

臺北市政府研究發展考核委員會

112 年第 1 次研考委員會議紀錄

開會時間：112 年 3 月 27 日（星期一）上午 10 時 0 分

開會地點：臺北市市政大樓 2 樓西北區 N211 會議室

會議主席：俞振華主任委員

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：研考會各組室業務簡介，報請公鑒。

主席裁示：希望本案能協助各位委員更加了解本會業務，未來能提供本府各項市政發展之專業建議。

二、案由：本府執行「院頒道路交通秩序與交通安全改進方案」初評實施計畫，報請公鑒。

（一）朱斌好委員：

1. 市長最近常在許多會議提及 YouBike 與戶政單位申請表格過多等，這些均突顯智慧城市發展重要性，惟部分投入資訊應適當資料開放，因為這些議題常涉及跨機關整合，如各機關資料無法完整蒐集或有不清楚情形，OUTCOME 資料即無法有效整合。
2. 針對 CNN 日前報導行人地獄一項，從目前簡報中無法確認是對於行人安全較注意？或是路上車輛？另內政部營建署最近大力推動「街道醫生」，臺北市政府是否有相關因應機制？

（二）林家樑委員：

1. 我過去曾與臺北大數據中心合作，透過民眾使用悠遊卡進出站前後相關資訊去進行分析；目前也在進行一項利用 transfer data 了解行人行為模式的計畫，用以分析民眾經常行走路段，這些路段即可成為交通改善重點，也可將資源排列順序優先，這些亦可透過視覺化呈現處理。

2. 另有時候數據可協助釐清問題 INSIGHT，由數據去了解當地脈動，接續才能制定相關干涉措施，例：修改人行道、改變 YouBike 站點等，這些都會影響到市民交通安全，也會影響市容。從數據去看，從視覺化去觀察，運用 INSIGHT，進一步預測如何改善會變的更好。
3. 另我同意朱斌好委員剛才提到的跨局處資料整合與分享建議。INPUT 需產出何種資料？這些資料要用什麼標準去製作？這些均有可能成為未來市政發展規劃，未來如需與廠商或業者協商亦可使用這些數據借力使力；也可考量請廠商建立一套基本標準，對相關局處資料使用可能較為容易。

(三) **施邦築委員**：在臺灣，人與人之間互動很好，惟開車駕駛對行人禮讓尊重度相對較低，應該是駕駛與行人本身習慣，或者可以說是文化所致，要改變習慣與文化相對辛苦。如果要形塑優質交安文化，開始階段應由政策面強力引導，再配合數據相關分析判斷，建構一個較好的交通環境，成功率可能會比較高。

(四) **曾平毅委員**：

1. 建議續辦初評，以督促各機關自行檢視及預先準備。另未來辦理初評會議時，可尋求有參與經驗之委員，於會議前事先提供重要問題點給幕僚單位預作準備，作法稍微調整可以減輕管考作業壓力。
2. 建議研考會與交通局評估納入道安觀測指標之行為指標（中介指標），並設法突顯臺北市優勢之處，努力改進弱勢之處，以爭取良好成績。另自第14期開始有1項重點係「無號誌路口」，臺北市已能劃分幹道與支道，無論採用標線、標誌或閃光燈，大部分都能做到，惟仍有許多巷道未劃分幹道與支道，後續可洽交通局再研議是否建立示範區推動之。以路口設置之「停、讓」標誌，實際上民眾無法有效遵守，與國外交通執法有很大差異，此點可再討論，透過警察執法或科技執法，讓民眾養成習慣，慢慢來改善整體交通安全。
3. 臺南市自摔自撞數據相當高，但多為年長者；對比臺北市自摔自撞比例也不少（尤其是前年），但多為年輕人，肇因於年長者身體因素或交通事故所造成尚有研究空間，建議研考會借重專家及數據資料之力量，研擬未來可改善努力之處。

4. 另針對今年5、6月複評作業，委員必定提問行人問題，臺北市在道路、標線型人行道及騎樓相關措施都很完整，建議提前備妥該議題相關資料。

(五) 廖洲棚委員：

1. 交通除有其專業層面，另一層則涉及交通相關行為人之主觀感受。針對中央考評轉型著重於 OUTCOME，此處應包含2個層次，第1個是由上而下的目標，牽涉市府各機關去參獎考評部分；第2個是由下而上的民眾感受，每個縣市略有差異不太一致。未來如要落實以結果為導向的考評，建議要納入前述之由上而下和由下而上二部分去思考；其次，有關考評因果關聯，部分項目可能為落後指標（數據是事實呈現，無法改變），真正要改變的是防制策略（即領先指標），機關執行什麼事情會連動到最終績效目標，如可以事先蒐集相關關連性，或可減少資料蒐集成本。
2. 另建議思考如何將資料蒐集加入自動化與客觀化指標，以減少考評作業辦理時，相關人員事前事後繁瑣行政作業或數據蒐集。

(六) 廖興中委員：

1. 交通部道路交通安全督導委員會之168交通安全入口網，提供許多統計數據，亦提供各縣市交通問題之通知，均為即時資訊，這些累加數據呈現應係來自於各縣市政府所蒐集之細緻資料。惟這些資料本身是否可蒐集與分析？分析即會涉及到前面委員所提到計畫所關注的指標，例：哪些因素較容易造成交通問題發生？或交通問題發生時，較受關注的結果為何？以 A30防制目標來說，一個是車禍發生機率要降低，一個是死亡機率要降低（死亡機率要降低可能涉及救援問題）。以新北市為例，1個區域如僅有2輛救護車待命，當高密度發生事故時，可能會發生來不及救援等情形，進一步影響 OHCA 發生率，因此對於緊急救援之資源了解與智慧型調配，可能會進一步降低死亡率。
2. 未來資料如可更細緻分析，如地理空間資料分析，進階可能還含括空間異質性分析，如各縣市車禍發生之在地性因素不同，分析後再去預測、預防，甚至是車禍後救援等應對，因地制宜策略性思考，亦可連帶進一步去調整或校正相關交通措施。

