

法務部矯正署臺南看守所

104 年度 1~12 月

提升服務品質執行成果報告



中華民國 105 年 1 月編製

一百零四年度提升服務品質執行成果報告目錄

陳報機關：法務部矯正署臺南看守所

資料時間：104年1月1日至104年12月31日止

壹、優質便民服務.....	3
一、服務流程（便捷服務程序，確保流程透明）.....	3
（一）服務流程便捷性.....	3
1、單一窗口服務全功能程度.....	3
2、申辦案件流程簡化情形.....	4
（二）服務流程透明度.....	6
1、案件處理流程查詢公開程度.....	6
2、案件處理流程主動回應程度.....	7
二、機關形象及顧客關係（提升服務品質，深化服務績效，探查民意趨勢，建立顧客關係）.....	8
（一）機關形象.....	8
1、服務設施合宜程度.....	8
2、服務行為友善性及專業度.....	11
3、服務行銷有效程度.....	12
（二）顧客滿意情形.....	15
1、機關服務滿意情形.....	15
2、民眾意見回應與改善情形.....	16
貳、資訊網路服務（豐富服務資訊，促進網路溝通）.....	17
一、資訊提供及檢索服務.....	17
（一）資訊公開適切性與內容有效性.....	17
資訊公開程度及內容正確度.....	17
（二）資訊檢索完整性與便捷性.....	18
資訊檢索服務妥適性及友善程度.....	18
二、線上服務及電子參與.....	18
（一）線上服務量能擴展性.....	18

線上服務提供及使用情形.....	18
(二) 電子參與多樣性.....	19
電子參與多元程度及互動回應情形.....	19
參、創新增值服務（創新服務方式，整合服務資源）.....	20
創新服務情形.....	20
(一) 有價值的創新服務.....	20
(二) 創新服務標竿學習效益.....	27
(三) 組織內部創新機制及運作情形.....	29

一百零四年度提升服務品質執行成果報告

陳報機關：法務部矯正署臺南看守所

資料時間：104年1月1日至104年12月31日止

壹、優質便民服務

一、服務流程（便捷服務程序，確保流程透明）

（一）服務流程便捷性

1、單一窗口服務全功能程度

（1）接見室服務櫃臺業務整合：

A. 接見室整合接見登記及送入物品（寄物）登記窗口，採抽取號碼牌等候叫號方式，達一次收件全程服務之要求。

B. 104年1-12月辦理服務接見民眾業務計有：

- a. 一般接見 26061 人次
- b. 特別事由接見 26 人次
- c. 增加接見 595 人次
- d. 電話接見 185 人次
- e. 遠距接見 341 人次
- f. 假日接見 2850 人次
- g. 預約接見 313 人次
- h. 送入金錢 9550 人次
- i. 送入物品及菜餚 24055 人次

（2）名籍服務窗口業務整合：

辦理民眾申請案件（入出監所證明、返家奔喪及探視、移監申請、結婚登記及指紋核對等）服務業務，104年1-12月合計 2509 件。

（3）廠商委託加工申請業務整合：

104 年 1-12 月合計辦理 3 件。

(4) 辦理員工權益事項業務服務整合：

在職證明、離職證明、婚喪生育補助、子女教育補助、服務證申請等，104 年 1-12 月合計辦理 318 件。

(5) 辦理民眾陳情案件業務服務整合：

受理民眾陳情及意見反映管道多元，如所長信箱（電子信箱）、網路問卷、意見箱、電話或面見等方式，皆由專人受理，有效率為民眾解決問題，104 年 1-12 月合計辦理 33 件。

2、申辦案件流程簡化情形：

(1) 接見室服務櫃臺業務整合：

- A. 本所提供民眾以電話、網路或現場預約方式登記接見，可隨到隨辦，至現場辦理時僅需提供身分證明即可，有效縮短登記時間。
- B. 接見服務窗口業務流程簡化情形：臨櫃申請案件由 5 分鐘縮短至 3 分鐘，縮短比率 40%；非臨櫃申請案件由 2 天縮短至 1 天，縮短比率 50%。
- C. 運用「獄政系統」處理接見作業，中央台工作站直接利用電腦列印接見清單提帶收容人，無須人工填製提單，大幅提升服務效率，降低家屬等候時間。

(2) 名籍服務窗口業務整合：

- A. 名籍業務申辦流程簡化情形：民眾申請在監證明、結婚登記、返家探視、移監申請及指紋驗證等各項業務，均達一次收件全程服務之要求。
- B. 名籍服務窗口業務流程簡化情形：臨櫃申請案件由 15 分鐘縮短至 10 分鐘，縮短比率 33%；非臨櫃申請

案件由 2 天縮短至 1 天，縮短比率 50%。

(3) 民眾及收容人免檢附書證謄本便利度

- A. 本所全球資訊網連結法務部便民服務線上申辦系統，可供民眾線上辦理預約接見、在監(所)證明、出監(所)證明、返家探視、在監作業證明、領回保管物及保管金等服務。
- B. 本所已完成簡化申辦案件應繳證書謄本工作，除申辦返家探視(含返家奔喪)須繳驗戶口謄本外，其餘僅需攜帶身分證即可辦理，以加速申請案件之便利性，104 年 1-12 月協助收容人申請電子謄本數量合計 221 件。
- C. 收容人提出申請委託證明、書信增發、在(監)所證明、就醫申請及累進處遇分數查察等，均可免附相關書證。

(4) 收容人申請更生輔導就業、護送返家、資助旅費、出監(所)安置、電話接見、戒護外醫、勞作金動用等申請案，由 4 天縮短至 3 天，縮短比率 25%，104 年 1-12 月合計服務 1803 件。

