

110年行政院與所屬中央及地方機關高階資訊人才領導班

**成果報告**  
**智慧城市2025-中央與地方協力4.0**  
**資料串聯滿滿關懷**

**#MyData**

**#Citizen-Centric**

**#Government Services**

資料提供： 全班各組

報告整理： 第 2 組

110年6月23日

## 目錄

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 壹、緣起 .....                               | 1  |
| 貳、課程安排與重點摘要 .....                        | 2  |
| 一、劉士豪教授「開放資料、開放應用」 .....                 | 2  |
| 二、李漢銘諮詢委員「5G 應用服務與智慧城市發展」 .....          | 5  |
| 三、陳志銘秘書長「改變。臺北-智慧城市專案」 .....             | 7  |
| 四、謝翠娟處長「個人資料自主運用」 .....                  | 10 |
| 參、智慧製造參訪交流-富田電機股份有限公司 .....              | 13 |
| 肆、各分組報告重點摘要 .....                        | 14 |
| 一、第1組出生養育-有”生”錢就來，育兒津貼及托育補助主動 .....      | 14 |
| 二、第2組-就學培育：教育到不了的遠方～協助偏鄉地區學生取得學習機會 ..... | 17 |
| 三、第3組-勞動就業：解救失業萬靈丹 MyData .....          | 19 |
| 四、第4組-就養照護：臺北與我好好慢老 .....                | 21 |
| 五、第5組-就養照護：長照通e通，貼心服務真輕鬆 .....           | 23 |
| 六、第6組-終老關懷：讓往生者放心 在世者安心 .....            | 25 |
| 伍、各組心得與建議 .....                          | 27 |
| 一、第1組 .....                              | 27 |
| 二、第2組 .....                              | 27 |
| 三、第3組 .....                              | 28 |
| 四、第4組 .....                              | 29 |
| 五、第5組 .....                              | 29 |
| 六、第6組 .....                              | 30 |
| 陸、附錄 .....                               | 31 |
| 一、課程規劃表 .....                            | 31 |
| 二、學員分組名單 .....                           | 33 |
| 三、課程過程留影 .....                           | 34 |

## 壹、緣起

我們身處資訊科技蓬勃發展的時代中，深刻體認各項科技應用已改變人類的生活，在經濟、社會、政治每一層面都產生明顯而重大的影響，為掌握數位轉型浪潮掌握發展契機，面對各項新興科技蓬勃發展與應用的浪潮，世界各國莫不積極擘劃國家數位戰略計畫，例如日本推動Society 5.0、新加坡 Smart Nation 2025、歐盟 Digital Europe Programme，以強化數位國力。

我國自1998年起推動電子化政府，截至今日已完成各式各樣數位應用，舉凡線上報稅eTax、電子發票eInvoice、自動通關eGate、高速公路電子收費eTag、iTaiwan免費無線上網等，都是全國民眾每天都會使用的政府數位服務。地方政府為民服務方面，資通訊科技亦扮演重要角色，舉凡政府申辦業務、大眾運輸系統、環境保護監控、公共基礎建設等民眾生活緊密相關政府服務中，資通訊科技均有相當亮眼的成果。

面對全球數位轉型浪潮，我國亦積極銜接世界各國發展數位科技之趨勢，行政院於自2017年啟動「數位國家・創新經濟發展方案」(DIGI<sup>+</sup>方案)，從基礎環境、社會發展、政府轉型、人才培育及產業升級等面向規劃一系列推動數位轉型的工作。2021年5月，DIGI<sup>+</sup>方案升級為「智慧國家方案」(2021-2025)，以「2030實現創新、包容、永續之智慧國家」為願景，將資源整合聚焦於「數位基磐」、「數位創新」、「數位治理」及「數位包容」等四個主軸構面，以促進社會整備(Society Ready)為核心，促進國家社會整體數位轉型，建構智慧國家新典範。

在地方政府為民服務方面，數位轉型的概念打破過去「使用科技加速政府業務推展」的目的，翻轉為「善用科技解決民生問題」。前開概念即「智慧城市」之定義：利用各種資訊科技或創新意念，整合都市的組成系統和服務，以提升資源運用的效率，優化都市管理和服務，以及改善市民生活品質<sup>1</sup>。本次課程主題「智慧城市2025-中央與地方協力4.0」即以民眾自主利用其個人資料(My Data)為基礎，聚焦「以民為本，滿足民需」之政府數位轉型之施政目標，邀請地方政府資訊主管許願，中央、地方共同解題，連結府際力量深化智慧城市效能。

---

<sup>1</sup> 維基百科，智慧城市，<https://zh.wikipedia.org/wiki/智慧城市>

## 貳、課程安排與重點摘要

本次課程由中原大學劉士豪教授帶領全體學員進行創思工作坊，從「開放資料、開放應用」破題，陳述政府服務應以資料作為跨組織協力合作之核心元素，並以民眾體驗為依歸，檢視政府服務缺口，重新設計政府服務流程。另安排「名家開講」由國家安全會議李漢銘諮詢委員、臺北市政府陳志銘秘書長，以及國家發展委員會謝翠娟處長進行專題演講。為強化公、私領域數位轉型互動學習，本次課程創新規劃企業參訪活動，安排參訪苗栗銅鑼工業區富田電機股份有限公司(FUKUTA)，深入企業內部了解企業智慧製造實績。課程規劃表請參閱附錄，各講座專題演講(以專題演講場次順序分述)，以及企業參訪重點摘錄如下。

### 一、劉士豪教授「開放資料、開放應用」

我國「政府資料開放」政策自2012年11月8日行政院第3322次院會決議，目的係促使跨機關資料流通，提升施政效能，滿足民眾需求，以強化民眾監督政府的力量<sup>2</sup>。至今(2021年5月底)政府已開放4萬8千餘項開放資料集，多數資料集為攸關民生需求，提供民間機構發展許多膾炙人口的數位服務，舉如公車即時動態、旅遊指南、口罩地圖及COVID-19本土病例地圖等，均屬「政府釋出資料、民間創造服務」個案，展現公私協力最佳典範。

然而，政府為民服務多數涉及民眾個人隱私，不宜以「政府資料開放」模式，透過公私協力，由政府與民間合作創新服務模式。舉目觀之，涉及政府業務職掌之數位服務仍由政府機關自行開發者為多。然而，政府服務無法符合民眾需要非新鮮事，如2017年民眾在國發會「公共政策網路參與平臺」提案「報稅軟體難用到爆炸」<sup>3</sup>，引起民眾熱烈迴響，在行政院唐鳳政務委員協助下，促成財政部與民眾協力合作改善報稅軟體之使用體驗，成為公私協力改善政府服務之最佳典範。

劉教授剖析政府資訊系統之設計初衷，政府往往從「業務流程」的角度設計資訊系統的運作流程，並未從民眾的視角檢視政府與民眾互動的缺口。當社會活動日趨複雜的同時，政府機關職能並未隨之調整，政府資訊系統僅於單一政府職能中服務民眾，無力協助民眾在跨機關服務方面中滿足民需，政府做得越多，民意支持度卻降低，形成政府熱心建立之數位服務，換來民眾的冷眼對待的殘酷結局。

<sup>2</sup> 國發會全球資訊網，政府資料開放，[https://www.ndc.gov.tw/Content\\_List.aspx?n=9B973A5871579AC7](https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=9B973A5871579AC7)

<sup>3</sup> 國發會公共政策網路參與平臺，報稅軟體難用到爆炸，<https://join.gov.tw/idea/detail/750df7c4-550f-47ae-84ec-39eba6dabb23/discuss>



從大甲媽祖繞境所形成的開放式平臺自利系統之成功案例來看，政府服務欲於複雜社會環境中取得民眾信賴，連結中央、地方、民間力量形成創立政府服務之「開放應用」是政府可以思考、規劃的施政方式，合理、合法使用「資料」，可將「政府數位服務系統」轉型為「政府數位服務生態系」。然而，合規應用資料是政府數位服務生態系必須克服的問題。

國發會高仙桂副主任委員於2020年8月接受媒體專訪指出，政府資料分為三類：開放資料(Open Data)、共享資料(Shared data)、不開放資料(Closed data)<sup>4</sup>，不開放資料因為機密、敏感而受到保護，不對外開放，例如國家機密、個人資料。有關個人資料合規使用方面，國發會依據個人資料保護法第3條及第16條規定，建置「個人化資料自主運用平臺」(MyData平臺)，民眾於MyData平臺經身分驗證及同意後，在個資安全與隱私保護下，平臺提供民眾多元化個人資料下載及線上介接服務，讓保存在政府機關內的資料，回歸民眾合理運用<sup>5</sup>。

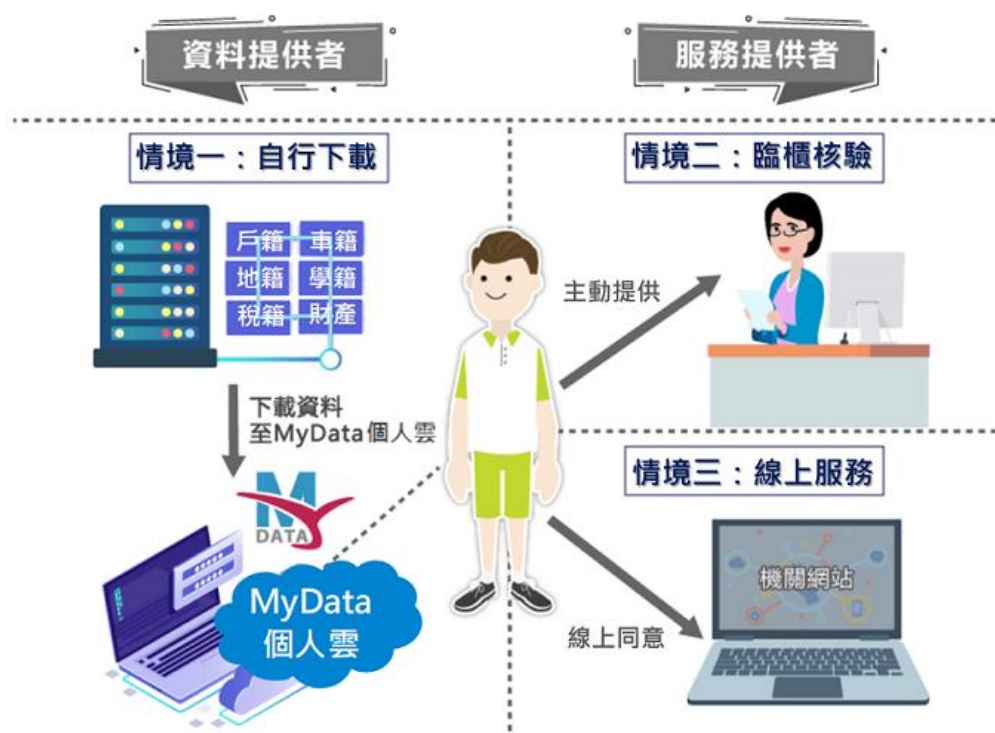


圖3 國發會MyData 機制運用情境

資料來源：國家發展委員會(2021)

