

第 5 屆

政府服務獎

Government Service Award

得獎機關服務績效彙編



國家發展委員會
NATIONAL DEVELOPMENT COUNCIL



第 5 屆政府服務獎
Government Service Award

CONTENTS

目錄

得獎機關介紹

第5屆得獎機關名單 04

得獎機關服務績效

數位創新加值 08

社會關懷服務 34

第5屆得獎機關名單

數位創新加值

- 內政部地政司 **08-10**
ENC i領航－航路不迷茫
- 行政院環境保護署毒物及化學物質局 **11-13**
「從目測到遙測，從太空看臺灣」-石綿瓦屋頂遙測
- 臺中榮民總醫院 **14-16**
AI大師來精算，智慧照護零時差
- 臺北市公共運輸處 **17-19**
全國首創綠能百搭 太陽能智慧型公車站牌
- 新北市政府環境保護局 **20-22**
零碳社區-住新北好市、選新北好厝
- 臺南市政府智慧發展中心 **23-25**
推動城市數據交換，打造未來城市自主感知
- 高雄市立凱旋醫院 **26-28**
AI照護心體驗，保命防跌新神器
- 雲林縣環境保護局 **29-31**
智能科技監控與提升家園環境品質

社會關懷服務

- 內政部警政署 34-36
危機來襲時的守護神 以「無劇本演訓」精進重大危安事件應變機制
- 海軍大氣海洋局 37-39
海洋資訊開放共享·We Can Help
- 財政部賦稅署 40-42
e指報稅好輕鬆-遺產稅申報稅額試算
- 經濟部水利署第四河川局 43-45
揚塵防制公私協力－攜手邁進地方創生
- 交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處 46-48
永續培力向前行：從打架到一起跳舞
- 中華郵政股份有限公司嘉義郵局 49-51
翻山越嶺、郵遞真情
- 行政院農業委員會林務局 52-54
從魔鬼到天使－與部落共管山林、共創三贏
- 衛生福利部中央健康保險署臺北業務組 55-57
醫護國人齊抗疫 健保後援最有力
- 新北市政府社會局 58-60
公托破百，百家百佳
- 臺南市政府教育局 61-63
全球公版直播教學-停課不停學·處處是教室
- 臺南市政府交通局 64-66
偏鄉生活便利行 小黃公車揪感心
- 苗栗縣政府文化觀光局 67-69
重現百年鐵道生命力-舊山線鐵道文化資產保存與創新
- 彰化縣地方稅務局 70-72
農地稅務整合服務-貼近農民心裡 縮短稅務距離
- 雲林縣衛生局 73-75
以抱治暴，雲過天晴
- 花蓮縣衛生局 76-78
建立分級醫療模組-發展長照與醫療對接服務模式
- 臺東縣消防局 79-81
搶救生命大作戰！行動急診室，守護偏鄉！



第5屆政府服務獎
Government Service Award

得獎機關服務績效

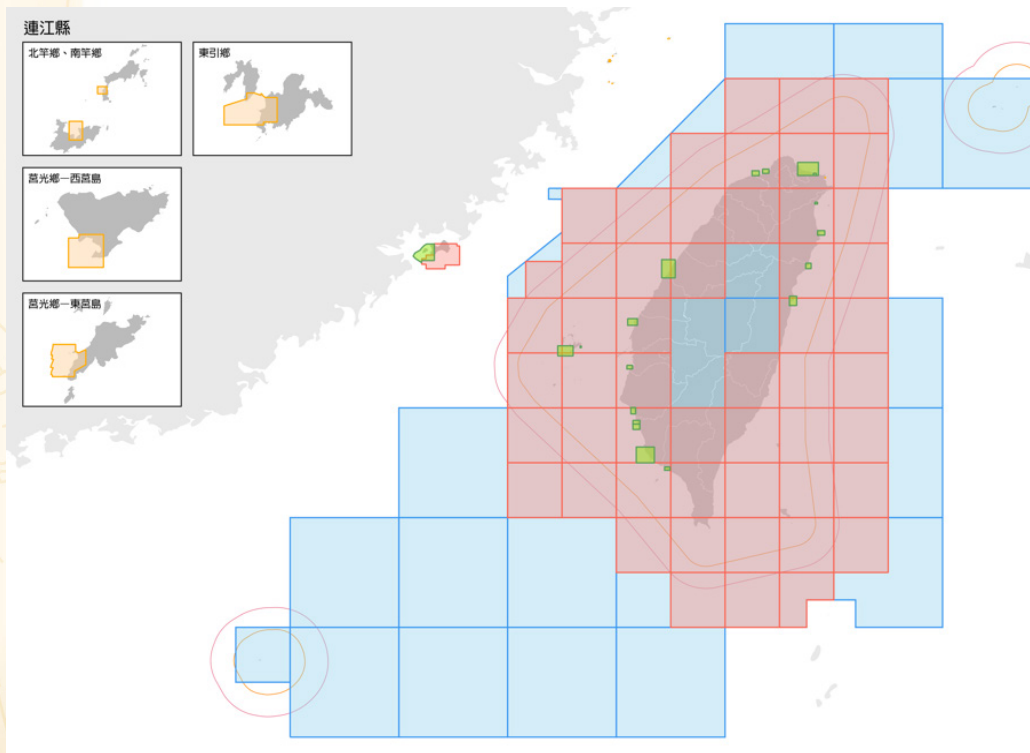
數位創新加值





內政部地政司

ENC i 領航—航路不迷茫



機關首長 王成機 司長

機關地址 臺北市中正區徐州路 5 號 7 樓

機關電話 (02)2356-5232

機關網址 www.land.moi.gov.tw

核心理念

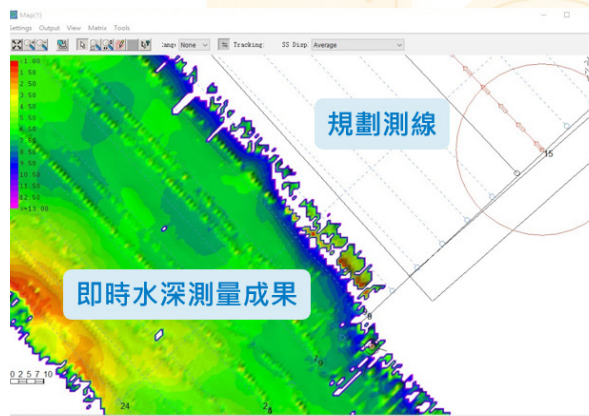
臺灣四面環海，擁有廣大的藍色國土與豐富的海洋資源，也是東亞南北往來的航運樞紐。在遼闊的海上，每個航道都承載著未知的挑戰；為守護船舶航行安全，內政部地政司秉持著準確、可靠、安全之核心理念，運用數位科技，整合我國海域測繪成果，製作符合國際規範的電子航行圖（ENC），提供正確且即時的海域資訊，以智慧 i 科技，提升船舶航行安全與效率，接軌國際智慧化航行發展趨勢。



▲核心理念與目標

規劃內容

- 一、採整合建置策略，將跨部會既有海域測繪成果如同拼圖般整合，加速圖資整備時程，發揮政府資源最大效益。
- 二、創建深度基準與深度系統，並開發垂直基準轉換工具，讓水深測量成果在相同基準下，正確地整合與運用。
- 三、訂定「水深測量作業規範」供各界遵循，期於源頭把關資料品質，根本解決資料整合問題。
- 四、創新應用無人船及衛星水深反演等新興測繪科技，克服傳統船載測深作業在淺水測量之限制。
- 五、首創符合國際標準之電子航行圖資料庫，以物件方式管理，並依製圖、初校、複核等角色分層進行圖資檢核，三重把關圖資品質。
- 六、建立航行資訊通報系統，串連布告發布與電子航行圖維護作業，提升圖資更新效率。
- 七、108年2月14日與挪威簽署授權發行協議，納入國際銷售體系，讓全球使用者便捷取得所需圖資，並將臺灣電子航行圖納入港口國管制項目，確保往來船舶使用正確圖資。
- 八、首創海洋主題圖資平臺，一網打盡豐富海域資訊，並跨部會支援海域相關業務的客製化功能，推廣海洋圖資與應用。



▲無人船測繪技術與成果

推動成效

- 一、測製發行我國電子航行圖共 108 幅（至 111 年 8 月底），涵蓋海域面積近 27 萬平方公里，提供正確且即時航行資訊，解決船舶行經臺灣周邊海域缺乏精確圖資之困境。
- 二、截至 111 年第 2 季，累計銷售共計 121 萬餘幅，總收入約 377 萬美元（約新臺幣 1.2 億元），提供國內與來自世界各地逾 2 萬艘船舶使用，圖資品質深獲國際肯定。
- 三、我國電子航行圖之國際發行，服務擴及全球用戶，讓世界看見臺灣，同時也落實政府維護管轄海域航行安全之國際責任，務實維護我國海洋權利。
- 四、英國全球海圖服務系統（AVCS），自 108 年 10 月起，主動將中國大陸與英國原於臺灣周邊海域所發行圖資下架，改銷售我國發行成果，成為國際唯一選擇。

- 五、整合豐富且詳盡之海域資訊，支援建構智慧化航安環境，增進政府海事服務效能，並提供海難搜救、海事工程規劃、海嘯預警及環境監測等加值應用，擴散圖資應用效益。

- 六、透過整合建置策略，有效應用既有資源，加速我國海域基礎資料整備時程，強化政府投入行政資源之效益，達到一次測製、多元應用之目標。

- 七、透過教育訓練、工作坊及使用者論壇等形式，帶領政府部門、民間業者及學研單位等相關領域參與者共同學習，藉以培養專業技術人才，提升我國海域測繪技術能量。



▲ 提升國際能見度，維護海洋權利



▲ 電子航行圖資應用面向

未來努力方向

未來將持續秉持準確、可靠、安全的核心理念，為所有行經我國海域之船舶提供正確圖資與即時更新服務，同時掌握國際發展趨勢與相關應用需求，產製符合國際最新標準之電子航行圖產品、開發小型船舶專用導航圖資與行動載具相關應用程式、建置國家三維海域地形底圖與服務平臺，致力提供更加優質且多元化之電子航行圖服務，滿足海域圖資多元應用需求，實踐國家海洋政策目標。

行政院 環境保護署 毒物及化學物質局



「從目測到遙測，從太空看臺灣」-
石綿瓦屋頂遙測



機關首長 謝燕儒 局長

機關地址 臺北市大安區大安路二段 132 巷 35 弄 1 號

機關電話 (02)2325-7399

機關網址 www.tcsb.gov.tw

核心理念

超前部署調查「石」破天驚「綿」綿不絕的隱形殺手

隨著時代變遷，伴隨建物生命週期，石綿建築物開始風化或碎化導致石綿纖維飄出。民眾關切生活在石綿建築物環境下的暴露風險，建築物翻修改建或都市更新中的石綿舊屋拆除，接觸石綿建築物的民眾、勞工若無適當的安全隔離防護，健康安全首當其衝。打造無毒家園環境政策，改善民眾健康及改善生態環境，乃為政府責無旁貸的使命。



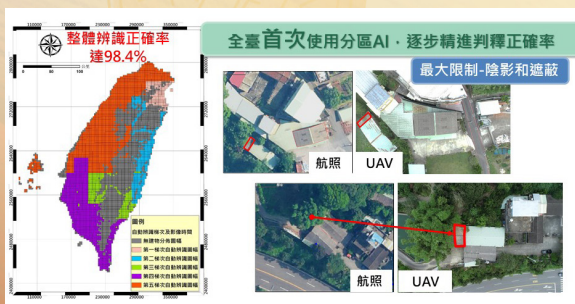
▲ 石綿瓦屋頂

規劃內容

- 一、用遙測科學判釋全國石綿瓦屋頂真偽
以航拍正射影像、航拍高光譜、衛星影像、UAV 及 Google 街景 5 大圖資，完成大規模石綿瓦屋頂判釋，其中關鍵技術為高光譜影像。
- 二、運用 AI 人工智慧，建構全國石綿瓦屋頂基線資料
掌握石綿瓦影像，應用 AI 深度學習演算法判釋全臺石綿瓦屋頂，並以 QGIS 開發石綿瓦屋頂管理模組執行影像辨識分割與圖資編修。
- 三、即時數據共享，鏈結動態管理與視覺化資訊展示
將調查資料整合地理資訊系統，建置「戶外含石綿建材空間分布管理系統」，並可線上進行跨機關註記管理使用。
- 四、提供統計數據，作為熱點管理及政策制定參考依據
統計全臺石綿瓦屋頂，鎖定各縣市熱點區域，作為優先處理及政策制定參據。
- 五、縮小數位落差，落實地方行政管理工作
透過圖臺地理資訊系統整合應用，套疊地籍圖、公有土地圖層，迅速瞭解各縣市每一地籍石綿瓦建物棟數，縮小城鄉資訊數位落差。



▲ 用高光譜影像分辨石綿瓦屋頂



▲ AI 人工智慧判釋全臺石綿瓦屋頂



▲ 縮小數位落差

推動成效

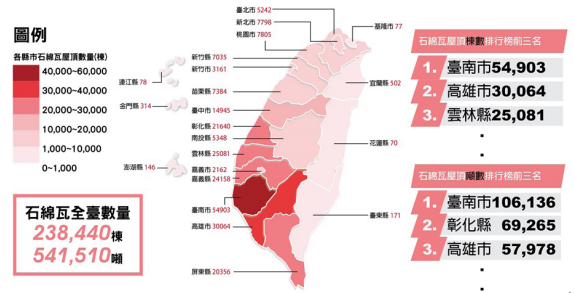
資訊整合：首創整合多種航遙測巨量圖資及AI演算法，並開發建置「戶外含石綿建材空間分布管理系統」。盤點全臺目前約 23 萬棟石綿瓦屋頂空間資訊，其面積為 36,104,308 平方公尺，推估重量約 54 萬噸。調查結果及時提供中央部會及地方政府推動全臺石綿建材拆除及廢棄物清除處理之政策擬定基礎。

創新應變：介接「地政共享資訊平台」將地號與建物資訊進行彙整，作為國家政策推動決策之參據。善用遙測科技，轉化為數位資料和查核，擷節經費估計達數十億元。

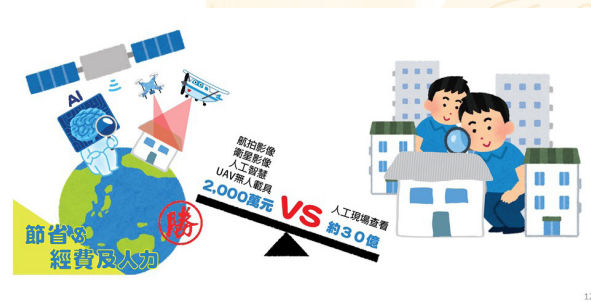
互動協作：開創「戶外含石綿建材空間分布管理系統」，達成中央部會及 22 縣市政府執行現地清除查報與資訊即時性交流互惠，跨機關合作，支援為民服務，提升政府效能。

永續達成：透過「戶外含石綿建材空間分布管理系統」註記管理，逐步排定熱點補助清除處理，改善民眾居住環境預防疾病發生，共同建造無石綿家園共好環境。

國際發表：石綿調查技術已於 111 年 7 月刊登國際期刊 Mapping Asbestos-Cement Corrugated Roofing Tiles with Imagery Cube via Machine Learning in Taiwan, Remote sensing 2022 (14), 3418。整合 5 大圖資，這是全球首創，並且是唯一進行整個國家判釋、也是全臺第一創舉，使用少量經費於 15 個月內，以科技數位創新技術完成龐大的工作，切合現階段智慧國家發展的願景。



▲ 超前部署掌握全國石綿瓦空間分布



▲ 善用數位科技擷節數十億經費

未來努力方向

政府透過結合各種航遙測科技及資料電子化，正確且有效完成全臺石綿瓦圖資建置，並且透過圖資及系統圖臺，直接解決各項關鍵及長期積累的問題，並協助後續各項政策推動與銜接，聚焦於共好環境及提升環境治理，並且利用石綿機器人以及現場調查 APP 的開發，達成公民參與智慧國家。透過逐步拆除石綿建物，降低破損石綿瓦屋頂石綿纖維外露的可能性，降低石綿纖維對肺癌潛在危害，中央攜手地方，守護民眾健康，共創無石綿家園的環境。



▲ 展望未來共創無石綿家園的環境



臺中榮民總醫院

AI 大師來精算，智慧照護零時差



機關首長 陳適安 院長

機關地址 臺中市西屯區臺灣大道四段 1650 號

機關電話 (04)2359-2525

機關網址 www.vghtc.gov.tw

核心理念

臺中榮總服務對象以 15-64 歲 (60%) 及 65 歲以上 (33%) 族群為主，疾病型態則以重症疾病及較嚴重之急、慢性疾病為主，重難症照護率大於 90%。

在醫院床位總數和醫療空間、人力資源限制下，加上 COVID-19 疫情的考驗，我們運用資通訊科技、5G 傳輸、物聯網穿戴設備、人工智慧機器學習和流程再設計，開創數據趨動精準照護的智慧醫療模式，提供零時差、全時段、無距離的醫療服務，解決當前照護的困境與挑戰，也建立未來醫院數位醫療 (Digital Healthcare) 服務新模式。

