

## 第 4 屆得獎機關服務績效摘要（社會關懷服務）

（按主管機關排序）

序次	參獎機關	參獎項目	服務績效摘要
1	內政部警政署 國道公路警察局	擋下死神閃過危機-預防國道二次事故	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現服務之使命感與初衷，其破釜沈舟之突破心志令人感佩。推動方案在解決二次事故上有非常好的成效，落實保障員警和民眾生命安全的目標，值得高度肯定。</li> <li>2. 以創新方式預防國道二次事故，降低二次事故傷亡，為全國率先配置緩撞車、事故處理警車增配升降式 LED 輔助警示燈之警察機關，並有效整合高公局緩撞車資源及派遣系統並優化派遣機制，事故發生時可以快速抵達現場，有效執行安全措施。</li> <li>3. 針對國道二次事故發生成因，深入探討、訂定解決方案、調整處理流程，如善用拍照錄影工具蒐證、推動法規調適，簡化民眾標繪方式，並有效宣導、落實執行。</li> <li>4. 善用科技，透過手機「1968App」之「警政報案」功能，依據 GPS 定位，準確掌握事故位置。</li> </ol>
2	新北市政府 警察局	DNA 鑑定協尋失蹤人口-點亮回家的路	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用科技 DNA 鑑定，成立實驗室並取得 (TAF)ISO/IEC 17025「DNA 鑑定」及「親緣 DNA 鑑定」等認證。</li> <li>2. 建立制度、多元服務，運用現代科技技術以 DNA 鑑定協尋失聯人口。</li> <li>3. 針對收容遊民、家屬使用 DNA 技術進行預防性採樣並建立資料庫；串連鄰近縣市進行採樣、跨部整合 DNA 資料分析，並成功比對資料，有所成效。</li> <li>4. 每個個案身分順利確認後，通知各業管單位協助家屬循失蹤人口及戶政系統領回。</li> </ol>
3	財政部高雄國稅局	陪新草衙違建戶跨越房地合一稅	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本案成立跨單位專案小組，新草衙違建戶其權利屋處理、讓售和稅務新制問題特殊複雜性相當高，105 年實行房地合一稅制以來，新草衙地區建物屬於實質違建戶，又多為經</li> </ol>

序次	參獎機關	參獎項目	服務績效摘要
			<p>濟弱勢及老年人，面對政府釋出讓售土地的善意出現難以決定申購的窘境。該局成立跨單位專案小組擬定對策客制關懷和深入在地顧及居住生活權及稅賦公平。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 本案複雜性高，需長期陪伴與耐心，納保官抽絲剝繭，經過納保官深入淺出解釋法令瞭解到這些民眾交易房地原因，主動洽會各地區國稅局，平息新草衙居民出售權利屋收入屬性爭議。持續性的擴散效益照顧到居民，主動減稅減罰，爭取最佳解決方案，且必須要經過長期溝通協調的業務，能夠順利完成值得肯定。</li> <li>3. 本案充分展現對弱勢之關懷服務精神，國稅局設置專人專項為民深入關懷、保障居住生活權，審慎運用裁量權解決問題，且及人之幼一無行政程序行為能力不罰，主動依法解套，撤銷原應處罰鍰。未申報件數比率由32.35%大幅降至3.44%；幫助22個弱勢家庭增加實質所得新臺幣522萬餘元。</li> <li>4. 本案具納保正義、擴散效益與政府形象提升，同時超前部署「大林蒲遷村」案，讓服務有彈性、法律有鬆綁。政府部門稅務業務也許多也遭遇類似的困難，需要更多的成功案例作為法規修訂的參考。</li> </ol>
4	國立臺灣圖書館	點燃希望的愛閱能手	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 將身心障礙族群、樂齡族群、矯正機關收容者及新住民族群列為推動閱讀平權之目標族群，努力打造一包容及友善平權圖書館。</li> <li>2. 積極整合無障礙閱讀資源，為視障、聽障及學障等讀者徵集製作各類資料，迄今累計總館藏量近16萬件，且積極運用科技輔助服務，打造數位圖書館及視障隨身聽APP。</li> <li>3. 針對身障者辦理科技運用課程，提升行動不便者自主性及閱讀資源近用性；另外，與其他縣市圖書館合作成立身心障礙區域資源</li> </ol>