MyData機制解決民眾個人資料被鎖在政府機關內部無法再利用的問題，政府賦予民眾自主決定其個資被使用的權力，而政府與民間更可透過MyData機制完備政府數位服務生態系。財政部電子發票有相當成功的典範，它允許民間開發業者介接電子發票應用程式介面(API)，開發各項以

<sup>4</sup> iThome，MyData 解放政府資料大門，31項官方個人化資料使用權自己作主，  
<https://www.ithome.com.tw/news/139396>

<sup>5</sup> 國發會全球資訊網，個人化資料自主運用(MyData)，  
<https://www.ndc.gov.tw/cp.aspx?n=8B6C9C324E6BF233&s=460617D071481C4B>

電子發票為基礎之數位服務，開發業者獲得民眾(數位服務使用者)的同意後，自財政部電子發票雲取得該民眾之電子發票紀錄，提供民眾查詢消費紀錄、查兌發票、消費理財分析等加值服務。財政部專心於營運電子發票體平臺，民間業者發揮創意開發數位服務，民眾提供個人資料獲取個人化服務，形成三贏局面的政府數位服務生態系。



圖4 水滴發票 APP

資料來源：聯合新聞網(2021)

MyData機制及平臺作為民眾同意政府、企業合規使用個人資料之中介管道。政府機關可放心、大膽的籌劃以資料為基礎之公私協力完備政府服務生態體系。本次課程設計基礎建基於中央與地方府際合作，善用 My Data機制建立「開放應用」機制，就地方政府服務缺口設計政府營造政府服務生態系，集合跨域合作力量完成施政課題。

## 二、李漢銘諮詢委員「5G應用服務與智慧城市發展」

2020年6月我國5G行動寬頻通訊啟動商用，展開全新世代行動寬頻用歷史新頁。5G效能目標聚焦高資料速率、減少延遲、節省能源、降低成本、提高系統容量和大規模裝置連接等特性<sup>6</sup>，將萬物聯網應用於智慧城市、智慧家庭、智慧電網，以及各項民生領域、產業之智慧化轉型具體實現，讓人與人、人與機器、機器與機器之間可以更快速、更順暢的連結。

<sup>6</sup>維基百科，5G，<https://zh.wikipedia.org/wiki/5G>



圖5 5G技術特性與應用方向

資料來源：李漢銘(2021)

世界各國5G技術使用於智慧城市之範疇，聚焦於物聯網為基礎的多元應用，舉如大眾運輸、健康照護、氣候監測、農作感測、環境保護等，技術相當成熟且應用廣泛。臺灣智慧城市之5G應用發展亦頗有斬獲，2021年3月於臺北舉辦之「第八屆智慧城市論壇暨展覽」，展覽主題「智慧物聯網引領智慧城市再升級」<sup>7</sup>，由政府機關、企業推出智慧醫療、智慧交通、智慧建築、智慧節能、智慧安防、智慧政府等各種智慧應用，顯示5G科技在臺灣各領域推展的相當迅速。

上述各項以5G技術為基礎的智慧城市應用，展現5G科技之應用情境，已從過去在農業、交通等單一領域、限制規模之應用，橫向連結跨域應用於多重領域、擴大規模應用範疇。政府機關使用5G技術之思考面向，必須從單純的科普層面，擴大至公共治理、普惠民生的層面思考。

<sup>7</sup> 數位時代，智慧城市展登場！5G 的各種應用成重點，現場體驗模擬自駕車，亮點一次看，  
<https://www.bnext.com.tw/article/61895/2021-scse>



- 2010年以前物聯網應用主要由各國政府單位發起，大多應用在環境感測相關應用。然而到2014年，隨著智慧型裝置深入一般民眾生活，穿戴裝置與智慧家庭應用也逐漸被重視。因此到2020年，隨著各樣技術的成熟，使智慧城市成為可能。

圖6 5G垂直應用到生活應用

資料來源：李漢銘(2021)

當建立於5G基礎之上的跨域合作、萬物聯網成為常態時，表示任何一個節點出現資安弱點，將影響個人、企業，甚至影響工業生產、關鍵基礎設施，影響所有城市和政府國家。因此，5G普及而衍生之資安風險將是政府巨大的挑戰，國安會與行政院遵照蔡總統「資安即國安2.0」<sup>8</sup>指示，規劃三項重要政策與策略：

- (一) 強化重要產業資安防護：國防、八大關鍵基礎設施和半導體資通訊產業的資安防護列為優先推動範疇。
- (二) 以產業落實資安：推動資安產業帶動資安自主能力與量能提升，擴大投資於科研與人才培育，扶植資安企業及產業。
- (三) 以數據強化資安：建立以「數據驅動」為核心的主動防禦體系與機制，達到「早期預警、緊急應變、持續維運」的目標。

### 三、陳志銘秘書長「改變。臺北-智慧城市專案」

「智慧城市」為近20年來全球都市發展的趨勢，世界先進國家如美國、日本、歐盟、韓國、中國等，均積極應用無線寬頻網路、雲端運算、物聯網等技術於民眾日常生活服務，從使用者需求觀點思考生活原貌，並

<sup>8</sup> 總統府全球資訊網，總統接見「2021 GiCS 第一屆尋找資安女婕思獲獎隊伍」，  
<https://www.president.gov.tw/NEWS/26081>

由住家、建築物、社區，擴大到城市。臺北市政府以打造「宜居永續」臺北城為願景，將「數位治理」與「智慧政務」設定為智慧城市之核心主體，聚焦「智慧建築」、「智慧教育」、「智慧環境」、「智慧經濟」、「智慧安防」、「智慧健康」、「智慧交通」等7大主題領域，運用「開放資料」、「開放政府」、「公民參與」、「國際連結」等4項推動政策，建立臺北智慧城市推動框架。



圖7 臺北智慧城市推動框架

資料來源：陳志銘(2021)

為傾全府之力推展智慧城市，臺北市政府自2015年成立「智慧城市委員會」<sup>9</sup>，由市長兼任主任委員，邀請產、政、學界之專業領導人及民間專家擔任委員會成員，成為政民溝通政策之管道。與此同時，設置「臺北智慧城市專案辦公室」，擔任媒合平臺角色推動公私協力，充分掌握民間建議，建構政府、市民、產業，三者共榮生態體系。

<sup>9</sup> 臺北市政府資訊局全球資訊網，智慧城市委員會，  
<https://doit.gov.taipei/News.aspx?n=38C3846BE6FF17E7&sms=4FF289E1FBE98778>

# 臺北智慧城市協作生態系統

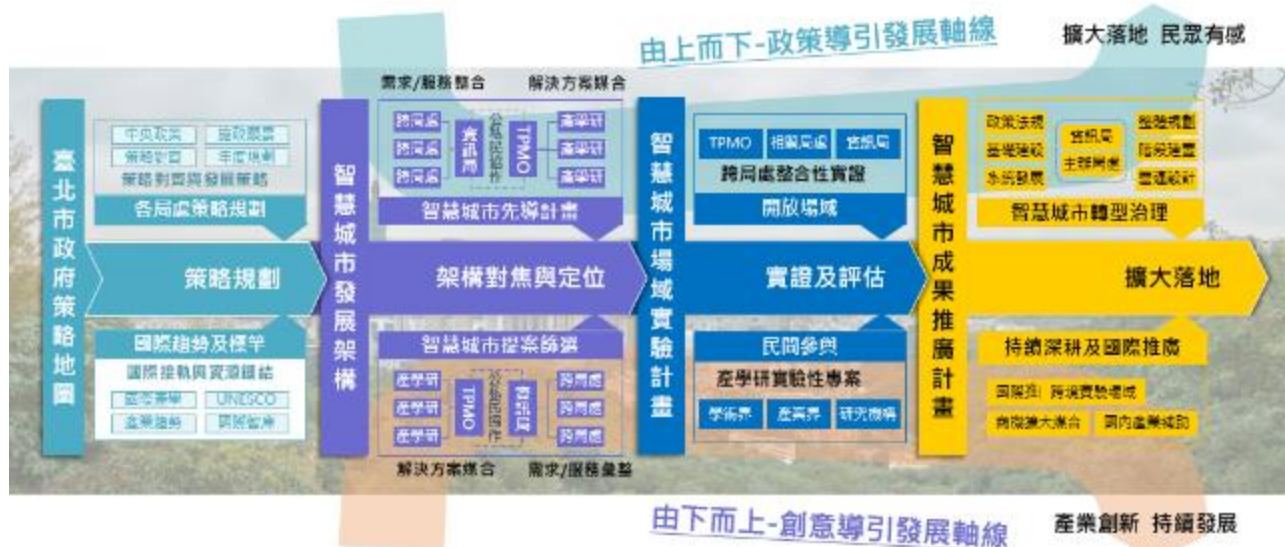


圖8 臺北智慧城市協作生態系統

資料來源：陳志銘(2021)

前述7大主題領域提案實驗情形分述如下：

## (一) 智慧建築

「南港機廠社會住宅導入AIoT人工智慧物聯網平臺」<sup>10</sup>依據住戶用電紀錄建立預測模型，提供住戶當月電費超過級距警示，異常用電告警，人工智慧依住戶反饋持續學習優化，進而降低社區整體能耗。

