

moda

# 大數據時代下的共榮與共融

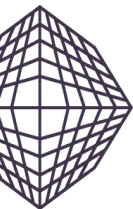
善用資料創新公共服務

---

資料創新司 | 莊明芬司長

# 大綱

1. 用數據證明公益組織的服務價值
2. 數據賦能 公益創新專案
3. 台灣資料創新的硬實力與軟實力
4. 公私協力，共榮、共融



# 生活方式隨新科技演化，你的服務對象也在進化





## 公益組織如何持續 證明服務價值

---

你的組織幾歲了？

---

20年前的捐款者在哪裡？

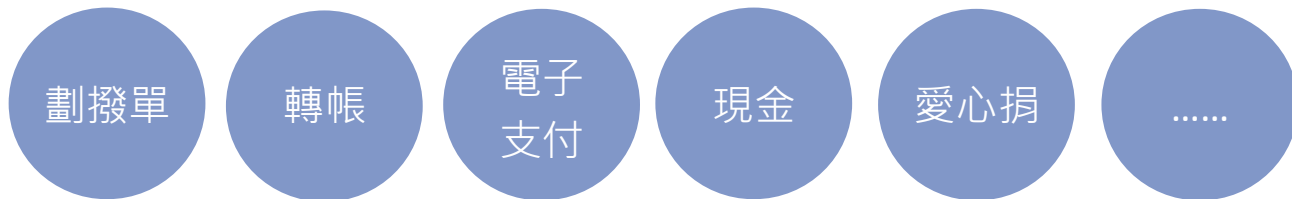


# 公益服務 x 數據創新



心路基金會

- 如何掌握捐款人的輪廓，有效對話？
- 捐款管道日漸多元，如何累積有效資料？



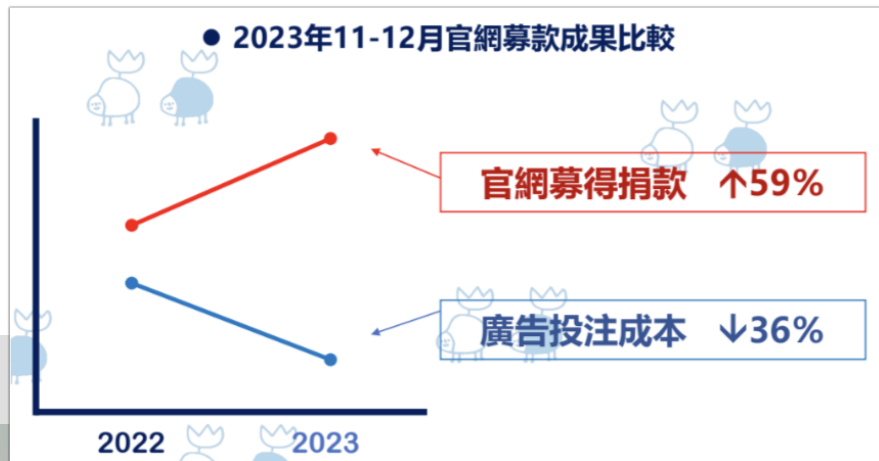
# 2023年數發部 輔導成果

心  
路  
基  
金  
會

## 兒童早療服務

## 身障者全人陪伴

## 用數據找回老朋友



## 2024年 持續進化

### 廣告投報率成長2倍

### 專案募款成長1.9倍



可以有一些更好的工具來做



Lydia Liu is with Cathy Lin and 2 others.

3d · 🌐

#用數字說話

2023下半年跟著數發部的專案，開始著手分析自家捐款人數據，第一年從初步數字輪廓分析中，發現捐款人大致輪廓與自我臆想的差異，於是，沒等到做完問卷，就～大膽嘗試調整年終募款廣告投放的方向👉

