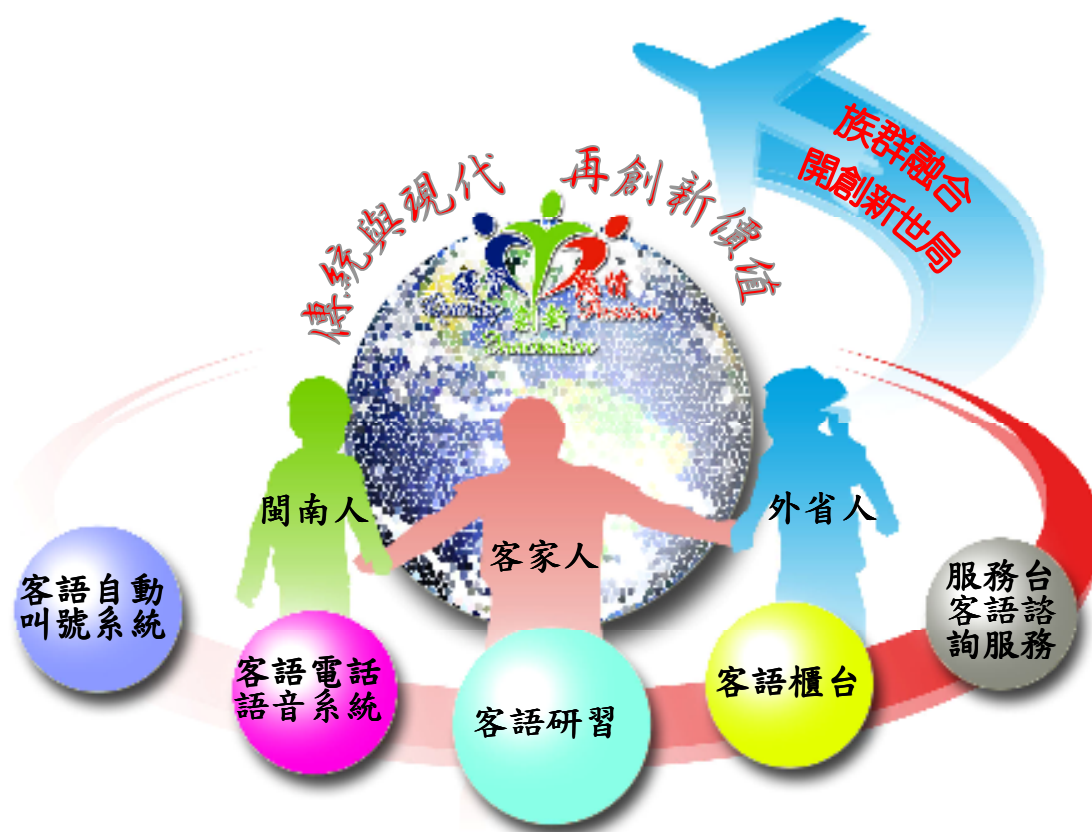


桃園縣中壢市戶政事務所 98 年度
辦理「營造戶政公事客語無障礙環境」執行成果報告



桃園縣中壢市戶政事務所
主任 朱 順 英

中華民國 98 年 12 月

目錄

壹、前言	3
貳、計畫執行情形	3
參、自我評鑑（除依據補助作業要點第十點規定之評估基準指標設計 表格 提出評估外，並依公共化、多元化之原則自我評量。）	5
肆、有關本計畫之民意調查反應：	7
伍、檢討與建議	9
陸、其他	11

壹、前言

本所位於客家族群聚居地，在人口分佈上閩南人、客家人及外省人各佔 3 分之 1 強，在業務溝通上大都以國語為主，閩南語為輔，客家語較少。

在都會地區要推動及保留客家文化，實屬不容易，在現代經濟掛帥的社會，往往成了威脅傳統文化與語言存在的因素，如何將傳統與現代化的衝突轉化成正面的效益，並於其文化中找出創意及創造出價值，是當前首要之任務。