## (二) 智慧教育

「AI-IR校園體溫快篩系統」<sup>11</sup>引入校園進行場域驗證，藉由探測紅外線的方式進行非接觸式體溫量測，突破一般紅外線熱像儀只能在室內使用的限制，且使用國產感測晶片，提供校方可負擔的價格。

## (三) 智慧經濟

「智慧水表技術試煉」<sup>12</sup>媒合18家上、下游產業鏈廠商，橫跨水表、模組、系統及通信商，包含國外先進技術與國內產品共同合作，帶動國內研發智慧水表產業發展，提升我國智慧水表國際競爭力。

## (四) 智慧安防

防災科學館導入VR應用<sup>13</sup>，結合智慧科技，模擬各種災害發生狀

<sup>10</sup> 自由時報，遠傳攜手臺北市都發局 AIoT 新居住模式，<https://market.ltn.com.tw/article/9754>

<sup>11</sup> 自由時報，工研院的熱影像儀技術很 AI 可同時測9個人體溫，

<https://ec.ltn.com.tw/article/breakingnews/3127887>

<sup>12</sup> 智慧城市與物聯網，臺北供水區智慧水表推動策略，

[http://smartcity.org.tw/apps\\_detail.php?id=105&PHPSESSID=7kobj31ldr4d6774t0ishgmhs2](http://smartcity.org.tw/apps_detail.php?id=105&PHPSESSID=7kobj31ldr4d6774t0ishgmhs2)

<sup>13</sup> 全球動力科技股份有限公司，臺北市消防局防災科學教育館-地震 VR 密室逃脫體驗區，

況，以虛擬實境的方式模擬地震情境，開發多人協作防災應用整合，使用虛實整合技術將精緻的3D視覺畫面與體感裝置結合，創造高質量的虛擬體驗。

#### (五) 智慧健康

市立聯合醫院於醫療場域利用5G專網及運送機器人<sup>14</sup>，協助執行病房的消毒及物資運送作業，來降低傳染風險及減輕醫護負擔，機器人可自動歸位、自我消毒，無需人工協助。

#### (六) 智慧交通

「臺北市信義路公車專用道自駕巴士創新實驗計畫」<sup>15</sup>進入第三階段實驗，開放民眾體驗試乘，藉由模擬測試夜間公車載客服務，並檢視自駕改善技術問題，同時評估公共運輸服務的拓展可能。

#### (七) 智慧環境

智慧垃圾回收整合服務站<sup>16</sup>結合悠遊卡智慧支付功能，採秤重計費方式收集垃圾，讓民眾可依個人所需投入垃圾，並整合物聯網應用，回收站即時資訊傳達給清潔運送人員，讓垃圾處理更健康有效率。

### 四、謝翠娟處長「個人資料自主運用」

2009年初，美國的 Blue Button（健康醫療保險領域）與 Green Button（能源領域）應用，由民眾自主同意將其健康醫療資料、能源使用情形等個資，交給政府機關合規使用，以獲取個人化政府服務，此為全球第一個合規使用民眾資料的成功案例。我國全民健康保險署於2014年規劃健康存摺<sup>17</sup>，可用健保卡或自然人憑證登入，可查詢個人投保資訊、中醫西醫及牙醫就醫明細、醫療院所上傳的檢驗結果等，為我國政府推動「個人資料自主運用」（以下簡稱MyData）之濫觴。

國發會自2020年啟動MyData服務機制，整體運作機制包括資料擁有者、資料提供者、服務提供者、MyData平臺及身分驗證機制。前述角色係以MyData運作機制中整體過程的實際功能所規劃，一個實體在現實情況中可能同時扮演一個以上角色。

#### (一) 資料擁有者

有權於 MyData 平臺下載及同意轉傳其個人資料，並且隨時可查

---

<http://www.bigxreality.com/tw/blog/detail/40/>

<sup>14</sup> 中央廣播電臺，北市聯醫成5G專網智慧醫療實驗場域用機器人降低醫護風險與負擔，

<https://www.rti.org.tw/news/view/id/2091027>

<sup>15</sup> 科技新報，北市自駕巴士開放民眾試乘，<https://technews.tw/2020/09/28/taipei-city-to-start-autonomous-bus-trial-service/>

<sup>16</sup> 智慧城市與物聯網，iTrash 智慧城市垃圾資源回收整合系統試辦計畫，

[http://smartcity.org.tw/application\\_detail.php?id=68&PHPSESSID=8q2k4q9to52bo08t9d04m4q3h5](http://smartcity.org.tw/application_detail.php?id=68&PHPSESSID=8q2k4q9to52bo08t9d04m4q3h5)

<sup>17</sup> 維基百科，個人健康紀錄，<https://zh.wikipedia.org/wiki/個人健康紀錄>

詢其個人資料被下載、轉傳情形。

## (二) 資料提供者

即個人資料的保管者，民眾透過 MyData 平臺驗證身分後，有權從資料提供者下載其個人資料。資料提供者須保存下載紀錄以供民眾日後查詢。

## (三) 服務提供者

獲得資料擁有者同意取得其個人資料，以換取主動且個人化服務之提供者。服務模式包括臨櫃服務以及線上服務。

## (四) MyData 平臺

介接資料提供者、服務提供者、以及眾多身分驗證者，並維護資料運行之安全性、完整性與可用性，以提供民眾安全方便的個人資料運用及軌跡查詢環境。

## (五) 身分驗證機制

MyData 運作機制提供自然人憑證、工商憑證、健保卡、TW FidO 等身分驗證機制，不同機制擁有不同的驗證強度，由資料提供者依該個人資料機敏程度選擇適當身分驗證方式。

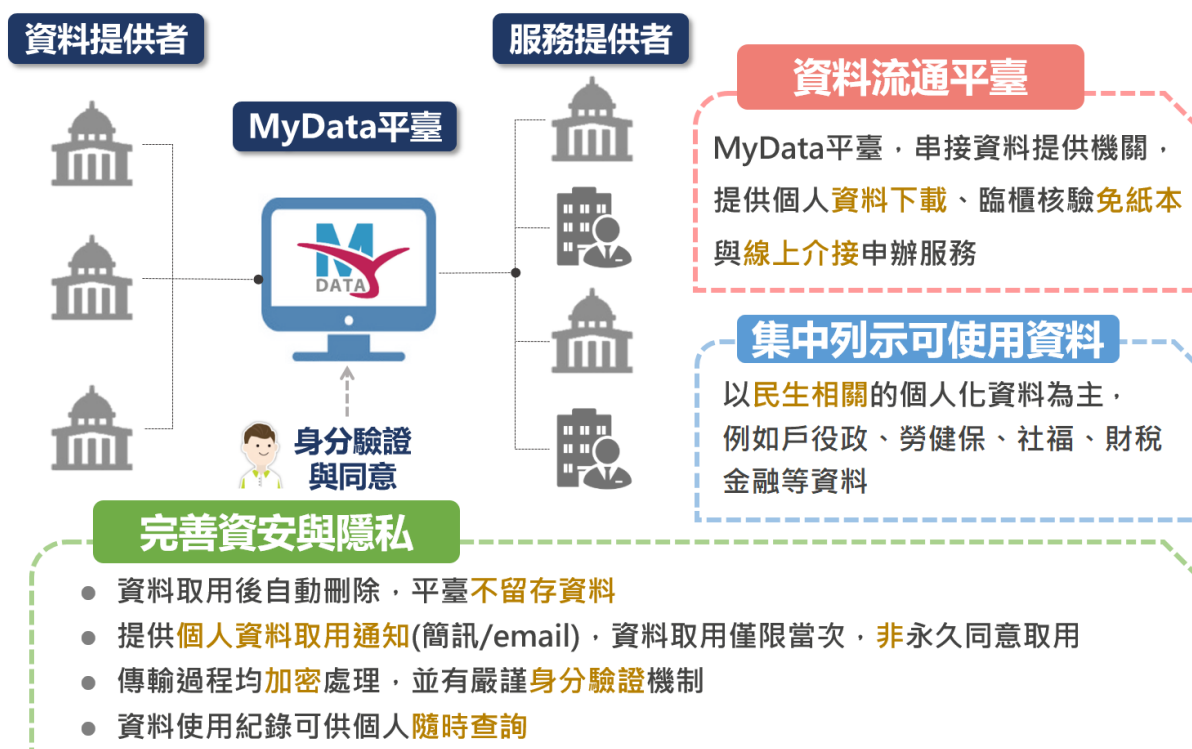


圖9 國發會 MyData 機制

資料來源：謝翠娟(2021)

MyData 整體運作機制自2020年試辦，2021年4月正式上線運作，迄今提供民眾多元化個人資料下載及線上介接服務，包括個人戶籍、

勞保投保等105項個人化資料下載，以及高中學生具中低或低收入戶資格學雜費減免、租屋補貼、身障停車位證申請等181項線上服務，以及桃園市、花蓮縣、嘉義縣及澎湖縣等政府提供等58項便民臨櫃核驗服務。民間領域優先與金管會、金融機構合作，目前已有15家銀行提供32項線上金融服務<sup>18</sup>，包括信用卡線上申辦、線上貸款、數位存款開戶等，未來將擴大介接證券、期貨、保險等金融機構，提供線上投保、線上理賠等服務。

## MyData公部門應用-高中職學生學雜費減免申請服務



圖10 MyData 公部門應用

資料來源：謝翠娟(2021)

目前MyData機制被大量使用於政府與民間業務申辦，透過MyData平臺取得申辦業務應備之證明文件，取代傳統繳納紙本證明，減省民眾申辦業務所需時間。當 MyData 服務機制成熟，獲得民眾、機關、私部門普遍信任後，可運用MyData機制加上新興科技，創造全新型態之公共服務模式，打造主動、個人化之政府數位服務。例如民眾就業階段欲尋求工作機會，可運用MyData 結合 AI，則民眾可以直接對手機問問題，經過 AI 語意分析後，知道此問題須再分析那些個人資料以提供精準服務、並在線上即時取得民眾授權同意後，取得並分析這些個人資料，以提供此民眾專屬的精準服務。

