

臺北市政府創意提案會報提案表

提案類別	創意點子獎：精進組
提案年度	103 年度
提案單位	團隊提案（臺北市政府資訊局應用服務組）
提案人員	（請敘明主要提案人 1 名及其他參與提案人，並分別標明貢獻度百分比） 主要提案人：林郁傑 貢獻度：30% 參與提案人：陳志明 貢獻度：15% 吳克強 貢獻度：15% 陳歲逸 貢獻度：20% 李文達 貢獻度：20%
提案範圍	有關各機關業務推動方法、作業流程及執行技術之改進革新事項。
提案名稱	愛台北市政雲—市政雲端服務整合應用
提案緣起	（請強調本提案之提案動機及創意來源） 案由： 「多螢(Multi-Screen)世代」已來臨 隨著網路與科技的發展與創新，現代人每天日常生活中無時無刻皆接觸到不同的裝置以處理不同事務，Google 在 101 年底發表了一篇「多螢世代」的研究報告，報告指出現代人 90%的日常傳播行為主要建構在四螢之上(包括電視、電腦、平板電腦及智慧型手機)，無論是辦公、休閒、移動中，這些多螢連網裝置已經成為民眾日常生活中不可或缺的一部份。 聚焦國內的狀況，依據 102 年個人/家戶數位機會調查報告，在台灣 76.3%民眾曾使用網路，且上網設備以桌上型電腦最高(83.9%)，其次是智慧型手機(69.5%)，其中臺北市由於網路基礎建設完善，民眾無論是利用電腦或是行動設備上網的情形，相較於其他縣市更為普遍。 無論是電腦網站應用或是行動應用都是目前網路的主流應用，然而隨著聯網電視的購入門檻越來越低，以及有線電視數位化政的推動，造就聯網電視普及率的提昇，越來越多聯網電視開始提供網路服務，電視上也可進行互動應用，綜觀全球已有 31%的人開始始用電視上的 APP 了，電視服務將成網路應用的新藍海。

多數民眾每天都得花上機個小時沉浸網路上滿足個人需求，並不斷在多螢之間進行切換，無論從全球數據來看或是從臺灣現象來看，多螢設備的應用我們的生活變得越來越密不可分。

多螢一雲的愛台北市政雲

有鑑於雲端應用興起及民眾對於資訊服務應用需求之改變，本局在掌握城市特性、民眾需求、既有建設、相關資源條件及未來趨勢前提下推動「愛台北市政雲」，以整合服務、多元通路之多螢一雲之服務架構，匯集多個機關之資訊服務應用，並推出多面向各具特色之雲端服務內容，範圍涵蓋交通、旅遊、就業、休閒、健康、學習、防災、環保、商業、市政等公共領域資訊，帶給民眾無論何時何地均可透過手機、電視、電腦等設備使用所有服務，就如同生活中的水、電、天然瓦斯等資源一般，市政便民服務之取用變得更加便利。

「愛台北市政雲」目標如下：

1. 打造整合式服務，提升服務及施政效率

- (1) 以單一服務窗口，整合現有之多元化服務，提供市民快速尋得各種有感且便利的不打烊整合式服務內容。
- (2) 匯集機關服務，發展創新應用，創造市政服務最佳綜效。

2. 拓展多螢服務通路，滿足不同資訊應用情境

- (1) 契合民眾對於資訊服務之使用習慣，提供電視、電腦與智慧型手持裝置等多元服務存取管道，達到 Any Device 及 Any Channel 的服務目的。
- (2) 整合民眾常用資訊通路，節省機關相同服務通路建置費用，協助機關擴散服務應用及加速政策宣導。

創意及精進重點：

多項全國首創應用

— 同類資訊整合提昇服務效能 —

- 「市政整合型櫃檯叫號進度查詢服務」(全國首創)
- 「醫院看診資訊」(全國領先)