規劃內容

- 一、結合醫療專家智慧和聯盟式深度學習人工智慧，發展 AI+HI 智慧重症系統，運用品質管理手法，進行場域驗證與落實臨床照護應用。
- 二、研發住院血糖監測系統，即時取得並整合全院住院病人的床邊檢測血糖值，隨時掌握住院病人血糖的即時資訊。
- 三、建構智慧化術後加速康復 (ERAS) 照護，以跨團隊方式組成怡樂適團隊，整合手術病人照護流程。
- 四、運用儀器自動上傳的物聯網概念，即時收集線上病人最新資料，應用人工智慧的即時運算，提供零時差的預測病況惡化風險係數。
- 五、結合住院病人給藥服務流程與智慧科技，首創 3 大智慧藥物管理系統：電子紙標籤藥盒管理系統、智慧藥櫃即時用藥管理系統與靜脈輸注藥品管路相容性評估系統。
- 六、推展遠距醫療照護，結合榮總醫療資源，就近解決長輩身心健康問題，減少長輩不必要的舟車勞頓，增加就醫方便性，有效建立高齡友善的醫療環境。

智慧醫療

1. AI+HI 智慧重症照護診療
2. 住院病人血糖控管
3. 智慧化術後加速康復 (ERAS) 照護流程

護理照護

1. 早期警示系統 (NEWS)
2. 智能防跌

藥物管理

1. 電子紙標籤藥盒管理系統
2. 智慧藥櫃即時用藥管理系統
3. 靜脈輸注藥品管路相容性評估系統

遠距醫療

1. 分院遠距醫療照護
2. 榮家遠距醫療照護

▲ 智慧醫療照護網絡架構



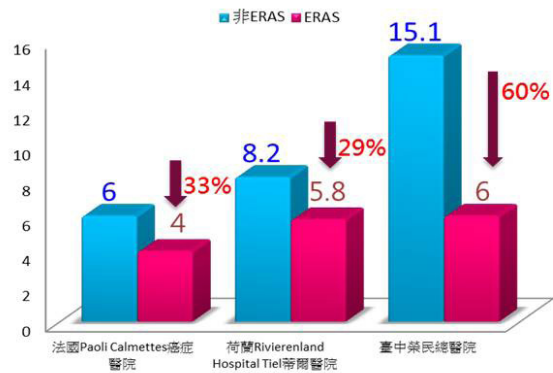
▲ 血糖監測系統畫面 - 病人監測畫面



▲ 電子紙標籤藥盒

推動成效

- 一、AI 急性呼吸窘迫症 (ARDS) 模型推論，入院 48 小時內為 ARDS 個案發生率為 32.65%，符合國際醫療水準。肺平原壓 (Plateau Pressure) 由 21.56(2018 年) 下降至 21.04(2021 年)，下降 7.08%。
- 二、血流感染率由 3.77%(2018 年) 下降至 1.81%(2021 年)，中心導管使用人日數由 3,450(2018 年) 下降至 3,306(2021 年)，執行成效卓越。
- 三、及早提醒 24 小時後 AKI 發生的風險，讓醫護人員採取適當的介入措施，AKI 的發生率平均為 36.69%，減少醫護同仁延遲發現 AKI 的發生。
- 四、住院高血糖 (Hyperglycemia) 率自 2016 年的 6%-8% 左右降至 2022 年 5 月的 3.16%，低血糖 (Hypoglycemia) 率則是從 4%-7% 左右降至到 1.68%，效果十分顯著。
- 五、智慧化術後加速康復 (ERAS) 照護流程，大腸直腸外科住院天數由 15.5 天降至 5.9 天 (下降達 60%)，整體併發症由 38.5% 下降至 17.4%(降低 54.81%)，成果相當顯著。
- 六、病房非預期病情惡化事件平均發生率為 1.43%；一般病房急救事件 (排除 DNR) 由 0.077% 下降至 0.031%，下降幅度高達 59.7%，執行成效卓越。
- 七、藉由早期警示系統的協助，不良事件發生率明顯下降，轉住加護病房比率 5.07%、死亡率 1.88%、病房急救比率 0.34%。
- 八、外科加護病房導入智慧藥櫃即時用藥管理系統，首日等候給藥時間平均每筆處方等候時間由 83.1 ± 39.6 分鐘縮短至 4.0 ± 11.2 分鐘。
- 九、經由靜脈輸注藥品管路相容性評估系統的協助，可節省約 40% 的查詢時間，讓醫療人員在提供臨床照護時可即時做出正確的決策。



▲ ERAS 大腸直腸外科住院天數國內外比較

	(註)Rosin inj 20mg	15% KCL inj 5mL	Dormicum 5mg/5ml	Heparin 5,000 u/mL	Inj Pantoprazole
(註)Rosin inj 20mg [同源性用藥]		C	I*	C	I*
15% KCL inj 5mL [同源性用藥]	C		C	C	C
Dormicum 5mg/5ml [同源性用藥]	I*	C		C	I
Heparin 5,000 u/mL [同源性用藥]	C	C	C		I*
Inj Pantoprazole [同源性用藥]	I*	C	I	I*	
Propofol-lipuro 1% [同源性用藥]	C	C	I	C	I
Sirinix inj 1gml [同源性用藥]	C	C	C	C	C

▲ 靜脈注射藥品管路相容性評估系統畫面

未來努力方向

- 一、運用國際編碼，結構化病歷，發展臨床各類主題資料庫，提供人工智慧、機器學習的開發應用。
- 二、整合 AI+HI 作業，推動人工智慧醫療落地應用，透過管理機制與臨床作業整合，引導民眾學習人工智慧醫療輔助的服務。
- 三、成立遠距醫療中心，集中化管理各類遠距醫療照護技術與服務，擴大急性腦中風遠距醫療服務區域，打造連續性照護的醫療照護網。
- 四、智慧重症 AI 模型跨院驗證聯邦學習，打造未來智慧醫療跨院應用和產業發展。

臺北市公共運輸處

全國首創綠能百搭 太陽能智慧型公車站牌



機關首長 常華珍 處長

機關地址 臺北市信義區松德路 300 號 4 樓

機關電話 (02)2727-4168

機關網址 www.pto.gov.taipei

核心理念

結合交通及資訊專業，透過創新提供更優質公車服務，建立人本永續城市環境，是臺北市公共運輸處持續努力的目標。

現在走在臺北街頭，可以發現公車智慧型站牌換裝了！公運處協同廠商自行研發首創「太陽能電子紙智慧型站牌」，並可附掛在路燈、號誌燈桿及電桿等，不須接電即可於全市普設，符合綠能環保世界潮流，讓市民在站位一目了然即可獲得公車即時資訊，不會因低頭查手機而錯過公車班次，搭公車成為更輕鬆無焦慮的旅程。



▲傳統智慧型站牌接電工程成本高昂、耗時費工

規劃內容

公車因為行駛於一般道路與汽、機車混流，造成到站時間無法固定，公車站位設置智慧型站牌提供即時到站資訊，已成為公車服務品質的重要指標。傳統 LED 智慧型站牌須引接市電，接電工程成本高昂且每站平均需花費 5 個月，耗時費工，且常遇管障等限制而無法設置。

為了讓臺北市公車站位可以普設智慧型站牌，提供更良好公車服務，公運處發想將太陽能技術結合在智慧型站牌，並希望此創新式站牌能全面改善傳統 LED 智慧型站牌的設置痛點，其設計必須滿足「無須埋管接電」、「兼具節電、蓄電功能」、「維護簡便」及「可選擇與其他桿件共桿型式」等特性。公運處尋找廠商合作投入研發，分三階段執行，分別為「研發」、「跨機關協調」及「制訂全市建置計畫」。107 年 8 月誕生全國第 1 支太陽能電子紙智慧型站牌，108 年小規模測試，109 年於臺北市全面擴大設置。

一、研發新式智慧型站牌

- (一) 電力來源改採電池結合太陽能發電及蓄電設備
- (二) 面板改採電子紙顯示以降低耗電量
- (三) 納入人因設計，以利身障者坐於輪椅時仍可便於瀏覽
- (四) 透過防塵防水及電池測試，確保設備具耐用性且維護簡易

二、跨機關進行共桿協調

透過府級跨局處協調、與台電公司協調及辦理電桿攀爬等測試，以利即使公車站區狹小，智慧型站牌仍可附掛於路燈、電桿或交通號誌等桿件，110 年全臺首例於電桿附掛智慧型站牌。

三、制訂全市建置計畫

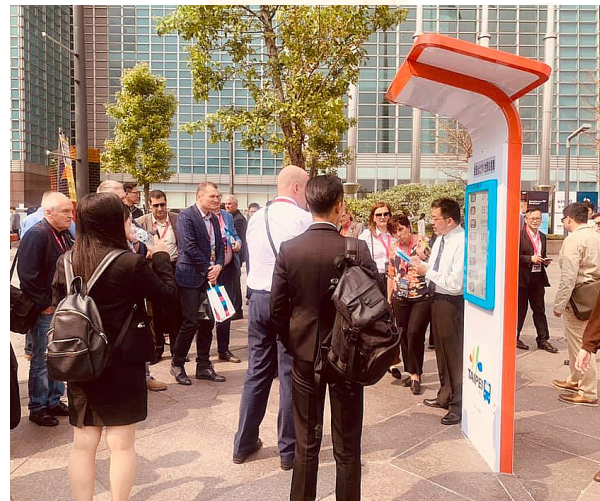
- (一) 辦理全市站位條件普查(人行道寬度、周邊可供附掛桿件等)，建立資料庫。
- (二) 訂定建置原則，優先附掛路燈、號誌桿或電桿，無可附掛之桿件，倘人行道寬度大於 1.5 公尺，則設置立柱式。
- (三) 應用上下車刷卡之大數據資料，針對需求高站位，優先依序設置。

推動成效

- 一、解決建置痛點，加速智慧型站牌建置速度，提升公車服務品質建置時間由 5 個月縮短為 3 個月，民眾滿意度達 93.6%。
- 二、採用綠色能源，節能環保省電
每年減少 27 萬 9,418 度市電消耗。
- 三、減少建置及維護經費，擷節公帑
 - (一) 建置費用減少 6,930 萬元
 - (二) 維護費用減少 1,219 萬 6,800 元
 - (三) 電費每年減少 83 萬 1,600 元
- 四、降低施工對交通及環境的衝擊
新式智慧型站牌無須挖掘馬路接電，大幅降低施工衝擊。
- 五、減少桿件設置，增進市容
已減少立桿 207 支。
- 六、大幅提高設置彈性，降低城鄉服務差距
偏遠山區無人行道站位，可以於既有桿件附掛設置。
- 七、效益進一步推廣至其他城市
本市協同廠商多次參展，建置經驗樂於提供其他城市、國家參考，以增進公共運輸服務品質。



▲新式智慧型站牌可附掛各式既有桿件 - 電桿



▲太陽能智慧型站牌參展推廣建置經驗

未來努力方向

本案藉由公私合作、跨機關協調以及透過大數據資料研擬全市建置計畫，預計 111 年底臺北市智慧型站牌普及率突破 80%，具可設置條件站位達 100% 全面設置。

本處將持續秉持為民服務之創新思維，與產業界保持密切合作，因應資訊技術發展，提供民眾更優質服務、提升政府行政效率並持續開發創新服務，建構更完善、永續公共運輸環境，達成本市綠運輸市占率 70% 的目標。



新北市政府環境保護局

零碳社區 - 住新北好市、選新北好厝



新北市
淨零路徑
暨氣候行動白皮書

2050
NEW TAIPEI CITY

2022.8

機關首長 程大維 局長

機關地址 新北市板橋區民族路 57 號

機關電話 (02)2953-2111

機關網址 epd.ntpc.gov.tw

核心理念

一、新北市住商部門的溫室氣體排放量約占4成，而住商部門的溫室氣體排放主要來自建築物用電產生。

二、建築部門要達淨零碳，可透過「建物節能監控」、「建物節能改造」、「建物零碳電力」等3項措施打造智慧零碳的建築，本計畫「節能E好宅」為社區公設的建築能源效率分級，協助民眾瞭解社區公設建築物的用電表現，搭配「節能E管家」以客製化服務協助家戶節電，達節能監控及促使建築物整體能效可以持續提升。

三、目前只有新設建築物有能效標示系統，本計畫整合低碳社區推動經驗及白金級社區的節能成效數據，提出既有社區建築物可參考的公設EUI值，可提供內政部未來訂定既有建築物能效分級參考，期藉地方的力量協助中央推動建築部門淨零碳更省力。



▲與房仲業者共同推動節能E好宅

規劃內容

一、跨域資源整合

整合應用台電數據及本市工務局建立之數位化使用執照資料庫，提供社區便捷服務。

二、全國首創實用易懂且有感的「社區公設建築能效標示」

以本市低碳社區標章白金級社區的公共設施用電量及公設面積計算得到公設EUI值，依數值由低至高分為六個星級，最低為三星級，最高為六星級，星級越高代表越節電，六星級則代表近零。

三、社區節能輔導服務一條龍

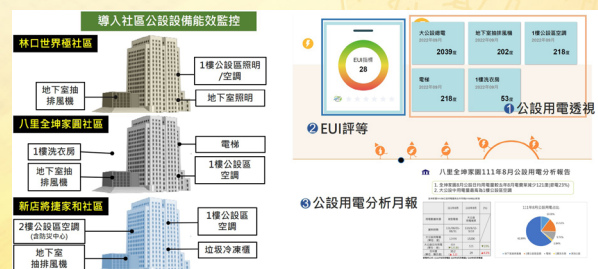
整合既有低碳社區標章制度，包括節電診所、低碳社區規劃師及改造補助等，並結合「節能E管家」，擁有700用戶的實績，在建築淨零路徑是不可或缺的智慧用電管理工具，從民眾需求角度提供服務，協助社區從低碳升級為近零碳。



▲社區家戶導入節能E管家 - 掌握節能潛力

四、異業結盟 促進建築部門淨零碳的正向循環

為快速推廣，邀請房仲業者共同合作，於售屋平台公布社區的星級，揭露社區建築節能表現，提供消費者購屋時多一個選擇；另邀請銀行、產險、建築開發業等建築部門相關行業都投入，運用「節能E好宅」為建築部門淨零碳努力。

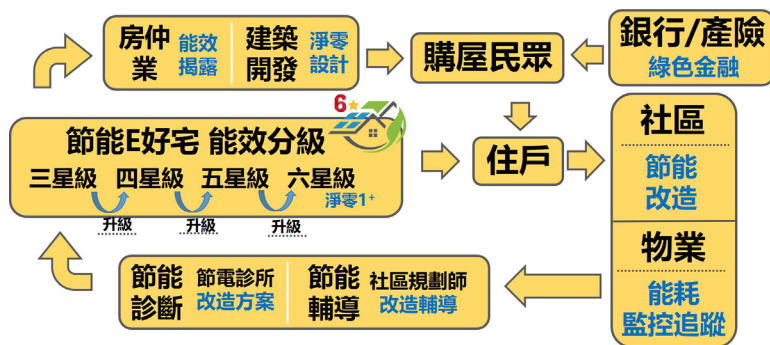


▲社區公設導入節能E管家服務 - 提升物業管理績效與服務

推動成效

- 一、長時間構思，推出時間短，擴散效益快。

本市融合多年節能推動經驗及國外案例，提出既有社區建築物合理可達成的公設 EUI 值，啟動 6 個月就有 113 間社區參與，其中有 36 處社區獲三星級，8 處社區獲四星級。



- 二、搭配「節能 E 管家」揭露家中用電密碼，有效節電

「節能 E 管家」以 AI 技術提供三項主動式節能服務，協助用戶掌握家戶用電行為，解析主要耗能家電設備之用電，精準節電，統計用戶在夏月節電可達 9%，若搭配汰換一級能效設備，整體可達 20-25%。

- 三、一次申請終身服務，社區節能成效可持續精進

社區只要加入「節能 E 好宅」，往後每年都可持續檢視智慧用電管理成效，也可視技術發展再精進，提高社區參與意願；政府機關能取得社區節能成效，定期檢核，達到降低既有社區建築物用電量之目的。

- 四、政府資源有效投入，開創淨零碳新商機

既有社區建築經「節能 E 好宅」分級後，政府可依社區級別導入合適資源，業者也能開發合適商品提供社區選用，達政府及民眾雙贏。

- 五、促進建築部門各行業提供民眾全方位服務

- (一) 房仲業者：已有 15 家房仲業者加入合作，提供民眾好宅選擇服務。
- (二) 建築開發業者：已有 2 家建築開發業者於新建案導入「節能 E 管家」，並於建築設計階段檢視零碳設計。
- (三) 銀行 / 產險業：已有 2 家提供綠色金融服務。

