



第  屆
政府服務獎

Government Service Award

得獎機關服務績效彙編

CONTENTS

目錄

CONTENTS

得獎機關介紹

第6屆得獎機關名單.....03

得獎機關服務績效

數位創新增值.....06

社會關懷服務.....33

第6屆得獎機關名單

數位創新加值

財政部財政資訊中心.....	06-08
國立臺灣大學醫學院附設醫院雲林分院.....	09-11
台灣電力股份有限公司電力調度處.....	12-14
桃園國際機場股份有限公司.....	15-17
數位發展部數位產業署.....	18-20
臺北市政府消防局.....	21-23
臺南市政府水利局.....	24-26
高雄市政府毒品防制局.....	27-29
南投縣埔里地政事務所.....	30-32

社會關懷服務

空軍救護隊.....	34-36
財政部國有財產署.....	37-39
勵志中學.....	40-42
交通部公路局中區養護工程分局谷關工務段.....	43-45
勞動部勞動力發展署.....	46-48
衛生福利部桃園醫院.....	49-51
臺中市東勢戶政事務所.....	52-54
臺南市政府消防局.....	55-57
高雄市政府教育局.....	58-60
苗栗縣政府工務處.....	61-63
彰化縣員林地政事務所.....	64-66
雲林縣政府.....	67-69
雲林縣環境保護局.....	70-72
臺東縣海端鄉衛生所.....	73-75
澎湖縣政府農漁局.....	76-78
基隆市政府教育處.....	79-81

得獎機關服務績效

數位創新加值

財政部 財政資訊中心



手機報稅 e 指輕鬆會



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

核心理念

COVID-19 改變了世界，也改變了我們生活習慣，在智慧型手機與行動網路普及的催化下，手機報稅概念也隨之成形。本專案以「小而美、跨平臺、一站式服務」為核心設計理念，提供簡易、快速、好用，符合民眾期待的手機報稅服務。透過無實體認證解決登入問題，以行動支付提高繳稅便利性，運用智慧客服讓民眾可隨時發問；建置附件上傳功能達成全程數位化。實現隨手報、隨時間、方便繳的申報服務。



▲手機報稅 3 部曲

規劃內容

規劃手機報稅變身 3 部曲：

一、手機報稅 1.0

透過數據分析瞭解申報行為，以 5 步驟快速申報作為手機報稅主軸，配合無實體認證方案。

二、手機報稅 2.0

提供資料編修功能，讓 24% 有編修資料需求使用者也可以享受手機報稅便利性，並導入智慧客服與行動支付。

三、手機報稅 3.0

為達成手機報稅「全程數位化」目標，新增附件上傳服務，讓民眾應檢附的資料隨手拍，即時傳。本階段也提供延(分)繳功能，並與超商合作以延伸服務觸角，讓民眾無論是申請延期分期繳稅，還是小額現金繳納，都可一指完成。



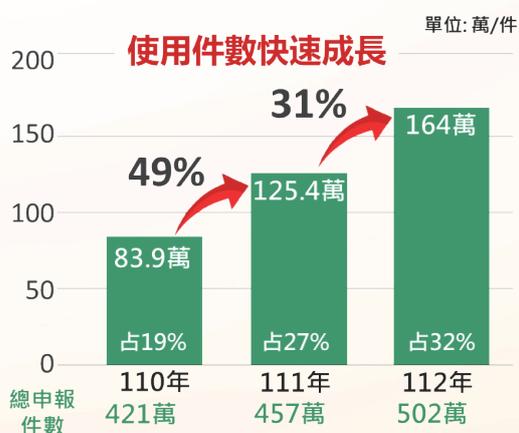
▲智慧客服學習機制

▲附件上傳

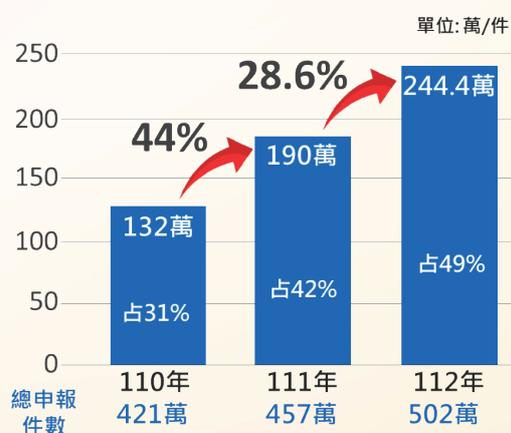
推動成效

手機報稅於 110 年推出，因「免下載」、「免安裝」、「快速 5 步驟完成報稅」，最快可於 3 分鐘完成申報作業，節省 90% 作業時間。透過智慧客服 24 小時運作，下班時間持續服務，客服量能擴充 67%，民眾稅，隨時都能問。智慧客服強化稅務知識傳承，全程數位化減少紙本文件儲存成本，也提高資料再應用效率。手機報稅的系統設計模式與經驗也在機關內外擴散，翻轉整個服務理念，將使用者介面與體驗設計帶入政府機關，提升民眾滿意度與政府形象。

手機報稅件數



行動電話認證件數



▲手機報稅件數

未來發展

手機報稅已初步達成全程數位化服務目標，未來將持續結合試算措施以節省經費，並導入區塊鏈應用以提高資料蒐集與驗證能力。附件上傳功能將逐步擴散至其他稅務應用，讓稅務服務朝綠色稅務方向邁進；也將強化智慧客服對於問題的理解度及互動體驗，並持續尋找與更多支付業者合作機會，為民眾創造便利稅務好環境。

國立臺灣大學醫學院 附設醫院雲林分院

安心雲林 e 院聯防



機關首長

馬惠明院長

機關地址

雲林縣斗六市雲林路二段 579 號

機關電話

(05)5323-911

機關網址

www.ylh.gov.tw/YL/index.php

核心理念

臺大醫院雲林分院遠距醫療中心成立於 106 年 4 月，以聯合國於 104 年發表的 119 年永續發展目標的「基本健康服務之覆蓋性」為宗旨，以弭平「公平性」、「可近性」、「連續性」之不足為願景，藉由發展「醫療提供者對醫療提供者 (B2B)」、「醫療提供者對醫療需求者 (B2C)」、「醫療需求者對通訊設備 (B2MoT)」三大遠距醫療方式為策略，成立多元化遠距醫療目標專案。

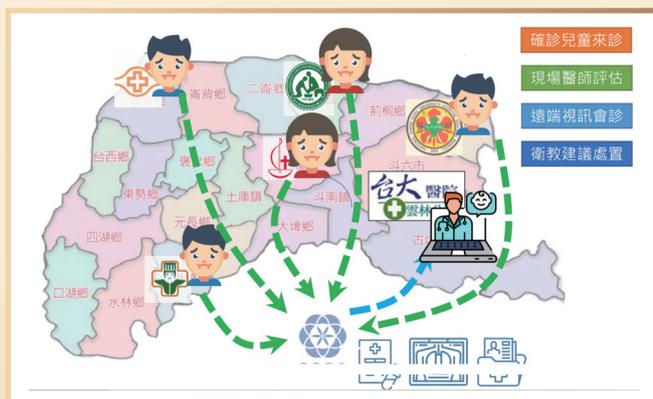


規劃內容

本中心醫院聯防的模式串聯不同體系之醫學中心、區域醫院、以及基層診所，打造全國首創的跨體系、跨層級、多科別、多場域的嶄新遠距會診模式，受到衛生福利部採納。服務內容包含數位解決方案及服務流程創新，如：雙星區域聯防、智慧傷口遠距照護、高危新生兒外接監測、偏鄉兒童心臟篩檢遠距群助、到院前緊急超音波、急診遠距眼科照會、高危病人出院監測與智慧病房、小兒神經科視訊專診、COVID Kids-NET、E 定藥安全。藉由數位科技的導入，如病歷共享、即時影像資訊傳輸、視訊會議、遠距監測等技術，以及行動視訊車…等高階儀器的輔助，透過各式各樣的服務流程創新，讓每個服務都獲得完善的解方。



▲ 跨局處



▲ 安心雲林 e 院聯防《COVID Kids-NET》

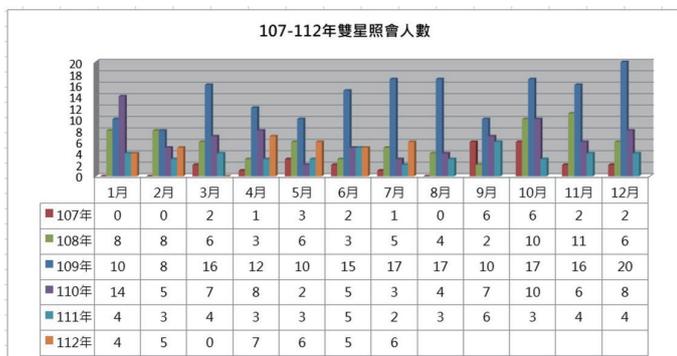
推動成效

在衛福部的支援下，於 110 年下半年，在全臺灣其他十四個醫療資源不足的地方推動「偏遠地區遠距醫療建置輔導及資源盤點計畫」，將雲林區域聯防的成功方程式，濃縮成四個要素，分別是區域聯防，綠色通道，遠距會診，以及安全轉診，並且給予操作型的定義。臺大醫院雲林分院以在地主場優勢，以及對於雲林醫療體系的主導能力，建構起跨領域的協作平臺與形成政策（雲林縣衛生局、健保署、衛生福利部）、醫療（各層級醫院、基層診所、長照機構、群助醫師、消防隊）以及產業（研發，資通訊，電信產業）三足鼎立的鐵三角陣容。



▲費用節省成效

「斗六雙星區域聯防」獲得 107 年 SNQ 標章以及 109 臺灣永續行動獎、「智慧遠距傷口照護」獲得 109 年 SNQ 標章以及 109 年臺灣企業永續獎、「偏鄉兒童心臟篩檢遠距群助」獲得 109 年國家新創獎、遠距醫療中心整體以「安心雲林 e 院聯防」獲得 109 年 SNQ 標章、「會眼是英雄」獲得 112 年國家醫療品質獎標章。



轉出比例 55.2% -> 6.9%

▲斗六雙星推動成效

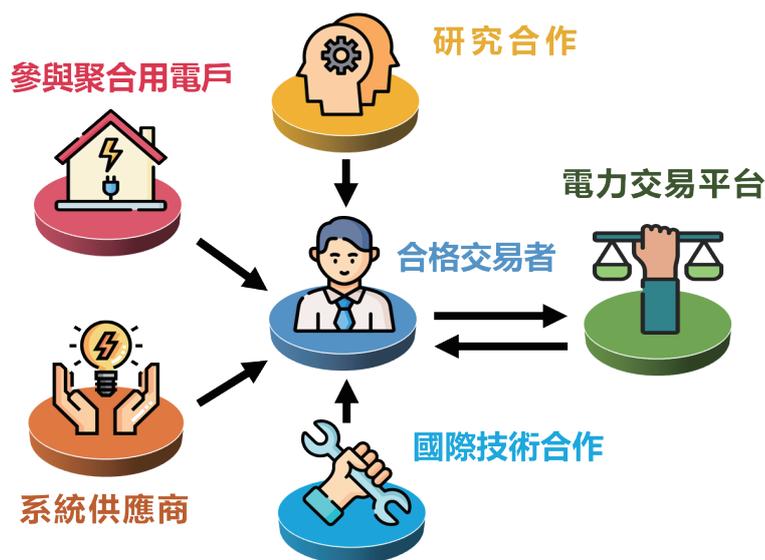
未來發展

- 一、持續和雲林縣政府與縣內各級醫院合作發展創新遠距醫療；預計每年增加三個佈點鄉鎮，五年內完成全雲林縣二十鄉鎮的完整佈點。
- 二、與鄰近縣市政府或醫院合作，讓偏遠山區病患可以接受本院遠距醫療；預計兩年內達成至少一個外縣市的合作模式，持續增加與臺北總院的難罕疾病視訊門診科別，預計每年增加一個次專科。
- 三、持續研究與教育訓練，探討病人與醫師使用通訊診療服務之意願。



台灣電力股份有限公司電力調度處

數位精靈召喚民間神隊友 電力交易平台



機關首長

周芳正處長

機關地址

臺北市中正區羅斯福路三段 242 號 25 樓

機關電話

(02)2365-6646

機關網址

www.taipower.com.tw/tc/index.aspx

核心理念

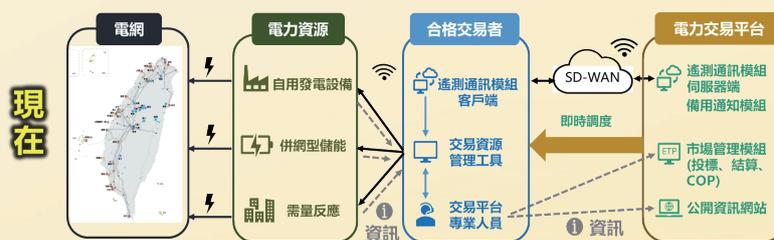
台電公司透過電力交易平臺以創新的經濟共享電力交易商業模式，吸引能快速反應、具使用彈性且多元化的民間資源加入電力系統，運用數位資訊技術整合分散式資源，實現虛擬電廠運用之可能，與大型發電機組共同肩負臺灣的能源安全課題，公私協力解決公眾關切問題，促進臺灣電網供需平衡之穩定。



▲淨零趨勢下電網結構改變

規劃內容

為促進民間業者參與電力交易平臺以及確保平臺有效率地運行，電力調度處實施下列措施與方案。



▲透過分散式資源參與平台電力系統穩定

一、彙編我國首本電力交易教材

彙編我國首本電力交易教材，將新知與經驗對外分享，培植能源產業不可或缺的人才資本。

二、舉辦公開說明會

平臺已舉辦八場公開說明會議，積極與業者溝通交流，促進平臺運作更為完善。

三、協助民間協會辦理電力交易課程

協助民間協會辦理多場電力交易教育訓練課程，包含：TEPA、電電公會等，參與總人數近 800 人。

過去



▲透過分散式資源參與平台電力系統穩定

四、交易資訊揭露與設置與我聯絡專區

於平臺網站公開資訊以利有意參與電力交易平臺業者參閱。另設置與我聯絡專區，每日回應民眾的各類問題及需求。

五、建立即時數位化調度

導入資通技術、人工智慧、與最佳化運算，將全國分散式電力資源納入電力即時調度。

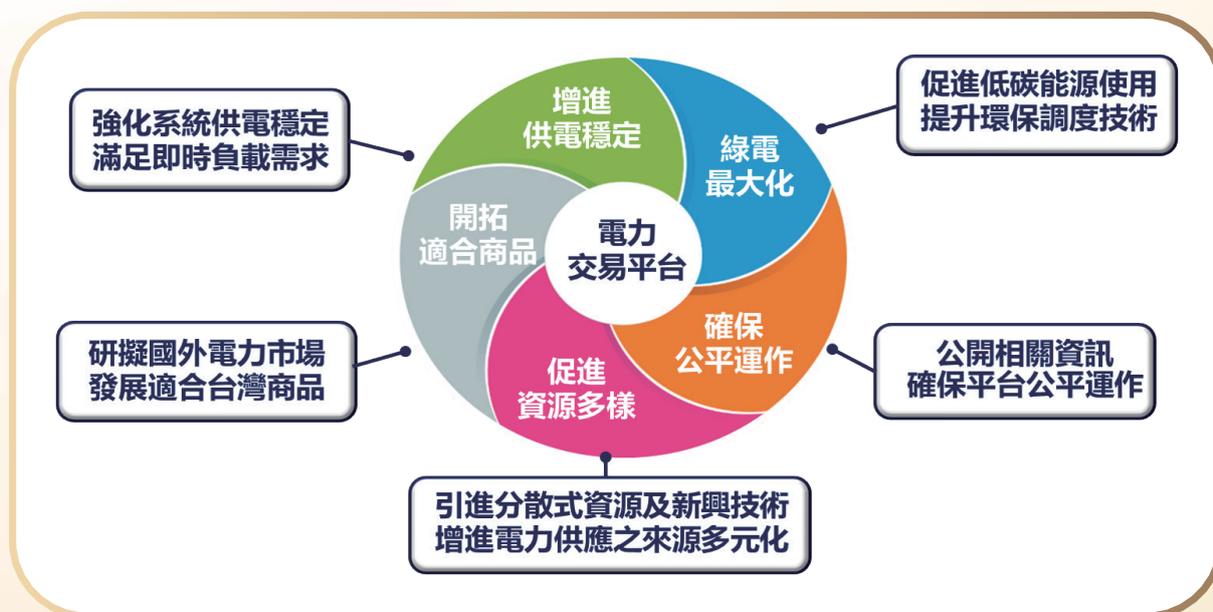
推動成效

一、外部效益

電力交易平臺將分散於民間的電力資源納入電力系統，讓各業者集結合作，實現藏電於民，多樣產業類型都有機會能夠成為參與發電的貢獻者。透過競價制度更有效率地配置電力資源，實現系統運轉成本最小化的經濟調度，降低系統成本、增加市場參與者收益並減少市場失靈機率，提高整體社會大眾福利。

