

通譯人才資料庫使用平台執行情形 之研究

研究人員：楊金滿 葉念雲 沙信輝

內政部入出國及移民署自行研究報告

中華民國 99 年 10 月

目次

第一章 緒論	1
第一節 研究動機	1
第二節 研究目的	3
第三節 研究限制	3
第二章 文獻探討	5
第一節 通譯的定義與相關法律規定	5
第二節 通譯模式與通譯服務	8
第三節 通譯人才運用情形	12
第四節 通譯專業	18
第五節 本資料庫使用情形.	28
第三章 研究設計	35
第一節 研究構念	35
第二節 研究對象	36
第三節 資料收集方法	36
第四節 研究工具編製	39
第五節 資料處理與分析.	40

第四章	研究結果與討論	41
第一節	研究樣本背景資料	41
第二節	本資料庫使用狀況	42
第三節	通譯人才管理運用	51
第四節	不同機構性質在本資料庫使用狀況與通譯人才 管理運用之差異	63
第五章	結論與建議	68
第一節	結論	68
第二節	建議	71
附錄一	通譯人才資料庫管理運用作業規定.	73
附錄二	各地方政府通譯費用支付標準	77
附錄三	本資料庫各單位使用績效統計	82
附錄四	本資料庫培訓單位（或聯繫窗口）及通譯人數統計	84
附錄五	本資料庫各單位使用權限統計	88
附錄六	通譯人才資料庫執行現況之研究問卷	91
附錄七	焦點團體討論大綱	97
參考書目	98

表次

表 2-3-1	各類服務有關通譯人才執行現況一覽表	14
表 2-5-1	本資料庫使用類別統計	28
表 2-5-2	本資料庫之通譯人才各領域在職訓練課程	33
表 3-3-1	本資料庫使用平台執行情形之焦點團體對象	37
表 3-3-2	焦點團體參與者基本資料	38
表 4-1-1	研究樣本個人基本資料表	41
表 4-2-1	權限使用情形	42
表 4-2-2	曾使用者之使用頻率	42
表 4-2-3	未曾申請使用權限，亦未上線原因	43
表 4-2-4	已申請使用權限，但未上線原因	43
表 4-2-5	通譯人才培訓課程與時數，未登載於本資料庫之原因	44
表 4-2-6	本資料庫使用經驗	46
表 4-2-7	本資料庫各項介面使用經驗	46
表 4-2-8	本資料庫系統優先辦理更新作業	47
表 4-2-9	查詢使用通譯人才會考量之要件	48
表 4-2-10	所需通譯人才語言專長	48
表 4-2-11	所需擴大培訓通譯人才專長領域	49
表 4-2-12	所需通譯人才服務時段	49
表 4-2-13	停止通譯使用單位使用本資料庫考量因素	49
表 4-2-14	提升本資料庫使用效益方法	50
表 4-3-1	透過本資料庫找到通譯人才之看法	52
表 4-3-2	透過本資料庫找到通譯人才，可能面臨問題	53
表 4-3-3	通譯聯繫窗口工作內容	53
表 4-3-4	通譯人才權益保障內容	56
表 4-3-5	通譯人才專業素養	56
表 4-3-6	通譯人才是否需持續接受教育訓練	57
表 4-3-7	多久接受教育訓練	57
表 4-3-8	訓練課程時數	57
表 4-3-9	通譯人才是否需持續接受進階教育訓練	57
表 4-3-10	多久接受進階教育訓練	58
表 4-3-11	進階培訓課程時數	58
表 4-3-12	通譯人才接受通譯教育訓練後是否須接受該領域 之通譯專業能力測驗	58
表 4-3-13	通譯服務品質管控	60
表 4-3-14	通譯人才停止於本資料庫服務原因	60

表次

表 4-3-15	通譯費用支付標準	62
表 4-3-16	如何提高通譯人才同意於夜間或假日 提供通譯服務	62
表 4-4-1	不同機構性質在查詢使用通譯人才考量要件之差異	63
表 4-4-2	不同機構性質在提升本資料庫使用效益之差異	64
表 4-4-3	不同機構性質在通譯聯繫窗口工作內容之差異	65
表 4-4-4	不同機構性質在通譯人才權益保障之差異	66
表 4-4-5	不同機構在通譯人才專業素養之差異	67
表 4-4-6	不同機構在夜間或假日通譯人力運用之差異	67

圖次

圖 2-5-1 建立本資料庫使用活絡及順暢性. 32

圖 2-5-2 建立本資料庫通譯人員服務品質. 34

圖 3-1-1 本研究構念圖 35

摘要

由於經濟、政治及社會之變遷，伴隨國際化及全球化交流進展，多元族群與多元文化，已成為臺灣人口組成的特色。在臺之外籍人士，於日常生活之食、衣、住、行問題時，因本身之語言障礙及文化差異，可能無法適時表達溝通，亟需相關通譯服務，以保障其權益。

為保障在臺灣外籍人士之社會權，提供其通譯服務，內政部入出國及移民署已於 98 年 4 月建置通譯人才資料庫，結合社政、衛生、教育、警政、民政、勞政及民間團體等相關單位所培訓之通譯人員，整合成為通譯人才資料庫平台，適時提供外籍人士所需通譯服務。

有關通譯人才資料庫之管理運用包括通譯培訓單位、通譯使用單位及通譯人才管理運用等三面向。本研究目的如下：瞭解本資料庫之通譯人才需求使用情形，包括權限使用情形、系統介面使用經驗及使用需求；瞭解本資料庫之通譯人才之管理運用情形，包括通譯培訓單位工作內容、通譯人才權益保障、通譯人才之專業素養、通譯服務品質控管、通譯費用支付標準及夜間或週末假日通譯人力運用之看法；瞭解本資料庫之通譯培訓及使用單位，對本資料庫平台之使用介面經驗需求及改進事項。

本研究依據研究目的，採量化與質化並行的研究方法。資料收集方式包括問卷調查及焦點團體。

本研究主要研究結果如后，通譯使用單位，多數係使用目前單位所培訓之通譯人才；有關本資料庫各項系統介面，80.5%的受訪者同意人才查詢操作具方便性，其他介面約占六至七成表示具方便性，包括服務紀錄維護、服務評價、服務紀錄查詢、服務請領清冊、培訓新增作業、培訓資料查詢、個人資料新增、基本資料維護及人才統計報表等介面；就曾使用者而言，80.4%的受訪者同意本資料庫對其業務有幫助。在通譯使用需求方面，需要通譯之語種依序為印尼語、越南語、泰國語、菲律賓語及柬埔寨語等東南亞語系通譯人才；需要加強培訓通譯專長領域依序為家庭暴力防治、陪同偵訊及陪同出庭；需要通譯服務時段依序為週末假日、夜間及平日。在通譯人才管理運用方面，應加強辦理通譯人才教育訓練，維護通譯人才專業素養；通譯使用單位應保障通譯人才相關權益；強化通譯服務品質管控，依通譯人才不同層面進行服務評價；規劃夜間或週末假日通譯人力之配套措施，包括提高通譯費用、提供接送通譯人才之交通工具，維護其人身安全及提供通譯人才保險等。

根據研究結果與發現，本研究建議如下：

一、短期建議

- (一)提升本資料庫之使用：包括改為不採自然人憑證登入方式、開放通譯人才個人查詢資訊及申請使用權限、改善本資料庫各項系統介面及加強宣導鼓勵各界使用本資料庫平台。
- (二)加強培訓東南亞語系通譯人才
- (三)加強辦理不同領域及偏遠地區之通譯人才培訓
- (四)加強辦理通譯人才在職訓練

二、中長期建議

- (一)培養本資料庫使用者與通譯使用人才合作默契
- (二)通譯使用單位編列合理預算
- (三)建立通譯能力認定制度
- (四)設置專責通譯服務機構

關鍵詞：通譯人才、口譯、筆譯、通譯需求、通譯人力管理運用

ABSTRACT

As economic, political, and social environments pass through time along with the development in international and global exchanges, Taiwan's society has seen its unique population structure characterized by its ethnic and cultural diversity. To avoid the creation of language barriers due to cultural differences, translation services are required according to Taiwan-based foreigners' actual needs in basic necessities of life in the hope of guaranteeing foreigners in Taiwan the right to freely express their needs using their native language.

In order to safeguard the interests of Taiwan-based foreigners and provide them with translation services, National Immigration Agency has established a translation service database since April 2009 and incorporated translators and interpreters trained in governmental bodies like social administration, public health, education, police administration, civil service administration, and labor administration, as well as trained in non-governmental agencies. The integrated database of translation and interpretation professionals serves as a timely tool for foreigners to communicate effectively.

