

## 附錄一 第一次工作會議記錄

### 國家發展委員會

#### 「建構國際生活環境調查及輔導機制」

#### 第一次工作會議紀錄

日期：6/2（二）17:00

與會人員：陳超明老師、李欣欣老師、郭壽旺老師、鄭宗記老師、馬可珍、林楚芸、莊馨婷

會議記錄人員：林楚芸

討論事項：工作分配

陳老師：

執行期間	繳交報告/活動	內容	助理
6/1-6/20	期初報告書	須依照「建構國際生活環境調查及輔導案建議書修正意見」進行修正，報告內容應包含： 1. 本專案研究大綱與架構 2. 預期達成目標 3. 各項工作之規劃、進行方式與步驟 4. 期程及進度控管等內容	楚芸 可珍
6/21-7/10	相關座談會及網路意見徵詢之規劃	內容至少應包括： 1. 緣起及目的 2. 邀請對象 3. 在臺外籍人士網路參與 4. 討論議題 5. 辦理時程 6. 會議地點等	楚芸 馨婷
6/1-7/31	「國際生活環境指標體系」初稿完成	1. 由陳老師、李老師、郭老師、鄭老師負責 2. 各項指標需具適切性、可行性 3. 整體指標體系之架構設計理念、目的、適用條件及關鍵要素 4. 各項指標應說明其衡量目的、衡量標準，涵蓋：指標定義、指標出處、計算方式、調查數據及資料來源、操作方式、主辦機關及配合方式等，並檢視指標調查的整體信度與效度，確保指標體系具反應性。前述指標項目規劃採政府單位填答之調查方式者，應就指標「達成情形」之填列，提供詳細填答說明。  (1) 國際化指標驗證調查（含德菲法中的專家四人意見）	楚芸 可珍

建構國際生活環境調查及輔導機制

		(2) 外籍人士國際生活需求調查分析	
7/11-8/10 準備 8/10 當週辦理	第一場 專家學者及外籍人士座談會	針對指標體系架構與內容之建構與調查規劃，辦理第一場（共兩場）專家學者及外籍人士座談會 （每場次邀請人數 10 人，其中外籍人士部分應具關鍵、代表性）	楚芸 馨婷
7/11-8/24 準備 8/24 當週辦理 （陳主持）	全國各縣市政府承辦單位為對象之座談會（北）	1. 辦理地點：新北市縣政府、研考會或致理技術學院 2. 每場次約 30-50 人 1. 營造國際生活環境輔導小組，成員包括 2 專家學者（即協同主持人）、2 外籍人士，另由國發會視需要，邀請業務主管部會參與。	楚芸 馨婷
8/1-8/31	「國際生活環境指標體系」初稿繳交國發會		楚芸 可珍
7/11-9/7 準備 9/7 當週辦理 （郭主持）	全國各縣市政府承辦單位為對象之座談會（東）	1. 辦理地點：台東縣政府	楚芸 馨婷
7/11-9/21 準備 9/21 當週辦理	第二場 專家學者及外籍人士座談會	針對指標體系架構與內容之建構與調查規劃，辦理第二場（共兩場）專家學者及外籍人士座談會 1.（每場次邀請人數 10 人，其中外籍人士部分應具關鍵、代表性）	楚芸 馨婷
7/11-10/5 準備 10/5 當週辦理 （李主持）	全國各縣市政府承辦單位為對象之座談會（南）	辦理地點：高雄市政府或南台科技大學	楚芸 馨婷
9/1-10/31	「國際生活環境指標體系」定稿	由陳老師、李老師、郭老師、鄭老師負責，需依國發會意見修改。	楚芸 可珍
9/1-10/31	「縣市國際生活環境輔導建議書」	輔導對象至少兩個，可為縣（市）政府或鄉（鎮、市、區公所），需依據各縣市國際生活指標調查情形，提出輔導建議書，內容包括： 1. 建議輔導對象 2. 輔導面向及內容 3. 輔導方式 4. 預期效益 5. 輔導期程 6. 進度控管 7. 輔導 8. 改善經費預估（係指餘本專案經費項下，可用於立即改善受輔導機關國際環境相關經費，如雙語設施標示、文件之英譯、雙語印刷品等相關事項，輔導總經費不得低於本專案契約價金 6%）	楚芸 可珍
9/1-11/30	地方政府營造國際生活環境推動標準作業流程 (SOP)與操作指南(初稿)	以縣市政府為適用對象，研訂營造國際生活環境標準作業流程與操作方式，以提供縣市政府推動生活環境國際化業務及執行相關建制工作時之參考。需規劃相關內容大綱（如各項推動組織的成立、推動機制、推動計畫、工作流程與操作步驟等），經國發會同意後，據擬相關細部	楚芸 可珍

	(共六本，負責四本)	內容。		
11/1-12/31	期中報告書	陳、李、郭、鄭老師	「國際生活環境指標體系」	楚芸 可珍
		陳老師	「地方政府營造國際生活環境推動標準作業流程 (SOP) 與操作指南」(負責其中四本)	
		鄭老師	依據完成之「國際生活環境指標體系」，辦理全國各縣市國際生活環境指標現況調查，需規劃相關作業，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。	
		陳老師	試辦縣市國際生活環境輔導等各項工作之規劃、執行情形。	
		陳老師	期中報告書 相關座談會及網路意見徵詢所得意見及建議事項，應分別分析說明，提出對策，配合座談會決議事項修正辦理，並將相關分析、說明或修正情形納入期中報告。	
12/1-2/28	地方政府營造國際生活環境推動標準作業流程 (SOP)與操作指南(定稿)	完成審核、修正。		楚芸 可珍
1/1-3/31	縣市國際生活環境指標」現況調查及研析報告	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主要由鄭老師負責</li> <li>2. 全國各縣市國際生活環境指標現況調查完畢後，應撰擬「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、外籍人士分佈情况等)、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做法等。經國發會同意後，納入期末報告相關內容。</li> </ol>		楚芸 可珍
1/1-3/31	輔導報告書(初稿)	輔導完成後，應提出縣(市)或鄉(鎮、市、區)國際生活環境輔導報告書，內容至少應包括：背景說明及目的、輔導小組之成立、預期目標、輔導範圍與內容、輔導執行情形及過程、輔導成效、改善意見及建議、輔導前後比較照面等，經國發會同意後，納入期末報告相關內容		楚芸 可珍
4/1-4/15	期末報告初稿	鄭老師	完成國際化指標現況調查及研析	楚芸 可珍
		陳、鄭、李、郭老師	地方政府營造國際生活環境推動作業流程	

建構國際生活環境調查及輔導機制

		陳老師	縣市國際生活環境輔導等工作項目	
4/16-5/31	結案報告書	口頭及書面報告須以中文為之，書面報告摘要則須中、英文並列		

李老師、郭老師：

日期	繳交報告	內容	助理
6/1-6/30	相關座談會及網路意見徵詢之規劃	提供專家、學者建議名單 註：非英文系	楚芸 馨婷
6/1-7/31	「國際生活環境指標體系」初稿完成	1.由陳老師、李老師、郭老師、鄭老師負責 2.各項指標需具適切性、可行性 3.整體指標體系之架構設計理念、目的、適用條件及關鍵要素 4.各項指標應說明其衡量目的、衡量標準，涵蓋：指標定義、指標出處、計算方式、調查數據及資料來源、操作方式、主辦機關及配合方式等，並檢視指標調查的整體信度與效度，確保指標體系具反應性。前述指標項目規劃採政府單位填答之調查方式者，應就指標「達成情形」之填列，提供詳細填答說明。  (1) 國際化指標驗證調查（含德菲法中的專家四人意見） (2) 外籍人士國際生活需求調查分析	楚芸 可珍
7/11-8/10 準備 8/10 當週辦理	第一場 專家學者及外籍人士座談會	針對指標體系架構與內容之建構與調查規劃，辦理第一場（共兩場）專家學者及外籍人士座談會 （每場次邀請人數 10 人，其中外籍人士部分應具關鍵、代表性）	楚芸 馨婷
7/11-8/24 準備 8/24 當週辦理 （陳主持）	全國各縣市政府承辦單位為對象之座談會（北）	1.辦理地點：新北市縣政府、研考會或致理技術學院 2.每場次約 30-50 人 3.營造國際生活環境輔導小組，成員包括 2 專家學者（即協同主持人）、2 外籍人士，另由國發會視需要，邀請業務主管部會參與。	楚芸 馨婷
8/1-8/31	「國際生活環境指標體系」初稿繳交國發會		楚芸 可珍
7/11-9/7 準備 9/7 當週辦理 （郭主持）	全國各縣市政府承辦單位為對象之座談會（東）	1.辦理地點：台東縣政府	楚芸 馨婷
7/11-9/21 準備 9/21 當週辦理	第二場 專家學者及外籍人士座談會	針對指標體系架構與內容之建構與調查規劃，辦理第二場（共兩場）專家學者及外籍人士座談會 （每場次邀請人數 10 人，其中外籍人士部分應具關鍵、代表性）	楚芸 馨婷
7/11-10/5 準備 10/5 當週辦理 （李主持）	全國各縣市政府承辦單位為對象之座談會（南）	1.辦理地點：高雄市政府或南台科技大學	楚芸 馨婷

9/1-10/31	「國際生活環境指標體系」定稿	由陳老師、李老師、郭老師、鄭老師負責，需依國發會意見修改。	楚芸 可珍
9/1-11/30	地方政府營造國際生活環境推動標準作業流程 (SOP)與操作指南(初稿) (共六本,兩位老師各負責一本)	以縣市政府為適用對象,研訂營造國際生活環境標準作業流程與操作方式,以提供縣市政府推動生活環境國際化業務及執行相關建制工作時之參考。需規劃相關內容大綱(如各項推動組織的成立、推動機制、推動計畫、工作流程與操作步驟等),經國發會同意後,據擬相關細部內容。	楚芸 可珍
12/1-2/28	地方政府營造國際生活環境推動標準作業流程 (SOP)與操作指南(定稿)	完成審核、修正。	楚芸 可珍

鄭老師：

日期	繳交報告/活動	內容	助理
6/1-7/31	「國際生活環境指標體系」初稿完成	1.由陳老師、李老師、郭老師、鄭老師負責 2.各項指標需具適切性、可行性 3.整體指標體系之架構設計理念、目的、適用條件及關鍵要素 4.各項指標應說明其衡量目的、衡量標準,涵蓋:指標定義、指標出處、計算方式、調查數據及資料來源、操作方式、主辦機關及配合方式等,並檢視指標調查的整體信度與效度,確保指標體系具反應性。前述指標項目規劃採政府單位填答之調查方式者,應就指標「達成情形」之填列,提供詳細填答說明。 (1) 國際化指標驗證調查(含德菲法中的專家四人意見) (2) 外籍人士國際生活需求調查分析	楚芸 可珍
7/11-8/10 準備 8/10 當週辦理	第一場 專家學者及外籍人士座談會	針對指標體系架構與內容之建構與調查規劃,辦理第一場(共兩場)專家學者及外籍人士座談會 1.(每場次邀請人數 10 人,其中外籍人士部分應具關鍵、代表性)	楚芸 馨婷
鄭老師請自由 挑選參加,北、東、南都可	全國各縣市政府承辦單位為對象之座談會	1.每場次約 30-50 人 2.營造國際生活環境輔導小組,成員包括 2 專家學者(即協同主持人)、2 外籍人士,另由國發會視需要,邀請業務主管部會參與。	楚芸 馨婷
8/1-8/31	「國際生活環境指標體系」初稿繳交國發會		楚芸 可珍
7/11-9/21 準備 9/21 當週辦理	第二場 專家學者及外籍人士座談會	針對指標體系架構與內容之建構與調查規劃,辦理第二場(共兩場)專家學者及外籍人士座談會 (每場次邀請人數 10 人,其中外籍人士部分應具關鍵、代表性)	楚芸 馨婷
9/1-10/31	「國際生活環境指	由陳老師、李老師、郭老師、鄭老師負責,需依國發會意見修改。	楚芸

建構國際生活環境調查及輔導機制

	標體系」定稿		可珍
11/1-12/31	「縣市國際生活環境指標」現況調查及研析報告	依據完成之「國際生活環境指標體系」，辦理全國各縣市國際生活環境指標 <b>現況調查</b> ，需規劃相關作業，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。	楚芸 可珍
1/1-3/31	「縣市國際生活環境指標現況調查及研析報告」	全國各縣市國際生活環境指標現況調查完畢後，應撰擬「縣市國際生活環境指標 <b>現況調查及研析報告</b> 」，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、外籍人士分佈情況等）、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做法等。經國發會同意後，納入期末報告相關內容。	楚芸 可珍

## 附錄二 第二次工作會議記錄

日期：6/26（五）16:00

與會人員：陳超明老師、李欣欣老師、鄭宗記老師、馬可珍、林楚芸、莊馨婷

請假人員：郭壽旺老師

會議記錄人員：林楚芸

討論事項：

### 一、國際生活環境指標體系

1. 指標文字可用 **phrase** 或關鍵字，如餐廳的菜單是否英文化
2. 指標含硬指標與軟指標，硬指標指客觀資訊，如外國人數量、雙語網頁、公車雙語標誌；軟指標指主觀印象，如區公所的外語服務。
3. 指標填寫表（範例）

分類	外國長期居留	外國訪客
食		
衣		
住		
行		
法規		
醫療		

### 二、德菲法專家學者、外國人名單

1. 請各位老師推薦人選
2. 外國人士條件：需關心此研究議題，長期在臺灣生活或工作者。
3. 名單填寫表（範例）

	姓名	國籍	現職	電話/手機	Email
1					
2					
3					

### 三、座談會時間確認

項目	時間	出席
----	----	----

建構國際生活環境調查及輔導機制

第一場專家座談	8/12 (三) 14:00-16:00	陳老師、郭老師、李老師
北部縣市座談會	8/24 (三) 14:00-16:00	陳老師、郭老師、李老師
東部縣市座談會	9/09 (三) 14:00-16:00	陳老師、郭老師
第二場專家座談	9/21 (一) 14:00-16:00	陳老師、郭老師、李老師
南部縣市座談會	10/08 (四) 14:00-16:00	陳老師、李老師

四、下次工作會議時間確認

1. 7/2 (四) 14:00



## 附錄三 英美語系外國人士訪談紀錄

### 國家發展委員會

#### 「建構國際生活環境調查及輔導機制」

#### 英美語系外籍人士專家訪談紀錄

壹、時間：104年7月17日（星期五）下午2時

貳、地點：大安捷運廣場會議室

參、主持人：陳超明

肆、出席人員：

##### 一、國家發展委員會

莊麗蘭（國家發展委員會社會發展處副處長）

宋美華（國家發展委員會社會發展處科員）

##### 二、委託研究計畫成員

陳超明（台灣全球化教育推廣協會理事長、實踐大學應外系暨創意產業博士班講座教授）

李欣欣（國立臺北商業大學公共關係組組長、國立臺北商業大學國際商務系助理教授）

馬可珍（研究員）

林楚芸（專任助理）

莊馨婷（兼任助理）

##### 三、外籍人士專家

Michael Fahey (Paralegal of Winkler Partners)

Timothy Fox (Associate Professor of National Ilan Univeristy)

Ruth Martin (Lecturer of National Chengchi University)

Rakesh Ramanujum (Teacher of Dominican International School)

Daniel Steve Villarreal (Assistant Professor of Military Academy)

William Vocke (Executive Director of the Foundation for Scholarly Exchange, Fulbright Taiwan)

##### 伍、會議紀錄

Q: What is the goal of internationalization?

Dr. Chen: Recruiting international talents, both short-term and long-term staff, not only travellers/visitors, but also long-term workers/talents in various industries.

法規：長期工作者的退休金制度

Ruth: One of the problems is the retirement benefit. Until 1990s, the foreign workers/professors were included in the retirement pension scheme. But after 1990s, foreign teachers' pension plans were excluded and they were not formally notified. Without appropriate retirement pension scheme, foreign residents/workers cannot plan their future in Taiwan, and thus leave eventually.

Timothy: Foreign people work in Taiwan for more than 25 years, but they can't get the same retirement plan as Taiwanese fellows do. Is this 'racism'?

(Chair: The medical insurance is covered.)

法規：醫療福利及僱用合約應有透明的資訊、清楚的英文版本

Dan: Medical insurance information should be given by the organization clearly. The information should be transparent in English.

I have never had an English version of employment contract. I have no clues about any status of quo of my employment. The employer could have been very unfriendly. For example, in the Military Academy, the teacher has to support the whole University's English editing job, which is overloaded [and is not stated and included in the employment contract].

住：租屋契約應有英文版本，所有給予外國人的文件無論定型化契約或公文等應有清楚的英文版本

Ruth: No English version of leasing contracts, employment contracts, documents.

Ruth: Tax office is wonderful. They are efficient and polite. They are really wonderful.

衣：提供外國人生活適應手冊，例如建議外國人在臺灣合適的服裝儀容等

It is important to have a kind of guide for foreigners, like dress codes and orientation to foreign teachers, students, and workers. Intercultural exchanges are important and can be helpful.

教育：應有適當教育機制協助國人尊重各國文化及不同人種

育樂：應有適當社團/娛樂活動協助各種族外國人融入/參與在地社交/生活

Tim: Even after working for 10 years, Taiwanese colleagues don't establish relationships with non-white people. Taiwanese people avoid socializing with dark-skin people. For example, my Indian students have fewer friends than their white fellows do. Racial problems? Taiwanese people hold discrimination against dark-skin people. A landlord refused to let his flat to any dark-skin person.

育樂：應有適當媒體/頻道報導國際社會訊息促進國人對國際多元文化的認識  
Not much enough has been done in multicultural education. News media also needs much training. They should report something more about the international society rather than focus on local murders, crimes, etc.

教育：應有適當教育機制協助國人尊重各國文化及不同人種

William: Racial issues. American young people come to Taiwan teaching English. African and Asian young teachers experienced different difficulties. For example, African teachers experienced elementary students asking less polite questions. Asian American teachers were expected to speak Chinese. It seems that the kids lack information about the foreign world. They are in lack of proper understanding. This might be involved in larger cultural, social issues there.

法規：應有明定的政策規定不得有種族歧視

Many of our teachers don't feel that there are serious academic issues or problems, but more social issues. There are issues in not fitting in. Stereotypes occur in every society. This may be kind of policy basis. For example, there should be some kind of policy – no racial discrimination.

教育：國內外學生在臺灣參與研究可獲得清楚的資訊及資源

Rale: In Taiwan, you have good research facilities, but no proper students. Foreign/local students involving in research/lab activities do not have strong support or resources.

法規：應有明定的政策規定不得有種族歧視

教育：應有適當教育機制協助國人尊重各國文化及不同人種

William: The 'hyphen' identity does not exist in Taiwan. For example, there are various cultural/social identities such as Chinese-American, German-American, and African-American in the US. Taiwan does not have that. But this can be Taiwan's government doing. The ability of expressing self-identity can help Taiwanese people show respect to different ethnicities.

法規：應有明定的政策規定不得有種族歧視

交通：超過六十五歲外國人訂購票券應如同國人享有銀髮優惠

育樂：超過六十五歲外國人訂購票券應如同國人享有銀髮優惠

Ruth, Tim, William: The immigration law here is strange... Discrimination: Foreign people have to pay double tax, but as a taxpayer, he/she does not enjoy the same benefits as local people do. Foreign taxpayers are treated as second-class citizen. In Hong Kong, all the 65 years old foreigners get senior citizen benefits like discount tickets. But in Taiwan, all the elder foreigners cannot enjoy the senior citizen's benefits.

William: Full-time residents should be treated equally.

住：租屋契約應有英文版本，所有給予外國人的文件無論定型化契約或公文等應有清楚的英文版本

Faye: Foreigners can buy land and apartments. You have go to brokers. All the purchases are in Chinese. Foreigners can't get mortgage unless they provide proof of long-term high income.

法規：應有明定的政策規定不得有外國人/種族歧視

Faye: Credit Discrimination Act would be helpful to internalization. Many foreigners are unable to get credit cards. The banks are concerned about the foreigners leaving Taiwan. (People who have to speak Chinese to apply for credit cards!)

醫療：醫院應有專業多語翻譯人員

Dan: Medical services, interpreters are all right. There is no professional interpreter. There should be professional interpreters. But normal medical services are all right. But for those who do not speak English may have concerns.

交通：應有清楚的路考及筆試英語版～目前英語版有待加強

- How international people get English driving licenses. The driving test in English is confusing.

銀行：提款機的英語翻譯有待加強

Faye: The English service of ATM is a bit confusing, e.g. identifying your remit.

交通：路牌應有一致性的英語拼音系統，地名和路名應有一致的英語拼音

交通：路牌應有圖示符號，尤其高速道路上往車站和機場的標示應明顯

交通：巷弄應有英文標示，大樓應有地址牌

William, Tim, Faye: First, you should get the English right. Driving in the same way but reading from three to seven different ways of spelling of the road signs can be very confusing. For example, there are four different names for one same village in Tai-Dong. It's really difficult to find the signs to the station and airport. They are not enough. There should be symbols. Words are too small. There should be giant symbols.

Ruth: English translation is difficult to understand. Website information is also difficult to understand.

William: Choose one! It doesn't matter to foreigners. Choose one of the ping-ying systems.

Faye, William: 門牌、巷、弄 There should be signs for the address for every lane and building.

交通：地圖應有雙語版本

Ruth: There is a problem on the map. The map should be bilingual. The manual should be the same.

William: Most taxi drivers are better than before.

飲食：應有清楚的標示滿足各宗教需求

Need indicators for food and restaurants, vegetarian, non-pork, etc.

交通：應有清楚的圖示標誌系統如高鐵的管理系統

交通：臺鐵網站應有清楚的圖示標誌系統

William: Stylebook. Most countries and major companies have stylebooks. There are systems of logos, standard marketing approach. You are perceived in the way you wish to be perceived. For example, high-speed railway has the sign system; it's international and consistent. But Taiwan Railway is a big problem. The Taiwan railway is very confusing. It's not possible for foreigners to get the ticket at the convenience store like the local.

購物：電子購物網站應能接受 **ARC ID Number**

Ruth, Faye: Registering online/ ARC system. ARC number is not acceptable online. Taiwanese websites do not sell things to foreigners.

交通：旅行路線有清楚的電子資訊如日本的指引系統

飲食：應有雙語及圖像式的菜單

Ruth: Japanese maps have good information for travellers. All the restaurants provide pictures and models. The Japanese do not speak English, but they have clear signs and images. They also provide advices to the best travel routes and travel information. They provide English website to help travellers to plan their travel schedules. They have signs, Romanization, colors to direct the visitors.

住宿：吸引外國人來臺工作應有良好的住屋租屋配套措施

Dan: South Korean universities provide housing, housing allowance, benefits and information to the foreign applicants.

Tim: In Taiwan, MOE stops talents without PhD degrees to teaching in Taiwan.

行政：公民營機構應該要求員工英語能力

William: A current survey: survey in 1000 largest companies in the country, which request English test scores to enter the company

Korea 100% TOEIC 700/average 626; Japan 80% 550 level/average 510; Taiwan 27.9% 550 level/average 542

- Taiwan hasn't managed to promote the country enough yet.
- There are not enough bilingual signs.

教育：應有適當教育機制協助國人尊重各國文化及不同人種

教育：應有適當教育機制教導國人跨文化禮儀

Dan, Tim: Education issues are important. Manners are important. Teach citizens and kids manners on how to treat foreigners.

行政：公民營機構應該要求英語網頁內容水準

Ruth: The website's English version is not the same Chinese version. There is nothing there. Nothing useful is there.

育樂：公共廁所應該注意開門後的迴轉空間[注意外國人身形與臺灣人不同]

Ruth: The toilet door has to open in. Those doors leave very small room to move. The handicapped toilets are important.

教育：應有適當教育機制協助國人尊重各國文化及不同人種

育樂：應有適當社團/娛樂活動協助各種族外國人融入/參與在地社交/生活

Faye: Social engineering problems, eg. Interpersonal relationships in the workplace, the unclear street signs for the biking system, the road, etc.

法規：應有保障外國人工作權益的透明機制

法規：應有外國人可負擔的起的申訴管道及法律服務

Dan, Faye: Really want to see more transparency in employment; less fear in immigration status. The English legal service is unaffordable. The English-speaking lawyers are helpful and necessary. Got get the foundation's support, you need to be a low-income person. (法福)

育樂：應有適當社團/娛樂活動協助各種族外國人融入/參與在地社交/生活

Tim: Social engineering thing is important for long-term residents.

法規：應有外國人可負擔的起的申訴管道及法律服務

法規：應有保障外國人工作權益的透明機制

Rale: Professional workers, like scientists, need right protection. Some of their employers or professors do not include the actual researchers who are foreigners.

行政：公民營機構應該要有各產業及領域應遵循的國際化指標

法規：關於開放予外國人的各項權益福利等成果資訊應公開透明

William: Social issues, legal services, game changing. The government should set benchmarks for the companies. The companies should fulfill some benchmarks in internalization.

Faye: There are no matrix, effects of the government's liberation.

## 附錄四 非英美語系外國人士訪談紀錄

### 國家發展委員會

#### 「建構國際生活環境調查及輔導機制」

#### 非英美語系外籍人士專家訪談紀錄

壹、時間：104年7月2日（星期四）下午2時30分

貳、地點：台灣全球化教育推廣協會辦公室

參、主持人：陳超明

肆、出席人員：

一、委託研究計畫成員

陳超明（台灣全球化教育推廣協會理事長、實踐大學應外系暨創意產業博士班講座教授）

李欣欣（國立臺北商業大學公共關係組組長、國立臺北商業大學國際商務系助理教授）

郭壽旺（實踐大學國際事務處國際長、實踐大學應用外語系專任助理教授）

馬可珍（計畫研究員）

林楚芸（計畫專任助理）

莊馨婷（計畫兼任助理）

二、外籍人士專家

陳鳳鳳（越南籍）

- 政大越南文講師
- 中華電視臺教育文化頻道「新住民學成語」越南語節目-2013年創作主持
- 中華電視臺教育文化頻道「越說越好 每日一句」越南語節目-2011年創作主持
- 臺灣女性影像學會拍攝「臺灣母親 / 越南老師」記錄片-2010年創作主演
- 中華電視臺教育文化頻道「越說越好」陳鳳鳳越南語教學節目-2009年創作主持
- 國立空中大學數位外語學苑「越南語言與文化」視訊教學-2007年創作主持
- 國立教育廣播電「輕鬆學越語」廣播教學單元-2007年創作主持
- 臺北縣公用電視頻道「日久他鄉變故鄉」公益節目-2006年創作主持
- 有線電視頻道臺北都會臺「越南姊妹一起來」公益節目-2005年創作主
- 2005年獲選臺灣全國優秀青年表揚



- 2005 年臺北健康城市十大特色人物-友善類代表

守般若 (巴西籍)

- 政大葡萄牙文講師

- 中華民國對外貿易發展協會國際企業人才培訓中心講師

伍、訪談紀錄：

一、食

(一) 增加餐廳菜單英語標示。

(二) 圖像化或模型化菜單。

(三) 增加餐廳衛生檢驗標章。

(四) 增加超市英語標示。

(五) 店家外語服務標章。

(六) 增加早餐店英語標示及食材來源標示。

陳超明：有關於國際化的指標，除了目前提供的部分，是否還有需要加入的？從食衣住行育樂到醫療、社會服務等等，平時是否有感到不友善的地方？

陳鳳凰：菜單通常沒有外語，越南朋友來臺灣不會點。但譬如去日本，雖然不會日文，但至少英文說明，可以知道那個菜是什麼東西。

郭壽旺：日本是一個很好的個案，因為日本人的英文很差，所以他們會做幾乎一模一樣的模式，將菜單圖像化。如果沒有辦法多種語言，應該像日本一樣，將菜單圖像化。另外，加州的餐廳都有衛生檢驗，若是通過了表示這個東西的等級代表 A。

李欣欣：譬如說像英國，有機食品會有一個有機產品區，基改食品也會有很清楚的基改標章。

陳超明：夜市你們會去嗎？你敢吃嗎？很多外國人到夜市都不敢吃，老外常問這是什麼東西，但是夜市幾乎沒標示。

守般若：我們去夜市其實基本上都用看的。

陳超明：英語服務標章有一些店家有做，例如英語服務是服務生會講英文，但可能半年就離職就沒有了。

郭壽旺：這就是產學合作，全國 160 多家大學都有英語系，可以刺激薪資，例如說鼎泰豐，多一種語言多三千。但有標章會壓力很大，如果聘不到怎麼辦？

李欣欣：應該規定營業規模多少以上，就要有英語服務。

陳鳳鳳：我覺得那很好，我在韓國也是，他們都貼一個標章，然後我們看他們貼會中文就會走過去問他，服務人員可以貼一個標章在身上。

守般若：早上去吃早餐，字看不懂，但有的有圖片可以看，但不是每間店都有。

陳超明：對，我們都沒有說到早餐，臺灣好吃的東西沒有標示，例如說蛋餅。外國人一般不會去傳統早餐店，只會去麥當勞 KFC 等等，不會吃傳統早餐店。

陳鳳鳳：我們不吃是因為我們不會點，我後來才發現臺灣早餐的燒餅很好吃，我有一次去開會有準備早餐，我才知道這是什麼。

李欣欣：我覺得吃早餐是分兩種，一個是不知道怎麼點，第二種是不敢吃，不知道他的食材、油是用什麼的，真的很多歐美人士對這種東西很在意，他這個是怎麼做出來的，如果是要國際化我們的資訊是要跟國際同步，也就是食材等等都要透明。

## 二、衣

**(一) 增加購物換匯方式，簡化表格。**

**(二) 尺寸標示應詳細，加入公分英吋等標示。**

郭壽旺：臺灣換匯不方便，且需填一堆表格還有限制金額。

守般若：衣服尺寸會不一樣，像我們平常穿中號，在臺灣買都有點緊，鞋子也有一樣的問題。

郭壽旺：所謂的中號，都是臺灣人的標準。尺寸的標示應該詳細一點，S、M、L 可能要用公分表示，巴西也是用公分，越南也是，美英用 INCH。

李欣欣：網路上會標示公分，但外面的商店不會標示，除了 UNIQLO。現在寧夏夜市的攤販可以接受悠遊卡，這是一個很友善的事情，因為悠遊卡對外國人來說是很方便的，因為可以坐捷運可以坐公車，也可以在超商買的到。像我們接待外國人的時候會幫他買悠遊卡，如果每個城市都有這種 EASY CARD 是很方便的。

## 三、住

**(一) 提供英文租約。**

**(二) 提供一年以下短期租賃房屋資訊**

**(三) 加入外國人買房貸款措施。**

**(四) 增加外籍人士租房平臺，及房仲之英語服務。**

守般若：租屋用護照，找房子就上網看，合約只有中文版，都看不太懂，每次租房子一定要找一個懂中文的陪，因為他們合約寫的方式都看不太懂。而且臺灣租約都只有一年，沒有短期的例如半年的。

李欣欣：對外國學生來講，短期租賃唯一的方法是日租套房，外國學生來可以住不用簽約。我有一個學生要租一個月且可以煮飯的房間，都找不到。

陳超明：你們買房子方便嗎？其他有沒有像說房屋契約沒有英文版對不對？所以你找房子都怎麼找？

陳鳳凰：我們可以買但是不能貸款，譬如我是專任對不對，銀行就會通知我們有專案很好，然後我們就打電話過去問那我是外籍人士可不可以？他就說不行，不好意思。

守般若：找房子只能用網路，但是只有中文的沒有英文的，如果不懂中文的話就只能靠朋友，臺灣很多事情都是要靠朋友才有辦法。

陳鳳凰：我很多學生來也是都要靠熟臺灣的人幫忙，所以沒有朋友就沒有辦法生存。像我的學生他要去越南留學，他完全都不用靠我，在網路上搜尋就什麼都有。

陳超明：一個城市的國際化指標是外國人可以獨立生存的，他如果不能獨立生存就不夠友善。就像我們去日本也是如此，所以獨立生存是國際化的第一標竿，一個外國人進來要能夠獨立生存，像我們在英國美國都不會靠朋友，要去哪裡就租車搭車。

李欣欣：在臺灣連我們到臺中都要靠朋友。那就是國際化的國家，他們整個系統制度就是要讓人家可以獨立生活。

#### 四、行：

- (一) 增加道路、廁所、公共場所等英文標示。
- (二) 觀光導覽指示、文宣或車站等公共場所可再提供英文以外之語言。
- (三) 路名、地名翻譯應音譯，且統一拼法。
- (四) 國際駕照認證方式應更加普及化。
- (五) 簡化臺鐵訂票流程及雙語化。
- (六) 可效仿日本 JR，以顏色及編號標示清楚，以利辨認。

陳鳳凰：住在臺灣久了有學中文的人，看路名、指標等，懂中文還可以。但姊夫從美國來臺灣，覺得臺灣英文標示不是很夠。朋友從越南來臺留學，不會中文，在臺灣活動的時候覺得很不方便，因為英文太少了。

李欣欣：道路標示以及很多地方像廁所、公共場所等都沒有標示英文。還有捷運車站的地圖，我有外國學生都跟我講說我們臺北車站捷運站的地圖都長得不一樣，方向位置不一樣，而且有的時候連名字都不統一。而且那個號碼，字體的大小應該有統一的規範。

郭壽旺：這是因為招標的關係，譬如說這個案子底價是多少超過這個金額就不行，然後分給兩家公司、三家公司去做這個，所以就沒有統一規範。所以希望能將相關規範加入指標。舉例像汐止的拼法有 Sijhih，還有 Xizhi。

陳超明：標示的中英對照，英文字通常太小看不到，而且還有用直式寫法。應該中文一個牌子，英文一個牌子，而不是中英文一起。像「中山北路」中文字很大，英文就太小，很難看清楚。

守般若：其實很多外國人不會英文的，可調查外國人來臺人數，如果可以除了英文再多加一種語言。

郭壽旺：路牌不太可能做太多種語言，但是如果是觀光導覽，可能需要各國觀光人數多少。像倫敦巴黎這種大都會區，他們現在增加韓語，因為韓國人越來越多。另外一個方法是用語系，譬如葡萄牙和西班牙語是屬於同一個拉丁語系的，若使用西班牙語，葡萄牙語的人大概看得懂一些，如此則不必以人口數來決定。

陳超明：像火車站可以多種語言，不一定只有中文和英文，越南語或其他語言，可以讓越南移民覺得親切。

郭壽旺：臺北市路名太複雜了，路名變成數字代替。當一個外國人問 10th Avenue 在哪裡時，臺灣人大概都不知道。

李欣欣：路名應該還是需要羅馬拼音，例如敦化南路 Dun hua nan lu，外國人問路時，臺灣人就能了解，但如果問 10th Avenue 就沒有人知道了。赤崁樓也應該有羅馬拼音，但如果不是用音譯，而是用意譯赤崁樓，臺灣人會聽不懂。

陳超明：國際駕照的認證呢？去考駕照題目是英文還中文？在美國，如果看不懂的話，可以用口試。

陳鳳凰：我是來臺灣考到駕照的，現在對新住民朋友有各種語種的駕照考試。

李欣欣：我有學生是拿歐洲駕照在臺灣騎車，我問他都不會被抓到嗎？他說其實

臺灣警察都不太管，如果看到他拿歐洲駕照也不會怎麼樣，他們覺得很友善。

郭壽旺：如果是重大違規，他們會帶進去警察局叫外事組的人來。這其實是不太好因為無法可循，我們到底是該換還是不該換，那如果要換是要去哪裡換？

陳超明：我們 UBIKE 外國人可以騎嗎？

陳鳳凰：可以，只要用悠遊卡就可以了，很方便，幾乎越南朋友們都有。只要去旁邊的機器登錄，綁手機就可以了。

陳超明：訂火車票呢？臺鐵好像很難對不對？你去其他外縣市怎麼辦？

郭壽旺：真的很麻煩，臺鐵連本國人定都很麻煩

守般若：我們不太會買票，只能靠朋友買，因為是捷運裡面的系統比較清楚，但要搭火車就很難。

李欣欣：像日本的 JR 線很清楚，因為他們所有的站還有用數字標，只要看數字就知道，日本他們的顏色標示也非常清楚他用顏色跟號碼就很方便，他們連機場出來就有很多不同顏色的跑道都會引導到不同的地方，連牆壁壁面都有。

陳超明：我們今天去臺鐵買票，用自動販賣機，要買三個人的票，但他只能投銅幣，哪有那麼多銅幣去投，不能吸鈔票。還有松山機場的停車只能停一百塊，然後停一天要六七百塊，他都只能投六張一百，也沒有換鈔機。

## 五、法規

**(一) 工作未滿六個月扣 20% 薪資，雖超過六個月不用但還是會先被扣留。**

**(二) 申報所得稅雙語化。**

**(三) 健保應有英文系統或信件提醒。**

**(四) 法規雙語化。**

陳超明：法規呢？你們現在外國人在這邊有沒有法規？或是工作這件事情？你們要不要扣 20% 的稅，沒有超過六個月不是要扣 20%？

陳鳳凰：像我居留在這邊是永久居留就沒有這個問題，也不用體檢。他會先扣 20%，再退。

郭壽旺：像短期的工作者就會被退 20%，然後就不能退的，所以這就不夠友善，這就是一些來臺灣的藝術工作者覺得最不可思議的事。

陳超明：那報稅呢？報所得稅有英文版嗎？

守般若：沒有，就是去那邊一個小姐都會幫我寫，去扣繳憑單就拿過去，是中文的，我可以下載影印下來，但不會主動寄給我，是中文的，沒有英文。

陳鳳鳳：是因為我們會講中文，但是幾乎都沒有英文。

郭壽旺：因為外國人在這邊工作需要賦稅的人口數有限，很多的公司行號聘外國人會把這件事情處理完，不然他是不可能的也做不來

李欣欣：應該倒過來講，就是因為沒有辦法在這邊報稅，所以在這邊工作的人有限。不會中文的外國人很難在臺灣工作，除非他是在機構裡面的，機構會幫他出。

陳鳳鳳：不會中文的外國人沒辦法生存，北科臺科學生不會中文，都躲在宿舍，都很少去外面活動，除非有人帶他們，在臺灣的其他地方都不是很方便，又不會中文，所以他們不會出去玩，講英文也很少人回他們

郭壽旺：我講一個例子，前陣子收到衛生署給我們一封信說我們有一個學生，是巴拿馬人三年沒有繳勞健保，不知道要繳健保，把他銀行凍結，所以他突然要繳學費，繳宿舍費，都不能繳。沒有任何英文系統告訴他沒繳健保，他有寄到我們學校但是是中文，所以學生收到也看不懂，就不當一回事，單位也不當作是一件需要教導的事情。

李欣欣：我們的健保東西沒有英文版，像在英國的系統是外籍學生的話在學校繳錢了有學籍，健保就會綁在一起，臺灣若是分開系統就要跟學生講清楚。政府的系統也應該要整合。

郭壽旺：我們今天把他縮小到學校也是這個情形，對國際生不友善是因為，系統進來的時候是不分你的國籍他只管這個事項，譬如這個事項是叫保險，所以就全部進去到管保險這個單位，管保險這個單位也不分青紅皂白就直接用信箱給所有相關的人員，知道該做的就去做。第二個是國際處又不曉得這件事情，繳保險費這件事情是沒有進入我們這個單位，他可能也不知道這個是國際學生。所以如果是外籍學生應該要有個標示，標示他是外國人。

陳超明：法規要雙語化，像健保、保險等都要，因為我們有時候很難一對一的顧到，像我們健保卡有沒有雙語？沒有的話老外拿到這個東西怎麼知道是什麼。

陳鳳凰：因為我懂中文還好，不懂中文就不知道這是什麼，只有居留證是有雙語的。

郭壽旺：所以你知道嗎，移民署的單位做了英文，衛生署的單位就沒有做英文，地方政府更糟糕，他可能什麼都沒有

## 六、醫療

**(一)增加醫院英語服務及硬體設施標誌。**

**(二)增加醫院刷卡付費。**

陳超明：醫療呢？看醫生方便嗎？

守般若：最近去做檢查，因為腎臟有問題，去雙連馬偕醫院看，第一個問題會問你，會中文嗎？他們會問，萬一我不會，會安排一個人跟我說

郭壽旺：還是要靠人，他不是本來就有還是要靠志工，這也是一個指標

李欣欣：我有問過醫生，私立醫院都可以應付外語有聘翻譯人員，一定水準以上醫生會用英語溝通。像我有學生是荷蘭人，他有學籍在我們學校，他說看醫生都要付現金，不能刷卡。有健保的不多，沒健保的都要上千，

郭壽旺：我們的醫院本來就付現金，大醫院才有刷卡，小診所是沒有刷卡的。

## 七、教育

**(一)增加臺灣雙語小學。**

**(二)設立有國際學程的學校，可從小學連接到中學大學等。**

陳超明：還有沒有什麼其他的指標，指標是包括國際教育普及，李老師您的意思是什麼？陳老師你們的小孩上什麼？對於越南文就沒辦法上嗎？像我小孩子有在國外讀過，在加州的話就會有一些譬如說他英文不行，那就有雙語的老師幫忙輔導，但臺灣就沒有這種東西。

陳鳳凰：我的小孩是國民教育，沒有因為他們很小的時候就來臺灣就接受臺灣的教育，是會聽一些講一些，看不懂

李欣欣：我的意思是這樣，他們長期在臺灣居留的，像我一些朋友是法國人英國人，除非這些人是公司從總公司外派臺灣分公司，他們小孩的學費是公司付的，他們的小孩才念的起唯一的歐洲學校跟唯一的美國學校，一年大概一萬塊美金左右，他希望她們的小孩也學法文也學英文沒有辦法支付，所以他們的小孩就必須進公立小學跟一般的臺灣學生一起上。他們就是大家一起上一般的公立小學的課

程，所以他原本的母語他就沒有辦法，所以我的意思是說一般來講所謂的國際化城市，這個教育機會應該是多元的，我是從亞洲來，我是從歐洲來等，我們應該有一些有國際學程的學校，小學可以連接到中學大學，都有國際學程，我的小孩可以在這邊長大。臺北市雙語學校很少，只有新生國小、永安國小他有一個是叫做語教班，可是他進到國中就沒有了，就斷掉了，那高中也沒有，高中除非要去念私立的康橋有國際班，臺北市有了其他縣市根本沒有，其他縣市只有私立學校，也要看是哪一個學校，這樣國際教育就會斷掉。

郭壽旺：國際教育就是沒有辦法跟國際接軌的，每一個階段都沒辦法，這樣子會影響到人家就不願意長住，他們的小孩沒辦法發展

陳鳳凰：可是我們現在新移民的政策就不一樣了，我們2017年越南語是被納入本土語言的教學，所以小孩子都可以選客家語、越南語跟閩南語的教學，所以我們在12年國教有討論過這個問題，現在把新住民的語言納入鄉土語言，但只有小學，國中沒有，國中他們希望是用選修的方式。

李欣欣：像我把國際教育列進去，我覺得這是個國際化按的指標，然後大家選擇事業的發展要外派什麼我去新加坡去香港不敢來臺灣，所以只能派單身赴任的，但單身赴任的又一下就走了，所以國際教育這個真的不行。或是他至少北中南有一個區域性，從小學到大學，大學那些有國際學程的，中學小學有哪些有國際學程的列出來，北中南應該都要有，不能全臺灣都只有永安國小跟新生國小是雙語國小。

陳超明：對，如果你在臺北做事，或在桃園做事，至少要讓小孩子可以寄宿。

## 八、其他

(一) 增加各地表格英語翻譯。

(二) 增加公車系統雙語標示，簡單化上下車付款系統。

(三) 明確公告垃圾車時間、垃圾分類等。

(四) 增加廁所衛生，及公共廁所衛生紙。

陳超明：還有想到什麼？有沒有什麼不友善不方便的地方

守般若：因為像是最近有一個巴西的大學他來邀請我寫葡萄牙人在臺灣的情況這樣，然後這個國際化的話，因為普遍在臺灣還是少數語言的，我是覺得一個在臺灣不會中文的外國人沒有辦法生存，像我們去哪裡填寫資料，都是中文填寫，都沒有英文。