二、內部效益

本處打造即時、高效且安全的平臺系統，於國內榮獲 2022 年「製造業及能源產業組之創新成長領袖獎項」臺灣企業永續獎，提升臺電系統運作與企業形象；於國外，因電力交易平臺之設立及營運，吸引民間分散多元電力資源投入系統，台電於 2022 年獲得新加坡電力智慧電網發展指標 SGI 世界評比第二名。衡量電力系統頻率控制品質的國際指標 CPS1 實績成績於 112 年提升近 20%，也是歸功於平臺加入，降低事故發生的機率與嚴重度，增進電力供應頻率品質。



▲未來發展方向

未來發展

台電公司配合未來臺灣能源政策，致力供電穩定及擘劃臺灣電力交易市場發展藍圖，期望能善用新興能源科技，公私協力循序漸進達成淨零轉型目標，為臺灣民眾提供永續且經濟的穩定電力。此外，在確保電力系統容量充裕下，參考再生能源高占比之外國電力交易市場之發展，衡酌我國電力環境、法令政策及技術能力等，穩健設計發展適合臺灣本土之電力交易商品以及商業模式，進而使輔助服務運用彈性增加，提升電網可靠度和效率。

桃園國際機場股份有限公司

機場大聯盟數位平台 打造全方位旅客服務

引領機場服務聯盟，共同打造優質旅客體驗



機場公司 688名員工

機場公司是機場管理單位，肩負航空站經營人之統合、協調、管理職責。

240個單位3萬5千名夥伴

航空公司、地勤、CIQS、免稅店、委外廠商，每日約有3萬5千名員工執行勤務。

每年超過千萬全球旅客

疫情後旅客快速回流，112年旅客量即將突破3000萬人次。

機關首長

楊偉甫董事長

機關地址

桃園市大園區航站南路9號

機關電話

(03)4498-666

機關網址

www.taoyuan-airport.com

核心理念

桃園國際機場是國家的大門，疫情前，單日旅客量最高突破 14 萬人次，旅客量激增的情況下，從飛機、安檢、證照查驗，甚至是客運、計程車等聯外系統，「滿」常常是旅客對於桃園機場的第一印象！桃機公司採取數位轉型策略，以旅客角度出發，整合及共享各類營運數據，引領機場服務大聯盟公民營單位一同提升旅客服務品質，以達到「便利旅客通關」的核心目標。



▲以智慧化圖表提供個人化報表服務

規劃內容

建立「機場數位資訊整合平臺」，為國內各機場首創單一資訊整合分享平臺，以 3 大服務策略「標準、國際、分群」及 5 大創新理念「整合、預報、即時、個人化、共享」，成功串接內外 19 個系統，取得人（旅客）、貨（行李或貨物）、機（航班）資料。



▲整合、改變

- 一、建立一條虛擬高速公路梳理 300 條資訊流，讓機場服務大聯盟可直接藉由統一的平臺取得經過清理、萃取、整合過後的資料。
- 二、建立機場協調整合決策系統，當日航機動態資訊即時分享，協助服務聯盟大家共同決策。
- 三、預判通關人數尖峰，打通潛在瓶頸點：桃園機場官網提供明日及後日整點旅客人數預報表，供旅客及服務大聯盟提前得知通關尖離峰時段，建立旅客與公民營單位協作機制。
- 四、以智慧化圖表提供個人化報表服務，行動裝置隨時隨地取得最新資訊。
- 五、運用通訊軟體及電子郵件預報明日旅客運及航班數據，供服務大聯盟提前安排明日人力。

推動成效

一、4 大成效

(一) 主動出擊：打通旅客通關瓶頸

- 1、依據旅客運量分布，超前部署通關人力。
- 2、配合旅客到達時間，免稅店或餐飲業者提前備妥商品及食材。

(二) 精準掌握：機坪資源有效管理

- 1、依據即時航機動態，有效調度停機位，提升停機位使用效率。
- 2、一致性的資料，相關單位可快速討論並決策。

(三) 預先通報：事先提供旅客運量，供服務大聯盟各單位有效調度人力

- 1、透過 E-mail、LINE，主動發送明日運量預報。
- 2、連假或特殊節日，提前預告旅客通關高峰。

(四) 節省人力及減少人工作業錯誤

- 1、自動產生報表，節省人工彙整作業。
- 2、航班及明日預報運量資訊共享，各單位可自行準備人力，宛如機場大型派工系統。

二、10 項績效

(一) 58 個主系統、300 條資訊流 整合為 1 條虛擬高速公路。

(二) 每日處理 300 萬餘筆資料。

(三) 24 小時持續不間斷服務。

(四) 20 個公司內部單位，6 個外部單位參與使用。

(五) 智慧分析報表 16 類主題， 111 張報表。

(六) 資料交叉分析從 30 分鐘縮短 至 3 秒鐘。

▲服務持續擴散

(七) 人工彙整工時 2 人 / 天，全部改由系統自動產出。

(八) 出境安檢尖峰排隊時間由 40-60 分鐘，持續 2.5 小時降低為 20 分鐘且僅持續小於 30 分鐘。

(九) 入境豬瘟檢查排隊時間由 50 分鐘降低至小於 20 分鐘。

(十) 入境計程車尖峰平均等候時間由 30 分鐘下降至小於 10 分鐘。



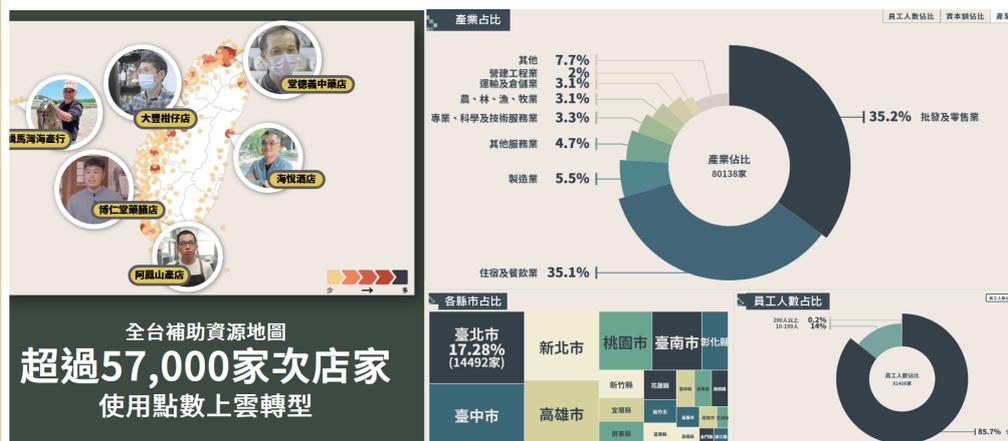
未來發展

機場數位資訊整合平臺以成為桃園機場大腦中樞神經為目標，未來將持續豐富平臺收納之資料，並將應用持續擴散，延伸旅客服務範圍以及精進分析功能，導入大數據分析及 AI 模型，使數據不僅為資訊，更能支援營運決策、優化旅客體驗，強化桃園國際機場監控、告警、預測、以及決策的能力，提高系統彈性，即時因應營運需求，未來規劃結合桃園機場官網或手機 APP，讓旅客能直接使用機場數位資訊整合平臺 ADIP 的資料，朝提供旅客全方位個人化服務努力。

數位發展部 數位產業署

臺灣雲市集： 帶各行各業上雲的數位轉型魔豆

推動偏鄉數位轉型，資源遍及全國 3 6 8 鄉鎮



機關首長

呂正華署長

機關地址

臺北市中正區忠孝西路一段 66 號 20 樓

機關電話

0800-607-707

機關網址

moda.gov.tw/ADI/

核心理念

數位轉型，政府先行！為促進各行各業數位轉型，團隊打造全新的小額補助數位平臺－「臺灣雲市集」（<https://www.tcloud.gov.tw>），從供應商方案遴選上架、企業與組織申請補助、選購方案到核銷流程，全部線上化、無紙化。由政府補助一半最高三萬元（點數）給受補對象折抵選購雲端方案，平臺提供數位化工具、解決方案及實際案例，加速各行各業和團體組織踏出數位轉型第一步。



▲開拓藍海新市場，加速發展新商模

規劃內容

一、全線上、一站式服務平台

申請、資格查驗、取得補助到選購方案，使用者只要在臺灣雲市集平臺上就能完成。

二、嚴選優質雲端方案

臺灣雲市集彙集網路開店、行銷推廣、遠距辦公與文書等 16 類共上百種雲端方案，所有方案皆需通過服務審查，包含市場實績、雲平台架構、六大技術特性、服務水準協議 (SLA)、資料可攜、資安檢測通過報告等。

三、多元註冊方式，快速取得補助

平臺提供工商憑證、行動自然人憑證 (Fido)、負責人手機及組織卡 (XCA) 等多種註冊方式，只要使用讀卡機或手機簡訊認證就可完成申請，方便快速。

四、點數回收機制，資源不浪費

臺灣雲市集設計點數回收機制，受補對象取得點數後需在 1 個月內下單，或在啟用點數



品質UP



資安UP



整合UP



新創UP

▲嚴選把關方案，強化資安要求，不忘扶植新創

後 3 個月內用完。平臺將回收並累積沒用完或終止方案的剩餘點數，讓更多企業與組織申請使用。

五、後臺自動化核銷補助

臺灣雲市集後臺串接中華軟協會計系統與撥款銀行，供應商只需上傳核銷佐證文件，就可以完成一定程度的自動化核銷撥補。

推動成效

一、經濟面 - 為企業打造數位轉型之路

截至 112 年 9 月底，全臺已有超過 57,000 家次企業與組織申請應用數位工具，總計促進投資 6.1 億元、營業額提升 21 億元、降低成本 6.6 億元，平均可提升產能 11%。

二、產業面 - 為資服業者開拓藍海新市場

臺灣雲市集為資服業者「集客」，建立媒合環境、創造商業實證機會，並可根據使用回饋，持續優化方案功能，帶動整體資訊服務業商機超過 25 億元。

三、社會面 - 推動偏鄉數位轉型落實數位包容

臺灣雲市集積極與各縣市政府合作，未來會持續努力擴大補助對象範疇，陸續新增具社會創新組織登錄資格之非營利事業、賦稅登記且非為附屬單位之合作社申請。

四、環境面 - 讓減碳發揮實質影響力

臺灣雲市集自上線以來，至少節省 200 萬張紙 (高約 58 層樓)，超過一棟新光大樓高度。推動企業與組織導入雲端方案更節省 6,665 噸碳排放量，約 17.1 座大安森林公園碳吸收量。

未來發展

一、數位馬達 (mòda)，與各行各業一起 RISE ！

本署與臺灣雲市集將持續促進各行各業數位轉型，並協助在轉型過程中提升數位韌性 (R)、跨部門的整合 (I)、資訊的安全 (S)、人才培養與賦權 (E)，一起 RISE ！

二、數位永續，多引擎衝刺

臺灣雲市集將不斷提升雲端服務品質、關注國際發展與環境議題，從方案多元化滿足不同產業需求，共同邁向數位、永續雙引擎驅動的轉型之路。

三、資料整合，創造新價值

平臺未來朝向政府開放資料努力，鼓勵資服業者投入數據分析、完善數據治理與數位轉型商業生態，提升施政效能、促進產業發展。

四、攜手資服業讓企業邁入雲端、讓世界看見臺灣

臺灣雲市集促使不同世代的資服業者快速升級的動機，提升架構及服務能量，進而擴展商機，並透過國際媒體報導讓世界看見臺灣。

臺北市政府 消防局



119 高效派遣 精準服務



機關首長

莫懷祖局長

機關地址

臺北市信義區松仁路 1 號

機關電話

(02)2729-7668

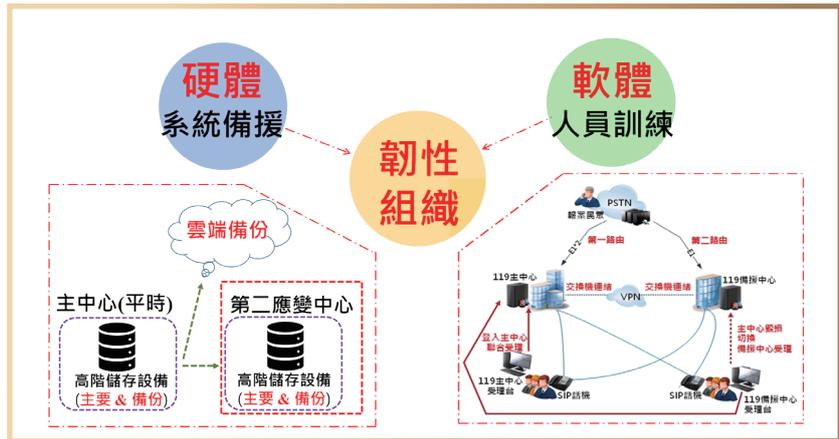
機關網址

www.119.gov.taipei/

核心理念

臺北市緊急救護、火災、災害搶救及其他重大災害案件，由 119 執勤員精準受理並迅速進行調派救災人車、管制通報連繫等工作，119 中心可謂本市救災、救護的中樞神經，而其運作效率與穩定，更肩負起整體任務成敗及民

眾對政府之信賴，119 中心力求救援派遣精確與快速，以掌握黃金救援時間，強化救災救護反應速度，提升災害搶救效能，達成受理標準化、派遣智慧化、流程資訊化、通報多元化及系統科技化之目標。



規劃內容

一、視訊急救臺北隊

當呼吸心跳停止 (OHCA) 案件發生，視訊 119App、急救先鋒 App 聯手啟動，公私協力縮短患者接受初次急救時間，維繫生命之鏈，透過報案民眾、志願者、執勤員與消防員接力打造視訊急救臺北隊。

二、整合多元受理服務

由原先各自報案方式不互通，僅能個別手動輸入資訊，重新整合串接資料，拋轉至單一系統窗口統一受理，強化各單位間資料拋轉效率。

三、雲端受理派遣精進效能

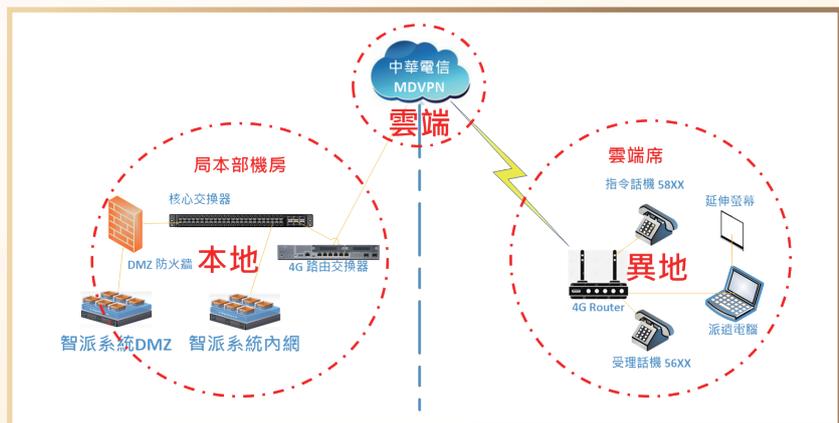
全國首創建置雲端席位，可在 119 中心以外地區，如災害現場實施案件受理、派遣及指揮管制相關作業。

四、綜合警示提醒管制無死角

藉由系統偵測輔助執勤員管制救災救護案件，以確保各項勤務派遣、管制不疏漏。

五、消防業務助理 App

使用 App 進行勤務表檢視、差勤申請、水源查察資料登錄及火災現場表單填報等功能，簡化同仁執行勤務資料登錄流程，使操作更加便捷。



推動成效

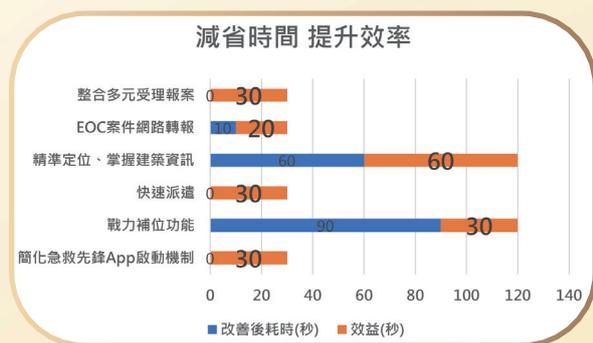
一、民眾安心有感

安心簡訊運用物聯網數位科技，民眾可由簡訊連結得知趕赴現場救援車輛即時動態，並具有簡訊定位輔助功能，111 年本系統共發送 6 萬 8,724 則安心簡訊及 805 則強化定位簡訊。