The translation service database has three facets in terms of its implementation, including translation training agencies, agencies requiring translation services, and management and application of translation service database. The purpose of this study is as follows: understanding the demands of translation services, including the usage limits and system interface; understanding the management and application of translation service database, including the responsibility of translation training bodies, the rights of translators and interpreters, the professionalism of translators and interpreters, quality control of translation services, the standard of translation fees, and application of translation services at night, during weekends, and holidays; understanding the needs of translation training agencies and agencies requiring translation services based on their interface-using experience and improve relevant measures.

The study, based on its research purpose, uses both quantitative and qualitative research methods. The data are gathered from questionnaires and focus groups.

The results of this study shows agencies using translation services are mostly using translation talent trained their respective agencies. Speaking to various items related to system interface, 80.5 percent of respondents agree with the convenience of talent search, and for other items, including service record maintenance, service evaluation, service record search, service claim inventory, adding new training, training information search, adding personal data, maintaining basic information, translation professionals statistics, and others, 60 percent to 70 percent of respondents agree with the aforementioned interface items. For those who have already used the database before, 80.4 percent of respondents agree that the database is useful for their businesses.

In demands of translation services, the languages ordered from the most needed are Bahasa Indonesia, Vietnamese, Thai, Filipino, Cambodian, and other Southeast Asian languages. The fields that require more training ordered from the most demanded are domestic violence prevention, accompanied interrogation and accompanied to appear in court. The time slots requiring translation services from the peak are weekends and holidays, nights, and weekdays. In translation talent management, related agencies should strengthen education and training and maintain professionalism of translators and interpreters; agencies using translation services should safeguard the interests of translators and interpreters; agencies should also reinforce the quality control of translation service and conduct translation service evaluation in various facets; and agencies should implement related measures to provide translation services at night, during weekends, and holidays, including higher translation fees, transportation for translation talent to make sure their safety, insurance for translation talent, and others.

According to the results and findings, the study suggests the following:

1. Improving the database system by discarding the login method using Natural Person Identification Card; instead, opening the translation talent personal data search, opening user limits, and improving every items associated with the system interface, and encouraging people in various fields to use the database
2. Cultivating mutual understandings between database users and translation talent
3. Reinforcing the training of translation talent in Southeast Asian languages
4. Conducting intensive training for translation talent on the job

摘要

5. Enhancing the training of translation talent in various fields and in remote areas
6. Providing reasonable budget for agencies using translation services
7. Creating translation competency recognition system
8. Establishing specialized translation service institution

Keywords: translation talent, interpretation, translation, translation service demands, management and application of translators and interpreters resources

第一章 緒論

第一節 研究動機

臺灣自 76 年解嚴以來，由於經濟、政治及社會等方面之變遷，伴隨國際化及全球化交流進展，促使我國國民與國際人士及大陸人士通婚情形日漸頻繁，多元族群與多元文化，已成為臺灣人口組成的特色。內政部統計處調查顯示，97 年底我國外籍人士有 56 萬人，其中以外籍勞工 36 萬 5,060 人占 65.27% 最多，尚未取得我國國籍之外籍配偶(不含大陸港澳配偶)5 萬 6,243 人占 10.06% 次之，二者占我國外籍人士約四分之三(內政部，民 98)。在臺之外籍人士，於日常生活之食、衣、住、行問題時，因本身之語言障礙及文化差異，可能無法適時表達溝通，亟需相關通譯服務，以保障其權益。

依據內政部 92 年外籍與大陸配偶生活狀況調查報告統計資料顯示(內政部，民 93)，在臺外籍配偶與本國所組成之婚姻確有教育程度低、年齡差距大之現象，在風俗文化與價值觀差異、語言隔閡、家庭經濟弱勢、社會支持網絡薄弱、工作不易等情況下，外籍配偶及其家庭常遭遇許多家庭關係、社會生活適應、生育及優生保健、工作與家計、教養子女及家暴問題。陳玉書、謝文彥(民 92)進行「外籍新娘婚姻暴力特性、求助行為及其保護措施之研究」，研究發現法律扶助及緊急安置是受暴者及其家庭需要協助項目，而安置保護面臨的主要困難為通譯不足，另為提供妥善醫療協助，建議應招募通曉外語志工。

內政部入出國及移民署 97 年進行外籍與大陸配偶生活需求調查，分別對外籍與大陸配偶焦點座談會，發現東南亞配偶於尋求協助過程，因相關文件都是中文撰寫，常因看不懂中文，無法得知自身權益，亦沒有透過會講母語的人協助處理家庭問題，東南亞籍配偶希望能夠有人幫助她們與家人溝通，保護他們的安全與權益(內政部入出國及移民署，民 98)。內政部入出國及移民署於 97 年針對身處身心障礙、低收入戶、家庭暴力及單親等四類之大陸及外籍配偶進行生活處遇及權益之調查，研究顯示受訪之外籍配偶最希望接受語言訓練及識字教育(游美貴，民 98)。

為使外籍配偶順利適應在臺生活，政府於 92 年訂定「外籍與大陸配偶照顧輔導措施」，分由各部會依其權責編列公務預算辦理 8 大重點工作，56 項具體措施，98 年已修正為 39 項，其中一項措施係結合運用民間團體建立通譯人才資料庫開發外語服務資源(內政部，民 92a)。另為強化現行外籍配偶照顧輔導措施，內政部於 93 年籌措成立外籍配偶照顧輔導基金，分 10 年籌措 30 億元，即每年籌編 3 億元，進一步強化新移民體系，推動整體照顧輔導服務，並期有效整合政府與民間資源，共建和諧多元文化社會，

而其中補助項目之一為輔導外籍配偶翻譯人才計畫（內政部，民 92b）。

Haffner（1992，引自王玉媚，民 96）研究指出，若是藉由與移民者相同文化背景的通譯協助澄清及表達移民者的獨特文化需求，並提供支持性照護、諮詢、轉達彙整各專業間的意見及資源，較容易協調文化間的差異，以建構一個符合外籍配偶文化價值觀與目標之介入服務，將文化差異轉化為較有益的資源。

為搭起相關單位與外籍人士之溝通橋樑，並鼓勵合法移民者投入公共事務，勞政、衛生醫療及社政等單位，開始積極培訓在臺已居住一段時間之新移民成為通譯人員，提供各相關領域所需之通譯服務。如行政院勞工委員會職業訓練局（民 92），於 84 年 12 月起輔導補助各縣市政府設立外勞諮詢服務中心，至 92 年 4 月止全國總計 24 所，共聘僱 50 名外勞諮詢服務人員（英語 30 名、印尼語 5 名、泰語 13 名、越語 2 名），期能對外勞提供有法令諮詢、勞資爭議、生活適應等個人及直接服務。另行政院國民健康局（民 95）擬訂「外籍配偶照顧輔導基金生育保健通譯員補助作業」，培訓越南、印尼、泰國、柬埔寨之外籍配偶成為通譯人員，於培訓結業後，分派至各縣市衛生所提供生育保健之通譯服務。曾中明、楊筱雲與王琇誼（民 96）針對「外籍配偶家庭服務中心運作現況與展望」之報告指出，96 年各縣市外籍配偶家庭服務中心推動之社會支持工作，主要係志工及通譯人員培訓為主，以加強社會與社區對外籍配偶及其家庭支持之服務與接納，協助外籍配偶及其家人建立社會支持網絡與社會參與等服務。

移民人口已蔚成國際風潮，為因應新移民人數的增加，勞政、衛生醫療及社政等相關單位陸續培訓通譯人員，解決其語言溝通問題。行政院¹於 97 年擬定「人口政策白皮書-少子化、高齡化及移民」（內政部入出國及移民署，民 97），該報告指出為深化移民輔導，透過對移民社會權、文化等各項作為，協助移民本地生活之調適與融入，並促進移民家庭關係和諧，訂於 97-98 年進行通譯人才之培訓與通譯人才資料庫之建立，以強化對外籍人士社會權之保障。

為順應移民人口潮流，提供其所需通譯服務，保障在臺灣外籍人士之社會權，內政部入出國及移民署（以下簡稱移民署）已於 98 年 4 月建置通譯人才資料庫（以下簡稱本資料庫），結合社政、衛生、教育、警政、民政、勞政及民間團體等相關單位之所培訓之通譯人員，整合成為通譯人才資料庫平台，適時提供外籍人士所需通譯服務。

有關本資料庫之管理運用包括通譯培訓單位（亦為通譯聯繫窗口單位）、通譯使用單位及通譯人員三個面向。依移民署 98 年（詳見附錄一²）函頒之「通譯人才資料庫管理運用作業規定」，本資料庫所稱之通譯人才，指參加公部門或民間團體自行辦理或委託辦理通譯人才訓練取得結業證書，具翻譯（含口譯或筆譯）中文及語言能力，且持有中華