陳鳳凰：地方的表格雙語化，至少有雙語他可能用猜，但他開英文就可以知道，



也可以去查。

郭壽旺：然後我覺得羅馬拼音可以推動，就是中文字底下可以有羅馬拼音可以讓外國人可以發音，

陳超明：因為我們政府推動雙語外國人環境已經十年了結果還是沒有辦法生活。

李欣欣：其實我們以前都是用羅馬拼音，有一次臺北市政府改成漢語拼音之後就有退化了，不管是漢語拼音還是羅馬拼音都一定要統一。

陳超師：那陳老師有什麼感想？

陳鳳凰：我也覺得是不會中文就沒辦法生存，剛來的越南朋友都一定要靠朋友，因為很多東西都沒有英文，如果有英文的化，至少查一些字典或查一下網路就可以，不用隨時都要打電話去問

陳超明：所以也是差不多，聽你們這樣講心情很沉重。

守般若：其實我覺得還是可以活因為臺灣人還是蠻友善的，但是覺得沒辦法自己自由的生活，什麼都要靠朋友。

陳超明：因為很多歐洲人不喜歡靠朋友，因為他們有靠自己的思維，他們在做制度上的設計的時候，所以我們的思維有問題，先問你們會不會中文再決定要不要幫助你，應該要預設你不會中文才對

陳鳳凰：我是覺得很多東西都要加雙語，然後用顏色跟號碼來指引我們怎麼去怎麼走這樣，是很重要的

陳超明：到現在還是覺得臺鐵不行對不對，只能在臺灣訂，國外沒辦法訂，很多人還是買不到票，我去臺東永遠買不到票，

陳鳳凰老師：我的學生坐公車都不知道要付兩段票，因為他都沒有標示，有的車有但不是每臺車都有，

陳超明：那我們有公車系統，有幾分鐘會到幾分鐘會到，有英文嗎？APP 也有，臺北等公車有英文版嗎？公車站牌的資訊有英文版嗎？沒關係我們把它當成指標來看，有就加分，其他縣市就看有沒有，你剛說的學生都看不懂，還有臺灣到垃圾唯一有標語的是臺南，因為我們到垃圾是播音樂的，你住哪裡？你怎麼知道

什麼時候垃圾車來？

守般若：我住三重，因為我有問過，自己去到垃圾我有問過鄰居。

陳超明：所以還是要問，而且你懂中文，如果是外國人不會講中文很難住在三重，垃圾分類只有中文，有英文標示嗎？臺灣廚餘有分兩種熟食跟生食廚餘，熟食可以給豬吃，好像都沒有標示。

李欣欣：我們那棟大樓有幾棟是給日本人的，他們有幾次反應垃圾分類沒有丟塑膠袋的分類，但是後來我們做資源回收的廠商，臺灣的塑膠袋根本沒有什麼分類，最後都還是會裝再一起。市政府本來就很隨便，最後都還是裝再一起，政府只在乎有沒有做不在乎怎麼做，

郭壽旺：他們日本人有個研究，他們新生代到各個地方都很難存活，因為他們容忍不了髒跟臭。

陳鳳凰：其實我們有一些公共場所的廁所，他們有一些沒有提供衛生紙會讓外國人坐下來才發現怎麼沒有衛生紙，

陳超明：廁所在臺灣算方便嗎？

陳鳳凰：算方便的但我們對於一些連鎖的麥當勞之類的，最近都沒再注意衛生，廁所都很髒。

陳超明：廁所的乾淨度是國際生活指標之一，日本最喜歡去的是六福村，因為他們的廁所最乾淨。尤其是女生，如果不方便是很不友善的。像歐洲，如果上廁所都是要收費的，剛下飛機不一定有歐元零錢。

## 附錄五 第一次專家座談會議記錄

### 國家發展委員會

#### 「建構國際生活環境調查及輔導機制」

#### 第一次專家學者及外籍人士座談會紀錄

壹、時間：2015 年 8 月 12 日 10:00-12:00

貳、地點：台灣全球化教育推廣協會辦公室

參、主持人：陳超明

肆、出席人員：詳見簽到表

##### 一、委託研究案團隊成員：

陳超明（台灣全球化教育推廣協會理事長、實踐大學應外系暨創意產業博士班講座教授）

郭壽旺（實踐大學國際事務處處長、實踐大學應用外語學系助理教授）

李欣欣（國立臺北商業大學公共關係組組長、國立臺北商業大學國際商務系助理教授）

鄭宗記（國立政治大學統計學系系主任、國立政治大學統計學系教授）

馬可珍（計畫研究員）

林楚芸（計畫專任助理）

莊馨婷（計畫兼任助理）

##### 二、與會成員：

張淑英（國立臺灣大學國際事務處國際事務長）

張四明（國立臺北大學國際事務處國際長）

劉國偉（銘傳大學國際教育交流處處長）

李振清（世新大學客座教授）

韓英俊（臺北市政府人事處處長）

范祥偉（行政院人事行政總處參事）

許幼林（法律扶助基金會業務處主任）

王冠軍（財團法人中華人力資源管理協會常務顧問）

陳振順（移民署移民事務組科長）

邱棣年（移民署國際及執法事務組科員）

吳紹銘（美國 ETS 多益臺灣區總代理營運長）

## 伍、會議記錄

### 陳超明（計畫主持人）：

指標會再給各縣市政府做確認再調查 1-200 外籍人士，翻成英文給他們看一下意見調查才坐定案。未來定案之後就會給各縣市政府研考單位做輔導機制，輔導找了三個地方是馬公、臺東縣政府跟臺南縣政府。過去國發會做了三次的國際生活環境的建置，因為預算不夠做得不夠完善，比較積極的是各大學，因為外籍生。縣市政府看了網站之後發覺都沒人更新，研考會評比之後就結束了，

我們上次找了外籍人士訪談，最簡單的是居留證號碼很多網站沒辦法填，每次要訂票或網購，政府部門的東西都不行。信用卡像 PCHOME 要國內信用卡才能用，國外信用卡都不能用。整個環境沒有配套，不夠友善，其他相關機關不太配合。上次的會議有外籍人士提到，銀行 ATM 機器英文都是錯的，外籍人士都不敢用英文，英文用詞與國外相異，臺灣的都是硬翻。會議的結論是老外沒有懂中文的朋友幫忙是無法獨立生活。

全臺灣的中央政府只有國發會的地方發展處國際科只有三個人在做這件事情，臺灣國際化推動沒有在做，預算很少，地方政府國際化大多是幫各市政府的縣市首長做公關用，很少統籌做環境，臺北市政府是唯一把外國人資訊做整合的

### 鄭宗記（計畫協同主持人）：

各位現在手上拿到的問卷，我想任何一個指標的建立都很困難，今天也希望能借重各位的經驗給我們一些建議。指標問卷將來能提供國發會或各地方在營造一個國際化生活的過程當中有個方向，能在某些方面做一些強調。這些指標對臺灣將來政府、民間都是一個很重要的參考。

### 張淑英（國立臺灣大學國際事務處國際事務長）：

- 1.問卷建議分層次。
- 2.每個城市要有重點，而非什麼都要做。
- 3.成立多語專業服務中心。
- 4.每個地方政府都要有專職國際處。
- 5.若現在開始施行，建議由中央來做。
- 6.食衣住行育樂各方面都可以有合作對象、廠商。
- 7.國際化應注意城鄉差距，服務跟設備都要注重。

這是我少數拿到一個問卷是很精細的，但一般的人不像我們那麼有耐心填完，所以可能需要分層次。大學也在做國際化指標，我就從學校的國際化來看，第一個臺灣這麼小，以一個國際化來做很好做，臺灣是全世界安全性第七，紕漏出來，可能外國人不知道。在臺灣居住是兩個層級，一個是英文程度很好的駐外人員跟國際學生，還有東南亞的勞工，是很兩極的，如果兩極都覺得臺灣這麼不方便就

有問題。臺大現在在做重點大學策略，每個城市要有重點，不能又要這樣又要那樣。再來是質，我們現在都講英文，最起碼一般會有簡體繁體日文或是全世界幾個語言，但在臺灣其實英文能做得很好就不錯了。除了食衣住行育樂，我覺得應該還要有美跟知性，這就更進階了。地方資訊不一定要在地方政府拿的到，我們有沒有一個政府的中心讓外籍人士一來就可以提供食衣住行簡單的英文指標，或這一國來的城市有沒有人可以跟說跟這個國家比較親近的商店或是食物。城市跟學校過去我們不那麼密集，我舉芝加哥跟臺北，我們很想透過大學力量，兩個大學的重點策略合作跟城市結合，這是美國跟我們提的。如果有可能的話是不是都用學校的治理來看，每個地方有沒有國際化的組織要有國際處，日常生活國際化，每個地方政府有沒有一個專職人員，地方部會要定期性的檢視如何去實施，甚至有些模式是一體通用的。

如果現在要做，不贊成給地方做，錢砸下去還是沒有結果，例如像在學校做國際化，每個系所不配合的時候，就是國際處來做，先做一個簡單的在交給他去做。我們是否成立有多語專業服務中心，外籍人士來求助無門的時候知道來到這裡是可以找到她的語言的。再來就是學術連結、國際化人員的訓練，這問卷是針對一些小標，如果真的可能就用層次的。

另外，食衣住行育樂是否都可以有合作對象、廠商。

我覺得城鄉差距真的很大，不一定要要求該鄉要做到每點，如果臺灣是中央政府做一套散發下去每個點，因為我們不是新加坡跟香港，應該學日本，日本英文真的很不好，如果每個服務都很友善的話就很好，不會講起碼也可以看。

**劉國偉（銘傳大學國際教育交流處處長）：**

- 1.問卷部分不應該是同意不同意而是足夠不足夠。**
- 2.我們認為理所當然的事情，外國人不會認為理所當然。**
- 3.指標需再深度化一點，表面的指標可以縮短。**

指標這個部分問我們同不同意，不該講同不同意，應該是足夠不足夠，大部分的早餐店標示非常清楚，應該是足夠不足夠吧，因為當然會同意，越多越好，可能用詞方面。

推動國際化很難別說市政府了大學也很難，什麼是國際教育什麼事國際化？當我們覺得理所當然的，外國人沒有一個覺得是理所當然，包括不只食衣住行，除了生病出車禍，考駕照怎麼考去哪考，買車怎麼買，反正我們認為很簡單的，交水電費，看要深到什麼程度，剛剛提的京都太遙遠，比如說首爾就好了，我們大部分來臺灣的外籍人士短期居留的居多，長期居留的居少，臺灣給人家的印象應該是短期居留的觀光客。各位如果去首爾各大重要的據點例如：明洞，他們會穿不同的制服，上面寫我會講中文等等，這個給我們的印象是什麼？當我們做計程車，他們會說你需要翻譯嗎，他只要按一個，即便不會講韓文，你用中文講另外一頭司機就有一个人跟司機說這個人要去哪，一來一往花不到兩分鐘，給我們的感覺

是什麼？

我們臺灣差得很遠，表面上做得很好，我們國際大學私立大學中英標示做好就好，我們學校曾經做過一些實驗，一個桃園校區同學沒來過臺北校區，我跟你約好在十五分鐘在我們圖書館的廁所男廁跟你見面，在沒有人幫忙之下，他走得到嗎？走不到。我們認為是理所當然的，外國人沒有認為是理所當然。

我們這些指標太表面化，需要深度化針對不同族群不同人士，他的需求是什麼？就學就業的需求，這跟移民署是另外一件事，外國人如何在臺灣找工作？多難？你對面的印度人是有人介紹來，那臺灣如何招商？自由行的投資客或找工作的人才，沒有任何的管道和機制，還是說我們不歡迎這種人來？我們講大學教授是高級知識分子，這都還好，那一般族群要怎麼辦？表面的指標盡量縮短，食裡面不要再分，住的部分就集中在飯店、租屋、購屋、買屋、房貸、保險，光房屋就一籬筐的問題，我覺得如果這樣做都能做到臺灣真的是很棒

長期居住臺灣的外國人遇到法律糾紛、例如租房、房東或車禍等，很多臺灣人說找法扶，但法扶就被彈回來說沒有英文，之後就會找到專門負責外籍人士的法律事務所，會把外國人當成肥羊。

我再舉韓國的例子，韓國人很聰明，在出境免稅商店的時候，他們有文化體驗中心，他會找你來畫畫，畫韓國的扇子，你來多久、住哪裡、去哪玩？就可以做很多包裝的形式，利用玩樂的方法來做。

李振清（世新大學客座教授）：

- 1.在地國際化
- 2.產官學功能的國際化與品質的提升
- 3.問卷部分的標題修改成兩個字的片語（飲食、居住、交通、教育、娛樂、法規醫療金融企業、網站服務）
- 4.首長要有國際化觀念，才能帶動部會。
- 5.公務人員英文能力可以從新進、資遣人做起，培養國際思維。

裡面有提到像很多早餐店，像傳統的早餐店就沒辦法答覆這個問題，另外一個就是文字上，第一頁有點拗口，用兩個字的片語是不是比較好，飲食、居住、交通、教育、娛樂、法規醫療金融企業、網站服務，其他有些建議會提一下。其他比較有意見是第九頁政府人才，地方政府在派員參加外語素養程度，因為現在全臺灣除臺北市外，國發會以前研考會在中部有一個地方處，每年在負責地方政府的英文能力國際化程度的提升，有一次去派了北部地區得好的不得了，到了第二三四五次我問他們說，是自願掛名來的還是逼來的，最後 90%是被逼來的，所以這些人跟政府的發展完全背道而馳，如果地方首長沒有這個觀念的話，像我們韓處長的觀念，底下的人才會跟著做。我覺得是觀念問題，主管要有這個觀念，才會有效率。

我覺得地方處的機制設備思維非常好，要怎麼調整，國家是一個既定的政策，中央的政策到地方政府的人事管理，鼓勵一些年輕的資遣的新進公務人員來灌輸觀

念，出來才可以提升國際思維。

**韓英俊（臺北市政府人事處處長）：**

1. 首爾計程車案例，需要資訊（翻譯）中心，可以參考臺北市政府 1999 專線。
2. 可配合民間企業，為民間企業規劃，由該企業執行。

我覺得你提的這個想法（首爾計程車）和現在臺北市政府，他道理是一樣的。臺北市的 1999 在郝龍斌的時代是模仿紐約，但做得比紐約還好。只是問題在一個月有二十萬通的電話，大部分都是抱怨，或是修理別人的，但是這種你怎麼去篩選很難，但 1999 的服務全臺灣，因為臺北市做好了，各縣市都有模仿臺北市，首爾計程車案件的方式最主要是以資訊中心有連線，不用到每個駕駛都會講外文，不一定是英文，也可能西班牙，或法語、德語，他一按了鍵是哪國人，需要一個服務，資訊中心就會知道。

聽障奧運有做過短期的，那時候有做手語，交通部在機場就開始做，這個錢不用市政府出，車隊自己就出得起。

**范祥偉（行政院人事行政總處參事）：**

1. 深化公務人員英語考試。

我記得前一陣子看到新加坡的回憶錄，他有提到新加坡在 1999 年高中指考用英文考，這很震撼的。因為推行英語化教育要從最源頭開始，不然像臺灣的教育從小到大都講英文，最後還是不敢講，這是很現實的問題。公務人員來講有先天性的問題，我看國家考試部分有必要再深化英語的考試，我想如果人換了就又會變了，怕全部會白做

**許幼林（法律扶助基金會業務處主任）：**

1. 指標問卷要清楚界定出對象及來臺目的。
2. 臺灣外籍人士大多為東南亞移民或外勞。

我可能會有點雜，我剛接觸，昨天才第一次看到問卷。我其實是有點納悶，我不是很清楚這個調查的目的，對象長期、短期人的需求是不同的，我們要針對誰國際化。譬如說基金會來講，主要外籍人士並不是英語系，大多是移民或外勞，他反而是屬於東南亞語系的，我們欠缺通譯的人才，這還要靠其他公部門之間，法院希望可以突破語言的障礙，會有外籍人士進入訴訟的障礙。司法體系上，我們都是以中文為主，變成事後的翻譯，這比較細節。我現在是回到說，我們現在的問題，像剛才大家講，問卷裡有些問題，這些是長住的人才會碰到，要先設定針對哪些人，我們優先針對那些事項去做。我們是否要身分篩選，包括裡面有很多我們一般老百姓會用，我可能是移民才會在一般的早餐店，我也不知道大多數商店是什麼，我如果是觀光客我會到的是大型 MALL，即便這邊我講說 O K 啊都有寫但沒有代表性，前提是身分跟誰做這個問卷，細部的問題存在，即便問得出來對我們事後的評估沒有什麼幫助，要如何接軌到後面做決策，後面有些指標才是

重點，如果前面我覺得這份問卷對象要先針對他進來的目的是什麼，先有個題目才能去連結，才能知道後面重要的指標是什麼。

王冠軍（財團法人中華人力資源管理協會常務顧問）：

1. 問卷可分層次等級，以避免填問卷時好高騖遠。（LV1:跟團旅遊，LV2:自由行及出差，LV3:居住三個月，LV4:太太孩子一起移民來）
2. 加入安全制度的問卷設計。
3. 層次分兩類：機制與人員。
4. 在出境時發送問卷，且加入英文、日文。

一般來講國際化的話就是外國人進來或我們走出去，我提出設計問卷架構的問題，我們問卷應該分層次，LV1 是跟團來旅遊，英文需求最少。LV2 自由行加出差的，他可能是自己拉行李箱過來，自己問路。LV3 要在這邊小住三個月，LV4 是太太孩子一起來，我大概分四個等級，這四個需求國際化程度是不一樣的，我建議是設計問卷應該有個層次，我們在考多益也有程度有些簡單有些難，根據這個問卷我們可以應付等級一還是二三四，如果不這樣來分的話，大家都會設定一個很大的目標，大家都做不到。

這問卷他還涵蓋的範圍非常好，但短住臺灣的外籍人士非常在意安全制度，是這邊沒有涵蓋到的，萬一被搶怎麼辦，該找誰？警察局又聽不懂英文，小孩出什麼事、出車禍，該怎麼辦？

還有看醫生再來是交通再來是購物、水電等，也是這樣一層一層的，如果我們能把問卷設計成等級的話，比較知道該從哪裡著手。

我自己的經驗是有一天我對面住給一個老外，住了一個印度人，我跟她打招呼，他說他是外國公司外派，他太開心，他覺得終於碰到一個會講英文的，而且住她對面，萬一我家有什麼事，我的水、電、被搶我知道我可以找你，他到三個月以上已經到一個自立救助的境界，但三個月以內還在建立的時候，那時候挑戰比較大的。

層次補充一點，層次分兩大類一個叫機制一個叫人員，機制是交通號誌、跟官方機構的說明書，那都是機制方面。人員就是，外籍人士對我們人員的應對層次到什麼樣的地步會聽還是會說，解法不一樣。

問卷設計完有施測，問卷與其問臺灣這些人到不如直接去問老外，我要出境一定要過海關，就給你一個問卷，我在等飛機的地方，我閒著也是閒著，就可以填，來臺灣的目的是什麼，待了多久，食衣住行有什麼問題，有住所還是住旅館，幾個問題問出來就知道他的等級，這是第一手資料，我們在整體來講都是第二手資料，他們上飛機以前旁邊丟個桶子，上飛機前丟進去就好了。



建議問卷英文跟日文，因為日本人來臺佔了三成，加上中文簡體。

**陳振順（移民署移民事務組科長）：**

**1. 建構成為外來人口最喜歡居住的城市：調整人員心態、改善軟硬體設施**

臺灣地方城市推動國際化目標應該是建構成為外來人口最喜歡居住的城市，一個大的目標。我有派外在大阪七年，京都去了一兩千次，他是日本七個都道府縣裡面最排外的都市，這麼排外做到這點不容易。第一個要調整相關人員的心態。政府機關是排外的，但你到京都絕對不會迷路，他任何指標都有中、日、韓、英，涵蓋去京都有99%的人都看得懂，日本人來臺灣都是三分之一左右，但他們去任何地方幾乎沒有日文指標，京都完全做到了雖然排外但讓你來的時候賓至如歸。東京是東邊的京都，雖然是地方城市要超越東京成為國際化都市，因此調整人員心態以外，改善軟硬體設施，臺灣上有改進空間。

觀光客約1000多萬人次，日本人三成，四五成是中文：大陸、港澳、華僑，190幾個國家佔兩成多，歐美人士數目是尾數而已。

移民的工作簽證的：停留居留永久居留定居，法令都不一樣。永久居留只有外國人60幾萬，不含外勞（超過四十萬，東南亞幾個國家，限定國家越南最多）

全世界移民機關只有臺灣做到把外籍人士從搖籃到墳墓的移民輔導，只有臺灣做到。也有各服務站、行動列車。

**吳紹銘（美國 ETS 多益臺灣區總代理營運長）：**

**1. 需重新定義國際化指標為何？**

**2. 居留證問題尚待解決**

所謂國際生活指標體系我們是做測驗沒有錯，我們面臨同樣問題什麼叫國際的測驗，雖然多益三十年前就發明了，但全世界大概九十幾個國家再用，十年前沒那麼多國家的時候，怎麼讓多益變成國際化測驗，重新定義國際化測驗指標是什麼？第二件事情是剛才移民署講到臺灣居留證問題，臺灣多益可不可以讓所有外籍人士在臺灣考，這是 I D 的問題。第一個我要確認他是誰？外國人用護照中國人用 I D。那問題就來了，那居留證可以嗎？可以做身分 I D 嗎？他有好多個方面，我們不太會辨認真假。境外的 I D 更複雜，雖然是中國人他拿他的證件我們看不太懂，不曉得是否真的是這個證件，連他是誰都搞不清楚無法服務他。我們其實算在前面的國家線上刷卡在國外其實也是只限於該國家的信用卡，店裡面可以，網站上不行，需要一張日本的卡才有辦法在網站刷，例如：樂天，但日本亞馬遜可以，這看起來是大家在爭議的東西，如果我們能做得更好的話我們可以走在前面，如果有指標可以更快更好，我是就過去的經驗，

**陳超明（計畫主持人）：**

短期人不是我們重點，居留三個月以上才是目標，是要以增加國外投資、外籍人才的進來而非觀光客，我去各個縣市談的時候他們都在談觀光客，很多旅行團近來有導遊不需要英文也不需要接觸當地人，臺灣需要的國際生活環境，自由行出差三個月以內的。

未來會請你們調查的，為什麼會請國際長？因為學生幾乎是四年要在這邊生活，學位生交換生很多，他們的生活環境很多，第二個是新住民中文不好的新住民越南東南亞等，第三個是外商公司的外籍人士。

問卷會分成三波：

第一波為各校的國際長給師生

第二個是外商公司歐洲商會美國商會高階主管

第三個是在臺辦事處移居在這邊的人

觀光客其實不是我們主要的調查重點，在這邊是以長住型的較多，倒垃圾就好我問過幾個老外怎麼知道什麼時候要倒垃圾，光回收這件事情他不知道什麼時候要回收，廚餘又分兩種生廚餘、熟廚餘，外籍人士幾乎不太清楚，他們也覺得很痛苦。

澎湖臺東市很多可以讓很多外國人移居，很多外交官退休就在臺灣居住，我認識阿拉伯外國人他們都不想回去雖然抱怨很多還是想留下來。未來全球的人才會來臺灣住，國發會有調查過為什麼外商公司很少來臺灣，臺灣生活沒有香港新加坡方便，我們這個目的是要改善地方政府。沒有英文版的房租，購屋有沒有外國人的貸款跟契約，車貸甚至一定要給現金，政府要做資源貿易區要引大量外國人進來，但環境是還沒做好的就學就業都沒有。那我們要變成機制推動他們立法跟改變。謝謝大家。

## 附錄六 第二次專家座談會議記錄

### 國家發展委員會

#### 「國際生活環境指標體系」

#### 第二次專家學者及外籍人士校正與定稿會議紀錄

壹、時間：2015 年 10 月 15 日（星期四）下午 15 時

貳、地點：政大公企中心 504 會議室（臺北市大安區金華街 187 號）

參、主持人：陳超明

肆、出席人員：

##### 二、國家發展委員會

莊麗蘭（國家發展委員會社會發展處副處長）

宋美華（國家發展委員會社會發展處科員）

##### 二、委託研究計畫成員

陳超明（台灣全球化教育推廣協會理事長、實踐大學應外系暨創意產業博士班講座教授）

鄭宗記（國立政治大學統計學系系主任）

馬可珍（研究員）

林楚芸（專任助理）

莊馨婷（兼任助理）

##### 三、專家學者

陳錦芬（靜宜大學外語學院院長）

莊坤良（逢甲大學人文社會學院院長）

鄭躍軍（同志社大學文化情報學部教授、東亞綜合研究中心所長）

黃東益（國立政治大學公共行政系主任）

詹中原（考試院委員）

鄭俊卿（互動國際數位股份有限公司）

鍾佳欣（康寧顯示科技事業群）

周莉音（外交部研究設計會公使）

David Pendery（國立臺北大學應用外語學系助理教授）

Peter Whittle（Foreign Consultant）

Eric Graaf ( Director of Governance and Innovation, Ministry of Defense, Holland )

## 伍、會議記錄

**陳超明 (計畫主持人):**

### 一、計畫介紹

1. 主辦單位：國家發展委員會
2. 執行單位：台灣全球化教育推廣協會
3. 計畫主持人：陳超明

### 二、緣起目的

1. **統整、分析適合各縣市政府「國際生活環境指標體系」**：以現有國發會完成研究之國際指標，並參考亞洲其他都市，建立可行及分級之國際生活環境指標（如核心指標及特色指標）。
2. **建立「國際生活環境指標體系」調查機制**：以上述國際化指標，針對全國各縣市國際環境現況，進行實測與檢驗。
3. **建立國際生活環境推動標準作業**：協助地方政府，建立國際化推動小組；編撰並出版「地方政府營造國際生活環境推動」標準作業流程與操作手冊（含法規定定及語言管理手冊），並進行實測。
4. **進行國際生活環境建置之輔導**：組織地方政府國際化環境推動輔導小組，並進行一縣市（臺東縣）、一鄉鎮（澎湖馬公市）之實地操作，以驗證標準作業流程及操作手冊之可行性，成為國際化之全國典範。

### 三、會議目的

1. 本次會議的目的，為各位在座專家學者對於地方政府推動國際化環境之看法與建議。本計畫之指標將成為地方政府訂定國際化生活環境項目之參考及方針，而非各縣市國際化環境之排名之用。
2. 本會議另一目的，為針對問卷調查之結果，確認所有的指標。本計畫之指標分為三類：共同指標、地方生活指標、個別性指標，目前指標已透過六次會議修訂指標，並經由其中三次的縣市座談會進行指標認知之問卷調查。問卷調查中，調查對象需針對每一項指標表示同意或不同意該指標是否納入此指標體系。

**鄭宗記 (計畫協同主持人):**

### 一、統計結果介紹

1. 調查對象：各地方政府之公務人員、職員。
2. 問卷題型：李克特 7 分量表。
3. 問卷信度：Cronbach's alpha 值越高，代表信度越好；本問卷之信度良好。

4. 問卷效度：本問卷之效度良好。

**Peter Whittle ( Foreign Consultant ) :**

- 一、 指標應著重於地方政府提供之英語服務及資訊。
  - 二、 指標應包括各縣市提供英文服務的公司行號店家數量（例如獲得英語服務標章認證業者數量）。
  - 三、 指標應包括各縣市政府鼓勵公司行號店家提供英語服務之措施及計畫（例如推動英語服務標章之措施）。
- The key is the provision of English services and information. For non-Chinese speaking foreigners and vast majority of foreigners who come here from anywhere other than mainland China do not speak Chinese or speak very little Chinese, most of them need to be able to use English in order to access services and information, so it's very important that constant effort is made to increase the provision of English services and information.
  - One very good initiative that's introduced and launched by the Research Development Evaluation Commission in the past, was the English services emblem. They were evaluating the standard of the English services for all kinds of service providers from hospitals to B&B, shops, stores. If they were able to provide good services in English then they will receive an emblem certificate. I think the indicator could include how many businesses in your city and county which have English services emblem, and what steps are taken to promote this businesses to achieve the requirements for being awarded this emblem.

**陳錦芬（靜宜大學外語學院院長）：**

- 一、 建議文件的翻譯可透過產學合作進行。
- Last year we have cooperated with the Taichung Veterans General Hospital. We helped translate the medical document into English and Japanese. I think it's important to encourage the language departments to cooperate with any institute to translate documents into foreign languages.

**周莉音（外交部研究設計會公使）：**

- 一、 建議加入統一羅馬拼音系統為指標。
  - 二、 改善臺灣人英語能力方式可從鼓勵其下班後進修英文開始，退休的外交官也是一個可運用的資源。
- it's very important to standardize the English transliteration of Taiwan's Chinese Mandarin

place names. Nowadays we have multiple spellings for one place name, which often lead to confusion.

- Indicator 3 of Table 12: The creating of talent pool in local government (including the number of people and their abilities). The ways to improve Taiwanese people's English ability may be to take some courses after work and the government can encourage people to learn English by reducing tax. The retired diplomats are also a source of manpower to improve the English level.

黃東益（國立政治大學公共行政系主任）：

- 一、建議中央政府對於指標達成率較高之縣市政府給予獎勵金。
  - 二、建議中央政府提供動機促進地方政府與當地大學合作。
  - 三、建議加入英文網頁應依照外國人所需建置，並建立反饋系統之指標。
- The central government can provide local government with grants if they succeeded in achieving more indicators.
  - Due to the large gap between the urban and the local city development, I strongly suggest the central government should provide incentives for local government to cooperate with universities to help improve the quality of a foreigner-friendly environment.
  - Local government website can be a great tool to create a friendly environment for foreigners. The website should be citizen-centered with a focus on their needs, eg. information on restaurants, housing, transportation. Most of the government websites nowadays however, are divided by their departments, whereas it should be divided into tourist and business or other categories. The websites should provide some information about the local tradition, eg. the Dajia Mazu Holy Pilgrimage. The website should also provide some functions for foreigners to give feedback or to propose requests. Some cities are even trying to promote E-Voting. This kind of websites can easily engage foreigner in the local environment and make them feel as a part of the city.

**Eric Graaf（Director of Governance and Innovation, Ministry of Defense, Holland）：**

- 一、地方之「同性戀人口比例」可作為指標之一。創意人士一般來說，較偏愛對於差異性接受度高之地區。同性戀指標同時具有預測高科技產業密集度以及其成長之功能。
  - 二、建議加入除了夜市購物以外的休閒活動指標，例如自行車、登山健行等活動。
- In a research called "Cities and the Creative Class," it is found that talent or creative

capital is attracted to places that score high on the basic indicators of diversity—the Gay. It is not because high-tech industries are populated by great numbers of gay people; rather, artists, musicians, gay people, and members of the creative class general prefer places that are open and diverse. Such low entry barriers are especially important because, today, places grow not just through higher birth rates, but by their ability to attract people from outside. The gay index not only predict the concentration of high-tech industry, it also predict its growth.

- Provide information not only on food, but also on for example biking tours (historic and nature POI), hiking through nature/mountains, beach/surfing/diving. Or maybe a niche, like holidays for the elderly, (Spanish/ Portugese/ Dutch/ Chinese/ Japanese/ U.S.) heritage tours.

**Peter Whittle ( Foreign Consultant ) :**

- 一、 建議加入外國人士社會歸屬、參與感指標。
  - 二、 建議針對外國人士進行調查。
- A very important element in creating an international environment is subjective feelings of foreign residents. How well they are able to integrate into the society? How well they're accepted? Whether they feel excluded. The opportunities for meaningful participation in Taiwanese society. For example, matters like being able to perform in public, to volunteer and participate in some organizations, going on beach clean-up or helping old people, providing social services.
  - I think the indicators should involve foreign residents and ask them do they feel like they really belong here, whether they can really participate in activities in this society. All of this survey was conducted among government officials so you didn't question foreign residents.

**David Pendery ( 國立臺北大學應用外語學系助理教授 ) :**

- 一、 外國人士社會歸屬、參與感是一種個人主觀感覺，指標需有可行性、具體性。
  - 二、 身為外國人可能永遠無法完全成為當地的一份子。
- It seems a little vague to me. What does it mean to participate in a local culture? The point is viable, like clean-up and volunteerism.
  - You'll always feel like a foreigner. A lot of Asians in US feel the same way. They speak Asian language at home and they are always kind of attached to the Asian ways and the Asian

culture. And they don't fully go over and become Americans. I think that's natural we feel that here, I feel like the outsider all the way, I'm the foreigner. But on the other hand, I do feel welcomed here. Taiwanese people are quite well-known for being very friendly folks. And I always say that Taiwanese people are about the most friendly people I've ever met. I do feel great here.

**Peter Whittle ( Foreign Consultant ) :**

一、 建議加入提供外國人士之服務態度相關指標。

- One concrete aspect which could be reflected in this indicator is for example, if you go to government office, it's not just if they can communicate with you in English, but how do you feel? Do you feel you are treated differently because you are a foreigner? Do you feel you're treated less well? Perhaps the government officials serving you are afraid to communicate with foreigner?

**陳超明 (計畫主持人) :**

一、 針對社會歸屬、參與感指標，可加入各地方政府致力於促進居住本地之外國人士與國人之互動交流相關指標。

二、 本計畫下一步即是以此問卷進行外國人士需求調查。

三、 服務態度或許會因外國人士的國籍不同而異，例如印度人或東南亞人可能受到的服務態度不佳。

- We'll work out some indicators to see the efforts that the government has been doing to get foreigners involved or engaged to the communities.
- Next stage will be a survey for international residency in Taiwan. We'll send the questionnaire to residents from different countries to see how they feel about the living environment.
- We've had another meeting with some non-caucasians, like people from India or southeast Asia. They said they don't feel welcomed here.

**莊坤良 (逢甲大學人文社會學院院長) :**

一、 建議加入提供外國人學習中文的機會為指標。

- Probably the university can give a window or a showcase as to how foreigners interact smoothly. International students come to Taiwan with anxiety. But after 2 or 4 years studying here, they gradually love this country. Because they have lots of opportunities to



get involved and interact with local students, and they eventually learn a little bit Chinese. They then know what's happening and what they can participate, there are a lot of opportunities to enjoy themselves in this society. If you are total stranger to the language, that might feel difficult.

**David Pendery**（國立臺北大學應用外語學系助理教授）：

一、建議加入除英語外的第三外語或第四外語。

- What about other languages? Why not Spanish? And how much the other languages you can provide?

**陳超明**（計畫主持人）：

一、針對問卷結果中，不同意納入指標體系之指標進行討論並決定是否納入。

- Based on the results of the survey, there are 5 indicators which has more disagreement than agreement. Let's take a look at the these indicators and decide whether they should be included in the indicators.

**Indicator 2 of Table 13: Breakfast shops provide waiters capable of communicating in English?**

- 保留指標。

**Indicator 5 of Table 13: Restaurants provide foods meeting religious diet requirements?**

- 保留指標。

**Indicator 6 of Table 13: Websites that provide a list of restaurants and foods meeting religious diet requirements.**

- 保留指標。

**Indicator 7 of Table 13: Restaurants provide English online satisfaction surveys.**

- 保留指標，但更改為餐廳的英語滿意度調查（Restaurants provide English “onsite” satisfaction surveys）。

**Indicator 12 of Table 16: Provide foreigners, age 65 and elder, with reduced fares.**

- 保留指標。此指標為之前外國人士專家訪談中所特別提出之指標，對於吸引外國人士

來臺而言也有一定的影響，例如可帶雙親來臺、或退休人士來臺定居。

- This indicator is given by some of the foreigners we invited in the previous meeting. When we go to the US and some European countries, whether we have local citizenship or not, we can still be offered some kind of discount. it's very important especially when we want to invite more foreigners to come to Taiwan with their parents. Also we can invite more people after retirement come to stay in Taiwan. It's not about the money but the feeling of respect.

二、檢視其他指標並決定是否納入，或提出新的指標。

**1. Indicator 7 of Table 11: The number of foreign students in local junior school and elementary school.**

- 保留指標。此指標代表了外國人士對於當地學校教育品質的肯定，以及外國人士希望藉此讓自己的孩子融入當地人群及生活。
- This indicator is very important. Though there are American or European Schools, most foreigner can't afford the tuition which is close to a million NT dollars a year. If the foreign parents send their children to local schools, that indicates they're quite satisfied with the quality of the local schools. It also means that they want their children to integrate into local society, rather than putting them in the elite institution. And that also has a very valuable effect for the local children in terms of broadening their horizon and international perspective and understanding of foreigners. It perhaps makes Taiwan a much friendly place to foreigners.

2. 建議生活品質，例如水、空氣、生活環境、交通狀況成為指標之一。

**Eric Graaf ( Director of Governance and Innovation, Ministry of Defense, Holland ) :**

- One thing I find that's important but missing in the indicator, is if I bring my kids here, is the environment clean and green? Is the air, the water good?

**Peter Whittle ( Foreign Consultant ) :**

- There are four key types of foreigners Taiwan is trying to attract. One is business investor, including entrepreneurs, company representatives, businessman. The second is students, the third is tourists, and the fourth kind is the international talent. International talent is the kind that Taiwan desperately needs to attract. Government policies are supposedly aimed at making Taiwan more attractive to international professional technical talents,

and let them bring their families here.

三、 指標系統的功能：城市因為資源的不同而有強項和弱項，指標主要功能為讓臺灣城市了解國際化現況，並依照個別發展之需求，加強希望改善之項目，而非作為城市國際化排行榜之用。

陳超明（計畫主持人）：

- Some of the cities will be quite strong in some indicators, some will be quite weak. By doing this kind of evaluation, the cities will be categorized into different kinds of classes. For example, some will be quite strong in tourism, some will be good for international investment. They can provide different kind of services. The cities can decide their own priorities in these indicators. These indicators serve as a kind of guideline for the cities to see where they desire for improvement.

莊麗蘭（國家發展委員會社會發展處副處長）：

- This set of indicators can make the cities understand their internationalization status, for example what they have done and what goals they'd like to reach. It is not a ranking system because every city has its own different resources and purpose.

四、 與會者會後補充資料：

**Eric Graaf ( Director of Governance and Innovation, Ministry of Defense, Holland ) :**

Florida, R., and Sala-i Martin X. 2003. "Cities and the Creative Class," *City & Community* 2(1), 3-19.

Schwab, K. 2015. *The Global Competitiveness Report 2015-2016*, World Economic Forum

**鄭躍軍（同志社大學文化情報學部教授、東亞綜合研究中心所長）**

Yamazaki, H. 2010. 都市的評價指標政治課題：都市的競爭力強化, *Reference* 10, 73-92.