二、避難弱者資料

建置有避難弱者資料庫，自衛生福利部及本府社會局導入身心障礙者資料 12 萬 706 筆至資料庫，並建置避難弱者申請及報案網頁，於接獲相關報案及定位時可立即識別，提醒現場指揮官注意，以確保民眾安全。

三、減省時間 提升效率



系統對於 119 中心執勤員受理、派遣案件之時效有實質的提升，使本市民眾對於本局的效率更有感。

四、具備大數據分析功能

建置可視化決策平臺，對各式案件數據進行分析，可提供相關單位及本局同仁做更進一步的數據加值服務。

五、介接各單位資料庫，有效應用既有資源

本系統應用臺北市資料大平臺 Open Data 資料，另因應災害搶救需求介接相關系統。

六、對外交流展示

配合中央各項業務訪評、各縣市消防機關交流及其他單位進行業務參訪及展覽，說明及推廣系統相關功能運用，提供其他城市、國家參考。

七、創新與擴散效益

全國首先建置視訊報案功能、CPR 施作志願者通知、災情儀表板及雲端受理派遣席位等項目，陸續供中央及各縣市參考應用。

未來發展

- 一、在軟硬體端的異地備援系統建置、執勤員年度定期輪調訓練與異地受理支援概念，形成更具韌性的 119 受理及指揮派遣服務。
- 二、運用 AI 改善現行系統面對短時大量進線之有限人力分配，並強化現場指揮官與 119 中心無線電通話傳遞災害現場資訊效能。
- 三、從傳統電話報案到高效能勤務派遣系統，不斷的努力與創新是消防局追求的目標，未來將秉持「便民、服務、效率」的理念，以更優質的市民服務，提供更佳生命財產保障。

臺南市政府 水利局



即時水情一「點」通 —智慧防災推動計畫



機關首長

邱忠川局長

機關地址

臺南市新營區民治路 36 號

機關電話

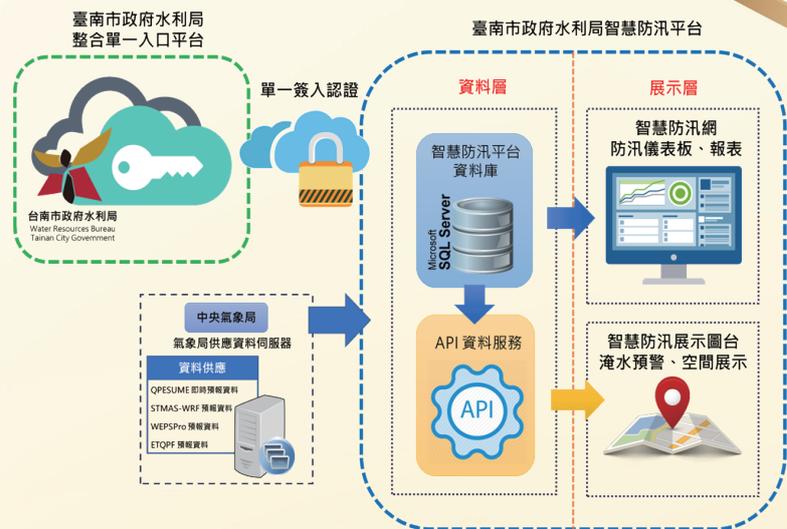
(06)632-2231

機關網址

www.wrb1.tainan.gov.tw/

核心理念

一、臺南市西半部為古倒風內海及臺江內海，先天地勢低窪，易淹水面積占全國三分之一，加上水情資訊不足，致災情認定不易。為此，市府團隊思考將治水工程結合智慧科技策略，成為全國第一個運用物聯網技術在治水防災的縣市政府及示範場域。



▲合水情監測，提高妥善率

- 二、為瞭解水哪裡來、分析判斷水哪裡去，便需要更多可以「看見」的觀測資訊，蒐集即時且正確的水情資訊並做出淹水模擬分析，提升第一線防災人員決策能力與應變作為。
- 三、再透過公開資訊工具，與民眾共享水情資訊，強化易淹水地區及自主防災社區的韌性防災。在自助與人助的共同努力下，期盼能有效預防並減輕水患，共同打造安全宜居的大臺南家園！

規劃內容

- 因應硬體設備多元複雜且資料格式需整合，開發 Open API 平臺，水平加強各防災機關間資訊互通。
- 為提升颱風事件前巡查整備效率，掌握各類設施最新狀況，開發巡查管理系統 (APP)，取代紙本填寫作業。
- 解決抽水機數量多，人力有限，管理操作不易問題，建置監測設備及開發抽水機運轉狀態儀表版。
- 加速防災人員及民眾應變效率，降低夜間勘災安全疑慮，掌握淹水歷程，規劃建置淹水感測器等監控設備，提供資訊整合平臺予第一線防災人員，強化決策應變能力。
- 照顧高齡且行動不便之保全戶及提醒民眾適當的應對措施，提供客製化簡訊服務，將淹水感測器監測水深發送給區公所、里長及防災社區，提高應變效率。
- 介接車行地下道 CCTV 及淹水感測器資訊至智慧防汛網及水情即時通 APP，有效縮短預警應變處置的時間。
- 為有效管控災情資料，開發即時淹水災情儀表板、管制表，整合及更新各行政區積淹水案件及處置狀況，加快災情比對、減少重複案件登入。
- 建置各年度淹水數據，做為日後淹水改善精進參考，開發淹水預警模式，提前預警應變。

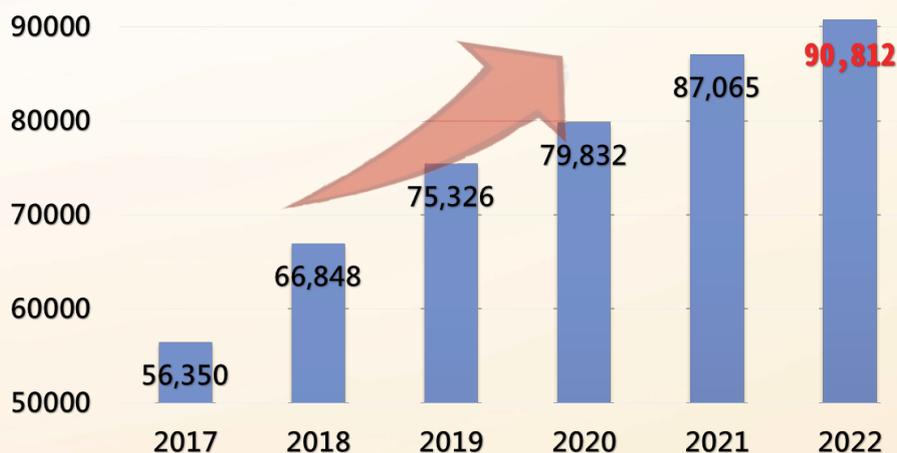


▲社區教育訓練說明臺南水情即時通 app 功能 (將軍區廣山里)

推動成效

- 一、防災人員即時取得雨量、水位與淹水感測器積淹水資訊，降低夜間巡查風險。
- 二、透過抽水機運轉儀表板，即時掌握各行政區抽水機油料狀況，提升應變效益，降低淹水風險。
- 三、監測車行地下道積水時，立即啟動應變機制，民眾透過水情即時通 APP 查看現場 CCTV 畫面及淹水感測器資訊，有效避免車輛誤入淹水的車行地下道。
- 四、淹水感測器監測達警戒時，第一時間派遣防災人員因應，並調派抽水機支援，必要時進行封橋封路，同時客製化簡訊通知防災社區、工業區周遭積淹水情況，提醒即時啟動應變措施（裝設防水閘板、進行疏散撤離）。
- 五、運用災情儀表板及管制表介接各類災情資訊，即時取得積淹水情形，節省人力耗費，提升災情管控效率。
- 六、輔助社會局辦理淹水救助金認定。
- 七、將積淹水訊息介接予交通局「即時交通資訊服務網」，提醒用路人提前改道。
- 八、智慧防汛推廣及交流，提升能見度與影響力。

台南水情即時通APP下載次數



▲ APP 下載數提升

未來發展

- 一、預計未來運用門牌系統套疊估算災中影響戶數，以利更快瞭解事件當下可能的淹水範圍及影響戶數資訊，作為決策參考。
- 二、運用雨水下水道水位監測設備強化淹水成因的判斷依據，並將即時監測成果介接至智慧防汛網平台進行分析展示，精進本市防災預警能力。

高雄市政府 毒品防制局



ICARES · AI 科技輔導 ~ 走出藥癮迷途



機關首長

林瑩蓉局長

機關地址

高雄市前金區成功一路 420 號 4 樓

機關電話

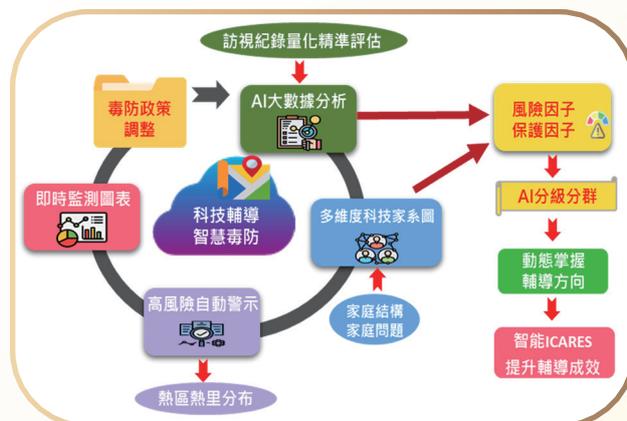
(07)211-1311

機關網址

www.dsacp.kcg.gov.tw/

核心理念

聯合國毒品暨犯罪辦公室 (UNODC) 研究：「每花費一美元在藥物濫用預防，未來至少節省十美元花費在解決民眾健康及犯罪問題」，目前監獄受刑人約有 50% 為毒品犯，毒品不僅危害個人身心健康，伴隨之販毒、竊盜、搶奪等犯罪問題，對家庭、社會、國家影響甚劇。本局以預防初犯及降低再犯之雙重目標，突破傳統輔導因人工極限可能隱藏風險死角，首創以大數據 AI 運用在輔導藥癮者上，整合本局「CARES」多元輔導模式，成為智能化「ICARES」，具有「自動預測」、「即時因應」、「動態調整」服務優勢，有效降低再犯，並建置高風險自動預警，更精準掌握毒防、治安、社安之風險預防。



▲毒防局因應對策

規劃內容

「ICARES」系統前端運用最新 HTML5 技術及 ECMAScript 規範，開發家系圖、智慧資料視覺化圖表，介接衛福部個案資料，並導入

Tableau 架構及服務 SaaS，視覺化工具結合 AI 機器學習模型分析個案輔導及風險預測，並內建每 3 個月自動化模型檢測機制，依最新個案資訊分布滾動調整模型。有五項首創特色：

一、藥癮者訪視紀錄評估工具

以風險因子、保護因子制定整合型精準評估工具。

二、AI 分析雷達圖及風險等級

以大數據 AI 技術雷達圖分析藥癮者之風險因子、保護因子及風險等級，協助掌握輔導方向。

三、AI 自動分析風險、保護趨勢

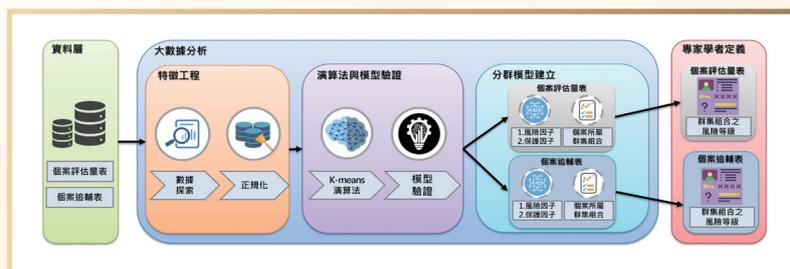
呈現歷次輔導的風險、保護因子趨勢，動態調整輔導方向與策略。

四、高風險自動預警

以 AI 運算風險值自動預警高風險藥癮個案，精準掌握風險預防，並以 Tableau 視覺化分析工具，提供即時監測數據。

五、多維度科技家系圖

連結家庭、生活圈成員，自動勾稽跨網絡、跨個案家系成員，發覺隱藏風險，並透過 API 介接戶政社政系統，強化毒防、治安、社安之連結。



▲大數據 AI 分析流程

推動成效

一、創新性：

112 年 6 月獲得智慧財產局核准之新型專利權。

二、輔導成效提升：藥癮者保護值上升、風險值下降

導入「ICARES」後，抽樣個案比較初輔導與輔導三個月後的結果，平均風險值下降 2% 以上，平均保護值上升 6% 以上，緩起訴之藥癮個案被地檢署撤銷率，系統完成建置前後比較，亦下降 8.47%，均驗證輔導成效明顯提升。

三、多維度科技家系圖自動連結跨個案關聯：降低隱藏風險死角

本局輔導施用毒品者，分屬不同輔導期、不同個管員，科技家系圖自動連結發現互為關聯，個管員輔導戒毒成功。

四、高風險自動預警：強化毒防、治安、社安相互連結，減少漏失遺憾

本局與治安、社安跨網絡單位運用本系統合作，掌握高風險藥癮者及熱點圖像，有效達成預防初犯、降低再犯之毒品防制目標。

五、智慧化管理：換手不漏接、減輕行政負荷、提升工作、管理效率

輔導資料系統性整合，換手順利銜接，毒防監測圖自動製表，減省 90%【現在 3 天 / 過去 30 天】時程，更及時監測，並減輕行政負荷、提升工作、管理效率。

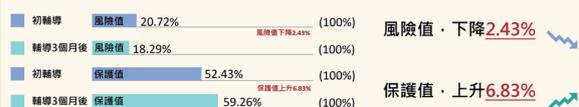
六、系統使用認同度高：

使用者回饋調查結果，系統判斷與個管員感受一致性高達 96%。

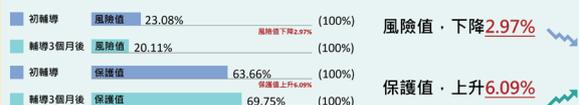
七、可持續性：體現 ESG、SDGs 永續發展價值

無紙化系統及線上資料共享交換，本局一年可減省 30 萬張用紙量，體現 ESG 並實踐 SDGs 健康與福祉等永續發展目標。

個案追蹤輔導紀錄表 (個管員評估)



個案風險與保護評估量表 (藥癮個案自評)



▲驗證輔導成效提升

未來發展

一、擴散應用：全面推廣 AI 科技輔導系統

推廣「ICARES」系統運用於社會服務工作，強化跨網絡單位介接、資料共享，並拍攝微電影推廣。

二、輔導貼心 ~ 走出藥癮迷途

以「ICARES」提供高度整合、有溫度的輔導，提升輔導成效，促進藥癮者順利復歸社會，降低再犯。

三、民眾安心 ~ 強化毒防網、治安網、社安網合作

結合科技家系圖及高風險自動預警，強化跨網絡合作，讓民眾安心。

四、社會放心 ~ 連結毒防、社安、治安、司法

規劃 LBS(Location-Based Service) 毒品高風險場域預測分析，連結毒防、社安、治安、司法，強化有效的毒品防制策略，穩定社會安全。

南投縣埔里地政事務所



智慧服務更貼心 資訊便民服務系統建置



機關首長

盧政民主任

機關地址

南投縣埔里鎮中山路二段 248 號

機關電話

(049)298-3980

機關網址

puli-land.nantou.gov.tw/

核心理念

南投縣雖擁有得天獨厚的地理環境，但面臨城市競爭、人口外移及老化等課題，且財源較為貧乏，在推展為民服務工作時，勢必將資源作最有效率的運用，利用更便捷的服務、數位創新、低碳永續的理念，打造樂齡宜居的城市。

本所始終秉持著「高效率、高熱忱、最便民」的服務理念，如何以有限資源推動各項便民服務措施為本所主要面對之課題與挑戰。爰此，本所發想各項資訊便民服務措施，並以此為基礎，進而將本所現有資源並整合他機關資源，期能建置本所專屬資訊便民服務系統，提供民眾辦理各項業務使用。



▲將有限的資源作最有效率的運用

規劃內容

一、繼承登記不費心，輕鬆辦服務→不動產繼承案件線上產製系統

民眾自行辦理地政登記案件日益增加，以繼承登記案件所需的法令知識及應備文件複雜性較高，本所於 110 年試辦運用 Google 互動式表單，設計問卷式繼承系統表，引導民眾填寫，因受限表單設計限制，無法自動判斷是否屬代位繼承或是再轉繼承等較複雜的問題。

