

## 第二章 本市當前人權保障問題與因應

### 第一節 警察機關保障「集會自由權」具體措施及作為

#### 一、內容與問題：

民主國家的真諦是以民意作為政治決定的基礎，民主政治特別重視人民政治參與的作用，以取得統治的合法性與正當性。20世紀以來，民主國家的人權體系重視「參政權」、「集會自由權」、「言論自由權」等人權概念，用意即在保障人民「政治參與」的行為，使民意充分反映至政府體系，來維繫民主政治的正當性。在此前題之下，可以理解二點：一是集會遊行是人民政治參與的形式之一；二是集會自由權保障人民政治參與的機會。惟政治參與行為也須受到法律的限制，才不致造成社會失序。人民在從事政治參與行為時，集會遊行法即為政府對集會自由權做限制的具體規定。

我國憲法第14條規定：人民有集會及結社之自由。同法第22條規定：凡人民之其他自由及權利，不妨害社會秩序公共利益者，均受憲法之保障。集會自由，係以集體方式表達意見，為人民與政府間溝通之一種方式。人民經由此方式，表達訴求提供意見予政府，參與國家意思之形成或影響政策之訂定。從而國家在消極方面應保障人民有此自由而不予干預，此即其防禦權功能；積極方面應提供適當集會場所，並保護集會、遊行之安全，使其得以順利進行，此亦可延伸出其受益權功能、保護義務功能、程序保障功能、制度保障功能。

國家為保障人民之集會自由，應提供適當集會場所，並保護集會、遊行之安全，使其得以順利進行。以法律限制集會、遊行

#### 4 臺北市人權保障白皮書

之權利，必須符合明確性原則與憲法第23條之規定，以保障人民集會、遊行之自由權利，期使警察人員在行使公權力時，多做價值判斷及在維護社會公平正義的法律規範之下，以正當的行政行為去執行職務。

### 二、處理對策與具體作法：

#### (一)集會遊行面向分析：

- 1.近7年（93年至100年10月）間，臺北市政府警察局處理集會遊行活動案件共6,827件，其中經申請核准者5,164件，占總件數75.64%；申請未核准者179件占2.62%；未申請者1,484件占21.74%。另依處理集會遊行活動案件性質分析，其中政治性活動4,646件，占68.05%最多；社會性活動1,590件，占23.29%次之，餘經濟性、涉外性及其他591件，占8.66%；顯見以政治性集會遊行活動居多。
- 2.由上述統計資料分析，我國目前集會遊行活動仍屬頻繁，且有持續增加趨勢，以去(99)年1至12月，臺北市計發生集會遊行1,712件，使用警力6萬2,148人，平均每日4.69件，每日使用警力170人次。較前(98)年同期集會遊行756件，使用警力4萬2,563人，場次增加956件，使用警力增加1萬9,585人，嚴重增加臺北市警察工作負荷。

#### (二)處理原則及作法：

1. 警察機關處理集會、遊行事件，係以沈著、堅定、勇敢之態度，秉持「保障合法」、「取締非法」、「防制暴力」原則，堅定「依法行政」、「行政中立」、「嚴正執法」立場。
  - A.保障合法：對合法舉行之集會、遊行，協助維持秩

序，防止遭受不法滋擾。

- B.取締非法：對於依法應經申請許可而未提出申請，或雖提出申請卻未經許可而擅自舉行，或依法申請經許可而舉行中違反法令者，均依實際狀況，不分背景、身分，完成警告、命令解散或制止等法定程序後，強制取締或依法蒐證於事後移送法辦。
- C.對於施暴之現行犯，當場予以逮捕移送法辦；有危害公共安全之虞者，即依法管束，或視狀況依法蒐證於事後移送法辦。

2.處理聚眾活動區分事前、現場及事後等三個階段：

- A.事前階段：訂定計畫、熱線接觸、情報蒐集、疏導化解、協調聯繫、文宣工作、警力與蒐證整備。
- B.現場階段：勤務部署、指揮作為、法令諮詢、警力調度、通訊系統、行政支援、逮捕嫌犯及移送偵辦。
- C.事後階段：包括傷患、損害、新聞處理、獎懲、檢討、資訊管理及復原措施。

(三)處理集會遊行是警察的常態性工作：

在當前舉行之各類公職人員選舉競選過程中，常有尖銳的政治對立情形，候選人常透過集會遊行，施以抗爭手段，彰顯政治實力，並對執政者施加壓力，也影響社會秩序安寧。因此，警察依法處理集會遊行，屬於常態性的工作，也是執法的角色，無關政治工具問題，不需將警察沾染政治的色彩，或存有視警察為對手的造勢心態。

(四)偶發性集會遊行的法律除外規定：

我國對集會遊行之規範，採準則許可制。一般案件之舉行，依法應於6日前申請，但有些案件，因屬不可預見之

重大緊急事故，非即刻舉行不可者，應於舉行後之最短時間內，補正申請之程序，此即為集會遊行法第9條第1項但書所揭示之「偶發性」集會。據此而言，集會遊行概分一般性與偶發性二種。一般性與偶發性集會遊行的區隔基準，存有很大的判斷餘地，由主管機關之警察分局依事實審酌核處，不宜有太大差異。一般人對集會遊行案件的申請制度，總認為不是許可制，就是報備制，但這樣二分法似乎太過簡單，容易導入錯誤觀念，誤認為許可制就是單純「原則禁止、例外許可」的特許意思，而報備制就是單純「原則許可、例外禁止」之追懲意思。依上開近7年（93年至100年10月）間警察受理集會遊行未核准案件計179件，占總件數2.62%的狀況來看，警察機關不予許可集會遊行案件的比率甚低，原因為違反集會遊行法第11條第4款規定：「同一時間、處所、路線已有他人申請並經許可」或第6款規定：「未依申請時效內，於6日前提出申請」。據此可知，我國的許可制，並不是在管制或限制人民之自由權益，而是為了保障集會遊行之順利進行及參與民眾之人身安全，基於維持治安、維護公益之立場而有其必要性，故除有第11條之情形外，均予以許可，係採取報備制之精神，且合乎憲法第23條於必要時，得限制人民自由權利之規範。

(五)警察比例原則的執法容忍標準：

集會遊行的種類，有政治性、經濟性、社會性、涉外性……等，不一而足；其規模少則3人，多則數十萬人，彈性甚大。但不論規模與性質為何，警察機關既為法定之主管機關，均責無旁貸。事實上，就集會遊行法第3條明定的機

制而言，集會遊行的主管機關就是警察分局或警察局，因此，本案件不管由地方或中央政府機關接手，仍須透過執行單位轄區分局執法，以求法律規定與實務作法的一致。至於地方或中央政府介入的原因，應是解決集會遊行訴求的根本問題，而不是執法問題。集會遊行應以和平方式進行。因此，警察機關為達到和平的目的，執行的手段與處分的內容，必然有比例原則的考量，強制力介入的「時間」與「方式」，也必須遵循法益均衡原則。

(六)警察執法均著眼於全方位的考量：

集會遊行法第25條規定，警察機關對違法的集會遊行案件，得施以警告、命令解散、制止，必要時得強制之。據此，警察機關已由本條取得違法集會遊行案件之制止權限，不必再援引其他法律規定。雖然集會遊行法第26條有約制警察權的比例原則機制，但落實警察目的原則，卻也是警察賴以存在的理由，在兩難之間，警察執法時機與執法手段的慎選，確需作全方位的考量，以降低執法成本，同時避免侵蝕警察在維護治安的根本能力。

(七)警察機關約制集會遊行的實務底線：

警察機關准駁集會遊行之申請案，因法律授權而有專業裁量權，但也需承擔一切成敗責任。立法者要求警察機關主管集會遊行業務，係考量集會遊行者所使用的道路或其他公開場所，同時也是公眾可自由使用的場所，為避免產生排擠或窒礙難行的現象，在調整其衝突之必要範圍，非假手警察專業不為功。警察機關對申辦集會遊行所附加的限制，常因時空因素不同而互異，但大致以集會遊行法第14條為準據。在實務作法上，限制事項及底線可歸納如下：

1.在人數方面，視場地大小及遊行路線之交通狀況，予以酌減。2.在時間方面：視同時間有無其他重要活動舉行，予以縮短。3.處所方面：視同時、地有無其他活動舉行、交通狀況及有無治安顧慮，予以規範。4.在維護設施方面：不得有擋路堵門或攜帶刀械、棍棒、石磚等行為。5.在維護交通方面：遊行隊伍限制使用靠路邊順向一個慢車道為原則，車輛數並得限制；集合、解散地點及遊行沿途限制不得演講，並遵守道路交通號誌及警察人員之指揮；遊行隊伍抵達終點後，並應解散，不得再有其他聚眾情事。6.在維護安寧方面：擴音、喇叭音量均不得違反「噪音管制標準」，遊行隊伍經過機關、學校時，應限制聲量或禁聲，且不得演講、廣播或鳴按喇叭。

(八)和平的集會遊行是警民的最大公約數：

集會遊行的價值，應表現在精神層面的抗爭，不可訴諸強暴、脅迫或其他暴力行為。因而，集會遊行自由權的行使，必須以和平的方式進行，這是警民的最大公約數。只要陳訴者的意見能呈現於社會公眾，集會遊行的目的即已達成。為確保集會遊行的平和，集會遊行負責人、代理人或糾察員及參加人，均不得攜帶足以危害他人生命、身體、自由或財產安全之物品。至於參加集會遊行，為防禦警察公權力行使之強度，而攜用防護裝備，如準備安全帽、雨衣等物品，因與集會遊行的目的無關聯性，且會減損警察實施噴水驅離的直接強制效果，進而激發違法集會者的興致，自然在限制許可攜帶之列，行政執行法第38條有明確適用的扣留規定。

(九)劃定集會遊行特定區域：

社會輿論及相關學者曾提議認為，不妨劃定區域，讓集會遊行有地點與空間表達聲音。郝市長上任期間，針對保障人民集會自由權及表達言論自由權益，曾提出在臺北市大安森林公園及228公園等處，劃定集會遊行特定區域，惟後來並未被決策者接受。可能的問題在於一旦劃定集會遊行區域，可能遭鄰近居民反對。如能找到不造成社會秩序安寧危害的地點，劃定為集會遊行特區，或許可以降低爭議。如果地點不夠「熱鬧」，陳抗團體可能不會喜歡，但若地點過於熱鬧，則可能影響交通或公共秩序。但為了有效降低政府與陳抗團體之間的緊張關係，不失為可嘗試之方法。

### 三、結語

憲政民主制度的價值體系之中，人權保障是其根本，而人性尊嚴又位居於核心，因此人性尊嚴與人權保障便構成當代憲法構造的基礎原則與本質理念。臺灣的人權發展，正是從消極保障個人在政治上的自由與權利，邁向積極促進個人在經濟、社會及教育等方面的福祉。

民主係以法治為基礎，安定須以守法為前提；由於非法的聚眾活動或脫序的集會遊行造成社會亂象，不但嚴重戕害公權力與警察尊嚴，更扭曲了社會法治觀念。警察代表政府執法，尤應積極策進，力行依法行政，保障人民集會自由權之基本權利並兼顧社會秩序之維護。

## 第二節 商業言論自由權

### 一、內容與問題：

按言論自由為人民之基本權利，世界人權宣言第19條規定：「人人有權享受主張和發表意見的自由；此項權利包括持有主張而不受干涉的自由，和通過任何媒介和不論國界尋求、接受和傳遞消息和思想的自由。」又公民與政治權利國際公約第19條規定：「1、人人有保持意見不受干預之權利。2、人人有發表自由之權利；此種權利包括以語言、文字或出版物、藝術或自己選擇之其他方式，不分國界，尋求、接受及傳播各種消息及思想之自由。3、本條第2項所載權利之行使，負有特別責任及義務，故得予以某種限制，但此種限制以經法律規定，且為下列各項所必要者為限：(1)尊重他人權利或名譽；(2)保障國家安全或公共秩序，或公共衛生或風化。」

憲法為保障人民之言論自由權，爰於第11條明定：「人民有言論、講學、著作及出版之自由。」明文保障人民之表現自由，使個人得透過言論、講學、著作、出版之方式抒發意見、表現自我。又鑑於言論自由有實現自我、溝通意見、追求真理、滿足人民知的權利，形成公意，促進各種合理的政治及社會活動之功能，乃維持民主多元社會正常發展不可或缺之機制，國家應給予最大限度之保障（司法院釋字第509號解釋參照）。

此外，司法院釋字第623號解釋復明確揭示：「憲法第十一條保障人民之言論自由，乃在保障意見之自由流通，使人民有取得充分資訊及自我實現之機會，包括政治、學術、宗教及商業言論等，並依其性質而有不同之保護範疇及限制之準則。商業言論所提供之訊息，內容為真實，無誤導性，以合法交易為目的而有



助於消費大眾作出經濟上之合理抉擇者，應受憲法言論自由之保障。惟憲法之保障並非絕對，立法者於符合憲法第二十三條規定意旨之範圍內，得以法律明確規定對之予以適當限制。」

是言論自由依其性質而有不同之保護範疇及限制之準則，其中非關公意形成、真理發現或信仰表達之商業言論，尚不能與其他言論自由之保障等量齊觀（司法院釋字第414號解釋理由書參照）。

司法院釋字第577號解釋理由書針對商業言論自由之保障，又進一步闡明：「憲法第十一條保障人民有積極表意之自由，及消極不表意之自由，其保障之內容包括主觀意見之表達及客觀事實之陳述。商品標示為提供商品客觀資訊之方式，為商業言論之一種，有助於消費大眾之合理經濟抉擇。是以商品標示如係為促進合法交易活動，其內容又非虛偽不實或不致產生誤導作用者，其所具有資訊提供、意見形成進而自我實現之功能，與其他事務領域之言論並無二致，應屬憲法第十一條言論自由保障之範圍，業經本院釋字第4一四號解釋所肯認。惟國家為保障消費者獲得真實而完整之資訊、避免商品標示內容造成誤導作用、或為增進其他重大公益目的，自得立法採取與目的達成有實質關聯之手段，明定業者應提供與商品有關聯性之重要商品資訊。」

因此，商業言論屬言論自由之保障範疇，固無疑義，惟國家亦得基於重大公益目的，以符合比例原則之手段適度地予以限制。

以常見之違反商品標示法第9條規定情形為例，依商品標示法第9條規定：「商品於流通進入市場時，生產、製造或進口商應標示下列事項：1、商品名稱。2、生產、製造商名稱、電話、地址及商品原產地。屬進口商品者，並應標示進口商名稱、電話

及地址。3、商品內容：(1)主要成分或材料。(2)淨重、容量、數量或度量等；其淨重、容量或度量應標示法定度量衡單位，必要時，得加註其他單位。4、國曆或西曆製造日期。但有時效性者，應加註有效日期或有效期間。5、其他依中央主管機關規定，應行標示之事項。」並於第15條規定，流通進入市場之商品有未依第9條規定標示者，直轄市或縣（市）主管機關應通知生產、製造或進口商限期改正；屆期不改正者，處新臺幣2萬元以上20萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰至改正為止。

因商品標示為提供商品客觀資訊之方式，為商業言論之一種，有助於消費大眾之合理經濟抉擇。是以商品標示如係為促進合法交易活動，其內容又非虛偽不實或不致產生誤導作用者，其所具有資訊提供、意見形成進而自我實現之功能，與其他事務領域之言論並無二致，應屬憲法第11條言論自由保障之範圍。惟商品標示涉及消費者能否獲得真實而完整之商品資訊，而為正確之消費決定，從而國家為保障消費者獲得真實而完整之資訊、避免商品標示內容造成誤導作用等重大公益目的，而制定商品標示法。上開規定就商品標示之內容加以規範，明定業者應提供與商品有關聯性之重要商品資訊，自屬與目的達成有實質關聯之手段，而與比例原則無違。又為落實商品標示法規定，並兼顧商業言論自由之保障及消費者權益，爰採取下列具體對策及作法，以期於保障消費者知的權利之前提下，兼顧商業言論自由之保障。

## 二、對策與具體作法：

(一)商品標示屬商業言論自由之一種，應予保障：

- 1.原則：商品標示如係為促進合法交易活動，其內容又非虛偽不實或不致產生誤導作用者，國家應予以尊重並加以保護。

2.具體作法：除商品標示法及其相關法令所明定之應標示內容，於不違反相關規定前提下，業者得為有利於交易活動、活絡交易市場之商品標示，以促進消費。

(二)課予業者於其商品標示中提供重要客觀事實資訊之義務：

1.訂定臺北市政府處理違反商品標示法事件統一裁罰基準，以處理違反商品標示法事件，依循適當原則予以有效之裁處，建立執行之公平性，減少爭議及訴願之行政成本，提升公信力。

2.依據「商品名稱及其重要標示事項表」，規範一般包裝商品及其他特殊商品之標示事項，俾利業者遵循。

3.依據「各類商品適用商品標示法暨相關基準一覽表」，揭示商品種類及各類商品之適用範圍及其適用法令，並列明易混淆商品，以期明確。

(三)針對商品標示法執行面常見問題，將經濟部商業司所為回應，彙整列明「商品標示法釋疑彙整表」，以供業者遵循。

### 第三節 宗教自由權

#### 一、內容與問題：

關於宗教自由權，國際人權公約規定如下：

世界人權宣言第 18 條規定：

人人有思想、良心與宗教自由之權；此項權利包括其改變宗教或信仰之自由，及單獨或集體、公開或私自以教義、躬行、禮拜及戒律表示其宗教或信仰之自由。

公民與政治權利國際公約第 18 條規定：

一 人人有思想、信念及宗教之自由。此種權利包括保有或採奉自擇之宗教或信仰之自由，及單獨或集體、公開或私自以禮拜、戒律、躬行及講授表示其宗教或信仰之自由。二 任何人所享保有或採奉自擇之宗教或信仰之自由，不得以脅迫侵害之。三 人人表示其宗教或信仰之自由，非依法律，不受限制，此項限制以保障公共安全、秩序、衛生或風化或他人之基本權利自由所必要者為限。四 本公約締約國承允尊重父母或法定監護人確保子女接受符合其本人信仰之宗教及道德教育之自由。

宗教自由權作為人類社會之普世價值，早已為國際人權公約所明文肯認。

我國關於宗教自由權之保障，規定於憲法第 7 條：「中華民國人民，無分男女、宗教、種族、階級、黨派，在法律上一律平等。」及第 13 條：「人民有信仰宗教之自由。」。另外，司法院釋字第 490 號及第 573 號解釋理由書中亦明確闡釋宗教自由權之保障範圍，指出：現代法治國家，宗教信仰之自由，乃人民之基本權利，應受憲法之保障。所謂宗教信仰之自由，係指人民有信仰與不信仰任何宗教之自由，以及參與或不參與宗教活動之自由；國家不得對特定之宗教加以獎勵或禁制，或對人民特定信仰

界予優待或不利益，其保障範圍包含內在信仰之自由、宗教行為之自由與宗教結社之自由。內在信仰之自由，涉及思想、言論、信念及精神之層次，應受絕對之保障；其由之而派生之宗教行為之自由與宗教結社之自由，則可能涉及他人之自由與權利，甚至可能影響公共秩序、善良風俗、社會道德與社會責任，因此，僅能受相對之保障。人民所從事之宗教行為及宗教結社組織，與其發乎內心之虔誠宗教信念無法截然二分，人民為實現內心之宗教信念而成立、參加之宗教性結社，就其內部組織結構、人事及財政管理應享有自主權，宗教性規範苟非出於維護宗教自由之必要或重大之公益，並於必要之最小限度內為之，即與憲法保障人民信仰自由之意旨有違。

綜觀我國宗教自由權所面臨之困境與挑戰，概可分析為以下成因：

(一)宗教法令規範不足且標準不一：

鑑於現行主要宗教法規，僅有民國18年12月7日公布之「監督寺廟條例」及民國25年1月4日發布之「寺廟登記規則」。該等法規皆為國民政府於大陸時期所訂頒，法令陳舊且規範闕如，實已不符臺灣社會當前需要。法令規範不足導致主管機關頻繁頒布解釋函令，致使宗教團體常有無法適從之困窘。主管機關亦因欠缺法律上依據，難以有效提供宗教團體輔導與協助。

再者，宗教團體依其組織型態可分為「非財團法人寺廟」、「宗教性質財團法人」、「宗教社團或宗教社團法人」及「宗教基金會」等，各有其設立依據及主管法規。但因法律規範不同且寬嚴不一，缺乏一套宗教團體可共同依循的標準，往往造成行政決定的混亂及不一致，有違宗教一律平等的憲法原則。

(二)宗教團體或個人所為之外部行為與公序良俗產生權益衝突時，亟待主管機關居中協調：

宗教團體或個人所為之各種外部行為，常與社會公共秩序與善良風俗產生權益衝突。以本市為例：宗教場所製造噪音、空氣污染或廢棄物污染；違反都市計畫、擅自變更建物使用用途或搭蓋違建者；違反水土保持法等相關規定者；涉及詐欺、背信、恐嚇、賭博、妨害風化等刑事犯罪或其他非法行為，以及未經許可占用道路、騎樓或人行道妨礙交通者等，宗教主管機關職司宗教輔導業務，本需擔負起平衡各方權益衝突之責任，以促進社會融合，發揮宗教社會教化功能，達到安定社會人心之作用。

綜上，致力推動宗教團體組織、人事及財物管理健全化，並建議中央研議相關宗教法令，以具體落實宗教自由之意旨，乃本府長久以來努力的目標。

## 二、因應對策與具體作法：

(一)維繫宗教團體內部事務自主權限，促使宗教團體組織、人事及財物管理健全化，維護公眾及信眾之權益：

- 1.辦理宗教團體（含未立案宗教團體）負責人研習會、會計人員財務研習，傳達最新宗教相關法令及函釋，聘請會計師講授財務報表編制及稅務申報技巧，會後並舉辦座談會進行意見交流，以健全宗教團體之人事及財務制度。
- 2.委託會計師親至宗教團體進行財務查核，稽核其財務運作狀況並予以協助輔導，並於次年度再度進行財務複查，以建立完善稽核制度及程序，促使宗教財務運作健全化。另委託會計師駐局協助審核財務報表、回答法人

財務問題、催報財務報表暨親至法人主事務所進行財務輔導。

(二)營造宗教團體適合營生發展的友善環境：

- 1.輔導宗教場所設置友善宗教環境，配合本府政策宣導宗教團體設置「無障礙設施」及「落實性騷擾防制要點」，鼓勵宗教團體加強公廁清潔維護，提供信眾友善的宗教環境。
- 2.設立宗教事務諮詢委員會，遴聘宗教學相關專家學者、宗教界富清望人士、法律專家學者及熱心公益之社會人士，研議本市宗教輔導政策與方針，並強化本市宗教輔導之各項措施，以輔導宗教團體健全發展。

