



智慧便民，無礙大愛-

雲林縣智慧輔具及復康巴士 暢行計畫

雲林縣政府
高齡友善無礙獎
參獎作品



目錄

壹、摘要.....	6
貳、背景說明及訂定政策.....	8
一、雲林縣高齡人口需求情形.....	8
二、工作挑戰與任務目標.....	9
(一) 輔具資源由各局處權責.....	9
(二) 輔具服務資源布建無法滿足快速成長的高齡人口需求.....	10
(三) 復康巴士汰換問題.....	10
參、領導力與團隊組織及運作情形.....	11
一、全國唯一跨局處整合所有輔具業務.....	11
二、全方位加強輔具服務橫向聯繫.....	11
三、全縣 20 鄉鎮布建整合性輔具服務資源.....	12
四、本縣各鄉鎮市衛生所設置輔具服務資源.....	13
肆、實施策略及方法.....	13
一、全國首座輔具銀行.....	13
二、設立全國首創輔具創客基地(Maker Space)，挖掘痛點真相，並提供個別化輔具改善.....	14
三、個別化改善真正解決身心障礙者輔具使用與排除就業困難.....	15
伍、民眾參與機制與參與度.....	15
一、輔具整合線上申請系統.....	15
二、簡訊提醒，好訊不斷.....	16
三、開通輔具 Line@官方帳號.....	17
四、復康巴士，LINE@搞定.....	18
五、結合衛政，好事成雙.....	18
陸、推動成效.....	19
一、全國學習標竿.....	19
二、111 年衛福部長照司選定輔具標竿案例推展.....	20
三、結合多元主題，創新開辦常設性主題展覽.....	20
四、智慧科技導入輔具服務.....	20
(一) 智慧科技導入與虛擬實境自主學習.....	21
(二) 創新導入智慧定位裝置服務，成效斐然.....	21
(三) 首創辦理全國結合產官學論壇與工作坊，開啟智慧科技跨域設計元年.....	22
五、率先全國建立可近性輔具服務資源操作模式.....	22
六、輔具服務能量提升.....	23
(一) 民眾主動到中心、據點接受評估比例高、提升障礙者社會參與.....	23
(二) 輔具線上申辦服務提升：.....	23

(三) 輔具評估服務量：	24
七、 輔具銀行服務成果豐碩	24
(一) 輔具銀行滿足輔具使用需求	24
八、 職務再設計創意競賽改善職場表現，深獲肯定	25
柒、 永續性.....	25
一、 全縣至少一鄉鎮一輔具服務窗口	25
二、 完成線上申請建構，服務更便利	26
三、 科技樂活及永續再生的理念，符合 SDGs 之相關指標	26
四、 LINE@復康巴士導入後，量能大幅提高	26
捌、 擴散性.....	27
一、 提供全國各縣市政府學習輔具整合標竿服務模式	27
二、 提供全國各縣市政府學習智能科技導入輔具服務的創新模式	27
三、 持續結合衛生所辦理在地化、社區化輔具服務	28
四、 縣內各醫院出院準備窗口建立服務流程	28
玖、 創新性及可行性.....	29
一、 全縣輔具借用需求可整合至單一平台作業	29
二、 藉由虛擬實境體驗內容與展場內科技輔具串接，使參訪者自主學習。	29
三、 智慧科技服務方案研究中心，逐步導入智慧照顧遍及全縣	29

圖目錄

圖 1 本縣輔具服務蛻變圖	10
圖 2 本縣整合輔具單一服務窗口	11
圖 3 輔具服務加強橫向聯繫圖	12
圖 4 全縣 20 鄉鎮市布建輔具資源	12
圖 5 全縣 20 鄉鎮市衛生所設立輔具資源圖	13
圖 6 全國首座輔具銀行	14
圖 7 全國首座輔具創客基地	14
圖 8 個別化設計，提高職場效率	15
圖 9 線上輔具申辦系統	16
圖 10 輔具 Line@官方帳號開通	17
圖 11 雲林縣小型復康巴士 Line@官方帳號開通	18
圖 12 關雲長 APP 服務介面	19
圖 13 111 年度標竿學習案例優良獎肯定	19
圖 14 長照職人誌報導.....	20
圖 15 輔具中心常設展.....	20
圖 16 虛擬實境自主學習成果	21

圖 17 智慧定位裝置尋人成果	21
圖 18 智慧住宅設計工作坊	22
圖 19 輔具服務資源操作模式	22
圖 20 輔具量能提升成果	23
圖 21 線上輔具使用比例佔三成	23
圖 22 輔具評估量大幅成長	24
圖 23 輔具銀行服務量能逐年成長	24
圖 24 百款工具，義肢搞定	25
圖 25 一鄉鎮一輔具服務窗口	25
圖 26 整合資源，線上申請	26
圖 27 德國巴歆縣來訪本縣輔具中心	28

表目錄

表 1 雲林縣老年人口及密度表.....	8
----------------------	---

壹、摘要

知名科學家霍金（Stephen Hawking）曾言：「記得抬頭仰望星空，而不是低頭看著自己的雙腳」，營造良好的無礙環境，不論是高齡長輩或身心障礙者，都可以在自己的星空下，坦蕩的生活，是以雲林縣政府透過整合平台，推動「智慧便民，無礙大愛-雲林縣智慧輔具及復康巴士暢行計畫」營造符合無障礙標準、如召開產官學合作之「智慧住宅設計工作坊」藉由輔具設施空間設計與改造，如首座輔具銀行、個別化改善身心障礙者不便、提供友善及多樣性室內無障礙環境，以及打造符合永續發展智慧復康巴士，提供不同失能程度長者之住所與服務，讓雲林高齡長者及失能者，受惠於智慧科技，得以坦蕩生活於雲林藍天之間。



全國唯一
提升為民服務品質
減少資源取得時間
提升政府行政效率
落實以民為本理念

為推動永續發展，本計畫配合「2030 前進雲林」願景，透過爭取經濟部工業局推動「智慧城鄉生活應用」計畫下共同合作，推動「雲林縣小型復康巴士官方 Line」、「雲林縣輔助器具資源中心 LINE@」，同時並推動天倫 D+卡智慧定位裝置守護失智長輩、「

