

## 第二章 建構國際生活環境指標體系

### 第一節 國際生活環境指標體系

#### 一、前言

本計畫，針對臺灣建立國際生活環境調查，參考國內外相關文獻及進行問卷調查，並舉辦多次縣市及專家座談，擬定配合臺灣現況及未來發展之國際環境，擬定本指標，並經過多次專家會議修正定稿。

此外，以此指標為基底，實際接觸本計畫輔導之縣市(臺東、澎湖馬公)，並接受臺南市政府之邀，協助英語為第二官方語言之政策推動，提供具體行動方案及作法。

#### 二、指標建立及定稿之研究方法及流程

- (一) 本國際生活環境指標之建立，採取德菲法：本計畫研究人員，參考國外文獻及過去臺灣類似作法，擬定各大生活及行政面向(dimensions)，並依該指標面相，訂定指標內涵及確定指標(indicators)，從內圈之專家學者，進入外圈之利害關係人及相關行政人員之問卷及座談，而後再回到內圈之專家學者之檢驗及認定，經此三層檢驗，獲得本項指標之定稿。整體流程及計畫進行流程如下：

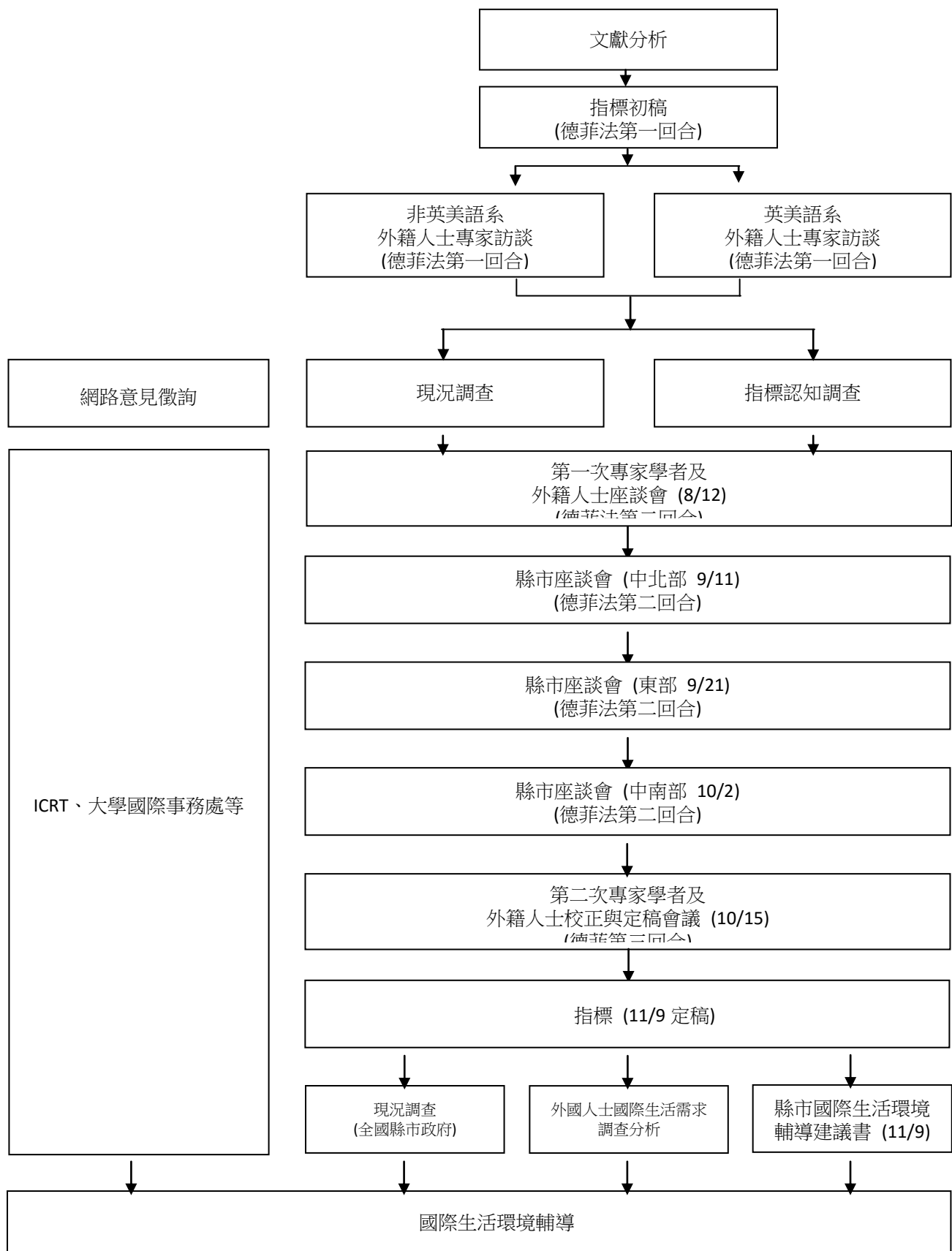


圖 2-1 計畫進行流程圖

(二) 本指標之建置過程中，共舉辦三場地方政府人員之指標座談與問卷。詳細座談記錄見附錄七、附錄八、附錄九。綜合整理座談會內容，具體建議歸納如下：

1. 中北部縣市政府座談會

- 國際化目標為吸引外國觀光客以及外資。
- 各縣市政府局處均設置英文網頁，但內容有待改善。
- 國際化之推動方向及優劣點，希望能有一明確診斷。
- 各縣市之國際化應依其不同特色發展。
- 各縣市之硬體設施英語化尚不足，期提供建議。
- 各縣市政府之國際化推動人事編排各不相同，多以設立單一國際處的方式推動國際化事務，期提供建議。
- 營造國際化生活環境之建設不足，期提供建議。

2. 東部縣市政府座談會

- 中央政府政策之鬆綁對於國際化之落實影響甚大。
- 以縣市之特色推動國際化。
- 姐妹市之實質合作不多。
- 培育國際人才方面，期提供建議。
- 國際化的常由各業務單位自行辦理。各單位所進行的國際化，常因能力有限且未能統合，期提供建議。
- 縣民國際觀之培養，對於國際化事務推廣有重要助益。

3. 中南部縣市政府座談會

- 因應國際化所需之翻譯業務及品質是一大問題。
- 縣市政府人員皆有國際業務，對英語的需求高，人才應從進用

開始篩選適合人選。

- 針對此次國際生活環境地方指標，日後調查有些項目，無法找對應的單位來填答。
- 縣市政府財力未必能達到國際化英語軟硬體的環境。
- 英語網站提供之資訊應列為指標，提供背包客資訊。
- 英語 APP 亦應列為指標。
- 雜誌之首長施政滿意度調查，如列入國際化英語相關指標，可喚起首長之重視。

(三) 本指標除由內圈之專家學者及在臺外籍人士檢驗指標外，並經由外圈之政府官員進行問卷，進行本指標之信校度之檢驗，其統計結果如附錄十。

1. 信度：衡量測量工具結果之一致性。

本指標採「庫李信度 (Kuber-Richardson Reliability)」評量方法所求的 Cronbach's  $\alpha$  係數值來檢定各因素之衡量細項間的內部一致性，計算方式如下：

Cronbach's coefficient  $\alpha$  (based on Spearman's rho rank correlation coefficients) =  $[K/(K-1)][1-(\text{組內變異}/\text{總變異})]$

使用準則： $\alpha$  值愈高，顯示量表內個細項的相關性愈高，及其步一致性愈趨一致。當需要對信度是否足夠做出判斷時，建議以下列範圍作為參酌可信度高低的參考標準：

