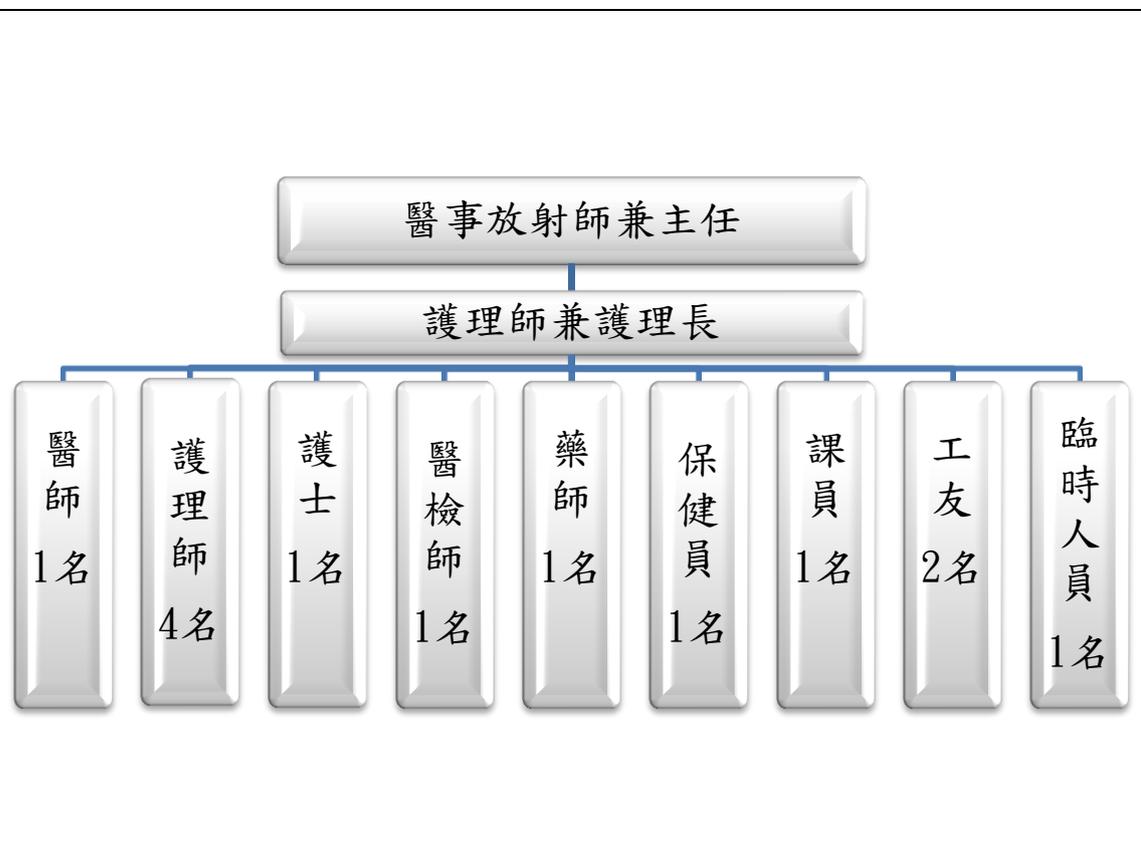


基本資料

機關名稱	苗栗縣大湖鄉衛生所	首長	徐春仕	職稱	醫事放射師 兼主任
機關地址	364 苗栗縣大湖鄉明湖村中原路 87 號				
機關網址	http:// dah-mlh.mohw.gov.tw				
機關員額	共計：15 人；編制人員：14 人；臨時人員：1 人				
總預算	\$ 13,415,684 元				
聯絡人	林淑慧	職稱	護理師 兼護理長	電話	037-991034
E-mail 位址	dahhui@tcmail.mohw.gov.tw			傳真	037-993745

機關組織圖





目錄

壹、機關業務現況簡介	1
一、大湖鄉社區簡介	1
二、機關人員組織編制	2
三、機關服務理念	2
四、機關服務內容	4
貳、提升為民服務品質績效	8
一、「優質便民服務」構面	8
(一)服務流程	8
(二)機關形象及顧客關係	28
二、「資訊流通服務」構面	57
(一)資訊提供及檢索服務	57
(二)線上服務及電子參與	62
三、「創新增值服務」構面	69
(一)創新服務情形-有價值的創新服務	70
(二)創新服務標竿學習推動效益	83



(三)組織內部創新機制及運作情形.....	85
參、未來努力方向	8
一、持續提供最優質的社區照護服務.....	89
二、建構優質網路服務之架構，提升為民服務品質	91
三、持續強化跨領域合作、交流.....	91
四、定期檢討	91
五、邁向國際	92
肆、附件	93
附件一 大湖鄉衛生所業務問答 Q & A 題庫.....	93
附件二 大湖衛生所創新提案獎勵辦法	95
附件三 大湖鄉衛生所衛教場次	97

圖目錄

圖 1 大湖鄉行政區位置圖.....	1
圖 2 機關人員組織編制圖.....	2
圖 3 大湖鄉衛生所服務項目.....	4
圖 4 大湖鄉衛生所-我們的榮耀.....	7
圖 5 全功能服務台.....	8
圖 6 綜合服務台及服務情形.....	11
圖 7 簡化補發預防接種紀錄卡作業流程圖.....	14
圖 8 簡化預防接種評估單作業流程圖.....	15
圖 9 提供免下車預防接種服務.....	16
圖 10 到府評估暨接種服務.....	16
圖 11 辦理社區篩檢服務 1.....	17
圖 12 辦理社區篩檢服務 2.....	17
圖 13 保健篩檢服務免填寫.....	17
圖 14 補發黃卡、行政相驗免填寫.....	18
圖 15 申辦案件書表減量程度.....	20
圖 16 網站人員介紹.....	22
圖 17 服務台上方提供案件處理流程.....	23
圖 18 簡單的網站操介面.....	23



圖 19	本所聯絡方式.....	23
圖 20	利用 LED 看板讓提供查詢管道.....	24
圖 21	本所提供多元的非臨櫃回應方式.....	26
圖 22	辦公室綠化.....	28
圖 23	全功能服務台.....	29
圖 24	溫馨的哺擠乳室.....	29
圖 25	舒適的候診區.....	29
圖 26	提供衛教新訊息.....	30
圖 27	電腦資料查詢區.....	30
圖 28	無障礙設施(愛心鈴、輪椅殘障廁所椅).....	30
圖 29	健康書報雜誌櫃.....	31
圖 30	血壓積極急救設備.....	31
圖 31	預注室.....	31
圖 32	早期療育篩檢室.....	31
圖 33	雙語宣導單張櫃.....	32
圖 34	中英對照之樓層介紹表.....	32
圖 35	志工及工作同仁走動式服務.....	33
圖 36	免費量血壓服務.....	34
圖 37	免費健康藥物諮詢.....	35

圖 38 免費健康檢查	35
圖 39 社區老人網路教學課程	36
圖 40 令人感動的為民服務課程	36
圖 41 服務禮儀續練課程	37
圖 42 辦理客語認證課程	37
圖 43 電話禮貌測試績效圖	38
圖 44 終身學習課程訓練	38
圖 45 職能訓練課程	39
圖 46 專業職能訓練-CPR	39
圖 47 專業職能訓練-傳染病防治	39
圖 48 正確回答專業問題	41
圖 49 社區共識會議	42
圖 50 施政宣導-闖關遊戲	42
圖 51 施政宣導-有獎徵答	43
圖 52 施政宣導-舞台劇演出	43
圖 53 地方電視台接受採訪情形	44
圖 54 本所媒體露出	44
圖 55 內部顧客滿意度	49
圖 56 電子滿意度按鈕	51



圖 57 滿意度電子調查系統使用情形.....	51
圖 58 為民服務滿意度電子調查系統結果分析趨勢圖....	52
圖 59 民眾意見處理流程.....	52
圖 60 網頁公開「政府資訊公開法」第 7 條主動公開資訊	57
圖 61 本所網站通過 102 年無障礙檢測.....	60
圖 62 結合 E 政府網站提供預防接種申請單.....	61
圖 63 本所衛教宣導之專屬 QR-Code	62
圖 64 網頁點閱統計表.....	63
圖 65 大湖鄉衛生所 Facebook 粉絲團粉絲分析表.....	67
圖 66 大湖鄉衛生所專屬部落格.....	67
圖 67 YOUTUBE 發表之影片	68
圖 68 預防保健服務項目資訊化流程圖.....	71
圖 69 預防接種評估表資訊化.....	74
圖 70 推廣農事安全之技巧與方法.....	76
圖 71 肝炎篩檢.....	76
圖 72 事故傷害防制計畫策略圖示.....	78
圖 73 辦理學童乘坐機車但安全帽宣導.....	78
圖 74 事故傷害防制宣導.....	78
圖 75 社區設站宣導.....	79

圖 76 社區設站預防接種.....	80
圖 77 社區設站健康檢查.....	80
圖 78 老人防跌班辦理形.....	80
圖 79 社區老人體能檢測情形.....	81
圖 80 辦理老人防跌班前後測改變情形.....	83
圖 81 新竹縣政府衛生局所參訪-2.....	83
圖 82 新竹縣政府衛生局所參訪-1.....	83
圖 83 苗栗縣退休公務人員協會至本所參訪情形.....	84
圖 84 耕莘醫院至本所參訪情形.....	85
圖 85 瑞典國際健康促進醫院作品頒獎及展示.....	92



表目錄

表 1 大湖鄉衛生所各項服務量	5
表 2 申辦案件流程簡化程度一覽表	13
表 3 申辦案件書表減量程度	19
表 4 臨櫃案件處理服務內容	25
表 5 民眾滿意度調查表信度檢定結果	46
表 6 門診問卷調查四大構面滿意度調查結果	47
表 7 設置「政府公開資訊」專區選項	58
表 8 網頁新增項目統計表	64
表 9 網站表單簡化程度一覽表	65
表 10 創新增值服務一覽表	69

壹

爲民服務現況簡介

- 一、大湖鄉社區簡介
- 二、機關人員組織編制
- 三、機關服務理念
- 四、機關服務內容
- 五、我們的榮耀





壹、機關業務現況簡介

一、大湖鄉社區簡介

大湖鄉位居苗栗縣的南方，南臨卓蘭鎮，東接泰安鄉，北連獅潭鄉、公館鄉，西北與銅鑼鄉，西南與三義鄉為鄰(圖 1)。

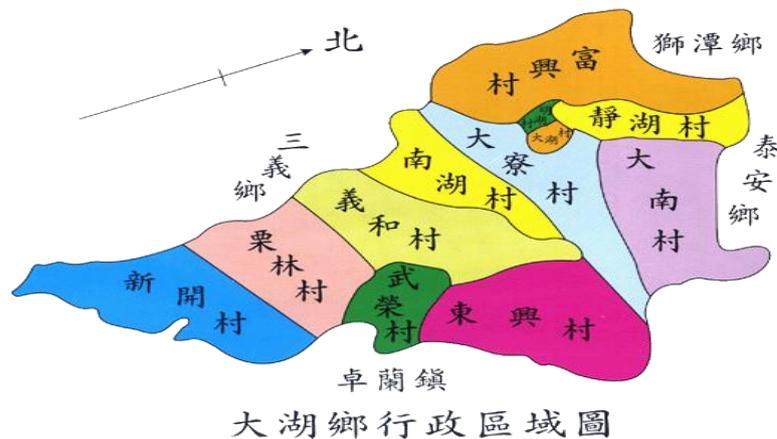


圖 1 大湖鄉行政區位置圖

根據 101 年於戶政資料顯示，大湖鄉共分 12 村，5,423 戶，總人口數 15,689 人，人口密度為 178 人/平方公里，其中男性共 8,322 人，女性共 7,367 人，性別比 1.13。人口組成以 40~49 歲者為最多；以 50~59 歲者居次，40 至 64 歲的人口比率為 33.6%，65 歲以上的人口比率則為 18.7%，依世界衛生組織(WHO)將 65 歲以上的長者定義為老年人，當老年人口佔總人口比例之 7%，定義為高齡化社會；老年人口比例超過 14%，則定義為高齡社會大湖鄉已達高齡化社會的標準。

二、機關人員組織編制

苗栗縣大湖鄉衛生所，以下簡稱本所(本所目前編制人員共 14 人，設置有醫事放射師兼主任 1 人、護理師兼護理長 1 人、課員 1 人、醫事檢驗師 1 人、藥師 1 人、護理師 4 人、護士 1 人、保健員 1 人、工友 2 人及臨時人員 1 人(圖 2)。



圖 2 機關人員組織編制圖

三、機關服務理念

從衛生所設立以來，無論社會如何改變、世代如何交替，衛生所的發展，代表著一個社會健康的基礎與延續。本所自成立以來，依照疾病預防之三段五級概念，積極於提供大湖鄉完整及專業的之基層醫療保健與照護服務；秉持「安全、關懷、尊重、創新」的核心價值，本著「取之社會、回饋鄉鄰」的理念，來服務鄉親。過去因鄉內醫療



資源缺乏，衛生所執行群體醫療工作服務（看病），如今鄉內有足夠的基礎醫療，主任積極走訪村鄰，了解鄉親的需求；也重新調整衛生所扮演的角色，隨時依時、依地、依鄉親需求來改變服務方向，陸續開設眼科門診、耳鼻喉科門診與介入新移民家庭衛生教育，及目前規劃中的肝病專科門診，落實公共衛生工作。

屬於農業型鄉鎮的大湖鄉，客家人樸實的民風，配合農業發展的區域特質，伴隨老年人口數逐年增加，對衛生所服務品質的要求日益高漲。如何因應區域發展、人口結構變化、居民生活型態差異及新移民不斷加入，積極主動的滿足民眾多方的需求，以提供大湖鄉民全人、全程之整合性基層醫療保健照護，讓鄉民皆能享有優質的健康促進及預防保健服務。不論醫學如何的演進與進步，民眾醫療習慣的不斷變動，如何獲得鄉民的支持與肯定，一直是本所同仁努力共同目標。本所以「個人為中心，社區為導向」為主軸，強調全員參與、重視民眾及社區在大湖鄉之基層醫療保健，扮演著不可或缺的重要角色，積極倡導以民眾為中心之照護理念，並逐步轉型為健康促進醫院(非醫院組)；推動全所全面品質改善，擴大服務視野，持續推動優質的便民服務，以專業、親切、高效率的服務形象為目標，以確保民眾知的權利；促進行政資訊透明化，提供友善的網路服務為基準，整合運用各項資源，開發創新服務措施為依歸，展現卓越的服務品質。

