



身心障礙輔具補助簡政便民 以新北市輔具超音速計畫為例

張錦麗・林昭文・徐綺櫻・楊忠一

壹、前言與動機

自民國 88 年依身心障礙者保護法規定，訂定了「身心障礙者醫療及輔助器具費用補助辦法」，全國正式開始了身心障礙輔具補助，過程中經多次補助標準表修改，增修部分補助項目、補助金額與補助對象。民國 101 年因應身心障礙者權益保障法之修法，補助辦法亦修改為「身心障礙者輔具費用補助辦法」、「身心障礙者醫療復健所需醫療費用及醫療輔具補助辦法」。20 年來輔具補助項目增加，輔具項目定義規範逐步明確，輔具評估亦由早期僅需醫師診斷，改為依不同輔具項目分工，輔具評估由相關科別醫師、治療師、輔具評估人員、聽力師等負責。專業人員的介入目的也從早期的福利把關，進化為以專業服務提升輔具的適用性。

20 年來輔具補助涉及專業服務面已明顯進步，但是涉及補助請款的行政流

程仍停滯不前，甚至普遍反映更加繁瑣。101 年起輔具補助增加需先核定才能購買，有別於以往直接購買檢附評估報告書請款的方式，多了申請核定的步驟。請款方式亦停留在身心障礙者需先墊付全額，再檢附購買憑證自行送件請款，造成低收入戶雖有補助，但經濟拮据難以墊付款項，以致無法購買輔具之憾。輔具補助項目規格規範詳細，但也導致民眾請款時需檢附文件增加且複雜，有些需檢附保固書，有些需醫材字號，有些需驗證報告，有些需訓練計畫…。眾多細節規定皆需一一詳閱補助基準表，造成民眾與第一線窗口作業困難，文件疏漏需重複退件影響行政效率。

新北市政府自 106 年起開始推動輔具超音速計畫，將輔具補助流程簡化，將身心障礙輔具、醫療輔具、長照輔具跨機關整合，引入特約廠商公私協力，並開源二手輔具流通擴大市民參與捐贈，大大提升輔具補助後端請款服務的效率。

本計畫並獲頒國家發展委員會 108 年第二屆政府服務獎，其推行經驗實可參考借鏡。

貳、背景問題分析

自 101 年 7 月身心障礙輔具補助新制實施開始，第一線服務經驗，蒐集民眾普遍抱怨身心障礙輔具補助申請耗時、費力，經分析歸納主要問題與原因如下：

一、輔具申請最長要等 37 天才能買

身心障礙者常反映，輔具從申請到核准可以購買總要等候超過 1 個月，若有急需常緩不濟急，分析相關規定原因如下：

「身心障礙者輔具費用補助辦法」第 10 條規定「依補助基準表之規定須經評估之輔具，未經評估及核定即先行購買者不予補助」，因此身心障礙者申請輔具補助步驟歸納為：1. 預約評估 > 2. 完成評估書 > 3. 送交核定 > 4. 審核通過 > 5. 購買輔具 > 6. 補助請款 > 7. 政府撥款。

關於上述步驟的時限主要規定於「身心障礙者輔具費用補助辦法」，以及「直轄市、縣（市）輔具工作成效查核指標」之中：

其中「1. 預約評估」之法定時限為 7 天，「2. 完成評估書」之時限為 10 天，並無相關法規依據，僅規範於「直轄市、

縣（市）輔具工作成效查核指標」。

「3. 送交核定」、「4. 審核通過」之法定時限皆為 10 天，規定於「身心障礙者輔具費用補助辦法」第 6 條：「…完成評估後十日內將評估報告書送交申請人戶籍所在地之直轄市、縣（市）主管機關…」，以及第 8 條：「…直轄市、縣（市）主管機關應於收受評估報告書後十日內完成審核…」。

「5. 購買輔具」，以及「6. 補助請款」僅規定民眾需於核定後 6 個月內購買與請款，並不涉及民眾等候。

「7. 政府撥款」之法定時限為 1 個月，規定於「身心障礙者輔具費用補助辦法」第 9 條：「…直轄市、縣（市）主管機關應於受理申請撥付補助款後一個月內完成核撥…」。

綜上，身心障礙者自預約評估到核准可以購買，依法最多會等候 37 天。對於有急需的個案的確緩不濟急，有些為了及早取得輔具，乾脆先買再說，寧可自費購置輔具放棄補助，使得政府空有補助資源，民眾卻無法取得；或先行購置輔具，再事後進行評估隱瞞評估人員，不僅對民眾不便，原本想藉由專業評估讓民眾正確使用輔具，結果反而事與願違，也塑造輔具補助要等 1 個月以上，政府服務低效的不良感受。

表 1 輔具補助流程之法定時限

輔具補助流程	規定時限
1. 預約評估	7 天
2. 完成評估書	10 天
3. 送交核定	10 天
4. 審核通過	10 天
5. 購買輔具	6 個月內
6. 補助請款	6 個月內
7. 政府撥款	1 個月內