- Cronbach's  $\alpha$  係數值  $< 0.3$  → 不可信
- $0.3 \leq$  Cronbach's  $\alpha$  係數值  $< 0.4$  → 勉強可信
- $0.4 \leq$  Cronbach's  $\alpha$  係數值  $< 0.5$  → 可信
- $0.5 \leq$  Cronbach's  $\alpha$  係數值  $< 0.7$  → 很可信（最常見）
- $0.7 \leq$  Cronbach's  $\alpha$  係數值  $< 0.9$  → 很可信（次常見）

$0.9 \leq \text{Cronbach's } \alpha \text{ 係數值} \rightarrow \text{十分可信}$

2. 效度：即正確性，指衡量的工具是否能真正衡量到研究者想要衡量的問題。

本指標採建構效度之因素分析法，指問卷能測量到理論上的構念或特質之程度，可分為收斂效度與區別效度兩項。當問題間的相關係數越強，越有可能歸在同一因素內，也代表具有收斂效度；相反的，問題間的相關係數越弱，則歸類在同一因素內的可能性就越低，表示該問題不具有收斂效度。計算方式為 Factor Analysis using method = gls 的 Standardized loading。

使用準則：同一因素構面中，若個題目之因素負荷量（factor loading）愈大（一般以大於 0.5 為準），則愈具備收斂效度。

(四) 經由內外圈之指標檢驗，最後由公行、國際事務人員及公私立機構涉外人員、國際學者等專家學者進行定稿。第二次專家定稿會議，其記錄見附錄六。

### 三、 理論架構

臺灣國際生活環境指標體系的建立，大抵以國際人士在臺灣生活或就業、就學所產生的環境變數為依歸，建立一套量化與質化的評估指數。聯合國及相關國際組織，對於人類生活及環境，也曾建立數種生活品質指標（quality of life indicators）或幸福生活指標（happiness index），以評估社會及個人對於環境的體驗度。

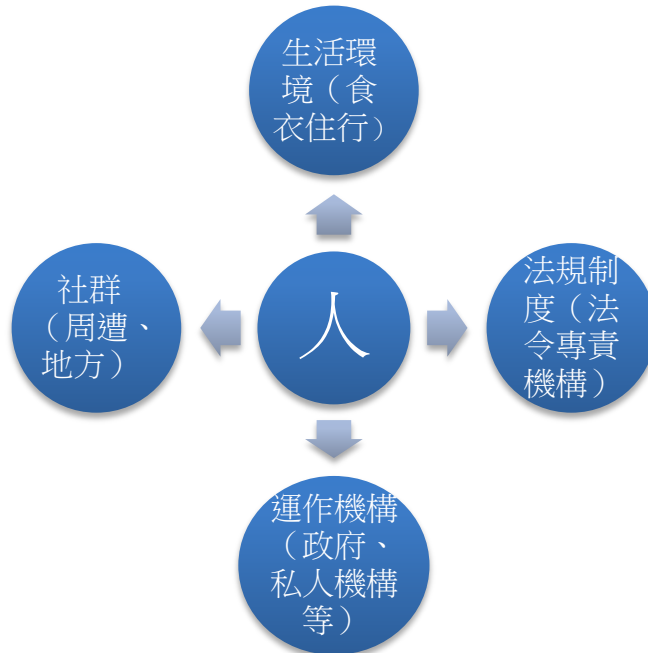
所謂指標，依據美國明尼蘇達州的一份生活指標報告指出，乃是依據實踐生活體驗，從個人出發所衍生的量化數據。收集、整理及分析相關生活資料。其指標具三項意義：一是指標的意義性（significance of indicators），指的是指標展現什麼、指標如何被使用以及跟社群的關係性；二是哪些項目被評估，指的是指標呈現的面向；三是趨勢，涵蓋指標詮釋的意義，跟大環境間（如聯邦政府、國家層次）的關係。

此指標意義，大抵根據 John Hinkson, Geoff Sharp 及 Simon Cooper 所提的連結理論（Engaged Theory）而來。所謂連結理論指的是一套理解社會

複雜性的有系統、有方法論的架構 (a methodological framework for understanding social complexity)。它以社會生活及社會關係為其基礎，建立的完整的體系，從細節實務出發，分析人、事、物、及過程的面向，進入建構的抽象理論，以完成對人、事、物及過程的社會架構 (abstract theory about the constitution and social framing of these things, people and process)。

連結理論成為近年來各項指標體系的理論基礎，其分析模式共有四種：實證分析(empirical analysis)、假設分析(conjunctive analysis)、整合分析(integrational analysis)、分類分析(categorical analysis)。

本指標體系採用實證分析，從日常生活的觀察、經驗及各種生活記錄，也就是從生活證據中，找到相關的抽象理念，以建立相關的係數及事物的次序 (ordering of things in the world)。依據此一分析架構，本指標體系從國際人士本體出發，衍生生活環境、法規制度、運作團體及社群結構等連結關係(engaging relationships)，如下圖：



依此架構，本指標體系之生活環境涵蓋飲食、購物、居住、交通、教育、

娛樂、法規、醫療、金融、網站及行政服務等十大面向。整體指標又分依據指標意義、指標項目及趨勢等三大指標呈現，建立(A)共同指標；各地方政府之國際連結、政府人才及服務；(B)地方生活指標；(C)地方性個別指標：凸顯地方之國際特色，如交通、學術教育、觀光及商業活動等。詳細指標如下面章節所述。

#### 四、 指標構面說明

本指標分成三大項目，其中各項指標之理論基礎及來源分析，除參考各項國際化之分析報告外，主要是針對專家、地方政府涉外官員、在臺國際人士及學者等意見共同組成。其詳細構面說明如下表：

表 2-1 指標構面說明表

##### A. 共同指標

面向	指標	來源
一、國際連結項目	1. 各地方政府參與之國際性組織的數量	各項國際化之研究報告
	2. 各地方政府每年參與之國際性活動次數	
	3. 各地方政府每年參與(含參訪)國際活動之人次	
	4. 各地方政府每年舉辦國際性活動之次數	
	5. 各地方政府每年接待之國際性參訪團體及人數(含觀光採線團)	
	6. 各地方每年國際觀光客人數	
	7. 各地方中小學之外籍學生人數	
	8. 各地方長期居留之外籍人數	
	9. 各地方外商公司數	
	10. 各地方外商公司之投資金額	
	11. 各地方國際觀光飯店數	
	12. 各地方提供英語服務之公司行號店家數量(例如獲得英語服務標章認證業者數量)	

	13.	各地方鼓勵公司行號店家提供英語服務之措施及計畫數量(例如推動英語服務標章之措施)	
二、政府人才及服務項目	1.	各地方政府外語人才訓練及發展機制之完備程度	各項國際化之研究報告
	2.	各地方政府外語人才管理機制之完備程度	
	3.	各地方政府外語人才庫(含人數及能力)的建立	
	4.	各地方政府涉外部門之單位主管及承辦人員之語言能力統計	
	5.	各地方政府外語(以英語為主)網頁頁數	
	6.	各地方政府外語服務窗口數	
	7.	各地方政府外事警察人數	

B. 地方生活指標

面向	指標	來源	
一、飲食項目	1.	早餐店中英文菜單。	實證資料：觀察、經驗及生活(見附錄外籍人士諮詢意見)；研究團隊訂定
	2.	早餐店服務生英語溝通能力。	
	3.	餐廳中英文菜單及圖片菜單。	
	4.	餐廳的服務人員英語溝通能力。	
	5.	符合各大宗教飲食標準的食物及餐廳數。	
	6.	詳盡外語網站提供符合宗教飲食標準的食物及餐廳數	
	7.	餐廳英文版滿意度調查。	
二、	1.	各大購物中心英語總覽地圖及標示。	實證資料：觀察、經驗及生活(見附錄外籍人士諮詢意見)；研究團隊訂定
	2.	各大購物中心服務人員英語溝通能力。	