¹ 行政院 97.3.10 日院臺治字第 0970082951 號函核定。

² 內政部入出國及移民署 98.3.19 日移署移輔楊字 0980012125 號函頒。

民國身分證或有效之居留證件者；通譯人才之個人基本資料及通譯服務相關資料，建置前應取得當事人同意，並填具同意書，始得登錄。而本資料庫所建置之通譯人才，係由公部門及民間團體包括社政、衛政、警政、教育、勞政、民政等通譯培訓單位所推薦之通譯人才所組成。另通譯使用單位，除移民署外，中央各相關機關、直轄市、縣（市）政府及民間團體亦得申請使用本資料庫。

因通譯培訓單位，除為通譯聯繫窗口單位，亦可能為通譯使用單位，其功能角色尚包括管理通譯人才、登錄通譯人才服務或培訓紀錄、辦理通譯人才在職訓練、與通譯使用單位之溝通聯繫及公部門間之互動等任務。另通譯使用單位，於實際使用通譯服務後，如何透過本資料庫平台，反應回饋通譯人才之專業服務品質情形，如何保障通譯人才之權益等。再者，有關通譯培訓單位及使用單位，於實際使用本資料庫平台，相關介面系統功能，是否符合實際使用功能，需進一步瞭解各面向對本資料庫平台之使用問題及建議。另外，亦瞭解不同領域其為專屬之外籍人士服務機構(如外籍配偶家庭服務中心、專責外籍配偶業務之民間團體及移民署)與非專責之外籍人士服務機構在通譯使用狀況與通譯人才管理運用是否有差異。

第二節 研究目的

爰此，本研究目的如下：

- 一、瞭解本資料庫之通譯人才需求使用情形，包括權限使用情形、系統介面使用經驗及使用需求。
- 二、瞭解本資料庫之通譯人才之管理運用情形，包括通譯培訓單位工作內容、通譯人才權益保障、通譯人才之專業素養、通譯服務品質控管、通譯費用支付標準及夜間或週末假日通譯人力運用之看法。
- 三、瞭解專責與非專責之外籍人士相關服務機構在本資料庫使用狀況及通譯人才管理運用之差異。
- 四、瞭解本資料庫之通譯培訓及使用單位，對本資料庫平台之使用介面經驗需求及改進事項。

第三節 研究限制

- 一、因通譯聯繫單位工作人員異動頻繁，未及時更新聯繫窗口工作人員，研究者於問卷郵寄前曾逐一電話聯繫通譯聯繫單位，但很多單位工作人員都已異動，致無法詳實獲得通譯聯繫單位新舊人員實際使用於本資料庫相關建議。

- 二、通譯人才資料庫使用情形包括曾上線、未上線或未申請使用權限、已申請使用權限，問卷填答者包括此三類對象，因依其實際使用情形填寫問卷，無法整體呈現對通譯人才資料庫整體使用情形。
- 三、本研究未能就通譯人才角度，探討通譯服務情形，作為本資料庫管理運用之參考。

第二章 文獻探討

第一節 通譯的定義及相關法律規定

一、通譯的定義

口譯 (interpret) 不同於筆譯 (translate)，通譯包括口語的溝通，筆譯則含於文字的溝通 (Haffner, 1998，引自王玉媚，民 96)。維基百科全書指出，口譯 (interpretation) 係指將一種溝通語言轉換接近原意的另一種語言，包括口語、手語、文字或其他語言模式。口譯人員 (interpreter) 必須同時將所聽到的來源語 (source language) 意義轉換為目標語 (target language)，口譯人員可於電視傳播或電話，即時提供通譯服務。而筆譯 (translation) 係指將文字轉化為另外一種語言文字，翻譯人員有時間及利用相關資源(如字典、專門詞典)，將文字轉換為可信、確實及正確的資料 (<http://en.wikipedia.org/wiki/interpretation>)。

我國一般將口頭翻譯稱為口語翻譯或口譯，從事這項工作的人稱為口譯員；而司法的口譯稱為通譯，法院所指通譯也包括民事案件之通譯和手語翻譯(闕文山，民 94)。本資料庫所稱之通譯人才係指具口譯及筆譯能力。

有些專家學者主張語言不只是一個溝通的工具及能力，也是傳承文化、負載認同、代表尊嚴的媒介，所以被視為一種基本的權利

(<http://mail.tku.edu.tw/cfshih/ln/>)。張三緒 (民 94) 指出，不同的民族國家有其特有的文化，在觀察同一現象時，所站的角度及思維模式也不盡相同，造就了母語其他語言在表達習慣上有很大的不同。在語言翻譯過程，人們總受到自己本國文化的影響，以本民族的思維方式進行直譯，這種翻譯結果從字面意思看起來是忠實於原文，但實際上卻使得譯文生硬或欠妥，甚至出現違背原文意思。所以要使譯文符合目標語習慣，需要了解兩種語言歷史背景，深刻理解兩種文化間差異。

綜上，從事通譯服務之工作者，除具口譯或筆譯中文及外語能力，能掌握熟悉兩種語言文字外，尚需了解不同文化的差異、相關次文化、相關慣用語與禁忌，使其所詮釋出來的語言能符合文化適切性。

二、通譯相關法律規定

在國際社會中，為消除語言及文化障礙，落實基本人權的保障，聯合國大會於西元 1948 年 12 月 10 日第 217A 號決議並宣佈之「世界人權宣言」(Universal Declaration of Human Rights) 第 1 條規定，人人有資格享受本宣言所載的一切權利和自由，不分

種族、膚色、性別、語言、宗教、政治或其他見解、國籍或社會出身、財產、出生或其他身分等任何區分。第 7 條規定，法律之前人人平等，並有權享有法律平等的保護，不受任何歧視。第 10 條亦規定人人完全平等地有權由一個獨立而無偏倚的法庭進行公正和公開的審訊，以確定他的權利和義務並判定對他提出的任何刑事指控 (<http://mail.tku.edu.tw/cfshih/ln/>)。

另外，為落實世界人權宣言內容規定，聯合國大會於西元 1966 年 12 月 16 日第 2200A 號決議通過之「公民與政治權利國際公約」(International Covenant on Civil and Political Rights) 第 2 條第 1 項：「每個國家的政黨基於本公約須尊重與確保每個人，並在其本國領土內與服從司法的條件下，承認本公約的權利，不得因任何因素有所差別，包括種族、膚色、性別、語言、宗教、政治或是其他主張、民族或社會出身、財產或是其他地位」；第 14 條第 3 項：任何犯罪指控的判決，任何人都必須賦予下列最低限度的保證，並有充分的平等：第 1 款：用他能瞭解的語言，立即並詳盡的告知他所被指控的罪名…第 6 款：如他無法使用法庭上所用之的語言時，能免費獲得通譯之協助 (<http://mail.tku.edu.tw/cfshih/ln/>)。

我國相關法律亦提及通譯之使用，依「法院組織法」第 98 條之規定，訴訟當事人、證人、鑑定人及其他有關係之人，如有不通國語者，由通譯傳譯之，其聾啞之人，亦同。因此，各級法院都必須常設通譯一職，包括最高法院、高等法院、地方法院、最高行政法院，與高等行政法院(劉敏華、駱香潔，民 94)。

而民、刑事訴訟法亦有相關通譯規定，惟其效力各有不同。如刑事訴訟法第 99 條規定，被告為聾或啞或語言不通者，得使用通譯，並以文字訊問或以文字陳述。另民事訴訟法第 207 條規定，參與辯論人如不通中華民國語言，法院應用通譯；法官不通參與辯論人所用之方言者，亦同。參與辯論人如為聾、啞人，法院應用通譯。但亦得以文字發問或使其以文字陳述。如有不通國語者，由通譯傳譯之 (<http://www.lawbank.com.tw/index.php>)。前述刑事訴訟法則規定使用通譯係屬於法院之職權，而民事訴訟法係強制通譯之使用。

隨著全球化人口移民流動潮流，也帶來的「人口販運」問題，尤其是以婦女及兒童為主的販運，已被國際社會公認為違反人權的犯罪。為保障人口販運被害人之人權，有效防制人口販運犯罪，行政院於 95 年 11 月 8 日頒布「行政院防制人口販運行動計畫」，從「保護」、「預防」及「查緝」三大面向之工作內容，動員各部會力量全力執行，並於 96 年 12 月修正公布「入出國及移民法」，該法第 40~46 條明定跨國(境)人口販運防制及被害人保護(謝立功，民 98)。為落實被害人保護，98 年 1 月 23 日總統公布之「人口販運防制法」，其中第 17 條規定，各級主管機關、勞工主管機關對於安置保護之人口販運被害人及疑似人口販運被害人，提供協助包括：人身安全保護、必要之醫療協助、通譯服務、法律協助、心理輔導及諮詢服務等

(<http://www.lawbank.com.tw/index.php>)。

另外，為提升我國之人權標準，促進人權發展，重新融入國際人權體系及拓展國際人權互助合作，進而提升我國人權地位，順應世界人權發展潮流，國內立法院於 98 年 4 月 22 日公布「公民與政治權利國際公約及經濟社會文化權利國際公約施行法」(<http://www.lawbank.com.tw/index.php>)，該法的通過，對於我國保障人權的意義十分重大，其中對於通譯工作的推展，是一項助力。