四、機關服務內容

衛生所主要工作項目為(圖 3)：

衛生保健服務：包括婦幼衛生、家庭計畫、傳染病防治、慢性成人病防治、心理衛生防治和衛生教育等工作。

醫療服務工作：包括門診醫療服務、健康檢查、醫療檢驗檢查、緊急救護、病患轉診行政相驗等工作。

衛生行政工作：包括醫政、藥政、食品衛生及營業衛生、長照轉介管理工作等。

為民服務工作：用藥諮詢、輔具借用、關懷弱勢轉介等服務。

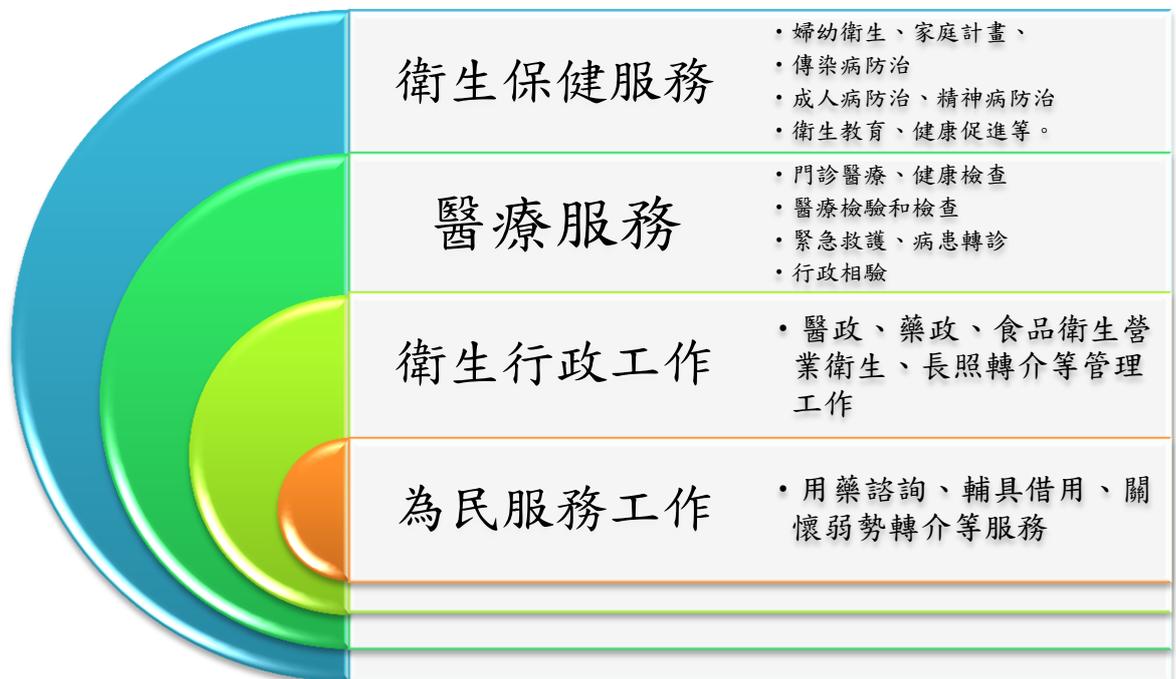


圖 3 大湖鄉衛生所服務項目



表 1 大湖鄉衛生所各項服務量

服務項目	服 務 量
傳染病防治	登革熱病媒蚊調查 12 村次(900 戶次)
結核病防治	指標個案 14 人，接觸者 22 人，巡檢 260 人
癌症防治	口腔癌篩檢：765 人，陽追 69 人 大腸癌篩檢：619 人，陽追 42 人 乳癌篩檢：435 人，陽追 35 人 子宮頸抹片篩檢：334 人，陽追 31 人 肝癌篩檢：300 人，陽追 16 人
中老年病防治	1440 人次(含下鄉訪視)、健康小站(血壓站)
預防接種業務	公費疫苗：1855 人次 幼兒流感：203 人、老人流感：1190 人
優質健兒評估	240 人次
幼兒篩檢轉介	聽力檢測、視力檢測
精神衛生服務	訪視量 608 人次，強制送醫 17 人次
眼科服務	507 人次(含糖尿病病友眼底追蹤)
關懷長者	3441 人次
年度總衛教量	110 場次

五、我們的榮耀

大湖鄉衛生所積極推動地方公共衛生業務，不管在苗栗縣、衛生福利部或是國際健康促進工作，表現亮眼，屢屢獲獎，以下為近幾年本所獲得之獎項(圖 4)：

1. 100、101、102 年連續 3 年榮獲苗栗縣政府衛生局評定「衛生所綜合業務考評」，全縣第一名。
2. 100 年榮獲苗栗縣政府衛生局評定「衛生所為民服務考評」全縣第二名，101 年晉升為全縣第一名，102 年持續保持全縣第一名。
3. 102 年參加國際健康促進研討會，本所海報獲頒國際殊榮獎。
4. 100 年榮獲苗栗縣政府衛生局評定「創意衛教」佳作、101、102 年獲全縣第一名。
5. 101 年榮獲行政院衛生署疾病管制局頒發「防疫獎勵團體獎」，為全縣唯一獲獎之衛生所，102 年榮獲行政院衛生署疾病管制局頒發「防疫獎勵志工獎」。
6. 100 年榮獲行政院衛生署國民健康局頒發「提升為民服務品質第五屆金所獎」。
7. 98、99 年榮獲行政院衛生署國民健康局評定通過「健康促進社區認證」。
8. 99 年行政院衛生署國民健康局評選為「無菸社區優等獎」。

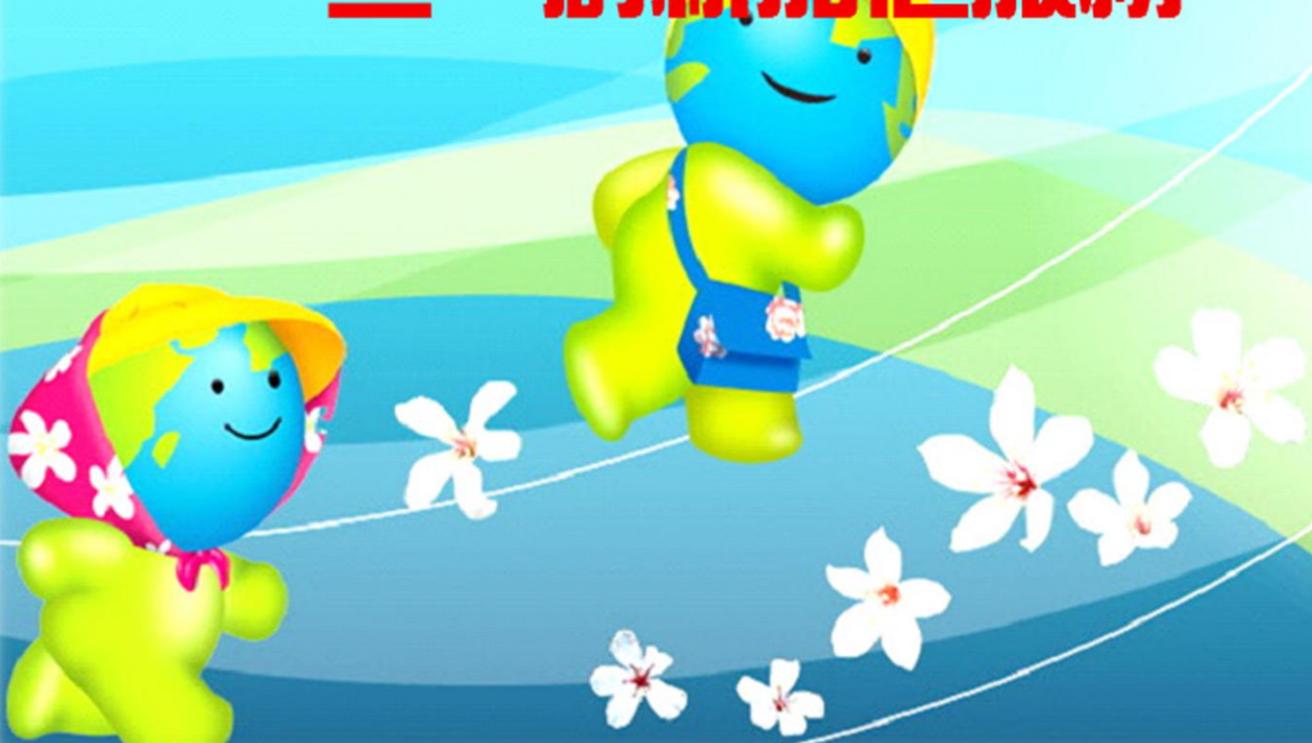


圖 4 大湖鄉衛生所-我們的榮耀

貳

提升為民服務品質績效

- 一、優質便民服務
- 二、資訊流通服務
- 三、創新增值服務





貳、提升為民服務品質績效

一、「優質便民服務」構面

(一)服務流程

1、服務流程便捷性

(1) 單一窗口服務全功能程度：

為提供「專業化」、「人性化」、「資訊化」服務，本所於一樓入口大廳處即設置有專業化「全功能服務台」(圖 5)與人性化「綜合服務台」(圖 6)，另於網路設有資訊化「網站 e 櫃台」，以提供全方位優質服務。

衛生所之設置係為提供民眾由懷孕前、嬰兒出生至死亡為止的全程照護，由於社會人口結構改變，老化人口普遍提升，而人們生活習慣改變，造成長期慢性疾病人口及意外事故提高等等，衛生所角色亦應突破過去、展望未來，特別推展「所外」全面性設點服務，設點深入社區，未來希望未



圖 5 全功能服務台

來希望能服務照護到鄉內每一家戶。

A. 全功能服務窗口(圖 5)

為提供大湖鄉鄉民迅速便捷且人性化的服務，本所特設置全功能服務台，整合衛生所內「門診醫療掛號」、「身體健康檢查」、「預防注射」及「保健諮詢」等多功能專業業務，以單一櫃台提供全功能服務且在最短的時間之內，做出最佳的處遇判斷，再由工作人員提供最適切的專業服務，期達到「一處收件、全程服務」的 100%優質為民服務品質。

B. 全功能程度

a. 免書表填寫服務

大湖鄉為一高齡化社區，至衛生所洽公者多數為長者，許多長者或因書寫不便、或因不識字，造成填寫申請書時的困擾，為體貼民眾不便，本所特提供免書表填寫服務，當民眾至本所後僅需出示健保卡，並將需申辦案件口頭告知服務台人員即可，相關資料皆由本所人員代為填寫，並經民眾確認後，再由民眾簽章，以進行後續診療作業。

b. 門診掛號服務

本所提供醫療門診、各項健檢及醫療諮詢服務，內容包含一般內科、家庭醫學科、外傷處理、成人預防保健服務、嬰幼兒發展評估服務等，皆由服務台提供掛號、填表及引導服務(圖 22-24)。



c. 成人預防保健服務

每週一至五上午受理符合「成人預防保健」民眾健康檢查服務，隨到隨辦，並由服務台人員引導完成身高、體重、腰圍、視力、抽血、醫師理學檢查，並告知回診看報告時間且由醫師解釋結果。

d. 嬰幼兒疫苗預防接種服務

每星期二提供嬰幼兒預防注射接種服務，主動邀約未按時接種之嬰幼兒家長，提醒依疫苗時程接種之重要性。

e. 民眾考駕照體檢服務

衛生所承辦機車考駕照體檢、職業體檢業務。民眾於服務台登記資料後，立即由服務人員帶領完成體檢。(體檢流程：量身高體重→視力→血壓→醫師理學檢查→給予體檢檢查表)

f. 預防保健篩檢查詢服務

國民健康局提供免費預防保健項目，如成人預防保健篩檢、口腔癌篩檢(每2年1次)，子宮頸抹片篩檢，乳癌篩檢(每2年1次)以及大腸癌篩檢(每2年1次)，民眾若需查詢是否本身已接受相關健康篩檢，可至服務台免填寫申請資料立即查詢。基於主動推動健康篩檢，協助民眾查詢後，服務人員會主動邀請並安排未完成之預防保健篩檢項目。

g. 資料補發申請「預防接種時程及紀錄表」

當小孩長大了要到國外求學，需要辦理預防接種紀錄卡英文版或是家中有人往生，行政相驗補發申請皆可至服務台申請。

C. 綜合服務台:(圖 6)



服務流程：服務流程便捷性

圖 6 綜合服務台及服務情形

一旦步入大湖鄉衛生所，在大門左側便會看到「綜合服務台」，有一群熱心志工與工作人員親切的問候！「綜合服務台」設置之目的：

- a. 除在事先瞭解民眾洽公之專業業務需求時，將引導民眾依序到「全功能服務窗口」，並由專業人員接手服務。



b. 綜合服務台最大功能在於：提供民眾一般性的衛生教育諮詢、心理諮商、客語口譯服務、動線引導、叫車服務、健康書櫃、愛心傘、愛心雨衣、老花眼鏡、茶水等人性化服務。

c. 綜合服務台最大特色在於：

提供「全天服務櫃台-中午不打烊」的服務，為免民眾請假洽公之困擾，中午休息時間亦可至本所辦理各項業務。自 102 年 1 月 1 日開辦「中午不打烊」服務鄉親民眾以來，該時段已服務過 56 位民眾，並獲得許多正面的鼓勵與回饋。

D. 網站 e 櫃台：

有鑑於電腦資訊網站發達，開拓資訊化服務櫃台為未來科技服務之所趨，本所率先整合網站服務內容，並且設置網路 e 櫃台服務單一窗口，首先將各項服務工作流程整合，加註業務承辦人姓名及聯絡方式等，使民眾快速知悉所要瞭解之服務項目；(掛號)、(問與答)，以網路代替馬路，服務更貼心、更便捷，102 年共計服務 13,651 人次。

(2) 申辦案件流程簡化程度：

表 2 申辦案件流程簡化程度一覽表

流程簡化項目	101年 申辦時間 (分鐘)	102年 申辦時間 (分鐘)	節省時間 (分鐘)	102年 件數	共節省 (小時)
補發預防接種紀錄卡	240	0	240	100	400
簡化預防接種評估單填寫	10	0	10	3000	500
提供免下車及到府服務	240	0	240	10	40
下鄉辦理社區篩檢服務	240	60	180	1000	3000
申請預防保健篩檢服務免填寫服務	10	0	10	560	93
申請行政相驗免填寫	300	60	240	12	48
102年合計幫大湖鄉民節省4,081小時					

服務流程：服務流程便捷性

大湖鄉衛生所接受民眾洽公業務以「預防注射業務」為大宗，其次是「醫療門診」、「健康篩檢」等，以上均為「臨櫃辦理」型業務，因此，為提升便民服務之績效，主動透過每個月的所務會議，首要針對「預防注射」流程檢討並予簡化，以推動便捷服務流程為宗旨，分項說明如下：

A. 簡化補發預防接種紀錄卡作業流程(圖 7)：全國首創



全國首創

國小新生入學需繳交預防接種紀錄卡，經所務會議研議流程後，由原先家長需親自至衛生所申請後送至學校，簡化成家長只需於新生報到後填寫委託書，由學校傳真至衛生所，待製作完成後由衛生

所統一送至學校，節省家長須請假及來回奔波之時間，一年共節省

24000 分鐘（每位家長請假 4 小時 * 100 人 * 60 分 = 24000 分鐘）。



圖 7 簡化補發預防接種紀錄卡作業流程圖

B. 簡化預防接種評估單作業流程：全國首創



社會的變遷及經濟的發展，年輕人結婚後多為雙薪家庭，年輕人大多將嬰幼兒託付給家中長輩照顧，由於本鄉為一高齡化社區，老人家因為器官的老化，每次帶孫兒至本所預防接種時，預防接種評估單的填寫，常常是民眾覺得非常繁瑣及不便的一個流程。(圖 8)



圖 8 簡化預防接種評估單作業流程圖



為提升為民服務品質及節能減碳，本所於所務會議提出後，成立流程改善小組研議後，擬定將紙本之預防接種評估單，整合至電腦系統中，新的流程民眾只需於觸控式面板上簽名或蓋手印後，預防接種評估同意書即可完成，不僅因為流程的簡化讓民眾讚賞，更可讓本所朝無紙化的行政流程更精進；**一年共節省民眾填寫預防接種評估單時間 30000 分鐘 (填寫 10 分 * 3000 人 = 30000 分鐘)，節省 3000 張紙。**

C. 提供免下車及到府服務

為服務身心障礙、行動不便或 65 歲以上民眾更多元愛心服務，並減少現場等候時間，本所提供免下車及預約到府評估暨接種服務(圖 10)，本年度共服務 10 名鄉民，節省鄉民之舟車勞頓之時間；**每人請假 4 小時 * 10 人 * 60 分 = 2400 分鐘，節省就醫交通花費 200 元 * 10 人 = 2000 元。**(圖 9.10)



圖 9 提供免下車預防接種服務



圖 10 到府評估暨接種服務

D. 下鄉辦理社區篩檢服務

本鄉為高齡化社區，年輕人多外出工作，鄉內大眾運輸工具不發達，為守護大湖鄉民的健康，本所每年辦理社區篩檢服務(圖 11, 12)，以南六村

北六村為服務擴展方向，深入鄉內每一個角落，本年度共服務 1000 名鄉民，節省鄉民舟車勞頓時間每人 3 小時
 $*1000 \text{ 人} * 60 \text{ 分} = 180000 \text{ 分}$

鐘，節省就醫交通花費 200 元
 $*1000 \text{ 人} = 200000 \text{ 元}$ 。

E. 申請預防保健篩檢服務免填寫服務(圖 13)

民眾僅需憑健保 IC 卡，即可查詢與申請預防保健服務，不需填寫任何申請單，既省時又環



圖 11 辦理社區篩檢服務 1



圖 12 辦理社區篩檢服務 2

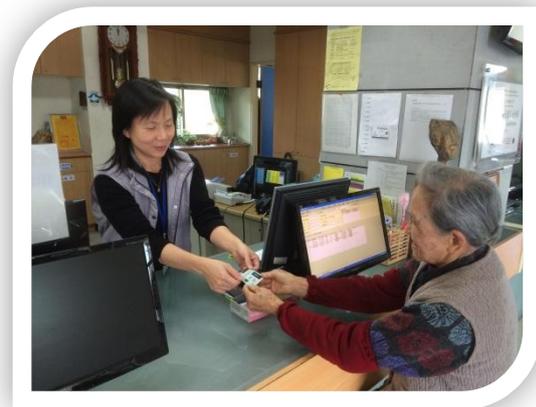


圖 13 保健篩檢服務免填寫

服務流程：服務流程便捷性



保。民眾若確定執行預防保健相關篩檢。102 年服務件數 560 件，

共計節省民眾填寫表單時間 10

分鐘* 560 件= 5600 分鐘。



F. 申請補發預防接種紀錄卡、

行政相驗免填寫

簡化行政相驗申請流程，民眾以電話申請，免至本所填寫申請資料，醫師即主動到案家相驗，並當場開立死亡證明書與予

證明。102 年計有 12 件行政相驗案件，共計節省紙張 72 張及民眾往返填寫，表單時間 240 分鐘* 12 件= 2880 分鐘。(圖 14)