(5) 設置首長信箱及檢舉信箱：民眾無須具狀，可隨時上網陳情或申辦各項業務，由專責人員接收處理並予以答覆。

(6) 接見室設有「申訴直撥專用電話」，直接連線秘書室及政風室，提供民眾即時線上申訴、陳情管道，提升服務效能。

(二) 服務流程透明度

1、案件處理流程查詢公開程度：

- (1) 本所全球資訊網詳列各業務科主要職掌、服務項目及案件標準作業流程，提供民眾查詢；另為提供民眾公平公開獲得政府資訊權利，增進本所服務流程之透明度，設有「政府資訊公開服務專區」、「檔案管理與應用專區」及相關統計資料等，均公開提供民眾上網查詢及點閱。
- (2) 各科室均設有外線電話及電子信箱，提供民眾電話查詢或網路留言查詢。
- (3) 接見室各申辦櫃臺置放各類申請表單填寫範例供參考，並製作大型看板，公布各項作業流程，使民眾瞭解申辦各項案件規定，並於白板公布出庭收容人編號，避免家屬空等，達到服務流程公開及透明化之目的。
- (4) 行政大樓設置服務台，24 小時均派人值勤，並設置行政革新信箱，提供民眾查詢業務之管道及行政業務上的建言，104 年 1-12 月行政革新信箱案件合計 0 件。
- (5) 本所編製『為民服務工作手冊』及『便民服務手冊』，內容詳列各項為民服務措施，公布於網站並放置候見室，以利民眾隨時取閱。
- (6) 設置「管教小組」，每月召開「管教小組會議」，處理收容人各項管教問題，藉由主動處理各項案件，達到公開及透明之目的；另每季擴大辦理收容人生活工作檢討會 1 次，由各科室主管列席參加，104 年 1-12 月合計辦理 4 場次 136 人次參加。

2、案件處理流程主動回應程度：

- (1) 由秘書室負責指導為民服務相關業務，各科室主管配合督導各相關承辦業務之執行，以加強服務品質控管，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、行動）檢核環節。
- (2) 民眾透過本所電子信箱、公務電話及面見等方式反映意見（含收容人處遇及本所行政措施），均針對問題作成具體書面內容，會相關單位研辦後，儘速回覆，並持續追蹤改善進度，104 年 1-12 月計受理各類陳情或反映案件合計 31 件，一般均於 3 日內辦結，回應率 100%。
- (3) 為暢通收容人、民眾或同仁意見反映管道，各處所均設置「意見箱」，每週由秘書會同政風室人員開啟，製作「處理登記簿」並編號列管後，會相關單位研辦，儘速回覆，並持續追蹤改善進度，104 年 1-12 月合計有收容人反映案 47 件、民眾 4 件及同仁 1 件，一般均於 3 日內辦結，回應率 100%。
- (4) 處理民意代表申辦增加接見及特別接見，104 年 1-12 月合計辦理 460 件，回應率 100%。
- (5) 收容人新收、違規、禁見及其他特殊狀況，104 年 1-12 月本所主動通知情形：
 - A. 收容人入所羈押或服刑，為避免家屬擔心，主動通知家屬，共計 2858 件。
 - B. 收容人違規停止接見，立即通知家屬違規事實並協請勸導收容人遵守規定，可避免該期間徒勞往返，共計 360 件。
 - C. 遇有收容人緊急（特殊）事件、疾病戒送外醫住院或

情緒不穩時，本所均主動通知家屬，合計 98 件。

D. 為使被告家屬瞭解羈押禁見情形及防止司法黃牛趁隙訛詐，本所於禁見被告入所後，即以電話通知家屬，避免受騙，合計 174 件。

(6) 建立「剪報」制度，由專人負責蒐集矯正機關相關新聞，若有與本所相關之報導，則立即發新聞稿回應，104 年 1-12 月合計蒐集 8 則，回應澄清 1 則。

二、機關形象及顧客關係（提升服務品質，深化服務績效，探查民意趨勢，建立顧客關係）

（一）機關形象

1、服務設施合宜程度：

- (1) 本所環境幽靜，花木扶疏，入所道路兩旁廣植樹木，樹蔭下設置行人專用步道，每日派員整理環境、打掃落葉，提供民眾安全舒適的道路。
- (2) 本機關服務場所每日上下午均指派社會勞動役服務人員打掃，辦公廳舍及公共空間擺放綠色盆栽及收容人之磚雕、陶藝、交趾陶及西畫等創作藝品，美化辦公環境，營造優質洽公場所。
- (3) 為提升行政效能及民眾洽公環境的舒適與便利性，將政風室及會計室使用空間調整改善（打除塑膠及磨石地磚，鋪設新式拋光石英磚），並將現行會客室適度整修，以發揮最大使用效益。
- (4) 訂定「環境整潔及秩序競賽實施要點」，每月評比收容人場舍 1 次，由副所長或秘書及各科室主管親自檢查並作成紀錄，有效維護環境清潔。另為營造優質工作環境，訂定本所辦公室環境整潔競賽實施計畫，每半年 1 次，由副所長、秘書及科室主管擔任

