

嘉義市政府110年參選 政府服務獎標竿案例彙編



智慧校園要+1
即時資訊就要APP 教育處 P1-4

綠色大眾運輸系統1+1
有愛無礙 幸福啟航 交通處 P5-8

不孤鳥窩，抵嘉挺您
東區衛生所 P9-12

守護嘉e人計畫
衛生局 P13-16

溫馨關懷，圓滿送行
殯葬管理所 P17-20

火災警報器1+1
樂活在「嘉」守護您 消防局 P21-23



learning

幸福城市 溫暖服務



智慧校園要+1 即時資訊就要APP

嘉義市政府教育處

政策緣起

本市各國中小校園網路環境經過前瞻基礎建設之校園智慧網路計畫改善後，校內骨幹頻寬皆完成光纖化，大幅提升網速及解決數位學習時之塞車問題，且各校聯外網路皆為300Mb至1Gb不等，網路基礎環境優良；



另因本府教育處早期即已完成各國中小校務行政系統集中化管理作業，各項校園學生資料完備，可提供更優化的親師溝通資訊服務，因此，期望透過手機行動APP來建置雲端化校園親師聯絡及資訊交流管道。



本案基於前述之利基背景條件下，另取得系統商同意先行於108年於嘉北國小及精忠國小辦理試行作業，透過學校老師與家長、學生的實際使用經驗，逐步協助改善及調整、優化相關模組，使該APP漸趨符合親師使用目標，並於試行一年後，系統商進行整體改版，並同意無償授權本市國中小使用初始之各項模組。

推動重點

本案推動內容分為三部分，學生數位卡片、家長手機APP及校園刷卡機；再確定本案確為可行後，本處及尋求相關社會資源及教育部補助，希望以產官學三方合作方式，達成本案建置。

本案基本主軸建構在於校園安全及校園資訊正確與及時傳達之資訊服務。



問題分析與解決對策

本案執行，因基本之資料來源、網路訊號已完備，考量系統建置、學生數位卡片及校園卡機裝設主要仍需經費挹注，因此本處特別爭取一卡通票證公司提供本市學生空卡，再由松田建設公司贊助各校刷卡機裝設，計裝設102部卡機，系統核心APP則由系統商無償提供本市國中小使用初始模組，另因本處考量學校需求，建置智慧健康管理平台，亦獲得教育部補助相關經費，達成本案建置規模能量。

	數位卡片 (嘉e卡)	卡片印製	系統APP	健康管理平台	校園卡機
109 年	一卡通 票證公司提供	本處自籌69萬元	全誼資訊 有限公司提供	•教育部補助133萬6,000元 •本處自籌33萬4,000元 合計167萬元	松田建設 有限公司提供

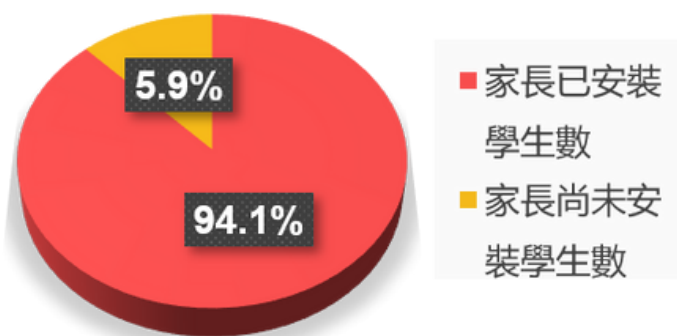
特色亮點

本案建置之核心價值，在於提升本市校園安全能量，讓家長安心也能減少教師行政處置時間，並為學校記錄各項事件處置作為，另可透過相關模組使用數據分析，提供校方、本處作為相關政策調整、校園安全加強之參考依據，這也是本案創新作為之處；經過本府推動後，陸續已有多縣市跟進辦理，可見本案可作為標竿學習。

推動成效

本案目前進入第2年辦理，經過學期轉換後，目前各校家長之安裝比例平均為94.1%。

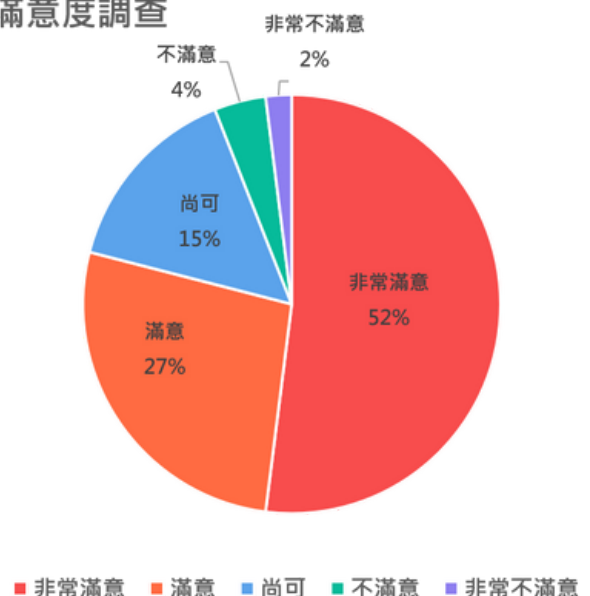
學生家長有安裝APP比例圖



109年嘉e卡暨校務APP全市啟用

針對家長使用的滿意度部份，目前已電子問卷回饋的數據顯示如右圖：

家長使用滿意度調查



●執行內容

• 行動載具校務APP

- 到校資訊推播 (到校時間及時推播給家長)
- 重要公告推播 (校端重要資訊即時推播給家長、老師)
- **健康管理登錄**
(在校傷病即時推播給家長、導師)
- 圖書借閱資訊 (孩子在校借閱情形與書摘顯示)
- 學生線上請假 (簡化學生請假程序)
- 電子聯絡簿 (班級事務與課業正確傳達)

系統可提供各項統計資料，供校端進行校安宣導使用，簡化校護行政作業負擔。



校護端健康管理登錄系統畫面。

學生持嘉e卡到健康中心進行健康管理系統登錄掛號。



未來展望

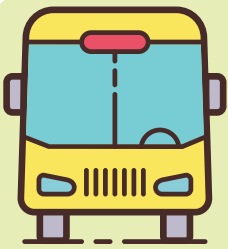
本案經過教師及家長使用後，尚有部分可有待系統優化及功能提升部份，本處將針對健康體位部份納入智慧健康管理平台，使家長能掌握孩子在學期間的生理變化及健康狀況；另也將增加費用代收的電子支付管道，提升校園無紙化服務，提升環保作為。