為解決上述問題及提升服務效益，本所於 111 年辦理「不動產繼承案件線上產製系統」計畫，委外設計撰寫程式自動產製繼承系統表，便利民眾透過本系統填寫繼承系統表的相關欄位，特別針對被繼承人、繼承人的死亡日期，設計由程式判斷是否由直系血親卑親屬繼承、屬代位繼承或再轉繼承等較複雜的問題，達到簡政便民的效益。

二、土地複丈成果雲端查詢系統建構與規劃

歷年土地複丈案件多達四千餘件，辦理土地複丈業務時，歷史資料之查詢為重要之查證工作，為提升測量人員辦理土地複丈業務時查詢歷史複丈資料之便捷性及即時性，本所於利用網路儲存伺服器 Network Attached Storage(NAS) 為基礎，建構可供測量人員資料共享之雲端資料庫，配合 NAS 之手機 App，可隨時隨地查詢及存取歷史複丈資料。

三、實價登錄 (買賣) 預約申報及申報書複印預約便民服務計畫

本所自 110 年 4 月起提供民眾預約申報實價登錄案件服務，提升民眾對本所服務品質之滿意度及提高行政效率；預約方式有電話預約、傳真預約、網路預約三種向本所預約實價登錄 (買賣) 申報。實價登錄 (買賣) 預約申報自 110 年 4 月推辦至今，地政士及民眾使用情形相當踴躍，故本所於 112 年 3 月陸續推出實價登錄申報書複印預約服務，利用電話或以傳真方式向地政事務所預約申報書領取時間。

推動成效

一、繼承登記不費心，輕鬆辦服務→不動產繼承案件線上產製系統推動效益

111年11月上線至112年3月為止，累計使用人次已達180人次。

二、土地複丈成果雲端查詢系統建構與規劃推動效益

自110年10月推辦至今，已辦理土地複丈案件共7,485件，土地筆數共12,272筆，以平均每件複丈案件節省約1個小時查詢歷次複丈紀錄及複丈成果圖所需時間，共節省約7,485小時，明顯提升土地複丈案件辦理效率與成果精確性。

三、實價登錄(買賣)預約申報及申報書複印預約便民服務計畫推動效益

預約申報便民服務計畫自110年4月實施至今，以每件節省民眾排隊等待時間1小時，共約節省405小時等待時間；申報書複印預約便民服務計畫自112年03月起開始實施，目前共受理5件，以每件節省民眾排隊等候時間30分鐘，總計約節省150分鐘等待時間。

本計畫截至112年3月份共受理預約410件及5件，總預約比率近20%，部分地政士及民眾表示能有效分流人群，減少群聚感染，並能降低等候時間。

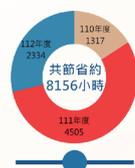


不動產繼承案件 線上產製系統



協助民眾釐清繼承系統
提高填寫之正確率

▲不動產繼承案件線上產製系統



土地複丈成果雲端 查詢系統建構與規劃

提升案件辦理效率及成
果精確性

▲土地複丈成果雲端查詢系統建構與規劃



實價登錄(買賣)預約 申報及申報書複印預約 便民服務計畫

有效分流人群，減少群
聚感染，並能減少等候
時間

▲實價登錄(買賣)預約申報及申報書複印預約便民服務計畫



資訊便民服務系 統建置

▲資訊便民服務系統建置

未來發展

一、整合資源，建構數位資料庫及地籍資訊整合查詢平臺

整合政府機關提供之圖資介接服務及本所資料庫，建構地籍資訊整合查詢平臺，除可供內部使用，亦可開放民眾查詢各項公開圖資。

二、提供多元網路服務

持續建構本所地政業務之資訊便民服務系統，提供民眾地政業務服務和相關資訊，節省民眾辦理案件時間和精力及降低行政成本。

三、推動跨機關整合服務

推動跨領域及跨單位的溝通與合作機制，開放共享數位資料庫以擴大加值服務，最終達成「以網路代替馬路，不出門能辦大小事」的目標。

得獎機關服務績效

社會關懷服務

空軍救護隊



海鷗慈航，聞聲救苦，
奉獻守護，軍民共好。



機關首長

黃苧欣上校

機關地址

嘉義縣水上鄉榮典路 1 號

機關電話

(05)236-7142

機關網址

air.mnd.gov.tw/Airforce_Am/Home/index.aspx

核心理念

「海鷗慈航，聞聲救苦」是媒體給救護隊的美譽，本隊平時的任務就是負責臺北飛航情報區內山、海難救助、傷患後送及物資運補等，我們最大的搜救距離達到 369 公里，是全國搜救範圍最大的空中救援單位；我們 24 小時全天候待命，海鷗慈航，聞聲救苦，哪裡有需要，我們就會在哪裡出現，把希望帶給民眾，是本隊的核心理念。

規劃內容

一、建構新式裝備

(一) 黑鷹直升機

本隊接收 15 架 UH-60M 黑鷹直升機，與 S-70C-6 及 EC225 型機擔負搜救重任，可滿足海平面至臺灣最高峰所有區域的搜救任務。

(二) 心肺復甦機

公益信託林堉璘宏泰教育文化公益基金捐贈 6 部自動心肺復甦機，對 OHCA(心肺功能停止) 患者可持續進行自動體外心臟按摩，更有效率的執行救護任務。

(三) 搜救定位儀

本隊採購 4 部搜救定位儀，該系統會自動搜尋待救者所發出的求救訊號，並顯示出其訊號位置，為搜救一大利器。

二、統一指管作為

國家搜救指揮中心統一搜救指揮管制作法，本隊亦配合新式搜救流程，爭取黃金救援時間。

三、落實組員資源管理

運用風險管理 (ORM) 評估在多元環境下執行搜救任務的可接受程度，視任務狀況臨機應變，全力救援民眾及確保任務組員安全。



▲海難救助



▲物資補送

四、退役機進駐公園

S-70C 型機除役後於彰化縣福興鄉番婆社區飛機公園展示，讓民眾在休閒時參觀這架曾經救過無數生命，戰功彪炳、功成身退的海鷗直升機，進而支持救護隊、支持國軍。

五、建立標準作業程序

利用訓練時機驗證搜救標準作業程序，適時做滾動式修訂，確保任務執行安全。

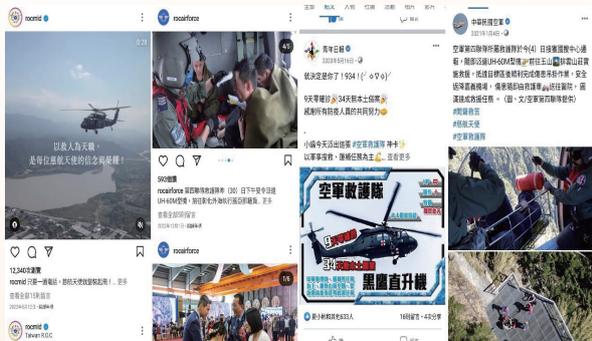
推動成效

一、維持裝備妥善率

依技術命令執行裝備檢整，發現潛在危安因子立即改善，並以專業分組方式進行維修，使飛機快速恢復妥善，有效支援搜救任務遂行。

二、搜救成果統計

近五年共 197 架次搜救任務，成功救援 144 人 (含外籍人士 71 人)，充分體現愛民助民精神。



▲ 搜救任務執行



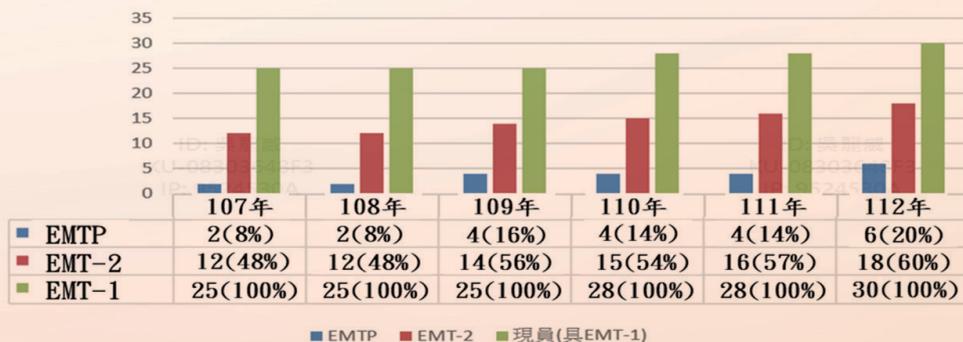
▲ 近兩年搜救成果

三、救護技術提升

本隊航空救護士為求精進救援技術能力及提供待救者更良好的救援服務，依訓練流路派訓中、高級緊急救護技術員 (EMT-2/EMTP) 訓練，目前具 EMT-2 資格計 16 員、2 員正訓中，具 EMTP 資格計 4 員、2 員正訓中，逐步提升人員素質，可有效支援各種山、海難救援任務。

四、社媒發布搜救成果

透過國防部軍事發言人、空軍司令部官方臉書、IG 及本隊全球資訊網頁，發布即時救援任務相關資訊與照片，使民眾能迅速了解搜救作為，並利用此處供民眾針對救援作為意見交流，藉此可增進與民眾之互動，拉近與民眾距離。



▲ 醫療救護技術提升

未來發展

- 一、與在地醫療單位進行交流，簽訂資源共享協議。
- 二、主動參與政府及地方機關舉辦之活動，教育民眾待救及自救生存方法，提高遇難生存信心。
- 三、擴展醫院直升機後送作業，配合軍醫局與司令部執行空中緊急醫療救護演練，俾利直升機醫療後送順遂。

財政部 國有財產署



公私協力保生態 守護國土作伙來



機關首長

曾國基署長

機關地址

臺北市大安區光復南路 116 巷 18 號

機關電話

(02)2771-8121 #9

機關網址

www.fnp.gov.tw

核心理念

本署經管國有土地數量龐大且零星散布全國，部分位於國有邊際土地，具豐富的自然生態資源，藉由環境保護意識興起、各地區不同環保議題及政府機關積極推動環保政策的外部契機，規劃結合公私部門資源，媒合民間團體認養邊際土地，引入民間團體專業人力，橫向維護營造棲地環境，縱向往下紮根推廣環境教育理念，讓國土管理從「基本巡查管理」轉化為「積極環境治理」，公私協力擴大國有土地環境保育效益，進而加值運用既有生態資源。



▲核心理念



▲跨域合作

規劃內容

一、開放參與蒐整意見

蒐整內部意見及廣納外部意見，確定邊際土地認養機制。

二、建立環保認養機制

建立邊際土地資料庫；邀集專家學者組成審議小組，完備專業審查機制；環保團體認養期間協巡土地，發現破壞國土等情形，即時通報處理；建立管考機制及違約退場機制，並訂定「國有非公用邊際土地提供認養促進環境保護案件處理原則」。

三、跨域合作提供資源

媒合政府機關補助環保團體辦理保育工作所需經費，配合提供土地資訊供媒合環保團體申請認養，並進一步媒合銀行贊助經費或合辦活動方式投入認養機制。

四、多元管道推廣宣傳

參與環保等主管機關會議宣傳認養機制，及製作懶人包資料發布於本署 Facebook 粉絲專頁、Youtube 頻道。

五、網站建置認養促進環境保護業務專區。



▲工作坊

推動成效

一、截至 112 年 4 月底，已與環保團體簽訂認養契約 14 案，提供認養面積達 2,043 公頃。

二、外部效益

- (一) 環保團體每年平均巡管國有邊際土地 22,297 筆次、長期辦理生態監測或調查，每年平均辦理 200 次，以架設紅外線自動相機等方式，追蹤生物棲息的足跡，並積極招募在地人士擔任志工，亦積極辦理在地中、小學環境教育活動，及生態導覽解說活動或結合社區發展具當地特色之人文生態旅遊。
- (二) 成功媒合 10 家金融機構與環保團體合作參與認養機制，及媒合上海商業銀行贊助中華民國野鳥學會及臺南市野鳥學會，並推出國內首檔「護鳥」綠色定存「愛地球 - 野鳥永續優利定存專案」。
- (三) 增進政府正面形象，如媒體報導認養土地保育成效（宜蘭南澳神秘沙灘首見綠蠵龜上岸）、攜手環保團體合辦淨灘活動、環保團體榮獲聯電綠獎肯定、促成環保策略聯盟認養國土。

(四) 凝聚情感社區認同，並提升民眾生活品質。

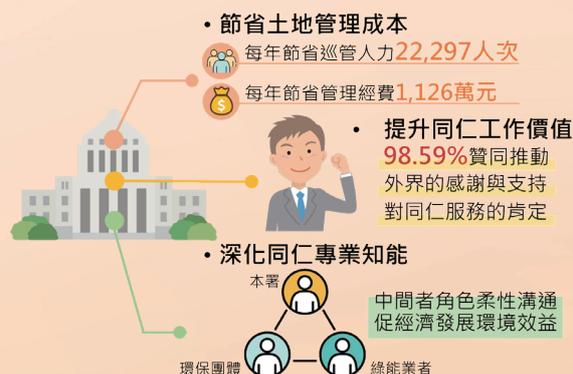
(五) 經洽 8 家環保團體進行三面向滿意度調查，調查結果達 100% 滿意度。

三、內部效益

節省土地管理成本外，亦提升同仁工作價值，並深化同仁專業知能。

四、擴散效益：

政策效益已擴散至公產機關經管土地、地方政府合辦活動、企業團體贊助合作，及更多環保團體參與認養。



▲內部效益

未來發展

未來將以國土環境永續發展為目標，持續推動認養機制，適時瞭解環保團體遭遇困難及蒐集回饋意見，滾動精進認養機制。

- 一、成果交流持續推動：持續內外部的交流分享經驗，每年簽訂認養契約 3 案為目標，帶動更多環保團體參與。
- 二、跨域媒合擴大參與：讓環保團體有穩定經費推動保育，媒合國公營事業參與，再依環保團體建議進一步媒合在地企業參與。
- 三、環教設施場所認證：輔導環保團體廣續就認養區域得向環保主管機關申請環境教育設施或場所認證。

勵志中學



翻轉感化教育，
改寫生命故事



機關首長

林家如校長

機關地址

彰化縣田中鎮山腳路五段 360 巷 170 號

機關電話

(04)874-2111

機關網址

www.chr.moj.gov.tw/

核心理念

本校於 110 年 8 月改制，收容各地方法院裁定執行感化教育之學生，期望經由學校教育矯正不良習性，促其改過自新，適應社會生活。學生於就學期間需強制住宿，因此一群熱血的矯正人員及教師，以生命教育為核心，透過行政透明作為，引進大量外部資源及監督力量、辦理多元課程、提升校園安全並建立實習場域，期望成就每一個學生，藉由翻轉感化教育，來改寫他們的生命故事，這就是我們期望的「溫度、感動、幸福味」。



▲托育人員課程



▲勵志口琴隊獲全國音樂比賽優等

規劃內容

一、提升校園安全

為降低校園霸凌發生，111 年將監視器全面汰換為數位式，覆蓋率提升至 90%，以減少戒護死角，並由副校長、秘書及一級主管人員進行巡堂，讓教師安心授課；夜間值勤部分更首創監所電子簽巡，降低寢室違規情形。

二、創新教學課程

學生於就學期間需強迫住校，除於假日開設多元課程，更自 111 學年起聘請「業界專家」協同教學，目前合作業師多達 13 位。

三、多元家庭連結

推動行動接見及電子聯絡簿，並透過家屬懇親、逆風計畫演出及教學成果展，邀請家屬入校看見孩子轉變。



▲校內機車考照

四、提升謀生技能

多數學生出校即面臨經濟壓力，為增加學生競爭力，除增設製茶技術、電腦軟體丙級及托育人員證照班，更鼓勵學生學習考取他班證照，如女生可學習電機、男生學習美髮；另協助學生因積欠交通罰款無法考取機車證照問題，給予在校考照機會。

五、創新轉銜後追

除學生出校積極後追，即時給予相關系統資源外，更透過公私協力，於 112 年 5 月 6 日完成「勵志夢想學院」，作為出校生中繼站。

推動成效

一、翻轉教學品質

透過多元課程、差異化教學，及圖書館、靜思書軒、製茶教室等學習場域建置，本校 111 學年度「全國閱讀心得競賽」，有 3 位同學獲得特優；更有學生以「淺談矯正學校出校生再犯風險評估及預防」為題，榮獲 111 學年度小論文競賽優等，成功考取國立大學，並培育出 24 位製茶師及 12 位托育人員。

二、翻轉校園文化

本校首創監所電子簽巡及建立風險顧慮學生資料庫，讓值勤人員有效掌握學生狀況，遇有學生受傷案件皆加會政風室，以積極作為防止校園霸凌事件發生，達成 111 年全年無戒護事故之目標；另校務公開透明作為，獲得家屬、民眾及企業信賴，捐贈款較改制前成長 7 倍，成為法務部唯一獲得透明品質獎之所屬機關。

