

# 藥局裡的微光：

## 好鄰居「雙向共好」計畫

——以「信任轉譯」重塑長照雙向共好行動計畫



藥局  
是社區的  
健康好鄰居



信任連結  
建立在地信任關係



雙向共好  
藥局 × 社區 × 長照  
共創美好生活



永續陪伴  
在地深耕  
共築永續未來

在地關懷  
專業信任  
彼此成就



企劃書



# 目錄

壹、企劃摘要 .....	2
貳、前言 .....	3
參、情境分析 .....	4
肆、SWOT 分析與核心策略擬定 .....	17
伍、現有媒體分析 .....	20
陸、使用者洞察分析 .....	23
柒、公關目標 .....	28
捌、活動策略與做法 .....	29
玖、推廣策略與媒體發酵 .....	36
壹拾、時間規劃 .....	41
壹拾貳、效益評估 .....	43
壹拾參、參考資料與說明 .....	45

## 壹、企劃摘要

本企劃以「建立長照信任樞紐」為核心概念，結合好鄰居藥業聯盟遍布全台的千家藥局網絡與專業醫療資源，打造藥局成為家庭、外籍看護與長者之間的重要支持平台。面對高齡化社會、雙薪家庭增加及長照需求快速成長，許多家庭在尋找外籍看護時，常面臨資訊不透明、語言隔閡與缺乏信任感等問題，因此本企劃希望透過藥局第一線的在地角色，重新建立長照關係中的安心感與連結感。

本次提案將以「藥局不只是賣藥，而是社區中的長照信任媒合站」作為品牌定位，規劃結合 LINE 數位平台、實體藥局互動據點與社群溝通活動，提供長照資訊諮詢、外籍看護友善支持與家庭照護陪伴服務，降低家屬焦慮，也讓外籍看護獲得更多心理與生活支持。同時，透過故事行銷與在地公關活動，強化社會大眾對藥局角色的認同感，提升品牌溫度與社會影響力。

企劃預計執行 3 至 6 個月，以「提升信任感、增加品牌認同、建立社區連結」為主要目標，並在 150 萬元預算內，透過低廣告、高互動的公關策略，創造長照議題的社會討論度與品牌價值，讓好鄰居藥業聯盟成為長照支持與社區陪伴的重要代表。

## 貳、前言

隨著台灣逐漸邁入高齡化社會，長照需求快速增加，越來越多家庭開始依賴外籍看護協助照護長者。然而，在尋找照護人力的過程中，家屬往往面臨資訊不透明、語言隔閡與缺乏信任感等問題；對外籍看護而言，也常因文化差異與社會孤立而承受巨大壓力。當照護關係缺乏理解與溝通時，最終承受影響的，往往是需要被照顧的長者。

而藥局，作為社區中最貼近民眾的健康據點，不只是提供藥品與醫療資訊的場所，更擁有「陪伴」、「信任」與「即時支援」的角色價值。好鄰居藥業聯盟結合全台千家藥局與醫療體系資源，具備深入社區與建立關係的優勢，因此本企劃希望透過創新的公關策略，重新定義藥局在長照社會中的定位，讓藥局成為家庭、外籍看護與長者之間的信任橋樑。

本企劃不僅希望提升品牌形象與社會影響力，更期待透過實際行動，減輕家庭在長照過程中的焦慮與無助，打造更有溫度的社區照護環境，讓「好鄰居」不只是品牌名稱，而是真正存在於每個人生活中的安心陪伴。

