

## 第 3 屆得獎機關績效摘要(社會關懷服務)

(按主管機關排序)

序號	參獎機關	專案名稱	服務績效摘要
1	財政部臺北國稅局	遺產申報足感心	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對遺產稅申報之繁複流程造成，造成民眾不便及不友善的服務缺口，本專案主動提供單一窗口查詢，且打破跨域申報限制之多項創新客製化遺產稅申報創新服務。本專案服務估計每年節省民眾辦理成本總計約 1 億 8,765 萬 8,446 元。</li> <li>2. 本專案有效整合五個國稅局臨櫃發證作業，只要遺產總額在 2,500 萬元以下者，文件齊全之簡易案件就可就近到國稅局申辦、核定及發證，跨局申辦遺產稅整合效益顯著。</li> <li>3. 透過快速便捷的單一窗口，金融遺產查詢及首次免手續費，本專案不僅簡化金融單位受理行政作業及審查程序，更大幅提升行政效能及民眾對政府之信賴度。</li> </ol>
2	財政部中區國稅局雲林分局	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主動關心在地民眾需求，是同理心及貼心民眾之體認痛點及定義問題的起點。</li> <li>2. 團隊上下同心，針對被扶養年長者試算最省稅申報組合的需求、農民響應政府再生能源政策的稅務需求、小規模商號簡政便民的需求、弱勢家庭請領補助所衍生的稅務需求等，主動開</li> </ol>

序號	參獎機關	專案名稱	服務績效摘要
			<p>發專用試算程式、擴充綜合所得稅結算申報軟體功能、簡化申報流程，不僅服務在地民眾，更能分享各分局，能感受其用心，在地關懷。</p> <p>3. 運用智慧科技解決在地農民種電產生的稅務問題，導入大數據發掘輔導對象，愛心輔導代替查核，獲財政部中區國稅局支持並據以訂定全局參採該分局大數據分析模式，全面推動輔導作業，擴散效果成效佳。</p> <p>4. 雲林地區人口結構老化、農業人口多，雲林分局解決服務落差，透過各項策略運用，有效促進社會包容、關懷及社會資源平衡使用，深值肯定。</p>
3	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	<p>1. 本專案主動與縣政府、社福團體、診所及長照體系合作，自 107 年起整合全院癌症篩檢資源，積極參與社區推廣及門診大型篩檢活動，提振在地留治率及病人篩檢治療意願。並根據大雲林地區高死因之癌症（肝癌、肺癌、乳癌、攝護腺癌）與民間機構合作進行早期篩檢，有效改善當地癌症患者「晚發現、晚治療、早放棄」的特殊困境。</p> <p>2. 運用遠距醫療發展偏鄉地區急重症資源整合，與成大醫院斗六分院合作「斗六雙星區域聯防計畫」共組共生</p>

序號	參獎機關	專案名稱	服務績效摘要
			<p>醫療網計畫，並打破制度，透過互聘兼任醫師、重症次專科醫師聯合看診，兩端視訊等通訊機制，完成臺大雲林分院與成大斗六分院之間的急重症醫療資源共享機制。</p> <p>3. 克服農業縣癌症照護的困境，落實「以病人為中心」的核心價值，成立婦癌、大腸直腸癌、肺癌、泌尿道癌病友會團體癌症病友團體，讓家屬、病人在醫護團隊支持下，得到問題及情緒的紓解。</p> <p>4. 整合大雲林地區癌症安寧療護，是雲林縣內唯一安寧甲類及乙類訓練醫院。也是大雲林地區唯一具有完整安寧緩和醫療團隊，可提供安寧病房、安寧居家、安寧共同照護的醫院。</p>
4	經濟部工業局	製罩尖兵，有罩保護您，健康送給您	<p>1. 面對全球新冠病毒危機，經濟部工業局臨危授命，承擔起籌組跨領域口罩國家隊艱鉅的任務，期間協調多家民間企業及其他政府機關，在最短時間之內建立起公私協力的夥伴機制與信任關係，40日內交出92條產線，口罩日產能達1,800萬片，實屬不易。本專案也充分展現了政府服務創新的精神與社會關懷的情懷。</p> <p>2. 工業局另針對聽損朋友特殊的需求，因無法透過一般口罩辨識嘴型掌握</p>

