

國軍退除役官兵輔導委員會臺南榮譽國民之家 提升政府服務效能實施計畫

壹、依據：

輔導會 106 年 4 月 10 日輔綜字第 1060029726 號函頒
「提升政府服務效能實施計畫」辦理。

貳、目標：

- 一、貫徹政府「以民為本」、「傾聽民意」政策，期使
使住民老有所養、孤獨廢疾困苦者可獲得適當服務
照顧，藉由主動關懷、感動服務等作法，營造溫馨
快樂的大家庭，發展多元專業頤養機構。
- 二、依據輔導會策定「傳承榮民精神、追求卓越服務、
永續組織發展」之組織願景，結合地方社福資源，
型塑優質服務模式；持續提升住民安養(護)服務
照顧品質。
- 三、營造優質和諧、溫馨快樂的工作環境，讓員工歡喜
上班，樂於工作，秉持「真誠、效率、同理心」的
態度，發揮創意，提高工作效率，持續推動更優質
作為，做好住民照顧工作。
- 四、持續推動住民滿意服務，藉由問卷調查瞭解住民需
要，精進服務照顧措施，簡化入住流程，型塑高效
率服務形象，提供感動式的優質服務。
- 五、整合運用機構垂直面的「工作指導」及橫向面的「
協調合作」、統合服務功能，開發「創新」與「精
進」服務措施，不斷提升服務照顧品質。
- 六、建立公開透明的服務環境，擴大社會參與，確保住
民、眷屬及民眾知的權利。

參、實施對象：

本家各組、室及堂隊。

肆、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

- (一) 廣續滾動修正工作手冊，將管理制度、輔導服務、醫療保健等工作納入常規執行，以維服務作業之一致性。
- (二) 全面檢視並提供服務對象易讀、易懂、易用的服務申辦資訊訊息，上網公告於本家全球資訊網，提升服務流程透明度。
- (三) 廣續宣導並教育服務同仁的各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃態度等)，適時改造服務場所，充實更新服務設施，提高住民、眷屬及民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性及實用性，建置合宜的服務環境。
- (四) 因應業務屬性及服務特性差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

- (一) 運用每半年辦理「住民家屬座談會」及三節節慶前「房戶長座談會」等各類座談會時機，廣納住民及家屬之興革意見。
- (二) 善用每年辦理服務對象滿意度調查機制，蒐集住民的需求或建議，檢討調整服務措施。
- (三) 依據服務對象滿意度調查，分析改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評統計分析，以供改進服務措施之參考。
- (四) 建立住民、眷屬及民眾申訴處理機制，提供三天內的處理回復及採取有效之服務方式，減少處理時間成本，降低服務對象抱怨頻率(數)。
- (五) 建立新聞媒體、報章輿論快速回應、緊急應變機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升住民生活便利度

- (一) 運用本家資訊網路共享平台，促進機構內部橫向連繫，加強臨櫃服務同仁處理住民各項申辦及堂隊照服員服務照顧知能，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，縮短住民等候時間。
- (二) 衡酌服務工作實需，運用本家全球資訊網資訊，將

入住申請流程、服務照顧訊息及相關規範廣為宣傳，增加服務對象使用意願。

- (三)擴大辦理資源共享，結合社會資源，整合服務流程，提供完善及多元化的服務照顧。
- (四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務照顧效能。
- (五)檢討簡化作業流程，訂定明確作業程序，建立標準作業規範。
- (六)建置本家全球資訊網首長民意電子信箱、家區申訴意見信箱、社群FB網站留言等，提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- (一)因應服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，並結合地區資源，賡續配合臺南市政府社會局【委託安置低(中低)收入戶老人照顧】養護需求，並視需要轉介入住本家，善盡照顧社會弱勢責任。
- (二)建置與住民家屬網路LINE群組溝通管道，提供住民最適切的服务照顧。
- (三)本家全球資訊網站網頁設計方式，依輔導會指導及本家實務需要，以資訊公開、檢索方式之原則，提供榮家簡介、訊息公告、服務介紹、入住申請資訊、榮家生活圈、衛教園地、活動花絮及相關連結，提供即時性、在地性及便利性之服務。
- (四)中程計畫完工後，提供住民就醫(榮院)、就養(榮家)及服務照顧(榮服處)等三合一的服務模式，提供住民更為便捷的服務。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

- (一)擴大本家全球資訊網、網路社群等公公布相關資訊，便利住民資訊共享。
- (二)鼓勵住民、眷屬及民眾運用全球資訊網、網路社群等多方管道提供建言，強化意見溝通及對話交流。
- (三)檢討內部作業，適時簡化不必要的行政作業程序，

賡續滾動修正工作手冊，將管理制度、輔導服務、醫療保健等工作納入常規執行，落實服務照顧工作。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

- (一)依據輔導會政策，並配合長期照顧服務法的實施，對進住對象及服務模式，朝向多元化思維規畫，建置便民、溫馨服務照顧措施。
- (二)依據相關法規，規劃具體可行的服務照顧方案，並挹注社會資源，擴大資源共享與志工運用，解決服務人力不足之窒礙問題，做好服務照顧工作。
- (三)檢討服務照顧措施，適時修正行政作業流程，以提高行政效率及效益，賡續將服務照顧措施制定標準作業流程，持續性服務照顧住民。

