國家發展委員會
NATIONAL DEVELOPMENT COUNCIL

第3屆 政府服務獎
Government Service Award

機關服務績效彙編

開放透明
參與合作
公平共享

目錄

CONTENTS

第3屆 政府服務獎 Government Service Award
機關服務績效彙編

得獎機關介紹

第3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3屆得獎機關名單

數位創新加值

內政部警政署刑事警察局 ---------- 08-10
警察電商聯盟－終詐之戰

國立教育廣播電臺 ---------- 11-13
廣播普拉斯頻道創新加值計畫

行政院農業委員會水土保持局 ---------- 14-16
資料創生、智慧共享，數位水保協作護臺灣

衛生福利部中央健康保險署 ---------- 17-19
健保大數據跨域合作 數位科技防疫新典範

行政院環境保護署環境監測及資訊處 ---------- 20-22
空品智慧GO，創新服務很足夠

新北市政府消防局 ---------- 23-25
全災型智慧化指揮監控平臺

新北市政府養護工程處 ---------- 26-28
iRoad 新北市智慧道路管理中心

高雄市政府消防局 ---------- 29-31
緊急救護雲端聯網

第3屆 政府服務獎 Government Service Award

社會關懷服務

財政部臺北國稅局 ---- 34-36
遺產申報足感心

財政部中區國稅局雲林分局 ---- 37-39

國立臺灣大學醫學院附設醫院雲林分院 ---- 40-42
守護大雲林的癌症照護 你農我儂不離不棄

經濟部工業局 ---- 43-45
製罩尖兵，有罩保護您，健康送給您

交通部科技顧問室 ---- 46-48
噗噗共乘，為愛啟程

交通部公路總局高雄市區監理所 ---- 49-51

交通部中央氣象局氣象預報中心 ---- 52-54

行政院農業委員會水土保持局臺南分局 ---- 55-57
南部農村產業加值跨域合作輔導計畫-屏東地區可可產業

行政院農業委員會臺南區農業改良場 ---- 58-60
找回最初那畝「糧」田~原鄉農業產銷輔導

衛生福利部桃園醫院 ---- 61-63

國立故宮博物院 ---- 64-66
故宮創客魔幻列車

臺北市立聯合醫院 ---- 67-69
憶起愛 臺北愛一起 打造「失智照護一條龍」的創新照護服務

臺中市政府衛生局 ---- 70-72

高雄市政府衛生局 ---- 73-75
出院返家 安心在家－無縫接軌長照服務：從高雄出發

雲林縣政府 ---- 76-78
雲林縣政府創生智庫暨產業數位轉型輔導計畫

臺東縣政府交通及觀光發展處 ---- 79-81
臺東縣「慢食臺東」產業整合及國際行銷發展計畫

第3屆
政府服務獎
Government Service
Award

➤ 數位創新加值

內政部警政署刑事警察局

警察電商聯盟－終詐之戰

機關首長	黃明昭 局長
機關地址	臺北市信義區忠孝東路四段553巷5號
機關電話	(02)2765-2122
機關網址	https://www.cib.gov.tw/

核心理念

近年手指經濟盛行，有95%網友透過手機及電腦進行網購，電商產業也蓬勃發展。進而蒐集眾多購物個資、電話等資料，卻受詐騙集團覬覦，駭客入侵電商資料庫，衍生出解除分期付款詐騙手法，危害國人財產安全甚鉅，對此，刑事警察局自106年執行「165反詐騙諮詢系統升級」與電商產業共組聯盟等創新作法，秉持著「1電商大聯盟」、「6項防制策略」及「5項顯著成效」等核心理念，冀能解決詐騙問題。

規劃內容

一、連結政府與民間巨量資料，強化科技偵防

為機先防制詐騙案件，165新系統升級2.0，再介接電商巨量資料，藉由即時情資分享，分析提款熱點，提升防制效率。

● 165專線連結電商巨量資料中心

二、公私協力解決問題，電商神隊友

秉持「務實合作」的警察大電商聯盟信念，採取差異化聯防策略，公私協力共守防詐陣線。

● 警察與電商業者結盟合作

三、運用人工智慧數位科技，可疑來電全面攔阻

運用人工智慧自動辨識涉詐門號攔阻於境外，境內同步介接電商APP提醒，防堵詐騙電話入境。

● 人工智慧攔阻來電說明

四、檢測資安漏洞，構築資安三箭

165敦促電商主動下架疑涉詐騙貼文，與資策會聯手稽核電商資安漏洞，改善網購環境安全。

五、啟動數位聯防，阻斷詐騙支付管道

與新興金融科技、遊戲點數業者合作，阻斷數位交付管道，淨化網路金流。

六、提供數位便捷服務，多元宣導深入民心

宣導策略與時俱進，結合直播、電競與桌遊等，突破同溫層，提升防詐意識。

推動成效

一、情資整合，跨界共享

藉由165系統與電商資料庫介接，縮短情資調閱期程，效率提升7倍，涉案車手資訊共享機制，緝獲人數增加535%；查獲提款犯嫌394人(查扣不法所得新臺幣1,145萬餘元)，皆是情資共享發揮功效的例證。

● 情資整合取締車手

二、火速停權，高效阻詐

積極與電商合作，全面防堵網購詐騙，停權1,417個假帳號、下架19萬件假商品、刪除1,449組詐騙訊息與通報2,243組詐騙LINE ID，建立優質網購空間。

● 火速停權各類詐騙訊息

三、攔阻件數，成效斐然

新系統自動凍結涉詐點數4,651筆(成效提升3倍)，並智慧分析攔阻1,086萬通境外詐騙電話；更與whoscall協力，協助國人辨識1,648萬通可疑來電；讓詐騙號碼不再是國人夢魘。

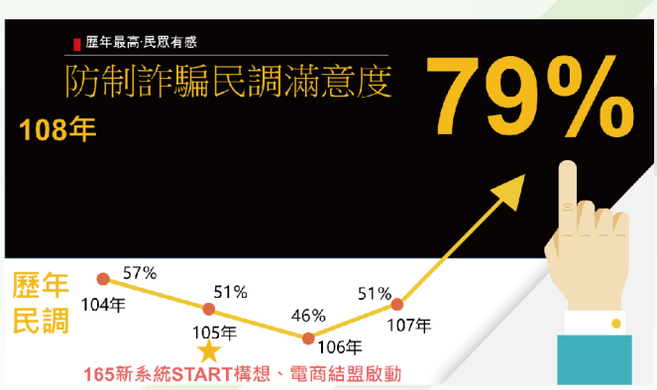
● 人工智慧攔阻詐騙電話

四、數位聯防，擋詐發威

與超商業者建立自動通報機制，警民協力攔阻遊戲點數531件與匯款金額1,891萬元；更與業者建立系統監控點數銷售系統，使詐騙案件逐年下降。

五、防制有成，民眾有感

分析108年解除分期付款詐騙案件，已較105年下降54.31%，財損減少2億3,900萬元，另防詐滿意度高達79%，比105年上升28%。



● 防詐民調滿意度創歷年新高

未來努力方向

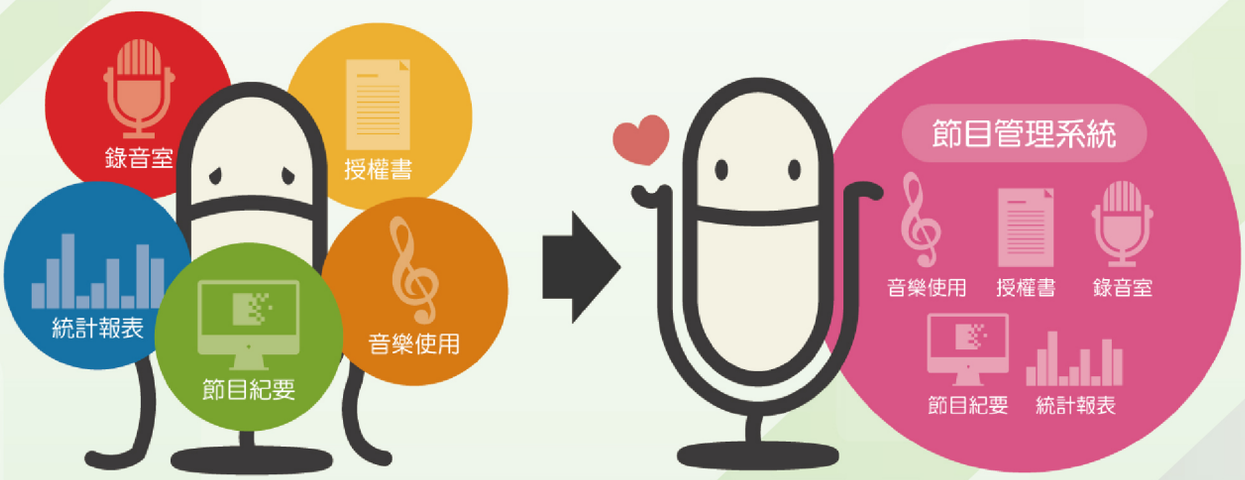
本專案以「解除分期付款詐騙」為案例，未來可複製成功經驗應用於其他詐騙案，持續推動各類以民為優先創新防詐措施，同時整合電商資源，擴充165雲端反詐資料庫與推廣反詐中心至各公私部門等策略，因應數位銀行崛起，未來也充分作足準備，填補未來網路詐騙盛行之挑戰。

數位創新加值

國立教育廣播電台
National Education Radio

國立教育廣播電臺

廣播普拉斯頻道創新加值計畫



機關首長	邱乾國 臺長
機關地址	臺北市中正區南海路45號
機關電話	(02)2388-0600
機關網址	https://www.ner.gov.tw/

核心理念

走過一甲子的教育廣播電臺，是隸屬教育部的社教機構，製播多元優質節目並傳達社會教育責任是最重要的核心價值。因應科技社會的趨勢，本臺建置了頻道創新加值系統—Channel⁺，依不同主題策展，分眾化推播，方便閱聽眾搜尋收聽，除了補強廣播稍縱即逝的缺憾，也大幅拉近了民眾與廣播的距離，Channel⁺透過後端系統精進整合、進行製播流程再造；並開發創新閱聽功能、個人化專屬推薦，提供前端智慧閱聽服務，同時研發AI語音科技，期待未來開創更貼心的服務。

● 電臺服務內容

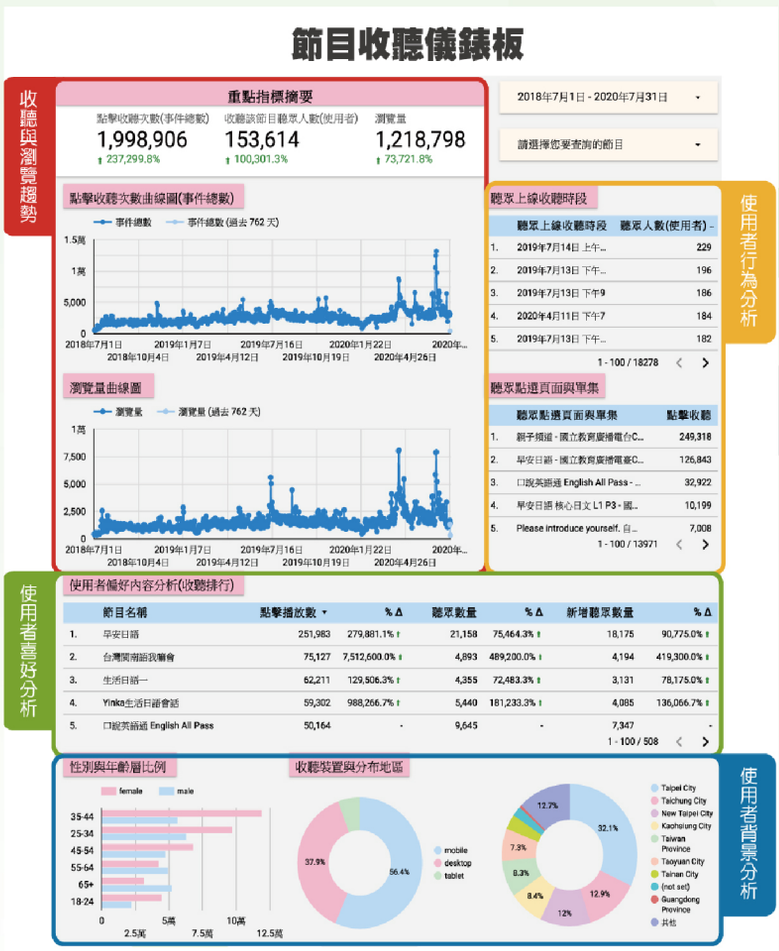
● 廣播普拉斯專案計畫架構

規劃內容

透過內部系統整合及外部智慧服務，以提供本臺主持人及編導等內部顧客更加便捷的節目管理流程，同時讓閱聽眾外部顧客享受專屬化的廣播服務！

在內部整合運作方面，我們創建一站式「節目管理系統」，將節目管理流程進行整併，大幅減少主持人及編導行政作業時間；透過資訊系統上下游串接，將節目相關影音及文字串接至Channel⁺；最後運用Google Analytics(以下簡稱GA)分析技術，掌握閱聽者的輪廓及收聽行為等，據以精進節目內容。

在外部智慧服務上，我們打破傳統頻道概念，分眾推播多元主題頻道；推出以閱聽眾為主的專屬智能推薦、教育隨身聽等服務；另研發AI語音辨識系統，將節目語音轉逐字稿並進行分析，以提供新一代創新服務；同時透過產官學研合作，產製發行語料庫，促進國內AI技術發展。

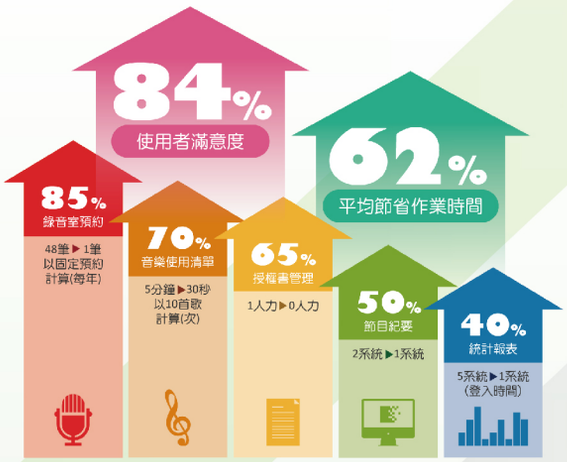


● 運用GA分析技術，掌握閱聽者的輪廓

推動成效

一、提昇內部節目管理效率、達成系統整合目標

一站式節目管理系統，節省作業時間達62%，使用者滿意度達84.3%；透過跨系統資訊串接，節目資訊處理由30分鐘縮短為10分鐘。



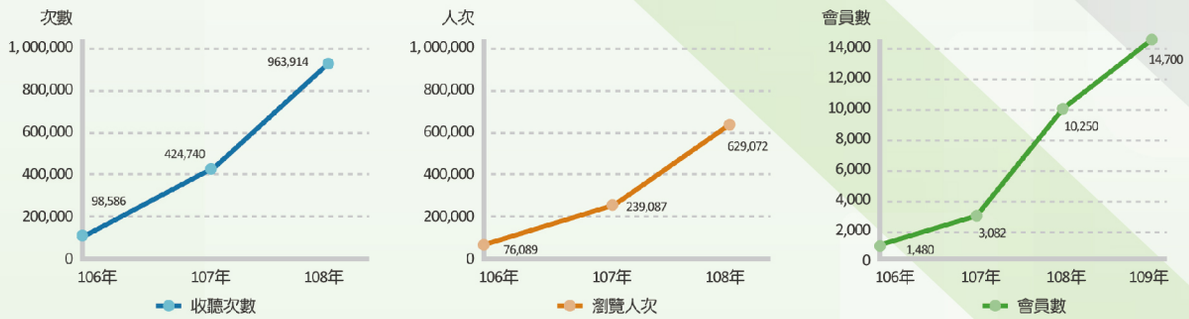
● 一站式管理系統之成效

二、全面導入GA分析、精準掌握閱聽者需求

依GA內容分析，增加客群需要的語言學習節目及親子頻道內容、確定網頁介面優化方向，並根據客群行為分析，調整節目長度及提供專屬服務。

三、開發主題式及分眾化創新服務、提昇閱聽服務績效

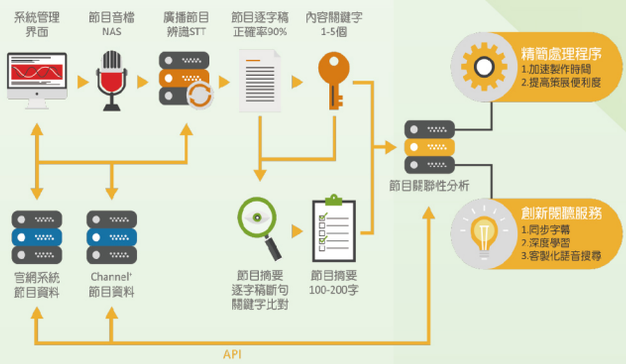
開發主題頻道及專題策展，收聽次數提升77%；發展親子頻道及學習專區，收聽次數達159萬次以上；提供會員專屬及創新服務，會員人數成長近10倍；Channel+ 整體瀏覽及收聽次數則成長8倍以上！



● 會員數及收聽瀏覽數皆大幅成長

四、研發語音辨識系統、促進國內人工智慧發展

開發廣播節目知識服務系統，自動排程將節目語音轉文字、分析節目摘要及關鍵字，辨識率已達90%；另與國立臺北科技大學合作產製3,186小時語料庫，授權中華民國計算機語言學會發行，部分語料提供「科技大擂台與AI對話」競賽使用，並置於國網中心開放資料集平臺，提供學術與產業研發運用。



● 廣播節目知識服務系統處理流程

未來努力方向

未來期望以精準化的服務、聽懂閱聽眾的心；持續優化節目製作流程、開發好聽、好看、好找、好用的線上廣播，讓廣播頻道無限增生，並開發廣播Siri智慧閱聽服務；亦運用語音科技打造全國唯一智慧展示空間-聲音故事館。

打破地域限制及時間框架，讓廣播節目在廣大的網路世界中被陳列及保存，未來讓Channel+ 不僅僅是廣播，而是可以傳遞溫暖及能量的Channel∞！

數位創新加值

行政院農業委員會水土保持局

機關首長	李鎮洋 局長
機關地址	南投縣南投市中興新村光華路6號
機關電話	(049)239-4300
機關網址	https://www.swcb.gov.tw/