3. 交通局、資訊局相關單位未來可在智慧城市架構下，針對交通意外死亡進行相關研究實驗。另思考未來是否以政策制定獎勵機制協助改善（例：公車在哪个路口停下來並禮讓多少行人，即可獲得績效獎金），績效指標也要適時調整。
4. 因臺北市有很多就業人口來自其他縣市，針對跨縣市車流建議進一步評估及預測；另可針對幾項特定重點（例：微型電動二輪車）研議管制機制。

（七）鄭晃二委員：

1. 附議林家樑委員建議，針對使用足跡及流量等，如能使用大數據分析來輔助，增加資料可視化，對問題改善會有具體成效。
2. 另補充國健署針對65歲以上高齡者如何降低 A30數據已有具體作法，臺北市目前推動各馬路智慧設施也有不錯成效，故各縣市應可依照其人口特性進行相關調整。

（八）主席裁示：

1. 謝謝委員的建議，希望本府初評實施計畫可提供機關更好的參考準則，實質協助改善臺北市交通安全。
2. 未來本會重大業務推動如有需精進之處，或提供政策面建議供各機關參酌時，請先向研考委員請益諮詢。

參、臨時動議：無。

肆、散會（上午 11 時 26 分）

臺北市府研究發展考核委員會

112 年第 1 次研考委員會議

時間：112 年 3 月 27 日（星期一）10 時 0 分

地點：市政大樓 N211 會議室

主席：俞振華主任委員

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	俞振華	台北通簽到 09:57:40
臺北市府研考會	副主任委員	周德威	TAIPEION 簽到 09:42:17
臺北市府研考會	主任秘書	黃宏光	台北通簽到 09:56:49
臺北市府研考會	專門委員	張釗嘉	台北通簽到 09:50:22
臺北市府研考會	專門委員	黃嫻嬪	(請假)
臺北市府研考會	簡任研究員	黃鳴鴻	台北通簽到 09:49:20
臺北市府研考會綜合計畫室	專門委員	紀素菁	TAIPEION 簽到 09:51:24
臺北市府研考會綜合計畫室	研究員	張嘉慈	台北通簽到 09:50:39
臺北市府研考會研究發展組	組長	林潔瑜	台北通簽到 09:40:44
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 09:40:25
臺北市府研考會研究發展組	副研究員	彭彥郡	台北通簽到 09:40:30
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 13:43:00
臺北市府研考會研究發展組	組員	陳奕廷	台北通簽到 09:38:11
臺北市府研考會管制考核組	組長	林瑋翔	TAIPEION 簽到 09:50:31
臺北市府研考會管制考核組	副研究員	鐘羿惠	台北通簽到 09:50:11
臺北市府研考會服務精進組	組長	翁久惠	台北通簽到 09:49:23

臺北市政府研考會圖資管理組	組長	馬明君	員工卡簽到 09:54:34
臺北市政府研考會話務管理組	組長	陳宗亨	TAIPEION 簽到 09:58:32
臺北市政府研考會秘書室	主任	李晨瑜	台北通簽到 09:48:13
臺北市政府研考會會計室	主任	胡月鳳	台北通簽到 09:53:06
臺北市政府研考會人事管理員	人事管理員	甘馥萍	台北通簽到 09:44:58
臺北市政府研考會	秘書	蕭柏林	台北通簽到 09:57:20
臺北市政府人事處	處長	張建智	台北通簽到 09:56:43
臺北市政府主計處	處長	鄭瑞成	員工卡簽到 10:01:26
研考委員		曾平毅	台北通簽到 09:56:37
研考委員		廖洲棚	台北通簽到 11:25:50
研考委員		鄭晃二	台北通簽到 09:53:19
研考委員		朱斌好	台北通簽到 09:56:31
研考委員		廖興中	台北通簽到 09:40:20
研考委員		施邦築	台北通簽到 09:56:57
研考委員		林家樑	台北通簽到 11:36:00

會議代碼:112102348

臺北市政府研究發展考核委員會

112年第2次研考委員會議紀錄

開會時間：112年6月19日（星期一）下午2時0分

開會地點：臺北市市政大樓2樓西北區N215會議室

會議主席：俞振華主任委員

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：青新臺北—我的青年局，報請公鑒。

（一）陳憶寧委員：韓國首爾市將青年定義在19至39歲，而臺北市目標客群設定在15至45歲。20歲前尚未有投票權，且絕大多數都還在受教階段；而39歲後可稱為邁入前中年期，由此來看，目前臺北市青年局規劃之目標客群範圍很廣，是否會讓目標設定太分散？是否會讓未來檢討推動成效時，評估指標過於複雜？建議目標客群年齡範圍應再討論縮減。另亦可針對20至30歲民眾所重視問題，進一步了解他們認為臺北市目前痛點為何？將有助提升市府業務規劃之成效。

（二）蘇彩足委員：

1. 關於青年局目標客群之年齡設定，建議可從國際組織對青年之定義，或從臺北市青年事務委員會遴選資格等面向來綜合考量。
2. 目前各界對臺北市青年局之關切點為何？建議可再加以整理說明。
3. 另針對韓國首爾市經驗部分，建議後續若規劃前往該國考察，可進一步確認其落實程度。
4. 有關高雄市政府青年局之青年創業發展基金，不知是否屬特別基金？未來如果臺北市要比照辦理，是否有思考財源來源或相關規劃？

(三) 廖洲棚委員：

1. 依中高齡者及高齡者就業促進法規定，中高齡者指年滿45歲至65歲之人，意即臺北市政府青年局對服務對象之定義，後續會連結機關任務，而機關任務關連未來與相關機關之分工。青年局以年齡作為服務對象區隔方式，若年齡涵蓋範圍大，則業務包山包海；反之，範圍太小，青年局成立之正當性不足，因此，身分規定與既有法規界接很重要。以勞動部訂頒之青年跨域就業促進補助實施辦法為例，該法適用對象為年滿18歲至29歲者，年齡涵蓋範圍相對較小。青年之定義非常多元，因牽涉後續機關業務服務內容規劃，宜再多加考量。
2. 另應思考臺北市政府成立青年局之願景為何？且面對臺北市人口外流嚴重情形，未來青年局之政策任務和目標為何（例：就業率、設籍數或創業家數等）？應於機關成立前先行思考規劃。

