

高雄市政府社會局仁愛之家115年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

- 一、高雄市政府提升服務實施計畫。
- 二、高雄市政府社會局115年度提升服務執行計畫。

貳、計畫目標

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、實施對象：本家各組室

肆、計畫內容

	工作要項	工作重點	業務單位
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。	依據市府實施計畫及社會局執行計畫訂定機關工作計畫，並公布於機關網站。	總務組
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	業務標準作業流程(sop) 1. 針對申辦案件訂有申辦標準作業流程、案件申請表單、檢核表，並置於本家網頁，以利民眾查詢及運用。 2. 另設置服務台，並有專人接聽電話，提供電話諮詢服務。 服務及時、一致性 1. 訂有申辦案件辦理期程，另各業務單位亦會依業務需要檢討，並提本家服務品質會議、研審小組討論各項服務流程、民眾申辦案件的辦理期限等，以提升服務品質。 2. 針對案件處理超過標準作業期限，以電話及公文主動告知申請人，超過標準作業期限之原因、辦理	社工組 總務組

		<p>現況、預計完成時間。</p> <p>3. 每年定期專人追蹤分析案件處理情形，並予以檢討，維持服務措施處理的一致性。</p>	
		<p>服務人員專業</p> <p>1. 訂有工作人員手冊及新進人員訓練計畫、緊急災害應變計畫，確保服務標準流程、業務推動穩定度，建立危機預防機制及危機事件處理模式，確保本家家民及員工安全，降低損害並迅速復原。</p> <p>2. 設置服務台，專人協助臨櫃服務及電話諮詢，以提供精確服務。</p> <p>3. 透過多元管道(網路、研習、觀摩)不定期辦理員工及志工相關研習訓練、機構參訪觀摩活動，提升服務人員專業能力，以勝任服務工作。</p> <p>4. 定期於每月擴大家務會議中現場抽測同仁接聽回答問題，檢覈工作人員服務狀況。</p>	<p>社工組 保健組 總務組</p>
		<p>檢討流程與作業方式</p> <p>1. 各業務單位依業務需要檢討書證附表資料之必要性，並提研審小組討論各項服務流程、作業程序及申請表單，建立各項業務標準化作業流程，提升工作服務效能。</p> <p>2. 每年定期檢視相關法</p>	

		規、計畫等，並依實際現況修正，以符合實際，並能簡政便民。	
(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	服務資訊公開透明	於服務場所及本家網站(頁)提供承辦單位及電話，且公布標準處理流程、常見問題集(Q&A、FAQ)及範例，並主動告知申請人處理程序、办理流程及作業期限。	社工組 總務組
	案件查詢管道	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請案件皆函文告知目前辦理情形，並於入住評估前通知體檢，入家評估後辦理後續入住事宜。 2. 另受理申請入住案件後，每週於本家網站(頁)更新公/自費安養、養護候位名單，俾利民眾了解候位狀況及處理進度。 3. 本家設有服務台(單一窗口)提供服務，民眾可現場或電話查詢。 4. 於高雄市民服務平台之便民一路通，創建線上申辦服務，簡化行政作業。 	社工組
(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	服務設施合宜程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置民眾諮詢及申辦案件服務台，並安排人員主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)，提供民眾單一申辦窗口。 2. 考量民眾之個別需要提 	社工組 保健組 總務組

		<p>供輪椅、公共電話、宣導資料、老花眼鏡及放大鏡等便民用品，提供民眾就近使用。</p> <p>3. 為提供便捷洽公環境及服務，設有洽公櫃檯、書表填寫範例、洽公等候區、無障礙及親子停車位等。</p> <p>4. 依服務對象不同提供哺乳室、諮商室、民眾服務區、門診區等空間，提供民眾溫馨、舒適、安全、衛生的空間與周延服務。</p> <p>5. 設置民眾洽公專區，考量部分身心障礙者坐輪椅需求，並調整洽公動線，及設置無障礙廁所，營造舒適合宜的服務場所。</p> <p>6. 於互愛廳增設無障礙電梯，提供體弱住民方便上下樓層，增加活動意願及能力。</p> <p>7. 針對開放民眾使用之設施及服務定期維護保養：</p> <p>(1) 設置飲水機、空調、機電等設備定期檢查表，每月至少檢查1次，嚴格把關該等設備品質，提供民眾一個舒適安全的空間。</p> <p>(2) 安排專人定時澆水且定期修剪樹木、盆栽，以提供一個整潔綠美化的環境空間，整合環境清</p>	
--	--	---	--