二、輔具補助請款困難，且需先墊付 30 天

（一）請款規定繁雜

身心障礙輔具補助 172 項、醫療輔具補助 17 項、長照輔具支付給付 68 項，每項都有各自不同的補助對象、評估規定、補助限制。身心障礙輔具針對不同收入戶別有低收入戶補助全額額度，中低收入戶補助 75% 額度，一般戶補助 50% 額度之規定，但部分輔具又規定不論戶別皆可全額補助。有些輔具不需評估，有些需醫師開立診斷，有些需輔具中心評估；有些輔具限居家使用，住機構不補助；有些輔具請款時需檢附保固書，有些需檢附相片，有些需附報廢證明、駕照、行照…等。輔具因補助項目眾多，必然衍生相應之規定，要弄清楚所有規定，對於民眾與相關承辦人員都是難事。

（二）民眾經驗難以累積

經分析大部分民眾一生只會申請 1-2 次的輔具，即使長期使用輔具的身心障礙

者，雖多次申請但也是每間隔 3-5 年才申請一次，自然對申請流程難以回憶，經驗難以累積。

因為民眾不清楚請款流程、文件填寫方式，政府端更是需有大量人力來提供諮詢，甚至現場協助表格填寫。更常因為申請文件缺漏，重複來回退補件…，不但造成民眾不便與麻煩，政府行政效率亦大打折扣。

（三）雖有補助但要先墊付，低收入戶買不起

一直以來，輔具補助都要先全額墊付價金，再依購買憑證請款，依法規定政府需於 1 個月內撥款。這導致許多經濟上有困難的個案，即使是全額補助還是買不起，最需要補助的人反而用不到補助的情況。

三、輔具取得不易，管道較封閉

（一）不知哪裡買 / 租 得到輔具？

輔具產品雖眾多，但礙於許多屬於醫

療器材，相關產品若需網路上架受限醫療器材管理辦法，因此即使網路通訊發達，許多輔具產品還是資訊不足，讓民眾想買買不到，或是難以比價怕買貴不放心。

有些民眾只是短期輔具需求，如：骨折的個案或癌末安寧個案僅需短期使用，個案及家屬常在即將出院時，到處向親友商借輔具，即使是想向廠商租用，也缺乏輔具租用的管道資訊，常讓民眾勞心費時又著急。

（二）二手輔具逐步被接受，但再多也不夠

新北市輔具中心自民國 93 年 10 月開辦二手輔具回收、媒合，二手輔具經妥善清潔消毒、耗材更換，甚至一年保

固，且領用行政流程快速簡便，已成功翻轉市民對二手輔具的看法，二手輔具反而供不應求。

近年來不論是輔具補助件次、二手輔具需求都逐年提升，107 年為例，當年度補助輔具購買 13,500 件，輔具需求總量為 24,426 件，二手輔具的媒合量已達到 10,926 件，二手媒合已佔總提供量的 45%，服務過程中，因為二手輔具領用流程的簡化，以及二手輔具經妥善整理品質佳，以至於許多符合補助的對象，希望領用二手輔具更甚於補助申請。這表示民眾已逐步接受二手輔具資源，但是團隊知道，若是民眾都不申請補助購買輔具，二手輔具再多也不夠！

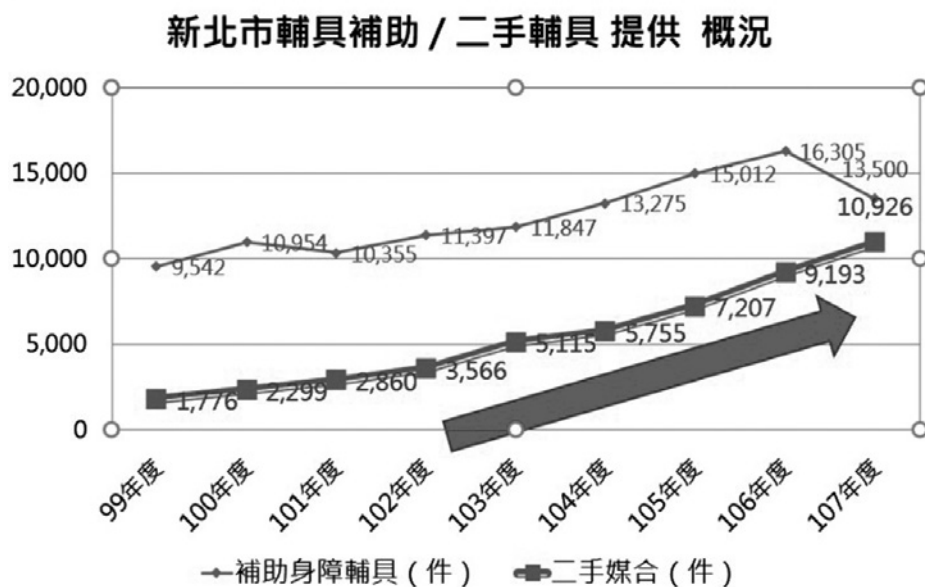


圖 1 新北市歷年輔具需求（補助 + 二手）逐年提升趨勢

四、輔具服務宣傳方式效率低

（一）輔具話題不易引起注意

輔具的話題雖與身障 / 失能者切身相關，但輔具的話題比之於一般新聞熱點，還是較難引起一般民眾的共鳴與重視。隨著高齡社會的來臨，未來長照及輔具的需求也會日益重要，如何讓正確的輔具資訊得到社會大眾的重視，還是需要突破的課題。