本所主任常常教育同仁，對於多元文化要秉持尊重的態度，進而欣賞其優點。認識客家文化，可擴充生活經驗，瞭解客家人勤勞、樸實及儉約的美德，這是我們新一代的青年所缺乏的，也是需要再重新教育的課題。

貳、計畫執行情形

一、 時間：98 年 9 月 1 日至 98 年 12 月 31 日。

二、 地點：桃園縣中壢市戶政事務所(桃園縣中壢市溪洲街 298 號)。

三、 參加對象及人數：本所全體同仁，共計 79 人。

四、 執行概況：

(一)訂定本所「營造戶政公事客語無障礙環境實施計畫」，並據以執行。

(二)增置總機客語語音服務系統：

本項客語語音錄製系由本所同仁邱紫雯偕同電話語音系統廠

商錄製，音質清晰，發音標準，本系統於 98 年 10 月初上線。

(三)增置自動叫號系統客語語音服務：

本項系統廠商於 98 年 9 月 14 日第 1 次來所進行叫號系統改裝，但因客語發音模糊不清且不正確，請其改善後再予裝置；製作廠商於 98 年 10 月 7 日再次來所改裝系統，結果還是客語發音不清，無法辨識，與廠商協商結果為由本所同仁親自至製作廠商公司錄製，於 98 年 11 月 5 日錄製完成，並於 98 年 12 月 9 日系統改裝完成上線。

(三)客語研習訓練：

本所為使同仁於日常業務溝通上無障礙，故辦理客語研習訓練，本項研習於 98 年 9 月 9 日開課，98 年 11 月 4 日結業，學員於上課期間，展現出對客語文化高度之興趣，課程中與講師互動頻繁，淑玲老師並以活潑生動方式，引導學員進入客語的世界，也由於淑玲老師的多元化及生活化教學法，使學員很快即融入客家的語言文化中，每週 3 小時的課程，為學員最期待的時間，也是最快樂的時光。在 9 堂的課語研習訓練中，雖不能使學員非常專精客家話，但是由於淑玲老師的熱心教學、本所主任帶領學習及學員的認真融入，已使聽不懂客語的學員可以聽得懂，不會說客語的學員已學基本的對話，這是一個很

大的收獲。

(四)在其他方面的執行上：

本所亦增置「客語櫃檯」、服務台增列「客語諮詢服務」、於本所大門入門口處懸掛「行政院客家委員會推行公事客語無障礙環境」標示牌、並辦理了3場推廣客語之宣導活動及製作宣導品。

參、自我評鑑（除依據補助作業要點第十點規定之評估基準指標設計表格

提出評估外，並依公共化、多元化之原則自我評量。）

※桃園縣中壢市戶政事務所辦理「營造戶政公事客語無障礙環境」評量指標表

項目名稱	評量內容	等第					說明
		5	4	3	2	1	
多元學習	1. 兼顧語言及文化的學習。 2. 同仁樂於共同學習。 3. 擴大客家文化分享。 4. 同仁願意主動學習客語。 5. 同仁懂得族群融合與尊重。	V					多元學習並實踐擴大客家文化分享，兼顧語言及文化的學習，透過詩詞欣賞、趣味對話及飲食特色…等介紹，讓學員願意主動學習客語，到族群融合與尊重的預期目標。
充實公共化服務機能	1. 增置客語櫃檯。 2. 服務台增列客語諮詢服務。 3. 自動叫號系統增設客語語音叫號。 4. 增設客語電話語音服務系統	V					建置多項客語服務措施，充實服務機制。
總體規劃	1. 由機關與同仁共同規劃執行。	V					由機關規劃推動，同仁共同參與，分享客家生

	2. 將客家語言融入日常服務中。 3. 傳承客家語言，擴大文化分享。						活點滴
總評	本所於推動營造戶政公事客語無障礙環境過程中，於客語研習訓練中，規劃了多樣化、生活化及趣味化之學習，引發學員對客家語言及文化的熱忱，將教材內容融入生活應用中，並擴大客家文化分享，提升客語文化之價值內涵及推行效益，使學員體驗客家語言、文化之美，拓廣文化視野之效益；於為民服務現場規劃上，增置多項服務措施，舉凡客語電話語音總機系統、客語自動叫號系統、客語櫃台及服務台客語諮詢服務等，均為客家鄉親提供之客製化服務。						