序次	參獎機關	參獎項目	服務績效摘要
			中心，且建立跨縣市的服務團隊，帶領志工至女子監獄閱讀服務，成效卓著，值得嘉許。
5	經濟部中小企業處	振興三倍券-三好一溫暖，經濟加速轉	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新冠疫情造成中小企業等商業活動驟減，振興三倍券是政府擴大內需、振興經濟的重要政策；本案擔任跨部會及民間合作單位溝通協調角色，在短時間內完成高效率行動，值得嘉許。</li> <li>2. 公私協力同步克服振興三倍券印製、分裝、配送、領用及系統開發等諸多挑戰。在使用辦法、弱勢扶助、偏鄉領取，皆多方考量設計，做出相應配套，民眾多元領用，兌領方便，帶動整體經濟效益千億元以上。</li> <li>3. 秉彈性、即時、快速之原則，積極與中央印製廠、財政部印製廠、三處監所及各紙本振興三倍券領取通路等多次協調，讓民眾快速與便利領取。</li> </ol>
6	交通部觀光局花東縱谷國家風景區管理處	一起米 86   縱谷原遊會-部落旅遊推廣計畫	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合花東縱谷多個部落發展成帶狀觀光，運應多樣性的原住民族飲食文化，成為縱谷部落旅遊一大特色。</li> <li>2. 成立「花東縱谷 MIPALI(米 86)聯盟」，從盤點部落資源、尋找合作部落、遊程整合規劃、至共同行銷推廣，成為互助網絡；加入專業課程、部落互訪、諮詢陪伴，替每個部落量身打造輔導方針；進而推出小眾、精緻、深度的部落旅遊，打造花東縱谷的部落旅遊品牌—縱谷原遊會，共同開發出「餐桌上的部落旅行」與「部落學習工作營」2種創新遊程。</li> <li>3. 107年至109年縱谷原遊會帶動14.6萬多遊客量造訪部落，創造約4.98億元產值。</li> </ol>
7	交通部臺灣鐵路管理局臺中運務段彰化站	點亮夢想 讓愛暢行	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臺鐵臺中運務段彰化站是慢飛天使特殊學生進出彰化的門戶，長年來慢飛天使搭乘火車遇到諸多障礙。該站以大愛關懷的角度出發，根據需求結合外部資源，調整服務模式，</li> </ol>

序次	參獎機關	參獎項目	服務績效摘要
			<p>依使用者需求客製化設計，多次進行站場改善，完成車廂無障礙化，移除慢飛天使及所有乘車可能會遇到的阻礙，提供安全舒適座車環境。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 以乘客需求為考量，首創台鐵啟用自動售票機多國語言購票指引，提供新住民及新移民等外籍人士友善服務，在彰化站可以方便購票，給予愉悅友善乘車體驗。</li> <li>3. 積極和彰化特殊教育機構合作，配合慢飛天使特殊學生乘車需求調整列車車廂安排，並結合民間志工力量擴充服務量能和品質，提供學生便利愉快乘車之旅。</li> <li>4. 售票機多國語言、彰化車站與車廂通用設計之創新作法，獲得各界肯定且具擴散效應。</li> </ol>
8	衛生福利部 中央健康保險署南區業務組	天涯弱比鄰 醫定守護您	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對於醫療資源缺乏區域，藉公私協力、扶輪社贈與眼科醫療巡迴車、腹超車、牙科醫療巡迴車、乳攝車等，創造資源與媒合資源，提供醫療量能，帶來可延續的擴散效應，值得嘉許。</li> <li>2. C肝7級風險鄉鎮市區16處，佔全國76%；本專案首創C肝外展服務法規鬆綁，解決「不知道、不想來、來不了、無人醫」的就醫障礙，讓110年C肝治療率&gt;55%，為全國第一；目前全國45個鄉鎮設立C肝外展門診。</li> <li>3. 首創矯正機關疥瘡普篩機制，建立疥瘡篩檢SOP，改善收容人皮膚疾病與劇癢之苦；疥瘡篩檢已列入新收入監健檢項目。</li> <li>4. 長期臥床失能者極易發生壓傷(俗稱褥瘡)，南區業務組發展「智慧遠距傷口照護計畫」，結合醫遠端整形外科醫師與機構端傷口護理師，藉由遠距視訊影音指導壓傷傷口照護，能提高照護品質，減少個案舟車搬移。</li> </ol>