伍、權責分工：

一、家本部

依據行政院「政府服務躍升方案」、輔導會「提升政府服務效能實施計畫」，訂定本家實施計畫函頒各組、室及堂隊遵循，並賡續依據服務對象需求、業務特性、量能與資源配置等實況，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定或修正依執行成果，滾動檢討及修正本計畫，並公佈於本家全球資訊網。

二、各組、室及堂隊

參照本計畫實施要領及具體作法，擬訂各項細部規劃，並依期程完成各項工作，俾不斷提升服務效能，妥適照顧住民。

陸、推動作法：

- 一、本計畫實施要領及具體作法，各組室、堂隊請於期程內完成各項工作。
- 二、每年12月底前，檢討當年度工作計畫、任務、特性及上一年度執行成效，填妥「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」，公開於本家全球資訊網站。
- 三、每年1月併當月服務品質會議，由主任召集全體同仁

參與討論，依據上一年度執行成效檢討內容，並透過各種管道瞭解住民、眷屬期望與需求，並廣納各界意見，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法。

四、本計畫各項具體做法，請各組室持續性的融入日常服務照顧住民，並將資料隨時蒐集彙整，活動照片拍照存證，以專卷保存備查。

柒、管考：

一、本「提升政府服務效能實施計畫」公開於本家全球網站。

二、各組室、堂隊平時應自行管理考核，隨時檢討並精進服務照顧措施，落實本計畫各項具體做法，承辦單位將於每年1月服務品質會議提報上年度各組室執行情形，俾檢討修正。

臺南榮譽國民之家提升政府服務效能具體作法

項次	實施要項	具 體 作 法	完成期限
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、各組室應依據評鑑指標及實務工作需要，訂定工作手冊(標準作業流程)，以維服務照顧之一致性及專業性。	各組室
		二、編印榮家簡介、服務介紹、入住申請資訊資及上網公告。	輔導組
		三、依據評鑑指標規定，訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。	各組室
		四、推動家庭化、社會化，聯結社會資源，擴大資源共享，增進服務照顧功能。	輔導組
		五、落實每日巡房關懷訪視，對特殊服務個案，適時召開個案研討三合一會議，妥適研議處遇協處措施。	輔導組
		六、提升服務人員電話禮貌及臨櫃服務效能，簡化入住程序。	秘書室 輔導組 保健組
		七、站起來、走出去，辦理住民年度自強活動(含微旅行)，戶外踏青活動。	輔導組
		八、每年 4 次匯寄長居大陸就養榮民生活給與，賡續服務照顧工作。	輔導組
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、建置住民(民眾)申訴意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	輔導組 秘書室
		二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。	各組室
		三、非上班時間設置專人輪值服務(服務不打烊)，全年無休 24 小時服務。	各組室
		四、制訂並辦理服務對象滿意度調查，蒐集住民的需求或建議，檢討調整服務措施。	秘書室
		五、運用每半年辦理「住民家屬座談會」及三節節慶前「房戶長座談會」等各類座談會時機，廣納住民及家屬之興革意見。	輔導組
		六、辦理住民住院關懷、三節慰問及辦理每月慶生活動，提供溫馨關懷服務。	輔導組

三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、檢討服務流程，以跨業整合各項服務照顧措施務，提供專人全程服務。	輔導組
		二、加強服務同仁服務照顧知能，擴大服務櫃台服務效率，縮短住民(民眾)等候時間。	各組室
		三、運用本家全球資訊網資訊，將入住申請流程、服務照顧訊息及規範等廣為宣傳，並適時更新。	輔導組
		四、依據本計畫，每年 12 月檢討服務工作執行成效並研擬服務創新策略，次月提報作法，持續精進服務照顧品質。	各組室
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、賡續配合臺南市政府社會局【委託安置低(中低)收入戶老人照顧】養護需求，並視需要轉介入住本家，善盡照顧社會弱勢責任。	輔導組
		二、建置與住民家屬網路 LINE 群組溝通管道，提供住民最適切的服務照顧。	輔導組
		三、本家全球資訊網站網頁適時更新，提供即時性、在地性及便利性之服務。	各組室
		四、中程修正計畫遷建工程，依規劃管制期程，完成各項準備工作。	各組室
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、持續更新本家全球資訊網、網路社群等公告相關資訊，並符合無障礙網頁認證，便利住民共享訊息。	秘書室
		二、檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業程序，賡續滾動修正工作手冊。	各組室
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、依據輔導會政策，並配合長期照顧服務法的實施，對進住對象及服務模式，朝向多元化思維規畫，建置便民、溫馨服務照顧措施。	各組室
		二、擴大資源共享與志工運用，提升服務層面，解決服務人力不足之窒礙問題。	輔導組
		三、結合警察局、消防局復興分隊及後甲分隊、東區衛生所及臨近醫療院所等單位，提供住民防詐騙、防走失、防火宣導及辦理衛教講座等服務措施。	各組室
		四、設有診所，耳鼻喉專科醫師駐診，並與高雄榮總臺南分院協調合作，蒞家支援門診。	保健組
		五、辦理長期照護六大品質指標監測作業，定期統計分析，以 PDCA 品質改善方法	保健組

		進行跨專業討論研議改善措施，不斷提升照護品質。	
--	--	-------------------------	--

臺南榮譽國民之家提升政府服務效能具體作法執行成效表

項次	實施要項	具 體 作 法	執 行 成 效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化		
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求		
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度		
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用		
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新		
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務		
	備註		