辦公室環境評比人員，鼓勵同仁平日培養良好習慣，隨時維護個人及辦公環境之整潔。

- (5) 本所推動雙語環境設施，有關機關銜牌、公共服務場所標示牌、號碼牌、員工職名牌…等設施，均以中英文雙語化標示，營造國際化之生活環境。
- (6) 行政大樓設有開放式服務櫃臺，提供到所洽公民眾之引導及諮詢服務；各科室備有沙發座椅，供洽公民眾使用。
- (7) 配合法務部矯正署推動「民眾安心-矯正機關便民服務單一窗口方案」，於行政大樓服務台附近設置接待室，室內以「歷史印記」為主題布置美化，內備有沙發座椅、吊扇、冷氣、電子式血壓計及按摩椅等設施，提供民眾洽公等候時使用。
- (8) 本所設置各項無障礙設施（如輪椅、愛心鈴、身障斜坡道、無障礙停車格、無障礙廁所）等，以增進身障民眾洽公之便利性。
- (9) 為落實性別主流兩性平等之精神，於接見室內設置溫馨舒適及功能完善之哺乳室，免費提供冷熱水、尿布及紙巾等用品，以利辦理接見民眾哺餵母乳之需求，貼心設計為女性建立一個更友善的環境。
- (10) 接見室提供 110V 電力插座及 USB 充電電源，並標示免費「充電」服務。
- (11) 候見室提供舒適且符合人體工學等候座椅，使民眾於等候接見時，感受溫馨舒適空間。
- (12) 接見室設置新穎、實用且具現代設計感寫字枱及座椅，並提供書寫文具及不同度數老花眼鏡，方便民眾使用。

- (13) 接見室設置志工服務台及電腦，提供民眾查詢及諮詢服務，亦備有影印機，協助有需求之洽公民眾免費影印。
- (14) 飲水機定期保養更換濾心並作成紀錄，使同仁及民眾能安心使用。
- (15) 為提升為民服務品質，於接見登記處裝設監視器及集音器等設備，遇有爭議事件時，可作為佐證之參考依據。
- (16) 接見室設置有空調系統、自動販賣機 2 部、公用電話機 1 部、雨傘架 1 座，環境整潔寬敞舒適，並設置書報架，備有報紙、雜誌及各類宣導資料，供等候民眾閱覽。
- (17) 另設置 2 台 37 吋液晶電視，除一般節目外，並定時播放法律宣導、收容人技訓及文康活動供民眾觀賞，除降低民眾等候之枯燥感外，亦使其瞭解矯正機關各項處遇及作為。
- (18) 接見室設置物品檢查監視螢幕，同步播放工作人員檢查寄入菜餚及物品之動態；另增設民眾使用之磅秤，可於寄菜（物）前自行秤重檢視有無逾 2 公斤規定，使民眾於寄物前更加安心。
- (19) 家屬與收容人通話之對講機，每日均加強清潔與消毒，並放置除臭茶包，以避免產生異味及細菌滋生，確保通話品質。
- (20) 為考量非吸煙者人權，本所特別設置戶外吸煙區，以維護室內空氣品質，並兼顧吸煙者權利。
- (21) 各舍房裝設「舍房報告燈」及可收、播音之雙向廣播音訊設備，並於各舍房管制門上方裝置警示燈線

路連通中央台，若有任何狀況發生，提供收容人最即時的服務與處置。

- (22) 各區域清楚標示逃生及消防路線位置圖，並維持安全通道暢通，定期將照明設備放電，以維持機能；消防滅火器編列號次及填充日期，俾利管理及更新。

2、服務行為友善性及專業度：

- (1) 各科室及接見室服務櫃臺皆設有專線，對外提供民眾或公務機關問題查詢，並由專人解答，建立快速有效的電話解答服務。
- (2) 家屬候見室配置資深服務人員，負責接見家屬之引導、洽詢及接見處所之秩序維持。
- (3) 為提升員工電話服務品質，本所訂定有『辦理電話禮貌測試作業流程』，每季測試 10 位同仁，以瞭解同仁接聽電話之禮節。104 年第 1-4 季合計測試 40 人次，平均分數達 93.3 分（優等），表現良好；測畢詳實記錄於「電話禮貌測試量表」，會受測單位主管及受測者後陳閱，並列為年終考績參考。
- (4) 落實「服務不打烊」理念，於每月第一個星期日辦理假日接見；另逢春節等特殊節日且連續三日以上假期，亦辦理半日以上接見，以貼近民眾需求，104 年 1-12 月合計辦理 14 次（含春節）、受惠民眾及家屬共計 2850 人次。
- (5) 藉各種會議、常年教育及勤前教育等機會，向同仁宣導為民服務理念與做法，加強提升專業知識及法律常識，達到「求速度、講效率」全方位服務目標。104 年 1-12 月辦理法治教育訓練及政令宣導課程，

參加人數共 1823 人次；另辦理勤前教育、常年教育及科務會議，參加人數共計 10901 人次。

- (6) 參與在職進修人員已申請補助者計有 5 名，通過全民英檢或其他機構英檢計有 51 名，通過比率 28.33%，遠高於政府規定 18% 的標準。
- (7) 本所訂有「員工常年教育實施計畫」，每半年選定與矯正業務相關事項，對戒護科同仁施測，以提升專業素養。104 年截至 12 月底已進行 2 次測驗。
- (8) 各科室訂定業務標準化作業規範及流程，總計有 233 項，並隨時依函令或實際需要而增刪，104 年 1-12 月合計訂定 5 則、修訂 15 則。
- (9) 為使各項業務執行更加嚴謹順暢，本所訂有行政規則共計 67 項，登載於「全國法規資料庫」及「法務部內部網站」，並配合執行現況適時修正或增訂。104 年 1-12 月停止適用 3 則。