一、優點：

- (一) 本市轄區之客家人雖然佔了本市人口數 3 分之 1 強，說客家話的人也很多，但在平常洽公時，市民也很體諒不諳客語之承辦人，大都以國語交談，自從辦了客語無障礙環境之後，出現了同仁以客語與洽公民眾溝通的景象，這是很好的轉變，表示同仁也在接受不同語言及文化，這對推動客家文化的發展很有助益。
- (二) 藉由日常與人溝通使用，可以增加客語使用的頻率，進而變成一種習慣，習慣成自然的威力是很大的。
- (三) 客語研習訓練，藉由淑玲老師以生活化、適性化及生動化的教學，也大大提升學員的聽力及會話能力，經由這批種籽學員，

擴大了客語的傳播。

二、待改進之處：

(一)為使同仁能更融入客家文物及語言，在未來本所將於廳舍設置

客家文物專區，展示各項客家文物及傳統文化介紹；同時開

設客語研習進階班，加強客語的口說能力及聽力。

(二)文化的發展是需要透過交流及觀摩學習，未來將辦理觀摩學習

活動，與其他機關交流執行客語環境之作法及心得，以增進

本所客語環境之營造。

(三)持續宣揚各項客語環境之便民措施，期使至本所洽公之市民

感受到貼心服務之熱誠。

(四)辦理執行客語環境成果民眾滿意度調查，做為本所改進之參

考。

肆、有關本計畫之民意調查反應：

一、有關民意調查反應方面，本所於 98 年 9 月份始推動客語無障礙環

境，目前做民意調查無法看出成效，故僅對參與客語研習訓練之

學員做滿意度調查。

二、在各項滿意度調查項目之結果如下：

(一)您對本次研習活動整體安排是否滿意：100%。

(二)您對本次研習課程是否滿意：100%。

(三)您對本研習講師的表達及授課技巧是否滿意：100%。

(四)本研習對於您日後執行公務或個人生涯發展很有助益：100%。

(五)您對班務人員的服務是否滿意：100%。

三、在學員的意見或建議事項部份：

(一)多舉辦類似活動，感恩喔！

(二)老師上課專注的精神，讓我覺得很感動，承蒙您。

(三)希望能有進階課程，感動，再感謝！辛苦了！課程精心規劃，

教課生動傳神，學習一級棒。

(四)後會有期，期待再相見。

(五)師資很好。

(六)感謝主辦單位的用心及張老師的用心經營。

(七)公務生涯使人僵硬無生氣，淑玲老師用簡單的兒童肢體律動

可帶動同仁們喚起童心，不妨安排類似課程讓同仁們動動。

(八)真希望再有機會請淑玲老師再來授課。

(九)課程令人意猶未盡，希望續辦進階班，讓我們更深層學客語，

認識客家文化。

(十)讓不會講客語的我有機會上此課程，藉由老師活潑生動、唱

作俱佳的多元化教學，促使不會客語的我，對客語充滿興趣，

希望在未來的日子還有機會上老師的課。

(十一)感謝長官讓我不會講客語的人，能上老師的課程，盼未來的

歲月能有機會再上老師的課，多認識了解客家相關的資訊。

(十二)盡好，承蒙張先生淑玲的認真指導。

(十三)承蒙你。

(十四)希望下擺還係有開怎樣个課，承蒙！承蒙！

(十五)非常好，也很喜歡。

(十六)希望下一次還有機會上阿玲老師的客家研習課程，非常活潑

生動，我一定會第1個報名。

伍、檢討與建議

一、與原計畫之落差

均按照計畫執行，與原計畫並無落差。

二、有無製作紀錄供作未來之參考？

本所為達計畫執行效益將各項執行工作製成成果光碟，光碟內容

為：

(一)辦理戶政公事客語無障礙環境成果報告書。

(二)客語電話總機系統錄音。

(三)客語研習訓練成果。

(四)客語研習專刊。