（二）宣傳管道低效且被動

傳統方式的社會福利宣傳不外乎運用官網、海報、單張、召開記者會、平面媒體新聞稿…等方式，被動等候民眾的閱覽。現在已進入網路社交媒體推播的時代，資訊爆炸，舊有方式已難有效傳達。

其實輔具服務均需經評估確定，所以服務對象明確，應規劃更有效且精準的宣傳方式，提升宣導效果。

參、實施策略

一、跨機關整合出院準備服務

106 年 2 月開始，新北市社會局與衛生局攜手整合，推動輔具超音速 1.0 計畫，針對出院準備的個案於通報後，由輔具中心針對個案補助身分與輔具需求情況分流。若個案為領用二手輔具較有利，則直接媒合，並可提供配送到府；若需購買輔具且符合輔具補助身分，則由輔具中心派員至醫院床邊，由專業人員評估個案所需輔具，以利返家前即時提供輔具服務，使得在院醫療與在家照護能無縫接軌。

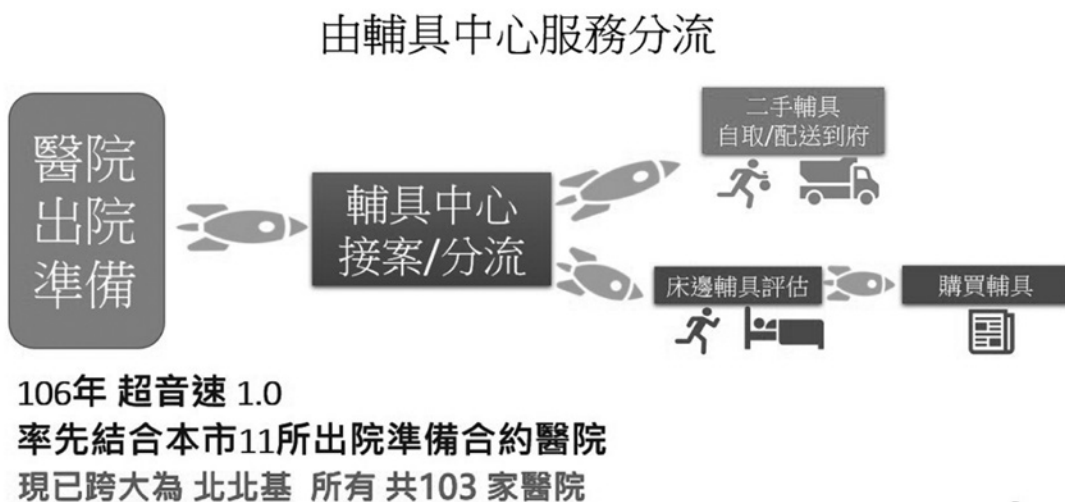


圖 2 出院準備後由輔具中心服務分流

二、突破住院個案 24 小時內輔具快速評估

新北市團隊分析，以往輔具床邊評估服務雖法定可等候 7 天，但因委託 70 名簽約合作的甲類輔具評估人員，服務區域涵蓋北北基，且平均等候只約 3-4 天。團隊再深入分析發現，若是住院個案，因為醫院相對交通便利，且至醫院評估時間更為彈性，所以住院個案評估更為即時，只需 2-3 天。因此團隊提出住院個案 24 小時內服務的可能，立即得到部分外聘人員的支持，並且以完全相同的評估費用接受 24 小時快評的任務。

三、突破評估日即核定日，購買輔具加快 30 天

分析以往服務紀錄得知，經專業人員評估，核定時有缺失尚需補件佔約 3%，

絕大部分可透過簡易行政流程補件，其中無法直接補件，需實際調整輔具建議則僅占 0.6%。此部分若造成民眾錯誤購買，則可藉由事後與廠商溝通換購，或是以換用二手輔具方式補救，未來並可加強評估人員訓練，盡量派案有經驗的評估人員，進一步降低此錯誤之比例。

經確認風險可承擔，甚至可以進一步改善後直至 108 年 9 月錯誤率已下降至 0.1%，新北市社會局、衛生局共同調整補助流程，將專業評估人員評估日即視為核定日。這表示案家能在評估後立即購買所需的輔具，實際縮短了等候完成評估書、送交核定以及等候審核通過，共加快了 30 天的時間，若個案也接受住院 24 小時速評估，則可加快 36 天。

