

**臺中市政府廉能透明獎
精進發展類申請表**

提 案 機 關	臺中市政府衛生局
單 位 主 管 職 稱 及 姓 名	科長洪■■■、技正何■■■、股長吳■■■
主要辦理人員 及 負 責 工 作	技士曾■■■、技士林■■■ 執行臺中市65歲以上銀髮族假牙裝置補助計畫
協助辦理人員 及 負 責 工 作	黃■■■、柯■■■、廖■■■、張■■■ 受理假牙補助申請、資料建檔發文、診治計畫書審核
透 明 化 措 施 名 稱	裝牙有口福，健康又幸福-裝牙補助「e」指查詢便利通
曾 獲 獎 項	曾獲105年廉能透明獎特優獎、第17屆醫療品質獎
措 施 簡 介	為提升銀髮族自信、咀嚼功能及攝取營養能力，降低日後照護及健保醫療成本，本局自100年起逐年編列經費，辦理假牙裝置補助計畫，並訂定「透明公開、便捷快速、品質管控」流程，提供設籍滿1年且年滿65歲以上的長輩裝置假牙，以建構「活力」、「健康」、「快樂」臺中宜居城。 自100年起補助177位民眾至今(106)年底，累計補助人數將高達36,525位。為降低人工建置補助資料誤差及提升行政效率、效益及公平性，於105年起建置『裝牙補助「e」指查詢便利通系統』，藉此透過科技網路資訊，落實清廉、公開、透明補助相關資訊。 假牙裝置所皆不斐，健保因財力沉重無法給付，長輩能裝置假牙以維持口腔健康，即成為市民殷切企盼及本府重大施政。假牙補助計畫需縝密規劃流程及品質管控，其中申請民眾條件設定、補助樣態、接受服務之可近性，假牙製作品質訂定、申請程序作業流程等之整體性計畫，各流程皆需縱向、橫向連結各單位協助，以提供完整、便民、效率、公平、創新、廉政服務。本局參採民眾及各方建議，亦時時檢討並從中研議服務過程中，可進行簡化精進之程序，如民眾欲查詢補助各項更明確資訊、醫療院所建置資料效率及便利性、文件的申請傳遞、公會的審核資料建置效率、衛生所訪查資料的回應等。 今(106)年為精進查詢便利通系統，推動環保無紙化辦公時代，將擴充系統功能提供各單位更便利、友善的使用功能及操作介面，讓整個補助過程及各協助單位皆朝向線上傳送資料作業模式，降低碳足跡，減少紙張及郵電的耗費，縮短審查、寄送傳遞之時間，使資料錯誤率降低，並即時回報民眾的反應、即時轉介處理，藉此落實施政制度簡政廉能透明之理念。

有無針對業務面向持續檢討改善、導入新技術及增加新的
加值服務措施
(25 %)

一、檢討改善:

(一)各端點使用系統建置及查詢資料更詳盡:

1. 民眾查詢資料更詳盡:

本年度新增民眾申請進度之查詢畫面，申請紀錄過程依階段顯示，且新增發文文號供民眾查詢。

2. 提升醫療院所使用率，以俾民眾隨時查:

過去醫療院所習慣將口腔檢查表以傳真方式傳送至衛生局協助長輩申請，105年年中建置系統，院所使用系統率不高。本局透過公會積極鼓勵院所並研議以簡易版方式教導帳號申請與運用，本年度共累計申請206家，佔比率達48%，將陸續輔導醫療院所申請系統建置與使用。

3. 輔導公會務必利用系統，快速節能愛地球: 委託本市2大牙醫師公會專業醫師群，審查合約牙醫院所假牙裝置客制化診治計畫書及申請經費合理性，並將審核結果資料即時建置，維持補助品質並使查詢結果無時差。

4. 衛生所即時關懷，把握黃金保固期:

(1)個案完成核銷程序時，原需由衛生局將核銷個案清冊轉知轄區衛生所，衛生所再進行關懷訪視，如此會延宕關懷訪視時程。本年度於個案完成核銷程序時，自動轉入衛生所管理系統執行關懷訪視滿意度調查，系統亦可列印問卷受訪者標籤，節能減碳愛地球。