三、改進意見及建議事項

本次營造客語環境執行過程中，遇到之問題：

(一)在增置自動叫號系統時，由於製作廠商不諳客語，導致自動叫號系統之客語發音模糊不清且不正確。因為每個機關的製作廠商均不相同，而且僅能找原廠商施作，造成很大的不方便。在本方面建議客委會可預先錄製標準發音之語音，刊登於客委會網站供欲建置自動叫號系統之機關使用，可免去各機關重新錄製及不正確發音之困擾。

(二)在客語研習之師資方面，本所在執行過程中，花費了一些時間尋找講師，但在尋找的過程中，對講師往往不甚了解，是好是壞只能憑運氣了。建議客委會可將優良講師資料刊登於網站，供欲辦理研習之機關參考，可免去尋找到不適合講師之困擾。

(三)在客語書籍教材方面，在鼓勵各機關營造客語環境之同時，也可提供各式書籍及教材，以收事半功倍之效。

四、結論

本所在營造客語環境執行過程中，營造的不僅是洽公服務的便利性而已，亦投入更多的人文關懷及文化傳承的思維。我們希望客語不僅是一種溝通的行為，也是感情的交流工具及新的思考模式，當我們學習或使用一種語言時，應當思考其所承載的文化內涵及歷史意義。本所透過推行「營造公事客語無障礙環境」，得到

了以下的成效與結果：

(一)營造生活化的客語洽公環境，逐步復甦客家語言，使至本所

洽公之市民可以在無障礙的溝通環境下，安心接受服務。

(二)創造多元的客語互動機會，提供同仁客語學習光碟並鼓勵多

用客語溝通，增加學習的機會。

(三)客語專區的建置，使同仁了解、喜歡並尊重客家族群的文化

及習俗，並體認客家語言及樸實儉約文化之美德。

我們居住的環境已經是一個多元族群文化融合的社會，在未來多種語言及文化的發展已是不可避免的結果，如何使我們的在地文化更有國際觀及思維是很重要的。我們要除了要展現客家文化堅韌而且多采的生命力之外，也要學習欣賞其他族群的文化，取人之長補己之短，從中汲取先人的智慧及經驗，結合歷史與現代，取其精華去除糟粕，才是我們進步的重要關鍵。

陸、其他

一、原核定計畫書

桃園縣中壢市戶政事務所辦理「營造戶政公事客語無障礙環境」實施計畫

98.07.28 訂定

一、目的：為配合政府提倡族群多元化政策，並加強本所轄區廣大客家鄉親之服務工作，提升自我服務能量、改善語言溝通障礙，給予顧客獲得更滿意的服務，致力達成迅速、舒適及完善的洽公環境並提升機關服務形象。

二、計畫內容：

(一) 總機及自動叫號系統客家語語音系統建置方面：

1. 電話語音系統歡迎語及轉接功能中各項服務流程，建置客語服務之功能。
2. 自動叫號系統內建置客語叫號功能。
3. 辦理期程：98 年 8 月 16 日至 98 年 11 月 15 日。

(二) 客語研習訓練：

1. 客語研習訓練，以 4 個月為期程，隔週上課一次，每次 3 小時，共 9 次合計 27 小時(如課程表)。
2. 課程除教學講解外，並以學習者演練為主，並透過活潑有趣方式，引發學習興趣，期以達成會聽、能說並與他人溝通(如簡單之問候、同意、道歉及告別等話語)。
3. 藉由訓練對話或小組互動，讓學習更活潑效率更佳。
4. 為擴大研習效益，將分享縣內他機關同仁參加。

5. 以客語表達及分享感言做為驗收效果，日後並能運用於為民服務工作上。

6. 辦理期程：98 年 9 月 1 日至 98 年 12 月 31 日。

五、經費來源：申請行政院客家委員會推行客語無障礙環境補助款項。

六、經費概算：預計申請經費壹拾柒萬元整(如經費概算表 1、2)