及整合社政、衛政、勞政、長照等輔具資源平台，符合「雲林 2030，道安資訊智慧化」願景及「雲林 2030，活躍人生新樂齡」，並取得相當成果，成功在各項軟硬體設施中創造健康網路連結。雲林的努力，也獲得中央以及國際的肯定，本府社會處及輔具資源中心 111 年度「有愛無礙—輔具一站服務超便民」榮獲行政院「111 年度標竿學習案例甄選暨推廣計畫獲獎案例地方機關優良獎」，另遠在德國梅佛邦的巴歆縣，於 112 年也由縣長 Stefan Sternberg 偕同梅佛邦邦政府內政、建設暨數位廳廳長 Christian Pegel 及巴歆縣議會議長 Olaf Steinberg 等六人，參訪本縣輔具中心，了解本縣智慧輔具精彩成果，也體會「智能居家生活館」前瞻規劃，該館 111 年度參訪人次高達 7,345 人，顯見本縣高齡友善環境業獲國內外肯定。

單位	場次	人數	參訪總人數
公部門	17	63	達 7345 人
醫療院所	6	55	
民間單位	14	210	
學術單位	17	203	
地方縣市政府及輔具中心	12	97	
本縣民眾		6713	



貳、背景說明及訂定政策

一、雲林縣高齡人口需求情形

雲林縣總人口數有 662,550 人(統計至 112 年 4 月)，其中身心障礙者共 48,750 人，佔總人口數 7.43%；而 65 歲以上長者人口數共 134,331 人，老年人口比例已高達 20.27%，正式成為超高齡社會，而身心障礙者與老年人口都是輔具資源高度使用族群，同時，由於少子化與人口外流的緣故，更導致勞動力不足，進而影響長照服務人力短缺，也造成青壯年人口在外工作生活之餘，必須承擔經濟重擔與照護長輩的壓力，是以如何增加高齡及身障人口輔具使用，減輕年輕人照護壓力，以及增加高齡人口生活便利性，為本府無礙政策考量重大方向。

經統計，本縣僅有斗六市、斗南鎮、虎尾鎮、西螺鎮、土庫鎮、北港鎮及麥寮鄉共 7 鄉鎮市設立醫院，不僅醫療資源分布不均，又因偏鄉人口密度低及人口老化嚴重，不易吸引醫事人員至偏

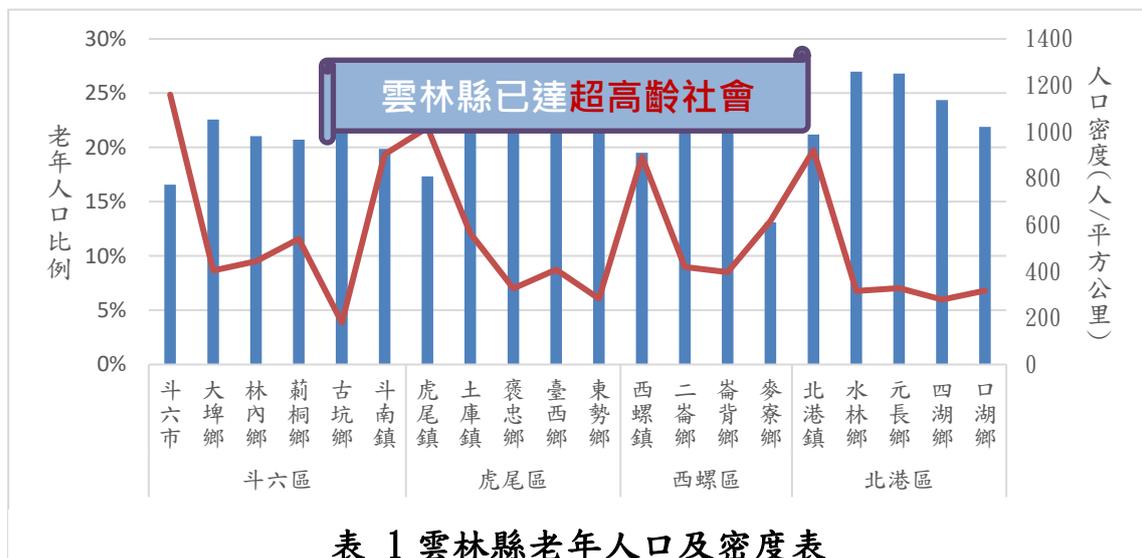


表 1 雲林縣老年人口及密度表

鄉執業，以致本縣整體醫療資源普遍不足，出現極大城鄉差距。

根據交通部統計資料顯示，本縣公共運輸市占率僅 3.7%，為我國 22 縣市中倒數第二，遠低於整體平均的 16%(交通部統計處, 2021)。此外，使用電動輪椅、電動代步車或輪椅等行動輔具的個案，經常無法使用一般交通工具運輸，本縣高齡人口普遍依賴復康巴士的外出，使用付費之長照交通接送服務，也幾乎都以就醫目的為優先，因此如何改善復康巴士使用效率，是以本府於 111 年推「雲林縣小型復康巴士官方 Line」，民眾只要綁定小型復康巴士 Line@帳號，查詢、訂車、回報等資訊一手掌握，使用操作更簡單、更方便。透過手機，家屬可以即時掌握身心障礙者上下車的時間地點、行車位置等，同時還可以查詢到當日訂單 30 分鐘內的車輛位置，藉以提高復康巴士服務使用率，更保障高齡失能者使用安全。

二、工作挑戰與任務目標

由於本縣地理區域遼闊及資源不均，加上相關輔具業務分散在各局處，民眾欲取得輔具服務與相關資訊都較為困難，相關說明如下：

(一) 輔具資源由各局處權責

依據身心障礙者權益保障法第 2 條規定，為推展身心障礙者輔具服務，已明確規範社政、衛政、勞政及教育等中央目的事業主管機關均應依專業與職掌分別辦理輔具相關業務。因此，在地方縣市有關身心障礙者生活輔具、失能老人輔具、醫療輔具、教育輔具與就業輔具就分散在社會處、衛生局、教育處與勞工相關局處，以致民眾須至不同窗口提出申請，除了造成民眾申請服務不便外，也容易造成服務片

