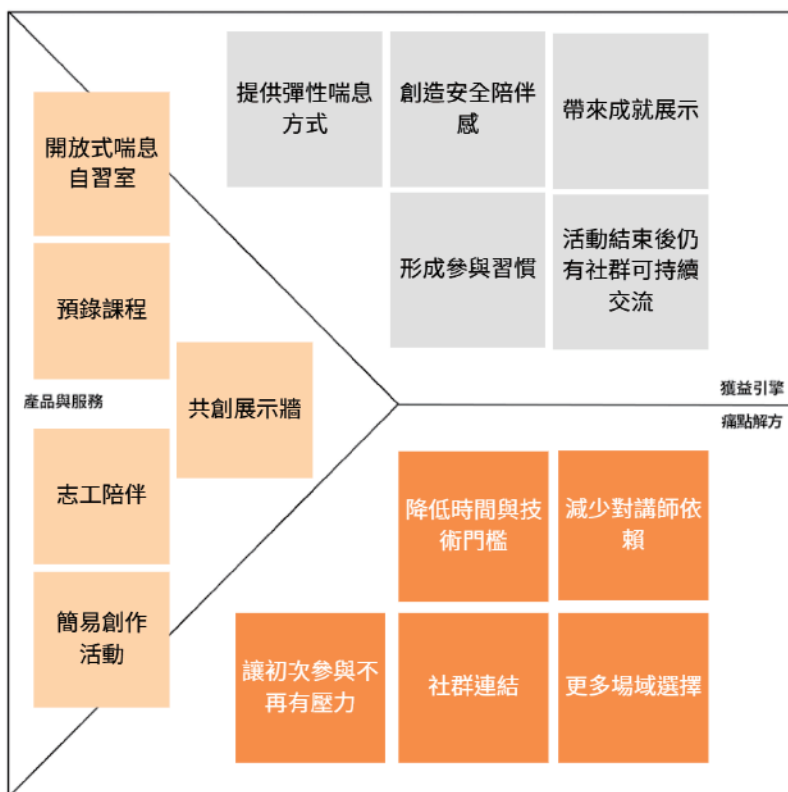
不一定需要講師帶領，也不強調能力基礎和繪畫能力

可複製

標準化流程、低人力依賴，希望能在多據點長期運作

解方概念 | 喘息自習室**Solution Concept | Respite Study Room**

「喘息自習室」是照顧者與華科的交會點，兼顧照顧者的彈性需求與服務的可持續性。它以常態化空間提供隨時進出與自由選擇（創作／聊天／休息），協助片刻充電與自我調適；並採低門檻、非講師依賴設計，以標準化流程降低人力成本，提升可複製性，支持多據點長期運作。



從價值主張推導 Persona 分型 Persona Segmentation

依價值主張圖可將照顧者分為三類：一是「技能學習型」，重視學習與成就，偏好講師引導與清楚步驟；二是「自由交流型」，核心在陪伴與連結，適合聊天與輕量共創；三是「單純放鬆型」，以復原為先，需要安靜、舒適且不被要求。此分型可對應下一章自習室四區空間規劃，作為現場分流、志工配置與回流追蹤的設計依據，並提升服務適配與體驗品質。

