

第1屆「透明晶質獎」參獎申請書

智慧科技 廉能守護 公衛的模範生 臺南

COVID-19防疫緊急應變
智慧稽查系統
65歲長者免費活動假牙
護理人員公開招考不面試



參獎類別：機關(構)整體廉能作為
臺南市政府衛生局

中央參獎



獲事 獎蹟

國際參獎

110年度WHO西健康城市聯盟 國際研討會(AFHC)

- 城市抗疫經驗交流工作坊口頭報告獲獎
- 創新發展獎論文獲獎
- 最佳COVID-19全球社區計畫獎
- 青年研究員海報獎 最佳海報獎

民間參獎

2021大疫情時代下全球公共衛生的衝 擊與挑戰學術研討會壁報論文競賽

- 衛生政策與醫務管理組佳作獎

111年獲獎事蹟 / 參獎計畫	To be continued	成績
流感疫苗接種計畫(6個月至3歲未曾接種幼兒)		績優卓越獎
第14屆金所獎 (推動活躍老化深化健康高齡行動)		卓越獎
第14屆金所獎 (如何讓民眾主動參與健康照顧)		優等獎
第11屆健康城市暨高齡友善城市		海報競賽佳作
110年獲獎事蹟 / 參獎計畫		成績
獎勵地方政府落實推動食安五環改革政策計畫		第1名
社區營養表揚活動縣市績優		教材教案成效獎
流感疫苗接種計畫		計畫管理績優獎
均衡飲食推動獎		績優獎
成人預防保健服務BC型肝炎擴大篩檢服務典範獎		績優獎
婦幼健康促進		績優獎
台灣健康城市際高齡友善城市獎項評選		共老獎
數位菁英智慧領航·食藥大數據競賽		佳作
109年獲獎事蹟 / 參獎計畫		成績
生物病原重大人為危安事件或恐怖攻擊應變 實兵示範觀摩演練		績優獎
保健類業務考評(中老年健康促進六都組)		績優獎第2名
保健類業務考評(婦幼健康促進六都組)		績優獎第1名
地方衛生機關照護類業務考評		第1名
自殺防治成效		績優獎
地方衛生機關業務考評-檢驗業務		第1名
食品衛生管理業務大會海報展覽		創意海報佳作獎
防疫業務綜合考評績優縣市		優等獎
地方衛生機關綜合考評醫政業務		第1名
食藥流通稽查業務		績優獎
台灣健康城市暨高齡友善城市獎項評選健康城市		健康平等獎

臺南市政府衛生局透明廉政公約

貫徹清廉效率、公開透明之施政理念，堅持廉潔、拒絕貪腐

- 一、局長依法申報財產（包括配偶及未成年子女），並依規定向市民公開。
- 二、遇有利益衝突案件應依法自行迴避及公開揭露；不得收受與職務有利害關係者不當餽贈或其他利益；一般社交往來須合乎正常禮俗標準，不得有違反廉潔、正直之原則。
- 三、在職權管轄範圍內之機關（構），對於與採購有關之事項，涉及本人、配偶及三親等內之血親、姻親及共同生活家屬利益時，應自行迴避。
- 四、本公約未盡事宜，依公務員廉政倫理規範辦理。
- 五、違反本公約及公務員廉政倫理規範者經查證屬實，依相關規定懲處；其涉及刑事責任者，移送司法機關。

簽署人 局長

蘇在武



中華民國 112 年 5 月 11 日



有廉有能 健康臺南

本局要求同仁及 37 區衛生所醫護人員一定要廉潔守法，更要以守護臺南市民健康為己任，科技不只是防疫利器，更是讓市民信任政府的關鍵，智慧科技確保本局各項施政公開透明，打造臺南成為幸福永續的健康城市。

臺南市政府衛生局局長 蘇世斌

目錄

一場看不見對手的競賽

壹、機關業務現況簡介.....	1
一、機關沿革及業務概況.....	1
二、業務職掌.....	2
三、推動透明廉潔工作主軸.....	2

三大項廉政亮點及其持續作為

貳、機關透明廉能作為.....	3
一、首長決心與持續作為.....	3
（一）首長決心展現.....	3
1、堅守機關廉潔，要求政風單位主動查察.....	3
2、推動廉能施政成果獲獎肯定.....	3
3、施政作為兼顧防疫與廉能.....	4
（二）廉潔持續作為.....	4
1、每年投入經費辦理廉政研究，策進機關廉能施政.....	4
2、廉政倫理事件線上系統，局長主動登錄為同仁表率.....	5
3、規劃多元廉政教育課程，全程參與討論.....	5
4、推動揭弊者舉報獎勵機制.....	5
5、疫情應變機制導入廉政力量.....	6
6、運用智慧科技，建立公開透明制度.....	6
7、要求37區衛生所恪遵行政一體廉潔目標.....	6

給彼此說謝謝&互相療癒的機會

二、資訊與行政透明.....	7
（一）公開事項範圍.....	7
1、落實 OpenData，公開資訊數量為臺南市第一.....	7
2、智慧稽查，流程 e 化更透明.....	7
3、食品檢驗結果公開透明，讓民眾吃得安心.....	8
4、多元管道及時公布疫情資訊，維護疫苗施打公平.....	8
5、COVID-19 疫苗各項作業流程標準化，官民協作合力防疫.....	9
6、防疫物資超前部署，精打細算省公帑.....	9
7、結合院所揭露長者假牙補助資訊，落實府城健康終老目標.....	10

(二) 完整與可及度.....	11
1、 台南打疫苗提供便捷、完整及安全性的服務.....	11
2、 共照雲介接發送居家隔離單，一個都不漏.....	12
3、 共照雲結合宅照護，居家隔離免煩惱.....	13
4、 臺南市首創 OLOCC，訊息交流即時通.....	13
(三) 外部監督程度.....	14
1、 多元疫情反映管道，疫情資訊透明.....	14
2、 主動揭露外界捐贈物資與公開徵信.....	15
3、 自治條例立法過程，舉行公聽會聽取各界意見.....	16
(四) 機關透明作為.....	16
1、 護理人員公開甄選，人才進用程序透明.....	16
2、 裝置假牙審查作業標準化，專業性獲得肯定.....	18
3、 訂定採購業務標準流程作業，透過內、外部共同監督防弊..	18
4、 公開抽籤程序，維護機關施政公平性.....	18

智慧化稽查 裁處公開透明

三、 風險防制與課責.....	20
(一) 風險辨識及防制.....	20
<u>辨識潛在的風險業務</u>	20
1、 導入智慧稽查，案件查核與裁罰透明.....	20
2、 恪遵中央標準作業流程，落實疫情監測.....	21
3、 公務車輛管理精進，維護人員行車平安.....	21
4、 準確預估需求，快篩試劑採購省公帑.....	22
5、 落實防疫旅館查核，防範疫情擴散.....	22
<u>積極預防的防制機制</u>	23
1、 落實稽查人員輪調.....	23
2、 強化機關內控、內稽.....	23
3、 確保資訊安全及個資保護.....	23
4、 主動辦理專案稽核與清查，落實自我監督.....	24
5、 走入機關角落，深化廉政意識.....	25
(二) 廉政危機處理與課責.....	26
1、 分析風險事件，全面性進行檢討.....	26
2、 透過廉政會報，共商廉能策進措施.....	27
(三) 落實廉政倫理規範.....	28
1、 建置線上登錄系統，E化作業更便利.....	28
2、 主動協助處理受贈財物之退還或轉贈.....	29

3、廉潔人員公開表揚與獎勵.....	29
--------------------	----

藏在手機裡的溫度

四、廉政成效的展現.....	30
(一) 資訊與行政透明成效.....	30
1、公開透明，打造健康及高齡友善城市.....	30
2、防疫不分你我，公私共同協力抗疫.....	31
3、智慧稽查，行政裁處公開透明.....	32
4、智慧防疫-登革熱疫情地理資訊系統(GIS).....	34
5、防疫科技降低數位落差，提升民眾滿意度.....	35
6、OLOCC 快速決策，防疫政策發揮功效.....	37
(二) 廉政風險防制成效.....	38
1、精進資訊化管理，建立除錯機制.....	38
2、落實人員職期輪調.....	39
3、建立內、外部檢舉保護措施.....	39
4、廉能觀念辦理防疫物資採購，節省公帑.....	40
5、食安平台導入政風力量，共同為食安把關.....	41
6、透過政風專案稽核，強化機關施政成效.....	42
7、建立廉政防貪指引，預防風險事件發生.....	42
(三) 外部民意評價及輿論回饋.....	43
1、食品業者稽查意見調查獲得高度滿意.....	43
2、智慧稽查業者回饋調查，簡便易懂獲肯定.....	44
3、科技防疫減少民怨，落實行政透明及為民服務理念.....	44
4、免費裝置全口活動假牙，重視使用者滿意度與回饋意見.....	46

感動服務 超越市民的期待

五、廉能創新與擴散.....	48
(一) 廉能政策創新.....	48
1、「台南打疫苗」平台，簡便、公開、透明創新廉能價值.....	48
2、全面開放資料，整合資源跨域延伸.....	49
3、緊急醫療新模式，臺南市首創 OLOCC 線上決策平台.....	50
4、照護確診者身體健康，也照顧隔離憂鬱心情.....	51
(二) 廉能政策擴散.....	51
1、首例受僱人揭弊獎勵，擴散社會正義氛圍.....	51
2、複製公私協力成功經驗，擴散至「台南愛篩檢」平台.....	52
3、舉辦食安論壇研討會，廉能透明措施擴散至產官學各界.....	54

4、	智慧防疫分享，台南智慧健康論壇大躍進.....	55
5、	啟動 AED 雲端管理，結合新科技防制風險事件.....	56
6、	臺南市首創緊急醫療資訊儀表板，醫療資訊隨時知.....	57
7、	推動「提升急性腦中風轉診品質計畫」，建立區域聯防體系.....	57
8、	假牙計畫獲他縣市、專業人士仿效學習.....	58
9、	利用 LINE@工具，將公共衛生透明資訊更易傳遞.....	59
參、	未來努力方向.....	60
一、	精進公衛科技應用，提升政府透明治理.....	60
二、	培養衛生所廉能種子，共同維護廉潔風氣.....	60
三、	落實廉能公約，廉潔透明讓民眾有感.....	60
肆、	附件.....	61
一、	本局 105 年-109 年內部稽核統計情形.....	61
二、	台南共照雲服務架構.....	62
三、	臺南市居隔民眾加入並註冊共照雲 LINE@分析.....	64
四、	宅照護派案系統操作說明.....	65
五、	智慧稽查系統.....	66
六、	南臺灣食安論壇議程.....	68
七、	臺南市 65 歲以上長者免費裝置全口活動假牙」服務.....	71
八、	政風室多元專案法紀講習.....	73
九、	「111 年居家照護服務廉政研究問卷調查」結果.....	74
十、	政風專案稽核及清查結果及建議事項.....	75
十一、	廉潔人員公開表揚與獎勵.....	77
十二、	護理人員公開甄選，人才進用程序公開.....	78
十三、	滾動修正本局公務車輛使用規定.....	79

表目錄

表 1：108 年-111 年廉政研究.....	4
表 2：直轄市衛生所(健康服務中心)護理人員公開甄選.....	17
表 3：各縣市衛生所護理人員遴選.....	17
表 4：109-111 年內部稽核件數彙整表.....	23
表 5：108 年至 112 年辦理藥品稽核及使用專案稽核.....	26
表 6：本局 109 年-111 年廉政倫理事件登錄情形.....	29
表 7：政風室受理陳情檢舉案件逐年遞減.....	40
表 8：109 年-112 年本市政風人員會同食安稽查場次.....	41
表 9：111 年廉政防貪指引-案例簡述.....	43
表 10：108 年至 110 年「食品安全相關稽查」廉政研究問卷調查.....	45

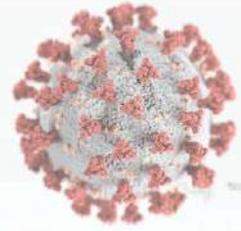
圖目錄

圖 1：本局施政核心價值、使命及願景.....	1
圖 2：本局智慧化健康服務架構.....	1
圖 3：臺南市政府衛生局組織圖.....	2
圖 4：蘇局長宣布參加透明晶質獎、許局長發表臺南晶廉獎得獎感言 ...	3
圖 5：111 年廉政會報(雙邊視訊會議).....	4
圖 6：近 5 年廉政倫理事件登錄情形.....	5
圖 7：局長與黃檢察長合影.....	5
圖 8：本局於政府開放資料平台公開資料集.....	7
圖 9：電子表單加入對應法規條文.....	8
圖 10：本局網頁設置「抽驗結果」公告專區.....	8
圖 11：每日防疫記者會.....	9
圖 12：企業捐贈紫外線循環氣流殺菌機.....	10
圖 13：假牙補助公告專區.....	10
圖 14：「台南打疫苗」操作功能彙整表.....	11
圖 15：共照雲 LINE@下載居隔單功能.....	12
圖 16：自動化推播聊天機器人使用教學.....	12
圖 17：台南共照雲 LINE@掃描加入 QR CODE 及選單功能.....	13
圖 18：110 年防疫專線進線量.....	14
圖 19：本局臉書、電子信箱與民眾互動.....	15
圖 20：民間捐贈快篩採檢設備服務成效.....	15
圖 21：民眾捐贈及公開徵信情形.....	16
圖 22：自治條例修法公告.....	16
圖 23：112 年財產申報實質審查公開抽籤.....	19
圖 24：摸彩公開見證.....	19
圖 25：智慧稽查系統演進.....	20
圖 26：食品陳情案件 e 化稽查.....	20
圖 27：食品陳情案件查辦分流.....	21
圖 28：111 年六都採購快篩試劑與確診人數情形.....	22
圖 29：葉奇鑫律師以心智圖解說個資法.....	23
圖 30：衛生行政陳情檢舉案件抽核流程圖.....	27
圖 31：疫苗管理-冷儲與撥出機制.....	28
圖 32：111 年由前局長許以霖表揚 110 年廉潔績優人員.....	29
圖 33：市長黃偉哲獲選台灣健康城市聯盟新任理事長.....	30
圖 34：台南共照雲的快篩陽性視訊及下載居隔單功能.....	31

圖 35：109 年至 111 年食品陳情案初查與複查合格率.....	33
圖 36：111 年食品陳情案平均辦理天數	33
圖 37：共照雲平台服務利用率.....	35
圖 38：台南打疫苗使用說明.....	36
圖 39：線上即時協調指揮中心 OLOCC 討論情形.....	37
圖 40：近三年落實職期調任成果.....	39
圖 41：111 年六都於政府採購網統計之快篩採購案	40
圖 42：黃市長至億載國小訪視營養午餐.....	41
圖 43：局網公告防貪指引.....	43
圖 44：食安論壇發表廉政研究成果.....	43
圖 45：各種稽查現場運用電子化系統.....	44
圖 46：111 年健康論壇發表問卷	45
圖 47：在地診所醫師意見回饋.....	45
圖 48：共照雲服務獲得外籍人士讚揚.....	46
圖 49：新聞媒體肯定本市共照雲服務平台提升防疫效率	46
圖 50：100 年至 111 年裝置假牙長者滿意度	47
圖 51、台南打疫苗-虛實整合便民服務示意.....	48
圖 52、南打疫苗-快速報到及同意書自動化帶入.....	48
圖 53：副市長趙卿惠與成大醫院代理院長李經維簽訂備忘錄	51
圖 54：自動化 LINE@推播腳本及心情溫度計量測結果.....	51
圖 55：全國食安檢舉專線.....	52
圖 56：公私協力備受讚譽.....	52
圖 57、台南打疫苗-民眾回饋.....	53
圖 58、台南打疫苗-醫療院所回饋.....	53
圖 59：111 年第 6 屆南臺灣食安論壇	54
圖 60：111 年邀請關務署稽核李冠政專題報告	55
圖 61：111 年臺南智慧健康論壇	55
圖 62：13 家急救責任醫院急診及特殊床位視覺化呈現.....	57
圖 63：咀嚼吞嚥手冊.....	59
圖 64：宅照護系統功能說明.....	65
圖 65：110 年由前局長許以霖表揚 109 年廉潔績優人員.....	77
圖 67：108 年由前局長陳怡表揚 107 年廉潔績優人員.....	77
圖 67：109 年由前主任秘書汪群超揚 108 年廉潔績優人員.....	77

一場看不見對手的競賽

公開透明，全民協力，台南實現防疫模範生！
線上智慧科技搭配線下公共衛生，築起健康安全網。



【誠實，是最好的防疫策略】

不去追逐亮點，而是跳脫行政思維、換位思考，才能將眾人感受匯聚成實際行動。

台南打疫苗：城市智慧防疫的原型

一分鐘不到，就能幫自己或家人預約疫苗，由本局、市府智慧城市辦公室、智慧發展中心，攜手在地青創團隊「好想工作室」合作的成果，也是台灣公私協力進行智慧防疫的典範。最初是要解決長者造冊問題，減輕第一線衛生與民政的壓力。因此，到施打站蹲點觀察，兩、三週考察施打流程的困難，根據前線施打經驗，回饋到系統、不斷調整，才有今日所見的版本。

台南共照雲：AI判快篩陽、居隔單自行下載

4月25日中央宣布不再公布確診者足跡，5月4日啟動「台南宅照護」個案管理系統，它是中樞大腦，一端嫁接中央法傳系統，另一端連接民眾的「台南共照雲」LINE帳號。5月12日開放快篩陽性確診政策，即刻推出籌備好的「AI快篩陽性視訊確診」，台南是全台首創的城市。隔日，又先於各縣市再推「居隔單下載」的便民服務，確診者登錄就能下載居隔單。

台南快疫通：防疫指引隨時更新

因應共存的政策方向，避免防疫資訊混亂，將「台南打疫苗」LINE帳號轉型，改為防疫資訊專用的「台南快疫通」聊天機器人，分擔防疫專線話務量。功能選單上保留疫苗預約，還新增關鍵字聊天查詢功能。輸入「居家照護」「居家隔離」「兒童照護」「疫苗」「申請補助」等字，便可獲得最新的資訊。

曾有人問，為什麼市府不開發新APP?

這是很早就確立的共識，開發、維運APP都要花錢，而LINE是既有平台中，大家熟悉且有多年齡層使用者的媒介。

我們一直相信，不斷回歸使用者感受跟經驗的數位科技，所設計出的程式或系統，才有辦法真正替人著想，也才具備我們所言的「智慧」。

111.7.18市長黃偉哲專欄

壹、機關業務現況簡介

一、機關沿革及業務概況

99年12月25日臺南縣市合併升格，原臺南縣及臺南市政府衛生局亦合併為臺南市政府衛生局（下稱本局），轄管公共衛生、疾病預防、醫療衛生、衛生教育、食品安全等相關業務及37區衛生所，與市民健康福祉息息相關。

本局政策規劃以市民之需求為依歸，秉持「智慧、團隊、安心、永續」核心價值，將「維護促進市民健康」作為使命，透過前瞻性的政策規劃、智慧模式的運用，主動提供便民服務，創造更大的健康效益，積極提升民眾健康素養並增進健康識能，使健康生活永續發展，建構宜居健康城市，達成「2025年成為臺灣智慧健康照護標竿」的願景。

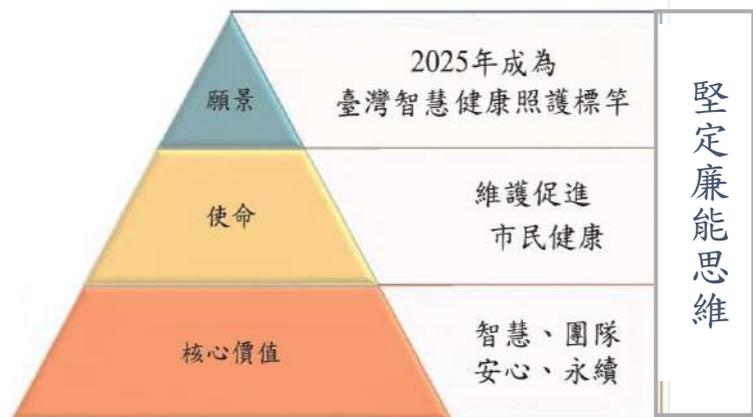


圖 1：本局施政核心價值、使命及願景

本局以智慧化健康服務架構(如圖 2)為施政理念，透過公私協力，以資訊系統彼此介接及跨局處整合合作，例如，在疫情期間，本局任務更顯重要，在幅員廣大、城鄉差距、醫療資源分布不均的臺南，各項防疫措施除遵照中央流行疫情指揮中心，亦因地制宜發展出不同的策略以期保護市民免於面對疾病的恐懼；並以數位轉型及開放透明為施政策略，健康服務導入數位創新的概念，因應受眾特性，發展創新健康服務，同時透過掌握三大特性核心概念：可及性、可近性與方便性，以降低服務所帶來的數位落差，貼近大眾需求以全方位照護為目標。



圖 2：本局智慧化健康服務架構

二、業務職掌

本局單位分別有疾病管制科；國民健康科；食品藥物管理科；醫事科；心理健康科；檢驗中心；衛生稽查科；綜合企劃科；秘書室；人事室；會計室；政風室，37 個行政區並均設有衛生所。

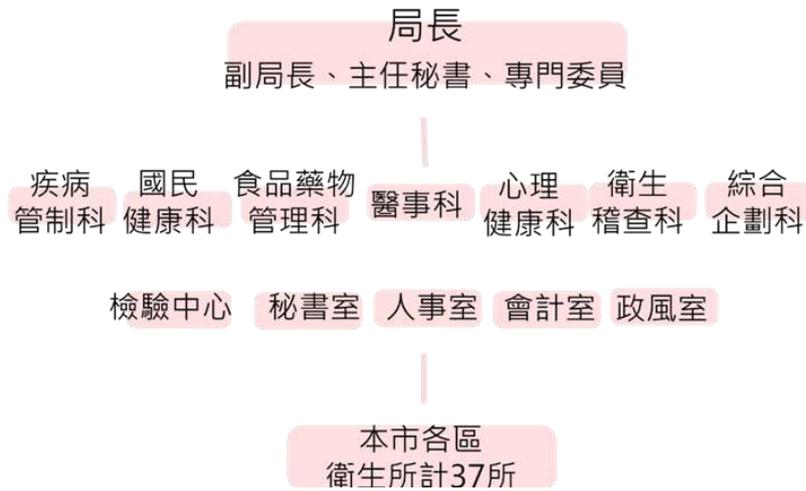


圖 3：臺南市政府衛生局組織圖

三、推動透明廉潔工作主軸

本局秉持「智慧、團隊、安心、永續」的核心價值，以照顧市民為中心的思維，藉由前瞻性的政策規劃、創新的施政理念，運用智慧模式，主動提供便民服務，促進市民生活品質，創造更大的健康效益。在廉潔工作推動上，秉持著透明政府理念，引進數位化及資訊化之政策工具，積極促進全民參與，提升市民對於本局施政信任，本局廉潔工作主軸如下：

- (一) 提升員工廉潔自持：本局要求所有員工應依法行政並落實公務員廉政倫理規範，確保機關整體廉潔度。
- (二) 建立民眾信任：透過智慧科技引進，以數位化、科技化、便民化促進本局行政透明施政。
- (三) 提高整體清廉評價：利用問卷調查收集大量數據，揭示潛在的問題和趨勢，分析原因和影響評估並提出解決方案。

三大項廉政亮點及其持續作為

-COVID-19防疫緊急應變

資訊與行政透明

- 防疫記者會
- 中央標準作業流程
- 打疫苗-便捷、完整及安全性
- 共照靈-隔離單不漏
- 宅照護-隔離免煩惱
- OLOCC訊息即時通
- 疫情反映管道暢通
- 防疫物資-精打細算
 - 防疫包
 - 物資管控

風險防制與課責

- 疫情監測及管制查核
- 防疫旅館查核
- 廉政會報-疫苗管理

廉政成效的展現

- 一級指揮-公私協力
- 平台-預約、查詢
- OLOCC快速決策
- 資訊管理，除錯機制
- 快篩採購精準
- 科技防疫成果
 - 居家照護滿意度
 - 白袍醫師
 - 日籍人士肯定

廉能創新與擴散

- 疫苗平台新價值
 - 各系統跨域+整合
- AI智能腳本+心情溫度計
- 公私協力經驗
 - 開放政府論壇
 - 智慧健康論壇
 - 臺南愛篩檢
- 緊急醫療新模式
 - 首創OLOCC
 - 成大災防備忘錄

-智慧稽查系統

資訊與行政透明

- 流程E化，更透明
 - 連貫線上作業
 - 稽查表備註法規
 - PDF寄業者存檔
- OPEN DATA公告
 - 食品抽驗結果
 - 工廠稽查
 - 聯合稽查

風險防制與課責

- 有效列管及裁罰
 - 申請案E化
 - 稽查共識
 - 查辦分離不洩密
 - 風險事件調整
- 食安聯合稽查
- 稽查人員每年輪調
- 廉政會報
 - 藥品管理
 - 案件抽核制度

廉政成效的展現

- 行政裁處公開透明
 - 跨科移案
 - 合格率提升22.9%
 - 工時縮短77%
- 首例食安吹哨獎金72萬
- 受稽查業者意見調查
- 智慧稽查業者回饋意見