未來努力方向

- 一、提供全方位服務，符合聯合國 SDGs「不遺落任何一人」的精神，規劃發展「公共服務雲」，提供用電分析、異常分析、碳排查核等服務，將用電資訊透明化，建立一個一般家戶能負擔，且建築部門各相關事業單位都樂於交流運用的平台。
- 二、推動既有建築物能效監控及揭露，期待全國其他縣市都能加入，彙整既有社區建築物公設能效的大數據，提供中央制訂參考。
- 三、期持續將節電輔導實務經驗回饋至建築開發單位，導引其納入設計；在使用階段則以「節能 E 好宅」及「節能 E 管家」兩項工具持續監測及揭露，將可符合國發會淨零排放路徑，逐步實踐 2050 年淨零碳目標。



臺南市政府 智慧發展中心

推動城市數據交換，打造未來城市
自主感知



機關首長 陳冠中 主任

機關地址 臺南市安平區永華路二段 6 號 12 樓

機關電話 (06)299-1111

機關網址 sdc-rdec.tainan.gov.tw

核心理念

數位資料保存及數據創新應用為政府施政決策的重要工具，為在複雜的城市資料治理中化繁為簡，在城市發展的脈絡裡，將數位資料、物聯感知、地理圖資、空間影音、城市事件等多元資料，進行異質性且跨維度的連結，首要目標在於「解決地方政府數據交換痛點」，強化機關間「橫向協調」及「資源共享」，打造可容納資料百川，並以服務導向架構 (Service-Oriented Architecture, SOA) 為基礎之「城市數據交換整合平台」，打通市府整體資料網絡任督二脈，加速資料共享效率。

規劃內容

一、推動數據交換之目標

- (一) 擴展城市多元異質資料，建立友善數據交換環境。
- (二) 建構城市事件管理機制，打造未來城市自主感知。

二、建構 SOA 數據交換平台架構

SOA 平台以整合各機關地理資訊倉儲平臺為基礎，進行跨機關地理圖資整合及資訊資源流通，降低介接成本，提升行政效率，持續蒐集城市數據，導入人工智慧服務、建構城市事件管理，提升為民服務品質。

三、策略計畫與行動方案

臺南城市數據治理 ABC，3 大方向，6 項方案

(一) 採用服務導向架構 API

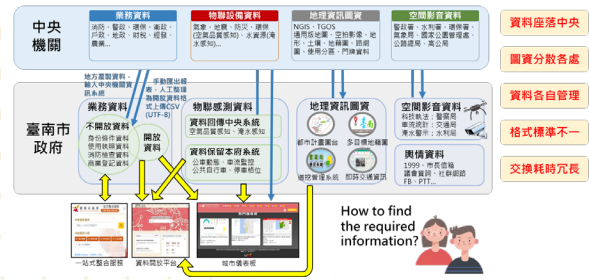
1. 首創資料生命週期管理程序 (一站式管理)
2. 快速且自動化發布資料服務之 API (降低資源投入成本)

(二) 建構多元資料橋樑 Bridge

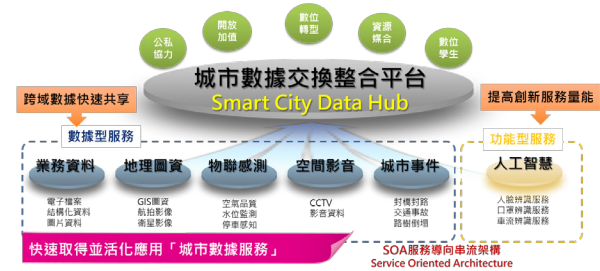
1. 定義多元城市數據類別 (5 大類城市數據與標準)
2. 具備安全的資料匯流監控機制 (強化流通安全性)

(三) 促進組織跨域協作 Collaboration

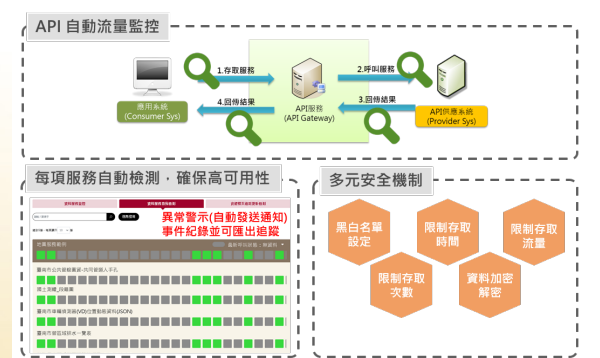
1. 建構府際跨域協作機制 (促進局處供需媒合)
2. 以市民服務為出發點之主題式創新服務設計 (催生智慧創新服務)



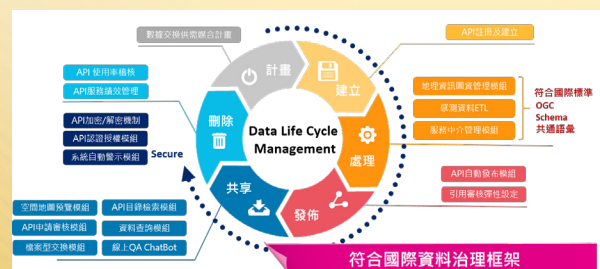
▲ 地方政府數據交換痛點：資料流通錯綜複雜，需要統一交換平台



▲ 城市數據交換整合平台：以市民服務為核心，打破局處為核心管理框



▲ 具備安全的資料匯流監控機制



▲ 首創導入資料生命週期管理平台

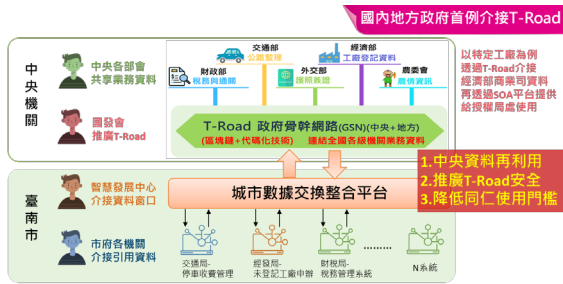
推動成效

一、打通地方與中央縱向資料傳輸

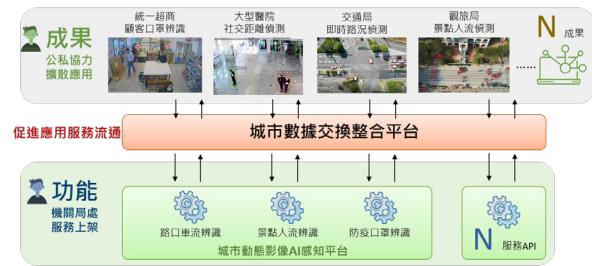
串接政府資料傳輸平臺 (T-Road) 接取中央資料服務，提升資料傳輸安全性，建立資料介接服務窗口。

二、應用服務功能整合，公私協作快速擴散

將各類型應用 API 服務上架再擴散，應用至城市的各個領域與面向（如：口罩配戴偵測、社交距離偵測、路段車流分析及景點人流分析等），擴大服務民眾效益。



▲打通地方與中央縱向資料傳輸



▲應用服務功能整合，公私協作快速擴散

三、以民為本的設計，提供更便捷的整合服務

城市事件資料內容包羅萬象，包含路邊停車滿格狀況、道路淹水況、空污偵測、火災點位、救護點位、1999 民眾通報事件、CCTV 影像、公路意外事件等資訊，提供便捷的整合服務。

四、創新跨域資料應用，獲得更有感的服務

導入主題式創新服務設計循環作業，以「供需媒合 × 服務落地」之服務精神，持續推動「資訊資源再利用」，並提供有資料應用需求之機關或民間企業申請介接，共創正向的城市數據治理循環。



▲創新跨域資料應用，獲得更有感的服務



▲未來努力方向

未來努力方向

以發展臺南服務型智慧政府為目標，除了建構完整城市數據交換機制基礎建設外，更重要的是打造未來城市自主感知能力，利用跨域資訊資源，主動分析挖掘城市問題（如：道路清潔巡檢、違規停車感知、道路坑洞發現等）。

未來將透過 3D GIS、AIOT 邊緣運算研發技術，建立城市感知網絡，及無人機城市巡檢機制，將巡檢辨識結果共享市府各局處，以利城市事件發生時，各機關可敏捷地進行決策判斷與遠端監控。



高雄市立凱旋醫院

AI 照護心體驗，保命防跌新神器



機關首長 周煌智 院長

機關地址 高雄市苓雅區凱旋二路 130 號

機關電話 (07)7513-171

機關網址 ksph.kcg.gov.tw

核心理念

台灣精神科醫院最常見的病人意外事件主要為跌倒（44%）和受傷（40%），而最有效改善此問題之方法是採「影像監控」，惟為兼顧照護患者及保護隱私，本院秉持著「全面服務」、「身心健康」之使命，積極發展智能創新醫療服務「iSAFE」，以去識別化方式偵測，輔助長照服務及防範長輩跌倒事件，在意外尚未發生之前，系統就能預測警示，即時挽救。

規劃內容

iSAFE 系統整合多項感測器，包含智能化生理偵測雷達、飛時測距感測裝置、攝影機、麥克風、藍牙定位器裝置，經由 AI 人工智慧深度學習，將病人各類姿態轉化成去辨識化影像，判別意外發生，將即時影像及警示傳送護理站監測電子看板與工作人員手機之行動載具。特色如下：

- 一、24 小時透過非接觸式的測量生理訊息達到照護零時差效果。
- 二、多重裝置進行去識別化影像偵測，可高度保護長輩隱私。
- 三、雷達裝設於天花板，可減少長輩身上的穿戴裝置，避免失智長輩因病情影響，破壞穿戴裝置而導致偵測失效。
- 四、護理站 40 吋螢幕「AI 電子看板」及工作人員手機「行動載具」推播，顯示異常的房號、狀態及求救訊號警示，提高工作人員對於病人跌倒的防護敏感度。
- 五、本院今年度成立「司法精神病房」，裝設 iSAFE 系統，讓 AI 輔助偵測「自傷、傷人」，為全國首創 AI 醫療導入司法醫療照護的設施。



▲飛時測距感測裝置



▲毫米波雷達感測裝置



▲護理站 40 吋螢幕「AI 電子看板」

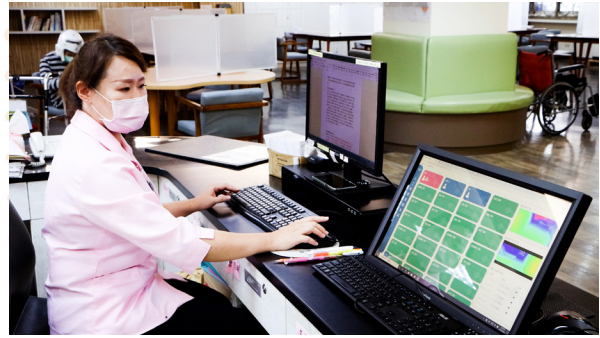
推動成效

- 一、國內健保資料研究顯示，65 歲以上老人的跌倒醫療費用僅計算醫療支出為 40,372 元，透過 iSAFE 輔助照護，明顯降低長輩跌倒發生機率，減少後續照護醫療費用。
- 二、跌倒風險最高的浴室、廁所，因法定保護病人隱私，不可裝設攝影機，透過「飛時測距感測器」來做浴廁久待提醒偵測，當病人於廁所久留超過 5 分鐘，iSAFE 會主動警示。
- 三、系統能針對高風險個案進行全方位監測，病人起身、離床及跌倒等姿態改變，或出現自傷傷人行為，立刻於螢幕中顯示並廣播提醒。
- 四、系統能明確指出長輩姓名、位置及狀態，工作人員 2 分鐘內即可前往探視並提供協助，對於長輩跌倒防範效能提升達 96.67%，減少長輩孤立無援之等待及害怕。
- 五、員工「工作壓力與困擾問題」、「心情溫度計分數」、「睡眠問題」三類數值皆下降，顯示 iSAFE 系統導入，員工情緒困擾、睡眠問題皆改善，心理負擔壓力亦減輕。
- 六、2021 年本院以「去識別化即時精神病人安全監測與預防系統」全球智慧城市聯盟徵選，榮獲「GO SMART Award 優勝獎」。
- 七、接受多方媒體如：寰宇電視台、華視新聞高峰會採訪，及同業如：桃園療養院、慈惠醫院醫療團隊至本院標竿學習。
- 八、協力廠商於 2021 年至台南市社會局委託門諾基金會經營的台南銀髮悠活園區，52 間老人住宿單人套房中設置 iSAFE 設備。

未來努力方向

iSAFE 系統未來將持續數據收集與預測模型建立，期望於個案發生跌倒或暴力前 2 分鐘，偵測相關姿態並發出警示，更有效預防意外及暴力發生，亦規劃導入 AI 照護機器人「羅伯特」，藉由機器人「羅伯特」的靈敏度，提供長輩 24 小時不間斷的看照。

本院秉持深耕社區服務理念，期望於未來獨居長者家中也能安裝本系統，讓社區長輩真正享有樂活老年；亦可於高風險場域如設置系統，意外發生時可自動通報警民連線系統，加強社區治安防護。



▲護理站系統監測螢幕



▲病人跌倒偵測示意圖



▲桃園療養院至本院標竿學習實況



▲2021 年於智慧城市展參展實況



雲林縣環境保護局

智能科技監控與提升家園環境品質



機關首長 張喬維 局長

機關地址 雲林縣斗六市雲林路一段 170 號

機關電話 (05)5340-411

機關網址 www.ylepb.gov.tw

核心理念

以「科技執法」作為推動策略主軸，雲林縣環保局使用各項智能科學儀器設備，區分為固定污染源、移動污染源及逸散污染源，協助監控環境品質與查緝污染源，包含定期污染分析、突發事故污染模式模擬、未知污染源分析等層面，提升稽查效率，快速掌握可疑污染對象，縮小範圍進行稽查，告發不肖業者，並開發一套雲林縣環境資訊整合 APP，資訊公開消除民眾疑慮，為民服務維護家園，在經濟發展、社會包容、永續環境三者間取得平衡。



▲本主軸及符合 SDGs 指標內容

規劃內容

一、組織架構

雲林縣政府成立「環境品質監督小組」，跨局處與跨科室合作，必要時，縣長親自率員前往稽查。

二、管制策略 - 科技執法

- (一) 採用各項科學儀器取代過往人力巡查，運用於固定污染源、移動污染源及逸散污染源等層面。
- (二) 全國首創 - 建置異味污染特徵地圖，透過監測物種與許可指紋物種比對，建立資料庫，取代以往稽查員辦案經驗，提升稽查效率。
- (三) 利用智能 AI 科技運算，研析污染熱區及排放頻率，鎖定可疑污染源，主動稽查，減少無效稽查。
- (四) 全國首創 - 智能 AI 視覺煙霧探測及自動通報系統，建立主動通報系統，化被動為主動，翻轉民眾觀感。
- (五) 不定期主動出擊，運用科學儀器查緝不肖業者，守護家園。

三、資訊公開全民監督

- (一) 開發雲林縣環境資訊整合 APP 公開監測數據等資訊，消除民眾疑慮。
- (二) 全國首創 - 露天燃燒 Line 通報平台，提供民眾檢舉並即時回應，展現積極性。



▲查緝困境與解決方案



▲科技執法概述



▲雲林縣環境資訊整合 APP

推動成效

一、執行專案 (以斗六工業區為例)

以斗六工業區陳情區域為例，進駐空氣品質監測車、佈建空氣品質微型感測器及水質感測器、無人機搭載熱顯像儀、架設 CCTV 等監控，提升稽查效率，並與縣府各單位、經濟部工業局、斗六工業區服務中心及當地社區代表等建立合作關係，本次告發 21 家事業單位，共裁處 37 件 (統計區間 110 年 6 至 10 月)，再查陳情次數降低 77%，以社會包容、經濟發展與永續環境間取得平衡。

二、空氣品質改善成效

- (一) 106 年度 PM2.5 年度平均值為 $26.7\mu\text{g}/\text{m}^3$ ，110 年度為 $18.8\mu\text{g}/\text{m}^3$ ，改善率 30%；經查統計本縣空氣品質不良日 (AQI>100) 顯示，106 年度發生頻率為 28%，110 年為 12%，改善率 57%。
- (二) 環保署評比榮獲 109-110 年「空氣品質維護及改善工作績效展現 - 特優」、110 年度「環境監測及資訊應用獎 - 特優」暨 110 年度「縣市總考核成績 - 特優」。

三、成效與創新作法 - 可持續性與擴散應用

- (一) 空氣品質微型感測器可拓展監測源件 (如噪音元件、NH₃、H₂S、空品元件等)，運用營建工地管理，將微感器結合連動自動灑水系統，降低揚塵。
- (二) 車輛噪音及車牌辨識系統可應用於各工業區出入口管制車輛，結合車輛污染物排放，建立移動污染源動態資訊系統，掌握高污染源車輛。
- (三) 智能 AI 視覺煙霧探測及自動通報系統可由逸散源管制延伸至固定源管制，如工廠煙囪。



