

# 臺北市政府研究發展考核委員會

## 111 年第 1 次研考委員會會議紀錄

開會時間：111 年 3 月 14 日（星期一）下午 2 時

開會地點：視訊會議

會議主席：黃銘材主任委員

紀錄：林曉玲約聘企劃師

出席者：如簽到表

### 壹、主席致詞（略）

### 貳、報告案

一、案由：1999 語音辨識試辦案進度說明，報請公鑒。

#### （一）羅孝賢委員：

1. 「1999 導入語音辨識評估專案」及「1999 客戶心聲平台提案」等 2 案是競爭關係嗎？因 2 案看起來類似，想確認一下服務模式為何？永續維運的想法？研考會對系統的看法為何？
2. 「1999 客戶心聲平台提案」預計於 111 年 3 月結案，預計辨識率 85% 是否已達成？後續平台維運的構想；包括維運主體、成本等，是否要成為常態服務項目？

#### （二）廖洲棚委員：

1. 研考會 Top-down 提出的服務需求為何？目前階段性成果是否有符合試辦前設定之目標和期待？
2. 中華電信 Bottom-up 這一案經評估後準確率約 85%，惟後續還衍生要進行做語意分析，中間可能存有誤差情況，想了解話務組對於現階段推動結果有無發現什麼問題？
3. 建議 2 個試辦案件結案後，後續可應用於解決哪些現有實務問題，宜配合試辦過程進行盤點和確認。
4. 編列預算部分應同步思考永續性，廠商提出之方案是否切實可行，需在決定導入前進行可行性評估。

#### （三）陳銘薰委員：

1. 語音辨識正確率是如何決定？是廠商辨認的結果，還是研考會判斷的結果？
2. 場域驗證目前有 90% 正確率，有無掌握無法辨識的原因為

何？

3. 這個系統是否僅針對國語嗎？是否有將其他1999進線語言納入考量？如果臺北市要朝多元文化融合城市邁進，應預先規劃和準備。

(四) 蕭乃沂委員：

1. 中華電信客戶心聲 VOC 系統係指當下？還是事後辨認？它反映的是民眾意見的關鍵詞？還是情緒？請再進一步說明系統內涵。
2. 預判部分值得再嘗試，進線時若可先預判民眾需求，應可輔助提高話務人員績效。請再說明預判內容為何？有無可能當民眾講述內容越多，透過演算法辨別民眾發話內容之關鍵詞，直接連動到後端資料庫，去撈取與該關鍵詞關聯性較高、對比程度最高的歷史問題，或話務人員當時的答覆紀錄。
3. 誤判時是否會產生風險？會不會造成服務人員困擾？建議未來擴大推動時，應將誤判可能產生的風險及配套措施納入考量。

(五) 張四明委員：

1. Top-down 以語音辨識為主，第2案 Bottom-up 則是加上語意分析。應先確認1999話務中心的目的為何？是希望聚焦語音辨識即可？還是也想要語意分析功能？
2. 除了國語辨識外，目前是否還提供其他語言辨識？及限制為何？

(六) 朱斌好委員：

1. 辨識率如何決定？是廠商還是研考會的標準？廠商檢測通數為何？每通時間差異是否會造成不同結果？
2. 通話時間長短和議題類型是否會影響辨識率？產生不同結果？誤判要如何稽核？目前尚無法掌握流程全貌。
3. 後續標案規模是否要推展為全面？

(七) 陳妙盈委員：

1. 目前系統是否有邀請第一線人員使用或測試？功能是否符合第一線人員需求？建議結案前，邀請第一線人員共同測試。
2. 另從目前規劃來看，話務人員需負責接聽電話、判斷、後

送通知機關等多種任務，系統是否可與機關業務連結或政策連結，以分散或減輕話務人員負擔。

- (八) **王崇禮委員**：柯市長上任之初推動公文電子化，惟流程未重新思考設計，沿用紙本公文流程，這樣推動電子化註定會失敗，因為思維沒有改變。回到這2案來看，應該導入 design thinking 的設計流程，研考會應先思考這2項合作案最終期望達到什麼效果？現行作業流程是否有因應語音辨識而進行改善？是否有因為系統的輔助提升行政作業的績效(對當下操作或事後分析)？建議2項語音辨識合作案，應從1999想要達成的目標，來檢視作業流程是否有優化空間。
- (九) **陳銘薰委員**：1999已經累積很久的運作經驗，建議評估是否未來可將民眾進線電話發展為結構化問答，話務人員可透過經驗法則去控制發言內容，或許可降低辨識負擔。
- (十) **主席裁示**：除前述委員建議事項以外，請話務管理組並針對可行性、效益、風險和財務評估等進行整體規劃思考，為112年度預算編列預為因應。

二、案由：2022台北城市博覽會規劃說明，報請公鑒。

(一) **蘇彩足委員**：

1. 總論述目前定調為「真實台北」似乎力度不夠，不容易鼓舞人心，柯市長一直以正直誠信的政治文化為理念，但是正直誠信不適宜用來形容城市。
2. 另簡報第14頁策展論述之英文部分，其實是在說明要「具備彈性」，跟總論述強調的「真實」似有落差，所以不太清楚引用該段英文說明用意為何？
3. 另博覽會定調為真實台北，但呈現方式大量使用虛擬科技(如AR、動態科技)，似與「真實」有點距離，目前展覽方式教育意義濃厚，目標對象感覺比較鎖定年輕人或具有數位素養者，建議思考如何讓博覽會更具包容性，讓多元族群都能看得懂，讓所有民眾都能參觀。

(二) **羅孝賢委員**：

1. 建議使用故事性串連讓民眾產生共鳴。此次城博強調「改變」，除了8年施政回顧外，還要有前瞻；說明8年努力，引領臺北步向更棒的未來。除了響亮易記的 slogan，還

