

政府服務獎

參訪單位建議及

本館優化作為評估報告

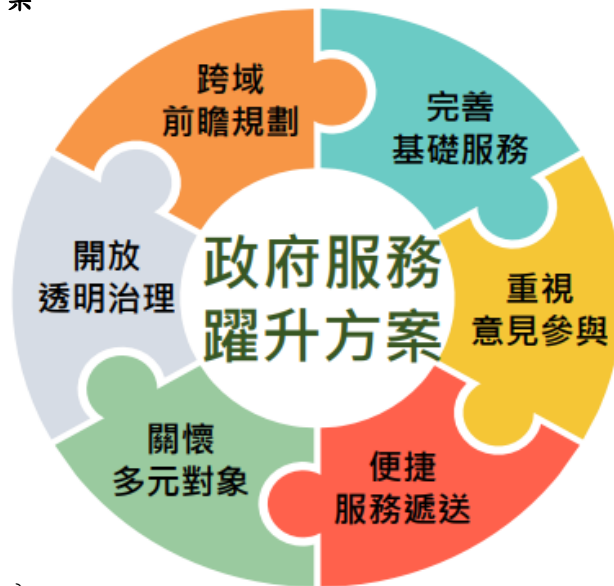
公共服務組

112.4.10修正

壹、近期得獎單位及關鍵因素

一、政府服務躍升方案

(一)方案目標



(二)推動作法及權責分工

1. 主管機關：規劃及推動所屬機關落實本方案
2. 國家發展委員會：協調及整合推動
3. 設立「政府服務獎」
 - (1)設立「政府服務獎」，以評獎競爭機制引導各機關將本方案具體措施落實於為民服務工作。
 - (2)本獎項獲獎名額以不超過 30 個機關為原則，獲獎機關由行政院頒發獎座及團體獎金新臺幣 8 萬元為上限。
 - (3)本獎項由國家發展委員會負責評獎事務，並訂定相關獎項類別、評獎作業及標竿學習等規定。

(三)得獎機關特色

1. 數位創新加值方面

鼓勵各機關運用數位創新策略及措施 有效增進經濟發展及就業機會、促進資源有效利用。以第五屆為例，具有應用新興科技落實資料治理、發展 AI 智能照護提供全方位防護、推動綠能低碳生活邁向淨零排放等特色。

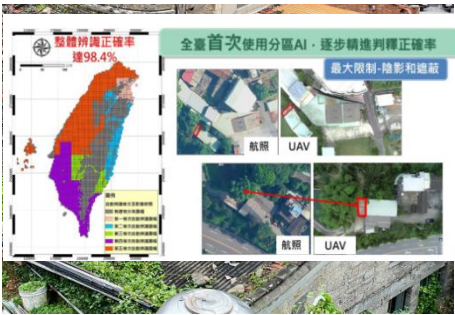
2. 社會關懷服務方面

鼓勵各機關關注服務對象多樣化、解決服務機會落差不均、有效促進社會包容

及社會資源衡平。以第五屆為例，機關展現落實族群平權推動山林共管、跨域整合資訊公私合作共贏、實現偏鄉關懷便利生活及發展行動救護智慧長照醫療等亮點。

二、近兩屆數位加值得獎單位關鍵作為

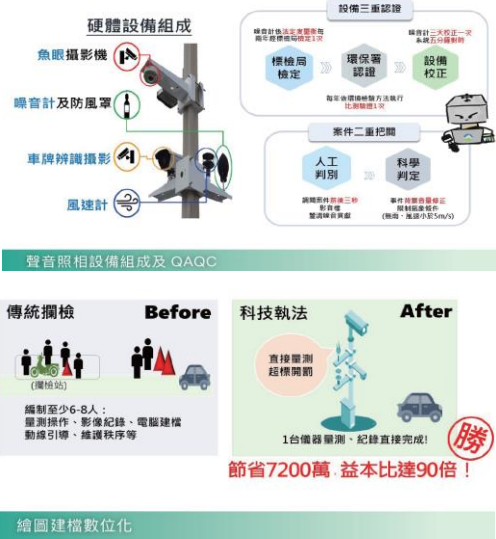
(一)行政院環保署毒物及化學物質局-「從目測到遙測，從太空看臺灣」- 石綿瓦屋頂遙測(第五屆)