▲ 案例說明 - 斗六工業區科學儀器使用情形

▲ 空氣品質改善成效

未來努力方向

未來持續推動智慧治理政策，開發一套空氣污染緊急應變決策系統結合環境管理資料 (包含固污、水污、事廢等許可)，建立本縣異味特徵地圖，朝向 4D 污染排放量監測資料庫、模擬即時性污染擴散及來源等方向發展，同時，持續拓展雲林縣環境資訊整合 APP 功能 (包含局內版許可查詢、垃圾車清運路線等)，為民眾服務與查詢便利性，資訊公開消除民眾疑慮，維護空氣品質需要公公民合作，以提升環境品質，讓本縣邁向智慧城市、潔淨家園與永續發展。



第5屆政府服務獎
Government Service Award

得獎機關服務績效

社會關懷服務





內政部警政署

危機來襲時的守護神 - 以「無劇本演訓」精進重大危安事件應變機制



機關首長 黃明昭 署長

機關地址 臺北市中正區忠孝東路 1 段 7 號

機關電話 (02)2321-9011

機關網址 www.npa.gov.tw

核心理念

內政部警政署綜理全國治安及交通工作，讓民眾安心出門、平安返家，是警察責無旁貸的使命。103年5月發生北捷殺人事件，截斷了4位同胞回家的路，並造成21位乘客受傷。對此類突發重大危安事件，我們在傷痛之餘，也要思考如何快速應變，避免憾事再次發生。

營造安定、安居、安心的生活環境，是政府的施政目標，而提供安全的社會環境，則是民眾能夠安居樂業的基礎。重大危安事件影響民心甚鉅，能否應變得宜，及時弭平危害，維持國人安寧的生活，仰賴平日精實訓練與臨場快速應變。



▲公私協力共同應變

規劃內容

策略：

一、取法國際維安事件經驗

遴派特警參加國際演訓，汲取他國實際案例經驗。

二、導入新公共服務精神

演訓跳脫以警察為主的思考框架，以場地主管單位實際需求為主。

三、建立無劇本演訓模式

強調以無預警突發狀況進行演訓，但在遭遇何種困境時人員應變方式均於事前縝密規劃。

四、發現缺失完善應變機制

將演習當作訓練，驗證參訓單位應變機制可行性。

措施：

一、規劃小組預擬縝密演訓目標

設計縝密情境，採「明確想定、無操作劇本」方式辦理。

二、公私協力共同應變

邀集私部門參與，強化私部門安全意識及危險徵候辨識能力，降低未來重大危安事件發生時造成之傷害。

三、藉演訓檢核應變能力

在事件發生地演訓、盤點人力裝備量能、營造仿真演訓環境。

四、整合警察跨單位應變量能

通訊支援即時調整、專業評審提供改善建議、演訓結束後就缺失強化訓練。



▲志工扮演受傷乘客



▲特警護衛緊急醫療人員入場



▲裝備提升-輪式裝甲車



▲戰術行動中心研析情資

推動成效

一、演訓三方，共創三贏

透過演訓讓參訓者熟悉場地以利接戰，規劃者建立聯繫窗口及彙整圖資，場地權責單位完善重大危安事件應變機制。

二、民眾志工，自救救人

讓民眾在警察抵達前得以自保，目擊民眾能夠提供警察寶貴訊息，演訓志工甚而能拯救現場其他民眾。

三、發現缺失，有效改善

協助改善地下捷運站體無線電通訊問題及危安事件應變機制。

四、肅清威脅，救護傷患

以自救或互救提高大量傷患生存率，建立暖區以利快速救援。

五、縱橫面向，有效整合

強化現場指揮官即時決策能力、減少特殊任務警力磨合時間、培養各應變團隊合作默契、提升跨部會特勤隊行動一致性。

六、特警出勤，迅速確實

演訓經驗改變待勤服裝與裝備，大幅縮減桃園中古車行挾持事件緊急出勤時間。

七、高壓演訓，強化專業

減少隧道視覺對應變能力之影響，以仿真情境提高特警心理素質及技（戰）術水準。

八、現地操作，體驗情境

學習採取合乎比例原則之應變方式，勇於面對缺失精進改善。

九、挹注經費，裝備提升

無劇本演訓經費大幅成長，運用輪式裝甲車及重型油壓撐門器有效節省攻堅時間。

十、指揮明快，效率更高

設立戰術行動中心研析現場情資，演訓場地設置基地臺整合跨單位通訊。



▲ 強化第一線到場人員應變能力



▲ 打造堅實治安防護網

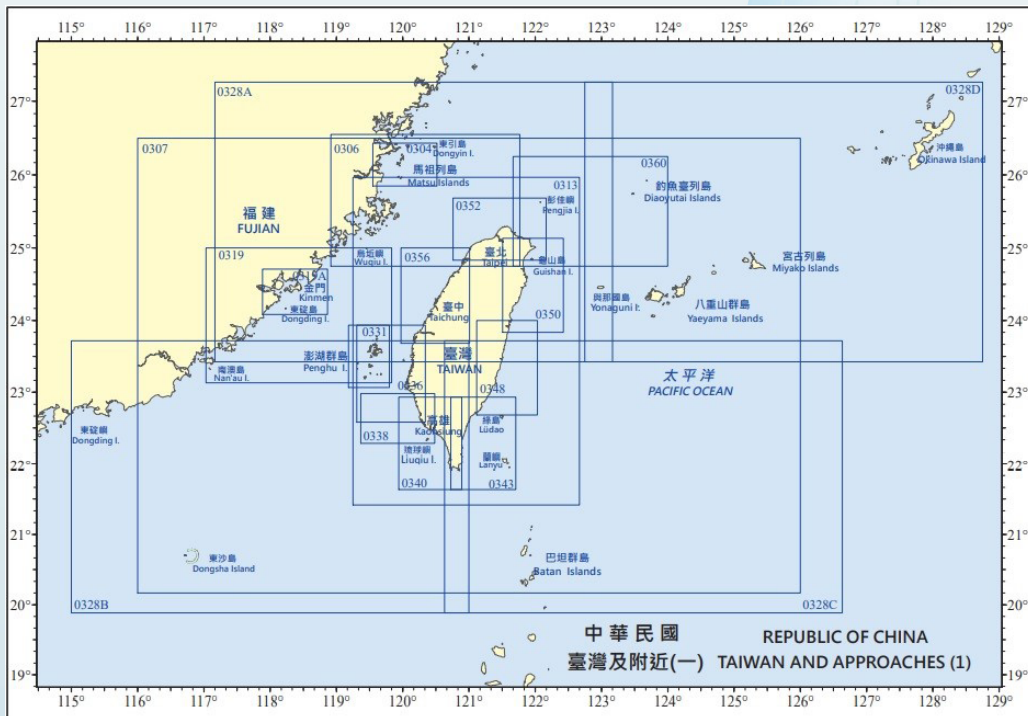
未來努力方向

- 一、優化演訓內容：借用多元場地，擴大演訓規模，精進技（戰）術，強化協調合作能力。
- 二、強化第一線到場人員應變能力：重大危安事件發生時，大多為線上巡邏員警最先抵達，如何在特警奔赴現場前有效牽制歹徒、降低傷亡，為無劇本演訓未來規劃的重點。
- 三、汲取各國執法經驗提升專業職能：持續增加國際專家諮詢對象，邀請各國人員授課或擔任演訓觀察員。
- 四、打造堅實治安防護網：為全國人民打造一個安定、安居、安心的幸福家園。



海軍大氣海洋局

海洋資訊開放共享，We Can Help



機關首長 孫永大 上校局長

機關地址 高雄市左營區郵政 90186 號信箱

機關電話 (07)954-0150

機關網址 www.navy.mnd.gov.tw

核心理念

隨著時代變遷及社會政經的蓬勃發展，人民對於海洋開發需求遽增，海軍大氣海洋局是臺灣唯一軍民海圖製作單位並長年與交通部、內政部、海委會、經濟部、台灣電力公司、臺灣港務公司等公私機關進行跨域合作，以解決各海上交通運輸、港灣工程及經濟發展等問題，近期更為了永續能源、海上救災、海洋保育及國土維護等議題，主動提供多元性、公私協力的創新加值服務，避免政府重複投資於海域調查，打破單位間的本位主義的束縛，將海洋資訊開放共享。



▲ 海洋資訊開放共享，We Can Help 封面

規劃內容

一、海洋運能

以公私協力提供台電公司客製化的海圖服務，穩定運煤供電。

二、航行安全

以跨機關合作提供離岸風電場航行指南，保障航行及工程安全。

三、海上救災

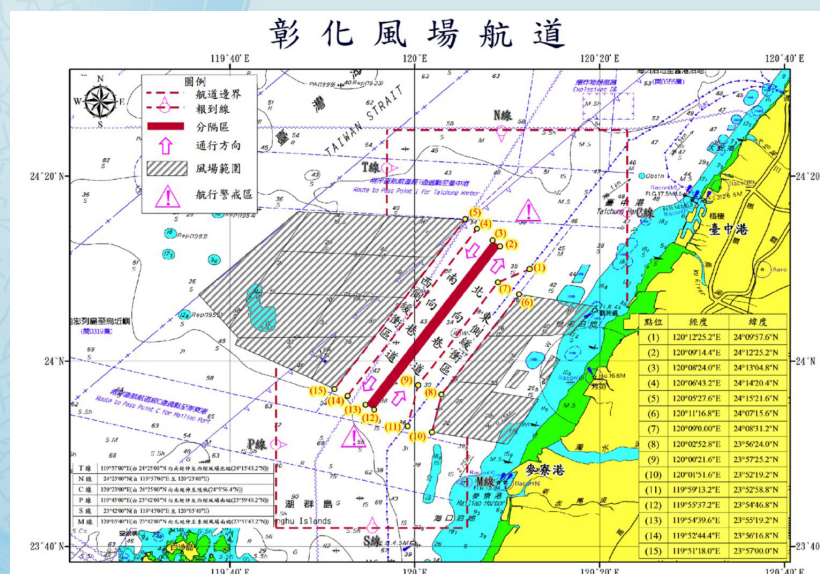
創新搜索流程，提升救災效率，海洋資料共享，避免重覆投資。

四、海洋保育

培訓鯨豚觀察員，貢獻在地化海洋生態保育。

五、海權維護

與海巡署跨單位合作海域國土維權及海洋經濟發展跨域合作。



▲ 服務內容

推動成效

一、離岸風電，跨機關合作

與交通部航港局合作完成彰化離岸風場航道畫設及航行指南公告，自 110 年 4 月公布迄今，每月平均 2,500 艘次船隻，依據航行指南安全通過，目前已達 30,000 艘次以上。

二、測量離岸風場海域，兼顧在地化海洋保育

本局派測量員參加海委會海保署「鯨豚觀察員培訓課程」，於當地測量時，遇到中華白海豚出沒，同時間兼任鯨豚觀察員，保護當地中華白海豚不受打樁噪音而受傷。

三、公私協力，穩定供電

本局自 108 年起每年協助台電公司完成客製化林口發電廠卸煤碼頭海圖，每年節省從臺中港卸煤後，再運到林口發電廠的路運成本約 1 億元以上，同時也保障全臺人民可穩定供電。

四、精進救災搜索流程 縮短救援時間

在精進水下裝備，可節省 10 倍以上的救災搜索時間，並在南方澳斷橋時在 48 小時內完成航道開通，維持漁民生計，滿足約 510 艘漁船安全進出，每日減少約 3,000 萬政府賠償漁民損失。

五、有效測量，海域維權我來助

海委會海巡署於 109 年起偕同國家海洋研究院及本局共同合作執行臺灣灘水深調查，提供檢警地形被抽砂後的變化，將所抓獲之不法抽砂船沒入以及不法所得之砂石於法院公告拍賣。

未來努力方向

海軍大氣海洋局一直在海洋資訊多元支援而努力，不僅僅只是海圖服務而已，更是要以數位加值提升服務的廣度與深度，未來將與更多政府單位交流合作，找尋 1 加 1 大於 2 的可能性。

未來更希望能善用資訊強化整合、研發創新海洋技術、數據分析發現痛點及跨域合作主動服務在永續能源、海上救災、海洋保育及國土維護等議題持續努力。



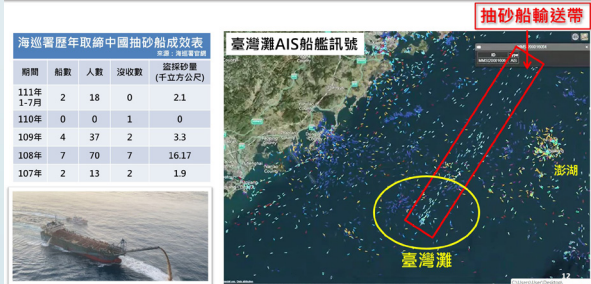
▲ 108 年鯨豚觀察員完訓證書

緊急搶救，開關航道-南方澳大橋斷橋意外



▲ 南方澳救災搜索顯效益

有效測量，海域維權我來助-臺灣灘砂石盜採



▲ 臺灣灘 AIS 抽砂船船艦訊號



▲ 海軍大氣海洋局面對挑戰提升服務



財政部賦稅署

e 指報稅好輕鬆 - 遺產稅申報稅額 試算



機關首長 許慈美 署長

機關地址 臺北市文山區羅斯福路 6 段 142 巷 1 號

機關電話 (02)2322-8000

機關網址 www.dot.gov.tw

核心理念

看到民眾申報遺產稅的難處，包括遺產資料種類繁多整理不易、需奔波主管機關申請列報扣除額證明、不會計算稅額及填寫申報書等。為傳遞政府的體貼與關懷，擬訂「匯整簡」（會省錢）三大策略，透過與金融監督管理委員會等5個部會共同合作，提供本服務，民眾只要核對試算內容正確並回復，就輕鬆完成遺產稅申報，落實「主動出擊+跨域整合+精準施政+高效節約」之核心理念。

規劃內容

一、匯 - 匯集金融遺產資料

(一) 小觀念大突破

民眾在申請查詢被繼承人金融遺產資料時，授權金融機構提供該金融遺產資料給國稅局，即可符合個人資料保護法及銀行法規定。

(二) 建置網路平台完整歸戶

透過多次溝通及系統說明會議，解決金融機構不瞭解資訊需求及檔案規格等問題，獲致共識，由489家金融總機構將被繼承人金融遺產資料，以安全、標準化格式上傳財政部財政資訊中心建置之網路平台。

二、整 - 整合資料

(一) 擇定本服務之適用範圍

(二) 整合資料

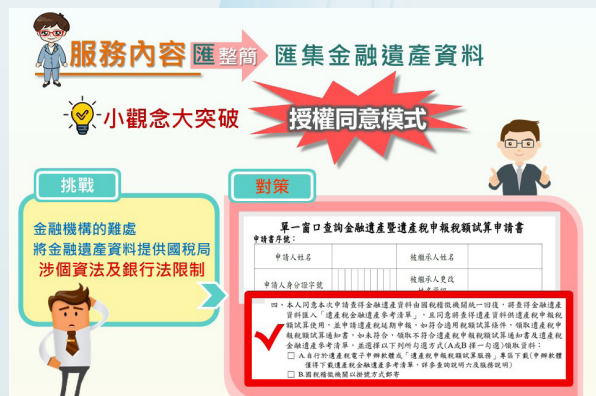
跨領域介接內政部戶籍及衛生福利部身心障礙等資料，勾稽整合被繼承人遺產及扣除額。

三、簡 - 簡化申報程序

民眾e指或一紙申請本服務，經系統自動帶入資料，主動核列扣除額，計算應納稅額，產製最有利民眾之試算通知書。



▲ 遺產稅申報有難度 分析民眾痛點



▲ 小觀念大突破 採民眾授權同意模式



▲ 建置網路平台 歸戶金融遺產資料



▶ 多元申辦管道 簡化申報程序

推動成效

一、有形效益 - 締造 9 免 2 省 3 贏佳績

(一) 民眾端

1. 免奔波、免書證

免到國稅局臨櫃申辦，免奔波主管機關申請證明文件及免附書證，每年約節省 5.7 萬小時 670 萬元。

2. 免填寫、免計算、免等候、免委託

免填寫遺產稅申報書及計算應納稅額，免到國稅局臨櫃諮詢，並免委託專業代理人申報，每年約節省 4 萬小時及 1,536 萬元。

(二) 金融機構端 - 免郵寄、省成本

免回復金融遺產資料，每年約節省印製及郵寄費用 2,466 萬元及 44 萬小時。

(三) 國稅局端 - 免函查、免催報、省人力

免逐案函查金融遺產資料，免填發催報通知書，並減輕臨櫃諮詢人力負擔，每年約節省 25.7 萬小時。

二、無形效益

提高民眾申報正確性，減少違章及行政救濟案件，有助徵納和諧，提升政府形象。

三、擴散應用效益

(一) 服務精進再升級

持續蒐集民眾意見，與地政士公會、9 大類金融機構意見交流，積極就反映意見研訂改善對策，包括作業時間由 30 個工作日縮短為 30 個日曆天等。

(二) 提高遺產稅網路申報便利度

申請本服務之民眾如改採網路申報遺產稅者，系統可匯入金融遺產等資料，列報資料與試算通知書內容相同者，免附書證。

(三) 減輕政府機關擔任遺產管理人負擔

國軍退除役官兵輔導委員會及財政部國有財產署擔任遺產管理人之遺產稅案件，納入本服務範疇。



▲ 試算服務締造 9 免 2 省 3 贏佳績

未來努力方向

一、金融財產納入財產歸戶清單

研議金融機構如經民眾同意，可將金融財產資料提供國稅局，納入財產歸戶清單，俾利受理申請補助之機關快速掌握民眾之財力狀況。

二、本服務向前推進至戶政機關

透過與戶政系統介接，民眾到戶政機關辦理除戶時，可一站式併同申請本服務，進一步節省時間及金錢。

三、本服務向後延伸至金融遺產過戶

研議擴大運用金融資料網路平台，反饋遺產稅完(免)稅證明給金融機構，以簡化金融遺產過戶手續。



經部水利署 第四河川局

揚塵防制公私協力 - 攜手邁進地方
創生

第四河川局
經濟部水利署

有風濁水溪無沙

機關首長 李友平 局長

機關地址 彰化縣溪州鄉中山路三段 640 號

機關電話 (04)889-7773

機關網址 www.wra04.gov.tw

核心理念

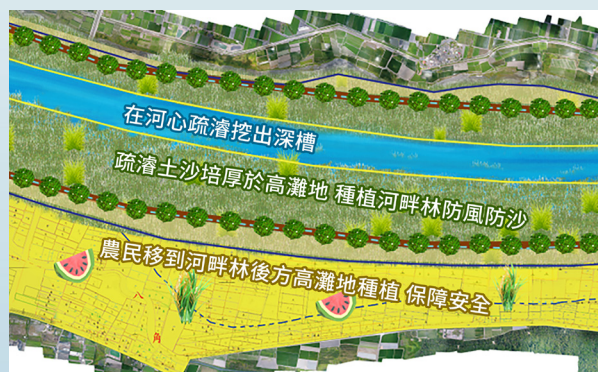
幸福四局以「營造幸福感」為目標，讓民眾有感、機關受肯定、同仁有尊嚴；傾聽民意為民興利、公私協力參與、創新改革智慧科技等事項。