核心理念

水土保持局為全國山坡地管理的主政機關，以「建構安全永續的坡地環境」作為核心價值，結合「治山」、「防災」、「保育」及「永續」等四個面向，並以「和諧山林．智慧防災」為願景，積極推動土石流防災應變、整體性治山防災、山坡地監督管理及農村再生等業務。

● 水土保持局以「建構安全永續的坡地環境」為核心價值

規劃內容

一、強化資料管理與開放審議機制

成立資訊推動小組及資料管理工作圈檢視及定義資料，並以水土保持局資料平臺做為主要管理窗口。

二、擴大資料建置管理範疇

盤點資料並確認資料開放及授權範圍，擴大建置資料範疇與完善經營策略，加強資料流通、提供正確資料。

三、資料建置管理納入業務流程

重要資料建立第三方驗證機制，以確保資料品質，並將資料建置列入驗收，大幅簡化行政流程。

● 資料建置列入驗收流程

四、完備資料管理環境及平臺

強化資訊與個資安全，訂定資料建置與開放指導規範，統一資料欄位格式及符合國際標準，並建立資料品質評鑑機制。

五、公私跨域合作應用推廣

建立跨機關合作機制，積極鼓勵產學研應用本局資料並辦理資料應用示範及推廣活動。

推動成效

一、行動水保服務快捷又便民

線上查詢土地是否位於土石流潛勢溪流、山坡地範圍，以及查定分類等資訊，並提供QR-Code反向查核功能，大幅簡化民眾申請及其他機關查核流程。

● 線上查詢功能，大幅簡化申請程序

二、IoT x AI保障山區民眾安全

民眾可透過土石流防災資訊Line Bot獲取即時警戒資訊，同時亦採細胞廣播即時傳送災防示警至民眾手機。

三、多元異質資料開放與流通

歷年坡地現場調查及監測資料開放與流通，提供逾千名研究人員進行研究，土石流防災相關資料並內建於Google Crisis Map。

四、影像平臺公私協力創新資料價值

透過公私協力募集歷年災害照片逾37,000張，並採創用cc授權方式分享，已實際應用於學校防災教育、學術研究及災害防救等。

五、UAV成果平臺跨機關整合共享

除統整UAV成果規格外，亦建立完整詮釋資料及標準API，整合至少5個機關單位，累積逾30萬公頃之正射影像、450處數值地表模型及100處3D模型。

● 提供快速分享、精度評估與搜尋比對功能

六、BigGIS大幅友善遙測應用門檻

整合歷年巨量航遙測圖資，提供線上分析工具，降低遙測應用門檻，並建立共享服務，有效鏈結多方單位資源。

● BigGIS整合歷年航遙測圖資，收藏量高達50TB以上

七、產官學研知識擴散與共享

首創線上Seminar短講分享機制，將研究成果及國內外最新技術進行知識保存逾230場，同時亦建立專業討論社群，擴大交流廣度及深度。

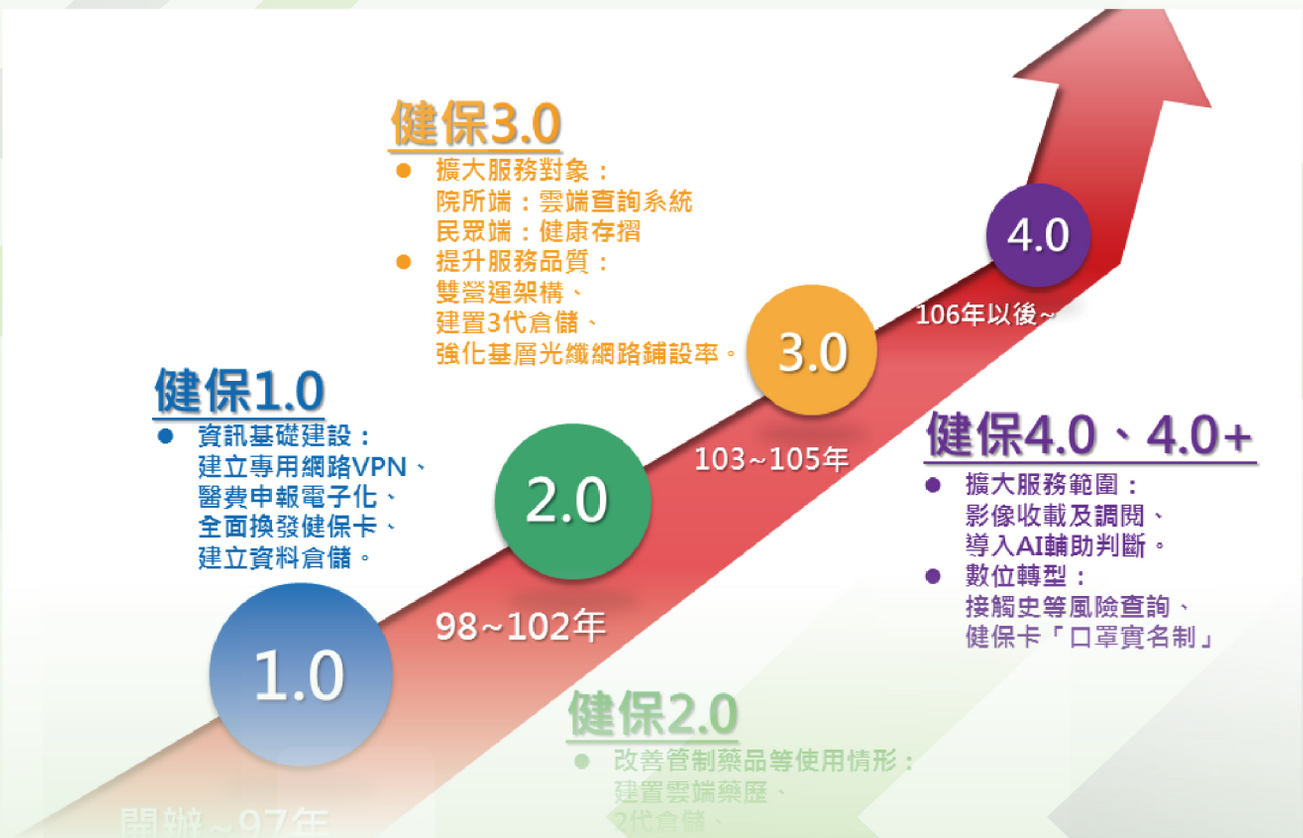
未來努力方向

水土保持局將依循數位治理、跨域循證的理念，在智慧國土、氣候調適、複合災害、產業發展等領域下，整合既有軟硬體技術及多元資料來建構知識的平臺與培育智慧的沃土，並藉由跨域協作發揮數據的附加價值，進而深化政府開放資料下的公共行政能量，用數位資訊達成精準服務，以循證方式實踐組織管理，依科學方法支持業務決策來守護臺灣這片土地。

數位創新加值

衛生福利部
中央健康保險署

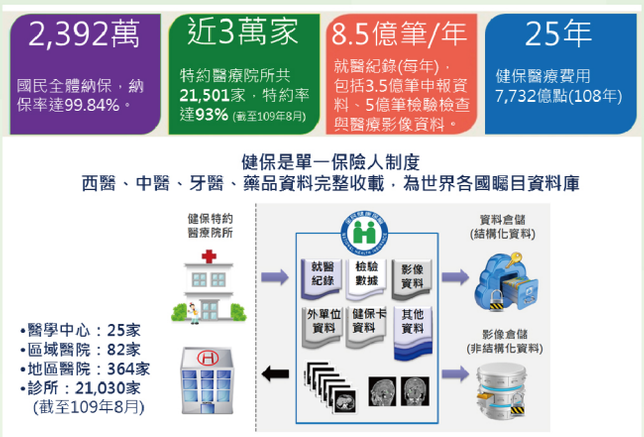
健保大數據跨域合作，數位科技防疫新典範



機關首長	李伯璋 署長
機關地址	臺北市大安區信義路三段140號
機關電話	(02)2706-5866
機關網址	https://www.nhi.gov.tw

核心理念

全民健康保險將全體國民醫療與健康納入保障，為持續提供民眾高品質之醫療服務，健保署以堅強的資訊系統支持各項服務措施。健保納保率99.9%，醫療院所特約率亦達93%，充分保障民眾就醫權益。健保署善用新興科技，活化健保大數據，打造以民眾為中心的健康照護模式，讓基礎建設超前部署，儲備防疫能量，解決民眾所關注的防疫重大問題，也讓世界看見我國以雲端科技實力展現社區防疫公共衛生的成功，說明了臺灣科技防疫實力確為全球標竿。



● 全民健保資料庫特色

規劃內容

健保署採取各項能預測及應變環境的策略以因應各種挑戰，達成組織韌性，實現營運改善的目標。

一、院所申報全面電子化

健保署是國內第一個引進資料倉儲技術的政府機關，運用單一保險人優勢，實踐健保資料全面資訊化。

二、建置並升級健保醫療資訊雲端查詢系統

102年建置雲端藥歷系統，整合病人在不同院所的就醫資料；105年再升級為雲端查詢系統，可查病人近半年的就醫與用藥紀錄。

三、建置健康存摺系統

民眾透過行動版健康存摺可隨時隨地查詢健康資料；亦可運用眷屬管理功能為家人做好健康管理。

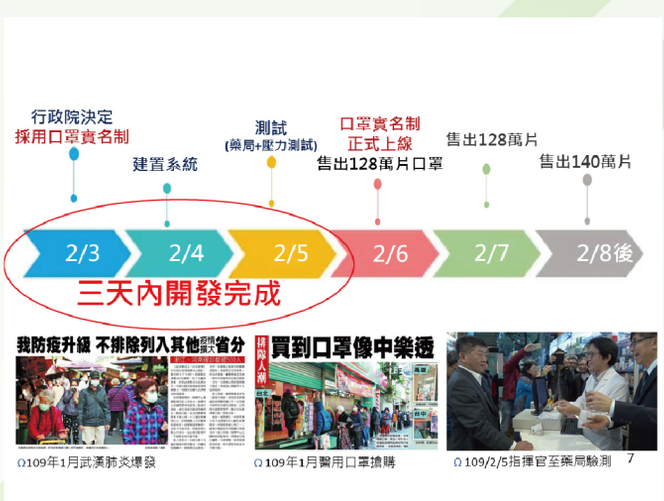
四、健保資料AI應用

以AI技術提升影像資料判讀模式確效，大幅提升診斷效率，進而促進精準醫療發展。

五、口罩實名制

COVID-19疫情爆發初期，運用健保卡實施口罩實名制配銷制度，讓國人均能公平地購買口罩。

● 啟動醫療影像分享機制，雲端資料更完整

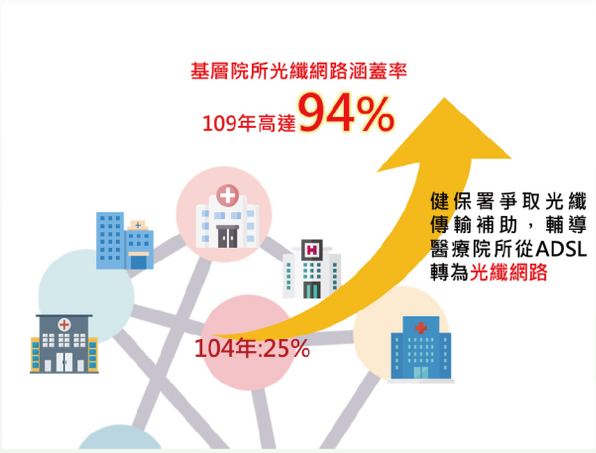


● 口罩實名制時間軸

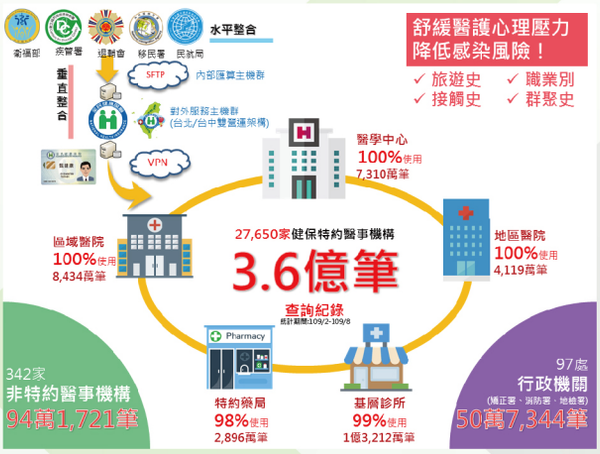
推動成效

一、特約醫療院所從早期紙本申報資料到99%採取電子申報；93年全面使用健保IC卡，透過資訊化管理，全民健保累積25年的健保申報資料，擁有最完整的全國人口健保資料庫。

二、以健保醫療資訊雲端查詢系統確認病人的就醫與用藥紀錄，可避免醫師重複處方及病人重複用藥，目前查詢率達89.7%，推行迄今估減少重複藥費支出近77億元。今年疫情期間更整合跨機關資料，發揮風險警示功效。



● 強化基礎建設，提升醫療院所網路涵蓋率



● 因應疫情整合資源，TOCC確保醫護安全

三、健康存摺可查詢自身醫療資料，也提供多元提醒推播服務、眷屬管理功能及衛教資訊，提升民眾健康管理知識與能力。截至109年9月已超過504萬人下載，使用次數達7,049萬人次。

四、運用AI模型判讀COVID-19胸腔X光片，可減少未即時確診而造成的風險，並提升醫療品質。而將AI判讀模型建置於全民健保VPN，可使全國醫療院所不受距離時間限制，即時獲得醫療影像分析結果。

五、口罩實名制提高購買可近性並撫平民眾恐慌，口罩響應人道援助，展現臺灣防疫成果及國際外交軟實力，從109年4月27日開放起至10月22日，口罩總響應片數達670萬片，已有73.5萬人參與。

● 健保大數據開放AI應用

● 口罩實名制配銷制度，公私協力整合服務

未來努力方向

人工智慧是未來的趨勢，能提高診斷的信效度、縮短病人等待檢驗報告時間及降低不必要的醫療支出與資源浪費，並提升醫療照顧服務品質。健保署將持續推動大數據資料創新應用政策，在符合相關法律規範下，逐步開放外界進行健保資料庫之加值應用，扮演驅動人工智慧醫療應用與未來醫療照護轉型之關鍵角色，帶動相關產業之發展。

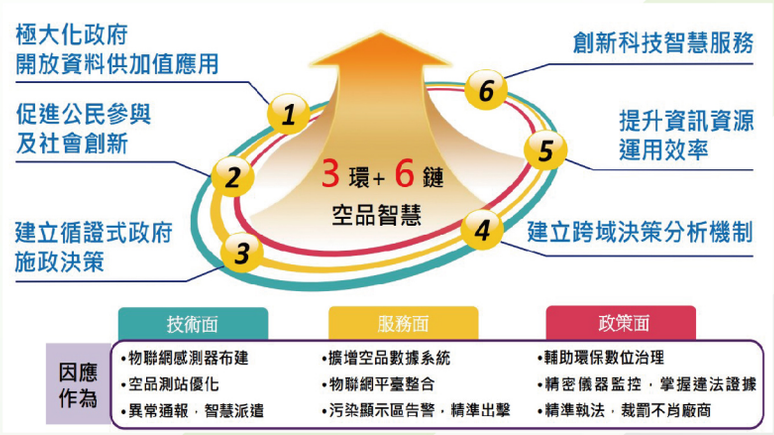
行政院環境保護署環境監測及資訊處

空品智慧GO，創新服務很足夠

機關首長	張順欽 署長
機關地址	臺北市中正區中華路一段83號
機關電話	(02)2311-7722
機關網址	https://www.epa.gov.tw/

核心理念

為打造多元環境監測智慧應用服務，行政院環境保護署應用「3環＋6鏈」新措施，翻轉智慧空品。專案應用物聯網及人工智慧等新興科技，以「資料」驅動為主軸，秉持以人為本，達到民眾需求為目標，並以「永抱環境，創新持續」的服務核心價值，提升整體便民數位服務，提供多元、多量、多樣價值創造，落實資料開放治理、優化政府決策、創新為民服務等，精進智慧政府服務。



● 運用3環6鏈定位智慧空品願景

規劃內容

積極推動數位創新服務新措施：

一、第1環：開放資料

(一) 鏈結1：極大化開放資料供加值應用
完備環境資源資料開放應用作業。

(二) 鏈結2：促進公民參與及社會創新
網頁資訊零時差、行動App即時揭露環境資訊、社群網路媒體，融合環教，落實施政透明，邁向公民參與。

● 資料交換開放加值應用流程

二、第2環：以民為本

(一) 鏈結3：建立循證式政府施政決策
運用資料導向運算、完善分析施政品質。

(二) 鏈結4：建立跨域決策分析機制
結合機器學習，整合三大類資料，優化空品預測模型。

三、第3環：精準服務

(一) 鏈結5：提升資訊資源運用效率
推展智慧化測站、執行9大精進策略，達空品再升級。

(二) 鏈結6：創新科技智慧服務
布建物聯網感測器，應用多元深度稽查，輔以稽查作業。

● 感測器華麗變身－多元感測器應用

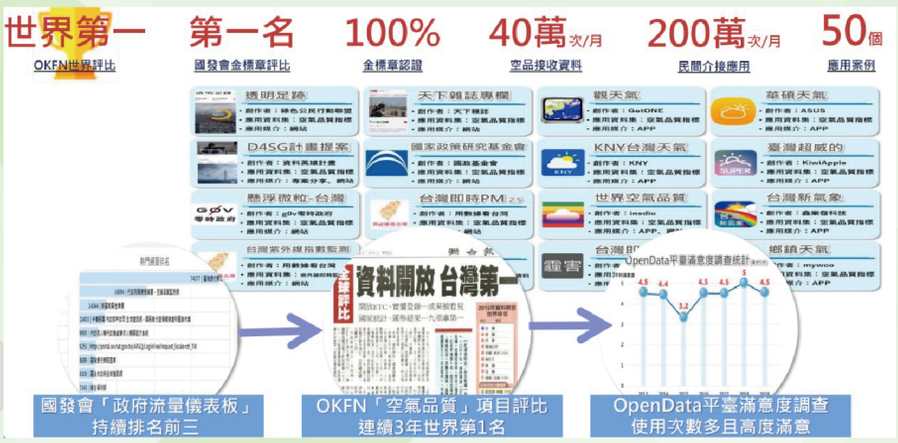
推動成效

一、空品資訊全都知 - 資料開放No.1

獲得OKFN「空氣品質」評比連續3年世界第一，國發會「政府流量儀表板」持續排名前三。

二、環境資料人人愛 - 資料引用極大化

空品資訊服務逾1.3億人次、空品不良國家級警報達9次，超過500個教育機關使用空品服務。



● 空品資訊全都知－資料開放No.1

三、使用次數多且高度滿意 - 資料服務一級棒

整合新式空污品質指標，視覺化展示空品，環境即時通App主動提供環境資訊，逾52萬次下載，空氣品質資料即時性達97%。

四、污染潛勢視覺化模擬 - 科技執法不手軟

每年約偵測900至1,400件火點事件，協助掌握轄區露燃情形，應用AI熱區分析，發掘77區域長期可疑污染時空分布特徵，統計裁罰近300件，累計裁罰金額逾4億元，並提升稽查作業時效逾83%。