(2)可依該轄區未家訪、已家訪資料個案之身分證字號查詢該個案出生年月日、區別、山海屯、郵遞區號、完整地址、電話，並記錄面訪日期、電訪日期、註記資料等各階段情形。

5. 精進局端管理功能，提升行政效率: 民眾電洽衛生局查詢申請補助相關資料時，須提供詳細基本資料方可協助查詢，又查詢頁面僅呈現50筆資料，須隨頁面更換逐筆查詢；且函覆申請民眾審核結果時，須自行查詢所在地址郵遞區號，耗時費力。本年度精進系統查詢頁面，管理端點可以關鍵字查詢，並匯出上萬筆資料，且可依區別自動帶出郵遞區號供衛生局迅速查詢增進行政效率。

(二)保障假牙裝置品質，明訂契約好安心:

1. 合約院所於假牙裝置完成後「半年內」負有保固責任，於保固期間內，如受補助民眾發現裝置之假牙有不適情形，應給予適當之修、整，不得另外收費。

2. 銀髮族對於公費補助的假牙材質常有疑慮，擔心牙醫院所提供的牙材來路不明或以劣質牙材來提供公費假牙裝

	置，為維護民眾假牙裝置品質，本局與本市牙醫師公會及推動審查委員會討論後，訂定優質、高強度假牙材質供合約院所依契約規定選擇使用。 二、導入新技術：衛生所於假牙裝置補助長輩關懷訪視後，每年度以人工輸入近1萬5,000份滿意度問卷資料，為求作業正確性，運用影像辨識技術，利用現有多功能事務機(具影像掃描功能)及電腦設備，搭配問卷自動化辨識管理模組，即可將原人工處理作業，改變為自動化作業，大量節省人力及提升資料正確性。 三、新加值服務措施： 假牙裝置無縫接龍遞送服務，共創幸福 經統計評估，已受補助之銀髮族，大多為資訊充足、活動自如、可自行就診者，而粗估恐尚有10-15%的銀髮族，因資訊不足或行動較不便利者，無法獲得假牙裝置補助資訊。 (一)透過關懷據點、安養護機構及護理之家，結合牙醫師至機構提供銀髮族免費口腔檢查及假牙裝置需求評估。 (二)資訊弱勢(如:家中聘僱外勞照護)之銀髮族，以信件寄送傳達牙醫師可到宅提供免費口腔檢查及假牙裝置需求評估資訊。
執行績效有無 顯著提升 (25 %)	一、高使用點閱率，縮短傳統查詢及遞送資料時間：系統未建置前，民眾、院所查詢電話每日約200通以上，系統啟用至今民眾及院所因善用系統後每日降低至約5通。本系統自105年7月上線後，截至106年7月，已有18,483 點閱次數，平均每日達50次點閱率，有效解除各界疑慮。 二、民眾及院所已知善用系統，提升行政效率：系統開通後每日查詢電話約30通，民眾及院所善用系統後每日降低至約5通，降幅為83.3%。以一通查詢電話為3分鐘，每日節省75分鐘，每年度提升2萬分鐘效率。 三、合約院所普及、銀髮族就近服務：為提供銀髮族能就近在住家附近接受口腔檢查及假牙裝置評估服務，本局邀請本市牙醫院所與本局簽訂計畫執行契約，目前已有430家牙醫院所加入計畫補助行列，合約率達44%，將陸續邀請醫療院所加入服務民眾行列。 四、系統建置申請及運用，杜絕人工疏誤、環保愛地球： (一)以簡易版建置方式教導院所系統帳號申請。105年度系統啟用時申請之醫療院所僅44家，106年度新加入162家，總計206家使用系統，使用率達48%，提升假牙裝置補助程