三、翻轉家庭連結

經由接見制度透明化，增加彈性調整接見次數，及透過家庭關係修復提高學生接見率，使 111 年學生接見數達 6,506 次，較去 (110) 年成長 1 倍，並推動電子家庭聯絡簿，111 年使用次數達 696 次，加上多場家屬與學生間道愛活動，如 111 年 12 月 16 日「愛的團圓飯」，學校發現接見率提升，學生違規率明顯下降。

四、翻轉出校人生

學校深知出校才是挑戰的開始，因此短短 8 個月經由公私協力建置「勵志夢想學院」，提供出校生賦歸社會之短期工作場域，另本校 111 學年多達 10 位學生考取五專及大學，改制迄今超過 20 位學生，自願留校取得畢業證書或證照，學校也積極爭取外界資源，協助出校生穩定就學 (目前有 3 位學生)，對部分學生而言，勵志中學是他 (她) 們溫暖的家。

未來發展

本校有 75% 學生已成年，對學生而言「出校才是困難的開始」，出校重操舊業，甚至失聯或走上絕路，學校不應視而不見，教育應該是「成就每一個孩子，當然包括矯正學校屬於國家的孩子」，因此 112 學年學校將努力完成「托育人員技術士」及「照顧服務員技術士」技能檢定考試及訓練場地建置，113 學年推動進修部成立，以更彈性學時制，協助學生獲得一技之長及取得畢業證書。

或許有出校生不如學校期待，但在我們眼中他們不過是暫時跌倒，教育就是不斷的選擇相信，不是因為希望才堅持，是堅持才有希望。



交通部公路局中區養護工程分局谷關工務段

梨山偏鄉通行服務 出門回家由我守護



機關首長

張裕閔段長

機關地址

臺中市和平區東關路1段堰堤巷5號

機關電話

(04)2595-1224

機關網址

thbu2.thb.gov.tw/cp.aspx?n=4487

核心理念

世紀大震 921，震斷路、撼山河，梨山走入災變後封路歲月，繁榮一夕歸於黯淡。「笑問梨山在何處」是當下許多年輕人的疑惑。

曾幾何時，美麗因震而沉寂。幸賴一群公路勇士，不畏山路落石如雨，只因恤民之苦；不辭偏鄉荒涼不便，只為民行安暢。因而，能在危境中滋養勇氣智慧，完成許多崇山峻嶺間的高難度工程；更在艱困中砥礪前行，開創各項益民之便捷措施。

谷關工務段已將服務內化為「用心、虛心、精心、貼心、感心」之 5 心級服務，溫暖梨山情，感恩谷關心。

規劃內容

「民行不安，常憂如親；民行不便，常困我心。」中橫便道落石風險高，管制通行對象且每日僅開放 3~5 個通行班次。兩端管制站前查對身分後，由公路保全戒護通行。民常嘆阻斷及不便，苦民之苦、萬難不難，致力規劃安全及便捷雙升之道。

一、安全通行

(一) 107 年成立行車管理室

監看雨情、落石及路況，另協調車隊通行順序，全面提升安全。

(二) 科技防護

以空拍、3D 建模等上帝的視角，全方位掌握邊坡地貌變異並因應。

(三) 橫向聯防

「一災之因應，各方斯為備。」，聯防警消、公車、民眾等，定期演練以強化應變能力。



▲公車復駛中橫，送幸福曙光到偏鄉

二、便捷通行

(一) 管理卡在手，通行不愁

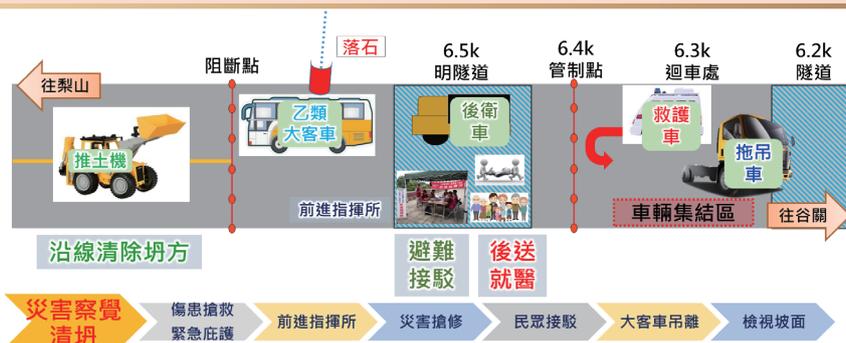
人工抄核耗時，經導入 RFID 卡，一次掃描感應多卡，便民省時。

(二) 完成幸福巴士復駛

107 年克服無電力、通訊等完成梨山至谷關復駛，110 年延至豐原。

(三) 人本通行

加開夜間運輸班次供蔬果運輸及時，保鮮保值；提供醫護優先及專案通行。



▲公車復駛中橫，送幸福曙光到偏鄉

推動成效

一、安行節能

(一) 結合空拍機、統計分析，獲悉土砂災害潛勢高低；智慧累積、因地制宜，整治有序有據，橋隧護行屹立。

(二) 通行阻斷日數自 101 年 272 天逐年降至 111 年僅 16 天，降幅達 94%。

(三) 近期每年通行約 20 萬人次，節省繞行時間約 47.7 萬小時，相當 1.1 億元之時間成本，路暢成果益斯民而利全民。



二、便行益民

(一) 持管理卡可節省 4 倍核對時間，達到「一卡在手，通關疾走」，已近 8 成採持卡通行，共享效益。

(二) 公車使用率自 107 年至 110 年提升了 33%，接軌幸福巴士 2.0，將服務觸角「由路口延伸到門口」。

(三) 近期每年協助醫療救護優先通行 80 次，夜間蔬果運輸班次服務約 8,600 輛，健康及收益皆保障。

三、成效擴增

(一) 信任下的推展服務：辦理梨山路清專案，獲各界踴躍參與，共享山城美麗淨好。

(二) 服務及於在地學子：與在地德芙蘭國小辦理防災教育營，教學、展演、現勘一條龍服務日後該校獲教育部全國防災績優獎。

(三) 子女納入得通行對象：修訂中橫便道管制規定，更貼合民行效益。

(四) 一機在手，便捷隨搜：建置中橫便道通行網頁，更易獲取即時資訊。

(五) 契約酌修，就業近謀：採購契約中，納入高於原基法規定之原住民任用率，讓其就近謀生。在地服務在地，鄉親土親親更親。

未來發展

深知「服務沒有最好，只有更好」，秉持公路人特有的堅毅以克服困難，韌性以化繁為簡，持續提升服務：

一、安全會更高：

推動中橫長期復建，期使便道恢復至省道等級，供一般民眾暢行。讓「笑問梨山在何處」之疑惑，轉為樂在「梨山之美天上來」之讚嘆。

二、便捷會更好：

從無卡到現今有卡，將朝提升持卡率、附加效益及放寬持卡對象而努力，最終希望再回到無卡，讓民便利往來中橫。環境始終在變，不變的是真誠、在地、客製化的谷關式 5 心服務。

勞動部 勞動力發展署



移工一站式服務中心 一站申請五合一 入國講習一點通



機關首長

蔡孟良署長

機關地址

新北市新莊區中平路 439 號南棟 4 樓

機關電話

(02)8995-6000

機關網址

www.wda.gov.tw/

核心理念

移工離鄉背井來臺工作，不免有適應困難之情形，本署自 110 年起開始著手「移工一站式服務」規劃，期望提供全年無休服務，便利雇主一次完成聘僱許可、居留許可、生活通報、職災保險及全民健保等 5 項法定申辦事項，及提供新聘及逾 5 年未參與講習之家事移工 8 小時共 3 天 2 夜之入國講習課程，期望使移工能加速認識臺灣法令、適應生活與工作、提升相關法令知能及促進勞雇間彼此適應，達成勞雇和諧，減少勞資爭議，亦展現我國人本精神。

規劃內容

一、法規調整，程序簡化

為配合移工一站式服務，以提供家事移工入國講習，及設立單一窗口整合申辦服務，本署進行相關法令修正。

二、機場接駁，兩點一線

移工抵臺後，由移工機場服務站人員提供接機指引服務，再由一站式中心人員引導搭乘專屬交通接駁車前往講習場地。

三、跨域整合，資料介接

透過各機關資訊系統整合及介接方式，建置移工一站式服務網站。

四、掃碼簽到，掌握狀態

移工一站式服務與本署建置之「LINE@ 移點通」結合，透過 QR Code 進行各流程節點簽到。

五、講習期間，生活照顧

一站式中心 24 小時全年無休，提供講



▲一站式服務中心雙語人員接待移工入住

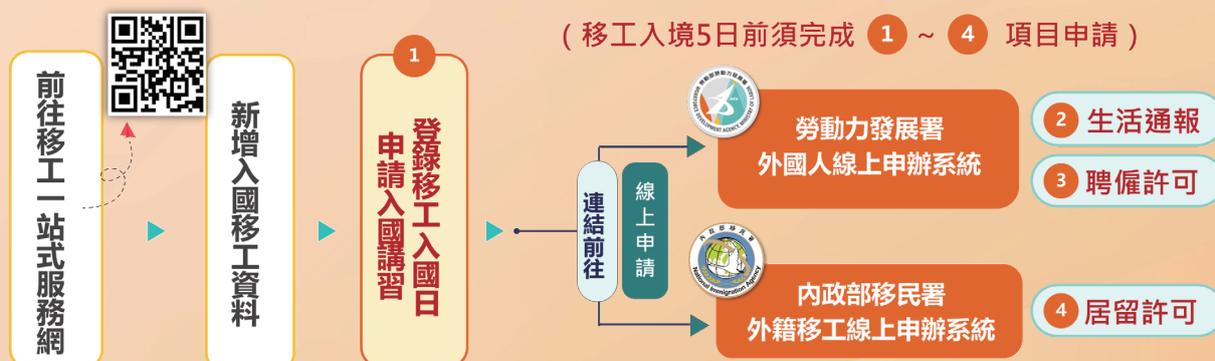
習期間住宿 2 晚，及依移工宗教信仰安排三餐。

六、權益講習，強化知能

講習課程透過實例解說，把生硬權益及法令，變成移工易理解之資訊。

七、完訓離開，在臺工作

經核對系統登載接回完訓移工之人員資訊無誤後，始將完訓移工接回後。



▲法定文件申請整合

推動成效

一、服務人次統計

一站式中心自 112 年 1 月 1 日始辦理，經統計截至 112 年 9 月底止，參與講習之移工共計 3 萬 6,186 人（印尼籍 3 萬 1,459 人、菲律賓籍 2,836 人、越南籍 1,834 人及泰國籍 57 人），其中家庭看護工 3 萬 5,719 人及家庭幫傭 467 人。往後將陸續有更多雇主及移工受惠，預估 1 年將服務雇主及移工各計 5 萬人次。



▲推動成效

二、法定文件發放

移工於第 3 天完成講習，由一站式中心服務人員代為發放「聘僱許可」、「居留證」及「完訓證明」等文件，並將完訓移工資料傳送予衛生福利部中央健康保險署、本部勞工保險局，完成社會保險加保作業，截至 112 年 9 月底文件發放率為居留證 90%、聘僱許可 100% 及完訓證明 100%。

三、滿意度分析

為能掌握移工於參與講習期間，針對一站式中心之整體服務是否有需要改進之處，爰請移工填寫滿意度問卷，經統計截至 112 年 9 月底，桃園有效問卷數共 2 萬 9,620 份（滿意達 98.5%），高雄有效問卷數共 1,887 份（滿意達 99.7%）。

未來發展

為持續關懷參與講習之移工於完訓後至雇主家中工作與生活情形，本署以關懷問卷方式進行後續追蹤，透過移工參與講習時所加入及綁定之「LINE@ 移點通」作為渠道，於完訓至雇主家中工作一段時間後，以 LINE@ 移點通發送關懷問卷，依照移工填復內容，掌握其在臺工作與生活情形，倘移工遇有申訴事項，將由 1955 勞工諮詢申訴專線依一般或緊急申訴案件處理，派案請地方政府進行訪查，地方政府將訪視結果回復 1955 勞工諮詢申訴專線辦理結案，以確保移工權益。

衛生福利部 桃園醫院



用愛滋生，
讓愛滋病 零死亡 零確診 零歧視



機關首長

陳日昌代理院長

機關地址

桃園市桃園區中山路

機關電話

(03)369-9721

機關網址

www.tygh.mohw.gov.tw/

核心理念

愛滋病不再是絕症，然而，社會大眾仍有許多不瞭解，讓感染者孤獨面對病魔，默默吞下難過。衛生福利部桃園醫院肩負社會責任和使命，深感於愛滋病疫情對於社會與病人的巨大壓力，101年底，本院成立『愛滋病照護中心』至今為全臺照護病人數甚多的醫院之一。

本院秉持「全人全程愛滋照護」與「全方位愛滋防治」的理念服務國人的健康，至今走過20年的歲月，照顧愛滋感染者觸及受刑人、外國人，毒癮患者、孕婦嬰兒等，致力全人全程全方位及全家的照護，目標讓病人在各自的職場或身分的崗位回饋社會。

規劃內容

一、愛滋快篩陽性一條龍服務 2.0【一站式服務】

原本7-10天才能得知確診報告，經使用最新「愛滋抗原/抗體複合型快速篩檢試劑」，得知報告時間縮短至約30~50分鐘，達到當天確診當天服藥。自107年起至111年本院採用抗體免疫層析法，讓病患能在確診愛滋病當日開始藥物治療。

二、關懷弱勢及社服補助【不分你我】

對於長期居家照護無法前來醫院者或是與未成年感染者，愛滋個案管理師約一年一次進行家庭訪視。專款專用於105年至111年累計協助補助402人次。

三、使用社群軟體 LINE@ 增進與民眾的互動

本院提供LINE@桃園芋頭，目前已有3,625人加入好友，成為民眾對於愛滋相關議題的諮詢平臺，也藉此大力推廣暴露前預防投藥。另外，預約系統、衛教單張也採用雙語服務，以提升外籍人士篩檢。



▲ 90天理想型練習計畫 成果發表記者會



▲ 112年全人整合研討會 U=U 宣傳咖啡餐車

四、穩定生活品質追求身心靈健康【90天理想型練習計畫】

111年我們推出創意衛教活動「90天理想型練習計畫」，結合飲食聰明吃、積極動起來與同儕多交流的心靈三大面向，以此帶動感染者建立良好生活習慣的風氣。

五、去除愛滋污名

本院舉辦世界愛滋日相關活動，每年活動略有不同且內容豐富，除愛心義賣，也會播放影片或藝術表演及作品分享等，增進民眾對愛滋的相關知識，減少歧視，並榮邀羽球國手周天成拍攝影片為去除愛滋污名盡一份心力。

推動成效

一、達標聯合國愛滋規劃之目標【我們的努力 - 有目共睹】

111 年本院已達到 95% 持續服藥治療及 93% 愛滋病毒測不到，成績斐然，提前達成我國設定 114 年中長期目標 92% 持續服藥治療，92% 愛滋病毒測不到；並且也接近聯合國愛滋規劃署 119 年設定之目標。

二、確診與治療同天進行 (Same Day)

新確診感染者於 7 天之內服藥的人數從 64.9% 提升至 77.2%，新確診後 2 天之內從 22.3% 提升至 64.9%，達到近 3 倍的漲幅並超越全國 40.3%。

三、提升外籍人士愛滋篩檢量

從 107 年以來，外籍人士佔本院所有前來匿名篩檢 HIV 的 0.49%，經過改善措施後，至 111 年達到 3.19%，大幅提升近六成以上篩檢率。

四、暴露後預防性投藥【7-11 的服務】

自 105 年至 111 年本院服務 PEP 就醫累計達到 911 人次，相較 2016 年之年均成長率為 164.2%，並且達到零感染。本院為桃竹苗區域首創於急診室提供 24 小時 PEP 預防愛滋投藥的醫院。

五、接軌國際互相交流

自 108 年開始，本院與桃園市衛生局合作辦理「亞太藥愛國際研討會」，藉此增進國際間彼此交流的機會，今年 10 月 26 於臺北將盛大舉辦第五屆亞太藥愛國際研討會。



▲ 104 國際愛滋日同志友善

未來發展

愛滋歸零從桃園市開始 --- 增強預防性方案

依據疾病管制署 112 年的報告指出我國截至 112 年已達到 90-94-95，而我們也為達成此目標努力不懈。我們希望，愛滋歸零從桃園市率先開始，除了在治療面積極診斷感染者並銜接醫療，在預防措施方面也與衛生局所、民間團體和各醫療院所通力合作，以 115 年前逐步涵蓋至 9,000 人服用 PrEP 為目標。過去我們多著力於高風險的對象以外，桃園市擁有廣大的外籍移工，期待透過社區宣導和外籍同儕團體合作，有效達到防治的目標。