圖 14 補發黃卡、行政相驗免填寫

(3) 申辦案件書表減量程度(表 3、圖 15)

表 3 申辦案件書表減量程度

申請項目	減量情形	總件數	減少 紙張	減量 程度
預防接種服務	資訊化	3248	3248	100%
預防保健篩檢 查詢	健保卡查詢	2453	2453	100%
補發預防注射 接種證明	以預防注射系統 資料查詢	20	20	100%
行政相驗	免申請書	12	12	100%

服務流程：服務流程便捷性



優質便民服務構面

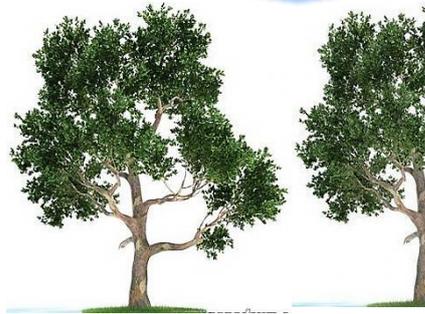
申請案件減化

共計減少 5733 張紙

電子公文. 線上簽核

共計減少 8310 張紙

今年度共計
減少 14043 張紙



共挽救 1.5 棵
標準七年生的
桉樹



圖 15 申辦案件書表減量程度

- A. 本所為簡化民眾申請需檢附之文件，並致力於節能減碳，推廣申請表單 E 化減少書表用紙，今年辦理「預防接種服務」、「預防保健篩檢查詢」、「補發預防注射接種證明」、「行政相驗」等業務，利用 E 化方式完成零紙張作業，共計減少 5733 張紙。
- a. 全功能服務櫃檯窗口受理民眾申請辦理預防接種業務，利用健保卡替代戶口名簿使用，連結戶役政應用系統查詢後，即無須再檢附身分證明，**今年度共減量達 3248 件，減量程度達 100%**。
 - b. 一卡在手即可看診，民眾僅需提供健保 IC 卡，即可進行各項預防保健篩檢查詢服務，不需另行檢附其他證明文件，一卡在手即可完成就醫手續，**今年度共減量達 2453 件，減量程度達 100%**。
 - c. 辦理補發預防接種卡申請，可採電話申請服務，**今年共減量 20 件，減量程度達 100%**。
 - d. 辦理本所死亡診斷等申請，皆可採電話申請服務，**今年共減量 12 件，減量程度達 100%**。
- B. 本所執行政策性措施，利用電子公文跨機關電子閘門及創稿電子簽核方式，減少書表紙張的列印，可以縮短公文歸檔往返時間。
- a. 今年共計完成 1662 件電子公文，預計可減少 8310 張用紙。
 - b. 今年電子公文閘門認證辦理案件成長率較去年成長 6.5%，
(1662-1561)/1561*100%=6.5%。(本年電子公文閘門認證辦理案件



-上年電子公文開門認證辦理案件)/ 上年電子公文開門認證辦理案件*100%

c. 今年同仁承辦公文並以線上簽辦者比率為 85%，其中以紙本簽辦者也能夠以雙面列印方式節省紙張。

C. 經統計今年本所申辦件數及政策性等減少書表業務，本所已節省 14043 張紙。根據環保署資料，一棵標準七年生的桉樹在巴西約有 20 公尺高、20 公分直徑，生產 135 公斤商用林材〈樹幹〉，可製 9170 張 A4 紙，本所今年度已為地球挽救了 1.5 棵桉樹，1 棵桉樹一生可吸收 1 噸的 CO2，所以有 1.5 噸 CO2 將會被吸收，本所將持續努力減化書表，為地球環境盡最大努力。(圖 15)

2. 服務流程透明度

(1) 案件處理流程查詢公開

程度

A. 提供案件承辦資訊種類

a. 本所網站「人員執掌」：

目前本所網站揭示承辦人員、主管照片(圖 16)、



圖 16 網站人員介紹

主要承辦業務及電話分機、傳真、網址、電子郵件信箱帳號、承辦單位及標準處理程序，讓民眾瀏覽或詢問業務時，能夠更快更方便找到承辦人員，減



圖 19 本所聯絡方式

少轉接等候的時間。(圖 17)

- b. 隨時更新網站版面設計，操作介面簡易，便利民眾瀏覽。項目包括最新消息、相關網站、為民服務、活動花絮、檔案下載、各業務公告、問卷調查、留言天地、民眾陳情、法規管理、四季變換背景畫面、影音及其他各項線上申辦管理。



服務流程：服務流程透明度

圖 17 服務台上方提供案件處理流程

(圖 18)

- c. 大型流程看板：本所服務項目說明一覽表特別標製於本所一樓大廳，提供民眾一目了然，清楚所需洽辦之流程。(圖 19)



圖 18 簡單的網站操介面



d. 更新編印「為民服務白皮書」：簡介本所為民服務理念、內涵、特色及各項服務項目，公開資訊，讓民眾知悉了解。

B. 提供案件查詢管道種類

a. 提供案件查詢多元化管道，各業務承辦人員提供現場臨櫃服務、電話及網路查詢、意見橋及個人行動條碼 QR code 多元化互動管道，102 年度共計 12 則。

b. 利用門診時間宣導：相關活動資訊，善用本所及鄉內各單位 LED 看板宣導，提供多元化管道，讓民眾知悉了解本所服務內容。(圖 20)

c. 設置雙語告示牌、雙語樓層指示牌，以利民眾至相關單位，快速找到承辦人員。



圖 20 利用 LED 看板讓提供查詢管道

(2) 案件處理流程主動回應程度

本所受理案件後提供申請人收件確認訊息，其回應方式區分為臨櫃回應方式及非臨櫃回應方式，本所並且訂定處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制。

A. 臨櫃回應方式：(表 4)

表 4 臨櫃案件處理服務內容

項目	服務內容	服務人員
服務台諮詢服務	提供民眾就醫、申請身心障礙鑑定、申請家庭外籍看護工等申辦案件說明服務。	志工
社會資源諮詢服務	提供民眾會談諮詢服務，內容包含社會資源、情緒問題、家庭問題、人際問題、安置問題、經濟問題、預注問題、新移民醫療問題、醫療衛教及長照轉介等，102年共服務97人次。	衛生所人員
藥物諮詢服務	設置有專人藥物諮詢(電子化圖說服務)，提供即時、正確的藥物使用與諮詢服務，並整合重複用藥問題，以提高民眾用藥安全。102年病人藥物諮詢共計52件，提供120人次之用藥指導。	藥師
營養諮詢服務	設置有專人營養諮詢，提供即時營養諮詢服務以提供民眾正確健康飲食知識，102年營養諮詢共計52件。	營養師
申請診斷證明書	各類診斷書申請，102年共計132件。	護理人員 掛號人員

服務流程：服務流程透明度



- a. 由受理人員主動告知處理流程：於民眾至櫃台時，主動告知相關處理流程。
- b. 利用跑馬燈公告：即時提供各項預防保健訊息，讓等待民眾知悉各項預防保健訊息。
- c. 設置專責主管人員：如遇特殊狀況，由護理長協助民眾處理後續事宜。
- d. 提供案件查詢系統：於本所民眾休息區設置案件查詢系統，提供民眾自行查詢使用；民眾亦可直接詢問本所服務櫃台，由專人追蹤案件。

B. 非臨櫃回應方式：(圖 21)



圖 21 本所提供多元的非臨櫃回應方式

- a. 公文主動函覆告知：對於民眾申請案件如已結案或欲請示上級單位者，主動以公文函覆申請人。
- b. 電話或簡訊主動提醒民眾：本所受理預防保健業務，因本所承辦案件皆涉及個人隱私，主動提供案件處理流程及確認檢查結果通知時間，並以電話通知本人相關結果。
- c. 受理案件後依限回應處理：本所 102 年民眾留言互動資訊平均於 1.8 日完成回應處理(民眾陳情案件應 7 日辦畢)。
- d. 以明信片通知，符合健康檢查年齡之民眾，為確保民眾之權益，寄發通知單提醒民眾。
- e. 本所定期辦理家屬座談會，主動告知並增進病患、家屬對疾病及法規之正確認識，以促進病患及家屬有效運用相關醫療及社區資源，藉以提升疾病及法規其權益與責任，102 年度共辦理 4 場次。
- f. 推動衛生政策，整合鄉內資源，辦理民眾病友權益之倡導，如國民年金實施政策、菸害防制法實施、器官捐贈、安寧緩和醫療、長期照護等，並製作社會福利資源單張，主動向民眾說明。
- g. 為促使病患能夠維持持續性的醫療照護，公共衛生護理人員可作為病患及家屬，醫院及社區之間的橋樑。其任務包含：(a)落實社區衛生政策；(b)提供鄉民持續性照顧、預防疾病復發、降低



住院率，減少社會醫療成本；(c)協助心理衛生疾患病患社會適應及自我照顧能力。102年社區關懷訪視共600人次。

h. 運用個人行動條碼 QR code：於案件受理後即產生 QR code 提供民眾查詢健康篩檢結果。

C. 逾期案件處理機制

a. 成人健康檢查與一般抽血檢驗，資料置於專區，超過7天未回診則由服務台人員電話通知。

b. 門診慢性病照護個案，未於7天內回診，看報告或逾期未回診之個案，由地段管理護理人員立即電話聯繫，若電話無法連繫另於上班時間安排地段管理護理人員辦理居家訪視以了解個案情形。

c. 癌症篩檢異常個案，在轉診通知1個月，未能至醫院進一步檢查者，地段管理護理人員則進行居家訪視，了解個案轉介情形並給予協助。

(二) 機關形象及顧客關係

1、洽公環境及服務行為

(1) 服務設施合宜程度：



圖 22 辦公室綠化

本所於洽公環境的規劃，主要著重於健康性、綠能性、友善性及安全性的動態發展，使辦公廳舍內、外的空間利用發揮最大綠化功效。積極推動環境綠美化(圖 22)，並與林務局大湖工作站合作推動辦公環境綠美化示範點，更榮獲苗栗縣政府衛生局為民服務評比特優：追求健康綠美化是本所員工的一致理念，所以本所由同仁親自規劃推動，將原來單調雜亂的辦公環境，轉變成整體性、美觀性十足的綠能環境，深獲民眾的讚揚。



圖 23 全功能服務台

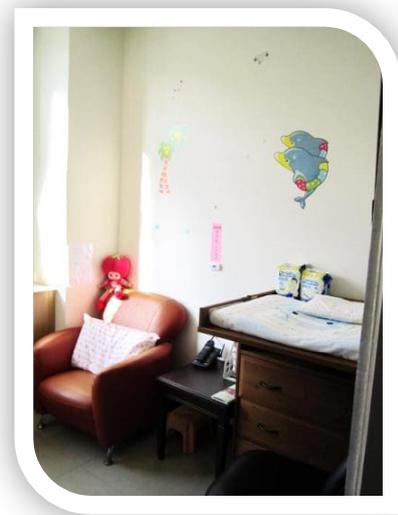


圖 24 溫馨的哺擠乳室

A. 核心設施(含法定設施)：全功能服務櫃台(圖 23)、座椅、盥洗室、哺集乳室(由專業護理人員可隨時提供母乳哺育相關問題諮詢及提供相關衛教，並設有相關影片播放設備提供，圖 25)、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等圖 26)；申



圖 25 舒適的候診區

機關形象及顧客關係：洽公環境及服務行為

辦書表和填寫範例。設立身心障礙盥洗室、洗手台、導盲磚、愛心鈴、輪椅，方便身障及身體不適者使用。



圖 28 無障礙設施(愛心鈴、輪椅殘障廁所椅)

B. 一般設施：書寫台、電腦、網路(圖

27)、提供 iTaiwan 免費無線上網服務，讓民眾攜帶智慧型手機、平板電腦及筆電都能，隨時輕鬆享受上網服



圖 27 電腦資料查詢區

飲水機、影印機、停車位、

諮商室；書報、雜誌、健康衛教單張(圖 28)、電視媒體、飲水機、盥洗室清潔衛生設備、盥洗室內緊急專用服務鈴、置物架、衛生紙。



圖 26 提供衛教

C. 健康保健設施：身高測量機、體重機、血壓

測量機(圖 29)、簡易運動器材、設有門診室及婦女子宮頸抹片篩檢室，本所有由專業醫護人員為鄉內婦女保健把關，於上班時間隨時

到所、隨時為其做子宮頸抹片採樣服務。

D. 創意性設施:設有衛教看板(圖 30)每月依據健康主題由專人負責更換內容,或

不定期配合各單位張貼重要訊息,每間廁所並設有緊急專用服務鈴,保障民眾的安全。

E. 提供專業又活潑設計的預注室和早期療育篩檢室(圖 31),由專業醫護人員提供專業及親切的嬰、幼兒健康檢查及各項預防接種服務。

F. 設有各式雙語衛生教育宣導單張及政令宣傳單置放展示櫃(圖 32),採開放式以利民眾隨時取用,專人管理隨時更新。

G. 設置大型會議室計可容納 60 人,提供各項健康促進活動如:健康講座、健康檢查、等活動辦理,並出借給相關單位,



圖 30 血壓積極急救設備



圖 29 健康書報雜



圖 31 預注室



圖 32 早期療育篩

機關形象及顧客關係：洽公環境及服務行為



辦理為民服務活動之用。

- H. 每層樓電梯旁牆皆設置樓層介紹表(中英文對照)各洽公環境標示皆設有中英文標示牌，以利民眾洽公方便閱覽。(圖 33)



圖 33 雙語宣導單張櫃



圖 34 中英對照之樓層介紹表

(2) 服務親和程度

本所所辦理之業務，皆與鄉民的健康相關，要有健康的身體，首先要有一個愉悅的心情，態度和藹可親又有禮貌之工作人員，才能提供鄉民有更友善、親切、熱誠的服務感受，接待有禮和諧，工作愉快，有助於提升績效，基於此而辦理走動式及支持性服務，主動詢問及瞭解民眾需求，即時轉介相關承辦人員，即時協助解決民眾洽公需求，以增進工作人員之服務親切度，進而提高機關形象。

A. 優質便民服務措施

- a. 實施志工走動式服務，主動提供即時服務，於入門口即安排志工及工作同仁採取走動式服務，主動招呼民眾，詢問到所民眾洽辦何項業



圖 35 志工及工作同仁走動式服務

務，主動為其引導至全功能服務台或相關工作人員，協助申辦民眾檢查攜帶證件是否齊備並告知办理流程，降低民眾初次進入本所的陌生或緊張情緒。(圖 34)

志工貼心便民服務措施：

民眾進出，志工主動上前打招呼，親切問候、歡迎及歡送。

主動詢問民眾洽辦何項業務。

提供老花眼鏡及較大字體宣傳單張，供中高齡民眾使用。

提供問路服務，搜尋地圖解說。

提供免費茶水服務、書報及健康雜誌供民眾閱覽。

協助行動不便民眾或身障者申辦業務。

提供代客叫車及乘車資訊服務。



- b. 實施主管走動式服務，主動出擊：配掛識別證，主動引導洽公民眾申辦動線，協助檢查攜帶證件、資料是否齊全及健康促進諮詢與建議，作為領頭羊，以身作則，讓同仁了解並落實「以客為尊」的服務理念。



圖 36 免費量血壓服務

- c. 提供專業便民服務

(a) 免費提供民眾測量血壓(圖 35)、身高、體重及腰臀圍測量，協助民眾瞭解自己或家人身體健康狀況，進一步加強自我保健，若有糖尿病病史者，提供免費血糖檢測。

(b) 提供免費健康諮詢：民眾對於健康有疑問者，如高血壓、糖尿病以及慢性病之用藥相關問題，皆可由衛生所提供免費的諮詢服務，以強化民眾對於健康的認知。(圖 36)



