

RDEC-REG-096-001(委託研究報告)

全球在地化台灣國際接軌政策研究 (第二期)

行政院研究發展考核委員會委託研究
中華民國 97 年 6 月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本會意見)

RDEC-REG-096-001(委託研究報告)

全球在地化台灣國際接軌政策研究 (第二期)

受委託單位：財團法人台灣經濟研究院

研究主持人：蕭全政

協同主持人：江啓臣、周子欽

研 究 員：辜晏宏、何振生、陳子穎、
范凱云、余慕薌、唐千惠

研 究 助 理：李筱筠、王聖沅

行政院研究發展考核委員會委託研究
中華民國 97 年 6 月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本會意見)

目 次

目 次	I
表 次	III
圖 次	V
提 要	VII
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與目的	1
第二節 研究方法與範圍	6
第三節 我國現行生活環境國際化政策	9
第二章 生活環境國際化之衡量指標：對既有指標體系的 檢視	15
第一節 既存國際化衡量指標	16
第二節 既存國際化衡量指標之評析	30
第三章 我國生活環境國際化指標體系及其資料庫規劃 .	41
第一節 台灣生活環境國際化指標：結構與內容	41
第二節 生活環境國際化指標資料庫之構思與規劃	92
第四章 生活環境國際化政策的國際經驗	111
第一節 日本的生活環境國際化政策	111
第二節 泰國的生活環境國際化政策	124
第三節 瑞士的生活環境國際化政策	132

第四節	新加坡的生活環境國際化政策.....	151
第五節	小結.....	168
第五章	我國生活環境國際化政策再評估	171
第一節	外籍人士對我國生活環境國際化之評價.....	171
第二節	依國際化指標檢視我國生活環境國際化政策.....	191
第六章	促進台灣與國際接軌的總體策略與生活環境國際化政策	199
第一節	台灣與國際接軌的整體策略.....	199
第二節	促進國際接軌的「生活環境國際化政策」進階.....	204
附錄	213
附錄一	第一次專家學者座談會之議程與會議記錄.....	213
附錄二	第二次專家學者座談會之議程與會議記錄.....	217
附錄三	第三次專家學者座談會之議程與會議記錄.....	221
附錄四	生活環境國際化訪談記錄.....	225
附錄五	生活環境國際化指標問卷調查.....	287
附錄六	第二次期中簡報會議紀錄.....	319
附錄七	「生活環境國際化指標體系」第二次期中報告相關部會書面意見彙總表.....	325
附錄八	「期末報告」簡報.....	339
附錄九	「全球在地化臺灣國際接軌政策研究(第2期)」期末簡報會議紀錄.....	363
附錄十	期末報告相關部會書面意見彙總表.....	367
參考文獻	373

表 次

表 2-1	「全球化指標」資料與計分方式	18
表 2-2	聯合國永續發展指標方法表	26
表 2-3	CSD 永續發展指標架構例示	27
表 2-4	指標分類平均數表	29
表 2-5	世界競爭力年報、全球競爭力指標、全球化指標 與聯合國永續發展指標方法論之比較	34
表 3-1	「台灣生活環境國際化」指標體系架構表	43
表 3-2	六大面向各自的權重	81
表 3-3	社會經濟環境面向各指標的權重	82
表 3-4	語言環境面向各指標的權重	83
表 3-5	公共資訊面向各指標的權重	84
表 3-6	法制規範面向各指標的權重	85
表 3-7	人員流通面向各指標的權重	86
表 3-8	社會融合面向各指標的權重	87
表 3-9	社會經濟面向各指標的權重(僅國際評比項目) ..	88
表 3-10	語言環境面向各指標的權重(僅國際評比項目) ..	88
表 3-11	公共資訊面向各指標的權重(僅國際評比項目) ..	89
表 3-12	法制規範面向各指標的權重(僅國際評比項目) ..	89

表 3-13	人員流通面向各指標的權重(僅國際評比項目)	. 89
表 3-14	社會融合面向各指標的權重(僅國際評比項目)	. 90
表 3-15	社會經濟環境面向各指標的權重(國際評比加國內 評比項目) 90
表 3-16	語言環境面向各指標的權重(國際評比加國內評比 項目) 90
表 3-17	公共資訊面向各指標的權重(國際評比加國內評比 項目) 91
表 3-18	法制規範面向各指標的權重(國際評比加國內評比 項目) 91
表 3-19	社會融合面向各指標的權重(國際評比加國內評比 項目) 91
表 3-20	人員流通面向各指標的權重(國際評比加國內評比 項目) 91
表 3-21	一般使用者功能選單功能列表 102
表 3-22	首頁其他顯示資料列表 104
表 3-23	後端管理功能列表 105
表 4-1	三大醫療觀光樞紐與美國的手術價金對照表	... 126
表 4-2	居留許可文件分類與特點 142
表 4-3	瑞士生活環境全球在地化涵蓋面向 150
表 6-1	對我國生活環境國際化之長、短期政策建議 208

圖 次

圖 1-1	第一期與第二期之總體研究架構.....	9
圖 2-1	D-S-R 架構.....	28
圖 3-1	六大面向指標得分概況總分.....	80
圖 3-2	「社會經濟面向」得分概況.....	82
圖 3-3	「語言環境面向」得分概況.....	83
圖 3-4	「公共資訊面向」得分概況.....	84
圖 3-5	「法制規範面向」得分概況.....	85
圖 3-6	「人員流通面向」得分概況.....	86
圖 3-7	「社會融合面向」得分概況.....	87
圖 3-8	前端系統—「首頁」頁面.....	96
圖 3-9	前端系統—「指標架構頁面」.....	97
圖 3-10	指標調查結果之「各面向表現」頁面.....	99
圖 3-11	指標調查結果之「個別指標資料」頁面.....	100
圖 3-12	前端系統—相關「國際連結」頁面.....	101
圖 3-13	後端系統—「最新消息維護」頁面.....	106
圖 3-14	後端系統—「指標項目維護」頁面.....	107
圖 3-15	後端系統—「指標資料上傳」頁面.....	108
圖 3-16	後端系統—「統計分析」頁面.....	109

圖 4-1	外科外語問診單(英文版)	114
圖 4-2	內科外語問診單(中文版)	115
圖 4-3	AMDA 國際醫療資訊中心「電話醫療諮詢服務」使用趨勢圖	117
圖 4-4	2006 年 AMDA 國際醫療資訊中心所受理之「電話醫療諮詢服務」洽詢內容	118
圖 4-5	2006 年 AMDA 國際醫療資訊中心所受理之「電話醫療諮詢服務」案件數—依使用者國別統計	119
圖 5-1	在台外籍人士職業類別分佈圖	172

提 要

關鍵字：全球在地化、國際化、國際接軌

一、研究緣起

隨著科技的發達、通訊與交通的發展，社會的人流、物流、知識流快速流動。此全球化的時代下，不論中央或地方皆面臨巨大的挑戰，如何與國際接軌也成爲世界各國不得忽視的課題。政府爲因應國際化的潮流，在 2002 年提出了「挑戰 2008：國家發展重點計畫」，以「全球接軌、在地行動」爲基本策略，輔以「人才、研發創新、全球運籌通路、生活環境」等四大投資主軸，推動十大重點計畫。更於 2002 年 10 月訂頒「營造英語生活環境行動方案」，推動九項實施策略，以期建立全球接軌的台灣平台。2007 年政府提出「大溫暖大投資計畫」，其中新興服務業與醫療國際化更列爲重點措施。並於 2007~2008 年間，陸續祭出聯合聘僱中心、國際生活環境專案辦公室、三卡簽證制度等做法，力求提供更友善的國際生活環境。

然而，在推動讓台灣國際接軌的過程中也並非一路順遂，以當前情勢觀之，台灣在推動生活環境國際化時，仍面臨人力資源運用不夠活絡、英語及外語公共資訊不夠充實、法制規範與國際接軌不足以及觀光旅遊國際化整備不足…等問題，國際化語言環境仍待加強。有鑑於此，政府應立即思考問題之所在，並制定一套完整性、全盤性的政策方針，來解決我國過去國際接軌政策所產生的問題，同時彌補不足之處。同時，爲建立客觀的衡量標準，需要一套生活環境國際化的衡量指標。因此，本計畫因蘊而生。

二、研究方法及流程(詳見內文)

本研究分爲兩期，本期爲第二期(2007.06~2007.05)，主要的研究課題包括「建立生活環境國際化指標及資料庫規劃」、「研提全球在地化國際接軌策略與政策」。

所採行的研究方法主要為質化方法，透過文獻分析、全球在地化國際接軌策略會議、深度訪談、三場專家座談會的舉辦，了解民眾與專家對生活環境國際化的看法，進而研擬初步的指標。其後，利用問卷調查的方式，了解民眾對各項指標重要性的看法，作為指標權重訂立的依據。

透過以上研究方法所建立之指標體系，再輔以國際政策比較、深度訪談的成果，對我國生活環境國際化的現況加以分析，探討台灣生活環境國際化政策在語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範等面向的不足之處，並於最後提出適當的政策建議。

三、重要發現(詳見內文)

本研究所規劃之指標項目：

彙總三次專家座談會、十五次內部討論會、第二次期中報告與期末報告中部會所給與之意見，研究團隊所建立之指標體系共包括六大面向之 48 項指標：

社會經濟環境面向	語言環境面向
<ul style="list-style-type: none">● 國際貿易● 外人直接投資● 政府效能● 企業管理措施● 生活費● 交通品質● 治安狀況● 醫療水準● 環境保護	<ul style="list-style-type: none">● 外語教學認證● 外語教師與學生師生比● 外語教育機構● 醫療院所之接待、醫護人員外語能力指標● 在職者外語能力● TOFEL、TOEIC 平均成績● 通過全民英檢的人口比例● 取得專業翻譯證照人數
公共資訊面向	法制規範面向

<ul style="list-style-type: none"> ● 國際電話固定成本 ● 行動電話成本 ● 網路成本 ● 寬頻成本 ● 網路使用人數 ● 寬頻訂戶 ● 雙語標示 ● 雙語法規 ● 雙語網站 ● 緊急求助資訊 	<ul style="list-style-type: none"> ● 法律體系的效率 ● 司法獨立性 ● 關務行政 ● 投資獎勵措施 ● 對外資持股之限制 ● 政府補助 ● ICT 相關法律 ● 智慧財產權 ● 雇用外勞的難易度
社會融合面向	人員流通面向
<ul style="list-style-type: none"> ● 對全球化的態度 ● 國家文化 ● 人權重視度 ● 針對外國人所提供之服務措施品質 ● 社會歸屬感 ● 國人接納外國人的程度 	<ul style="list-style-type: none"> ● 外籍勞動人口 ● 國際遷移 ● 入境旅遊 ● 觀光外匯收入 ● 國際學生 ● 文化與社會交流 ● 舉辦國際會議之次數

本研究所整理外籍人士所反映現行生活環境國際化政策不足之處包括：

(一) 社會經濟環境面向

- 外勞/外配團體反應，在證件办理流程、新移民規劃程序

方面仍然相當複雜，並由於缺乏行政的單一窗口，也沒有考量外配/外勞工作時間與便利性，常常必須要來回跑很多單位才能辦完程序，對於有語言障礙的外勞/外配來說更是不便。

- 外籍專業人士反應，台灣醫療水準雖高，但檢查不夠周延、急症就醫卻仍須相當長時間的等待。
- 外籍專業人士反應，年輕人抗壓力不足、換工作頻率過高、公部門效率低落都影響了外商來台投資的意願。

(二) 語言環境面向

- 外勞/外配團體反應，語言溝通障礙是她們在台生活遇到的主要問題，不僅中、台語不通，英語也僅是菲律賓的外勞外配才比較懂。若不能以其母語提供資訊，許多的福利皆無法享用。
- 外勞/外配團體反應，雖國內部分醫院設有翻譯志工或其他醫療服務，但由於資訊傳達之不充分，外勞/外配不一定知道有此機制，也不知到該到哪找志工。
- 外籍白領人士反應，在台生活如不會說中文，確實構成溝通障礙。
- 外籍白領人士認為，台灣生活環境國際化的城鄉差距太大，一旦出了台北，溝通上就會出現很大的障礙。
- 專家學者認為，政府對於翻譯工作不夠重視。例如：翻譯酬勞僅劃一標準、翻譯文章無法作為升等及學術之累積、翻譯品質低落，成為國際接軌之阻礙。
- 外語教師素質不足、華語教學師資數與品質仍有待加強

(三) 公共資訊面向

- 外配/外勞多在社經地位較低的家庭，無電腦可使用，也無法操作中文介面電腦。因此目前針對外配/外勞的資訊

管道還需要重新設計。

- 外籍師生反應國內的電視頻道外語節目不足，但更重要的是加強在平面媒體方面的資訊傳播。另外也建議可以透過學校網站或國際交流處傳遞最新資訊給外籍師生。
- 外籍專業人士建議應該籌辦全英語新聞台向外籍人士介紹台灣在地的新聞及文化，以使外籍人士對台灣有更多了解。
- 國內專家學者建議成立整合性的生活資訊入口網站，內含各類資訊之連結。並購買網路關鍵字廣告做行銷。

(四) 法制規範面向

- 外配反應等待歸化的時間使其參與經濟、工作之權益受損，在未取得合法身分前仍需冒險非法工作以維持生計。
- 外籍教師的居留證及稅務多由學校代辦，因此問題不大。但外籍學生反應希望可以延長留學生簽證的時效，不限於一年一簽。並期戶政單位可以提醒辦理延期的時間，以免錯失辦理繼續居留的期限。
- 外籍專業人士認為台灣保護主義過重，太過於害怕開放，若在稅制及中國商務人事的管控上不能有效鬆綁，會影響外籍人士來台經商投資的意願。並建議政府將外籍人士所欲道的問題及解決方式彙編為一本 FAQ，與居留證同時發放。

(五) 社會融合面向

- 外勞反應國內雇主常常無法理解、尊重外勞之信仰，並給予適當的尊重。因此有必要提升國人對異文化理解隻繳預。外配團體則反應雖然政府設有免費中文課程或福利，但外配常因為家庭因素而無法參與。因此相關團體建議建立配套措施，以期福利能確實落實。

- 外籍師生較不會面臨歧視或者異樣眼光。但外籍師生建議政府鼓勵年輕人多出國、增進國際視野，以促進整體多元文化的融合。
- 國內專家學者認為國人對歐美文化接納度已高，然而對於東南亞或其他非先進國家的認識仍不足。認為台灣外配、外勞及新移民充斥之下，有必要加強民眾對於外籍族群之認識。

(六) 人員流通面向

- 外籍人士認為，台灣雖有優良的觀光條件，但國際知名景點不足、語言溝通障礙等仍是影響來台觀光的不利因素。
- 外籍白領專業人士認為台灣觀光行銷的不足、景點規劃不夠多、也不夠細緻，觀光景點附近的軟硬體基礎建設不足也需要再加強。
- 白領專業人士認為政府對於專技人才來台的學經歷限制仍多，對於雇主、外商來台發展仍構成阻礙。
- 專家學者認為，對於國人對部份人種的歧視，可能影響我國的國際形象，影響那些族群專業人士來台發展的可能。
- 外籍人士子女來台後是否能得到妥善的照顧亦是影響其來台的重要因素，我國應在此方面繼續加強。

四、主要建議事項(詳見內文)

建議事項分為「短期措施」與「中長期措施」兩部分：

(一) 短期措施

1. 總綱與決策體系

- 仿照寰宇新加坡模式，派遣任務編製在國內外蒐集不同之意見，提出全國性的生活環境國際化政策綱領。
- 強化公私部門協力

- 在中央政府層級成立國際化推動委員會
2. 社會經濟環境面向
 - 強化外籍人士服務的單一窗口，特別是在證件辦理與移民歸化部份
 - 改善環保、空污、公衛環境品質，以提升台灣之國際形象
 3. 語言環境面向
 - 提供更多誘因鼓勵民眾來台學習華語
 - 因應國內族群及外籍人士的多元化，強化多語平面資訊
 - 建立專業醫療翻譯派遣、多語化電話醫療諮詢服務
 - 鼓勵公私部門投入資源進行外語教育研發
 - 鼓勵以介紹台灣為主之自製外語廣播或電視頻道
 4. 公共資訊面向
 - 台灣的資訊傳播管道，雖已廣泛數位化，但仍有相當數量在台外人偏好廣播與郵寄方式。本研究建議：政策鼓勵以多語廣播、郵寄多語媒介的方式，散播公共資訊
 5. 法制規範面向
 - 鬆綁對於稅制、中國商務人士移動、聘用外籍人士公司資本額的限制
 - 簡化外配規劃程序，或減低外配規劃等待的時間
 6. 社會融合面向
 - 提供更多外籍人士可以共同參與的社會休閒活動，並鼓勵國人共同參與
 - 不只針對外籍配偶進行輔導，也應建立針對外籍配偶所屬家庭的輔導機制

- 強化外配及其子女傳承母國語言與對母國文化的認識

7. 人員流通面向

- 鼓勵國人赴境外受教育、旅行、工作
- 建議政府參考新加坡、泰國之例，釐清台灣觀光分眾、跨業專題行銷的策略，更積極推動觀光與醫療、會展、餐飲等產業的結合

8. 其他

- 鼓勵全球在地化相關研究與教學，並透過學校教育、進修教育及社區大學等系統，將成果深植社會

(二) 中長期措施

1. 總綱與決策體系

- 在地方政府層級成立國際化推動委員會，與中央接軌互動。

2. 社會經濟環境面向

- 縮短國際化發展的城鄉差距
- 建立生活環境國際化城鄉差距管理的監測與管理機制

3. 語言環境面向

- 規劃使外語成為台灣的實質工作語言之一
- 強化全方位多語服務介面

4. 公共資訊面向

- 擴大針對國內經濟環境不佳之家庭的外籍配偶進行電腦學習之補助
- 利用既存的就業服務站，適度擴大其工作範圍，轉化為提供在台外人相關公共資訊的網絡，提升資源運用效率

5. 社會融合面向

- 建立民族學程，促進本國人對異國文化的理解；並促進外配子女對其母國文化之理解與傳承

全球在地化台灣國際接軌政策研究

第一章 緒論

第一節 研究背景與目的

一、研究動機、背景

隨著科技的發達、通訊與交通的發展，人流、物流、知識流快速流動，也促成全球化時代的到來。由於「全球化」概念之複雜性，即便經過長年的爭辯，產官學界仍然無法為全球化作出權威性的界說，對其後續之影響亦存在著諸多不同之見解。其中，「轉型論」將各家學說調和後，對全球化時代作出了以下的註解：全球化的力量有可能造成滿意與不滿(content and discontent)、配合與抗拒(accommodation and resistance)、整合與分裂(integration and fragmentation)，及由上而下或由下而上(from above and from below)的「雙重變動(double movement)」，¹而這些矛盾的現象正是肇因於「全球化」與「在地化(localization)」兩股力量的拉扯。由於全球化常被視為「全球一體化」的力量，故其與在地化之間的緊張關係始終難以化解。

1980年代「全球在地化(glocalization)」的概念被日本企業所提出，最早是日本企業集團發展出來的行銷策略；²其目的在於滿足各地不同的消費者，以期拉近與當地市場之間的距離。此觀念為前述全球化與在地化之間的緊張關係創造了解套的契機。新力公司(Sony)在1990年即以「全球在地化」為本，提出「思考全球化，行動在地化」的策略。該策略強調當地的需求、文化、傳統與態度，³而非一味地將自身的文

¹ 請參見 張亞中 編，【國際關係總論】，2003年11月，揚智出版社，275。(此部分為東吳大學政治系江啓臣副教授所著之「全球化」單元)

² See, eg., OHMAE KENICHI, THE BORDERLESS WORLD: POWER AND STRATEGY IN THE INTERLINKED ECONOMY. NEW YORK, (1990) 以及 R. ROBERTSON, GLOBALIZATION, LONDON, (1992)

³ 請參見 楊國德，「紮根本土放眼全球：以全球在地化觀點規劃開放的社區學習體

化與產品輸出。德國慕尼黑大學社會學教授貝克(Ulrich Beck)也從經濟層面的考量出發，提出：「全球化需要以『不斷在地化』作為先決條件」之命題，更以可口可樂的全球在地化策略為例，說明大企業集團的全球化，並非單純地在世界各地建造工廠，同時他們也成為了該地方文化的一部分。⁴

基於上述全球在地化的概念，也衍生出了國際化的新命題，即全球化與在地化的互動。全球化，指的是在語言、文化、觀念、制度、系統、外交與經貿活動等層面，與世界接軌的一種國際模式；而「在地化」則是將國際化的資源（特別是資訊、思維、制度等）進行轉化變換、註解詮釋、且融合交會等延伸過程，並賦予其本土的特質。事實上，「全球化」與「在地化」就如一國政策執行過程中的兩條腿，缺一不可。

另一方面，就「全球」與「在地」的辯證過程來看，「全球在地化」的含義，不僅是要求全球化力量在在地社區進行局部的自我修改，也不僅是地方社群利用全球化力量進行自我重建的努力，更是要將地方的政、經、文力量與價值，放射到形塑中的全球社群(global community)當中，構成後者的一個成分，並影響全球化發展的內容與議程⁵。因此，全球在地化的概念，為全球化時代帶來新的生命，它說明了全球化並非單向的過程；它在影響世界的同時，不但需要融入當地的環境，也可能夾帶了專屬於各國的特色，而更豐富全球化的內涵。

簡言之，「全球在地化」現象，至少包含了「地方發展全球化」以及「全球發展地方化」的兩個面向。國家在全球化浪潮下，究竟是乘浪而行，抑或是遭到淹沒，取決於政府以及人民能否積極且有效地利用全球化所帶來的效益；而如何依循著全球在地化的脈絡與國際接軌，則為國家能否從全球化獲利的關鍵因素。結合「全球化」與「在地化」

系」，【成人及終身教育】，2004年1月，3~10。

⁴ See, eg., ULRICH BECK, *WORLD RISK SOCIETY*. CAMBRIDGE, (1999)。並參考楊國德，「紮根本土放眼全球：以全球在地化觀點規劃開放的社區學習體系」，【成人及終身教育】，2004年1月。

⁵ 參見 蕭全政、吳若予，【全球化潮流下的在地省思：從五百年資本主義發展史的反省】。錄於【研考雙月刊】，31卷第五期，2007年10月，行政院研究發展考核委員會，頁13。

的「國際接軌」策略，不僅能使台灣各層面的發展朝國際化方向進行，亦能使國內各層面均能在「全球在地化」的潮流下生存、發展，甚至結合成為「全球地方化」的一部分，而湧向國際、影響全球。

也因認識到此一趨勢，我國政府多年來陸續推動諸多的「國際接軌」政策，其目的便在於因應全球化的機遇與挑戰；其中，具體且重要的政策，包括九十一年度所實施的「大專院校教學國際化計畫」，與「挑戰 2008—國家發展重點計畫」之「E 世代人才培育計畫」中之「營造英語生活環境行動方案」等。同時，政府亦於去年頒訂「大溫暖大投資計畫」，其中亦對吸引觀光、招攬國際專業人士，以及醫療國際化等層面多所著墨。然而，由於全球在地化趨勢下國際環境變遷迅速，政府政策與國際環境之間需要更緊密地連結，加上競爭力之比較為相對標準，故唯有透過國際比較與國際需求之掌握，方能讓我國在國際競爭中取得先機。另一方面，從民間的聲浪尚對政府措施褒貶不一的情況來看，相關政策推動的成效似乎仍有改善空間，故有必要針對我國生活環境國際化之定位與方向作出更深入之研究，以期於全球在地化之浪潮下取得競爭優勢。

二、研究主題與目的

兩期研究主題概述

本研究約為期兩年，第一期為 2007 年 8 月~2007 年 4 月，第二期為 2007 年 6 月至 2008 年 5 月，是延續性的研究。總體而言，兩期的研究主題包括下列五項：

(一) 評估生活環境國際化政策與施政成效

在規劃未來國際接軌政策之前，勢必要先針對現行的政策成效做出評估，去蕪存菁、審慎檢討優劣之所在，方能提出最有效的政策方案。因此，「生活環境國際化政策與施政成效評估」，便是本研究的第一步；希望可以透過蒐集國內外的政策進行跨國比較，進而對我國現行國際化政策與施政執行情形、成

果效益、遭遇困難與因應對策做出評價與建議。

(二)英語作為第二官方語言的可行性評估

在探討與國際接軌具備的條件時，往往會直覺聯想到「英文教育」。2006年7月召開的「經濟永續發展會議」所發表的《經濟永續發展會議總結報告》中指出，為了全面提昇勞動力素質，應儘速推動英語成為第二官方語言。這反應出了對於國際接軌的另外一種思維。台灣要推動英語成為第二官方語言究竟不可行？如果可行，該怎麼做？如果不可行，到底我們所面臨的問題在哪？

(三)規劃生活環境國際化願景目標與策略

在完成我國現行國際化政策與執行的評估與建議後，本研究第一期參考國際研究、國際經驗與各國國際化政策發展趨勢，更進一步整合構思2008年至2015年我國國際化生活環境議題，提出初步政策規劃。

(四)建構生活環境國際化衡量指標

除了質化的分析以及跨國比較之外，本研究擬參考其他國際以及國內的研究指標，依本研究範疇之需求作為基準並進行修正，以期建立適當的可量化的國際化衡量指標，進而作為未來政策修改方向的參考。

(五)研提全球在地化國際接軌策略與政策

經過現行政策的評估、國際經驗的比較以及與國際接軌程度指標的建立，緊接著就是針對上述研究所評估出台灣國際化政策的優缺、國外值得吸取的經驗，以及所建立出的指標進行政策建言，供政府當局作為參考。

第一期研究發現

在第一期研究案中，主要的研究主題包括「生活環境國際化政策與施政成效評估」、「英語作為第二官方語言的可行性評估」以及「生

活環境國際化願景目標」等三項主題。

本研究團隊已針對新加坡、日本、韓國與中國的生活環境國際化政策作出研析，並綜合在台外籍人士對我國政策的看法與意見，作出初步的政策評析，同時亦提出我國生活環境國際化之願景。

經過第一期國內外的比較研究與訪談之結果，本研究團隊在第一期研究中提出以下幾點觀察：

- (一) 民眾或政府機關語言能力不足的問題，確實足以造成外籍人士在生活以及服務上的不便。因此未來應試圖規劃短程及中長程相關措施以克服此類障礙。
- (二) 雖然法規已經逐漸鬆綁，但距離外籍人士的期待仍有相當落差，與他國比較之下仍然有進步的空間。
- (三) 在國際化硬體設施上，我國已取得具體的進展，然而關於國際化的軟件措施以及相關思維應該列為未來改進的重點之一。
- (四) 法規、網站與標示雙語化成效已有長足的進展，然而正確性不足、城鄉差距的問題仍然是未來需要克服的問題。雖然未來仍然應該持續改善，不過就整體而言，應該注意資源的投入分配，雖應投入相當的資源，但不宜過度集中於此項目。
- (五) 事實上政府已經推動多項的措施，但外籍人士仍然不得其門而入。如此的現象與「宣傳體制」及「政府協調性」大有關聯，應列為未來加強的重點項目之一。
- (六) 缺乏單一窗口，與外籍人士是否能得到便利性的服務，確實有相當的關聯性。因此未來政府應該試圖整合各機關提供外籍人士的服務窗口。

本期研究主題與方向

政策之發展具有動態性，不論是我國的政策或外國的政策都不斷

地因應時代的需求而在改變。因此在第一期的基礎之上，本期研究將繼續針對我國政策之進展、外籍人士對我國政策的反應進行追蹤與分析。此外，故然他國政策或外籍人士的意見具有參考之價值，但若無法找出較客觀的努力方向，很容易迷失政策的方向，甚至作出不符合成本效益的投資。故本研究團隊認為，有必要探求國際趨勢，找出達成「生活環境國際化」所必須重視的指標，以此為本，測量我國在國際舞台之利基與弱點，方能對症下藥，使政策的投資能達成最高的成本效益，同時亦可成為自我精進的參考標的。

綜上所述，本期研究之重點將放在「生活環境國際化衡量指標」的建構。本研究團隊預計參考國際及國內之研究指標體系，諸如：IMD、WEF、Globalization Index、永續發展指標等，再輔以外籍人士的需求，搭配我國的國情，建立客觀的評量依據。並規劃生活環境國際化資料庫，作為日後進行跨國比較或自我檢討之基礎。

最後，綜合生活環境國際化指標、深度訪談、國際政策比較以及我國政策評估之結果，盼能提出對我國生活環境國際化政策具體且可行之政策建議，以供政府當局參考。

第二節 研究方法與範圍

一、研究方法整體規劃

依照本期研究「建構生活環境國際化衡量指標」、「規劃生活環境國際化資料庫」以及「研提全球在地化台灣國際接軌策略與政策」等三大目標。本研究團隊透過國際會議之舉行以及他國政策之蒐集，吸取國際經驗，並以此為基石，參考深度訪談之意見，找出台灣在生活環境國際化政策方面還可以繼續努力的方向。此外，更也希望藉由專家座談會、問卷調查、國際指標體系之檢視以及世界生活環境國際化措施之趨勢，建立適當之生活環境國際化衡量指標，並進一步規劃指標資料庫。綜合上述研究與努力，於期末報告時提出更深入的全球在地化台灣國際接軌策略與政策。針對本期的三項研究目標，本研究團

隊所採用之研究方法如下：

(一) 建構生活環境國際化衡量指標

1. 經本研究團隊之初步研析，從社會經濟環境、語言環境、公共資訊、法制規範、人員流通與社會融合等六個生活環境國際化之重要切面著手，蒐集國內外與生活環境國際化息息相關之指標。
2. 其次，針對既有國際化衡量指標是否適合應用於「生活環境國際化」進行評估。並在此基礎之上增補、修改原先指標缺乏或不足之處。
3. 在本團隊提出六大面向之指標之初稿後，邀集國內各相關領域之專家、學者，針對指標的適切性與可行性進行意見交流，參考專家意見，針對本研究團隊所建構之指標進行修正。
4. 在針對各面向重要指標進行初步調整後，利用「問卷調查」之方式，徵詢在台外籍人士與專家之意見。以「問卷調查」、「專家座談會」以及「全球在地化國際接軌策略國際研討會」閉門會議為憑，作為決定指標權重之參考依據。

(二) 規劃生活環境國際化資料庫

1. 依照衡量指標，建立適當的計算公式。
2. 綜合所有相關資料進行資料庫架構規劃。

(三) 研提全球在地化台灣國際接軌策略與政策

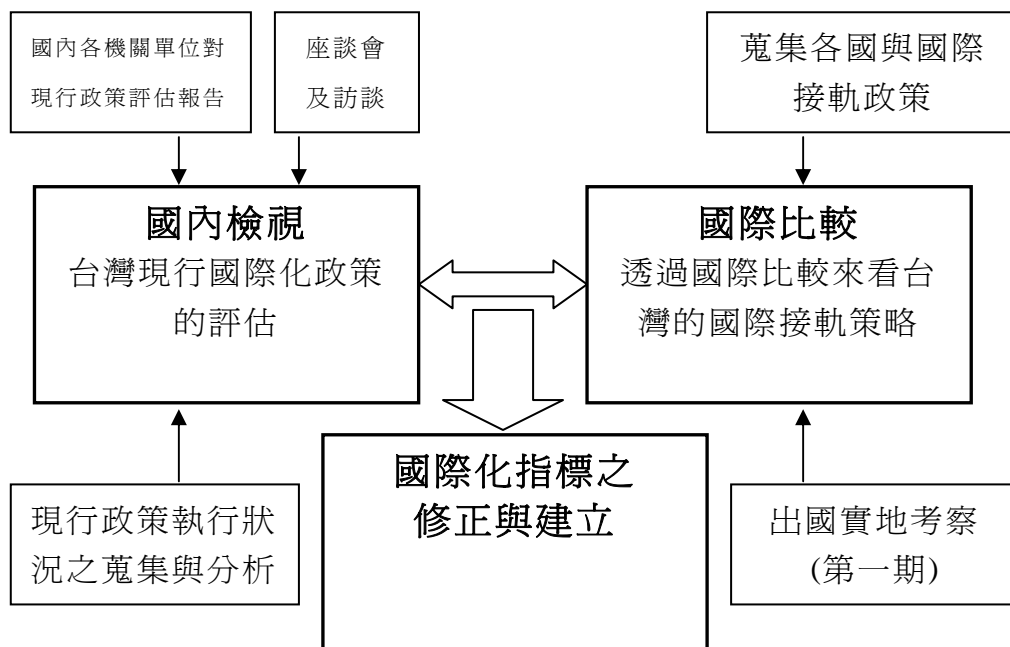
1. 繼第一期所做的日本、韓國、新加坡以及中國的生活環境國際化政策研析後，本期繼續針對瑞士、新加坡、日本等國在社會經濟、語言環境、人員流通、社會融合、公共資訊與法制規範等面向的國際化政策，進行研究。
2. 辦理「全球在地化國際接軌政策國際研討會」，邀集各國相關領域之官員、專家以及學者，分別針對「英語系國家之政策經驗」、「非英語系國家之政策經驗」、「生活環境國際化之公私夥

伴關係」、「英語力」以及「地域國際化」等議題，提出其經驗與見解。一方面吸取國際經驗，另一方面可作為評析台灣生活環境國際化政策優缺點之參考。

3. 完成 20 位以上菁英人士深度訪談，一方面依據本院所提之指標進行生活環境國際化之調查，另一方面作為本研究團隊研擬政策建議、進行政策建議可行性評估之基礎。
4. 綜合上述各項研究後，於期末報告正式研提全球在地化台灣國際接軌策略與政策，供政府當局參考。

二、研究架構

由於第一期與第二期之研究具有延續性，故本期沿用第一期所提出的研究架構，以國內政策檢視、國際政策與經驗比較作為基石，進行生活環境國際化指標之建構。進而結合深度訪談、國際研討會成果以及專家座談會之意見，提出政策建言。詳細之研究架構請見圖 1-1。



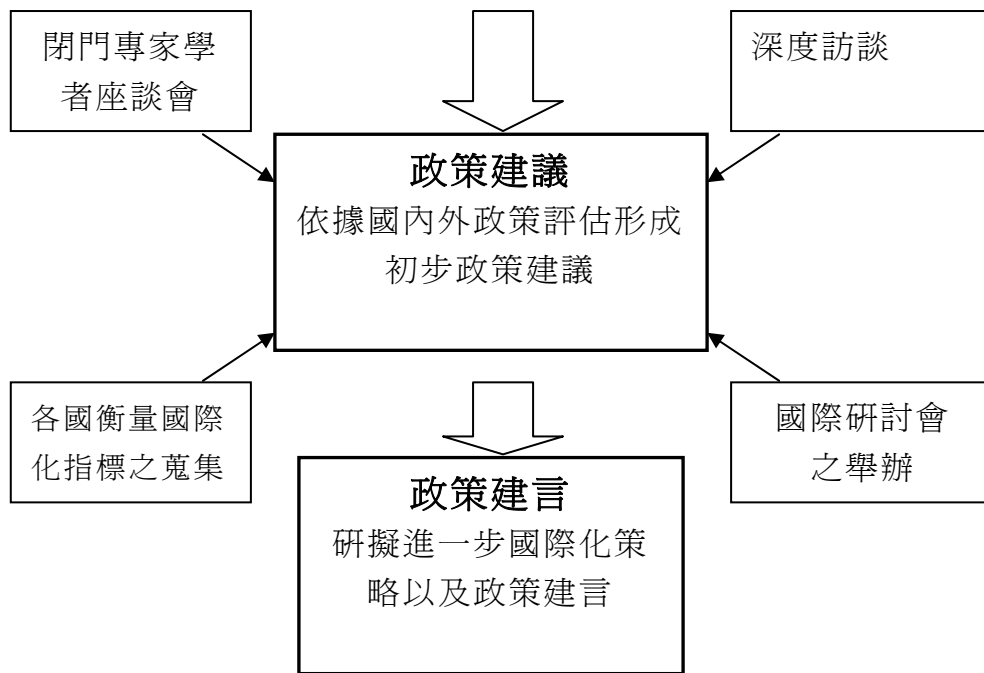


圖 1-1 第一期與第二期之總體研究架構

第三節 我國現行生活環境國際化政策

一、「挑戰 2008：國家發展重點計畫」相關套案

政府為因應此潮流，在 2002 年提出了「挑戰 2008：國家發展重點計畫」；其基本策略為「全球接軌、在地行動」，以「人才、研發創新、全球運籌通路、生活環境」等四大投資主軸，推動十大重點投資計畫：E 世代人才培養計畫、文化創意產業發展計畫、國際創新研發基地計畫、產業高值化計畫、數位台灣計畫、營運總部計畫、全島運輸骨幹整建計畫、觀光客倍增計畫、水與綠建設計畫、新故鄉社區營造計畫。政府更於 2002 年 10 月，訂頒「營造英語生活環境行動方案」，以期建立全球接軌的台灣平台。該方案目標為「2008 年前將公共標示文字改為中英對照、符碼國際化、網站雙語化，並提供國際化生活服務，建構專業人才引進機制，吸引外籍人士進駐台灣，提升台灣全球

競爭力」。上述計畫中，其中，與生活環境國際化相關之計畫包括「E 世代人才培育計畫」、「觀光客倍增計畫」以及「營造英語生活環境行動方案」皆已取得相當之成效：

(一)E 世代人才培育計畫

在「E 世代人才培育」一工作項目上，大專生初中級英檢通過率達 57.6%，超過原先所設定 50%的目標，而每年出國留學生簽證人數也達 37,171 人，超過原先所設定 33,700 人之目標。

(二)觀光客倍增計畫

在「觀光客倍增」一工作項目上，至 2007 年 12 月底為止，來台旅客達超過 371 萬人次，以觀光目的而前來之旅客亦超過 164 萬人次。

(三)營造英語生活環境行動方案

營造英語生活環境行動方案採行 9 項實施策略，以「生活服務」、「人才培訓」為重點，積極加強雙語環境整合建置，提供國際化生活服務。行政院所屬各級機關、國省縣道、大型公共設施、重要風景區、公共事業機構建置雙語標示 736,543 面，職員證、識別證、出版品、服務表單雙語化 112,016 種，網站選單提供英語資訊項目 11,244 項，電話總機雙語服務 1,877 處。

另外，政府亦修訂商品標示法、國土測繪法、道路交通標誌標線號誌設置規則、招牌廣告及樹立廣告管理辦法等 4 種法規，訂定中文譯音使用原則、地名譯寫原則、全國法規英譯作業規範、法規名稱英譯標準表、台灣地區地名查詢系統、線上地名譯寫系統、公共標示常用符碼設計參考指引、營造英語生活環境內部標示雙語詞彙、地方機關學校英語標示常用詞彙、英文網站版型及使用介面參考手冊、英語網站翻譯審稿作業手冊等 11 種規範。

同時，依照研考會委外之「外籍人士英語環境滿意度調查」，外籍人士對整體環境滿意度由 42.2%，提升至 61.7%；對政府機關英語環境滿意度，由 28.5%，提升至 50.3%。可見政府這幾年在政策推動方面確有其成效

整體而言，「挑戰 2008 國家發展重點計畫」中在生活、人才以及旅遊國際化方面，取得了不錯的成效。

二、「大溫暖大投資計畫」相關套案

政府於 2007 年公佈「大投資大溫暖計畫」，內容包括「激勵國內需求」以及「續保出口動能」兩大項目。其中激勵國內需求項下「推廣外國人來台觀光，活絡國內觀光相關產業」一目標即與生活環境國際化息息相關。

另外，經建會也將推動新興服務業、吸引國外專業人才作為重要之施政目標之一。在「推動新興服務業」方面，經建會已完成產業發展套案有關流通、醫療、電信、觀光、資訊、研發、數位內容、工程顧問等八項服務業細部執行計畫，並報行政院核定。接下來的工作重點將放在「醫療國際化」。推動重點包括醫療簽證、保險合作、行銷推廣以及協調開放大陸人士來台就醫等工作。在醫療簽證方面，經建會協調外交部核發 M-VISA，最多可核給病患 180 天；在保險合作方面，則是安排衛生署與世界前 100 大保險業者在台設立分支機構，並與美國 Blue Cross、American Group 保險業者洽談醫療服務國際化之合作事宜；在行銷推廣部份，則是於國內會展設立醫療國際化專區參展，並組團赴印度、菲律賓、香港、美國參加會議及宣導。在政府的努力之下，2007 年 5~10 月間國際病人醫療服務門診數已達 4900 人次，住院人次為 694 人；預計在 2007~2009 年間將輔導 10~20 家醫院提供醫療服務，誘發民間投資 68 億，並提供 3500 個及服務 10 萬人次，創造 70 億元產值。

除推動新興服務產業外，政府亦將 2008~2009 年訂為旅行台灣年，推動對日本、韓國、香港以及星馬地區的觀光行銷。

另外，為改善人才晉用環境，協助國內企業延攬優秀國際人才，行政院已於 2007 年 6 月通過「吸引外籍專業人士來台工作之友善措施」。其中包括租稅與非租稅的優遇：⁶

⁶ 取自【行政院經濟建設委員會年終記者會資料】，2007 年 12 月 27 日。

(一)租稅措施

在租稅措施方面，自 2008 年起，機關、團體、學校或事業得將延攬外籍專業人士(居住滿 183 天)所支付的旅費、搬家費、租金等費用列帳，而不列為該外籍人士之應稅所得。

(二)非租稅措施

在非租稅措施部份，政府也提出以下措施：

- ◆ 協助外僑學校發展，提供外人子女就學機會
- ◆ 放寬聘僱外籍人士居留簽證門檻
- ◆ 簡化外籍專業人士及大陸配偶出入境，核發多次出入境簽證
- ◆ 放寬外籍專業人士居留展延申請期限，由有效期間屆滿前 15 日提前至屆滿 1 個月

三、至 2008 年 5 月為止的最新政策進展

延續「挑戰 2008」的努力，自 2007 年底至今年五月政府又再推出數項服務外籍人士的方案。

(一)勞委會成立直接聘僱聯合服務中心、放寬外勞轉換工作之條件

2007 年底勞委會成立「直接聘僱聯合服務中心」。此中心的功能在於提供快速聘僱或重新聘僱外勞的流程、縮短雇用外勞的程序。此外，透過直接聘僱的服務，還可降低勞資雙方透過人力仲介媒合所帶來的高昂成本。目前聯合聘僱中心在全台僅有五個據點，有意使用此項服務者可以透過受理窗口親自辦理，亦可以郵遞的方式辦理。

此外勞委會亦針對勞動法規進行修正。只要原雇主、外勞及新雇主三方同意，就可以直接到勞委會申請更換雇主，不需要再透過就業服務中心。此外，未來外籍勞工於提出更換雇主的申請後六十日內，

可以同區或跨區更換雇主，而不受到公告次數的限制⁷。

2008年2月27日勞委會開始實行放寬外勞可自由轉換至符合聘僱外勞申請資格雇主承接，新、舊雇主與外勞3方合意逕予轉換，及2個月期間內不縣次數轉換等相關措施，以提升外勞成功轉換之比例及縮短外勞轉換雇主或工作行政作業時間；另為提供雇主可利用網路跨區篩選及承接外勞，勞委會亦於2007年12月10日建置完成勞僱轉會資料庫，以促進資訊之流通。

(二)行政院研考會成立國際生活環境專案辦公室，強化對外籍人士之服務

過去外籍人士不斷反應資訊傳遞不夠確實，使得外籍人士往往不清楚政府推動了哪些改革方案而事倍功半，再加上外籍人士在生活層面的需求不斷擴張。行政院研考會遂於2008年1月成立「國際生活環境專案辦公室」，先從Taiwan What's Up雙語電子報著手，建立政府與外籍人士對話的管道。此電子報主要具焦於與外籍人士息息相關的各類生活資訊，舉凡簽證、租屋、就業、駕駛…等都在報導的範圍之內。期望透過每兩週發行一次電子報的方式，最即時地將第一手資訊傳遞給外籍人士，讓外籍人士能知道如何利用政府及民間機構所推動的各類服務。

此外，專案辦公室也正在建置「英語錯誤通報系統」。民眾可透過此系統通報引人錯誤或難以理解的標示，再透過此系統與相關政府的資訊傳遞，進行錯誤更正，以提升我國雙語環境的品質。

(三)行政院第35次財經小組會議推出多項新措施，吸引外籍專業人士來台

經過長時間的研議，行政院於2008年4月16日的第35次財經小組會議中通過多項新措施，包括「三卡制度」、「取消學士須具備2年

⁷ 依據現行規定，外籍勞工若要更換雇主，其更換作業以三次為限，自公告之後若不能尋得新雇主，可以換區域公告，但仍然以三次為限。

工作經驗方能就業的資格限制」等。

三卡制度乃參考美國、歐盟、新加坡、韓國等國的簽證制度而來。未來規劃將針對外籍人士發放「學術及商務旅行卡」、「就業 VISA 卡」以及「永久居留卡」等三卡。

取得「學術及商務旅行卡」的外籍專業人士，可以在三年內不限次數進出台灣，且每次停留時間可達三個月。如此一來，可降低多次申辦簽證之苦，亦可降低簽證成本。同時，持有此簽證之外籍人士亦可享有通關禮遇。

「就業 VISA 卡」則主要適用以工作為目的入台的外籍專業人士。此卡片結合就業許可函、外僑居留證與重入國許可。此卡與「學術及商務旅行卡」的效期相同，皆為三年，三年內可不限次數出入境台灣。但此類簽證最大的突破在於，突破了就業許可函與簽證不一致的障礙，即便此外籍人士在台已辭去了原先申請的工作，也不需要重新申請工作許可，在簽證有效期限之內，可以自由轉換工作。此外，期滿未續聘的外籍專業人士可以延長停留三個月在台尋職，可謂是我國簽證制度的一大突破。然而，並非所有外籍人士皆可申請此簽證，仍然需要是政府所專案招攬或補助項目的外籍人士方能取得，而國科會與中研院所延攬的外籍專業人士亦適用於此卡的規定。

預計開辦的第三卡為「永久居留卡」，主要適用於專業及投資移民。不過實施辦法尚未完成，內政部預計將於六月底完成實施辦法。

除了與三卡制度之外，政府亦局部鬆綁關於學士學位需具 2 年以上工作經驗方能來台就業的規定。若外籍人士在台取得學士及以上學歷資格者，可以免除需兩年工作經驗方能來台工作的限制。然而若非在台留學之學士及以上學歷資格之外國籍人士，在台工作仍須受薪資門檻(目前月薪 47,971 元之限制)仍保留原來的限制。

此外，持免簽證或者落地簽證之「已取得工作許可之外籍專業人士」，停留期滿之前，可以直接在台申請轉換居留證，而不需要擔心因為時間到簽證還來不及下來所以先離境再辦理簽證或入境手續的窘境。

第二章 生活環境國際化之衡量指標： 對既有指標體系的檢視

我國推動生活環境國際化之相關政策，應建立在對現況的客觀掌握之上，針對現況擬定適當的政策選項。對於政策推動的效果，也必需適當地予以追蹤考核，作為政策修正與檢討改進的基礎。為達成上述目的，政府需要發展一套針對我國「生活環境國際化」發展狀態的衡量指標，使得政策的研擬、修正、檢討改進，具備高度的可操作性。本研究的主要目的之一，即在於為政府研擬這套「生活環境國際化衡量指標系統」，同時為將來據此建立的資料庫，進行初步的規劃。

本研究所欲創建的指標系統，即便在全球相關研究領域而言，亦屬先驅。為使所欲建構的指標體系符合國際上相關研究之方法、規格，本章擬針對數個廣為人知的國際性指標系統進行檢視，從中汲取有利於「生活環境國際化」指標體系建構的元素或啟發。本章內容包含兩節：第一節就國際上四個指標體系，即刊載於《外交政策》(Foreign Policy)的「全球化指標」(Globalization Index)、世界經濟論壇(World Economic Forum, WEF)的「全球競爭力指標」(Global Competitiveness Index)、瑞士洛桑管理發展研究院(Institute for Management Development, IMD)的「世界競爭力」(World Competitiveness)指標，以及聯合國永續發展委員會(Commission on Sustainable Development, CSD)的「永續發展指標」(Indicators of Sustainable Development)，進行系統性的分析，標示它們在方法與實質內容上有意義的特色。在此基礎上，第二節擬從本研究的旨趣出發，評估前述四大指標體系各自的優、缺點，以及可供本研究借鑒之處。這將為下一章所欲開展的「台灣生活環境國際化」指標體系，打下基樁。

第一節 既存的國際化衡量指標

本研究團隊選擇四個既有的指標體系，作為檢視的對象：刊載於《外交政策》(Foreign Policy)的「全球化指標」(Globalization Index)、世界經濟論壇(World Economic Forum, WEF)的「全球競爭力指標」(Global Competitiveness Index)、瑞士洛桑管理發展研究院(Institute for Management Development, IMD)的「世界競爭力」(World Competitiveness)指標，以及聯合國永續發展委員會(Commission on Sustainable Development, CSD)的「永續發展指標」(Indicators of Sustainable Development)。由於本研究的核心旨趣在於衡量台灣「生活環境國際化」的程度與發展趨勢，而這顯然與前述四個現存指標體系的座標原點，有著重大的差異。因此，檢視的目的在於：對既有座標體系的方法論與實質內容兩方面，做出優、缺點評估，並從中擷取對發展台灣「生活環境國際化」指標體系而言，足堪借鑑的部份，或者相關的啟發。

一、《外交政策》(Foreign Policy)的「全球化指標」(Globalization Index)

全球化指標為A.T. Kearney Inc.與《外交政策》(Foreign Policy)所共同推出的指標系統。此兩機構從2001年開始，便已著手針對各國在全球化浪潮下的適應程度進行研究。2006年12月，外交政策雙月刊與A.T. Kearney Inc.已經發佈第六份「全球化指標」評比，並宣稱透過此測量指標能有效掌握全球化的世界中，各國的發展差異，找出哪些國家是贏家、哪些國家的表現仍然差強人意。

相較於稍後將論及的「全球競爭力指標」與「世界競爭力」(World Competitiveness)等指標系統而言，其特色為「簡化」及「易操作」。其評比內容僅四大項12小項，且內容之更新不涉及問卷調查；只需要透過國際組織的資料取得，即可更新數據，製成最新的評比。另一方面，為了避免取樣國家過多以致於焦點模糊，故全球化指標僅鎖定人口較多、全球連結性較高的62個國家進行評比，也因此使得評比的結果更為清晰。

(一) 指標內容

全球化指標主要從「經濟整合(economic integration)」、「科技連結(technological connectivity)」、「人員接觸(personal contact)」以及「政治參與(political engagement)」等四個大面向來評估一國之國際化程度，其細部指標項目如下：

1. 經濟整合

A.T. Kearney Inc.與《外交政策》認為，最適合用於判斷經濟整合程度的指標，為貿易(trade)與外人直接投資(FDI)。因此進出口貿易的總合、FDI的流入(inflow)與流出(outflow)成為主要的測量項目。

2. 科技連結

科技連結包括網路使用者(internet users)、連網主機或電腦(internet hosts)，以及安全伺服器(secure servers)等三個項目。¹

3. 人員接觸

人員接觸包括國際旅遊(travel)、國際電話(telephone)以及國際匯款(cross-border remittances and personal transfer)等三個項目。國際旅遊計算所有旅客的出入境次數；國際電話則以分鐘為單位計算國際電話的通話時間，作為該指標的積分；國際匯款則包括國際勞工的匯款、公司匯給外籍勞工的補貼，以及其他個人對個人或非政府轉帳。

4. 政治參與

政治參與泛指一個國家參與國際社會的積極度，主要包含參與國際組織的數目、對聯合國維和行動的資助、簽署主要國際條約之數量，以及政府的國際收支帳(governmental transfer payments and receipts)。參與國際組織的數目以及國際條約的部分，並非將所有的

¹ 參考 A. T. Kearney Inc.網站，<http://www.atkearney.com/main.taf> (最後檢閱時間：2007.09.05)

國際組織以及條約都計算在內，而是由 A.T. Kearney Inc. 與 Carnegie Endowment for International Peace 團隊篩選出代表性的國際組織與指標，才進行計分。

(二) 評比與計算步驟

步驟一：原始資料轉換

由於國家規模的不同，若直接使用上述的原始資料進行評比，反而將因立足點的不平等，而使評比的意義大大降低。有鑑於此，A.T. Kearney Inc. 與 Carnegie Endowment for International Peace 團隊，利用「GDP」以及「人口」等兩個數值，將原始資料進行轉換；若不至於因為國家規模而產生嚴重偏差的項目，則維持絕對值的評比。舉例而言，由於「對聯合國維和任務的捐助」一項會受到國家規模的限制，若以金額而論反而失去其客觀性，故研究團隊將其捐贈金額除以 GDP，計算出相對值，作為評比的基準；反觀，由於研究團隊認為「簽署國際條約」以及「加入國際組織」的數量，並不至於因為國家的規模受到太大的影響，加上研究團隊已預先針對需要計算的條約與國際組織進行篩選，故認為沒有調整的必要，仍然以絕對值的方式呈現。

表 2-1：「全球化指標」資料與計分方式

	指標項目	原始資料出處	計分方式
經濟整合	貿易	IFS CD-ROM	(貨品及服務業進口+出口總額) /GDP
	外人直接投資	UNCTAD FDI database	(FDI 流入+流出) /GDP
人員接觸	國際電話	ITU database	通話分鐘數 /人口
	國際旅遊	Compendium of Tourism Statistics	(入境+出境) /人口

第二章 生活環境國際化之衡量指標：對既有指標體系的檢視

	國際匯款	BOPS	總金額 /GDP
科技連結	網路使用者	ITU database	使用者數 /GDP
	連網主機或電腦	ITU database	主機數 /GDP
	安全伺服器	Netcraft Secure Sever Servey	伺服器數/GDP
政治參與	國際組織	Country Indicators for Foreign Policy Online	絕對值
	聯合國維和行動	UNDPKO Website	投入金額 /GDP
	國際條約	Official Websites of Treaties	絕對值
	政府國際收支帳	BOPS	總金額 /GDP

資料來源：A. T. Kearney Inc.網站，<http://www.atkearney.com/main.taf>

步驟二：細部指標項目積分

將各項原始數據轉換完畢之後，則進行評分的工作。首先計算各國在各項細部指標項目上的得分。以原始數據數值最高的國家作為基準給滿分 1 分，其他的國家則以得分最高國家的數值作為分母，得到自己國家的分數。

步驟三：加權計分與排名

當細部指標項目計算完畢，並非直接進行加總；由於部分指標項目的重要性不同，必須要經過「加權」的過程。經濟整合面向下的貿易與 FDI 所佔的比重，即有所不同，須將貿易積分加權 2 倍，FDI 積分加權 3 倍。²研究團隊對其他細部指標評分比重的設定，大致上都採

² 參考 A. T. Kearney Inc.網站，<http://www.atkearney.com/main.taf>（最後檢閱時間：2007.09.05）

相同比例，因此，國際旅遊、國際電話，以及國際匯款，即按等比加總為「人員流動」項目的積分；網路使用者、網路業者，以及安全伺服器，也依照相等比例，加總為「科技連結」項目的積分；另外，國際組織、聯合國維和投入、條約以及政府國際收支的部分，同樣也是依照等比例加總成為「政治參與」項目的積分。

然而，在研究團隊的設定中，經濟整合、人員接觸、科技連結，以及政治參與四大面向所佔的比重應該相同，故再次依照比例進行加權，方能得到各國的總分，其後才進行排名。

二、瑞士洛桑管理發展研究院 (Institute for Management Development, IMD) 的「世界競爭力」(World Competitiveness) 指標

IMD 世界競爭力指標，乃是由瑞士洛桑管理發展研究院 (Institute for Management Development) 世界競爭力中心所推出的指標系統，自 1989 年至 2007 年已近十八年的歷史。在當前全球化變動的世界中，世界競爭力指標提供更易了解競爭力如何形成的多樣化工具，主要以 323 個標準為基礎，分析競爭力的各個不同面向。

這份報告主要特色有四，第一是僅針對全球市場中的重量級玩家，最近一次~2007 年的全球競爭力報告，新加入了兩個國家分別是立陶宛和烏克蘭，調查對象總計是 55 個經濟體；第二是這份報告主要是給企業經理人看的，作為企業決策投資計畫並評估新的營運地區之重要參考；第三是評估 55 個經濟體的主要指標內容，主要涵括四個競爭主因素，每個主因素下又有 5 個次因素，總計 20 個次因素；第四是這份調查結果所做成的資料庫，其中三分之二是具有量化可統計的硬性資料，其餘三分之一無法量化的軟性資料，包括問卷調查與背景資料說明。

(一) 指標內容

IMD 將評比結果，刊載於其所出版的世界競爭力年報(WCY)，主要在分析各國創造且維持足以支撐企業競爭力的環境，並加以排名。其假設前提是，創造財富主要發生在企業階層（包括私人與國營企業），

此一研究領域稱為「企業競爭力」。企業可以提昇(或是阻礙)一個國家內部或是在國際之間的競爭力，此一研究領域則稱為「各國競爭力」。

WCY 主要從經濟表現(economic performance)、政府效率(government efficiency)、企業效率(business efficiency)和基礎建設四大主因素，評估全球主要經濟體的企業競爭力；每個主因素下，又包括五個次因素，進一步評比各國競爭力，最後得出排名。其指標主要內容如下：

1. 經濟表現(economic performance)

IMD 認為最適合判斷經濟表現的指標，為國內經濟(包括經濟規模、成長、財富與未來預測)、國際貿易、國際投資、就業和物價；認為一個國家國內經濟愈競爭，則國內企業到海外愈有競爭力。

2. 政府效率(government efficiency)

判斷一國政府是否具有效率的五個次因素，分別是公共財政、財政政策、制度架構(包括中央銀行與國家效率~指政府決策)、商業立法，與社會架構。IMD 認為國家干涉企業活動應極小化，除非是在創造企業更具競爭的環境；同時，政府以經濟政策調適其在變動中的環境時，應更具彈性，並提供一個促進公平、公正和正義的社會架構等。

3. 企業效率(business efficiency)

IMD 認為一個具有競爭力的國家，與企業競爭力之間的關係密不可分。而判斷企業是否具有競爭力的五個次因素，為生產力與效率、勞動市場(主要包括勞動成本、勞工關係與技術人員的取得)、財務(銀行效率、股市效率與財務管理)、管理措施，以及態度與價值。企業效率以及對競爭環境的變動具有適應力，乃是提昇企業競爭力之關鍵。

4. 基礎建設(infrastructure)

基礎建設的完善發展，不僅可以強化企業競爭力，同時也有助於提昇一國的生活品質，而進一步成為國家具吸引力的重要一環；主要包括基本基礎建設、科技基礎建設、科學基礎建設、醫療與環境以及

教育。另外，一國的競爭優勢，可建立在當前具有效率與創新的科技應用上，而適當且可使用的教育資源，有助於開發知識所驅動的經濟。

(二) 計分方式

前述總計廿個次因素又包括 323 個標準數，每個次要素下的評估標準數不盡相同，例如，它使用更多的標準數來評估教育而非評估價格。

不過，每個次因素在整體結果中的比重相同，各占 5%(20*5=100)。評估標準中，有一部份屬於硬性資料 (hard data)，也就是可以量化衡量者。例如，以國內生產毛額(GDP)、就業人口、長期失業率、生活成本指數與公寓租金等統計數字，來評估經濟表現競爭力的水準者，在整體排名中所占比例達三分之二。

另一部分是軟性資料 (soft data)，指的是可以感受但難以量化者。例如，以各國政黨了解當前經濟挑戰的程度、政府政策透明度、公共服務獨立於政治干涉的程度，以及企業經理人的取得等，來評估政府效率水準。軟性資料的取得以問卷為主；例如，2007 年的全球競爭力年報，即於 2006 年 12 月時對企業經理人發出意見調查的問卷，而於今年 3 月回收 3700 份，並據此以作成。

另有部份標準只是作為背景資料，而不是用於計算 55 個經濟體的整體競爭力排名，例如十五歲以下的人口有多少。最後，將廿個次因素結果加總得出總排名。

三、世界經濟論壇的「全球競爭力指標」(Global Competitiveness Index)

世界經濟論壇是設於瑞士日內瓦的國際組織，其目的在於透過領袖的夥伴關係改善全世界，以形塑全球的、區域的、產業的議程。世界經濟論壇以許多影響國家生產力之要素、政策以及機制來定義「國家競爭力」。當一國能提升其生產力，即表示該國能更有效率地利用可運用的要素與資源。一個具競爭力的經濟體，從中至長程來看，較容易取得快速的成長。因此，世界經濟論壇發展了全球競爭力指標

(Global Competitiveness Index)，以測定全球各國家的競爭力。

(一) 指標內容與計分方法

世界經濟論壇全球競爭力指標，包涵九個主要支柱。每項支柱之下，都還有許多其他細部的指標。主要的九大支柱如下：

1. 各種制度 (institutions)
2. 基礎建設 (infrastructure)
3. 總體經濟 (macro-economy)
4. 衛生及國民教育 (health and primary education)
5. 高階教育及訓練 (higher education and training)
6. 市場效率 (market efficiency)
7. 科技完備性 (technological readiness)
8. 企業成熟度 (business sophistication)
9. 創新 (innovation)

這九大指標可分為三大類：基本需求、效率促進者、創新與成熟度因子，隱含著三種發展階段，及其各自在發展競爭力時，所需要強調的特質：

1. 基本需求 (basic requirements)：乃針對基本需求的經濟體，包括各種制度、基礎建設、總體經濟，以及衛生與國民教育等支柱。
2. 效率促進者 (efficiency enhancers)：針對效率需求的經濟體，包括高等教育及訓練、市場效率、科技完備性等支柱。
3. 創新與成熟度因子 (innovation and sophistication factors)：針對創新需求的經濟體，特別指涉企業成熟度與創新兩大支柱。

每一個國家都可以被歸納為上述三種階段之中、各大類指標對於各階段的比重如下：

比重	基本需求	效率促進者	創新與成熟度因子
基本需求的經濟體	50%	40%	10%
效率需求的經濟體	40%	50%	10%
創新需求的經濟體	30%	40%	30%

資料來源：The Global Competitiveness Report 2006~2007

對於各發展階段的人均產值門檻如下：

各發展階段	人均國內生產值(GDP per capita)(US\$)
第一階段：基本需求的經濟體	<2,000
第一階段轉換為第二階段	2,000-3,000
第二階段：效率需求的經濟體	3,000-9,000
第二階段轉換為第三階段	9,000-17,000
第三階段：創新需求的經濟體	>17,000

資料來源：The Global Competitiveness Report 2006~2007

一旦該要素被設定為世界競爭力的主要指標，這些要素必須被量化。指標涵蓋了調查資料以及硬性資料。調查資料主要來自於被給予一到七之間的分數，一是最低的分數而七分是最高的分數；以硬性資料為主的要素，則可以透過數值表現。這意味著有些要素利用調查資料，而其他部分則使用數據。

為了計算每個國家的總分，必須要將數據資料跟調查資料所取得的結果進行綜合評分。完成此項工作最重要的關鍵，為如何將「數據資料」轉換成等同於調查資料的 1~7 的積分。WEF 所採用的轉換公式為：

$6 \times [(country\ value - sample\ minimum) / (sample\ maximum - sample\ minimum)] + 1$

只要我們計算出每一個要素的積分，我們就能依照每個國家的發展程度，得到每一個國家該有的總分，進而製成「全球競爭力指標」。

四、聯合國永續發展委員會(Commission on Sustainable Development, CSD)的「永續發展指標」(Indicators of Sustainable Development)

在全球環境持續惡化及社會經濟發展問題日趨嚴重的雙重背景之下，聯合國於1992年6月3日至14日在巴西里約熱內盧(Rio de Janeiro)，召開「聯合國環境與發展大會」(UNCED, UN Conference on the Environment and Development)，即「地球高峰會」(Earth Summit)。會中，除了通過並簽署多份永續發展相關的重要文件之外，更以「21世紀議程」³(Agenda 21)，作為規劃全球從1993年到2000年間如何落實「永續發展」的工作藍圖。

「21世紀議程」(Agenda 21)的第40章明確指出，各國及各國際組織應制定永續發展指標、提供各階層的決策者所需之實質基礎，並促進全球使用永續發展指標，以進一步增加各界對於永續發展的關注。為因應永續發展的趨勢潮流，並監督各國對於「21世紀議程」的執行進度，聯合國永續發展委員會(Commission on Sustainable Development, 簡稱CSD)因此成立。CSD於1995年4月聯合國永續發展委員會第3次會期(Third Session)，依據21世紀議程第40章，建構了聯合國永續發展指標系統，以量測各國的永續發展狀況。

(一) 指標內容

CSD所建構的永續發展指標系統⁴，以「21世紀議程」為中心思想，設定社會(society)、經濟(economic)、環境(environmental)，與制度(institutional)等4個主要領域為橫向結構，以D-S-R指標

³ 台北市永續發展全球資訊網，<http://www.epb.taipei.gov.tw/tsd/qa/index.htm#2>。

⁴ 台灣永續發展指標，行政院研究發展考核委員會-地方永續發展全球資訊網，<http://lsdpg.rdec.gov.tw/word/119882002.doc>。

架構：驅動力（driving force）、狀態（state）、回應（response）作為縱向指標，發展出相應的架構（framework）（如表 2-2），初步先針對國家層級指標的發展與使用，其次再就現存的國家或國際間已經建構的指標系統進行整合，以逐步形塑出組織間、多國間的指標系統。

表 2-2：聯合國永續發展指標方法表⁵

面向	21 世紀議程	驅動力指標	狀態指標	回應性指標
社會				
經濟				
環境				
制度				

資料來源：Indicators of Sustainable Development: Guidelines and Methodologies, United Nations, 2004

CSD 初步擬定了 134 個相關指標，並在 22 個自願參與國家測試，再針對測試結果及各國的建議，逐步改善指標的項目與內容；另外，如加拿大、奈及利亞、美國、瑞典等國，也參與了分享資訊、出席會議及其他專門技術的交流。每個參與國在測試期間，須定期向 CSD 秘書處提供階段性的報告。

此套指標系統，在經過各國的測試、建議及修訂後，目前發展出一套包含 58 個核心指標組（core set of indicators）及方法表（methodology sheet）的永續發展指標系統，以提供各國使用。表 2-3 列示了在「社會」與「環境」兩面向上，這套指標體系所涉及的三級指標之內容。

⁵ Indicators of Sustainable Development: Guidelines and Methodologies, United Nations, 2004。

表 2-3：CSD 永續發展指標架構例示6

社 會		
範疇	次範疇	指標
平等	貧窮程度	貧窮線以下的人口比例
		收入不均的 Gini 係數
失業率		
	性別平等	女性平均薪資相對於男性的比例
健康	營養狀況	兒童營養狀況
	死亡率	5 歲以下幼童死亡率
		出生時的預期壽命
	公共衛生	可獲得污水處理設備之人口百分率
	飲用水	可獲得安全飲用水的人口
	保健措施	可獲得基本保健設施之人口百分率
抵抗感染性兒童疾病的免疫力		
避孕措施的普及率		
教育	教育水準	達到基礎教育 5 年級之兒童比例
		成人進階教育達成之水準
	識字率	成人識字率
居住	生活狀況	每人居住樓地板面積
治安	犯罪	每十萬人口之犯罪案件數
人口	人口變化	人口成長率
		正式及非正式居住於都市的居民
環 境		
範疇	次範疇	指標
大氣	氣候變化	溫室氣體排放量
	臭氧層破壞	臭氧層破壞物質(ODS)之使用量
	空氣品質	都市地區空氣污染物濃度

⁶ 聯合國網站 <http://www.un.org/esa/sustdev/natlinfo/indicators/isd.htm> ;
於幼華、張益誠，永續發展指標，環境教育季刊 37:53-74，1999 年 2 月，
http://www.ntnu.edu.tw/eec/eeq/37/eeq_3706.htm

土地	農業	可耕地及永久作物種植面積
		肥料使用量
		農業殺蟲劑使用量
	森林	林地面積比例
		木材砍伐程度
沙漠化	受沙漠化影響之土地	
都市化	正式及非正式居住之都市區域	
海洋及海岸	海岸地區	岸邊水中的藻類密度

資料來源：轉引自於幼華、張益誠，永續發展指標，環境教育季刊 37:53-74，1999 年 2 月，
http://www.ntnu.edu.tw/eec/eeq/37/eeq_3706.htm。

(二) 計分方法

D-S-R 指標架構具有時序性、動態性，多用於環境相關指標（如永續發展指標、水力資源指標等）當中；利用此項架構，可檢測人與環境之間的互動模式與關係，如圖一所示。利用 D-S-R 指標架構作為永續發展指標系統基礎之目的，在於可利用 D-S-R 三個階段不同之定義，歸類並整理各項指標之屬性，以提供決策者針對 D、S、R 三個不同範疇的政策建議。

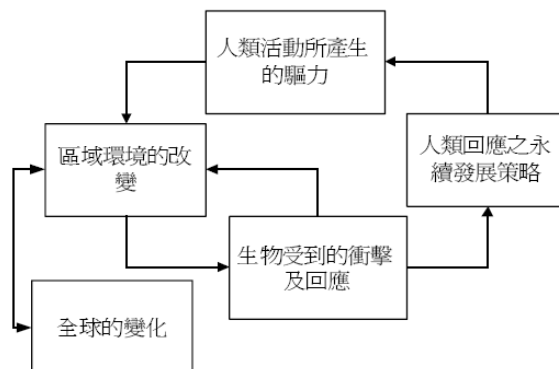


圖 2-1：D-S-R 架構

第二章 生活環境國際化之衡量指標：對既有指標體系的檢視

資料來源：台灣永續發展指標系統，
<http://theme.cepd.gov.tw/sustainable-development/graph.htm>

D-S-R 指標架構之綜合評估方式—以水利資源指標為例⁷，可簡要說明如下：

1. 制定指標架構，確認指標項目，給予明確定義、分類與計算方式；
2. D-S-R 分類評比：逐年紀錄各項指標分數，以 D、S、R 為依據，將指標分類計算逐年之平均分數，呈現如下表：

表 2-4：指標分類平均數表

年別	驅動力指標數值	年別	驅動力指標數值
80	48	87	61
81	50	88	57
82	43	89	53
83	50	90	51
84	40	91	46
85	46	92	60
86	46	93	-

資料來源：水資源永續發展指標，經濟部水利署網站，
http://hysearch.wra.gov.tw/wra_ext/deveinfo/html/%E4%B9%9D%E5%8D%81%E4%B8%89%E5%B9%B4%E5%BA%A6%E6%B0%B4%E8%B3%87%E6%BA%90%E6%B0%B8%E7%BA%8C%E7%99%BC%E5%B1%95%E6%8C%87%E6%A8%99%E4%B9%8B%E8%A8%88%E7%AE%97%E8%88%87%E8%A9%95%E4%BC%B0/CH7.htm

⁷ 水資源永續發展指標，經濟部水利署網站，
http://hysearch.wra.gov.tw/wra_ext/deveinfo/html/%E4%B9%9D%E5%8D%81%E4%B8%89%E5%B9%B4%E5%BA%A6%E6%B0%B4%E8%B3%87%E6%BA%90%E6%B0%B8%E7%BA%8C%E7%99%BC%E5%B1%95%E6%8C%87%E6%A8%99%E4%B9%8B%E8%A8%88%E7%AE%97%E8%88%87%E8%A9%95%E4%BC%B0/CH7.htm。

3. 綜合分數評比，計算式如下：

$$S = \sum_{i=1}^m WiTj, \quad \sum_{i=1}^m Wi = 1$$

S 為指標綜合指數；Tj 為指標 D-S-R 縱向架構或次層級指標之數值；
Wi 為權重。

4. 依數據逐年畫出曲線圖，以利判斷趨勢，並可分析如下：

『水資源回應指標包括造林面積數、污水處理率、違反水污法開單件數、供水穩定度、享有安全飲用水的人口比率、水資源建設投資額占生產總額百分比、工業用水回收率，該次層級指標之評估分數及趨勢所示，整體之水資源回應指標是呈現「邁向」永續性』。

四項指標體系的概要已如上述。究竟它們對本研究而言，有何參照意義或啟發？本章第二節將繼續處理此一課題。

第二節 對既存國際化衡量指標之評析

任何指標體系都是針對特定研究主題或對象，透過其設計者的問題意識、視角、方法論立場與研究目的，以經過篩選的特定指標，來呈顯該等對象的基本狀態或圖像。這表示指標體系本身在某種程度上帶有主觀建構的成分，不可能真正全面 (comprehensive) 與絕對客觀 (objective)。若再加上資料可及性以及研究者資源有限等條件限制，則更可以瞭解：上述指標體系必然有其各自的優、缺點，對本研究的參照意義也各不相同。本節的目的就在於分析這些優、缺點，並進一步提出其中可供本研究借鑒的內涵。

《外交政策》(Foreign Policy) 的「全球化指標」(Globalization Index) 之優點之一，在於簡易性與操作的便利性。其所設定的細部指標項目僅只 12 項，每一項與全球化之間的連結性皆強，頗能呼應全球化「人流、物流、金錢流快速流通」的特色；其次，由於資料的可取

得性高，幾乎都可以直接從 UNCTAD、ITU、IMF、BOP 等國際常用的資料庫中取得，故其操作成本低，也較為便利；第三項可取之處，在於能考慮國家規模的差異，而利用 GDP 以及人口數等項目，使各國在積分上可以有較為均衡的立足點。

然而，此指標也有一些值得討論之處。首先，部分指標項目的認定標準欠缺說明，例如：國際條約、國際組織參與的部分，是由研究團隊自行認定代表性的條約與組織，然而認定的標準並未充分說明，且每項國際條約與國際組織的國際活動密度有所差異，故依照「數量」計算其積分，仍有值得保留之處；其次，此指標項目中僅採認「政府間國際組織或條約」，故在非政府組織(NGO)中的參與以及國際慈善行動上均可能被低估，故國際參與積分顯然不夠全面性。此外，在政治參與項目部分，由於台灣在國際之處境特殊，造成台灣即使想參與也無法參與的窘境，故台灣在此項目的積分皆殿後，大大拉低了台灣的積分。從另外一個角度來看，雖然台灣未以會員的方式加入，但仍然有部分實質的合作，或者以觀察員的身分參與，故此項積分的評比，顯然會對類似台灣的個案造成扭曲。

此外，全球化與國際化雖然有相當緊密的關聯性，但仍然有所差距。全球化指涉的是一種全球人員、資金、資訊、貨品流動的現象，但國際化更強調一國與國際社會的相容性以及接軌能力，故全球化指標難以完全套用在本研究的範疇中。再加上由於本研究之重點為「生活環境國際化」，故必須要考量這些指標與「生活環境」的相關性。

經過分析，「全球化指標」可應用於生活環境國際化指標的項目，依照本研究的框架可以做出以下分類：

1. 人員流通

「國際旅遊」屬人員流通的一環，不論出境或入境都有其國際化上的意義。本研究認為「入境人數」與一國內部生活環境國際化之程度有較高度的關聯性；而「出境人數」雖也與可能影響國人對異文化的理解度，也可以增加國人的國際觀，但這項關係較為間接。

「國際組織參與」一項，由於與國際人員流通、國際化基礎建設

之加強僅有間接關聯，而且，「全球化指標」中僅計算政府間國際組織，不夠全面，故本團隊將以其他指標取代之。

2. 公共資訊

「網路使用者數目」的多寡，並不意味著該國的網民必然較為國際化。然而，作為國際接觸最便利之接觸媒介，網際網路能大大降低國民接觸外國資訊的困難度，點閱國外的網站、接觸異國文化、取得國際資訊、民眾國際參與的機會，都能因而提升，在此邏輯之下，本團隊認為將其放在公共資訊項下討論較為適合。

3. 國際商貿環境

貿易與 FDI 雖屬經濟面向之指標，但其存在促進之人員流通效果，同時國人在經商過程中，也需提升其外語能力及國際觀。但由於貿易與 FDI 的內容，並不直接屬於語言環境、公共資訊、社會融合、人員流通與法制規範的任何一環，但卻又都息息相關，故本團隊擬將貿易與 FDI 等指標，列入新增的「社會經濟環境」此一支柱底下。

至於瑞士洛桑管理發展研究院(Institute for Management Development, IMD)的「世界競爭力」(World Competitiveness)指標，在方法上，如同「全球化指標」一般，在一開始單項原始積分時，就已經依照國家的規模或發展程度做了調整。好處在於剔除各國規模差距對測定結果之影響，但讀者也就無法從此指標資料中，直接看到國家在總體經濟規模上的差距。

在資料獲取方式上，IMD 世界競爭力指標採用調查資料(survey data)與數據資料並行的方式。其優點在於彌補數據性資料的刻板、僵硬，增加有意義的細節描述。但如同下面將提及的「全球競爭力指標」(Global Competitiveness Index)一樣，這意味著資料取得成本的大幅上升，將來是否適用於本研究，還須考量現實上的資源取得安排。

另外，關於各分項指標如何加總為各國總分，並進一步完成國別排名，「世界競爭力年報」上並未詳載，故無法具體分析，是為一憾。

IMD 的世界競爭力指標與本研究之重點「生活環境國際化」之間

的關聯性，仍有些差距，例如「經濟表現」此一主因素中的「國內經濟」次因素，其衡量標準包括消費支出、政府消費支出等，並不適用於強調一國與國際社會相容性和接軌能力的「生活環境國際化」程度。然而，來自國際觀光的收益占 GDP 的百分比，卻可以觀察一個國家吸引觀光客的能力。