## 參、情境分析

### 一、內部分析

#### (一)、社會痛點分析

- 即時性斷層

仲介引進移工需 3-4 個月，家屬在出院銜接期或移工逃跑時，處於完全孤立無援的「混亂期」。

- 專業性斷層

傳統仲介僅具備行政法律專長，不具備醫護背景。移工到府後「不會做、聽不懂」，導致長輩用藥錯誤、褥瘡、跌倒風險劇增。

- 冷漠化斷層

仲介獲利模式集中在引進人頭，後續的溝通成本被視為純支出，導致「雇主求助無門、移工孤軍奮戰」的冷漠循環。

#### (二)、三方視角下洞察分析

- 移工端-專業孤島與技能錯配

- ◇ 技能與現狀的落差

仲介只負責辦理文件，沒人教導專業護理知識，導致移工在發生緊急狀況時，因恐懼受罰而選擇隱瞞或消極應對。

- ◇ 效能缺口

勞動力輸出國與實際照護需求存在「技能斷層」，移工多僅具備基礎生活看護能力，面對高齡患者缺乏實務指導。

#### ◇ 溝通屏障

語言隔閡不僅阻礙醫囑執行，更導致與雇主間的信任成本增高。

#### ◇ 缺乏支持系統

照護過程中，移工缺乏心理諮詢與專業諮詢管道，成為情緒勞動下的犧牲者。

### ● 家屬端-照護風險與心理空窗

#### ◇ 銜接風險

引進期 3-4 個月的行政真空期，家屬承受高密度的體力勞動，更因缺乏專業知能，必須承擔照護不當的二次醫療風險。

#### ◇ 管理焦慮

家屬被迫在工作與監督移工間反覆內耗，且市場缺乏第三方專業調解機制，導致家庭關係緊張與照護品質不穩。

#### ◇ 專業信任的崩潰

移工是否有足夠的專業性，長輩的生命安全不穩定，一旦發生跌倒或用藥錯誤，對家屬而言是毀滅性的心理創傷。

#### ◇ 溝通成本的內耗

家屬必須自行面對語言不通、文化衝突，缺乏專業轉譯者來協助調解。

## ● 仲介端-獲利模式僵化與服務斷鏈

### ◇ 價值侷限

現有模式高度依賴行政代辦獲利，業務核心僅限於法律諮詢與文件往返，缺乏醫藥護專業背景支撐，無法提供照護品質的售後保障。

### ◇ 專業能力的斷層

仲介業務員通常不具備醫護背景，面對家屬的醫療諮詢或移工的照護困難，無法提供有效建議。

### ◇ 勞資糾紛的疲於奔命

缺乏前置培訓與溝通機噐，導致移工逃跑率與更換率高，陷入「高流動、低信任」的冷漠循環。

## (三)、 4P 行銷策略分析

### P | Product 產品 / 服務

#### ◇ 核心定位

- 不是單純藥局，而是「長照信任媒合站」

#### ◇ 服務內容

- 長照人力媒合

- 多語系衛教支援
- 心靈支持與照護陪伴
- 專業藥師諮詢

#### ◇ 差異化優勢

- 敏盛醫療體系專業背書
- 社區藥局第一線陪伴
- 打破傳統仲介冷漠感

## P | Price 價格策略

#### ◇ 預算規模

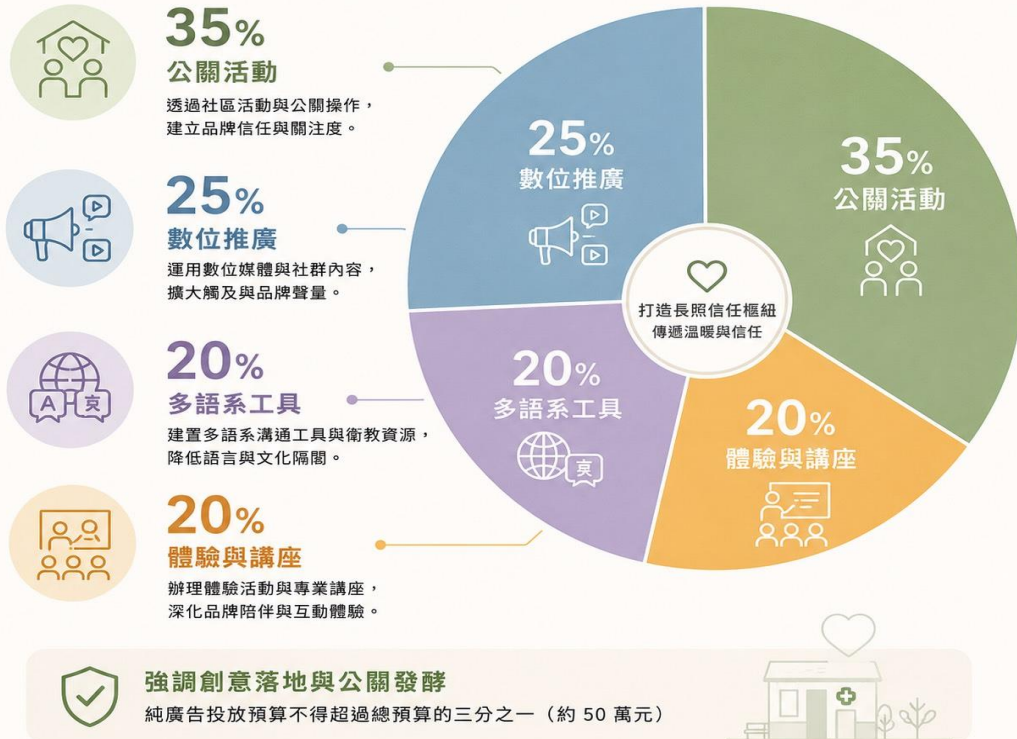
- 總預算 150 萬元內

#### ◇ 預算配置

- 公關活動
- 社群擴散
- 衛教工具
- 體驗活動

# 預算配置

總預算：新台幣 150 萬元以內



## ◇ 核心策略

- 降低「信任成本」而非價格競爭

## ◇ 市場定位

- 以「安心感」取代低價導向

## P | Place 通路策略

### ◇ 實體通路

- 全台 1,158 家社區藥局

### ◇ 通路角色

- 社區健康守望站

- 長照媒合接觸點
- 情感支持據點

#### ◇ 數位延伸

- LINE 官方帳號
- QR code 衛教
- AI 多語系工具



## P | Promotion 推廣策略

#### ◇ 公關主軸

- 「雙向共好的溫暖媒合」

#### ◇ 品牌形象轉向

- 從「賣藥」轉型成「照護信任平台」

## ◇ 推廣方式

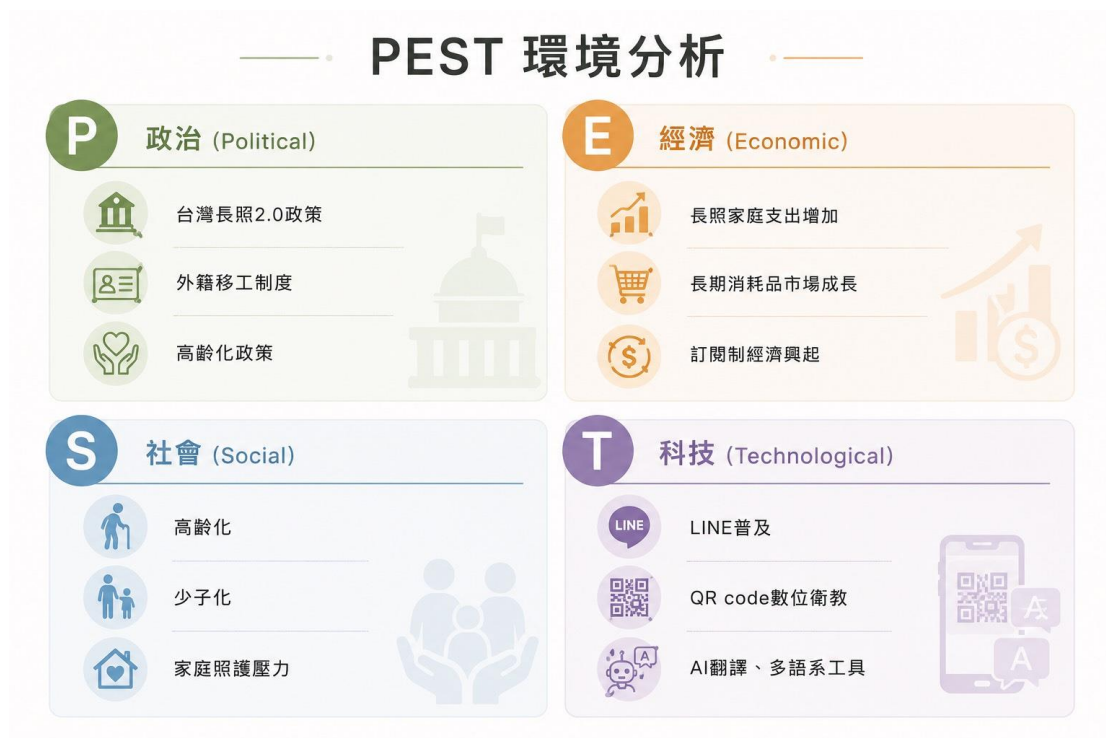
- 社區長照講座
- 真實故事行銷
- 外籍看護支持計畫
- 社群內容擴散

## ◇ 內部向心力

- 讓藥師成為品牌理念推動者
- 「讓信任，從社區藥局開始。」

## 二、 外部分析

### (一)、 PEST 環境分析



## P | Political ( 政治面 )

- **長照政策推動**

政府持續推動長照 2.0 與高齡友善政策，提升社區照護需求，使藥局逐漸成為第一線健康支援據點。

- **外籍移工制度**

台灣對外籍看護需求增加，政府持續調整移工與長照制度，帶動長照媒合與照護支援市場成長。

- **高齡化政策**

高齡社會政策促使社區健康照護資源擴張，提供藥局轉型長照服務的重要機會。

## E | Economic ( 經濟面 )

- **長照家庭支出提升**

人口老化使家庭在看護、醫療與照護用品上的支出持續增加。

- **長期消耗品市場成長**

尿布、營養品、醫療耗材等長照相關商品需求穩定成長。

- **訂閱制經濟興起**

消費者逐漸接受定期配送與會員制度，有利藥局發展長照訂閱服務。

## S | Social ( 社會面 )

- **高齡化社會**

台灣高齡人口增加，長照需求快速提升。

- **少子化現象**

家庭照護人力不足，使外籍看護與社區照護支持需求增加。

- **家庭照護壓力**

雙薪家庭與照護焦慮問題，使民眾更需要可信任的照護協助與情感支持。

- **信任需求提升**

傳統仲介資訊不透明，使民眾更重視具醫療背景與信任感的服務。

## **T | Technological ( 科技面 )**

- **LINE 普及化**

LINE 成為台灣主要溝通工具，可作為藥局與家庭即時互動的平台。

- **QR code 數位衛教**

透過 QR code 提供衛教資訊，提升資訊取得便利性。

- **AI 翻譯與多語系工具**

AI 即時翻譯能降低外籍看護與家庭間的語言隔閡。

- **數位健康服務**

線上預約、數位會員與遠距關懷工具，有助於提升長照服務效率。

## **(二)、消費者分析**

## 1 | 目標消費者輪廓

- 主要族群
- 長照家庭照顧者
  - ◇ 30–60 歲家庭成員
  - ◇ 多為雙薪家庭
  - ◇ 需同時兼顧工作與照護壓力
  - ◇ 對長照資訊陌生、焦慮感高
- 外籍看護族群
  - ◇ 以印尼、越南、菲律賓籍為主
  - ◇ 存在語言與文化隔閡
  - ◇ 缺乏在地支持與情感陪伴
- 高齡長者
  - ◇ 需要長期照護與陪伴
  - ◇ 重視安全感與穩定關係
  - ◇ 對陌生照護者容易產生不安