濁水溪「河川揚塵防制」為本局風險最高業務。同時也是困擾地方百年的天然災害，為了解決風飛沙問題，我們和在地民眾一起有共識而共事。改變環境，不是靠一個人做了很多，而是靠大家都做了一點點，讓我們攜手邁進，一起為地球為臺灣種希望！



規劃內容

- 一、橫向聯防，垂直整合跨機關合作**
由行政院整合環保署、水利署、林務局、地方政府，橫向連結、權責分工「水利」、「造林」、「防災應變」三大要務。
- 二、濁水溪揚塵防制策略措施**
基於 NGO(公私協力)、NBS(自然工法)、NET-ZERO(淨零碳排)的「3N原則」研擬揚塵防制策略。
- 三、傾聽鄉親之痛，解決百年風飛沙災害**
管控 2,000 公頃裸露沙洲，改善濁水溪沿岸六個鄉鎮數十萬人生活「吃飯攪沙」和「紅目猴」的窘境。
- 四、風險管理，加強河川安全性**
劃定禁種低灘地，營造複式斷面，約束溪水於河心，培厚築堤加強隔離洪水位與農田及村庄的距離。
- 五、推動公地種植共好責任**
提昇農民在溪底種植的公益責任意識，簽署揚塵防制切結書，分工合作顧及鄉里。
- 六、挖掘地方 DNA 潛力、媒合企業 CSR 機制**
以「風飛沙防制」作為環教課題，帶動地方人才發展創生基地，與在地台塑集團規劃減災後的永續未來。



推動成效

一、民眾有感，有風無沙

將每年的揚塵事件日數，自 106 年的近百天，降減至 111 年僅 1 天 (迄 9 月)。PM10 年均濃度從 77 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ 降為 39 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ 。逐漸恢復過往日曬烏魚子、結婚辦桌、運動遊憩等戶外活動。



二、綠化河川，塑造生態水域

濁水溪裸露沙洲綠化，以灑水線配合植栽工法，育成馬鞍藤、甜根子草等大片綠覆。以自然材覆蓋，減輕工程侵擾，增加水域生存空間，成為候鳥中繼站。



三、復興人文，發展地方創生

沒有風飛沙的環境，讓世居的人們重新關注先民擇地而居的情感與意義，濁水溪的人文風情，又再度吸引年輕人返鄉創生。

四、環教場域，圖資共享

猛禽、水鳥、雁鴨、蝦蟹等環境指標性生物的駐留，豐富了河口生態，也成為地方學知識庫。無論是衛星空拍、無人機監控、揚塵動態等資訊，皆共享予大眾取用。



五、促進參與式河川管理

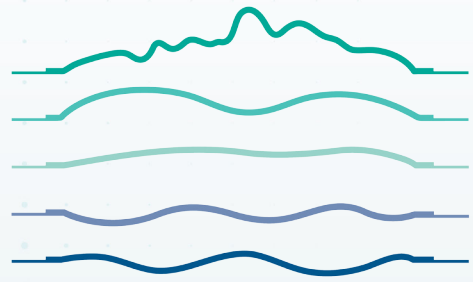
注入防沙意識的農民於農田管理時，避開洪水低灘、強風翻耕、主動灑水潤溼、稻草覆蓋等，優化的種植模式，同步履行參與公共工程的社會責任。

六、土地共鳴與企業 CSR 助力

入列國土綠網計畫是保存濁水溪地景文化與產業生態的關鍵。促成台塑麥寮汽電公司補助用電經費、台電公司維護電力設備、台灣高鐵認養灘地等互惠關係。

未來努力方向

濁水溪西部河岸從「百年風沙」蛻變成「有風無沙」的優質環境，因為有中央到地方的支持，本局正依據濁水溪出海口生態基地共識地圖，預計將濁水溪出海口打造成聯合國 SDGs 的示範點，攜手企業與地方推動地方發展，將藉由台 61 線西濱公路的全線通車，串聯雲林縣麥寮、台西、四湖、口湖等沿海 4 個鄉鎮的創生潛力，帶動地方永續商業模式，未來要讓鮭魚返鄉，為地方和鄉親共謀美好福利。



交通部觀光局 東部海岸 國家風景區管理處

永續培力向前行：從打架到一起跳舞



機關首長 林維玲 處長

機關地址 臺東縣成功鎮信義里新村路 25 號

機關電話 (089)841-520

機關網址 www.eastcoast-nsa.gov.tw

核心理念

永續旅遊不是一個個專案，而是發掘在土地上恆常運作的模式。為解決東海岸長期以來公私部門間在開發時的衝突，我們以真心與共好，從心出發，秉持原住民阿美族「Padama」(一起、協作)的精神，重新學習並重整節奏，以「永續、培力」為方式，由處內同仁與地方夥伴一起共學、討論，共同規劃未來藍圖，翻轉過去地方居民對政府的不信任，與部落從抗爭對立到攜手向前。從他們變成我們，從打架到一起跳舞，共同擘劃出東海岸永續、美好的未來。



▲ 部落觀光元年 - 從東部海岸出發

規劃內容

專案會隨著不同政策與資源而有所改變，但本計畫以公私共營概念，建立起恆常運作模式，整體執行內容包括以下 5 個面向：

一、關鍵人才養成

初期招募在地夥伴成為「駐地研究員」，並與東管處同仁共同參與培訓、執行參與式設計及示範點建構。

二、永續藍圖共構

藉由駐地研究員田野調查與學習圖資操作，並導入友善環境與永續旅遊概念，建立部落永續發展藍圖。

三、藍圖實踐

駐地研究員具備規劃藍圖的知能，可透過各機關計畫項目，逐步實踐藍圖願景。

四、經營能力提升

東管處同時提供包括旅遊服務、部落住宿、導覽體驗、行銷推廣等不同面向的支持，協助地方產業經營能力優化。

五、公私共營 · 永續發展

經由東管處及駐地研究員雙向合作，讓地方真正具備未來參與經營的能力，繼續維持 Padama 的精神，一起從錯誤中學習、摸索、共學、成長。



▲ 東管處與駐地研究員共學與討論



▲ 部落民俗植物與應用 - 戶外課程

推動成效

一、以「都蘭部落」為例，說明如何從打架到一起跳舞，共同實踐永續發展藍圖之歷程：

(一) 序曲

87-91 年臺東都蘭鼻 BOT 渡假飯店案，引發都蘭部落對傳統領域開發的抗爭。

(二) 續言

100 年起東管處逐步與部落發展夥伴關係；後都蘭部落於 107 年完成部落藍圖，由東管處透過各項計畫，實踐藍圖中老人暨青年聚會所整建、都蘭鼻海祭屋修復等；更移交道班房供部落作為部落行政與旅服中心。

(三) 新章

108 年讓阿米斯音樂節回到部落傳統領域「都蘭鼻」辦理，開啟合作新篇章。

(四) 創新作為 · 攜手向前

東管處與都蘭部落共同完成「都蘭鼻整體規劃暨興辦事業計畫」，並於 110 年 3 月 19 日經都蘭部落會議決議通過。我們引頸期盼，都蘭鼻轉身成為兼具部落文化傳承、藝術人文、自然生態的旅遊地。



▲ 都蘭部落為 Sra 而跳抗爭運動



▲ 與耆老一同去指認都蘭鼻遺構

二、本計畫具體服務效益如下：

- (一) 計 12 個部落參與，累計培訓 86 位駐地研究員，進行 177.5 小時培訓課程、建構 12 個部落藍圖，完成 13 個示範點計畫。
- (二) 計有 5 個部落逐步實踐藍圖 (都蘭、水璉、新社、貓公、奇美等) 。
- (三) 參與式規劃延伸運用至其他重要區域展中。
- (四) 相關案例成為大專院校土地、環境與旅遊的教材。
- (五) 回應在地需求，更是永續旅遊政策之實踐。

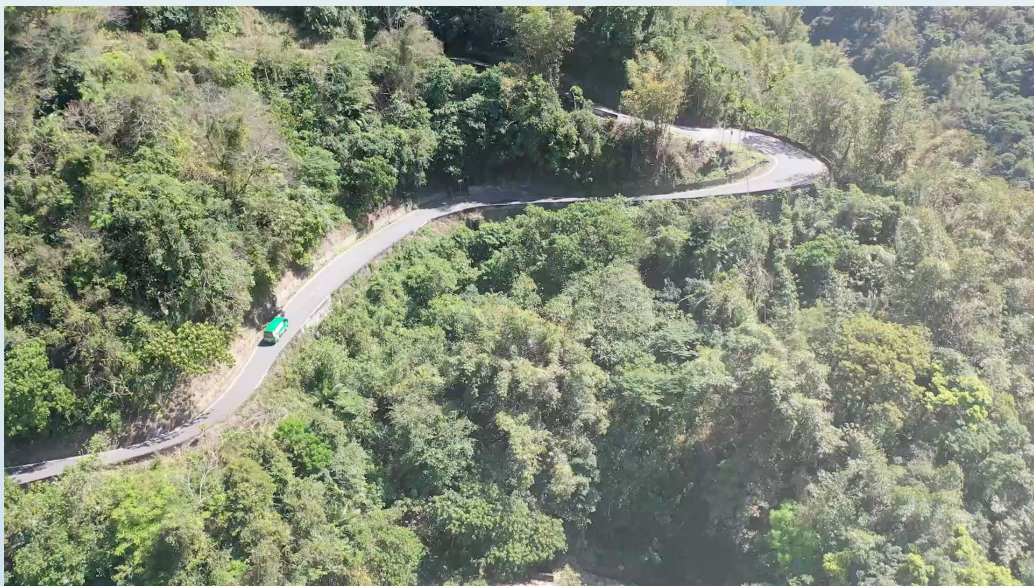
未來努力方向

- 一、從個體到團體，建立合作機制擴大夥伴關係，共創觀光共同體：以「海派聯盟籌備小組」為基礎，協助建立部落間實質的合作機制。
- 二、召喚專業人才返 / 移居，共創美好東海岸：以「探索東海岸」為核心，營造八大區域觀光圈旅遊品牌，創造東海岸美好生活的吸引力，召喚青年返鄉、人才移居。
- 三、永續培力東海岸，共享永續旅遊效益：持續參與式規劃精神，為東海岸觀光注入永續旅遊源源不絕的生命甘泉。



中華郵政 股份有限公司 嘉義郵局

翻山越嶺、郵遞真情



機關首長 陳麗美 局長

機關地址 嘉義市西區中興路 672 號

機關電話 (05)285-0128

機關網址 www.post.gov.tw

核心理念

中華郵政秉持「以客為尊、提供誠信效率的服務」的核心價值，為民眾提供郵務、儲匯、壽險的普及化服務；嘉義郵局創立迄今 120 多年，所轄 56 個支局服務遍及嘉義縣市。經深入了解嘉義在地環境，為關懷多元對象、減少城鄉差距，我們欲解決以下兩大課題。

一、山中極偏學校，午餐食材運送問題

阿里山地處偏遠，當地交通不便，學校面臨新鮮午餐食材缺乏的困境。

二、青壯外漂他鄉，家中長輩照顧問題

嘉義縣老化指數全國最高，多數青壯人口外漂他鄉就業，照顧獨居長者成為不可忽視的議題。

極偏極高學校 非旅遊熱點
物流少 利潤低 成本高
降低學校採買食材占比



▲嘉義郵局送菜郵路

規劃內容

一、偏鄉送菜

阿里山鄉學校午餐食材原由菜販運送上山。因地處偏遠、學校人數少，造成運費過高，壓縮午餐食材經費，導致偏鄉國小食材種類少且不新鮮。嘉義郵局結合偏鄉學校、食材供應商，從規劃路線、運送時效，逐項達成共識，三方協力，將新鮮食材直送到極偏學校。

二、綠衣溫情

(一) 郵衷為您、失智通報

我們與嘉義縣衛生局合作建立疑似失智個案通報系統，由郵務士擔任守護者的角色，投遞時察覺長者出現異狀時立即通報，讓外地工作的親人安心。

(二) 關懷樂齡、郵愛圍繞

每年舉辦關懷長者活動，鼓勵長者擁抱大自然、拓展人際關係，定期舉辦樂齡活動與講座，希望促進長者身心健康。

(三) 改善環境、安心居家

每年擇定一戶弱勢獨居長者進行居家環境改善，提升其居住品質。

(四) 第一時間、守護村里

在地服務的郵務士遞送郵件時發現民眾遇有緊急危難，第一時間通報在地相關單位前來救援。



▲ 綠衣溫情相關作為

推動成效

一、偏鄉送菜

自 108 年 9 月起至 111 年 6 月共闢 2 條送菜郵路，運送 6 所學校營養午餐食材，服務師生數 433 人，高達 432 車次，里程數超過 6 萬 4 千公里，運送食材累積重量達 105 公噸。

推動成效~偏鄉送菜

成效	首發 第1條郵路	續辦 第2條郵路	綜合效益
學校(所)	4	2	6
師生數	320	113	433
車次	256	176	432
里程數	3萬8千公里	2萬6千公里	6萬4千公里
食材總重	63公噸	42公噸	105公噸

統計期間:108年9月~111年6月

▲ 偏鄉送菜推動成效

二、綠衣溫情

(一) 關懷長者作為

居家探視長者 25,169 人次、郵務士代辦簡易郵政業務 967 人次、年節慰問禮品 1,545 人次、每年辦理 2 場樂齡活動逾 1,000 人次。

推動成效~綠衣溫情

1.居家探視 25,169人		2.代辦郵政業務967人	
3.年節慰問1,545人		4.銀髮樂悠遊超過1,000人	
5.失智通報系統 4人		6.銀髮樂居家 2人	

統計期間:107年1月~111年8月

▲ 綠衣溫情推動成效

(二) 疑似失智個案通報系統

服務區域涵蓋嘉義縣各村里，此系統於 110 年 11 月上路，截至目前已通報 4 人、確診失智個案 1 人。

未來努力方向

面臨科技及數位轉型浪潮，我們將善盡企業社會責任，持續跨單位與地方機構合作，提供民眾多元服務，落實社會關懷責任。

一、偏鄉送菜

擴散規劃服務其他偏遠學校，未來朝向低溫冷鏈物流配送模式以提供更為優質的服務。並推動偏鄉學童助學公益活動，落實社會關懷的真諦。

二、綠衣溫情

持續培訓同仁認識失智警訊並加入失智友善通報行列、舉辦樂齡關懷活動、改善獨居長者居家環境，號召更多同仁一起守護獨居長者，建構嘉義地區友善社區關懷網絡。



行政院 農業委員會林務局

從魔鬼到天使—與部落共管山林、
共創三贏



機關首長 林華慶 局長

機關地址 臺北市中正區杭州南路一段 2 號

機關電話 (02)2351-5441

機關網址 www.forest.gov.tw

核心理念

林務局為全國林業及自然保育主管機關，以「森林生態系服務價值之惠益全民共享」為施政方針。為山林永續發展，林務局換位思考，攜手居住國有林周邊且具豐富山林知識的原住民部落，共同推動林下經濟、國產材生產、社區林業、原住民共管等政策，創造山村綠色經濟產業，改善部落生活，建立部落與山林間正向回饋的良好循環，也化解以往原住民族與政府自然資源管理部門間的衝突與對立，為森林生態、部落生計及政府治理共創三贏。