(三)宗教資訊公開透明，強化民眾參與：

- 1.建置本市宗教宗祠查詢系統，市民及宗教團體可透過查詢系統之公開資訊藉以瞭解本市宗教團體的性質及基本資料。
- 2.發行「心鏡」宗教季刊，刊載宗教團體興辦公益慈善活動之相關報導、宗教議題探討及最新法令宣導。
- 3.辦理宗教論壇暨研討會，邀請學者專家針對宗教相關議題共同發表論述及座談，加強宗教團體與學術團體間之訪問交流。

(四)促使中央修正相關法令，具體落實宗教自由：

- 1.建議中央修正宗教相關法令，秉持宗教中立及宗教平等原則，寬容對待各宗教。
- 2.適時向中央主管機關諮詢及提供建議，針對現行宗教業務有窒礙難行之處及不合實際之法令提出諮詢及修正之建議，以輔導宗教團體業務正常運作，確保其權益。

## 第四節 健康權

### 一、內容與問題：

健康是人類生存的基本要件，依據世界衛生組織（WHO）對於健康的定義：「健康是指身體、心理及社會都處於一種完全安寧的狀態，而不僅是沒有疾病或虛弱。」我國憲法第157條亦規定：「國家為增進民族健康，應普遍推行衛生保健事業及公醫制度」。因此以市民的健康為念，以市民的需要為本，乃是衛生局（以下稱本局）全體同仁在推動衛生政策時所秉持的重要信念。

1984年世界衛生組織提出健康促進的理念為：使民眾增進其維護及促進健康的能力，強調應重視社區環境的改善、培育民眾爭取健康之能力與權利、激勵社區的參與及有效的投入，以維護及促進民眾的健康。另外，1986年世界衛生組織「渥太華健康促進憲章」詳述健康促進的五大行動策略包括：(一)訂定健康的公共政策(二)創造支持性的環境(三)強化社區的行動力(四)發展個人的技能(五)重整健康服務取向。

本局依據公共衛生三段五級及渥太華憲章的五種策略，整合運用規劃推動本市的衛生醫療政策，執行促進健康、預防疫病、早期診斷早期治療、特殊保護、限制病殘、復健、藥物食品管理等各項攸關市民健康計畫，經由組織的再造與衛生醫療體系的重建，全新衛生醫療網絡業已逐漸成形，讓市民在健康的環境下快樂的生活。

未來本局將持續推動衛生醫療體系的重建及社區健康照護工作，透過市立聯合醫院醫療服務與健康服務中心的保健服務相互合作，及結合社區醫療群、社區公衛群、社區藥局及社區健康營造中心等資源，關注市民健康，深耕社區、強化社區服務，與



學校、醫學中心建教合作，以達成教學、研究、訓練一體之「社區醫學的中心」及「建構以市民為中心的公衛醫療體系」的目標。

## 二、對策與具體作法：

### (一)建立健康的公共政策、再造與新造醫療公衛體系：

- 1.因應時代變遷、全民健康保險衝擊以及現代公共衛生議題，進行衛生局、市立醫院及衛生所組織修編。衛生局由原有7個業務科，整併為5處，並依據各處業務性質分別命名為「疾病管制處」、「藥物食品管理處」、「醫護管理處」、「健康管理處」及「企劃處」，以提供各項專業服務及民眾申辦事項；衛生所更名為「健康服務中心」，以強化社區保健服務、落實社區健康管理，明確地負起社區民眾健康促進與健康維護之責。另將原10家市立醫院整併為1家，以「照顧弱勢族群，善盡公立醫院社會責任，結合社區基層醫療體系，促進社區健康服務」為宗旨的臺北市立聯合醫院，提供「一家就診，聯合服務」的快速性與方便性的醫療服務。並於101年再次組織修編將「藥物食品管理處」更名為「食品藥物管理處」以使地方與中央組織名稱更具一貫性。
- 2.臺北市立聯合醫院配合國家政策，於5個綜合院區（仁愛、中興、和平婦幼、陽明、忠孝）與其轄區內之基層診所，組成社區醫療群，形成區域醫療網，藉以提供社區家戶全方位之醫療、衛生、福利資訊，落實分級轉診轉檢制度；合併各項健康資訊系統為家戶健康管理及社區民眾身心健康健康把關，營造健康之社區、健康之城市。
- 3.於學校、社區、職場及醫院等場域推動健康促進活動，並輔導12行政區分別加入健康城市與國際安全社區認

證等，激發社區透過公私協力，由下而上主動參與，促進市民落實健康生活型態，並透過社區加入國際網絡更積極永續營造更健康安全的生活。

4. 推動市民健康卡，透過公共衛生之初段預防，落實「預防勝於治療」的觀念，建立市民重視個人健康管理的理念，達到市民身心康健之「健康醫療兩相贏」目標。
5. 辦理「助妳好孕—婚後孕前健康檢查及孕婦唐氏症篩檢」生育補助計畫，透過鼓勵優質生育政策，早期發現有礙優生之疾病，進而降低先天性缺陷兒的出生及落實優質生育，以達提升優生保健之目的。
6. 積極推動「臺北市高齡友善城市」，整合本府各局處相關資源，依世界衛生組織高齡友善城市指南八大面向指標，持續推動及營造具多元性包容高齡者友善的都市環境。
7. 指定臺北市之醫院開設「身心障礙特別門診」，提供弱勢族群相關設施及服務，以維護其就醫之權益及安全。
8. 由醫療角度之自殺防治視野擴大為本府全面性自殺防治網絡，藉由結合本府12局處成立「臺北市政府自殺防治中心」，強化個案通報轉介與服務網絡，透過各機關之資源積極推廣多元自殺防治觀念。本府自殺防治中心自98年4月1日揭牌至100年9月30日共接獲本市自殺企圖暨高危個案1萬174人次，依案提供關懷訪視，並獲本府99年度政府服務品質優等獎與本局99年度創意行銷全國優等獎。

(二) 創造支持性環境，提供市民學習健康的生活模式：

1. 持續進行溫泉及游泳池業者管理與營業場所衛生稽查輔

導及違規查處，以建立健康的社區環境。

2. 擔任市民健康守門員，推動精進創新之「衛生優良自主管理OK認證」制度，加入實施「品質宣言」策略，依業者營業類別擬訂「10項品質宣言」，鼓勵獲頒衛生優良自主管理OK標章業者確實執行，同時張貼於明顯處供民眾做為消費時之選擇；另外為了保障市民健康權利，主動出擊或配合重大事件之稽查。
3. 持續推動母乳哺育政策，並施行「臺北市公共場所母乳哺育自治條例」，以維護婦女在公共場所之哺乳權及嬰兒接受母乳哺育之健康權，有效規範與阻止妨礙哺育母乳事件發生，提供健康生活環境。
4. 為保障市民健康權益，營造無菸休憩環境，依據菸害防制法公告「24座公園」、「建國商圈（含花市、玉市、藝文特區）」、「士林官邸正館」、「林安泰古厝民俗文物館」為全面禁菸場所，另公告「花博公園」、「松山文化創意園區」為除吸菸區外禁菸場所。此外為保障拒吸二手菸者權益，引導吸菸者至戶外定點吸菸，於市立聯合醫院（中興、忠孝、仁愛、陽明、松德、和平院區）及臺北車站周邊設置8座半開放式吸菸區。
5. 積極輔導到府坐月子服務機構，維護產婦產後及嬰幼兒照顧品質與健康權益，訂定「臺北市政府管理到府坐月子服務機構作業要點」，以提供安全與優質的照顧服務。
6. SARS後為提升病人照護品質，減少院內感染，92年7月起於臺北市立聯合醫院試辦「住院病人全責照顧制度試辦計畫」，由「病房助理」負責病患住院期間之生活照顧工作，護理照護工作由護理專業人員執行，減少人員

(家屬)出入醫院。98年10月試辦計畫結束，將全責照顧制度納為常規業務，並依病人生活照顧需求擴大服務單位，期望提供病人與家屬一個無負擔、放心的住院照顧環境，提升病人住院品質。陪病率已由推動前之70.6%降至目前之12.1%（100年1至6月平均值），病人家屬滿意度逐年提高至96.0%。另亦減少病人家屬因陪病辭職而降低全國總體生產力，同時提供395位病房助理員工作機會，創造婦女或失業人口二度就業機會，締造三贏環境。

(三)強化社區行動，運用社區資源：

1.建構傳染病防治網絡：

- A.建置各項傳染病通報預警系統並成立市府層級委員會以統一指揮事權。另因應92年爆發的SARS疫情，成立機動防疫隊，加強本市之動員能力及疫情調查品質；責成臺北市立聯合醫院和平婦幼院區為本市傳染病防治醫療網應變醫院，臺灣大學醫學院附設醫院為支援合作醫院，提供本市應變醫院之後援，並成立防疫諮詢委員會，以建立緊急應變指揮系統。
- B.SARS疫情過後，基於保障病人安全，防範機構內感染，配合行政院衛生署疾病管制局政策暨依據傳染病防治法第32條規定辦理「醫院感染控制查核」，藉由感控專家之查核，協助提供醫院感染控制作業之相關建議，以落實院內感染監測、傳染病通報與隔離治療及院內感染控制預防措施等工作，及早警覺院內感染事件之發生，達成有效防範於未然之效果，以提升醫院感染控制品質及執行效率，並提升醫界對感染控制

之重視，以保障病人就醫安全及提供醫院同仁安全的工作環境。

- C. 首創高危險群預防接種計畫，配合行政院衛生署疾病管制局推動老人肺炎鏈球菌疫苗免費接種服務（75歲以上長者）、98年7月1日起高危險群2-5歲幼兒肺炎鏈球菌疫苗接種計畫（提供低收入戶、身心障礙及重大傷病幼兒），另藉由公共衛生服務進行預防性疫苗的催種，以提升接種完成率，降低相關疾病與死亡機率。
- D. 強化結核病防治資源及連結醫療院所、社區藥局支援，推動「都治DOTS計畫」及「潛伏結核感染治療」。
- E. 協調本市醫療院所納入公費克流感藥劑合約配置點，以利高危險族群與重症患者儘早使用抗病毒藥劑治療，減少流感併發症及死亡率。
- F. 持續辦理「臺北市禽畜養殖等相關工作人員上呼吸道感染醫療補助計畫」，提供該族群有感冒症狀時，利用「璵金卡」至合約醫院就醫，可免掛號費及部分負擔費用，俾利及早監測該族群之健康狀況。
- G. 辦理本府「臺北市政府高病原性家禽流行性感冒及H5N1流感防治專家諮詢委員會」以有效針對本市高病原性家禽流行性感冒及H5N1流感防治工作。
- H. 連結社區資源，於各行政區醫療院所、社區藥局、臺北市立聯合醫院附設門診部及公園公廁等，設置針具交換執行點，免費提供藥癮者清潔針具，並有藥師及醫事人員提供衛教諮詢服務。
- I. 執行「後SARS時期保全計畫」，關懷不幸感染SARS的市民，協助身體復原、心理調適與家庭功能的運

作。

J.連結民間團體、同志同儕推動愛滋病防治工作，並結合社區醫事檢驗所、醫療院所提供篩檢服務及衛教諮詢。

2.提供便捷的社區服務：

- A.成立社區用藥安全諮詢站，協助公共衛生行政工作，並配合處方箋釋出政策，提供送藥到宅的「宅急便」服務，節省民眾醫療費用支出與就醫時間。
- B.設置「臺北市居家廢棄藥物檢收站」，提供市民廢棄藥物丟棄的便利管道，降低因不當處理過程對環境造成嚴重污染，並提升市民用藥安全，減少醫藥資源浪費，並由藥事專業人員協助市民進行家中廢棄藥物的分類檢收，指導正確的藥物儲存環境及自我檢視藥品的方法，以提升用藥安全認知，保障家人健康。
- C.因應高齡化社會，由專業經培訓之藥師執行社區居家個案及長照機構之藥事服務訪視作業，展開在地化的社區長期藥事照護服務，建置長期照護的藥事服務制度、降低藥物不當使用、提升照護人員用藥認知，提供老年人口一個安全用藥的環境。
- D.開辦社區復健方案及社區心理衛生門診，使民眾可以就近接受社區復健服務：93年10月臺北市立聯合醫院於大同、信義、內湖及萬華等4區的附設門診部首先試辦「社區復健門診暨保健中心」，至93年底已有6,984人次接受復健服務，並深獲民眾肯定。基於公共衛生的理念並為符合社區復健之精神，96年起以團體治療／衛教的服務方式推動本案。101年度將繼續推廣團

體衛教的服務方式，期望建立民眾「預防勝於治療」的觀念，並以有限的專業人力服務具有復健需求的市民，進而達成促進民眾健康，減少醫療資源使用的目的。

- E.提供行動診間服務，以「醫師動、病患不動」的行動醫療模式，為機構式住民提供實質的醫療診治照護。
- F.辦理市民健康關懷專車接送服務，提供市民可近性及方便性之服務。
- G.開辦「長青健康活力站」，結合本府各局處及跨領域資源共同推動，提供健康促進服務，以增進長者健康生活型態，強化老人的健康體能及自我照護能力，並積極鼓勵老人參與社區活動。

(四)提供豐富資訊，給予市民發展個人技能：

- 1.以市民觀點設計衛生健康資訊網（e網通便民服務入口網），提供市民各項便捷資訊，包括傳染病專區、新移民照護專區：緊急醫療專區等等。
- 2.建立本市自殺防治網頁，提供市民各項自殺防治相關衛教訊息，與線上心情檢測，及各種求助管道資訊。
- 3.食品衛生檢驗：自100年5月27日至100年6月30日止，辦理免費檢驗行政院衛生署公告之起雲劑五大類產品（包括：運動飲料、果汁、茶飲、果醬／漿類、膠／錠／粉狀等五大類食品）是否含塑化劑專案，共收樣4,625件檢體。
- 4.婦幼保健及新移民照護：推動成立癌症防治醫療網，提升篩檢率；設立醫療保健諮詢服務台或專線電話、網頁，提供相關衛教資料與服務，提升對婦女幼兒專業照

護成效；並首創成立「心血管防治網」，推動本市醫療機構參與認證，保障市民健康；提供新移民多項健康檢查或篩檢補助措施。

5.持續推行老人免費健康檢查，並訂定「臺北市老人健康檢查補助實施辦法」。

6.健康促進工作：

A.辦理幅射污染建築物住戶定期健康檢查追蹤服務。

B.協助教育局共同推動「健康促進學校認證」，以現今健康促進學校發展模式，持續健康促進推動業務，並協助進行認證指標與國際接軌，以促成臺灣健康促進學校的永續發展。

C.辦理「折翼天使整合照護計畫」，由聯合醫院為啟明學校視障生、家長及視障教師提供醫療服務。

D.結合專業機構、醫療院所、本市各國小學校、12區健康服務中心等資源，針對本市國小新生氣喘高危險群學童進行過敏抽血檢驗及電話衛教諮詢與追蹤服務，並建立個案照護模式。

E.於12個行政區成立健走隊。

F.針對6歲以下經濟與健康相對弱勢族群提供居家安全評估與諮詢服務。

(五)調整健康服務：

1.緊急醫療業務：

A.為提升本市緊急醫療救護品質，以強化災難醫療應變效能並推動公共衛生業務，設置「臺北市政府衛生局緊急及災難應變指揮中心」（簡稱EOC）並加以法制化，以統整緊急醫療救護資源。



- B. 規劃實施「急救責任醫院分級」及「創傷能力分級」並結合急救責任醫院與消防局救護隊實施雙軌制到院前救護，提高到院前心跳停止病患存活率。
  - C. 成立事件指揮系統(ICS, Incident Command System)，針對各項緊急事件進行模擬演習，以確保重大災害事件發生時，各層級架構於實務上能發揮功能。
  - D. 設置「中心救護車」，於意外事故發生時最快時間內派遣大量傷患器材車至事故現場，將可提供最先抵達事故現場之醫護、緊急救護人員適當且必要之裝備器材，先行展開救護處置，將可快速且有效提升重大意外事故現場傷患處置之效率。
  - E. 推動「到院前急診分流措施」，減少救護車推床滯留於醫院之情況，疏散急診量，確保市民醫療權益。
  - F. 推廣CPR加AED教育訓練，培訓AED設置場所工作人員熟稔急救技能，強化本市到院前緊急救護效能。
2. 心理健康促進：
- A. 由12區健康服務中心主動積極為病患提供追及輔導服務，並成立「社區緊急個案醫療小組」，直接、主動提供必要處置。
  - B. 推動「社區守門人」計畫，設定社區里鄰長、警消人員，提升其對憂鬱症及自殺警訊相關知能，使成為社區第一線發現及通報轉介之自殺防治守門人。
  - C. 在本市國中及高中職推廣「心情溫度計—簡式健康表」校園普查活動，了解學生心理健康狀況。
3. 首推「臺北市社區失智症照護計畫」，並首創「失智症資訊管理系統」，積極推動本市失智症社區照護，自98

年1月起至100年9月底上共有454人次參與。同時整合各項長期照護資源，成立「臺北市長期照護管理中心」為單一服務窗口。

4. 成立「臺北市毒品危害防制中心」，推動藥癮愛滋減害計畫，開辦「美沙冬替代療法」門診。使毒癮者藉由服用美沙冬，降低對毒品之渴求，以避免發生有違社會秩序之行為，危害社會治安，影響市民的生活安全與品質。
5. 推動兒童早期療育業務：自84年4月開始積極規劃臺北市早期療育工作，86年10月成立「臺北市立早期療育綜合服務中心」，下設發展遲緩兒童通報及轉介中心、發展遲緩兒童評估鑑定中心、特殊教育資源中心，是全臺首座結合社會福利、醫療衛生和特殊教育的早期療育綜合服務中心。98年首創發展早期療育服務網，以跨局處之橫向連結及跨醫療單位之縱向聯繫為目標，整合衛生、教育、社會局資訊平台，提供民眾單一入口網站服務。目前共有16家醫院、22個服務據點，以及17家診所提供早期療育服務，與衛政、社政、特教單位共同服務有需要的個案，就近接受連續性、整合性的照護服務。此外，邀請醫療單位及民間早療資源共同規劃製作宣導短片，並透過社政、教育與衛政單位，以及網路服務為行銷宣導通路，全面性地宣導早期療育服務資源，加強市民對早療之認知與重視。
6. 提供兒童醫療補助：兒童易受疾病侵襲，但未能如重大傷病者免除健保醫療費用部分負擔，爰於84年訂定「臺北市兒童醫療補助計畫」，並自該年底實施，補助對象為3歲以下兒童，期能減少兒童就醫之經濟障礙，進而

維護其健康；87年10月補助對象擴大至6歲以下兒童。90年2月1日修正實施兒童醫療補助新制，以排富、濟貧、濟病為原則，新增補助對象包括：低收入戶、清寒家庭兒童、重症及罕病病童等，以落實本府加強兒童健康照護及維護弱勢族群醫療福利之政策。此外，自99年5月起辦理「兒童醫療補助服務『好』周到」方案，以網路、電話、傳真及臨櫃方式，提供e化簡政便民服務。本政策推出至今已十五年餘，受惠民眾多達100萬人。

- 7.提供長期照護服務：因應長壽社會人口老化，及為提供長者連續性、便利性服務，配合中央10年長期照顧計畫，整合醫療衛生與社會福利體系之服務網絡，於97年4月7日設立臺北市長期照顧管理中心，下設東、西、南、北、中5區服務站，針對失能之65歲以上長者、50歲以上身心障礙者及55歲以上山地原住民提供長期照顧服務。服務項目包括衛政之居家專業人員（包含：護理師、醫師、營養師、藥師及呼吸治療師）、居家復健（包含：職能治療師、物理治療師）、喘息服務（包含：機構式喘息及居家式喘息），以及社政之居家服務、日間照顧、家庭托顧服務、交通接送、送餐服務、機構安置、生活輔具購買（租）及居家無障礙環境改善、居家照顧等服務。
- 8.臺北市立聯合醫院服務：為建構「以市民為中心的公衛醫療體系」，落實社區醫療，強化本市預防保健及健康促進等公共衛生業務，提供多項服務：
  - A.推動健康促進，落實預防保健政策
    - a.社區健康促進及社區篩檢活動

推動社區各項癌症防治工作，提供子宮頸癌、乳癌、口腔癌及大腸癌等癌症篩檢服務，並辦理「醫院型複合式預防保健服務篩檢活動」、「社區型整合性預防保健服務」及「偏遠地區整合性篩檢」，以期早期診斷與早期治療。

**b.健康醫療兩相贏計畫**

為促進臺北市民之健康維護與管理，推動「市民健康卡」集點活動，鼓勵臺北市民至本局公告之地點定期接受衛生署之常規預防注射、接受癌症篩檢與三高篩檢，或參加健康講座及健康促進活動、衛生保健志工服務、透過網路及語音預約掛號、器官捐贈卡及年度重點計畫活動等八大項集點活動，即能以該卡累計的健康點數獲得健康服務。

**B.積極照顧弱勢，善盡公立醫院社會責任**

**a.身心障礙者口腔健康照護**

因身心障礙者(特別是智能障礙與自閉症個案)難以配合醫師治療，臺北市立聯合醫院(忠孝院區)執行身心障礙口腔保健業務，於牙科門診提供身心障礙患者局部或全身麻醉治療，以提升身心障礙者之醫療品質。

**b.運動神經元退化症照護**

成立「運動神經元退化症照護中心」一祈翔病房及「身心障礙者口腔健康照護中心」，以服務弱勢族群，提供優質醫療服務。

**c.市民健康生活照護服務計畫**

自98年4月起配合臺北市政府啟動「市民健康生活照

護服務試辦計畫」，結合醫療諮詢、健康關懷與公共衛生服務，於本市12個行政區設置「遠距照護站」，推廣遠距醫療關懷照護觀念至全市醫護人員，提供民眾遠距關懷。

d. 愛心醫療到宅服務

針對臺北市立聯合醫院來院民眾或其他轉介來源，若屬具有就醫交通問題與家庭經濟困難之身心障礙者或需要相關醫療協助者，提供醫療到宅服務。

e. 毒品危害防治計畫

臺北市立聯合醫院昆明、陽明及松德院區每週分別設有6、2、6個成癮防治科或美沙冬特別門診，提供毒品戒斷或替代療法，並進行個案管理。

f. 臺北市兒童聽力篩檢

為使先天性聽損兒能早期診斷、早期接受評估療育，於黃金療育期即獲得最完善的評估與治療訓練，本市從篩檢、確認診斷及療育三方面著手，使於臺北市立聯合醫院出生的新生兒，均能接受免費聽力篩檢服務，以利其語言溝通能力發展至最好之程度。

## 第五節 工作權

### 一、內容與問題：

關於工作權保障，國際人權公約分別規定如下：

世界人權宣言第 23 條規定：

人人有權工作、自由選擇職業、享受公平優裕之工作條件及失業之保障。人人不容任何區別，有同工同酬之權利。人人工作時，有權享受公平優裕之報酬，務使其本人及其家屬之生活足以維持人類尊嚴，必要時並應有他種社會保護辦法，以資補益。人人為維護其權益，有組織及參加工會之權。