<sup>18</sup> 國發會全球資訊網，我的資料，我作主，MyData 平臺正式上線了，[https://www.ndc.gov.tw/nc\\_27\\_34923](https://www.ndc.gov.tw/nc_27_34923)

## 參、智慧製造參訪交流-富田電機股份有限公司

1989年富田電機股份有限公司成立，為專業馬達製造商，自力研製的伺服馬達不僅在各產業機械業穩步拓銷，更在油電複合式射出機應用上出類拔萃，以節能效益卓越衝出亮眼第一棒。2006年在經濟部的牽線下，參與了美國電動車大廠的全電式電動跑車專用馬達開發計畫，隔年還拿下了量產訂單，成為該廠的電動馬達全球唯一供應商。2020年銅鑼廠區二期土建加設備投資20億元，10月開始規劃廠房智慧自動化製程並導入相關設備。



圖11 蔡總統訪視富田電機

資料來源：智能電動車輛產業輔導推廣計畫(2018)

張金鋒董事長與所有學員分享全球電動車發展速度超乎預期，2021年預估市場總量成長超過3成，2025年將進入電動車的全盛期，未來3年中國車電使用華為系統，特斯拉使用Google系統，蘋果預計在2024年上路的自駕車，每一家都是在雲上操控電動車，智慧電動車絕對是5G與綠能世代的典範產物，未來幾年若傳統車廠沒有將車聯網、物聯網、自駕、安全系統融入汽車產品中，即有可能逐漸在市場上消失，被數位產業取代。

張金鋒董事長表示，目前臺灣自主品牌電動車之零部件幾乎都是本土廠商製造提供，臺灣必須整合自身優勢，將臺灣電動車零部件廠商組成臺灣隊，才有機會與世界各國一較高下，富田電機已加入鴻海MIH電動車開放平臺<sup>19</sup>，富田與國際大廠的合作經驗，他很樂意分享國內的相關產業，期加速提升臺灣、相關經濟的進展速度與活性。

<sup>19</sup> 鴻海科技集團，MIH 電動車開放平臺，<https://www.honhai.com/zh-tw/mih-ev-open-platform>

## 肆、各分組報告重點摘要

### 一、第1組出生養育-有”生”錢就來，育兒津貼及托育補助主動

#### (一)現況問題

在各項出生養育措施中，最常被查詢申辦的是育兒及托育津貼，民眾可於縣市政府之鄉鎮市區公所辦理，說明如下：

#### 1. 育兒津貼-我國少子女化對策計畫(107年-113年)

##### (1) 0歲至2歲(未滿)育兒津貼

0歲至2歲(未滿)育兒津貼發放金額

| 發放條件                  |         | 發放金額 | 第1胎      | 第2胎      | 第3胎以上    |
|-----------------------|---------|------|----------|----------|----------|
| 現制                    | 稅率未達20% |      | 2,500元/月 |          | 3,500元/月 |
|                       | 中低收入戶   |      | 4,000元/月 |          | 5,000元/月 |
|                       | 低收入戶    |      | 5,000元/月 |          | 6,000元/月 |
| 第一階段<br>(110/8~111/7) | 稅率未達20% |      | 3,500元/月 | 4,000元/月 | 4,500元/月 |
|                       | 中低收入戶   |      | 5,000元/月 | 6,000元/月 | 7,000元/月 |
|                       | 低收入戶    |      |          |          |          |
| 第二階段<br>(111/8起)      | 稅率未達20% |      | 5,000元/月 | 6,000元/月 | 7,000元/月 |
|                       | 中低收入戶   |      |          |          |          |
|                       | 低收入戶    |      |          |          |          |

##### (2) 2歲以上兒童育兒津貼

育兒津貼每月發給家長數額

| 育兒津貼每月發給家長額度(未就學及就讀一般私幼)                               |          |          |          |
|--------------------------------------------------------|----------|----------|----------|
| 實施期程                                                   | 第1胎      | 第2胎      | 第3胎以上    |
| 108.8~110.7                                            | 2,500元/月 | 2,500元/月 | 3,500元/月 |
| 110.8~111.7                                            | 3,500元/月 | 4,000元/月 | 4,500元/月 |
| 111.8~                                                 | 5,000元/月 | 6,000元/月 | 7,000元/月 |
| 備註：就讀一般私幼(不含非營利及準公共幼兒園)之5歲至6歲(未滿)幼兒，其就學補助額度比照育兒津貼額度辦理。 |          |          |          |

#### 2. 托育補助-「0-6歲國家一起養」政策

分二階段調增育兒津貼與托育補助。第一階段2021年8月至2022年7月，第二階段則自2022年8月起。

##### (1) 0-2歲托育補助

0歲至2歲托育補助金額表

| 條件     | 第一階段     | 第二階段     |
|--------|----------|----------|
| 公共化托育  | 4,000元/月 | 5,500元/月 |
| 準公共化托育 | 7,000元/月 | 8,500元/月 |

## (2) 2-6歲就學繳費上限

2-6歲就學繳費上限表

| 條件   | 類型     | 第一胎      | 第二胎      | 第三胎      |
|------|--------|----------|----------|----------|
| 現制   | 公立幼兒園  | 2,500元/月 |          |          |
|      | 非營利幼兒園 | 3,500元/月 | 3,500元/月 | 2,500元/月 |
|      | 準公共幼兒園 | 4,500元/月 | 3,500元/月 | 3,500元/月 |
| 第二階段 | 公立幼兒園  | 1,500元/月 | 免費       |          |
|      | 非營利幼兒園 | 2,500元/月 | 1,500元/月 | 免費       |
|      | 準公共幼兒園 | 3,500元/月 | 2,500元/月 | 1,500元/月 |
| 第三階段 | 公立幼兒園  | 1,000元/月 | 免費       |          |
|      | 非營利幼兒園 | 2,000元/月 | 1,000元/月 | 免費       |
|      | 準公共幼兒園 | 3,000元/月 | 2,000元/月 | 1,000元/月 |

檢視政府對於此類有關經費補貼政策時，多以「臨櫃申請」及「繳驗書證」等做法來執行，對於民眾而言，感受到的是不便及無效率。

### (二) 創意發想

利用國發會建置的T-ROAD網路基礎建設，將各部會各機關有關民眾之資料利用此網路形成MY DATA POOL，再以政府現行各項數位身份驗證機制為KEY，開啟育兒補助及津貼主動服務之便民措施。

### (三) 規劃內容重點與特色

- 1.以自然人憑證或數位憑證申請或臨櫃申請。未來可由政府主動從戶籍資料中篩選目標對象。
- 2.系統由綜所稅報稅資料比對所得稅率未達20%者。
- 3.比對公、軍及就保資料庫，確認是否有領取育嬰留職停薪津貼。(是，則無法領取)。
- 4.比對A.公辦托嬰中心或公共托育家園名單。
- 5.比對政府簽約私立托嬰中心及合格登記保姆之托育名單。(此名單要求傳送且有異動時，即上傳相關主管機關資料庫)。
- 6.比對戶政資料庫，該戶是否為低收入戶或中低收入戶。
- 7.比對該兒童是否為第三名子女以上。(比對4、5、6、7項後即可分出育兒補助或津貼應給予的金額)。
- 8.由金融機構資料庫核對家長之金融帳(無誤，直接匯入)。

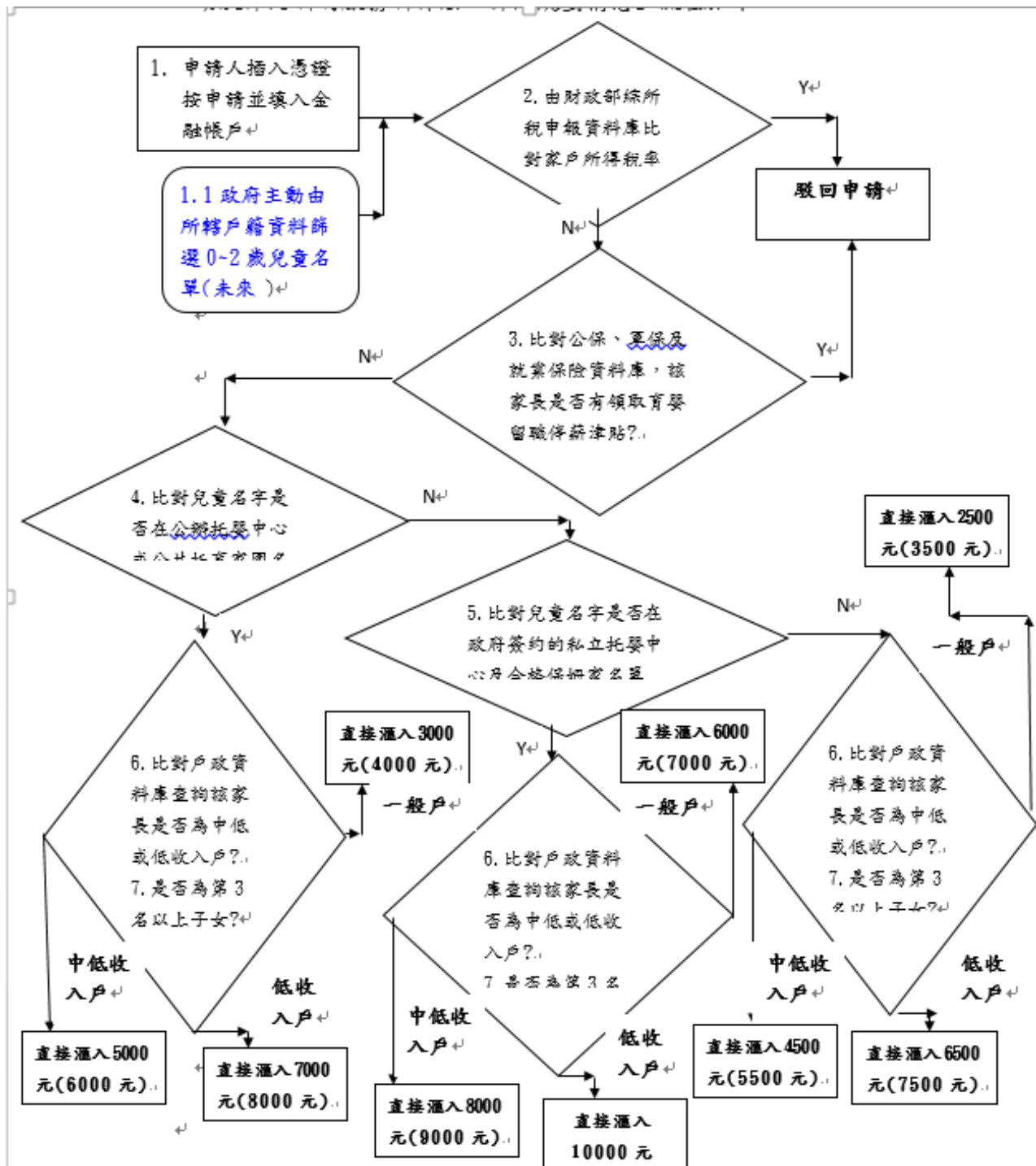


圖12 育兒補助及津貼服務流程

資料來源：第1組報告(2021)