廉能創新與擴散

- 食安論壇
 - 檢察官/法律探討
 - 關務/食品查驗
- 食安平台
 - 跨局處聯合稽查

-65歲以上長者免費全口活動假牙

資訊與行政透明

- 補助公告專區
 - 每年經費逾億元
- 審查標準作業
 - 專業審查小組
 - 術前、術後審查

風險防制與課責

- 通過審計查核無缺失
- 內控、內稽

廉政成效的展現

- 打造健康城市及高齡友善城市
- 10年使用者滿意調查
 - 整體滿意度9成以上
 - 咀嚼能力提升88%
 - 無牙調查
 - 提升經濟效益

廉能創新與擴散

- 咀嚼吞嚥障礙篩檢
 - 招募醫療院所
 - 篩檢2,352人
 - 衛教手冊
 - 營養評估

貳、機關透明廉能作為

一、首長決心與持續作為

自黃偉哲市長上任後，本局歷任陳怡局長、許以霖及現任局長蘇世斌等三任局長，**三位首長對於機關廉能施政均十分重視**，前局長陳怡首創全國衛生機關線上廉政倫理事件登錄系統，前局長許以霖於疫情期間，**力推疫苗注射及防疫物資透明公開**，現任蘇世斌局長更以黃市長推動之廉政公約為本局施政圭臬，要求本局各項施政務作為以「清廉勤政」為主軸據以執行。

(一)首長決心展現

1、堅守機關廉潔，要求政風單位主動查察

本局歷任局長均在局務會議、廉政會報及本局 COVID-19 防疫應變計畫相關會議等公開場合，**表達堅定支持廉政工作推動**，並要求政風室應監督本局各項施政，例如，防疫期間遇有疫苗施打與配發、物資及禮券發放疑慮事件，局長即指示政風室介入調查，在嚴謹的廉政標準下公開承諾並表明首長的決心，彰顯本局向公眾傳達對廉政問題的重視。

2、推動廉能施政成果獲獎肯定

為展現本局結合電子化政府及現代化科技推動行政透明措施的成果，**111 年前局長許以霖指示以「台南打疫苗」疫苗預約平台為主題，參與臺南市 111 年首次舉辦「晶廉獎」，並經評選獲得「優等」獎項**，足見本局提供民眾外部監督與提高資訊揭露程度，有效降低廉政風險，增進市民的廉潔信任及滿意度，並獲得市府高度肯定。



圖 4：蘇局長宣布參加透明品質獎、許局長發表臺南晶廉獎得獎感言

蘇局長於 111 年 12 月上任後，更積極表態參加「透明品質獎」意願，指派主任秘書擔任召集人，邀集各單位主管組成參獎工作團隊，群策群力彙總檢視本局推動防疫 e 化服務及各項政策之廉潔成果，並持續滾動深化各項公開透明之廉能政策。

3、施政作為兼顧防疫與廉能

在疫情開始後，首長不因投入繁重的防疫工作而忽視廉政業務的推展，仍盡力出席並全程主持本局廉政會報，更邀請市府參議與臺南地檢署檢察官擔任外聘委員，透過公共行政、司法及廉政等多元觀點，共同檢視並策進本局各項衛生行政業務。111 年度由正、副首長主持 2 次廉政會報，

督導業務單位聚焦廉政議題，共提出 8 項公開透明、加強防疫工作之專案報告；經討論共識後列管 6 項防制風險提案，並確實執行。



圖 5：111 年廉政會報(雙邊視訊會議)

(二)廉潔持續作為

1、每年投入經費辦理廉政研究，策進機關廉能施政

在歷任局長支持下，本局自 108 年起，每年就機關重點業務編列廉政研究經費，截止 111 年經費已逾新臺幣(下同)30 萬元，廉政研究主題包

含 108 至 110 年食品安全相關稽查廉政研究，111 年則針對本局防疫政策辦理 111 年居家照護服務廉政研究問卷調查，並經局長指示業管單位於 111 年

表 1：108 年-111 年廉政研究

年度	題目	有效樣本	問卷經費
108	「108年食品安全相關稽查廉政研究問卷調查」	251家業者	80,000
109	「109年食品安全相關稽查廉政研究問卷調查」	258家業者 39位同仁	91,000
110	「110年食品安全相關稽查廉政研究問卷調查」	250家業者 31位同仁	91,000
111	「111年居家照護服務廉政研究問卷調查」	27,397位民眾	46,200
			9,320
合計經費			317,520

臺南健康論壇，由政風室發表 COVID-19 居家照護民眾滿意度成效。

2、首創全國醫療機關廉政倫理事件線上系統，局長主動登錄為同仁表率

為便利本局轄下 37 區衛生所登錄廉政倫理事件、減少紙本傳遞時間，前局長陳怡於 108 年指示於本局內部網路建置廉政倫理事件登錄資訊系統，並於 108 年 9 月啟用，同仁均可於內網直接登錄，系統資訊化後登錄件數有明顯上升。

近 3 年本局局長上網登錄廉政倫理事件件數分別為，109 年 5 件(總登錄件數占比 3%)、110 年 18 件(總登錄件數占比 12%)、111 年有 14 件(總登錄件數占比 13%)登錄內容多為醫院、公會、學校、公司及農會等組織，三節期間拜訪之禮盒。

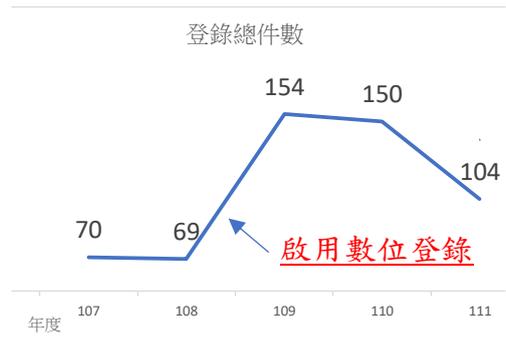


圖 6：近 5 年廉政倫理事件登錄情形

本局歷任局長以個人行動帶頭支持落實

廉政倫理作為，前局長許以霖更不論金額多寡，一律以餽贈人名義轉贈慈善團體，實為同仁效法之廉潔楷模。

3、規劃多元廉政教育課程，全程參與討論

局長十分重視機關同仁的法治教育，要求政風室提供同仁廉政教育和培訓，加強對廉政標準和道德規範的理解及遵守。111 年 9 月 26 日邀請福建連江地方檢察署前檢察長黃元冠分享偵辦案件經驗，說明公務人員職涯應明辨是非、行為要守分際，方得安身立命，局長全程參與講習並與檢察長一同勉勵



圖 7：局長與黃檢察長合影

同仁；首長對廉政工作的投入，對深化同仁依法行政具有重大影響。

4、推動揭弊者舉報獎勵機制

在局長支持下，本局首例揭弊者舉發受僱單位違法行為獎勵案件，由內部檢舉人經本局審核認定該企業確有違規事實加以裁罰，本局並依實收裁罰金額 60% 發給獎勵金(迄 111 年底合計已發出獎勵金 72 萬 2,000 元)，積極鼓勵公眾對政府或組織的不當行為進行舉報，明定對於檢舉人之姓

名、身分及其他可資辨認身分之相關資料，應予保密，提供安心吹哨之保護措施並保障舉報人權益，增強政府透明度和公信力。

5、疫情應變機制導入廉政力量

在 110 年 5 月時，臺灣出現感染源不明的新冠肺炎 COVID-19 本土個案，並進入三級疫情警戒後，面對民眾在意的疫情足跡、疫苗分配、物資發送等問題，本局每週召開防疫會議、市府也啟動跨局處緊急應變會議，透過疫情記者會、防疫專線、臉書及電子郵件，妥善運用資源及權限，開放各種管道與民眾對話以解除疑慮與恐慌。在市長及局長的支持，從各項會議成員、工作小組到 line 群組，都有政風單位的參與，對內宣示防疫工作從制度面、流程面及執行面均公開、透明，對外亦充分落實執行中央政策，保障民眾的健康和安全。

6、運用智慧科技，建立公開透明制度

在中央公費疫苗預約平台尚未提供服務前，本市除 13 家大型醫院有提供疫苗門診的預約掛號服務外，衛生所、小型醫院及診所並無相關系統可以預約施打疫苗，更囿於每間診所的疫苗預約流程迥然不同。

為加強疫情管控，除了疫情調查和防疫措施，本局研發科技工具-台南打疫苗平台，讓民眾自行選擇疫苗種類、時間、地點，行政透明有效率。後續大量居家隔離政策下，透過共照雲 line@系統的協助，民眾也能自行取得如隔離通知書下載、抗病毒藥品諮詢、快篩試劑撥配等物資的供應，向民眾宣導疫情防控知識和措施，增加民眾的認識和了解，從而提高民眾對疫情的認知度和配合度，透過透明的政策說明，緩解對未知的恐懼。

7、要求 37 區衛生所恪遵行政一體廉潔目標

為建構本局暨所轄 37 個衛生所行政一體與廉能風氣之目標，局長要求將包含局務會議、廉政會報等重要決議內容，均傳達至各衛生所，或透過各衛生所之所務會議宣導以凝聚機關廉政共識。例如本局與各衛生所定期召開的員工雙月會，公開表揚優良廉潔人員；局長更指示政風室於所長會議進行利益衝突迴避法令宣導，從衛生所主管延伸到公共衛生的各承辦人員，對廉能工作都能有更多的關注，從上到下能有一致的廉潔意識。

給彼此說謝謝&互相療癒的機會

公開透明的制度，「一起」就沒有什麼好恐懼的！



疫苗在哪？

110年6月初，我被通知支援COVID-19疫苗施打，然而疫苗是中央統一採購，各縣市要在最短的時間內完成施打，才能爭取更多的疫苗。而中央疫苗的數量幾乎是配送前一天才通知，因此每次疫苗下貨就如同作戰般，快速清點、馬上出貨到各個施打點。

疫苗到位後，下一個難題來了，人在哪？

當時民眾迫切的想打疫苗，但不是想打就打，**須依據中央公告的對象依序進行**。但還沒有預約系統，只好採傳統造冊方式，我心想不是件困難的事，照中央計畫應該很快能整理好名冊，然而代誌不是惹人想的那麼簡單……

6月11日下午得到通知，明天將撥配5萬4,000劑疫苗，當下決定隔天啟動第一場大型施打站，並且3處同時開打、連續2天。只剩一天多一點的時就要開打，馬上拿起手邊的名冊，警察局、消防局、環保局、海巡署、航港局、社會局，一個個

“

夜晚10點半，一個人在沒有站務人員的火車站等車。第一次過站，不是因為睡過頭，而是正在與醫院確認疫苗分配數量而忘了下車。

”

比對。晚上八點多以圖卡、LINE通知各單位，之後2日也順利施打完畢，完成了這個看似不可能的任務。

往後又有新政策，民眾在家居家隔離，還有輪值大、小夜班的日子……突然有一種感動，幸好我不是單打獨鬥，是大家一起打拼。謝謝我的夥伴，也謝謝我的家人！

112.4國民健康科蘇筱婷

二、資訊與行政透明

(一)公開事項範圍

本局自 108 年起，除於本局官網公開「衛生安全」、「醫事業務」、「婦幼優生」及「健康優生」等四大項業務資訊，並就「資料開放」、「智慧稽查」、「食品檢驗」、「防疫」及「假牙補助」等與民眾權益攸關事項，研析更為便民與公開之資訊透明政策：

1、落實 OpenData，公開資訊數量為臺南市第一

本局於臺南市政府資料開放平台¹提供 240 項業務資訊供外界查詢，為臺南市政府所屬 30 個機關中開放最多之機關，將與人民權益相關的各項政府資訊主動公開，保障民眾知的權利。本局公開資料主要包含：

(1) 民眾最關心的**食安問題**，公布各類食品抽驗、工廠稽查、跨局處食安聯合稽查結果等。

(2) 各項**就醫資訊**，癌症篩檢、高齡友善藥局、身心障礙鑑定醫院、免費心理諮商服務等各類醫療機構。

(3) 各項**疫情監測**，如登革熱誘卵桶監測及病媒蚊

密度調查等，公開資訊供外界加值運用。



圖 8：本局於政府開放資料平台公開資料集

2、智慧稽查，流程 e 化更透明

本局衛生稽查²作業程序繁瑣且耗時，為提升整體服務品質，加強內部訊息傳遞速度，同時達到案件派案「透明化」與「公正性」，循序規劃建置「智慧稽查系統」，將普查業務、陳情案件、機構設立變更、各類專案稽查等業務列入智慧稽查對象，節省大量印刷成本及後製建檔時間，達到

¹臺南市政府資料開放平台 <https://data.tainan.gov.tw/organization/hea>

²衛生稽查包含食品衛生安全(抽驗、衛生環境、標示)、醫政普查(西醫、中醫、牙醫、衛生所)、護理機構查核(產後護理之家、一般護理之家)、醫療(事)現勘(診所設立、歇業)、藥政普查(藥局、藥商、管制藥品、醫療器材)、藥事(藥局、藥商設立現勘、化粧品標示)、營業衛生(美容業、美髮業)、醫政稽查(美容醫學、感染控制)等各項業務稽查。

高效率、行政透明又便民的服務目標。

本局自 108 年導入工業 4.0 概念，將稽查作業數位化，首先建置「稽查系統」，將紙本稽查表電子化，並加入對應法規及條號，告知業者相對應規範；109 年、110 年再擴充智慧稽查功能，從建案、派案、稽查、複查、簽核到結案，連貫的線上流程，保留完整紀錄，即時追蹤輔導改善結果及報表分析，不斷精進下於 111 年 6 月全面



e 化，讓稽查業務更為公開與透明。圖 9：電子表單加入對應法規條文

3、食品檢驗結果公開透明，讓民眾吃得安心

為保障民眾食的安全，**食品抽驗落實第三級品管，由本局進行稽查抽驗**，監測市面上食品品質，亦針對高違規、高風險、高關注之食品製造加工業及各節慶時令食材抽驗，把關消費者購買的食品安全現狀；本局於 111 年辦理各類食品抽驗共抽驗 3,565 件，3,477 件合格(97.5%)、88 件不合格(2.5%)，均依法處辦，並於本局網頁設置「抽驗結果」公告專區³，每月公布抽驗不符結果，包含抽驗日期、店家、地址、抽驗產品名稱、檢驗項目以及檢驗結果等資訊予民眾參考。



圖 10：本局網頁設置「抽驗結果」公告專區

4、多元管道及時公布疫情資訊，維護疫苗施打公平

(1) 即時且正確訊息：疫情嚴峻期間，市府每日下午 3 時召開防疫記者會，重申中央政策並將地方政府具體措施向市民說明，提供即時且

³ 本局網頁/衛生安全/食品安全/抽驗結果 <https://health.tainan.gov.tw/list.asp?orcaid=2F6760E1-AFDD-45B1-863D-61C789C53F00>

正確訊息；本局亦設有防疫專線(06-2880180)、台南快疫通 LINE@ 客服機器人供市民詢問，較多詢問事項於記者會加強說明，針對確診者另設關懷專線，減少民眾焦慮。



圖 11：每日防疫記者會

- (2) 跨局處巨量資料串連，預約就能確定資格：透過**中央政府接種紀錄、地方政府戶政資料和疫苗場次巨量資料**結合，系統可以快速判定民眾**接種資格，並降低接種錯誤發生**。醫護人員利用數位報到，減少等候時間，從列印接種同意書、醫師評估、接種疫苗種類都能被妥善記錄，批次上傳回報中央，提升服務效率。

5、嚴守 COVID-19 疫苗配發、接種作業流程標準化，官民協作合力防疫

- (1) 疫苗配發遵照程序執行：中央以接種比率越高、配送疫苗量越多之策略⁴，並以上傳中央系統計算，故為取得更多疫苗，輔以「台南打疫苗」執行中央疫苗接種計畫，確實提升接種效率、減少人為錯誤、即時回傳接種數據，有效提高疫苗分配量。
- (2) 建立標準作業流程：疫苗經由資訊系統整合佈建接種作業，依公告接種對象的人數比例分配疫苗量及開設接種站，並要求合約院所每日上傳資料、建置不良事件通報暨追蹤關懷系統。即使採專案造冊方式接種疫苗者，匯入中央系統後會自動檢核接種身分是否符合開放對象。

6、防疫物資超前部署，精打細算省公帑

- (1) 預估需求彈性採購：因應疫情使用不同檢疫方式及購買檢測試劑，將防疫包升級為 2.0⁵，著重於預防傳染擴散，是**最先將快篩試劑納**

⁴ 依嚴重特殊傳染性肺炎中央流行指揮中心(下稱指揮中心)公布之 COVID-19 疫苗接種計畫之疫苗接種作業(節錄第三章)在疫苗接種計畫實施初期，疫苗的供應量受到限制，故以高傳播族群優先為原則。但預計在後續的幾個月中，疫苗的供應量將陸續增加，疫苗接種對象便可擴展到更多的高風險族群和其他民眾。基於各個時間點疫苗的供應可能發生變化，因此計畫必須具體且保持彈性，以因應各種狀況。

⁵ 臺南市政府 111 年 5 月 23 日舉行線上防疫記者會，說明防疫包物資於 25 日開始改為快篩試劑 https://www.tainan.gov.tw/news_content.aspx?n=13370&s=7895269#

入防疫包物資及接種疫苗獎勵方案的縣市，減少物資囤積及經費，有效節省公帑。

(2) 物資發放精準管控：透過宅照護派案系統，本局、衛生所及民、警政人員可快速掌握確診個案居家隔离的狀態，

且系統增加圖示功能，明顯標示民眾是否仍待關懷或為高風險個案，並提醒區公所及衛生所人員發送防疫物資，便利操作並能核對數量，減少民眾抱怨。

(3) 提前部署緊急採購：為避免防疫旅館內發生相互感染情形，主動查核防疫旅館空調、通風系統管線，經檢視 169 房，其中 110 房有同樓層天花板空間相連情形，本局提前部署購置 80 台、企業捐贈 20 台紫外線循環氣流殺菌



圖 12：企業捐贈紫外線循環氣流殺菌機

機，提供防疫旅館加強空氣及環境除菌，有效阻斷病毒傳播。

7、結合院所揭露長者假牙補助資訊，落實府城健康終老目標

為打造樂活高齡友善城市之願景，本市於 100 年啟動「臺南市 65 歲以上長者免費裝置全口活動假牙」服務(後續放寬原住民申請標準至 55 歲以上)，訂定排富標準，每年編列公務預算逾 1 億餘元。相關補助資訊，除於



圖 13：假牙補助公告專區

各公眾場所張貼宣傳海報，並於本局網頁**補助專區公開揭露⁶**，內容包括**實施對象、補助方式、限制、補助金額及實施期間**等，其補助情形依臺南市政府對民間團體及個人補(捐)助預算執行應注意事項及政府資訊公開法規定，每季公開補助金額等資訊於網際網路，另針對**100年至110年度受補助者全面性普查**，長者整體滿意度平均高達**90%以上**，因公開事項**完整、正確**，才能沒有爭議且落實執行**10餘年**，足為其他縣市楷模。

(二)完整與可及度

1、台南打疫苗提供便捷、完整及安全性的服務

本市110年5月研發「台南打疫苗」LINE@官方帳號，因中央開發的「COVID-19公費疫苗預約平台」(俗稱「1922預約平台」，110年7月至111年1月間開放)退場後，合約醫療院所不堪民眾大量電話詢問，重啟預約服務並依使用者回饋轉型「台南COVID-19疫苗接種預約系統」網頁版⁷，提供全市超過300家醫療院所疫苗接種預約。

民眾端-前台預約功能	機關端-後台報到功能
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 友善設計 <p>民眾可以透過LINE@官方帳號、電話專人服務、網頁進行預約，著重民眾操作是否能直覺簡單。</p> ◇ 線上申辦 <p>LINE是大眾普遍使用的工具，能提升使用意願，又可線上24小時預約，提升便利性。</p> ◇ 輔助查詢 <p>可預約、查詢及取消，預約時有個人基本資料、接種劑別檢核功能，通過檢核才能繼續預約或查詢功能。</p> ◇ 系統精進 <p>主動顯示接種日期間隔，提醒預約劑別、日期及注意事項；後期增加資訊公開訊息，顯示疫苗總量、預約數、剩餘數等，將疫苗資訊向大眾公開。</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 提高效率 <p>醫護人員透過後台系統資料串連，同步檢核施打資格，協助民眾快速報到，減少排隊人潮及誤打風險。</p> ◇ 安全管控 <p>為確保系統使用順暢，先進行壓力測試後，於第一次大型接種站面對2,500人的挑戰，在資訊系統輔助下建立標準運作模式。</p> ◇ 即時更新 <p>自動每日更新劑別提示，方便工作人員確認已接種的疫苗廠牌及時間，避免發生混打或與前一劑接種時間過短的風險。</p> ◇ 便於操作 <p>可匯入造冊名單及匯出接種資料，便利工作人員及時上傳中央系統審核。</p>

圖 14：「台南打疫苗」操作功能彙整表

當民眾選定接種場次後，資料即時傳輸至負責的醫療院所，工作人員在

⁶ 112年度臺南市政府65歲以上老人暨55歲以上老人補助裝置全口假牙計畫
<https://health.tainan.gov.tw/page.asp?mainid=051F9668-D547-4FC3-82CC-023E039EFADA>

⁷ 台南COVID-19疫苗接種預約系統網頁版，網址：<https://health-reservation.tainan.gov.tw/>。

系統輔助下快速完成數位報到，降低接種錯誤發生的可能性，在資料整合情況下，同意書可直接印出，民眾是否報到、經醫師評估是否同意接種都能被妥善記錄，結束後批次上傳回報中央資訊系統，接種站預約、報到、實際接種等人數也能被精準掌握，提升防疫資訊透明度，避免黑箱作業等問題。

2、共照雲介接發送居家隔離單，一個都不漏

- (1) 提供線上申請與查詢服務：由於111年4月間疫情擴大，面對多屬輕症、高傳染力的特徵，修正防疫策略，啟動「居家照護制度」讓民眾在家隔離，為滿足民眾索取居家隔離通知單(下稱居隔單)需求，於同年5月13日起開放民眾至「台南共照雲」LINE@官方帳號

自行下載居隔單，並可查詢輕症者在家照護、快篩陽性視訊確診、索取藥物等資訊。



圖 15：共照雲 LINE@下載居隔單功能

- (2) 公開事項訊息完

整、正確：民眾居家隔離時增加主動通知環節，發送簡訊提醒加入台南共照雲 LINE@，還可線上申請或更新居隔單、查詢確診衛教資訊、找尋快篩陽性判讀院所等，透過「確診對應指南」⁸按鈕，也能取得完整、正確資訊，讓不論是健康的人、快篩陽性者或密切接觸者，可查看指引或搜尋關鍵字找到新的防疫資訊。



圖 16：自動化推播聊天機器人使用教學

⁸ 確診對應指南，網站 <https://p.tainan.gov.tw/u/udtd>。

(3) 文字機器人定期更新資訊：台南共照雲透過 LINE@服務的聊天機器人提供衛教資訊，輔助客服電話進線不易的問題，針對民眾問題分成 16 大類(隔離通知書、確診居隔、快篩、防疫包、線上看診及防疫補助等)，製作題問答輯，立即以 Line 回覆。**透過線上問卷收集民眾的問題，以智能腳本及聊天機器人即時回應，使需求量逐漸下降**，由 5 月份回覆件數 4,757 件，12 月已下降到 185 件，而市民陳情案件也從 5 月份的 2,049 件下降到 12 月份的 51 件。

3、共照雲結合宅照護，居家隔離免煩惱

因大量確診者及接觸者，本局啟動「台南宅照護」個案管理系統，由它擔綱中樞大腦，一端嫁接中央法傳系統，另一端連接民眾「台南共照雲」LINE 帳號，使法傳系統登錄作業由 3 天縮短為 1 天；2 系統雙管齊下，讓責任醫療院所更快登錄和派案，強化系統化管理及即時訊息傳遞效率，本局也能掌握個案安置狀態。台南宅照護也是居家照護中心人員派案、電訪記錄的平台，透過跨部門權限開放予區公所，協助發放防疫包情形一目了然。



圖 17：台南共照雲 LINE@掃描加入 QR CODE 及選單功能

4、臺南市首創 OLOCC，訊息交流即時通

超前部署不是關門做決策，更要充份溝通，臺南市 COVID-19 第四次專家諮詢會議，首次由本局提出**即時線上協調指揮中心**(On-Line Operations Coordination Center，縮寫為 OLOCC)構想⁹，並於**110 年 1 月 25 日正式成立**。OLOCC 主要透過智慧型手機或電腦等設備上的視訊軟體(Cisco Webex)召開會議，提供與會者線上資訊交換平台，能即時傳遞資訊及多向溝通，不受限於場地、時間等因素，使會議方式以更彈性、多

⁹即時線上協調指揮中心(OLOCC)概念延伸自聯合國人道事務協調廳(United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs, OCHA)中的虛擬現場指揮協調中心 (Virtual On-Site Operations Coordination Center, Virtual OSOCC)，提供一個線上資訊交換平台。

