



2022第8屆高屏澎公所推動健保業務評比競賽

執行成果發表 vs 績優公所頒獎



講師：葉助理員是欣



報告大綱

- ① 評比項目說明
- ② 評比執行成效報告
- ③ 績優公所頒獎



① 評比項目說明



111年度公所評比項目

評比執行期間:111年2-9月

健保櫃檯簡易分期、臨櫃收件品質及LINE群組活躍度為新增項目

計分比重最高

3 協助欠費處理

- 保費分期(AREA及**健保櫃檯**)
- 紓困貸款

NEW

1 健保櫃檯承保申辦率

- 轉入、轉出、停復保

1

20%

30%

4 業務宣導

- 靜態宣導
- 活動宣導

4

15%

15%

加分項目 **10分**

NEW

- **LINE群組活躍度**(3分)
- 跨區收件(3分)
- 補換發健保卡(4分)

NEW

5 臨櫃收件品質

- 系統檢核除錯
- 人工審核除錯

5

2

2 推廣繳費無紙化

- 線上設定電子繳款單
- 代收保費約定轉帳



111年度公所評比特色

1 計分比重調整

- 提高『**健保櫃檯承保申辦率**』計分比重至30%
- 『**補換發健保卡**』改列為加分項目

2 新增評比項目

- 健保櫃檯簡易分期
- 臨櫃收件品質
- LINE群組活躍度

3 2倍加成項目

- 健保櫃檯簡易分期
- 代收紓困
- 活動宣導

★★得分Double

4 獎項調整

新增『**行動服務貢獻獎**』

★111年度健保櫃檯重點推廣項目

- ①公所投保對象轉入、轉出、停復保
- ②設定電子繳款單
- ③簡易分期





② 評比執行成效報告

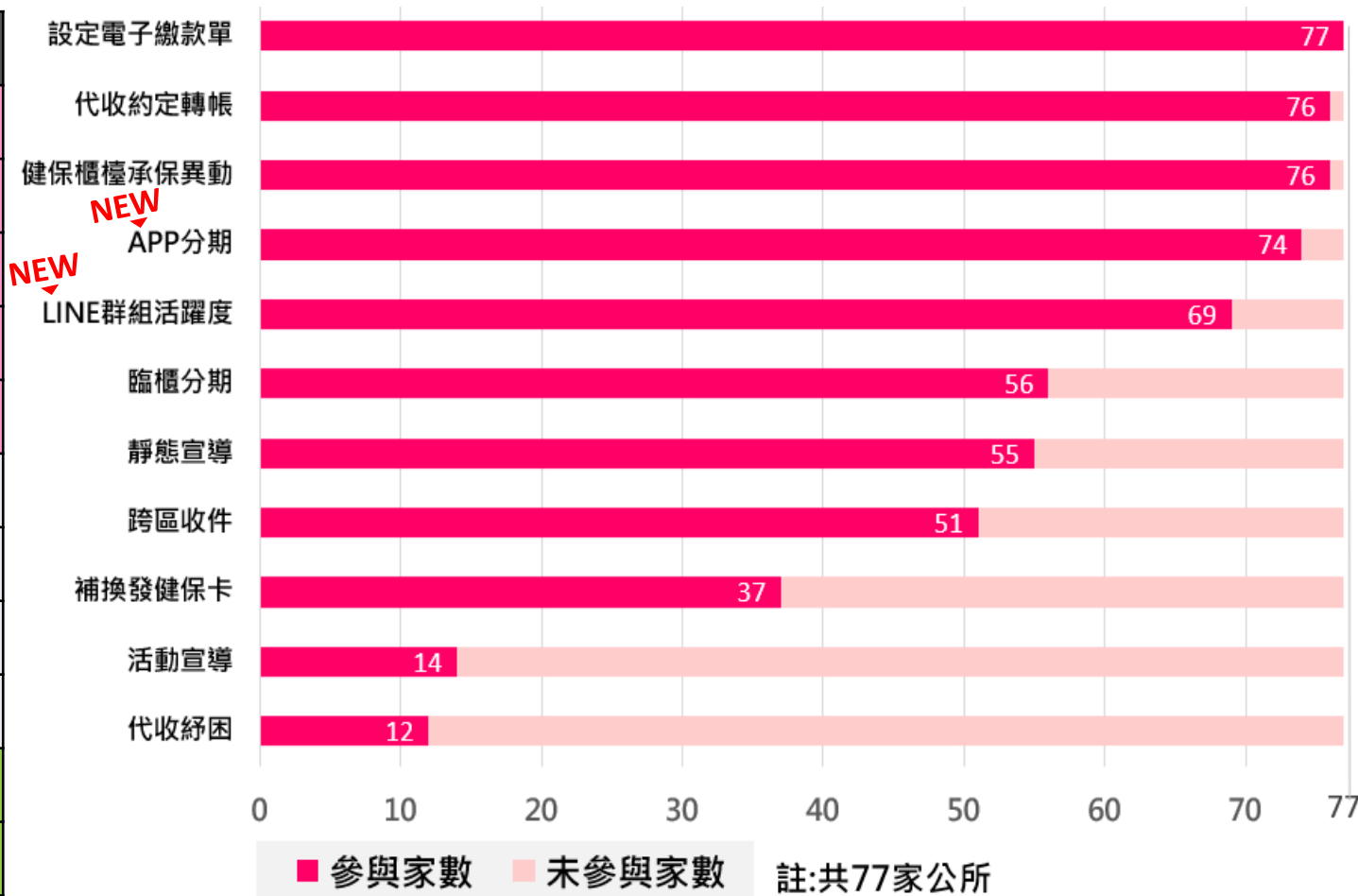


各評比項目參與程度

✓ 有5個評比項目的參與率超過9成，其中APP簡易分期及LINE群組活躍度是今年新增評比項目。

✓ 活動宣導及代收紓困之參與率最低皆未達2成。

評比項目	參與率
設定電子繳款單	100%
健保櫃檯承保異動	99%
代收約定轉帳	99%
APP簡易分期	96%
LINE群組活躍度	90%
臨櫃分期	73%
靜態宣導	71%
跨區收件	66%
補換發健保卡	48%
活動宣導	18%
代收紓困	16%



整體執行成效

111年度2-9月公所評比項目執行成效(與110年度同期比較)

年度	評比項目															
	健保櫃檯申辦量	堆1費無紙化			協助欠費處理			業務宣導			收件品質(錯誤率)	LINE群組活躍度	加分項目			
		設定電子帳單	代收約定轉帳	合計	AREA分期	APP分期	代收紓困	靜態宣導	活動宣導	合計			跨區收件	健保卡換補發		
														AREA	在地製卡	合計
110	11,719	3,386	3,976	7,362	951	未評比	10	730	36	766	未評比	未評比	220	391	5,326	5,717
111	13,526	7,429	3,650	11,079	964	1,107	18	795	33	828	1.1%	1,223	272	330	4,950	5,280
件數差異	↑1,807	↑4,043	↓326	↑3,717	↑13	-	↑8	↑65	↓3	↑62	-	-	↑52	↓61	↓376	↓437
年增%	15%	119%	-8%	50%	1%	-	80%	9%	-8%	8%	-	-	24%	-16%	-7%	-8%