#### (四)效益

近年來民眾對政府服務要求已經由以往對服務項目數量的提升，更轉變至對服務效率、可靠性及服務方式等創新與精準服務，因此創新服務是每個政府單位的挑戰。藉由國家發展委員會「個人化資料自主運用(MyData)平臺」取得政府機關眾多單位所管理、保存之個人資料，加強線上申辦服務功能以深化一站式服務的目標。

## 二、第2組-就學培育：教育到不了的遠方～協助偏鄉地區學生取得學習機會

### (一)現況問題

偏鄉的資源較貧乏，尤其是教育資源為甚。大體上偏鄉兒童在教育方面的困境歸結為2大原因：

- 1.家庭結構：多數偏鄉家庭結構，因青壯人口外移至都市謀生，致使隔代教養情況常見。留在偏鄉的教養者社經水準相對不高，讓偏鄉學童不僅在學業、學習動機、多元能力及生活都呈現低落情況。
- 2.教師不足：偏鄉教師平均年齡較低，轉換工作地點機會高，致流動率高。教師多為客居當地須融入當地生活，無法滿足個人生活習性，致使轉調他校機會高。現行教師介聘制度對偏遠學校教師提供加分獎勵，卻變相使得該等教師取得加分資格後，後續轉調回市區學校任教。受限於「國民小學與國民中學班級編制及教職員員額編制標準」，偏鄉學校法定員額有限，導致部分科目教師數不足，衍生教師兼課現象。

### (二)創意發想

#### 1.個人化資料自主運用(MyData)平臺

MyData平臺提供民眾多元化資料下載、線上服務及臨櫃服務，透過本人單次身分驗證及線上同意，便可在本平臺中取得政府機關單位所保存之個人資料，並可單次即時將這些資料提供給政府機關或您信賴的企業使用。

#### 2.資料中臺(Data API)

「資料中臺」的核心思想是數據共享，透過組織調整和資料倉儲、數據同步等技術方法，設計出統一管理數據來源和應用的中臺。資料中臺可聚合和治理跨域資料，將資料抽象包裝成服務提供給前臺運用。

### (三)規劃內容重點與特色

由MyData平臺取得中低收入戶、低收入戶資料，比對戶籍資料，篩選戶內有中、小學齡兒童之家庭，主動提供該家庭民眾確認，是否授權地方政府辦理，減免相關就學費用。相關工作擇要描述如下：

#### 1.洞悉隔代教養家庭需求

- (1) 於民眾同意前提下，高雄市政府蒐集以下個人資料項目：家庭人口結構、薪資所得、家庭扶助資料、社工訪視家戶資料、學童成績、學習履歷、性向資料。

- (2) 依據蒐集資料，進一步分析家庭需求，主要有：經濟協助、兒少課業輔導、親職教養協助。

## 2. 弭平家庭教養缺口～中央與地方協力

- (1) 建立數位學伴媒合管道：教育部設置大學生工讀平臺，於取得國立大學學生同意之前提下，蒐集大學生專長、打工需求、打工意願、修課空檔時間等資訊。
- (2) 建立媒合服務中臺：依前述資料中臺概念，建立媒合偏鄉教養供需之服務中臺，分別從「課業輔導」、「教養協助」等各層面，串聯大學生專業職能，以及偏鄉家庭教養需求，弭平偏鄉學生教育資源落差情況。
- (3) 中央與地方協力：教育部及偏鄉所在的縣市政府相互合作，經由雙方的協力合作，可發揮綜效，造福偏鄉小朋友。

向 **MyData** 取得中低收入戶、低收入戶，比對戶籍資料，篩選有中小學齡之家庭，主動提供民眾確認，是否授權高



圖13 MyData與資料中臺概念圖

資料來源：第2組報告(2021)

### (四) 成就民眾之效益

1. 本報告提出的機制，能經由媒合國立大學學生，試圖補足此缺口，應有助於提升偏鄉學童的學習成效。
2. 赴偏鄉協助教養任務的大學生，除依協助情況發予津貼外，也取得了打工及社會服務經驗。
3. 大學生來自各院所科系，經由資料中臺的精準媒合，供需應可得到一定滿足，緩解教師不足所導致偏鄉教育資源短缺問題。
4. 政府申請補助程序龐雜，無法妥適的協助目標家庭。本報告提出媒合大學生協助教養機制，可提升民眾對於政府施政滿意。

- 5.大學生前往偏鄉家庭時，除陪伴小朋友及教導課業外，亦能就近觀察家中長輩教養方式，並適時提出建議。

### 三、第3組-勞動就業：解救失業萬靈丹MyData

#### (一)現況問題

就業保險法自92年施行，我國勞工投保就業保險，在失業期間只要符合規定資格即可領取相關補助，每年約有40萬次的認定申請件數，整體申請通過率達98.65%。依統計資料，平均每個申請個案必須到就服站報到4次，意味防範少數(每年1.35%)無法通過(再)認定的個案，每個申請人皆必須帶著規定文件到就業服務站至少4次，應重新檢討服務流程，提供更便民的貼心到位服務。

#### (二)創意發想

透過MyData平臺資料提供者及服務提供者串聯起來，建構跨機關的合作新模式。失業勞工透過身分驗證與本人同意下，即可透過MyData平臺即時取得其他機關（內政部、勞動力發展署、勞保局）之個人化資料，再由全程線上服務機制完成所需的失業補助、就業推介、職業訓練等申請，而此機制將MyData化為解救失業的數位解方。

#### (三)規劃內容重點與特色

首先，MyData結合RPA機制(簡稱MR)，當民眾使用線上服務需要輸入其個人化資料時，可透過此MyData結合RPA機制，在民眾通過身分驗證且自主同意下，模擬民眾實際操作電腦或手機的動作，透過MyData平臺下載資料、並將此資料填到該線上服務欄位中，以完成線上申辦作業。這個機制的優點包括：(1)使用者無需鍵入個人資料，只須即時授權同意，MR就自動幫忙取得資料並填入線上服務的欄位內；(2)資料來源為各個機關(如戶政等)，無人工填寫錯誤之風險，減省機關承辦同仁查對資料正確性的時間；(3)MR係模擬使用者動作取資料與填資料，無涉後端系統介接事宜，所以服務提供機關無須調整系統介接MyData平臺，省去程式開發之時間與經費。

再來，透過AI語意分析可知道失業可能與「是否須找工作」、「是否需要經濟扶助」、「是否個人精神壓力可支撐」等項目有關，因此在線上即時得到民眾授權同意後，從各相關機關介接讀取此民眾以前學習歷程資料及就業資料，並匹配開放的職缺資料後，提供此民眾工作媒合結果，並詢問其是否要線上申請這些職缺；另也讀取個人醫療資料，瞭解其是否有精神壓力承受不良之相關紀錄，以便建議其是否需要心理諮詢服務(本案例發現其無精神壓力承受不良之相關紀錄，因此未提供建議)；最後讀取其家戶經濟狀況，以確定其是否符合失業補助或是中低收入補助條件(本案例發現其家戶經濟狀況在他失業後出現危機，因此系統詢問其是否願意線上申請這些補助)。

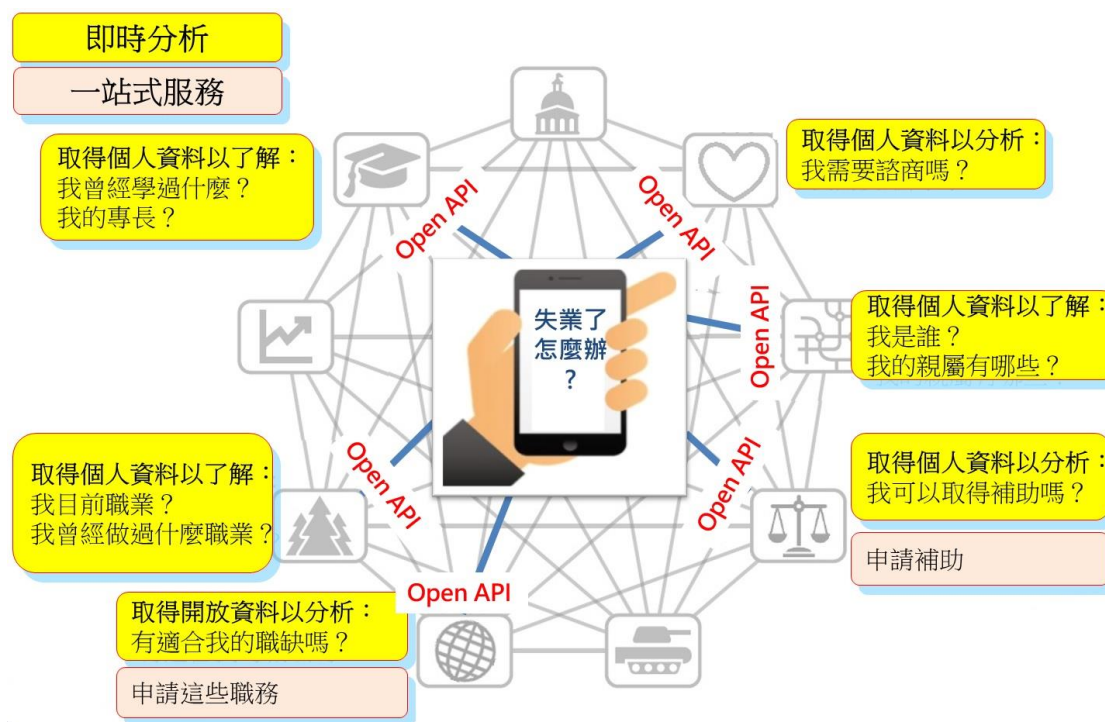


圖14 整合型MyData結合AI之服務模式

資料來源：第3組報告(2021)

