

臺北市政府衛生局外部顧客意見改進說明

一、整體綜合分析：

為瞭解外部顧客對臺北市政府各項施政之評價，前已於105~107年辦理外部顧客滿意度調查，108年度賡續辦理，期望藉由調查結果，作為改善各項施政參考以提升滿意度，並了解施政方向是否契合服務對象之期待與需求。

臺北市政府衛生局為受評局處之一，調查對象包括關鍵績效指標、輔導評鑑、業務往來、獎補助及業管之專業團體等外部顧客。

臺北市政府於108年10月16日至11月8日進行調查及回收，調查方式為網路及紙本郵寄問卷，臺北市政府衛生局部分共發出216份問卷，回收75份，總回收率為34.7%，本次調查結果如下：

(一)基本資料：

1. 服務單位 (n=74)：集中於私人企業 (44.6%)，其次為專業團體、公協會、人民團體 (41.9%)。
2. 業務往來類別 (n=73)：前三名依序為一般業務往來 (34.2%)、輔導及評鑑對象 (13.7%) 及專家學者 (12.3%)。
3. 身分 (n=73)：主要為負責人/主持人 (41.1%)，其次為部門主管/幹部 (28.8%)，再者為承辦人/會員 (27.4%)。
4. 業務往來頻率 (n=74)：主要集中於有點頻繁 (44.6%) 及不頻繁 (39.2%) 之間。

(二)專業力：

1. 專業知識滿意度 (n=75)：平均數為4.34，標準差為0.667，集中於「非常滿意 (45.3%)」及「滿意 (44%)」之間。
2. 溝通協調能力滿意度 (n=75)：平均數為4.12，標準差為0.821，集中於「非常滿意 (38.7%)」及「滿意 (36%)」之間。
3. 解決問題滿意度 (n=75)：平均數為4.05，標準差為0.868，集中於「滿意 (41.3%)」及「非常滿意 (34.7%)」之間。

(三)服務力：

1. 多數認為有提供業務諮詢窗口 (96%)。
2. 提供業務諮詢窗口滿意度 (n=75): 平均數為 4.21, 標準差為 0.758, 集中於「滿意 (46.7%)」及「非常滿意 (38.7%)」之間。
3. 行政效率滿意度(n=75): 平均數為 4.08, 標準差為 0.850, 集中於「非常滿意 (37.3%)」及「滿意 (36%)」之間。

(四) 資訊力：

1. 宣傳政策內容需求符合度 (n=74): 平均數為 4.16, 標準差為 0.776, 集中於「符合 (45.9%)」及「非常符合 (36.5%)」之間。
2. 網站內容滿意度(n=75): 平均數為 4.16, 標準差為 0.822, 集中於「滿意 (45.3%)」及「非常滿意 (37.3%)」之間。
3. 網站資訊更新速度滿意度 (n=75): 平均數為 4.21, 標準差為 0.722, 集中於「滿意 (48%)」及「非常滿意 (37.3%)」之間。

(五) 整體表現：

1. 整體服務表現滿意度 (n=75): 平均數為 4.20, 標準差為 0.716, 集中於「滿意 (45.4%)」及「非常滿意 (37.3%)」之間。
2. 整體服務表現分數(n=73): 集中於「90 分以上 (39.7%)」及「80 分-89 分 (39.7%)」之間, 平均分數為 84.2 分。

(六) 開放性建議共有 23 則, 經綜整歸納外部顧客針對臺北市政府衛生局開放意見類型分為 5 項, 臚列如下

1. 特定政策建議：

- (1) 食品安全政策：請加強食品安全的管理，不定期抽查食品衛生及內容物。
- (2) 長期照護政策：督考承辦單位是否可與其他協會(例如：兩爾或台灣評鑑協會)輪流承辦，長照協會所提供的意見，立意很好，也很高標，但是對於改善臨床品質無太大幫助，希望由不同單位承辦，給予實際一點的建議，才不會失去督考的意義；A 單位申請有區域之分，恐限制市內長照相關服務之發展，應參考新北市全區

開放之作為。

(3)菸害防制政策：對一般市民使用電子菸之情形，及青少年使用加味菸品等，應加強衛教宣導及擬訂具體防治措施；便利商店外的禁煙似乎沒有取締。

(4)其他政策：政策很混亂，執行的衛生局人員很辛苦，下面的人也很辛苦；應多考慮現實面，業者是否真的需要。

2. 組織人員管理：窗口常常換人，搞不清楚業務，窗口人員的專業度及業務熟悉度落差太大；中心很多護理師認真負責，承辦工作又多，太過辛苦，要是可以，可以減輕一些負擔；人員異動頻繁，建議擴編人力增加穩定性。
3. 服務品質改善：結合公私社會資源，可擴大服務層面；希望相關活動可以提升電子化(減少紙本單張)，一方面也環保愛地球避免紙張過度浪費，可以給地方衛生中心更多相關資源；讓使用者深入參與；建議要有更創新作法。
4. 激勵局處同仁：謝謝為民眾健康把關；服務非常好，開會的部分都有提早通知，來電的人員都非常客氣講解非常詳細，主辦的場次活動都很新穎特別；對於衛生局的行政效能及服務非常滿意；繼續加油；繼續保持；非常滿意。
5. 資訊系統或流程改善：希望相關活動可以提升電子化(減少紙本單張)，一方面也環保愛地球避免紙張過度浪費。