緣由	關鍵作為及成效	照片
石綿建築物風化或碎化導致石綿纖維飄出影響健康	1. 開發建置「戶外含石綿建材空間分布管理系統」 2. 逐步排定熱點補助清除處理 3. 以航拍正射影像、航拍高光譜、衛星影像、UAV 及 Google 街景 5 大圖資，完成大規模石綿瓦屋頂判釋 4. 為全球首創，並發表國際期刊	

(二)臺北市公共運輸處-全國首創綠能百搭-太陽能智慧型公車站牌(第五屆)

緣由	關鍵作為及成效	照片
傳統智慧型站牌接電工程成本高昂，本設計不須接電 	1. 研發新式智慧型站牌:太陽能供電、電子紙顯示減少電耗 2. 府級跨局處協調、與台電公司協調 3. 辦理全市站位條件普查(人行道寬度、周邊可供附掛桿件等)，建立資料庫，應用刷卡大數據，優先依序設置	

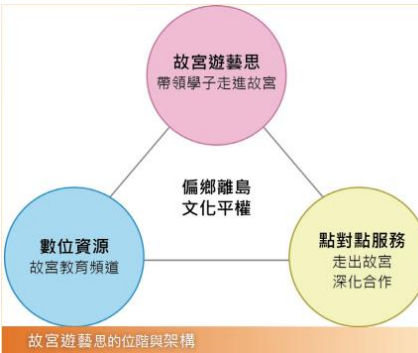
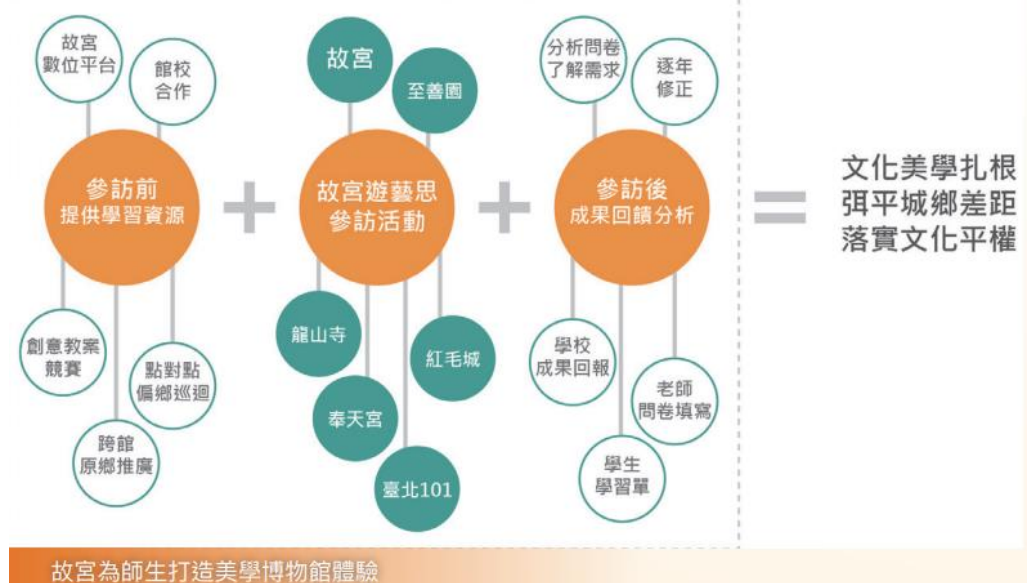
(三)行政院環境保護署空氣品質及噪音管制處-聲音照相科技執法(第四屆)