五、公私協力齊力斷金 - 空氣品質逐年變好

應用物聯網及人工智慧等資通訊新興科技，運用政府「資料開放資料」及「公民參與」政策，落實環境保護業務領域與政府開放治理。我國各測站發生紅色警戒站日數，2年減半，4年減82%，這是政府與人民的共同努力。

● 整合氣象及空品大數據

未來努力方向

持續運用資訊科技主動揭露民眾所需環境資訊，扎實打底翻轉政府服務，並朝以下願景努力：

一、進化設備：提升設備性能、擴充感測項目、自我智慧檢校。

二、深化應用：優化布建點數、加強智慧稽查、提升跨域應用。

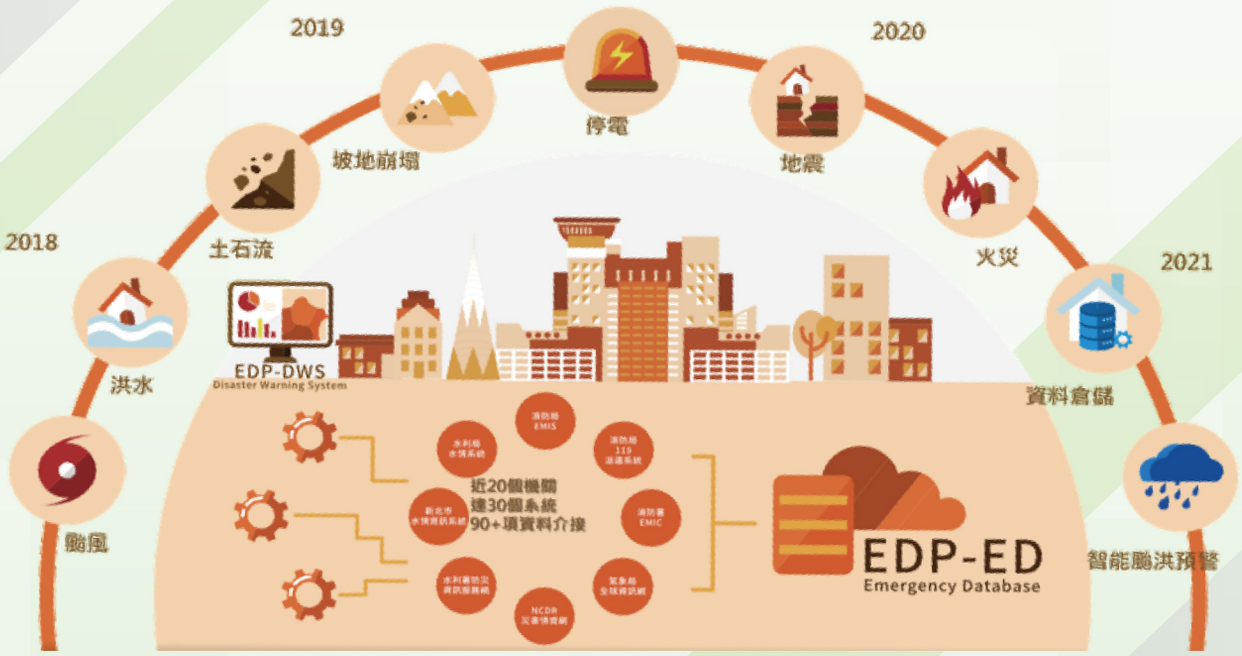
三、融合環教：公私協力攜手、提升民間感測、數據融合環教。

四、前瞻應用：感測跨域協作、MoT、AoT、三維立體監測。

數位創新加值

新北市政府消防局

全災型智慧化指揮監控平臺



機關首長	黃德清 局長
機關地址	新北市板橋區南雅南路2段15號
機關電話	(02)8951-9119
機關網址	https://www.fire.ntpc.gov.tw/

核心理念

為了降低各項災害損失並有效處理災害，情資蒐整、分析與提高傳遞效率以進行應變決策，成為目前政府機關最迫切需要解決的問題。過去在防救災應變期間，於統籌指揮眾多局處時，所需彙整查證的情資相當龐雜，必須花費大量時間及人力進行彙整與解讀資料的工作。新北市政府消防局根據新北市轄區的環境特性、災害風險以及防救災應變經驗，分析得出災害難管理、災情難彙整、災時難決策等三大難題，以「防救災應變需求導向」為原則，全國首創開發「全災型智慧化指揮監控平臺」(Emergency Data Platform，以下簡稱EDP)，藉以有效解決以上面臨的三大難題。

● 土石流災害

規劃內容

EDP結合防災科技及資料科學技術，以情資整合、分析萃取、圖像視覺為原則，透過地理資訊系統(Geographic Information System，以下簡稱GIS)、資料科學方法、物理模式演算、人工智慧(Artificial Intelligence，以下簡稱AI)及資料視覺化等資訊技術，提供整合性決策及輔助功能模組進行災害衝擊預測、災情預警監控、災情分級管理，強化平時整備及災時防救災應變效能，並依循五大策略與十四項功能，目標全面解決「災害難管理」、「災情難彙整」與「災時難決策」之複雜性問題，爭取黃金救災時機。

● 建立AI災害預測模式

● 跨載具時空設計

推動成效

一、大幅提升災害處理效率

藉由情資動態視覺化功能，指揮應變人員能輕鬆掌握每個案件處理與回報狀況，有效且快速排除災情對於民眾造成的危害、不便與潛在風險。

二、有效彙整各部會資料，減少蒐整時間與困難

國內防救災監測資料及圖資多元，然相關資料皆分散於各中央機關、地方政府中，在實際使用上不易掌握與應用，EDP不僅整合各類監測資訊，更使其進行空間、時間上之整合運用，突破以往不同主管機關資訊不易流通之藩籬，並大幅降低災害應變時浪費於資料蒐集、整合之時間及人力成本。

● 首創縣市級災害預測，禦災超前部署

三、首創縣市級災害預測，提升應變決策效能

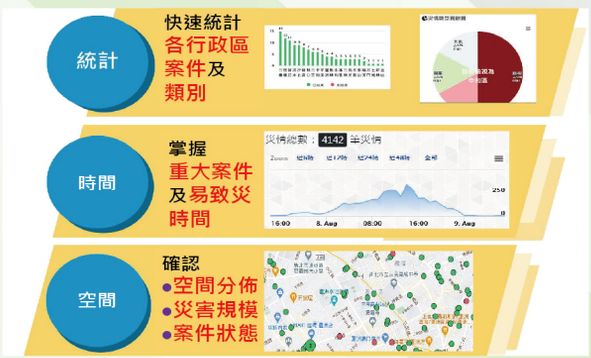
透過物聯網所連結之感測器產製大量數據，並導入AI技術建立災害推估模式，建置專屬於新北市之防救災預測模組(停電預測模組、坡地衝擊預測模組、淹水預測模組)，藉此進行防災應變作業的數位轉型。

四、降低應變中心與災害現場資訊落差，增進應變效率

EDP系統將複雜的防救災資訊調閱流程，簡化為單一平臺窗口，有效降低指揮官與災害現場資訊不同步之情形。

五、複雜情資視覺化，提升決策精準度

EDP可針對各種災害案件，透過災點GIS圖資、動態視覺化圖表及線上掌控列管，能夠快速掌握、處理及管理災害案件。



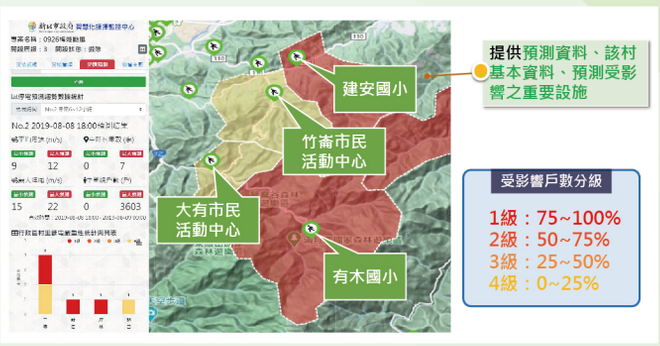
● 視覺化多元複雜情資，提升決策精準度

六、善用各類行動載具，優化即時處理效能

可透過各類型載具有效掌握災情資訊，使現場應變也能輕鬆透過行動裝置使用EDP系統，使現場救災應變不受硬體設備、時間及空間限制。

七、屢獲國內外智能科技大獎

榮獲「107年資訊月百大創新金質獎」、「2018雲端物聯網創新傑出應用獎」、「2019智慧城市創新應用獎」、「亞太地區智慧城市(IDC)大獎」等殊榮，率全國之先，成為災害防救類指標性決策輔助系統的首創標竿。



● 運用停電預測模組，提早因應停電災害，降低民眾不便

未來努力方向

新北市率全國之先開發EDP，經過不斷嘗試，突破重重難關，系統於108、109年實際投入災害應變中心作業，在應變時期有效提升效率、強化防救災決策效能，並願意分享成果經驗，提供中央與各縣市參考，未來將持續精進，開發防救災大數據資料倉儲暨交換中心，並落實新北市行動治理及智慧防災城市政策，突破傳統應變思維，結合嶄新科技與理念，襄助首長在重大災難時下達指揮決策，保護人民生命、財產安全，達成政府的使命。

新北市政府養護工程處

iRoad新北市智慧道路管理中心

機關首長	馮兆麟 處長
機關地址	新北市中和區員山路471號
機關電話	(02)2225-3299
機關網址	https://www.maintenance.ntpc.gov.tw/

核心理念

「智慧道路管理中心」的成立，以自民國90年啟始發展的「公共設施管線資料庫」及「新北市道路挖掘業務管理系統」為核心，結合遠端監控、智能管理系統，導入大數據（Big Data）蒐集路況資料進行分析，並以「簡政便民、行動治理、智能管理、加值應用及透明治理」為五大目標，藉由虛擬化、雲端化與智慧化手段打造整合「道路挖掘管理、道路養護工程及共同管道維管」三位一體的道管中心，即時掌握道路施工及養護狀況，提升整體道路管控成效。

● 新北市智慧道路管理中心核心目標

規劃內容

配合五大核心概念導入創新策略

一、簡政便民

檢討申請挖掘程序並進行電子化作業，同時建立系統自動化整合功能，減少重複挖掘修復情形。

二、行動治理

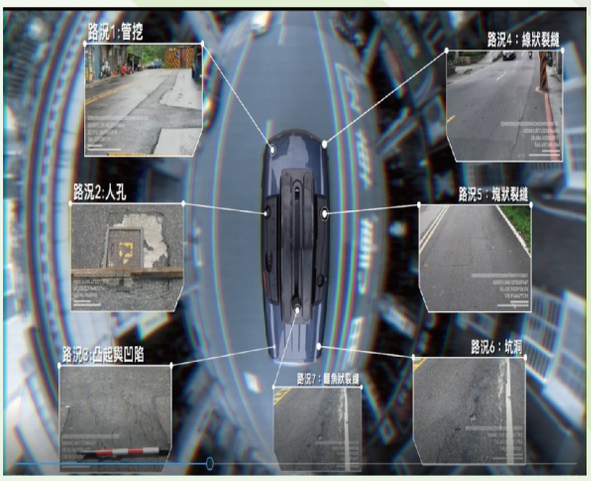
透過手機APP將施工現場訊息即時回傳於系統，以利督導管理。同時於共同管道之巡查維護以手機APP取代傳統紙本作業，加速作業及節省資源使用。

三、智能管理

針對道路巡查導入人工影像智慧辨識技術，輔助傳統人力巡查之道路狀況回報，減少人力負擔且提升巡查成效。

四、加值應用

全國首創結合擴增實境技術開發，提升通報效率的「AR一鍵通報」APP功能，以及應用管線圖資的「3D管線AR查詢」，讓現場作業查詢回報更加即時便利。



● AI即時破壞分析形式

● 3D管線AR查詢功能

五、透明治理

整合道路相關便民資訊，建置單一便民入口網站，以利查詢各項資訊。

推動成效

一、提升申挖案件整合數量

透過系統輔助進行申挖整合作業，於108年度透過自動化整合、新鋪設區域列管複審及建案需求整合協調之方式，共整合該年度7.25%案件量。

二、道路資訊簡政便民

除整合道路便民資訊建立單一入口網站，提升資料檢閱便利性，針對既有申挖程序之重塑及電子化作業，於本年度6月份導入後平均審查天數亦由4天降至3.65天，有效提升作業效率。

勾選	案號	申請單位	路權機關	承辦人	申請施工起始日	申請
☐	248964	中華電信股份有限公司臺灣北區電信分公司新北營運處第三客戶網路中心	新莊區公所	廖志隆	109-06-06	109-0
☐	250144	新海瓦斯股份有限公司	新莊區公所	廖志隆	109-07-06	109-0
☐	251971	台灣電力股份有限公司台北西區營業處	新莊區公所	廖志隆	109-08-01	109-0

1 上一頁 1 下一頁 1 共有3筆資料

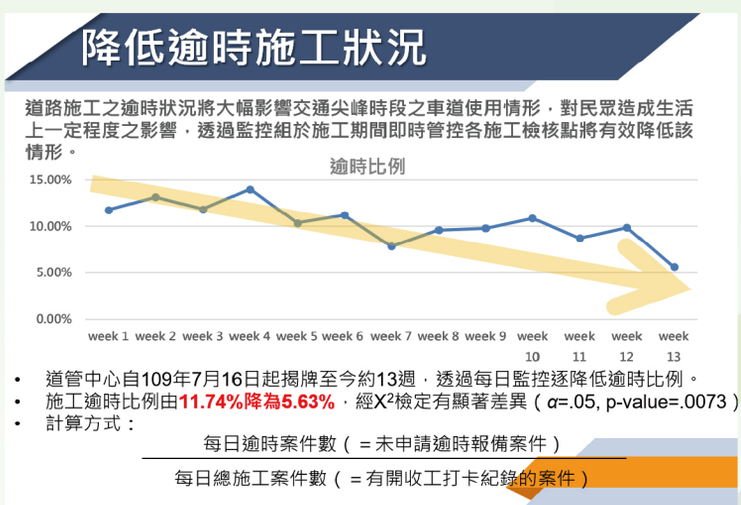
● 道路挖掘案件整合

三、降低並掌握施工逾時情形

透過即時影像攝影及手機APP回報確認，配合監控組監控，自道管中心揭牌成立後，道路施工逾時比例由11.74%降至5.63%，有效降低因施工造成之交通阻塞問題。

四、減少巡查坑洞數量

透過導入創新自動辨識輔助巡查，除提升3倍巡查效率外，亦掌握問題路段優先改善，於109年1至9月間通報坑洞數量相較去年同期由15,000件下降為12,000件，下降率約20%。



● 施工逾時統計分析

五、提升道路修復品質

利用巡查車輛加裝檢測設備並整合蒐集之各項道路養護指標IEI、PCI及ERI數據，可進行大數據分析，以即時掌控及處理每日道路異常數據，並提供道路養護決策依據。

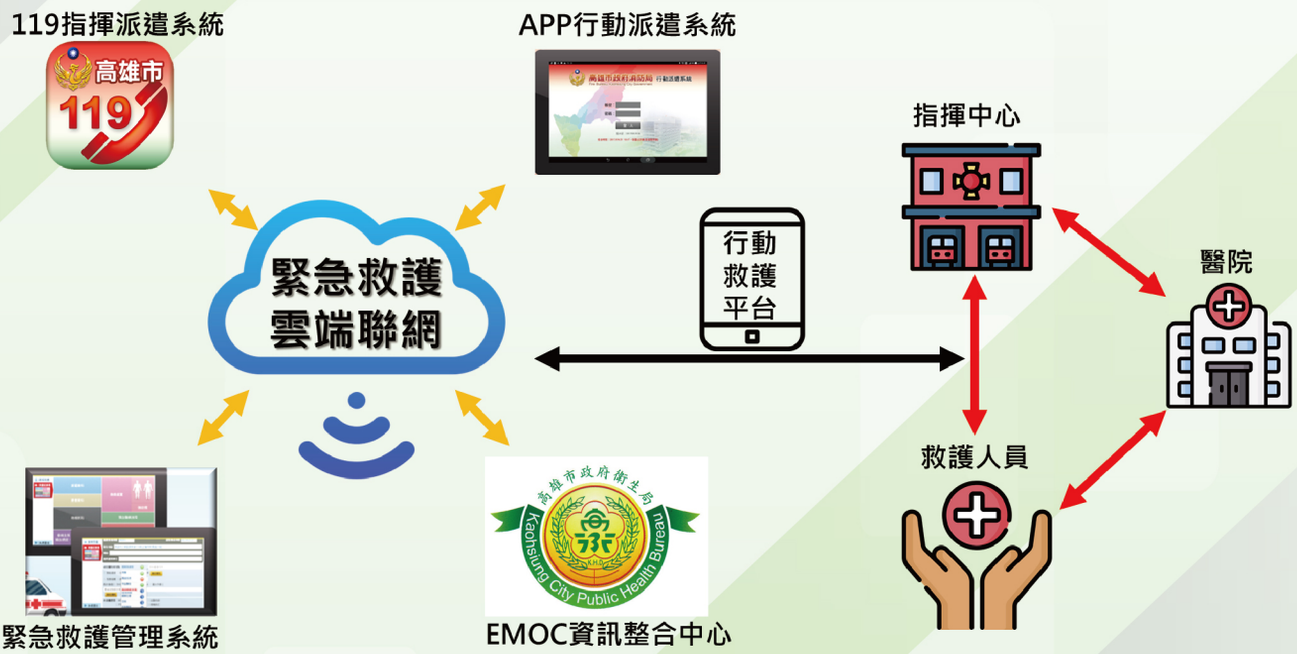
未來努力方向

未來持續推動「智慧道路管理中心」系統平臺功能，利用系統功能擴展創新技術使用面向，進而統一全市各路權單位(市府、公所)各項品質、管理及審查等各項標準，提高行政品質及效能，並橫向聯繫本府各監控管理中心資源，達成資源互補、相互合作之統一政府效能，讓市民對市政有感，逐步朝向智慧城市目標邁進。