二、外部顧客所提重要開放意見/建議改善說明：

序號	開放意見/建議	改善作為	目標
1	請加強食品安全的管理，不定期抽查食品衛生及內容物。	為維護消費者飲食衛生安全，臺北市政府衛生局每年訂有食品相關稽查及抽驗計畫，以逢百抽一、立意取樣、年度、節慶、時令、	持續進行追蹤抽驗，以保障消費者權益。期臺北市食品業者能製售衛生、安全之食品，以提供消費者安心的消費環境。

序號	開放意見/建議	改善作為	目標
		<p>高風險為原則，執行專案抽驗，抽樣各類市售食品(含肉品、乳品、蛋品)，檢驗項目包含動物用藥、衛生指標菌、輻射殘留量、食品添加物、殘留農藥、重金屬等。</p>	
2	<p>督考承辦單位是否可與其他協會(例如：兩爾或台灣評鑑協會)輪流承辦，長照協會所提供的意見，立意很好，也很高標，但是對於改善臨床品質無太大幫助，希望由不同單位承辦，給予實際一點的建議，才不會失去督考的意義。</p>	<p>護理機構(一般護理之家、產後護理之家及居家護理)督考承辦單位係依採購法公開招標。</p>	<p>於護理機構(一般護理之家、產後護理之家及居家護理)督考共識會議時納入意見規劃。</p>
3	<p>① A單位申請有區域之分，恐限制市內長照相關服務之發展，應參考新北市全區開放</p>	<p>臺北市業於108年1月-3月召開社衛政兩局、府外專家及A單位會議討論，結論： (1)服務區域應以</p>	<p>108年維持固定次分區個案管理，案量超過150案/人，未增加人力單位，即改派至區內其他單位，開放民</p>

序號	開放意見/建議	改善作為	目標
	之作為。	行政區域規劃，不建議開放全市。 (2)放寬行政區內 A 單位服務區域，可供民眾選擇。	眾可選擇。業於 108 年 8 月開放民眾可選擇行政區 A 單位。
	對一般市民使用電子菸之情形，及青少年使用加味菸品等，應加強衛教宣導及擬訂具體防治措施。	臺北市政府衛生局初步訂定電子煙管理自治條例、連結臺北市政府資源建立跨局處稽查機制，透過多元管道宣導。	訂定電子煙管理執法條例，提升電子煙查核作為。
4	便利商店外的禁煙似乎沒有取締？！	自實施超商、咖啡店門市騎樓禁菸，共稽查 1,025 次，開立裁處書 5 件。已請業者持續落實自主管理，加強勸阻違規吸菸者及宣導禁菸規定。	強化業者管理機制、落實稽查效能。
5	政策很混亂，執行的衛生局人員很辛苦，下面的人也很辛苦。	臺北市衛生政策推動皆遵循中央主管機關及臺北市政府之施政方向。	持續配合中央單位及市府之施政方向。
6	應多考慮現實面，業者是否真的需要。	執行業務時廣納各界意見，適時調整。	依法行政，並以公眾利益為原則。
7	窗口常常換人，搞	1. 新進同仁參加	1. 辦理新進人員

序號	開放意見/建議	改善作為	目標
	不清楚業務。窗口人員的專業度及業務熟悉度落差太大。	<p>新進人員教育訓練，當人員異動、職務調整時落實業務交接。</p> <p>2. 落實各業務承辦同仁休假時之代理人制度。</p> <p>3. 加強員工業務專業上、法規面知能及服務禮貌，回復內容能具體明確，強化溝通技巧，確實了解顧客需求，主動協助釐清問題，予以協助。</p>	<p>教育訓練課程，人員異動落實業務交接，同仁休假落實代理人制度，以提升服務滿意度。</p> <p>2. 辦理相關業務專業、法規知能及員工禮儀訓練，以提升服務品質。</p>
8	中心很多護理師認真負責，承辦工作又多，太過辛苦，要是可以，可以減輕一些負擔！	<p>(1) 運用精實管理等策略統整及檢討同仁的業務量，刪減不必要工作項目。</p> <p>(2) 積極連結社區公私部資源團體共同合作，以達事半功倍，期減輕工作負擔。</p> <p>(3) 定期檢討內部員工工作壓力情形並適時輔</p>	定期業務盤點、強化資源連結及流程簡化，以減輕同仁工作負荷。

序號	開放意見/建議	改善作為	目標
		導與關懷。	
9	人員異動頻繁，建議擴編人力增加穩定性。	臺北市政府衛生局暨所屬機關人力編制均有員額限制，在限有人力下，強化人力資源及教育訓練，並持續提供開放性溝通管道，瞭解同仁需求，適時提供幫助，以凝聚工作士氣及提高人員穩定度。	持續改善工作環境，提升同仁留任率。
10	結合公私社會資源，可擴大服務層面。	視各業務特性，結合臺北市公私社會資源，提高服務之可近性及便利性，並保持橫向溝通流暢，以擴大服務層面。	定期盤點並結合公私社會資源，提升服務量能。
11	希望相關活動可以提升電子化(減少紙本單張)一方面也環保愛地球避免紙張過度浪費。	配合臺北市政府規定落實節能減紙計畫，辦理活動時運用多元化方式，如跑馬燈、電子海報機、網站、臉書等方式進行宣導，以減少紙張浪費。	持續配合市府節能減紙政策。
	可以給地方衛生中心更多相關資源。	配合相關政策活動竭力提供適切相關資源予地方衛生中	視地方衛生中心基層同仁需要，評估提供相關資源。

序號	開放意見/建議	改善作為	目標
		心。	
12	但建議要有更創新作法。	適度激發、鼓勵同仁運用所學及業務推動經驗，進行創意發想，能藉此改善行政流程，創意服務進而提升行政效率及為民服務品質。	發展多元化貼近民眾需求的創新服務。