## 2 | 消費者痛點 ( Pain Points )

- 家屬痛點
  - ◇ 不知道如何挑選可靠看護
  - ◇ 擔心仲介資訊不透明

- ◇ 對外籍看護缺乏信任
- ◇ 長期照護壓力大
- ◇ 缺乏可即時詢問的專業窗口

- **外籍看護痛點**

- ◇ 語言不通
- ◇ 文化適應困難
- ◇ 缺乏情緒支持
- ◇ 容易感到孤立

- **長者痛點**

- ◇ 害怕陌生人照護
- ◇ 缺乏安全感
- ◇ 不易建立信任關係

### 3 | 消費者需求 ( Needs )

- **功能需求**

- ◇ 即時照護資訊
- ◇ 專業醫療諮詢
- ◇ 多語系溝通工具
- ◇ 快速取得長照資源

- 情感需求

- ◇ 安心感
- ◇ 被理解與陪伴
- ◇ 值得信任的照護關係

- 社會需求

- ◇ 社區支持感
- ◇ 降低照護孤立感
- ◇ 建立長期照護連結

#### 4 | 消費者行為特徵

- 決策模式

- ◇ 高度依賴口碑與信任
- ◇ 偏好熟悉、可接觸的實體據點
- ◇ 傾向選擇具有醫療背景品牌

- 資訊取得方式

- ◇ LINE 群組
- ◇ 親友推薦
- ◇ 社群媒體
- ◇ 社區藥局諮詢

- **購買與使用習慣**

- ◇ 偏好便利與即時性
- ◇ 習慣固定購買長照耗材
- ◇ 接受定期配送與訂閱制服務

## 5 | 消費者洞察

現代長照家庭真正缺乏的，不只是照護資源，而是「可以安心依靠的人」。因此，好鄰居藥局不只是提供商品與服務，更扮演家庭、看護與長者之間的「信任橋樑」，透過社區藥局的在地陪伴，降低長照焦慮與關係疏離感。

## 肆、SWOT 分析與核心策略擬定

### 一、SWOT 分析

#### ● Strengths

##### ◇ 地緣優勢

在全台擁有 1,200 家藥局通路，且位於住宅區或生活圈內，貼近消費者日常需求，具有「鄰里信任感」。

##### ◇ 敏盛醫療體系專業背書

醫藥護一體化的「臨床支援」、出院準備服務銜接點、臨床等級的標準化教育、專業品牌溢價與信任感。

##### ◇ 即時性與便利性強

提供快速購買、小量消費、即時服務，滿足即時需求。

#### ● Weaknesses

##### ◇ 品牌定型

大眾認知仍停留在零售，需強化「照護專家」形象。

##### ◇ 工具匱乏

缺乏多國語言（印、越、菲）的標準化溝通模組。

#### ● Opportunities

##### ◇ 剛性需求

高齡化社會與移工市場的「信任真空」。

## ◇ 差異化競爭

成為首家結合「藥局、移工、仲介」的整合型服務商。

## ● Threats

◇ 科技冷漠導致的照護孤島、傳統仲介的利益衝突。



## 二、核心策略擬定

- **策略一：角色重塑——從「零售通路」轉化為「信任樞紐」**

利用 1,200 家門市的密度，將藥局定位為社區長照的「實體服務站」。

- **策略二：賦能轉譯——從「單向服務」轉化為「雙向賦能」**

解決技能斷層，不只幫家屬找人，更要「把人教好」，同時讓家屬學會管理。

- **策略三：價值共振——從「冷漠交易」轉化為「共好生態」**

串聯仲介、家屬與移工，將原本對立或冷漠的利害關係，轉化為共同獲益的循環。

- **策略四：數位賦能——從「溝通盲區」轉化為「透明紀錄」**

利用通訊軟體的高滲透率，打破家屬、移工與藥師之間的資訊不對稱，將碎片化的照護過程轉化為可回溯、具公信力的正式紀錄。

## 伍、現有媒體分析

	<p>官方網站</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 衛教專欄定期更新季節性流行病預防、長輩慢性病照護及用藥安全知識。</li> <li>• 產品資訊包含處方箋領取說明、營養保健品介紹、醫用輔具的選擇指南。</li> <li>• 提供全台特約藥局的地圖導覽、聯絡電話及營業時間。</li> <li>• 健康食譜分享針對特定族群設計的健康料理教學。</li> </ul>
	<p>Facebook 粉絲專頁</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 藥劑師線上回答簡單用藥問題，並透過留言與民眾互動。</li> <li>• 發布門市特價資訊、保健品換購活動或會員專屬優惠。</li> <li>• 配合節氣提供養生建議，或針對特定健康日進行主題衛教。</li> <li>• 以圖文或簡單影音呈現正確洗手或戴口罩等生活化衛教。</li> </ul>

 <p>好鄰居藥業聯盟 LINE@好友募集中 即時掌握最新資訊 點此加入好友</p>	<p>LINE 官方帳號 及行動 App</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 民眾可透過私訊進行藥物諮詢、慢箋預約領藥。</li> <li>• 電子會員卡串聯會員點數查詢、消費紀錄查看。</li> <li>• 發送當日健康小撇步或最新的限時折扣訊息。</li> <li>• 利用 GPS 功能讓使用者快速找到距離最近的服務門市。</li> </ul>
 <p>HaolinG_pharmacy</p>	<p>YouTube</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 邀請醫師或專業藥師針對特定疾病進行深度解析。</li> <li>• 產品開箱，教學如何操作血糖機、血壓計等居家醫療器材。</li> <li>• 分享鄰里社區服務故事，強化「專業、溫暖、在地化」的品牌印象。</li> </ul>
 <p>haoling pharmacy</p>	<p>Instagram</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 將複雜的醫藥知識簡化為設計感強的圖卡等精美視覺懶人包。</li> <li>• 以 Reels 短影音，較為輕鬆、幽默的方式呈現健康冷知識。</li> <li>• 利用限時動態與民眾互動，並發布</li> </ul>

		<p>門市補貨或即時公告。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分享藥局工作點滴，建立親近的品牌形象。</li> </ul>
	<p>Threads</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 以文字為主，藥師針對當下即時觀點或熱門健康議題或時事發表專業看法。</li> <li>• 針對網路上瘋傳的偏方或錯誤資訊，進行第一人稱的快速闢謠。</li> <li>• 藥師分享在第一線服務的感人故事或職場甘苦談，語氣更為直白幽默。</li> </ul>
	<p>TikTok</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用當紅的挑戰 Challenge 或音樂，配上舞蹈或簡單的用藥口訣。</li> <li>• 快節奏 Q&amp;A，再搭配快速剪接與誇張表情，讓人不容易滑掉。</li> <li>• 快速展示店內新奇或熱銷的個人護理小物的亮點，吸引進店消費。</li> </ul>

