

**國軍退除役官兵輔導委員會佳里榮譽國民之家**  
**114 年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
壹	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>一、強化本榮家服務人員（含委外服務人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。</p> <p>二、彙整編印工作手冊及榮家簡介等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p>	<p>(一)每季(1、4、7、10 月)召開服務品質會議，強化工作人員專業知能及服務成效，計 4 場，與會人數計 119 人。</p> <p>(二)為強化榮家服務人員業務處理流程及相關法規宣導，於 6 月 12 日及 12 月 11 日分別召開上下半年工作檢討會議，與會人數計 102 人。</p> <p>(三)114 年 12 月 9 日辦理照服員執行業務法律常識講座，邀請黃雅萍律師擔任講師，辦理 1 場次，計 65 人次參加。</p> <p>(四)為提升醫事人員及照服員專業知能，6 月 27 日舉辦 114 年失智症醫事專業基礎訓練課程，參訓人數計 17 人。</p> <p>(一)本家辦理相關活動或重要政策宣導，皆於臉書或官網揭露，使外界瞭解榮家動態及運作；114 年度共計刊登 106 則，按讚數計 3,677 次，新聞刊登數計 73 則。</p> <p>(二)本家工作手冊內容計 68 項，並配合四省專案，不再列印紙本，手冊內容電子檔置於內部公用區供同仁參閱，每年均適時修訂，已於 114 年 6 月 23 日</p>

			<p>修訂。</p> <p>(三)編印本家彩色摺頁宣導資料放置高榮臺南分院、臺南榮服處及本家並於官網最新消息放置環境介紹及照護特色，提供家屬及有入住需求對象瞭解榮家運作及相關服務措施。</p>
		<p>三、辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準，每年辦理2場次。</p>	<p>(一)114年3月13日佳人字第1140000752號函訂頒本家114年員工在職訓練計畫，各組室依業管業務實施各項業務訓練課程。</p> <p>(二)根據行政院人事行政總處公務人員終身學習入口網資料，本年度與業務相關的課程總時數(20小時，其中包括10小時數位課程)，達成100%的修習率。</p> <p>(三)114年6月3日辦理性騷擾防治法規及意識-解謎性騷擾訓練課程，參訓人數99人。</p> <p>(四)114年10月6日辦理性騷擾防治相關規定訓練課程，參訓人數106人。</p> <p>(五)辦理自殺防治宣導及住民安全維護工作會議，計8場次、146人次參與。</p> <p>(六)114年8月25日及9月25日分別辦理感染管制教育課程，參訓人數計119人次。</p> <p>(七)114年6月27日舉辦114年失智症醫事專業基礎訓練課程，參訓人數計17人。</p> <p>(八)114年10月17日辦理跌倒</p>

			<p>防範及強化溝通技巧在職教育，參訓人數計 29 人。</p> <p>(九)辦理 114 上下半年度本家自衛消防演練，採取工作人員實作方式，使家區編組人員熟悉個人任務及應變方法，進一步加強實務經驗，參訓人數計 142 人。</p>
		<p>四、落實家區周邊外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，提供服務及協助。</p>	<p>(一)社區關懷據點服務，提供鄰近社區居民健康知識、量測血壓、復健評估，計辦理 2 場次，服務 47 人次。</p> <p>(二)春節慰問附近鄰里獨居長者，並協助居家環境整理，計服務 1 人次。</p> <p>(三)本家配合台南市榮民服務處落實家區周邊外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，若有進住需求者優先辦理收容安置。</p>
		<p>五、聘請專家、學者擔任「社區關懷據點」、「長照服務介紹」等講座，每年辦理 1 場次。</p>	<p>(一)辦理金融知識講座(防範金融投資詐騙及金融消費爭議與權益維護)計 2 場次、118 人次參與。</p> <p>(二)辦理高齡者道路交通安全宣導講座及活動，計 5 場次、58 人次參與。</p> <p>(三)辦理自殺防治宣導及講座，計 6 場次、141 人次參與。</p> <p>(四)新入住民向家屬及住民宣導安寧緩和，計 45 人次，住民住民具備 DNR 資格之人數比率占 36%。</p> <p>(五)高雄榮民總院台南分院安寧關懷團隊，每月探視本家安寧個案，114 年度共</p>