(c)本所主動提供各項免費篩檢訊息，

圖 37 免費健康藥物諮詢

包括子宮頸抹片檢查、大腸糞便潛

血檢查、乳房數位攝影、社區成人健康檢查、體重控制、戒菸、

檳榔等相關訊息。

(d)主動提供免費健康檢查服務(圖 37)，對於成年人，本所提供優

質的預防保健篩檢服、口腔篩檢、糞便潛血、子宮頸抹片、乳房

攝影檢查，在學齡前兒童，本所也供兒童健康檢查，免費口腔健

康檢查及滿 3 歲未滿 5 歲兒童牙齒塗氟服務、視力及聽力篩檢服

務。



圖 38 免費健康檢查



(e)本鄉唯一高齡化社區，平日年輕人多外出工作，平日社區中多為老人，現今網路發達，為讓社區中的老人能利用網路通路與遠居的親人交流，本所於上班日的下午時間，提供「社區老人網路教學課程」，讓老人學習上網，以方便與在外工作的親人聯絡，增加情乾的交流。(圖 38)



圖 39 社區老人網路教學課程

B. 優質服務禮儀訓練：

a. 為提供本所令人感動的為民服務，本所護理長分別於 102 年 6 月 17 日及 9 月 24 日講授「讓人感動的貼心服務」與「一個郵差的故事」等 2 堂課，讓同仁了解感動服務的真義。(圖 39)



圖 40 令人感動的為民服務課程

b. 為提升本所服務禮儀態度，特別派同仁參加苗栗縣政府衛生局辦理之服務禮儀相關訓練課程。（圖 40.41）。



圖 41 服務禮儀續練課程

c. 洽公服務禮儀滿意度-電話禮貌測試績效

(a)每月不定期自我測試員工電話服務禮貌，作為改善加強目標。

(b)本所經苗栗縣政府電話服務禮貌測試為表現績優，另衛生局亦不定時評核，本所同仁電話禮儀及相關業務法令應對情形是否得宜，以內部及縣府之交叉測試，充分落實電話服務禮貌俾使精進服務品質。



圖 42 辦理客語認證課程

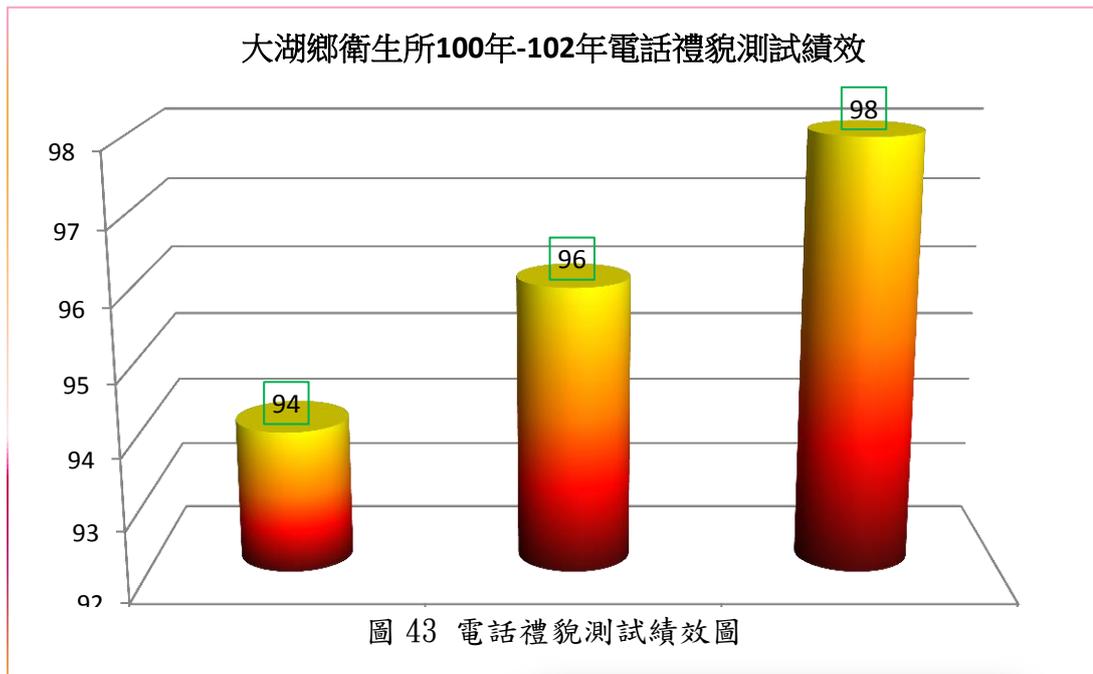
(c)苗栗縣政府計劃處線上申辦電話測試報告，本所受抽樣同仁計 1 人，測試結果屬優良（等同行政院研究發展考核委員會 97 年訂定之電話禮貌測試量表 90 分）。另苗栗縣政府地政處線上申辦電話測試報告，本所受抽樣同仁共計 6 人，測試結果均屬優良個



案，平均成績為 85 分（等同行政院研究發展考核委員會 97 年訂定之電話禮貌測試量表 90 分）。

C. 102 年度苗栗縣政府衛生局建立新形象為民服務下鄉實地考核上半年度結果，均為**特優**。

D. 本所獲苗栗縣政府衛生局電話禮貌測試 102 年平均成績 98 分，101 年 96 分，100 年 94 分，每年均有長足進步(圖 42)。(使用行政院研考會版本)



(3) 服務可勝任程度

A. 本所新進及資深人員皆
需研讀、熟悉各項業務
服務標準流程和技術操



圖 44 終身學習課程

作，並在第一時間（不論是線上或現場服務）給予民眾最適切與正確之回應。102年無論線上或是現場服務，未接獲任何民眾抱怨及陳情案件。

B. 終身學習課程訓練(圖43)：結合機關人力資源，辦理各項在職訓練，訓練內容有核心能力、法制教育、環境教育、專業教育、資訊安全，提升同仁一般知能、專業能力、法規常識及人文素養等4大層面學習每人平均學習時數為40小時以上。

C. 專業職能訓練：針對本所各項專業服務，均有安排同仁參與訓練



圖 45 職能訓練課程



圖 46 專業職能訓練-CPR



圖 47 專業職能訓練-傳染病防治

機關形象及顧客關係：洽公環境及服務行為



課程，內容包含防災心理衛生、緊急救護、保健衛生、精神衛生、糖尿病照護、老人保健、食品藥物衛生、傳染病防治、肝炎防治、預防注射、消費者保護等等，每人每年實體訓練課程至少16小時。(圖44-46)

D. 不定期辦理工作同仁專業問題回答正確率檢測

- a. 檢測目的：為調查本所工作人員問題回答正確率，依據檢測結果，發現問題，實施改善方法。
- b. 調查方法：提供專業問題題庫 15 題(題目詳如附件一)，由本縣衛生局所主管不定期電話抽測
- c. 調查對象：本所同仁
- d. 調查時間：不定期由衛生局所抽查
- e. 調查項目：專業問題回應正確率
- f. 調查結果：本年抽測 11 次，專業問題回應正確率 100%、服務行為友善性與專業性 100%(圖 47)。



圖 48 正確回答專業問題

- E. 於每月所務會議，加強同仁為民服務的觀念：
- a. 服務人性化：注重禮貌、即時回應民意、體貼照顧需求。
 - b. 全面品質管理的特質：強化流程管理、以團隊精神為基礎、持續改善及追求卓越。
 - c. 全面提升為民服務品質的要求：標準化、正確性、回應性、親和性、公開化、便利性、多樣性、公平性。



2. 服務行銷有效性-施政宣導有

效程度

(1) 促進民眾瞭解施政及服務

內容績效

A. 施政宣導內容：除一般服務

措施宣導外，本所對於研擬具

地方特色計畫皆經由辦理社

區焦點團體、徵求社區領袖的

意見、而在會議活動中所提出

之相關建議，定期邀請專家學

者針對於建議所提出計畫之

可行性做評估、並於定期會議

中公告實施期日及內容公告、執行現況績效並檢討變動方向。(圖

48)

B. 宣導活動：透過多方管道，如團體衛教、舞台戲劇角色演出、

現場回覆示教、宣導海報、宣傳車、電子牆、報章平面及電子媒體

訪談，讓更多鄉親和民眾可汲取訊息。主動、積極之健康行銷則可



圖 49 社區共識會議



圖 50 施政宣導-闖關遊戲

創造社區民眾、社區資源及衛生所共贏績效成果；藉由各種行銷通路讓民眾得知更多有關健康衛生知識與活動訊息，進而增進認知、改善其健康行為，而結合社區資源如公部門之鄉公所、林務局、郵局、戶政事務所、地政事務所、農會，私人機關團體如超商、民眾服務社、社區活動中心…等單位，既可讓社區民眾於日常生活中隨處、隨時可得到健康相關訊息與新知、又能增進該單位



圖 51 施政宣導-有獎徵答



圖 52 施政宣導-舞台劇演出

與健康結合之正面行銷形象，另一方面推廣衛生單位給予民眾健康衛生教育之知識與最新訊息(圖 49-51)。

C. 執行方式：大湖鄉衛生所以自行辦理方式或社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導，以本年度辦理 110 場次，3300 人次參加宣導成果及方式如附件三。

機關形象及顧客關係：服務行銷有效性



D. 善用多媒體與公共平台：利用媒體宣導正確知識精神衛生知識、病友復健成效以及提昇本所形象。100 年媒體正向報導計 14 篇，101 年度發佈新聞稿計 20 篇，媒體報導計 16 篇、102 年度媒體報導計 16 篇。(圖 52)



圖 53 地方電視台接受採訪情形



圖 54 本所媒體露出

3. 顧客滿意度-機關服務滿意度

(1) 民眾滿意度調查-建立良好顧客關係，落實以病人為中心的理念服務本所為提升服務品質及民眾滿意度，每年定期實施門診滿意度及鄉民對本所滿意度調查以瞭解外部顧客意見，做為本所提升服務滿意度改善行動之參考依據。

A. 調查對象及實施方法：調查對象為至本所洽公民眾，進行隨機取樣調查，採不計名方式進行，調查期間自 102 年 10 月 1 日至 10 月 31 日，由本所門診護理人員、志工於一樓服務台、門診等候區、批價掛號櫃檯協助發放問卷，回收有效問卷共計 100 份。

B. 問卷設計：本所門診滿意度問卷採 Likert 五分量表，滿意程度最高至最低分別為：非常滿意、滿意、可接受、不滿意、非常不滿意。問卷內容共分為「洽公環境」、「服務禮儀」、「服務專業」、「服務措施」四大構面，計 13 題。

問卷「效度」於擬定問卷初稿後，邀請品管專家進行內容效度評估，並依建議修訂；「信度」部分則利用 Cronbach' s α 係數作為各調查表的內在一致性信度檢定(internal consistency reliability)，Cronbach' s Alpha 大於 0.7，則代表有信度。本問卷整體信度為 0.93，各構面皆達 0.8(等候時間為 0.79)，表示信度



非常高，各構面信度請詳見下表 5：

表 5 民眾滿意度調查表信度檢定結果

洽公民眾滿意度 調查表信度檢定	Cronbach' s Alpha
洽公環境	0.872
服務專業	0.854
服務禮儀	0.852
服務措施	0.896
整體信度	0.929

C. 102 年門診病人滿意度問卷調查結果及改善措施：

- a. 調查結果：滿意度調查結果於所務會議中報告，本所致力於提升服務品質成效卓越，102 年度門診民眾對本院服務禮儀之滿意程度感到最佳 94%，對服務專業” 等候時間(速度/時間)” 之滿意程度雖相對較低亦也高達 91%。分項說明如下：(表 6)
- b. 洽公環境滿意度：選擇「很滿意/滿意」有 92%，成長率上升 0.03 %，「尚可」及「不滿意及很不滿意」則呈現下降之趨勢。
- c. 專業服務滿意度：「很滿意/滿意」有 91%，其成長率上升 0.08

%，「尚可」及「不滿意及很不滿意」呈下降趨勢。

d. 服務禮儀滿意度：「很滿意/滿意」有 96%，成長率上升 0.12%，「尚可」及「不滿意及很不滿意」亦呈現下降之趨勢。

d. 服務措施滿意度：「很滿意/滿意」有 94%，成長率上升 0.11%，「尚可」及「不滿意及很不滿意」為下降之趨勢。

表 6 門診問卷調查四大構面滿意度調查結果

項目	年度	很滿意/ 滿意	成長率	尚可	成長率	不滿意/ 很不滿意	成長率
洽公 環境	101年	89%		9%		2 %	
	102年	92%	讚 0.03	8%	-0.11	0%	-1
服務 專業	101年	84%		15 %		1 %	
	102年	91%	讚 0.08	9%	-0.4	0%	-1
服務 禮儀	101年	86%		13 %		1 %	
	102年	96%	讚 0.12	4%	-0.69	0%	-1
服務 措施	101年	85%		13 %		2 %	
	102年	94%	讚 0.11	6%	-0.5	0%	-1

機關形象及顧客關係：顧客滿意度



服務滿意度成長率計算式： $(\text{本年度平均服務滿意度} - \text{上年度平均服務滿意度}) / \text{上年度平均服務滿意度} * 100\%$

D. 改善措施

針對機關服務滿意度調查部分，其等候時間(速度/時間)之滿意程度 91%部分，本所同仁及志工做進一步之訪查後，發現為預防接種時等後時間過長，經所務會議討論後，針對預防接種民眾至本所洽辦預防接種業務到完成所有預防接種流程做一時間監測後，發現每一位民眾約花 40 分鐘，經作流程改善後，縮短為 25 分鐘。

(2) 內部單位滿意度

為瞭解內部員工平日對機關之滿意度，本所利用「問卷調查」及「內部會議」，來掌握全面提昇服務品質的建議訊息。

問卷調查

A. 對象及實施方法：調查對象為 102 年 5 月及 11 月當月在職員工進行取樣調查，由本所課員協助發放問卷，採不計名方式進行，回收有效問卷上半年 10 份、下半年 11 份，共計 22 份。

B. 問卷設計：

以「工作滿意度」、「組織認同感」、「工作氛圍」、「學習成長」、四面項分析本所同仁滿意度，滿意程度最高至最低分別為：非常滿意、滿意、可接受、不滿意、非常不滿意。問卷內容共分為「工作認同」、「組織文化」、「工作紀律」、「工作環境」計 24 題。

C. 內部滿意度問卷調查結果：

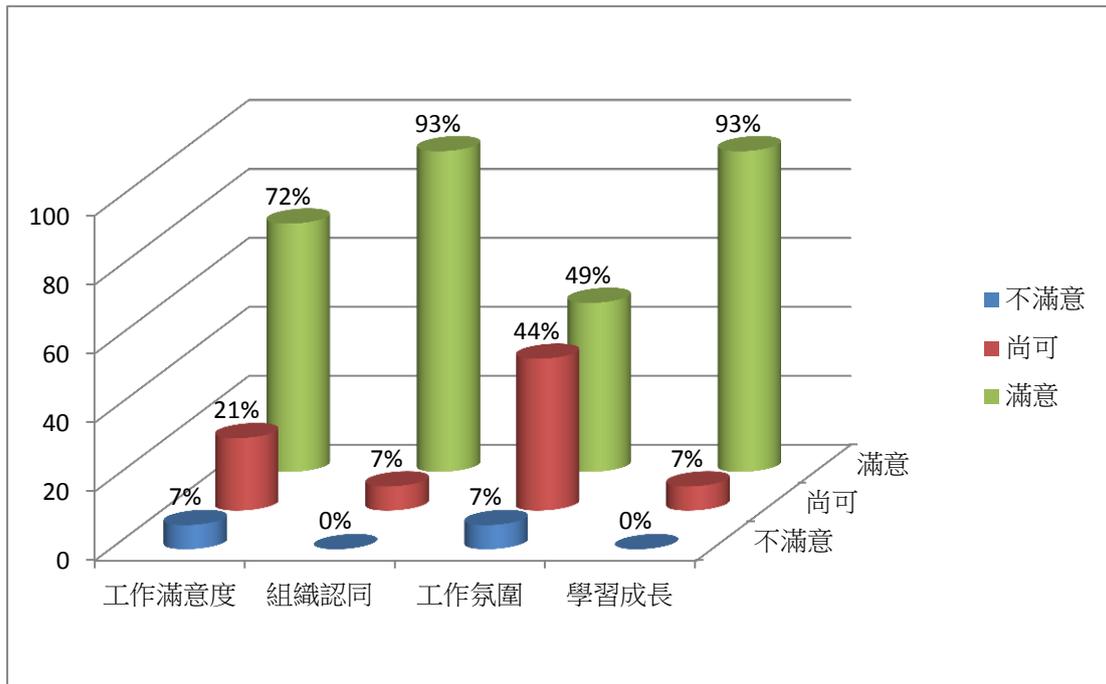


圖 55 內部顧客滿意度

- a. 調查結果：滿意度調查結果於所務會議中報告。(圖 53)
- b. 工作滿意度：選擇「很滿意/滿意」有 72%，「尚可」有 21%，及「不滿意及很不滿意」為 7%。
- c. 組織認同滿意度：選擇「很滿意/滿意」有 93%，「尚可」有 7%，及「不滿意及很不滿意」為 0%。
- e. 工作氛圍滿意度：選擇「很滿意/滿意」有 49%，「尚可」有 44%，及「不滿意及很不滿意」為 7%。
- f. 學習成長滿意度：選擇「很滿意/滿意」有 93%，「尚可」有 7%，及「不滿意及很不滿意」為 0%。