(四) 林家樑委員：

1. 臺北市政府青年局之組織架構似較偏網狀組織，從不同機關整合相關資源和需求。我同意前面幾位委員意見，成立青年局應該要有一些亮點，但現在目標任務過於多元，可能使亮點不夠明確。以馬斯洛需求層次理論來說，從生理需求到自我實現等，建議臺北市政府青年局可以居住與就業2大主軸作為發展亮點，後續持續傾聽年輕人聲音再滾動式修正。
2. 另針對推廣活動部分，如欲加強與國際社會之連結，可評估舉辦 Taipei Career Fair 活動，類似在波士頓辦理之 Japan Career Fair，活動有很多日本廠商，參加對象則是來自全世界。臺北市有這樣的能力可以辦理這種國際活動，把服務和相關產業帶去國外舉辦類此活動，藉由定期活動加強各界記憶，及強化市府對此族群之協助。

(五) 鄭晃二委員：

1. 3年就是1個世代，青年局目前設定之客群年齡已經跨了10個世代，建議可規劃核心世代（例：18至35歲者，18歲者有父母，35歲者有小孩），再擴及到其周邊對象。

2. 另可換個方式思考，例：從其他縣市來求學之大學生為什麼畢業後會選擇留在臺北？是否感受臺北市具有之獨特城市魅力所吸引而留下？或可由此去思考核心世代及年齡範圍，並評估24至30歲較年輕對象為主。

(六) **曾平毅委員**：建議再思考一下，將目標客群範圍再擴大，非僅設籍臺北市者，或可將在臺北市創業、就業或就學者均納入考量，凡對臺北市發展有利者，有助和國際接軌者，都有整合納入，均應將人才留在臺北。

(七) **張建智委員**：

1. 較早成立青年局之地方政府，成立之初，因為主體業務不明確，時常與大專院校合辦交流活動，曾被議員稱為活動局；由此經驗來看，本府若確要成立青年局，建議應事先規劃主體業務面向，避免最後淪為提供補助或辦活動性質之單位。另建議應蒐集新北市、桃園市及高雄市政府成立青年局後，所遇瓶頸或相關問題，避免重蹈覆轍，及減少外界質疑。
2. 就組織編制來說，桃園市政府青年局成立之初，組織編制僅40人，後續逐漸增加至52人。考量組織發展之能量，建議本府青年局宜先規劃最適配置人力數。另目標客群年齡起點設定為15歲，與臺北市青少年發展暨家庭教育中心之服務對象有重疊（12至24歲青少年），機關業務如何分工應充分協調討論，提出明確劃分，前期規劃作業確定後，人事處後續會針對人力、組編等提供協助。

(八) **主席裁示**：

1. 回應曾委員所提之建議，目前規劃確實是鎖定在臺北市就學就業者，不限設籍臺北市之15至45歲者。
2. 針對陳委員建議事先掌握目標客群之需求或意見部分，是一個很好的想法，研考會現階段可思考評估如何執行。
3. 謝謝所有委員的建議。臺北市政府青年局之籌備作業為今年度重要任務，研考會在後續委員會將定期報告執行進度向委員請益。

參、討論案

一、案由：生成式人工智慧與 1999 應用評估相關議題討論，提請討論。

(一) 廖洲棚委員：

1. 臺北市政府成立1999市民熱線之初，曾面對許多質疑聲浪，例如委外人力是否能代替市政府回答問題？委外人力接聽答復過程，如果提供錯誤資訊由誰來負責？委外人力均非公務人員，如何有能力處理繁雜多元之跨機關業務？面對這些外界疑慮，臺北市政府最後使用FAQ作為解決方案，由各機關自行提供FAQ，話務人員蒐尋題庫後代答，如果內容有錯則責任回歸權管機關。
2. 面對生成式人工智慧的發展，建議研考會應先思考，發展此新技術的目標為何？是想取代話務人員？抑或是要替話務人員增能？類似資訊局推動智慧城市，其實是採用POC，意即Proof of Concept，任何想法都要有試做空間，類似沙盒實驗，要有一套機制可以試辦，才能減少風險。
3. 1999應答問題內容基本都來自於各機關業務，基此，本項新技術之應用未必是在1999端，可藉此進行源頭管控，從機關方便做事，減少話務中心負荷的角度來思考。

(二) 陳憶寧委員：同意廖委員意見，只要有科技就有風險。建議可小規模 pilot study，可透過實驗把可能的風險指認出來，並提出相對應措施，減少公務員壓力，並評估承受風險能力。

(三) 林家樑委員：

1. 科技、設計和法規3個面向要擺在一起觀察，生成式人工智慧很大影響力是因為相片，雖然陳情系統目前是語音，但目前技術其實已可用照片去判斷去了解對方表達內容。建議可採2案同時並行，一案是使用ChatGPT4或微軟系統協助人員回答，在中間先把語音轉成文字，接著提供答案或建議，再由市府人力來選擇最適宜回答，這本身就是一種 training process，如果系統建置夠完善，市府亦可在推動過程將ChatGPT2建立起來，一旦建立起來，最後系統留在府內轉變成自己的知識庫，市府亦可隨著生成式人工智慧技術發展不斷進步，同時降低廠商的束縛。另建議可跟大專院校合作，採poc program方式進行，由臺北市當領頭羊帶領風潮，提供一個平臺開放與其他縣市合作等。

2. 另提醒研考會，如為避免資料外洩，亦可考量與微軟洽談合作，資料風險比較能控管。

(四) 蘇彩足委員：

1. 除了前面委員提到之風險以外，我認為應考量成本效益分析及公務人員人力限制等，公務人員人力有限，資訊局業務亦很繁雜，建議臺北市政府應將人力運用在民間不想做或不能做之處。另目前可能涉及個資或隱私等，應併予考量是否俟相關法規或架構都完善，再去發展這項服務。
2. 回應廖委員建議，針對簡報所舉生育獎勵金之FAQ例子，我認為也受到組織文化影響，可評估是否洽請公訓處開設相關課程，教導同仁寫作技巧。