臺中市 東勢戶政事務所

東勢好戶動 服務零距梨



機關首長

連詩季主任

機關地址

臺中市東勢區豐勢路 516 號

機關電話

(04)2587-3644

機關網址

www.hdongshi.taichung.gov.tw

核心理念

和平區為全國最大的市轄區，為臺中市原住民自治區，幅員遼闊，其中梨山地區因地處偏遠，聯外道路主要依賴臺八線中橫便道，須配合交通管制時間才能夠通行，若逢豪雨、颱風等常有落石、山壁崩塌的危險，當地居民洽公來回路程約 140 公里，耗時約 5 小時，居民需付出高昂成本才能獲得服務的機會，為改善梨山地區居民戶政服務的可及性，突破服務型態的侷限，主動積極推動「東勢好戶動 服務零距離」行動服務措施，務實解決服務機會落差問題。



▲轄區範圍示意圖

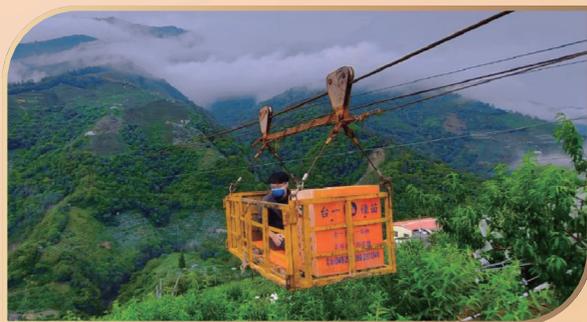
規劃內容

一、「梨你很近」便民服務

每月於梨山里辦公處設立全功能戶政服務櫃檯，並跨機關協力移民署受理居留證展期代收件服務。

二、「門當戶對」門牌清查及舊換新關懷服務

完善門牌資料及點位，便利行車找路，及透過內、外部作業流程簡化成功解決原住民保留地建物無法編釘門牌問題，並提供門牌舊換新電子郵件線上申請服務，簡化申辦流程。



▲運用在地流籠協力門牌勘查



▲門牌舊換新勘查

三、「梨山好證」梨山國中小初領身分證發證計畫

全國最遠服務距離 - 梨山國中小辦理身分證初領作業，解決家長及學生長途跋涉花費高昂成本問題，並辦理偽冒領宣導及協力警察局辦理反詐騙宣導活動，建立學生法治觀念保障自身權益。

四、「原來是您」原住民身分回復取得協助計畫

因應原住民身分法第 8 條第 2 項落日條款，深入原鄉，提供最新原住民身分登記資訊，保障原住民權益，並建立原住民身分取得資格條件查詢申請系統，大幅縮減民眾洽辦時間。

推動成效

一、案件持續成長

梨山行動櫃檯服務，每月平均辦理件數由 109 年 5.5 件、110 年 13.08 件、111 年 12.08 件成長至 112 年 16.75 件。

二、添補服務需求落差

設置全功能戶政行動服務櫃檯，解決當地居民服務資源不足及洽公路途遙遠等問題，切合梨山地區居民需求。

三、門牌位置資料加值應用

透過門牌逐一清查及正確點位，完善空間地圖查詢系統資料，嘉惠使用者，發揮最大應用效益，共計完成 206 面門牌舊換新勘查及張貼工作，提供觀光客或農民物流商品遞送便利辨位，促進當地觀光及經濟發展。

四、解決疑難門牌問題

針對原住民保留地上建物，因無法提供使用權或所有權證明長久無法編釘門牌問題，透過機關間的協力，已成功協助民眾編釘門牌達 10 件。

五、免奔波減省成本

集中辦理身分證申請及發證服務，自 109 年



時間節省**2,010**小時



路程節省**56,280**公里



油資節省**211,050**元

▲提供原住民資格條件查詢線上服務

執行以來，累計受理人數已達 65 人，佔每年畢業生人數 7 成以上，共替民眾節省了超過 9,100 公里的路程，並省去 325 小時以上寶貴時間。

六、族群身分保障、資訊化減省申辦時間及路程

提供最新原住民身分登記資訊，保障原住民權益，臺中市政府服務 e 櫃檯建立原住民身分取得資格條件查詢申請系統，減省民眾洽辦時間及路程。

七、整體滿意度 100 分

運用滿意度調查，蒐集民眾對服務的意見，調查結果獲得民眾百分之百肯定。

未來發展

一、加強偏鄉行動服務範圍

本所服務地區多為偏遠地區，人口外移嚴重，隨人口老化逐年增加，行動不便長者行動服務需求愈加明顯，在人力充裕的情況下，冀希擴大行動服務區域，以照顧更多偏鄉居民，提供服務的便利性。

二、擴大機關應用及協力辦理項目

偏鄉戶政櫃檯延伸服務，希望帶動更多第一線服務機關的參與，或擴大機關協力辦理項目，以提供當地居民洽辦各項業務的便利性，讓居民感受到公部門服務的溫度。

臺南市政府 消防局



Bobee 電動未來城 火神勇者守護您



機關首長

李明峯局長

機關地址

臺南市安平區永華路 2 段 898 號

機關電話

(06)297-5119

機關網址

119.tainan.gov.tw/

核心理念

隨著電動車日益普及，大樓和大型賣場的室內地下停車場陸續增設電動車充電設備，但也隨之而來的是電動車火災事件的增加，這讓公眾的安全面臨風險。因應本市特斯拉火警，本局成立「電動車鋰電池火災搶救研發小組」與產、官、學等各界進行了合作，超前部署了相關的軟硬體設施，從公部門、研發供應端、高風險起火場所、民眾防災意識四大面向建立搶救和宣導機制，並自主研发了滅火設備，讓公眾更加安心地使用電動車。



▲服務 4 面向

規劃內容

一、公部門之消防服務

- (一) 自製滅火毯搭配二氧化碳滅火、底盤噴水裝置及移動式水槽之研發與製作，建立室內及室外電動車滅火機制，可從原先 75 噸縮減為 6 噸，節省滅火水資源。
- (二) 中央地方共同訂定電動車輛及充電樁起火處理流程 SOP，加強消防人員訓練及應變。



▲官學全國首創自製電動車滅火設備

二、研發供應端之消防服務

本局辦理電動車相關產業安全講習交流，發文建議研發供應端應重視消防安全及滅火設計，使用相對安全之替代電池並設置滅火孔道等。



▲辦理電動車相關產業安全講習交流

三、高風險場所之消防服務

針對電動車經銷商、大型賣場、大樓管委會等停放電動車或設置充電樁等高風險場所設置「電動車防火宣導諮詢站」，建議配置適切的滅火藥劑與設備，並推動各項緊急事故標準作業程序及管里理指引。另無償提供經驗分享及參訪交流。

四、民眾防災意識之消防服務

本局設計電動車消防安全常識宣導單及電動車鋰電池應變手冊，透過多元管道，如婦女宣導隊、記者會、有線電臺、廣播電臺、報章雜誌等進行訊息發布，以宣導民眾在居家停放電動車車庫，需設置滅火毯和安裝住宅用火災警報器。

推動成效

- 一、運用「產官學合作」，公私協力持續回饋市民，業捐贈滅火設備，無償提供訓練。
- 二、積極推動「電動車滅火機制」擴散全國公私部門。致此中央內政部消防署、各縣市消防局，以及許多私人機構和業界，如台北 101、聯電、台積電等，都逐漸重視此問題，因此，已陸續採納國內自製的滅火毯和電動車滅火步驟。
- 三、「自主研發滅火設備」勝過國外進口，更輕量化且方便攜帶，價格經濟實惠，無毒無害環保健康。
- 四、透過「媒體及成果展」亮相，讓全國看見臺南。除辦理記者會發布外，並透過錄製「臺南向前行」節目及參加「科技防救災成果展」，持續精進地方政府推動災害防救工作。
- 五、遠見雜誌公共安全滿意度評比蟬聯六都第一，車輛火災件數從 106 年 109 件逐年

下降至 111 年 22 件，計減少 87 件火災，市民安全有感。

- 六、創新自主研發自製三款電動車滅火設備，政府部門取得新型專利，展現了創新性和對消防工作的重要貢獻。

消防與公共安全面向滿意度78.9% 台南居六都第一



▲遠見雜誌滿意度報導

未來發展

- 一、透過產官學訂定 SOP 回饋中央推廣全國，完整相關配套規範。
- 二、預防勝於治療，持續加強民眾對鋰電池自主防火意識。
- 三、投稿國際期刊及參加國際發明獎，曾以「The study of firefighter operation radio attenuation during fire disaster」投稿國際期刊 JOURNAL OF FIRE SCIENCES (SCIE) 及內政部消防月刊皆獲得刊登之肯定，增加學術貢獻及國際能見度。
- 四、透過跨機關部門合作，包括郵局、經發局、工務局及教育局等部門，共同推動電動車防火工作，提高公眾防災意識，深根推廣防災韌性。

高雄市政府 教育局



「e卡」「飽」護，孩子安心～ 安心餐食數位票卡計畫



機關首長

謝文斌局長

機關地址

高雄市鳳山區光復路二段 132 號

機關電話

(07)799-5678

機關網址

kh.edu.tw

核心理念

讓孩子安心就學，在校期間用餐無憂，是我們多年來的政策目標。在推動中央補助經濟弱勢學生在校期間午餐專案多年，發現例假日及寒暑假未到校時，因未補助相關餐食費用，孩子們放假時反而擔憂沒有飯吃，常在飢餓中度過；弱勢孩子們曾說「學校吃的午餐，往往是他們一天當中吃得最好的一餐」。為了貫徹「不能讓我們的孩子餓肚子」的理念，我們自 108 年起開辦「安心餐食券」發放政策，俾讓學生持紙本券至合作商店兌換，以確保每日至少飽食一餐，並於 111 年全面升級為「安心餐食數位票卡」，為全國第一個將數位科技融入弱勢午餐補助的縣市。

規劃內容

一、紙本餐券問題分析～突發疫情下的挑戰

- (一) 當日發領限制，無法滿足突發兌餐需求
- (二) 高市兌餐限制，跨縣市移居兌餐困難
- (三) 紙本作業限制，人工兌領流程耗時費力
- (四) 資訊管道限制，無法得知孩子兌領情形
- (五) 人工審核限制，違規兌餐難以杜絕

二、實施策略～全國首創安心餐食數位票卡

與一卡通公司合作，建置系統平臺，學校承辦人員至後臺設定基本資料，弱勢孩子即可持安心餐食數位票卡至合作商家兌餐食，方便又簡單。此外，廠商只要印出兌餐交易報表即可核銷請款，省去人工對帳的人力與時間成本。升級後，充分達到兌餐簡單，行政減量的目的，也解決了紙本餐券兌餐的問題。

三、數位票卡策略優勢～用愛創造溫飽奇蹟

- (一) 愛不打烊～時刻守護溫飽願望
- (二) 愛無邊界～e 卡在手，全國兌餐
- (三) 愛變簡單～系統控管，輕鬆搞定
- (四) 愛要即時～兌餐時地，e 網掌握
- (五) 愛是滿足～系統設限，違規退散

紙本餐券無法達成的，數位票卡來解決

情境	紙本餐券	數位票卡
紙本餐券或數位票卡弄丟了怎麼辦?	當日發領限制，無法立即向學校申請補發餐券並兌餐。	愛不打烊 沒關係！有 24 小時客服，斷卡號也能兌餐。
爸媽假日工作，暫住外縣市阿公阿嬤家怎麼辦?	高市兌餐限制，外縣市合作店家無法接受兌領。	愛無邊界 兌餐沒問題，全國 12,905 家合作店家皆可兌餐。
承辦人員好辛苦，老師要如何兼顧教學與行政工作呢?	紙本作業限制，人工兌領流程耗錢、耗時又費力。	愛變簡單 系統控管，輕鬆搞定！不須領券、點券、發券，登入後臺即可輕鬆設定。
我們的孩子有用餐嗎?	資訊管道限制，無法得知孩子是否兌換餐食？ 人工審核限制，違規兌餐難以杜絕。	愛要即時 系統登入可知兌餐情形，第一時間關心孩子用餐狀況；如有狀況，轉介社服局。 愛是滿足 系統阻擋兌換餐食以外的商品。

▲紙本餐券無法達成的，數位票卡來解決



▲高雄市受惠學校

推動成效

一、首創數位兌餐，引發各縣市連鎖效應

高雄是全臺第一個以數位票卡取代紙本餐食券的城市，不僅解決紙本兌餐受限於時間及空間、流程繁瑣等問題外，也增加逾 10 倍之兌餐據點，成為全國各縣市兌餐數位化的領銜標竿。

二、便捷餐食照護，年逾 4 千名孩子受惠

在公私協力「飽」護下，e 化後，孩子不用擔心忘記攜帶或遺失紙本餐券，如遇到臨時停課等情形，例假日或寒暑假在哪都能持卡兌餐。

三、核兌流程 e 化，時效提升 2.5 萬倍

發放紙本餐券，除印製等看得見的成本，從發放、核銷到撥款耗時費力，e 化後節省時間 1,013 萬 2,775 小時，效率提升 2.5 萬倍。

四、兌領全程無紙，減碳排愛地球

每位孩子從國小一年級至國中三年級，以每人每年發放 171 張紙本餐券計算，共 1,539 張，合計可省下 615 萬 6,000 張紙，達到減少碳排愛地球。

五、兌餐無汙名，4 千名孩子安心做選擇

數位票卡卡面無任何標註記，讓弱勢孩子兌餐無標籤。

六、合作廠商愛心加碼，放大餐食補助效益

現階段每餐補助金額 65 元，合作廠商紛紛跟進加碼可兌餐金額上限。7-11、全家、萊爾富及 OK 超商等四大超商，將兌換金額增加至 72~75 元不等，正忠排骨飯及師傅，則可兌換 70~75 元便當品項，估算廠商每年贊助逾 342 萬元，用愛放大餐食補助效益。

未來發展

一、擴大服務項目，照顧弱勢孩子更全面

自 112 學年度起結合安心餐食數位票卡兌換生理用品。

二、增設久未兌餐示警機制，通報教師介入關心

主動提醒學校教師瞭解學生久未領餐原因，並可連結社政或民政單位緊急介入關懷。

三、連結在地店家，拓展偏鄉地區兌餐溫暖

一卡通開發兌餐 APP 系統，店家只要有手機並完成 APP 系統下載，孩子就能靠卡兌餐。

四、整合既有校務系統，跨平臺功能一處掌握

老師只需於校務系統設定弱勢資格及效期，即可同步、連動票卡系統。

五、支援行動裝置，一機在手兌餐無礙

可使用手機至指定商店掃碼兌餐，不再需要攜帶票卡。

六、平臺共享，物資發放 e 化便捷

運用於各項物資發放。

七、數據共享，跨域治理無邊界

透過大數據分析，更能對應補充式兒童福利政策實際執行情形，加以因應，落實跨域治理的理念。

苗栗縣政府 工務處



智慧路標 路口安全知慢讓 用路行駛保平安



機關首長

古明弘處長

機關地址

苗栗縣苗栗市縣府路 100 號

機關電話

(037)559-487

機關網址

www.miaoli.gov.tw/public_works/

核心理念

以安全、友善、智慧、綠色等 4 面向作為服務核心理念

秉持著以服務民眾為核心價值，構築安心交通路網系統為願景；積極推動無障礙系統環境、打造社區關懷友善街道、設置特色街道美化市容等業務，並整合不同單位跨域合作推動，期使施政內容更貼近民眾期許，創造苗栗在地活力新價值，打造宜居宜業的智慧山城。

規劃內容

一、引入智慧路標解決路口衝突

- (一) 智慧路標為輔助警示性交通標誌，為用路人提供更明確之道路資訊
- (二) 於苗栗縣內 8 個鄉鎮市，設置 20 處路口，檢視設置前後各路口肇事事件數，運行是否具成效
- (三) 以高事故率之無號誌路口作為主要改善地點
- (四) 與傳統交通標誌 (持續閃光或無偵測效果) 比較，智慧路標是「有車來才亮」更有效率不被盲視
- (五) 裝設兼具彈性和便利性，不受路口環境限制，如十字路口、T 字型路口、Y 字型岔路和彎道等危險路口或路段，真正改善各種路口環境的行車安全問題。

