



第4屆

政府服務獎

Government Service Award

# 得獎機關服務績效彙編



# 目錄 Contents



## 得獎機關介紹

得獎機關名單	02
--------	----

## 得獎機關服務績效

數位創新加值	04
社會關懷服務	28

# 得獎機關名單

## 數位創新加值

<b>嘉義市政府警察局</b> 諸羅城縱橫攻略 – 防制交通事故從事故處理開始	06-08
<b>財政部財政資訊中心</b> 不動產移轉 0 櫃 1 站式服務	09-11
<b>衛生福利部</b> 長照 2.0 服務費用 EASY 付	12-14
<b>行政院環境保護署空氣品質及噪音管制處</b> 聲音照相科技執法	15-17
<b>行政院環境保護署環境監測及資訊處</b> AIOT 科技神助攻，環境治理好成功	18-20
<b>臺北市立聯合醫院</b> 安心檢疫行動篩檢巴士 – 提供以檢疫者為中心的一條龍防疫服務	21-23
<b>嘉義市政府衛生局</b> 守護嘉 e 人計畫	24-26

## 社會關懷服務

<b>內政部警政署國道公路警察局</b> 擋下死神 閃過危機 – 預防國道二次事故	30-32
<b>新北市政府警察局</b> DNA 鑑定協尋失蹤人口 – 點亮回家的路	33-35
<b>財政部高雄國稅局</b> 陪新草衙違建戶 跨越房地合一稅	36-38
<b>國立臺灣圖書館</b> 點燃希望的愛閱能手	39-41
<b>經濟部中小企業處</b> 振興三倍券 – 三好一溫暖，經濟加速轉	42-44
<b>交通部觀光局花東縱谷國家風景區管理處</b> 一起米 86 – 縱谷原遊會 – 部落旅遊推廣計畫	45-47
<b>交通部臺灣鐵路管理局臺中運務段彰化站</b> 點亮夢想 讓愛暢行	48-50
<b>衛生福利部中央健康保險署南區業務組</b> 天涯弱比鄰 醫定守護您	51-53
<b>臺北榮民總醫院</b> 藥安心：以 AI 創新居家用藥整合服務，守護民眾用藥安全	54-56
<b>國立故宮博物院</b> 故宮遊藝思 – 學子嗨 FUN 參訪北部院區	57-59
<b>臺南市政府觀光旅遊局</b> 旅行臺南有個家 – 舊城區民宿推動計畫	60-62
<b>高雄市稅捐稽徵處</b> 稅務任意門 · 偏鄉援助專案	63-65
<b>臺東縣衛生局</b> 臺東南迴原鄉衛生所躍升醫學中心級服務品質計畫	66-68
<b>嘉義市政府消防局</b> 火災警報器 1+1 樂活在「嘉」守護您	69-71

# 數位創新 加值





# 嘉義市政府 警察局

## 諸羅城縱橫攻略－防制交通事故從事故處理開始



-  **機關首長**  
黃建榮 局長
-  **機關地址**  
嘉義市東區中山路 195 號
-  **機關電話**  
(05)227-4455
-  **機關網址**  
[www.ccpb.gov.tw](http://www.ccpb.gov.tw)

### 核心理念

羅城縱橫攻略，職人心守護桃城。嘉義古名諸羅城，警察視民如親，「善用數位科技、降低交通事故發生」警察責無旁貸。

嘉市警局以民眾角度，換位思考交通事故發生後所面臨到的問題，從「被動積極」、「主動預防」兩面向著手，強調案發後積極精進處理程序與處置作為，更進一步訴求回到交通事故發生的原點，從事故處理開始，自根源改善，阻止事故再次發生、讓民眾不再傷亡。

第4屆「政府服務獎」參獎項目：數位創新加值

## 諸羅城縱橫攻略

防制交通事故  
從事故處理開始

7 圖資

- 研陌繪圖系統
- 警務跨平台連線系統
- 智慧Turbo事故處理
- 行動App一次到位
- 肇事軌跡視覺化
- 證據構圖分析

6 招式

- 增路異訊大數據
- 智慧Turbo事故處理
- 行動App一次到位
- 肇事軌跡視覺化
- 證據構圖分析

8 效益

- 作業處理行動力
- 標準警務高效力
- 事故糾紛免效力
- 科學專業生產力
- 跨域合作戰鬥力
- 網路安全防禦力
- 擴散效益無限性
- 成果展現續航力

中華民國110年8月

諸羅城縱橫攻略封面暨架構

## 專案課題設定

沒有行動化事故處理服務，民眾要等候又奔波；同一個地方常常發生事故，所用統計分析無法精準對焦；缺乏資訊整合工具，道安跨域資料難以合作共享。經歸納分析後找出核心問題，即「缺乏共通基礎資訊」。

嘉市警局認為，建立共通路口圖資即能提供民眾期待的便利、科學及智慧化服務，並突破圖畫資訊未能數位化、交通圖資未能整合等實務障礙。員警可將事故現場所蒐集到的資訊均轉化為日後防制運用的基礎，進而有效回饋促進道路環境安全。



## 規劃內容

「縱橫攻略」從 1 個路口圖資發展 3 攻略、6 招式：

### 一、阡陌繪圖系統

#### (一) 道路資訊大數據：

主導開發繪圖系統，疊合高精度正射影圖套繪街廓圖，同時完成道路資訊蒐集。

#### (二) 雲端跨平臺繪圖系統：

採單頁應用程式設計，免安裝、即時更新，雲端資料便於存取。

### 二、事故處理行動雲

#### (一) 智慧 Turbo 事故處理：

人因工學設計操作介面、AI 輔助繪圖，同時標準化事故繪圖作業程序。

#### (二) 行動 App 一次到位：

開發 App 嵌入阡陌繪圖系統，整合並藍芽列印事故處理表單。

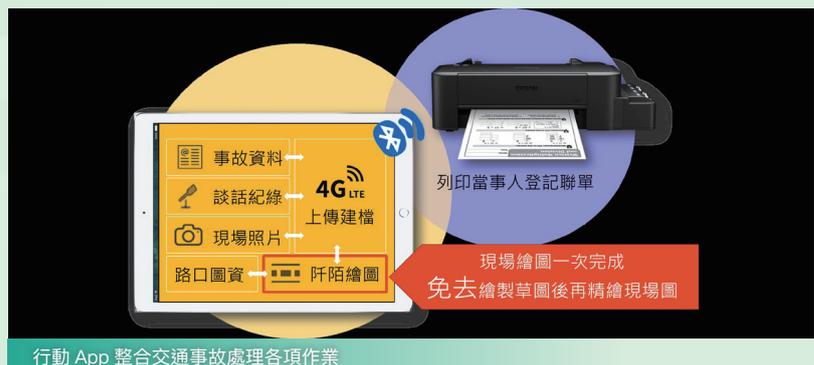
### 三、碰撞構圖分析

#### (一) 肇事軌跡視覺化：

透過智慧運算將事故資訊與肇事軌跡轉換為圖像，儲存為碰撞圖元資料庫。

#### (二) 圖資疊合風險評估：

應用阡陌街廓圖疊合碰撞圖元產製碰撞構圖，更具效率與彈性，即時供研擬道安跨域對策。



## 推動成效

### 一、作業處理行動力

以當事人為中心，整合處理程序，全國領先全面達成傷亡事故行動處理，節省現場處理時間 20%、整體事故處理時間 43%。

### 二、檔案雲端高效力

法定調查時間後即可臨櫃申請事故資料，縮短民眾等待時間 46%，有助早日完成調解、辦理保險。

### 三、事故糾紛免疫力

現場處理作業繪圖智慧化、建檔數位化，增加精確度及可閱讀性，減少現場糾紛。

### 四、科學專業生產力

改由警政主政產製碰撞構圖分析，1 個小時即可完成，節省時程至少 7 天，即時提供道安多元應用。

### 五、跨域合作戰鬥力

首創共用街廓圖資供交通事故處理、碰撞構圖分析及工程改善規劃，資源統合避免浪費。

### 六、道路安全防禦力

109 年應用碰撞構圖分析改善 29 處路口，其中嘉義市 108 年肇事率最高路口，改善 1 年後整體事故降低 55%、標的事故降低 70%。

### 七、擴散效益很給力

109 年交通部全國道安觀摩研討會、內政部警政署經驗分享，並成功推廣至臺北市警察局長及苗栗縣警察局建置。

### 八、創新加值好實力

創新屢獲佳績，持續獲交通部道安經費補助。



交通事故處理程序比較

## 未來努力方向

警察以維護交通安全為永久目標，持續科技導入精進交通勤（業）務推動與執行。專案自 108 年起逐步推動，未來繼續運用阡陌繪圖系統縫合路口成為城市道路資訊地圖；事故處理行動雲加入財損事故處理、審核數位化；碰撞構圖升級區域路廊層級分析、朝向大數據與機械學習應用。從嘉義市開始，逐步向全臺擴散，點亮每條安全回家的路。



# 財政部 財政資訊中心

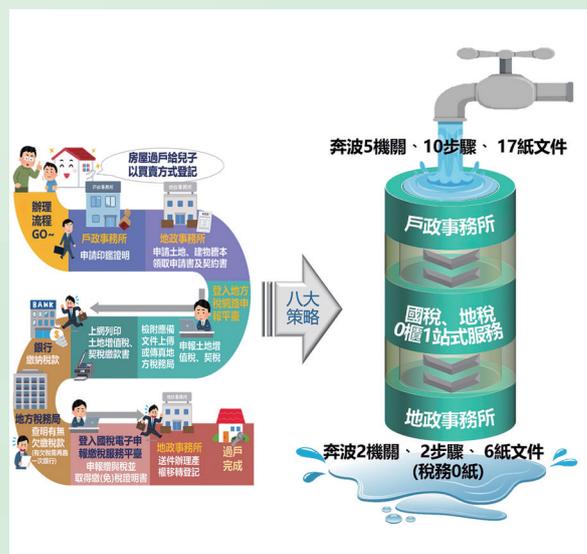
## 不動產移轉 0 櫃 1 站式服務



- 機關首長**  
張文熙 主任
- 機關地址**  
臺北市信義區忠孝東路四段 547 號
- 機關電話**  
02-2763-1833
- 機關網址**  
[www.fia.gov.tw](http://www.fia.gov.tw)

### 核心理念

民眾辦理不動產移轉須來回在戶政事務所、地方稅務局、國稅局、地政事務、金融機構之間奔波，所需文件資料與作業重複。本中心秉持以民為本、政府一體及資料共享理念，引領中央跨部會合作，融合地方 22 縣市稅務及地政機關，創新運用數位科技，整合跨機關服務，以取代人工書面作業，落實少走馬路多用網路，提升效率及減碳無紙化，達到不動產移轉 0 櫃 1 站式服務目標。



不動產移轉流程截彎取直 一氣呵成

## 專案課題設定

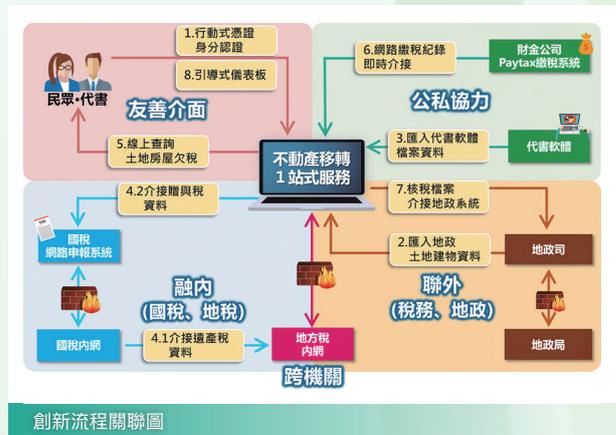
買房置產是人生大事，政府扮演的角色，一是稅捐徵收，一是以登記制度保障財產權。以爸爸要贈與房子給兒子為例，從赴戶政事務所申請印鑑證明，到最後地政事務所完成移轉登記，須來回 5 個機關、走 10 個流程及 17 種文件。民眾辦理不動產移轉過戶，疲於奔波，究其根因為整體申報作業環境友善度不足，爰以 4 個具體活動：串連中央攜手地方、廣蒐資訊深度交流、導入專家意見及法規調適加速流程，建構 0 櫃 1 站式不動產移轉服務。



## 規劃內容

### 一、建構策略與推動策略相輔相成

從賦稅系統先行整合地方稅與國稅資訊作業（融內），進而再與其他中央、地方及公私部門聯手合作，透過資訊串接，建立案件連結及外部系統介接（聯外）；局部試辦，再廣推至全國，滾動修正，持續為服務加值。



### 二、打造 1 站式全程服務

藉檢視整體業務流程的斷點，融合創意資訊的亮點，創建八大功能，從多元身分認證開始，包含引導式儀表板、自動化帶入建物地籍資料、介接代書軟體資料、遺產贈與稅資料介接、線上查詢房屋土地欠稅、網路繳稅紀錄串接至地政、核稅檔案介接地政系統並於稅單新增一維條碼串接，優化稅務機關內部流程、融合公私部門的資訊業務流程的斷點，完成跨機關流程整合。

## 推動成效

### 一、效益說明

#### (一) 無形效益：

透過跨機關整合與公私協力，落實資料運用加值，深化普及本專案創新服務，重塑政府數位服務流程。民眾透過透過友善介面可輕鬆宅在家 e 指搞定不動產移轉，不受限於機關辦公時間（假日嘛ㄟ通）。

#### (二) 有形效益：

透過跨機關介接，資料自動帶入系統，節省民眾登打資料時間，更節省機關審查時間。此外，以引導式自辦流程，民眾輕鬆申辦免臨櫃，省卻往返各機關交通及時間成本。

#### (三) 淨效益：

本專案 107 年至 110 年 7 月止提供服務 4,520,199 件，創造 14 億元淨效益。

### 二、服務持續性

為讓地政更快上手本專案服務，於 109 年 6 月不動產移轉 1 站式服務精進會議，達成共識，持續簡化系統授權地政士匯入建物地籍機制，節省申報時間，並即時傳送網路繳稅紀錄至地政機關，加速辦理時間。

### 三、服務擴散性

於 108 年 9 月主動服務精進觀摩會及 109 年度全國資訊主管聯席會，分享本專案規劃、推動經驗及服務成果。



## 未來努力方向

#### 一、行動身分認證更優化：

將導入手機門號身分認證服務，提供更多元且安全登入方式。

#### 二、深化不動產移轉 1 站式服務：

持續將新推出之房地政策納入規劃，如房地合一稅 2.0，延伸服務觸角。

#### 三、落實智慧政府方案：

將 T-Road 及 My-Data 智慧政策納入規劃方向。

#### 四、不動產移轉 1 站式服務全程無紙化：

俟內政部地政司智慧不動產登記計畫順利上線，民眾將享受全程無紙化服務。



## 衛生福利部

### 長照 2.0 服務費用 EASY 付



- 機關首長**  
陳時中 部長
- 機關地址**  
台北市南港區忠孝東路 6 段 488 號
- 機關電話**  
(02)8590-6666
- 機關網址**  
[www.mohw.gov.tw/mp-1.html](http://www.mohw.gov.tw/mp-1.html)