(五) 廖興中委員：

1. 生成式AI其實就是給它一個指令，讓它協助我們找到答案，這種過程可說是一個數學和機率問題。建議市政府若要導入生成式AI，可針對風險比較低的業務，或是業務量龐大無人想執行等面向優先考量。
2. 另會後將提供中研院陳伶志處長，針對公務運用ChatGPT資料供話務組參考。

(六) 主席裁示：謝謝委員提醒，成本效益確實要納入考量；另針對FAQ再優化改善也是重點，可以再思考進行方式。

肆、臨時動議：無。

伍、散會（下午3時30分）

臺北市府研究發展考核委員會
112 年第 2 次研考委員會議

時間：112 年 6 月 19 日(星期一)14 時 0 分

地點：市政大樓 N215 會議室

主席：俞振華主任委員

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	俞振華	台北通簽到 13:54:55
臺北市府研考會	副主任委員	周德威	員工卡簽到 13:54:42
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 13:53:11
臺北市府研考會	專門委員	黃嫻嬪	(另有會議)
臺北市府研考會	簡任研究員	黃鳴鴻	(另有會議)
臺北市府研考會	秘書	蕭柏林	台北通簽到 13:57:11
臺北市府研考會綜合計畫室	專門委員	紀素菁	台北通簽到 13:53:37
臺北市府研考會綜合計畫室	約聘企劃師	陳蕙娟	台北通簽到 13:48:03
臺北市府研考會研究發展組	組長	林潔瑜	TAIPEION 簽到 16:21:24
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 13:26:30
臺北市府研考會研究發展組	組員	陳奕廷	台北通簽到 13:25:33
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 14:06:34
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 13:36:30
臺北市府研考會管制考核組	組長	林瑋翔 (陳韻如代)	TAIPEION 簽到 13:49:26
臺北市府研考會服務精進組	組長	翁久惠	台北通簽到 13:46:10

臺北市政府研考會圖資管理組	組長	馬明君 (辛宜玲代)	台北通簽到 13:48:46
臺北市政府研考會話務管理組	組長	陳宗亨	TAIPEION 簽到 13:34:43
臺北市政府研考會話務管理組	約聘企劃師	董若竹	台北通簽到 13:51:11
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 13:34:19
臺北市政府研考會秘書室	主任	李晨瑜 (吳敏代)	台北通簽到 13:46:20
臺北市政府研考會會計室	主任	胡月鳳	台北通簽到 13:49:20
臺北市政府研考會人事管理員	人事管理員	甘馥萍	台北通簽到 13:49:15
臺北市政府人事處	處長	張建智	台北通簽到 13:53:24
臺北市政府主計處	處長	鄭瑞成	台北通簽到 14:01:59
研考委員		林家樑	台北通簽到 13:52:24
研考委員		陳憶寧	台北通簽到 13:57:16
研考委員		曾平毅	台北通簽到 13:46:30
研考委員		廖洲棚	台北通簽到 13:40:04
研考委員		廖興中	台北通簽到 13:38:21
研考委員		鄭晃二	台北通簽到 13:47:29
研考委員		蘇彩足	台北通簽到 13:56:08
研考委員		朱斌好	(請假)
研考委員		施邦築	(請假)

會議代碼:112698670

臺北市政府研究發展考核委員會

112 年第 3 次研考委員會議紀錄

開會時間：112 年 9 月 25 日（星期一）下午 2 時 0 分

開會地點：臺北市市政大樓 2 樓西北區 N214 會議室

會議主席：周德威副主任委員

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 多語服務說明及母語服務精進作為，報請公鑒。

- （一）蘇彩足委員：1999 提供的服務很貼心；惟是否有衡酌臺語、客語需求占總體話務量之比例？
- （二）朱斌妤委員：我與蘇委員想法相似，行政機關常因單一民眾反映即進行服務或措施調整，不曉得本案變動成本是否很大？應先思考是否有其必要性？
- （三）施邦築委員：針對新進話務人員 120 小時職前訓練，不曉得是否有考慮腔調問題？不是要求每位客服人員都要會講，建議應以聽得懂來電內容為訓練重點。
- （四）廖洲棚委員：我與前面幾位委員意見也相同，應從原訂服務規格能否達成設定之服務水準來思考和回應，而非針對單一個案即進行規格調整。
- （五）主席裁示：准予備查。

參、討論案

一、案由：113 年度本會委託研究案，提請討論。

（一）蘇彩足委員：

1. 這 3 案都是非常重要的研究案，我個人認為優先順序依序為「編號 3：臺北市青年生涯問題調查與研究」、「編號 1：臺北市人口結構變遷與其因應對策研析」，最後為「編號 2：應用民意精進公共服務及政策之可行性研究—以臺北市

陳情系統為例」。

2. 編號1：

- (1) 建議後續委外作業時，計畫書可將研究內容第2點所指國際城市成功案例加以說明，較能突顯面對人口結構變化，臺北市可能面臨之6個重要議題，其他國際城市如何應對等。
- (2) 本案範圍過大，建議可依廖委員建議，予以聚焦，可以行政區為分析單位來觀察變化。另針對6個臺北市將面對的重要議題，亦可請研究團隊自行觀察數據變化後提出；惟應留意找出6個議題不難，但議題要對應國際城市經驗，難度較高。

3. 編號2：

- (1) 實際目的如果是期望透過數位科技或導入AI應用來精進市政服務，需要事先了解其可行性，建議修正題目。
- (2) 研究內容第3點提到「分析前十大陳情案件類別民眾關心議題及不滿意案件發生原因」部分，因其他縣市政府均已有類似統計資料，請再確認是否為機關內部定期辦理之分析作業？或是現在才規劃要執行？
- (3) 另研究內容第4點，目前陳情系統無論是法規面、制度面或流程面都非常成熟，應思考現階段是否還需要導入更新科技。