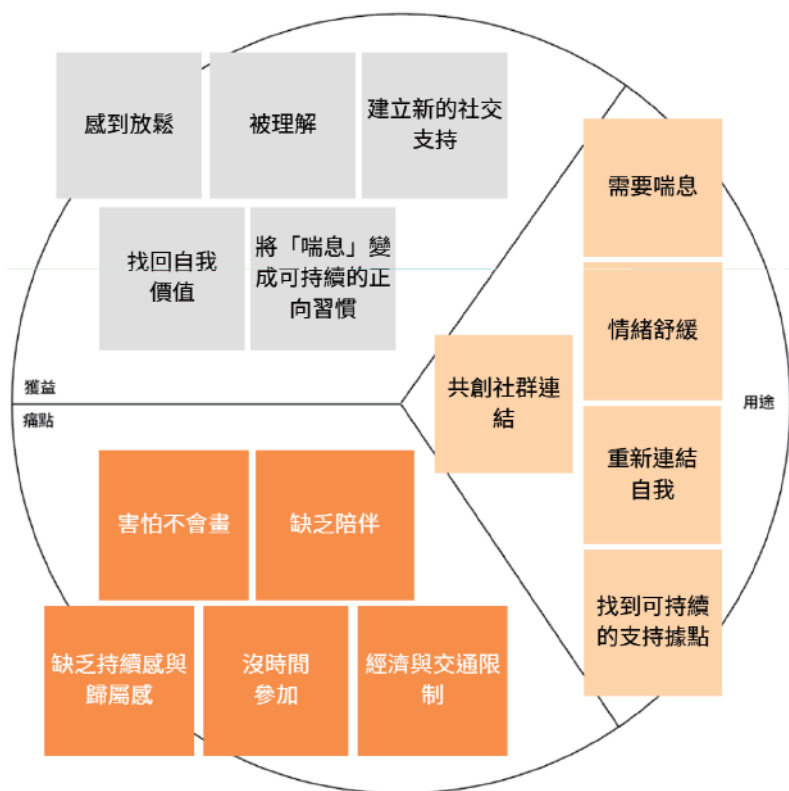
有老師帶，我更安心



Persona A | 技能學習型

需求：想學習、有成就感
心理：有動機、想提升自己
適應空間：

創作教學區（技法、主題引導）



想簡單做，簡單聊



Persona B | 自由交流型

需求：想陪伴、輕鬆做點事

心理：想互動但不想有壓力

適應空間：

交流+輕創作區（聊天、簡單手作）

我只想簡單放鬆



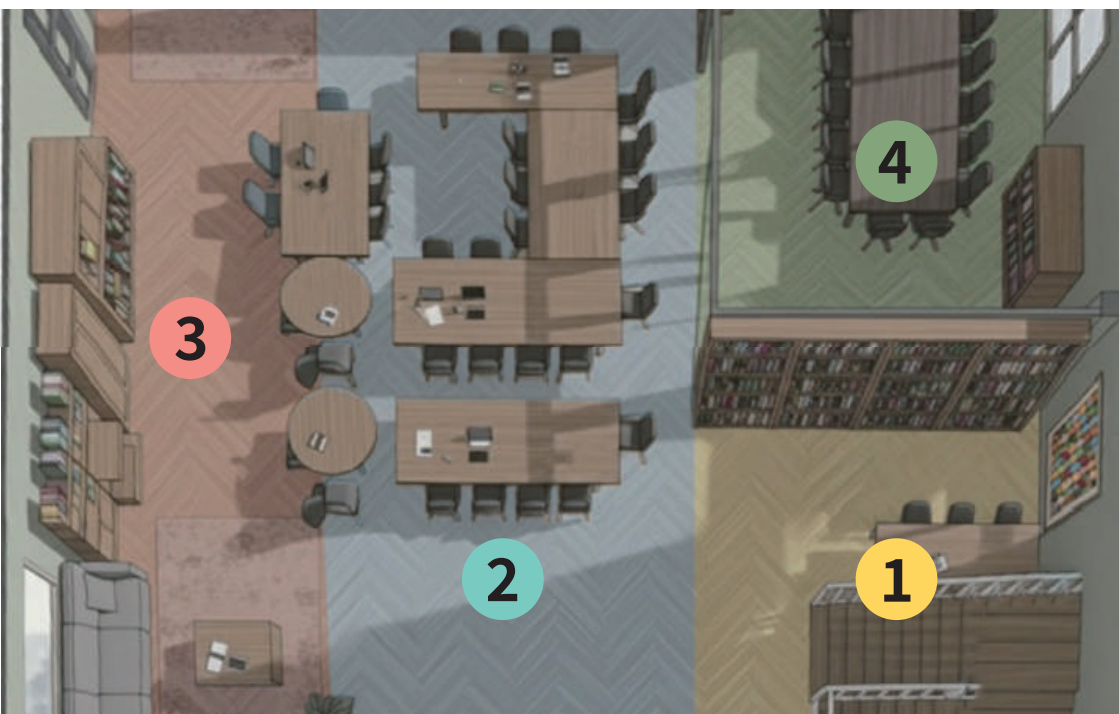
Persona C | 單純放鬆型

需求：很疲憊、只想好好放鬆

心理：長期高壓、需要被安放

適應空間：

安靜休息區（暖燈、沙發）



自習室空間規劃

Study Room Spatial Plan

華科喘息空間以「自由選擇」為原則，分為四大區域：入口區以報到與情緒量測掌握參與狀態；創作區支持自助創作並完成掃描上傳與上牆留存；休息區則提供放鬆與補給。整體形成可回流、可追蹤、可持續優化的喘息機制；教學區則提供預錄引導，降低上手門檻。