第二節 通譯模式及通譯服務

一、通譯模式

有關通譯模式，依其場合可分為不同方法，鄭家婕、戴羽君(民 95a)指出在一般需要口譯的場合中，常用的包括以下四種方式：

(一) 逐步口譯 (Consecutive Interpretation)

此種方式，口譯員須注意並分析聆聽講者說話的內容，而講者也知道有譯者在場，會中止其講話，譯員於中止期間盡其可能完整與準確地進行口譯。使用逐步口譯方式時，講者與口譯員不會同時說話，口譯員會有合理的時間將來源語做一整體分析，也使口譯員較易了解講者的想法與訊息。這種譯法，口譯員常需與講者同處一地也面對群眾，相形之下，對口譯員的壓力較大，因為他也能感受到講者的壓力。

逐步口譯是所有口譯最優的，因為假使通譯員在口譯中未能準確、完整和忠實地翻譯，很容易被察覺。而逐步口譯最大的好處係在於譯者有充份時間以目標語將來源語完整地並正確地表達出來。而其缺點為較耗時、麻煩並對整個程序較具干擾性。

(二) 同步口譯 (Simultaneous Interpretation)

該方式係譯者的聽與說同時進行。譯者先仔細聽講者的說話然後進行內容分類，並開始處理第一段的內容。在了解內容之後，他再以與目標語相等的語意及句法，盡量正確地及完整地表達出來。學者認為同步口譯很難解釋，因為在一般的生活當中，人們很少聽說同時進行。而譯者耳中聽著並記著講者說話的內容進行分析、整理、累積資料，而口中卻在同時口譯講者幾秒鐘前的說話內容。

換句話，譯者口譯的內容必須較講者的說話晚幾秒鐘(這段時間叫做 Decalage)。而這段時間內譯者必須同時進行聽與說，聽的是講者現在正在說的話，而說的是講者幾秒鐘前說的話。同步口譯無法達到像逐步口譯那樣精確的品質，而品質降低是為了達到快速口譯的目的。

(三) 摘要口譯 (Summary Interpretation)

此種方式，口譯員仔細聆聽講者的說話，並將內容濃縮，將重點譯出。此種口譯方式最大的問題在於口譯員常必須做出主觀的認定，講者說話的內容，何種重要、何種不重要。

(四) 視譯 (Sight Interpretation)

此方式係將訊息由書面媒介轉為口頭媒介，也就是口譯員在法庭接獲以來源語做成的書面文件，再以目標語口譯其中內容。法庭在有未經翻譯的外文文件當為證據時，可使用視譯，由口譯員看著原始語的原文，而給予口述的目

標譯文。

周中天、周嫦娥與葉新興(民 93)，翻譯係人類互動過程中，將口語或文字在不變原文意思之前提下，由一種語言轉換成另一種自然語言之活動及過程。依口譯員的場合可分以下幾類：

- (一)會議口譯：特色是口譯需求因會議產生，會議依賴方式進行。
- (二)隨行口譯：一般非正式會議場合之口譯服務，如展場導覽、商業拜會及旅遊景點介紹等。
- (三)電視口譯：指於電視等影音媒體上，以同步方式，現場進行口譯。
- (四)法庭口譯：當出庭的人不懂當地語言時，請口譯員擔任溝通角色，除需對法律文字與司法體系熟悉外，這種工作對口譯員要求特別高。由於判決結果往往以口譯員的翻譯為依據，因此口譯員的影響力非常大。
- (五)除前段所述之專業口譯員外，從事口譯相關活動之人員當包括翻譯志工、接待人員、秘書及導遊等。此類人員之共同特性為翻譯活動並非其主要工作項目。國外翻譯志工所從事之口譯翻譯多半屬於社區口譯(community interpretation)性質，如新移民較多之國家需要社區口譯協助新移民解決日常生活之語言障礙。

二、通譯服務

因應多元文化的需求，通譯人才資料庫的建立很重要，目前在國外有所謂「語言銀行」-Language Bank 的方案衍生，讓具備相關語言的人員可以與相關工作人員有合作的機會，透過一起工作 (working together) 的概念，培養出合作默契，避免錯誤翻譯的情形 (Yu & Williams, 2006；引自游美貴，民 98)。為使移民者快速適應當地生活，有些國家設立專責的機構，處理移民相關業務，如澳洲設立移民暨多元文化事務部 (Department of immigration and Multicultural Affairs, 簡稱 DIMA)，其中一項業務係為不說英語的澳洲居民，以及需要與他們服務的人提供英語的翻譯服務(葉琬華，民 95)。

DIMA 向需要語言幫助的人提供兩種重要服務，就是成人移民英語計畫 (Adult migrant English Program, 簡稱 AMEP) 和口筆譯公共服務 (Translating and Interpreting Service, 簡稱 TIS)。AMEP 始於西元 1974 年，開剛始的目的是教導新移民「生存英文」(Survival English)，也就是幫助移民擁有應付基本生活的英文能力。最後發展成為主要的公共設施，也是一般唯一學習成人英語可使用公共設施，而不是透過私人教學。TIS 有超過 200 名翻譯員，提供 100 多種語言，如果新移民者不會說英語或是不懂英語，而需要與政府對話，可以聯絡電話傳譯員幫助用其母語與該機構溝通。TIS 每週 7 天每天 24 小時提供電話口譯服務，尋找服務的移民只需付當地電話費用，而政府機構會支付口譯員的費用 (葉琬華，民 95)。

因國際化及全球化交流，來臺之商務人士、旅遊、求學、工作及結婚人數增加，多元族群與多元文化，已成為我國人口組成特色。在跨國際人口移動現象，也衍生逾期停留、居留、非法工作、非法入境、人口販運及觸犯我國刑事、行政法令規章等問題。為解決協助是類對象可能遭遇之語言溝通問題，移民署提供相關通譯服務措施，以保障其權益。

(一)對外籍人士規劃之通譯服務

1. 一般外籍人士通譯服務

- (1)各縣市設立服務站，外籍人士於申請相關入出境或居留、定居法令權益，如語言溝通障礙無法理解，各縣市服務站安排通譯協助以該國母語說明服務流程，保障其權益。
- (2)各縣市服務站，設置移民輔導人員，提供初入境外籍配偶關懷訪視，配合通譯人員提供通譯服務，協助外籍配偶與其家人溝通互動，如有其他福利需求，將轉介相關機構提供後續服務。另編製「新家鄉、新生活」多國語言之生活資訊簡冊(含中、英、越、印【尼】、泰、柬、緬等語版)，供外籍配偶參閱，使其順利適應在臺之生活。
- (3)設置「外籍配偶諮詢專線」(0800-088-885)
提供國語、越南、印尼、泰國、英語、柬埔寨等6種語言，有關生活適應、教育文化、就業服務、醫療衛生、人身安全、子女教養、居留及定居法令等照顧輔導免付費電話諮詢服務。
- (4)設置「外國人在臺生活諮詢服務熱線」(0800-024-111)
提供國語、英語、日語等3種語言之外國人在臺生活24小時免付費電話諮詢。

2. 非法移民通譯服務

- (1)各縣市專勤隊結合當地警察、勞政等機關，主動對非法入出國、逾期停(居)留或其他違反入出國及移民相關規定者，予以取締、查處並收容及遣送。如外籍勞工違反就業服務法、外籍配偶與國人假結婚案件、跨國人口販運受害者協助偵查及其他外國人在臺涉刑案之調查偵訊時，提供通譯協助，依當事人之國籍別需求，聘請通譯到場提供通譯服務，以確保當事人之權益及筆錄之正確性。
- (2)專勤隊設置臨時收容所，提供多國語言入所須知(含中、英、越、泰、印【尼】等語版)，供受收容人參閱，以保障其權益。
- (3)收容事務大隊設置收容所，為使各國籍收容人於入所時，避免因語言文字隔閡，無法瞭解收容相關規定及基本權益，印製多國語言入所須知(含中、越、泰、印【尼】等語版)，提供予受收容人，以保障其權益，使其安心等待遣返。另由於受收容人均於臺灣生活工作多年，多數已熟稔我國語言，如遇有受收容人需通譯情形，可藉由熟悉國語之該國籍受收容人協助通譯。

為提供新移民家庭暴力防治宣導服務，內政部設置之「113 婦幼保護專線」，提供英語、越南語、印尼語、泰語、柬埔寨語等 5 國語言之通譯服務，由接線社工人員連結外語通譯人員透過線上三方通話方式，提供外籍人士 24 小時相關諮詢服務 (<http://dspc.moi.gov.tw/ct.asp?xItem=127&CtNode=653&mp=1>)。