綠色大眾運輸系統1+1 有愛無礙 幸福啟航

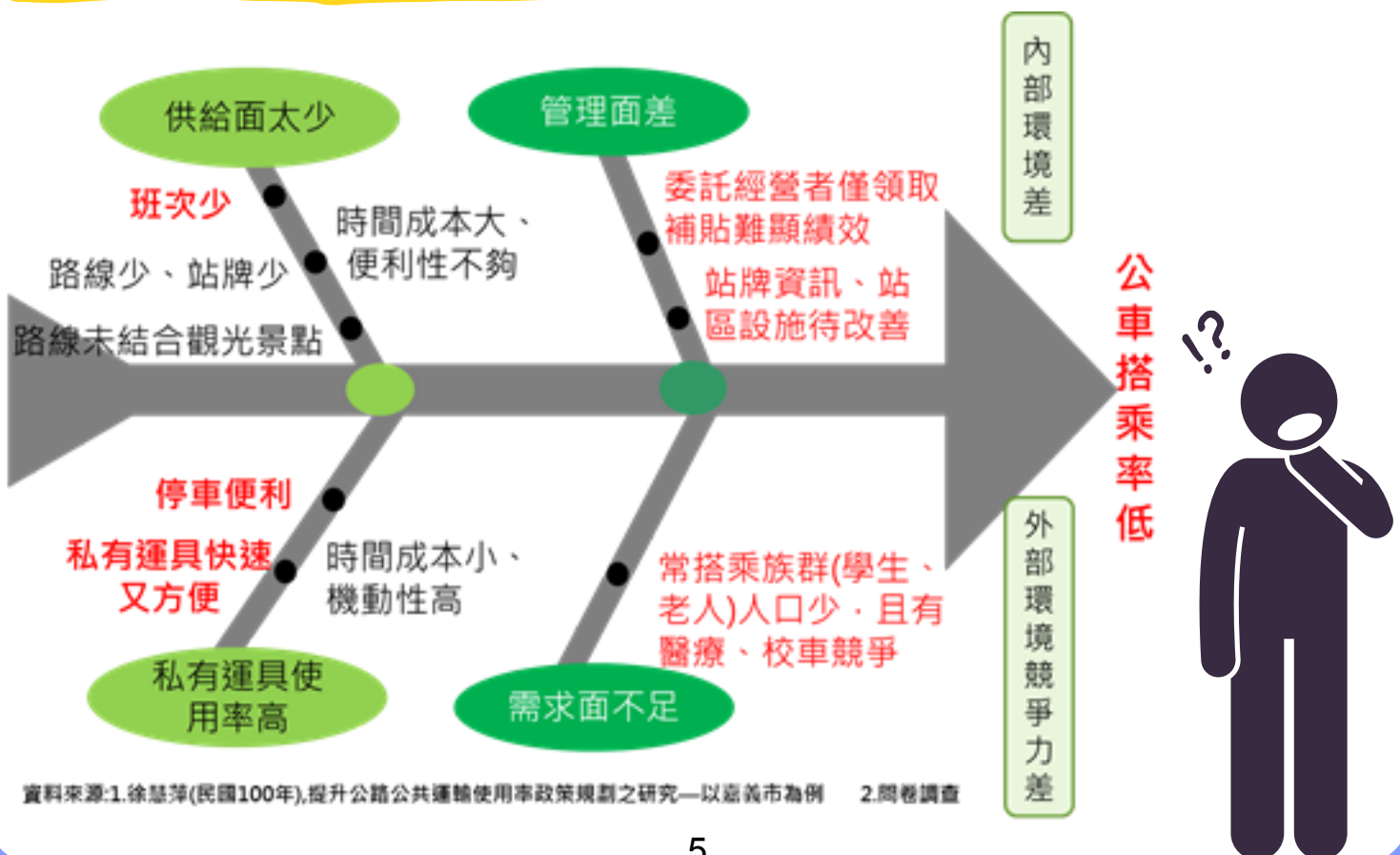
嘉義市政府交通處

政策緣起

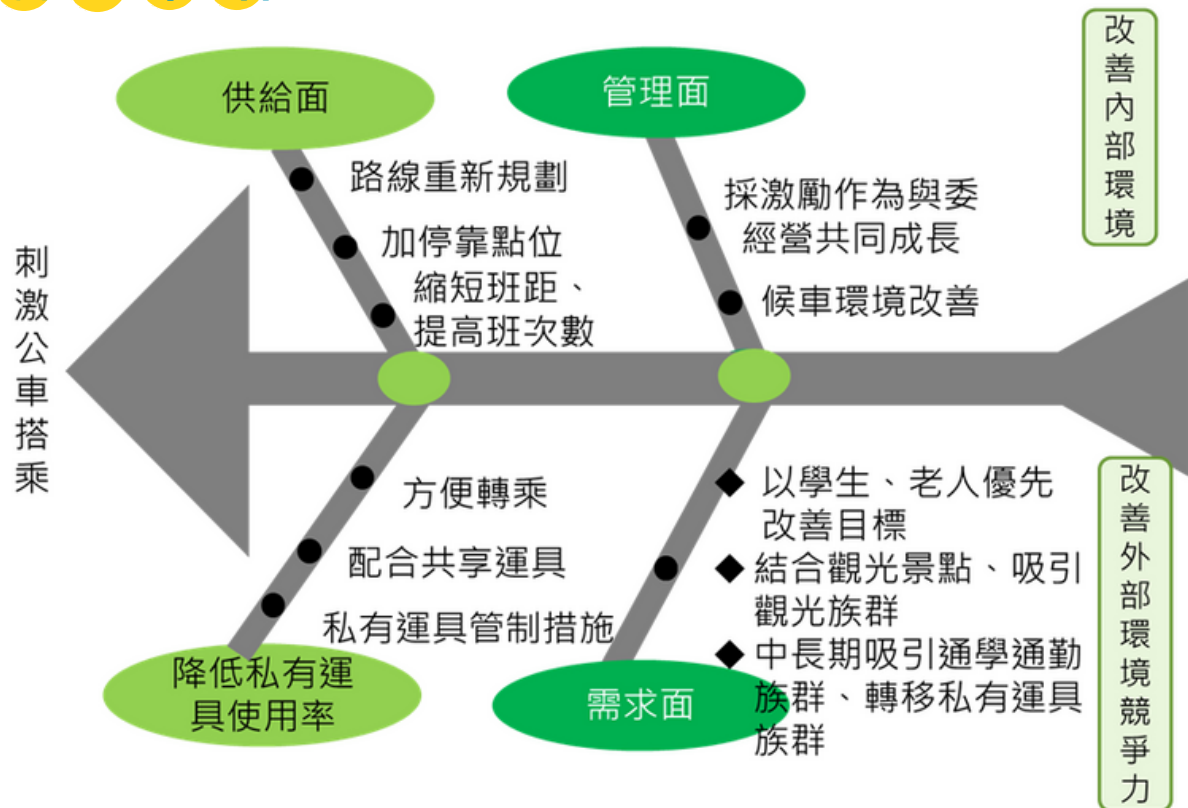


嘉義市幅員小，南北8公里、東西10公里，60平方公里的幅員，約有80%市民旅行長度僅有4公里、旅行時間僅有15分鐘，旅次長度短，在等待公車的同時，民衆騎乘機車就已經到達目的地，私有運具使用比例高達87%，本市推動公車困難度非常高，公車搭乘比例低。