那年～我們的年終募款期間，  
官網整體捐款成長1.6倍，  
ROAS成長2.5倍👍

不過還是有遺憾，整體成果顯示，這只帶動整體品牌的知名度，廣告仍未精準頭放🙄

~~~~~

經過一年，  
我們做了問卷與深度訪談，  
這次我更大膽了～

《只對我要的名單投放》  
最後結果證明我的做法是對的～

官網「專案」捐款金額成長1.9倍，  
ROAS成長超過2倍👍  
而且我的投廣費用是這三年來最少的🙄

很開心，我又向前推進了👉

當然，  
這其中還有很大的優化空間等著我去發掘，  
今年要繼續挑戰自我極限👊

#持續抓住捐款人

#數據賦能

#品牌策略實戰班

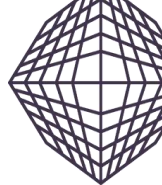
#ABC模組



## 用數據 提升服務品質



你是否面臨人員重工的困擾？



2024年數發部

輔導成果

會金基

信  
望  
愛

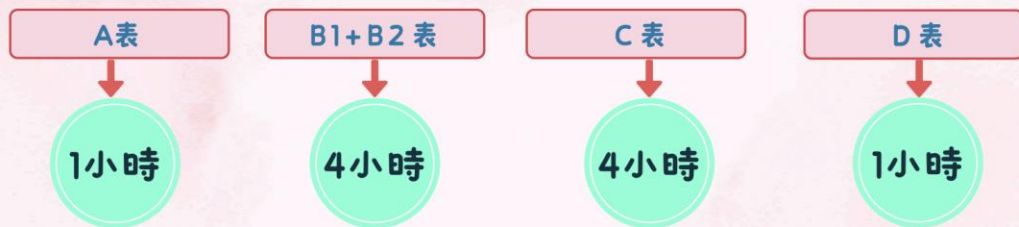
心智障礙者及家庭陪伴

個案服務計畫(ISP)優化

用數據解放社工師雙手



## ISP文書作業時間長



單一個案10小時 X 5位個案 = 50小時  
 僅靠每日0.5小時需耗費100天才能完成ISP文書作業

透過雙鑽石  
梳理出原因



評估資料繁多,  
較難快速分析個  
案現況

多個表單欄位需反覆  
「複製貼上」, 造成  
重工

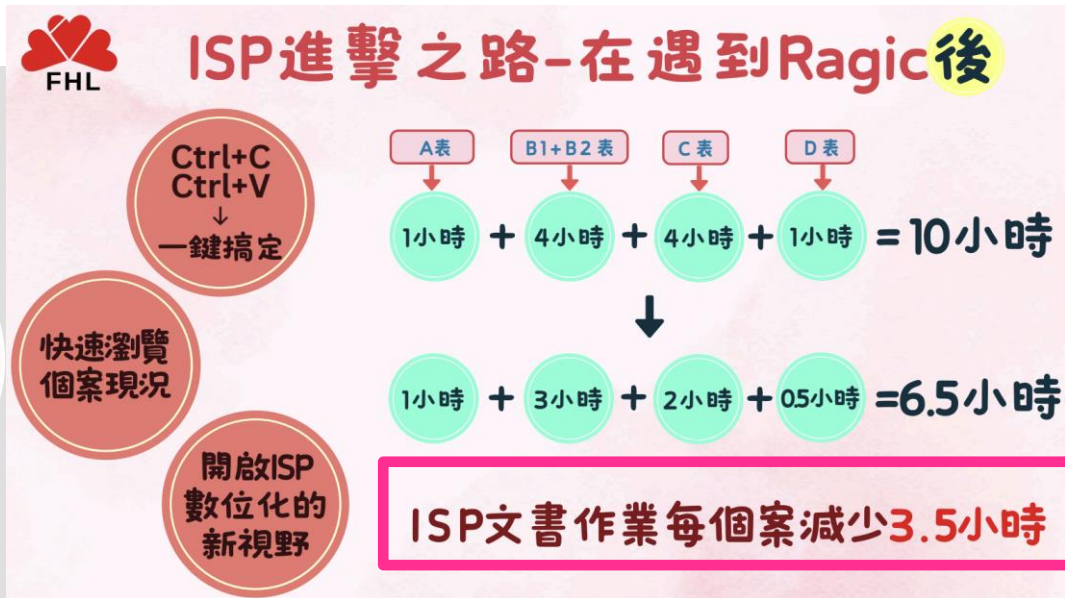
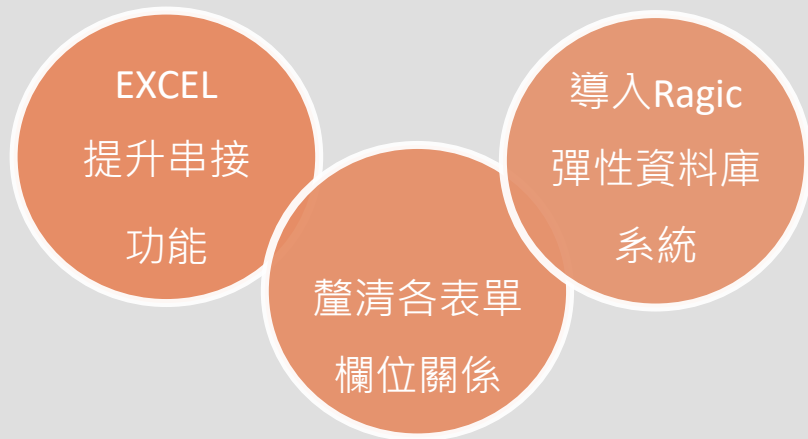
缺乏目標與策略資料  
庫做為參考, 耗費大  
量時間擬定多項目標



ISP文書作業每個案減少3.5小時

即時數據視覺化主管快速綜覽

社工師可更專注於服務