為減少因語言溝通隔閡而衍生的困擾，影響健康照護服務品質及就醫意願，臺北市政府衛生局 95 年度委託財團法人臺北市賽珍珠基金會辦理「建立新移民衛生醫療外語通譯人力庫」計畫，建立通譯人力庫，招募越南語、印尼語、英語、泰語及中文聽說讀寫流利之通譯人員，於臺北市 12 區健康服務中心及臺北市立聯合醫院，協助新移民翻譯服務、填寫表格、就醫指引等，並在辦理衛生保健活動、個案服務時，提供衛生醫療通譯服務及多語版書面之相關醫療補助及衛教資料。新移民對該項通譯服務滿意度很高，除了可以聽到母語倍感溫馨之外，更重要的是，能透過通譯員之諮詢窗口，得到需要的衛生保健知識，進而照顧自己及家人的健康(臺北市政府衛生局健康管理處，民 95)。

林宜芳(民 97)對台灣 NGO 翻譯人力資源之問題分析指出，在台灣於非政府組織 (Non-Governmental Organization, NGO) 中擔任志工的人數有逐年上升的趨勢，志工有許多類型，其中翻譯志工的需求量隨著台灣的國際化與台灣 NGO 觸角向國外延伸的速度快速成長。台灣 NGO 使用的語言和企業相同，都以英文與日本為主，以使用量而言，筆譯多於口譯。筆譯方面，交付於翻譯志工的內容多數沒有專業用語的簡單文章，筆譯內容包含請願信、新聞時事、兒童信件、簽證文件、行政法規、宣傳文宣、小手冊、書籍及各類出版品等。口譯內容則是根據會議主題走向及各 NGO 屬性，內容更是天馬行空，尤其是在會議最後聽眾提問時間的內容更是無法預測，非專業翻譯人員的翻譯志工，此部分會有極大的心理壓力、譯出文也無品質保證，總括而言翻譯志工的翻譯狀況參差不齊。

綜上，目前通譯服務領域除前述司法院、法務部及行政院勞工委員會職業訓練局於各縣市設立外勞諮詢中心提供通譯服務外，因應國際移民人口增加，衛生醫療、家庭暴力防治、民間之非營利組織及移民署，已規劃相關通譯服務，保障在臺外籍人士其相關權益。

第三節 通譯人才運用情形

為使通譯人力妥善運用，國內民間司法改革會與婦女新知基金會、新事社會服務中心、天主教希望職工中心、台灣國際勞工會人權促進會、天主教越南外勞配偶辦公室共同推動司法通譯制度改革，訴求重點包括請法院增加通譯之語系；針對每年涉及台語、客語，尤其原住民語及外國語等其他語言，需要通譯之案件量和使用通譯狀況（包含外聘通譯）做調查統計；實施通譯人才之培訓；成立外部獨立的通譯協會（財團法人民間司法改革基金會，民 95）。

因通譯人才運用，涉及通譯服務提供之順暢性，本節試從通譯人力需求及管理使用面向，探討通譯人才運用情形。

一、通譯人才需求分析

日本近年因涉外刑事案件遽增，使用通譯情形非常普遍。根據日本最高法院統計，西元 1985 年日本刑事庭一審使用通譯員次數計 328 人次，迄 2002 年增至 9,130 人次，使用語言 35 種，其中華語高居第 1 位（37.9%），其次韓語（13.1%），依序是菲律賓語（7.8%）、西班牙（6.3%）、泰語（6.1%）、葡萄牙語（5.4%）、伊朗等波斯語（5.1%）、越南語（3.3%）、英語（3.1%）和其它（26 種語言，占 11.9%）。另外，日本警察廳為維護稀少語言通譯人員，做法係與民間通譯員保持良好合作關係，並克服夜間及假日之委託問題（闕文山，民 94）。

劉敏華、駱香潔(民 94)指出，我國過去這十年來外來移民人口逐漸快速增加，對於外語的需求以東南亞國家的語言為主，與我們推展國際化的重點語言（英、日語等不同）。闕文山(民 94)亦表示，我國大學語言教育一向偏重歐美先進國家和日韓語文，忽視鄰近東南亞國家語言，除了政治大學有西南亞的土耳其語和阿拉伯語外，其他語言付之闕如。但因臺灣有不少東南亞地區華僑，如在外勞仲介公司或勞委會外勞諮詢中心擔任翻譯的工作人員，許多都是在臺灣有求學經驗的華僑子弟，通曉中文與東南亞語言，可以擔任通譯人員。

國內相關單位通譯人才建置情形，如司法院分別於臺灣高等法院、臺灣高等法院臺中分院、臺灣高等法院臺南分院、臺灣高等法院高雄分院、臺灣高等法院花蓮分院分別建置通譯名冊，語言別包括手語、客語、阿美語、排灣語、布農語、魯凱語、日語、英語、廣東語、西班牙語、葡萄牙語、泰語、越南語、印尼語及柬埔寨語等 15 種語種，人數計 102 人

<http://www.judicial.gov.tw//Interpreter/Interpreter01.asp>)。另外，法務部亦

於臺灣高等法院臺中分院檢察署、臺灣高等法院臺南分院檢察署、臺灣高等法院高雄分院檢察署及福建高等法院金門分院等分別建置通譯名冊，語言別包括英語、西班牙語、日語、泰語、越南語、柬埔寨語、印尼語、手語、客家語、泰雅語、布農語、阿美族語、雲南語、馬來西亞語、印尼語、廣東語、義大利語、土耳其語、阿拉伯語、菲律賓語、德語、上海話、卑南族南王語及排灣語等 24 種語種，人數計 149 人（<http://www.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=25750&CtUnit=8026&Base=7&mp=001>）。

另外，國立編譯館亦建立翻譯人才資料查詢，語言別包括英、法語、西班牙語及希伯來語等語種，通譯人才具筆譯或口譯能力，人數計 53 人，通譯專長包括不同領域，通譯費用依個人所提收費標準支付

（http://translation.nict.gov.tw/search_translate.php?search_field=&search_word=&oage=6）。

目前本資料庫已建置 515 名通譯人才，其中以女性為主，占 94.57%，男性占 5.52%；教育程度前三名依序為高中(41%)、國中(23.29%)及大學(含專科)21%。有關通譯語言專長人次（總人次 599），依序包括越南語（49.92%）、印尼語（18.03%）、英語（14.7%）、泰語（5.51%）、柬埔寨語（3.01%）、廣東語（2.84%）、菲律賓語（2.01%）、日語(1.01%)、緬甸語(1.01%)、馬來西亞語(0.84%)、法語(0.34%)、阿拉伯語(0.17%)、寮國語（0.17%）及德語（0.17）等。本資料庫提供通譯人才服務領域依序包括衛生醫療、綜合社會福利、關懷訪視、移民輔導、陪同偵訊、家庭暴力防治、就業輔導、陪同出庭、警政服務及性侵害防治等 10 種領域。

本資料庫建置至 99 年 2 月底止，各使用單位查詢使用本資料庫通譯語言專長計 168 人次，最多為越南(44.06%)，依序印尼(23.22%)、英語(10.12%)、柬埔寨(9.53%)、泰語（5.36%）、日語及緬甸語(分別 2.38%)。王永慈與彭淑華（民 94）調查各縣市政府於經濟安全、生活適應輔導、醫療優生保健、保障就業權益、提昇教育文化、協助子女教養、人身安全及外籍配偶服務等面向，有關通譯人才運用情形，發現政府部門通譯人才普遍缺乏，只有在人身安全保護方面有超過 70%的縣市有通譯人才（包含越語、印尼語、英語、泰語、柬埔寨語）（如表 2-3-1）。另在 73 個民間機構中，有 22 個機構(30.1%)運用通譯人才，語言別包括越語(26%)、印尼語(20.5%)、英語(16.4%)為最多；未來也是需要再加強，並注意不同語言人才的培育。

依前述資料發現查詢使用本資料庫語言專長前三名為越南語、印尼語及英語，和王永慈與彭淑華(民 94)研究發現民間團體運用最多之通譯語言相同。就本資料庫之通譯語種以越南語為最多，惟其教育程度分別以高中及國中程度居多，為提升通譯人才服務品質，實有必要加強培訓東南亞語系專業人才。目前國立暨南大學東南亞研究所已開設印尼語課程、國立政治大學外文中心及國立高雄大學東亞語文學系已開設越南語課程(<http://ucourse.tvc.ntnu.edu.tw/NEWWEB/index.html>)。教育部中等教育司