1 入口區

- 平板：報到人數管理、照顧者情緒後測



2 創作區

- 粉彩繪畫工具
- 平板：掃描、上傳線上粉彩牆
- 粉彩牆：按照編號放置小圖



3 喘息休息區

- 飲料與點心
- 音樂
- 舒適座椅
- 香氛



4 教學區

- 粉彩繪畫工具
- 平板：觀看講師預錄課程





1

出入口區

- 掃碼平板機台
- 網站生成Qrcode



1

入口區

- 作品掃描平板
- 共創粉彩牆

2

創作區

- 創作空間座位區



3

喘息休息區

- 自助茶點
- 放鬆空間沙發
- 音樂香氛等



4

教學區

- 材料自助區
- 教學空間桌椅
- 作品掃描平板





服務接觸點 | 資訊取得

Touchpoints | Information Access

喘息自習室以 DM 與手機 App 作為主要接觸點，提供活動與空間資訊、使用規範、交通指引與最新公告，讓照顧者可隨時查詢並快速進入服務，同步降低資訊落差與參與門檻。



報名系統：線上預約與名單管理

活動資訊：公告更新與流程指引

線上展覽：成果展示與對外宣傳

官方網站功能總覽

Website Feature Overview

官方網站整合報名、資訊與成果展示三大功能，讓照顧者可快速取得活動時段、地點與規範並完成報名；同時線上展覽延伸參與感與曝光，累積作品與故事，支持服務常態化與擴散。



線上報名系統功能總覽

Online Registration System Overview

線上報名系統以「低門檻、可追蹤」為原則，提供簡化填寫流程並自動發送提醒，降低照顧者因忙碌而錯過參與；後台可即時掌握名單與場次容量，支援分流與候補安排，提升服務運作效率與穩定性。

入場與核銷系統 | App × QR Code Check-in & Validation System

完成線上報名後，使用者可於手機 App 即時查看報名狀態、場次資訊與注意事項，降低資訊遺漏造成的不確定感。系統會同步生成專屬 QR Code，作為到場報到與入場核銷依據；照顧者抵達現場後，於入口掃描完成簽到。後台可即時更新到場名單與剩餘容量，支援現場分流、候補遞補與人力調度，並保留參與紀錄以利後續回訪與成效追蹤。整體設計以「低門檻、可追蹤、可擴張」為原則，將報名、提醒、核銷與紀錄串成一體，提升服務一致性與維運效率，同時為多據點長期運作建立標準化基礎。