以上調查以工作氛圍滿意度(49%)及工作滿意度(72%)與另外 2 個面向有差異，所以另外辦理員工座談會，來了解同仁對於本組織的建議，期望提供一個令員工身、心、靈都能達到最佳狀態下來為大湖鄉民服務。

D. 改善措施

辦理員工座談會，希望提供員工提出問題管道，並且採取共同討論解決之管道，以提高員工團結向心力。

- a. 「工作氛圍」：滿意度 49%最低，多數同仁對「工作氛圍」感受普通，經過內部會議溝通後，以增加共同參與活動，如聚餐、定期辦理戶外活動，以增進同仁之和諧氣氛與凝聚力。
- b. 「工作滿意度」：滿意度 72%最低，針對「工作滿意度」項目經過內部會議溝通後提出業務整合與硬體設施改善方案。
- c. 「組織認同滿意度、學習成長滿意度」，皆為 93%，則維持本所組織目標與在職教育訓練。

(2)服務櫃檯設置「為民服務滿意度電子調查系統」(圖 54.55)

由洽公民眾於各項櫃檯服務完成後，直接以簡單按鈕方式表達，對當前服務之滿意情形，包括「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」及「非常不滿意」等五種滿意程度對當前服務滿意情形，並將電子化滿意度調查結果按日、按週及按月進行統計分析及製作相關報表，

作為後續改進服務品質之重要依據。

該系統配備有「主管提醒燈鍵盤盤」及「管理電腦全時連線操作、數據統計分析」

功能：「主管提醒燈鍵盤盤」會即時顯示不滿意狀況，以閃爍方式提醒櫃檯主管，便可適時瞭解洽公民眾需求及想法，並立即有效改善應加強部份。



圖 56 電子滿意度按鈕

「管理電腦全時連線操作、數據統計分析」，結合調查項目做複式條件查詢，並可依上列選項條件做任意排序及分析。除便利主管瞭解服務情形，並可進一步分析民眾對於諮詢櫃檯或快速列印、快速收件之滿意程度是否有所不同、洽公民眾遽增時滿意度是否下降、洽公民眾對於櫃檯人員之滿意度別等等，適切民眾需求，有效提升服務品質。



圖 57 滿意度電子調查系統使用情形



優質便民服務構面

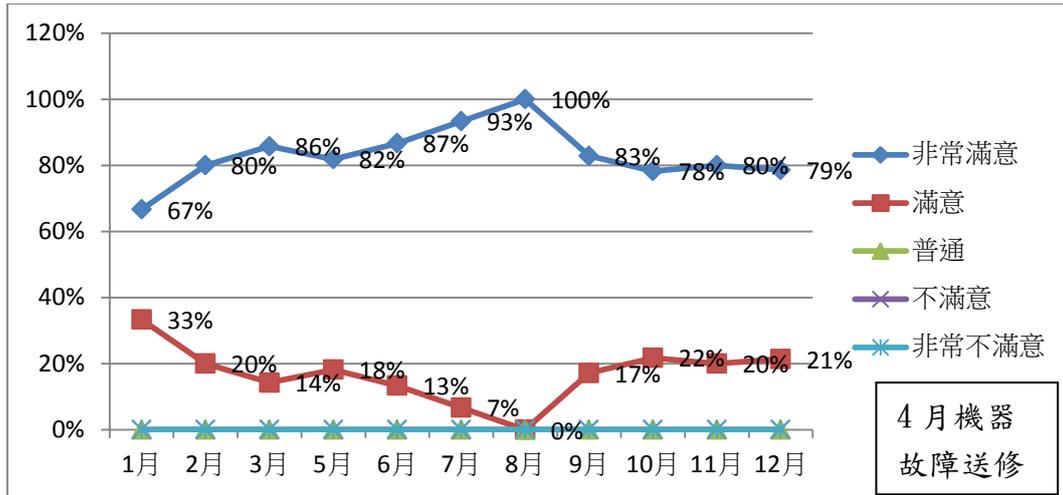


圖 58 為民服務滿意度電子調查系統結果分析趨勢圖

4. 民眾意見處理有效性-民眾意見回應與改善程度

(1) 設有民眾意見處理機制：



圖 59 民眾意見處理流程

A. 廣開民眾建言管道（圖 57），鼓勵民眾提供建言，解決民眾所提問題並確實執行，並針對民眾常反映意見處理情況，進行問題分析與討論改善措施，落實服務人性化。

a. 當面反映問題，由第一受理人當場處理，無法即時處理事件，三天內將處理情況，以書面、電話或親自拜訪說明方式，回覆反映人，本所每月將民眾反映意見處理情況及內容分析與討論改善措施。

b. 電話反映問題，電話將轉接為民服務主辦人受理，為民服務主辦人立即處理或受理處理（如反應案件須轉業務主辦人處理），並於第一時間向主任報告。無法即時處理事件，主任要求同仁三天內，將處理情況，以書面或親自拜訪說明方式，回覆反映人，如無法結案案件，為民服務主辦人，將持續追蹤處理情況，本所每月將民眾反映意見處理情況及內容分析與討論改善措施。

c. 傳真反映問題，收集民眾意見、陳情等相關傳真文件，立即將該文件交送為民服務主辦人處理，為民服務主辦人立即了解問題，後致電反映人，回復初步處理情況，或由相關業務主辦人回覆，並於第一時間向主任報告及討論。無法即時處理事件，主任要求同仁三天內，將處理情況，以書面或親自拜訪說明方式，回覆反映人，如無法結案案件，為民服務主辦人，將持續追蹤處理情況，本所每月將民眾反映意見處理情況及內容分析與討論改善措施。



- d. 書函或郵件反映問題，收文人員如收民眾反映案件相關書函文件時，以速件立即將該文件交送為民服務主辦人處理；為民服務主辦人每天開啟電子郵件，了解是否有民眾反映案件處理，為民服務主辦人立即了解問題，後致電反映人，回復初步處理情況，或由相關業務主辦人回覆)，並於第一時間向主任報告及討論。無法即時處理事件，主任要求同仁三天內，將處理情況，以書面或親自拜訪說明方式，回覆反映人，如無法結案案件，為民服務主辦人，將持續追蹤處理情況，本所每月將民眾反映意見處理情況及內容分析與討論改善措施。(接獲民眾反映 4 件書函案件，全部皆已圓滿結案)。
- e. 意見箱反映問題，本所工友於上午上班時即下午 4 時，至大門旁意見箱，查看是否有民眾意見、陳情等相關文件，立即將該文件交送為民服務主辦人處理，為民服務主辦人立即了解問題後，致電反映人，回復初步處理情況，或由相關業務主辦人回覆，並於第一時間向主任報告及討論。無法即時處理事件，主任要求同仁三天內，將處理情況，以書面或親自拜訪說明方式，回覆反映人，如無法結案案件，為民服務主辦人，將持續追蹤處理情況，本所每月將民眾反映意見處理情況及內容分析與討論改善措施。
- B. 本所改變原有設立主任信箱，改由親自接待民眾，雙方面對面溝通、意見交流等，更落實為民服務民眾服務第一時間受理及處理理念，

更改變早期民眾認知寫意見單只是型式的落差，從 101 年至今，平均每週有 2 人次（除民眾外，還有許多公部門長官），拜訪主任，除對面溝通、意見交流外，更打破機關間必須公文往來模式，提高行政效能；本所網站設有意見橋，鼓勵民眾提供建言，解決民眾所提問題，並要求至多 3 天內必定要回覆民眾，積極處理民眾陳情案件，維護民眾權益。

- C. 每月所務會議討論民眾反映異常報告事件處理情況及內容分析與討論改善措施。
- D. 櫃檯前設置「為民服務滿意度電子調查系統」按鈕裝置，民眾洽公後可在櫃檯上的滿意度按鈕盒按下選擇的按鈕，若按到「非常不滿意」按鈕，主管將立即接收訊息，並馬上處理，進而了解及解決民眾問題。

(2) 重視民情心情，主動溝通協調：

- A. 每年參與鄉內各村鄰長基層座談會，除宣導衛生保健資訊外尚聆聽、接受各界提案與建議，並積極主動處理與聯繫相關單位共同處理。
- B. 於每月所務會議，加強同仁為民服務的觀念，讓同仁知道面對民眾需求的多元化、服務品質的高標準壓力，唯有全員參與、不斷以民眾的滿意，檢討改進服務品質，方能成就「積極高效率行政」、



「主動熱心行政」、「興利便民行政」E化政府的重要手法。

- a. 服務人性化：注重禮貌、即時回應民意、體貼照顧需求。
- b. 以品格為基礎：展現大湖鄉衛生所出眾品格、注重顧客的需求與滿意度、以使用者為觀點之品質。
- c. 全面品質管理的特質：強化流程管理、以團隊精神為基礎、持續改善及追求卓越。
- d. 全面提升為民服務品質的要求：標準化、正確性、回應性、親和性、公開化、便利性、多樣性、公平性。
- e. 有效具體作為：以民眾的需求出發，努力創新。便捷行政程序，縮短等候時間。塑造親切環境，樹立服務形象。綠、美化服務環境，推動走動式管理。廣開民眾建言管道，審慎處理陳情案件。結合民間資源，協助公共服務。
- f. 本所對於陳情案件民眾，在為其處理陳情案件後，皆會以口頭詢問，對於此陳情案件之處理方式，工作同仁態度，是否有不滿意的地方，102年沒有不滿意之情事。

二、「資訊流通服務」構面

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性：

公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範(圖58)

編號	項目	相關連結	提供機關
1	條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。	全國法規資料庫 衛生法規檢索系統	中央主管機關
2	政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。	有關本所資訊	本所網站
3	施政計畫、業務統計及研究報告	102年度提升服務品質 執行計畫	本所網站
4	預算及決算書	本所預算及決算書	本所網站
5	書面之公共工程及採購契約	政府電子採購網	公共工程委員會
6	請願之處理結果及訴願之決定	無此項資訊提供	無
7	支付或接受之補助	無此項資訊提供	無

資訊提供及檢索服務

圖 60 網頁公開「政府資訊公開法」第 7 條主動公開資訊

(1) 設置「政府公開資訊」選項：依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開資訊，本所於網站便民服務專區項下，設置「政府公開資訊」專區選項，提供民眾政府的相關資訊並置超連結，便利民眾點閱，而公開比例達 100% (已主動公開資訊項目數/應主動公開資訊項目總數)

*100%。已回溯至 96 年。



網址：http://203.65.42.172/miaolicounty8/pub/LIT_8.asp

表 7 設置「政府公開資訊」專區選項

編號	項目	相關連結	提供機關
1	法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。	全國法規資料庫衛生法規檢索系統	中央主管機關
2	政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。	有關本所資訊	本所網站
3	施政計畫、業務統計及研究報告	102 年度提升服務品質 執行計畫	本所網站
4	預算及決算書	本所預算及決算書	本所網站
5	書面之公共工程及採購契約	政府電子採購網	公共工程委員會

(2) 服務措施及出版品資訊周知度

公開服務措施、常見問題集、機關活動、文宣品、出版品及其他重要資訊如下

- A. 善用資訊資源，主動規劃公開機關之相關服務訊息，包括本所服務措施、F&Q、本所宣導活動、本所規劃課程活動，以利民眾取用知悉。每月不定期加入最新訊息和精采之活動花絮，讓民眾可隨時了

解衛生局所最新衛生保健資訊與動態。

- B. 網頁提供之資訊內容與連結服務皆經資安人員、網頁維護人員及護理長三度校稿及審核後始能上線登錄網絡，並隨時做更新。
- C. 網頁維護人員運用活潑、生動及清晰之分類設計，經收集內外部顧客之意見將彙整作為爾後改善之重要參考，並隨時做資料更新。102年度本所機關網站瀏覽人次數共 152457 次。

(3) 資訊內容正確度

A. 加強資訊內容正確度

- a. 訂定本家網頁管理注意事項，促進組織交流。
- b. 網頁負責人依網頁管理注意事項定期更新資料並確實執行。
- c. 網頁資料資訊標題與內容一致。
- d. 網站管理機制完善，網站管理設置人員帳號權限管理機制，單位承辦人員，擁有自己的帳號密碼，管理與自身相關業務有關的網站資料，無法進入不同領域之承辦的管理範圍，分層清楚明瞭。

B. 提升資訊連結正確度 100%

- a. 網站(頁)超連結注意更新，維持有效正確。
- b. 網頁資訊引用他人資料標明來源出處或版權，並提供連結。
- c. 本網站於各大搜尋引擎，可輕鬆查到本站網址，並且於各項活動舉辦同時，附上網站相關資訊。



(4)機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章情形：(圖 59)

本所網站通過 102 年無障礙檢測認證標章 8/20(通過時間)。



圖 61 本所網站通過 102 年無障礙檢測

2. 資訊檢索完整性與便捷性-資訊檢索服務妥適性及友善程度

衛生福利部，為配合資訊資源向上集中精神，本所網站與轄內各單位均屬衛生福利部統一施作並予以集中管理，因此本所僅能就現有網頁資料予以維護，但本所仍積極更新資料，希望能呈現最好、最便民之資料供民眾閱覽。

(1)資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例 95%以上

A. 機關公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等資訊，95% 以上配合MyEGov 提供分類檢索。

B. 機關資訊配合MyEGov 提供3 種分類檢索。檢索設計有一般全文檢索，以及進階搜尋。

C. 檢索資訊符合詮釋資料及分類檢索規範。

D. RSS摘要可以藉由RSS閱讀器、feed reader或是aggregator等網頁或以桌面為架構的軟體來閱讀。

(2)提升檢索服務便捷度及友善程度

A. 提供檢索功能說明、檢索功能使用範例、資訊檢索建議。

B. 提供關鍵字、全文等進階檢索功能。進階搜尋，又可以關鍵字查詢、and、or、not 條件式查詢等。

(3) 依據本所業務表單需求，經過設計提供民眾網路表單下載服務。



圖 62 結合 E 政府網站提供預防接種申請單



(4) 我的E政府分類檢索：(表60)

依研考會函頒「行政院電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」於本所網頁內嵌程式碼，使網頁之資料、表單等內容得與我的E政府入口網站連結，民眾可藉由我的E政府分類檢索快速得其所需資訊，達成跨機關各類資訊之互通。

(5) 提供英文網頁及無障礙網頁的服務，

以方便英文語系及身障人士使用。

(6) 本所網頁以跑馬燈方式，提供最新

消息、最新服務資訊等。

(7) 本所發行之衛教宣傳單張皆附加

QR-Code標示，讓民眾能藉由網路之

連結，獲得更加詳盡之衛教資料或活動訊息。(圖61)



圖 63 本所衛教宣導之專

屬 QR-Code

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性- 線上服務提供及使用情形

(1) 線上服務量能：

A. 本所網站瀏覽量提升：

網站首頁顯示民眾瀏覽量，並每月做成統計記錄，目前本所網站瀏覽量呈現持續增加的趨勢，瀏覽人次總計為 152457 人次(圖62)，本所網站經過不斷改版與創新後，民眾瀏覽度有顯著的增加，