二、讓用路人提早「看到」及「知道」，解決交通衝突，協助改善行車問題

- (一) 佈建智慧路標警示系統，偵測路口來車，再透過物聯網通訊技術啟動 CMS

推動成效

一、建置 20 處高風險路口事故率大降 53.2%

苗栗於引進 8 個鄉鎮市 20 處路口安裝設置，根據交通部道安資訊平臺統計資料顯示 (統計至 112 年 4 月 15 日)，道路肇事案件數量皆明顯下降。



▲引入 8 個鄉鎮市，共建置 20 處無號誌路標高風險路口



▲智慧路標模擬示意圖：十字路口

發出警示信息，主動且明確告知用路人提前知悉幹道有來車，及早做出煞停禮讓之駕駛行為，進而減少交通事故發生，改善路口肇事率。

- (二) 解決市區巷弄因路幅狹窄，及建物遮蔽造成支幹道來車視野死角的問題。
- (三) 恢復郊區農路行車秩序，尤其上下班尖峰時刻行車，使得民眾不再因搶快通過路口，事故件數明顯下降。
- (四) 改善涵洞以往因車速過快、行車距離過短或洞口視線不良，且無法掌握對向來車資訊之情況；車輛駛入前懂得禮讓，並減低車速，行車獲得安全保障。

二、社會成本損失三年減少 1,950 萬 - 效率高達 45 倍

依照交通部運輸研究所之統計資料，計算苗栗近 5 年社會成本因交通事故損失金額 (107 年至 110 年平均每年為 1,450 萬；111 年則降至 800 萬)，及比較建置 1 套智慧路標費用為 43.2 萬元 (含採購、施工、人力及測試等)，以三年保固計算可減少社會成本為 $(1,450 \text{ 萬} - 800 \text{ 萬}) * 3 \text{ 年} = 1,950 \text{ 萬}$ ，高達 45 倍之差，具有顯而易見的實際改善成效。

三、使用太陽能省電減碳 - 擲節機關維運成本支出

利用太陽光轉化成電能，就可啟動傳送訊號發出警示；傳統的交通號誌需要全天候電力輸入，耗能又耗成本維運，兩者相比下來，太陽能系統可為機關節省 21.6 萬之電費 (每兩月 600 元，以 20 處路口，三年計算)。

四、傳統號誌施作工期長 - 安裝智慧路標效率高

傳統號誌工程需要牽拉設置電線，必須與臺灣電力公司協調配合進行，往返不僅需要公文溝通作業，從工期的準備作業到安裝作業結束，平均約需 90 日工作天；智慧路標整套系統設備為全桿化設計，確認安裝路口環境需求後，工期需 1~2 天即可完成安裝 (含現場測試)。

五、交通事故率下降 - 減少警政機關人力調度

交通事故糾紛為最常見的道路狀況，各地派出所身為第一線處理單位常需要指揮調度，耗費許多警力來往奔波處理；智慧路標安裝後，引進智慧科技方式維持巷弄路口交通秩序，降低事故案件，連帶也發現，警政機關處理車禍案件的人力也大幅減少。

六、採用新創共同採購平臺 - 提升行政效率 75%

以往公部門採購流程會有 13 道流程手續，產品規格訂定繁複時間冗長；透過新創採購流程辦理，將採購簡化為 6 道手續，實際有效減少行政作業時間達 75%。

七、推行成效顯著獲中央頒獎肯定

本府工務處採購智慧路標，透過其與新創合作之策略性、永續性、創新性榮獲「111 年度新創產品及服務採購獎」首獎及策略合作組特別獎雙項績優，首次參加即獲得中央機關肯定，做為全國各機關楷模。

未來發展

推動雲端監控管理平臺

為使智慧路標系統可長期穩定運作，及降低維運成本之效果，其未來躍升功能如下：

- 一、雲端管理：雲端收集分析和儲存監控數據，透過圖臺化介面，實現遠端監控和管理。
- 二、即時數據：設備健康狀態實時更新，道路資訊即時回報，提高運作效率。
- 三、維運管理：所有的計畫、執行、監控和評估，以數據報表精確分析，降低維護成本。
- 四、資產管理：統整交通設備和管養資產等，做到一站式管理。

彰化縣員林地政事務所



財產健檢 e 政府



機關首長

陳易宏主任

機關地址

彰化縣員林市大同路一段 318 號

機關電話

(04)832-0310

機關網址

landoffice.chcg.gov.tw/yuanlin/00home/index4.aspx

核心理念

政府走入社區、關懷長者是重要施政方針，為保障及維護土地財產安全，本所已連續十年走入社區宣導服務，期間我們看到了鄉親對土地財產的處理的無助，且年長者於詢問問題後，回家即忘了大半、更不知如何與家人正確表達內容。

地政事務所結合一對一的主任有約諮詢服務，全縣首創更精緻化的「財產健檢服務」。健檢單不僅以平易近人的方式詳實記錄土地資訊，更提供專業又實用的建議，改變以往口頭解說、說過即忘的情形，書面健檢單更能方便和家人共同討論。

規劃內容

一、社區服務—以社區為核心主動串聯服務

成立地政博識團，主動出擊，巡迴至各社區村里宣導土地常識，幫民眾提供財產健檢服務。

二、主任有約—跨域整合全方位滿足需求

(一) 社區宣導複雜的問題往往無法現場得到最好的處理，預約主任有約，由主任親自帶領團隊做一對一的服務，給鄉親最專業、最正確的答覆。

(二) 跨域服務：涉及稅務、建管等其他單位權責的問題，亦會透過跨機關合作方式，給予協助解釋，免來回奔波。

三、LINE@ 智囊團—零接觸健檢防疫好安心

因應後疫情時代來臨，臨櫃詢問除有染疫風險、且奔波勞頓。使用 LINE @ 通話對談、互傳圖片、檔案及健檢單，能迅速解決資訊落差，降低親自洽公接觸之風險。

四、提供財產健檢單一資料永留存，建議最安心健檢單

建議內容採簡淺易懂方式書寫，提供書面健檢單讓民眾可以帶回家與家人研究，更貼近民眾之需求。



▲核心理念



▲找到屬於我們的責任



▲配合防疫 於戶外臨時雨棚進行主任有約

推動成效

一、社區服務

- (一) 假日夜間不打烊：主動出擊拜訪邀約村里社區、關懷據點、長照據點及各機關團體，配合社區需求，並擴大服務效能，已辦理夜間 7 場、假日 12 場。(108/8~112/03)
- (二) 社區服務共計 54 場次，參與人數達 2,185 人，現場解答 200 件。

二、主任有約、財產健檢

- (一) 複雜的問題往往無法於社區服務時得到最好的處理，依社區服務記錄針對民眾提出的問題，並預約主任有約，另外臨櫃民眾有疑難雜症亦可申請主任有約，主任有約共計 204 件。
- (二) 民眾有需求亦可申請財產健檢，由地政事務所團隊給予專業之健檢，並給予書面健檢單，財產健檢共計 90 件。
- (三) 跨域健檢，土地問題都與地政息息相關，均是複合式業務，為免讓民眾茫然在各機關奔波，由本所主動聯繫跨機關合作，一地受理全面解答民眾問



▲社區服務推廣知識講座

題，達到一個政府的便捷服務效能。其中跨領域如稅務、建管、公所等服務案件計 150 件，跨區域如非本所轄區及其他縣市計 61 件。

三、運用網路降低染疫風險：

後疫情時代思維，員林地政特別成立財產健檢 LINE@ 官方帳號 (ID: @869kuzde)，讓民眾不分假日或夜間可全時段線上詢問或申請財產健檢，好友人數 635 人，線上詢問 107 人，線上健檢計 43 件，提供更精準的分析及說明，免除民眾來回奔波，防疫又便捷。

未來發展

一、推動 e 化便捷案件申辦流程

因應申請人眾多，未來可開發軟體，整合地籍資料，快速製作健檢單。

二、深耕在地建立優質社區服務網

主動參與社區發展協會、村里活動，向民眾傳達地政創新服務與長者關懷措施，進而協助解決問題。

三、建立優質跨域合作機制

廣邀公務機關共同合作，簡化申辦流程、加強政府機關橫向聯繫，多一點服務、多一點用心。

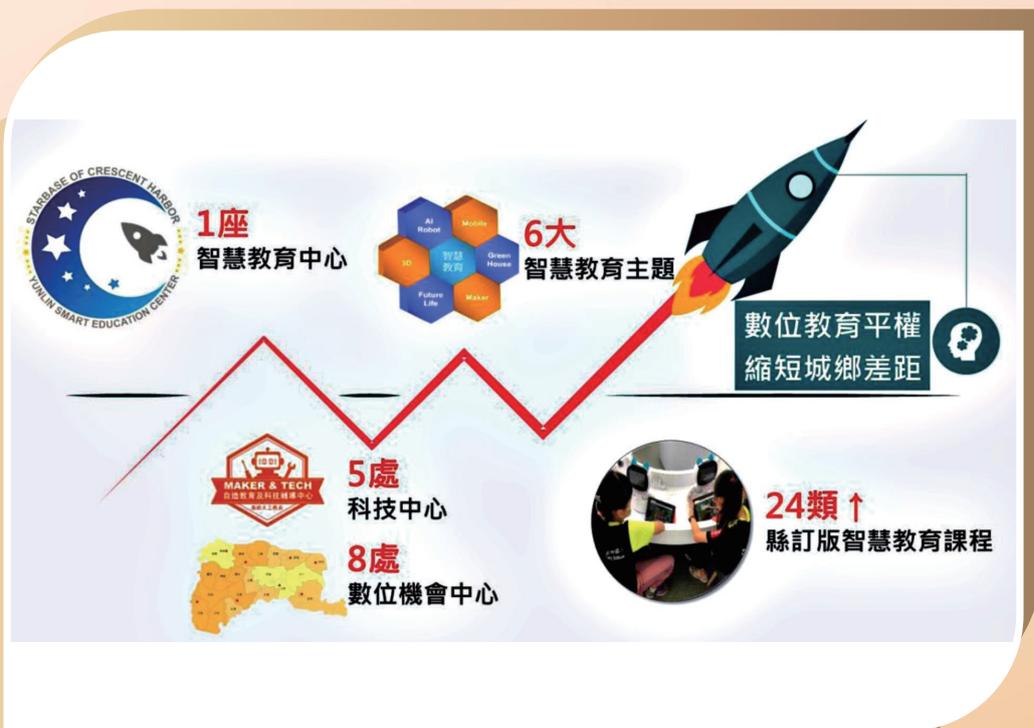
四、結合長照機構定期服務

長照機構長者是迫切需要服務的客群，將持續開發長照機構，為機構的年長者解答問題。

雲林縣政府



雲林心教育， 智慧教育翻轉偏鄉命運



機關首長

張麗善縣長

機關地址

雲林縣斗六市雲林路二段 515 號

機關電話

(05)552-2380

機關網址

education.ylc.edu.tw/

核心理念

檢視原有的教育體制架構，同時評估在當前環境下所立即需要的內容，包含校園網路硬體佈建、教學軟體、數位內容、教師培訓、多元學習環境等需求與挑戰，評估透過發展數位工具創新應用服務、建立科技課程準則、教育資源網絡互補及軟硬體設施穩固基礎等解決困境，以縮短城鄉數位落差並提升雲林科技教育。

數位工具溝通無障礙
聯絡事項數位化，
到校管理可視化。



建立科技課程準則
教師培育全面化，
教材內容多元化。



軟硬體設施穩固基礎
廣布建網路基建，
軟硬體補足資源。



教育資源網絡互補
多層次教育場館，
在地化場域實做。



▲雲林縣科技教育目標，翻轉偏鄉教育困境

規劃內容

一、校園學習全方面管理

資訊教育及管理資訊化是雲林縣教育推動的方向，全面推動智慧校園，每位縣立國中小學生人手一卡智慧學生證，搭配智慧校園APP，讓老師、家長掌握學生動態及雙向溝通。

二、建立數位教材資源連結網絡

領先完成智慧教育中心，打造沉浸式科技學習體驗，整合縣內五大科技中心、八處數位機會中心資源，希冀學生畢業前都能體驗智慧教育中心或科技中心的學習課程。

三、點線面提升教師數位能量

培訓教師應用數位科技進行教學，結合學習載具、數位內容及軟體。成立數位學習推動辦公室，結合教網中心、數位機會中心、輔導團、6所重點學校及25所領域重點學校，發展獨特數位教材，提升學習成效。

四、強化軟硬體資源的可近性

普及學習載具，納入管理系統，進行軟體派發及相關數據蒐集分析。偏遠學校已達生手平板，非偏學校達每6班共用1班平板。另提供多元數位教材供各校推動數位學習。

五、智慧學習實地體驗

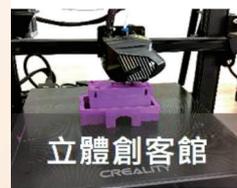
師生參訪智慧教育中心或科技中心體驗最新科技，啟發學生投入STEAM產業的興趣，並結合雲林當地產業，讓學生體驗當地產業轉型方向。



人工智慧館



Metaverse館



立體創客館



智慧農業館



未來生活館



STEAM手作館

▲雲林智慧教育中心六大主題館

推動成效

一、效益影響

- (一) 全縣 187 間國中小學 100% 全面導入使用智慧學生證，家長使用率已突破 90%，未安裝的弱勢家庭由學校進行追蹤輔導提供必要協助。
- (二) 數位課程實地體驗，連結雲林創生跨域交流。
- (三) 每年舉辦超過 300 場數位素養推廣活動，促進師生投入科技領域學習競賽活動。
- (四) 增進國際交流，在 112 年 5 月和 8 月已有德國和美國參訪團。
- (五) 發展科技特色課程，連結鄰近產業特色，增加師資增能研習、進行種子教師培訓，教師推動數位教學成果榮獲自主學習節優選及佳作。
- (六) 本縣偏鄉學校學習載具覆蓋率 100%，非偏鄉學校學習載具目標覆蓋率 100%，目前已達 7 成，另全縣國中小班級無線網路覆蓋率 100%。

二、創新作為

- (一) 全縣國中小 100% 邁入智慧校園時代，串聯學校、老師、家長三方，解決偏鄉數位不足。並全面掌握學生校園學習狀況，打造韌性網路學習環境。
- (二) 將校園網站向上集中管理，校務管理系統 100% 雲端化，建立全天候不間斷的學習環境。
- (三) 領先全臺完成智慧教育中心推動國小科技課程遊學，連結五所科技中心，形成完整智慧教育網絡。
- (四) 全國首創，設計國小 3-6 年級資訊生活科技課程，科技主題課程結合二手玩具車，把 STEAM 學習概念和科技設備飄移到偏鄉學校供師生使用，進行輔導。
- (五) 全國首創品德教育，發展教材與教案分享平臺。
- (六) 學習載具發放速度全國第一。
- (七) 雲林智慧教育榮獲 2023「TSA 臺灣永續行動銀質獎」。

未來發展

智慧教育是未來雲林縣教育推動的方向，打造智慧校園是我們的第一步，科技在我們的生活中已經不可或缺，如何善用科技讓生活更加舒適有效率，是我們要努力的方向與課題。對於資訊教育的推動，雲林縣已經跑在前面，從提高智慧校園網路頻寬、教室升級成智慧教室，到近年來每年編列預算購買平板等行動學習載具、推動程式設計課程、改善雲林縣行動網路訊號、購置教師雙鏡頭視訊設備，再到五所科技教育及科技中心的設立，今年更有智慧教育中心的成立與科技實驗學校的籌設，雲林縣智慧教育的藍圖已經成形，從現在起，雲林縣的智慧教育將全面啟動，帶領雲林的孩子接軌世界、航向未來。

雲林縣 環境保護局



轉廢為能，垃圾全循環

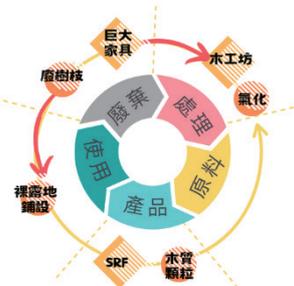
修繕再生 回饋社會

雲山潤木工坊

口湖清潔隊創立



巨大垃圾循環經濟



腳踏車修繕再生

- 開放租借
- 贈予弱勢家庭與學童



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)534-0411

機關網址

www.ylepb.gov.tw/

核心理念

以「資源循環零廢棄」作為推動策略主軸，環保局推動各項廢棄物資能化，賦予新價值，包含家戶垃圾轉製固體再生燃料 (SRF、廚餘製成「雲溉肥」、巨大家具修繕再生、畜牧糞尿。

產生沼氣發電及沼液沼渣當農地肥份使用、海洋廢棄物轉製為循環機能衣、農業廢棄物轉製為良品，如披風帽毯等，避免遭非法棄置或露天燃燒，提供專線服務回收清運，媒合公私民協力，兼具循環經濟、環境永續及社會包容，維護本縣家園環境與民眾健康福祉，朝向永續城市發展。



▲轉廢為能

規劃內容

一、組織架構

以「資源循環零廢棄」導向，採取不同處理策略，跨單位合作，串接產業公私協力，為民服務，邁向 2030 年全循環目標。

二、管制策略

(一) 能源循環

- 1、全國首創：家戶垃圾轉製 SRF，並建立木質性巨大垃圾製成 SRF 管道。
- 2、全國唯一：SRF 標售去化體制，取代生煤燃燒，兼具減碳、減污效益，為循環經濟典範。
- 3、核准家數全國第一：畜牧業兼顧能源及資源循環，如沼氣發電與沼液沼渣資源灌溉使用。