# 數據賦能 公益創新





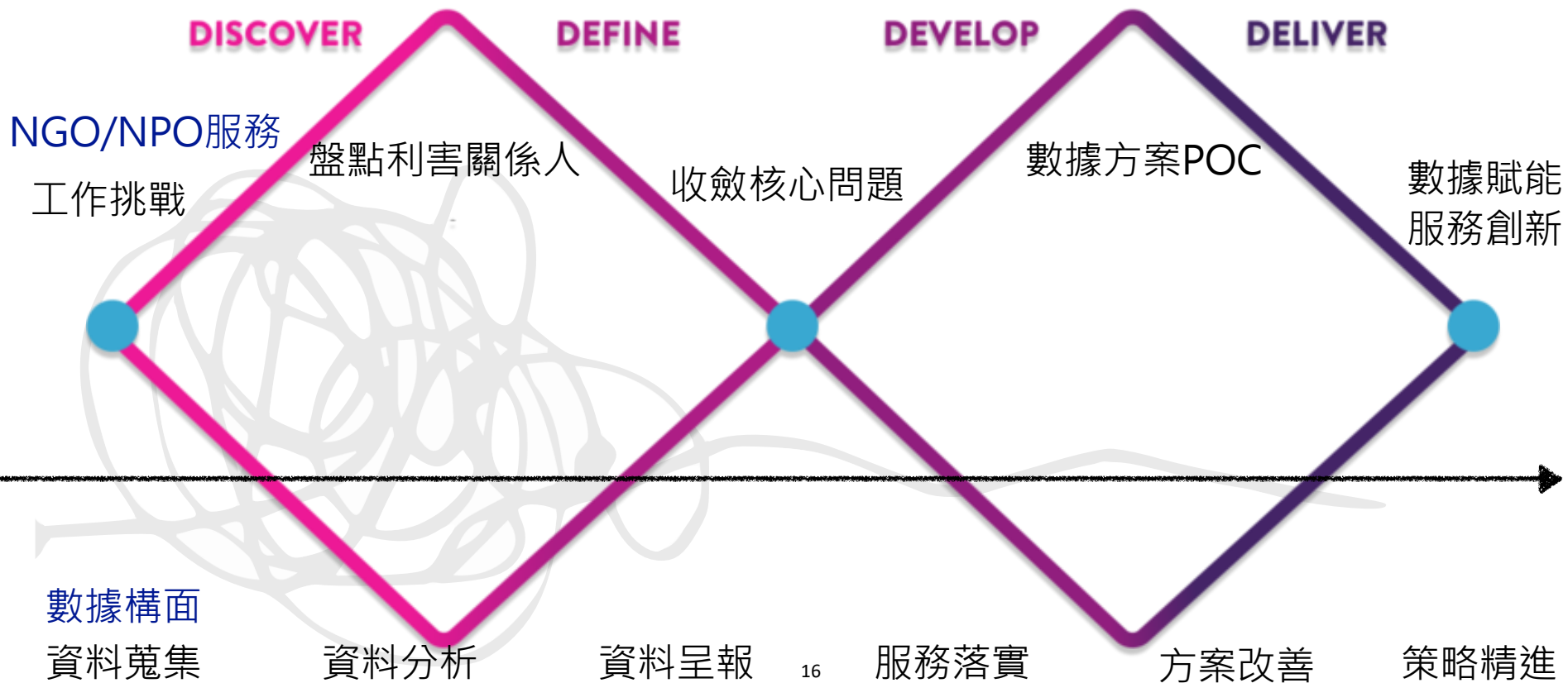
數據賦能 公益創新

榮獲2024 IT Matters Awards

社會影響力專案獎



# 整合組織實務工作與資料流程





# 培力 + 輔導 + 交流



多元的數據培力課程



數據及領域教練諮詢輔導



交流共學網絡



# 能力紮根 深度陪伴

北中南東 + 線上共 20 場數據培力課程



想導入部分ai實作技能，  
強化計畫書撰寫與社群  
貼文圖表製作等

(1/8第一線B-北區)

減省相關資料整理時間，可花更多時間運用分析  
資料呈現組織服務成效及籌募組織營運資源

(10/24第一線A-中區)

逾千人次  
參與數據課程

優化捐款者的資料蒐集、捐款者的資料分析，  
並提供單位擬定新的勸募方向

(11/28中階-東區)

用於年底成果報告分析，樞紐分析  
會是很好的工具

(9/26第一線A-北區)

逾500家  
NGO/NPO





# [ 資料 x 社會 x 科技 x 領域 ] 數據轉型方程式



# 淬鍊NGO/NPO的數據轉型路徑



1. 盤點問題



2. 找到核心問題



3. 擬定轉型試驗案



4. 執行與檢驗

由主管帶領團隊，接觸利害關係人，盤點組織的痛點或需求，並瞭解資源及限制。

收斂前一階段的資料，找到核心問題，並確認數據轉型試驗案的方向。

衡量各種條件，擬定出符合使用者需求、可執行的數據轉型試驗案。

執行數據轉型試驗案，檢驗能否達成目標，以提出可以落地的版本。



野灣



湛藍+澄洋



數位有聲書



心路



台癌 / 癌希



更生少年



彩虹平權大平台

# 公益創新提升 公共福祉

台灣  
癌  
症  
金  
基  
會

文本結構化