規劃內容

- 一、為化解過往仇視與對立，賽夏族與林務局新竹林管處在立法院簽訂夥伴關係，並建立共管平台，在互信互助基礎下，以共榮共享的合作模式，謀求部落與山林的永續發展。
- 二、善用林下經濟政策，協助部落發展養蜂、段木香菇、短柱山茶（正茶油）等產業，並飼養保種土雞，成立合作社凝聚族人向心力，帶動地方創生。
- 三、協助形塑里山賽夏亮點品牌，整合部落產品形象，成功打造在地特色與獨特性。
- 四、昔日管制站轉型為「森林小站」，作為部落產品銷售、聯繫情感的重要據點。
- 五、開辦林業專業技術課程，培力部落從事新植造林、刈草除蔓、修枝疏伐與國產材生產等森林經營工作。
- 六、打造賽夏秘境生態及文化新遊程，復振賽夏族傳統文化，同時創造經濟產值。
- 七、藉由社區林業計畫，輔導部落族人組成國有森林巡守隊，從山林鼠到護林虎、公私協力共同守護山林資源。



▲藉由林下養蜂產業，帶動生態旅遊



▲賽夏族人飼養販售保種土雞



▲森林巡守隊設置卡箱、編排路線



▲昔日管制站轉化為「森林小站」

推動成效

林務局與賽夏部落的合作共管，跳脫傳統由上而下、外包委託或勞務代工的模式，以維繫生活、生產與生態永續為願景，結合既有政策及部落傳統智識，共享加成，化解官民對立，讓部落經濟穩定提升、山林資源獲得更好的守護，達成政府、部落、環境三贏；分由三大面向說明：

一、經濟面

過往蓬萊部落族人的月收入曾最低不足 2,500 元，生活困頓；今建立合作社從事林下經濟產業、生態旅遊服務與國有林林業經營工作，有效穩定部落收入來源；2021 年合作社增加收入約 838 萬元，使社員平均月收入提高到近萬元，明顯改善部落經濟。

二、社會文化面

多元面向的合作共管，讓不同年齡、專長的族人都能發揮所長，成功吸引 15 位部落青年返鄉工作，並使 7 位高風險人員加入合作社服務。部落有共同目標，惠益共享，不僅凝聚部落向心力、找回逐漸消失的共享社會，也進一步復振賽夏傳統文化、傳承山林生活智慧。

三、環境面

部落族人組成森林巡守隊，與林務局森林護管員聯合巡守盜伐熱點，並成立義勇救火隊，發現生火堆及盜伐跡象均即時通報；自 110 年迄今共巡護 590 人次，通報 42 起可疑案件，其中包含 17 起盜伐案；當地山林違規違法事件大幅減少，成為政府執行森林保護的重要助力。



▲ 合作社每月月會現場分紅當月盈利



▲ 部落高風險人員 7 人加入合作社



▲ 各地原鄉部落前來觀摩成功經驗

未來努力方向

林務局與賽夏族合作共管，係活用林下經濟、社區林業等各項政策，結合原民傳統智識與現代科技，開創永續森林產業；除化解過往衝突與對立、改善部落經濟，更衍生難以計量的社會、環境、文化效益，超出預期成果。

現階段已與部落共同著手策劃自然保護區，推動實質共管，並持續發掘森林綠色資源與精進產業六級化；讓部落受惠於森林，更加倍回饋於森林，森林因此獲得更好的維護，成為部落生計、山林保育與政府治理三贏的學習推廣典範。



衛生福利部 中央健康保險署 臺北業務組

醫護國人齊抗疫，健保後援最有力



機關首長 劉玉娟 組長

機關地址 臺北市中正區公園路 15-1 號

機關電話 (02)2191-2006

機關網址 www.nhi.gov.tw

核心理念

COVID-19 疫情爆發下，本組所轄之縣市尤其雙北是疫情重災區，確診人數占全國 84%，眾多民眾苦等 PCR 檢驗結果，醫院配合指揮中心降載政策，停止健保服務，營運資金頓減，又醫事人員薪資難以為繼，為確保醫院不間斷醫療服務且有足夠資金，及以守護醫界及國人，本組啟動一連串創新措施，包含透過 AI 每日即時監控各院 PCR 結果，大數據分析監測就醫人次及醫療費用降幅，以即時提供醫院現金流與各種防疫措施之協助，共同度過疫情艱 困期。



▲ 疫情爆發，民眾湧入本分區櫃檯辦理健保卡、開通健康存摺

規劃內容

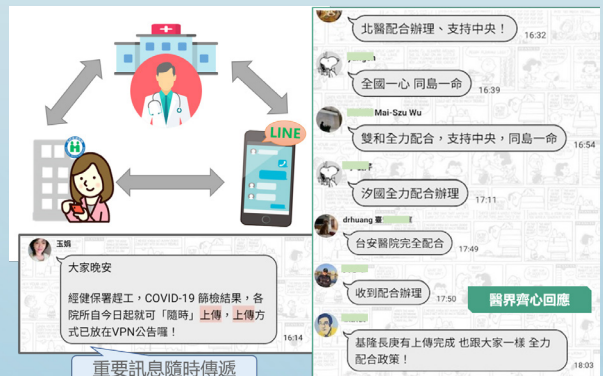
- 一、疫情資訊即時回饋民眾：透過資料串連每日自動提醒醫院 PCR 篩檢上傳情形，確保民眾能即時由健康存摺查詢。
- 二、建立醫院院長直接溝通管道，扁平化階層通報機制，以即時處理與掌握各醫院問題。
- 三、簡化醫療費用撥款行政流程
 - (一) 簡化各項行政審核流程，大幅縮短付款天數。
 - (二) 醫院醫療費用未服務先預撥。
 - (三) 先行代墊疾管署撥付補助醫院防疫相關款項，穩定醫院現金流。
- 四、首創三段五類之健保預算重分配機制
 - (一) 第一階段：保障抗疫醫院之疫情前至少九成之醫療費用。
 - (二) 第二階段：依照護特殊病人醫院分「五類」醫院重點調整，以兼顧醫院特殊性服務對象之運作。
 1. 服務對象呼吸器依賴、精神疾病及婦產兒科病人之醫院。
 2. 配合防疫受影響之醫院。
 3. 經營型態轉型醫院。
 4. 新設立醫院。
 5. 持續成長型醫院。
 - (三) 第三階段：剩餘預算，考量疫情發展再進行適當分配。



▲ 多管道宣導民眾下載健保快易通 APP



▲ 每日監測醫院 PCR 或快篩檢驗結果上傳



▲ 建立各層級醫院院長 LINE 群組及即時回答問題

推動成效

一、民眾資訊PCR快篩結果資訊即時獲知不間斷，建立臨時櫃台辦理健康存摺健保快易通手機APP裝置之緊急應變 SOP 因應突然人潮。

- (一) 本分區民眾使用健康存摺從 110 年 4 月 530 萬人，至 110 年 7 月提高為 640 萬人，更在 111 年 5 月突破 950 萬人，至 111 年 10 月 17 日已逾 1,066 萬人。
- (二) 民眾申訴電話一個月內減少千通以上；民眾臨櫃從一天 1 萬以上人次下降至正常人次 (1,750 次)。

二、建立醫院管理者之直接溝通管道：溝通無礙，並建立智能 QA，效能加速。

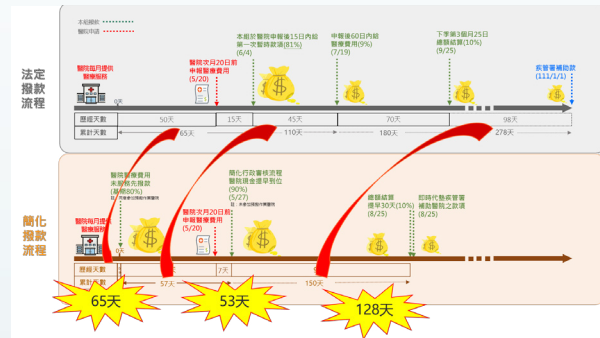
- (一) 成立三層級院長 Line 群組，以扁平化指揮型態快速應變疫情變化，以快速聯繫及協助解決問題。
- (二) 每日回答百則以上 Line 問題，完成近 500 則 QA 供全國院所參考。
- (三) 將醫院各類問題彙整，擬定一致性作法，協助建置疫情智能 QA 檢索系統。

三、穩定醫院現金流，110 年 5-6 月疫情嚴峻期，首創預先撥付費用機制，共提早撥付 62 家院所，金額達 178.35 億元，累積疫情期間，

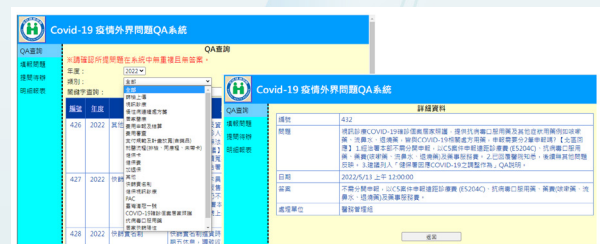
未服務即預撥費用計 240 家次、455.99 億元，解決各醫院所面臨資金斷層危機。

四、自創三段五類之健保預算重分配機制

- (一) 支持抗疫醫院，各醫院互助互榮，運用數據實證均勻分配前後收入未達九成收入醫院數由 20 家降至 0 家。
- (二) 於醫師節前夕舉辦「醫院院長聯誼會」，各項協助防疫措施之匿名滿意度調查達 82% 以上，顯示於各醫院對本組於疫情期間採取之醫療費用彈性財務分配與相關協助表示肯定。



▲ 縮短撥款天數，醫院資金即時到位



▲ 彙整醫院各類問題協助建置 COVID-19 疫情外界問題 QA 系統



▲ 為傾聽各院院長建言，即時提出解決方案舉辦之醫院院長聯誼會

未來努力方向

- 一、臺灣近兩年飽受疫情肆虐，雙北又為 COVID-19 疫情重災區，為即時讓醫院有足夠資源防疫與有效的資訊，本組創新簡化撥款流程，穩定醫院現金流。現行健保核付經費流程長達 60 天，未來應朝院所即時上傳申報資料，有效縮短費用核付，讓醫療院所更能快速獲得所服務的費用。
- 二、未來除持續利用大數據精進施政作為，為更有效管理及尤其重大災害事件資訊 (料) 運用處理時，如何將散在各公、私機關構之資訊作有效垂直與橫向跨單位整合平台，與運用智能機器人客服服務，讓院所、民眾都能掌握快速、正確資訊，共同為社會公共利益做最大效能努力。

新北市社會局

公托破百，百家百佳



機關首長 張錦麗 局長

機關地址 新北市板橋區中山路一段 161 號 25 樓

機關電話 (02)2960-3456

機關網址 www.sw.ntpc.gov.tw

核心理念

新北市為及早因應少子化趨勢，提供雙親友善就業及維持家庭經濟平衡，自 100 年起盤點本市各行政區域人口及家庭組成及類型，規劃市民最急需且適切的托育服務，從而設置公共托育中心、親子館、居家托育服務中心，規劃合作聯盟等制度，建立以孩子為核心，以專業為基礎，以智慧為思考的托育服務。



規劃內容

一、跨域前瞻規劃，齊力消弭障礙

- (一) 設置新北市公共托育倍增推動小組，並成立全國首例兒童托育科，設專職人力，推動托育業務。
- (二) 活化餘裕空間，善用都市更新之公益回饋及工業區立體化納入公托之容積獎勵。

二、完善基礎服務，優化托育品質

- (一) 建置新北育兒資訊網。
- (二) 結合百位專家學者提供專業輔導培力，並製作新北市托嬰中心營運管理手冊，提升機構式托育服務的專業。
- (三) 建立托育人員及政府風險控管機制：托育安全一二三。
- (四) 監管雲計畫：完整保全監視器資料。

三、評估盤點需求，便捷服務遞送

依據區域特色及市民不同需求，提供不同類型之優質、平價、多元、在地托育服務。

四、關懷多元對象，友善性別弱勢

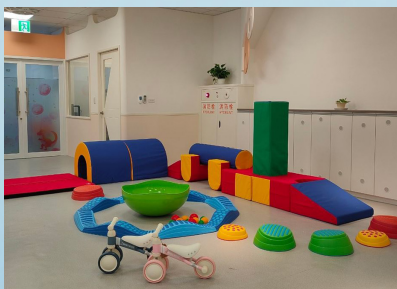
發展性別友善環境檢核表，保留弱勢名額比例優先入托。

五、開放透明治理，穩定專業人力

提升專業人員薪資；降低照顧比；範定薪資調整機制；友善職場～設置托育人員喘息空間。

六、重視參與意見，廣納各路建言

建構公托中心聯繫會議平台、規劃公托中心重要事件回報表等，隨時掌握中心狀況及家長各項需求及反映。



▲ 善用都市更新之公益回饋

推動成效

一、家外送托，全國第一

截至 111 年 8 月底，家外收托率達 42%；超過 OECD 國家平均值 36%。

二、托嬰數量，全國第一

100 年迄今累計收托 2 萬人；收托數 5,497 人超過五都總和；111 年底完成設置 120 家。

三、平價服務，滿意近百

月費 9,000 元，扣除每月 5,500 元托育補助，家長實付 3,500 元；每半年辦理服務滿意度調查，成效均達 9 成以上。

四、活化空間，公益回饋

運用本市餘裕空間及公益回饋空間計有：活動中心 24 處、工業區 2 處、學校 47 處、市場 8 處、停車場 2 處、稅捐處 3 處、福利單位 4 處、行政園區 3 處、原市民代表會 1 處、公益回饋 12 處。

五、托育服務，多元專業

活絡民間托育與相關產業；帶動私立托嬰中心發展及品質提升；影響衛生福利部於 101 年將公共托育中心之建置納入前瞻計畫。

六、突破法規，促進性平

結合經濟發展局及勞工局，以性別工作平等法之性別友善措施規定，突破工業區不得設置托嬰中心規定。

七、婦女勞參，就業提升

108 年本市婦女因照顧小孩而未工作者只有 9.9%，低於全國 17.33%；並較 104 年 18.92% 降幅達 50%；公托提供約 1,800 個以上含主管人員、托育、護理、廚工及清潔等職務之就業機會；帶動私托增加勞動參與機會，提供約 3,200 個工作機會，產值達 22 億 365 萬元。



未來努力方向

- (一) 持續與國家住宅及都市更新中心及本府城鄉發展局合作於社會住宅設置公共托育中心。
- (二) 友善臨托，偏區互助：擴大臨托補助對象及額度，增加單親家庭臨托及延托補助，以補充單親家庭之支持資源；另於偏區辦理互助照顧方案，委託民間專業團隊提供互助照顧場域、親職教育及親子館等服務。
- (三) 提升家外送托率達 50%。



臺南市政府 教育局

全球公版直播教學
停課不停學 • 處處是教室



機關首長 鄭新輝 局長

機關地址 臺南市安平區永華路二段 6 號 (永華市政中心)

機關電話 (06)299-1111

機關網址 www.tn.edu.tw

核心理念

臺南市政府教育局鄭新輝局長以五大方向BASIC達成「扎根基礎、迎向未來：點亮每個孩子心中的希望」的教育願景，五大方向分別「B-扎根基本學力、A-美學創思力、S-問題解決力、I-智慧科技力、C-全球溝通力」。其中「扎根基本學力」即列為優先作為及各年度施政重點。懷抱這樣的初衷，期許引導全市學生成為「終身學習者」，讓「學習」不受時空限制，不分實體線上，進而隨時、隨處發生。



▲臺南市教育局與三大出版社公私協力記者會

規劃內容

一、整合教師教學資源，提升遠距教學品質

建立線上教學典範，引導教師使用新資源，逐步建立新觀念及創新做法。

二、制訂線上學習與評量處理原則，提高教師線上教學意願

制訂對教師更為友善的規範，採計教師線上教學時數，提高教師線上教學意願。

三、需求調查，盤點資源，調度共享

建立供需機制與資源的再分配，保障本市每一位學生的學習權益。

四、強化師生數位學習平臺能力，扎根適性學習基礎

配合「教師適性教學輔助平臺-因材網」，辦理「110-111年數位學習教師增能工作坊」，培訓教師運用科技化平臺能力。

五、建置友善網頁，打造順暢不塞車的線上教學環境

打造不塞車的線上教學環境，整合友善、好用、易操作的學習資源平臺。

六、公版直播教學—銜接進度三個版本滿足親師生即時需求

自110年5月20日開始1-9年級、國英數社自5個領域/科目、3版本、每天72門課的公版直播教學課程。



▲盤點需求 掌握資源 建立調度機制

臺南市國中小停課期間全市公版直播課表

5月20日正式開播，請進入<http://www2.tn.edu.tw/hlearning/>

	一年級	二年級	三年級	四年級	五年級	六年級	七年級	八年級	九年級
9:00-9:40(45)	國	國	國	國	國	國	國	國	國
10:00-10:40(45)	數	數	數	數	數	數	數	數	數
11:00-11:40(45)	生活	生活	英	英	英	英	英	英	英
12:00-14:00	中午休息								
14:00-14:40(45)			自然	自然	自然	自然	自然	自然	自然
15:00-15:40(45)			社會	社會	社會	社會	社會	社會	社會

