

**臺北市政府創意提案會報
提案成效表**

提案獎項	<input checked="" type="checkbox"/> 創新獎 <input type="checkbox"/> 精進獎 (請擇一勾選)
提案年度	100 年度
提案類別	<input type="checkbox"/> 行政流程 <input type="checkbox"/> 資訊系統 <input checked="" type="checkbox"/> 行銷活動 <input type="checkbox"/> 工程品質 (請擇一勾選)
提案單位	臺北市政府衛生局健康管理處
提案人員	主要提案人：董技佐祐芳(25%) 參與提案人：衛生局林局長奇宏(10%)、林副局長秀亮(10%)、健管處游處長麗惠(20%)、張技正秀薇(15%)、婦幼及優生保健股楊股長明娟(20%)
提案主題	謝謝您！讓座給我媽媽-貼心好孕胸章
提案緣起	<p>【創意性】</p> <p>孕婦在懷孕期間，容易因為意外而造成流產、死胎甚至孕婦死亡。根據本市生命統計資料顯示，97 年嬰兒死亡率為千分之 4.59；孕產婦死亡率為為千分之 4.83，雖較全國的死亡率低，但相較歐美、日本的死亡率，仍有下降的空間。</p> <p>依據國家衛生研究院 97 年研究顯示：跌倒是人口中普遍存在的健康問題，且為老人及孕婦意外死亡的主要原因，全國跌倒傷害的醫療費用推估為 51.4 億元，經由環境改善可以減少 22.5 億元。以全國環境改善的成本推估為 192 億元，則成本效益值為-8.57 元，意味每減少一元的跌倒醫療費用需要投入 8.57 元的成本，然而跌倒是可以預防的，透過適當的介入措施如環境的改善、行為教育、規律的運動、適當的營養等可以有效減少孕婦跌倒的發生率。</p> <p>臺北市政府近一年來接獲 3 件民眾反應懷孕初期，搭乘公車時會遇到無人願意讓座，或是因懷孕腹部未凸起不易辨識，坐在位置上卻被投予異樣眼光，甚至被人用雨傘趕起來，使得初期懷孕婦女在腹部未隆起前因害怕無人讓座身體疲累而不敢搭乘公車。加上，最近常有新聞報導學生及年輕人以裝睡、聊天方式佔用博愛座無視於老弱婦孺對於博愛座之需求。</p> <p>本局為建構孕婦友善關懷支持性環境之目的，利用創新與擴散的概念，首創設計製作色彩鮮明、活潑、可愛之懷孕意象圖案，製作成具環保意識，不易毀損可重覆回收使用之胸章，供懷孕婦女使用，並藉由行銷宣導方式的擴散喚起民眾對孕婦支持性環境之重視，讓每個市民看到懷孕婦女都能主動讓座，以提升行政效能及市民滿意度，並讓臺北市成為一個更友善關懷的城市。</p>

實施過程
及投入成本

【執行性】

為建構孕婦友善關懷支持性環境之目的，利用全面品質管理(TQM)3C及5T手法，以顧客為導向，強化支持性安全環境，藉由醫療及運輸單位等相關團隊共同參與，利用宣傳海報及警語等行銷方式加強民眾之教育，並藉由設計製作色彩鮮明、具有懷孕象徵，民眾易辨識之標章，供懷孕婦女佩戴，以達到本局建構友善關懷安全環境之目標。

一、推動方案與創新性

根據Rogers在1962提出創新的擴散(Diffusion of Innovation, DOI)理論，根據DOI理論，在「創新」之發展階段，首先須確認問題或需求而引發解決之道；「擴散」則是個過程，在一定時間內，藉由特定管道，傳播某項關於創新的訊息。

(一) 創新的過程:選擇解決方案

衛生教育是公共衛生人員的重要功能之一，給予民眾的衛教是經由有目的、有系統的活動與過程，讓民眾學習與衛生保健有關之知識，進而使其行為發生預期性的改善(王，1993)。在硬體環境設備上，需增加視覺提示，藉由圖片以提供民眾能瞭解的資訊，始能保留知識於長期記憶中，因此製作9,200個「好孕胸章」(如圖1)之採行方案，藉由製作色彩鮮明、活潑、可愛具有懷孕象徵之標章，於99年11月15日起供懷孕婦女索取佩戴，以提供本案之解決辦法。