元，在大量傷患事件或新興傳染病防治上，做出更迅速、有效的反應。**臺南市為全國率先成立即時線上協調指揮中心的縣市**，在 COVID-19 疫情期間，醫療資源盤點、協調及調度，醫療院所、長照機構門禁、陪探病管制措施等防疫政策，皆透過 **OLOCC 與防疫專家、醫院代表、公會及疾病管制署南區管制中心共同討論決策，第一時間對市民公開。**



(三)外部監督程度

1、多元疫情反映管道，疫情資訊透明

(1) 24 小時專線輪值服務：透過市府每日召開疫情記者會，持續公布接種對象、時間、方式及告知市民疫苗分配量及覆蓋率，提供市民正確訊息；初期本局設有安心防疫專線(06-2880180)，臺南市政府各機關政風人員亦參與專線輪值；後期再設居家照護服務專線(06-2880115)，市府另有物資與民生專線(06-3901551)及 1999 專線等，持續提供民眾反映與溝通回應，減少疑慮也提升機關透明度。



圖 18：110 年防疫專線進線量

(2) LINE@文字客服機器人：對習慣使用手機或無法撥入專線民眾，本局於台南快疫通 LINE@設有文字版的客服機器人，內容彙整多則懶人包訊息供市民查詢，針對詢問較多的問題再於記者會加強說明，期

間與市民互動回饋超過 1.05 億次。

- (3) 本局臉書、電子信箱：廣設各種管道，本局臉書會上傳每日疫情記者會所公布之圖卡供民眾查閱；若有具體詢問事項者，也開放反映意見之電子信箱，應能符合不同年齡層及反映事項之需求。



圖 19：本局臉書、電子信箱與民眾互動

2、主動揭露外界捐贈物資與公開徵信

- (1) 物資捐贈單一窗口：疫情期間為避免訊息不清或物資過剩，提供單一聯繫窗口予有意願捐贈物資之民間企業，並簡化捐贈流程，民間與政府共同防疫，節省成本又增進公共服務效率。

- (2) 服務成效：以捐贈組合屋、採檢亭為例，本局與扶輪社共同購置 2 座貨櫃型採檢站，1 天可達 500 件；慈濟基金會捐贈 2 組篩檢組合屋，110 年端午快篩專案執行 353 人次。本局亦設置 10 座小型採檢亭，其經費來自企業捐贈，放置於衛生所以因應社區感染，快速阻斷傳染鏈、減輕醫院檢驗量能。

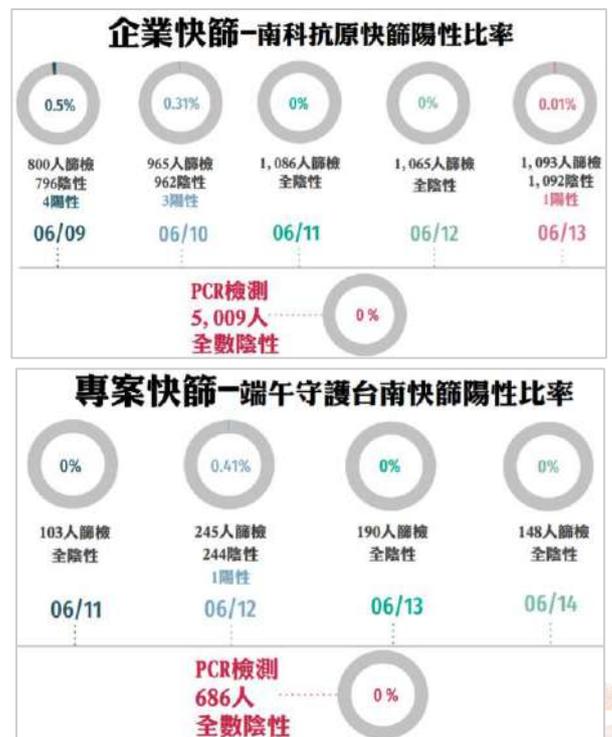


圖 20：民間捐贈快篩採檢設備服務成效

- (3) 依據公益勸募條例第 6 條規定，於本局網站設置「公開徵信」專區，主動刊登外界捐贈之物資或現金，資訊公開透明並受民眾及捐贈者

監督。109 年起陸續接獲外界捐贈物資共 90 筆，捐款共 20 筆達 919 萬 5,100 元。各界捐贈的物資本局妥善運用於各項防疫工作，並組成「傳染病防治專

發布日期	發布主題	備註
2022/11/16	111年10月受贈資料(物資)	111年10月
2022/9/21	111年7月受贈資料(物資)	111年7月
2022/9/21	111年04月15日受贈捐款清冊	111年04月15日
2022/7/26	111年04月29日受贈清冊	
2022/7/26	111年6月受贈資料(物資)	
2022/7/26	111年4-5月受贈資料(物資)	
2022/3/4	111年01月25日受贈清冊	
2022/2/14	111年01月受贈資料(物資)	
2022/2/11	110年12月受贈資料(物資)	
2021/12/24	110年10-11月受贈資料(物資)	

年度	物資/件數	捐款/筆數	捐款總額/元
109年	11	0	0
110年	61	14	8,106,600
111年	18	6	1,088,500

圖 21：民眾捐贈及公開徵信情形

戶審查小組」，審查後續動支用途，讓善款發揮最大效益。

3、自治條例立法過程，舉行公聽會聽取各界意見

近年來許多新型菸品如電子煙、加熱菸吸引青少年使用，根據調查發現，青少年若 2 年內吸食電子煙，再嘗試一般菸品機會為未吸食青少年 6 倍，為保護青少年遠離菸品危害，本局積極制訂「臺南市新型菸品危害防制自治條例」加以規範。

為聽取各界意見，於 111 年 3 月 31 日及 4 月 1 日辦理 2 場自治條例草案公聽會，與利害關係人意見交換，提升決策品質、保障人民權益、減少衝突，強化公共決策的透明合理。顯示本局重視公民參與，從立法運作與決策過程，讓人民參與表達意見，有助於後續政策推展。



圖 22：自治條例修法公告

(四)機關透明作為

1、護理人員公開甄選，人才進用程序透明

(1) 醫事人員人事條例制定施行後，不再辦理高普考試分發，由各機關自行公開甄選醫事人員。本局為貫徹市長用人唯才理念，建立一套

公平、公正、公開之護理人員遴選制度，採資績佔 30%及筆試佔 70% 方式計分，遴選學經歷及專業俱優人才，破除外界內定疑慮，吸引各界優秀人才爭相參與，報名人數最多曾達 1,671 人。

- (2) 綜觀 111 年各縣市衛生所護理人員徵才，各縣市甄選方式多僅有面試或審查證件，必要時才通知面試。而直轄市六都，其他五都均採初試筆試及複試面試評選，**僅本市排除面試方式，深獲投入公職之護理人員信任，報名人數為六都之首。**
- (3) 為確保甄選機制**公平競爭及透明性**，甄選作業納入外部監督，多項創新措施：**比照國家考試設立考試闈場，入圍、筆試、放榜同日完成。**先由應徵人親自確認資績審查，**流程公開透明**，最後聘請本市

排除面試
主觀偏頗

表 2：直轄市衛生所(健康服務中心)護理人員公開甄選

錄取公告
最透明

六都	徵選方式	評分方式(占比)		筆試當日 公告成績	命題委 員入闈	錄取公告 內容	報名 人數
		第1階段	第2階段				
臺南市		筆試70% 資績30%	x	✓	✓	姓名、筆試及 資績分數	441
臺中市	各區衛生所 統一辦理	筆試70%	面試30%	✓	x	姓名、筆試及 面試分數	228
高雄市		筆試50%	面試50%	x	x	姓名、總成績	225
新北市		筆試50%	面試50%	x	x	姓名	179
桃園市		筆試40%	面試60%	x	x	姓名	91
臺北市	各區健康服務 中心自行辦理 (以萬華為例)	筆試60%	面試40%	x	x	姓名	5

機關學校人事主任擔任複審人再次審查，由外部人員把關，確認分數正確及標準統一。

- (4) 上述事項於本局網站「護理人員甄試專區」公開，有簡章、報名人數、20 年歷屆試題等，更重要的是，除公告錄取人員姓名，還包含報名人員之資績及筆試分數、排名，後續錄取人員現場依分數名次選填志願，

表 3：各縣市衛生所護理人員遴選

評分方式	縣市	備註
資格審查	南投縣	必要時得 通知面試
資格審查	彰化縣	視用人需求 舉行面試
面試	新竹縣、新竹市、苗栗縣 嘉義縣、雲林縣	

全程公開透明。本局透過護理人員公開甄選制度之建立，厚植優質人力資本，為建立公義效率的廉能政府奠定良好基石。

2、裝置假牙審查作業標準化，專業性獲得肯定

- (1) 免費裝置全口活動假牙計畫因經費有限，持續修正並公布作業流程，從申請者至合約醫療院所提出申請至裝置完成，**各階段審查到請款，均有本局、本市牙醫師公會及相關專業醫事人員共同組成「本局 65 歲以上老人暨 55 歲以上原住民免費裝置全口活動假牙計畫審查小組」**，明定審查小組的**任務及權責**，如有行政程序法第 32 條所示情事，**應予迴避**；若發生假牙製作或醫療等爭議事件時，另組成審議小組處理。
- (2) 因此每年上億元預算的假牙計畫，亦為監察院審計處審查重點，經 6 年審查結果及建議事項，本局均完成檢討改善。唯有**建置標準作業程序**，讓補助申請案件公開、透明，才能深獲大眾肯定。

3、訂定採購業務標準流程作業，透過內、外部共同監督防弊

- (1) 外聘委員：採用適(準)用最有利標或參考最有利標精神決標案件，均依規定成立評選(審)小組及聘請外聘委員；本局 111 年決標財務計有 1 件，勞務計有 13 件，合計 14 件，其中，111 年度臺南市行動醫院全民健檢-委託檢驗採購金額(13,485,280 元)最高，評選委員計 7 位，其中外聘 4 人，內聘 3 人，優於採購評選委員會組織準則第 4 條「5 人以上，專家學者不得少於 3 分之 1」規定。
- (2) 配合市府採購稽核：市府每月隨機抽選方式辦理採購稽核，本局 111 年受稽案件有「家用 COVID-19 抗原快速篩檢試劑 20 萬劑」等 4 件，依來函提供相關文件供稽核，所發現缺失並改善完成。
- (3) 採購綜合分析報告：**本局政風室每年撰寫採購綜合分析報告**，經勾稽篩選尚查無異常案件，經局長核閱並陳報政風處備查，111 年本局工程採購 4 件，財務採購 59 件，勞務採購 36 件，合計 99 件。

4、公開抽籤程序，維護機關施政公平性

- (1) 採購評選委員事後公開：本局採購評選委員由採購需求單位提供推

薦名單，經機關首長或其代理人圈選，於決標後公開於電子採購網，以昭公信。

- (2) 財產申報實審公開抽籤：本局於 112 年 1 月 18 日員工雙月會，辦理 111 年度公職人員財產申報抽籤，由蘇局長世斌主持，並在全局及 37 區衛生所同仁見證公開抽籤。



圖 23：112 年財產申報實質審查公開抽籤

- (3) 抽獎摸彩公開見證：本局多項辦理抽獎活動，均有政風室見證抽獎過程及公開於本局官網。另「打疫苗抽大獎」有贈送汽車活動，更在「2022 臺南健康嘉年華」現場，在直播及律師的見證下，透過電

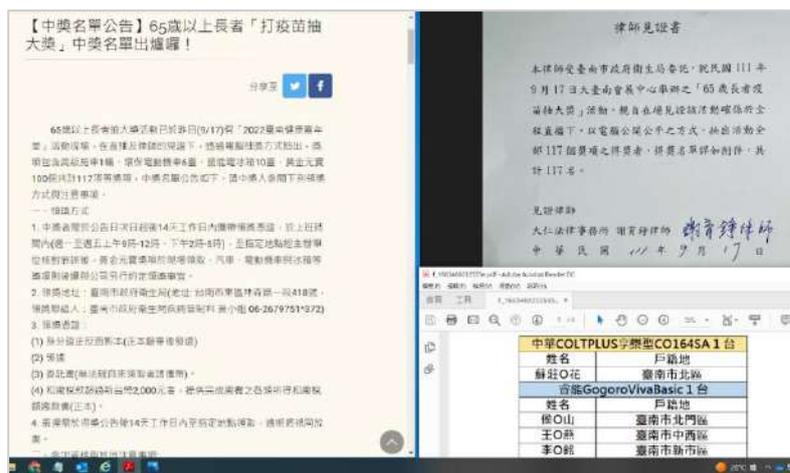


圖 24：摸彩公開見證

腦抽獎方式抽出並公布本局官網。

智慧化稽查 裁處公開透明

稽查無紙化，簡化行政流程，降低碳足跡，風險防制有成效

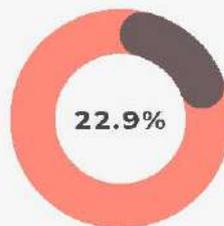
台南已蛻變成智慧城市，城市老靈魂也有智慧提案，讓老城再立足百年



106年本局曾發生稽查業務疑涉圖利及事前透漏稽查資訊給特定廠商案件，當日衝入大批檢調人員搜索的情景，宛若電影情節。

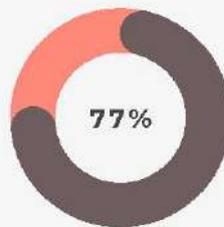
為減少影響內部工作士氣，降低外界對本局執法公平性的疑慮，持續檢討稽查與裁處流程，重行審視勾稽裁處案件，並以法規及裁罰基準作為裁處依據，針對情節重大及累犯的業者加重罰責，讓違規業者不能心存僥倖。

為此，研擬廉政預防性策略精進作為，並於108年台灣公共行政與公共事務系所聯合會(TASPAA)年會發表，至今仍持續落實推行，由觀念、行為及制度三方面的預防作為著手，迄今執行5年，對提升廉能行政有顯著進步。



複查合格率提升

食品陳情案件，店家複查合格率較3年前提升22.9%，店家對智慧稽查滿意度達95.6%。



縮短平均處理天數

食品陳情案件列管追蹤進度，實施6個月後，工作時效明顯提升。

- 平均處理天數縮短77%
- 3天未結案件減少92%

三、風險防制與課責

本局目前重要業務風險事項發生機率之防制作為，例如，衛生稽查、疫情監測與防疫物資管理、藥品管理、補助案件及公務車輛管理等，研析風險成因，由政風室辦理專案稽核或清查，策進廉政倫理規範登錄機制，機先發現違失或風險具體事項，研擬相關防範策略，並適時於本局廉政會報進行專案報告，建議事項均獲首長支持，由業管單位進行防制作為。

(一) 風險辨識及防制

辨識潛在的風險業務

1、導入智慧稽查，案件查核與裁罰透明

衛生稽查作業包含食品衛生安全、醫政普查、護理機構查核等，從稽查到裁罰，程序繁瑣也易生風險事件。為達「透明化」與「公正性」，本局循序規劃建置「智慧稽查系統」，將普查業務、陳情案件、機構設立變更、各類專案稽查等業務納入智慧稽查對象，從收案、派案、稽查、複查、簽核到結案的線上流程，保留完整的紀錄、即時查詢、追蹤輔導，也能將結果產出報表分析。

衛生稽查作業包含食品衛生安全、醫政普查、護理機構查核等，從稽查到裁罰，程序繁瑣也易生風險事件。為達「透明化」與「公正性」，本局循序規劃建置「智慧稽查系統」，將普查業務、陳情案件、機構設立變更、各類專案稽查等業務納入智慧稽查對象，從收案、派案、稽查、複查、簽核到結案的線上流程，保留完整的紀錄、即時查詢、追蹤輔導，也能將結果產出報表分析。



圖 25：智慧稽查系統演進

(1) 申請案件 e 化透明：以民眾陳情檢舉食品違規案件為例，先由食品

藥物管理科受理，於系統建立陳情資料，移案衛生稽查科進行 e 化稽查，稽查員於現場稽查輔以平板完成「食品陳情案現場稽查表單」，提供業者直接檢視稽查結果，確認簽名後，系統轉檔為 PDF 文件，傳送至業者電子郵件信箱，



圖 26：食品陳情案件 e 化稽查

便利業者留存管理，取代以往紙本稽查方式；業務科也能透過系統即時追蹤稽查結果，線上簽核後移回食品藥物管理科進行結果判處及回復陳情人，亦節省跨科室移案的時效。

(2) 建立稽查共識：定期每週兩次及年終共識會議辦理內部意見交流，討論食品專案、年節稽查、抽驗、普查等重點、並透過錯誤態樣分享，建立各項稽查業務之共識。

(3) 建立標準作業流程：針對高風險稽查業務建立標準作業流程 22 項，確保稽查執行公正。

(4) 案件採查辦分開：使前端受理案件同仁不接觸業者，不會有洩漏檢舉人身分的疑慮；後端處理裁罰同仁不接觸業者，減少請託關說壓力。

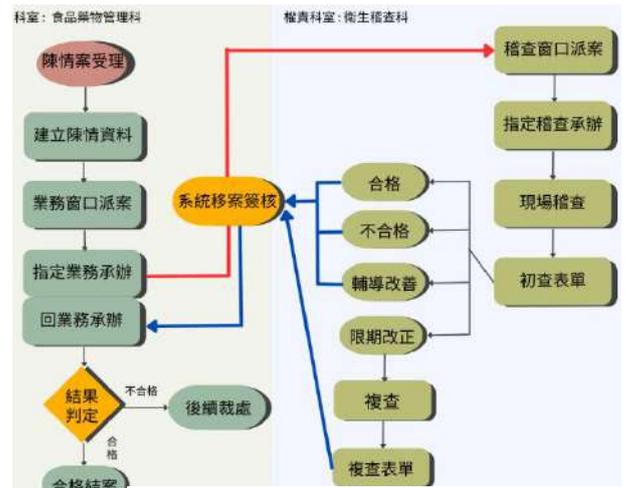


圖 27：食品陳情案件查辦分流

(5) 因應風險事件彈性修訂：除例行稽查表單外，倘遇社會矚目如中藥硃砂事件，可自行於系統更新查核內容，配合時事滾動修正稽查重點項目，消除民眾疑慮。

2、恪遵中央標準作業流程，落實疫情監測

近 2 年來疫情監控及疫苗接種是地方衛生機關最重要的任務，新聞卻披露未依中央公告接種對象優先順序施打疫苗、醫療機構疫苗處理及保存等問題。雖中央流行疫情指揮中心(下稱指揮中心)就嚴重特殊傳染性肺炎各項工作重點均訂有計畫，仍需地方政府落實辦理。對此，**本局依「COVID-19 疫苗接種計畫」規定，藉由資訊系統整合佈建接種作業，要求合約院所每日接種作業結束後，應儘速將接種資料上傳至中央的全國性預防接種資訊管理系統列管，以利自動檢核接種身分、疫苗使用量及庫存最新狀態。**

3、公務車輛管理精進，維護人員行車平安

本局 109 年 4 月間訂定「本局公務車輛使用規定」，各單位駕駛公務汽

車及租賃車輛出勤，發生事故或交通違規遭處罰者，限期駕駛人應詳述理由，並據實簽報改善措施。檢討原訂「視情節輕重暫停駕駛人使用車輛」影響公務執行，112年3月21日再修訂由「駕駛人全額繳納」，加強同仁行車安全，善盡使用責任之意識。經統計本局肇事及交通違規案件數，109年56件、110年40件、111年31件，顯見該規定實施後，有效降低公務車輛發生事故及違規之頻率。

4、準確預估需求，快篩試劑採購省公帑

111年上半年疫情轉為大量輕症患者，民眾從排隊買口罩變成買快篩試劑，如何評估疫情發展並採購適量快篩，避免買不到快篩致生民怨，又不造成浪費，對於地方衛生機關而言是最困難的抉擇。統計政府採購網(未納入共同供應契約數量)，111年直轄市採購快篩總劑數與該年累計確診人數分析結果顯示，本局總採購數量最適當切合確診人數，能減少疫情趨



圖 28：111年六都採購快篩試劑與確診人數情形

緩後仍剩餘大量快篩試劑的窘境，更有效節省公帑。

5、落實防疫旅館查核，防範疫情擴散

本局由局長親自帶隊，會同空調設備、職安等專業人員查核本市防疫旅館 278 間房，確保空調皆為每室獨立，氣膠傳播風險低；並安排防疫旅宿業者再教育訓練、外包清消公司稽查，強化業者對於居家隔離或檢疫者門禁管理及安全維護、防疫動線、環境清潔、人員健康管理的相關知能。其他查核項目包含公共區域環境、人員經常接觸表面之消毒頻率、垃圾處理、人員提供檢疫者餐飲的送餐方式，避免因感染管制觀念不佳，而造成旅館內傳染鏈之傳遞者。

積極預防的防制機制

1、落實稽查人員輪調

為防止稽查弊端，本局採 2 人 1 組方式共設 10 組衛生稽查人員辦理稽查業務，稽查時可互相提示重點，也能預防法令適用不當問題；分組情形則為東興辦公室 4 組、林森辦公室 6 組，各組間每年依序輪調，對人員久任一職導致品操問題與稽查弊端之防制具有一定成效。

2、強化機關內控、內稽

本局內部控制作業項目共計 35 項，分 3 級監督落實風險控管，先由各單位主管例行督導各項業務，再由各單位每年度應至

表 4：109-111 年內部稽核件數彙整表

年度	受稽核項目	稽核缺失/建議	已改善	改善率
109	19	8	8	100%
110	12	7	7	100%
111	12	5	5	100%

少辦理一次自行評估，最後由內部稽核單位，每年至少辦理一次內部稽核，就稽核結果及建議彙整報告簽奉局長核定後送各單位改善並追蹤複查，達到預警防弊效益。

3、確保資訊安全及個資保護

本局業務持有大量民眾個資，為確保個資安全，強化本局資訊系統安全措施，經多項檢測均表現良好；同時加強同仁保密警覺，避免機密外洩。

- (1) 個資保護：為了解陳情民眾所陳實情，本局前將民眾個資提供醫事機構說明，造成民眾誤解本局洩密，醫事科遂於 108 年廉政會報報告，並由外聘委員蔡進欽律師解析本案適法性，經本局參採改進，以維民眾權益。另為增進同仁對業務所涉個資保護認知，109 年 12



圖 29：葉奇鑫律師以心智圖解說個資法

月 23 日特聘葉奇鑫律師講解「個資法心智圖」。滿意度調查結果，同仁全數認同課程有助了解個資法及業務推動。

(2) 資訊安全：

重點工作	執行成果
資訊系統弱點修補	本局受市府監控資訊系統弱點總數計有 3,950 個，皆已完成修補，修補率 100%
外部資安稽核	1、110 年市府資訊稽核抽核，抽核結果零缺失。 2、111 年國家資通安全會報技術服務中心演練(電子郵件社交工程及網路實兵攻防)，結果本局零滲透且無系統受侵。
局內資安稽核	1、由本局資訊人員及政風室成立稽核小組，針對本局 51 項資訊系統進行資安稽核。 2、108 年至 111 年已完成 43 項，預計於 112 年全部完成。
外部資安演練	1、111 年市府資訊安全事件通報演練，本局均依序完成，並與衛生所(下營區、南區、白河區、永康區)列為績優及敘獎。 2、111 年市府電子郵件社交工程演練，演練結果列為績效良好機關
資安教育訓練	111 年同仁至少 3 小時訓練達成率：本局 100%、衛生所 99%。

4、主動辦理專案稽核與清查，落實自我監督

- (1) 陳情檢舉案件定期抽核：本局 106 年訂定「衛生行政陳情檢舉案件抽核制度」，透過綜合企劃科(法制)及政風室組成抽核小組，定期檢視陳情檢舉案件之稽查及裁處業務有無未符作業規範或異常情事，並即時修正有隱藏性風險之案件。111 年賡續修訂抽核機制，增加「依案件屬性比例抽核案件」及「稽核小組抽核權限」，並訂有「敘獎規定」，透過不斷精進抽核制度，改善裁處業務正確性及完備行政調查作為。另在 110 年度抽核作業結束後，提報 3 位協助執行之業務科同仁予以獎勵，鼓勵其積極推動抽核制度。
- (2) 員工請領加班費專案清查：因防疫作業突發大量加班需求，為防風險弊失，110 年本局辦理加班費專案清查，檢核人事室提供每月份加班費申請逾 20 小時之人員名單，與各科室請領加班費調查表，查察範圍共 136 人，抽查 111 人，比例為 81.62%。清查發現適用勞基

法人員逾法定工作時數、科室員工加班時數懸殊有勞逸不均等缺失，提出 2 項策進建議為主管人員平時應注意員工身心健康，並落實工作分配之責；由人事室 110 年修改差勤系統加班時數上限功能，如超過法定加班時數，須另案簽准始得開放申請，防止加班時數逾法定時數情事。