表 2-3-1 各類服務有關通譯人才執行現況一覽表

福利服務類別	有通譯人才的縣市		通譯的語言			有通譯費用編制之縣市	
	次數	%	語言別	次數	%	次數	%
經濟安全 (N=25)	9	36.0	越語	7	28.0	3	12.0
			英語	7	28.0		
			印尼語	6	24.0		
生活適應 輔導 (N=25)	13	52.0	越語	12	48.0	2	8.0
			英語	10	40.0		
			泰語	8	32.0		
			印尼語	8	32.0		
醫療優生 保健 (N=25)	5	20.0	越語	4	16.0	0	0.0
			印尼語	1	4.0		
			英語	1	4.0		
保障就業 權益 (N=25)	17	68.0	英語	14	56.0	4	16.0
			越語	10	40.0		
			印尼語	9	36.0		
			泰語	9	36.0		
提昇教育 文化 (N=25)	3	12.0	越語	3	12.0	1	4.0
			印尼語	3	12.0		
			英語	3	12.0		
			泰語	2	8.0		
協助子女 教養 (N=25)	4	16.0	越語	4	16.0	1	4.0
			印尼語	3	12.0		
			泰語	2	8.0		
			英語	1	4.0		
人身安全 保護 (N=25)	19	76.0	越語	18	72.0	8	32.0
			印尼語	18	72.0		
			英語	17	68.0		
			泰語	15	60.0		
			柬埔寨語	13	52.0		
外籍配偶 家庭服務 中心 (N=25)	6	24.0	越語	5	20.0	2	8.0
			印尼語	5	20.0		
			英語	5	20.0		

資料來源：王永慈與彭淑華(民 94，頁 93)

於 72 年將第二外國語納入高級中學的選修程，開始僅於少數高中以實驗性質試辦。歷年來至 98 學年度，已開設之語種包括日語、法語、德語、西班牙語、韓語、俄語及拉丁文等，供學生選讀

(http://www.edu.tw/high-school/content.aspx?site_content_sn=8426)。

依教育部統計 98 學年度外籍配偶子女就讀國中小人數總計 155,144 人，按國籍別依序分別為：中國大陸(56,087 人，占 36.15%)、越南(48,973 人，占 31.57%)、印尼(27,678 人，占 17.84%)、菲律賓(4,229 人，占 2.73%)、泰國(4,229 人，占 2.73%)、柬埔寨(3,256 人，占 2.10%)、緬甸(2,469 人，占 1.59%)、馬來西亞(1,787 人，占 1.15%)、日本(1,064 人，占 0.69%)、美國(685 人，占 0.44%)、南韓(652 人，占 0.42%)、新加坡(188 人，占 0.12%)、加拿大(157 人，占 0.10%)及其他(2,217 人，占 1.43%)(http://edu.tw/files/site_content/b0013/fomas.xls)。依該統計顯示，除大陸籍外，東南亞國籍學生次之，為提升東南亞語種之通譯專業人才，及讓新移民子女有機會更熟悉自己的母語，或許未來可於高中階段開設東南亞語系課程，供學生選讀。

另魯永強(民 95)研究指出，雖司法院建置使用通譯人員，惟缺乏每年使用案件類型之語種統計、通譯人才尚短缺那些語種及那些法院需要通譯人員。

綜上，雖在通譯人才供給面，司法院、法務部、國立編譯館及移民署已陸續建置通譯名冊，然於需求使用面向，相關研究顯示通譯人力及通譯語種仍有不足的情形，需強化那些通譯人力語種之廣度，是研究問題之一。

二、通譯人力使用管理面向分析

有關通譯人力使用管理面向，涉及通譯人才、通譯使用單位及通譯培訓單位(即通譯聯繫窗口)三面向之互動，通譯使用單位有通譯服務需求時，如何與通譯培訓單位聯繫互動、回應通譯人才服務情形及提供通譯友善服務環境等；通譯培訓單位應如何管理通譯人力；在通譯服務過程中通譯人力的基本權益應包括那些，為本節探討內容。

陳允萍(民 98)指出，通譯制度泛指通譯使用機構及通譯人間的互動關係，再細分應包括訓練派遣機構、使用單位及通譯人才間之互動，各項應注意事項如下：

(一)通譯培訓單位應注意事項

1. 提升通譯人員各項專業知識養成訓練。
2. 通譯人員基本背景的資料庫建立與維護。
3. 通譯人員行為的管理：通譯人員在通譯過程中，有不當的行為，應做出適切處置，如考核、督導、輔導及淘汰等做為。

4. 危機處理：如使用單位對通譯人員不當行為，通譯培訓單位可以電話向使用單位反應，或事後以行文向使用單位之上級反應。另通譯人員在通譯時自身不當行為，經使用單位反應，應立即查明後，做適切反應，以維持通譯服務品質。

(二)使用通譯單位應注意事項

1. 編列適當預算。
2. 盡量縮短通譯過程，如事先研究案情，與通譯人員做事前的溝通及準備電腦、錄音或錄影，可以縮短偵訊時間。
3. 對通譯人員姓名保密。
4. 尊重通譯人員。
5. 注意通譯過程雙方的互動、過濾通譯人員是否適任。
6. 購置完善的設備。
7. 準備多國語言法律文件。
8. 少用專業術語問問題。

(三)通譯者的基本權益

1. 事先瞭解案情相關資訊：如案件類型、通譯對象本國居住地、姓名、年齡、基本資料、案情內容、釐清利益迴避狀況。
2. 要求合理報酬。
3. 尚未正式通譯前，要求先與被通譯人員做與案情有關的溝通。
4. 邀請通譯單位、承辦人對通譯人的姓名、連絡方式保密。
5. 在案情進行中，若有其他可能的危害發生，可要求立即排除。
6. 要求通譯全程錄音/影。
7. 通譯完畢要請筆錄製作人逐字朗讀。
8. 對不合理的要求可以拒絕並立即反應派遣單位處理。

國內有關通譯人力管理運用方式，依前述司法院及法務部所建置之通譯名冊，係直接公告於網站，如需通譯服務，係透過其業務承辦人聯繫通譯人員，再提供通譯服務。國立編譯館所建置之資料庫，係將所有通譯人員通譯資訊登載於網站供各界查詢，如查詢所需通譯人員，可逕與通譯人員聯繫。而本資料庫之通譯人才，係整合於外籍配偶資料庫，各申請使用單位，需先申請自然人憑證後，填寫申請表向移民署提出申請後，再依其不同情形，開放使用權限。

前述財團法人民間司法改革基金會推動司法通譯制度改革之訴求之一，係成立獨立的通譯協會。汝明麗(民98)指出，通譯專業協會的成立主要是為了達成對業界內、外掌控。對內而言，強而有力的專業協會企圖控制專業知識的界定與訓練，控制市場進入，同時制定職業倫理守則來規範其成員；對業界以外之掌控，是透過界定客戶需求、規定標準化工作條件及與客戶的直接接觸，專業協會可以對市場發揮相當的影響

力。而臺灣翻譯學會的成立，是臺灣口譯實際發展之專業化重要指標之一，該學會的功能包括凝聚共識與承諾、與培訓機構互動、提供大眾有關口筆譯問題的諮詢，以及透過演講、研討會的舉辦，讓大家更加認識口筆專業。

澳洲因應移民政策帶來的多元民族，為解決其語言需求，聯邦政府於西元 1977 年於移民署下成立澳洲國家翻譯認證局 (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters, NAATI) 的口筆譯認證。西元 1981 年改制為非營利的公營公司，總部在首都坎培拉，下設 8 個地區辦公室 (每個州和領地的首府各設一個)，總部有 10 位全職及 2 位兼職工作人員；地區辦公室有 7 位全職及 10 位兼職工作人員，總共 29 位職員。另有二百多位兼職考試委員。董事會成員 5 人，主要任務包括建立並監督全國筆譯和口譯標準、實施口筆譯認證、建立全國註冊和授證體系、推廣翻譯專業以及提供高教育口筆譯培訓課程等。其年度預算一半由政府補助、一半自籌 (考試等費用)。NAATI 的認證資格是澳洲唯一被接受的口筆譯專業資格。凡有意從事口譯或筆譯工作者都可透過其各項分級測驗，檢視所適合從事的翻譯工作；相對的，翻譯服務的需求者也透過其找到適合的翻譯人員 (林慶隆、丁彥平，民 94)。如需查詢使用口譯或筆譯服務，可透過 NAATI 網站查詢所需語言、服務地區及專業程度，於線上查詢後可逕與通譯人員聯繫，

(<http://www.naati.com.au/pdsearch/pdsearch/pdsearch.aspx>)。此種查詢方式，對通譯使用者而言，亦是非常便捷。

另外，美國譯者協會 (American Translators Association, ATA) 係提供會員專業訓練及教育、建立聯繫網絡的機會、舉辦研討會及認證測驗、提供客戶教育及為譯者爭取合理工作條件 (<http://www.atanet.org/abouts/index.php>)。如需查詢使用口筆譯服務，可透過該協會網站，點選所需語言及服務地區，即出現通譯人員相關通譯專長、通譯資歷、使用通譯設備、教育程度、原屬國語言及是否為 ATA 會員等，並可逕與通譯人員聯繫