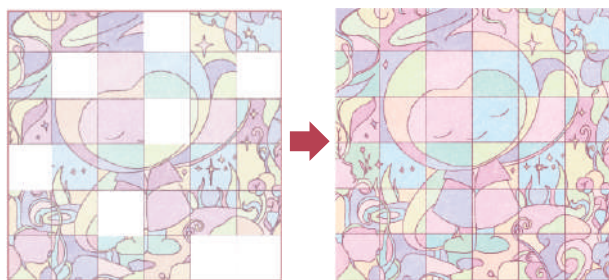




共創粉彩牆

Co-created Pastel Wall

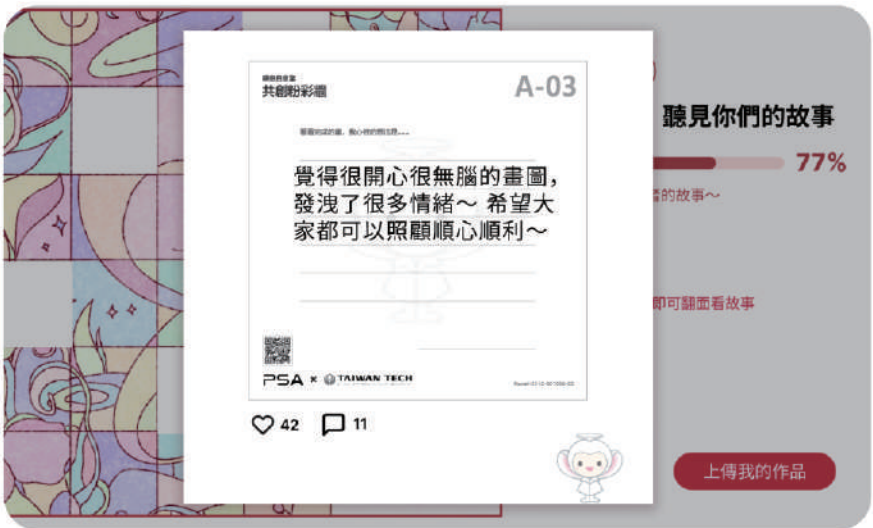
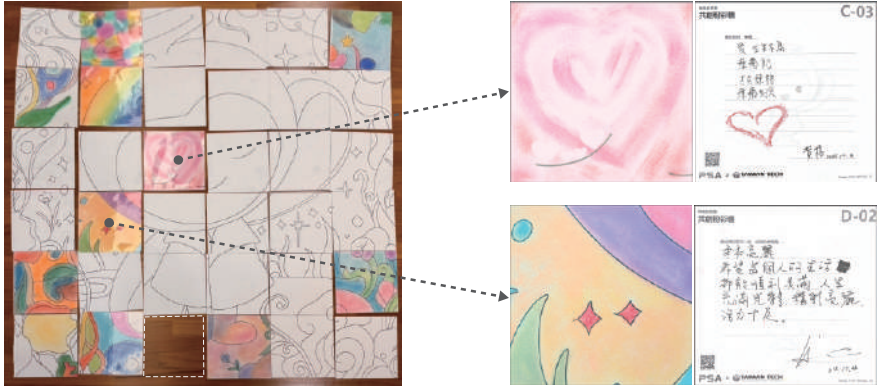
共創粉彩牆以「每人一格」方式參與，照顧者各自完成一小幅作品並依編號拼接上牆，如拼圖逐步累積成完整畫面，讓集體陪伴被看見與延續。



官網功能 | 線上共創粉彩牆追蹤

Website Feature | Online Co-created Pastel Wall

官網提供「線上共創粉彩牆」專區，將現場作品掃描上傳並依編號彙整，讓參與者可隨時追蹤牆面進度與最新更新。每一格作品都能被保留、被看見，逐步拼成完整畫面，形成可回顧的共同記錄。同時支援分享與宣傳，延伸參與感並累積服務影響力。



心得回饋與線上追蹤

Reflections & Online Tracking

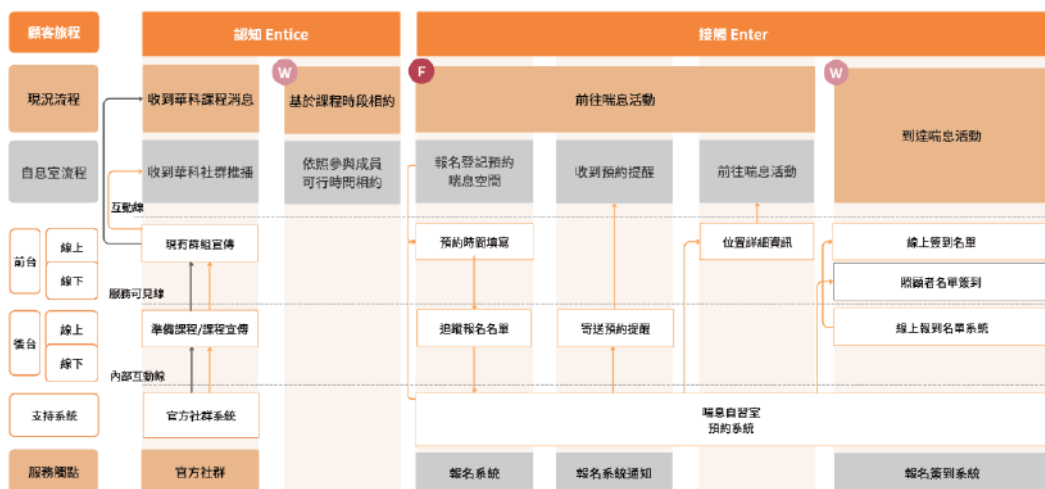
共創粉彩牆採「每單位一格」參與方式，各單位完成小圖後可在作品背面書寫心得與感受，讓創作不只被看見，也被理解與記錄。作品同步掃描上傳至官網專區並依編號彙整，參與者可線上追蹤牆面累積進度與最新更新，逐步拼成完整畫面，延伸集體參與感與持續連結。