經濟社會文化權利國際盟約第 6 條規定：

一 本盟約締約國確認人人有工作之權利，包括人人應有機會憑本人自由選擇或接受之工作謀生之權利，並將採取適當步驟保障之。二 本盟約締約國為求完全實現此種權利而須採取之步驟，應包括技術與職業指導及訓練方案、政策與方法，以便在保障個人基本政治與經濟自由之條件下，造成經濟、社會及文化之穩步發展以及充分之生產性就業。

經濟社會文化權利國際盟約第 7 條規定：

本盟約締約國確認人人有權享受公平與良好之工作條件，尤須確保：一 所有工作者之報酬使其最低限度均能：1. 獲得公允之工資，工作價值相等者享受同等報酬，不得有任何區別，尤須保證婦女之工作條件不得次於男子，且應同工同酬；2. 維持本人及家屬符合本盟約規定之合理生活水平；二 安全衛生之工作環境；三 人人有平等機會於所就職業升至適當之較高等級，不受年資、才能以外其他考慮之限制；四 休息、閒暇、工作時間之合理限制與照給薪資之定期休假，公共假日亦須給酬。

經濟社會文化權利國際盟約第 8 條規定：

一 本盟約締約國承允確保：(一)人人有權為促進及保障其經濟及社會利益而組織工會及加入其自身選擇之工會，僅受關係組織規章之限制。除依法律之規定，且為民主社會維護國家安全或公共秩序、或保障他人權利自由所必要者外，不得限制此項權利之行使；(二)工會有權成立全國聯合會或同盟，後者有權組織或參加國際工會組織；(三)工會有權自由行使職權，除依法律之規定，且為民主社會維護國家安全或公共秩序、或保障他人權利自由所必要者外，不得限制此種權利之行使；二 本條並不禁止對軍警或國家行政機關人員行使此種權利，加以合法限制。三 關於結社自由及保障組織權利之國際勞工組織一九四八年公約締約國，不得依據本條採取立法措施或應用法律，妨礙該公約所規定之保證。

針對工作權之具體內容，國際間認為包含同工同酬、組織及加入工會、職業訓練、安全衛生之工作環境、合理休假等權利。

憲法第15條規定：「人民之生存權、工作權及財產權，應予保障。」第153條規定：「國家為改良勞工及農民之生活，增進其生產技能，應制定保護勞工及農民之法律，實施保護勞工及農民之政策。」第154條規定：「勞資雙方應本協調合作原則，發展生產事業。勞資糾紛之調解與仲裁，以法律定之。」鑑於工作權與個人生存權密切相關，為落實憲法保障勞工工作權政策，立法院通過勞資爭議處理法、工會法、團體協約法、勞動檢查法、勞工安全衛生法、勞動基準法、就業服務法、兩性工作平等法等法律，以落實憲法保障勞工工作權政策。

近年來由於景氣不佳，失業率不斷提高，如何確保勞工及身心障礙者就業，維護人民工作權益，並促進經濟發展，實為當務之急。茲就解決勞資爭議、保障身心障礙者工作權、促進就業及職業訓練等4大面向所採對策與具體作法分述如後。

## 二、對策與具體作法：

### (一)協助解決勞資爭議：

1.運用「民間勞資關係民間團體協處勞資爭議」，縮短勞資爭議協調時效及速度：

為落實郝市長市政白皮書「委託民間機構或團體擴大參與」案，本府依「勞資爭議處理法」暨其相關法規，每年將調解案件委請經公開甄選符合規定的民間團體處理，有效縮短勞資爭議調解時效及速度，進而提升勞資爭議處理績效。

2.提供法律諮詢服務：

勞工局與臺北市律師公會合作，辦理義務律師法律諮詢，由18位熟悉勞動法令專業律師提供法令諮詢，協助勞工進行司法訴訟之準備，保障勞工工作權益。

### (二)保障身心障礙者工作權：

1.職業重建管理：

勞工局整合本市身心障礙者就業服務資源，對就業弱勢之身心障礙者提供個別化一對一的就業服務，每年均超過2,000人，其方法如下：

A.委託近22個社會福利服務單位共同辦理身心障礙者就業服務。

B.勞工局自民國97年7月1日至100年9月30日共服務6,424人次身心障礙者，推介3,555人次身心障礙者就業。

C.未來將持續透過本市轉銜系統與各局處之橫向聯繫，藉由資源整合及生涯輔導提升身心障礙者就業促進工作。



2. 進用獎勵金：

進用獎勵金：

近年的就業市場，失業率攀升，身心障礙者之就業更為艱辛，因此，如何提高雇主進用之意願，以促進身心障礙者就業機會並獲平等對待，乃是當前政府之責任。對此，本府訂有「臺北市進用身心障礙者獎勵辦法」，凡私立機構進用身心障礙者符合前述辦法之規定者皆可申請獎勵金，以提高雇主進用之意願，並將違反勞動相關法令不得請領進用身心障礙者獎勵金列入法令規定，使弱勢族群工作權益更獲保障。身心障礙者就業人數從民國97年起分別為97年7至12月1,893人、98年2,283人、99年1,047人、100年1至9月868人。

3. 身心障礙者創業補助：

自民國95年起辦理經營管理輔導措施，藉由充實創業知能，透過其所需之營業場所租金及設施設備之現金補助，以減輕創業負擔，逐步達到自力更生及永續經營之目標，民國93年補助957人次、94年735人次、95年533人次、96年604人次、97年642人次、98年763人次、99年682人次、100年1月1日至9月30日525人次，合計5,441人次。

4. 身心障礙者定額進用：

依身心障礙者權益保障法第38條，凡進用人員在34人以上之公家機關及67人以上之私人機構皆須進用身心障礙者，否則就須繳交差額補助費。查自民國97年7月至100年9月30日止已進用身心障礙者分別為97年1萬4,629人、98年1萬6,392人、99年1萬7,111人及100年1至9月1

萬7,875人。

5.運用身心障礙者就業權益基金補助方案及庇護工場的辦理：

勞工局結合民間資源，補助辦理職業訓練、就業準備、就業適應等各類型就業促進服務方案，提供身心障礙者多元化服務內容，亦對於具有就業意願，但能力不足，需長期就業支持之身心障礙者，依其職業輔導評量結果，提供庇護性就業服務。查民國97年7月1日至100年9月30日止提供庇護性就業服務人數分別為97年7月至12月851人、98年668人、99年550人及100年1至9月556人。

(三)促進就業：

1.辦理事業單位人才招募服務：

協助事業單位招募人才，主動訪視廠商，積極爭取工作機會，訪視廠商家數：民國97年7至12月1,300家、98年2,885家、99年3,118家、100年1至9月30日止3,515家。新增工作機會數：民國97年7至12月1萬9,597個、98年5萬115個、99年10萬4,858個、100年1至9月30日止10萬4,069個。

2.執行多元就業開發方案：

結合政府部門與民間團體，透過促進地方發展，提供失業者在地就業機會，補助用人單位進用失業勞工，中央核定補助人數：民國97年7至12月437人、98年730人、99年404人、100年1至9月30日止473人。

3.辦理失業認定協助失業勞工申領就業保險失業給付及就業促進津貼，辦理失業給付認定：

民國97年7至12月1萬1,952人次、98年3萬436人次、99年

1萬5,174人次、100年1至9月30日止1萬113人次。核發就業促進津貼：民國97年7至12月止137人次、98年244人次、99年306人次、100年1至9月30日止254人次。

#### 4. 成立臺北人力銀行營運中心：

為因應時代的需求，勞工局就業服務中心於民國96年8月成立「臺北人力銀行」，結合客服諮詢專線服務，一通電話即能獲得服務，更提供24小時全年無休的人力資源網站服務，不論找工作、找人才均更迅速便利。網站總瀏覽人次：民國97年7至12月止175萬3,691人次、98年1,024萬6,522人次、99年2,560萬2,146人次、100年1至9月30日止1,118萬2,503人次。新增求職人數：民國97年7至12月止2萬3,667人、98年3萬7,842人、99年2萬8,424人、100年1至9月30日止1萬8,976人。新增求才筆數：民國97年7至12月止3萬3,018筆、98年5萬115筆、99年10萬4,858筆、100年1至9月30日止10萬4,069筆。（臺北人力銀行網址<http://www.okwork.gov.tw>）。

#### 5. 促進就業措施：

A. 只要年滿15歲以上之本國國民或具有合法工作權之外籍及大陸地區配偶，均可至勞工局就業服務處辦理求職。求職人數：民國97年7至12月止3萬7,720人、98年9萬1,787人、99年7萬3,871人、100年1至9月30日止4萬7,494人。就業人數：民國97年7至12月止1萬1,633人、98年3萬3,944人、99年3萬903人、100年1至9月30日止2萬5,349人。

B. 針對有工作意願但能力不足的市民、欲習得一技之長者，透過個案管理員提供就業及職業訓練諮詢，推介

適合的職訓課程。總計個案開案量：民國97年7至12月止3,553人次、98年8,039人次、99年7,757人次、100年1至9月30日止6,125人次。推介職業訓練：民國97年7至12月止219人次、98年801人次、99年854人次、100年1至9月30日止768人次。推介就業人數：97年7至12月止2,227人次、98年3,929人次、99年4,570人次、100年1至9月30日止3,330人次。

(四)職業訓練：

為協助非自願性失業勞工及特定對象就業，本市以自辦或委辦方式辦理訓練課程，鼓勵其學習一技之長，增進就業競爭力。民國97年7月1日起至100年9月30日止提供訓練班次及人數分別為97年7至12月54班1,821人、98年136班10,420人、99年201班5,437人、100年1至9月150班3,640人。

## 節六節 救濟權

### 第一目 訴願權

#### 一、內容與問題：

憲法第16條規定：「人民有請願、訴願、訴訟之權。」訴願權為憲法明文保障人民之基本權利，訴願法則為憲法保障人民訴願權之具體實現，其最終目的係為促使行政機關貫徹「依法行政」，並確保人民合法權益。

訴願制度之精神在於積極擴大人民參與、強化行政機關自我省察功能及使訴願審議程序準司法化。是如何落實訴願程序準司法化，加強保障人民合法權益，實是政府機關應加以重視之首要課題。

#### 二、對策與具體作法：

(一)設置具獨立性、公正性之訴願審議委員會，全面引進學者、專家參審，貫徹兩性平權原則：

- 1.臺北市府訴願審議委員會(下稱訴願會)委員除主任委員及副主任委員外，全部延聘府外學者、專家、社會公正人士擔任委員，超過訴願法第52條第2項規定須「二分之一以上」由社會公正人士、學者、專家擔任之規定。尤其本市長將作成本府訴願決定之核定權授權訴願會主任委員決行，且從不干涉委員會之決議，使訴願會在運作上之獨立性及公正性深受各界肯定。
- 2.訴願會率全國之先，積極貫徹「兩性平權」原則，敦聘更多學有專精之優秀女性擔任訴願委員，自94年1月起迄今，訴願會女性委員人數已達三分之一，此與行政院婦女權益促進會於94年11月通函行政院各部會要求其所屬

委員會性別比例應有三分之一以上女性委員，及本府 95 年3月31日府授人二字第09530202600號函，要求各機關任務編組中遴聘委員單一性別比例不可低於全數四分之一之具前瞻性作法不謀而合，真正落實兩性平權。

(二)落實訴願準司法化程序，堅持程序正義：

訴願會全力落實訴願準司法化程序如陳述意見、言詞辯論、調查證據、勘驗及委員審查制度等有關訴願人程序正義之保障，擴大人民參與訴願程序。依行政院92年度至94年度訴願業務檢討報告中有關實施言詞辯論及陳述意見統計表顯示，訴願會均係全國實施件數最多的訴願機關，分別為165件、178件及181件。另95年度至99年度實施言詞辯論及陳述意見的件數分別為200件、184件、209件、223件及160件，占決定件數比率為8.1%、9.4%、11.9%、12.65%及10.28%，在全國辦結件數前6名之機關中高居第一位，顯見訴願會長期以來是全國落實訴願新制言詞辯論及陳述意見等準司法化程序最具成效的訴願機關之一：

(三)強化網站多元功能，提供便捷e化服務。

- 1.藉由訴願案件管制資訊化與網路化，訴願會網站提供多項資訊及查詢之服務，其中「線上訴願服務」（包括「線上聲明訴願」、「線上申請閱卷」、「線上申請陳述意見」、「線上申請言詞辯論」）乃方便訴願人提起相關訴願程序，保障其時效利益，另訴願人亦可申請視訊陳述意見，而上述措施在全國訴願機關乃是首創的革新服務措施。
- 2.訴願會網站之「決定書全文檢索」單元，提供全文檢索各類型訴願案件，方便訴願人查詢利用，並可供學術或

實務界引註參考，亦為全國訴願機關首創的服務措施。為因應 99年5月26日個人資料保護法修正條文公布（修正條文施行日期尚待行政院公告），訴願會目前於網站提供97年以後已進行個人資料隱匿之本府作成之訴願決定全文檢索服務（87年至96年訴願決定書資料，俟決定書中個人資料隱匿作業完成後再行提供），民眾、專業人士或各機關得依其個別需求，設定多項搜尋條件，找尋參考案例。若不服訴願決定而提起行政訴訟後，各級行政法院亦得直接至訴願會網站搜尋點取本府訴願決定書，無須於公文往返中檢附磁片檔案資料，落實無紙化政策，並有效提升行政效能。

3. 為進一步強化e化便民服務，訴願會創新辦理以視訊方式進行陳述意見程序，訴願人可就近前往本市12區公所、12戶政事務所、6地政事務所及臺北市稅捐稽徵處、臺北市監理處、本府環境保護局衛生稽查大隊等33個地點，透過視訊方式向訴願會委員陳述意見，免去舟車奔波之苦，並節省交通往返時間及金錢。
4. 民眾可於訴願會網站直接下載訴願書、委任書等各項書表格式，提起訴願後，亦得直接在線上查詢案件進度，如果有任何訴願相關問題亦得直接於線上諮詢。為因應無線寬頻時代來臨，訴願會網站自2006年8月起首創無線載具（PDA及3G手機）的無線服務，民眾可利用更便利的服務管道即時獲得訴願會最新消息及資訊服務，更能充分保障其合法權益。
5. 除繼續辦理現有各項e化服務外，為順應網際網路社群網站蓬勃發展之趨勢，規劃以粉絲團型式建置訴願會

facebook網站，並於99年2月25日建置完成，提供網友最新資訊、活動及研究成果等相關訊息，透過社群網路之力量，以多元化方式推展訴願業務。另為深耕法學教育促進知識共享，並將訴願會同仁製作之最高行政法院裁判要旨研析成果置於該網站上，提供網友分享。

(四)簡訊通知服務，即時知悉案件進度：

規劃全國首創電話簡訊通知訴願案件進度服務，配合本府共同性簡訊平台之建置，並於訴願會全新改版上線之web版訴願作業管理系統納入相關功能，進行自動發送作業，使訴願案件當事人能即時知悉其案件辦理進度，有效提升為民服務品質。

(五)積極宣導訴願業務，促使民眾維護權益：

- 1.每年印製訴願決定書彙編選輯、宣導摺頁、海報及運用市府電子看板、捷運系統燈箱廣告、捷運車站月台LCD公益頻道及公車車體廣告，再透過廣播電台強力放送，使訴願會成為全國唯一利用大眾傳播媒體宣導訴願業務的機關。
- 2.100年7月完成製作訴願業務宣導之「訴願資訊包」：訴願會於收受訴願案後，即由專人與訴願人聯絡，除詢問其是否需要訴願案件辦理進度簡訊通知之服務外，並向其說明為使其更加快速且詳細瞭解訴願程序，訴願會將寄送國、臺語版的「訴願資訊包」，方便其透過影片內容，快速瞭解案件進程序，依循主張其權益。「訴願資訊包」內容包含訴願程序之說明、如何準備各類型案件的資料及如何進行陳述意見或言詞辯論程序等，同時附有介紹之光碟，將訴願案全部办理流程以行動短劇方式呈



現，有助於民眾快速簡便瞭解訴願相關程序。

3. 為加強人民對訴願權之認識，依本市12個行政區域指派法制人員參加里民大會，宣導訴願業務。

(六)加強機關橫向聯繫，解決法令爭議，疏減訟源：

1. 行政處分涉及中央法規、解釋令適用相關疑義時，主動邀請中央主管部會及相關機關研議。此外，訴願會更積極與中央各部會所屬訴願會密切聯繫，除了至行政院、經濟部、財政部、考試院公務人員保障暨培訓委員會、司法院智慧財產法院等機關訴願會參訪外，內政部、經濟部、交通部等機關的訴願會及考試院公務人員保障暨培訓委員會人員亦陸續來訴願會參訪，加強相互交流。
2. 訴願會與本府法規委員會定期舉行業務聯繫會議，並邀請相關機關參與，以共同解決法令爭議並疏減訟源。
3. 為提升本府所屬各機關辦理行政救濟案件品質，增進行政效能，訴願會推動「臺北市政府所屬各機關辦理行政救濟案件效能訪問輔導計畫」，就各機關業務性質及實務上所見相關疑義，分類輔導，精進各機關辦理行政救濟案件品質，落實保障人權之法治目標。
4. 為加強行政機關辦案正確度，訴願會自89年起每年均與臺北市政府公務人員訓練處合辦「行政救濟法專題班」，並於98年起合辦「訴願實務研習班」，調訓各機關業務承辦人員參加種籽師資培訓，以充實其訴願新制之法律專業知識。

## 第二目 政府採購申訴

### ● 政府採購作業

#### 一、內容與問題：

政府採購法（下稱採購法）尚未施行前，機關辦理採購常有採購資訊不公開、技術規格及廠商資格不當限制競爭、對廠商為無正當理由之差別待遇等問題，行政院公共工程委員會（採購法主管機關，下稱工程會）爰審酌國際採購制度及社會經濟之狀況需求，邀集學者專家訂定採購法，以建立政府採購之制度及規範。

為使本府各機關確依採購法相關規定辦理採購，本府成立「臺北市政府採購稽核小組」，其任務為稽核監督機關辦理採購有無違反採購法相關規定之情形，俾建構公平、公開之採購環境。且為保障廠商公平參與政府採購之權益，本府亦積極推動各項具體作為：辦理各類採購教育訓練、建立採購作業E化環境、推動採購標準化作業、宣導採購法相關法令規定、訂定採購法相關規定及契約範本。

#### 二、對策與具體作法：

##### （一）辦理本府採購稽核小組業務：

本府依政府採購法子法「採購稽核小組組織準則」，設立「臺北市政府採購稽核小組」之任務編組，由本府工務局採購管理科擔任幕僚工作，稽核監督機關辦理採購有無違反採購法相關規定之情形，俾建構公平、公開之採購環境。該小組每年度依行政院公共工程委員會績效考核訂定「量化考核目標值」，每年約稽核本府所屬各機關辦理採購案件約330件，總預算金額約500億元。

##### （二）辦理各類採購教育訓練與政策宣導：

每年於本府公務人員訓練處開辦採購相關研習課程各2~4

梯次，受訓總人數每年約達3,250人，相關課程名稱如下：

- 1.工程保險實務研習班。
- 2.統包工程實務研習班。
- 3.技術服務採購履約管理研習班。
- 4.採購作業研習班。
- 5.採購履約爭議調解處理研習班。
- 6.公共工程履約管理研習班。
- 7.府頒投標須知範本應用研習班。
- 8.異質採購作業研習班。
- 9.採購錯誤態樣案例解析研習班。
- 10.政府採購監辦作業研習班。

(三)建立採購作業E化環境：

- 1.為協助本府所屬機關辦理採購，便於取得相關訊息，爰將各機關函報諮詢之釋示函文、工程會函示重要採購訊息等，彙整登載於「臺北市政府採購業務資訊網」（採購事務／採購法令／採購相關解釋函），100年度新增約80則，目前累計約有720則。
- 2.為建置一快速、效率之釋疑平台，各機關以傳真、E-mail及網路諮詢問題，於回復後擇定具通案性質之案例登載於「臺北市政府採購業務資訊網」（採購事務／採購業務諮詢），100年度新增約9則，目前累計約有465則。
- 3.其他諸如政府採購法規、契約範本、教育訓練教材、政府採購相關標準作業程序等文件，本府各機關採購人員均可至「臺北市政府採購業務資訊網」下載取得，本網站目前已瀏覽人次已超過600萬人次，行政院公共工程委員會、臺南市政府等機關亦將該網站列入其網頁之推

薦網站。

(四)推動採購標準化作業及編製各類採購參考作業工具書：

- 1.編擬「臺北市政府採購標準作業程序」：依各類型採購作業擬定作業流程圖，並針對每一類型之採購作業逐項說明作業程序與控制重點，並因應法令更新附錄各類表單，計約668頁，每年印製1,200本，以推動採購程序標準化，期能降低採購違失，並促進採購效能。
- 2.編擬「異質採購作業參考手冊」：蒐羅各類異質採購法令規定、工程會解釋函文以及相關案例，計約160頁，每年印製1,600本，俾本府所屬各機關學校正確辦理異質採購招標作業，並建立本府評選作業使用表單、文件等，俾利降低採購過程之違失發生。
- 3.編擬「臺北市政府公共工程履約管理參考手冊」：自工程開工前準備至完工驗收結案等階段，介紹法規及作業程序，並蒐羅各機關辦理工程採購之缺失案例及相關疑義個案、使用表單，計約511頁，每年印製1,100本，俾使工程承辦人員熟悉施工各階段作業程序、瞭解採購法規及契約規定，協助本府各機關辦理工程履約執行作業，提升工程採購職能。
- 4.編擬「政府採購錯誤行為態樣彙編」：將辦理稽核監督工作累見缺失及各機關辦理採購作業具參考價值之錯誤案例，依採購法令規定詳以解析提供改善建議，併納編工程會函頒之各項「政府採購錯誤行為態樣」後彙集成冊計約341頁，每年印製1,200本，提供各機關辦理採購相關人員完整之採購錯誤態樣參考資料，希冀作為機關辦理採購之殷鑑，降低發生類似錯誤之機率。

- 5.編擬「臺北市政府採購法規及招標文件範本彙編」：將機關辦理採購作業常用政府採購法及相關子法、本府單行採購規定等彙集成冊計約719頁，每年視需要印製800本。
- 6.編擬「採購稽核作業參考手冊」：配合稽核監督作業流程、表單及法規修正，彙集採購稽核作業所需各項資訊及文件計約216頁，每年視需要印製150本予本府採購稽核小組各稽核委員參酌，以提升本府採購稽核小組稽核監督品質。