(http://www.atanet.org/onlinedirectories/_listings/tsd_view.fpl?id=9537)。

綜上，有關通譯人才的使用管理，有些方式係透過通譯培訓單位，間接找到通譯人員，此作法缺點可能於週末假日或夜間需要通譯服務時，無法即刻找到所需通譯人員。另外，就國外的經驗，係成立專責的通譯服務機構，辦理通譯培訓及倡導通譯人員權益，並建置通譯人才查詢平台，使用者可透過平台，直接查詢使用通譯人員，無需透過聯繫單位再找到通譯人員，惟此作法應顧及通譯當事人意願，是否願意將通訊方式，公開於網站。另一方面，通譯使用單位，如於不定時打電話予通譯人員，恐會造成通譯人員的困擾。而本資料庫之使用平台，涉及通譯人員、通譯使用單位及通譯培訓單位，為使平台運作順暢，此三方面互動過程應注意事項，需進一步瞭解檢討，並希望發現較佳之通譯人力運用管理方式。

第四節 通譯專業

雖然通譯服務可協助解決新移民語言溝通障礙，惟通譯人才未能經適當通譯培訓，精確翻譯相關文字，亦可能形成另一層面的問題。王玉媚（民 96）彙整相關研究報告指出，臨床上透過專業通譯人員協助，確實能增進醫護人員與外籍患者的溝通，減少因文化差異所造成的誤解，患者亦能得到醫療相關訊息及獲得資源、感受較多正向的就醫經驗，並增加醫療照護品質減少醫療支持的成本效益。此外，專業的通譯員有較佳時間效益，其熟知醫學相關知識與名詞，懂得尊重及保護患者的隱私，且主動敏覺於病患的需求，瞭解其所關注的事情，可化解患者與醫療人員間的誤解，避免不必要的錯誤發生。惟不適任或未接受完整訓練的通譯員與不良的通譯品質，會有較高比率傳達錯誤的訊息，導致患者未獲得必要的指導，對診療及治療的了解有限。為確保通譯人才的通譯品質並降低通譯錯誤率，避免影響醫療成效，政策制定者需加以探討何種訓練模式或課程能有效的提升通譯員的通譯品質與能力。

本節試從通譯人才的角度，探討通譯過程常見之錯誤、通譯專業訓練、通譯專業倫理、通譯能力認定及通譯費用等，探討通譯專業。

一、通譯常見錯誤

由於東西方在思維上和文化上存著巨大的差異，其語言文字的表達形態和邏輯思維也呈現出截然不同的差別。中譯英錯譯的成因有多種，有語言方面的，有文化方面的，有社會方面的，還有職業道德（professional ethic）方面等等（何方明，民 96）。鄭家捷與戴羽君（民 95b）指出在法庭常見的通譯錯誤，有可能影響審判。對新手而言，常見的錯誤包括翻譯技巧與經驗不足；而對老手而言，疲累為造成錯誤的主要原因；此外，面對沒見過或不熟悉的領域常因理解能力不夠的因素，也會造成錯誤。另並舉出美國亞利桑那大學法庭通譯研究會（University of Arizona Summer Institute for Court Interpretation）歸納通譯常犯的 7 大錯誤，包括下列各項類別：

（一）逐字翻譯

此錯誤主因和語言熟練度有關。口譯語只專注每一個字，卻不是句子的意義，故常導致荒謬的結論。

（二）語言能力不足

因為缺乏語言或認知關聯連能力，所以在翻譯目標語時產生混淆，而無法選擇正確的字句。如文法錯誤包括時態、語氣及單複數等；詞彙錯誤包括忽略字和字間的細微差別，而選擇一個廣泛涵意的字代替。

（三）語域錯誤

語域和語言的程度有關。語域包含法律、文化、禮儀以及蓄意的進攻勢態。口

譯員需釐清字的意義。所以口譯員不僅須為雙語人才，也必須是跨文化人才。

(四)失真

誤譯會造成原來的意義失真。可能是因為不足的語言能力、記憶力和翻譯技巧。常因為原文過長發生，但也可能因為即使句子短，卻包含技術性、複雜語句、不曾見過的資料和不連貫的概念而發生。

(五)省略

能力不足的口譯員最常使用的策略，以幫助自己略過技術詞彙、分歧概念以及過多的資訊。無法快速接受資訊並保持夠長記憶的口譯員，則傾向會使用省略或創造同義字代替。

(六)增加資訊

在譯文上加添多餘的訊息，口譯員責任為忠實的傳遞意義。修飾涵意或細節都不是口譯員的工作。口譯員應該謹慎的選擇適當的詞彙，保存對話中的所有特色，並依最適當方式轉換。

(七)程序和風紀

在口譯時，辯護人有時會導致口譯的錯誤。例如律師想以複雜的問題使證人或被告陷入陷阱，律師應以名字而盡量不使用代名詞為稱呼，有助於口譯員釐清困擾。此外，口譯員應謹記自己僅在口譯上提供專業服務，而不是其他領域，所以並不適當對客戶給予任何法律諮詢。風紀為法庭傳譯員最應銘記在心的最重要道德因素。

為確保通譯服務的正確性，闕文山(民 94) 指出美國設立檢驗通譯員制度(check interpreter)，允許辯護人選任通譯員檢驗法庭通譯員所做的通譯是否正確。檢驗通譯員在法庭上可當場指出法庭通譯員的錯譯，由辯護人要求訂正。何方明(民 96) 指出，要減少錯譯情形，除於翻譯專業課程的教學加強翻譯技巧的教學外，還需要加強跨文化溝通技巧的教育及跨文化溝通理論課程，更應當在翻譯課程上通過分析具體的翻譯實例，來啟發東西方思維的種種差異及文化溝通上存在的種種問題，從而提高跨文化溝通技巧。另外，實行翻譯人才評鑑制度與翻譯人才證照制度，對於提昇專業翻譯品質，具有深遠意義。

二、通譯專業訓練

為使通譯人才能順利進行通譯服務，通常於通譯服務前應接受相關通譯專業訓練，如法庭通譯及衛生醫療服務領域，通譯人才需接受相關通譯專業培訓，方能投入通譯行列。

以日本為例，因漸認識到涉外案件當事人之人權保障與通譯問題有密切關係，不斷就司法體系進行多項改革，其中之一就是提升通譯能力。如警察廳於西元 1996 年開始為民間通譯員舉辦刑事犯罪偵查程序與相關用語之解說講習，提供通譯手冊並提高

通譯酬勞，辦理保險。另外，最高法院為了提升通譯能力，自西元 1995 年起由各地高院主辦『法庭通譯講習會』，西元 2000 年起由地方法院舉辦『法庭通譯研修會』。前者依語言不同分別開課，主要針對尚無實際經驗的候補通譯員和出庭機會較少的稀少語言通譯員，說明刑事案件審判程序、法院用詞、通譯員注意事項，安排現任通譯員傳授經驗。後者則不分語言統一授課，以現任通譯員為對象，除了法律用語、毒品藥物和醫學等相關用語的解說外，多講授一些如被告否認犯案或數人共犯等較複雜案件的特有程序與特殊用語，或安排一些法官和資深通譯員出席與學員進行面對面的意見交流，以實際例子討論通譯人員應具備的職業道德和行為規範等（闕文山，民 94）。

日本亦鼓勵學術單位於大學研究所在口譯課程中安排司法課程，其中較知名的是大阪外國語大學語言社會研究所。該所於西元 1997 年度開設『司法通譯筆譯論』科目，更於西元 2003 年擴充課程內容並改名為『司法通譯筆譯實務論』（闕文山，民 94）。

國內為提升通譯人能力，司法領域之通譯人員，司法院及法務部陸續訂定通譯人員相關培訓規定，如「高等法院及其分院建置特約通譯名冊及日費旅費報酬支給要點」（民 95³），第五點規定，法院應對特約通譯備選人辦理法律教育講習，培訓課程內容包括法院業務簡介（2 小時）、法律常識（6 小時）、各類審理程序或相關程序概要（12 小時）及傳譯之倫理責任（2 小時）；另法院對於特約通譯每二年至少辦理在職教育訓練一次。法務部於（民 98）擬訂「高等法院及其分院檢察署建置特約通譯名冊及日費旅費報酬支給要點」，第 5 點規定，檢察署應對特約通譯備選人辦理講習，課程包括檢察業務簡介（1 小時）、法律常識及偵查程序概要（2 小時）、傳譯之倫理責任（1 小時）。