改善服務流程

以AI優化癌友服務服務



※評估第一次營養品補助 個案1/2出院返回勝利之家，電聯戴社工詢問個案狀況 目前飲食：每餐3~4口剪碎食物，加上2~3瓶募集而來的完膳腫瘤配方/倍速 評估熱量攝取約1500大卡、73g蛋白質 IBW=67.3kg、建議熱量2400大卡、101g蛋白質 建議每日三餐+完膳腫瘤配方2瓶+4瓶香草安素(營養品共1250大卡、75g蛋白質) 目前沒有腸胃不適狀況 在除類

### 深入分析過去資料

| 諮詢目的   | 治療飲食 | 營養品補助 | 均衡營養   | 生理狀況之飲食對策 | 其他諮詢目的   |          |        |
|--------|------|-------|--------|-----------|----------|----------|--------|
| 2156   | 581  | 1217  | 106    | 143       | 1258     |          |        |
| 進食方式   | 由口進食 | 鼻胃管餵食 | 胃管餵食   | 腸管餵食      | 週邊靜脈營養   | 全靜脈營養    | 其他進食方式 |
| 1616   | 1236 | 220   | 103    | 83        | 1        | 1        | 2      |
| 治療飲食衛教 | 熱量需求 | 蛋白質需求 | 手術前衛教  | 手術後衛教     | 吞嚥困難     | 98 口腔破損  | 5      |
| 527    | 505  | 478   | 25     | 82        | 味覺改變     | 32 金錢    | 5      |
| 生理飲食對策 | 噁心嘔吐 | 口腔破損  | 飽脹感    | 脹氣        | 口痛       | 26 頭暈    | 5      |