### 核心理念

落實總統長照服務政見，自 106 年起實施長期照顧十年計畫 2.0(以下稱長照 2.0)與「長期照顧服務法」，107 年推動長期照顧給付及支付基準新制，突破以往長期照顧服務多以時數為計價單位之模式，改以實施照顧組合方式分項計價，並將各項長照服務之給付額度整合及擴大，照顧組合之支付價格係提供以平衡服務成本為前提，以鼓勵更多服務提供者投入，擴充長照服務量能，滿足更多民眾的長照需求。

#### 對應策略

一年**365**天都安心的長照資訊化策略

#### ● 三個系統發展原則

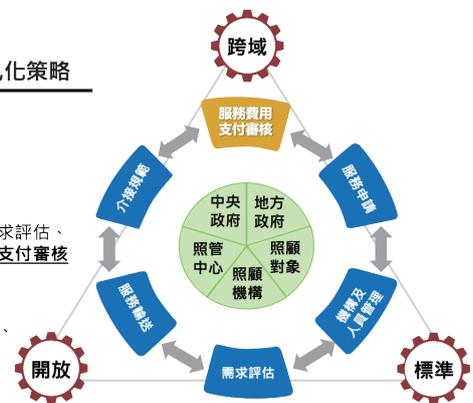
- 跨域、標準、開放

#### ● 六項資訊化服務

- 服務申請、機構及人員管理、需求評估、服務輸送、介接規範、**服務費用支付審核**

#### ● 五類利害關係人

- 中央政府、地方政府、照管中心、照顧機構、照顧對象



長照服務完整系統架構

## 專案課題設定

地方政府經費核銷流程與行政效率，是長照 2.0 計畫推動之初最受批評的重大問題之一。由於長照服務使用人數、特約單位及整體經費大幅成長，地方政府行政人力與量能未能等比上升，面對：(一) 申報檢附文件規範不一，作業繁複耗時耗力；(二) 特約單位規模及量能不一，導入資訊化難度高；(三) 經費撥付效率不彰，特約單位需代墊經費，資金週轉困難，影響投入意願，服務發展窒礙難行。有效管控長照服務供應情形與補助經費之核撥，尤為重要。

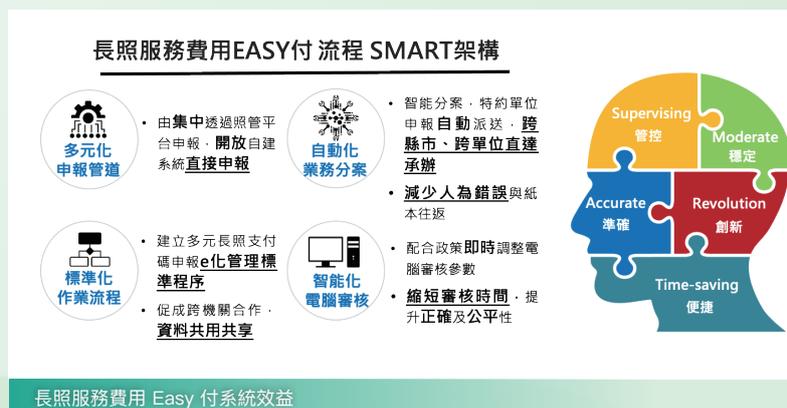
## 規劃內容

為解決長照服務金流問題，本部改變以往上對下的作法，改採中央與地方政府合作並整合產、官、學跨領域，公私協力，有效改善服務費用支付審核流程，建置契合政策與服務需求之高管控性、高穩定性、高正確度、創新與便捷服務之長照 2.0 服務費用 EASY 付系統。

本系統於 108 年 10 月 1 日正式上線，供全國特約單位透過「照管平台」將服務紀錄上傳至「支審系統」進行申報，全國各地方政府開始在線上完成服務紀錄審核與費用撥付等作業，大幅改善因地方政府核付作業延宕、解決特約單位營運資金週轉困難的問題。

規劃內容與特色：

- 一、促進產官學各界跨域合作。
- 二、從無到有建構完整資訊服務流程。
- 三、開放介接標準，公私協力創造多贏。



## 推動成效

自 107 年 1 月 1 日實施長照給付支付制度以來，服務提供者皆透過「照管平台」管理長照服務個案之評估資料、服務紀錄，進行人工費用申報與核銷作業，於 108 年建置「支審系統」後，透過電腦作業進行分案、電腦初審、承辦人員線上審核等作業，大幅提升服務費用核撥效率，地方政府可如期支付通過審核之申報費用，有效解決特約單位過去因核撥效率不彰導致資金週轉困難無以為繼的問題。此外，「支審系統」將費用審核作業流程標準化，有條理分層控管，作業流程透明化，有助於中央與地方主管機關掌握申報案件之處理流程，強化管理功能，提升費用審核作業之效率。

推動成效：

- 一、促系統服務人數快速成長，申報效能提高
- 二、促協助地方承辦、會計人員，精進行政作業效率
- 三、促服務數位轉型，進入數位治理階段
- 四、促持續優化精進服務模式，擴散與應用成功模式
- 五、促推動經驗分享



## 未來努力方向

本案改善支付審核行政效率外，同時亦藉由跨系統介接整合，達到長照資料共享。使用長照自建系統之特約單位能夠量身訂做滿足自身服務多元化所需之資訊系統。持續規劃有關開放資料介接之標準，以促進資訊廠商投入，發展智慧科技的長照服務，提供更豐富、更多元、更即時、更全面的產業發展訊息與商機。



# 行政院環境保護署 空氣品質及噪音管制處

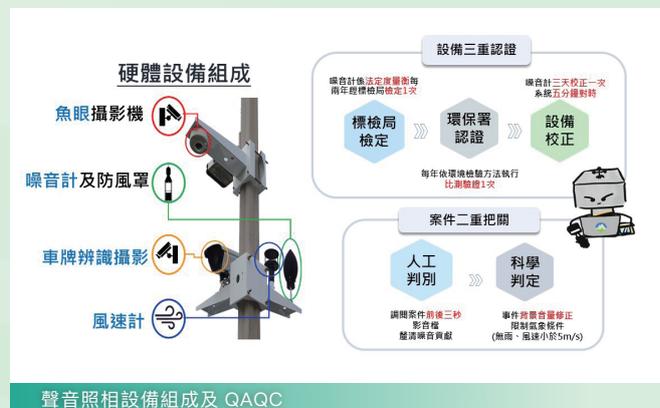
## 聲音照相科技執法



-  **機關首長**  
蔡孟裕 處長
-  **機關地址**  
臺北市中正區中華路 1 段 83 號
-  **機關電話**  
(02)23117722
-  **機關網址**  
[www.epa.gov.tw](http://www.epa.gov.tw)

### 核心理念

「轟轟~ 唉呀！半夜又被噪音車驚醒！」、「如果能夠 24 小時執法取締那就太好了！」民眾時常受到噪音車輛的困擾，如何有效的防制、取締噪音車一直都是環保機關極力想突破課題。因此環保署特別運用數位科技時代發展創新，首創「聲音照相科技執法」，車輛行進中如果噪音超標即可直接量測開罰，24 小時取締不停歇，讓「照片」取締「噪音」不再是天馬行空的想像，而是環保科技執法提升效率的實現，提供民眾更安寧舒適的環境！



## 專案課題設定

根據環保署近年噪音陳情資料統計，「車輛噪音」為陳情案件數最多。過去針對的管制措施只能將車輛攔下原地量測並確認車況，而汽機車無時無刻穿梭於街道，噪音常是「咻」一下就消失；除了硬體改裝以外，駕駛的行為也使管制相對困難。因此自 108 年起環保署開始積極研發新的執法策略，在車輛行駛時量測並記錄、取締！目標要能突破既有框架及限制，搭配成熟的數位科技，更有效取締及防制噪音車擾寧，提供民眾舒適安寧的環境品質！

## 規劃內容

透過「T.R.O.M.P.」五面向，創新噪音車管制，包含：

「Technology R&D 設備技術研發」：開發整合聲音照相系統原型機。

「Regulation emendation 相關法規修訂」：增訂「機動車輛噪音管制標準」之「行駛噪音標準」並修訂「使用中機動車輛噪音管制辦法」制定儀器架設規範，完備以科學儀器執法舉證法源依據；增訂「機動車輛行駛噪音量測方法—影像輔助法 (NIEA P211.80B)」，規範儀器準確度。

「Operation QAQC 作業品保品管」：制定聲音照相「儀器設備三重認證」及「裁罰案件雙重把關」確保執法品質公正。「Marketing&PR 分眾溝通」以「直球對決、眼見為憑」實地示範說明，深入了解政策立意，達到良善宣傳。

「Practice enforcement 落貴聲音照相執法」：定期進行技術交流討論，案件執行經驗分享及專業知識，強化訓練提升執法知能。



## 推動成效

### 【施政滿意民眾支持】

109 年及 110 年環保施政意向調查，「聲音照相」政策連兩年獲得 89% 政策高滿意度！

### 【陳情減少，噪音 Get Out】

臺北市聲音照相設置點位環境音量較同期下降 1-5 分貝；新北市設置區域陳情案件數也較去年同期下降 23%，顯示發揮嚇阻成效。

### 【增進作業效率，提升行政效能】

案件行政程序縮短 48 天，行進中可直接檢測並記錄，檢測效率大幅提升 200 倍！

### 【科技加持，省時省力又省錢】

設備 24 小時取締不停歇，換算 5 年下來約節省 7200 萬元人力成本，益本比達 90 倍。

### 【各地首長肯定，中央地方心落實】

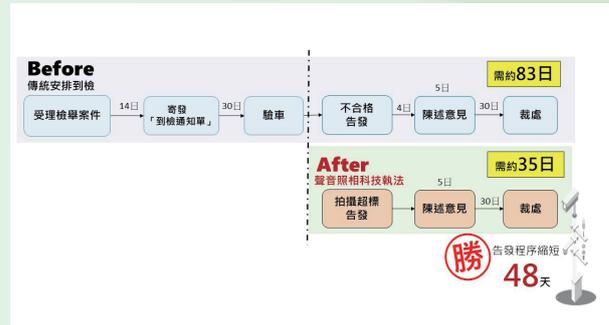
20 縣市啟動執法，搭配行政院核定「前瞻」及「公建」計畫推動。

### 【國際交流取經，台灣 No.1】

聲音照相引起國際關注，美國、法國及日本透過管道向環保署表示交流意願！

### 【扶植產業開展商機，建構產業經濟鏈】

自 108 年環保署獨家研發聲音照相原型機後，陸續有 8 家設備商投入市場，除系統設備外，結合原料、工程等前後端供應串聯，帶動周邊相關產業發展商機！



行政效率縮短 48 天



檢測效率提升 200 倍



繪圖建檔數位化

## 未來努力方向

未來環保署將朝向技術多元化應用努力，導入「數位創新加值概念，複製「聲音照相」模式經驗，推廣至營建工程執法，逐步結合「智慧城市與物聯網」搭配智慧路燈「智慧共桿」概念，提數據分析加值運用，擴大推動效益，實現智慧治理環境互聯網，維護各住宅區域環境品質，亦開創嶄新的政府服務藍圖與產業價值！



# 行政院環境保護署 環境監測及資訊處

## AIOT 科技神助攻，環境治理好成功



-  **機關首長**  
張順欽 處長
-  **機關地址**  
臺北市中正區中華路一段 3 號
-  **機關電話**  
(02)23117722
-  **機關網址**  
[epa.gov.tw](http://epa.gov.tw)

### 核心理念

本處為行政院環境保護署環境監測及資訊處，長期進行空氣品質及水質環境監測，遵循「永續環境、創新持續」服務願景，推動過程與中央氣象局、工研院及農田水利會等單位合作，結合衛星影像圖資、打造水質感測器並串接物聯網路，藉由跨域整合提升環境監測效益，相關監測數據，有效協助地方環保單位執法，並進行收錄提供後續應用，期待以「數據匯流」「跨域整合」「科技執法」面向推動，提升環境治理效益。



本處願景目標

## 專案課題設定

面對廢棄物棄置、露天燃燒及夜間或假日廢水排放等稽查困境，為達 24 小時不間斷監控，且快速、有效鎖定目標，提升監控效益協助地方稽查，推動創新服務說明如下：

- 一、結合衛星遙測影像資源，解析露天燃燒火點位置，即時通報稽查。
- 二、透過衛星影像判釋，進行 AI 學習建模，提升判釋成功率，輔助稽查效益。
- 三、開發水質感測器設備，快速佈點，有效採樣，提升稽查機動性。
- 四、推動開放資料品質及平臺可用性，以利各界運用，提升環境治理效益。



問題對策發想

## 規劃內容

### 一、火點偵測

跨域合作取得中央氣象局衛星遙測影像，透過解析技術，建置火點平臺，即時推播協助地方稽查。

### 二、衛星判釋

憑藉過往稽查經驗，歸納棄置態樣，結合衛星影像識別技術，提出可疑點位，並藉由 AI 學習建模，提升判釋準確度，有效輔助稽查。

### 三、感測設備多元應用

因應不同水體與應用情境，開發固定式、移動式及手持式水質感測設備，除環境監測業務，亦作為環境教育推動，深耕國人永續環境概念。

### 四、物聯網路持續監測

水質感測設備因應不同水體環境執行監測，結合物聯網技術，24 小時收錄監測資訊，有效改善人力稽查量能不易克服問題。

### 五、公私協力、永續治理

持續開放環境資料，以利各界創意運用，提升整體環境治理效益。



火點偵測、執法應用



感測設備及應用場域

## 推動成效

### 一、火點監測推播

109 年露天燃燒監測案達 249 件，協助各地方環保局稽查，例如新北市稽查人員於 109 年 8、9 月間，透過火點平臺，發現石門區山路墓園經常性燃燒情形，經連月監控，掌握廢棄物棄置焚燒情形，成功查緝不法。

### 二、衛星影像判釋

藉由影像判釋技術，已分析 96 鄉鎮影像，釋出 133 可疑點位持續查處，刻正精進各類型判釋成功率，以輔助稽查作業。

### 三、感測專利帶動產業

結合工研院技術，開發各類水質感測設備，已完成 8 項專布局及 2 項技術移轉，帶動國內水質感測產業發展。

### 四、水質感測有效執法

全臺布建近 200 臺感測器，運用物聯網 24 小時收錄監測數據，自 109 年 9 月推廣至地方使用，告發案件累計至 110 年 10 月已達 23 件次，累計查處逾 2,000 萬元。