序號	參獎機關	專案名稱	服務績效摘要
			<p>口語溝通等問題，主動尋求紡織產業綜合研究所及相關廠商的協助，嘗試開發具有防霧膜的透明口罩，既能遮住口鼻又能看出表情，提供了弱勢族群可負擔的解決方案（價格與國外進口相差數倍），此亦充分展現了社會關懷的精神。</p>
5	交通部科技顧問室	<p>嘜嘜共乘，為愛啟程</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 面對偏鄉交通的痛點，交通部科技顧問室勇於創新，提出「嘜嘜共乘跨運具共乘媒合服務平臺」的解決方案，藉由導入有溫度的智慧科技，希望解決偏鄉行難的問題，充分展現了科技向善（Tech for Good）與社會關懷的精神，實為政府服務之表率。</li> <li>2. 本專案因應地域特性與服務需求，透過法規調適，讓偏鄉運輸服務更彈性與在地，試辦場域累積服務約 30,000 人次、8,000 車次，並以公私協力方式，優先利用在地資源，創造在地就業機會，並整合既有運輸補助津貼，達成智慧運輸目標。</li> <li>3. 由於偏鄉行難的問題涉及相關法規調適與相關部會資源整合，至為複雜，如何能妥善運用相關資源與民間社會創新企業共創可行的解決方案，才是最後成敗的關鍵，然此專案已踏出美好的第一步。</li> </ol>

序號	參獎機關	專案名稱	服務績效摘要
6	交通部公路總局高雄市區監理所	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主動定義需求及痛點，推動全面偏鄉交通服務，客製規劃、便捷到位，實屬社會創新的實踐。</li> <li>2. 主動結合高雄市政府交通局、區公所等單位，跨機關推出彈性、在地化的「幸福小黃」服務，並持續共同推動增值服務，如監理公事包、代辦處方箋領藥等，也為跨域合作之表率。</li> <li>3. 「幸福小黃」在大旗山 20 條路線客座利用率 70% 以上，偏鄉公共運輸涵蓋率達 88%，提高公共運輸量、降低車資成本；聘用當地駕駛落實在地化服務，也增加在地就業機會。</li> <li>4. 服務規劃導入後，更能系統化體察民情與需要，開展便捷利民的創新服務，例如建構高齡者安全交通環境，行動監理進駐醫院開啟一站式換照服務，又如 109 年因應武漢肺炎再度推出「駕照換收宅急便」，由專人專車到府協助駕照換收服務等；同時思考偏鄉居民的需求，規劃身障天使關懷、「幸福小黃」客製化服務等，提高搭乘使用者意願，推動成效顯著。</li> </ol>
7	交通部中央氣象局氣象預報中心	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在「隨預而安」願景下，氣象預報中心擬定有關懷客製、制度調適、簡化流程及主動出擊等四大服務方向，提供民眾 24 小時預報、警特報、通報和</li> </ol>

序號	參獎機關	專案名稱	服務績效摘要
			<p>資訊傳遞的全時服務，且在 108 年氣象預報準確率（民眾最在意的服務指標）超過 70%，創下歷史新高。</p> <p>2. 氣象預報中心近來主動提供在地客製友善共容服務，例如無障礙氣象、原鄉客庄氣象及鄉鎮沿海預報，以及多項創新氣象服務，例如豪大雨特報、極端高低溫燈號示警、每日天氣小叮嚀及颱風前縣市長視訊連線。</p> <p>3. 透過「點對點氣象資料傳遞」的服務，氣象預報中心更積極推動多元發布管道之氣象數位和跨域服務，深獲民眾好評，確實傳遞了有溫度的氣象服務。</p>
8	行政院農業委員會水土保持局臺南分局	南部農村產業增值跨域合作輔導計畫-屏東地區可可產業	<p>1. 本專案為行政院農業委員會水土保持局臺南分局，為配合農委會推出「林下經濟」政策，輔導屏東農民在檳榔樹下種植可可樹，透過農村主導，政府單位協力推動，培力可可種植技術，並擴大種植面積。此外，政府單位也投入必要之工程建設以改善生產環境、設施設備、周邊景觀風貌，攜手農民打造可可莊園的體驗經濟，建構從生產、加工、體驗、行銷產業鏈，落實「從可可到巧克力」之「農業六級產業化」，成效卓著，值得肯定。</p>

序號	參獎機關	專案名稱	服務績效摘要
			<p>2. 面對農村人口外流、高齡化、少子化之困境，欲吸引青年人返鄉務農，實屬不易；惟「巧克力師傅」、「製作巧克力」、「生產可可製作巧克力」，對於年輕人或許有若干吸引力。在此輔導可可產業專案中，轉作種植面積從 30 公頃提升至 300 多公頃；可可農從不到 100 人到 400 餘人，提升就業機會、農民收益，促進產業發展，增加生產效益。</p> <p>3. 從可可樹至巧克力（tree to bar），或許可以為臺灣的農業找出另外一道曙光，巧克力是國際上普遍的零食甜點，也可以是高價精品，其產值甚高。</p>
9	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	<p>1. 98 年莫拉克颱風襲臺，對於阿里山鄉原鄉部落的鄒族人，原本賴以維生的觀光資源造成重大衝擊。行政院農業委員會臺南區農業改良場走入原鄉，輔導部落十年，值得肯定與嘉許。</p> <p>2. 在原鄉部落百廢待舉下，「復耕」正是重建的起點。臺南區農業改良場積極協助復耕，盤點原鄉農業相關資源，提供輔導策略；協助設立產銷班，降低生產成本；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。</p>