✓ 12個評比項目中有9個是延續辦理項目，其中除了代收約定轉帳、活動宣導及健保卡換補發等3個項目小幅負成長外，其餘皆呈現正成長。

✓ 年成長最顯著的項目為設定電子帳單(119%)，其次為代收紓困(80%)及跨區收件(24%)。

整體執行成效

111年度2-9月公所評比項目執行成效(與110年度同期比較)

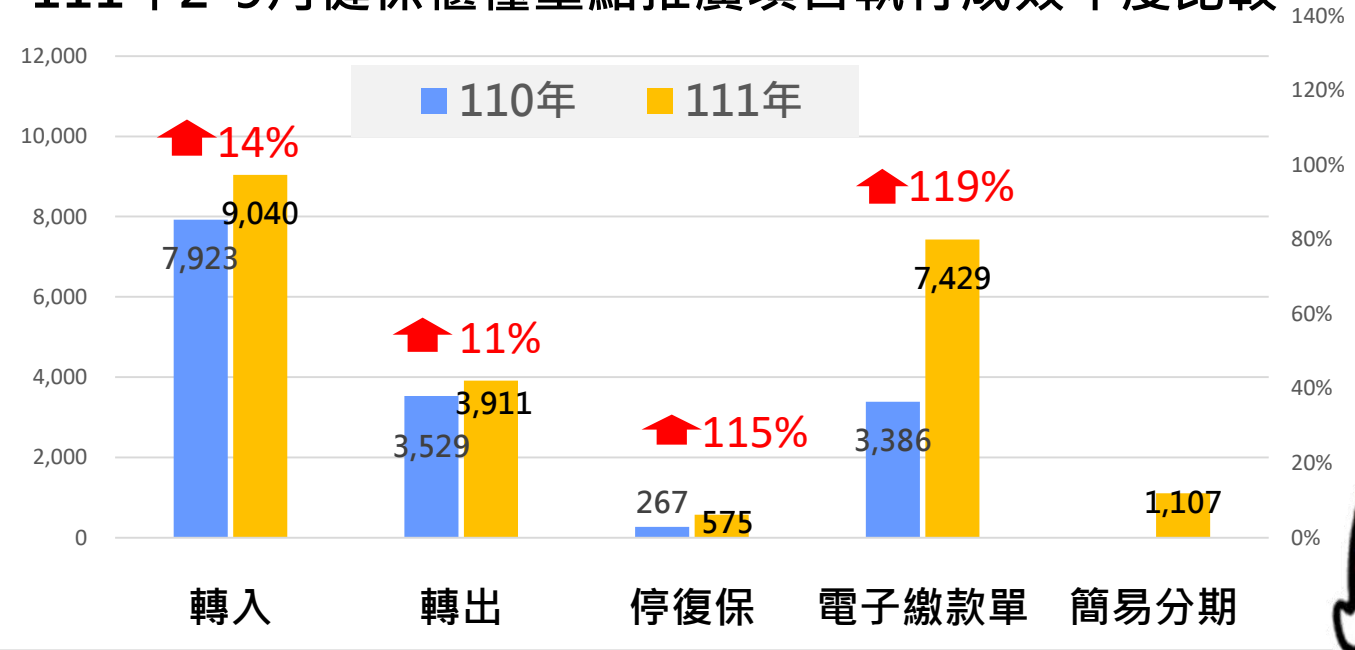
年度	評比項目															
	健保櫃檯申辦量	堆1費無紙化			協助欠費處理			業務宣導			收件品質(錯誤率)	LINE群組活躍度	跨區收件	加分項目		
		設定電子帳單	代收約定轉帳	合計	AREA分期	APP分期	代收紓困	靜態宣導	活動宣導	合計				健保卡換補發		
														AREA	在地製卡	合計
110	11,719	3,386	3,976	7,362	951	未評比	10	730	36	766	未評比	未評比	220	391	5,326	5,717
111	13,526	7,429	3,650	11,079	964	1,107	18	795	33	828	1.1%	1,223	272	330	4,950	5,280
件數差異	↑1,807	↑4,043	↓326	↑3,717	↑13	-	↑8	↑65	↓3	↑62	-	-	↑52	↓61	↓376	↓437
年增%	15%	119%	-8%	50%	1%	-	80%	9%	-8%	8%	-	-	24%	-16%	-7%	-8%

✓ 12個評比項目中有9個是延續辦理項目，其中除了代收約定轉帳、活動宣導及健保卡換補發等3個項目小幅負成長外，其餘皆呈現正成長。

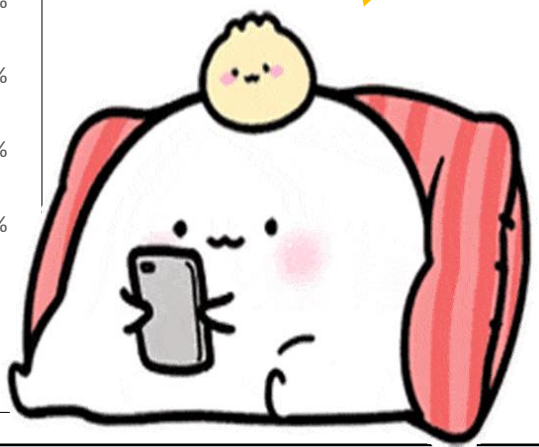
✓ 年成長最顯著的項目為設定電子帳單(119%)，其次為代收紓困(80%)及跨區收件(24%)。

健保櫃檯執行成效

111年2-9月健保櫃檯重點推廣項目執行成效年度比較



電子繳款單及
停復保的年成
長幅度最高!