購物項目	3.	各大百貨公司英語總覽地圖及標示。	詢意見)；研究團隊訂定
	4.	各大百貨公司服務人員英語溝通能力。	
	5.	以上所有購物地點可接受信用卡付費。	
	6.	以上所有購物地點提供國際化尺寸換算。	
	7.	以上所有購物地點均有外語詳盡標示其產品材質成分。	
	8.	以上所有購物地點清楚標示英語退貨服務。	
	9.	以上所有購物地點清楚使用英語標示價格及匯率兌換參考。	
	10.	電子購物網站接受外國人居留證證號 (ARC ID Number 以上所有購物地點)。	
三、居住項目	1.	房屋仲介公司之英文合同/契約。	實證資料：觀察、經驗及生活(見附錄外籍人士諮詢意見)；研究團隊訂定
	2.	金融機構對外籍人士之購屋貸款服務。	
	3.	房東提供之英語住戶管理契約。	
	4.	各種住宿設施安全且提供英文之安全指示說明。	
	5.	地方政府之完善住屋/租屋配套措施，足夠吸引外國人來臺工作。	
	6.	社區之垃圾車時間、垃圾分類等英語資料。	
	7.	水電設施之申請之英語服務。	
	8.	通信設施(包含電話、網路、有線電視)等申請之英語服務	
四、交	1.	鐵路局之簡明訂票流程及英語服務。	實證資料：觀察、經驗及生活(見附錄外籍人士諮詢意見)；研究團隊訂定
	2.	各客運之英語網站。	
	3.	各客運之簡明訂票流程及英語服務。	

通 及 運 輸 項 目	4.	公車系統之英語標示，司機之英文溝通能力，及上下車付款系統清楚。			
	5.	計程車之英語標示，司機之英文溝通能力。			
	6.	快速及高速公路之英語標示。			
	7.	一般道路之一致性的英語標示，包括地名和路名。			
	8.	機場及車站接駁之英語服務。			
	9.	汽機車、單車之租賃等之英語指示或服務。			
	10.	交通規則或罰則等之英語版本。			
	11.	各地間之接駁之英語資訊並可從國外訂購票券。			
	12.	超過六十五歲外國人訂購票券比照臺灣國民享有銀髮優惠。			
	13.	駕照路考及筆試之英語版，且英語正確。			
	14.	車站及機場周遭的英文道路指引。			
	15.	各地方的街道、巷弄英文標示。			
	16.	各地方提供之地圖英語標示且翻譯正確。			
	17.	各地方郵局英語服務。			
	18.	各地夜間搭乘大眾交通系統的安全性			
	19.	大眾捷運系統之英語標示。			
	20.	大眾捷運系統之簡明訂票流程及英語服務。			
	21.	各地方機場之簡明訂票流程及英語服務。			
	22.	各地方機場提供之英語標示。			
	五 、 教 育 項	1.		國際教育普及，民眾能使用簡易英語與外籍人士溝通能力。	實證資料：觀察、經驗及生活(見附錄外籍人士諮詢意見)；研究團隊訂定
		2.		多數大學之國際生活環境與英語環境。	
		3.		多數中學之國際生活環境與英語環境。	
4.		多數小學及學前教育場所之國際生活環境			

目		與英語環境。	
	5.	各地方圖書館之外語書籍。	
	6.	現有的教育機制提供民眾尊重各國文化及不同人種。	
	7.	雙語教育之普遍度。	
	8.	華語教學機構之普遍度。	
六、 休閒 娛樂 項目	1.	各地旅遊景點之英語標示。	實證資料：觀察、經驗及生活(見附錄外籍人士諮詢意見)；研究團隊訂定
	2.	各地旅遊景點之英語地圖。	
	3.	各地旅遊景點之英語服務人員。	
	4.	各地旅遊景點之交通接駁的英語資訊。	
	5.	各國際飯店之英語標示及英語服務。	
	6.	各商務飯店之英語標示及英語服務	
	7.	各民宿之英語標示及英語服務。	
	8.	各大夜市之英語總覽地圖及標示。	
	9.	各大夜市之服務人員英語溝通能力。	
	10.	電影院之英語服務。	
	11.	有足夠的英語(或外語)媒體及頻道提供外籍人士各種社會訊息。	
	12.	公共廁所之國際友善環境，如英語標示、足夠空間及衛生乾淨。	
	13.	文化藝術活動之英語訊息。	
	14.	運動賽事之英語訊息。	
	15.	休閒活動如自行車、登山健行等戶外活動之英語訊息。	
	16.	各地之運動設施(含運動中心、健身房、學校運動場地)之英語服務。	
	17.	各地文化中心、美術館或藝術場館之英語服務。	
七	1.	中央政府足夠、方便且清晰之外國人簽	實證資料：觀察、經驗及

、 法規 項目		證、護照資訊及流程。	生活(見附錄外籍人士諮詢意見);研究團隊訂定
	2.	中央政府提供在臺長期工作之外籍人士完備的退休制度。	
	3.	中央政府提供保障外國人工作權益的透明機制。	
	4.	中央政府所得稅申報之英語說明清楚。	
	5.	地方政府提供各種標準化合約之英文版本參考。	
	6.	地方政府之英語法律服務。	
	7.	地方政府之英語法規制度。	
	8.	地方政府之英語法規解讀服務。	
	9.	地方政府醫療福利及僱用合約有透明資訊、清楚的英文版本。	
	10.	地方政府行政表格之英語說明。	
八、 醫療 及 社會 服務 項目	1.	醫療機構之外籍人士英語就診服務	實證資料:觀察、經驗及生活(見附錄外籍人士諮詢意見);研究團隊訂定
	2.	國際化醫療保險認證。	
	3.	醫院之硬體設施英語標示。	
	4.	各地方之英語緊急醫療救治系統(含119英語服務及救護車英語服務)	
	5.	各地方之英語社會救助系統(含家暴通知、急難社會救濟、老人居家照顧等)	
九、 金融	1.	外幣兌換手續。	實證資料:觀察、經驗及生活(見附錄外籍人士諮詢意見);研究團隊訂定
	2.	各銀行之英語服務。	
	3.	提款機之英語翻譯。	

服務項目	4.	外籍人士在金融機構開戶、提存款等手續方便，表格簡單。	
	5	各金融機構提供外籍人士之金融服務	
十、網站及行政服務項目	1.	各地方政府之英語網頁。	實證資料：觀察、經驗及生活(見附錄外籍人士諮詢意見)；研究團隊訂定
	2.	各地方政府之英語網頁資訊適當且為外籍人士所需要。	
	3.	各地方政府的英語網頁資訊正確無誤。	
	4.	各地方政府的英語網頁均能即時更新。	
	5.	各地方政府之機構服務人員之英語服務。	
	6.	各地方政府之英語電話或電子郵件服務(含 1999)。	
	7.	各地方政府之多語服務窗口。	
	8.	各地方政府之網頁之多語資訊。	
	9.	各警政機關之英語服務。	
	10.	各地有詳細英語網站，介紹並說明當地習俗儀禮合適之服裝儀容規範。	
	11.	各地方政府提供外國人生活適應手冊，清楚建議外國人在臺灣合適的服裝儀容等。	
	12.	各政府網站皆能接受外國人長期居留證證號 (ARC ID Number)。	
	13.	各地方政府提供透明清晰之外國人急救及就醫資訊 (醫療院所名單及就診資訊)。	
	14.	健保體系之英文系統或信件明確提醒。	
	15.	各地方政府之英語報案系統(含 119)	
	16.	各地方政府提供之外國人友善的社區環境	
	17.	各政府提供英語網站介紹說明各地可提供之各類型住宿資訊。	
	18.	各政府提供之當地短期租屋英語資訊。	

