臺北市政府衛生局擴大局務會議紀錄-1

開會時間：106 年 2 月 23 日(星期四)上午 9：00

開會地點：中興院區 6 樓第一會議室

主席：黃世傑局長

出席人員：

1. **衛生局：各處室股長級以上主管、法制專員、府會聯絡員、局長室秘書**
2. **市立聯合醫院：院本部副總院長級以上主管、院本部編制部科主任、院本部行政科室主管、各院區醫務長級以上主管、各院區院聘部主任、各院區行政中心主任**
3. **12 區健康服務中心：各中心組長級以上主管**

記錄：楊君萍科員(分機 7124)

壹、主席報告：

一、 歡迎新進主管，中正區健康服務中心張惠美主任(報到日期 106.02.13)、衛生局統計室沈忠憲主任(報到日期 106.02.20)，請大家給予協助多多支持，以利熟悉業務環境。

二、 106 年 1-4 月局務會議安排議題如下

(一) 106 年 1 月 26 日（四）局務會議安排本局精實管理期中發表
(二) 106 年 2 月 23 日（四）擴大局務會議安排專題演講：政府公關與政策行銷
(三) 106 年 3 月 23 日（四）局務會議安排 105 年 BSC 成果發表會
(四) 106 年 4 月 27 日（四）局務會議安排本局精實管理期末發表

三、 公部門政策推動是重要的事，秘書處前於安排 105 年 6 月 28 日第 1893 次市政會議專題演講：公務行銷，由政治大學公共行政學系陳敦源教授主講，各局處首長反映頗受好評，故本次擴大局務會議邀陳敦源教授專題演講：政府公關與政策行銷，期本局暨所屬單位各級主管在行銷業務觀念及技巧上創新思維乃至建公務員價值觀是執行職務及行為處事之原則。

貳、專題演講：政府公關與政策行銷(政治大學公共行政學系陳敦源教授)。

參、確認上次會議紀錄：確認。

肆、追蹤列管事項：

列管事項	待辦/問題點 (加註網底粗斜體為各單位新加入者)	進度/說明/解決方案 (加註網底粗體為各單位新加入者)	當責人	完成期限
企劃處				
1.本府策略地圖及平衡計分卡之推動	**1.106 年 3 月 25 日(六)首長領航營─105 年度策略地圖執行成果發表會** **2.106 年 3 月 1 日前提送口頭簡報與書面壁報**	**1.依本府 106 年 1 月 23 日來函指示「本府首長領航營－105 年度策略地圖執行成果發表會」方式如下：** **(1) 由府級策略地圖次分組 8 大主政機關準備及進行口頭簡報。** **(2) 各一級機關準備「機關（含所屬機關）105 年度策略地圖成果」書面壁報。** **2.106 年 3 月 1 日前提送口頭簡報與書面壁報予研考會，以利後續評比作業，製作原則如下：** **(1)成果簡報製作原則：本局為 G 組主政機關，需製作 15 分鐘成果簡報，張數以不超過 20 張為原則。簡報內容應涵蓋該組執行成效，包括： KPI 之目標達成度、挑戰度、創新度及貢獻度等評分項目等內容，強調各策略目標之關聯性，文字統一為標楷字體，顏色應前後一致。** **(2)壁報製作原則:壁報限以 A1 菊開「直式」大小（長：84.2 公分、寬：59.4 公分）**	**呂秀蓉**	**106 12/31**