數位創新加值

高雄市政府消防局

緊急救護雲端聯網

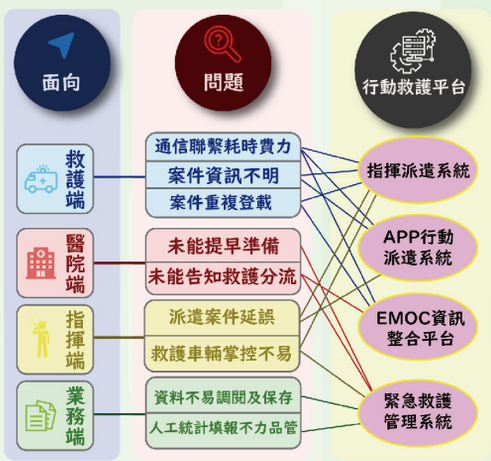


機關首長	李清秀 局長
機關地址	高雄市前鎮區凱旋四路119號
機關電話	(07)812-8111
機關網址	https://fdkc.kcg.gov.twhttps://fdkc.kcg.gov.tw

核心理念

高雄市政府消防局近五年執行緊急救護勤務件數統計每年均超過13萬件，為解決執行救護過程中所遭遇之困境，將問題區分為救護端、指揮端、醫院端及業務端四個面向進行探討，藉由119指揮派遣系統、APP行動派遣系統、緊急救護管理系統及EMOC資訊整合中心，解決上述四個面向產生之問題，並透過緊急救護雲端聯網進行整合，藉由行動救護平臺提供指揮中心、救護人員及醫院間資訊的傳遞與溝通，提升緊急救護服務品質。

● 救護過程所遭遇之困境



● 各面向遭遇問題及對應解決系統

規劃內容

一、緊急救護後送雲端通報

透過行動救護平臺對到院前無生命徵象、疑似急性心肌梗塞、疑似腦中風及重大外傷等四大急症，於到院前預警醫院提早準備，使傷病患到院後能迅速接受治療。

二、結合即時醫院滿載資訊

透過行動救護平臺取得衛生局EMOC急診滿載資訊，提供救護人員與患者選擇送醫參考。

● 急診滿載資訊

三、緊急救護後送管控分流

救災救護指揮中心透過緊急救護管理系統管控救護車即時動向，避免多名患者同時送往同一家醫院，造成醫院處置量能不足，影響急救品質。

四、E化整合、簡化流程

透過救護紀錄表電子化，所需報表及統計資料可自該資料庫篩選匯出，亦可直接查詢調閱救護資料。

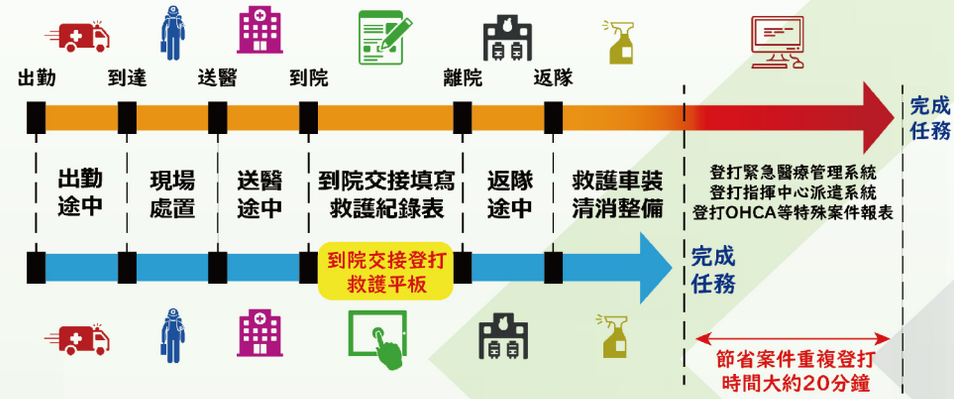
五、建立預後資訊平台

醫院透過緊急救護管理系統篩選無生命徵象患者案件，回饋患者預後狀況。

推動成效

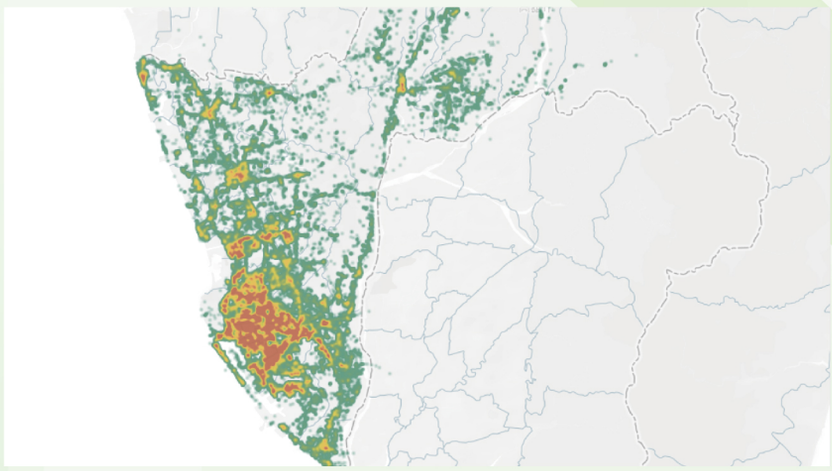
一、爭取急救時效，執行急性心肌梗塞救護案件透過預警醫院提早啟動心導管團隊，使患者到院後能立即接受治療，縮短心臟血管打通時間，減少心肌壞死程度，有助於提升患者預後。

二、救護紀錄表電子化可節省救護人員返隊後重複填報救護資料於其它系統或報表的時間，以每年13萬件救護，每件減少20分鐘，大約可節省作業時間260萬分鐘，約10個救護人員一年的工作時間。



● 節省救護案件資料重複填報系統時間

三、電子化救護紀錄表相關數據可依需求之內容進行統計分析，例如結合案件GPS定位資料運用Tableau專業分析軟體製作本市108年緊急救護熱度圖可看出案件分布的趨勢，提供未來救護資源分配與規劃使用。



● 高雄市108年緊急救護案件分布熱度圖

四、透過緊急救護管理系統可依患者姓名、發生時間或發生地點調閱救護紀錄，無須再透過人力找尋紙本救護紀錄表，節省民眾申請救護資料時間。

五、結合地理資訊系統提供救護人員選擇案發地點就近後送醫院，避免救護人員對醫院地理位置不熟而與民眾就近醫院的認知有落差。

未來努力方向

一、持續優化系統功能，符合人性化操作介面及增加批次下載功能。

二、透過平板傳送現場狀況，供醫師視訊指導救護人員急救處置，並結合無線傳輸功能之生命徵象監測儀器上傳患者生命徵象與影像，供指揮中心隨時監控及提供醫院患者詳細資訊。

三、增加急性心肌梗塞、腦中風及重大創傷電子化表單，供醫院回饋患者預後資訊，以作為提升緊急救護服務品質政策規劃之依據。

四、完善大傷事件管控系統，以利即時掌握傷情、人數等。

五、與鄰近縣市合作，提供跨縣市醫院預警及獲取各醫院急診資訊，推動資源共享。

第3屆
政府服務獎
Government Service Award

➤ 社會關懷服務

財政部臺北國稅局

遺產申報足感心

機關首長	宋秀玲 局長
機關地址	臺北市萬華區中華路1段2號
機關電話	(02)2311-3711
機關網址	https://www.ntbt.gov.tw

核心理念

現今社會中，子女因外出就學、就業或結婚，常散居世界各地，未與往生親人同住情形日益普遍，欲於短暫時間內辦理遺產申報、過戶，現行遺產稅申報，發證受戶籍地限制及查詢金融遺產程序繁瑣亟待改善。為解決這些不便利，透過蒐集內外部意見、公私協力及跨域合作，進行法規調適，提供優質遺產稅申報及查詢服務。

● 遺產申報不方便、不友善

規劃內容

為提升整體服務效能，規劃提供便捷申辦及整合性查詢管道服務。

一、跨局申辦遺產稅好便利

以跨機關合作方式，提供跨局申辦整合服務，方便民眾至鄰近國稅局申辦遺產稅，紓解往返奔波之苦。

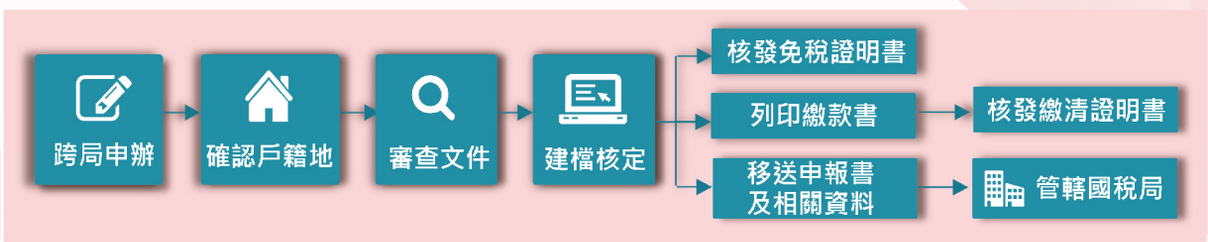
(一) 訂定遺產稅跨局申報案件適用標準。

(二) 規範內部標準作業流程。

(三) 由收件局代為收件、審理、核發管轄局之稅單或證明書。

(四) 設計適用遺產稅跨局臨櫃申辦-納稅義務人自我檢核表。

● 跨機關開會研議



● 訂定內部標準作業流程

二、單一窗口查詢金融遺產超暖心

規劃由國稅局擔任單一窗口受理民眾申請並審核資格條件後，再通報金融單位主動回復民眾查詢資料。

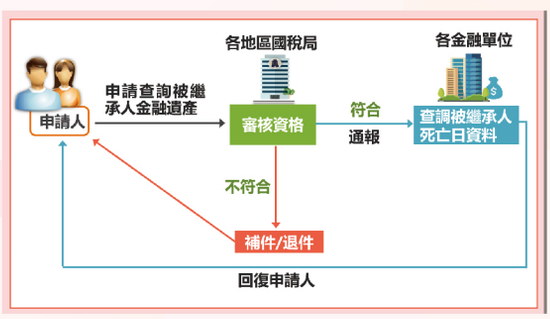
(一) 透過跨域整合，首創單一窗口查詢機制，節省民眾四處奔波時間及交通成本。

(二) 制定一致性作業要點，明定跨機關合作及執行方式，讓查詢流程透明化。

(三) 設計e化申請書，節省民眾填寫時間。

(四) 透過溝通協調，首次申請免收手續費，解決查詢費用問題。

● 跨域整合，首創單一窗口查詢機制



● 建立標準化作業規範

推動成效

一、自108年12月起截至109年9月底止，全國跨局申辦遺產稅件數為4,444件。每年可節省民眾往返時間及交通成本近391萬元。

二、統計108年12月至109年9月底止，國稅局單一窗口受理查詢金融遺產件數為22,431件，通報金融單位115,915件。民眾少跑115,915趟金融單位，嘉惠全國民眾，合計節省民眾往返金融單位時間、交通及手續費成本等約2億5,700萬元。

● 跨局申辦推動成效

三、國稅局擔任單一窗口受理查詢金融遺產，免去金融單位重複查驗身分，節省金融單位受理及審核資格成本約1,900萬元。

四、國稅局依據民眾提供金融單位回復金融遺產資料申報，國稅局節省函查及審核補申報人力成本約2,600萬元。

五、透過確立作業規範、簡化申辦及申請流程、打造跨局臨櫃申辦及單一窗口查詢金融服務等策略，民眾及專業代理人服務滿意度均達9成以上。

● 單一窗口內部效益

● 單一窗口外部效益

未來努力方向

一、擴大跨局申辦適用對象及範圍。

二、推動線上申請查詢服務，以網路替代馬路。

三、逐步整合作業系統及表報格式，透過金融單位直接提供國稅局金融遺產資料，匯入遺產參考清單，一次提供民眾完整遺產資料。

四、逐步整合被繼承人遺產資料，以提供遺產稅稅額試算服務為最終目標，讓服務一次到位。

財政部中區
國稅局雲林分局

機關首長	陶蕙如 分局長
機關地址	雲林縣斗六市府文路35號3樓
機關電話	(05)534-5573
機關網址	www.ntbca.gov.tw

核心理念

雲林縣有下列特色

一、人口老化嚴重，老年人口比率高居全國第2。

二、農業人口多，農業產值第1，素有臺灣糧倉及農業首都美譽。

三、小規模商號多，占全縣工商家數51%。

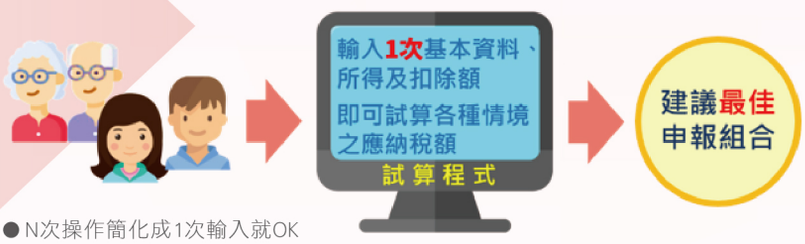
農業縣鄉親首重人情味，財政部中區國稅局雲林分局以「人親土親· 攏為鄉親」為核心服務理念，主動關懷弱勢族群，跨機關合作及公私協力，以人及數位科技為本，擬具服務策略，推出創新及包容性服務措施，讓鄉親面對稅務問題時，不再徬徨無助感到孤單。

● 服務核心理念

規劃內容

一、最佳省稅輕鬆算

研發客製化一次試算程式，免去N次重複計算，立即獲得最佳省稅申報組合。



● N次操作簡化成1次輸入就OK

二、逾期自動補申報一站式服務

免除分櫃查調程序，利用電子表單，取代人工作業，只需就電子表單核對無誤簽名，即完成申報，省時並減少錯誤率。

● 逾期一站式服務簡化前後比較

三、農民種電稅安心

運用跨機關合作，從源頭協助農民自我檢視，以免因「轉型」或從事「多角化經營」產生課稅爭議，降低租稅風險。

● 傾聽農民心聲，幫助解決問題

四、網路銷售e指通

為簡化作業流程，顛覆傳統利用網路業者之經營特性，改採電子郵件通知及回覆銷售額，有效提升填復率。

五、弱勢兒童關心愛

透過公私協力，協請幼兒園統一代家長向國稅局申請查調所得及財產資料，免去家長往返奔波。

● 首創電子郵件批次通知及回覆

推動成效

一、最佳省稅輕鬆算

成功解決民眾關注議題，各大新聞媒體佳評如潮，高度獲立法委員及部長肯定與讚賞，且全面推廣至全國各區國稅局，嘉惠更多民眾。

108年共輔導4,069人，平均每案輔導試算6次減至1次，有效縮短民眾等候及同仁輔導時間3,662小時。

二、農民種電稅安心

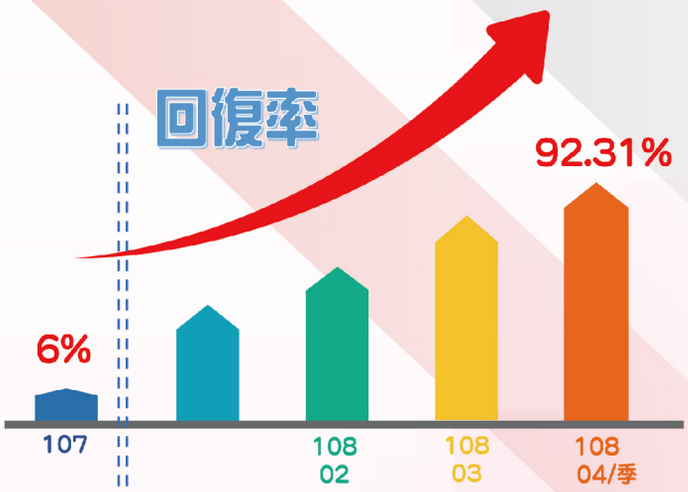
研訂輔導計畫、運用大數據找出潛在輔導對象，跨機關與台電公司合作，利用「再生能源電能躉購電費通知單」登載法令規定並辦理說明會，從源頭協助民眾檢視課稅門檻，落實「以輔導替代查核」。

有形	無形
輔導補登15家	問卷調查滿意100%
補報繳營業稅1,324,733元	落實輔導替代查核
減少罰鍰1,324,733元	提升機關優質形象

三、網路銷售e指通

首創以電子信箱批次通知營業人辦理銷售額填報及回報作業，初期採紙本雙軌併行，提升送達準確率。推行後回復率6%躍升為92.31%，成長幅度高達9成，並節省租稅依從成本。

外部效益	內部效益
節省交通及作業51,490小時	節省郵資、電話費及人力成本2,512,794元



● 實施後回復率大幅提升

四、弱勢兒童關心愛

研訂作業計畫，設計檢核表，簡化申辦流程，輔導轄內公私立58家幼兒園全部參與協助方案，參與比例高達100%，幫助114個弱勢家庭順利取得補助款；並推展至同縣北港及虎尾稽徵所，計新增32家公私立幼兒園及服務案件75件。

未來努力方向

持續精進並秉持「人親土親· 攏為鄉親」服務理念，配合中央與地方政策，開創更多服務及協助方案，建構更加優質、友善的租稅環境，讓年輕人願意返鄉生根，繁榮地方，老一輩安心守成、下一代開心成長。

國立臺灣大學醫學院附設醫院雲林分院

守護大雲林的癌症照護
你農我儂不離不棄

機關首長	黃瑞仁 院長
機關地址	斗六院區：雲林縣斗六市雲林路二段579號
	虎尾院區：雲林縣虎尾鎮學府路95號
機關電話	(05)532-3911
機關網址	https://www.ylh.gov.tw/YL/index.php