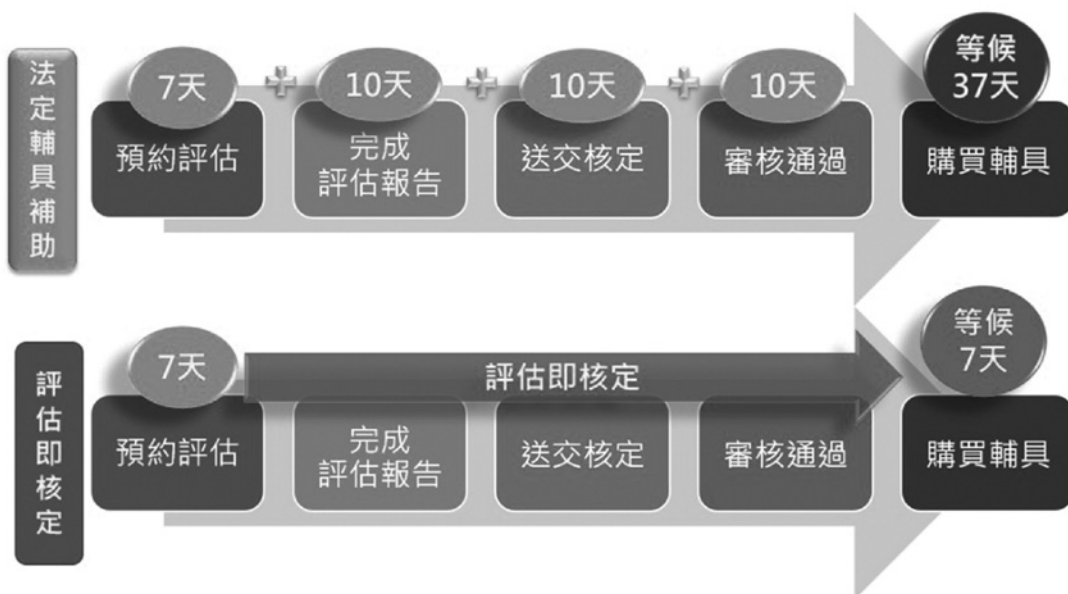


圖 3 評估日即核定日，縮短民眾等候 30 天

四、民衆免請款，特約廠商來幫忙

（一）購買輔具免墊付、免請款

一直以來政府的補助申請都十分原始，需先臨櫃填寫申請，之後取得核定通過後購買，過程中需檢附相關憑證、相片、診斷證明、評估報告、產品規格保固書…等，並需多次聯繫多個窗口。經分析大部分民眾一生只會申請 1-2 次的輔具，即使長期使用輔具的身心障礙者雖多次申請但也是每間隔 3-5 年才申請一次，自然對申請流程不熟悉，補助請款部分若是可以由特約輔具廠商協助，絕對可以大大便民。民眾不但不必為補助請款流程煩心，新北市政府自 107 年 10 月開始推動輔具超音速 2.0，長照輔具補助由政府直接撥付輔具特約廠商，108 年 5 月輔具超音速 3.0 則將身心障礙輔具、醫療輔具皆完全納入，自此辦理新北市所有輔具補助，民眾都可以免負擔輔具的全額價金，只需付款差額部分。此舉大大幫助了經濟上有困難的民眾；另外也鼓勵廠商藉由服務提高民眾購買意願；政府單位不需輔導數以萬計民眾請款，只需對應特約廠商，此舉可調產官民三贏。

（二）把關特約廠商，民衆安心又輕鬆

107 年 10 月新北市輔具超音速 2.0，將輔具特約廠商分為購買特約、租賃特約、消毒清潔特約三種，並逐一審查其實際執行能力，尤其針對租賃輔具需管理其產品與消毒清潔之品質，因此需提供其計畫書，

為民眾做品質把關。至 108 年 8 月已辦理 7 次審查會，共審核通過購置、租賃、清潔消毒共 638 家特約廠商，遍布全國 14 縣市，廣獲民眾及輔具產業界之好評。

輔具多為醫療器材，販賣需有藥商執照，若廠商所經營項目皆非醫療器材（如：無障礙修繕），則免附藥商執照。總歸而言，只要是合法販售之輔具業者，皆可簽訂特約，因此無圖利特定廠商之疑慮。有意願之業者，僅需依申請表、檢附相關文件後，隨時送件即可進行審查。有關廠商管理督導、教育訓練、品質監測與退場機制等規範，則訂於雙方契約書中。

由第一線服務所獲回饋，民眾均認為免墊付款項、免跑核銷流程，大大的節省民眾的負擔，至今尚無民眾反應有圖利廠商的情形。反倒是收到有特約廠商之名，卻不協助請款，經深入了解多是因為新制剛上路，廠商不熟悉系統操作所致，新北市已製作教學影片加強教育宣導。

此措施讓原本民眾的請款申請轉移至特約廠商，反倒是增加了廠商的服務成本，但是利用資訊系統批次作業，成本增加並不大，反倒是這多出來的服務，吸引了更多的客戶，銷售業績提升，賣輔具更是賣服務，多服務多業績，市場機制自然淘汰服務不佳之廠商。從新北市統計 108 年 1-7 月的請款案件可以得知，7 個月內總請款量成長為 2 倍，而特約廠商協助民眾請款案件量，也由早期約 5 成，提升至約 7 成。