段化，進而影響民眾權益。

(二) 輔具服務資源布建無法滿足快速成長的高齡人口需求

本縣輔具中心於93年成立於斗六市，地點位於雲林縣身心障礙福利服務大樓一樓，但路途遙遠及偏鄉交通不便等因素，以至於居住於海線鄉鎮之民眾欲取得輔具服務較為困難，故於106年找尋北港鎮樹腳里活動中心設置第二家輔具中心。但本縣大眾交通運輸系統不佳，除班次及路線較少，影響民眾取得服務意願，本縣高齡的人口結構，使用大眾運輸不方便也造成民眾負擔。

依據社區整體照顧服務體系研究(簡慧娟署長, 2017)，在服務布建的最合適距離為車程30分鐘以內；然而本縣幅員廣闊，僅有斗六及虎尾兩處輔具中心，雖搭配到宅服務，但有限的服務量能以致民眾的需求無法即時滿足，都讓本縣思考應該如何進行更近便且兼顧服務量能的輔具服務資源布建。

(三) 復康巴士汰換問題

雲林現有58輛復康巴士，自復康巴士委外營運後因效能大幅提升，



圖 1 本縣輔具服務蛻變圖

車輛也面臨里程數遽增、損壞維修機率增高，致使目前僅有50輛復康巴士同時提供服務，許多車輛都亟需儘速汰舊換新，讓身心障礙者的乘坐更加安全有保障，同時，雲林縣積極為輪椅族打造更便利的公共場所無障礙空間，使長者前輩、身心障礙朋友走出戶外可以更加有尊嚴，讓身體更加健康，本府業透過積極籌募，讓更多企業及善心人士可以捐贈復康巴士，以因應本縣高齡及身障失能者行之需求。

參、領導力與團隊組織及運作情形

一、全國唯一跨局處整合所有輔具業務

本府積極整合輔具相關業務單位，並以輔具中心為單一服務窗口提供整合式輔具服務，包括：社政生活輔具、醫療復健費用及醫療輔具、長期照顧輔具購買租借及無障礙環境改善，並結合勞政身心障礙者職務再設計與職災勞工輔具費用補助，使身心障礙者、高齡者與輔具需求對象可獲得完整資訊，達成整合式的單一窗口服務。

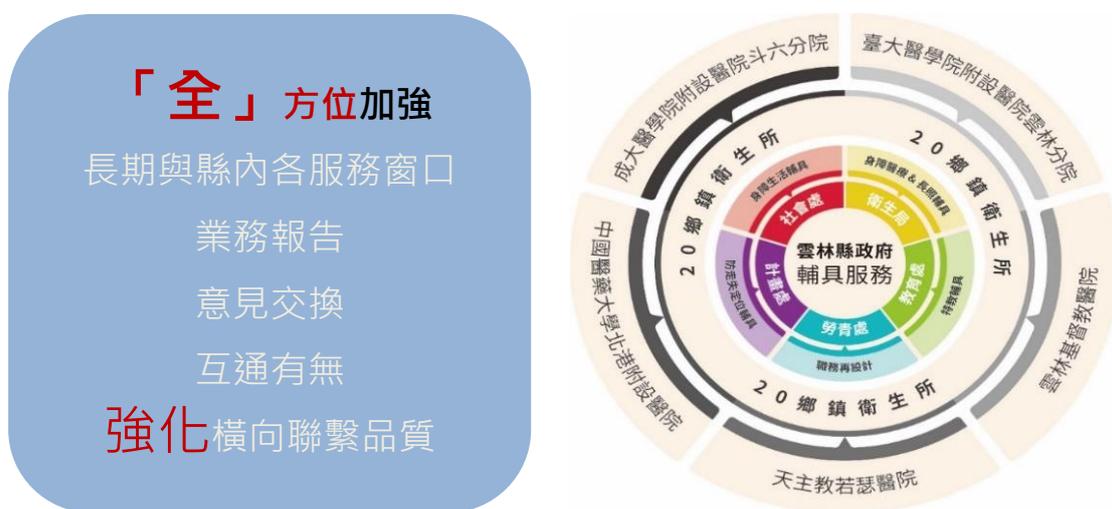


全國唯一
提升為民服務品質
減少資源取得時間
提升政府行政效率
落實以民為本理念

圖 2 本縣整合輔具單一服務窗口

二、全方位加強輔具服務橫向聯繫

本府加強辦理輔具服務聯繫會議，邀集縣內輔具服務相關單位：
 本府社會處、本縣衛生局、勞動暨青年發展事務處、教育處，以及榮
 民服務處、勞工職災窗口、轉銜個管中心以及各大醫院包含國立臺灣
 大學醫學院附設醫院雲林分院、國立成功大學醫學院附設醫院斗六分
 院、中國醫藥大學北港附設醫院、天主教若瑟醫院、雲林基督教醫院
 等窗口等進行業務報告與意見交換。



三、全縣20鄉鎮布建整合性輔具服務資源

為因應快速人口老化的趨勢，本府積極推動永續輔具服務資源建



圖 4 全縣 20 鄉鎮市布建輔具資源

置，除了設置輔具資源中心於斗六市(山線)外，並考量沿海區域及偏遠地區資源不足與交通不便，自107年起陸續於北港設立海線之輔具中心及6處輔具服務據點(108年)，以及7處輔具服務便利站(109年)；並於111年底正式完成20個鄉、鎮(市)至少有一處輔具服務資源建置。

四、本縣各鄉鎮市衛生所設置輔具服務資源

除了斗六及北港兩處輔具中心提供完整的輔具服務內容外，更積極協調各地衛生所做為「輔具服務據點」及「輔具服務便利站」設置地點；並於111年由本縣衛生局訂定考核項目，積極推動衛生所設置輔具服務據點或便利站，提供民眾可近性輔具服務。