(五)宣導採購法相關法令規定：

本府自97年4月起建置「臺北市政府採購業務資訊網」，將各機關函報諮詢之釋示函文、工程會函示重要採購訊息、招標文件範本、採購契約文件等，彙整登載於網站系統，提供快速、效率之採購資訊平台，協助機關正確迅速制訂招標文件，提升各機關採購執行效率及降低違失，平均每月瀏覽人次高達13萬4千人次，1年約160萬人次，建置至今已超過600萬人次。

(六)訂定採購法相關規定及契約範本：

為使本府所屬各機關辦理採購能有所依循，並避免採購法相關規定之解釋或執行有不一致情形，而影響廠商公平參與政府採購之權益，本府爰依工程會訂頒相關規定及解釋函令，訂定各機關辦理採購應依循之單行規定。另為協助機關辦理工程採購時，所訂契約能符合本府相關規定，且為避免訂約時有不公平、不明確或不合理等影響廠商權益情事，本府亦訂有工程採購契約範本、權責分工表等契約文件。本府訂定之採購法相關規定及契約範本，羅列如下：

- 1.臺北市政府（機關全銜）工程採購契約範本。
- 2.臺北市政府（機關全銜）投標須知範本。
- 3.臺北市政府未達公告金額逾公告金額十分之一小型簡易工程以公開取得書面報價或企劃書方式辦理設計與施工合併招標作業執行須知。
- 4.工程採購廠商投保約定事項。
- 5.臺北市政府「政府採購法施行細則第六十四條之一」執行注意事項。
- 6.臺北市各機關未達公告金額採購監辦辦法。
- 7.臺北市政府工程採購物價指數調整計算規定。
- 8.臺北市政府採購契約變更作業規定一覽表。
- 9.臺北市政府採購稽核小組設置要點。
- 10.臺北市政府採購稽核小組稽核作業程序。
- 11.委託技術服務（不含施工階段）契約約定權責分工表（有／無委託專案管理廠商）。
- 12.公共工程施工階段契約約定權責分工表（有／無委託專案管理廠商）。
- 13.臺北市政府加速工程採購流標、廢標後續標辦處理作業程序。
- 14.臺北市政府採購契約廠商分包管理要點。
- 15.臺北市政府各機關採購契約變更單價編列及議價注意事項。
- 16.臺北市政府委託技術服務履約績效管理要點。
- 17.臺北市政府所屬各機關辦理採購作業獎懲要點。
- 18.臺北市政府採購評選委員倫理規範。

## ● 政府採購申訴制度

### 一、內容與問題：

為確保政府採購品質，提升採購效率，舉凡政府機關之採購，應依政府採購法相關規定。又為確保廠商對於政府機關辦理採購之招標、審標、決標之爭議、停權之處分及履約爭議，有救濟之途徑，政府採購法明定廠商有提出申訴及申請調解之權利。

另政府採購法第85條之1第2項並明定，工程採購經採購申訴審議委員會提出調解建議或調解方案，因機關不同意致調解不成立者，廠商提付仲裁，機關不得拒絕。

### 二、對策與具體作法：

#### (一)設置具公正性之採購申訴審議委員會：

為健全採購救濟制度，本府於90年設置採購申訴審議委員會，辦理廠商與本府各機關間之採購申訴及調解案件，為全國首先設置採購申訴審議委員會之地方政府。

目前採購申訴審議委員會之委員除主任委員、副主任委員由本府秘書長、參事擔任外，其餘委員為府外具有法律、工程或採購相關專門知識之公正人士，包括律師、大學教授等，為具獨立思考與判斷能力之人士，對於案件之審理均能公平、公正行使職權。

#### (二)審理申訴及調解案件能確保公平性：

為確保案件審理之公平性，本府採購申訴審議委員會於預審會議或調解會議召開時，均通知廠商及機關到專屬會議室開會，並給予充分陳述意見之機會，落實人權之保障。採購申訴審議委員會依政府採購法相關法令規定，採合議制審議，經由合議之討論，可避免同一類爭議案件，因不同委員而有不同之審議或調解結果，導致不符合社會公平

正義之情事；同時也能發揮合議審議集思廣益之功能，提升調解之品質。

又會議之決議係由過半數委員出席，出席委員過半數同意行之，符合公正性，本府採購申訴審議委員會成立至今成效良好，爭議案件經調解後，大部分都能獲得合理的解決。

(三)加強採購爭議解決之相關法制教育：

為降低採購爭議之發生，督促各機關於辦理各項採購業務時能確實遵守政府採購法及其相關規範，本府法規委員會於每年至各機關訪問輔導時，亦將各機關經常發生之採購錯誤情事，提出建議及改善方法，以輔導各機關將錯誤確實改正，經由各機關具體改善成果，當可落實保障人權之目標。

本府除加強宣導本府採購申訴審議委員會之功能，讓廠商得以明瞭其公平性之功能外，本府並就以往處理過之案例，經彙整編印「採購申訴審議判斷書彙編」提供各本府各機關作為處理採購申訴案件之參考。

本府法規委員會並提供承辦政府採購申訴及調解案件之相關人員，優先派遣參加有關政府採購法相關資訊之課程，以加強承辦人員之程序知識，具備法律專業，落實專業智能。

(四)採購申訴及調解審理之效率：

本府採購申訴審議委員會除遵守法定之處理期程外，更力求簡化程序，以提升效率。又為瞭解廠商及招標機關對於本府採購申訴審議委員會辦理申訴及調解業務之滿意程度與具體建議，遂設計問卷，於每案進行預審會議或調解會議時，請當事人填寫。



廠商及招標機關對本府採購申訴審議委員會之整體滿意度97年整體滿意度為90.3%，98年整體滿意度為90.85%，99年整體滿意度提升至94.68%。顯示不論申訴案或調解案之審議結果，能符合多數廠商與機關之需求，由獲得多數廠商與機關之認同可知，確實落實權益保障。

(五)藉由採購申訴審議委員會之設立，期以快速解決紛爭之方式，讓政府採購得以順利進行，並使廠商能有效的取得救濟。依臺北市政府公布之結案成效統計、廠商及機關對調解滿意度之問卷統計等，得以證明廠商無須另尋救濟途徑，臺北市政府採購申訴審議委員會所作之公正調解建議，能確保廠商權益，落實人權保障。

## 第七節 教育權

### 一、內容與問題：

中華民國憲法第21條：「人民有受國民教育之權利與義務。」第159條：「國民受教育之機會，一律平等」，揭櫫人民教育權的法定地位。民國88年公布實施「教育基本法」，保障人民學習及受教權利，確立教育基本方針，健全教育體制，被視為教育史上新里程碑。教育基本法以「學習權」為最基礎的概念，嚴求教育的中立性，強調家長的教育選擇權，重視教育機會均等及終身學習，建立制度化的保障。

### 二、對策與具體作法：

#### (一)確立學生教育主體性，重視學生受教權：

- 1.重視學生多元學習興趣，減輕升學壓力，辦理高中職免試、申請、甄選及登記分發等入學管道，重視學生主體性與受教權，受理家長申請辦理非學校型態實驗教育，提供多元選擇。針對就讀國中技藝學程之學生規劃實用、活潑、多元技藝課程，輔導分發選習國中技藝教育學程及就讀高中職實用技能學程。
- 2.督導各校訂定教師輔導與管教學生辦法，訂頒「臺北市政府教育局暨各級學校通報處理教師違法處罰學生事件流程圖」，協助建立教師正向輔導管教機制，促進學生正向發展。
- 3.訂頒「臺北市立高級中等以下學校教學輔導教師設置方案」，透過教學輔導教師有系統、有計畫提供初任或新進教師在教學及行政專業協助、支持與輔導，有效提升教學品質。

4.重視家庭教育及社會教育功能，協助學生學習活動，並積極落實終身學習。

(二)重視家長教育選擇權：

- 1.為重視家長教育選擇權，間接保障兒童的學習權，本市推動國中小一般適齡兒童在家自行教育，輔以教師定期輔導，返校參與團體活動，提供多元教育選擇機會。
- 2.鼓勵私人興學，提升私校水準，並有條件開放私立國中、小收費自由化，提供家長選擇優良私校，並訂定國中小學區劃分要點，合理區分學區範圍。

(三)落實教育機會均等：

- 1.重視多元文化，推展本土教學及母語教學，消弭各種不當的歧視，增加弱勢族群學習機會，並訂定補救教學活動實施要點，以增進學生學習效能，對學生提供交通車接送服務，及部分身心障礙學生交通補助費，補助私立高中職學校學生學雜費，弱勢族群於公立幼稚園招生可優先入學及實施「祝妳好孕」之5歲免學費補助。
- 2.提升教育品質及強化教育資源的合理分配。

## 第八節 環境權

### 一、內容與問題：

查憲法增修條文第10條第2項規定：「經濟及科學技術發展，應與環境及生態保護兼籌並顧。」為落實憲法保護環境生態之政策方針，環境基本法於民國91年12月11日公布實施，該法第3條規定：「基於國家長期利益，經濟、科技及社會發展均應兼顧環境保護。但經濟、科技及社會發展對環境有嚴重不良影響或有危害之虞者，應環境保護優先。」同法第8條復規定：「各級政府施政應納入環境保護優先、永續發展理念，並應發展相關科學及技術，建立環境生命週期管理及綠色消費型態之經濟效率系統，以處理環境相關問題。」近年來科技、經濟高度發展，地球暖化現象日益嚴重，地球整體生態及環境面臨前所未有之考驗，環境權遂成為新興人權予以倡導。對於環境權之內涵，雖有見仁見智之見解，惟一般之理解，皆認為環境權之保障，最終仍應依賴政府公權力採取積極具體措施予以落實。鑑於環境保護工作已為全人類共同課題，且創造永續生活環境，為各級政府刻不容緩的任務，茲就本府保障環境權之相關措施—建立潔淨的生活環境、噪音防制、空氣污染防制、河川流域污染整治、毒性化學物質管制、事業廢棄物清理等6大面向所採對策與具體作為提出報告。

### 二、對策與具體作法：

#### (一)建立潔淨的生活環境：

1. 為維護市容整潔及環境安寧，環境保護局（以下簡稱環保局）成立環保專線24小時全天候受理及處理市民電話陳情公害污染案件，並即聯絡稽查人員前往處理，期迅速消除污染源或避免污染源擴散，以落實為民服務。統

計環保局環保專線民國97年至100年9月底受理及處理公害污染陳情案件如下：

年 度	噪音類	空氣污 染 類	水 污 染 類	廢 棄 物 類	環 境 衛 生	其 他	合 計
97 年	21,675	10,161	165	8,454	10,010	233	50,698
98 年	27,919	13,605	296	9,919	14,474	138	66,351
99 年	28,043	12,784	192	5,527	19,443	64	66,053
100 年 1~9 月	18,255	7,471	103	3,496	14,750	58	44,133
合 計	95,892	44,021	756	27,396	58,677	493	227,235

註:合計其他類包含振動、毒性化學物質、土壤污染、公廁、其他等案件。

2.針對各類環境污染事件或行為執行稽查取締作業，對違反環保法令者依法告發裁處，並限期改善。於執行稽查作業時給予適度行政輔導，促使污染源儘速改善。統計環保局民國97年至100年1~9月執行各類污染源稽查告發情形如下：

年 度	空 氣 污 染 防 制 法		噪 音 管 制 法		水 污 染 防 治 法	
	檢 查 數	裁 處 數	檢 查 數	裁 處 數	檢 查 數	裁 處 數
97 年	182,236	5,543	21,377	410	1,507	47
98 年	164,152	6,260	29,777	397	2,437	34
99 年	161,713	3,869	30,568	543	2,169	28
100 年 1~9 月	105,740	4,300	22,448	588	1,340	18
合 計	613,841	19,972	104,170	1,938	7,453	127

年 度	廢棄物清理法		毒性化學物質 管 理 法		飲用水管理條例	
	檢 查 數	裁 處 數	檢 查 數	裁 處 數	檢 查 數	裁 處 數
97 年	56,873	40,337	652	5	1,360	12
98 年	50,970	41,579	719	6	1,211	5
99 年	43,698	51,333	735	13	837	2
100 年 1~9 月	35,259	38,822	567	23	424	3
合計	186,800	172,071	2,673	47	3,832	22

## (二) 噪音防制方面：

1. 有關噪音檢舉方式，民眾可透過臺北市政府臺北市民當家熱線1999電話檢舉，該專線為全日24小時服務，經由該派工系統之案件，須於派工後4小時內到達現場處理，如另有約定會同時間，則依其約定時間為準。
2. 委託專業廠商辦理噪音源之輔導改善工作，提供現場噪音改善輔導、量測服務，編印噪音防制技術宣導手冊及摺頁建立噪音改善最佳可行技術，並更新噪音防制宣導網相關網頁內容提供民眾瀏覽參考及下載。
3. 公告「修正臺北市禁止從事妨礙安寧行為之區域範圍及時段」以維持民眾生活環境安寧。
4. 公告「臺北市各類噪音管制區內之住宅、公寓大廈、機關、團體、學校等非娛樂場所、非營業場所之設施及裝修工程所發出之聲音不得超過噪音管制標準」，以避免近鄰噪音擾鄰，以維持民眾居家環境安寧。
5. 完成「臺北市轄境噪音管制區分類及範圍重新劃定」和「臺北市松山機場航空噪音防制區圖（臺北市部分）範

圍及分級重新劃定」公告施行，並完成印製「臺北市噪音管制區圖」圖冊，發送給相關單位及供市民索取使用，同時建置臺北市轄境噪音管制區及航空噪音防制區查詢網站供市民查詢俾利噪音管制工作之推動。

(三)空氣污染防治方面：

1.營建工程施工污染管制作業：

A.加強本市各重大公共工程、一般營建工程及管線道路工程等施工污染之稽查管制，採「稽巡查與輔導並重」方式列管督促改善，民國97年7月1日至100年9月30日總計巡查工地數總計3萬4,964件。

B.完成營建工程污染防治宣導說明會20場次，對1,476處工地負責人進行減量宣導，粒狀污染物之削減率提升60.19%。

2.加強機動車輛排放空氣污染物管制作業：

A.辦理「臺北市機車排氣定期檢驗站考核評鑑暨定檢通知計畫」，截至民國100年9月30日於本市設置之定檢站合計為191處，加強為民眾免費實施機車排氣定檢，自民國97年7月1日至民國100年9月30日總計通知258萬9,426輛，到檢180萬1,716輛，扣除無效車籍數後，到檢率為84.85%。

B.於本市各重要道路實施不定點之機車排放空氣污染物稽查取締作業，民國97年7月1日至民國100年9月30日總計執行機車排氣攔檢巡（查）計42萬2,124輛（次），告發1萬3,245輛（次）。

C.加強辦理柴油車動力暨排煙檢驗工作，民國97年7月1日至100年9月30日共計完成檢測柴油車輛2萬4,650輛

(次)，不合格1,163件，督促車主養成保養車輛習慣，以改善柴油車排放廢氣問題。

D.於本市各重要道路實施柴油車排氣之攔檢作業，民國97年7月至100年9月30日共計攔檢柴油車5,185輛次，不合格告發處分942件，藉由無預警稽查取締，有效遏阻烏賊車排放廢氣。

E.辦理柴油車油品抽測，以杜絕非法油品，民國97年7月1日至100年9月30日共計抽測2萬2,037輛次，送驗2,029件，不合格告發15件。另為確保加油站所供應油品符合標準，抽驗加油站油品53站次，檢驗結果皆符合標準。

3.固定污染源管制作業：

A.持續推動固定污染源設置、變更及操作許可制度，針對行政院環境保護署（以下簡稱環保署）公告之各批次污染源從設立之初即加以列管，截至民國100年9月止計核發固定污染源操作許可證176張。

B.依實際空氣污染物排放量徵收固定污染源空氣污染防治費，共計徵收新臺幣2,620萬8,000元整。

C.加強加油站油氣回收設施管理，共計稽查116站加油站。

D.辦理3座大型及1座小型焚化爐戴奧辛檢測。

E.推動餐飲污染防治減量協談及新設餐飲業源頭管制作業，自民國97年7月起至100年9月底止共辦理減量協談42場次，宣導512家。

4.推動節約能源溫室氣體減量：

A.將節約能源溫室氣體減量列為本府重大政策，確立節



能減碳分工，由相關局處共同推動。

B.掌握本市溫室氣體排放基線，辦理節能競賽獎勵節能績優單位，推動自主減量。

C.結合學校教育、民間企業及網際網路加強節能宣導，發動市民節能行為運動，推動全市節能行動。

(四)河川流域污染整治方面：

1.水污染源稽查並建構資料庫及辦理各類宣導會：

A.進行已列管事業及下水道系統之例行性查核，並採取及檢測放流水水質，以瞭解事業及下水道系統排放量，進而維護本市河川水質。

B.落實水污染稽巡作業，並輔以科學蒐證工具，以有效防止不法污染排放行為，降低水環境負荷。

C.執行重大污染源處理單元合理性分析作業，追查廢污水之流向，並輔導水污染源進行改善，以徹底杜絕事業污水污染河川水質。

D.完成轄內事業或下水道系統水措施計畫或許可申請文件以及定期申報文件之審查，以落實水污染源許可制度管理。

E.辦理水污染防治相關法令宣導，以達政令宣導之目的。

2.河川巡守隊運作及河面河岸清潔與維護：

A.鼓勵民眾進行河川河段認養、監測工作，建立並推動臺北市淡水河系之河川義工監測網。

B.檢討污染陳情通報系統，提升污染稽查效率。

C.透過計畫執行期間之討論會、訓練講習或淨溪活動，使環保稽查人員及義工團體充分溝通，並建立共同打

擊污染源之共識及互信。

D.訓練社區民眾及團體具備河川環境保育觀念及污染特性知識，並提供河川污染整治策略討論之平台，以凝聚民眾對河川環境管理之共識。

(五)毒性化學物質管制方面：

1.辦理毒災應變演習：

本市每年均會辦理至少1場次之毒化物災害防救演練，以確保毒性化學物質登記備查廠家及本府各防災單位之毒災應變及處置能力；民國100年本市總計辦理「捷運忠孝復興站毒災演習」及「總統府毒災事故災害演練」等兩場毒災演練工作。

2.辦理毒災防救工作會議：

環保局每年召開毒災防救工作會議，協調權責機關策劃、推動毒災災害預防、應變、善後相關事項，共同推動防災工作。

3.應變及事故處理測試：

藉由每年辦理毒性化學物質運作廠場之無預警測試，使列管業者熟悉災害應變事故處理。民國100年環保局總計針對臺灣大學、中央研究院及新光醫療財團法人新光吳火獅紀念醫院等3家廠商辦理無預警測試。

4.稽查及臨場輔導：

為確保本市毒性化學物質登記備查廠家之毒性化學物質運作設施皆能安全管理，環保局除定期稽查外，每年會針對本市達大量運作基準之毒性化學物質運作廠場辦理臨廠輔導工作；民國100年環保局總計針對「臺大醫院」、「臺大醫學院」、「喜來登飯店」、「三軍總醫院」及

「群升公司」等5家廠商辦理運作場所臨廠輔導工作。

(六)事業廢棄物清理方面：

1.強化源頭管理：

- A.依廢棄物清理法第31條第1項第1款規定，凡經環保署指定公告一定規模之事業，通知業者應依規定在營運前及事業廢棄物產生、清理事項變更前，檢具事業廢棄物清理計畫書送環保局審查核准通過後，始得營運產出事業廢棄物。
- B.輔導業者依廢棄物清理法第28條第1項規定事業廢棄物之清除、處理除以再利用方式外，應以自行清除、處理共同清除、處理委託清除、處理其他經中央主管機關許可之方式清理之。

2.流向申報管制：

- A.依廢棄物清理法第31條第1項第2款規定，經環保署指定之事業亦應依規定之格式、項目、內容及頻率，以網路傳輸之方式向環保局申報其廢棄物之產出、貯存、清除、處理、再利用、輸出、輸入、過境或轉口情形。
- B.定期追蹤經環保署公告指定之事業及廢棄物清理機構是否依規定方式每月上網申報廢棄物產出及清理情形，以落實廢棄物網路申報之勾稽作業。

3.稽查取締：

- A.不定期對事業機構產出事業廢棄物之貯存、清除處理情形及民營廢棄物清除處理機構之營運狀況進行稽查，以促使本市事業廢棄物均能妥善貯存及清理。
- B.配合環保署「事業廢棄物管制中心」作業，針對勾稽

上網申報資料異常之列管事業，加強宣導教育及稽查管制以維本市公共安全及環境品質。

## 第九節 隱私權

### 一、內容與問題：

近年來，網際網路科技發展迅速資訊流通無遠弗界，充分滿足了人民知的權利，然而在現實資訊環境中，駭客不斷的入侵，以竊取資料及詐騙。如何避免本府各機關處理公務不慎洩露個人資料隱私，實為本府推動資訊業務所應重視之問題。

### 二、對策與具體作法：

(一)在資訊技術精進及個人資料資訊氾濫下，如何以資訊安全措施來保障個人資料隱私？

- 1.持續強化本府資訊安全防護設備、偵測系統，防止及監測入侵，即時更新偵測碼，定期修補網際網路漏洞來確保資訊環境安全。
- 2.本府各機關依據「行政院及所屬各機關資訊安全管理要點」訂定機關之資料存取規範，於內部員工及委外廠商人員接觸、存取、使用系統內之個人資料時，須遵守一定程序的申請及審核，避免個資外洩。
- 3.督促各機關與委外廠商簽訂保密契約，從根本上杜絕員工從事私人事宜的可能性，同時也可作為未來在法律訴訟上的有利證據。
- 4.要求本府各機關訂定密碼管理規則，要求定期更換密碼，規範線上申訴案件內個人資料隱碼，避免陳核或傳送過程中洩露。
- 5.96年起每年定期辦理本府社交工程（網路釣魚測試）演練2次，以提高同仁使用電子郵件提高警覺性，降低個人電腦被植入木馬或後門程式而造成資料外洩。

(二)網路數位工具應用層面越來越廣，也改變了組織溝通與運作的模式及流程中的效率，個人資料被竊取利用的通路變多了，本府採取下列安全機制予以保障：

- 1.建置網頁內容過濾器，過濾網路網路中不當及有害網站，管理本府員工上網行為，以預防重要及個人資料外洩之風險。對MSN、即時通等IM軟體、P2P做必要的實施管制，有效控管網路行為。
- 2.建置應用程式安全性管控機制，加強防護本府網頁應用程式面之安全漏洞。另配合行政院研考會技術服務中心，依地方政府網站自行檢測機制之標準作業程序，透過自動化工具進行網站檢測工作，提高本府網站之安全性。
- 3.防範內部無意間以電子郵件外洩個人資料，定期辦理本府資安教育宣導，強化個人在電子郵件使用上之警覺性與知識，以降低個人電腦被植入木馬及後門程式之機率。另本府公務人員訓練處亦每年均辦理資訊安全相關課程，以提升本府同仁資訊安全知識。
- 4.各機關依據「臺北市政府及所屬各機關辦理資訊使用稽核作業規定」定期辦理資訊安全內部稽核及外部稽核，以確認規範是否有落實執行。