# 陸、使用者洞察分析

## 一、溝通對象定義

### 1 | 長照家庭照顧者

#### ◇ 對象特徵

- 30-60 歲家庭成員
- 多為雙薪家庭
- 同時承擔工作與照護壓力
- 對長照資訊不熟悉

#### ◇ 核心需求

- 尋找可信任的照護協助
- 降低長照焦慮
- 快速取得專業資訊

### 1 長照家庭照顧者



“我希望給爸媽最好的照顧，也希望自己能少一點焦慮與無助。”

**陳怡君 46歲**  
上班族  
已婚，有一子  
父母同住或鄰近

<b>背景故事</b> 怡君每天工作忙碌，下班後還要照顧年邁的父母。對長照資源不熟悉，害怕自己做得不夠好，害怕錯過重要的照護資訊。	<b>需求</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 找到可信任的照護協助</li><li>• 快速獲得專業建議</li><li>• 減輕照護壓力與焦慮</li><li>• 方便取得長照用品與服務</li></ul>	<b>期待好鄰居藥局</b> <ul style="list-style-type: none"><li>📍 專業可靠的建議</li><li>📍 在地信任的藥局</li><li>📍 即時的資訊與協助</li><li>📍 貼心的關懷服務</li></ul>
--	---	---

<b>媒體使用習慣</b> LINE FB 社團 Google 搜尋 YouTube	<b>信任來源</b> 專業人員 親友推薦 社區口碑
---	-------------------------------

## 2 | 外籍看護族群

### ◇ 對象特徵

- 印尼、越南、菲律賓籍為主
- 存在語言與文化隔閡
- 缺乏在地支持系統

### ◇ 核心需求

- 多語系溝通
- 情感支持
- 照護知識協助

### 2 外籍看護族群



“我想把長輩照顧好，但有很多不懂的地方，希望有人可以教我、支持我。”

**Siti (小花) / 32歲**  
印尼籍看護  
在台工作 3 年  
照顧雇主的媽媽

<b>背景故事</b> 小花來台工作，希望認真照顧長輩、減輕雇主負擔。語言不通與文化差異讓她常感到不安，遇到問題時不知道該找誰幫忙。	<b>需求</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 簡單易懂的照護知識</li><li>• 多語言溝通協助</li><li>• 情感支持與理解</li><li>• 方便購買生活與醫療用品</li></ul>	<b>期待好鄰居藥局</b> <ul style="list-style-type: none"><li>🗣️ 能溝通、會理解</li><li>🏠 友善不歧視</li><li>📖 提供照護指導</li><li>👥 在地支持與陪伴</li></ul>
---	---	--

<b>媒體使用習慣</b> LINE YouTube Facebook 翻譯 App	<b>信任來源</b> 雇主介紹 同鄉推薦 藥師協助
---	-------------------------------

### 3 | 高齡長者

#### ◇ 對象特徵

- 需長期照護與陪伴
- 重視安全感與穩定關係
- 對陌生照護者容易不安

#### ◇ 核心需求

- 穩定陪伴
- 信任感
- 生活照護支持

### 3 高齡長者



“我希望身體健康，有人關心、陪伴，生活可以安心又自在。”

**張爺爺 / 78歲**  
退休公務員  
與妻子同住  
需定期用藥與照護

<b>背景故事</b> 張爺爺身體狀況需要定期回診與用藥，行動不如以前，對新的事物較不熟悉，最在意的是安全感與有人可以信任。	<b>需求</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 清楚的用體與健康指導</li><li>• 安全、穩定的照護</li><li>• 方便取得所需用品</li><li>• 有人關心與陪伴</li></ul>	<b>期待好鄰居藥局</b> <ul style="list-style-type: none"><li>👤 親切耐心的服務</li><li>📖 清楚的衛教說明</li><li>👂 關心與問候</li><li>📍 在地可靠的藥局</li></ul>
---	--	--

<b>媒體使用習慣</b> <ul style="list-style-type: none"><li>📺 電視</li><li>📻 收音機</li><li>👥 親友協助</li><li>🏠 社區活動</li></ul>	<b>信任來源</b> <ul style="list-style-type: none"><li>👨‍⚕️ 醫師建議</li><li>👩‍⚕️ 藥師專業</li><li>👥 熟識鄰居</li></ul>
--	--

## 二、同理心地圖

### ● 消費者洞察

長照家庭在面對照護問題時，經常同時承受資訊不透明、專業知識不足與情緒壓力等多重困境。除了實際照護需求外，他們更渴望被理解、被支持，以及擁有一個能安心依靠的專業窗口。因此，好鄰居藥局不只是提供商品與服務，更希望成為家庭、外籍看護與長者之間的信任橋樑，建立長期且有溫度的照護支持關係。



真正被需要的，不只是服務，而是理解與信任。

### 三、顧客旅程地圖

#### ● 旅程洞察

長照家庭在照護歷程中，從「需求察覺」到「建立信任」，往往會經歷資訊混亂、情緒焦慮與缺乏專業支持等問題。因此，好鄰居藥局希望透過社區藥局的在地陪伴、即時諮詢與持續追蹤服務，降低家庭在照護過程中的不安感，讓消費者從原本的焦慮與無助，逐步轉變為安心與信任。

#### 顧客旅程地圖

以「長照家庭的家屬」為例

旅程階段	1. 需求察覺	2. 尋求資訊	3. 接觸服務	4. 使用服務	5. 持續互動	6. 忠誠推薦
	發現長照需求	尋找解決方案	諮詢與了解服務	開始使用服務	持續使用與追蹤	成為支持者
行為	家人健康狀況變差，開始需要長照協助	上網搜尋、詢問朋友、比較不同服務	透過 LINE / 電話諮詢，預約藥師到府評估	藥師到府指導、建立用藥與照護計畫	定期追蹤、補充用品、參加社區活動	分享經驗給親友、推薦給需要的人
想法	「我該如何照顧家人？」 「需要專業的協助…」	「哪裡有可靠的服務？」 「不知道該相信誰…」	「他們能真正幫助我們嗎？」 「服務內容適合我們嗎？」	「有專業的人來教，我比較安心了！」	「持續有人關心，讓我很放心！」	「真的很不錯，想讓更多人知道！」
情緒	焦慮、擔心	困惑、無助	期待、希望	安心、信任	穩定、放心	滿意、感動
痛點	<ul style="list-style-type: none"> <li>不知道從何開始</li> <li>缺乏專業知識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>資訊混亂不透明</li> <li>難以判斷可信度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>擔心服務不符合需求</li> <li>不確定費用是否合理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>時間安排不易</li> <li>不知道如何執行照護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>忙碌難以持續關注</li> <li>照護壓力仍在</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>希望服務更多元</li> <li>期待更多人受惠</li> </ul>
機會點	<ul style="list-style-type: none"> <li>主動衛教與宣導</li> <li>提供簡單照護指引</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立品牌信任感</li> <li>整合透明化資訊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供清楚服務說明</li> <li>客製化評估與建議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>專業到府服務</li> <li>簡化照護流程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期關懷與追蹤</li> <li>社群支持與活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鼓勵分享與回饋</li> <li>建立口碑與社群擴散</li> </ul>