列管事項	待辦/問題點 (加註網底粗斜體為各單位新加入者)	進度/說明/解決方案 (加註網底粗體為各單位新加入者)	當責人	完成期限
		呈現，內容應包含機關策略地圖 KPI 目標達成度、挑戰度、創新度及貢獻度與施政亮點等資料。 (3)府級策略地圖 G 組各局處於 106 年 2 月 16 日已繳交簡報相關資料，本局暨所屬已提供局版策略地圖壁報相關資料，本處刻正綜整製作相關資料，將依限於 3 月 1 日前奉核並提送本府研考會。		
主席指示：繼續列管。				
2.本局策略地圖及平衡計分卡之推動	1.106 年 3 月 23 日(四)局務會議辦理 105 年 BSC 成果發表會、106 年 3 月 30 日(四)辦理 105 年 BSC 成果發表會，開放給其他局處及協會醫院觀摩 2.106 年 5 月 27 日（六）106 年度 HBSC 年會投稿發表，爭取口頭發表或海報展示，各組前 3 名均鼓勵參加 3.辦理四梯次策略地圖及平衡計分卡研習班 4.辦理一梯次主管共識營	1.3 月 23 日(四)、30 日(四)預定於仁愛醫院檢驗大樓 6 樓大禮堂辦理 BSC 成果發表會，刻正辦理評核委員邀請及通知各單位配合辦理成果發表會： (1) 將比照去年辦理方式，預計約每場開放 68 名額給其他局處及協會醫院觀摩。 (2) 各單位製作簡報原訂於 2 月 16 日提交，因有 2 個單位反應，希望能延後一些時日，以利周全準備，爰延後至 2 月 24 日下班前提供本處，俾利彙整。 2.本局 105 年 BSC 成果發表各組前三名擇優投稿發表。 3.依限規劃辦理 106 年策略地圖及平衡計分卡研習班。 4.依限規劃辦理 106 年主管共識營。	呂秀蓉	106 12/31
	各單位官網資料更新為 106 年策略地圖：聯醫(含各院區)、12 區健康服務中心	業依衛生局策略地圖架構完成本院 106 年策略地圖，並於 2 月 10 日(五)完成外網資料建置(外網聯合醫院首頁->「認識市醫」->「策略地圖」)，另各院區預計於 2 月 22 日(三)前放置完成。	黃勝堅	106 2/24
		12 區健康服務中心已於 106 年 2 月 7 日將 106 年主題式策略地圖擺置各中心網頁之「健康服務中心介紹」中，並將依衛生局置於官網之格式製作簡報檔，於 106 年 2 月 24 日前完成。	輪值中心主任	
主席指示：繼續列管。				
3.每次局務會議應確認上月大事紀及下月行事曆	確認上月大事紀及確認下月行事曆	提報本局 106 年 1 月份大事紀如附件 1，106 年 3 月份行事曆資料如附件 2。	呂秀蓉	106 12/31
主席指示：繼續列管。				
人事室				
4.精實管理	106 年 4 月 27 日（四）局務會議，精實管理期末發表會，開放府級 6 個團隊成員觀摩	1.本案訂於 106 年 4 月 27 日(四)假局務會議辦理期末報告及績效評比，邀請張文信總經理指導，再依評比結果核予獎金及行政獎勵。 2.本室已於 2 月 10 日以電子郵件通知府級 6 個團隊連絡窗口，邀請參與本局期末報告，並於 4 月 14 日前回傳名單(每隊以 2 名為限)，俾安排座位。 3.規劃 3 月簽陳期末報告講師出席費及相關事宜。	陳彥均	106 12/31
主席指示：繼續列管。				

伍、列管/未列管報告事項：

一、 臺北市輪狀病毒疫苗補助試辦計畫執行進度報告。(疾管處)

說明：

(一) 106-107 年度臺北市政府衛生局輪狀病毒補助接種試辦計畫，業於 106 年 1 月 4 日核定，整體所需經費計 4,763 萬 5,315 元。刻正提報動支數額表及付款期程表。

(二) 資訊系統建置勞務採購案，預算計 213 萬元，業於 2 月 15 日第 1 次公告，3 月 2 日開標。

(三) 臺北市輪狀病毒疫苗補助特約醫療院所合約書，2 月 11 日陳核，奉核後預計於 2 月 28 日完成簽約，已有 99 家醫療院所有意院加入。

(四) 將於 3 月 7 日召開府級記者會由市長宣布補助政策;4 月 5 日開始接種,於婦幼院區召開開跑記者會，由局長主持，聯醫總院長列席，陳佩琪醫師代言。

擬辦：本案刻正依計畫甘特圖積極辦理，將依限於 3 月 22 日前撰擬結案報告解除市長列管案件。

主席指示：請疾管處依工作規劃時程辦理。

二、 106 年食品安全週帶狀行銷活動(以下簡稱食安週)執行進度報告，如附件 3 簡報(。(食藥處)

說明：

(一)依據 106 年 1 月 24 日第 1922 次市政會議市長裁指示事項、2 月 2 日本局主管會報主席裁示暨 2 月 15 日市府整合行銷工作小組第 21 次會議決議辦理。

(二)食安週訂於 106 年 3 月 16 日(四)至 28 日(二)舉行，透過不同主題行銷「安心外食 食安有感」，持續發布新聞，讓食安有感新聞熱度維持，並加強 20-39 歲網民網路行銷。期間辦理 3 場活動，主題分別為「Imap-親子餐廳專區上線」、「校園食安-除 4 菌 勤洗手 保食安」及「手搖飲料夯！南北喜好大不同」。

