



立即發佈：2023年3月23日

凱西·霍楚爾州長

霍楚爾州長公佈計劃以改善婦女、嬰兒和兒童獲得食品福利的流程

透過線上聊天功能、訪談和調查收集的回饋意見資訊將用於改善紐約民眾的「婦女、嬰兒與兒童補充營養計劃」體驗

州長履行「[州情諮文計劃](#)」工作，將客戶體驗和福利參與作為州府優先事項；改善「婦女、嬰兒與兒童補充營養計劃」福利流程

凱西·霍楚爾州長今天公佈一項新的客戶回饋意見計劃。計劃將能增強認識，進一步揭示紐約民眾參加「婦女、嬰兒和兒童補充營養計劃 (Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, WIC)」時所面臨的挑戰。作為霍楚爾州長「[2023年州情諮文 \(2023 State of the State\)](#)」演講中的工作內容，紐約州衛生廳 (New York State Department of Health, DOH) 將與[美國準則 \(Code for America\)](#) 組織合作，試運行一項即時線上聊天計劃。這項計劃將能幫助機構收集客戶回饋意見，以改善「婦女、嬰兒與兒童補充營養計劃」和全州各地的參與情況。

「『雖然婦女、嬰兒與兒童補充營養計劃』是困難家庭的重要資源，但有資格獲得這些食品福利的紐約民眾，或已經加入計劃的許多家庭並沒有使用計劃福利。」霍楚爾州長表示。「這項計劃將能幫助我們確定消除官僚主義障礙的方法，簡化註冊流程並實施新的技術，方便困難家庭獲得健康營養的食物。」

在計劃初期，美國準則組織將會幫助實施線上即時聊天功能，以取代衛生廳[WIC網頁](#)上的自動聊天機器人。這項工作令個體民眾可與「婦女、嬰兒與兒童補充營養計劃」的工作人員實時互動。實時互動是一種有效的方式，可以指引申請人完成全部流程，並指導參與計劃的民眾使用福利，同時也能收集寶貴的回饋意見，與客戶訪談和其他定性和定量研究方法結合使用，更好地揭示註冊和使用「婦女、嬰兒與兒童補充營養計劃」時所遇到的挑戰。

在專案的第二個實施階段，衛生廳將與美國準則組織合作，根據收集到的回饋意見改進「婦女、嬰兒與兒童補充營養計劃」。這種夥伴關係可讓機構找到阻礙合資格家庭參與和充分利用計劃的因素，然後利用相關資訊來改善「婦女、嬰兒與兒童補充營養計劃」的服務流程。

紐約州衛生廳代理廳長詹姆斯·麥克唐納 (James McDonald) 博士表示，「透過收集參加『婦女、嬰兒與兒童補充營養計劃』家庭的回饋意見，我們可以提升客戶體驗，令紐約州的家庭更容易獲得兒童健康成長和發展所需的營養食品。與美國準則組織合作，測試即時聊天和其他意見收集技術，我們可以找到有助提高計劃參與度的方法，為那些依賴『婦女、嬰兒與兒童補充營養計劃』的民眾提供更加友好的服務。」

「婦女、嬰兒與兒童補充營養計劃」向各個州提供聯邦資金，為低收入孕婦、母乳餵養和非母乳餵養的產後婦女，以及有營養風險的嬰兒和 5 歲以下兒童提供補充食品、醫療保健轉診服務和營養教育。衛生廳是獲選參加美國準則組織安全網路創新實驗室 (Safety Net Innovation Lab) 第二批專案的四間機構之一。這項計劃旨在促進州府管理公共福利計劃的公平性和方便性。

在全國符合資格參加「婦女、嬰兒與兒童補充營養計劃」的家庭中，約有一半的家庭參與計劃，而參加計劃的家庭並沒有長期使用食品福利。美國農業部 (U.S. Department of Agriculture) 食品和營養服務局 (Food and Nutrition Service) 今年彙編的數據顯示，[2020 年符合「婦女、嬰兒與兒童補充營養計劃」資格的紐約民眾人數約為 70.6 萬人](#)，但參與計劃的人數只有 36.3 萬人。

食品問題一直都是兒童健康問題的一大原因，包括較差的整體健康狀態、急性和慢性健康問題及有限的醫療保健服務。參加「婦女、嬰兒與兒童補充營養計劃」能夠實現以下效果：提高新生兒的健康狀況和體重；降低嬰兒死亡風險；改進嬰兒餵養方式；提供更有營養的飲食方式；更好地獲得初級和預防性保健服務；改善兒童認知發展和其他積極的健康表現。

與美國準則組織的合作計劃是霍楚爾州長的部分工作內容，即透過變革紐約民眾獲得服務和福利的方式，提升政府的服務工作。政府目前正在實施重大的技術改進以實現以下目標：減少官僚障礙和改進流程；減少申請等待時間；實現電子簽名技術；推出「一個 ID」措施，以改善居民與某些州府機構的線上互動方式；實現州府機構網站和應用程式的現代化，以改善用戶體驗。

美國準則組織執行長阿曼達·倫特里亞 (Amanda Renteria) 表示，「美國準則組織與政府夥伴和社區組織攜手合作，以此建設一個以人為本的安全網路。各州政府正透過安全網路創新實驗室採取重大措施，實施系統性改革，變革民眾獲得食品援助、醫療保健和其他基本需求等福利的方式。」

###

可造訪網站 www.governor.ny.gov 瀏覽更多新聞
紐約州 | 州長辦公室 | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418