- (3) 醫療基金專案稽核：「臺南市醫療基金」其主要業務為辦理門診醫療及健康檢查，由各區衛生所在不以營利為目的之原則下，酌收醫療成本費，平衡收支，減輕患者之負擔，如有剩餘則用以充實基金，俾利營運及醫療設備之添置。本局為維護大眾健康、增進人民福利，執行專案稽核檢視醫療基金運作情況，覆核其收入來源均符法定項目並設置專戶保管，請購財物亦合於「臺南市醫療基金收支保管及運用辦法」，且憑證無缺漏情事，強化了內部管考作業與預防廉政風險事件發生的效果。
- (4) 禮券採購稽核：其他縣市衛生局人員疑貪圖大宗採購禮券折扣，藉職務之便，以機關名義超額下訂禮卷再變現賺取價差爆發弊案，爰本局 112 年也啟動「共同供應契約-禮券商品卡專案稽核」，檢視本局暨各區衛生所共同供應契約採購程序，並抽核下單數量及金額，確保採購流程無虞。

5、走入機關角落，深化廉政意識

針對不同對象可能涉及風險及需求，分別規劃多元議題辦理 31 場專案法紀講習，對於強化反貪意識與業務運行均有實質助益。

對象	可能發生風險及需求設計宣導議題	111 年迄今宣導場次及成效
新進同仁	對業務法規、責任不熟悉，提醒勿僅遵行「慣例、習慣」，仍應加以判斷。	→2 場(廉政教育訓練) 充實法學知能、預防不當風險之發生，並提升整體廉能意識。
公衛護理師	衛生所負責精神照護業務第一線工作人員，常接觸民眾個資，需加強保密意識，找到工作價值。	→2 場(廉政教育訓練) 充實法學知能、預防不當風險之發生，並提升整體廉能意識。
護理長	其對衛生所負有行政管理工作，須有基礎法治常識。如公務機密、個資保	→8 場(護理長聯繫會議) 建立互動諮詢模式，遇有不法或違

對象	可能發生風險及需求設計宣導議題	111 年迄今宣導場次及成效
	護、刑法等。	失情事通知政風移送處理。
各科室 主管	近期廉政署網站揭露最新消息或工作成果等，並就違法案例或與機關相關事務，就法規構成要件進行解析。	→13 場(局務會議、所長會議、廉政會報) 深化主管人員當責思維，凝聚廉政共識。
業務科 同仁	業務常見法規，如政府採購法、行政罰法、人際關係溝通、個人操守等，提升知能。	→5 場(廉政教育訓練) 充實法學知能、預防不當風險之發生，並提升整體廉能意識。
民眾	結合青春專案「實驗室驚魂夜」密室逃脫活動，規劃輕鬆有趣的法律教育主題。	→1 場(社會參與) 寓教於樂方式，促進國、高中學生對廉能政府之認識。

(二) 廉政危機處理與課責

1、分析風險事件，全面性進行檢討

(1) 藥品稽核及使用專案稽核

緣臺南市審計處對本局部分衛生所囤積大量藥品致生逾期浪費一事，於 107 年修正「本局所屬各衛生所藥品使用及管理作業規定」，增加效期前 6 個藥品應先行調撥作業。為瞭解相關規定有無落實或潛存風險，透過歷次稽核不斷檢討成效，並貫徹建議事項之執行。

表 5：108 年至 112 年辦理藥品稽核及使用專案稽核

年度	稽核主題或重點	策進建議或執行成效
108	藥品及醫療器材使用管理。	提出藥品集體採購及本局主動知會衛生所接收屆期藥物等建議。
110	廉政會報提案「藥品調撥制度」檢討，包含藥品調撥節省費用、支出成本等。	經主席裁示函請衛生所藥品管理人員填寫問卷及報廢藥品調撥流用調查表。
111	廉政會報提案討論「藥品管理」事項。	再向醫師進行問卷調查，瞭解藥品剩餘相關因素。另建議由衛生所報准後自行銷毀藥品，食品藥物管理科業於 111 年 4 月修正簡化作業程序。
112	綜整 107 年至 111 年藥品調撥及銷毀情況、執行所需成本，並輔以實地稽核。	確認衛生所藥品管理是否符合相關規定與藥品調撥制度執行效益。

(2) 衛生行政陳情檢舉暨裁處案件抽核：為管控衛生行政案件告發稽查

流程與裁
罰行為有
無弊失，
本局 106
年第 1 次



圖 30：衛生行政陳情檢舉案件抽核流程圖

廉政會報經主席裁示通過實施「衛生行政陳情檢舉案件抽核制度」，由副局長擔任召集人，政風室主政訂定計畫，並與本局法制人員組成抽核案件審查小組，抽核作業流程如圖 27。

初步統計 111 年抽核醫事科 106 件、食品藥物管理科 120 件、衛生稽查科 103 件；106 年實施以來抽核小組已審查 1,000 餘抽核案件。本抽核制度效益除改善行政調查與裁處程序，亦有效增加國庫收入達新臺幣 17 萬元整。

- (3) 補助案清查：本局於 111 年間接獲檢舉發現某發展協會疑涉以不實憑證向本局核銷活動補助費用，並採擴大清查該協會近 3 年向本局申請補助案件等處置作為。雖尚無發現其他違法情形，研析該個案違法情節及契約規範，建議業務單位爾後遇有變更計畫(如工作人員異動)可加以留意，亦可增加現場詢問學員簡易問題、巡視場地公佈欄是否有張貼活動海報或透過活動問卷等多元抽核方式，發覺可疑訊息予以防範。
- (4) 疫情監控未落實：本局於 111 年間辦理衛生所人員請假事宜，因該人員有職務未落實執行情形，經人事室提請行政懲處時發現其職司防疫業務，應依接觸者名冊逐一詢問接觸者回報健康狀況，然 111 年 4 月間竟未提供居家隔離民眾快篩試劑、未詢問民眾健康狀況，數次以不實內容登載於疾病管制署「接觸者健康追蹤管理系統」，足生損害於傳染病流行疫情監視、預警資訊系統管理之正確性，疑涉不實登載公文書，經政風室主動移送臺南地方檢察署偵辦在案。

2、透過廉政會報，共商廉能策進措施

- (1) 疫苗管理制度：：111 年 1 月間衛生所發生疫苗毀損案，調查起因

簿冊記載數量錯誤，竟一時失慮將誤以為多餘之疫苗丟棄；再向同日撥配之合約院所核實簿冊登記數及實際領用數，始確認庫存量並無錯誤。嗣後承辦人員發覺自身錯誤，經政風室協助向法務部廉政署自首，全案經調查後處以緩起訴。

為防止類案再生，或容有其他防疫物資(快篩試劑)管理問題，由疾病管制科於本局 111 年廉政會報提出疫苗管理專題報告，並就堆放本局各處之防疫物資進行清點及銷毀，妥善管理作為。



圖 31：疫苗管理-冷儲與撥出機制

(2) 106 年案件後續之啟發：鑒於本局前於 106 年間遭司法機關調卷以涉及圖利罪嫌為由之案件，經偵查後檢察官以證據不足，於 110 年以不起訴處分¹⁰；又該行為逾懲處權時效，本局雖不予移送考績會審議其行政責任，惟仍於 110 年廉政會報由外聘委員蔡進欽律師進行「主管人員在貪污治罪條例案件的角色/刑事責任」專題報告，向出席主管人員說明公務員對個案行政裁量有違法之虞時，該直屬長官仍負有責任；並經局長裁示，**主管人員應嫻熟裁處業務，無輔導改善規定者，即依規定裁罰或移送司法單位調查，避免職務怠惰情事。**

(三) 落實廉政倫理規範

1、建置線上登錄系統，E 化作業更便利

本局轄下 37 區衛生所分布於臺南各區，為便利各區衛生所登錄廉政倫理事件、減少紙本傳遞時間，爰 108 年 9 月於內部網路建置資訊系統，同仁均可線上登錄廉政倫理事件，此後年度之登錄件數有明顯增加。

¹⁰ 臺灣臺南地方檢察署 109 年度偵字第 3300、22242 號不起送處分書。

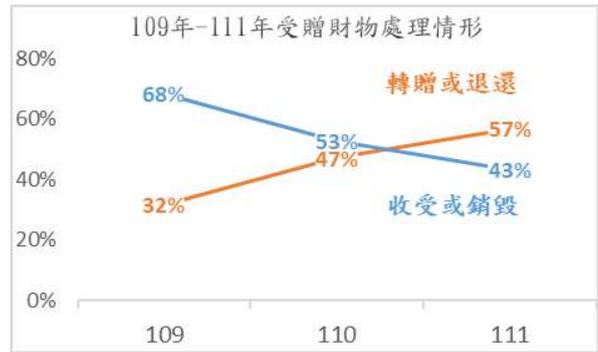
2、主動協助處理受贈財物之退還或轉贈

本局廉政倫理事件登錄案件多屬受贈財物，在 109 年至 111 年間處理方式，轉贈及退還比例由 32% 上升為 57%；反觀收受比例逐年下降。

為鼓勵同仁登錄，以局長為表率簽訂拒收餽贈建議措施，原則應予拒絕或退還；無法婉拒者，以付費收受、歸公、轉贈慈善機構，並以餽贈者名義開立捐贈收據；另公開表揚勇於拒收餽贈及積極登錄同仁，有效提升整體廉能風氣。

表 6：本局 109 年-111 年廉政倫理事件登錄情形

年度	受贈財物			飲宴 應酬	總計
	轉贈/退還	收受/銷毀	小計		
111	58(57%)	44(43%)	102	2	104
110	66(47%)	74(53%)	140	10	150
109	48(32%)	104(68%)	152	2	154



3、廉潔人員公開表揚與獎勵

(1) 本局 107 年訂定「獎勵廉潔績優人員實施要點」，每年擇符合拒收餽贈與其他優良政風事蹟人員，簽奉局長核准進行公開表揚，自 108 年起已辦理獎勵廉潔績優人員 4 場(參附件十)。



110年廉潔績優人員獎勵-公開表揚

對主辦業務拒收餽贈，**嘉獎1次及頒發500元禮券**

- 局長許以霖(政務列入敘獎名冊)
- 安定區衛生所所長莊政達
- 心理健康科約聘人員李沛瑤

積極辦理廉政倫理事件登人員，**嘉獎1次**

- 莊政達(22件)、許以霖(18件)
- 朱傑麟(17件)、李佩儀(15件)
- 王怡方(9件)、黃明裕(6件)、顏珮縈(5件)

局長
許以霖



安定區
衛生所所長
莊政達



心理健康科
約聘人員
李沛瑤



圖 32：111 年由前局長許以霖表揚 110 年廉潔績優人員

(2) 110 年及 111 年疫情嚴峻時仍透過線上員工雙月會，先行提供獎狀、禮券予受獎人，再以照片公開表揚，並積極揭露於市府政風處臉書

及本局官網或新聞媒體，有效提升機關清廉形象。

藏在手機裡的溫度

廉政研究調查27,397人肯定科技防疫成果



過度的使用手機不好，但在這艱難的時刻，手機帶來了溫度，帶來了久違的笑容，讓我們能看看彼此。

「台南共照雲」它能做人工智慧影像辨識快篩陽性，還能安排醫師視訊看診。但大家可能不知道，共照雲裡除了機器人AI應答，其實也有真人，我就是背後默默回覆的一員。

這個小空間稱它為「雲」，專門收集市民防疫的疑難雜症。這雲裡，有著特別的故事，我猜他一定是個幽默的人。最初在雲裡提出的疑問，我們都能解答，有一天，他傳了一則訊息：「隔離的日子實在太無趣，不如我來考考你」，竟然出了一題好難的化學題，而我巧妙地告訴他：「這是104年學測自然科題目喔，如果您想聊聊天，雲裡歡迎你～但不要考倒小編」。

而他仍每天問一題學測題，直到隔離的最後一天，他說：「我今天正式解除隔離了喔！快篩也都陰性！雖然不知道小編是男是女，但是很高興您在這幾天的陪伴，我要退出共照雲囉」。是啊！他們只是需要陪伴，隔離的日子多難熬，有人陪著說說話，好像就不那麼孤單，這每一則回覆的文字，都是我用心藏在手機裡的溫度。

在疫情的高峰問題更多，我也曾抱怨為什麼都回不完，這雲就像無底洞不斷生出問題。但人生幾何，我突然成了雲朵小編、能服務近10萬人的官方line、能在某一天聽到鄰人說，共照雲裡提出問題都能得到解答；而我很高興，我就是那其中一人。 112.4.7 雲朵小編

一位診所醫生分享的故事

從「台南打疫苗」開發的旁觀者，也是參與者說起。110年6月，沒有公開資訊、沒有疫苗預約系統，民眾、醫療院所都很痛苦，民眾要一家家詢問，醫院也要一個個安排時間，遇到預約又爽約，殘劑又要繼續找人，浪費無數時間做行政作業。在中央系統(唐鳳的1922)上線前，臺南市政府就建置疫苗預約系統了，透過line機器人讓市民預約，也讓醫院參與測試，市府找了許多醫療前線的人討論，怎麼做最便民，也讓醫療端好做事。當中央1922系統退場後，「台南打疫苗」華麗轉身成線上平台，一次可以看到所有的場次，不用一家家打電話問，公開透明，透明到.....我幫女兒預約自己的診所打疫苗，也乖乖跟大家上平台預約，一起體驗網站當機。

其實，怎麼做都可能有人不滿意，但經歷無數



次疫苗戰役的我，對開發系統者卻非常感恩。背後很多爆肝的資訊、公衛、行政人員，三更半夜追疫苗、排量能。因為疫苗不會從天上掉下來，也不會自動跑進冰箱，數量也不會自動分配好。今天兒童BNT疫苗開打，希望孩子們都平安健康! (111.5.25白袍旅人FB)

四、廉政成效的展現

本局落實各項廉政策略執行，在疫情期間，台南打疫苗平台讓疫苗資訊公開透明，並且透過公私協力讓各項疫情與疫苗資訊透明公開，智慧稽查、食安稽查及假牙補助等資訊透明與便民，讓民眾對於本局施政更為信任，食安跨機關平台也納入臺南市政府政風處，並以科技稽查，讓各項稽查業務更有公信力且排除不必要外界干擾，本局的各項施政成果卓著，黃市長也獲選為112年台灣健康城市聯盟理事長，足見相關廉政成效展現。

(一)資訊與行政透明成效

1、公開透明，打造健康及高齡友善城市

(1) 參與競賽獲得多項肯定：臺南市於 92 年 7 月率先全國推行健康城市計畫，為台灣首位加入「WHO 西太平洋健康城市聯盟(簡稱 AFHC)」會員，積極參與 AFHC 國際研討會及獎項評選活動¹¹，歷屆成績斐然。本局生物資料庫十多年來累積 55 萬筆資料，將與中研院合作¹²進行流行病學研究與國民健康趨勢評估，對健康政策擬定有極大的助益。

(2) 黃市長獲選 112 年台灣健康城市聯盟理事長：「健康城市成果實證研討會暨台灣健康城市聯盟第 8 屆第 1



次會員大會」於 112 年 3 月 20 日在成功大學舉行，**本市市長黃偉哲獲選為新任理事長，在推動健康城市的面向上，打造更符合市民需求的健康城市。**

(3) 持續推動假牙補助計畫：假牙計畫自提研究計畫¹³，獲得多項肯定，

¹¹ WHO 西太平洋健康城市聯盟(簡稱 AFHC)，每 2 年舉辦一次全球研討會暨會員大會，本市 110 年(第 9 屆)成果共榮獲 15 件獎項，獲獎數全國第一，其中本局獲獎 5 項。本局亦連續 3 年獲得臺灣健康城市暨高齡友善城市獎項(111 年海報獎佳作、110 年「健康的好厝邊-高齡友善藥局」獲共老獎、109 年獲平等獎)。

¹² [臺南市政府生物資料庫攜手中央研究院臺灣人體生物資料庫，邁入新的里程碑！](#)

¹³ 105 年老人疾病與健康照護國際研討會長者全口活動假牙履復後生活品質之改善評估-以臺南市為例-

且 10 年來補助計畫宣導推廣成效良好；本市 65 歲以上長者已達 327,699 人，而自 100 年起迄今累計有 83,914 件提出申請，已完成 79,300 餘案。假牙的使用對長者影響深遠，對健康的生活品質、咀嚼功能、增進食物養分吸收、減少腸胃負擔都有重要幫助。**每年上億元預算的假牙計畫，因有建置標準作業程序，讓補助申請案件公開、透明，才能深獲大眾肯定。**

2、防疫不分你我，公私共同協力抗疫

- (1) **導入正式跨域協調機制：啟動跨局處應變小組會議，由市長每週召開一次「臺南市政府 COVID-19(武漢肺炎)一級指揮中心會議」，以合法職權加速整合歧見、凝聚共識。**自 109 年 3 月 3 日啟動起迄今召開 122 次會議¹⁴，由各局處共同解決防疫問題，視需要並邀集中央機關研討防疫事項及資訊共享。
- (2) **運用非正式跨域協調機制：衛生所、區公所及在地醫療院所長期深耕社區，有助瞭解個案管理狀況。**先由衛生所利用「台南打疫苗」預約排隊、快速報到，減輕第一線的衛生與民政的行政壓力。接著啟動「台南宅照護」個案管理系統，與區公所發放防疫物資、醫療院所完成居家照護的任務。結束隔離轉換成自主管理，系統會重新分群，禁得起單日確診破萬例的嚴峻考驗。
- (3) **本市智慧發展中心、衛生所及醫療院所第一線公衛人員及本局資訊服務廠商等人攜手合作，由宅照護系統擔綱中樞大腦，一端嫁接中**



圖 34：台南共照雲的快篩陽性視訊及下載居隔單功能

海報第一名；高雄醫學大學口腔醫學院第 9 屆研究日國際學術研討會假牙滿意度與口腔健康相關生活品質之關聯-以 1 年追蹤評估探討(優等獎)、臺南市 65 歲以上長者全口無牙率調查-海報第二名；103 年臺南市各區全口無牙率調查計畫成果報告(臺南市政府自提研究計畫佳作)。

¹⁴ 112 年 4 月 6 日召開臺南市政府 COVID-19(武漢肺炎)一級指揮中心會議第 122 次會議。

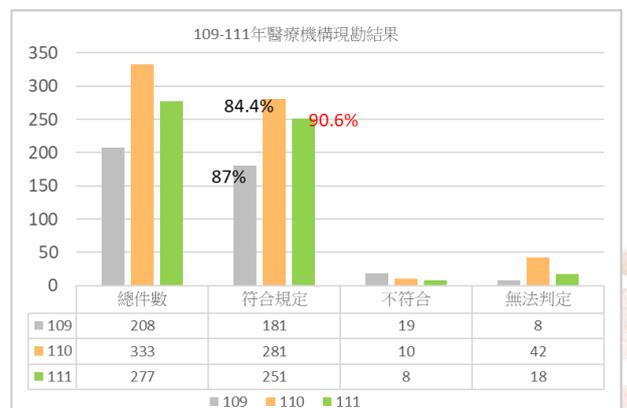
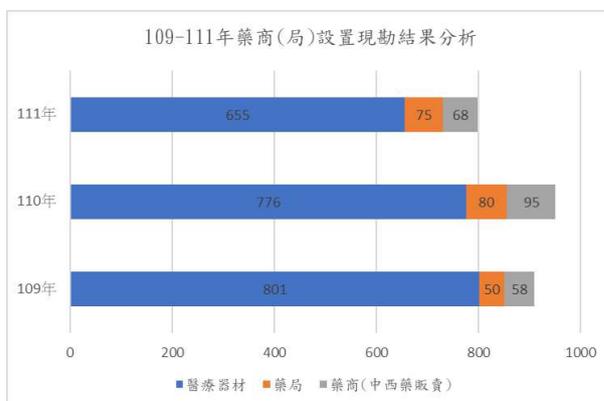
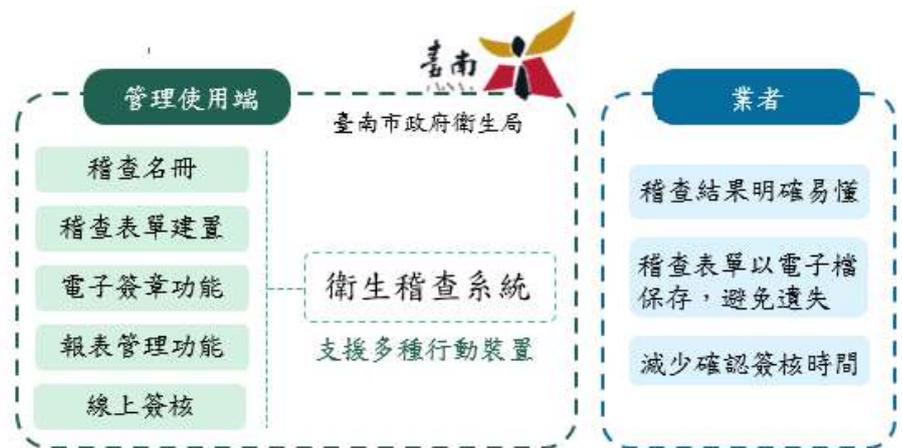
央法定傳染病系統，另一端連接給民眾的「台南共照雲」LINE 帳號，後續再推出「AI 快篩陽性視訊確診」服務，是全台首創的城市，從科技輔以照片上傳、AI 辨識、醫師看診；又先於各縣市有「居隔單下載」的便民服務，確診者登錄台南共照雲就能下載居隔單，後續再擴大讓同住者能自行下載。

3、智慧稽查，行政裁處公開透明

(1) 本局於 111 年 6 月正式導入「稽查系統」，由食品藥物管理科受理錄案並建立

陳情資料，再移案由衛生稽查科進行 e 化稽查，稽查結果「食品陳情案現場稽查表單」，經

業者確認簽名後即轉檔 PDF 文件寄送至業者電子郵件信箱。本局可透過系統能即時追蹤查詢稽查結果，或將於系統線上簽核後移案回食品藥物管理科進行結果判定、後續處辦，並回復陳情人辦理結果，節省跨科室移案的時效。



(2) 109 年至 111 年醫療機構及藥商(局)設置現勘結果分析

(3) 食品陳情案件風險防制成效：109 年共受理食品陳情案件 599 家、

110年642家、111年639家，陳情業別以餐飲業為多數(109年至111年分別佔80.8%、75.5%、81.7%)，初查結果多為限期改正(109年至111年分別佔71.1%、67.6%、69.0%)，改正屆期進行複查，複查合格率逐年提升，**111年合格率为74.1%較109年的60.3%提升**

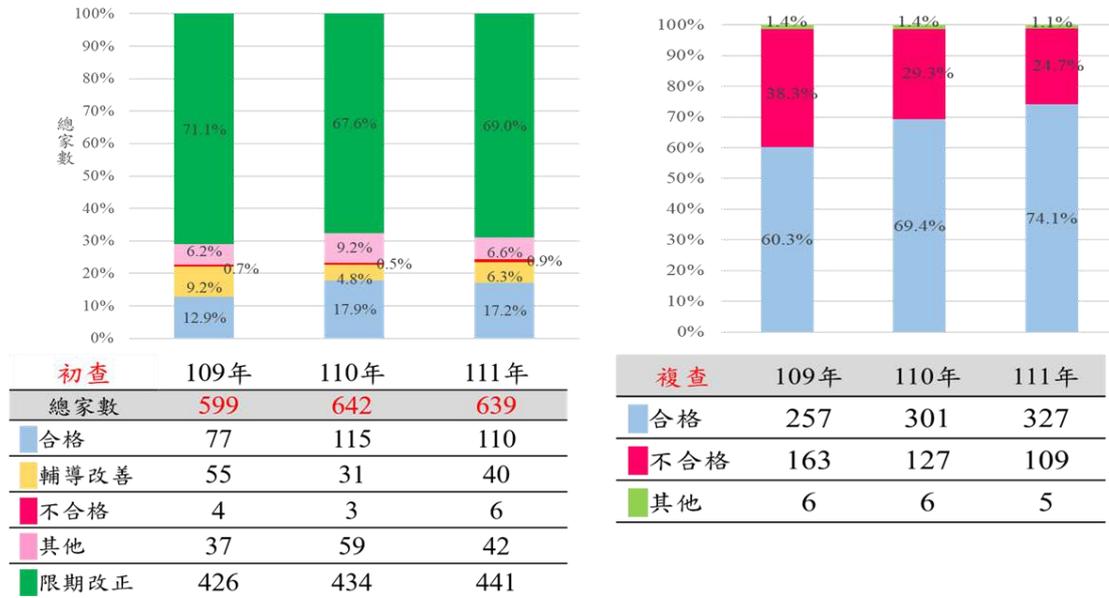


圖 35：109 年至 111 年食品陳情案初查與複查合格率

22.9%，顯示經初查輔導後，業者多數能依循食品良好衛生規範準則規定，配合改善環境及人員衛生。

109年食品陳情案平均辦理天數為1.69天、110年為8.95天、111年為3.69天。110年辦理天數增加主要是因為110年5月24日起因疫情警戒，本市全面禁止餐飲業提供內用服務，部分業者改變營業時間或暫停營業，而影響稽查時程。