旅程洞察：從「焦慮不安」到「安心信任」，我們陪伴長照家庭每一步，成為最可靠的照護夥伴。

從「焦慮不安」到「安心信任」，每一步都需要被陪伴。

## 柒、公關目標

本計畫以「長照信任修復」為核心，希望透過社區藥局、藥師專業與多語系照護支持，重新建立家屬、移工與社區之間的信任關係。藉由透明化照護機制、到府陪伴服務與真實故事內容，降低家屬對長照與外籍看護的不安全感，同時提升社會對長照斷層、移工處境與跨文化照護議題的關注度。並透過社群媒體、產學合作與在地活動，塑造好鄰居藥業聯盟作為「社區長照信任樞紐」的品牌形象，建立具溫度、專業性與長期陪伴感的長照支持生態，最終成為民眾面對長照需求時，最安心且值得信賴的第一選擇。



## 捌、活動策略與做法

### 一、活動企劃執行方案

計畫透過專業藥師與照護專員的介入，建立「專業賦能」、「社區支持」與「商業訂閱」三大體系，徹底解決居家照護中「溝通、專業、物資」三大痛點。

#### (一)、專業賦能面：【全合一照護品質管理體系】到府支援體系

將原本被視為負擔的移工，轉化為受過藥師專業認證的「高標準照護者」，徹底解決家屬的專業性斷層焦慮。

#### ● 藥袋 QR Code 多語用藥資訊方案

◇ 於藥袋上新增專屬 QR Code，外籍看護、家屬可透過手機掃描，即可連結至對應藥品資訊頁面，提供包含印尼文及中文的雙語用藥說明，協助外籍看護與家屬正確理解用藥方式與注意事項。

#### ◇ 執行方式

- ✓ 藥師於調劑完成後，為每一份藥品生成對應 QR Code。
- ✓ QR Code 連結至雲端藥品資訊頁面。
- ✓ 頁面內容包含中文 + 印尼文雙語版本的藥品名稱與用途、服用劑量與時間、使用方式說明、注意事項與副作用提醒。

## ◇ 步驟流程圖



## ● 照顧訂閱方案：到府教學與能力檢測

◇ 照護專員 + 印尼語翻譯，每月 2 次每次 60 分鐘。

### ◇ 執行內容

- ✓ 外籍看護基本照護能力教學 ( 如洗澡、翻身、移位、日常照護技巧、換藥或餵藥 )。
- ✓ 照護技能實地檢測並以母語輔助溝通即時修正。
- ✓ 家庭照護狀況回饋與建議優化，建立信任契約並將紀錄同步上傳 LINE 官方帳號。
- ✓ 針對外籍看護與雇主家庭在照護過程中的認知落差或溝通問題，提供即時協調與翻譯支援，協助雙方建立共識。

## ◇ 步驟流程圖

### 執行步驟 | 三大階段 · 60分鐘全方位支持

好鄰居服務計畫  
在地關懷 · 專業陪伴



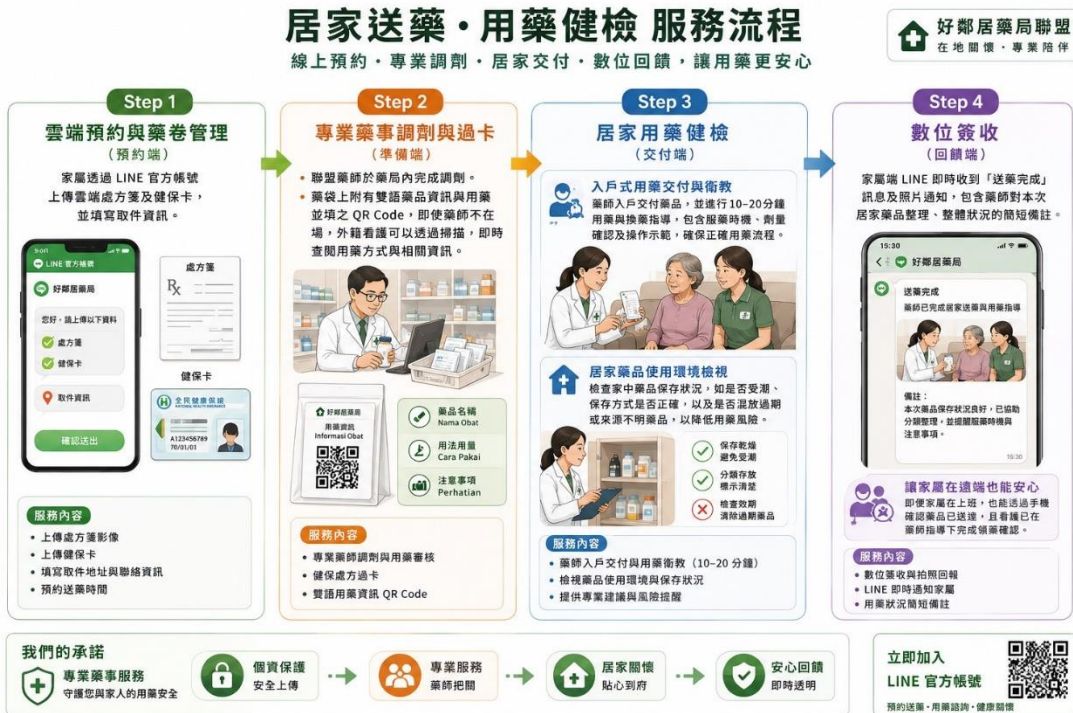
## ● 送藥到府與用藥指導服務

◇ 每月一次，由藥師前往服務。

### ◇ 執行內容

- ✓ 藥品配送到府用、藥方式的衛教 (服用時間、劑量、注意事項)
- ✓ 外籍看護用藥教學 (確保外籍看護正確照護長者用藥)
- ✓ 現場解答家屬與看護用藥疑問。