### 五、守護農田用水安全

與農田水利會合作，進行權溉渠道監測，於 110 年 2 月於高雄市岡山復興渠發現異常偷排案件，藉由感測數據推估污染路徑，成功查獲不法業者，守護用水安全。

### 露天燃燒現場照片

消防員現場戒護



露天燃燒即時撲滅



露天燃燒現場照片

### AI 衛星判釋稽查實例

太空包稽查



事業廢棄物稽查



星判釋稽查實例

### 水質監測實地檢測

感測設備機動配置



繞流廢水分樣檢測



守護農田用水安全

## 未來努力方向

臺灣現已迎向高速網路時代，我們依循過往推動經驗，以鏈結 5G 物聯網路、深化 AI 智慧應用並兼顧帶動產業發展為推動方向，持續精進火點告警、衛星 AI 判釋、水質物聯網及開放資料等業務推動，藉公私協力達到永續環境治理目標。



# 臺北市立聯合醫院

## 安心檢疫行動篩檢巴士 提供以檢疫者為中心的一條龍防疫服務



-  機關首長  
黃勝堅 總院長
-  機關地址  
臺北市大同區鄭州路 145 號
-  機關電話  
(02)2555-3000
-  機關網址  
[tpech.gov.taipei](http://tpech.gov.taipei)

### 核心理念

臺北市立聯合醫院為達到一條龍防疫服務整合公私部門等服務及資訊外，整合本院跨團隊各部門，並結合各院區跨組織運作，共同為受檢者提供高品質的到府（防疫旅館）服務。

無論是在疫情爆發的任何一個時期，都將守護市民安全作為第一要務。除降載常規醫療量能並且不論行政或是醫療同仁都全力投入防疫之外，亦承接許多臺北市政府相關之防疫專案，甚至深入各個疫情熱區與疫情對抗，以守護臺北、守護市民為唯一宗旨。



## 專案課題設定

在 110 年 5 月，臺灣迎來第二波疫情的考驗，面對來勢洶洶的疫情，篩檢需求短時間內劇增，深怕外出接觸就被感染。COVID-19 經由人類傳播媒介，因此，若要阻斷病毒繼續擴大與傳播，必要精確掌握各項與篩檢者或隔離者相關的資訊。有鑑於此，為解決此問題，北市聯醫設置之安心檢疫行動篩檢巴士服務，結合智能儀表板在檢疫基地內進行健康監測以及整合各方資訊同步，使資訊不斷鏈，再加上行動篩檢巴士的主動出擊，擊敗病毒，守護市民。

## 規劃內容

### 一、各目標族群服務需求與人性關懷 (服務者 v.s. 被服務者)

服務始終秉持著以人為中心的關懷為核心價值一體貼服務者的辛苦，因此在服務上有特別清晰易懂的步驟說明，降低檢疫者們的憂慮與困惑，並透過行動篩檢車的服務，降低檢疫者對於要自行前往醫院採檢的恐懼與擔憂。

### 二、公私企業聯手合作

為提供真正的一條龍一站式篩檢服務給市民，行動篩檢計畫跨越了多局處，並在公部門以及私人企業間攜手合作。

### 三、創造便民服務

遇到特殊專案，可立即、安全地到達任務地點提供服務進行臨時 PCR 檢查，希望能隨著疫情進行，讓防疫更有效率。

### 四、人心人性與防疫間之平衡

除了人力及業務程序的優化之外，如何引進數位科技作為防疫輔助工具以及預先警示，協助需要服務的沉默個案，也是一條龍服務的重點發展之一。

### 五、引進數位科技與 AI360 防疫決策儀表板

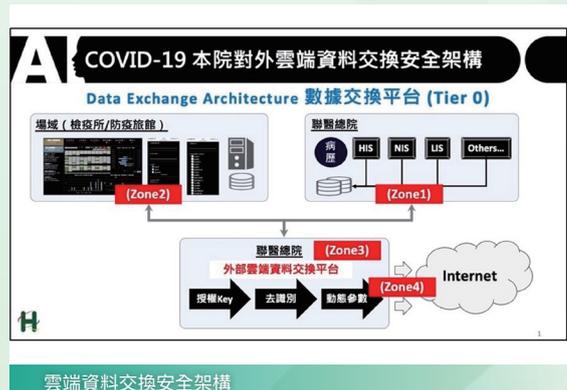
以人性化、視覺化、標準流程化的呈現方式，提供各權限使用者直覺式的操作，提高防疫工作效能，也應付龐大的篩檢需求，大幅降低檢疫者因集中採檢而發生群聚感染的風險。



篩檢前置作業

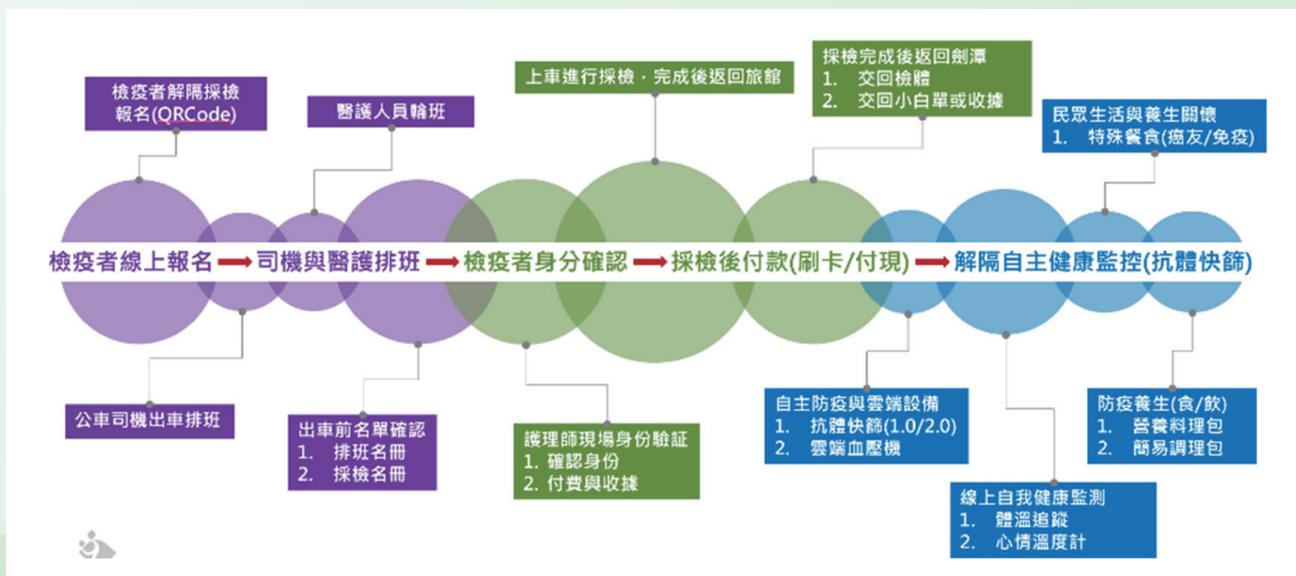


採檢作業



## 推動成效

- 一、自 110 年 6 月平均每日採檢件數 148 件，至 8-9 月平均每日採檢件數近 500 件，單日最高服務人數達 1,114 人。
- 二、每車平均採檢件數 16 件，至 8-9 月每車平均採檢件數約 30 件，服務量能提升 50%。
- 三、數位化防疫流程，提升防疫效率：服務提供初期，平均每日耗費 3-4 小時，經優化後平均耗費時間下降至 1 小時以內。
- 四、防疫行動篩檢 – 數據彙整儀表板：即時顯示各區報名與實際採檢狀況、採檢完成度、待確認之資料筆數，即時決策與調度。
- 五、全臺北市有 129 家防疫旅館，而行動篩檢巴士到站服務的防疫旅館共 114 家，涵蓋全臺北市 88.4% 的防疫旅館家數。
- 六、行動篩檢巴士服務已佔整體篩檢量近 30%。
- 七、行動篩檢巴士每日輪流出車至臺北市各行政區防疫旅館，總共服務了 40,722 人次，每日平均採檢件數達 399 件，一天出車數輛記錄曾高達 28 台。
- 八、針對在防疫旅館內居住的檢疫者所進行的滿意度調查，其滿意度平均高達 90% 以上。
- 九、走出框架，跨單位公私協力的透過每一顆炙熱為民服務的心，將安心，透過行動篩檢巴士，送到每一位被採檢者的身邊。



系統介接跨局處合作

## 未來努力方向

未來，行動篩檢巴士可持續改良精進，可能還可以跨出防疫的主題業務，預計可進一步朝醫療、長期照護等領域發展，讓目前定點式的醫療服務，可以成為移動式的醫療服務；也讓長照、老年照護，可以透過移動式的功能，為該領域的服務提供，開創出嶄新的服務模式。



# 嘉義市政府衛生局

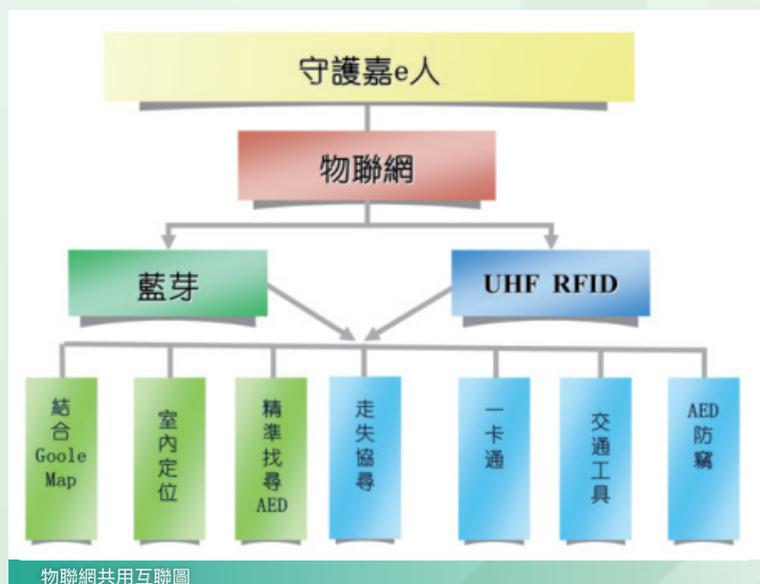
## 守護嘉e人計畫



-  機關首長  
廖育璋 局長
-  機關地址  
嘉義市德明路 1 號
-  機關電話  
(05)2338066
-  機關網址  
[health.chiayi.gov.tw](http://health.chiayi.gov.tw)

### 核心理念

針對市民關注「痛點」與「真正需求」：特殊群體走失及猝死之議題，以「人」為本，以創新創意、勇於嘗試來解決問題，整合衛生局開發「守護嘉憶人」BLE beacon 及警察局刑大 UHF 核心技術，分進合擊透過合作克服差異，連結產官學界建構一個創新生態系統的平台，運用物聯網共用互聯、異業與網路整合，將特性發揮至走失協尋及緊急黃金救命所需之綿密網絡。



## 專案課題設定

為能有效解決公眾關注重大問題，結合本市在地資源（醫療專業人員、公益團體、宗教團體、商店店家、學校、公家單位、車站……等），將物品注入靈魂成為智慧物件，運用物聯網互聯互通的特性，軟硬及異業整合、實體與網路整合成各種人性化的服務，將「守望相助精神」擴展、延伸並落實於社區各角落中，結合科技與社區網絡力量，讓每位市民都是守望相助者，共同努力守護生命、守護家人。



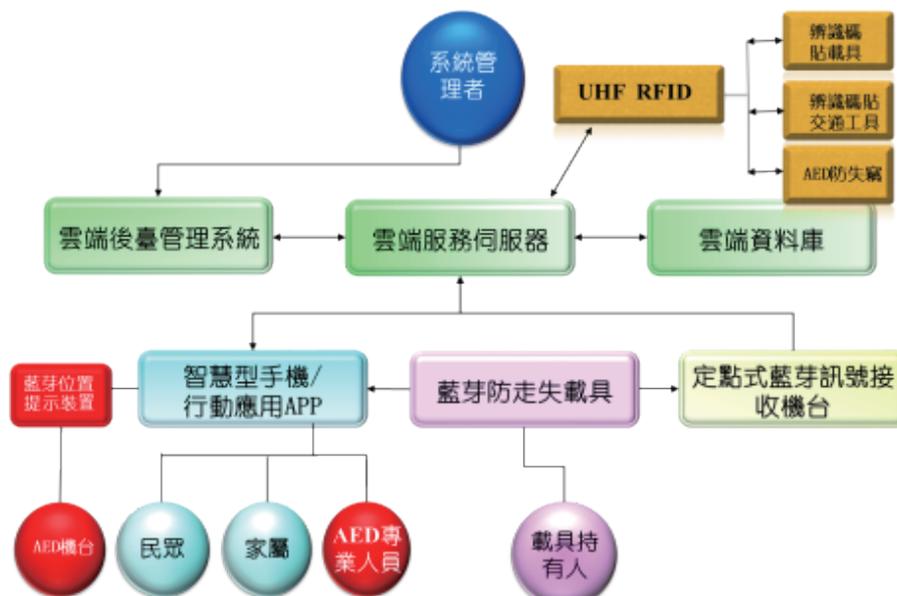
Beacon 微定位精確、運用物聯網發揮至走失協尋

## 規劃內容

- 一、全國首創走失協尋資訊系統，運用物聯網發揮至走失協尋，降低家屬照顧負荷。
- 二、全國首創宗教團體貼心加大版平安符，增加長輩配戴意願。
- 三、建置全國首創會說話的 AED。
- 四、全國首創一鍵按下呼叫近 500 公尺曾受急救訓練人員及立刻通報 119。
- 五、結合國川美妙基金會成立全國首創 AED 巡守隊。
- 六、與全市高中職學校合作，全國首創馳援救命の成年禮。
- 七、全國首創「BLE Beacon+UHF」守護嘉邑大大小小：多元管道找尋走失者及防 AED 失竊。



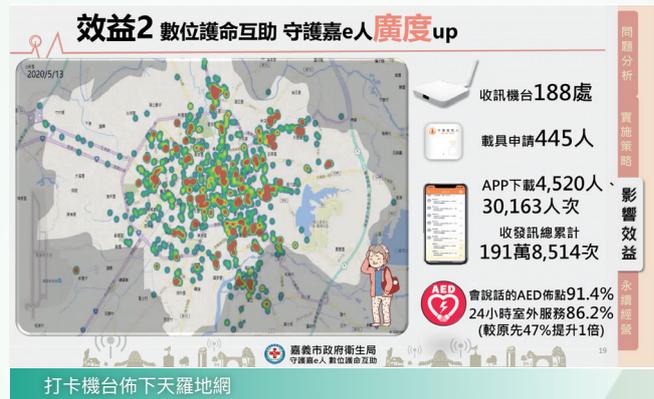
加大版平安符，增加長輩配戴意願



守護嘉邑人系統架構

## 推動成效

- 一、本案榮獲 109 年「高齡友善城市創新獎第一名」。
- 二、本市 250 台 AED 均成為會說話的 AED。
- 三、搶救大隊群組人數：5,025 人。
- 四、AED 巡守隊目前有 20 人，分組分工守護嘉義市 250 台 AED。
- 五、AED 移至室外，加上室內可 24 小時開放，24 小時提供服務高達 86.22%，另將 UHF 貼紙貼於 AED，一旦失竊，警察局刑大可依足跡迅速找回。
- 六、目前已於本市 188 處設置藍芽訊號網打卡機台，449 位長輩申請，下載「守護嘉憶人」APP 計 4,838 人、30,771 人次及打卡次數 194 萬 519 次。
- 七、UHF 貼紙貼於「載具」、腳踏車、機車及汽車等交通工具，亦可快速找尋走失者蹤跡。
- 八、依據警察局統計受理走失長輩人數，每年平均 30 餘人，110 年 1 至 10 月僅 13 位，分析案件大幅減少原因，係因家屬在尋人的第一時間，有 80% 會透過 APP 所現足跡找人，而不是至警局報案尋人。