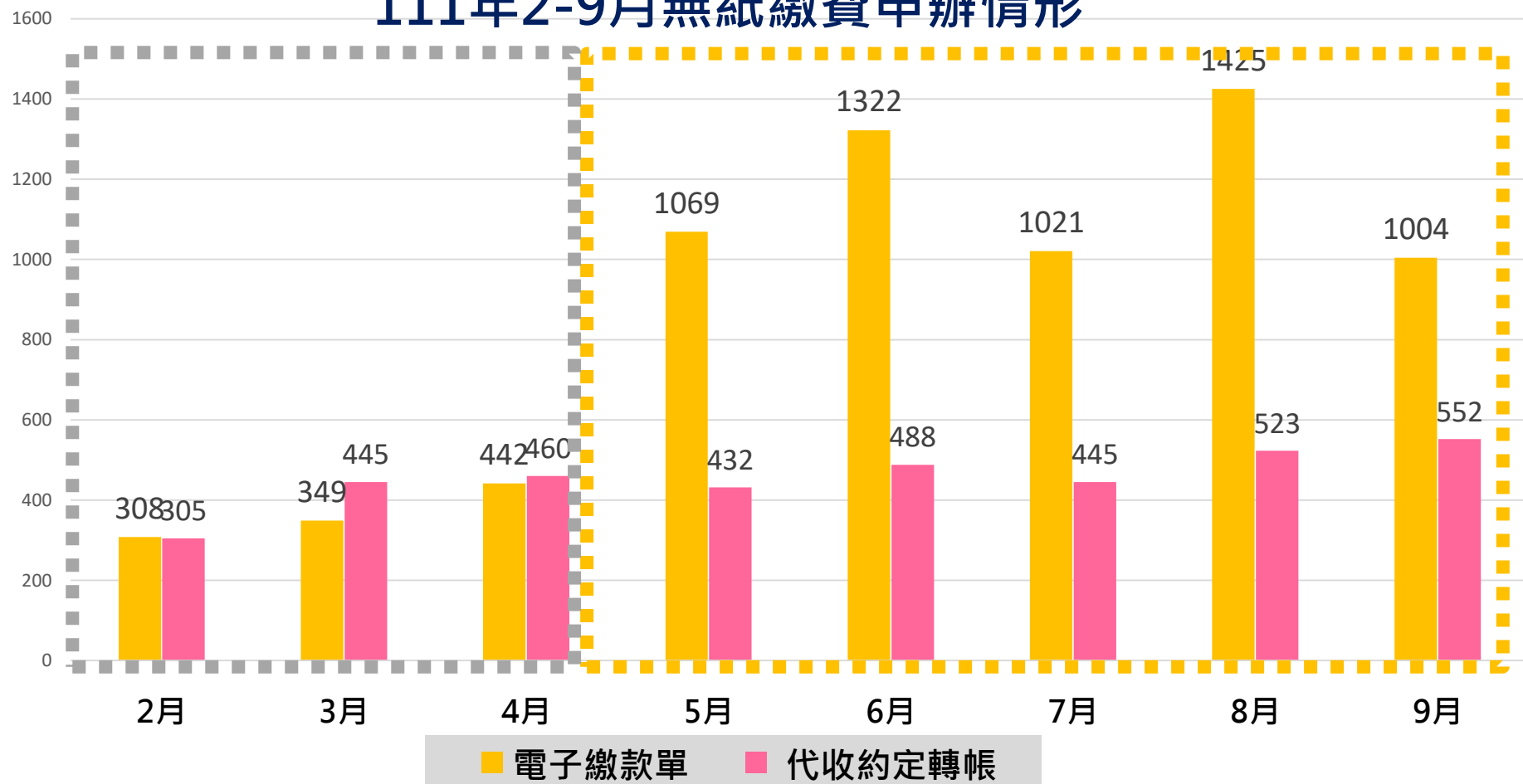


健保櫃檯申辦量							
年度	公所投保對象異動					電子繳款單	簡易分期
	加保	轉出	停保	復保	合計		
110	7,923	3,529	250	17	11,719	3,386	-
111	9,040	3,911	504	71	13,526	7,429	1,107
件數差異	1,117	382	254	54	1,807	4,043	-
%	14%	11%	102%	318%	15%	119%	-

