

國軍退除役官兵輔導委員會岡山榮譽國民之家 115 年提升政府服務效能執行計畫

目錄

壹、依據：	2
貳、目標：	2
參、實施對象：	3
肆、實施要項：	3
伍、權責分工：	6
陸、推動作法：	6
柒、管考：	7
捌、附件：	8

壹、 依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、輔導會 106 年 4 月 10 日輔綜字第 1060029726 號函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」。
- 三、輔導會 114 年 12 月 4 日輔綜字第 1141000554 號函「請持續落實推動提升政府服務效能相關作為」。

貳、 目標：

- 一、落實政府「以民為本」、「傾聽民意」政策，期使所有服務對象、包含內住榮民及其眷屬、以及一般民眾都能感受政府關懷與照顧。
- 二、秉持「真誠、效率、同理心」態度，持續推動更優質作為，並以良善治理、結合地方資源(社會化)，創造最佳服務價值。
- 三、持續推動(榮)住民滿意服務，簡化工作流程，型塑高效率服務形象，提供有感的優質服務。
- 四、整合運用本家組織面「水平橫向連結」、以及網路資訊(資訊化)面「縱向整合平台」之統合服務功能，開發「創新」與「精進」服務措施，以提升卓越服務品質。
- 五、建立公開透明的服務及頤養環境，擴大社會與民眾參與(家庭化)層面，確保內部(榮)住民及及外部各界民眾知的權利。

參、 實施對象：

本家各(組)室，各堂隊。

肆、 實施要項：

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化。

- (一)、各組室及各堂隊應就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。
- (二)、各組室及各堂隊應全面檢視，提供服務對象易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。
- (三)、強化所屬人員的各項服務品質(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，提高退除役官兵、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，力求服務切合住民需求。

- (一)、運用新進榮(住)民及房戶長座談等各類座談時機，廣納服務對象與合作之公民營機構興革意見，提供符合需求的精進服務與合作契機。
- (二)、善用各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。
- (三)、依據服務特性辦理滿意度調查，分析結果改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及

評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。

- (四)、建立住民、眷屬及一般民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。
- (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)、運用資訊網路促進機構內部橫向連繫，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，縮短民眾等候時間，達到「臨櫃服務一次OK」之目標。
- (二)、推動機構內部跨單位或跨機構間，服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。
- (三)、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，提升所屬員工及組織服務效能。
- (四)、檢討簡化作業流程、辦理時限等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。
- (五)、建置多元化資訊參與管道，如意見留言板、網路投票、網路民調或FB、Line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供住民、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，運用低廉合理成本創造最佳服務品質。

- (二)、依地域差異結合社區設置服務(關懷)據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。
- (三)、考量服務對象區域及數位資訊落差，利用網路服務或輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。
- (四)、相關網站或網頁設計應符合使用者需求，並規劃提供多樣性檢索方式，及遵循相關規範標示電子資料，提供分類(眾)檢索服務。
- (五)、運用本家醫養合一團隊，持續強化地區弱勢退除役官兵、眷屬及民眾就醫服務，擴大資源共享。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新。

- (一)、擴大運用本家全球資訊網頁、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。
- (二)、促進住民、眷屬及民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。
- (三)、檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦各組室及各堂核心任務，推動創新、有感的服務照顧工作。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。

- (一)、因應國家政策發展情勢(如長照政策推動)，各組室應積極結合地方政府與社福機構，預劃合作建置便民利民的服務措施。

- (二)、各組室及各堂應與時俱進，於法規授權範圍適時規劃具體可行執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施。
- (三)、結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決所屬機構就學、就業、就醫、就養與服務照顧等窒礙問題。
- (四)、權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性，持續強化優質服務作為。

伍、 權責分工：

一、家本部

依據行政院「政府服務躍升方案」及輔導會「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」，訂定本家執行計畫函頒各組室遵循，並依推動情形及績效成果，滾動檢討及修正本計畫，並主動公開於本家網站。

二、各組、室

參照本計畫附件1「具體作法」內容，本著分層負責的主動精神，由主管做好人員分工與督導承辦人，擬訂落實執行的細部規劃，並依時限完成各項作為，確保執行成效。

陸、 推動作法：

- 一、本執行計畫具體作法及辦理期程詳如附件1。
- 二、請各組(室)請按附件1所列作法及執行期程，切實管制執行，並於12月31日前，依據附件2填妥

「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」逐級送審查核後，送交秘書室彙整並於明年1月底前公開於本家網站。

- 三、每年1月底前，將由首長帶領全體同仁參與，依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解住民、眷屬與民眾之期望與需求，並廣納各方意見，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法。
- 四、為民服務工作應持續性融入日常作業中，各組(室)應適度運用管考作為，管理成效，各項服務資料尤應隨時蒐集彙整，活動照片亦應及時拍照存證，俾專卷保存備查。

柒、管考：

- 一、各組(室)平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，家部係本於「例外管理」原則，視實際需要不定期督導，瞭解本計畫推動及執行情形外，針對服務績效不彰的組室或特定服務事項，得進行實地考核及診斷。
- 二、年度結束後，將針對服務績效卓著的組(室)或個人簽獎，另針對服務績效不彰組、室或個人檢討議處。