## 未來努力方向

- 一、運用本案導入「智慧健康醫療研究基地」，發展醫院內各項精準定位服務，成為「室外至室內均能精準定位尋人、尋物」示範展示點。
- 二、守護嘉 e 人 2.0 版再升級，結合救護與外送服務，將「會說話的 AED」進化成為「會走路的 AED」。
- 三、未來購置「巡檢專用測試儀」進行 AED 電腦斷層大體檢，並將 AED 相關資料及紀錄數位化，俾利隨時線上查詢。



# 社會關懷服務





# 內政部警政署 國道公路警察局

## 擋下死神 閃過危機－預防國道二次事故

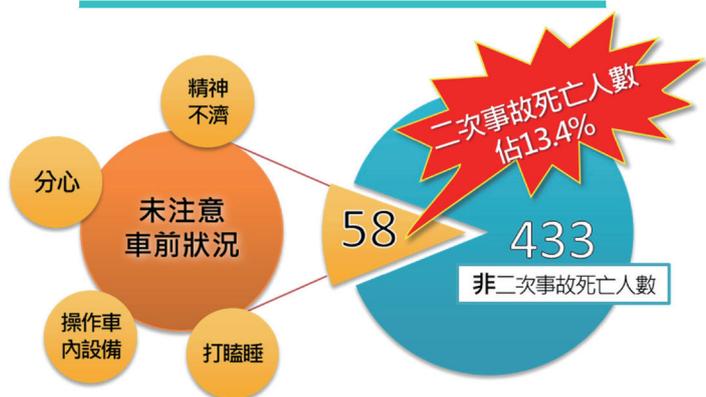


-  機關首長  
楊春鈞 局長
-  機關地址  
新北市泰山區半山雅 70-2 號
-  機關電話  
(02)29094111
-  機關網址  
hpb.npa.gov.tw

### 核心理念

人命無價，每 1 件死亡交通事故都會造成 2 個以上的家庭破碎。由於高速公路流量大、車速快，事故若不快速處理移置，遇到打瞌睡或分心的駕駛人，容易造成二次事故導致嚴重傷亡，並造成交通壅塞。104 年到 108 年，二次事故的死亡人數 58 人，平均每年 12 人左右，占死亡總人數 433 人中的 13.4%。因此，如何防制二次事故，減少用路人傷亡為非常重要的課題。

### 二次事故原因



二次事故占全部事故比例

## 專案課題設定

國道交通事故中無人傷亡事故每年平均約 3 萬件，占事故總數 94% 左右，這些事故案件中，大部分為輕微的車損案件。然而過去法令規定民眾須等待員警到場繪製或自行標繪現場，需時冗長，在高速公路車道上更是驚險萬分。因此若能簡易處理快速排除輕微事故現場，並加強無法快速排除的事故現場處理人員保護措施，將可大幅減少發生二次事故，降低用路人及執勤員警傷亡。

## 規劃內容

### 一、快速報案定位

利用 1968App 警政報案功能快速報案定位。

### 二、立即指導安全措施

透過電話及簡訊指導現場民眾在警察到場前處置方式。

### 三、照相錄影取代路面標記

法規調適將利用手機記錄現場方式法制化，快速又安全。

### 四、租用緩撞車，精進派遣機制

租用緩撞車，結合高速公路局建立 GPS 派遣系統，提升到場保護率。

### 五、巡邏車加裝升降式輔助警示燈

加裝升降式警示燈，增加警示效果，夜間可達 300 公尺以上。

### 六、多元行銷，公私協力

除辦理活動及網路宣導，並主動協請理賠的保險公司來協助宣導，更具說服力。

### 1968App 快速報案定位 簡化輕微事故處理指導作法



提醒您 1 開警示燈 2 車後 100m 放故障標誌 3 拍攝現場，範例 <http://bit.ly/3sk1Qra> 4 面對來車，車移安全處，人站護欄外或邊

電話指導現場安全措施與標繪方式 簡訊附帶事故處理說明網頁連結

指導簡化事故處理

### 簡化 A3 事故處理策略

- 1 民眾用粉筆標繪現場輕微事故等候員警處理，容易發生二次事故及妨礙交通
- 2 善用拍照錄影工具蒐證照相機人手一機，輕微事故由照片或影片即可還原現場狀況
- 3 推動修法簡化標繪方式透過法規解釋及修正，得採用攝影或錄影方式標繪事故現場

推動簡化 A3 事故處理

### 主動預防策略

- 1 全國首創 配置緩撞車保護現場民眾及處理員警
- 2 全國首創 精進緩撞車派遣機制提升到場率
- 3 全國首創 加裝升降式 LED 輔助警示燈

主動預防作法

## 推動成效

### 一、二次事故傷亡人數減少 80%

109 年二次事故傷亡人數，比 108 年減少 80%，挽救了 10 名用路人的寶貴性命。

### 二、緩撞車擋下二次事故 3 件，36 人閃過危機

緩撞車抵達現場保護率提升至 39.3%，成功擋下 3 起二次事故，挽救了現場 26 部車，36 人。

### 三、民眾自行排除 1 萬 4,400 件輕微事故民眾自行排除件數達到 1 萬 4,400 件，降低民眾等候員警到場的風險。

### 四、法規調適成功簡化標繪方式

拍照錄影取代路面標記，順利完成修法公布全面實施。

### 五、事故快速排除，減少回堵與事故

事故早 1 分排除，就少 1 分危險，也減少民眾塞車的時間損失。

### 六、多元行銷，百萬臉書觸及貼文

辦理超過 200 場次宣導活動，其中「輕微事故莫遲疑 為求保命速速移」臉書貼文，觸及人數超過 231 萬，效果顯著。

### 七、保護現場員警，釋放執勤壓力

106、107 年間，4 位國道員警遭撞犧牲，本專案保護民眾的同時，也提供員警保護與心理支持。

### 八、巡邏車警戒發揮功效

109 年巡邏車警戒現場未發生遭撞擊事故。



## 未來努力方向

109 年高速公路交通事故 52 人死亡，創自民國 68 年通車以來最低紀錄。為了能更有效的保護民眾，未來本局除將持續精進本專案各項工作，亦將分析其他案類傷亡事故問題潛因，依據本專案經驗擴散應用，研擬具體可行之策略及措施，提升政府服務品質。



# 新北市政府 警察局

## DNA 鑑定協尋失蹤人口 - 點亮回家的路



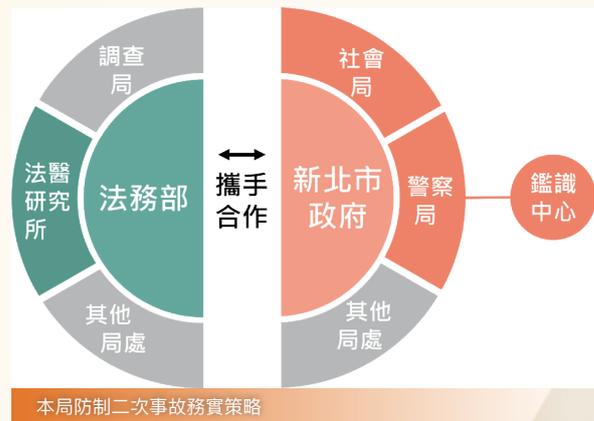
- 機關首長  
黃宗仁 局長
- 機關地址  
新北市板橋區府中路 32 號
- 機關電話  
(02)8072-5454
- 機關網址  
[www.police.ntpc.gov.tw](http://www.police.ntpc.gov.tw)

### 核心理念

新北市幅員約 2,053 平方公里，人口總數近 402 萬位居全臺之冠，故身分不明人口亦為全國最多。過去尋人高手大多利用個案的身高、衣著等外觀特徵進行搜尋比對，然而這些特徵會隨時間改變，辨識效能大幅受限。對此，新北市政府警察局擁有國際認證、新穎設備等先進鑑識資源，除了專注於各類刑案現場勘察及證物鑑定外，也將鑑識能量投入身分不明人口 DNA 協尋等社會關懷面向，秉持「打破權責，化被動為主動」的核心理念，協助失聯民眾找到回家的路。

## 專案課題設定

為突破失蹤已久個案大多無法尋回的困境，本局率先全國於 103 年進行跨機關整合，攜手法務部法醫研究所、新北市政府社會局等機關，建立科學化協尋制度。將先進的鑑識資源結合新北市社會局收容資料，推動收容遊民全面 DNA 採樣，並與法醫研究所合作成立資料庫。本局於 108 年進一步推動「系統化運用 DNA 鑑定技術協尋身分不明人口」方案，結合失蹤人口系統數據分析功能，主動提供多元採樣服務，擴大採集失蹤人口家屬 DNA，將協尋流程科學化、採樣方式制度化，化被動為主動。



## 規劃內容

### 一、尖端科技

領先全國警察機關取得財團法人全國認證基金會 (TAF) 「DNA 鑑定」及「親緣 DNA 鑑定」認證，並購置「快速 DNA 鑑定儀」等新式設備，另有 9 名合格 DNA 鑑定專業人才，為全國之冠，提升協尋效能。

### 二、跨轄建檔

打破轄區限制，前往全國收容機構進行遊民採樣，並建立預先採樣機制，在新收容遊民被送至各地機構之前，至社會局統一採樣、建檔，避免日後奔波勞累，第一時間掌握返家契機。

### 三、主動關懷

主動聯繫失蹤人口家屬，傾聽家屬需求，並提供多元採樣服務。身分確認後，關懷慰問並協助家屬領回親人及辦理相關手續。

### 四、跨部整合

由法醫研究所提供無名屍 DNA 資料庫；社會局提供遊民資料；本局採集並建立家屬及遊民 DNA 資料，再與無名屍 DNA 資料庫交叉比對，創立 DNA 全面比對機制。



DNA 先進分析儀器 (RapidHit ID System) 圖



協尋失蹤人口

## 推動成效

### 一、協尋成功，民眾有感

民國 108 年起建立失蹤人口家屬 DNA 資料庫後，共尋獲無名屍 19 位，尋獲率成長近 2 倍，其中分別協助失蹤最久長達 26 年的遊民及長達 19 年的無名屍返家。

### 二、精進設備，效能提升

新添購之 RapidHit ID System 讓分析時間縮短至 90 分鐘，相較過去 12 小時的鑑驗時程快約 8 倍；GlobalFiler 試劑更能將親緣鑑定所需人數由 3 人縮減至 2 人，比對效能顯著提升。



家屬至警局表達感謝合影圖

### 三、資料升級，擷節公帑

本專案共新增遊民及家屬檔案近 200 筆，DNA 資料庫比對能量提升，且成功協助 3 位身分不明遊民返家，擷節社會局每年約 75 萬 6,000 元安置支出。

### 四、尋獲親人，家屬感恩

成功協助身分不明人口返家，家屬感念於心至本局與同仁合影，並於警察節致贈感謝狀表達謝意。



新加坡新傳媒 U 頻道至本局採訪圖

### 五、成效卓著，專案獲獎

承辦人警務正陳福振因推動專案，榮獲考試院 109 年度公務人員傑出貢獻獎，並獲外交部光華雜誌採訪，翻譯成多國語言發行至全球多個國家及地區。

### 六、媒體報導，宣揚國際

本專案獲國際媒體關注，新加坡新傳媒 U 頻道於 108 年親赴本局專訪，製作一系列協尋策略報導供他國學習觀摩。

## 未來努力方向

本專案目前僅聚焦新北市收容遊民進行採樣、建檔，未來將擴大採集機構內其他縣市收容遊民 DNA，協助更多遊民找到回家的路。另外，本局將持續推動第一線同仁採樣觀念，在接獲家屬通報的第一時間進行評估、採樣及建檔，同時建立資料庫共享平台，縮短機關間公文往返時程，提升比對效率，讓身分不明人口的防護更加即時、全面。



# 財政部 高雄國稅局

## 陪新草衙違建戶 跨越房地合一稅



-  機關首長  
蔡碧珍 局長
-  機關地址  
高雄市苓雅區廣州一街 148 號
-  機關電話  
(07)7256600
-  機關網址  
[www.ntbk.gov.tw](http://www.ntbk.gov.tw)

### 核心理念

為健全不動產稅制，105 年起實施房地合一新制，短期內交易房地之所得須適用高稅率，舊制僅對房屋交易所得課徵綜合所得稅，然而對於終日辛勞尚難溫飽，且領有政府補助的弱勢民眾，並不清楚新舊制課稅差異，當面對適用新制高額稅負，我們主動發掘特殊交易案況，逐案深入瞭解，提供客製化的關懷服務，從納稅者權利保護的角度出發，秉持「納保正義」、「公開透明」及「租稅公平」的理念，為弱勢民眾減輕租稅負擔，增加經濟福祉。

**專案服務**  
專案人員主動瞭解案況  
尋求最有利方案

**在地經營**  
親訪在地里長  
辦理新草衙區專屬宣導

**公私協力**  
強化不動產從業人員  
稅務知能

**法規調適**  
研訂一致性減罰標準

**跨域合作**  
高雄市財政局-取得申購戶名冊  
高雄市稅捐處-國地稅齊心協力

專案策略及採行措施

## 專案課題設定

前鎮區新草街為全國最大違建區域，經過多年迎來申購市有土地優惠政策，然而弱勢居民為保有低收入補助資格或取得購地貸款，將權利屋贈與晚輩再出售，落入房地合一稅新制課稅範圍，遭重稅重罰。我們創新推動「陪新草街違建戶，跨越房地合一稅」專案，減稅壓及增優質。

## 規劃內容

### 一、客製關懷減稅壓

- (一) 專責人員愛心辦稅，個案協助舉證成本費用；納保官抽絲剝繭尋求最有利方案。
- (二) 未依規定申報的違章案件，首創訂定一致性減罰標準，由處1倍罰鍰，降至0.36倍，簡化審查流程。
- (三) 運用實質課稅原則適用舊制，減輕稅負。

減罰要件	106年~108年	108年~迄今
全國首創 二親等 特定條件贈與	0.5倍	0.5倍(1-10%)
全國首創 復查前繳清本稅	-20%	-20%
1倍	0.4倍	0.36倍