推廣無紙繳費執行成效

電子繳款單的申辦人數自5月起有大幅增長，而約定轉帳人數則幾乎呈現持平狀態。

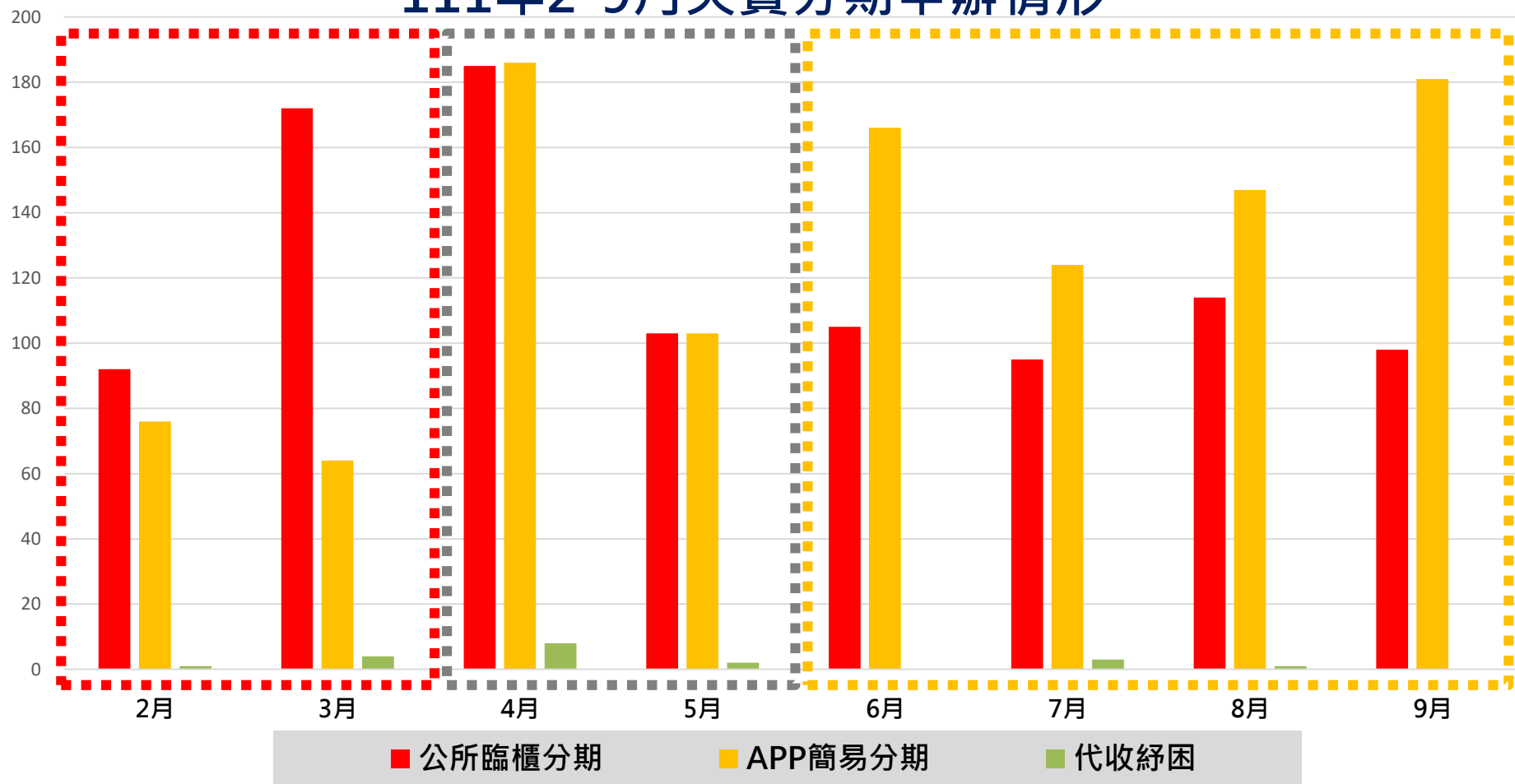
111年2-9月無紙繳費申辦情形



協助欠費處理執行成效

2-3月**臨櫃分期**申辦量大於**APP分期**，4-5月兩者申辦量不相上下，但6月起**APP分期**申辦量即超越**臨櫃分期**。

111年2-9月欠費分期申辦情形

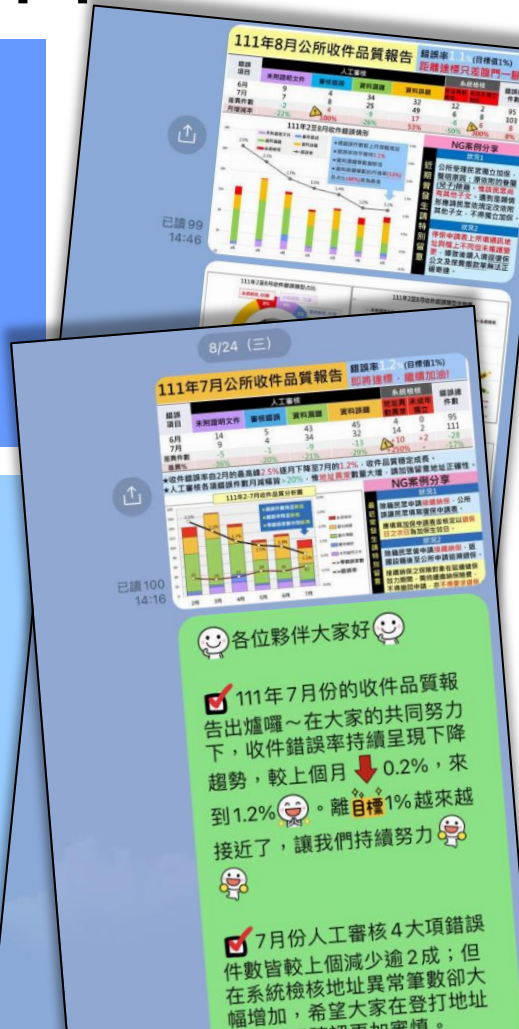


收件品質執行成效

為提高收件正確性，111年首度將收件品質納入公所評比項目，計分比重占20%

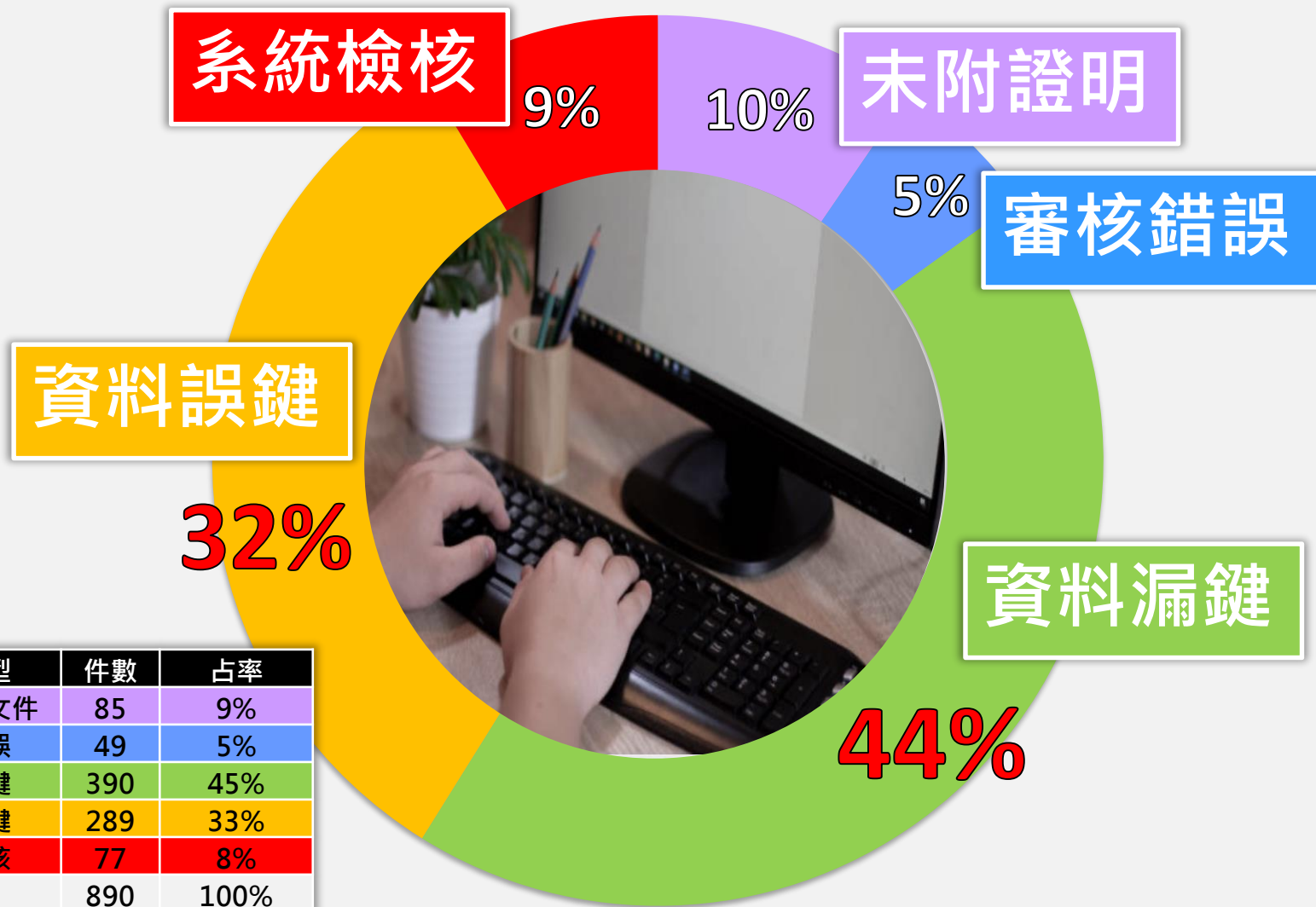
由本組專人審核公所每月送回承保表件，依錯誤件數予以扣分。

- ✓ 每月將各公所收件錯誤情形彙整成收件品質報告發布於公所LINE群組。
- ✓ 將錯誤率高公所列入關懷輔導名單，由專責承辦個案輔導。



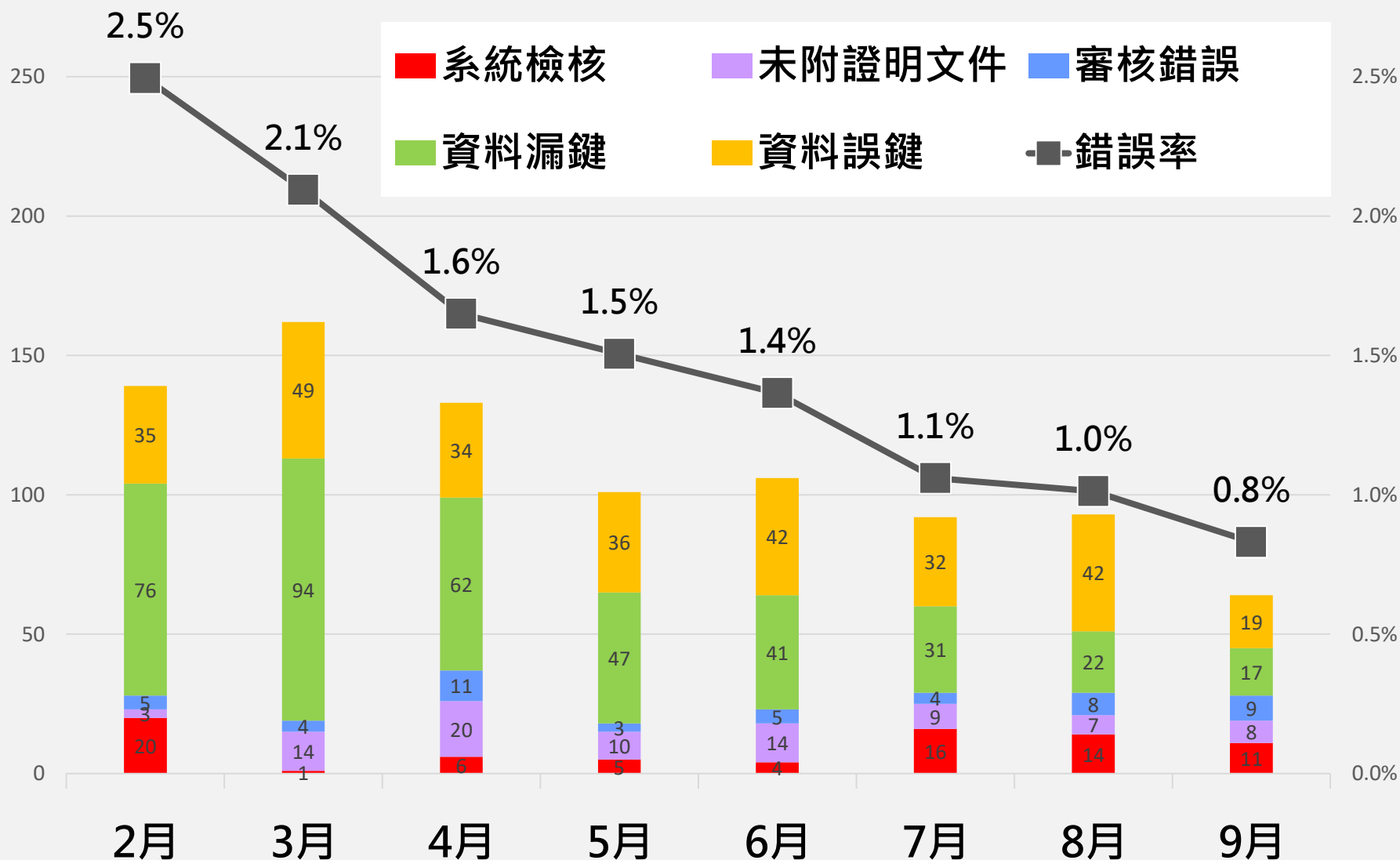
收件品質執行成效

111年2-9月公所臨櫃收件錯誤類型占比



收件品質執行成效

111年2至9月公所臨櫃收件品質



宣導服務執行成效



本組主動提供宣導資源

郵寄

LINE群組

AREA系統

- *8款自製宣導海報(圖檔)
- *1部自製健保櫃檯教學影音
- *6款健保署製作宣導海報
- *4篇健保署官方臉書貼文

公所運用宣導資源進行宣導

靜態宣導

以各項通路(如利用公所臉書、
官網、跑馬燈或張貼海報等...
宣導方式不限) 進行宣導

活動宣導