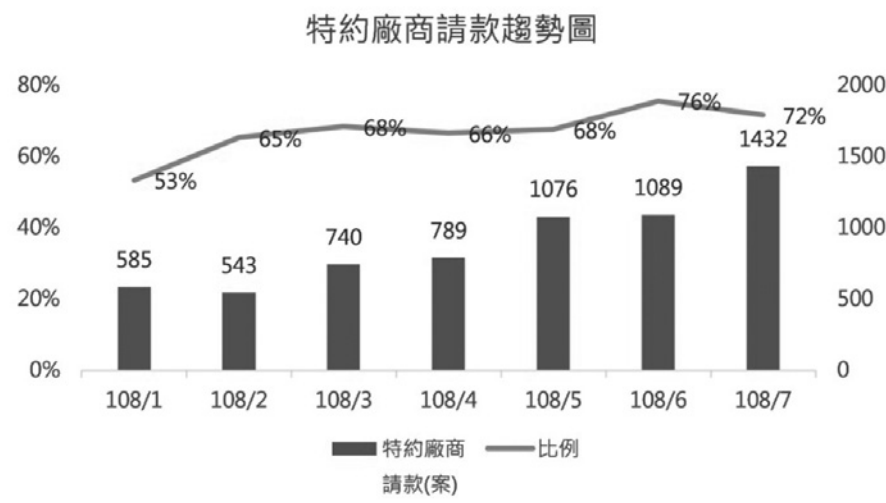


圖 4 新北市特約廠商請款趨勢圖

（三）租賃、清消廠商分工，普及服務且誘發產業

臺灣輔具尚未有具規模的租賃產業，近來因長照政策推動，開始有稍具規模的租賃業興起，但租賃業者一直苦於無法與第一線的輔具店家建立合作平台。新北市借鏡日本經驗，了解具規模的輔具租賃必定產生消毒清潔中盤業者，因此將審查基準區分為租賃窗口與清潔消毒二類，租賃店家窗口只要與清消中盤簽約，便不需自備清潔消毒空間設備，大大降低了租賃業者門檻，同時確保了清潔消毒品質。更進一步鼓勵了輔具店家與清消業者的媒合，大大誘發了輔具租賃產業的未來。

五、核定單一窗口，擴增資訊系統

（一）輔具中心單一窗口核定，省 10 天

不同與其他縣市由公所、社會局、或

長照中心核定的多窗口方式，新北市統一由輔具中心將評估報告上傳，經資訊系統檢查後，產出核定表格，大幅加快了民眾取得核定公文的時間，甚至評估當天就可以取得核定函並完成購買，特約廠商有請款疑難亦可立即解決，既提升了行政效能也節省了民眾等候的時間。

輔具中心專職於輔具業務，擁有最多的輔具專業人員，因此是最清楚各類輔具補助的細節規定的單位。由輔具中心單一窗口核定，符合專業分工原則，且不需再將評估報告遞送至另一窗口，立即節省送交核定的 10 個工作天。

特約廠商依核定結果提供輔具，若對核定文件有疑問、資訊系統操作有困難，輔具中心是可以立即解決問題的專業窗口，是特約廠商的強力後盾。這樣才能讓廠商願意代價墊付，冒著只收取補助差額的風險，主動協助民眾請款。

(二) 擴增資訊系統強化行政作業

傳統輔具核定需人工確認檢附文件、障別等級、過往申請的年限是否到期…等，費時費力且易有人為疏失。新北市團隊在原有的資訊系統上，擴充上述條件的除錯篩選並主動提示的功能，更加提升核定業務的正確性與效率。

新北市輔具資訊系統自 94 年建立輔具評估、二手媒合、補助請款系統，102 年因應身心障礙輔具補助新制擴增輔具核定、輔具諮詢系統，106 年推動輔具超音速 1.0 擴增評估即核定功能，107 年 9 月並擴增長照輔具核定功能及長照特約廠商請款系統，108 年 4 月則將身障輔具、醫療輔具皆納入特約廠商請款功能，自此，新北市輔具補助請款皆已進入線上雲端連線，廠商能夠立即掌握服務個案之補助剩餘額度、補助期限…等資訊，線上請款大大提升補助效能。

六、開源二手輔具把愛傳下去

(一) 創新二手輔具排隊順序，無補助、短期需求之最佳方案

因為二手輔具領用流程簡單、二手輔具狀況佳，因此大大提升民眾接受度之後，實務上發現，許多民眾只想直接領用二手輔具，購買新輔具的意願不高，也不想申請輔具補助。新北市團隊重新思考領用排隊順序，最後發展出依照個案是否具有補助身分，以及輔具是否需長期使用，運用以上兩個面向，判定二手輔具排隊之優先順序。

無補助身分對象，二手輔具資源可以補足福利缺口。短期使用輔具的對象，購買輔具反造成日後閒置，非常適合使用二手資源。因此完全符合上述兩點的個案，二手輔具最為優先領用，若只符合其中之一，排序則降為第二、第三。二手輔具排隊順序方式，歸納如下表 2。

表 2 重新定義之二手輔具排隊順序

優先序	補助身分	短期 / 長期 使用	說明
1	無補助 	短期 	非常適合二手媒合
2	無補助 	長期	二手媒合補福利缺口
3	有補助	短期 	短期使用促二手流通
4	有補助	長期	鼓勵補助購買

此排隊順序，對於二手輔具之庫存調配亦有其優點。一般狀況二手輔具不足，只提供高優先序之民眾領用，其餘民眾則明確告知需自行購買、申請補助；但是當二手輔具資源過剩時，便可開放優先序較低民眾領用，以免大量二手輔具造成庫存空間不足。

（二）提升市民捐贈意願 - 主動收載與創意集點



圖 5 輔具捐贈集點卡

（三）市民使用意願大增 - 二手輔具保固一年，品質保證

什麼！領用新北市的二手輔具還有保固一年？沒錯，正是如此，這也是服務團隊的創意發想，其實是讓一年保固內故障的民眾排隊順序最優先，完全免排隊直接交換二手良品，完全免等候維修時間，也解決了維修期間沒有輔具可用的問題。回收之故障輔具則進廠做更完善的維修、消毒清潔後再媒合給下一位需求者。