#### (四)效益

對於失業勞工之協助，本組提出近期可透過MyData服務，提供全程線上保險或津貼之申請與給付；長期而言，MyData再結合AI等科技應用，希望能提供針對個人量身打造的精準服務，如職業媒合、心理諮商等。

#### 四、第4組-就養照護：臺北與我好好慢老

##### (一)現況問題

臺灣在 2018 年 3 月底已正式進入高齡社會，在 8 年內更將邁入超高齡社會。依衛福部長照 2.0 計畫之老人需求長期照護比率，推估臺北市需求數為 12,388 床，依目前規劃，115 年前預計可提供 8,768 床，仍不足 3,620 床。為解決上述臺北高齡者入住照顧機構數量不足，臺北資訊局規劃了專案「臺北與我好好慢老」，統合線上的需求與資源利用 MY DATA，設計與規劃相關方案，來滿足市民的需求提高年長者生活品質。

##### (二)創意發想

家庭照顧者的最大困難是，就算有錢負擔得起照顧費，也未必可以入住口碑好、設備佳的優質長照機構，經探索幾位實際申請過安養中心的使用者需求發現，申請安養中心的服務流程是以照顧者查找機構開始，先查找評鑑結果較佳者、從中篩選離照顧者地點較近者，以利平時探望、再一一評估照顧環境、是否還有空床、預約參觀、深入了解可提供之照顧服務與費用，最後才提出申請。

本組希望運用開放資料與個人資料自主應用機制，透過公私協力、中央與地方及跨縣市合作，方便民眾便利查找符合需求之安養中心、線上申辦安養中心進住申請，必要時協助跨縣市轉介申請，並提供相關補助與輔具申請服務。

##### (三)規劃內容重點與特色

###### 1. 安養機構資料開放極大化

現行臺北市政府與新北市政府社會局已共同合作提供長照機構空位查詢服務，可以查詢行政區、服務機構名稱、服務對象、剩餘可申請床位數等，衛生福利部社會及家庭署則每年都會公布各直轄市、縣(市)政府老人福利機構評鑑成績公告。本組建議各縣市政府及社家署開放安養機構基本資料、剩餘床位數、及評鑑結果等相關資料，促成民間開發提供民眾整合查詢服務，方便民眾快速查找適合之安養機構。

###### 2. 老人自費進住安養中心-my data線上申請服務

臺北市政府已建置「市民服務大平臺」，提供「老人自費安養中心進住」線上申辦服務，惟所需提供證明文件包含(1)進住申請書1份(2)3個月內公私立區域醫院或醫學中心之體格檢查表正本掃描檔(3)2吋半身照片掃描檔(4)戶口名簿或身分證正反面掃描檔(5)其他與審核入住資格及提供服務類型有關之必要文件掃描檔等。本組建議臺北市政府之「市民服務大平臺」介接國發會建置之

「個人化資料自主應用平臺」(my data)，照顧者透過my data同意及授權，將戶政提供之國民身分證資料等證明文件傳輸至市民服務大平臺，即可完成全程線上申辦，免再讓民眾在機關間往返奔波，原需耗時一日以上的申辦時程，將可大幅縮減至約15分鐘即可完成，省時省力又貼心。



圖15 整合型MyData結合AI之服務模式

資料來源：第4組報告(2021)

#### (四)效益

##### 1.安養機構資料開放極大化

促成民間開發提供民眾整合查詢服務，方便民眾快速查找適合之安養機構，充份運用全臺各安養機構。

##### 2.結合市民服務大平臺及MY DATA省時省力又貼心

免再讓民眾在機關間往返奔波，原需耗時一日以上的申辦時程，將可大幅縮減至約15分鐘即可完成。

## 五、第5組-就養照護：長照通e通，貼心服務真輕鬆

### (一)現況問題

為實現在地化，提供從支持家庭、居家、社區到住宿式照顧的多元連續服務，行政院推動「長照十年計畫2.0（106年～115年）」，至109年底，已布建「社區整合型服務中心」688處、「複合型服務中心」6,195處、「巷弄長照站」3,169處據點；使用長照服務總人數超過35萬7千人，較108年同期增加7萬餘人（25.77%）；服務涵蓋率提升至54.69%，但在民眾申辦上仍常遇到幾個問題，包括：

1. 服務內容繁多，不易了解適用情境。
2. 除 ABC 級照護機構，民間其他照護資源不知如何取得。
3. 申報補助或特別扣除額需檢附多項證明文件。
4. 個案需求差異大，審核內容繁雜。

### (二)創意發想

為了協助長照服務的需要，衛福部設有1966專線供民眾諮詢，或由醫療院所取得出院準備服務，再由縣市照顧管理中心指派個案管理師擔任單一窗口，和照護需求者討論、調整照顧計畫，及後續追蹤執服務情形，惟因應上述問題情境，本組提出建構「長照通e通平臺」，希望透過資訊的介接媒合，讓民眾更便捷就近尋求所需資源，並簡化補助申報、核算及給付流程。



圖16 長照通e通概念圖

資料來源：第5組報告(2021)

### (三)規劃內容重點與特色

運用MyData平臺介接民眾戶籍資料、財政部財稅資料、家戶所得、衛福部長長期照顧管理資訊個案資料、照護機構服務紀錄、勞動部外籍看護聘僱許可、醫療單位診斷證明與評估量表、地方政府身心障礙手冊核發資料等，簡化民眾程序亦避免資料重覆登打，降低錯誤率。運用人工智慧進行個案失能等級與照顧組合分析建議，提供照顧

管理中心人員線上審核機制，並協助服務申請者自動計算可申請補助金額、每月尚可使用額度，以及依相關資料核算是否符合特別扣除額供轉入報稅資料，提升審核效率及民眾便捷度。

連結民間資源，媒合被照護者需求，除ABC級照護機構，亦供其他民間企業申請登錄可提供之資源與服務，並透過系統依個案條件進行媒合以提供照護需求者及其家人參考，以減少茫然不知所措的情境。

#### (四)效益

本組所提「長照通e通平臺」，在財務構面可以減少人員重覆作業及多次往返取得文件資料之交通與時間成本，並可多方引進資源與公私協力，擴大規模經濟效益。在顧客服務構面，民眾可由單一入口申辦了解自身權益，親友亦可協助申請。照護機構方面則可透過資訊連結簡化評估審核程序以推廣業務，並可藉由系統協助判別提供建議方案，節省核算時間。更可引入人工智慧、提升效能、減少人員訓練成本及穩定作業流程，讓人員可以更專注於個案需求與服務。最終運用大數據分析提供政策規劃，研析長照服務(補助)配置、評估給付額度之合理性等議題。

## 六、第6組-終老關懷：讓往生者放心 在世者安心

### (一)現況問題

人的一生，會面臨需要處理遺產事宜的機會不多，但每一次可能都來的突然，這樣痛苦的心情底下，卻有繁瑣的遺產處理程序，遺產稅申報及遺產繼承等繁瑣的問題要處理。一般人都無法事先學習相關複雜的遺產申報及繼承等等涉及專業法律規定的知識，許多專業術語及完全陌生的法律程序令人卻步。另外，遺屬無法完全掌握長輩留下了甚麼遺產，確認遺產已是大工程了，還需處理財產分配、一堆文件的申請，包括印鑑證明、除戶證明、戶籍謄本、土地登記謄本、房屋稅單影本、存款餘額證明，資料都在政府裡面可以取得，為何要民眾去面對繁複的申請過程才能取得。

### (二)創意發想

有鑑於上述民眾深刻感受到之痛點與無奈，稅務機關積極進行相關工作項目盤點及流程規劃作業，期能解決民眾面對遺產申報之問題。為了解決困擾民眾的遺產申報及遺產繼承問題，政府應該把原本資料就在政府部門可以取得的資料，以及可以為民眾處理好的服務項目，從資訊科技的角度來進行相關流程的整合與提出解決方案。

### (三)規劃內容重點與特色

- 1.化被動為主動：依遺產及贈與稅法第39條，稽徵機關對遺產稅相關資料本可進行調查，無須經由遺產關係人之申請，可由被動申請查調轉為主動服務。



**奔波、費時、複雜**

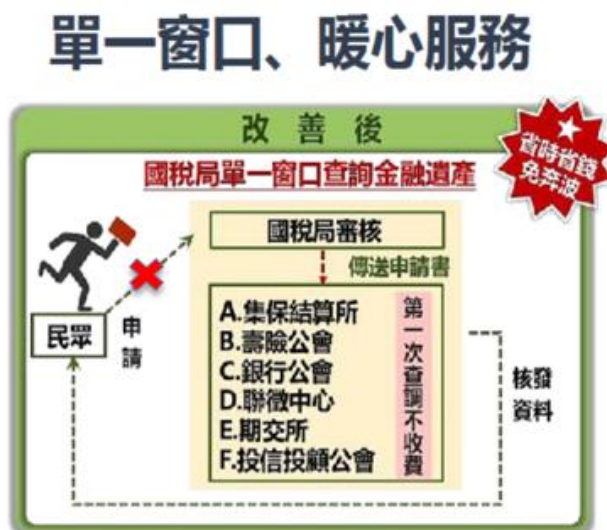


圖17 單一窗口查詢金融遺產

資料來源：第6組報告(2021)