問題分析與解決對策



解決策略



特色亮點

擴大公車服務範圍，增加班次，改善公共運輸服務品質

1,700公里提升為7,669公里，公車站從45站增加為90站。

全車低底盤設計，有愛無礙，幸福啟航

每車兩個可固定輪椅座位、紅色座椅區博愛座。

路線行經醫院、學校、機關及景點，優先照顧弱勢族群

公車路線行經本市嘉基、嘉義榮總、嘉義醫院及聖馬爾定等四大醫院、各級學校、機關及觀光景點，優先照顧老年及學生等族群。

落實社區關懷，深入各里，帶領里民搭公車

深入各里帶領里民搭公車、結合學校戶外教學，帶領學生搭公車，讓民衆了解市區公車行經路線及搭乘方式，共辦理了近200場，吸引近萬人參與。



社區關懷-長輩搭公車



社區關懷-學童搭公車

防疫多管齊下，全力守護市民健康

全國首創，電動公車全面加裝「酒精自動噴灑器」公車內部原裝SGS認證之光合電子樹空氣清淨殺菌機。



SGS認證光合電子樹空氣清淨殺菌機

全市100%電動公車，改善排氣管，保護市民支氣管

三箭齊發，市區公車100%電動化，交通部2030年公車全面電動化的目標，嘉義市已提前達標。

結合愛嘉義APP，民眾搭乘更便利

公車即時資訊整合至愛嘉義APP，並製作愛嘉義APP公車即時動態查詢懶人包。

積極改善候車設施，貼近民眾需求+1

將舊式鐵牌汰換為方便長輩查看的集中式站牌，改善傳統鐵牌路線資訊不足、字體小及不雅廣告問題。

跨局處合作，打造全齡共享，世代宜居新都心

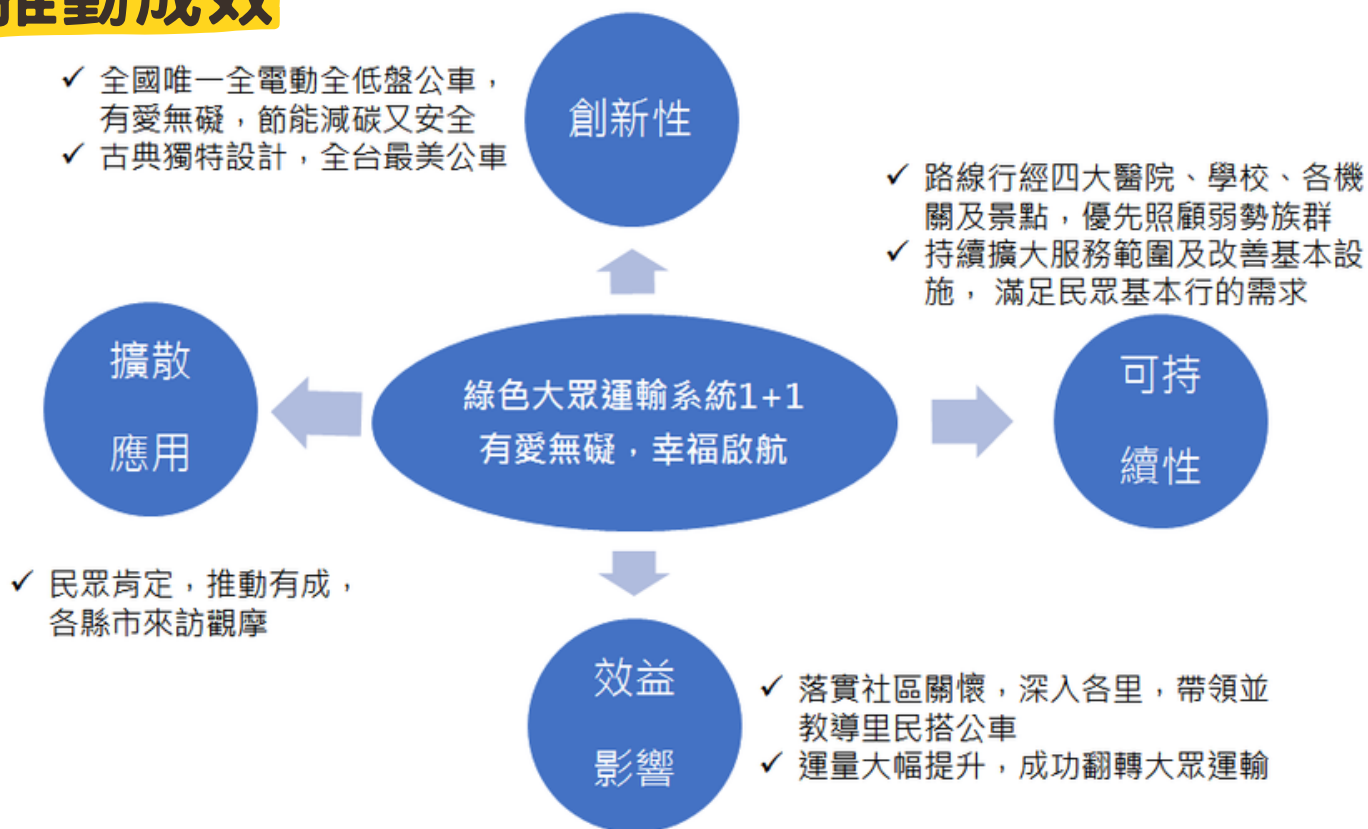
新電動公車的推動本處非常用心的整合各局處資源，包括環保局、社會處、觀光新聞處、教育處、建設處、智慧科技處、警察局、東西區公所及各里等單位跨局處合作。

推動公共自行車，滿足公共運輸最後一哩路服務，社會福利再+1

109年建置公共自行車，提供民眾第一哩及最後一哩路的公共運輸服務結合電動公車，提供市民完整大眾運輸服務。以民眾需求為主，優先設置於交通節點、學校、醫院、觀光景點及大型社區，並貼心提供駐點服務，教導民眾及長者如何註冊及騎乘。



推動成效



未來展望

嘉義市引進全電動全低底盤公車，加上公共自行車滿足最後一哩服務，綠色大眾運輸系統1+1。市區公車運量三年內從每年的8萬成長到將近30萬，嘉義市的綠色運輸系統正在改變未來透過幸福公車計畫、打造創意候車亭、智慧型節能站牌建置計畫等，持續擴大服務範圍、持續優化候車設施。



綠色大眾運輸系統

1+1

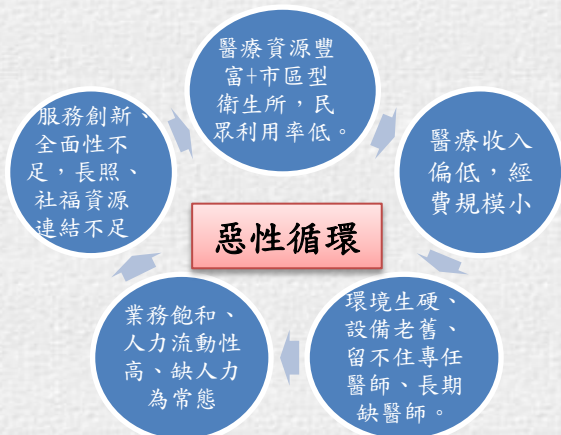
有愛無礙

幸福啟航

「不孤鳥窩，抵嘉挺您」 嘉義市東區衛生所

提案緣起

老化的不只是人口，
都會型衛生所也在逐漸老化



翻轉衛生所

五年計劃

推動重點

1. 翻轉環境，也翻轉民眾對衛生所舊有觀感。
2. 提供優質的健康服務場域，有效促進健康老化、在地老化。
3. 整合資源，幫助民眾有效連結高齡資源服務。
4. 提供完整的家庭照顧者支持服務方案，避免照顧悲劇一再發生。