二手輔具保固一年、直接良品替換的服務策略大獲好評，大大增加市民對

本市自民國 93 年 10 月輔具中心成立以來便開始回收二手輔具，經消毒清潔、耗材更換後媒合給有需求市民。累積經驗中得知必須主動出擊載運，而非被動等待民眾捐來輔具中心，此舉大大提高民眾捐贈意願。新北市並設計捐贈集點卡，每捐贈一件二手輔具集一張貼紙，集滿 5 張貼紙便獲得 VIP 卡，使用 VIP 卡二手輔具免排隊，且可轉贈有需要的人，把愛傳下去，此舉深獲市民好評。

二手輔具的信心，民眾的使用意願大增，讓二手輔具流通更快、資源再利用的效率倍增。

七、促進市民參與加強宣導

（一）掌握源頭宣導滴水不漏

每件申請案都一定會收到【輔具補助核定通知單】以告知後續購買、請款之注意事項，利用此源頭夾帶宣導單張能滴水不漏。讓民眾可以掃描 QRcode 找特約廠商，宣導單張提醒民眾認明特約廠商標

誌，本市提供特約廠商之宣傳海報與民眾之宣導單張版面相同，讓民眾感到熟悉而

對特約廠商有信任與安全感。



圖 6 特約廠商宣導單張與海報版面相同

(二) 塑造鮮明人物加深民衆印象

在對外的宣傳上，團隊也設計出輪轉俠、長照輔具超人、身障輔具超人、醫療輔具超人、等鮮明的人物形象，利用

記者會短劇的演出，增加宣傳的焦點加強大眾的印象。新聞影片：<https://youtu.be/GKcNkJWIoD4>



圖 7 記者會中市長與輔具超人合影

（三）利用社群媒體與商業平台宣傳

新北市專業輔具服務團隊經營 YouTube 瞭輔具頻道，多年來製作常見輔

具之專業教學影片，108 年 8 月已達 80 萬觀看流量，已是全國流量最大之專業輔具教學影片平台。



圖 8 瞭輔具教學影片頻道

直至 108 年 8 月，新北市輔具特約廠商已達 638 家，且分為購買、租賃、無障礙、爬梯機服務等，以往單純使用網站下載廠商清冊名單已不敷使用，民眾常反映不好找、找不到。市府團隊連結整合型之廠商平台【輔具家】，其資訊專業團隊

免費協助，開發特約廠商查詢系統，此系統藉由資料庫方式，民眾可依特約廠商類別、地點、銷售產品分類等方式於平台上查找，大大便利民眾，此系統亦可跨大其他縣市運用。



圖 9 結合輔具家平台便利民眾查找

肆、實施成效

新北市自 106 年 2 月推動輔具超音速 1.0，107 年 10 月輔具超音速 2.0，108 年

5 月整合長照、身障、醫療輔具三合一特約服務，每年都有可觀之成效，本報告以 107 年度之成效數據為主：

表 3 107 年內外部效益整理表

效益面相	107年 外部效益	107年 內部效益
時間效益	<ul style="list-style-type: none"> 讓市民少等 2,365 年 讓市民賺了 1,962 天假 	<ul style="list-style-type: none"> 幫局內同仁多爭取 325 天 幫公所同仁多爭取 981 天
量化效益	輔具服務使用成長 5 倍 107 媒合 創造市值 7500 萬	
質性效益	<ul style="list-style-type: none"> 誘發輔具租賃產業萌芽 效率提高市民有感滿意度大增 二手輔具讓市府形象加分 	<ul style="list-style-type: none"> 增進團隊價值感、榮譽感 增進團隊熱情

一、外部效益

（一）讓市民少等 2,365 年

106 年起輔具超音速 1.0 與醫院出院準備小組攜手合作，翻轉過去民眾所詬病的申請補助資源耗時費力的印象，提供出院準備 24 小時內快速到院評估，與評估立即核定之措施，使每位出院準備個案，於提出申請後 1 天內即可獲得完整的輔具評估，其等候補助核定時效節省 36 天，107 年度受益人次達 341 案，共節省 12,276 天。

居家非住院的民眾亦受惠於此專案，提出輔具需求至取得核定公文的時程，有效縮短為 7 天，與過往相比，節省 30 天，107 年受益人次為 12,663 人，共節省 379,890 天。

107 年輔具超音速 2.0 特約廠商協助

請款後，市民免等候補助撥款 30 天，107 年受益人次 15,698 案，共節省 470,940 天

綜上，民眾總計少等候 863,106 天，計為 2,365 年，如同從戰國時代等候至今。

（二）讓市民賺了 1,962 天假

由特約廠商協助請款後，市民免請款，每案少忙少請假送件以 1 小時計，107 年受益人次 15,698 案，共賺 15,698 小時，計為 1,962 工作天的時數。

（三）市民服務使用成長 5 倍

107 年 10 月開始啟動特約廠商請款服務，當月讓長照輔具核定量大增為前幾個月的 3 倍有餘，之後穩定上升至 108 年 3 月開始呈現平穩，已達 5 倍之多，可見簡政便民的行政措施，進一步提升服務使用者之使用意願。



圖 10 特約制度一上路 服務使用量立即上升

(四) 輔具租賃產業因此萌芽

新北市團隊學習日本經驗，將租賃特約廠商區分為租賃窗口與清潔消毒二類，租賃店家窗口只要與清消中盤簽約，便不需自備清潔消毒空間設備，大大降低了租賃業者門檻，同時確保了清消品質。更進一步鼓勵了輔具店家與清消業者的媒合，