本局自111年6月起稽查系統導入食品陳情案模組，藉由系統列管追蹤辦理進度，111年12月平均辦理天

數為1.65天，較5月均辦理天數7.17天相較，時效縮短了77%；辦理天數超過3天比例，111年12月降至5.8%，與5月的73.6%相較，減少了

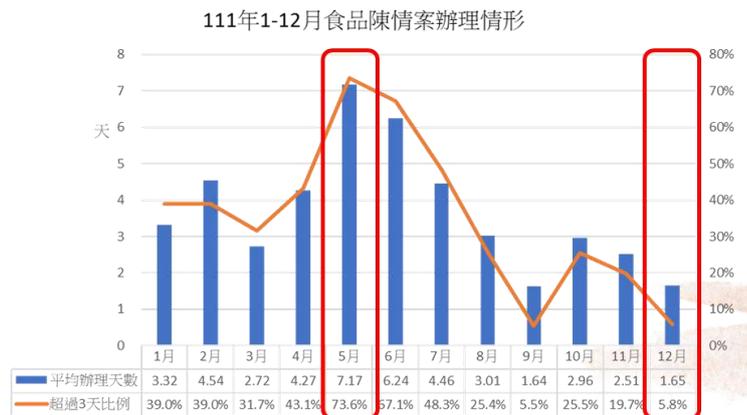


圖 36：111 年食品陳情案平均辦理天數

92.1%，有效提升稽查效能。

(4) 內部效益：

- 跨科室合作，即時更新考核項目：透過稽查系統建置各業務的地方衛生機關業務考評、法規例行查察等查核項目，若有待修改項目，系統可直接增加、刪除或修改；次年查核項目亦可由前年之內容酌做修正，縮減表單制定時間及提高行政效率。
- 法規查詢系統電子化：e化的稽查表單，可於現場告知業者相對應規範，若法規修訂時，逕於稽查系統修改，減少浪費印製不符現行法規之紙本表單。
- 業務整併節省人力：面對多元化業務，如化妝品稽查場域常也是藥商，而與藥商普查業務重疊，若兩種業務分開執行不僅對於業者造成困擾，對於稽查員負荷也相對增加。稽查系統可利用權屬別及型態別帶入相對應表單，一次完成多項稽查業務。
- 統計分析業者資訊：稽查人員現場即時登錄系統，輸入合格、輔導合格、不合格等結果，後續可於稽查系統鍵入稽查結果進行報表製作及分析，透過分析業者歷年稽查結果，作為未來修正管理方向或重點查核項目之參據。
- 查看歷史檔可累積稽查經驗：稽查系統可將所有表單完整記錄建檔，後續需要瞭解該產業稽查重點，即可查閱歷史資料及歷年稽查軌跡，除作為現行稽查參考，更成為日後教育訓練的教材，以利經驗分享與傳承。

4、智慧防疫-登革熱疫情地理資訊系統(GIS)

- (1) 臺南市政府於105年成立「登革熱防治中心」專責單位，同年8月導入臺南市登革熱疫情地理資訊系統(TDEGIS)，將本市各行政區(里)之登革熱相關資訊，如病媒蚊密度調查、誘卵桶點位監測、高風險列管點管理、化學防治噴藥地圖繪製、個案病例分布等進行網路傳輸與管理，利用數位化方便追蹤監測，並可運用地理分布圖資

視覺化呈現。

- (2) 登革熱防治中心與企業合作，透過採集病媒蚊蟲卵提供「AI 創新登革熱防治服務平台」蚊卵辨識系統之訓練素材，並完成系統建立，期以 AI 科技輔助蚊卵辨識及計數，提升監測數據準確度及降低時



間成本，省去監測資料收集及防治應變時效。

- (3) 為落實公權力執行，110 年度再建置舉發案件管理平台，經公告「臺南市登革熱/屈公病防疫措施」，自 110 年 4 月 1 日至 10 月 31 日公告期間累計開立舉發通知書 682 件並依法行政處分。

5、防疫科技降低數位落差，提升民眾滿意度

- (1) 平台單一化，服務多元化，城鄉無差距：共照雲 LINE@ 下載居隔單必須註冊，經分析本市確診註冊率介於 24%~41%，人口最老的偏鄉龍崎區也有 30.5%(參考附件三、各區確診註冊率)，顯示平台服務涵蓋率達四成；其餘未註冊民眾加入後仍可取得訊息及 QA 機器人功能。共照雲 LINE@ 的設計就是因應市民使用 LINE 的比例高達九成，透過介接技術提供可靠性高、貼近需求且簡單易用的服務，並降低數位落差。

- (2) 高度服務使用率：民眾使用共照雲 LINE@ 服務包含居隔單



圖 37：共照雲平台服務利用率

增修、下載、找尋快篩判陽院所、查詢確診資訊、填寫健康量表、智能客服機器人等功能，目前加入人數已超過 52 萬人。透過智能腳本的設定，不耗費人力，居隔民眾每日自動化收到關懷訊息，例如第 2 天收到心情關懷、第 3 天收到防疫補償等。在整體 LINE@ 使用，下載居隔單超過 70 萬次、LINE@ 智能客服機器人自動回答次數超過 9,000 萬次，顯示所提供的服務內容必要性高且符合民眾需求。

- (3) 與醫療院所建立良好夥伴關係：防疫科技不僅服務民眾，也服務居家照護的醫療院所，保持醫療量能充足才能應變更大的突發狀況，因此，本局招募 272 間



圖 38：台南打疫苗使用說明

醫療院所加入居家照護服務行列，並與本市醫師公會及診所協會合作，錄製影片放置於 youtube，讓院所了解居家照護收案及系統操作流程，又成立 LINE 群組共 654 位夥伴加入，統一布達訊息、解決各種照護問題。透過派案系統與共照雲平台的介接，大大節省醫療人力。

- (4) 推動成效：「台南打疫苗」加上「1922 預約平台」，以及利用系統完成報到、現場殘劑、隨到隨打功能者，台南打疫苗從服務迄今，已超過 525 萬 7 千餘人次的疫苗接種紀錄，超過 311 家院所及設站接種的預約服務。目前也結合共照雲 LINE@ 平台將疫苗預約選項納入，讓民眾可輕鬆點選連結預約疫苗施打服務；若以使用「台南打疫苗」報到可節省每人 90 秒等待時間，換算後則為全體使用者節省近 13.2 年的等待時間。
- (5) 防疫整體滿意度六都之冠：111 年 9 月 14 日台灣世界新聞傳播協會公布全台縣市長滿意度調查，臺南市長黃偉哲獲得超過八成的首長滿意度，拿下金獎；在觀光旅遊、藝術文化、醫療衛生及環境保護

等四個施政面向，連續兩年蟬聯金獎；在防疫表現及市民幸福感等兩項，也拿下金獎；顯示透過智慧化共照雲的概念，確實提供民眾更有感的服務。

- (6) 衛生福利部苗栗醫院院長李○○未遵守中央流行疫情指揮中心頒布接種 COVID-19 疫苗順序，於 110 年 5-6 月間利用職權及接種系統漏洞，讓未具優先接種資格的 8 名親友施打疫苗，犯行使業務上登載不實文書罪，經法院判決有罪確定；反觀，**本市台南打疫苗預約平台即具公開透明特性，將疫苗資訊向大眾公開，可防範「打特權疫苗」等情事發生。**

6、OLOCC 快速決策，防疫政策發揮功效

本局線上即時協調指揮中心(OLOCC)自 110 年 1 月 25 日正式啟動後，已召開 37 次會議，因應疫展迅速變化，上



圖 39：線上即時協調指揮中心 OLOCC 討論情形

至政府機關、醫療院所，下至商家、民眾，無不希望能超前部署，猶記得當時大家都盼望著防疫政策能比病毒傳播速度快半步，中央政策亦持續滾動式修正，今日政策和昨日不同已是常態，而身處防疫資訊量爆炸的時空下，有賴於 OLOCC 成立，本局能在很短時間便能和各醫療院所建立防疫共識，用最快的速度落實中央政策。

疫情初期，因應中央政策規劃，進入醫療院所前要量測體溫、TOCC，為確保醫院落實門禁管制，避免成為防疫破口，在某次的 OLOCC 會議中，請醫院將視訊場景移至最前線(請與會者以視訊鏡頭直播各該專責醫院門禁管制實況)，本局及時確認防疫措施落實情形，不僅突破傳統會議限制，且更有效率，院際間也可互相觀摩學習，一舉多得。乃至專責病床及專責 ICU 量能盤點、開設、調度、陪探病管制措施、採檢政策調整、輕症及無症狀居家照護模式研議等內容，都是歷次 OLOCC 討論議題，此外，醫療院所個別醫療照護問題，亦可透過會議反映，並在會中專家集思廣益下給予

建議。

(二) 廉政風險防制成效

鑒於本局 106 年間曾發生公務員疑涉圖利及事前透漏稽查資訊與廠商一案，針對該案可能引發執法公平性的疑慮，本局已針對內部流程進行檢討，重行審視勾稽相關裁處案件，以法規及相關裁罰基準作為裁處依據，對於情節重大及累犯的業者加重罰責，也讓違規業者不能心存僥倖。為此，政風室亦研擬廉政預防性策略之精進作為¹⁵，並於 108 年台灣公共行政與公共事務系所聯合會(TASPAA)年會發表，至今仍持續落實推行，由觀念、行為及制度三方面之預防作為著手，迄今執行 5 年之成效，對提升廉能行政已有顯著進步。

1、精進資訊化管理，建立除錯機制

以資料治理為核心理念，解決民眾生活問題為目標，透過確立資料開放與再利用機制，持續活化公、私部門及跨領域間的資料串連與應用，鼓勵民間參與資料共享，透過公私協力方式，驅動資料經濟發展，推動數位科技創新政府服務。

- (1) 「台南打疫苗」定期檢討修正：為減少人為預約或專案造冊發生個人資料錯誤，影響報到資格審核，「台南打疫苗」只要掃身分證條碼就能自動驗證，大幅減少人為判讀，也就減少人為疏失，並持續更新系統資料的整合與判讀功能，如年齡資格、施打劑別、間隔時間等，提高完整性及安全性。
- (2) 為有效推動行政資訊化作業，運用資訊科技改善人工與紙本作業方式，稽查系統支援多種行動裝置(如手機、平板、筆電和桌上型電腦)，並逐步導入「電子簽章系統」及「線上簽核」機制，由虛擬印表機驅動程式接收後轉換為文件影像，經由稽查人員確認文件後，即自動傳送至平板電腦供受稽機構(業者)代表人簽名確認，機構(業者)代表人可以從平板電腦中檢視所須簽名的各項訪查表文件，

¹⁵ 108 年 5 月 4 日於台灣公共行政與公共事務系所聯合會(TASPAA)年會暨國際學術研討會「為美好未來展現學術社群影響力」之主題 B：行政倫理與廉能透明發表論文，題目為廉政預防性策略之精進-以臺南市政府衛生局再防貪個案為探討。

稽查異常結果能即時回饋處理，有效追蹤列管案件進度與成果，加速電子化服務與機關內部訊息傳遞速度。

- (3) 本局食品陳情案件採查辦分離制度，依照檢舉案件受理作業的處理流程，收到民眾的檢舉時，先由食品藥物管理科錄案，依照被檢舉業者之業別進行分工，若是製造、輸入業將由食品藥物管理科進行查核；若餐飲、販售業則移請衛生稽查科至業者作業或販售場域進行環境衛生稽查。

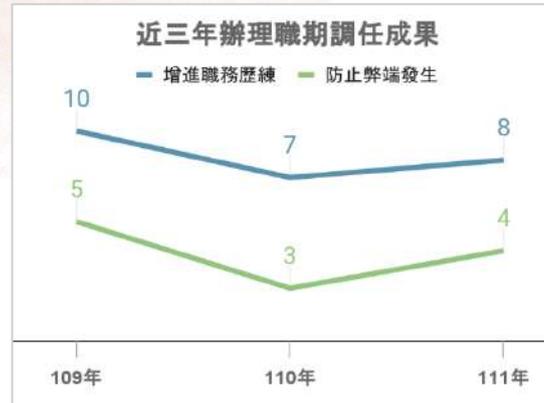


圖 40：近三年落實職期調任成果

2、落實人員職期輪調

為使員工增加職務歷練並累積經驗，同時避免久任一職或利用職務，產生積弊，本局依臺南市政府及所屬機關公務人員職期調任實施計畫，每年定期檢討辦理職期調任，分為以下 2 方面：

- (1) **增進職務歷練**之職期調任：主管人員任本職滿 3 年者，應依規定每年定期檢討辦理遷調，但如有特殊情形且必要時，得延長 1 年，任現職年限不超過 6 年。非主管人員任本職滿 3 年後，每年檢討一次，但輪調人數應不低於本機關合於遷調人數之五分之一。任現職年限不超過 6 年。
- (2) **防止弊端發生**之職期調任：主管及非主管人員任菸酒稽查、採購、食品衛生稽查及其他易滋弊端之業務同一職務滿 2 年後，每年檢討一次，但輪調人數應各不低於本機關合於遷調主管及非主管人數之五分之一。任現職年限不超過 4 年。

3、建立內、外部檢舉保護措施

- (1) 食安吹哨者，檢舉有獎金：有鑑於社會重大弊案型態多為隱匿性及封閉性，若非內部人士勇於揭發，難以即時發掘弊端，雖部分單行法規已納入吹哨者保護條款，仍待揭弊者保護專法制定，對揭露者

才有完整保護體制。

本市對食品安全檢舉訂有獎勵措施¹⁶，針對重大違反食品安全衛生管理法案案件，經行政裁罰確定，依實收裁罰金額 50%發給檢舉獎金；檢舉人現為或曾為被檢舉人之受僱人者，其獎金比例提高至 60%，以鼓勵民眾勇於舉發，即時發掘弊端，有效打擊私人企業內部不法行為，全民共同達成促廉反貪之目標。

- (2) 落實檢舉保密措施，提升民眾信賴感：本局網站設有政風室陳情檢舉電話及電子郵件，增加檢舉的便利性、提高舉報的安全性和處理問題的效率，亦保障檢舉民眾權益。另政風室接獲陳情檢舉案時，將指派專責人員

表 7：政風室受理陳情檢舉案件逐年遞減

年度	109年	110年	111年
受理陳情檢舉件數	30	18	14

受理，相關陳情檢舉情資採密件方式辦理；如需移請業管單位提供資料，亦隱去足資辨識檢舉、陳情人身分之相關資訊，避免陳情人資訊外漏，達到保密成效。本局政風室受理檢舉案件 109 年 30 件，110 年 18 件，111 年 14 件，未發生陳情檢舉民眾個資外洩情形，且陳情檢舉案件 3 年內採逐年遞減之趨勢，表示機關工作負擔減少，處理問題效率、質與量之提升，亦可說明人民對本機關與同仁信賴度及廉潔感受度之提升。

4、廉能觀念辦理防疫物資採購，節省公帑

本局採購係由承辦人員依序經業務主管、秘書室、會計室、政風室及本局一層長官簽奉核准後始得辦理，採購相關規格、數量

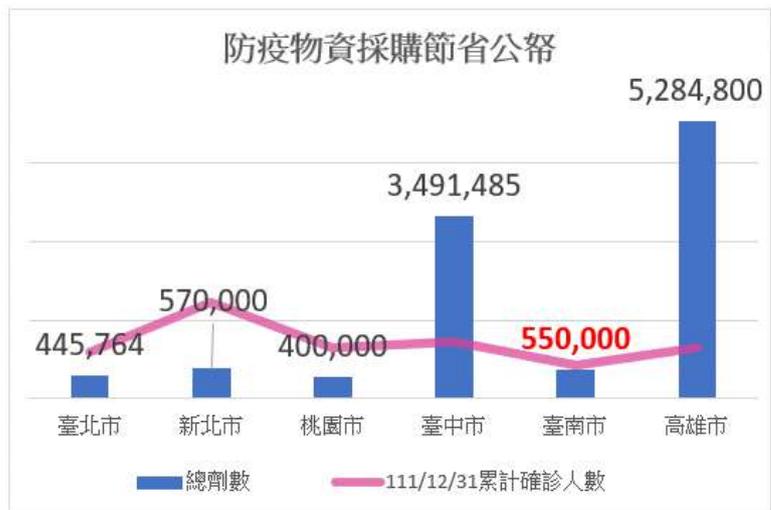


圖 41：111 年六都於政府採購網統計之快篩採購案

¹⁶ 臺南市檢舉重大違反食品安全衛生管理法案案件獎勵辦法、臺南市政府衛生局核發食品安全衛生檢舉案件獎金作業要點。

與金額於上述程序，已分別經過承辦、監辦及單位主管共同檢視核可後方可執行，111年為因應當時疫情發展及政策需要，快篩試劑成為重要防疫物資之一，各級政府及民眾需求量集中於4、5月間，本局為防疫單位即應備妥快篩試劑採購數量與金額，以控制疫情，惟如何根據確診與隔離人數預估有效需求數量，且不排除其他行政費用，秉持當用即用、不隨意花用之原則，截至111年底為止本市確診累積人數與本局採購之快篩試劑比率為0.88，接近1比1之數值，展現行政效率與效能並重之成果。

5、食安平台導入政風力量，共同為食安把關

參與中央與地方機關針對食品業稽查專案：106年發生洩漏稽查行程事件後，為預防洩密事件並協助業務單位證明其專業，政風室積極參與稽核專案，更多次挑選在地大型製造工廠或民代關心案件，親赴現場稽查並充實食品稽查技巧，提升行政裁處業務專案稽核能力。

近年來，食安事件頻傳引發國內外對於食品安全之重視，本局成立食品安全聯合稽查小組，定期及不定期召開會議，加強橫向、縱向連繫，迅速因應食安事件，以民生食品進行風險分級管理加強稽查。本局依據食安廉政工作小組設置要點，自109年起將市府政風處納入食安維護團隊，協同農業局及經濟發展局執行稽查，迄今本市所屬政風人員會同稽查已逾

200次，藉機蒐報食安情資，預防危害市民健康潛藏情事，同時藉由政風人員在場，提供稽查員安心執行之工作環境。

110年並會同教育局執行

表 8：109年-112年本市政風人員會同食安稽查場次

稽查類型	109年	110年	111年	112年 (1-3月)	合計
所屬政風人員	84	68	35	18	205
本局政風室	13	35	17	10	75



圖 42：黃市長至德載國小訪視營養午餐

「校園營養午餐訪視抽查專案稽核」，至本市各國小瞭解學校營養午餐及團膳業者是否按照標準作業流程運作，透過市府團隊跨局處合作，掌握食材安全性，建構良善校園食安環境；黃偉哲市長於 110 年 3 月 9 日至本市億載國小瞭解學校營養午餐備製流程、烹煮環境及出餐，為學童的飲食安全把關。

6、透過政風專案稽核，強化機關施政成效

公益及公害案件專案清查：本局以食品藥物管理科及醫事科處理之案件為標的，範圍自 111 年 1 月至 4 月間受理檢舉或陳情案件；其中，食藥科再增加 109 年至 110 年案件，另隨機抽查本府各機關特定行業公共空間安全聯合稽查違反菸害防制法案件，計抽查 110 年至 111 年 7 案，總計清查 305 件。

經彙整清查結果計發現 5 項違失態樣，其中 109 年至 110 年間行政裁處抽核發現缺失案件，已於本局 110 年廉政會報提出建議及追蹤改進措施，111 年持續加強檢視裁處案件辦理情形；本次清查報告提出 4 項興革建議，瞭解陳情人訴求，確實執行稽查作為。

序號	違反態樣	追繳金額
1	違反食品安全衛生管理法第 13 條： 抽核發現，業者產品責任險之投保日期已逾稽核日，該案漏未裁罰，經政風室抽核後已完成裁罰並持續加強教育訓練。	3 萬元
2	違反長期照顧服務法第 19 條： 該護理之家照顧服務員之到職登錄及離職異動未依規定辦理，雖於 4 月間通知陳述意見，惟至政風室抽核時始於 7 月完成裁罰。	8 萬 6 千元
3	違反長期照顧服務法第 19 條： 該護理之家 9 名照顧服務員離職，未依規定辦理離職註銷，經政風室抽核時發現案件漏未裁罰，事後於 111 年 10 月 24 日開立裁處書。	5 萬 4 千元
		合計 17 萬元整

7、建立廉政防貪指引，預防風險事件發生

自 COVID-19 疫情爆發以來，為落實防疫工作，本局及所屬衛生所增加許多行政業務工作。為避免因不熟悉新增業務之作業程序，衍生可能觸法情事，政風室擇與防疫業務相類似且涉及刑責之案例，研析風險因素及提出防貪指引，召開兩次審查會議，先由業務科協助內容及法規初審，確保符合本局防疫工作業務需求且易於理解；最後於廉政會報專案報告，經主持人裁示後於本局網站週知，另請各科室主管利用科(室)務會議加強宣導，期使同仁執行防疫工作也能保護自己，藉此降低不法風險，落實機關廉能政策。

表 9：111 年廉政防貪指引-案例簡述

案例	涉犯法規	【可能衍生議題】之風險評估及廉政指引
侵占禮券	竊取或侵占公用或公有器材、財物罪。	【打疫苗，送禮券】避免法規曲解，公款購買之財務僅能於執行公務用。
偽造隔離通知書	詐欺、行使及偽造公文書、公印等罪	【民眾申請修正隔離通知書日期】，審查文件不可便宜行事，可建立覆核機制，輔以切結、佐證資料等。
取侵占門票	竊取或侵占公用或公有器材、財物罪。	【販賣口罩、快篩；開立疫苗接種證明、診斷書】，應建立帳務核對管理監督對策。
刪掉稅款	圖利罪、公務員登載不實罪	【小額採購、聘請講師等】，承辦人也要注意行政程序應迴避事項。

(三)外部民意評價及輿論回饋

1、食品業者稽查意見調查獲得高度滿意

108 至 110 年食品安全相關稽查廉政研究：為瞭解業者對本局稽查之滿意度及廉能表現看法，以及稽查業務同仁對工作現況、內部組織學習之意見等，連續 3 年辦理廉政研究問卷調查，以業者與同仁為對象，調查結果並於本局食安論壇第 4、5 屆公開發布，使與會業者瞭解本局非常重視每次稽查與業者互動及輔導的機會。



圖 44：食安論壇發表廉政研究成果



圖 43：局網公告防貪指引

以 110 年調查結果，有 93.2%的受訪業者對本局稽查人員態度感到滿意，且受訪業者表示稽查時未出現不法行為，亦未曾聽聞其有送禮或請託

關說情形。

每年度調查結果亦提報本局廉政會報討論，例如 110 年就受訪業者建議事項，如「加強對上游廠商或特定廠商之稽查，確保稽查過程公正性」，「調整相關個資蒐集與保密措施」、「針對不同性質業者，公、私部門法規適用性與一致性之規劃調整」，「落實食品標示相關法規的彈性調整」等，請業務單位列入政策推動參考。



圖 45：各種稽查現場運用電子化系統

2、智慧稽查業者回饋調查，簡便易懂獲肯定

本局智慧稽查系統導入「電子簽章」及支援多種行動裝置，各項稽查結果、簽名影像、異常結果均能即時回饋處理，有效追蹤列管案件進度，加速電子化政府行政透明服務。

針對本局智慧稽查變革，業者可明確知悉改善項目與期限，感受政府便民政策，經調查電子化稽查滿意度，受訪業者有 95.7%滿意智慧稽查，95.6%滿意使用電子簽章代替紙本，95.6%感覺稽查系統的內容清楚易懂。

3、科技防疫減少民怨，落實行政透明及為民服務理念

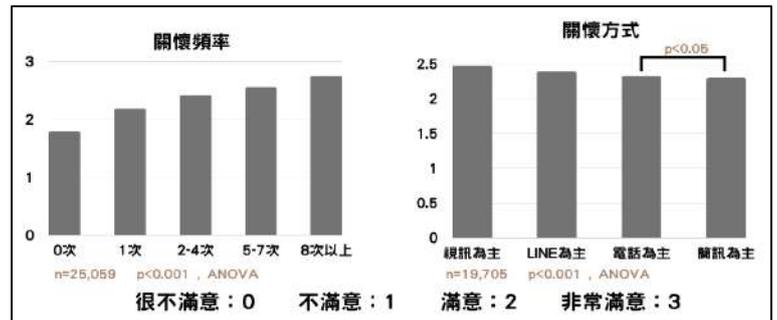
- (1) 居家照護民眾肯定：為瞭解民眾對於疫情期間居家照護服務之滿意度及廉能表現看法，辦理「111 年居家照護服務廉政研究問卷調查」，以 111 年 4 月 26 日至 7 月 16 日曾受居家照護服務之確診者及其親友為調查對象，以網路問卷方式調查，有效樣本 27,397 份，調查結果未發現有遭受本局人員不法或不當對待情形。

前述調查並於 111 年「臺南健康論壇」發表，透過產官學界之溝通，掌握醫療關懷與多元創新策略應用，將廉政因子融入數位設計，作為政策檢討參考，進而排除民怨，提升效率及行政透明。