(二) 創新的擴散:行銷宣導推廣運用

【建構孕婦友善關懷支持性之環境】

1. 資訊性：於臺北市政府衛生局暨所屬十二區健康服務中心網站首頁(如圖2)及各醫療院所門診、捷運及公車站之網路及跑馬燈(如圖3)公布孕婦胸章使用目的、索取單位，以提升民眾對孕婦胸章之認識。
2. 可近性：共製作9,200個孕婦胸章，凡是有需要之孕婦或家屬(不限臺北市孕婦)，可向臺北市各醫療院所婦產科門診、十二區健康服務中心、衛生局及交通運輸單位自由索取(民眾索取現況如圖4)。
3. 創意行銷：設計孕婦胸章宣導文宣海報(如圖5)及貼紙，張貼於醫療院所(如圖6)、十二區健康服務中心(如圖7)、公車(如圖8)、捷運站(如圖9)及燈箱(如圖10)，加強民眾對孕婦胸章之認識，提升禮讓運動。
4. 議題性：在宣導初期，如何改變民眾對共同維護孕婦友善關懷環境之認知，實為所遭遇最大問題，須不斷透過媒體行銷(如記者會如圖11)及增加新聞議題，並藉由本府衛生局健康管理處游麗惠處長公開宣導(如圖12)，以提升民眾對建構友善

<p>實施過程 及投入成本</p>	<p>友善關懷環境之支持。</p> <p>為解決民眾對共同建構孕婦友善關懷環境認同之困難，推動「好孕胸章 貼心運動」過程中，本局邀請本府相關局處及民間機構與團體與會，包括：捷運局及公共運輸處，31 個捷運站、200 條公車路線海報宣傳；觀光傳播局，捷運月台、戶政單位及區公所跑馬燈等及本市 27 家廣播電台文宣宣導；產業發展局，國際花卉博覽會 4 大園區張貼宣傳海報；十二區健康服務中心，及本市 146 家公私立醫療院所，共同推動此方案（如圖 13），並配合捷運燈箱、跑馬燈、文宣海報、新聞稿及醫療臨床之護理指導等行銷方式，提昇民眾之認同。</p> <p>【投入成本】 預算金額為 14 萬 5,640 元整（含胸章製作、海報、貼紙、燈箱…等宣導費用）。</p>
<p>實際執行成效</p>	<p>【應用性】</p> <p>本市為建構孕婦友善關懷支持性之環境，利用創新與擴散的概念，首創設計製作色彩鮮明之懷孕意象圖案，製作成具環保意識，不易毀損可重覆回收使用之胸章，開發多元索取單位之普遍性，不分縣市適用於每位懷孕婦女，讓每個市民看到懷孕婦女都能主動讓座。</p> <p>一、跨縣市資源共享-影響力</p> <p>（一）其他縣市仿效：本市推動「好孕胸章 貼心運動」以來，獲得其他縣市如新北市衛生局之熱烈迴響，紛紛討論推動此創新方案。</p> <p>（二）其他縣市懷孕婦女爭取：自 99 年 12 月至今透過醫療院所、十二區健康服務中心及本市衛生局已接獲 20 起以上外縣市如新北市、桃園市及台南市之懷孕婦女索取孕婦胸章，以達跨縣市資源共享，共同營造友善關懷環境。</p> <p>二、市民參與度</p> <p>本局自 99 年 11 月 15 日共計發放 9,200 個孕婦胸章至本市醫療院所婦產科門診、十二區健康服務中心及交通運輸單位，截至 100 年 5 月 20 日共計發送 3,807 個供懷孕婦女使用，使用率已達 41%。</p> <p>自 100 年 1 月 1 日至 5 月 10 日至醫療院所、捷運及公車等待區隨機抽樣詢問臺北市民眾（計 40 位，如圖 14），對於共同參與「建構孕婦友善關懷支持性環境」之意願，達 95% 民眾（計 38 位）表示同意；對此項好孕胸章-貼心運動之政策，90% 民眾表示支持。另自 99 年 12 月 1 日至 100 年 5 月 10 日隨機抽樣電話詢問臺北市醫療院所計 50 位之醫護人員（總計 146 位），對於共同參與「建構孕婦友善關懷支持性環境」之意願，達 100% 表示同意；對此</p>