要有具體對照及客觀的數據呈現，說明臺北更臻真善美，才能引發市民共鳴。

2. 另有很多好的議題是需要跨局處橫向聯繫，建議在「對齊國際，翻轉城市」主題的「TOD」子議題納入交通局。大眾運輸導向發展(Transit-Oriented Development, TOD)與都市發展政策及公共交通政策密切相關，捷運局主導工程規劃與建設、臺北捷運公司主導營運，交通局綜理都市交通政策，角色重要。
3. 此外，「交通運輸」子議題中，亦建議宜有捷運局、臺北捷運公司的參與才完整。「智慧臺北」子議題中，「智慧交通」裡「智慧軌道」亦有頗多創新服務的具體作為，宜納入臺北捷運公司，以豐富內容。

(三) **王崇禮委員：**

1. 我與蘇彩足委員想法相同，本次博覽會的主題為何？想要強調的重點為何？從策展論述來看，感覺是要強調柯市長的正直誠信；但從其他細項說明，感覺又不像，內容和主題無法相互對應。
2. 以「文化實力提升」大展區之「打開公共全民參與」小展區為例，何謂「打開公共」？此處所指的是公民參與嗎？措辭表達和展覽主軸應更緊密。另建議可將世大運列入8年政績，這場賽事如期、如質、如預算辦理完成，不僅是臺北驕傲，也是臺灣驕傲，但策展規劃中似未見露出，規劃內容可再思考。

(四) **陳銘薰委員：**博覽會目前感覺比較像是8年政績呈現，建議思考如何把柯市長功績化為無形，讓市民自己感受這是柯市長任內推動的政策，展覽總論述如果是定調在「真實台北」，則應忠實呈現過去和未來，不能抹滅過去政務官、官員貢獻，後續繼任的市政團隊也能依循繼續努力。舉辦展覽是一個讓民眾了解臺北過去8年發展演變的機會，藉此描繪更好的未來，博覽會如能納入這些內容，似不會淪為市長個人政績展現。

(五) **蕭乃沂委員：**博覽會辦理過程之民眾回饋意見很重要，建議預先思考事後回饋意見如何到各機關？在活動結束後，可以留下什麼東西？留下什麼給臺北市、給同仁？如何回饋到執

政的週期，可以從對整個文官體系機關的回饋來思考。

(六) **張四明委員**：研考會希望透過城市博覽會包裝市長8年成果，建議展覽架構和展覽主題之對應關係應重新梳理，展覽內容是否有代表性？可完整呈現柯市長8年政績，總表有必要重新釐清，避免偏頗和失衡。

(七) **廖洲棚委員**：

1. 博覽會論述基礎應更合理化，雖然表面是博覽會，但讓人直接聯想到的就是柯市長8年政績表現，建議針對城市博覽會的預期目標以及預期效益宜有合理論述，以強化辦理此一會議的正當性與必要性。
2. 展覽會議金額頗高，有關經費編列依據，以及經費預算編列的合理性的資訊，宜事先準備相關說明，以合理因應輿論及民意代表的關切。
3. 誠如前面幾位委員意見，「真實台北」比較沒有激勵人心的感覺，應該要強調柯市長執政前後為市民解決什麼問題？改變了什麼？改變後的臺北是否有比以前更好？未來的臺北會是如何？不然參與者只能看到單項政策、單項政策的橫斷面，建議策展規劃應更加強故事性串連。

(八) **朱斌好委員**：

1. 建議勿將每任市長卸任前辦理城市博覽會變為例行作業。
2. 建議思考如何讓策展可以更凝聚全體市民共識，更重要的是運用此次覽展，促進現有政策的良好溝通、行銷，或者是教育功能。
3. 應更具體說明如何透過展覽讓臺北市的國際知名度更高。

(九) **王崇禮委員**：柯市長在上任後，經常挑戰過去市長不敢處理或很困難的議題，是基於這一代可以解決的問題就不要留到下一代的精神，建議展策規劃應先聚焦跨局處共同價值，適時強調這些政策背後的理念精神。

(十) **蘇彩足委員**：我想回應一下王崇禮委員的建議。我認為，這個展覽應該要讓臺北市民，觀展後感受到驕傲，臺北市能做到很多其他城市做不到的事情，策展應該要讓民眾有驕傲、有期待的感覺，覺得臺北真的很棒！

(十一) **陳銘薰委員**：我也附議一下王崇禮委員和蘇彩足委員。柯市長在上任之初，曾向市政團隊詢問我們要留下什麼樣的東

西給 8 年後的臺北市民？所以本次策展或許可將此納入考量，8 年前的臺北為何？8 年後發生了什麼不一樣的變化？

**(十二) 主席裁示：**

1. 謝謝委員的建議，本次展覽最大目標就是希望讓民眾看完產生驕傲，覺得臺北真的很棒。
2. 目前實體展預計 8 月 27 日至 9 月 11 日正式辦理，研考會規劃於試營運階段邀請研考委員共同前往體驗。

**參、臨時動議：**無。

**肆、散會**（下午 3 時 48 分）

臺北市府研究發展考核委員會  
111 年第 1 次研考委員會議

時間：111 年 3 月 14 日(星期一)14 時 0 分

地點：視訊會議

主席：黃銘材主任委員

紀錄：林曉玲約聘企劃師

單位	職稱	姓名	簽名
臺北市府研考會	主任委員	黃銘材	台北通簽到 13:56:00
臺北市府研考會	副主任委員	周德威	台北通簽到 15:18:31
臺北市府研考會	主任秘書	張進逸	TAIPEION 簽到 13:49:20
臺北市府研考會	專門委員	張釗嘉	台北通簽到 13:42:40
臺北市府研考會	專門委員	黃宏光	台北通簽到 13:56:00
臺北市府研考會	簡任研究員	黃嫻嬪	台北通簽到 13:42:53
臺北市府研考會綜合計畫室	專門委員	紀素菁	台北通簽到 13:45:34
臺北市府研考會綜合計畫室	約聘企劃師	石敬梅	台北通簽到 13:43:06
臺北市府研考會綜合計畫室	約聘企劃師	呂佩珊	台北通簽到 15:21:41
臺北市府研考會研究發展組	組長	黃鳴鴻	台北通簽到 13:44:50
臺北市府研考會研究發展組	約聘企劃師	林曉玲	台北通簽到 13:41:50
臺北市府研考會研究發展組	組員	陳奕廷	台北通簽到 13:27:03
臺北市府研考會管制考核組	組長	林瑋翔	TAIPEION 簽到 13:45:29
臺北市府研考會服務精進組	組長	翁久惠	台北通簽到 13:49:04
臺北市府研考會服務精進組	組員	江瑋倫	TAIPEION 簽到 13:42:56