「基礎建設」主因素中「醫療與環境」此一次因素內的「生活品質」與「污染 / 環境保護問題」，似可在「生活環境國際化」指標中，予以適切反應。

世界經濟論壇的「全球競爭力指標」(Global Competitiveness Index) 中各項要素，可以廣泛運用於其他經濟指標之建構。然而本研究所欲建構的「生活環境國際化」指標，涉及政治、社會、文化等方面的內容，就此而言，則全球競爭力指標所列要素的相關性較低。此外，全球競爭力指標運用了大量的調查資料，這使得此項指標所需要投入的成本大幅提升。世界經濟論壇擁有大量的資源，並與許多機構及學術單位進行合作，故得以進行全球範圍的問卷調查，這也就是為什麼世界競爭力指標會這麼知名的原因。本研究未來所設計的指標系統，無法保證能獲得相同的資源挹注，故過度依賴大量調查的設計，對本研究而言恐不切實際。最後，全球競爭力指標針對各國不同的發展階段，強調不同的支柱對個別發展階段的意義，並將之反應在指標權重上，是為一大優點。但本研究所關心的「生活環境國際化」指標，除少數例外，似不宜因個別國家或單位的發展程度有別，便調整權重。

全球競爭力指標所包含的指標，多係經濟指標，一方面其與「生活環境國際化」的指涉內容頗有距離；另一方面，為避免與其他指標系統的檢視結果重複，所以，除了少數與「法律體系效能」相關指標之外，本研究不擬納入全球競爭力指標的實質內容。

聯合國永續發展委員會 (Commission on Sustainable Development, CSD) 的「永續發展指標」(Indicators of Sustainable Development)，在方法上，其所採用的 D-S-R 指標架構，主要優點在於：將行動者對環境或因變項的介入或影響，設想成連續性的動態過

程，並企圖以具時序觀念的指標建構模式，呈現這個動態關係。這非常有利於觀察所欲測定的對象的跨期變化軌跡，以及有助於辨識影響該軌跡的因素。⁸

但實際上，這種指標架構的操作難度更高，需要更強的資訊分析能力（因涉及辨識因果關係）。實務上，這個指標系統容許各個參與的國家自主選定測定哪些指標，且從未按照統一的格式，進行全球大範圍的運用；操作上的困難度，可能是一項原因。

更重要的是，這項指標運用於「永續發展」之測定，有清楚的「環境趨力」、「狀態」與「回應」三階段可供界定。但同樣的方法，是否可以移用於檢測「生活環境國際化」，似宜謹慎。

「永續發展」指標體系的實質內容，雖然不能完全挪用於測定「生活環境國際化」，但對於若干與「法制規範」與「公共資訊」兩個領域相關的指標之研發，依然有其意義。

根據上述分析，本研究團隊將檢視的結果予以表格化，羅列如下：

表 2-5： 世界競爭力年報、全球競爭力指標、全球化指標與聯合國永續發展指標方法論之比較

	世界競爭力年報	全球競爭力指標	全球化指標	聯合國永續發展指標
製作機構	瑞士洛桑管理學院	世界經濟論壇	A.T. Kearney Inc and Carnegie Endowment for International Peace	聯合國永續發展委員會
國家樣本數目	55 經濟體	125 個國家	62 個國家	尚無全面性調查

⁸ LIVESTOCK, ENVIRONMENTAL AND DEVELOPMENT LEAD INITIATIVE, PRESSURE-STATE-RESPONSE FRAMEWORK AND ENVIRONMENTAL INDICATORS. AT <http://www.virtualcentre.org/en/dec/toolbox/Refer/EnvIndi.htm>. See also LISA SEGNESTAM, INDICATORS OF ENVIRONMENTAL AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT: THEORIES AND PRACTICAL EXPERIENCE, THE WORLD BANK ENVIRONMENTAL DEPARTMENT, ENVIRONMENTAL ECONOMICS SERIES PAPER NO. 89, 2002: 8. 國內相關討論，具代表性的是：胡念祖等，【我國海洋發展指標系統架構之建立—期末修正報告】，民國 94 年 8 月，行政院研究發展考核委員會編印。頁：11-15。

第二章 生活環境國際化之衡量指標：對既有指標體系的檢視

評比對象設定	經濟發展較優質的經濟體	涵蓋樣本較為廣泛之開發中與已開發國家。涵蓋絕大多數國家	人口較多、全球連結性較高之國家	尚無全面性調查，由各國決定是否要針對國內進行評比
指標項數	4 項主要因素 20 項次因素 323 項標準	3 大類型 9 大支柱指標 90 次指標	4 項主要指標 12 個項次指標	4 大面向 15 大範疇 38 次範疇 58 項指標
指標屬性	經濟	經濟	政治與經濟	社會、環境、經濟與制度
訴求對象	企業經理人	企業界人士、政治精英	政治精英與不特定人士	各國政府
資料取得	部份取自既存國際統計 部份自行統計 部份數據來自調查分析	部份取自既存國際統計 部份自行統計 部份數據來自調查分析	完全取自既存國際統計數據	各國自行進行國內調查
單項積分轉換方式		數據資料 $6 \times [(country\ value - sample\ minimum)/(sample\ maximum - sample\ minimum)] + 1$ 調查資料 以 1~7 供專家評比	A 國 / 該項指標最高分國家 = 單項指標積分	$S = \sum_{i=1}^m WiTj$, $\sum_{i=1}^m Wi = 1$
是否依照發展程度或規模調節評比？	是	是	是，視指標性質而調整 (部份較不受國家發展程度與規模影響之項目，採用絕對值而未調整)	各國可以依照發展程度自行選用指標，無特殊調節規定
依發展程度或	在計算單項積分時，即計算其佔 GDP 之比重	於單項積分評比完成後，依照 GDP 將各國依照發展程度	在計算單項積分以前，先將原始積分除以 GDP 或人	各國依照發展程度自行選用指標，無特殊調節規定

<p>規模調整之方法</p>		<p>分類，適用不同的計算公式</p> <p>不同類群的國家在 3 大類型指標的積分權重方面將有所不同</p>	<p>□</p>	
<p>優點</p>	<p>(1) 許多無法以一般統計方式取得之數字，以調查資料的方式彌補其不足，使結果能較為全面</p> <p>(2) 能依國家規模與發展程度調整</p> <p>(3) 自國際、各國和區域性組織所取得的統計數據 (Hard data) 多，占 323 項標準中的比例近 2/3。主要是各國研究機構廣泛提供其國內資源，並協助散發調查問卷，以取得所謂的軟性資料 (soft data)。</p>	<p>(1) 調查樣本最多，得到的評比與排名較準確</p> <p>(2) 指標項數最多，能得到最精緻的結果</p> <p>(3) 能依照國家發展程度，彈性調整加權方式，取得立足點較平等之積分</p> <p>(4) 無法量化的部份能以調查的方式填補其不足之處</p>	<p>(1) 僅調查與本研究標的相關的代表性之國家。有利於使用者在最短的時間內了解與掌握</p> <p>(2) 指標數少，且所有指標皆採取既有之國際統計數據，故更新指標調查所需的時間少、成本也較低</p> <p>(3) 由於所有數據皆為公開可取得之資料，任何機構想要驗證指標都不困難，透明度高</p>	<p>(1) 指標項目內容幾乎不涉及調查資料，只要各國自己內部有做統計，數據資料就不難取得</p> <p>(2) 每個國家可以挑選適合自己的指標，富有彈性</p> <p>(3) DSR 指標系統，有助於各國針對國內狀況進行逐年比較，可用於觀察發展趨勢</p>

第二章 生活環境國際化之衡量指標：對既有指標體系的檢視

缺點	<ul style="list-style-type: none"> (1) 大量運用調查資料，故指標調查成本相當高 (2) 大量運用調查資料，須有廣泛之國際合作網絡，方能完成 (3) 此指標系統鎖定於「經濟」面向，故運用到其他面向時，必須要審慎考量 (4) 對外公佈之報告書中，欠缺對於每項指標詳細的定義描述。他人檢驗研究困難。 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 大量運用調查資料，固指標成本相當高 (2) 大量運用調查資料，須有廣泛之國際合作網絡，方能完成 (3) 此指標系統鎖定於「經濟」面向，故運用到其他面向時，必須要審慎考量 (4) 指標系統龐大、樣本國家眾多，故閱讀指標研究成果時，必須花費大量的時間成本，方能做出比較 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 僅能針對已量化的數據資料進行處理，然而無法對於較為質性的指標作出研究，可能產生偏差 (2) 指標數少，許多面向會被忽略 (3) 樣本國家數較少，若使用者需要其他國家的資料，必須自行循本研究之資料來源蒐集，自行調整評比，較不便利 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 指標系統龐大，做跨國比較困難 (2) 尚無普遍性的調查，僅由各國選擇性作評鑑，且各國可以依照自己的發展狀況選用指標，故難以做國際比較
----	---	---	---	---

資料來源：WORLD COMPETITIVENESS YEARBOOK, 2003

WORLD COMPETITIVENESS YEARBOOK, 2007

A. T. Kearney Inc.網站，<http://www.atkearney.com/main.taf>

THE GLOBAL COMPETITIVENESS REPORT 2006~2007

INDICATORS OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT: GUIDELINES AND METHODOLOGIES, UNITED NATIONS, 2004

說明：本表格為台灣經濟研究院研究團隊整理

若以上述四項指標作為範本，其方法論有幾項原則是值得注意的：

(一) 國家發展程度與規模的考量

本研究所提出的四項指標系統，原則上都顧及到了國家發展程度與規模之不同，然而其所採用的方法卻有所差異，大致可以歸納成三種模式：

1. 發展程度與規模不影響單項原始積分，僅在最後加權公式上，做比重的加權

「全球競爭力指標」即屬於此類型，不分國家發展程度與規模，在各項指標上給每一個國家 1~7 分的原始總分，計算完畢之後，方依照國家屬性，在基本需求、效率促進者、創新與成熟度的因子等三大類型指標積分中，給予不同的加權。若屬於基本需求的經濟體，則三類指標分別以 50%、40%、10%的比重計分；若屬於創新需求之經濟體，則三類指標以 30%、40%、30%的比重計分。

如此計算方式的好處，是能夠讓不同屬性國家的特質展現出來：一方面，在看單項總分的時候，閱讀者以直接看到各個國家在單項積分上的差距，而在計算總分時，依照特定權重公式的調整，也能在積分上直接反應各國的差異，使各國取得立足點的平等。

2.發展程度與規模僅影響單項原始積分的換算，不反映在最後的加權公式

「世界競爭力年報」與「全球化指標」即屬於此類型，與全球競爭力指標的差異在於，在一開始單項原始積分時，就已經依照國家的規模或發展程度做了調整。以全球化指標為例，一開始就先將會受到國家規模影響的項目，都先除以 GDP 或者人口數。

如此做法的好處是，從單項原始積分中就已經可以先反應規模的差異，可以從單位人口或者單位經濟規模得出的積分中，探索國家的潛質。然而，讀者無法從此指標資料中，直接看到國家在總體經濟規模上的差距。

3.發展程度與規模不同的國家，可以依自身的狀況選任喜好之指標與權重

「聯合國永續發展指標」即屬於此類型。由於一開始就沒有針對各國設定必須採納的指標與應有之權重，故此指標系統的彈性，在本研究所提出四種指標當中，屬最大者。各國確實可以依照發展的程度，來挑選想要的指標與權重。

然而此類方法的問題至少有以下二點：其一，每個國家擇取指標的標準皆為自選，故客觀性難以驗證；其二，每個國家選用的指標與

權重皆不同時，難以做跨國之比較。

(二) 資料取得方式

本研究所提出的四項指標系統，其資料取得方式大致可以分為下列兩類：

1. 僅採納硬性資料 (hard data)

「聯合國永續發展指標」與「全球化指標」即為此類型。僅採納數據資料能降低資料取得的成本，只需要利用世界各大具代表性之資料庫，就可以取得資料並更新。然而其缺點也有至少兩項：其一，若資料之取得仰賴其他組織之調查，該指標之更新，有可能受限於其他組織統計資料更新之速度(全球化指標即有此項問題)；其二，有許多重要的質性面向，無法單單透過數據資料的取得而展現，故研究的全面性略顯不足，可能面臨許多讀者的挑戰。

2. 調查資料 (survey data) 與數據併行

「全球競爭力指標」與「世界競爭力」指標即屬於此種類型。此種操作方法的好處，在於可以利用問卷調查的方式，彌補一般統計資料所無法呈現的層面。但其缺陷也至少有二：其一，採用調查資料的方式進行國際比較之成本較高，且必須要擁有相當廣泛之國際合作網絡才能執行；其二，質性問卷調查多為主觀之評分，故每個受訪者以何種標準回答、題目與各選項的定義都不能模糊，否則即使做出了調查結果，也容易受到挑戰。

(三) 指標數量、樣本國家之設定

本研究除了聯合國永續發展指標之外，另外三項指標系統，在指標數量與樣本國家之設定皆有所不同。「全球競爭力指標」與「全球化指標」恰為兩種不同的典型(「世界競爭力」指標系統則介於兩者之間)：

1. 大樣本數，指標數眾多

「全球競爭力指標」採取大樣本數，

也因為納入的國家數目眾多，同質性低，故僅採納少量的指標無法滿足其評比之需求。為了鑑別國家的差異，指標數也必需相應增加。在此一模式之下，其優點在於，能夠針對各國的差異做出較細緻的區別，且由於樣本數較多，各國所取得的排名也較容易符合其在國際真正的定位。

相對而言，也由於其指標與國家數目眾多，每次調查所需要耗費的金錢與時間成本都隨之提升，在缺乏大量資源與國際合作網絡的情況之下，很難辦到；同時，由於取樣國家眾多、指標項目眾多，故閱讀報告者無法一目瞭然，直接了解各個國家之所以領先與落後的理由，造成資料使用的複雜性。

2. 小樣本數(取代表性國家)，指標數較少

「全球化指標」採取的是小樣本數的做法，僅以代表性國家作為其調查的對象。如此一來，可以篩去許多閱讀者並不關心的國家，提升閱讀的便利性。且在少指標的情況之下，可以做出明確的表格，讓讀者對於各國在每項指標上的位置能有清晰的掌握。此外，由於指標數較少，故更新指標之時間與金錢成本皆低，故每年更新的困難度也較低。

不過相對而言，也由於指標少、樣本少，所以研究涵蓋性較低，難以突顯出各國在國際中正確的位置，也無法做出太多細緻的比較。

上述兩種模式雖然各有優缺，但並沒有真正的優劣之分，端看研究者的訴求對象為何？設計理念為何？所設定的閱讀對象為何？經由上述目標之設定，方能篩選出適切的模式。

以上對於四項指標體系的優、缺點分析，勢必影響本研究團隊思考如何建構「台灣生活環境國際化」指標體系。下一章的內容將展開「台灣生活環境國際化」指標體系的內容。上述分析的結果，也將被涵括於其中。

第三章 我國生活環境國際化指標體系 及其資料庫規劃

在對既有的四大指標體系進行檢視之後，本章將遂行「台灣生活環境國際化」指標體系的建構工作。第一節說明「台灣生活環境國際化」指標體系的特徵、架構，以及具體的分項指標內容。此外，由於研發該指標體系的目標之一，是將之延伸為可供長期運作的資料庫，所以本章第二節將繼續就未來建立「台灣生活環境國際化」指標資料庫，提出初步的規劃。

第一節 台灣生活環境國際化指標：結構與內容

本研究所發展的「台灣生活環境國際化」指標體系，不論就國內、外而言，皆屬少有前例的先鋒計畫。該指標體系係為我國政府推動「挑戰 2008」與「大投資、大溫暖」計畫下的相關政策目標，而量身定做，具有獨特的目的，同時具備相應的基本特徵。本節內容分為三個部分，首先說明「台灣生活環境國際化」指標體系的基本特徵，其次展開整個指標體系的架構，闡明其合理性。最後，針對指標體系中的每一項指標，說明其內容、與本案關連性、資料出處或來源，以及可能面臨的限制。

一、「台灣生活環境國際化」指標體系：基本特徵

本研究所發展出來的「台灣生活環境國際化」指標體系，配合政府「挑戰 2008」與「大投資、大溫暖」計畫下的相關政策目標，主要目的有三： 1. 反應台灣生活環境國際化的現況，於凸顯現狀下的我國生活環境國際化的優長與問題。 2. 在第一項的基礎上，協助政府發展出適當的政策方向，以推進台灣生活環境的國際化，有利於台灣整

體的國際接軌。 3. 建立具體可操作的系統，以求有助於政府針對各級單位的相關政策成效，進行有效的檢視與考核。

本於上述三項目的，本研究所發展出來的「台灣生活環境國際化」指標體系，相應地具有下列重要特徵：

（一）「台灣生活環境國際化」指標體系，以反應台灣生活環境的國際化發展現況，為主要目的。在考量資源限制、現實上的操作難易度等因素之下，本指標體系不採用如「聯合國永續發展指標」般的 D-S-R 指標架構。研究團隊在為本指標體系選擇指標時，首以反應現況 (state) 為考量，少部分或許涉及趨動力 (driving force) 或回應 (response)，但皆不在研究團隊的主要考量當中。

（二）為反應現狀與指引政策方向等目的，本指標體系不僅著眼於呈顯台灣生活環境國際化的跨時性比較與內部差異，同時也期望與鄰近國家進行共時性的比較，期標明台灣的現狀在國際比較中的地位與優缺點，以利策進。因此，本指標體系中的每一樣指標都可以做台灣自身或國內各級單位間的比較，同時，研究團隊也刻意選擇若干前述四大指標中已有的項目，以方便國際比較。

（三）主要基於資源方面的考量，本指標體系中的指標，一方面主要以既有的硬性資料（或數據）為主，取其明確、方便、成本低廉，另一方面，以調查資料為輔，以求在必要時取得硬性資料無法適切反應的細節，或補充硬性資料隱含的盲點。另外，同樣的考量也使研究團隊傾向於縮減指標的總數，避免過度龐大的指標體系反而導致資料取得的總成本過高，降低本指標體系在現實中的使用率與操作性。

（四）本研究團隊認為，在當今全球化的時代，一國或一個地方的國際競爭力與國際接軌工程，已是攸關生存發展的基礎性工作，不容以發展程度的高低為藉口，要求暫緩推動生活環境國際化，或改變評量基數。所以，在本指標系統當中，除了少數涉及資源分配平均度，或直接與經濟發展程度相關的指標之外，一概不以發展程度的差異，來對指標數值進行特殊加權或平減。

二、「台灣生活環境國際化」指標體系的架構

「台灣生活環境國際化」指標體系的架構，分為三個層次。首先，根據本研究第一期的成果，研究團隊以為「語言環境」、「公共資訊」、「人員流通」、「法制規範」與「社會融合」，另外加上「社會經濟環境」，是為我國推動生活環境國際化的六大支柱 (pillars) 或面向。在每一支柱之下，研究團隊指出若干次級範疇(underpinning categories)，用以構成特定支柱的內容。最後，研究團隊挑選若干合適的指標 (indicators)，藉以充實每一個次級範疇。整個指標體系的大架構如表 2-6 所示。

表 3-1 「台灣生活環境國際化」指標體系架構表

Pillar	Underpinning Category	Indicator	Source
社會經濟環境 Socio-economic Environment	國際經貿環境 External Economic Conditions	國際貿易	WTO International Statistics
		外人直接投資	UNCTAD FDI database / 中央銀行
		政府效能	IMD、研考會
		企業管理措施	IMD
	社會生活環境 Social Environment for Living	生活費	EIU Cost of Living
		交通品質	WEF
		治安狀況	EIU、ICPO / 內政部警政署
		醫療水準	IMD
		環境保護	台灣永續發展指標
	語言環境 Language Environment	外語學習環境 Environment for Foreign Language Learning	外語教學認證
外語教師與學生師生比			教育部
外語教育機構			教育部、各地方政府教育局
外語能力現況		在職者語言能力	IMD

	Foreign Language Proficiency	TOFEL、TOEIC 的平均成績	ETS
		通過全民英檢的人口比例	教育部 / 財團法人語言訓練中心
		取得專業翻譯證照人數	教育部
公共資訊 Information Environment	資訊基礎建設 ICT Infrastructure	國際電話固定成本	IMD
		行動電話成本	IMD
		網路成本	IMD
		寬頻成本	IMD
		網路使用人數	Computer Industry Almanac
		寬頻訂戶	IMD
	外語資訊 Bilingual Information	雙語標示	研考會
		雙語法規	法務部
		雙語網站	研考會
		緊急求助資訊	研考會
法制規範 Legal Environment	法律體系的效能 Capacity of Legal System	法律體系的效率	WEF
		司法獨立性	WEF
	商業立法 Business Laws	關務行政	IMD
		投資獎勵措施	IMD
		對外資持股之限制	WEF
		政府補助	IMD
		ICT 相關法律	WEF
		智慧財產權	IMD
	雇用與勞動法規 Employment Laws	雇用外勞的難易度	WEF
	人員流通	國際人力流入與移	外籍勞動人口

第三章 我國生活環境國際化指標體系及其資料庫規劃

	民 International Labor Inflow and Immigration	國際遷移	挪威統計網站、內政部
	觀光旅遊 Tourism	入境旅遊	World Tourism Organization/ 內政部移民署、交通部觀光 局
		觀光外匯收入	IMD / 交通部觀光局
	人員交流 People Exchange	國際學生	UNESCO
		舉辦國際會議之次數	International Congress and Convention Association
		文化與社會交流	文建會
	社會融合 Social Integration	社會價值 Social Value	對全球化的態度
國家文化			IMD
人權重視度			Freedom House Indicator
社會容納與社會支持 Social Accommodation and Social Support		針對外國人所提供之 服務措施品質	研考會
		社會歸屬感	研考會
		國人接納外國人的程 度	研考會

資料來源：本研究團隊製表。

「語言環境」、「公共資訊」、「法制規範」、「社會融合」與「人員流通」五大支柱，在研考會與研究團隊的共識中，被認為是攸關我國生活環境國際化發展的關鍵面向，必需納入指標體系當中。「語言環境」主要指涉我國政府、民間的一般外語溝通能力之現狀與潛力，向為在台外人評估台灣生活環境國際化程度的重點面向。「公共資訊」係指外人在台生活，除開私領域之外，亟需獲得之資訊，其普遍性與可及性影響在台外人的生活便利至鉅。「法制規範」強調我國各項影

響生活環境國際化發展的法規制度，其現況與改革趨勢。最後，基於外來移入人口日趨增多的現實，「社會融合」關心我國在接納外來移入人口方面的準備。「人員流通」主要關切「人流」此一國際化主要現象的內容與趨勢，以及其與生活環境國際化發展的關連性。此一支柱，可謂檢驗台灣生活環境國際化發展的最終指標。

而從本案第一期研究所舉辦的訪談及座談會成果發現，外國政府或者民眾對於「國際化」的認知，已非前述五個面向所能涵蓋。諸如：治安、生活費、緊急服務、環保等項目也是民眾在選擇海外移民、工作或居住時所重視的因素；此外，雖說強調的重點為「生活環境國際化」，但由於經濟全球化是國際化的開端，也對生活環境國際化有相當的影響，因此國際貿易、投資等經濟表現也應該要納入生活環境國際化指標體系當中，才能讓指標體系趨於完整。因此，研究團隊幾經討論後，最後於第六次內部討論會議決定，應該增列「社會經濟環境」面向。期藉由此面向反應我國在發展國際化的生活環境時，在更廣闊的整體經濟、社會發展的脈絡中，必需注意到的重要現象或趨勢。其內容或有關於台灣國際化的基本動力，或反應國際化發展的一般性要求，而構成「生活環境國際化」的大環境。此一大環境的變化，將對「生活環境國際化」的其他支柱下的諸變數，造成重要影響，故值得我們關注。

在六大支柱底下，本研究團隊分別辨識出幾個次級範疇，用以概括出我們對各別支柱內容的關切重點。在「社會經濟環境」底下，研究團隊提出「國際經貿環境」與「社會生活環境」兩大次級範疇。我國的實力大量奠基於對外經貿活動，台灣與國際經貿體系的往來，成為觸動台灣國際化發展的主要動力源之一。設立「國際經貿環境」此一次級範疇，係欲反應我國與國際經貿體系往來的基本狀態及相關的治理變項，以提醒我國政府注意此一影響我國國際化趨勢的重大範疇。另外，我國社會生活環境的一般狀態（包括生活費、治安、交通等），影響外人前來工作、生活的意願。故研究團隊在此設立「社會生活環境」次級範疇，衡量我國相關指標的現狀，並提醒各界注意渠等之跨期消長趨勢。

在「語言環境」底下，研究團隊提出「外語學習環境」、「外語能力現況」與「資源投入的區域格差」三大次級範疇。「外語學習環境」關乎我國語言環境進一步發展的潛力，就我國正積極提升外語能力的政策趨勢而言，有獨特的重要性。「外語能力現況」一項，企圖反應我國公、私部門一般外語能力的水準，可直接用以檢驗我國外語環境改善的程度，及相關政策的成效。最後，語言環境的改善，與政府部門資源投入的多寡息息相關。考量到我國存在著相當程度的城鄉差距，以及城鄉差距對資源投入多寡的影響至大，研究團隊在此設立了「資源投入的區域格差」一項，期反應我國各地方在改善語言環境上的資源投入分佈狀況，提醒各級政府注意可能存在的資源分配不均問題。然此項指標經過數次討論後，似乎有其呈現上之困難，因此在最後仍然予以刪除。

在「公共資訊」底下，研究團隊提出「基礎建設」、「外語平台」與「外語資訊」三大次級範疇。資訊社會的來臨，意味著：相關基礎設施的普及，已成為資訊傳播的必要條件。研究團隊鑑於我國對外人提供的公共資訊，近年多已透過電信、資訊平台加以提供，故設此次級範疇，反應資訊基礎建設的現況，檢測公共資訊可及性的基本條件是否充足。「外語平台」次級範疇將反應我國針對在台外人所提供的網站、專線、媒體等平台設施的普及性與使用率。最後，「外語資訊」涉及在台外人特別關切的各項公私標示、法規、生活情報，其可及性與妥適度。

在「法制規範」底下，研究團隊提出「法律體系的效能」、「商業立法」與「雇用與勞動法規」三大次級範疇。涉及生活環境國際化的諸項法制規範及其革新，是否能夠及時出現並有效落實，有賴於我國積極提升法體系的效能。本次級範疇便是企圖從效率與司法獨立性等方面，凸顯法體系的效能，並提醒政府持續進行相關改革。其次，外人在台生活工作，基本動機多與商業活動相關。「商業立法」此一次級範疇，立意呈顯我國相關的法制革新之進展，期使我國商業立法朝向對外人更友善的方向前進。最後，鑑於外籍勞工（含白、藍領）的引入，闕為我國對外開放的重大趨勢，研究團隊設置「雇用與勞動

法規」一項，立意呈顯在我國雇用外籍雇員的難易度。

在「社會融合」底下，研究團隊提出「社會價值」與「社會吸納與支持」兩大次級範疇。當前已有愈來愈多的外來人口在台灣長期居留，或甚至爭取成為台灣公民。各界相當關切：我們是否已經準備好，積極接納並協助這些新住民加入台灣社會？「社會價值」此一次級範疇，將呈顯國人對外來人口與事物的接納程度，闕為推動台灣生活環境國際化的要項。此外，我國政府、民間在協助新住民融入本地社會上的相關努力與成效，將呈顯在「社會吸納與支持」此一次級範疇當中。

在「人員流通」底下，研究團隊設立「國際人力流入與移民」、「觀光旅遊」與「人員交流」三大次級範疇。外人流入的現象，不僅顯示我國社會國際化的基本趨勢，也是我國生活環境是否更加國際化的指標現象之一。「國際人力流入與移民」一項，便企圖反應相關現象。其次，我國向來注重透過吸引外人來台觀光，來增進本地社會的國際化程度。「觀光旅遊」此一次級範疇，將被用以呈顯此一方面的趨勢。最後，「人員交流」意味著資源、資訊、觀念的跨國交互影響，為我國的生活環境國際化發展，提供更多的機會。研究團隊希望引起各界對相關指標的重視。

三、指標內容

在前述六大支柱與各自的「次級範疇」之下，研究團隊研擬了共約 55 個指標，用以衡量我國「生活環境國際化」各面向的發展現況。各「次級範疇」底下所包含的指標數目不一，其中，若資料來源或出處為國際上流行的指標體系、國際組織或資料庫，便可以非常方便地用於進行國際比較；否則，即為僅供全國跨期比較，或國內各層級單位進行橫向評比。以下謹按照各大支柱，順序羅列各項指標的內容、出處、與本案關連性，以及操作上可能面臨的機會與限制。

（一）社會經濟環境

在「社會經濟環境」一面向之下，共可以分為國際經貿環境以及社會生活環境兩大次級範疇，以下筆者將針對兩大次級範疇下適合應用

的指標進行說明。

首先，在「**國際經貿環境 (External Economic Conditions)**」此一次級範疇底下，包含四項指標：

1. 國際貿易

指標出處：WTO International Statistics

指標定義：所有流通之商品及服務項目之進出口總和。

計 算 式： $(\text{貨品及服務業進口} + \text{出口總額}) / \text{GDP}$ 。

本案關聯性：貿易雖屬經濟面向之指標，但其反映了一國對外接觸的頻繁程度，也具有促進人員流通的效果，同時國人在經商過程中，也需提升其外語能力及國際觀。故本團隊認為，仍然具有參考價值。

條件與限制：此項目雖與生活環境國際化相關，然較偏重經濟面向的指標。為避免「生活環境國際化指標」在「生活環境」面向的地位不被淡化，並與一般全球化指標有所鑑別，建議此指標之權重不應太高。

2. 外人直接投資

指標出處：(1)國際：UNCTAD FDI database

(2)國內：中央銀行

指標定義：包含所有流入與流出的 FDI。

計 算 式： $(\text{FDI 流入} + \text{流出}) / \text{GDP}$ 。

本案關聯性：FDI 雖屬經濟面向之指標，但其存在促進之人員流通效果，同時國人在經商過程中，也需提升其外語能力及國際觀。故本團隊認為，仍然具有參考價值。

條件與限制：此項目雖與生活環境國際化相關，然較偏重經濟面向的指標。為避免「生活環境國際化指標」在「生活環境」面向的地位被淡化，並與一般全球化指標有所鑑別，此

指標之權重將相對調低。

3. 政府效能

IMD

指標出處：IMD

指標定義：公共財政、財政政策、制度架構、商業立法與社會架構的整體表現。

計 算 式：引用 IMD 政府效能項下 30 項次指標之平均分數。

本案關聯性：IMD 認為國家干涉企業活動應極小化，除非是在創造企業更具競爭的環境；同時，政府以經濟政策調適其在變動中的環境時，應更具彈性，並提供一個促進公平、公正和正義的社會架構等，因此將其列為競爭力的重要考量因素之一。而根據第一期全球在地化台灣國際接軌政策研究第一期的資料指出，外籍人士認為政府是否能即時處理外籍人士的問題，亦為友善國際生活環境的重要條件之一。

條件與限制：本指標項目的太過於龐大，內含細部指標過多，可能和其他的指標項目產生重疊的效果。此雖為外籍人士反應之生活不便事項之一，但單從指標來看其與生活環境國際化之間的並沒有這麼直接。此外，由於本指標涵蓋的項目過於複雜，且較偏向經濟面向，故與目前外籍人士所反映的「政府效能」有定義上的出入。

國內

指標出處：研考會

指標定義：測量國內外籍人士對於我國處理外籍人士案件效率之滿意度

計 算 式：問卷調查

本案關聯性：IMD 認為國家干涉企業活動應極小化，除非是在創造企

業更具競爭的環境；同時，政府以經濟政策調適其在變動中的環境時，應更具彈性，並提供一個促進公平、公正和正義的社會架構等，因此將其列為競爭力的重要考量因素之一。而根據第一期全球在地化台灣國際接軌政策研究第一期的資料指出，外籍人士認為政府是否能即時處理外籍人士的問題，亦為友善國際生活環境的重要條件之一。

條件與限制：完成時間的定義困難。

4. 企業管理措施

指標出處：IMD

指標定義：包括企業對市場變動的適應力、企業道德、企業董事會、經理人的可信度、股東價值、監督與會計措施、消費者滿意度、企業家精神、社會責任、環保安全與環境關切。

計算式：引用 IMD 之調查數值。

本案關聯性：台灣的企業家精神與因應挑戰的能力，向來受到肯定，對於吸引外商和促進經濟成長均有重大助益。

條件與限制：儘管台灣在企業家精神與企業對市場變動的適應力方面，在 IMD 的商業效率中均受到相當肯定，但是其餘如經理人可信度、監督與會計措施等方面，評比仍有待提升，對於本研究之加分效果不免有所抑制。

第二大類次級範疇為「**社會生活環境 (Social Environment for Living)**」，於此一次級範疇底下，共包含下列五項指標：

1. 生活費

指標出處：EIU Cost of Living Database

指標定義：家用品、酒與飲料、Personal Care、香煙、Utilities、衣服、Domestic Help、休閒娛樂、交通等皆列在計分指標

內。另外，房租、國際學校學費、衛生保健開銷、商務旅行等也都有數據，只不過並未列入指標計算。

計 算 式：上述開銷之總和。

本案關聯性：此為日本 Long Stay 財團針對日本民眾前往國外 Long Stay 之重要考量進行調查所得到的重要指標之一。物價水平或生活費皆影響外人長住或旅遊的重要因素之一，物價水平的高低影響外人於該國居住的成本難易度。

條件與限制：調查皆以城市為單位，故難看出國家的整體水平。不過可以考慮以每個國家外籍人口最多的兩到三個都市的物價水平進行平均，再進行比較。

2. 交通品質

指標出處：WEF

指標定義：以 WEF 中之「道路品質(Quality of Road)」來作為測量交通的定義。

計 算 式：WEF 所做之問卷調查數據。

本案關聯性：「交通」為日本 Long Stay 財團針對「Long Stay 的滿足條件」進行調查所得到的重要指標之一。生活環境之便利性能增加一國對外來移民或者旅遊的吸引力。「交通品質」為一較廣泛之概念，可包括交通的便利性與舒適性，適合作為測量的指標。

3. 治安狀況

指標出處：(1)國際：EIU、ICPO

(2)國內：內政部警政署

指標定義：Long Stay 財團並未對治安狀況作出定義，然可以參考永續發展指標中所訂定之「每十萬人口之犯罪案件數」作為參考定義。

計 算 式：犯罪案件數/十萬人口。

本案關聯性：根據日本 Long Stay 財團的統計，不論是隨機抽樣、針對 Long Stay 愛好者群或者正在 Long Stay 中的日本人進行調查，「治安良好」皆為排名第一的指標。這顯見治安優良將影響國際人員的流動意願。此外，治安狀況也為國家形象的一環，影響外國對此國家是否適合人居住之評價，亦可謂為生活環境國際化的評量指標之一。

4. 醫療水準

指標出處：IMD「衛生與環境」項下之「衛生基礎建設(Health Infrastructure)」、「平均餘命(Life expectancy at birth)」以及「醫療協助(Medical Assistance)」等三項。

指標定義：(1)「衛生基礎建設」指一國之衛生基礎建設是否符合社會之需求。

(2)「平均餘命」係假設一出生嬰兒遭受到某一時期之每一年齡組所經驗的死亡風險後，她們能存活的預期壽命。

(3)「醫療協助」為每一位醫師及護理人員之服務人口數。我國每一位醫師服務人口數之計算，係以西醫師及中醫師職業人口數除以人口數計算。每一位護理人員服務人口數之計算則係比照前者，即以護士及護理師執業人數除以人口數計算。

計 算 式：IMD 所蒐集之調查與統計數據。

本案關聯性：醫療環境對於人員移動與居住品質皆有影響。近年來泰國與我國皆在推廣醫療旅遊、Long Stay 財團的調查也指出醫療為長住的考量之一。因此，本團隊認為其可認列為生活環境國際化的指標之一。而選用此三項指標之原因如下：

(1)「衛生基礎建設」為一整體性之指標，不只檢視衛生基礎建設之發展，亦檢驗其是否可以符合該社會發展之需

求。國際化為影響社會發展與社會需求之重要變因，因此可以作為衡量生活環境國際化之標準之一。

(2)「平均餘命」除能作為當代醫療及死亡率變化具體之指標外，更足以反應一個國家醫藥衛生進步及保健水準之提升情形外，亦顯示當國之生活環境與國民營養的持續改善。

(3)「醫療協助」可顯示當國是否有足夠之醫護人力暨反應其醫療服務之品質。該數值越低表示當國之國民可得到較高水準之醫療服務，醫護人員對於病患更能提供持續且完整之醫療照顧服務。

5. 環境保護

指標出處：台灣永續發展指標系統

指標定義：全國 PSI 平均值(空污)、都會區每年空氣品質不良比例 (PSI>100)、未受污染及輕度污染的河川長度比例、都會區生活污水之污水下水道接管比例、垃圾回收率等。

本案關聯性：依據前一期全球在地化台灣國際接軌政策研究案所做的訪問。許多外籍人士認為環境狀況影響市容與國家形象。多數最適人居住的城市皆具有此特點。以創造友善國際生活環境或者外國人居易環境的考量，環境保護的程度也應列為生活環境國際化指標之一。

條件與限制：僅能應用於國內指標。

(二) 語言環境面向

本研究團隊所規劃之指標體系的第二大支柱為「語言環境面向」，在語言環境面向之下，共包括外語學習環境、外語能力現況、資源投入的區域落差等三項次級範疇。

首先，於「**外語學習環境 (Environment for Foreign Language Learning)**」此一次級範疇底下，共包含三項指標：

1. 外語教師認證

指標出處：教育部

指標定義：政府登記有案的公、私立教育機構(含國中、高中職及大專院校)當中，在任的合格外語教師數量。此處之「外語教師」不限於外籍人士，所有教授外國語文之專兼任教師皆包含在內。亦不限於「英語教師」，日語、德語、西班牙語、俄語、法語等，凡屬於外國語言者，皆合乎此處外語教師之定義。然而，若單純以外語授課一般性課程，而非屬語文教育之教師不為認定「外語教師」。

計算公式：合格外語教師數量。

本案關連性：外語教師是外語教育的尖兵。目前台灣的合格師資極度缺乏，設立本指標，意在監測外語師資補充的程度與速度。

2. 外語教師與學生之師生比

指標出處：教育部

指標定義：政府登記有案的公、私立教育機構(含國中、高中職及大專院校)當中，在任的合格外語教師數量，與在學學生數量之間的比例。此處之「外語教師」不限於外籍人士，所有教授外國語文之專兼任教師皆包含在內。亦不限於「英語教師」，日語、德語、西班牙語、俄語、法語等，凡屬於外國語言者，皆合乎此處外語教師之定義。然而，若單純以外語授課一般性課程，而非屬語文教育之教師不認定「外語教師」。

計算公式：合格外語教師數量 / 在學學生數量。

本案關連性：除了外語教師人數之外，師生比亦為監測教育資源投入是否適切充分的標準。因此將師生比列入衡量指標。

3. 外語教育機構

指標出處：教育部、各直轄市政府及縣市政府教育局

指標定義：每 1000 人分配到的機構數。

計算公式：當年我國合法登記的外語教育機構（含公、私立教學機構及補教業）數量 / 全國人口數（千人為單位）。

本案關連性：外語教育機構的數量，直接與本國外語教育資源的可及性相關，增加語言環境發展的潛力。

語言環境面向的第二個次級範疇為外語能力現況。在「外語能力現況 (Foreign Language Proficiency)」此一次級範疇底下，包含四項指標：

1. 在職者語言能力

指標出處：IMD

指標定義：語言能力是否符合企業需求

計算公式：IMD 之問卷調查

關連性：符合企業需求之語言能力對於一國企業發展與國際貿易皆有相當助益。且有助於職場跨文化之溝通，因此將其列為指標之一。

2. TOEFL 或 TOEIC 的平均成績

指標出處：ETS

指標定義：全國報考 TOEFL 或 TOEIC 的平均成績。

計算公式：ETS 數據。

第三章 我國生活環境國際化指標體系及其資料庫規劃

本案關連性：(1) 該等考試的平均分數上升，直接顯示國人英語能力改善的程度。

(2) 本指標數據可從 ETS 取得跨國資訊，方便進行國際比較。

3. 通過全民英檢的人口比例

指標出處：教育部 / 財團法人語言訓練測驗中心

指標定義：通過各級全民英檢的人口比例。

計算公式：通過各級全民英檢人口數 / 全國人口數。

本案關連性：補充「TOFEL 或 TOEIC 的平均成績」指標，將全民英檢推廣成果納入。

4. 取得專業翻譯證照人數

指標出處：教育部

指標定義：當年度我國境內取得專業翻譯證照的人數。

計算公式：依照錄教育部統計數值。

本案關連性：(1) 專業翻譯人才的增加，有利於公、私部門的文書、標示雙語化。

(2) 翻譯事業的發展，有助彌補「外語落差」在本國社會內部所帶來的偏差，並可適當增進外人理解本國語言、文化。

(3) 翻譯事業的發展可增進語言教學的研發與實施，故本指標可補充外語教育潛力相關指標。

條件與限制：我國專業翻譯證照制度仍在發展中，故初期人數恐偏少。但由於基期數值低，未來可見大幅成長。

(三) 公共資訊面向

生活環境國際化指標之第三大支柱為「公共資訊」。於此面向之

下，共包括資訊基礎建設、外語平台、外語資訊等三大次級範疇。

「公共資訊面向」的第一個次級範疇為「**資訊基礎設施 (ICT Infrastructure)**」，此一次級範疇底下，共包含六項指標：

1. 國際電話固定成本

指標出處：IMD

指標定義：尖鋒時間每三分鐘打到美國的電話費。

計 算 式：IMD 之統計數值。

本案關聯性：(1)科技基礎建設的完善有助於加快公共資訊的取得速度。

(2)網路使用率之調查，相當於檢測國內網際網路基礎建設以及網路使用普及之度。普及的網際網路對於在台生活的外籍人士而言，將擁有更多便利性。在基礎建設足夠的前提之下，外籍人士僅需自備電腦即可連上網，找尋需要的資訊，並可透過 e 化服務，進行訂票、報稅等日常活動。我國政府也可透過網路發送與外籍人士相關資訊。

2. 行動電話固定成本

指標出處：IMD

指標定義：每分鐘電話費率。

計 算 式：IMD 之統計數值。

本案關聯性：(1)科技基礎建設的完善有助於加快公共資訊的取得速度。

(2)網路使用率之調查，相當於檢測國內網際網路基礎建設以及網路使用普及之度。普及的網際網路對於在台生活的外籍人士而言，將擁有更多便利性。在基礎建設足夠的前提之下，外籍人士僅需自備電腦即可連上

網，找尋需要的資訊，並可透過 e 化服務，進行訂票、報稅等日常活動。我國政府也可透過網路發送與外籍人士相關資訊。

3. 網路成本

指標出處：IMD

指標定義：每個月 20 小時撥接成本。

計 算 式：IMD 之統計數值。

本案關聯性：(1)科技基礎建設的完善有助於加快公共資訊的取得速度。

(2)網路使用率之調查，相當於檢測國內網際網路基礎建設以及網路使用普及之度。普及的網際網路對於在台生活的外籍人士而言，將擁有更多便利性。在基礎建設足夠的前提之下，外籍人士僅需自備電腦即可連上網，找尋需要的資訊，並可透過 e 化服務，進行訂票、報稅等日常活動。我國政府也可透過網路發送與外籍人士相關資訊。

4. 寬頻成本

指標出處：IMD

指標定義：每個月 100KBITS 價格。

計 算 式：IMD 之統計數值。

本案關聯性：(1)科技基礎建設的完善有助於加快公共資訊的取得速度。

(2)網路使用率之調查，相當於檢測國內網際網路基礎建設以及網路使用普及之度。普及的網際網路對於在台生活的外籍人士而言，將擁有更多便利性。在基礎建

設足夠的前提之下，外籍人士僅需自備電腦即可連上網，找尋需要的資訊，並可透過 e 化服務，進行訂票、報稅等日常活動。我國政府也可透過網路發送與外籍人士相關資訊。

5. 網路使用人數

指標出處：Computer Industry Almanac

指標定義：每千人網路使用人數。

計 算 式：每千人網路使用人數。

本案關聯性：(1)科技基礎建設的完善有助於加快公共資訊的取得速度。

(2)網路使用率之調查，相當於檢測國內網際網路基礎建設以及網路使用普及之度。普及的網際網路對於在台生活的外籍人士而言，將擁有更多便利性。在基礎建設足夠的前提之下，外籍人士僅需自備電腦即可連上網，找尋需要的資訊，並可透過 e 化服務，進行訂票、報稅等日常活動。我國政府也可透過網路發送與外籍人士相關資訊。

6. 寬頻訂戶

指標出處：IMD

指標定義：每千位居民訂戶數。

計 算 式：每千位居民訂戶數。

本案關聯性：(1)科技基礎建設的完善有助於加快公共資訊的取得速度。

(2)網路使用率之調查，相當於檢測國內網際網路基礎建設以及網路使用普及之度。普及的網際網路對於在台

生活的外籍人士而言，將擁有更多便利性。在基礎建設足夠的前提之下，外籍人士僅需自備電腦即可連上網，找尋需要的資訊，並可透過 e 化服務，進行訂票、報稅等日常活動。我國政府也可透過網路發送與外籍人士相關資訊。

「公共資訊」面向的第二大次級範疇為「**外語資訊 (Bilingual Information)**」，於此一次級範疇底下，共包含四項指標：

1. 雙語標示

指標出處：研考會

指標定義：(1)交通運輸、觀光遊憩、商店招牌、產品標示、教育文化、醫療保健、社會福利等標示雙語化，推廣通用拼音以利全國一致遵行。

(2)公共服務設施雙語化或符碼化程度。

(3)要求與標準~英譯完全符合相關部會公布之標準或原則、整體製造情形充份彰顯形象以及字彙正確、整體美觀並能發揮引導性。

計 算 式：問卷調查

本案關聯性：藉由語言便利性，有利於在台外國人克服語言障礙，在台搜尋所需資訊。

條件與限制：僅考量在台使用之主要外語。

2. 雙語法規

指標出處：法務部

指標定義：依全國法規英譯作業規範之規定，行政院及所屬各級行政機關完成英譯法規上網之達成率。

計 算 式：英譯法規上網之比例。

本案關聯性：藉由語言便利性，有利於在台外國人克服語言障礙，在台搜尋所需資訊。

條件與限制：僅限中譯英法規。

3. 雙語網站

指標出處：研考會

指標定義：指具有正確內容的中英文網站，研考會目前推動建置雙語網站的重點包括網站資訊、介面、翻譯詞彙對照等。要求標準則有三，分別是資訊豐富、介面一致以及翻譯正確且能定期更新。

計算式：問卷調查。

本案關聯性：雙語公共網站屬於跨部會資訊的整合窗口，可作為政府進行國內外行動活動之重要管道，也是政府在國際行銷上的重要資產。

條件與限制：「網站」偏向於靜態資訊提供之性質，國內雙語公共網站大多初次建置，缺乏專責人力負責，部份功能設計不盡完善，網站架構與內容均待進一步改善與充實。

4. 緊急求助資訊

指標出處：研考會

指標定義：指在台提供外國人攸關人身安全等緊急需求的英語資訊。此處「緊急求助資訊」主要包括以下兩項：

- (1) 警察機關的英語標示是否清楚易懂、外事警察的英語溝通力、119 英語火警與緊急救護、110 英語報案和交通事故處理
- (2) 指一般大型醫院或診所急診室或相關緊急救援醫療人員所提供之英語醫療資訊滿意度。

計算式：問卷調查。

本案關聯性：屬於在台外國人生活所需重要資訊，該介面與環境若營造成功，有助外國人在台生活與解決緊急救援問題。

本案關聯性：屬於在台外國人生活所需重要資訊，該介面與環境若營造成功，有助外國人在台生活與就醫(目前外國人針對國內醫療環境之英語標示其不滿意的原因，主要反應在沒有足夠的英語標示，其次是標示不夠清楚；針對醫療環境之服務人員，外國人感到不滿意的最大原因是缺乏用英語溝通能力。)

(四) 法制規範面向

本研究團隊所規劃之生活環境國際化指標的第四個面向為「法制規範面向」。其中包括法律體系的效能、商業立法、雇用與勞動法規。

首先，在「法律體系的效能 (Capacity of Legal System)」此一次級範疇底下，包含兩項指標：

1. 法律體系的效率

指標出處：WEF

指標定義：針對在地國法律體系的效率及其對與政府合法性相關的爭議之回應，企業執行長的主觀評價。

計算式：WEF 之問卷調查 (Score of 1 to 7: 1 = heavily influenced, 7 = entirely independent) 。

本案關聯性：法律體系整體的效率越高，則法制規範越佳。法律體系對爭議與挑戰的回應效率愈高，意味著國家法律體系運作愈健全。

條件與限制：調查結果僅呈現被調查者的主觀看法。

2. 司法獨立性

指標出處：WEF

指標定義：針對在地國的司法獨立性，企業執行長的主觀評價。

計 算 式：WEF 之間卷調查 (Score of 1 to 7: 1 = heavily influenced, 7 = entirely independent) 。

本案關聯性：司法獨立的程度愈高，則法制環境愈佳。國際人士歡迎在地國增強司法獨立性。例如：外國投資者、專業人士認為獨立的司法保證他們在訴訟中可獲得公平待遇。

條件與限制：調查結果僅呈現被調查者的主觀看法。

法制規範面向的第二大次級範疇為「商業立法 (Business Laws)」，於此一次級範疇底下，共包含六項指標：

1. 關務行政

指標出處：IMD

指標定義：海關是否促進商品運輸的效率。

計算式：引用 IMD 之調查。分數在 0-10 分之間，通關效率越高則分數越高。

本案關聯性：應了解通關效率，以達保護國內並符合外資之雙重要求。

條件與限制：僅與外籍商務人士較為相關。

2. 投資獎勵措施

指標出處：IMD

指標定義：政府獎勵措施是否吸引外籍人士之投資。

計算式：IMD 之間卷調查，分數在 0-10 分之間，越能吸引外資則分數越高。

本案關聯性：獎勵措施是吸引外資投資的重要賣點之一，應了解政府政策是否切合外資所需，達到真正吸引的效果。

條件與限制：僅與外籍商務人士較為相關。

3. 對外資持股之限制

指標出處：WEF

指標定義：針對在地國的外資持股限制相關法規與現況，企業執行長的主觀評價。

計 算 式：WEF 之問卷調查 (Score of 1 to 7: 1 = rare ownership or limited to minority stakes, 7 = prevalent foreign ownership)。

本案關聯性：在外國投資者眼中，外人持股愈普遍，則法制環境愈佳。在這方面的法令限制愈少，意味著該國的投資環境對外人愈友善。

條件與限制：調查結果僅呈現被調查者的主觀看法。

4. 政府補助

指標出處：IMD

指標定義：政府補助外資企業在國內生產總值(GDP)中所佔比例。

計 算 式：IMD 之統計數值

本案關聯性：補助或津貼能夠吸引外資投入國內市場。

條件與限制：僅與外籍雇主較為相關。

5. ICT 相關法律

指標出處：WEF

指標定義：針對在地國是否具有適當的資訊產業相關法規，企業執行長的主觀評價。

計 算 式：WEF 之問卷調查 (Score of 1 to 7: 1 = nonexistent, 7 = well-developed and enforced)。

本案關聯性：具有適當的資訊產業相關法規的國家，法制規範較

佳。資訊產業相關法規的建設，已是全球趨勢。且適當的資訊產業相關法規，以及相應的權益保護措施，將有助於吸引更多外來相關投資。另外，此有助於電子商務的發展。

條件與限制：調查結果僅呈現被調查者的主觀看法。

6. 智慧財產權

指標出處：IMD

指標定義：智財權是否有適當的強制規範。

計算式：WEF 之問卷調查，分數在 0-10 分之間，智財權越有被保護則分數越高。

本案關聯性：外籍高科技人才重視智慧財產權的保護，將影響其來台意願。

條件與限制：僅與高科技人才有關。

在「雇用與勞動法規 (Legislation about Employment)」此一次級範疇底下，包含一項指標：

1. 雇用外勞的難易度

指標出處：WEF

指標定義：針對在在地國雇用外籍員工的難易度，企業執行長的主觀評價。

計算式：WEF 之問卷調查 (Score of 1 to 7: 1 = prevents your company from employing foreign labor, 7 = does not prevent your company from employing labor)。

本案關聯性：雇用外籍員工的難度愈低，則人員流動更順暢，法制規範環境愈佳。這顯示該國歡迎外籍就業者。

本案關聯性：調查結果僅呈現被調查者的主觀看法。

(五) 社會融合面向

在「社會融合」面向之下，共包括「社會價值」及「社會容納與社會支持」等兩大次級範疇。

首先，在「**社會價值 (Social Value)**」此一次級範疇底下，總共包含三項指標：

1. 對全球化的態度

指標出處：IMD

指標定義：一國之中民眾對全球化的接受度是否夠高。

計 算 式：引用 IMD 問卷調查之數據。

本案關聯性：國家對於全球化的態度越開放，對於外來移民的接受度也會越高。相對而言，外籍人士前往該國居住的顧慮也可以降低。整體而言，有利於未來吸引外來移民，同時外籍人士進入此社會之適應性問題亦會降低。

條件與限制：僅止於「創造有利的移民條件」，能夠吸引移民僅為可能性的推斷。且是否能吸引移民仍須有比較基準，利用此「絕對值」沒有辦法如「相對值」來得準確。

2. 國家文化

指標出處：IMD

指標定義：就一國而言，其國家文化對於外來思想(idea)的接受度高低。

計 算 式：引用 IMD 問卷調查之數據。

本案關聯性：國家文化對外來文化越開放，社會越顯兼容並蓄，外國人到該國可以降低文化差異所帶來的衝擊，有利於吸引外籍人士未來前往該國居住，同時亦可降低外籍人士進入社會後的適應性問題。

條件與限制：僅止於創造有利的移民條件，能夠吸引移民僅為可能性

的推斷。且是否能吸引移民仍須有比較基準，利用此「絕對值」沒有辦法如「相對值」來得準確。

3. 人權重視度

指標出處：Freedom House Indicator

指標定義：Freedom House 的主要人權指標包括兩項，「政治權利 (Political Rights)」及「公民權利 (Civil Rights)」。另有「自由程度 (Freedom Status)」之指標，為政治權利與公民權利之平均積分 (得分於 1.0~2.5 為 Free，3.0~5.5 為 Partly Free，5.5~7.0 為 Not Free)。由於本項指標較傾向於「生活環境」指標，僅選擇「公民權利」一項，作為人權評比之指標。

計算式：「公民權利」與「自由程度」皆由專家評比而成，公民權利之滿分為 7 分，最低分為 1 分 (皆為整數)。得分越高者越「不自由」。

本案關聯性：由於重視人權為世界之趨勢，尤其在考量是否移居一國時，該國之公民權利保障亦為重要考量；且人權保障措施做得越完備，融入社會的可能性亦可能隨之提升。故本研究團隊認為，一國之公民權利保障，將構成吸引外籍人士移民之重要因素。

條件與限制：人權保障做得較好的國家，並不一定代表該國國民對外來移民的接受度必然相對提升，與「社會融合」之間的關聯性仍有部分落差。

社會融合的第二大次級範疇為「社會容納與社會支持 (Social Accommodation and Social Support)」，於此一次級範疇底下，總共包含三項指標：

1. 針對外籍人士所提供之服務措施品質

指標出處：研考會

指標定義：此處所指的服務包括「專屬外國人服務網站」、「外國人生活服務熱線」、「出版品、識別證等措施雙語化」及「公部門電話總機、服務人員提供雙語服務」等措施之品質。

計算式：問卷調查。

本案關聯性：提供外籍人士之服務措施品質可以反應我國對於外籍人士在台生活之重視程度，措施提供的本身就是爲了要讓外籍人士更能融入我國社會、生活居易，因此本研究團隊認爲應對服務措施之品質進行調查，作爲衡量指標之一。

2. 社會歸屬感

指標出處：研考會

指標定義：詢問在台居住之外籍人士，其認爲其受到社會接納的程度、對我國社會的適應性如何〈外國人認爲被社會接納的平均程度〉。

計算式：問卷調查。

本案關聯性：是否融入社會爲一主觀感受，必須要透過問卷調查的方式進行了解。其中，外籍人士在台灣是否能確切感受到其受到社會之接納，亦或者是否能夠適應社會，爲必須探知的一部分。

3. 國人接納外國人的程度

指標出處：研考會

指標定義：詢問國人其對於外籍人士之態度、接受度如何〈我國人對外籍人士的平均接受度〉。

計算式：問卷調查。

本案關聯性：社會融合很重要的一環，是社會是否能夠對外籍人士採取包容的態度或者能夠適應外籍人士來台之生活習慣。故本研究團隊認為，有必要針對國人之意向進行調查。

(六) 人員流通面向

本研究團隊所規劃之「生活環境國際化指標」的最後依各面向為「人員流通」面向。於人員流通面向之下，共有「國際人力流入與移民」、「觀光旅遊」以及「人員交流」等三大次級範疇。

在「國際人力流入與移民 (Labor Inflow and Immigration)」此一次級範疇底下，共包含兩項指標：

1. 外籍勞動人口

指標出處：IMD

指標定義：外籍勞動人口。

計算式：引用 IMD 數值。(外籍勞動人口佔總勞動人口數之比例)。

本案關聯性：本研究團隊認為，外籍勞動人口佔勞動人口比例越高，則可代表該國對於國際勞動力的態度較為開放，亦代表國際人員流動較容易。

2. 國際遷移

國際

指標出處：挪威統計網頁、內政部統計處

指標定義：指該國人口移入與移出之概況(不包含短期旅遊或短期商務活動)。

計算式： $(\text{移入該國之人口數} - \text{自該國移出人口}) / \text{當年度人口比例}$
(以%為單位)

本案關聯性：移入、移出之人口可反應對外籍人士之吸引力，國際遷

移之人口。一般來說，可以若移入的人口比例高，可以解讀為外籍人士對於該國長久居住具有信心，亦可作為判斷「人員流通」程度高低的指標。

條件與限制：該統計未說明「移出」與「移入」之定義，僅能確認並不包含短期旅遊人口。

國內：規劃入籍的人口數

指標出處：內政部統計處

指標定義：取得居留證之外籍人士人數

計 算 式：取得居留證之人數。

本案關聯性：規劃入籍一方面可顯示該國對國際移民之吸引力，另一方面亦可提升國人與異文化接觸的機會，進而採取較為開放的態度。有利於造就較兼容之社會。

「人員流通」面向第二大次級範疇為「觀光旅遊 (Tourism)」，此一次級範疇底下，包含兩項指標：

1. 入境旅遊

國際

指標出處：World Tourism Organization

指標定義：非國民(non-resident)之旅客入境人次。

計 算 式：各國每年非國民旅客之數量。

本案關聯性：本研究團隊認為，一國之國際旅客數愈多，表示人員流通量愈大。亦可解讀為，該國歡迎外籍人士之到訪。我們可以將此指標視為對外籍人士友善之環境。

國內

指標出處：內政部移民署、交通部觀光局

指標定義：入境台灣之外籍旅客與華僑旅客。

計 算 式：各國每年非國民旅客之數量。

本案關聯性：本研究團隊認為，一國之國際旅客數愈多，表示人員流通量愈大。亦可解讀為，該國歡迎外籍人士之到訪。我們可以將此指標視為對外籍人士友善之環境。

2. 觀光外匯收入

國際

指標出處：IMD (Tourism Receipts)

指標定義：國際旅遊之收入

計 算 式：國際旅遊之收入佔 GDP 的百分比。

本案關聯性：本研究團隊認為，國際觀光收入佔 GDP 的比重愈重，表示該國在促進國際旅遊、交流上所投注的心力愈多。一國對於觀光業之投入，有助於鼓勵國際人員流通。

國內

指標出處：交通部觀光局

指標定義：國際旅遊之收入。

計 算 式：觀光外匯收入的年成長率。

本案關聯性：本研究團隊認為，觀光外匯收入之年成長率愈重，表示該國在促進國際旅遊、交流上所投注的心力愈多。一國對於觀光業之投入，有助於鼓勵國際人員流通。

「人員流通」面向的第三大次級範疇為「人員交流 (People Exchange)」，於一次級範疇底下，共包含三項指標：

1. 國際學生

指標出處：UNESCO

指標定義：大學之國際學生。

計算式：各國每年於國內就讀之大專院校外籍學生 / 本國學生數。

本案關聯性：本研究團隊認為，國際學生數愈多，表示該國的人員流通愈自由。通常亦可反應一國對於外籍學生之歡迎程度，以及其鼓勵國際教育交流之程度。

條件與限制：此數據未包含接受中小學教育之國際學生

2. 舉辦國際會議的次數

指標出處：International Congress and Convention Association (ICCA)

指標定義：一國舉辦國際會議之次數。

計算式：各國每年舉辦國際會議之次數。

本案關聯性：本研究團隊認為舉辦國際會議之次數愈多，表示其人員流動愈自由。由於國際會議之舉辦往往可以帶動國際人員之移動，亦能增加國人與外籍人士接觸的頻繁度，故此指標應具有代表性。

條件與限制：此指標僅能彰顯頻率，無法表現確切流動人數與規模。就測量上「因參與國際會議而來台的人數」恐怕也難以界定，故在此為顧及研究之便利性與資料之可取得性，以舉辦「國際會議的次數」來取代「國際會議的人員流通」作為測量指標。

3. 文化與社會交流

指標出處：文化建設委員會

指標定義：國外藝文團體或個人來臺展演活動統計。藝文活動個數計算原則係以主要演出團體之登記國籍為「非中華民國」者或主要演出人員之國籍為「非中華民國」者，即納入統計向。

計 算 式： 活 動 次 數。

本案關聯性：本研究團隊認為，跨國交流之文化活動越多，就越能增進民眾對異文化的了解與包容；同時，也有助於外國人了解我國的文化。

四、加權與計算方式

本指標體系中的 48 個指標，包含硬性資料與問卷結果，需透過適當的方式將渠等全部轉化為具相容性的數值，以利於必要的加總，甚至計算年度總分，進行國際或國內比較。這其中涉及兩個層次的問題：(1) 所有指標之間，根據相對重要性，或某些特定指標基於特殊因素（如：發展程度差異、鼓勵後進地區），需對資料轉化後的數值進行加權或平減者。(2) 個別硬性資料與問卷調查結果，如何適當轉化為具相容性的數值。不同的硬性資料、問卷問題，需要不同的轉化方式。本小節的內容，即沿著上述兩大問題展開。首先由第二個問題開始。

（一）指標系統的整體呈現方式

為適應本研究的需求，我們將我國「生活環境國際化指標體系」設計為國際與國內比較兩大部分，並考量各項資料的特性，分別提出具有操作性的整體呈現方式。

1. 國際比較部分

國際比較部分的主要目的，是呈顯一個特定時間點（如：2007 年底）上，各國在各項指標上的表現，藉以呈顯台灣與各國間的相對位置，作為我國政府自我檢視並策勵未來的依據之一。我們設計的指標系統的整體呈現方式為：將各項適合進行國際比較的指標數值，轉變為彼此間具相容性的數值後，按照兩層次（六大面向底下各指標之間，以及六大面向之間）的權數¹予以加權加總後，計算出各國的年度總分。各國所得到的年度總分，不論是絕對差距或相對排名，都具有一定的參考作用。

¹ 詳細說明請看本節稍後的內容。

這個國際比較的編製與產生，包括幾個步驟。這些步驟的內容以及相關的設計與說明，詳如以下：

- (1) **確認欲進行比較的國家數量與具體國家名單**。如同第二章中所言，若比較的樣本數較多，固然可以細緻地呈顯差異，也使比較的結果貼近各國在生活環境國際化方面實際上的排名。但若樣本數過多，比較時所需要耗費的金錢與時間成本隨之遽增，而且不易產生出一目瞭然的結果，增加讀者的負擔。故編製這項國際比較時，應慎選數量適中的國家進行比較，特別是那些與台灣面臨相似國際化情境或問題的國家，當更具參考意義。
- (2) **確認可進行國際比較的指標之範圍**。根據本研究團隊的設計，48個指標當中，有32個可以從國際上相關的研究機構、智庫或出版單位中，直接獲取可供跨國比較的數據。這32個指標就構成我國「生活環境國際化指標體系」國際比較部分的比較範圍。這樣的選擇充分考量了資訊的可及性，方便操作。
- (3) **將各項指標數據，轉變為彼此間具相容性的數值**。由於各項指標的數據可能為硬性資料或問卷調查結果，需將這兩類數據轉變為彼此間具相容性的數值，稍後才有可能進行加權、加總。為此，研究團隊設計使用第二章中曾提及，由世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）所發展的「全球競爭力指標」(Global Competitiveness Index) 當中，所使用的方法。這包括兩個部分：首先，所有問卷調查結果結果，不管其出處與原始給分形式，一律按等比例轉化為 WEF 調查時所使用的「一到七分」（最高7分，最低1分）評量方式。譬如：某資料庫的調查，使用「一到十分」的評量系統，指標A的得分為8分。則經下列公式予以轉換：

$$8 - 1 / 10 - 1 = X - 1 / 7 - 1 \quad (X \text{ 為轉換目標值})$$

$$\text{則 } X \doteq 5.67$$

其次，若是硬性資料，則按下列公式，同樣轉化為「一到七分」的評量系統：

$$6 \times [(country\ value - sample\ minimum) / (sample\ maximum - sample\ minimum)] + 1$$

這個方式的主要優點包括：首先，定義清晰、明確，操作上沒有困難。其次，相較於聯合國永續發展委員會（Commission on Sustainable Development, CSD）的「永續發展指標」（Indicators of Sustainable Development），這個評量方式得以兼顧硬性資料或問卷調查結果兩種數據，符合本研究的需求。最後，瑞士洛桑管理發展研究院（Institute for Management Development, IMD）的「世界競爭力」（World Competitiveness）指標，直接將硬性資料目標值除以該項數值最高國家的數值，亦即：

$$A\ 國 / 該項指標最高分國家 = 單項指標積分$$

這種計算方式的結果，明顯地容易受到「該項指標最高分國家」數值的影響，特別是當「該項指標最高分國家」數值趨於極端時，偏差更為明顯。WEF 的計算方法，以最高值與最低值的差作為分母，有助於平抑最高值趨於極端時的偏差，且不失操作上的簡易性。而若干取自 WEF 的數據，更可以不經計算，直接沿用，增加便利性。

- (4) **適當加權與加總**。按照兩個層次的權數，模仿聯合國永續發展委員會（Commission on Sustainable Development, CSD）的「永續發展指標」（Indicators of Sustainable Development）的方式，對相關數值進行兩層次的加權，並計算當年度各國總積分²。

²聯合國永續發展委員會（Commission on Sustainable Development, CSD）的「永

第一層次（六大面向底下各指標之）加權、加總之計算公式：

$$S = \sum_{i=1}^m W_i T_j, \quad \sum_{i=1}^m W_i = 1$$

T 表各指標數值。

W 表特定指標之權重。

S 表各面向得分值。

第二層次（六大面向之間的）加權、加總之計算公式：

$$S = \sum_{i=1}^4 W'_i T'_j, \quad \sum_{i=1}^4 W'_i = 1$$

T' 表各面向得分值。

W' 表各面向之權重。

S' 表各國年度總分。

2. 國內比較部分

國內比較部分的目的，在於就台灣相關指標數值，進行跨年度的自我比較，以呈顯台灣在「生活環境國際化」成果方面的跨期變化趨勢，刺激國人進行自我超越。基本上，我國「生活環境國際化指標體系」中的 48 項指標，都可以進行國內比較。但若要將硬性資料指標的數據，模仿前述 WEF 的方式轉化為「一到七分」的評量系統，有操作

續發展指標」(Indicators of Sustainable Development)之內容，多為硬性指標，無所謂硬性資料或問卷調查結果兩種數據整合的問題。且其容許各國條列各指標數值，而不硬性規定需進行各項加總。

上的困難。因為此時既然是與自我比較，多數數據自然難以透過與其他國家的當年數據之比較，將硬性資料指標的數據轉化為「一到七分」的評量系統來呈現。

本研究認為有四項指標（包括「環境保護」、「取得專業翻譯證照人數」、「雙語法規」、「文化與社會交流」），可能不適用於直接納入加權、加總，建議未來將渠等單獨列示。謹簡述理由如下：

1. 環境保護。「環境保護」本身即由多項台灣永續發展指標所構成，其中由於指標間關係複雜，或有重疊、或有難以量化、或有權重判斷不易之情況，因此無法計算出一綜合之數值。然而「環境保護」本身在生活環境國際化中亦為相當重要的環節，因此仍然將保留該項指標的呈現。
2. 取得翻譯證照人數。「取得翻譯證照人數」一指標去年才剛開始辦理，因此暫時缺乏比較基準，暫時無法以公式換算出比分。因此待數字累積到一定程度時，才考慮將其列入指標計分。此項數值雖暫時不宜列入計分，但其數值仍可反應台灣社會在國際化方面的能力，因此仍然將持續呈現該數字於指標資料中。
3. 雙語法規。經討論修正定義之結果，「雙語法規」之定義已改為法規英譯上網率。在此定義之下，上網率的浮動性難有太大幅度之變動，列入計分後的影響應不顯著。因此只將其呈現在指標資料當中，但不列入計分。
4. 文化與社會交流。「文化與社會交流」一指標與其他指標有本質上的差異。某些指標本身涉及滿意度，容易評價表現好壞與進退；另外也有部分指標的變動可以依照 GDP 或者人口的方式，換算出該項指標台灣的表現是否適宜。然而，「文化與社會交流」並非上述兩類指標，因此將其換算為分數計算成得分本來就較為困難。同時，文化交流本身更強調「質」因此直接以「量」計分，可能會產生更大的偏差，因此暫時先不納入加權計分當中。但「文化與社會交流」的量本身仍是生活環境國際化中相當具有參考價值的指標，因此仍將在指標體系當中呈現。

另外，經過分數呈現適當性的考量，為使國內比較部分依然能夠以年度總分的形態呈現，本研究建議將「外語教學認證」、「外語教師與學生師生比」、「外語教育機構」，以及「通過全民英檢的人口比例」等四項硬性資料指標，排除於加總計算之外。

其餘國內比較類之衡量指標皆可以滿意度，依照前列的公式進行換算，因此可以予以保留。因此扣除前述九項指標後，國內比較將涵蓋 39 項指標的數值。

如此，國內比較部份的操作步驟，與國際比較部份的操作方式相同。整個指標體系的年度總分，完全統一在「一到七分」的評量系統之下來呈現。

（二）權重調查

針對權重問題，本研究設計了一項問卷調查，針對本研究團隊所篩選過的五百多位國內、外人士，調查渠等對於我國「生活環境國際化指標體系(Foreigner-Friendly Living Environment Index)」中的六大指標面向，及項下各指標的重要性之評價，據以作為設定各項指標的權重之基礎。該項問卷調查³ 具有以下幾個的特徵：

1. 問卷調查反映的是被調查對象對各項指標的重要性之主觀評價，雖然不代表專業意見，但是由於前此的指標系統設計都由本研究團隊的專業研究人員所設計，基本框架已經符合研究者所設定的專業目的。故權重的設定轉而訴諸非專業的受訪對象，可以使非專業受訪者的意見成為重要的補充，增加本指標體系與民眾生活體驗之間的連結。
2. 該問卷調查的對象，係經本研究團隊篩選過的關鍵人士 (key persons)，為與本指標系統內容有直接關連的本、外國人士，藉以摘取他（她）們更敏銳的意見與感受。故抽樣過程係先將總數不確定的母體進行有意義的分類，然後產生五百餘位受訪者的名單。此與完全隨機抽樣有重大差異。

³ 該問卷調查的設計與執行細節，請詳見附件七說明。

3. 該問卷調查最終回收有效問卷 159 份。由於有效樣本數量超過 30，具備最低限的效度上的要求，足供作為設定權重之基礎。

該問卷調查所使用的問卷，內容共分八題：第一題請受訪者依照六大面向進行給分；第二題到第七題則是分別對六大面向的細部指標進行給分，另有第八題為開放式問卷，請受訪者提出台灣在生活環境國際化方面可以持續加強的部分。受訪者可依照問項的重要性給分，給分的範圍為 1~10，分數愈高則表示受訪者認為該問項的重要性愈高（10 分表示極重要，1 分表示極為不重要）。

依據問卷第一題的調查結果，我們發現：我國「生活環境國際化指標體系」中的六大指標面向（pillars），各自得到的積分如下圖所示：

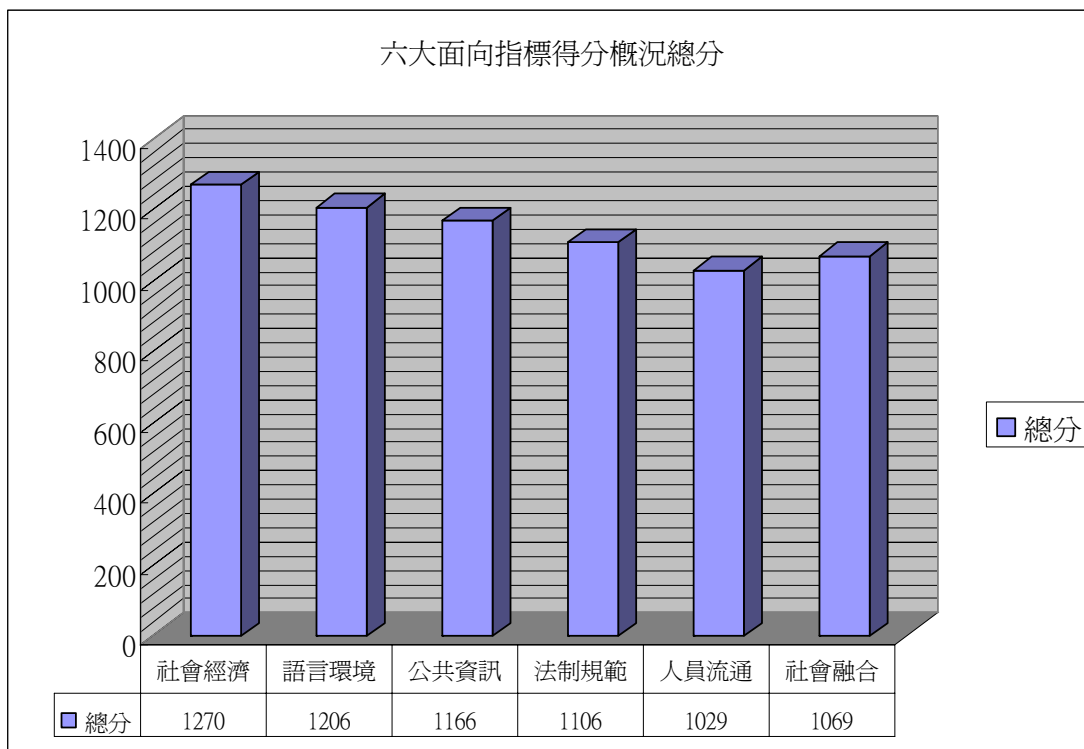


圖 3-1 六大面向指標得分概況總分

第三章 我國生活環境國際化指標體系及其資料庫規劃

按照上圖，按各面向得分在六項總和中所佔的比例，我們可以算出這六個面向各自的權重如下表最後一列所示：

表 3-2 六大面向各自的權重

	社會經濟	語言環境	公共資訊	法制規範	人員流通	社會融合
總分	1270	1206	1166	1106	1029	1069
估計分項目的比例	0.186	0.176	0.170	0.162	0.150	0.156
權重	18%	18%	17%	16%	15%	16%

其次，六大面向之下的各項指標之相互權重關係，我們可以由問卷調查結果中得出以下各圖顯示六大面向底下各項指標的得分數(未刪除不列入加權的指標前之原始分數與比例)。依照與第一題同樣的方法，我們可以計算出六大面向底下各項指標間的相對權重：

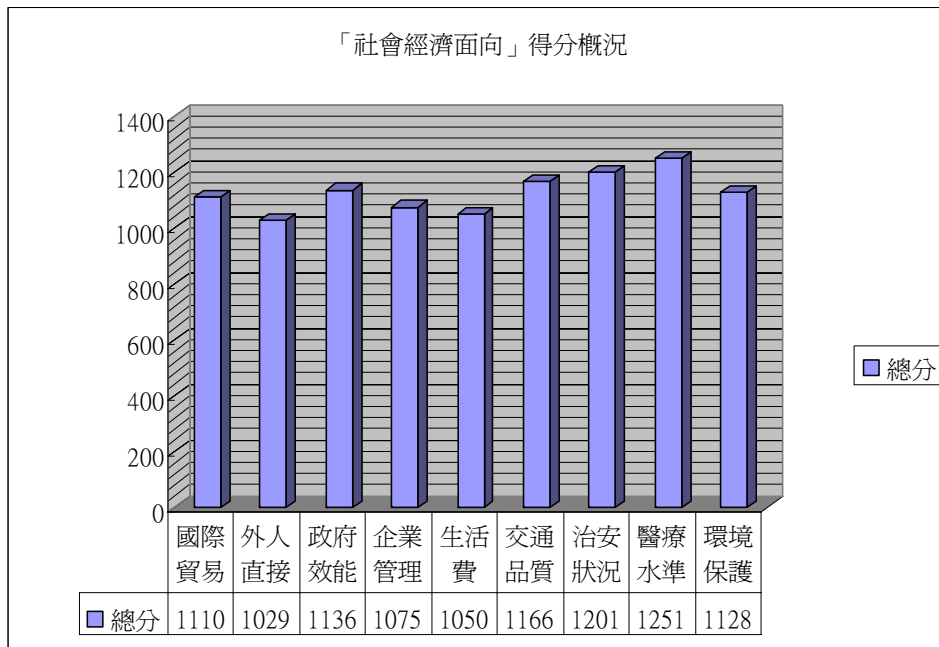


圖 3-2 「社會經濟面向」得分概況

表 3-3 社會經濟環境面向各指標的權重

	國際貿易	外人直接投資	政府效能	企業管理措施	生活費	交通品質	治安狀況	醫療水準	環境保護
總分	1110	1029	1136	1075	1050	1166	1201	1251	1128
估計分項目的比例	0.109	0.101	0.112	0.106	0.104	0.115	0.118	0.123	0.111
權重	11	10	11	11	10	12	12	12	11