(三)網際網路科技精進，網路犯罪亦是防不勝防，除依個資法保障隱私權外，刊登網站上資料是否涉及個資問題，本府採取下列措施：

- 1.要求本府各機關於網站上刊登資料時，需經過一定申請程序及審核，那些可以公開刊登，哪些是涉及個人隱私需做適當處理才可刊登。

2. 要求本府各機關依「個人資料避免搜尋引擎讀取及網路移除注意事項」及「臺北市政府各機關網站資料檢核計畫」對於網站上的資訊、資料，須定期做檢視稽查，以避免個人資料或過期資料仍掛在網路上，造成困擾。
3. 嚴格規範本府各機關網站上線使用前，需經過弱點掃描檢測，避免出現資安漏洞，讓駭客有機可趁，資訊處定期對各機關網站做弱點掃描入侵測試(SQL-Injection、目錄開放權限)，以檢測各機關是否落實規範。
4. 要求各機關依據「臺北市政府所屬機關網路使用規範」對網站維護人員不應開放遠端登入維護功能，各機關資訊系統如因特殊原因開放時，應設定限制條件，使用時須提出申請並加以管控，避免出現資安漏洞。

## 第十節 文化權

### 一、內容與問題：

關於文化權，國際人權公約規定如下：

世界人權宣言第 27 條規定：

人人有權自由參加社會之文化生活，欣賞藝術，並共同襄享科學進步及其利益。人人對其本人之任何科學、文學或美術作品所獲得之精神與物質利益，有享受保護之權。

經濟社會文化權利國際盟約第 15 條規定：

一 本盟約締約國確認人人有權：參加文化生活；享受科學進步及應用之惠；對其本人之任何科學、文學或藝術作品所獲得之精神與物質利益，享受保護之惠。二 本盟約締約國為求充分實現此種權利而採取之步驟，應包括保存、發揚及傳播科學與文化所必要之辦法。三 本盟約締約國承允尊重科學研究及創作活動所不可缺少之自由。四 本盟約締約國確認鼓勵及發展科學文化方面國際接觸與合作之利。

因此，文化權之保障，國際間認為包含人人有權參加文化生活、享受個人文學、科學或藝術作品之精神或物質利益，有受保護之權利、各國應建立保存、發揚及傳播科學與文化必要之辦法及保障科學研究、創作活動之自由等範疇。

臺北市為自由與民主之現代化大都會，在「文化權」，現正面臨下列課題：

- (一)經濟快速成長，個人的工作壓力與疏離感亦相對加重，又因教育水準普遍提升，物質生活外，將文化融入現代生活（透過文化傳承、文化設施與文化活動等），而追求有豐富內涵與品質的精神生活，益受重視，因此「文化權」不斷擴張是必然趨勢。



- (二)時空環境之變遷，促使臺北匯聚最多不同文化的色彩，唯有容許各種異樣文化的保存、傳播與發揚，並兼顧少數族群之文化發展，才能展現現代社會的多元化價值，符合真正的自由與民主。
- (三)經濟過度自由化，貧富差距拉大，精緻的文化消費，對某部分人僅是家庭支出的一小項，惟對某些人而言，踏入華麗的文化殿堂，是奢侈的享受行為，故對文化受益的「濟弱扶傾」，是推展「文化權」的重要里程碑。
- (四)社會急速變遷，過去民俗文物、戲曲音樂、生活禮儀等正大量流失中，重現城市的歷史記憶、加強傳統文化的薪傳，才能兼顧新舊文化的融合與再造，延續文化發展的命脈。
- (五)藝文從業人員與藝文團體是文化發展最大動力，但與其他行業相較，顯屬弱勢的從業群，大都仍處財務不佳和經營困難之處境，遭遇創作展演與生存發展的雙重威脅，唯有加強扶助其健全發展，並設法提供其創作展演之機會與需要，才能保障其工作與創作之權益。
- 本府為因應上述問題，積極就文化傳承、創作及受益等三方面，採取相關措施，以具體落實「文化權」之保障。

## 二、對策與具體作法：

### (一)有關文化傳承之人權措施：

文化是傳承，也是累積，保存文化資產，兼顧少數族群之文化延續，以承續共同擁有的歷史記憶。推展藝術與教育結合方案，啟發學童接受藝術薰陶，同時加強傳統、式微文化的薪傳與扶助，以及兼顧不同文化的共存發展，為本府落實有關文化傳承方面的人權措

施。

1.文化資產之指定與維護：

- A.文化資產可喚起歷史的回憶，見證文化發展的脈絡與軌跡，保存文化資產，即在維護市民擁有城市文化的共同記憶。至民國97年9月底前，本市共有古蹟144處、歷史建築136處、文化景觀5處（其中有89處古蹟係在文化局成立前已指定）。
- B.為維護所有權人之權益，文化資產之指定及登錄程序，係依文化資產保存法第14條第1項及古蹟指定及廢止審查辦法第2條第2項規定，訂定「臺北市市定古蹟指定（歷史建築登錄）及廢止審查辦法」，包括現場勘查、公聽會、文資審議會會議、市政會議與市長核定、公告，並函報行政院文建會備查等。
- C.因積極爭取文化資產所有權人權益及保障，民國94年1月1日修正之文化資產保存法，已大幅採納文化局意見，包含應尊重文化資產所有人之權益並提供其專業諮詢（第7條第1項）、私有古蹟及其所定著之土地，因繼承而移轉者，免徵遺產稅（第92條第1項）等。

2.育藝深遠之推展：

- A.「育藝深遠」是文化局與教育局合作，共同推出全國首創的方案，透過校園常態性的教育機制，降低藝文參與的門檻，讓國小學童在小學階段，將正式課程中學習基本的音樂、美術理論，與前往美術館、中山堂、社教館等專業場所的藝術欣賞，加以融合，除落實「文化平權」的理念，經由藝術的薰陶，更有助於文化的傳承及拓展孩童的創造力及鑑賞力。

B.本方案分2階段實施，第1階段：94學年度起於本市公私立國民小學實施；第2階段：96學年度起新增「劇場初體驗」試辦納入正式課程，97學年度起全面實施，自99學年度下學期起移交社教館執行，邀請全市公私立國小四年級學生進入市府親子劇場，近距離欣賞專業兒童戲劇的精采演出和學習劇場相關禮儀。本方案不僅提供國小學生在學期間就能接觸劇場藝術之絕佳機會，更可讓藝術文化的影響力深入校園，培育未來藝術欣賞人口，並於未來逐年例行辦理。自實施以來每年舉辦約60場戲劇演出、約60場音樂會、1,500場導覽，總計每年全市有九萬多名學童參與。每年全市約有400名教師接受專業訓練。

3.傳統與式微文化之傳承：

A.「傳統」是過去之「現在」，「現在」亦將成為未來之「傳統」，傳統文化之傳承，即在於延續文化的脈絡，提供再創文化之新機。

B.加強對傳統藝文團體之扶助及協助其推廣活動，包括藝文補助（每年約佔總額15%左右）、提供閒置空間進駐（9處空間供44個團體進駐）、改設延平分館為傳統藝術觀光劇場（提供推廣與研習需要）、辦理本市傳統藝術季（97年邀請演出共21場）、舉辦地方戲曲匯演（採隔年輪辦布袋戲與歌仔戲，97年徵選13個優良歌仔戲觀摩演出）等。

4.不同文化之兼容並蓄：

A.臺北是最具匯聚多元文化特色的城市，但無論是傳統、現在、本土或外來文化，不應互相排斥，為豐富

市民文化生活之內涵，透過開放與民主式的互動方式，促使民眾經由認識、瞭解，進而認同或接受彼此間之共存價值。

- B.辦理兩岸城市文化交流，自民國95年臺北、北京兩市首度舉辦「兩岸城市藝術節」，雙方以對等互惠原則，互辦「臺北週」（到北京1展6演）與「北京週」（到臺北1展5演）。民國96年進行「兩岸城市文化創意產業互訪系列」，分別在北京、臺北兩市辦理高峰論壇。民國97年互邀參加「城市文化交流—臺北年會」及「北京文化創意產業博覽會」。
- C.辦理民國94年新移民藝術節（內容包括新移民工作坊、紀錄片、影像展、座談會、文化主題展及東南亞藝文團體演出），使市民認識新移民文化（東南亞國家之歷史、文化與社會現象），計有6萬人次參與。辦理民國96年流浪之歌音樂會，以保存面臨強勢文化威脅之世界原住民之語言、文化、身分為音樂節主軸，計有三千多人參加。
- D.自民國95年起辦理臺北眷村文化節，透過活動的辦理讓各背景、各世代民眾均能從活動中喚起他們對眷村及台灣的感情與省思。自95年至99年止，共辦理5屆眷村文化節，每年分別運用美食、影像、展覽、音樂、戲劇、座談、導覽及展覽等方式，推動本市眷村文化的保存及推廣，共計逾2萬人參加。
- E.辦理駐市藝術家交換，以臺北國際藝術村作為藝術交流之平台，自民國90年開放啟用，透過國內、外藝術家的互訪、駐市創作活動之舉辦，進行跨文化之交流

與對話，使本市之文化更加豐富與多元化。至民國97年7月底共有222位國外藝術家前來本市駐市創作，另有80位國內藝術家前往國外創作。

#### 5.少數族群之文化權保障—客家族群

因原住民文化權，為原住民人權之核心，兩者有密不可分關係，爰編列於原住民人權專章予以說明，以下謹就客家族群文化權保障之具體措施予以介紹。

##### A.客家語言推廣：

- a.透過客家事務委員會與教育局於各學校推動之「臺灣母語日」合作，推廣學齡前、國民中學及國民小學教育客語學習，規劃客家文化巡迴臺北市各校服務。
- b.輔導補助高中及大學社團推廣客家語言文化，舉辦大專院校客家采風巡迴列車，以生動活潑多元又系統化的客家藝文教學、講座、展覽、實務操作活動等，吸引年輕人接近客家文化，對研習客家語言與文化產生興趣。
- c.成人教育部分，由政府機構或民間團體舉辦客家語言研習與文化展演活動，並利用大眾傳播媒體增加客語播送普及性。
- d.培育客語教學師資，提升客家教學品質，營造良好客語學習環境。
- e.發行客家文化相關出版品，傳播客家語言文化訊息，編印內容包括：文化介紹、客家語文、音樂學習等，作為客家事務委員會推動客語傳承計畫之重要教材。

**B.客家文化保存：**

**a.持續辦理年度客家文化系列活動：**

由農曆2月天川日、3月伯公生、5月粽香節、8月中秋節、9月義民祭、12月山歌節及新曆元旦跨年客家之夜等，進行客家文化介紹與推廣，以活動營造客家意象，傳承臺北客家文化特色。

**b.建置客家圖書、戲劇、音樂資料：**

購置客家文化、語言等相關書籍，以供客家文化研究、母語推廣及教學者借閱，另數位化處理蒐集50至60年代客家音樂共150張，15部客家精彩戲劇，如客家戲班、八音班、偶戲、現代表演團體等，並建置有關客家文化相關介紹文章於客家事務委會網站，如臺北客家、臺灣客家及國際客家等，以利客語推廣及查詢參考使用。

**c.建立輔導補助制度，訂定臺北市政府客家事務委員會客家文化活動補助要點，獎勵本市民間客家社團、民間團體及各級學校投入客家語言、音樂、戲劇、禮俗等各項文化活動之推廣，期望藉由良性互動，達成客家文化普及化及優質化目標。**

**d.規劃籌建涵蓋文化意象之客家文化主題公園，作為全臺各地客家村落之交流平臺與國際聯繫窗口，提供市民認識臺北市客家文化的據點與休憩場所。**

**(二)有關文化創作之人權措施：**

本市藝文（含文創）人口不斷快速增加，但藝文空間之成長卻顯不成比例，輔導藝文團體及工作者健全發展，同時設法增加展演及創作的藝文空間，以提供文

化（創）從業者之工作及創作的機會與權益，為文化局落實有關文化創作方面的人權措施。

1. 演藝團體之輔導：

- A. 訂定「臺北市演藝團體輔導規則」，將演藝團體明確定位為非營利組織，解決其賦稅優惠及開立捐款收據等問題，以建立其永續發展之機制與基礎。
- B. 舉辦輔導課程訓練，製作「演藝團體輔導規則Q&A手冊」，使演藝團體能夠充分瞭解相關法規與稅制問題。截至民國94年9月底，已有超過800個團體完成立案及接受輔導訓練。
- C. 未來將持續辦理輔導工作，以及與其他相關單位研商檢討有關稅務、法律、會計等事宜，並已研擬將「臺北市演藝團體輔導規則」提升為自治條例，以加強維護演藝團體之權益。

2. 街頭藝人之開辦：

- A. 訂定「臺北市街頭藝人從事藝文活動許可辦法」，以保障街頭藝術家在公共空間，從事表演與創作之權益。此亦達到鼓勵本市藝文活動多元發展，促使藝術文化融入市民生活，豐富臺北市公共空間人文風貌。
- B. 目前已開放一百多處指定公共空間供街頭藝人展演，自民國94年4月正式實施，每年接受2期申請，截至97年上半年，計有677組街頭藝人獲取證照。

3. 演藝場館之拓展：

- A. 臺北市具有專業性，且符合可供音樂、戲劇、舞蹈、歌劇或歌舞等演出的藝術空間，目前僅有6處（國家音樂廳、國家戲劇院、國父紀念館、市立社會教育館、

中山堂及新舞臺），總共9,708席位（如將臺北小巨蛋可容納觀眾之1萬5,000席位也納入，亦僅7處）。

B.有鑑於展演空間之嚴重不足，文化局刻正籌辦臺北藝術中心（含1座大型戲劇廳，內有1,500席位，兩座內有800席位之戲劇廳供定目劇或巡迴劇場演出，預定於104年完工）、北部流行音樂中心（含室內空間4,500觀眾席位，大劇場含1萬2,000觀眾立席，預定於104年底完工）、臺北音樂廳（含1,200觀眾席位，目前正辦理先期規劃中）。

C.除專業性之大型劇場外，中、小型規模之劇場更具彈性化及適應多數團體使用需求，為維持中、小型藝文團體的生存與創作需要，目前除紅樓劇場、牯嶺街小劇場、市府親子劇場、社教館文山分館外，正積極籌建中之劇場有公館新世界觀光劇場（水源市場）、公館新世界觀光劇場（明日世界館）以及大稻埕觀光劇場（永樂市場）。

#### 4.文創街區之開創：

A.隨著全球知識經濟快速成長，推動「文化產業」已成國際時勢所趨。近年來在政府大力提倡下，國內文創產業的產值更大幅提升，在全國文創產業的營業額中，本市占40%，近三年產業家數更成長近15%，打造創意聚集的空間，以提供培養創作能量及建構交流之平台，實刻不容緩。

B.營造紅樓、十字樓及南北廣場，成為創意市集，提供創意產品之展示、銷售與消費場所。未來並將持續推動具特色的文化創意街區（如永康街美食、信義新天



地、溫羅汀特色書店、公館新世界等街區），打造松菸文化園區成為文創園區，以及推動L型文創產業軸帶區等。

5. 藝響空間網之推廣：

- A. 為謀求解決本市排練場地不足及租金過高等問題，釋放市有可堪使用之房舍，提供藝文團體申請進駐。本案於97年6月接受理申請，同年8月公布結果，共釋出12處空間，總計有77件申請案排入複審議程，審查結果共有9處空間提供45個藝文團體使用。
- B. 後續除協助及受理進度團隊申請防舍修繕補助外，將持續整理市有閒置空間，媒合藝文團體進駐使用，以提高市有閒置空間之使用率，並提升藝文團體之展演與創作水準。

(三) 有關文化受益之人權措施：

以「文化平權」之理念，將藝術文化融入社區，成為庶民文化，透過藝文補助，鼓勵民間自發性及多元化藝文活動，實施門票優惠，設置館所之無障礙空間，使弱勢族群享有與一般民眾同等接觸藝文之機會，為文化局落實有關文化受益方面的人權措施。

1. 「文化就在巷子裡」系列活動之辦理：

- A. 為讓藝文表演走出華麗的音樂廳、劇院、美術館等專業場所，走進社區公園、學校操場、甚至大街小巷等公共空間，使市民不分年齡、種族，在日常生活中親近藝術，以落實文化平權的理想，自90年度起，將文化局各附屬機關精緻藝文展演相關活動，整合成「文化就在巷子裡」一系列活動，以培養社區藝文人口、

達到文化紮根之目標。執行單位為臺北市立社會教育館，自86年起辦理社區藝術巡禮，每年本市12行政區以「文化下鄉」宗旨於各區展演文化藝術活動，廣受好評。自90年起本活動文化局整合成為「文化就在巷子裡」系列活動，當(90)年辦理12場參與人次約1萬人、91年辦理12場參與人次約1萬1,300人、92年辦理25場參與人次約2萬8,600人、93年辦理24場參與人次約1萬9,150人、94年辦理24場參與人次約1萬3,250人、95年辦理24場參與人次約1萬6,100人、96年辦理25場參與人次約2萬1,200人、97年辦理24場參與人次約1萬6,250人、98年辦理36場參與人次約3,720人、99年辦理36場參與人次約3萬4,200人、100年應辦理36場，截至10月底已辦理完畢33場參與人次約3萬3,150人。至今已完成300多里別辦理之成效，實已達到本市456里均能有機會展演為目標，以落實「文化下鄉」目標，讓文化藝術，充實市民生活內涵，創造健康快樂的城市。

B.95、96年度，包括史蹟導覽、交響樂、國樂、舞蹈、戲劇、美術導賞等，各年舉辦均超過一百多場次的活動，估計每年超過15萬人次參加。

2. 「校際」及戶外音樂會之舉辦：

A. 交響樂團：

95年度計舉辦「校際」音樂會（利用學校禮堂，將精緻的音樂藝術帶到學校，培養學生傾聽音樂的興趣）35場、定期音樂會11場、音樂季音樂會13場、露天音樂會2場，共有七萬多人次參加；96年度計舉辦「校

際」音樂會40場、定期音樂會15場、音樂季音樂會12場，露天音樂會2場，共有八萬多人次參加。

B.國樂團：

不定期於中山堂廣場舉辦音樂會，讓民眾能於戶外享受各種不同風味之傳統藝文表演。95年度計舉辦8場，約有1萬5,000人次參加，96年度計舉辦9場，約有1萬3,000人次參加。

3.民間藝文活動之補助：

A.為擴大市民參與藝文活動，文化局除每年舉辦臺北藝術節、臺北電影節、臺北兒童藝術節、臺北（國際）詩歌節、臺北藝穗節、漢字文化節、數位藝術節等活動，以鼓勵市民觀賞外；為促進民間自發性藝文活動之蓬勃發展，以提升市民文化生活品質，依「臺北市藝文補助暨獎勵自治條例」，對於從事藝文之保存、創作、展演等藝文工作者或團體，接受申請予以藝文補助。

B.藝文補助每年約六千多萬元，類型包括傳統音樂、民俗技藝、傳統戲曲、弱勢團體、原住民、社區藝文、影音、美術、文學、舞蹈、戲劇、音樂等，使藝文深入社區，更促成多元化之文化發展。

## 十一節 婦女人權

### 一、內容與問題：

關於婦女人權，世界人權宣言第16條第1項及第2項規定：「成年男女，不受種族、國籍或宗教之任何限制，有權婚嫁及成立家庭。男女在婚約方面，在結合期間及在解除婚約時，俱有平等權利。婚約之締訂僅能以男女雙方之自由完全承諾為之。」

世界人權宣言第25條第2項復規定：「母親及兒童應受特別照顧及協助。所有兒童，無論婚生或非婚生，均應享受同等社會保護。」此外，公民及政治權利國際盟約第3條規定：「本盟約締約國承允確保本盟約所載一切公民及政治權利之享受，男女權利，一律平等。」經濟社會文化權利國際盟約第3條亦規定：「本盟約締約國承允確保本盟約所載一切經濟社會文化權利之享受，男女權利一律平等。」

1979年為彰顯對婦女權益之重視，聯合國大會通過「消除對婦女一切形式歧視公約」（Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women，簡稱 CEDAW），該公約於前言明確揭示公約之目的在消弭對婦女所有形式之歧視行為，並於第1條開宗明義指出所謂的婦女歧視為「基於性別而作的任何區別、排斥或限制，其影響或目的均足以妨礙或否認婦女不論已婚未婚在男女平等的基礎上認識、享有或行使在政治、經濟、社會、文化、公民或任何其他方面的人權和基本自由。」由於此公約保障婦女權益之範圍除包括禁止一切法律上差別待遇、消除社會文化與家庭教育之歧視、禁止販賣婦女與逼使賣淫、政府應承擔保障婦女享有平等權利之責任、加速實現男女平等的特別措施外，亦積極保障婦女於不受歧視的情形下，平等地

享有參政、國際參與、國籍、教育、工作、健康、金融、文化、行動自由、婚姻、家庭及子女監護權之保障等權利。

鑒於「消除對婦女一切形式歧視公約」為全球實踐婦女人權的重要指標，我國亦於2007年簽署加入「消除對婦女一切形式歧視公約」，雖然此一公約因國際情勢險峻，未能成功遞交聯合國，然而該公約致力於確保婦女在政治、社會、經濟、文化領域，享有與男子平等權利，已明確宣示我國重視婦女權益保障政策。

憲法為體現對婦女權益之重視，特別於第7條、第153條第2項、第156條明定：「中華民國人民無分男女、宗教、種族、階級、黨派，在法律上一律平等。」、「婦女兒童從事勞動者，應按其年齡及身體狀態，予以特別之保護。」、「國家為奠定民族生存發展之基礎，應保護母性，並實施婦女、兒童福利政策。」以及憲法增修條文第10條第6項規定：「國家應維護婦女之人格尊嚴，保障婦女之人身安全，消除性別歧視，促進兩性地位之實質平等。」

近年來我國相當重視女性權益，意識風潮所及，諸多保護弱勢女性相關之法令陸續立法通過，追求性別平權已成為我國努力之方向。有鑑於女性權利之保障範疇，除基本之生存權益外，更應擴及環境空間、人身安全、公共政策參與、就業權益、教育、文化參與、健康維護等領域。為確實保障本市女性基本權利，維護女性人格尊嚴，促進性別地位之實質平等，進而戮力貫徹憲法第7條所規定之平等權，本府於民國91年3月8日發布「臺北市女性權益保障辦法」，並採取各項積極保障女性人權之具體措施。