4. 編號3：本案最為重要，因青年局成立在即，需要更多資訊來參考協助，下列幾點建議。

- (1) 研究計畫書應清楚界定青年年齡層為何？需要讓研究團隊非常清楚知悉。
- (2) 研究過程與方法提到「網路資料探勘：透過大數據分析」，如何確認這些資料是臺北市青年，而非其他縣市？
- (3) 另研究內容第1點「探討青年在臺北市生活遇到之困境」及第2點「探討青年運用市政服務情形及意見」看不出彼此關聯性；預期研究成果反而較有邏輯性，較能看出目的。

(二) 朱斌好委員：

1. 我認為優先順序為「編號3：臺北市青年生涯問題調查與研究」、「編號1：臺北市人口結構變遷與其因應對策研析」，最後為「編號2：應用民意精進公共服務及政策之可行性

研究—以臺北市陳情系統為例」。

2. 編號1：國發會也曾委託政治大學做過類似研究，從人口結構去盤點問題（含高齡、少子、家庭結構、不結婚等面向），另臺北市政府主計處應該也有進行相關人口結構分析，建議可以參考了解一下。
3. 編號2：有關陳情系統數位轉型部分，建議將研考會或臺北市政府目前在哪些項目有推動數位轉型加以說明？方式為何？是指運用AI、ChatGPT這類型工具嗎？如果是針對這些特定系統，在導入過程建議先瞭解相關系統及法規限制等，問題較能聚焦。因目前國科會或行政院對行政機關導入Open AI、生成式AI均有相關指引，故本案是否針對特定系統或方法來做數位轉型的法規評估？建議再聚焦。
4. 編號3：針對研究過程與方法提到「對於青年政策之滿意度與需求」部分，建議先釐清現況是否已有相關青年政策？或目的是先徵求需求，調查出不滿意事項後，再選擇配套推動哪些政策？

(三) 廖洲棚委員：

1. 編號1與編號3：均為與人口特性有關議題，在目前報告中尚無法得知編號1期待要產生6個議題為何？建議從臺北市人口結構（如高齡化、更佳青年居住環境等）一起探討，將編號1與編號3適度整併，避免重複辦理基礎調查，亦能節省研究經費。無論是高齡或青年人口議題，亦可保留幾個由研究團隊提出的其他關鍵議題，做為臺北市施政參考。
2. 編號2：
 - (1) 附議朱委員意見，應要集中未來性思考，如何運用新興科技來達成精進公共服務政策之可行性研究，然後以臺北市陳情系統為例。
 - (2) 內容應要更瞄準數位轉型議題，在這樣科技運用下可能帶來的變化？或如何精進陳情服務？如為例性業務，在研究經費有限下建議刪除，回歸行政機關業務處理，無需納入研究計畫。

(四) 廖興中委員：

1. 3項研究案之委外優先順序尊重研考會意見。
2. 編號1：
 - (1) 何謂人口結構？從主計或社會學研究角度來看，可能涉及到人口數量、性別、三段年齡組等，再來包含職業、

教育程度、婚姻狀況及人口增加，人口增加包含自然增加(出生、死亡)與社會增加(遷入、遷出)。如果以戶籍系統資料來看，以上所述可能都要納入，另是否需再考慮族群(如原住民)?

(2) 其次是資料分析，分析單位包含臺北市? 12個行政區? 或456個里? 因分析單位不同，分析結果會有落差。如果以456個里去分析，分析單位較精細，後續可推動措施就會較細緻；如果是以行政區為分析單位，舉例來說，木柵可能無人進無人出，人愈來愈老；松山可能無人進來，但人口一直外流等，以行政區分析可制定因地制宜策略，而非僅是1項市府大政策去處理。

3. 編號2：附議朱委員意見，假設本案是為了要更自動化，或透過AI進行更多分析、處理及應用，現行流程所留下的資料可先做分析，惟分析過程可能會發現提供給AI應用的一些資料欄位可能不足，所以無法達到訓練AI效果，就需要校正業務流程，考量原始資料完整性，建議亦可聚焦這個面向進行研究。

4. 編號3：

(1) 除應界定青年年齡定義以外，是否需考量年齡中間的不同(例：大學畢業前後或成家立業後的青年)，如年齡層範圍過廣，將涉及不同年齡族群間需求問題。

(2) 另針對研究過程與方法，問卷調查、網路資料探勘及質化如何被融合應用，屆時應先請研究團隊清楚說明。

(五) 施邦築委員：

1. 因編號1太過龐大，研究時間相對較長，且無法超越國發會、衛福部所做既有研究；編號2以陳情資料量來訓練AI學習較為困難，加上陳情代表性廣度不足。故我個人排序為編號3，再來是編號1，最後是編號2案。

2. 編號1：

(1) 因少子化，人口結構老化非常迅速且快速明顯，對研究者來說，要從行政資料進行蒐集分析沒有太大問題；但要提出6個重要議題，可能牽涉研究者的專業廣度。以都市設計為例，如公園或地下系統設計是否適合在老人較多都市，並可提供舒適且安全的生活？如果不是從都市防災或都市設計來看，也許無法觀察到此問題。

(2) 建議本案研究團隊於6個議題產生前，應邀集不同領域之

學者專家召開討論會議，凝聚6個重要議題，是臺北市必須要面對且無可避免，亦可參考國外經驗來提出，惟仍建議優先以臺北市角度來觀察這議題，較能研擬出具體政策建議。

3. 編號2：

- (1) 本案如果期望用AI等新技術改善目前陳情系統，建議應先瞭解現行系統有哪些需改善？或窒礙難行之處？且AI是否確實能協助改善？陳情系統資料量是否足夠提供予AI學習等？本案如要委外，問題可能較多。
- (2) 另目前陳情的案件不代表臺北市民普遍意見，代表性不足，AI是否可辨識判斷？也應留意。

4. 編號3：本案係於青年局成立前，瞭解相關服務需求，因研究期不長，較有機會做出具體成果，委外研究成果可行性較高。

(六) 鄭晃二委員：

1. 編號1：本案範圍非常龐大，惟可獲得之突破性意見相當有限，因該議題已發展一定程度。本案比較像是勞力型工作，卻期待產出腦力型結論。
2. 編號3：
 - (1) 本案如需進行大量基礎資料調查，則應思考經費是否充足。
 - (2) 另針對「預期研究成果」，應該是第1點「了解臺北市青年對於臺北學習、工作、成家環境之滿意度」、第2點「了解臺北市青年需要之青年政策及市政服務方向」，才會導出第3點「協助制訂符合需求之臺北市青年政策」。
3. 另後續委外作業時，建議將3個研究案再重新整理突顯邏輯性，並將計畫呈現之內容架構調整為一致性。