核心理念

民國96年前大雲林地區只有臺大總院每週支援的腫瘤科醫師與血液科醫師各一位，當時大雲林地區罹癌民眾於本院治療比例不到3成。雲嘉南地區屬高癌症死因，108年雲林縣惡性腫瘤每十萬人口死亡率為293.9人，遠高於臺灣地區惡性腫瘤每十萬人口死亡率的平均數212.9人。為克服地理上限制，解決醫師人力不足問題，我們發展出偏鄉遠距智慧醫療照顧模式，遠地就醫是一條漫漫長路，距離是就醫的壓力與負擔來源，讓雲林鄉親看病不再困難， 一直是我們的信念。

規劃內容

一、擴大公私協力

本院與雲林縣政府、社福團體、診所及長照體系充分合作，落實社會責任，並於廣播電臺及學校宣導，讓大雲林地區民眾能接受早期癌症篩檢，而且在發現症狀後勇於接受即時治療。

二、個案管理領航

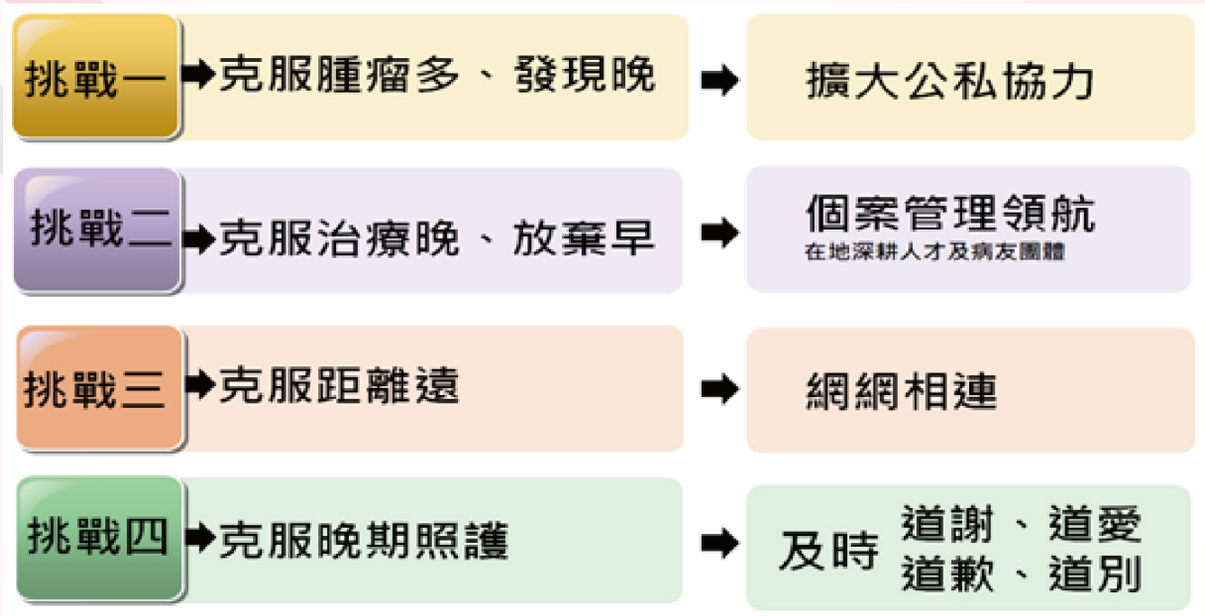
農業縣更需要個案管理服務，爭取民眾信賴依靠，本院腫瘤失聯率為零、留治率邁進九成、完治率逼近100%。打破雲林縣無病友會的窘境，我們落實「以病人為中心」的核心價值，讓家屬、病人在醫護團隊支持下，得到問題及情緒的紓解。

三、網網相連

串聯交通服務網、強化公私協力網、安心雲林 e院聯網、遠距諮詢網、糞檢輸送便利網、健康傳播網。

四、及時道謝、到愛、道歉、道別

挑戰克服問題及服務



推動成效

一、醫病關係有溫情，部分癌症治療患者五年存活率高於全國，107年起整合全院癌症篩檢資源，四癌篩檢完成率大幅提升，同時推動戒檳戒菸不遺餘力；癌篩成績已見提升，陽追率都達七成以上，並發現一些早期癌症予以早期治療，以達早期根治。

二、提升精準腫瘤治療，導入紳漢高智感微創手術系統、正子掃描設備、極速刀最新放療設備。

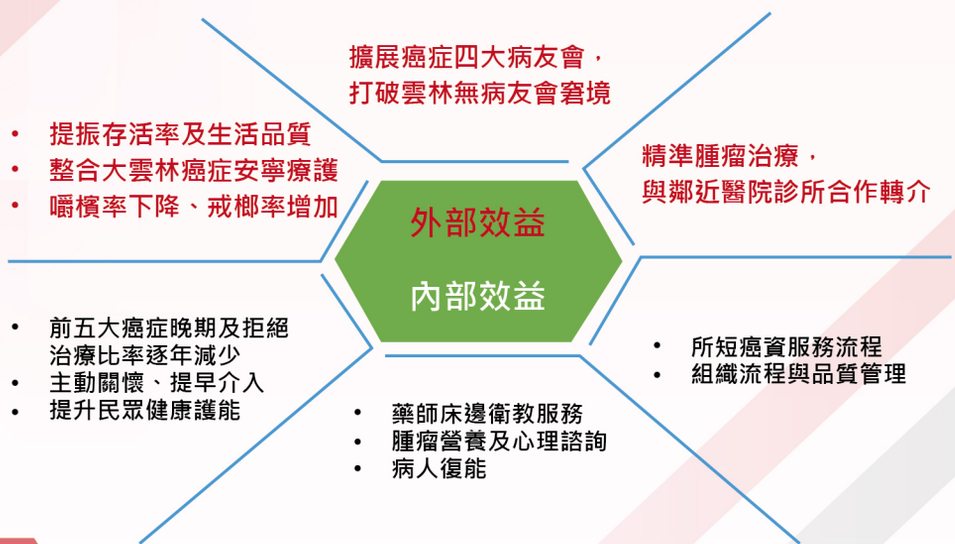
● 正子攝影

● 急速刀精準放射治療

三、擴展癌症四大病友會，打破雲林無病友會窘境。

四、整合大雲林地區癌症安寧療護【縣內唯一安寧甲類及乙類訓練醫院】。

五、大雲林地區唯一具有完整安寧緩和醫療團隊(安寧病房、安寧居家、安寧共同照護)醫院，幫助癌症末期病人、減輕痛苦，擁有生命的尊嚴與癌末生活品質、陪伴家屬渡過哀傷，達到死者善終、生者善別。107年安寧居家以「“安”心在家，全程守護“寧”」獲SNQ國家品質標章認證。



未來努力方向

一、期許大雲林地區每年新腫瘤患者能邁向七成於本院治療。

二、朝服務兩萬例邁進。

三、五大癌症診斷晚期比率三成以下。

四、拒絕治療比率保持1%以下。

五、安寧在宅往生率七成以上。

六、存活率與生活品質的提振。

INDUSTRIAL DEVELOPMENT BUREAU,
MINISTRY OF ECONOMIC AFFAIRS

經濟部工業局

製罩尖兵，有罩保護您，健康送給您

機關首長	呂正華 局長
機關地址	臺北市大安區信義路三段41-3號
機關電話	(02)2754-1255
機關網址	https://www.moeaidb.gov.tw/

核心理念

經濟部工業局創立於民國59年，致力於推動我國製造業與技術服務業發展，例如半導體、電子零組件、紡織、鋼鐵、手工具、水五金、材料、設計、智慧機械、生物科技、智慧城市、循環經濟等產業，規劃及執行中長期國家產業政策並協助廠商排除投資障礙、促進工業區發展等業務。本局秉持專業、效率、主動、創新的服務精神，提供產業全方位服務，帶領臺灣產業邁向數位轉型以及創新升級之路，深耕基礎技術、提高產業附加價值與國際競爭力。

規劃內容

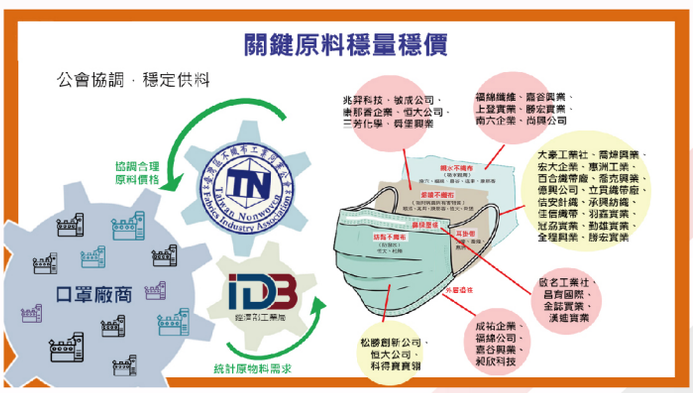
一、串聯法人技術、業界主動動員，新建產線

依行政院政策指示，透過法規調適，訂購92臺口罩製造機臺，透過經濟部旗下法人及產業公會主動發起，率會員廠商共同響應並派員協助擴建，使原需半年以上完成之92條口罩生產線於40天完成。

● 口罩國家隊40天完成92條產線

二、透過公會平臺，公私協力，穩定原物料供應

為避免口罩廠商無材料可用及價格波動，工業局洽詢不織布公會協助建立原料資訊平臺，協調各原料廠商，達到原料穩價穩量供應的目標。



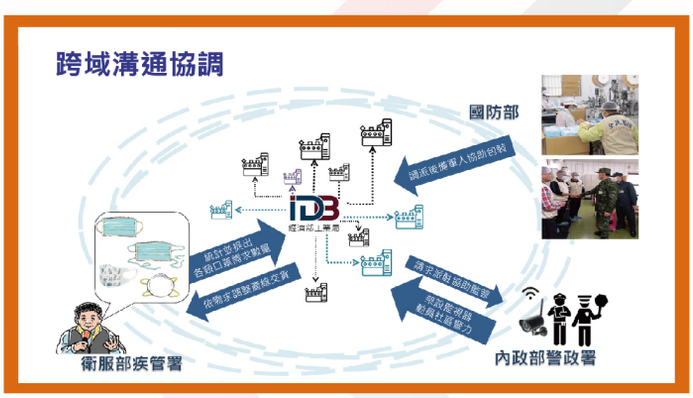
● 建立原料資訊平臺，穩價穩量

三、跨部會溝通支援

(一) 調整生產線產能最大化，協調國防部調派後備人力，緩解人力不足問題。

(二) 請內政部提供警力支援，避免口罩全面徵用期間私下流出市面高價販售之情事。

(三) 依衛福部傳達需求調整產線，協調生產外科手術、幼童等各類口罩。



● 跨部會溝通支援

推動成效

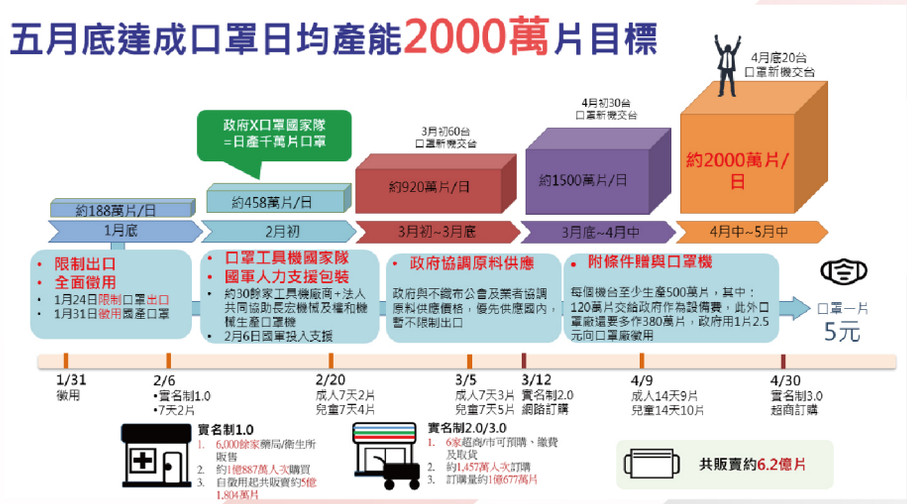
一、提升口罩產能，穩住國內疫情，守護國民健康

(一) 產能穩定提升

隨著口罩機器、口罩原料、製造人力等逐一到位後，我國口罩產量於 3 個月內自188萬片/日增加至2000萬片/日以上，不僅滿足醫療院所需求，亦由指揮中心配送及通路運用，確保國人在疫情期間買得到口罩，可買片數也由原本的7天2片提升至14天9片。

(二) 考量不同需求，協調產線

藉由衛福部平臺彙整盤點各界需求後，透過經濟部工業局務實反應予口罩製造商，依民眾需求協調口罩產線生產兒童口罩、綁帶式外科手術口罩、產業用口罩及研發弱勢族群用特殊口罩等，滿足各年齡層的民眾、醫療院所的醫護人員、各行各業的員工所需，守護全民健康！



● 口罩徵用實名制及產量成長時程表

● 考慮不同需求，協調產線

二、口罩機器，行銷國際

口罩國家隊快速打造92臺口罩機設備，讓臺灣成為全球第2大口罩生產國，這一亮眼成績受到國際矚目，已有來自美國、加拿大、墨西哥、巴西、義大利、德國與馬來西亞等國的企業或政府，超過20個國家來臺採購，2020年4月底，國內口罩機廠商在手訂單已逾100臺。

未來努力方向

一、「Taiwan can help」-口罩餘裕協助外交

口罩日產能穩定提升後，國內口罩供應量步上軌道，指揮中心決定行有餘力可以援助其他疫情嚴重的國家，展現國際互助精神。

二、未來防疫物資新商機

(一)帶靜電熔噴不織布關鍵技術精進深化，掌握全製程材料。

(二)輔導防疫物資產品符合國際認證品質。

(三)協助生產廠商拓展國內外醫療市場商機。

交通部科技顧問室

噗噗共乘，為愛啟程

機關首長	黃荷婷 主任秘書兼主任
機關地址	臺北市中正區仁愛路一段50號11樓
機關電話	(02)2349-2900
機關網址	https://www.motc.gov.tw/ch/index.jsp

核心理念

噗噗共乘，讓偏鄉居民回家的路，不再遙遠

東部偏鄉地區人口老化、外移及部落聚集地分散，使得公車路線及班次少及計程車不願進入服務，造成偏鄉交通供給不足。在東部偏鄉，整合在地運具與人力資源所推動的噗噗共乘，讓偏鄉居民求學、就醫、回家的路更安全便利，使聚落向心力與生活幸福感大增，並實現交通平權。

● 接送學生至火車站轉乘至關山國中

規劃內容

花東地區公共運輸發展以鐵路運輸為主、公路客運為輔，作為骨幹運輸，在現有運管規則下，以幸福巴士/小黃、計程車及醫療專車、學生專車等補足既有大眾運輸不足處；針對公共運輸涵蓋率仍不足之極限偏鄉，結合社工進入當地蹲點調查需求及導入跨運具共乘派車平臺，以監理沙盒方式試辦噗噗共乘，並接駁至骨幹運輸，服務策略如下：

一、提升主幹線準點率

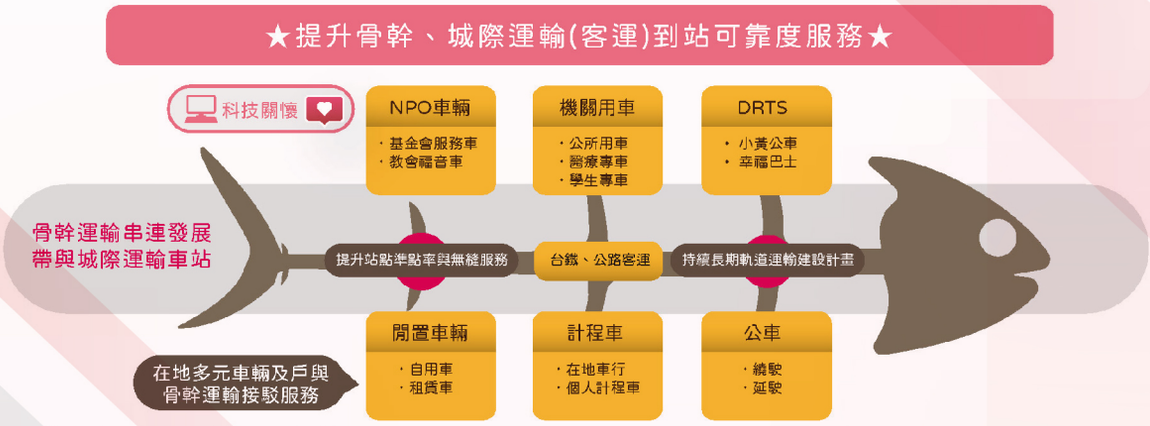
(一) 利用大數據分析進行班表全面調整，實現站站有班表，使偏鄉民眾不必再苦等公車

(二) 於沿線設立控制站，並利用車上設備提醒司機到站資訊

(三) 建立QR Code虛擬站牌，手機一掃即可知公車資訊

二、於最後一哩路導入噗噗共乘

界定實施範圍後，進行基本旅運特性、在地交通需求調查與潛在合作組織洽談，評估需求資訊後，依據推動作業流程推動導入。



● 花東地區公共運輸發展推動構想

● 噗噗共乘服務推動作業流程

推動成效

噗噗共乘非一套模式用到底，因團隊深入偏鄉在地駐點，實地進行需求調查與資源盤點，靈活地讓服務能因地制宜，建立不同類型的機制，實際滿足偏鄉交通需求。此服務完整補足基本民行需求，充分利用政府挹注之資源。推動成效如下：