搭配公所所辦理之各項主題節
慶活動、說明會及公開活動進
行宣導

公所拍照(截圖)回報宣導情形

宣導服務執行成效

宣導服務於109年首度列入公所評比

年度	計分方式	回報方式
109	加分項目 上限5分	聊天區經常被各公所記事本洗版，版面混亂訊息閱讀不易
110	評比項目 占比15%	
111	評比項目 占比15%	小編統一建立記事本(各月份宣導回報專區)並提示 <u>宣導重點</u> ，公所以 <u>留言方式</u> 回報宣導照片。

記事本相簿照片·影片連結檔案

投票：「8/24-26 虛擬健保卡在地培力活動報名情形及訊息分享調查」

😊

💬

8/18 16:13 · 投票

葉是欣

111年8月份
宣導回報專區

宣導重點

- 健保欠費協助措施(含APP教學影音)
- 手機綁定健保APP申辦出國停復保
- 出國健保規定宣導(停復保vs設籍加保)
- 健保·公彩協助經濟弱勢宣傳影片
- 當月健保署臉書貼文

請至留言區回報

🗣️

相關宣導海報預計於8月上旬寄達各公所

😊

💬

留言 111
8/1 13:41

葉是欣

0/1 13:41

宣導服務執行成效

宣導管道分析

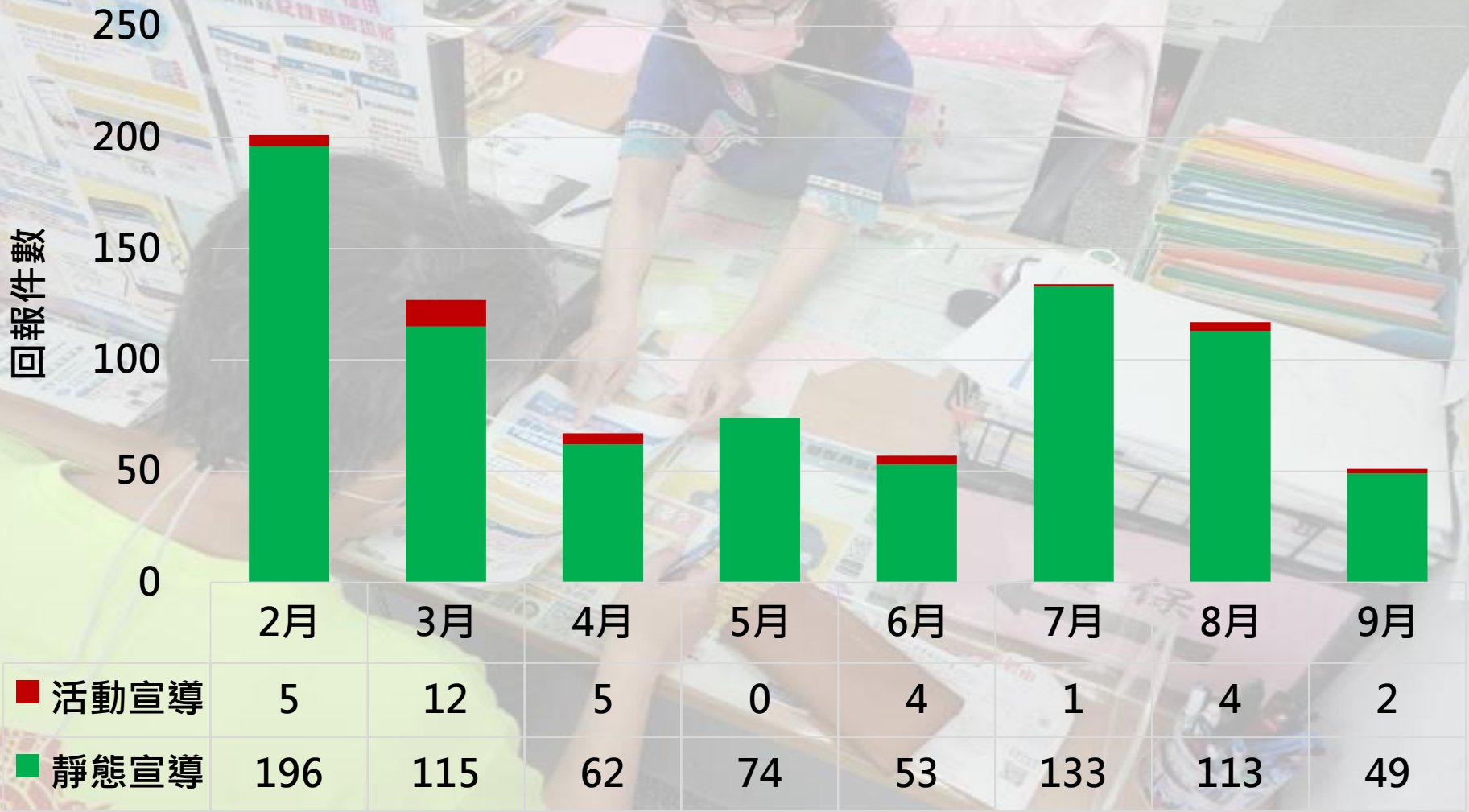
靜態宣 導	宣導管道	回報 件數	占比
	張貼海報	502	61%
	個人臉書	150	18%
	公所臉書	84	10%
	公開臉書社團	36	4%
	LINE群組	17	2%
	公所官網	4	0.5%
	電視牆	2	0.2%
	公開會議(說明會)	22	3%
	年節主題活動	7	1%
活動宣 導	跨單位定點宣導	4	0.5%
	合計	828	100%