第三章 我國生活環境國際化指標體系及其資料庫規劃

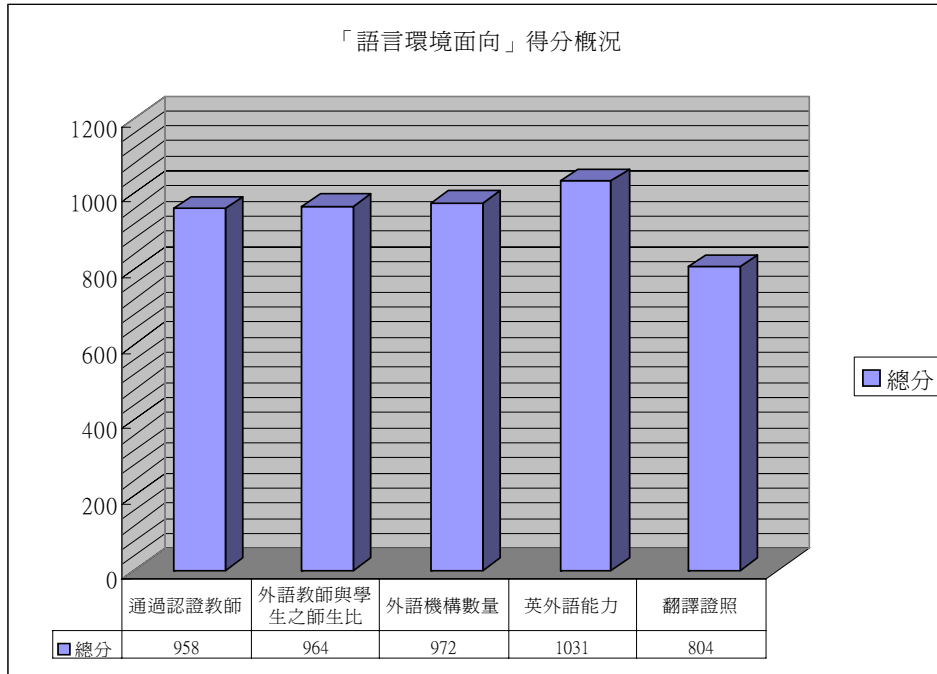


圖 3-3 「語言環境面向」得分概況

表 3-4 語言環境面向各指標的權重

	通過認證教師	外語教師與學生之師生比	外語機構數量	公務員外語能力	英外語能力	翻譯證照
總分	958	964	972	1153	1031	804
估計分項目的比例	0.163	0.164	0.165	0.196	0.175	0.137
權重	16	16	17	20	17	14

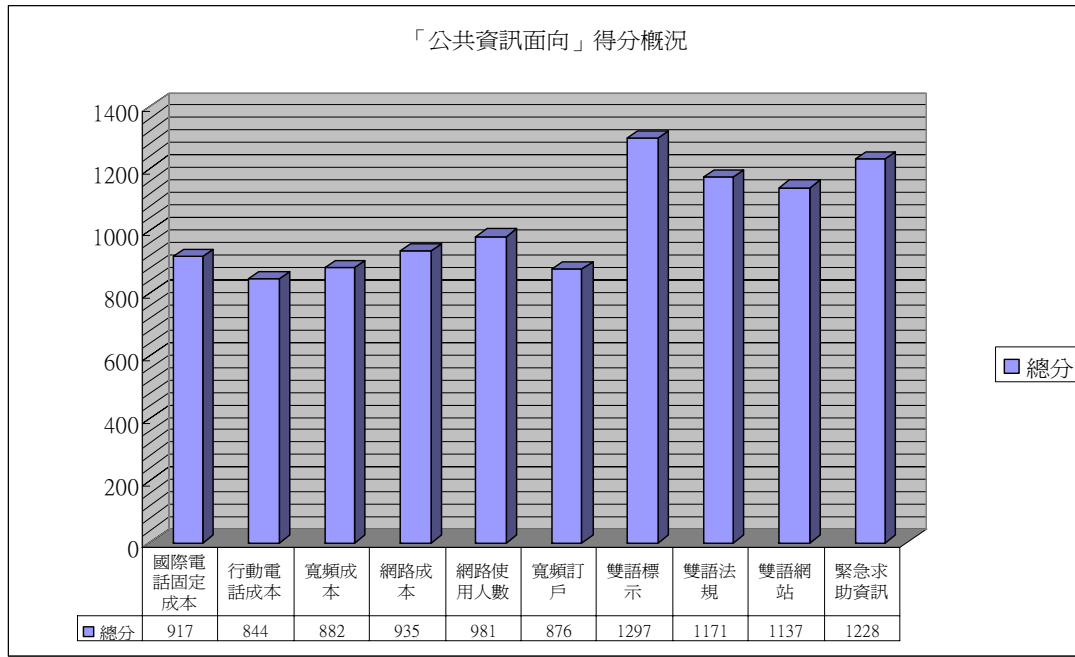


圖 3-4 「公共資訊面向」得分概況

表 3-5 公共資訊面向各指標的權重

	國際電話固定成本	行動電話成本	寬頻成本	網路成本	網路使用人數	寬頻訂戶	雙語標示	雙語法規	雙語網站	緊急求助資訊
總分	917	844	882	935	981	876	1297	1171	1137	1228
估計分項目的比例	0.089	0.082	0.086	0.091	0.096	0.085	0.126	0.114	0.110	0.120
權重	9	8	9	9	10	8	13	11	11	12

第三章 我國生活環境國際化指標體系及其資料庫規劃

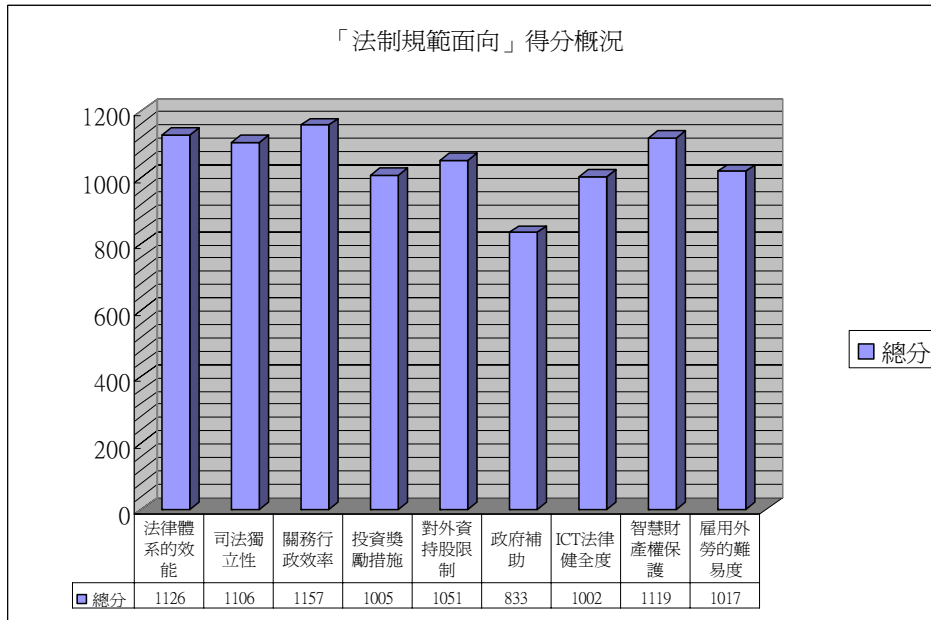


圖 3-5 「法制規範面向」得分概況

表 3-6 法制規範面向各指標的權重

	法律體系的效能	司法獨立性	關務行政效率	投資獎勵措施	對外資持股限制	政府補助	ICT法律健全度	智慧財產權保護	雇用外勞的難易度
總分	1126	1106	1157	1005	1051	833	1002	1119	1017
估計分項目的比例	0.120	0.117	0.123	0.107	0.112	0.089	0.106	0.119	0.108
權重	12	12	12	11	11	9	10	12	11

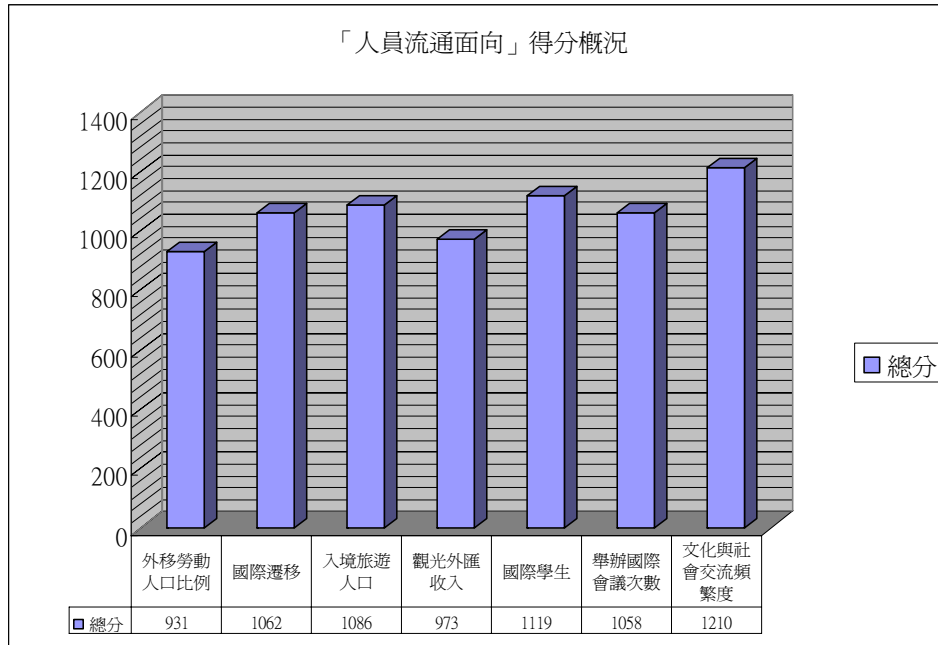


圖 3-6 「人員流通面向」得分概況

表 3-7 人員流通面向各指標的權重

	外移勞動人口比例	國際遷移	入境旅遊人口	觀光外匯收入	國際學生	舉辦國際會議次數	文化與社會交流頻繁度
總分	931	1062	1086	973	1119	1058	1210
估計分項目的比例	0.125	0.143	0.146	0.131	0.150	0.142	0.163
權重	13	14	15	13	15	14	16

第三章 我國生活環境國際化指標體系及其資料庫規劃

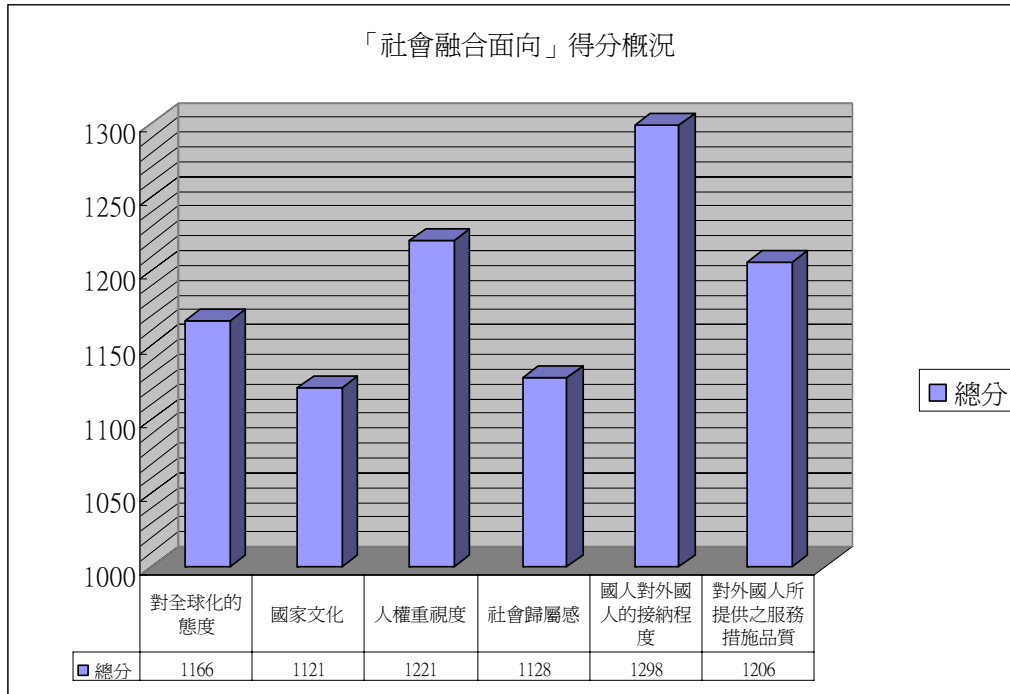


圖 3-7 「社會融合面向」得分概況

表 3-8 社會融合面向各指標的權重

	對全球化的態度	國家文化	人權重視度	社會歸屬感	國人對外國人的接納程度	對外國人所提供之服務措施品質
總分	1166	1121	1221	1128	1298	1206
估計分項目的比例	0.163	0.157	0.171	0.158	0.182	0.169
權重	16	16	17	16	18	17

由於我們將「台灣生活環境國際化指標」系統的呈現方式規劃為國際與國內比較兩個部份，故上述權重系統必須相應做出調整。關於國際比較的部份，我們若僅將適合進行國際比較的指標挑出，刪除其餘之後，則六大面向底下各項指標的權重，如下列各表所示：

表 3-9 社會經濟面向各指標的權重(僅國際評比項目)

	國際貿易	外人直接投資	政府效能	企業管理措施	生活費	交通品質	治安狀況	醫療水準
總分	1110	1029	1136	1075	1050	1166	1201	1251
估計分項目的百分比	0.123	0.114	0.125	0.119	0.116	0.129	0.133	0.138
權重	12	11	13	12	12	13	13	14

表 3-10 語言環境面向各指標的權重(僅國際評比項目)

	TOEEL、TOEIC 平均成績 (英外語能力)	在職者語言能力 (英外語能力)
總分	1031	1031
估計分項目的百分比	0.5	0.5
權重	50	50

表 3-11 公共資訊面向各指標的權重(僅國際評比項目)

	國際電話固定成本	行動電話成本	寬頻成本	網路成本	網路使用人數	寬頻訂戶
總分	917	844	882	935	981	876
估計分項目的百分比	0.169	0.155	0.162	0.172	0.180	0.161
權重	17	16	16	17	18	16

表 3-12 法制規範面向各指標的權重(僅國際評比項目)

	法律體系的效能	司法獨立性	關務行政效率	投資獎勵措施	對外資持股限制	政府補助	ICT 法律健全度	智慧財產權保護	雇用外勞的難易度
總分	1126	1106	1157	1005	1051	833	1002	1119	1017
估計分項目的比例	0.120	0.117	0.122	0.107	0.111	0.088	0.106	0.119	0.108
權重	12	12	12	11	11	9	10	12	11

表 3-13 人員流通面向各指標的權重(僅國際評比項目)

	外移勞動人口比例	國際遷移	入境旅遊人口	觀光外匯收入	國際學生	舉辦國際會議次數
總分	931	1062	1086	973	1119	1058
估計分項目的百分比	0.149	0.170	0.174	0.156	0.180	0.170
權重	15	17	17	16	18	17

表 3-14 社會融合面向各指標的權重(僅國際評比項目)

	對全球化的態度	國家文化	人權重視度
總分	1166	1121	1221
估計分項目的百分比	0.332	0.320	0.348
權重	33	32	35

至於國內比較的部份，除了已經不列入加權計算的四項指標外，再排除「外語教學認證」、「外語教師與學生師生比」、「外語教育機構」，以及「通過全民英檢的人口比例」等四項硬性資料指標，則各面向底下各項指標權重的分配，如以下所示：

表 3-15 社會經濟環境面向各指標的權重(國際評比加國內評比項目)

	國際貿易	外人直接投資	政府效能	企業管理措施	生活費	交通品質	治安狀況	醫療水準	環境保護
權重 (%)	12	11	13	12	12	13	13	14	X

表 3-16 語言環境面向各指標的權重(國際評比加國內評比項目)

	通過認證教師	外語教師與學生之師生比	外語機構數量	在職者語言能力	TOFEL、TOEIC的平均成績	翻譯證照
權重 (%)	X	X	X	50	50	x

表 3-17 公共資訊面向各指標的權重(國際評比加國內評比項目)

	國際電話固 定成本	行動電 話成本	寬頻 成本	網路 成本	網路使 用人數	寬頻 訂戶	雙語 標示	雙語 法規	雙語 網站	緊急求助資訊
權重 (%)	10	9	10	10	11	10	14	x	12	14

表 3-18 法制規範面向各指標的權重(國際評比加國內評比項目)

	法律體系 的效能	司法獨立 性	關務 行政 效率	投資 獎勵 措施	對外資持股 限制	政府 補助	ICT 法律健 全度	智慧財產權 保護	雇用外勞的難 易度
權重 (%)	12	12	12	11	11	9	10	12	11

表 3-19 社會融合面向各指標的權重(國際評比加國內評比項目)

	對全球化的態 度	國家文化	人權重視度	社會歸屬感	國人對外國人 的接納程度	對外國人所提 供之服務措施 品質
權重 (%)	16	16	17	16	18	17

表 3-20 人員流通面向各指標的權重(國際評比加國內評比項目)

	外移勞動人 口比例	國際遷移	入境旅遊人 口	觀光外匯收 入	國際學生	舉辦國際會 議次數	文化與社會 交流頻繁度
權重	15	17	17	16	18	17	x

至此，我們透過該次問卷調查，已得到兩個層次的權重資訊：第一個層次係六大面向間的相對權重，第二個層次為六大面向底下，各個指標間的相對權重。將這些權重資訊，套入先前設計的國際與國內比較兩套呈現方式中，便可計算出國際比較中各國當年總得分，以及國內比較中，台灣的各年度總得分，供各界評比參考。

第二節 生活環境國際化指標資料庫之構思與規劃

由於推動生活環境國際化之相關政策，應建立在對現況的客觀基礎之上，針對現況擬定適當的政策選項，故生活環境國際化指標具有其指標性意義。可作為政府追蹤政策成效並予以考核之依據。然而，若不能有一整合性之資料庫，資料之掌握與跨年、甚至跨國比較都將有相當之難度，故本研究團隊認為有建置「生活環境國際化資料庫」之必要性。然礙於經費之限制，本期僅先就資料庫之使用者、雛型與架構進行構思，供研考會日後建置資料庫時參考。

一、使用者類別定義

本資料庫所設定的使用者可以分為「一般本國民眾」、「外籍人士」、「相關政府機關人員」以及「後台管理者」，並依照實際需求規劃並分割內部與外部使用者可利用的資料：

(一) 一般本國民眾

本資料庫的第一類使用者為本國民眾，希望可以藉由指標資料之公佈，讓民眾得以了解我國生活環境國際化的程度與進展，並可使政府的施政績效透明化。

依照目前的設定，本國民眾可以觀看前端的所有資訊，然而不具後端使用之權限。

(二) 外籍人士

由於生活環境國際化議題與外籍人士之生活息息相關，我們希望可以藉由此指標資料庫英語網站之建構，讓在台的外籍

人士也可以確實瞭解我國生活環境國際化的進展，並可透過個別指標的資訊，了解我國表現在世界的相對位置。同樣地，外籍人士的使用權限與一般本國民眾相同，僅具有前端使用權限，而不具備後端的使用權限。

(三) 相關政府機關人員

由於指標資料的登錄涉及各部會的資料提供。因此，與指標相關的政府機關人員亦有使用之權限。在後台管理者開啓權限之後，相關政府機關人員除了可以觀看前端的所有資訊外，亦可直接利用網站後端進行資料上傳。然而，原則上僅具備對自己需要上傳的資料進行管理的權限，無法針對其他單位所負責的資料進行管理。

(四) 後台管理者

最後一類使用者為「後台管理者」此處的管理者至少包含研考會負責管控資料庫的人員，以及此資料庫之技術人員。後台管理者除了前述使用者所擁有之權限外，同時亦可執行「權限管理」功能，即決定哪些單位具備維護哪些資料的權限。

二、 資料上傳時程設定

資料庫的資料上傳與原始資料取得的時程相關，但由於每一類資訊產出的時間不一，因此在設定也會有所不同：

(一) 「最新消息」資料

「最新消息」資訊在設定上僅刊載與本資料庫相關的訊息，因此，原則上每當新的指標更新時，此處就會有消息上載。另外，當有相關記者會資訊時，也會不定期地刊登最新消息。最後一類最新消息，則是記者會所公佈之當年度生活環境國際化表現，例如：「相較於 xxxx 年成長 xx 分」，此部分的消息預計於記者會結束隔日刊登。

(二)「指標調查與評比」資料

所有國內與國際指標的評比調查資料則於該資料公佈之後的兩至三週內進行上載動作。上載後即可顯示於前端。

(三)分析資料

於指標「總體評價」部分涉及資料的分析。在所有年度資料皆已上傳後，由研究團隊進行資料分析，先於記者會上進行公告。於記者會結束後，將把當年度我國「生活環境國際化」之總體表現、歷年得分狀況圖表(增加當年度)、結果分析刊登於「總體評價」的網頁。

三、 資料庫規劃理念概述

一般而言，指標資料庫之基本內容至少應包括該指標項下所有的指標統計。因此，本院於3月提交予研考會之「生活環境國際化指標研究報告書」中所提及的六大面向、14項次級範疇，以及其項下的48項指標的各種計算、定義、圖表顯示以及跨年比較功能自然應該包括在其中。然而，若僅具備指標資料之功能，此指標資料庫之參考價值仍然不夠完整。因此，為顧及資料庫的完整性，並提高其參考價值，本研究團隊認為該資料庫也應該要能提供延伸查詢的功能，讓使用者對於資料來源有興趣時，可以連結到該資料庫進行查詢的動作。如此一來，不但提升了網站的實用性，同時亦能向大眾揭露此資料庫資訊之可信度。

除了資料來源之外，相關網路資源亦是豐富資料庫之元素。舉例而言，將國內外進行生活環境國際化的主政單位或者研究單位資訊一併放入，可讓使用者在量化的指標之外，也能了解各國在生活環境國際化政策的實質內涵，如此可避免此指標資料庫的使用者與現實脫節。而國內主政機關在鍵入資料的同時，亦可同時點選他國網站，瞭解他國政策現況，以作為施政之參考。

資料庫的豐富性固然重要，但是若與其他資料庫之功能重疊性愈高，資料的維護就愈困難，政府資料出現不一致的情況亦會頻繁。現階段研考會及移民署已建置「國際生活環境服務網」以及「外國人在台生活服務網」，內部已提供大量關於我國生活環境國際化之政策、提供給外籍人士之資訊、影音資料等，因此「生活環境國際化資料庫」將避開這些既有的資訊，以指標資訊為中心，輔以國內外相關主管、業務機關及研究單位之網站資源，成為實用卻又簡素的資料庫。

在上述各項指導原則之下，本節將對研究團隊所規劃之資料庫架構進行介紹：

四、一般使用者功能選單

在資料庫之前端首頁為一般使用者功能選單。其內容包括「緣起(即為預設之資料首頁)」、「生活環境國際化指標架構」、「生活環境國際化指標定義」、「生活環境國際化調查結果」、「相關國際連結」、「相關國內連結」以及「聯絡我們」等功能，各選項之功能如下：

(一) 首頁/緣起

緣起主要介紹政府在生活中環境國際化方面的努力，並針對「生活環境國際化指標體系」產生之過程進行簡述，讓使用者可以對來龍去脈有更多的理解，並更容易瞭解指標體系產生的經過與各項主要考量。同時並要在此勾勒政府對於國際生活環境之願景，讓指標數的前瞻性得以展現。

(二) 研究方法

特別針對研究團隊建構指標所採用的研究方法、建構指標的過程、指標權重計算的考量等，做較為詳盡的介紹，讓使用者能夠更清楚指標產生的脈絡。



圖 3-8 前端系統—「首頁」頁面

(三) 生活環境國際化指標架構

進入指標資料查詢之前，提供「生活環境國際化指標架構」的選項，其主要的功能在於介紹六大面向、14 項次級範疇與 48 項指標的相互關係。讓使用者可以輕鬆掌握指標的定位，並可藉此帶出指標所欲彰顯之意涵。

第三章 我國生活環境國際化指標體系及其資料庫規劃

面向	次分類	指標	資料來源
社會經濟環境	國際經濟環境	國際貿易	WTO International Statistic
		外人直接投資	UNCTAD FDI database / 中央銀行
		政府效能	IMD、研考會
		企業管理措施	IMD
	社會生活環境	生活費	EIU Cost of Living
		交通品質	WEF
		治安狀況	EIU、ICPO / 內政部警政署
語言環境	外語學習環境	醫療水準	IMD
		環境保護	台灣永續發展指標
		外語教學認證	教育部
	外語能力現況	外語教師與學生師生比	教育部
		外語教育機構	教育部、各地方政府教育局
		公務人員外語能力指標	人事行政局
		TOFEL、TOEIC的平均成績	ETS
		通過全民英檢的人口比例	教育部 / 財團法人語言訓練中心
		取得專業翻譯證照人數	教育部
		國際電話固定成本	IMD
資訊基礎建設	行動電話成本	IMD	
	網路成本	IMD	
	寬頻成本	IMD	

圖 3-9 前端系統—「指標架構頁面」

(四) 生活環境國際化指標定義

雖然在指標調查結果的表格中，也會呈現各項指標的定義，然而使用者僅能單項單項地看到每一項指標的定義，無法有鳥瞰。因此，在資料庫中，另外設立指標定義表，將各面向所有指標的定義及研究限制一字排開，讓使用者在檢視數據之前，就可以先對各項指標的操作性定義有所認識。

(五) 生活環境國際化指標調查結果

「生活環境國際化指標調查結果」一欄即為本資料庫之核心。使用者將游標移至此選項後，下方會出現「總體評價」、「各指標面向評價」以及「個別指標評價」。

「總體指標評價」呈現的為各年度之總積分或者總體表現比較。此部分需視實際上會加總的項目決定呈現的項目。此部分至少將呈現由國際資料庫取得「可茲國際比較數據」的加總結果，至於「國內比較」的部分則須在業務單位對於指標權重及加權方式達成共識的程度，來決定是否予以呈現。預計將以圖表方式呈現最近五年來台灣在此指標中的得分概況，並於圖表下方列出資料與得分的解讀。另外圖表上方亦提供歷年分析資料的下載，讓使用者可以瞭解近幾年來台灣得分的原因、進步與退步之處、甚至進步與退步的原因。

「各指標面向評價」則是呈現歷年來社會經濟環境、語言環境、法制規範、公共資訊、人員流通及社會融合等六大指標面向的平均積分，讓使用者可以輕易看出各個面向在這幾年來的表現，在各個面向的長條圖下，作出每年度該面向表現的質性描述。

「個別指標評價」則是在點選指標項目之後，以表格的方式呈現指標的定義、計算式、權重、我國歷年表現等。若所點選之指標屬於國際比較指標，則會多出一項跨國比較的欄位。表格下方並提供下載 excel 之功能，方便使用者保存相關資訊。

第三章 我國生活環境國際化指標體系及其資料庫規劃

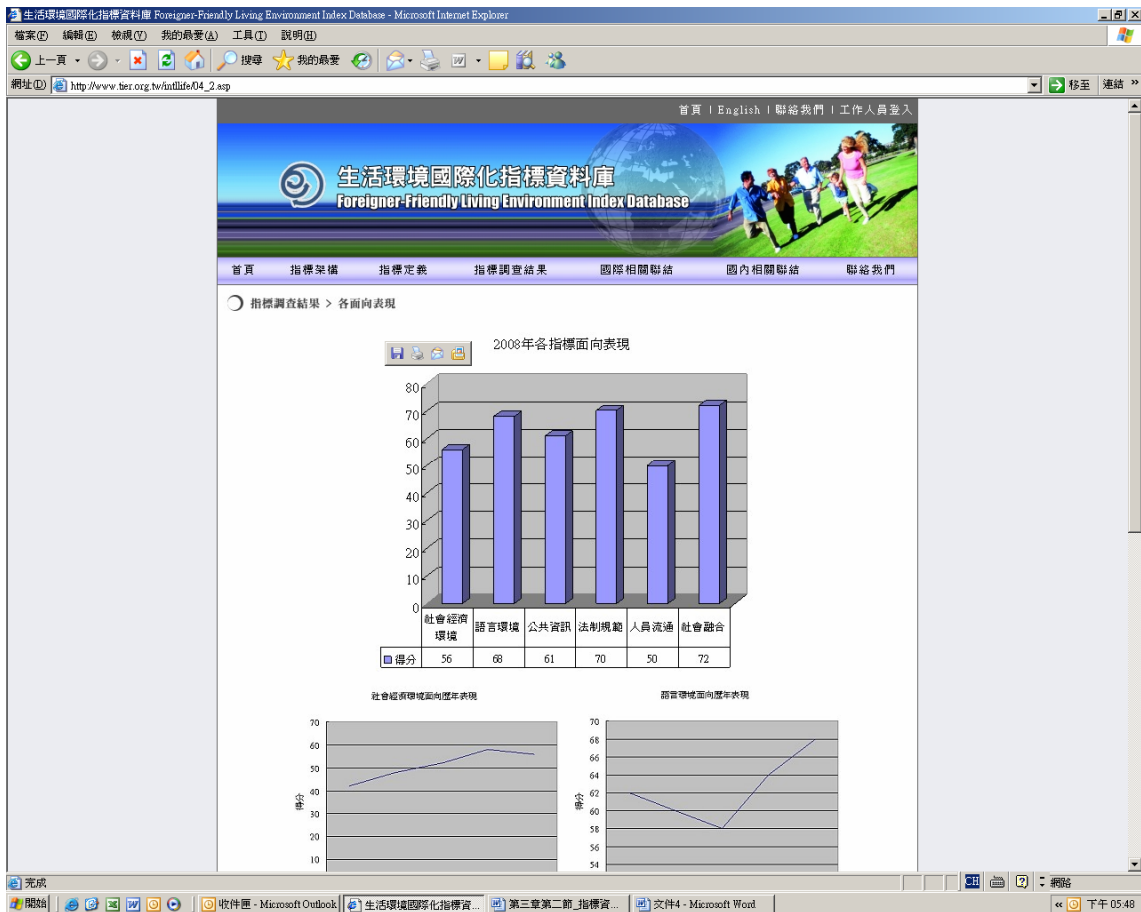


圖 3-10 指標調查結果之「各面向表現」頁面

(六) 相關國際連結

「相關國際連結」部份將包括至少「國際資料庫連結」以及「他國相關業務單位或研究機構」。其中，他國相關業務單位或研究機構將以「國家」為單位，將同一國的業務單位或研究單位的連結規劃在同一區塊，方便使用者查詢。

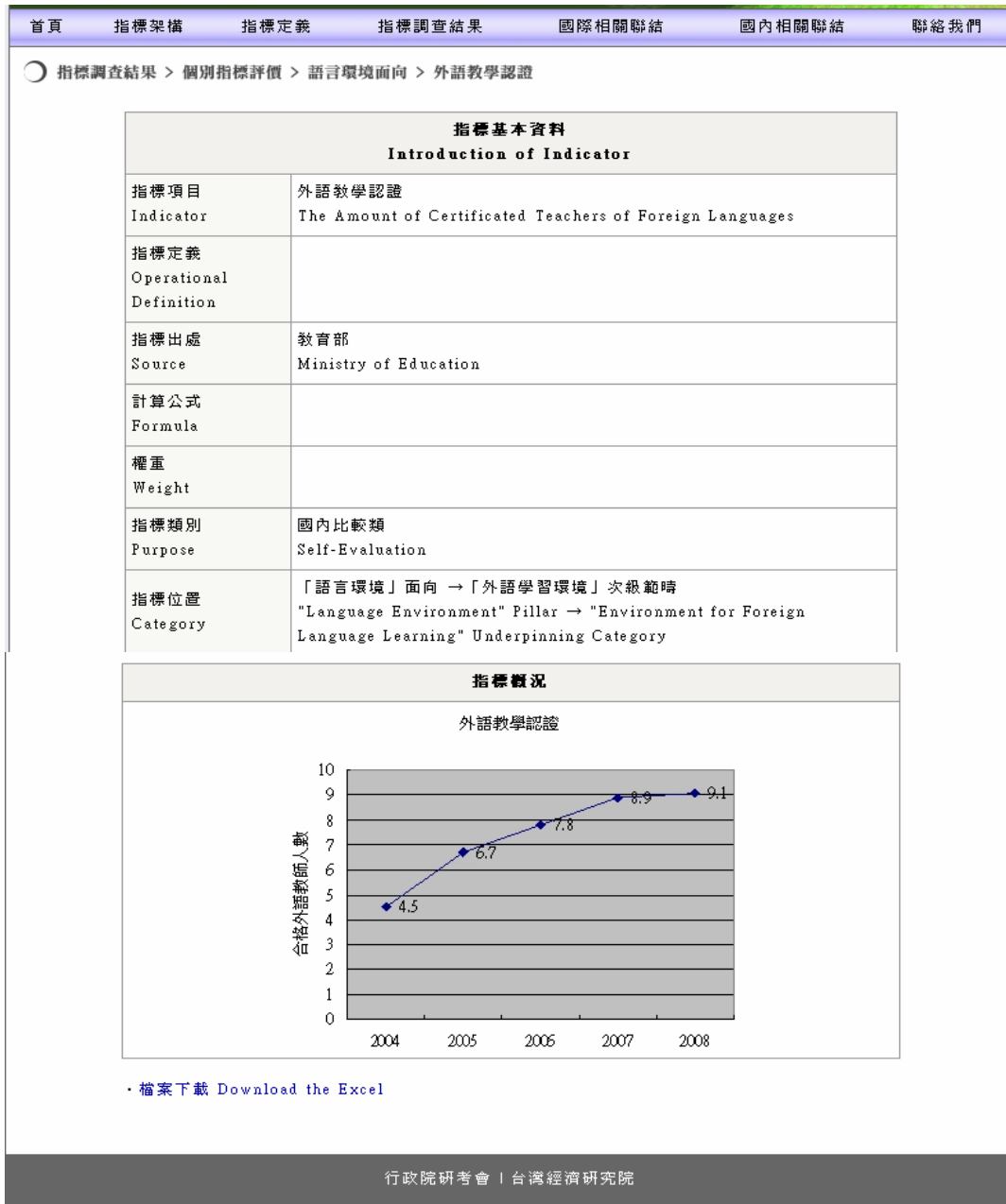


圖 3-11 指標調查結果之「個別指標資料」頁面

第三章 我國生活環境國際化指標體系及其資料庫規劃

首頁 | English | 聯絡我們 | 工作人員登入

生活環境國際化指標資料庫
Foreigner-Friendly Living Environment Index Database

首頁 指標架構 指標定義 指標調查結果 國際相關連結 國內相關連結 聯絡我們

○ 國際相關連結

實用國際資料庫	
單位名稱	連結
World Economic Forum	http://www.weforum.org/en/index.htm
IMD, International	http://www.imd.ch/index.cfm?bhcp=1
Globalization Index	http://www.atkearney.com
Economist Intelligence Unit	http://www.eiu.com/index.asp?rf=0
...

日本	
單位名稱	連結
Council of Local Authorities for International Relations	http://www.clair.or.jp/
Yokohama Association for International Communications and Exchanges	http://www.yoke.or.jp/
Kansai NPO Alliance	http://www.interpeople.or.jp/index.php
Kawasaki International Association	http://www.kian.or.jp/index.html
...

圖 3-12 前端系統—相關「國際連結」頁面

(七) 相關國內連結

「相關國內連結」將包括「提供外籍人士服務之網站」、「外籍人士服務專線」、「常用政府網站(即國內相關業務單位)」以及「實用 NGO 資訊」。其中，實用 NGO 資訊將依照功能別進行歸類，依照外籍配偶輔導、外籍配偶子女教育、華語學習…等不同類別

進行歸類，讓使用者可以依照自己的需求快速找到相關的服務管道。如此，此網站不只可供本國人參考，對外籍人士而言亦富參考價值，能讓此資料庫的效益再放大。

(八) 聯絡我們

「聯絡我們」僅為網站的常態功能。使用者若對網站有任何意見，皆可利用此功能向管理者反應。同時，若使用者有其他值得刊載在相關連結部分的實用資訊，也可藉此管道提供，是與使用者互動的重要橋樑。點選「聯絡我們」之後將會出現 outlook 畫面，讓使用者可以直接利用該介面將訊息傳達給管理者。

表 3-21 一般使用者功能選單功能列表

項目	內容說明
首頁/緣起	緣起主要介紹政府「建立生活環境國際化指標之動機」、「建構生活環境國際化指標之過程」以及「生活環境國際化指標之願景」。
研究方法	特別介紹研究團隊建構指標之研究方法、過程、採取的研究途徑、權重計算考量等。
生活環境國際化指標架構	此處介紹構成生活環境國際化指標的六大面向、14 個次級範疇、48 項指標。各項指標亦為連結，點選後可直接連往「生活環境國際化指標調查結果」下的個別指標評價部分。
生活環境國際化指標定義	此處針對 48 項指標的操作性定義進行釐清，以使讀者能清楚瞭解指標所代表之意涵，及其限制。
生活環境國際化指標調查結果	將歷年(自 2008 或 2009 年起)指標調查之結果進行彙總，將彙總的結果以圖表的方式呈現，以便讀者閱覽。 在此項下並設有兩項子連結，分別為： (1) 總體評價。

第三章 我國生活環境國際化指標體系及其資料庫規劃

	<p>點選「總體評價」選項之後，會出現各年度的總積分。</p> <p>(2) 各指標面向表現。</p> <p>點選「各指標面向表現」後，會出現「當年度各指標面向表現」及六個個別指標面向表現的連結。若點選「當年度各指標面向表現」，則會出現當年度六個面向平均積分的長條圖。點選各單一面向指標的 Tab 後，則出現該面向在各年度表現之趨勢圖。</p> <p>(3) 個別指標評價。</p> <p>點選「個別指標評價」後，會出現 48 個指標的點選連結(將會依照指標所屬的面向進行分類)，點選之後會出現指標評價表格，表格中將呈現出歷年來各指標的得分狀況。</p>
相關國際連結	將生活環境國際化相關的國外政府與研究機關彙整後，公佈於此，方便民眾上站查詢國外做法。
相關國內連結	提供國內與生活環境國際化、服務外籍人士的官方網頁，讓外籍人士可以直接取得資訊。 另外，亦提供部分與指標相關的統計網站，讓閱讀者可以對照出處。
聯絡我們	讀者可藉此信箱提供對網站的建議，與本資料庫進行互動。或使用者亦可利用此功能提出其他與指標相關之建議。

五、 首頁其他顯示資料

首頁除了上述各項主要選項之外，還有「訪客人數」、「最新消息」、「English(進入英文網頁)」及「工作人員登入」等功能。

「最新消息」的部分由管理者進行維護。此處的「最新消息」將僅限於與指標相關的消息：例如指標更新進度、指標發布記者會、指標

評鑑之重要進展等。

「工作人員登入」選單功能為登入後端管理頁面，各部會不需要另外記憶後端網址，即可由前端輕鬆登入，進行資料管理。唯權限部分必須要得到「資料庫管理員帳號」開啓權限後，針對有權限的資料進行上傳或更改。其餘的相關功能請見「表 3-10 首頁其他顯示資料列表」。

表 3-22 首頁其他顯示資料列表

項目	內容說明
訪客人數	呈現累積訪客人數。
最新消息	發表最新指標公佈資訊、記者會相關訊息、指標評鑑之重要進展。
English	連結至英文網頁
工作人員登入	所謂工作人員包括各部會相關承辦人員與此一資料庫的管理人員。需經此一資料庫的管理人員開啓權限後方能登入使用。此處的功能主要為資料上載；此外，資料庫管理員則在後台進行資料管理、更新並管理各部會承辦人的資料與使用權限。

六、 後端管理功能

後端管理功能包括「最新消息維護」、「國別維護」、「指標項目維護」、「指標資料上傳」、「統計分析」、「權限管理」、「後端工作指南」以及「登出」等八項功能。

「國別維護」、「指標項目維護」為對架構的維護功能，除了可以調整「國際比較」中會出現的國別之外，也可以針對預設的 48 項指標進行增刪、定義及權重等資料的修改。一但在此進行資料修改之後，指標資料上傳功能部分所指定上傳資料的欄位也會跟著調整。

第三章 我國生活環境國際化指標體系及其資料庫規劃

「指標資料上傳」一欄開放給主管機關及系統管理者進行資料匯入的動作。然而每個帳號所能管理的項目將會依照權限而有所不同。原則上主管機關帳號僅能針對自己業務範圍內的指標進行上傳、修改與刪除的動作，若需要進行其他業務單位的資料調整，則必須透過系統管理者，或者由系統管理者開啓維護權限之後方能執行。

「統計分析」將記載每個網頁每個位置點擊的概況，讓管理者可以瞭解哪些部分需要再加強、哪些部分的功能還能再擴張。同時也提供修改紀錄查詢的功能，可以一次看到整個網站維護、資料上傳的密度。

「後端工作指南」則為後端使用說明書，可以線上觀看，亦可下載至使用者的電腦中。說明書提供簡單的操作說明與注意事項。詳細後端功能請參考「表 3-11 後端管理功能列表」。

表 3-23 後端管理功能列表

項目	內容說明
最新消息維護	在此可進行前端最新消息之維護。
國別維護	在此可針對「跨國比較」的國家進行維護，當國際資料庫國家數擴充或縮減時，可彈性進行調整。
指標項目維護	指標項目維護為針對現有的 48 項指標項目進行增刪的動作，亦包括其指標定義、限制、加權等資料之維護。
指標資訊上傳	各單位可利用此項功能，在權限範圍內進行資料上傳與修改。並可查詢上傳紀錄。
統計分析	提供相關統計，例如：網站點閱人數、各頁面點擊人數、資料上傳修改紀錄等。
權限管理	管理有權登入資料者的權限。
後端工作指南	資料庫登入之方法與規則、使用說明、權限開啓辦法以及其他使用後端之注意事項
登出	工作人員在點選此項目後即可登出。

生活環境國際化指標資料庫-後端系統
Foreigner-Friendly Living Environment Index Database

最新消息 國別維護 指標項目維護 指標資訊上傳 統計分析 權限管理 後端工作指南 登出

目前位置：最新訊息 / 修改

新增

標題： 查詢 匯出Excel

一頁15筆，共58筆 / 目前在第 1 / 4頁 第一頁 上一頁 下一頁 最後一頁

標題	更新日期	更新人員	動作
「生活環境國際化指標資料庫」記者會	2009/01/13	aaa	修改 / 刪除
生活環境國際化指標資料庫已於4月19日正式上線	2008/4/20	bbb	修改 / 刪除
-----	2007/11/15	ccc	修改 / 刪除

註：依更新日期降冪排列。

回前頁

行政院研考會 | 台灣經濟研究院

圖 3-13 後端系統—「最新消息維護」頁面

第三章 我國生活環境國際化指標體系及其資料庫規劃

生活環境國際化指標資料庫-後端系統
Foreigner-Friendly Living Environment Index Database

最新消息 國別維護 指標項目維護 指標資訊上傳 統計分析 權限管理 後端工作指南 登出

目前位置：指標大類維護 / 修改 指標大類 | 指標項目

新增

類別： ALL 指標大類： 查詢 匯出 EXCEL

一頁15筆，共58筆 / 目前在第 1 / 4頁 第一頁 上一頁 下一頁 最後一頁

指標大類	指標面向	更新日期	更新人員	動作
外語學習環境	語言環境面向	2009/01/13	CCC	修改 / 刪除
國際貿易環境	社會經濟環境面向	2008/4/20	DDD	修改 / 刪除
社會生活環境	社會經濟環境面向	2007/11/15	WWW	修改 / 刪除
-----	修改 / 刪除

註：依更新日期降冪排列。

回前頁

行政院研考會 | 台灣經濟研究院

圖 3-14 後端系統—「指標項目維護」頁面

生活環境國際化指標資料庫-後端系統
Foreigner-Friendly Living Environment Index Database

最新消息 國別維護 指標項目維護 指標資訊上傳 統計分析 權限管理 後端工作指南 登出

目前位置：指標資訊上傳 / 修改

方式一：

批次新增指標資料

附加檔： (附加檔名為.csv)

[檔案規格說明](#)

方式二：

年度： 國別： 面向：

外語教學認證	9.1
外語教師與學生之師生比	
外語教育機構	10
公務人員外語能力指標	
TOFEL、TOEIC平均成績	
通過全民英檢的人口比例	10.20
取得專業翻譯證照人數	50

行政院研考會 | 台灣經濟研究院

圖 3-15 後端系統—「指標資料上傳」頁面

第三章 我國生活環境國際化指標體系及其資料庫規劃


生活環境國際化指標資料庫-後端系統
Foreigner-Friendly Living Environment Index Database


最新消息
國別維護
指標項目維護
指標資訊上傳
統計分析
權限管理
後端工作指南
登出

目前位置：統計分析 / 網頁訪客統計
網頁訪客統計 | 系統記錄

97 年 1 月 ~ 97 年 1 月 查詢 匯出 EXCEL

一頁15筆，共58筆 / 目前在第 1 / 4頁
第一頁
上一頁
下一頁
最後一頁

年月	最新消息	指標架構	指標定義	指標調查結果_總體評價	指標調查結果_各面向表現	指標調查結果_個別指標評價	國際相關連結	國內相關連結
97年12月	20	18	60	2	54	18	2	54
97年11月	7	7	5	8	8	7	8	8
97年10月	4	5	4	5	5	5	5	5
----	---	---	---	---
96年合計	31	30	69	15	67	30	15	67

回前頁

行政院研考會 | 台灣經濟研究院

圖 3-16 後端系統—「統計分析」頁面

全球在地化台灣國際接軌政策研究

第四章 生活環境國際化政策的國際經驗

政策優劣的判斷為相對標準。若欲趕上國際化的潮流，除了和自己比較之外，也應該和他國比較。是以，爲了要能夠訂立比較的基準，本章的核心議題便在於歸納整理他國的生活環境國際化措施，作爲我國未來政策之參考。

世界各國的各有其生活環境國際化之政策。於上一期中，本研究團隊已針對日本、韓國、中國與新加坡的政策提出研究報告。在本期研究案中，除了將深入追蹤日本與新加坡的生活環境國際化政策外，另選擇瑞士與泰國的政策進行研究，提出值得政府參考之措施，以期再提升我國生活環境國際化之水準。

第一節 日本的生活環境國際化政策

於本案第一期研究報告中，已初步針對日本的生活環境國際化政策與思維作出了研究。發現日本對於國際化的觀點確實與其他國家略有不同：日本政府重視國際化的思維，強調應該要讓不同的民族，藉由異文化教育與友善生活環境措施，讓在日生活的日本人與外籍人士能更融洽地相處，並彼此理解。此外，他們也不認爲所謂的國際化就是要所有的日本人都有很強的外語能力，也要讓外國人可以用日語在日本生活。

以上述的思維爲本，本研究團隊已於上一期，針對日本的多元文化共生地域推進計畫、多語資訊窗口、外國人市民會議、JET 計畫以及中央與地方政府之間的合作模式等議題與措施進行了研究。

然而，除了第一期所介紹的措施之外，日本還有許多值得取法的措施。再者，除了中央與地方政府之間的合作之外，也有許多政府與 NGO 之間合作的計畫具有參考的價值。故本期研究繼續針對日本的政策進行補充，並嘗試由另外公私合作的視角，來探討日本政策值得台

灣參考之處。此外，也針對福田首相上任後的新思維與政策調整進行介紹。

一、從「醫療支援制度」出發提供貼心的生活服務

有鑑於醫療對於人的重要性，因此日本逐步推動醫療國際化措施。於本案第一期的研究案中，已提出了《醫療資訊情報網》的制度，於此將繼續針對日本的醫療支援政策與制度進行進一步的介紹。

醫療資訊情報網雖提供可以外語診療或服務的醫療機構，然而多半仍只能以英語作為診療語言。即使也有部份醫師懂得華語、韓語、泰語等語言，但是能否精確溝通仍有其疑慮，再加上非英語系移民大量移入，使得可以用外語診療的醫師數量未必能符合需求，故日本也開始發展各種制度補充其不足。於第一期研究案中所提到的外語志工即為手段之一。此外，日本亦發展出「外語問診單」、「免付費電話醫療翻譯」、「專業醫療翻譯派遣」以及「電話醫療諮詢服務」等制度：

(一)外語問診單

所謂外語問診單，是指已經以外語印刷，讓病患可以直接在問診單上勾選症狀，供醫師看診使用的醫療措施。若醫生外語能力不足，或者患者無法以日語和醫生溝通，透過日語與外語對照的問診單，醫生仍然可以約略得知病患的症狀進行初步的診療。目前日本已有許多都道府縣都已經採納了此種制度。以神奈川縣為例，在神奈川國際交流協會的網站上提供了英語、華語、匈牙利語、西班牙語、葡萄牙語、ペルシャ語、泰語、タガログ語、印尼語、越南語、俄語、寮語、柬埔寨語、法語、德語、阿拉伯語以及克羅埃西亞語等十多種語言的雙語對照外語問診單。¹

以外語問診單的設計來說，神奈川分別針對眼科、內科、一般外科、牙科、骨科、皮膚科、耳鼻喉科、婦產科、小兒科、整形外科、腦神經外科等科別，依照常見或關鍵的症狀，設計了各種語言的外語問診單。患者只需要在問診單上勾選，即便不對話，亦能供醫生作初步的

¹ 請參考【財團法人神奈川縣國際交流財團】，<http://www.k-i-a.or.jp>

診斷。

然而，由於缺乏完整的症狀描述過程，醫生與病患無法直接症狀進行更細步的詢問，故其功能仍然相當有限。一般來說，較適用於病症輕微或者與其他疾病有清楚症狀區隔的病症。仍然必須要依靠其他的醫療服務補足。

(二)免付費電話醫療翻譯

AMDA 國際醫療資訊中心創設了「免付費電話醫療翻譯」。此種電話翻譯的優點在於，可以克服地域的限制。²舉例而言，若一個泰國人在靜岡縣無法尋得以泰語提供問診的醫師，但也無法清楚地以日語或英語向日籍醫生表達其症狀而得到適切的醫療，其可以利用此免付費電話醫療翻譯服務尋求 AMDA 國際醫療資訊中心的翻譯服務，透過電話翻譯的方式得到適切的醫療服務。同時，亦可將語言訓練的成本集中，降低訓練成本並發揮最大的效果。

目前此 AMDA 國際醫療資訊中心共提供八國語言的翻譯服務，包括英語、泰語、西班牙語、葡萄牙語、華語、韓語、菲律賓語、ペルシャ語等服務，甚至也提供台語翻譯服務。³

不過電話外語醫療翻譯服務採「預約制」，待有需求時，再於該外籍人士所預約之時間派專人進駐辦公室提供其所需的語種服務。不過也受限此種運作模式，若外籍人士臨時有需要或者臨時進行時間變更，即有可能無法提供服務。

因此免付費電話醫療翻譯服務還是必須要和駐院且能通外語之醫護人員互相配搭方能達成較好的效果。

² 請參見 小林米幸，「地域の医療機関で外国人を受け入れるための医療通訳」，【NPO ジャーナル】，2005 年 1 月

³ 請參考 【AMDA 國際醫療情報センター網站】，<http://www.amda.or.jp/>

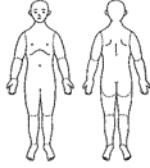
英語

SURGERY

外科問診票

Check (✓) all corresponding answers. year 年 month 月 day 日

Name 名前	<input type="checkbox"/> Male 男 <input type="checkbox"/> Female 女 Date of birth: 生年月日 ____ year 年 ____ month 月 ____ day 日
Address 住所	Phone 電話
Do you have health insurance? 健康保険を持っていますか? <input type="checkbox"/> No 無 <input type="checkbox"/> Yes 有	
Nationality 国籍	Language 言葉

What is wrong with you? どうしましたか <input type="checkbox"/> fever (____°C) 発熱 <input type="checkbox"/> pain 痛み <input type="checkbox"/> injury けが <input type="checkbox"/> burn やけど <input type="checkbox"/> tumour おでき <input type="checkbox"/> lump しこり <input type="checkbox"/> numbness しびれ <input type="checkbox"/> sprain ひねった <input type="checkbox"/> itching かゆい <input type="checkbox"/> weight loss 体重減少 <input type="checkbox"/> stomachache 胃痛 <input type="checkbox"/> swelling 腫れ <input type="checkbox"/> hemorrhoids 痔 <input type="checkbox"/> bloody stools 血便 <input type="checkbox"/> others その他	* Circle on the picture below. その箇所に丸印をしてください 
* How long have you had problems? それはいつごろからですか Since ____ year 年 ____ month 月 ____ day 日から	
Have you ever been allergic to medication or food? 薬や食物等でアレルギーを生じたことがありますか <input type="checkbox"/> No 無 <input type="checkbox"/> Yes 有 → <input type="checkbox"/> medication 薬 <input type="checkbox"/> food 食物 <input type="checkbox"/> others その他	
Are you presently taking medication? 現在飲んでいる薬はありますか <input type="checkbox"/> No 無 <input type="checkbox"/> Yes 有 → If you have any with you now, please show them to me. 持っていれば見せてください	
Questions for women: 女性の方への質問です * Are you pregnant or do you have a possibility of pregnancy? 妊娠していますか、またはその可能性はありますか <input type="checkbox"/> No いいえ <input type="checkbox"/> Yes はい → ____ months ヶ月 * Are you presently breastfeeding? 授乳中ですか <input type="checkbox"/> No いいえ <input type="checkbox"/> Yes はい	
What illnesses have you had in the past? 過去にどのような病気をしましたか <input type="checkbox"/> stomach and intestinal disorder 胃腸の病気 <input type="checkbox"/> liver disease 肝臓の病気 <input type="checkbox"/> heart disease 心臓の病気 <input type="checkbox"/> kidney disease 腎臓の病気 <input type="checkbox"/> tuberculosis 結核 <input type="checkbox"/> diabetes 糖尿病 <input type="checkbox"/> asthma 喘息 <input type="checkbox"/> high blood pressure 高血圧症 <input type="checkbox"/> AIDS エイズ <input type="checkbox"/> thyroid problem 甲状腺の病気 <input type="checkbox"/> others その他	
* Has this disease been cured? その病気が治りましたか <input type="checkbox"/> No いいえ <input type="checkbox"/> Yes はい	
Have you ever had any operations? 手術を受けたことがありますか <input type="checkbox"/> No いいえ <input type="checkbox"/> Yes はい	
Have you ever had a blood transfusion? 輸血を受けたことがありますか <input type="checkbox"/> No いいえ <input type="checkbox"/> Yes はい	
Have you ever had any trouble with anesthesia? 麻酔をしてトラブルがありましたか <input type="checkbox"/> No いいえ <input type="checkbox"/> Yes はい	
If you have a letter of referral to this hospital, please answer the following questions. 紹介状のある方だけお書きください * Do you have a previous X-ray with you? レントゲンフィルムを持っていますか <input type="checkbox"/> No いいえ <input type="checkbox"/> Yes はい * Do you have a previous endoscope with you? 内視鏡フィルムを持っていますか <input type="checkbox"/> No いいえ <input type="checkbox"/> Yes はい	

presented by 神奈川県国際交流協会 produced by 国際交流ハイパーポータル directed by DIGITALIUM projects/illusion Mill

担当医・支援者の方々へ

この問診票は、在日外国人支援ボランティアによって作成されたものを、インターネットや支援者のネットワークを通じて、無料で配布しているものです。翻訳に関しては、できる限りの正確さをきかたつておりますが、間違い等が見つかりましたら随時修正版を下記インターネットサイトにて配信しております。またインターネットサイトには、これ以外の科目や言語の問診票、医療制度情報などがありますので、必要に応じてご利用ください。また、翻訳の間違いや、追加したほうがいい質問事項等がありましたら下記のサイトにメールで情報をいただければ幸いです。

<http://www.k-i-a.or.jp/medical/>
2003年3月発行

圖 4-1 外科外語問診單(英文版)

中国(北京)語

内科問診表
内科問診票

		年	月	日
姓名 名前	性別 <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	年齢		
住址 住所	电话 電話			
是否持有健康保険証 健康保険証を持っていますか				
<input type="checkbox"/> 有 はい <input type="checkbox"/> 没有 いいえ				
国籍				
有何症状? どうしましたか				
<input type="checkbox"/> 发烧 _____ 度 熱がある		<input type="checkbox"/> 嗓子痛 のどが痛い		
<input type="checkbox"/> 头痛 頭痛		<input type="checkbox"/> 胸痛		
<input type="checkbox"/> 胃痛		<input type="checkbox"/> 心悸, 心慌 動悸		
<input type="checkbox"/> 咳嗽 咳		<input type="checkbox"/> 口干 渴き		
<input type="checkbox"/> 浮肿 むくみ		<input type="checkbox"/> 麻木 しびれ		
<input type="checkbox"/> 胸闷 胸の圧迫感		<input type="checkbox"/> 腹胀腹が張っている感じ		
<input type="checkbox"/> 呕吐 嘔吐		<input type="checkbox"/> 腹瀉 下痢		
<input type="checkbox"/> 食欲不振		<input type="checkbox"/> 血压高		
<input type="checkbox"/> 体重减轻 体重の減少		<input type="checkbox"/> 浑身无力 だるい		
		<input type="checkbox"/> 易疲倦 疲れやすい		
		<input type="checkbox"/> 其他 その他		
何时开始的? いつごろからですか				
始于 _____ 年 _____ 月 _____ 日 から				
是否有药物或食物过敏史 薬や食物でアレルギーを生じることがありますか				
<input type="checkbox"/> 无 いいえ				
<input type="checkbox"/> 有 はい → <input type="checkbox"/> 药物 薬 <input type="checkbox"/> 食物 <input type="checkbox"/> 其他 その他				
是否正在服药? 現在毎日飲んでいる薬がありますか				
<input type="checkbox"/> 否 いいえ				
<input type="checkbox"/> 是 はい → 如隨身攜帶, 請給醫生看一下 持っていれば見せてください				
請問女性患者 女性に聞きます				
現在是否正在懷孕或可能懷孕 妊娠していますか、また可能性はありますか				
<input type="checkbox"/> 否 いいえ <input type="checkbox"/> 是 はい → 几个月 何ヶ月				
是否正在哺乳 授乳中ですか				
<input type="checkbox"/> 否 いいえ <input type="checkbox"/> 是 はい				
迄今為止曾患過何種疾病? 今までにかかった病気はありますか				
<input type="checkbox"/> 腸胃病 胃腸の病気		<input type="checkbox"/> 肝臟病 肝臓の病気		
<input type="checkbox"/> 腎臟病 腎臓の病気		<input type="checkbox"/> 結核病 結核		
<input type="checkbox"/> 糖尿病		<input type="checkbox"/> 高血壓 高血圧症		
<input type="checkbox"/> 艾滋病 エイズ		<input type="checkbox"/> 甲狀腺疾患 甲状腺の病気		
		<input type="checkbox"/> 哮喘 喘息		
		<input type="checkbox"/> 其他 その他		
所患疾病是否已治愈? その病気は治りましたか				
<input type="checkbox"/> 否 いいえ <input type="checkbox"/> 是 はい				
是否接受過手術治療? 手術をうけたことがありますか				
<input type="checkbox"/> 否 いいえ <input type="checkbox"/> 是 はい				
是否接受過輸血? 輸血をうけたことがありますか				
<input type="checkbox"/> 否 いいえ <input type="checkbox"/> 是 はい				

2003.07.26

International community Hearty Konandai
國際交流ハーティ港南台

圖 4-2 內科外語問診單(中文版)

(三) 專業醫療翻譯派遣

「專業醫療翻譯派遣」制度相較於「免付費電話醫療翻譯」而言，較受到地域的限制。病患可以是先預約所需翻譯語種之醫療翻譯人員於指定的時間前往協助翻譯。不過，與免付費電話醫療翻譯制度相同，若外籍人士臨時有需求或者臨時變更時程，即有可能無法提供服務。目前此種醫療派遣服務，依照地域與服務種類，部份是需要付費的，但由於此種醫療翻譯派遣可以面對面，在外籍病患身旁提供最直接的服務與互動，也能減低透過電話溝通所產生的溝通落差，故此項服務的利用率仍然不算低。

另外，在神奈川縣府的委託下，AMDA 國際醫療資訊中心特別提供在日的泰國愛滋患者免費愛滋諮詢與醫療翻譯人員派遣。只要是在東京都、千葉縣、神奈川縣、埼玉縣、群馬縣、靜岡縣、山梨縣、長野縣與新潟縣的醫院就診之泰國人，皆有權利免費使用此項服務。此項服務從 2007 年 4 月 1 日開始實施，試辦至 2008 年 3 月 31 日，將視需求與成效決定是否展延。

(四) 電話醫療諮詢服務

除了上述幾項服務之外，AMDA 國際醫療資訊中心也在日本政府的委託之下，辦理免費電話外語醫療諮詢服務。此項諮詢的內容範圍相當廣泛，涵括就醫、醫療產品、疾病防治、職業傷害、健康保險、可以外語問診之醫療機構查詢、健康檢查、簡易的疾病治療方法、醫療費用、對醫療機構的埋怨與投訴、懷孕生育…等瑣碎的諮詢項目。可以提供八種外語之醫療諮詢服務。以此醫療中心的東京辦事處來看，於 2006 年時此辦事處共有 15 名英語、15 名西班牙語、10 名華語、12 名匈牙利語、7 名葡萄牙語、15 名泰語、2 名菲律賓語以及 2 名波斯語的翻譯人員提供電話諮詢服務。

自 1999 年起，每年使用此中心所提供之電話醫療諮詢服務之在日外籍人士平均在 4500 多人次左右。2006 年度外籍人士使用率此項服務之頻率，依照國別高低排列，依序分別是巴西人、美國人、祕魯人、泰國人、中國人、澳洲人、英國人、加拿大人、菲律賓人。

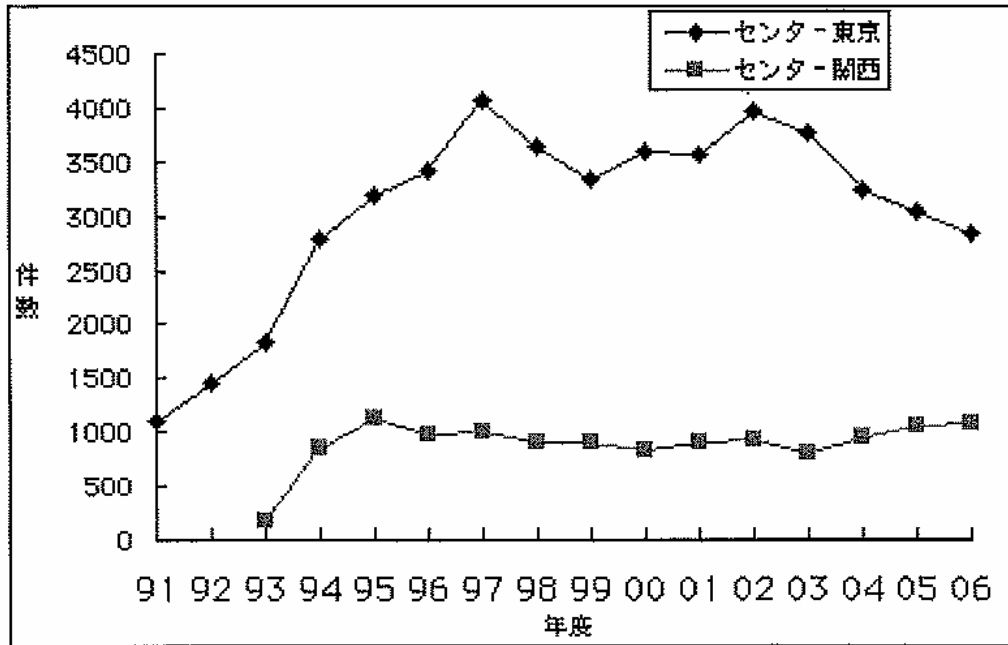


圖 4-3 AMDA 國際醫療資訊中心「電話醫療諮詢服務」使用趨勢圖

資料來源：AMDA 國際醫療資訊中心網站

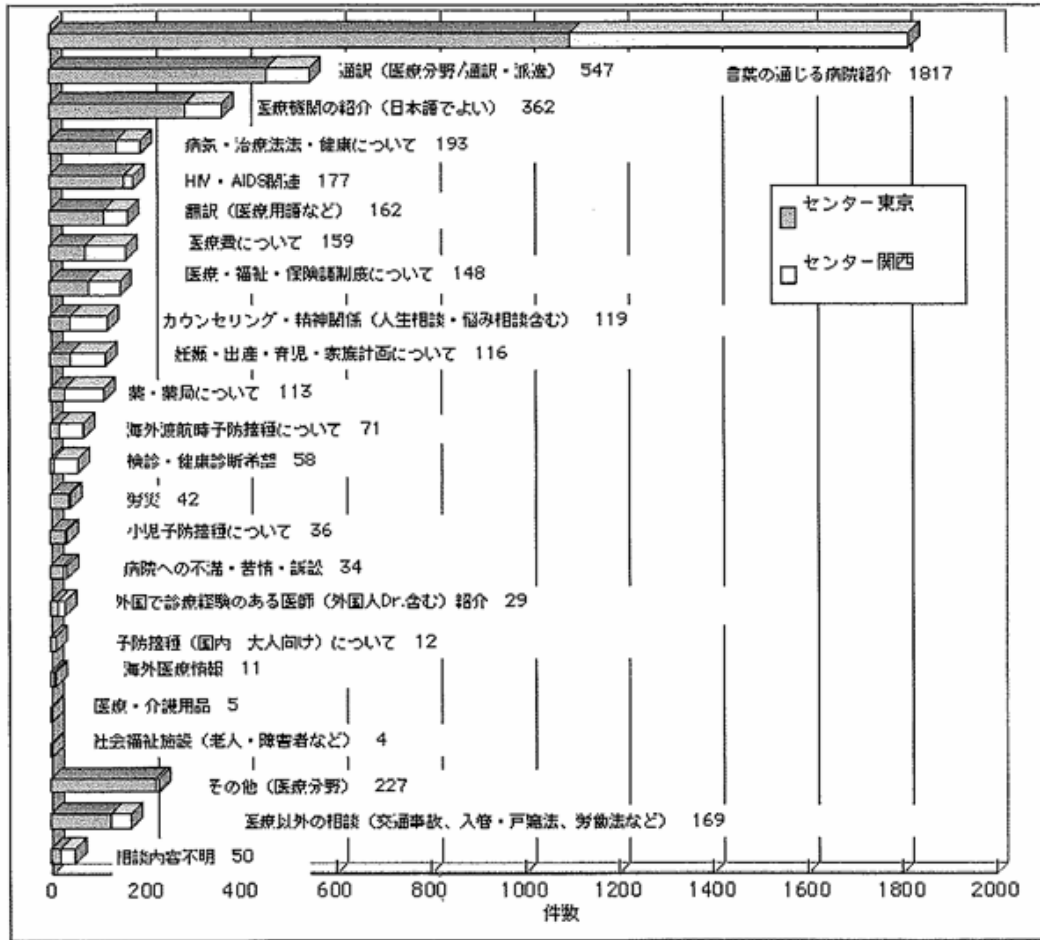


圖 4-4 2006 年 AMDA 國際醫療資訊中心所受理之「電話醫療諮詢服務」
諮詢內容

資料來源：AMDA 國際醫療資訊中心網站

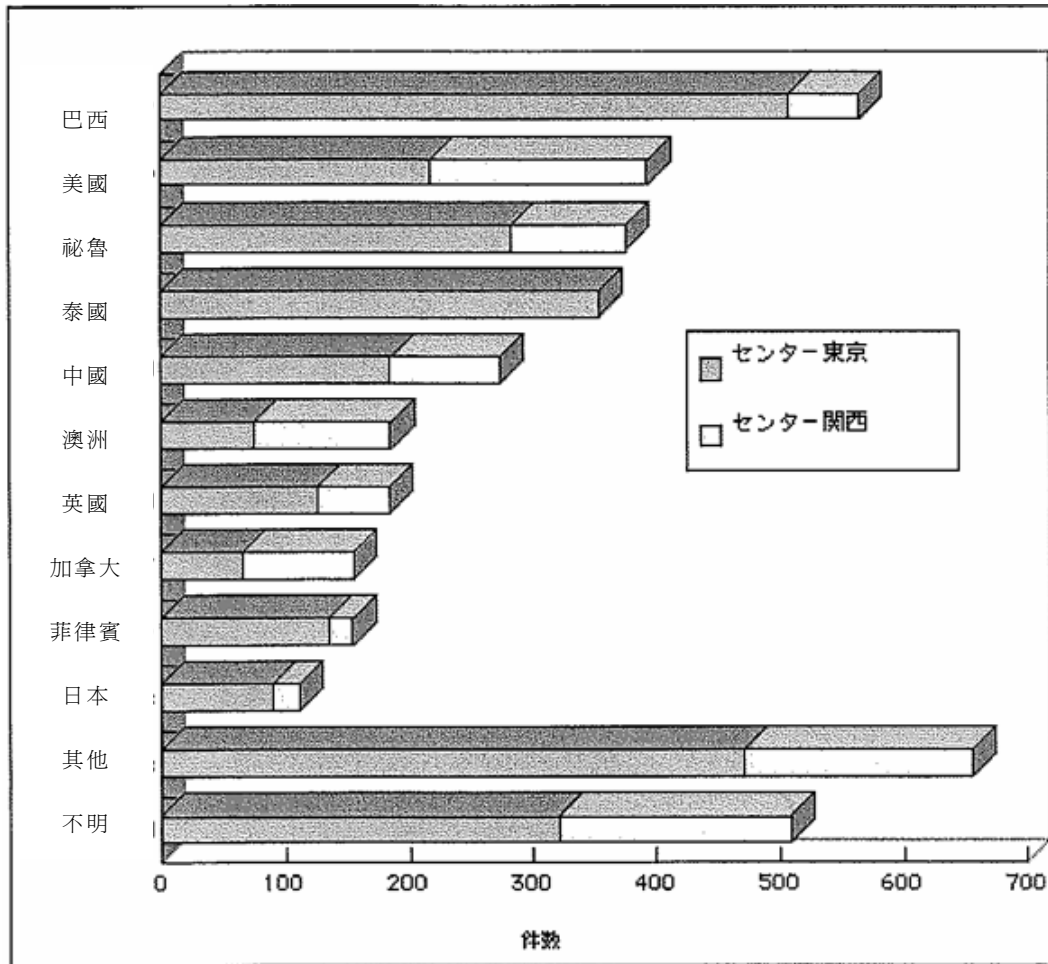


圖 4-5 2006 年 AMDA 國際醫療資訊中心所受理之「電話醫療諮詢服務」
案件數—依使用者國別統計

資料來源：AMDA 國際醫療資訊中心網站

二、以「體驗」及「教育」為本，創造多文化教育之平台

日本重視「社會融合」議題，故提出「多元文化共生計畫」。於上一期研究報告中，我們也列舉了一些日本政府為促成「多元文化共生」所提出的具體措施，諸如：外語志工培訓、外國人子女教育輔導計畫、外國人服務措施博覽會、與外國人社群之交流活動、外國人市民會議以及 JET 計畫等。為擴充更多元的視角，於本期報告中，特提出「國際學生之家」、「民族學程」以及「派遣留學生至高、中、小學授課計畫」等三項官民合作措施，希望可以提供政府作為參考。

(一)國際學生之家

「國際學生之家」的發想源自於 Werner Kohler 教授的想法。根據他在日本與日籍學生共同生活五年的經驗，他深信「共同生活」是跨越文化障礙、加強國際理解能力的重要關鍵。Werner Kohler 教授回瑞士後，率先在蘇黎世建立了「國際學生之家(Haus der Begegnung)」。⁴由於此國際學生之家的成果還不錯，開始向其第二故鄉——「京都推廣此構想，在京都有志之士的共鳴加上 Kohler 教授協助募款之下，終於在 1965 年成立「京都國際學生之家」。起初只是來自不同國家學生共同居住生活之學生宿舍，但在不斷演變與改革之下，已經成為全日本足以作為國際融合的成功範例，並曾獲頒日本國際交流基金會所頒發之「國際交流獎勵獎之區域交流振興獎」。至今已收容過來自 63 個國家的 572 名留學生，以及 73 個國家 1770 名的短期學生或交換學人(以京都國際學生之家的房間來看，共有 34 間學生用單人房、8 間學者用單人房以及 5 間雙人房)。⁴

「京都國際學生之家」近年來為推動國際交流與融合，每年舉辦一系列的國際學生交流活動。就結構來說，此國際學生之家中約有三分之一是日本學生，另外三分之二是外籍學生。為促進彼此的文化旅解與情感交流，此國際學生之家每週舉辦一次共同會議、共同晚餐會，同時也共同分工維護此國際學生之家之環境。⁵其他的共同活動包括研

⁴ 請參考【京都國際學生之家網站】

⁵ 請參見 村田翼夫，「多文化共生」的教育—異文化理解と多文化協同プログラム

討會、運動會、國際美食節、感謝祭等。

(二)設置「民族學程」推動文化理解交流

據日本總務省所公佈的統計數字，到 2004 年底為止，在日本登錄的外籍住民高達 200 萬人，比十年前高出了 1.5 倍⁶，外國居民的增加以及日本生育率降低的趨勢，讓日本政府更加重視生活環境國際化的政策，如此才能讓日本人與外國人同生共存。

除了大量增加的外國人口之外，移民後代返國的潮流也是促使日本政府更加重視社會融合議題的原因。日本在二次戰後產生了大量向外移民的現象，許多移民前往南美洲(巴西、祕魯)、東南亞…等國家，這些移民在日本穩定發展之後陸續移民回到國內，其第二代也陸續開始需要適應日本之社會。也正因為大量的外來移民以及第二代移民，使得日本不能不認真處理「族群」議題。

一方面，涉及外來族群文化傳承，一方面也希望在地日人與外來移民或者其第二代能有更多的互動與了解。而日本政府認為最根本的做法，就是要從青少年及兒童教育開始著手。故日本在部分外來移民較多的地區的中小學，設有「民族學程」。

所謂的「民族學程」，是指在正式課程之外，透過生動活潑的方式提供不同國家文化教育的一種學程。內容包括外國的語言、社會、音樂、繪畫、料理等內容。一方面讓當地的外來移民可以了解自己母國的文化，另一方面，也讓日本的中小學生可以藉由授課內容以及與這些外來移民共同學習的過程，培養對異文化包容的態度。

目前在日本辦理最成功的莫過於在大阪的「韓國・朝鮮民族學程」截至 2004 年 11 月為止，光大阪府內就已經有 160 多間學校設有「韓國・朝鮮民族學程」。⁷其中有 7 間學校將民族學程設為正規課程，其

的重要性」，【自治体国際化フォーラム】，2007 年 1 月

⁶ 請參見 總務省，【「多文化共生推進プログラム」の提言】，2006 年 3 月 7 日，http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060307_2.html

⁷ 請參閱 【コリア NGO センター網站】，<http://korea-ngo.org>。

他學校將其設為選修或以「民族社團」的方式開設此學程。⁸不過，於大阪市內 98 間設有民族學程的中小學當中，僅有 17 名對應的講師，在授課講師資源方面還尚待補充。⁹

(三)運用外籍學生前往中小學進行文化教育

除了民族學程的方式之外，也有部分地方政府利用在當地就讀的外籍學生進行文化教育。此文化教育的目的是希望可以讓當地的日本人可以從小就對不同的文化有所接觸，進而產生較高的包容性。

舉例而言，愛知縣政府與名古屋大學國際開發研究科就有此類的合作。由本研究科的留學生前往高中及中小學授課，教授本國的語言、文化、風俗、遊戲、音樂、舞蹈等。除了正式課程之外，這些留學生也負責籌備體驗活動、國際交流日等活動。¹⁰以目前的成效來看，相較於由日本人來教授異文化課程，留學生的授課對學子而言更寫實且深刻，也更能引起學子的學習興趣，因此在效果上也相當不錯。

三、因應少子化與國際化趨勢，簽證核發制度再革新

日本相對而言屬於較保守的國家，然而由於面臨少子化浪潮，日本國內的大專院校逐漸面臨招生不足甚至必須要閉校的窘境，有超過四成的大學面臨招生不足的問題。¹¹同時，企業也開始面臨高階人才不足的情況。日本政府也意識到這樣的問題，因此逐漸加強對外開放的步調。

福田康夫首相上台後，也開始跟隨潮流開始進行政策的鬆綁與開放。為了吸引更多外籍學生前往日本就讀，甚至進一步在日本就業。福田首相對簽證制度做了若干的改革。

首先，他預計將「就學」與「留學」簽證統一化，由於留學資格享

⁸ 請參閱【코리아 NGO 센터網站】，<http://korea-ngo.org>。

⁹ 請參閱 リリアン・テルミ・ハタノ，「NPO がめざす多文化共生社会」，【NPO ジャーナル】，2005 年 1 月，2。

¹⁰ 請參閱 村田翼夫，「多文化共生の教育－異文化理解と多文化協同プログラムの重要性」，【自治体国際化フォーラム】，2007 年 1 月，14。

¹¹ 「日本研留學新制，劃一管理」，【香港文匯報】，2008 年 4 月 21 日

有較好的福利與保險制度，一般短期留學或者語言學校的學生無法取得，因此反而提高其在日本就讀的成本，導致很多外籍學生不是唸到一半就放棄，要不然就是一開始就選擇不就讀，讀賣新聞指出這是過去日本難以吸納外籍學生的原因之一。