			<p>計服務 17 人次。並宣導安寧相關衛教 4 場次、參訓人數 95 人次。</p> <p>(六)高雄榮民總院台南分院出準團隊每季蒞家辦理心長照服務暨心理衛生教育課程，辦理計 4 場次，共參與 149 人次。</p>
貳	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>一、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p>	<p>本家針對住民陳情案件處理，於工作手冊制訂標準作業程序因應：</p> <p>(一)入住時於生活公約明確告知服務對象或家屬申管道。</p> <p>(二)檢舉信箱：七股郵政 002 號信箱。</p> <p>(三)檢舉專線：06-7880758。</p> <p>(四)首長信箱。</p> <p>(五)本家首長、副首長、兼辦政風、各主管辦公室。</p> <p>(六)各樓層意見反映箱。</p>
		<p>二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>(一)114 年度民眾陳情案件計 3 件，(表揚本家工作人員服務態度優良 1 件、住民陳情案件 2 件)，3 件均已妥善處理並解除管制。</p> <p>(二)書面或電子郵件提出陳情者統由總收文於公文系統登錄、編號後，依陳情事項內容送相關組室處理。</p> <p>(三)住民及家屬陳情意見，由輔導組製作意見反映表詳述處理情形，簽奉首長核可後回覆。</p> <p>(四)本家規定陳情案件應於五日內辦結，未能依限辦結者，應依規定辦理展期，並將延長之事由通知陳情人。</p> <p>(五)上述案件隨到隨辦，並將</p>

		<p>辦理情形專卷整理，每季品質管理會議提出檢討分析作為內部控制參考。</p>
	<p>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。</p>	<p>(一)訂頒本家值勤實施計畫，設置專人輪值服務，第一時段：上午八時至下午八時。第二時段：下午八時至翌日上午八時，全年無休24小時服務，維護家區運作及照護住民所需服務。</p> <p>(二)總機上班時間由專人提供接聽服務；下班時段或假日則由總值日人員提供服務。</p> <p>(三)為方便家屬與工作人員聯繫，分別於輔導組、保健組及秘書室設置專線電話。</p> <p>(四)假日設置總值日、輔導組服務員、保健組護理師、工作班等值勤人員為住民提供照護工作。總值日人員負責協調聯繫、輔導組負責住民生活服務、活動安排及家屬探視引導、保健組負責醫療保健、工作班負責環境清潔，若遇突發事件立即陳報高勤長官並妥適處理，維護住民照護品質。</p>
	<p>四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>(一)門診區提供單一服務窗口，掛號、看診、領藥等一次完成。內科計服務1565人次、身心科418人次、復健科2748人次。</p> <p>(二)與高雄榮總高齡醫學中心配合設置失智症綠色醫療通道單一窗口服務作業，</p>

			<p>計服務215人次。</p> <p>(三)於輔導組設置全功能對口，負責住民報到、家屬及來賓接洽事宜，114年計服務54人次。</p> <p>(四)於各堂設置服務櫃台，由專人提供服務照顧，並透過走動式服務主動發掘住民問題，適時提供協助。</p>
		<p>五、針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務效能執行計畫。</p>	<p>(一)與鄰近三家區公所(西港、佳里、七股)簽訂天然災害短期收容安置床位共計 10 床。</p> <p>(二)與台南市政府社會局簽訂 114 年低收入戶資源共享床位，1 安置人數計 14 人；老人保護緊急安置床位，安置人數計 1 人。</p> <p>(三)每年參加榮服處舉辦座談會及六甲頂退社入住宣導，傾聽民眾需求，提供入住榮家相關資訊，計參加 6 場次。</p>
		<p>六、辦理員工座談及有眷榮民座談會。</p>	<p>(一)每月家務會報結合員工座談辦理，由家主任主持並及時解決各組室及員工之間問題，亦傾聽及鼓勵員工提出建議，為本家執行職務及照護住民，提供更優質服務，114 年計召開 11 次。</p> <p>(二)本家於 114 年辦理 4 場家屬座談會，計 56 人出席。</p> <p>(三)每年辦理住民座談會暨房戶長選拔，宣導政策法規、聽取建議及意見交流，住民各項建議由承辦人列管追蹤改善情形，並於下次會議向住民報告，</p>