全國首創訂定一致性減罰標準

### 二、深入在地增優質

- (一) 透過跨機關合作，自高雄市政府財政局取得申購土地名冊及從高雄市稅捐稽徵處取得交易資料，鎖定輔導對象，寄發房地合一1.0及2.0文宣及新舊制檢核表，提醒申報。
- (二) 親訪里長跨域合作，透過里長與里民溝通稅務風險，提供符合里民需求服務。
- (三) 以新草街案例辦理不動產從業人員講習，公私協力宣導正確稅務訊息。
- (四) 客製新草街房地合一稅專屬文宣，及深入前鎮區勞工公園辦理專屬宣導活動，強化宣導成效。



## 單一窗口

## 釐清問題

## 解釋法令

## 遞送名片

## 專人服務



財政部  
高雄國稅局 前鎮 稽徵所  
Chongqing (Gaoxiong) District Taxation Bureau of Chongqing Municipality of Taiwan

輔導事項：君申報房地合一案件  
輔導人員：分機：\_\_\_\_\_  
電話：07-7151511  
地址：80656 高雄市前鎮區英德街151號  
申報截止日：\_\_\_\_\_  
(逾期申報會受罰)

熱情 創新 展效能 專業 公平 創多益

請備齊下列應檢附資料

買、賣契約書  
 必要費用相關憑證  
(如： 契稅  印花稅  代書費  規費  
 仲介費  修繕費  履保費)  
 其他：\_\_\_\_\_

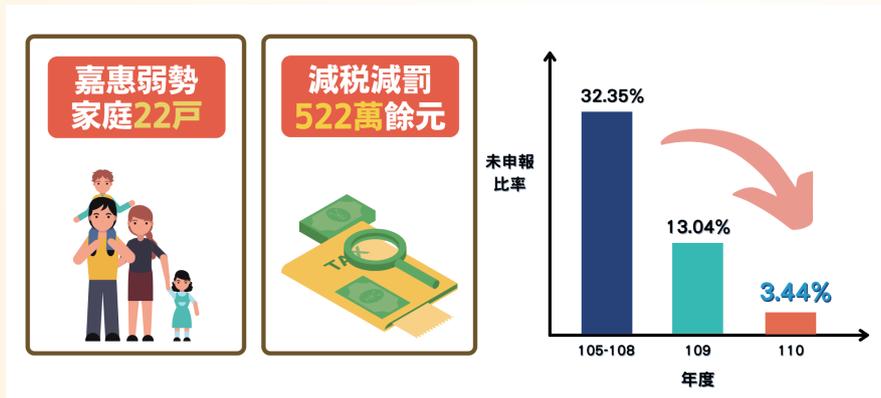
**注意事項：**  
請您備妥相關資料後，先與輔導人員聯繫確定會面時間，以利我們提供最完善的服務。  
填發日期：\_\_\_\_\_

設計專用名片及專人服務

## 推動成效

### 一、有形效益

- (一) 首創訂定一致性減罰標準，運用實質課稅原則，幫助 22 戶弱勢家庭增加實質所得 522 萬餘元，紓緩經濟困境。
- (二) 首創透過高雄市政府取得申購土地名冊，分階段告知房地合一稅制，再洽高雄市稅捐處取得已將房地出售清冊，鎖定應申報名單，精準輔導申報，未申報比率由 32.35% 降至 3.44%，徵納雙贏。
- (三) 以新草衙案例，透過里長及不動產從業人員跨域合作宣導，權利屋贈與晚輩再出售案件降為零，免除稅務風險。



嘉惠弱勢民眾，未申報比率大幅減少

### 二、無形效益

- (一) 外部滿意度，獲前鎮區里長 97.78%、接受納保官協助的民眾 100% 及臨櫃民眾 84.26% 的高滿意度。
- (二) 經驗分享標竿學習，全國首例整批公有土地讓售衍生房地交易違章案件之減稅減罰案例，透過各地區國稅局共用的知識管理平台，經驗分享。

### 三、擴散效益

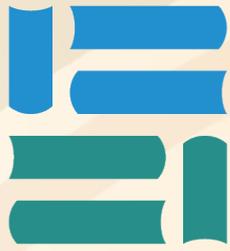
- (一) 超前部署「大林蒲遷村」案，主動研提法規鬆綁，讓居民所取得的抵價土地，回溯至原取得協議價購土地之日，全國適用。
- (二) 各級政府規劃公共政策納入租稅考量，政府推動都市更新、土地讓售、遷村重劃政策美意不打折。



法規修正後為大林蒲土地稅務問題解套

## 未來努力方向

民間習俗傳說中的土地公，也是位稅官，就像提醒我們稅務人員「守護在地，與民同心」，高雄國稅局以國稅專業深耕在地 40 餘年，我們將汲取本次專案服務的經驗，隨時以專業持續關懷經濟弱勢度過稅務困境，為每一位高雄市民提供最具有溫度的國稅服務。



# 國立臺灣圖書館

## 點燃希望的愛閱能手



- 機關首長  
李秀鳳 館長
- 機關地址  
新北市中和區中安街 85 號
- 機關電話  
(02)2926-6888
- 機關網址  
[www.ntl.edu.tw](http://www.ntl.edu.tw)

### 核心理念

本館秉持實踐閱讀平權理念，以智慧 (Wisdom)、創新 (Innovativeness)、共享 (Sharing)、人文關懷 (Humanity) 為發展願景，將身心障礙族群、樂齡族群、矯正機關收容者及新住民族群列為目標族群，透過市場區隔、使用者探析及全國輔導策略等，促進「環境」、「資源」、「服務」及「館員」近用四大目標，打造友善平權的圖書館。



## 專案課題設定

根據四大族群使用圖書館面臨之挑戰，研擬適性服務。

- 一、身心障礙者：部分因行動不便，阻卻來館意願；無障礙版本資源及適合閱讀活動稀少；各縣市圖書館缺乏相關服務知識；閱讀輔具操作困難。
- 二、樂齡族群：身體機能下降，導致視覺、觸覺及運動下降；資訊量爆炸，認知負荷過重；隔代教養多，影響代間關係；微恙型長者缺乏社會參與。
- 三、矯正機構收容者：女子監獄幼兒缺乏外界社會支持資源；母親（收容人）相較缺乏親子共讀意識。
- 四、新住民族群：語言隔閡阻礙使用圖書館；融入在地生活不易，難擺脫社會刻板印象。

## 規劃內容

### 一、身心障礙者

改善實體環境及提供遠距服務、強化及整合無障礙版本資源、推動適性閱讀活動、增進圖書館員專業知能、教授身心障礙者輔具操作技能。

### 二、樂齡族群

提供閱讀輔具、建立專屬網站，一站式服務、推動祖父母節活動，促進代間關係、推動失智友善服務。

### 三、矯正機構收容者贈送閱讀禮袋圖書、贈送矯正機構圖書、志工定期至女子監獄說故事。

### 四、新住民族群增購多元語系館藏、優化圖書檢索系統、新住民講師揚才方案。



## 推動成效

### 一、身心障礙族群

- (一) 開發從捷運永安市場站往返本館的觸模式地圖 2 幅；跨單位合作改善從永安市場捷運站至本館中和路 400 巷之無障礙交通動線。
- (二) 提供「警者郵包」、數位圖書館及視障隨身聽服務，不出門也能享受閱讀；首創臺灣手語電子繪本及口述影像有聲繪本，滿足聽障、全盲及低視能兒童共讀需求。
- (三) 開辦線上讀書會、視障電影聽賞巡迴活動、心巴克書香宅急便、筆痕墨跡無障礙策展等，2019~2021 年上半年，活動參與共 20,272 人次。
- (四) 2019~2020 年完成 11 門身心障礙主題專業知能數位學習課程，修課人數達 16,684 人次。2020 年辦理服務專業知能工作坊，修課人數達 154 人次。

### 二、樂齡族群

- (一) 2020 年建置樂齡專屬網站，減少長者認知與搜尋的負荷，累計至 2021 年 7 月，瀏覽達 58,283 人次。
- (二) 與台灣失智症協會合作日辦理「遇見德曼莎 (Dementia)- 沙發講座」，讓館員及一般民眾進一步了解失智症；辦理館員想想工作坊，學習特殊需求族群讀者服務內容 (如失智者、高齡者)，共計 260 人次參與。透過全國串聯活動，與 9 縣市公共圖書館合作，計 476 人次參與，將服務理念拓展到其他縣市。

### 三、矯正機構收容者

- (一) 致贈三所女子監獄共 438 冊適齡圖書及父母學習資源手冊，協助設置嬰幼兒閱讀專區。
- (二) 跨縣市團隊，帶領志工至女子監獄說故事，讓母親及幼兒有機會透過遊戲互動共讀，體驗閱讀樂趣，迄今服務 749 人次。

### 四、新住民族群

提供多語系檢索介面、多元文化館藏，以及多元豐富的活動，促進文化交流，培力新二代為閱讀推廣講師。



國立臺灣圖書館館員帶領失智長者認識圖書館



研發戶外式觸摸地圖



印尼語 / 越南語 閱讀手冊

## 未來努力方向

本館以「人」為核心發展，透過「公私協力及連結圖書館社群」達到「資訊資源」、「學習」、「參與」面向深化未來服務，並以「人」為出發到社區 / 社會，再擴及到大環境。

- 一. 提供平等高品質教育，促進終身學習。
- 二. 減少不平等，塑造公正和諧的包容社會。
- 三. 與全球圖書館成為夥伴關係。



# 經濟部 中小企業處

## 振興三倍券 - 三好一溫暖，經濟加速轉



-  機關首長  
何晉滄 處長
-  機關地址  
台北市羅斯福路二段 95 號 3 樓
-  機關電話  
(02)2368-6858
-  機關網址  
[www.moeasmea.gov.tw](http://www.moeasmea.gov.tw)

### 核心理念

2020 年疫情造成內需市場嚴峻，臺灣在各方面超前部署，在疫情趨穩下，為鼓勵民眾外出消費，刺激消費活絡內需市場，行政院推出「振興三倍券」，讓民眾以 1,000 元換取 3,000 元三倍券，放大消費乘數效果，秉持好領、好用、好刺激、最溫暖之「三好一溫暖」策略，中小企業處承接任務立即展開各項措施與工作規劃，克服印製、分裝等諸多挑戰，逐步落實服務民眾及店家，加速經濟復甦。



振興三倍券秉持好領、好用、好刺激、最溫暖之「三好一溫暖」策略

## 專案課題設定

三倍券的推動，涉及超過 10 個部會，必須公私協力共同推動，以人民需求為優先考量，以創新思維進行設計與規劃。在有限時間考慮到資源現況及限制等各面向，如發放給誰、如何發放、如何印製和包裝、如何兌領等，以簡馭繁、簡政便民，讓民眾及店家有感。民眾端考慮不同族群的照顧及使用習慣、領取與消費便利；店家端則須考量收取容易、兌付簡易並設計加碼促銷，推升買氣，達成三倍券刺激內需，提振消費效果。



經濟部辦理數位綁定三倍券加碼抽獎活動，鼓勵民眾使用數位支付工具

## 規劃內容

### 一、全民有感，擴大發放

三倍券發放對象除本國國民外，非本國籍配偶、持我國永久居留證及外交官員證人士亦具領券資格，增加整體發券乘數效果。



三倍券擴大發放對象，全民有感

### 二、發現金或發券，擇善而為

三倍券發放對象除本國國民外，非本國籍配偶、持我國永久居留證及外交官員證人士亦具領券資格，增加整體發券乘數效果。



### 三、克服產能，民眾安心領

因民眾紙本需求節節上升，印製數量由 1,000 萬份陸續增印至 2,200 萬份，不斷克服產能，歷經 74 天完成印製任務。



振興三倍券

### 四、分裝場地，幾經波折

原規劃由國軍協助，惟正值漢光演習期間無足夠人力可支援；歷經協調及場勘後，最終由法務部矯正署所屬監所收容人力計 2,000 名支援。

### 五、跨系統整合，領取不重複

以數位科技、開放的方式設計，讓民眾可自由選擇時間及地點預訂及領取，系統平台開發介接為前所未有，規劃超過歷往未有數量之介接單位，提供多項創新服務。



三倍券採創新應用之跨系統整合，管控民眾領取不重複

## 推動成效

### 一、好領

- (一) 紙本與數位並行之多元選擇，並鼓勵民眾、店家使用數位工具。
- (二) 開放 1.5 萬餘家超商(市)及 1,269 個郵局據點領取，有效分散人潮。
- (三) 1988 專線洽詢「三倍券」達 20 萬 6,300 通，占 1988 專線總話務量 48.97%，即時解決民眾及店家問題。
- (四) 逾 2,332 萬人領取，占符合領取資格民眾 98.35%。

### 二、好用

- (一) 109 年零售業全年營業額為 3 兆 8,616 億元，創歷年新高。
- (二) 全國 60 家金融機構約 6,221 個分行皆可受理店家辦理三倍券兌領作業。
- (三) 紙本券兌領金額約 642.89 億元，占已領取金額比率 99.6%。
- (四) 數位券滿額消費累計達 102.36 億元，滿額消費回饋人數約達 176.4 萬人，平均每人消費金額為 5,803 元。

### 三、好刺激

倘以數位券每人消費金額約 5,803 元推估，估計至少達 1,000 億元以上經濟效益。

### 四、最溫暖

- (一) 3 偏鄉警局分局，協助 1,321 名民眾領用。
- (二) 15 萬名新住民受惠領用三倍券，並擴及 1.3 萬名持永久居留證及外交官員證者。
- (三) 1,543 個社福團體獲得捐贈，幫助特殊境遇家庭等。
- (四) 116 萬名弱勢民眾受惠享 1,000 元補助領取三倍券。
- (五) 5.9 萬名收容人可由矯正機關協助代領。



三倍券紙本與數位並行，方便民眾好領取



弱勢民眾受惠享 1,000 元補助領取三倍券，感受政府的溫暖



三倍券推動成功讓許多小店家導入數位支付

## 未來努力方向

- 一. 疫情衝擊世界經濟，企業因為疫情加速數位轉型腳步，藉著三倍券之推動，數位支付業者亦成功讓許多小店家導入數位支付。
- 二. 中企處將持續推動中小微企業相關數位優化輔導，全面推動中小企業的數位轉型，提供對內經營管理、對外網路行銷等雲端數位工具輔導，提升中小企業營運能力創造商機。



# 交通部觀光局

## 花東縱谷國家風景區管理處

### 一起米 86 | 縱谷原遊會 - 部落旅遊推廣計畫



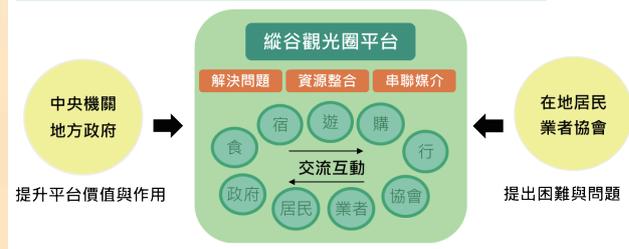
-  **機關首長**  
郭振陵 處長
-  **機關地址**  
花蓮縣瑞穗鄉鶴岡村  
17 鄰興鶴路 2 段 168 號
-  **機關電話**  
(03)887-5306
-  **機關網址**  
[www.erv-nsa.gov.tw](http://www.erv-nsa.gov.tw)