瀏覽人次由 101 年的 34348 人次，增加到 102 年的 152457 人次，增幅高達 4.43 倍。

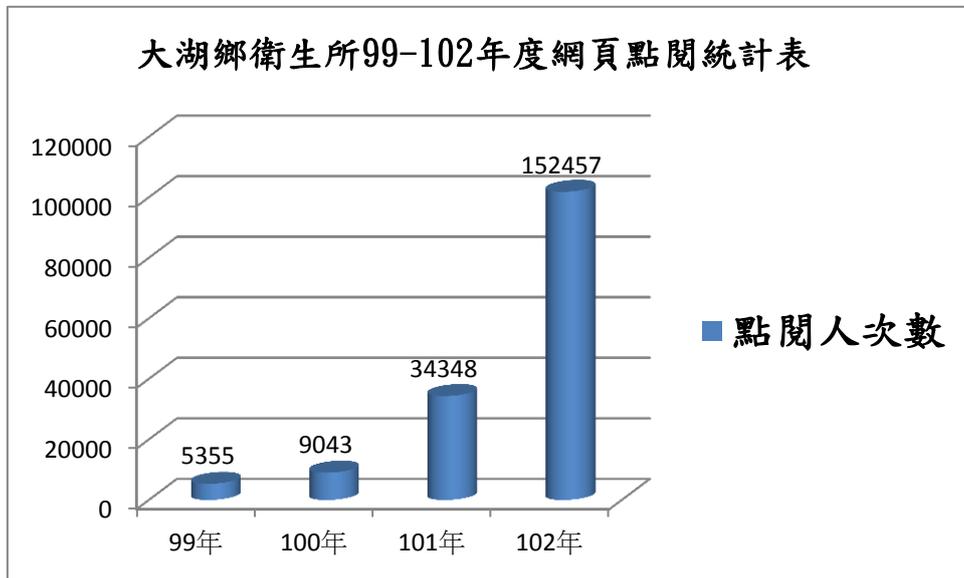


圖 64 網頁點閱統計表

B. 線上表單下載功能：

本所網站提供線上表單下載功能，並同步提供範本供民眾作為填寫參考。還針對單一櫃檯受理申辦案件提供流程圖、一次告知單，讓民眾至本所洽公前，能夠將證件一次帶齊全，減少來回奔波的機會與困擾。

C. 線上服務項目數成長率：

102 年本所網站有 3 項線上服務較之 101 年成長 300%。



表 8 網頁新增項目統計表

大湖鄉衛生所102年網頁新增項目統計表	
專 區	分 類 內 容
首 頁	QR-Code、站外搜索、我的E政府分類檢索，共4項。
自我介紹	各業務承辦電話、人員業務介紹，共2項。
公共衛生資訊	預防接種流程表、死亡診斷申請流程表、黃金十年、食品安全、用藥安全，共5項。
線上表單	預防接種黃卡申請、死亡診斷申請(代理人)、預防接種評估表、居家關懷訪視申請、憂鬱量表，共5項。

D. 線上使用服務案件成長率：(表 8)

101 年線上服務案件計有 0 件，102 年增加 16 件，增加 1600%。

(2)、線上服務推廣績效

A. 活動成果資料上傳網站：

本所不定期將舉辦與參與的活動成果照片等資料上傳網站進行推廣宣傳。本所網站活動剪影提供每次活動舉辦的健康宣導成果，102 年統計已達 30 筆。

B. 增設線上問卷調查活動，增加吸引力及民眾參與度。

本所網站於 102 年 10 月新增線上滿意度問卷調查功能，讓民眾在瀏覽本所網站的同時，能夠提供相關回應與互動，留下民眾的建議與觀看其他民眾滿意度的統計資料。目前至 10 月底，共有 25 位民眾填寫。

(3)電子表單簡化績效：

本所因應法令變遷，同仁主動提出各類表單的修改或廢除，申辦案件若申請人為本人或父母子女，只需有本所查詢系統佐以身分證明文件查驗後，即不需填寫表單，若為代理人才需填寫委託授權書申請，將原有的 12 種表單簡化為 3 種，簡化率達 75%，且隨時檢討表單存在之必要性與內容合宜性，並製作範例供民眾參考，其表單種類簡化如下(表 9)：

線上服務與電子參與

表 9 網站表單簡化程度一覽表

表單種類	101年	102年	說明
預防接種證明申請	6種	<u>1種</u>	簡化為代理人申請填寫委託授權書。
診斷申請書	4種	<u>1種</u>	簡化為代理人申請填寫委託授權書。
行政相驗申請	2種	<u>1種</u>	簡化為代理人申請填寫委託授權書。



2、電子參與多樣性

(1)電子參與多元程度

A. 網頁設定意見橋信件訊息提醒，網頁維運人員接收到訊息，並將其列印會相關主辦人員，再由護理長、主任核章之後交由網頁維運人員統一回覆。

B. 掌握客訴回應時間，於接收一週內需做電子或書面或電話回應，並列為品管會議及所務會議討論之必定要項。

C. 成立 Facebook 臉書粉絲專頁：本所成立 Facebook 臉書粉絲專頁（如圖 63），透過邀請民眾加入好友，將本所資訊透過人與人的聯絡網絡迅速傳遞，至 12 月底本所已在臉書發表了 74 則訊息、2 本相簿及 1 則影片。而自本所臉書粉絲專頁設置以來，已累積 130 位粉絲，主要族群男性與女性皆為 25-44 歲，粉絲所在主要城市為台北、苗栗。

臉書粉絲專頁網址：<https://www.facebook.com/dahuhealth>



圖 65 大湖鄉衛生所 Facebook 粉絲團粉絲分析表

D. 成立大湖鄉衛生所部落格，將本所資訊透過人與人的聯絡網絡迅速傳遞，至 12 月底本所已在臉書發表了 74 則訊息。(圖 64)

部落格網址：<http://www.wretch.cc/blog/owl1927>



圖 66 大湖鄉衛生所專屬部落格



E. YOUTUBE 發表 1 則流感防治動員演習流程影片，影片網址：(圖 65)

http://www.youtube.com/watch?v=_uNFpVqYc9s



圖 67 YOUTUBE 發表之影片

三、「創新加值服務」構面

表 10 創新加值服務一覽表

	創新措施	具體成效
 全國首創	不出門能辦大小事 預防保健服務項目資訊化	1. 民眾在家就可以查詢自己的檢查報告。 2. 本年度使用人數 120 人
 全國首創	臨櫃服務一次 OK 預防接種評估表資訊化	1. 預防接種全面無紙化。 2. 本年度使用人數 80 人。
 全國首創	主動關心服務到家 農事安全推動方案	A. 肝炎篩檢共 2300 人次。 B. 農事安全之技巧與方法 6 場次，約 280 人參加。
 全縣首創	主動關心服務到家 推動事故傷害防制計畫	A. 整合鄉內資源與跨機關合作。 B. 兒童配戴安全帽率，由 7.8% 提升至 71.8%。
 全縣首創	主動關心服務到家 提升獨居老人生活品質方案	1. 獨居老人問卷調查達成率 100%。 C. 推展居家服務，服務 200 人次。 D. 居家安全檢測 20 戶 E. 辦理老人防跌班 1 班。



(一) 創新服務情形-有價值的創新服務



1. 不出門能辦大小事：預防保健服務項目資訊

化：以二維條碼查詢檢查結果狀態平台

(1) 緣起

科技進步以及各政府機關大力推動 e-Taiwan、M-Taiwan、i-Taiwan，讓民眾無時無刻可以享受行動政府之服務；大環境中，民眾使用智慧型手機上網比例，已超過電腦上網數量，使用習慣也已轉移至行動網路之智慧型手機，本所導入「以二維條碼查詢檢查結果狀態平台」，提供來本所做預防保健服務的民眾，事後可透過簡便方式，自行取得目前檢查狀態結果，除環保又便民外，並減少當篩檢異常時通知民眾之時效，使本所業務跨入行動數位領域。

(2) 實施辦法

民眾於本所掛號，辦理預防保健服務，於系統承辦掛號立案後，立即產生一組(動態)行動二維條碼(QR Code)，民眾即可利用電腦之二維條碼，隨時隨地利用手機、電腦或可上網裝置連結檢查結果狀態平台，搭配個人密碼保護，防範個資外洩，即可立刻顯示該民眾預防保健服務紀錄狀態(圖 66)，幫助民眾在第一時間

了解自己自身之健康狀況，並掌握就醫的時效。同時於檢查結果異常者，系統將帶出轉介服務之醫療機構名稱，提供民眾就醫多元管道選擇，更清楚告知掛診科別。

至本所檢查，報告用手機掃描，就可以查詢檢查結果

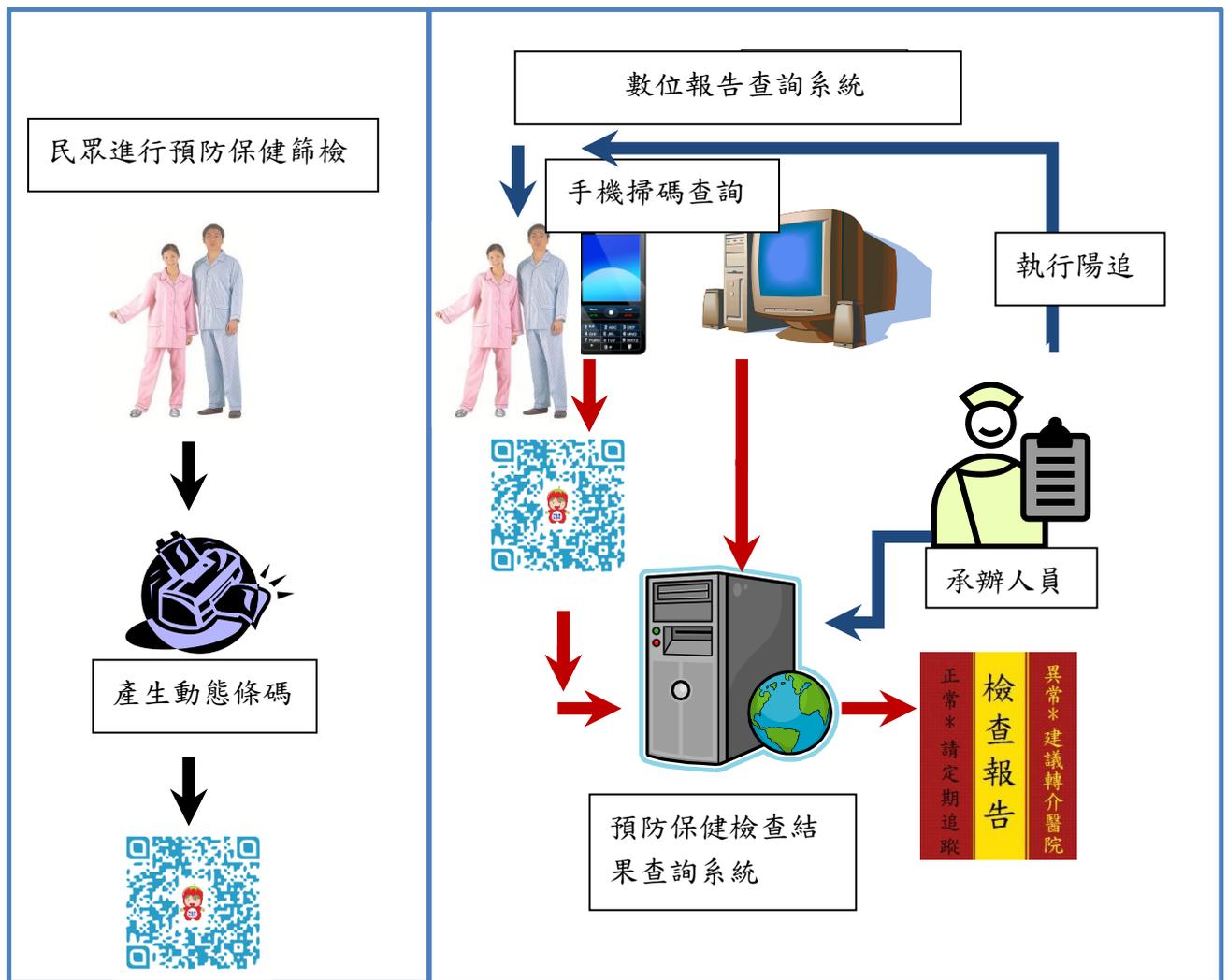


圖 68 預防保健服務項目資訊化流程圖



(3) 效益分析

- A. 本所完成建置二維條碼查詢檢查結果狀態平台，可提供民眾於預防保健檢查後，快速掌握本人檢查狀態，不需要像過去需等到檢查結果出來，讓民眾憂心忡忡的等案件承辦人用信件通知，如此創新平台建置後，將提供更優質之便民服務措施。
- B. 增加行政效率，打破傳統郵件寄送服務，將檢查流程簡化、檢查資訊數位化，以積極主動作法服務民眾，讓民眾於任何時候都得以用簡單的方式即時取得所需之檢查結果狀態資訊，充份感受行動化及電子化政府之效益。在建立便民與進度流程透明化之同時，以設備及軟體自動化大幅降低本所內同仁工作量之負荷，並讓民眾增加知的權利與便利。
- C. 提升機關便民形象，讓民眾深刻了解預防保健業務之正面效益，便捷服務程序以多元化方式呈現，公開透明化提供預防保健處理訊息及建立正向顧客關係，提供正確、即時服務資訊，降低資訊傳遞落差，造成之人力資源浪費與民眾觀感不佳，更能提升作業效率。



2. 臨櫃服務一次 OK-預防接種評估表資訊化：

建立電腦觸控輸入系統平台

(1) 緣起

由於社會組成及經濟成長快速，家中經濟來源大多由夫妻雙方共同負擔，由於夫妻工作的關係，嬰幼兒及學齡前兒童，很多是由祖父母照顧，而老人家因為器官老化的關係，對於閱讀及書寫比一般年輕人較為退化，甚至有些長輩不視字，所以，每次帶孫兒至本所預防接種時，對於填寫預防接種評估單，感受到很大的困擾與不便。本所為考量服務民眾，簡化流程、省紙張用量（節能減碳）及方便存放預防接種評估表單，故有此提案之產生，更希望藉由此提案，能提升一般民眾對於公務機關的形象。

(2) 實施辦法

將原本民眾於預防接種前需填寫之預防接種評估表，整合於電腦系統中，民眾到本所辦理預防接種業務時，可直接掛號，由工作人員與民眾共同審視預防接種評估表內容後，直接於觸控螢幕上簽名或蓋手印即可。(圖 67)

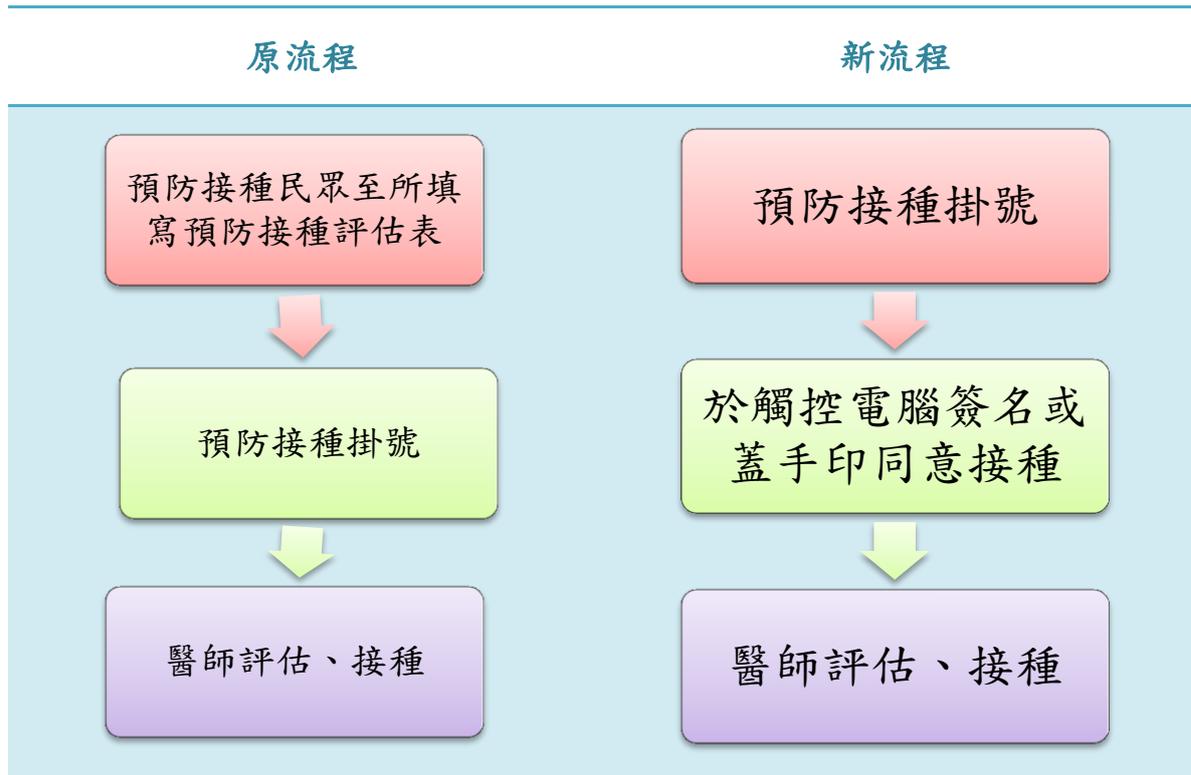


圖 69 預防接種評估表資訊化

(3) 效益分析

- A. 本所完成建置電腦觸控輸入系統平台，可提供民眾於辦理預防接種時，藉由電腦資訊化及簡便的電腦觸控方式（數位簽印），完成預防接種評估表單之書寫，提供更優質之便民服務措施。
- B. 增加行政效率，打破傳統紙本填寫模式，將文書填寫流程簡化、接種資訊電腦數位化，以積極主動作法服務民眾，讓民眾得以用簡單的方式完成本所提供的預防接種服務，充份感受行動化及電子化政府之效益。在建立便民與掛號進度透明化之同時，以設備及軟體自動化大幅降低本所內同仁工作量之負荷，並讓民眾增加知的權利與便利。