			計辦理 2 場次，68 人參加。
參	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	主動檢討服務流程，突破單位間的隔閡，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。	<p>(一)跨單位合作推展住民衣物送洗政策，具體效益：家屬(及住民)滿意度90.2%、清潔合宜度93.8%、內部政策支持度86.8%、內部行政協調滿意度96.9%。</p> <p>(二)預約參觀、會客申請便捷化，配合資訊統計增加雲端系統申辦管道，114年預約參觀服務計103人次、會客服務計4,398人次。</p> <p>(三)擴大通訊軟體聯繫功能，設置堂隊Line帳號與家屬即時溝通住民訊息，114年度服務計6,236人次。</p> <p>(四)媒合國軍福利站資源運送住民生活必需品，114年服務場次計12場、服務人次計1,296人次。</p> <p>(五)秘書室推動設施設備維修電子化，住民可即時透過線上表單提報需求。114年度共受理案件460件，案件受理率達100%，並與輔導組共同追蹤處理，成功提升服務效率。</p> <p>(六)設置本家 Facebook網路社群，並於內部設置Juiker、line等工作服務群組，以提升即時服務效率，提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p> <p>(七)人事室與各組室透過網路系統之交換區資料夾進行資料共享，得以迅速取得所需資料並完成人事遞補作業，有助於各單位人力</p>

			<p>補齊，進而加強住民照護服務工作。</p> <p>(八)保健組設置住民就醫暨緊急送醫流程，協助門診、掛號及緊急送醫作業，24小時皆有護理人員提供服務。</p>
肆	<p>關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>一、建立關懷據點，提供電話問安、健康促進、送餐服務等項目。</p>	<p>(一)本家長年發揮關懷據點功能，服務周邊民眾，開放一般民眾自費入住，114年度收住安養20人、失能26人次及失智25人，合計71人，有效提升占床率。</p> <p>(二)本家附設診所開放一般民眾門診及復健室醫療服務，114年計提供門診48人次及復健165人次。</p> <p>(三)辦理社區關懷活動如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 至鄰近之三股社區提供「健康促進-活力有勁」活動，並實施健康諮詢服務，計1場次，服務人數計21人。</li> <li>2. 獨居老人住家慰問及協助打掃，計1場次，服務人次計1人。</li> </ol>
		<p>二、開放家區醫療資源，提供社區民眾就診領藥及物理治療。</p>	<p>(一)三股社區無醫療診所，至佳里區診所就醫至少需20分鐘車程，本榮家附設健保門診提供就醫便利性，配置醫師及物理治療師提供社區居民門診人次及復健服務計165人次。</p> <p>(二)一般民眾至本家就診48人次、復健共計165人。</p>

伍	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>一、擴大運用本榮家全球資訊網、臉書網頁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。</p>	<p>(一)本家各項活動推動主動揭露於臉書，與外界民眾共享本家服務作為，刊登則數計106則、3,677人次閱覽。</p> <p>(二)於本家官網製作各項服務照顧住民活動宣傳影片，主動對外揭露本家服務照顧住民之作為，刊登則數計6則。</p> <p>(三)服務單位網頁介紹服務內容(另有成立臉書粉絲專頁)：本家網站符合RWD響應式網頁設計，相容性提升，方便使用者以電腦、平板、手機等載具瀏覽。網站內容含床位入住資訊、收費標準、本家附設診所及復健理療等就醫資訊、附設診所與復健理療服務時間及團體活動影片照片等。</p> <p>(四)網路通訊設施及連線設備：本榮家有3條FTTB光纖線路(100M/40M)，以VPN方式透過輔導會閘道對外連線，內部另有光纖連結行政、頤養大樓。</p>
		<p>二、收受捐贈財物之使用及徵信情形公開透明。</p>	<p>(一)114年度捐贈物資計22筆、捐款31筆，開立收據31張。</p> <p>(二)設專戶儲存並按指定用途專款專用，並開立正式收據。</p> <p>(三)至少每3個月於本家網頁對外公開徵信。</p> <p>(四)每年6月、12月將受捐贈財物使用情形公開徵信，</p>

			並應將相關資料報輔導會備查。
陸	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、配合輔導會政策，開放一般民眾進住。	<p>(一)自 106 年起開放一般民眾自費入住，迄 114 年底已收住安養 20 人、失能 26 人次及失智 25 人次，合計 71 人。</p> <p>(二)目前開放一般民眾入住之占床比例為 31%。</p> <p>(三)有效提升本家占床率，較 113 年度提升 5.37%。</p> <p>(四)自 103 年起與臺南市政府簽署資源共享備忘錄，依本家床位狀況提供給民眾低收老人申請入住。</p>
		二、配合衛生福利部「住宿式服務機構使用者補助方案」專案執行。	<p>(一)協助辦理補助方案計 85 案，補助金額計 910 萬元。</p> <p>(二)配合「住宿式服務機構使用者補助方案」政策，本家每年協助家屬(住民)申請補助資料送件，減少家屬舟車往返及備件程序，提升便民服務。</p>