	19.	各政府提供外籍人士完善且詳盡之租房平臺及房仲之英語服務。	
	20.	各政府提供外籍人士英語服務態度問卷調查。	

C. 地方個別性指標

面向	指標	來源	
定位	1.	當地政府對於其國際化定位清楚：文化歷史、觀光旅遊、產業發展投資、交通轉運等。	國際化報告；日本京都國際化計畫
	2.	當地政府對於國際化生活環境成立專責單位。	
	3.	當地政府具備國際行銷能力	
	4.	當地政府每年編列國際化生活環境預算	
	5.	當地政府訂定明確國際化政策	
	6.	各地方政府有專責之國際化機構人員數。	
	7.	各地方政府英語化之法規數目。	
	8.	各地方政府辦理外國人與當地交流活動數。	
	9.	地方政府設有專責之移民輔導機構	
	10.	地方政府致力營造適宜外國人居住之友善環境	
	11.	地方政府致力營造適宜外國人居住之安全環境	

## 五、 指標定稿

指標經過信校度檢驗，其信度及效度均符合指標認定標準，但其中共有五項，不同意比例高於同意比例，故提到最後專家定稿會議裁決。經與會專家討論，仍保留以下指標：

指標類別	面向	指標
B. 地方生活指標	飲食項目	早餐店服務生英語溝通能力。
B. 地方生活指標	飲食項目	符合各大宗教飲食標準的食物及餐廳數。
B. 地方生活指標	飲食項目	詳盡外語網站提供符合宗教飲食標準的食物及餐廳數。
B. 地方生活指標	飲食項目	餐廳英文版滿意度調查。
B. 地方生活指標	交通及運輸項目	超過六十五歲外國人訂購票券比照臺灣國民享有銀髮優惠。

定稿會議中，依專家討論定案，增加六項指標：

指標類別	面向	指標
A. 共同指標	國際連結項目	各地方提供英語服務之公司行號店家數量（例如獲得英語服務標章認證業者數量）
A. 共同指標	國際連結項目	各地方鼓勵公司行號店家提供英語服務之措施及計畫數量（例如推動英語服務標章之措施）
B. 地方生活指標	休閒娛樂項目	休閒活動如自行車、登山健行等戶外活動之英語訊息。
B. 地方生活指標	教育項目	華語教學機構之普遍度。
B. 地方生活指標	網站及行政服務項目	各政府提供外籍人士英語服務態度問卷調查。
B. 個別性指標	定位	各地方政府辦理外國人與當地交流活動數。

詳細之定稿會議記錄見附錄六。

本計畫之指標構面及指標定稿如下：

表 2-2 指標構面及指標定稿

A. 共同指標：以下各項應納入各地方政府國際生活環境指標。

一、國際連結項目	
1.	各地方政府參與之國際性組織的數量。
2.	各地方政府每年參與之國際性活動次數
3.	各地方政府每年參與（含參訪）國際活動之人次
4.	各地方政府每年舉辦國際性活動之次數
5.	各地方政府每年接待之國際性參訪團體及人數（含觀光踩線團）
6.	各地方每年國際觀光客人數
7.	各地方中小學之外籍學生人數
8.	各地方長期居留之外籍人數
9.	各地方外商公司數
10.	各地方外商公司之投資金額
11.	各地方國際觀光飯店數
12.	各地方提供英語服務之公司行號店家數量（例如獲得英語服務標章認證業者數量）
13.	各地方鼓勵公司行號店家提供英語服務之措施及計畫數量（例如推動英語服務標章之措施）

二、政府人才及服務項目	
1.	各地方政府外語人才訓練及發展機制之完備程度
2.	各地方政府外語人才管理機制之完備程度
3.	各地方政府外語人才庫（含人數及能力）的建立
4.	各地方政府涉外部門之單位主管及承辦人員之語言能力統計
5.	各地方政府外語（以英語為主）網頁頁數
6.	各地方政府外語服務窗口數
7.	各地方政府外事警察人數



## B. 地方生活指標

一、飲食項目	
1.	早餐店中英文菜單。
2.	早餐店服務生英語溝通能力。
3.	餐廳中英文菜單及圖片菜單。
4.	餐廳的服務人員英語溝通能力。
5.	符合各大宗教飲食標準的食物及餐廳數。
6.	詳盡外語網站提供符合宗教飲食標準的食物及餐廳數
7.	餐廳英文版滿意度調查。

二、購物項目	
1.	各大購物中心英語總覽地圖及標示。
2.	各大購物中心服務人員英語溝通能力。
3.	各大百貨公司英語總覽地圖及標示。
4.	各大百貨公司服務人員英語溝通能力。
5.	以上所有購物地點可接受信用卡付費。
6.	以上所有購物地點提供國際化尺寸換算。
7.	以上所有購物地點均有外語詳盡標示其產品材質成分。
8.	以上所有購物地點清楚標示英語退貨服務。
9.	以上所有購物地點清楚使用英語標示價格及匯率兌換參考。
10.	電子購物網站接受外國人居留證證號 (ARC ID Number)。

三、居住項目	
1.	房屋仲介公司之英文合同/契約。
2.	金融機構對外籍人士之購屋貸款服務。
3.	房東提供之英語住戶管理契約。
4.	各種住宿設施安全且提供英文之安全指示說明。
5.	地方政府之完善住屋/租屋配套措施，足夠吸引外國人來臺工作。
6.	社區之垃圾車時間、垃圾分類等英語資料。
7.	水電設施之申請之英語服務。

8.	通信設施（包含電話、網路、有線電視）等申請之英語服務
----	----------------------------

四、交通及運輸項目	
1.	鐵路局之簡明訂票流程及英語服務。
2.	各客運之英語網站。
3.	各客運之簡明訂票流程及英語服務。
4.	公車系統之英語標示，司機之英文溝通能力，及上下車付款系統清楚。
5.	計程車之英語標示，司機之英文溝通能力。
6.	快速及高速公路之英語標示。
7.	一般道路之一致性的英語標示，包括地名和路名。
8.	機場及車站接駁之英語服務。
9.	汽機車、單車之租賃等之英語指示或服務。
10.	交通規則或罰則等之英語版本。
11.	各地間之接駁之英語資訊並可從國外訂購票券。
12.	超過六十五歲外國人訂購票券比照臺灣國民享有銀髮優惠。
13.	駕照路考及筆試之英語版，且英語正確。
14.	車站及機場周遭的英文道路指引。
15.	各地方的街道、巷弄英文標示。
16.	各地方提供之地圖英語標示且翻譯正確。
17.	各地方郵局英語服務。
18.	各地夜間搭乘大眾交通系統的安全性
19.	大眾捷運系統之英語標示。
20.	大眾捷運系統之簡明訂票流程及英語服務。
21.	各地方機場之簡明訂票流程及英語服務。
22.	各地方機場提供之英語標示。

五、教育項目	
1.	國際教育普及，民眾能使用簡易英語與外籍人士溝通能力。
2.	多數大學之國際生活環境與英語環境。
3.	多數中學之國際生活環境與英語環境。
4.	多數小學及學前教育場所之國際生活環境與英語環境。
5.	各地方圖書館之外語書籍。
6.	現有的教育機制提供民眾尊重各國文化及不同人種。
7.	雙語教育之普遍度。