臺北市政府研考會圖資管理組	組長	馬明君 (林潔瑜代)	台北通簽到 13:44:49
臺北市政府研考會話務管理組	組長	陳宗亨	TAIPEION 簽到 13:49:50
臺北市政府研考會話務管理組	約聘企劃師	張堯雯	台北通簽到 13:50:01
臺北市政府研考會秘書室	主任	李晨瑜	台北通簽到 13:43:19
臺北市政府研考會會計室	主任	曾睿永	
臺北市政府研考會人事管理員	人事管理員	賴淑茹	台北通簽到 14:45:26
臺北市政府人事處	處長	張建智	台北通簽到 13:42:37
臺北市政府主計處	處長	鄭瑞成	台北通簽到 13:55:57
研考委員		陳妙盈	台北通簽到 13:50:47
研考委員		陳銘薰	台北通簽到 13:52:47
研考委員		蕭乃沂	台北通簽到 13:53:20
研考委員		羅孝賢	台北通簽到 13:56:15
研考委員		張四明	台北通簽到 13:56:09
研考委員		廖洲棚	台北通簽到 13:55:15
研考委員		王崇禮	台北通簽到 13:43:15
研考委員		朱斌好	台北通簽到 13:57:24
研考委員		蘇彩足	台北通簽到 13:48:50

會議代碼:11199810910

# 臺北市政府研究發展考核委員會 111 年第 2 次研考委員會會議紀錄

開會時間：111 年 6 月 24 日（星期五）下午 2 時

開會地點：視訊會議

會議主席：黃銘材主任委員

紀錄：林曉玲約聘企劃師

出席者：如簽到表

## 壹、主席致詞（略）

## 貳、報告案

### 一、案由：精實管理成果報告，報請公鑒。

（一）王崇禮委員：本案已推動多年，惟簡報內容聚焦推動過程，較缺乏效益說明，有無數據可輔助呈現？另近期媒體報載，預估柯文哲市長卸任時，市府僅餘 100 多億歲計賸餘，相較過去歷任市長留下 250 餘億相去甚遠，但事實應非如此，建議加強說明臺北市政府推動精實管理後，帶來哪些改變？替臺北市政府精進多少效益？消除多少 8 大浪費提升效率？

### （二）羅孝賢委員：

1. 公務機關常為人詬病 2 個問題：其一為本位主義，權責劃分常造成行政效率不彰，甚至爭功諉過層出不窮。另則為服務流程設計，通常是「方便自己，麻煩顧客」，因而成為民眾申訴抱怨甚至不滿意之根由。從服務流程來看，在多年努力下，已有長足進步，例：戶政、地政、監理等面向，已大致能做到賓至如歸程度。惟整體而言，仍需全面檢視，找出問題，積極改善。而前者，進步有限，涉及到跨科室、局處的業務，常有權責分案之爭，多有遇事推諉，少見勇於任事的擔當。
2. 以 HELLO TAIPEI 為例，關鍵問題多在橫向協調、權責判定，以致於無法自動分案。本案取得相當不錯成果，未來宜就如何推廣落實成為各機關 DNA 多做著墨，鼓勵公務員於工作中主動發掘問題並覺知自身的工作態度，落實精實管理，創意提案制度值得提倡深化，給予適當鼓勵，惟須注意避免流於形式。另建議將本案執行多年，臺北市發生

哪些改變具體說明，以加強施政效果。

(三) **鄭瑞成委員：**

1. 有關臺北市歲計賸餘一節，經查截至110年底臺北市累計賸餘（府編決算數）為276億餘元，較103年底累計賸餘（審定決算數）231億餘元，增加44億餘元，先予敘明。
2. 至有關臺北市實施精實管理部分，主要係由各機關運用「合辦」、「減辦（量）」、「停辦」、「改變作法」及「其他」等方式，就其業務或計畫進行全面盤點及檢討者。

(四) **朱斌好委員：**

1. 除了財政面向的改善，是否可進一步說明推動精實帶來的具體效益？
2. 另因局處性質不同，推動精實過程是否有採取不同策略？相關推動經驗如能系統化整理有助後續推廣分享。

(五) **王崇禮委員：**承接朱斌好委員的建議，臺北市政府一直以來都有這樣的問題，對於投入部分描述很多，惟缺乏具體效益說明。從鄭瑞成委員的說明，我們可了解臺北市政府導入精實管理後，組織文化已確實發生改變，但相關報告應將成果更具體說明呈現。

(六) **陳銘薰委員：**

1. 新制度推動需要一定時間，本案目前感覺較偏向從20個梯次產出之個案作為機關擴散種子，同仁正在播種，提出成果可能言之過早，建議短期成果可從專案推動前後之績效差異，來吸引或提高其他機關導入意願。
2. 部分機關可能不適用此類改善手法，未來可針對精實管理個案進行分析，提出適用臺北市政府之關鍵因素。目前均以鼓勵導入的角度來推動，未來如要落實執行，建議應思考如何透過制度化，以行政機關體系強制導入。

(七) **張四明委員：**

1. 贊成前面幾位委員意見，精實管理專案成果說明建議再強化，並建議補充說明本案所培育41位府級師資目前運用情形為何？
2. 另誠如陳銘薰委員所言，建議行政機關導入精實管理工具，可優先聚焦跨機關權責釐清、流程痛點相關課題。以「提升 HELLO TAIPEI 服務效能」案例來說，或可考量由