3、服務行銷有效程度：

- (1) 本所設置有中英文網站（<http://www.tnd.moj.gov.tw>），提供「機關簡介」、「民眾導覽」、「為民服務」、「重要興革專區」、「績效與成果」、「服務分享區」、「檔案管理與應用」及「電子公布欄」等各項資訊供民眾瀏覽。本所網站成立迄 104 年 12 月止民眾上網點閱次數為 346791 人次。
- (2) 編訂「為民服務白皮書」、「便民服務手冊」、「提升服務品質執行計畫書」及「收容問題 Q&A」等資料放置接見室，並將內容登載於機關網頁，增進外界及家屬對機關的瞭解與認同，有效提升服務品質。
- (3) 行政大樓、戒護科中央台及接見室等處所，設置公布

欄及 LED 跑馬燈，隨時公布各類最新訊息及政令宣導。

- (4) 機關團體或貴賓蒞所參訪時，播放機關業務簡報並發放書面簡介，使社會大眾對矯正機關有正確認識與瞭解，提升正面形象。
- (5) 接見室提供收容人生活輔導及教化等照片及相關訊息，且為發揮檔案開放及應用功能，於行政大樓走廊及候見室張貼大型海報及看板，供來所洽公及辦理接見家屬閱覽，以達有效宣導之目的。
- (6) 接見室設置「收容人伙食冷藏展示櫃」，每日展示三餐伙食菜色，每週公布菜單於公佈欄及機關網站「收容人伙食專區」，讓家屬及外界瞭解收容人飲食狀況。
- (7) 接見室展售磚雕、交趾陶及陶藝自營作業商品，受理現場採購或訂製，並於走廊陳設自營作業成品，藉由機關團體、學校、民眾參觀過程，廣為宣導收容人技訓成果。
- (8) 定期邀請收容人家屬入所參訪，瞭解收容人作業、衛生醫療及三餐伙食辦理情形等業務概況，消除收容人家屬對於行刑處遇之疑慮。104 年 1-12 月辦理收容人家屬參訪合計 9 次，共計 45 人次參加；個人或機關團體參訪計 701 人次。
- (9) 舉辦收容人家屬面對面懇親活動暨親職教育座談會，除加強收容人與原生家庭聯繫外，並與家屬就矯正工作加強溝通及宣導，104 年 1-12 月辦理 5 次活動（含極刑、無期徒刑懇親），共計 171 名收容人及 369 名家屬參加。

(10) 積極推動鄰近社區公益服務及敦親睦鄰工作，104年1-12月社會勞動人員社區服務，總出勤時數合計10539小時；役男社區服務合計8次、總出勤合計37人次；社區關懷合計4次、總出勤合計13人次；役男參加捐血活動19人次、總計捐血9250c.c。

(11) 本所運用社會資源或與企業、團體等結合，進行各項宣導（含教化、衛生及更生等業務）活動，以爭取機關服務能見度。104年1-12月相關活動辦理績效如下：

A. 衛生醫療辦理情形：

辦理愛滋衛教宣導、愛滋關懷演講、肝炎防治及毒品危害宣導等活動，參加收容人共計690人次。胸部X光檢查、流行感冒疫苗施打、血液篩檢等，參加收容人共計6887人次。

B. 教誨、教育及文康辦理情形：

104年1-12月辦理養生戒毒氣功班、就業小團體輔導活動及心靈輔導讀書班，參加收容人分別計27人次、20人次及10人次。生命教育講座、法律教育講座、兩人權公約教育講座、就業輔導、宗教教誨及文康表演等活動104年1-12月參加收容人共計6547人次。

C. 對於因入所導致家庭問題需要協助，或對於重病、精神病或無家可歸等特殊收容人須辦理出所後安置或資助旅費等事宜，本所均協助轉介財團法人臺灣更生保護會臺南分會，104年1-12月合計服務64人次。

D. 3月26日辦理104年度矯正署臺南地區矯正機關志工組訓，除提昇志工專業輔導職能外，亦加強與志工

溝通聯繫，增進整體輔導成效，本次組訓計有臺南地區志工 117 人參加；9 月 17 日於高雄舉行 104 年度南區教誨志工暨社會志工組訓研習會，本所參訓志工 42 名。

(二) 顧客滿意情形

1、機關服務滿意情形

- (1) 接見室擺放「104 年度民眾滿意度問卷調查表」，供民眾填答，藉以掌握民意，並作為改進之參考，104 年 1-12 月尚無人填寫。
- (2) 104 年 2 月份本所辦理「收容人家屬滿意度調查」，利用面對面懇親活動及候見室家屬接見時機，發卷請收容人家屬填答，其結果分析如下：
 - A. 受訪者到本所辦理接見親友或洽辦其他業務時，對承辦人員的服務態度感到「很滿意」、「滿意」與「尚可」之比例占 88.5%，顯示大部分民眾對本所服務態度接受度頗高。
 - B. 受訪者對本所接見室或洽公處所的設備環境表示「很滿意」、「滿意」與「尚可」者佔 79.3%，顯示過半數民眾對本所各項接見措施持肯定態度。
 - C. 受訪者對本所人員接聽電話之禮貌表示「很滿意」、「滿意」與「尚可」者占 88.4%，顯示大部分受訪者對本所人員之電話禮貌表示肯定。
- (3) 104 年 6 月份本所辦理「104 年員工問卷調查」，蒐集探討本所同仁對工作各項滿意度，作為本所內部行政革新業務之參考，其結果分析如下：
 - A. 針對本所工作環境（包含硬體設備）滿意度，有 95.64% 的受訪者表示滿意或尚能接受現有工作環境；