一、解決學生就學交通難題

(一) 補足最後一哩路-接駁學生轉乘公車、臺鐵。

(二) 協助學生通學需求，減少遲到或輟學問題。

(三) 提升學生參與部落夜間課輔機會。

(四) 增加學生通學安全性。

● 噗噗共乘進入前，上、放學情形

二、強化社會安全網絡，提供學生與長者貼近需求的乘車服務

三、滿足長者出行服務

(一) 完善長者就醫、日常活動交通。

(二) 整合在地多元運具服務資訊，提供預約與媒合派遣，提升長者交通之便利與安全性。

(三) 實現偏鄉長者移動平權。

(四) 補足現有運輸服務缺口，提升交通便利性。

四、秉持以在地人服務在地人之理念，聘用在地司機，增加在地居民收入

五、示範場域運營成效顯著，逐步實現政府資源有效利用目標

(一) 總服務人次至109年9月底近4萬。

(二) 每車次平均3人以上乘坐。

(三) 服務滿意度高達9成。

(四) 出車平均成本相較公路客運節省40%以上。

(五) 公共運輸空間覆蓋率提高至8成。

● 噗噗共乘進入後，乘專車至文健站

未來努力方向

一、噗噗共乘試辦經驗，促使跨部會逐漸整合，讓偏鄉不再遙遠。

二、噗噗共乘促成法規修訂，讓偏鄉服務更彈性、更在地。

三、優先利用在地資源，並整合既有運輸補助津貼，不足處再由地方自籌或企業社會責任(CSR)挹注，讓公私協力同行，共同解決偏鄉交通問題。

四、以在地人服務在地人，補足大眾運輸無法服務到的極限偏鄉，從「三贏」到多贏，讓台灣未來「行」得更便利。

社會關懷服務

交通部公路總局
高雄市區監理所

機關首長	陳崑山 所長
機關地址	高雄市楠梓區德民路71號
機關電話	(02)361-3161
機關網址	https://khcmv.thb.gov.tw/

核心理念

有心、搭心、創新是高雄市區監理所服務的DNA，成立40年來，以港都安全守護者為使命，執掌車輛與駕駛人及運輸業之管理與服務。轄區地形狹長囊括山海城鄉，偏鄉面積占79%，人口與環境多元。透過數據分析及跨機關與在地連結的力量，發掘優先需要關懷的族群：銀髮族行的關懷、偏鄉鄰里交通關懷、身障天使愛關懷、與民同行防疫紓困關懷，提供在地最適切的客製化服務，期望成為民眾「最受信賴的政府機關之一」。

● 以人為本多元關懷e把罩

規劃內容

一、醫監攜手服務

將行動監理進駐醫院，開啟高齡者一站式換照服務，讓體檢、認知檢測、交安宣導、換照一處到位。

二、幸福小黃載運愛

與地方機關、團體合作，推動全國第1條偏鄉幸福小黃，並透過小黃溫馨配送監理案件及協助代領慢性處方箋，用愛穿梭城鄉，將「行的正義」落實到山區各角落。

● 醫監攜手一站式服務

● 全國第1條偏鄉幸福小黃通車典禮

三、觸觸有愛洽公無礙

設置「網路愛心服務鈴」，免下車只要掃描QR code，無論是代客驗車、櫃檯服務，均有專人服務。

四、LINE智能客服小幫手

以24小時線上諮詢及真人版客製化服務，搭起與民眾最直接的橋梁。

● 掃瞄一下QRcode服務就來

● 監理小幫手互動好依line

五、無障礙一條龍服務

整合考照、特製車改裝驗車、車籍異動、牌照稅減免、補助申請等，提供到府到點免奔波的服務。

六、監理自助櫃檯2.0

打造無人監理站，自助申辦、取件，24小時全年無休，服務遞送不間斷。

推動成效

一、高齡駕照管理成效

高齡換照率由54.7%提升至73%。獲得交通部第12屆道安創新貢獻獎第1名。

二、幸福小黃做到了

揮別30年公車停駛的歲月，108年4月由旗山中寮里為起點，推出全國偏鄉第1條幸福小黃， 11個月內開闢20條服務路線，串起旗美山城九區幸福服務網，搭乘人數逾5萬人，客座利用率全國最高達70%以上。

三、網路愛心服務鈴

數位化愛心服務，獲得經濟部10年新型專利權，已提供近4千人次有溫度的互動式服務。

四、小小幫手大大關懷

運用 Line智能客服提供線上預約、諮詢等服務，已有2萬人加入，其中身障朋友有800多位，近8萬人次使用，回答正確率達98%以上。

五、無障礙一條龍服務

107年至109年7月協助551位身障朋友到點到府諮詢及特製車檢驗領照服務。

● 到府收件高齡換照免煩惱

● 百歲人瑞喜迎幸福小黃

六、科技服務暖在心

自助式監理服務設備24H全年無休，獲得經濟部10年新型專利權。以網路代替馬路，防疫期間減少民眾進出洽辦場所避免群聚感染。

● 監理公事包溫馨送件情

未來努力方向

需求在那裡，服務到那裡，以不同使用者的角度出發，發掘各族群需求，透過數據分析及運用科技簡化申辦流程、善用監理小幫手、自助櫃檯，推動數位化監理服務；同時持續扮演各機關間的橋梁，串聯全方位的社會關懷，努力讓政府的資源能夠照顧到每一個人的需求，落實人本交通理念，打造一個有科技有溫度的公路監理機關。

交通部中央氣象局
氣象預報中心

機關首長	呂國臣 主任
機關地址	臺北市中正區公園路64號
機關電話	(02)2349-1234
機關網址	https://www.cwb.gov.tw

核心理念

氣象預報中心是一群關心天氣，也關心人民的團隊，我們期許自己能運用天氣預報的專業，守護人民生命財產安全，更要關懷易受天氣影響的多元與弱勢族群。臺灣天氣多變且預報難度極高，近年更因氣候變遷、社會型態的轉變等，政府跟人民更迫切地需要在地化、客製化的氣象服務。為了突破大環境的挑戰，氣象預報中心近年訂下「隨【預】而安」的願景，並用「We CARE」的標語，擬訂本氣象預報中心提升氣象服務的4大方向。

● 氣象預報服務的願景與策略

規劃內容

氣象預報中心自101年起透過格點預報技術，大幅提升氣象預報的時間及空間精緻度，透過主動規劃，覆蓋偏鄉或特殊族群，如全臺鄉鎮、原鄉部落、客庄、養殖漁業、校園及鄉鎮沿海等都有在地化精緻預報資訊。為降低氣象資訊取得之數位落差，我們也透過預報員親自回應民眾與媒體諮詢、協助大型戶外活動天氣預報等，並用心推出數位科普網，讓學童也能深入淺出的學習氣象科普知識。

我們也長期關懷身障弱勢者，主動提供氣象科普點字書、颱風記者會手語直播、友善色弱的雨量圖、雙視展示室與線上有聲書等，努力降低氣象服務落差。

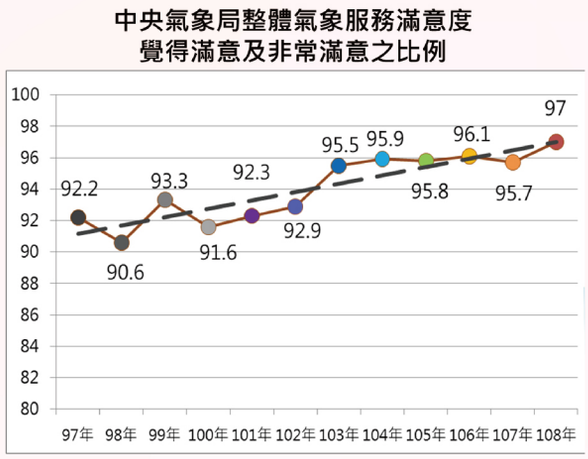
● 多元豐富的在地、客製化氣象服務

面對極端天氣，我們近年不斷調整制度，如訂定高、低溫燈號及「大規模豪雨特報」等，並透過與防災夥伴及媒體等合作(如大雷雨即時訊息推播)，合力對民眾做有效提醒，擴散氣象關懷。

● 大規模豪雨特報實施前後對照圖

推動成效

氣象預報中心積極推出各種在地化氣象預報，目前發布的預報地點超過1,600個，「生活氣象」App下載超過266萬人，每日約1千萬次瀏覽，評價4顆星；針對身障弱勢者推出的氣象關懷服務也受到肯定；民眾對我們的服務滿意度也逐年提升。



● 氣象服務滿意度逐年提升

因應氣候變遷，氣象預報中心創新推出的「大規模豪雨特報作業」，能在非颱風但仍可能發生致災性豪雨事件時，強化防災示警；極端高、低溫燈號，能供各地方政府適時啟動灑水降溫或關懷訪視等應變措施。

為快速有效的回應外界突如其來的氣象情資需求，氣象預報中心近年利用「秒懂天氣圖卡」，即時對重大災害主動提供氣象情資；亦透過FB「報天氣」粉絲團強化氣象資訊傳播。

氣象預報中心與國內各防災夥伴、媒體與產業等合作密切，近年亦陸續創新推出新服務，如於重大天災時啟動「縣市首長視訊連線會議」，獲得各縣市高度肯定；開發的「MetWatch」平臺，可快速整合防災夥伴客製化氣象情資，廣受好評。109年氣象局攜手國健署，共同建置「健康氣象App」，跨域醫護關懷。透過種種跨域合作，也讓最有需要的民眾能有效應用到我們的氣象服務。

● MetWatch平台使用者回饋

● 氣象跨域服務各產業

未來努力方向

我們未來將努力目前每2.5公里網格的精緻預報提升至1公里，深入偏鄉及都市的災害脆弱區，並更期待未來能再提升天氣預警時效，讓人民防災準備時間更充裕。

期待透過種種努力，能讓所有人民都能因為我們的氣象服務「隨預而安」，生活更安心、更美好。

行政院農業委員會
水土保持局臺南分局

南部農村產業加值跨域合作輔導計畫
屏東地區可可產業

機關首長	傅桂霖 分局長
機關地址	臺南市東區林森路一段316號
機關電話	(06)268-4367
機關網址	https://tainan.swcb.gov.tw/

核心理念

行政院農業委員會水土保持局臺南分局為根本改善屏東農村社區日漸凋敝的困境，並配合農委會推出「林下經濟」政策，屏東可可農民開始在檳榔樹下種植可可，透過農村主導、政府單位協力，以累積種植知識技術持續擴大種植面積，政府單位輔以改善設施設備、投入工程建設營造生產環境及周邊景觀，與農村攜手打造可可Bar to Tree體驗遊程，建構完整上下游產業鏈，落實屏東可可產業「農業六級化」，符合行政院「地方創生國家戰略計畫」之施政主軸。

永續水保．幸福農村

以聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)做為推動產業創新、社會關懷之重要指標

願景	營造有利屏東可可產業創新、創業、成長與發展的生態環境
目標	■ 提供友善屏東可可產業發展環境 ■ 建構屏東可可跨域網絡與平台 ■ 提升屏東可可 台灣巧克力品牌國際能見度
策略	(一)串資源：導入各方資源，挹注產業經營資源。 (二)倡育成：建構社會企業育成機制，成立專業輔導團隊。 (三)勤推廣：加強廣宣倡議，形塑屏東可可群聚，並促進異業結盟及品牌行銷推廣。 (四)連國際：建立跨國合作關係，進行國際深度交流。。

● 以永續水保、幸福農村為核心

規劃內容

一、簡化流程．興利效率

(一) 單一窗口受理輔導可可產業，實地關懷產業需求。

(二) 善用網路工具，社區透過系統提案、民眾以網站實現政策之參與。

(三) 分局擔任平臺不定期召開聯繫會議，促進橫向溝通解決產業困境。

二、跨域整合．產業推動

(一) 串聯社區協會，協助產業整合、創新技術研發等措施。

(二) 藉由產業多元輔導，媒合異業跨域投入合作。

(三) 整合中央與地方資源，公私部門齊力推動可可產業，加值在地特色發展與永續經營。

三、屏東可可．耀眼國際

(一) 107年臺灣首次舉辦ICA世界巧克力亞太區競賽。為打造可可新產區，讓ICA亞太區域賽從紐約移師到臺灣舉辦。

(二) 108年水保局及屏東縣政府共同爭取五年ICA亞太區主辦權。

● 可可寶貝的主力商品：巧克力杏仁豆系列。

● 黑金可可核桃酥獲選屏東十大伴手禮，並於超級南設計大展中特別陳列。

推動成效

一、透過公私協力，突破限制

(一) 公私跨域合作約60個單位，人力投入250餘人。

(二) 輔導企業首次拿下世界巧克力大獎賽ICA世界盃最大獎殊榮。

(三) 推動可可豆殼茶通過食藥署批准豆殼作為食品原料。

(四) 整合跨域機關擬定與公告TGAP、HACCP與ISO22000等認證。

(五) 推動異業合作成功接洽全家、家樂福等大型企業。

● 2018年ICA世界盃榮獲大獎

● 2019年ICA世界盃榮獲大獎

二、與社區接軌，永續性延伸

(一) 輔導可可產業以來，轉作面積從30公頃提升至300多公頃。

(二) 協助全臺第一個農村型社會企業「東片寶石村」成立。

(三) 推動莊園經濟，打造可可景觀環境，並獲建築園冶獎肯定。

(四) 出版「屏東可可．台灣巧克力」專書行銷。

● 農村永續打造下個十年

三、引動可可風潮，擴散國際

(一) 產值提升2~3倍以上、品牌從14家增加到34家、可可農從百人增加至近4百位。

(二) 國內媒體爭相報導，吸引雲林縣政府帶領農企業觀摩、南投業者參與可可產業增能課程訓練成立可可合作社。

(三) 國際日本東京電臺、日本巧克力大師土屋公二來臺交流，並辦理世界巧克力大賽。

● 可可廊道

● 協助業者多元媒合行銷

未來努力方向

一、屏東可可產業跨域合作推進模式，成為臺灣農村永續發展之創生典範。

二、強化「屏東可可．台灣巧克力」品牌，建立可可產地品牌形象。

三、在屏東打造「可可亞太教育中心」，推廣可可飲食及在地風土文化。

四、規劃屏東185線可可浪漫廊道，透過地方鄉鎮串聯，帶動區域發展。

五、定義「臺灣巧克力節」，舉辦可可節慶活動。

行政院農業委員會臺南區農業改良場

找回最初那畝「糧」田~原鄉農業產銷輔導

機關首長	楊宏瑛
機關地址	臺南市新化區牧場70號
機關電話	(06)591-2901
機關網址	https://www.tndais.gov.tw/

核心理念

民國98年莫拉克颱風襲臺，摧毀了嘉義縣阿里山鄉鄒族人賴以維生的觀光資源，百廢待舉下「復耕」正是重建的起點。臺南區農業改良場以其農業技術專業角色，積極協助復耕，盤點原鄉農業相關資源後，提供輔導策略，包括協助設立產銷班降低生產成本的投入、選擇適當作物種類、提升農耕技術、品種純化、有機栽培輔導、導入油茶剪枝管理技術、建立品牌、拓展行銷管道、重現原住民飲食文化等，協助原鄉民眾重新再站起來。

規劃內容

一、鄒族傳統作物栽培輔導與品種純化

進行鄒族傳統作物盤點、栽培體系建立與品種純化，提高產量與品質。

二、重建原鄉新活力

投入政府資源輔導設立產銷班，使原民部落能重新站起來。

三、產銷班品牌建立

輔導產銷班創設自有品牌，導入商品化設計包裝，拓展多元行銷。

● 輔導以簡易設施栽植阿里山地方種赤小豆

● 阿里山雜糧產銷班第2班品牌「茶山良食」

四、政策引導之新產業-新美油茶&有機園區

提供整枝修剪技術，協助新美部落改善油茶栽培管理模式；成立有機與友善技術服務團，引導農民向有機生產穩健邁進。

● 輔導阿里山鄉新植油茶園整枝修剪

五、阿里山脈上的田媽媽-融入在地食材及飲食文化

輔導成立田媽媽新班及鼓勵原有的田媽媽班復業，引進外部資源，協助改善設備與提升經營理念，以在地料理優化阿里山農遊元素。

● 專家至瑪納有機園區現場輔導農友

● 田媽媽輔導委員現場勘查提出建議

推動成效

一、鄒族傳統作物栽培輔導與品種純化

協助成功復育鄒族特色原生種雜糧，建立阿里山地方種薏苡及赤小豆栽培體系，協助原生紅糙米、香糯米品種純化，提高產量與品質。

二、重建原鄉新活力

(一) 輔導新美部落成立雜糧產銷班第一班，生產鄒族特色雜糧產品，通過有機驗證，108年獲全國十大績優產銷班。

(二) 輔導茶山部落成立雜糧產銷班第二班，產品銷售國內外，銷售額600多萬元，106年獲全國十大績優產銷班。

三、產銷班品牌建立

協助雜糧產銷班第一班、第二班建立「taso ci cou」、「茶山良食」品牌，加工產品多元化，銷售績效穩健成長。

四、政策引導之新產業-新美油茶&有機園區

協助新美部落改善油茶栽培管理模式，苦茶油產量從480公斤提高至1,430公斤。園區已取得有機驗證，以有機部落為目標。

● 原生紅糙米、原生香糯米產品

● 產銷班苦茶油產品

● 阿里山小農鄒市集

五、阿里山脈上的田媽媽餐坊-融入在地食材及飲食文化

目前計有「友茶居」、「古道廚娘」、「一晴食坊」、「林園茶香」、「生力農場」等五間田媽媽餐坊，設計開發在地特色的風味料理與手工點心，結合阿里山農遊元素，提供新鮮道地的原鄉風味餐。

● 重新設計田媽媽餐坊招牌

未來努力方向

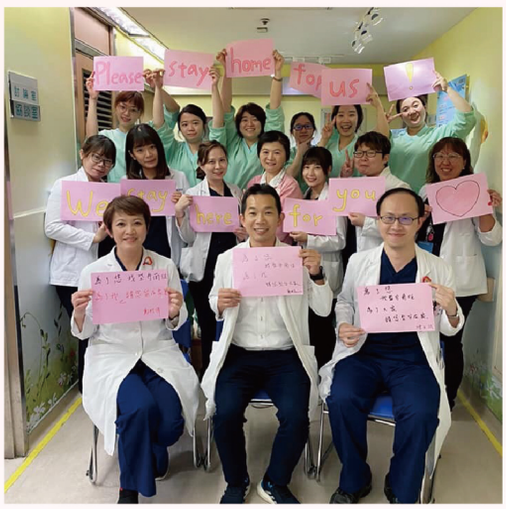
未來將持續針對原住民傳統作物進行栽培輔導，協助農產品加值、多樣化和規模化生產。輔導建立循環農業生產模式，建立部落循環經濟之農業生產典範。開發在地食材融入料理中，以食農教育的理念，開發休閒體驗的六級化產業，讓遊客深入體會原民文化。複製成功案例於鄒族八部落，發展農業生產、環境生態、社會發展三贏的有機部落。

衛生福利部桃園醫院

機關首長	徐永年 院長
機關地址	桃園市桃園區中山路1492號
機關電話	(03)369-9721
機關網址	https://www.tygh.mohw.gov.tw/

核心理念

桃園醫院創立於民國68年12月15日，原名臺灣省立桃園醫院，服務使命：提供優質醫療、善盡社會責任。宗旨：仁心仁術、優質服務、團隊榮譽、追求卓越。主要願景為晉升為醫學中心、成為防疫標竿醫院。桃園醫院新屋分院更建立功能完善負壓病房的設備，成為衛生福利部北區傳染病防治醫療網之應變醫院，本院、分院及桃園機場成為「國門防疫鐵三角」，以因應疫情來襲時能順利運作、降低衝擊，遏止疫情擴大擔負起國家防疫重責。