問題分析與解決對策

高齡化
嚴峻

長照需求增加
家庭照顧壓力沉重

高齡資源
分散

衛生所理應是最好的服務據點！

特色亮點

翻轉衛生所！重新在民眾心中取得重要地位，成為社區軸心

「民眾會主動走進來，衛生所才有希望」

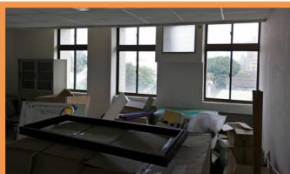
改善前



坡道老舊斑駁，高差大



大廳陳設死板、資訊複雜難讀



原間置空間



活動會議廳



營養教室

改善後



從路緣起消除高差，進出坡道無障礙



重整資訊、視覺減壓、舒適家具，現場如咖啡廳般放鬆



照顧室一模擬居家環境，可提供照顧者臨時替代服務



鮮明色系給使用者帶來活力



時尚配色、煥然一新

**107年「前瞻建設-整建長照衛福據點空間活化亮點機構」
西部唯一獲選衛生所**



心理諮商室



咖啡廳候診區

9



舒壓按摩室



香草菜園休憩區

特色亮點

不孤鳥窩-整合式長照巷弄站

不孤鳥窩 服務項目

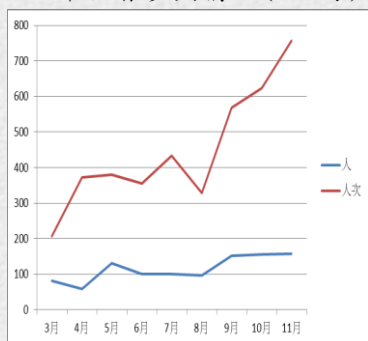
學習與參與	照顧者	被照顧者
社會參與	心靈支持	長照諮詢
長者共餐	關懷個案	臨托喘息
預防失能	喘息服務	營養照護
健康促進	紓壓活動	醫療諮詢
樂活逐夢	照顧技巧指導	輔具借用



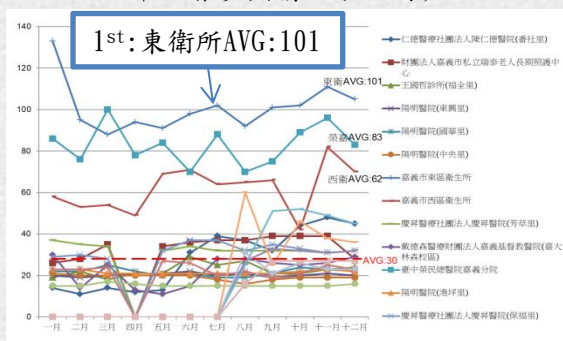
運動、營養、資訊、防跌、園藝、烘焙、咖啡知識、手作、桌遊、唱歌技巧等，中午提供共餐。不只是課堂、食堂，也是追逐夢想、揮灑才能的舞台。



108年社會參與情況(人/月)



109年社會參與情況(人/月)



巷弄長照站效益分析：

- 每月百名以上長輩來參加活動。
- 申請經費與他據點相同，但執行效益是本市平均值3倍以上。
- 嘉義市20家醫事C中，服務人數第一。
- 109、110計畫審核分數均名列第一。

全台唯一提供「家庭照顧者支持服務」的衛生所



從支持團體、電話關懷、法律、營養、居家照顧技巧指導、各類紓壓活動、心理支持、臨時照顧替代服務等，我們還為照顧者設計專屬LOGO、烙印雞蛋糕、手繪打氣圖文等

物理治療師到宅提供居家照顧技巧指導



運動紓壓系列-TRX、拳擊有氣、飛輪、壺鈴



聖誕暖心許願趣-為自己與家人許下祝福



臨時替代服務





實例分享：獨力照顧失智媽媽15年的陳阿姨，接受完按摩服務後情緒激動、哭著說道：「自己已經好多年沒有這麼放鬆了，謝謝。」

獨家放鬆空間，提供書報、音樂、茶點，作為借用或心理諮詢場所，是照顧者心靈避風港，相當受歡迎。每周四、五有心理師駐點服務，是心理諮商轉介的熱門服務據點，一年約有130人次的使用量。

志工、照顧者融合受訓，對談分享幫助大：

累計個管84名個案，已有59名降壓達標，結案成功

許多社區志工充滿故事：從憂鬱中走出、從照顧中畢業、從悲傷中痊癒等經驗，對現任照顧者來說，是極佳的良師益友。



找高齡資源？抵嘉

嘉義市東區衛生所

高齡資源連結樞紐站

WE CAN HELP!

不知道資源在哪？找東區衛生所！

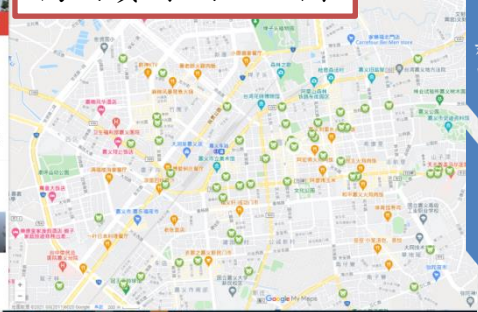
銀髮們的笑容
是一輩子最珍貴的寶物！



衛生所主動跨越社政與衛政，系統性蒐集、連結長者日常所需資源，讓家有長輩的家庭方便搜尋，不再苦惱資源何處尋。

109年提供社區資源轉介數152次

高齡資源網站地圖



嘉義市東區衛生所樞紐站

嘉義就業中心北門辦公室

職訓局

- 61歲失業男性來打疫苗，並尋求協助
- 協助電洽嘉義就業中心
- 109.1.3服務人員與個案面談
- 109.2.24已媒合清潔工作
- 109.7.29追蹤，個案參加職訓，9月底結訓
- 協助媒合工作