緣由	關鍵作為及成效	照片
民眾時常受到噪音車輛的困擾，如何有效的防制、取締噪音車一直都是環保機關極力想突破課題	1. 運用數位科技時代發展創新，首創「聲音照相科技執法」，車輛行進中如果噪音超標即可直接量測開罰。 2. 增訂「機動車輛噪音管制標準」、制定聲音照相「儀器設備三重認證」及「裁罰案件雙重把關」確保執法品質公正、定期進行技術交流討論，案件執行經驗分享及專業知識。 3. 20 縣市啟動執法，搭配行政院核定「前瞻」及「公建」計畫推動。	 硬體設備組成：魚眼攝影機、噪音計及防風罩、車牌辨識攝影、風速計。 設備三重認證：儀器計檢品完成後，經環保署、環保局、環保局三方認證，每日由環保局派員巡檢，確保設備正常運作。 案件二重把關：人工判別、科學判定。由環保局派員巡檢，確保設備正常運作，並由環保局派員巡檢，確保設備正常運作。 聲音照相設備組成及 QAQC 傳統攔檢 Before：攔截至少 6-8 人；量測操作、影像紀錄、電腦建檔、動線引導、維護秩序等。 科技執法 After：直接量測超標開罰。1 台儀器攔測，紀錄直接完成！節省 7200 萬，益本比達 90 倍！ 繪圖建檔數位化

三、近兩屆社會關懷得獎單位關鍵作為

(一)國立故宮博物院-故宮遊藝思-學子嗨 FUN 參訪北部院區(第四屆)

緣由	關鍵作為及成效	照片
努力實現文化平權，讓偏鄉離島的學子與全國高中職以下的學生，透過學校申請並通過故宮審查機制，都有機會全額補助參	1. 分齡分議題設計包括國寶總動員、吉祥如意、銅話小神獸、田園風光好、釉唸唸有瓷、巧奪天工等六大主題深度學習路線；另受疫情影響暫停參訪之配套方案為拍攝六大主題路線導覽影片，置於故宮 YouTube 頻道，讓線上學習更具擴散效益。 2. 結合跨企業資源、接軌臺灣在地文化-艋舺龍山寺、松山奉天宮、科教館，	 故宮遊藝思六大主題深度學習路線 路線1 國寶總動員：國小低中高年級、初中參觀訪問的學生、藝術與人文、綜合、社會、生活。 路線2 吉祥如意：國小中高年級-國中、藝術與人文、閱讀、社會、國語文。 路線3 銅話小神獸：國小低中高年級-國中、藝術與人文、自然、國語文、社會、工藝設計。 路線4 田園好風光：非都會生活型學生、藝術與人文、生活、國語文、社會、自然。 路線5 釉唸唸有瓷：國小中高年級-高中、藝術與人文、生活、國語文、社會、自然。 路線6 巧奪天工：國小中高年級-高中、藝術與人文、生活、國語文、社會、工藝設計。

訪故宮，一睹藝術作品的真跡，認識故宮國寶	擴大在地跨界的影響力。例如聯合龍山寺捐助資源，攜手策劃「嗨遊龍宮」導覽手冊、龍山寺深度探索等參訪內容，將故宮文物與民間工藝兩相對應，啟發學生跨域知能。 3. 花東、離島及全國偏鄉學校優先，若有名額開放高中職以下學校收申請。	 故宮遊藝思 帶領學子走進故宮 數位資源 故宮教育頻道 點對點服務 走出故宮 深化合作 偏鄉離島 文化平權 故宮遊藝思的定位與架構
	 故宮數位平台 館校合作 參訪前 提供學習資源 故宮 至善園 故宮遊藝思 參訪活動 龍山寺 奉天宮 臺北101 紅毛城 分析問卷 了解需求 逐年修正 參訪後 成果回饋分析 學校 成果回報 老師 問卷填寫 學生 學習單 創意教案 競賽 點對點 偏鄉巡迴 跨館 原鄉推廣 文化美學扎根 弭平城鄉差距 落實文化平權 故宮為師生打造美學博物館體驗	

(二)內政部警政署國道公路警察局-擋下死神、閃過危機-預防國道二次事故(第四屆)

緣由	關鍵作為及成效	照片
國道常因為員警處理二次事故造成員警和民眾生命受到威脅，被高速車子衝撞造成二次事故	1. 以創新方式預防國道二次事故，降低二次事故傷亡，為全國率先配置緩撞車、事故處理警車增配升降式 LED 輔助警示燈之警察機關，並有效整合高公局緩撞車資源及派遣 2. 針對國道二次事故發生成因，深入探討、訂定解決方案、調	

	整處理流程，如善用拍照錄影工具蒐證、推動法規調適，簡化民眾標繪方式，並有效宣導、落實。 3. 善用科技，透過手機 1968App 之「警政報案」功能，依據 GPS 定位，準確掌握事故位置。 4. 109 年緩撞車擋下二次事故 3 件，36 人閃過危機。	
--	---	--