捌、 附件：

岡山榮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)及各堂隊應就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性與專業性。	持續辦理
		(二)編印榮家簡介等易讀、易懂、易用的為民服務文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	持續辦理
		(三)強化所屬人員的各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃服務態度等)，配合節慶改造服務場所，充實更新服務設施，提高住民及社區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。	持續辦理
		(四)與學校、宗教及社福團體結盟，辦理各項公益活動，尊重信仰差異，配合服務個案需求，年度活動目標安排24場次。	12月31日前
		(五)落實住民服務照顧工作，並依「特需」、「個案」及「一般」住民等不同需求類型，提供服務照顧功能。	持續辦理
		(六)加強住民住院關懷，三節及每月皆辦理住院住民訪視慰問，年度預計辦理12場次。	12月31日前
		(七)安排醫護專長者擔任住民「衛教」「健康促進」等講座，每年辦理12場次。每月「衛教」、「健康促進」月平均160-180人次，年平均1800-2000人次。	12月31日前

	<p>(八)住民非計畫性住院處理及監測，針對住院個案予逐案分析尋找真因，擬訂個別性照護計畫及改善措施，每月統計及每季分析檢討。住院率閾值訂為(4.95%)，每月持續監測住院率。</p>	持續辦理
	<p>(九)住民非計畫性體重改變處理及監測，針對體重改變個案予逐案分析尋找真因，擬訂個別性照護計畫及照會營養師進行改善措施，每月統計及每季分析檢討。體重增加5%發生率為0.18%，體重減少5%平均發生率為2.5%做為改善目標。</p>	持續辦理
	<p>十、住民跌倒預防、處理及監測，針對跌倒個案找出跌倒真因並逐案分析，擬訂個別性照護計畫，進行改善措施，每月統計及每半年分析檢討。跌倒發生率閾值訂為0.070%，每月持續監測跌倒率。</p>	持續辦理
	<p>十一、服務對象約束處理及監測情形，針對約束個案逐案分析尋找真因，擬訂個別性照護計畫，並經家屬同意填寫約束同意書及約束個案身體約束觀察紀錄，每月統計及每季分析檢討。約束閾值訂為(0.31%)，每月持續監測約束發生率。</p>	持續辦理
	<p>十二、服務對象感染預防、處理及監測情形，針對感染個案逐案分析尋找真因，擬訂個別性照護計畫，每月統計及每季分析檢討。感染閾值訂為(0.75%)，每月持續監測感染發生率。</p>	持續辦理
	<p>十三、依據住民個別化需求提供合</p>	持續辦理

		宜之輔具。	
		十四、消防安全設備及人員訓練將持續改善精進，依據評鑑委員建議事項，因預算額度有限尚未全數完成設備改善；針對尚未改善之堂隊第二種消防栓，將視資本門預算狀況進行更新。	持續辦理
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一)三節辦理房戶長座談，每月辦理1次菜單審查及伙食意見座談，廣納服務對象與合作之公民營機構興革意見，提供符合本家住民需求的精進服務與合作契機。	持續辦理
		(二)建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，提供首長信箱等民眾意見反映與後續追蹤處理管道。	持續辦理
		(三)非上班時間設置值勤人員輪值服務(服務不打烊)，全年無休24小時服務。	持續辦理
		(四)輔導組設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	持續辦理
		(五)針對住民需求，調整服務工作廣度、深度及範圍，定期辦理家屬聯誼等各項座談，強化意見參與。	持續辦理
		(六)每年辦理2次住民才藝競賽活動，切合住民身心活動自我期許的目標需求。	12月31日前
		(七)「醫療照護滿意度」及「照顧服務員滿意度」問卷調查，每年六月及十二月辦理滿意度問卷發出100分，進行分析改善。各項滿意度平均值可達4.56分以上，整體滿意度可達90%以上	持續辦理

		。	
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)主動檢討服務流程，突破組室間的隔閡，以跨專業方式水平整合，提供專人全程服務。	持續辦理
		(二)設置網路平臺線上查詢服務(如床位、入住須知等)便利榮民及民眾取得資訊。	持續辦理
		(三)建置多元化資訊參與管道，如意見箱、Fb、line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。	持續辦理
		(四)持續招募榮欣志工，提供就診專車陪診服務、協助榮家辦理藝文文康活動、行政大樓服務台值班、關懷陪伴身心脆弱住民等。	持續辦理
		(五)高雄榮總門診預約單一窗口掛號服務，節省候診時間。預約掛號每日1-4人次，月平均258人次。	持續辦理
		(六)失能及行動不便長者，提供復康巴士載送及陪同至高雄榮總門診及轉介住院服務。載送每日5-14人次，每周三日，月平均90人次。	持續辦理
		(七)由專業物理治療師在家區直接提供有需求長者物理治療。物理治療量能每日40-45人次，月平均700-900人次。	持續辦理
		(八)新增中醫門診，住民不需前往高榮看診，減少往返奔波。	持續辦理
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一)多元關懷，提供鄰近社區遺眷與獨居老人送餐服務。	持續辦理
		(二)結合社區關懷據點設置，落實弱勢及獨居長者生活關懷訪視	持續辦理

		、以及電話問安等服務。	
		(三)促進社會資源公平使用，提供社區居民優惠門診服務。社區民眾掛號月平均203人次，年平均人2441次。	持續辦理
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一)擴大運用本家之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利住民與眷屬共享創新互動場域	持續辦理
		(二)建立及時溝通協調機制，突破任何問題須等到每月或每季開會才研商解決舊習，利用每日關懷會議或每周重要工作研討會議，推動快速、創新、有感的服務照顧工作。	持續辦理
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	因應高齡化社會快速發展的社經趨勢，洞悉失能及失智養護床位激增需求，提出將閒置安養床位改建成養護床位的專案工程規劃，期能儘早提供紓解養護床位候等人潮居高不下的前瞻服務。	持續辦理
	備註		

岡山榮家提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表

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		