其次，福田首相也指示法務省放寬外籍學生簽證的條件。以往，爲了擔心外籍學生到日本假讀書之名，行非法打工之實，因此對於存款證明、語言能力證明的要求都非常嚴格。福田康夫上任後，表示希望可以至少吸引 30 萬名留學生到日本就讀，一方面建立與日本的友好關係，另外一方面希望藉此填補日本大學及未來就業市場的高等人才缺口。因此法務省大致已於今年五月決定¹²，未來留學生透過學校代爲申請，即可免除旅日生活經費證明、學費支付能力證明、語言能力證明等文件。同時，亦決定縮短簽證審核時間，由原先的兩個月再加以濃縮，讓外籍學生可以不必因爲程序繁複而放棄就學。不過日本仍然擔心非法打工的問題，因此決定改從學校程序著手，要求校方徹底管理留學生的情況，若發現有假留學之名行非法打工之實的情況，將以不展延留學簽證或者遣返的方式來處理。

福田首相表示，留學生的簽證只是第一步，接下來將陸續鬆綁優秀人才到日本工作的相關規定。

¹² 請參考【日本法務省網站】 <http://www.moj.go.jp/>

第二節 泰國的生活環境國際化政策

一、結合資源、歷史景觀及人工設施拓展觀光

泰國的人口約為 6500 萬，向以農業及觀光業聞名。光是觀光業收入就大約佔 GDP 的 10%。泰國的觀光與其天然資源及環境有關。泰國的天然資源主要集中在泰國的東北、北部、南部以及中部。除了擁有大片的森林外，森林間的河道亦是泰國著名的水上市場，另外印度洋沿岸又有沙灘資源，更有度假勝地普吉島，泰國利用這些既有的資源，推廣森林別墅、樂活生活形態的旅遊。另外 Sukothai 更是被聯合國教科文組織列為世界遺產之一的地方。

在天然資源之外，泰國也發展主題樂園、購物廣場、夜間動物園來吸引觀光客，並建造了全東南亞最大的水族館，使泰國發展觀光的本錢更為雄厚。泰國將上述人造與天然資源綜合包裝，發展諸多旅遊套案，為泰國開發出商機。

根據 Future Brand 國際顧問公司在 2006 年所進行的調查，泰國因異國情調、海灘、購物、休閒活動及夜生活所帶來的觀光產值為世界前十名。可見泰國在觀光政策推廣上相當成功。

二、推動醫療旅遊及保健旅遊策略成功

據統計，泰國每年的觀光收入平均佔 GDP 的 10%。2006 年泰國約吸引了 1300~1400 萬名國際觀光客，相較於 2005 年成長了 32.59%。其中約 150 萬名旅客前往泰國的理由為醫療目的。

單單看醫療旅遊的話，更會發現泰國在這方面的成長相當驚人。2003 年到泰國從事醫療觀光的觀光客已達 73 萬人次，就已經比 2005 年前往新加坡從事醫療觀光的 50 萬人次要來得高，2005 年前往醫療觀光的旅客又再成長 16%，到了 2006 年更是增加到 150 萬名旅客，是 2003 年的兩倍之多。如此的趨勢仍隨著泰國醫療及服務品質的發展而在提升當中。

事實上，泰國一直希望可以發展成亞洲的醫療中心，因此泰國的衛生部與私立醫院協會有很緊密的合作，共同強化醫療觀光的环境。政府很積極地在國際旅展、醫療展以及國際會議中，推銷醫療觀光

以目前前往泰國從事醫療觀光的國籍結構來看，馬來西亞人最多，主要是因為與泰國有鄰接，因此只需要駕車就可以前往泰國就診，在馬來西亞之後的分別是日本、韓國、中國、新加坡，除此之外，美國、歐洲、中東前來醫療觀光的人也不在少數。

(一) 泰國醫療觀光的優勢

泰國的醫療觀光之所以能夠如此成功，與其低廉的價格與日益攀升的醫療水準有著密切的關係。以價格而言，在同類別的手術中，手術費用大約是歐洲國家的八分之一到十分之一；另外，泰國的醫療水準也有日益攀升的趨勢，尤其是雷射整形、變性、牙齒與心臟外科方面不但擁有良好的技術，硬體設備也相當完善，甚至有部分醫院擁有上百位從歐美地區取得學位歸國的醫師長期駐診，因此到現在泰國的醫療觀光仍然蓬勃地發展。即使菲律賓、韓國陸續加入欲搶食醫療旅遊的市場，但是仍然無法撼動泰國的地位。

另外一項泰國醫療觀光的強項，就是他的套裝行程搭配。由於泰國本身即有相當豐沛的觀光資源，曼谷、芭達雅、普吉島、清邁等城市各有不同特色。前往泰國醫療之餘，與這些著名觀光城市的觀光行程搭配，增添了醫療觀光的附加價值。同時再加上泰國的四五星級旅館價格都相當便宜，也因此提升競爭的利基。這也是其中一個菲律賓與南韓暫時無法趕上泰國的重要因素。

(二) 三大旅遊樞紐相爭，泰國居冠

目前世界最主要的三個醫療觀光樞紐為泰國、印度與新加坡，三個國家在醫療觀光部分的年成長率都約略為 30%，但泰國無疑是最成功的國家。從數據上來看，泰國最大的康民醫院所收容的外籍病患數量就已經超過整個新加坡所有外籍病患的總和，也已經超過印度所有外

籍病患總數的三分之二。¹³另外，如果我們從手術價格對照表來看醫療觀光的話，我們其實可以看得出來三個樞紐的比較優勢(請見表 4-1)。

表 4-1 三大醫療觀光樞紐與美國的手術價金對照表

手術	美國	新加坡	泰國	印度
髖關節手術	\$24000	\$15000	\$10000	\$6300
隆乳手術	\$10000	\$8000	\$3150	\$2200
脊骨融合	\$62000	\$9000	\$7000	\$5500
冠狀動脈修復	\$41000	\$11250	\$4150	\$3500

資料出處：CHARLES RUNCKEL, 2007, "WHY SHOULD YOU BE A MEDICAL TOURIST?", [HTTP://WWW.BUSINESS-IN-ASAI-.COM/ASIA/MEDICAL_TOURISM.HTML](http://www.business-in-asia-.com/asia/medical_tourism.html)

印度在價格上較為低廉，但由於旅遊週邊環境不如泰國、醫療水準亦不足，因此能取得的客源也相當有限。反觀泰國與新加坡相比，價格上普遍是新加坡的將近半價，再加上觀光涉及周邊旅遊時，泰國的旅遊週邊設備又比新加坡來得低廉。因此才會形成上述泰國一間醫院的外籍客源就能超過新加坡與印度的情況。

(三)政府策略成功，有加分效果

不過泰國的醫療觀光能夠興盛，政府的發展策略也相當重要。泰國首先將旅客分為五個群組，分別為「一般旅客」、「希望作一些簡單保健旅遊措施的旅客」、「赴泰從事外交活動旅客」、「赴泰國鄰近國家從事外交活動之旅客」以及「本來就預定到泰國作療程的旅客」。針對不同的客群，作出不同的行銷設計。為此，泰國政府長期鼓勵醫療機構與旅行社合作，共同開發不同定點、不同主題、不同訴求客群的醫療觀光套案。

¹³ CHARLES RUNCKEL, 2007, "WHERE TO GO FOR MEDICAL TOURISM?" [HTTP://WWW.BUSINESS-IN-ASIA.COM/MEDICAL_TOURISM2.HTML](http://www.business-in-asia.com/medical_tourism2.html)

另外，泰國政府鼓勵醫院能將醫院的感覺抽離，讓到泰國參與醫療觀光的人不會感覺到自己是在看病，而是在享受生活。例如：將醫療與養生美食結合，讓住院的病患即使在病房裡也可以吃到名廚做的養生餐點。如此一來，泰國此種醫療價格低廉、醫療水準中上，且旅遊與美食環境也中上的國家，自然在三項綜合考量下容易勝出。這也可以說是泰國政府成功利用自己的條件，開展出有利於自己的局面。

三、多語服務、客制化服務、公私協力は泰國醫療國際化成功的關鍵

據 2006 年的統計，泰國總共有 471 家私人醫院，其中 129 家在曼谷，如此密集的醫療體系是泰國醫療旅遊盛行的一個重要指標。論及泰國的醫療旅遊，就無法忽略康民醫院(Bumrungrand Hospital)以及曼谷醫院(Bangkok Hospital)，其醫療觀光之成功引來許多媒體的目光。

(一)康民醫院的案例

以康民醫院為例，2005 年前往該醫院的患者中，外國籍的病患便高達 49%，其中又以美國籍的比例最高，阿拉伯聯合大公國、阿曼、日本、澳洲的患者也不在少數。現已成為東南亞最大的私人醫院，光 2006 年一年就吸引了全球 190 個國家、超過 43 萬名的外籍旅客前往看診，年營收額達到 78.9 億泰銖(約 80 億台幣)，成為泰國營收最高的醫院。此外，依據 2007 年的統計，康民醫院每日平均門診量就達到了 3500 人，預計在新的醫療大樓建構完成後，將會再往上升到每日 5000 人左右¹⁴。

當然就如同「全球在地化國際接軌策略國際研討會」中泰國旅遊局代表所言，成本低廉絕對是一個考量。不過，東亞地區不乏成本低廉的醫院，康民醫院能脫穎而出自有其道理。其中有幾個因素是不可忽略的：

其一，多語的服務擄獲外籍人士的心。康民醫院有超過 60 位以上的翻譯人員，提供阿拉伯語、孟加拉語、法語、德語、韓語、華語、日

¹⁴ 「曼谷康民醫院 引進亞洲首個藥房機器人」，【番薯藤新聞網】，2008 年 3 月 11 日

語、越南語等多語翻譯服務，也可以用不同語言進行線上掛號，讓外籍人士不會感覺到任何就診的不便。尤其語言在看診的過程中扮演相當重要的角色，如不能與醫師清楚地溝通症狀以及需求，客人的滿意度自然會打折扣。如此能直接用自己母語進行看診的服務是一大誘因。

其二，客制化服務是讓外籍人士覺得划算的重要因素。康民醫院為控制品質，大量招募優質醫療人員。院內有超過 500 名醫師，絕大多數都是前往先進國家培訓後，取得學位或資格才入院服務。醫療品質有一定程度之外，更重要的是他的護士和病患比不到一比五，甚至還有降低的趨勢，這也意味著醫護人員更有辦法全心投入在病患身上，提供無微不至的照顧。多數旅客都能享受到從入院到拿藥有人全程陪伴且用病人的母語為病人服務。

另外，康民醫院還特別開設「延長簽證處」，¹⁵專門為需要長期治療的外籍病患辦理簽證延長的事宜，省去了病患不少的時間成本。因此，該項服務也頗受好評。康民醫院甚至因為有許多旅客來自中東地區，特別為中東旅客開設禮拜堂，讓她們可以安心地在醫院修養。

在如此客製化的服務之下，成本更發揮了加乘效益，讓康民醫院的業績蒸蒸日上。

(二)曼谷醫院的案例

相對而言，曼谷醫院的規模並不如康民醫院，但也是泰國的醫療重鎮之一。曼谷醫院共有約十二家連鎖醫院，心臟外科相當出名。技術當然不在話下，相同類型的手術費用大約也都比新加坡跟香港便宜大約三分之一。但曼谷醫院能夠成功，也和他的多語化服務策略有關。中央社報導指出，「曼谷醫院龐大的翻譯團隊是一大特色，標榜著『我們和你說同一種語言』，以拉近醫護人員與病患之間的距離。」她們以超過 29 種語言的翻譯人才，搭配上低廉的價格，也成為許多國際旅客的選擇。

¹⁵ 「泰國全力發展『醫療旅遊』」，【大紀元報】，2007 年 4 月 16 日
<http://news.epochtimes.com/b5/6/4/16/n1288986p.html>

(三)公私協力也是成功的重要因素

從康民醫院及曼谷醫院的案例都說明了，多語化服務對於拉攏外籍旅客所能產生的效果。客制化的服務也可以提升病人前往就醫的意願。然而，這卻也不是全部的理由。醫院跟政府之間如何合作，也是一個重要的變因。

泰國政府在協助醫院建構醫療觀光的競爭力方面不遺餘力。不斷投入資源在人才培養以及出入境手續的簡化之上。另外在泰國政府的協助之下，泰國醫院也開始向外擴充客源，與旅行社結合並設置各類套裝行程，不但進一步降低旅客的醫療與資訊成本，另一方面也提升了醫療行程的附加價值。而泰國旅遊局更是在大小旅展中強推醫療旅遊行程，也提升了泰國在這方面的能見度。

四、整體語言環境的強化將是未來泰國努力的方向

英語教育

泰國目前仍然以泰語作為最一般的溝通語言。就為數 3500 萬的泰國勞工階級而言，絕大多數僅懂泰文，其餘非勞工階層在英語能力較強，但是能力較強者主要仍集中在精英份子。因此，泰國對於英語環境的加強亦相當在意。

2006 年 9 月，泰國教育部與英國商會共同舉辦「未來的完美英語政策邁向全球轉型(Future Perfect-English Language Policy for Global Transition)」會議，邀集各相關教育部門的 450 多名與會者參與，針對政府語言政策、英語教學政策、英語教師培訓、英語學習方法做了相當多的討論。於會議結束後，共同發表《2025 年的泰國願景(Vision Statements for Thailand in 2025)》¹⁶，此願景及具體內容如下所述：

- (一) 英語將會成為多語泰國的主要語言之一。

¹⁶ 請參考【BRITISH COUNCIL THAILAND】網站中，FUTURE PERFECT-ENGLISH LANGUAGE POLICY FOR GLOBAL CONFERENCE REPORT。
<http://my.britishcouncil.or.th/?future-perfect>

在此項願景中，教育部與英國商會表示，泰國未來將打造雙語的英語溝通環境，並且要透過強化媒體來打造多語環境。

(二) 中等學校的畢業生將有適當、批判性且足以溝通的能力，並可清晰的表達自己或者了解他國的文化。

中等學校的學生不只應該要嘗試著使用各種不同的語言，並且要用這些多元的語言了解他國文化，並發揮創造力。並且應該學習如何應用資訊通訊科技加強語言學習。

此外，泰國政府將訂定適當的英語教學師生比，未來學校在進行英語教學時，應該要符合該項標準。同時，也將依照歐洲標準建立中學生畢業之語言分級，畢業生至少要能達「B2 等級」¹⁷的水準。

(三) 在校生將密集地使用資訊通訊科技，並透過適當、標準化評量的語言學習環境及教材來進行英語學習。

在此願景下，除了建標準化的評量標準外，自然也需要加強資訊通訊科技的介面。但是與以往不同的是，英語學習教材不應該單純地被視為英語學習的教材，而應該加入更多了解區域與國際文化的成分，並培養學生對於本國文化價值的認同與了解。英語教材要能融入許多泰國的材料，才不至於與現實生活脫軌。

(四) 學生將透過政府及行政系統的支援，獲得適任且具自信的教師。

為確保學生的學習品質，將強化對教師的培訓及支援。教師要能了解政府所提供的建議教學方式，但不代表教師僅能利用該方式進行教學，教師亦可帶入創新的教學法提升學生的興趣。然而在教師培訓過程中要嚴格地觀察與評鑑，以確保教師的品質。

華語教育

近年來，隨著全球華語學習的熱潮，泰國也開始強化華語學習環境。事實上，1950 年代時，泰國政府曾經關閉華校，但是由於台灣及香港

¹⁷ B2 級相當於我國全民應檢之中高級、

廠商前往泰國設廠，華語也逐漸成爲泰國商人常常需要應用的語言，因此 1992 年泰國總理宣布重新開辦華校，也放寬華語教師資格，允許華語學校從國外聘請師資進行教學。由於泰國華僑眾多，因此其後逐漸成爲泰國第二外國語。到了 2006 年 1 月，泰國教育部更決定將華語列爲第一外語，2008 年前要將華語課程全面納入泰國 2000 多所中小學的課程之中。

泰國的華語政策與中國崛起及商貿關係有相當大的關聯性，不過儘管如此，泰國的英語普及性仍然比華語要來得高。就目前而言，泰國政府還沒有提出太多具體的華語教學政策或指南，因此強化華語教育的方向雖然確定，但是成效的部分可能還有待觀察。

五、整體投資環境仍然不甚開放

雖然從觀光業或語言政策的角度來看，泰國似乎相當重視國際化。然而，就投資環境來說，泰國還是比較保守。泰國產業發展的思維是以保護自身文化產業爲中心。因此在政策上對外籍人士前往泰國投資反而不是很歡迎，主要是擔心泰國的文化或核心產業受到侵蝕。依據泰國的「外人商業法」規定，外商有兩類的產業會基於上述的文化傳統因素而受到比較嚴格的限制(在此不全部羅列，僅列舉部分產業)：

(一) 因特殊理由禁止外人投資項目

報紙、廣電、電視台、農耕、園藝、歷史價值文物拍賣、佛像製作等都受到法律的禁止，外籍人士無法進行投資。

(二) 因國家安全、文化、傳統、民間手工業、環境而對外籍人士進行限制的行業

古董買賣、絲織品、金飾品、銀飾品、木雕、泰國手工藝品業等。

另外，雖然泰國提供投資優惠獎勵措施，但其投資優惠申請的程序相當冗長，外人投資並不是相當便利。而且獲得投資獎勵措施之後仍會受到長期的監督，才能決定投資獎勵事項是否得以延續。因此整體來說在投資環境方面，仍然相當保守，對於國內的文化及傳統產業的保護相當的高。不過換個角度思考，這卻也是泰國在觀光業方面得以

延續泰國道統的因素之一。

第三節 瑞士的生活環境國際化政策

一． 瑞士生活環境全球在地化的優勢

地理環境與人口結構

(一)地理環境

瑞士位於歐洲阿爾卑斯山區中部，屬於內陸國家，南部鄰接義大利、東部為奧地利和列支敦士登，北部為德國以及西部的法國。鄰國總計五國。地理面積約 41,285 平方公里。

(二)人口結構

就瑞士的人口結構而言，主要分成四大族群，65%的人住在德語區，18%的人住在法語區，10%住在義大利語區，這三個語言區囊括了 91%的人口。其他歐洲國家占 7%。總人口約 730 萬，外籍人士約占 20.4%。

若就城市而言，則以日內瓦的外籍人士最為多樣化。主要原因是日內瓦不但是世界紅十字會的總部，同時也是聯合國之總部，¹⁸國際勞工組織(ILO)、世界衛生組織(WHO)以及世界貿易組織(WTO)都位於此，政府組織與非政府組織總計達 200 多個。該城市的外籍人士多達 184 種不同國籍，占日內瓦總人數比例高達 45%。¹⁹

1. 移民人口更趨多樣化

1970 年代瑞士聯邦(federation)²⁰其 75%的移民主要來自於四個主要

¹⁸瑞士非常積極地參與國際組織，但直到 2002 年才成為聯合國之會員國。

¹⁹ Damien Simonis, Sarah Johnstone and Nicola Williams, 2006, 【Switzerland】, p59-60, Lanely Planet Publications Pty Ltd. 2006

²⁰ 請參見 張亞中，【小國崛起】，2008 年初版。

從 1848 年以後，瑞士其實已經是一個聯邦國家，而不是早期所稱的邦聯 (Confedartion)，不過，「聯邦」並沒有統一的定義，其與邦聯最大差別在「聯邦」國家的外交與國防權均交由聯邦政府統一，1848 年以後的瑞士是個聯邦國家，只是相較於其他的聯邦國家，例如美國與德國，瑞士的聯邦是最鬆散的。

鄰國，但是到了 2005 年，該統計數字下降至 37%。

主要原因是 1980 年代至 1990 年代中期間來自南斯拉夫各國移民大幅增加的結果，特別是 1990 年代中期因蘇聯鎮壓匈牙利暴動，近 14,000 名匈牙利人逃到瑞士尋求庇護，瑞士基於人道理由予以無條件庇護，促使南斯拉夫等東歐國家國民也相繼湧進。目前瑞士境內也以南斯拉夫各國移民占總移民人口比例最高。

近年來由於開放給歐盟，來自德國和葡萄牙的移民持續激增。此外，非歐洲國家的外國人口自 1990 年以來即持續大幅增加，對於瑞士而言，如今最大變化是移民來源地分佈更為分散(geographical diversification)。

由於不同移民的組合也促使外國人口的異質性增加，很大比例不再是以其母語作為瑞士的官方語言之一，2000 年幾乎有 38% 的人口是這種情況，遠高於 1960 年代時僅 10.5%。邊界和瑞士郊區說義大利語的外國人口已超過德語區說德語的外國人口。檢視德、法與英語系國家和其他國家之間移民的社會經濟特徵也出現明顯差距。

3. 外籍人口入籍比例大幅增加

2001 年，外籍人口入籍占瑞士總人口的十分之一；但與歐洲其他國家相比，取得瑞士國籍的外國人口比例仍然比較低。在 1992 到 2005 年之間，瑞士每年入籍人數翻了三倍。2005 年，四分之三的入籍外國人來自歐洲各國，其中三分之一在瑞士出生。

瑞士居民中的外籍人口比例相較高，2006 年達到 20.7%。外籍人口的分佈也十分不平均。歐洲國家中，只有盧森堡和列支敦士登的外籍人口比例高於瑞士。

外籍兒童比率特別高。2000 年人口普查表明，25.8% 的六歲以下的兒童沒有瑞士國籍；在瑞士五大城市中，該比率高達 45%。五分之一的兒童出生於父母至少一方是外國人的家庭。

4. 移民政策走向以尋求平衡為目標

自第二次戰後以來，瑞士移民政策歷經四個階段，分述如下：

(一) 放任政策

二次戰後由於國內經濟的需求，特別是因應季節性勞工的移民需求，對於外籍勞工的進入並無任何限額規定，結果帶來政治壓力，而要求停止。

(二) 穩定政策

1970 年代，由於國內經濟情況惡化，瑞士開始引進「限額制度」，「工作許可」(working permit)新的申請者雖仍可獲得臨時勞工許可，原獲得「臨時勞工許可」因故失業則無法再重新申請新的。該政策後來證明無效，主要是因為瑞士當局引進強迫失業保險，在經濟衰退期降低勞工重新申請之意願。

(三) 三個同心圓模式

1980 年代底，瑞士因拒絕與歐洲單一市場進行整合，1991 年當局採用三個同心圓(circles)模式，第一個同心圓是包括歐洲經濟共同體(ECC)和歐洲自由貿易協會(EFTA)，季節性的勞工需求(seasonal workers statute)僅能適用於 EU/EFTA 成員，最終目標是在達成人員自由移動。

第二個同心圓(也就是中間的同心圓)包括美國、加拿大、澳洲和紐西蘭。

第三個同心圓(最外一圈)是文化與瑞士文化並不相近的其他第三國，這些國家的國民要申請移民必須是具有特殊專長或技術的人員。

(四) 雙重制度

前述三個圓圈模式被視為歧視待遇，1998 年遂為雙重制度(Dual System) 所取代：也就是僅區分為 EU/EFTA 和其他第三國。

1999 年夏季，瑞士與 EU/EFTA 簽署七項雙邊協議，其中包括人員自由移動協議(Agreement on the Free Movement of Persons, AFMP)，2000 年獲公投通過，2002 年 6 月 1 日正式生效；目前已開始第四階段，積極取消限額制並放寬移民勞工的薪資管制。

隨著歐盟於 2004 年 5 月 1 日擴及中歐與東歐國家，瑞士進一步與 EU 簽署議定書(protocol)，將人員自由移動協議的規定也能逐步適用於 EU 新的十個會員國，該議定書於 2006 年 4 月 1 日生效。

至於針對 EU/EFTA 以外的第三國，2006 年對外國國民法(Foreign Nationals Act)進行修正，該法自 2008 年元月 1 日起正式生效。

5. 由城邦認同到國家認同

瑞士雖然只有 41,285 平方公里的土地，比台灣土地大了 20%，可是全國卻是由 26 個具有高度自治權力的邦政府所組成，每個邦擁有自己的憲法、國會、政府與法院以及立法權；邦可以自行根據憲法及聯邦法律的精神來自定法規，邦政府還擁有強大的財政權，可以自留 70% 以上的財政收入，上繳中央不到 30%。

也就是說，瑞士實施的是相當徹底的地方自治，中央與地方以 30：70 的權限劃分。許多真正影響瑞士人權益的事項，是在地方決定的。以平均數來計算，瑞士每個邦約在 20 至 35 萬人間，每個行政區約在 5000 至 10,000 人之間，這種人口的安排雖然仍會產生代議制度，但是面臨重大爭議時，常會把全鎮人口召集起來全面表決。所以實質上，瑞士人擁有很大的權限去經營自己的家園。因為只要經營地方，70% 的稅收都會流向地方，瑞士人也因此自然而然認真發展出地方的特色與價值。

當每一個城邦都發展出自己的特色與價值之後，「城邦認同」組合出一個優秀的國家，再進而產生出驕傲的「國家認同」，此種認同模式也是讓瑞士在全球與在地化方面得以兼顧的重要因素之一。

二．瑞士生活環境國際化的現狀與特色

(一)語言環境

面積不大的瑞士以多個語區並存聞名，其中並沒有一個英語區，不過，對部份瑞士人而言，無形的英語區不僅正在擴大，而且威脅到原有的語言平衡。2007 年一項想要阻止此一趨勢的立法行動碰壁，但「英

語入侵」的爭議與憂慮並沒有止息的跡象。²¹

1 瑞士有四種官方語言

瑞士有四種「官方語言」(official languages)：德語、法語、義大利語，以及極少數人說的羅曼語(Romansh)。²²瑞士有三個主要語區—德語、法語和義大利語，到各個語區旅遊時都能體會到各自的特色風情，也因為多國文化的融合，造就了瑞士多元化的異國情調。

一般而言，瑞士人聽得懂英文，但不同區域的瑞士人說不同的語言，居住於中、西部的瑞士人說德語(占 64%總人口數)，以首都伯恩、蘇黎世、琉森等地為主，不過，瑞士德語是德國在 500 年前說的德語(Middle High German)；居住於西部的則說法語(占 19%)，以洛桑和日內瓦為主；南部地區則說義大利語(占 8%)，主要是因近南歐義大利之故，僅不到 1%的人說羅曼語。

由於地理位置的關係，瑞士各地區還有其獨特的方言，日常生活中也會聽到瑞士人說各種不同的方言。

2 獨特的文化語言多樣性

瑞士向來具有和平寧靜、多語多文化團結共存的形象。這不是一個奇蹟，而是長久以來投入許多工夫的結果；這樣的瑞士經驗如果要維持，依然要繼續投入許多工夫，包括文化、政治與教育。

這些工夫，包括使人們知道瑞士的歷史，瞭解不同語言的社區是如何結合起來的；同時，不同語區的人們要互相瞭解，而為了增進彼此的瞭解，就至少要多學一種國家語言。瑞士人認為，能學英語當然很好，但並非人人都絕對必要，更重要的是應該是每位瑞士人都至少學第二種國家語言。

²¹請參考 中央社「瑞士對普及英語欲迎還拒」，【新聞大舞台】，2007 年 12 月 9 日

²²依據最近一次西元兩千年普查，瑞士居民中以德語為主要語言的占 63.7%，法語占 20.4%，義語占 6.5%，羅曼語僅占 0.5%。移民使得瑞士更加多語。事實上，依據前述的西元兩千年官方普查，在德語、法語、義語之後，第四和第五名的主要語言分別是塞爾維亞—克羅埃西亞語以及阿爾巴尼亞語，使用人口遠勝於排名第十的羅曼語。至於英語，有 1%的人以它為主要語言，排名第八。

3 英語仍具普遍性

根據西元二千年的普查主要針對第一語言而言，並沒有詢問第二、第三語言為何，若從人們在學校或工作場所經常講什麼語言的回答來觀察，英語的普遍性就凸顯出來。

義務教育階段，只有 6.1% 的受訪者表示英語是他們在學校常說的語言之一；但到了職業學校，已有 16.5%，一般大學有 41.5%，在專業學院更達 45.2%，僅落後法文 0.1 個百分點。

該報告還顯示，在工作場合，英語的普及相當明顯，德語區有 23.4% 的人表示常說英語，法語區有 17.7%，義語區有 11%，連高山偏遠的羅曼語區也有 8.7%。而這還是七年前的數字，因此不難想像在瑞士各行各業遇到能講英語的人，是很正常的現象。這些數字也顯現出英語在各語區通行程度的排序。

同時，瑞士的大學愈來愈重視英語，以利國際交流。蘇黎世聯邦理工大學有 60% 的教師和 56% 的博士生是外國人，整個研究環境中都是只講英語。

英語在瑞士教育中的地位加重，主因當然是英語在全球氣勢正盛，但這不代表瑞士學生學習其他語言的意願降低。

4. 多語更符合全球化的精神

對瑞士人來說，英語雖具普遍性，但並不代表全球化，多語才更符合全球化的精神。因為，儘管英語在當今世界或許是科學研究的語言，但在商業領域並非如此，畢竟，做國際生意時，如果能懂對方的語言，一定比只懂英語更加有利。對於語言的態度，應是對外保持開放，但又不忘自己所屬的歷史。

2004 年在法語區的日內瓦曾經對 15 歲學生做過一份調查，詢問他們是否同意，只要學了英語，就沒有需要再學其他非母語了，結果有高達 85% 的學生表示不同意。換言之，瑞士人並不唯英語獨尊。

部份瑞士人並不希望以英語為優先的教育政策，主要是擔心造成不同語區人民疏離，影響國家團結，因此抱持此一觀點的瑞士人

2007 年時推動法案要求禁止此一政策，規定學校內要以本地語以外的另一種國家語言為第二語言。

這項法案於 2007 年六月份在下議院獲得通過，但九月時卻在上議院遭到否決。上議院的主要考量並非語言本身，而是認為這樣的全國性立法侵犯了各邦依憲法體制享有的教育政策自主權，法案並退回下議院重審。²³

英語優於第二種國家語言，真的會危害到瑞士的多語共存嗎？²⁴

對於長久以來即多元文化歷史背景的瑞士而言，未來仍是一個值得深思的問題。

5 地方性語言有助就業²⁵

瑞士大部份開放給外國人的永久居民地位，需要特別技能、資格與經驗，這些重要性比會說流利的法語、德語或是義大利語還重要。實際上，如果申請工作的外籍人母語是英語，雇主可能一點也不期望您會說任何地方語言，尤其是受雇於英美企業或是高科技公司，如果真地需要用到瑞士地方語言，雇主會支付或是補貼學費。當然，如果是受雇於瑞士公司，會擁有比較多的機會向同事學習當地地方語言。這是一大差別，不過，由於一般瑞士人不擅與同事交際，可能要打進瑞士人的圈子不是那麼容易。

必須注意的是，若要在瑞士境內就業或是尋求季節性的工作，最好在求職申請書上寫上您所熟悉的地方語言，因為此一優勢有助於與地方官員打交流道。對季節性的工作而言，德文比法文更有利，因為大部份的工作是在德語區的渡假聖地。

²³瑞士兩院平等，法案必須兩院共同通過才能成為法律，若在兩院間往返三次還不能定案，就告失敗。

²⁴曾擔任德國境內「歐洲少數族群議題中心」副主任多年、目前在日內瓦大學擔任語言經濟學家的葛杭認為，這並不是簡單的是非題。因為「英語本身不是問題，問題在於瑞士人是否已經不那麼願意關切其他的國家語言」。葛杭因工作緣故，多次造訪巴爾幹半島等衝突地區，更體會到瑞士在語言文化多樣性方面的經驗獨特。

²⁵請參見 David Hampshire, 2005, 【Living and Working in SWITZERLAND】, p31-32, 10th Edition, Survival Books Limited

(二)人才流通

瑞士人才流通與居住主要根據兩個個別的法律架構：針對歐盟／EFTA²⁶的人員自由移動協議(AFMP)，²⁷來自歐盟／EFTA 的人員在許多方面享有與瑞士公民類似的權利；另一是針對歐盟／EFTA 以外第三國的外國國民法(Foreign Nationals Act)，主要是有利於高級與特殊技術人才，且有雇主願意接受，才容易整合至瑞士社會中。

前述政策是由聯邦移民局(Federal Office for Migration)和各邦(cantons)共同完成，並依據居留者的居留期間，確認各種不同的居留許可分類(詳見表 4-2)。

1. 對歐盟／EFTA 人士開放的法律措施

值得注意的是，自 2007 年 6 月起，對於歐盟舊有 15 國(簡稱 EU15)²⁸和 EFTA 會員國公民不再有工作許可限額限制(列支敦士登仍有限制)，申請程式也大幅簡化。該規定同時也適用於 2004 年 5 月 1 日加入歐盟的馬爾它與塞浦路斯。²⁹

至於 2004 年 5 月 1 日加入歐盟的十國其中八國(簡稱 EU8)³⁰公民，目前仍被排除於瑞士與歐盟的人員自由移動協議(AFMP)之外，在工作許可方面被視為非歐盟公民，主要是一些配合措施還在設計研擬中，以防薪資與社會生活水準下降。自 2011 年 6 月 1 日才開始全面實施針對 EU8 的人員自由移動議定書。

²⁶歐洲經濟區(EEA)成立於 1994 年，參與國家包括歐盟會員國、冰島、列支敦士登和挪威，藉此建構一個單一歐洲市場(single European market)。歐洲自由貿易聯盟(EFTA)原有七個成員國：奧地利、丹麥、挪威、葡萄牙、瑞典、瑞士和英國；現在只有 4 個，分別是瑞士、列支敦士登、冰島、挪威。

²⁷瑞士與歐盟之雙邊協議，就工作與居住等許可均有詳細的規定，於 2002 年 7 月 1 日正式生效。自開始生效日起，立即准許一年有 115,500 歐盟公民的優惠限額，取得 L 短期簽證，一年有 15,000 名歐盟公民取得 B 居住簽證。其最終目的是在促使歐盟公民可在瑞士境內自由移動，瑞士公民也可在歐盟境內自由移動。

²⁸ EU15 包括比利時、丹麥、德國、芬蘭、法國、希臘、英國、義大利、愛爾蘭、盧森堡、荷蘭、奧地利、葡萄牙、瑞典和西班牙。

²⁹請參見 David Hampshire, 2005, **【Living and Working in SWITZERLAND】**, p61-63, 10th Edition, Survival Books Limited。

³⁰ EU8 包括捷克、愛沙尼亞、匈牙利、拉脫維亞、利陶宛、波蘭、斯洛伐克和斯洛維尼亞。

為配合人員自由流通與移動，瑞士與歐盟所定之雙邊協議中，對於在歐盟國家所取得之文憑與資格認證大多承認，例如，早期被正式排除在外的職業一包括教師、出庭律師、法學家、醫生、牙醫、藥學家和獸醫等，如今都已獲得承認。³¹

歐盟公民，可獲准先進入瑞士三個月，尋求就業機會。根據 AFMP，瑞士雇主不再需要證明他們無法找到瑞士人才能雇用歐盟公民，雇主也無需再向主管當局公開這些受僱者的薪資水準。至於來自歐盟的勞工限額則將 2009 年 6 月 1 日起取消。

取得瑞士公司無限期就業合約的歐盟公民，會收到瑞士聯邦政府發出為期五年的 B-EG/EFTA 許可，無限制地轉換工作或是於各州間移動；一旦失業，也可比照瑞士公民申請失業津貼，尋找新的就業機會或是成為自雇雇主。五年到期後，自動轉換成 C 許可。

希望在瑞士境內工作但不在瑞士境內工作的歐盟公民，則取得 G-EG 跨國許可。

註冊於 EEA/EFTA 的公司，無需替員工取得工作許可證明，即可派遣其員工們至瑞士境內工作，每年最多 90 日；然而，卻必須符合瑞士規定之員工工作時間、薪資與假日資料向聯邦移民局 (www.bfm.admin.ch) 註冊登記。

至於瑞士大使館所發出的單張宣傳品上雖說明，「以旅客身份進入瑞士的任何人士將無法取得居住許可。只有其離開瑞士後提出申請才予考慮。」實務上，對於季節性的勞工需求，對於歐盟公民，瑞士雇主可能在數週內即可取得政府許可。

2. 對非歐盟人士限制仍多

根據外國國民法(Foreign National Act)，限額制仍適用於歐盟/EFTA 以外第三國國民，只有擁有良好技術與能力才能整合至瑞士中，而且還要有雇主願意接受他們，才能申請移民。

³¹ 請參考【European Nationals in Switzerland, Information on the Free Movement of Persons】, <http://www.ch.ch.welcom/>

非歐盟/EFTA 公民，必須先向瑞士聯邦政府提出當地雇主提供職位證明，申請並取得正式的「居住許可保證」(assurance of a residence permit)後，才能在抵達瑞士後獲准居住，且要居留十年後才能申請 C 居留許可(亦即所謂的綠卡)；其他部份即使取得就業或是居住權，還必須申請簽證才能進入瑞士。(請參表 4-2)

對於來自歐盟以外的外國勞工，限制也很多，例如，雇主必須先在國內登報徵人，除要遵守各邦嚴格的年度限額外，聯邦政府也有其年度限額規定。

儘管整體而言，對於非歐盟公民限制依舊存在。但仍授權非歐盟外籍人士居住在瑞士境內。例如，由於長久居住在瑞士境內或是與瑞士公民結婚，可以在瑞士境內讀書或是通過瑞士考試，授權其在瑞士境內有條件的領域內工作。不過，若各邦面臨符合資格瑞士員工短缺時，該邦仍可自行放寬規定。³²

此外，對於目前仍被視為非歐盟公民的 EU8，則可透過與瑞士個別簽訂的「受訓者協議」，獲得在瑞士境內居住與工作許可。

而為了符合所謂的受訓者，這些國家的國民必須完成至少兩年的職業訓練，但也有年齡之限制，如匈牙利最高為卅歲。來到瑞士可依據其主修或所學職業全職工作，至於兼職或是自僱則不獲准。不過，雇主僱用這些受訓者仍必須遵守最多不能逾公司全部員工 5%之規定。

3. 不法勞工問題

未取得工作許可即在瑞士境內工作，屬於嚴重非法問題。

但是非法勞動市場(即所謂的黑市經濟)依舊蓬勃發展，主要是雇用常無法替員工取得工作簽證，而許多外國人願意冒獲得高薪之風險，以往據合計瑞士非法勞工一度高達 15 萬人，大多數是在旅館、飯店、農場、建築與清潔工作。如今，非法勞工人數已大幅降低，一方面是雇主付高薪的意願降低，另一方面是雇主若雇用非法勞工，必須付出每位勞工高達 5000 瑞朗罰金的代價，而組織或協助外國人進入瑞

³² 同註 29

士的雇主，則可能遭到監禁，並處以最高罰金達十萬瑞朗。至於非法進入瑞士工作的員工，一旦被發現，除處以罰金同時會被驅除出境，並不得再進入瑞士。申請工作證期間工作者，亦會面臨被取消之命運。

表 4-2 居留許可文件分類與特點

L Permits	<ol style="list-style-type: none"> 1.屬於短期居民居留許可證，居留期限最多達 12 個月 2.適用對象：學生、受訓者和以互惠方式住宿的外國人(au pairs)，還有當地外商雇用之專家並派遣擔任在地顧問。 3.12 個月後，該許可自動失效，除非雇主以特別情況為由，可以替員工申請延期；但 24 個月仍自動失效，除非該名員工離開瑞士 1 年後，才能再重新申請。
Annual 'B'居住許可	<ol style="list-style-type: none"> 1.有效期通常為 1 年但到期重新申請可以更新，各州對於新的 B 許可證，每年都有有限額。這類許可證持有者不通並不鼓勵在瑞士頭幾年變換雇主或職業。 2.適用對象：通常只發給當地短缺、符合資格且具經驗的技術勞工，以及瑞士公民配偶。 3. B 特別許可證：在瑞士設立公司並投資至少 6 萬瑞朗者 4. 財務交易(Fiscal Deal)許可證：發給希望在瑞士境內生活但不在瑞士境內工作者，申請者通常需要提供淨值至少 2 百萬瑞朗淨財富的證明，每年並在瑞士境內居住至少 180 天
Settlement 'C' Permits	<ol style="list-style-type: none"> 1.即所謂綠卡，代表可以永久居住在瑞士境內，但主管當局仍會時常評估。通常.持續在瑞士境內居留 5 年或 10 年後，可以自動轉為 B 許可證 2.居留 5 年後自動轉為 B 居留許可適用對象：

	<p>來自安哥拉、比利時、芬蘭、法國、德國、希臘、冰島、愛爾蘭、義大利、列支敦士敦、盧森堡、摩納哥、荷蘭、挪威、葡萄牙、聖馬利諾、西班牙、瑞典、英國、美國與梵蒂岡之公民。</p> <p>3.居留 10 年才能轉為 B 居留許可適用對象：其他所有國家之公民</p> <p>4.特殊情況下，例如滿 5 年後通過相關語言考試，顯示該名居住者確實融入瑞士，即可發給 C 居留許可證。</p> <p>5.針對與瑞士人結婚之外國人，在瑞士住滿 5 年後，也可由原本要 10 年之限制減少至 5 年即可轉換成 B 居留許可證</p> <p>6.C 居留許可同時還發給無國籍者和滿 5 年之官方難民，以及 C 許可證持有者之家人</p>
<p>Border Crossing 'G' Permits</p>	<p>1. 有效期為 1 年，與 L、B 和 C 不同的是，G 許可並不包括在瑞士居住之權利，雇主有所變動或是同家公司內工作有所變動，都必須提出新的申請。</p> <p>2. 無限額限制，每年更新，但無法轉換成 B 許可。</p> <p>3. 2002 年 7 月 1 日推出此一新的許可制時，針對歐盟公民發出的是 G-EC 許可證(99% 屬於此類)，非歐盟公民為 G 許可。但自 2007 年 7 月起，G 許可證持有者無需再每日離開瑞士，亦即週一至週五在瑞士境內上班，可以住在瑞士境內，只要主要居住位址仍在瑞士境內即可。</p>

綜合整理來源：www.ch.ch-Welcome³³

³³ 請參見 David Hampshire,2005,【Living and Working in SWITZERLAND】p61-69，10th Edition，Survival Books Limited

(三)社會融合

1.外國國民法強調外國人與本國人共同分擔責任

2008年1月1日正式生效的外國國民法(Foreign Nationals Act)，首次提供其整合政策(integration policy)所依據的各項原則，並制訂邦聯之各種權限。

主要是各主管當局希望避免對外國人創造特殊的架構，也反對絕對的歧視原則。因此，新的外國國民法案強調在整合程中外國人與本國人應共同分擔責任，而由於該工作會涉及政府各個部門與階層，為促進整合行動的有效性與效率，授權聯邦移民局(Federal Office for Migration, ODM)進行協調工作。

各邦則保留依技術標準的選擇人才權，也就是說，隨著不同的邦對於技術標準也有不同的定義，並可在居住許可扮演重要角色。

2.不偏廢母語基礎

由於瑞士許多語文學者認為，在母語的口說和書寫都能掌握之後，再學習第二個語言，效果會較好。因此，瑞士許多邦仍相當重視移民者其本國母語的學習。

以存在多種方言的瑞士德語區為例，學生通常先密集學習標準德語二到三年後，才學習英語。就像其他科目一樣，語言的學習也因人而異，而且有時差異很大，有些學生會無法承受學習三種語言，瑞士學童在八、九年級（相當於我國的國二、國三）時可以放棄一種。

3.強化成人教育資源以協助新族群融入社會

根據2003年成年人識字與生活技巧(the Adult literacy and Lifeskills)國際調查結果，成年移民的閱讀、數學與解決問題的技巧都遠比瑞士本國國民為糟，特別是南斯拉夫、土耳其、庫德族和葡萄牙族占瑞士外國人的比例達55%。

因此，瑞士聯邦特別針對因家庭因素來到瑞士的婦女們，提供免費的專門語言學習與相關技能課程，協助她們能在瑞士勞動場所與職場等流利表達所需與貢獻已長。

各邦也會提供部份公共資源語言資源給成年人，不過，都市地區的情況比郊區要好些。

4. 協助移民兒童參加整合課程

儘管移民瑞士高達 97% 的孩童，自小學或中學起即接受瑞士的義務教育，但是其平均表現仍比本國兒童差，部份原因來自於 1980 年代初期低技術勞工的流入。

為了解決這些移民兒童學習與融合上的困難，學校體系藉由引進教學支援相關措施，引導移民孩童們往特定結構發展。例如，無法符合普通班要求的兒童們可以先進特別班；此外，凡是十六歲以下從國外來到瑞士的孩童或是青少年，由於語言障礙，常無法跟上課程，因此可以先參加整合課程(integration class)，最多達 12 個月，之後再轉到普通班(normal class)。

5. 義務教育調和計畫(The HarmoS project)

由公共教育董事會議(Conference of Public Education Directors)所主持的義務教育調和計畫，主要是針對四歲以下的移民兒童，由各邦負責執行，主要內容有四：

第一，義務教育入學年齡降低到 4 歲，原本九年義務教育期限也因此延長至十一年；第二，致力增加兒童托育服務，以利母親能夠全職工作，並增加正常教學以外的教學時數，以配合雙親的工作時間；第三，透過聯邦調和基礎教育，特別是針對四年級、八年級和十一年級學童所學習的四項科目—當地語言、外語(第二國家語言與英語)、數學和實驗科學設定最低要求；最後是，建立全國性的評估標準，以敦促各個學校和老師致力提昇學生教育水準。

(四)公共資訊

1.瑞士主要入口網站

瑞士主要入口網站(www.ch.ch)，以 **ch** 代表瑞士的國際縮寫，乃是出於歷史原因，瑞士官方將國家的名字定名為哈爾維第邦聯 (Helvetic Confederation，拉丁文：Confoederatio Helvetica，成立於 1291 年，由此得出之縮寫)，瑞士用其為名，是為表達對於傳統的尊重。³⁴

此一入口網站除了提供瑞士四種官方語言服務外，同時也提供英語服務，無論是個人想要申請到瑞士工作、商務往來或是旅遊，甚至於各邦的特色與介紹，該入口網都提供豐富的內容與連結。尤其其依 a.b.c.d....等字母排序的方式，只要知道您所想了解的事項其英文第一個字母為何，即可點選進去，找到主題相關的細部資訊。

至於瑞士官方網站(www.swissworld.org)，也定位為通往瑞士的重要入口，除了提供瑞士主要官方語言德語、法語和義大利語外，還同時提供英語、西班牙語、俄語、日語和華語(簡體字版)總共八種語文。透過此一網站主要是連接到瑞士國會、聯邦政府機構以及瑞士聯邦法庭和駐外大使館，取得所需資訊。

2.單語、雙語、多語標示並存

瑞士觀光區的商店裏，大多數產品都有三種語言註明，或至少印有德語和法語。曾主張以英語取代法語成為第一外語的蘇黎世邦，則會常常看到德／法、德／英等雙語標示。

至於大量的英文廣告處處可見，廣告人之所以使用英文，不僅因為它是優勢語言，具時代感；且同一宣傳廣告可以在全國使用。而屬於全國性的警告標示，如「禁止砍發樹木」，則會使用四種國家語言，分別為 Holzschlag、Coupe De bois、Taglio alberi 和 Tagl da laina。

不過，如果是到了以法語、義大利語或是羅曼語區，可能未必

³⁴為克服語言問題，瑞士郵票將瑞士名稱印刷為“*Helvetia*”(瑞士拉丁名)。聞名世界的瑞士卡通形象--小企鵝(Pingu)誕生在一個多語的國家，它雖然只說自己的語言，卻十分清晰明瞭。

會看到雙語標示，而可能只有單語標示。例如，由於瑞士憲法中有規定，聯邦政府應幫助提挈諾邦和格勞賓登邦，支持義大利語及羅曼語；因此如果在格勞賓登邦(該邦屬於德語、義大利語與羅曼語三語邦)，看到只有羅曼語的路標(例如，提醒車輛注意兒童)，這是屬於當地人的語言使用權利，觀光客只有入境隨俗。

此外，各個地區的電臺電視節目在整個瑞士都可收到。但是，這並不意味著人們只看自己語言的頻道。在各大城市的書店裏，其他國語的書籍是有限的；在瑞士印刷的英文書籍平均是義大利文書籍的三倍。

將近一半的書籍是由瑞士作家或居住在瑞士的作家編著的。這些作家們抱怨在自己的語言區外，書籍的銷售量不好。

3. 推動瑞士成爲旅遊樞紐

瑞士擁有世界馳名的觀光產業。其中瑞士的旅遊營地早在 60 多年前即起步發展，在經過一段時期快速發展後，現已處於規模龐大、產業配套、成熟規範和穩步提升的發展階段。除瑞士聯邦所提供的觀光局網站資訊 <http://www.myswitzerland.com> 外，各邦和各大城市也有自己的觀光局網站，提供各種各樣的地方觀光特色，主要是瑞士國土總面積僅 4.13 萬平方公里，但旅遊景點總計達 300 多處，旅遊營地已遍佈瑞士各主要城市周邊、交通幹線沿線和主要風景區域，類型繁多。

瑞士政府扮演引導管制的角色，協會行業自律，業主自我經營管理。因爲瑞士在幾十年的旅遊營地發展過程中，已形成了比較完善的旅遊營地發展管理機制和相關制度，政府、協會（俱樂部）、投資經營業主三者各盡其職，共同促進旅遊營地的健康協調發展。³⁵

³⁵ 1、政府主要職能：一訂定區域旅遊營地發展規劃並督促實施，協調相關產業發展。二建許可審批。三營業許可審批。四對於舊營地的改擴建，同樣要履行上述許可審批手續。五、政府有關部門如旅遊、環境、衛生等部門將定期（一般爲一年）對營地的旅遊安全、環境衛生狀況、環保措施等進行復查。六政府有關部門（主要爲旅遊管理部門）盡力爲營地提供市場資訊諮詢和宣傳促銷等服務，盡力協調營地建設和經營管理中的有關問題。2、旅遊營地協會（俱樂部）職能：一

最後，由於政府對旅遊營地發展的調控管理重點是生態環境的保護，重點評估核查旅遊營地保留的自然綠地、林地比例（最低不能少於營地總面積的 10%），旅遊營地風貌與周邊環境的充分協調，旅遊營地固體垃圾必須及時分類處理，生活廢水的處理排放不能影響營地周邊自然水體的水質等。也對瑞士推動觀光產業帶來極明顯之效益。

(五)法制規範

1.外國人購買不動產

如果是歐盟或是 EFTA 會員國國民，基本上在購買不動產方面擁有與瑞士人相同的權利，不過，必須先擁有有效的居留許可(RESIDENCE PERMIT)。³⁶

來自 EU/EFTA 跨界通勤者，若要在工作地附近購買第二場住宅則無法獲准。

2.跨界合作與管制

瑞士邦與邦之間以及邦與瑞士各鄰國之間的跨界合作，都被視為地方與整合政策以及與鄰國雙邊關係的一部份。可以根據國際法與鄰國達成協議，來解決共同問題和完成跨界合作計畫。這些簽訂協議的權利，附屬於聯邦政府，並僅限於各邦負責之地區。

1960 年代至 1980 年代間，跨界合作主要包括進入學校與醫院、道路建設、捕漁和打獵。但是自 1980 年之後，地方性與區域性的合作開始新形式與新的主管當局，主要目的在促進訊息交換以及彼此之間更密切的合作。

此外，瑞士雖已加入申根協議(Schengen Agreement)，並與歐盟

訂定並督促實施旅遊營地市場經營的有關服務質量標準和規範，共同維護市場秩序。二不定期開展營地等級評定和評獎活動。三製訂並督促實施不同類型、等級營地的各項服務收費標準，四為各營地搭建資訊交流平台，並協助各營地拓展客源。3、營地投資經營業主：依照政府的有關規定科學規劃，合理設計，嚴格按規劃設計方案投資建設與經營，並嚴格遵循旅遊營地協會有關行業標準，規範化服務和管理。

³⁶ 請參考，【Living and working in Switzerland, Federal Office for Migration】，<http://www.swissemigration.ch/>

／EFTA 簽署「人員自由移動協議」，但是仍實施邊界管制，例如一旦發現可疑的產品與人員進出。

3. 外國人報稅問題

瑞士所得稅由聯邦政府和各邦與各行政區共同課徵。26 個邦各有其個別的邦稅法，並不因瑞士與歐盟簽訂人員自由移動協議而受到任何影響。

對於未持有由各邦之外國國民主管機關發出之 C 居民許可，但在瑞士擁有財政居所(fiscal domicile)或是居住地的外國員工，乃依其薪資就業所得來源課稅，如跨界通勤上班員工，直接由其雇主從薪資中扣除，包括大部份應納的稅，包括老年保險、失業保險、意外保險以及職業津貼等。

對於來自歐盟國家產品仍持續課徵附加增值稅(VAT)，反之亦然。

4. 外國人銀行存款仍維持秘密不公開原則

瑞士銀行帳戶維持秘密不公開，向來是瑞士根深蒂固的觀念，根據 1934 年的法律，銀行公開客戶資訊屬於犯罪行爲。對外國客戶來說，該法律規定與傳統的結果，可以有效逃避其本國國內高昂的稅率。

儘管這項規定目前已引起德國與美國等國家的批評，民調也顯示，儘管仍有 80% 的瑞士人支持銀行秘密法(banking confidentiality law)，但是若是針對外國人，則僅有 40% 的支持率。

5. 外國人投資、使用貨幣與駕車

根據瑞士目前與歐盟廿七國協議，瑞士對於歐盟公民投資瑞士後獲利資金，如果匯回適當的(appropriate)國家當局必須課徵資本利得稅，由於稅率不輕，匯回適當國家當局的資金會因此大幅減少。

外國人在瑞士境內使用貨幣，瑞士雖以瑞士法郎爲法定貨幣，當地也逐步接受歐元，不過，找零時大多仍以瑞士法郎爲主。³⁷

³⁷ 請參考 【Living and working in Switzerland】，<http://www.swissemigration.ch/>

對於進入瑞士不滿一年的外國人，開車並不需申請瑞士駕照。自 2003 年 4 月 1 日起，舊式藍色以信用卡型式發行，但駕駛人的位址不再需要出現於駕照上。

6. 居住三個月以上的外國人必須購買強制性醫療保險

由於瑞士在醫療方面依賴私人保險市場自行運作，政府只擔當立法、監督及必要的支援角色，因此瑞士的醫療保險法案規定所有國民，包括在當地定居三個月的外國人，都必須購買強制性醫療保險來涵蓋所有基本醫療服務的費用。當地的私人保險機構不能任何國民投保，而同一保險機構的所有投保人之保費必須劃一，並且屬於非牟利性質。不過，私人保險機構也可向客戶推銷其他醫療保險產品來增加收益。對於經濟有困難的人士，瑞士政府會提供安全網保障，所有國民的保險費用開支以約一成收入為上限，超過上限的保費由政府負責。

表 4-3 瑞士生活環境全球在地化涵蓋面向

語言環境	<ol style="list-style-type: none">1. 四個官方語言2. 協助外國人學習當地語言，但資源分配依各邦情況而有差異3. 日常生活常以地方性方言交談
人才流通	<ol style="list-style-type: none">1. 對 EU/EFTA 簽署「人員自由移動協議」(AFMP)，大幅放寬人員移動規範2. 對 EU/EFTA 以外第三國依「外國國民法」，鼓勵技術人才進入瑞士3. 與美、英、瑞典等 29 國簽定受訓者交換協議，以讓年輕人藉由居住在國外提供(延伸)其專業與語言技巧服務
社會融合	<ol style="list-style-type: none">1. 外來移民教育輔導：主要針對成年人2. 協議承認歐盟學歷與認證

	<p>3. 社會融合或是接納課程：針對 16 歲以下進入瑞士的外國孩童與青少年</p>
公共資訊	<p>1. 瑞士官方設立之入口網站： http://www.swissworld.org(提供八種語言版本)</p> <p>2. 提供外國人生活與資訊重要網站：http://www.ch.ch；住房與買賣不動產資訊：http://www.immoclick.ch or http://homegat.ech</p> <p>3. 推動瑞士成爲旅遊樞紐：提供豐富的觀光遊與購物資訊：http://www.myswitzerland.com</p> <p>4. 公共雙語標示：可見到英語標示。依地區不同還有德語／羅曼語、德語／法語或是四種官方語言並列之警告標示甚至於卡通標示。</p>
法制規範	<p>1. 外國國民法—針對 EU/EFTA 以外的第三國</p> <p>2. 外國人所得稅—仍依各邦規定</p> <p>3. 外國人購買不動產—依據瑞士與歐盟簽訂之協議爲準</p> <p>4. 實施跨界合作與管制</p> <p>5. 各邦處理外國人權利高於邦聯</p> <p>6. 銀行秘密法</p>

資料來源：本文總整理

第四節 新加坡的生活環境國際化政策

前一期曾就新加坡作爲一個英語系的多語國家，其國際化的環境、發展、內部動力、思維、政策和優勢進行探討。本期本節則進一步就新加坡政府在致力於國際化、甚至於全球在地化政策制訂時考慮的基

本出發點作一說明；並就社會融合、人才流通以及醫療環境作更進一步之補充。

新加坡以下三項特性，成爲其政府考慮問題與制訂政策的基本出發點：

(一)「小」是新加坡最顯著的特色，屬於微型國家，國土只有 682.7 平方公里，許多地區都是填海產生。此項特性造成新加坡三個問題，一是難以保守，二是資源有限，第三是必須靠人。這三項原因促使新加坡產生面向世界意識與氣概，促成新加坡成功的動力。由於小，單靠國內力量難以解決現代工業所需的資金、技術、人才等問題，因此大量引進外資、借助外來技術，不苛求意識型態而向各國廣開大門以尋求市場。這個改變不了的「小」，將繼續影響其思想行爲及政策制訂。

(二)是「多」。由於新加坡現在種族乃是由各地移民的後裔所組成，其分屬於不同文化類型、不同語言和不同的宗教系統，由此造成之價值觀念、政見與經濟利益之分歧也大。雖由華人主政，但其身處於回教世界範圍之中，故必須小心且慎重處理並採取平等對待馬、中、印、英四種語言的教育政策。

(三)是「中」。位於東西交通的交會點，英國人和其他西方人爲期帶來了西方文明，來自馬來世界、中國和印度與其他東方各族的移民又給它帶來東方文，使其成爲東西文化的匯集與交流中心地，其中介的地理位置、經濟作用和中介文化的特證，是它在百年歷史中形成。此種兼容東西方文化的特性也易造成人才外流，因此也希望大力向外拓展，希望更多全球菁英來到。新加坡在過去兩年已經出現了不少的變化，所出現的改變或許不是具體地反映在硬體建設方面，比較多是施政方面的改變及國民心理上的變化。面向著全球化的世界，新加坡已不能自我設限，只把自己定位於一個小國的格局，何況眼前的對手是各國的大城市，競爭物件多了，新加坡自然得變，而且還要變得更快。

以下則就社會融合、人才流通以及醫療環境作進一步的說明。

(一) 社會融合

第一期曾提到新加坡政府將華語、馬來語、印度語（淡米爾語）和英語並列為四種官方語言；同時，新加坡政府感受到「語言」是國際化的主力核心，因此從 1970 年開始就推行雙語教學。新加坡政府規定，所有學校一律用英語教學，但是為了保留各種族的傳統文化價值觀，華人學生必須選讀華文，其他種族的學生也必須選修自己的母語，以促進族群和社會融合。

本期進一步剖析，新加坡採行四種官方語言以促使社會融合其背景因素，並進一步探討其他相關政策，如何進一步促進族群與社會融合。

1. 以東南亞的眼光來看問題

19 世紀初，英國殖民初期，由於華人勞工刻苦耐勞，英殖民地政府允許華人勞工大量自中國移居到新、馬。1836 年以後，華人取代新加坡早期原住民，而成爲島上主要的族群，並擁有最大的經濟實力與地位。

新加坡華人的口雖然一直占全新加坡人口的絕對多數，在 77% 以上，但是由於新加坡的地理位置及歷史因素，使新加坡是位於被廣義馬來人和回教徒所居住之地區圍繞的一個小島，此項態勢迫使新加坡政府在處理當地種族與社會融合問題時，除內部因素外即認同本土加強各民族對新加坡向心力，增進各民族的融合，使各民族有存異求同之觀念外；更需考慮外界因素，畢竟以東南亞作爲腹地及依賴鄰國資源的新加坡，在水電和民生必需品皆必須仰賴外來資源的情況下，做好睦鄰政策才是最高目的。

新加坡政府是以東南亞的眼光來看問題，而不能單以華人的眼光來做價值判斷，因而尊重回教及馬來人，並提高馬來文和馬來語的地位等。

在某一程度上，新、馬兩國彼此互相提供給對方工作與雇傭的機會，也即不滿新加坡之馬來人移居與受聘於馬來西亞；而不滿大馬政府對華人教育、華族文化之奚落的華族則遷居與就業於新加坡。

在政府機關中，則按人才與成就的標準，大力擢用各族精英。當然在部會首長方面，儘量讓少數民族的英才有出人頭地的機會，也向社會表明政府用人唯才，沒有種族沙文主義，或種族歧視之處。

2.從四語並重到文化多元主義

雖然新加坡是在 1965 年 8 月 9 日脫離馬來西亞聯邦獨立出來的新興國家，但有關其境內種族的教育問題，早在對抗英殖民主義的 1950 年代中期，也即 1955 年即透過邦議會各黨派協調，達成以馬來語為國語的共識，以及承認馬來語、英語、華語和淡米爾語為四種官方語文。尤其各族得以其母語發展為主要的教學語文，另外在小學強迫學生學習雙語。³⁸

這些由議會各黨委員會所作之建議，在自治邦時代、合併時代，乃至獨立後初期，新加坡政府都一一遵行，並為種族的語言與教育政策植入穩定和諧的基礎。

1960 年代初(獨立之前)，曾因考慮到有朝一日新加坡可能回歸大馬懷抱，新加坡政府不忘強調文化整合的重要性；但這個作為整合各族的文化並非中華文化，而是馬來文化。政府特設文化部，目的在塑造與推廣馬來文化。

這種獨尊馬來文化的想法與作法，在與大馬分家後便有所改變，新加坡政府為尊重各族文化的歧異性，而標榜文化的多元主義。

在落實文化的多元主義方面，首先是各種語言源流的學校之設置。之後，由於強調英語之重要性，大幅增加英語教學時數，藉英語文來融合各族之歧見，英語也成為各族溝通不可或缺的媒介。

³⁸ 華人母語若為方言者，一概學習華語—北京話，另加選英語；反之，華人如出身英語家庭者則要求學習華語作為英語之外的第二語文。

3. 亞洲化政策落實種族和諧

新加坡獨立之前兩年（1963-65）正是所謂馬來西亞和印尼對抗的時期，區域內兩大馬來人建立的國度情勢緊張，使身為馬來西亞聯邦成員的新加坡，也飽受對抗的不利影響。境內各族之間的猜忌、怨恨雖不至全面爆炸的階段，但最後仍引發 1964 年 9 月的種族暴動。

是故獨立後由李光耀總理領導的人民行動黨政府，在面對國內外險峻形勢之下，更是小心翼翼地落實各族教育與語言政策，深怕種族關係一旦陷入緊張乃至衝突的態勢，則新加坡獨立、自主、追求生存的可能性便要受到危害。

鑒於種族問題極具敏感性，李光耀政府早於 1960 年代中期逕自擬訂落實種族和諧的政策並大力推行。更有甚者，為了避免馬來人與印度人憂心新加坡成為第三個中國，行動黨故意以馬來文為國語，用馬來詞唱國歌，由國會選出馬來領袖為第一任總統。

儘管如此，新加坡政府有鑑於新加坡英語化的政策雖稱成功，但對華人社區幫助有限，遂於 1979 年倡導「講華語運動」並宣揚儒家學說，未料卻惹來馬來人與印度人的猜忌眼光，擔心此舉對馬來人與印度人的文化與語文有所衝擊，其潛藏的背後之疑懼就是新加坡中國化、華族化。

當地的馬來人與印度人持續以超高的敏感和不斷的懷疑來對待有關華人的事務、華人的特質（Chineseness），認為人民行動黨開國元勳所作所為遲早要把多元民族、多元文化的新加坡轉變成一個華人的新加坡。³⁹

在此背景下，1979 年新加坡政府同時進一步提出將新加坡亞洲化（Asianising Singapore）的綱領，主要目的也是希望在面對處理

³⁹根據現任教紐西蘭威靈頓大學印籍教授瓦錫爾（Raj Vasil）在 1992 年年底對曾經是開國元勳的拉惹勒南（S.Rajaretnam）所作訪問記錄，顯示人民行動黨在 1965 年所採取的種族策略為：

1. 消除新加坡華族所強調的中華特質以避免他族與鄰國視新加坡為中國海外勢力的延長；2. 賦予馬來族以原住民（bumiputra）之身分；3. 在憲法前各族地位平等，確立新加坡為多元種族、多元文化、多元語言的國家；4. 透過經濟成長，使各族均蒙其利；5. 行政、司法、官僚體系反應種族的敏感性，不論種族背景，因才進用。

多元種族的種種難題之際，可以先行排除少數民族的疑慮，讓他們放心政府維持各族平等待遇，協調各族和諧的政策不變，並能確切達成各個族群和諧相處。

4. 組屋政策促進各族群交流

占新加坡人口比例約 15.1% 的馬來人，過去多集中在市鎮郊外俗稱為「甘榜」的馬來村落，直到 1960 年代，新加坡的三大種族也都各自選擇地區分居。

直到 1970 年代，政府組屋（國民住宅）政策施行後，不同種族遂出現在同一社區、同一住宅區附近。這是公共房屋政策大規模遷徙計畫下協和種族關係之策略的落實。也可以說是政府基於多元種族建國理念的付諸行動，該政策是由政府設置的組屋發展局（Housing & Development Board，簡稱 HDB）所推動的。

自新加坡政府實施國宅政策後，馬來人大多也搬入市鎮國宅區，而與華人、印度人同住一社區中。

政府並鼓勵華裔、馬來、印尼等種族彼此之間通婚，這與早前英國殖民帝國對待新、馬的居民與移民是採取以夷制夷、分而治之的策略⁴⁰算是一大改變。

不過，政府並無意改變他們在種族中自稱隸屬何族，這就是分開的地位之意。至於平等則強調在法律上、在政治、經濟、社會、文化等方面的發展機會之平等，絕對不允許人數佔優勢的華族一枝獨秀，而任其他族群感受難以發展與不平的待遇。

如此彼此交流關係遠比新加坡最初自馬來西亞聯邦獨立出來

⁴⁰ 英國殖民時代，新加坡各族移民之間因習俗、生活方式之迥異，教育與文化水平之不同，彼此少相往返，缺乏溝通管道，以致對彼此之認知限於定型（stereo-type），也即刻板印象。所謂定型的看法，像華人認為馬來人安貧天真，與世無爭，容易滿足，性趨疏懶，對回教之虔誠遵守、不敢踰越。至於對印度人的刻板印象是認為後者精明狡滑，能言善道，媚上欺下，一般對印度人多持猜忌與不信任的態度。反之，印巫及混種人則視華族勤儉忍耐，精打細算，宗族觀念重，有時也仗勢傲人，瞧不起其他種族（洪鍊德教授 1994：25，26，29）。

時，更算是一大進步。新加坡獨立之初，曾賦予馬來人較高的象徵性地位，國家第一位總統由馬來人擔任；目前總統為印度人。

5. 透過學校教育促進融合

緣於與馬來西亞的歷史因素，且為了突顯尊重馬來人在馬來半島的地位與顧及馬來人的弱勢，新加坡政府的教育政策對馬來人特別優待，在學校所唱的國歌也是馬來語，馬來人的子弟進入中學和經濟水準較差的大專生接受教育完全免費，但新加坡的義務教育只到中小學階段。

此外，新加坡獨立後早期曾在學校內開授宗教課程，但因後來發現容易引起不同族群之間的衝突，1970 年代末期以「公民教育」取而代之，強調全球公民應盡之責任與義務，逐步淡化印度教、佛教、回教以及基督教之間的歧見與紛爭。

(二) 人才流通

前一期研究案中曾提到，新加坡政府設有「聯繫新加坡」(Contact Singapore)的網站，提供外國人在新加坡生活與工作所需資訊。其實，新加坡政府為了吸引外國人才與海外新加坡人到新加坡工作，其行動不只僅於靜態的網路資訊提供或是提網路試算系統而已，而是採取全面主動出擊的方式，並提供各種配套措施，一方面吸引國際富人，引進資金；另一方面則是吸引各種專業人才，運用其專業與智慧促進新加坡經濟進一步成長之動力。而 90 年代的十年間，新加坡 GDP 成長也證實，41% 的貢獻度來自於外籍人士。

另一動機，則是新加坡多年來為鼓勵人民生育子女，推出各項獎勵生育的措施，但似乎並未有效達成提高生育率的目標。⁴¹而且，普遍的調查還顯示，超過二分之一的新加坡人希望擁有在海外工作的經驗或是實際到海外工作，這些國內的空缺需要有優秀的人才來遞補。

⁴¹2006 年 8 月 21 日，李顯龍曾就該問題表示，「新加坡人口 400 萬人，假設平均壽命是 80 歲，平均每年就需要 5 萬個嬰兒，但去年只有 36000 個嬰兒出生，少了 14000 個，我想盡法寶都沒辦法多生 14000 個，絕對不行！所以，必須引進新移民。」

因此，新加坡要物色各方面的人才，不只是銀行家、律師和專業人才，也需要有能力、有才幹、有主意又主動的人才，要吸引那些沒有足夠教育資歷，但卻有特殊才能的外國人到新加坡來。新加坡政府更強調，經濟如果要持續發展，並在國際間保持優勢，人口就要不斷增加，也需要吸引各領域的外國專才。

這也是為什麼新加坡政府吸引人才的目標乃是屬於相當積極且全方位的，其不僅是吸引人才前來工作，而且希望更多移民願意在該國長久居留。

1. 推動寰宇新加坡（World Singapore）方案

國際人力資源顧問業者 ECA International 2008 年 3 月 4 日公布最新調查結果顯示，亞洲人心目中的全球最佳城市，是生活品質與治安俱佳的新加坡。⁴²東南亞最先進經濟體新加坡除了生活品質與治安傲視其他城市，能讓駐當地的外籍人士有賓至如歸的感覺，也是勝出原因。

不過，就其有今日的成果，與新加坡政府長期以來的努力不無關係。其公共服務部門於 2005 年年初與各界協商、集思廣益之後，把「誠信」、「新知」、「聯繫」和「生活」列為新加坡的 4 大強項，並成為這個「寰宇新加坡」新發展方案的要素。

為了使該新方案及早開花結果，公共部門於 2006 年成立 19 個跨部門的行動小組。它們已展開各項計劃，以逐步實現在醫療、教育、服務、科研與創新等領域所定下的發展目標。行動小組分別由一名常任秘書領導，共有 250 名公務員參與。為了尋找新方案來取代新加坡多年來沿用的「中西合併」方案，參與的多名公務員到國內外到處取經。

有的公務員深入民間向各階層民眾搜集意見，從中尋找靈感。一些公務員則到海外各大城市，包括布魯塞爾、哥本哈根、迪拜、日內瓦、香港、墨爾本和溫哥華實地考察，瞭解各大城市的特色。他們還與學

⁴² 這項調查依據的是亞洲駐外人員對全球 254 個城市的評價，評比標準包括氣候、空氣品質、健康醫療水準、住宅、政情局勢與人身安全等 15 個項目。

者及私人企業的總裁交流，反覆思考與分析新加坡的強弱勢及優缺點，也特地尋找那些同它無關的「局外人」，希望能透過不同的角度和層面，瞭解新加坡的特色與不足，也思考它今後的定位；「寰宇新加坡」最終在結合不同的構想後出爐。⁴³

這個總發展方案不只針對經濟層面，也涉及新加坡各個領域，包括物質與無形的層面；對新加坡而言，其最終目的是給新加坡帶來充滿希望、機遇和更光明的前途，並成為全球人士樂於「生活」的環境大都會。

2.新加坡大力向全球富人與企業家推銷 PR

新加坡政府除設有「聯繫新加坡」(Contact Singapore)網站，其實早於多年前即在上海、倫敦、清奈(印度)、波士頓設有「聯繫新加坡」辦事處，每年並派員到歐洲、美國、亞洲等主要國家舉辦說明會，即使在 2003 年經濟困難，合計仍有約 9 萬 12 萬外外國人在新加坡工作。⁴⁴ 今年上半年，也首度來到台灣大舉徵才，主要是鎖定台灣的半導體高科技人才。

此外，新加坡近兩年來擴大推動永久居民 (Permanent Resident, 簡稱 PR) 的政策，預期在 2050 年達成將現有 450 萬人口增加至 650 萬名的目標。只要外國人對新加坡經濟有所貢獻就會發給他一張藍卡 (代表永久居民，相當美國的綠卡)，5 年更換一次，只要有工作，按時交稅，就可持續維持藍卡。

⁴³請參考【星洲日報】，2007 年 4 月 20 日。<http://www.sinchew-i.com/sinchew/>
新加坡經濟發展局國際諮詢理事會主席張志賢 19 日在該局第 9 次國際諮詢理事會會議上指出，許多國家借鑒新加坡的經驗之後，發展得很快；處在這樣的大環境之中，新加坡這些年來為吸引外資所採取的「中西合併」(East plus West) 發展模式已不足以應付競爭，必須提出比這更有吸引力的方案。“簡單地說，「誠信」指的是新加坡體制完善、法治嚴明、尊重知識產權及嚴厲肅貪；「新知」指新加坡朝向打造知識經濟體及強調革新創新大環境的方向發展；「聯繫」指的是新加坡同本國人民和海外知交的情感聯繫；「生活」是指活力無窮的新加坡，在打造新市容之後，將成為人人樂於「生活」的環球大都會。

⁴⁴ 請參見國際勞工局，Pang Eng Fong, 「Foreign talent and development in Singapore」, 【Competing for Global Talent】，2006 年

首先且最重要的是針對企業家提供夢寐以求的環境。除了掛牌上市融資外，還可選擇透過私募或基金等管道取得資金。新加坡目前已有七千多家跨國公司，掛牌上市的企業有三分之一左右為外國企業。⁴⁵

企業家也可透過投資 100 萬~150 萬新加坡元直接創業或向風險資金、企業、財團投資。如果投資 200 萬美元以上，允許使用投資額的 50%購房。

取得新加坡藍卡，還可以獲得減稅優惠，在當地買賣房地產幾乎不交轉讓所得稅。新加坡政府也因此成功地吸引到國際資金開發聖淘沙和濱海灣等。

此外，新加坡 2007 年 3 月 15 日起取消遺產稅，所得稅雖不調降，但納稅人 2007 年仍獲得最高 2000 星元(約台幣 4.5 萬元)的退稅。

3. 吸引企業家的相關配套措施

把新加坡打造成孕育新企業，協助它們發展業務並邁向國際的最佳經商地點，是新加坡 2007 年財政預算案的主要發展方向；並積極吸引新投資資金，協助企業發展業務，以及製造全新且高酬的就業機會。2007 年財政預算案所概述的新政策，就是讓新加坡「迎接未來，迎接環球挑戰」所做的準備。

給予商業領域優惠

從 2008 估稅年起，新加坡政府並將公司稅收從 20%降低到 18%，以便拉近與香港稅率的距離。這肯定有助於提升新加坡作為經商地點的競爭力。

除了降低公司稅外，企業也將從部分稅務豁免上限的增長中獲利。部分稅務豁免上限將從現有的 10 萬元調高到 30 萬元。以過去 30

⁴⁵ 在新加坡掛牌，上市程序大約在 10 到 14 個月即可完成，上市標準也簡單明瞭，包括過去三年累計營業額 750 萬新加坡元、或兩年內達到 1000 萬元的稅前利潤，其他規定也很簡單，業務地點沒有限制，不需要在新加坡有營運條件。

萬元的可徵稅收入來計算，這相等于高達 15 萬 2500 元的稅務優惠。

也就是說，新加坡約八成必須繳稅的企業，實際繳稅率將不到 10%。例如，一家可徵稅收入為 30 萬元公司，實際繳稅率僅有 8.9%。至於可徵稅收入達 50 萬元的機構，實際公司稅預計為 12.5%，與愛爾蘭相等，而比香港顯著來得低。此外，在新加坡創設的公司首三年每年也將享有首 10 萬元可徵稅收入豁免繳稅的優惠。以一家可徵稅收入約 30 萬元的新公司為例，公司稅降低以及免繳稅優惠將把它的實際繳稅率降低至 6%。

其他主要的商業稅務改革計畫還包括，將收購知識產權的資產減值稅務津貼延長多五年。所有在 2013 年 10 月 31 日花費在收購知識產權的資金將受惠。

要推動新加坡經濟持續增長，新加坡政府意識到必須為將來打好基礎，積極吸引新投資資金，協助企業發展業務，以及製造全新且高酬的就業機會。

4. 運用自由貿易協定強化新加坡對全球人才的誘因

新加坡因為與許多國家簽署自由貿易協定(FTA)，不但刺激貿易活動、創造及保留傳統行業的就業機會，也將有助於新加坡成為國際商業中樞且有利於中小型企業的發展。

FTA 也保存了新加坡的國際競爭力，因為自貿協定保證簽署國必須保持市場開放，也保護了新加坡免受他國政策改變的影響，新加坡政府在吸引國際企業與人才時，也不時以此為例，強化誘因。