● 醫療團隊

規劃內容

特殊傳染病全人照護與創新

一、愛滋病全人照護，零歧視的照護

為全國三大之一之愛滋病照護醫療院所，自1987年莊哲彥教授引領入門，我們全方位深耕33年，全員參與愛滋照護。

● 首接武漢專機任務義勇軍

二、多重抗藥性肺結核的照護，永不放棄的照護

為結核病診治及困難個案後盾醫院，秉持著「送藥到手、服藥入口、確認服下、關懷再走」原則照護病人，且本院首創TB實驗室建置「TB手臂」，保護檢驗同仁安全工作環境，提供更好的服務。

三、新冠肺炎病患照護，勇於承接艱鉅任務，並提供有溫度的照護

(一) 透過敏捷式的管理，成立相關專案團隊，完成每項艱鉅的任務

於疫情第一時間建置全國首推急診戶外篩檢站、病人管理入院管制流程及制度，並執行三接武漢專機任務，且於接獲任務後的24小時內設置檢疫所，建置標準作業流程，做為其他檢疫所的依據，以及長照機構群突發夜間緊急救援任務。

● 重症個案照護

(二) 有溫度的照護

照護首例聾啞重症個案醫護人員每次4人，每2小時1次輪流排痰，國際首創利用血液淨化技術治療重症病人；另因隔離病房照護不易，透過科技照顧不間斷，本院與華碩、遠傳使用智慧醫療解決方案讓隔離不相隔。

● 國際首創利用血液淨化技術治療治療重症病人

(三) 臨床研究執行

實驗室為傳染病各種病原菌認證實驗室、結核菌代檢實驗室P3等級、冠狀病毒認證實驗室等，本院所產出研究結果豐富，臨床試驗中心接受國際藥廠委託、進行傳染病臨床試驗，且與國內外多家研究單位及多家國內生技公司進行檢測新冠病毒試劑的臨床效能評估。

推動成效

桃園醫院在近代臺灣的防疫歷史上，一直扮演防疫先鋒的角色。早從1987年的愛滋防治、2002年後承接慢性病防治局的結核任務、2003年SARS期間緊急興建位於桃園醫院14樓負壓病房，收治不明原因肺炎病人並以尚未開幕的新屋分院為傳染病的責任醫院，建設高規格的負壓病房達34房。2009年的新型流感來襲，桃園醫院率先收治返回國門的流感病人，2012新型冠狀病毒在中東流行，2013年H7N9禽流感疫情，桃園醫院隨即接受桃園國際機場轉送的疑似感染個案，一個月內通報疑似病例達49例，收治並隔離治療肺炎病人數名。

● 總統頒「防疫獎章」

2019年新冠病毒的侵襲，桃園醫院新屋分院於2020年1月收治全國首例由武漢返臺之確診案例，治療期間透過敏捷式管理方式擬定新冠肺炎照護及應變計畫，整合主治醫師、專師、護理師、呼吸治療師、藥師甚至清潔消毒人員等，藉由醫療團隊合作，使得全國首例之新冠肺炎患者獲得妥善之照護並於成功治癒後出院；本院成為國內外防疫之標竿及最重要的防疫堡壘。從新冠肺炎至今，桃園醫院收治確診病人78位、通報案例達960例，並多次出動國家級任務如武漢包機、林口集中檢疫所、部立醫院多中心床試驗等。本院是擁有實戰經驗的第一線防疫單位，且時時刻刻為傳染病防疫做好了準備。

● 2020年武漢肺炎防疫獎章

未來努力方向

一、智慧與友善的民眾服務

(一) 智慧就醫：持續開發智慧醫院的功能，並將防疫落實在日常服務中，讓民眾有效率的完成就醫。

(二) 家屬遠距探視、住院沒有距離。

二、成立國家級傳染病防治與研發中心

(一) 建設全能傳染病防治中心、智能型的負壓病房及提供急重癌病患及醫療處理所需設施，分艙設計的病房、全棟感控動線規劃。

(二) 培育疾病管制署防疫醫師進駐與培訓公費傳染病人才。

三、堅守國門、護衛國人

本院本著在院長的訓示「勿恃敵之不攻、恃吾有所不可攻也」之精神，秉持著「國家需要・義無反顧」，繼續堅守國門、護衛國人。

國立故宮博物院

故宮創客魔幻列車

機關首長	吳密察 院長
機關地址	臺北市士林區至善路二段221號
機關電話	(02)6610-3600
機關網址	https://www.npm.gov.tw/

核心理念

107年起，故宮為因應教育部實施108新課綱素養導向及美感教育計畫，將3D建模、程式運算思維等科技應用均納入活動設計之中，並由3D印表機、雷射切割機、程式工具STEAM教案、教學團隊等組成「故宮創客魔幻列車」走訪全國偏鄉、離島、原住民、客家特色學校，以故宮數位開放資源為素材，適時結合在地文化與傳統技藝，開創行動教學模式，期待強化STEAM教育中藝術（Art）價值，創臺灣藝術類博物館運用STEAM教學模式並巡迴教學全國首例，目前實地推廣至150所中小學校。

● 前進臺北市萬華區西門國小教學

規劃內容

一、研發獨創自造教案，塑造自主、跨領域學習力

三年研發打造獨創教案、VR360創新展示素材、教育類應用系統介面(API)、兒少程式設計教案、電子書。

二、前進離島巡迴偏鄉，提供未來主人翁舞台

前進偏鄉，用生命連結生命，提供未來主人翁3D列印創作及展現程式語言運算思維的舞台。

● 創客魔幻列車巡迴

三、館際合作跨界連結，產製數位教學動能

本專案在108年與其它博物館合作開發數位遊戲式學習教材、電子書等應用資源，作為未來可應用資源，鼓勵老師應用故宮典藏為主題開發STEAM教案，以CC創用方式公開於故宮網站。

四、善盡社會責任，攜手種子教師共學共好

辦理博物館數位教育工作坊，強調社會參與，重視教學現場老師回饋。

五、建立專業數位教學團隊，啟動學生學習動機

● 臺東縣嘉蘭國小學生作品

● 高雄市阿蓮國小學生與作品合影

推動成效

一、故宮博物院教育團隊透過「創客魔幻列車」搭載教案巡迴走訪全國150所偏鄉中小校，執行博物館STEAM教育實地推廣，研發70式STEAM創新教案、完成教育類應用系統介面(API)、製作電子書。

二、與海科館、科教館、科博館、臺博館、科工館重點博物館協作開發數位遊戲式學習教材等應用資源，將一整套的數位設備、教學材料放在巡迴車進行示範教學，辦理數位教學工作坊等，使教育資料不只從博物館角度，更直達第一線教學現場，培養學子自主、跨領域學習力，重視師生回饋持續優化教案，深入臺灣偏鄉中小學，解決因應108新課綱，偏鄉無法有足夠經費發展STEAM教育、創客教案的問題，也解決偏鄉中小學不易取得故宮教育資源、科技設備的問題。

● 教師工作坊教師開心拿著作品合影

● 創客魔幻列車成果展示

三、即使教育團隊成員離開當地學校之後，教學現場之教師仍然可以依照本專案所規劃之教學架構及教學套件延續教學，並結合故宮線上資源及平臺分享，持續增加新開發教案，鼓勵教師多元使用影片及平臺與學生互動。

未來努力方向

未來將擴大使用故宮線上OPEN DATA等開放資源，提供教師下載故宮於線上公開之STEAM教案，鼓勵運用典藏文物資料庫，研發獨創自造教案，並邀請不同領域團隊將AI人工智慧與文物內涵融合在一起，建置影像分類與辨識模型資料庫，擴大文物教案科技應用範圍，繼續走訪全國偏鄉、離島、原住民、客家特色學校，推廣校數計畫由107年進班30所、108年進班40所、109年進班80所學校，持續倍增。

● 教師運用文物圖片進行影像辨識

● 創客魔幻列車推廣(臺東縣新興國小)

● AI看圖說故事教師工作坊

臺北市立聯合醫院
TAIPEI CITY HOSPITAL

臺北市立聯合醫院

憶起愛 臺北愛一起 打造「失智照護一條龍」的創新照護服務

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

核心理念

臺北市立聯合醫院失智症中心配合國家政策，從疑似失智的個案發掘、確診，到提供醫療需求，建置失智症平臺、提供個案管理機制，讓失智者及其家庭都能就近得到資源並使用服務；在社區中傳播失智健康識能，建構失智安全社區環境；陪伴失智者及其家庭平順走完人生最後一哩路，從確診到安寧療護及遺族悲傷撫慰，以團隊合作方式落實「失智照護一條龍」的理念。

規劃內容

一、維持失智者自主能力

整合流程提供個人化照護、住院特色照護模式、失智共照中心單一窗口服務、培育失智症照護人才。

二、維持失智者尊嚴與尊重

進行醫病共享決策與討論預立醫療決定，提升認知弱勢者照護、探討失智症者生命末期照護議題、辦理失智症者緩和療護課程。

● 2019失智症創意運動會各就各位 憶備起失智者與家屬組隊競賽

● 2019年憶起來關懷－松山文創園區

三、照顧者社心支持提升

家屬支持團體及Line群組讓照顧者有被支持感、病程中或失智者離世後家屬的悲傷陪伴。

四、照護平等平權

失智友善社區串聯失智友善組織與失智友善天使、STE²P溝通口訣、社交處方箋增進社會參與。

● 社交處方箋-博物館處方箋

● 社交處方箋-音樂處方箋

● 社交處方箋-舞蹈處方箋

五、科技提升服務品質

雲端醫院APP讓照護更便利，守護記憶友善社區平臺，進行失智症照護資源統整，整合主被動防走失策略，讓失智者於社區安心生活。

推動成效

一、提供多元確診方案，縮短確診時間<30天，低於歐美確診時間6-18個月。

二、失智症個管收案達5,150人，佔臺北市失智人口數的12.76%，服務滿意度達95%。

三、全國首創使用醫病共享決策，推動失智症吞嚥困難進食方式，選擇幫助率>92%。

四、全國首創從生到死、醫院到居家照護服務，失智症居家訪視3,126人次。

五、整合各職類失智症專業教育訓練課程，人數達1,492人。

六、全國首創培訓失智症專業志工共計697人，滿意度達90%以上。

● 失智症居家確診

● 失智症居家訪視

七、採用Public-private partnership公私合作模式，整合主動與被動防走失服務。

八、全國首創推動失智者預立醫療照護諮商。

九、建置失智症相關資源網站與遠距課程，提供24小時不斷線的照護知識。

十、全國首創社交處方箋，推出博物館、音樂、舞蹈等處方箋，增進失智症者社會參與。

十一、全國首創失智友善超市擬真醫學教育訓練，模擬超市員工與失智症者的相處與應對，增進失智症社會互動。

十二、全國首創STE²P失智症正確溝通概念口訣，促進醫病和諧，互動溝通正向經驗達88.4%。

十三、服務擴展至離島，與連江醫療團隊共同成立「守護馬祖失智症聯盟」。

● 失智友善超市擬真訓練

未來努力方向

本院將持續爭取衛福部、國健署、臺北市公衛計畫，透過與政府機關的合作，挹注更多資源，以期完成全面性與零死角之失智症照護。目前服務已擴展至連江縣，未來期許成為全國失智症照護標竿，推廣以病人為中心，尊嚴、尊重、自主、平等平權之連續性照護，讓失智症者可以持續散發快樂與希望。

臺中市政府衛生局
Health Bureau, Taichung City Government

臺中市政府衛生局

機關首長	曾梓展 局長
機關地址	臺中市豐原區中興路136號
機關電話	(04)2526-5394
機關網址	https://www.health.taichung.gov.tw/

核心理念

臺中市政府衛生局秉持「主動」、「關懷」、「務實」與「創新」四大核心價值，積極守護市民健康。建構一個完善的長照政策，是穩定社會發展的根基。臺中市檢討實施多年的長照政策，發現長照業務分散凌亂、服務不符民眾需求、服務資源明顯不足、專業照顧人力短缺、偏鄉長照嚴峻缺乏及民眾宣導認知不足等現象，導致民眾似乎「找不到、看不到、用不到」長照服務。因此，臺中市為推展符合民眾需求的服務，歸納行政面、服務面、制度面及環境面四大因素，並擬定策略，冀望開創及精進本市長照政策，提供市民更優質的照顧。

● 臺中市政府衛生局願景、核心價值及策略目標

規劃內容

臺中市以民眾需求為核心，聚焦六大策略，讓長照「找的到、看的到、用的到」，策略如下：

一、最積極・建構長照專責單位

領先中央及各縣市，於衛生局設立長期照護科，跨局處整併長照業務，打造完善的長照體系。

二、最便民・優化長照作業流程

推動機構設立精實、契約整合、輔具申請及費用核銷簡化，提升服務效能。

三、最貼心・佈建多元可近資源

建構從家庭、居家、社區到住宿長照服務，滿足多元照顧需求。

四、最有力・培植多元長照人才

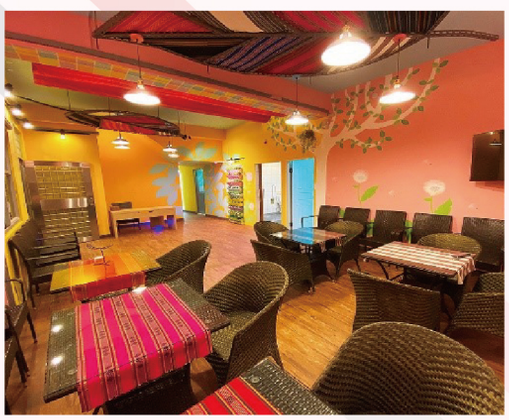
結合政府及民間單位，培植長照人才並翻轉形象，充實人力。

五、最溫馨・深入偏鄉照顧無礙

設置和平區交通接送專車及長照機構，並加碼推出偏鄉藥事照護服務。

六、最創意・增進民眾長照認知

發展創新宣導模式，增進民眾長照識能，提升長照服務涵蓋率。



● 中部首家原鄉日照中心

● 發展創意長照宣導

推動成效

臺中市打造最積極、最便民、最貼心、最有力、最溫馨、最創意的長照，提供從健康促進、預防及延緩失能、到失能階段照顧，建構連續性、多元性且完善的服務體系。成效如下：

一、長照服務人數全國最多，達33,944人。

二、長照服務涵蓋率達41%，六都第一。

三、普及長照服務據點

(一) 長照ABC據點數全國之冠，共1,405處，深入社區鄰里。

(二) 全國首創開放鄰近縣市輔具單位特約，共317家。

(三) 擴展長者交通服務，提供失能者就醫及復健，共147輛車(含和平區6輛)。

(四) 推動居家失能個案家庭醫師照護方案，特約診所數及服務人數，全國第一。

● 長輩參與長照據點活動

● 普及多元長照服務

四、精實作業流程

(一) 長照居家式機構設立由30日縮減為9日，縣市表率。

(二) 改善輔具申請流程，民眾使用輔具零等待，簡政又便民。

五、擴增多元長照人才

提供「有願景、有合理待遇、具前景」環境，吸引新興人力投入。首創「金照獎」，表彰長照人員，翻轉照顧人力形象。

六、建置全國首創「長照即時通APP」，隨時掌握長照資訊。

● 長照即時通APP

● 持續建構完善的服務體系

未來努力方向

持續建構臺中智慧長照藍圖，逐步推動照顧與科技結合的長照，規劃人工智慧、大數據分析、雲端智慧平臺及穿戴裝置等服務，打造點、線、面智慧長期照護網。此外，將進一步以「815」為目標，達到80%健康老人、15%亞健康老人、5%失能老人，提高健康及亞健康比例，降低失能比例，建構「有感、有力、有希望」樂活溫馨的臺中長照。

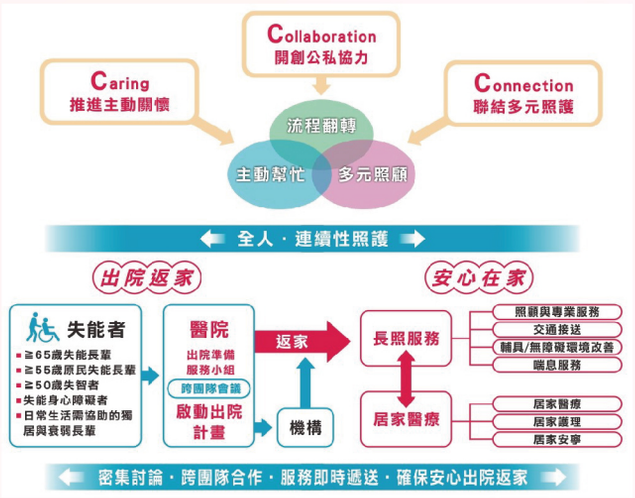
高雄市政府衛生局

出院返家 安心在家
無縫接軌長照服務：從高雄出發

機關首長	黃志中 局長
機關地址	高雄市苓雅區凱旋二路132-1號
機關電話	(07)713-4000
機關網址	https://khd.kcg.gov.tw/tw/index.php

核心理念

有鑑於長照需求與日俱增，高雄市政府衛生局於105年推動「出院準備服務無縫接軌長期照顧服務計畫」，提供以人為中心、社區為基礎的連續性照護，藉由3C-推進主動關懷、開創公私協力與聯結多元照護等三項策略，讓民眾出院返家後即時銜接長照及醫療服務，不僅長輩需求獲得協助，也降低家屬照顧的壓力與負荷，給予市民在家安心健康生活，實現在地老化理想。