七、預期效益：

(一) 落實以客為尊服務理念，改善民眾因語言阻礙而延誤洽公之時間。

(二) 適度推廣客家語言，切合政府強效族群融合。

(三) 形塑本所優質、創新、熱情之服務環境，進而協助公共服務。

(四) 建立公務機關導入客語無障礙環境模範，可為他機關標竿學習典範並提升本所機關服務形象。

(五) 營造客語生活環境：藉由推行客語無障礙環境，提供同仁進修學習的機會，更能從學習中體認客家文化之美，尊重多元族群語言及文化，並培養對族群的重視。

八、本計畫如有未盡事宜，隨時修正補充之。

一、「客語研習訓練」課程時間表

日期	時間	內容	主講人
98. 09. 09 第 1 天	08:30-08:50	辦理報到	一股
	08:50-09:00	主席致詞	朱主任順英
	09:00-10:30	客語基礎訓練	外聘講師
	10:30-10:40	下課休息	
	10:40-12:00	客語基礎訓練	外聘講師(交代功課)
98. 09. 23 第 2 天	08:30-09:00	簽到	一股
	09:00-10:30	客語基礎訓練	外聘講師
	10:30-10:40	下課休息	
	10:40-12:00	客語基礎訓練	外聘講師(交代功課)
98. 10. 07 第 3 天	08:30-09:00	簽到	一股
	09:00-10:30	客語基礎訓練	外聘講師
	10:30-10:40	下課休息	
	10:40-12:00	客語課程及學習分享	外聘講師
98. 10. 21 第 4 天	08:30-09:00	辦理報到	一股
	09:00-10:30	客語課程及學習分享	外聘講師
	10:30-10:40	下課休息	
	10:40-12:00	客語課程及學習分享	外聘講師
98. 11. 04 第 5 天	08:30-09:00	辦理報到	
	09:00-10:30	客語課程及學習演練	外聘講師
	10:30-10:40	下課休息	
	10:40-12:00	客語課程及學習演練	外聘講師
98. 11. 18 第 6 天	08:30-09:00	辦理報到	
	09:00-10:30	客語課程及學習演練	外聘講師
	10:30-10:40	下課休息	
	10:40-12:00	客語課程及學習演練	外聘講師
98. 12. 02 第 7 天	08:30-09:00	辦理報到	
	09:00-10:30	小組對話與即性發表	外聘講師
	10:30-10:40	下課休息	
	10:40-12:00	小組對話與即性發表	外聘講師
98. 12. 16 第 8 天	08:30-09:00	辦理報到	
	09:00-10:30	客語課程及學習演練	外聘講師
	10:30-10:40	下課休息	
	10:40-12:00	享感言與自我介紹(客語五分鐘)及講師講評	外聘講師

98.12.30 第9天	08:30-09:00	辦理報到	
	09:00-10:30	享感言與自我介紹(客語五分鐘)及講師講評	外聘講師
	10:30-10:40	下課休息	
	10:40-12:00	綜合座談	朱主任順英

二、各項經費概算表

一、總機及自動叫號系統客家語語音系統建置經費概算表					
項目	數量		單價（元）		合計
總機系統	1		41,000		41,000
自動叫號系統	2		8,400		16,800
合 計	3		57,800		57,800
二、客語研習訓練經費概算表					
項目	單位	數量	單價(元)	金額（元）	備註
鐘 點 費	小時	27	1,600	43,200	講師鐘點費
場地佈置費	式	1	5,000	5,000	海 報、紅布條等
誤 餐 費 (便 當)	份	50 人* 9 次	80	36,000	依 實 核 銷 80 元*50 人*9 次
文具用品費	份	50	100	5,000	依 實 核 銷
印 製 費	份	50	400	20,000	講義或書籍或客語 小辭典或印製成 果刊物
雜 支	式	1		3,000	提供講師及學員 茶 水 費 等
合 計				112,200	以上係概估如有 單項經費不足得 以相互勻支
總 計			170,000		