序號	參獎機關	專案名稱	服務績效摘要
			<p>3. 臺南區農業改良場不僅在農作的改良與產銷著力頗深，更思考地區生產者的凝聚，期許在原民部落帶動新活力，鼓勵青年回鄉，除了穩定部落經濟，更能保存傳統文化，友善大地的耕種。</p> <p>4. 目前產銷班已逐漸步上軌道，期許未來建立部落循環經濟之農業生產典範。持續針對原住民傳統作物進行栽培輔導，建立原住民特色品牌形象，協助農產品增值、多樣化和規模化的生產。</p>
10	衛生福利部 桃園醫院	-	<p>1. 109 年初武漢肺炎爆發，臺灣因為有堅毅的醫護體系，讓嚴苛的疫情得以穩住，而第一線的守門員肩負包機接回臺商的艱鉅任務即是衛生福利部桃園分院。33 年的深耕永不放棄對於愛滋病患和肺結核病患的照護，用堅毅的包容心結合科技與醫療關懷每一位病患。</p> <p>2. 該院擁有敏捷式管理團隊，以一條龍式防疫鏈，成為國門防疫先鋒，超前佈署的各項管理措施，危機處理的積極與迅速顯示管理團隊的應變能力，為病患提供有溫度的照護，同時整合部立醫院進行臨床研究執行，為疾管</p>

序號	參獎機關	專案名稱	服務績效摘要
			<p>署奠定日後參考流程的依據，讓經驗擴散應用，守護國人健康與生命。</p> <p>3.使命感支持所有醫護人員義無反顧地往前走。本專案的每一段歷程都是創新，一個個感人的故事串起屬於國人共同的記憶，藉由今年度的政府服務獎為它留下紀錄。</p>
11	國立故宮博物院	故宮創客魔幻列車	<p>1. 「故宮創客魔幻列車巡迴教學服務」係故宮積極將 STEAM 模式融入藝術教育領域，將故宮典藏文物及知識，發展跨域創新教學內容，啟發學童對於國家典藏文物的認知，並彌補教師面對新課綱資源不足之窘況，提供創新之政府服務。</p> <p>2. 本專案從 107 年度開始推動，三年來，除開啟故宮創客魔幻列車深入偏鄉、離島，落實行動博物館之服務外，更透過「故宮教育頻道」擴及服務效益，以達博物館深耕學童科技與藝術學習之文化素養與教育目標。同時，運用館際合作、跨界連結，建立專業教學團隊，攜手種子教師共學，讓故宮創客魔幻列車，持續帶領學童優遊國家典藏文物世界。</p> <p>3. 從引發學童動機到想像力的建構，循序漸進激發興趣後，再連結到「故宮</p>

序號	參獎機關	專案名稱	服務績效摘要
			<p>遊藝思」深入故宮實地體驗探索，讓學習發酵，展現智慧政府之企圖心。</p>
12	臺北市立聯合醫院	憶起愛 台北 愛一起 打造 「失智照護 一條龍」的創 新照護服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本專案解決都會區失智照護服務斷裂與片段拼湊的問題。失智症整合照護模式，依失智病程包括輕度知能障礙、輕度失智、中度失智、重度失智、與末期失智顧客，設計服務流程與服務內容，提供跨域融合照護服務；包括提升大眾對失智症之認識與友善態度、協助社區失智篩檢、社區網絡個案轉介、社區健康促進及非藥物治療、建立早期失智症確診三防線、科技定位防走失等。</li> <li>2. 積極結合社區診所、藥局、博物館、大眾運輸等 11 種行業，建立記憶守護服務流程；與藥局、診所、里辦公處、公部門、組織、商家、教會等機構結盟並簽訂合作備忘錄、並提供前述機構失智友善天使培訓課程及組織服務流程教育訓練，將結盟機構彼此串聯，建立友善網絡，提供失智症家庭貼心、安心的友善環境。</li> <li>3. 提倡「社交互動」能改善失智症狀，「社交處方」有助於強化健康、提升自我效能、促進社會參與，進而減輕醫療照護負擔。博物館處方箋是國內將藝文展館服務納入醫師醫囑與醫療系統的創新作法，音樂會處方箋結</li> </ol>

