

臺中市政府「廉能透明獎」一般參賽類申請表

提案機關	臺中市清水區衛生所
單位主管職稱及姓名	主任翁聖智
主要辦理人員及負責工作	主任翁聖智：系統規劃、整合門診資料與掛號查詢功能
協助辦理人員及負責工作	課員謝姍穎，協助 QR Code 設置與測試、網站資訊更新
透明化措施名稱	「看診進度即時現，科技導入更便捷」～門診看診進度即時公開查詢服務
措施簡介	一、為提升門診看診透明度，本市首創建置「即時看診進度查詢系統」。民眾看診掛號後，可透過多元方式查詢目前看診號碼：(1)掃描 QR Code 直接連至衛生所官方網站進度頁面；(2)透過衛生所官方網站點選連結查詢；(3)於診間外的叫號顯示器即時查看。 二、透過系統使民眾瞭解目前看診及等候者號碼，減少民眾現場等候時間，避免因不清楚叫號情況而產生插隊或誤會，完善衛生所門診服務，提升服務品質。
興利防弊、外部監督價 (28%)	一、本措施針對民眾就診權益進行強化，民眾可透過系統回饋資訊即時監控目前看診叫號狀況，避免因資訊不明產生焦慮與爭議。系統使用簡單明確，有效減少因等候衍生的抱怨及行政糾紛，並可作為其他基層醫療單位推動資訊公開的範例。 二、診間外部叫號顯示器可即時顯示進度，避免插隊問題，也提升民眾對公平看診的信賴。
流程標準化及公開化程度 (28 %)	本措施導入標準化流程，從掛號、診間叫號到資訊自動同步公開，均依標準作業程序進行。民眾可查閱診間進度、掛號順序、看診號碼等資訊，並於網頁上獲得清楚的操作指引與常見問題解說，提升流程透明與服務品質；叫號機畫面同步，民眾於現場也能掌握進度。
系統（或措施）便捷性、完整性及安全性 (18 %)	系統嵌入機關官網首頁明顯位置，並以簡單清楚的 QR Code 提供手機查詢入口，方便長者及一般民眾使用。系統無須登入，保護個資安全，並由專人定期維護，確保資料同步與穩定性。診間外部叫號顯示器即時更新資訊，避免遺漏叫號，確保系統資訊一致性。

民眾使用情形 (18%)	一、本措施推動以來，廣受民眾好評，衛生所於掛號窗口、診間及等候區設置 QR Code，方便民眾即時掃描查詢，有效提升便利性，並減少櫃檯詢問人數約三成；現場亦設置叫號顯示器，提供即時號碼更新，使民眾能隨時掌握看診進度，避免漏叫或發生插隊情形。 二、依據問卷調查結果，受訪者中有63%透過叫號機查詢、38%透過 QR Code 查詢，顯示叫號機為最主要使用方式。73%的民眾表示服務「非常有幫助」，60%認為操作「還算簡單」，另有37%認為「看一次即能上手」。多數民眾反映，本措施有效提升看診流程清楚度（93%）並減少插隊情形（87%），整體滿意度高，均予以正面評價。本所亦透過公告欄加強宣導查詢方式，並規劃持續辦理滿意度問卷調查，滾動式檢討精進，以提升服務品質。
創新創意作為 (8%)	一、本系統致力於改善民眾在基層醫療院所中，長期面臨的等候資訊不透明問題。傳統就醫流程中，民眾常因無法掌握叫號進度而浪費時間、產生焦慮，清水衛生所積極以科技導入「即時號碼公開機制」，提供透明、即時的等候資訊，大幅提升門診服務。 二、系統設計以低成本，操作簡易方式，並整合於現場顯示器、行動裝置掃描 QR Code、及網站查詢等三種平台，提供民眾能隨時隨地掌握等候進度，不再受限於現場空間，有效分流人潮、提升作業效率。 三、系統架構具備高度擴充性，可配合不同規模與需求彈性調整，展現醫療服務與數位科技結合的未來潛力，具有高度的前瞻性與推廣價值。
相關附件	附件1：系統畫面截圖 附件2：QR Code 實際設置照片 附件3：民眾使用說明單張 附件4：推動成效初步統計資料(滿意度) 附件5：診間叫號顯示器實景照片
聯絡窗口	姓名：謝姍穎 電話：26222639 e-mail：shanying0908@taichung.gov.tw