研考會主任秘書與各機關主任秘書建立工作圈或品管圈，類似同業工會概念，市府跟各機關工作如何統合等，研考會主任秘書與各機關主任秘書上下串聯，將對跨機關權責釐清帶來實質助益。

(八) 主席裁示：謝謝委員建議。

## 參、討論案

一、案由：112 年度研考會委託研究案，提請討論。

(一) 陳妙盈委員：針對第 1 案「人民陳情案件實名制執行方案評估」，以 1999 臺北市民熱線經驗來看，如果採取實名制對效率無影響，為什麼實名制會對 HELLO TAIPEI 有影響？另如果實名制對 1999 臺北市民熱線確實有成效，那 HELLO TAIPEI 為何不直接採用實名制？為什麼還進行評估？

(二) 蘇彩足委員：3 個研究案課題都很重要，但針對第 3 案「臺北市政府遠距辦公模式常態營運之可行性評估」，重點建議聚焦在實施現況及未來展望、本府遠距辦公常態營運可能面臨之問題、解決措施及可行性評估等，建議刪除組織韌性分析架構一項，因若無精確定義，此項恐使研究範圍過大。

(三) 陳銘薰委員：第 1 案「人民陳情案件實名制執行方案評估」應無委託研究之必要，因為實名制為法規規定之檢舉要件，建議朝下列 2 項機制來持續精進即可，第 1 點是針對 HELLO TAIPEI 電子郵件驗證方式，建議可使用手機發送簡訊來輔助驗證電子郵件帳號有效性；其次，針對同一事由連續多次重複檢舉案件，由權管機關確實處理且答復檢舉者後，後續新增案件依相關規定受理後存查。

(四) 蘇彩足委員：我與陳銘薰委員看法稍有不同，在法律上陳情要採取實名制始能受理，惟陳情不僅只有舉發案件，亦包含對市政建議。臺北市政府從過往市長信箱、局處首長信箱，使用半隱匿身份識別之電子郵件帳號即可陳情，轉換到目前統一使用 HELLO TAIPEI 作為單一窗口，從民眾立場來看，實名制陳情確實有可能會造成吹哨者不安或民眾不敢舉發，仍有評估之必要。

(五) 朱斌好委員：

1. 第 1 案「人民陳情案件實名制執行方案評估」之案件比例

有多高？處理方式是期望從技術面解決嗎？如果透過系統勾稽可達成，是否還有需要委託研究？

2. 第2案「臺北市政府數位服務力評量指標建構之研究」，數位能力是針對市府幾級機關進行分類？建議再思考定位和研究成果具體作何用？
3. 第3案「臺北市政府遠距辦公模式常態營運之可行性評估」，應先確認市府態度，如果要常態推動 work from home，建議相關法規及客觀環境都要納入考量。

(六) **張建智委員：**

1. 110年新冠肺炎（COVID-19）疫情第三級警戒期間，臺北市政府平均每天約有7千人採取遠距辦公，今年二級警戒期間，每天約有3千至4千人遠距辦公。
2. 臺北市政府遠距辦公已有2年實施經驗，柯文哲市長日前亦指示應評估規劃遠距辦公轉變成常態性措施之可行性。

(七) **陳銘薰委員：**遠距辦公常態化是好的發展方向，但建議應予擴大範圍，包含緊急應變（例：疫情三級警戒）或懷孕同仁、不便實體通勤辦公者，也許均可納入研究範疇，研究成果亦可作為全國人事政策參考。

(八) **蘇彩足委員：**我與陳銘薰委員想法相同，遠距辦公常態化考量的非疫情而是與業務性質有關，以美國聯邦政府來說，視業務性質（例：研究人員）可以不用至辦公室，有的則是每週前往辦公室2至3天，臺北市政府確實可從更前瞻角度來思考本案。至第2案「臺北市政府數位服務力評量指標建構之研究」部分，數位服務力的定義尚不清楚，建議再評估是否有需要立即辦理評鑑？

(九) **廖洲棚委員：**相較於第1案和第3案，第2案「臺北市政府數位服務力評量指標建構之研究」較缺乏目的性，我認同蘇彩足委員意見，如果要透過指標來引導未來發展方向，反而可能產生很高風險。從研究執行角度來思考，研究團隊恐無法確切掌握市府需求，指標建構出來後，調查結果可能無法實際反饋至臺北市政府原先期待之目的，建議再釐清目的。

(十) **王崇禮委員：**

1. 以研考委員會議為例，從過去實體會議改為視訊會議，會議辦理成效雖相差不遠，惟採取視訊會議使整體行政成本降低。面對新冠肺炎疫情，柯文哲市長提出「防疫、紓困、振興及轉型」4項行政機關重要任務，藉由防疫經驗進行業務轉型，讓市政運作更有效率。
2. 我個人認為，第1案「人民陳情案件實名制執行方案評估」，自行蒐集相關法規，酌予修正即可推動。第2案「臺北市政府數位服務力評量指標建構之研究」和第3案「臺北市政府遠距辦公模式常態營運之可行性評估」比較合理，課題較具未來性適合進行委託研究；特別是第3案，數位化研究方向是正確的，惟命題應再修正擴大，應納入流程再造概念。
3. 另建議，研考會辦理委託研究應先具體定義問題，研考委員畢竟是外人，無法掌握整體市府或會內重要議題之全貌，可能使研究成果不夠深入。