項好孕胸章-貼心運動之政策，96%表示支持。

【效益性】

在營造臺北市孕婦友善關懷支持性環境方面的努力，截至今(100)年成效如下：

一、內部效益：

- (一) 提升行政效率。
- (二) 落實優生保健政策。

二、外部效益：

(一) 滿意度調查結果

自 100 年 1 月 11 日至 5 月 12 日隨機抽樣 200 位（總量計 3,665 位）索取孕婦胸章之婦女進行電話訪問滿意度成效，計 3 題：

1. 對於本局推行「好孕胸章-貼心運動」政策是否感到滿意：90.5%婦女感到滿意；2.5%婦女感到不滿意；7%婦女無意見。
2. 對於佩戴孕婦胸章搭乘大眾運輸工具，民眾會讓坐之經驗：85%婦女表示佩戴胸章民眾會讓位；3.5%婦女表示佩戴胸章民眾不會讓位；11.5%婦女表示至目前未曾搭乘大眾運輸工具。
3. 是否於懷孕搭乘大眾運輸工具會佩戴孕婦胸章：93%婦女表示會繼續佩戴；4%婦女表示無意見；3%婦女表示不會佩戴。

另自 99 年 12 月 1 日至 100 年 5 月 10 日隨機抽樣電話詢問臺北市醫療院所計 50 位之醫護人員（總計 146 位）進行滿意度成效，計 3 題：

1. 推行「好孕胸章-貼心運動」政策是否感到滿意：98%感到滿意；2%無意見。
2. 是否會提供臨床實務之宣導：98%表示會提供臨床實務宣導；2%表示無意見。
3. 是否會主動提供好孕胸章：84%表示會主動提供好孕胸章；6%表示不會主動提供好孕胸章；10%表示無意見。

(二) 真實案例經驗分享：

案例一：懷孕 12 周林小姐，懷孕 3 個月，體重只增加 0.2 公斤，從外觀看不出她已懷孕，曾因坐公車博愛座時，惹來異樣眼光，渾身不自在。因有「好孕胸章」，讓我不再感到尷尬！



訪問時間：2010 年 11

實際執行成效

案例二:懷孕 4 個半月林小姐懷孕因有孕吐反應，身體容易不舒服，但因肚子不夠明顯，坐在博愛座上總是非常尷尬，她還曾經讓坐給肚子比她大的孕婦。現在搭乘大眾交通工具，佩戴好孕胸章，都會有人讓座給我了！



訪問時間:2010 年 11 月

案例三:懷孕 4 個月郭小姐，因於懷孕初期佩戴好孕胸章使她搭乘大眾交通工具時，可大方坐在博愛座，並常常有人貼心讓坐，獻上感謝函。



實際執行成效

(三) 行銷擴散成效:

經由 100 年 11 月 15 日正式推動「好孕胸章-貼心運動」，獲得各界支持，包括:各醫療院所之醫護人員、本府各局處及機關團體、國際花卉博覽會營運總部等願意配合支持。亦接獲來自各縣市懷孕的婦女表示也希望能爭取到如臺北市一樣「好孕胸章」，讓全臺的懷孕婦女，都能享有孕婦友善關懷支持性環境(其宣導成效如附件 2)。

(四) 降低醫療成本:

避免孕婦因意外跌倒受傷，導致醫療資源支出。

(五) 符合國際潮流:

本市與歐美、日本相同為大眾交通運輸工具極為發達的城市，英國及日本為體貼孕婦，降低孕婦意外的發生，分別於 2004 年及 2008 年開始推行孕婦胸章，成效良好。期藉由「好孕胸章」發行，喚起民眾建立友善關懷之社會風氣，無論於搭乘大眾運輸系統、購物、逛街及就醫…等，皆能主動關懷懷孕婦女，以符合國際潮流，讓臺北市成為一個更友善關懷的城市。

相關附件

附件 1-好孕胸章宣導照片
附件 2-「好孕胸章 貼心運動」宣導成效

聯絡窗口

姓名：董技佐祐芳
電話：1999 轉 1815(外縣市 02-27208889 轉 1815)
Email：rad71693@health.gov.tw