序次	參獎機關	參獎項目	服務績效摘要
9	臺北榮民總醫院	藥安心：以 AI 創新居家用藥整合服務，守護民眾用藥安全	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「榮總智慧居家小藥師 APP(愛家小藥師)」，運用人工智慧(AI)及自然語言建立高清藥物辨識資料庫是世界上最大的高清資料庫也是開發 AI 藥物辨識重基礎，是資通訊科技應用到醫療衛生領域與維護民眾健康福祉的典範。</li> <li>2. 愛家小藥師對於醫護人員和民眾的不同需求，提供差別性的服務設計，滿足兩種使用者的需求。</li> <li>3. 高齡者有相當高比例是由外籍看護照顧，愛家小藥師考量到這樣的需求，特別提供英語、印尼語、越南語及馬來語四國語言翻譯，讓外籍照顧者得到完整的用藥資訊協助高齡者適時與適量的服用藥品。</li> <li>4. 提升居家整合服務，全面開放免費下載，提升用藥品質及安全，並且讓最多數的公眾沒有障礙地得到必需的用藥指示和資源，展現科技應用的包容和社會平等價值。</li> </ol>
10	國立故宮博物院	故宮遊藝思-學子嗨 FUN 參訪北部院區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「故宮遊藝思」計畫努力實現文化平權，讓偏鄉離島的學子與全國高中職以下的學生，透過學校申請並通過故宮審查機制，都有機會全額補助參訪故宮，一睹藝術作品的真跡，認識故宮國寶。108 年迄今參與人次高達將近 400 所學校，1 萬 6 千人次。</li> <li>2. 分齡分議題設計包括國寶總動員、吉祥如意、銅話小神獸、田園風光好、釉唸唸有瓷、巧奪天工等六大主題深度學習路線，深具創意；另受疫情影響暫停參訪之配套方案為拍攝六大主題路線導覽影片，置於故宮 YouTube 頻道，讓線上學習更具擴散效益。</li> <li>3. 結合跨企業資源-艋舺龍山寺、松山奉天宮，擴大在地跨界的影響力。</li> </ol>
11	臺南市政府觀光旅遊局	旅行臺南有個家-舊城區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 台南市老街活化保存、提升幸福觀光的效益、帶動青年返鄉或留鄉的地方創生，都是</li> </ol>