(十一) **朱斌好委員：**

1. 第1案「人民陳情案件實名制執行方案評估」建議逕行法規研究。
2. 第2案「臺北市政府數位服務力評量指標建構之研究」，國發會過去曾委託政大數位治理研究中心進行類似研究，研究計畫即建構機關數位成熟度指標，國發會有規範各機關應上傳相關資料數據（包含機關有多少軟硬體？有多少資訊人員等？），均為廣義數位能力指標；臺北市政府資訊局過去也有發展相似研究，文獻和方向參考資料眾多。以委託研究案來說，應該思考研究目的為何，再來尋找合適指標，另研究成果對機關之影響為何？是數位能力差，要求機關做更多數位轉型？抑或是可以獲得更多資源？研究定位應再釐清。另數位評鑑前應藉機流程重整，有一平台可自動蒐集彙整資料，勿再以傳統紙本流程向各機關索取方式辦理。若本案確實要進行委託研究，建議優先從指標、評估機制、治理模式先建構，經費可略為調整。
3. 第3案「臺北市政府遠距辦公模式常態營運之可行性評估」，個人表達支持。

(十二) **張四明委員：**

1. 第1案「人民陳情案件實名制執行方案評估」，除推動實名制法律分析以外，建議納入吹哨者保護議題。
2. 第3案「臺北市政府遠距辦公模式常態營運之可行性評估」，我呼應蘇彩足委員意見，建議刪除組織韌性部分，優先納入遠距辦公時機與對象課題。

(十三) **羅孝賢委員：**

1. 112年度研考會委託研究案3案經費合計僅360萬元，研究經費稀少已成為市府常態，實難以夸談「研究」，遑論「發展」。在經費拮据的情況下，研究案立案目的、研究成果參採落實的機會即須斤斤計較，應優先釐清研考會迫切想解決問題為何？俾將資源集中聚焦該課題。
2. 第1案採取實名制目的係為解決什麼問題？與服務流程設計再造的關係？與提升民眾服務品質的關係？是否會產生新的問題？對策是什麼？
3. 第2案有關數位服務力評量指標建立，數位是手段，服務是目的，數位轉型的目的是要提升服務，評量指標的建立切忌倒因為果，預期成果的檢視與要求應特別注意。
4. 第3案探討遠距辦公模式常態化，從交通角度來看是鼓勵推動用網路取代馬路。因市府服務面向廣大，各單位性質迥異，落差甚大，因疫情影響，公私部門不得不提早直接面對遠距辦公的現實需要，對大家而言，是工作模式和生活方式整體改變，不論從組織韌性，維持組織正常運作觀點，或由政府服務民眾，提供服務觀點，諸多面向須有周延深入探討，始能確保組織永續維運與服務轉型的可能。

(十四) **主席裁示：**

1. 配合柯文哲市長指示及各委員建議，第3案「臺北市政府遠距辦公模式常態營運之可行性評估」酌予修正後進行委託研究。
2. 至第1案「人民陳情案件實名制執行方案評估」和第2案「臺北市政府數位服務力評量指標建構之研究」，本會將參考委員建議，重新討論釐清範圍和定位，再決定實際委託研究方向。

**肆、臨時動議：**無。

**伍、散會**（下午3時38分）

臺北市府研究發展考核委員會  
111 年第 2 次研考委員會議

時間：111 年 6 月 24 日（星期五）14 時 0 分

地點：視訊會議

主席：黃銘材主任委員

紀錄：林曉玲約聘企劃師

單位	職稱	姓名	簽名
臺北市府研考會	主任委員	黃銘材	台北通簽到 13:42:17
臺北市府研考會	副主任委員	周德威	台北通簽到 13:42:17
臺北市府研考會	主任秘書	黃宏光	台北通簽到 13:56:06
臺北市府研考會	專門委員	張釗嘉	台北通簽到 13:46:02
臺北市府研考會	專門委員	黃嫻嬪	台北通簽到 13:43:57
臺北市府研考會綜合計畫室	專門委員	紀素菁 (張嘉慈代)	台北通簽到 13:46:22
臺北市府研考會研究發展組	簡任研究員	黃鳴鴻	台北通簽到 13:46:55
臺北市府研考會研究發展組	約聘企劃師	林曉玲	台北通簽到 13:34:10
臺北市府研考會研究發展組	助理研究員	胡婷舜	台北通簽到 13:45:39
臺北市府研考會研究發展組	組員	陳奕廷	台北通簽到 13:30:33
臺北市府研考會管制考核組	組長	林瑋翔	TAIPEION 簽到 13:57:12
臺北市府研考會服務精進組	組長	翁久惠	台北通簽到 13:47:19
臺北市府研考會服務精進組	助理研究員	郭士寧	台北通簽到 13:44:28
臺北市府研考會服務精進組	助理研究員	童華仁	台北通簽到 13:53:50
臺北市府研考會圖資管理組	組長	馬明君	台北通簽到 13:42:12

臺北市政府研考會話務管理組	組長	陳宗亨	TAIPEION 簽到 13:52:55
臺北市政府研考會秘書室	主任	李晨瑜	台北通簽到 13:46:50
臺北市政府研考會人事管理員	人事管理員	賴淑茹	(請假)
臺北市政府研考會會計室	代理主任	胡月鳳	台北通簽到 13:56:39
臺北市政府人事處	處長	張建智	台北通簽到 13:45:22
臺北市政府主計處	處長	鄭瑞成	台北通簽到 13:48:34
研考委員		王崇禮	台北通簽到 13:46:30
研考委員		陳妙盈	台北通簽到 13:46:56
研考委員		羅孝賢	台北通簽到 13:47:47
研考委員		蘇彩足	台北通簽到 13:49:32
研考委員		廖洲棚	台北通簽到 13:51:07
研考委員		張四明	台北通簽到 13:55:00
研考委員		朱斌好	台北通簽到 13:57:32
研考委員		陳銘薰	台北通簽到 15:40:23
研考委員		蕭乃沂	(請假)

會議代碼:111823919

# 111 年研考委員暨臺北市政府公共參與組市政顧問 聯席會議紀錄

開會時間：111 年 8 月 22 日（星期一）上午 10 時

開會地點：臺北花博爭艷館

會議主席：黃銘材主任委員(周德威副主任委員代)