### 核心理念

花東是一個多元文化交會的地區，而在地經濟仍以農、牧等一級產業為主，觀光雖是花東整體發展的重點，但觀光發展如何與農村原有生活型態及部落傳統文化取得平衡，是我們面臨的最大課題。鑑此，花東縱谷國家風景區管理處起心動念以「米 86：阿美族語 (Mipaliu) 互助換工」，不分彼此相互扶持為核心精神，推動「部落旅遊推廣計畫」，並以「一起米 86~手牽手與大地互助共生」為整體服務策略，串起全方位關懷及互助網絡。



### 6 合作協力—打造“六級”觀光產業鏈



串聯「米 86」互助圈打造六級觀光產業鏈



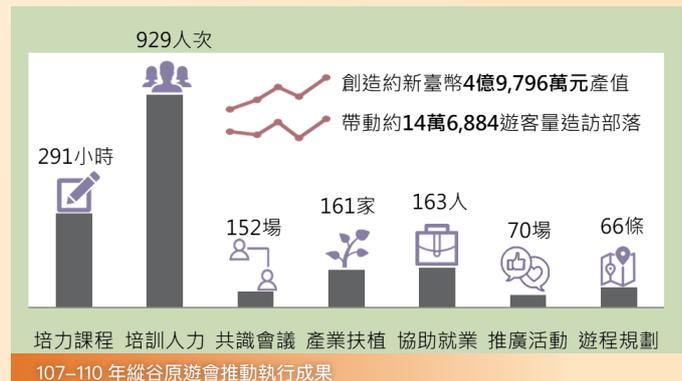
## 推動成效

經過一連串專業培訓及場域改造，我們以「用一桌餐食，一個故事」理念、「部落文化 x 絕美秘境 x 餐桌體驗」為主題，推出 5 部落「餐桌上的部落旅行」，107 至 109 年估計帶動新臺幣 1 億 9 百多萬元產值。



另配合地方創生政策，釐清《發展觀光條例》適用範疇，讓部落得以自行營運「部落文化體驗」遊程，其所提供之食宿及交通接駁服務，無需取得旅行社執照，讓部落更能自主發展深度體驗。

110 年「部落食·體驗樂園」兩日活動共吸引近 3 千人次參與，並帶動周邊遊憩區超過 2 倍以上遊客成長率，及轄區約 1 千 8 百多萬產值，為本處推動縱谷部落旅遊以來豐碩成果之展現。



本處自 107 年推動「部落旅遊推廣計畫」以來，藉由打造傳承分享原民山林智慧與

傳統文化的深度體驗遊程，輔導部落自主接單，並由族人擔任解說人員，不假手旅行社，讓部落取得議價權（從過去 1 人 200 元提升至現在 2,000 元），3 年來新增合作旅行社至 20 家，其中亮點部落營運團隊新增就業人數至 60 人，並帶動 21 人青年返鄉。

## 未來努力方向

將「米 86」各個互助圈彼此串聯，開創「無限」可能性；運用公私協力，合作打造兼顧經濟、環境及社會永續發展的「六級」觀光產業鏈，並透過交流平台，將地方的多元特色，串聯食宿遊購行，建立花東縱谷觀光圈的品牌創新永續經營模式。

然後將「米 86」的互助模式，擴散推廣至縱谷各地，型塑「East of Taiwan」的區域觀光魅力，建構夥伴關係，共創互助效益。



# 交通部臺灣鐵路管理局

## 臺中運務段彰化站

### 點亮夢想 讓愛暢行



● 機關首長  
王河傑 站長

● 機關地址  
彰化市三民路 1 號

● 機關電話  
(04)727-4218

● 機關網址  
<https://www.railway.gov.tw/tra-tip-web/tip/tip00H/tipH41/viewStalInfo/3360>

### 核心理念

#### 因彰化站 2 大轄區特色：

##### 一、身障學生上學門戶：

彰化站每月愛心服務人次居中臺灣之冠。而和美實校學生瞬間大量的乘車需求成為亟待解決的議題。

##### 二、山海線交會：

彰化縣 10 年來移工及新移民倍增，因語言不通及對臺鐵路線不夠熟悉，乘車時遭遇重重阻礙。

交通部臺灣鐵路管理局臺中運務段彰化站秉持「點亮夢想，讓愛暢行」的精神，結合外部資源，公私協力，針對旅客需求專案規畫提供優質服務。

## 專案課題設定

### 一、慢飛天使

服務痛點週期性發生，因無障礙車廂座位不足，無法大量載運，服務效率低落；逾 60 年老舊站場無通用設計，移動不便。如何克服痛點，重新定義、改造服務方式就是發想的起點。如改造車廂、車站改造、調整人力等。

### 二、新心芳鄰

移工、新住民等新心芳鄰因語言、文化隔閡，衍生乘車問題，如加收罰款、誤乘或盤查費時等，非必要成本耗費甚多。因此，本站思考如何跨越隔閡，有效地協助乘車。如製作乘車指引、及多語教學影片等。

機關簡介 About us

 <b>轄區特性</b> 身障學生 上學門戶	 <b>2大議題</b> 每週五、日平均51名 瞬間大量乘車需求	 <b>服務需求分析</b> 車廂設計不符需求 站場環境不夠友善 人力不足因應	 <b>專案規劃解決</b> 專案規劃專用車廂 根據需求進行站場改善 攜手慈濟上下車服務
--	--	--	---





點水夢想 讓愛暢行  
關注多元需求 持續精進服務



機關簡介

## 規劃內容

### 一、慢飛天使

#### (一) 改造車廂 開啟溫暖扉頁：

以人為本，完全客製化，陸續改造多個多功能車廂，大幅提升服務品質。

#### (二) 改善站場 暢通愛的走道：

仔細思考旅客需求，打造更好的無障礙乘車環境，讓所有旅客都可安心通行。

### 二、新心芳鄰

#### (一) 多語貼心指引 友善服務：

推出 11 國語言自動售票機，大幅節省旅客時間。並搭配外語乘車教學影片及多語公告，讓外籍旅客進站購票免煩惱。

#### (二) 多功能剪票口 簡化流程：

一站式服務，簡化流程，快速解決旅客問題，並與鐵路警察結合，提升民眾乘車安全。



入口擴充淨寬



服務台增加  
膝蓋淨容納空間



入口大廳  
拉平坡度









月台通道  
全面淨空



出口增加淨寬  
並調整出站動線



改良身障廁所格局  
及多功能廁所間數





改善站場 暢通愛的走道

## 推動成效

### 一、慢飛天使

#### (一) 點亮夢想 共創四贏局面：

在服務推動的過程，我們持續調適，化痛點為亮點，共創學生、家長、學校以及車站四贏的局面，旅客整體滿意度成長 1.69 個百分點，朝向永續發展努力。

#### (二) 點亮夢想 共創四贏局面：

成功經驗不但可做為後續列車採購參考，更讓我們創下單趟運送 65 位身障人士至花蓮旅遊的紀錄。

### 二、新心芳鄰

#### (一) 多功能剪票口收穫更大旅客價值：

讓旅客大幅節省時間、金錢成本，與鐵路警察的合作，更加大幅度保障旅客乘車安全。

#### (二) 多語友善服務 遍地開花：

以彰化站為起點，於 106 年推廣至全台每一車站，並融入 110 年度新型自售機設計概念。



## 未來努力方向

本站將秉持「點亮夢想 讓愛暢行」的目標繼續努力：

### 一、愛無礙 好放心

持續推廣無障礙車廂，並提升車廂使用率至 97%。

### 二、心芳鄰 新故鄉

利用網路科技及資訊技術，每年至少增加 2 部多語版本宣導影片提升服務效能。

### 三、心服務 暖心窩

定期檢視車站友善程度，消除差異，朝向「最受旅客信賴、最便利的交通工具」的願景前進。



# 衛生福利部 中央健康保險署南區業務組

## 天涯弱比鄰 醫定守護您



-  **機關首長**  
林純美 組長
-  **機關地址**  
臺南市中西區公園路 96 號
-  **機關電話**  
(06)224-5678
-  **機關網址**  
[www.nhi.gov.tw](http://www.nhi.gov.tw)

### 核心理念

雲嘉南多屬於農(漁)業耕作區域，大眾運輸網絡稀疏，人口老化、醫療資源分布不均、及社經弱勢者比率較高、癌症高發生率降低平均餘命，以及新冠肺炎大流行，更須關注地區弱勢民眾面臨內外威脅及挑戰。

為實現本署「提升品質、關懷弱勢、健保永續、國際標竿」願景，落實「人人有保，就醫公平」目標，公部門必須持續連結內外社會資源，提供社區因地制宜的服務，才能創造有利健康的社區環境，以達到本地區居民健康平權的目標。

	<b>高齡人口結構</b>	65歲以上人口占全國 <b>15%</b>
	<b>醫療資源不均</b>	無醫村里占全國 <b>36%</b>
	<b>交通不便</b>	大眾運輸利用率 <b>&lt;8%</b> (全國18%)
	<b>社經弱勢：</b> 民眾欠費，不敢就醫	109年平均投保金額 <b>33207元</b> ，全署最低
	<b>C肝高盛行區</b>	C肝7級風險鄉鎮市區 <b>16處</b> ， 占全國 <b>76%</b>
	<b>住民/收容人行動受限</b>	

雲嘉南特性

## 專案課題設定

- 一、連結國際扶輪社捐贈醫療巡迴車，強化設備，優化行動醫療品質。
- 二、腸胃專科至衛生所開設 C 肝外展門診，增進 C 肝治療就醫可近性。
- 三、多樣遠距醫療服務模式，爭取治療時效，整合醫療資源。
- 四、收容人及機構住民長期困擾疾患 – 疥瘡與壓瘡，清淨與保養同時兼顧。
- 五、媒合安寧照護團隊進駐機構，以利機構住民就地善終。
- 六、強化大數據分析，發掘潛藏弱勢者，就近至各地公所分期繳保費，使其生病可安心就醫。

**創新服務**

**連結民間力量募集資源  
發展新醫療照護模式**

**進駐/遠距提供醫療服務**

- 首創** ◆ 矯正機關收容人疥瘡普篩機制。
- ◆ 機構住民褥瘡傷口遠距照護。

**補足偏鄉醫療資源**

- 首創** ◆ 連結國際扶輪社，捐贈醫療巡迴車。
- ◆ C肝外展門診，達2025減C肝。

**協助償還欠費**

- 首創** ◆ 大數據分析，發現潛藏弱勢者。

募集民間資源

## 規劃內容

- 一、本組因地制宜規劃醫療巡迴車運用並慎選管理者，確保妥善利用並發揮最大效益，次年醫療巡迴車捐贈擴及全國。
- 二、於 C 肝高盛行區及洗腎診所開設 C 肝外展門診，引入腹超車至偏鄉醫療巡迴點或家中，進行檢查及治療。
- 三、親訪 7 間矯正機關，全面篩檢並建立疥瘡檢查作業流程。
- 四、智慧遠距照護機構住民褥瘡傷口，由整形外科醫師在醫院端，遠距指導傷口護理師在機構照護褥瘡，讓高品質傷口治療直達機構。
- 五、2 大醫學中心與機構團隊合作，增進機構照護人員安寧知能，並解決臨床所遇挑戰。
- 六、成立「愛心專戶」接收各界捐款，弱勢民眾繳納部分欠費後，補助特定費用。建置「弱勢通報平臺」，以利在地公所運用並迅速連結補助資源。



眼科巡迴車



牙科巡迴車



腹超車





# 臺北榮民總醫院

## 藥安心：以 AI 創新居家用藥整合服務，守護民眾用藥安全



機關首長  
許惠恒 院長

機關地址  
台北市北投區石牌路二段 201 號

機關電話  
(02)2871-2121-9

機關網址  
[www.vghtpe.gov.tw](http://www.vghtpe.gov.tw)

### 核心理念

「藥看有，才安心」，藥物必須吃得正確才能有效，高齡長者藥物多且複雜，艱澀藥物巨大資訊落差鴻溝讓居家長者藥物照顧難上加難，超過一半以上長者被發現有用藥安全問題，僅依賴居家醫師護理師耗費大量時間藥物整合，難以普及於全台灣 76 萬位高齡失能長者家庭中。

藥袋不見  
僅剩外包裝  
30.3%  
外包裝相似台灣<sup>1</sup>  
用藥錯誤首因  
18.4%  
品名雷同用藥錯誤<sup>2</sup>  
多專科藥物

居家長者常見用藥安全問題



## 專案課題設定

「藥安心」AI 創新居家用藥整合服務，透過「榮總愛家小藥師」APP 促進居家醫師護理師藥物整合效率、增強長者照護能力。APP 以簡單、易用、可近設計，提供多元化查詢方式，讓居家團隊能夠更有效整合民眾跨院就醫所服用藥物，避免病人因藥物資訊不足、多重就醫、多重領藥、複雜處方、重複用藥或藥物交互作用產生風險，創造與人工智慧結合有效且高品質藥事整合服務。

## 規劃內容

為了讓醫療團隊和病患都能夠看懂藥物、增進照護能力「榮總愛家小藥師」APP 有三大功能：

### 任意查：

內建超過 2.7 萬種健保藥物資訊、1.6 萬張藥物影像，可正確辨認種居家醫療常用藥物，也可利用中英文、藥名、成分、外型、顏色等任何資訊作為關鍵字進行查詢，搜尋結果顯示藥物成分、適應症、用法、特徵、特殊警語、健保代碼、衛署字號等資訊，並提供仿單及健保規範連結，提供完整藥物資訊。

### 輕鬆掃：

可用手機照相鏡頭拍攝藥錠膠囊或掃描藥盒外包裝條碼，查詢藥物資訊。

### 多語言：

提供英語、印尼語、越南語及馬來語四國語言翻譯，讓外籍照護者也能輕鬆辨識，溝通無礙，照護團隊在衛教上也能夠克服語言障礙，讓照護者一同為患者用藥安全把關。



## 愛家小藥師 手機藥物辨識

藥安心增進居家長者用藥安全



愛家小藥師藥物辨識增進居家醫師藥物整合效率



藥物辨識率 90%

愛家小藥師 AI 藥物辨識



愛家小藥師多語言藥物資訊，照護者了解藥物用藥更安心

## 推動成效

### 一、臨床場域驗證使用有效：

榮總智慧居家小藥師 APP 大幅提升居家醫療團隊藥物辨識正確率達 350%( 使用前 0%，使用後 90%)、藥物使用正確率 100%( 使用前 40-50%，使用後 90-95%)、有效縮短藥物整合時間，增加居家醫療藥物整合效率達 100%( 使用前平均 46 分鐘，使用後平均 21 分鐘)、外籍照護者照護衛教易用性極佳，平均易用分數為 82 分。