大大誘發了輔具租賃產業的未來。

以現況全國最大之清潔消毒中盤【高城輔具公司】為例可證，該公司 107 年 2 月已成立，但苦於門市與之合作，107 年 9 月本市特約廠商開始第一審送件，該公司才開始有門市與之簽約，近來亦逐步增加。

外部效益—輔具租賃 產業萌芽

全國最大清消中盤

高城輔具 為例:

- 107年2月 成立苦無租賃門市與之合作
- 新北市107年9月收件審核，門市數量開始從無到有

證明本市政策推動之效果

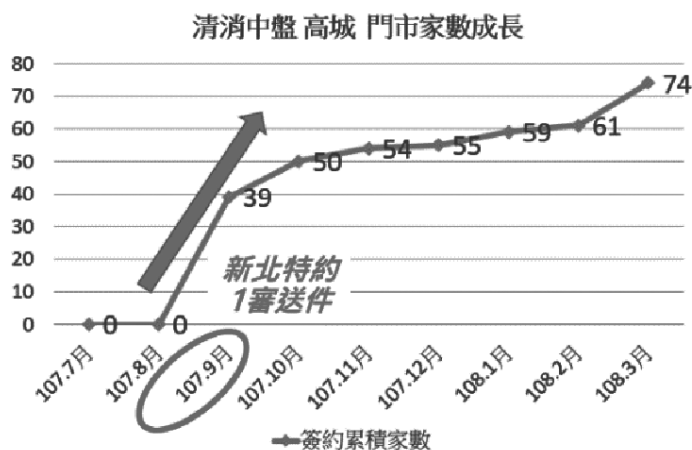


圖 11 輔具租賃產業因特約廠商制度萌芽

（五）市民捐贈二手輔具創造市值 7,500 萬

重新分配二手輔具資源，讓不具輔具補助身份、僅暫時需要輔具或需求快速變化者，優先領用，使資源更加妥善、公平的分配，填補福利資源的缺口，符合社會公平正義的期待。

除了廣獲民眾口語相傳讚賞外，亦陸

續接到多封民眾的感謝信函、或是在網路上表彰此項服務，並深感於新北市政府的福利措施進步很多，進一步主動推廣給更廣大有需求的民眾周知，成為真正民眾看得到、用得到的貼心服務。

107 年度二手媒合受惠達 10,926 件，創造輔具之市值約 7,500 萬元。

外部效益—二手輔具使用成長

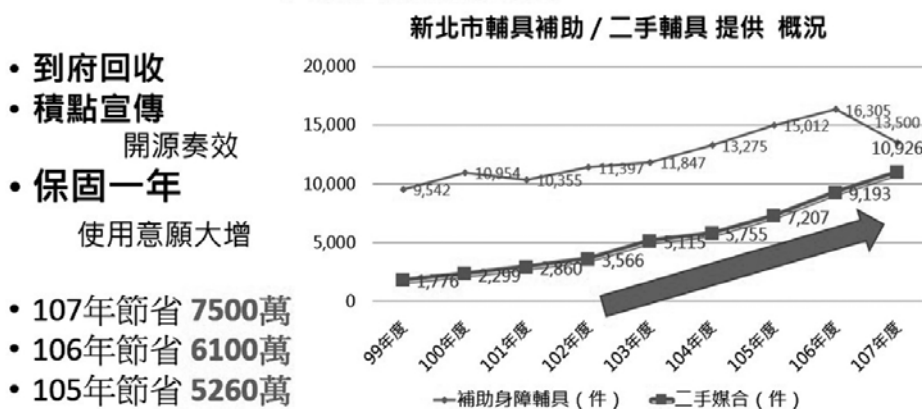


圖 12 各年度 二手輔具媒合件數與市值

二、團隊內部效益

本專案亦有效改善輔具補助內部行政作業流程，節省大量人力與時間，同時，藉由跨局處的合作，使彼此各自增能，力量大增，詳細說明如下：

（一）幫局內同仁多爭取 325 天

於計畫開辦前，新北市社會局從接獲民眾申請核定案，審查資格條件、應備文件至完成核定公文撰寫，每案約需花費 12 分鐘。計畫開辦後，以系統自動判斷取代重複的人力審查，並透過資訊系統自動產出核定結果通知書，以更清晰的補助表格取代傳統公文，民眾更為清楚，且完全免

去上述人力時間。以 107 年度輔具中心核定達 13,004 案次，省去之前每案約 12 分鐘審查與製作公文，約爭取 156,048 分鐘，計為 325 工作天。

（二）幫公所同仁多爭取 981 天

以往第一線申請窗口必須一一協助民眾的補助申請，檢查其文件疏漏，常有缺件亦須公文退件往返。輔具超音速 2.0 由特約廠商請款更為專業，且廠商由資訊系統輸入上傳，大大提升正確率。若以每案節省公所同仁 30 分鐘計算，107 年度請款 15,698 案，共可節省 470,940 分鐘，計為 981 工作天。