宣導主主題分析

宣導主題	回報 件數	占比
健保行動快易通 健康存摺	185	22.3%
健保弱勢協助	180	21.7%
健保欠費協助措施	112	14%
出國停復保及疫情彈性加保措施	99	12%
虛擬健保卡	64	8%
健保部分負擔新制	61	7%
健保署官方LINE	55	7%
健保多元繳費	29	4%
健保C肝新藥	25	3%
健保相關規定	15	2%
其它	3	0.4%
合計	828	100%

宣導服務執行成效

111年2-9月宣導照片回報情形



宣導服務執行成效

111年2-9月靜態宣導
回報件數：795筆

臨櫃張貼海報



公所官方臉書宣導



LINE群組分享



公所官網宣導



戶外電視牆宣導



公佈欄張貼報



宣導服務執行成效

111年2-9月活動宣導
回報件數：33筆



田寮區公所役男宣導



那瑪夏鄉公所部落宣導



美濃區公所中秋節活動

中秋節團圓文化祭暨竹子門

高雄市政府 主辦單位:高雄市政府 主辦單位:高雄市政府



湖西鄉公所婦女會宣導



永安區公所植樹節活動



牡丹鄉公所文教站宣導

LINE群組活躍度執行成效

健保好夥伴-公所尖兵專區成立於109年1月，成員包含轄內全數公所承辦(77家)及本組各業務專責窗口，目前群組成員有102人，互動比率高達9成。

- ✓ 為鼓勵群組成員與本組交流互動，並**提高訊息讀取率**，特將**LINE活躍度**列為111年度評比的加分項目。
- ✓ 建立**專用記事本**讓公所夥伴更容易取得業務所需資訊。

功能升級 助攻防疫
全民必備APP
全民健保行動快易通 | 健康存摺

COVID-19公費疫苗預約
提供COVID-19公費疫苗意願登記及預約接種入口

健康存摺
COVID-19疫苗接種資料及病毒檢測結果
近3年就醫及用藥紀錄
其他檢查(驗)結果
眷屬管理-設定/查詢

健保櫃檯
個人各項查詢
投保紀錄 繳納紀錄 保費明細表
個人各項設定
線上繳納保費 電子繳納單 通知
健保卡申請
證明文件申請
中英文投保證明 保費繳納證明
公所投保對象
轉入 轉出

全民健康保險
NATIONAL HEALTH INSURANCE

健保好夥伴-公所尖兵
衛生福利部中央健康保險署
NATIONAL HEALTH INSURANCE ADMINISTRATION
KAOHSIUNG DIVISION, MINISTRY OF HEALTH AND WELFARE
服務專線 080-030-598
4128-678
COVID-19公費疫苗預約諮詢專線
1922(防疫專線)或02-7735-2992

LINE群組活躍度執行成效

公所評比專區

1

健保好夥伴-公所尖兵專區 (102)

記事本 相簿 照片・影片 連結 檔案

葉是欣

111年度公所評比項目

評比執行期間:111年2-9月

協助欠費處理 (20%)

- 保費分期(AREA及非AREA)
- 纾困貸款

業務宣導 (15%)

- 靜態宣導
- 活動宣導

臨櫃收件品質 (20%)

- 系統檢核錯誤
- 人工審核錯誤

推薦繳費無紙化 (15%)

- 線上指定電子繳款單
- 代收保費約定轉帳

健保權益承保申辦率 (30%)

- 轉入、轉出、停復保

加分項目 10分

- LINE群組活躍度(3分)
- 踴躍收件(3分)
- 補繳發健保卡(4分)

111年度公所評比自111年2月起跑

健保好夥伴-公所尖兵專區 (102)

記事本 相簿 照片・影片 連結 檔案

葉是欣



111年度公所收件品質報告

- 每月錯誤件數統計
- NG案例分享及觀念釐清



2

收件品質報告專區

宣導圖檔專區

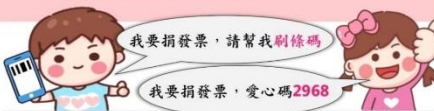
3

健保好夥伴-公所尖兵專區 (102)

記事本 相簿 照片・影片 連結 檔案

葉是欣

一張發票一個希望，健保愛心專戶接受電子發票捐贈，邀請大家支持幫助無力負擔健保相關欠費之弱勢家庭。



111年度宣導圖檔
歡迎至「AREA系統檔案下載區/111年度評比活動/文宣影音」下載運用...顯示更多

留言 2

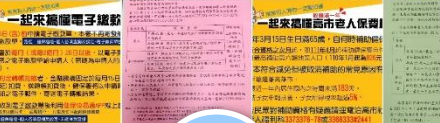
健保好夥伴-公所尖兵專區 (102)