### 二、居家整合服務提升

108 年居家病人新收案藥物整合共 70 人次、出院藥物整合共 204 人次；109 年居家病人藥物諮詢共計 1,612 人次，有效增進居家醫療用藥知識，尤其是成功讓外籍看護學習使用 APP 查詢管理居家長者用藥，多國語言介面獲得外籍看護一致稱讚，家屬也更放心。

### 三、擴大服務，全面開放免費下載：

108 年 11 月開放民眾版於 App Store 及 Google Play 免費下載使用，截至 109 年 12 月底，下載達 12,096 人次，已經有超過 20 萬藥物查詢，更是目前國內 23 個藥物資訊查詢應用程式中下載量最高，評比最好 APP。



## 未來努力方向

「藥安心」AI 創新居家用藥整合服務可以增進居家團隊藥物整合效率、增強長者藥物照護能力。

我們希望好服務能让更多人使用，未來將致力於服務強化：擴增藥物影像資料庫；持續擴散應用，創新藥事服務流程：愛家小藥師不只可用於居家、更可進一步提供門診藥物辨識諮詢及住院病人自備藥物整合。創造與人工智慧結合有效且高品質藥事整合服務，營造友善健康用藥安全服務網絡。



# 國立故宮博物院

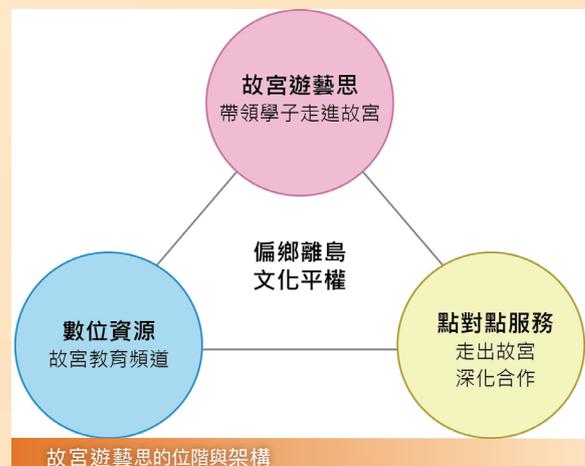
## 故宮遊藝思 - 學子嗨 FUN 參訪北部院區



- 機關首長  
吳密察 院長
- 機關地址  
臺北市士林區至善路二段 221 號
- 機關電話  
(02)2881-2021
- 機關網址  
[www.npm.gov.tw](http://www.npm.gov.tw)

### 核心理念

故宮以打造「友善、開放、智慧、普世」博物館為四大施政目標，並以「參觀者本位」與「使用者友善」為核心概念，量身打造博物館參與經驗、擴大服務範圍，讓故宮能量深入臺灣每個角落。為落實「文化平權」，故宮於 108 年開始執行「故宮遊藝思—學子嗨 FUN 參訪北部院區」計畫，通過審查機制讓偏鄉離島學子有機會參訪故宮；並依「分齡學子」參訪需求設計「六大主題深度學習路線」，安排導覽老師進行解說，引導孩子進入故宮文物的世界。

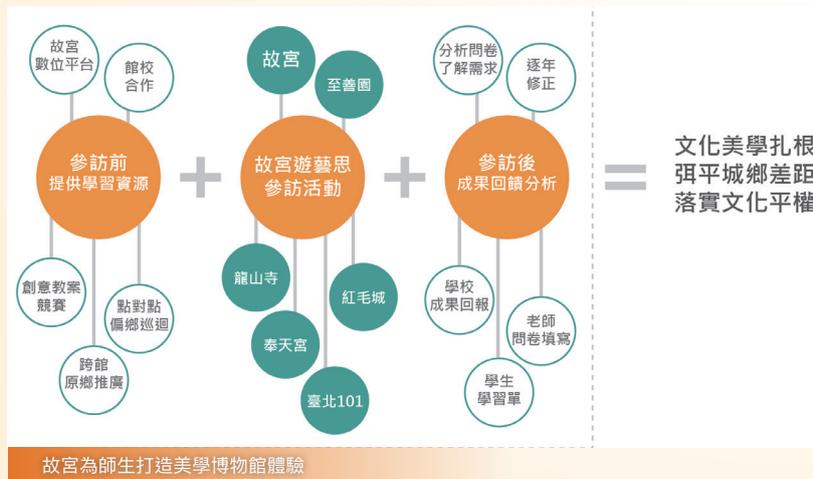


## 專案課題設定

面對城鄉差距，故宮積極運用博物館「公益性」來回饋社會。

城鄉差異反映在「文化平權」、「學習資源」和「文化近用」三個面向，偏鄉孩童孩子普遍少有資訊硬體設備和課外讀物。過去一年未與家人出門過夜旅行約占 30.8%，20.7% 繳不起費用無法參加畢旅。

一段好的博物館參訪經驗，能串起博物館與孩子的連結。故宮秉此理念，全額補助偏鄉離島學子來故宮，透過「美學旅程」為他們塑造永生難忘的博物館體驗，亦開放額度讓高中職以下學生申請專案。



## 規劃內容

### 策略 1：

激發學習動機：整合數位影音與教育資源，幫助學校發展創意教案，設定學習目標，量身打造行前課程。

### 策略 2：

設計六大主題深度學習路線：將故宮文物融入課程，安排導覽老師，引導孩子進入故宮文物的世界。

### 策略 3：

跨領域學習：與臺灣在地文化接軌，藉社會企業資源與在地文化連結，讓故宮文物與在地生活融合。

### 策略 4：

緊扣 108 新課綱核心精神：運用新課綱不同面向策略，將故宮文物的藝術素養及文化精神融入，真正達到文化平權。



雲林縣飛沙國小參訪故宮回饋表演

### 故宮遊藝思六大主題深度學習路線

<p><b>路線1 國寶總動員</b> 動畫明星尊寶龜</p> <p>國小低中高年級 初次參觀故宮的學生</p> <p>藝術與人文 綜合 社會 生活</p>	<p><b>路線4 田園好風光</b> 到故宮尋找田園中熟悉的身影</p> <p>非都會生活型學生</p> <p>藝術與人文 生活 國語文 社會 自然</p>
<p><b>路線2 吉祥如意</b> 文物中的成語與祝福</p> <p>國小中高年級~國中</p> <p>藝術與人文 閱讀 社會 國語文</p>	<p><b>路線5 釉·唸唸有瓷</b> 一覽不同時期的故宮經典陶瓷器</p> <p>國小中高年級~高中</p> <p>藝術與人文 生活 國語文 社會 自然</p>
<p><b>路線3 銅話小神獸</b> 故宮重要青銅文化藝術</p> <p>國小低中高年級~國中</p> <p>藝術與人文 閱讀 國語文 社會 自然 工藝設計</p>	<p><b>路線6 巧奪天工</b> 工匠的登錄地標之作</p> <p>國小中高年級~高中</p> <p>藝術與人文 生活 國語文 社會 工藝設計</p>

六大主題深度學習路線

## 推動成效

為實踐文化平權之理想，故宮積極邀請偏鄉師生來訪，目前本計畫總參與人次為 15,746 人，已服務 389 間學校；其中偏鄉總參與人數為 6,664 人，已服務 186 間偏鄉學校。以 108 年至 110 年分析，離島偏鄉參與學校數量從 42 校增加到 106 校，成長超過一倍，110 年偏鄉學校佔比已高達 55%。

面對今年新冠肺炎的嚴峻考驗，故宮為持續讓學童保有對文化學習的樂趣，除製作專屬師生口罩外，同步拍攝專屬孩童的「故宮遊藝思六大主題路線導覽影片」，由導覽老師現場帶領錄製，介紹路線經典文物，讓孩童如臨現場；並且寄發配套學習單圖卡給因疫取消來訪行程的學校，由老師帶領孩童一起透過活潑的學習單更增加對文物的印象，共發送寄出 1,904 人。

多數離島偏鄉學生是第一次到故宮參觀，面對不熟悉臺北的外縣市學校，故宮協助活動行前規劃諮詢，依不同需求提供串聯周邊景點建議，自主規劃遊程，營造完整「課外活動經驗」，給予孩子更多元的生活體驗。



澎湖縣隘門國小專心聆聽導覽



南投縣羅娜國小搭配課文參訪 101

## 未來努力方向

- 一、故宮期望能照顧到每個角落的孩子，「特偏」、「極偏」與「原鄉」學校因交通不易成行，「非山非市」學校介於偏鄉與都會區間，缺乏偏鄉補助資源，未來故宮將持續強化這些學校的參與，以期讓美學教育資源深入最到不了的端點。
- 二、我們給予的不只是文物課程，而是生命經驗與感受的博物館參訪經驗，為落實「文化平權」盡最大心力。



# 臺南市政府 觀光旅遊局

## 旅行臺南有個家 - 舊城區民宿推動計畫



- 機關首長  
郭貞慧 局長
- 機關地址  
臺南市新營區民治路 36 號
- 機關電話  
(06)6322231
- 機關網址  
[www.twtainan.net](http://www.twtainan.net)

### 核心理念

臺南近 400 年歷史文化薰陶下，舊城區古宅老街巷弄林立，觀光產業蓬勃發展，住宿需求大幅提升。本計畫將舊城區旅宿業以民宿方式進行合法納管、成長管理及行銷推廣，保障旅客住宿安全消費權益，提供社會多元的住宿選擇，帶動一波民宿投資創業浪潮。居民共同保存街區歷史老屋再利用，維繫街區環境品質，振興地方藝術文化和產業經濟，利用特色老屋作為旅宿新體驗，自由發揮文化創意，成為台南民宿鮮明的品牌形象，也是城市外交最佳推手。



臺南知名老屋民宿謝宅

## 專案課題設定

府城歷史街區歷史老屋經過地方藝術、文創產業及民間組織活化與再造，時代變遷之古建築營造出歷史悠久的空間氛圍與獨特生活步調，使得歷史文化成為臺南市觀光旅遊產業之核心主體。隱身歷史街區市區巷弄中老屋成為觀光資源，結合文化氛圍作為民宿營業，搭上觀光熱潮，意外形成另類產業，使民宿成為觀光吸引力的一環，然因法規限制，民宿無法申請合法列管，以日租套房方式經營，致檢舉案件頻繁，旅宿品質參差不一，嚴重影響市民生活與公共安全。



魚骨圖導出民宿產業發展面臨之困境要因

## 規劃內容

臺南市舊城區民宿合法化推動行動策略分三階段實施步驟，第一階段推動舊城區指定為「雙城觀光地區」及「具人文或歷史風貌之相關區域」，調適法規及跨局處協調使民宿設立符合規定；第二階段進行成長管理與輔導申設，評估開放後遊憩量成長、建立非法旅宿資料庫，健全基本背景資料調查，擬定適切發展願景與經營管理方針。主動宣傳輔導，建立線上資料，多區開設說明會，設置民宿申設諮詢暨收件窗口便民服務，由專人提供諮詢並審核文件，簡化並加速民宿申設流程；第三階段為提升舊城區民宿國際競爭力，擬從民宿端、行銷端以及消費者便利端等著手進行質與量全面提升，藉由主題性活動舉辦以及推動觀光便民工具，打造更優質的旅遊與住宿環境。



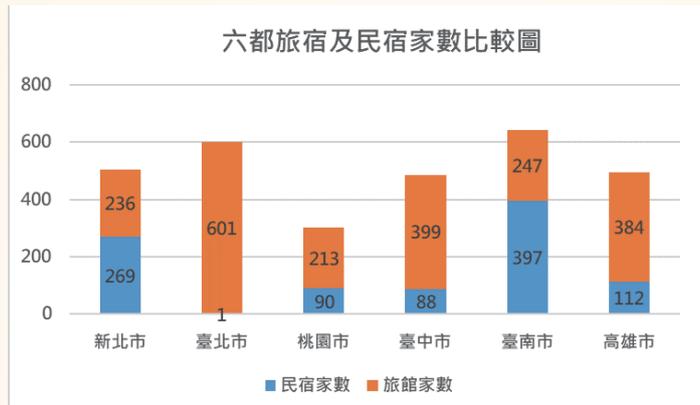
民眾一站式服務窗口

## 推動成效

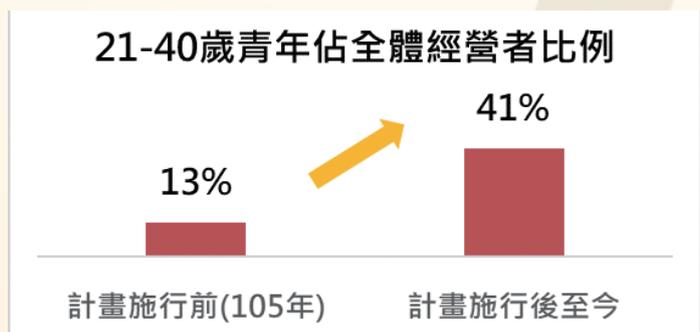
全國第一且唯一觀光地區都市型民宿，訂定符合都市內民宿業者可以遵循的消防、建物安全規範，維護旅客消費權益及保障住宿安全，統計至 109 年舊城區合法業者達 293 家，民宿成長六都第一。特色民宿豐富選擇多樣，都深具風格特色，擔任臺南主人的角色，款待來臺南旅遊的客人，讓客人感受到臺南的熱情，業者平均滿意度逾 9 成，最有感的項目為有效提升民宿服務形象。

民宿住宿收入穩定成長並擴散周邊產業收入受益，106 年至 109 年總住宿人數為 788,490 人，推算共帶來近 24 億的周邊產業擴散收入。青年申設比例提高至 41%，大增 28%，引導青年民宿就業市場，注入更多新血世代活力。

共同簽署全國首創民宿經營公約，倡導永續綠色旅遊，維護社區安寧及強化自我防災救災能力。推行「臺南市民宿合法房間標章」，宣導民眾認明此標章入住，建立第一時間自我防護機制。



六都旅宿家數比較圖（南市六都第一）



臺南市民宿負責人年齡分布有效年輕化帶動青年創生

## 未來努力方向

推動民宿在地深根，結合在地觀光資源與老街商圈活動，促成在地體驗及業者合作，營造「民宿聚落」共同發展。降低觀光城市對當地居民之衝擊，強調可持續性類型、慢遊方式，及推銷知名度不高的社區及自然旅遊行程。辦理優良民宿評鑑，並讓優良業者成為學習標竿，邀請旅宿從業人員觀摩學習，增進整體民宿產業之水平。



# 高雄市 稅捐稽徵處

## 稅務任意門 - 偏鄉援助專案



-  機關首長  
黃惠玲 處長
-  機關地址  
高雄市鳳山區國泰路二段 136 號
-  機關電話  
(07)741-0141
-  機關網址  
[www.kctax.gov.tw](http://www.kctax.gov.tw)

### 核心理念

104 年原高雄縣、市稅捐機關整併以來，緣於區域特性的差異，本處面臨城鄉差距、多元族群及人口高齡化等多重挑戰；我們一方面順應時勢，善用數位科技消弭服務差異，另一方面結合跨域資源，深入里鄰觸及民眾需求。