圖 46：111 年健康論壇發表問卷

至於民眾滿意度，調查發現關懷次數越高越滿意，顯示本局以智慧化策略(LINE@工具)提升院所關懷頻率，也間接提升民眾服務滿意度。



進一步分析，4種關懷方式(以視訊、LINE、電話及簡訊)，以視訊及 LINE 關懷的滿意度較高，或許與民眾不想被電話打擾以及關懷頻率增加有關。

- (2) 醫師正面回饋：**在地診所醫師透過臉書¹⁷分享2年來加入疫苗合約院所的經驗**，該診所從第一波長者施打疫苗開



表 10：108 年至 110 年「食品安全相關稽查」廉政研究問卷調查

年度	題目	調查對象(母數)	有效樣本
108	食品安全相關稽查廉政研究問卷調查	107 年間曾接受本局稽查3, 241家業者	251家業者
109		1、108年度曾接受本局稽查4, 028家業者 2、稽查業務同仁調查39人	258家業者 39位同仁
110		1、109年度曾接受本局稽查2, 960家業者 2、稽查業務同仁調查31人	250家業者 31位同仁

始配合，感受到造冊名單、電話預約、殘劑等，反覆聯繫浪費時間，

¹⁷ 白袍旅人 - 「台南打疫苗」平台背後的小故事 自從 1922... | Facebook

「台南打疫苗」預約平台才能緩解醫療端行政作業。而公開透明的程度在兒童疫苗開打時更顯重要，當中央 1922 系統退場後，慌亂的家長在系統上就能查到所有接種場次，這才是最大的滿足。



(3) 媒體正面報導：「日台青年交流會」創辦者加藤秀彥在個人臉書發文，111 年底來台確診後馬上接到臺南市政府的簡訊請他加入「台南共照雲」，他在臉書 PO 文「約 1 個小時接到醫師來電」、「共照雲登錄很方便，透過 LINE 通知，果然是台灣啊！」，認為台灣在 IT 應用上走得很前面。市長黃偉哲也特別留言「即使在旅途中確診，共照雲也可以得到醫療支援，並祝福早日康復」。

圖 48：共照雲服務獲得外籍人士讚揚

特別留言「即使在旅途中確診，共照雲也可以得到醫療支援，並祝福早日康復」。



(4) 電子新聞媒體也給予正向的報導，

例如自由時報自由評論網肯定「共照雲」打破電話或簡訊限制，是不分晝夜都能回應問題的機器，非常有效率；Yahoo 新聞網也報導，全台醫療量能緊繃，民眾收到居隔單的時間延後，臺南市 111 年 5 月 13 日起開放民眾透過共照雲 LINE@下載居隔單，服務切中民眾需求。

4、免費裝置全口活動假牙，重視使用者滿意度與回饋意見

(1) 為確保服務品質，持續進行電話調查，瞭解計畫成效及合約院所服務品質。其中，若發現牙醫師整體滿意度低於平均值加 2 個標準差以下者，經審查小組審查仍未見改善者，本局將減少每月核准件數或不續約；若合約醫療院所無法提供 1 年保固服務，本局也會轉介

院所處理。

(2) 依據本市 100 年至 111 年進行全面性普查，長者對假牙計畫整體滿意度平均高達 90%以上，在新假牙的使用率(不含新舊假牙交替使用)亦達 8 成以上，咀嚼能力滿意度也由 74%至提升至近 88%，顯示假牙裝置後之衛教及照護服務，有提升長者對假牙使用與保養的觀念，亦有助提升其經濟效益之效果。

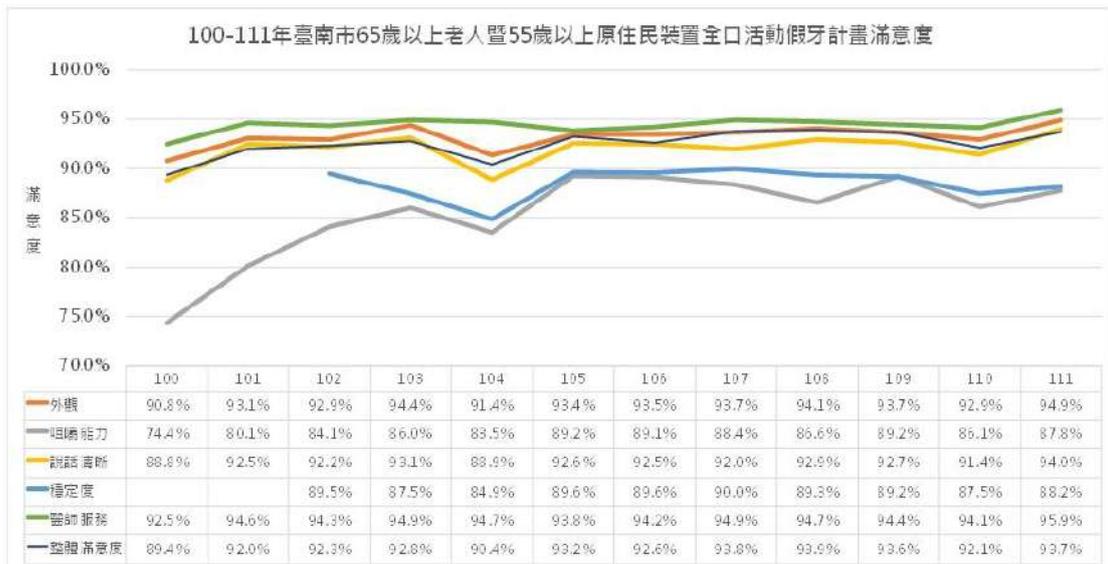


圖 50：100 年至 111 年裝置假牙長者滿意度



感動服務 超越市民的期待

十年不變，堅持外部審查標準作業，打造高齡友善城市

診治計畫、術前審查、裝置、術後審查、撥款、衛教、滿意度調查



牙醫師的心情故事

只想讓老年人有更好的咀嚼晚年！

衛生局100年推出假牙補助，讓年長者可以免費裝活動假牙，初期每月10件限制，沒幾天就額滿了。還沒排到的長者說：「醫生先幫我做，下個月再寫申請書就好了。」甚至有單顎剩4顆完好牙齒的長者，希望我幫他拔掉一顆，就可以申請補助。我都拒絕了，所以被罵不知變通。因為對等待申請書通過的人不公平啊！這樣是本末倒置。全口活動假牙跟固定或局部活動假牙不一樣，要調整多次才會比較舒適，所以一邊接新的CASE，一邊調整上個月的假牙，一直重複循環，當時就像活動假牙地獄，很累！後來每月3~5件，大大減緩了牙醫師和技工所的壓力，品質也更容易兼顧，總算是三贏的局面。

112.5.3卓越牙醫陳醫師



五、廉能創新與擴散

(一) 廉能政策創新

1、「台南打疫苗」平台，簡便、公開、透明創新廉能價值

(1) **公開透明**機制：台南打疫苗平台選定接種場次，資料即時傳輸至醫療院所，工作人員現場可快速完成數位報到。重複施打也設有警示功能，從預約、報到、接種等人數也能被**精準掌握，避免黑箱作業**。

(2) 縮短報到時間，避免等待：民眾接種意願和每日本土確診個案數呈現正相關，群聚反而可能促成疫情傳播，且我國兩次疫情高峰都在夏季，為維持室內社交距離 1.5 公尺的規定，為避免室外排隊高溫，因此「台南打疫苗」除告知接種場次起迄時間，也會依當天人



圖 51、台南打疫苗-虛實整合便民服務示意

數建議報到時間，民眾安排個人行程更便利，接種站服務也更順暢。

(3) 30 秒快速報到，同意書不用手寫：不用傳統讀卡傳輸做法，改以健保卡搭配健保署 VPN，僅用讀卡機報到和資格確認，避免耗時且醫護人員無須另外登錄接種資料。「台南打疫苗」透過身分證一維碼掃描，迅速登記資料，確認後帶入個人資料套印同意書，減少民眾或

傳統做法：插卡登打資料約1分鐘、填寫同意書約1分鐘

臺南打疫苗：刷卡紀錄報到約1秒、確認資料和列印個人同意書約29秒

莫德納 COVID-19 疫苗接種評估及同意書

1. 請於注射疫苗前將疫苗盒正反面藥效說明書帶至現場。

2. 請在接種前將手洗淨(如發燒、38°C、嘔吐、呼吸困難等)。

3. 若您為免疫功能不全、或接受免疫抑制劑治療者。

4. 過去 14 天內是否有發燒其他病徵。

5. 目前是否懷孕。

6. 體溫： °C

接種者姓名： 性別： 身分證 / 健保卡 / 護照字號： 00

出生日期： (西元) 年 月 日 聯絡電話： 00 00

居住地址： 戶籍地、縣市 電話號碼 房屋地址

立書簽署人： 身分證 / 居留證 / 護照字號：

本人 幫他人： 幫誰簽署之：

◆醫護評估

適合接種 不適合接種：原因：

2022 07 14

圖 52、南打疫苗-快速報到及同意書自動化帶入

第一線人員手動填寫問，讓不擅書寫或不識字的長輩免於尷尬。

2、全面開放資料，整合資源跨域延伸

本局透過網路科技將分散社會各處意見，轉化為政策創新的驅動力，透過協作共享將民間力量帶入政府部門，針對政策或民眾生活上的難題，激盪出新的解決方式。

- (1) 系統設計符合第一線需求：「台南打疫苗」配合各種策略提升疫苗與照護管理，以線上系統提供醫療院所開診、民眾預約、現場報到及施打資料上傳等相關功能，不僅簡化民眾及行政單位流程，更落實公部門服務設計的理念。
- (2) 整合行政機關、醫療院所、民眾資源：改良本局原有健康促進平台，運用個案管理功能、簡訊發送及 LINE 推播機制，建立本市獨創之「台南共照雲」彙整居家照護民眾資料，再延伸至「宅照護」居家照護派案平台，系統開放由區公所協助發放快篩試劑及防疫物資、醫療院所提供醫療照護，讓本局、衛生所、公所端、醫療員所端及民眾端都能更有效率完成居家照護。
- (3) 建立低成本高效率的服務模式：疫情下，各縣市都積極開發派案系統及個案管理平台，花費約 100~400 萬元費用，但疫情過後，平台也隨即結束，而台南共照雲因源自於經濟部工業局智慧城鄉計畫案所推動的健康促進平台繼續延伸使用，對 52 萬 LINE@ 的民眾持續提供精準化健康照護，將服務量能最大化。
- (4) 公私協力建立商業化服務模式：宅照護平台訊息通知功能，初期簡訊發送費由衛生局支應，運作順利後，111 年 9 月下旬由院所儲值自費，成功建立使用者付費模式，為另類公私合作模式。截至 112 年 1 月 15 日居家照護制度停止後 5 個月，院所自費儲值簡訊近 20 萬元，未來可運用該平台導入更多健康服務。
- (5) 台南打疫苗從服務迄今，已超過 525 萬 7 千餘人次的疫苗接種紀錄，超過 311 家院所及設站接種的預約服務。宅照護系統提供衛生單位超過 75 萬 5 千餘人次確診個案管理，並協助近 6 萬 4 千人次外縣

市個案轉案，8 成個案可由院所直收減輕人力負擔，確保確診個案照護不間斷。共照雲平臺服務人數已達 100 萬人，其中加入 LINE@ 服務達 50 萬人，民眾利用 LINE@ 智能機器人客服次數超過 1.05 億次，本局及居家照護院所透過台南共照雲關懷確診個案次超過 462 萬次；**整體而言市民對於 LINE@ 客服機器人滿意度達 85%、LINE@ 整體滿意度達 97%、居家照護服務滿意度達 92%。**

民眾端 「台南共照雲 LINE@」	公部門端 「宅照護派案系統」	醫療端 「共照雲」+「宅照護」
<ul style="list-style-type: none"> ◇居家隔離時收到簡訊，提醒加入「台南共照雲 LINE@」。 ◇服務功能有下載居隔單、查詢確診衛教資訊、找尋快篩陽性判讀院所等。 ◇透過 LINE@ 聊天機器人，獲得疫情資訊，無須撥打客服電話。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇宅照護派案系統讓公衛及警政人員快速掌握個案狀態。 ◇透過小圖示及關鍵字搜尋與篩選，快速找到待關懷或高風險個案。 ◇加入防疫物資發送功能，區公所人員操作更便利。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇宅照護平台串連共照雲平台，讓醫療院所居家照護關懷更即時。 ◇運用共照雲平台的標籤功能，將個案分類管理(如輕症、高風險、用抗病毒藥等)。 ◇醫療院所電訪外，結合簡訊及 LINE 推播，即時多元的關懷服務。

3、緊急醫療新模式，臺南市首創 OLOCC 線上決策平台

(1) 臺南市首創線上即時協調指揮中心(OLOCC)，提供線上資訊交換平台，能夠遠端盤點、協調及調度醫療資源，同時結合專家意見，針對大量傷患事件或新興傳染病防治做出迅速、有效的反應。在 COVID-19 期間，因應疫情變化共計召開 37 次會議，與專家、公會代表、醫院及疾病管制署南區管制中心，隨時滾動式檢討臺南市防疫作為、醫療量能之調整及調度。**110 年並以健康城市暨 COVID-19 抗疫經驗工作坊評選受邀口頭報告。**

(2) 面對災害無情的衝擊，沒有人能夠置身事外，災難整備和緊急應變需要多方的整合及協調，才能發揮最大效用。臺南走過 0206 震災，深知災害防救是需要團隊作戰，每次的支援合作，都讓防災團隊更加壯大。臺南市政府與成大醫院簽訂「災害防救支援合作備忘錄」，當發生重大災害事件，成大醫院可支援 123 項的行動醫院設備及操

作醫事人員，第一時間支援災區的醫療需求，使傷病患能獲得即時的醫療處置。合作內容包含支援價值新臺幣 1,700 多萬的行動醫院設備¹⁸，透過定期設備保養，並制定適當訓練及演習機制，確保需要時能立即發揮作用，提升臺南市的緊急災害應變能量。



圖 53：副市長趙卿惠與成大醫院代理院長李經維簽訂備忘錄

4、照護確診者身體健康，也照顧隔離憂鬱心情

透過共照雲系統的後台設定智能腳本，因應一開始居家隔離 7 天的政策，民眾可能會出現不同面向的問題，建立每日推播訊息的自動化腳本，每天早上 10 點可以透過 LINE@收到關懷訊息，不僅提醒民眾注意事項，也在居家隔離過程中感受到關懷。



每日下午 2 點再發送自我健康監測調查表，透過問卷瞭解目前身體健康狀況，並利用計分的方式提供對應策略，若有較危急的健康狀況，則提醒民眾撥打防疫專線或直接撥打 119，避免憾事發生。為了避免民眾有憂鬱的情形，透過智能腳本設定於居隔第 3 天及第 7 天推播心情溫度計量表，並建立異常回報機制，共有 55,827 人次進行量表填寫，分數高於 15 分以上有 860 人接受專人電話聯繫關懷，轉介通訊心理諮商服務 17 人。

(二)廉能政策擴散

1、首例受僱人揭弊獎勵，擴散社會正義氛圍

¹⁸行動醫院設備，包含：快捷組合式醫療帳篷、緊急醫療站多功能帳篷、3.5 噸裝備器材運輸車、全功能心臟電擊去顫器、災害用淨水機（馬達型）、全自動淨水送水機、攜帶式衛生保健組及雙人淋浴組、熱水器）、高頻手術電刀、移動式呼吸器等設備。

近年層出不窮的食品安全事件發生，牽涉的不只是科學上、健康上的危害，更是管理、攙偽、道德的問題，大都是長期的社會積習弊病，因此營造民眾安心吹哨、勇敢揭弊的環境來揭發食安問題，為本局施政重點之一，更於110年3月**本市首例給付受僱人之揭弊獎勵金**，可見推行至今成效卓著，且輔以完善身分保護措施，降低揭弊者心中恐懼，有效鼓勵受僱人提出檢舉，不僅可以提高裁罰率，亦會產生監督及嚇阻效果，建立「食安問題人人有責」之社會正義氛圍，使民眾參與公共事務之信心加溫，由政府、企業、人民共同協力，捍衛食品安全。



圖 55：全國食安檢舉專線

2、複製公私協力成功經驗，擴散至「台南愛篩檢」平台

- (1) 「台南打疫苗」開發經驗備受讚譽，外縣市積極洽詢：「台南打疫苗」自110年7月發佈後即獲得國內主流媒體關注，包括天下雜誌的「未來城市」專欄等都曾特別報導。其中較為特別是發行人最大的資訊雜誌 iThome 也主動聯繫，希望能夠專文報導並於舉辦全國最大互聯網技術會議 Modern Web 時，邀請臺南市政府和「台南打疫苗」開發團隊專題演講，獲得 4.8/5 的聽眾滿意度。



圖 56：公私協力備受讚譽

「台南打疫苗」的公私協力開發經驗也受到國家發展委員會肯定，於110年9月25日舉辦「開放政府週末論壇」受邀和唐鳳政委、青年署等一同對觀眾進行分享。除中央政府的讚許，「台南打疫苗」系統也收到包含嘉義市、嘉義縣、新竹縣、高雄市等地方政府洽詢。

- (2) 屏東、高雄參考臺南共照雲平台後建立服務模式：屏東縣於111年自111年6月5日正式啟動，運用標籤功能進行個案管理，成功複

製本市照護模式。高雄市政府以心理健康為主題推動智慧城市精準健康共照服務，發展 AI 健康管家、心靈會客室 LINE@ 服務、智慧健康城等各項智慧醫療創新應用，並透過 LINE 聊天機器人做衛教諮詢服務。

(3) 收集台南打疫苗回饋，並提升公共服務透明度：「台南打疫苗」預約系統和報到系統，雖分別以民眾和第一線工作人員

為使用者去設計，但系統考量整體服務流程設計，因此預約也兼顧執行需要，持續進行資料收集。讓民眾預約方便快捷，現場接種時也毋需再次填寫或提供資料，達到真正的虛實整合公共服務。

台南打疫苗預約功能和 30 秒快速報到看似僅協助民眾服務品質提升，

但其實也減少醫療院所為民眾電話預約進行紀錄、資格審查、協助撰寫同意書或自行架設預約系統的行政作業時間。

(4) 這些行政作業時間的化零為整，就是增加醫療院所單一接種場次的接種量能，可以讓公衛體系在 COVID-19 疫情帶來多項新型態業務時，提升行政效率，也能更加提升疫苗接種涵蓋率；而免去健保卡插卡、VPN 介接，也讓醫療院所更願意離開自己的場地，前往偏鄉社區活動中心或廟宇等地區，才能實質減少醫療或數位落差，也幫



圖 57、台南打疫苗-民眾回饋



圖 58、台南打疫苗-醫療院所回饋

助我國提升長者或偏鄉接種涵蓋率。

- (5) 擴散「臺南愛篩檢」平台：在 COVID-19 的影響下，從健保快易通的口罩預約、1922 的預約疫苗，到台南打疫苗系統，都讓我們了解數位化的轉型已經發酵了，從這個角度切入公共衛生當中，透過一個便利的篩檢預約系統似乎就可以孕育而出，再有疫苗系統經驗，本局即整合了不同角色的需求，進而設計出臺南愛篩檢預約報名暨報到平台，前端可提供民眾依符合的篩檢項目進行場次預約，後端可以提供管理單位邀約名冊、電子問卷連結、篩檢表單產出及協助報到作業，減少民眾現場填寫表單時間，加速流程；並透過與共照雲 LINE@ 介接，讓衛生所能在篩選邀約對象的同時，進行 LINE 的推撥或是簡訊的發送，相較於明信片的寄送更加的節省經費；系統也配合協助疫苗的接種，介接了原有台南打疫苗及宅照護系統，在查詢民眾篩檢資格的同時，也能提醒疫苗的接種，便利在各種活動設站中，提醒並協助防疫業務的推動。透過數位化的協助，我們逐漸培養出轉型的服務，同時滿足服務提供者與被服務者，讓衛生單位在人力、物力有限的條件下，能發揮最大的效益，減少時間的浪費，透過兩方的經驗累積及回饋，讓系統更加優化與發展新契機，則是未來持續運作的目標。

3、舉辦食安論壇研討會，廉能透明措施擴散至產官學各界

- (1) 本局自 106 年起舉辦「南臺灣食安論壇」，邀集在地產、學、研、法等各界資源舉辦研討會，每屆探討不同主題，例如，109 年主題為「食品安全文化之展望未來」，110 年主題「防範食品詐欺暨台灣食安願景之探討」，111 年因日本福島食品解禁之議題受全民關注，主題以「輸入食品源頭管理與食品安全之探討」為主軸。



圖 59：111 年第 6 屆南臺灣食安論壇

(2) 109 年及 110 年於「南臺灣食安論壇」公開本局廉政研究成果，瞭解受稽查業者對稽查與廉政評價之問卷調查結果；並分別於 108 年及 110 年邀請臺南地方檢察署主任檢察官蔡宗聖以「從法律面探討茶葉農藥殘留案例」、「從法律面探討食品詐欺」為題、111 年並邀請財政部關務署高雄關小港分關稽核李冠政以「我國輸入食品查驗管理」為題，於論壇共同討論議題並與專家學者及在場業者交流，激發創意及策進作為。論壇會後發表新聞稿，提升機關行政透明效益及能見度，增進外部監督機制並提升民眾對本局業務之信賴度及肯定。

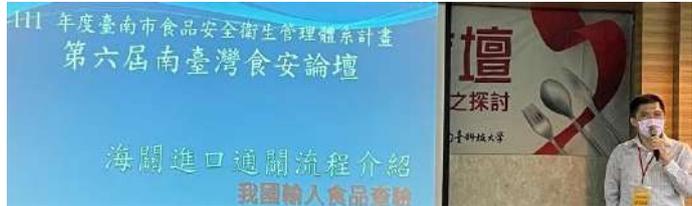


圖 60：111 年邀請關務署稽核李冠政專題報告

4、智慧防疫分享，台南智慧健康論壇大躍進

本局於 111 年 5 月 31 日舉辦臺南智慧健康論壇，邀請臺南市政府研考會主委戴偉峻、成功大學 FinTech 商創研究中心資訊工程學系副教授莊坤達、先進醫資股份有限公司總經理黃兆聖共同對談，一同探討臺南市政府如何透過有效與踏實的開放透明政策，讓企業共同投入，讓醫療智慧服務全面提升人民安居臺南的幸福。論壇中提出下列論述，將本局廉能透明策略擴散至與會各界。



圖 61：111 年臺南智慧健康論壇

(1) 積極跨域整合，掌握未來醫療趨勢與多元策略應用，讓數位資源融入設計創意，開發出便民又智慧的防疫系統，首創「AI 登革熱防疫平台」，COVID-19 疫情期間陸續建置「台南打疫苗」、「快篩認證」等線上系統，積極整合跨領域數位資源，導入大數據、AI、5G 等技術，用科技防疫守護臺南這座智慧城市。

(2) 臺南市政府推出「台南快疫通」、「台南共照雲」後，紓解大量防疫

諮詢需求，更有「台南打疫苗」上線服務後，避免民眾奔波排隊打疫苗的情形，讓民眾輕鬆透過網路預約，就能在指定時間前往接種疫苗，優化市民服務，並提高工作效能，以最有效率的方式照顧市民健康。

- (3) 此外，本局陸續提供多項智慧化服務，還有「台南愛篩檢」預約報名暨報到系統、「111年臺南市健康照護計畫」提供智慧化衰弱評估及「台南智慧健康小幫手」等 LINE 聊天機器人，顯示在智慧化服務的努力成果。

5、啟動 AED 雲端管理，結合新科技防制風險事件

自動體外心臟電擊去顫器(Automated External Defibrillator，以下簡稱 AED)，自動偵測心律脈搏並電擊使心臟恢復運作的儀器。本局主動巡檢機器效能，確認本市 AED 設備真實性(確認非以學習機充當)及可用性，安裝、採購沒有弊端，並延伸實驗性計畫，再利用物聯網技術回報自動檢測結果，即時監控設備

- (1) AED 管理維護問題：常見 AED 發生機器遺失、電池沒電、貼片或機器故障、緊急時找不到放置處等情況，導致關鍵時刻無法使用而造成憾事。而傳統的目視巡檢無法檢測電擊輸出及電池電量，檢測結果僅以紙本紀錄、訊息不即時等問題，除了主管機關管理不易，也有急救時 AED 設備不良無法使用的隱憂。
- (2) 全國首創 AED 效能巡檢：臺南市公私部門累計建置 1,286 台 AED，已達每 10 萬人口數 69 台。而一般 AED 原廠保固約 2 年，已過保固後亦多採目視巡檢。為確保本市 AED 之效能，率全國之先，針對本市 300 台已過保固之 AED 進行效能巡檢，並建置本局專案 AED 雲端管理平台，將巡檢結果以 APP 上傳雲端管理平台，提供主管機關隨時掌握 AED 可用率。
- (3) 利用物聯網技術即時監管：另更嘗試在 50 台 AED 收納箱上裝設 IoT 模組，透過網路傳送至 AED 雲端管理平台，當 AED 收納箱開門或 AED 被取出時，能第一時間以手機簡訊及電子郵件方式通報管理者，更

有效監管設備狀況。

6、臺南市首創緊急醫療資訊儀表板，醫療資訊隨時知

生病住院沒病床，託人找關係是普遍的狀況，但這次的疫情再加開專責病房，更凸顯整合病床、急診壅塞的急迫性。24 小時的急診，原是為了處理急重症病患，但後來疫情發展偏輕症，對於確診者湧入急診，最大的問題是沒有病床，病人沒有辦法從急診轉出去，導致急診壅塞。雖然政府與醫院都積極處理，仍無法有效解決，很多醫院必須自己一家一家詢問有沒有病床。未來如何改善即時資訊更明確，是重要工作。