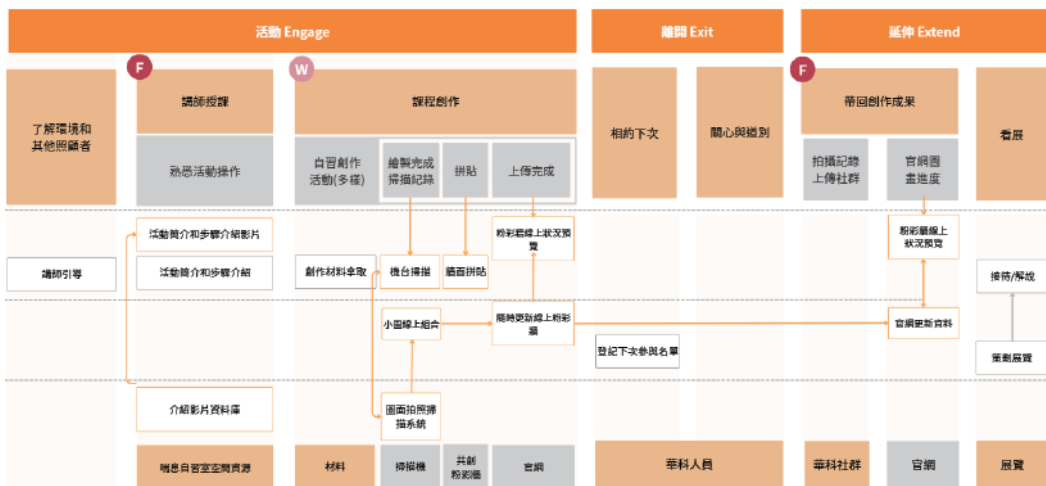


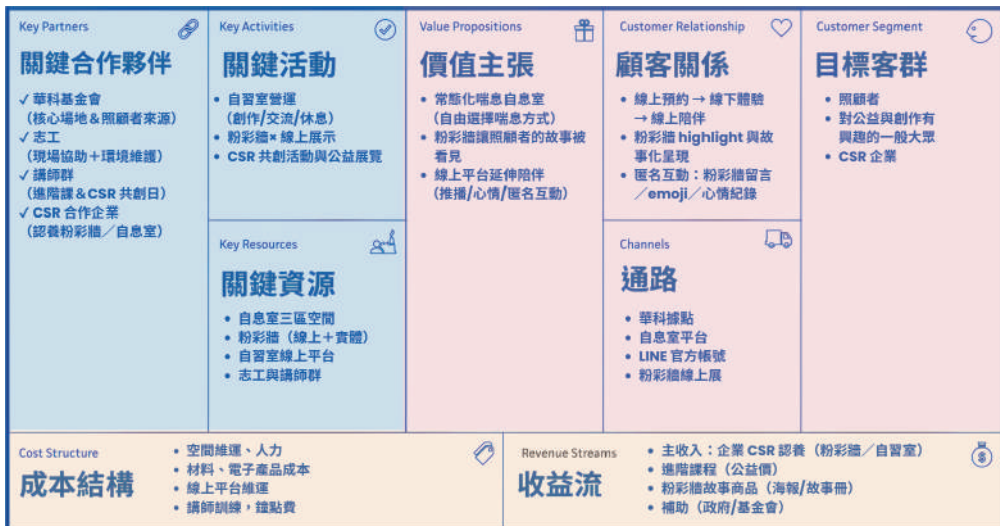
服務流程總覽 | 喘息自習室

Service Journey Overview | Respite Study Room

本次服務流程以照顧者旅程為主軸，整理為「認知—接觸—參與—離開—延伸」五階段。前期透過官方社群與群組宣傳，讓使用者理解活動與自習室定位；進入階段以線上預約/登記與提醒通知降低缺席與資訊落差，並提供位置與規範指引。到場後可由講師帶領或自習模式自由參與：領取材料、粉彩創作、掃描上傳至線上粉彩牆並完成展示。離場時完成簽到、關懷道別與下次登記，形成回流。後台同步進行名單追蹤、內容更新與系統維運；支援系統包含報名/簽到、影片資料庫與資源，確保一致。並以社群貼文、官網與展覽擴散成果，支撐常態化與可複製。