C. 提升機關便民形象，讓民眾深刻了解預防接種業務之正面效益，便捷服務程序，公開透明提供預防接種處理訊息、建立正向顧客關係，提供正確、即時服務資訊，降低資訊傳遞落差造成之人力資源與民眾觀感耗損，提升作業效率。



主動關心服務到家-農事安全推動方案

(1) 緣起

大湖鄉總人口數 15689 人（資料來源：戶政系統，102 年 11 月 30 日），農業人口約 8137 人，務農人數約占 69%，總戶數約 5423 戶，農業戶數約 3744 戶，務農戶數約占 69%，其中從事草莓栽種人口約 46%，近年來地球暖化，氣候變遷，氣候高溫多濕，導致在從事農業工作時，面臨病蟲害滋生問題，相對農藥需求劇增；大湖鄉是一個年輕人外移嚴重的鄉鎮，鄉內之農事工作多由年長者擔任，根據調查顯示，老年人因器官老化，且對農事安全認知不足，在從事農事工作時，甚少使用安全護具，每年發生農事傷害約 236 件；肝癌也成為大湖鄉癌症死亡排名第一（資料來源：苗栗縣大湖鄉死因統計系統），為更希望進一步了解從事農業工作者，罹患肝炎及肝硬化比例，是否與農藥使用、使用方法有相關性。



(2) 實施辦法

A. 加強農事安全宣導訓練，提升農事安全知識與能力，整合社區支援，活絡產銷班功能。

B. 推廣老人農事安全之技巧與方法(圖 68)，強化老人農事安全防護力。

C. 教導老人定期檢核農業護具，定期裝備安全檢查。

D. 辦理農事工作者肝炎篩檢，針對檢查異常者給予追蹤。

(圖 69)

(3) 效益分析

A. 肝炎篩檢共 2300 人次，七成以上皆為務農，篩檢異常者約 232 人，給予追蹤肝臟超音波及病毒量篩檢，到檢率 100%，發現肝癌前期 2 人，皆已接受治療。

B. 農事安全之技巧與方法辦理 6 場次，約 280 人參加。



圖 70 推廣農事安全之技巧與方法



圖 71 肝炎篩檢



4. 主動關心服務到家-推動事故傷害防制計畫

(1) 緣起

大湖鄉 100 年因機車事故死亡 11 人、受傷 873 人。兒童乘坐機車的死亡率是成人的 1.5 倍。101 年觀察法發現幼兒園幼童戴安全帽率僅 2.8%，本所 102 年推動「提升幼托園所幼童乘坐機車戴安全帽率計畫」，建立學術單位與鄉鎮衛生所共同合作推動實證基礎的事故傷害防制計畫。

(2) 實施辦法

本計畫採渥太華五大行動綱領，並以強化兒童健康及邁向健康生活為目標。本計畫分為五階段進行：階段一、戴帽率調查與分析；初步描述與分析幼兒園兒童乘坐機車配戴安全帽的情形；階段二、首長率眾調整服務作為、倡議跨域合作；邀請縣長出面參與有「示範性效果」與「帶頭改辦的作用」；階段三、縣府局處跨域整合、健康安全公共政策之佈達；階段四、實踐社區健康貫徹健康公共政策之作為；衛生局所縱向協調請教育處、勞社處依行政體系，轉知各公私立幼托機構參與本方案；協調 2 處 NGO「苗栗縣幼兒教育福利協會」、「苗栗縣幼兒教育協會」加入；成立 1 個輔導團；開發 30 種幼教新教案；階段五、實踐健康行為、建立個人技巧強化社區行動力。(圖 70-72)

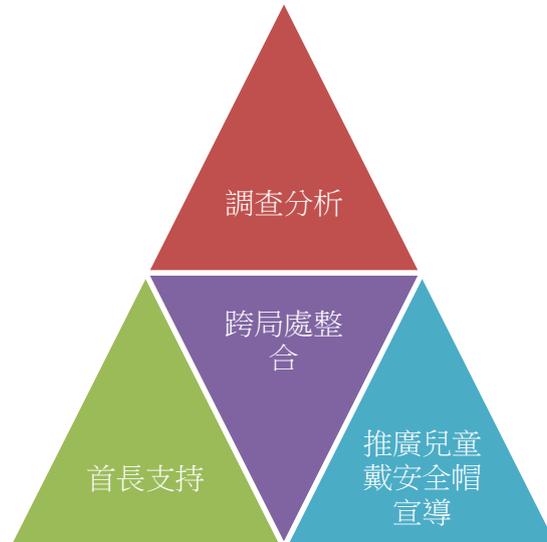


圖 72 事故傷害防制計畫策略圖示

(3) 效益分析

- A. 整合鄉公所、3 個派出所、3 所幼兒園；成立「兒童安全健康」輔導團（2 個幼教協會與 12 位專家）；3 場說明會、戴帽示教 3 場、並培訓 2 位家長，擔任戴帽觀測員。
- B. 兒童配戴安全帽率，由 7.8% 提升至 71.8%。



圖 73 辦理學童乘坐機車但安全帽宣導



圖 74 事故傷害防制宣導



5. 主動關心服務到家-提升獨居老人生活品質方案

(1) 緣起

因大湖鄉青壯年人口外移嚴重，甚少回大湖探望家中長輩，營造高齡友善的環境為當務之急，因地制宜益顯重要，走訪社區，了解並傾聽當地長者的需求，透過頭臉人物的帶頭作用，擬定及規劃適當策略及方法，使鄉內長者擁有健康身體、心理及完整社會支持網絡，營造其幸福的和樂生活。

衛生所為第一線為民服務機關，以維護社區民眾健康為己任，但推動之公共衛生業務，多以中央主管機關之政策為主，許多政策立意雖好，但常忽略城鄉之差異，可能無法滿足民眾的需求，擬定適切之『提升老人生活品質方案』，提供老人完善且貼心之服務，藉以提升大湖鄉老人生活品質，接受退休後生活，能自理生活所需(如工具性日常生活活動..)持續參與社會活動，進而達到成功老化、健康老化、在地老化及活躍老化的理想生活。

(2) 實施辦法

- A. 透過本所同仁，實地至獨居老人家中進行訪視，針對居住於大湖鄉內 65 歲以上且具獨居



圖 75 社區設站宣導

事實之獨居老人做面對面深入訪談、問卷及量表調查，當面取得口頭同意後再進行問卷調查，綜合以上資料，再採量化的研究方法進行資料分析。

- B. 邀請地方頭臉人物及村幹事、社區理事長及獨居老人參加焦點團體訪談，藉由訪談了解社區獨居老人最關心的問題、迫切需要解決的問題、社區獨居老人健康的潛在危害等，並藉此整合鄉內社區資源，擬定與實施適合該提升獨居老人生活品質之介入方案。

- C. 結合社區照顧關懷據點共同推展居家服務，以提供老

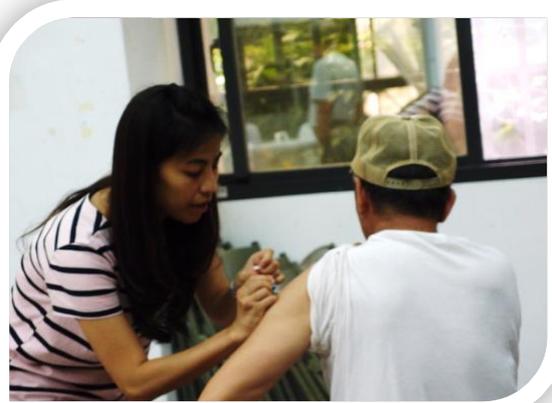


圖 76 社區設站預防接種



圖 77 社區設站健康檢查



圖 78 老人防跌班辦理形

人持續、周延的服務，並舒緩家庭照顧者的壓力，使老人在擁有高品質的居家服務下就地老化。其次、整合民間人力資源和志願工作者的力量，提供老人營養午餐、居家老人訪視、日間托老服務。(圖 73-76)

D. 提供免費老人健康檢查、免費流行性感冒的疫苗注射、生活輔具使用，以維護老人生理健康。

E. 提供居家安全檢測，了解居家安全狀況。

F. 辦理老人防跌班，進行 16 週防跌衛教與運動課程，強化社區老人肌耐力以預防跌



圖 79 社區老人體能檢測情形

倒，提供老年人預防跌倒相關知識，增加老年人對於造成跌倒危險因子知識與行為，促使老年人採取預防跌倒措施，提高自我照顧的能力，減少跌倒發生機率。(圖 77)

(3) 效益分析

A. 透過衛生所同仁，實地至獨居老人家中進行訪視，做面對面深入訪談、問卷及量表調查，當面取得口頭同意後再進行問卷調查，共訪問 175 人，達成率 100%。

B. 邀請地方頭臉人物及村幹事、社區理事長及獨居老人參加焦點團體



訪談 1 場次，擬定與實施適合獨居老人，提升生活品質介入方案。

C. 結合 3 個社區照顧關懷據點共同推展居家服務，提供老人營養午餐、居家老人訪視、日間托老服務，共服務 200 人次。

D. 102 年大湖鄉衛生所提供老人健康檢查、免費流行性感冒的疫苗注射、生活輔具使用成效。

E. 提供居家安全檢測 20 戶，了解居家安全狀況並予以改善。

F. 辦理老人防跌班，進行 16 週防跌衛教與運動課程，推動過程中給予社區老人實施前後測，知識改變程度之施行成效檢測，在知識改變方面由原來的平均 9 分(滿分 20 分)的檢測值進步到 15 分，在健康信念的改變方面由原來的 72 分(滿分 100 分)的檢測值，進步至 81 分，自我效能的改變方面由原來的 63 分(滿分 100 分)的檢測值進步至 86 分，均有明顯之進步。(圖 78)

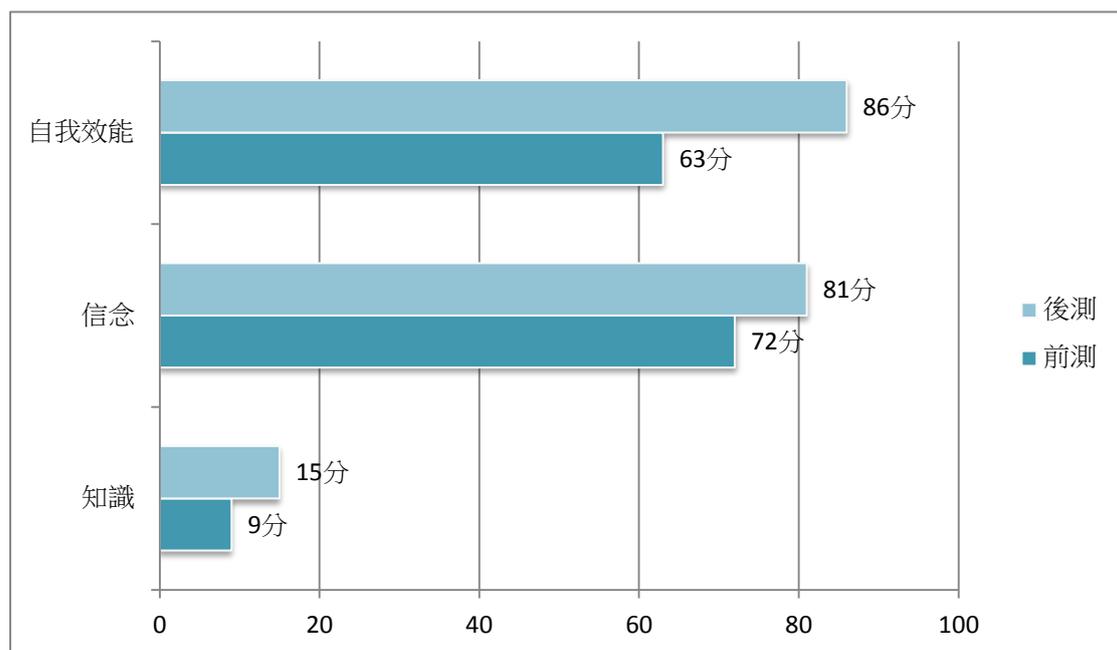


圖 80 辦理老人防跌班前後測改變情形

(二)創新服務標竿學習推動效益

大湖鄉衛生所為民服務參與以提升衛生所服務品質，強化衛生所人員工作效率，並激勵服務品質，參與國民健康署辦理，提升衛生所服務品質「金所獎競賽」榮獲第五屆「老人健康促進類」優等獎，102年獲WHO「健康促進醫院國際網絡會員」認證通過。101年獲得衛生疾病管制署之績優團隊獎以及縣內多項提升服務品質競賽第一名，因而成為許多單位參訪觀摩的目標。

1. 新竹縣衛生局來訪(99年8月29日)



本所榮獲衛生署國民健康局舉辦之提升為民服務品質第五屆金所獎金所獎、榮獲行政院衛生署國民健康局評定通過「健康促進社區認證」以及參加行政院衛生署國民健康局評選為「無菸社區優等獎」。本所有效

圖 82 新竹縣政府衛生局所參訪-1





將鄉公所及鄉內公部門、社區團體有效整合，將基層公共衛生保健深入鄉內每一家庭。因此，新竹縣衛生局特別遠道本所參訪，了解本所之推動成果（圖 79.80）。

2. 苗栗縣退休公務人員協會來訪(99 年 8 月 29 日)

大湖鄉衛生所在創意為宣導的創意為本縣第一，屢次獲的衛生局舉辦之創意衛教比賽之首獎，每年所設計創意教具深獲得縣內社區團體及學校喜愛，常至縣內各學校團體巡迴展演，本所創意道具，每年皆有不同之主題創新，從幼兒園制老年人都依不同的屬性，分別設計，期望能激發提升參與者，衛生教育觀念，更受邀至台北，參與全國毒品防制園遊會設攤宣導，並提供苗栗縣各社團學校之商借，巡迴展出。因此，苗栗縣退休公務人員協會特別至本所參訪，了解本所之推動之創意衛教成果（圖 81）。



圖 83 苗栗縣退休公務人員協會至本所參訪情形

3. 耕莘醫院來訪(102 年 8 月 29 日)

本所志工隊獲得疾病管制署之績優團隊獎，也是本縣第一次獲得此殊榮，本所之志工團隊無論是成立表演坊、創意衛教宣導、社區服務，衛生所志工隊有著健全的組織系統、創意及行動力又強。因此，耕莘醫院特別至本所參訪，了解本所志工隊推動成果（圖 82）。



圖 84 耕莘醫院至本所參訪情形

(三)組織內部創新機制及運作情形

1. 組織內部創新機制

(1)小組型的創新文化：本所員工 15 人，守護全鄉將近 1 萬 6 千位鄉親的健康，從嬰幼兒、青少年、成人、新住民乃至於老年人，服務對象面向廣，需求不同，所以小組型的創新文化是本所組織創新運作的特色，我們尊重每個員工的獨特性，支持員工挑戰個