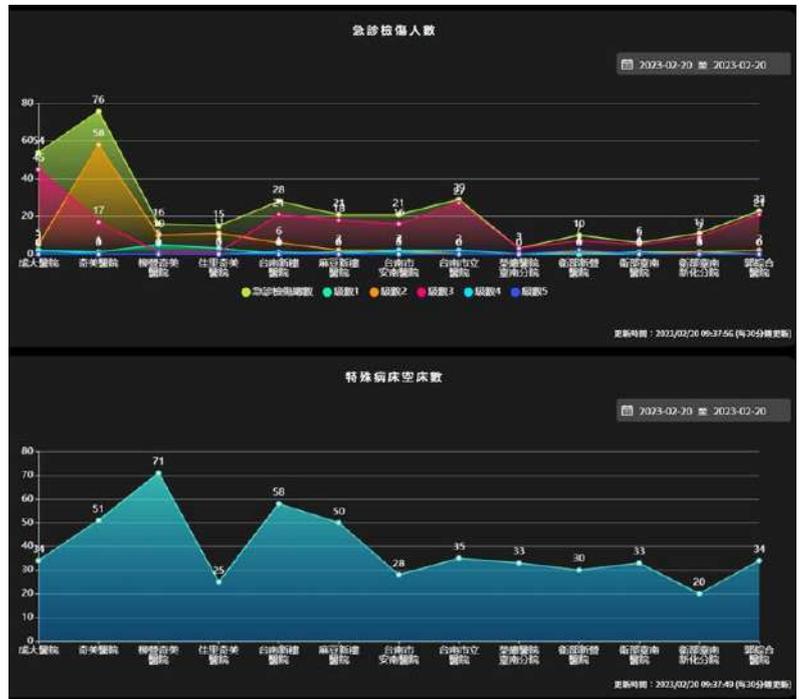


圖 62：13 家急救責任醫院急診及特殊床位視覺化呈現

緊急醫療與災難的及時救援是醫療當前的重大考驗，時間是搶救急重症的重要關鍵，善用資訊才能有效縮短資源整合時間及醫療處置效能之提升。為能在緊急突發事件時能更有效率的調度本市醫療資源，本局特於 111 年邀集本市 13 家急救責任醫院、本府消防局，共同討論醫療資源及時透明之可行性，並由本局建置視覺化儀表板，整合本市 13 家急救責任醫院緊急醫療量能，以視覺化方式呈現各醫院急診空床及重症照護量能，以利消防局 119 後送順序及本局醫療資源調度，減少傷病患院因急診壅塞或醫療滿載而須轉院的時間，增加傷病患存活率並盡量降低病患的失能。

也許未來中央能建立各醫院空床的線上查詢系統，讓病床利用情形更透明，減輕民眾等不到病床的怨氣。但目前我們期許台南能做到讓轉診資訊透明，不需要靠關說才能獲得緊急照護的地方。

7、全面推動「提升急性腦中風轉診品質計畫」，建立區域聯防體系

時間是救治急性腦中風的關鍵，愈早恢復血管暢通，就能減少腦部損害，減輕後遺症所造成社會、經濟、家庭及個人的重大負擔。要增加搶救時效，必須接續前項轉診資訊透明的基礎，由即時資訊共享平台再加上區域聯防醫療院所間的合作，由單一窗口就病況與照護資訊雙向溝通，大幅縮短院際轉診及手術準備時間。

為改善急性大血管阻塞病患的轉診效率，本市支持成大醫院建置「提升急性腦中風轉診品質計畫」，透過系統性的轉診，讓臺南急性中風區域聯防得到良好的發揮，讓大血管阻塞病患能盡快接受動脈血栓移除治療，降低失能的程度。目前該系統的使用，相較於傳統轉診方式，明顯讓大血管阻塞病患，自症狀發生，經由轉診到可接受動脈取栓醫院之時間縮短 66 分鐘，接受動脈取栓治療前的腦部影像評估時間縮短 86 分鐘，並讓該類病患實際接受動脈取栓的時間縮短達 62 分鐘。

期望透過該計畫的推動，與南市醫療團隊協力合作，讓制度從一家醫院的點、延伸到院際間合作的線，最後擴散到雲嘉嘉南區域的面，讓台南市達到「安全守護，失能減半」的目標。

8、假牙計畫促進長者咀嚼吞嚥能力，獲他縣市、專業人士仿效學習

本市持續推動假牙裝置計畫，對長者的營養維持與咀嚼吞嚥能力影響深遠，為改善長者生活品質，再往後延伸「咀嚼吞嚥障礙篩檢」。這是一項跨科別的問題，本局先與不同專業領域的專家制定適合社區長者篩檢的模式，並和專業團隊開發衛教手冊提供醫療院所使用。111 年本局延續假牙計畫的公開模式，招募 46 家醫療院所執行篩檢計畫，共篩檢 2,352 人，538 人可能有咀嚼或吞嚥障礙風險，其中確診咀嚼吞嚥障礙者 2 人、具營養不良風險者 59 人，112 年 3 月再延續台南共照雲平台與醫療院所合作經驗，將本市首創的咀嚼吞嚥篩檢計畫導入共照雲平台，共 77 間院所建立咀嚼吞嚥照護群，向所有受篩檢者衛教並提供轉介管道、簡易預防運動及飲食建議；營養不良風險者則轉介營養師後續營養評估追蹤，期能早期篩檢、早期介入。

施政的公開與透明，讓本局假牙計畫順利推動 10 餘年並擴及後續咀嚼

吞嚥篩檢，對提升長者健康卓有成效，除為其他縣市仿效學習，且多次受



圖 63：咀嚼吞嚥手冊

邀擔任講師。近期社團法人中華民國牙醫師公會全國聯合會 112 年 5 月邀請本局出席「實證醫學口腔公共衛生研討會」，以牙醫師為對象講授口腔健康政策與挑戰；另擔任「住宿式機構口腔照護工作教育訓練」講師，以各縣市衛生局人員、長照或護理機構等護理人員為對象，講授實證決策基本概念與口腔健康應用等課程，為提升高齡長者健康生活共同努力。

9、利用 LINE@工具，將公共衛生透明資訊更易傳遞

本局藉由跨部門及公私協力建立「宅照護居家照護派案平台」，並改良原有之健康促進平台，運用其個案管理功能、簡訊發送及 LINE 推播機制，建置本市獨創之「臺南市政府健康共照雲系統」，讓本局及衛生所端、公所端、醫療院所端及民眾端都可以透過系統在線上申請與查詢，更有效率地完成居家照護。目前臺南市政府健康共照雲約有 46 萬人，因居家隔離政策取消，防疫階段性任務完成，原有各項功能將變更為預約健檢(線上預約癌症篩檢及健檢資格查詢)、健康加油站(健康促進活動相關資訊)及健康日記(健康數據量測與紀錄)，由健康共照雲繼續推動公共衛生服務，在掌握民眾基本資料、健康識能及健康狀態，經由大數據及 AI 工具提供客製化的健康服務，並透過 API 介接的技術，串聯健康照護各項系統，例如本局的篩檢預約平台、智慧血糖機裝置…等，讓民眾只要加入一個 LINE@就可以得到完整的健康照護，也可以隨時參加健康積點活動，達成民眾與公衛端雙贏的結果。

參、未來努力方向

是危機也是轉機，在 COVID-19 疫情肆虐下，市民的數位能力提升；健保快易通下載突破 2,000 萬人次，1922 預約系統服務超過 5,000 萬人次，為民服務的我們，應該抓住這個契機！

從建置智慧稽查系統、精準疫情監控、推動緊急醫療新模式、打造高齡友善及檢康城市等重大成果，啟動一連串以民為本的資訊服務設計，提高工作的透明度，也提升全民監督的可及性，活化平台資訊的串聯運用，這就是強化行政公開透明的決心。

一、精進公衛科技應用，提升政府透明治理

在 3 年疫情衝擊下，本局運用台南打疫苗、台南共照雲、宅照護派案系統等資訊平台，提供民眾端服務、醫療端個管及跨公部門的管理介面，這些都是政府透明治理、民間加值應用、公私協力創新服務努力的成果。未來公共衛生服務，將持續開發並商轉及介接預防保健服務，提供民眾預約檢查及查詢功能，各類健康議題的機器人腳本開發也持續執行。但我們更重視持續在廉能政府應有作為的方向邁進，在公私部門共同參與下仍安心工作。

二、培養衛生所廉能種子，共同維護廉潔風氣

本局針對不同對象、可能涉及廉政風險與需求，規劃多元議題辦理法紀講習，在機關各角落深植廉政意識，未來仍將持續精進辦理，結合本局轄下 37 區衛生所兼辦政風人員，傳達廉政觀念及積極登錄廉政倫理事件，在公共衛生播下種子、生根發芽，彌補未設置專責政風人員之處境，將廉政觸角有效延伸到健康服務的第一線人員，提升機關整體廉潔風氣。

三、落實廉能公約，廉潔透明讓民眾有感

市長黃偉哲以「便捷交通」、「青銀福利」和「清廉勤政」為三大施政方向，宣誓就職當天第一份批准的公文就是「透明廉政公約」，要求自己和市府團隊都必須簽署；本局局長也已簽署，未來全體同仁將以廉潔、透明、負責任、高效率等特質，通過相關制度和措施，有效地防止和打擊貪腐，保障政府行政的公正、公平和合法性，增強政府的公信力和社會信任度為終點。

肆、附件

一、本局 105 年-109 年內部稽核統計情形

項次	稽核項目	權責科室	內稽次數	累計缺失次數
1	AA01 零用金作業	秘書室	1	0
2	AA02 出納事務之盤點及檢核作業	秘書室	1	1
3	BA01 財產盤點作業	秘書室	1	1
4	CB01 公職人員財產申報作業	政風室	2	0
5	CB02 採購監辦作業	政風室	2	1
6	CB03 公務員廉政倫理事件登錄作業	政風室	2	1
7	DC01 採購案件監辦作業	會計室	2	0
8	DC02 懸帳清理作業	會計室	1	0
9	ED01 任免遷調及銓審作業	人事室	1	0
10	ED02 約聘(僱、用)計畫作業	人事室	1	0
11	GE01 施政績效管理作業	企劃科	1	0
12	GE02 人民陳情案件辦理作業	企劃科	2	0
13	GE03 執行行政罰鍰作業	企劃科	1	0
14	KE01 資安通報與應變作業流程	企劃科	2	1
15	LF01 檢體接收/歸還作業程序	檢驗中心	1	1
16	LF02 與規定不符檢體作業程序。	檢驗中心	1	1
17	MG01 醫事人員執、歇業申請作業	醫事科	2	0
18	MG02 醫事機構普查作業(5.0版新增)	醫事科	1	1
19	MG03 救護車設立、展延、廢止申請	醫事科	2	0
20	NH01 疫苗及冷凍冷藏管理、預防接種作業執行機制(5.0版本風險值提升至4)	疾管科	3	2
21	NH02 法定傳染病監視通報系統作業	疾管科	1	0
22	NH03 登革熱通報病例防治作業	登革熱防治中心	3	2
23	NH04 愛滋病毒感染管制之處理作業	疾管科	1	0
24	OI01 加水站各項核備申請作業	食藥科	3	1
25	OI02 食品中毒事件作業	食藥科	2	1
26	OI03 藥商(局)設立、變更、停歇復業登記作業	食藥科	2	1
27	OI04 藥師(生)執業、變更、歇業登記作業	食藥科	1	1
28	OI05 食品標示稽查案件作業規範	食藥科	2	0
29	OI06 不法藥品、化粧品查處作業	食藥科	2	0
30	OI07 藥商普查作業(5.0版新增)	食藥科	1	0
31	PJ01 65歲以上老人免費裝置全口活動假牙作業	國健科	2	0
32	QK01 食品抽驗執行作業	稽查科	1	0
33	QK02 現場稽查作業規範	稽查科	1	0
34	RL01 自殺高風險個案服務作業。	心健科	2	2
35	RL02 社區(疑似精神病人)緊急護送就醫流程。	心健科	2	1

二、台南共照雲服務架構

	居家隔離痛點分析	策略規劃
民眾 端	<p>數位落差資訊不對等</p> <p>無論是防疫資訊或健康知識，最令人擔心的就是「不正確的訊息取得管道」與「錯誤的轉傳」，因此統一的平台以及一致性的訊息管道更顯得重要；加上民眾數位能力不一，取得訊息的方式應該要更便民、親民，避免因數位落差而引起資訊落差，造成健康不平等。</p>	<p>成立臺南市政府健康共照雲 LINE@ (簡稱臺南共照雲 LINE@)</p> <p>本局迅速將運行中的臺南共照雲概念轉換作為防疫工具，並於 111 年 5 月 10 日公告臺南共照雲 LINE@服務，並於 6 月 18 日將 LINE@帳號通過官方帳號認證，名稱變更為「臺南市政府健康共照雲」，專屬 ID 為@tainan_care_you，台南市的確診者及其同住親友可透過綁定健康共照雲後可申請、增修居家隔離通知單、判讀快篩陽性院所查詢…等，以加速居家照護派案。</p>
	<p>即時諮詢管道不足</p> <p>衛生局與民政局雖設置有專線服務，面對激增的確診人口，專線常有無法接通的問題，但政策變動迅速，民眾亟需了解最新的資訊。</p>	
	<p>居家隔離單取得不易</p> <p>面對暴增的確診人口，居隔單發送系統也出現許多問題，舉凡防疫保險、公司請假、工資補償等申請都以居家隔離單為主，因此居家隔離單無法及時發出、內容錯誤，也對民眾生活造成一定的影響。</p>	
	<p>對疾病的未知與不安</p> <p>當下流行的 Omicron 病毒株多屬輕症，但仍有少數死亡案例，民眾面對身體上的症狀也會有許多疑問與不安，居家照護院所迅速介入關懷極為重要</p>	
		 <p>掃描即可加入並取得 LINE@服務 LINE@介</p>  <p>面運用於防疫之功能選項(112 年 4 月 15 已轉型成新版介面)</p>
醫療 端	<p>確診民眾多，收案管理不易</p> <p>輕症居家隔離政策下，公衛人員接收到法傳資料後會依民眾意願指派到各個居家照護院所接受關懷，如何掌握個案並追蹤管理，是各縣市面臨的挑戰。</p>	<p>建立多元化個案管理後台</p> <p>臺南健康共照雲平台除了前端的 LINE@服務提供，後台基礎是個案管理系統，透過 API 介接派案系統，讓醫療院所進一步收案，並利用後台標籤功能，能將個案分類</p>

	居家隔離痛點分析	策略規劃
	<p>高風險個案掌握不易 避免重症惡化，快速分類居家照護民眾並快速掌握高風險個案也是個挑戰。</p>	<p>管理(如輕症、高風險、用抗病毒藥…等)，院所照護者可快速篩選出重點個案加強關懷；平台中另有簡訊發送以及LINE推播功能，讓院所除了電訪外，還能即時傳訊給民眾之多元關懷服務。</p>
	<p>逐一個案關懷人力不足 診所除了原有的門診業務外，每日可能同時有數十位的居家照護民眾需要關懷，需要更有效的管理模式。</p>	

三、臺南市居隔民眾加入並註冊共照雲 LINE@分析

行政區	老化情形之 註冊比率 分析	老年人口比 率	確診人數 (居住地為該行政區) A	確診者加入LINE@ 並註冊人數 B	註冊 比率 B/A
總計	臺南市	18.1%	806,585	302,988	38.0%
龍崎區	超高齡社會 整體註冊比 例為35%	31.5%	970	296	30.5%
左鎮區		31.4%	1,218	350	28.7%
大內區		28.5%	2,805	951	33.9%
後壁區		27.5%	7,943	2,256	28.4%
白河區		27.4%	8,643	2,117	24.5%
楠西區		26.7%	2,466	675	27.4%
東山區		26.5%	6,082	1,589	26.1%
南化區		26.5%	2,438	711	29.2%
玉井區		25.8%	4,236	1,320	31.2%
將軍區		24.2%	5,850	1,863	31.8%
下營區		23.8%	8,006	2,779	34.7%
柳營區		23.2%	8,932	2,686	30.1%
山上區		23.1%	2,769	926	33.4%
鹽水區		22.4%	9,286	2,940	31.7%
七股區		22.2%	6,999	2,251	32.2%
北門區		21.7%	2,948	892	30.3%
關廟區		21.7%	13,776	5,058	36.7%
麻豆區		21.6%	17,337	5,827	33.6%
六甲區		21.6%	8,732	3,110	35.6%
學甲區		21.0%	8,312	3,012	36.2%
中西區	20.5%	32,915	12,435	37.8%	
南區	20.3%	50,984	19,930	39.1%	
官田區	高齡社會整 體註冊比例 為38%	19.6%	8,155	2,995	36.7%
新化區		19.5%	18,672	7,290	39.0%
新營區		19.5%	32,798	11,168	34.1%
佳里區		19.1%	22,434	7,925	35.3%
西港區		19.0%	9,278	3,372	36.3%
北區		18.4%	57,238	22,750	39.7%
安定區		17.6%	12,205	4,732	38.8%
東區		17.4%	81,806	31,963	39.1%
仁德區		17.0%	36,839	13,837	37.6%
歸仁區		16.1%	29,953	11,389	38.0%
善化區		15.9%	26,227	10,196	38.9%
新市區	15.1%	20,509	8,554	41.7%	
安南區	高齡化社會 整體註冊比 例為39%	13.9%	86,470	34,424	39.8%
永康區	13.8%	121,397	46,761	38.5%	
安平區	13.4%	28,957	11,658	40.3%	

四、宅照護派案系統操作說明



派案後由共照雲後端醫療院所進行個案管理，5大工作區塊如下：

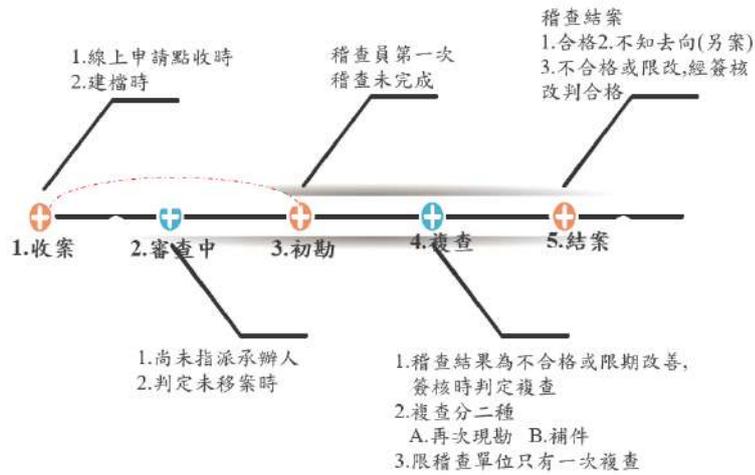
- (1) 即時資訊區，掌握目前居隔人數、安置地點，無連絡電話者啟動警政協尋，確保所有民眾都接到關懷。
- (2) 關鍵字搜尋，便利接線人員查詢個案狀。
- (3) 個人資料區，依民眾基本資料派案照護院所。
- (4) 是否符合居家照護，或有特殊健康需求。
- (5) 「診所直收」註記，如透過共照雲平台判讀陽性，免去人工派案，直接安置對應的居家照護院所，提升服務效率。



圖 64：宅照護系統功能說明

五、智慧稽查系統

(一)分為參數管理、稽查作業、線上簽核三個區塊。



智慧系統 / 參數管理

系統參數設定

<p>系統作業參數設定 根據報到/備案/結案、稽查案件狀態、稽查單位/窗口名稱、案件/稽查類別等。 (按參數管理參數管理)</p>	<p>稽查人力組 稽查人力設定分配、門牌及稽查員姓名與分組。 (按稽查員管理參數)</p>	<p>稽查計劃 稽查年、稽查案件以內稽查員的計劃。 (按稽查計劃管理參數)</p>
<p>稽查單位增設 由稽查單位窗口/稽查人員/稽查員/稽查員的增設。 (按稽查單位管理)</p>	<p>歷年稽查紀錄 查詢稽查員/稽查員/稽查員。 (按稽查紀錄管理)</p>	<p>稽查管理 稽查員/稽查員/稽查員。 (按稽查管理參數)</p>

智慧系統 / 稽查作業

稽查作業

<p>年度稽查/複查 年度稽查/複查。</p>	<p>備案設立 備案設立。</p>	<p>稽查稽查 稽查稽查。 目前為 稽查稽查 正在進行中。</p>
<p>稽查案件 稽查案件。</p>	<p>稽查作業 稽查作業。</p>	<p>稽查簽核 稽查簽核。</p>

智慧系統 / 線上簽核

系統管理

<p>窗口分組 窗口分組。 (按稽查窗口管理)</p>	<p>稽查單位作業 稽查單位作業。 (按稽查單位管理)</p>	
<p>稽查主管管理 稽查主管管理。 (按稽查主管管理)</p>	<p>稽查單位主管管理 稽查單位主管管理。 (按稽查單位管理)</p>	<p>一級主管管理 一級主管管理。 (按稽查單位管理)</p>

(二) 視覺化呈現

未填答項目以醒目顏色提醒

8.2	嬰兒室作業安全	
8.2.1	比阿時應確認嬰兒之出生時間、手圈資料、腳印無誤始可交付嬰兒給產婦或家屬之標準作業流程。	<input type="radio"/> 合格 <input type="radio"/> 輔導合格 <input type="radio"/> 不合格 <input type="radio"/> 限期改善 <input type="radio"/> 不適用 <input type="radio"/> 備註
8.2.2	嬰兒室有護理紀錄。(包含醫囑及常規紀錄)	<input type="radio"/> 合格 <input type="radio"/> 輔導合格 <input type="radio"/> 不合格 <input type="radio"/> 限期改善 <input type="radio"/> 不適用 <input type="radio"/> 備註

以顏色區分不同查核結果

第二章 診所環境及設施

項目	內容	查核結果
2.1	環境安全	
2.1.1	診所內有適當之消防設備及安全設施(例如滅火器或逃生指示等)，並能自主管理。	<input checked="" type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 輔導合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 限期改善 <input type="checkbox"/> 不適用 <input type="checkbox"/> 備註
2.1.2	醫療機構如有外包業務，如檢驗、廢棄物、儀器維護等作業，應有管理標地及品質合約。	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 輔導合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input checked="" type="checkbox"/> 限期改善 <input type="checkbox"/> 不適用 <input type="checkbox"/> 備註
2.1.3	診所入口明顯處張貼禁菸標示(圖健科)。	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 輔導合格 <input checked="" type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 限期改善 <input type="checkbox"/> 不適用 <input type="checkbox"/> 備註
2.2	設施安全	
2.2.1	診所應提供適當之急救設備及急救藥品(須同時備有) <input type="checkbox"/> 氧氣設備-含氧氣桶、氧氣鼻管或面罩 <input type="checkbox"/> Ambu bag-含接頭及面罩	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 輔導合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 限期改善 <input checked="" type="checkbox"/> 不適用 <input type="checkbox"/> 備註

(三) 稽查結果統計

稽查系統

歷年機構稽查紀錄

查詢條件: 年區: 2020 ~ 2022, 稽查類別: 醫療機構, 稽查標準: 執照標準, 行政區: 卑南區, 查詢條件: 查詢或重置條件...