(七) 鄭瑞成委員：

1. 編號1：誠如朱委員所說，目前主計處與民政局正在進行未來幾年本市的人口推估作業，主計處是運用統計方法針對未來幾年本市人口數進行推估及分析，至民政局是否會針對相關研究資料進行政策研議，建議會後另洽該局詢問或索取相關資料，以為參考。
2. 編號2：據悉國發會對政府各機關導入AI部分，刻正研擬相關法規予以規範，故如確認要選本項為委外研究，建議先了解國發會目前研擬的方向或內容，以求周延。

3. 編號3：建議針對目前已成立青年局之直轄市（例如：桃園市、臺中市等），將其原先設置及事後推動經驗，納入研究蒐集的資料範圍內。

(八) 主席裁示：

1. 謝謝所有委員的建議。
2. 請將委員提醒事項列入紀錄，供各組室後續作業參考。

肆、臨時動議：無。

伍、散會（下午3時8分）

臺北市府研究發展考核委員會
112 年第 3 次研考委員會議

時間：112 年 9 月 25 日（星期一）14 時 0 分

地點：市政大樓 N214 會議室

主席：周德威副主任委員

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	副主任委員	周德威	TAIPEION 簽到 13:32:24
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 13:56:57
臺北市府研考會	專門委員	黃嫻嬪	台北通簽到 13:50:53
臺北市府研考會	簡任研究員	黃鳴鴻	台北通簽到 13:57:06
臺北市府研考會	秘書	蕭柏林	台北通簽到 13:56:55
臺北市府研考會綜合計畫室	專門委員	紀素菁	TAIPEION 簽到 13:52:36
臺北市府研考會綜合計畫室	約聘企劃師	陳蕙娟	台北通簽到 13:52:48
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 13:51:31
臺北市府研考會研究發展組	組長	林潔瑜	台北通簽到 13:37:22
臺北市府研考會研究發展組	約聘企劃師	林曉玲	TAIPEION 簽到 13:33:41
臺北市府研考會研究發展組	副研究員	彭彥郡	台北通簽到 13:33:53
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 13:33:24
臺北市府研考會研究發展組	組員	陳奕廷	台北通簽到 13:59:30
臺北市府研考會管制考核組	組長	林瑋翔	TAIPEION 簽到 15:08:57
臺北市府研考會服務精進組	組長	翁久惠	台北通簽到 13:46:55

單位	職稱	姓名	簽名
臺北市政府研考會服務精進組	助理研究員	陳怡蓁	台北通簽到 13:47:21
臺北市政府研考會圖資管理組	組長	馬明君	台北通簽到 13:59:10
臺北市政府研考會話務管理組	組長	陳宗亨	TAIPEION 簽到 13:45:10
臺北市政府研考會秘書室	主任	李晨瑜	台北通簽到 13:52:38
臺北市政府研考會會計室	主任	胡月鳳	台北通簽到 13:56:15
臺北市政府研考會人事管理員	人事管理員	甘馥萍	台北通簽到 13:50:51
臺北市政府人事處	處長	張建智	台北通簽到 13:48:19
臺北市政府主計處	處長	鄭瑞成	台北通簽到 15:09:35
研考委員		廖洲棚	台北通簽到 13:56:35
研考委員		廖興中	台北通簽到 13:41:20
研考委員		施邦築	台北通簽到 13:58:01
研考委員		鄭晃二	台北通簽到 13:43:20
研考委員		朱斌好	台北通簽到 13:58:32
研考委員		蘇彩足	台北通簽到 13:53:37
研考委員		林家樑	請假
研考委員		陳憶寧	請假
研考委員		曾平毅	請假

會議代碼:1128210453

臺北市政府研究發展考核委員會

112 年第 4 次研考委員會議紀錄

開會時間：112 年 12 月 21 日（星期四）上午 10 時 0 分

開會地點：臺北市市政大樓 2 樓西北區 N215 會議室

會議主席：俞振華主任委員

紀錄：陳奕廷組員

出席者：如簽到表

壹、主席致詞（略）

貳、報告案

一、案由：青年局籌備進度報告，報請公鑒。

（一）朱斌好委員：

1. 目前青年局規劃服務的目標人口和服務人數仍不清楚，若能透過矩陣式業務標的盤點，說明哪些業務內容為既有，哪些業務規劃是新創的，及其分別對應服務的青年是哪個範圍，將可提高成立青年局的說服力。
2. 有關藝術文化展演，桃園市的青年局有提供經費補助等協助，未來臺北市的青年局，是否有像桃園提供補助或經費支持等規劃？目前業務規劃中似未見展演表演部分。
3. 臺北曾提供許多展演空間，惟數量已較以往少，如部分音樂展演空間因經費限制已不再提供。有些年輕人其實相當熱衷和投入這些文化展演活動，如果政府要規劃此類業務內容服務年輕人，會是在青年局還是文化局？或是機關間會互通合作？有關機關的業務和行政規劃是可再思考的方向。
4. 青年參與政策規劃是很重要的，而在青年局的願景中，「支持政策參與」亦是重要目標，惟就目前的組織編制和業務規劃，其應屬哪個科室單位仍不明確。
5. 當年輕人還在校，尚有學校資源可運用，但畢業後就無法尋求校園諮商協助。青年局也許能規劃這方面的服務方案。