一、 common living indicator 的表述中、使用了很多「各大購物中心」、「各大百貨公司」等表述。這樣的敘述也許會使回答者對「各」字感到困惑。是否考慮修改為：「你經常光顧的購物中心」、「你經常利用的百貨公司」等。類似的表述其它地方還有許多。

二、如果是利用「非常不同意---非常同意」的 7 點法結果的話。或許問題可以壓縮一下，保證所有問題都適用所有縣市的情況。此外，問卷中不能選擇 7 各選項之一的回答

需要記錄: No Answer、Don't Know 等。

三、環境因素，具體而言，可以框定在自然景區的國際化對應程度比較容易。

## 附錄七 中北部縣市政府座談會議紀錄

### 國家發展委員會

### 「建構國際生活環境調查及輔導機制」

### 中北部縣市政府座談會紀錄

壹、時間：2015年9月11日 14:00-16:00

貳、地點：國家發展委員會濟南辦公區 707 會議室

參、主持人：陳超明

肆、出席人員：詳見簽到表

伍、會議紀錄：

**陳超明（計畫主持人）：**

一、會議目的：

1. 從各縣市政府基層實務了解地方國際化現況及未來方向想法。
2. 介紹指標研究計畫：本指標經過兩次外國人士會議，以及政府部門、產業界、學術界的專家學者所組成之諮詢會議擬定完成，現階段需各位協助貢獻意見。
3. 介紹研究計畫之標準作業手冊：主要從政策落實及永續經營的概念來著手，將製作標準作業手冊，以提供縣市政府國際化方向及執行方式。標準作業手冊包括各地方政府之英文網站、公務人員國際化訓練、標指指示等。

**莊麗蘭（國發會社發處副處長）：**

一、計畫目的：以此指標體系讓各縣市政府檢視外國人在其縣市的生活、工作、求學等之生活環境友善程度，並藉以改善希望加強的部分。

**陳超明（計畫主持人）簡報：**

**建立地方政府國際化環境建置及服務**

- **統整、分析適合各縣市政府「國際生活環境指標體系」**：以現有國發會完成研究之國際指標，並參考亞洲其他都市，建立可行及分級之國際生活環境指標（如核心指標及特色指標）。
- **建立「國際生活環境指標體系」調查機制**：以上述國際化指標，針對全國各縣市國際環境現況，進行實測與檢驗。
- **建立國際生活環境推動標準作業**：協助地方政府，建立國際化推動小組；

編撰並出版「地方政府營造國際生活環境推動」標準作業流程與操作手冊（含法規定定及語言管理手冊），並進行實測。

- **進行國際生活環境建置之輔導：**組織地方政府國際化環境推動輔導小組，並進行一縣市（臺東縣）、一鄉鎮（澎湖馬公市）之實地操作，以驗證標準作業流程及操作手冊之可行性，成為國際化之全國典範。

**指標理論：**

**連結理論(engaged theory)**

- 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，從細節的實務出發，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)。

**指標構面**

- 共同性指標
  - 地方政府之國際連結
  - 政府人才及服務
- 地方生活指標
  - 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
- 地方個別性指標
  - 國際化定位及國際化政策
  - 預算、組織人員配置

**討論議題**

- 您認為臺灣城市推動國際化的目標為何？
- 請針對所建構之國際生活環境指標體系進行適切性評估
- 您認為個構面可再加入那些指標？

**臺北市政府：**

1. 所有局處都有英文網頁，然內容不一定豐富。
2. 早期推動國際化的目的為吸引外國觀光客來臺，將臺灣推介至國際。
3. 第二目標為國際化目標為吸引外資。
4. 柯市長上任後駐華機構單一窗口為臺北市政府秘書處。

臺北市推動國際化應該是全臺灣最早，在民國 88 年就在著手進行，現階段在硬體、軟體部分比較成熟，當然中間也會有一些小失誤，研考單位不定期會做檢視動作。英文網頁的部分，臺北市政府所有局處都有英文網頁的設置，雖然內容不是很豐富，還是有待改進。最早期推動國際化的目標，在馬市長時代，最主要是吸引外國的觀光客來臺，十幾年下來，臺北市的目標不外乎就是希望把臺灣或臺

北推介到國際上，讓世界各地都知道我們在哪裡，而不是聽到臺北臺灣以為我們是泰國等等，甚至不知道在哪裡。

臺北市國際化目標還有一個重要的點是吸引外資來臺北市，臺北市地窄人潮不太可能做設廠的動作，比較強調是 R & D 的部分。外資的亞洲分公司設在臺北，這是臺北市第二主要目標。臺北推動國際化一直沒有間斷過，外國城市跟臺北市政府接觸的話都是透過秘書處國際事務組。柯市長上任後對所有駐華機構這些外管單位，任何事情跟臺北市政府接觸的話直接找臺北市政府秘書處。單位依照外交部的分類做五大洲的業務分類，每個同仁負責一大洲。其他地方政府有什麼國際化的問題比較不清楚，我們如有經驗，非常願意把經驗提供給大家。

#### 陳超明（計畫主持人）：

臺北市算是在臺灣重要的都市，在國際行銷投入了很多心力。外資的吸引、R & D、服務業對外國人是非常的周全，我們比較喜歡把臺北跟國際其他首都像東京、首爾做比較，而不是跟臺灣其他都市做比較。其他都市都有它的特色跟能力，我們是不是從比較遠的像金門縣來說一下，金門縣官員來談談在金門縣如何國際化，做法是跟臺北是完全不一樣的。

#### 金門縣政府：

1. 設有英語網頁。
2. 觀光客多數為大陸人，外國觀光客相對非常少。
3. 交通沒有直達及國際線，除非特別包機。
4. 各縣市之國際化應依其不同特色發展。

其實金門基本上有推動國際化，網頁也雙語化，但目前大部分的外國觀光客是對岸而不是外國人。

金門有別於臺灣本島的部分是因為交通問題，因為除非特別包機，不然沒有國際線。對外國人來說，除非特別想去，才會先飛到臺灣再轉到離島，相對交通成本就是增加。現在因為小三通的關係，大部分的遊客都是陸客或臺灣本島國人自由行，國外觀光客很少。

金門很窮，金門縣政府在 80 年代曾因為資金調度問題，薪水差一點發不出來。有沒有錢不是看是否負債，而是看財政規模，金門財政規模很小，如果有太大規模的計畫就可能向苗栗縣政府這樣。所謂國際化，應依每個縣市各自發展特色，不是每個地方都要建設成臺北市。金門很多綠地，在現有條件之下需讓我們現有的居民過得很舒服，才會吸引觀光。再來是臺東、臺南、澎湖可以，為什麼金門沒有，如果有機會第二階段是不是其他縣市有意願的話可以爭取給予協助，在這個體系下進行一個具有系統性的推動。

### 陳超明（計畫主持人）：

大家不是代表縣政府發言，可依照個人發言，從個人、從地方角度來提供意見。另外各位不用擔心是否需如同臺北市府一樣，我們國際化的發展保有地方特色。未來如果有經費我們可以去金門縣政府，也將有許多操作手冊可提供參考。

### 臺中市政府

#### 1. 以國際接軌吸引外國人投資觀光

這次以個人經驗來講，臺中市推動國際化的目標最主要的目標是與國際接軌，吸引外國人投資觀光。尤其臺中市為交通樞紐，位於臺灣的中部，因為地利之便，現在可以感覺到中科不斷的在擴張，已經要把水南機場改制為經貿園區，最主要的目的為吸引投資。尤其近年來有發現一個情況，臺中的外賓有增加趨勢，以往歐美居多，最近有越南新加坡代表也都有來拜訪市長。臺中國際觀光客也越來越多，日前林市長有指示，未來有機會可以多多參加國際組織。簡單來講，臺中推動國際化目標為吸引外籍人士投資及觀光，建構臺中成為國際化城市。國際化標的國家，對東亞著墨較多，例如日本、韓國。

### 桃園市政府

1. 國門之都：觀光客及商務人士的第一站
2. 外籍勞工為全國之冠，國籍多為印尼、越南、泰國等。有為外籍勞工規劃潑水節等東南亞活動。
3. 經貿局也希望吸引外國投資客對於航空城投資。
4. 桃園市本身的交通建設或工廠區的硬體設施尚有落實英語化，還有一些需補償的地方。
5. 英語網站並沒有很豐富且友善，尚在努力當中。
6. 國際航空城未來規劃綠能等。
7. 教育局有設立外籍新娘的教育中心。

桃園市一個很有潛力的城市，在國際化的政策，是國門之都，無論外國觀光客商務人士都是觀光的第一站。桃園在國際化這塊有發展潛力且外籍勞工為全國之冠，因為這些特色我們很用心在國際化這塊。近期市長有參訪日本，透過活動交流，觀摩他們交通建設，或他們對物流、企業、產業、體育、棒球這部分還有青年創業這些活動做交流學習。經貿局也有去國外希望吸引外國投資客，尤其對航空城投資，桃園市本身的交通建設或風景區的硬體設施上有落實英語化。因為我們剛升格，還有一些需補償的地方，嚴格來說英語網站並沒有很豐富，友善性也不夠。並沒有各局處都有英文網站，未來會慢慢加強這部分，已經也有著手規劃進行。硬體設施有英語化的部分，相信可以再做更細膩的規劃，各局處做英語標語，需要協助的部分研考會就會作協助。還可以發展是外籍勞工及外籍工作者的部分，在生活上政府機構可以做協助的部分，也會繼續加強。



桃園航空城對國際化的影響，是在航空城計畫會有一些國際化的元素加入。因為我是研考會，這部分可能經發局或航空城公司那邊會有更詳細規劃。我想國際物流這部分有世貿中心的規劃，甚至轉運站的說法，這樣的規劃都是有在構想裡面。

昨天剛好在經濟部工業局剛開完會。現在中央也有推動幾個面向，針對航空城的部分有幾個面向。還好主席有說不代表市長來發言，我個人覺得我昨天小小的跟他們建議，中央現在有一套他的想法，當然跟我們地方稍微有幾個面向不太相同。在操作的時候現在大家都知道土地的分配的時候，就會受到一些影響。當然毛院長把這個當作重要的資訊，尤其現在試機跟智慧航空城，都會涉及到土地的取得跟建設的問題。當然各位瞭解航空城的規劃朝向一個綠色，像循環經濟也好綠色經濟也好，希望用以往一些建設要運用很多社會資源，再生利用觀念都比較少進去，這些建設包括綠能、能源的種種都會納進去。回過頭來桃園市它的歷史發展有一個很重要的背景，他是一個非常多元的文化，有客家、閩南、新住民、民國38年外省人或者是跟現在的外籍勞工等等。每個地方有每個地方的特色，我們想營造比較友善的環境，讓外國人來到桃園的時候感覺就是不一樣。我們想製造比較友善的環境，當然有很多地方還需要努力，包括有一些在網路上面的英文或版面是不是夠國際化。我們一直在努力，經發局最近要跟日本合作論壇，或是跟歐洲荷蘭的循環經濟，或日前到美國去希望美加地區也有一些能對交通轉捩點的建設，給我們一些建議。我們很想積極地趕快變成一個比較有國際化、有競爭力的城市，但我們也要努力，很多地方並沒有做得很好，這就是我個人的感覺，待會還是要請主席給一些建議。

桃園外籍勞工的國籍，大概與政府政策有關，前一段時間是蠻多印尼，後來又開放了越南。有一段時間有一些是泰國人，大概都是這幾個國家比較多。

桃園市現在火車站，以前叫後站，現在因為捷運系統的關係主要出口是在後站附近。事實上他們自己會分類，中壢的部分大概多都是信奉天主教，比較多菲律賓。在桃園的部分比較多泰國人，在舉辦潑水節就會在所謂的桃園市而不在中壢區。現在在勞工處的部分有特別琢磨，針對外籍人士提供包括潑水節活動或類似緬甸一代東南亞的活動。實質上並沒有真的去把他融入到桃園市裡面來，這可能是我們未來努力的方向。但教育局那一塊是讓外籍新娘有特別一個外籍新娘的教育中心，可以讓她們很快地融入臺灣的生活、社會。

**陳超明（計畫主持人）：**

臺灣縣市政府的網頁，只有外交部網頁沒有錯，其他都有錯。網頁對於很多事情來說，很多縣市是有心無力的，因為他是很大的工程。未來會給各縣市做一些協

助。苗栗縣政府唯一有國際化觀光局，唯一有掛國際化的就是苗栗縣。國際化觀光局可否提一下國際化觀光的含意以及做法。

#### 苗栗縣政府

1. 「國際觀光局」可能改回「觀光局」。
2. 規劃觀光計程車，便利背包客前來遊覽。

跟主席報告我們最近才想要把國際這兩個字拿掉。先說明一下，前任縣長上任之後把觀光局改成國際觀光局的目的，是希望苗栗走向國際，苗栗一直都是山城縣的概念，他想要跳脫刻板印象，上任以來其實很積極地辦理國際活動，想要跟國際交流接軌，但其實我們現在還是走在地特色，所以才會想要把國際拿掉。目前其實我們苗栗本身雖然財政不好，優勢是好山好水。想說以我們的優勢來做一個發揮，包括我們的觀光做我們翻轉經濟的一個點，現在我們的觀光局的局長也是臺北市傳播的副局長。我們特地延攬他想要做一些改變，目前有一個計畫是做觀光計程車，其實我們的交通不方便，想要引進讓背包客來的時候可以透過觀光遊覽車去各個地方，這是目前新的計畫從計程車培訓跟路程規劃做整合。

#### 陳超明（計畫主持人）：

如果要做觀光計程車我們可以協助。我們現在跟臺灣大車隊合作，如果你有興趣的話我們都可以免費提供。如果想要做計程車的規畫的話，華視會幫我們作協助錄影。

#### 宜蘭縣政府

1. 推動旅展、結合民間業者及軟體硬體的宣傳等。
2. 引進外籍教育資源合作。
3. 參加國際宜居城市大賽，把宜蘭的各個鄉鎮市或獨特的建築物、綠色博覽會做國際推銷、推廣
4. 以診療的方式到各個縣市診斷其優缺點。

我們是跟苗栗一樣是被列管財政拮据的單位，一直以來研考會推動英語化及雙語環境化的部分，來提供一些硬體跟軟體的補助經費。

雖然沒有補助經費，還是努力由計畫處支出，加入應該要雙語國際化的方向做更多的加強。宜蘭縣工商的部分，比較沒有辦法很快速地去加速國際化。最基本的觀光的部分由工商旅遊處是推動旅展，努力與民間業者做結合，不管是在軟體硬體的部分做加強、著墨。20年來很多國家跟不同團隊人次已到達上千人次，在文化跟觀光、教育的部分會引進外籍教育資源做合作。在經費拮据的狀況下，我們是用人跟民間合作的方式增進宜蘭國際能見度。前幾年參加國際宜居城市大賽，用很少的經費幫我們把宜蘭的各個鄉鎮市或獨特的建築物、綠色博覽會做國際推銷、推廣。有些部分在經費拮据的狀況下長官都會認為我們可以用外部資源跟中央爭取，但因為礙於國發會組織調整之後很想要錢多做一些事情，如果下一次有

機會可以跟我們做合作，不一定要花很多錢的縣市，指標手冊對我們來說真的太好了，因為宜蘭縣我們沒有國際觀光處、國際事務科。其實上個月縣長指示想成立小組的方式，是國際事務推動小組，我們交辦的時候，也是上網看各縣市單位的設立狀況及國際事務推動小組設立的縣市，但很多小組設立的宗旨跟目標是文字堆疊出來的，沒有辦法想像說我們達到的目標是怎樣。如果有指標的話我可以反推，想要達到指標的時候這就是我們的目的。想要提醒說未來設定指標的時候可否跟各縣市多多交流，因為每個縣市政府的狀況真的不一樣，是不是可以用診療的方式，來各個縣市幫我們看診，我們的優缺點在哪裡，做分享。未來手冊指標出來可以做內化，分給各業務單位，不是只有計畫處在揮大旗。讓大家知道各業務單位要去做深化。

如果其他縣市有做座談會，是不是可以邀請其他縣市去聆聽。承辦人員其實如果多先了解步驟的話都可以先做一些預期功課。

**陳超明（計畫主持人）：**

如果要成立國際推動小組我可以幫你們，臺東建設國際化是我規劃的，整體是從行政面比較能處理的連結性來做，建議你我在臺東有一場會請建設處來談他們的整體國際化策略，四年的計畫整個策略是非常詳細，如果有興趣可以來聽聽那場。未來澎湖會給各位做參考，金門、宜蘭都有興趣的話，我們都很樂意協助。

國際化不是是單一窗口在做，所有處室都要有國際窗口，做國際化的檢驗。未來私下還有國際化目標或想法都可以給我，也可以書面給我都沒有問題。現在給國際化指標的問卷是非常全面性的，從中央政府到地方政府到各地方。問卷分成兩部分，指標部分有硬指標及軟指標，如果有問題可以跟我們說。從現況調查有食衣住行育樂來做，包括網站政府服務部門，從你們的經驗填寫即可。

國發會  
台灣全球化教育推廣協會

「建構國際生活環境調查及輔導機制」委託研究案

2015/09/11 國際生活環境指標  
縣市座談會會議（中北部）場次  
簽到表

姓名	單位/職稱	簽名
莊麗蘭	國家發展委員會副處長	莊麗蘭
賴韻琳	國家發展委員會專門委員	賴韻琳
宋美華	國家發展委員會專員	宋美華
陳超明	台灣全球化教育推廣協會理事長 實踐大學講座教授	陳超明
鄭宗記	國立政治大學統計系系主任	鄭宗記
馬可珍	研究員	馬可珍
林楚芸	助理	林楚芸
莊馨婷	助理	莊馨婷

宜蘭基隆台北

「建構國際生活環境調查及輔導機制」委託研究案

2015/09/11 國際生活環境指標  
縣市座談會會議（中北部）場次  
簽到表

姓名	單位/職稱	簽名
林嘉葳	宜蘭縣政府計畫處約聘人員	林嘉葳
陳怡樺	基隆市政府研考處科員	陳怡樺
洪雪怡	基隆市政府民政處自治行政科科員	洪雪怡
戴昭煌	基隆市政府產業發展處科長	戴昭煌
曲家竣	基隆市政府交通旅遊處約僱人員	曲家竣
林淑貞	台北市政府秘書處研究員	林淑貞
劉浩任	台北市政府研究發展考核委員會企劃師	
蘇詩敏	台北市政府民政局人口政策科科長	蘇詩敏
洪瑜敏	台北市政府交通局綜合規劃科股長	洪瑜敏
蔡宗雄	台北市政府商業處處長	

# 澎湖金門

## 「建構國際生活環境調查及輔導機制」委託研究案

2015/09/11 國際生活環境指標  
縣市座談會會議（中北部）場次  
簽到表

姓名	單位/職稱	簽名
歐淑琴	澎湖縣政府財政處科長	歐淑琴
陳家涵	澎湖縣政府財政處科員	陳家涵
陳怡安	澎湖縣政府建設處專業臨時人員	陳怡安
高雅莉	澎湖縣政府行政處科員	高雅莉
曾南強	金門縣政府觀光處技士	曾南強
陳國庭	金門縣政府財政處科長	陳國庭

新北市桃園市

「建構國際生活環境調查及輔導機制」委託研究案

2015/09/11 國際生活環境指標

縣市座談會會議（中北部場次）

簽到表

姓名	單位/職稱	簽名
謝明穎	新北市政府研考會組長	謝明穎
陳奕儒	新北市政府秘書處科長	陳奕儒
李淑惠	新北市政府交通局股長	李淑惠
楊素敏	新北市政府民政局股長	楊素敏
蕭瑩婷	新北市政府觀光旅遊局辦事員	蕭瑩婷
黃麗華	新北市政府經濟發展局科員	黃麗華
連寶如	桃園市政府研究發展考核委員會 助理研究員	連寶如
黃朝進	桃園市政府風景區管理處主任	黃朝進
丘尚英	桃園市政府經濟發展局專門委員	丘尚英

# 新竹苗栗台中

## 「建構國際生活環境調查及輔導機制」委託研究案

2015/09/11 國際生活環境指標

縣市座談會會議（中北部）場次

簽到表

姓名	單位/職稱	簽名
黃筱君	新竹市政府城市行銷處科員	
王嫻雅	新竹縣政府綜合發展處研考科科長	
吳長芳	新竹縣政府民政處科員	
徐文宏	苗栗縣政府民政處科長	
莊素玲	苗栗縣政府計畫處科長	
賴瑞淇	苗栗縣政府工商服務處技佐	
劉季羚	苗栗縣政府國際觀光局約僱人員	
陳佳慧	台中市政府民政局辦事員	
陳文政	台中市政府秘書處股長	
譚月星	新竹市政府民政處	



「建構國際生活環境調查及輔導機制」委託研究案

2015/09/11 國際生活環境指標

縣市座談會會議（中北部場次）

簽到表

姓名	單位/職稱	簽名
評美足	台中市政府研考會/組員	評美足
陳文政	台中市政府秘書處/股長	陳文政

## 附錄八 東部縣市政府座談會議記錄

### 國家發展委員會

### 「建構國際生活環境調查及輔導機制」

### 東部縣市政府座談會紀錄

壹、時間：2015年9月21日(星期一)下午2時

貳、地點：臺東縣政府第一會議室

參、主持人：郭壽旺

肆、出席人員：詳見簽到表

伍、會議紀錄：

陳超明（計畫主持人）簡報：

建立地方政府國際化環境建置及服務

- 統整、分析適合各縣市政府「國際生活環境指標體系」：以現有國發會完成研究之國際指標，並參考亞洲其他都市，建立可行及分級之國際生活環境指標（如核心指標及特色指標）。
- 建立「國際生活環境指標體系」調查機制：以上述國際化指標，針對全國各縣市國際環境現況，進行實測與檢驗。
- 建立國際生活環境推動標準作業：協助地方政府，建立國際化推動小組；編撰並出版「地方政府營造國際生活環境推動」標準作業流程與操作手冊（含法規定定及語言管理手冊），並進行實測。
- 進行國際生活環境建置之輔導：組織地方政府國際化環境推動輔導小組，並進行一縣市（臺東縣）、一鄉鎮（澎湖馬公市）之實地操作，以驗證標準作業流程及操作手冊之可行性，成為國際化之全國典範。

指標理論：

連結理論(engaged theory)

- 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，從細節的實務出發，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)。

指標構面

- 共同性指標
  - 地方政府之國際連結
  - 政府人才及服務
- 地方生活指標
  - 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
- 地方個別性指標
  - 國際化定位及國際化政策
  - 預算、組織人員配置

### 討論議題

- 您認為臺灣城市推動國際化的目標為何？
- 請針對所建構之國際生活環境指標體系進行適切性評估
- 您認為個構面可再加入那些指標？

### 余明勳（計畫處處長）簡報：

國際化對臺東縣是剛起步，以下就目前規劃的做簡短報告。觀光美地到國際幸福城市，觀光美地繁榮家園是縣長第一任願景，國際幸福城市是縣長第二任願景，觀光美地繁榮家園已做到，但縣長認為臺東必須要再提升到國際化並且人民的幸福感提升。多元文化族群、好山好水是臺東的魅力，在種種困境下找出根本問題是經濟，因此推動特色觀光，熱氣球、衝浪、鐵人三項等皆是國際活動，積極招商、創造就業機會，改善臺東經濟。目前臺東是全國住客率第二第三高，工作機會從 0.6 提升至 1.1 個工作機會。在思考下一步時就到國際化，極致的在地化就是某種的國際化，這是目前臺東要學習的。目前成為智慧城市 smart21，全國第一個縣景觀自治條例，熱氣球嘉年華 300 萬人次產值 57 億，觀光人次超過由 400 多萬成長到 600 多萬的人次。管理績效進部全國第一名。如何進步到國際幸福城市，

### 郭壽旺（會議主持人、計畫協同主持人）：

實際參與推動國際化的人，應該都知道是不容易的事。我個人也經營國際組織，此次是非常難得的機會藉此交換一些意見，還請大家踴躍發言。

### 臺東縣政府：

1. 交通、治安仍有待改進
2. 政策是否鬆綁對於國際化的落實影響甚大

3. 以臺東之特色推動，落實全球在地化、在地全球化
4. 國際人士來臺如何與之對話？需加強臺人對國際事務的理解力
5. 目前以城市外交，國際幸福城市希望透過經濟效益帶給市民幸福感，但尚未有完善的配套措施，視野仍保守。
6. 在不同的業務單位做國際化亮點，但能力有限，能否提升是待努力及配合的。
7. 培養人民有國際當中的一份子的想法，國際觀自然跟著提升。

臺東觀光旅遊處：時常聽到許多人想要來臺東，但可能會因為治安或者交通不便而卻步。因此希望達到觀光客來到臺東(包含國內及國外旅客)，會感到整個環境對他們可以完全的寄生，尤其是外國觀光客更是如此，如何讓他們感到方便及安心地來旅遊，是目前最主要想要達到的目標。

臺東文化處：想請問目標是什麼？臺灣目前是人才荒，本身在大量製造人才，但薪資偏低的，各方面環境對對岸的中國大陸競爭力上不足，根據自己在之前長期在國外的經驗發現，在德國對於高科技人才給予的簽證條件相對寬鬆，一種是一班移民，另一種是高階人才簽證。在臺灣定居的德國朋友，兩個小孩在臺灣出生，長大後二十幾歲在臺灣卻拿不到居留權，法定工資要到五萬才可以留下來，法令政策是非常不到位。基礎需推動，高階也要加強。在地的人也需要更多資源，強調在地化。歐洲的概念是強調各地的特色，因為特色是無可取代的。舉例來說，德國啤酒有名，但去到每個地方都有不同種類的啤酒，臺東好山好水有非常多的資源，如何操作，但是否落實到各處是需要很大的加強。到觀光生活交通整個環境，臺灣不夠開放，全球在地化、在地全球化國家政府跟人民都需要再溝通加強。

余處長：臺灣對整個國際事務非常膚淺，對國際上發生的事都不理解，國際人士來到臺灣我們如何與之對話，都是很大的問題，整個法規的改變、鬆綁，跟整個社會氛圍重新塑造，整個視野重新被改變，都是我們立即要去做的事情。

郭：聽到很多中央政策的不友善，這是長年我們一直都聽到的問題，那各位在業務面上有沒有什麼可以提出來交換意見的？花東兩個縣市的各科處的專員科長等，在執行面上有沒有什麼窒礙難行的？

臺東民政：很多觀念上的想法跟外國人士認知不同，想法在文化上跟態度的改變都有很大的影響。就民政處的部分主要是姊妹市，但其實長期以來都是簽完了 Agreements

之後就沒有下文，雙方互惠與永續經營非常欠缺，導致後來也沒有往來，很可惜。臺東的優勢除了有很多自然資源，吸引國外人士到臺東，未來不是只有環境語言人才培育的基礎上。像東京，是去營造一個友善環境，建立友善的環境應該是很有幫助。

陳：各縣市在做姊妹市的目的是什麼？

臺東民政：其實這幾年不朝姐妹市進行，那是幾年前的概念。近年來主要以城市外交為主，現在走國際幸福城市有實質效益這塊。主要是創造觀光、經濟效益，希望透過經濟效益帶給市民幸福，但沒有實際的配套，現在都是起步延續前人的概念，視野上還是較保守封閉。

陳：像歐洲城市的城市外交，拿護照去公共設施可以打八折，臺北市跟佛羅里達是駕照是可以互通的，實質上的東西才有吸引力。又像是人來這邊投資的時候可以得到減稅等等的優惠，不然就會成為一日新聞。未來城市外交應該有配套措施，外國觀光客來是不是有地方的門票可以打折，高雄做過採線團進來的，他們就會送高雄的伴手禮，限量一百份等等，類似這種，不然簽姊妹市或城市外交比較沒什麼好處。

民政：現在觀光旅遊處有搭配日本的住處，有類似這個概念，可是不是政策面這麼大，是從比較小的地方開始做起。

郭：強調實質交流，比方說固定要有學生來訪、交換等等，不對等就用其他方式配套，假設五個學生到美國，可是對方沒有來，那我們就會改成邀請教授來授課，簽約時把細項講好。同樣的概念轉換到姊妹市或城市外交的概念都可以做一些實質的事。歐洲有兩個概念，一個叫文化之都，所有參與的城市爭取今年的文化之都，規劃屬於文化的交流平臺，另外一種叫青年之都，每年固定在青年較容易流動的時間，在某一個城市有大量的青年活動，可以促進觀光推銷，他們有一個秘書處規劃這類活動，假設臺灣可以做為亞洲的運輸處，我們可以去規定與推動，會員國可以是日韓或者東南亞的城市。臺東裡面的元素很多，可以架構青年之都、文化之都，這就是一種實質交流，合作對象也會很清楚知道該履行的義務有哪些。我們很多人都是有想法，但是要怎麼做，這是希望大家今天集思廣益的。

陳：高雄跟韓國釜山有簽姊妹市，每年互相派人蹲點，新竹縣也有辦國際漫畫節，跟大陸招商，會到內灣那邊做國際漫畫村，但大家會因有名的動漫家搶著去，反而是賺

錢，完了可以發表巡迴。這種國際連結很容易做，而且有市場性，類似這種沒有花錢反而還賺錢，像我朋友的小孩子都被得法請去駐市藝術家，文化中心會資助他們吃住、機票。鐵花村可找藝術家來駐村，吸引其他設計系的學生都來這邊。駐點計畫有跟國發會提過，但好像各處室沒有意願去做，其實很多公務人員很願意去國外駐點，可以相互交換，樣對我們公務人員的發展有幫助。

臺東文化：回應兩位教授的意見，首先是青年跟文化之都的概念，花東是否有這樣的規模？這是一個問題，我們只是花東小小城市，縣市政府來看應該做得比較務實。各單位做各單位的國際化，我們跟日本的簽約已經是臺東的代表人物，藝文活動帶著大家到處走可以推動跟日本的關係，文化處有鐵道藝術村，每年都有十位的國際駐村藝術家，但怎麼國際化？讓他人知道是要努力的。比方最近要做阿卡貝拉國際藝術節，這些國際團隊的國際級人物可以連結到亞洲歐洲，臺東也會辦理在臺灣的阿卡貝拉大賽，針對臺灣臺東的 **workshop** 培育人才。做法是在各個不同的業務單位做國際化亮點，但我們的能力畢竟還是在縣市，能否提升是待努力及配合的。另外在姊妹市的優待等方面，自己本身在波昂住的時候，市政府去登記的時候，他們給我一個優待的本子可以參觀他所有的博物館跟音樂廳，他不只是姊妹市的概念，只要來，就歡迎你成為我們的市民的一部分，觀光旅遊也有一日卷，買了卷所有交通配套都可以包含，旅館也可以打折。他不是針對某些特定的對象，而是人民習慣了是國際當中的一份子，自然也會提升國際觀。

郭：國際化時常被塑造成很大很厲害的案子。但像這次的案子名為國際化生活，讓生活能夠跟國際接軌。比方說京都，雖然英文不好，因為他有無可取代的特色，不管有沒有語言障礙都要去。任何一個地方都是無可取代的，花東做出很多的獨特性，太魯閣就是獨一無二，但有沒有辦法做到讓世界各地的人認為花東或臺灣是一輩子一定要去的地方。去京都就要去看最屬於京都的文化，如果去京都每個人說話洋腔洋調就對京都沒有感情，文化的傳承很重要。臺東花蓮特有的熱情優勢應從每一個人發揮出來，思維如何去改變，是很重要的問題。

花蓮縣政府:

1. 觀光為立縣主軸，以國際都會觀光花蓮為理念
2. 希望藉由在地自然資源創造經濟產值
3. 國際化政策應由上而下，執行由下而上

花蓮觀光處：花蓮跟臺東本質接近，一二十年來花蓮都是用觀光立縣為主軸，最近六七年傅縣長上任後，規格提升，以國際都會觀光花蓮作為理念。期望把花蓮變成太平洋東岸的新亮點。但策略上如何呈現願景，是大家還在努力的，主要目標是希望藉由在地的自然資源創造出經濟上產值進而帶動地方發展。另外怎麼減少發展中對自然環境的衝擊亦是需思考的，但最重要的仍是國際化要如何繁榮地方。

陳：花蓮的觀光陸客跟國際客比例多少？太魯閣國家公園那邊時段不同會看的出來，傍晚是陸客多，早上是日韓，陸客現在比較多沒錯，

花蓮觀光：所謂的國際化？第一個 ATM 的問題為什麼難道是翻一翻不好還是操作步驟不好？第二個是日本的英文不好，為何可以吸引那麼多外國人想要去？國際化程度很好的城市特色是什麼？第三個是國際化應該是由上面往下面做？還是由下往上也可以？

陳：國際化事實上是一個思維，ATM 第一個是翻譯的問題，很多地方是中翻英、硬翻，例如說匯款，國外匯款是用 **international transfer** 與國內用的不同，包括像飯店翻譯與國際規格不符，旅客須知寫 **Warning**、**Cautions**？好像是在警惕犯人用的字眼，還有思維的問題，我們都是硬翻，全國的網頁都是不及格的，因為都是把中翻成英文。高雄時代廣場的廣告，放了陳菊、五月天的照片，還用了 **welcome to Kaohsiung**，但語法只能在本地用(高雄)。第二是日本人英文不好怕你問，造就了日本各地的標語非常清楚，日本網站皆可用英文預訂 JR、國鐵跟飯店。一句話都不用講，日本從頭到尾只要是國際城市幾乎都是英文到路上的標語地圖，讓你完全不用開口問，但在臺灣到處都要問人。國際化政策由上而下，執行由下而上，所有國際化策略都是如此才會落實。我覺得臺東縣做得不錯，國際推動小組本來是秘書長領軍現在副縣長來職掌，國際化是全面的不是單一的國際處的事情。

簽到表

花蓮縣政府

「建構國際生活環境調查及輔導機制」委託研究案

2015/09/21 國際生活環境指標會議

東部縣市座談會

簽到表

姓名	單位/職稱	簽名
黃淑梅	花蓮縣政府財政處副處長	黃淑梅
游淑女	花蓮縣政府財政處科員	游淑女
鍾威霆	花蓮縣政府民政處專員	鍾威霆
詹淑瑜	花蓮縣政府行政暨研考處科長	詹淑瑜
林宜宏	花蓮縣政府觀光處科長	林宜宏
張世佳	花蓮縣政府建設處科長	張世佳



「建構國際生活環境調查及輔導機制」委託研究案

2015/09/21 國際生活環境指標會議

東部縣市座談會

簽到表

姓名	單位/職稱	簽名
宋美華	國家發展委員會	宋美華
陳超明	台灣全球化教育推廣協會理事長 實踐大學講座教授	陳超明
郭壽旺	實踐大學國際事務處國際長	郭壽旺
馬可珍	專案研究員	馬可珍
林楚芸	專案助理	林楚芸
莊馨婷	專案助理	莊馨婷

「建構國際生活環境調查及輔導機制」委託研究案

2015/09/21 國際生活環境指標會議

東部縣市座談會

簽到表

姓名	單位/職稱	簽名
葉正霖	台東縣政府農業處科長	葉正霖
陳炳杰	台東縣政府文化處專員	陳炳杰
王蕙筠	台東縣政府文化處藝文推廣科約僱人員	王蕙筠
陳宜弘	台東縣政府主計處會計科科長	陳宜弘
李孟娟	台東縣政府衛生局企劃科科長	李孟娟
陳信智	台東縣政府衛生局企劃科辦事員	陳信智
潘仕剛	台東縣政府原住民族行政處部落經濟科科員	潘仕剛
古孟·拿法琉	台東縣政府原民處文教行政科科員	古孟·拿法琉
楊盈青	台東縣政府民政處自治科科長	楊盈青

「建構國際生活環境調查及輔導機制」委託研究案

2015/09/21 國際生活環境指標會議

東部縣市座談會

簽到表

姓名	單位/職稱	簽名
賴彥廷	台東縣政府民政處自治科科員	賴彥廷
邱致昀	台東縣政府人事處科長	邱致昀
武紹華	台東縣政府教育處專員	武紹華
馬志安	台東縣政府建設處城鄉環境工程科科長	馬志安
	台東縣政府財政及經濟發展處	李志明
	台東縣政府觀光旅遊處	李志明
余明勳	台東縣政府計畫處處長	余明勳
金惠珠	台東縣政府計畫處科長	金惠珠
黃玉潔	台東縣政府計畫處科員	黃玉潔

## 附錄九 中南部縣市政府座談會議紀錄

### 國家發展委員會

### 「建構國際生活環境調查及輔導機制」

### 中南部縣市政府座談會紀錄

- 壹、時間：2015年10月02日14-16時  
貳、地點：高雄市政府公務人力發展中心203教室  
參、主持人：李欣欣  
肆、出席人員：詳見簽到表  
伍、會議紀錄：

#### 莊麗蘭（國發會社發處副處長）：

為延續國際化建置特別委辦台灣全球化教育推廣協會辦理建構國際生活環境指標體系，針對各個縣市做營造國際友善環境的指標。項目是否符合或要成為國際友善環境要具備那些條件？若體系建立下來之後各個縣市可以用以檢視國際化環境。作為縣市間的比較非常清楚。各位的意見都會作為很重要的參考，非常歡迎大家來做分享。

#### 馬可珍（計畫研究員）簡報：

##### 建立地方政府國際化環境建置及服務

- **統整、分析適合各縣市政府「國際生活環境指標體系」**：以現有國發會完成研究之國際指標，並參考亞洲其他都市，建立可行及分級之國際生活環境指標（如核心指標及特色指標）。
- **建立「國際生活環境指標體系」調查機制**：以上述國際化指標，針對全國各縣市國際環境現況，進行實測與檢驗。
- **建立國際生活環境推動標準作業**：協助地方政府，建立國際化推動小組；編撰並出版「地方政府營造國際生活環境推動」標準作業流程與操作手冊（含法規定定及語言管理手冊），並進行實測。
- **進行國際生活環境建置之輔導**：組織地方政府國際化環境推動輔導小組，並進行一縣市（臺東縣）、一鄉鎮（澎湖馬公市）之實地操作，以驗證標準作業流程及操作手冊之可行性，成為國際化之全國典範。

#### 指標理論：

### 連結理論(engaged theory)

- 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，從細節的實務出發，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)。

### 指標構面

- 共同性指標
  - 地方政府之國際連結
  - 政府人才及服務
- 地方生活指標
  - 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
- 地方個別性指標
  - 國際化定位及國際化政策
  - 預算、組織人員配置

### 討論議題

- 您認為臺灣城市推動國際化的目標為何？
- 請針對所建構之國際生活環境指標體系進行適切性評估
- 您認為個構面可再加入那些指標？

### 田玲瑚（臺南市英語成為第二官方語言辦公室主任）簡報：

#### 簡報大綱

- 一、第二官方語言 政策宣示
- 二、第二官方語言 政策規劃與執行
- 三、第二官方語言 政策管考
- 四、媒體輿論報導
- 五、民意反應

#### 一、第二官方語言政策宣示

◎「打造英文成為臺南第二官方語言，是值得努力的事，整個城市都來做，分階段、分期程，有目標，就要努力。」

–102年12月25日 賴市長第一屆就職三週年記者會

◎「以10年期間打造英文成為臺南市的第二官方語，讓臺南成為真正的國際城市。」

-103 年 12 月 25 日 賴市長第二屆就職演說

## 貳、第二官方語言政策規劃與執行



## 參、第二官方語言 政策管考

滾動式修正第二官方語言行動計畫

建立本府英語文件審查機制，提升翻譯文件品質：

建立友善英語環境整合平台

透過「臺南市第二官方語言行動計畫網站」進行線上管考

依照103年各局處編列之預算，啟動104年12大工作項目

依照三年計畫細項目標，規劃執行策略與步驟，逐步落實

李欣欣（會議主持人、計畫協同主持人）：

上個禮拜剛從涵館回來，他們是排名第一的國際城市，城市裡的電車司機不會說英文，但從一上車開始所有的指示都是圖像化。要怎麼買票看圖就會操作。在哪一站下車，每個景點都有特別的景點的圖像。大家待會做分享的時候壓力不要太大，每個縣市政府都有各自的特色，就請你們把個人經驗做一個交流。第一個議題是對於臺灣國際化的目標是什麼？可能是您個人的意見或是長官的施政理念。

莊麗蘭（國發會社發處副處長）：

臺南市一開始提的時候就知道第二官方語言的專案，也聽陳超明老師提起過。今天完整地看到臺南市第二官方語言的專案內容，真的是首長的重視。不要以為十年很長，十年其實很快，可以看的到臺南市三年、五年後一定會不一樣。相信這樣做下去，他

們會成為臺灣縣市英語力的第一名，進展是可以預期的，從計畫、市長、首長支持，整個計畫是有步驟、有規劃地在推動，非常的佩服。其中還有一些可行的空間，一定可以去調整修改，表達深深的敬佩之意。現在中央機關都很困難，一來大家都忙著業務，我們要求機關網頁，光業務要英文化都很困難，因為沒有找到適當的翻譯，真的是很困難。田副主任講的最棒的方式是自己看自己翻，可以學習的是，翻回來請業務單位同仁自己去看，臺灣人看中文意思有時候也會誤解，業務單位的人自己去看、去學習，怎麼用英語表達。他會發現翻譯後的意思好像不是這樣，不是英文不好而是誤解了，這個情況過去幾年來會常發現，如此一來，業務單位的同仁才會進步。英文的資訊才會進步。

高雄市政府：

1. 針對路牌英譯有較大的著墨，大部分已建置完成，正朝偏鄉努力。
2. 未來將舉辦、參與許多國際性的論壇，邀請多國來高雄市。
3. 將英語力列為升遷或晉用的評估之一。
4. 目前有英語、日語及手語，各民政戶所需要時可用視訊做人才的共享。
5. 建議可針對公務人員做根源性的人才進用。
6. 建議成立專案辦公室針對外僑團體給予適切協助。

針對李老師有講到的，關於高雄市的道路英譯名有比較大的著墨。這幾年有進行全面的審查，也不斷地進行除錯，包含氣爆過後的那幾條路，也有要求施工單位在要特別標註英語的路名。在這幾年高雄市會辦理許多國際性的論壇，明年會舉辦很多國際性的論壇，這部分是邀請很多國家的城市到高雄來，針對環境綠能的部分，市長一直很注重高雄市的國際化，未來也會在這方面繼續推動。

高雄市地名有一個資料庫是經過會議討論出來的，才不會每個單位翻譯不同，一定要請包商使用資料庫的詞彙。這部分高雄市做得非常好，且也持續在做。他們當時在培育人才的時候，有選擇高雄市政府裡面英文能力不錯的同仁派去姊妹市實習半年，像澳洲布里斯本，去那邊的政府受訓，叫做影子學習（shadow learning），那種學習是非常快速有效，但是要有經費。經費上比較難，但是非常好的方式。

2009 年世運對高雄市是很大的翻轉，公務人員自己的想法第一個是電腦化，公文需要用電腦製作，那時候逼退了很多同仁，他覺得不會英語在高雄市政府好像無法存活。給同仁一些壓力也有好處，要不是學習要不就是退休。自從 2009 之後，除了路名系統，所有包括名片網站，或許放的東西不是外國朋友喜歡的，但面對的有很多的面向，但

有些人需要所以我們還是放進去。包括我們的獎狀，公開的、能夠呈現的，還是用雙語的部分進行。人員的晉用上不管是升遷還是晉用，我們以英語力列為升遷一個重要的考量點。我們市府的網站也有設專門的學習，有時候真的很忙，不見得有這麼多時間，恐怕要從最感興趣的點去激發同仁。我記得我女兒他們的畢業典禮要用英文去發表他們的畢業感言，議員去參加都覺得不可思議為什麼幼稚園的小朋友就有辦法用英語？但大學之後應該很好但卻不然。很多的學習很多都是為了考試，跟生活結合會有比較好的幫助，記得有一個案例是一位烘焙的冠軍師傅，他的英文非常差，他覺得這輩子不會用到英文，念書念得不好不會出國，但因為他的烘焙非常優秀，有機會到歐洲學習，他才發現他英文非好不可。在我們市民的部分，在落實生活上，或許我們不要多，五十句最常用的難度，就會降低很多。因為我會了五十句，那我的夜市生意、計程車的收益就會提升很多，大家的學習動機就會提高。

高雄市是一個很適合退休養老，也很適合觀光的地區。可能我們未來國際化在這一方面更友善，不只是雙語，剛才也有提到日本人多，在戶政有很多日本人會來尋根，在日語方面有做一些努力。各區戶所利用現有的資源，有些本身先生曾經駐日或在日本居住過的居民，回來我們就從一些簡單的五十音開始，他的詢問可能就是最簡單的幾句。也有做視訊，或許同仁英文程度沒有這麼好，但我們有鎖定幾個比較具有這方面人才的所，包括手語英語日語等等，所以我們會做一些資源的共享，這個部分是我們做的情形做一點小小的分享，謝謝。

秘書處做一點補充，剛剛副處長提到我們 28 個姊妹市，這幾年來看到高雄相關的國際活動，在指標或今天最重要的目標，大家都在想到底臺灣的定位在哪裡。上次跟陳教授提到這個問題的時候，那時候的專題是如何促進公務人員外語能力的培養，如何培訓每個單位的國際菁英，這回到教育的問題，這是從小養成培養的國際力，每個亞洲國家都遇到這樣的問題。如何做一個資源最佳的整合，我覺得公務人員的部分，在上次的陳教授的時候，公務人員自己而言，考進公務人員都不會經過英語考試這關，沒有相關的需求跟背景。但事實上大家國際業務都有，每個局處都會有國際化的業務，秘書處也有國際事務科，在中央也不會只有外交部，不會只有單一的國際對外事務，多開放機會有在國外有學習背景的人，更有機會能進來國家單位服務，在培訓的過程其實耗費很多時間跟心力在裡面，可以從源頭在看如何找到人才。對於城市化的面向的目標，就是所謂國際在這個國家的居民，韓國釜山是我們的姊妹市，在路上走看到很多的外國人，他是我們第二個姊妹市，我們常常在互相比較。韓國這幾年走得很快，到底臺灣或者高雄有沒有這種元素，目標就是有沒有國際的居民在我們這個地方，這



是我們努力的目標。包括世運會 2009 年，以及 2013 年亞太城市高峰會議，有 102 個國家來到高雄，這些都在做，跟我個人覺得取決於國外八王子姊妹市在日本，如果我們自己做得到的話，他們在市政府成立一個專案辦公室，對外僑團體提供專門的服務，他們那邊最多的是巴西外僑很多，專案辦公室專門提供給僑民、留學生，可以提供給他們相關的服務，這是我們努力的目標。另外跟外僑團體互動的部分，可以針對外僑駐臺使節代表，包括日本、美國、韓國等等，以及有四個領事館。平時辦相關活動讓他們了解在地文化，以跟他們增加互動。這應該是在國外的城市跟國家很少辦，我們的城市願意跟他們互動，是很好的現象。透過他們的力量讓臺灣的文化透過他們行銷出去。臺北有一個外僑溝通中心，以後可以提供各縣市做為僑民服務的據點。

**莊麗蘭（國發會社發處副處長）：**

補充一下，各縣市大部分八九成都有 1999，中央的部分有六七年的時間有一個專線，免付費全年無休的電話，打去問簽證、法規、就學、就業等。如果涉及中央那邊比較清楚，如果涉及比較地方的細節，可能地方政府會比較清楚。有中英日的服務，如果簽證居留問題等等，那邊都有提供。現在是在移民署，裡面也有外國人在臺灣的網站是有十幾個部會的相關資訊，也有提供三方通話。

**彰化縣政府：**

1. 推動英語服務標章，為商家提供翻譯或圖片菜單。
2. 縣府內有外語替代役，可以為各局處的英語文件做檢視。
3. 國發會前身研考會有閒置國際環境資料庫，推薦大家上去搜尋。
4. 讓外國人可以踏進來是臺灣推動的重要目標。

因為推動英語服務標章的時候，做了幾年，對這個部分的業務就會比較了解一點。以彰化縣來說，當我當初接觸這個業務的時候，發現縣內對於推動英語環境這一塊，並沒有什麼很特別的，當初都是配合中央從早期的辦公雙語化各級機關的雙語化。我接的時候已經步入英語服務標章的時候，跟民間業者做接觸。在彰化來講彰化本身是一個農業大縣，我問過我們建設單位，你們對於對外接洽的需求，會很多嗎？事後了解起來，有一些部分都會有委外的人作協助，我們有招商行動辦公室，裡面就有一些專業的人力可以協助這一塊。本身在府內就沒有很強的需求。後來接了外語替代役的工作，怎麼利用外語替代役的力量在府內作協助，後來利用各個機會跟局處長說，如果有遇到外語相關的業務部分，可以來問一下我們的計畫處，可以協助幫你們看一下。曾經地政處有一次有做一個完工的盃，有請委外單位翻好了，多年來爭取外語替代役我都會留一個從國外回來的在我們計畫處裡面。就會請役男幫我們看，從你國外待過