附件1：系統畫面截圖

臺中市清水區衛生所

Qingshui District Public Health Center, Taichung City

請輸入關鍵字

進階搜尋

公告訊息

機關簡介

業務資訊

便民服務

專區服務

現在位置 >

首頁 > 便民服務 > 門診資訊

門診資訊

共 3 筆資料，第 1/1 頁，每頁顯示筆數

30 筆 確定

K 1 >

1. 臺中市清水區衛生所目前看診進度

2024-07-04

2. 門診流程

2024-07-04

3. 清水衛生所門診時刻表

2024-07-04

臺中市清水區衛生所

Qingshui District
Public Health Center
Taichung City

資料日期: 2025/4/28 上午 10:24:21

診別	診號	看診醫師	號碼
上午診	第 1 診	翁聖智醫師	12

附件2：QR Code 實際設置照片



附件3：民眾使用說明單張



諮詢專線：042222639

掌握看診進度更方便！



QR code使用說明如下：

手機掃一下，隨時隨地掌握最新看診進度！

步驟1：點開智慧型手機裡QR code掃描程式

步驟2：對準QR code並掃描



「清水區衛生所網頁」查詢：

首頁 → 便民服務 → 門診資訊 → 目前看診進度

清水區衛生所關心您的健康！



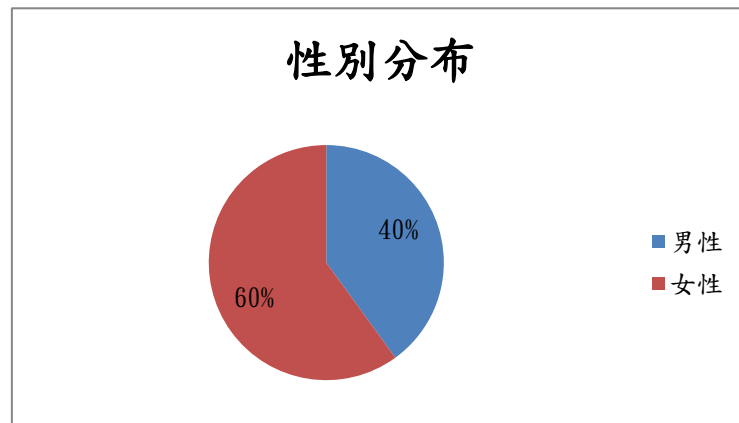
附件4：推動成效統計資料

看診查詢系統滿意度問卷分析報告

一、基本資料統計

性別分布

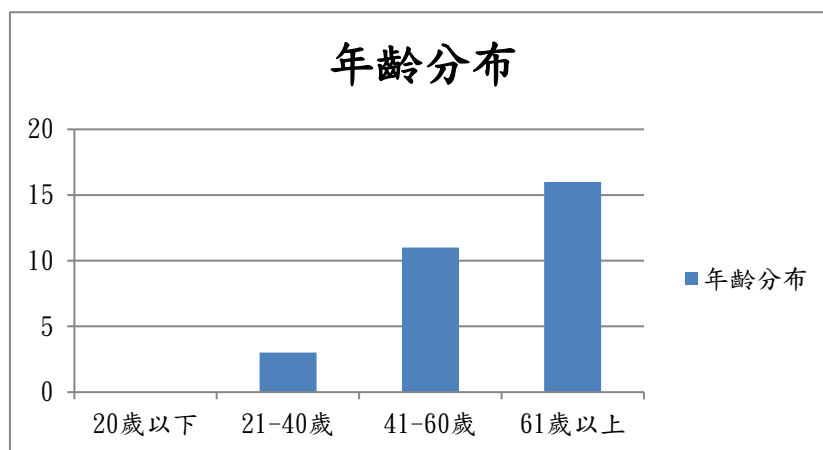
項目	人數	百分比
男性	12人	40%
女性	18人	60%



年齡分布

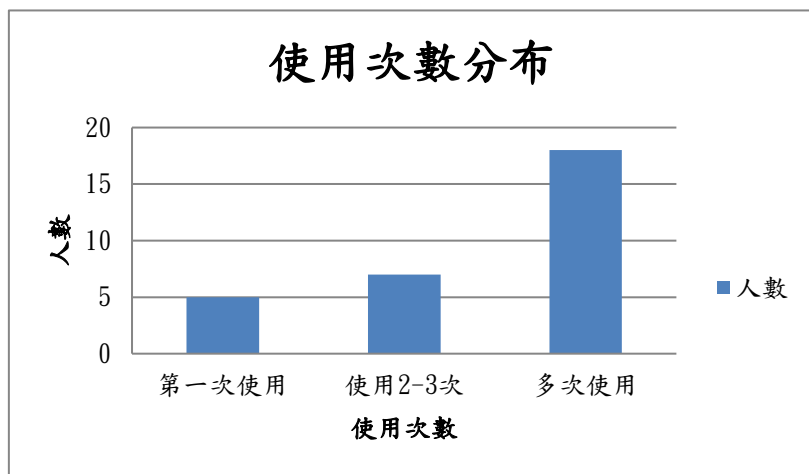
年齡分位	人數	百分比
20歲以下	0人	0%
21-40歲	3人	10%

41-60歲	11人	36.7%
61歲以上	16人	53.3%



使用次數分布

使用次數	人數	百分比
第一次使用	5人	16.7%
使用2-3次	7人	23.3%
多次使用	18人	60%



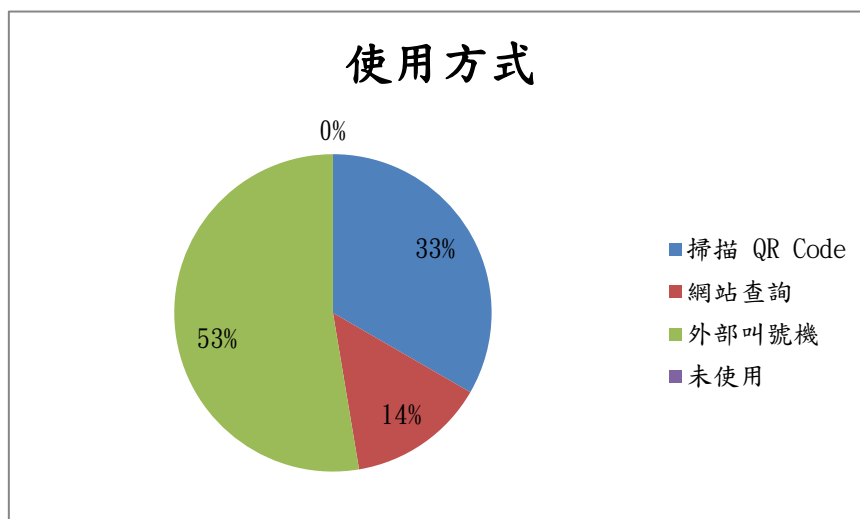
.