(三)國立臺灣圖書館-點燃希望的愛閱能手(第四屆)

緣由	關鍵作為及成效	照片
根據四大族群使用圖書館面臨之挑戰，研擬適性服務。 1. 身心障礙者行動不便，阻卻來館意願；無障礙版本資源及適合閱讀活動稀少；各縣市圖書館缺乏相關服務知識；閱讀輔具操作困難。 2. 樂齡族身體機能下降，認知負荷過重；隔代教養多，影響代間關係；微恙長者缺乏社會參與。 3. 矯正機構收容者幼兒缺乏外界社會支持資源。 4. 新住民族群語言隔閡阻礙使用圖書館；融入在地生活不	1. 身心障礙者-改善實體環境及提供遠距服務、強化及整合無障礙版本資源、推動適性閱讀活動、增進圖書館員專業知能、教授身心障礙者輔具操作技能。 2. 樂齡族群-提供閱讀輔具、建立專屬網站，一站式服務、推動祖父母節活動，促進代間關係、推動失智友善服務。 3. 矯正機構收容者-贈送閱讀禮袋圖書、贈送矯正機構圖書、志工定期至女子監獄說故事。	 研發戶外式觸摸地圖

易，難擺脫社會刻板印象。	4. 新住民族群 增購多元語系館藏、優化圖書檢索系統、新住民講師揚才方案。	
--------------	---------------------------------------	--

(四)苗栗縣政府文化觀光局重現百年鐵道生命力-舊山線鐵道文化資產保存與創新
(第五屆)

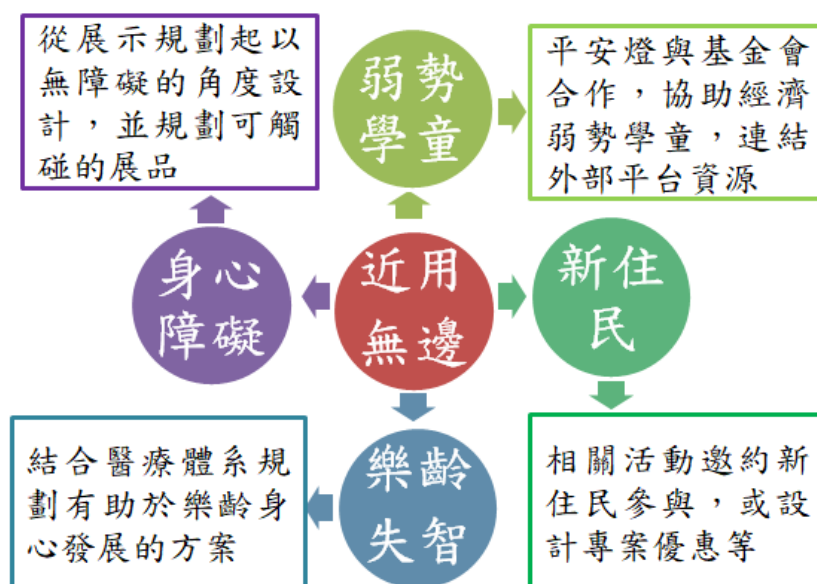
緣由	關鍵作為及成效	照片
舊山線鐵道 1998 年停駛後閒置	1. 105-107 年爭取觀光局跨域亮點計畫補助經費。 2. 提出符合世界閒置鐵道活化再利用趨勢的「舊山線 Rail bike」，以低碳、環保、健康方式體驗舊山線之美。 3. OT 委託營運節省支出及創造收入、動態文化保存。	 

貳、本館可努力優化作為

過去在物質需求大於精神需求的時代，1.0 版本的博物館只要將文物擺出來、能看到即可。隨著人們文化需求漸增，2.0 版本的博物館不僅要看到文物，還要有背後文化價值的專業闡述，博物館逐漸成為文化交流平台。隨著我們對知識、文化、探索發現的需求成為剛性需求，而非彈性需求，博物館逐步邁入 3.0 版本，亦即生態愈豐富越「無處不在」。「博物館正在構成一種完整的文化生態，從提供學術研究服務的大型博物館，到承擔文化消費場所、公共文化課堂功能的中小型專業博物館，還有一些博物館能提供豐富感官、娛樂體驗，滿足各個層級的需要。於是，數字博物館、無邊博物館等概念的勃發，正讓博物館無縫對接我們的需求。」(摘自「人間福報」