	序行政效率。 (二)院所若以傳真口檢表至衛生局進行初審，由衛生局人員建置，若院所繕寫疏誤，需再致電查詢核對，每案整體作業流程將耗費紙張與至少5分鐘之行政效率。本市於系統使用至今約1年，已補助11,255位，以目前206家合約院所使用系統推估，已節省5,391張紙及提升2萬6,959分鐘行政效率。 五、節能減碳E世代，打造優質數位新生活： 藉由系統之運用，降低民眾查詢電話之費時，提升申請速度，降低人工建置與作業疏誤。以系統使用迄今滿一年，若各執行端點均使用系統建置資料，以補助11,255位民眾為計，整體流程可節省初審(11,255張)、複審(56,275張)及問卷(22,510張)，共計節省90,040張紙、每位申請民眾及醫療院所申辦與查詢時間15分鐘，共計節省承辦人員168,825分鐘時間，執行成效卓越。 六、假牙裝置施政滿意度高：為瞭解本市銀髮族假牙裝置後適應情形及牙醫師假牙製作品質，由衛生所同仁親自訪視銀髮族，假牙裝置施政滿意度達96.36%。 七、假牙裝置無縫遞送服務：運用地理資訊系統察覺符合受補助條件之長輩，因居住於機構或失能聘僱外勞照顧，無法接收假牙裝置補助訊息，為使健康服務無縫遞送 (一)本年度針對本市17家安養機構、30處關懷據點及70家護理之家，提供銀髮族免費口腔檢查及裝置需求評估。 (二)結合本市230處預防及延緩失能照護班，提供銀髮族免費口腔檢查及假牙裝置需求評估。 (三)針對本市長照、失能者及身障聘有外勞長輩計10,799位，以函文將本市免費口腔檢查及假牙裝置需求評估資訊，提供給資訊弱勢銀髮族，俾利申請補助裝置假牙。		
包含原系統(或措施)便捷性、完整性及安全性問題剖析、提案改良處理及精進方案之完整程度 (20 %)	便捷性	原系統 1. 各端查詢無障礙：系統網頁建置於衛生局首頁明顯處，申請人、各執行單位皆可利用系統，隨時查詢申請及各階段最新補助進度，網頁亦揭示機關承辦人員姓名、聯絡電話，迅速且即時服務受補助人。 2. 線上申請沒問題：假牙裝置補助申請皆由牙醫診(院)所代銀髮族申	精進版 1. 醫療院所申請運用系統 杜絕人工作業失誤：以簡易圖文並茂方式，教導醫療院所帳號申請與運用，106年度共累計206家醫療院所申請，申請率達48%。 2. 查詢申請結果快易通：今(106)年度起管理端點可以關鍵字查詢，該筆資料將帶入至原「填單」畫面，方可詳細查閱。 3. 縮短民眾等候補助結果函

	請，系統擴充後可直接線上鍵置申請。 3. e化載具隨時查：可經由各管道(平板、智慧型手機、電腦及電話)藉由友善、淺顯易懂、操作容易、便捷通暢即時查詢各階段補助進度，且網頁頁面親切可愛，附有公共衛生溫馨提醒關懷事項及注意事項，讓民眾樂於使用系統。 4. 整合、分析有一套：運用系統分析各行政區域受補助情形、男女性別、年齡層等資訊，隨時提供施政參考。	知時間：輸入申請者通訊地址後，依區別自動帶出郵遞區號，可節省查詢郵遞區號時間，增加審核通過發文通知效率。 4. 整合分析更精進：系統後端設計各統計報表彙整，可依據申請日期、分析申請年齡、受補助人數及各區補助狀態等資料。 5. 執行端點功能加值：系統可匯入訪視結果CSV檔，並更新資料庫，以利「衛生所管理者」依該轄區家訪資料個案之身分證字號查詢該個案基本資料，並記錄訪視日期及註記資料，並依匯入資料產生統計圖表資訊。
完整性	線上申請、查詢各端使用功能完整、淺顯易上手： 1. 申請人：可利用多種e化載具，淺顯易懂文字、溫馨圖片引導、隨時查詢申請及補助進度。 2. 合約牙醫診(院)所：線上建置申請，隨時查詢申請個案核准進度，有效安排、掌握個案假牙製作時間、服務進度及個案量。 3. 衛生局、所：彙整、分析統計資料，掌控補助進度。另由衛生所關懷訪視轄區長輩假牙裝置後適應情形及滿意度、牙醫診(院)所裝置假牙品質及服務態度等，即時統計資料，提供施政執行參考。	1. 精進民眾申請進度查詢畫面：將申請紀錄過程依階段顯示，呈現為：★您於XX年XX月XX日，至____牙醫(院)所，接受口腔檢查，請於收受核准公文後一個月內至合約院所進行口腔治療評估，並配合醫師製作您專屬的診治計畫書。★您於XX年XX月XX日，至____牙醫(院)所，接受口腔檢查，尚未符合今年度補助資格。 2. 貼心提醒杜絕疏誤：系統於第2次申請複審個案頁面時，公會審核端點會出現警示提醒審查委員注意。 3. 提升政府行政效率：長輩若已完成裝置，系統即可自動轉入衛生所管理端，提醒轄區衛生所護理人員執行滿意度調查，並可列印問卷及受訪者標籤，以進行家庭關懷訪視。
安全性	嚴密權限審核管控，市民個資安全有保障：查詢民眾輸入姓名、身分證及系統驗證碼；院所、公會、局所端嚴格審核各使用	系統安全有保障：因應越來越多醫療院所加入此計畫案與申請系統帳號，未繼續合約之院所，新增帳號刪除功能，藉此管控資訊安全。