|        | 136  | 155   | 45     | 52        | 咀嚼困難     | 23 未填寫   | 4      |
|        | 腹瀉   | 便秘    | 血色素不足  | 白血球低下     | 口乾       | 21 血小板低下 | 4      |
|        | 121  | 144   | 21     | 31        | 疲倦       | 19 貧血    | 4      |
|        | 1087 |       |        |           | 疼痛       | 19 打嗝    | 3      |
| 食慾不振   | 體重下降 | 體重增加  | 其他生理狀況 | 疼痛        | 15 血糖控制  | 3        |        |
| 269    | 399  | 112   | 334    | 生化數值異常    | 14 胃食道逆流 | 3        |        |
|        |      |       |        | 水腫        | 6 情緒     | 3        |        |
|        |      |       |        | 傷口癒合差     | 6 腸阻塞    | 3        |        |

可考慮轉介申請奇力愛冷凍湯品補助，得以繼續維持個案體力 後續：

## 未來藍圖

短期

中期

長期

### 新表單正式上線

全面提升UI/UX，統計分析及匯出的功能開發完成，測試1~1.5個月後正式上線

### 優化其他服務紀錄之流程

優化醫護、社工及心理等紀錄流程與表單，並隨時利用新建的數據資料，發展更貼近癌友需求的服務