家庭照顧者支持性服務

嘉義市東區衛生所樞紐站

無障礙扶手廠商

• 67歲女性照顧失智症母親

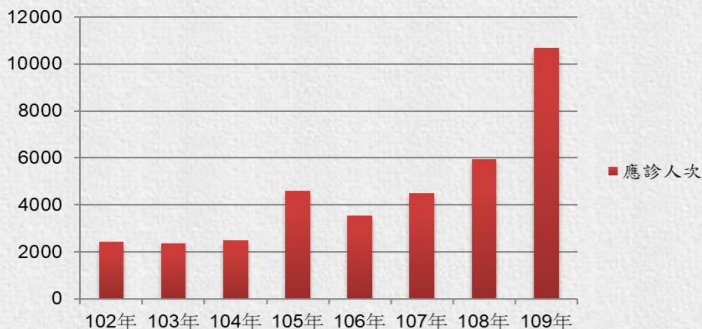
• 家中浴廁無扶手

• 為降低跌倒風險

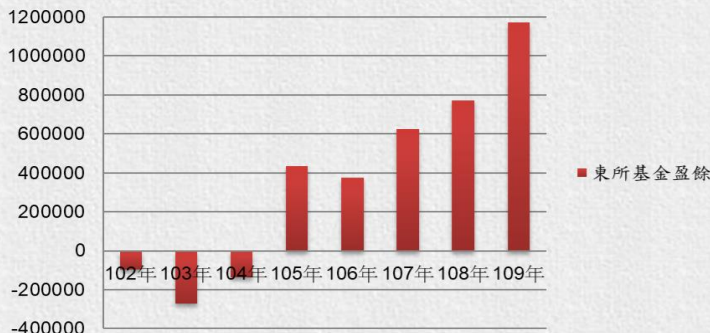
• 轉介無障礙扶手廠商資訊

• 案家之浴廁門旁、洗臉台、馬桶及洗澡處均加裝扶手

歷年應診人次

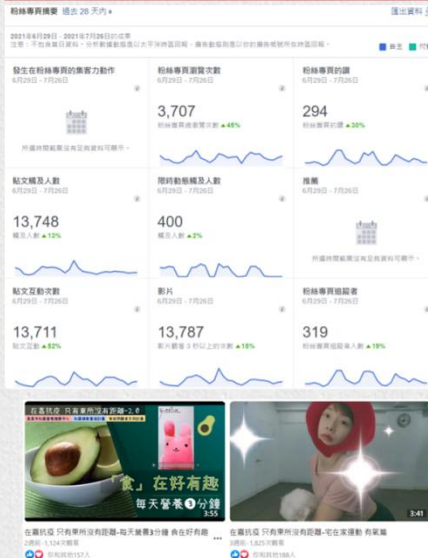


醫療基金歷年盈餘



衛生所員工士氣提振，榮譽感與團隊精神皆明顯上升

「在嘉抗疫只有東所沒有距離」：疫情期間，自製30多則健康短片，臉書粉絲數目逆勢成長3成



一、充分活化衛生所閒置空間，獲選全台西部唯一「前瞻建設一整建長照衛福據點」亮點衛生所。

二、全台唯一提供完整家庭照顧者支持服務的衛生所。

三、服務對象更全面：包含高齡者、照顧者、被照顧者。

四、服務範圍更廣：多元專業導入，跨領域服務更貼心。

五、翻轉民眾心中刻板印象，門診與醫療收入持續成長。

六、員工士氣提振，榮譽感與團隊精神明顯上升。

A、持續掌握趨勢，爭取穩定經費。

B、提升多元友善環境、力求服務契合需求。

C、重視設計與創意，強化民眾共鳴。

D、持續整合在地資源、建立長期夥伴關係

守護嘉e人計畫

嘉義市政府衛生局

政策緣起 民眾關注重大議題

○ 特殊群體走失事件頻傳 家屬身心煎熬

依據本市近3年走失案件統計分析發現，每年均有63~74件失智長輩、精神疾病患者、智(語)能障礙走失，其中精神疾病走失佔38.2%為最高；失智長輩34.3%排名第二；其他智障20.3%排名第三及失蹤兒童7.2%排名第四，當家人走失時，「找不到人的煎熬、驚恐、焦慮與膽戰心驚」的心情，深深烙印於家屬的腦海，久久揮之不去。針對這些特殊群體必須要搭配自動偵測預警系統才能達到安全看護、讓家屬不再擔心害怕的目標，因此開闢低成本、容易建置、低耗能及可主動監測之多元尋找走失家人方式亦為重要課題。

○ 猝死~家屬心痛、社會損失巨大

107年發生民眾於嘉義公園OHCA，但衛福部公布AED地圖僅能顯示號碼，而公園太大，協助救援民眾雖使用AED網路資訊地圖，因不熟悉地點而無法快速精確找到AED而造成憾事，如何協助民眾快速找到AED機台確切位置，實為當務之急。

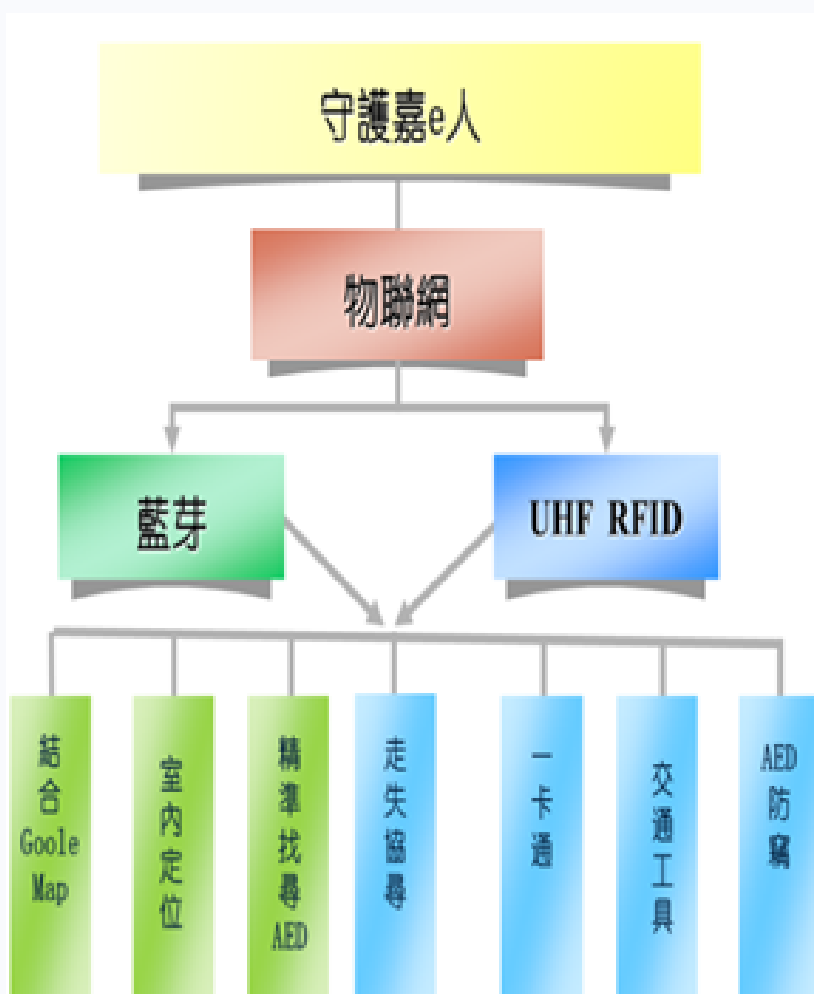
為解決上述問題，需有一套「尋人、找物」整合服務系統，包含走失協尋、即時追蹤、移動路徑監控及精準找尋AED，讓走失事件發生第一時間能立即掌握資訊，將過去人工被動協尋方式化為資訊主動協尋模式，讓走失的家人能在最短時間內被尋獲。

推動重點

● 因應欲解決「尋人、找物」問題、推動「守護嘉e人計畫」服務方案

為能有效解決公眾關注重大問題，本市結合在地資源（醫療專業人員、公益團體、宗教團體、商店店家、學校、公家單位、車站……等），將物品注入靈魂成為智慧物件，運用物聯網互聯互通的特性，軟硬及異業整合、實體與網路整合成各種人性化的服務，將「守望相助精神」擴展、延伸並落實於社區各角落中(不再只是左右鄰居、親朋好友)，結合科技與社區網絡力量，讓每位市民都是守望相助者，共同努力守護生命、守護家人，故推動本案。

● 佈下天羅地網～「守護嘉憶人」走失協尋資訊系統



👉 微定位精確、運用物聯網發揮至走失協尋

👉 運用低功耗藍芽BLE很省電，免繳網路月租費，降低經濟負擔。

👉 「微定位+訊息推播」，全民都是守望相助協尋者。

👉 設計載具有一卡通功能，避免走失長輩挨餓、誤為偷竊送辦。

👉 依宗教信仰配戴、小巧攜帶方便，降低排斥感，增加長輩配戴意願。

👉 將UHF貼紙貼於「載具」、交通工具等，增加多元管道找尋走失者。

👉 全國首創宗教團體貼心加大版平安符。

推動成效

結合更多學者進行實證研究及大數據分析。

運用本案導入「智慧健康醫療研究基地」、發展醫院內各項精準定位服務。

AED健康存摺數位化

AED智慧檢測

會走路的AED

綜上所述，嘉義市針對市民關注「痛點」與「真正需求」，以「人」為本提出解結決方案，在數位生活中以創新創意、勇於嘗試來解決問題，連結產官學界建構一個創新生態系統的平台，用物聯網鋪設先進的嘉義市，以「創新力」及「跨界力」讓嘉義市更具競爭力，並有能力做為未來智聯網的最佳試煉場所，給予市民更安全的環境。