序號	參獎機關	專案名稱	服務績效摘要
			合國家交響樂團，辦理演奏會欣賞、舞蹈處方箋結合市立大學舞蹈系陪失智者跳舞等。
13	臺中市政府 衛生局	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本專案建構長照服務「找得到、看的到、用的到」，實現樂活臺中溫馨長照，以長照服務受惠人數全國第一、長照服務涵蓋率六都第一、普及長照服務全國第一為其特色。</li> <li>2. 積極建構長照專責單位，率先進行組織改造，於 107 年 1 月正式於臺中市政府衛生局設立「長期照護科」，跨局處整併社會局及衛生局的長照業務，專責推動全臺中市長照業務，透過業務及功能整合、提升效能，發展無縫隙長照服務。</li> <li>3. 優化長照作業流程，將居家長照機構設立時間降為 9 天；長照契約整合化，由分項採購改為一份合約特約所有服務，且一次特約 3 年；輔具申請改為隨到隨審，且民眾先使用，單位後核銷；簡化費用核銷作業將核撥降為 30 日內。</li> </ol>
14	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本專案特色是協助出院返家者能夠無縫接軌長照服務，訴求包括返家照護服務資訊要宣傳、長照服務申請流程要調整、醫療與長照服務要連結；讓出院民眾知道依失能需求，返家時可申請居家醫療、照顧服務、專業服</li> </ol>

序號	參獎機關	專案名稱	服務績效摘要
			<p>務、喘息服務、輔具無障礙環境改善、交通接送等服務。</p> <p>2. 105 年試辦出院準備銜接長照服務，率先授權醫院受理長照申請，形成全國政策，包括密集討論、跨團隊合作、資訊系統主動篩選長照服務對象，讓出院返家須長照服務者服務能夠快速到家，從原本 21 天縮短為 4 天獲得服務、5 天得到輔具，減低家屬照顧壓力。對於中風後有復健潛能的出院個案，及時提供急性後期照護，有助於出院者日常自我照顧能力提升，失能程度改善。</p> <p>3. 為能讓病人安心出院，提供出院病患返家一周內密集照護，成功嫁接 109 年護理指導，納入長照給支付制度內。</p>
15	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	<p>1. 本專案由雲林縣政府配合中央推動地方創生政策，主動整合縣府跨局處資源與鄉鎮公所發展需求，成立「地方創生專案辦公室」，選用熟悉鄉鎮基層業務的同仁擔任主要成員，並透過專案辦公室行動主管會報，下鄉務實評估具可行性的創生提案並確認所需的資源，有效協助鄉鎮公所建立在地產業生態體系及輔導地方企業參與研提鄉鎮地方創生計畫。</p>

序號	參獎機關	專案名稱	服務績效摘要
			<p>2. 本專案所輔導的地方創生提案，除了協助盤點在地農漁業資源，並特別以「導入智慧科技應用」作為計畫核心策略，以科技翻轉創生，發展智慧六級化產業。「地方創生專案辦公室」並於提案發展過程中，協助提案計畫即時解決跨部會法規調適的問題，整合輔導可持續經營的企業體成為鄉鎮發展的主軸。</p>
16	臺東縣政府 交通及觀光 發展處	「慢食臺東」 產業整合及 國際行銷發 展	<p>1. 「慢食臺東」產業整合及國際行銷發展計畫全方位的規劃，從鼓勵生產到銷售，從輔導到永續，不斷的開創地方產業契機。臺東得天獨厚的自然資源優勢，縣府團隊整合跨部會連結民間組織力量，尋找臺東觀光推展最適切之發展定位，多年經營，以慢食概念出發，逐步奠基，堆疊效益及影響力。</p> <p>2. 本專案所規劃之慢食服務策略，從委託專業輔導團隊，創新慢食概念，輔導慢食店家，透過鏈結在地文化，用自然喚醒「原始」味蕾，總計輔導約200店家，帶動穩定就業，同時辦理臺東慢食節慶活動與國際交流，整合多元宣傳平臺管道，創造臺東深度旅遊條件擴散應用，厚實競爭力。</p>

序號	參獎機關	專案名稱	服務績效摘要
			<p>3.本專案不僅帶動地方產業發展、提升就業人數、促進營業額、遊客量、媒體曝光量、協助青年、婦女創業、青年返鄉人數等，更服務來臺東觀光之遊客；也讓在地的居民，認同在地傳統飲食文化，並逐步產生認同、進而樂見生活品質的提升，也更願意延續對在地環境的友善，服務績效值得推薦。</p>