為打造便捷貼心服務，強化數位化生活機能，「愛台北市政雲」整合跨機關相同業務資訊應用，發展多項資訊整合應用，增加應用便利利用，提昇便民服務效能。

	—跨類資訊融合創造整合綜效— ■ 愛遊動物園(全國第一) ■ 停水主動通知(全國唯一) 「愛台北市政雲」匯集多項豐富資訊及應用，如天氣資訊、公廁點位、公車動態、停車場點位、即時路況、地理圖資、Taipei Free 熱點資訊等，並藉由不斷的應用累積，將來自不同機關的資訊及應用相互深度的「融合」，「愛台北市政雲」得以更便宜、更敏捷的方式進一步發展更多創新應用，並以「一次到位」的方式滿足使用者需求，創造了不同於以往的應用價值。
實施方法、過程及投入成本	(請強調本提案： 1、實際規劃內容及創新之處。 2、過程遭遇之困難點，及如何突破或解決之策略及方案。 3、辦理過程中各階段是否委外辦理及投入預算、人力等成本。) 規劃內容及創新之處 一、「市政整合型櫃檯叫號進度查詢服務」(全國首創) (一) 創新點：提供民眾整合性跨機關臨櫃洽公之等候人數及叫號進度資訊，並以多元化服務通路(手機、電視、電腦)呈現，讓臨櫃現場資訊取得更為便利、即時，節省民眾等待時間，提昇市政服務滿意度。 (二) 困難點： 1. 解決民眾臨櫃洽公所現場等待之問題。 2. 克服不同機關叫號系統之異質性，並訂定簡單易用之標準資訊交換介面，說服各機關配合依規範調整系統，定期產出交換資料由本局匯整處理。 (三) 實施策略： 1. 以手機、電腦及電視等多元服務通路提供民眾掌握機關之現場等候人數及叫號進度。 2. 以民眾較常接觸之地政事務所、戶政事務所及區公所為優先推動目標。 3. 擇定叫號系統設備規格較為一致之各地政事務所做為試辦推動機關，並驗證約定之標準資訊交換方式可行性。 4. 以地政事務所推動經驗為基礎，陸續推動各戶政事務所及區公區等其他機關。 二、「醫院看診資訊」(全國領先) (一) 創新點：整合臺大醫院、馬偕醫院、新光醫院、和信醫

院、臺北榮總、國泰醫院、臺北市立聯合醫院、三總松山分院、三總北投分院共 9 間大型醫學中心及區域型醫院之即時候診資訊查詢服務及線上掛號服務。

(二) 困難點：

1. 解決不易尋得醫院提供之線上服務問題。
2. 解決學習不同醫院線上服務操作流程之門檻。
3. 解決部份醫院資訊服務未上網之問題。
4. 提昇各公、私立醫院無償合作之意願。
5. 克服各合作醫院不同業務資訊及流程之複雜性，並轉化為一致性的操作介面及服務流程，以提供民眾更佳便利之使用體驗。

(三) 實施策略：

1. 以大型醫學中心及區域型醫院之資訊應用作為優先整合對象，提高服務效益。
2. 提供多元且安全之服務通路，協助醫院擴大線上服務涵蓋率，藉以提昇合作意願。
3. 藉由與各合作醫院之高密度訪談，歸納其回饋意見，並擷取多家醫院線上應用服務流程優勢，以訂定一致及良善之操作介面及服務流程。

三、愛遊動物園（全國第一）

(一) 創新點：整合動物園動物、植物、設施、活動、天氣、交通等園區服務資訊，以滿足民眾教育及遊憩之需求。

(二) 困難點：

1. 解決動物園遊客找尋動物、植物、餐飲、商店、飲水機、販賣機、置物櫃等點位之需求。
2. 解決民眾往來動物園之交通需求。
3. 解決民眾了解動物園天氣、抽票進度、活動資訊、休館資訊等需求。
4. 解決民眾了解動、植物詳細資訊之需求。

(三) 實施策略：

1. 提供地圖導覽：

(1) 以動物園園區千分之一地形圖為基礎所繪製之導覽地圖，提供動物園完整地圖服務，包含 6 個室內展館及 8 區戶外展示場，及各項旅客所關心之設施座落位置並結合 GPS 衛星定位方式，使旅客知道所在位置，引導遊客了解園區各項服務內容及地點，充分展現本府地理資訊整合應用的成果。

(2) 提供園區內 260 種以上動物、植物之所在展區，並針對動物部份規劃提供詳細之內容介紹，如中、英文名稱、學名、保育等級、特徵、習性、棲地形態等資訊，並輔以動物照片、影片、相關文件等，協助旅客完整了解動物資訊，以達教育及保育之推廣目的。

2. 提供動物園行事曆

(1) 提供民眾動物園每日主題特展、活動、課程、解說、停展、公休等資訊，有助於遊客選擇和規劃行程。

3. 提供園區資訊

(1) 提供動物園區周遭即時交通資訊，包含停車場點位、剩餘車位、公車站牌點位、公車動態、即時路況等資訊，協助旅客進行交通規劃。

(2) 提供大貓熊即時抽票資訊，協助旅客掌握大貓熊館之剩餘票數，以舒緩等候參觀之壓力。

(3) 提供館區簡介、票價、天氣資訊及常見問答等相關資訊。

四、停水主動通知（全國唯一）

為強化數位生活機制，本局規劃「停水主動通知」，以臺北自來水事業處所提供之停水資訊為基礎，結合本府先進地理資訊技術，每日由系統自動判斷停水資訊之訂閱戶地址是否落於停水受影響範圍，並以網路推播方式，提前主動通知民眾預作停水準備，提昇服務便利性，讓市政應用更加貼心。