價值主張圖概述

Value Proposition Map Overview

本價值主張圖呈現「喘息自習室」的合作與營運架構：由華科基金會提供核心場地與照顧者來源，志工支援現場協助與環境維護，講師群負責進階課與共創日設計，並結合 CSR 合作企業以認養模式投入資源。服務以自習室三區空間、粉彩牆（實體×線上）與線上平台串接，形成線上預約—線下體驗—線上陪伴的閉環。

可持續營運模式

Sustainable Operating Model

本案的價值主張在於以「常態性喘息空間」取代單次活動，讓照顧者能在需要時進入並形成穩定回流，進一步鞏固既有社群與參與者關係；粉彩牆透過持續累積與故事化呈現，將個別經驗轉化為可被理解的公共敘事，提升外部共感與支持動能。為確保長期可行，導入企業 CSR 認養作為主要財務支撐，同時以公益價進階課與相關產出補足材料、人力與平台維運成本，形成可擴散且可複製的永續模型。

常態性喘息空間

鞏固現有成員

粉彩牆累積故事

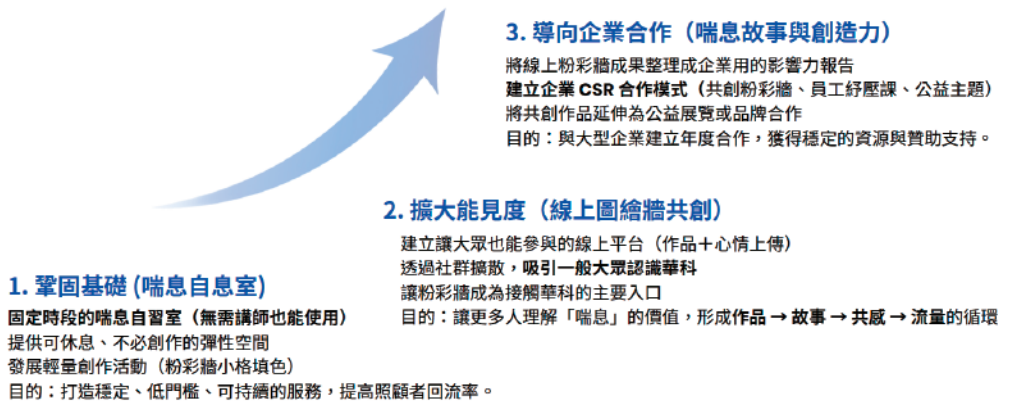
企業 CSR 認養

公益與進階課補足成本




CSR 認養循環模型 CSR Sponsorship Loop Model

CSR企業認養喘息自習室並舉辦企業喘息日，支持營運。照顧者創作累積成故事與共感，延伸為CSR商品、公益展與ESG素材。企業採購與贊助回流，提升形象並形成雙層收益。



擴散路徑概述 Scaling Pathway Overview

本案以「先穩定、再擴散、後合作」作為成長策略：先用低門檻的常態喘息空間建立回流與服務韌性；再以線上共創擴大觸及，累積故事與共感；最後將成果轉化為可被企業理解的影響力敘事與合作方案，形成長期資源支持。



讓喘息服務持續昇華

【華科喘息自息室】

華科 X 台科 服務設計

PSA 喘息自息室

從「活動」延伸為「空間」
打造可持續的喘息循環

徐梓晏 陳愷 曾致捷

2024 台科大服務設計課程成果專輯

主 編 —— 宋同正

編輯設計 —— 張紫妍

合作單位 —— 華科慈善基金會

國立臺灣科技大學設計系保留所有權利，欲利用本成果書全部或部分內容者須徵求國立臺灣科技大學設計系同意或書面授權