人與組織創新性思考的能力，隨時隨地的鼓勵與協商，讓員工面對多變民眾與環境做超越以往的創作。

(2) 組織內部創新機制實施目標及要點：為鼓勵本所全體同仁發揮才能，主動貢獻智慧與經驗，集思廣益、發揮創意，激發團隊士氣，不斷提出工作改善之建議，提高服務品質，提昇內部顧客及外部顧客之滿意度，以達永續經營之目標。

(3) 所定期舉辦所務會議後、由本所主任親自主持溝通座談會，與會人員為本所全體員工，每月一次，提供同仁參與及建議機會，對於所務提出建言以改善創新，並依「大湖鄉衛生所創新提案獎勵辦法」之相關辦法給予獎勵。

(4) 辦理讀書會、召開外部督導會議、個案研討及專題講座，提高組織學習能力，塑造主動積極，和諧且富有創新之組織文化。

(5) 於所內設置同仁討論空間、鼓勵同仁依其業務提出創新想法，交付同仁間腦力激盪，創造更完善、貼近鄉民需求之提案。

2. 組織內部運作情形

(1) 以 PDCA 模式以及內部創新提案全體動員，透過定期以及不定期稽核監督制度並持續性改善，提昇為民服務效能。

(2) 組織內部創新機制實施對象，凡本所同仁均得以個人或團體名義提出提案並受獎勵。

(3) 組織內部創新機制創意方向，提案屬於下列各款之一者，方予處理：

- A. 作業方式或作業流程之改善。
- B. 服務方式之改善。
- C. 管理方式之改善。
- D. 工作安全性之改善。
- E. 改進儀器、設備之設計、公用環境維護與保養。
- F. 提高士氣或工作效率之方法。
- G. 開源節流，有效運用各項資源。
- H. 提升服務品質。
- I. 簡化行政程序、提升行政效率。
- J. 提昇本所競爭力之具體可行方案。
- K. 其他有利於本所而有實現性之提案。

(4) 組織內部創新機制創意方向，提案有下列情事者，不予受理：

- A. 內容非屬本所所務範圍者。
- B. 僅提問題，欠缺具體改善建議者。
- C. 涉及人身攻擊、批評抱怨、無建設性。

(5) 組織內部創新機制創意方向，重覆提案與已在處理中或研議中之案情相同者，但其具有更佳方法，或更大效果者，不在此限。

(6) 具體成效：本所鼓勵同仁每月提報 1 案，102 年共提案 10 案，各提案由相關業務同仁執行，另由研考單位列管後續執行情形。



(7)自行研究發展案件，激發精進學習

依據「苗栗縣政府獎勵自行研究發展案件評審作業要點」規定，每年由同仁就本身業務之創新或簡化措施，繕寫自行研究發展案件，送縣府評比，102 年本所提報「苗栗縣健康營造成效之探討-以老人防跌班為例」及「提升獨居老人生活品質方案」送縣政府評審獲得優等佳績。

夢

未來努力方向





參、未來努力方向

本所一直本著「取之社會、回饋鄉鄰」的理念，來服務鄉親。也重新調整衛生所扮演的角色，隨時依時、依地、依鄉親需求來改變服務方向，過去因鄉內醫療資源缺乏，衛生所執行群體醫療工作服務(看病)，如今鄉內有足夠的基礎醫療(一家責任醫院、三家診所、兩家牙科診所及一家中醫診所)，陸續開設眼科門診、耳鼻喉科門診及目前規劃中的肝病專科門診，極介入新移民家庭衛生教育，落實公共衛生工作，如此才能達到民眾需求。

展望未來，本所仍將持續秉持「安全、關懷、尊重、創新」的核心價值，負起對社會的責任，提供大湖鄉親全人、全程之整合性基層醫療保健照護，讓民眾皆能享有優質的健康促進及預防保健服務；並落實本所推動服務五心：用心、愛心、耐心、細心及同理心來服務鄉親，讓鄉親能夠感受到本所為民服務的用心。目前除了持續推動各項便民措施，做好為民服務工作外，未來仍將積極朝下列目標前進：

一、持續提供最優質的社區照護服務

提升為民服務品質是須要時時警醒，方能持續提供讓民眾最貼心的服務。未來，本所仍將針對外部顧客持續進行各項滿意度調查，精



進現有的各項服務措施，並希望藉由問卷調查及民眾建議事項，創新現有作業流程，以提供最優質的第一線服務。

(一)為響應WHO推動高齡友善城市策略，為8個面向 1.無障礙與安全的公共空間 2.交通運輸 3.住宅 4.社會參與 5.敬老與社會融入 6.工作與志願服務 7.通訊與資訊 8.社區及健康服務，本所遵行來推廣發展對高齡人口的友善社區，完成理念與實踐高齡友善城市。應我國高齡化時代的到來，為了使高齡人口生活在安全環境，及面對身體老化的特殊身心理需求環境空間，預防滑跌傷其為重要，大湖鄉衛生所欲推行計畫以無障礙住宅為方向，進而改善大湖鄉長者住家環境無障礙和居家安全及我大湖鄉高齡人口在地的需求，使大湖鄉欲達於高齡友善宜居社區，進而使苗栗縣達到台灣縣市推廣高齡友善城市的指標。

(二)大湖鄉樹影群山環繞，田野風光遼闊，在這片土地所擁有的自然環境及人文交通，是農村也是山區，本地區域住家結構分佈較散，其散村的聚落分佈很廣，小型聚落又各自零散分佈，加上本地道路主要是縣、鄉道與山路，路途蜿蜒是無可厚非。本所群心群策，秉持為鄉民服務、關心鄉民的身心安全及健康，欲想運用生活科技轉用於居家服務，強化大湖鄉民緊急救護/醫系統。對於居住在較偏遠及行動不便與重大傷者，恐欲面對需緊急求救意外

時，能有效在第一時間求救與通報，給予快速救援行動，打造更便利迅速救護(醫)系統。提昇緊急醫療救護品質，以確保緊急傷病患之生命及健康。運用中華電信現有市話系統，結合雲端系統，建立一套緊急救護 GIS 地圖，讓偏鄉救護服務更提升。

二、建構優質網路服務之架構，提升為民服務品質

持續經營及創新網路服務，強化便捷、人性化之資訊流通服務，藉以提高線上服務使用率，增加鄉民對衛生保健服務工作的了解。

三、持續強化跨領域合作、交流

面對社會多元、日新月異的要求，民眾希望行政效率之提升且要求的便利性，已非各部門各行其事能夠完成，所以我們須透過資源整合模式，結合「社會資源」，達到 1 + 1 大於 2 的功能，目前已整合鄉內、縣內及外縣市醫療支援，有公部門、社團及熱心人士，並用心規劃需求與分配使用，把行動醫療送至社區。期望提供鄉民一個「安全、關懷、尊重、創新」的優質服務環境。

四、定期檢討

衛生所提供大湖鄉社區全人、全程健康之服務，推動業務難免會有不完美之處，除透過每年績效考核以及新年度之規劃重新調整新年度目標外，本所將依時、依地、依鄉親需求，主動調整為民服務方針。



五、邁向國際

本所積極參與國際健康促進活動，並於 102 年通過「WHO HPH 世界衛生組織健康促進醫院國際網絡」認證，積極參與國際活動，於 101、102 年成果海報也獲世界衛生組織健康促進醫院聯盟獲選傑出海報殊榮；除此之外，本所更要推動大湖鄉成為國際安全社區。

未來本所將持續推動健康促進、安全社區並將成果推廣全國及國際，達成「大湖向前走、讓世界看到並認識台灣」為目標，與社區、鄉親攜手共創大湖鄉成為「健康安全高齡友善宜居社區」。(圖 83)



圖 85 瑞典國際健康促進醫院作品頒獎及展示

肆

附件一 大湖鄉衛生所業務問答Q & A題庫

附件二 大湖衛生所創新提案 獎勵辦法

附件三 大湖鄉衛生所衛教場次





肆、附件

附件一 大湖鄉衛生所業務問答 Q & A 題庫

一、 問：衛生所何時預防注射？要打預防針要帶什麼證件？

答：每週二上午 9-11 點，請攜帶健保卡及兒童健康手冊。

二、 問：請問有門診時間？

答：每週一至週五早上 9：00~12：00 下午 13：00~16:30。

三、 問：預防注射英文版證明如何申請？

答：上班時間隨到隨辦，請您攜帶戶口名簿至服務台辦理。

四、 請問眼科何時有診？

答：每個月第一、二及三週的星期五下午 1:30~4:00

五、 外籍配偶還沒領到健保卡，若懷孕可否可做產檢？

答：請攜帶居留證、配偶身分證及媽媽手冊至本所申請產檢單。

六、 考機車駕照是否可至衛生所做體檢？

答：可以！辦理體檢請攜帶近三個月 2 張 2 吋照片及體檢費用 50 元。

七、 那些人可以做成人預防保健？

答：有健保身份者，民眾滿 40 歲即可開始每 3 年做一次定期檢查，滿 65 歲以上長者每年可以做一次檢查。

八、 看病門診的掛號費是多少？



答：是健保身份者，不收掛號費，只收部份負擔 50 元。如有重大傷病者、榮民等身份者，則免部份負擔（依健保局規定）。

九、問：衛生所是否有狂犬病疫苗？

答：否！本所並無配置該疫苗，請至衛生福利部苗栗醫院接種。

十一、問：請問我要帶寶寶到衛生所打預防針，是否要續掛號費或額外費用？

答：我們衛生所施打預防針不需繳交掛號費及其他額外費用。

十二、問：在學校小朋友請假沒有打到預防針，要到哪裡補打？

答：學校會填發補種單，請攜帶補種單至衛生所接受補種。

十三、問：流感疫苗何時開始施打？

答：每年十月一日開始施打至疫苗用罄。

十四、問：小孩要出國唸書需要預防注射紀錄，可是預防注射資料遺失，該怎麼辦？

答：原則上預防注射資料衛生所只保存十年，若是 80 年以後出生者電腦已建檔，可以補發資料，請攜帶戶口名簿至服務台辦理。

十五、問：家裡有行動不便老人是否可到宅接種老人流感疫苗呢？

答：可以！若家中有行動不便的老人可到宅接種，請先以電話與我們預約！

附件二 大湖衛生所創新提案獎勵辦法

99 年 12 月 30 日所務會議通過

101 年 8 月 16 日所務會議修正

第一條 為鼓勵本所同仁針對所務，研提具體可行之改善意見，以提昇本所之行政效能及創新，並促進所務發展，特訂定本辦法。

第二條 適用對象：凡本所員工(含約聘雇人員)，均得依本辦法提出改善建議案。

第三條 提案範圍：

- 一、關於衛生所行政業務制度面之創新建議與改進事項。
- 二、關於工作流程之簡化或作業方式之改善，足以增進行政效率之事實者。
- 三、關於行政管理之改進，足以提高行政效能之事項者。
- 四、降低成本改善事項。
- 五、有利於本所且具可行性之教學、研究、服務或其他所務提案。

第四條 提案有下列情形之一者，不予受理：

- 一、屬於人身攻擊、批評或抱怨性質者。
- 二、無建設性或無具體內容者。
- 三、正在進行、推動之業務，或僅在維持原有功能之非創意性提



案。

第五條 本辦法提案之審查程序如下：

一、提案申請：員工對於本所相關業務有建設性之改善意見者，得至內部資訊網下載並填寫「提案單」後逕送人事。

二、審核：人事室於受理提案人提出之書面提案後，應陳轉主任依本辦法第三條、第四條之規定核定是否受理。不受理之提案應簽陳主任核定後通知原提案人；受理之提案應移請所務會議審議。

第六條 本辦法之獎勵為：提案獎勵：依本辦法之提案，經所務會議決議採行並經主任核定後，核發提案者每案獎金新台幣二百元之獎勵金，另由單位主管列入年度考核。

第七條 提案事項結案後，人事應將提案審查紀錄等資料建檔管理，並登錄於所務提案彙總表，以利做為年度資料分析統計。

第八條 本辦法經所務會議通過，並經主任核定後施行，修訂時亦同。

附件三 大湖鄉衛生所衛教場次

編號	日期	地點	人數	衛教主題	活動方式
1	1月15日	大湖國小	10	訓練及實做 闖關關主	訓練及實做 闖關關主
2	4月17日	義和活動中心	40	『蔬果彩虹579飲食 防癌宣導』	有獎徵答 及衛教宣導
3	5月1日	義和活動中心	30	蔬果彩虹579友善環 境營造趣味競賽活動	102年大湖鄉蔬果 彩虹579友善環境 營造 趣味競賽活動
4	5月2日	南湖國中	20	「現代美食-紅綠燈」 健康飲食國民營養及 國民飲食指標宣導	專題演講
5	5月15日	義和活動中心	30	蔬果彩虹579友善環 境營造趣味競賽活動	蔬果彩虹579友善 環境營造趣味競賽 活動
6	5月16日	南湖國中	20	蔬果彩虹579飲食防 癌宣導及蔬果份量展 示、熱量標示	專題演講
7	5月22日	義和活動中心	30	智慧的選擇-蔬果彩虹 579飲食學堂	專題演講 蔬果彩虹579認識 互動學習
8	5月29日	大南國小	15	餐桌上 彩虹的故鄉	專題演講
9	6月4日	東興活動中心	40	蔬果及全穀健康飲食 宣導活動	專題演講
10	6月5日	義和活動中心	30	民以食為天 -食品違規 標示廣告宣導	專題演講
11	7月6日	老人文康中心	40	蔬果彩虹579認識 互動學習	專題演講



編號	日期	地點	人數	衛教主題	活動方式
12	1月18日	大湖國小	150	蔬果彩虹 579 健康館	跳蚤市場 遊戲新樂園 健康學習樂
13	2月1日	好鄰居公園	300	蔬果彩虹 579 唱唱跳跳 創意表演	蔬果彩虹 579 唱唱跳跳創意 表演
14	2月27日	大湖鄉 義民廟	65	蔬果彩虹 579 及食品違 規標示 廣告宣導活動	專題演講及 有獎徵答
15	3月1日	大湖鄉 文康中心前	500	『蔬果彩虹 579 及食品 違規標示廣告宣導活 動』及闖關遊戲	有獎徵答 及闖關遊戲
16	3月5日	大湖鄉 林務局	200	『健康有喜 ·預防保健』 —食品標示廣告設攤 宣導及蔬果彩虹 579 飲 食防癌宣導活動	有獎徵答 及設攤宣導
17	3月18日	大湖分局	100	『國民營養 -每日飲食指南健康飲 食衛教宣導』	專題演講及 有講徵答
18	4月2日	栗林國小	76	『蔬果彩虹 579 健康 館』	設攤闖關宣導
19	4月16日	大湖國中	150	『蔬果彩虹 579 飲食防 癌宣導』風雨操場 設攤闖關	有獎徵答 及設攤宣導
20	5月1日	新開國小	100	親子健康 飲食萬歲	*蔬果彩虹 579 健康館闖關
編號	日期	地點	人數	衛教主題	活動方式

21	5月10日	南湖國小	100	蔬果彩虹579健康館	親子闖關宣導活動
22	5月14日	東興活動中心	80	『蔬果彩虹579飲食防癌宣導』	有獎徵答及衛教宣導
23	5月15日	大湖衛生所	50	「現代健康美食-紅綠燈」	專題演講
24	5月17日	栗林國小	50	好營養好健康.好習慣-健康飲食國民營養及國民飲食指標宣導	專題演講
25	5月23日	大南國小	65	食品標示廣告話劇說學逗唱系列一	闖關及話劇說學逗唱系列
26	6月8日	南湖國小	500	蔬果彩虹579友善環境營造趣味競賽活動	蔬果彩虹579友善環境營造趣味競賽活動
27	6月20日	大湖鄉老人文康中心	50	代謝症候群 停看聽	專題演講
28	6月21日	義和活動中心	60	「義和媽媽教室成果發表會」	健康飲食 「義和媽媽教室成果發表會」
29	6月27日	華興國小	55	蔬果及全穀健康飲食 宣導活動	專題演講
30	6月27日	大湖國小	120	校園均衡飲食 健康宣導活動	專題演講
31	7月31日	大湖衛生所	50	代謝症候群及 健康飲食人生	專題演講
32	8月4日	大湖鄉老人文康中心	100	「爸爸之愛-蔬果彩虹579飲食防癌」 宣導	唱唱跳跳

本附件之宣導成效以健康飲食為例