二、問卷內容統計

1. 使用查詢方式（可複選）

使用方式	人數
掃描 QR Code 查詢	19人
衛生所網站查詢頁面	8人
直接看診間外叫號機	30人
沒有使用過	0人

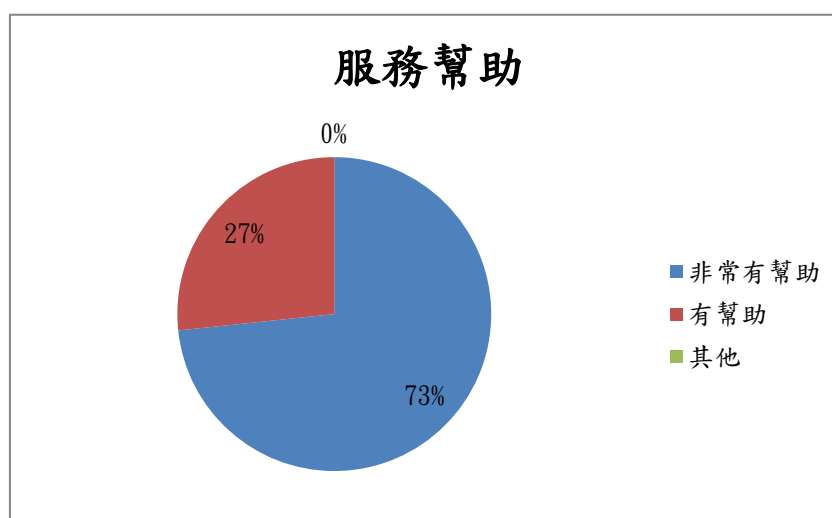
結論：叫號機使用率最高，QR Code 次之。



2. 對服務幫助程度

滿意等級	人數	百分比
非常有幫助	22人	73.3%
有幫助	8人	26.7%
普通/幫助不大/沒什麼幫助	0人	0%

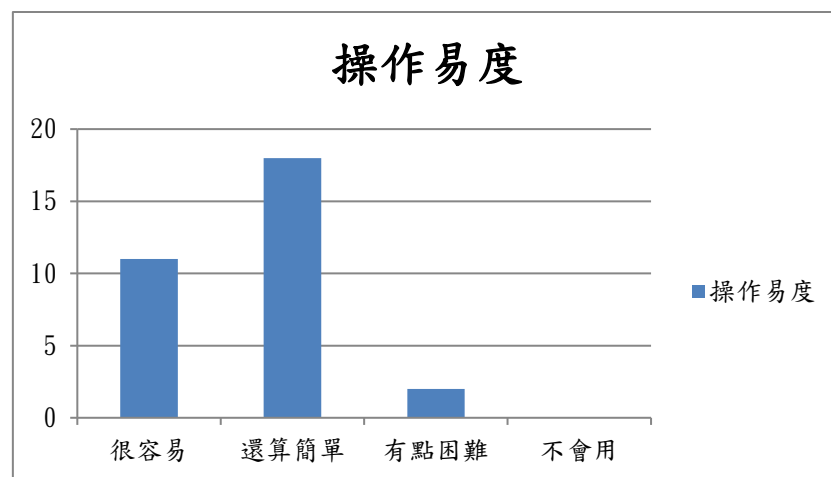
結論：全體使用者覺得有幫助，且超過七成認為「非常有幫助」。



3. 操作容易度

容易等級	人數	百分比
很容易(看一次就會)	11人	36.7%
還算簡單(需要小指導)	18人	60%
有點困難(需要協助)	2人	6.7%
不會用	0人	0%

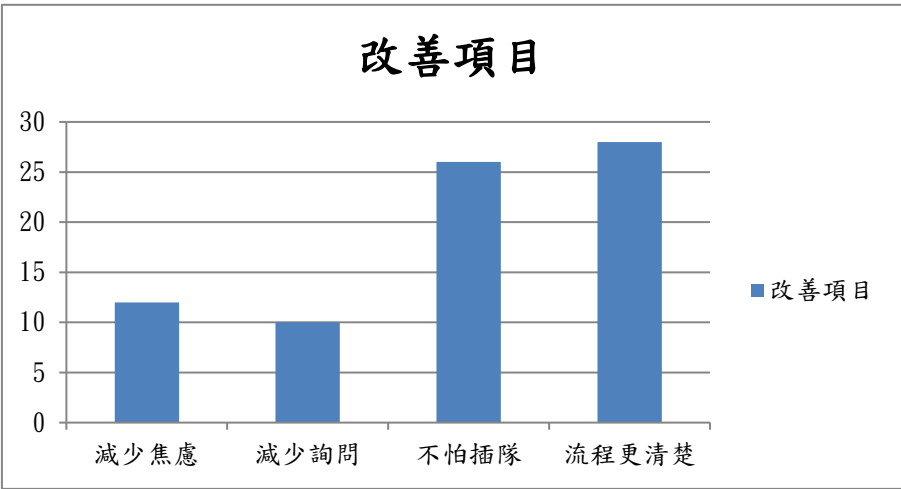
結論：大部分民眾認為操作簡單，少數人需要協助。



4. 感受到的改善（可複選）

改善項目	人數
減少等待焦慮	12人
減少櫃臺詢問次數	10人
不怕被插隊	26人
看診流程更清楚	28人

結論：“看診流程更清楚”和“不怕被插隊”是最大改善感受。



總結

結論	簡要說明
整體滿意度高	無負面回饋，使用者普遍認為操作簡單有效。
使用習慣傾向	以直接看叫號機為主，其次為QR Code。
改善建議方向	可增足更直覺、視覺化的操作指導（例如設置簡易說明板）。

附件5：診間叫號顯示器實景照片