例如：2003 年 5 月新加坡與美國簽署協定時，當時美國每年發出 19 萬 5000 張 H1B 簽證給海外人才到美國工作，但在保護主義壓力下，美國政府後來將這個數額銳減到 6 萬 5000 個。但是新加坡卻不受這個政策改變的影響，因為根據星美自由貿易協定，新加坡保證可享有 5400 個 H1B 簽證的特別配額。

當時的貿易工業部部長楊榮文訪問印度歸來表示，美國參議院批准

了禁止美國政府將工程外包給海外公司的法案，但當地商人卻發現新加坡因為 FTA 而免受美國禁令的影響，於是這位印度商人立刻想到是否應該將公司總部與更多業務轉移到新加坡，本人也親自坐鎮新加坡負責監督。

5. 成立「國籍與人口策畫署」鼓勵入籍

2006 年九月起，新加坡總理下設立國籍與人口策劃署（Citizenship and Population Unit），以有系統地引進外來人才，吸引他們成為公民。主要是李總理希望人民能以寬廣的胸懷歡迎這些新移民。因為根據新加坡政府的統計，過去五年中，有近 4 萬名外國人申請成為新加坡永久居民，但是不到 1 萬名外國人申請成為新加坡公民。為了鼓勵外國人才申請成為新加坡公民，此一新成立的「國籍與人口策劃署」主要的任務就是主辦各種活動，鼓勵永久居民成為新加坡公民。

6. 大量的獎學金與助學金培育國際學生

前一期研究案曾提到，新加坡致力於教育環境國際化，⁴⁶也是其吸引與培養國際人才的一重要方法。因為，在邁向全球知識經濟的時代，只有優質的教育素質才能獲得學生和家長的信心，不但會吸引外國大學生，同時在新加坡設立基地的跨國企業在聘請外來人才時，對方也會放心讓自己的孩子在新加坡求學，加強新加坡招徠外來人才的競爭力。

新加坡政府為鼓勵和吸引更多的國際學生到新加坡公立院校留

⁴⁶除了原有的倫敦大學、威爾士大學、紐約州立大學和約翰霍普金斯大學醫院院等名牌大學的分校外，近幾年新開設分校的外國學校，還包括美國內華達拉斯維加斯大學（University of Nevada Las Vegas）、紐約大學提斯克藝術學校（New York University Tisch School of the Arts）、杜克醫學研究生院（Duke Graduate Medical School）、印度國際學校（Global Indian International School）、新德里公共學校（Delhi Public School）以及其他一些國際學校等。這是新加坡這些年來成功吸引一系列海外知名學府來新辦校的成功例子。顯然的，新加坡政府在致力為新加坡學生打造一個多元性、多途徑的教育制度的同時，在構思教育版圖時也沒有忽略新加坡的國際學生從小學教育到大專教育的需求。

學，除提供相當豐富的獎學金數量與名額外，另一協助留學生在當地完成高等教育的辦法是提供「助學金」，凡被錄取的學生，可以獲得新加坡政府的資金援助，其幅度為學費的 65%~80%。但所有接受政府「助學金」的留學生必須與政府簽署一個畢業後留在新加坡工作三年的協定，履行協定的留學生無需償還助學金；為配合政府這一吸引海外留學生的政策，新加坡的官方銀行還提供無息無抵押的生活費等貸款專案。

7. 「消協保證標誌」保障外國學生權益

由於新加坡國立大學不多，部份私立學生亦提供其國人與留學生相當多的選擇與機會，但為確保這些私校的品質，新加坡消費者協會於 2004 年 12 月 1 日推出「消協保證標誌」教育認證計畫(CaseTrust for Education)，自 2005 年 9 月 1 日起，外國學生只能申請「消協保證標誌」教育認證計畫的私立教育機構，因為只有它才可以招收外國學生。

根據計劃要求，學校必須為學生學費提供保險的「學生利益保護計畫(SPS)」，當學校因破產和／或被迫關閉而無法繼續運作時，可以確保外國學生申請學費全數退還。

成果

在新加坡政府積極的作為下，新加坡的祭出 PR 吸引人才的政策，也展現了了成果。過去五、六年間，平均每年約有 9000 名外國人成為新加坡公民，還有近 4 萬人成為永久居民。尤其是 2007 年，人數更有顯著的增加，已分別達到 1 萬 3200 人和 5 萬 7300 人。

對於亞洲鄰國而言，在韓國政府提高房地產稅，對新加坡房地產投資的人數增加了。此外，由於韓國每人金融收入超過 4000 萬韓元就得交綜合所得稅(最高稅率達 40%)，取得新加坡綠卡後，對投資於當地金融商品所得的利息、分紅等金融收入不需要繳交綜合所得稅。

有鑑於全球化時代的來臨，韓國企業不但希望追尋稅收壓力

小、投資管制少的國家，個人也希望搬到稅賦低、教育環境好的地方。只取得綠卡不取得國籍，可以保留韓國國籍。

韓國人在新加坡為居住而購房的戶數，2005年為零，2006年增至8戶，2007年增至23戶；韓國個人對新加坡投資的金額去年為330萬美元，2007年上半年遽增至1430萬美元。僑民人數也達到1.3萬人，比3年前增至近2倍。或許韓國人取得新加坡PR目前還只是個開始而已。⁴⁷

至於台灣申請新加坡PR，除了考慮孩子可以接受當地優越的雙語與多文化教育環境，藉由新加坡作為跳板，未來向大英國協成員國發展，或是轉往美國，多是其申請主要原因；此外，隨著我國國局近年來不斷企業認列員工派遣大陸費用，加上近來大陸稅局移轉定價查核態勢，分三地發放薪資的台商企業，為避免暴露於租稅風險中，而新加坡課稅原則是採取屬地主義，台幹在大陸或台灣工作所得，不需在新加坡繳稅，也吸引不少台商或台幹申請新加坡PR，甚至於新加坡護照。

不過，據台灣許多移民公司私下表示，原本新加坡移民局對來自台灣的人才審核寬鬆，但自2007年下半年起，退件開始大幅增加，其中原因耐人尋味。

(三) 醫療環境與醫療觀光

1. 多數醫生英語溝通能力相當流利

受到新加坡從小實施雙語教育的影響，新加坡多數的醫生英語溝通能力都相當好，而且還有海外培訓和工作的經歷，因此頗受到外國人的肯定。大多數的組屋也都有私人診所，提供社區服務。有些家庭醫生還可提供上門服務，如果您晚上需要求醫，可以傳呼或電話給他們，進行登記時，外國人只要有身份證明或本地區的居住證明，登

⁴⁷誠如高麗大學社會學系教授玄澤洙所言，在這個全球化的時代，各國正在不分國籍為引進優秀人才和資本而競爭，若韓國的富裕階層為尋找更好的教育環境離國而去，中產階層以下的人們將要承受更大的稅負，結果國家經濟也將更加困難。

記後，即會獲得一張門診預約卡，以後看病，帶著該門診預約卡即可至其診所看診。

2. 外國人也須加入醫療儲蓄戶口制度

1984年，新加坡放棄殖民時代以稅收為本作融資安排以及公營醫療服務為主的醫療制度，建立醫療儲蓄戶口制度，並成為世界上唯一一個全面採取醫療儲蓄戶口制度的國家。新加坡的醫療費用約為台灣的十倍，而由於新加坡的醫療服務並不依賴政府稅收，而是建立在個人責任之上，政府角色僅在協助規劃制度並管理維持其順利運行，即使外國人加入醫療儲蓄戶口制度，也不會成為政府的負擔，這也是為何生活在新加坡的外國人也能享有其當地良好的醫療資源。

此一醫療儲蓄戶口設於中央公積金之下的戶頭。⁴⁸所有新加坡之公民與永久居民經受雇或自營自雇者，以及在新加坡當地受雇工作的外國人(包括臨時性、試用期間、兼職、領月薪、週薪、日薪或按件計酬工作)，皆須加入此一戶頭，按月繳納公積金。⁴⁹

換言之，即使是在新加坡工作的外國人，都有義務加入此一醫療儲蓄戶口制度。⁵⁰也就是列入公積金三個戶頭中的保健儲蓄戶頭(供作保健開支及醫藥保險)，每月按不同之薪資比率分別存入，而該比率亦隨著年齡之不同而有所變化，35歲以下為6%，35歲至44歲為7%，45歲以上為8%。新加坡政府並規定最低存款額，每年並依情況調整。

⁴⁸新加坡政府為建立社會安全制度於一九五三年制定中央公積金法(Central Provident Fund Act of 1953)建立中央公積金，凡於新加坡工作者均應按月與雇主共同提撥基金費用以作為生活保障所需。為推展此一制度並設立中央公積金局為主管機關。

⁴⁹自雇者僅需要加入醫療儲蓄計畫(medisave)。

⁵⁰中央公積金配合受雇者生涯需要，將每月由受雇者及雇主共同繳納之公積金分三個戶頭存入受雇者之帳戶中，受雇者需配合三個戶頭—除前述保健儲蓄，尚有特別戶頭，主要供養老與緊急所需；另一為普通戶頭，乃供作購買房子、增加養老之資產及購買公積金保險。符合相關條件並遇實際需要時，始得就相應用途之戶頭中動支款項。

3. 永久居民(PR)父母亦可申請醫療服務

永久居民的父母是持有長期社交觀光準證，可以外國護照申請的服務有：康復護理如物理治療和職能治療、定期健康檢查和為老年病人的家屬開設的保健教育。

此外，在主要住宅區和市中心，還可找到由政府負責管理的政府綜合診療所，提供全面門診護理服務的一站式醫療中心，這些診所的服務包括：急性與慢性疾病的門診醫療護理、疫苗注射和常見疾病檢驗化驗、X-光和藥房服務、家庭生育計劃、婦女與兒童醫療服務、老人醫療服務、傳染疾病檢驗，如 B 型肝炎和愛滋病、精神病護理、牙科護理和保健教育。

4. 推動 SingaporeMedicine 計畫

由於新加坡的小，人口只有四百五十萬，並無足夠的病人足以永續支持提供高標準的醫療，因此新加坡政府與私部門透過 SingaporeMedicine 計畫，共同努力協助將新加坡這個花園城市轉型成為菁英醫療目的地，並藉此增加來自海外的營收。

新加坡自 2003 年起即開始推動 SingaporeMedicine 夥伴計畫，合夥人包括衛生部、經濟發展委員會(EDB)、新加坡旅遊局、新加坡企業研究所以及私人部門。

根據這項計畫，大力推動興建新加坡的醫療設施，以及吸引當地與國際病人。2007 年中開始營運的最先進的 Novena Medical Center，就是一個不錯的例子，其內部豪華的醫療設備與令心賞心悅目的庭園景緻，代表新加坡醫療旅遊業的尖端，也符合新加坡政府希望將新加坡發展成為亞洲首要醫療照顧地點之一的目標。對於需要醫療服務的國際旅客，同時提供網站預約服務，一下飛機後還有豪華轎車接機直接到醫療接受治療，並可事先指定用英語、印尼語還是華語服務。

除了網路服務外，新加坡政府同時也鼓勵對外輸出其醫療旅遊專才。如鼓勵醫療與診所透過 International Enterprise Singapore 在海外

設立分支機構，在當地宣傳並安排國際旅客來到新加坡之前，所需準備等相關事宜，以作為 SingaporeMedicine 夥伴關係的一部份。

新加坡提供國際醫療旅客的醫療服務價格，比鄰近的印度與泰國都高，但足以令其感到自豪的是，他們所提供的不只是簡單的一般健康檢查、美容治療或是簡單的眼睛照顧而已，提供國際旅客的主要訴求，主要是屬於高階與複雜的手術，並強調其高品質與高水準的服務，並以「可靠與安全」(Reliability and safety)作為訴求。

例如，從試管嬰兒到以牙補眼(tooth-in-eye)(促使盲人重見光明)的手術等，同時也將新加坡塑造成區域性的醫療會議與專業訓練之樞紐。

其手術價格與主要競爭國家印度相比，顯然是相當高昂的；不過新加坡的三大訴求要點：成本比西方國家低、便利性以及高品質的照顧，對於歐美甚至亞洲國家確實有相當大的吸引力。

其中成本對美國人構成最大的誘因，主要是新加坡的醫療服務同時與海灘等旅遊包裝在一起，再加上美國的保險也都涵括海外的醫療服務，而如新加坡的髖關節替換成本還不到美國的三分之一；其餘部份醫療也不到美國或歐洲的十分之一。

就便利性而言，常是來自加拿大與歐洲的病人希望優先獲得的醫療福利。因為其本國所實施的是屬於社會福利制度，其社會醫療制度的結果是，如在膝部手術方面，一等至少要等上個八到十個月的時間，對病人而言這種等待是相當痛苦的。

至於尋求良好的醫療品質，則主要是來自鄰近的中國、印尼、馬來西亞與越南和中東國家，其醫療設施一般都不及新加坡的水準。更何況，新加坡許多醫生多在歐美接受訓練多年養成，醫院也大多獲得美國授權海外分枝機構 Joint Commission International 的認證，自然對這些需求國際醫療品質的病人而言，無疑就是個不錯的保障。

由於新加坡大力推動醫療觀光的結果，單單去年，新加坡就吸引約 45 萬名醫療旅客，年成長率達 15%~20%之間。新加坡政府並預期，今年與明年的成長更加樂觀。

第五節 小結

本研究在第一期中，就曾經針對日本與新加坡兩國的相關政策進行研究；但本期以不同的角度及不同的涵蓋面向，對兩國的政策再進行更深入的檢視。

第一期的研究發現，日本政府重視國際化的思維，強調應該要讓不同的民族，藉由異文化教育與友善生活環境措施，讓在日生活的日本人與外籍人士能更融洽地相處，並彼此理解。此外，他們也不認為所謂的國際化，就是要所有的日本人都有很強的外語能力，也要讓外國人可以在日本生活中使用日語，並在政策上強調日文的主體性。延續這樣的成果，本期對日本公私協力研究的結果，仍然與前一期研究結果一致。日本在公私協力的相關措施方面，依然相當重視以文化交流促進融合。其所創設之「民族學程」，一方面能協助在日生活之外籍學子傳承其母國文化傳統，另一方面能透過讓日本人從小接觸異文化，進而拓展其世界觀，並對異文化有更多的包容性，如此確實有助於社會融合。此外，本期研究中所提及日本之「醫療問診單」，亦有相當高的參考價值，如果無法確保所有外籍人士的英語水準都能有效溝通，或者在部份醫師無法以英語進行問診的醫院，若能提供此類制式版本的問診單，較能確保外籍人士在台就醫的品質。由於日本已有既成的範例，我國可以考慮在此項基礎之上進行改版，如此既能節省成本，又能在最短時間內達成最高的成效。

另一方面，新加坡的國際化思維依舊與「商業考量」密不可分。本期研究所檢視的各項措施的主要目的，仍然與吸引人才、國際資金有相當高的關連性。本期新加坡的研究中，「寰宇新加坡」計畫特別具有參考價值。新加坡政府特別成立跨部門行動小組，致力於醫療、教育、服務、科研與創新服務之推動，並派遣 250 名公務員參與前往國外，同時也在國內蒐集政策、意見並找尋靈感，檢視新加坡本身的優劣勢；如此，不但能從「局外人」的視野進行自我檢討，同時能有效避免閉門造車的現象。或許我國政府亦可考慮發起類似的活動，以作為生活

環境國際化策略革新的標準。

除了延續第一期日本與新加坡的研究外，本期也將泰國與瑞士兩國作為研究的對象。泰國與瑞士皆為觀光旅遊勝地，瑞士更是知名的國際樞紐。因此，我們選擇兩國研究其政策。

研究發現，泰國雖然並不特別的國際化，故在產業、人才政策方面仍較為封閉、保守，但其在醫療觀光部分，確實有其卓越之處。為了發展醫療觀光，政府投入相當資源進行醫療人才的培植，多數醫生皆接受了較先進的醫療訓練，並至少能以英語與病患溝通。但真正成功的關鍵是，其在客製化服務方面做得相當徹底。規模較大的泰民醫院提供 60 多位翻譯人員、曼谷醫院也提供 29 種語言的翻譯服務，讓外國人可以不必擔心語言的隔閡，能確實地接受醫療。同時，其所提供之代客辦理簽證展延服務、低病患比、從入院到出院專人全程陪伴並儘可能以其母語服務、在住院伙食方面不定期地創意革新等作為，皆讓病患能有賓至如歸的感覺。再加上充分地客群分析、旅遊行程配搭，讓泰國在醫療觀光博得龍頭的地位。

另外，針對瑞士研究的結果發現，瑞士的國際化與先天的地緣位置有著緊密關聯性。由於國內民族結構以及長久以來扮演中立國角色等因素，瑞士向來就具有高度的多元性與包容性，英外語也較為多元。不過儘管先天條件優良，瑞士仍然在國際化上投入相當的努力，不論是在多語標示、多語資訊方面都有相當高的水準。不過，更值得一提的是，瑞士充分考量了其地緣因素，對不同的外籍人士有著不同的待遇。瑞士積極參與歐洲的整合，對於歐盟人士有著較為開放的政策，在簽證制度、課稅等方面都有著比較好的優惠；但對其他外國人相對而言則沒有那麼多的優遇，如此能讓有限的政府資源發揮到最高，也降低管理的成本。反過來檢視台灣的政策，雖然目前台灣已採取「吸引白領專才優先」的明確政策，但是或許應該再深入基於地緣因素，規劃新的策略。瑞士的政策與泰國的醫療分眾都是相當具有參考價值的作法。

在參考了外國的種種政策作為後，要提出政策建議仍稍嫌太快。我們還需要再對各界對我國政策的意見進行評估後，方能做更為全面的檢視。因此本研究團隊特別訪談了 20 位(含白領人士、外配/外勞、外籍師生、國內專家學者)，了解我國政策的優劣，作為政策建議的參考。研究的結果將在下一章進行完整的介紹。

第五章 我國的生活環境國際化政策再評估

爲了解我國的生活環境國際化政策是否符合居住在我國的外籍人士之需求，以及是否能夠促使國人營造合適的國際化環境，除了指標研究與建構、國際生活環境國際化政策分析之外，深度訪談乃是本研究團隊能夠了解現行生活環境國際化政策之實行狀況的最直接方式。因此，我們根據本研究所進行的六大指標面向，包括社會經濟環境、語言環境、公共資訊、法制規範、社會融合、人員流通等內容，設計約一個小時的訪談大綱，藉以了解外籍人士對於我國這六大面向國際化程度的觀點與建議。

本章共分兩節，第一節內容主要以訪談對象爲分類，敘述並分析在台生活的不同國籍與職業之外籍人士與我國之專家學者，分別針對六大面向所提供的意見與需求，以期未來政府在制定政策之際，也能根據在台生活之各種不同族群、來台生活目的不同的外籍人士，制定適合的政策。第二節內容將彙整第一章各類訪談對象之意見，並以六大面向爲分類，分別整理訪談對象對於我國生活環境國際化政策滿意及不滿意之處、彙整相關建議，以做爲我國未來制定相關政策之參考。

第一節 外籍人士對我國生活環境國際化之評價

爲擬定深度訪談之對象，本研究團隊首先調查在台外籍人士之組成與分佈。根據內政部入出國及移民署 2007 年的資料顯示，截至 2006 年底，在台外籍人士總計有 428,240 人；如以職業與國籍爲分類，外籍藍領勞工是在台外籍人士中佔絕大多數的族群，共計有 306,418 人，佔外籍總人口數約

72%，其中又以泰國籍、菲律賓籍、印尼籍與越南籍為主（按人數多寡排列，佔 99.9%）；佔第二大族群者為「家務」，共計有 64,262 人，佔 15%，所謂的「家務」，多為越南籍、泰國籍、印尼籍、菲律賓籍（按人數多寡排列，佔 89%），也就是所謂的「外籍新娘」或「外籍配偶」；再來是外籍的教師與學生，共計 21,273 人，佔 5%，以及其他外籍白領專業人士及其子女，約佔 4%。

在台外籍人士職業的分佈組成如下圖所示：

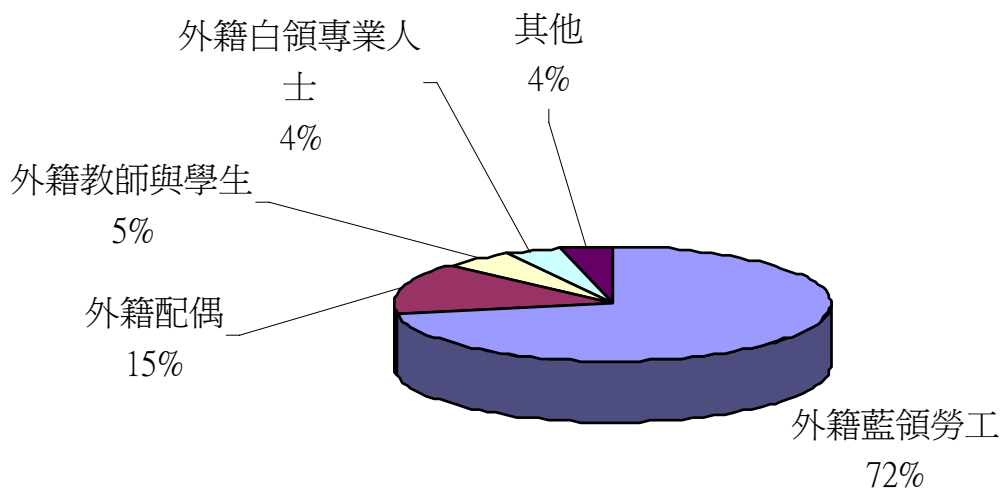


圖 5-1 在台外籍人士職業類別分佈圖

本次深度訪談的對象共計有二十位。根據上段所述，本研究團隊將二十位訪談對象分為四大類。

第一類是『外籍藍領勞工、外籍配偶及相關國內組織』，共計四名（包括外勞相關兩名，外偶相關兩名）。外籍藍領勞工與外籍配偶佔國內外籍人士之絕大多數（佔 87%），由於在

本研究第一期期間，本研究團隊即曾與數位外勞/外偶進行深度訪談，認為外勞/外偶的意見同質性高，取其一可代表大多數的意見，因此，此次深度訪談即優先選擇與外勞/外偶接觸最多的國內相關團體與幹部來代表多數外勞/外偶的觀點，期望能夠從他們的經驗與案例分享中，獲取更多對於改善國內對於外勞/外偶生活環境的實際建議。

第二類為『外籍教師與學生』，共計六名。本研究團隊選擇在台擁有固定教職、或在台唸書超過一年以上之外籍教師與外籍學生作為訪談對象，期望從此類族群中，除了聽取他們對於國內生活環境的建議之外，也特別期望能夠透過外籍教師與學生的經驗，來獲取有關我國外語教育、華語教育的現狀、問題、未來發展之觀點與建議。

第三類為『外籍白領專業人才』，共計五名。本研究團隊選擇在台代表處/辦事處代表、以及企業界主管等外籍人士做為訪談對象。除了了解他們對於國內生活環境的意見之外，也特別期望能從外籍白領專業人才的角度，了解我國吸引外資/外籍專業人士之相關政策措施是否符合期待。

第四類為『國內專家學者』，共計五名。我們選擇國內學界、媒體界以及非政府組織中，參與推動營造外籍人士友善環境相關的國內專家學者，聽取各領域推動外籍人士友善環境的現況與困難，並期望能夠藉由國內專家學者對於目前政策措施的考察研究，來獲取相關建議。

一、 『外籍藍領勞工、外籍配偶及相關國內組織』：

本研究團隊於 2008 年 1 月至 5 月期間，分別與賽珍珠基金會柯宇玲執行長、菲律賓勞工團結組織 KaSaPi 幹部 Blessilda Landingin、天主教新事社會服務中心韋薇主任、伊甸基金會新移民家庭成長中心宋碧蓮組長進行 1~2 小時的深度訪談。

1. 社會經濟環境

外籍勞工與外籍配偶參與貿易、投資的機會不多，但是對於我國政府機構的效能多感到不滿，尤其是辦理證件流程、新移民歸化程序等，不僅複雜、且由於缺乏行政的單一窗口，也沒有考量到外勞/外偶的工作時間與便利性，外勞/外偶辦理證件必須費時親自跑多個單位，對於有語言障礙的外勞/外偶來說更為不便。

外勞/外偶認為我國的生活環境、治安、醫療水準和他們自己的國家比起來，確實有較為良好的條件與環境，但外勞/外偶也認為，政府未能將外勞/外偶的需求考量在公共福利軟硬體設施上（如文化展覽活動等），對於同樣必須繳交稅金的外勞/外偶來說十分不公平。

2. 語言環境

外勞/外偶反應，語言溝通障礙是他們在台生活遇到的主要問題，不僅中文、台語不通，英語也僅是英語系國家（如菲籍）的外勞/外偶才懂，其他國籍者只會家鄉的語言，或甚至是連自己國家的文字也看不懂。

外勞/外偶認為在看醫生及購物時最容易有語言障礙的情況產生，並且外勞/外偶也反應，這種情況下的語言障礙也往往有歧視的意味存在；國內相關團體指出，目前多數大型醫院皆設有翻譯志工，可協助外籍人士（特別是針對外勞/外偶）進行掛號、看診的流程，但問題在於多數外勞/外偶不知道醫院設有此項協助機制，也不知道翻譯志工之所在地，國內相關團體認為，政府相關機構應進一步了解此機制的可及性與落實程度，亦建議政府應建立公共場所對待外籍人士友善程度之抽樣調查，並設置獎勵及懲罰機制，以提升針對外籍人士之公共服務品質。

3. 公共資訊

對於外籍勞工來說，公共資訊除了英文版本之外，也應考量將印尼語、泰語、越南語也納入翻譯的版本當中。國內相關團體也建議，政府可透過廣播來傳遞與外勞/外偶相關消息，如天主教新事社會服務中心就利用 ICRT、台灣廣播、Hello Taipei 等電台放送活動資訊。另外，如勞委會及各地方政府勞工局寄送雙語的勞工法規資訊予雇主及外籍勞工的方式，也是能直接讓外勞接收到資訊的方式之一。

如要傳播相關資訊予外籍配偶，國內相關團體的作法可供參考，如賽珍珠基金會所出版的「珍情交流站」季刊，即以郵寄的方式，一一寄至外偶家庭、或可透過特定媒體（如四方報）宣傳、或在外偶入境時即給予生活指南等，都是可參考的作法。考量到有些外籍配偶的教育程度較低，甚至不認得自己國家文字，韋薇修女認為透過外偶網絡間的口耳相傳也是此族群獲取資訊的主要方式。

另一方面，我國使用網路的普及率雖是全球數一數二高的，但如政府期望透過電腦網路傳遞相關資訊給外籍配偶，目前仍是行不通的，由於娶外偶的家庭多為低社經地位家庭，家裡沒有電腦可使用，或外偶根本無法操作僅有中文介面的電腦。伊甸基金會宋碧蓮組長建議可如該會目前所開設的免費電腦課程，提供外偶學習與使用電腦網路的機會與平台。

國內相關團體也建議，現有的就業服務站應可提供外勞/外偶更多的服務，作為外勞/外配的全方位服務據點，除了現在已提供多語工作資訊之外，未來應可在服務站中設置翻譯志工、多種語言的電腦網路介面，有利於外勞/外偶查詢相關資訊。

4. 法制規範

對於外籍勞工來說，沒有合理的休假制度、仲介剝削嚴

重等，是目前最需迫切解決的問題。尤其是仲介剝削的行為，國內雖經修法，但這僅是使仲介將剝削行為移往國外，實際的剝削行為仍然持續著；不僅如此，國內也有變相剝削的實例，如銀行與印尼政府合作，強迫印尼籍勞工來台工作必須在該銀行開戶，每月並應繳交新台幣 900 元的管理費，然而國內政府卻無法可管。國內相關團體建議，政府應開放外勞自由轉換仲介與雇主，並簡化相關行政程序，限制優先用於目前已在台工作的外勞；另一方面，針對已在台工作過三年以上的外籍勞工，應建構直接聘僱機制，此舉將可協助外勞不用再經過一層仲介的剝削。

另外，韋薇修女亦指出，法令規定一旦外籍勞工被檢查出患有法定傳染病，就必須被遣返，然而，這卻反而讓患病的外籍勞工不願意再接受健康檢查、化明為暗，成為隱藏的傳染源，反而更加危險。國內相關團體建議，政府應設有適當的醫療機制，而非一味遣返，應建立如香港與新加坡的協助外籍勞工傳染病醫療服務專線電話。

對於外籍配偶來說，等待歸化為我國公民的時間過長，致使他們參與經濟、出外工作的權益受限。國內相關團體指出，外偶在未取得合法身分之前工作是不合法的，但為了扶持家中生計，外偶仍得冒險非法工作，一方面造成社會問題，一方面影響社會對外偶之觀感，對於其融入台灣社會有負面衝擊。賽珍珠基金會柯宇玲執行長建議，政府應思考相關法規之合理性，並認為政府應將外偶作為人力資源來規劃使用，如大陸配偶多為高學歷者，如能妥善運用，將會是很好的人力資本。

5. 社會融合

外籍勞工在「社會融合」這個部分常面臨到的問題，如雇主的語言暴力及精神虐待、雇主不尊重外勞的宗教信仰自由（回教不吃豬肉、豬油、每天需至少朝拜 5 次）等，台灣

雇主常無法理解或誤解。國內相關團體建議應給予國人教育，如天主教新事社會服務中心就選定在國人較多的公共場所舉辦外籍勞工活動，讓國人有機會了解外勞的文化，且政府應考量外籍勞工的需求，納入社會福利軟硬體措施中，如在公共的展覽場地、活動中心辦理外籍勞工的文化活動等等。

外籍配偶的部份，政府為促進外偶融入台灣社會，設有免費的中文課程，並鼓勵外偶參與中文學習的課程，但外偶常因為家庭的因素，如必須要照顧小孩、照顧家裏生意、交通不便為由，拒絕讓家中的外偶去上課。國內相關團體即建議，政府必須設立配套措施，緩解外偶在夫家的負擔，或進行補貼等鼓勵措施，並對外偶的夫家也進行相關教育。

外偶小孩的教育也是必須關切的主要問題之一，外偶一方面由於對於語言的不熟悉，無法教導小孩在校的作業、或有些外偶必須協助夫家經濟，因而忽略孩子的家庭教育、或是有的孩子對於媽媽是外偶的身分產生誤解與歧視等，都是導致外偶無法融入台灣社會的障礙。另一方面，外偶也面臨母語傳承困難的問題，常有外偶反應，夫家不准外偶教小孩她的母語，且目前我國政策導向是鼓勵外偶與孩子一起學習中文，然而，外偶母語的人才是為我國所需，我們不應抹殺外偶培養孩子學習母語的機會，反倒應好好運用這些孩子的語言能力，作為未來與國內外勞/外偶之溝通橋樑。

針對外偶在台面臨的融合困難，國內相關團體如伊甸基金會與中華女青年會（YWCA）便積極介入，針對將娶進越南籍配偶的本國家庭，以及將嫁來台灣的越籍新娘及其家庭，進行文化教育，期望藉此減低雙方的文化衝擊。

另外，國內相關團體也提到某些談話性節目及綜藝節目的用字遣詞對於外勞/外偶有歧視意義，這不但影響國人對於外勞/外偶的印象，對於觀看電視的我國的孩子、學生也是不良的示範，建議相關政府單位應給予適當的糾正及懲罰。

二、『外籍教師與學生』：

本研究團隊於 2008 年 1 月至 5 月期間，分別與銘傳大學英語教學中心張夏石老師（Scott Sommers）、淡江大學西班牙語系白方濟教授（Francisco Luis Perez）、台灣大學外籍生聯誼會會長 Alex Yen（顏健博）、台灣大學印度籍學生代表 Bradley Huan-Nian Chen（陳歡念）、台灣大學職業衛生研究所博士班學生 Oyunbileg Shagdarsuren、美國學校教師 Stéphane Moreauxr 等六位，分別進行 1~2 小時的深度訪談。

1. 對台灣的總體印象

台灣的氣候宜人、食物好吃、風景美麗、科技進步、民主化政治、交通及生活非常便利安全、醫療品質佳、台灣人英語能力還不錯等，都是外籍教師與學生對於台灣最滿意的地方與印象；另一方面，則對台灣人不遵守交通規則、人情味漸漸淡薄感到失望。

2. 社會經濟環境

國際經貿環境方面，外籍師生認為現今台灣的經濟停滯不前，主要原因在於政治上的壓力，外資來台投資的同時，必須花很多的時間精力去處理政治上的問題，政府應重視這樣的困境與障礙，應妥善處理兩岸關係，作為吸引外資來台條件。

外籍教師也認為台灣公部門的效率低落，以致於公私部門合作效果不佳，也是影響台灣經商環境對外籍人士吸引力的原因之一。

在社會生活環境方面，大多數的外籍教師與學生認為交通便利，如捷運、公車、鐵路等，「特別是高鐵很方便」，但也建議應盡快建構機場捷運/鐵路，對於外資來台的便利性將大大提升。外籍師生也肯定台灣的醫療服務，張夏石（Scott Sommers）老師曾以“great, super cheap, immediately”點出台灣

灣醫療服務受到讚賞的原因，如眼科、牙科等，都是特別讓外籍人士感到物超所值的醫療專科；但如空氣污染嚴重（尤其是公車排放廢氣）、自來水未能生飲、路邊冷氣滴水等，則是外籍師生所詬病之處。

3. 語言環境

外籍師生指出，台灣的醫生及銷售人員，都具有良好的英語溝通能力，但外籍師生仍指出期望公部門能夠設立英語窗口，並提升公務人員的英語能力，特別是警察。

在台生活的外籍教師與學生比起其他族群的外籍人士較有機會學習華語，且學校也提供相關服務措施，因此，外籍師生較沒有語言障礙的情況發生。就華語教育來說，外籍師生反應我國華語教育的品質參差不齊，張夏石老師（**Scott Sommers**）就指出他學華語的機構所教授的課程與實際生活之應用不符，但台大學生 **Bradley** 則對於在師大所上的華語課程抱持高度肯定。另如學校提供有外籍師生相關服務措施，如翻譯志工服務、組織外籍學生聯誼會等，都能讓外籍師生受到完備的照顧。

外籍教師針對台灣的外語教育也指出急需改進之處，如外語教育不夠多元化、也太晚開始進行、教學仍不脫填鴨式、缺乏實際運用的經驗。外籍教師認為我們應從更年輕的世代就開始進行外語教育，並運用實際的生活經驗、促進學生學習外語的興趣，期望能夠藉以彌補現行不足的外語教育方式。

針對我國設置英語為第二官方語言，大多外籍師生皆表贊同，他們認為，此項措施對於台灣參與國際社會是很大的助力，並可藉此吸引外資，然而，同時也提醒政府應先釐清台灣社會中的主要語言為何？以及公部門是否有足夠能力以英語處理相關行政流程？之後，再來決定是否將英語設為第二官方語言。

4. 公共資訊

在網際網路的部份，外籍師生大多知道移民署設立的「外國人在台生活諮詢雙語網」，但實際使用者卻不多，台大學生 Bradley 使用過後，認為網站上的資訊頗為齊全，政府應加以思考如何促進此網站的使用率。此外，外籍師生在學校隨時能有良好且免費的上網環境，對於上網的速度、普及性皆有高度的評價，並建議外籍人士相關消息可以透過學校網站（特別是國際學生事務網站）來傳遞相關資訊。國際電話方面，外籍師生大多表示國際電話卡很便宜，但由於上網方便、速度又快，因此多以 SKYPE 來代替打國際電話。

在圖書館方面，外籍師生是最直接可以接觸到圖書館的外籍族群。我國的圖書館皆獲得一致的好評，除了學校內的圖書館外，外籍師生認為國家圖書館、台北市立圖書館、甚至是衛生署、疾病管制局等公務機關的（外文）藏書豐富，且保存良好，張夏石（Scott Sommers）老師就形容台灣的圖書館系統是世界第一的（the world's no. 1）。

外籍師生反應國內的電視頻道仍缺乏英語節目，但如要獲取資訊，電視並非是必要的管道，反倒是如 Taipei Times, China Post 等報紙媒體，才是外籍師生主要獲取資訊的來源。美國學校教師 Stéphane Moreaux 則認為英語節目的製作是值得鼓勵的，但主要不是針對外籍人士，而是對於國人學習外語會有很大的助益。

5. 法制規範

外籍教師大多透過學校代為處理如工作証、居留手續等行政流程，因此在這方面較沒有問題，但也建議應政府簡化退稅機制、以及辦理工作簽證的流程。

外籍學生則指出居留證需要每年重辦一次，浪費時間也浪費資源，台大學生 Bradley 舉例，印度的外籍人士居留新制，是外籍人士可自由選擇辦理居留三年或五年的簽證，他

認為國內政策可朝此方向進行，外籍學生並期望戶政單位在每年辦理居留證延期之前能夠給予提醒，以免錯失辦理繼續居留的期限。

此外，外籍學生的打工兼職、畢業後應徵正式工作，都會因為公司必須協辦工作簽證、以及外籍人士的最低薪資較國人高等因素，而較不容易被錄取，是外籍學生在台找工作最困難的地方。

6. 社會融合

國人對於外籍教師與學生多為正面印象，不會遇到「歧視」性質的社會融合問題，但多位外籍師生，如張夏石老師、白方濟教授等就認為不管在台灣居住多久，仍不被認同是台灣人，特別是像他們這類非華裔臉孔的外籍人士，但屬華裔臉孔的學生代表 Alex 和 Bradley 則認為和他們比起來，白種人是台灣社會中最吃香，最能接受到較好的待遇的外籍族群。

基本上，國人對於外籍師生族群的態度是正面且歡迎的，外籍師生也建議我國政府應給予國內年輕人補助措施，鼓勵台灣的年輕人多出國多看看，以增進國際視野，此舉也更能促進台灣多元文化的融合。

7. 人員流通

外籍師生認為台灣有條件成為外籍人士喜愛的觀光旅遊地區，但是由於缺少國際知名景點、消費高、語言不通等因素，阻礙觀光人潮來台。外籍師生建議，應將觀光結合我國長才，發展專業性質的觀光行程，如與電子科技業結合成大型商展觀光團、與醫療業合作發展醫療觀光、與飯店發展美食觀光等。

三、『外籍白領專業人才』：

本研究團隊於 2007 年 12 月至 2008 年 5 月期間，分別

與荷蘭貿易投資辦事處胡浩德代表、駐台北印尼經濟貿易代表處費立代表 (Ferry Yahya)、田中系統股份有限公司田中志幸負責人、三菱商事股份有限公司川崎辰哉部長、捷克經濟文化辦事處德耕副代表 (Zdenek Degen) 等五位，分別進行 1~2 小時的深度訪談。

1. 對台灣總體印象

外籍白領專業人才認為台灣的食物很好吃、人民成熟度高、國人態度親切、台北市非常國際化、生活很便利、基礎建設進步、國人英文程度佳、環境很乾淨等處，認為十分滿意；但是對於兩岸關係不明朗、關稅過高、台北市以外地區國際化程度不足等處，則感到不滿意。

2. 社會經濟環境

外籍白領人才認為台灣的醫療水準雖然不錯，但德耕副代表及川崎部長則指出自身經驗表示，台灣的醫療服務常有檢查不夠周延、急症就醫卻仍須等待相當長的時間等仍需改進與檢討之處。

另就僱用台灣年輕人的經驗來說，田中負責人指出，台灣年輕人的抗壓性不足，對工作想法不成熟，換工作頻率過高、態度自傲，這也相當地影響外資來台的意願；另外，田中負責人對於台灣的物價過高也感到不滿意，尤其可從台幣與日幣匯率約 3.3 倍，但物價卻高達 6.7 倍的差距看出來。

3. 語言環境

外籍白領專業人才認為在台灣生活，除非是會講中文，否則語言障礙確實仍是個問題，尤其是搭計程車，最易有溝通上的障礙，但在就醫、購物方面則認為不需要會語言也能溝通。

外籍白領專業人才普遍認為，台北市算是比較國際化的城市了，一旦出了台北市，溝通會有很大的語言障礙。田中

負責人認為，其實台灣人的英文不錯，但主要是心態的問題，事實上，不會語言並不代表不能溝通，台灣人應該有自信，善用友善熱情的特質，不用畫地自限。

有關台灣設英語為第二官方語言，外籍白領人士則各持不同意見，如費立代表表示，英語也是印尼的第二官方語言，並且印尼從小學起就有英文教育，台灣如設英語為第二官方語，是對的方向。另一方面，川崎部長則持反對意見，認為台灣沒有必要設英語為第二官方語言。

4. 公共資訊

外籍白領專業人才大多從英語報紙如 *Taipei Times*, *China Post*, *Taiwan Journal*、或英語廣播電台（ICRT）獲取時事與資訊。在台灣要獲取國外的資訊也很容易，如川崎部長就指出，日本的報紙在當天下午就會送到台灣。

有關其他媒體部分，費立代表建議國內新聞台的新聞標題可加註英文，用最簡單的方式，讓外籍人士了解台灣人所關心的時事。胡浩德代表認為台灣很可惜沒有一個全英語的頻道來介紹台灣文化及在地新聞，建議應籌辦這樣的頻道，讓在台的外籍人士有機會認識並了解非常「在地化」的台灣。

5. 法制規範

外籍白領專業人才認為台灣太害怕開放、過於保護主義，此心態也反映在稅制以及對中國商務人士的嚴格管制上，如不能適度開放，將阻擋外籍人士來台經商的意願，他們認為台灣有足夠的競爭力，根本不用怕開放後會失去什麼，然而在適度開放後，台灣也才有機會看清自身的價值在哪。

有關我國的勞工法規，田中負責人認為對雇主太過嚴苛，並且不合理地限制外籍專技人士來台工作的學歷及工作經驗、所得稅過重（一年居留少於 183 天之外籍人士則課稅

25%) 等等，都讓外籍白領專業人才認定了「台灣政府不歡迎外資」的印象，因而減低外籍人士來台投資的欲望。建議政府在制定相關政策時，應考量經營者的想法、鬆綁相關政策，以具有彈性的政策特色吸引專業人才。

其他外籍白領專業人才也提到國內一些不合乎常理的法規，如田中負責人指出公共場所禁菸卻不禁檳榔，照樣造成公共環境的髒亂；胡浩德代表指出台灣只承認有登記之婚姻關係，因而讓某些無婚姻關係卻朝夕相處的伴侶，由於無法隨著其中一方來台工作而依親，因而降低專業人才來台工作的意願。

外籍白領專業人才並建議政府應將外籍人士所遇到的問題及解決方式集結成一部 FAQ，與居留証同時發放。

6. 社會融合

外籍白領專業人才認為台灣社會很開放、台灣人的包容力很高，對於外籍人士非常友善，尤其台灣對日本人來說更覺得是親切的第二故鄉，沒有無法融合的問題。

田中負責人指出其實能不能夠融入台灣社會並不是問題，但重點是台灣人必須要先尊重自己的文化，才能以同理心也尊重他人的文化，進而讓外籍人士也能夠喜愛而認同台灣的文化。

7. 人員流通

外籍白領專業人才認為台灣不夠吸引外籍人士來觀光，主要問題在於對於觀光的行銷不足、景點規劃不夠多、也不夠細緻、景點附近的軟硬體基礎建設更是不足。

川崎部長進一步指出，公共衛生問題也是減低外籍人士來台觀光意願的因素，如台灣南部每到夏季開始流行的登革熱疫情，就讓川崎部長取消了墾丁的渡假行程。

外籍白領人士建議台灣應找到自己的特色，如大眾化價

格的美食、友善親切的服務態度等，以此做為吸引觀光客的基礎，並建議政府應做分眾行銷，如台灣的自然美景對於歐洲觀光客別有吸引力、美食對於日本觀光客特別有吸引力等，在不同地區進行當地專屬的行銷模式。

四、『國內專家學者』

本研究團隊於 2007 年 12 月至 2008 年 5 月期間，分別與天下雜誌英語力何琦瑜總編輯、公視節目製作單位呂東熹副理、伊甸基金會國際事務中心陳淨意專員、台灣大學社會系曾熾芬教授、政治大學法律系廖元豪助理教授等五位，分別進行 1~2 小時的深度訪談。

1. 社會經濟環境

國內專家認為台灣的生活很方便、交通便利、物價比歐美便宜等，應是在台外籍人士最滿意的地方。

有關外人投資的部份，國內專家指出經建會過去設有投資障礙排除小組（現已轉型為協調窗口），主要目的在檢討投資相關的不必要管制，國內專家強調過去該小組的工作內容應持續運作、發揮協調功能，一方面考慮外資立場，一方面也要了解國內民意走向及對社會的衝擊。

2. 語言環境

要塑造我國對外籍人士友善語言環境，國內專家學者認為翻譯是很重要的媒介。現今由於政府不注重翻譯工作、翻譯酬勞僅一種標準（沒有以難易度來區分）、翻譯的文章無法用來作為升等及學術上的累積，因而造成詞句不統一、品質低落，間接影響營造外籍人士友善環境的發展。另一方面，從現在台在籍人士的分布來看，非僅英語，東南亞語言（如印尼語、泰語、越南語）才更是應該要去發展的部份，專家並提醒，並且我們還擁有外籍配偶的人才資源可提供協助。

國內專家學者建議公部門應設立的英文單一窗口。每個公部門涉外的程度不同，所以其實無法要求每一個公務人員的英語能力都一樣好，而是必須建構一個易於溝通的英文介面，集中各部門所需處理的英語網站、英文公文、與外國人溝通的部份，此措施也簡化行政事務之繁瑣程序，並能夠促進公部門對於外籍人士的友善程度。

有關雙語路標拼音系統不一的問題，何琦瑜總編則指出在路標拼音統一之前應建構的是一個統一的邏輯，如全球的地鐵邏輯都相同，East line 1, West line 2，能夠很容易被了解是車站的東線或西線。反觀台灣的藍 5、紅線、278 等所代表的意義，必須要先對整個台北市的交通網路系統有簡略的了解後，才能了解這些車號所代表的意義，對於外國人來說十分困難，難怪常有搞不清楚的狀況。

有關國內外語教育的部份，國內專家指出幾項問題，首先是政府投注在英語教育的資源不足，尤其城鄉差距過大，資源分配不均；第二是外語師資不足，不僅數量不足，訓練也不夠，國內的外語老師不一定懂「英語教育」，甚至是幼教，能僅僅只是會講外語而已；第三是除了重視外語的聽與說之外，外來文化的引進更為重要，尤其應明白語言只是用來學習更多知識的工具，營造出具有多元文化素質的環境是更重要的。

有關設立英語為第二官方語言，國內專家也表示這對目前台灣的環境來說是不切實際的，例如行政體系以及司法體系的全面英文化，對於目前的國內環境來說就難以達成。像是印度、新加坡、香港等以英語作為官方語言的國家是由於有被殖民的歷史背景，法規的生成才能是先以英文起草，後再陸續翻譯成當地語言。

3. 公共資訊

國內專家學者建議，要做外國人的英語網站，必須先有

相關的研究，如外籍人士如何取得關於台灣的資訊？誰提供關於台灣的資訊？他們之間的網絡(Network)為何？他們的社群都怎麼連繫？然後再透過一個整合性的網站讓外國人可以做網站連結網站的動作，裡面也有一些外國人找事、找房子的訊息，也就是把政府爲了外國人服務的英語網站成爲軸心網站，放射狀的連出去，甚至可以去網路上買關鍵字廣告做行銷。

國內專家學者認爲應設置與在地公共事務相關的全英文頻道，目前台灣仍沒有將在地化的東西介紹給外國人認識的全英文頻道，此頻道除了讓外國人認識台灣之外，同時也可以讓台灣學習英文的人易於學習生活化的面向。

4. 法制規範

國內專家認爲我國的法制規範最大的問題在於對於藍領階級外勞具有很明白的歧視意味。

曾熾芬教授就指出，我國對於外籍人士的居留、工作、移民等規定是採取「階級區分」的原則，例如，第一是新修訂的國籍法施行細則中以有相當收入或資產（收入爲最低工資兩倍或擁有價值五百萬元的動產及不動產）做爲歸化中華民國國籍的申請要件；第二是 1999 年新制訂的入出國及移民法中規定外國人在我國合法連續居留七年以上才能提出申請歸化；此二條款皆排除在台工作的藍領外勞申請歸化的資格。另如內政部在 2004 年提出移民政策綱領草案時，將引進專業/經理/技術人才列爲鼓勵移民移入定居的優先策略，此草案更規範外籍勞工「不得申請永久居留或歸化國籍」。

廖元豪教授也表示，就業服務法中明白地將外籍藍領與外籍白領所受用的相關法規分開，並指出幾項不合理、有剝削外籍勞工權益之法令來說明。如外籍藍領勞工不能自由地轉換雇主，雇主往往讓外籍勞工做超出契約的工作，因爲外籍勞工不能自由轉換雇主、提前解約會遭到遣返，因而忍受

雇主對他們的剝削，其實，如果使外籍勞工能夠自由轉換雇主，回到市場機制，不但外籍勞工剝削的問題能夠改善，台灣勞工也不會因此而失業。

相較於透過婚姻管道移入定居的低階移民降低「人口素質」，我國政策完全是以鼓勵高階的「優質」移民移入以提升人口素質為導向。這也讓台灣蒙上種族歧視的形象，也影響外勞/外偶輸出國之高階專技人才來台發展的意願。

外籍白領人才相較於藍領勞工，是較受到法律保障的，然而，廖元豪教授認為，我國對於外籍人士簽證、居留的相關規定仍然太過粗糙，給予主責單位太大的裁量權，外籍白領人才受到法規的保障一樣有限。國內專家學者認為，如要促進我國法制規範之友善程度，最重要的是應保障最基本的人權，不分本國人還是外國人，且應依外籍人士對台灣的依賴程度、或是來台目的區分其來台所能享的權益。

5. 社會融合

台灣的經濟一向以出口導向為主、中小企業融入國際市場、臺灣人赴國外旅遊的比例相當高、接觸外來文化很早等因素，都使得臺灣人形成一種向外型的世界觀，對於外國人有足夠的包容，也很容易吸納外來文化形成新的文化，在東亞社會中，臺灣被認為是一個對外國人相對友善的國家。現今的台灣，由於新移民數量增加，台灣的國際化會是一種又在融入東南亞文化的特殊樣貌。

然而，何琦瑜總編輯指出台灣人普遍對多元文化的認識不夠，所以僅以英語文化為主要的「國際化」對象，當自己認為英語無法講得像 *native speaker* 一樣好的時候，就覺得自己是邊陲文化。就因為對自己的文化不夠認識、不具有信心，因而難以平等對待其他文化，才有融合的問題。

其實國際化就是多元文化的互相尊重與溝通，國內專家學者建議，應給予國人接受文化多元性的教育，不是只有歐

美才是國際化，東南亞文化也是國際化的一環。何琦瑜總編輯就建議學校可透過開設一些國際專題研討的課程，讓台灣和其他國家的小孩透過網路一起做專案，接觸到不同的文化。呂東熹副理也表示，公視製作新住民議題的戲劇以及「多元文化活動」的目的，除了讓外籍配偶一解思鄉之苦外，更希望能讓國內民眾了解外籍配偶充斥台灣社會的現況，並讓國內民眾更加認識外籍族群的文化。

6. 人員流通

在吸引專業人才方面，國內專家指出，台灣的環境對於有成就的白領歐美人是不具吸引力的，但是對於來自於東南亞、非洲、以及其他地區的華裔等成就人士來說，台灣是極具吸引力的。但由於我國對於有色人種之歧視，或許也抹滅了許多一流有色人種來台發展的可能性。廖元豪教授指出「二、三流的白人遠不及一流的有色人種」的迷思，也同時點出我國對於種族之歧視遠高過唯才是用的原則。

曾熾芬教授指出，我國對於吸引外籍專業人才其實也修正了「入出國及移民法」，進一步擴大此一階級原則方便有資產的外國人歸化入籍：「外國人有下列情形之一者，雖不具第一項要件，亦得申請永久居留：一、對我國有特殊貢獻者。二、為我國所需之高科技人才。」亦即符合此兩項規定的外國人雖不符合在台連續居住要件，仍可申請永久居留。近來，更制訂引進高科技人力的政策，積極加入全球競爭科技人力的行列。這修正案也規定重大公共建設投資計畫得規劃成投資移民方案，提供外國人民投資購買，以取得核可居留的資格。

要吸引外籍人士來台，廖元豪教授提到一個重要的因素，就是必須也要能夠照顧到他的家人，他的家人是否能夠在台工作？小孩是否能接受到適當的教育，廖教授認為我國鎖定要吸引的專業人才，不一定要英語系國家的白種人，

其他有色人種的一流人才才更應該是我們應該網羅的對象。

在吸引觀光客方面，國內專家指出，台灣缺乏吸引外籍觀光旅行團的特色，倒是台北市由於很方便，非常適合外籍背包客自己來觀光挖寶。

廖元豪教授指出，國內的交通軟硬體設施仍不足，是國內觀光景點的主要問題。在軟體方面，環境與人文的連結不夠，建議應找出景點、景物背後的文化意涵，豐富人文特色。硬體部分，有些地方是十足破壞了自然美景，如日月潭的附近就蓋滿了觀光飯店；有些地方則是到交通不便、停車位不足、廁所不足、不乾淨等問題，甚至連國內觀光客都無法吸引。

第二節 依國際化指標檢視我國生活環境國際化政策

根據第一節所做的初步歸納，我們了解到在台生活的各類外籍人士在社會經濟環境、語言環境、公共資訊、法制規範、社會融合、人員流通等六大面向上，皆有著不一樣的需求。本節將進一步歸納外籍人士在六大面向最主要碰到的困難與建議，檢視目前我國在生活環境國際化政策措施仍不足之處，並作為未來相關政策制定之參考。

一、社會經濟環境面向

外籍人士在社會經濟環境面向的部份，大多對於我國生活環境有著極佳的評價，外勞/外偶認為台灣的生活環境、治安、以及醫療服務都比他們自己國家要來得好，其他外籍人士也特別讚賞台灣的交通便利性（如捷運、公車、鐵路、高鐵都很方便）以及高品質又便宜的醫療服務（特別是眼科、牙科），另如生活便利、環境乾淨，也都讓他們感到舒適而友善。

外籍人士對於台灣的社經環境也提出了幾項不滿意之處，第一，政府效能低落，外勞/外配認為外籍人士的證件辦理、新移民的歸化程序不僅複雜、要親自跑多個單位辦理、且僅有日間開放受理，缺乏人性化的考量；外籍師生同樣也認為我國政府效能低落，他們認為公私部門合作不夠協調，影響台灣經商環境。第二，政府辦理公共福利活動及相關的軟硬體措施，皆忽略外籍人士之需求，特別是外勞/外偶指出，他們和外籍白領人士、我國國民一樣必須賦稅，但所能享受到的福利就有很大的差別待遇。第三，兩岸關係的不明朗，會讓外人或外資裹足不前。第四，本地年輕人的抗壓性

不足，此將影響外資花錢投資在台灣的人力上的意願。其他如空氣污染嚴重、自來水不能生飲、冷氣滴水、物價過高等，則是少數外籍人士提出抱怨之處。

二、語言環境面向

在語言環境面向部分，幾位不只一次居留於台灣的在台外籍人士皆表示，台灣民眾的英語程度較以前進步許多，現在大多數的國人都能夠用英語溝通，可以見得我國推動全民英檢、促進大專院校國際化等措施，對於促進國人英語能力、塑造國際化環境之成效顯著¹。大部分的外籍師生及外籍白領由於處在學校及公司的環境中，有特別為外籍人士設立的配套措施，如學校設置翻譯志工服務外籍師生、外籍白領主管則有中文秘書處理大小事等，因此較沒有語言溝通的障礙。特別值得一提的事，多數外籍人士對於台灣醫生的英語程度抱持很正面的評價，認為在溝通病情與治療方式也無礙，對於醫療服務品質很滿意。

但是語言障礙仍然還是多數外籍人士所認為在台生活的最主要問題。外勞/外偶認為在就醫及購物時，最容易產生溝通上的問題，並帶有歧視意味，雖然多數醫院設有翻譯志工，但仍待相關政府機關針對可及性及落實程度進行檢驗；外籍白領人士則認為就醫或購物時不需要會語言就能溝通了，反而是在搭計程車時最易與司機有溝通不良的情況。

國內專家指出翻譯是型塑友善且國際化生活環境的重要媒介，然而，目前我國翻譯工作的質與量皆不足，政府不夠重視翻譯工作，缺乏合理的制度，因此，要營造出對外籍人士友善的語言環境，如雙語路標、公部門英語窗口等，雖然政府為整合雙語環境建置，修訂並建置如「道路交通標誌

¹ 全球在地化台灣國際接軌政策研究，P.13-14，2007年3月。

標線號誌設置規則」、「中文譯音使用原則」等相關法規，也訂定「提高公務人員英語能力計畫」等²，但仍缺少完善翻譯機制之關鍵一環。

外籍人士在台的語言障礙可回歸至我國的外語教育來看，外籍教師與國內專家指出，我國外語教育問題主要在於：太晚開始進行外語教育、填鴨式的教學方式減損了學習語言的興趣、外語學習無法應用在實際生活中、外語資源及師資的質與量不足且城鄉差距過大、過於重視聽說讀寫而忽略外來文化的引進等因素。另外，國人普遍存在「不會語言等於不能溝通」的心態，也是讓國人畫地自限、無法跨出與外籍人士溝通交流那一步的主要原因之一。

語言溝通是雙向的，外籍人士在台學習華語也同樣有困難，如華語的說與寫是兩套系統，對於外籍人士來說，學習華語就等於是學兩套語言，一方面困難度很高，一方面華語教育品質參差不齊；國內專家就指出，如果台灣要發展成華語教育中心，特別是華語教育的教學方式、師資培訓等，都還有很大的進步空間。

有關外籍人士對於台灣設立英語為第二官方語言的意見，大多數的外籍人士是表示贊同的，他們認為此舉對於台灣參與國際社會有很大的助力，並且也是促進台灣邁向國際化的開端。國內專家則持相反意見，認為涉英語為第二官方語言對於我國目前的環境來說，是不切實際且難以達成的。

三、公共資訊面向

大多數外籍人士，特別是外籍師生、外籍白領人士，對於我國網路的可及性（特別是台北市的無線網路）、上網速度等有極高的評價。另外，外籍人士對於圖書館，包括有學校

² 全球在地化台灣國際接軌政策研究，P.12, P.19，2007年3月。

的圖書館、國家圖書館、台北市立圖書館，甚至是公家機關的藏書也都表示肯定，並用「世界第一」的圖書館系統形容。

然而，本研究團隊調查外籍人士對於移民署所設立的「外國人在台生活諮詢雙語網」的意見，雖然該網站提供外籍人士服務相關網站及服務資訊之連結，內容頗為豐富，然而對於外籍人士來說，知名度不高、使用率亦不高，國內專家建議在建構外籍人士專用網站之前，應先了解外籍人士使用喜好之研究，並應加強宣傳。

而要傳遞相關訊息給外籍人士，如僅透過該網站，恐效率不高，並且各個族群有不同的獲取資訊來源，根據此次訪談的調查，外勞/外配由廣播、直接郵寄、特定媒體（如四方報）、就業服務站取得消息，外籍師生透過學校網站（特別是國際學生事務網站），外籍白領人士則透過英語報紙獲取時勢與相關資訊。

有關其他媒體，外籍白領人士及國內專家學者皆注意到，目前國內尚未有介紹台灣文化及在地新聞的全英文頻道；或是外籍白領人士亦建議新聞台可將新聞標題加註英語，協助外籍人士了解國人關切的新聞。

四、法制規範面向

外勞相關團體及國內的專家學者表示，我國的法制規範對於外籍藍領勞工有相當的歧視。首先是歸化為我國國籍部份之規定，國內專家學者指出，我國的法律明白地將藍領勞工的權益排拒在外，如「國籍法施行細則」以有相當收入或資產作為中華民國國籍的申請要件，又「入出國及移民法」第 23 條規定外國人在我國合法連續居留七年以上才能申請歸化，另如「移民政策綱領草案」更明確規範外籍勞工不得申請永久居留或歸化國籍。

再來，特別是在勞工相關法規的部份，外勞相關團體反應外籍藍領勞工遭到仲介嚴重剝削，針對此點，國內主管機關勞委會表示，台灣仲介公司依規定僅得向外籍勞工收取「服務費」，並且，仲介公司需有提供服務之時，才能收取此項費用；有關印尼政府強迫勞工來台工作之貸款部分，勞委會對此也指出，此項政策係為印尼單方面的政策，不過，在 2007 年 10 月 11 日第二屆台印勞工會議中，印尼方面已表示同意持續考慮降低貸款利率與手續費，並同意再度來台之印尼勞工不予強制規定貸款，而有關印尼勞工必須繳交之新台幣 900 元管理費過高，勞委會將持續與印尼方面協商討論，以減輕印尼籍勞工的負擔。

為確保外籍勞工免於仲介剝削，外勞相關團體建議我國政府建構直接聘僱機制。有關該項機制之建置，勞委會表示已於 2007 年 12 月 31 日成立「直接聘僱聯合服務中心」，提供雇主申請聘僱外勞相關文書、提供諮詢、查詢、代轉、代寄及建立網路資訊系統等服務功能，以減輕雇主及外勞仲介費用的負擔、增進雇主使用「直接聘僱」的方式引進外勞之意願；另一方面，勞委會也訂定有關「轉換雇主之準則」，該項法令已於 2008 年 2 月 27 日實行，主要目的在於放寬外勞可自由轉換至符合聘僱外勞申請資格雇主承接，新、舊雇主與外勞三方合意逕予轉換，及兩個月期間內不限次數轉換等相關措施，藉以提升外勞成功轉換之比例，並縮短外勞轉換雇主或工作行政作業時間，並且，勞委會也於 2007 年 12 月 10 日建置「勞雇轉換資料庫」，讓雇主可利用網路跨區篩選及承接外勞。

有關外勞相關團體反應藍領外籍勞工沒有合理的休假制度，勞委會解釋對於授聘雇來台從事適用於勞動基準法行業之外國人，其休假依勞動基準法規定與本國勞工享有一致之保障，然而，從事家庭服務工作者，不論本國或是外國人，目前均不適用勞動基準法之規定。因此，有關於外籍家庭看

護工及幫傭之休假，應由外籍勞工及雇主雙方於外籍勞工入國前合意協定訂於勞動契約中。

除了上述外籍藍領勞工在法制規範方面的困難與目前政府之回應之外，外勞團體反應外籍藍領勞工一旦被檢查出有法定傳染病即馬上遣返之狀況，也有待國內相關主管機關了解、改善與配套措施之建置。

外籍白領人士固然較藍領外勞受到較多的保障，但是在辦理簽證、居留證的過程仍繁瑣複雜，如居留証必須每年重辦一次(依「外國人停留居留及永久居留辦法」第3條規定³)、對於專技人才的學經歷規定太過嚴苛(依就業服務法第46條第五款，外國人聘僱來台從事專業性技術性工作者，應符合取得國內外大學相關系所之碩士以上學位，或取得相關系所之學士學位且有兩年以上工作經驗者。此項限制雖於2004年2月26日發布令釋鬆綁，但也僅針對新興產業，實際上並無取消限制⁴)、所得稅過重(一年居留少於183天的外籍人士所得稅為25%)、行政機關裁量權過大、政府不承認無婚姻之伴侶關係，致使無法依親、保護主義過重影響對中國商務人士之規定等，皆仍是外籍白領人士期望政府能夠鬆綁、放寬之處。另如外籍學生找工作由於工作簽證與最低薪資較本地人高，成為就職障礙，也應是政府在吸引人才留在台灣上所應檢討之處。

針對上述有關於外籍專技人才之學經歷之限制，勞委會方面指出，此項規定係為保障國人之就業機會，而其中有關外國留學生及僑生在台取得學士學位後是否仍需兩年的工作經驗，該會仍就此點研議中。

³ 全球在地化台灣國際接軌政策研究，P. 21，2007年3月。

⁴ 全球在地化台灣國際接軌政策研究，P. 22，2007年3月。

五、社會融合面向

在社會融合面向中，外勞/外偶與其他外籍人士很明顯地受到很不一樣的待遇。

外籍勞工、外籍配偶本身大多認為在台灣社會是遭到歧視的，他們不受到台灣社會的尊重，常常受到雇主或是夫家的語言暴力、精神虐待甚至是肢體暴力等。並且她們的文化、宗教信仰、甚至是母語也難以在台灣社會中立足。甚至台灣的綜藝節目也出現過對外勞/外偶的歧視性字眼，對下一代來說，更是個負面教材。

外勞相關團體認為我國政府目前對於外勞並無設置相關措施促進外籍勞工與我國社會的融合，不過，勞委會指出，事實上該會每年度都補助地方政府辦理外勞管理輔導相關活動，包括外勞管理法令宣導暨觀摩會、外勞休閒活動、外勞管理人員研習班、外勞語言研習班等活動、補助電台製播適合外勞收聽之廣播節目等，協助外籍勞工與我國社會間之接軌。

政府針對外籍配偶則於 1999 年推行「外籍配偶生活適應輔導實施計畫」、2003 年推動「外籍配偶生活輔導計畫」，並成立「外籍配偶照顧輔導基金」等措施，以協助外偶在台生活⁵；國內專家學者建議政府應同時給予國人教育，並在社會福利軟硬體設施建構當中，多加考量外勞/外偶之立場，相信能夠更加促進多元文化的融合。

外籍師生、外籍白領人士則與外勞/外偶有著很不同的感受。大部分都認為台灣對於外來文化有足夠的包容心，覺得台灣人對外籍人士都很友善，特別是有美籍華裔的學生認為具有白種人臉孔的外籍人士，特別能夠享受到好的待遇。

國內專家學者認為台灣人由於很早以前就接觸外來文

⁵ 全球在地化台灣國際接軌政策研究，P. 16-17，2007 年 3 月。

化，但是常錯將英語文化當成是國際化，崇洋的心態也是由此而生。專家學者強調，未來台灣的國際化，很有可能成為與東南亞文化融合的另一種面貌，應教育國人尊重自己的文化、平等對待其他文化、進而接受多元文化。

六、人員流通面向

在吸引專業人才方面，外籍白領人士認為，政府對於專技人才來台的學經歷限制太多，應該要考量經營者的想法；國內專家學者則認為台灣對於有成就的白領歐美人士是沒有吸引力的，反倒是對於東南亞、非洲地區、或華裔的人才來說，台灣才是個吸引他們的地方，因此，專家學者建議政府應調整吸引的對象，而非僅以種族決定才能的高低。針對吸引專技人才來台，我國相關單位目前也「入出國移民法」第23條進行修正，放寬外國人歸化入籍的資格，「外國人有下列情形之一者，雖不具第一項要件，亦得申請永久居留：一、對我國有特殊貢獻者。二、為我國所需之高科技人才。」，並制定引進高科技人力的政策，期望能夠藉此項法令之鬆綁吸引外籍專業人士。

在吸引觀光客方面，多數外籍人士認為台灣有條件成為吸引外籍人士觀光的據點，但外籍人士及國內專家學者指出，如缺乏知名景點、消費太高、語言不通、行銷不足、公共衛生問題、景點附近軟硬體設施不足等因素，都是致使台灣的觀光業處於停滯狀態的原因。建議應善用我國獨有之特色，如便宜的美食、友善親切的態度；將我國在科技、醫療上的長才與觀光做結合、妥善運用；並使用分眾行銷，在不同地區進行不同行銷模式等，藉以突破目前困境。

第六章 促進台灣與國際接軌的總體策略 與「生活環境國際化」政策

「生活環境國際化」的諸般作為，是為追尋更宏觀的政策目標，提供基礎。作為本研究的結論，本章擬將討論的層次提升到台灣的「國際接軌」工作上，連結「全球在地化」、「國際接軌」與「生活環境國際化」三個概念，為我國建立國際化的生活環境的所有政策，界定出一更全面、妥適的脈絡。同時，這也可以為我國政府進一步規劃相關政策時，提供一個更寬廣的視野與方向感。本章共分兩節：第一節針對台灣與國際接軌的總體策略，提出具方向感的論述。第二節則繼續就第一節所提供的脈絡，針對我國「生活環境國際化」，提出若干進一步的政策建議，以為我國政府後續行動的參考。

第一節 台灣與國際接軌的整體策略

一、全球在地化、國際接軌與生活環境國際化

「全球在地化」(glocalization)這個概念的出現，甚至被認為其應該取代「全球化」(globalization)這個詞彙¹，代表著世人對於全球化的發展，產生了新的認知。誠如第一章所曾提及，全球化（或全球在地化）可能涉及「雙重變動(double movement)」：一方面，全球化代表一種實質上在全球形成一個單一的實體 (single entity)，而將全球各地多元、分散的政、經、文地景 (landscapes)，給予某種程度的涵化、統合。這意味著全球發展的趨同。另一方面，它也涉及了為融入在地社會，而對全球化的內容與形式，進行調整。這意味著全球發展的過

¹ 請參見 ROLAND ROBERTSON, 'GLOBALISATION OR GLOCALISATION?' IN ROLAND ROBERTSON AND KATHLEEN E. WHITE ED., GLOBALIZATION: CRITICAL CONCEPTS IN SOCIOLOGY. VOL. III. LONDON, (2003). PP: 31-51.

程當中，異質性仍將存在。亦即，全球在地化乃是「特殊的普遍化」(universalization of particular) 與「普遍的特殊化」(particularization of universal)，兩種趨勢的辯證發展²。

在全球化的趨同發展當中，全球化的力量會面對兩種反作用力，並需要加以統合或解消：首先，面對全球各地異質性的存在，全球化的內容與形式必需進行某種程度的自我改變，以適應本地社會 (local society)。其次，在地社群與社會實體可能會對全球化的力量，進行吸納、重新詮釋，繼而更行強化對在地的認同，並確認自身的政、經、文發展有別於全球化力量。這使得全球各地的多元與異質性仍將持續存在，並與全球單一實體的發展，相依並行。

當然，這不意味著「文化帝國主義」(cultural imperialism) 論者所提及的中心—邊陲關係或不平等關係，已無關宏旨。「全球化」與「在地化」的共存並行，依然需要面對類似「誰是主流？」、「誰擁有更多發言權？」等相關爭議³。事實上，當前西方對於「全球在地化」的相關討論，便隱藏著特定的偏差。在相關論述當中，「在地化」趨勢的發展，被侷限在對全球化力量的在地發展，進行部分修正，或者地方力量如何利用全球化重新確立自身，卻很少探問：在全球層次上，全球化力量的內容與方向，究竟由誰定義或主導？舉例而言，跨國企業或許在全球各地修正其生產、管理、行銷的內容與策略，以適應在地社會的文化價值，這種努力甚至也被地方社群所援引，協助確立了在地居民的自我認同與價值。但是，跨國企業本身的核心價值、行動邏輯與企業文化，在全球層次上依然大大地被母國或全球系統的政、經、文元素所定義。就參與制訂全球化的內涵與議程而言，地方社群依然是相對弱勢的一方。

因此，就地方社群而言，「全球在地化」的長期願景，不僅是要求全球化力量在在地社區進行局部的自我修改，也不僅是地方社群利用

² 參見 R. ROBERTSON, *GLOBALIZATION*, LONDON, (1992). 以及 RICHARD GIULIANOTTI, *SPORT: A CRITICAL SOCIOLOGY*, CAMBRIDGE, (2005). PP: 203.

³ 參見 JOHN TOMLINSON, 'THE DISCOURSE OF CULTURAL IMPERIALISM', IN ROLAND ROBERTSON AND KATHLEEN E. WHITE ED., *GLOBALIZATION: CRITICAL CONCEPTS IN SOCIOLOGY. VOL.IV.* LONDON, (2003). PP: 85-118.