(二) 陳憶寧委員：

1. 新機關的成立對臺北市來說是很重要的事情，建議可了解新局處相關利害關係者有哪些，讓利害關係者們了解青年局重要業務亮點，或透過他們進行宣傳，讓外界充分理解新機關業務，具體策略包括和大學及活躍的青年團體合作，營造活潑積極氛圍，將有助整體正面發展。也許可以利用成立青年局這機會，把臺北市青年相關單位連接起來，集中資源合作協作。
2. 非常認同推展海外實習業務，根據過去與年輕人接觸經驗，他們對海外經驗需求非常高，對於20幾歲的年輕人尤其如此，這一塊同時也是很多大學有興趣的領域，所以雖然需要龐大資料支持，執行起來會很辛苦，但同時將是臺北市青年局的亮點。
3. 對目前的青年需求來說，心理輔導是青年局業務的重要焦點，希望能有個更正面的文字內容來宣導，讓對方感受到支持而不會有貼標籤的問題。

(三) 蘇彩足委員：

1. 以身份別成立組織，組織間橫向聯繫的成本將會提高，每個組織間要負責什麼業務，都要透過協調。就青年局目前規劃，業務內容包含職涯發展與國際發展等，而年輕人關注的居住正義、住宅租金補貼等，與未來青年局的關係為何，可再探討。
2. 有關諮商輔導，服務內容或可包含交友及婚姻諮詢、如何處理婚姻障礙。面對少子化議題，如何讓年輕人踏出婚姻這一步是重要的。
3. 有關國外實習，就目前業務規劃來看，要放在國際發展還是職涯資源科，可再思考。
4. 108年財政紀律法通過後，對於政府要成立基金有很大限制，對於未來青年局預算來源及運用方式若有考量此方式，可能要注意。

(四) 林家樑委員：

1. 年輕人需要成就感，給他們成就感對青年局來說是重要任務。以波士頓為例，他們是透過社區參與，讓年輕人協助或解決社區問題，以建立成就感並藉此找尋自己新的方向。
2. 建議設置不同年齡層的「大使」，包括國際大使、社區大使等，協助國際、職涯或綜合事務，給年輕人認同感，讓他們感受到尊重，形塑榮譽感，這些或可納入青年輔導的項目下。

3. 品牌推廣(branding)對打造青年局形象是重要的，現在青年局有一棟大樓可以使用是很好的開始，但各項設施及後續營運計畫都需要經費，或許可由這些「大使」出發，尋求公私協力的可能，不但可跟職涯連結，也讓青年有機會自我實現。
4. 提供年輕人安全的國際交流機會，幫助其安心地參與國際實習或計畫。透過提供在地協助、社區參與等支援，可增加在海外的安全感，而藉由生活面的交流，讓年輕人有更多空間參與多元事務。

(五) 廖洲棚委員：

1. 對於青年局的規劃，包含願景和業務構面等皆已完備，故目前探討議題或可放在實際營運層面。未來青年局可以透過什麼政策工具給予民眾幫助，包括補助、機會開創、增進交流、服務提供、政策參與等，可以更仔細考量。
2. 青年局營運後，業務可能與其他機關部分重疊，其中「服務」這塊重疊比例可能最高，例如人才跟勞動局就服處有關，教育推廣又跟教育局相關；就服務定位來看，青年局比較像資訊提供者，若青年想要什麼資訊，需要資源和空間，青年局可以作為窗口提供協助；從預算配置角度來看，「提供各式補助」是比重較多部分，其中包括創業、出國參展等；在綜合規劃業務方面，委員會的角色可再釐清。
3. 針對政策工具面向，亮點業務應該要優先提供經費和資源，另外要避免競合，減少資源浪費。

(六) 曾平毅委員：

1. 有關青年局空間運用，雖然現已有原青少年發展中心大樓可使用，不過內部空間規劃或許可依照未來青年局業務需求調整，讓那裡變成專門為青年服務的場所，成為臺北市青年發展的基地。
2. 「補助」對於青年來說是實質且重要的幫助之一，若只用政府預算方式來進行相關規劃，可能會有蠻多限制，建議可朝「成立基金」方式來思考研議，以增加青年局協助年輕人多元事務的彈性。

(七) 廖興中委員：

1. 對於國際廉政來說，青年是很重要的一塊，可再思考及規劃。

2. 建議可將與青年相關的事務條列出來並進行似因素分析的分類，看是否都有對應的業務，並可進一步觀察每個業務服務的年齡及人口數，其相應的業務工作人員數量是否足夠，另外，新業務或具創新、探索性質的工作可能需投入較多人力，以上皆可納入青年局人力配置規劃考量。
3. 青年局成立後，與其他機關之業務分工界線須明確，減少協調爭議與成本，維護機關服務效能。

(八) 施邦築委員：

1. 快速打響知名度對青年局成立初期很重要，建議可在短期內提出一兩項令人耳目一新、具有成效的事務，使臺北市民和年輕人能夠迅速感受到新局處為臺北市帶來的正面影響。
2. 經費支持對推動和發展事務是不可或缺的。在美國亞特蘭大，有學生和政府合作青創的例子，政府先改裝老舊建築作為青創基地，讓學生間或和老師能運用空間共組公司。從結果來看雖大多失敗，當地政府卻認為這些案例都是成功的，因為投資不多，學生卻從中學到很多，能運用自身專業來營運公司，亦可從失敗經驗學習如何精進下次的創業。讓年輕人有機會嘗試、創造容許失敗的空間是重要的。

(九) 主席裁示：

1. 謝謝委員提供各項具體建議，這些都可納入未來青年局成立後之參考。
2. 設置青年大使是很好的想法，成立青年基金亦是很棒的意見，特別是針對創業這塊，等組織編制審過了，可以再進一步思考，以活化機關業務推動。

參、討論案

一、案由：如何強化本府各機關橫向聯繫制運作，提請討論。

(一) 廖洲棚委員：

1. 目前的機制設計偏向後應式，碰到問題就走權責區分，其缺點是在組織框架下，類似問題會不停出現至處理不完。現行要點規定已非常清楚，要逐級協調，惟目前機制未設計誘因讓機關去協調。應思考如何讓遭遇問題的第一線願意扛起責任，主動作為甚或納入 sop，若問題因此得以解決，亦要鼓勵當責機關，