- (1) 家屬辦理死亡登記時，由戶政事務所協助清查相關繼承人，將往生者資料及其繼承系統表併送稽徵機關。

- (2) 稽徵機關接獲死亡通報後，主動查詢往生者於政府機關登記之財產資料，包含房屋、土地、車輛登記資料等。
- (3) 稽徵機關主動洽集保公司、銀行公會、壽險公會、期交所、投信投顧公會及聯徵中心查詢金融遺產。
- (4) 彙整資產資料，於符合一定條件下協助進行遺產稅試算及申報，主動將查調及試算所得結果，通知各相關繼承人。

2.從MyData進化為OurData：遺產稅涉及資料非僅為個人資料，以遺產稅申報、遺產繼承為例，都需要所有繼承人的戶籍資料，必須將MyData進化為OurData才能有效解決這個問題。

- (1) 所有繼承人於OurData平臺完成驗證，授權一代理人處理後續申辦業務。代理人於OurData平臺代表申請各繼承人戶籍資料等遺產稅申報及繼承所需證明文件。
- (2) OurData平臺接獲申請後，拆解申請案中各關係人，以批次或個案送資料提供機關查調資料，資料彙齊後統一送代理人。
- (3) 遺產稅繼承所需之財產分割協議書，可評估於符合一定之條件，在OurData平臺完成驗證及電子簽章。
- (4) 彙整資產資料，於符合一定條件下協助進行遺產稅試算及申報，主動將查調及試算所得結果，通知各相關繼承人。彙集所需文件後，循財產查調之流程，至各財產保管機構進行財產分割過戶。

#### (四)效益

本組提案解決方案如果順利完成並提供相關服務之後，政府的角度來看，具有節省審查的人力負擔，節省時效，節省原本申辦過程中的紙張浪費，節省各種隱藏的成本支出，節省傳遞文件的郵資支出，最終可提升政府形象及施政滿意度。從民眾的角度來看，可節省臨櫃辦理的時間及相關費用，節省須往返不同機關取得必備資料的時間，無須分別取得各遺屬同意書，減少錯報、漏報的情形。

## 伍、各組心得與建議

### 一、第1組

#### (一)課程心得

- 1.感謝行政院人事行政總處精心籌劃及安排上課場域、課程及調訓人員。本期調訓中央及地方機關高階資訊專業同仁，以共同上課分組討論方式，就政府施政面臨挑戰的各議題，集思廣益如何利用國家發展委員會的My Data加以克服，並適時提出精進該議題之施政建言。
- 2.如何使新進初階資訊同仁發揮其專業以提升其部門施政效益，如何使中階資訊同仁成為支撐政府施政的資訊系統規劃與開發者，如何使高階資訊同仁為智慧政府、數位國家，引領資訊部門協助擘劃願景變革組織貢獻心力，更是我們需要認真面對的課題。
- 3.本小組學員就出生養育議題，利用My Data機制，提出利用該機制將政府原被動受理養育國家未來主人翁家庭申請補助方式，改為政府主動補助養育機制，可有效降低家庭為撫養小孩申請福利的困擾及不便。

#### (二)課程建議

- 1.為讓人民有感「0到6歲國家一起養」政策，及全面照顧國家未來主人翁美意。本小組建議衛生福利部得應用My Data機制，在地方政府協助下，應用各機關掌握各家庭撫養0-6歲小孩之資訊，就已實施之托育補助及育兒津貼之受理申請機制，改採主動提供托育補助及育兒津貼。
- 2.建議各機關除落實資通安全管理法相關規定外，亦應思考在政府一體分工辦事機制下，如何使其資訊部分之專業人才，能充分發揮其能力。例如，將當前各部門自設資訊部門及人力之組織架構，調整為比照主計、人事一條鞭制度組織架構。

### 二、第2組

#### (一)課程心得

- 1.非常感謝人事總處開辦「110年行政院與所屬中央及地方機關高階人才領導班」，且邀請各部會資訊主管擔任領航員引領，再加上實務經驗豐富的講者，及各部會資訊簡任同學的相互交流，產生了極大綜效。
- 2.此次課程更加邀六都的資訊單位主管參訓，於訓練過程中，同學間也呈現了：「大家都是老師，大家也都是學生」的情況，真的學到很多東西。

## (二)課程建議

- 1.本次有安排前往富田電機公司參訪，極具效益，未來或可考量邀請產業界主管到班，分享成功案例，亦可讓簡任層級學員接受難得的產業界經驗洗禮。
- 2.本次課程由「出生養育」至「終老關懷」共分六組，頗具創意及成效，於研討上也可串聯人生各階段面向呈現全貌，未來或可就特定部會成功之資訊服務個案，由承辦資訊主管到班，帶領作深入型個案探討，經由檢視觀摩學習個案成功經驗，學員亦可同步反思自身部會相關資訊服務專案之再精進做法。

## 三、第3組

### (一)課程心得

- 1.本次課程邀請了地方政府的資訊主管作為提案的許願者，由中央單位資訊高階主管作為共同還願者，就各項服務需求共同討論，提供民眾最佳的服務體驗。
- 2.王牌講座劉士豪教授以參加大甲媽祖繞境的親身體驗，感受到開放式系統的彈性，這與我們平時設計提供的資訊系統大異其趣，是值得我們深思的課題。
- 3.李漢銘諮詢委員針對5G未來生活應用情境、智慧城市發展策略及資安即國安議題等三大面向，提出全球政府機關應對政策，資安即國安2.0為打造堅韌安全可信賴之智慧國家。
- 4.國發會謝翠娟處長說明智慧政府目標為開放資料透明、鏈結治理網絡及整合服務功能，其中就開放資料、個人資料等提供各類應用服務情境，作為政府提供民眾服務解題的主軸。
- 5.富田電機的經營模式，類似客製化接單，採少量多樣市場方式開出多規格。與特斯拉合作10多年的經驗獲得「挑戰，才能逼著你去成長與進步」的結論。

### (二)課程建議

- 1.經驗傳承：前屆學長姐可以提供心得分享或經驗傳承檔案或影片，例如各組成員分工、時間分配、簡報呈現及報告撰寫等資料。
- 2.善用設施：考量西湖渡假村占地約60公頃本身擁有相當豐富的自然生態資源，於分組討論時可採戶外方式進行，善用當地資源，也可達健身運動效果。
- 3.問卷填答：本案各講座活動皆有提供網頁或APP方式提供填答，學員大都於受訓完才填寫問卷，若工作人員能適時提醒，可以

收事半功倍之效。

- 4.跨組交流：本次安排用餐時與他組交流聯誼，若能輔以討論時就安排跨組討論，對於本專案整體服務流程設計也會具有大局觀。

#### 四、第4組

##### (一)課程心得

- 1.本組領航員適時要將民眾視為一件事的各階段串接起來才能滿足民眾需求，如同「政府數位服務指引」第1項即揭示應「了解使用者需求」，才能提供使用者需要，而非只是提供者想要的服務。
- 2.臺北市政府在智慧城市專案工作高度整合各局處資源，未來期待數位發展部能引領我國在以跨組織協力架構與應用資料治理為基礎，發展創新數位政府資料服務浪潮中，取得領先地位。
- 3.講座提供的建議及所執行的業務對日後都有很大的助益，特別是臺北市秘書長所介紹的無紙化的臺北市政府，電子化簽到及無紙化核銷對於一般的行政單位而言就很值得學習。
- 4.本次研習特別安排工廠的參觀，讓同仁了解業界如何實務上結合AI、自動化及處理資安等問題，學習良多。

##### (二)課程建議

- 1.建議未來加入更多業務同仁，經由跨機關、跨部門交流學習，可思考數位資訊在不同事業或領域的應用。
- 2.建議後續課程除各機關長官政策說明及產業交流活動外，另可安排一堂與課程研習主題相關之個案研析，如本次智慧城市專題為例，可蒐集、解析世界名列前茅城市(如新加坡)之做法。

#### 五、第5組

##### (一)課程心得

- 1.三天的課程在緊張、焦慮、歡樂、充實及一心數用中一下就結束了，這個課程剛好可以提供了一個交流平臺，利用這個場合來請教不同機關的做法作參考。
- 2.感謝本組夥伴齊心完成一份簡報及情境劇，更感謝領航員文熙主任，適時的提點我們方向。
- 3.在李諮委、施人事長、蘇副人事長及劉教授的引導下，對於研習主題重點方向的掌控，以及其他講座的精闢見解分享，都是給我們不同的方向去思考主管業務的領域上能作的更好。

##### (二)課程建議

- 1.擴大辦理：建議主辦單位可以規劃安排中央初任主管來參加，另外這次和地方政府資訊主管交流應該要持續。
- 2.課程區隔性：針對高階和初任主管，或是中央和地方的任務職責不同，課程內容的設計與導向可以更多元。
- 3.增加產、學參訪：這次去參觀富田公司可以感受到民間企業那種競爭的企圖心建議未來持續多選擇一些標竿企業或大學研究機構去參訪，增進產官學間的交流。

## 六、第6組

### (一)課程心得

- 1.此次課程結合中央與地方合作，共同參與發想討論相關議題，效益較以往更能彰顯政府效能的意義，透過「地方政府許願、中央機關實現」共同協力解題還願，分享實務執行所遇痛點或挑戰、檢討爭點、分析數位技術導入可行性，在領航員的指導，讓我們可以切中問題核心，提出解決方案。
- 2.時代變遷政府所面臨的問題，政策制定推動到行動方案，已不是單一機關所能解決，而常需跨域整合，藉由本次課程，與各機關建立聯繫管道與互信，未來在各項工作跨域合作上，感謝本組夥伴齊心完成一份簡報及情境劇。

### (二)課程建議

- 1.建議未來應持續辦理研習，經由中央及地方各機關相互交流共同學習，可思考數位資訊在不同業務領域的應用。
- 2.各組提供的解決方案報告成果，皆為各界菁英集思廣益的精心之作，建議主辦機關應主動提供給各權責的機關據以參考辦理並回饋。
- 3.增加小組成員間討論時間，必能更建立彼此互信與情誼，建議未來能設計有組員間互動之議題分享時間。