8.	華語教學機構之普遍度。
----	-------------

六、休閒娛樂項目	
1.	各地旅遊景點之英語標示。
2.	各地旅遊景點之英語地圖。
3.	各地旅遊景點之英語服務人員。
4.	各地旅遊景點之交通接駁的英語資訊。
5.	各國際飯店之英語標示及英語服務。
6.	各商務飯店之英語標示及英語服務
7.	各民宿之英語標示及英語服務。
8.	各大夜市之英語總覽地圖及標示。
9.	各大夜市之服務人員英語溝通能力。
10.	電影院之英語服務。
11.	有足夠的英語（或外語）媒體及頻道提供外籍人士各種社會訊息。
12.	公共廁所之國際友善環境，如英語標示、足夠空間及衛生乾淨。
13.	文化藝術活動之英語訊息。
14.	運動賽事之英語訊息。
15.	休閒活動如自行車、登山健行等戶外活動之英語訊息。
16.	各地之運動設施（含運動中心、健身房、學校運動場地）之英語服務。
17.	各地文化中心、美術館或藝術場館之英語服務。

七、法規項目	
1.	中央政府足夠、方便且清晰之外國人簽證、護照資訊及流程。
2.	中央政府提供在臺長期工作之外籍人士完備的退休制度。
3.	中央政府提供保障外國人工作權益的透明機制。
4.	中央政府所得稅申報之英語說明清楚。
5.	地方政府提供各種標準化合約之英文版本參考。
6.	地方政府之英語法律服務。
7.	地方政府之英語法規制度。
8.	地方政府之英語法規解讀服務。
9.	地方政府醫療福利及僱用合約有透明資訊、清楚的英文版本。
10.	地方政府行政表格之英語說明。

八、醫療及社會服務項目	
1.	醫療機構之外籍人士英語就診服務

2.	國際化醫療保險認證。
3.	醫院之硬體設施英語標示。
4.	各地方之英語緊急醫療救治系統（含 119 英語服務及救護車英語服務）
5.	各地方之英語社會救助系統（含家暴通知、急難社會救濟、老人居家照顧等）

	九、金融服務項目
1.	外幣兌換手續。
2.	各銀行之英語服務。
3.	提款機之英語翻譯。
4.	外籍人士在金融機構開戶、提存款等手續方便，表格簡單。
5.	各金融機構提供外籍人士之金融服務

	十、網站及行政服務項目
1.	各地方政府之英語網頁。
2.	各地方政府之英語網頁資訊適當且為外籍人士所需要。
3.	各地方政府的英語網頁資訊正確無誤。
4.	各地方政府的英語網頁均能即時更新。
5.	各地方政府之機構服務人員之英語服務。
6.	各地方政府之英語電話或電子郵件服務（含 1999）。
7.	各地方政府之多語服務窗口。
8.	各地方政府之網頁之多語資訊。
9.	各警政機關之英語服務。
10.	各地有詳細英語網站，介紹並說明當地習俗儀禮合適之服裝儀容規範。
11.	各地方政府提供外國人生活適應手冊，清楚建議外國人在臺灣合適的服裝儀容等。
12.	各政府網站皆能接受外國人長期居留證證號（ARC ID Number）。
13.	各地方政府提供透明清晰之外國人急救及就醫資訊（醫療院所名單及就診資訊）。
14.	健保體系之英文系統或信件明確提醒。
15.	各地方政府之英語報案系統(含 119)
16.	各地方政府提供之外國人友善的社區環境
17.	各政府提供英語網站介紹說明各地可提供之各類型住宿資訊。
18.	各政府提供之當地短期租屋英語資訊。
19.	各政府提供外籍人士完善且詳盡之租房平臺及房仲之英語服務。
20.	各政府提供外籍人士英語服務態度問卷調查。

### C. 地方個別性指標（地方政府特色指標）

	定位
1.	當地政府對於其國際化定位清楚： 文化歷史、觀光旅遊、產業發展投資、交通轉運等。
2.	當地政府對於國際化生活環境成立專責單位。
3.	當地政府具備國際行銷能力
4.	當地政府每年編列國際化生活環境預算
5.	當地政府訂定明確國際化政策
6.	各地方政府有專責之國際化機構人員數。
7.	各地方政府英語化之法規數目。
8.	各地方政府辦理外國人與當地交流活動數。
9.	地方政府設有專責之移民輔導機構
10.	地方政府致力營造適宜外國人居住之友善環境
11.	地方政府致力營造適宜外國人居住之安全環境

### 六、 國際生活環境指標體系調查（縣市之國際化現況調查）

依據上述指標，本計畫團隊製作此一調查問卷。本問卷調查之目的，在於瞭解各縣市政府組織國際化現況、定位、作為，以及地方生活環境國際化現況，以作為本計畫提供臺灣整體及個別縣市政府相關政策建議及具體作法之基礎，也成為中央及地方政府未來國際化政策落實及永續經營之方向。

本計畫之現況調查問卷，分客觀問卷及主觀問卷，主要可區分為三部分：

- A. 共同指標：又可分為國際連結、政府人才及服務兩個面向。國際連結的問題包括「各地方政府參與之國際性組織的數量」、「各地方政府每年參與之國際性活動次數」等問題，目的在於瞭解各縣市政府組織之國際化現況；另外，政府人才及行政的問題包括「各地方政府外語人才訓練及發展機制之完備程度」、「各地方政府外語服務窗口數」等問題，目的在於瞭解各縣市政府之外語人才及服務現況。
- B. 地方生活指標：又可分為飲食、購物、居住、交通及運輸、教育、休閒娛樂、法規、醫療及社會服務、金融服務、網站及行政服務十個面向。此部分之指標問卷目的在於瞭解地方生活環境國際化現況。
- C. 地方個別性指標：其問題包括「當地政府對於其國際化定位清楚：文化歷史、觀光旅遊、產業發展投資、交通轉運等」、「當地政府對於國際化生活環境成立專責單位」等，目的在於瞭解各縣市政府之國際化定位，以及推動國際化生活環境之相關作為現況。

(一)衡量標準及計算方式：

- A. 共同指標：以填答方式作答。
- B. 地方生活指標：採四分量尺作答。
- C. 個別性指標：以填答方式作答。

(二)操作方式

採書面問卷為主，委請國家發展委員會發文至各縣市政府，由縣市政府填答。預計操作方式及時程如下：

順序	時間	操作方式
1	105.01.08	提出全國各縣市國際生活環境指標現況調查規劃書，包括調查方式(如以發放書面問卷、網路填答、深度訪談、發函相關機關提供資料等，國發會視需要提供必要之行政協助)、作業流程與時程、數據統計及分析、成效評估、報告撰擬等規劃，經國發會確認後辦理。
2	105.02.19   105.03.03	國發會確認及修改
3	105.03.04	發文至各縣市政府
4	105.03.04   105.04.20	各縣市政府填答及回收
5	105.04.08	提出全國各縣市國際生活環境指標現況調查及研析報告，內容包括指標體系及架構之說明、調查作業、執行過程，以及各縣市基本資料、現況等發展背景說明(如人文及地方特色、外籍人士分布情況等)、統計結果與分析等，並針對調查及研析結果，提出整體及個別縣市政府相關政策建議及具體作法等。

## 第二節 外國人士國際生活需求調查

本國際生活需求調查，乃使用國際生活環境指標，製作需求量表，以 7 分為選項：從非常不需要、有點不需要、不需要、普通、需要、有點需要、非常需要，一方面檢驗此指標之效度、校度(此處未列出)，一方面印證各縣市國際生活指標現調查之情形。為了統計分析，將「非常不需要」、「有點不需要」及「不需要」一律歸為「不需要」；「有點需要」、「需要」、「非常需要」一律作為「需要」處理。

本次問卷，採用網路回答。共發文 107 個單位(含大學之國際學生、各國駐台辦事處及各國在台商會等)。回收個人 113 份，涵蓋使用不同語言(9 種)之外籍人士，87.61%人士擁有外僑居留證，其中 4%擁有永久居留證，教師、學生超過五成，大都為白領階級，大學以上學歷超過 87%，女性略多於男性(57.52%vs 42.48)，居住地涵蓋臺灣各縣市。