紀錄：陳奕廷組員、王嚴鴻組員

出席者：如簽到表

## 壹、臺北城市博覽會展場參觀（略）

## 貳、意見交流

### 一、杜國源市政顧問

- （一）有關「海綿城市」議題，全市的空調機冷凝水實為可善加利用的水資源，這次城市博覽會沒有進行探討，殊為可惜。
- （二）關於臺北市的毛小孩公園，飼主關注的是安全跟衛生問題，如公園是否有每天定時清潔跟消毒，避免產生群聚感染，需要市府進一步留意，而不只是環境整理。
- （三）建議可尋找閒置空間增設「城市願景館」，集中並長期放置本市歷史發展及未來願景介紹，讓國外旅客或外縣市民眾可了解臺北市的發展及未來願景。

### 二、羅孝賢研考委員

- （一）城市博覽會的入口導引不清楚，須考量民眾來訪的各種路線和使用的交通工具，俾利其找到展場；另場地四周久未使用有破舊感，可再整理讓城博意象更為鮮明。
- （二）聆聽導覽時發現會互相干擾，建議可針對不同對象（團客、散客等）提供不同導覽模式規劃，減少干擾情形。例如團客參訪可考慮戴上耳機聆聽自己團體解說員之說明，就不會影響其他參訪民眾。

### 三、楊錦洲市政顧問

「永續城市」和「淨零排碳」是臺北市重要施政，但相關重要階段在展覽中沒有展示，例如各年度目標、公車到什麼時候可全部換成電動公車、那些空間可以綠化、綠電儲能設備等，建議思考推動計畫和目標的連結和呈現。

#### 四、呂育誠市政顧問

- (一) 建議展區間的擴音設備可略做調整，讓聲音聚焦，避免互相影響，降低觀賞品質。
- (二) 手機已為每個人隨身必備生活物品，建議可將每個展區資訊內容做成 QR-code，且 QR-code 圖示要大且清楚，讓無法聽到導覽的民眾，可透過 QR-code 了解展間介紹。
- (三) 展間有許多民眾提供的照片或資料，建議主辦單位應進一步確認，這些照片或資料是否符合著作權使用。部分特殊取得的資料，若經得所有者同意，甚至可以特別標示，讓民眾知悉其中的獨特性。

#### 五、王鐘雄市政顧問

對於內湖交通的改善，有無初步的概念或相關改善計畫，建議可以呈現出來。

#### 六、魏憶龍市政顧問

建議參訪結束後的問卷調查題目可再精簡，以減少填寫時間；或評估是否有可能在入口處先發放問卷調查，另於出口處回收問卷，如此也可以取得民眾在參觀後的第一手統計數據。

七、主席裁示：謝謝各位參與，所提建議將分送相關權責機關了解與回應。

參、散會（上午 11 時 35 分）

# 研考會城博聯席會議

時間：111年8月22日(星期一)10時0分

地點：臺北花博爭艷館

主席：黃銘材主任委員(周德威副主任委員代)

紀錄：陳奕廷組員、王嚴鴻組員

單位	職稱	姓名	簽名
臺北市政府研考會會本部	主任委員	黃銘材	請假 (議會市長專案報告)
臺北市政府研考會會本部	副主任委員	周德威	台北通簽到 09:58:51
臺北市政府研考會會本部	主任秘書	黃宏光	台北通簽到 09:20:53
臺北市政府研考會會本部	專門委員	張釗嘉	台北通簽到 09:33:57
臺北市政府研考會綜合計畫室	專門委員	紀素菁	請假
臺北市政府研考會研究發展組	組長	林潔瑜	台北通簽到 08:27:48
臺北市政府研考會研究發展組	組員	陳奕廷	台北通簽到 07:19:53
臺北市政府研考會研究發展組	約聘企劃師	林曉玲	台北通簽到 08:13:22
臺北市政府研考會研究發展組	副研究員	彭彥郡	台北通簽到 08:28:03
臺北市政府研考會研究發展組	組員	王嚴鴻	台北通簽到 08:28:52
臺北市政府研考會話務管理組	研究員	陳文昭	台北通簽到 08:53:59
臺北市政府研考會研究發展組	研究員	詹桂香	台北通簽到 08:53:59
臺北市政府研考會服務精進組	視察	黃麗蓉	台北通簽到 08:54:07
臺北市政府研考會研究發展組	組員	顏君旭	台北通簽到 08:55:05
臺北市政府研考會圖資管理組	助理研究員	童華仁	台北通簽到 08:55:27
臺北市政府研考會研究發展組	助理研究員	胡婷舜	台北通簽到 08:55:52
臺北市政府研考會管制考核組	副研究員	鐘羿惠	台北通簽到 08:55:57
臺北市政府研考會綜合計畫室	約聘企劃師	陳蕙娟	台北通簽到 08:56:18
臺北市政府研考會研究發展組	約聘企劃師	張嘉宇	台北通簽到

單位	職稱	姓名	簽名
			08:59:52
臺北市政府研考會話務管理組	組長	陳宗亨	台北通簽到 09:23:53
臺北市政府研考會服務精進組	組長	翁久惠	台北通簽到 09:26:03
臺北市政府研考會秘書室	主任	李晨瑜	台北通簽到 09:26:07
臺北市政府研考會圖資管理組	組長	馬明君	台北通簽到 09:26:23
臺北市政府研考會人事管理員	人事管理員	賴淑茹	台北通簽到 09:34:11
臺北市政府研考會會計室	主任	胡月鳳	台北通簽到 09:34:04
臺北市政府府本部市長辦公室	主任	謝明珠	台北通簽到 11:23:14
臺北市政府府本部市長辦公室	顧問	林有志	台北通簽到 09:50:21
臺北市政府市政顧問	總召集人	張哲揚	台北通簽到 09:58:54
臺北市政府市政顧問	副總召集人	林富男	台北通簽到 10:01:36
臺北市政府市政顧問	副總召集人	楊樑福	台北通簽到 11:01:36
公共參與組市政顧問	市政顧問	呂明都	台北通簽到 09:33:45
公共參與組市政顧問	市政顧問	張幸松	台北通簽到 09:35:43
公共參與組市政顧問	市政顧問	席代麟	台北通簽到 09:41:20
公共參與組市政顧問	市政顧問	杜國源	台北通簽到 09:42:27
公共參與組市政顧問	市政顧問	王弓	台北通簽到 09:44:16
公共參與組市政顧問	市政顧問	陳邱樂世	台北通簽到 09:52:24
公共參與組市政顧問	市政顧問	俞純卿	台北通簽到 09:53:43
公共參與組市政顧問	市政顧問	黃文玲	台北通簽到 10:04:20
公共參與組市政顧問	市政顧問	黃坤瑛	台北通簽到 10:58:58
公共參與組市政顧問	市政顧問	呂育誠	台北通簽到 09:30:08