112.3.13【大陸產業發展】博物館經濟 從數字看趨勢變化)

承上，當知識、文化、探索發現的需求成為剛性需求，本館可以延伸使用「無邊博物館」的概念，讓科工館的服務是無邊際、無框架的、不設限的。爰以「近用 x 無邊 科工館」為題，針對弱勢族群提供各項友善近用的服務，包含弱勢學童、新住民、樂齡、身心障礙，打造一個服務範疇無邊際的示範博物館。



一、弱勢學童：優化平安燈執行內容，並做跨域合作

以現有的計畫做深度與廣度的延伸，師法故宮博物院與周邊單位連結，並做參訪前、學習資源設計、參訪過程多元化及不同主題、參訪後回饋分析，同時了解故宮博物院贊助方式及流程，以現有的基礎做更深化、廣化的服務。

二、樂齡失智：構思博物館處方箋方案，並結合醫療體系

「讓失智長者感到幸福、快樂與滿足」是規劃博物館失智友善活動的最核心的目標，因此活動規劃應從參與者的需求出發。臚列已在執行的單位及相關措施如下：

(一) 目前已在執行的博物館

1. 國立臺灣博物館

緣由	執行方式	執行成果
隨人口高齡化與醫療費用上漲的雙重壓力，英、美、紐、加等國開始推動非醫療性的治療	108 年與臺北市立聯合醫院合作辦理「失智友善博物館處方箋」，醫院對失智患者開出的處方箋之一便是「上臺博館」。臺博館在官網公告「博物館處方箋實務手冊」，免費提	證明「博物館是為了社會而存在，不是為了典藏而存在」博物館作為「社會處方箋」，主要是提供陪伴、社交功能，讓長期孤獨的高齡患者重新建

方式。英國衛生部 2018 年率先提出社會處方箋，醫生針對患者的身心狀況開出藝術治療或音樂治療等處方，博物館與藝文單位則是處方箋的重要夥伴。	供下載，預計蒐集完各方建議後修正出版，完成臺灣第一份「博物館處方箋」參考書。 以臺博館與臺北市立聯合醫院合作的處方箋為例，醫師必須先前往臺博館完成參觀體驗，之後依個案需求開立處方箋，一人一張，處方內容包括參觀臺博館或參加館內相關活動。患者與照顧者持處方箋至臺博館服務窗口換取門票、書面參觀指引，完成治療後必須回診，帶著博物館參觀紀錄與醫生討論。	立人群關係、知道自己的聲音「被聽見」。英國萊斯特大學曾與六間自然史博物館合作高齡實驗計畫，引領長者觀察羽毛、從公園摘取的植物與蜂蜜等，便能達到藝術治療效果。未來希望能串連更多領域，讓患者從醫院到博物館參觀的路程可以更舒服自在，「整個城市都是博物館，整個城市都是對高齡者與患者友善的環境」。 博物館處方箋實務手冊網址： https://www.ntm.gov.tw/
---	--	--

2. 亞洲大學失智友善藝術處方箋

緣由	執行方式
亞洲大學現代美術館，承辦文化部「藝術介入高齡失智：博物館失智友善人才培力」計畫，將辦理相關講座、工作坊，希望藉此提升大眾對失智症的認識	亞大同時具有醫療、藝文資源，亞美館協助建立博物館與美術館失智友善環境，結合亞大護理學院、人社學院，推動失智長輩入館參觀與工作坊活動；此外，失智長者根據醫師所開具的「失智診斷書」，再由亞美館發給「藝術處方箋」，能免費進入亞美館參觀美術展、繪畫等活動，引導他們放鬆、感受藝術撫慰效果。