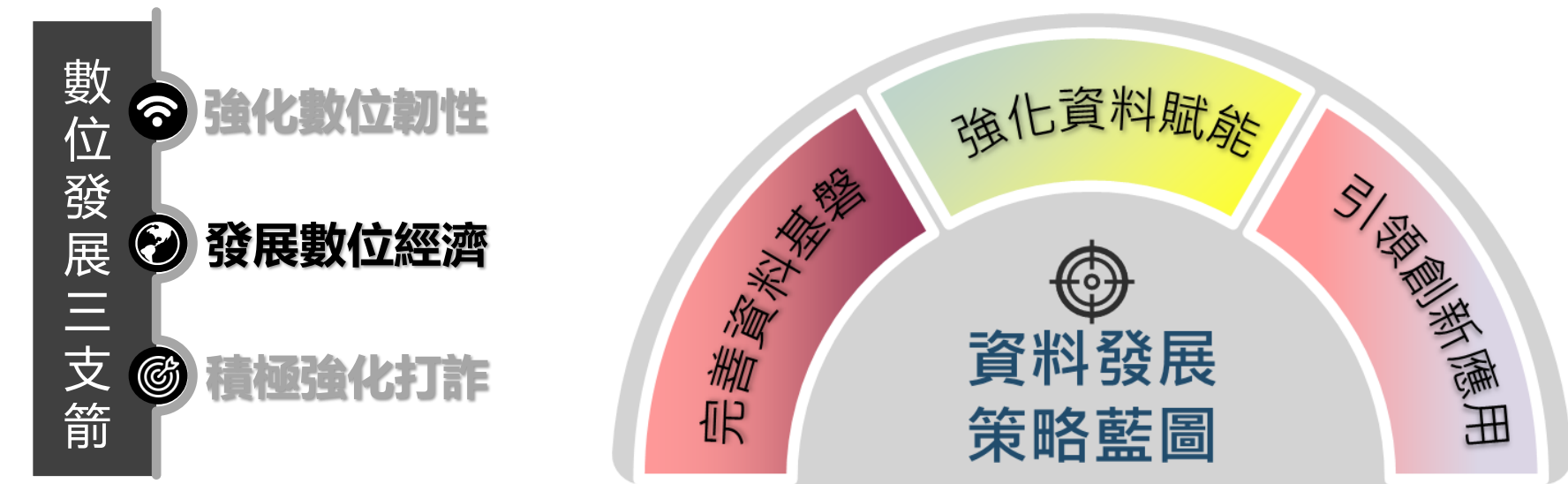
### 打造營養師專用AI助手

使用LLM模型製作RAG的Vector Database，製作癌症營養建議FAQ，並結合ChatBot，推出嶄新的數位服務

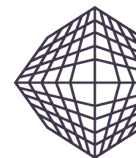


# 資料發展策略藍圖

聚焦數發部「驅動數位經濟發展」第二支箭，實踐國家數位新社會「推動可信的資料流通機制，善用AI人工智慧及數據治理」目標，在保障個資權益的前提下，研擬資料發展策略藍圖，奠基於三大目標，發展資料運用。



# 應用與法制齊頭並進 促進數據驅動創新生態



推動《促進資料創新利用發展條例》立法作業，凝聚各界共識，完備法制內容

提供激勵措施(如輔導、資助等)促進產業創新

鼓勵投入資料創新實驗環境

促進AI創新得以取得高品質資料

強化培力及諮詢機制



建構資料創新利用法源基礎

明定開放資料、公務人員免責之原則

建立基於公益之資料利他環境

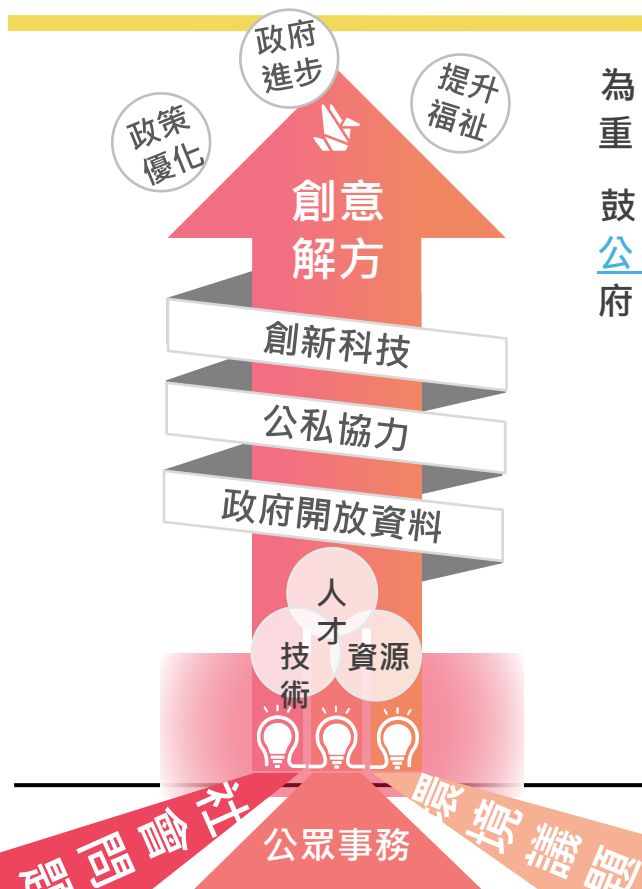
降低民間投入資料創新應用之門檻(如費用)

活絡產業資料共享之發展環境



總統盃黑客松

# 總統盃黑客松背景與目標



為因應國家發展需求，展現政府對開放資料與資料運用創新之重視，並促進跨政府機關、跨領域及公私協力合作。

鼓勵資料擁有者、資料科學家、領域專家多方交流，共同加速公共服務優化，並鼓勵公務人員主動創新，以黑客文化實踐政府服務再造、提升國民福祉。



## 跨專業協作照護 CONNECT 10

公民行動驅動政策與政府資源支持，促使社會轉變

- 打造以照顧現場為核心的數位協作平臺，讓照服員即時獲得跨專業支持，個案、家屬也可掌握照顧進程。