其中正面評價（非常滿意及滿意）較 103 年增加 13.08%，顯示本所環境設備確實有所改善，而絕大部分同仁對此感到認同。

B. 針對本所行政管理措施及效率，受訪者可接受程度佔 98.55%；其中正面評價（非常滿意及滿意）較 103 年增加 9.57%，顯示大部分同仁對本所行政管理措施及效率持肯定態度。

2、民眾意見回應與改善情形

- (1) 本所訂有「民眾重大陳情及請願案件處理流程」、「落實檢舉(陳情)人身分保密作業處理流程」等行政規則，作為處理陳情案件依據，並設簿登記由專人追蹤管制，設定處理期限，以即時處理並答覆當事人。
- (2) 本所針對重大新聞事件或媒體不實之報導，建立快速回應機制，訂有「緊急公務通報」、「重大違失事件」、「重大新聞事件」、「澄清媒體報導不實暨新聞發布」等標準作業程序，供機關發言人對外澄清時有所遵循，藉此建立新聞輿論快速回應機制。
- (3) 本所設有民眾電話服務中心（call center 專線），民眾有任何疑問，可直撥或轉接該專線，由專人解答，以快速及有效的回應，降低民眾抱怨頻率，來電均全數回應並妥適處理。
- (4) 本所於機關網頁設置民眾意見反映區（首長信箱），提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式，104 年 1-12 月辦理民眾意見反映合計 13 件，針對民眾意見已全數妥善處理並回應，回應率 100%。
- (5) 本所戒護區內各工場、舍房、走道等處，共設置 22 個意見箱，俾提供收容人反映意見之管道，104 年

1-12 月計辦理收容人陳情(訴)、反映案合計 47 件，均已妥適處理。

- (6) 出所(監)收容人由督勤官辦理「個別訪談」，以實際深入瞭解收容人對於在所(監)內之生活情形，如有反映意見即會相關業務單位參考改進。104 年 1-12 月實施出所(監)訪談合計 2803 人次。
- (7) 遇有民眾要求面見，對本所業務有所興革意見或陳情(訴)時，視情形由所長、副所長、秘書、政風室主任等人面見並聽取意見及解答處理，104 年 1-12 月辦理 8 次，均全數回應並妥適處理，回應率 100 %。

貳、資訊網路服務(豐富服務資訊，促進網路溝通)

一、資訊提供及檢索服務

(一) 資訊公開適切性與內容有效性

資訊公開程度及內容正確度

- 1、本所成立專責網頁管理小組，由秘書擔任召集人，綜理本項業務計畫及督導，小組成員為各單位主管及網頁管理人員，負責各該單位公告及頁面單元的維護，由統計室負責該項業務計畫執行及事項之協調與推動。
- 2、資訊專責人員定期對網頁資料作檢測、備份，發現異常狀況時應循指定程序通報法務部資訊處，必要時並執行回復作業。
- 3、本所積極維護網站資訊，104 年 1-12 月更新內外網頁計 1570 次，並成立網頁推動小組，成員包括各科室主管及資訊人員，104 年 1-12 月共檢討執行情形 4 次。
- 4、為確保資訊聯結正確性，責由網頁專責管理人員每月依

「網頁維護週期表」檢視並校對網站資料，以確保資訊連結正確性，104年1-12月合計檢視12次，均無發現缺失情況。

- 5、接見室、行政大樓及戒護科中央台設有LED字幕機，不定時提供法令宣導、各類公告及最新訊息，104年1-12月計宣導264次。

(二) 資訊檢索完整性與便捷性

資訊檢索服務妥適性及友善程度

- 1、每月均由網頁專責人員，進行無障礙網站自我檢測，網站除符合無障礙AA標章要求，並能依資料來源、類型及日期等，提供3種檢索方式。
- 2、提供網頁瀏覽檢索時字型有大、中、小之選擇，以方便民眾點閱瀏覽。
- 3、本所網站除提供多媒體服務外，亦連結各網站，提供多元化選擇模式，使民眾在使用上更為便利，落實本所為民服務之政策。另本所網頁點閱檢視採取活潑生動之方式，與法務部連結「矯正機關全文檢索功能」、行政院連結「政策與計畫」，提供多樣檢索方式，使民眾可以迅速在網站上找到所需資料。

二、線上服務及電子參與

(一) 線上服務量能擴展性

線上服務提供及使用情形

- 1、配合法務部「便民服務線上申辦系統」，提供各類線上服務，如表單下載、遠距接見申請及補發出監證明等服務。
- 2、連結矯正機關系統，提供民眾線上瀏覽、購買自營作業

商品及辦理預約（遠距）接見等線上服務。

- 3、本所提供「遠距視訊接見設備系統」，並結合「預約接見系統」線上服務，方便遠地家屬辦理接見。
- 4、運用電子採購系統與「共同供應契約」廠商建立「電子支付」機制，有效減少廠商行程往返時間，便利帳務稽核，減少金錢管理風險。
- 5、完成獄政系統與戶役政系統之連線，於收容人同意後可直接取得收容人之電子戶籍謄本，毋須民眾奔波申請。

（二）電子參與多樣性

電子參與多元程度及互動回應情形

- 1、於本所對外網站建置多元化電子參與，如所長信箱、檢舉信箱及意見信箱等，讓民眾以簡單之操作方式，直接向本所反映各項問題並抒發意見，建立良好與友善的網路溝通環境。
- 2、本所網頁建置線上「民意問卷調查表」，提供民眾對於本所各項服務措施、態度及貪污瀆職檢舉之反映管道，104年截至12月底計2人上網填寫。
- 3、本所網站首頁提供「電子報訂閱」，方便民眾瞭解一週內法務部及矯正署所屬機關電子公布欄內容、法律問題解析及案例相關訊息。
- 4、本所內部網頁設有「法務部內部網站公布欄」及「矯正署內部公布欄」，提供同仁同步了解上級機關發布之最新資訊。