(二)處方箋實施方式

1. 處方箋開立者-醫療方：對開立處方箋的醫生而言，在開立之前，須事先前往合作的博物館完成參觀體驗，並與博物館建立合作關係與模式；其後，依個案需求開立處方箋；最後，**個案回診時主動關心及查閱個案的博物館參觀紀錄。**
2. 處方箋領取者-民眾：對於領取處方箋民眾而言，其歷程如下：領取處方箋後，持處方箋至醫院合作的博物館服務臺（售票處），館方人員接收處方箋並換取正式門票，民眾持票入館參觀或參加活動，最後回診帶參觀紀錄並與開立醫生討論。
3. 處方箋接收者-博物館方：鼓勵館方服務與教育相關人員參加一定時數的培訓，增進失智症公共識能；接洽預約參觀前，可透過合作醫院事先瞭解個案狀況（例如：失智程度、行動能力等），適時調整活動內容、動線並提供友善設備。

觀眾參觀形式可大致分為下述三類：「自行參觀」、「預約參觀：單次活動」與「預約參觀：系列活動」。

(三)本館可努力之作為

1. 進行全館各組室人員相關培訓，而不僅止於現場服務的面向，自展廳設計的友善性、參觀經驗以至於後續評量的研究，須借用不同組室專業完備包括研究、服務、硬體等系統性之體系。
2. 參酌他館所制定之經驗，連結醫療單位例如高醫、長庚，或遊憩單位例如澄清湖、婦女館…等設計本館專屬處方箋，運用展廳資源讓來館的高齡或弱勢族群得到心理治療的感受，進而帶動生理的健康。

三、身心障礙者：從展示環境設計上即以近用為核心建置友善博物館

未來常設展示廳更新或新建置特展廳時，建議考慮提供低於 70 公分的桌面，提供輪椅族群(包括年長、身心障礙族群)使用、文字加大可方便年長者及視力不佳的觀眾、手語導覽影片方便聽障觀眾、無接觸的藍芽定位語音提示系統、走道設計寬於 150 公分、轉角寬於 90 公分可方便輪椅轉彎、提供點字設計及口述影像服務、設計大字簡介等則可方便視障或低視能觀眾。例如政府服務獎第四屆得獎機關國立故宮博物院曾於「品牌的故事—乾隆皇帝的文物收藏與包裝藝術」展覽中，策展與展示設計團隊降低展櫃高度及放大說明文字之友善作為。

此外，對於不同障礙別的觀眾來說，觸覺輔具為不可或缺的一環。本館展示多以聲光效果呈現，若有物件也多以壓克力材質包覆，極少可供觸摸部分，對於有障礙的觀眾來說並不友善，未來期能開發觸覺體驗輔具及口述影像導覽服務，逐步達成本館全人友善服務目標。

四、新住民：

本館辦理之展示或是科教活動、導覽服務，應可廣納新住民的參與，有計畫地招募新住民作為上開活動的種子教師，於展示、科教活動上可納入異國元素，於導覽服務上可借用其語言優勢協助本館接待不同國家參訪團體，除可減輕本館人力物力成本，亦可讓新住民藉由參與社會活動，促進與社會的共融及增進自我價值。

參、建議標竿學習單位

一、國立故宮博物院

國立故宮博物院曾以「故宮遊藝思—學子嗨 FUN 參訪北部院區」獲得第四屆政府服務獎，另外，故宮博物院於 108 年故宮文物月刊第 423 期刊載《友善平權的博物館》一文，介紹策展的平權設計及推廣手語導覽影片之活動經驗，參訪原因及效益如下：

(一)參訪原因：

1. 「故宮遊藝思—學子嗨 FUN 參訪北部院區」計畫自 108 年開始執行，通過審查機制讓偏鄉離島學子有機會參訪故宮，該計畫的執行方式與本館平安燈相似，並曾此計畫獲得第四屆政府服務獎。
2. 「跨越障礙·觸摸美麗」教育推廣活動：以視障觀眾為服務對象，帶領身心障礙朋友親手觸摸以等比例、同材質製作的複製文物，運用觸覺感知物件的造型與材質，並輔以動手做的教育活動，以提供身心障礙觀眾結合多元感官的學習體驗。
3. 設有點字參觀手冊：內容包含口述影像語音導覽選件文物介紹（含中文、點字及雙視圖形）以及視障觀眾服務資訊等，搭配口述影像語音導覽機使用，加強對解說內容的理解。
4. 建置手語導覽解說影片：手語影片邀請中華民國聾人協會的手語專家示範，並先行將複雜的文物內容轉化為簡易的手語，以方便聽障觀眾理解。製作完成的影片經過臺北啟聰學校學生測試，並以問卷及焦點團體座談訪談使用經驗及修正意見。
5. 曾於「品牌的故事—乾隆皇帝的文物收藏與包裝藝術」展覽中，策展與展示設計團隊突破性地大幅降低展櫃高度，讓坐在輪椅或嬰兒推車的觀眾皆可貼近觀看，說明文字字體亦放大以方便閱讀。