的經驗，幫我看一下國內寫的東西是不是可以的。過程裡面會讓大家知道如何去分享資源，早期研考會的時候都有建置一個很好的國際環境的網站，已經經過好幾年，找了很多專家針對機關用語的部分建立一個完整資料庫。很多局處有問題的，資料來的話，會推薦同仁如果有問題先去找，如果找不到、有問題的話再來跟我們尋求協助。網站上細節到如果你的科的名字換了，翻譯名稱又會重頭來，他們也會問我們說這樣子翻得到底對不對，透過這個網站可以分享一些說其他機關用法是這樣，你覺得你們屬性比較像哪一個，你可以選擇適合你們的去用。發現研考會之前做的很好用，後來有去搜尋，移到國發會之後，針對國際環境這塊，這些網站資訊都有連結給大家做分享，這是一個蠻好的做法，他把歷年包括道路標示的部分，還有當初從通用轉翻譯的時候，過程的一些資料裡面都找的到，就可以知道怎麼樣是比較正確的用法。我們的役男從國外回來也會看不懂中文字的意思，有時候翻的雖然不是很好，但他們翻完，我還會去拿回來看一次。雖然請人家看過的東西，可能還要再從你的經驗、專業再去檢驗一次，才是一個比較完整的做法。包括我們局處翻譯的東西有問題的都會再跟他們討論這樣的東西是不是你們要的。透過這個過程就可以減少很多錯誤的機會，我野蠻訝異的是，這麼多年下來一個東西交到我們手上沒有改得幾乎很少，多多少少幫他們修正或提供他們的建議。這個過程役男也學到很多，充分去運用人力，包括先進有提到我們本身英文條件不是很好，透過一些英語能力更好的人彼此互相學習的話也是一種進步，這是就我自己業務推動的過程跟大家做分享。針對討論議題的部份，我們彰化講到說縣長的施政目標，好像沒有跟這個部分有關係，有時候可能默默在做，不會特別去突顯。臺灣城市推動國際化的目標，以我當初在做鹿港的英語服務標章，是讓外國人可以踏進來是很重要的目標，所以當初在輔導的時候，像圖示、翻譯的部分反倒是那時候很努力要加入在他們的資料裡面，一定會幫他們翻譯的是菜單。當初在輔導業者的時候比較去加強是在這個圖示或菜單名稱翻譯的部分。現在只能就我想像的部分列了一些指標構面，看到地方生活指標的部分，有關金融娛樂，這部分比較困惑的是政府有辦法做到的指標部分嗎？以我們計畫研考單位來說要去找哪個單位填這個，對應單位很難去對應得出來，這是我們政府單位有辦法去填的部分嗎？另外，在這裡面有列到蠻多法規的部分在每一項指標裡面會針對譬如說你是工商、醫療各方面，有去做分門別類的檢視嗎？

**李欣欣（會議主持人、計畫協同主持人）：**

我們可能稍後等討論過後就會發下去，回到您剛剛的問題，我們的構面是按照理論跟很多的座談會下來所建立的一些構面和項目，第一部分是現況調查，就您個人在目前政府工作的經驗、縣市的狀況，是不是有達到這些項目，如果覺得好像對這條項目不

是很熟悉的話可以選擇不作答。

第二個部分是指標的認知，這條指標如果未來成為指標系統的其中一項的話，我的單位裡面可能會找不到相對應的單位可以主控或主管，您也可以在問卷註明這部分不在我們地方政府的督導範圍。等下看到問卷內容會比較有概念，基本上食衣住行育樂交通，大部分在縣市政府裡面都是會接觸到的，如果認為太過專門或中央的部分可以在項目上面做註明。是不是可以針對推動國際化的目標在做一些分享。

**田玲瑚（臺南市英語成為第二官方語言辦公室主任）：**

剛有提到我們有四個目標建立英語友善標章的計畫，之前有查過是研考會做過的指標，指標很多，造成商家業者會降低加入的意願，他們可能沒辦法達到指標。我不曉得你們的指標是否是這樣的指標，因為我們之前有過這樣的問題。指標是用來檢核，要檢核他是否是友善英語環境的標準，我覺得提供業者的資料庫的實施上是比較實用一點的，他們有意願的像經發局也有在輔導我們的商圈，建立友善英語環境的店家，變成是經發局幫他們翻譯，長久之計是店家有意願的人可以找到資源，應該是要降低指標數。

**李欣欣（會議主持人、計畫協同主持人）：**

這些指標項目是根據大量訪談了臺灣的外籍工作者跟觀光客，以外國人的眼光需要什麼協助，經過訪談之後這些項目在這裡。這些項目是考量外國人進來的不懂中文，要怎麼進行食衣住行娛樂的活動。

**嘉義縣政府：**

**1. 故宮南院開館，希望能做重點建設包括英語軟體硬體的環境。**

嘉義縣的政策跟做為跟彰化縣的運作性應該差不多，我聽完有一些感想，有需求才有供給，我比較能理解是要能生存才能發展。大概最近嘉義縣比較亮眼的一個建設的話大概是故宮南院，在今年 12/28 開館。我個人是有這樣的想法今天這樣的會議，目前嘉義縣是有很多作為，在採四點的一個開辦的方式來做。回去的話也可以請市長官能不能以故宮的南院為中心來做一些重點的建設，包括英語軟體硬體的環境。這邊也要訴求一下，嘉義的財政能力是非常不好的，如果國發會的長官能給嘉義縣提供一些資源協助的話，整體執行起來的意願、成效會比較高一點。

**莊麗蘭（國發會社發處副處長）：**

陳老師會選這個點，是臺東他們很積極，找了陳老師很多次。這塊就是長官也要很支

持，你們真的可以跟故宮好好的合作。這一定要國際旅客，不只有臺灣的旅客，你們要開始去規劃，有這樣的心是有機會的，至少那邊會有亮點。比較專業的諮詢我想我們同仁也會提供你們一些經驗，謝謝。

**南投縣政府：**

- 1. 縣長注重在觀光部分，包括雙語認證，景點英語部分有待提升**
- 2. 英語的提升是要全面化且配合縣市政府中央政府的推行**

之前都沒有參加過類似會議，聽了大家討論之後發覺各縣市對英語這部分好像都有創意跟成長。因為南投縣府在財政方面比較不是這麼好，這任的縣長比較著重在觀光的部份，至於雙語這部分包括雙語認證，以及人事有在推一些課程。嘉義有一些新的故宮南院有在成立的話，南投縣政府的部分好像只有日月潭跟溪頭比較屬於觀光的景點。但是在英語這部分的話還是有待提升這樣子。也希望國發會在中辦這邊，也是屬於南投的部分，如果有機會的話，有這個財源可以提供或提攜我們一起成長這樣子，謝謝。

我從小在中興村長大，身為社區的一份子，覺得好像剛開始倡導的聲音蠻大的，小朋友去那邊讀的時候感覺不這麼一回事。感覺不到社區提升的感受，學生部分好像只有一兩班有在提升英語的教學，其他班級就沒有一致的教育，到最後招生比較沒落，整個社區的提昇沒有當初口號呼的那麼響亮，英語的提升是要全面化且配合縣市政府中央政府的推行。

**金門縣政府：**

- 1. 做的最多是英語標示標誌的方面**
- 2. 英語網站提供的資訊應該也列為指標，當地的英語的 APP 也是一個指標**
- 3. 國際生活環境指標如可以列入首長施政滿意度調查將會非常有效。**

我們算一個小地方，就人員來講，一個人都要兼很多業務。所以要有專職人員來處理英語這塊比較困難一點，縣裡面做的最多是英語標示標誌的方面。之前研考會有補助我們來做，這幾年已經形成規律，一些道路標誌都依循這個方式來做。中小學英語教育做的最多的，各中小學投入了大量資源，都有外師在各學校，這幾年看到的預算裡面，中小學都有縣政府教育處提供交流的預算，而且比例還蠻高的，可能有三分之一的學生都可以出國去交流，因為我們人數比較少一點。回歸我們的需求，英語的交流環境比較少，外國人相對少。先前在 1999 服務中心，有配置英語服務人員都待不下去因為服務機會太少，沒辦法發揮專長。我個人在金門推動的心得，現在的時代網站很發達，英語網站提供的資訊應該也列為指標，背包客越來越多，蒐集的資料一定是從

網站上來看，當地的英語的 APP 也是一個指標，其次像外國人到本地來食衣住行育樂是一個不錯的方式。現在很多雜誌都有做這個首長施政滿意度調查，如果英語指標可以列入首長施政滿意度，我想首長會比較注重一點。大部分的首長比較注重選票比較注重內在選民比較多，外國觀光客除非他有比較宏觀的想法，投入觀光客的資源就會比較少，對臺南的第二官方語言是非常佩服。

**雲林縣政府：**

**1.老年人居多，年輕人外流，推動語言是一個很大的困難。**

我是高雄人因為考試分發到雲林，我個人觀點有一個感觸是老年人居多，年輕人外流到其他縣市工作。如果要推動語言對老年人而言是一個很大的困難，那邊有很多外籍勞工朋友他們有個特性是會群聚在一起，不容易跟我們接觸溝通，環境加上雲林縣政府主要推動以農務為主，一向有農業首都的稱呼。農業方面要推動到國際化的話可能就要看我們縣長的想法是不是能更有國際觀。

國家發展委員會  
台灣全球化教育推廣協會

「建構國際生活環境調查及輔導機制」委託研究案

2015/10/02 國際生活環境指標會議

中南部縣市座談會

簽到表

姓名	單位/職稱	簽名
莊麗蘭	國家發展委員會社會發展處副處長	莊麗蘭
宋美華	國家發展委員會社會發展處專員	宋美華
李欣欣	協同主持人 國立臺北商業大學公共關係組組長	李欣欣
馬可珍	專案研究員	馬可珍
林楚芸	專案助理	林楚芸
莊馨婷	專案助理	莊馨婷

高雄金門

「建構國際生活環境調查及輔導機制」委託研究案

2015/10/02 國際生活環境指標會議

中南部縣市座談會

簽到表

姓名	單位/職稱	簽名
李語宸	高雄市政府研究發展考核委員會約聘企畫員	李語宸
李幸娟	高雄市政府民政局專委	李幸娟
蔡慧慧	高雄市政府觀光局約聘人員	蔡慧慧
黃啟峰	高雄市政府秘書處國際事務科科長	黃啟峰
呂基龍	金門縣政府行政處約僱人員	呂基龍
黃世婷	高雄市政府經濟發展局	黃世婷
傅貞蒙	高雄市政府交通局	傅貞蒙

嘉義台南

「建構國際生活環境調查及輔導機制」委託研究案

2015/10/02 國際生活環境指標會議

中南部縣市座談會

簽到表

姓名	單位/職稱	簽名
楊淑雅	嘉義縣政府綜合規劃處辦事員	楊淑雅
林逸舒	嘉義縣政府綜合規劃處科長	林逸舒
陳一儀	嘉義市政府企劃處約僱人員	陳一儀
吳昕榮	台南市政府秘書處辦事員	吳昕榮
蔡宜榮	台南市政府人事室科員	蔡宜榮
曾聖軒	台南市政府研究發展考核委員會科員	曾聖軒
田玲珊	台南市政府第二官方語言副主任	田玲珊
陳莉莉	台南市政府經濟發展局	陳莉莉



南投彰化雲林

「建構國際生活環境調查及輔導機制」委託研究案

2015/10/02 國際生活環境指標會議

中南部縣市座談會

簽到表

姓名	單位/職稱	簽名
陳建中	南投縣政府民政處科員	陳建中
林玟慧	南投縣政府計畫處科員	林玟慧
王思分	彰化縣政府計畫處科員	王思分
林妙紅	彰化縣政府民政處科員	
陳昶宏	彰化縣政府城市暨觀光發展處技士	
葛紋宥	雲林縣政府建設處技正	葛紋宥
陳煥嬌	雲林縣政府文化處	陳煥嬌
賴永明	雲林縣政府民政處科員	賴永明

「建構國際生活環境調查及輔導機制」委託研究案

2015/10/02 國際生活環境指標會議

中南部縣市座談會

簽到表

姓名	單位/職稱	簽名
劉麗英	臺南市政府民政司 專門委員	劉麗英
陳文琪	科長	陳文琪
洪靜月	嘉義縣政府民政司 科員	洪靜月

附錄十 國際化生活環境現況與指標調查問卷分析結果與信效度

## 國際化生活環境現況與指標調查問卷

### 第一部分：客觀問卷

您好！本團隊接受行政院國家發展委員會委託研究，正在進行一項全國各縣市國際生活環境指標現況調查，針對臺灣各縣市政府，各發出一份調查問卷。本問卷調查之目的，在於了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，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，主要可區分為兩大部分：

第一部分：客觀問卷

A. 共同指標：又可分為國際連結、政府人才及服務兩個面向。

C. 個別性指標：以當地政府之國際化定位面向為主。

第二部分：主觀問卷

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。

**本問卷為第一部份：客觀問卷，每縣市政府填答 1 份。由縣市政府之研考、計畫相關單位或營造國際生活環境業務單位統一彙整填答。**

各縣市政府所提供的訊息及資料，對於政府未來訂定有關國際生活環境及配合國際人士的環境建置有絕對的影響力，敬請撥冗填答以下資料。本問卷僅作統計分析及政策參考之用，絕不作其他用途。敬請您據實際情形填答問卷。感謝您的參與，相信未來對於政府訂定相關政策、國際化必有相當大的助力。謝謝！

團隊計畫主持人 陳超明

台灣全球化教育推廣協會理事長

實踐大學應外系暨創意產業博士班講座教授

團隊協同主持人 李欣欣

國立臺北商業大學公共關係組組長

郭壽旺

實踐大學國際事務處處長

鄭宗記

國立政治大學統計學系系主任

## 第一部分：客觀問卷

### A. 共同指標：

一、國際連結項目		說明
1.	貴縣市（含所屬機構）截至目前為止參與之國際性組織的數量：	約_____個 三個以上國家參與之區域性或全球性組織。
2.	貴縣市（含所屬機構）2015 年參與之國際性活動次數：	約_____次 三個以上國家參與國際性活動，系列性活動僅列一項，請儘量列舉。
3.	貴縣市（含所屬機構）2015 年參與（含參訪）國際活動之人次：	約_____人 國際性活動對外或三國以上參與之活動，含官方、NGO 及民間等之活動，含旅遊展、商展，請儘量列舉。
4.	貴縣市（含所屬機構）2015 年舉辦國際性活動之次數：	約_____次 對外或三國以上參與之活動，含官方、NGO 及民間等之活動。
5.	貴縣市（含所屬機構）2015 年接待之國際性參訪團體及人數（含觀光採線團）	團體數量：約_____個 人數：約_____人 國際性參訪團體指對外或三國以上參與之團體，含官方、NGO 及民間等團體。
6.	貴縣市 2015 年國際觀光客人數	約_____人 國際觀光客人數包含大陸、港澳旅客。
7.	貴縣市中小學 2015 年之外籍學生人數	約_____人 外籍學生人數包含大陸、港澳、華僑人士。
8.	貴縣市 2015 年領有長期居留證（ARC）之外籍人數	約_____人 領有居留證（ARC）之外籍人士
9.	貴縣市 2015 年外籍勞工人數	約_____人
10.	貴縣市 2015 年外商公司數	約_____個 外商係指調以營利為目的，依照外國法律組織登記，持有貴縣市認證之外商營業登記證。
11.	貴縣市 2015 年外商公司之投資金額（FDI）	約_____萬 元 外商係指調以營利為目的，依照外國法律組織登記，持有貴縣市認證之外商營業登記證。

附錄十 國際化生活環境現況與指標調查問卷分析結果與信效度

12.	貴縣市 2015 年國際觀光飯店數	約_____個	以營利為目的，依照外國法律組織登記，持有貴縣市認證之飯店旅館營業登記證。
13.	貴縣市 2015 年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)	約_____家	由中央或地方縣市政府推動，領有英語服務標章之店家數量。
14.	貴縣市 2015 年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)	約_____項	填店家數量還是計畫的數量

二、貴縣市(含所屬機構)及人才服務項目		說明
1.	貴縣市(含所屬機構)設立外語人才訓練及發展機制	<input type="checkbox"/> 1. 設立三個以上之外語訓練課程 <input type="checkbox"/> 2. 定期之外語講座 <input type="checkbox"/> 3. 補助學習機制 <input type="checkbox"/> 4. 外派人員至國外受訓 <input type="checkbox"/> 5. 參加中央政府或常設機構之教育訓練 <input type="checkbox"/> 6. 補助英語證照考試機制 <input type="checkbox"/> 7. 其他_____
2.	貴縣市(含所屬機構)設立外語人才管理機制	<input type="checkbox"/> 1. 訂定職位之外語標準 <input type="checkbox"/> 2. 訂定外語人才升遷機制 <input type="checkbox"/> 3. 登入外語證照之機制 <input type="checkbox"/> 4. 設立外語人才庫(含人數及能力) <input type="checkbox"/> 5. 其他_____
3.	貴縣市(含所屬機構)外語能力證照統計	英語證照數： A2，約_____張 B1，約_____張 B2，約_____張 C1，約_____張 C2，約_____張  英語證照數： CEFR 與全民英檢證照、多益之對照： A2：英檢初級、多益 225-549 B1：英檢中級、多益 550-749 B2：英檢中高級、多益

建構國際生活環境調查及輔導機制

		其他外語證照數： _____語，約_____張 _____語，約_____張 _____語，約_____張 _____語，約_____張 _____語，約_____張 _____語，約_____張	750-879 C1：英檢高級、多益 880-949 C2：優級、多益 950 其他外語證照數不限定 等級，請盡量列舉。
4.	貴縣市政府機關（含所屬機構）外語（以英語為主）網站數（website）	約_____個	
5.	貴縣市政府機關（含所屬機構）外語服務窗口數	約_____個	
6.	貴縣市政府機關（含所屬機構）外事警察人數	約_____人	

C. 個別性指標

二、貴縣市（含所屬機構）及人才服務項目		說明	
1.	貴縣市（含所屬機構）對於其國際化定位清楚	<input type="checkbox"/> 1. 文化歷史 <input type="checkbox"/> 2. 觀光旅遊 <input type="checkbox"/> 3. 產業發展投資 <input type="checkbox"/> 4. 交通轉運 <input type="checkbox"/> 5. 國際教育 <input type="checkbox"/> 6. 其他，請填答： _____	以貴縣市資源、縣市首長施政理念及現階段推動方案為主，至多三項。
2.	貴縣市（含所屬機構）對於國際化生活環境成立專責單位。	<input type="checkbox"/> 1. 無 <input type="checkbox"/> 2. 有， 單位名稱：_____ 人數：約_____ 人	例如臺東縣國際計畫處，含國際化推動小組，包含正式及臨時編組單位。
3.	貴縣市（含所屬機構）設有專責之移民或外籍勞工輔導機構	共 _____ 個	如桃園市社會局新移民家庭服務中心、臺南市社會局新移民家庭服務中

附錄十 國際化生活環境現況與指標調查問卷分析結果與信效度

			心。
4.	貴縣市具備國際行銷能力：	<input type="checkbox"/> 1.訂定國際行銷策略 <input type="checkbox"/> 2. 定期參加國外的旅展 <input type="checkbox"/> 3.定期參加國外商展 <input type="checkbox"/> 4. 定期舉辦國際招商說明會 <input type="checkbox"/> 5. 編列國際廣告費用 <input type="checkbox"/> 6.具有專職國際行銷團隊 <input type="checkbox"/> 7.委託廠商進行國際行銷	此題為複選題。
5.	貴縣市（含所屬機構）每年編列國際化生活環境預算	_____ 萬元	可納入各處室之編列經費。
6.	貴縣市（含所屬機構）英語化之法規數目	<input type="checkbox"/> 1. 無 <input type="checkbox"/> 2.有，共_____條	
7.	貴縣市（含所屬機構）致力營造適宜外國人居住之友善環境	<input type="checkbox"/> 1. 非常不同意 <input type="checkbox"/> 2. 不同意 <input type="checkbox"/> 3. 普通 <input type="checkbox"/> 4. 同意 <input type="checkbox"/> 5. 非常同意	是否列入該縣市施政項目及局處之重點工作，並有編列預算。
8.	貴縣市（含所屬機構）致力營造適宜外國人居住之安全環境	<input type="checkbox"/> 1. 非常不同意 <input type="checkbox"/> 2. 不同意 <input type="checkbox"/> 3. 普通 <input type="checkbox"/> 4. 同意 <input type="checkbox"/> 5. 非常同意	是否列入該縣市施政項目及局處之重點工作，並有編列預算。

### 基本資料

所在縣市政府：\_\_\_\_\_

統籌本問卷填答單位：\_\_\_\_\_

填答人：\_\_\_\_\_ 職稱：\_\_\_\_\_

聯絡人：\_\_\_\_\_ 聯絡電話：\_\_\_\_\_

## 國際化生活環境現況與指標調查問卷

### 第二部分：主觀問卷

您好！本團隊接受行政院國家發展委員會委託研究，正在進行一項全國各縣市國際生活環境指標現況調查，針對臺灣各縣市政府，各發出一份調查問卷。本問卷調查之目的，在於了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，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，主要可區分為兩大部分：

第一部分：客觀問卷

- A. 共同指標：又可分為國際連結、政府人才及服務兩個面向。
- C. 個別性指標：以當地政府之國際化定位面向為主。

第二部分：主觀問卷

- 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。

本問卷為第二部份：主觀問卷，每縣市政府填答約 5 份到 10 份。由縣市政府涉及外國人生活環境相關單位填寫(填列單位詳見本調查作業之調查對象，第 3 頁)

各縣市政府所提供的訊息及資料，對於政府未來訂定有關國際生活環境及配合國際人士的環境建置有絕對的影響力，敬請撥冗填答以下資料。本問卷僅作統計分析及政策參考之用，絕不作其他用途。敬請您據實際情形及真實感受填答問卷。感謝您的參與，相信未來對於政府訂定相關政策、國際化必有相當大的助力。謝謝！

團隊計畫主持人 陳超明  
台灣全球化教育推廣協會理事長  
實踐大學應外系暨創意產業博士班講座教授

團隊協同主持人 李欣欣  
國立臺北商業大學公共關係組組長  
郭壽旺  
實踐大學國際事務處處長  
鄭宗記  
國立政治大學統計學系系主任



**B. 地方生活指標：**

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

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

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

	四、交通及運輸項目	非常不普遍	不普遍	普遍	非常普遍
2.	各客運之英語網站。	1	2	3	4
3.	各客運之簡明訂票流程及英語服務。	1	2	3	4
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。	1	2	3	4
5.	計程車之英語標示，司機之英文溝通能力。	1	2	3	4
7.	一般道路之一致性的英語標示，包括地名和路名。	1	2	3	4
8.	機場及車站接駁之英語服務。	1	2	3	4
9.	汽機車、單車之租賃等之英語指示或服務。	1	2	3	4
10.	交通規則或罰則等之英語版本。	1	2	3	4
11.	各地間之接駁之英語資訊並可從國外訂購票券。	1	2	3	4
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。	1	2	3	4
13.	駕照路考及筆試之英語版，且英語正確。	1	2	3	4
14.	車站或機場周遭的英文道路指引。	1	2	3	4
15.	貴縣市的街道、巷弄英文標示。	1	2	3	4
16.	貴縣市提供之地圖英語標示且翻譯正確。	1	2	3	4
17.	貴縣市郵局英語服務。	1	2	3	4
18.	貴縣市夜間搭乘大眾交通系統的安全性。	1	2	3	4

附錄十 國際化生活環境現況與指標調查問卷分析結果與信效度

五、教育項目		非常 不 普遍	不 普 遍	普 遍	非常 普 遍
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。	1	2	3	4
2.	中學有良好的國際生活環境與英語環境。	1	2	3	4
3.	小學及學前教育場所有良好的國際生活環境與英語環境。	1	2	3	4
4.	貴縣市圖書館之外語書籍。	1	2	3	4
5.	現有的教育機制提供民眾尊重各國文化及不同人種。	1	2	3	4
6.	雙語教育之普遍度。	1	2	3	4
7.	華語教學機構之普遍度。	1	2	3	4

六、休閒娛樂項目		非常 不 普遍	不 普 遍	普 遍	非常 普 遍
1.	貴縣市旅遊景點之英語標示。	1	2	3	4
2.	貴縣市旅遊景點之英語地圖。	1	2	3	4
3.	貴縣市旅遊景點之英語服務人員。	1	2	3	4
4.	貴縣市旅遊景點之交通接駁的英語資訊。	1	2	3	4
5.	各國際飯店之英語標示及英語服務。	1	2	3	4
6.	各商務飯店之英語標示及英語服務。	1	2	3	4
7.	各民宿之英語標示及英語服務。	1	2	3	4
8.	各大夜市之英語總覽地圖及標示。	1	2	3	4
9.	各大夜市之服務人員英語溝通能力。	1	2	3	4
10.	電影院之英語服務。	1	2	3	4
11.	以英語（或外語）媒體及頻道提供外籍人士各種社會訊息。	1	2	3	4
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。	1	2	3	4
13.	文化藝術活動之英語訊息。	1	2	3	4
14.	運動賽事之英語訊息。	1	2	3	4
15.	休閒活動如自行車、登山健行等戶外活動之英語訊息。	1	2	3	4
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。	1	2	3	4
17.	貴縣市文化中心、美術館或藝術場館之英語服務。	1	2	3	4

七、法規項目		非常不普遍	不普遍	普遍	非常普遍
3.	貴縣市（含所屬機構）提供保障外國人工作權益的透明機制。	1	2	3	4
4.	貴縣市（含所屬機構）提供所得稅申報之英語說明。	1	2	3	4
5.	貴縣市（含所屬機構）提供各種標準化合約之英文版本參考。	1	2	3	4
6.	貴縣市（含所屬機構）有英語法律服務。	1	2	3	4
7.	貴縣市（含所屬機構）有英語法規制度。	1	2	3	4
8.	貴縣市（含所屬機構）有英語法規解讀服務。	1	2	3	4
9.	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。	1	2	3	4
10.	貴縣市（含所屬機構）行政表格有英語說明。	1	2	3	4

八、醫療及社會服務項目		非常不普遍	不普遍	普遍	非常普遍
1.	醫療機構之外籍人士英語就診服務	1	2	3	4
2.	國際化醫療保險認證。	1	2	3	4
3.	醫院之硬體設施英語標示。	1	2	3	4
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）	1	2	3	4
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）	1	2	3	4

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

	十、網站及行政服務項目	非常不普遍	不普遍	普遍	非常普遍
1.	貴縣市（含所屬機構）之英語網頁完備。	1	2	3	4
2.	貴縣市（含所屬機構）之英語網頁資訊適當且為外籍人士所需要。	1	2	3	4
3.	貴縣市（含所屬機構）之英語網頁資訊正確無誤。	1	2	3	4
4.	貴縣市（含所屬機構）即時更新英語網頁。	1	2	3	4
5.	貴縣市（含所屬機構）服務人員提供之英語服務。	1	2	3	4
6.	貴縣市（含所屬機構）提供英語電話或電子郵件服務（含 1999）。	1	2	3	4
7.	貴縣市（含所屬機構）提供多語服務窗口。	1	2	3	4
8.	貴縣市（含所屬機構）之網頁提供多語資訊。	1	2	3	4
9.	各警政機關提供英語服務。	1	2	3	4
10.	貴縣市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，。	1	2	3	4
11.	貴縣市（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。	1	2	3	4
12.	貴縣市（含所屬機構）網站皆能接受外國人長期居留證證號（ARC ID Number）。	1	2	3	4
13.	貴縣市（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）。	1	2	3	4
14.	貴縣市健保體系提供英文系統或信件明確提醒。	1	2	3	4
15.	貴縣市（含所屬機構）提供英語報案系統(含 119)	1	2	3	4
16.	貴縣市（含所屬機構）提供外國人友善的社區環境	1	2	3	4
17.	貴縣市（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。	1	2	3	4
18.	貴縣市（含所屬機構）提供貴縣市短期租屋英語資訊。	1	2	3	4
19.	貴縣市（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。	1	2	3	4
20.	貴縣市（含所屬機構）提供外籍人士英語服務態度問卷調查。	1	2	3	4

## 基本資料

所在縣市政府：\_\_\_\_\_

統籌本問卷填答單位：\_\_\_\_\_

填答人：\_\_\_\_\_ 職稱：\_\_\_\_\_

聯絡人：\_\_\_\_\_ 聯絡電話：\_\_\_\_\_

一、現況調查

表（一） 針對「飲食」方面的國際化問題，各同意程度的人數表

	調查項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	大多數早餐店的中英文菜單非常清楚。	66 ( 82 %)	9 ( 11 %)	5 ( 6 %)	0.6962	
2.	大多數早餐店的服務人員能以簡單外語溝通。	67 ( 84 %)	6 ( 8 %)	7 ( 9 %)	0.8312	
3.	大多數餐廳提供清楚的英文或圖片菜單。	58 ( 72 %)	11 ( 14 %)	11 ( 14 %)	0.7733	
4.	大多數餐廳服務人員能以簡單外語溝通。	54 ( 68 %)	15 ( 19 %)	11 ( 14 %)	0.7973	
5.	能輕易找到提供符合各大宗教飲食標準的食物及餐廳。	59 ( 75 %)	10 ( 13 %)	10 ( 13 %)	0.7496	
6.	有詳盡外語網站提供符合宗教飲食標準的食物及餐廳	68 ( 85 %)	8 ( 10 %)	4 ( 5 %)	0.8286	
7.	大多數餐廳提供英語（或外語）的滿意度調查。	71 ( 89 %)	5 ( 6 %)	4 ( 5 %)	0.7654	
8.	整體而言，所在縣市在「飲食」方面所提供的服務是具國際化的。	58 ( 72 %)	11 ( 14 %)	11 ( 14 %)	0.8529	
	The overall Cronbach's alpha					0.93

表（二） 針對「購物」方面的國際化問題，各同意程度的人數表

	調查項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	各大購物中心(含大賣場)均提供英語總攬地圖及標示。	43 ( 56 %)	18 ( 23 %)	16 ( 21 %)	0.7535	
2.	各大購物中心(含大賣場)均提供服務人員可以簡單外語溝通。	39 ( 51 %)	21 ( 27 %)	17 ( 22 %)	0.8143	
3.	各大百貨公司均提供英語總攬地圖及標示。	25 ( 33 %)	23 ( 31 %)	27 ( 36 %)	0.7867	
4.	各大百貨公司均提供服務人員可以簡單外語溝通。	24 ( 32 %)	24 ( 32 %)	27 ( 36 %)	0.7911	
5.	以上所有購物地點都可接受信用卡付費。	15 ( 25 %)	13 ( 21 %)	33 ( 54 %)	0.5703	
6.	以上所有購物地點提供國際化尺寸換算。	39 ( 53 %)	15 ( 20 %)	20 ( 27 %)	0.8007	
7.	以上所有購物地點均有外語詳盡標示其產品材質成分。	45 ( 58 %)	18 ( 23 %)	15 ( 19 %)	0.7513	
8.	以上所有購物地點清楚標示外語退貨	44 ( 56 %)	22 ( 28 %)	12 ( 15 %)	0.8099	

附錄十 國際化生活環境現況與指標調查問卷分析結果與信效度

	服務。					
9.	以上所有購物地點清楚使用外語標示價格及匯率兌換參考。	60 ( 79 %)	8 ( 11 %)	8 ( 11 %)	0.7224	
10	電子購物網站皆能接受外國人居留證證號 ( ARC ID Number )。	50 ( 69 %)	10 ( 14 %)	12 ( 17 %)	0.7077	
11	整體而言，所在縣市在「購物」方面所提供的服務是具國際化的。	47 ( 61 %)	16 ( 21 %)	14 ( 18 %)	0.8168	
	The overall Cronbach's alpha					0.93

表 (三) 針對「居住」方面的國際化問題，各同意程度的人數表

	調查項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	多數房屋仲介公司提供清楚之英文合約或契約。	63 ( 83 %)	11 ( 14 %)	2 ( 3 %)	0.7901	
2.	金融機構對外籍人士提供之購屋貸款服務非常方便。	61 ( 82 %)	8 ( 11 %)	5 ( 7 %)	0.8297	
3	房東提供詳盡之英語住戶管理契約。	68 ( 89 %)	8 ( 11 %)	0 ( 0 %)	0.7945	
4.	各種住宿設施安全且提供英文之安全指示說明。	55 ( 71 %)	17 ( 22 %)	5 ( 6 %)	0.7453	
5.	地方政府提供完善住屋/租屋配套措施，足夠吸引外國人來臺工作。	57 ( 74 %)	13 ( 17 %)	7 ( 9 %)	0.8631	
6.	社區提供垃圾車時間、垃圾分類等英語資料。	61 ( 78 %)	13 ( 17 %)	4 ( 5 %)	0.7957	
7.	水電設施之申請提供英語服務。	60 ( 77 %)	12 ( 15 %)	6 ( 8 %)	0.8220	
8.	通信設施 ( 包含電話、網路、有線電視 ) 等申請提供英語服務。	42 ( 55 %)	22 ( 29 %)	13 ( 17 %)	0.8011	
9.	整體而言，所在縣市在「居住」方面是具國際化的。	47 ( 60 %)	17 ( 22 %)	14 ( 18 %)	0.8662	
	The overall Cronbach's alpha					0.94

表 (四) 針對「交通」方面的國際化問題，各同意程度的人數表

	調查項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	鐵路局提供簡明訂票流程及英語服務。	15 ( 21 %)	25 ( 35 %)	31 ( 44 %)	0.7309	
2.	各客運提供清楚之英語網站。	32 ( 43 %)	19 ( 25 %)	24 ( 32 %)	0.7998	
3.	各客運提供簡明訂票流程及英語服務。	32 ( 43 %)	20 ( 27 %)	23 ( 31 %)	0.7825	
4.	公車系統提供足夠英語標示，司機能使用簡單之英語溝通，且上下車付款系統清楚。	39 ( 51 %)	27 ( 35 %)	11 ( 14 %)	0.7662	

建構國際生活環境調查及輔導機制

5.	計程車均有英語標示,司機能使用簡單之英文溝通。	52 ( 67 %)	12 ( 15 %)	14 ( 18 %)	0.7726	
6.	快速及高速公路均有清楚的英語標示。	11 ( 16 %)	20 ( 30 %)	36 ( 54 %)	0.7709	
7.	一般道路均有清楚且一致性的英語標示,包括地名和路名。	16 ( 22 %)	20 ( 27 %)	37 ( 51 %)	0.7866	
8.	機場及車站接駁提供完善的英語服務。	19 ( 27 %)	13 ( 18 %)	39 ( 55 %)	0.7565	
9.	汽機車、單車之租賃等皆有明確英語指示或服務。	36 ( 47 %)	20 ( 26 %)	21 ( 27 %)	0.7717	
10.	交通規則或罰則等有英語版本可供參考。	38 ( 50 %)	17 ( 22 %)	21 ( 28 %)	0.7148	
11.	各地間之接駁均有英語資訊並可從國外訂購票券。	43 ( 57 %)	14 ( 18 %)	19 ( 25 %)	0.7223	
12.	超過六十五歲外國人訂購票券,應比照臺灣國民享有銀髮優惠。	42 ( 58 %)	17 ( 24 %)	13 ( 18 %)	0.2626	
13.	駕照路考及筆試有英語版,且英語正確。	45 ( 63 %)	18 ( 25 %)	8 ( 11 %)	0.6687	
14.	車站及機場周遭的道路指引清楚。	23 ( 30 %)	15 ( 20 %)	38 ( 50 %)	0.8183	
15.	各地方的街道、巷弄英文標示清楚。	28 ( 36 %)	17 ( 22 %)	32 ( 42 %)	0.7497	
16.	各地方提供之地圖皆有清楚英語標示且翻譯正確。	29 ( 38 %)	19 ( 25 %)	29 ( 38 %)	0.8142	
17.	各地方郵局提供英語服務。	32 ( 42 %)	26 ( 34 %)	18 ( 24 %)	0.7290	
18.	各地夜間搭乘大眾交通系統是安全的	17 ( 27 %)	18 ( 28 %)	29 ( 45 %)	0.5917	
19.	大眾捷運系統提供清楚之英語標示。	14 ( 23 %)	21 ( 34 %)	26 ( 43 %)	0.7753	
20.	大眾捷運系統提供簡明訂票流程及英語服務。	19 ( 30 %)	13 ( 21 %)	31 ( 49 %)	0.7912	
21.	各地方機場提供簡明訂票流程及英語服務。	14 ( 21 %)	15 ( 23 %)	37 ( 56 %)	0.7919	
22.	各地方機場提供清楚之英語標示。	13 ( 21 %)	11 ( 18 %)	37 ( 61 %)	0.8129	
23.	整體而言,所在縣市在「交通」方面是具國際化的。	22 ( 30 %)	22 ( 30 %)	30 ( 41 %)	0.8405	
	The overall Cronbach's alpha					0.96

表(五) 針對「教育」方面的國際化問題,各同意程度的人數表

	調查項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	國際教育普及,多數民眾均能使用簡易英語與外籍人士溝通。	38 ( 48 %)	28 ( 35 %)	13 ( 16 %)	0.7098	
2.	多數大學提供完善之國際生活環境與英語環境。	24 ( 32 %)	16 ( 21 %)	35 ( 47 %)	0.8473	



附錄十 國際化生活環境現況與指標調查問卷分析結果與信效度

3.	多數中學提供完善之國際生活環境與英語環境。	30 ( 39 %)	18 ( 23 %)	29 ( 38 %)	0.9154	
4.	多數小學及學前教育場所均提供完善之國際生活環境與英語環境。	34 ( 44 %)	18 ( 23 %)	26 ( 33 %)	0.8174	
5.	各地方圖書館擁有相當數量之外語書籍。	29 ( 37 %)	27 ( 34 %)	23 ( 29 %)	0.7283	
6.	現有的教育機制提供民眾尊重各國文化及不同人種。	25 ( 32 %)	19 ( 25 %)	33 ( 43 %)	0.7373	
7.	雙語教育是普遍的。	27 ( 35 %)	19 ( 24 %)	32 ( 41 %)	0.8895	
8.	整體而言，所在縣市在「教育」方面是具國際化的。	30 ( 38 %)	19 ( 24 %)	29 ( 37 %)	0.8866	
	The overall Cronbach's alpha					0.94

表（六）針對「休閒娛樂」方面的國際化問題，各同意程度的人數表

	調查項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	各地旅遊景點所提供的英語標示完善。	22 ( 29 %)	20 ( 26 %)	35 ( 45 %)	0.7675	
2.	各地旅遊景點所提供的英語地圖完善。	24 ( 32 %)	21 ( 28 %)	31 ( 41 %)	0.8084	
3.	各地旅遊景點提供英語服務人員。	30 ( 38 %)	22 ( 28 %)	26 ( 33 %)	0.8340	
4.	各地旅遊景點之交通接駁的英語資訊完善。	32 ( 41 %)	20 ( 25 %)	27 ( 34 %)	0.8538	
5.	各國際飯店英語標示及英語服務完善。	10 ( 14 %)	19 ( 27 %)	41 ( 59 %)	0.7364	
6.	各商務飯店英語標示及英語服務完善	14 ( 20 %)	16 ( 23 %)	41 ( 58 %)	0.7907	
7.	各民宿英語標示及英語服務完善。	38 ( 49 %)	19 ( 25 %)	20 ( 26 %)	0.8313	
8.	各大夜市均提供英語總攬地圖及標示。	50 ( 64 %)	14 ( 18 %)	14 ( 18 %)	0.7100	
9.	各大夜市均提供服務人員可以簡單外語溝通。	52 ( 68 %)	17 ( 22 %)	7 ( 9 %)	0.6997	
10.	電影院提供足夠之英語服務。	32 ( 44 %)	23 ( 32 %)	18 ( 25 %)	0.8106	
11.	有足夠英語（或外語）媒體及頻道提供外籍人士各種社會訊息。	39 ( 52 %)	16 ( 21 %)	20 ( 27 %)	0.8178	
12.	公共廁所提供足夠之國際友善環境，如英語標示、足夠空間及衛生乾淨。	25 ( 34 %)	25 ( 34 %)	23 ( 32 %)	0.7744	
13.	提供足夠文化藝術活動之英語訊息。	33 ( 43 %)	20 ( 26 %)	23 ( 30 %)	0.8669	
14.	提供足夠運動賽事之英語訊息。	40 ( 53 %)	16 ( 21 %)	20 ( 26 %)	0.8804	
15.	各地之運動設施（含運動中心、健身房、學校運動場地）提供足夠之英語服務。	37 ( 48 %)	19 ( 25 %)	21 ( 27 %)	0.9126	
16.	各地文化中心、美術館或藝術場館提供	20 ( 26 %)	17 ( 22 %)	39 ( 51 %)	0.8452	

建構國際生活環境調查及輔導機制

	足夠之英語服務。					
17.	整體而言，所在縣市在「休閒娛樂」方面是具國際化的。	28 ( 36 %)	24 ( 31 %)	26 ( 33 %)	0.8773	
	The overall Cronbach's alpha					0.97

表（七） 針對「法規制度」方面的國際化問題，各同意程度的人數表

	調查項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	中央政府提供足夠、方便且清晰之外國人簽證、護照資訊及流程。	19 ( 26 %)	18 ( 25 %)	35 ( 49 %)	0.6364	
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。	39 ( 54 %)	22 ( 31 %)	11 ( 15 %)	0.8047	
3.	中央政府提供保障外國人工作權益的透明機制。	35 ( 47 %)	19 ( 26 %)	20 ( 27 %)	0.7243	
4.	中央政府所得稅申報之英語說明清楚。	30 ( 41 %)	27 ( 36 %)	17 ( 23 %)	0.7305	
5.	地方政府提供各種標準化合約之英文版本參考。	40 ( 54 %)	23 ( 31 %)	11 ( 15 %)	0.8167	
6.	地方政府之英語法律服務完善。	45 ( 59 %)	23 ( 30 %)	8 ( 11 %)	0.8997	
7.	地方政府之英語法規制度清楚詳盡。	44 ( 58 %)	22 ( 29 %)	10 ( 13 %)	0.8707	
8.	地方政府提供完善之英語法規解讀服務。	44 ( 58 %)	23 ( 30 %)	9 ( 12 %)	0.8434	
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。	43 ( 57 %)	20 ( 27 %)	12 ( 16 %)	0.8683	
10.	地方政府行政表格均提供英語說明。	45 ( 59 %)	20 ( 26 %)	11 ( 14 %)	0.7719	
11.	整體而言，所在縣市在「法規」方面所提供的服務是具國際化的。	44 ( 58 %)	21 ( 28 %)	11 ( 14 %)	0.8492	
	The overall Cronbach's alpha					0.95

表（八） 針對「醫療」方面的國際化問題，各同意程度的人數表

	調查項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	醫療機構明確提供外籍人士英語就診服務	26 ( 34 %)	23 ( 30 %)	28 ( 36 %)	0.8836	
2.	醫療保險認證具國際化。	33 ( 45 %)	23 ( 31 %)	18 ( 24 %)	0.8964	
3.	大多數醫院之硬體設施英語標示完善。	20 ( 26 %)	21 ( 27 %)	36 ( 47 %)	0.8218	
4.	各地方提供良好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）	25 ( 34 %)	27 ( 36 %)	22 ( 30 %)	0.8066	
5.	各地方提供良好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	36 ( 47 %)	23 ( 30 %)	18 ( 23 %)	0.8873	

附錄十 國際化生活環境現況與指標調查問卷分析結果與信效度

	等)					
6.	整體而言，所在縣市在「醫療」方面所提供的服務是具國際化的。	31 ( 40 %)	27 ( 35 %)	19 ( 25 %)	0.8953	
	The overall Cronbach's alpha					0.95