註：國小每節40分鐘、國中每節45分鐘

臺南市政府教育局

▲臺南市公版直播第1週課表(520~521)

推動成效

一、創新性

全球唯一公版直播教學—臺南市直播教學國家隊寫下臺灣教育新頁。本市扎實而富前瞻性的準備一至二年，才得以在極短促的時間內讓 75 位專家教師迅速到位，並且持續進行到學期末，共計約 150 位專家教師一同參與，寫下 900 萬的點閱人數，展現創新的政府服務典範。更在親子天下所辦理的「2021 親子天下教育創新 100」徵選活動中，以「全台首學新課綱專案辦公室」脫穎而出，成為唯一入選之教育行政單位。

二、效益及影響

900 萬點閱率讓家長學生安心學習，開創政府創新服務新價值。臨時的停課，公版直播課程順利銜接學校進度，讓求助無門的家長，有了專業安心的依靠。根據知名雜誌幸福城市大調查，本市學生線上學習時數領先全國。

三、可持續性

線上直播教學的檔案皆錄影存檔並上傳至 YouTube 網站，並於臺南市教育局「線上自主學習網」製作課程日程總表，方便學生彈性安排個人學習時間，進行非同步的線上學習。

四、擴散應用

本局鄭局長和 9 位長期投入數位學習教學的校長及教師拍攝因材網融入教學示範影片，影片置放於臺南市自主學習網。此舉吸引教育部資訊及科技教育司注意，將本市所拍攝之影片置於教育部「因材網」網站。



▲ 創新服務價值典範

未來努力方向

一、落實「生生用平板」政策，革新教學及學習思維

藉由學習工具的進化與教學策略的創新，讓課中差異化教學更具體可行，學習者穩健學習，紮實進步。

二、精進教師專業，鼓勵研發數位學習教材

持續結合國教輔導團教師社群、創思中心研發數位教案，鼓勵學校發展科技融入的校訂及特色課程。

三、強化數位學習資源，培養學生自主學習力

整合數位學習資源平臺，讓學習者建立自主學習的良好習慣，成為自發自動的「終身學習者」。



臺南市政府 交通局

偏鄉生活便利行，小黃公車揪感心



機關首長 王銘德 局長

機關地址 臺南市安平區永華路二段 6 號

機關電話 (06)299-1111

機關網址 www.traffic.tainan.gov.tw

核心理念

偏鄉地區人口稀少老化、聚落分散，公共運輸需求低、時間差異大，屬於交通外出較為弱勢的族群，常面臨公共運輸資源不足問題。爰此，臺南市政府交通局引入需求反應式概念，推出全新「小黃公車」，改用計程車車輛營駛偏鄉公車路線，有效提高服務效率；此外，藉其彈性及機動性，實施站牌方圓 1 公里內皆可不限時段預約，突破傳統公共運輸時間和空間的缺口。本專案的推動，讓公共運輸資源更有效運用，確保偏鄉行的權利，更藉此使就醫、就學、社會參與等各種生活活動成為可能。



▲ 市長與藍 27 小黃公車乘客

規劃內容

一、學界專業支援，民意溝通交流

與雲嘉南區域運輸發展研究中心合作，分析運輸缺口，並與里長、區公所及民代等實地會勘、辦理地方說明會聽取建議，以符合民眾旅運需求。

二、跨產業別合作，資源有效利用

整合多方資源，協調公車業者調整路線班次、徵求計程車業者投入小黃公車營運，提高整體資源使用效益。

三、切合乘客需求，銅板價無負擔

小黃公車收費比照大台南幹支線公車里程計費，市民社福卡還能免費搭乘，用公車票價即可享受計程車服務！

四、跨越時空距離，全新預約服務

首創每日 6 時至晚上 10 時「不限時段開放預約」，站牌處 1 公里內皆可預約，透過「到府接送」方式，高齡者僅需在家等候搭乘，更加貼心方便！

五、平臺資訊整合，便民服務上線

進行大台南公車官網及 APP 介接整合，透過小黃公車專區即可查詢動態位置、即時剩餘座位數、預估到站時間，提高便利性。

六、跨域多元整合，巡迴醫療服務

透過跨機關合作，健保署巡迴醫療據點將醫師送進偏鄉，小黃公車接送長輩過去，整合醫療、交通、中央和地方，是跨域合作的最佳範例。



▲ 小黃公車白河區地方說明會



▲ 綠 29 小黃公車啟航典禮合照

推動成效

臺南市領先全國，首創「預約站牌」，將「線」的服務擴及到「面」！所謂「預約站牌」設置於需求不明顯的散村，沒有實際公車路線，也不提供固定班次服務，但只要前一天下午 5 時前兩人以上預約，小黃公車便會前往預約站牌載送，且在站牌方圓 1 公里內還能到府接送，更加方便！同時小黃公車更肩負當地居民就醫就學的重責大任，如與衛服部健保署合作，利用小黃公車巡迴醫療據點或於聚落設置預約站牌，協助年長者就醫看診，大大地提升服務的加值性。

實施小黃公車服務後，偏鄉學生就學權益受到更好的保障，求學之路更安全方便省時，學生家長也不用再騰出時間接送學生，可安心專注工作家務免於奔波；且長者外出活動力提高，增加樂齡社交參與活動力，同時透過交通路網建立，活絡並催化地方產業創造力，提高社區可及性與能見度，有助於觀光景點的發展；此外，駕駛投入當地服務，計程車業者拓展服務，促進地方共生共榮，著實達到公共運輸的正向循環、多贏局面。

小黃公車推展至今，使偏鄉地區不再是印象中的偏遠難行，目前總計已涵蓋 14 個行政區，共 20 條路線，迄今已服務 7 萬 6,132 人次，成效良好，獲「110 年度台灣健康城市暨高齡友善城市獎」，屢受民眾稱讚好評，並為原先沉悶的偏鄉注入一股全新的活力泉源，達到「用愛關懷，均衡城鄉」的正面效益。



▲ [中坑里清水宮] 紅 11 及紅 12 預約站牌



▲ 橘 21 小黃公車行經環湖里社區醫療巡迴據點服務狀況



▲ 紅 11 小黃公車與學生乘客

未來努力方向

小黃公車可有效解決偏鄉地區交通運輸問題並深具多項附加效益，未來將持續推動小黃公車政策，依策略掃描分析偏鄉地區之公共運輸服務缺口，提供小黃公車服務。同時持續精進服務本質及評估納入通用計程車服務之可行性，期更進一步照顧偏鄉地區具有無障礙運輸需求的居民；此外，將研議於法規許可下提供加值服務（例如協助長者拿藥），期提升服務層級、開源及降低營運成本，進而提高服務永續性，並確保偏鄉地區居民的生活好行。

苗栗縣政府 文化觀光局



重現百年鐵道生命力 -
舊山線鐵道文化資產保存與創新



機關首長 林彥甫 局長

機關地址 苗栗縣苗栗市自治路 50 號

機關電話 (037)352-961

機關網址 www.mlc.gov.tw

核心理念

舊山線鐵道自三義到后里全長 15.9 公里，為臺灣重要文化資產與鐵道工藝典範，於 1998 年停駛後閒置，本府為彰顯舊山線鐵道文化價值，於 105-107 年爭取觀光局跨域亮點計畫補助經費，活化舊山線閒置鐵道及沿線場站之公共環境整備，並辦理招商營運為全國首創新遊憩體驗，自 108 年 7 月 1 日正式營運至 111 年 6 月累計搭乘人數超過 155 萬人次，成功帶動舊山線周邊地方發展與觀光效益，成為臺灣遊憩觀光新亮點。



▲ 經過魚藤坪鐵橋美景盡收眼簾

規劃內容

一、推動策略

鑑於地方對舊山線活化再利用有著殷殷期盼，提出符合世界閒置鐵道活化再利用趨勢的「舊山線 Rail bike」，用動態文化保存方式，讓遊客能以低碳、環保、健康的方式體驗舊山線之美，並委外經營以達永續性發展。

(一) 機關跨域合作推動

與臺鐵局、參山國家風景區管理處、臺中市政府跨域合作共同推動。

(二) 文資創新保存創新

以動態保存活化方式，透過專利設計特色載具，提供創新活化鐵道文化旅遊體驗。

(三) 打造觀光服務品牌

加入國際慢城組織行銷苗栗，打造觀光服務品牌。



▲ 專業團隊不斷測試研發全國首創載具

二、創新措施與作法

(一) 舊山線閒置鐵道文化資產活化再利用

以鐵道文化保存與活化為重點，修復百年鐵道與場站，觀光環境整備與提昇旅遊品質，規劃全臺唯一多元運具環狀鐵道旅遊。

(二) 鐵道文化觀光載具研發

委由專業團隊研發全國首創鐵道自行車載具，並研擬臺灣第一部電力軌道車試驗手冊。

(三) 觀光行銷推動

持續辦理舊山線觀光行銷活動，並與日本信濃鐵道締結互惠，發展觀光旅遊服務 E 化，服務民眾提昇便利性。



▲ 舊山線與日本信濃鐵道締結姊妹鐵道

推動成效

一、外部效益

- (一) 提升公共服務及設施品質
提昇勝興與魚藤坪遊憩區整體公共服務及設施品質。
- (二) 增加地方觀光經濟效益及就業機會
自營運至 111 年 6 月搭乘人數超過 155 萬人次，成功帶動遊客量增加與商圈發展帶來超過 18 億元觀光產值。
- (三) 促進地方就業機會
降低人口外流問題，創造就業與青年迴游契機，並提供退休銀髮族二度就業機會。
- (四) 遊客服務滿意度大幅提升
透過問卷與遊客意見參與，不斷改善搭乘品質與服務品質，提昇滿意度達 91%。
- (五) 擴大地方多元參與
結合地方社區團體聯合推動，與縣府建立良好合作夥伴關係。

二、內部成效

- (一) 跨機關資源互享策略整合
成功整合臺鐵局、交通部觀光局、臺中市政府、苗栗縣 / 三義鄉公所，提出跨機關合作機制「共創四贏」。
- (二) 節省政府財政支出
OT 委託營運 18 年可節省政府支出興建及營運成本費用 2 億 870 萬元。
- (三) 增加政府財政收入
營運廠商繳予土地租金、固定權利金與營業稅等收入，契約期間可增加約 2 億 5 千萬元。

三、可持續性

- (一) 舊山線鐵道文化動態保存模式持續升級
服務與配備功能持續升級，讓服務更友善。持續推動在地文化深化與永續經營，培育導覽解說種子與在地體驗教育。
- (二) 舊山線鐵道沿線觀光環境持續優化
除縣府持續投入資源外，地方與鄉公所亦持續優化既有之環境空間與軟體行銷配套，以達永續。



▲ 持續協助辦理地方文化教育培育活動

未來努力方向

全國首創的舊山線鐵道自行車，為國內鐵道自行車營運模式的先驅，也是臺灣閒置鐵道活化之標竿，並成為國內閒置鐵道活化操作模式與技術交流之案例典範。

未來將延伸自 6 號隧道南口為起點，向南經內社川橋、七號隧道、大安溪花梁鋼橋至舊泰安火車站，此構想已獲得中央之支持，並與臺中市政府及臺鐵局進行協商規劃中，未來延伸至舊泰安車站預估每年可增加約 15-20 萬人次之遊客搭乘量，將帶動增加約 30-40 萬遊客到訪舊山線。



彰化縣 地方稅務局

農地稅務整合服務 - 貼近農民心裡 縮短稅務距離



機關首長 陳燕慧 局長

機關地址 彰化縣彰化市中山路 2 段 187 號

機關電話 (04)723-9131

機關網址 www.changtax.gov.tw

核心理念

彰化縣農地面積占全縣土地面積比率約63%，65歲以上高齡農民占全部農牧民比率約34%，農家阿公阿嬤最關心的是農地的傳承，但農地移轉的稅務問題專業又繁雜，還涉及跨機關業務，為協助農民解決農地移轉的服務缺口，本局秉持服務初心，同理民眾的需求，運用資訊科技，簡化流程，縮短申辦距離，並整合資源，提供全方位農地移轉稅務資訊，深入鄉里給予關懷與協助，為農民多想一點、多做一點，守護他們的權益。



▲ 彰稅視訊在厝邊

規劃內容

一、農地圖資共分享 - 主動審核最省稅

建置「農地航照圖資數位化系統」，取代人工逐筆套疊，快速審核縮短作業時間，主動協助農民以最有利方式核稅，減輕稅賦，保障節稅的權益。

二、彰稅視訊在厝邊 - 城鄉接軌好便利

主動與全縣所有鄉鎮市公所及地政事務所合作辦理遠距視訊服務，服務據點擴增至34處，民眾在地就可洽辦稅務，即時取件免除往返奔波。

三、農地移轉一站通 - 跨域服務真周到

跨域整合戶政、地政與國稅局業務，製作「繼承GPS」及客製化專人服務，即時關懷協助，減輕農民辦理繼承的負擔。主導推動跨縣市合作，縮短開立繳款書及查詢欠稅流程，一處申辦，可享全國服務。

四、愛農稅務全攻略 - 客製關懷超貼心

與國稅機關合作編撰「農地移轉租稅全攻略」，蒐集完整農地移轉流程資訊，並製作A3放大版，高齡農民也能輕鬆閱讀。結合農業產銷班、農會及下鄉深入社區辦理稅務列車講習，守護農民的權益。



▲ 農地移轉租稅全攻略



▲ 實地訪談農民需求

推動成效

一、外部效益

(一) 節省土地增值稅 85%

全國首創農地航照圖資數位化系統，主動查調審核調高原地價，平均每件節省民眾稅金幅度達 85%，大幅減輕稅賦負擔。

(二) 節省民眾購買圖資及交通費用

建置圖資系統，解決民眾購圖奔波及成本負擔，每年節省支出逾 1,500 萬元。

(三) 縮短稅務距離，讓民眾免奔波

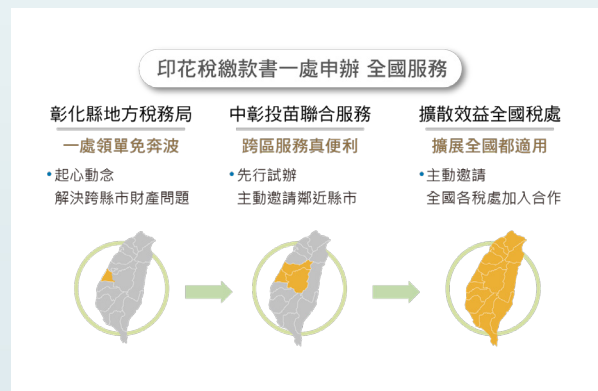
稅務視訊服務據點普及全縣 26 個鄉鎮市，縮短民眾申辦距離。每年服務件數大幅成長，110 年已突破 3 萬件，偏鄉服務件數達九成，有效減輕偏鄉民眾往返奔波之苦，榮獲 109 年「臺灣健康城市暨高齡友善獎 - 創新獎」。

(四) 動全國聯合服務

民眾移轉跨縣市不動產，就近至地方稅捐機關開立繳款書及查詢欠稅，縮短流程，解決民眾跨縣市奔波問題，獲財政部稅務獎勵金三等獎。



▲ 愛農行動列車



▲ 跨縣市開立印花稅繳款書

二、內部效益

(一) 擷節圖資建置經費

同仁自主學習，尋求官學合作，運用免費資訊軟體，克服技術問題，完成農地圖資系統建置，提升同仁數位能力，並節省 223 萬元經費。

(二) 案件審查效率提高 70%

透過系統查調，加速案件審查作業，節省 70% 審核時間，大幅提升行政效能，減少徵納爭議。

三、提升民眾稅捐的法治觀念

透過「農地移轉租稅全攻略」將租稅常識透明化，並結合下鄉講習，增進農民對稅務法令的瞭解，避免不諳法令受罰，讓農民安心經營並發展事業。

未來努力方向

稅捐稽徵工作與民眾權益息息相關，本局以顧客導向的服務理念，運用資訊科技提供便捷服務，以專業創新的精神，持續整合跨機關資源，提供更有溫度的服務。



雲林縣衛生局

以抱治暴，雲過天晴



機關首長 曾春美 局長

機關地址 雲林縣斗六市府文路 34 號

機關電話 (05)537-3487

機關網址 www.ylshb.yunlin.gov.tw

核心理念

雲林縣家暴通報量每年超過 4 千件，8 成以上的加害人為男性，又有近 3 成的加害人有酒癮議題。

雲林是個保守的農業縣市、父權觀念深厚，縣府看到人民的需要，觀察到加害人也曾是暴力受害者或目睹兒，因而有了「沒有加害人就沒有被害人」的核心理念。

為了增進民眾身心健康，拉近城鄉資源可得性，落實全民健康平等，訂立「以 (Environmetn)- 諮商環境可近性」、「抱 (Prevention)- 戒治酒癮預防性」、「治 (Judication)- 提高裁定有效性」及「暴 (Benefit)- 強化網絡保護性」的服務目標。