參、創新加值服務（創新服務方式，整合服務資源）

創新服務情形

（一）有價值的創新服務

- 1、改善收容人生活及設施，提升環境，維護收容人健康。
 - （1）為使收容人於農曆春節期間安心、健康過新年，分別於除夕、初三開封時段安排：高雄榮民總醫院臺南分院內科、奇美醫院外科及家醫科門診，另於初五增辦奇美醫院牙科與公醫門診服務收容人，以增強醫療照護，穩定囚情。
 - （2）為防範收容人使用馬桶時不慎滑倒，於各工場及女所浴廁坐式馬桶旁裝設不鏽鋼扶手，供行動不便或年邁收容人如廁時攀握使用。
 - （3）訂定「法務部矯正署臺南看守所貧困收容人救濟要點」，每季由各場舍主管送交符合救濟資格之收容人名單，經陳核後按名冊發放個人日常用品一份，使貧困及無人接濟之收容人能安心服刑。
 - （4）為改善行動不便及老弱收容人起居生活，購入腳架式床鋪，優先讓上述收容人使用。
 - （5）本所原有看診點分布各教區且空間狹隘，因此規劃新聯合診間，並於4月17日完工。新診間候診區寬敞明亮，看診環境顧及病患隱私，並添購叫號設備及人體工學候診椅等，以改善收容人看診權益。
 - （6）變更本所女受刑人之制服上衣，由原灰色襯衫上衣更改為粉紅色棉質上衣，除提升受刑人穿著舒適度外，且色澤亮麗，樣式美觀，展現女性柔美的氣質。
 - （7）女所醫務室及檢身室增設暖色系布質拉簾，除擴大視

覺上的空間感及空氣對流，在執行勤務時更能顧及收容人之隱私及自尊。

- (8) 炊場常有食材進貨作業，為避免食材淋雨，乃於 4 月 28 日完成炊場外側風雨走廊搭建工程，便利炊場人員搬運作業及外賓參訪，有效保鮮及完善參觀路線之硬體設施。
- (9) 拆除女所曬衣場及隔離舍走廊採光罩，增加熱空氣疏散及冷空氣對流，改善室內悶熱感。
- (10) 增設孝舍頂樓化糞管自動沖水設備，減少化糞管因阻塞而造成溢流管道間，影響空氣品質及環境衛生。
- (11) 孝一舍舍房走道增設雙向廣播音箱，俾讓收容人即刻瞭解舍房主管宣達事項，有利整體秩序維持。
- (12) 孝三舍設置登革熱預後病患觀察收容舍房，防範登革熱在所內蔓延。
- (13) 為使攜子入監收容人歡度中秋佳節，所長於 9 月 24 日特贈與收容人嬰兒禮品並對其女之生活照顧表達關切之意。
- (14) 考量收容人病況之需，積極向合作醫療機構尋求支援，獲奇美醫院捐贈氣墊床 1 組。
- (15) 為因應服藥收容人人數增加之問題，女所各場舍增設一台藥車(附輪子)，除增加擺放藥品空間及藥品保管之安全性，更提升同仁整理藥物及發藥的便利性。
- (16) 舊診療室廁所改建為新收淋浴間，俾便收容人入所後，能潔淨身體，避免傳染病傳播，以維身體健康。

- (17) 忠一舍病舍增設觀察房及療養房共 2 間，共可收容 4 至 6 名重症病患，俾便病情分類及照護。
- (18) 為提供行動不便或年邁之收容人無障礙空間，於女所一樓樓梯旁增設電視接見室，此空間無辦理接見時，亦可兼具諮商室之功能，讓女所有限的空間，發揮最大的效益。

2、舉辦各類藝文、生命教育及懇親活動

- (1) 104 年度收容人春節懇親會（含極刑）計有 68 位收容人、136 位家屬到場參加。母親節懇親會計有 52 位收容人、113 位家屬到場參加。中秋節懇親會（含極刑）計有 171 位收容人及家屬到場參加。
- (2) 3 月 11 日辦理「放下拳頭，揮毫人生新顏色」生命教育講座，共 88 人參加。
- (3) 4 月 28、29 日辦理收容人書展，共 1554 位收容人參加。8 月 25、26 日舉辦本所 104 年第 2 次收容人書展活動，共有 1244 名收容人參加。
- (4) 5 月 11 日辦理五甲教養院「UP 快樂大樂團」送愛到臺南看守所巡迴表演，共 162 位收容人參加。
- (5) 6 月 4 日辦理屏東縣阿猴城合唱團及屏東市長青學苑合唱團合唱表演活動，共 153 位收容人參加。
- (6) 6 月 4 日辦理人權教育海報創作比賽。
- (7) 7 月 6 日辦理「收容人家庭支持服務方案」暨「修復家庭臍帶關係」宣導活動，共 118 名收容人參加。
- (8) 8 月 11 日舉辦「國泰送愛·溫暖最 HIGH」-生命教育活動；透過殘友「殘而不廢」的精神，讓四肢健全的收容人，找到再站起來的力量，計有 165 名收容