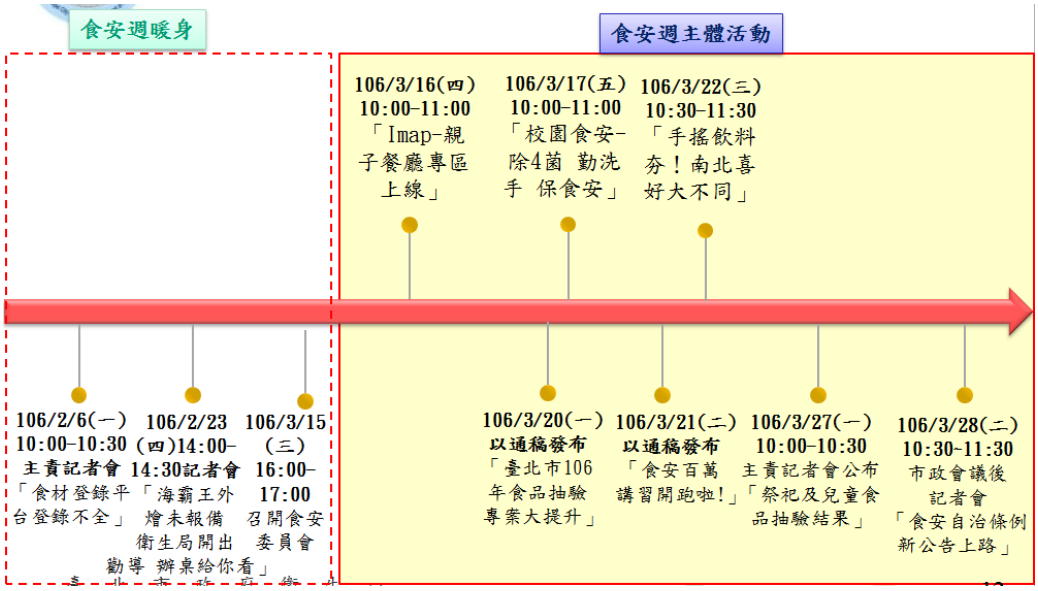
(三)食安週暖身：

1. 已於 2 月 6 日發布「臺北市食材登錄平台登錄不全經勸導未改 北市衛生局開罰林務局及退輔會供應商」新聞稿，並預告食安週活動，以增加媒體期待。查計有 2 則平面媒體(自由時報-食材登錄不全 2 公家機關餐廳挨罰及中國時報-食材登錄不全 退輔會餐廳被罰)與 15 則電子媒體露出。
2. 預計於 2 月 23 日(四)發布「海霸王外燴未報備 衛生局開出勸導 辦桌給你看」，現場說明食安條例公告迄今外燴報備執行成果，並邀請總鋪師業者示範傳統外燴辦桌，讓記者與民眾瞭解應報備的外燴辦理型態。
3. Upaper 刊登、市府 Line、及臺北電台行銷，持續暖場。暫訂於 2 月 24 日(五)、3 月 10 日(五)由王明理處長及周建銘技正至臺北電台受訪；預定申請 3 月 6 日(一)至 28 日(二)市府 LINE 宣傳，同時於 3 月 9 日(四)、3 月 16 日(四)、3 月 21 日(二)、3 月 23 日(四)及 3 月 28 日(二)刊登 U paper。

(四)市長出席 3 月 16 日(四)「Imap-親子餐廳專區上線」及 3 月 17 日(五)「校園食安-除 4 菌 勤洗手 保食安」之全國首創記者會，本處已提報首長行程。

(五)本活動KPI設立媒體露出數：平面媒體(四大報)8則，網路媒體40則。

(六)活動及新聞發布期程如下：



擬辦：依規劃期程辦理。

主席指示：請食藥處依規劃時程辦理。

三、 105 年度長照服務使用分析。(醫護處)

說明：

(一) 截至 105 年 12 月底，本市老人人口共 41 萬 9,130 人，佔總人口之 15.5%。老人人口數分別為大安、士林、文山區位居前 3 名。

(二) 105 年失能人口推估，65 歲以上失能老人為 5 萬 2,290 人，失能身心障礙者為 1 萬 7,468 人，55-64 歲失能原住民為 315 人，總計 7 萬 73 人。另已領有失智症之身障證明者共 7,105 人。

(三) 依 105 年使用長照服務者(N=7,870 人，不包含當年度之機構服務案 569 案)，分析結果如下:

1. 性別：女性佔 56%、男性佔 44%
2. 年齡：85 歲以上佔 44.2%、75-84 歲佔 32%、65-74 歲佔 14.7%、50-64 歲佔 8.7%、未滿 50 歲佔 0.5%
3. 經濟狀況：一般戶為最大宗佔 81%、其次為低收入戶佔 16%、中低收入戶則為 3%
4. 服務內容：有 65%僅使用社政服務、16%僅使用衛政服務、19%同時使用社政及衛政。
   (1) 社政服務：以居家服務為最多，佔 54%、其次為交通接送 20%
   (2) 衛政服務：使用居家復健最多，佔 73%、其次為喘息服務 14%

社政服務	人數	人次	衛政服務	人數	人次
居家服務	4,495	411,112	居家護理	386	1,128
日間照顧	578	79,500	居家復健	2,142	6,860
家庭托顧	25	3,207	喘息服務	426	4,880
輔具購買、租借及居家無障礙環境改善服務	882	1,767			
老人營養餐飲服務	660	95,019			
註：使用交通接送服務	1,649	39,702			
小計	8,289	630,307	小計	2,954	12,868

各項社政、衛政服務累計人數分別為 8,289、2,954 人，扣除重複總人數為 7,870 人

(四) 照顧管理中心服務日距統計，評估日期至簽審日期平均為 6 天，簽審日期至照會日期平均為 2 天，照會日期至首次服務日期 13 天，合計平均 21 天。

(五) 綜上 105 年度長照服務使用以女性、高齡(85 歲以上)、一般戶，並使用社政服務中之居家服務為居多，申請至服務介入平均 21 天。

(六) 105 年策略地圖 GP.5 長期照顧服務涵蓋率目標為 24.3%，截至 105 年底長期照顧服務涵蓋率為 29.1%，已達目標。

擬辦：106 年持續辦理長期照顧 2.0 十年計畫，執行長期照顧涵蓋率達 25%。(全人人口失能)

主席指示：

四、 臺北市立聯合醫院長期照顧規劃與發展。如附件 4 簡報(長期照顧規劃發展中心翁瑞萱副主任)

說明：

(一) 每月總院長召集特色社區整合照護長照模式，各院區擬定推動共識。

(二) 2017 年規劃及展望，硬體方面達到符合衛服部長照 2.0 資格，發展各院區社區特色，並整合資訊平台。軟體方面則以培訓長照人力及建置流程為主軸。

擬辦：

(一) 每月特色社區整合照護長照模式，由各院區醫務長督導並報告社區資源盤點及推動進度，共同討論執行困境及策略。本部也提供輔導 6 個院區推展長照 2.0 計畫。

(二) 硬體部分:

1. 符合衛服部長照 2.0 資格:仁愛及陽明院區申請長照 A 級資格。
   (1) 護理之家擴充日照服務，已至衛生局報告，書面修改後再審。陽明院區建築物使用執照分類需變更，經估價計新台幣 22 萬，業經簽奉核定，正編製委託技術服務案招標文件後送院本部總務室辦理上網公開招標事宜。
   (2) 社會局已來函行政委託聯合醫院辦理居家服務業務，擬寫計劃中。
2. 發展院區社區亮點特色:深耕蘭州國宅、民權里模式，發展各院區特色

(1) 社會局以行政委託聯合醫院辦理『社區整合照顧服務計畫』，以社區醫療領航者為主軸，而社會局三家以居家服務養護為主。服務區域臺北市大同區蘭州國宅、斯文里整宅，新增蓬萊里，委託期間案量累計需達 100 案。106 年 KPI 含醫療與照顧面向，訂定聯合醫院之目標值如下:

KPI 評估指標	目標值
(一)居家醫療照護服務人數(西醫、牙醫、精神科)	70%
(二)降低多重用藥(用藥品項數>8項)比例	<20%
(三)啟動生命末期諮詢討論	80%
(四)提供個案居家醫療所需之照顧資源	80%
(五)提供個案居家藥師所需之照顧資源	80%
(六)提供個案居家服務所需之照顧資源	80%
(七)提供個案居家護理所需之照顧資源	70%
(八)提供個案居家環境所需之照顧資源	70%
(九)提供個案居家營養所需之照顧資源	80%
(十)提供個案居家復健所需之照顧資源	80%
(十一)使用照顧者之服務滿意度	80%
(十二)服務期間之跌倒比率	<10%
(十三)志工服務個案次數達	10人次

