

立法院第 11 屆第 2 會期
司法及法制委員會第 4 次全體委員會議

政府機關導入 AI 提升效能 (書面報告)

報告機關：衛 生 福 利 部

報告日期：113 年 10 月 14 日

主席、各位委員女士、先生：

今天 大院第 11 屆第 2 會期司法及法制委員會召開全體委員會議，本部承邀列席報告，深感榮幸。茲就「政府機關導入 AI 提升效能」，提出專題報告。敬請各位委員不吝惠予指教：

壹、背景

時值人工智慧（AI）快速發展的時代，如何運用最新的技術提升政府運作效率，是本部時時刻刻都在思考的議題，希望透過引入 AI，持續優化行政流程、提升公共服務品質，同時減少人力成本；我們的目標是，讓科技為民眾服務，讓政府的每一分努力，都能更加有力地推動社會進步。

貳、已完成的成果

- 一、訂定「衛生福利部使用雲端服務作業要點」，規範本部同仁使用雲端服務辦理公務時之注意事項，確保軟體之合理使用，並落實資訊安全，避免本部資料被不當使用或外洩，保障個人隱私權益。
- 二、辦理「AI 繪圖工作坊」提升同仁 AI 繪圖技能，以及辦理 AI 繪圖競賽，鼓勵同仁實際運用所學之 AI 繪圖技能，以「人人可以變成 AI 藝術家」為主題，由參賽者自由展現無限的創意想像，融合與本部衛政及社政業務有關之元素進行創作，獲得熱烈迴響。

- 三、運用語音轉文字技術，將 1966 客服系統的語音諮詢內容轉成通話逐字稿，縮短客服人員事後整理通聯摘要的時間。
- 四、建置長期照顧計畫推薦模型，透過分析長照 2.0 服務歷程資料，提供個別化、客製化處遇建議，輔助照管員照顧計畫更符合服務對象不同照顧需求。已產出 5 組 AI 輔助決策模型並完成縣市小規模試辦，規劃導入本部系統。
- 五、透過社工人身風險預警機制，提醒社工欲訪視案家之情況，保護社工訪視時之人身安全。
- 六、運用老人保護 AI 風險預警模型，提前輔助判斷老人受到暴力行為之可能性，輔助保護性社工進行老人案家訪視，提前調整訪視內容與防範減少老人案家受暴力之可能性。
- 七、肺癌是全國死因之首，國民健康署針對肺癌高風險族群提供免費低劑量電腦斷層(簡稱 LDCT)篩檢，已在今(113)年獲食藥署許可，運用 AI 輔助程式協助判讀，偵測準確度達 9 成，極大幫助提升早期肺癌的篩檢效率及正確率，提升全民健康。
- 八、衛生福利部臺北醫院以智慧醫療為主軸，集合 10 家合作企業共同參與「2023 台灣醫療科技展」，並以整合

式智慧護理站、智慧病房、智慧藥局及行動整合 APP...等主題，展現多項 AI 醫療與數位科技的運用。透過醫療資訊系統(HIS)全面更新，採用整合式跨平台拋轉中心匯集各系統間資料串接，加速推動智慧醫療發展，透過 AR 實景、AI 智慧判讀、佈建全院室內定位系統、自動化識別、自動傳輸監控生理數據...等技術，發揮最大效能守護民眾健康。

參、規劃中專案

- 一、規劃導入 Teams 軟體：藉以提升公務通訊需求之安全性，同時運用其線上會議逐字稿及 AI 綜整會議內容功能，彌補會議空間不敷使用問題，並提升產出會議紀錄之效率。
- 二、評估導入生成式 AI 工具：隨著 AI 技術逐漸成熟，如能運用生成式 AI 工具，協助同仁進行報告產出、公文撰寫、人工智能客服...等作業，將有助提升行政效能，並提升民眾滿意度。
- 三、透過機器學習及大數據分析，建立自殺、傷人之風險預警模型，輔助心衛社工訪視之個案心理狀態評估，減少個案自殺及傷人之機率。
- 四、衛生福利部中央健康保險署啟動慢性病風險管理「AI 醫療照護研究計畫」，借助 Google Cloud 強大多元的

AI 功能與 Google Health 的臨床專業知識，建構疾病風險分級及預測模型開發，初期以糖尿病之疾病管理優先試行，未來將逐步擴展至其他慢性疾病管理。並將結合「大家醫計畫」，以創新模式建構以民眾為中心的整合式全人健康照護。

肆、結語

人工智慧的導入是新的挑戰，也可能為政府機關帶來了前所未有的機會，我們將謹慎應對，透過持續的創新與合作，以確保 AI 技術在公共服務領域發揮最大效益，為未來的智慧政府奠定堅實的基礎。