(二) 資源循環

- 1、全國率先：禁止廚餘養豬，將廚餘製成「雲溉肥」回饋轄內民眾、校園及社區等推廣食善循環。
- 2、全國首創：焚化再生粒料查核評鑑制度，摻配於控制性低強度回填材料 (CLSM) 使用，再利用無虞。
- 3、回饋社會：回收廢棄腳踏車修繕再生贈予弱勢家庭及學童使用。
- 4、便民服務：設置農業廢棄物回收專線，清運回收農膜，再利用製成再生塑膠粒。
- 5、公私民協力：廢棄漁網回收處理產製循環機能衣。

推動成效

一、轉廢為能

垃圾全循環推動垃圾燃料化，自 108 年起統計至 112 年 9 月 30 日止垃圾處理量約 9 萬 1,435 公噸，產製 SRF 約 3 萬 4,503 公噸與臺塑石化股份有限公司合作，標售 SRF 增加縣府收入減少碳排約 1 萬 3,151 公噸及空污排放。

焚化再生粒料資源循環，統計至 112 年 9 月 30 日止，總回運量 26 萬 8,650 公噸，去化量 26 萬 2,436 公噸，高達 98。



▲ 2030 全循環

二、廚餘全循環，回饋民眾

廚餘推動各項策略，如在地特色 - 口湖鄉公所以黑水虻幼蟲消化廚餘，製成虻糞 (天然土壤改良資材) 及全國率先推出補助「家戶廚餘機」，從源頭做好分類。將廚餘製成「雲澆肥」，統計至 112 年 9 月 30 日止，已製成 24 萬 5,370 包 (約 4,907 公噸回饋縣民、農民、社區及學校等。

三、資源循環，永續農漁牧業

農業廢棄物文蛤殼、牡蠣殼與寶特瓶經處理轉製海毛紗製成良品披風帽毯、棉被、襪子等。海洋廢棄物漁網、蚵繩等經回收再利用製成循環機能衣。畜牧業資源化家數計 629 場及沼氣發電能源中心 (8 案皆是全國核准家數第一)。

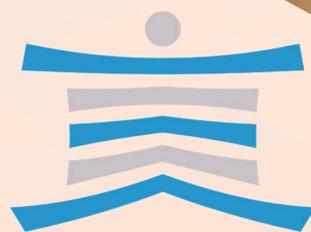
四、修繕再生回饋社會

全國首創將廢棄腳踏車修繕再生，延續物品生命，贈予弱勢家庭學童等無償使用增添一份關懷回饋社會的心。口湖清潔隊創立「雲山澗木工坊」，透過回收廢木材製成木質宣導品，推廣至機關、學校、社區等。

未來發展

雲林縣推動「資源循環零廢棄能源轉型零碳排」政策，逐步建構資源不浪費及能源循環，如未來納入木質性巨大垃圾及農業廢棄物轉製 SRF 取代生煤燃燒，兼顧減碳、減污效益與縣庫收入。

本縣環保局持續推動各項廢棄物循環零廢棄串接產官學合作公私協力為民服務以提升民眾生活環境品質在經濟發展、社會包容、環境永續間取得共識，創造三贏局面打造「零」廢永續家園更以 2030 年達成全循環目標，讓本縣邁向淨「零」友善城市。



臺東縣 海端鄉衛生所

海的那一端
有超越 20 線的愛



機關首長

陳境治主任

機關地址

臺東縣海端鄉海端村山界路 29 號

機關電話

(089)931-391

機關網址

www.ttshb.gov.tw/HaiduanPHC

核心理念

海端沒有海，是位在臺 20 線上的山地鄉。海端鄉，是臺東縣面積最大的行政區，全國人口密度最低的鄉。海端鄉的醫療困境為唯一醫療機構、交通困難、衛生所空間不足、醫護人力不足、資源缺乏及緊急後送量能不足。海端鄉衛生所不是有錢的單位，也沒有豐富的資源，有的只有對服務的熱誠及對生命的重視。服務對象從幼兒到長者，服務項目從在媽媽肚子裡的孕產婦衛教，到長者往生行政相驗的送最後一程。我們能做的就是有限的醫療資源下努力做到讓民眾滿意的醫療服務。



▲天黑黑，上工囉 - 從清晨到夜晚，民眾在哪裡，我們就在那裡。配合民眾生活作習，到部落幫民眾做成人健康檢查。

規劃內容

一、可近性專科醫療：

因應民眾醫療需要，配合民眾生活作習，提供夜間門診、居家照護、IDS 及社區設站提供醫療服務。

二、善用科技／提供專科診療：

突破專科需求，利用 5G 遠距醫療，拉近與民眾的距離。

三、衛生所空間規劃調整：

預防接種、看病、體檢、拿藥、衛教等均在同一空間，為解決衛生所空間不足的問題，規劃動線、調整流程，進行色調調整、改變視覺感受，大型活動結合社區場域辦理。

四、打造沒有圍牆的衛生所：

與花蓮慈濟醫院跨領域合作，利用醫院雲端影像連接，解決醫療時效性及影像儲存資訊化，並簡化工作表單及推動連續性照護新模式，提升海端鄉民眾的平均餘命。



▲搶救生命向前衝 - 醫護人員全數取得 ACLS 證照，當發生緊急事件時，配合消防隊隨時啟動緊急應變小組，投入醫療防災救護。



▲全國唯一山地鄉設置 EMT，到部落教導民眾 CPR+AED 訓練，讓人人都是 CPR 救護高手。

五、爭取民間資源：

結合慈濟、高醫、扶輪社及民間資源，提供更好的醫療服務。

六、提升緊急醫療救護量能：

海端鄉內幾為高山深谷，颱風、地震造成南橫公路落石，為守護臺 20 線上的民眾，提升緊急醫療救護量能。



▲國健署及屏東縣衛生局暨衛生所至本所進行慢性病管理整合式照護觀摩及經驗交流。

推動成效

一、醫療保健照顧普及化，健康守護與民眾一起來：

雲端串起城鄉醫療，遠距看診造福原鄉，結合花蓮慈濟醫院的資源，提高醫療可近性、即時性及方便性。

二、牙科不止治療牙齒，連其他健康問題一起解決：

縱谷線上唯一設有牙科設備的衛生所，數位式電腦斷層設備快速提供醫師精準的口腔診斷，完成連續性、完整性的治療，讓花東縱谷線民眾享有都市等級的醫療服務。

三、標竿學習：

衛生福利部在海端鄉推動原住民健康行為提升計畫、慢性病管理試辦計畫、健康福祉科技整合照護示範場域推動計畫、C 肝全治計畫、原鄉三高防治試辦計畫及遠距五官鏡計畫。

未來發展

一、醫療公衛—提升民眾健康平均餘命：

(一) 救急（緊急救護）：急性心肌梗塞／腦中風／重大創傷／資料共享、綠色通道。

(二) 救危（高風險患者輔助機制）：高風險新生兒／高風險孕產婦的個案管理。

(三) 扶老（老大人意外事故降低）：提升肌耐力／降低跌倒發生機會。

二、資通訊科技—幸福健康的智慧城鄉：

(一) 提升就醫可近性：家戶歸戶整合資料／遠距醫療與照護／虛擬健保卡。

(二) 潛在族群及早檢查與治療：C 型肝炎／糖尿病／主要癌症。

(三) 樂活長照：日照中心／文健站／醫療及養護機構／安寧健康監測。

澎湖縣政府 農漁局



離島青銀協力 閃耀農村產業∞



機關首長 陳高樑局長

機關地址 澎湖縣馬公市新營路 477 號

機關電話 (06)926-2620

機關網址 www.penghu.gov.tw/farm/

核心理念

增加農村農民經濟收益，關注青銀協力多元發展，社會資源衡平使用，連結公私協力及啟發民間自主力量，提升生活水平，拉近城鄉距離，同時關懷社會照顧，注入生命感動，活絡農村產業，是本局農業工作績效目標。

在考量澎湖當地的風土資源、青年回留、島嶼旅遊、農漁產業等發展特性，整合中央各部會有關青年參與的資源，並朝向主題式、跨社區、大整合角度，呈現農漁村產業、景觀、生態、旅遊、文化、綠色照顧…等青銀公私協力風貌，並以「引動青年參與」、「活化農村產業」、「推動農村旅遊」為目標，閃耀農村產業。

規劃內容

一、引動化

以人為本，公私協力，創新首辦「農漁村青年獎勵行動方案」，引動農漁青年回鄉參與。



▲成功協助媒合農戶簽約。

二、國際化

活化農漁村社區產業，首開永續旅遊國際認證顧問培訓課程，共同規劃農漁村永續旅遊。



▲永續旅遊國際認證顧問培訓課程

三、商業化

輔導農漁業相關生產，加工及通路媒合，研發農漁村社區特色產品。

四、組織化

首創澎湖縣農漁村青年平臺，輔導成立澎湖縣農嶼海青年創生協會，囊括眾多獎項及獲得中央部會資源挹注。

五、法規化

推廣食農教育，訂定澎湖縣政府食農教育推動會小組設置要點，擴散離島優質農漁生活體驗價值。

六、傳承化

積極迎接高齡社會，農漁村青銀傳承合作，老少皆有所用。

七、永續化

以綠色照顧為主軸，用綠場域、綠飲食、綠療育及綠陪伴四面向做服務工作，落實社會關懷。

推動成效

一、透過「農漁村青年獎勵行動方案」投入農漁村青年獎勵金，鼓動跨領域青年，將本縣的好農、好漁，注入青年創新元素，建構一套符合本縣農漁村社區發展、商業效益、生態旅遊、食農教育及海洋永續的經營循環模式，公私協力執行相關農漁議題，引動農漁村青年參與。

二、農漁青年結合農漁村，辦理農遊永續旅遊路線體驗活動：

- (一) 建立青年及社區的合作關係，並媒合臺灣遊輪產業發展協會、金界、長泛等旅行社，推廣澎湖永續旅遊。
- (二) 辦理 GTS 及 GSTC 永續旅遊國際認證顧問培訓課程。
- (三) 串聯並延伸擴散眾多社區，以永續及里海認證為目標，達成產業鏈的全面綠化。
- (四) IPSI 刊登澎湖縣奎壁澳里海案例，讓世界看見臺灣澎湖，為全臺灣第 1 處里海社區案例。

三、輔導農漁業相關產業，加工及通路媒合，研發農漁村社區特色產品：

- (一) 農村青年團隊參加相關推廣活動及市集頗獲好評，持續協助社區及農漁青年產業加工研發，以符合食品衛生安全規範。
- (二) 湖東社區成立澎湖縣第一個社區合作社，媒合在地餐飲業者通路共同研發農漁產品加工商品販售。
- (三) 輔導農民申請農糧產品加工室，鼓勵從生產型農業轉型為加值型農業。
- (四) 辦理產銷媒合會，並於疫情期間，首次建構農產業網路行銷推廣平臺 - 澎湖好農，提供溯源農戶優質農產品販售資訊。



▲護海護坪守護隊成立囉

- (五) 創新媒合農戶與全聯鋪貨通路簽約，設立在地農家直採專區。
- (六) 邀請青年及社區參加相關研習及赴臺參訪，將專業職人導入課程設計，亦引導如何將成功經驗推展至當地農漁村社區。

四、辦理農漁村青年交流座談會、製作系列紀錄片，並輔導青年成立澎湖縣農嶼海青年創生協會。

五、推廣食農教育，擴散離島優質農漁生活體驗價值：

- (一) 辦理田間農業體驗活動、一日漁夫體驗。
- (二) 媒合青年與本縣多所學校辦理食農(魚)教育體驗課程，並設計本縣專有 2 款食農教具與 1 款食魚教具於課程使用。

六、迎接高齡社會，農漁村青銀傳承合作，設置數位社區綠色照顧關懷據點：

- (一) 辦理「青銀共創 - 農村文化技藝之傳統及創新」，期揉合澎湖在地青年及傳統技藝匠師，激盪出文化技藝產業永續的可行性。
- (二) 以綠場域、綠飲食、綠療育及綠關懷的面向為主軸，結合在地青年於進行農村社區綠色照顧工作活動。

未來發展

一、農業相關產業結合社區特色發展，推動生產生態生活永續循環，綜合社造、觀光、文化、環保、建設等提列計畫，就農牧方面，可由農再培根課程、農村產業輔導，規劃農遊內容，媒合青年力量公私協力進入社區辦理農遊路線體驗，提升農作產業吸引力、教育力、經濟。

二、專案擴散至有意願從事農業相關工作之青年，戮力於農業青銀協力傳承。

三、廣續輔導農漁村青年平臺運作，推動農漁村相關教育及文化技藝保存。

四、農產業輔導與行銷推廣，提升農民經濟收益，縮短社會差距。

基隆市政府 教育處



公共化教保服務機構 - 延長照顧服務



機關首長

楊桂杰代理處長

機關地址

基隆市安樂區安樂路二段 164 號 8 樓

機關電話

(02)2430-1505

機關網址

www.klccg.gov.tw/tw/education

核心理念

「支持家庭育兒」是基隆市建構友善育兒城市的核心理念，位於大臺北生活圈的基隆是一個雙薪家庭、通勤族及弱勢幼兒比例的「三高」地區，一般幼兒園上午 8 時到下午 4 時的服務時間實在難以滿足家長托教需求，辦理延長課後照顧服務即是務實減輕家長生活負擔，讓雙薪家庭安心就業，同時強化照顧幼兒品質的不二解方。

幼兒園課後延長照顧百分百開班，是基隆市幼兒園小朋友家長最堅強的後盾。



▲幼兒園課後延長照顧

規劃內容

一、公共化幼兒園提供全年全時段課後延長照顧服務

(一) 公幼平日下午 4 時到 6 時；非營利幼兒園及職場中心下午 5 時到 7 時的延長照顧。

(二) 公幼寒、暑假上午 8 時到下午 6 時，非營利幼兒園及職場中心到下午 7 時。

二、課後延長照顧服務人力不打折

(一) 3~5 歲幼兒：每 15 名幼兒，配置服務人力 1 名。

(二) 2~3 歲幼兒：每 8 名幼兒，配置服務人力 1 名。

三、大幅降低家長需繳交費用：

每小時最高 80 元，最低 18 元（視招收人數而定）。

四、經濟情況特殊者免費參加：

包含低收入戶、中低收入戶及經濟情況特殊（家庭突發狀況..）者，經園所提出申請，審核後即可免費參加。



▲提升兒童創造力



▲課後音樂學習

五、身心障礙幼兒的友善措施：

1 名身障生即配置 1 名特教助理員，3 名以上身障生者，每增加 2 名身障生即再增置 1 名特教助理員。

六、導入在地幼教師資合作，共創雙贏：

與德育護理健康學院幼保系合作，補充課後延長照顧服務人力。

推動成效

一、全國唯一 1 名幼生即開班，原園開課，開辦率百分百，且已連續 6 年為全國最高開課率的縣市。

二、自 106 學年度起百分百開課，參加課後延長照顧人數比例逐年提升：

參加課後延長照顧人數比例，自 106 學年度 486 名 (15.2%)，直至 111 學年度止提升至 974 名 (24.2%)，就讀公共化幼兒園之幼兒每 4 名孩子即有 1 名參加延長照顧。



▲課間活動

三、公共化幼兒園廣受好評，就讀人數逐年攀升：

基隆市 57 所公共化幼兒園，就讀幼生數自 106 年的 3,203 名，至今提高至計有 4,215 名幼生就讀，就讀幼生數提升 31.6%

四、弱勢幼兒不漏接：

包含經濟弱勢幼兒及身心障礙幼兒，參加課後延長照顧人數自 106 學年度計 169 名，至 111 學年度提高至 345 名，所需費用均由政府補助，並同時挹注特教助理員人力，讓家長安心就業同時，亦能兼顧幼教品質。

未來發展

- 一、公幼延長照顧服務時間至晚上 7 時：滿足家長因加班、通勤無法及時接送幼生產生之延長照顧需求。
- 二、增加教師助理員之配置：爭取降低身心障礙幼兒與特教助理員之師生比，使幼教現場能更完善的照顧幼兒。
- 三、導入師資新血：延長照顧服務幼兒的同時，更應體恤及照顧幼教現場的老師，基隆市自今年度起增聘助理人員 112 名，將規劃與大專院校合作增加課後照顧服務人員專業訓練課程，以利助理人員加入延長照顧服務團隊，增加服務彈性，在提供就業需求同時，避免教師工時過長，並著力降低家長收費，創造三贏局面。

第



屆政府服務獎

Government Service Award