		<p>潔及園藝服務勞務案件，方便統一管理。</p>	
		<p>網站使用便利性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本家網站以使用者為導向設計，方便使用者瀏覽，查詢及下載服務等。 2. 設置網頁檢核機制，確保各項活動訊息連結正確。 3. 網頁依主題、施政與服務等建立層次性分類檢索，依據所服務的領域設置。 4. 網頁檢索可由市府、yahoo、google等網頁搜尋，另輸入本家關鍵字，亦可查詢機關網站公佈資料。 5. 於各廳舍服務台、各項活動辦理及半年刊物放置本家網址、QR Code，以利長輩、家屬及來賓以行動裝置掃描進入本家網站。 6. 於廳舍架設免費wifi，方便長輩及家屬免費上網服務。 7. 無障礙網站標章認證。 	<p>總務組 社工組</p>
		<p>服務行為友善性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期做「電話禮貌測試」，以了解同仁服務態度及友善性，並據以改善。 2. 定期辦理本家長輩及家屬滿意度調查，並分析結果，據以改進或加強服務 	<p>總務組 社工組</p>

		措施。	
		民眾臨櫃洽公的便利性 服務台提供中午不打烊服務，安排人員輪值接聽電話及受理民眾申辦案件。	社工組
	(四)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 辦理家民支持服務方案，鼓勵長輩社會參與，增進長輩身心健康。 2. 進行標竿學習 辦理機構參訪觀摩活動以學習績優服務個案作法。	社工組 保健組
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	參與式服務 1. 提供民眾參與管道 (1) 設置多元為民服務管道，包括實體意見箱、線上留言版或E-mail信箱，並定期彙整民眾對本家建議，作為改進服務之參考。 (2) 各廳舍設有家民意見簿，供家民不定時反映意見。 (3) 每季辦理1場家民座談會，提供家民暢所欲言的機會，建立雙向溝通的管道。 2. 善用異業結盟、專案委外 結合企業或民間團體，共同推動長輩關懷服務、環境打掃等。 3. 「推動亞健康服務照顧計畫」，本家長輩身體功能逐漸下降，部分屬輕度失能，可透由居家服務員等資源介入，協助部分日常生活，如陪同就醫、家務	社工組 總務組

		整理、洗澡等，延緩長輩進住養護機構期程，媒合資源，推動亞健康照顧區。	
(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	善用各類意見調查工具 1. 建立多元管道，蒐集民眾意見。 (1) 針對內部顧客設置家民意見簿、信箱、家民座談會等，提供多元管道蒐集長輩、同仁及家屬相關意見，作為政策性規劃之參考。 (2) 針對外部顧客，透由活動或課程滿意度調查，官網及臉書留言及信箱等蒐集相關民眾意見，以為改善之依據。 2. 建立輿情回應機制 透過主任信箱、家民意見簿、家民座談會等機制，收集民眾問題及意見，作為規劃服務政策或措施之參考。 3. 蒐集常見問題 (Q&A、FAQ) 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。	社工組 總務組	
(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	服務滿意度調查 1. 定期辦理家民生活滿意度調查、家屬滿意度調查、家民伙食經營滿意度調查，並依調查結果納為施政參採。	社工組 總務組 保健組	