圖 5 全縣 20 鄉鎮市衛生所設立輔具資源圖

肆、實施策略及方法

一、全國首座輔具銀行

一般輔具使用後若出現故障，經常因為維修求助無門或是需要花費較多的維修費用而將輔具棄之不用，或於危險狀態下使用而產生危

險。101年特成立全國第一家「輔具銀行」，針對身心障礙者、長照對象，或是民眾有短期輔具需求者，提供輔具免費借用服務；若民眾使用的輔具故障，輔具銀行也可提供免費維修及零件更換，以及回收服務；甚至民眾使用電動輪椅、電動代步車等臨時故障無法行動，也可提供道路救援服務。

雲林縣輔具銀行
Yunlin County Assistive Technology Bank

輔具銀行 用輔具接力 讓愛心延續

4大免費輔具服務

- 回收**
- 借用**
- 維修**
- 道路救援**

輔具回收 回收各類輔具，經消毒清潔後給予需要的民眾使用，歡迎您捐贈家中用不到的輔具，讓二手輔具發揮再利。

輔具借用 本中心可供借用之輔具皆為免費，借用期間為6個月。
 ● 為使輔具資源發揮最大效益，借用者應在到期日前主動歸還輔具。
 ● 若有故意損壞輔具者，由負責員或維修師依原或賠償相同款式之新具。
 ● 輔具使用完畢後，請予以清水清潔後再將輔具歸還輔具中心。

輔具維修 ● 經評估確有需求者，提供免費維修。
 ● 每年免費補助一定項目維修零件。
 ● 維修成本超過新購的具價為二分之一者，應另行購置，不予維修。
 ● 需由本中心提供維修者給予補助。

道路救援 凡電動輪椅、電動代步車於本縣區域為故障，得來電安排到點檢修服務。
 ● 服務時間 | 週一 - 週五 08:00 - 17:30 ● 注意事項 | 需告知姓名、聯絡電話及詳細位置

輔具0浪費 輔具Re利用 | 108~111年 共節省公帑達9242萬元 二手輔具借用達18640人次

圖 6 全國首座輔具銀行

二、設立全國首創輔具創客基地(Maker Space)，挖掘痛點真相，並提供個別化輔具改善

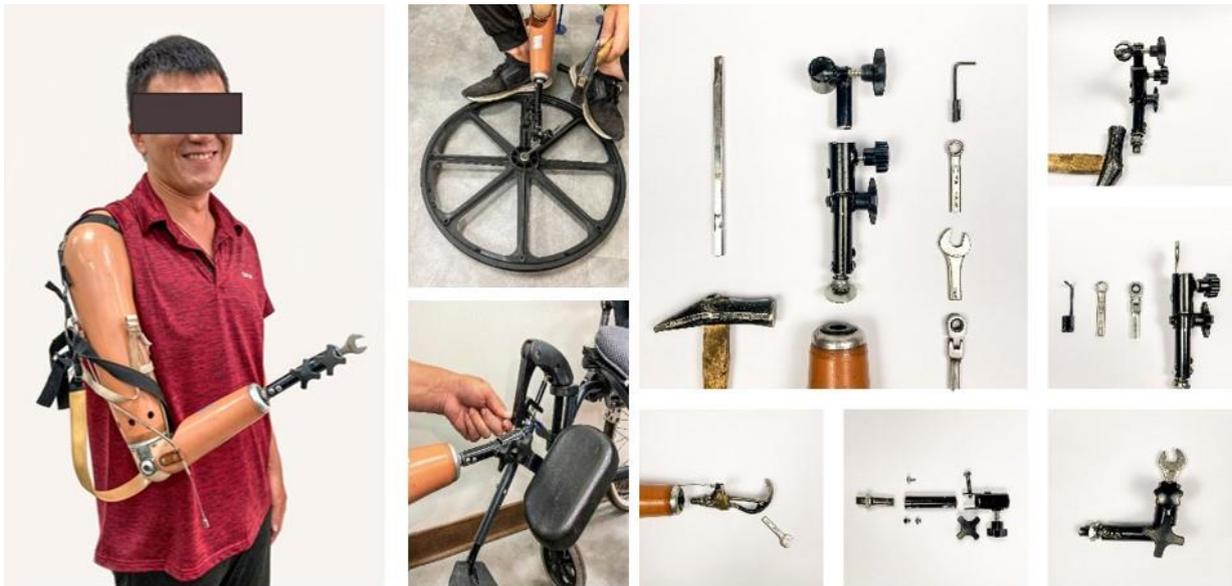
基於以個案為中心的服務精神，透過輔具評估專業進行個別化改善，並藉由首創的輔具創新設計基地，添購雷射切割機、3D 列印機、木工車床、副木製作加熱箱、工具台車等特殊機具，可以進一步提供量身訂製之個別化改善服務。



圖 7 全國首座輔具創客基地

三、個別化改善真正解決身心障礙者輔具使用與排除就業困難

為協助身心障礙者需求及穩定就業，輔具中心藉由完整評估並給予個別化設計，例如：透過3D 列印設計壓模，協助心智障礙者作業；或是利用工作分析與觀察，改善茶葉罐封罐裝置以提高其工作穩定性；或是藉由改善訂製電話收納與免持聽筒輔助，協助單側上肢缺損者接



中心單側截肢同仁

改善後，義肢輔具搭配手工工具維修輔具

聽電話；更利用設計維修工具與義肢相連的機構，使輔具中心單側截肢的同仁得以順利執行維修工作。

圖 8 個別化設計，提高職場效率

伍、民眾參與機制與參與度

一、輔具整合線上申請系統

工欲善其事必先利其器，為提供整合性服務，本府領先全國納入系統設計思維，開發跨政服務之資訊系統，並以響應式網頁技術擴增輔具中心官方網站前台，提供訊息公告、服務內容、活動訊息及借用輔具庫存資訊；同時，考量民眾需求，於111年加入線上申請功能，