## 二、對策與具體作法：

### ● 警察局部分

#### (一)加強家庭暴力及性侵害防治工作：

- 1.協助家庭暴力被害人申請保護令，並提供諮詢、危機處理、緊急庇護、經濟協助，以及法律服務。
- 2.由同性別警察人員陪同性侵害被害人驗傷及偵訊，協助被害人運用減少重複陳述作業，避免遭受二度傷害及縮短處理時間，並提供相關法律諮詢服務。
- 3.依據性侵害犯罪防治法落實執行性侵害犯罪加害人登記報到及查訪，並依據本府再犯危險程度評估等調整查訪密度，俾利管控性侵害犯罪加害人行蹤。
- 4.為防範性侵害案件涉案嫌疑人自移送後至入監服刑前之空窗期再度犯案，執行性侵害犯罪嫌疑人查訪，以有效維護治安。

(二)辦理婦幼安全宣導工作：

- 1.舉辦校園巡迴宣講等活動，宣導有關性侵害、性騷擾之預防、自我防衛意識暨家庭暴力防治，加強自我危機處理及防範知能。
- 2.於學校寒、暑假期間，舉辦「婦女人身安全研習營」活動，教授日常生活各方面之防暴觀念，提升危機應變處理能力。

● 勞工局部分

就業方面：

協助女性適性就業，排除其就業障礙，並減輕照顧及經濟負擔，以建置女性友善職場。

(一)鼓勵企業設置或提供適當托兒措施：勞工局訂定「臺北市補助雇主辦理托兒設施或措施經費實施辦法」，以經費補助方式鼓勵事業單位提供托兒服務。另於99年5月

成立「企業夥伴訪視團」，結合就業服務、職業訓練與鼓勵僱用身心障礙者之議題，透過訪視及帶領企業觀摩方式，推廣建立企業友善托育環境，並宣導本局托兒經費補助之訊息。

(二)設有性別工作平等申訴專線，由專人提供諮詢服務，為民眾解釋法令疑義及提供相關意見。另針對申訴案件召開性別工作平等委員會，以落實職場性騷擾防治機制措施。

(三)辦理就業歧視防制及性別工作平等宣導工作：

- 1.針對一般大眾、民間人力資源主管代表及本府內部機關人員辦理「性別工作平等法暨性騷擾防治宣導會」，進行性別工作平等、禁止就業歧視、育嬰留職停薪、職場性騷擾防治、雇主責任及安胎假等權益宣導。
- 2.製作防制就業歧視暨性別平權之宣導專刊、動畫短片、DM與平面雜誌廣告，並藉於行經本市轄區交通路線之公車車體作為宣導平面加強宣傳。
- 3.勞工局主動查察平面媒體或對透過網路搜尋雇主刊登求才之廣告加以檢視，以加強防制就業歧視業務。

(四)將勞動法令有關女性保障規定及性別工作平等處理機制列入年度檢查項目，並加強實施女性工作場所勞動條件之檢查。自91年3月8日兩性工作平等法開始施行日起，勞工局勞動檢查處對本市轄區內事業單位實施法令專案檢查，並於97年起配合該法修訂，將前述專案檢查更名為「性別工作平等法專案檢查計畫」。

(五)辦理各項職業訓練，提供女性學習專業技能。另協助學員申請參訓期間之訓練生活津貼，並針對職業訓練日間

養成班之學員提供托兒托老補助，使其等得以安心接受訓練。

(六)提供女性就業諮詢、就業研習及個案管理服務，以協助其等就業。

● 教育局部分

(一)推動相關性別平等教育：研擬本市性別平等教育相關計畫，督導所屬學校成立性別平等教育委員會，加強宣導性別平等觀念及措施，以推動性別平等教育相關政策。

(二)提供安全之相關環境：建置校園安全網絡，要求各校定期檢視校園空間繪製安全地圖並定期更新，提供安全無虞的校園環境。

(三)提供均等的教育機會：

- 1.研發學校性別平等教育相關課程與教學案例，推展學校性別平等教育教學相關事務。
- 2.兼顧不同性別之興趣，發展校園多樣之社團活動，營造友善的校園環境，提升女性參與的機會。

● 社會局部分

(一)婦女經濟安全：對於特殊境遇婦女明訂家庭扶助計畫，以保障弱勢婦女之經濟安全：

- 1.提供特殊境遇婦女家庭緊急生活扶助、兒童托育津貼、傷病醫療補助、法律訴訟補助、子女生活津貼、心理治療補助及驗傷醫療補助等補助項目。
- 2.提供危機處理、庇護安置、陪同出庭驗傷之協助服務、另備有律師及社工提供法律諮詢、代為及協助聲請保護



令、轉介個別諮商服務與團體輔導等項。

3. 辦理特殊境遇家庭之子女優先就托登記。
4. 提供符合特殊境遇家庭身分之婦女，其子女就讀高級中學學校者，得申請補助學雜費之60%。

(二) 人身安全：

1. 針對近半年連續發生婦幼被害犯罪地點或民眾通報經轄區分局評估列為「強化公共空間安全地點」，由轄區各分局加強勤務作為、結合里社區守望相助巡守組織，共同防範犯罪發生。
2. 本市各人行地下道均設有巡邏箱或有巡邏路線途徑，並由警察局各所屬轄區分局派員巡邏，另設有緊急求救按鈕供婦幼行人遇緊急事故連繫協助，且於地下道內貼有「派出所聯絡電話」及「緊急求救按鈕標示」，以確保人行地下道行人通行安全。
3. 建立社區住戶防衛體系，運用科技設施擴大對交通要衝或偏僻巷弄，裝設錄影監視系統，積極推動民眾於防火巷或無法裝置路燈之死角裝設感應式照明燈。
4. 於捷運車站內、地下街、停車場及車站周遭區域裝置攝影監控設備，另各列車車廂內均設有緊急對講機。
5. 各捷運車站月台均設有錄影監視並劃設專用標線之婦女候車區，以維護晨間及深夜搭車婦女之安全。
6. 各捷運車站女廁間均設有緊急求救鈴。
7. 捷運警察隊為確保女性捷運族擁有安全舒適、免於恐懼的搭乘環境，訂定「加強捷運系統婦女人身安全保護實施計畫」，並規劃「婦幼安全保護」專案，以保障女性旅客人身安全。

H.工務局實施反針孔攝影偵測。

(三)公共政策參與：

- 1.明定本府於制定涉及女性權益相關事項之重大公共政策時，應有女性參與或徵詢相關女性團體之意見。具體作法為由人事處列管本府139個任務編組，其中符合本府外聘委員性別比例原則者共136個，高達98%。
- 2.明定本府應培養並拔擢女性領導人才、鼓勵女性參與社團，並輔助女性社團，以保障女性平等參與公共事務之機會與權益。

(四)就業方面：

協助女性適性就業、減輕照顧及經濟負擔，並建置女性友善職場，加強實施女性工作場所勞動條件檢查，以保障女性之就業權益。

- 1.勞工局訂定「臺北市補助雇主辦理托兒設施或措施經費實施辦法」，以經費補助鼓勵事業單位重視企業托兒服務。
- 2.設立性別工作平等申訴專線，電話：1999（外縣市02-27208889）轉7023，由專人提供諮詢服務，為民眾解釋法令疑義及提供相關意見。
- 3.持續辦理性別工作平等、就業歧視宣導工作。
- 4.提供女性就業諮詢服務。
- 5.針對參加職業訓練日間養成班之學員提供托兒托老補助。

(五)教育方面：

辦理性別平等教育活動，提供均等之教育機會與多元教育學習模式，引導女性適性發展並鼓勵其參與各項活動，以

保障女性之受教權益。

- 1.教育局所屬各校性別平等教育委員會有計畫推動性別平等教育相關工作。
- 2.教育局及其附屬單位辦理各項性別平等教育研習。

(六)文化參與方面：

明定本府應創造有利於女性藝文工作者創作及發展的環境，並鼓勵女性從事藝文專業工作或參與藝文活動，以保障女性之文化參與權益。

(七)健康維護方面：

推動女性健康政策、女性友善醫療環境及健康諮詢管道、減輕女性照顧負擔等服務，以保障女性之健康權益。

- 1.執行婦女親善門診業務之醫療院所，均設有婦女諮詢服務台、母乳哺育諮詢專線等諮詢服務。
- 2.衛生局持續推動與輔導母嬰親善醫院認證，以提供母嬰親善醫療環境。

(八)其他：

- 1.訂定臺北市女性權益促進委員會設置要點。
- 2.為整合公私資源以發揮最大效益，本府應與民間團體合作，辦理或推動性別平等及女性議題相關服務措施。具體作法為社會局補助民間機構及團體辦理婦女福利持續性服務計畫、新移民女性暨家庭支持性服務計畫。
- 3.本府定期對外公布女性權益保障之執行績效。

## 第十二節 身心障礙者人權

### 一、內容與問題：

關於身心障礙者人權，憲法增修條文第10條第7項規定：「國家對於身心障礙者之保險與就醫、無障礙環境之建構、教育訓練與就業輔導及生活維護與救助，應予保障，並扶助其自立與發展。」身心障礙者權益保障法並分別規定如下：

#### 第 16 條規定：

身心障礙者之人格及合法權益，應受尊重及保障，對其接受教育、應考、進用、就業、居住、遷徙、醫療等權益，不得有歧視之對待。

公共設施場所營運者，不得使身心障礙者無法公平使用設施、設備或享有權利。

公私立機關（構）團體、學校與企業公用辦理各類考試，應依身心障礙應考人個別障礙需求，在考試公平原則下，提供多元適性協助，以保障身心障礙者公平應考機會。

#### 第 53 條規定：

各級交通主管機關應依實際需求，邀集相關身心障礙者團體代表、當地運輸營運者及該管社政主管機關共同研商，於運輸營運者所服務之路線、航線或區域內，規劃適當路線、航線、班次、客車（機船）廂（艙），提供無障礙運輸服務。大眾運輸工具應依前項研商結果，規劃設置便於各類身心障礙者行動與使用之無障礙設施及設備。

國內航空運輸業者除民航主管機關所訂之安全因素外，不得要求身心障礙者接受特殊限制或拒絕提供運輸服務。

第二項大眾運輸工具無障礙設施項目、設置方式及其他應遵行事項之辦法，應包括鐵路、公路、捷運、空運、水運等，由中央交通事業主管機關分章節定之。

第 54 條規定：

市區道路、人行道及市區道路兩旁建築物之騎樓，應符合中央目的事業主管機關所規定之無障礙相關法規。

本府揭鑿健康城市，陽光臺北施政目標，各項實質建設層面諸如民生福利及市政建設等，本府也分年逐步積極進行，然諸多硬體建設之中，部分設施卻忽略身心障礙者或行動不便者之使用需求，造成身障人士或行動不便者通行上之不便，爰擬定無障礙設施改善計畫，俾以提供市民享有安全便捷之自由空間。此外，為更切合身障人士能方便地利用大眾運輸工具，從事各類經濟及文化活動，本府購置或租用身心障礙者小型冷氣車，以提升其搭乘大眾運輸工具之便捷性。

二、對策及具體作法：

(一)無障礙設施（註：此部分為工務局轄管）

1.人行道更新計畫：

- A.更新公有人行道時，於道路行穿線位置、轉彎處及街廓端部設置無障礙斜坡道。
- B.人行道上之相關設施（如變電箱、路燈控制箱、交通號誌），視周邊環境之條件，儘可能設置於設施帶內，以維行人通行順暢。
- C.經統計至96年度結束為止，人行道更新計畫完成改善面積共約189萬8,207平方公尺，完成改善面積約達全市人行道總面積75.93%，對於社區整體價值、市民及社區居民活動空間、行人行走及休閒空間等，有相當大程度的改善，為市民有目共睹及稱許。

2.騎樓整平：

- A.本計畫之推動係由本市建築管理處擇定整平路段，交由本市各區區公所、里長及里幹事與本市建築管理處

人員出面，共同與商家溝通協調，整合多數商家意願，由區公所取得同意書後，交由工務局新建工程處辦理施工。

- B.本市騎樓總長度約17萬公尺，需整平長度約11萬公尺，不平整率約65%。91~96（6年）已完成改善長度約6萬3,000公尺，達全市須整平長度57.27%。完成騎樓整平路段，除符合通行無障礙的要求外，並兼顧止滑性、舒適性與美觀性，同時能增進市容觀瞻，還給市民無障礙通行空間，同時活絡當地商機。
- C.97年度預計改善長度約1萬公尺。預定以2大主軸連貫東西都心（和平東西路段、八德長安路段）、5大園區縫合都市紋理（西門商圈、龍山街區、師大商圈、文山學園、士林中正商圈）及其他路段為主要節點，結合捷運站作放射、線狀、面狀之擴散，且依當地商家及地方意見領袖配合參與整平意願，排定執行順序，依序推動辦理。
- D.本項工作執行迄今，除獲得市民及本府各級首長高度肯定外，亦引起中央重視，進而著手修正「市區道路條例」及「建築法」。另外尚有高雄市、臺南市、臺南縣、彰化縣、桃園縣等地方政府，指派業務相關人員或首長，至本市觀摩分享整平經驗。

### 3.河濱公園出入口：

- A.華中河濱公園華中橋下方臨近公廁及橋下活動廣場之人行步道，步道與行人徒步區間有20~30公分之高差，工務局水利工程處已於97年6月增設2處無障礙斜坡道。

B.延平河濱公園玉泉疏散門對面人行步道，步道旁設有行穿線連接玉泉疏散門，步道與車道間有20~30公分之高差，工務局水利工程處已於97年6月增設1處無障礙斜坡道。

C.大佳河濱公園連接疏散門之人行步道，步道與車道間有20~30公分之高差，為延伸人行動線至河濱公園內，本府工務局水利工程處已於97年8月增設4處無障礙坡道。

4.市內公園：

A.檢視公園各出入口是否已達無障礙環境標準，除符合至少於一個出入口設置無障礙設施之規定外，因應環境現況，儘量於每一個出入口都能符合無障礙環境標準。經巡檢統計，目前本市各公園出入口，除囿於山坡地或腹地狹小等因素無法設置外，均已符合無障礙環境需求。

B.改善園內各公共建物及設備達無障礙環境，如公廁內設立無障礙廁間及親子廁間，游泳池及公廁等建物出入口設置無障礙設施，及劃設殘障停車位等。目前上述設施，除受限於山坡地或腹地狹小等因素無法設置外，其餘均已符合無障礙環境需求。

C.未來新建公園時，於規劃設計階段，即考量將無障礙環境理念，融合於公園各項設施中，與弱勢族群共同營造全面無障礙環境，務使身障人士或行動不便者也能享有通行無阻、安全愉悅的遊憩體驗。

D.工務局衛生下水道工程處於迪化污水處理廠設置6種無障礙設施，公園入口設置無障礙坡道及扶手，公園

連接迪化溫水游泳池入口無障礙坡道及扶手，公園設置身心障礙者汽、機車停車格，公園步道設置無障礙坡道及扶手，公園球場設置無障礙入口、坡道及扶手設施，公園遊客服務中心設置身心障礙者及親子用無障礙空間廁所。

## (二)人本友善的大眾運輸工具—復康巴士

- 1.為落實社會福利政策、照顧身心障礙市民，社會局自民國78年起開始購置復康巴士，供身心障礙者就醫或就學使用。
- 2.民國84年移撥本市公車處經營管理，於88年委託伊甸基金會經營，並訂定乘客服務辦法，規範乘客預約優先等級，期以有限資源最佳化，提供重度下肢殘障須乘坐輪椅或撐雙拐者優先預約用車。
- 3.陸續推動GPS系統及數位紀錄設備，對於植物人及重度下肢體障礙需乘坐輪椅或撐雙拐者，提供得提前5天預約訂車之服務。至民國100年9月止，本市委外經營身心障礙小型冷氣車已成長至170輛車（自有65輛及租用105輛，不含租用之接駁專車5輛）。
- 4.民國93年迄今營運績效：



	93年	94年	95年	96年	97年	98年	99年	100年 (至9月底)
本市委 外經營 身心障 礙小型 冷氣車	89輛	92輛	106輛	121輛	127輛	127輛	149輛	170輛
總服務 趟次	249,360	266,389	302,139	341,471	360,333	356,966	404,078	362,732
總載客 人次	437,461	476,472	541,876	630,683	669,454	662,034	746,635	678,780
總行駛 里程 (公里)	3,191,331	3,091,201	3,554,078	3,985,594	4,162,432	4,185,586	4,820,271	4,209,811
總載客 里程 (公里)	1,413,579	1,471,862	1,634,451	1,828,554	1,886,381	1,863,558	2,161,208	1,951,090
平均每 月服務 趟次	20,780	22,199	25,178	28,456	30,028	29,747	33,673	40,304
載客 人次	36,455	39,706	45,156	52,557	55,788	55,170	62,220	75,420
行駛 里程 (公里)	265,944	257,600	296,173	332,133	346,869	348,799	401,689	467,757
載客 里程 (公里)	117,798	122,655	136,204	152,379	157,199	155,297	180,101	216,788

註：以上資料不含95年至100年3月底之小型復康巴士接駁專車3輛，及100年4月1日起之接駁專車5輛。

### 第十三節 原住民族人權

#### 一、內容與問題：

隨著臺灣社會經濟結構的快速發展與變遷，城鄉發展差距日愈顯著，為尋求較佳的工作機會與發展前途，多數原住民人口紛紛離開邊陲偏僻的鄉村來到都市地區謀生，依據100年10月底之統計設籍本市之原住民已有1萬4,211人。然而由於都市原住民大多來自農村或山地，工作類別以從事勞力及非技術型的居多，因工作不穩定且收入有限，以致經常遭遇貧窮、居住、就業、教育及健康醫療等諸多實際生活上的問題。

為了保障市民基本權益及培養公民素養，促進不同族群間相互尊重、包容與關懷，本府推動各項保障市民之政策，不管是在性別平等、身心障礙者或各族群之法律歧視，皆確實制定相關保護方案，期能打造以市民為尊，安全和平、保護弱勢的城市。本府依據「臺北市人權促進及保障方案」，透過「臺北市政府人權諮詢保障委員會」之運作，加強監督各級機關對於人權之尊崇與保障，其中原住民人權部分更強調「原住民族有免於被歧視之發展權利：市政府應扶助原住民族就業、促進原住民族之經濟及文化發展，並消弭對原住民族之法律歧視及社會慣行」。本市原住民族行政工作，多年來在本府各機關的努力及原住民積極配合下，確已獲相當成果，無論在生活、經濟、教育及文化各方面均有長足進步。

人權是最基本和最普及的權利，旨在為社會和政治互動提供一種根本的政治道德架構及判斷標準，使能判斷某特定制度安排是否合乎正義。而制度化的權利，則指得到國家承認且寫入法律條文中的權利。人權只有經由制度化，才可能具體實踐。歧視是

造成支配族群與被支配族群之生活素質明顯差距無法縮小的重要原因。本會成立之後，為落實原住民人權保障，免於受歧視並提升原住民社經地位的權利，戮力以赴，積極協調相關局處，推動原住民族各項業務，並針對促進原住民就業、原住民婦女扶助、原住民衛生醫療、文化保存發展等業務，分別訂定自治條例，以強化施政並保障原住民權利；並也完成23項行政規則之頒布，內容含括教育文化、經濟建設、社會福利等方面，希冀達到便民利民之目的，促進原住民人權品質之提升。

## 二、對策及具體措施：

本會深刻體認到本市原住民族政策最主要的任務，即為提升原住民的社會經濟地位並強化其競爭力。因此，鑑於都市原住民問題的特殊性，並謀求原住民在都會區能與一般社會並駕齊驅，本會除將原住民族經濟發展、就業、教育文化發展、社會適應及福利問題列為施政重點工作，藉由教育文化的振興、經濟建設的發展、社會福利措施的落實等三大面向來推展，以實現政府對原住民族的關懷與照顧，期打造臺北市成為民族平等、文化包容的臺北新原鄉。是以本府原住民事務委員會85年成立後，即積極研訂相關自治法規7種及行政規則22種，以完備法制建制，落實本府保障本市原住民權益的初衷。經多年來的努力與相關局處的協助與支持，本市原住民族的福利及權益，確已獲致相當的成果，將相關施政之執行情形與相關條文之精神與要求說明如下：

### (一)教育文化人權保障方面：

- 1.教育權：教育扶助措施、原住民終身學習場域（北原會館）。
- 2.語言權：訂定原住民族語言推廣計畫，營造原住民族語學習環境。

3.文化權：凱達格蘭文化館設立、辦理臺北市娜魯灣文化節。

(二)工作及經濟人權保障方面：

- 1.經濟發展權：原住民文化經濟產業顧問團、原住民合作社輔導小組、產業輔導及通路拓展計畫、原住民文化商品認證、金原獎
- 2.工作權：產訓合作、健全就業服務網絡、原住民事業體企業輔導。

(三)社會人權保障方面：

- 1.居住權：國宅承租、住宅扶助。
- 2.醫療權：健檢補助、健康檢查、健康諮詢服務、輔導。
- 3.生命權：原住民急難救助及提供資源連結、轉介服務及培力方案。

三、未來展望：

臺灣雖然不斷積極推動人權，並朝「人權立國」目標努力，尤其馬總統上任後，更批准了「公民與政治權利公約」，及「經濟、社會與文化權利公約」，並完成兩公約國內法制化工程。但對原住民歧視的言論或刻板印象現今仍不斷被主流社會複製，並透過媒體大量放送，因為不曾出現有力且持續性保障弱勢族群免受壓迫的機制，使族群間因偏見與歧視所產生的傷害愈來愈深，社會上對族群歧視事件仍層出不窮。例如在媒體中原住民角色的說話方式與動作，常被以誇張戲謔的方式呈現「報告班長」等主流影片中錯誤的刻板印象，又例如從去年高中生自製惡搞短片，指達悟族祖先是日本AV女優、海巡署官員講習時諷刺原住民酗酒，接著今年初總統府官員對陳情族人咆哮的傲慢態度，乃至桃園縣警員的「死番仔」與海基會的蔡阿嘎「榜仔」歧視事件。原

住民族人長期被迫生活在被污名化與被嘲笑的环境中，心理受了嚴重的創傷，也降低了自我族群的認同。未來立法與行政單位必須正視「反族群歧視法」制定與執行的必要性，才能提供有效消除族群歧視的機制，藉以保障弱勢群體的權益，實現社會公平與正義，進而培養國民具備多元文化的思維。

政府在原住民人權的保障上，不論在措施作為上，有看到政府的努力，但要做到落實原住民族免於歧視之發展權利，民間或主流社會，其實還有一段路要走。爰此，僅能盡力讓主流社會認識原住民，增進彼此了解，進而學習尊重、化解不必要的誤會或衝突，是本會不可推卸的責任。並期望本府各局處在推動權管業務或集會活動時，能教育我們的民眾對原住民朝理解、尊重、欣賞及融和方向邁進。

## 第十四節 兒童及少年人權

### 一、內容與問題：

世界人權宣言第25條第2項規定：「母親及兒童應受特別照顧及協助。所有兒童，無論婚生或非婚生，均應享受同等社會保護。」

公民及政治權利國際盟約第 24 條規定：

一 所有兒童有權享受家庭、社會及國家為其未成年身分給予之必要保護措施，不因種族膚色、性別、語言、宗教、民族本源或社會階級財產、或出生而受歧視。二 所有兒童出生後應立予登記，並取得名字。三 所有兒童有取得國籍之權。