表（九） 針對「金融」方面的國際化問題，各同意程度的人數表

	調查項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	外幣兌換手續是方便且容易的。	18 ( 26 %)	25 ( 36 %)	27 ( 39 %)	0.7103	
2.	各銀行提供完善的英語服務。	22 ( 30 %)	23 ( 31 %)	29 ( 39 %)	0.9127	
3.	提款機的英語翻譯正確且清楚。	27 ( 36 %)	35 ( 46 %)	14 ( 18 %)	0.7810	
4.	外籍人士在金融機構開戶、提存款等手續方便，表格簡單。	31 ( 41 %)	28 ( 37 %)	16 ( 21 %)	0.9299	
5.	各金融機構提供外籍人士完善之金融服務	33 ( 45 %)	21 ( 28 %)	20 ( 27 %)	0.9470	
6.	整體而言，所在縣市在「金融」方面所提供的服務是具國際化的。	33 ( 43 %)	21 ( 28 %)	22 ( 29 %)	0.9234	
	The overall Cronbach's alpha					0.95

表（十） 針對「網站及行政服務」方面的國際化問題，各同意程度的人數表

	調查項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	各地方政府均提供完善之英語網頁	29 ( 39 %)	19 ( 26 %)	26 ( 35 %)	0.7974	
2.	各地方政府之英語網頁資訊為適當且為外籍人士所需要。	33 ( 44 %)	17 ( 23 %)	25 ( 33 %)	0.7888	
3.	各地方政府的英語網頁資訊正確且正確無誤。	38 ( 50 %)	22 ( 29 %)	16 ( 21 %)	0.7792	
4.	各地方政府的英語網頁均能即時更新。	38 ( 51 %)	21 ( 28 %)	15 ( 20 %)	0.7910	
5.	各地方政府之機構服務人員能提供英語服務。	38 ( 51 %)	20 ( 27 %)	17 ( 23 %)	0.8864	
6.	各地方政府提供英語之電話或電子郵件服務（含 1999）。	36 ( 51 %)	16 ( 23 %)	19 ( 27 %)	0.8862	
7.	各地方政府提供多語服務窗口。	38 ( 51 %)	14 ( 19 %)	22 ( 30 %)	0.8883	
8.	各地方政府之網頁均能提供多語資訊。	42 ( 57 %)	11 ( 15 %)	21 ( 28 %)	0.8800	
9.	各警政機關均能提供英語服務。	33 ( 45 %)	21 ( 28 %)	20 ( 27 %)	0.8196	
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。	41 ( 55 %)	18 ( 24 %)	16 ( 21 %)	0.8481	
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	34 ( 45 %)	25 ( 33 %)	16 ( 21 %)	0.8204	

建構國際生活環境調查及輔導機制

	等。					
12.	各政府網站皆能接受外國人長期居留證證號 (ARC ID Number)。	41 (55%)	21 (28%)	13 (17%)	0.8006	
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)。	34 (45%)	22 (29%)	19 (25%)	0.8337	
14.	健保體系提供英文系統或信件明確提醒。	37 (51%)	26 (36%)	10 (14%)	0.8378	
15.	各地方政府提供完善之英語報案系統(含119)	31 (42%)	26 (35%)	17 (23%)	0.8241	
16.	各地方政府提供社區內的外國人友善的社區環境	33 (43%)	28 (37%)	15 (20%)	0.8050	
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。	32 (42%)	20 (26%)	25 (32%)	0.7958	
18.	各政府提供詳盡當地短期租屋英語資訊。	43 (56%)	25 (32%)	9 (12%)	0.8681	
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。	45 (58%)	21 (27%)	11 (14%)	0.8062	
20.	整體而言，目前所在縣市各地方政府在「網站及行政服務」方面是具國際化的。	41 (54%)	21 (28%)	14 (18%)	0.8728	
	The overall Cronbach's alpha					0.98

## 二、指標認知調查

針對現況，本項指標認知主要針對各地方政府、教育單位及整體生活環境進行確認，主要作為未來政府訂定國際化生活環境項目之參考。

### A. 共同指標：

表(十一) 針對「國際連結」方面，各項目同意程度的人數表

	國際連結項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	各地方政府參與之國際性組織的數量。	25 (33%)	22 (29%)	29 (38%)	0.8084	
2.	各地方政府每年參與之國際性活動次數	21 (28%)	18 (24%)	35 (47%)	0.8486	
3.	各地方政府每年參與 (含參訪) 國際活動之人次	20 (27%)	21 (28%)	33 (45%)	0.8449	
4.	各地方政府每年舉辦國際性活動之次數	16 (22%)	23 (32%)	33 (46%)	0.8588	
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)	13 (18%)	21 (29%)	39 (53%)	0.8016	
6.	各地方每年國際觀光客人數	11 (16%)	14 (21%)	43 (63%)	0.7709	

7.	各地方中小學之外籍學生人數	22 ( 29 %)	21 ( 28 %)	32 ( 43 %)	0.8491	
8.	各地方長期居留之外籍人數	14 ( 19 %)	19 ( 26 %)	39 ( 54 %)	0.8207	
9.	各地方外商公司數	22 ( 31 %)	20 ( 28 %)	30 ( 42 %)	0.8770	
10.	各地方外商公司之投資金額	22 ( 31 %)	16 ( 23 %)	33 ( 46 %)	0.8299	
11.	各地方國際觀光飯店數	16 ( 24 %)	15 ( 22 %)	36 ( 54 %)	0.7960	
	The overall Cronbach's alpha					0.96

表（十二） 針對「政府人才及服務」方面，各項目同意程度的人數表

	政府人才及服務項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	各地方政府外語人才訓練及發展機制之完備程度	23 ( 31 %)	21 ( 28 %)	31 ( 41 %)	0.8765	
2.	各地方政府外語人才管理機制之完備程度	25 ( 32 %)	20 ( 26 %)	32 ( 42 %)	0.8895	
3.	各地方政府外語人才庫（含人數及能力）的建立	23 ( 32 %)	22 ( 30 %)	28 ( 38 %)	0.8969	
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	22 ( 29 %)	23 ( 30 %)	31 ( 41 %)	0.8860	
5.	各地方政府外語（以英語為主）網頁頁數	26 ( 34 %)	20 ( 26 %)	30 ( 39 %)	0.7761	
6.	各地方政府外語服務窗口數	23 ( 31 %)	19 ( 26 %)	32 ( 43 %)	0.7841	
7.	各地方政府外事警察人數	21 ( 28 %)	23 ( 30 %)	32 ( 42 %)	0.8077	
	The overall Cronbach's alpha					0.94

## B. 地方生活指標

表（十三） 針對「飲食」方面，各項目同意程度的人數表

	飲食項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	早餐店中英文菜單。	28 ( 38 %)	16 ( 22 %)	30 ( 41 %)	0.8960	
2.	早餐店服務生英語溝通能力。	30 ( 41 %)	19 ( 26 %)	25 ( 34 %)	0.9069	
3.	餐廳中英文菜單及圖片菜單。	22 ( 32 %)	14 ( 20 %)	33 ( 48 %)	0.9202	
4.	餐廳的服務人員英語溝通能力。	24 ( 33 %)	15 ( 21 %)	34 ( 47 %)	0.9280	
5.	符合各大宗教飲食標準的食物及餐廳數。	31 ( 42 %)	18 ( 24 %)	25 ( 34 %)	0.9037	
6.	詳盡外語網站提供符合宗教飲食標準的食物及餐廳數	29 ( 39 %)	19 ( 25 %)	27 ( 36 %)	0.9110	
7.	餐廳英語（或外語）的網路滿意度調查。	30 ( 39 %)	20 ( 26 %)	26 ( 34 %)	0.8850	
	The overall Cronbach's alpha					0.97

表（十四） 針對「購物」方面，各項目同意程度的人數表

建構國際生活環境調查及輔導機制

	購物項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	各大購物中心英語總覽地圖及標示。	13 ( 19 %)	16 ( 23 %)	40 ( 58 %)	0.9476	
2.	各大購物中心服務人員英語溝通能力。	16 ( 23 %)	13 ( 19 %)	41 ( 59 %)	0.9147	
3.	各大百貨公司英語總覽地圖及標示。	12 ( 18 %)	17 ( 25 %)	39 ( 57 %)	0.9443	
4.	各大百貨公司服務人員英語溝通能力。	13 ( 19 %)	12 ( 18 %)	43 ( 63 %)	0.8898	
5.	以上所有購物地點可接受信用卡付費。	7 ( 12 %)	17 ( 30 %)	32 ( 57 %)	0.6898	
6.	以上所有購物地點提供國際化尺寸換算。	12 ( 19 %)	14 ( 22 %)	38 ( 59 %)	0.9012	
7.	以上所有購物地點均有外語詳盡標示其產品材質成分。	13 ( 18 %)	23 ( 32 %)	35 ( 49 %)	0.8478	
8.	以上所有購物地點清楚標示英語退貨服務。	16 ( 24 %)	18 ( 27 %)	32 ( 48 %)	0.8889	
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。	22 ( 32 %)	14 ( 21 %)	32 ( 47 %)	0.8934	
10	電子購物網站接受外國人居留證證號 ( ARC ID N 以上所有購物地點 umber )。	20 ( 30 %)	21 ( 32 %)	25 ( 38 %)	0.7313	
	The overall Cronbach's alpha					0.97

表 (十五) 針對「居住」方面，各項目同意程度的人數表

	居住項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	房屋仲介公司之英文合同/契約。	22 ( 29 %)	19 ( 25 %)	34 ( 45 %)	0.8950	
2.	金融機構對外籍人士之購屋貸款服務。	18 ( 24 %)	23 ( 30 %)	35 ( 46 %)	0.8666	
3.	房東提供之英語住戶管理契約。	24 ( 32 %)	19 ( 25 %)	33 ( 43 %)	0.9043	
4.	各種住宿設施安全且提供英文之安全指示說明。	23 ( 31 %)	12 ( 16 %)	39 ( 53 %)	0.9216	
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。	20 ( 27 %)	19 ( 26 %)	34 ( 47 %)	0.8615	
6.	社區之垃圾車時間、垃圾分類等英語資料。	19 ( 26 %)	21 ( 29 %)	32 ( 44 %)	0.8894	
7.	水電設施之申請之英語服務。	19 ( 27 %)	22 ( 31 %)	30 ( 42 %)	0.8959	
8.	通信設施 ( 包含電話、網路、有線電視 ) 等申請之英語服務	18 ( 25 %)	17 ( 24 %)	36 ( 51 %)	0.8772	
	The overall Cronbach's alpha					0.97

表 (十六) 針對「交通及運輸」方面，各項目同意程度的人數表

	交通及運輸項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	鐵路局之簡明訂票流程及英語服務。	8 ( 13 %)	12 ( 19 %)	43 ( 68 %)	0.8716	
2.	各客運之英語網站。	12 ( 18 %)	10 ( 15 %)	43 ( 66 %)	0.8767	

附錄十 國際化生活環境現況與指標調查問卷分析結果與信效度

3.	各客運之簡明訂票流程及英語服務。	12 ( 18 %)	9 ( 14 %)	44 ( 68 %)	0.8752	
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。	16 ( 23 %)	17 ( 24 %)	37 ( 53 %)	0.8720	
5.	計程車之英語標示，司機之英文溝通能力。	21 ( 29 %)	14 ( 19 %)	37 ( 51 %)	0.8367	
6.	快速及高速公路之英語標示。	8 ( 14 %)	8 ( 14 %)	41 ( 72 %)	0.8739	
7.	一般道路之一致性的英語標示，包括地名和路名。	7 ( 12 %)	13 ( 22 %)	40 ( 67 %)	0.8958	
8.	機場及車站接駁之英語服務。	9 ( 16 %)	11 ( 19 %)	37 ( 65 %)	0.8937	
9.	汽機車、單車之租賃等之英語指示或服務。	13 ( 20 %)	16 ( 25 %)	35 ( 55 %)	0.8705	
10.	交通規則或罰則等之英語版本。	20 ( 29 %)	13 ( 19 %)	35 ( 51 %)	0.8896	
11.	各地間之接駁之英語資訊並可從國外訂購票券。	14 ( 22 %)	17 ( 27 %)	32 ( 51 %)	0.8358	
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。	31 ( 44 %)	17 ( 24 %)	23 ( 32 %)	0.4759	
13.	駕照路考及筆試之英語版，且英語正確。	23 ( 34 %)	17 ( 25 %)	28 ( 41 %)	0.8202	
14.	車站及機場周遭的英文道路指引。	8 ( 13 %)	9 ( 15 %)	44 ( 72 %)	0.8933	
15.	各地方的街道、巷弄英文標示。	10 ( 16 %)	13 ( 21 %)	39 ( 63 %)	0.8626	
16.	各地方提供之地圖英語標示且翻譯正確。	10 ( 16 %)	11 ( 18 %)	40 ( 66 %)	0.8911	
17.	各地方郵局英語服務。	11 ( 16 %)	16 ( 24 %)	41 ( 60 %)	0.8976	
18.	各地夜間搭乘大眾交通系統的安全性	12 ( 20 %)	8 ( 13 %)	41 ( 67 %)	0.7879	
19.	大眾捷運系統之英語標示。	9 ( 17 %)	8 ( 15 %)	36 ( 68 %)	0.8658	
20.	大眾捷運系統之簡明訂票流程及英語服務。	10 ( 19 %)	7 ( 13 %)	37 ( 69 %)	0.8958	
21.	各地方機場之簡明訂票流程及英語服務。	7 ( 13 %)	9 ( 16 %)	39 ( 71 %)	0.9045	
22.	各地方機場提供之英語標示。	8 ( 15 %)	7 ( 13 %)	40 ( 73 %)	0.8849	
	The overall Cronbach's alpha					0.98

表（十七）針對「教育」方面，各項目同意程度的人數表

	教育項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
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。	18 ( 26 %)	12 ( 17 %)	39 ( 57 %)	0.9206	
2.	多數大學之國際生活環境與英語環境。	16 ( 24 %)	9 ( 14 %)	41 ( 62 %)	0.8971	
3.	多數中學之國際生活環境與英語環境。	17 ( 24 %)	10 ( 14 %)	43 ( 61 %)	0.9715	
4.	多數小學及學前教育場所之國際生活環境與英語環境。	18 ( 26 %)	16 ( 23 %)	36 ( 51 %)	0.9425	

建構國際生活環境調查及輔導機制

5.	各地方圖書館之外語書籍。	15 ( 21 %)	19 ( 26 %)	39 ( 53 %)	0.7362	
6.	現有的教育機制提供民眾尊重各國文化及不同人種。	12 ( 19 %)	8 ( 13 %)	42 ( 68 %)	0.7628	
7.	雙語教育之普遍度。	14 ( 21 %)	14 ( 21 %)	39 ( 58 %)	0.8666	
	<b>The overall Cronbach's alpha</b>					<b>0.96</b>

表（十八） 針對「休閒娛樂」方面，各項目同意程度的人數表

	休閒娛樂項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	各地旅遊景點之英語標示。	8 ( 14 %)	8 ( 14 %)	43 ( 73 %)	0.9119	
2.	各地旅遊景點之英語地圖。	9 ( 15 %)	7 ( 12 %)	43 ( 73 %)	0.9184	
3.	各地旅遊景點之英語服務人員。	11 ( 17 %)	13 ( 20 %)	40 ( 62 %)	0.8819	
4.	各地旅遊景點之交通接駁的英語資訊。	9 ( 15 %)	9 ( 15 %)	41 ( 69 %)	0.9187	
5.	各國際飯店之英語標示及英語服務。	7 ( 13 %)	9 ( 17 %)	38 ( 70 %)	0.8635	
6.	各商務飯店之英語標示及英語服務	8 ( 13 %)	9 ( 15 %)	43 ( 72 %)	0.8858	
7.	各民宿之英語標示及英語服務。	16 ( 24 %)	10 ( 15 %)	41 ( 61 %)	0.8559	
8.	各大夜市之英語總覽地圖及標示。	19 ( 28 %)	12 ( 18 %)	37 ( 54 %)	0.8710	
9.	各大夜市之服務人員英語溝通能力。	20 ( 29 %)	23 ( 33 %)	27 ( 39 %)	0.8180	
10.	電影院之英語服務。	14 ( 20 %)	17 ( 24 %)	39 ( 56 %)	0.8380	
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。	13 ( 19 %)	16 ( 23 %)	41 ( 59 %)	0.8122	
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 ( 22 %)	8 ( 13 %)	39 ( 65 %)	0.9264	
13.	文化藝術活動之英語訊息。	12 ( 18 %)	10 ( 15 %)	43 ( 66 %)	0.9561	
14.	運動賽事之英語訊息。	12 ( 18 %)	14 ( 22 %)	39 ( 60 %)	0.9250	
15.	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。	15 ( 23 %)	12 ( 18 %)	39 ( 59 %)	0.9312	
16.	各地文化中心、美術館或藝術場館之英語服務。	13 ( 20 %)	8 ( 12 %)	43 ( 67 %)	0.8930	
	<b>The overall Cronbach's alpha</b>					<b>0.98</b>

表（十九） 針對「法規」方面，各項目同意程度的人數表

	法規項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
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。	13 ( 22 %)	8 ( 14 %)	37 ( 64 %)	0.8507	
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。	22 ( 32 %)	16 ( 24 %)	30 ( 44 %)	0.7927	
3.	中央政府提供保障外國人工作權益的透	17 ( 26 %)	11 ( 17 %)	38 ( 58 %)	0.9096	



附錄十 國際化生活環境現況與指標調查問卷分析結果與信效度

	明機制。					
4.	中央政府所得稅申報之英語說明清楚。	14 ( 23 %)	11 ( 18 %)	36 ( 59 %)	0.9278	
5.	地方政府提供各種標準化合約之英文版本參考。	16 ( 26 %)	12 ( 19 %)	34 ( 55 %)	0.9213	
6.	地方政府之英語法律服務。	20 ( 32 %)	13 ( 21 %)	30 ( 48 %)	0.9468	
7.	地方政府之英語法規制度。	21 ( 31 %)	13 ( 19 %)	33 ( 49 %)	0.9452	
8.	地方政府之英語法規解讀服務。	18 ( 27 %)	17 ( 25 %)	32 ( 48 %)	0.9298	
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。	16 ( 25 %)	14 ( 22 %)	33 ( 52 %)	0.9326	
10.	地方政府行政表格之英語說明。	19 ( 31 %)	12 ( 20 %)	30 ( 49 %)	0.9019	
	The overall Cronbach's alpha					0.98

表（二十） 針對「醫療及社會服務」方面，各項目同意程度的人數表

	醫療及社會服務項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	醫療機構之外籍人士英語就診服務	11 ( 17 %)	7 ( 11 %)	47 ( 72 %)	0.9004	
2.	國際化醫療保險認證。	13 ( 19 %)	12 ( 18 %)	42 ( 63 %)	0.8774	
3.	醫院之硬體設施英語標示。	9 ( 15 %)	7 ( 11 %)	46 ( 74 %)	0.9332	
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）	10 ( 16 %)	11 ( 18 %)	40 ( 66 %)	0.9562	
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）	12 ( 19 %)	11 ( 17 %)	40 ( 63 %)	0.9199	
	The overall Cronbach's alpha					0.96

表（二十一） 針對「金融服務」方面，各項目同意程度的人數表

	金融服務項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	外幣兌換手續。	11 ( 20 %)	12 ( 21 %)	33 ( 59 %)	0.9343	
2.	各銀行之英語服務。	10 ( 17 %)	9 ( 15 %)	40 ( 68 %)	0.9492	
3.	提款機之英語翻譯。	14 ( 25 %)	7 ( 13 %)	34 ( 62 %)	0.9468	
4.	外籍人士在金融機構開戶、提存款等手續方便，表格簡單。	12 ( 21 %)	11 ( 19 %)	35 ( 60 %)	0.9738	
5.	各金融機構提供外籍人士之金融服務	9 ( 15 %)	15 ( 25 %)	36 ( 60 %)	0.8900	
	The overall Cronbach's alpha					0.97

表（二十二） 針對「網站及行政服務」方面，各項目同意程度的人數表

	網站及行政服務項目	不同意	普通	同意	效度	本題信度
1.	各地方政府之英語網頁。	8 ( 13 %)	12 ( 19 %)	43 ( 68 %)	0.8524	
2.	各地方政府之英語網頁資訊適當且為外籍	10 ( 16 %)	9 ( 15 %)	42 ( 69 %)	0.8738	

建構國際生活環境調查及輔導機制

	人士所需要。					
3.	各地方政府的英語網頁資訊正確無誤。	15 ( 24 %)	8 ( 13 %)	40 ( 63 %)	0.8911	
4.	各地方政府的英語網頁均能即時更新。	12 ( 18 %)	15 ( 23 %)	38 ( 58 %)	0.8849	
5.	各地方政府之機構服務人員之英語服務。	16 ( 24 %)	12 ( 18 %)	40 ( 59 %)	0.8977	
6.	各地方政府之英語電話或電子郵件服務 (含 1999)。	16 ( 24 %)	12 ( 18 %)	38 ( 58 %)	0.8644	
7.	各地方政府之多語服務窗口。	15 ( 21 %)	16 ( 23 %)	39 ( 56 %)	0.8950	
8.	各地方政府之網頁之多語資訊。	11 ( 16 %)	19 ( 27 %)	40 ( 57 %)	0.8876	
9.	各警政機關之英語服務。	12 ( 17 %)	15 ( 21 %)	45 ( 62 %)	0.8739	
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。	17 ( 24 %)	15 ( 21 %)	39 ( 55 %)	0.8266	
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。	17 ( 25 %)	18 ( 26 %)	34 ( 49 %)	0.8502	
12.	各政府網站皆能接受外國人長期居留證證號 (ARC ID Number)。	20 ( 29 %)	16 ( 24 %)	32 ( 47 %)	0.8270	
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)。	12 ( 18 %)	13 ( 20 %)	40 ( 62 %)	0.8626	
14.	健保體系之英文系統或信件明確提醒。	16 ( 24 %)	11 ( 16 %)	40 ( 60 %)	0.8610	
15.	各地方政府之英語報案系統(含 119)	11 ( 18 %)	13 ( 21 %)	38 ( 61 %)	0.8901	
16.	各地方政府提供之外國人友善的社區環境	12 ( 18 %)	14 ( 22 %)	39 ( 60 %)	0.9060	
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。	12 ( 18 %)	15 ( 23 %)	38 ( 58 %)	0.8906	
18.	各政府提供之當地短期租屋英語資訊。	17 ( 25 %)	16 ( 23 %)	36 ( 52 %)	0.9037	
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 ( 29 %)	13 ( 19 %)	37 ( 53 %)	0.8585	
	The overall Cronbach's alpha					0.98

C. 個別性指標

表 (二十三) 各定位同意程度的人數表

	定位	不同意	普通	同意	效度	本題信度
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。	12 ( 19 %)	7 ( 11 %)	44 ( 70 %)	0.8277	
2.	當地政府對於國際化生活環境成立專責單位。	10 ( 15 %)	17 ( 25 %)	40 ( 60 %)	0.8930	
3.	當地政府具備國際行銷能力	7 ( 11 %)	13 ( 20 %)	45 ( 69 %)	0.8827	
4.	當地政府每年編列國際化生活環境預算	14 ( 20 %)	17 ( 25 %)	38 ( 55 %)	0.8629	
5.	當地政府訂定明確國際化政策	14 ( 20 %)	12 ( 17 %)	43 ( 62 %)	0.8976	
6.	各地方政府有專責之國際化機構人員數。	19 ( 28 %)	20 ( 29 %)	29 ( 43 %)	0.8910	

附錄十 國際化生活環境現況與指標調查問卷分析結果與信效度

7.	各地方政府英語化之法規數目。	17 ( 23 %)	25 ( 34 %)	31 ( 42 %)	0.8076	
8.	地方政府設有專責之移民輔導機構	13 ( 18 %)	16 ( 23 %)	42 ( 59 %)	0.8470	
9	地方政府致力營造適宜外國人居住之友善環境	9 ( 14 %)	12 ( 18 %)	45 ( 68 %)	0.8665	
10.	地方政府致力營造適宜外國人居住之安全環境	7 ( 11 %)	11 ( 17 %)	46 ( 72 %)	0.8486	
	The overall Cronbach's alpha					0.97

### 附錄十一 京都國際化提升計畫大綱

Objectives of internationalization	Measures to be promoted	Items to be promoted
<p data-bbox="97 568 320 696">Kyoto- a city that fascinates the world</p> <p data-bbox="97 831 336 1048">Enhancing and spreading the appeal of Kyoto, a city of “Omotenashi” or hospitality that draws visitors from around the world</p>	<p data-bbox="459 533 715 600">(1) Enhance Kyoto’ s multifaceted appeal</p>	<ol data-bbox="858 405 1501 719" style="list-style-type: none"> <li>1. Enhance Kyoto’ s appeal as a city of international tourism and hospitality</li> <li>2. Enhance Kyoto’ s appeal as a city of history and of culture and arts</li> <li>3. Enhance Kyoto’ s appeal as a leading eco-friendly city</li> <li>4. Enhance Kyoto’ s appeal as an international business center Newly added</li> <li>5. Enhance Kyoto’ s appeal as an international academic city</li> </ol>
	<p data-bbox="459 772 831 898">2) Improve the effectiveness of information distribution and collection by using diverse media</p>	<ol data-bbox="858 741 1501 920" style="list-style-type: none"> <li>1. Disseminate information through domestic and international media and ICT</li> <li>2. Disseminate and collect information through international organizations</li> <li>3. Disseminate and collect information through fans of Kyoto</li> </ol>
	<p data-bbox="459 952 831 1070">(3) Raise awareness among Kyoto citizens and train people who can spread the charms of Kyoto around the world</p>	<ol data-bbox="858 952 1501 1048" style="list-style-type: none"> <li>1. Provide opportunities for citizens to learn about Kyoto and Japan</li> <li>2. Spread Japanese and Kyoto culture via its citizens</li> </ol>
	<p data-bbox="459 1093 783 1211">(4) Fulfill the needs of international residents and visitors and improve their living environment</p>	<ol data-bbox="858 1093 1501 1189" style="list-style-type: none"> <li>1. Improve the environment for visitors from abroad</li> <li>2. Establish a support system to enhance multilingual signboards and provide clearer tourist information</li> </ol>
<p data-bbox="97 1384 320 1525">Kyoto- a city linked with the world in many ways</p> <p data-bbox="97 1659 336 1816">Promoting international exchange and cooperation initiated by citizens</p>	<p data-bbox="459 1234 826 1413">(1) Promote international exchange initiated by citizens through sister-city and partner-city relations as the core of international exchange and cooperation</p>	<ol data-bbox="858 1234 1501 1323" style="list-style-type: none"> <li>1. Promote exchange programs related to friendship cities (sister cities and partner cities) initiated by citizens</li> </ol>
	<p data-bbox="459 1480 799 1570">(2) Promote international exchange and cooperation in various ways unique to Kyoto</p>	<ol data-bbox="858 1435 1501 1615" style="list-style-type: none"> <li>1. Promote international exchange and cooperation as a historical city</li> <li>2. Promote international exchange and cooperation as an environmentally advanced city</li> <li>3. Promote international exchange and cooperation in various other fields</li> </ol>
	<p data-bbox="459 1704 767 1727">(3) Promote youth exchange</p>	<ol data-bbox="858 1637 1501 1787" style="list-style-type: none"> <li>1. Promote interaction with overseas colleges, universities, and other institutions</li> <li>2. Foster globally minded young people</li> <li>3. Create various intercultural opportunities for young people</li> </ol>
	<p data-bbox="459 1877 810 1928">(4) Train people to acquire international way of thinking</p>	<ol data-bbox="858 1809 1501 1995" style="list-style-type: none"> <li>1. Provide citizens opportunity to deepen their international understanding</li> <li>2. Promote foreign-languages and international-understanding education in schools</li> <li>3. Utilize the knowledge of those who have worked for international exchange and cooperation programs</li> </ol>

**Kyoto- a city that embraces cultural diversity**

Building a city where citizens of all citizens including foreign residents can live comfortably and can play active roles in communities

	<p>Newly added</p> <p>4. Support international exchange volunteer activities</p>
(5) Develop a city where international students can play active roles	<p>1. Attract international students to Kyoto</p> <p>2. Promote interaction between international students and citizens</p> <p>3. Improve the living environment for international students</p> <p>4. Create a global network through international students</p> <p>5. Upgrade employment support services for international students</p>
<b>(1) Community support</b>	
(A) Provide accurate information and improve counseling services	<p>1. Improve and increase information for those international residents who have newly moved to Kyoto</p> <p>2. Improve and increase counseling services</p> <p>3. Increase multilingual information on public services and daily living, and expand information delivery methods</p>
(B) Support programs for the study of Japanese language and society	<p>1. Improve the environment for studying Japanese language and Japanese society</p> <p>2. Improve and increase information about Japanese language education</p>
<b>(2) Living support</b>	
(A) Improve educational and parenting support	<p>1. Review Kyoto city's educational policy regarding international pupils and students</p> <p>2. Increase support for children of international residents in learning Japanese language and other school subjects</p> <p>3. Support educational programs that teach native cultures and languages of international residents</p> <p>4. Improve providing information to foreign parents</p> <p>5. Promote capacity building and training of education providers and parenting support providers</p>
(B) Improve welfare, health, and medical services	<p>1. Support foreign residents who are elderly or have disabilities</p> <p>2. Support foreign residents not entitled to public pension benefits</p> <p>3. Provide active medical information</p> <p>4. Improve and increase medical interpreter dispatch service</p>
(C) Reinforce disaster prevention and crisis management	<p>1. Provide accurate information about disaster prevention during crisis</p> <p>2. Promote communication in communities to prepare for disasters Newly added</p> <p>3. Reinforce disaster support systems</p>
(D) Improve international student support programs	<p>1. Improve daily life of international students</p> <p>2. Promote interaction between local residents and international students</p> <p>3. Use the knowledge and skill of international students</p> <p>4. Improve methods of providing information</p>

**(2) Develop multiculturally harmonious community**

(A) Promote social participation by international residents

1. Provide international residents opportunities to play active roles in society
2. Provide international residents opportunities to interact with local community
3. Encourage international residents to give their opinions about city policies

(B) Raise citizens' awareness to respect cultural diversity

1. Build a society with no discrimination against different races and nationalities
2. Promote education for advancing multicultural coexistence
3. Train people capable of implementing multicultural coexistence

附錄十二 在臺國際人士網路意見徵詢問卷回覆內容

	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？	您認為，對於國際人士，在臺灣生活最不方便的事情是？	您認為，到臺灣其他城市旅遊時，最不方便的事情是？	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？	此樣本符合本指標體系項目：
1.	in general yes, but bus systems typically only have Chinese schedules	APRC requires to stay 183 days a year in Taiwan, and children of foreign parents, who have both APRC, can not obtain APRC - even though there was a cabinet decision in 2012 proposing to change this to be able to be outside of Taiwan up to 5 years, and qualify spouses and children of APRC holders for APRC as well	see no. 1	see no. 2	B. 地方生活指標 四、交通及運輸項目 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。
2.	I know only Taipei, Keelung and Taichung.  Taipei is the best and very international. Keelung is	the culture of family and marriage is disturbing in face of demographic difficulties (modern Taiwanese women refuse	no matters	an open relaxed civil society like the Scandinavian countries. These countries are successful economies and	

	<p>really nice.</p> <p>Taichung not so nice, a bit chaotic, people more unfriendly and less open and polite.</p>	<p>to giving birth because they don't want to marry in traditional way) these modern Taiwanese women reflect their feelings on the foreigners, so an adult/mature foreigner is feeling sad too</p> <p>language barrier is a second one</p>		<p>don't have strict traditional family or marriage bonds</p> <p>Taiwan could learn from them, but everything need time. Taiwan should not look so much to Japan, Mainland or USA. Taiwan should develop an own style of state culture far away of traditional bonds. Taiwan could learn also from Berlin in Germany. This city with all his history has the tradition of non-tradition. Non-tradition is the city's tradition since begin of the city's rising and success.</p> <p>One negative model is</p>	
--	--	--	--	---	--



				India. This country could be a world power, but the own traditional culture is curbing any progress.	
3.	Hualien is the most friendly  Taipei and Taoyuan are the least	I do not understand the bothering from the Police in certain cities every Sunday we see them bother the foreign workers, those people come here to work not to be bother from the Polices those people are here working they have 1 day off a month they come out that day they go shopping and spending money in Taiwan and being bother by those polices who think that is important. Those police should concentrate on traffic so the people around Train stations	The Indications and directions are not so accurate	Taiwan should be as it was in the 90's when everyone were so friendly but in the last 2 decades Taiwan became too American and that's why in Taiwan there 's so many crimes	<b>B. 地方生活指標</b> 四、交通及運輸項目 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。 六、休閒娛樂項目 1.各地旅遊景點之英語標示。

		and Bus station will feel more secure.			
4.	<p>Taiwan is the place I choose to live and I love living here. It's more accepting of immigrants than most places I've been to, and is convenient to live in from a practical standpoint. I don't consider language to be an issue, Taiwan speaks Chinese and folks that come here should try to adjust. There's no need to be obsessed with English, although of course practically speaking English is important (I'm typing this in English now).</p> <p>I don't think there's a city that's more friendly than</p>	<p>My main gripe would have to be the enforcement of traffic laws. This has nothing to do with being from another country originally, it has to do with common sense and safety. I can't understand how people allow themselves to behave so badly when driving, and this 90% refers to scooters - it's like they don't value their own lives. We have a police force and a government, there should be at least more effort to enforce the law. Otherwise, I can't think of anything that is especially inconvenient. As mentioned before,</p>	<p>Taiwan is just the perfect size, not to mention simply gorgeous! Therefore driving around Taiwan is very nice in terms of distances - not too small, not too big. However, Taiwan's road planners need to really try harder...highways and freeways don't connect, not enough exits/entrances, plainly confusing road signs, non-reflective signs are impossible to see properly at night, and more.</p>	<p>Taxation rules should change - the 183 day rule is simply discriminatory against people from other countries who choose to live and work here, as it doesn't differentiate between changing jobs and leaving the country. This year (2015) I changed jobs in late Feb, and as a result had 20% tax withheld. This is simply not fair, I haven't even exited Taiwan in almost four years...</p>	<p><b>B. 地方生活指標</b> 七、法規項目 3.中央政府提供保障外國人工作權益的透明機制。</p>

<p>others or one that is least friendly, they're all nice. Of course, there could be a little more openness. While people here are generally very friendly, some terms for "foreigners" are still used that would be considered offensive if used to describe non-locals in other places. The Taiwan government could try to educate people regarding this.</p> <p>However, overall Taiwan is an amazing place for many reasons. We have to remember how important our place is - a vibrant, liberal, and free society that has achieved stability</p>	<p>language is not an issue.</p>			
--	----------------------------------	--	--	--

	and prosperity and proves that certain claims from both Western and Asian "thinkers" regarding harmony and freedom being mutually exclusive are simply not true (to be polite...if being honest, those claims are just silly).				
5.	No! Not sure! Seems more or less the same. But Taipei seems most in friendly.	Terrible international food.	Not easy to go to the east coast from the center of Taiwan.	Language skills, higher level of professionalism in any Taiwan business. Environmental awareness in general.	<b>B. 地方生活指標</b> 四、交通及運輸項目 1.鐵路局之簡明訂票流程及英語服務。
6.	As a resident of Taipei since 1999 and widely travelled in all corners of Taiwan I have felt Taipei City to be quiet hospitable.  The least friendly will be Kaoshuing	1) In general Taiwanese people are very humble. The most inconvenient part is to deal with Taiwanese people perseption that foreigners with brown/dark skin are inferior or trouble makers. Having lived in Taiwan for	The street signs in mandarin are well placed. If signs can also be in english with same size fints as manderin then this will be very convenient.  Hope government can encourage GPS service	1) Traffic Control: Follow Australia  2) Banned public smoking: Follow Ohio state USA  3) Public Education for how they should conduct their act: Follow Hong	<b>B. 地方生活指標</b> 四、交通及運輸項目 15.各地方的街道、巷弄英文標示。 五、教育項目 6.現有的教育機制提供民眾尊重各國文化及不同人種。

		<p>15 years, I have experienced several instances when discrimination was practised based on skin color. Sad part is that I have also experienced the same at loactions as airports where one expects a better understanding.</p> <p>2) I still am unable to understand why highly educated society in Taiwan still permits smoking cigarettes in public area. This is not only a health hazzard but should be strictly banned.</p> <p>3) Drivers, including trucks, cars &amp; two</p>	<p>providers to also have digital maps in english language.</p>	<p>Kong goverment TV public announcement &amp; awareness method.</p> <p>4) Display of Directions/Notices: Follow Quebec Canada method of having information displayed in English &amp; French(mandarin for Taiwan)</p> <p>5) City Beautification: all public areas, roads, mini gardens between roads should be well maintained and clean. Singapore is a great example.</p>	
--	--	---	---	--	--

		<p>wheelers, dont have respect and fear for law on roads. Drivers drives ruthlessly fast in areas where they need to be dead slow as school areas, inner narrow roads, hospital areas.</p> <p>4) Noise polution from modified vehicles specially the two wheelers steals the peace of many areas.</p>			
7.	<p>This is my second time to live in Taipei which is considerably more "user friendly" for foreigners than it was fifteen years ago. I have not spent enough time in other cities to be able to rank which is the least friendly.</p>	<p>Poor driving habits of Taiwanese is head and shoulders the most inconvenient, with scooter drivers being by far the most dangerous.</p>	<p>Once outside of Taipei, signs in English are far less frequent, so more difficult to get around. There is a GPS in my car, but sadly, English GPS is not available in Taiwan</p>	<p>Driving habits. If you check on any web site or blog written by most any foreigner either now living in Taiwan or recently moved from Taiwan, there is almost always a reference to the poor driving habits of folks here. It is a problem that is</p>	<p><b>B. 地方生活指標</b>  四、交通及運輸項目  15.各地方的街道、巷弄英文標示。</p>

				so easily fixed and there is so much immediate benefit to the country. Yet nothing gets done about it.	
8.	Yes Taipei is the most friendly one	The most inconvenient things is that all the house old bills is in Chinese it must be in English too plus any letter or document from government or telephone department should type English too	Sign board is not proper plus language is the most problem	Taiwan should do more in English like Hongkong or their major cities in Asia	<b>B. 地方生活指標</b> 三、居住項目 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 15.各地方的街道、巷弄英文標示。 七、法規項目 10.地方政府行政表格之英語說明。
9.	No. No one. Maybe there's not a city is the least friendly.Each one seems no big different.	No body wants to negotiate or disscuss things or just talk in English. Local TV news in English sucks.	English newspapers need to provide more. especially locations.	Taiwan needs to be more international. more open enviroment. Like Shanghai. Taiwan is narrow minded about new things.	<b>B. 地方生活指標</b> 六、休閒娛樂項目 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。

10.	I think the most friendly is Taipei. The least city is new Taipei city.	I think it should be traffic .	The traffic light is no clear.	I think like Singapore,Japan.....	<b>B. 地方生活指標</b> 四、交通及運輸項目
11.	Taipei because transportation is so convenient there. But for food no english menu in taiwan small shop which is a pity.  The least? Cannot say have not yet tour around taiwan overall	Transportation in hsinchu and english menu in every small shop to buy food	Transportation system not equal only can find taipei and kaoshiung with mrt. The rest like hsinchu and tainan so bad for leading timw waiting for the bus.	Just like in singapore even the bus is so ontime not only the mrt.i hope taiwan can learn about it	<b>B. 地方生活指標</b> 一、飲食項目 3.餐廳中英文菜單及圖片菜單。
12.	Taipei is the most friendly one. Hsinchu is the least one.	The addresses are not always written in english. This makes it difficult to go around sometimes.	Hard to comunicate with people even at the train stations.	Give more information in english about going around in a city.	<b>B. 地方生活指標</b> 四、交通及運輸項目 1.鐵路局之簡明訂票流程及英語服務。
13.	yes, international-community-friendly environment. Hsinchu is nice. I have not been in other cities, so	Everything is nice	I have no problem with that	People should more be communicative and open.	



	don't know much.				
14.	yes. Taichung is more friendly.	Lack of bus service in hsinchu city	short of tourist information center.	no Idea	<b>B. 地方生活指標</b> 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。
15.	Don't offer friendly enviroment, Everything is in chinese and the public transport is not so convinient. The best is Taipei and the worst I stayed is Hsinchu for the transport	The language, the public transport, the hygiene and walk on the street.	The transport and the language.	The language, the public transport, the hygiene, the traffic and the streets distribution.	<b>B. 地方生活指標</b> 四、交通及運輸項目
16.	I think taiwan in general is a an international-community-f riendly environment as a	Communication gap would be the one. I am sure it will be good to speak to the Taiwanese but English	None	I have been to few countries but I think Taiwan is doing very well in this part.	<b>B. 地方生活指標</b> 一、飲食項目 5.符合各大宗教飲食標 準的食物及餐廳數。

	<p>whole. I have not been to a lot of cities but my experience is sampled based on the places I have visited. People are helpful and kind everywhere. Facilities are excellent but food can be a problem sometimes if you can eat pork like my case.</p>	<p>is not spoken everywhere. I guess I have to work hard on my chinese.</p>			
17.	<p>Taiwanese are very helpful. If government is taking such feedback from foreigners then anyone can find the level of thoughtfulness about this country. Very grate country with grate people. There maybe some cases of discrimination between different races but, that can be overlooked by seeing other good things</p>	<p>Language and food. Very less place to eat for vegetarian people. I am not complaining about the language as I know it before come to Taiwan.</p>	<p>Taiwanese are very friendly. So, as per my knowledge nothing is inconvenient for me.</p>	<p>Use English also in public transport place. Because not everyone can speak English but they can convey there message by pointing to some notice written in English.</p>	<p><b>B. 地方生活指標</b>            一、飲食項目            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            五、教育項目            6.現有的教育機制提供民眾尊重各國文化及不同人種。</p>

	in Taiwan.				
18.	Yes, it does. I think Taiwan cities offer international-community-friendly environment. I think the most friendly city is taipei.	I think the most inconvenient as a member of international community is sometimes I have difficulty regarding permission to do praying as moslem.	In the local city outside taipei is seldom to find people who speak english. Sometimes it becomes a problem.	The airport, I think.	
19.	So far I am staying in hsinchu. I felt like most of the very kind and helpful. Few are feeling shy to speak in English.	Nothing so far.	Nothing	I am most satisfied with Taiwanese people's way of helping.	
20.	Yes Most friendly: Taipei, Kaohsiung	Nice people, Very high safety	Unclear information about the transportation system Not sufficient information in English related to the travel (maps), healthcare and housing.	To do more announcements and advertisements about ongoing culture activities in English.	<b>B. 地方生活指標</b> 三、居住項目 4.各種住宿設施安全且提供英文之安全指示說明。 四、交通及運輸項目 16.各地方提供之地圖英語標示且翻譯正確。 六、休閒娛樂項目 13.文化藝術活動之英

					語訊息。 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
21.	Lack of sidewalk way for pedestrians, cycle paths. Most friendly city: Taipei	No rubbish bin in the street to throw his rubbish.	No trash bin	More bicycle friendly, bike paths for clean environment, non smoking in public areas	
22.	I have been living in Hsinchu City for more than one month now. I think I can't compare Hsinchu to other cities since this is the only city I have been to. But regarding to its "international-community-friendly" environment, I think the city lacks some things that can accommodate foreigners. Special those who can not speak Mandarin. But the plus side is that the people	Language barrier. I think it is the most inconvenient thing that a member of an international community can encounter. It is hard to buy, travel,talk to people if you don't know the local language.	The transportation system of Taiwan is very convenient and systematic. The buses leave the terminals on time and arrives at the bus stops on time. So the most inconvenient when traveling across cities in Taiwan is again the Language.  There is an instance that the bus I rode don't have the flashing sign of the	At least if Taiwan want to encourage foreigners to feel really comfortable in Taiwan, the locals should have a basic knowledge of the English language. So that the foreigners will not rely on their tour guides to go around Taiwan. I know that this is hard specially for the elders.  Maybe an easy way to help the foreigners is that the basic things should	B. 地方生活指標 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。