全球化力量進行自我重建的努力，更是要將地方的政、經、文力量與價值，放射到形塑中的全球社群(global community)當中，構成後者的一個成分，並影響全球化發展的內容與議程⁴。

在達成此一長程願景之前，我們所立基的行動起點，依然是「全球在地化」所隱含的中心性。就當前的現實而言，「全球在地化」通常反映成來自已開發國家的全球化主流，向各地擴散，而在當地與地方力量互動。本地社會實踐「全球在地化」的第一場戰鬥，就是在承接全球化力量的到來的同時，進行自身的改造與創新。這使得「全球在地化」的發生，首先引發的課題是本地社會(local society)如何承接全球化的衝擊與影響；其次，即是轉化本地社會的特質，而參與全球化潮流之間的對話和互動。這就產生了本地社會如何與國際「接軌」的問題。

承繼上述關於「全球在地化」的討論，本地社會之與國際接軌，包括兩個主要面向：(1)由於「全球在地化」的過程中，依然有強、弱勢的問題，本地社會(至少在初期)通常需被動承接國際社會主流所設定的交流模式與基本內容。亦即，所謂的國際接軌，對本地社會來說，是接外人所設定的「軌」。就此，本地社會的主要工作是適當理解這些交流模式與基本內容，並且選擇性地將相關元素內化到本地的政、經、文結構與資源稟賦當中。(2)除了被動地接外人所設定的「軌」，本地社會應設法轉化、重新詮釋國際主流的政、經、文元素，結合本土的創新能量，將本地所發展的元素透過國際接軌，傳遞給國際社會，長期而言，甚至可能影響全球化發展的內容與議程。

因此，任何本地社會在「全球在地化」下的國際接軌策略，應該包括下列內容：

(一)以本地社會自身為載體，正面迎接全球化力量的到來，透過吸收更多的國際政、經、文資源與投入(resources and inputs)，攫取實踐「全球在地化」過程與目標的機會。若是侷限於「文化帝國主義」

⁴ 參見 蕭全政、吳若予，【全球化潮流下的在地省思：從五百年資本主義發展史的反省】。錄於【研考雙月刊】，31卷第五期，2007年10月，行政院研究發展考核委員會，頁13。

的相關觀念與視野，因此拒絕擴大對外開放與接觸，必然會在全球化的大潮下遭到邊緣化，反而對本地社會的長遠發展不利。

（二）本地社會必需對全球化主流的政、經、社、文元素，進行深刻的理解，並且選擇性地將部分元素內化到本地社會的政、經、社、文結構與資源稟賦當中。當代人類文明的發展，本即是各種文明主流或支脈，彼此間相互影響、融合、變異的結果。擷取他人的元素，不見得就意味著喪失主體性。

（三）本土社會除了被動地接外人所設定的「軌」，還應設法轉化、重新詮釋國際主流的政、經、社、文元素，使其一方面有助於對本土社會的認同，另一方面將本土與國際元素相結合，活化本地社會的創新能力。

（四）在鞏固本土認同與創新能力活化的基礎上，運用國際接軌所帶來的機會，向國際社會推廣本地特色的稟賦與價值，使之融入全球社群的發展行列當中。

至於「生活環境國際化」，則是本地社會與國際接軌的諸般努力當中，最為基礎性的社會工程之一。為了以本地社會自身為載體，吸收更多的國際政、經、文資源與投入，本地社會需要根本性地調整其生活環境的面貌。全球化力量的到來，不外乎人流、金流、物流與資訊流等幾種形式；其中，為求得全球化力量與本地社會的深度互動，鼓勵「人流」居於最關鍵的地位。於是，「本地社會的生活環境之國際化程度如何？」、「生活環境對外來人員是否友善？」等等問題，便具有重要意義。在本地社會建構一個對外人友善的、國際化的生活環境，才談得上利用國際接軌獲取實踐「全球在地化」所蘊含的機會與利益。

二、台灣與國際接軌的總體策略

基於以上的探討，本研究針對台灣這個本地社會所應具備的國際接軌總體策略，建議下列內容：

（一）在國內建立「追求全球在地化的實踐，並積極從中攫取台灣發展利基」的共識。這意味著從策略性的角度，開放台灣政、經、社、

文等方面的全方位國際接軌。誠如前已述及，這個總體方向既是接受全球化力量的影響與衝擊，也同時可以藉以強化本土認同與創意激發，故其應受到國內各黨派、族群、階層的支持。政府須善謀此一總體方向的健全、均衡發展，並爭取國內廣泛的政治支持，不可輕易受到國內、外政治風潮的影響而動搖。

(二) 持續從本研究第三章所列示的六大面向指標出發，推動台灣「生活環境國際化」基礎工程。這項工程扮演著吸引國際人流、金流、物流與資訊流進入台灣的重要角色，是台灣以自身為載體，實踐「全球在地化」的主要憑藉之一。其中「社會經濟環境」方面的改善，以及「人員流通」面向底下關於觀光旅遊方面的品質提升，形成吸引外人進入台灣的實質誘因；其他面向的強化，則提供必要的輔助性「軟體」建設，協助外人適應、融入台灣本地社會。這項基礎工程需要長期動員公、私部門的力量，政府的政策延續性尤其居於關鍵地位。

(三) 除了吸引全球化力量進入台灣，我們還需要促使台灣社會將全球化力量的政、經、社、文元素，予以內化。由於本地社會的特殊性，這種內化的具體內容，必須經過本地社會有意識的主動選擇。同時，台灣社會應留意國際社會主流與本地社、經、社、文結構之間，必然存在的差異，思考如何理解、吸收各領域的「國際語言」⁵，俾與國際社會溝通。

啓動這個學習、內化的過程，首須增加國人暴露於全球化影響之下的機會。就此而言，值得考慮的措施包括：

- ◎鼓勵國人赴境外受教育、工作、旅行。
- ◎將國人經常接觸的資訊媒介雙語或多語化。
- ◎長期規劃使一種外語成為台灣的實質工作語言之一。
- ◎鼓勵「全球在地化」相關研究與教學，並透過學校教育、進修教育及社區大學等系統，將成果深植本地社會。

⁵ 這裡所謂的「國際語言」，指的是各專業領域當中，國際社群經常共享的語彙、概念、論述脈絡、典範等等。通常在藝術、設計等場域，人們最容易觀察到這種相對而言具「國際共識」的語言。

這些措施涉及教育、新聞傳播、文官體系管理等領域的改革，工作之龐雜與重要性，實不下於「生活環境國際化」基礎工程。

（四）台灣歷史情境特殊，本土文化的自我認同與創新能力長期受到壓抑。面對全球在地化的潮流，政府應將本土文化與價值的發展，定位在與國際接軌的脈絡下，鼓勵對國際主流的政、經、社、文元素，進行轉化與重新詮釋。這除了有利於鞏固對本土文化與價值的認同，且能激發台灣社會的創新能力，帶動台灣的政、經、社、文發展。我國應有全國性的文化政策，將上述原則納入，由專責機構負責規劃、推動。

（五）從上述基礎出發，利用國際接軌過程，將在地稟賦與價值向國際社會推廣，藉此加入形塑全球社群的動態歷程；具體的方式可以包括資本與文化產業輸出等。近年韓國透過影視產業包裝其傳統文化元素，行銷全東亞，成功地打破歷來東亞文化與價值體系遭中、日兩國大幅壟斷的局面，同時也創造了相當的商業利益與相關產業發展機會。台灣應可從這個實例中，歸結出值得參考的經驗與做法。

（六）「國際接軌」的推動過程，由於引進全球化力量的影響，可能在國內引發不均等的價值分配效果。如同經貿自由化中，必然有人得利，有人受損；對受損者的支持與協助，是自由化能否成功的關鍵。台灣也必須針對「國際接軌」過程，在族群、階級、環境、性別等面向上，所可能帶來的負面效應，預先規劃配套措施。此舉不僅有利於爭取國內對「國際接軌」的普遍政治支持，使「國際接軌」順利啟動，也與「國際接軌」的最終完成，密切相關。

第二節 促進國際接軌的「生活環境國際化」政策進階

前一節的探討顯示：我國的「生活環境國際化」政策，必需在促進國際接軌，推動本土、國際雙向理解與交流的方針下，予以界定。在促進國際接軌的脈絡下，本節的目的在於：從本研究的指標建構、問卷調查與訪談、各國政策案例分析所歸納出的資訊出發，進一步提

供台灣「生活環境國際化」的政策建議。

事實上，自從上一期的研究完成以來，我國政府的相關政策已歷經許多改革與進步，故本節主要針對政府未曾或未及推行的項目，提供建議。這些政策建議，將依據本研究所擬之「台灣生活環境國際化」指標體系的六大面向，另加一「總綱與決策體系」，共七個部份呈現。

一、總綱與決策體系

1. 在促進「國際接軌」的方針之下，我國的「生活環境國際化」政策需要一清晰的總體綱領與識別系統，以有利於對外宣傳與整合國內公、私部門的行動。本研究建議仿新加坡的「寰宇新加坡」(World Singapore)模式，提出全國性的「生活環境國際化」政策綱領與識別系統，以提升所有相關政策的能見度與統整效果。
2. 本研究認為，我國相關政策的研擬與推動，亟需仰賴公部門加強內部協調，並積極將私部門的利益相關者(stakeholders)納入。故研究團隊持續建議政府在行政院下常設「國際化推動委員會」，負責提出前述總體綱領與識別系統，並協調相關部會之工作。地方應設立「地方國際化推動小組」，以銜接行政院的「國際化推動委員會」，將政策落實於地方層級。此外，應定期舉辦在台外人與政府間的對話會議，緊密結合政府決策與在台外人之實際需要。

二、「社會經濟環境」面向

1. 為進一步提升政府效能，特別是在外籍人士的證件辦理、新移民的歸化程序等方面，可強化單一窗口的功能整合性。
2. 強化空污、公共衛生等方面的品質提升，以提升台灣的國際形象，將國際通行的環境標準內化於國人的生活意識當中，並增加吸引外人來台的「軟體」環境。
3. 國際化程度的城鄉差距，一方面阻礙國際接軌政策的擴散，另一方面也會傷害國內國際接軌的政治共識。故本研究建議政府針

對國際化程度的城鄉差距，及城鄉差距所帶來的負面效應，建立監測與管理機制。

三、「語言環境」面向

1. 華語的學習，不僅是吸引外人來台的實質誘因之一，也是我國善趁全球華語熱進行文化輸出的利器。故本研究建議政府強化吸引外人來台學習華語的策略、提供更多來台學習華語之誘因，並統一提升華語教育品質。
2. 鑑於台灣外人結構的多元化，我國整體語言環境的多語化，實有迫切需要。特別是在醫療、購物等方面，應續佈建志工系統或半自費的服務，並加強宣導。本研究建議可參考日本的「國際醫療資訊中心」建制，提供「專業醫療翻譯派遣」與「電話醫療諮詢服務」等。
3. 外語教育的品質與效率，攸關我國語言環境改善的幅度、速度與資源有效運用。本研究建議政府政策鼓勵公、私部門語言教育機構，積極投入外語教育的研發，並優先思考其相關成果於公立學校教育體系的落實。
4. 我國目前尚未建置全英語的頻道，自製的外語節目也偏少。這不僅限制外人對台灣的理解，也減少國人暴露於全球化影響的機會。本研究建議政府儘速規劃、成立以本、外國人為目標受眾的全英語的電視或廣播頻道，並鼓勵自製外語節目。

四、「公共資訊」面向

1. 台灣的資訊傳播管道，雖已廣泛數位化，但仍有相當數量在台外人偏好廣播與郵寄方式。本研究建議：政策鼓勵以多語廣播、郵寄多語媒介的方式，散播公共資訊；另外，應擴大補助針對外人的電腦訓練課程。
2. 我國既存的就業服務站，成效卓著；可適度擴大其工作範圍，轉化為提供在台外人相關公共資訊的網絡，可大大提升資源運用效率。

五、「法制規範」面向

1. 我國既已確立透過國際接軌，引入全球化力量以提升國際化程度，則若干被視為具保護主義色彩的法規政策，便應考慮修改。例如：我國在稅制、中國商務人士移動、聘用外人之公司在資本額方面的限制，以及外配歸化的等待時間過長，導致影響渠等工作權益等方面，應予適當放寬或廢除。
2. 我國在外勞管理方面的部份法規限制過於嚴苛且彈性不足，既可能傷害我國人權立國形象，亦不利國際宣傳與國際接軌，且間接助長國人對外勞的歧視，阻礙「社會融合」面向的政策成效，故應考慮修正。例如：研究在適當條件下，開放外勞自由選擇仲介與雇主；外勞若感染法定傳染病，可尋求特設醫療專線的協助，而非一律遣返。

六、「社會融合」面向

1. 為促進國人、外人相互理解與雙向交流，本研究建議從以下兩個角度，設計與在台外人母國文化相關的展覽、遊藝活動：第一，提供在台外人休閒，實質上將外人的需要納入我國公共福利政策規劃當中。第二，鼓勵國人參與相關活動，以增進台灣社會對國際文化的了解，有助於將全球化主流的政、經、文元素予以內化，甚至激發與本土文化的結合、創新。
2. 我國諸多協助外配的政策，如語言、教育等，成效不如預期，部份原因在於外配在台家庭經濟負擔沈重，致渠等無暇配合政策。故本研究建議透過補貼減輕外配之在台家庭經濟負擔。
3. 我國針對外配的輔導、教育措施，應擴及吸納外配的本國家庭。
4. 外配及其子女的母語傳承問題，一方面涉及維持台灣社會的多元性與包容力，另一方面也是長期外語人才培育方面的重要基礎投資。本研究建議政府仿歐洲國家通例，在學校教育系統中設置相關建制，協助外配子女的母語傳承。

5. 為使國人有更多機會了解國際文化，應政策鼓勵國人出外進修、短期工作或旅遊。
6. 為增進在台外籍學生彼此之間的了解，並增進渠等與台灣學生間的生活交流，本研究建議政府思考仿日本之例，於學校內設置「國際學生之家」與「民族學程」。

七、「人員流通」面向

1. 鑑於外人來台觀光對於促進台灣生活環境國際化的效應宏大，本研究建議政府參考新加坡、泰國之例，釐清台灣觀光分眾、跨業專題行銷的策略，更積極推動觀光與醫療、會展、餐飲等產業的結合。
2. 國際人才爭奪日趨激烈，台灣生活環境國際化政策也應將之視為主要內容之一。本研究建議政府參考星國之例，透過獎、助學金吸引年輕專業人士來台求學、工作。其效應將不只於吸引這些年輕學生，同時也有利於安置來台白領人士之家屬，更添我國吸引白領外人的籌碼。

表 6-1 對我國生活環境國際化之長、短期政策建議

面向	短期措施	中長期措施
總綱與決策體系	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仿照寰宇新加坡模式，派遣任務編製在國內外蒐集不同之意見，提出全國性的生活環境國際化政策綱領。 2. 強化公私部門協力 3. 在中央政府層級成立國際化推動委員會 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在地方政府層級成立國際化推動委員會，與中央接軌互動。
社會經濟環境面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 強化外籍人士服務的 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 縮短國際化發展的城

第六章 促進台灣與國際接軌的總體策略與「生活環境國際化」政策

向	<p>單一窗口，特別是在證件辦理與移民歸化部份</p> <p>2. 改善環保、空污、公衛環境品質，以提升台灣之國際形象</p>	<p>鄉差距</p> <p>2. 建立生活環境國際化城鄉差距管理的監測與管理機制</p>
語言環境面向	<p>1. 提供更多誘因鼓勵民眾來台學習華語</p> <p>2. 因應國內族群及外籍人士的多元化，強化多語平面資訊</p> <p>3. 建立專業醫療翻譯派遣、多語化電話醫療諮詢服務</p> <p>4. 鼓勵公私部門投入資源進行外語教育研發</p> <p>5. 鼓勵以介紹台灣為主之自製外語廣播或電視頻道</p>	<p>1. 規劃使外語成為台灣的實質工作語言之一</p> <p>2. 強化全方位多語服務介面</p>
公共資訊面向	<p>1. 台灣的資訊傳播管道，雖已廣泛數位化，但仍有相當數量在台外人偏好廣播與郵寄方式。本研究建議：政策鼓勵以多語廣播、郵寄多語媒介的方式，散播公共資訊</p>	<p>1. 擴大針對國內經濟環境不佳之家庭的外籍配偶進行電腦學習之補助</p> <p>2. 利用既存的就業服務站，適度擴大其工作範圍，轉化為提供在台外人相關公共資訊的網絡，提升資源運用效率</p>

<p>法制規範面向</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鬆綁對於稅制、中國商務人士移動、聘用外籍人士公司資本額的限制 2. 簡化外配規劃程序，或減低外配規劃等待的時間 	
<p>社會融合面向</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供更多外籍人士可以共同參與的社會休閒活動，並鼓勵國人共同參與 2. 不只針對外籍配偶進行輔導，也應建立針對外籍配偶所屬家庭的輔導機制 3. 強化外配及其子女傳承母國語言與對母國文化的認識 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立民族學程，促進本國人對異國文化的理解；並促進外配子女對其母國文化之理解與傳承
<p>人員流通面向</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵國人赴境外受教育、旅行、工作 2. 建議政府參考新加坡、泰國之例，釐清台灣觀光分眾、跨業專題行銷的策略，更積極推動觀光與醫療、會展、餐飲等產業的結合 	

第六章 促進台灣與國際接軌的總體策略與「生活環境國際化」政策

其他	1. 鼓勵全球在地化相關研究與教學，並透過學校教育、進修教育及社區大學等系統，將成果深植社會	
----	--	--

全球在地化台灣國際接軌政策研究

附錄一 第一次專家學者座談會之議程與會議記錄

時間：2007年10月2日（二）下午14時至17時

地點：台灣經濟研究院6樓會議室（台北市德惠街16-8號）

主持人：蕭全政 顧問（台灣經濟研究院）

與會人員：張佩珍 資深研究員（國策研究院）

冷則剛 教授（政治大學政治學系）

溫在弘 博士（中央研究院人文社會科學研究中心）

張建一 副所長（台灣經濟研究院研二所）

列席人員：行政院研考會 吳松林處長、彭國榮科長、楊睿雲專員

台經院國際處 周子欽副研究員、何振生副研究員、余

慕薌助理研究員、范凱云助理研究員、林佳韻助理研

究員、陳子穎助理研究員

議程：

14:00~14:30 生活環境國際化指標 簡報（台經院研究團隊）

14:30~16:30 綜合討論，題綱如下：

1. 生活環境國際化指標內容討論
2. 生活環境國際化指標資訊取得之來源提供
3. 生活環境國際化指標進行國際評比之可能性

16:30~17:00 結論

全球在地化台灣國際接軌政策研究案
生活環境國際化指標 專家學者座談會

時間：2007 年 10 月 2 日（二）下午 14 時至 17 時

地點：台灣經濟研究院 6 樓會議室（台北市德惠街 16-8 號）

主 持 人：蕭全政 顧問（台灣經濟研究院）

與會人員：張佩珍 資深研究員（國策研究院）

冷則剛 教授（政治大學政治學系）

溫在弘 博士（中央研究院人文社會科學研究中心）

張建一 副所長（台灣經濟研究院研二所）

列席人員：行政院研考會 吳松林處長、彭國榮科長、楊睿雲專員

台經院國際處 周子欽副研究員、何振生副研究員、余慕蕙助理研究員、范凱云助理研究員、林佳韻助理研究員、陳子穎助理研究員

會議重點摘要：

1. 應先設定清楚本計畫的旨趣何在？本次指標建置目的為何？如何符合計畫需求？之後再設定指標內容。
2. 指標主要是作為評鑑標準、預警效果和引導政策。
3. 如何選擇出重要的指標？並區分那些指標具有優先性，是否加些實質案例

來佐證，並注意各指標的權重、單位、指標間是否可相加？是否具有實質意涵與定義為何等，皆是建構指標時需要著重考量的。

4. 建議可將質化的指標加入本指標架構中，但如何量化亦需慎重考量。質化指標可做案例分析比較，以做為量化指標之印證。
5. 在指標內容的部份：如何取舍四大指標系統中的指標項目應有合理的解釋；建議本指標內容應由四大指標加上台灣特色所構成。指標內容應分層。指標意義與內容應一致。本指標需突顯其獨特性，因為中央、地方皆有類似的計畫在進行，建議將六大項的指標依重要性(或短中長期)排序，以突顯特色。
6. 設定此指標前，並應先考慮是台灣自己用的？還是要用來國際比較？另也應考慮憑什麼台經院研究團隊自加沒有來源根據的指標進去？
7. 本指標內容大多來自於國際指標系統，是否與台灣相扣，需要更近一步的了解。並建議分成大都會和非大都會區。
8. 需注意方向性的問題，如分數是越大越好、還是越小越好？應有明確的解釋，並建議方向性要一致。
9. 人員流動方面，目前最大困境在於，若涉及大陸的人才，須經陸委會等行政程序，法令限制過多。
10. 研考會所負責的是非租稅部份，至於租稅部份是經建會負責。
11. 新加坡僅強調政策面，主要就是吸引資金與技術進來，所以語言對新加坡而言並不是一個問題，他們不需要什麼生活環境國際化。
12. 指標內容部份，有『考過 TOEFL 或 TOEIC 的比例』、『天然災害所造成的經濟損失』、『國際電話』、『國際條約的履行』、『取得居留證之外籍人口比例』、『排外暴動次數』、『舉辦國際會議次數』等項目歸類或定義受到質疑，需進一步調整。
13. 專家學者並建議可將『政府效率』、『外國人排斥本國人之行動』、『國際學校』、『人權重視度』、『接受外國人訴訟、解決之案件數目』、『外籍學童就

學』、『外籍配偶就業』等項目加入指標內容中。

14. 可參考研二所的社會治安指標報告、聯合國適合人居住的城市的指標、
『IMD 生活條件』、『世界銀行（WB）經商環境』、『index of electronics』
等資料。

附錄二 第二次專家學者座談會之議程與會議記錄

時間：2007年12月18日（二）下午14時至17時

地點：台灣經濟研究院6樓會議室（台北市德惠街16-8號）

主持人：蕭全政 顧問（台灣經濟研究院）

與會人員：邵立中 總台長（中央廣播電台）

王建輝 講師（東吳大學英文系）

溫在弘 博士（中央研究院人文社會科學研究中心）

列席人員：行政院研考會吳松林處長、莊麗蘭副處長、彭國榮科長、楊睿雲專員

台經院國際處周子欽副研究員、何振生副研究員、余慕蕙助理研究員、范凱云助理研究員、林佳韻助理研究員、陳子穎助理研究員

議程：

14:00~14:30 生活環境國際化指標簡報（台經院國際處研究團隊）

14:30~16:30 綜合討論，題綱如下：

1. 經濟社會環境指標內容討論
2. 語言環境指標內容討論
3. 公共資訊指標內容討論

16:30~17:00 結論

§全球在地化台灣國際接軌政策研究案§
生活環境國際化指標 第二次專家座談會

時間：2007 年 12 月 18 日（二）下午 14 時至 17 時

地點：台灣經濟研究院 6 樓會議室（台北市德惠街 16-8 號）

主持人：蕭全政 顧問（台灣經濟研究院）

與會人員：邵立中 總台長（中央廣播電台）

王建輝 講師（東吳大學英文系）

溫在弘 博士（中央研究院人文社會科學研究中心）

列席人員：行政院研考會吳松林處長、莊麗蘭副處長、楊睿雲專員

台經院國際處周子欽副研究員、何振生副研究員、余慕薌助理研究員、范凱云助理研究員、林佳韻助理研究員、陳子穎助理研究員

會議重點摘要：

一、語言環境

1. 外語教學方面，國內現在應注重“質”的問題，應了解國內精通外語的人口確實能提供外籍人士服務的比例，這才能代表我國整體外語環境提升的程度。
2. 除了 TOEFL、TOEIC 外，也應調查了解職場提供英語訓練的與否與狀況。
3. 國人外語教育的開始應更提前，培養兒童外語基礎尤其重要，可特別為兒童外語教育設立一評量指標。
4. 外籍人才與本國人的工作機會具有區隔性，不會影響到本國人的工作權

益，因此政府應開放條件，多引進外籍人才，才是提升我國外語環境的不二法門。

5. 為反映城鄉落差的程度，可在語言環境的 **underpinning Category** 中新增「外語資源」項目，以了解城鄉對於提升外語的相關建設之挹注與落差程度，但要取得鄉鎮層級的資料有一定的困難度。

二、公共資訊

6. 資訊要轉化成外籍人士能夠接受的方式，並非單靠翻譯即可，應有外語媒體配合。
7. 現有的英語媒體大多經營困難，其問題在於：
8. 英語資訊來源很多，外籍人士不一定要靠國內媒體才能獲得相關資訊；
9. 國內英語媒體，尤其是英語新聞的製作，多單靠翻譯，缺乏專業採訪團隊；
10. 國內英語節目製作資源不足、規模太小、品質不佳。
11. 針對英語媒體的品質，建議可以統計英語媒體播報哪些類別的新聞、統計新聞則數、新聞播報小時數、收聽數、點閱數等作為衡量標準。
12. 外籍人士對於立即性、緊急性的新聞需求大，應多整理能與外籍人士有切身關係的新聞，而非翻譯國內新聞，才能夠切合外籍人士所需。
13. 政府應涉入輔導、補助英語媒體、促使英語類的節目生產擴大，同時也能增加國內媒體對於外籍人士的需求。
14. 僱用外籍專業新聞編輯人才有困難：
15. 晉用過程中有很多不合理的限制，如要求必須要有兩年的工作經驗等；
16. 白領階級的最低薪資限制過高；
17. 白領、藍領階級的條件應該有所區隔。
18. 針對公共資訊項下的指標架構，有幾點建議：

19. 『治安情報』和『醫療情報』可併入『外國人生活服務措施』中，『外國人生活服務措施』並移至「雙語資訊」項下。
20. 『雙語公共網站』的測量方式可從以下幾個面向評估：有或沒有、量的多少、更新的速度、是否有專責人力維護。
21. 『專屬外國人服務網站』、『外國人生活服務專線』的專責單位應為移民署。
22. 『雙語法規』的專責單位應為法務部。
23. 『雙語媒體』的分類，因應科技現狀，應具有整合性與前瞻性。
24. 有關指標架構的問題，各個指標算出來的值必須注意一致性與未來合成的可行性。

附錄三 第三次專家學者座談會之議程與會議記錄

時間：2007年12月27日（四）下午14時至17時

地點：台灣經濟研究院2樓會議室（台北市德惠街16-8號）

主持人：蕭全政 顧問（台灣經濟研究院）

與會人員：邵立中 總台長（中央廣播電台）

楊聰榮 助理教授（台灣師範大學華語文研究所）

呂建德 副教授（中正大學社會福利系）

范世平 系主任（國立金門技術學院國際事務系）

列席人員：行政院研考會吳松林處長、莊麗蘭副處長、楊睿雲專員

台經院國際處周子欽副研究員、何振生副研究員、余慕薌助理研究員、范凱云助理研究員、林佳韻助理研究員、陳子穎助理研究員

議程：

14:00~14:30 生活環境國際化指標簡報（台經院國際處研究團隊）

14:30~16:30 綜合討論，題綱如下：

1. 人員流通指標內容討論
2. 社會融合指標內容討論
3. 法制規範指標內容討論

16:30~17:00 結論

§全球在地化台灣國際接軌政策研究案§
生活環境國際化指標 第三次專家座談會

時間：2007年12月27日（四）下午14時至17時

地點：台灣經濟研究院2樓會議室（台北市德惠街16-8號）

主持人：蕭全政 顧問（台灣經濟研究院）

與會人員：邵立中 總台長（中央廣播電台）

楊聰榮 助理教授（台灣師範大學華語文研究所）

呂建德 副教授（中正大學社會福利系）

范世平 系主任（國立金門技術學院國際事務系）

列席人員：行政院研考會吳松林處長、莊麗蘭副處長、楊睿雲專員

台經院國際處周子欽副研究員、何振生副研究員、余慕蕓助理研究員、范凱云助理研究員、林佳韻助理研究員、陳子穎助理研究員

會議重點摘要：

一、人員流通

1. 「外籍勞動人口」

甲、一般認為外籍人口多即代表國際化程度高，但事實上國際化程度應與高階人口呈現正相關，如僅使用外籍勞動人口總量無法代表，

因此，應分別取得藍領與白領勞力之數據，較有意義。建議可參考 International Labor Organization 的編碼方式，根據不同職別分類統計勞動力。這樣分類有助於 identify，並能與國際接軌。

乙、國際人力流入與移民僅用兩個指標，能夠解讀的意義恐怕有限，應可加入一些細的指標，如勞工性別、非法勞工人數與合法勞工人數比例等，或取有代表性產業的外籍勞工人口數，如就業服務法 46 條有規定哪些行業可聘外籍人士。

2. 「觀光旅遊」

甲、建議可加入出境旅遊人數、旅遊支出費用、旅遊區域等指標。

乙、觀光客品質比數量重要，如只做人數上的統計，測不出消費能力，無法完整解讀此項指標意義。

3. 「人員交流」

甲、建議可加入出國留學人數、舉辦國際展覽之次數、國際新聞比例、台灣本土電影佔所有電影之比例等指標。外貿協會應有國際會議與商展的舉辦次數之資料。

乙、『國際學生』方面，僑生是否屬於國際學生？來台學華文的短期生是否算是國際學生？交換學生是否算國際學生？應有明確定義。

二、社會融合

1. 「社會失調」部分，其中『外國人訴訟、訴願案件』指標會有 bias，由於國家開放程度越高，人民越能夠使用訴訟、訴願方式解決問題，反而是越為專制的國家，訴訟、訴願的案件會越少。另一方面，外國人在台犯罪率也不宜公佈，因此「社會失調」應先刪除。

2. 「社會吸納」部分，建議可改為「社會支持」(social support)，可參考【ILO 指標】、以及【中研院社科所 社會變遷調查】。

3. 建議可加入人際關係面的指標，如歸屬感等...

三、法制規範

1. 應將『貪腐狀況』加入社會經濟環境指標中。
2. 關務行政是推行國際化的重要一環，因此建議加入『關務服務滿意度』、『關務人員英文能力』等指標。
3. 『雇用外勞的難易度』建議可參考世界銀行的資料。
4. 『外勞最低工資』與本指標關聯性不高，建議可刪除。

附錄四 生活環境國際化訪談紀錄

生活環境國際化訪談記錄(1)

訪談時間：2007.12.3 PM17:00-18:00

訪談對象：天下雜誌英語力專刊總編 何琦瑜

訪談摘要

1. 跟香港、新加坡相比，台灣公部門可以建構以下兩種核心：

➤ 與在地公共事務相關的英文全頻道

新聞學上媒體的「接近性」其實很重要，但是台灣卻很少全英文的頻道把在地化的東西介紹給外國人認識。ICRT有娛樂化的傾向，同時議題也多侷限於外國人之間的話題，事實上台灣並沒有一個管道讓外國人有機會了解台灣人流行的議題；同時這個全英文的頻道除了讓外國人認識台灣之外，很重要的是也可以讓台灣學習英文的人易於學習生活化的面向。

➤ 公部門的英文單一窗口

其實每個公部門涉外的程度不同，所以其實無法要求每一個公務人員的英語能力都一樣好，而是必須建構一個易於溝通的英文介面，把各部門需要處理英語網站、英文公文、或著是面對外國人的溝通的部份集中起來，而不是做了一堆卻讓外國人覺得還是沒有進步。

2. 雙語指標之上更重要的東西，可能是一個統一的邏輯，譬如全世界的地鐵邏輯都相同，讓每個外國人都可以很容易理解。譬如外國的 East line 1, West line 2，可能很容易了解這就是在車站的東邊或西邊線，但是台灣的藍 5、紅 28 代表什麼意思，連臺灣人可能都不懂了，更何況是外國人。
3. 公立教育的英語師資不足(現在量都還不到，更不用提到質的部份)，是造成台灣 M 型社會越來越嚴重的原因，除了配套師資之外，更重要的是圖書館內有沒有適合的英文兒童讀本，創造一個易於學英文的環境其實是很重要的。
4. 國際化其實可以是尊重多元文化的互相溝通，譬如不是只有歐美才是國際化，印尼、東南亞文化也是一種多元文化、國際化。台灣普遍對多元文化的認識不夠，所以只以英語文化為主要的「國際化」對象，當自己認為英語無法講得像 native speaker 一樣好的時候，就覺得自己是邊陲文化。這個心態可以回歸到可能對自己的文化認識不夠、所以不是相當具有信心，當你覺得自己矮人家一截的時候，其實很難平等對待其他文化，也容易造成某種優越主義。其實對於英語可以看成一種表達自己的工具，所以一定要有東西講，才有溝通。像金車贊助英語史懷哲到宜蘭，我覺得就是一個很好的例子，讓宜蘭小朋友帶這些英語史懷哲認識宜蘭，拍攝錄影帶以英語介紹宜蘭。當我們太把英語當成一種價值，不夠生活化，也沒有思考學語言到底要幹麻，往往考試成績不差，但是長大一點卻失去學習英語的動機。

5. 其實要做外國人的英語網站，可能要先做相關的 Survey，譬如說他們都怎麼得到關於台灣的資訊、How to touch Taiwan、是誰提供關於台灣的資訊、他們之間的網絡(Network)為何、他們的社群都怎麼連繫，然後再透過一個整合性的網站讓外國人可以做網站連結網站的動作，裡面也有一些外國人找事、找房子的訊息，也就是把政府爲了外國人服務的英語網站成爲軸心網站，放射狀的連出去，甚至可以去網路上買關鍵字廣告做行銷。
6. 台灣的國際化可能會是另外一種樣貌，譬如外籍新娘帶來的東南亞文化。所以台灣可能需要透過節目讓台灣的人更加認識這些文化，政府對於這些外籍新娘的教育和幫助可能都必須更 Upgrade，譬如政府立法強制外籍新娘要上滿多少課程，不一定是語言課程，可能是一連串環境適應的課程，包含了解相關法律、碰到困難時要如何求助等問題；還有鄉土教材可能不只是教閩南語、客家話，以後可能要有越南語讀本、印尼語讀本，讓他們了解媽媽的文化，才會學習尊重和包容多元文化；另外，移民署做政策宣導的時候，可能都要考慮到印尼文版本、越南文版本等。
7. 在學校體系要讓台灣更加的國際化，或許可以開設一些國際專題研討的課程，讓台灣和其他國家的小孩透過網路一起做專案，即使是相近的香港、新加坡和中國，都可以讓學生學習到不同的文化。還有，可以鼓勵比賽，透過棒球賽和足球賽等，讓學生了解到不同的文化體系，同時可以建立友誼，像「華文國語文競賽」也是一整很好的選擇。

8. 關於法制英文化方面，警政署可以摘要一些在台灣外國人容易違反的罪行，將法條英文化，讓外國人易於了解。至於其他面向的英文法治規範需求，可能大型的國際法律事務所會更清楚。

生活環境國際化訪談記錄(2)

訪談時間：2007.12.5 PM12:00-14:30

訪談對象：日本經濟產業省 IT 顧問

田中系統顧問股份有限公司總經理 田中志幸

訪談摘要

1. 總體印象

- 從日本人的觀點看台灣，覺得台灣其實算亞洲當中的先進國家。台灣不像日本一樣有秩序，但是這種「亂」卻也是台灣的特色之一。認為台灣的食物很好吃、人民成熟度相當高、台灣人對日本人很親切。
- 不滿意的地方在於兩岸關係不明朗；關稅過高，以至於許多商品進不來，買東西選擇少，缺乏中價位且物美的商品，認為台灣人都被百貨公司洗腦，覺得要買好東西只有去百貨公司，其實日本不是這樣的；不喜歡看台灣的新聞，尤其是 TVBS。

2. 社會經濟環境

- 工作環境部分，認為台灣草莓族的年輕人工作抗壓性不足、對工作想法不成熟，換工作頻率過高，或態度自傲。台灣公司徵人很重視學歷、證照，並認為公司要求學歷與證照是本末倒置的，日本人則重視是否具備技術，而非光看學歷。
- 認為台灣物價很高，台幣與日幣日匯率約 3.3 倍，但物價卻達 6.7 倍。台灣空氣不好、治安狀況良好、醫

療水準比日本還高，因為有健保。

- 對於外人投資政策方面，認為台灣法律政策對待外籍人士皆使用同一套標準，認為應該要有彈性調整的空間；當初辦理來台簽證時，程序非常麻煩，台日交流協會人員態度不友善；另外，外籍白領勞工要來台工作需要先請其公司向政府提出申請，通過後才能來台，問題是，如果要來台灣開公司的外籍白領應如何提出申請？

3. 語言環境

- 認為醫生的溝通能力很高、服務業因為沒有站在消費者立場想，因而認為其溝通能力不佳、對公務機關的印象則為互踢皮球。雙語標示部份，認為捷運路標東西南北不清楚，容易混淆。
- 台灣人的英語發音很好，但認為外語能力並不代表溝通能力。全民英語化的意義不大，中文不像日語一樣僅能在日本境內使用，然而，日本人心態是就算不會講也沒關係，能夠溝通就好了，但是台灣人的心態是覺得不會講就沒辦法溝通，以至於畫地自限。

4. 公共資訊

- 常看的網站包括經濟部網站英語版。從奇摩知識中知道有“外國人在台生活諮詢服務網”（<http://iff.immigration.gov.tw/>），但認為網站內的資訊沒什麼用。
- 曾打過外國人服務專線，雖然服務人員講的是英文，但仍然覺得溝通不良。用打電話的方式獲取資訊，對外國人來說會有點恐懼，例如，台灣人有時聽不懂會

說”厂 Y /”，恰為日文中不禮貌的用語。

- 常看的電視頻道有 HBO、民視、NHK、緯來日本台（看日劇），看蘋果日報。日本的新聞則直接上網看。
- 災害情報方面，認為直接問台灣有人會比較快，但有些情況下日本大使館會通知，如之前紅杉軍事件。
- 台灣的 ADSL 太慢、太貴，日本的價格是 1200 元/1G。

5. 法制規範

- 建議政府應將外國人遇到問題的解決方式建構成 SOP，並與居留證同時發放。
- 田中先生從日本人力資源公司取得我國法規的日文翻譯。認為外國勞工來台比較要了解的是勞工法、勞動法相關資訊。我國的勞工法規對勞工太好，對雇主太嚴苛，如休假規定寬鬆，這樣會減少外國人來台灣投資的欲望。此外，外國人來台工作有太多限制，如學歷、工作經驗上的限制，還有外國人的所得稅過高（居留>183 天/年，6%、居留<183 天/年，25%；香港 6%；馬來西亞 0%），田中先生就需繳 25%的所得稅。這會帶給外國人台灣政府不歡迎外資的印象，對外資來說也沒有吸引力。
- 就日本人來說，台灣是全世界中最適合日本人居住的地方，台灣很先進，並且有足夠的基礎建設，但阻礙是法規太過嚴苛，且並不一定要將投資腹地選在中國，像日商現在也慢慢離開中國，轉往印度、越南等地。
- 其他法規不合理，如公共場所禁菸卻不禁檳榔。

6. 社會融合

- ▶ 台灣人的包容力很高，但台灣人沒有愛國心，國際化的首要條件應事先尊重自己的文化，才能尊重他人的文化。田中先生並認為外國人在台灣永遠都是outsider，其實沒有必要融入，互相尊重、包容即可。

7. 人員流通

- ▶ 日本人普遍對韓國印象不佳，對台灣印象很好，但每年去韓國的觀光人數就是比去台灣的人數要多，可能是台灣對於觀光的行銷不足、景點規劃不多。
- ▶ 台灣公司申請外籍專技人士來台很麻煩，有很多的限制，建議建府政策制定時，應將經營者的想法考慮進去。舉例來說，某花壇公司想照日本老師來台傳授技術，但由於日本老師學歷未達法律所規定的標準，且花壇設計的職業項目並不包括在專技人員範圍中，日本老師無法適用專技人員條例來台，因此，台灣員工喪失學習日本技術的機會。

生活環境國際化訪談記錄(3)

訪談時間：2007.12.7 PM14:00-16:00

訪談對象：台灣公共廣播電視集團新聞平台副理 呂東熹

訪談摘要

1. 外籍配偶來台主要面臨著經濟與文化上的差異與問題：
 - 大多娶外籍配偶者為社經地位較低的族群，外籍配偶勢必得分擔家務及經濟來源。通常這樣的家庭，並不允許外籍配偶接受相關課程輔導，因此，外籍配偶難以從相關的課程當中弭平文化差異。呂副理提到，根據其採訪經驗，如果是經濟情況較好的家庭則較沒有這樣的問題，可見經濟與文化兩個面向是互相影響的。
 - 由於嫁進的家庭經濟情況較低，並且受到仲介的剝削，外籍配偶為要寄錢回家，後來只好藉由非正當的管道出賣肉體。在鄉下地區，外籍配偶宅配到家的色情仲介模式非常普遍，雖然不合法，但卻是外籍配偶能夠掙到錢的方式之一。
 - 外籍配偶難以適應台灣環境，尤其是鄉下地區的外籍配偶。呂副理認為城鄉差距大、資源分配不均、地方社團活絡不足、交通不便等，都是鄉下地區外籍配偶難以適應環境的主要原因。
 - 然而，外籍配偶需在取得國籍之後，才有辦法能夠經濟獨立。

2. 政府應如何協助外籍配偶？

- 呂副理指出目前地方政府都欠缺外籍配偶家庭追蹤的機制，這應該是必要的措施，除了社福團體之外，公部門應也要介入關心外籍配偶的生活情況。在政策方面，福利措施需有整體的規劃，並將外籍配偶的狀況、條件，考慮進相關的法律當中。
- 對於外籍配偶應強制有定期的輔導措施，可由社區大學及社福團體辦理，但政府必須扮演督導的角色，並給予充足的資金運用。
- 最初的移民審查關卡就必須要嚴謹，能夠入境成為台灣新移民者，政府法令就應將其視為台灣家庭的一份子。
- 政府必須嚴格控管外籍勞工、外籍配偶之仲介，並強制仲介規劃文化交流輔導課程供業主了解異文化，因為文化的交流並非是單方面要外籍配偶了解台灣文化，而是台灣的先生也要了解外籍配偶的風俗禮節。

3. 外籍配偶在溝通方面，主要還是語言不通的問題。

4. 在公共資訊的部份：

- 呂副理認為公家機關在散佈資訊的部份，地方行政機關如戶政事務所、地政事務所等公家單位都放有齊全的資料，外籍配偶很容易能夠取得相關資料。
- 由於媒體渲染，將外籍配偶形塑為較負面的、地位低下的，導致外籍配偶的子女不想承認媽媽是外籍配偶、怕同學知道媽媽是外籍配偶，因此，政府應介入宣導，讓外籍配偶的孩子對於媽媽也有榮譽感，並且

外籍配偶的教育也是很重要的。

- ▶ 公視製作新住民議題的戲劇，除了也可讓外籍配偶一解思鄉之苦外，更能讓國內民眾了解外籍配偶充斥台灣社會的現況實狀，並讓國內民眾更加了解外籍族群的文化。公視舉辦的「多元文化活動」，其觀點並非融合，而是讓台灣各個族群能夠互相理解，不要讓其他文化消失，而是包容多元文化。雖然外籍族群的飲食、文化、傳統與本地十分不同，但若台灣要走向國際，需要多元文化的支持，並應開發多元文化的豐富。
5. 大陸配偶的問題與其他族群配偶不同，其問題在於夫妻年齡差距大，大陸配偶通常嫁給台灣的老榮民，老榮民年紀大、大多沒有經濟能力，另一方面，大陸配偶需住在台灣8年才能取得居留證時間，期間無法正常工作，常為了必須餬口、養小孩，藉由不正當方式賺取生活費，導致更多社會問題。

生活環境國際化訪談記錄(4)

訪談時間：2007.12.17 PM14:00-16:00

訪談對象：荷蘭貿易暨投資辦事處代表 胡浩德

訪談摘要

1. 在台生活的經驗與感覺

- 外國人其實在台北生存相當容易，台北跟許多亞洲國家比起來，算是非常「國際化」的，包括生活的環境、便利性以及對外國人的開放及友善程度，其實都讓西方國家的外國人感受很深刻。
- 但是，一旦走出了台北，便會發現台灣其他地方的國際化程度並不高，指標、語言和溝通，都變成非常嚴重的問題。
- 特別是台灣一些特有的天然景致，並不容易透過一般的交通工具抵達，外國人尤其喜歡騎腳踏車，因此一些鄉下地方的路標不清楚，會讓外國旅行者感覺到不便，同時對台灣的觀光也會大打折扣。現有的一些台灣地圖，不是全英文版就是全中文版，很少中英對照版，對於外國人來說，全英文版可能無法在當地找到對照的語言，全中文版外國人也看不懂，非常建議台灣的觀光局或政府其他單位可以出版中英對照版的地圖，對於外國人來說，這個和雙語指標同等重要。

2. 社會經濟環境

- 關於台灣的社會經濟狀況，胡浩德代表認為台灣有過度的保護主義，太害怕開放了，事實上台灣很有競爭力，

其實不需要擔心那麼多。台灣就像荷蘭缺乏天然資源，但是荷蘭非常開放，因為荷蘭人民知道除了開放和其他人競爭之外，沒有其他的方法了。所以胡代表認為台灣一定要勇於開放。因為失去競爭的機會，損失將會更多。

- 台灣在開放之後，才會有機會看清楚自己適合什麼、附加價值為何。
- 台灣的保護主義還反應在稅制上，亞洲其他國家的商業稅法都比台灣優惠很多，雖然台灣的法律規範制度適合外國人來經商，但是稅法其實有更大部份的影響。
- 台灣對於中國商務人士的嚴格管制，也導致很多跨國公司認為在台設立據點相當麻煩。
- 台灣的法律很清楚，但政府體系的辦事效率卻很糟糕。

3. 語言環境

- 台灣人民很友善、一般外國人都可以感受，但是出了台北，語言就成為外國觀光客旅行的最大阻礙。

4. 公共資訊

- 台灣一些對外國人有幫助的網頁和服務，應該做整合。像荷蘭代表處有自己的聯絡網在連絡台灣的荷蘭人，可以透過代表處這邊做宣傳，另外像 ICRT 也是一個很好的宣傳管道。
- 台灣很可惜沒有一個全英語的頻道介紹台灣的文化，還有每天發生的新聞，其實在台灣的外國人有必要去了解非常「在地化」的台灣。

5. 社會融合

- 有一些西方的國家存在著「夥伴關係」(partnership)的關係，即不用結婚也具有某一種意義，可以拿到相關的居留證明等。但是台灣目前仍只承認有登記的婚姻關係，其實讓許多人無婚姻事實卻朝夕相處的伴侶無法到台灣，也讓優秀的人才不願意到台灣，有點可惜。
- 另外，台灣的觀光必須做分眾行銷，譬如台灣的天然美景(譬如澎湖)對歐洲觀光客有很深刻的吸引力，台灣應該以此為行銷起點。

生活環境國際化訪談記錄(5)

訪談時間：2007.1.10 PM13:00-15:00

訪談對象：淡江大學西班牙語系教授 白方濟

訪談摘要

1. 白方濟教授於 1985 年來台灣，居住於台北，目前在淡江大學西班牙語系擔任教授，授課科目為拉丁美洲與台灣間的國際關係。
2. 白教授在台灣生活的這二十幾年，見證了台灣社會經濟上的轉變，從過去的廉價勞力轉變成為現今的 IT 產業龍頭，經濟實力可從 1997 年亞洲金融風暴，台灣仍全身而退中可看出。
3. 現今台灣經濟停滯不前，不若韓國進步得很迅速、企業國際化程度提升等，這對於台灣來說是種危機，主要的原因在於政治壓力、以及企業必須浪費很多時間在處理不必要的事情上。
4. 白教授也認為台灣公部門和私部門的溝通不良，這樣造成商業界的需求政府都無法滿足，經商環境不良。另外，公部門的效率低落也造成時間上的浪費，讓私部門不願意跟公家機關合作。
5. 白教授認為兩岸關係是必須要處理的問題，與中國的關係台灣無法逃避，最重要的是經濟和商業對台灣而言很重要，因此應建構台灣為對生意人友善的環境。
6. 白教授認為教育會是台灣未來的關鍵，應有好的訓練，教育出好的國民，社會才有進步的基礎。特別是台灣要找尋自己從 ODM、OEM 的過程到 OBM，要找尋一個嶄新的、

可以鼓勵人民的成功模式，台灣才有可能更往前進。

7. 台灣越來越多人有「Have a better life」比「努力工作賺錢」更重要的概念，因為其實勤奮工作的民族並不少，台灣必須找到自己的特別之處，才能在國際的競爭中脫穎而出。
8. 白教授認為現在台灣面臨的處境是如何把自己提升到像美國和日本的地位，雖然只差一小步，但是卻很困難，這比從前困難得許多，因為過去可能只是從未開發進入到開發中，進步可以很明顯的被看到，但是從開發中進步到已開發，會像「三明治」一樣，被擠在中間非常的痛苦。在這樣一個三角金字塔的過程，往上很難、但是向下跌卻很容易。
9. 台灣很可惜的，就是人情味是最重要、最值得保存的一部份，但是現在似乎慢慢遺失這個非常好又優良的傳統，也失去台灣本來原有的味道。
10. 白教授認為在台灣生活的最大難題在於語言，一方面，對於外籍人士來說，華語的寫與說是採兩種系統，很難學；另一方面，台灣人不溝通，因而容易造成誤會。
11. 台灣航空公司機票的價格偏高，應將價格降低、發展更多航線，才能和香港、新加坡競爭。
12. 外語教育應從更年輕的世代開始，並在師資等軟體方面多加強。特別是過去的英語師資需要不斷的 Upgrade 自己，不然台灣的英語教育也會因此受到耽誤。
13. 公共資訊部分，應建置收集外語資訊網站之平台。
14. 外籍人士少來台灣的原因在於，台灣的工作機會少、且並不是個具國際知名度的觀光地區，或卻少國際知名的觀光景點。台灣不適合旅遊、消費太貴、語言不通，因此外籍人士來台觀光的不多，來台的外籍人士多以工作或留學為目的。

15. 台灣跟其他東南亞國家相比，算是適合居住的國家，但觀光者並不會沒有理由地跑來，因此，要吸引外籍人士到台灣，應先從吸引外籍人士來台工作、留學做起。
16. 台灣應更走向國際化，外籍人士無法成爲 insider，語言是個障礙，另外，膚色不同也是基本的問題，雖然台灣人都很友善，但外籍人士始終是以”guest”的身分在台生活。
17. 政府應設置英語窗口，僱用具備英語口語能力者，並建構英語行政流程體系。

生活環境國際化訪談記錄(6)

訪談時間：2008.1.11 PM14:00-16:00

訪談對象：銘傳大學講師 張夏石 (M. Scott Sommers)

訪談摘要

1. 在台生活的經驗與感覺

- 1996 年來到台灣，到台灣之前有居住在韓國、日本的經驗，對於台灣的第一印象是絕得像是第三世界國家。相較於南韓、日本，夏石認為台灣的氣候宜人，因此留在台灣，並在六年前找到在銘傳大學的教職。

2. 社會經濟環境

- 夏石認為台灣的社會經濟環境很好，尤其夏石的太太為台灣人、又擁有一棟房子、又是銘傳大學的講師，各方面都會有較好的待遇，比過去待補習班的待遇要好很多。
- 交通方面，有捷運、鐵路等，都很方便。房貸利率低。夏石特別提到「高鐵」很方便。
- 台灣的醫療服務，夏石這樣形容”great, super cheap, immediately”，但是或許是溝通的問題，有幾次的醫療經驗，讓他覺得被台灣醫生看診或開刀後的療癒情況都不太好。台灣醫師的開刀或是醫學手術的服務品質相當高，但是”after-service”卻讓人感受明顯的落差。

3. 語言環境

- 對夏石來說，由於他會講一點中文，因此他認為溝通不是問題。但是學校中的行政人員，讓他感覺如不以中文溝通會有問題。所以，台灣人整體的英語教育品質，其實還是要再加強、提升。
- 台灣的華語教學品質不佳，外籍人士學的中文往往不如預期實用，夏石舉例在淡江大學（TLI）學習華語的經驗，例如 *restaurant* 在課本中翻譯為「飯館」，但一般台灣人生活中多使用「餐廳」，而非「飯館」。所以，夏石認為台灣對於外國人的中文教育必須要改善，學的東西不夠實用，常常會讓人感覺為什麼要到台灣花錢學中文。
- 夏石認為，外籍人士把小孩子送去唸美國學校，是不必要的，且收費很貴。但是夏石也覺得台灣的中學教育雖然比較 *local*、貼近台灣，但整體品質非常糟糕，因此以後若有小孩，應該會讓他自學。

4. 公共資訊

- 夏石認為國家圖書館、台北市立圖書館很好，都找得到書，且借書從未有過障礙，但是許多外國人渴望找尋非常珍貴的文獻，卻往往不慎遺失，其實是台灣失去可貴的資產。夏石形容台灣的圖書館系統是世界第一(The world No. 1)。

5. 法制規範

- 夏石認為銘傳大學在此方面幫了他很多忙，很多居留方面的手續，都由銘傳大學協助處理完成，因此減少了很多麻煩。但是夏石有反應，台灣多多少少仍有職

業歧視的差別，他過去當補習班老師與現在銘傳講師的身分，通常執法人員會有不一樣的對待。

- 另一方面，夏石多用台籍妻子的名字登記，因此沒有遇到什麼麻煩。夏石認為外籍人士無法參與選舉，是個問題，特別是他是住在這片土地上的人，卻沒有權利決定台灣的未來，讓它感覺很可笑。

6. 社會融合

- 夏石認為沒什麼社會融合的問題，可能由於他本身的教職身分、以及娶了台籍妻子的關係。但是他覺得在很深層的地方，台灣人仍無法完全接納外國人，雖然對外國人都極為友善，但大多數的台灣人卻仍然無法認同住在同一片土地上金髮碧眼的外國人為「台灣人」。
- 夏石認為政府應開放外籍人士取得公民權、並開放選舉投票的權利。政府機關方面，夏石認為應多與智庫合作，掌握時勢脈動，以與國際接軌。

生活環境國際化訪談記錄(7)

訪談時間：2008.1.24 AM10:30-12:00

訪談對象：賽珍珠基金會執行長 柯宇玲

訪談摘要

1. 單位簡介

賽珍珠基金會台灣分會於民國 57 年成立，主要目的在協助居住在台灣、清寒困苦的混血兒，並於民國 86 年 11 月成立「財團法人台北市賽珍珠基金會」。

民國 88 年起賽珍珠基金會將協助的重心對象轉向為數漸多的外籍配偶，大部分的工作為提供各項問題諮詢服務，並配搭重點家庭訪視輔導、個案管理服務、多國語言刊物之發行等。

根據賽珍珠基金會提供的「賽珍珠簡訊」第 53 期，『愛護外籍配偶專線成果統計』指出，2007 年 7 月~9 月外籍配偶諮詢的項目中，佔最大比例為【居留定居資訊】，共有 1132 件，佔總件數的 46.3%，其次是【法律資訊】，共 426 件，佔 17.4%，此項諮詢項目指的是離婚監護權、遺產繼承等相關法律問題。

2. 社會經濟環境

- 柯執行長指出現在國內經濟不景氣，導致有些已拿到國籍的外籍配偶，特別是越南籍的，認為自己國家的國力、經濟及生活品質漸漸進步中，因而想放棄台灣的國籍。
- 大陸籍的配偶多爭取工作權、其他國籍的配偶則多詢問

賽珍珠基金會有關食衣住行方面的生活基本問題。

3. 語言環境

- 政府（內政部）鼓勵外籍配偶學中文，補校的中文課程為政府補助，外籍配偶並不需要繳錢。但外籍配偶學中文的人數不多，大多因為家裏需要幫忙、夫家不讓外籍配偶出門、或交通不便等因素。

4. 法制規範

- 外籍配偶約 3 年可拿到身分證，大陸籍配偶則需約 6-8 年，因此如要外籍配偶出外工作，必須等待一段很長的時間，並且，現在娶大陸籍配偶的多為台商幹部，因此大陸籍配偶大多學歷、工作能力與先生相當。
- 柯執行長建議政府政策應將外籍配偶當作人力資源、人才來規劃使用，如大陸籍配偶多為高學歷知識份子，如能妥善應用，會是很好的人力資本。此外，也應該要尊重她們、把她們當作台灣人看待，如此會有更多外籍人士想來台定居、為台灣貢獻。

5. 公共資訊

- 外籍配偶幾乎都不上網，有些是家裡沒有電腦、或根本不會使用，因此網站上的資訊對她們來說是不可近的。
- 柯執行長表示，要將相關資訊傳遞給外籍配偶，最好的方法是寄送 DM，如賽珍珠基金會出版有五種語言的 DM **【珍情交流站】**，三個月一期，直接郵寄外配家中、相關單位及學校。柯執行長也指出，政府應在外籍配偶入境時即給予生活指南，供其參考使用。

6. 其他

- 柯執行長指出處理外籍配偶事務的相關政府單位有內政部、教育部、交通部、衛生署、外交部。並自民國 92 年起，由內政部戶政司召開聯繫會報。
- 政府應完整規畫人口政策，可先提出討論辯論。現有政策多站在國土安全的考量，應以人權、安全、地理條件、以及國家未來來考慮，並將人力資源考慮進去。
- 政府（尤其是內政部）滿有心要做好的，但牽涉到現有法律框架，所以要去討論人口政策，多考量人權、善待外籍人士、才能使國家蓬勃發展，
- 內政部成立外配基金，10 年有 30 億元。
- 交通部最不認真，只著墨在工程上，應多聚焦在人上
- 內政部和衛生署最認真，特別是國民健康局，規劃有外配健康照護，制定相關保護政策，如居住 4 個月後即享有健保、4 個月間以”外配基金”支付。
- 外配的小孩其實與一般台灣的低社經家庭的孩子沒兩樣
- 賽珍珠基金會也提供經濟補助，幫助外配小孩

生活環境國際化訪談記錄(8)

訪談時間：2008.4.10 PM14:30~16:00

訪談對象：駐台北印尼經濟貿易代表處代表 費立 (Ferry Yahya)

訪談摘要

1. 社會經濟環境

- 費立代表曾於 1992 年至 1997 年期間擔任印尼駐台官員，後於 2004 年再度來台擔任代表至今。費立代表認為台灣的改變非常大，許多基礎建設等等都有很大的進步，台灣人也很熱情，英文程度也有提升，和新加坡、香港比較起來，台灣的環境比較乾淨，費立代表覺得他很滿意台灣的環境。

2. 語言環境

- 費立代表認為在台生活仍存在一些語言障礙，如在診所看病，就需要請人協助翻譯。
- 雙語路標的拼音不同，這也造成很大的困擾，應制定標準化。
- 印尼從小學起就有英文教育，英文並且是印尼的第二官方語言，如果台灣能將英語列為第二官方語言，費立代表認為這是對的方向。

3. 公共資訊

- 費立代表認為外籍人士只要了解與他們會有相關的法規

就夠了，對於法規英文化的需求不是那麼大，此外，如印尼籍勞工大部分也不懂英文，但是代表處這邊會提供協助。

- 費立代表認為在台灣要取得多語化（甚至是印尼文）的資訊相當容易。
- 並認為如要宣道與外籍人士的相關資訊或政策，可利用報紙媒體的方式進行，由於費立代表獲取資訊的方式是從台灣的英語報紙；另外，他也建議，電視新聞的標題或許可加註英文，至少讓外籍人士知道新聞的標題。

4. 社會融合

- 費立代表認為台灣人非常友善，對於國際化的接受程度很高，因此融入不是問題。
- 另外，例如外籍勞工的非法移工問題，費力代表提到，他曾經到非法移工收容所參觀，他認為台灣是個注重人權的地方，就算是非法移工也受到良好的待遇，對此，他表示滿意。
- 印尼有 90%的人民為回教徒，因此來台的印尼人常有因宗教習俗不同的關係而被臺灣人誤解的狀況。例如，回教不吃豬肉、豬油；每天需至少朝拜 5 次，並且需著全身為白色的制服進行等，這些都是台灣雇主無法了解的。

生活環境國際化訪談記錄(9)

訪談時間：2008.4.21 PM14:30~16:00

訪談對象：菲律賓勞工組織幹部 **Blessilda Landingin**

訪談摘要

1. 對台灣的印象

- 在台生活的總體印象，認為在台灣受到歧視，例如移民法規及勞工法規、文化衝擊、以及溝通障礙。並認為台灣對待外籍勞工不公平，僅有外籍專業人才才受到歡迎。

2. 社會經濟環境

- 生活環境很好，和菲律賓比起來較無污染的問題；至於安全及醫療方面，認為並無受到像外籍專業人才類似的待遇。

3. 語言環境

- 認為語言障礙是在台灣生活的主要問題之一。
- 對於外籍藍領勞工來說，總是有歧視的問題存在，例如在看醫生或是購物時總有語言溝通的障礙，只有少數台灣民眾會講英文。
- 雙語標示不太清楚。
- 認為將英語作為第二官方語言是很好的想法，並應加強。在菲律賓學校、政府部門、企業等，也都使用英文作為官方語言，但這並不代表忽略了母語。

4. 公共資訊

- 針對台灣雙語公共資訊環境不是很好。
- 公共資訊的雙語化不足，許多標示仍僅有中文，有英文的僅為少數。
- 覺得台灣的華語學習環境還不錯，能夠運用公共圖書館及相關政府單位的書籍及雜誌，雖然不夠好，但是已經有足夠幫助了。
- 針對在台灣使用網路，認為仍有些困難存在，如某些操作介面為中文。

5. 法制規範

- 台灣的勞工相關法規優待白領外籍勞工，而不注重藍領外籍勞工的待遇。
- 移民及勞工相關法規並不適用於藍領外籍勞工。
- 外籍藍領勞工沒有休假，在台灣無法獲得應有的人權待遇，並有許多的限制。

6. 人員流通

- 認為只有白領外籍勞工會被吸引到台灣工作。
- 台灣文化的多樣性應可吸引外國遊客觀光。

7. 總結

- 吸引外籍人士到台灣居留的主要因素為相關法規，最主要的障礙是，歧視和語言溝通的問題。

生活環境國際化訪談記錄(10)

訪談時間：2008.4.22 AM10:30~12:00

訪談對象：台灣大學職衛所博士班學生 **Oyunbileg Shagdarsuren**（**Oyuna**，外蒙）

訪談摘要

1. 對台灣的印象

- **Oyuna** 表示他對台灣的印象很好，特別是有很多樣化的食物、美麗的風景、科技發展進步、以民主化的政治體系。
- **Oyuna** 認為在台北市生活感到很安全，也很滿意在台北讀書以及生活的環境，他表示所上的老師擁有創新的教學，並且也鼓勵學生增進知識，並且有大量的書籍和豪華的讀書環境。

2. 社會經濟環境

- **Oyuna** 提到在台灣，醫療資源透過健保很容易得到。
- 大眾交通工具很方便，包括捷運、公車能夠到每個地方。
- **Oyuna** 表示，台灣政府投資在蒙古的教育以及人力資源上，每年都有 10-15 位蒙古籍學生至台灣唸書。**Oyuna** 認為，投資在教育未來世代的人力資源或勞工是促進蒙古社會經濟發展的好方法。他並建議我國可以發展台商至蒙古投資，包括研究計畫、辦理研討會、交換學生、學術人員及行政人員之交流、學術資訊及資源之交流等項目。

- Oyuna 也全力支持台灣加入聯合國，特別是世界衛生組織（WHO），因為台灣的醫療業能夠支持並解決在亞洲的禽流感以及其他新興傳染病。
- 蒙古推行國際化的方式，Oyuna 表示，蒙古自民主革命之後已成為一個開放的社會，俄羅斯、中國、日本、美國、韓國等國家對蒙古的投資有增加，其次是德國、日本、韓國、中國、土耳其、俄羅斯等國也都在蒙古設立國際學校或大學，從教育的角度促進蒙古的國際化。
- 聯合國及其他政府組織或非政府組織也涉入蒙古人的日常生活，蒙古人也被國際組織、企業聘用，也讓蒙古人有機會出國到各個不同國家。
- Oyuna 認為台灣的國際化程度在近 10 年透過在醫療業、奈米科技、電腦科技、教育方面的投資、並參與國際活動，而增進許多。

3. 語言環境

- Oyuna 在台灣看醫生或是購物時沒有遇過語言障礙，由於大部分的台灣醫生都能夠講流利的英文，銷售人員也都能講一些基本的英語。
- 有關雙語標示部分，Oyuna 認為已經夠清楚了，而且對於外國人來說非常實用。如果迷路，他會使用地圖或是找公車站牌（有些也有英語標示）
- 有關台灣的外語教育很好，特別是在大學階段，有些在台大唸書的蒙古學生同時研習英語、西語和德語。Oyuna 表示，就他所知，有些在台蒙古人的小孩會遇到母語學習的問題，並且，他提到，在網路、報紙上沒有看過有關蒙古學校的相關資訊。
- 如果將英語作為台灣的第二官方語言，對於台灣能與國

際社會溝通來說是很重要的。

- 蒙古政府著重在加強英語能力，英文從中學起開始教授，但有教師人力短缺的問題，特別是在鄉村等偏遠地區。

4. 公共資訊

- 台灣的雙語公共資訊很好，Oyuna 可以從”Taipei Times”及”China Post”(台大醫學員圖書館提供)獲取相關資訊。
- Oyuna 透過 CNN、BBC 等頻道獲取新聞等資訊。另外，台大也透過網路或學校網站提供雙語資訊。
- 在台大的圖書館也可以找到很多專業的英語書籍，另外，在衛生署及及管局也能找到一些衛生專業的英語資料。
- Oyuna 並不知道外國人在台生活網站的存在。他建議相關的資訊可以透過學校的網站或特別是國際學生事務的網站來傳遞相關訊息。
- 有關尋找法規相關資訊，Oyuna 表示他的台灣同學會協助他找到依些中文的法規資料，然後再翻譯成英文給他，有時候這樣的資料對她們來說有點難懂。
- 對於在台灣使用網路及國際電話之便利性，Oyuna 認為由於是住在學校的宿舍，因此都能享有高速、高品質的網路服務；國際電話方面也很好，有很多種國際電話卡可選擇，並且容易取得。

5. 法制規範

- Oyuna 每年都必須請台灣的朋友協助他至移民署辦理延長居留，同學主要是協助他與移民官員溝通法規的部份。

6. 社會融合

- Oyuna 認為台灣人非常友善，並且都肯幫助外國人。他認為台灣社會對於與其它不同文化的融合是具有容忍性的，台灣人可以和不同種族、文化或甚至是不同背景、社經地位的人溝通。
- 在蒙古對於外籍人士來說，在鄉村地區面臨最大的問題是基礎建設的不足，而在都市的問題是人身安全。再來是語言障礙、以及蔬果的短缺等等。政府應落實加強對移民者的服務，並應由移民相關單位或警察單位進行定期查驗。

7. 人員流通

- Oyuna 認為台灣是吸引外籍人士旅遊的地方，Oyuna 認為特別是電子科技產業很吸引外籍人士前來。
- Oyuna 認為文化的多樣性是吸引觀光客的主因之一。在蒙古，原住民居住在外蒙的北部，他們的生活方式非常特別。在蒙古西部也有幾個原住民部落，蒙古政府也致力於讓他們發展自己的文化，如歌曲、音樂與舞蹈。政府、NGOs 也合作在每年夏天舉辦文化慶典，因而有觀光客特別為此而到蒙古。
- Oyuna 認為外籍人士在台灣找工作不太容易，受限於中文能力。

8. 總結

- Oyuna 認為主要能吸引外籍人士待在台灣的主因是多樣化的美食、美景、台灣人很親切等。主要障礙是語言溝通。

全球在地化台灣國際接軌政策研究

- ▶ 在蒙古，有許多國際組織與地方階層政府單位或 NGOs 合作推進國際化，政府也鼓勵民眾學習英語。

生活環境國際化訪談記錄(11)

訪談時間：2008.4.23 AM10:30~11:45

訪談對象：台灣大學外籍生聯誼會會長 Alex Yen（顏健博，美籍）

訪談摘要

1. 對台灣的印象

- 覺得在台灣生活很方便，不管多晚都有店開著。
- 認為有待過台灣者，就會想繼續留著了。

2. 社會經濟環境

- 台灣的醫療服務很好而且便宜，特別是眼科以及牙科。
- 環境很糟糕，特別是公車排放廢氣，不像新加坡或日本有規定車輛的使用年限；另外，自來水不能喝也是個困擾。

3. 語言環境

- Alex 表示由於他會說中文，所以沒有語言障礙的問題。
- Alex 說明學校的保健中心有義工，可以協助外籍同學溝通。在醫院看病時，與醫生溝通也不會有問題。
- 購物時要看地點，如果是觀光客多的地方，比較沒有語言障礙。
- 有關外語教育，在美國是會用實際的生活體驗促進學生的外語學習，如看電影寫心得、演講等活動。

4. 公共資訊

- 應該要多一些外語頻道，如先前有 STAR WORLD 頻道，播一些國外的影集、脫口秀等等。
- 學校會提供相關的必要 guide。
- 學校提供的無線網路很方便，但在學校以外多數要付錢，不太方便。

5. 法制規範

- 外籍生聯誼會安排學校的外籍生去上電視節目”大學生了沒”，事後卻面臨無法用 ARC No.領酬勞的窘境。
- 外籍學生如要應徵兼職工作，還需要公司協助辦理工作簽證，造成找工作上的阻礙。像 Alex 本身原本要在 Friday’s 餐廳打工，但因此錯失工作機會。
- ARC 每年要重辦一次，建議主責單位應給予提醒。

6. 社會融合

- Alex 認為台灣人較崇洋，所以對外國人態度都很好，他認為他說英文時的待遇會比說中文時來得好。

7. 總結

- 台大外籍生聯誼會推派外籍生代表數名上電視節目「大學生了沒」，並於 4/24 播出。
- 台大外籍生聯誼會並在 5/2~4 舉辦大型的北中南大學外籍學生聯誼活動。

生活環境國際化訪談記錄(12)

訪談時間：2008.4.23 AM10:30~11:45

訪談對象：台灣大學外籍生聯誼會印度代表 **Bradley Huan-Nian Chen**（陳歡念，印度）

訪談摘要

1. 對台灣的印象

- Bradley 約在 2 年前從印度到台灣唸書，是印度籍華裔學生。
- 認為台灣很好，特別是交通便利以及美食。
- 認為在台灣最不滿意的地方是會有溝通障礙，但由於學校裡有外語義工，因此很多問題可以解決。

2. 社會經濟環境

- Bradley 擁有健保。
- 他認為台灣的社會經濟環境與印度比起來要好太多了。

3. 語言環境

- Bradley 認為與公家機關，特別是警察機構沒有溝通上的障礙。
- 雙語的標示很不錯，他表示雖然拼音有兩種系統，但基本上發出來的因差不多，所以如果要問路的影響不大。
- Bradley 支持台灣設英語為第二官方語，並認為此舉可吸引更多外來投資。

- Bradley 在師大學華語。認為師大的華語課程較具實用性。

4. 公共資訊

- Bradley 從英語報紙，China Post、Taipei Times 獲取相關時事資訊，電視很少英語節目，所以多數從報紙上得來。
- 學校圖書館中的英語藏書很豐富。
- Bradley 覺得學校會提供相關的資訊，但是如果要辦理證件必須要跑很多單位，十分不便。
- Bradley 使用過「外國人在台生活諮詢雙語網」，認為裡面的資訊很有幫助。
- Bradley 多使用 SKYPE 代替國際電話。

5. 法制規範

- 目前法律規定，外籍人士的最低工資比台灣人要高，但這也相對造成外籍人士找工作的障礙。甚至是外商也比較喜歡找台灣學生，外籍生在台灣找工作沒有優勢。
- 外籍生僅有的優勢是語言能力以及工作經驗。

6. 社會融合

- Bradley 認為 europe-like 的外籍人士較受歡迎，像他本身由於是華裔，但卻講英文，反被質疑。

7. 人員流通

- Bradley 認為台灣可以發展醫療觀光，但可能要先解決語言障礙的問題。

8. 總結

- Bradley 認為台灣應多項國際宣傳美食、文化、醫療等長才，例如可以多舉辦一些相關的展覽活動，讓世界多認識台灣。

生活環境國際化訪談記錄(13)

訪談時間：2008.4.23 PM18:00~19:00

訪談對象：美國學校教師 Stéphane Moreaux (法國)

訪談摘要

1. 對台灣的印象

- Stéphane 來台 11 年，在美國學校工作。第一次來台灣是 20 年前的事，跟以前比起來，現在對台灣的印象是交通很便利，台灣人也較能夠講英文了。
- 最滿意的地方是居住在天母，有市區的方便，也有郊區（陽明山）的優良環境。
- 最不滿意的地方是，認為台灣人開車不遵守交通規則。
- Stéphane 對於在台北居住的經驗提供他的看法，如路名的拼法不一致、但醫院的服務及品質很好、也不貴，約有一半的醫師的英語能力不錯。

2. 社會經濟環境

- Stéphane 認為在台灣的安全不是問題。空氣品質比 20 年前要好多了。但是不喝自來水，就算是煮過的仍然不喝。生活很便利，有 7-11。但噪音是個問題，應規定進行工程的時間。另外還有冷氣滴水的問題，也很困擾。
- Stéphane 認為要吸引外資來台，應發展至機場的捷運/火車等，並應將退稅機制、以及辦理工作簽證的流程簡化。

3. 語言環境

- Stéphane 認為在台灣常常遇到語言障礙，警察人員的英文程度低、公家機關中英文能力佳的人員約佔一半，但是由於已經住在天母了，這裡的環境應該會比其他地方要好一些。
- 標示錯誤百出，不一定是英文拼音、用法的問題，如 Stéphane 看過介紹蜻蜓的標示板，竟寫蜻蜓有 10 公尺（10m）長；或是 hot drink（熱飲）卻寫成 hot drunk。
- 台灣的外語教育，一個班級的人數太多，並且應該要強調 speak 的重要。
- 有關第二官方語言，Stéphane 認為應先釐清生活中主要會用到的語言，再來訂定第二官方語言，才是較有意義的。
- Stéphane 認為電視新聞是很好的學習華語的管道，但是沒有字幕，如有字幕，可練習認字。

4. 公共資訊

- Stéphane 從英語報紙或取相關資訊，如 Taipei Times，他認為報紙的資訊很迅速。
- Stéphane 曾聽過「外國人在台生活服務諮詢雙語網」，但沒有用過。
- Stéphane 認為台灣的頻道增設英語節目對於外籍人士來說不是必須，但對台灣人學習外語卻很有幫助，但問題是新聞或是節目的內容應更國際化，品質要再提升。
- 到處都可以上網很好，並且國際電話卡很便宜。

5. 法制規範

- Stéphane 認為一整本法規都翻成英文其實沒有意義，且內容太過複雜、難懂，如果是要提供給外資者使用，太困難了。
- Stéphane 也曾遇到買自用住宅，不能用英文名字，一定要用中文的問題，原因是地政單位進能以中文輸入資料的技術性問題，這種問題在香港容易解決得多。
- 有關工作相關簽證、法規等等，Stéphane 說他很幸運，都由學校代為處理。
- 如要吸引外資來台，Stéphane 建議法規應刪減外籍人士的稅收。

6. 社會融合

- 台灣人對觀光客很友善，但對於長期住在台灣的外籍人士卻比較無法敞開心胸。
- Stéphane 從沒有進過台灣朋友的家，他認為台灣人的家庭觀念重於朋友關係，相較起來，法國人對待朋友會比較 open mind。
- Stéphane 認為台灣人應該要開放一些，他建議年輕人要多去旅行，了解各國不同的文化。

7. 人員流通

- Stéphane 認為乾淨的海灘、有美好風景、寧靜的地方是外籍人士會喜愛的觀光區，但有時候台灣的景點反而是破壞自然美景的，因此建議應好好保存景點的自然景物。
- Stéphane 認為在台灣找工作對他來說很容易，但另一方

面，他也坦承，如果不找家找、教師的工作，外籍人士在台灣確實很難找到工作。

- Stéphane 認為台灣人有靠關係找工作的習性，他認為應該要將觀念調整至將對的人放在對的位置。

8. 總結

- Stéphane 認為台灣要邁向國際化應多鼓勵學生至國外留學，學生回國後將能夠協助台灣更加國際化。
- 在語言障礙上，應優先選擇外語為母語的教師，並且要考慮到其教學之專業性。

生活環境國際化訪談記錄(14)

訪談時間：2008.5.7 PM17:30~18:50

訪談對象：天主教新事社會服務中心主任 韋薇修女

訪談摘要

1. 語言環境

- 醫療環境對外勞的友善度不足，韋主任建議應建立抽查制度，並有獎勵及懲罰的機制。

2. 公共資訊

- 韋主任提到，提供給外籍勞工的資訊非僅英文即可，除了菲律賓籍的外籍勞工以外，其他國籍的外勞大多不懂英文。
- 天主教新事服務中心常舉辦外勞文化活動，多利用廣播，如 ICRT、中廣、台灣廣播、Hello Taipei 等電台放送消息。
- 現在勞委會、各地方政府勞工局針對雇主及外勞有發放雙語的相關法規資訊（E 通訊）。

3. 法制規範

- 外籍勞工來台的仲介費用仍然很高，雖然相關法規有修改，但是治標不治本，仲介費只是轉而在國外收取。
- 台灣的銀行與印尼政府合作，印尼籍勞工來台必須在某銀行開戶，每月並許繳交管理費新台幣 900 元。台灣並

無相關法令可約束。

- 有些僱主因貪圖廉價勞工，因此申請外勞項目造假，也因此造成本地人的失業，這些雖然法律上有規定，但是執法不嚴，因此這些狀況還是屢見不鮮。
- 外籍勞工沒有休假。
- 法令規定，外勞如患有法定傳染病，則必須遣返，但此舉反而讓外勞減低前去檢查的意願，反而成爲暗處的傳染源。應該有適當的醫療措施機制，協助染疾的外勞恢復健康，而非僅用遣返的手段。
- 新移民的歸化程序複雜，必須要跑很多單位。
- 戶政事務所也僅日間受理，對於外勞來說不方便。
- 韋主任建議政府應開放外籍勞工可自由轉換仲介及僱主，應將程序簡化，並限制優先用於目前在國內的外勞，但是應考慮成功率、以及廢時多久的問題。
- 韋主任並建議應建構直接聘僱機制，將有利於已在台做過 3 年以上的外籍勞工，由於他們對於在台生活比較熟悉，且較爲認識週遭環境，此舉將可不用再經過仲介之剝削。

4. 社會融合

- 要塑造台灣對待外籍人士的友善環境，應給予本國人相關的社會教育。例如，假日時菲籍勞工常聚集在公共場所，台灣人常常覺得被打擾，但事實上這些外勞也是情非得已，因爲如果在家，僱主又會叫她們做事，外頭也沒有其他地方可去，只好聚集在公園等公共場所，硬拖到時間到了才回家。應要國人瞭解外籍勞工在台的生活，給予應有的尊重。

- 韋主任建議公共福利軟硬體設施有應將外籍勞工的需求考慮進去，如有一些展覽場地、公共場所、活動中心等，皆可為外籍勞工舉辦相關的文化藝術活動。
- 韋主任並建議舉辦外勞活動，會特別選擇國人多的公共場所，以同時教育本國人有關外勞的文化。
- 外籍勞工最常遭受到的就是雇主的語言暴力、精神虐待。
- 雇主常常不尊重外勞的宗教信仰自由。
- 有些電視節目、媒體常會有歧視外勞的用字遣詞、或是將外勞受害的過程描述太過詳細，此舉不但已違法、對於國人來說也是負面教材，且對於外勞本身更是二度傷害。

生活環境國際化訪談記錄(15)

訪談時間：2008.5.7 AM16:00~18:00

訪談對象：伊甸基金會新移民發展處-家庭成長中心組長 宋碧蓮

訪談摘要

1. 語言環境

- 有些外偶不僅不懂英文，甚至看不懂自己國家的文字，因此僅能從事一些社經地位較低的工作。
- 政府有設立外籍配偶的輔導課程，但著重在生活適應的面向上，反而缺乏學習中文的課程。
- 現在許多醫院皆有設置通譯人員、並發行外語手冊，但是應考量外籍配偶的可及性。

2. 公共資訊

- 勞工局設有的就業服務站對於外籍配偶來說，僅只有翻閱工作機會的管道，因為就算是上網也因為中文介面而無法使用。有些就業服務站會提供電話給外籍配偶，但是她們會有心理障礙，不敢打。
- 相關資訊可透過外籍配偶間的口耳相傳、四方報等特定媒體管道。
- 外籍配偶使用電腦、網路的機會不高，並且也有語言上的障礙。伊甸基金會會針對外籍配偶開電腦課程，但畢竟會去上課的是少數。

3. 法制規範

- 最常遇到的問題是有關外籍配偶辦理證件的法令相關問題。
- 外籍配偶無法置產。

4. 社會融合

- 主要是外籍配偶對小孩的教育會產生一些問題。如外籍配偶對於小孩的功課不熟悉，無法教導，遭小孩的鄙視與排拒。
- 外籍配偶家庭的小孩智力與一般孩子相同，但往往是家庭教育的因素，使他們在校表現較低。
- 夫家不准外籍配偶教小孩他的母語，或小孩也排斥學習媽媽的母語。對於未來我國與在台外籍人士間的溝通，這些外籍配偶的孩子將會是最能夠做為溝通橋樑的主要資源。
- 伊甸基金會有介入做異國婚姻的婚前輔導，伊甸在台灣針對將取進外籍配偶的家庭，YWCA 則至越南針對將嫁進台灣家庭的外籍配偶進行輔導。
- 台灣人的文化敏感度逐漸提升中，如賽珍珠基金會原本的”保護外配專線”，就改名成為”愛護外配專線”。
- 有些外籍配偶本身對於台灣文化的接受程度也不高，或許是因為沒有接受到合理的待遇，因此心中有陰影。

5. 人員流通

- 有些外籍配偶拿到身分證後離婚，政府及相關單位無法追蹤，反而會造成更大的問題。

生活環境國際化訪談記錄(16)

訪談時間：2008.5.7 AM16:00~18:00

訪談對象：伊甸基金會國際事務處 陳淨意

訪談摘要

1. 社會經濟環境

- 新移民由於台灣移民政策的把關，在經濟活動部分有諸多限制，也影響其社會融入的可能性。基本上，政府與像伊甸等民間團體已經開始重視新移民在台灣的社会和經濟生活環境的提升，並努力協助外籍人士在台灣生活的社會融入。希望在政府的倡導與推動下，民間團體能有更多的發揮，使台灣成爲更多元化與包容的社會。
- 由於伊甸新移民服務對象以外籍配偶爲主，而非投資移民，故較無投資方面需求，因此對於外人投資相關政策與措施部分非本會之專業，故無立場提出評論與建議。

2. 語言環境

- 外籍配偶母語的傳承上是一個急需重視的問題，目前有提倡外籍配偶與孩子一起學習中文，然而下一代是否能學習媽媽的母語卻是一個問號。實際上若下一代能夠將父母親的母語都學習起來，對其將來無疑是多一個語言工具，就伊甸目前服務外籍配偶來看，能夠擁有會越南與或者印尼與等外語的人才是很必須的，因此外籍配偶母語的傳承無疑是值得我們去思考的方向。
- 英語作爲第二官方語言是政府積極與國際接軌的政策。許多非英語系國家也採用英語作爲第二官方語言。在伊