## 陸、附錄

### 一、課程規劃表

| 日期                  | 時間          | 內容                                                       | 主持人/講座                                                                                      |
|---------------------|-------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5/6<br>(四)<br>第 1 天 | 13:00-13:40 | 臺中烏日高鐵站至苗栗西湖渡假村                                          |                                                                                             |
|                     | 13:40-14:00 | 報到                                                       |                                                                                             |
|                     | 14:00-14:20 | 開訓致詞<br>(20 分鐘)                                          | 行政院人事行政總處<br><u>蘇</u> 副人事長 <u>俊榮</u>                                                        |
|                     | 14:20-15:40 | 5G 應用服務與智慧城市發展<br>(80 分鐘)                                | 1. 國家安全會議<br><u>李</u> 諮詢委員 <u>漢銘</u><br>2. 中原大學資訊管理學系<br><u>劉</u> 教授 <u>士豪</u>              |
|                     | 15:40-16:00 | 茶敘&休息                                                    |                                                                                             |
|                     | 16:00-17:00 | 開放資料、開放應用<br>-Data as a Service：資料即服務<br>(60 分鐘)         | 中原大學資訊管理學系<br><u>劉</u> 教授 <u>士豪</u>                                                         |
|                     | 17:00-17:50 | 改變。臺北-智慧城市專案<br>(50 分鐘)                                  | 臺北市政府<br><u>陳</u> 秘書長 <u>志銘</u>                                                             |
|                     | 17:50-18:40 | 工作坊－許願池活動<br>(50 分鐘)                                     | 1. 中原大學資訊管理學系<br><u>劉</u> 教授 <u>士豪</u><br>2. 臺北智慧城市專案辦公室<br><u>李</u> 主任 <u>鎮宇</u><br>3. 領航員 |
|                     | 18:40-20:30 | 晚餐                                                       |                                                                                             |
|                     | 20:30-      | 自由活動                                                     |                                                                                             |
| 5/7<br>(五)<br>第 2 天 | 07:00-08:30 | 早餐                                                       |                                                                                             |
|                     | 08:30-09:00 | 報到                                                       |                                                                                             |
|                     | 09:00-09:50 | 數位政府創新資料服務<br>(50 分鐘)                                    | 國家發展委員會<br><u>謝</u> 處長 <u>翠娟</u>                                                            |
|                     | 09:50-10:50 | 「輕前台，重體驗」的跨機關協<br>作模式-以資料治理為基礎的跨組織<br>協力架構與應用<br>(60 分鐘) | 中原大學資訊管理學系<br><u>劉</u> 教授 <u>士豪</u>                                                         |

| 日期                  | 時間          | 內容                                                | 主持人/講座                                                                    |
|---------------------|-------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                     | 10:50-11:40 | 第 1 次黑客工作坊-分組討論<br>(50 分鐘)                        | 1. 中原大學資訊管理系<br><u>劉教授士豪</u><br>2. 臺北智慧城市專案辦公室 <u>李主任鎮宇</u><br>3. 領航員     |
|                     | 11:40-12:00 | 搭車前往用餐地點                                          |                                                                           |
|                     | 12:00-13:40 | 午餐                                                |                                                                           |
|                     | 13:40-14:00 | 搭車前往企業參訪地點                                        |                                                                           |
|                     | 14:00-16:00 | 智慧製造參訪交流<br>-富田電機股份有限公司 (FUKUTA) 銅鑼廠區<br>(120 分鐘) |                                                                           |
|                     | 16:00-16:30 | 搭車返回西湖渡假村                                         |                                                                           |
|                     | 16:30-18:30 | 第 2 次黑客工作坊-分組討論<br>(120 分鐘)                       | 1. 中原大學資訊管理學系<br><u>劉教授士豪</u><br>2. 臺北智慧城市專案辦公室 <u>李主任鎮宇</u><br>3. 領航員    |
|                     | 18:30-20:30 | 晚餐                                                |                                                                           |
|                     | 20:30-      | 自由活動                                              |                                                                           |
| 5/8<br>(六)<br>第 3 天 | 07:00-08:30 | 早餐                                                |                                                                           |
|                     | 08:30-09:00 | 報到                                                |                                                                           |
|                     | 09:00-11:00 | 成果分享-分組報告<br>暨第 1 屆協力盃黑客松頒獎典禮<br>(120 分鐘)         | 1. 中原大學資訊管理學系<br><u>劉教授士豪</u><br>2. 行政院人事行政總處<br><u>蘇副人事長俊榮</u><br>3. 領航員 |
|                     | 11:00-11:10 | 休息                                                |                                                                           |
|                     | 11:10-12:00 | 綜合座談<br>-數位政府的中央與地方夥伴關係<br>(50 分鐘)                | 1. 中原大學資訊管理學系<br><u>劉教授士豪</u><br>2. 行政院人事行政總處<br><u>蘇副人事長俊榮</u><br>3. 領航員 |
|                     | 12:30-      | 賦歸                                                |                                                                           |

## 二、學員分組名單

| 第1組 出生養育（6人） |                     |          |     |
|--------------|---------------------|----------|-----|
| 領航員          | 經濟部資訊中心             | 主任       | 馬正維 |
| 17           | 勞動部資訊處              | 副處長      | 劉醇錕 |
| 01           | 行政院資通安全處            | 高級分析師    | 林春吟 |
| 12           | 交通部高速公路局資訊室         | 主任       | 吳佩蓉 |
| 28           | 國軍退除役官兵輔導委員會統計資訊處   | 高級分析師    | 陳志良 |
| 30           | 國家通訊傳播委員會基礎設施與資通安全處 | 副處長      | 吳銘仁 |
| 36           | 桃園市政府資訊科技局          | 副局長      | 閻俊如 |
| 第2組 就學培育（6人） |                     |          |     |
| 領航員          | 金融監督管理委員會資訊服務處      | 處長       | 蔡福隆 |
| 20           | 科技部資訊處              | 高級分析師    | 李東宜 |
| 03           | 外交部資訊及電務處           | 副處長      | 羅倩薇 |
| 09           | 經濟部資訊中心（借調國家安全會議服務） | 簡任技正兼組長  | 尤暖霞 |
| 23           | 國家發展委員會資訊管理處        | 高級分析師    | 楊耿瑜 |
| 29           | 臺中榮民總醫院資訊室          | 室主任      | 賴來勳 |
| 35           | 高雄市政府資訊中心           | 副主任      | 陳志明 |
| 第3組 勞動就業（6人） |                     |          |     |
| 領航員          | 科技部資訊處              | 處長       | 薛大勇 |
| 21           | 國家發展委員會資訊管理處        | 副處長      | 王誠明 |
| 06           | 教育部資訊及科技教育司         | 高級分析師    | 黃士峰 |
| 19           | 勞動部職業安全衛生署資訊室       | 室主任      | 陳盈妙 |
| 25           | 行政院主計總處主計資訊處        | 副處長      | 吳淑玲 |
| 26           | 行政院人事行政總處人事資訊處      | 副處長      | 曾宜君 |
| 32           | 新北市政府資訊中心           | 主任       | 柯雅娟 |
| 第4組 就養照護（6人） |                     |          |     |
| 領航員          | 行政院主計總處主計資訊處        | 處長       | 尹慧珍 |
| 10           | 經濟部水利署資訊室           | 主任       | 楊介良 |
| 05           | 財政部財政資訊中心電子發票組      | 組長       | 謝明峯 |
| 07           | 法務部資訊處              | 高級分析師    | 劉健群 |
| 14           | 衛生福利部資訊處            | 副處長      | 王復中 |
| 22           | 國家發展委員會資訊管理處        | 高級分析師    | 陳怡君 |
| 31           | 臺北市政府資訊局            | 主任秘書     | 陳慧敏 |
| 第5組 就養照護（6人） |                     |          |     |
| 領航員          | 財政部財政資訊中心           | 主任       | 張文熙 |
| 24           | 國家發展委員會檔案管理局文書檔案資訊組 | 副組長      | 李 殷 |
| 13           | 交通部中央氣象局氣象資訊中心      | 主任       | 劉國隆 |
| 15           | 衛生福利部中央健康保險署資訊組     | 副組長      | 孫浩淳 |
| 16           | 文化部資訊處              | 高級分析師    | 鍾淑美 |
| 18           | 勞動部勞動力發展署資訊室        | 室主任      | 林錦德 |
| 33           | 臺中市政府資訊中心           | 主任       | 黃惠敏 |
| 第6組 終老關懷（6人） |                     |          |     |
| 領航員          | 國家發展委員會資訊管理處        | 處長       | 謝翠娟 |
| 04           | 財政部財政資訊中心地方稅及徵課組    | 組長       | 張志龍 |
| 02           | 內政部資訊中心             | 簡任技正兼副主任 | 嚴文常 |
| 08           | 法務部調查局資通安全處         | 簡任督察     | 鄭健行 |
| 11           | 交通部公路總局資訊室          | 主任       | 王東琪 |
| 27           | 金融監督管理委員會資訊服務處      | 副處長      | 林裕泰 |
| 34           | 臺南市政府智慧發展中心         | 副主任      | 陳冠中 |

### 三、課程過程留影



開訓典禮-蘇副人事長鼓勵學員打破IT思維創新服務作為  
圖片來源：行政院人事行政總處



專題演講-劉士豪教授闡述開放資料。開放應用  
圖片來源：行政院人事行政總處



分組討論-馬正維主任第1組討論實況

圖片來源：行政院人事行政總處



分組討論-蔡福隆處長指導第2組討論實況

圖片來源：行政院人事行政總處



分組討論-薛大勇處長指導第3組討論實況

圖片來源：行政院人事行政總處



分組討論-尹慧珍處長指導第4組討論實況

圖片來源：行政院人事行政總處



分組討論-張文熙主任指導第5組討論實況  
圖片來源：行政院人事行政總處



分組討論-謝翠娟處長指導第6組討論實況  
圖片來源：行政院人事行政總處