	<p>in this city tries to help or guide you in your daily ventures. The people here are nice.</p>		<p>next stop and the speakers don't work really well, so I don't now where I am. I find it hard to communicate to other people since they don't know how to speak English.</p>	<p>have an English translation. Example: direction to do something (buy ticket, operate the ATM, etc.), restaurant menu (even the kiosk), etc.</p> <p>But I think Taiwan is great as it is. I love the way they maintain their culture and way of life. Maybe the foreigners should be the one adapting to the environment. They should research or study more about the culture of Taiwan before going to Taiwan.</p>	
23.	<p>I believe Hsinchu city is international-friendly. The city cleansing services are perfect. no idea how they</p>	<p>Stray dogs are annoying. When i was in national tsing hua university, stray dogs used to enter the</p>	<p>Traveling here in Taiwan is perfect according to my judgement.</p>	<p>Let the ministry of Education notify all universities to issue student work permits to</p>	

	control air pollution, but it seems is under control.	dorms, restaurants and classrooms withing the university. At night some even barks at you when they see you, though they never attack me. Now am attending Chiaotung university and is similar to Tsing hua with respect to stray dogs. I hope the city governments in all the cities can remove all of them in all the universities.		all foreign students during the winter and summer vacations. if that materialize, we can enjoy life in Taiwan than the current restriction levied on us. with more money, we can spend more,and the opposite is analogous.	
24.	Yes, they are friendly to international people, but because of language barrier they tend to avoid international people which come across them. But, after all, they're nice	I can't get a job and it's difficult to explain something and difficult to buy something	I don't know,	I think Japanese is more welcome to foreigner, because they have tendency to help if they found someone in lost. Eventhough they don't know how to explain it,	B. 地方生活指標 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。

	and try the best they can to help,  I don't know because i haven't been in many city beside hsinchu n zhongli			but they tried their best to explain with gesture or they will guide you there	
25.	yes the most friendly is Hsinchu the least one I still don't know because I have not travel around Taiwan	Language	It is hard to find garbage can	I think Taiwan citizen should brave enough to speak with foreigner and it will make Taiwan more fun than before	B. 地方生活指標 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。
26.	Yes. Taiwan is the one of the best country to do study or job. People and environment is so good ,kind and friendly. I felt Hsinchu, Zhongle , Taipei are good in that. I have never been other places.	The most inconvenient thing is communication between we and people and i feel food little bit. by look,smell and taste. Now i started eating Taiwan food.	Everything is good in travel manner. We have to aware of the bus routes. Important one the announcement of the stops in the bus can be English too. Will be helpful.	Here Everything is sounds good in Kindness,friendliness,safety,climate,study,quality of life style but the culture is mostly changed compared to before.(This may not be a negative because here people following western culture like other countries, so that they	B. 地方生活指標 四、交通及運輸項目 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。  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。

				forgot their own culture and uniqueness)  Thanks for the survey, I hope this may helpful to you.	
27.	As I stayer for the last one year only I did't know whole taiwan cities, but I know Taipei, Hsnchu and Keelung City. The people I met, the city. environment and infrastructure is astonishing. The peoples are helping beyond their capacity. Their culture builds their good behavior.	I did not find western food in cheap price like Chinese food in small restaurant cheap. But it is manageable.	Nothing	In my opinion Taiwanese education is the best than others except in some old universities in USA. So this education can be viral to excellent students throughout the world by more attractive salary to students like USA, Europe and Singapore. But the current salary is ok to me. That is enough.	
28.	Generally, I like living Taiwan very much , Taiwan a peaceful safe country and I think people are really super kind and	I wish to learn more about Taiwanese culture, during my living in Taiwan during the past three year, my knowledge about	During shopping or walking in Local streets , we find it difficult to understand what shops are selling , since most of	most of Taiwanese goods, products are not explained in English , such as (Ingredients of food products, cans, ..etc)	B. 地方生活指標 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



<p>friendly, I am living in Hsinchu for more than 3 years and I could feel how friendly are the people here , they like to help , but when I go to Taipei I feel that people there communicate with foreigners more than Hsinchu people, of course Taipei is the capital city, foreigners there more than other Taiwan cities , I wish if Hsinchu people try to communicate more with foreigners, even science students feel shy to use their English with foreigners , I believe the new generations will have more ability to communicate with foreigners, I could feel it</p>	<p>Taiwanese culture is really few, I can say the reason is because I didn't have enough time to improve my Chinese , most of international students who are studying in science colleges are very busy doing their researches, following the graduation requirements,.. they don't have enough time to learn mandarin, no wonder it's one of the most difficult language,..</p> <p>Second thing I want to mention as a Muslim living in Taiwan, I really appreciate that Taiwanese people respect my religion and believe in the same way I do respect their</p>	<p>Taiwanese shops owners don't put any English on the shop boards , advertisements,.. most of Traditional restaurants menus also have no English</p>	<p>Thanks for caring about foreigners needs</p>	<p>準的食物及餐廳數。</p> <p>二、購物項目</p> <p>1. 各大購物中心英語總覽地圖及標示。</p> <p>五、教育項目</p> <p>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。</p>
--	---	---	---	--

		<p>religion and believes, Islam is one of the largest religion in the world, and I really do find it strange that most of the countries around the world do understand Muslims needs regarding places to pray and halal food, halal food and prayer rooms , Mosques [Masjid] , we can find it most of other countries, but in Taiwan they are really few, specially the halal food for Muslims, I wish if they can open more restaurants which is selling halal food, in Hsinchu , in Taipei we could find some places which is selling halal food.. before we used to find imported halal meat in</p>			
--	--	--	--	--	--

		<p>COSTCO and RT_MART , but now it's hard to find , one of my friends mentioned that they bring the halal meat with no halal sign, which is why we don't know whether it's halal or not</p> <p>I wish if that is 'suitable thing to say here ..</p>			
29.	<p>In general Taiwan is very open to foreigners. But I think the most friendly city to which I have been would be Yilan. I don't think there is a least friendly city.</p>	<p>When I moved in here I didn't know how to speak Mandarin, so the first few months were a bit rough. Now, a year from that, I think there isn't any other significant disadvantage.</p>	<p>The fact that transport isn't as convenient as it is in Taipei or Taichung.</p>	<p>Implement more English at schools. It is a barrier that is hard to overcome for both foreigners and the Taiwanese.</p>	<p>B. 地方生活指標 五、教育項目 7. 雙語教育之普遍度</p>
30.	<p>Sure. Hsinchu city is the most friendly. No city.</p>	<p>All most convenient, but some public places have only Chinese not English, it is inconvenient.</p>	<p>There is seldom tour guide who can use English.</p>	<p>Let use both Chinese and English in any public place as well as Taiwanese people.</p>	<p>B. 地方生活指標 四、交通及運輸項目 15. 各地方的街道、巷弄英文標示。 五、教育項目</p>

					<p>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。</p> <p>六、休閒娛樂項目</p> <p>3. 各地旅遊之英語服務人員。</p>
31.	<p>Big cities do offer some support, with many people who can speak English. Of course Taipei is the most international-friendly city, with many western-style restaurants and bars. However, this is not to say Taipei is the 'best' city. I prefer more traditional or quieter places in Taiwan. Miaoli is great for a slower pace of life and great mountain scenery.</p> <p>Actually I'm not totally</p>	<p>I have lived here for over 6 years now and the main topic that comes up time and time again in the foreigner community is Taiwanese roads, Taiwanese driving education and people's behaviour on the roads. They are extremely dangerous places, and a daily life-threatening hazard. I've known many people to have serious accidents, and I have had many near-misses myself.</p>	<p>Other drivers breaking driving laws is probably the most inconvenient thing. The trains are excellent in this country.</p> <p>I'm not sure why only cities are the focus of this survey. What about smaller towns or destinations in the mountains in Taiwan?</p>	<p>Bicycle paths that are used ONLY by cyclists, for example as in the Netherlands. Bicycle paths here are often covered with parked cars. The Zhubei cycle path (竹北自行車專用道) is continually used by drivers and scooters, causing danger to pedestrians and cyclists. Despite mentioning this to the local Hsinchu County government, nothing has been done to prevent motor vehicles using the bicycle path.</p>	

	<p>clear what is meant by 'international-community-friendly'. The international (native English speakers) community supports itself in my experience. If we go by this definition, then Taipei is more unfriendly by the fact that its so large and impersonal; therefore, its harder for foreigners to meet with others.</p> <p>To be honest, the most friendly place is not any city in Taiwan. In fact, it's the mountain villages where aboriginal Taiwanese can be met. They are the friendliest and most fascinating part of culture in Taiwan.</p>	<p>Punishments by the police for driving offences are rare and ineffectual, almost no speed cameras are operational, and worst, cameras are not installed to detect people running red lights. In addition, driving education is pitiful. More education, enforced road-laws and more traffic police should be put in place. This alone would make Taiwan a much more relaxed, safe and enjoyable place to live. The rest of Taiwan seems to lag behind Taipei in this respect.</p> <p>Other inconvenient things are beetle nut on roads and pavements, large</p>		<p>Driving standards, laws and education can be learnt from countries as diverse as Japan, Australia and the U.K.</p>	
--	---	---	--	---	--

		amounts of trash that never get collected (for example on beaches, by rivers and on bicycle paths).			
32.	YES (on average)  Taipei, the most friendly  Yillan, less friendly	Language barrier Foods (to some extent) Concealed Discrimination	Transportation is mostly convenient	Tourism	B. 地方生活指標 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。
33.	I do not know much about other city since I never live in other city except Hsinchu. In Hsinchu, the international environment is friendly enough for the university area (some Taiwanese students and Researchers). But for local people, we still find it difficult for them to speak English or at least	The most inconvenient thing is when we want to buy food even inside university. The seller mostly they can not speak English. It is very difficult for us who has the meal preference (Halal food). I hope internationally friendly here also means Muslim friendly.	The most inconvenient when traveling to other Taiwan's local cities is about the public place signs. I hope that in public place or shop or cafe can provide both Chinese and English writings.	As we know in Taiwan, there are so many vehicles. With a lot of vehicles, the traffic is becomming worse. To reach one place to another place which is close by, it can take more than an hour. Moreover, the Taiwanese sometimes do not foolow the traffic rules. They can ride	B. 地方生活指標 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。 B. 地方生活指標 一、飲食項目 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

	understand what we say.			scooter and pass the traffic light, sometimes they ride and cross over in between cars with very small space, and many other dangerous rides.	標準的食物及餐廳數。 B. 地方生活指標 四、交通及運輸項目 15. 各地方的街道、巷弄英文標示。
34.	a.Some do, some dont. b.Taipei c.Hsinchu	Some local people (not all, but also not few) are somewhat racist and reluctant to help, however if you are westerns descent, it may not be a problem.  I took my MS degree in Taipei (NTUST), I found that every local student, professor and local people that I met are very friendly. However, in Hsinchu-where I am taking PhD degree now, the environment is quite the	Some of the instruction and guide map are only available in Chinese	As a foreigner, I cant tell which country that Taiwan need to learn from. Since every country has its own culture. Overall, Taiwan is a very nice country. The government cares so much to internationalize its institutions and etc, which I as the foreigner, really appreciate this effort.	B. 地方生活指標 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。

		opposite. In my university for example (NCTU), I suffer from unfairness in studying and doing research. I almost intended to quit in my second year or transferred to my almamater, NTUST. As for the city, some local people in Hsinchu are somekind "don't bother me!" people, unless you are "non-black hair" person then it wont be a problem.			
35.	yes, I visited Taipei and hsinchu, both are okay for me.	A little bit English communication problem in some people.	None, keep it up	None, keep it up	B. 地方生活指標 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。
36.	Start from best: Hsinchu > Taipei > Taichung > Keelung >	Language	Language and Veg Food	not other than language...Taiwan is a best place to live...people are	B. 地方生活指標 五、教育項目 1. 國際教育普及，民眾能



	Hualian > Tainan			kind and friendly...only problem is language!!	使用簡易英語與外籍人士溝通能力。
37.	yes, the most is Taizhong. The least is Hsinchu	language	tranffic	i dont know	B. 地方生活指標 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。
38.	I think university is the most friendly one. Perhaps Taipei is also very friendly.	Most people outside of university dont speak English. Communications would become an issue out of campus.	Taiwan is really convenient for almost everything. I can't think of any regarding this.	Being more open minded and getting involved in the international stage. The taiwanese students should be required to undertake a certain credit hours of english medium major courses of their study (not an english language course.)	B.地方生活指標 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 6.現有的教育機制提供民眾尊重各國文化及不同人種。
39.	Taipei is very international friendly im not sure about other cities	I cant pay with my international credit card on a lot of places specially 7 eleven	Not enough english help	Other countriiew use more english	B.地方生活指標 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。
40.	Tiape is the best, no idea	As a Muslim from	I have been visited almost	Korea and japan are trying	B.地方生活指標

	about the least	Indonesia, to find halal food is most inconvenient	all big cities, everything is fine, I could find anything and anywhere. Sometime language barrier is there but using app on smartphone make everything become easy.	to attract the visitor from Muslim country such Malaysia and Indonesia. they are promoting about Muslim basic needs for daily life, halal food and praying place. Muslim praying knowledge for local people is also good, so when the Muslim do the praying in anyplace 5 times a day it will not strange for local people.	一、飲食項目 5.符合各大宗教飲食標準的食物及餐廳數。 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。
41.	No. I have experienced some discriminated attitudes from locals, especially towards South East Asians in Hsinchu and Hukou. The daughter of my Indian friend whose husband is a manager of one IT company in Taiwan is somehow discriminated in	good assistance & support, easy to make friends from other countries and learn Taiwanese culture	public transportation, direction in English, English information can be found in internet.	Nowadays, Taiwan has lots of immigrant workers (both uneducated and highly educated). They should learn from Singapore or USA to deal with discrimination issue. Unless, in the near future, no well-educated people want to come to Taiwan to	B.地方生活指標 四、交通及運輸項目 十、網站及行政服務項目 2.各地方政府之英語網頁適當且為外籍人士所需要。

	<p>the Taiwanese kindergarden so that my friend has to put her in the international one.</p> <p>Taipei is the most friendly city</p> <p>Hukou is the least</p>			work anymore	
42.	<p>On average, yes.</p> <p>The most friendly one: Taipei.</p> <p>The least one: Changhua.</p>	<p>There are many public/government offices that they don't have people who can speak English.</p> <p>Also, many Taiwanese discriminate some foreigners because they are not "white nor blonde".</p>	<p>Sometimes you cannot find updated information (transportation, facilities, procedures, weather, emergencies, etc.) in English.</p>	Just the language barrier.	<p>B.地方生活指標</p> <p>十、網站及行政服務項目</p> <p>4.各地方政府的網頁均能即時更新。</p> <p>5.各地方政府之機構服務人員之英語服務。</p>
43.	Tainan city	Transportions	Train	I think Taiwan is good.	<p>B.地方生活指標</p> <p>四、交通及運輸項目</p>
44.	yeah, from my personal experience and as a non-Chinese speaker i	The language is one thing i personally feel most inconvenient.	I think Public transports announcements should also have English version.	I think Taiwan is doing very well from all perspective when	<p>B.地方生活指標</p> <p>四、交通及運輸項目</p> <p>五、教育項目</p>

	think as country Taiwan is wonderful and almost all the peoples from cities and non-cities are very friendly and supportive. Most of the time i feel like i'm in my home. My favorite one is Tainan.		The Major cites and Major transports such as MRT, HSR provide it, but we travel deep inside the district sometimes i personally feel inconvenient.	compared to other such countries, but one thing i personally feel that should be improves is English Communication. I'm not say this because i don't speak Chinese, it;s because i personally feel if we have more English it feel more International. Except this i think Taiwan is one of the best country in the world.	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。
45.	Tainan is great! People are very open-minded and helpful to foreigners.	There is no kitchen in the dorm.	Often, a scooter is needed to get some places, but neither German nor International Driver's Licences are accepted.	Accepting international driver's licence.	B.地方生活指標 七、法規項目-國際駕照無法使用
46.	Taipei is most friendly Tainan is least friendly	Lack of reasoning from local people. They are too ignorant.	Transportation and convinient stores.	Provide certain priviledges to Internationals. Stop trying to treat locals and internationals equally.	C.個別性指標 10.地方政府致力營造適宜外國人居住之友善環境。
47.	yes,i fell all cities is	through the Internet	it need too long to get a	no	B.地方生活指標

	friendly.	banking room booking need credit card,but sometime,China credit card can not be used.	bus in small cities.		四、交通及運輸項目
48.	yes, Taiwan cities are so friendly, Tainan city is the best and Taichung is few dangerous	languages, we have to write Chinese in nearly all documents	some place are far but the bus time finish working so early	Thailand have many activity outside	B.地方生活指標 四、交通及運輸項目 七、法規項目 10.地方政府行政表格之英語說明。
49.	Taichung, Tainan and Taipei are all friendly towards visitors.	I have no negative experiences.	I have no negative experiences.	Provide toilet paper and paper towels in toilets, also napkins in restaurants.  Pedestrian walkways in Taichung are treacherous. There are numerous steps in between, because every store has its own level.  Gasoline powered scooters foul up the air	

				<p>and are noisy, electric scooters as in Shanghai are preferable and healthier.</p> <p>Ban MacDonalds or else in 20-30 years Taiwanese people will be fat and sick (diabetes) from eating China burgers. Look at the US, UK, France, Germany where even young children are overweight.</p>	
50.	<p>No it does not offer a fully international-community-friendly environment. Tainan is the most friendly and most people do not discriminate. I have not lived in Taipei but I would say it is the least friendly because in most of my visits there I encounter</p>	<p>The lack of foreign or English translation in food shops, hotels, grocery stores, and medical clinics.</p>	<p>Overcrowded trains and buses during rush hours and holidays.</p>	<p>Foreign language assistance booths or personnel in strategic areas in transportation service, medical institutions, diners, and service shops.</p>	<p>B.地方生活指標</p> <p>一、飲食項目</p> <p>3.餐廳中英文菜單及圖片菜單</p> <p>二、購物項目</p> <p>7.以上所有購物地點均有外語詳盡標示其產品材質成分。</p> <p>五、教育項目</p> <p>1.國際教育普及，民眾能</p>

	rude attitude by locals because of the language barrier.				使用簡易英語與外籍人士溝通能力。 八、醫療及社會服務項目 1.醫院之硬體設施英語標示。
51.	I not sure about it.. since i only visit few city like singapore, malaysia and japan.. but i think people in japan more care about foreigner although they cant speak english they still try to help but in taiwan sometimes people just ignore me when i ask them.. and the bus driver in hsinchu often so grumble and they did not patient enough to wait the passanger to sit down and almost all bus driver cant speak english and do not care about foreigner	Lack of english in general place ex like restaurant .. i cant read the menu because almost all restaurant only have chinese menu	Hard to found someone who can talk in english	Hospitality	B.地方生活指標 一、飲食項目 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。  四、交通及運輸項目 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。  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。

<p>52.</p>	<p>In general, yes I do. I live in Taichung so can only really comment on that city, but I do believe businesses, organisations, and in general people, try to make international visitors and residents feel comfortable and welcome.</p> <p>Taipei is the most international city because it is the capital, but it feels less like Taiwan - in the same way London does not really represent England.</p> <p>Cities such as Tainan are less "internationally friendly" in that there is less English, but they are more relaxed and friendly</p>	<p>Language but that is my own fault for having limited ability in that area. While having English quite widely spoken is obviously great for foreigners, I think visitors, and certainly residents from overseas, should be encouraged to learn Chinese - or Taiwanese.</p> <p>Taiwan provides (or tries to provide) everything an international visitor needs.</p> <p>Of course, there are cultural differences that take time to adjust to, but generally Taiwan is a comfortable place for the international community to live.</p>	<p>Really, I think Taiwan is quite easy to travel around, especially in the West. Getting to Hualian and Taidong is not so easy. Transport links could be improved from Central Taiwan to the East.</p> <p>Lack of English, but again this is a problem of the visitor, not Taiwan. Taiwanese people should not be expected to speak English.</p>	<p>All countries can learn from each other in some way; it is not possible to say one way of doing something is better than another when often it is just a different way of doing it. However, the question has been asked, and I will give an honest answer as someone from the UK who has lived in Taichung for 5 years. These may be Taichung problems, but it is based on my experiences.</p> <p>1. Traffic laws do not seem to be enforced. People who walk (like I do) usually do not have a safe place to do so - footpaths (if there are any) have scooters or</p>	<p>B.地方生活指標 四、交通及運輸項目 六、休閒娛樂項目 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。</p>
------------	---	---	---	---	---



	(warmer) than Taipei.			<p>cars parked on them; no-one stops to let you cross the road even though they should; people park on the pedestrian crossings (especially outside 7-11s!!). This seems like a small thing, but it is dangerous and gives a bad impression of Taiwan. People who walk seem to have no value - cars a king, then scooters.</p> <p>2. Queuing and public transport. The public transport is good, and affordable, but there is no "social etiquette" when using it. People do not queue to get on the bus, for example. This too</p>	
--	-----------------------	--	--	---	--

				<p>seems small, but in countries in European certainly, pushing in line is very impolite, and gives a bad impression of people. I know it is "just the way things are done", and now I am used to it (I still do not like it) but</p> <p>3. Media, The media does not focus on the important issues, and does not provide enough coverage of world events. I think this means many Taiwanese people have little knowledge about what is really happening in the rest of the world.</p>	
53.	Some Taiwan cities offer international community friendly environment.	English proficiency of People around me is inadequate.	Transportation schedule in Chinese.	English version of everything for foreigners.	B.地方生活指標 四、交通及運輸項目 五、教育項目

	Taipei is the most friendly and Taitung is the least one.				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。
54.	Bigger cities have foreigner owned restaurants, pubs, clubs, etc. which are usually foreign friendly; many Taiwanese owned businesses are also foreign friendly, but most of the services are aimed at individuals. I don't think cities themselves offer international-community-friendly spaces, I don't they are hostile either. I think the spaces and instances available come from the private sector, not the government.	Living in Tainan, public transport. In Taiwan in general, road signs. Sometimes access to information can be a problem; when dealing with NIA or MOFA the information we receive depends on who you ask, it is not uncommon to get different answers. A few years ago I tried to get my Chilean drivers license validated in Taiwan; I had all the required paperwork, stamps, official translations, but the people at the Tainan DMV office refused to do	Public transport and clear information. Unless you are in Taipei, Taichung, or Kaohsiung, getting around without a car or scooter can be a major hassle.	Standard road signs. Easy access to accurate information.	<p>B.地方生活指標</p> <p>四、交通及運輸項目</p> <p>7.一般道路之一致性的英語標示，包括地名和路名</p> <p>15.各地方的街道、巷弄英文標示。</p> <p>七、法規項目</p> <p>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。</p> <p>十、網站及行政服務項目</p> <p>5.各地方政府之機構服務人員之英語服務。</p> <p>C.個別性指標</p> <p>10.地方政府致力營造適宜外國人居住之友善環境</p>

		<p>it, apparently they didn't know it was possible. The previous week a friend had done the same thing, and had no problems. Foreigners usually encounter this kind of situations (I'm sure Taiwanese people, too).</p>			
55.	<p>not really, i have been in taiwan for 9 years now and i dont see how this island functions sometimes! police are very passive with mopeds and taxis drivers that seems to own the streets, do and go where ever they want, park where they want and stop where they want, there is no order here in taiwan.</p>	<p>close proximity of things due to the small island nature.</p>	<p>roads, they are very bad, the gov is not very proactive in fixing the roads in Taiwan, i travel to wulai and this road is very bad and dangerous, gov does not put enough resources on it and they seem to have their priorities in wrong places, buying arms and helicopters for no use, but cant even fix their roads, mountain roads in Taiwan</p>	<p>a Non- corrupt government to start with, then public education about the traffics laws and public behavior, gov officials often travel to Singapore and other places, but the results is still same, so except the expense report for the Taiwan tax payers, i have not seen any major public changes, even worse was putting the bus line in the</p>	

			are very dangerous.	center of xin yi and nan-jin road, so now public has to cross the road to get on/off the bus and also bus has to cross the street to get to the center line, not a very smart idea, they need more roads space not more side walk-	
56.	I only know Taipei, Kaoshuing, and Tainan. The most and least are both Tainan.	I don't know where I should ask when I'm in illness, but I'm all alone in Taiwan.	It difficult to use bus or taxi, because there is no English announcement.	In Tainan, local people, especially the aged, help people in need. In Taipei, people seems too busy, so they don't have time to help others. It is important that the local people have enough time for themselves.	B.地方生活指標 四、交通及運輸項目 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。  八、醫療及社會服務項目 1.醫療機構之外籍人是英語就診服務。
57.	Taipei the most friendly, Taichung the least.	Sub-par hygiene regulations (e.g. small	Long transport duration towards the east coast.	Driving license tests & regulations - Germany	B.地方生活指標 四、交通及運輸項目

		<p>restaurants, night markets, open and not open air morning veg/meat markets).</p> <p>Lais sez faire traffic police, bad driver's habits.</p> <p>Unsuitable sewer systems (often open, often disturbing odor, toilet paper "issue").</p>	<p>HSR station's inconvenient locations (except Taipei, Kaohsiung).</p>	<p>Timely urban renewal, infrastructure, public transport - South Korea, Japan</p>	<p>13. 駕照路考及筆試之英語版，且英與正確。</p>
58.	<p>It depends on how your define a friendly environment. I think most people first think of bilingual signage, restaurant menus, etc. For me personally, I am fluent in Mandarin, so language is never an obstacle for me.</p>	<p>1. Businesses which require a Taiwan National ID number to create an account with them, and whose computer systems are not configured to accept ARC numbers as a substitute. Banks, mobile phone service providers, grocery store</p>	<p>I have nothing to add here.</p>	<p>One of the things that makes the USA interesting is how they have welcomed immigrants from so many different cultures. They moved to America and added their own perspective, culture, cuisine, music, knowledge, and talents to the American culture. And it</p>	<p>B. 地方生活指標 一、飲食項目 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</p>

<p>For me, the big issues are availability of international food ingredients (I love to cook). This is a HUGE challenge in Taiwan, especially in Tainan, where I live. I'm guessing it is not as big of a problem in Taipei, or even Taichung, but I don't spend much time in those places.</p> <p>Public transportation is another consideration. Taipei is great. Kaohsiung is okay. Tainan is awful.</p> <p>In general, while things have improved very much for foreigners since I first came to Taiwan in 1984, foreigners are still viewed and treated as outsiders</p>	<p>membership cards, online shopping sites, credit card companies, etc.</p> <p>2. Total lack of enforcement of traffic and parking laws (this is especially true in Tainan). I just cannot understand how Taiwan can have such a highly educated populous in a modern, technologically advanced country, and still maintain driving habits similar to some of the most backward, third-world countries. The police here do absolutely NOTHING to enforce traffic regulations. The police only show up AFTER an</p>		<p>made America a more rich and vibrant nation. I would hope that Taiwan could learn from this example. Taiwan needs to stop being afraid of foreigners, and start working on being more inclusive of foreigners in Taiwan society. And stop calling us outsiders, especially those of us who have made the effort to learn Chinese language and culture, and have made this island our home.</p>	
---	--	--	---	--

<p>here. It feels nearly impossible to blend in and become a part of the community. People see a foreign face, and instantly, walls go up. Most of this, I think, is because Taiwanese always first assume that I couldn't possibly speak Chinese. And so they get very nervous about how they are going to communicate with me. I walk into a store, and the employees instantly start giggling and whispering to each other, arguing over who is going to go talk with the foreigner. Or, instead of talking with me, they first attempt to communicate with sign language. For</p>	<p>accident has occurred, but do little or nothing to try to prevent accidents from happening. Their philosophy seems to prefer to park an ambulance at the bottom of the cliff instead of building a fence at the top. The roads here are very scary and chaotic. Traffic lights and stop signs are routinely ignored. People are allowed to park their cars in the middle of a driving lane, put on their flashing lights, and go into a restaurant to have dinner. It causes extreme hazards and</p>			
---	---	--	--	--



<p>some reason, Taiwanese people in general seem to believe that foreigners can't possibly speak their language, and so the burden is on them to try to use English (which they are too afraid to do). And then when you open your mouth and speak Chinese to them, they gasp in total amazement.</p> <p>This is very different from my experience in Mainland China, where everyone there seems to expect that foreigners will make the effort to learn THEIR language, and they don't act at all surprised when you speak Chinese to them. For them, their</p>	<p>inconvenience for other motorists. And their car never gets ticketed or towed. Ever. If you want to make Taiwan feel more safe and welcoming to foreigners, start enforcing traffic rules.</p> <p>3. Immigration policy. I am eligible to apply for Taiwan citizenship. I would LOVE to do this. Taiwan is my home. Despite a few complaints that I'm expressing here, I love this country. BUT...the policy that requires me to give up my US citizenship first is just silly, especially given the fact that Taiwan citizens</p>			
--	---	--	--	--

	<p>attitude seems to be "You live here. Of course you speak Chinese."</p> <p>I hope that Taiwanese people can someday stop treating foreigners like 外星人.</p>	<p>are allowed to obtain dual citizenship without forfeiting their Taiwan nationality. My (Taiwanese) wife is a dual citizen (Taiwan/USA). I am not allowed the same privilege, and this is unfair. It is just one more way that foreigners are made to feel unwelcomed here, and prevented from participating fully in our community.</p>			
59.	<p>I feel Taiwan people most everywhere are accommodating and friendly. I wouldn't say that any city was more or less than another, but I would say that some areas</p>	<p>In my previous employment, Hsinchu Science Park, I had trouble to understand my colleagues who were mixing Mandarin, Tai Yu and Ke Jia Hua in their</p>	<p>Taxi service can be difficult sometimes, but not impossible, both calling for a Taxi and talking with the Taxi drivers. My Mandarin is not great and their English may not be</p>	<p>I don't know anyone else does a better job than Taiwan catering to foreigners, even significantly better than the US. I'm sorry, but I have nothing to suggest</p>	<p>B.地方生活指標 四、交通及運輸項目 5.計程車之英語標示，司機之英文溝通能力。 十、網站及行政服務項目 1.各地方政府之英語網</p>

	<p>of each city are not so friendly. There are certain places where less ethical businesses congregate and attracts the less ethical sorts of people, Taiwanese and foreign. Unfortunately, a high volume of short-term, care-free foreign guests unintentionally, or even carelessly, make actions that create an ill stereo-type of ALL foreigners in the minds of the local Taiwanese. Other foreigners passing through, or in the area with good intentions (as in my case) can be affected by this "rot".</p>	<p>speech. At that time, I didn't know they were doing this and as a beginner in Mandarin, I found after 1 year in Mandarin studies, I still didn't know what people were trying to say to me. 4 years later, I can distinguish better between the languages, but what really helped was when they realized they were mixing their languages, they made an effort to use Mandarin more.</p> <p>Also, ipost.post.gov.tw banking does not offer an English option!</p>	<p>great also. Regardless, it is a great opportunity to expand my Mandarin skills when talking with them. :)</p>	<p>for this question.</p>	<p>頁</p>
60.	Yes, the Taiwan cities offer	The things I am find most	The things you find most	The part that other	B.地方生活指標

	international-community-friendly environment, but I don't know the city most friendly, perhaps the city most friendly is Hsinchu	inconvenient is hallal food	inconvenient when traveling is transportation	countries did well and Taiwan should learn is free visa for visitors	一、飲食項目 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  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。
61.	Wifi	Language	Bicycles	Food	B.地方生活指標 一、飲食項目 五、教育項目
62.	No! Not sure! Seems more or less the same. But Taipei seems most in friendly.	Terrible international food.	Not easy to go to the east coast from the center of Taiwan.	Language skills, higher level of professionalism in any Taiwan business. Environmental awareness in general.	A.共同指標 二、政府人才及服務項目  B.地方生活指標 一、飲食項目 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
63.	Yes. Taiwan people are very cooperative and	Finding Halal food is biggest problem, and less	Faced difficulties in finding your destination due	I have not been to many countries, Only visited	B.地方生活指標 一、飲食項目

	<p>friendly. I am happy and enjoying my stay here in Taiwan. Taiwan is very safe country. Every one follows rules and system is very disciplined.</p> <p>I am leaving in Tainan and have been to Kaohsiung 3 times, both cities are best. Kaohsiung MRT is very convenient.</p> <p>Halal food is biggest problem outside Taipei.</p>	<p>places(Mosque) to pray prayer.</p>	<p>language, as more people can't speak English(but they are always there for your help,I must appreciate this) and everything is written in Chinese.</p>	<p>Thailand, where people more know English, and mostly things are written in English.</p> <p>So I think, Writing boards in English and also announcements in transport system in English will help foreigner to find their destination easily.</p>	<p>5.符合各大宗教飲食標準的食物及餐廳數。</p> <p>五、教育項目</p> <p>1.國際教育普及，民眾能使用簡單英語與外籍人士溝通能力。</p>
64.	<p>Yes and no. I really know Taipei. New Taipei City is less friendly generally.</p>	<p>Lack of clearly written and accessible SOP's.</p>	<p>Adequate public transportation options.</p>	<p>Better utilization of mobile internet for just in time info, i.e., you are here, we code expert systems.</p>	<p>B.地方生活指標</p> <p>四、交通及運輸項目</p>
65.	<p>Partially, Cities in Taiwan partially offer international-community-friendly environment.</p> <p>Taipei and Kimen are the most and worst friendly</p>	<p>Taxi, tourist and commerce services.</p>	<p>Tourist and commerce services</p>	<p>Seoul, Korea</p>	<p>B.地方生活指標</p> <p>四、交通及運輸項目</p> <p>5.計程車之英語標示，司機之英文溝通能力。</p> <p>九、金融服務項目</p> <p>5.各金融銀行機構提供</p>

	one, respectively.				外籍人士之金融服務。
66.	In general, I believe that Taiwan is an incredibly friendly place for foreigners to live, study, and visit. Cities with public transportation make it easy for foreigners to get around easily and quickly, with signs and instructions in English. Cities with bike share provide another useful way to get around. For this reason, I find Kaohsiung, Taipei and Taichung to be superior to cities like Changhua, Chiayi and Tainan where a scooter is much more necessary.	While I appreciate the abundance of public transit options – bus, MRT, and YouBike (in Taipei) – I am concerned about regulations, education, and infrastructure that support traffic safety. I would continue to support any effort to educate drivers on pedestrian and cyclist right-of-way and effectively prosecute drivers who injure cyclists and pedestrians.	I find that a lack of up-to-date information online in English, especially with maps, to be a challenge. Businesses turn over frequently and often listed businesses are not removed in a timely fashion. Business owners can be encouraged to keep information online up-to-date, especially on apps commonly used by foreigners like Google Maps, Yelp, Facebook, and Foursquare. The public, too, can help by submitting updates and corrections to these services.	One of the most comforting things about coming to Taiwan is the issue of food safety. I am confident that I can eat most anything here without risk of falling ill.  I would encourage Taiwanese business owners and government authorities to continue to improve the responsible sourcing and regulation of the food industry. Taiwan's continued vigilance in this area will help ensure that the country remains a safe place for foreigners. Other countries in the region should certainly follow Taiwan's lead in this area	B.地方生活指標 十、網站及行政服務項目 4.各地方政府的英語網頁均能即時更新。

67.	Yes, Indeed. Taipei is the most friendly as I live here. I am not sure about least friendly city as I never lived in any other place.	Some of the ingredient on the products are not written in English and therefore it become too difficult to decide whether to purchase or not. I am a veterinarian and therefore wish to check whether the product has any non vegetarian contents.	Communicating people in English is bit difficult sometimes, though people are super good and welcoming and willing to help at their best.	I guess, Taiwan is doing very good and nothing much is left. It takes some time to understand the culture of Taiwan.  However, one suggestion:people who face language barrier: If possible, why not we have toll-free help line in English for those who need it !!!	B.地方生活指標 一、飲食項目 五、教育項目 1.國際教育普及，民眾能使用簡單英語與外籍人士溝通能力。
68.	Taipei is the most friendly. Cities without good public transportation are the least (for example, Tainan).	Not enough trash cans on the streets. Also, you have often have to remember to bring your own toilet paper when you go to the bathroom.	Trying to understand how to get from the HSR station to the main city area.	No answer	B.地方生活指標 四、交通及運輸項目 8.機場及車站接駁之英語版本。
69.	Essentially cities in Taiwan do a reasonably good job of being foreigner friendly. Bad Romanization of	As noted, signs are in bad condition here, and a lot of public places do not provide English. The	Signs, again. Some cities seem sort of clueless about having foreigners around, and we are	Be foreigner friendly. Look at the U.S. In most states almost all political materials are available in	B.地方生活指標 一、飲食項目 3.餐廳中英文菜單及圖片菜單。


<p>Chinese is a problem, and makes the country look silly a lot, but generally you can get around and read what is on signs. To be sure the terrible English spellings throughout Taiwan are a stain on the country as far as internationalization. There are generally a lot of things to do that for the most part foreigners can participate in, although a lot of the museums fail to provide English signage and explanations. This is a problem. No doubt people in Taiwan are generally friendly, and this almost always extends to foreigners, so that is a plus. Public transportation</p>	<p>general inability to contribute much politically or even in a community sense can be a loss. I pick up trash in our local park once a month, that is my community service. Several people had said "thank you," but otherwise it is unnoticed by the city. Of course I cannot vote, and outside of doing something like write a letter to an English newspaper, I cannot add much in this respect, which is a loss. I think in general, foreigners are not considered much in Taiwan political circles, outside of some legislation for some blue-collar and lower-level workers. In a</p>	<p>treated as aliens from another planet. Possibly a lack of Western food can be a problem in some of the more unconnected cities.</p>	<p>several languages. You won't find that here. "Internationalize" could also be considered more thoroughly.</p>	<p>四、交通及運輸項目 7.一般道路之一致性的英語標示，包含地名和路名。</p> <p>六、休閒娛樂項目 17.各地方文化中心、美術館或藝術場館之英語服務。</p> <p>七、法規項目 7.地方政府支英與法規制度。 10.地方政府行政表格之英語說明。</p>
---	---	--	--	--



<p>tends to be pretty good for English speakers. Taipei is no doubt the best city in Taiwan for everything that foreigners can do. I cannot say the least friendly, probably one of the smaller cities on the east coast.</p>	<p>sense, you feel "left out" of the political life in Taiwan.</p>			
---	--	--	--	--


### 附錄十三、澎湖縣現勘建議表

澎湖縣政府			
地點	現勘照片	現況	建議
入口處 Entrance		1.	1. 縣長室應更改為 county executive 2. 整個縣政府區域甚廣闊，建議應有一個區域指標圖示在廣場入口處。(即配置圖與介紹)
樓層介紹 Floor Plan		1. 樓層規劃不清楚。	
服務櫃台處 Information counter		1. 無法以英語溝通，但如果需要的話可以通知會說英語的人來。	


<p>Elevator</p>		<p>1. 進電梯的注意事項，如注意電梯縫隙，只有中文沒有英文。</p>	
<p>Signs</p>		<p>1. 各辦公室的英文標示錯誤非常多。 2. 社會行政科服務項目之英文標示須改善。</p>	
<p>廁所 Restrooms</p>		<p>1. 尚可，但很少英文。</p>	


第一漁港至菊島之星周邊			
地點	現勘照片	現況	建議
入口處 Entrance	 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 沒有清楚明顯之英語標示來說明此建築物，且並無統一使用漢語拼音。</li> <li>2. 地圖只有中文，沒有英語標示。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> </ol>
觀音亭至篤行十村周邊			
入口處 Entrance		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 幾乎沒什麼英文。</li> <li>2. 周邊安排不太妥善。</li> </ol>	
High officials military village		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 非常少的英文，並無介紹此處是哪裡，有何特色。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2.</li> </ol>

附錄十四、臺東縣現勘建議表

臺東縣政府			
地點	現勘照片	現況	修改建議
入口處 Entrance		<ol style="list-style-type: none"> <li>地名翻譯並無統一</li> <li>無障礙坡道標示混亂，真正入口處應有標示，且非電動輪椅不好使用。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>地名翻譯應統一使用漢語拼音，並改進拼字錯誤部分。</li> <li>台東觀光導覽地 Ocean 拼字錯誤應立即改正。</li> <li>有標示處外牆應清理乾淨</li> </ol>
樓層介紹 Floor Plan		<ol style="list-style-type: none"> <li>平面圖幾乎都有錯字</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2F 標示錯誤：2st 應為 2nd、3st-&gt;3<sup>rd</sup></li> <li>縣長、副縣長職銜應可參考研考會統一名稱，名片應統一。</li> <li>逃生口也應可放大明顯</li> </ol>
服務櫃台處 Information counter		<ol style="list-style-type: none"> <li>TT-Free 之使用方式不明確</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>英語服務窗口可單一設置或設立專用電話，可減輕櫃台人員負擔。</li> <li>服務櫃台英語需加強基本溝通。</li> <li>入口應置放 Info Sign</li> </ol>

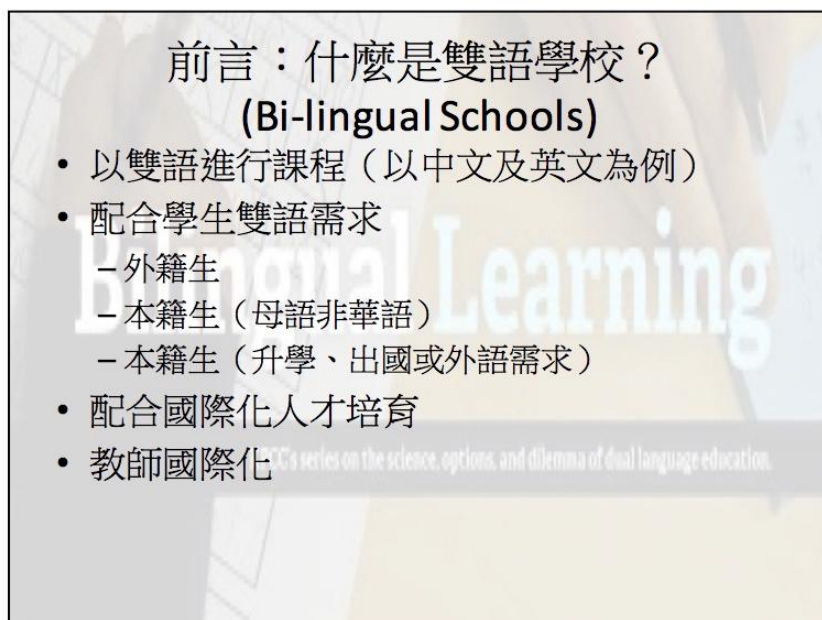
<p>廁所 Restrooms</p>			<ol style="list-style-type: none"> <li>1F 廁所標示可更明顯，廁所內無英文標示。</li> <li>有做身心障礙標示處，應也有一般男女廁所標示。</li> <li>各種標示可盡量以圖示標示，太多中文標示，質感不佳，太少英文說明則須小心校對，英文拼錯一個字母就全錯了。</li> </ol>
<p>Elevator</p>		<p>1.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>將標示更改為「Priority for those in need」，而非輪椅專用電梯。</li> </ol>
<p>Everywhere</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>滅火器材皆有標示，很好。</li> </ol>	

大廳及公共區域		1. 照片及藝術皆無標示。	
<b>鐵道藝術村</b>			
地點	現勘照片	現況	修改建議
入口處 Entrance			<ol style="list-style-type: none"> <li>轉運處可增加鐵花村英文說明、英文標示、國際旅客可購買的伴手禮等。</li> <li>需要設有說明牌介紹此處，並標示此火車站現在並無使用。</li> <li>需加入歷史連接、文化故事、胡鐵花故事等。</li> <li>DIY活動需有明顯及清楚英語介紹標示。</li> </ol>
旅客服務中心 Tourist center		<ol style="list-style-type: none"> <li>寬敞。</li> <li>資訊提供充足且有用。</li> <li>喜歡地區性的選項設計。</li> <li>有些部分無法作用且不好查詢到所需的資料。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>商店應為 Food and Accomadations，如增加價錢範圍將非常有用。</li> </ol>
服務櫃台處 Information counter		<ol style="list-style-type: none"> <li>服務櫃台非常清楚可見，提供許多地圖及活動建議。</li> <li>能適當的以英語溝通。</li> </ol>	

<p>Bus station</p>		<p>1. 英語標示嚴重缺乏，需要很多時間了解。</p>	<p>1. 對於車票需有英文標示，說明上車付款或是預先買票。</p>
<p>鐵花村 腳踏車</p>		<p>1. 如何使用？沒有提供資訊。</p>	
<p>其他</p>		<p>1. 缺乏英語標示，很難理解這裡的觀光文化，不知道可以留在這裡做什麼。</p>	



## 附錄十五、臺東公立雙語學校規畫：理論與實務」簡報資料



## 如何定義雙語學校？(How to Define)

(Cambridge University Study)

- Proficiency:
  - Speaking both languages
- Skills:
  - Being able to use four skills in two languages
- Use:
  - Needing to use more than one language
- Number
  - Two languages

## 雙語教學的好處(對個人)

- Increase mental processing capacity
- Greater control over information processing
- Improved memory
- Greater meta-linguistic awareness
- Increased mental flexibility
- Improved health
- Improved inter-cultural skills
- Increased opportunities for trade
- Increase income

## 雙語對學校的好處

- Added value for learners and parents
- A motor for reform
- Protection against declining enrolment
- Increased number of visitors and exchanges
- Increased learner and staff motivation
- Increased access to learning and teaching resources

## 雙語教育的理論基礎

- Content subjects and language are inextricably linked. (學科與語言結合)
- Content subject can provide rich opportunities for language development (提供語言發展機會)
- Learning content subjects through a second language can focus attention and raise motivation (提高注意力與動機)
- Learning one language can help learn another language (協助學習另一個語言)

## 研究報告：雙語學習者

- 在設計良好的環境下，雙語學習者：
  - attain the same levels of academic achievement and the same levels of proficiency in their first language as similar learners being educated entirely in their first language (同樣的學術成就)
  - Develop the same appreciation and understanding of their first language culture as learners on first language programmes and can develop greater understanding of the second language culture (欣賞兩方文化)
  - Attain very advanced levels of functional proficiency in the second language (獲得進階的第二語言語言功能)

## 雙語學校之意涵

- 語言浸入學習(language-immersion learning)
- 開創多元思考(multi-dimensional thinking and culture)
- 課程國際化(learning in international contexts)

## 學校的思維改變

- 語言學習策略
- 長期的訓練策略
  - 對老師、職員及學生
- 教學與學習方法的改變
  - 雙重語言的內容與表達，（如數學課使用雙語術語、社會學科提及國外數據或內涵）

KPCC's series on the science, options, and dilemma of dual language education.