包含輔具評估、借用、回收以及補助申請皆可採用線上申辦，大幅增加服務的便利性。



圖 9 線上輔具申辦系統

二、簡訊提醒，好訊不斷

為強化使用者體驗及確保民眾權利，特別開發輔具資訊系統結合簡訊發放功能，無論是輔具申請、核定、預約以及借用進度，皆藉由簡訊主動提醒，並告知時程與提醒應備文件以避免遺漏。

以線上借用預約服務為例，民眾除了可於線上即時獲得輔具庫存資訊外，申辦過程也可獲得簡訊通知，可避免重複電話溝通的時間花費，也能更清楚申辦過程應備文件與作業流程。

三、開通輔具 Line@官方帳號

目前民眾普遍習慣以手機作為主要溝通方式，許多商家開始使用 Line@官方帳號作為顧客經營的管道，故**率先使用**行動通訊方式作為為民服務溝通媒介，並加入聊天機械人模組**24小時即時回答**基本問題，民眾只要加入輔具中心帳號便可隨問即答，輕鬆掌握輔具資訊與申辦服務。



圖 10 輔具 Line@官方帳號開通

四、復康巴士，LINE@搞定

雲林縣小型復康巴士 Line@帳號啟用，是全國各縣市身心障礙復康巴士服務上首創的便民措施，率先在雲林縣推動實施，民眾只要綁定小型復康巴士 Line@帳號，查詢、訂車、回報等資訊一手掌握，使用操作更簡單、更方便。透過手機，家屬可以即時掌握身心障礙者上下車的時間地點、行車位置等，同時還可以查詢到當日訂單30分鐘內的車輛位置，減少過往民眾會有的久候困擾，另有客服電話自動撥打的功能，可謂是小型復康巴士官方 Line 讓您「一手掌握，沒有距離」



圖 11 雲林縣小型復康巴士 Line@官方帳號開通

五、結合衛政，好事成雙

針對醫療照護的民眾需求，雲林縣政府社會處及計畫處於110年特別結合本縣衛生局「關雲長 APP」，針對長期照顧對象以及出院準備服務的輔具需求者，給予快速又便利的線上申請整合作業介面，讓醫院出院準備個案、社工或接受醫療照護之民眾也能藉此銜接出院準備服務，盡速得到輔具、長照的服務，希望藉此改善高齡友善空間。

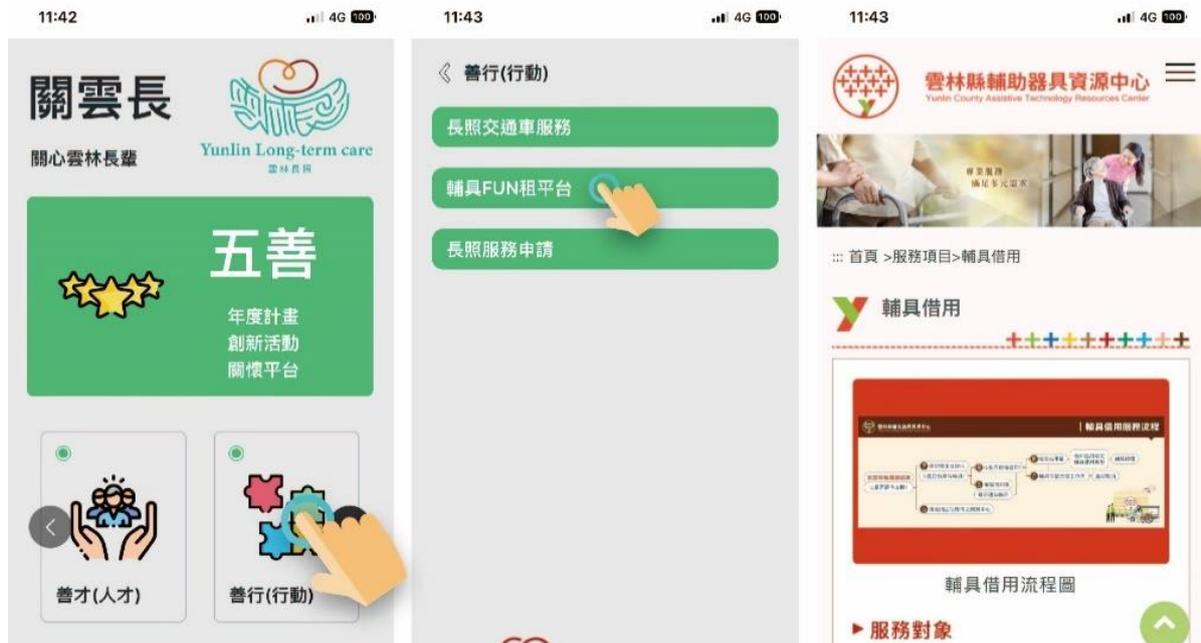


圖 12 關雲長 APP 服務介面

陸、推動成效

一、全國學習標竿

雲林縣111年榮獲行政院人事行政總處公務人力發展學院-優良獎：本縣以一站式輔具服務「有愛無礙-輔具一站服務超便民」榮獲111年度標竿學習案例優良獎肯定。



圖 13 111 年度標竿學習案例優良獎肯定

二、111年衛福部長照司選定輔具標竿案例推展

以長照職人角度，行銷長照服務，111年衛福部長照司選定本縣輔具中心作為全國推展長照服務之標竿案例，以本縣輔具整合服務及資源建置經驗，推展及行銷長照服務，讓更多人可以認識長照輔具及相關服務。



大概都是要以服務民眾為本體

圖 14 長照職人誌報導



三、結合多元主題，創新開辦常設性主題展覽

主題	展出時間	展出地點	參觀人數
【失智的時光之旅】	110.10~111.10	輔具中心(斗六)	3320
失智照護主題特展	111.11~展覽中	輔具中心(虎尾)	1981
【神隊友養成計畫】	110.12~111.11	輔具中心(虎尾)	4718
育兒輔具特展			
【飛行訓練基地】	111.10~展覽中	輔具中心(斗六)	4315
特教輔具主題特展			