單位	職稱	姓名	簽名
公共參與組市政顧問	市政顧問	方恩格	台北通簽到 11:10:08
公共參與組市政顧問	市政顧問	王鐘雄	台北通簽到 09:50:08
公共參與組市政顧問	市政顧問	魏憶龍	台北通簽到 11:00:08
公共參與組市政顧問	市政顧問	鄭榮城	台北通簽到 11:00:08
公共參與組市政顧問	市政顧問	楊錦洲	台北通簽到 11:04:08
公共參與組市政顧問	市政顧問	蘇金箱	台北通簽到 11:05:08
公共參與組市政顧問	市政顧問	林肇俊	台北通簽到 11:06:08
公共參與組市政顧問	市政顧問	張中樞	台北通簽到 11:07:08
公共參與組市政顧問	市政顧問	梁金生	台北通簽到 11:06:08
公共參與組市政顧問	市政顧問	陳俊明	台北通簽到 11:08:08
公共參與組市政顧問	市政顧問	賴調燦	台北通簽到 11:08:12
公共參與組市政顧問	市政顧問	陳順財	台北通簽到 11:08:20
研考委員	委員	陳妙盈	台北通簽到 09:37:40
公共參與組市政顧問 研考委員	市政顧問 研考委員	蕭乃沂	台北通簽到 09:48:12
公共參與組市政顧問 研考委員	市政顧問 研考委員	陳銘薰	台北通簽到 09:48:21
研考委員	委員	廖洲棚	台北通簽到 09:39:08
研考委員	委員	王崇禮	台北通簽到 09:50:33
研考委員	委員	羅孝賢	台北通簽到 11:20:50
研考委員	委員	張四明	台北通簽到 09:49:02
研考委員	委員	朱斌妤	請假
研考委員	委員	蘇彩足	請假
研考委員	委員	張建智	請假 (議會市長專案報告)

單位	職稱	姓名	簽名
研考委員	委員	鄭瑞成	請假 (議會市長專案報告)
臺北市政府主計處處本部	主任秘書	朱宜寧	台北通簽到 09:42:43

會議代碼:111782601

# 臺北市政府研究發展考核委員會 111 年第 4 次研考委員會會議紀錄

開會時間：111 年 12 月 14 日（星期三）上午 11 時 0 分

開會地點：臺北市市政大樓 2 樓低層北區 N202 會議室

會議主席：黃銘材主任委員

紀錄：林曉玲約聘企劃師

出席者：如簽到表

## 壹、主席致詞（略）

## 貳、報告案

一、案由：柯市長 8 年任內研考會新增重要施政項目，報請公鑒。

（一）蘇彩足委員：研考會在過去 8 年推動多項重要施政令人感激，針對簡報所提員工滿意度調查一項，歷年調查結果顯示，員工對首長滿意度均高於市長滿意度，惟 109 至 111 年呈現明顯下滑部分建議可再補充說明（例：是否受選舉期間市長交辦新增業務所致或其他原因所致）。另重大計畫管理系統之部分資訊或欄位，後續是否開放民眾使用檢視或有無相關規劃，亦可再進一步說明。

（二）陳妙盈委員：針對簡報所提「推動本市單一陳情系統 HELLO TAIPEI」一項，搭配歷年管道占比數據說明，建議統計圖從案件數改為比率較能突顯本案成長情形。

（三）王崇禮委員：

1. 本人與研考會的緣份，始於柯文哲市長邀請我來擔任主委開始，卸下主委後還有幸能接續擔任研考委員一職，回顧這些過往時間，除我比較擅長的策略地圖、精實管理、IRS、RCA 等，對於部分非專業領域如審議式民主或公民參與，我亦投入相當多時間去研讀相關書籍，確實充滿許多寶貴回憶。

2. 透過本屆最後 1 次研考委員會會議，我想要表達我對大家的感謝，選舉已經結束，新的市府團隊亦已做好準備，祝福整個市府團隊和研考會未來政通人和，一定會有更好的施政成績。

（四）廖洲棚委員：

1. 首先表達我的感謝與感恩，我過去曾在研考會擔任基層員工近11年時間，今天簡報所提新增重要施政項目與過往業務均無重複項目，研考會於柯市長8年任內確實有很大變革，我作為研考委員也同步跟著學習新知。
2. 回首過去與展望未來，簡報提及之管考制度有很多涉及制度化變革，變革後產生的效益於新市長到任後能否維持與深化其效益應特別注意。
3. 另針對研考會功能面，各直轄市政府之研考會普遍著重「管考」功能，針對願景擘劃及研究發展較為薄弱，面對外在環境變化劇烈（例：行政院研考會已轉型為國發會），中央研考制度與地方研考地方制度的對接，建議預先思考因應。
4. 另針對媒體報載新市長考慮將研考會與公訓處整併一項，建議研考會也要預為因應，評估是否有機會藉由推動教育訓練，加強願景擘劃及研究發展能量，或可作為一個轉型的新契機，祝福研考會在新市長到任後，能持續掌舵讓市政業務穩定前進。