記事本 相簿 照片・影片 連結 檔案

留言 102

3/1 14:11

葉是欣



4

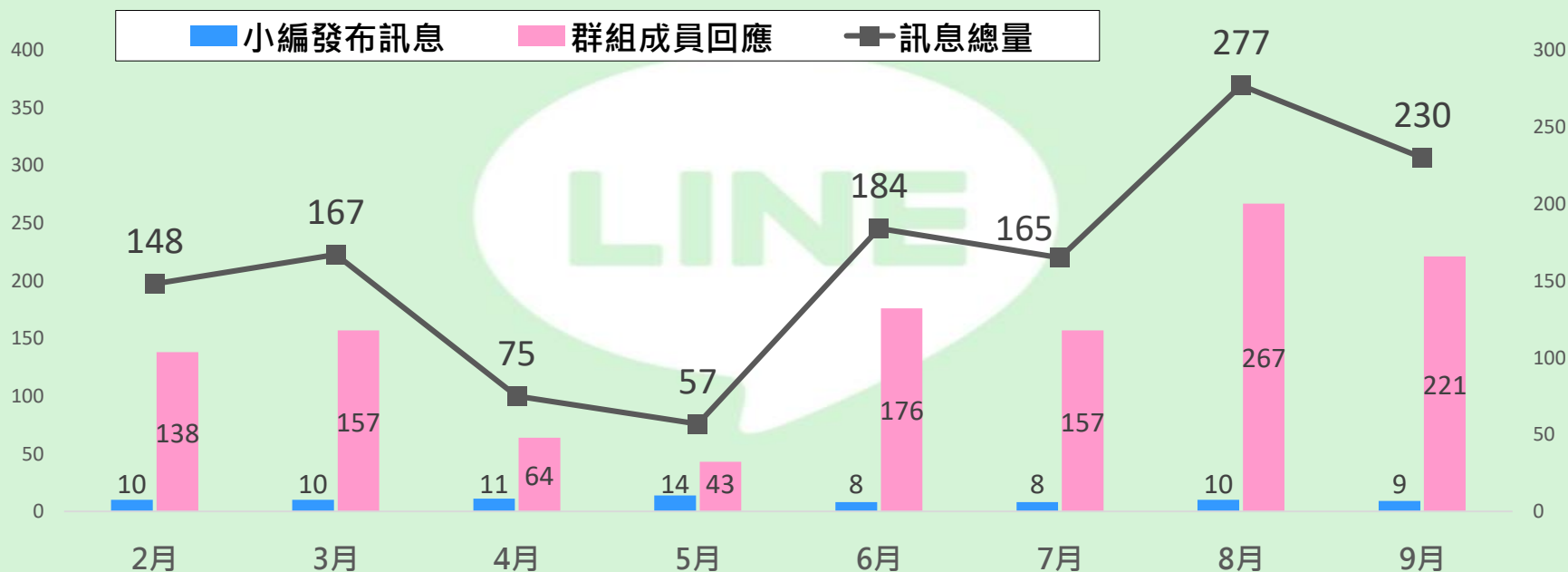
業務叮嚀專區

LINE群組活躍度執行成效

111年2-9月公所LINE群組訊息統計

訊息來源	小編發布訊息	群組成員回應	
		已讀回應	意見交流
次數	80	1,216	7

111年2-9月公所 LINE群組各月活躍度



不包含群組成員發問及小編回答問題次數

LINE群組活躍度執行成效

小編發布訊息_80次

健保計費原則要注意

- 轉入當月計收一整個月保費
- 轉出當月不計費
- 同月轉出、轉出則該月不計費

低收入戶小朋以5類保身分加保在公所，若其自111年9月起喪失資格，並改以6類地區人口身分加保，應如何核定其動日期？

核定111年8月31日5類保身分加保，111年9月1日以後以6類地區人口身分加保

核定111年9月1日5類保身分加保，111年9月1日以後以6類地區人口身分加保

各位夥伴大家好

近日審表小幫手跟我反映，有不少公所夥伴在受理轉出時異動日期核定錯誤，造成民眾中斷投保

小編在此提醒大家

投保在公所的民眾若於10月1日至公司上班，請務必核定以10月1日轉出公所，若核以9月30日轉出會造成公所9月不計費，衍生後續中斷投保的爭議。

如果夥伴對於計費原則還是搞不清楚，記得打給你的專責

各位夥伴們大家好

今年的公所評比已經在9月底截止了囉~為了儘快結算評比成績以利籌辦11月初線上會議頒獎事宜，請大家儘快寄回9月份的表件（承保表件、跨區代收表件、分期及紓困案件、約定轉帳申請書）

非常感謝大家的配合

健保好夥伴...區 (99)

APP個人簡易分期作業

- 欠費達2,000元以上，皆尚未移送執行，且近2年無健保分期繳納逾期紀錄或逾期欠次(含)以下者中選。
- 期數最多為12期，每期應繳金額至少為800元。
- 分期試算資料完成最後步驟點選【確認申請分期】後，分期案件才算成立。
- 第一期款項，應於次月內繳清，其餘各期應依繳款單所載期限繳納。
- 如有1期未依時繳納，視同全部到期(分期案將被註銷)，本署得依法移送行政執行。
- 若有需要，可至保費分期繳納查詢與列印畫面查詢及列印有效分期案之分期繳款單。

各位夥伴大家好

感謝大家配合推廣健保櫃檯「簡易分期功能」，今年1-3月App分期件數達200件，居各分區業務組第2

相關注意事項已整理成單圖懶人包，希望大家能抽空詳讀。

為減少臨櫃量，請持續鼓勵符合申辦條件之民眾多加利用，感謝大家的配合與支持。

各位夥伴大家好

因應Covid-19疫情擴大及本組文書郵務人員調度效能，自111年6月6日起全面停止派員至高雄市政府公文交換作業。

麻煩原採「公文交換」方式

送公務文件之高市公所夥伴改以「郵寄方式」辦理。辛苦大家了，感謝配合

111年7月公所收件品質報告



各位夥伴大家好

111年7月份的收件品質報告出爐囉~在大家的共同努力下，收件錯誤率持續呈現下降趨勢，較上個月↓0.2%，來到1.2%。離目標1%越來越接近了，讓我們持續努力

7月份人工審核4大項錯誤件數皆較上個減少逾2成；但在系統檢核地址異常筆數卻大幅增加，希望大家在登打地址時要再三確認更加審慎。

這次特別提供了2個近

受理榮民(遺眷)加保時若看到此提示訊息，請務必確認其是否符合榮民(遺眷)加保資格

先核對證件(是否為重新核發新證)若仍有疑義請電詢榮民服務處

榮民處 電話: 07-2729533
高捷榮民服務處 電話: 08-7522717
屏東榮民服務處 電話: 06-9212112

好消息 好消息

健保關懷民眾零距離-透過信用卡及台灣PAY也可以捐愛心

健保署在2002年設立「健保愛心專戶」，將來自社會各界的愛心捐款，以代收代付方式，幫助無法透過分期攤繳、紓困貸款、愛心轉介等協助措施的民眾，繳納健保相關費用。

歡迎大家一起發揮愛心，協助弱勢民眾

檢送線上捐款宣導單張，希望各位夥伴協助廣為分享，謝謝大家的支持與配合



【投票】5-6月確診及居隔調查請前往投票頁面中投票。

立即投票

已投票 10/12 投票

林麗華 (屏東潮州) 已投票 10/25

各位夥伴大家

如果您於5-7月期間曾經確診，或因為同住家人確診而居家隔離無法上班，請配合以投票方式進行登記。感謝配合與協助

健保大小事

您已收到訊息

一起來搞懂電子繳款單

健保署將於10月(含)起，以電子郵件方式通知之電子繳款單給申請人(密碼為申請人的身分證號)。

辦理行政轉帳扣款者，金融機構固定於每月15日(逢日)扣費，後續轉帳扣費後，健保署將以申請轉帳通知之電子郵件，寄送電子轉帳結果。

建議收取電子繳款單後利用健保卡或健保卡上繳費，以減少臨櫃量。

會議進行以不干擾臨櫃服務為原則，若有洽公民眾可隨時退出會議室。

明天會提供Line會議提醒事項及懶人包。

「會議室連結」將在當天上午1點50分發布在本群組。

111年公所健保好夥伴線上見面會業務交流會

1 報到相見歡-黃科長勉勵vs合影 5min

2 健保雙寶應援防疫 10min

影片播放-健保APP防疫好便利

健保LINE@

健保快易通|健康存摺APP

設置簡訊(簡短手機)方式

提供防疫應援資訊-健康存摺

申請健保出門-健保護照

手機簡訊健保卡-直撥健保卡

3 業務提醒 10min

公所評比小叮嚀

設籍前新住民健保費補助

4 下半年業務期程預告 3min

線上抽獎

6/16(日) 2:00PM

【投票】8/24-26 虛擬健保卡在地培力活動報名情形及訊息分享調查

請前往投票頁面中投票。

立即投票

受理表件要愛注意

近來ID填寫錯誤(張冠李戴)的情況蠻常發生，為避免後續審表困擾及爭議，請在民眾填完表件後核對確認ID是否正確。

各位夥伴大家下午好

近來發生代辦人填表時將保險對象的ID填錯，部分公所夥伴未核對確認就收件了，造成審表小助手不小困擾

ID查無此人

非常當事人

為避免困擾及爭議，拜託大家在收件時核對確認一下ID

感謝大家的配合

【投票】8/24-26 虛擬健保卡在地培力活動報名情形及訊息分享調查

請前往投票頁面中投票。

立即投票

公所夥伴回應訊息_1,223次





③ 績優公所頒獎



評選標準及獲獎公所

公所評比競賽獲獎公所 菁英獎

獎項	評選標準	名額
菁英獎	以總得分高低分組進行排名，第一、二分組各錄取前3名，第三、四分組各錄取前4名，合計錄取14家。	14
行動服務貢獻獎	自① <u>健保櫃檯-承保申辦量</u> ② <u>健保櫃檯-設定電子繳款單申辦量</u> ③ <u>健保櫃檯-保費分期量</u> 加總前10名公所中，不分組別錄取得分最高前2名公所。	2