- 提升偏鄉長者生活品質，實現健康老化和在地安老。



## 街道醫生

公務人員洞悉社會問題翻轉現狀，使施政符合人民期待

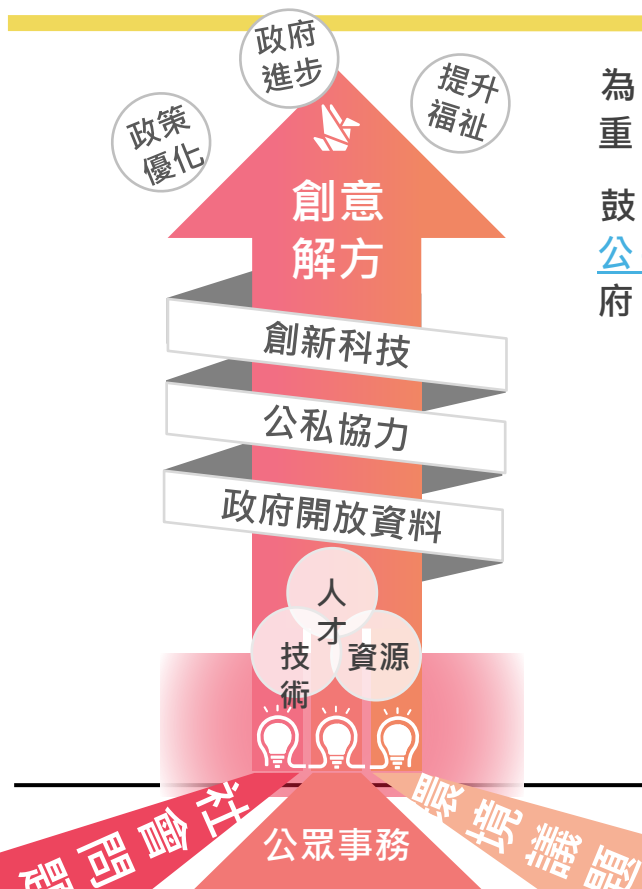
- 打造「全民參與街道改善平臺」，健檢診斷街道問題。
- 辦理全國提案票選活動，擴大全民參與決策，改善最迫切需要之路段。





總統盃黑客松

# 總統盃黑客松背景與目標



為因應國家發展需求，展現政府對開放資料與資料運用創新之重視，並促進跨政府機關、跨領域及公私協力合作。

鼓勵資料擁有者、資料科學家、領域專家多方交流，共同加速公共服務優化，並鼓勵公務人員主動創新，以黑客文化實踐政府服務再造、提升國民福祉。



## 跨專業協作照護 CONNECT 10

公民行動驅動政策與政府資源支持，促使社會轉變

- 打造以照顧現場為核心的數位協作平臺，讓照服員即時獲得跨專業支持，個案、家屬也可掌握照顧進程。
- 提升偏鄉長者生活品質，實現健康老化和在地安老。



## 街道醫生

公務人員洞悉社會問題翻轉現狀，使施政符合人民期待

- 打造「全民參與街道改善平臺」，健檢診斷街道問題。
- 辦理全國提案票選活動，擴大全民參與決策，改善最迫切需要之路段。



能逐步達到一個通行無礙  
we will achieve our goal of

# CONNECT 10

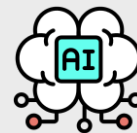
## 偏鄉長照個案資訊整合



# 數位協作



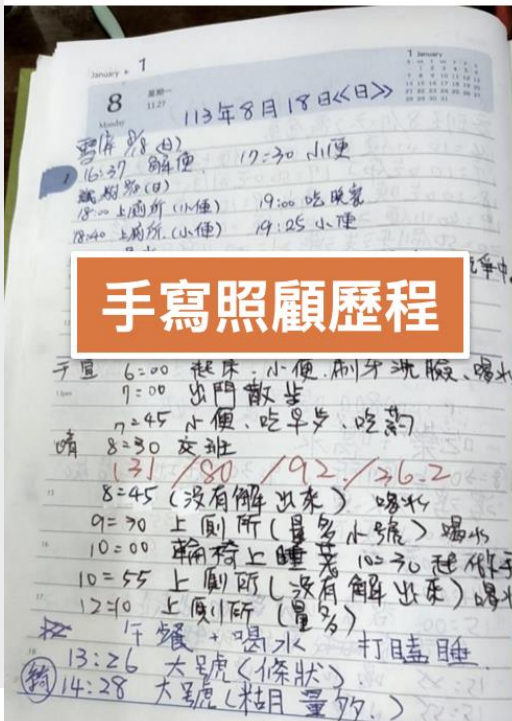
# 多元協力



# AI 應用

# 跨專業協作不易

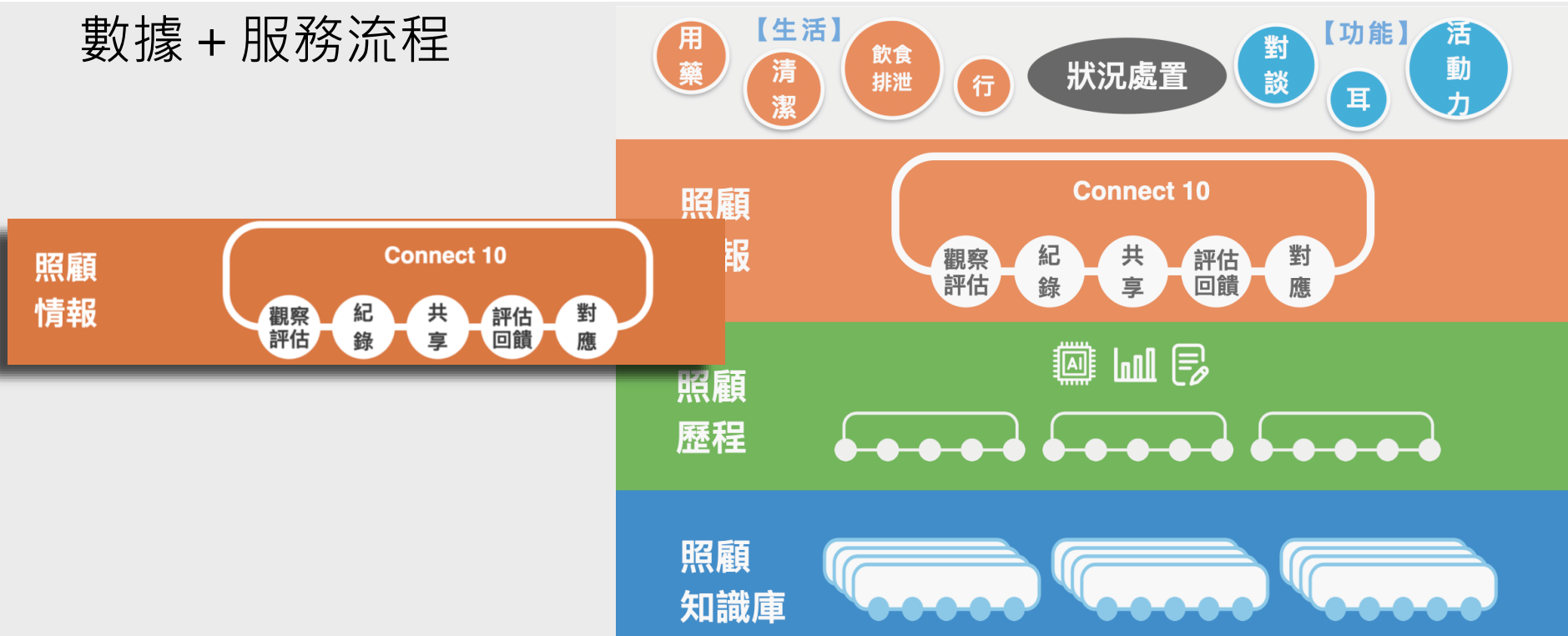