圖 15 輔具中心常設展

四、智慧科技導入輔具服務

(一)智慧科技導入與虛擬實境自主學習

導入虛擬實境學習模組於本縣輔具資源中心「智能居家生活館」，不僅能親身體驗現代化的科技居家，更提供民眾自主學習場域及學習改善居家生活與照顧方式，達到聯合國永續發展目標:確保高齡者之健康與福祉(SDGs3)、讓高齡者享有學習機會來照顧自己(SDGs4)、確保高齡者能擁有與其他年齡層一樣的活動參與權力(SDGs10)及讓高齡者能在包容、安全、有抵禦災害能力和永續的社會生活(SDGs11)，符合SDGs之相關指標。

截至112年3月，本府輔具資源中心「智能居家生活館」開幕僅1年半時間，已提供66個單位及一般民眾，合計7341人參訪，提供全國各縣市推動智慧科技導入居家生活之良好典範。



圖 16 虛擬實境自主學習成果

(二)創新導入智慧定位裝置服務，成效斐然

至111年底累積已達325人使用，藉由智慧定位設備幫助，共計尋獲23人，已達成很具體且明顯之功效。



圖 17 智慧定位裝置尋人成果

(三)首創辦理全國結合產官學論壇與工作坊，開啟智慧科技跨域設計元年

結合雲科大創意設計系、各縣市輔具中心、建築師與室內設計師以及智慧科技業者共同辦理，共同因應超高齡社會的來臨。



圖 18 智慧住宅設計工作坊

五、率先全國建立可近性輔具服務資源操作模式

定義可近性之**輔具中心**-**輔具服務據點**-**輔具服務便利站**與行動據點之操作模式，並於本縣20鄉鎮市具體實踐。

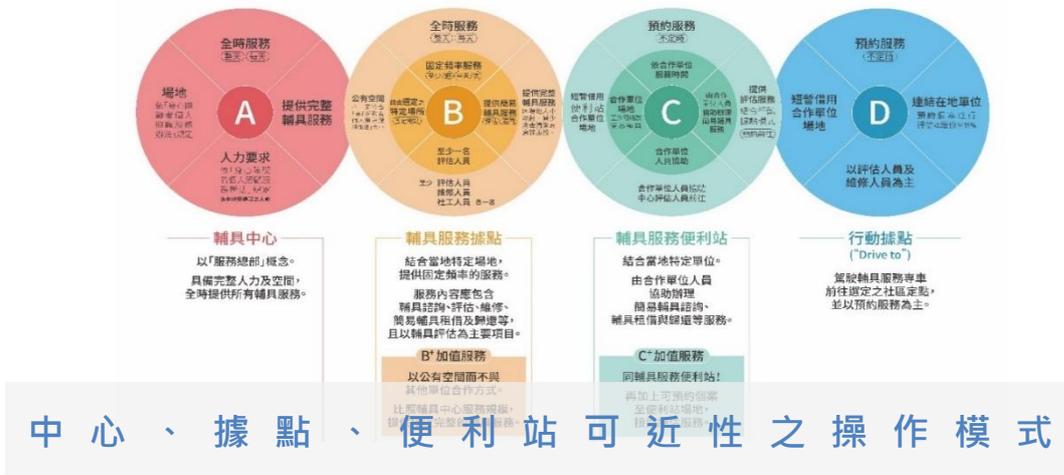


圖 19 輔具服務資源操作模式

六、輔具服務能量提升

(一)民眾主動到中心、據點接受評估比例高、提升障礙者社會參與

本縣已完成「一鄉鎮一輔具服務資源」的建置，也積極規劃線上申辦服務，可發現整體服務量能大幅提昇。以107至111年間輔具評估服務為例，無論是中心評估、據點評估與到宅評估等項目，皆有2至3倍成長。雲林縣到宅評估的比例**僅為34%**，亦可看出這樣佈點的策略方向正確，民眾因便利性提高，因此主動到輔具中心或就近的服務據點進行評估的比例高，皆排行全國前幾名。

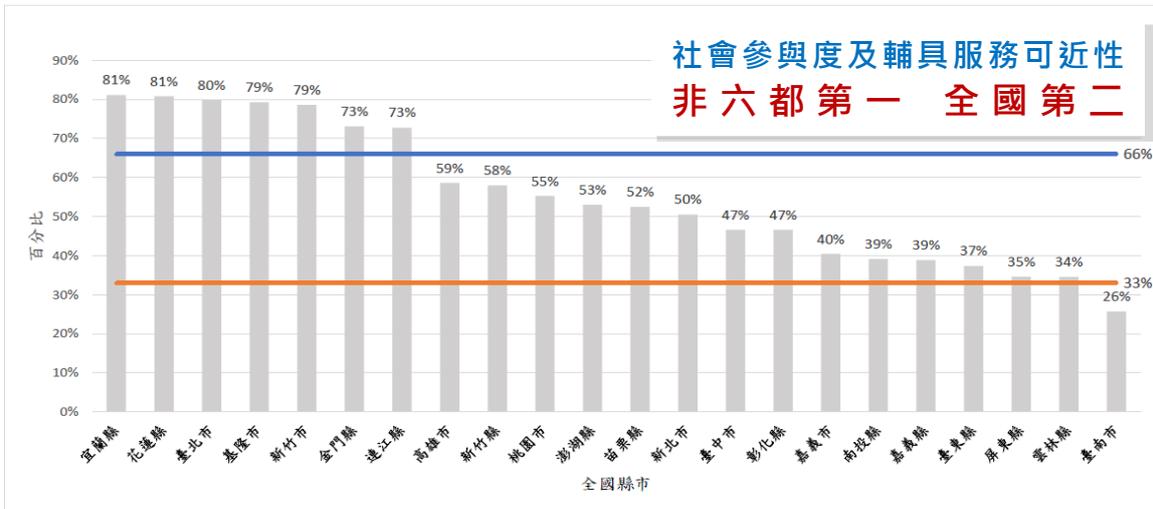


圖 20 輔具量能提升成果

(二)輔具線上申辦服務提升：

本縣積極於111年下半年推動輔具服務線上申辦，以民眾最常使用的借用預約情形來說，主要透過 LINE 官方帳號宣傳以及出院準備服務連結的效益已逐月成長。至112年2月份為止，線上預約人數已逐漸逼近電話預約人數，且幾乎佔了整體服務量的1/3，確實達成便民的目的。