表 2-3 外籍人士需求調查問卷資料分析結果統計

### 一、需求調查

	(一) 飲食項目	不需要	普通	需要
1.	早餐店中英文菜單	11 (10%)	10 (9%)	92 (81%)
2.	早餐店服務生英語溝通能力	20 (18%)	11 (10%)	82 (73%)
3.	餐廳中英文菜單及圖片菜單	12 (11%)	4 (4%)	97 (86%)
4.	餐廳的服務人員英語溝通能力	16 (14%)	11 (10%)	86 (76%)
5.	符合各大宗教飲食標準的食物及餐廳數	28 (25%)	23 (20%)	62 (55%)
6.	詳盡外語網站提供符合宗教飲食標準的食物及餐廳數	23 (20%)	20 (18%)	70 (62%)
7.	餐廳提供英語版滿意度調查問卷	29 (26%)	20 (18%)	64 (57%)

	(二) 購物項目	不需要	普通	需要
1.	各大購物中心英語總覽地圖及標示	12 (11%)	11 (10%)	90 (80%)
2.	各大購物中心服務人員英語溝通能力	11 (10%)	6 (5%)	96 (85%)
3.	各大百貨公司英語總覽地圖及標示	12 (11%)	11 (10%)	90 (80%)
4.	各大百貨公司服務人員英語溝通能力	12 (11%)	6 (5%)	95 (84%)

建構國際生活環境調查及輔導機制

5.	各大購物中心及百貨公司可接受信用卡付費	11 (10%)	16 (14%)	86 (76%)
6.	各大購物中心及百貨公司提供國際化尺寸換算	9 (8%)	19 (17%)	85 (75%)
7.	各大購物中心及百貨公司清楚標示英語退貨服務	11 (10%)	9 (8%)	93 (82%)
8.	電子購物網站接受外國人居留證證號 (ARC ID Number)	18 (16%)	15 (13%)	80 (71%)

	(三) 居住項目	不需要	普通	需要
1.	房屋仲介公司之英文合同/契約	10 (9%)	8 (7%)	95 (84%)
2.	金融機構對外籍人士之購屋貸款服務	11 (10%)	11 (10%)	91 (81%)
3.	房東提供之英語住戶管理契約	9 (8%)	9 (8%)	95 (84%)
4.	各種住宿設施安全且提供英文之安全指示說明	6 (5%)	4 (4%)	103 (91%)
5.	貴縣市 (含所屬機構) 之完善住屋/租屋配套措施, 足夠吸引外國人來台工作	8 (7%)	7 (6%)	98 (87%)
6.	社區之垃圾車時間、垃圾分類等英語資料	13 (12%)	5 (4%)	95 (84%)
7.	水電設施之申請之英語服務	10 (9%)	7 (6%)	96 (85%)
8.	通信設施 (包含電話、網路、有線電視) 等申請之英語服務	8 (7%)	6 (5%)	99 (88%)

	(四) 交通及運輸項目	不需要	普通	需要
1.	各客運之英語網站說明詳細	6 (5%)	5 (4%)	102 (90%)
2.	各客運之簡明訂票流程及英語服務	6 (5%)	2 (2%)	105 (93%)
3.	公車系統之英語標示, 司機之英文溝通能力, 及上下車付款系統清楚	11 (10%)	7 (6%)	95 (84%)



4.	計程車之英語標示，司機之英文溝通能力	9 (8%)	5 (4%)	99 (88%)
5.	一般道路之一致性的英語標示，包括地名和路名	7 (6%)	7 (6%)	99 (88%)
6.	機場及車站接駁之英語服務	7 (6%)	3 (3%)	103 (91%)
7.	汽機車、單車之租賃等之英語指示或服務	6 (5%)	10 (9%)	97 (86%)
8.	交通規則或罰則等之英語版本	6 (5%)	6 (5%)	101 (89%)
9.	各地間之接駁之英語資訊並可從國外訂購票券	4 (4%)	7 (6%)	102 (90%)
10.	超過六十五歲外國人訂購票券比照臺灣國民享有銀髮優惠	10 (9%)	22 (19%)	81 (72%)
11.	駕照路考及筆試之英語版，且英語正確	7 (6%)	11 (10%)	95 (84%)
12.	車站及機場周遭的英文道路指引	6 (5%)	5 (4%)	102 (90%)
13.	貴縣市的街道、巷弄英文標示	9 (8%)	8 (7%)	96 (85%)
14.	貴縣市提供之地圖英語標示且翻譯正確	5 (4%)	5 (4%)	103 (91%)
15.	貴縣市郵局英語服務	5 (4%)	5 (4%)	103 (91%)
16.	貴縣市夜間搭乘大眾交通系統的安全性	12 (11%)	15 (13%)	86 (76%)

	(五) 教育項目	不需要	普通	需要
1.	國際教育普及，民眾能使用簡易英語與外籍人士溝通能力。	9 (8%)	15 (13%)	89 (79%)
2.	中學有良好的國際生活環境與英語環境。	8 (7%)	29 (26%)	76 (67%)
3.	小學及學前教育場所之國際生活環境與英語環境。	16 (14%)	27 (24%)	70 (62%)
4.	貴縣市圖書館之外語書籍。	8 (7%)	8 (7%)	97 (86%)
5.	現有的教育機制提供民眾尊重各國文化及不同人種。	7 (6%)	7 (6%)	99 (88%)
6.	雙語教育之普遍度。	8 (7%)	18 (16%)	87 (77%)
7.	華語教學機構之普遍度。	5 (4%)	8 (7%)	100 (88%)

建構國際生活環境調查及輔導機制

	(六) 休閒娛樂項目	不需要	普通	需要
1.	貴縣市旅遊景點之英語標示。	8 (7%)	9 (8%)	96 (85%)
2.	貴縣市旅遊景點之英語地圖。	8 (7%)	4 (4%)	101 (89%)
3.	貴縣市旅遊景點之英語服務人員。	5 (4%)	4 (4%)	104 (92%)
4.	貴縣市旅遊景點之交通接駁的英語資訊。	5 (4%)	4 (4%)	104 (92%)
5.	各國際飯店之英語標示及英語服務。	11 (10%)	3 (3%)	99 (88%)
6.	各商務飯店之英語標示及英語服務	11 (10%)	5 (4%)	97 (86%)
7.	各民宿之英語標示及英語服務。	5 (4%)	13 (12%)	95 (84%)
8.	各大夜市之英語總覽地圖及標示。	15 (13%)	7 (6%)	91 (81%)
9.	各大夜市之服務人員英語溝通能力。	19 (17%)	15 (13%)	79 (70%)
10.	電影院之英語服務。	15 (13%)	5 (4%)	93 (82%)
11.	以英語(或外語)媒體及頻道提供外籍人士各種社會訊息。	9 (8%)	5 (4%)	99 (88%)
12.	公共廁所之國際友善環境,如英語標示、足夠空間及衛生乾淨。	8 (7%)	4 (4%)	101 (89%)
13.	文化藝術活動之英語訊息。	5 (4%)	6 (5%)	102 (90%)
14.	運動賽事之英語訊息。	14 (12%)	7 (6%)	92 (81%)
15.	休閒活動如自行車、登山健行等戶外活動之英語訊息。	11 (10%)	4 (4%)	98 (87%)
16.	貴縣市之運動設施(含運動中心、健身房、學校運動場地)之英語服務。	9 (8%)	6 (5%)	98 (87%)
17.	貴縣市文化中心、美術館或藝術場館之英語服務。	5 (4%)	4 (4%)	104 (92%)

	(七) 法規項目	不需要	普通	需要
1.	貴縣市(含所屬機構)提供保障外國人工作權益的透明機制	6 (5%)	10 (9%)	97 (86%)
2.	貴縣市(含所屬機構)所得稅申報之英語說明	4 (4%)	10 (9%)	99 (88%)
3.	貴縣市(含所屬機構)提供各種標準化合	7 (6%)	9 (8%)	97 (86%)