機構類型/稽查類別	機構名稱	地址	稽查負責人姓名	稽查年 度:2020	稽查年 度:2021	稽查年 度:2022	動作
A(醫療機構) 2(衛生院所) 1(衛生所)	2341000017 臺南市柳營區衛生所	臺南市柳營區士林里54-0號		合格			<input type="button" value="查看稽查紀錄"/> <input type="button" value="動作"/>
A(醫療機構) 35(私立醫療院所) 1(公醫院所)	30410 蘇林診所	臺南市 區 第210號 蘇		輔導合格			<input type="button" value="動作"/>

可查閱歷年稽查情形

查看稽查表單

臺南市柳營區衛生所

市庫務(稅務)清單

年度	稽查日期	稽查名稱	稽查日期	稽查結果	稽查結果
2020	2020	自衛訓練計畫	2020-07-30	合格	合格
2020	2020	丹路式訓練與生活急救訓練計畫(柳營區衛生所)	2020-07-30	合格	合格
2020	2020	水質檢驗與消毒設備維護計畫(柳營區衛生所)	2020-07-30	合格	合格
2020	2020	自衛訓練計畫	2020-07-30	合格	合格
2020	2020	衛生保健卡件與器材管理計畫	2020-07-30	合格	合格

稽查紀錄清單

查詢條件

六、南臺灣食安論壇議程

111 年第 6 屆南臺灣食安論壇主題及議程

主題：輸入食品源頭管理與食品安全之探討	
時間	議題/主持人/講者
09:00~09:30	報到
09:30~09:50	<p>長官致詞</p> <p>臺南市政府 黃偉哲市長</p> <p>臺南市政府衛生局 許以霖局長</p> <p>南臺科技大學 盧燈茂校長</p>
09:50~11:30	<p>我國輸入食品概況與管理</p> <p>主持人：國立中興大學食品暨應用生物科技學系 謝昌衛特聘教授</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 我國輸入食品管理之機制及其進展 衛生福利部食品藥物管理署 ● 我國輸入食品查驗管理 財政部關務署高雄關 李冠政稽核
11:30~11:50	<p>綜合討論與交流</p> <p>主持人：國立中興大學食品暨應用生物科技學系 謝昌衛特聘教授</p>
11:50~13:00	午餐
13:00~14:30	<p>輸入食品管理國內外趨勢</p> <p>主持人：國立屏東科技大學食品科學系 吳明昌名譽教授</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 我國輸入食品管理之未來願景 國立屏東科技大學食品安全管理研究所 羅之綱副教授 ● 跨太平洋夥伴全面進步協定(CPTPP) 與輸入食品安全之探討 國立陽明交通大學 TPP 及跨國經貿法律研究中心主任 倪貴榮教授
14:30~14:50	<p>綜合討論與交流</p> <p>主持人：國立屏東科技大學食品科學系 吳明昌名譽教授</p>
14:50~15:10	茶敘時間
15:10~16:20	<p>食品業者輸入食品源頭管理之作法</p> <p>主持人：中華食品安全管制系統發展協會 葉佳聖理事長</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 食品業者輸入食品源頭管理實務分享 川家品質驗證顧問股份有限公司 張家璋營運長 開元食品工業股份有限公司食安中心 曾俊傑副理
16:20~17:00	<p>綜合座談—分享與交流</p> <p>主持人：臺南市政府衛生局 許以霖局長</p>

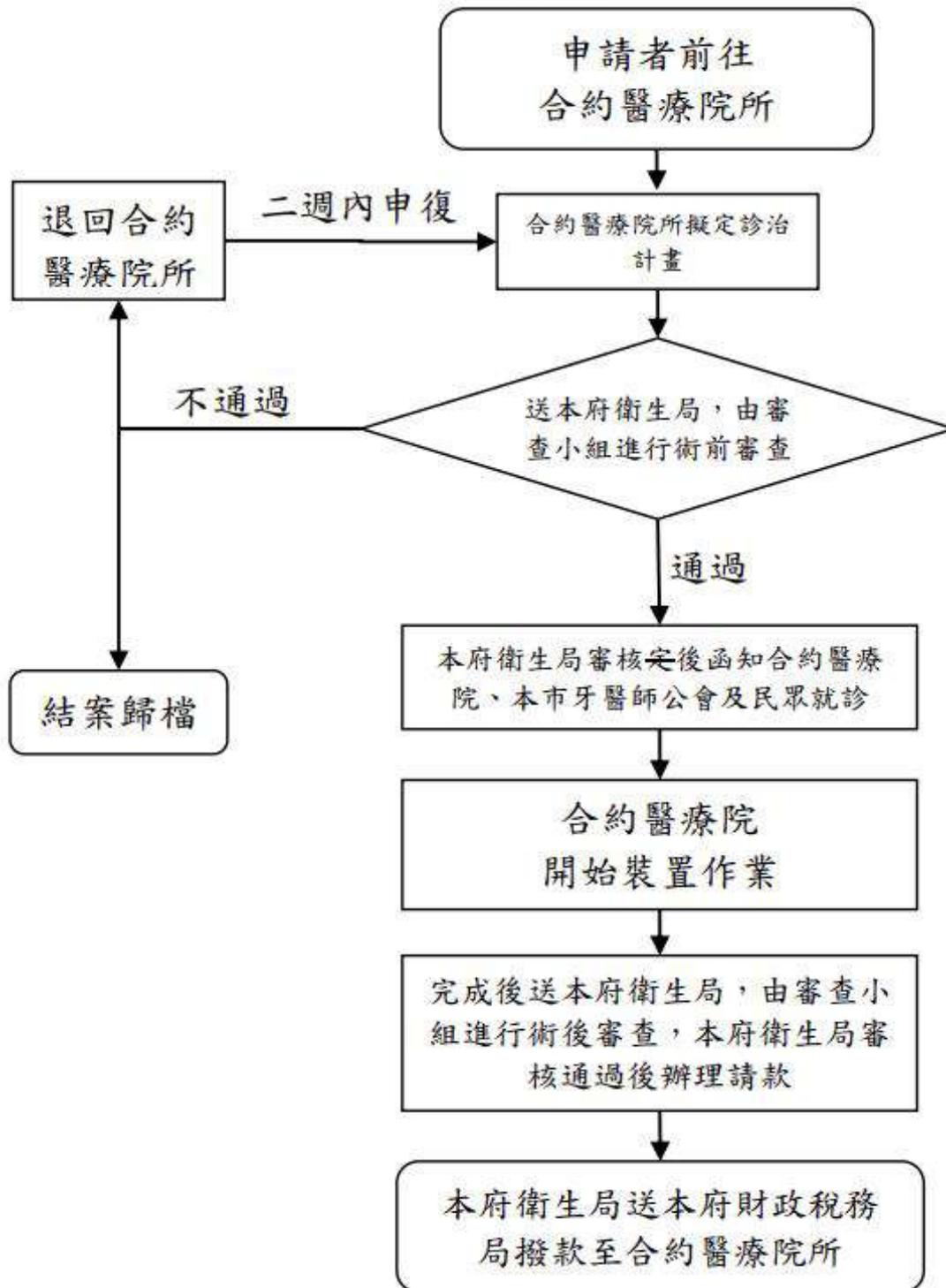
110 年第 5 屆南臺灣食安論壇主題及議程

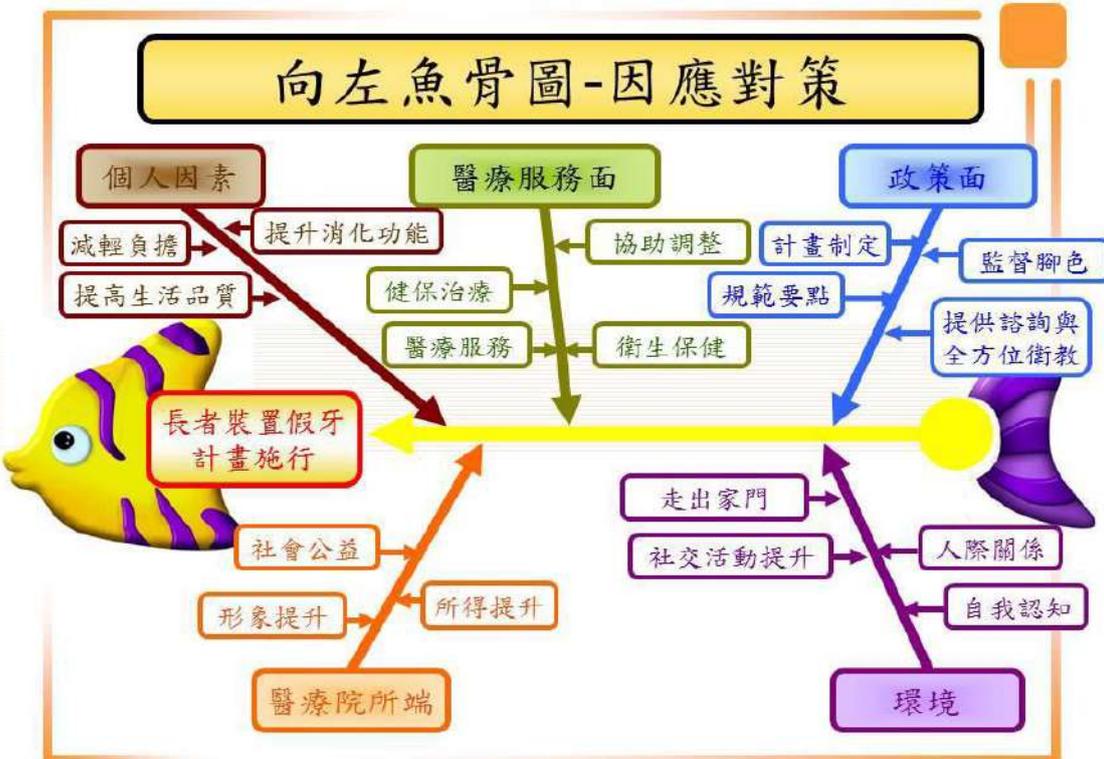
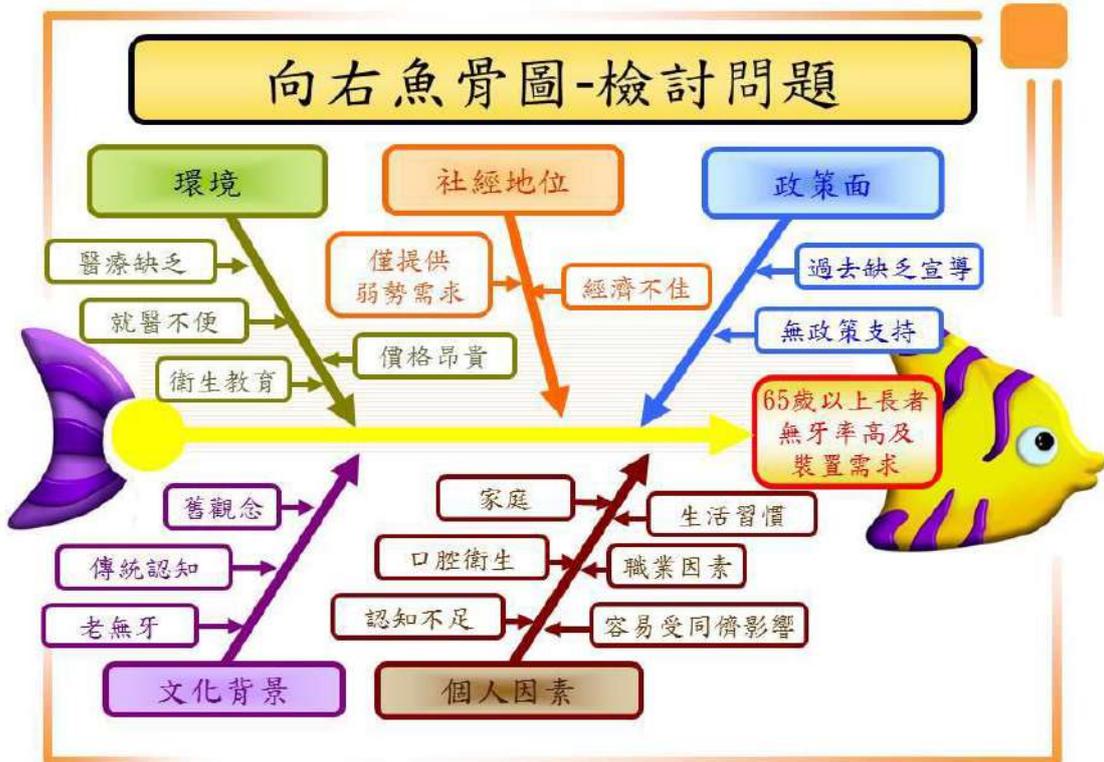
主題：防範食品詐欺暨台灣食安願景之探討	
時間	議題/主持人/講者
09:00~09:30	報到
09:30~09:50	長官致詞 臺南市政府 黃偉哲市長 臺南市政府衛生局 許以霖局長 南臺科技大學 盧燈茂校長
09:50~10:00	食安廉政問卷調查結果(臺南市政府衛生局政風室委託調查) 全國公信力民意調查股份有限公司
10:00~11:40	食品詐欺的背景 主持人：屏東科技大學食品科學系 吳明昌名譽教授 ● 從法律面探討食品詐欺 臺南地方法院檢察署 蔡宗聖主任檢察官 ● 食品防禦及食品詐欺與食品安全之關聯 中興大學食品暨應用生物科技學系 謝昌衛特聘教授
11:40~12:00	綜合討論與交流 主持人：屏東科技大學食品科學系 吳明昌名譽教授
12:00~13:00	午餐
13:00~14:30	防止食品詐欺對食品安全之重要性 主持人：台灣大學食品科技研究所 吳瑞碧名譽教授 ● 以業者自主管理防止食品詐欺 屏東科技大學食品安全管理研究所 羅之綱副教授 ● 由食品攙偽與標示談食品業者詐欺事件 台美檢驗科技股份有限公司法規部兼任行政部 紀政嫻副主任
14:30~14:50	綜合討論與交流 主持人：台灣大學食品科技研究所 吳瑞碧名譽教授
14:50~15:10	茶敘時間
15:10~16:20	食品業者預防食品詐欺之作法 主持人：中華食品安全管制系統發展協會 葉佳聖理事長 ● 食品業者預防食品詐欺實務分享 開元食品工業股份有限公司食安中心 曾俊傑副理 聯華食品工業股份有限公司品保部 黃雅真經理
16:20~17:00	綜合座談—分享與交流 主持人：中華食品安全管制系統發展協會 葉佳聖理事長

109 年第 4 屆南臺灣食安論壇主題及議程

主題：食品安全文化之展望未來	
時間	議題/主持人/講者
09:00~09:30	報到
09:30~10:00	長官致詞 南臺科技大學 盧燈茂校長 臺南市政府 黃偉哲市長 臺南市政府衛生局 許以霖局長
10:00~10:10	食安廉政問卷調查結果(臺南市政府衛生局政風室委託調查) 全國公信力民意調查股份有限公司
10:10~11:30	食品安全文化的本質 主持人：屏東科技大學食品科學系 吳明昌 名譽教授 ● 食品安全文化之意涵 屏東科技大學食品安全管理研究所 羅之綱副教授 ● 台灣現行食品安全文化之政策 衛生福利部食品藥物管理署南區管理中心 蔡佳芬副主任
11:30~12:00	綜合討論與交流 主持人：屏東科技大學食品科學系 吳明昌 名譽教授
12:00~13:00	午餐
13:00~14:30	食品業建構食品安全文化之意義 主持人：中華食品安全管制系統發展協會 葉佳聖理事長 ● 人員教育訓練與素養於食品安全文化扮演角色 統一企業股份有限公司食品安全中心 李明謙經理 ● 食品驗證於食品安全文化之重要性 台美檢驗科技股份有限公司法規室 紀政嫻組長 ● 實踐食品安全文化與消費者權益 好食課股份有限公司 林世航執行長
14:30~15:00	綜合討論與交流 主持人：中華食品安全管制系統發展協會 葉佳聖理事長
15:00~15:20	茶敘時間
15:20~16:30	推行食品安全文化之食品業者現況及建議 主持人：中華食品安全管制系統發展協會 葉佳聖理事長 ● 食品業實行食品安全文化分享 香格里拉台南遠東國際大飯店 蔡沛霖經理 和德昌股份有限公司(麥當勞)供應鏈管理品保部 林維維副理 全家便利商店股份有限公司品保部 莊文龍副部長 ● 食品產業實施食品安全文化之建議 中興大學食品暨應用生物科技學系 謝昌衛特聘教授
16:30~17:00	綜合座談—分享與交流 主持人：臺南市政府衛生局 許以霖局長

七、臺南市 65 歲以上長者免費裝置全口活動假牙「服務





八、政風室多元專案法紀講習

對象	【風險及需求】/宣導議題
新進同仁	<p>【對業務法規、責任不熟悉，提醒勿僅遵行「慣例、習慣」，仍應加以判斷。】</p> <p>111.11.11 公務員廉政倫理規範</p> <p>111.04.22 我與政風室的距離</p>
公衛護理師	<p>【衛生所負責精神照護業務第一線工作人員，常接觸民眾個資，需加強保密意識。】</p> <p>112.02.10 感動人心的服務-找到工作價值</p> <p>111.01.07 廉政講習-個人資料保護法於精神業務之應用</p>
護理長	<p>【其對衛生所負有行政管理工作，須有基礎法治常識。】</p> <p>112.03.01 個資保護的重要</p> <p>112.02.01 如果打開抽屜，有錢怎麼辦？</p> <p>111.10.05 小小螺絲釘-除了賺錢，工作還為了什麼？</p> <p>111.08.03 天真還是愚蠢？</p> <p>111.07.06 公務機密，可說？不可說！</p> <p>111.05.04 到底要不要說出來？</p> <p>111.04.06 工作這麼類是為了什麼？思考背後的風險</p> <p>110.10.06 法令宣導-個資保護</p>
各科室主管	<p>【近期違法案例或與機關相關事務，就法規構成要件進行解析。】</p> <p>112.03.15 偽造公文書案例(員工雙月會)</p> <p>112.03.08 偽造公文書案例(局務會議)</p> <p>112.02.23 高雄公務員索賄案(局務會議)</p> <p>112.02.15 和運租車個資外洩(局務會議)</p> <p>112.02.08 臺南市廉政公約(局務會議)</p> <p>112.02.01 侵占履約保證金(局務會議)</p> <p>111.11.28 利益衝突迴避法-補助與交易之限制(廉政會報)</p> <p>111.11.28 偽造文書相關罪責(廉政會報-柯博齡檢察官)</p> <p>111.11.16 財產申報(員工雙月會)</p> <p>111.07.27 利益衝突!怎麼迴避才平安?(所長會議)</p> <p>111.04.14 侵占公有財物-侵占禮券(局務會議)</p> <p>111.04.08 侵占公有財物罪之解析(廉政會報-柯博齡檢察官)</p> <p>111.03.02 個資保護(局務會議)</p>
業務科同仁	<p>【業務常見法規，如政府採購法、人際關係溝通等，提升知能。】</p> <p>111.09.26 小螺絲釘研習(黃元冠檢察長)</p> <p>111.08.12、19 提高採購敏感度，怎樣問出「對的問題」？(臺大醫院梁靜媛老師)</p> <p>111.08.10 因人而異的有效影響力與溝通技巧(李明彥老師)</p> <p>111.07.08 如何開立完美的裁罰書(法制處曾博欣科長)</p> <p>111.05.02 我與政風室的距離(國健科科務會議)</p>

九、「111年居家照護服務廉政研究問卷調查」結果

各項目調查結果	不滿意主要原因
整體工作表現評價 87.2%表示滿意 12.8%表示不滿意	衛生局無作為 (39.7%) 對關懷方式不滿 (10.7%)。
聯繫人員服務態度 98.7%感到滿意 1.3%表示不滿意	專業度不足 (24.2%) 未能提供實質幫助/解決問題 (14.1%) 聯繫人員態度不佳 (10.7%) 聯繫人員關懷缺乏溫度 10.7%) 未即時聯繫 (10.7%)。
使用「台南共照雲」評價 97.2%感到滿意 2.8%表示不滿意	介面設計不佳」25.2%) 下載居隔單功能不佳 (15.2%)
居家隔離期間是否遭受衛生局人員不法或不當對待 99.8%表示無此情形	0.2%表示有遭受相關情事，原因： 消極對待 (48.9%) 態度不佳、說法不一致 (40.4%)。
是否聽聞向衛生局人員送禮、請託之情形 99.9%表示無此情形	0.1%表示曾經歷或聽聞，原因： 媒體報導疑有請託而優先獲得服務 (6.5%)

十、政風專案稽核及清查結果及建議事項

員工請領加班費專案清查發現

<p>缺失事項</p>	<p>1、適用勞基法人員工作時數過長而逾法定工作時數。 2、科室內員工加班時數懸殊，可能有工作分配不均或業務集中於特定人身上情形。</p>
<p>建議事項</p>	<p>1、自 109 年起因特殊傳染性肺炎疫情，本局領有中央防疫補助款並分配予各項防疫措施所需之人員及設備費，包含正式、約聘僱人員加班費(6,380,000 元)及適用勞基法人員加班費(750,893 元)。 2、加班費申請流程尚依現行規定辦理，無明顯缺失，惟年度內每月請領加班費逾 70 小時者計有 9 人(合計有 22 個月)，若以系統核發加班時數統計(含加班費及加班補休)，則逾 70 小時者達 12 人(合計有 39 個月)；其中 4 人於 109 年間有 6 個月以上加班時數均逾 70 小時，顯有常態工作超勤之情形。 3、為避免因業務量大、加班超時違反法規，且為維持人力、資源和勤務分配平衡，建議主管人員平時應注意科室內員工身心健康，並落實工作分配之責。 4、為避免發生加班時數逾法定時數，人事室 110 年修改差勤系統加班時數上限功能，適用勞基法人員以 46 小時、正職及約聘僱人員以 70 小時為系統上限，如超過法定加班時數，須另案簽辦並經核准始開放差勤系統申請加班。</p>

醫療基金專案稽核成果

<p>優點</p>	<p>(一)執行面： 1、本局醫療基金收入資金來源符合法定來源項目，並依規定設置專款專戶保管。 2、業務單位申請醫療基金所購之物品、財產或執行項目，均尚符合「臺南市醫療基金收支保管及運用辦法」第 5 點，辦理添購強化公共衛生、預防保健或提升衛生醫療水準之設備或活動。 (二)核銷面： 1、核銷憑證保存良好，無破損不清且內容合於規定。 2、核銷單據有統一格式，另購買物品財產之簽陳、估價單或契約及活動計畫皆檢附完善。</p>
<p>稽核效益</p>	<p>(一) 強化內部管考作業： 為強化本局醫療基金內部控制及確保內控持續有效運作，透過本次專案稽核覆核基金運作情況，強化內部管考作業及提升管</p>

	<p>理成效。</p> <p>(二) 預防廉政風險事件發生： 本次稽核檢視本局基金收入保管、支出使用符合法令規範，未發現有程序缺漏或人為操作上之疏失，預防機關發生廉政風險事件之情事。</p>
--	---

十一、廉潔人員公開表揚與獎勵

臺南市政府衛生局
Tainan Health Bureau, Tainan City Government

廉潔績優人員獎勵-公開表揚

對主辦業務勇於拒收餽贈，予以**嘉獎1次**及**公開表揚**

- 安定區衛生所所長莊政達
- 下營區衛生所醫事檢驗師黃明裕

積極辦理廉政倫理事件登錄，**嘉獎1次**

- 莊政達(26件)、蕭翊均(26件)
- 謝雅雯(7件)、郭嘉玲(5件)
- 朱傑麟(4件)、黃婉菁(4件)、黃琬淇(4件)

安定區衛生所 下營區衛生所 所長莊政達 醫事檢驗師黃明裕



圖 65：110 年由前局長許以霖表揚 109 年廉潔績優人員



圖 67：108 年由前局長陳怡表揚 107 年廉潔績優人員



圖 67：109 年由前主任秘書汪群超揚 108 年廉潔績優人員

十二、護理人員公開甄選，人才進用程序公開

為確保甄選機制之**公平競爭及透明性**，甄選作業納入外部監督，多項創新措施如下：

- **應徵人確認資績審查，流程公開透明：**簡章明訂計分標準及應備資料，應徵人證件審查、積分計算、核發准考證等程序，經工作人員蓋章後，資料及分數即登錄線上系統，並產出評分表予當事人確認。最後聘請本市機關學校人事主任擔任複審人再次審查，由外部人員把關，確認分數正確及標準統一。
- **比照國家考試設立考試闈場，入圍、筆試、放榜同日完成：**
 - ① 遴聘外部專家學者出題並入闈，命題委員須簽署保密及迴避聲明，採單一窗口接洽，降低事前名單外洩風險。
 - ② 闈場對外管道貼有封條，入闈人員之通訊設備由政風人員保管。人員、試題與試卡出入闈場均有警察維安並全程錄影，俾供外界檢驗。
 - ③ 考場配置 2 名監場人員，考前召開說明會、監場會議，嚴格遵守迴避規定及試務工作統一標準。
 - ④ 考畢 15 分鐘內公布標準答案，如考生提出試題疑義，立即啟動試題疑義會議，維護考試公信力。採電腦閱卷並全程錄影，分數核算後經內部甄審委員會審查，筆試測驗當日晚間立即公布，兼顧效率與防弊。

十三、滾動修正本局公務車輛使用規定

臺南市政府衛生局公務車輛使用規定修正對照表

修正前	修正後
<p>四、 駕駛人因經驗不足或身心狀態不佳之情況下，駕駛本局公務車輛出勤發生事故或違反道路交通管理處罰條例及其他法律規定遭處罰緩者，依下列規定事項辦理：</p> <p>(一)視情節輕重暫停<u>駕駛人借用公務車輛</u>，暫停期限如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 事故發生日起或接獲罰單後，暫停借用一個月。 2. 三個月內發生第 2 次，暫停借用三個月。 3. 發生第 3 次，則當年度不得再借用自駕公務車或延長暫停借用時間至一年。 <p>(二)視情節輕重暫停使用<u>單位借用公務車輛</u>，暫停期限如下：</p>	<p>四、 駕駛人因經驗不足或身心狀態不佳之情況下，駕駛本局公務車輛出勤發生事故或違反道路交通管理處罰條例及其他法律規定遭處罰緩者，依下列規定事項辦理：</p> <p>(一)<u>同一駕駛人一個月內發生第 2 次事故</u>，視情節輕重暫停借用一個月。</p> <p>(二)<u>駕駛人因公駕駛公務車輛，違反道路交通管理處罰條例及其他法律規定遭處罰緩時，應由駕駛人全額繳納。</u></p> <p>(三)<u>肇事之駕駛人應於事故發生日或接獲罰單日起 7 日內詳述理由，並據實簽報改善措施。</u></p>