(二)預期效果：

1. 深入了解故宮之「故宮遊藝思—學子嗨 FUN 參訪北部院區」計畫如何與其他單位連結，如何透過反饋逐年修正，以及獲獎的關鍵原因，藉以優化本館的平安燈執行內容，進而做出更多元、與故宮不同的服務。

2. 了解故宮接受「故宮遊藝思—學子嗨 FUN 參訪北部院區」計畫贊助的方式，以及接受贊助的後續處理及相關行政流程。
3. 了解故宮對於身心障礙族群的友善措施，各項措施從建置到推廣的過程；過去曾以平權為出發點策展，可取經策展經驗。
4. 取經推廣語音導覽設施、手語導覽影片等身心障礙者友善服務之活動經驗。

然而，在閱讀上開研究及文章時也了解到，不同世代及年齡層的障礙者接受的外界刺激的程度具有差異性(例如手語教育，其實並無法完全服務不同觀眾的個別差異)；而對於視障觀眾而言，參觀陪同人員的重要性遠大於包含觸摸物件在內的其他輔具或服務，從視障者使用博物館觸摸物件的經驗中，也可以觀察到使用輔具，特別是觸摸物件的能力，其實有個別差異，仍需專人協助與輔助，才能將複雜的視覺影像轉化為可以理解的觸覺體驗。因此，設施或輔具的完備，對於特殊需求觀眾而言，其重要性不如可以回應個別差異的專人陪伴和引導，因為無論視障、聽障或其他特殊需求觀眾，包括失智者，都不應被簡單化約為單一種群體或需求，因此在思考如何建置近用友善的環境之餘，或許如何提高陪同者陪同進館的意願則是另一個思考的角度。

二、國立臺灣博物館

(一)參訪原因：2022 年獲中華民國公共關係基金會「2022 傑出公關獎」，另以「歡迎光臨 國立臺灣博物館—臺博館百年新象」及「用心連線，以愛親鄰—博物館藝起聊療」的成果，分別榮獲「政府品牌傳播獎」、「政府政策溝通獎」。國臺圖為落實政府推動文化平權與共融，近年透過醫療增益、科技創新、藏品活化三大服務策略，從生理、心理、社會等面向提供友善服務，積極與醫療院所及非營利組織合作，為失智者、精神障礙者、顱顏患者、情緒失落者等身心障礙族群提供友善參訪藝療服務，培訓超過 100 名志工及館員，並出版《博物館處方箋實務手冊》授權日本東京都美術館翻譯推廣；另也透過數位導覽、虛實整合、AR 體驗、線上展覽等方式強化文化近用，其中數位及視障導覽服務破 2 萬人次，線上展點閱人數近 10 萬人次，實境遊戲、線上展均獲網路聲量前 10 名。

(二)預期效果：國立臺灣博物館整體運作與本館相似，具有博物館展館、導覽、展示

延伸的互動遊戲等，透過參訪行程，由館方解說其出版之出版《博物館處方箋實務手冊》，從中深入了解如何實際從生理、心理、社會面向提供友善服務，活動的安排細節及後續的評量方式，也學習如何與醫療院所及非營利組織結合(例如院所開立處方箋門診的科別、如何洽談及醫師意願等)。

三、規劃進行之標竿學習活動如下：

時間	單位	行程規劃	備註
10:00-11:30	國立臺灣博物館	高鐵至臺北站→步行 10 分鐘至博物館	
11:30-13:30		午餐及交通時間	
13:30-16:30	國立故宮博物院	捷運臺大醫院站→搭乘臺北捷運紅線至士林站→同仁一同搭計程車前往故宮→故宮參訪→同仁一同搭計程車前往高鐵站返回左營	因故宮館區大，且交通轉乘時間較久，安排至下午較不受時間限制，另為節省公車時間，建議共乘計程車