**(五) 陳銘薰委員：**

1. 研考會與公訓處不應該合併，行政院人事行政總處負責公務人員訓練，故對應臺北市政府應該是公訓處與人事處合併，因公訓處與研考會業務性質差異較大，另可參考高雄市政府經驗，人力發展中心也是由高雄市政府人事處主導，人事處要負責中高階至基層人員培訓作業。
2. 員工滿意度調查未來如要持續辦理，且讓市府同仁有感，建議應聚焦調查結果較差之5%至10%機關，要求逐項討論，落實檢討改善。
3. 另新市長上任後應會交辦新任務給諸位，目前業務如已完成階段性任務者應予簡化，在人力有限下，要替同仁考量新舊任務負荷能力。

**(六) 朱斌好委員：**首先表達感謝，擔任研考委員期間跟會內同仁一起學習良多，也期勉大家能持續保持創新素質。另同仁推動創新項目所面臨瓶頸與壓力，亦期望市府高層與研考會未來可多協助同仁，並適時增加資訊素養及相關創新業務之訓練。

- (七) **張四明委員**：目前無論在中央或地方政府，重大計畫管理愈來愈缺乏有效機制去精進或處理，北市府現行係將策略地圖結合預算去推動，建議可評估將策略地圖橫向連結重大計畫管理，思考將這些管理工具予以整併，有助研考業務減壓或更聚焦，未來重大計畫管理可朝此方向再深入探討。
- (八) **蕭乃沂委員**：我要呼應陳銘薰委員的建議，新上來的市長或主委一定會有新的想法及政策要推動，研考會要嘗試將這些想法轉化成一種機制，試著運用整併、刪除、簡化等方式整併新舊業務；以公民參與委員會為例，因我本人有參與其中開放資料及探勘部分，深感部分推動項目確有持續推動之必要，惟不一定要維持以府級任務編組（委員會）方式延續運作，建議可透過本次新舊市長與首長交接機會，思考如何讓公參會完成階段任務轉型，將重點工作轉移到相關局處既有業務常態化推動。
- (九) **鄭瑞成委員**：針對員工滿意度調查一項，如未來新市政團隊仍有意接續辦理，提供 2 點建議酌參：
1. 請評估填答率未達30%機關是否仍有需檢討或回應？
  2. 另因填答率較低機關，其填答內容多為員工情緒性發言，建議研考會評估後續是否就情緒性發言部分，註名發言員工之姓名供機關審酌參考。
- (十) **主席裁示**：
1. 謝謝委員的建議，請研考會同仁未來業務推動遇有問題時亦能先向研考委員請益諮詢。
  2. 臺北市政府目前已規劃交接24項府級任務給新市府團隊，由新舊團隊選出代表進行交接，相信市政可順利銜接。
  3. 針對組織整併議題部分，新市長上任後應會全盤考量後調整，研考會於曲兆祥主委任內確有組改規劃，惟因中央有意見而暫停，未來仍視新市長想法再配合辦理。

**參、臨時動議**：無。

**肆、散會**（下午 12 時 10 分）

# 臺北市府研究發展考核委員會

## 111 年第 4 次研考委員會議

時間：111 年 12 月 14 日 (星期三)11 時 0 分

地點：市政大樓 N202 會議室

主席：黃銘材主任委員

紀錄：林曉玲約聘企劃師

單位	職稱	姓名	簽名
臺北市府研考會	主任委員	黃銘材	台北通簽到 13:41:31
臺北市府研考會	副主任委員	周德威	台北通簽到 10:40:36
臺北市府研考會	主任秘書	黃宏光	(另有會議)
臺北市府研考會	專門委員	張釗嘉	台北通簽到 10:53:00
臺北市府研考會	專門委員	黃嫻嬪	台北通簽到 10:48:47
臺北市府研考會	簡任研究員	黃鳴鴻	台北通簽到 10:49:09
臺北市府研考會綜合計畫室	專門委員	紀素菁	台北通簽到 10:59:40
臺北市府研考會研究發展組	組長	林潔瑜	台北通簽到 13:49:28
臺北市府研考會研究發展組	約聘企劃師	林曉玲	台北通簽到 10:44:14
臺北市府研考會研究發展組	副研究員	彭彥郡	台北通簽到 10:44:07
臺北市府研考會研究發展組	約聘企劃師	張嘉宇	台北通簽到 10:44:09
臺北市府研考會研究發展組	約聘企劃師	曾國俊	台北通簽到 11:00:27
臺北市府研考會管制考核組	組長	林瑋翔	TAIPEION 簽到 12:17:56
臺北市府研考會服務精進組	組長	翁久惠	台北通簽到 10:51:17
臺北市府研考會圖資管理組	組長	馬明君 (辛宜玲代)	台北通簽到 10:51:04

臺北市政府研考會話務管理組	組長	陳宗亨	TAIPEION 簽到 10:57:10
臺北市政府研考會秘書室	主任	李晨瑜	台北通簽到 10:55:47
臺北市政府研考會會計室	主任	胡月鳳	台北通簽到 10:53:00
臺北市政府研考會人事機構	人事管理員	甘馥萍	TAIPEION 簽到 10:53:26
臺北市政府人事處	處長	張建智	台北通簽到 11:02:40
臺北市政府主計處	處長	鄭瑞成	台北通簽到 11:02:43
研考委員		張四明	台北通簽到 10:41:59
研考委員		陳妙盈	台北通簽到 10:43:18
研考委員		陳銘薰	台北通簽到 10:56:34
研考委員		廖洲棚	台北通簽到 10:53:13
研考委員		蘇彩足	台北通簽到 10:51:08
研考委員		朱斌妤	台北通簽到 10:58:53
研考委員		王崇禮	台北通簽到 11:00:16
研考委員		蕭乃沂	台北通簽到 21:26:25
研考委員		羅孝賢	(請假)

會議代碼:1118551007