		2. 對參加教育訓練之職員工或與會民眾辦理滿意度調查，並將調查結果及建議整理建檔，作為檢討改進參考。	
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<p>傾聽回應民眾意見</p> <p>1. 設置多元為民服務意見箱，定期彙整民眾對本家建議，並作為改進服務之參考。</p> <p>2. 對家民陳情或意見回應或民眾對本家建議回應，訂定標準作業流程，並掌握回應時效。</p>	社工組 總務組
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，提高業務申辦便捷度。	<p>單一窗口整合服務</p> <p>目前本家設置有全功能櫃台(單一窗口)受理本家入家申辦業務服務，持續加強櫃台人員處理各項申辦案件專業知能，提供服務品質。</p>	社工組
		<p>提高業務申辦便捷度</p> <p>為提高與家屬互動，提供雙方視訊預約服務，以提升家民與家屬感情聯繫，以及與本家的聯絡度。</p>	
	(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	<p>開發線上申辦服務</p> <p>1. 為提供申請入住民眾更便利之線上申辦服務，於本家網站下載專區提供表單下載，並可將相關資料寄至主任信箱(j120700@kcg.gov.tw)，由專人協助後續服務。</p> <p>2. 於高雄市民服務平台之便民一路通，創建線上申辦服務，簡化行政作業。</p>	社工組 總務組

		3. 運用線上服務受理外部參訪、志工服務報名等相關申請。	
	(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	政府資訊資源共用共享 本家網頁設置常用連結專區(包含老人之家、政府機關)，提供各類申請表格供民眾下載使用。	總務組
	(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	服務成長及優化 1. 設置視訊服務及管理臉書資訊提升本家與外界互動，增強本家能見度。 2. 善用Web 2.0網路社群(如Facebook、LINE等)，提供民眾友善網路溝通環境。	社工組
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	分眾適性(客製化)服務 1. 主動服務： (1) 考量民眾之個別性需求，如身心障礙者、銀髮族等，提供輪椅、公用電話、宣導資料及老花眼鏡等便民用品，供民眾就近使用。 (2) 設置公車式小黃(H51)路線，於大門口增設行人號誌延長按鈕及小綠人交通號誌、鄰近路段增設減速慢行交通標誌，增加本家長輩路口行的安全。 (3) 每周提供購物專車，載送長輩至賣場購物及提款。 (4) 提供牙科診療服務：由	保健組 總務組 社工組

		<p>牙醫師入家提供住民口腔醫療服務及衛教，增加長輩就醫之便利性與可近性。</p> <p>2. 專人全程服務 透由38區公所函送申請進住案件至本家，由本家專人辦理。</p>	
	(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	<p>延伸服務據點</p> <p>1. 透過主動宣導社會福利、與社區及其他機構進行外展交流。</p> <p>2. 結合社區發展協會辦理祖父母節活動，結合圖書館辦理數位平板學習課程。</p>	社工組
	(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	<p>遠距科技服務或行動網絡服務</p> <p>1. 本家為提高與家屬互動，提供視訊服務，以提升家民與家屬感情聯繫，以及與本家的聯絡度。</p> <p>2. 與各校合作舉辦長輩資訊教學課程，讓更多長輩瞭解資訊設備之運用。</p>	社工組
五、開放政府 透明治理，優化機關管理創新	(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	<p>1. 政府資訊公開 設置本家專屬網站，指派專人管理，每月檢視網站資訊並填寫「網站定期更新檢視暨處理情形表」，隨時更新網站表單下載區之各項申請書表。且提供之文件可編輯者包含ODF文書格式，非可編輯者採用PDF文書格式，俾利網站資訊之</p>	總務組

		更新與網站資訊正確性之維護。	
		2. 資料開放、共用共享 網頁中公開本家之基本資料、年度提升服務工作計畫、願景、相關福利服務措施、標準作業流程、預決算、最新活動消息等相關資訊，達成E化政府之目標。	
	(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	公民參與 1. 本家設置臉書，並使用LINE通訊軟體與長輩及家屬隨時交流意見，提供更符合長輩需求之服務。 2. 對於攸關本家之各項服務措施、宣導資料及執行成效，運用多元傳播工具，使社會大眾周知。 3. 建立專家諮詢管道，邀集產官學專家，即時提供決策諮詢或專業引導，提升決策效能。	社工組 總務組
	(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	精實內部作業 1. 不定期檢討機關內部作業，簡化行政流程。 2. 於各活動結束後，辦理活動檢討會議，就整體活動內容和流程作討論，並將不必要的流程作刪除。 3. 每年11月-12月底前召開主管會議，討論下年度本家辦理活動，另一併總檢討當年度活動辦理情形，對部分相似的活動於下年度則合併辦理。	總務組 保健組 社工組