二、執行照片



於本所門口懸掛營造客語環境銜牌



於本所 15 號櫃檯設置「客語櫃檯」



服務台服務項目增加「客語服務」



廠商至本所建置客語自動叫號系統



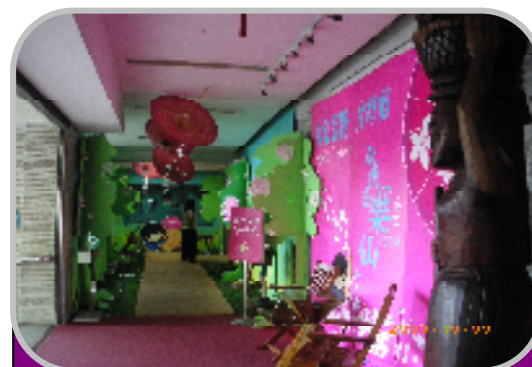
由本所同仁親自至叫號系統施作
廠商錄製語音



與電話廠商討論電話語音錄製流程



電話語音系統由本所同仁親自錄製



至台北市觀摩客家文物展



觀摩台中縣土牛客家文物館



觀摩台中縣土牛客家文物館



客語研習開課囉！



客語研習上課實況



我們的客語講師—張淑玲老師



上課時學員認真做筆記



客家舞蹈教學—磨板歌



學員上台練習客語對話



客家歌曲欣賞



學員上台與老師互動對話



認識客家文化—花布天燈製作



認識客家文化—花布天燈製作



表現好的同學老師有送獎品哦！



認識客家文化分佈



客家花布娃娃製作



客家花布娃娃製作



客家花布娃娃製作成果展示



客家花布娃娃製作成果展示



結業式致贈老師感動小語卡片



結業式致贈老師紀念品



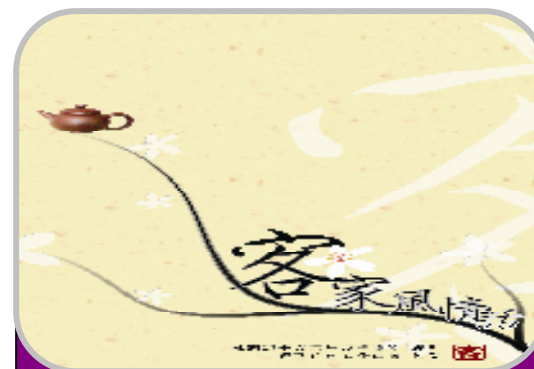
本所朱主任順英發表研習感言



張老師淑玲發表教學感言



參訓學員結業大合照



編輯「客家風情話」學員研習心得專刊

三、98 年度工作摘要及進度表

計畫名稱：桃園縣中壢市戶政事務所辦理「營造戶政公事客語無障礙環境」實施計畫

日期	預定工作摘要	查核點 (工作事項及 執行情形)	查核(結果)情形
8 月 1 日 至 8 月 31 日	1. 籌劃辦理並訂定「營造戶政公事客語無障礙環境實施計畫」。 2. 實施計畫報行政院客家委員會核定並申請補助。 3. 規劃總機語音及自動叫號系統客家語音系統之建置。 4. 規劃辦理客語研習訓練。	1. 計畫訂定情形	98.7.28 計畫訂定完成
		2. 總機語音及自動叫號系統客家語音系統之建置尋找施作廠商及訪價	1. 總機系統廠商於 98.7.22 報價 2. 電話語音系統廠商於 98.7.23 報價
		3. 客語研習訓練尋找講師及規劃課程	講師由客委會諮詢委員張淑玲老師擔任
9 月 1 日 至 9 月 30 日	1. 辦理客語研習招生事宜。 2. 研習資源分享縣內各戶所及轄內機關參與。 3. 編訂 9 月份課程材。 4. 客語研習訓練開課典禮。 5. 鼓勵同仁多多參與家藝術季活動。 6. 總機語音及自動叫號系統客家語音系統之開始建置。 6. 服務台服務項目增設「客語服務」乙項。 7. 受理櫃台增設「客語服務櫃台」乙個。 8. 製作「行政院客家委員會推行公事客語無障礙環境」標示牌乙面。 9. 配合各項會議、宣導活動及研習活動，推廣客家語言及客家文化。	1. 客語研習訓練招生情形	98.9.1 發文予縣內各戶所及轄內機關報名參加
		2. 總機語音及自動叫號系統客家語音系統建置情形	1. 總機系統廠商於 98.9.14 來所改裝，但因客語發音模糊，請其改善後再裝置 2. 總機系統廠商於 98.9.30 來所查看線路 1. 由同仁邱紫雯擔任錄音工作