在兒童權利公約前言中更揭櫫：承認兒童應在家庭環境中，在幸福、有愛以及瞭解之氣氛中成長，才能使其人格得到充分和諧之發展。考慮兒童應受到充分之訓練，使其能在社會中過其個人獨立生活。並應在聯合國憲章所揭示之理想精神，特別是在和平、尊嚴、寬容、自由、平等以及團隊精神之下獲得培育成長。要留意擴充兒童特別養護工作之必要性。

我國兒童及少年福利法（100年11月30日修正為兒童及少年福利與權益保障法，但部分條文尚未生效）係依照兒童權利公約而修訂。該法賦予兒童及少年人權的範圍及政府保障的義務；另養育兒童及少年為父母的共同責任，且兒童及少年最佳利益為政府及父母之優先考量。為保障兒童及少年人權，確保兒童及少年身心健全發展，應提供適當措施使兒童享有托育服務與托育設備。本市對於兒童及少年人權保障之具體措施及作為，分成生存及發展、保護及權益保障等項，予以說明。

### 二、對策與具體作法：

(一)生存及發展：

- 1.辦理「臺北市弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助」方案，協助遭變故或功能不全之弱勢家庭紓緩經濟壓力，每人每月補助3,000元，以維持子女生活安定，提升家庭照顧兒童及少年之能力，避免兒童及少年受虐情事發生，100年至9月底止共協助946名弱勢家庭兒童及少年。
- 2.針對國中畢業或15歲以上未滿20歲經評估因故致機構無法收容、或因原生家庭發生嚴重喪失功能或發生重大變故，致有獨立生活需求及能力之少年，辦理「臺北市弱勢少年自立生活經濟扶助計畫」，提供生活補助費、房租押金補助費、教育費、個人成長及社會參與費用，以協助因故離開機構或無法在原生家庭生活之少年，提升其穩定性及自立生活能力。
- 3.結合民間社會福利機構、團體，設置弱勢兒童社區照顧及少年活動據點，加強對弱勢家庭及其子女之照顧與輔導，提供支持性、補充性及學習性服務措施，如課後關懷照顧、團體輔導、休閒文康活動、親職教育及親子活動，分擔家庭教養及照顧壓力、支持家庭照顧能量及提升家長親職功能，提供社區化及近便性之兒童及少年福利服務。
- 4.設置6家少年服務中心，針對流浪、離家、困苦失依、未成年未婚懷孕、中輟、少年事件處理法轉介追蹤、從事性交易或有從事之虞等少年提供危機處理、行為輔導、生涯輔導、家庭關係輔導、轉介服務、團體輔導與活動等福利服務。
- 5.補助民間團體，整合少年服務中心資源，共同辦理少年

公共參與相關方案與體驗學習課程，培養兒童少年關心社區事務、提升社會公民意識及公共參與之知能，廣納兒童少年意見。

6. 補助民間團體共同辦理各項親職教育及親子活動，以協助家庭重視並瞭解親職教育的內涵及其重要性，和諧親子關係，增進兒少身心福祉。
7. 提供適當措施使兒童享有托育服務與托育設施，提升托育機構服務品質，提供嬰幼兒完善之家庭托育環境，發放5歲以下兒童育兒津貼，提供弱勢家庭托育補助，推展身障及發展遲緩兒童融合式托育服務等。

A. 設置公私立托育機構及輔導管理：

設有12所市立托兒所，收托本市弱勢及一般家庭兒童，另委外辦理15所公設民營托兒所及托育資源中心，管理422所私立托兒所及202家課後托育中心，提供托育服務及資源。

B. 提升托育機構服務品質：

定期查訪托育機構，並委外辦理托育機構評鑑，此外補助民間團體針對兒童福利專業人員辦理提升托育品質課程或訓練，以加強工作人員專業素養。另為確保兒童搭乘幼童專用車之安全，由相關單位辦理聯合路檢，並委外辦理駕駛及隨車人員訓練及兒童遊樂設施安全研習。

C. 居家式照顧服務：

為提供嬰幼兒完善之家庭托育環境，辦理保母核心課程訓練培訓人力，並結合民間資源建構保母支持系統，輔導管理證照保母，提供資訊媒合轉介，訪視保



母托育環境及辦理訓練，且本年度將進行居家照顧服務宣導方案，提供保母及家有幼兒之家長照顧資訊。

D. 托育福利服務：

設置辦理兒童托育資源中心及131FUN心玩親子館，提供本市市民及家長參與親子活動、托育資訊及資源；結合民間機構團體辦理育兒友善園方案，提供社區民眾近便之親子服務。

E. 育兒津貼、弱勢家庭托育補助：

減輕家長養育負擔，發放0至5歲兒童育兒津貼；辦理托育補助，提供本市列冊低收入戶、社會局委託安置及經社會局評估有托育補助需求之危機家庭兒童就托於托育機構及保母之托育費用，保障弱勢兒童之收托權益。

F. 身心障礙及發展遲緩兒童融合服務：

本市市立托兒所及公設民營托兒所優先收托身障及發展遲緩兒童。另為倡導融合式托育服務，鼓勵私立托育機構收托身心障礙及發展遲緩兒童，補助相關照顧費用及聘用助理人員費，並為確保特殊兒童之托育品質，委外辦理托育機構巡迴輔導，並委託辦理兒童福利專業人員早療訓練，提升工作人員特殊教育專業素養及教保技巧。

G. 補助中低收入家庭內18歲以下兒童全民健康保險自付之保險費，累計9,205名兒童獲健保費補助。

H. 辦理「低收入戶及弱勢兒童及少年醫療補助計畫」，補助內容包含積欠健保費之清償、就醫之健保自付額補助、臨時看護費、認知治療、發展遲緩兒童早期療

育訓練費、療育評估自付額補助、兒童及少年保護個案所需之健康檢查費及未成年未婚懷孕生產、流產醫療費用，共提供1,036名低收入戶暨弱勢兒童及少年獲得適切之健康照顧，保障其享有全民健康保險資源，維護就醫權益並減輕其家庭負擔。

## (二)身分及隱私保障：

### 1.身分保障：

本市於接獲棄嬰、被遺棄之兒童及少年、留養兒之諮詢案件或通報本市113保護專線案件等，即向警察單位報案透過警政署協尋系統協尋，並通報內政部失蹤兒少協尋中心比對。此外，並安排棄兒住院健檢，瞭解其身體健康狀況，並作疾病治療，以利後續安置照顧。

### 2.保護兒少隱私：

對於受保護兒童及少年，依兒童及少年福利法第44條及46條明文規定，因職務上所知悉之相關個案資料秘密或隱私，不得洩漏或公開，另也對宣導品、出版品、廣播電視、電腦網路或其他媒體規定不得報導或記載足以識別身分之資訊，違反者將依「臺北市政府違反兒童及少年福利法事件統一裁罰基準」規定處以罰鍰，以維兒少隱私權。

## (三)通報、救援及安置照顧：

- 1.設置24小時婦幼保護專線「113」，提供兒童及少年保護諮詢、舉報、失蹤兒童協尋及親職教育等服務。
- 2.發現有受虐之虞的兒童及少年，兒童及少年福利法第34條及性侵害犯罪防治法第8條均明定：醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、警察、司法人員及其

他執行兒童及少年福利業務人員，知悉兒童及少年保護事件時，應立即向當地主管機關通報，至遲不得超過24小時，如無正當理由未依法進行責任通報，社會局將處以罰鍰。另外，為使保護網絡更嚴密，內政部亦已將「村里幹事」亦增加列入為兒童保護責任通報人員範圍，並對施虐者進行行政處分外（親職教育輔導、罰鍰及公告姓名），如屬受虐情節嚴重或惡意遺棄者，本市亦提起獨立告訴（傷害罪或遺棄罪），追究施虐者在刑法上之責任。

- 3.對於身處特殊情境或遭遇不幸之弱勢兒童及少年（如失依、家庭遭遇變故、受虐、從事性交易等少年），依照個案不同之安置需求、機構之功能、照顧專長等分階段，設置兒童、少年緊急、短期庇護輔導、中長期收容機構及永久安置照顧（出養或收養）機制，包括5家公辦民營少年庇護機構、183家寄養家庭、7家育幼院、4家私立兒童少年中途之家、1家無依愛滋兒少團體家庭，以提供多元之安置照顧服務，建構本市弱勢兒童及少年安置照顧服務保護系統及提供補救性服務措施，累計服務人數4,529人。
- 4.依據內政部兒童局「補助各直轄市、縣市政府增聘兒少保護社工人力實施計畫」，本市已於民國95年9月起增加30名兒少保護社工人力，以提供充足且專業的人力推動兒少保護工作。
- 5.鑑於目睹家庭暴力兒童、少年造成之身心創傷及暴力代間循環等負面影響，委託民間機構辦理「家庭暴力目睹兒童少年輔導方案」，期透過個案管理及家庭輔導方案

之執行，協助兒童、少年心理創傷之復原，進而建構對暴力之正確認知及因應策略，並促進身心健全發展。

- 6.本市為處理違反兒童及少年福利法事件，依循適當原則予以有效之裁處，建立公平性，訂定「臺北市政府處理違反兒童及少年福利法事件統一裁罰基準」，保障兒少安全及免受經濟剝削。
- 7.落實兒童及少年性交易防制工作，辦理兒童少年性交易防制系列宣導活動，及24小時輪值陪同偵訊業務，提供違反兒童及少年性交易條例之兒童少年保護、安置服務等，俾以穩定少年及家長的情緒及保障其權益。另委託社團法人中華溝通分析協會辦理犯罪行為人輔導教育，建立符合需求之輔導教育模式，增進輔導成效，進而達到預防再犯之目的。
- 8.依兒童及少年性交易防制條例第11條、臺北市國民中小學中途輟學學生通報及復學輔導實施要點，經本市國中、小通報並經本局評估為因家庭因素致中輟學生，本市委由西區、東區、北區、南區、中山大同區及南港信義區6家少年服務中心辦理派案進行輔導，該項輔導工作累計服務人次達1,017人次。

#### (四)監督兒童照顧環境品質及安全：

- 1.為提升兒童及少年福利機構品質，本市依臺北市兒童及少年福利機構評鑑及獎勵辦法規定，除每3年定期對於兒少安置機構及服務中心進行實地評鑑工作外，每年並定期舉行兒少安置系統業務聯繫會報及行政管理會議，加強服務網絡間之溝通協調，及規劃辦理機構專業人員專業訓練課程，以保障服務兒少權益及提升機構專

業服務品質。

- 2.依內政部兒童局訂定「各行業附設兒童遊樂設施安全管理規範」，由本市負責統整各行業附設兒童遊樂設施業務執行情形，各目的事業主管單位依權責對各行業予以行政監督。每年定期補助民間團體辦理「兒童安全宣導活動」，積極推動兒童之人身、居家、交通、校園、遊戲及其他各方面的安全教育宣導工作，建構兒童平安長大的安全健康環境。

## 第十五節 老人人權

### 一、內容與問題：

關於老人人權，世界人權宣言第 25 條第 1 項規定：

人人有權享受其本人及其家屬康樂所需之生活程度，舉凡衣、食、住、醫藥及必要之社會服務均包括在內；且於失業、患病、殘廢、寡居、衰老或因不可抗力之事故致有他種喪失生活能力之情形時，有權享受保障。

憲法第155條規定：「國家為謀社會福利，應實施社會保險制度。人民之老弱殘廢，無力生活，及受非常災患者，國家應予以適當之扶助與救濟。」國家為維護老人尊嚴與健康，安定老人生活，保障老人權益，增進老人福利，特針對年滿65歲以上之人，制定老人福利法。（老人福利法第1條及第2條參照）

民國82年老年人口占全國人口的7%，正式邁入聯合國所訂的高齡化社會標準，而臺北市老人占全市總人口的比率從民國70年底的4.28%，成長到民國100年9月的12.68%。為因應人口老化所產生之相關問題，本府針對：1.老人社區照顧服務。2.提升老人照顧福利機構品質。3.規劃及設置老人住宅等三大面向，積極研擬相關對策。

### 二、對策與具體作法：

#### (一)提供多元、普及之老人社區照顧服務：

- 1.針對失能老人，推動老人長期照顧制度，並提供日間照顧、居家服務、送餐服務等各類專業及互助型的照顧措施：

#### A.發展社區長期照顧服務網絡：

結合本市長期照顧管理中心、健康服務中心、社區內

相關資源及里鄰系統，將各類長期照顧服務與醫療服務資源予以整合，期建構一個完整的社區照顧網絡，落實在地老化之願景。

B.設置老人日間照顧中心：

透過持續性收托及交通費用補助，鼓勵長者多使用日間照顧，減輕家屬負擔、落實在地老化之政策。依各區需求持續開拓日間照顧資源，以達社區照顧目標。

C.補助推動獨居與失能長者服務方案

結合29個民間團體，1,433名志工認養獨居老人，提供關懷訪視、電話問安等服務，並透過方案補助方式，鼓勵民間團體辦理獨居與長者服務方案。

2.提供健康老人可近性之各項活動據點：

A.廣設老人活動據點：

為增進老人社會參與，透過補助措施，積極鼓勵民間單位設置老人活動據點。

B.設立社區關懷據點，提供銀髮族照顧：

配合內政部積極拓展社區關懷據點，提供銀髮族可近性之服務。

3.建立民眾防範家庭暴力之觀念，以強化老人保護網絡：  
藉由深入社區鄰里之宣導活動，對長者有扶養義務之人有疏忽、虐待、遺棄等情事，由本市家庭暴力暨性侵害防治中心協助處理。

(二)持續提升老人福利機構照顧的量與質：

為保障機構就養長者之照顧權益，社會局除輔導機構合法設立外，對於已立案之機構更透過安排，定期聯合會勘公共安全、不預期查訪及評鑑考核等方式，以建立機構之督

導管理機制，期能維護並有效提升機構之服務品質。

另外就法規部分，為維護傳染病病患及感染者入住安養機構之公平待遇，本府刻正修訂「臺北市老人自費安養機構進住自治條例」對罹患法定傳染病、精神病之市民不得入住安養機構之規定，以去除該法規對患病者之歧視、確實保障人權。

(三)規劃及設置老人住宅：

為提供老人多元化福利服務，社會局除提供中低收入長者改善住宅設施設備之補助外，並於本市各行政區陸續設置適合老人安居之住宅，以提升本市長者之居住品質。



## 第十六節 消費者人權

### 一、內容與問題：

國際間日趨重視消費安全與消費者的保障，各國為維護其國民消費安全及遵守世界貿易組織（World Trade Organization, WTO）最惠國待遇及國民待遇原則，促使各國對國內市場消費安全標準的要求提升，進一步影響對進口產品的品質控管，此一趨勢將影響我國經濟需求與供給面的發展，進而顯示消費安全與產業發展的交互影響。

消費人權的保障源於憲法基本權利規範之第15條及第22條，實證於法律位階為「消費者保護法」，故其保障的範圍和限制均規範於消費者保護法中。隨著社會大眾消費意識的提升，消費者保護時代的來臨，保障消費權益已蔚為世界潮流，我國消費者保護法於民國83年1月11日完成立法程序，並於同年11月2日公布施行細則，是一部保障消費者生活的基本法，更使我國在消費者保護邁入一個新紀元。我國消費者保護法全文共7章64條，內容涵蓋要求安全的權利、被告知的權利、選擇的權利、明瞭事實真相的權利、受害求償的權利等消費者五大基本權利，主要保障了消費者在使用上的「消費安全」與在契約上的「消費公平」兩種消費權益。由於消費人權是受到消費者保護法所保障的，在某種程度上也受到法規的限制，它具有一定的判定標準和固定的流程，並不如同顧客抱怨係屬於較為情緒化和個人化的直覺式反應。

人人都是消費者，消費者權益的保障與維護，是現代政府責無旁貸的責任，因此臺北市消費者保護，以促進本市消費生活安全與提升本市消費生活品質為依循方向。本府自民國80年11月即

設立消費者服務中心，隔年底成立消費者服務志工團進駐，專責接受電話與現場的消費爭議諮詢。再於民國86年2月1日率先於各級地方政府完成消費者保護官之建置及派任，開始受理消費者的消費爭議申訴，並同時間成立消費爭議調解委員會，受理消費者聲請消費爭議調解業務，始建置完成消費者保護行政體制的雛形。回顧消費者保護法施行至今，已歷17個寒暑，消費者保護工作從無到有，迄今已發揮相當的功能。

本府法規委員會自設置消保官室以來，在人力精簡不敷情況下，將消保官、消保綜合業務、消費者服務中心、消費爭議調解及本府消費者保護委員會納入本府法規委員會新成立之消費者保護官室，完成了本府消費者保護業務一元化。以及於民國90年制定「臺北市消費者保護自治條例」，陸續訂定「臺北市消費者保護團體獎助及補助辦法」、「臺北市政府消費者保護委員會設置辦法」、「臺北市消費場所強制投保公共意外責任保險實施辦法」、「臺北市重大消費災害事件認定標準及法律協助辦法」等4個子法，完成了本市消費者保護法制體系。

自民國93年7月1日起，各直轄市、縣（市）政府正式啟動線上申訴機制（含第1次申訴、第2次申訴及調解消費申訴案件）後，臺北市皆為「受理件數最多」。以最近一年（民國99年）為例，本市受理1萬1,833件最多，其次為新北市6,525件及桃園縣4,361件，顯示因所轄區域產業發展之都市化，人口數量之成長、集中化，使得消費環境日趨豐富，也使得本市消費申訴受理案件明顯超出其他縣（市）甚多。該年度經由線上申訴案件量約3萬9,850件，本市占總案件數三成之多，亦顯示在e化程度較深之本市，提供網路申訴管道，確實達到擴大申訴服務之效益。而本府為因應消費者保護（Consumer Protection）業務擴大，於民國94年增

設2名消費者保護官，共同加強本市消費者保護監督，每年度受理爭議案件始終維持大幅度的成長，從設置消保官第一年受理申訴案件284件，與最近一年（民國99年）受理申訴案件2,549件比較，成長了九倍之多，且妥適處理比率達四成左右，於疏減訟源及保護消費者權益，發揮甚大功能。並於100年訂定「臺北市查核一般消費事件作業要點」，成立本府「消費查核機動小組」，由法規委員會葉主任委員慶元擔任召集人，責成法規委員會督導本市一般消費事件之各項查核事宜。

本府持續的消費者保護工作，加強消保教育宣導及強化消保行政監督，從源頭去教育消費者及導正企業經營者，是促進臺北市消費生活安全與提升臺北市消費生活品質的保證，期望企業經營者及消費者均能朝著優質的消費環境努力，使消費者免於消費受害的恐懼，大幅減少消費爭議，創造一個雙贏的消費環境。

## 二、對策與具體作法：

### (一)提升消費者服務中心為民服務功能：

- 1.策劃及編製臺北市消費者手冊，彙整消費者應注意事項、消費爭議申訴管道、諮詢電話及消費者保護法賦予消費者之重要權益等消費資訊，方便市民查閱及參考，以強化國民消費與自覺意識，讓消費者有能力依照自己的意思，自主合理且正確地從事各種消費活動，並採取預防保護作為，減少事後的爭議糾紛。
- 2.定期辦理志工及承辦消費者保護業務人員之消費者保護法及相關實務經驗講習，增進相關人員專業知能，俾能有效提供消費者正確資訊及解答諮詢之能力。
- 3.持續辦理「1999市民當家熱線」及「1950消費者服務專線（一通就護您）」電話語音服務系統，消費者可以電

話或手機直撥，迅速獲得消費諮詢服務，以保障自身權益。

4.適時於本府法規委員會「消費者園地」網站提供消費資訊揭露、消保新聞、消保法規、消保問題問答、各項申辦表格文件及流程，使民眾即時獲得消費警訊及瞭解申辦流程，確保消費者權益。

5.利用傳播媒體（例如：發布新聞稿等）及各項說明會等活動場合，宣導各項行政措施、績效及消費者保護相關資訊，新聞追蹤及後續輿情搜集，經查證相關事實後，適時公布、增（修）改網站上有關消費保護資訊，提供消費者正確資訊。

(二)提升消費爭議案件申訴服務功能，強化消費爭議調解程序之運作機制：

1.設置傳真及網路消費申訴、調解申辦服務，提供快速便捷之申請管道，讓消費者對消費爭議調解案件，不用親至本府申請，以減少有關人員時間及人力負擔，提升行政效能。

2.簡化流程、縮短處理時程，讓民眾與企業經營者間之消費糾紛儘速獲致解決，縮短消費申訴及調解案件處理時限，使消費者與企業間之消費爭議事件，能迅速有效獲得解決，避免爭議案件久懸未決而影響消費者權益。

3.為因應日益擴大之消費申訴業務，本府法規委員會已修正組織編制，增設消費者保護官員額，於民國99年有5位消費者保護官到位服務，除積極主動查核行為外，同時提升爭議協商品質，藉之強化本市消費者保護之行政監督，達到疏減訴訟、確實保障市民消費權益的功能。

4.強化消費爭議調解委員素質及結構，提供優質便捷消費爭議案件處理品質。因消費爭議調解案件之案情通常較為複雜，爭議性亦較大，處理之困難度高於申訴案件之處理。冀消費爭議調解之功能得以充分發揮，將產生有效疏解消費訴訟案件之作用。

(三)發布消費者警訊，並導正企業經營者之不當作為：

- 1.98年6月6日公布華廣補習班、水明漾（水雲間）美容坊、技聯電子公司、瑞盈服飾行等4家為消費者不適宜與其交易廠商之消費警訊。
- 2.98年10月22日針對臺北市停車場標示收費涉有不實之情形，會同停管處發布消費警訊。
- 3.98年11月19日針對Facebook使用上出現了洩露個人資料及疑似詐財之使用糾紛，發布消費警訊，提醒消費者確保自身權益。
- 4.99年1月27日針對臺北市98年度受理消費申訴案件逾百件且名列各類業者榜首之6家業者公布其名單，提醒消費大眾注意，以確保消費者自身權益。
- 5.99年4月9日本府法規委員會消保官於出席經濟部標檢局舉行之「除濕機召回」記者會，共同呼籲消費者家中除濕機如果是瑕疵機型應立即停止使用以避免自燃意外事故。
- 6.99年7月22日針對臺北市民營停車場未保險即違法營業之情形，會同本府停車管理工程處（以下簡稱停管處）發布消費警訊。
- 7.100年1月27日公布99年被申訴次數前5名之企業經營者名稱。