溫馨關懷，圓滿送行

嘉義市殯葬管理所

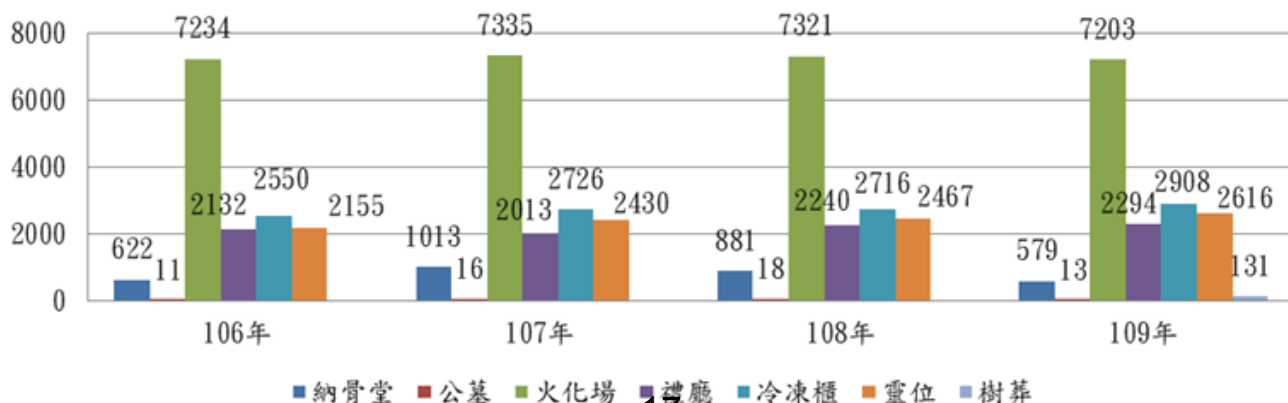
政策緣起

本所係嘉義市政府二級機關，目前人員編制計29人，是全嘉義市縣唯一「五合一」殯葬治喪園區，設施包括火化場、殯儀館、納骨堂、十字亭教會納骨堂、公墓及樹葬等設施，為一完整之殯葬設施系統單位，往生者從遺體入館冰存、設靈、入殮、出殯、土葬或火化至骨灰入塔或樹葬等，均可在本所完成人生最後一哩路。

全園區占地54公頃，幅員遼闊，位處山坡地，景色優美、環境清幽，主要業務為協助民衆辦理治喪事宜。創所至今，於歷屆市長之重視擘劃及相關業務同仁努力下，業於現址營造一處具社區溫暖關懷精神之綜合性殯葬專區，期能讓先人莊嚴安息，後代子孫亦能在優雅環境中緬懷追思。

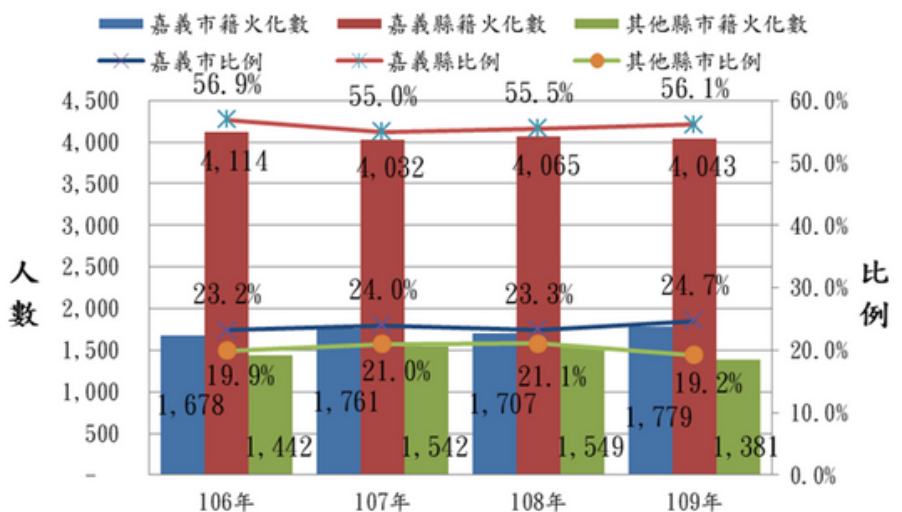
本所刻正積極規劃各項設施之改善與更新，所有同仁秉持廉能、專業、關懷與敬業之服務精神，進行殯葬業務革新之規劃與推動，並且在嘉義市政府之督促、本所與殯葬業者共創優良殯葬治喪環境下，本所殯葬設施之使用情形逐年提升。

106-109年度殯葬設施使用情形

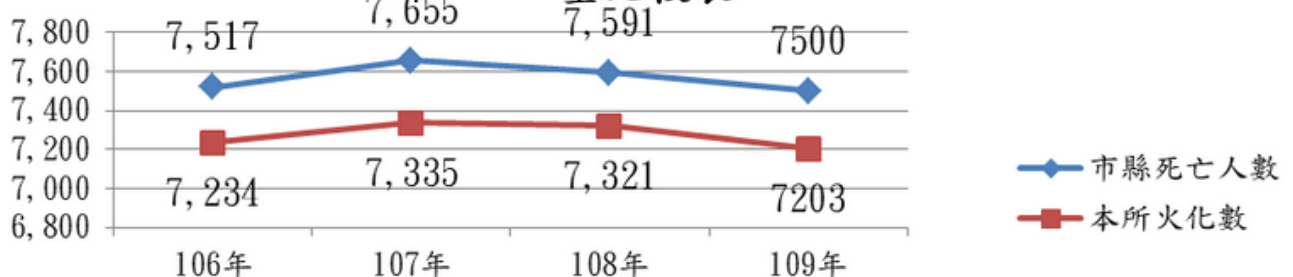


本所因具備完整之功能性與便利性治喪設施，吸納大量嘉義市縣及部分外縣市殯葬業與家屬於本所辦理治喪事宜，服務範圍廣泛。本所火化場每年火化量約7,200具，其中以嘉義縣籍占比最高，平均約55.9%，嘉義市次之約23.8%，其他縣市約20.3%，嘉義市縣之往生者合計占本所業務量近8成。再由嘉義市縣年度死亡人口數據，與本所年度火化量相較，亦可推知本所於嘉義市縣扮演治喪服務之重要地位。