	者資格通過後，提供專屬帳號開通，始可建置及查詢個案。	
外部監督及滿意度成效是否提升 (20 %)	一、計畫周延提升民眾接受補助率：藉由縝密計畫規劃、申請流程公開透明，消弭民眾對福利補助效率、公平、公正性之疑慮，建構民眾對政府施政信心。 二、醫療院所運用系統建置、簡便有時效：醫療院所善用系統可隨時掌控補助進度，不須局限於公務機構上班時間方可來電查詢，隨時可安排受補助民眾療程，因時效掌控及查詢便利，使醫療服務品質提昇，本年度累計申請與運用達48%。 三、公會審核結果建置零時差：公會審核單位需檢視牙模及診治計畫書等相關資料後方能將結果資料建置，若檢視後整批寄回衛生局建置審查結果，將延長補助裝置時間並造成紙張浪費。即時將審核結果建置系統，提升審核及處理效率，使審查結果建置零時差。 四、衛生所即時關懷溫馨提醒，提升服務滿意度：衛生所藉由系統隨時掌控補助進度，即時關懷訪視轄區長輩假牙裝置後適應情形、提醒保固期限、牙醫診(院)所裝置假牙品質及服務態度等，回復民眾假牙裝置適應情形，提供施政執行參考。 五、全民監督補助對象、條件、方式不隱藏：公開補助對象、條件及計畫內容相關事項等，全民監督政府政策執行及行政作業流程，降低政策執行爭議，落實全民監督、政府清廉執政。 六、結合Google Map揭露就近合約牙醫院所資訊：長輩、家屬及民意代表等任何人都可以系統查詢住所附近假牙裝置合約院所，就近取得口腔檢查服務。	
系統 (或措施) 具體參考價值 (10 %)	一、詳盡、透明揭示各階段補助資訊免猜忌、廉政透明有效率：<u>系統完整揭示補助各項資訊及即時性將申請人補助進度更新</u>，民眾可利用 e 化載具立即查詢最新進度，各執行業務端點，運用系統線上建置受補助者資料，可縮短審核時間，提升行政效率。 二、縱向、橫向資訊緊密鏈結，資料正確零誤差：透過戶政系統匯入正確戶籍資料及往年衛生局、社會局及原民會補助資料，避免重複或補助糾紛；另可有效提升牙醫院所正確資料建置與傳遞，以免延宕補助時效或誤植申請者資料。 三、「以人為本」、從「馨」出發，無縫接龍健康遞送：為避免	

	市民健康照護與服務遞送上出現裂縫，利用資訊整合系統，讓符合假牙裝置補助民眾在不同機構進行服務盤點後接龍遞送服務，使長輩獲得有效照顧，落實健康促進，讓健康服務遞送到宅。
相 關 附 件	相關資料如後附

- 請參考「柒、評審標準」具體敘明：興利行政、外部監控、防弊性、資訊公開、透明化程度等評核要項。
- 主要辦理人員及協助辦理人員請填寫姓名及負責之工作。
- 格式限制：
 - 一、透明化措施參獎申請表：
 - (1) 內文格式：標楷體字型，字體大小為 14 點，行距為固定行高 18pt。
 - (2) 頁數：A4 紙不超過 3 頁。
 - 二、相關附件
 - (1) 內文格式：不限。
 - (2) 頁數：A4 紙不超過 20 頁。