圖 21 線上輔具使用比例佔三成

(三)輔具評估服務量：

自107年起提升整體評估服務能量，雖然近兩年遭遇疫情影響，但整體服務朝向積極成長，民眾也多能利用中心與布建據點進行評估，大幅提升民眾滿意度。

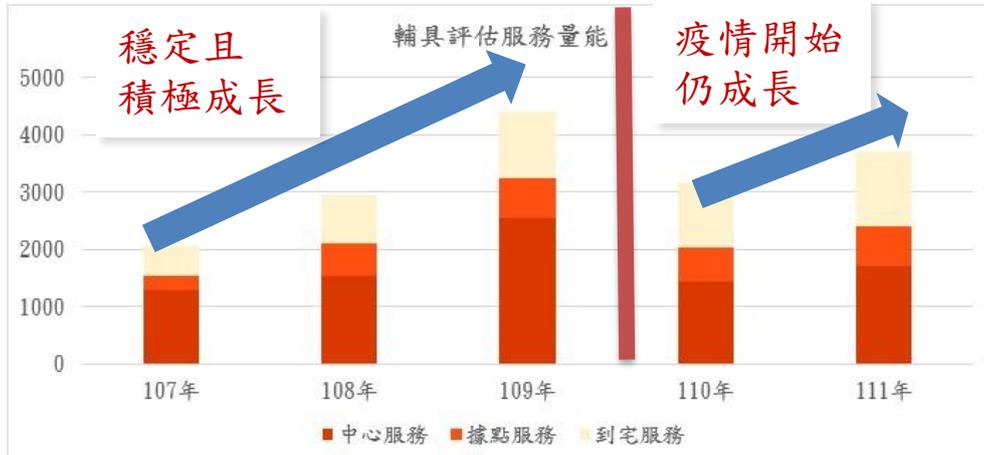


圖 22 輔具評估量大幅成長

七、輔具銀行服務成果豐碩

(一)輔具銀行滿足輔具使用需求

「輔具銀行」提供免費借用與維修服務，本縣為全國唯一縣市能具體實踐國際審查委員會（IRC）審查意見：「不因身心障礙者的經濟困難，確保他們在全國都能使用輔具」。自107年起輔具短期借用及維修服務大增，嘉惠民眾；截至111年，輔具回收數量逐年提升，節省政府公帑及推動永續環境。



111年度，二手輔具借用**6112人次**，換算節省**3118萬元**補助費

圖 23 輔具銀行服務量能逐年成長

八、職務再設計創意競賽改善職場表現，深獲肯定

為協助身心障礙者穩定就業，經評估後協助多位身心障礙者完成個別化改善，108年便以認知障礙者需求為主題，設計安全封罐的機構以提高其工作穩定性，該項改善得到當年度全國第二名佳績；111年度協助單側截肢勞工，改善其維修工具與義肢相連的機構(如下圖)，使其得以順利執行維修工作，並獲得動作障礙設計組第一名。



●雲嘉南分署於第七屆職務再設計創意競賽一舉榮獲四獎項，獲獎同仁與分署長劉邦棟（穿西裝者）合影。

圖／雲嘉南分署提供



百款工具
義肢——搞定

圖 24 百款工具，義肢搞定

柒、永續性

一、全縣至少一鄉鎮一輔具服務窗口

透過建構本縣20鄉鎮可近性輔具服務整合資源，提供需求民眾快速取得合適的輔具；並透過整合各局、處服務，擴大整體服務面向，減輕民眾照顧壓力，達成高齡友善之照顧體系。



圖 25 一鄉鎮一輔具服務窗口

二、完成線上申請建構，服務更便利

不限地域與不限時間，透過官網、LINE 及 APP 等相關管道，提供民眾立即性之線上服務；並整合各政資源，單一窗口提供線上諮詢與申請服務。

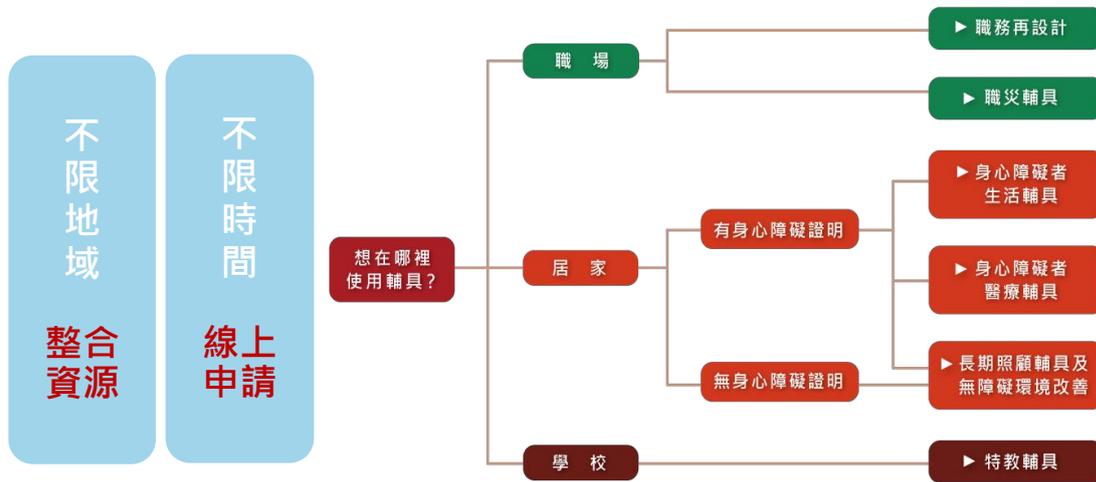


圖 26 整合資源，線上申請

三、科技樂活及永續再生的理念，符合 SDGs 之相關指標

面對超高齡社會的來臨，策略運用智慧科技導入政策，結合教育、宣傳與展示活動，傳播運用科技樂活與智慧照顧的永續方針，提升高齡者生活品質與減輕在外子女的照顧負擔。

四、LINE@復康巴士導入後，量能大幅提高

雲林縣復康巴士原本府自辦時，只提供身心障礙者就醫、復健等交通接送服務為主，自110年起委辦營運，擴增身心障礙者需求，除了就醫、復健外，額外增加就養、就學及社會參與等交通接送服務，112年度1-4月共服務2萬3,288人次，較111年1-4月服務人次22,968人次，高出許多民眾需要交通接送服務需求仍在持續增加中。