		3. 研習訓練辦理情形	1. 本所同仁 26 人報名參加；他機關 18 人報名參加 2. 98.9.9 正式開課
		4. 教材編訂情形	由講師按每週課程編訂
		5. 於服務台及受理櫃台明顯標示客語服務字樣	1. 服務台標示由秀美製作 2. 受理櫃台標示由廠商量尺寸後製作

		6. 「行政院客家委員會推行公事客語無障礙環境」標示牌製作情形	廠商於 98.9.17 來所量尺寸大小
		7. 客家語言及客家文化推廣情形	於 98.9.26 及 98.9.27 下鄉宣導推廣
10 月 1 日至 10 月 31 日	1. 鼓勵同仁參加客家語言能力初級及中級認證考試。 2. 懸掛「行政院客家委員會推行公事客語無障礙環境」標示牌於本所大門入口處。 3. 編訂客語研習訓練 10 月份教材。 4. 籌劃印製客語研習訓練成果專刊。 5. 籌辦客語研習訓練成果發表會。 6. 參加中壢市公所民歌之夜活動擴大宣導客家語言及文化。	1. 調查本所通過客家語言能力初級及中級認證考試之人數	經調查本所計有 3 人通過客家語言能力認證考試，1 人通過中級認證，2 人通過初級認證
		2. 標示牌懸掛情形	「行政院客家委員會推行公事客語無障礙環境」標示牌於 98 年 10 月 5 日懸掛完成
		3. 教材編製情形	由講師按每週課程編訂
		4. 客家語言及客家文化推廣情形	於 98 年 10 月 31 日在中壢市中正公園辦理聽風在唱歌宣導活動，推廣客家語言及文化。
		5. 客語研習訓練上課情形	學員在學習程中，均秉持高度學習興趣。
		6. 客語研習訓練專刊籌劃情形	請參訓學員交研習心得報告，編製成專刊。
		7. 客語研習訓練成果發表會籌辦情形	由學員上台發表學習感言，並將課堂作品展示。
		8. 其他	1. 客語電話語音系統已於 98 年 10 月初上線。 2. 客語叫號系統由於發音不清楚，由同仁於 11 月 5 日至製作廠商公司重新錄製。
11 月 1 日至 11 月 30 日	1. 填報執行成果報告書。 2. 辦理核銷事宜。 3. 將本所辦理「營造戶政公事客語無障礙環境」成果刊登於本所網站。	1. 檢核成果報告書內容是否達預期效果	撰寫執行成果報告書
		2. 檢核各項相關報送資料是否齊全	各項相關報送資料齊全無誤

四、其他附件

- (1)客語研習資源共享公文
- (2)客語研習訓練學員簽到簿
- (3)客語研習訓練週誌
- (4)客語研習訓練教材
- (5)客語研習訓練學員滿意度調查



優質 創新 熱情
Quality Innovation Passion

桃園縣中壢市戶政事務所

Jhongli City Household Registration Office, Taoyuan County

桃園縣中壢市溪洲街 298 號

No. 298, Sijhou St., Jhongli City, Taoyuan County

電話 (TEL) : (03) 452-1100

網址 (Website) : <http://www.chungli.gov.tw>