	約之英文版本參考。			
4.	貴縣市（含所屬機構）有英語法律服務。	6 (5%)	11 (10%)	96 (85%)
5.	貴縣市（含所屬機構）有英語法規制度。	6 (5%)	8 (7%)	99 (88%)
6.	貴縣市（含所屬機構）有英語法規解讀服務。	8 (7%)	6 (5%)	99 (88%)
7.	貴縣市（含所屬機構）醫療福利及僱用合約有透明資訊、清楚的英文版本。	6 (5%)	8 (7%)	99 (88%)
8.	地方政府行政表格有英語說明。	6 (5%)	10 (9%)	97 (86%)

	(八) 醫療及社會服務項目	不需要	普通	需要
1.	醫療機構之外籍人士英語就診服務	3 (3%)	2 (2%)	108 (96%)
2.	國際化醫療保險認證。	4 (4%)	9 (8%)	100 (88%)
3.	醫院之硬體設施英語標示。	5 (4%)	2 (2%)	106 (94%)
4.	貴縣市之英語緊急醫療救治系統（含 119 英語服務及救護車英語服務）	4 (4%)	2 (2%)	107 (95%)
5.	貴縣市之英語社會救助系統（含家暴通知、急難社會救濟、老人居家照顧等）	5 (4%)	7 (6%)	101 (89%)

建構國際生活環境調查及輔導機制

	(九) 金融服務項目	不需要	普通	需要
1.	外幣兌換手續英語說明。	11 (10%)	7 (6%)	95 (84%)
2.	各銀行之英語服務。	5 (4%)	5 (4%)	103 (91%)
3.	提款機之英語翻譯。	10 (9%)	4 (4%)	99 (88%)
4.	外籍人士在金融機構開戶、提存款等手續方便，表格簡單。	3 (3%)	4 (4%)	106 (94%)
5.	各金融機構提供外籍人士之金融服務	4 (4%)	7 (6%)	102 (90%)

	(十) 網站及行政服務項目	不需要	普通	需要
1.	貴縣市政府（含所屬機構）具資訊完備之英語網站	5 (4%)	7 (6%)	101 (89%)
2.	貴縣市政府（含所屬機構）之符合外籍人士需要之英語網頁。	5 (4%)	6 (5%)	102 (90%)
3.	貴縣市政府（含所屬機構）資訊正確之英語網頁	5 (4%)	7 (6%)	101 (89%)
4.	貴縣市政府（含所屬機構）即時更新英語網頁	5 (4%)	7 (6%)	101 (89%)
5.	貴縣市政府有介紹並說明貴縣市習俗儀禮合適之服裝儀容規範之詳細英語網站	10 (9%)	6 (5%)	97 (86%)
6.	貴縣市政府（含所屬機構）網站皆能接受外國人長期居留證證號（ARC ID Number）	6 (5%)	9 (8%)	98 (87%)
7.	貴縣市政府（含所屬機構）之網頁提供多語資訊	8 (7%)	10 (9%)	95 (84%)
8.	貴縣市政府（含所屬機構）提供英語網站介紹說明各地可提供之各類型住宿資訊	8 (7%)	9 (8%)	96 (85%)
9.	貴縣市政府（含所屬機構）提供透明清晰之外國人急救及就醫資訊（醫療院所名單及就診資訊）（含網站及手冊）	3 (3%)	4 (4%)	106 (94%)
10.	貴縣市政府（含所屬機構）提供外籍人士完善且詳盡之租房平臺及房仲之英語服務（含網站及手冊）	9 (8%)	6 (5%)	98 (87%)
11.	各警政機關提供英語服務	2 (2%)	6 (5%)	105 (93%)
12.	貴縣市政府（含所屬機構）服務人員提供之英語服務	2 (2%)	1 (1%)	110 (97%)
13.	貴縣市政府（含所屬機構）提供英語電話	7 (6%)	4 (4%)	102 (90%)

	或電子郵件服務(含 1999)			
14.	貴縣市政府(含所屬機構)提供多語服務窗口	7 (6%)	8 (7%)	98 (87%)
15.	貴縣市政府(含所屬機構)提供清楚建議外國人在臺灣合適的服裝儀容等之外國人生活適應手冊	9 (8%)	6 (5%)	98 (87%)
16.	健保體系提供英文系統或信件明確提醒	6 (5%)	4 (4%)	103 (91%)
17.	貴縣市政府(含所屬機構)提供英語報案系統(含 119)	4 (4%)	5 (4%)	104 (92%)
18.	貴縣市政府(含所屬機構)提供外國人友善的社區環境	8 (7%)	11 (10%)	94 (83%)
19.	貴縣市政府(含所屬機構)提供貴縣市短期租屋英語資訊	10 (9%)	7 (6%)	96 (85%)
20.	貴縣市政府(含所屬機構)提供外籍人士英語服務態度問卷調查	12 (11%)	16 (14%)	85 (75%)

## 二、基本資料

### (一) 性別

	人數	百分比
1. 男性	48	42.48%
2. 女性	65	57.52%

### (二) 年紀

	人數	百分比
1. 20 歲以下	8	7.08%
2. 20~24 歲	27	23.89%
3. 25~29 歲	16	14.16%
4. 30~34 歲	25	22.12%
5. 35~39 歲	15	13.27%
6. 40~44 歲	11	9.73%
7. 45~49 歲	7	6.19%
8. 50~54 歲	3	2.65%
9. 55~59 歲	1	0.88%

### (三) 最高教育程度：

	人數	百分比
4. 高中高職	7	6.19%

5. 專科	5	4.42%
6. 大學	50	44.25%
7. 研究所	49	43.36%
8. 其他：博士	2	1.77%

(四) 職業：

	人數	百分比
1. 資訊業	1	0.88%
2. 製造業	18	15.93%
4. 廣告業	2	1.77%
5. 服務業	8	7.08%
6. 公務人員	11	9.73%
7. 教師	26	23.01%
9. 學生	34	30.09%
10. 家管	3	2.65%
12. 其他	3	2.65%
未填答	7	6.19%

(五) 身分：

	人數	百分比
1. 本國國民	2	1.77%
2. 外僑居留證	99	87.61%
3. 外僑永久居留證	5	4.42%
4. 臺灣地區居留證	6	5.31%
7. 大陸地區人民依親居留證	1	0.88%

(六) 在日常生活及工作中，請問最常使用的語言（可複選）

	人數	百分比
1. 國語	57	50.44%
2. 英語	102	90.27%
3. 閩南語	8	7.08%
4. 客家語	1	0.88%

(七) 請問是否經常需要使用英語或其他外語？

	人數	百分比
1. 從不	1	0.88%

2. 偶爾	11	9.73%
3. 經常	29	25.66%
4. 總是	72	63.72%

(八) 除了臺灣之外，您是否有在其他國家生活、工作或旅遊經驗（單次停留超過一個月以上）？

	人數	百分比
1. 東北亞國家	20	17.70%
2. 東南亞及南亞國家	47	41.59%
3. 北美洲國家	31	27.43%
4. 中南美洲國家	13	11.50%
5. 澳洲、紐西蘭及太平洋國家	6	5.31%
6. 西歐及北歐國家	30	26.55%
7. 俄國及東歐、中歐及南歐國家	11	9.73%
8. 非洲國家	3	2.65%
9. 中東及阿拉伯國家	14	12.39%
10. 中國大陸	13	11.50%