甸，我們的國際發展處就是以英文作為發展國際事務與合作交流的主要工具，並且成立了伊甸英文網站作為與國際交流與接軌的窗口，在許多情況下，英語更是協助伊甸為不懂中文的新移民服務不可或缺的工具。因此，站在伊甸的立場來看，英語的確是極為有利的第二外語，也是伊甸對國際友人的官方語言。另外，鑑於本會亦服務新移民之外籍配偶，因此也有越南服務的部落格，並正籌備越南語的官方網站，希望提供更多元化的服務給大家。

3. 公共資訊

- 與世界上許多國家比起來，台灣的雙語環境其實已經算是方便了。不過在用語統一化上以及私人機關團體方面，目前似乎仍有許多可以進步的空間。同樣的，鑑於台灣目前外籍配偶人口的成長，日後亦應思考在越南語、印尼語等資訊的提供可以更加提升與普及化。
- 就伊甸主要服務的國外人士來看，若需要英文相關法律資訊，基本上伊甸建議第一個洽詢的對象為網路。實際上，網路上英語法律資訊的取得是容易與方便的，例如：直接在網路上搜尋「Taiwan+legislation」可尋獲「法源法律網 LawBank」<http://www.lawbank.com.tw/index.php> 等法律資源。就這一點來看，台灣英文法規對於現在網路普及的社會來說，是容易取得的。

4. 總結

- 就目前台灣積極推動英語教育和努力在商業科技等方面與國際接軌的情況來看，台灣需要的或許不只在雙語環境的創造、國際商機的引進等做努力，大家也應重視台

灣人民在國際觀上的培養。例如媒體可以加強關注國際消息與動態，讓台灣社會與國際潮流接軌，不僅在商業或科技上，在其他許多層面也都能夠具有全球性的視野。這也是為什麼伊甸成立國際發展處的原因，除了在國內努力推動雙福、服務弱勢族群之外，我們也努力向國際伸出觸角，汲取國際經驗、資訊和資源。如此不但能讓伊甸在台灣的服務有更多面向的思考和進步的空間，更將伊甸經驗帶到國際，協助其他國家身心障礙福利發展。

生活環境國際化訪談記錄(17)

訪談時間：2008.5.13 AM10:00~11:30

訪談對象：捷克經濟文化辦事處副代表 德耕（Zdenek DEGEN）

訪談摘要

1. 對台灣的印象

- 德耕副代表派駐在台灣已 15 個月，在來台之前曾在馬來西亞待過，對於台灣的印象是天氣潮濕、經常看不到太陽。
- 在台灣最滿意的部份是，住的環境很好；最不滿意的環境是噪音常常打擾到生活。

2. 社會經濟環境

- 台灣人都很友善、也都講英文。
- 醫療水準很高，德耕副代表曾有因車禍就醫的經驗，當時曾至台大掛號但由於要等待，因此另至私人醫院就診，雖然比較貴，但是醫療服務很不錯。

3. 語言環境

- 有語言障礙。尤其是搭計程車時，因此必須都備有中文的地址字條，不知道有 hotline。
- 其他如買東西（只需比手畫腳、超市也都有雙語標示）、看醫生（醫生英文程度佳）則沒有溝通上的問題。

- 德耕副代表認為台灣的雙語標示很不錯了，但是有時候地圖和路標的拼音不同會有困擾。
- 台灣如要設英語為第二官方語很好，像在馬來西亞，大家都講英語，如能設英語為第二官方語能夠促進台灣更邁向國際化。

4. 公共資訊

- 德耕副代表認為 70%的網站的雙語系統都做得不錯。
- 德耕副代表大多從廣播(ICRT)、報紙(China Post、Taipei Times、Taiwan Journal)，較少看電視(大多是中文)。
- 很滿意台灣的網路，很快。

5. 法制規範

- 德耕副代表認為台灣沒有特別吸引外籍人士來台居留或生活的法規，但他認為其實最好的吸引方式就是所有人都平等。
- 捷克有 EUY Programe 吸引外籍的交換學生，政府沒有提供多餘的預算，但是對於捷克的國際化也有幫助。

6. 社會融合

- 台灣社會很開放，因此沒有無法融合的情況。
- 德耕副代表認為台北其實並不國際化，而是非常的”Chinese”，他認為國際化要建立在基礎建設、人民講英語、民族及文化呈現多元發展。

7. 人員流通

- 台灣不夠吸引外國人來觀光，主要問題在於宣傳不夠、廣告的 slogan 也不夠有特色與記憶點；基礎建設不足，如通往景點的公路、飯店不夠、不好等。
- 如果要度假，德耕副代表會選擇至別的國家度假，而不會想留在台灣。
- 德耕副代表建議應多發展觀光景點，並加以宣傳。

8. 總結

- 台灣最吸引外國人的就是美食。
- 吸引外國人來台的障礙在於，天氣不好、語言障礙、人多擁擠、噪音擾民。

生活環境國際化訪談記錄(18)

訪談時間：2008.5.13 AM15:00~16:00

訪談對象：台灣三菱商事股份有限公司部長 川崎辰哉

訪談摘要

1. 對台灣的印象

- 川崎部長曾在 1989 年 5 月至 1990 年 7 月至師大學習華語，後於 2007 年再度來台工作。
- 1989 年來台時的印象為天氣很熱機車很多；2007 年這次來台則感覺環境變乾淨了。
- 最滿意的地方在於台灣人的服務態度親切；最不滿意的地方在於計程車司機態度很差。

2. 社會經濟環境

- 川崎部長認為住在天母。他認為生活很便利（可能也是因為他會講中文的原因）、治安良好。
- 醫療服務部份，川崎部長認為有些醫院檢查不夠徹底、有些診所不接受外籍人士的健保卡，因此不太滿意。

3. 語言環境

- 川崎部長因為會講中文、能夠認漢字、不少台灣人能夠講日文，因此對日本人來說，台灣是個比較沒有語言的障礙的環境。
- 川崎部長的小孩在日僑幼稚園，仍以學習母語為主，未

來有機會會讓他學華語。

- 川崎部長也認為台灣沒有必要設英文為第二官方語言。

4. 公共資訊

- 川崎部長每天閱讀中國時報。
- 他認為要獲取日本的資訊很容易，如日本的報紙在當天下午就會送到台灣，雖然比較貴，但是是可以獲得的。

5. 社會融合

- 比較不習慣的地方在於民族性的差異，感覺台灣人比較隨便一點。
- 台灣人對日本人比較親切。
- 川崎部長認為台灣國際化的程度不錯，很多台灣人都拿雙重國籍，這點和日本人很不一樣。

6. 人員流通

- 川崎部長認為台灣能夠吸引外國人的地方有便宜的美食、對外國人態度親切、很自由。
- 但是認為衛生問題可能會阻礙外國人來台的意願，如南部有登革熱的疫情。

生活環境國際化訪談記錄(19)

訪談時間：2008.5.14 PM17:00~18:30

訪談對象：台灣大學社會系教授兼系主任 曾熾芬

訪談摘要

1. 社會經濟環境

- 臺灣的基礎設施、街道標示等英語化的情形相當混亂，拼法往往不一致。。

2. 語言環境

- 曾教授指出婚姻移民被視為是負擔、而非資產，這是目前這群臺灣最大的移民人口群體在台灣的適應困難最根本的問題。以增進語言能力的資源為例，政府雖提供各種識字班，卻因為認定她們乃低階、低教育背景，不需要專業的師資提供語言學習，語言學習的環境也缺乏正統的語言學習教室與硬體設備，更缺乏資源挹注訓練師資，使得新移民的語言學習片斷且無效果。。

3. 法制規範

- 臺灣的移民政策對於藍領外籍人士抱著相當排斥的態度，使得這群在台灣佔據最大外籍人口的群體覺得不受歡迎，使得他們的生活與居留遭受很大的壓力。
- 曾教授指出臺灣對於外籍人士的居留、工作、移民等規定是採取「階級區分」的原則，1999年的新國籍法開始允許不具中國人血統的外國人申請入籍，新修訂的國籍

法施行細則中以有相當收入或資產（收入為最低工資兩倍或擁有價值五百萬元的動產及不動產）做為歸化中華民國國籍的申請要件，此一條款排除以最低工資受雇在台工作的藍領外勞申請的資格。另外，有關永久居留方面，1999年新制訂的入出國及移民法中規定外國人在我國合法連續居留七年以上才能提出申請，此一條款也排除藍領外勞申請永久居留的可能性，因為就業服務法中規定外籍藍領勞工在中華民國境內工作期間，累計不得逾六年，所以他們不可能符合提出申請的資格，相反地，對白領外國工作者而言，可以透過不斷延長工作簽證而符合居留資格(就業服務法中外國人聘僱管理規定中，白領外國工作者申請延長工作簽證的次數不限)。

- 內政部在 2004 年提出移民政策綱領草案時，將引進專業/經理/技術人才列為鼓勵移民移入定居的優先策略，此草案更規範外籍勞工「不得申請永久居留或歸化國籍」。移民政策制訂者近年來更加強調階級篩選，這樣的強調逐漸地建立在「人口素質」的階級主義，也就是，接納越多低階移民等於降低人口素質，近來，為了加入全球競逐技術人力的市場，政策制訂者亟思開放管道讓有技術的外國人進入，階級篩選的正當性訴諸「人口素質」的提升，相較於透過婚姻管道移入定居的低階移民降低「人口素質」，鼓勵高階的「優質」移民移入可以提升人口素質。

4. 社會融合

- 曾教授認為臺灣的經濟一直以出口導向為主，中小企業融入國際市場，加上臺灣人赴國外旅遊的比例相當高，接觸外來文化也很早，這些都使得臺灣人形成一種向外的世界觀，對於外國人有足夠的包容，也很容易吸納

外來文化形成新的文化，在東亞社會中，臺灣被認為是一個對外國人相對友善的國家。

- 曾教授指出，在社會生活中，階級主義並不會單獨存在，它會與其他偏見並存、彼此加強，同樣地，移民政策的階級主義經常伴隨著其他的差異所形成的偏見。首先，因為階級界線經常與性別界線重疊，性別主義與階級主義也如影隨形。比如移民政策若用階級篩選，女性移民的階級地位通常比較低，以 IT 高科技人力的引進政策為例，大部分資格申請的潛在移民也以男性居多。另外，低階女性比低階的男性更容易受到階級主義的歧視，女性因為她們能生產的身體，更常被執法者視為禍患，而予以更嚴格的邊界管制。這種情形也在台灣對待外籍勞工女性的政策中展現，唯恐低階勞工來了不走，政策制訂者曾經為了確保外國女性勞工不會在台灣製造出下一代，設下了女性移工一旦懷孕即予以遣返的不人道規定，女性因為她們的身體而受到更多的規範，這起因不是只有對女性的偏見，而是源於階級主義的偏見，因為這個曾經實施許久目前已被廢止「禁孕」條款並不適用於外籍女性白領工作者。階級主義的存在，使得政策制訂者防範「不可欲」的外國人持續長期存在，而女性就在這樣的防範下，成為最需予以監視的對象。種族主義也經常伴隨著階級主義而來，在當今的世界體系中，階級與種族的界線通常混同，階級主義也經常有種族主義的內涵。外籍低階勞工由於來自於比較邊陲的國家，她/他們被視為必然較為劣等的人，因此外籍勞工被認為在本質上缺乏一種使他們可以成為台灣社會人口組成的素質，他們缺乏成為「我們」的基本條件。

5. 人員流通

- ▶ 曾教授指出 2002 年通過的「入出國及移民法」部份條文修正案中，進一步擴大此一階級原則方便有資產的外國人歸化入籍：「外國人有下列情形之一者，雖不具第一項要件，亦得申請永久居留：一、對我國有特殊貢獻者。二、為我國所需之高科技人才。」亦即符合此兩項規定的外國人雖不符合在台連續居住要件，仍可申請永久居留。除了在新移民法中，政策制訂者為高階的外國人開了一扇大門，近來，更制訂引進高科技人力的政策，積極加入全球競爭科技人力的行列。這修正案也規定重大公共建設投資計畫得規劃成投資移民方案，提供外國人民投資購買，以取得核可居留的資格。

生活環境國際化訪談記錄(20)

訪談時間：2008.5.15 AM10:00~11:30

訪談對象：政治大學法律系助理教授 廖元豪

訪談摘要

1. 社會經濟環境

- 外國人應該都認為台灣都市的生活很方便、交通便利、物價比歐美便宜，這些是他們對於台灣很滿意的部份。
- 廖教授指出其實經建會設有投資障礙排除小組，主要目的在檢討投資相關的不必要管制，並強調該小組應持續運作，並且應發揮協調功能，一方面考慮外資立場，一方面也要了解國內民意走向及對社會的衝擊。

2. 語言環境

- 廖教授認為要設英語為第二官方語言對我國來說太早了，且不切實際。他指出，如要設英語為第二官方語，則法規、判決也都應有英文版本，這是目前我國做不到的。其他如印度、新加坡、香港等採用英語為第二官方語言，是由於其殖民地之背景，這些國家的法規都先有英文版後才陸續翻譯成母語版本。
- 廖教授指出，法規英文版對外國人來說還是看不懂。英文版的法規應該是在草擬之際就要先推出英文版本，邏輯、字句應以英語為主，而不是照著中文的字面翻譯。並且，法院、行政機關都應有英語介面，如通譯人才等。
- 政府不重視翻譯的工作，我國的翻譯制度目前仍不健

全，如翻譯的酬勞僅有一種標準，沒有用難度來分、翻譯出來的詞句不具統一性、翻譯工作不能當作是學術的 credit 等，種種不合理，導致翻譯出來的品質不佳，間接影響對外國人友善環境之營造。

- 廖教授認為我國的外語教育由於政府投注的資源不足，導致城鄉差距過大，師資的量不足、訓練也不夠，並且侷限於重視聽說讀寫的技能。他認為應要將外國的文化引進，語言僅是學習知識的工作，營造良好的知識學習環境才是最重要的。
- 外與教與太過偏頗在英語，也應注重台灣鄰近國家的語言，如東南亞國家、日本、韓國等等。

3. 公共資訊

- 台北市的無線網路很不錯，但是出了台北市的其他地方就不行了，就也顯示城鄉落差很大的現象。

4. 法制規範

- 廖教授指出，我國法制規範本身即帶有種族歧視，尤其對於藍領勞工來說更是嚴重。如就業服務法中明白地將外籍藍領與外籍白領所受用的相關法規分開，如外籍藍領勞工不能自由地轉換雇主，雇主往往讓外籍勞工做超出契約的工作，因為外籍勞工不能自由轉換雇主、提前解約會遭到遣返，因而忍受雇主對他們的剝削。廖教授認為，若使外籍勞工能夠自由轉換雇主，回到市場機制，不但外籍勞工剝削的問題能夠改善，台灣勞工也不會因此而失業。
- 廖教授認為我國對於外籍人士簽證、居留的相關規定仍然太過粗糙，給予主責單位太大的裁量權，外籍白領人

才受到法規的保障一樣有限。

- 廖教授指出，如要促進我國法制規範之友善程度，最重要的是應保障最基本的人權，不分本國人還是外國人，且應依外籍人士對台灣的依賴程度、或是來台目的區分其來台所能享的權益。

5. 社會融合

- 廖教授指出台灣社會尚未有接受多元文化的準備，甚至對於已規劃的新移民都還有歧視的問題存在，對於國人教育的紮根工作應該要推行與落實。

6. 人員流通

- 廖教授指出，台灣的環境對於有成就的白領歐美人是不具吸引力的，但是對於來自於東南亞、非洲、以及其他地區的華裔等成就人士來說，台灣是極具吸引力的。但由於我國對於有色人種之歧視，或許也抹滅了許多一流有色人種來台發展的可能性。並認為國人普遍都有「二、三流的白人遠不及一流的有色人種」的迷思。
- 要吸引外籍人士來台，廖元豪教授認為必須也要能夠照顧到他的家人，他的家人是否能夠在台工作？小孩是否能接受到適當的教育，廖教授認為我國鎖定要吸引的專業人才，不一定要英語系國家的白種人，其他有色人種的一流人才才更應該是我們應該網羅的對象。
- 國內觀光景點的主要問題，在於國內的交通軟硬體設施仍不足。在軟體方面，環境與人文的連結不夠，建議應找出景點、景物背後的文化意涵，豐富人文特色。硬體部分，有些地方是十足破壞了自然美景，如日月潭的附近就蓋滿了觀光飯店；有些地方則是到交通不便、停車

位不足、廁所不足、不乾淨等問題，甚至連國內觀光客都無法吸引。

附錄五 生活環境國際化指標問卷調查

問卷調查概況：

本問卷調查共透過電訪及電子郵件的方式，訪問 500 多名本國人與外國人。受訪者中，本國人與外籍人士約各半。在受訪的外籍人士當中，有 51 名為日籍人士。問卷調查時間與回收概況如下：

調查時間：2008 年 3 月 24 日~ 4 月 11 日
有效樣本：159 份
分佈概況：外籍人士 84 人(日本籍佔 13 名)
本國人士 75 人

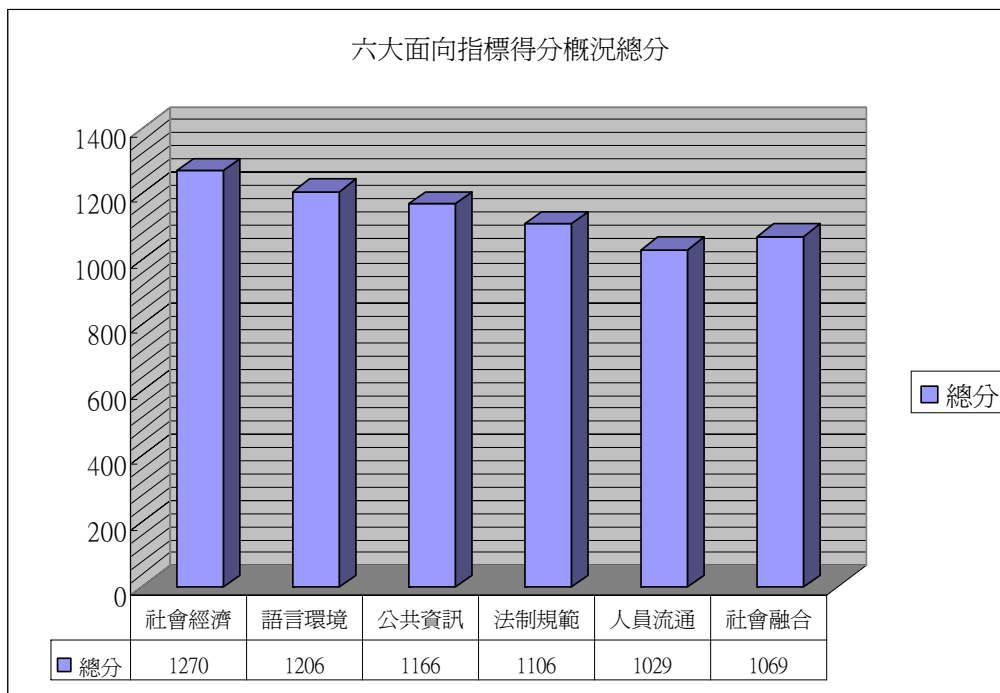
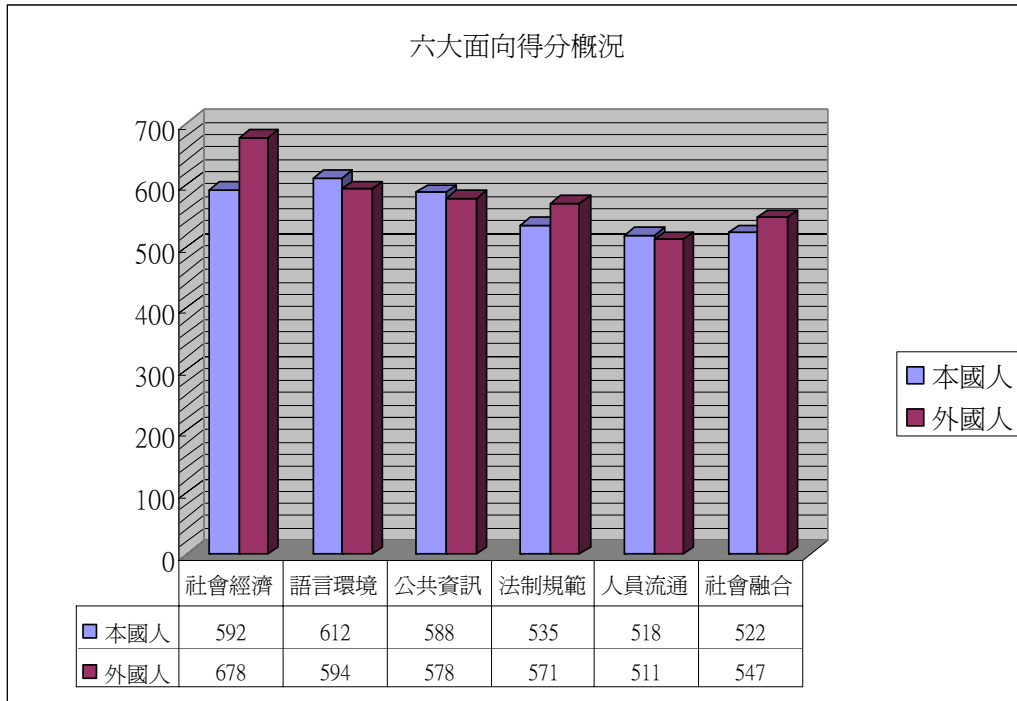
問卷內容設計：

本問卷主要以「生活環境國際化體系(Foreigner-Friendly Living Environment Index)」中的六大指標面向，及項下各指標座為主體，調查本國人與外籍人士對這些指標重要性的看法。

受訪者可依照問項的重要性給分，給分的範圍為 1~10，分數愈高則表示受訪者認為該問項的重要性愈高(10 分表示極重要，1 分表示極為不重要)。

問卷共包括八題：第一題請受訪者依照六大面向進行給分；第二題到第七題則是分別對六大面向的細部指標進行給分，但由於全民英檢與 TOFEL 性質相同，差別僅為國際比較或國內比較之用，因此在問卷中將其合併為「英外語能力」；第八題為開放式問卷，請受訪者提出台灣在生活環境國際化方面可以持續加強的部分。

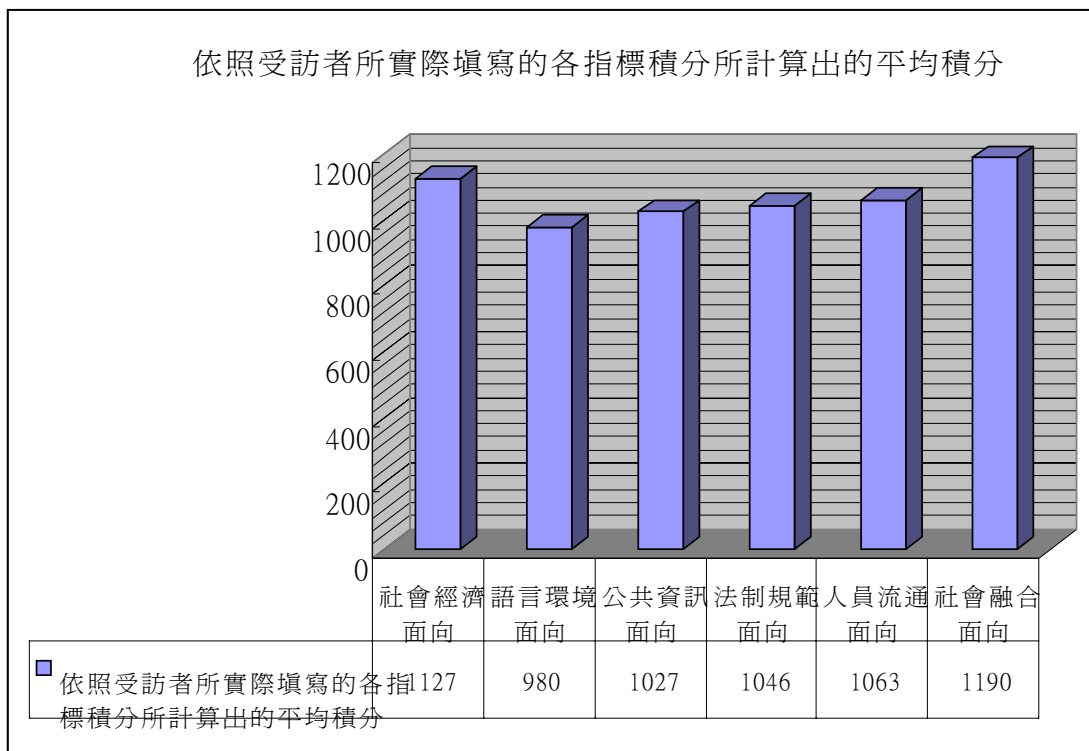
原始六大面向得分概況



依各面向下指標平均積分所得之各面向積分

	社會經濟環境面向	語言環境面向	公共資訊面向	法制規範面向	人員流通面向	社會融合面向
各項面向下指標總得分	10146	5882	10268	9416	7439	7140
指標問項數	9	6	10	9	7	6
平均積分	1127	980	1027	1046	1063	1190

※平均積分之數值為四捨五入至個位數的結果

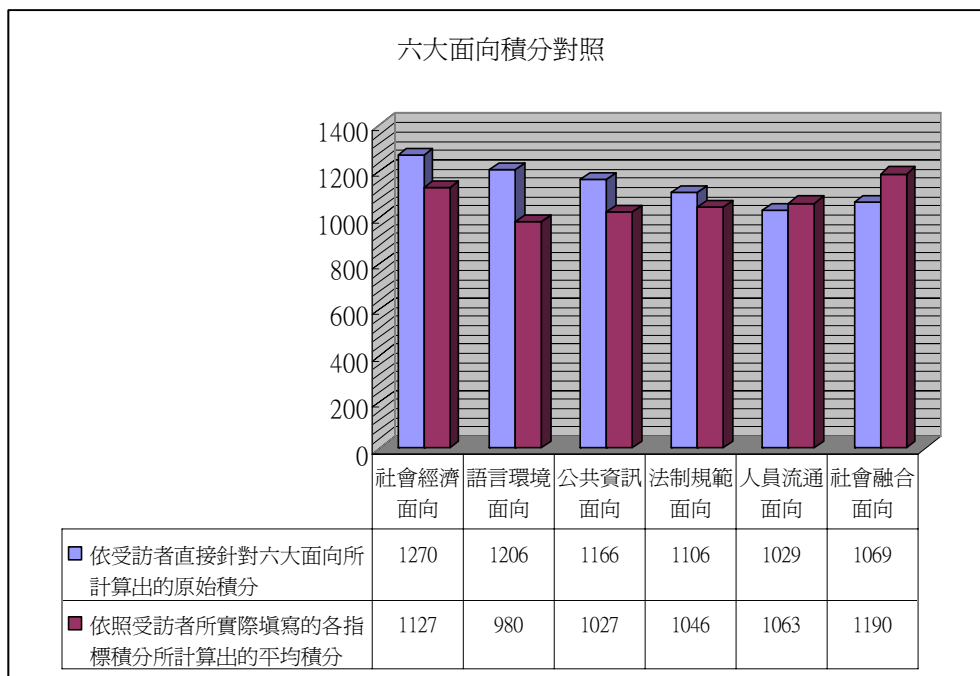


六大面向在「原始積分」與「實際平均積分」之差異對照

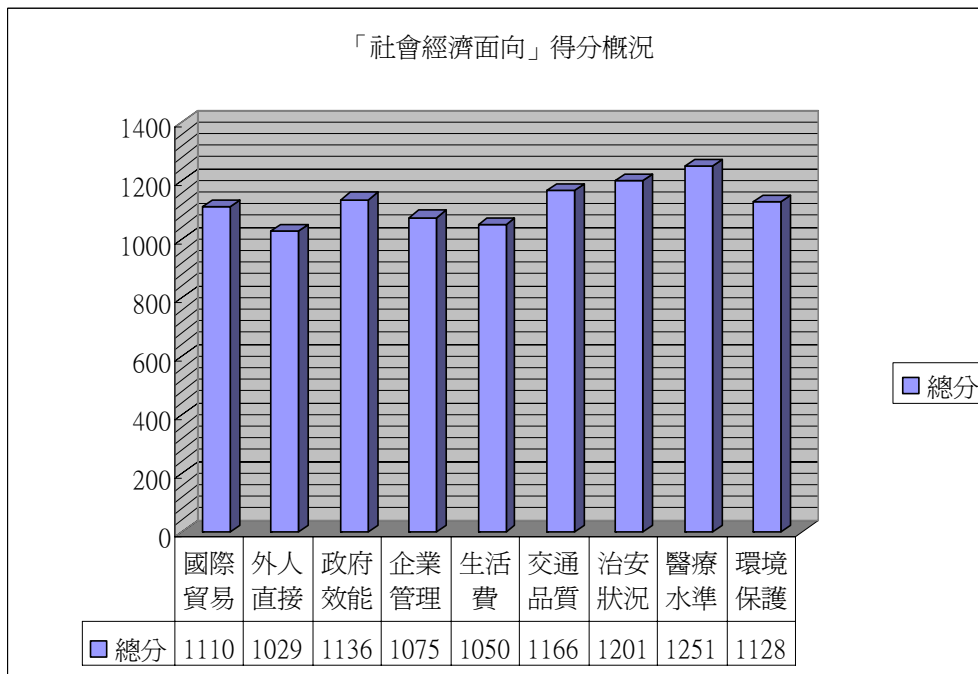
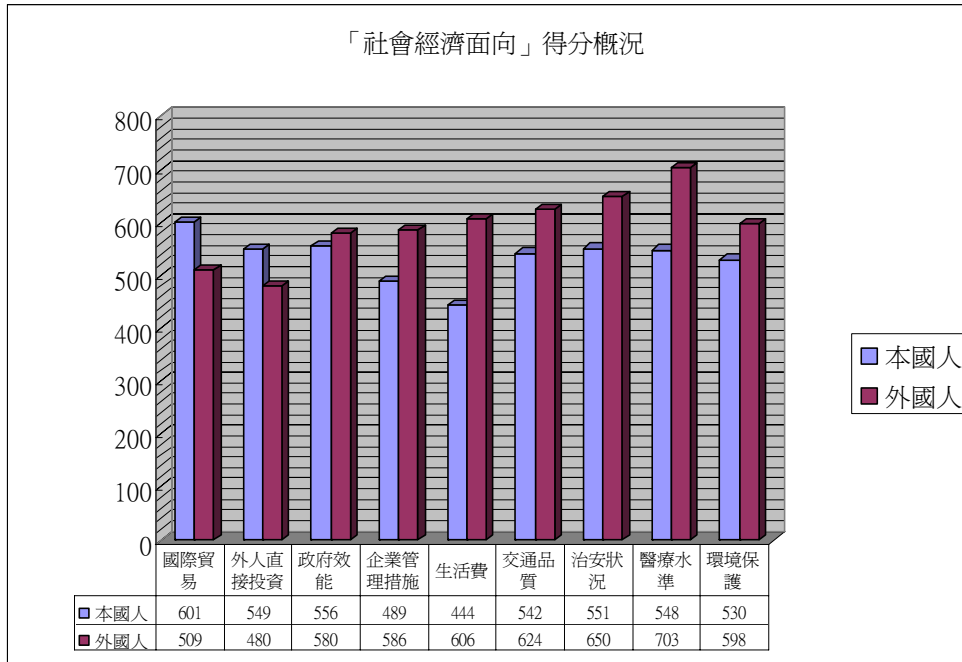
	社會經濟面向	語言環境面向	公共資訊面向	法制規範面向	人員流通面向	社會融合面向
依受訪者直接針對六大面向所計算出的原始積分	1270 (1)	1206 (2)	1166 (3)	1106 (4)	1029 (6)	1069 (5)
依照受訪者所實際填寫的各指標積分所計算出的平均積分	1127 (2)	980 (6)	1027 (5)	1046 (4)	1063 (3)	1190 (1)

※平均積分之數值為四捨五入至個位數的結果

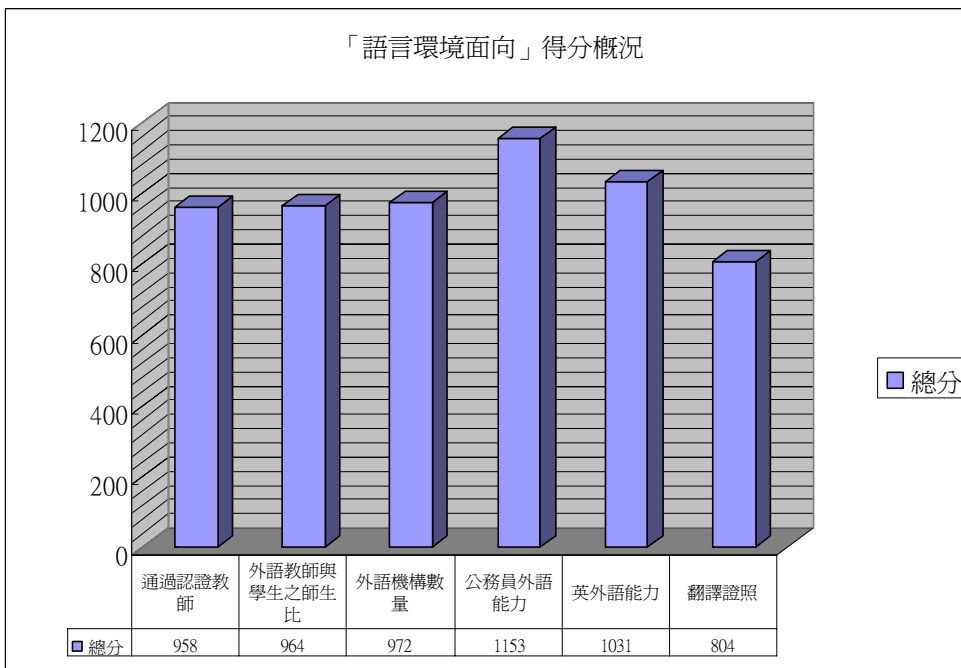
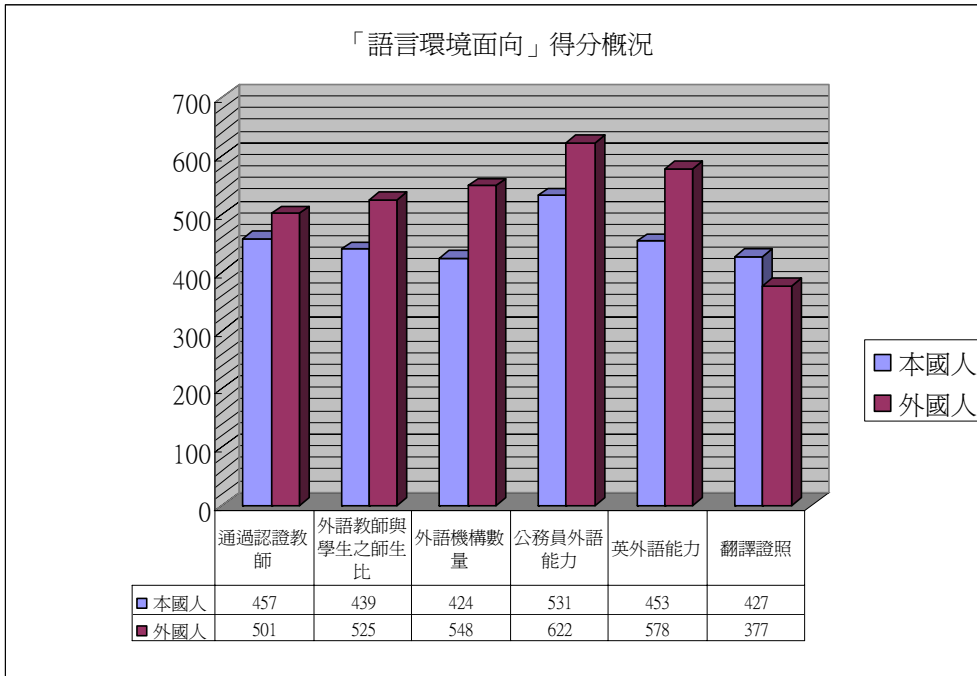
()中為積分排名



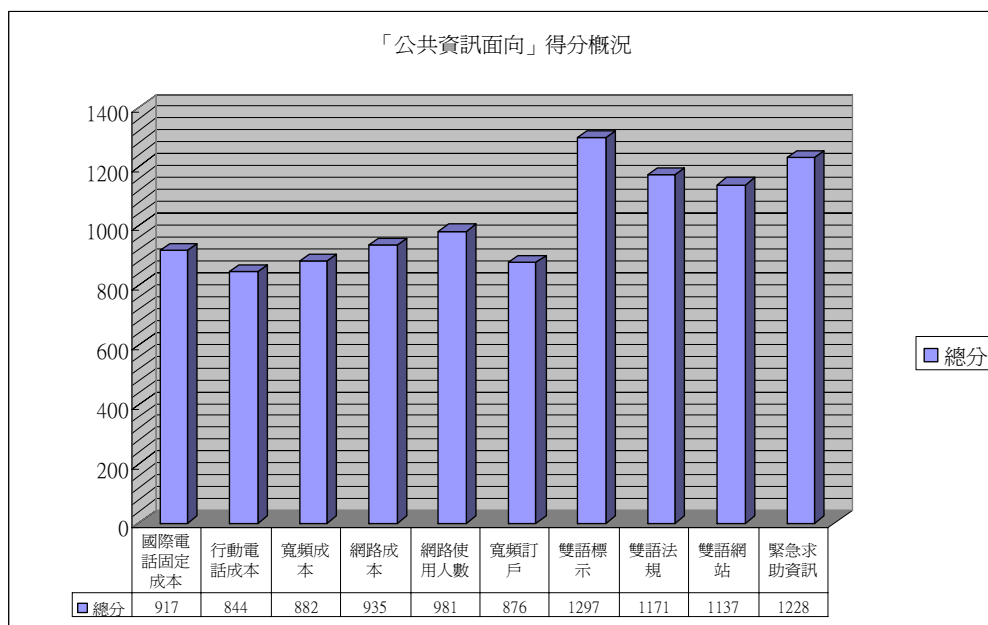
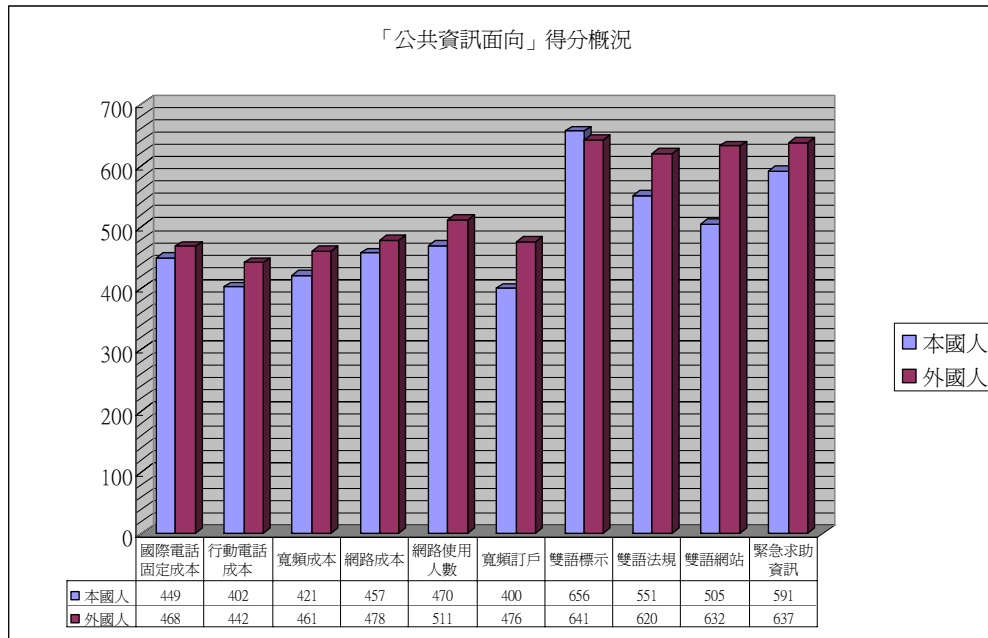
「社會經濟環境面向」各指標得分概況



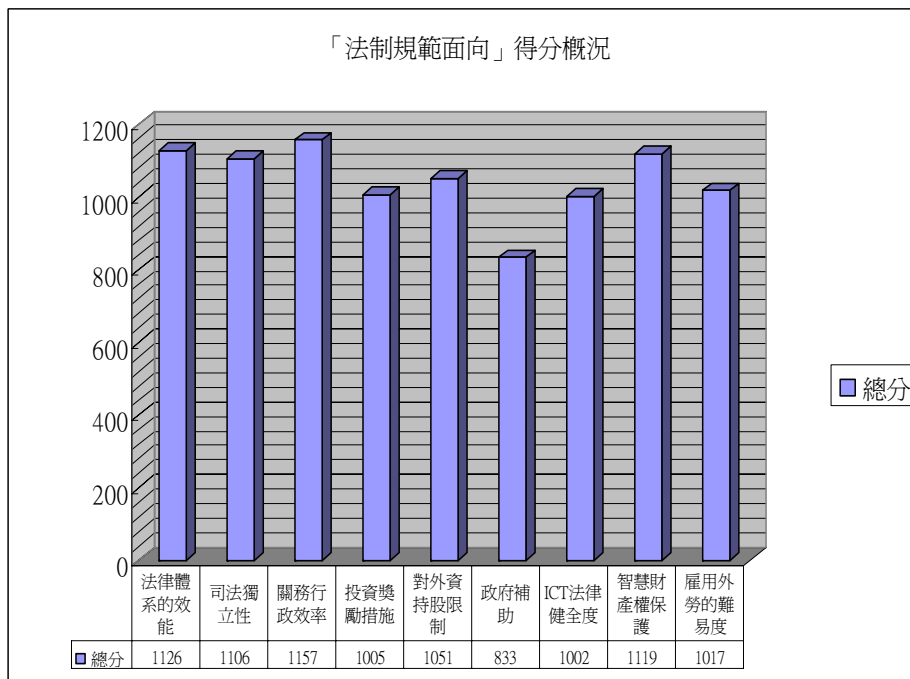
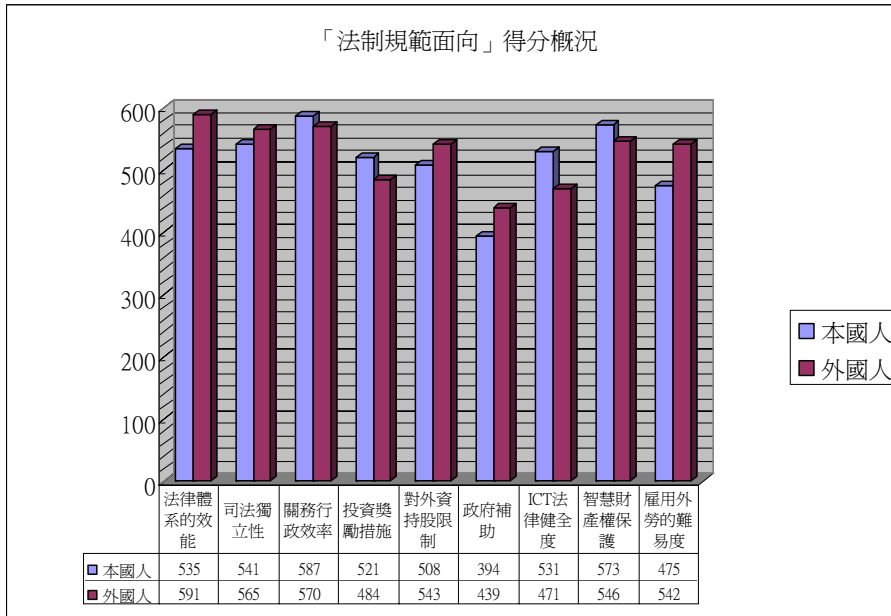
「語言環境面向」各指標得分概況



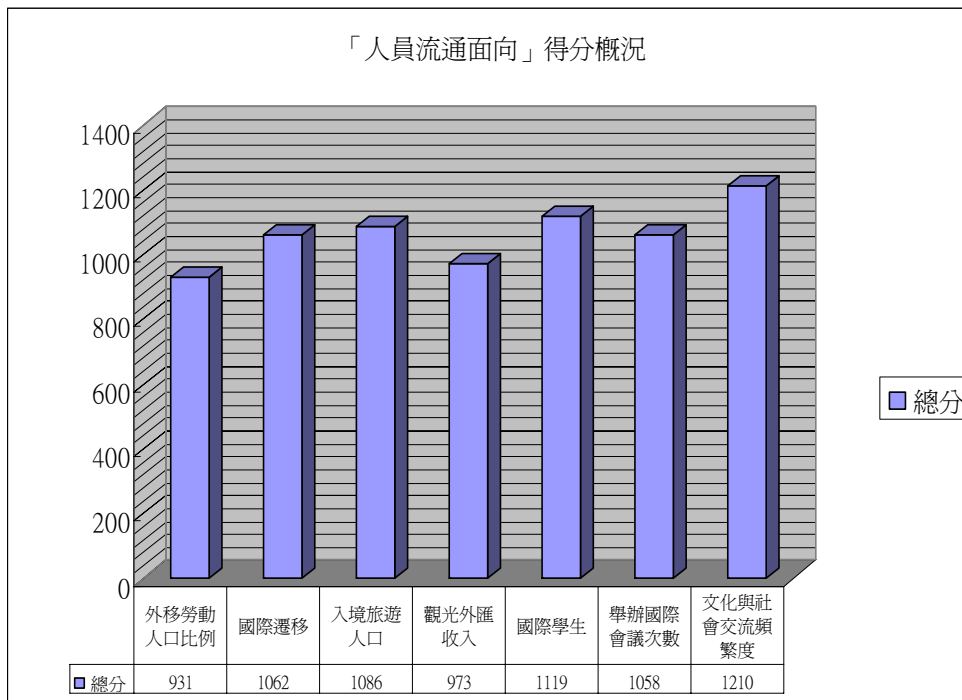
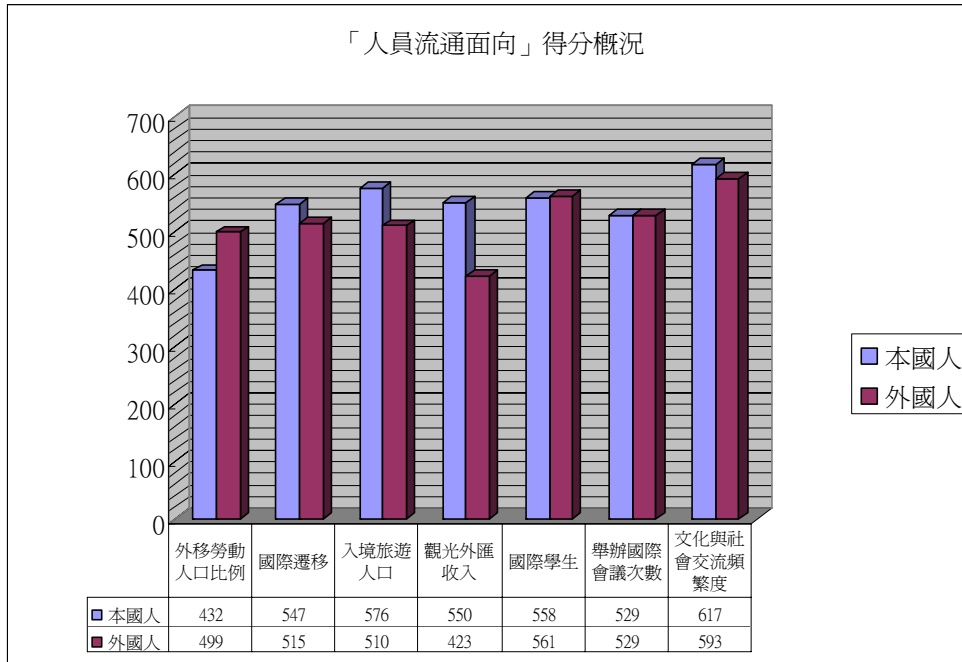
「公共資訊面向」各指標得分概況



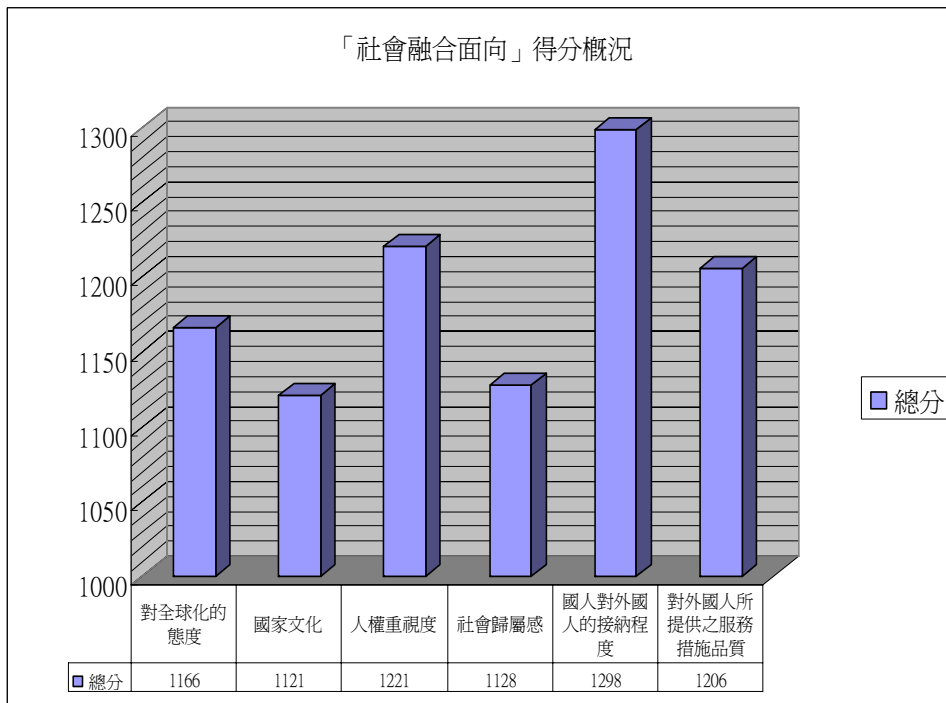
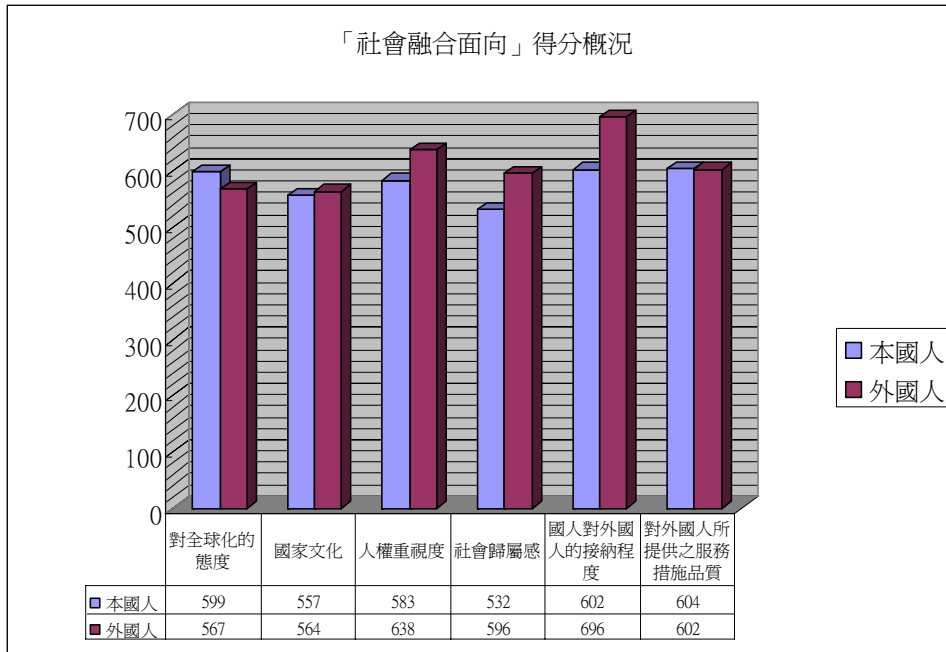
「法制規範面向」各指標得分概況



「人員流通面向」各指標得分概況



「社會融合面向」各指標得分概況



各類名次比較

六大面向在「原始積分」與「實際平均積分」之名次差異對照

	社會經濟 環境面向	語言環境 面向	公共資訊 面向	法制規範 面向	人員流通 面向	社會融合 面向
依受訪者直接針對六大面向所計算出的原始積分	1	2	3	4	6	5
依照受訪者所實際填寫的各指標積分所計算出的平均積分	2	6	5	4	3	1

社會經濟環境面向指標排名

	國際貿易	外人投資	政府效能	企業管理措施	生活費	交通品質	治安狀況	醫療水準	環境保護
本國人排名	1	4	2	8	9	6	3	5	7
外國人排名	8	9	7	6	4	3	2	1	5
總排名	6	9	4	7	8	3	2	1	5

語言環境面向指標排名

	通過認證教師	外語教師與學生之師生比	外語機構數量	公務員外語能力	英外語能力	翻譯證照
本國人排名	2	4	6	1	3	5
外國人排名	5	4	3	1	2	6
總排名	5	4	3	1	2	6

公共資訊面向指標排名

	國際電話成本	行動電話成本	寬頻成本	網路成本	網路使用人數	寬頻訂戶	雙語標示	雙語法規	雙語網站	緊急求助資訊
本國人排名	7	9	8	6	5	10	1	3	4	2
外國人排名	8	10	9	6	5	7	1	4	3	2
總排名	7	10	8	6	5	9	1	3	4	2

法制規範面向指標排名

	法律體系的效能	司法獨立性	關務行政效率	投資獎勵措施	對外資持股限制	政府補助	ICT 法律健全度	智慧財產權保護	雇用外勞的難易度
本國人排名	4	3	1	6	7	9	5	2	8
外國人排名	1	3	2	7	5	9	8	4	6
總排名	2	4	1	7	5	9	8	3	6

人員流通面向指標排名

	外籍勞動 人口比例	國際遷移	入境旅 遊人口	觀光外 匯收入	國際學生	舉辦國際 會議次數	文化與社 會交流頻 繁度
本國人排 名	7	5	2	4	3	6	1
外國人排 名	6	4	5	7	2	3	1
總排名	7	4	3	6	2	5	1

社會融合面向指標排名

	對全球化的 態度	國家文化	人權重視 度	社會歸屬 感	國人對外國 人的接納程 度	對外國人所 提供之服務 措施品質
本國人排名	3	5	4	6	2	1
外國人排名	5	6	2	4	1	3
總排名	4	6	2	5	1	3

指標得分暨排名

名次	項目	從屬面向	得分
1	國人對外國人的接納程度	社會融合面向	1298
2	雙語標示	公共資訊面向	1297
3	醫療水準	社會經濟環境面向	1251
4	緊急求助資訊	公共資訊面向	1228
5	人權重視度	社會融合面向	1221
6	文化與社會交流頻繁度	人員流通面向	1210
7	對外國人所提供之服務措施品質	社會融合面向	1206
8	治安狀況	社會經濟環境面向	1201
9	雙語法規	公共資訊面向	1171
10	交通品質	社會經濟環境面向	1166
11	對全球化的態度	社會融合面向	1166
12	關務行政效率	法制規範面向	1157
13	公務員外語能力	語言環境面向	1153
14	雙語網站	公共資訊面向	1137
15	政府效能	社會經濟環境面向	1136
16	環境保護	社會經濟環境面向	1128
17	社會歸屬感	社會融合面向	1128
18	法律體系的效能	法制規範面向	1126
19	國家文化	社會融合面向	1121
20	智慧財產權保護	法制規範面向	1119
21	國際學生	人員流通面向	1119
22	國際貿易	社會經濟環境面向	1110
23	司法獨立性	法制規範面向	1106
24	入境旅遊人口	人員流通面向	1086
25	企業管理措施	社會經濟環境面向	1075
26	國際遷移	人員流通面向	1062

附錄五 生活環境國際化指標問卷調查概要

名次	項目	從屬面向	得分
27	舉辦國際會議次數	人員流通面向	1058
28	對外資持股限制	法制規範面向	1051
29	生活費	社會經濟環境面向	1050
30	英外語能力	語言環境面向	1031
31	外人直接投資	社會經濟環境面向	1029
32	雇用外勞的難易度	法制規範面向	1017
33	投資獎勵措施	法制規範面向	1005
34	ICT 法律健全度	法制規範面向	1002
35	網路使用人數	公共資訊面向	981
36	觀光外匯收入	人員流通面向	973
37	外語機構數量	語言環境面向	972
38	外語教師與學生之師生比	語言環境面向	964
39	通過認證教師	語言環境面向	958
40	網路成本	公共資訊面向	935
41	外移勞動人口比例	人員流通面向	931
42	國際電話固定成本	公共資訊面向	917
43	寬頻成本	公共資訊面向	882
44	寬頻訂戶	公共資訊面向	876
45	行動電話成本	公共資訊面向	844
46	政府補助	法制規範面向	833
47	翻譯證照	語言環境面向	804

開放式問卷意見彙整

編號	您認為台灣在生活環境國際化方面，有哪些需要加強之處？讓外籍人士感到生活不便之處為何？
外 1	1.Unified official use of Han Yu pin yin. 2.Use Han Yu pin yin to teach Chinese to the kids. 3. Relaxation of residence laws for foreign residents. 4. Opening nationalization to long term foreign residents. 5.Acceptance of dual Citizenship. 6.Send any university student 2 or 3 months to mainland China and one semester to another country to study, having to pass examinations about the culture ,way of living social system and degree of internationalization on those places. 7.Restrict the number of university students, to those who are really interested in learning any determinate subject. That can be done through competition opening Taiwanese universities to mainland China students.
外 2	lack of bilingual (Chinese -English)websites which provide information about daily life in Taiwan difficulty in integrating into society.
外 3	I don't feel any major inconvenience.
外 4	LANGUAGE
外 5	N/A
外 6	N/A
外 7	More information about garbage policies. I had a lot of problems finding out when and where and how to take out my garbage.
外 8	Taiwan is one of the most internationalized countries and has achieved a lot more than most western, middle eastern or sea countries. Relax!
外 9	1. Completeness of English-language website 2. Unavailability of much international cable TV programming.

外 10	The language abilities in some service sectors.
外 11	1. 有些規定不夠清楚有時太嚴有時太鬆承辦人有太多彈性 2. 有些不方便外國人的規定如外籍人士辦手機需本國保證人
外 12	公立大學的外籍老師得到不同(不公平)待遇，做同樣的事，做一樣的久，外籍老師都拿不到終生按月退俸，只有很少，一次拿清的退休金。這樣做歧視外國人，很希望可以糾正。
外 13	許多民營單位無雙語網站資訊，亦包含國營事業及公家機構。另外，提供給外國人相關有益訊息的曝光度不夠，許多外國人表示不知道。
外 14	N/A
外 15	It is important to live in a clean environment; garbage receptacles in public places are important; keeping the rivers and streams free of garbage and refuse should be a priority. Parking on red lines, especially in popular spots along mountain roads should be prohibited and more strictly enforced. The Chinese language is difficult for foreigners to learn; more opportunities to close the language gap between foreigners and the Taiwanese people would be helpful. In general, Taiwan is a very good place to live and work and the people are by and large friendly and helpful.
外 16	language barriers(the rest of the content is still unidentified)
外 17	N/A
外 18	Lack of standardization in Romanization of Chinese Language in Taiwan is major handicap for foreigners. System like PINYIN of PRC is very useful in making Chinese Language accessible to foreigner.
外 19	N/A
外 20	English speaking ability of locals, English environment for tourism around the island and cheaper appropriate accommodation, banking and legal systems still cautious of foreigners, sense of suspicion of foreigners who want to stay longer - bureaucracy difficult, rights of foreign spouses.

外 21	<p>A) I love walking and using public transport but not all roads/areas have public transportation or safe side walks (I refer to Taichung and Tainan city mainly and anyway I enjoy walking everywhere)</p> <p>B) I have accepted that I have to compete with cars and motorcycles when crossing at the traffic lights but it is one of the most difficult facts to accept: Green for pedestrians means also green for cars!! At first I tended to wait for a better moment but it only comes when it turns red and then it is not a good idea to cross.</p> <p>C) Just notice that different foreigners have different reflex reactions when a motorcycle or bicycle is coming in a narrow alley for example; I tend to give way, but now I know that it can confuse the rider who expects me to go ahead. I know now that it is part of the culture to function this way and it is fun to learn about it.</p> <p>D) Friendliness towards foreigners includes understanding these different reactions mentioned about traffic, and also about holding doors for each other. I mean there is a different attitude when we meet at a door, hold the door to have it open for the next person but then, the next person crosses the door very thankful but without holding it. Did you ever think of videotaping it? It would be very funny to observe different expectations.</p>
外 22	N/A
外 23	N/A
外 24	<p>The regulations for obtaining permanent residence are excessively strict and too expensive. Eg. In my country police only keep records for max 7 years therefore I cannot obtain a 良民證. A "permanent" residence certificate in Taiwan is only valid for 10 years and costs the same as applying each year. The most best would be to allow us to acquire an ROC Passport without renouncing our own passport. At present this is only allowed for Japanese citizens.</p>
外 25	N/A
外 26	N/A
外 27	N/A
外 28	計程車司機英語能力待加強，公務人員外語能力待加強，雙語標示待加強。

外 29	Language and information environment aspects need to be improved because there are many foreigners living in Taiwan can't speak and read Chinese; therefore, by improving these two aspects will lead to other aspects to improve also and automatically makes a perfect "Foreigner Friendly-Living Environment."
外 30	1. I think one of the most difficulties that the foreigners face in Taiwan is TAX. IT's too high, more than 70% from their salaries in oldlife of other tax. 2. There isn't enough activities on campus and no good relations with citizens.
外 31	Level of personal taxation--these should be minimized (per Hong Kong).
外 32	N/A
外 33	N/A
外 34	Taiwan should seek to be bilingual, achieve the government efficiency of Hong Kong, and allow people to migrate to Taiwan more easily and reduce the top income tax bracket to 20%.
外 35	Language problem!
外 36	Government, police, hospital all excellent. Difficult to purchase land. Visa-residency conditions in Hong Kong are easier than Taiwan. In general there are too many rules but government officials are friendly and helpful. 台灣加油!
外 37	The main complaint I often hear from visitors to Taiwan is about the air pollution, which is much higher than in most countries by far. Taiwan now has laws, e.g., limiting smoke exhaust from motor scooters, but it seems that these laws are not actually enforced. Likewise, major industries dump their toxic waste in public waters and air, only occasionally to be caught in extraordinary cases. Otherwise the entire legal profession is afraid to pursue the issue, because rich and powerful people would have to be confronted with the law. Aside from pollution of the air, other parts of the environment are trashed in Taiwan - rivers and beaches will never attract tourists here so long as they are filled with trash. No one really wants to pay to travel half way around the world just to visit a country in which the environment is noticeably worse than where they live, and in which the major cities are an eyesore. Moreover, the people of Taiwan could stop thinking of themselves as somehow completely separate from the rest of the world, treating foreigners as aliens from another planet. The Taiwanese are very friendly overall, but they remain quite naïve

	and operate with an information deficit about the world, history, art, politics, and science -- as if all of that is somehow unrelated to Taiwan. So long as this feeling continues to define Taiwanese culture, then yes all of that will indeed remain foreign to Taiwan.
外 38	A lack of middle-standard hotels is a problem for tourists, especially outside Taipei. Inconsistencies in the romanisation of street signs can be confusing, particularly for people who do not know Taipei / Taiwan well and who do not speak / read Chinese.
外 39	1.外語環境只重視一種外語--英文，太狹隘 2.媒體的國際性不夠，國際資訊不足 3.來台入境不易 4.捨近求遠，對臨近國家不友善只愛歐美 5.生活外語環境不佳，外國人在台生活不便
外 40	Foreigners living here need to have the same benefits as local people. For example, although I'm a government employee I do not qualify for monthly pension payments when I retire, even though I have paid into the retirement system at the same rate as my Taiwanese colleagues. I also don't qualify for low interest housing loans. Even though I have permanent residency here, I still need to have someone guarantee my application for a credit card. Driver's licenses are only issued for the length of an ARC; this is inconvenient for those without permanent residency. Thank you for asking my opinion about these matters. I have enjoyed living and working in Taiwan, and I appreciate your efforts to create a better society for everyone in Taiwan.
外 41	Out side of Taipei, English is not widely spoken. Need more emphasis on English outside of Taipei in school system.
外 42	Usually foreigners are reluctant to adapt themselves to local culture, they usually tend to preserve their ways, and more than once to impose them. In my particular case I respect local ways so there is no problem form me at all. Tourist and businessman want people who speak their language.
外 43	I am not quite familiar with Taiwan's current living environment.
外 44	I've never lived in Taiwan before
外 45	N/A

外 46	N/A
外 47	1.Legal Constraint 2.English Ability
外 48	English proficiency, oral ability, the quality of bilingual sign, Unified official use of spelling system
外 49	1. Legal and social integration of foreigners 2.develop an awareness of saving the environment rather than support China Plastics et al 3.better housing standards 4. have sidewalks in the cities and trashcans, too 5.take care of the litter 6.offer evening classes once/twice a week (1-2 hours) 7. make Chinese/Taiwanese culture and the arts more accessible, e.g. offer calligraphy or literature classes once a week for interested foreigners
外 50	N/A
外 51	N/A
外 52	1. Taiwan should restrain its cultural submission to the U.S. and open to the rest of the world. 2. For foreigners in general I don't know. For me, no direct flights to Italy are maybe the worst inconvenience.
外 53	Pollution, garbage, traffic. The problem of foreigners and his rights (what about the foreigners who live more than 15-20 years in Taiwan?)
外 54	The use of Han Yu Pin Ying for bilingual signs as foreigners are accustomed to that and cannot use the far too complicated Tong Ying system now used in Taiwan
外 55	Signs and regulations need to be bilingual
外 56	Taipei needs to become a regional and international land. It needs more direct communication to mainland China and to Europe.
外 57	financial service (e.g. internet banking, applying for a credit card)

外 58	1.Public safety (Residences are also easily broken by burglars). 2. Enviornmental protection (too many plastic bags and too many dog shits.)
外 59	I have not been to Taiwan; therefore I am unable to provide an answer to this question.
外 60	N/A
外 61	Language Environment.
外 62	The major inconvenience is the current political situation between the United States and China on the Taiwan issue of sovereignty. The only problem I see is that the issue results in a breakdown of communication between China and Taiwan, that would have a significant strain on business and travel between them. As long as international and domestic issues do not pose a significant threat to overall investment and relations between Taiwan and the United States, I would not see a problem for me or other foreigners to live in Taiwan.
外 63	Street signs w. various sorts of ‘Romanization’ all mixed up / the foreign laborer situation worries me. I am a professional person, and am in a position where people respect me and do not take advantage of me. Foreign workers get taken advantage of by getting extra duties thrown at them, 7 - 24 expectations on load of work, and so on / I know many / most Taiwan people have little or no direct experience of blacks or African-Americans. That leads to damaging stereotypes and unrealistic fear. / I speak passable Mandarin, so hospital care is a-ok, but for non-speakers? I don’ t know.
外 64	Easy access to health services in English-Easier access to Taiwanese educational system(from elementary school)-Improvement of quality of service of public a utilities (water , electricity) and pohone services- more custom tailored approach of Immigration Agency (ARC issnance for instance)
外 65	I live in JI AN. Local people throw garbage everywhere and sometimes they burn it. Environment protection needs to be improved. Get tough on illegal dumping.
外 66	The same streets names(in alphabet) which are different writings
外 67	N/A

外 68	Mainly the lack of English-although I find the Taiwanese people extremely friendly and helpful and I have never ever had any problem
外 69	Lack of information in English road signs, websites, leaflets, etc. The survey itself does not make sense to me. Except this question, I do not understand the aim of the questions and/ or what my response represents. Taiwan should use the same Pinyin system as Mainland China in all Romanization of Mandarin throughout the island.
外 70	ARC for stepson was very difficult to obtain needs to be made a lot easier. Less tax put on foreign unportial goods.
外 71	N/A
日 1	有關衛生環境方面例如狗大便、下水道及吐檳榔等應立刻改善，有經驗的退休優秀的日本技術人員不能進入台灣市場，教育中文水平很低
日 2	Environmental protection(especially for air pollution)
日 3	I hope to be free 1) Ocean fishing on the fisherman' s boat without the seaman certification. 2) Red plate big motorcycle driving on the highway. 3) Easier immigration control for Taiwanese and the residence of foreigner in Taiwan. 4) Expansion the effective of the foreigner' s ID card instead of a passport. Anyway I love R.O.C. Taiwan and this society.
日 4	N/A

日 5	<p>Poor enforcement of traffic regulations.</p> <p>Lack of good public transport(except MRT in Taipei and HSR) – poor public bus services.</p> <p>Poor use the international pinyin system.</p>
日 6	別に不便なところはありません。(沒有其他不方便之處)
日 7	N/A
日 8	N/A
日 9	空氣污染がひどい(嚴重的空氣污染問題)
日 10	N/A
日 11	<p>1.医療情報は手に入れにくい(醫療相關資訊取得不易)</p> <p>2.交通ルール違反する人が大勢(違反交通規則情形普遍)</p>
日 12	N/A
日 13	<p>爲了生活環境生活國際化，我覺得有兩點可以改善。</p> <p>1)是法規及國家機關多方面的合理化。不只法規內容，照法規辦手續時，常常感到不合理。比如，在同一部機關之內管理的資訊沒有統一化，辦手續沒有理由的複雜，有一些方面高科技化，卻最要效率化的部份還在人工辦理等等。</p> <p>2)是對一般人加強國際常識教育。台灣人的教育水準的確是高，對外國人的態度也基本上都溫和，可是我覺得她們對外國的了解有歧視。有歧視的話，不只是得罪外國人，還不會保護台灣人本身。</p> <p>跟我剛到台灣時比較起來進步很多，但我覺得還可以改善。我相信台灣具有高潛力，將來可以在國內融合多文化。謝謝。</p>

本 1	<p>1.公務機構(含鄉鎮鄰里辦公室)：重要公告無外語說明或過於簡要、重要表單無外語版本、重要機構網站係以先中文後外語之設計無法便利使用、緊急聯絡窗口人員外語能力不足。</p> <p>2.食：餐點內含物標示不明(回教國家人士不吃豬肉與喝酒)</p> <p>3.緊急醫療：健保相關資訊與法律規範不夠清楚，難以作長期工作或居留之考量</p> <p>4.行：大都會區交通尚稱便利，惟一到郊區則相關生活環境國際化之程度大幅降低</p> <p>5.文化：針對中國文化或特殊地區風俗並無外語資訊可供查詢，如吃檳榔到底是政府禁止或允許</p>
本 2	Car Driving, no clear directions .i.e. the traffic signs.
本 3	<p>1.居留簽證及在台居留證辦理便利性</p> <p>2.法規雙語化</p>
本 4	交通要點如:車站、觀光景點的國際化程度需加強
本 5	雙語路標雙語資料應全面普及
本 6	語言環境中有中/英文標示，對東南亞語系人士十分不便
本 7	<p>1. 台灣各項路標中英文對照未落實，且城鄉差距大</p> <p>2. 交通設施除都市地區外，部分縣市之交通不甚便利，造成外籍人士交通之困難</p> <p>3. 雙語環境之建構需加強，包括導覽手冊、招牌、服務人員之外與能力等</p>
本 8	N/A
本 9	1. 路名英文拼音不一致
本 10	1. 雙語標示不足 2. 需要一個日常生活的整合資訊平台
本 11	<p>1. 城鄉區英語標示不足及資訊英語之欠缺，使外籍人士來台，在生活及工作上較為不便</p> <p>2. 國人英語能力水準不一，導致溝通上之不便，較難吸引英語籍人士來台觀光、投資或定居</p>
本 12	1. 路標 2. 觀景點旅遊導覽說明
本 13	應提供更多語言標示及建構外國人查詢本國資訊之專屬服務專線(法規、旅遊、文化、歷史、政策等訊息)
本 14	新聞報導交通工具指標不清
本 15	<p>1. 交通工具資訊不足，音譯、意譯不一</p> <p>2. 公家機關(央行、健保局)沒有雙語人士及雙語表格，讓外國人很不方</p>

	便
本 16	N/A
本 17	語言、文化的隔閡，環境的舒適度仍待加強
本 18	公共資訊不完備，不只有語言，各種圖形、標示很亂，尤其交通指標缺失太多
本 19	N/A
本 20	1. 各項雙語標示不夠明確 2. 全民英語程度普遍不足，無法提供及時有效之資訊
本 21	1. 全民英語溝通能力 2. 缺乏整合資源之單一 服務窗口
本 22	加強宣到利用外國人在台生活資訊網
本 23	N/A
本 24	1. 改良衛生環境 2. 加強外語(美語)能力 3. 對外國人的態度要有禮貌
本 25	台灣大都會之生活環境，無論軟、硬體方面已經相當現代化與國際化，但整體呈現似乎有些髒亂，國人生活富裕之餘，一般仍缺乏環境整潔與維護公共秩序之習慣。一般國人對外人相當友善外籍人士在台生活除須適應文化衝擊與部分法規(入境/工作簽證)限制外，享有國人同等之自由空間。其實，外籍人士應區分短期旅遊與長期居留兩種類別，前者有賴政府與觀光業者共同努力發展精緻的套餐方案，讓其感受賓至如歸之尊榮，對於後者，宜鼓勵其學習在地的語言與文化，最重要的是，在日常生活中，展現多元種族文化並存之祥融社會。
本 26	1. 雙語標示(食、衣、住、行)做得不夠完善 2. 外語溝通能力有待全面提升 3. 環境不夠整潔美觀，政府應加強宣導、改善
本 27	1. 國外旅客就醫不方便 2. 語言能力提升，讓語言有用的機會，提供足夠的語言環境
本 28	N/A
本 29	N/A
本 30	1. 交通指標的一致與中英文標示可以更清楚 2. 餐廳的 MENU 可多加英日文翻譯 3. 台北以外的公共運輸標示非常不清楚

	4.旅館 4 星級以下，不夠乾淨
本 31	公共設施尤其是交通部分及公私立機構應強制設置雙語標示，各項公共服務應提供雙語服務查詢及協助管道，便利外籍人士易於親近我國生活各層面
本 32	N/A
本 33	1.路標交通工具翻譯名稱不一 2.大眾交通工具服務人員外語能力不足
本 34	N/A
本 35	N/A
本 36	雙語標示之設立,甚至雙語菜單和招牌
本 37	加強之處，安全衛星，生活環境之舒適。感到不便之處，英語之標示不夠普及。
本 38	全民英語聽說能力須全面提升，各項資訊英語化之程度亦須加強。
本 39	外國人未何要來台灣? 台灣有何過人之處或是與其他國家不同而有特色之處? 例如:景觀是否有特色? 文化的特色在哪? 應從建立本國之特色出發，以吸引外人非來台不可，否則空有制度設施，外國人不來又能如何?
本 40	工作簽證之取得須簡化,對白領及高科技外籍人士應以挖角為國求才之態度禮遇發給工作簽證,新加坡即是到鄰近國家網羅人才.我們勞委會對外籍人士則是以防弊心態處處刁難,讓有心為台灣教育文化服務業貢獻心力者覺得不受尊重.應由各機關,學校,事業單位自行決定所需白領人才,勞委會只做形式審查,除非有異常情況,應樂觀其成.
本 41	道路標示不依統一方式翻譯，有些翻譯根本無法理解，服務業對外籍人士的溝通能力不足，或國人對外籍人士的排他性高。
本 42	政府對國際化的態度開放性不足，對國際化口號大於政策和行動，不願主動檢討行政法規、法律中的國際化障礙。
本 43	N/A
本 44	國民的英文溝通能力以及多元價值觀的培養
本 45	雙語網站極少,路標不清,大型國際會議少
本 46	日語,韓語,印度語之指標,路標尚不足

本 47	N/A
本 48	交通標可以再用國際化一些，雖然在台居住近十五年，但我還是分不清楚內側，外側，何不用國外較容易明白的 keep left and keep right.
本 49	N/A
本 50	1.生活相關資訊的英文化,例:路標 2.政府機關的英文服務 3.公務員的英文能力 4.一般大眾的英文能力 5.政府資訊的英文化,例:法規 6.生活資訊的英文化,例:食衣住行
本 51	1 日本來台人數佔大宗,然目前的政策思考似乎沒有太多和日本人相關的设计。 2 外籍新娘人數日益增加,從東南亞來的比例不低,不知政府是否有針對東南亞人所设计的政策?(許多東南亞國家並非英語系國家)
本 52	不是很清楚,可能問外國人會比較準。
本 53	針對長期居住在台灣的外籍人士提供華語訓練,並使相關資訊暢通、易取得。
本 54	There is not too much useful information on most bilingual website.
本 55	1.英語標示錯誤百出,拼音系統不統一,外國人容易困惑。 2.台北以外的地區鮮少見到英語標示,景點的英文指示常不明確,我有許多外國朋友因此迷路。
本 56	巴基斯坦人通婚之相關居留權或是相關規範。
本 57	1.We need to upgrade our service infrastructure and professional at global class level, rather than local level. 2.We need to encourage different diverse foreign culture communities and living villages and activities across the countries. 3. We need to think the requirement from foreigner perspectives rather than local and provide the related services accordingly.
本 58	N/A
本 59	雙語標示及服務應推廣至民間,特別是服務業,且應鄉鎮與都市並重;成人教育應加強國際情勢資訊的介紹及外語教學;媒體應著重國內外文化及新聞平衡報導。