第①分組
 高雄市三民區公所
 高雄市鳳山區公所
 高雄市左營區公所

第②分組
 高雄市仁武區公所
 高雄市橋頭區公所
 高雄市大社區公所

第③分組
 高雄市路竹區公所
 高雄市美濃區公所
 澎湖縣馬公市公所
 高雄市旗山區公所

第④分組
 屏東縣崁頂鄉公所
 屏東縣車城鄉公所
 高雄市彌陀區公所
 屏東縣春日鄉公所

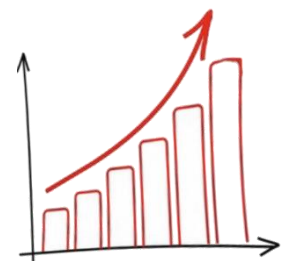
行動服務貢獻獎

高雄市仁武區公所 高雄市前鎮區公所



111年公所評比結果速報

- ✓ 共15家公所獲獎
- ✓ 高雄市路竹區公所為整體表現最優異公所，拿下99.2極高分。
- ✓ 高雄市路竹區及美濃區公所皆寫下7連莊紀錄。
- ✓ 高雄市橋頭區公所為首度獲獎公所。
- ✓ 高雄市仁武區為菁英獎及行動服務貢獻獎雙料得主。



頒發

菁英獎得獎公所

依公所規模分四個組別依序頒獎



2022第8屆



健保署高屏業務組與公所協力推動健保業務評比競賽

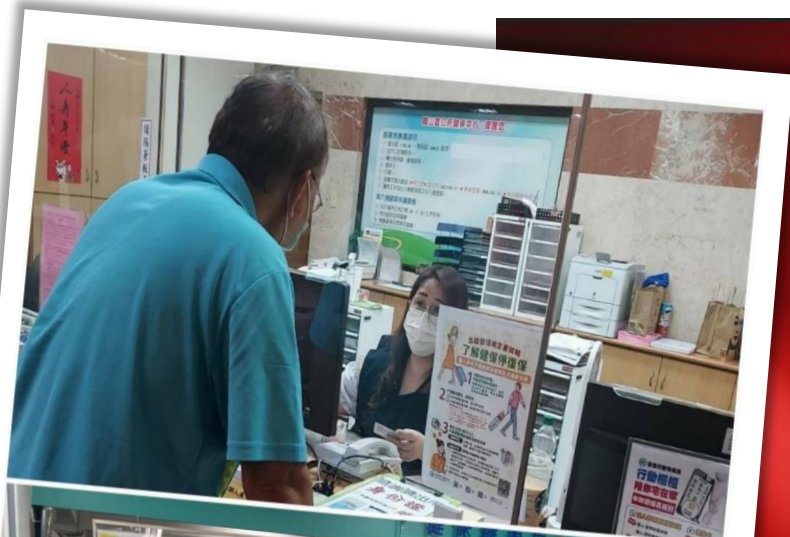
第1分組菁英獎得主 高雄市三民區公所



2022第8屆

健保署高屏業務組與公所協力推動健保業務評比競賽

第1分組菁英獎得主 高雄市鳳山區公所



2022第8屆

健保署高屏業務組與公所協力推動健保業務評比競賽

第1分組菁英獎得主 **高雄市左營區公所**



2022第8屆

健保署高屏業務組與公所協力推動健保業務評比競賽

第2分組菁英獎得主 **高雄市仁武區公所**



2022第8屆



健保署高屏業務組與公所協力推動健保業務評比競賽 第2分組菁英獎得主 **高雄市橋頭區公所**



2022第8屆



健保署高屏業務組與公所協力推動健保業務評比競賽 第2分組菁英獎得主 高雄市大社區公所



2022第8屆



健保署高屏業務組與公所協力推動健保業務評比競賽 第3分組菁英獎得主 **高雄市路竹區公所**



2022第8屆



健保署高屏業務組與公所協力推動健保業務評比競賽 第3分組菁英獎得主 高雄市美濃區公所



2022第8屆



健保署高屏業務組與公所協力推動健保業務評比競賽 第3分組菁英獎得主 澎湖縣馬市公所



2022第8屆



健保署高屏業務組與公所協力推動健保業務評比競賽 第3分組菁英獎得主 高雄市旗山區公所



2022第8屆



健保署高屏業務組與公所協力推動健保業務評比競賽 第4分組菁英獎得主 屏東縣崁頂鄉公所



2022第8屆



健保署高屏業務組與公所協力推動健保業務評比競賽 第4分組菁英獎得主 屏東縣車城鄉公所



2022第8屆



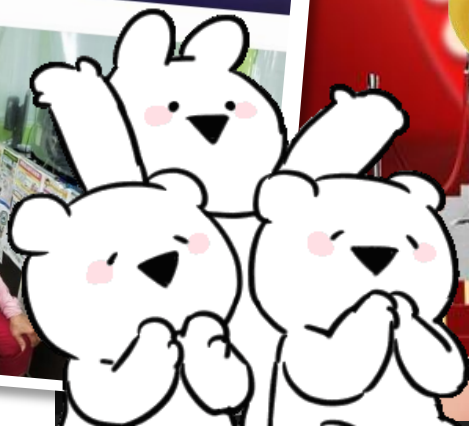
健保署高屏業務組與公所協力推動健保業務評比競賽 第4分組菁英獎得主 高雄市彌陀區公所



2022第8屆



健保署高屏業務組與公所協力推動健保業務評比競賽 第4分組菁英獎得主 屏東縣春日鄉公所



頒發

行動服務貢獻獎 得獎公所



2022第8屆



健保署高屏業務組與公所協力推動健保業務評比競賽 行動服務貢獻獎得主 高雄市仁武區公所



高雄市仁武區公所

1分鐘 · 🌐

手機 📱 綁定 #健保行動快易通APP
申辦 #出國停復保 ✈️ 免煩惱 👍



WELCOME BACK

手機綁定 健保行動快易通APP
申辦 出國停復保 免煩惱



- ✓ 預定出國6個月以上，可以選擇「辦理出國停復保」
 - ✓ 無論停保期間長短，應自返國日起「重新辦理出國停復保」
 - ✓ 復保後出境若選擇「停保」，應重新辦理出國停復保
 - ✓ 建議您在手機綁定健保行動快易通APP，隨時又便捷
- 只要3步驟·線上停復保

1 掃碼下載健保行動快易通APP

2 完成行動裝置認證(綁定手機)

本人月租型門號

門號非本人申辦，使用...



第八屆



2022第8屆

健保署高屏業務組與公所協力推動健保業務評比競賽
行動服務貢獻獎得主 **高雄市前鎮區公所**



同場加映

對屆退夥人的祝福



高雄市阿蓮區公所黃柔錡小姐

服務民眾極具熱忱，健保資歷29年，即將於明年2月屆齡退休。



恭喜獲獎公所 感謝所有夥伴們的參與



報告
完畢

感謝參與

健保有你們真好

謝謝你!