## 行政成本>照護協作





# 照顧服務的協作架構

## 數據 + 服務流程



# 階段成果



跨專業協作照護 Connect 10 平台

儀表板 照服對象 任務 消息 設定

緊急通報

| 姓名  | 事件     | 日期         | 時段 | 狀態 |
|-----|--------|------------|----|----|
| 林阿嬤 | 發生跌倒事件 | 2024-11-09 | 下午 | 中度 |
| 施阿公 | 血壓偏高   | 2024-11-06 | 上午 | 輕度 |
| 陳阿嬤 | 情緒不穩定  | 2024-10-30 | 上午 | 輕度 |

照顧日程表

- 林阿嬤
- 王叔叔
- 劉爺爺
- 陳阿嬤
- 施阿公

十全健康照顧資訊平台  
Prototype 2.0 [行動裝置版]

跨專業協作照護 Connect 10 平台  
手機直式瀏覽畫面(RWD)



## 公私協力 共榮與共融

# 資訊素養：個別組織 -> 跨域合作 -> 生態圈



## 業務敏銳

顯示廣泛的對內部和外部環境的認識

9.9x



## 適應性

顯示對新的和迭代的工作方式的開放性

7.3x



## 網絡鏈結

構建與內部和外部利益相關者的網絡影響

5.6x



## 跨域合作

與具不同觀點和經驗的人員進行有效合作

4.7x



## 系統思考

理解技術和流程之間的內部和外部關係

4.2x



一起走 比較快 

# 成果分享暨交流論壇



數據賦能  
公益創新



富邦國際會議中心 A廳區  
台北市松山區敦化南路1段108號B2

活動報名表

資料點亮愛

數據洞察溫暖人心

數位變革力

數據釋放服務潛能

數據引航

數據驅動服務創新

#成果分享 #資源媒合 #展攤交流

感謝聆聽

moda

數位發展部  
Ministry of Digital Affairs