(九) 除母語外，我會使用哪幾種外語？（可複選）

	人數	百分比
1. 國語	58	51.33%
2. 西班牙語	26	23.01%
3. 英語	92	81.42%
4. 孟加拉語	3	2.65%
5. 印地語／烏爾都語	4	3.54%
6. 阿拉伯語	5	4.42%
7. 葡萄牙語	2	1.77%
8. 俄語	0	0.00%
9. 日語	8	7.08%
10. 德語	9	7.96%
11. 法語	16	14.16%

(十) 所在縣市

	人數	百分比
--	----	-----

2. 台北市	32	28.32%
3. 新北市	6	5.31%
4. 桃園市	1	0.88%
5. 新竹縣市	1	0.88%
7. 台中	3	2.65%
10. 嘉義縣市	3	2.65%
11. 南投	5	4.42%
12. 台南	31	27.43%
13. 高雄	19	16.81%
14. 宜蘭	1	0.88%
16. 台東	6	5.31%
17. 屏東	5	4.42%

### 三、分析與說明：需求分析與各縣市現況指標權重之差異

- (一) 飲食項目：除了第 5,6,7 項外，餐廳的菜單及服務人員的英語溝通能力都極度需要，符合各縣市指標權重，強調前四項的重要性。
- (二) 購物項目：地圖標示與服務人員的英語溝通能力需求度都超過九成，也符合各縣市指標的主成分權重，以前四項權重分數最高。
- (三) 居住項目：此項目以第 4 項各種住宿設施安全且提供英文之安全指示說明，超過九成需要，而縣市現況則強調水點設施之英語服務，其設施安全與英文說明權重不高。
- (四) 交通運輸：第 1,2,6,9,12,13,15 的需求均超過九成，大抵以地圖、指示說明及資訊提供為主，而縣市之現況指標權重則強調汽機車租賃及交通規則，顯然需求與供給間有所認知誤差。
- (五) 教育：此面向中的 7 項目，沒有一項超過九需求，僅有華語教學機構普及，接近 88%，明顯與臺灣縣市現況之權重有明顯落差，該項為該面向權重最低，僅 2.226。國內各縣市所強調的國際教育與外籍人士所需之教育服務有明顯不同。
- (六) 休閒娛樂：第 3,4 點對於旅遊景點的英語服務人員及交通接駁資訊需求，超過 90%，第 14,17 的藝文活動英文資訊與服務需求也超過 90% 以上。符合縣市現況之權重分配，也以此兩項權重最高。
- (七) 法規項目：對於各項法規之英語服務大都在 88% 需求左右；而縣市現況指標權重也都在 3.5 左右，其中以英語法律服務權重最高，大抵符合現況。



- (八) 醫療及社會服務：第 1,3,4 項需求最高，達到 94%,95%,96%比例，縣市現況指標權重也以就診服務、緊急醫療及醫院硬體設施的英語標示為主。
- (九) 金融服務：以第 2,4,5 項需求超過 90%以上，符合現況指標權重。
- (十) 網站及行政服務：第 2, 9, 12, 13,16,17 等項需求最高，超過 90%，其中對於縣府服務人員之英語服務更高達 97%，可見外籍人士所需要服務，偏重其生活與緊急事務。此需求也符合縣市現況指標權重，以 12,13（縣府服務人員之英語服務、英語電話或電子郵件的英語服務）最高。

### 第三節 在臺人士網路意見徵詢

本問卷調查之目的，在於瞭解在臺國際人士對於生活環境之友善程度及國際化現況，並作為本計畫國際生活環境指標之驗證與修正參考。

#### 一、 調查時間

2015 年 10 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日

#### 二、 調查方式

本調查以網路問卷方式，問卷網址：<http://goo.gl/forms/blLEfSug7Q>，透過以下單位提供在臺國際人士填寫（詳見附件二）：

(一) ICRT

(二) 臺灣各大學國際事務處網頁及 Email 寄送問卷

#### 三、 調查對象與數量

本調查對象為全國使用網路之國際人士，有效問卷數量統計共 69 份。

#### 四、 填答說明

Dear Madam/Sir,

The government of Taiwan is launching a campaign to create an international-community-friendly environment. Your input regarding the international environment in Taiwan will contribute to future improvements. Please help us complete the questions below. Thank you for your time.

If you have any further questions, please contact Ms. Lin at [esther@geat.org.tw](mailto:esther@geat.org.tw)

Chao-ming Chen, Ph.D.  
President, Global Education Association in Taiwan  
Chair Professor, Shih-Chien University  
[cmchen.en@gmail.com](mailto:cmchen.en@gmail.com)

Project Sponsored by National Development Council

#### 五、 結果統計

針對在臺國際人士的網路意見徵詢，本計畫針對在國際人士心目中最友善的城市、可效仿的對象、在臺生活、旅遊遇到最不方便的事情，設計以下四個題目，並擷取多數人提到的意見作為統計。（詳細問卷回覆內容請參考附錄十

## 二、在臺國際人士網路意見徵詢問卷回覆內容)

(一) 您認為，臺灣的城市提供國際友善環境嗎？哪個城市是最友善的？哪個城市是最不友善的？

多數國際人士認為臺北及新竹為最友善之城市，次為臺中、臺南，原因為環境方便、有英語標示，且當地居民對外國人十分友善。而多數認為不友善的城市為臺南、新竹、臺中等。

(二) 您認為，對於國際人士，在臺灣生活最不方便的事情是？

最多國際人士抱怨在臺灣生活的不便來自於語言的隔閡及交通指標不清楚。其中多數回應國際生活環境指標體系的下列指標：

## B. 地方生活指標

指標類型	指標項目
一、飲食項目	3. 餐廳中英文菜單及圖片菜單。
	5. 符合各大宗教飲食標準的食物及餐廳數。
四、交通及運輸項目	1. 鐵路局之簡明訂票流程及英語服務。
	4. 公車系統之英語標示，司機之英文溝通能力，及上下車付款系統清楚。
	15. 各地方的街道、巷弄英文標示。
五、教育項目	1. 國際教育普及，民眾能使用簡易英語與外籍人士溝通能力。
	6. 現有的教育機制提供民眾尊重各國文化及不同人種。
八、醫療及社會服務項目	1. 醫療機構之外籍人士英語就診服務。

(三) 您認為，到臺灣其他城市旅遊時，最不方便的事情是？

多數國際人士感到到其他城市旅遊的不便，來自於大眾運輸工具的指示多數缺乏英文或有錯，並對前往東部地區感到困擾。次為各地旅遊景點缺乏遊客服務中心及英語地圖。此意見回應國際生活環境指標體系的下列指標：

指標類型	指標項目
四、交通及運輸項目	1. 鐵路局之簡明訂票流程及英語服務。
	4. 公車系統之英語標示，司機之英文溝通能力，及上下車付款系統清楚。
	7. 一般道路之一致性的英語標示，包括地名和路名。
	15. 各地方的街道、巷弄英文標示。
六、休閒娛樂	1. 各地旅遊景點之英語標示。

項目	2. 各地旅遊景點之英語地圖。
	3. 各地旅遊景點之英語服務人員。
	13. 文化藝術活動之英語訊息。

(四) 您認為，有哪些部分是其他國家做得非常好，而臺灣需要學習的呢？  
國際人士普遍認為，臺灣可以學習美國、英國、日本、新加坡，內容都包括國家對於國際人士的友善程度(含 ARC、對國際人士的稅務等)，國家對於交通運輸的國際化等。

#### 六、 小結

國際人士回饋之意見，如上述所撰，皆均已納入或回應本指標體系，未納入的部分如：**國際駕照在臺無法使用及國際人士居留稅務問題**，這些建議或問題，並不屬於地方政府所能介入或建置的環境，因此未來經過討論，將提出建議予主管單位。

本在臺國際人士的網路意見，大抵印證本指標體系內之各項內涵，可提供個地方縣市政府，改善國際生活環境之輔導參考。