人參加。

- (9) 9月8日本所帶領7工場37名收容人至嘉義監獄參加隊形變換比賽南區複賽，藉由組織競賽活動，鼓勵收容人發揮團隊意識，培養團體榮譽心，並透過隊形變換操練，呈現「紀律」與「創新」兼容並蓄之精神，建立嚴謹自律、合作樂群之人生觀。
- (10) 9月10日本所舉辦收容人中秋節聯歡會，所有表演內容、道具，皆為各場舍收容人自行準備，表演內容精彩。
- (11) 自7月起於各場舍設置收容人學習紀錄簿，由收容人自行紀錄其學習、讀書或參加各項教化文康活動之心得，並每月輪流一個場舍送陳所長審閱，每季再由本所讀書班黃淑文老師評比出前三名學習紀錄寫作優秀之收容人頒發獎狀予以鼓勵。
- (12) 10月22日於本所舉辦104年度收容人投籃比賽，藉由此次比賽提倡正當活動、陶冶收容人性情、培養其榮譽感與責任心，並促進其身心健康。
- (13) 11月16日辦理104年度促進更生受保護人就業講座，現場除邀請成功創業人士及僱用廠商現身說法外，並實際由學員進行面試模擬，期望能幫助即將出監之受刑人「創薪人生」！
- (14) 11月份辦理104年度環保模型創作比賽，希望藉由本活動提倡受刑人廢棄物回收再利用及環境觀念，並啟發其創作技藝。
- (15) 本所於12月份舉辦104年收容人「人權教育寫作比賽」，希望藉由寫作過程，增進收容人對於「人權教育」理念的認識，並於生活中實踐各「人權保障」觀念

的落實。

- (16) 12月14日辦理「毒品犯家庭支持方案」家屬專案活動，係專為本所毒品犯收容人所設計之團體輔導計畫，當日活動計有7名女所收容人參加，藉由相關活動及成果展，改善受刑人與家庭間之關係，進而增進受刑人之家庭支持系統。
 - (17) 12月24日本所為增進收容人人文素養及認識臺南在地文化，特別邀請嘉南藥理大學黃源謀助理教授蒞所辦理人文教育-「臺南之美」專題演講，活動中除講解府城古都特色外，更介紹眾多臺南歷史、美食、建築等，讓聽講者瞭解臺南歷史的偉大以及融合不同文化的包容性。
- 3、為落實收容人出所前之醫療輔導事項，引進醫療資源，2月12日開辦「精神病患出所(監)前精神諮詢服務」，由臺南市政府衛生局派員蒞所協助本所精神病患出所後之醫療與追蹤，促進罹病收容人返回社會接續治療，以利衛生人員追蹤病情。
 - 4、辦理推廣多元閱讀「巡迴書車」活動
1月30日臺南市歸仁區公所、臺南市文化局暨臺南市立圖書館，與本所共同辦理推廣多元閱讀「巡迴書車」活動，提供1,200冊內容豐富、主題多元之優良書籍供收容人閱讀。本所設置活動書車以方便書籍借閱及管理，鼓勵收容人在監利用靜默時間充實自我，為未來復歸社會做最好準備。
 - 5、行政大樓巧妝點，喜氣洋洋過新年：時值歲末年終，為了迎接農曆春節的來臨，104年2月於行政大樓前佈置春節應景飾品，讓本所洋溢年節喜氣，一方面激勵同仁

士氣，另一方面也營造矯正機關與社會之互動，更加親近民眾，同享年節氣氛。

6、本所烘焙技訓班製作之實習成品，以推廣方式配合愛心社安排分送臺南市鄰近慈善育幼機構及其他弱勢團體，除濟助貧困外，並藉此推廣宣傳本所技訓實習成品。4月23日本所愛心社至台南市私立五甲教養院進行慈善關懷活動。

7、節能減碳不落人後，營造友善且舒適辦公環境：

(1) 4月2日在行政大樓及接見室洗手台水龍頭裝設加壓噴霧裝置共計8組，大幅降低出水量，達到省水成效。

(2) 4月20日依各停車場實際需求，檢討拆除部分燈具，並將照明設備更換為省電之LED燈具，除提供同仁夜間停車照明，並進一步強化節電效益。

(3) 5月5日行政大樓禮堂增設LED字幕機，取代傳統布幕吊掛作業，節省每次布幕製作費用，並可配合活動需要，將活動名稱及相關內容以更活潑之方式呈現，既環保又美觀。

(4) 汰換原有傳統型捕蚊燈，於同仁備勤室及各舍房主管桌旁增設吸入式捕蚊燈。此款光觸媒捕蚊燈具安全、省電、無噪音及淨化空氣等優點，大幅改善同仁執勤及睡眠品質。

(5) 戒護區內佛堂兩側為防止鳥類、蚊蠅進入，常需緊閉窗戶，易造成空氣不流通而感到悶熱，故於兩側鋁窗框增設紗窗，平時可打開窗戶讓空氣對流，不用再開風扇，達到節能省碳的目的。