- 8.自98年8月1日起至100年10月31日止共公布「無故不到場協商之被申訴企業經營者」633家(次)，提醒消費大眾注意。
- 9.100年4月1日針對2011第五屆臺北國際春季旅展參展廠商「陽明小築溫泉會館」所發行之泡湯券，其上記載有違反定型化契約應記載及不得記載事項規定之情形，會同觀光傳播局發布消費警訊。
- 10.召開記者會公布100年度臺北市轄區內之民營停車場查察結果：民營停車場常見爭議多因停車場變更收費標準或未明顯告示停車費率等，為減少停車場消費糾紛，改善停車場服務品質，停管處於100年度持續辦理停車場稽核工作，並由消保官室負責綜理聯合稽查記者會及相關行政作業。為向消費者說明，於100年4月14日召開記者會，由本府法規委員會葉主任委員慶元主持，就停管處迄今年3月31日止針對本市轄區內民營停車場進行查察之結果，發布消費警訊，提醒消費者注意。
- 11.針對美商蘋果亞洲股份有限公司(以下簡稱蘋果公司)生產之iPhone手機於100年4月21日經中央社新聞批露：「蘋果iPhone追蹤用戶動向，且把每筆資料儲存到手機的秘密檔案，這份秘密檔案含iPhone座標紀錄的經緯度及時間戳記(timestamp)，只要利用簡單程式，就能掌握手機／電腦用戶的行蹤細節(引述英國衛報)……」，疑涉未經使用者同意蒐集個人資料，本府法規委員會消保官室於4月22日上午發出行政調查函予蘋果公司，要求蘋果公司針對事件之始末以及後續改善方案於文到後10日內提出說明，否則將處新臺幣3萬元以上30萬元以下罰

緩。嗣收到美商蘋果亞洲股份有限公司回函，該公司於回函中表示，已提供新版之iPhone作業系統，消費者可選擇關閉定位服務功能，不會再有不當蒐集個資之情形。

12. 針對索尼電腦娛樂股份有限公司（以下簡稱索尼公司）於100年4月27日公開聲明其PSN用戶資料遭竊，恐有7,700萬名消費者之個人資料（含信用卡資訊）失竊，嚴重影響該網站用戶個資安全及消費者權益事件，本府法規委員會消保官室於4月28日上午發出行政調查函予索尼公司，要求該公司針對以下事項：1. 上開網路服務於臺灣地區（尤其臺北市）之用戶人數。2. 本新聞事件據報係發生於4月17日至19日，因何延至20日才關閉網路服務？因何遲至26日始公開對外說明？3. 本事件對用戶可能產生之影響層面。4. 對本事件之補救措施。5. 對受害用戶之補償方案，於文到後10日內提出說明，否則將處新臺幣3萬元以上30萬元以下罰鍰。然該公司之後所提出之說明未盡完全，乃於5月25日、31日再度函請該公司詳加說明，並邀集學者、專家以及消費團體研商可能之後續處理方案。

13. 為維護旅客住宿權益及公共安全，本府法規委員會消保官與觀傳局、消防局、警察局、衛生局、商業處、建築管理處、稅捐稽徵處於100年5月5日上午聯合召開記者會，針對日租套房業者利用網路平臺刊登廣告招攬生意之行為，要求觀傳局依臺北市消費者保護自治條例第21條、消費者保護法第33條、第36條規定，發函命香港商雅虎資訊股份有限公司臺灣分公司、露天拍賣、臺北日租網、同學會租屋網、臺灣日租屋網、臺北日租王等6

家違法樣態最嚴重的商業網站移除相關廣告，未依限移除者，將依消費者保護法第58條規定處新臺幣6萬元以上150萬元以下罰鍰，以阻斷日租套房供給面的網路搜尋前端，並呼籲民眾選擇合法之旅館業。

14. 針對Apple Store以及Android Market發出消費警訊：

A. 針對Apple Store以及Android Market的服務條款中都沒有相關的退費機制，明顯違反消費者保護法的規定，於100年6月3日召開記者會，發出消費警訊，並發函要求亞洲蘋果股份有限公司以及美商科高國際有限公司台灣分公司（Google Taiwan）在函到後15日內，修改Apple Store及Android Market的服務條款，並建立退款機制，以保障消費權益。

B. 美商蘋果電腦公司（Apple Inc.）表示願意遵守臺灣消費者保護法的規定，修改Apple Store的服務條款以及運作軟體，未來手機應用軟體（APP）的購買者如果對於所購買下載的APP不滿意，都可以依法在7日的猶豫期間內，向蘋果申請退費。

C. Google在100年6月23日改正期間屆至後迄今，詎猶不願意配合依法改正，本府重罰Google新臺幣100萬，同時要求Google應於6月30日前依消保法改善完畢。Google後提出訴願，經濟部於101年2月1日作成訴願決定採認本府意見，並於訴願決定書明確指出Google拒絕提供消費者7日猶豫期間係屬違法，本府裁罰100萬元合法正當。

15. 命令蘋果將「超級手機號碼追蹤器」下架、退費

本府接獲臺北市議員應曉薇檢舉，蘋果公司於Apple



Store網站銷售之「超級手機號碼追蹤器」軟體無法使用，經本府法規委員會消保官調查，發現其銷售說明的相關圖片及其餘說明文字有誤導消費者此一軟體具有實際追蹤他人動向功能之嫌，但是實際上並沒有任何「追蹤」之功能，甚至部分消費者指出在付費安裝後「完全不能使用」，經發函要求蘋果電腦將該軟體下架，蘋果電腦已將該軟體下架，並對各該消費者退費。

16.100年7月13日針對太平洋煤氣有限公司、快良瓦斯行、中華煤氣有限公司、金隆煤氣行、衡發企業有限公司、中洋石化股份有限公司、位立賓煤氣企業有限公司、宏倫企業有限公司、世界煤氣有限公司等臺北市9家不合格之桶裝瓦斯業者發布消費警訊。

17.100年9月29日聯合殯葬處共同召開記者會，公布100年度殯葬服務業評鑑辦理情形，並就部分業者未依殯葬管理條例第42條規定將服務許可函、會員證及價金懸掛於明顯處，及未依第43條規定使用定型化契約與家屬簽約一事，發布相關消費警訊。

18.臺北雄獅旅行社日本立山黑部4天行程原價2萬4,900元，錯標為2,490元，為確保消費者權益，本府法規委員會主動要求業者到府協調，經協調後，雄獅旅行社承諾保障消費者權益，依標價出團。

(四)加強查核不良廠家，即時妥處重大消費爭議案件，第一線為市民服務：

1.查核網路錯標事件

A.順怡旅遊旅行社於99年6月30日將峇里島原本新臺幣2萬5,900元之旅遊行程錯誤標價為2,900元之事件，本

府法規委員會接獲檢舉後，次日即要求業者到本府說明並進行協調，當場獲該旅行社同意已完成報名手續的消費者，按照網路標示價格出團，其他的消費者也會給予補償，相關的個人資料並將全部銷毀，以示對消費者權益的尊重。

B.美商蘋果亞洲股份有限公司線上教育商店（Apple Education Store）於99年7月23日發生錯標價格事件，在行政院消費者保護委員會、經濟部及本府出面協調下，蘋果公司同意對於符合教育方案資格者予以照價出貨，並在本府要求下同意對本案網路下單消費者個人資料予以保護，不會將個人資料作為行銷資料。

#### 2.查核「假豪宅、真商辦」建案

98年10月7日函請鄉林建設公司限期修正刊登之廣告，並於系爭建案之廣告中以明顯之字體標明：「本建案於建築完成後，須設置開放13個中型巴士停車位，供公眾配合士林官邸開放時間免費使用」及「本建案位於商業區，依法不得作為住宅使用」。

#### 3.台北聯誼會無預警歇業案

宏名興業股份有限公司（台北聯誼會）無預警於98年11月5日結束營業，本府法規委員會消保官除積極進行查核，並於98年12月9日邀集該公司及本市體育處共同出席研商台北聯誼會因故歇業衍生消費爭議之解決方案。業者亦展現誠意予以善意回應，本案初步獲得圓滿解決，事件未持續擴大。

#### 4.夾層屋建案調查案

本府法規委員會於99年4月1日針對夾層屋建案發布消費

警訊，提醒消費者注意位於民權東路6段256號之建案目前推出名稱為「優森活」（原建案名稱為「森鑽」），似為二次施工之夾層屋建案，且疑似涉有陽台外推之違建問題，提醒消費者小心確保自身權益。本府並於99年4月6日就業者寶真建設股份有限公司規避調查部分科處新臺幣3萬元罰鍰。另本府法規委員會於99年4月15日復針對該公司夾層屋建案發布消費警訊，即該公司位於民權東路6段190巷新推出名稱為「富春山居」建案，經本府法規委員會消保官室派員探訪結果，該建案接待人員表示公司可代為二次施作夾層，現場亦有已完成夾層裝潢之樣品屋。本府法規委員會除發布消費警訊外，消保官室亦持續關注該公司及其關係企業推出之建案，如有損及消費者權益之情事，將適時查核妥處，並移請建管處依法處理。

#### 5. 柏克萊文化事業有限公司調查案

本府法規委員會於99年4月15日針對柏克萊文化事業有限公司以不當銷售手法販售英語教材及童書等事項，發布消費警訊，提醒消費者小心確保自身權益，並就其涉有損害消費者權益之作為，限期令業者改善，以維護消費者權益。嗣該公司亦從善如流，回函同意改善。

#### 6. 網路拍賣網頁販售瑕疵除濕機案

99年4月9日向香港商雅虎資訊股份有限公司台灣分公司等函查並督促改善有關民眾透過該等公司網路拍賣網頁販售瑕疵除濕機乙案，經該等公司善意回應並函復已完成公告提醒消費者、通知拍賣者配合原廠檢修或自行下架。

7.新版預售屋買賣定型化契約調查案

本府法規委員會消保官會同地政處人員自99年5月3日起至6月底止分3波連續抽查本市50家建商，檢查銷售時所提供之預售屋買賣定型化契約是否與內政部規定相符。除就不合格建商及建案發布消費警訊外，並依法命其限期改善。

8.「2011臺北年貨大街」聯合稽查活動

A.本府法規委員會葉主任委員慶元、消保官與衛生局、消防局、環境保護局、警察局大同分局、大同區公所、於100年1月15日上午10時在臺北年貨大街開始進行聯合稽查，並於1月15日至2月1日活動期間內，市府各業務主管機關持續每日派員前往現場稽查輔導，以提供市民安全及衛生的年節食品採購場所。並呼籲市民採購年節食品時，應仔細挑選符合衛生及標示完整之食品。

B.100年1月19日本府法規委員會消保官、臺北市公共運輸處、臺北市監理處及行政院消保會消保官共同在臺北市迎風河濱停車場進行年前大客車安全體檢，保障民眾春節乘車安全。

9.進行營業大客車公安查核

100年1月28日在「市府轉運站」進行營業大客車公安查核，由本府法規委員會葉主任委員慶元及本市公共運輸處鄭處長佳良主持，本府法規委員會消保官協同本市公共運輸處、本府警察局共同查核，以維護農曆年節期間，民眾搭乘國道客運返鄉團聚之安全。

10.進行新制預售屋買賣定型化契約（99年5月1日實施）查

核不符規定之建商，市府已發文限期改善，並已全數改善完畢。本府法規委員會消保官及地政處在稽查中持續加強宣導，並呼籲消費者購買時，應注意契約之記載符合規定。

11.召開記者會公布99年度地政士業務檢查執行情形

99年度共抽查175位地政士，發現2例違規，違規內容包括未依地政士法第13條規定於事務所招牌標明地政士字樣，及事務所地址變更未依地政士法第9條規定申報備，惟相關違規情形皆已於檢查後改善完畢。100年1月再次抽查15位本市開業地政士，即未再發現違規情形。日後將持續辦理地政士檢查業務，以確保民眾權益。

12.進行校園食品抽查

為加強學校落實販售品項及食品衛生之管理，於100年3月31日在南門國中召開聯合記者會，由本府法規委員會葉主任委員慶元主持，實際查核合作社販售及處理情形。本年度預計抽查臺北市40至50所學校合作社，針對抽查不合格的學校，立即或限期要求改善外，並追蹤輔導改善情形；廠商違規者除記點外，違規累積滿3次將取消其校園食品登錄資格並限制於一定期限內不得提出申請，以保障學童健康。

13.召開記者會公布本府將對網站違法行銷日租套房展開取締

為維護旅客住宿權益及公共安全，本府法規委員會消保官與觀傳局、消防局、警察局、衛生局、商業處、建築管理處、稅捐稽徵處於100年5月5日上午聯合召開記者會，針對日租套房業者利用網路平臺刊登廣告招攬生意

之行為，要求觀傳局依臺北市消費者保護自治條例第21條、消費者保護法第33條、第36條規定，發函命香港商雅虎資訊股份有限公司臺灣分公司、露天拍賣、臺北日租網、同學會租屋網、臺灣日租屋網、臺北日租王等6家違法樣態最嚴重的商業網站移除相關廣告，未依限移除者，將依消費者保護法第58條規定處新臺幣6萬元以上150萬元以下罰鍰，以阻斷日租套房供給面的網路搜尋前端，並呼籲民眾選擇合法之旅館業。

14. 召開記者會公布100年度臺北市轄區內之游泳池查察結果

為提供市民安全之游泳場所，維護消費者權益，為提供市民安全之游泳場所，維護消費者權益，本府法規委員會消保官與體育處、衛生局、消防局及建築管理處等局處已聯合完成北市「公私立游泳池安全管理聯合檢查」初檢作業，於100年5月19日聯合召開記者會，提醒民眾注意檢查不合格之相關資訊，慎作消費選擇，以保障自身權益。

15. 召開記者會公布100年度臺北市轄區私劣菸酒專案查察結果

為維護市民健康、健全菸酒管理，本府法規委員會消保官及環保、衛生、產業發展、警察、觀光傳播、財政等單位組成臺北市政府菸酒聯合查緝小組，除於春節、端午、中秋等民俗節日前派員赴各販售場所查緝外，平時亦不定時辦理查緝工作。消保官及財政局於100年5月26日聯合召開端午節前私劣菸酒專案查察記者會，於會中報告專案查察情形。現場並展示無中文標示未經許可進

口之20種假菸，提供消費者辨識，以免危害身體健康。

16.召開記者會公布100年度臺北市轄內補習班查察結果

A.為維護消費者權益，確保補習班營業場所安全，100年3月1日起本府法規委員會消保官與教育局、消防局、建管處組成聯合查察小組，開始抽檢本市補習班，自4月份起並針對班舍面積超過200平方公尺之補習班加強查察比率，並於6月9日召開聯合記者會，由本府法規委員會葉主任委員慶元主持，於會中報告臺北市各機關查察情形，以保障市民安全。

B.本府法規委員會葉主任委員慶元於會中表示，全市目前立案的補習班共計2,700多家，截至100年5月底止，已抽查140家補習班，不合格情形計有班務管理違規、班舍違規、建管違規、消防違規等情形，除建管違規1家尚在改善期限中外，其餘均已改善完成。另對於未開門受檢之業者，會列入隔月複檢，正式發文通知檢查，業者如規避檢查，將依消費者保護法第57條規定，處新臺幣3萬元至30萬元罰鍰。另此次聯合稽查另外發現，部分補習班提供學生「信用貸款」，但是對於信用貸款的利率(或手續費)並沒有清楚說明，對於消費者的保障顯然並不周延，特別提醒消費者在與補習班以及銀行締約時應特別小心。

17.召開記者會公布臺北市47家健身中心查核結果

100年7月4日召開記者會，公布臺北市47家健身中心查核結果，其中方圓健康事業有限公司販售之票券及臺北健身院未辦理履約保證，已限期改善；臺北健身院八德店、臺北普及瑜珈忠孝店及方圓健康事業有限公司等場館未

進行建築物公安申報，已限期業者改善。

18. 針對美商蘋果電腦銷售「超級手機號碼追蹤器」軟體爭議，本府除要求應將該軟體下架及退費外，亦通案性要求App Store必須給予消費者7日內解約退款之權利。經本府法規委員會提出相關法規積極協調，蘋果公司於100年6月16日終將系爭軟體下架、於7月9日主動退款，另於7月14日完成修改其網站服務條款，針對臺灣地區增加7天內享有無條件退費的權利。
19. 針對渥奇數位資訊股份有限公司於Groupon網站未刊載郵購買賣消費者享有7日鑑賞期等規定，經函請業者改善，經業者於100年7月4日函覆，同意於網站增列相關規定。
20. 有民眾反映微軟公司Xbox線上服務無退費機制，本府為保障消費者權益，即要求微軟公司提出說明及改善。微軟公司在100年8月15日來函表明於中華民國境內提供之Xbox live線上服務，皆遵循我國之相關規定，包括消費者保護法第19條第1項關於7日猶豫期之規定，如有消費者於7日內提出退貨要求時，該公司會依消保法辦理相關退貨及退費服務，消費者無須負擔額外費用。明確保障消費者得在7日內退費的權利。
21. 召開記者會公布臺北市已立案資訊休閒業營業場所聯合檢查初檢結果  
100年8月25日召開記者會，公布臺北市已立案資訊休閒業營業場所聯合檢查初檢結果，對於違反消防法、建築法及臺北市資訊休閒業管理自治條例之業者，已分別由消防局、建管處及商業處依法核處。



22. 針對手機數據漫遊服務及網內外通話資費計算二大議題，於100年8月18日邀集國內手機電信業者交換意見，並要求業者於二週內提出改善方案。
23. 100年9月22日本府法規委員會消保官聯合消防局、警察局及監理處共同召開記者會，公布路邊攔查載運桶裝瓦斯（液化石油氣）車輛結果。
24. 台灣微軟股份有限公司於100年9月22日正式回函市府，承諾未來Windows Phone（芒果機）上市後，其應用軟體之銷售將遵守臺灣消費者保護法之規範，保障消費者在7日猶豫（鑑賞）期間之內，無償退費之權利。

## 第十七節 國家賠償請求權

### 一、內容與問題：

憲法第24條：「凡公務員違法侵害人民之自由或權利者，除依法律受懲戒外，應負刑事及民事責任。被害人民就其所受損害，並得依法律向國家請求賠償。」依國家賠償法規定，公務員於執行職務行使公權力時，因故意或過失不法侵害人民自由或權利者，或公有公共設施設置或管理有欠缺，致人民生命、身體或財產受損害者，國家應負損害賠償責任（國家賠償法第2條及第3條參照）。如何確保國家賠償案件處理結果之公正性及提升本府各機關處理之品質及效率，以維護人民請求國家賠償之權利，為本府處理國家賠償案件之重要施政目標。

### 二、對策與具體作法：

為貫徹依法行政，確保人民權利，本府特採取以下措施：

#### (一)設置超然之國家賠償事件處理委員會（以下簡稱國賠會）：

本府為處理國家賠償案件另訂定「臺北市政府國家賠償事件處理要點」，成立臺北市政府國家賠償事件處理委員會，涵蓋了相關法律、公共行政、都市建設、工程、警政、交通、環境保護、衛生醫療及其他不同領域之委員。外聘府外委員均任期2年，占整體委員比例60%左右，立場超然；而府內各機關遴派的委員，任期1年即改由另1不同屬性機關再輪派遴聘之。自民國96年平均每月開會1次，原則上審議是否應負賠償責任，必要時也一併決定被害人是否與有過失，過失責任比例多少；至於賠償金額，則由賠償義務機關與請求權人協議，依臺北市政府國家賠償事件

賠償計算基準規定，依證據核實認定。對不符國家賠償要件卻符合損失補償的案件，也建議本府酌予損失補償，以資救濟。

(二)提升處理品質之措施：

1.積極主動依職權調查：

依據行政程序法第36條及臺北市政府國家賠償事件處理要點之規定，對當事人有利及不利之事實依職權調查。

2.處理意見書副本送達當事人並記載相關教示條款，使其有補充理由或舉證答辯之機會。如拒絕賠償，則將拒絕賠償理由函復請求權人，並敘明教示條款，提醒當事人救濟方法與注意時效。

3.加強言詞審理：

原則上書面審理，惟基於維護當事人權利，下列案件，亦會主動通知當事人到會說明：

A.被害人死亡或重大傷害案件。

B.預估請求權人請求合理之國家賠償金額在新臺幣50萬元以上案件。

C.複雜案件：

如有事實證據需進一步調查說明，應製作案情資料、繪圖、電腦圖照檔等至現場操作解說。

D.當事人申請到會說明之案件。

4.實施人民請求國家賠償e化作業：

特設線上申辦國家賠償，可在法規會網站，點選「國家賠償實務」得於「線上申辦」國家賠償請求，俾利便民。

(三)提升處理效率之措施：

1.小額賠償案件之處理：

各機關如自認有賠償責任，金額在新臺幣30萬元以下時，得經法規委員會同意後，或金額在新臺幣10萬元以下者，逕與當事人協議，協議成立者，給予賠償。

2. 顯無理由案件之處理：

各機關對於顯無理由賠償之案件，依新修正之國家賠償事件處理要點，應簽會法規委員會並陳請市長核定後拒絕賠償，並提報臺北市政府國家賠償事件處理委員會追認之，以簡化流程。

(四)修改本府相關法規，兼顧民眾及公務員權益：

1. 民國98年3月5日修改臺北市政府國家賠償事件處理要點第33點並新增第32點規定，增訂本府各機關處理國家賠償事件績效卓著而有實據者應予以獎勵；違反處理要點情節重大者應予議處，以督促本府各機關更積極辦理受理之國家賠償事件。
2. 民國98年12月9日修改臺北市政府國家賠償事件處理要點第5點，增訂請求權人應據實說明無有獲得其他賠償、補償或保險給付，以及各機關經簽會法規會同意，得逕行拒絕賠償、移送本府以外其他應負賠償責任之機關（構）或其他適當方式處理之事由。
3. 民國99年8月23日修改臺北市政府國家賠償事件處理要點第5點及第13點，增訂國家賠償事件經賠償義務機關拒絕賠償後，有發生新事實或發現新事證時，得重提國賠會審議之條件；以及請求權人請求金額或預估合理金額在10萬以下者，賠償義務機關得逕與請求權人協議之規定。
4. 民國99年11月23日修改臺北市政府國家賠償事件賠償計

算基準第3點、第4點及第5點，修正賠償計算基準以更符合實務情形。

- 5.民國100年5月24日修改臺北市政府國家賠償事件處理要點第10點及第25點規定，明定受理國家賠償請求之機關有爭議時之處理機制，以及各賠償義務機關於賠償後，行使求償權之辦理期限。
- 6.民國100年7月26日增訂臺北市政府國家賠償事件求償權行使基準第7點規定，增定各機關行使求償權，於個別案件情況特殊，依本基準處理有失公平，而有調整求償數額之必要時之機制。
- 7.經統計民國95年、96年及97年受理之國賠案件量為289件、319件、372件，當年度之結案量分別為202件、232件、292件。又98年、99年及100年受理之國賠案件量則為359件、371件、270件，當年度之結案量分別為291件、309件、228件，顯見法規委員會修正上述法規及辦理業務宣導，對於縮短本府各機關處理國家賠償案件時程，已達實施成效。