在有限的資源下，我們亟思審視各類納稅族群與稅的距離，然後合理分配資源，量身打造服務；讓偏鄉與弱勢納稅人，亦能受到重視與關懷，享受到同等租稅服務，逐步實現城鄉共好。因為，對我們來說，每一個納稅人對我們都重要！



訪視偏鄉部落觸及民眾需求

## 專案課題設定

偏鄉居民的無助，不只侷限在稅務，像弱勢、無業、貧困、失學及長照等問題總是接踵而來；最好的方式，便是整合跨局處的力量，系統化地來協助解決。而在稅務範疇內，產生的各種不協調，例如得往返數十公里申辦的跋涉不便、特定法規難以貼近輿論民情的隔閡、為了申請補助要另外申請政府證明的疑惑，以及收不到稅單欲繳而不得的無奈；我們傾聽、思考然後透過數位技術及跨域合作積極協助，將問題有效地加以簡化，讓稅務服務更貼近需求。

## 規劃內容

### 一、山嵐傳情跨機關偏鄉服務：

邀集偏鄉 8 類機關合作，透過數位通報即時傳遞案件資訊，以分進合擊的服務彈性，攜手協助弱勢民眾。

### 二、幸福小黃稅務宅配：

與偏遠區公所合作，運用小黃公車協助案件遞送，上午送件，最快下午即可領件。

### 三、身障數位申辦服務鈴：

運用 QRcode 結合通訊軟體設置數位服務鈴，便利身心障礙民眾免下車申辦稅務。

### 四、Line 推播繳稅服務：

各稅開徵前夕，透過通訊軟體發送繳稅推播訊息及連結，便利民眾免紙本稅單線上繳納。

### 五、原民學童營養午餐補助就源協查

攜手補助審查機關 – 高雄市原民會，簡化補助申請流程，讓民眾免附稅務證明即可便捷申請。

### 六、傾聽納稅人心聲協助反：

認真思考民眾的訴求然後積極協助，突破法規高牆阻礙。



山嵐傳情跨機關偏鄉服務服務流程



山嵐傳情跨機關偏鄉服務服務項目

## 推動成效

### 一、山嵐傳情跨機關偏鄉服務

透過跨域整合，單一窗口提供稅務減免、榮民扶助、技職訓練、就業輔導、執行寬緩、車輛稅費及社福救助等援助，跨域通報率達 164%，有效協助率逾 9 成。

### 二、Line 推播繳稅服務

運用繳稅推播訊息，有效促進無紙化繳稅浪潮。截至 110 年 10 月，本市有近 6 萬人申請推播綁定，運用 LINE Pay Money 繳納本市地方稅案件，亦高達 14 萬件。

### 三、原民學童營養午餐就源協查

申請所需家戶財產及所得資料，自 108 年起，改為原民會取得家長查調授權同意書後，造冊函送本處協助批次查調；截至 110 年 10 月，協查筆數已逾 2 萬筆，有效減省偏鄉民眾奔波往返之不便。

### 四、順應民意翻轉稅務

- (一) 申報財政部，成功爭取增建設籍案件，可減省地政測量規費。
- (二) 申報財政部，成功爭取遺囑信託不動產，可比照適用自住房地優惠稅率。
- (三) 調整本市房屋評定單價，2 層樓以下且面積未達 200m<sup>2</sup> 之簡易鋼骨房屋，改以一般單價 7 折計算。



## 未來努力方向

### 一、善用資訊強化效能

確保個資的前提下，我們將強化跨域資料連結，提供外機關查詢稅務資訊更便捷的選擇。

### 二、建置完善溝通網絡

為了聽見納稅人心聲，除了辦理巡迴座談，我們也規劃與其他機關合作，協力聽取民眾訴求。

### 三、數據分析發現痛點

透過系統性數據蒐集預判，我們將化被動為主動，在民眾尚未求援前，預為提出協助方案。



# 臺東縣衛生局

## 臺東南迴原鄉衛生所躍升醫學中心級服務品質計畫



-  機關首長  
黃明恩 局長
-  機關地址  
臺東縣臺東市博愛路 336 號
-  機關電話  
(089)331-171
-  機關網址  
[www.ttshb.gov.tw](http://www.ttshb.gov.tw)

### 核心理念

命長？還是路長？南迴公路總長 118 公里卻沒有任何一間醫院。南迴居民需要 24 小時醫療機構、專科醫療、預防醫學、在地醫療環境改善...，就近安心就醫是居民長久以來的期待。偏鄉人口少，無法蓋（維持營運）一座醫院，為提供當地醫療不足困境，增加醫療服務可近性，我們積極克服地理上限制，解決醫師人力不足問題，進行跨域資源整合及運用科技推動遠距醫療照護模式，以促進縣民健康平等為努力目標。



大武鄉衛生所暨南迴線緊急醫療救護中心

## 專案課題設定

- 一、有專科醫療需求及社區健康問題，卻無專科醫師。
- 二、公車未普及，部落年長者及行動不便者交通困難；距市區醫院路途遙遠，耗時又費錢，影響就醫意願。
- 三、衛生所建物老舊且空間不敷使用。就醫動線不夠友善，醫療設備無法滿足居民需求。
- 四、衛生所僅 1 位西醫師，下鄉巡迴醫療就面臨空窗。
- 五、無 24 小時提供醫療機構，緊急後送僅仰賴消防局。
- 六、生活機能不足、缺乏完整訓練，人員留任不易。



## 規劃內容

### 健康醫療改善六大策略

#### 一、興建大武鄉衛生所暨南迴線緊急醫療救護中心

提供 24 小時緊急醫療服務。

#### 二、改善就醫環境、增購醫療設備

- (一) 改善衛生所(室)及巡迴醫療站網路頻寬。
- (二) 公私協力，提供當地迫切需要之醫療設備。

#### 三、提供專科醫療

- (一) 引進醫學中心資源規劃專科別，並依當地十大死因提供特別門診。
- (二) 結合社區資源，提供巡迴醫療、推動健康福祉計畫。
- (三) 建立轉診綠色通道：個案就醫、住院。

#### 四、提供遠距醫療，改善就醫交通困難

- (一) 善用科技 AI 智慧醫療提供冷門科別。
- (二) 遠距視訊會診及緊急醫療空中後送。

#### 五、增加在地醫護能量

- (一) 爭取外部與中央資源。
- (二) 規劃留任措施，培訓 / 聘用在地人才。

#### 六、提升當地緊急醫療量能

- (一) 實救護站醫療業務。
- (二) 改善後送品質。
- (三) 增加社區緊急醫療量能。

109.9.28	
前	後
舊衛生所只有2間診療室	改善醫療環境 門診急診分流 急診動線、設備醫學中心規劃 診間、檢查室、教學中心、醫護人員宿舍
無 (只有假日24H)	24小時救護站 365天24H緊急醫療服務 +醫事檢驗及放射服務
無	專科醫療 9科專科門診+特別門診 (胃鏡、大腸鏡、乳房、C肝)
消防局1部救護車或 需要時尋求民間救護車	緊急醫療量能增加 衛生所救護車司機3名、EMT3名 +消防救護+DMAT+安心認證場所
常規公衛保健	創新加值服務 • 原鄉部落營造 • 健康福祉 • 長照ABC據點 • 文健站 • C肝試辦計畫
無	AI智慧醫療 • 109年起3科5G遠距診療 • 雲端健保卡 • 健康福祉-健康監測 • 緊急救護-零時差平台 • 急診行動醫療車 • 大武急診 ↔ 高醫急診

產官學攜手合作，大武鄉衛生所的改變。

## 推動成效

### 躍升醫學中心服務品質

#### 一、全台唯一

- (一) 衛生所急救站提供 24 小時緊急醫療服務（檢驗、放射、後送）。
- (二) 服務人次：醫療 2237 人次 / 放射 1479 人次 / 檢驗 2273 人次 / 後送 265 人次。

#### 二、全台最美衛生所

- (一) 跳脫傳統衛生所思維，規劃同醫學中心等級。
- (二) 依社區健康評估調整門診空間、依當地醫療需求購置設備。

#### 三、全台唯一衛生所專科別最多

- (一) 9 科專科診療、4 科特別門診。
- (二) 高醫綠色通道，提供檢查及住院服務。

#### 四、創新智慧醫療 – 全台第一個 5G 遠距視訊醫療

- (一) 遠距醫療，少了車程增加醫師意願，提供 3 科視訊醫療。
- (二) 服務人次：皮膚科 258 人次 / 眼科 201 人次 / 耳鼻喉 123 人次。
- (三) 遠距不只醫療，也提供保健：結合糖尿病共照網、健康福祉計畫。

#### 五、提升緊急醫療量能 – 全台唯一衛生所聘用 EMT 人力

- (一) 高醫醫護人員進駐、增購緊醫設備同醫學中心等級。
- (二) 後送人力由 EMT 或護理人員擔任。
- (三) 增加社區量能：推廣民眾 CPR+AED、成立社 DMAT、輔導通過安心場所認證。
- (四) 整合消防量能：增設消防分隊並增聘 EMT-P。(建置行動急診室)



突破衛生所可提供大腸癌、乳癌確診檢查。



## 未來努力方向

- 一、持續為縣民創造更好更有效率的醫療照護環境，落實醫療在地化、救護即時化、照護社區化，讓服務更貼近民眾需求，不因地理及交通問題讓醫療照護資源取得受到限制。
- 二、提升民眾利用度，減少非自願外地就醫、充實在地醫療、活躍老化，以達專科門診永續經營，讓臺東不只好山好水好空氣，更要好健康。幸福進行中。



# 嘉義市政府 消防局

## 火災警報器 1+1 樂活在「嘉」守護您



-  機關首長  
蘇耀星 局長
-  機關地址  
嘉義市東區立學街 16 號
-  機關電話  
(05)271-6660
-  機關網址  
[www.cyfd.gov.tw](http://www.cyfd.gov.tw)

### 核心理念

民國 99 年消防法為保障一般民眾生命安全，將現行不屬於應設火警自動警報設備之一般住宅、小型旅館、老人福利機構等低避難能力場所，要求設置「住宅用火災警報器」，但消防法對於一般住宅並無強制執行，民眾普遍亦認為較不重要，身為住宅火災權責機關本局責無旁貸，不斷修正推廣住宅用火災警報器政策，從高風險及弱勢族群開始，再透過創新服務，擴大服務範圍及滿意度並獲得民眾回饋，最終攜手持續擴展推廣，發揮 1+1>2 的效益。



## 專案課題設定

因應政策經費缺乏、人力負荷等窒礙難行因素，本局補助政策突破重重關卡，由經費、人力、品質、民眾手續簡便及自主安全意識等著手滾動式檢討，設定目標為初期由官方補助，再由民眾回饋爭取安裝，最終民眾將消防融入生活自主安裝。

本局從採購方式、本體品質提升、經費來源、補助範圍及數量、裝設方法、申請方式、對象調查、新穎宣導方式等著手，主動服務讓民眾感受本局消防用心，並藉由民眾回饋讓服務更上層樓再+1，朝最終目標前進。

## 規劃內容

### 一、法規及流程簡化

- (一) 放寬資格限制：
1. 弱勢族群優先。
  2. 增列高風險建築物族群。
- (二) 新舊建築物通通納管：
1. 舊建築物普查。
  2. 新建築物強制設計安裝。



規劃內容 3 主軸

### 二、在地化、客製化

- (一) 爭取經費主動到府安裝：
1. 由廠商安裝。
  2. 由本局、受補助戶、廠商 3 方確認安裝品質。
- (二) 提供完善服務：  
廠商保固期到府維修，逾保固則由本局提供永續服務。
- (三) 擴充申請管道：  
多機關通報及線上管道，簡便申請。

### 三、公司部門合力關懷

- (一) 精進宣導策略：  
新穎媒體及線上表單，將消防融入生活。
- (二) 跨機關團體關懷：  
耕植消防意識，並期能拋磚引玉，協助推行。
- (三) 提升住宅防火意識：  
每戶防災手冊及年度消防春聯發放，隨時提醒消防事項。

	107	108	109
亂叫	每戶安裝顆數	1顆	至多2顆
掉落	安裝執行	由廠商執行，本局人員陪同(捐贈安裝由同仁執行)	
難看	安裝方式	黏貼為主	安裝螺絲為主
麻煩	招標方式	最低標	最有利標
	安裝廠商保固	1年	2年
	安裝單價	427	408
	電池容量	約1600mAh	
	廠牌型式	飛龍FM-200	採購案： 永揚HDS-H02(偵煙) HDT-H02(偵溫) 捐贈：永揚HDS-H02(偵煙)

解決民眾問題 - 採購方式改變效益

## 推動成效

### 一、全國第 1 且唯 1

- (一) 109 年幸福城市第 1 名、火災發生率全國最低及 110 年公共安全及消防第 1。
- (二) 最有利標採購並由廠商提供安裝及保固。
- (三) 使用公益彩券盈餘分配基金提供永續經費。
- (四) 曾補助對象得再接受補助提供永續防護。
- (五) 補助安裝 2 顆並供民眾選擇樣式，以螺絲固定為原則貼近民意並減少掉落毀損態樣。
- (六) 非公眾使用建築物申請建 / 使照免經消防審查，簡便民眾並符合法規。
- (七) 線上回饋互動，民眾結果主動發送供日後查閱。
- (八) 每戶發放防災手冊及年度消防春聯。



二、手續方便及服務滿意度平均達 85% 高標。

三、109 年預警成功 9 件佔住宅火災 40%，提升 3 倍創新高。

四、社會認同回饋，安裝顆數倍增創新高。

五、宣導爆炸性擴展，超過 100 萬次瀏覽。

六、嘉義市消防就是不一樣，推動及宣導方式獲中央推舉及多縣市參訪觀摩。

七、經費爭取倍增，轉換為主動服務並與時俱進提供科學分析及線上申辦作業，減少民眾及行政時間成本。

領先全國 簡便服務		
住宅用火災警報器比一比		
項目	其他縣市	嘉義市
新建築物強制安裝審核	尚須消防審查	免消防審查-最快
申請管道	僅消防單位	社政+衛政 +民政+消防
全市防災手冊	僅部分縣市	全市發放，每年更新
消防宣導春聯	✘	全市發放，每年製作
地毯式調查建築物型態	多縣市尚未辦理	木造、鐵皮全列管
安裝服務調查滿意度	✘	主動關懷
		近年每年辦理持續精進

領先全國簡便服務

## 未來努力方向

- 一、持續鼓勵民眾自主安裝並擴大補助，達到自助、互助、公助。
- 二、建置科技物聯網，無線串聯警報器並智慧移報，兼顧功能、效用、經濟及美觀。
- 三、數位及精進宣導，增進在家學習並研擬不同教具及宣導模式，使民眾能隨時聽，看或實際感受火災危險及防火重要性。



國家發展委員會

NATIONAL DEVELOPMENT COUNCIL