(2) 民權里自辦石頭湯計畫服務模式，里長辦公室為服務據點，每週三 10~12 點，約 15-20 位衰弱及失智老人辦理桌遊活動及共餐，活動時段有志工協助，一年間受老人歡迎且願意走出家門與人互動。居家醫療有 6 位，里長協助中興院區就醫有 11 位，平日家庭責任醫師訪視 32 位。由里長做個案管理，發掘個案並轉介中興院區團隊居家醫療、健康中心及老服中心，並定期追蹤。據點環境狹小，擬尋找一樓合適之無障礙空間，增加社區復健活動場次，已申請共餐經費補助，及強化個案管理資料建檔。

(3) 發展各院區社區特色，仁愛及陽明為 A 級單位外，仁愛院區成功國宅以居家醫療推動行動診間、失智關懷據點；陽明院區除社子島外，增加士林神農宮神農樂活棧推動設置社區關懷站、據點共餐，及結合專業醫療，開創宮廟與醫院合作的新典範。中興院區除蘭州國宅據點，增加新福里、新生里，自辦居服及增加社區復健、共餐及社區志工。和平婦幼院區著重南萬華九里、文祥里永昌、華江里，除強化失智照顧，增擴社區復健，結合實物銀行互助網，辦理食物銀行、醫療輔助租借中心等。忠孝院區深耕南港國宅，強化行動診間、社區復健及健康促進。林中昆院區則以晴光社區，以中西醫整合達健康促進和復健照顧。

(4) 院內由黃副總成立智慧醫療照顧專案小組，優先整合各院區跨專業職類紀錄，介接院內及社區端之資料，提升跨專業人員之時效。

(三) 軟體部分：

1. 培訓長照人力。
   (1) 配合衛生局計畫辦理長期照護專業訓練課程。
   (2) 招募並辦理居家服務督導員、居家服務員培訓及在職教育。
   (3) 招募並培訓院區個案管理師。
   (4) 提供學校長照科系實習場所，培育新血輪。
2. 建置長期照顧服務流程
   (1) 建置居服流程和規範。
   (2) 建置居家專業人員工作流程。

主席指示：准予備查。

五、 本府 105 年第 4 季不定期為民服務電話禮貌測試結果報告。(企劃處)

說明：

(一) 依據本府研考會 106 年 1 月 25 日北市研服字第 10630353400 號辦理。

(二) 測試方式：

1. 105 年第 4 季(10 至 12 月)電話施測對象，本府 3 個一級機關(北水處、臺北捷運公司、衛生局)、3 個二級機關（公運處、聯醫松德院區、中正第一分局）及 2 個區公所（士林、中山區公所)。
2. 由本府研考會測試同仁以市民身分或內部顧客角色對受測機關詢問相關業務，依「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」，參考各機關受理人民申請案件數量抽測。
3. 衛生局受測通數 6 通(健管處 5 通、疾管處 1 通)，聯醫松德院區受測通數 4 通，共計 10 通，測試成績以 80 分為合格分數。

(三) 測試結果：

1. **整體表現：本季測試 8 個機關（單位），總平均分數 90.37 分。**
2. **3 個一級機關測試平均分數 91.15 分，北水處 94.17 分，臺北捷運公司 91.83 分、衛生局 87.45 分。**
3. **3 個二級機關測試平均分數 90.11 分，公運處 91.33 分，聯醫松德院區 90.00 分、中正第一分局 89.00 分。**
4. **本季單通電測未達合格分數（80 分以下）計有 1 通，衛生局 78.00 分，說明如下：**
   - **(1) 受測時間：105 年 10 月 17 日 14 時 25 分。**
   - **(2) 受測單位：疾病管制處。**
   - **(3) 受測題目：請問滿 6 個月的嬰兒可打流感疫苗嗎。**
   - **(4) 受測電話：23759800。**
   - **(5) 缺失事項：業務單位人員逾 13 秒接聽、未報機關或單位名稱且未說首接禮貌語。**
   - **(6) 疾管處已提報檢討策進報告，並函復本府研考會。**

擬辦：

請各單位注意民眾或內部顧客來電時，應儘速接聽，因故離開座位時落實代理制度，避免來電等候時間過長；另接話時應報明機關或單位名稱、致上問候用語，轉接時亦應告知民眾轉接單位名稱及分機號碼等相關資訊，養成良好服務態度之電話接聽習慣。

主席指示：准予備查。

陸、臨時動議：

柒、下次開會時間：106 年 3 月 23 日(星期四)上午 9：00

捌、散會