## ◇ 服務流程



## ● 後勤補給站：長照消耗品專屬優惠

◇ 針對政府未補助之長期照護高單價必需消耗品，提供 85 折至 9 折的專屬優惠。

## ● 信任存摺動態評鑑系統

◇ 由受高度信任的藥師擔任「信任仲裁者」，將冷冰冰的監控轉化為具備醫療威信的正面行為背書。

## ◇ 服務流程



# 24小時 LINE 守護機制

藥師以專業守護，讓家屬安心、移工有依靠、長輩更健康



好鄰居藥局聯盟  
在地關懷 · 專業陪伴

## LINE 官方帳號即時服務

家屬與移工可透過 LINE 官方帳號隨時聯繫藥師，獲得即時協助與指導。



## 線上緊急衛教諮詢



### 用藥問題即時回覆

藥品服用方式、劑量、交互作用等問題解答。



### 緊急狀況線上指導

不適反應、忘記用藥、劑量疑慮等，提供正確處置建議。



### 提供正確照護建議

依長輩狀況給予專業建議，守護用藥安全與健康。

## 照護觀察日誌更新

藥師以第三方專業角色，定期記錄照護觀察內容，讓家屬了解實際情況。

**用藥是否準時**  
按時服藥，不漏服、錯服。

**長輩精神與身體狀況**  
食慾、睡眠、精神狀態等持續觀察與記錄。

**移工照護細節表現**  
細心協助、耐心陪伴、主動回報。

**日常照護改善狀況**  
依照建議調整後，長輩狀況逐步改善。

## 日誌範例 (部分畫面)



## 這不是監控，而是專業守護



藥師以第三方專業身分，記錄移工的細心表現與長輩的改善進度，作為家屬安心的依據，建立信任與支持。



## 讓家屬在這端也能安心

- ✓ 即便家屬在上班或外出
- ✓ 也能透過手機掌握最新狀況
- ✓ 知道藥品已妥善使用
- ✓ 長輩在藥師指導下用心照護

## 透過 LINE 官方帳號

## 專業守護 · 連結每一份安心



## 二、社區關懷面：【微光聚所】據點計畫

### ● 微光時光藥局下午茶

#### ◇ 優化點

從「諮詢」轉向「社交與賦能」

#### ◇ 執行方式

**每月舉辦** **移工暖心交流會 @社區藥局**  
交朋友·學照護·說心聲·被理解 讓愛在異鄉也有家

**好鄰居藥局聯盟**  
在地關懷·專業陪伴

**1 免費健康檢測與點心時光**

免費量血壓  
關心移工健康，守護每一天

東南亞點心分享  
品嚐家鄉味，拉近彼此距離



**2 15分鐘照護微講習**

短時間、好吸收、馬上用

- 每次一個重點主題
- 實用照護技巧分享
- 藥師現場示範與解答
- 提升專業·減少壓力

本月主題：  
如何預防長輩跌倒？



**3 鄉音許願牆**

寫下心願，由藥局代為備貨  
讓思鄉的心，被看見與照顧



**4 雇主參與·交流時間**

邀請雇主一同參與，促進理解與信任

- 分享照護心得
- 雙向溝通不卡關
- 藥師作為橋樑
- 化解誤解·建立共識

用心了解，讓照護更有溫度



**5 活動資訊**

- 舉辦時間：每月固定一天
- 舉辦地點：重點社區藥局
- 參加對象：移工朋友與雇主
- 活動費用：完全免費

在這裡，我們不只是照顧，更是你的好鄰居、好朋友、好後盾！



我們的用心，給移工最暖的支持

交朋友不孤單  
拓展人脈，建立支持圈

提升專業能力  
實用知識，照護更安心

取得所需藥品與備品  
藥局幫您準備好

促進良好溝通  
藥師協助，橋樑無距離

我們一起，讓愛與照護沒有距離

## 三、商業運作面：商業運作：安心訂閱制

### ● 常青微光·安心訂閱制訂閱方案

◇ 打破「即時性斷層」，鎖定長期消耗品剛需。

◇ 一站式後勤補給

✓ 執行方式

每月 1,800 元方案，包含移工管理諮詢、5 箱尿布/營養品配

送及送藥到府。家屬無需再為物資中斷焦慮，藥局則能藉此鎖定長期金流。

## ◇ 長照特規店識別系統

### ✓ 執行方式

於全台 1,158 家藥局增設「守護燈塔」標誌，並設置 24H 長照 QR Code 牆，供家屬隨時預約諮詢。



## 安心照護月方案

每月 1,800 元

一站式照護支持，讓家屬安心、移工放心、長輩舒心



**好鄰居藥局聯盟**  
在地關懷 · 專業陪伴

**1 移工管理諮詢**

專業藥師團隊提供全方位支持

- ◎ 用藥諮詢與衛教指導
- ◎ 照護技巧與健康管理建議
- ◎ 緊急狀況線上諮詢 (24小時)
- ◎ 定期照護觀察與追蹤回饋



24h 服務不間斷



**2 5箱尿布／營養品配送**

每月定期配送到府，省時又安心



每月 5箱

成人紙尿褲
營養補充品
定期宅配到府

**3 送藥到府**

處方藥品安心配送，專人關懷到家

- ◎ 處方藥品專業調劑
- ◎ 用藥說明與衛教指導
- ◎ 到府交付，免出門更安心
- ◎ 用藥紀錄與回饋追蹤



**家屬的安心承諾**

無需再為物資中斷煩惱

定期補給  
固定配送不斷貨

專業照護  
藥師團隊長期陪伴

即時回饋  
掌握長輩與照護狀況

安心無憂  
專注工作無後顧之憂



專業守護 · 三方共贏

讓照護更有品質

**藥局的長期價值**

穩定服務 · 鎖定長期金流

穩定訂閱  
固定月費收益

長期合作  
建立信任關係

提升價值  
增加客戶黏著度

在地深耕  
擴大服務影響力

月方案費用

每月 1,800 元

合約期間：最低 3 個月起

服務流程簡單 3 步驟

1 加入方案

LINE 線上申請  
專人確認需求

2 每月配送

物資與藥品  
定期到府配送

3 專業陪伴

持續追蹤關懷  
安心照護每一天

立即加入 安心照護月方案

- ✓ 一站式照護支持
- ✓ 專業團隊陪伴
- ✓ 讓愛與照顧不中斷



掃描加入 LINE 官方帳號

## 玖、推廣策略與媒體發酵

### 一、公關操作

將校園能量轉化為社會信賴感，透過「代際共融」修復品牌信任。

#### ● 微光種子產學守望記者會

- ◇ 邀請敏盛醫療體系與 3-5 間合作護專校長共同簽署「培力備忘錄」。
- ◇ 現場由藥師帶領首批「校園微光大使」宣誓，強調企業不只解決照護斷層，更在為台灣培養「未來的信任轉譯者」

#### ● 明日照護者深度專題報導

- ◇ 聯繫財經、文教類媒體（如《親子天下》或《換日線》）。
- ◇ 追蹤護專學生如何運用實習學分，從校園走進移工家庭。透過學生的「年輕視角」去觀察並解構長照冷漠，引發社會對「照護轉譯」的重視。

## ● 企業導師榮譽認證體系

◇ 認證加盟藥師為「實務導師」，執行「雙師到府」傳承制。

**將校園能量轉化為社會信賴感**  
**透過「代際共融」修復品牌信任**

用年輕的力量，守護每一個家庭的照護日常

年輕的視角+專業的陪伴  
讓信任在每一次照護中發光

**1 微光種子產學守望記者會**

邀請敬啟醫療體系與 3-5 間合作護專校長  
共同簽署「培力備忘錄」。

敬啟醫療體系 醫藥資源支持  
護專學校 人才培育合作  
藥局體系 社區照護實踐

產學攜手，共創照護新未來

**微光種子產學守望記者會**  
培力備忘錄簽署儀式

藥師帶領首批「校園微光大使」宣誓

- 我願意成為照護的微光
- 我承諾傾聽、理解與陪伴
- 我將成為信任的橋樑
- 我在今日，守護未來

企業不只解決照護斷層，  
更在為台灣培養「未來的信任轉譯者」

**2 明日照護者深度專題報導**

聯繫財經、文教類媒體(如《親子天下》或《換日線》)  
深度追蹤，真實呈現學生實踐故事。

媒體深度採訪 學生實習紀錄 移工家庭訪視 社會議題觀察

用學生的「年輕視角」，解構長期冷澀、引發社會對「照護轉譯」的風潮

從校園到社會，一段改變的旅程

- 校園學習
- 走進家庭
- 理解與轉譯
- 影響與改變

專業課程學習 培養照護知識與同理心  
 進入移工家庭 看見真實照護現場  
 理解語言與文化差異 成為照護的轉譯者  
 分享真實改善 引發社會共鳴與改變

合作媒體夥伴(示意)

親子天下 換日線 CROSSING

更多媒體持續邀請中...