六、掌握社會發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	<p>規劃社會關懷服務</p> <p>關注本家長輩社會經濟背景，解決因年齡、性別、健康等因素，規劃佈老銀行及健康促進活動，促進長輩社會包容及社會資源衡平使用。</p> <p>1. 因應地域偏遠特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。</p> <p>2. 結合企業及團體等民間資源，落實關懷服務。</p>	<p>社工組</p> <p>保健組</p>
	(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	<p>善用資通訊技術以簡化流程為提供申請入住民眾更便利之線上申辦服務，於本家網站下載專區提供表單下載，並可將相關資料寄至主任信箱(j120700@kcg.gov.tw)，由專人協助後續服務。</p> <p>運用line視訊服務</p> <p>由社工、照服員協助長輩使用line，透由line視訊讓家屬與長輩溝通、互動。以提高家民與家屬感情聯繫，及與本家的聯絡度。</p>	<p>總務組</p> <p>社工組</p>
	(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	<p>1. 跨域合作</p> <p>(1)媒合企業及團體，募集財力、物力資源，針對弱勢與特殊個案提供生活物資等需求，以補強政府資源之不足，並達到機關、企業、民眾三贏局面。</p> <p>(2)結合非營利組織承辦本家公設民營機構，或參與本家老人養護方式之</p>	<p>社工組</p> <p>保健組</p> <p>總務組</p>

		<p>委託，以擴散政府服務之訊息與功能。</p> <p>(3)每月統計社會資源結盟統計一覽表，掌握社會資源媒合及運用情形。</p> <p>(4)結合民間慈善團體針對個案提供醫療費、急難救助、生活費及喪葬費等補助，以補強政府資源之不足。</p> <p>(5)組織本家長輩樂活仁家志工隊，運用老人志工以老人服務老人的精神提供服務，服務內容包括：由本家長輩衣物縫補、義剪、視聽室協助播放歌曲、服務台值班、帶領參觀…等。</p> <p>(6)結合長輩人力維護認養本家各處髒亂空間，以彌補政府資源及工作人力之不足，同時也培養長輩參與公共事務的觀念。</p> <p>2.攸關自費長輩繳費方式，改革人工現金收費方式，推動郵局、銀行約定自動扣繳，提供長輩繳費便捷服務。</p>	
	<p>(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>	<p>服務永續</p> <p>1.定期與委辦單位召開聯繫會報，檢討服務內容與流程，提升行政效能。</p> <p>2.辦理跨機關之聯繫會報，透過橫向的業務聯繫與整合，提供更適切的福利服</p>	<p>社工組 保健組 總務組</p>

		<p>務。</p> <p>3. 定期召開家務會議、各組服務品質會議、研發暨審核小組會議、主管會議，透過提案討論、個案研討與專家學者之意見，檢討服務內容與流程，提升行政效能及內部效益。</p> <p>4. 為增加市府財政收入，辦理屋頂設置太陽能光電板出租。</p>	
--	--	---	--

伍、推動及管考

- 一、平時查核：結合業務報告（家務會議、主管會議、研發暨審核小組會議）、另針對本家住民長輩服務之服務品質會議、個案研討會議，確實檢討改進為民服務工作，由研考列管與追蹤各項工作進度，以家務會議作為跨單位之為民服務推動小組，並辦理不定期查核。
- 二、年度查核：依據年度工作計畫針對業務缺失檢討改進，以落實為民服務工作提升服務品質，並視成效辦理獎懲。

陸、其他

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。