(6) 為避免同仁將舊電池隨意丟棄，造成環境汙染，爰發

揮創意及巧思，善用回收之紙盒，自製電池回收盒，分送各科室供回收廢電池，由總務科不定期派員收集處理。

- (7) 建置花房培育場，自行培育植栽，配合時序更迭，由農藝隊美化全所環境及花木養護工作。
- 8、為加強行政大樓及接見室廁所清潔維護之管控，在各廁所入口明顯處增設「廁所清潔紀錄表」，以利清潔人員打掃及督導人員檢查執行情形，均能完整記錄。此外廁所內增設多組掛鈎及給皂機，希貼近同仁及民眾需求，提升本所辦公環境及便民服務品質。
- 9、為確保收容人飲食安全，了解收容人副食品廠商之作業安全衛生、作業場所環境管理及落實自我管理程度，於4月30日由總務科黃科長帶領收容人伙食承辦人，並會同政風室林主任及會計室傅科員，前往收容人副食品供貨廠商正郁蔬果行及雙億企業社進行訪視。
- 10、累進處遇第四級受刑人得准與其親屬接見，非親屬如欲探視第四級受刑人，在無妨害本所紀律下可提出「增加接見」申請。為落實矯正管理透明化及人性化，自7月起放寬本所非親屬辦理增加接見次數，第四級受刑人每月得准允與非親屬接見2次，讓受刑人在服刑之初能得到更多安慰與關懷，以穩定其情緒。
- 11、利用家屬面對面懇親活動推廣兩公約宣導服務：
兩公約與基本人權密切相關，為使民眾有更多機會了解兩公約所保護的權利及其意涵，本所特於收容人中秋節面對面懇親活動時，於懇親會場播放兩公約宣導影片，讓家屬在共享天倫之餘也能寓教於樂。
- 12、為讓社會大眾更加瞭解矯正工作的內涵及努力，本所

委託專業廠商製作機關簡介影片，以收容人視角與口吻呈現本所業務內容，表達方式跳脫刻板模式，內容活潑生動、淺顯易懂，容易引發觀賞者的關懷與認同，更加貼近矯正機關。

- 13、為避免參加面對面懇親之家屬在外枯等久候，本所於懇親活動當日下午開放接見登記室供家屬休憩等待，內有電視、書報讓提早到所之家屬閱覽；家屬身分核對工作一併由戶外改至接見室，並加派人員至現場引導，加速檢身作業速度，紓解家屬排隊等候的不耐情緒，提升便民親民形象。
- 14、因應矯正署與衛福部試辦酒、藥癮戒治醫療服務計畫，加強酒癮戒治處遇，開辦系列課程，強化戒癮動機。藉由一系列強化酒癮戒治處遇課程，使酒癮者覺察酒精危害，以降低出所再犯率。
- 15、增設洽談桌椅組，供洽公民眾使用：有鑑於本所律師接見、員警借訊頻繁及洽公民眾眾多，現有會客室空間明顯不足；104年11月2日依所長指示，利用原職員置物櫃區調整為洽公民眾等待區，以疏解現有空間不足之壓力。
- 16、因應本所舉辦員工教育訓練及各項收容人教化活動，於104年12月2日特購入行動式電子看板乙座，採購金額為新台幣86,000元整。電子看板藉由動態影音吸引同仁、外賓及洽公群眾的注意，相較傳統公告欄及海報，不但宣傳效果佳，亦符合節能省紙的環保概念。

（二）創新服務標竿學習效益

- 1、為發揮「人飢己飢、人溺己溺」精神，本所成立愛心服

務社，提供本所同仁奉獻愛心之平台，每月由同仁自主性捐款，集資捐助弱勢族群，並結合合作社公益金運用，適時辦理各項社會公益活動，發揮愛心及善心。104年主動慰訪生活困頓里民，致贈急難救助金及捐助創世基金會臺南分會共計 72,000 元，雪中送炭令社會更添溫暖。

2、加強各類教育訓練，提升工作知能

- (1) 安排戒護科及女所同仁學習各項急救維生器材之使用，如移動推床上救護車、生理監測儀、給氧設備、簡易型心臟電擊器等，讓同仁平時熟練操作各項設備，俾利收容人因急症緊急戒送外醫時，可在第一時間協助搶救收容人之性命。
- (2) 3月26日於本所教誨堂辦理104年度法務部矯正署所屬臺南地區志工組訓活動。組訓由法務部矯正署指導，臺南看守所主辦，臺南地區另3所矯正機關（臺南監獄、明德外役監獄及臺南少年觀護所）協辦。並邀請長榮大學蔡青芬助理教授擔任主講人講授「志願服務的意義」，計有117名志工參加。
- (3) 4月13日、20日及27日分3梯次舉辦實用警棍術課程，特委請前法務部矯正署雲林第二監獄吳典獄長中和蒞所傳授，課程包含短棍、1米2中型籐棍之基本防守招數及步伐移動，均有詳細講解並安排同仁實際演練，課程中讓同仁體驗守勢與攻勢動作要領及一體兩面之實際攻防技巧，教導同仁面對持械收容人時，能臨危不亂的迅速消弭危機。

3、6月9日臺灣高等法院臺南分院檢察署聯合南部法務機關關於臺南公會堂舉辦「蒼萃府城、映像法務」檔案文物

展，展出各機關典藏檔案與文物，本所為協辦單位。

(三) 組織內部創新機制及運作情形

- 1、各業務科自 104 年起每月定期召開科務會議，人事室、會計室、統計室及政風室則每季一次，於科（室）務會議宣達重要政令及業務規定，並提供同仁意見表達之管道，達到雙向溝通之目的，提昇行政效能。
- 2、訂定本所辦公室環境整潔競賽實施計畫，每半年評比 1 次，由副所長、秘書及科室主管擔任評比人員，希讓同仁由平日即培養良好習慣，隨時維護個人周遭環境及辦公廳舍之整潔，藉以提升機關形象及促進行政效率。
- 3、本所特向臺灣臺南地方法院檢察署提出「法務部矯正署臺南看守所八角樓環境整頓計畫」，以位於本所後方舊建築八角樓周遭之草地、樹木為主，透過易服社會勞動人將環境予以整理美化。5、6 月共舉辦 7 梯次、計 14 日、356 人次參與。