**3 企業導師榮譽認證體系**

認證加盟藥師為「實務導師」，執行「雙師到府」傳承制。

加盟藥師 實務導師 + 護專學生 學習夥伴 = 移工家庭 照護服務

雙師到府·傳承陪伴

- 專業指導
- 實務學習
- 文化理解
- 信任建立

榮譽認證·肯定專業價值

**實務導師**  
榮譽認證

- 官方認證證書
- 專業培訓課程
- 媒體露出機會
- 年度表揚典禮

每一位導師，  
都是改變的推手；  
每一次陪伴，  
都是信任的累積。

從校園出發，走進家庭，照亮台灣照護的每一個角落

代際共融 信任轉譯 專業陪伴 共創未來

## 二、社群與媒體規劃

### ● 【微光日記】學生實習專欄

#### ◇ 內容

由實習學生撰寫「第一人稱」故事。

◇ 例如：「今天我跟著藥師去阿嬤家，教移工姐姐正確翻身，看著她們從語言不通到最後握手道謝...」。

◇ 效果：利用學生的真實感與零商業感，降低家屬對「第三方介入」的戒心，達成專業透明化。

### 微光日記

#### 學生實習專欄

第一線的真實故事，從學習中看見改變的力量

**好鄰居藥局聯盟**  
在地關懷·專業陪伴

我們是藥學系的實習學生，  
跟著藥師走進社區、走進家裡，  
陪伴移工與長輩，一起守護健康。  
每一次的相遇，都是一段暖心的故事。

**翻身指導教學中**

一步一步示範，確保移工姐姐能安全又正確地協助阿嬤翻身。

**練習與陪伴**

練習後，阿嬤說舒服多了，我們都好開心！

**溫暖的道謝時刻**

移工姐姐握著我的手說謝謝，這是今天最感動的時刻！

**井今天，我跟著藥師去阿嬤家**

今天是我第一次參加「居家照護服務」，跟著藥師姐姐去阿嬤家。一進門，阿嬤正坐在輪椅上，移工姐姐有點緊張地說：「阿嬤最近背都很痛，翻身也很辛苦...」

藥師姐姐先用簡單的印尼話跟移工姐姐打招呼，我在旁邊做翻譯。接著，我們一起示範「正確翻身」的步驟：

- ✓先彎膝、側身
- ✓保護阿嬤的肩膀與腰部
- ✓用身體力量，不要只用手拉

移工姐姐跟著練習，我在旁邊協助地調整手的位置。一開始有點生疏，但練習幾次後，她笑了！阿嬤也說：「舒服多了～謝謝你們！」

最後，移工姐姐握著我的手用中文說：「謝謝你，今天學到很多！」

那一刻，語言好像不再是距離，我們用專業和真心，連結了彼此。我覺得，這份實習真的很有意義，讓我看到藥師不只是在藥局，更能走進生活，帶來溫暖與改變！

by 小光（藥學系大四實習生）

**學生的學習收穫**

- 學會將專業知識應用在真實情境
- 提升跨文化溝通與同理心
- 看見藥師工作的多元與價值
- 更堅定未來成為社區藥師的目標

**為什麼分享這些故事？**

- 用真實經驗，拉近彼此距離
- 讓家屬看見我們的用心與專業
- 透明化服務內容，建立信任

**想了解更多？**

歡迎掃描加入 LINE 官方帳號  
關注我們的最新日記！



● 【修復信任的 60 秒】紀實微電影

◇ 記錄學生助理協助藥師，透過「Check-back 機制」與移工互動的動人瞬間。

**修復信任的 60 秒** 紀實微電影

一段真實互動，讓理解被看見，讓信任被修復。

**Check-back 機制是什麼？**

- ✓ 先教 → 再講對方說 → 再確認
- ✓ 確保重要資訊被理解，避免誤解與風險，建立雙向信任。

**Check-back 示例對話：**

學生：「姐姐，這個藥要早晚飯後吃，我說完，姐姐可以再說一次給我聽嗎？」

移工姐姐：「早上吃一顆，飯後吃！」

學生：「對！妳記得很正確，做得很好囉！」

「年輕的熱血，正成為修復家庭信任的最暖微光。」

**微光的力量**

- 修復信任：第三方專業陪伴，化解誤解與風險。
- 提升照護品質：正確藥教與技巧，守護長輩健康。
- 建立長期關係：學生年輕熱情，成為信任的橋樑。
- 讓家成為家：用理解與陪伴，讓照護更有溫度。

掃描觀看 60 秒的感動

每一次的對話，都可能改變一個家庭。讓我們一起，成為那束溫暖的微光。

● 【學生教你說照護】短影音系列

◇ 由充滿活力的護專學生，拍攝趣味、易懂的多語系（印/越）照護小撇步（如：如何一邊量血壓一邊聊天）。

◇ 透過學生大使在校園與社群的擴散，讓移工感受到「台灣的學生很友善，藥局是專業又溫暖的地方」。

**學生教你說照護** 短影音系列

趣味、易懂、多語系照護小撇步 | 印尼語、越南語

護專學生拍給你！  
照護，其實可以很簡單！

**主題範例**

- 1 如何一邊量血壓一邊聊天？  
Cara mengukur tekanan darah sambil mengobrol  
Cách vừa đo huyết áp vừa trò chuyện
- 2 長輩不吃藥，怎麼辦？  
Jika lansia tidak mau minum obat, harus bagaimana?  
Nếu ông bà không muốn uống thuốc, thì phải làm sao?
- 3 如何幫長輩翻身不費力？  
Cara membantu lansia berbaring miring dengan mudah  
Cách trở mình cho ông bà một cách nhẹ nhàng
- 4 預防長輩跌倒的 3 個小撇步！  
3 tips mencegah lansia jatuh  
3 mẹo nhỏ phòng ngừa té ngã cho người cao tuổi