## 學校的支援系統

- 語言認知(Language awareness)
  - 學生、教師與職員
- 教材
- 語言課程的協助
  - 如何透過英語課程協助學生進入學科或術科學習
- 家長與社區認知

the science, options, and dilemma of dual language education.

## 雙語學校模式

- 國際學校模式（私立國際學校）
  - 除了本國語言課程外，大部分課程以英語進行
  - 從雙語幼稚園開始
  - 從中文轉入英文的漸進教學
- 外語學校模式（如北市部分雙語學校、語教班）
  - 國際語言課程獨立（增加聽說讀寫課程）
  - 學科課程仍以中文授課
- 共享模式
  - 分離課程模式：部分課程中文、部分課程英文
  - 共享課程模式：課程以中文及英文並列，各上一次

## 建議一

- 雙語模式選項
  - 分離模式(split)
    - 強化國際語言課程（如增加聽說讀寫課程）
    - 挑選部份學科課程，雙語協同教學（外師為主，中師為輔）
  - 分享模式(shared)
    - 同樣課程以中、外師各上一次，如數學，可加強注意力及動機
  - 整合模式(integrated)
    - 挑選部分學科（如體育、電腦、美術、音樂等）以英文授課，其餘課程中文。
    - 中文教師課程觀摩（或全程錄影）
    - 英文課程配合部分課程的浸入。

## 建議二

- 現階段以三所學校實驗，以小學校優先，至少一所偏遠學校；如市區大學校，建議進行「語教班」實驗（不宜全校實施）。
- 雙語課程第一階段：
  - 小五術科或自然學科，中外師協同，以外師為主，中師觀課及作業輔導
  - 英語課程配合學科教學，進行調整。
  - 取得外師同意，課程錄影，配合複習。
- 雙語課程第二階段：
  - 小三英語及部分學科整合，成為四年一貫(3-6)英語授課課程
  - 增加小三英語課程時數，搭配英文授課課程

## 結語

- 本計劃如決定實施，由各校提出規劃書，向教育處提出申請。教育處得邀請專家學者審核建議後實施。
- 本計劃以實驗性質進行，計畫以四年為期。每年檢討成效。
- 本計劃應建立評估機制，檢驗實施成效。

KPOC's series on the science, options, and dilemma of dual language education.

## 討論議題

- 本案執行之可行性：
  - 本案執行所需資源：人事、資源及行政配合
  - 本案執行之效益評估
- 本案參與之學校：縣內有意願之學校及可用之資源配置
- 進行本案之行政作業與學術規劃
  - 縣教育處之行政作業與配合措施
  - 各校必須進行之行政作業與課程調整



## 附錄十六、人才訓練建議書及國際化作業實施要點

### 基礎建設與人才培育案－運輸行業人力提昇（草案）

#### 壹、計畫目標：

- 一、配合行政院地方國際化。
- 二、打造臺灣各地區旅遊友善環境，全面提升地方旅遊觀光相關產業人才國際溝通能力與國際視野。
- 三、各地區國際溝通能力培訓之人才培訓、管理與認證體系。
- 四、針對各地區運輸行業從業人員之國際溝通能力培訓，提升運輸業從業人員之業務機會與落實友善國際化旅遊環境。

#### 貳、計畫重點：

透過地區人才英語水平之提升，以促進政府、產業與個人國際溝通能力，塑造臺東地區旅遊友善之環境。強化地方旅遊觀光產業之生態鏈！吸引居民與外縣市菁英經營本縣市。吸引當地居民返鄉創業，並積極吸引優秀人才進駐本縣市。振興本縣市發展，本計畫案重點如下：

- 一、透過培育國際化人才打造地區旅遊觀光產業之國際溝通技能，以提升地區人才及城市國際競爭力。
- 二、提升地區內運輸行業之從業人員，例如：計程車司機，透過國際溝通能力之培訓，進一步發展為能獨當一面之車導，協助司機拓展更多之業務機會，也使地區之觀光運輸環境更國際化。
- 三、發行常用句型及單字中英雙語對照表，讓乘客及司機之間對於目的地、時間及價錢等常見問題有可依循之對照表作為溝通媒介。
- 四、針對上述溝通情境之「參數」（景點、飯店、時間、價錢）進行單字教學及例句演練，真正落實以情境式學習及任務導向之英語教學，協助司機創造自主學習(learner's autonomy)之動機。

#### 參、計畫執行單位：

- 一、主辦單位  
各地方政府
- 二、承辦單位

#### 肆、計畫執行時程：

1xx 年 月 至 1xx 年 月（含訓練期共 8 周）

#### 伍、計畫執行內容：

- 一、訓練計畫課程特色：

- (一) 以「任務」學習為課程設計主軸，讓學員在課堂上練習旅遊觀光產業中真實運輸溝通之情境任務，並透過相關真實任務來鍛鍊國際溝通之語言能力。確保語言能力能協助地區旅遊觀光中運輸人才之發展。
- (二) 落實語言學習應等同於技能學習之理念，使學生練習比例達課堂時數之 50% 以上，透過課堂中的實際操作及反覆練習，以提升學員的英語应用能力。使語言學習之效果達到類似騎腳踏車或游泳等技能一般，一旦學會了就不會忘記。
- (三) 課程設計符合以腦神經科學為基礎的學習理論，在最短的時間資源下成就最大的學習效益。
- (四) 運輸從業人員經過本次訓練，將以實際旅遊運輸情境，進行模擬測驗，隨機抽取不同情境任務。讓學員必須以所學之語言通過任務。

## 二、計畫分工：

- (一) 行政規劃與協調：由○○○辦公室作計畫主辦單位，並由○○○委員擔任訓練計畫團長，帶領訓練團隊、負責資源及經費籌措等相關行政作業之協調。
- (二) 計畫執行：由承辦本計畫之教學執行，
- (三) 諮詢：聘請國內相關專家為諮詢顧問

## 三、訓練對象：

- (一) 年齡介於 20-50 歲間具備小客車與職業駕駛執照。  
身分符合下述其一者：  
運輸行業之司機，如：計程車司機、遊覽車司機等。
- (二) 語言能力介於 CEFR A1 到 A2 之間

## 四、預擬訓練課程大綱

- (一) 國際溝通英語：臺東地區景點介紹、餐飲、旅行、商業買賣、文化風俗介紹、接待國外賓客，溝通協調，交通運輸等範圍  
以國際溝通英語能力提升作為前提，根據國際間常用的真實英語情境及句型、案例來進行導讀、分組討論、角色扮演等方式進行任務導向學習，幫助受訓者掌握英語的實際運用。透過受訓者之情境認知建構來提升學習效率，適合以國際溝通英文為目標之學員。
- (二) 英語總複習：日常生活表達，強化基本文法與字彙  
複習過去在基礎英文內容，同時也對於不熟悉之處進行加強。透過複習來加強已知英語知識，並協助進行應用訓練，強化基礎文法與基本句型的文字辨識與處理。
- (三) 情境模擬訓練與實作：訓練學員以英文從事觀光旅遊的運作  
以各種不同情境任務與狀況演練，加強受訓者對於英文句型及慣用語的訓練，讓受訓者更加深入的了解與學習英語的實際應用與呈現。課程內容可

能包含：

1. 公共服務之溝通，協助外國旅客處理公共服務。
2. 景點、文化與餐飲之英文介紹
3. 醫療與緊急狀況之處理與應對

(四) 強化學習課程：密集化訓練強化

透過助教的引導練習，強化各個課程的學習吸收，作為課程之延續學習。

五、訓練時程與人數：

(一) 課程期間為期 8 週，預計民國 104 年七月 00 號起至九月 00 號

(二) 目前預計開設 8 班，每班 20 人，總培訓人次為 160 人。

每週上課 4 小時以上

班級 A、B：週二及週五，10:00 至 12:00

班級 C、D：週一及週四，10:00 至 12:00

班級 E、F：週二及週五，13:00 至 15:00

班級 G、H：週一及週四，13:00 至 15:00

陸、人力配置及詳細分工：

(略)

柒：預算：以每人一萬元成本計，共 160 萬元。

捌：預期成效：

- 一、提升地區旅遊觀光產業國際化人才之英語能力，並打造地區旅遊 x 運輸之 A 型人才。
- 二、強化政府對地區運輸人才之語言培育，並透過溝通能力創造運輸產業新商機。
- 三、短期內提升地區運輸行業從業人員之多語溝通能力。
- 四、建立地區國際化人才資料庫。

玖：績效考核：

- 一、舉辦開訓及成果發表(含媒體行銷)，強調地區國際化人才培育重要性。
- 二、參與學員英語能力提升考核(見附件有關英語能力進步指標)
- 三、凝聚地區運輸產業英語人才，預計培訓 160 學員之培育規模。
- 四、出席達 80%並通過結業測驗者由縣政府發與認證標章，供司機展示於交通工具上，提升榮譽感，也益於乘客辨識。

## 附錄十七、針對臺南十年計畫的幾點建議

臺南第二官方語言政策推動計畫綱要與行動計畫，非常有系統、組織嚴謹，團隊很認真而且有一些看法，非常佩服。

針對這個計畫綱要，我有幾個建議，提供參考：

一、**英文文化的深化層次**：對於英文官方語言的定義很清楚，不過英文文化的程度，針對不同的面向，應該有不同的規範與標準，在層次上應該說明，如政府公告全面雙語化，內部文件是否局部雙語、會議記錄是否雙語、公共服務雙語的深化程度為何等等，都需要細部規劃，否則工程很浩大。

二、**制度面與法規面的面向**：此計畫大抵以工作或執行為導向，對於制度面或法規面，甚少著墨。為了此英文文化的制度能深根，在市府的可操作的法規或辦法上，應該試圖去納入，以免成為活動性質，而非制度面的改變，如駕照考試是否可以用英文？放假公告是否也要雙語？任何市府廣播或節慶典禮，是否雙語？公車標示也要雙語等？這些最好能納入日常運作的法規辦法內，這樣才是官方語言的作法。

三、**績效指標**：計畫中訂定一些實施時程及績效指標，非常具體。但是除了量化指標外，也應有些質化指標。

四、**需求面的訴求**：英語化仍必需創造需求面，如果缺乏國際化的建立，則英文使用機會不大。在此計畫中，缺乏國際化或英文文化的積極作法，如國際招商的成效、國際觀光客的成長指標、國際姊妹市的實質交流、國際社區的營造等。

五、**納入 NGO 或 NPO 成為本計畫助力**：本英文計畫大抵以政府部門及觀光商店為主，其他非營利組織 NGO, NPO（如廟宇、社團法人、農會等），也可鼓勵參與，可訂定獎勵辦法等。可納入 NGO 及 NPO 等團體力量為此計畫努力。

六、**全民運動，訂定市民英文能力指標**：為提昇全市市民的參與，可訂定臺南市民的英文能力指標，可分成三級：高階英文人才、中階應用人才及日常生活入門等，定期舉辦一些挑戰活動或檢定活動，英文成為全民運動。

七、**Global English 學習手冊**：以 Global English 為標竿，編印本市市民應該學會的基本英文語彙或簡易學習資料，如臺南市民全球英文學習手冊。

八、**商店英文化平臺**：建立本市商店（如餐廳）的共同英文平臺，提供各商店所需的英文翻譯名詞或訊息。

九、**亮點作法**：有關英文文化的作法，除了實質及深根作法外，也應有些亮點計畫，達到媒體行銷與推廣功能，建議如下：

（一）考慮仿照北市作法，建立雙語中小學；並建立國、高中的國際學生交流計畫。

（二）可考慮在未來新社區或既有社區，規劃國際生活示範社區，以雙語為主要社區語言，吸引國際人士或駐外人士、高科技人士入駐，作為雙語示範社區，

教育（中小學）雙語、服務雙語、商店雙語、（含便利商店等）、夜市雙語。

（三）建立本市學生英文服務隊，納入高中、大學，成為本市特色，也是學生服務學習的一部分。

（四）建立公務人員的國外交流計畫，可邀請姊妹市的官員來本市見習（以三個月或半年），也可以將本市官員送往國外見習，增加本市英文化或國際氛圍。也能提昇本市成為國際都市的第一步。

（五）適時配合學術、市政、體育或非營利組織，爭取大型國際活動或會議來臺南舉辦，帶動使用英文的氣氛。

（六）建立網路英文電視臺。之前我建議行政院做，但是當時各單位推來推去，沒人要執行。

以上有些是政策面的，也有些是制度面，也有些是一些實際作法，僅供參考。

## 附錄十八、澎湖縣第一次國際生活環境諮詢會議記錄

### 澎湖縣國際生活環境會議記錄

壹、會議時間：七月二十八日下午二時三十分

貳、會議地點：澎湖縣政府

參、會議計畫達成目標

- 一、瞭解澎湖縣國際化之現況
- 二、瞭解澎湖縣國際化之挑戰
- 三、瞭解澎湖縣除觀光以外可發展之產業
- 四、確立國籍生活環境近程、遠程工作項目

肆、與會成員

- 一、澎湖縣陳光復縣長
- 二、建設處洪棟霖處長
- 三、澎湖科技大學俞克維副校長
- 四、澎湖縣政府縣長室秘書林妍伶
- 五、建設處城鄉發展科科員陳怡安
- 六、實踐大學講座教授陳超明老師
- 七、國發會委託研究案研究員馬可珍
- 八、國發會委託研究案研究助理林楚芸

伍、會議任務與議程

主導人	討論主題	時間
陳光復縣長	縣長會面	30 分鐘
陳超明老師	國發會委託研究案計畫介紹	20 分鐘
洪棟霖建設處處長	澎湖現況簡報	20 分鐘
俞克維副校長	綜合討論	30 分鐘

陸、討論議題

- 一、您認為澎湖未來國際化，除了觀光產業外，還有哪些產業可繼續發展？
- 二、覺得貴縣推動國際化，哪些工作項目最重要？

- 三、您覺得貴縣推動國際化，最大的挑戰為何？
- 四、您覺得貴縣推動國際化，以馬公為例，國際生活環境的建置程度如何？
- 五、您覺得推動馬公國際化，至今做了什麼努力？
- 六、您覺得馬公推動國際化，需要什麼協助？

柒、實務協商會議記錄

地點：澎湖縣建設處會議室

時間：下午三點十分（七月二十八日）

參與人員：

- 澎湖科技大學俞克維副校長
- 澎湖縣政府縣長室秘書林妍伶
- 建設處城鄉發展科科員陳怡安
- 實踐大學講座教授陳超明老師
- 國發會委託研究案研究員馬可珍
- 國發會委託研究案研究助理林楚芸

一、澎湖縣國際化之現況

1. 澎湖縣目前與中國四、五個城市直飛，未來希望朝向直飛日本努力。
2. 每年約 90 多萬觀光人次，約 80% 為臺灣旅客、其餘最多為大陸、日本旅客，歐美觀光旅客數量最少。
3. 臺灣的陸客每天限額五千人，而澎湖離島每天可有五百名陸客配額，且此配額在臺灣的限額之外，因此旅遊業者以包機到澎湖落地方式，增加陸客來台人次。
4. 空難或其他對觀光有負面效果之新聞，通常會重傷當地經濟。
5. 重大傷病皆需依靠醫療後送機制。
6. 對外交通：

航空：

航線	航空公司	航班	時間
馬公↔台北	立榮 復興 華信	40 班	50 分
馬公↔高雄	立榮 復興 華信	44 班	30 分
馬公↔台中	立榮 華信	26 班	35 分
馬公↔嘉義	立榮	4 班	30 分
馬公↔台南	立榮	8 班	30 分
馬公↔七美	華信	2 班	15 分
七美↔高雄	華信 立榮	2 班	35 分

船：

航線	航空公司	航班	時間
馬公↔嘉義布袋	立榮 復興 華信	3-6 班	90 分

馬公↔高雄	台華輪（可載車）	2 班	4-6 小時
馬公↔基隆	麗星郵輪	3 天 2 夜行程	

## 二、澎湖產業現況

1. 漁業：澎湖缺乏遠洋漁業，也缺乏漁產品加工廠，都是當地近海的小量漁獲。近年有過漁現象，漁獲減產。
2. 觀光：以觀光為主，但只有夏季（每年從清明至九月）為觀光季節，10 月至翌年 3 月多為強勁東北季風，風速都維持在 6m/sec 以上（相當於四級風），冬季風速超過 10m/sec（相當於五級風）以上的出現率約為 56%。觀光型態屬於短期觀光型，週六日與週一至週五的淡旺日亦非常明顯。民情方面，在地居民對環境保護的觀念很重，動態性沙灘活動如水上摩托車、香蕉船等不受到居民歡迎。

各季節的觀光活動重點：

夏季：4 月底至 6 月底舉辦澎湖花火節

冬季觀光活動有待推動。

## 三、澎湖國際化現階段所需之協助

1. 提供外國旅客自助旅遊 3-5 天的國際環境，包括各景點之間的英文指示路線串連，從外國人的角度來進行外語的基礎建設。
2. 招攬高消費、水準之歐美日觀光團，以避免或減少觀光破壞之情況。
3. 國際連結：如日本城市或地方（如東京的伊東半島），進行更進一步的規劃。

## 四、輔導工作

1. 國際化諮詢：
  - 1) 推動國際觀光時，一個重要的問題：為什麼一個法國人要搭 20 個小時的飛機來澎湖？
  - 2) 後續會議，將邀請外國人輔導團隊前來進行外語環境考察，以外國人角度來提供建議改善外語基礎建設。
  - 3) 陸客的消費額一般來說不若歐美日本遊客高，且臺灣、大陸的觀光客大多都是以景點為主的觀光方式，但歐美遊客觀光旅遊型態較為不同，對於澎湖的海景興趣較高，且是以較長期當地生活體驗的方式來旅遊。協會可透過行銷手法、故事包裝增加國際澎湖觀光曝光率、吸引力。
  - 4) 觀光客的停留時間需做到 4~5 天，才能有效讓國際觀光客有前來澎湖的意願；像日本北海道，春秋時期常吸引觀光客前往居住 3 個月到半年，屬於較長線的旅行。後期可思考邀請歐美、日本踩線團的做法。
  - 5) 請提供縣長的施政理念、定位、希望達成之目標，協會可依此提供產



業發展、國際連結、人才發展、政府體制調整等國際化策略。因資源有限，不可能發展所有的事務，所以澎湖縣需有一個強烈的定位；但觀光旅遊這個定位是不夠的，是否另外還希望發展國際化漁業產業等產業。

京都國際化成功的原因為定位清楚，其五大定位包括京都成為國際觀光旅遊城市、京都成為歷史、文化之都、京都成為生態友善的領先城市、京都成為國際商業城市、京都成為國際學術之都。

策略可以縣長的任期作為規劃時程，十年的計畫分以短程三年、中程三年、長程四年時間來進行規劃。

- 6) 澎湖縣發展若單依賴觀光是不足的，也可針對婚紗攝影，或甚至二度蜜月、三度蜜月，像日本的金婚、銀婚紀念，創造 50-60 歲中老年高消費族群前來度假觀光的誘因。澎湖對日本、臺灣中老年旅客來說旅程近，此族群亦不喜大型購物商場，但當地的交通系統需健全；對結婚喜宴來說，50 人包機前來，消費額亦高，且較台北的大飯店結婚更具一番特色。
- 7) 計畫後續或可調查 200 個商家所需要的服務為何，包括人才的訓練、餐廳的菜單翻譯等。
- 8) 計畫後續或可製作計程車司機墊板，前面是十句英文，後面是十句中文，另外還有當地景點選項，可供外國觀光客勾選目的地。
- 9) 經費申請方面，建議可將一個總計畫分成幾個分項計畫，分別向不同的政府部會申請經費。例如教育分項計畫可向教育部申請經費。

## 2. 指標、生活環境建置建議：

- 1) 配合澎湖地方發展，調查國際人士生活需求：由協會製作問卷，縣政府協助發送問卷，對澎湖的外國人（長期居住或短期觀光都可）進行國際生活環境調查。
  - 2) 生活服務項目指標（含醫療、社會服務、緊急避難、教育服務、文化歷史等）：由縣政府提供醫療、社會服務、緊急避難、教育服務、文化歷史等現況資訊，以供協會作為製作指標之參考；指標可作為縣政府生活環境國際化執行之策略依據。
- ## 3. 各項國際化操作手冊：國際化指標作業手冊、人才訓練操作手冊、地方政府單位與人員語言管理手冊、地方政府標語指標雙語化標準作業手冊、網頁國際化標準作業手冊。各項國際化操作手冊是提供各縣市作為國際化的通用作業守則，可依照各地方法規、現況、特色各自進行調整使用。
- 1) 國際化指標作業手冊：可作為地方政府國際化工作執行方向之依據。

- 2) 人才訓練操作手冊：可成為地方政府的教育訓練的一部分。
- 3) 地方政府單位與人員語言管理手冊：國際化並不是所有人都需要學英文、日文，而是依照不同職務涉外程度的需求訂定語言能力指標。
- 4) 地方政府標語指標雙語化標準作業手冊：避免翻譯標準不一，導致投入大量翻譯費用，外國人卻看不懂的情況。
- 5) 網頁國際化標準作業手冊：網頁不需要全面翻譯，只需以外國人角度提供長住、短期光觀外國人所需之資訊即可。

目前各縣市政府作法大多為各處室自有中英文網頁，但對外國人來說並非所需要的資訊；此外，大多政府網頁只有第一層為英文版，第二層開始則無英文版。依照標準作業手冊，各處室如涉外程度較深，可能進行兩層至三層網頁設計；若為涉外程度很低的處室，例如環保局，僅需提供一層網頁設計，告知外籍人士何時何地倒垃圾即可。

靜態網頁，也就是即時新聞，包括颱風動態、停止上班上課、觀光景點關閉、停電等資訊，通常都沒有英文版，也因此外國人常不清楚相關現況。動態網頁資訊的英文翻譯，可讓大專院校的外語相關系所來製作。

以上皆為標準作業流程，可讓各地方政府納入體制依循執行，否國際化之成果往往曇花一現，無法永續經營國際生活環境建設。

4. 路標及指示、觀光手冊英文翻譯：先期進行以機場為中心，往外延伸輻射狀做5~6個觀光景點的路標及指示，非一般地名標示的路牌指標規劃。觀光手冊亦非將中文翻譯成英文即可，因為外國人所需要的資訊與臺灣人不一樣。雖然日本人英文能力不好，但在國際化做了很多努力，讓外籍觀光客可容易獲得並清楚當地資訊。
5. 英文網站架構規劃：檢視現有之網站，從錯誤的部分開始改起；而是否進行網頁大翻修的部分，則因網頁架構的複雜度，包括是否跨平台等作法、是否做外國人的單一入口點等，需要一個整體性的規劃。

## 七、會後行動

執行者	項目	截止日期
澎湖縣政府	提供縣長的施政理念、定位、希望達成之目標。	8/12
	提供生活服務如醫療、社會服務、緊急避難、教育、文化歷史等基本資料，以便製作生活服務項目指標，作為縣政府生活環境國際化執行之策略依據。	8/12
	提供澎湖縣從馬公機場至鄰近5~6景點路線及其背景資料(觀光景點以馬公為主)，後續或需路牌指標估價。	8/12

附錄十八、澎湖縣第一次國際生活環境諮詢會議記錄

	協助發送並回收外籍人士國際生活環境需求調查問卷分發給澎湖外及人士（長期居住或短期觀光都可）。	8/21
台灣全球化 教育推廣協會	提供外籍人士國際生活環境需求調查問卷	8/12
	提供路牌指標翻譯規劃，以馬公機場為中心，往外延伸輻射狀雙語觀光景點的路牌指標規劃	9/1
	提供英語網頁架構式的規劃，包括澎湖縣政府英文網頁的架構、層級、部分英文翻譯	9/1
	擬訂 9/1（二）第二次會議	

## 附錄十九、澎湖縣第二次國際生活環境諮詢會議記錄

### 澎湖縣第二次國際生活環境諮詢會議記錄

壹、會議時間：104 年 10 月 12 日(一)下午 2 時

貳、會議地點：澎湖縣政府

參、會議計畫達成目標

- 一、確立縣政府國際化友善網頁目標
- 二、製作機場輻射狀周邊 5~6 個景點英文標示
- 三、依照縣長施政理念，確立國際化諮詢項目

肆、與會成員

- 一、國立澎湖科技大學副校長俞克維（請假）
- 二、澎湖縣政府建設處洪棟霖處長
- 三、澎湖縣政府縣長室秘書林妍伶
- 四、澎湖縣政府旅遊處科長楊耀霆
- 五、澎湖縣政府文化局辦事員洪淑韻
- 六、澎湖縣政府建設處城鄉發展科科員陳怡安
- 七、澎湖縣政府行政處科員高雅莉
- 八、實踐大學講座教授陳超明講座教授
- 九、國發會委託研究案研究員馬可珍
- 十、國發會委託研究案研究助理林楚芸

伍、會議任務與議程

主持人	討論主題	時間
洪棟霖處長	會面	10 分鐘
陳超明講座教授	縣政府國際化友善網頁目標	20 分鐘
	機場輻射狀周邊 5~6 個景點英文標示	20 分鐘
	確立國際化諮詢項目	20 分鐘
洪棟霖處長	總結	10 分鐘

陸、會議記錄

### 一、 確立縣政府國際化友善網頁目標

1. 參見澎湖縣政府英語網頁分析報告
2. 概念：網頁建構應該由使用者導向的概念來做，英文網頁訪客身份應分為兩種：觀光客、長住客。
3. 架構：建議不超過三層。
4. 目標：第一階段網頁目標以觀光客為主，由觀光處依照提供；第二階段則以常住客為主，由行政處依照提供。可依各處室現有的資料調整架構。
5. 方式一：免費提供網頁翻譯及修改，但經費有限請依照先後順序排列出希望優先翻譯或校稿之文稿（英、日文皆可），並提供其 word 檔。
6. 方式二：由陳老師協會列出清單，縣政府依照清單提供 word 檔，再依此提供中英日翻譯。翻譯的部分不會百分百翻譯，而是以外國人的字眼來改寫。
7. 方式三：小吃攤有名的地圖亦可進行翻譯，可參見「沿著菊島去旅行」網頁。

### 二、 製作機場輻射狀周邊 5~6 個景點英文標示

1. 目標：第一階段以景點解說牌為主，第二階段以馬公航空站或馬公市為中心往各景點的路標為主，機場有一些燈箱廣告位子可利用。
2. 景點：馬公市六個景點。天后宮、觀音亭、順城門、外婆澎湖灣眷村區，四眼井、法國將軍孤拔的墳墓（可放入法文）。
3. 方式一：景點英日文路標。以馬公航空站或馬公市為中心，往外輻射的 5~6 個地點，沿途大概二到四公里一個指標，包括馬公幾個景點之間的指標。英日文指標宜與中文指標分開標示，以免字體過小。
4. 方式二：景點英日文解說牌。景點英文介紹通常第一個位於入口，介紹景點的狀況跟地圖，第二個是進入景點後的門口。
5. 方式三：檢視現有景點指標之翻譯。今會議結束後前往各景點拍照現有之指標，提供訂正後之版本。縣政府可估算指標及地圖的費用，再向國發會申請是否改建。
6. 方式四：旅遊摺頁中英文翻譯或校稿。

### 三、 依照縣長施政理念，確立國際化諮詢項目

1. 指標概念：國際化的諮詢項目可參見國際化生活環境指標，未來幾個月內將以此指標針對各縣市進行現況調查，並成為各縣市政府國際化之參考。如以此具體提出施政計畫，對於未來申請經費亦有幫助。
2. 指標目的：輔導各縣市國際化環境建置。
3. 指標權重：因每個縣市各有不同的資源，因此每項指標的權重不一樣，會有統計上的調整。
4. 做法：請各單位依照指標提出需要本計畫協助、諮詢輔導的部分，例如關於飲食、購物、教育、或網路及行政服務類指標等。

5. 店家英語能力提升：
  - 1) 對象：以四大行業為主，計程車司機、賣場、超商、公車司機。
  - 2) 方式一：將提供二十到三十句的英文，並錄製 CD。
  - 3) 方式二：製作中英對照常用對話或單字的對照表，遇到外國人時可藉此溝通，外國人看英文臺灣人看中文。尤其計程車司機，將景點都列在上面，外國人只要打勾就好。我們會做一個範本，商家自己印完、護貝後放在桌上給外國人看就好。
6. 微電影行銷：微電影影響很大，製作微電影或澎湖出生的影歌星幫忙代言。三天五天讓學生住在這裡，拍攝為電影，創造澎湖的故事性。
7. 教育：
  - 1) 臺東雙語學校案例：之前為臺東縣規劃了四個雙語小學，申請教育部英語師資，小學規模都不大，只需要 2-3 名外師即可。目前已有兩間學校開始進行，外師不教英文課，而是用英文教體育課、音樂課、數學課、電腦課等，讓英文成為課堂上使用的語言，英文才會提升。只需校長有意願執行即可。
  - 2) 益處：雙語學校對縣市人口回流有益。
  - 3) 建議：澎湖縣目前有 5 名外師在英語資源教育中心。建議將 5 名外師都送到各校去，將 2-3 個科目改為英文授課，如此將比英文課學習還快。
8. 社區環境：
  - 1) 臺東雙語學校案例：臺東規劃了四個雙語國際社區，申請花東建設基金。臺東是都蘭跟金樽聯合規劃國際社區的概念，吸引外國人士前來定居。臺東的衝浪區一年只有一個月可以衝浪，國際衝浪節十幾天而已，老外衝浪不到一百個人，但因為很多行銷活動，當月吸引入了上萬人在參與活動。現在也慢慢有些外國人聚集，臺東的國際行銷有達到其目的。
  - 2) 方式一：新社區的標語可以雙語製作，營造澎湖像天母雙語的概念，吸引外國人士前來居住。只要社區裡有外國人士，並提供一些國際性的服務，房價可以更好，如此很多建商會有意願來營建社區。
  - 3) 方式二：國際社區營造跟重劃對地方政府是有幫助的，除社區風格的形塑，更有助於空屋率的活化，外國人士進駐會帶一些新的想法進來，對當地經濟也是有幫助的。若無新社區，澎湖可在既有的社區村落來發展，吸引外籍人士前來從事主題活動，例如衝浪，可找附近的村落來做。
9. 國際行銷：澎湖條件不輸其他縣市，2014 年上 CNN 旅遊頻道，曾被評選為臺灣 2014 年的觀光大事記，且澎湖又加入世界最美海岸。就國際行銷我們可以提供一些建議。

#### 四、標準作業手冊：

將提供各項國際化操作手冊，包括國際化指標作業手冊、人才訓練操作手冊、地方政府單位與人員語言管理手冊、地方政府標語指標雙語化標準作

業手冊、網頁國際化標準作業手冊。各項國際化操作手冊是提供各縣市作為國際化的通用作業守則，可依照各地方法規、現況、特色進行調整使用。

## 附錄二十、澎湖縣第三次國際生活環境諮詢會議記錄

### 第三次澎湖縣國際生活環境會議紀錄

壹、會議時間：105 年 3 月 18 日(五) 08:30

貳、會議地點：澎湖縣政府

參、與會成員

國家發展委員會社會發展處專員宋美華

澎湖縣政府建設處處長洪棟霖

澎湖縣政府建設處城鄉科范雅婷

澎湖縣政府旅遊處楊科長耀霆

澎湖縣政府文化局文化資產科洪進業

澎湖縣政府旅遊處觀光促進科專臨陳艾玟

澎湖縣政府行政處科長吳宗信

澎湖縣政府行政處科員高雅莉

澎湖縣政府行政處資訊科科長陳富宗

澎湖縣政府行政處資訊科薛慧玲

澎湖縣政府行政處外語替代役男高恒毅

傅爾布萊特學術交流基金會 Fulbright Taiwan 執行長 William Vocke

外籍顧問 Peter Whittle

逢甲大學人文社會學院院長莊坤良

國立政治大學統計系系主任鄭宗記

實踐大學講座教授陳超明

國家發展委員會委託研究案研究員馬可珍

國家發展委員會委託研究案研究助理林楚芸

國家發展委員會委託研究案研究助理莊馨婷

台灣全球化教育推廣協會研究助理張晨麗



肆、會議任務與議程

時間	主導人	討論主題
08:30-08:40	洪棟霖處長	致詞
08:40-09:00	陳超明講座教授	英文網頁
		機場輻射狀周邊 5~6 個英文景點標示
		英、日文景點導覽手冊
		操作手冊
		外國人士需求調查
09:00-09:30	洪棟霖處長	議題交流與會議結論
09:30-09:40	現勘準備	
09:40-10:40	楊耀霆科長	輔導小組縣府現勘 (預計勘查縣府內部各層介紹、處室指示, 及廁所電梯等標示, 依照國際人士的需求給予建議。)
10:40-12:00	楊耀霆科長	輔導小組景點現勘 (預計勘查觀音亭周邊至篤行十村景點、第一漁港至菊島之星周邊, 依照國際人士的需求, 針對景點之英文路牌、說明及指示等給予建議。)
12:00-13:00	用餐	
13:30	前往機場	

伍、會議紀錄

一、英文網頁

- 1) 工作報告：針對澎湖縣政府、澎湖縣觀光旅遊網英文網站分析結果及建議，請見附件一。
- 2) 建議：以圖片為主，使用者為導向，非單位為導向，所以不用所有的網站都做英文網站。
- 3) 建議：英文網頁不宜直接從中文網頁翻譯。應請外國人瞭解中文的意思後，以外國人的寫作習慣重寫。
- 4) 建議：需提供即時新聞，包括飛機停飛、停班停課等事宜，讓國際居民即時得知。
- 5) 建議：從生活層面看英文網頁的發展，宜增加相關簽證、住屋、結婚/離婚/當地生小孩之法規、醫療服務、交通資訊、文化及藝術等資訊。
- 6) 建議：資訊科應成立網頁小組，由各單位的人員組成一縣政府網頁小組。資訊科或網頁小組可提供網站架構給各部門，由各部門依照架構提供中文內容，再由外國人做改寫的部分，而非直譯。

- 7) 會後行動：建議成立縣政府網頁小組，針對網站的設置及內容做一個調整。關於網頁小組組織成員，請參考附件二英文網頁標準作業手冊簡易版。
- 8) 會後行動：先行提供英文網頁之相關資訊予澎湖縣政府行政處資訊科，以供現行澎湖縣政府製作網頁之需要。

## 二、英、日文景點導覽手冊、網站內容翻譯或校稿

- (1) 工作報告：校稿成果，請見附件三。
- (2) 會後行動：請澎湖縣政府再繼續提供需要翻譯、校稿的內容，由本計畫進行翻譯委託及經費支付。

## 三、機場輻射狀周邊 5~6 個英文景點標示

- (1) 工作報告：現場勘查景點路標及指示牌之資料整理，請見附件四。
- (2) 建議：有關景點、路名名稱應統一一種英文拼音方式。路名如使用漢語拼音，可一律使用郵局之中文地址英譯網站查詢路名，統一拼音方式。
- (3) 建議：外包廠商翻譯會出問題，建議標準作業流程為澎湖縣組織外籍人士諮詢小組，包含當地外籍人士、大學英文系教授，請他們帶領學生驗收，以志工團體的概念做。
- (4) 建議：古蹟如不可修改，在旁設立新解說牌即可。
- (5) 會後行動：現場勘查景點路標及指示牌由本計畫進行翻譯和校稿工作後，提供澎湖縣政府作為日後修改之參考。其他旅遊建置工程、外語社區及國家風景區管理處之路標即指示牌，也可透過本計畫進行翻譯和校稿。

## 四、各項國際化操作手冊

- (1) 工作報告：預計於 3/9 交國發會審查完畢後發送各縣市政府使用。
  - 地方政府國際化推動小組組織與運作手冊
  - 地方政府國際化環境建置與服務評估手冊
  - 地方政府雙語標示標準作業手冊
  - 地方政府單位與公務人員語言管理手冊
  - 地方政府網頁國際化標準作業手冊
  - 地方政府及民間企業英語人才培訓手冊

## 五、外國人士需求調查

- (1) 工作報告：有中、英、日三版本的網路調查，以食、衣、住、行等食個面向調查外國人士生活環境需求，可作為縣政府建置國際化生活環境之參考方向。需求調查中文版請見附件五。

- (2) 會後行動：請澎湖縣政府協助提供此網路調查予當地居住或旅遊的外國人士。問卷調查網址如下：

協會網頁：<http://www.geat.org.tw/?p=7438>

- a. 中文版問卷：<https://goo.gl/dgkNzi>
- b. 英文版問卷：<https://goo.gl/Ams3W3>
- c. 日文版問卷：<https://goo.gl/PuWSoz>

## 六、國際環境勘查

- (1) 工作報告：縣政府、觀音亭至篤行十村、第一漁港至菊島之星勘查結果，請見附件六。

- (2) 對縣政府現勘之建議：

- i. 應於縣府外之廣場入口處，製作指標圖示。可由縣政府提供中文，由本計畫負責翻譯校稿。
- ii. 縣府內各辦公室之名稱標示、服務項目標示錯誤較多，可由縣政府提供各辦公室之名稱、服務項目標示，由本計畫負責翻譯校稿。

- (3) 對第一漁港現勘之建議：

- a. 公共藝術「海洋之母」，應製作英文標示，可由本計畫負責翻譯校稿。
- b. 許多設備新建立完成，但尚未有任何中文介紹及標示。如有中文介紹及標示，可由縣政府提供中文，由本計畫負責翻譯校稿。

- (4) 對菊島之星現勘之建議：

- a. 菊島之星入門處之地圖只有中文，沒有英文標示。可由縣政府提供中文，由本計畫負責翻譯校稿。
- b. 沒有清楚明顯知英語標示介紹菊島之星，可由縣政府提供中文，由本計畫負責翻譯校稿。

- (5) 對觀音亭現勘之建議：

- a. 觀音亭幾乎未有英文標示簡介，亦未介紹其特色。可由縣政府或觀音亭管理會提供中文介紹，由本計畫負責翻譯校稿。

- (6) 對篤行十村現勘之建議

- a. 「篤行十村」之翻譯未統一，有的是 Duxingshi Village，有的是 Duxing Ten Village。建議統一翻譯名稱。
- b. 篤行十村的英文介紹非常少，未介紹其特色。潘安邦、張雨生之介紹亦無。可由縣政府提供中文，由本計畫負責翻譯校稿。
- c. 篤行十村之導覽手冊未見有英文版本，如有需要可由縣政府

提供中文，由本計畫負責翻譯校稿。

- (7) 會後行動：建議縣政府針對此次之現勘建議，提供縣政府、現勘景點中文說明的部分，本計畫可負責翻譯校稿之部分。**

七、其他具體勘查建議：

- (1) 建議：澎湖縣政府可自行推動英語服務標章的計畫，讓國際人士知道哪些店家有提供英語服務。
- (2) 建議：英文標示應該統一、並增加更多的英語標示，再求精確、豐富。
- (3) 建議：應首先將縣政府的標示修正，因為縣府為澎湖縣的象徵。
- (4) 建議：玄武岩柱狀，可用一個美麗動人的故事來吸引民眾，可以跟社會資源或澎科大合作或是向全球外籍人士徵文用英文來創作。
- (5) 建議：可讓臺灣本島的中小學生來澎湖做畢業旅行，結合腳踏車環島，規劃腳踏車道。
- (6) 建議：冬天的活動，可結合澎湖海洋國家公園，吸引國際觀光客前往。
- (7) 建議：找一個澎湖國際的示範島嶼，以澎湖自然景觀可以吸引國際人士到來。
- (8) 建議：縣府可以成立國際化推動組織或統整單位，在縣府做更有效的國際化經營。此部分亦可參考本計畫撰寫、日後由國發會發送之「地方政府國際化推動小組組織與運作手冊」。
- (9) 會後行動：請縣政府提供外國人士經常光顧的餐廳菜單（如有電子檔為佳），由本計畫免費為商家做菜單翻譯。**

陸、具體建議及會後行動彙整列表:

	工作面向	具體內容	執行單位	執行方式及日期
一	英文網頁	建議成立縣政府網頁小組，針對網站的設置及內容做一個調整	縣政府	4月由縣政府成立網頁小組
二	英、日文景點導覽手冊、網站內容翻譯或校稿	請澎湖縣政府再繼續提供需要翻譯、校稿的內容，由本計畫進行翻譯委託及經費支付。	縣政府	4月20日前由縣政府提供需翻譯校稿之內容
三	機場輻射狀周邊5~6個英文景點標示	現場勘查景點路標及指示牌由本計畫進行翻譯和校稿工作後，提供澎湖縣政府作為日後修改之參考。其他旅遊建置工程、外語社區及國家風景區管理處之路標即指示牌，也可透過本計畫進行翻譯和校稿。	國發會計畫輔導小組	4月20日前由國發會計畫輔導小組提供
四	各項國際化操作手冊	預計於3/9交國發會審查完畢後發送各縣市政府使用。	國發會計畫輔導小組	6月預計由國發會公文發送縣政府
五	外國人士需求調查	請澎湖縣政府協助提供此網路調查予當地居住或旅遊的外國人士。問卷調查網址如下： 協會網頁： <a href="http://www.geat.org.tw/?p=7438">http://www.geat.org.tw/?p=7438</a> a. 中文版問卷： <a href="https://goo.gl/dgkNzj">https://goo.gl/dgkNzj</a> b. 英文版問卷： <a href="https://goo.gl/Ams3W3">https://goo.gl/Ams3W3</a> c. 日文版問卷： <a href="https://goo.gl/PuWSoz">https://goo.gl/PuWSoz</a>	縣政府	4月5日前由縣政府協助提供當地外國人士填寫
六	國際環境勘查	1. 對縣政府現勘之建議： 1) 應於縣府外之廣場入口處，製作指標圖示。可由縣政府提供中文，由本計畫負責翻譯校稿。 2) 縣府內各辦公室之名稱標示、服務項目標示錯誤較多，可由縣政府提供各辦公室之名稱、服務項目標示，由本計畫負責翻譯校稿。 2. 對第一漁港現勘之建議： 1) 公共藝術「海洋之母」，應製作英文標示，可由本計畫負責翻譯校稿。 2) 許多設備新建立完成，但尚未有任何中文介紹及標示。如有中文	縣政府/國發會計畫輔導小組	建議可由縣政府提供相關之中文資料，由本計畫進行翻譯校稿工作。

		<p>介紹及標示，可由縣政府提供中文，由本計畫負責翻譯校稿。</p> <p>3. 對菊島之星現勘之建議：</p> <p>1) 菊島之星入門處之地圖只有中文，沒有英文標示。可由縣政府提供中文，由本計畫負責翻譯校稿。</p> <p>2) 沒有清楚明顯知英語標示介紹菊島之星，可由縣政府提供中文，由本計畫負責翻譯校稿。</p> <p>4. 對觀音亭現勘之建議：</p> <p>1) 觀音亭幾乎未有英文標示簡介，亦未介紹其特色。可由縣政府或觀音亭管理會提供中文介紹，由本計畫負責翻譯校稿。</p> <p>5. 對篤行十村現勘之建議</p> <p>1) 「篤行十村」之翻譯未統一，有的是 Duxingshi Village，有的是 Duxing Ten Village。建議統一翻譯名稱。</p> <p>2) 篤行十村的英文介紹非常少，未介紹其特色。潘安邦、張雨生之介紹亦無。可由縣政府提供中文，由本計畫負責翻譯校稿。</p> <p>3) 篤行十村之導覽手冊未見有英文版本，如有需要可由縣政府提供中文，由本計畫負責翻譯校稿。</p>		
七	其他具體勘查建議	請縣政府提供外國人士經常光顧的餐廳菜單（如有電子檔為佳），由本計畫免費為商家做菜單翻譯。	縣政府	4 月 20 日前由縣政府提供中文菜單。

## 附錄二十一、臺東縣第一次國際生活環境諮詢會議記錄

### 台東縣國際生活環境會議記錄

壹、會議時間：104 年 9 月 21 日下午 16:00-16:30

貳、會議地點：台東縣政府

參、與會成員

- 一、國家發展委員會專員宋美華
- 二、台東縣政府農業處科長葉正霖
- 三、台東縣政府文化處專員陳炳杰
- 四、台東縣政府文化處藝文推廣科約僱人員王蕙筠
- 五、台東縣政府主計處會計科科長陳宜弘
- 六、台東縣政府衛生局企劃科科長李孟娟
- 七、台東縣政府衛生局企劃科辦事員陳信智
- 八、台東縣政府原住民族行政處部落經濟科科員潘仕剛
- 九、台東縣政府原民處文教行政科科員古孟·拿法琉
- 十、台東縣政府民政處自治科科長楊盈青
- 十一、台東縣政府民政處自治科科員賴彥廷
- 十二、台東縣政府人事處科長邱致昀
- 十三、台東縣政府教育處專員武紹華
- 十四、台東縣政府建設處城鄉環境工程科科長馬志安
- 十五、台東縣政府財政及經濟發展處
- 十六、台東縣政府觀光旅遊處
- 十七、台東縣政府計畫處處長余民勳
- 十八、台東縣政府計畫處科長 金惠珠
- 十九、台東縣政府計畫處科員黃玉潔
- 二十、實踐大學講座教授陳超明老師
- 二十一、實踐大學國際事務處國際長郭壽旺老師
- 二十二、國發會委託研究案研究員馬可珍
- 二十三、國發會委託研究案研究助理林楚芸
- 二十四、國發會委託研究案研究助理莊馨婷

肆、會議任務與議程

主導人	討論主題	時間
陳超明老師	介紹國發會計畫	10 分鐘
陳超明老師	綜合討論	20 分鐘

#### 伍、會議記錄

##### 陳超明老師報告：

- 一、請各單位提出需要翻譯或潤稿的項目，包括旅遊手冊及各單位文宣等。
- 二、未來會製作操作流程手冊，這是標準作業流程，例如廁所要怎麼走的標示，鐵花村的說明等等。作業手冊會陸續給各位。未來當成計畫國際科在做國際化環境建構指標的參考手冊。
- 三、網站的架構圖需以外國人為中心的網站架構圖例如京都、芬蘭。以人為中心的架構圖分兩部分：觀光客及長住居民，可以依照架構圖做調整。
- 四、協助調查台東國際人士的生活需求，做完之後給計畫處當參考，希望真正了解台東國際人士的真正需求。有兩個版本一個是英文版一個是日文版。
- 五、執行項目會請各位把工作 CHECK LIST 做出來，包含十大面向，就請國際科發表給各位，可以分項未來幾年要把這些做完，去做考核的動作。

##### 討論議題：

##### 一、擔心無法得到外籍人士相關資訊

台東民政：比較擔心的是怎麼抓這個社群？

陳超明老師：民政科不是應該都有嗎？台東有沒有國際社群？

台東民政：戶政都沒有，戶政科是有戶籍的，沒有這樣的資訊。

陳超明老師：誰會知道台東的國際人士在哪裡？觀光也不知道？長住也可以觀光客也可以。

台東民政：不然就是要在移民署，通常外國人要入戶籍才會有資料。或是可以找警察局外事科以及移民署。

宋美華專員：移民署應該不會提供外國人資料

陳超明老師：我們只知道總數，但不曉得這些人，沒辦法掌握是誰，台東這邊有沒有外國人的社區，學校有沒有網站可以跟他們聯絡？

宋美華專員：外籍老師教育處等等，可以從學校給老師。

陳超明老師：給台東大學，有幾個不是有外籍教師，教育處有十位還十五位，我



們希望能掌握台東國際人士。

二、路標指示複雜無法歸屬單位，觀旅處無人力可調查列表。

三、四大景點指示錯誤不少，需修改且避免使用中英對照，中英文指示須分開。

台東觀旅：路標指示的部分是道路的附屬設施，是工程單位負責不是觀光旅遊處，我們沒有辦法去調查跟列出來，沒有那個人力。景點裡面會有說明，只要出了景點外的道路，不是公路局、市公所就是府內的建設處。

陳超明老師：如果觀旅處有觀光手冊還沒翻譯好的可以給我們幫你們檢視。

觀光：如果有需要的話。

陳超明老師：關於路標指示要找那些可以做翻譯的，可以幫你們做翻譯。

宋美華專員：觀光旅遊處應該有台東縣的各景點，那些比較多國際活動，景點裡面的指示標示牌可以提供給我們翻譯。

觀光：景點是在省道旁邊的，那些路標都是公路局的居多。

陳超明老師：四個景點的裡面跟外面都會錯誤很多，我也看過你們的觀光手冊，有些地方是需要調整的。事實上很多的四大景點上次跟科長看過，很多地方都有很多錯誤，要不要趁這個機會幫你們檢驗，只要拍照給我們。不一定要中英對照，有些地方中英對照中文很大英文很小，中英文指示要分開做，英文字要夠大，不然接近到五公尺才看得到內容。中英對照會造成中文很大英文擠在下面，外籍人士根本看不清楚，可以趁這個機會幫你們觀光東西做一個檢驗。

台東觀旅處：如果已經發現有錯的可以提供，要花一次的時間人力全面調查的話短時間沒有辦法。

四、另約時間請助理來台東勘查，拍下須修改的相關路牌指示。

處長：手邊有的所有的英文文宣資料提供給計畫處，四大景點跟周邊景點，就由計畫處自己來，找人來處理這件事情，不用麻煩各單位，我們走過一遍。

陳超明老師：我建議是，我們找個時間找人跟你們走過一遍，你們需要的東西跟你們走一遍，我們之前有拍過，那些地方要確定做，但要等基金過來。

宋美華專員：針對一個區域做檢驗不要管是誰做的，因為有對有錯，那沒有意義，

因為就是錯了，而且這些錯誤都還是在台東。盤點每個標示，再交由各單位去修正。

陳超明老師：盤點我們找助理來協助，我們當時後有做過調查，四大景點的輻散從火車站機場出去的輻射指標二到四公里一個路牌。

宋美華專員：道路標示很多可以幫忙檢視，很多是交通部的，建議他們還是要修改，不然被記者爆料也很難看，不要分是哪個部會做的，因為這個東西就是在台東。

陳超明老師：原則是從火車站機場輻射到四個景點的沿路跟景點內指示標語盤點，做個對照表，可能是現在沒辦法做，主要先將錯誤的英文改正，並請觀光處把說明手冊可以提供給我們看一下。

余民勳處長：除了觀旅處之外，各局處手邊都有雙語文字資料包含紙本的，資料一併給我們計畫處，直接做重複檢查。第二個是沒有英文的但是有中文的，中文的有在手冊裡面的範圍，要等手冊資料出來在作中翻英的步驟。

陳超明老師：我們先做四大景點工作比較簡單，後面其他單位要做雙語再說。他本來沒有英語標示但有需要的也可以提出。或是手冊，四大景點是不是都有觀光雙語手冊。四大景點包括：鐵花村、鹿野高台、國際地標、金樽都蘭、富岡漁港，有沒有中文的說明書，就可以給我們幫你們翻譯。把四大景點說明的東西做整體的翻譯。

處長：四大景點裡面有衛生局到了四大景點的附近，可能附近有醫院或那裡是不是需要說明，以四大景點為目標相關資訊就給我們資料。

陳超明老師：包過設施標示，不只有觀旅處，資料給我們就幫你們做翻譯跟標示，關於路標指示，我們再派助理來跟你們跑一次，有相關的再麻煩幫我們聯絡一下

##### **五、網站以使用者導向的概念分為觀光及長住型。**

陳超明老師：網站的部分我們構想不是各處室的網站，國外先進的網站是依照使用者概念來做，而不是把縣政府各單位翻成英文。我們會分成兩個部分，有不同架構，短期觀光及長住型的，教育醫療都會放進去，我們等網站架構出來給你們，你們有現成資料就可以加入。資料都在，只是怎麼去重新架構，如果有英文的我們可以把所有英文東西做個檢驗，英文可以幫你們看有沒有錯誤，如果沒有英文的中文幫你們翻成英文，我們把架構給你們，你們在回報資料，要幫你翻譯的檢驗的資料給我們再上線。

**會後行動：**

執行者	項目
臺東縣政府	請各單位提供四大景點相關資料。
	協助現場勘查。
	依提供網站架構修正。
台灣全球化 教育推廣協 會	請助理楚芸與台東縣政府計畫處延展科聯絡現場勘查事宜。
	依照提供四大景點相關文字資料做潤稿及翻譯。
	提供網頁架構手冊供修改架構。

## 附錄二十二、臺東縣第二次國際生活環境諮詢會議記錄

### 台東縣第二次國際生活環境諮詢會議紀錄

壹、會議時間：105 年 3 月 4 日（五）下午 13 時

貳、會議地點：臺東縣政府二樓簡報室

參、與會成員

- 一、臺東縣政府副縣長陳金虎
- 二、臺東縣政府計畫處副處長羅淑琴
- 三、臺東縣政府計畫處科長曾素好
- 四、臺東縣政府計畫處科長林威有
- 五、臺東縣政府計畫處科長李鐘林
- 六、臺東縣政府計畫處科長江幸娟
- 七、臺東縣政府計畫處科長王建評
- 八、臺東縣政府計畫處科員曲秋美
- 九、臺東縣政府計畫處科員林宛靚
- 十、國立政治大學講師 Ruth Martin
- 十一、傅爾布萊特學術交流基金會 Fulbright Taiwan 執行長 William Vocke
- 十二、外籍顧問 Peter Whittle
- 十三、實踐大學講座教授陳超明
- 十四、逢甲大學人文社會學院院長莊坤良
- 十五、國立臺北商業大學公共關係組組長李欣欣
- 十六、國發會委託研究案研究員馬可珍
- 十七、國發會委託研究案研究助理林楚芸

肆、會議任務與議程

時間	主導人	內容
11:00	台東縣政府	接機 2 部車，1 部車由行政處支援(7 人座)。
12:00	台東縣政府	午餐（輔導小組 7 人、副處長、素好科長、威有科長、秋美）
膳後經過警局步行到台東縣政府國計處，至簡報室開會		
13:00-13:10	陳金虎副縣長	開場

13:10-13:30	陳超明講座教授	工作報告： 1. 英文網頁 2. 英、日文景點導覽手冊、網站內容翻譯或校稿 3. 機場輻射狀周邊 5~6 個英文景點標示 4. 操作手冊 5. 外國人士需求調查 6. 國際環境勘查
13:30-13:40	四位顧問	整體建議
13:40-13:50	陳金虎副縣長	總結與裁示
14:00-15:00	曾素妤科長	現勘台東縣政府（副處長、素妤科長、秋美、行政處相關業務人員）
15:30-16:10	曾素妤科長	鐵花新聚落（副處長、素妤科長、秋美、宛靚、觀旅處相關業務人員）
	台東縣政府	至機場
18:10	台東縣政府	回程班機時間

## 伍、會議紀錄

### 一、英文網頁

- 9) 工作報告：針對台東縣政府、台東縣觀光旅遊網英文網站分析結果及建議，請見附件一（p.5）。
- 10) 建議：英文網頁不宜直接從中文網頁翻譯。應請外國人瞭解中文的意思後，以外國人的寫作習慣重寫。
- 11) 建議：民宿、飯店的價格可提供一個價格範圍提供外國人士參考。
- 12) 建議：須考慮為什麼一些外國人的家庭會想來台東居住，提供來台東投資者及其家庭一些生活上的資訊。另外也可提供一些與外國人生活上相關的網站、電話，讓外國家庭能夠更快適應當地生活。
- 13) 建議：以使用者為導向，非單位為導向，所以不用所有的網站都做英文網站。
- 14) 建議：需提供即時新聞，包括飛機停飛、停班停課等事宜，讓國際居民即時得知。
- 15) 建議：網站上可提供專門糾正英文標示錯誤的電子信箱，提供不管是臺灣人或外國人一個糾正英語錯誤的管道，也提供政府單位一個自我檢視的方式。
- 16) 會後行動：建議成立縣政府網頁小組，針對網站的設置及內容做一個調整。關於網頁小組組織成員，請參考附件二英文網頁標準作業手冊簡易版（p.23）。

### 二、英、日文景點導覽手冊、網站內容翻譯或校稿

- (3) 工作報告：校稿成果，請見附件三（p.42）。
- (4) 會後行動：請台東縣政府再繼續提供需要翻譯、校稿的內容，由本計畫進行翻譯委託及經費支付。

### 三、機場輻射狀周邊 5~6 個英文景點標示

- (6) 工作報告：現場勘查景點路標及指示牌之資料整理，請見附件四（p.46）。

- (7) 建議：有關景點、路名名稱應統一一種英文拼音方式。路名如使用漢語拼音，可一律使用郵局之中文地址英譯網站查詢路名，統一拼音方式。
- (8) 建議：景點當地之洗手間標示須清楚明顯，也需要一個景點地圖來指出洗手間的位置。
- (9) 會後行動：現場勘查景點路標及指示牌由本計畫進行翻譯和校稿工作後，提供台東縣政府作為日後修改之參考。

#### 四、各項國際化操作手冊

- (2) 工作報告：預計於 3/9 交國發會審查完畢後發送各縣市政府使用。

#### 五、外國人士需求調查

- (3) 工作報告：有中、英、日三版本的網路調查，以食、衣、住、行等各個面向調查外國人士生活環境需求，可作為縣政府建置國際化生活環境之參考方向。需求調查中文版請見附件五（p.82）。
- (4) 會後行動：請台東縣政府協助提供此網路調查予當地居住或旅遊的外國人士。問卷調查網址如下：

協會網頁：<http://www.geat.org.tw/?p=7438>

d. 中文版問卷：<https://goo.gl/dgkNzj>

e. 英文版問卷：<https://goo.gl/Ams3W3>

f. 日文版問卷：<https://goo.gl/PuWSoz>

#### 六、國際環境勘查

- (8) 工作報告：縣政府、鐵花村勘查結果，請見附件六（p.95）。
- (9) 對縣政府現勘之建議：
  - a. 台東縣的路名、地名翻譯應統一使用漢語拼音。
  - b. 縣政府入口處，無障礙坡道標示混亂，且若非電動輪椅不方便使用。
  - c. 縣政府內，每一層樓之逃生平面配置圖、現況平面圖英語錯誤不少，應進行全面校稿。可由縣政府提供其中文，由本計畫進行翻譯及校稿工作。
  - d. 縣政府內，服務櫃檯處可徵求外國人士擔任志工，一方面協助來縣政府之外國人士，一方面可與縣政府內工作人員交流，讓工作人員對縣政府國際化、外國人生活需求，所需改進的事項有更深之體認。
  - e. 縣政府內，各辦公室名稱標示、各注意事項標示皆有須改善的地方，可由縣政府提供其中文，由本計畫進行翻譯及校稿工作。
- (10) 對鐵花村現勘之建議：
  - a. 增加鐵花村之英文介紹說明、英文地名標示。可由縣政府提供中文，本計畫進行翻譯及校稿工作。
  - b. 旅客服務中心之電腦資訊互動系統，如住宿的部分增加價格範圍、飯店/民宿照片，對外國人士較為實用。
  - c. 公車站之購票方式、價格、各路公車說明皆嚴重缺乏。可由縣政府提供中文，本計畫進行翻譯及校稿工作。
- (11) 會後行動：建議縣政府針對此次之現勘建議，提供縣政府、鐵花村中文說明的部分，本計畫可負責翻譯校稿之部分。

七、其他具體勘查建議：

- (10) 建議：觀光景點的故事行銷，可請外國人士撰寫故事。
- (11) 建議：國際地標，是南島語系的發源地，可設計一種讓遊客聽聽看 19 種不同南島語系語言的「我愛你」怎麼說，讓遊客可以互動、覺得有趣，也可增加遊客對南島語言的了解。
- (12) 建議：縣政府成立創意特別工作小組 Innovation Task Force，進行台東行銷之創意構思及統籌各單位執行工作。
- (13) 建議：台東車站需有動線指示，例如地上貼有顏色的指示導引，讓遊客清楚找到搭乘巴士、計程車等的地方。
- (14) 會後行動：請縣政府提供外國人士經常光顧的餐廳菜單（如有電子檔為佳），由本計畫免費為商家做菜單翻譯。

陸、具體建議及會後行動彙整列表（依副縣長裁示後辦理）：

	工作面向	具體內容	執行單位	執行方式及日期
一	英文網頁	建議成立縣政府網頁小組，針對網站的設置及內容做一個調整	縣政府	4 月由縣政府成立網頁小組
二	英、日文景點導覽手冊、網站內容翻譯或校稿	請台東縣政府再繼續提供需要翻譯、校稿的內容，由本計畫進行翻譯委託及經費支付。	縣政府	4 月 15 日前由縣政府提供需翻譯校稿之內容
三	機場輻射狀周邊 5~6 個英文景點標示	現場勘查景點路標及指示牌由本計畫進行翻譯和校稿工作後，提供台東縣政府作為日後修改之參考。	國發會計畫輔導小組	4 月 15 日前由國發會計畫輔導小組提供
四	各項國際化操作手冊	預計於 3/9 交國發會審查完畢後發送各縣市政府使用。	國發會計畫輔導小組	6 月預計由國發會公文發送縣政府
五	外國人士需求調查	請台東縣政府協助提供此網路調查予當地居住或旅遊的外國人士。問卷調查網址如下： 協會網頁： <a href="http://www.geat.org.tw/?p=7438">http://www.geat.org.tw/?p=7438</a> d. 中文版問卷： <a href="https://goo.gl/dgkNzj">https://goo.gl/dgkNzj</a> e. 英文版問卷： <a href="https://goo.gl/Ams3W3">https://goo.gl/Ams3W3</a> f. 日文版問卷： <a href="https://goo.gl/PuWSoz">https://goo.gl/PuWSoz</a>	縣政府	3 月 25 前由縣政府協助提供當地外國人士填寫
六	國際環境勘查	對縣政府現勘之建議： 1) 台東縣的路名、地名翻譯應統一使用漢語拼音。 2) 縣政府入口處，無障礙坡道標示混亂，且若非電動輪椅不方便使用。 3) 縣政府內，每一層樓之逃生平面配置圖、現況平面圖英語錯誤不少，應進行全面校稿。可由縣政府提供其中文，由本計畫進	縣政府/國發會計畫輔導小組	建議可由縣政府提供相關之中文資料，由本計畫進行翻譯校稿工作。

		<p>行翻譯及校稿工作。</p> <p>4) 縣政府內，服務櫃檯處可徵求外國人士擔任志工，一方面協助來縣政府之外國人士，一方面可與縣政府內工作人員交流，讓工作人員對縣政府國際化、外國人生活需求，所需改進的事項有更深之體認。</p> <p>5) 縣政府內，各辦公室名稱標示、各注意事項標示皆有須改善的地方，可由縣政府提供其中文，由本計畫進行翻譯及校稿工作。</p> <p>2. 對鐵花村現勘之建議：</p> <p>1) 增加鐵花村之英文介紹說明、英文地名標示。可由縣政府提供中文，本計畫進行翻譯及校稿工作。</p> <p>2) 旅客服務中心之電腦資訊互動系統，如住宿的部分增加價格範圍、飯店/民宿照片，對外國人士較為實用。</p> <p>3) 公車站之購票方式、價格、各路公車說明皆嚴重缺乏。可由縣政府提供中文，本計畫進行翻譯及校稿工作。</p>		
七	其他具體勘查建議	請縣政府提供外國人士經常光顧的餐廳菜單（如有電子檔為佳），由本計畫免費為商家做菜單翻譯。	縣政府	4月15日前由縣政府提供中文菜單。



## 附錄二十三、臺東縣國際生活環境諮詢工作報告

### 台東縣國際生活環境諮詢工作會議

柒、會議時間：105 年 3 月 25 日（五）

捌、會議地點：桂田大酒店餐廳會議室

玖、與會成員

- 十八、 臺東縣政府縣長黃健庭
- 十九、 臺東縣政府計畫處處長余明勳
- 二十、 實踐大學講座教授陳超明

壹拾、 會議紀錄

一、本次會談主要針對台東國際友善環境未來作法，對縣長及處長提供說明，並調整策略。並針對上次團隊現勘，提出具體報告。

二、此外，也針對台東縣中小學英語提昇實驗計畫，討論提具體做法與未來方向。

	工作面向	具體內容	執行單位	執行方式及日期
一	英文網頁	建議成立縣政府網頁小組，針對網站的設置及內容做一個調整	縣政府	4 月由縣政府成立網頁小組
二	英、日文景點導覽手冊、網站內容翻譯或校稿	請台東縣政府再繼續提供需要翻譯、校稿的內容，由本計畫進行翻譯委託及經費支付。	縣政府	4 月 15 日前由縣政府提供需翻譯校稿之內容
三	機場輻射狀周邊 5~6 個英文景點標示	現場勘查景點路標及指示牌由本計畫進行翻譯和校稿工作後，提供台東縣政府作為日後修改之參考。	國發會計畫輔導小組	4 月 15 日前由國發會計畫輔導小組提供
四	各項國際化操作手冊	預計於 3/9 交國發會審查完畢後發送各縣市政府使用。	國發會計畫輔導小組	6 月預計由國發會公文發送縣政府
五	外國人士需求調查	請台東縣政府協助提供此網路調查予當地居住或旅遊的外國人士。問卷調查網址如下： 協會網頁： <a href="http://www.geat.org.tw/?p=7438">http://www.geat.org.tw/?p=7438</a>	縣政府	3 月 25 前由縣政府協助提供當地外國人士填寫

建構國際生活環境調查及輔導機制

		<p>g. 中文版問卷：<a href="https://goo.gl/dgkNzj">https://goo.gl/dgkNzj</a></p> <p>h. 英文版問卷：<a href="https://goo.gl/Ams3W3">https://goo.gl/Ams3W3</a></p> <p>i. 日文版問卷：<a href="https://goo.gl/PuWSoz">https://goo.gl/PuWSoz</a></p>		
六	國際環境勘查	建議縣政府針對現勘結果進行翻譯或校對工作，本計畫亦可協助此項工作。	縣政府/國發會計畫輔導小組	<p>縣府現勘的部分，建議可由縣政府提供縣府各單位標示牌中英文，由本計畫進行翻譯校稿工作。</p> <p>鐵花村現勘的部分，建議由縣政府提供標示牌中英文，由本計畫進行翻譯校稿工作，並提供整體需要改善的建議。</p>
七	其他具體勘查建議	請縣政府提供外國人士經常光顧的餐廳菜單(如有電子檔為佳)，由本計畫免費為商家做菜單翻譯。	縣政府	4月15日前由縣政府提供中文菜單。
八	台東國中小學生英語提升計畫	教育處對於現階段及未來國小、國中英語教育之評估	教育處	五、六月份提出檢討報告，並擬定下學年度之計畫(已向教育部提出)

## 附錄二十四、臺南市第一次國際生活環境諮詢會議記錄

### 臺南市第一次國際生活環境諮詢會議記錄

壹、會議時間：104年10月30日（五）上午9時

貳、會議地點：臺南市政府永華市政中心6樓北側D會議室

參、與會成員

- 一、臺南市政府第二官方語言專案辦公室田玲瑚副主任
- 二、臺南市政府第二官方語言專案辦公室人員
- 三、臺南市政府教育局科長及小學校長
- 四、實踐大學講座教授陳超明講座教授

肆、討論議題

- 一、推動英語為第二官方語之方式與資源運用
- 二、雙語教育實施方式

伍、會議紀錄

#### 不應成立專案辦公室

否則所有英文相關業務全都丟到辦公室來。反而應設立：

1. 諮詢委員會：實務性人員組成，不要浪費成本找掛名委員
2. 工作小組：擔任實際執行工作

但二官辦既已成立，便須思考該如何調整

1. 國際化、雙語化指標的建立，並列入審查、環評項目
2. 日後廠商招標都需符合（以制度面來箝制）
3. 要求廠商自行提出因應措施供審查

#### 推動政策需考量政務官立場

「放煙火」，要有媒體活動，讓長官感覺有成效（短線操作）；但語言政策仍必須靠長期推動。

#### 針對二官辦目前政策的建議

1. 都有人做過，且成效不好，如：南韓英語村已成蚊子館、English Corner 因參與者少而效果不彰
2. 目前政策缺乏媒體效果
3. 建議：在偏鄉建立雙語學校

#### 偏鄉雙語學校的建立

一、原因：

1. 媒體感興趣（最容易放煙火）

2. 源耗費較小（因人數少）
3. 帶動偏鄉社區活絡
4. 偏遠地區的家長很少抗議（也沒時間顧小孩），真正抗議的其實是老師

## 二、執行：

1. 小學最容易做
2. 教育部有雙語教育法規，但可以迴避
3. 由外籍老師來教術科而不是教英文

## 三、易於「放煙火」：

1. 政策不可能雨露均霑，要有重點及成效，才不會被罵，也才有可能繼續推動
2. 不要錦上添花，要雪中送炭，對於剛起步的政策來說才有新聞
3. 假如能培養較特殊的學生（單親、原住民、新住民）成為外賓接待，也有新聞點
4. 學習周美青下鄉念英文故事書，也可以安排官員類似活動，如：市長一個月到學校讀一本書或說一個故事

## 四、英語授課的條件

1. 時間長
2. 班級小
3. 要搭配肢體語言
4. 老師應是要「教學」而不是「表演」，將學習權還給學生

## 每月一書（**Book of the City, Book of the Month**）

1. 官員帶頭閱讀，長期推動
2. 跟書商、出版業合作
3. 舉辦心得比賽，增加市民閱讀誘因，或甚至和其他縣市競賽

## 網頁

1. 資訊導向去設計：給外國人看的，要用外國人的角度來思考（反例：高雄在紐約市的失敗行銷）
2. 彙整外國人在臺所需資訊再做翻譯即可，不需所有局處都翻譯，否則翻譯量大到難以想像，且成本浩大，效果有限
3. 不做 **word-by-word translation**
4. 應建立系統，自動轉換語言（若使用英語介面，則直接連到英語版網站）
5. 目前臺灣的官方英文網站均應重新規劃
6. 他國優良案例：芬蘭的英語網站、京都（國際化程度最高的城市）的道路標示

## 市長簡報

1. 開頭先：**mission statement**
2. 哪些局處在做哪些事情
3. 最後一言以蔽之

4. 簡報長度不應超過八分鐘，否則聽者專注力下降

#### 標示

1. 不須拘泥於中英文對照，可分開標示，否則顯得雜亂、不易讀
2. 先暫時不考慮市政混亂、全面更新等問題
3. 機場、車站等重點區，做輻射狀延伸
4. 地址、地名比照中華郵政拼音（實務性考量）
5. 重點觀光區設立英文地圖（立即見效）

#### 公務人員訓練

訓練可以跟人事制度相結合，參與之員工享有優先出國、升遷等福利。

1. Intensive English Training：固定每週密集訓練
2. 蹲點計畫：和國外姐妹市交換公務員
3. Project-Based Coaching：task force 概念，請英語母語人士簽訂保密條款，來協助特定計畫，類似工作坊的形式密集指導。

#### 雙語化示範社區

1. 新市區，與建商協調
2. 安排安賓、觀光客入住
3. 九分子可以考慮

#### 臺北四大行業

1. 計程車、公車、7-11、超市大賣場
2. 錄 10-15 句英語
3. 做 10-15 句雙語墊板／手指書

#### 市民手冊

可列出「必學的 20 句話」、「必學 500 單字」

## 附錄二十五 委託研究案期末報告審查意見回應對照表

編號	審查意見	回覆修正情況說明
審查委員一		
(一)	全國各縣市國際生活環境指標現況調查作業之客觀問卷調查數據有不合理情形(第 65 頁),如新北市領有 ARC 人數遠超臺北市,以及其他國際觀光客人數、國際飯店數、觀光活動場次,部分縣市填答數據落差過大,明顯不合理等,可能因各縣市對問項之認知不同,或部分數據取得困難等因素所致,請釐清其正確性並修正,避免扭曲分析結果。	已參照修正。刪除較有爭議性之項目並依照中央部門之數據做調整修正。請參考第三章第四節各縣市基本資料、現況統計結果與分析(P.66)。
(二)	營造國際生活環境推動標準作業流程手冊(以下簡稱標準作業流程手冊)有關「姊妹城市的 MOU」範本(第 133 頁),其第 3、4 點英譯內容似不甚適當,建請研究團隊參考建議內容(已另送研究團隊)修改;語言管理手冊所附單字表及文法等內容建議刪除。	已參照修正。請參考附件:地方政府國際化推動小組組織與運作手冊第 14 頁。
(三)	臺東縣及澎湖縣部分標示翻譯工作尚未完成,請儘速完成。此外,在景點路標與解說牌之輔導成果方面(第 536-581 頁、第 604-646 頁),其英譯內容及編排,建議再予檢視及調整。	已參照修正。請參考第五章第三節及第四節(P.275、P.378)。
(四)	「研究發現與結果」第六點(第 305 頁)提及國際化生活環境必需從需求面和使用者的出發一節,建議可提供外籍人士可以隨時表達意見或交流的平台,以有效瞭解外籍人士需求。	未來在地方政府國際化手冊,將列入建議中央中府及地方政府設立類似平台,如臉書。
審查委員二		
(一)	本研究除國內各界訪談、座談之外,國外部分僅參考引用日本「京都國際化提升計畫」,參考資料較侷限。建議參考前行政院研考會 102 年度「我國推動國際生活營造政策之績效評估及跨國比較分析」報告中,有關新加坡與韓國比較之研究,以增加本研究之深度與廣度。	擬作為日後相關計畫之參考。
(二)	「參考書目」之格式不符規定,建議按照學術研究之正確格式編排。例如:書目須按照作者的姓氏字母依序排列;另報告中引用的重要作者及其作品並未列入「參考書目」中,例如	已參照修正。請參考「參考書目」(P.494)

	Michael Porter: The Competitive Advantage of Nations(第 5 頁),以及 John Hinkson, Geoff Sharp & Simon Porter 的「連結理論」- Engaged Theory)(第 29 頁)等。	
(三)	文詞修飾與其順暢性、文字之正確性、附錄之編排等方面,均有待改進。例如:第 305 頁第 15 行之「薦、起」為錯別字;「提要」(第 I 頁)第 1-3 段之文字未順暢、正確;第 202 頁與第 318 頁均標有「附錄三」,惟其內容不同,應係編排錯誤所致。	已參照修正(第 I 頁)。
(四)	本文中有關 GEFR 與各大測驗對照表、單字表等(第 201 至 228 頁)列參,但未分析、說明的表格資料或重複資料等,建議刪除或移至附錄。	已參照修正。
(五)	標準作業流程手冊將臺南市推動英語為「第二官方語言」之政策列為範例,惟該政策仍缺乏有效論述與證據闡述其務實性、可行性,其執行情況及成效,宜進一步評估,相關內容建請再酌。	手冊僅列出臺南市國際化單一辦公室組織辦法作為參考,其實務性、可行性、執行成效等因該辦公室仍執行中,尚未能有完整之評估。
(六)	第 304 頁之「第六節結語」,與第 305 頁之「第五章結語」內容雷同,建議再予整合,並將後者改為「第五章結論與建議」。	已參照修正(P.491)。
(七)	以下建議提供本案研究結論參考: (1) 地方政府國際化推動小組組織與運作亟需加強,但仍需中央統籌指導與協調。至於長期性的人才培育與職前、在職訓練,至為重要。 (2) 依在臺外籍人士意見之調查結果,學「華語」亦為其重要需求項目,惟目前該需求較為各地方政府忽略,建議未來可結合學校、社區舉辦外籍人士學習「華語」相關課程及活動。	已納入建議,請參考標準作業手冊。
審查委員三		
(一)	本研究目的在於「建構地方國際化指標」,因此,在「研究方法」及「研究資料」建議涵蓋地方縣市政府、區公所、鄉鎮市等負責「國際化」之承辦人員意見,並以深度訪談方式進行,以蒐集更多實務運作之意見。	已參照修正。依照建議對輔導縣市:臺南市、臺東縣及澎湖縣進行書面、電話訪談,蒐集實務運作之經驗。
(二)	本計畫所輔導之案例,建議將其「公版資料」提供其他縣市參考,如提供房屋租賃、汽機車租賃之契約公版,並建立參考資料庫,供廣泛	建議由中央統一製作資料庫,可統合菜單、租賃契約、房屋契約等英文版,提供縣市

	運用。	政府擺放連結於其網頁，以免除各縣市政府費時費力翻譯製作。
(三)	指標問卷題項很多，且部分題項難以填答，建議未來能予以簡化並詳列填答標準；另指標建議予以分類，如區分為「公部門」、「公營事業」、「私部門」指標，或優先執行之「直接指標」、「間接指標（輔導私部門）」等，俾供縣市政府制訂推動優先順序之參考。	已參照修正。
(四)	本案指標調查多為以量化為之，建議未來可增加質化之研究，如選擇京都、臺北、高雄等外界認為國際化程度較高之城市，以研究其實務作法，或透過訪談承辦人，蒐集其執行程作及相關經驗等，並可作為輔導之參考依據。	不需修改。 並未納入本計畫工作範圍內，未來國發會計畫可以朝此方向規劃。
(五)	指標調查之主觀問卷，其中有關教育部分，應釐清係指「英語力」or「英語環境」，如臺南市目前積極推動「全英語教學」、「英語社團」、「英語閱讀」、「英語教師專業成長社團」等，希望從基礎教育著手，達成提升學生口說表達能力之目標，但相關作為都未列在指標項目中，建議未來予以增列或調整。	推動全英語之目標在於民眾能使用簡易英語與外籍人士溝通，而產生友善的英語環境，因此在此暫不增列提升英語力之作法。
臺東縣政府國際發展及計畫處		
(一)	臺東縣為本計畫輔導之縣市，經輔導小組訪視後，提出許多錯誤及修正建議，希望後續能爭取相關經費，儘速修正。	不需修改。該縣正針對建議事項，進行工作。
(二)	臺東縣正積極朝國際幸福城市目標邁進，希望能與其他縣市學習相關經驗，避免錯誤與摸索。	已在輔導建議專章中，納入三縣市經驗分享內容，作為其他縣市參考。請參考頁數：
澎湖縣政府行政處		
(一)	有關公務人員英語能力之提升，建議由行政院人事行政總處推動相關培訓或評鑑計畫；交通道路標示建議由交通部強制規定要求標示雙語化及正確性，並將其納入評鑑，以提升縣市政府改進之動力與誘因。	已納入建議事項中。
(二)	有關地方政府英語人才培育及商家英語能力提升等工作，如由地方政府自行推動，其在經費方面確有困難。	無需修改。實際國際化運作，仍須中央及地方協調執行。



本會意見		
<p>(一)</p>	<p>第一章「緒論」部分：</p> <p>(1)「文獻分析」部分(第16頁),提及本研究主要蒐集國內外有關國際化作法及指標研究之專書、期刊、網頁等,另於備註說明相關文獻資料置於本計畫之雲端資料夾等,惟均未提及參考之書目及內容,請補充相關說明外,並請依格式補列本案所有相關參考文獻。</p> <p>(2)第四節各項工作規劃之(六)自動提款機英文版,其係金管會委請貴協會協助檢視修正,非屬本委託研究計畫之工作事項,建請刪除相關內容。</p>	<p>已參照修正。請見參考文獻之條列。</p> <p>各項目錄也已遵照修改。</p>
<p>(二)</p>	<p>第二章「建構國際生活環境指標體系」部分：</p> <p>(1)第一節之六、國際生活環境指標體系調查(二)操作方式項下所列時程表之時間均為「預估」時間(第45頁),請依實際時間修正。</p> <p>(2)第二節「縣市國際生活環境指標調查及研析報告」,為本案之重點工作項目之一,內容甚多且複雜,請改以專章撰擬。</p> <p>(3)有關國際化生活環境現況與指標調查問卷(第49-60頁),請於報告本文摘述相關架構、調查面向、指標描述等內容,實際調查問卷請改列為附錄。</p> <p>(4)有關縣市客觀問卷調查部分,其中「共同指標」之統計數據,似有部分呈現不合理情形,如「領有ARC人數」臺北市為4,093,新北市為83,680(第65頁),其與一般認知落差甚巨,請就類似情況之統計數據,補充說明原因,以及是否影響效度,與如何因應等。</p> <p>(5)個別性指標調查統計表(第72至74頁)之欄位序號未依序排列,另各構面統計數據,請選擇適當項目以統計圖表呈現,俾利進行比較與分析。</p> <p>(6)有關各縣市調查結果分析部分(第92至95頁),雖已依縣市別撰擬相關分析內容與建議,惟內容過於簡略,請再就調查之數據及結果,分別說明各縣市國際化現況、國際化資源盤點、優劣勢分析、發展定位(若其定位不只</p>	<p>(1) 已參照修正(P.47)。</p> <p>(2) 已參照修正。請參考第三章(P.61)。</p> <p>(3) 已參照修正(P.47)。</p> <p>(4) 已參照修正。請參考第三章第四節(P.66)</p> <p>(5) 已參照修正。請參考第三章第五節(P.95)</p> <p>(6) 已參照修正。請參考第三章第五節(P.95)</p> <p>(7) 已參照修正。請參考第三章第六節(P. 240)</p>

	<p>一項，請列優先順序)及具體建議等內容。</p> <p>(7)請蒐集整理各縣市政府於填答國際生活環境指標調查問卷作業反映之困難、問題及處理建議，俾利後續改進參考。</p>	
(三)	<p>第三章「地方政府營造國際生活環境推動標準作業流程 SOP 與操作指南」部分：</p> <p>(1)請於「編輯說明」補充說明 6 項手冊之對應關係與結構，以利縣市政府循其架構找到其應加強改善的重點，並可方便使用與操作。</p> <p>(2)部分「圖」被標示為「表」(如第 128 頁表 6、表 7)，並有圖、表名稱漏列及格式錯誤(如第頁 169)等情形，請再重新檢視所有圖、表，予以釐清及修正；另所引用之圖、表及網站截取之資料，補充及註明資料來源、日期及網址；部分圖表係以直接影印或截取畫面等方式列於手冊，如雙語標示標準作業手冊之表 6 雙語化標示範例等，請重製或提高畫面品質，以利未來運用及確保列印品質。</p> <p>(3)本手冊所引用之聯經出版社資料(如語言管理手冊附錄三之十大情境單字、附錄四之十大句法等)及多益考試必考 2000 單字等，為避免侵害第三人智慧財產權，建請刪除。</p> <p>(4)建議增加本案 6 項手冊之後續運用及推廣建議等內容，俾利本會參考；另有關各項手冊之內容，請另行裝訂成冊，俾利閱覽及後續運用。</p>	<p>已參照修正。</p> <p>(1)編輯說明中，已詳述如何運作之方式。</p> <p>(2)圖表已經調整，並放入解析度高之圖示。</p> <p>(3)有關聯經資料已刪除。</p> <p>(4)增加如何使用之建議，並將六冊分別裝訂。</p>
(四)	<p>第四章「輔導報告書」部分：</p> <p>(1)本章名稱參考本案需求書之計畫目標五，建議修改為「縣市國際生活環境輔導」。</p> <p>(2)依本報告第 288 頁、296 頁所述，仍有部分後續輔導工作尚未完成，如輔導建議、英文景點英譯等，請儘速完成。</p> <p>(3)附錄十三至附錄三十三等，皆為縣市國際生活環境輔導相關過程及成果資料，呈現方式過於零散，不利輔導成果之展現，建請依縣市及資料性質，予以系統性整理，俾利整體輔導成果之展現。</p>	<p>已參照修正。</p> <p>(1)已修改。</p> <p>(2)該工作已完成。</p> <p>(3)已重新編排相關資料。</p>
(五)	<p>第五章「結語」(第 113 頁)未總結本研究各章</p>	<p>已參照修正。請參考第六章結</p>

	發現，內容過於簡略，請研究團隊綜整本案歷次辦理過之座談會、調查資料、實地訪查等重要發現，以及各章節之重要論述與結論，充實其內容。另本章章名請修正為「結論與建議」，並請摘錄本案各項主要工作之結論重點內容於提要。	論與建議(P.491)
(六)	「主要建議事項」部分短期作法、中期政策、長期規劃等所列主、協辦機關不甚適當，例如：統一路名之翻譯一項列交通部為主辦單位、金融單位英語指示及說明等英譯列本會為協辦單位等，依 100 年 6 月 28 日行政院營造國際生活環境推動小組第 6 次會議決定，已分由不同權責機關負責，請再予檢視釐清權責並予修正。	主辦、協辦單位屬參考，意在本研究計畫之建議的落實。
(七)	期末報告封面及內文格式、章節安排等，請依本會委託研究計畫作業要點辦理；另部分編排格式（如編碼、縮排、圖次、表次、圖表資料來源等）及錯漏字，請再詳予檢視修正。	已參照修正。依國發會委託研究計畫作業要點辦理。