● 3C策略架構圖

規劃內容

一、超前部署授權醫院

出院準備服務個案管理師擔任準照專執行評估-入院即評估、出院前銜接服務。

二、流程翻轉銜接加速

入院即長照評估、出院前3天連結服務並依約到家服務。

● 主動關懷在院評估

三、主動篩選個案-醫院資訊系統納入長照條件

醫院修正收案條件以發掘長照需求案。

四、跨專業團隊合作-以人為中心客製化安排

建立醫院及服務單位訊息交換機制。

五、長照單位到院關懷-提前交班接手照護

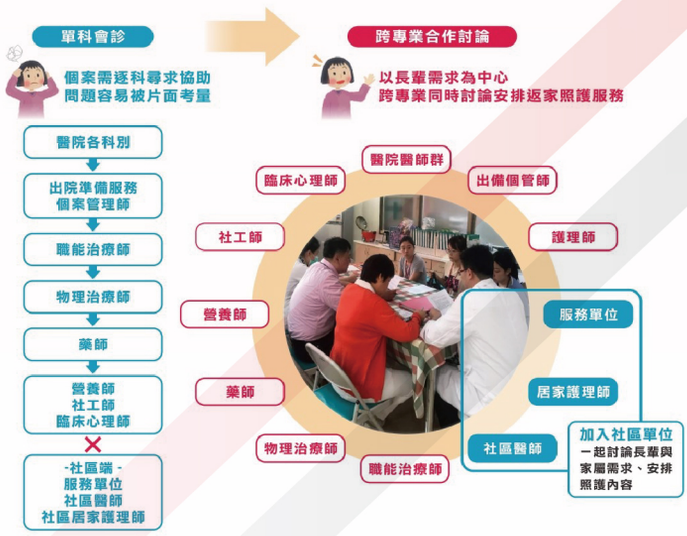
服務單位提前到院建立信任關係。

六、密集照護-從不熟悉到熟練

出院後1週內由居家護理師密集教導家屬照護技巧，提升照顧能力與舒緩壓力。

七、醫院照護服務延伸至長照機構-品質再優化

訂定醫院與護理之家明確的交班內容維護照護品質；到護理之家為長輩長照評估與資源連結安心回家。

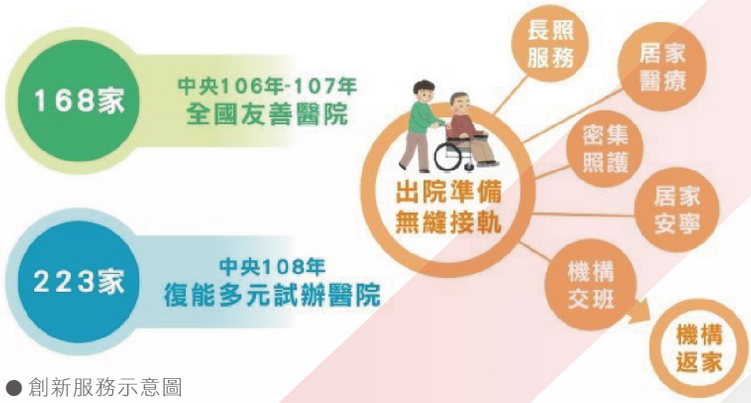


● 以人為中心跨專業團隊討論會議

推動成效

一、創新成為衛生福利部新政策

105年首創並試辦「出院無縫接軌長照服務模式」，106年4月成為衛生福利部全國出院準備無縫接軌長照政策，全國168家醫院加入，108年擴增至223家。



● 創新服務示意圖

二、出院返家服務快速到家

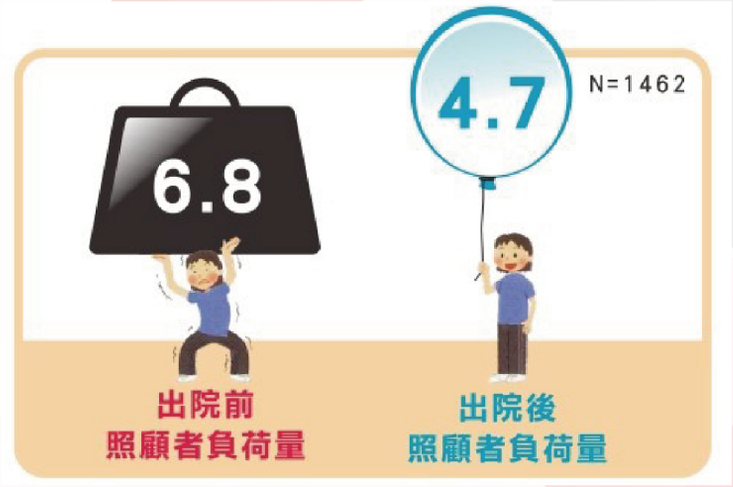
長照服務到位從原21天縮短為平均4天，輔具的申請從60天縮短為5天。

三、主動照顧更多需要的人

出院無縫接軌長照服務人數成長6.8倍(106年434人至108年2,948人)。

四、家屬照顧壓力明顯下降

家屬住院時照顧者壓力為6.8分，出院後4週照顧者壓力降低至4.7分，降低21%。(照顧壓力指數滿分10分)



● 照顧者壓力量度分析圖

五、日常我照顧能力提升

出院4週內提早使用長照服務，讓52%的長輩失能程度改善。

六、醫養全人連續照護整合

(一) 參與醫院家數倍增：106年14家成長為108年24家，占床數涵蓋全市83%。

(二) 醫院出院準備服務被重視：出院準備服務個管師化身為醫院長照服務靈魂人物，人數從106年59位增加至108年70位。

七、提升醫院及長照中心人員價值感

返家後立即照護實現照顧的重要價值-「只要民眾需要我們一定在」。

未來努力方向

一、無縫網絡擴大

讓長輩吃得健康、穿得舒適、住得安心、行動安全、新知學習及社會參與。

二、資通科技增強

建置以人為中心的資訊平臺，開發人工智慧AI。

三、照護服務深化

落實以人為主體的個別化服務，在不同的照護階段都能無縫銜接所需服務。

四、人本價值進階

實踐以民眾需求為依歸的服務，讓長輩老了有尊嚴有價值。

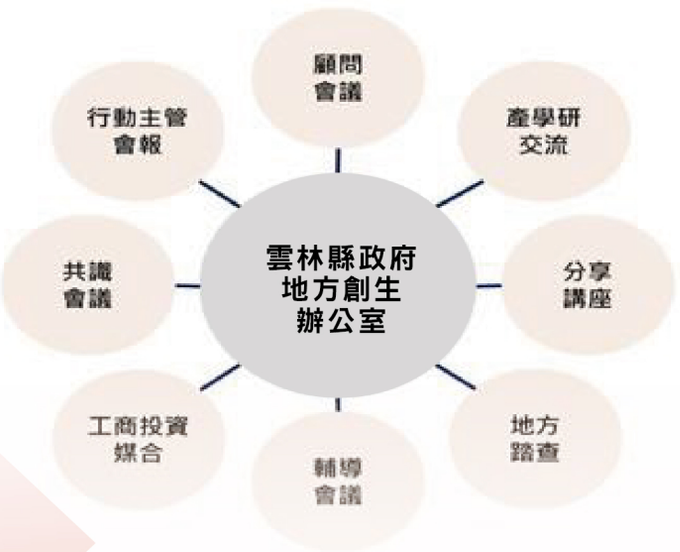
雲林縣政府

雲林縣政府創生智庫暨產業數位轉型輔導計畫

雲林上場 It's Our Time

雲林縣政府

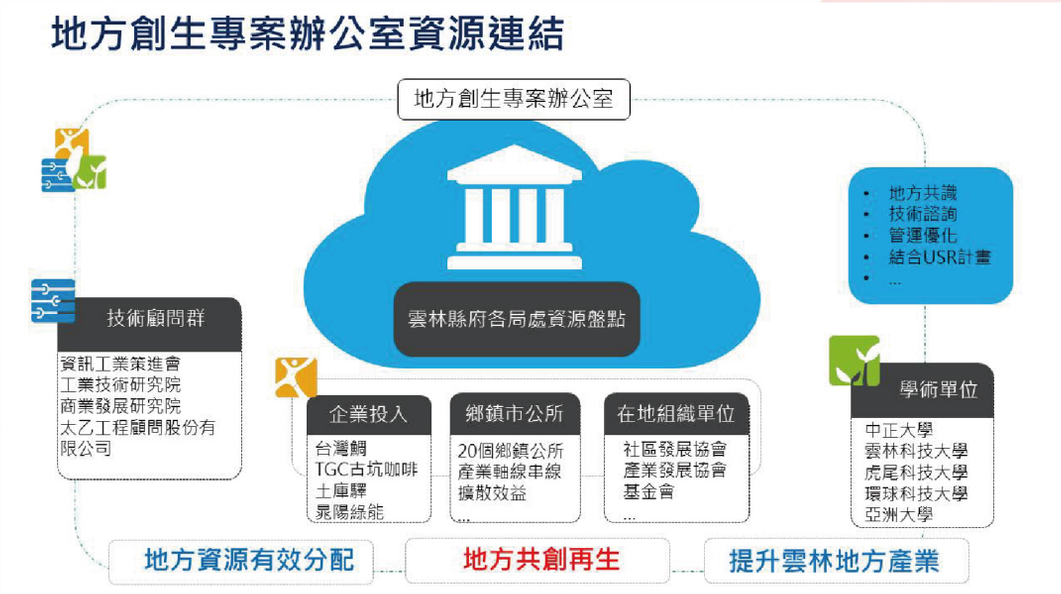
2019年3月成立全台灣第一處縣市級地方創生專案辦公室



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	(02)552-2000
機關網址	https://www.yunlin.gov.tw/

核心理念

雲林縣政府於2019年國家發展委員會推廣地方創生執行重點時，立即配合中央政府，成立臺灣各縣市唯一「地方創生專案辦公室」，作為資源整合平臺，由地方創生服務團隊與縣府共同成立輔導團，以跨局處、跨地域、跨部門的方式來執行。專案辦公室設於本府計畫處之下，除配合縣政綜合發展規劃之外，更多次與各地區召開地方創生會議，凝聚共識，以提出因應現今趨勢發展計畫，並積極輔導與協助縣內20鄉（鎮、市）申請地方創生提案計畫，對於農業轉型及智慧科技化更是規劃發展的主要任務之一。



● 地方創生辦公室資源連結

規劃內容

一、配合地域特色發展之縣政規劃

由地方創生專案辦公室整合在地吸引力之環境資源，連結區外大眾運輸服務的門戶，以促進該地區整體觀光吸引力及帶動產業發展。

二、檢討地方機能性需求，以達社會資源平衡使用

地方創生專案辦公室以幾個主要核心為架構，發展出地方發展策略。

(一) 在地企業投資。

(二) 企業社會責任實現與創造青年就業。

(三) 閒置空間創新應用活化。

(四) 老幼社福機能創生優化。

(五) 配合地方產業發展，調整縣政規劃及執行面向。

三、法規調適並協助地方事業經營

針對產業發展建議調整變更方向以符合經營需求，活用各地域獨特的特性，進而實現雲林國土均衡發展。

四、以服務多樣性之永續發展經營機制

適當連結地方民間資源、故鄉企業或組織單位之合作機會並建立政府與民間的夥伴關係，以確保建設投資及營運負擔、契合地方發展需求與能力、符合多方期待。

五、辦理官學合作聯繫平臺，創新展望未來生機

邀請雲林縣內三所科技大學校長簽署雲林地方創生合作意向書，象徵未來雲林官學合作推動地方創生的決心與合作平臺。

● 簽定官學合作聯繫平臺合作同意書

推動成效

雲林縣地方創生專案辦公室協助與輔導各鄉鎮市發展地方創生，迄今已提送7案地方創生，提案數量及核定金額1億8千萬皆為全國最多！以科技來翻轉地方，縮短城鄉差距。

● 以科技翻轉雲林創生

一、地方創生通過案例-口湖臺灣鯛

以科技養殖方式結合綠能管理系統及太陽能儲能系統，培育出最具競爭力的臺灣鯛，帶動地方產業創生效益，成為地方政府與中央合作推進產業發展的最佳案例。

二、地方創生通過案例-古坑咖啡

將古坑咖啡推廣到國內外，創造產業收利，吸引更多在地業者及青年農民返鄉加入，達到活絡農業經濟、促進產業升級的目標，創造出融合1x 2x 3的新產業型態。

三、地方創生通過案例-土庫國際小鎮

運用雙語教育與食農教育來開發雲林學習旅遊經濟，以旅遊學習為地方創生核心，建造全國第一座國際學習旅店；並推廣有機可可種植，打造巧克力觀光體驗工廠。

四、地方創生通過案例-麥寮綠能產業

以晁陽綠能產業為核心，帶動當地發展與振興地方經濟，預計在麥寮投資1.1億元建置友善體驗環境場域，並教導青年返鄉投入綠能產業。

五、辦理各鄉鎮行動主管會報16次

為有效主動出擊、以主動服務行政模式替雲林縣鄉親服務，由張麗善縣長帶隊至各鄉鎮辦理行動主管會報，瞭解民間企業文化，帶動公部門整體的服務品質。

六、辦理青年交流分享地方創生座談會

由張麗善縣長引領縣府團隊，規劃青年交流座談，在各地方辦理不同主題的對談會，將其中可行的提案，明確交付主責局處，推動發展規劃。

● 西螺青年交流分享座談會

● 雲科大青年交流分享座談會

● 辦理青年交流分享座談會

● 辦理青年交流分享座談會

未來努力方向

專案辦公室除了持續輔導與協助本縣各鄉（鎮、市）地方創生執行地方發展規劃，更媒合資訊工業策進會來協助梳理地方數位發展脈絡、建立地方創生關係網絡，形成雲林未來數位願景！

一、建全地方產業生態鏈。

二、協助智慧農業階段規劃建模。

三、培育地方數位科技人才。

四、過半鄉鎮完成地方創生提案。

臺東縣政府交通及觀光發展處

臺東縣「慢食臺東」產業整合及國際行銷發展計畫

機關首長	余明勳 處長
機關地址	臺東縣臺東市中山路276號
機關電話	(089)332-334
機關網址	https://tour.taitung.gov.tw/

核心理念

慢食是當今全球重要的發展趨勢，也是飲食文化、觀光、農業等產業推動前瞻方向。慢食的理念亦符合臺東「慢」&「有機觀光」的發展價值。臺東擁有優美的自然景觀、多元的人文特質、慢速的生活步調、純淨的土地資源等優勢，適合發展「樂活、慢活及養生休閒」等新生活型式概念。慢食讓每一位造訪臺東的旅客，不只認識臺東的排隊小吃，更體驗無可取代的在地風味，打造地方風土、物產、多元族群的融合。

● 鼓勵使用環保餐具、自然食器，成為全臺最綠市集

規劃內容

一、產業輔導整合

(一) 推動臺東慢食學院：由專家進行食品安全工作坊，給予店家基本食安概念。

(二) 輔導培植友善單位：遴選潛力店家，並進行一對一輔導課程。

(三) 辦理臺東慢食評鑑：以「優質」「純淨」「公平」「經營永續性」為準則。

● 饒慶鈴縣長 柯文哲市長同框現身2019臺東慢食節

● 臺東慢食節，以「團圓餐桌」為主題，重溫慢食經典好滋味

二、慢食組織培力

(一) 成立「臺東縣產地餐桌協會」：加強慢食成員瞭解慢食意涵、社群合作等概念。

(二) 支援在地、支持返鄉，建立跨鄉鎮跨區域的合作系統：充分落實地方創生。

三、節慶行銷推廣

(一) 建立首創慢食節慶，辦理慢食活動：邀請小農擺攤，分享農產品與慢食料理。

(二) 以風土食材為主題點，探索在地飲食面貌：結合在地農作物，介紹食材故事。

(三) 促進國際慢食組織交流：邀請國際慢食協會展開交流活動。

(四) 出版臺東慢食中英文指南：提供電子版供讀者免費下載閱讀。

● 2019臺東慢食節活動現場，以「經典重現」為號召，整合六場次慢食節精彩料理，邀遊客一同共襄盛舉

● 曾錯過、懷念的「美好滋味」，許下願望，慢食店家將為您驚喜實現！

推動成效

臺東慢食節以計畫支持資本上相對弱勢的微型產業，並以社群力創造品牌力，將小農小店、微型產業培植成為地方(慢)經濟發展模式，在有限的經費下，創造了無限的可能，不僅成功輔導地方產業，也促進地方就業並創造臺東慢食觀光意象。

外部效益包括：慢食產業營業額增加約9,904萬元、慢食節遊客人次累積共58,000人次、慢食節參與店家、農戶、料理人約121家、協助婦女、青年返鄉創就業人數共40人、慢食評鑑通過店家約77家、發現臺東慢食臉書約21,794人追蹤。

● 「臺東慢食宴—流動且豐盛的在地饗宴」，22組慢食店家端出拿手特色料理，集結在地風土與人情。

● 一群支持慢食理念的在地小農，自主發起臺東慢食宴，在2019年9月27日晚間於轉運站旁的275倉庫盛大舉辦。

● 臺東慢食節活動2020年以《勇健餐桌》為主題，精選具農業特色的商店，推出特色料理，引起一股新興的飲食風潮。

內部效益包括

(一) 鼓勵使用環保餐具、自然食器，打造全臺最綠市集—落實徹底，廣受好評。

(二) 舉辦臺東慢食節系列活動，遊客與居民齊聚—遊客整體滿意度創新高。

(三) 帶動族群返鄉創業，實現「地方創生」—輔導創業，凝聚對臺東的向心力。

(四) 建立優質慢食店家資料庫—店家分布圖結合行動運具，落實智慧觀光。

(五) 促成慢食店家自行策辦活動—創造不一樣的市集，最臺東style的活動。

(六) 定調臺東為「慢城、慢食」城市—推動用料理分享生活，在節慶體驗臺東。

未來努力方向

一、飲食文化—建立論述與地方知識

移地辦理，分區分階段考察，積累對於區域風土、族群飲食的地方知識。使慢食成為維護傳統食物系統、永續生活之途徑。

二、城市品牌—建構臺東生活品牌

從視覺、空間營造到環保措施，發揮臺東人與物的美感，充分展現臺東生活美學。讓慢食臺東成為臺東的最佳代言。

三、產業整合—慢食六級產業整合

與一級農產鏈結，整合二級加工包裝、三級觀光旅遊，朝向產業六級化提升。發展慢食成為臺東慢經濟，成為地方創生典範。

四、公眾意識—在地認同與支持

透過節慶、展覽、廚藝教室等管道，讓更多在地生活者了解慢食，凝聚地方公眾的共同意識。營造慢食成為臺東人的生活方式。

第3屆
政府服務獎
Government Service Award

第3屆「政府服務獎」機關服務績效彙編

編者：國家發展委員會

出版機關：國家發展委員會

電　話：02-23165300

地　址：臺北市寶慶路3號

網　址：http://www.ndc.gov.tw/

出版年月：中華民國109年12月

版次：初版　　刷次：第1刷

編號：(109)022.1001 (平裝)

GPN：4710901320

國家發展委員會
NATIONAL DEVELOPMENT COUNCIL