可考量在預算或員額上給予支持，重賞之下必有勇夫，可降低機制執行阻力。

2. 部分業務或可採預應式來處理，例如中央地方的協商、工程建設等，這也是現行要點較缺少的部分，建議可以設計獎懲機制鼓勵機關主動發現問題，解決跨域議題。
3. 之前行政院推動公共參與網路平臺時，有納入協作機制，透過 Participation Officer(以下簡稱 PO)，採月會方式讓這一群人固定去討論業務痛點在哪，再導入進內部作業流程解決，在多次討論、充分交換訊息下，也減少了權責區分下的資訊落差。

(二) 蘇彩足委員：

1. 當事件發生時，機關間存在應主動聯繫但卻沒有主動的情形，建議可設置跨機關聯絡人職位，另或也可思考調整主秘會報的頻率，以發揮其所應具之功能；若為小型事件，也可考慮調整為專委層級進行協調。
2. 機關正副首長間或可有多點非正式溝通，在有良好情感基礎下，相關業務討論也將更順暢。

(三) 陳憶寧委員：

1. 以過去的工作經驗為例，會有一個 cross-functional team 做定期溝通，代表團體的人通常很樂於分享組織中的事務和議題，可隨時在網路上進行討論或立即反映問題，對現代工作型態而言是重要的。
2. 數位轉型是當前的趨勢，網路相關事務雖屬新興業務，但無需成立新興單位來處理，應想方法回歸既有單位辦理。

(四) 朱斌好委員：

1. 備片第11頁提及管轄權爭議案件處理，案件進來系統的自動分案準確率為何？另有關爭議案件處理，現在是否有依例處理機制或已自動化分案？
2. 呼應洲棚委員的意見，若有類似 PO 的機制，將有助跨機關協調。

(五) 林家樑委員：

1. 很喜歡 PO 這種作法。過去有家日本公司效率不佳，深入探討後發現是 RD 跟客服間有問題，協助解決問題的團隊想了個方法，邀請兩邊的人一起喝咖啡聊聊天，增加雙方的互動溝通和

了解。臺北市或可參考這作法，讓彼此坐下談談加深認識，暢通協調過程。

2. 分類系統或可再更新，讓市民報案時能提供更多元資訊佐證，亦可提升分類精準度。有精準的分類，研考就能用這大方向考核獎勵機制，用數據方法去鼓勵和吸引機關加強溝通，甚至可以替他們製造實際協商的場域。

(六) 廖興中委員：

1. 要創造利己的可能，才能讓機制順利運作，不然永遠都會發生這樣的問題。
2. 可思考先關注機關本身還是機關裡的業務。若採關注機關本身，建議可留意常需跨機關協調的有哪些？又有哪些機關是最難協調？先盤點後再考慮如何創造利己的空間，以利機制運行。
3. 有關參與協調的人選，建議可考慮其職等和穩定性，以讓討論結果能有實際果效。

(七) 主席裁示：

1. 目前機關協調會透過主秘會報，另系統自動分案準確率已達九成，而爭議案件部分，已累積案例作為依例處理參考。
2. 非常感謝各位的建議，從硬體上考量增加橫向聯繫是很好的想法，針對增設獎懲機制部分等，請圖資組彙整後再向府內長官報告。

肆、臨時動議：無。

伍、散會（上午 11 時 44 分）

臺北市政府研究發展考核委員會

112 年第 4 次研考委員會議

時間：112 年 12 月 21 日(星期四)10 時 0 分

地點：市政大樓 N215 會議室

主席：俞振華主任委員

紀錄：陳奕廷組員

單 位	職 稱	姓 名	簽 名
臺北市政府研考會	主任委員	俞振華	台北通簽到 09:55:10
臺北市政府研考會	副主任委員	周德威	TAIPEION 簽到 09:38:22
臺北市政府研考會	主任秘書	黃宏光	台北通簽到 09:52:24
臺北市政府研考會	專門委員	張釗嘉	台北通簽到 09:49:07
臺北市政府研考會	專門委員	黃嫻嬪	台北通簽到 09:48:19
臺北市政府研考會	簡任研究員	黃鳴鴻	台北通簽到 09:50:35
臺北市政府研考會	秘書	蕭柏林	台北通簽到 09:54:41
臺北市政府研考會綜合計畫室	專門委員	紀素菁	TAIPEION 簽到 09:56:13
臺北市政府研考會研究發展組	組長	林潔瑜	TAIPEION 簽到 09:55:59
臺北市政府研考會研究發展組	約聘企劃師	林曉玲	TAIPEION 簽到 09:38:03
臺北市政府研考會管制考核組	組長	林瑋翔	TAIPEION 簽到 11:45:52
臺北市政府研考會服務精進組	組長	翁久惠	TAIPEION 簽到 09:52:14
臺北市政府研考會圖資管理組	組長	馬明君	台北通簽到 09:52:27
臺北市政府研考會話務管理組	組長	陳宗亨	TAIPEION 簽到 09:54:27
臺北市政府研考會秘書室	主任	李晨瑜	台北通簽到 09:53:36

單 位	職 稱	姓 名	簽 名
臺北市政府研考會會計室	主任	胡月鳳	台北通簽到 09:58:16
臺北市政府研考會人事機構	人事管理員	甘馥萍	台北通簽到 09:57:28
臺北市政府研考會研究發展組	組員	陳奕廷	台北通簽到 09:52:53
臺北市政府研考會研究發展組	助理研究員	胡婷舜	TAIPEION 簽到 09:51:55
臺北市政府研考會圖資管理組	副研究員	童華仁	台北通簽到 09:52:48
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 09:54:32
臺北市政府人事處	處長	張建智	台北通簽到 09:52:19
臺北市政府主計處	處長	鄭瑞成	台北通簽到 10:02:19
研考委員		林家樑	台北通簽到 10:00:46
研考委員		施邦築	台北通簽到 11:44:49
研考委員		蘇彩足	台北通簽到 09:50:43
研考委員		朱斌好	台北通簽到 09:54:56
研考委員		廖洲棚	台北通簽到 11:46:09
研考委員		陳憶寧	台北通簽到 09:49:07
研考委員		曾平毅	台北通簽到 09:48:18
研考委員		廖興中	台北通簽到 09:37:55
研考委員		鄭晃二	請假