本 60	有關國際性的新聞報導與資訊明顯不足,媒體導向國內政治社會娛樂新聞偏多,助長國人對國際性事務冷漠,而熱衷於街頭巷尾之事,加上大環境使國內教育偏重本國相關情資,教育上亦缺乏鼓勵學生出國留學,無形中已使下一代缺乏國際觀,競爭力則逐漸流失,因此從長遠來看,欲使台灣生活環境國際化除當前加強軟硬體設施外,更須由教育著手,方能培養國人國際化的素養,從實質上與國際化的生活環境接軌,而非只是外籍人士眼中的熱情友善的台灣人
本 61	1.雙語資訊不足, tourists service center 品質與數量需增加。 2.不同地區外國人簽證效期差異大,例如東南亞人士簽證不易申請或效期很短。 3.海關人員態度有待改善。
本 62	N/A
本 63	1.外語不流利,且很多生活資訊沒有雙語標示。 2.環境有待改善,如:流浪狗,隨地看到垃圾等等.
本 64	提供各方面的資訊服務 information center service, 商品標釋可以附上更多解釋, 環境品質尚待改進, 需要建立自我特色, 地面上的交通需要改進, 文化知識休閒場所 (例如: 例假日時, 外國人會想要到藝廊、博物館待上一整日。)
本 65	交通還不算很方便, 路標也標識不清楚, 路可能很難找之類的, 國人面對外國人仍然沒有自信。
本 66	居留條件應區分專業人士與非專業人士之條件限制。
本 67	普遍外語資訊以及外語能力不足。
本 68	1 社會大眾缺乏除日本、歐美文化外的其他文化的基本認識與內涵。例如台灣外勞人口穆斯林為多數, 卻缺乏伊斯蘭文化基本認識與接受度。例如多數宗教有飲食禁忌, 國際城市應於餐廳口標示餐廳規格、食物內容等。 2 應多舉辦多元文化交流(日本、歐美與其外)等國際活動, 並由該國人士共同參與設計。 3 公共系統缺乏統一的外語系統(英、日為基本)(應涵蓋食衣住行四方面)。 4.鼓勵國人到除歐美以外國家做深度旅遊或投資。 5. 鼓勵國人第二外語學習。
本 69	服務品質.公務員以及機場等人員之外語能力.促進文化融合(特別針對同南亞國家之外籍勞工)

本 70	台灣只關心島內的一些雞毛蒜皮小事
本 71	<p>以我本身就是外籍人士而言，在台灣五年令我感到最不好的地方是台灣法令對聘僱外籍人士的規定(不論是正/兼職)，令我喪失很多原本應有的機會；例如在就學時想在課餘時間加強實務經驗，但多間銀行得知我沒有台灣身份證，便說法令規定有時數、工作證等限制，使原本的實習機會也喪失，這是我對台灣最心灰意冷的一點。因為實習對一個大學生未來畢業就職而言可說是非常寶貴的經驗，就因為法令規定使我們比台灣本地學生甚至僑居地的學生的履歷及經驗相較之下都遜色，那我來台灣得到的可以是什麼呢？要使台灣生活環境國際化，最重要的是法令願意接受我們！（基本上台灣人已經很接納我們了），這樣亦會加強台灣本地人的競爭力！</p>
本 72	<p>就我的經驗，我覺得目前台灣對於來台學華語的外籍人士所發之居留證的制度太過複雜，不論是來台半年或是一年的學生，除非是拿台灣政府獎學金的人，都不能來台後直接申請居留證，還得先延簽兩次，學滿四個月後，才能正式提出申請，這樣就變得太過零碎，一定有人會忘記去延簽的。如此一來，就算政府再如何對外宣傳來台學華語的好處，光居留證的制度，就會讓不少人卻步。</p> <p>就我在法國學習的經驗，覺得他們的制度還不錯，可以參考：要在法國居留超過六個月以上的學生，就必需先在母國的法國領事館/辦事處拿到學生簽證(有效通常是三個月)，入境後學生向負責的政府單位申請居留證，必需備好所有指定文件，有必要的話，政府有權要求再補上別的文件。這樣一來，一切都簡單化。會吸引更多外籍人士來台學中文，國際化程度自然提升了。</p> <p>不過值得一提的是，由於法國行政制度是中央集權，因此，從申請到發放居留證往往要等上數個月，這會嚴重影響到外國學生在當地的生活(如開戶，租房)，所以，我認為台灣要避免這方面的問題，做到資料審查的正確度和加強行政效率。</p> <p>此外，我覺得政府在對外國學生在台工作的限制可以放寬，允許拿一年以上居留證的人可以合法工作，規定他們一週最多能工作的時數。這也是對生活環境國際化的一種做為。</p> <p>工作方面，我想台灣的企業，不論是國營或民營可以開放給外籍學生來</p>

	<p>台實習，這樣或許可以慢慢提升台灣職場人士的外語能力，也會讓更多外國人有意願來台工作。</p> <p>最後，我希望政府能開放更多的高中，特別是台北縣市以外的區域，可以接收國際交換學生，讓台灣學子能夠在青少年時期有與同年紀的外籍人士接觸，開拓視野。</p> <p>至於讓外籍人士在生活上感到不便的地方，我想莫過於路牌拼音的標示不一致，以及大眾交通運輸的不便，因為不是每位外國人都會/敢騎機車，但往往台灣的公車，特別是北市以外的，都不是很準時，班次也不多，這個地方可以再加強。</p>
<p>本 73</p>	<p>NA</p>
<p>本 74</p>	<p>雙語環境對於外國人來說不夠方便,政府似乎也沒有對此方面改進,光是沒有使用拼音系統就很讓他們困擾了</p>
<p>本 75</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.交通秩序須改善,especially 機車 2.人行道的維護需加強 3.路標的拼音

附錄六 「全球在地化臺灣國際接軌政策研究」

第二次期中簡報會議紀錄

- 一、 時間：97年2月14日（星期四）上午10時正
- 二、 地點：本會簡報室
- 三、 主持人：吳副主任委員祥榮
- 四、 記錄：楊睿雲
- 五、 出列席人員：（如附簽到單）。
- 六、 主持人致詞：（略）。
- 七、 業務單位報告：（略）。
- 八、 研究團隊簡報：（略）。
- 九、 意見交換：

（一） 本會吳副主任委員祥榮：

1. 本案「臺灣生活環境國際化指標體系」分為6大面向、16類次級面向、55項指標，各面向指標項數雖無須一致，但「公共資訊」面向設有16項指標，相較於「社會經濟環境」9項指標、「語言環境」8項指標、「法制規範」9項指標、「社會融合」6項指標、「人員流通」7項指標等過多，顯見失衡，建請研究團隊衡酌其均衡性。
2. 建立本案衡量指標旨在瞭解我國生活環境國際化實際優劣狀況，繼而提出因應措施，指標建構無須侷限於便利性或優質性，另建議考量翻譯外文書籍或閱讀外文書籍等指標。
3. 報告書中有關現有國際化衡量指標之比較，IMD、WEF、UN等部分指標項數已有變動如「WEF」9大支柱指標調整為12

大支柱指標等，請據以修正。

(二) 內政部林專員賢文：

報告書頁 55，「外語教師人數」指標出處 c.內政部社教司請修正為教育部社教司。

(三) 內政部警政署林警正妙齡：

1. 報告書頁 54 有關「治安狀況」指標計算公式為每 10 萬人口犯罪案件數，我國刑事案件數雖不高，惟列為指標，是否妥適，請衡酌。
2. 報告書頁 68 有關「治安情報」指標計算公式，所列警察機關的英語標示是否清楚易懂、臺北市政府警察局對外事務中心英語標示、臺北市政府對外事務中心服務人員英語溝通能力等，單列臺北市警察局，似欠周延，請衡酌調整。

(四) 教育部吳文化專員少芬：

1. 報告書頁 55 有關「外語教師人數」指標計算公式為何格外語教師數與在學學生數比，指標定義建議補充學生層級如大學或高中，外語教師專任或兼任等。
2. 報告書頁 56 有關「外語教育機構」涉及補教機構，指標出處主管機關除教育部外，建議增列地方政府（各縣市教育處）。

(五) 法務部高編審慧芬：

報告書頁 70 有關「法制規範」面向，其中「法律體系的效能」次級面向下之「司法獨立性」指標，涉及司法院權

責，是否妥適？建議調整。

(六) 行政院人事行政局許專門委員文壽：

1. 報告書頁 57 有關「公務人員外語能力」指標，查「提升公務人員英語能力改善措施」於 96 年底結束，各項改善措施業已回歸各機關自行辦理，本局不再彙報相關資料。
2. 報告書頁 57 有關「公務人員外語能力」指標定義，2006 年我國公務人員通過「全民英檢初級」標準已達 18.8%，請修正。

(七) 行政院衛生署周簡任技正國塘：

報告書頁 57 有關「醫療院所之接待、醫護人員外語能力」指標，本署並無相關資料，須進行調查。

(八) 行政院經濟建設委員會曾科員瑞乾：

本案「臺灣生活環境國際化指標體系」55 項指標中，我國有其強項與弱項，不論國際比較或國內評比，應具備一致性。部分指標採問卷調查，不免主觀，建議採行原始資料取代問卷資料，予以量化如：

1. 報告書頁 57 有關「醫療院所之接待、醫療人員外語能力」指標計算公式，改採現有外語醫療人員數與現有醫療人員數比。
2. 報告書頁 79 有關「國際學生」指標計算公式，建議改為每年就讀國內外籍學生數與本國學生數比。

(九) 行政院勞工委員會劉科長公君：

報告書頁 73 有關「雇用外勞的難易度」指標，本案關聯性「雇用外籍員工難度愈低，則人員流動更順暢，…」似欠妥適，建議修正。

(十) 財團法人語言訓練測驗中心吳組長若蕙：

1. 報告書頁 56-58 有關「外語能力現況」次級面向檢視公務人員等外語能力，建議以教育部為推動英語學習所採用之「歐洲語言學習、教學、評量共同參考架構 (Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment, CEFR)」，統一作為機關學校及民眾衡酌語言能力及測驗需求之參考運用。
2. 同頁，相關衡量指標採行 TOEFL、TOEIC 等，建議考量多元化如 ILTS 等，而非單一美國化；相關衡量指標雖名為外語能力，實際為英語能力，若為外語能力，亦可考量日、法、西、德等外語。

(十一) 業務單位：(本會地方發展處)

1. 報告書頁 44、64、68 有關「公共資訊」面向指標中，「雙語公共網站」、「外國人生活服務措施」及「雙語標示」等指標，均須進行問卷調查，建請修正。
2. 本案生活環境國際化指標出處涉及公務統計、調查及國際比較資料庫，請相關部會審慎衡酌指標定義適切性及資料取得可行性等，本會將簽報行政院據以進行國內及國際評比工作。

(十二) 研究團隊：(台灣經濟研究院國際事務處)

1. 所提「治安狀況」、「TOFEL/TOEIC 平均成績」、「司法獨立性」、「雇用外勞難易度」、「國際學生」等指標出處，均為現行國際比較 EIU、ETS、WEF、UNESCO 等資料數據，有其公正性及權威性。
2. 語言環境面向究竟為英語能力或外語能力，鑒於外語多元複雜，設定衡量指標有其困難度，故以「英語能力」規範之。

十、 主持人結論：

- (一) 為求本案「臺灣生活環境國際化指標體系」實際執行現況調查及國際評比作業具體可行，目前所擬 55 項指標出處涉及相關部會，請詳加檢視後提出書面意見，於本(97)年 3 月 1 日前函復本會交由研究團隊彙辦。
- (二) 請研究團隊就與會代表及相關書面意見調整修訂本案指標體系架構。

十一、 散會：上午 11 時 40 分。

全球在地化台灣國際接軌政策研究

附錄七 「生活環境國際化指標體系」

第二次期中報告相關部會書面意見彙總表

填表單位	意見與建議	指標修改狀況
內政部	<p>1. 指標（資料）來源方面： 將報告書第 44 頁語言環境面向中內政部部分，予以刪除。 移民署為內政部所屬機關，建請修正報告書第 44、65 及 66 頁部分，將移民署改為內政部或內政部移民署。</p> <p>2. 社會經濟環境\社會生活環境\治安狀況（報告書第 54 頁）： 指標定義：Long Stay 財團並未對治安狀況作出定義，然可以參考永續發展指標中所訂定之「每十萬人口之犯罪案件數」作為參考定義。但若要更能聚焦，可鎖定在該國涉及外籍人士之犯罪案件數。 計 算 式：犯罪案件數／十萬人口。 本部警政署檢視意見：有關「治安狀況」指標計算公式應以「臺灣每 10 萬人口犯罪案件數，作為本國治安良窳之參考定義」即可。原報告書之「但若要更能聚焦，可鎖定在該國涉及外籍人士之犯罪案件數」1 節，建議刪除。查在臺外僑居留人口僅數十萬，</p>	<p>1. 針對內政部的第一點意見，已依照內政部意見修改為「內政部移民署」。</p> <p>2. 針對內政部的第二點意見，已依照內政部意見，採納「每十萬人口之犯罪案件數」作為依據，並刪除後方列「外國人在台犯罪件數」之陳述。</p> <p>3. 內政部的第三點意見無涉指標之調整。</p> <p>4. 針對內政部的第四點意見，由於本研究團隊已於第二次期中報告後取消該項目，故不涉及指標調整。</p> <p>5. 針對內政部的第五點意見，已取消「台北市」字樣。另將醫療情報與治安情報</p>

填表單位	意見與建議	指標修改狀況
	<p>外籍人士在臺犯罪案件數比例極低，且外國人在台犯罪件數與外人來臺投資、觀光無直接關係，「治安狀況」指標聚焦於此，有待商榷。</p> <p>3. 公共資訊\外語平台\專屬外國人服務網站（報告書第 65 頁）： 指標定義：主要針對在台外國人提供英語網站服務 計 算 式：使用人次。 本部移民署檢視意見：適當。</p> <p>4. 公共資訊\外語平台\專屬外國人服務專線（報告書第 66 頁）： 指標定義：外籍人士對生活服務專線的使用頻率及滿意度。 計 算 式： (1)每日進話量。 (2)每次通話結束後，針對使用服務專線之外籍人士進行滿意度調查。 本部移民署檢視意見： (1)以每日進話量為參考指標尚稱適當，並已列入每月統計項目。 (2)依該署「外國人在臺生活諮詢服務熱線」合約書規定，滿意度調查係以「季」為單位，採「電話訪問方式」進行，目前並未於每次通話結束後，針對使用服務專線之外籍人士進行滿意度調查。</p> <p>5. 公共資訊\外語資訊\治安情報（報告書第 68 頁）：</p>	<p>合併為「緊急求助資訊」。</p> <p>6. 針對內政部的第六點意見，已修改於指標當中。</p>

填表單位	意見與建議	指標修改狀況
	<p>指標出處：問卷調查。</p> <p>計 算 式：警察機關的英語標示是否清楚易懂、台北市政府警察局對外事務中心的英語標示、警察局所管轄的各分局的英語標示、台北市政府警察局外事務中心的英語溝通能力、警察局所管轄的各分局警察人員英語溝通能力、119 英語火警與緊急救護、110 英語報案和交通事故。</p> <p>本部警政署檢視意見：</p> <p>其計算式係指警察機關之英語標示、及其受理報案員警英語沟通能力…，似與「治安情報」不符，建議該指標名稱改為「治安資訊」；而該算式中偏向調查台北市政府警察局外事務中心之人員溝通能力及雙語標示，究竟本項係以台北市政府警察局作為評量指標，或全國各警察局皆然，字意上應明確定義。</p> <p>6. 人員流通\國際人力流入與移民\國際遷移（報告書第 77 頁）：</p> <p>指標出處：挪威統計網頁、內政部統計處。</p> <p>計 算 式：（移入人口數-移出人口處）/當年度人口比例。</p> <p>本部統計處檢視意見：建議將移入（移出）人口數調整為移入（移出）我國或本國人口數，較為具體及清楚；另當年度人口比例，建議調整當</p>	

填表單位	意見與建議	指標修改狀況
	年年中人口比例(%)或是當年年中人口數×1/1000,較為適當。	
教育部	<p>1. 報告書頁 56~57 頁有關「外語教師人數」之『計算公式』,似宜分別就國民教育、中等教育、高等教育、補習教育在校學生人數與其合格外語教師人數作比率呈現。</p> <p>2. 報告書頁 56 有關「外語教育機構」,因涉及補習教育機構,其「指標出處」似宜增列地方政府,即外語補習班之地方主管機關:直轄市政府教育局、各縣市政府。</p> <p>3. 報告書頁 58 有關「取得專業翻譯證照人數」方面,經查「2007 年教育部中英文翻譯能力考試」業已辦理竣事:</p> <p>A.) 通過此項考試取得筆譯一般文件英譯中證書者 56 人</p> <p>B.) 通過此項考試取得筆譯一般文件中譯英證書者 20 人</p> <p>C.) 通過此項考試取得逐步口譯證書者 6 人</p>	<p>1. 關於教育部所提之第一點意見,將在指標結果呈現列。</p> <p>2. 另依照教育部所提供之第二點意見,增列直轄市及縣市政府教育局為資料來源。</p> <p>3. 已依照教育部所載明之資料進行比對,使「合格教師的定義明確化」。定義修改如下:</p> <p>政府登記有案的公、私立教育機構(含國中、高中職及大專院校)當中,在任的合格外語教師數量。此處之「外語教師」不限於外籍人士,所有教授外國語文之專兼任教師皆包含在內。亦不限於「英語教師」,日語、德語、西班牙語、俄語、</p>

填表單位	意見與建議	指標修改狀況
		<p>法語等，凡屬於外國語言者，皆合乎此處外語教師之定義。然而，若單純以外語授課一般性課程，而非屬語文教育之教師不認定「外語教師」。</p>
法務部	<p>1. 第 68 頁「2. 雙語法規」項下有關於「指標定義」及「計算公式」部分：</p> <p>1.1. 「指標定義」：為符合全國法規資料庫所提供之英譯法規數據統計之實際意涵，且「協助推動中央重要法規英譯」並非本部權責，乃由各機關自行擇定該管法規是否有英譯之必要，建請修正為「依全國法規英譯作業規範之規定，行政院及所屬各級行政機關完成英譯法規上網之達成率」，俾減少執行之爭議。</p> <p>1.2. 「計算公式」：配合前揭修正後之「指標定義」，建議修正為「英譯法規已通報數/英譯法規應通報數」。</p> <p>2. 第 70 頁「(四) 法制規範面向」下之分類部分：為使「法制規範面向」下之分類更為周延起見，建請「法制規範面向」修正為「法制規範及司法面向」，</p>	<p>1. 為回應法務部所提出之「1.1」及「1.2」部分意見，將法規規定亦修改為「英譯法規已通報數」。唯仍未採納「比率」的概念。主要是因為比率過於靜態，若無法突顯指標之動態性，指標的意義會大大降低。故僅採納「英譯已通報數」之定義。</p> <p>2. 研究團隊未採納法務部第二點意見。主要考量包括二點：</p> <p>(1)「法律體系」本身即包括法的制定與執行過程</p> <p>(2)若將「司法面向」抽出，個別次級範疇將顯得單薄。</p> <p>(3)由於資料來源為</p>

填表單位	意見與建議	指標修改狀況
	<p>以期涵括司法之範疇；又「司法獨立性」指標建請提升為與「法律體系的效能」同一次級範疇，即改列至「法制規範及司法面向」下，則「法制規範及司法面向」包括「法律體系的效能」、「司法獨立性」、「商業立法」及「雇用與勞動法規」四大次級範疇，似較為適宜。</p>	<p>WEF，故應不至於有干擾我國五權分立之疑慮。</p>
<p>經濟部</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指標「外人直接投資」-本案資料來源為聯合國貿易暨發展委員會外人直接投資資料庫，經查該資料庫有關我國外人直接投資統計係採中央銀行國際收支統計，故建議相關統計資料可逕自中央銀行取得。 2. 指標「企業管理措施」-建請新增企業形象、市場地位、核心能力及研發投資比率等 4 項指標，並可參考本部中小企業處「國家盤石獎選拔表揚計畫」之相關定義。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 關於經濟部所提之第一點建議，已增補中央銀行為資料出處。 2. 關於經濟部所提出之第二點意見，由於與 IMD 之定義不符，又此項指標列為國際評比指標，故未依照經濟部之意見進行修改。
<p>行政院人事行政局</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 研究報告第 3 章第 2 節「台灣生活環境國際化指標：結構與內容」中，「語言環境」面向之「公務人員外語能力」指標，其「指標定義」提及 2006 年已有 12%的公務人員已達通過「全民英檢初級」之標準一節，經查至 2007 年底止，行政院及所屬各機關（構）學校經銓審之公務人員通過英檢人數百分比為 18.85%，請惠予更新。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 關於人事行政局的第一項意見，已在指標中進行修正。 2. 未依照人事行政局之第二點意見進行修正。

填表單位	意見與建議	指標修改狀況
	<p>2. 另有關行政院前訂頒之「挑戰 2008：國家發展重點計畫」--「E 世代人才培育計畫」之子計畫「1.1.2 推動全民參與英檢計畫」，業於民國 96 年底結束。嗣後有關推動公務人員英語能力之提升及相關英語學習、培訓事宜，已回歸各機關常態性業務，由各機關本於權責持續推動。</p>	
<p>行政院衛生署</p>	<p>針對 57 頁「醫療院所之接待、醫護人員外語能力指標」及 69 頁「醫療情報」之回應。</p> <p>針對研究報告中 p.57 及 p.69 涉及本處業務部分，說明如下：</p> <p>A. 研究報告中 p.57「醫療院所之接待、醫護人員外語能力」部分，建議修正如下：</p> <p>指標定義：提供英語通譯服務人才之醫院，占醫院評鑑合格家數之比例。</p> <p>指標出處：由衛生署、教育部、退輔會、醫管會及軍醫局等分別調查所轄〈屬〉醫療機構「推動醫院營造英語醫療作業環境計畫」執行現況調查。</p> <p>計算方式：提供英語通譯服務人才之醫院家數/占醫院評鑑合格家數</p> <p>說明：</p> <p>1. 外語能力修正為「英語通譯服務人</p>	<p>1. 關於「醫療院所之接待、醫護人員外語能力指標」部分已經在第二次期中報告後的討論中刪除，故不作其他修正。</p> <p>2. 關於「醫療情報」部分的建議，由於已與「治安情報」合併為「緊急求助資訊」，且改為「問卷調查」來進行，故暫不作其他定義修改。</p> <p>3. 關於「醫療水準」一項，已依照衛生署之意見選用「平均餘命」及「醫療協助」兩項指標。此外另保留「衛生基礎建設」一指標。</p>

填表單位	意見與建議	指標修改狀況
	<p>員」。因為替在台之不同語系人士服務，固然語言溝通重要，惟我國並非英語系或多語系之國家，國人醫學專業養成過程，亦非以第二外國語為培養重點，為了服務外籍人士，雖然醫護人員未必精通外語，但醫院為考量服務溝通需要，大多能就外籍人士語言溝通需要，尋求適當通譯人才，以協助就醫期間的服務，爰本項指標建議修正如上。</p> <p>2. 本署自 92 年起，委託社團法人醫務管理學會執行「推動醫院營造英語醫療作業環境計畫」，截至 96 年已經執行 5 年，協助<u>全國各層級私立醫院(包含市立醫院)</u>建置英語生活環境及中、英之雙語環境設施；主要範圍包括：醫院招牌、門急診之標示、服務台、衛生教育、樓層標示、醫院簡介、服務人員教育訓練、網站等英語化。藉由輔導醫療保健業之英語化，營造親善之生活空間及就醫環境，提供外僑、國外旅客優質的多語化服務，方便外籍人士就醫，強化國際化的親善醫療空間，提供外籍人士順暢無阻的旅遊品質及醫療保障。96 年並再新增醫院常用字彙、部門常用對話、涉外表單範本之訂定、製作英語教材，辦理外籍人士訪查活動，</p>	

填表單位	意見與建議	指標修改狀況
	<p>此外，亦召集相關之專家學者成立醫療英譯服務團隊，提供醫院即時翻譯服務，並且將之改為常設單位，以期提供醫院更多輔導服務。</p> <p>3. 署立醫院、國軍體系、教育部及榮民體系醫院，由其主管機關另行規劃推動事宜。</p> <p>4. 目前參與「推動醫院營造英語醫療作業環境計畫」之醫院均加強各單位工作人員外語能力提升，包括鼓勵員工參加英文檢定考試及讀書會等活動，但無量化指標供參。如以研考會所建議之〈現有人員數／應配置人員數〉為指標之計算公式，於目前之實務狀況，將會涉及「如何定義外語能力」、「修改醫療法之醫療機構設置標準」、「增加醫院成本負擔」、「於台灣之國際病人目前數目尚不很多，是否有應配置之必要」…等等爭議。</p> <p>B. 研究報告中 p.69「醫療情報」部分，指標建議修正如下：</p> <p>指標定義：評鑑合格醫院實施英語生活環境及中、英雙語環境設施之建置。</p> <p>指標出處：由衛生署、教育部、退輔會、醫管會及軍醫局等分別調查所轄〈屬〉醫療機構「推動醫院營造英</p>	

填表單位	意見與建議	指標修改狀況
	<p>語醫療作業環境計畫」執行現況調查。</p> <p>計算式：已建置英語生活環境及中、英雙語環境設施〈主要範圍包括：醫院招牌、門急診標示、服務台、衛生教育、樓層標示、醫院簡介、服務人員教育訓練、網站等英語化〉之醫院家數／占醫院評鑑合格家數。</p> <p>說明：檢附 92 年至 96 年參與之醫院名單，請參考。</p> <p>針對 54 頁「醫療水準」之回應</p> <p>有關「全球在地化台灣國際接軌政策研究」報告第 54 頁「4.醫療水準」，建議修改如下：</p> <p>指標出處：IMD</p> <p>指標定義：參考 IMD「醫療與環境」衛生相關指標第四項「Life expectancy at birth」與第六項「Medical assistance」。</p> <p>計算式：統計</p> <p>說明：</p> <p>1. 第四項「Life expectancy at birth」：意指平均餘命。平均餘命係假設一出生嬰兒遭受到某一時期之每一年齡組所經驗的死亡風險後，他們所能存活的預期壽命。其餘可以作為當代醫療及死亡</p>	

填表單位	意見與建議	指標修改狀況
	<p>率變化具體之指標外，更足以反應出一個國家醫藥衛生進步以及保健水準之提昇情形外，亦顯示當國之生活環境與國民營養的持續改善。</p> <p>2. 第六項「Medical assistance」：意即每一位醫師及每一位護理人員之服務人口數。我國每一位醫師服務人口數之計算，係以西醫師及中醫師執業人數除人口數計算；每一位護理人員服務人口數之計算則係比照前者，即以護士及護理師執業人數除人口數計算。前開計算所得之結果，可顯示當國是否有足夠之醫護人力暨反應其醫療服務之品質。該數據越低表示當國之國民可得到較高水準之醫療服務，醫護人員對於病患更能提供持續且完整之醫療照護服務。</p>	
行政院勞工委員會	<p>1. 第 75 頁有關「分配於外籍勞工與外籍配偶之預算金額」指標定義部分，建議修正為「投注於外籍勞工與外籍配偶之生活支援、教育、照顧、『諮詢、權益保障、輔導』以及其他社會福利之金額是否有相對應之提升。比例若提升，表示我國對於外籍人士能否融入社會之重視度提升，若此比例有下降之趨勢，可能反應我國對於外國人融入</p>	<p>此項指標已於第二次期中報告後刪除，故不需作定義之調整。</p>

填表單位	意見與建議	指標修改狀況
	社會的重視降低。」	
行政院文化建設委員會	對於本研究有關指標內容（六）人員流通面向 3. 文化與社會交流指標採取本會「國外藝文團體或個人來臺展演活動統計」，本會無意見。惟該研究單位對於「國外藝文團體或個人」的認定標準建議更須明確乙節：前揭藝文活動個數計算原則係以主要演出團體之登記國籍為非中華民國者或主要演出人員之國籍為非中華民國者，即納入「國外藝文團體或個人來臺展演活動」統計項，請研究單位參考。	已採納文建會之定義。
行政院環境保護署	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「PSI 平均值」建議修正為「全國 PSI 平均值」，增加全國 2 字。 2. 「都會區每年空氣嚴重污染比例」建議刪除，修正為「都會區每年空氣品質不良等級比率（PSI > 100）」。 3. 「受輕度污染的河川比例」建議修正為「未受污染及輕度污染之河川污染長度比率」。 4. 「都會區主要河段中度以上污染長度比例」建議刪除，修正為「都會區生活污水之污水下水道接管比率」。 5. 建議增列「垃圾回收率」。 	已採納環保署之建議對指標進行修改。
交通部觀光局	1. 第 45 頁，人員流通→觀光旅遊→入境旅遊，	已依照觀光局之意見修改。

填表單位	意見與建議	指標修改狀況
	<p>旅行業收入→請更正為「觀光外匯收入」</p> <p>2. 第 78 頁，「人員流通」面向第二大次級範疇為「觀光旅遊」(Tourism)，此一次級範疇底下，包含兩項指標：</p> <p>入境旅遊(Inbound Tourism)</p> <p>指標出處：<u>內政部移民署、交通部觀光局、World Tourism Organization</u></p> <p>指標定義：<u>入境台灣之外籍旅客與華僑旅客</u></p> <p>計算公式：各國每年非國民旅客之數量</p> <p>本案關聯性：</p> <p>「觀光外匯收入」(Foreign Exchange Earning from Tourism)</p> <p>指標出處：<u>交通部觀光局</u></p> <p>指標定義：國際旅遊之收入</p> <p>計算公式：<u>觀光外匯收入之年成長率</u></p> <p>本案關聯性：本研究團隊認為，<u>觀光外匯收入之年成長率</u>，表示該國在促進國際旅遊、交流上所投注之心力愈多。一國對觀光業之投入，有助於鼓勵國際人員之流通。</p>	
交通部	本部無意見。	無修改
行政院經建會	無涉及本會主管業務。	無修改

全球在地化台灣國際接軌政策研究案 (第二期)

期末簡報

 委託單位：行政院研究發展考核委員會

 執行單位：台灣經濟研究院國際事務處

2008. 06. 12



大綱

壹、背景說明

貳、第二期工作項目

參、研究方法

肆、生活環境國際化指標

伍、指標資料庫研究

陸、各國政策

柒、深度訪談中對台灣的負面印象與建議

捌、結論與建議

壹、背景說明

- 一、本案第一期研究已針對國內外生活環境國際化政策作出探索性之比較研究，並提出部分政策建議。本期在前期研究之基礎上進行後續研究。
- 二、各部會持續推動各項生活環境國際化措施之改革，民眾之意見如何值得持續追蹤。
- 三、生活環境國際化需要有效之評量指標，以作為客觀之政策依據。

3

貳、第二期工作項目

- **(一)建構生活環境國際化衡量指標**
在質化的分析以及跨國比較的基礎上，本研究擬參考其他國際以及國內的研究指標，依本研究範疇之需求作為基準並進行修正，以期建立適當、可量化的國際化衡量指標，進而作為未來政策調整及評估的參考。
- **(二)規劃生活環境國際化指標資料庫**
在所建構的指標基礎之上，本院將以該指標作為資料蒐集的基礎，運用該資料規劃資料庫，作為日後比較、參考、評估我國生活環境國際化進展的基礎。
- **(三)研提全球在地化台灣國際接軌策略與政策**
經過現行政策的評估、國際經驗的比較，以及與國際接軌程度指標的建立，本計畫最後將針對上述研究所評估出台灣國際化政策的優缺、國外值得吸取的經驗以及所建立出的指標進行政策建言，供政府當局作為參考。

4

參、研究方法

一、建構生活環境國際化指標

- (一)蒐集國內外重要生活環境國際化相關指標。

蒐集現有的國際化指標，例如：globalization index (FP) 、 The World Competitive Yearbook (IMD) 及全球競爭力指標(WEF)等，並對指標內涵進行深入探討。

- (二)針對已蒐集之指標進行分析，挑選適當指標，並進行必要之修正。

針對既有國際化衡量指標是否適合應用於「生活環境國際化」進行評估；並在此基礎之上，增補、修改原先指標缺乏或不足之處。

- (三)針對本院所擬定之生活環境國際化指標召開專家學者座談會、辦理問卷調查，並於國際會議中，安排一個場次邀請國內外專家共同進行評論與檢驗。

5



6

二、指標資料庫規劃

- (一)依照衡量指標，建立適當的計分方式或權重。
- (二)參考指標專家座談會之建議，對資料庫作更完善的規劃。
- (三)依照所篩選的指標進行數據資料蒐集，並規劃資料庫。
- (四)資料庫內容分為國際評比與國內評比兩部分，以從不同視角呈現台灣生活環境國際化之現狀。

三、研提全球在地化台灣國際接軌策略與政策

- (一)依照指標研究分析的結果，勾勒政策改革方向。
- (二)辦理20人次深度訪談，針對現行政策優缺進行探索。
- (三)舉辦國際研討會，邀集國內外專家學者進行政策探討。
- (四)挑選重點國家，進行其生活環境國際化政策之研究。
- (五)研提全球在地化台灣國際接軌策略與政策。

7

肆、生活環境國際化指標

一、指標建構之過程

本研究團隊參考知名國際指標體系(WEF、IMD、FP...etc)、第一期研究案成果、深度訪談見解、全球在地化國際會議、八次研究團隊內部討論會及三場專家座談會，規劃出六大面向共55項細部指標。

其後，再彙整各部會提供意見，再召開七次研究團隊內部討論會，並以問卷探知民眾對各指標之認知後，調整為48項指標，定義部分亦有若干變動。

8

■ 二、指標架構與內涵

本指標共包含六大面向、14次級範疇、48項指標：

- (一) 社會經濟環境：2次級範疇，9項指標
- (二) 語言環境：2次級範疇，7項指標
- (三) 公共資訊：2次級範疇，10項指標
- (四) 法制規範：3次級範疇，9項指標
- (五) 社會融合：2次級範疇，6項指標
- (六) 人員流通：3次級範疇，7項指標

9

社會經濟環境面向

(一) 國際經貿環境

- (1) 國際貿易
- (2) 外人直接投資
- (3) 政府效能
- (4) 企業管理措施

(二) 社會生活環境

- (1) 生活費
- (2) 交通品質
- (3) 治安狀況
- (4) 醫療水準
- (5) 環境保護

10

語言環境面向

(一)外語學習環境

- (1)外語教學認證
- (2)外語教師與學生師生比
- (3)外語教育機構

(二)外語能力現況

- (1)公務人員外語能力指標
- (2)醫療院所之接待、醫護人員外語能力指標
- (3)TOFEL、TOEIC平均成績
- (4)通過全民英檢的人口比例
- (5)取得專業翻譯證照人數

11

公共資訊面向

(一)資訊基礎建設

- | | |
|-------------|-----------|
| (1)國際電話固定成本 | (2)行動電話成本 |
| (3)網路成本 | (4)寬頻成本 |
| (5)網路使用人數 | (6)寬頻訂戶 |

(二)外語資訊

- | | |
|---------|-----------|
| (1)雙語標示 | (2)雙語法規 |
| (3)雙語網站 | (4)緊急求助資訊 |

12

法制規範面向

(一)法律體系的效能

- (1)法律體系的效率
- (2)司法獨立性

(二)商業立法

- (1)關務行政
- (2)投資獎勵措施
- (3)對外資持股之限制
- (4)政府補助
- (5)ICT相關法律
- (6)智慧財產權

(三)雇用與勞動法規

- (1)雇用外勞的難易度

13

社會融合面向

(一)社會價值

- (1)對全球化的態度
- (2)國家文化
- (3)人權重視度

(二)社會容納與社會支持

- (1)針對外國人所提供之服務措施品質
- (2)社會歸屬感
- (3)國人接納外國人的程度

14

人員流通面向

(一)國際人力流入與移民

- (1)外籍勞動人口 (2)國際遷移

(二)觀光旅遊

- (1)入境旅遊 (2)觀光外匯收入

(三)人員交流

- (1)國際學生 (2)文化與社會交流
(3)舉辦國際會議之次數

15

指標換算方式

■ (一)國際指標成績之換算

評分系統為1~7分。7分最高、1分最低。

WEF系統的指標之評分標準本就是1~7不須變換。

IMD系統的指標評分為1~10分。其換算方式為：

$$\text{IMD得分}-1/10-1 = X-1/7-1 ; X \text{ 即為新的計分系統}$$

其餘國際指標依照類似的換算方式計算。

■ (二)國內指標成績之換算

部分國內指標系統由於無法看出國際的相對位置、內涵過於複雜，或資料累積性尚不足的情況。因此在換算上容易有所偏差。因此其中環境保護、翻譯證照人數、雙語法規、文化社會交流、外語教學認證、師生比、外語教育機構、公務人員外語能力指標、通過英檢人口比例等九項指標，將不列入「加權」。僅以靜態跨年比較的方式進行呈現(類似永續發展指標的做法)。

※其餘涉及滿意度調查的國內指標，比照國際指標換算的公式進行處理。

16

權重計算

■ (一)問卷調查

研究團隊經過討論後訂出指標後，以此指標設計問卷進行電話訪問。受訪者可給1~10分(1最低、10最高)，探知外籍白領人士、國內企業及涉及外籍人士業務之窗口對這些指標重要性認知的排序。作為權重規劃之參考。

■ (二)權重計算模式

有鑒於國內與國際比較指標性質的不同，對於總分計算意義亦有不同，因此本研究團隊經前頁所述的指標加權篩檢，所設計出的指標加權方式如下：

$$\begin{aligned} \text{各面向下指標加總得分} &= \sum_{j=1}^m W_i T_j, \quad \sum_{j=1}^m W_i = 1 && T = \text{單一指標數值} \quad W = \text{該指標權重} \\ \text{指標加總得分} &= \sum_{i=1}^n W_i' T_j', \quad \sum_{i=1}^n W_i' = 1 && T = \text{單一面向得分} \quad W = \text{該面向權重} \end{aligned}$$

其餘項目僅列各年表現的靜態比較。

(各面向及各指標權重請見p. 82、p. 92、p. 93)

17

伍、指標資料庫研究

■ 一、使用者類別定義

- (1) 一般本國民眾
- (2) 外籍人士
- (3) 相關政府機關人員
- (4) 後台管理者

■ 二、資料上傳時程設定

- (1) 「最新消息」資料：隨時更新、評比發布及記者會時更新
- (2) 指標調查與評比資料：於單項指標資料完成之2~3週內上傳
※前端則待單年度資料收齊後才進行發佈
- (3) 分析資料：於調查結果出爐或記者會完畢後公佈

18

■ 三、資料庫前端內容

1. 首頁/緣起

2. 指標架構

3. 指標定義

4. 指標調查結果

(1) 總體指標評價：呈現近幾年來台灣的總體表現及調查分析

(2) 各指標面向評價：六大面向表現之走勢圖與分析

(3) 個別指標評價：呈現所點選之指標之歷年表現

5. 國際相關連結

6. 國內相關連結

7. 連絡我們

※詳細前後端頁面規劃請見報告書p.97-112

19

前端首頁

首頁 | English | 聯絡我們 | 工作人員登入

生活環境國際化指標資料庫

Foreigner-Friendly Living Environment Index Database

首頁 指標架構 指標定義 指標調查結果 國際相關連結 國內相關連結 聯絡我們

最·新·消·息

2009/01/13
行政院研考會將於1月20日，假臺大醫院國際會議中心舉辦「生活環境國際化指標資料庫」記者會，歡迎踴躍參加。

2008/4/20
生活環境國際化指標資料庫已於4月19日正式上線。

瀏覽人次：xxxxxxx

緣起：
我國推動生活環境國際化之相關政策，應建立在對現況的客觀掌握之上，針對現況擬定適當的政策選項。對於政策推動的效果，也必需適當地予以追蹤考核，作為政策修正與檢討改進的基礎。為達成上述目的，政府需要發展一套針對我國「生活環境國際化」發展狀態的衡量指標，使得政策的研擬、修正、檢討改進，具備高度的可操作性。故政府特研擬「生活環境國際化衡量指標系統」作為政府自我評量與國際檢視的依據。

國際生活環境服務網

外國人在台生活服務
0800-024-111

OTOP

行政院研考會

台灣經濟研究院
Taiwan Institute of Economic Research

行政院研考會 | 台灣經濟研究院

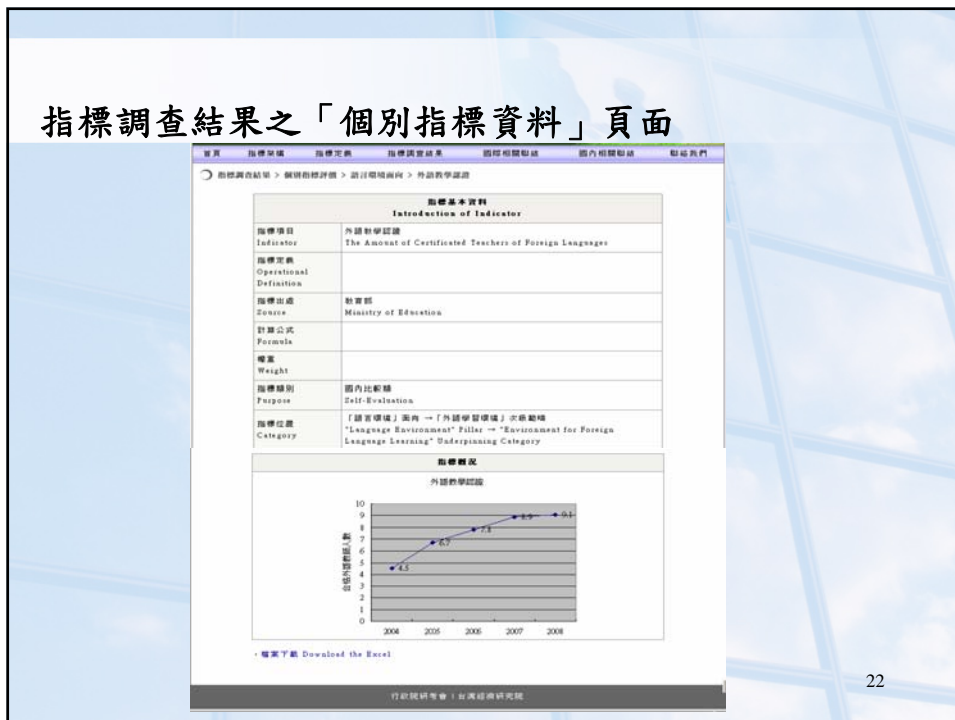
20

指標調查結果之「各面向表現」頁面



21

指標調查結果之「個別指標資料」頁面



22

陸、各國政策

一、日本

於第一期研究案中，本研究團隊已提出日本生活環境國際化的「官方措施」，本期則持續追蹤，以「民間倡議」及「公私合作」為主軸，提出幾項值得仿效的政策。

本次報告所提出之新案例，主要涵蓋「醫療支援制度」以及「多文化教育」等措施。並整理福田內閣上台後因應少子化趨勢所提出的簽證與人才招募政策，供政府參考。

23

■ 醫療支援制度

(一) 外語問診單

以日語以及外語印刷雙語，依照不同科別設計問診單，供外籍人士下載使用。以神奈川縣為例共可提供十多種語言。即使醫生不懂外語，也能做基本之問診與治療。

(二) 免付費電話醫療翻譯

AMDA中心提供多語種預約制的免費電話醫療翻譯服務。

(三) 專業醫療翻譯人力派遣

試辦專業醫療翻譯人力派遣，作為醫生與病患溝通橋樑。

(四) 電話醫療諮詢服務

涵括就醫、醫療產品、疾病防治、職業災害、健保、以外語服務之醫療機構查詢、健康檢查等醫療諮詢服務。共提供英、西、葡、華等共8種語言之諮詢服務。

24

■ 以體驗及教育為本創造多文化教育平台

(一)國際學生之家

讓日本人與外籍學生透過共同生活，以及每週定期的活動，了解彼此的生活習慣以及文化。

(二)設置「民族學程」推動文化理解與交流

在中小學設置民族學程，讓日本人可以學習異文化、讓在日外籍人士可以傳承母國文化，並於此進行文化之交流與對話，減少對彼此文化之誤解。

(三)運用外籍學生前往中小學進行文化教育

25

■ 因應少子化趨勢，簽證核發制度再革新

(一)「就學」、「留學」簽證統一化，未來針對留學生將統一改發能享較好福利與保險之留學簽證。

(二)今年五月決定未來欲前往日本留學之學生在學校代為申請的情況下可免除旅日生活經費證明、學費支付能力證明、語言能力證明等繁複的文件，降低其前往日本留學的成本。法務省正擬定細部的配套措施。

(三)縮短簽證審核時間。

(四)上述便捷化所衍生可能造成的非法打工問題，將改要求學校從嚴管理，發現有不法情勢時將從嚴處理。

(五)留學生簽證僅為第一步，福田政府下一步所要推動的為人才進入的鬆綁。

26

二、泰國

泰國以觀光業與文化產業聞名，在開放外資政策方面則較為保守，不少產業對外資有較嚴格的限制。尤其在文化與觀光產業方面，更是如此。

但儘管如此，泰國在觀光醫療(醫療國際化)方面相當地成功，其外語政策目標亦具有相當的參考價值。以下將簡單地針對泰國在這兩方面政策進行介紹。

27

■ 醫療觀光

近年泰國的醫療觀光旅客數成長迅速，2006年前往泰國從事醫療觀光的外籍旅客達150萬人次，已達2003年的兩倍，2007年也以約30%的速度在成長。為世界三大醫療旅遊樞紐之冠。主要客源為馬、日、韓、中、星。促使其成功的理由包括：

- (一)泰國在雷射、變性、牙齒與心臟外科等方面的技術先進，其他醫療技術也有中上水準，多數醫療人才自歐美國家學成歸國，技術跟得上趨勢，英語溝通亦無礙。

28

■ **(二) 成本低廉**

- 泰國的手術費用約為歐洲國家的1/8至1/10，新加坡的醫療成本在世界上雖低，但平均也為泰國的近兩倍左右。因此成為一大誘因。

■ **(三) 多語化服務抓得住國際病患的心**

- 以康民醫院為例，其有超過60位的專業翻譯人員提供阿拉伯語、孟加拉語、法語、德語、韓語、日語等醫療翻譯服務，也隨時提供病患在院期間所需的服務；曼谷醫院則提供了超過29種的語言翻譯，以期降低溝通時的落差，並使病患能夠自在無負擔地就醫。

■ **(四) 客制化服務是醫院成功的重要經營模式**

- (1) 醫療人員與病患的比例約為1:5，能全程陪伴外籍旅客處理流程。
- (2) 院內設有「延長簽證處」直接幫病患處理簽證展延的問題。
- (3) 院內招聘五星級飯店大廚，提供菜色多變化的低價營養膳食。

■ **(五) 充分結合觀光資源，使「就醫」如「度假」**

- 多數的就醫活動皆搭配觀光行程，另亦提供五星級般的住宿環境，讓就醫如度假，緩解就醫的緊張感。

29

■ **英語教育**

泰國於2006年針對英語教育發表《2025年的泰國願景》，規定所有中學畢業生之英語能力至少能達B2級水準(相當於全民英檢中高級)。同時亦強調語言課程要有在地思考，優先以期了解泰國歷史文化，作為與世界溝通的橋樑。媒體、ICT應用及教師培訓亦為此計畫之重點。

■ **華語教育**

有鑒於中國崛起，泰國教育部於2006年1月決定，要將華語列為第一外語，希望在2008年將華語課程納入泰國2000多所中小學的課程當中。不過目

30

■ 三、瑞士

瑞士為世界聞名的國際化國度，多語並存、政治中立、擁有豐沛的觀光資源以及龐大的旅遊人口，同時也是眾多國際組織的總部或者分部所在地。

基於其特殊性，本次特別挑選瑞士作為研究對象，探討瑞士的生活環境國際化特色，及其背景。

31

■ 瑞士國際化的發展與現況

(一) 語言環境

1. 四種國家語言並存(德、法、義、羅曼語)
2. 文化語言多樣性，重視多語多文化團結共存的形象
3. 認為英語化不等於全球化
4. 地方性語言有利於與地方官員打交道，有助於就業

(二) 政治、社會與財政結構

1. 由「城邦認同」發展「國家認同」
2. 重視不同族群間的協商，協商無法解決的問題才訴諸公投
3. 「州政府」擁有強大的財政權，上繳中央的稅收僅佔30%

(三) 國際組織重鎮

瑞士日內瓦為世界紅十字會的總部，同時國際勞工組織、世界衛生組織以及世界貿易組織也都位於此。政府組織與非政府組織總計達200多個。

32

■ 瑞士的國際化政策

(一)對歐盟與非歐盟開放標準不同

1. 對歐盟人士的移民條件較寬鬆，可先進入瑞士三個月尋求就業機會之後，在申請居留。自2004年起不需要證明找不到瑞士勞動力，即可直接雇用歐洲公民。2009年將取消歐盟勞工進入瑞士的名額限制。
2. 對非歐盟人士限制仍多。非歐洲公民必須取得雇主所提出的職位證明，方能申請「居住許可保證」。
3. 不法勞工問題仍然嚴重

※瑞士簽證制度請參考 p.152~p.154

(二)推動瑞士成為旅遊樞紐

強調對外交通便捷、地勢平坦開闊、生態之美、依山傍水，擁有良好之排水、供電、垃圾處理及安全救護等公共資源，旅遊業推廣策略重視產業行銷、綜合社會及環境效益。

33

■ 四、新加坡

本案第一期研究中已針對新加坡國際化的環境、發展、內部動力、思維、政策與優勢進行探討。本期則進一步對於新加坡政府在社會融合、人員流通與醫療環境等層面做進一步的補充。

34

■ 社會融合

(一) 組屋政策促進各族群交流

自1970年代新加坡開始推動組屋政策(國民住宅)，政策施行後，政府開始推動馬來人、印尼人、華人與新加坡共住組屋，甚至有默契要以一定比例分配居住族群，以此作為族群融合之基礎。

(二) 透過學校教育促進融合

因顧及馬來人在馬來半島的地位及馬來人的弱勢，新加坡政府針對馬來人接受教育有特別的補助。

35

■ 人員流通

(一) 寰宇新加坡

寰宇新加坡計畫成立19個跨部門的行動小組，分別負責醫療、教育、服務、研發等不同組別，共派遣250多名公務員至世界各大城市取經、尋找靈感，藉由把自己放在局外人的角色來重新思考國際化政策的改革，對於後來新加坡各個領域的改革幫助不小。

(二) 鼓勵移民、擴大推動永久居留

前一期研究所提過的Contact Singapore除了具有完備的網站之外，亦在海外設置據點，舉辦說明會招募重點人才移民新加坡。近兩年擴大核發藍卡(永久居留卡)，凡對新加坡有貢獻者即可獲得。每五年更換一次，只要有工作、按時繳稅即可持續維持藍卡。

(三) 「消協保證標誌」保障外國學生權益

自2005年外國學生只能申請消協保證標誌的教育機構。據星國政府要求，學校若破產或因故無法運作時，外國學生可獲得全額退費。

(四) 給予商業優惠

36

■ 醫療環境

(一)外國人也須加入醫療儲蓄戶口制度

星國要求外國人也須要加入醫療儲蓄戶口，依照不同的年齡層繳交不同的定存額。以使外籍人士在星國生病後，也能享受當地良好的醫療資源。

(二)推動Singapore Medicine計畫

由於新加坡小、人口少，以自身的力量難以支撐優質醫療體系，因此推動Singapore Medicine計畫吸引外籍人士赴星從事醫療觀光。相較於歐美而言新加坡的平均醫療成本較低，但主要的賣點仍是其良好的醫療技術，例如：以牙補眼、髖關節手術等皆為其強項。對歐美人而言，不需要經過漫長等待即可獲得治療亦唯一大賣點。

為提升成本效益，政府集中投資特定醫院，例如Novena Medical Center。不但可以享有機場接送，也可指定英語、華語及印尼語服務。

37

柒、深度訪談中對台灣的負面印象及建議

一、社會經濟環境

1. 外勞/外配團體反應，在證件办理流程、新移民規劃程序方面仍然相當複雜，並由於缺乏行政的單一窗口，也沒有考量外配/外勞工作時間與便利性，常常必須要來回跑很多單位才能辦完程序，對於有語言障礙的外勞/外配來說更是不便。
2. 外籍專業人士反應，台灣醫療水準雖高，但檢查不夠周延、急症就醫卻仍須相當長時間的等待，
3. 外籍專業人士反應，年輕人抗壓力不足、換工作頻率過高、公部門效率低落都影響了外商來台投資的意願。

38

二、語言環境

1. 外勞/外配團體反應，語言溝通障礙是她們在台生活遇到的主要問題，不僅中、台語不通，英語也僅是菲律賓的外勞外配才比較懂。若不能以其母語提供資訊，許多的福利皆無法享用。
2. 外勞/外配團體反應，雖國內部分醫院設有翻譯志工或其他醫療服務，但由於資訊傳達之不充分，外勞外配不一定知道有此機制，也不知到該到哪找志工。
3. 外籍白領人士反應，在台生活如不會說中文，確實構成溝通障礙。
4. 外籍白領人士認為，台灣生活環境國際化的城鄉差距太大，一旦出了台北，溝通上就會出現很大的障礙。
5. 專家學者認為，政府對於翻譯工作不夠重視。例如：翻譯酬勞僅劃一標準、翻譯文章無法作為升等及學術之累積、翻譯品質低落，成為國際接軌之阻礙。
6. 外語教師素質不足、華語教學師資數與品質仍有待加強

39

三、公共資訊

1. 外配/外勞多在社經地位較低的家庭，無電腦可使用，
也無法操作中文介面電腦。因此目前針對外配/外勞的
資訊管道還需要重新設計。
2. 外籍師生反應國內的電視頻道外語節目不足，
但更重要的是加強在平面媒體方面的資訊傳播。另外也
建議可以
透過學校網站或國際交流處傳遞最新資訊給外籍師生。

四、法制規範

1. 外配反應等待歸化的時間使其參與經濟、工作之權益受損，在未取得合法身分前仍需冒險非法工作以維持生計。
2. 外籍教師的居留證及稅務多由學校代辦，因此問題不大。但外籍學生反應希望可以延長留學生簽證的時效，不限於一年一簽。並期戶政單位可以提醒辦理延期的時間，以免錯失辦理繼續居留的期限。
3. 外籍專業人士認為台灣保護主義過重，太過於害怕開放，若在稅制及中國商務人事的管控上不能有效鬆綁，會影響外籍人士來台經商投資的意願。並建議政府將外籍人士所欲道的問題及解決方式彙編為一本FAQ，與居留證同時發放。

41

五、社會融合

1. 外勞反應國內雇主常常無法理解、尊重外勞之信仰，並給予適當的尊重。因此有必要提升國人對異文化理解隻繳預。外配團體則反應雖然政府設有免費中文課程或福利，但外配常因為家庭因素而無法參與。因此相關團體建議建立配套措施，以期福利能確實落實。
2. 外籍師生較不會面臨歧視或者異樣眼光。但外籍師生建議政府鼓勵年輕人多出國、增進國際視野，以促進整體多元文化的融合。
3. 國內專家學者認為國人對歐美文化接納度已高，然而對於東南亞或其他非先進國家的認識仍不足。認為台灣外配、外勞及新移民充斥之下，有必要加強民眾對於外籍族群之認識。

42

六、人員流通

1. 外籍人士認為，台灣雖有優良的觀光條件，但國際知名景點不足、語言溝通障礙等仍是影響來台觀光的不利因素。
2. 外籍白領專業人士認為台灣觀光行銷的不足、景點規劃不夠多、也不夠細緻，觀光景點附近的軟硬體基礎建設不足也需要再加強。
3. 白領專業人士認為政府對於專技人才來台的學經歷限制仍多，對於雇主、外商來台發展仍構成阻礙。
3. 專家學者認為，對於國人對部份人種的歧視，可能影響我國的國際形象，影響那些族群專業人士來台發展的可能。
4. 外籍人士子女來台後是否能得到妥善的照顧亦是影響其來台的重要因素，我國應在此方面繼續加強。

43

捌、結論與建議

一、總綱與決策體系

1. 建議仿照「寰宇新加坡」模式的做法，據此提出全國性生活環境國際化政策綱領與識別系統，以提升相關政策的能見度與統整效果。
2. 建議政府在行政院下設「國際化推動委員會」，負責提出前述總綱與識別系統，並協調相關部會之工作。地方應設立「地方國際化推動小組」，與行政院的國際化推動委員會銜接。

二、社會經濟環境面向

1. 強化單一窗口的功能整合性。
2. 國際化程度的城鄉差距對於國際接軌政策的擴散有不利的影響。建議針對國際化程度的城鄉差距，及城鄉差距所帶來的負面效應，建立監測與管理機制。

44

二、指標資料庫規劃

- (一)依照衡量指標，建立適當的計分方式或權重。
- (二)參考指標專家座談會之建議，對資料庫作更完善的規劃。
- (三)依照所篩選的指標進行數據資料蒐集，並規劃資料庫。
- (四)資料庫內容分為國際評比與國內評比兩部分，以從不同視角呈現台灣生活環境國際化之現狀。

三、研提全球在地化台灣國際接軌策略與政策

- (一)依照指標研究分析的結果，勾勒政策改革方向。
- (二)辦理20人次深度訪談，針對現行政策優缺進行探索。
- (三)舉辦國際研討會，邀集國內外專家學者進行政策探討。
- (四)挑選重點國家，進行其生活環境國際化政策之研究。
- (五)研提全球在地化台灣國際接軌策略與政策。

7

肆、生活環境國際化指標

一、指標建構之過程

本研究團隊參考知名國際指標體系(WEF、IMD、FP...etc)、第一期研究案成果、深度訪談見解、全球在地化國際會議、八次研究團隊內部討論會及三場專家座談會，規劃出六大面向共55項細部指標。

其後，再彙整各部會提供意見，再召開七次研究團隊內部討論會，並以問卷探知民眾對各指標之認知後，調整為48項指標，定義部分亦有若干變動。

8

六、社會融合面向

1. 應針對外配家庭中的本國人，強化異文化輔導，以免產生適應不良，或者因誤解而生之不當侵害。
2. 建議透過補貼減輕外配之在台家庭經濟負擔。
3. 強化外配及其子女的母語傳承，一方面可維持台灣社會的多元性與包容力，另一方面作為外語人才培育的基礎投資。同時也能作為未來我國與外配母國的政治、經濟聯繫。
4. 仿日本做法設置「國際學生之家」與「民族學程」。

七、人員流通面向

1. 強化觀光之跨業專題行銷策略，更積極推動觀光與醫療、會展、餐飲等產業的結合。
2. 建議提供更多的獎助學金吸引年輕專業人士來台求學、工作。其效益不只在於吸引年輕學生，更有利於安置來台白領人士之家屬，更添我國吸引白領外籍人士的籌碼。

47



敬請指教

附錄九 「全球在地化臺灣國際接軌政策研究 (第 2 期)」 期末簡報會議紀錄

- 一、 時間：97 年 6 月 12 日（星期四）下午 2 時正
- 二、 地點：本會簡報室
- 三、 主持人：宋副主任委員餘俠
- 四、 記錄：楊睿雲
- 五、 出席人員：(如附簽到單)。
- 六、 主持人致詞：(略)。
- 七、 業務單位報告：(略)。
- 八、 研究團隊簡報：(略)。
- 九、 意見交換：
 - (一) 陳委員金貴：
 1. 本案研究報告書涵蓋國際與國內情勢資料豐碩，分析清楚，值得肯定。
 2. 本案研究目的及方法建請分別予以明確定義及充實。
 3. 報告書初稿頁 43-45「臺灣生活環境國際化」指標體系架構表，原分為語言環境、公共資訊、法制規範、人員流通、社會融合等 5 個面向，另增加社會經濟環境為 6 個面向，建請補充說明指標體系架構成因。
 4. 報告書初稿頁 74 有關指標「舉辦國際會議的次數」，建請敘明國際會議的層級，期使標準明確。
 5. 報告書初稿頁 104 有關指標資料庫一般使用者功能選單功

能列表，建請增列研究方法、指標說明、資料來源、處理方式、出版品等功能，以臻完善。

(二) 陳委員世璋（張專員瑞娥代）：

1. 建議增列「在職者語言能力」指標，出處為 IMD，係針對 500 大企業負責人填答，可呈現我國職場英語能力。
2. 報告書初稿頁 202 有關「社會經濟環境」面向之 1.敘及「政府效能」，該指標涵蓋財政情勢、財政政策、法規體制、企業法規及社會架構等，指標與建議內容似欠缺關聯性，建請調整修正。

(三) 何委員沙崙：

1. 本案研究目的不甚明確，是否為檢測國際化程度？抑或為檢測計畫執行成果？目的宜具體定義說明。
2. 報告書初稿編排方式有欠周延，如：第五章我國生活環境國際化政策再評估，第一節為訪談評析，其訪談內容編於附錄，第二節訪談結果建議，宜予標題化加強敘述；第六章政策建議與現行政策優缺宜予關連說明。

(四) 張委員文蘭：

1. 研究報告書架構宜略作調整編排，俾利閱讀順暢，如增列第一期研究結果，或將附錄部分另行成冊。
2. 第四章生活環境國際政策國際經驗，提出日本、泰國、瑞士及新加坡等國寶貴經驗，建請增列總結，並與我國現行政策比較分析。
3. 第六章政策建議，各項建議意見宜以表格或條列方式分項條敘述內容，並明列主、協辦機關。
4. 報告書初稿頁 7、8、11 相關數據文字內容建請查明修正。

(五) 行政院人事行政局李專門委員嘉娜：

報告書初稿頁 57 有關「公務人員外語能力」指標，查「提升公務人員英語能力改善措施」於 96 年底結束，各項改善措施業已回歸各機關自行辦理，本局無法提供相關資料，建請刪除本項指標。

(六) 行政院經濟建設委員會胡副研究員蔓莉：

1. 報告書初稿頁 9 (二) 非租稅措施：有關「將研議使在台取得電子、通訊、生技、數位內容等學士學位者，於相關產業工作得不受 2 年工作經驗限制」，此項研議措施已取消。
2. 報告書初稿頁 11 (三) 吸引外籍人士來台：關於取消 2 年工作經驗部分，「外籍人士學士或以上學歷皆非在台取得者，仍保有原來的限制」，應說明為「非在台留學之學士級以上學歷資格之外國籍人士，在台工作仍須受薪資門檻（目前為月薪 47,971）限制」。
3. 報告書初稿頁 192 有關法規規範面向的第三段：專技人才的學經歷規定部分，2004 年 2 月 26 日令釋並未取消「學士學位者，需具 2 年以上工作經驗」之限制。

(七) 交通部觀光局林科長佩君：

1. 報告書初稿頁 7 有關「觀光客倍增計畫」乙節，截至 2007 年 12 月底止，來台旅客 3,716,063 人次，以觀光目的之旅客達 1,648,507 人次，建請修正。
2. 報告書「第四章生活環境國際政策國際經驗」提出日本、泰國、瑞士及新加坡等國寶貴經驗，建議是否能將台灣目前作法相較之，並提出差異性分析。

(八) 國家通訊傳播委員會余亭美小姐：

報告書初稿頁 59 有關「網路成本」指標，係指撥接成本，與我國普遍使用 ADSL（非對稱數字用戶線路）不甚相

符，建議考慮是否刪除或調整。

(九) 研究團隊回應：(台灣經濟研究院國際事務處)

1. 本案係分 2 期辦理。第 1 期係檢討「營造英語生活環境行動方案」執行成效與遭遇困難，評估推動英語作為第二官方語言之可行性，並參訪蒐集日本、韓國、新加坡及中國等國際化政策成果經驗，從語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範等面向進行政策比較分析，並研提具體可行之政策建議；目前之第 2 期旨在建構生活環境國際化衡量指標，建立生活環境國際化指標資料庫，並研提全球在地化台灣國際接軌策略與政策。
2. 本案生活環境國際化指標體系架構屬原創性，係針對並探討我國推動國際化生活環境政策有關社會經濟環境等 6 個面向議題而設計，期能提供政府檢測有關生活環境國際化政策執行成效、缺失及對策。

十、 主持人結論：

- (一) 為落實總統競選政見，配合營造英語生活環境既定政策，本會賡續推動營造國際生活環境建設計畫，感謝各部會協助本案研究工作。
- (二) 請研究團隊就與會代表意見調整修訂本案期末報告書，於本(6)月底前函送本會辦理驗收結案作業。

十一、 散會：下午 4 時 30 分。

附錄十 期末報告相關部會書面意見彙總表

發言單位與委員	發言與修改意見	研究團隊回應
陳委員金貴	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本案研究報告書涵蓋國際與國內情勢資料豐碩，分析清楚，值得肯定。 2. 本案研究目的及方法建請分別予以明確定義及充實。 3. 報告書初稿頁 43-45「臺灣生活環境國際化」指標體系架構表，原分為語言環境、公共資訊、法制規範、人員流通、社會融合等 5 個面向，另增加社會經濟環境為 6 個面向，建請補充說明指標體系架構成因。 4. 報告書初稿頁 74 有關指標「舉辦國際會議的次數」，建請敘明國際會議的層級，期使標準明確。 5. 報告書初稿頁 104 有關指標資料庫一般使用者功能選單功能列表，建請增列研究方法、指標說明、 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 關於委員所提出之第三點意見，已經補充說明。 2. 關於第四點意見採納該國際組織統一定義。 3. 關於第五點意見以補充研究方法。指標說明已經存在。另外關於出版品的部份，由於本資料庫僅使用於指標，因此除了記者會文件與指標調查外，應無其他出版品。關於委員所提及延伸資料查詢的部份，已可從國內外相關連結部份進入。

	資料來源、處理方式、出版品等功能，以臻完善。	
陳委員世璋 (張專員瑞娥代)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議增列「在職者語言能力」指標，出處為 IMD，係針對 500 大企業負責人填答，可呈現我國職場英語能力。 2. 報告書初稿頁 202 有關「社會經濟環境」面向之 1.敘及「政府效能」，該指標涵蓋財政情勢、財政政策、法規體制、企業法規及社會架構等，指標與建議內容似欠缺關聯性，建請調整修正。 	以依照委員意見增列「在職者語言能力」指標。
何委員沙崙	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本案研究目的不甚明確，是否為檢測國際化程度？抑或為檢測計畫執行成果？目的宜具體定義說明。 2. 報告書初稿編排方式有欠周延，如：第五章我國生活環境國際化政策再評估，第一節為訪談評析，其訪談內容編於附錄，第二節訪談結果建議，宜予標題化加強敘述；第六章政策建議與現行政策優缺宜予關連說 	本案生活環境國際化指標體系架構屬原創性，係針對並探討我國推動國際化生活環境政策有關社會經濟環境等 6 個面向議題而設計，期能提供政府檢測有關生活環境國際化政策執行成效、缺失及對策。

附錄十 期末報告相關部會書面意見彙總表

	明。	
張委員文蘭	<ol style="list-style-type: none"> 1. 研究報告書架構宜略作調整編排，俾利閱讀順暢，如增列第一期研究結果，或將附錄部分另行成冊。 2. 第四章生活環境國際政策國際經驗，提出日本、泰國、瑞士及新加坡等國寶貴經驗，建請增列總結，並與我國現行政策比較分析。 3. 第六章政策建議，各項建議意見宜以表格或條列方式分項條敘述內容，並明列主、協辦機關。 4. 報告書初稿頁 7、8、11 相關數據文字內容建請查明修正。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已依照委員意見，於第四章增列第五節作為總結。 2. 已依照委員意見，於第六章最後一節增列表格，並將政策建議依照短長程進行分類。
行政院 人事行政局 李專門委員嘉娜	<ol style="list-style-type: none"> 1. 報告書初稿頁 57 有關「公務人員外語能力」指標，查「提升公務人員英語能力改善措施」於 96 年底結束，各項改善措施業已回歸各機關自行辦理，本局無法提供相關資料，建請刪除本項指標。 	依照委員意見予以刪除
行政院 經濟建設委員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 報告書初稿頁 9 (二) 非租稅措施：有關「將研議 	兩點皆已依照委員之意見修正。

<p>會胡副研究員 蔓莉</p>	<p>使在台取得電子、通訊、生技、數位內容等學士學位者，於相關產業工作得不受 2 年工作經驗限制」，此項研議措施已取消。</p> <p>2. 報告書初稿頁 11 (三) 吸引外籍人士來台：關於取消 2 年工作經驗部分，「外籍人士學士或以上學歷皆非在台取得者，仍保有原來的限制」，應說明為「非在台留學之學士級以上學歷資格之外國籍人士，在台工作仍須受薪資門檻（目前為月薪 47,971）限制」。</p> <p>3. 報告書初稿頁 192 有關法規規範面向的第三段：專技人才的學經歷規定部分，2004 年 2 月 26 日令釋並未取消「學士學位者，需具 2 年以上工作經驗」之限制。</p>	
<p>交通部觀光局 林科長佩君</p>	<p>1. 報告書初稿頁 7 有關「觀光客倍增計畫」乙節，截至 2007 年 12 月底止，來台旅客 3,716,063 人次，以觀光目的之旅客達</p>	<p>關於第一點已依照委員提供之資訊進行修正。</p>

附錄十 期末報告相關部會書面意見彙總表

	<p>1,648,507 人次，建請修正。</p> <p>2. 報告書「第四章生活環境國際政策國際經驗」提出日本、泰國、瑞士及新加坡等國寶貴經驗，建議是否能將台灣目前作法相較之，並提出差異性分析。</p>	
<p>國家通訊傳播委員會 余亭美小姐</p>	<p>1. 報告書初稿頁 59 有關「網路成本」指標，係指撥接成本，與我國普遍使用 ADSL（非對稱數字用戶線路）不甚相符，建議考慮是否刪除或調整。</p>	<p>「網路成本」與其後所載之「寬頻成本」共同構成實質的「網路使用成本」，且基於國際比較之用途，仍有保留至需要。</p>

全球在地化台灣國際接軌政策研究

参考文献

一、日文参考文献

1. 【財団法人神奈川県国際交流財団】，<http://www.k-i-a.or.jp>
2. 小林米幸，「地域の医療機関で外国人を受け入れるための医療通訳」，【NPO ジャーナル】，2005年1月
3. 【AMDA 国際医療情報センター网站】，<http://www.amda.or.jp/>
4. 村田翼夫，「多文化共生の教育－異文化理解と多文化協同プログラムの重要性」，【自治体国際化フォーラム】，2007年1月
5. 総務省，【「多文化共生推進プログラム」の提言】，2006年3月7日，http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060307_2.html
6. 【コリア NGO センター网站】，<http://korea-ngo.org>
7. リリアン・テルミ・ハタノ，「NPO がめざす多文化共生社会」，【NPO ジャーナル】，2005年1月，2。
8. 【日本法務省网站】 <http://www.moj.go.jp/>

二、英文参考文献

1. OHMAE KENICHI, THE BORDERLESS WORLD: POWER AND STRATEGY IN THE INTERLINKED ECONOMY. NEW YORK, (1990) R. ROBERTSON, GLOBALIZATION, LONDON, (1992)
2. R. ROBERTSON, GLOBALIZATION, LONDON, (1992)
3. ULRICH BECK, WORLD RISK SOCIETY. CAMBRIDGE, (1999)
4. A. T. Kearney Inc.网站，<http://www.atkearney.com/main.taf>
5. Indicators of Sustainable Development: Guidelines and

Methodologies , United Nations , 2004

6. 聯合國網站
<http://www.un.org/esa/sustdev/natinfo/indicators/isd.htm>
7. LIVESTOCK, ENVIRONMENTAL AND DEVELOPMENT LEAD INITIATIVE, PRESSURE-STATE-RESPONSE FRAMEWORK AND ENVIRONMENTAL INDICATORS. AT
<http://www.virtualcentre.org/en/dec/toolbox/Refer/EnvIndi.htm>
8. LISA SEGNESTAM, INDICATORS OF ENVIRONMENTAL AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT: THEORIES AND PRACTICAL EXPERIENCE, THE WORLD BANK ENVIRONMENTAL DEPARTMENT, ENVIRONMENTAL ECONOMICS SERIES PAPER NO. 89, 2002: 8.
9. CHARLES RUNCKEL, 2007, “WHERE TO GO FOR MEDICAL TOURISM?”
HTTP://WWW.BUSINESS-IN-ASIA.COM/MEDICAL_TOURISM2.HTML
10. 【BRITISH COUNCIL THAILAND】網站中，FUTURE PERFECT-ENGLISH LANGUAGE POLICY FOR GLOBAL CONFERENCE REPORT。
<http://my.britishcouncil.or.th/?future-perfect>
11. Damien Simonis, Sarah Johnstone and Nicola Williams, 2006, 【Switzerland】 , p59-60, Lanely Planet Publications Pty Ltd. 2006
12. David Hampshire , 2005 ,【Living and Working in SWITZERLAND】 , p31-32 , 10th Edition , Survival Books Limited
13. David Hampshire , 2005 ,【Living and Working in SWITZERLAND】 , p61-63 , 10th Edition , Survival Books Limited
14. 【European Nationals in Switzerland, Information on the Free Movement of Persons】 ,<http://www.ch.ch.welcom/>

15. David Hampshire, 2005, 【Living and Working in SWITZERLAND】
p61-69, 10th Edition, Survival Books Limited
16. 【Living and working in Switzerland, Federal Office for Migration】,
<http://www.swissemigration.ch/>
17. ROLAND ROBERTSON, 'GLOBALISATION OR
GLOCALISATION?' IN ROLAND ROBERTSON AND KATHLEEN
E. WHITE ED., GLOBALIZATION: CRITICAL CONCEPTS IN
SOCIOLOGY. VOL. III. LONDON, (2003). PP: 31-51
18. R. ROBERTSON, GLOBALIZATION, LONDON, (1992). 以及
RICHARD GIULIANOTTI, SPORT: A CRITICAL SOCIOLOGY,
CAMBRIDGE, (2005). PP: 203.
19. JOHN TOMLINSON, 'THE DISCOURSE OF CULTURAL
IMPERIALISM', IN ROLAND ROBERTSON AND KATHLEEN E.
WHITE ED., GLOBALIZATION: CRITICAL CONCEPTS IN
SOCIOLOGY. VOL. IV. LONDON, (2003). PP: 85-118.

三、中文參考文獻

1. 張亞中, 【國際關係總論】, 2003年11月, 揚智出版社, 275。
2. 楊國德, 「紮根本土放眼全球: 以全球在地化觀點規劃開放的社區
學習體系」, 【成人及終身教育】, 2004年1月, 3~10。
3. 蕭全政、吳若予, 【全球化潮流下的在地省思: 從五百年資本主義
發展史的反省】。錄於【研考雙月刊】, 31卷第五期, 2007年10月,
行政院研究發展考核委員會, 頁13。
4. 【行政院經濟建設委員會年終記者會資料】, 2007年12月27日。
5. 幼華、張益誠, 永續發展指標, 環境教育季刊 37:53-74, 1999年2
月, http://www.ntnu.edu.tw/eec/eeq/37/eeq_3706.htm

6. 水資源永續發展指標，經濟部水利署網站，
http://hysearch.wra.gov.tw/wra_ext/deveinfo/html/%E4%B9%9D%E5%8D%81%E4%B8%89%E5%B9%B4%E5%BA%A6%E6%B0%B4%E8%B3%87%E6%BA%90%E6%B0%B8%E7%BA%8C%E7%99%BC%E5%B1%95%E6%8C%87%E6%A8%99%E4%B9%8B%E8%A8%88%E7%AE%97%E8%88%87%E8%A9%95%E4%BC%B0/CH7.htm
7. 胡念祖等，【我國海洋發展指標系統架構之建立 期末修正報告】，民國 94 年 8 月，行政院研究發展考核委員會編印。頁：11-15。
8. 台北市永續發展全球資訊網，
<http://www.epb.taipei.gov.tw/tsd/qa/index.htm#2>
9. 台灣永續發展指標，行政院研究發展考核委員會-地方永續發展全球資訊網，<http://lsdpg.rdec.gov.tw/word/119882002.doc>
10. 「日本研留學新制，劃一管理」，【香港文匯報】，2008 年 4 月 21 日。
11. 「曼谷康民醫院 引進亞洲首個藥房機器人」，【番薯藤新聞網】，2008 年 3 月 11 日
12. 「泰國全力發展『醫療旅遊』」，【大紀元報】，2007 年 4 月 16 日
<http://news.epochtimes.com/b5/6/4/16/n1288986p.html>。
13. 張亞中，【小國崛起】，2008 年初版。
14. 中央社「瑞士對普及英語欲迎還拒」，【新聞大舞台】，2007 年 12 月 9 日。
15. 【星洲日報】，2007 年 4 月 20 日
<http://www.sinchew-i.com/sinchew/>
16. 國際勞工局，Pang Eng Fong，「Foreign talent and development in Singapore」，【Competing for Global Talent】，2006 年
17. 全球在地化台灣國際接軌政策研究，P.13-14，2007 年 3 月

參考文獻

18. 全球在地化台灣國際接軌政策研究，P.12, P.19，2007 年 3 月。
19. 全球在地化台灣國際接軌政策研究，P. 21，2007 年 3 月。
20. 全球在地化台灣國際接軌政策研究，P. 22，2007 年 3 月。
21. 全球在地化台灣國際接軌政策研究，P. 16-17，2007 年 3 月。
22. 蕭全政、吳若予，【全球化潮流下的在地省思：從五百年資本主義發展史的反省】。錄於【研考雙月刊】，31 卷第五期，2007 年 10 月，行政院研究發展考核委員會，頁 13。