106-109年火化人數與比例



106-108年嘉義市縣死亡人口數與本所年火化量比較表



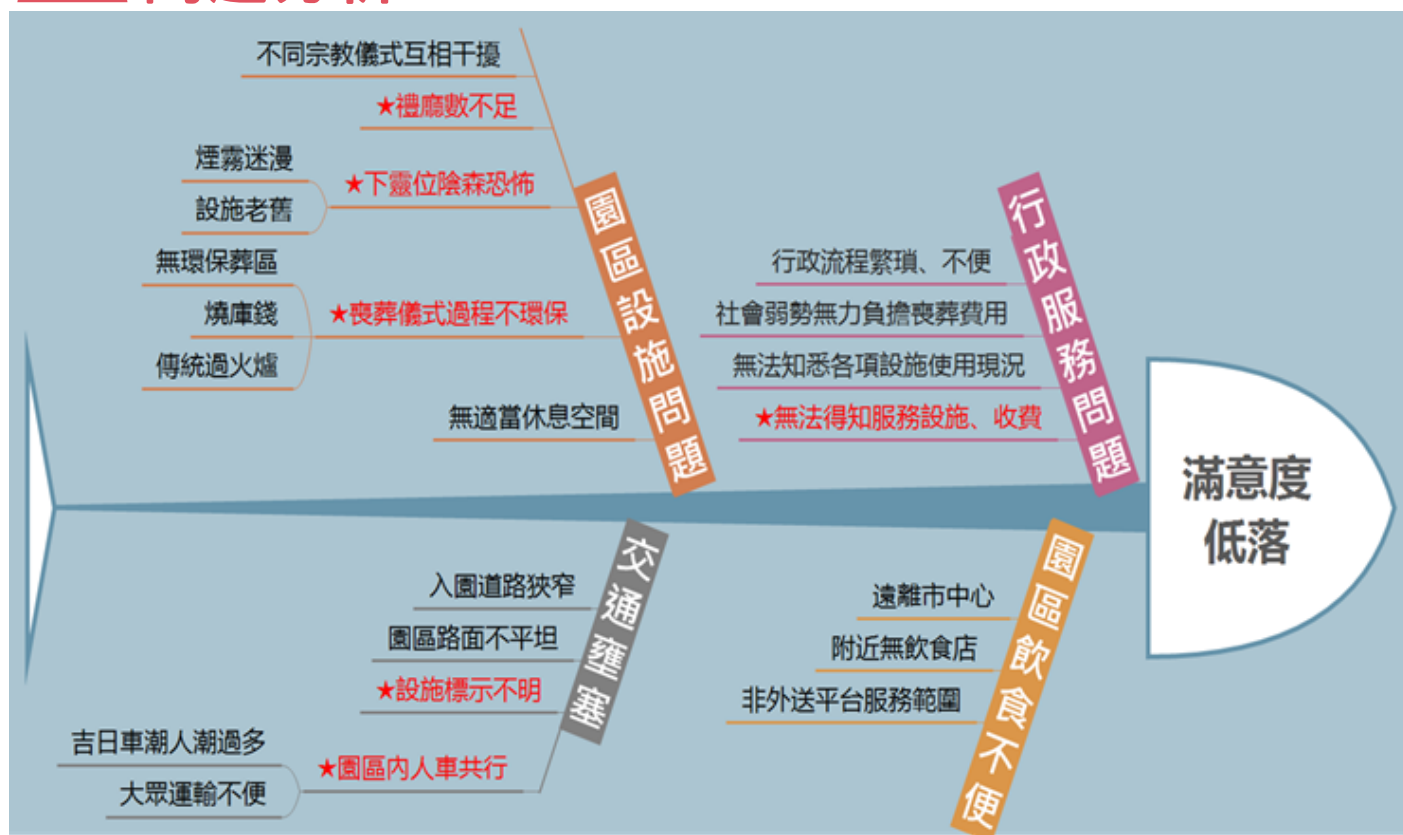
推動重點

基於本所於嘉義市縣重要之治喪服務地位及介於公、私部門間之特殊業務性質，抱持同理心、設身處地瞭解殯葬業者與治喪民衆之需求，就本所所扮演之社會角色實乃至關重要。因此，本所透過滿意度問卷與業者座談會分別瞭解殯葬業者與治喪民衆對本所之各項軟硬體設施服務之看法及建議，找尋其對本所不滿意度之原因。再歸納分析其原因，並提出「溫馨關懷」、「圓滿送行」2大解決對策，依據解決對策實施各項具體改善措施，俾精進本所各項服務與設施之品質。