規劃內容

策略一：諮商駐點『全』方位

逐年於每鄉鎮市衛生所增設心理諮商駐點，以達全縣一鄉鎮一駐點，提供可近性諮商服務。

策略二：戒治酒癮『多』院所

媒合精神科醫師進駐海線內科醫院，增加酒癮治療可及性。辦理各場域酒癮防治宣導，提升民眾及專業人員之防治意識。

策略三：指標族群『高』裁定

採取處遇標準化、個別化及鑑定迅速化之策略，提高司法裁定率，讓更高比率之家暴加害人能接受輔導。以多樣化、多班別、多時段、多地點之方式提高出席率及完成度，以降低再犯率。

策略四：密集保護『低』致死

設置「社區安全守護站」，撒網到社區角落，建構綿密防治網絡共思決策，依風險分級提供服務，全面檢視高度風險家庭中 6 歲以下兒童之預防注射情況，有效預警及降低家暴致命性。



推動成效

一、諮商資源可近及高滿意度

- (一) 全縣普及：已達一鄉鎮一駐點。另依特殊需求提供到宅及遠距諮商服務。
- (二) 全國最多：每年每人免費 10 次。
- (三) 服務量提升：110 年較 106 年成長近 2 倍。
- (四) 服務品質佳：民眾從諮商中獲得協助之滿意度高達 97%。

二、戒治酒癮創新組合有效減害

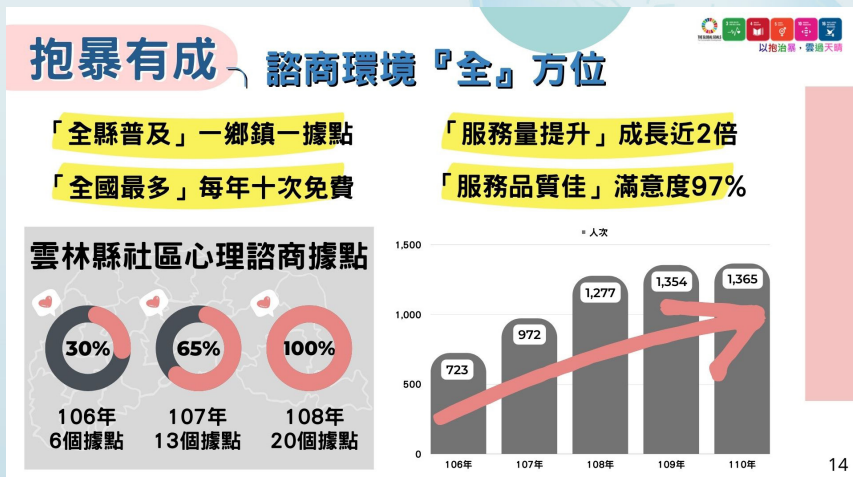
- (一) 戒治「多」駐點，從 4 家增至 9 家。拉近城鄉戒治資源可得性。
- (二) 全國首創將非精神科醫療機構 (內科醫院) 媒合精神科醫師駐點執行酒癮治療，並以補助方案增加治療誘因，提升成效。
- (三) 接受酒癮治療 3 個月後，近 7 成之個案已達減害程度。

三、提高裁定降低再犯率

- (一) 處遇裁定率為全國第一。
- (二) 高出席率與執行率：建立品管機制，非自願性加害人出席率及執行率皆達 8 成以上。其餘未完成者，則移送警檢法辦。
- (三) 處遇介入成效佳：改變意願、治療輔導效果提升及暴力風險降低。
- (四) 低再犯率：近三年家暴加害人之再犯率從 21.3%(106 年) 降至 12.7%(109 年)。

四、強化網絡保護不漏接

- (一) 每村里設置「社區安全守護站」，111 年全縣 392 村里共設置完成 1,051 站。
- (二) 優先全台於高危機會議中提供 6 歲以下兒童預防注射情形。
- (三) 109 年家暴再通報率及重大案件致死率皆較全國平均數低。



未來努力方向

- 一、建構社區心理衛生中心分區服務模組：規劃至 114 年完成布建 3 個 (海線、平原區、山線) 社區心理衛生中心，進用多領域專業人力，依各區民眾心理健康需求，就近提供外展、社區資源之永續服務。
- 二、加強社區資源連結，完善社區支持力：家暴防治觀念需深植社區民眾，持續設置「社區安全守護站」，提升社區「性別平等觀念」及敏感度，讓社區防暴網絡與通報機制更趨完備與密集。



花蓮縣衛生局

建立分級醫療模組 - 發展長照與
醫療對接服務模式



機關首長 朱家祥 局長

機關地址 花蓮縣花蓮市新興路 200 號

機關電話 (03)822-7141

機關網址 www.hlshb.gov.tw/

核心理念

失能個案照顧及醫療誰看顧？花蓮南北 137.5 公里長，失能個案散居中南區之縱谷線及海線，皆需舟車勞頓至資源集中北區就醫，在宅獲得照顧及醫療服務，是失能者切身的期待。

偏鄉醫院資源少，肩負全齡民眾健康。而基層診所散佈於各鄉鎮，最適合擔任民眾疾病預防及管理的守門員。為此，我們積極克服地理上限制，建立家庭醫師走進案家及合作醫院轉診機制，進行跨域資源整合及運用科技推動長照對接醫療服務模式，花蓮分級醫療從長照開始，以促進失能者在地安心老化為努力目標。



▲ 花蓮家庭醫師足跡足以繞行臺灣 270 圈

規劃內容

長照對接醫療四大策略：

一、建立分級醫療模式奠定合作夥伴關係

- (一) 醫療資源三分區：集中區、不足區、零診所艱困區。
- (二) 廣發英雄帖，診所限定。
- (三) 診所串接居家護理機構人力。
- (四) 籌設社區醫療群及建立合作醫院轉診。

二、整備長照與醫療對接服務模組

- (一) 啟動衛生所對診所專專責制。
- (二) 建立週、月報回饋機制、發現問題。
- (三) 發展醫師送到家 4 大模組。
- (四) 建立診所輔導訪查監督機制。

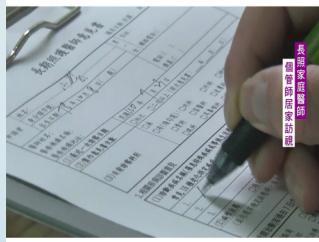
三、啟動智慧長照鏈結醫療體系

- (一) 本縣自行研發轉介 APP 雙向加值互利。
- (二) 優化長照管理系統：儀表板功能「提醒區」。
- (三) 長照中心網頁：E-Learning 專區。
- (四) 專業人員版：跨團隊溝通 LINE 社群。

四、延伸預立醫療照護尊嚴善終

- 分區辦理實體、數位學習平台線上課程。

醫師意見書

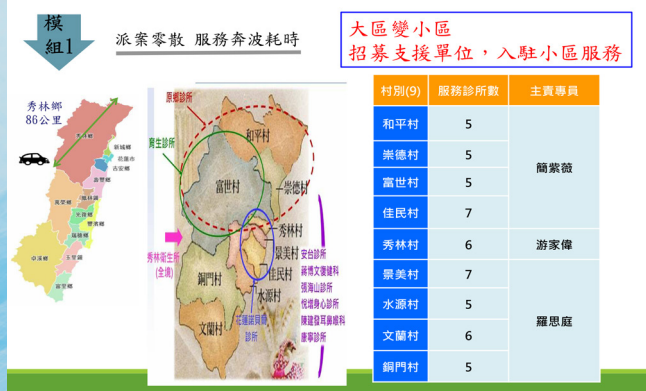


專業復能服務



▲ 長照對接家庭醫師到宅服務

長照對接醫療模組 1



▲ 模組 1- 派案零散→大區變小區

推動成效

一、全國第一

居家失能個案家庭醫師服務涵蓋率：111年8月累計超過 11,000 個案受惠，111年6月花蓮縣服務涵蓋率 117%/ 全國 48.2%。

二、全國第一

ACP&AD 完成宣導率：預立醫療照護諮商訓練課程完成率 98.3%，111年8月 ACP&AD 完成宣導人數：個案 3,715 人，家屬 2,760 人。

三、全台唯一

以診所為派案單位，不開放醫院，58 家診所，80 位醫師，171 位護理師線上服務。

四、成立社區醫療群

- (一) 診所家數成長倍率：資源不足區成長 1.2-5 倍，艱困區成長 5-7 倍。
- (二) 服務涵蓋率：不足區上升 3%-41%，艱困區上升 14.9%-37.8%。

五、轉介 APP 長照服務送到家

875 位診所病患成功由醫師轉介至長照中心評估失能等級接受長照服務。



中區至北區
平均每人節省/趟

1

里程
78公里

2

車資
232元

3

時間
1小時40分

4

獲長照四大包補助/年
最低：221,380元
最高：551,470元

南區至北區
平均每人節省/趟

1

里程
180公里

2

車資
538元

3

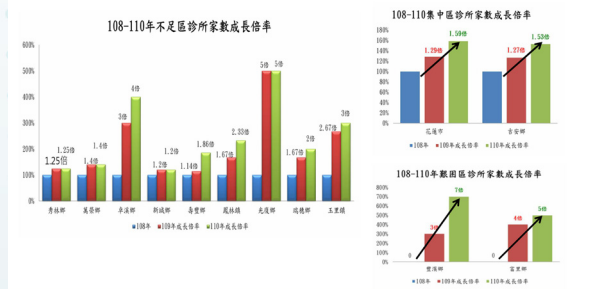
時間
4小時

4

獲長照四大包補助/年
最低：221,380元
最高：551,470元

▶ 減少就醫 趟趟省荷包

診所集中區、不足區、艱困區 啟動專案 診所倍數成長



▲ 啟動專案 - 診所倍數成長

長照個案照顧六大困境



▲ 長照個案照顧六大困境

民眾有感

減少就醫 趟趟省荷包

未來努力方向

- 一、精準建立分區分域分級醫療模組 服務。
- 二、橫向整合銜接居家醫療及家庭醫師照護。
- 三、優化鏈結社區藥局整合藥事服務。
- 四、建立進階或緊急醫療轉診服務。
- 五、減少外出就醫次數。



臺東縣消防局

搶救生命大作戰，
行動急診室 守護偏鄉



機關首長 管建興 局長

機關地址 臺東縣臺東市四維路二段 100 號

機關電話 (08)932-2112

機關網址 www.ttfd.gov.tw

核心理念

臺東縣因幅員廣闊等天然屏障，致使救護車送醫時間將近達 90 分鐘，經統計平均送醫時間為全國最久！本縣甚至僅有 1 家重度級區域醫院等醫療困境的問題，而緊急救護四大時間急症是與時間高度相關的案件，時間上愈晚給予正確救護的處置，則傷病患狀況 隨時間快速每況愈下，生命便隨時間一點一滴逝去。

在送醫距離又長又遠又在有限的醫療資源之前提下，克服並爭取黃金急救時間，『全面高救，每 1 臺救護車即是行動急診室』，快速、安全將急診室的功能帶至緊急救護現場，進而確保患者存活率，是我們的使命！



▲ 臺東縣到院前緊急救護送醫時間長，醫療資源亦有限

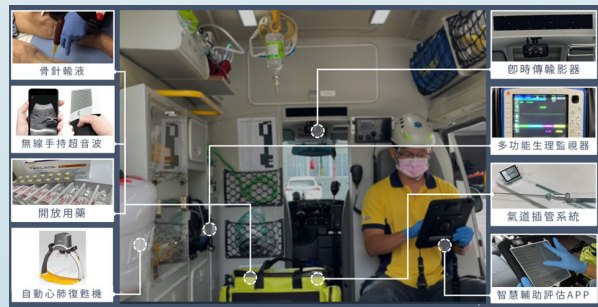
規劃內容

一、第一階段：搶救 OHCA 大作戰

- (一) 增加消防據點縮短救援時間
增加消防分隊後有效縮短救護時間，並使救災救護網絡更加完整。
- (二) 增補消防人力及培訓 EMT-P 人才
為達「全面高救」，堅持培育 EMT-P 人才，需接受長達 9 個月，時數多達 1280 小時之訓練，養成教育不易。
- (三) 打造東臺灣首支高級救護隊，秉持執行效率化之理念，為能更「安全」及「高效率」完成許多救護任務。

二、啟動四大時間急症緊急救援

- (一) 推動 DA-CPR 線上指導民衆實施 CPR / 全民 CPR 急救訓練活動。
- (二) 啟動護「心」行動計畫 - 搶救急性



▲ 救護車配置最完善之救命配備



▲ 100 年 7 月 5 日成立東臺灣首支高級救護隊

心肌梗塞。

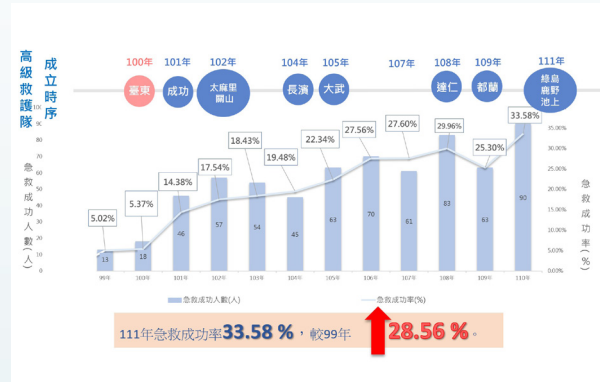
(三) 搶救急性腦中風。

三、建構全台功能最完善的行動急診室

(一) 擴大預立醫囑開放更多用藥、高級救命術，醫療指導醫師充分授權供高級救護技術員執行搶救。

(二) 於救護車配置等同於醫院急診室的硬體設備。

(三) 建構「EMS 即時影音及病患生理資訊串流」系統。



▲ 到院前心肺功能停止 (OHCA)，110 年度急救成功率達 33.58%，全國第 2！

推動成效

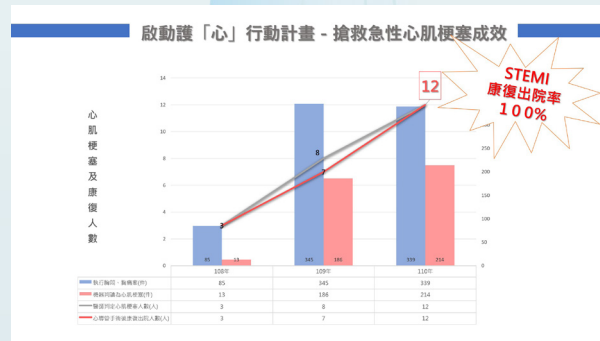
本縣消防局在緊急救護的發展因醫療資源分布及地理特性發展出獨特的接駁救護制度，近幾年在高級救護隊的普及下急救成功率已可媲美六都，其中 111 年度新開放之救命技術及藥物，均擁有多件成功案例。

到院前心肺功能停止 (OHCA)，110 年度急救成功率達 33.58%，僅次於新北市，全國第 2 名，且隨著本縣高級救護隊成立，高級救命術隨之延伸，成為名其實的搶救生命大作戰！

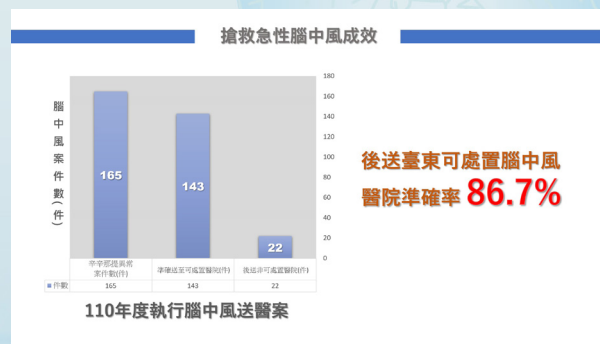
110 年度，經醫師判定心肌梗塞患者總計 12 件，皆準確送醫並經心導管手術成功出院，預後良好，康復出院率 100%。

110 年度執行腦中風案，經本局救護人員執行「辛辛那提」檢測後臆斷為腦中風患者，後送臺東可處置醫院準確率 86.7%。

經本縣消防局整體團隊、民力及醫療資源之大力合作，將曾經被視為偏鄉的遠距醫療，讓遠距送醫不再是偏鄉醫療問題。



▲ 110 年度急性心肌梗塞康復出院率 100%



▲ 110 年度搶救急性腦中風後送臺東可處置醫院準確率 86.7%

未來努力方向

持續為縣民提供優質、迅速、專業、安全之到院前緊急救護服務並以縣政施政重點「開放、創新、整合」角度，善用 E 化方式結合 119 報案、後送醫療院所等資通訊，克服偏鄉、醫療不足、數位缺乏等問題，致力成為一支專業服務、關懷民眾的團隊。