敏捷、低成本之發展架構

「愛台北市政雲」提供快速整合及多元通路發佈之服務發展架構，自 100 年 11 月發展至今，已匯集 21 大類 76 項服務，換算下來，平均每個月推出約 2 個新服務，並提供多螢之服務通路。

以「愛遊動物園」為例，該服務提供旅客遊園所需之所有重要資訊，包含即時之天氣、交通、入場抽號資訊，以及豐富之動、植物、設施、餐飲等點位及介紹，並以人性化圖形介面呈現，打造此服務所花費之建置時間僅約 3 個月，每個服務通路投入成本約 12 萬元。

「愛台北市政雲」各服務之發展均由本局與各合作機關協力

	完成，以合作機關提供業務資料，本局發展服務應用之模式配合，實際之程式設計、開發、建置則由委外廠商執行。																																						
實 際 執 行（未來預期）成效	（請強調本提案之成本效益分析及內、外部效益，並請儘量以量化方式具體呈現） 一、外部效益 （一）全臺第一個推出多螢一雲服務模式之地方政府。 （二）101 年榮獲臺灣雲端運算產業協會舉辦 2012 雲端創新獎佳作，亦是唯一獲獎之政府機關。 （三）102 年榮獲由台灣地理資訊學會所頒發之「金圖獎」—「最佳應用系統獎」。 （四）截至 102 年底累計服務使用人次已達 1,000 萬。 （五）整合提供之服務共 21 大類 76 項，以豐富應用滿足民眾生活資訊需求。 二、內部效益 （一）多元通路之服務應用加速資訊擴散。 （二）結合機關熟悉之業務流程及應用需求，有效集中跨機關之服務建置行、系統維運、推廣及行銷資源。 （三）愛台北市政雲歷年服務使用率趨勢如下圖：  <table border="1"> <caption>愛台北市政雲服務使用率趨勢數據（估計值）</caption> <thead> <tr> <th>時間</th> <th>使用人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101年1月</td><td>0</td></tr> <tr><td>101年3月</td><td>0</td></tr> <tr><td>101年5月</td><td>0</td></tr> <tr><td>101年7月</td><td>0</td></tr> <tr><td>101年9月</td><td>0</td></tr> <tr><td>101年11月</td><td>0</td></tr> <tr><td>102年1月</td><td>200,000</td></tr> <tr><td>102年3月</td><td>300,000</td></tr> <tr><td>102年5月</td><td>100,000</td></tr> <tr><td>102年7月</td><td>900,000</td></tr> <tr><td>102年9月</td><td>600,000</td></tr> <tr><td>102年11月</td><td>1,400,000</td></tr> <tr><td>103年1月</td><td>1,200,000</td></tr> <tr><td>103年3月</td><td>1,300,000</td></tr> <tr><td>103年5月</td><td>1,400,000</td></tr> <tr><td>103年7月</td><td>1,100,000</td></tr> <tr><td>103年9月</td><td>1,300,000</td></tr> <tr><td>103年11月</td><td>2,200,000</td></tr> </tbody> </table>	時間	使用人次	101年1月	0	101年3月	0	101年5月	0	101年7月	0	101年9月	0	101年11月	0	102年1月	200,000	102年3月	300,000	102年5月	100,000	102年7月	900,000	102年9月	600,000	102年11月	1,400,000	103年1月	1,200,000	103年3月	1,300,000	103年5月	1,400,000	103年7月	1,100,000	103年9月	1,300,000	103年11月	2,200,000
時間	使用人次																																						
101年1月	0																																						
101年3月	0																																						
101年5月	0																																						
101年7月	0																																						
101年9月	0																																						
101年11月	0																																						
102年1月	200,000																																						
102年3月	300,000																																						
102年5月	100,000																																						
102年7月	900,000																																						
102年9月	600,000																																						
102年11月	1,400,000																																						
103年1月	1,200,000																																						
103年3月	1,300,000																																						
103年5月	1,400,000																																						
103年7月	1,100,000																																						
103年9月	1,300,000																																						
103年11月	2,200,000																																						
相關附件	（請依附件順序，將相關附件以附件 1、附件 2、…接續於提案成效表之後成一電子檔） 愛台北市政雲重點服務示意圖如附件 1。 愛台北市政雲服務文宣如附件 2。																																						
聯絡窗口	姓名：林郁傑 電話：(02)2720-8889 轉 8579 Email：ic-yuclin@mail.taipei.gov.tw																																						

※ 注意事項：

一、提案表：

(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 6 頁。

二、相關附件

(1) 內文格式：不限。

(2) 頁數：A4 紙不超過 20 頁。