（三）增進團隊價值感、榮譽感

團隊多次受民眾來函或電話鼓勵嘉許，每次的鼓勵都讓團隊更有信心、更有

動力前進，簡政便民、快速高效的方向是對的。最令人印象深刻的是一位同仁被表揚為【新北市輔具最快的男人】



圖 13【新北市最快的男人】同仁備受鼓舞

（四）增進團隊熱情

同仁受到鼓勵激起熱情，也常在自己

的社群網站、服務紀錄中呈現出許多動人留言。

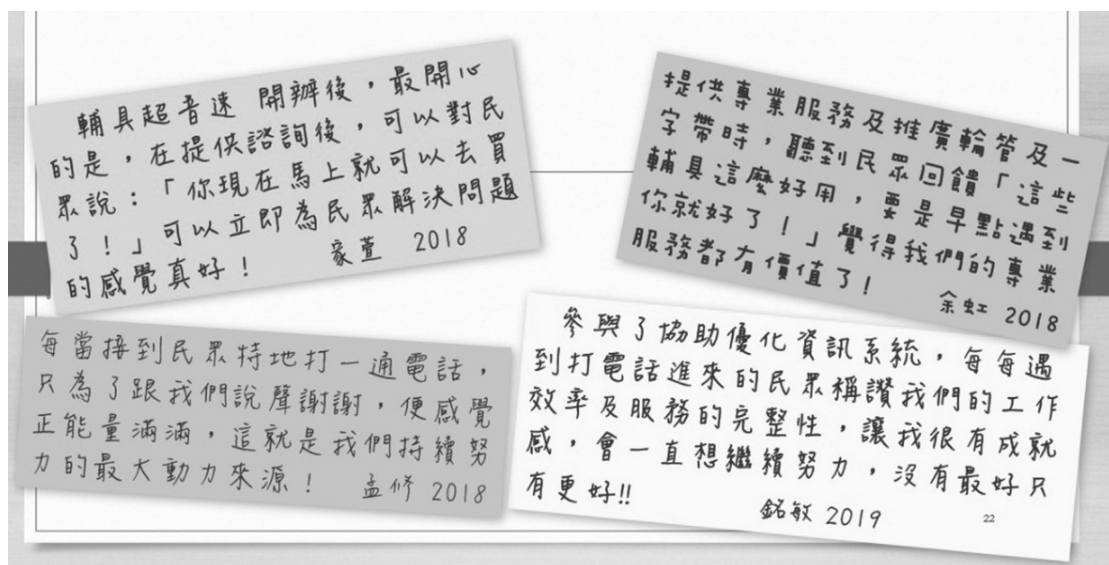


圖 14 同仁激勵感動留言

三、成本合理性

（一）時間節省效益巨大，僅花費增修資訊系統 57.2 萬

107 年為例，外部效益節省市民時間，內部效益爭取同仁時間效益巨大，其中跨局處整合出院準備、突破住院 24 小時快評、突破評估日即核定日皆為行政整合、行政簡化，並無增加任何經費，僅擴增資訊系統於 106 年花費 12.4 萬，107 年花費 44.8 萬，共 57.2 萬，行政整合、簡政便民之效益甚巨。

（二）二手輔具成本 1,346 萬，創造 7,500 萬市值，成效 5.6 倍

107 年為例，二手輔具媒合 10,926 件，創造市值 7500 萬，之所以有此成效在於創新排隊順序、保固一年等政策之推動成果，所花費成本主要為回收、媒合之運費、清潔消毒維修所衍生之費用，107 年度僅為 1,346 萬元，等於創造了 5.6 倍的成效。

伍、總結

輔具超音速是為了解決輔具服務等 37 天太慢、補助請款太難、民眾需墊付補助款、輔具買 / 租 / 借不易、輔具宣導被動低效難引注意等問題提出的解決策略。

新北市政府藉由跨機關整合出院準備，由輔具中心分流提供服務，分析服務供應能量，推出住院 24 小時內快速評估。經風險分析後再加以行政簡化，實施評估

即核定，有效每案可加快民眾 30-36 天的流程，每案可節省行政時間 12 分鐘。

公私協力引入特約廠商，開發資訊系統，以特約廠商協助民眾請款，解決民眾需先行墊付之困難。專業分工，補助請款專業化批次處理，每案可節省行政時間 30 分鐘，民眾超有感服務使用增加 5 倍，更因此誘發輔具租賃產業萌芽。

針對未具輔具補助身分、短期使用者規劃提供二手輔具，創新需求強度排隊邏輯，讓二手輔具也能保固一年，大大增加民眾信心，提升政府形象。為開源二手捐贈，團隊推出主動出擊免費載運以及創意集點卡，二手輔具媒合量年年上升，107 年已達 1 萬餘件，市值達 7,500 萬元。

有感於輔具議題難引關注，掌握制度的源頭，達到精準行銷滴水不漏，並創造鮮明人物，善用新媒體 YouTube 瞭輔具頻道，以輔具使用專業教學建立需求者之黏性。

新北市輔具超音速計畫分析輔具補助流程之問題，提出可行之行政簡化策略，藉跨機關整合，善用資通科技，引入特約廠商資源公私協力，開發民眾二手捐贈，有效提高輔具補助行政效率，並讓人民有感、誘發輔具租賃產業發展，相關經驗值得借鏡。

（本文作者：張錦麗為新北市社會局局長；林昭文為新北市社會局副局長；徐綺櫻為新北市社會局身心障礙福利科科长；楊忠一為新北市輔具資源中心主任）

關鍵詞：輔具、身心障礙、長照、特約廠商、超音速