110年度總共服務 4萬8,866人次，111年度總共服務67,980人次較前一年度110年服務人次，成長39.12%；較109年自辦服務人次，成長64.57%，110年度委辦延時服務時間後，夜間服務1,238人次、

111年度(委辦)夜間服務2,001人次，110年度假日服務2,920人次、111年度假日服務4,375人次，顯見導入Line申請後，服務量能顯著提升。

捌、擴散性

一、提供全國各縣市政府學習輔具整合標竿服務模式

雲林縣輔具中心為各縣市及其他中央機關觀摩對象，曾於民國 99、104 年承辦全國輔具聯繫會議，並於 102、104 年於全國聯繫會議中報告雲林縣單一窗口整合模式，皆取得社家署與全國各輔具中心高度評價，現行多項服務皆參考本縣規畫服務模式，作為全國輔具補助制度參考，例如輔具先申請後購買制度、重度失能者到宅評估、居家無障礙設施設備由輔具中心評估後申請等，而本縣也於 105 年輔具工作查核獲得全國第一名佳績，並於民國 110 年入圍衛生福利部國民健康署「台灣健康城市暨高齡友善城市獎」—高齡友善城市獎—無礙獎。



二、提供全國各縣市政府學習智能科技導入輔具服務的創新模式

本縣輔具資源中心「智能居家生活館」開幕僅 1 年半時間，已提供 66 個單位及一般民眾，合計 7,341 人參訪，提供全國各縣市推動智慧科技導入居家生活之良好典範，另如雲林縣姊妹縣遠在德國梅佛邦的巴歎縣，112 年 5 月 26 日由縣長 Stefan Sternberg(史騰貝格)偕同梅佛邦邦政府內政、建設暨數位廳廳長 Christian Pegel(裴格爾)及巴歎縣議會議長 Olaf Steinberg(史坦貝格)等 6 人，進行 5 天

4 夜雲林參訪交流拜會，張麗善縣長也陪同其所帶領團隊成員前往參觀雲林縣輔具器具資源中心(智能居家生活館)。史騰貝格縣長感謝縣府團隊為此次拜會行程極致的安排，尤其今天在雲林智慧教育中心看到 AI、智慧科技實作展現，令與會隨團人員驚艷。



圖 27 德國巴歆縣來訪本縣輔具中心

三、持續結合衛生所辦理在地化、社區化輔具服務

本縣現有斗六、北港兩大輔具中心及西螺、土庫、台西、北港、虎尾若瑟及預計今年啟用之虎尾綜合館六處輔具服務據點，另外另透過本縣衛生局之協助於 112 年全縣已成立十九處輔具便利站，因此本縣輔具服務已於各鄉鎮至少有一處便利站或據點可提供簡易輔具借用或諮詢服務，希望透過據點及便利站之設置提供可近化之服務，提供就近且專業之評估或借用服務。

四、縣內各醫院出院準備窗口建立服務流程

雲林縣西螺、北港、虎尾等輔具據點分別位於西螺彰化基督教醫院、北港中國醫藥學院附設北港媽祖分院、虎尾若瑟醫院內，斗六輔具中心則位於台大醫院雲林分院旁，在民眾於出院準備之時即立即提

供輔具評估，無需等待民眾返家後再提供評估，能更快速即時提供服務。

另透過出院準備服務，無縫銜接長照服務、輔具服務、復康巴士服務、住宿機構服務等，打造完整的高齡友善環境，在醫療輔具的項目中，除了由社會處統一窗口辦理補助外，輔具中心也針對民眾醫療輔具的需求提供短期的借用服務，並針對民眾輔具補助後的使用情形進行關心及衛教。同時，也能在輔具中心的各個服務資源據點受理申請。

玖、創新性及可行性

一、全縣輔具借用需求可整合至單一平台作業

本府積極整合輔具相關業務單位，並以輔具中心為單一服務窗口提供整合式輔具服務，包括：社政生活輔具、醫療復健費用及醫療輔具、長期照顧輔具購買租借及無障礙環境改善，並結合勞政身心障礙者職務再設計與職災勞工輔具費用補助，使身心障礙者、高齡者與輔具需求對象可獲得完整資訊，達成整合式的單一窗口服務。

二、藉由虛擬實境體驗內容與展場內科技輔具串接，使參訪者自主學習。

本縣輔具中心導入虛擬實境學習模組於本縣輔具資源中心「智能家居生活館」，不僅能親身體驗現代化的科技居家，更提供民眾自主學習場域及學習改善居家生活與照顧方式，達到聯合國永續發展目標：確保高齡者之健康與福祉(SDGs3)、讓高齡者享有學習機會來照顧自己(SDGs4)、確保高齡者能擁有與其他年齡層一樣的活動參與權力(SDGs10)及讓高齡者能在包容、安全、有抵禦災害能力和永續的社會生活(SDGs11)，符合SDGs之相關指標。

三、智慧科技服務方案研究中心，逐步導入智慧照顧遍及全縣

未來雲林縣政府將透過衛生所在地健康監測，連結輔具資源進入社區，提供在地化的近便服務，滿足高齡照護問題。

藉由結合鄰近雲林科技大學資源，前瞻導入智慧科技解決方案，共同研發與推展智慧科技照顧解決方案。

智慧科技 讓愛無限