學生大使校園 × 社群擴散

**在校園**：學生大使分享給同學與移工朋友

**在線上社群**：IG、TikTok、FB、LINE 擴散核心資訊知識

讓移工感受到：「台灣的學生很友善，藥局是專業又溫暖的地方！」

**為什麼要看？**

- 實用照護技巧：生活中馬上用得到
- 學生用心教學：親切又沒距離
- 多語系影片：印尼語、越南語、中文字幕
- 專業藥局團隊：把關內容品質、安心學習

**如何觀看？**

- 1 掃描QR Code追蹤我們
- 2 每週更新，準時收看
- 3 分享给需要的朋友一起學習照護

掃描追蹤 不漏過任何一支影片！

年輕的我們，用專業與熱情，陪伴每一個家庭，讓照護不再孤單！

**好鄰居藥局聯盟**  
在地關懷 · 專業陪伴 · 安心照護

## ◇ KPI 設定 (具體指標)

- 內容產出每季產出 20 篇「微光日記」與 10 支多語衛教短影音。
- 短影音。



# 壹拾、 時間規劃

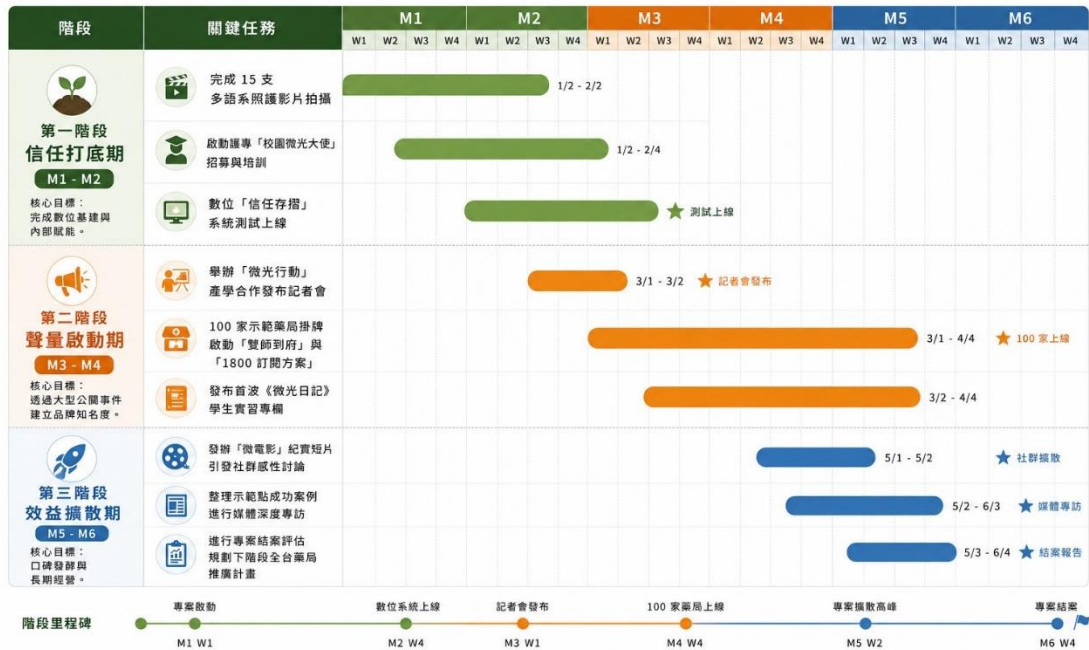
專案執行時程 (6 個月專案週期)將計畫分為三個關鍵階段，從「打底、點火」到「全台連動」。

- ◇ 第一階段：信任打底期 (M1 - M2)
- ◇ 第二階段：聲量啟動期 (M3 - M4)
- ◇ 第三階段：效益擴散期 (M5 - M6)

專案執行時程甘特圖 (6 個月專案週期)



三階段推進策略：從「打底、點火」到「全台連動」



## 壹拾壹、 預算規劃

### ● 預算明細表本

預算配置嚴格遵守「行銷廣告費不超過 1/3」之規範，將重心放在「內容開發」與「示範點執行」，確保計畫具備實質社會影響力。

項目內容	項目內容 (萬)	佔比	項目內容
內容與系統開發	45	30%	1. 多語系衛教庫：製作 15 支印/越語照護短影音。 2. 信任存摺開發：LINE 官方帳號後台系統與數據整合。 3. 數位地圖：全台長照藥局地圖網頁開發。
示範點執行費	40	27%	1. 實體識別工程：100 家示範店「長照守望站」燈箱識別。 2. 雙師入戶津貼：補貼示範店藥師與助理之交通與勞務費。 3. 微光下午茶物資：提供示範店東南亞點心與衛教耗材。
公關與品牌行銷	35	23%	1. 品牌記者會：場地租借、媒體邀約、產學簽署儀式。 2. 《微光日記》紀實影片：拍攝 1 支深度品牌微電影。 3. 出院守望禮包：1,000 份異業結盟推廣物資製作。
精準數位投放	30	20%	1. 關鍵字廣告 (SEM)：攔截長照、移工、尿布等需求詞。 2. 社群廣告：Facebook/LINE 長照社團精準導流。 3. LBA 地理定位廣告：針對示範藥局周邊用戶投放。

## 壹拾貳、 效益評估

### ● 三方共好預期效益

以解決高齡照護中的「三斷危機」為核心，透過社區藥局、照護移工與青年人才之跨域合作，建立兼具社會價值與商業永續性的服務模式。

#### (一) 對家屬與長輩 | 重拾安心與照護尊嚴

### ● 降低家庭照護負擔

- ◇ 透過「1800 訂閱制」整合照護用品配送與專業諮詢服務，提供一站式照護支援，預期可降低家屬約 40% 照護焦慮感，減少照護資訊與物資管理斷層。

### ● 提升居家照護安全性

- ◇ 藉由「雙師到府」專業介入機制，協助長輩進行用藥管理與居家安全評估，預計降低示範家庭約 30% 錯誤用藥與跌倒風險。

#### (二) 對移工與學生 | 建立專業賦能與社會認同

### ● 提升移工專業能力

- ◇ 透過多語系數位教材與藥師專業認證機制，建立「信任存摺」制度，使照護移工由傳統勞務角色轉型為具專業價值之照護夥伴。

### ● 培育長照青年人才

- ◇ 結合校園培力計畫與實務參與機制，預計每年培育 100 位具跨文化照護能力之青年人才，強化未來長照產業人力基礎。

### (三) 對企業與品牌 | 創造品牌價值與營運成長

#### ● 建立社區信任品牌定位

◇ 本專案將協助「好鄰居藥業聯盟」由傳統零售藥局轉型為「社區長照信任樞紐」，提升品牌專業形象與社會影響力。

#### ● 穩定長期營收模式

◇ 透過訂閱制服務建立長期消耗品需求與固定客群，預計帶動單店非藥品類營收成長 15% - 20%。

#### ● 強化加盟體系向心力

◇ 透過共同參與社區照護服務，提升加盟藥師之專業認同與職業榮譽感，進一步形成具差異化競爭力之專業通路護城河。

#### ● 專案 KPI 目標 (6 個月)



## 壹拾參、 參考資料與說明

1. 太報/洪敏隆/【外籍看護困境 2-2】鬆綁巴氏量表如飲鳩止渴 透視 4 大長照問題與解方

<https://www.taisounds.com/specialtopic/content/94/82239>

2. LINE TODAY/文:顏理謙 圖:Shutterstock 責任編輯:王美珍/申請外籍看護，真的對長輩較好嗎？為何子女越焦慮，長輩可能失能越快？申請看護前務必三思的幾個問題

<https://today.line.me/tw/v3/article/LX9W7Kz>

3. 萬通人力集團/萬通國際/ 2026 外籍看護申請全攻略 | 外籍看護工作內容、條件、常見問題必看！

<https://mimd.com.tw/blog/application-of-foreign-care-taker>

4. 僑務電子報/中央社提供/居家照護 5 步驟完成領藥 1800 家藥局可送藥到府

<https://ocacnews.net/article/308010>

5.自由時報/黃淑莉/春節不打烊 雲縣 6 藥局免費送藥到府

<https://news.ltn.com.tw/news/life/paper/1740911>

6. 經濟日報 / 記者謝柏宏/盛弘推「好鄰居藥業聯盟」 藥品單一採購平台展現成效

<https://www.taiwan-healthcare.org/zh/news-detail?id=0suqhqaiftlpc1dd>

7.好鄰居藥業聯盟官方網站

<https://www.yeschain.com.tw/b2bStoreCart/home>

8.好鄰居藥局官方 Facebook

<https://www.facebook.com/haolinju341/>

9.好鄰居藥師 Instagram 帳號

[https://www.instagram.com/haoling\\_pharmacy/](https://www.instagram.com/haoling_pharmacy/)

10.好鄰居藥師 YouTube 標籤搜索

<https://share.google/jfwyHbPBYnZRZQ0gY>

11.好鄰居藥師 Threads 帳號

<https://share.google/isHBPNdZSiJrZHbKj>

## AI 工具使用說明

ChatGPT：文字美化、圖片生成、標題發想

組員：行銷二甲 李采璇、江心婕、陳奕廷、行銷二乙 陳妍熙