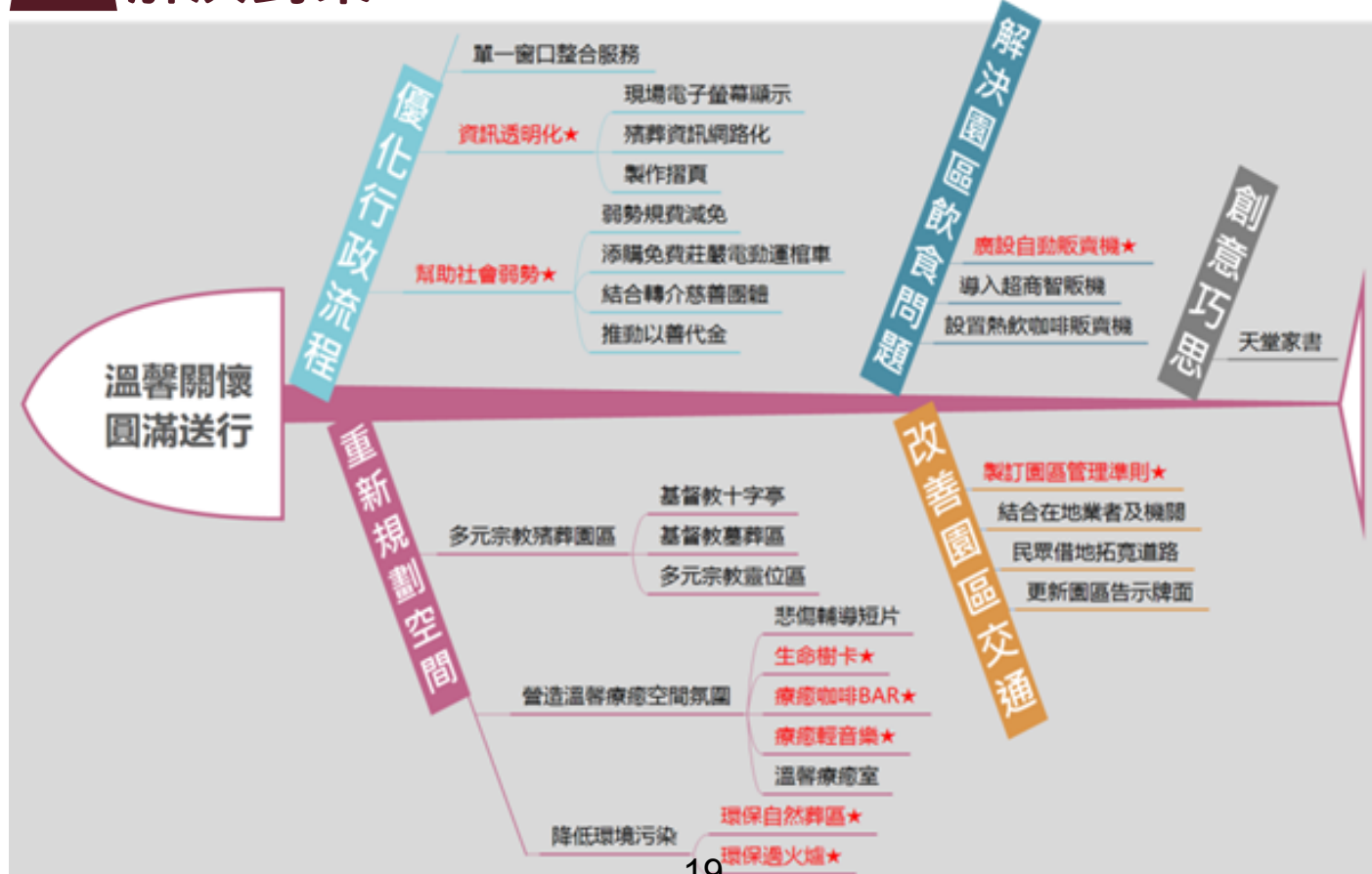
問題分析與解決對策



問題分析



解決對策

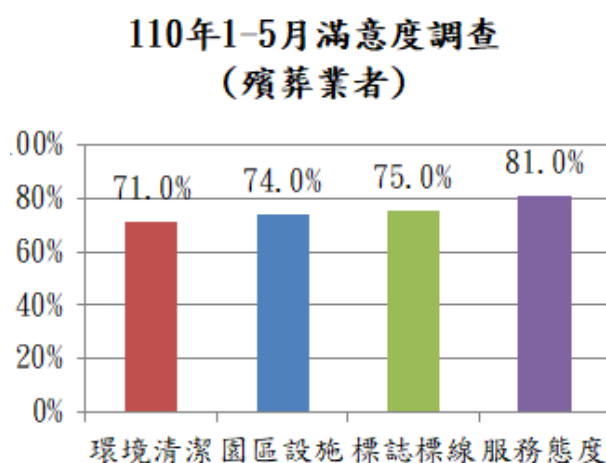
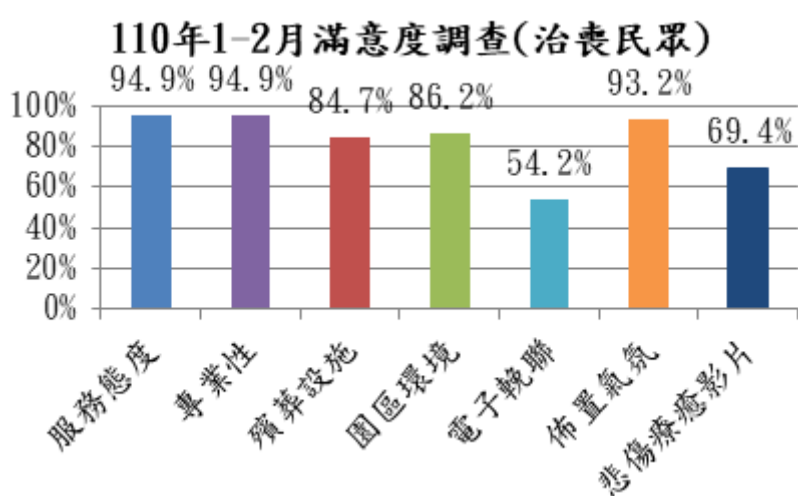


特色亮點

本所透過數據化管理，蒐集本所各項殯葬設施使用量，掌握業務成長情形，並與嘉義市縣死亡人口數比對，瞭解自身所扮演之社會角色與地位。並透過問卷調查之滿意度數據，搭配魚骨圖、心智圖等品質管理手法，發現問題並制定改善策略。同時本所亦隨時檢視上開數據之變化，適時調整各項服務及設施之改善。

推動成效

經實施上開兩大策略後，本所於110年上半年度再次針對殯葬業者及治喪民衆分別發放滿意度問卷，兩者對本所整體滿意度已分別大幅提升至75.3%及82.5%，顯見本所實施之各項改善措施成效顯著。



未來展望

未來本所將持續遵行「溫馨關懷」、「圓滿送行」兩大服務策略，以「建立友善治喪園區」與「闢畫興建尊榮治喪設施」為目標，致力於改善本所之各項設施服務，俾利提升本所之殯葬服務品質。

火災警報器 1+1

樂活在「嘉」守護您

嘉義市政府消防局

政策緣起

消防法於民國99年為因應世界潮流、保障一般民衆生命安全及避免臺北市白雪大旅社火災事故類似案件再度發生，將現行不屬於應設火警自動警報設備之一般住宅、小型旅館、老人福利機構等低避難能力場所，要求設置「住宅用火災警報器」(以下稱住警器)，以提升預防火災之能力，並明訂住宅場所需由管理權人裝設住警器，於106年底全面完成普設。消防法對於應裝設場所所有明訂罰責外，對於一般住宅並無強制執行，民衆普遍認知亦認為較不重要，本局身為住宅火災權責機關責無旁貸必須設法補足缺口。

推動重點

高齡及避難弱民衆就火災預防而言，因其身體功能退化或不完全，對於火災靈敏性降低導致逃生時間縮短或無法逃生；另木造、鐵皮屋等建築物大多為早期建造未翻修或不符建築相關規定，如發生火災因建築物特性會迅速延燒並蓄積熱及煙阻礙逃生。本局依據本市SWOT分析針對高風險態樣研擬下章服務內容，從火災最容易發生及最容易受傷之對象實施。



本局因應政策期初因無相關罰則、經費缺乏、人力負荷等因素窒礙難行，自102年開始補助裝設住宅用火災警報器至今，採滾動式檢討執行成效，本局突破重重關卡，從經費、人力、民衆自主安全意識著手，分析上述問題並擬定策略，實現本市住宅消防安全防護網，專案服務主軸如下：



1 法規及流程簡化

放寬資格限制，新舊建築物通通納管。

2 公私部門合力關懷

精進宣導策略，跨機關團體關懷並提升住宅防火意識。

3 在地化、客製化

爭取經費主動到府安裝、提供完善服務及擴充申請管道。



住宅火災分析及回饋、補助滿意度調查。



持續進行高風險場住場所訪視及關懷。



持續編列預算更新消防軟硬體設備及補助裝設住警器。



鼓勵民間資源捐贈住警器。



達到擴散性及永續發展目標。

本案特色

領先全國



○財源穩定

○永續防護

○永續服務

○最有利標

○按場所選擇1+1

○廠商安裝

○品質保證

推動成效

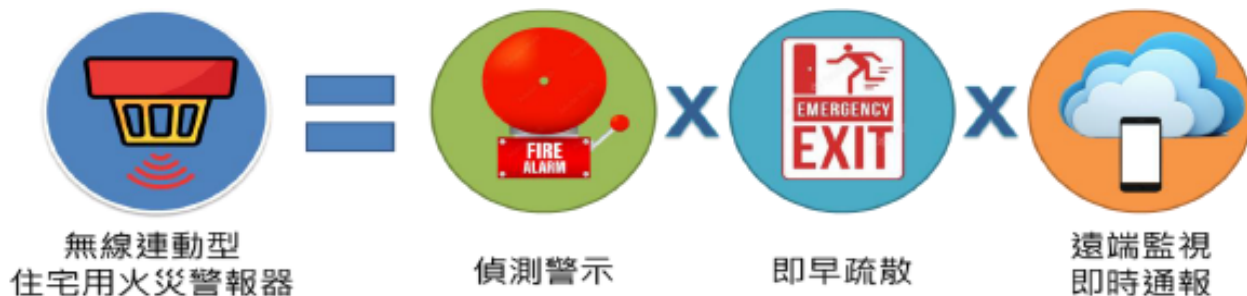
不斷創新

永續發展



未來展望

建置科技務聯網(IoT)



數位化、精進防火 宣導教材(FLH)