序次	參獎機關	參獎項目	服務績效摘要
		民宿推動計畫	<p>目前國家政策的重點，本方案執行成效良好，各縣市政府可以參考台南市政府的推動模式，因地制宜發展出效益更大的推動方案。</p> <p>2. 台南市政府在都市地區推動特色民宿成為台南觀光旅行的特色，並且鼓勵不同特色民宿的設立，讓經濟條件和住宿品味不同的客群有充分選擇的機會，在經費可負擔的情況下，享受到台南旅行的快樂，建立一個差異但是公平的旅客住宿生態體系。</p> <p>3. 台南市政府在都市地區突破法令限制，在考量地方文化特色、居民需求品質、環境生態的乘載量，提供一個都市民宿發展的場所，讓地方旅行觀光產業發展和地方生活品質的維繫可以並行，顯現出市政府團隊在政策推動積極任事和勇於承擔的態度，以及對於都市發展永續共好的願景。</p>
12	高雄市稅捐稽徵處	稅務任意門·偏鄉援助專案	<p>1. 本案展現跨業務整合之服務思維，於偏鄉限定推出山嵐傳情跨機關服務，整合 9 大類跨域協助業務；並推出幸福小黃稅務宅配，由公所代收小黃運送，節省減省民眾申辦時間。透過與 15 機關局處、民間業者跨域合作，協助 18 萬民市民突破稅務阻礙、緩減稅額逾 5 億元，縮短時效超過 10 萬小時。</p> <p>2. 本案之創新性與效益明確，8 項主要工作許多是全國創新，無論是市內或是全國性的空間距離縮短和無論時間縮短都有不錯成效，3 年的稅務任意門專案，偏鄉限定幸福小黃、整合跨域業務、補助原民查調資料。其翻轉稅務法規鬆綁創新模式、深入在地居民所需為社會關懷機構之標杆。</p> <p>3. 本案展現對弱勢之關懷精神，扶助原住民，補助免附稅證，由原民會取得民眾查調授權再彙整資料函送來協助批次調查。於郊區到</p>

序次	參獎機關	參獎項目	服務績效摘要
			<p>市區推出數位申辦服務鈴，從稅務到跨業務整合，協助原住民申請免稅困難，減少民眾行政困擾，相當有意義。</p> <p>4. 本案展現公司協力之創新，與 Line 合作獨創推出繳稅推播服務，達成疫期零接觸繳稅。結合科技應用服務偏鄉民眾，服務天數縮短且協助民眾節省稅務的費用，值得肯定。</p> <p>5. 本專案展現影響力擴散性，從高雄市到全國，協助居民爭取法規變革，為民眾節省規費，也爭取房屋單價調整達成逾億元的省稅效益。</p>
13	臺東縣衛生局	臺東南迴原鄉衛生所躍升醫學中心升級服務品質計畫	<p>1. 臺東縣衛生局將原鄉大武衛生所躍升醫學中心，成為南迴線緊急救護中心，同時結合高醫醫療體系等民間單位醫療資源提升大武衛生所醫療量能，提供更完善的醫療服務品質及更舒適的公共衛生服務空間，解決狹長南迴沿線居民來往遊客無醫療院所之問題，並有效縮短緊急救護時間，可作為偏鄉醫療的示範場域。</p> <p>2. 創建偏鄉大武衛生所成為建築最美衛生所，也是唯一 24 小時緊急醫療照護、提供 24 小時放射檢驗、大腸鏡、胃鏡一條龍檢查服務、也是第一個實施 5G 視訊看診服務、遠距醫療的衛生所，隔空幫民眾治病，解決長途跋涉之交通問題，大大提升醫療品質，形同小型醫院。</p> <p>3. 以資源匱乏之臺東縣，解決醫療資源城鄉落差的問題，不論創新成效或持續擴散性，均難能可貴。</p>
14	嘉義市政府消防局	火災警報器 1+1 樂活在「嘉」守護您	<p>1. 長期推動及宣導安裝火災警報器政策成效高，全國唯一且首次以最有利標方式進行採購，嘉義市 109 年每萬人火災發生 3.77 次數為全國最低。</p>

序次	參獎機關	參獎項目	服務績效摘要
			<p>2. 積極推動跨單位合作，藉由公私協力爭取資源，於經費有限下，使用公益彩券盈餘分配基金，努力充實經費。</p> <p>3. 提供永續維護服務，全國唯一歷年受補助對象只要經該局判斷損壞得重新接受補助，以確保需要的人能永遠受到防護。</p>