行政院衛生署國民健康局外籍配偶照顧輔導基金生育保健通譯員補助作業說明（民 95），規定通譯員所接受基礎課程，至少 12 小時以上，外籍配偶成人識字班或生活適應輔導班或其他單位辦理經認證之相關教育課程；專業訓練課程，至少 20 小時以上，包含「外籍配偶通譯員培訓教材」、「實習及衛生所門診作業說明」、「協助家訪技巧」、「通譯員作業規範」等；另專業訓練課程需接受各單元學後測驗，成績須達 80 分以上才算通過訓練。另外，臺北市政府衛生局訂定「建立新移民衛生醫療外語通譯人力庫」計畫，通譯人員於投入服務前應進行 24 小時之服務倫理、翻譯服務技巧、優生保健、孕期保健、嬰幼兒保健、相關社會福利資源及實地見習等職前與在職專業培訓課程（臺北市政府衛生局健康管理處，民 95）。

移民署於建置本資料庫後，為提升移民輔導領域之通譯人才，擴大通譯語種之廣度，於 99 年於全國辦理 11 場次之移民輔導通譯人才培訓計畫，培訓語種包括越語、印尼語、泰國語、柬埔寨語、英語及俄語等 6 種語言，培訓課程內容包括外籍人士停（居）留相關規定（3 小時）、外籍人士違反停（居）留相關規定（3 小時）、人口販運被害人及疑似人口販運被害人安置保護規定（3 小時）、違反就業服務法相關規定（3

³ 95 年 4 月 21 日司法院院台廳司一字第 0950009523 號令訂定發布。

小時)、家庭暴力及性侵害防治相關規定(3小時)、通譯服務專業倫理及通譯服務實務經驗(3小時),參訓者需通過筆試及口試,方得取得結業證書。

目前國內於提升通譯人才專業能力,已關注通譯人員於從事通譯服務前應接受相關專業訓練課程及通過測驗,惟實際於使用通譯服務,通譯人才應持續接受相關在職訓練及進階訓練,方得維護通譯服務品質。因本資料庫建置係來自各不同服務領域,且又有不同之使用需求單位,需進一步瞭解各單位認為通譯人才專業訓練之看法,是否需持續接受教育訓練或進階培訓。

三、通譯專業倫理

為使通譯人才於衛生醫療領域服務永續經營,王玉媚(民96)引用Baker(1998)通譯人員需要的專業管理及設置通譯服務的規範原則,包括以下建議:建立並說明通譯員角色功能、通譯人員需正確的傳遞醫療訊息、管理溝通品質、保持與患者及醫護人員間的良好互動關係、持續追蹤服務病患。

闕文山(民94)指出,司法通譯也肩負落實公正審判的使命,其職責在於刑事程序中扮演語言溝通的橋樑,忠實正確地翻譯出關係人的發言。此外通譯人員透過偵查通譯知道嫌疑人的個人隱私及相關卷宗資料,因此通譯人員對於關係人也負有保密義務。另外,成為一名司法通譯員的條件,除了相當外語能力與口譯技巧外,還必須通曉法律用語,清楚刑事辦案及訴訟程序;還得了解當事人的本國文化和社會風俗習慣乃至法律制度;也須遵守職業道德注意保密,態度公正認真誠實。

鄭家捷與戴羽君(民95b)指出法庭通譯人員之專業責任,包括以下各項:

(一)準確(accuracy)

需要忠實無誤的傳達原意,不論原文為粗俗或典雅,都必須以清晰堅定口氣表達出講者的傳達方式、音調和語調。

(二)公平(impartiality)

法庭傳譯員需將公平中立銘記在心。在法庭上時,都不能對當事人雙方存有偏見。

(三)保密(confidentiality)

法庭傳譯員應將相關資訊守密。

(四)精通語言(proficiency)

法庭傳譯員只提供專業服務,增強語文能力和各領域的知識為當要之務。倘若遇到無法克服之難題,傳譯員應主動退出此案件。

(五)行為(demeanor)

對於法庭設備與格局陳設應予熟悉,特別是在麥克風的位子。在案件進行中,傳譯員應坐在不懂英語的講者所能聽到或看到的位置。

(六)案件準備(case preparation)

法庭傳譯員先行對案件有所準備是絕對需要的,如有可能,應盡力回顧類似案件

如警方報告或起訴書等相關文件。而在開庭前先和不懂英語的人會面，在釐清口譯員的角色非常重要的。

美國對於法庭通譯相當重視，對其能力及專業道德要求也相當高，依據美國加州法院通譯員規章(California Court Rules of Interpreters)984.4 條例，認為專業通譯員應有以下表現(鄭家捷與戴羽君，民 95b)：

(一)專業資格表現

通譯員應確實、完全地表現具備的能力、訓練以及相關經驗。

(二)完整與精確的口譯能力

通譯員應盡其所能並確實判斷，以達到精確的口譯，而不擅自潤飾、遺漏、修改來源語言。

(三)公正性與避免利益衝突

通譯員應保持公正性，持中立態度，並應抑制任何懷有成見的行為舉止。除此之外，通譯員也需向法官與當事人公開說明有確實、明顯利益衝突；任何影響通譯員主觀性的情況皆會造成利益衝突。通譯員不應有任何帶有偏見的行為，並在訴訟結束後，才能發表相關言論。

(四)機密性

通譯員不應透露訴訟律師與當事人間的保密性言論。

(五)提供法律建議

通譯員不應對證人或當事人提供任何法律上的建議，同時也禁止推薦律師或法律公司。

(六)專業關係

通譯員應與法庭人員、律師、陪審員、當事人、證人間維持中立、專業的關係。

(七)持續專業學習與責任

通譯員應透過不斷的學習，以維持、加強口譯技巧與相關法律程序知識，追求口譯表現標準的提升。

(八)評估並呈報口譯表現上的瓶頸

通譯員應隨時評估自身口譯能力的表現，而當對自己是否能够勝任職務持保留態度時，通譯員應立即向法院或其它有關當局反映。

(九)呈報道德違背行為的責任

當任何狀況妨礙通譯員遵從管制法庭通譯與法律翻譯之法律、本規章、或其他官方政策時，通譯員應向法院或其他有關當局回報。

依國內司法院高等法院及其分院建置特約通譯名冊及日費旅費報酬支給要點規定，有關通譯專業倫理包括特約通譯人員若有不適任情事者，法院應撤銷其聘書；特約通譯之迴避，適用民事訴訟法、刑事訴訟法、行政訴訟法關於通譯迴避之規定；特約通譯因傳譯所知悉他人職務上、業務上之秘密或其他涉及個人隱私之事項，應保守

秘密。

劉敏華、駱香潔(民 94)指出，一個新趨勢也逐漸顯現，除了譯者的專業能力外，有些組織也相當重視譯者的職業道德對翻譯的整體認識。有些國家是以測驗來測試這方面的認知，例如澳洲國家翻譯認證局(NAATI)的各級認證測驗都包括職業道德測驗；也有些國家要求翻譯人員參加培訓課程，以認識執業規範相關議題的重要性。目前本資料庫平台，除對使用對象、培訓對象及通譯人才資格作相關規定外，須進一步規範通譯人員相關專業倫理守則，以確保通譯服務品質。

四、通譯能力認定

劉敏華、駱香潔(民 94)指出，各國翻譯人才評鑑制度之定位，可分為資格認證與能力檢定。翻譯資格證照相當於翻譯執照，是執業的必要條件；而翻譯能力證書是一種能力標準，證明持有者具備該證書所規定的翻譯能力。翻譯證照的定位與翻譯的需求密切相關，例如，法律翻譯或法庭口譯大多屬於資格證照，只有取得證照的譯者才有資格在法庭中進行口譯，或是翻譯法律條文、專利文件、政府文件、商業合約等法律相關文件。法律翻譯與法庭口譯的內容具有等同於原文的法律效力，而譯者也必須為自己所翻譯的內容擔負法律責任。採行這種做法的國家包括美國(聯邦法庭口譯)。另外，採用翻譯人才能力檢定考試的國家，是多為因應社會上各階層對這類人才的需求。尤其許多國家因為移民政策帶來多元民族，為協助新移民融入當地社會並享有平等的社會服務，出現對翻譯的需求，以及對翻譯人才的評鑑需求。澳洲國家翻譯認證局(NAATI)的口筆譯認證，屬於此類。

闕文山(民 94)指出日本目前尚未決定是否成立司法通譯師檢定制度，以致於通譯員程度良莠不齊，即便發生錯譯或違反職業道德的行為都不受懲戒。另有些專業人士，倡導設立證照制度，就如律師需要有證照，通譯人員也需有證照，有了證照就有責任，有法可以規範。但有關當局表示稀少語言的通譯員人才不足，不敷實際需求，遑論能力檢定，認為目前要務為要確保通譯員的數量，成立證照制度時機尚未成熟。

美國國會於西元 1978 年通過「法庭通譯法」The Court Interpreters Acts，對通譯師之任用資格、教育訓練及酬勞給付進行統一規範。該法 Sec. 1827(d) 規定，於刑事案件或美國政府為一造之民事訴訟，倘主審法官決定 (if the presiding judicial judge determines) 當事人或證人為不通曉英語或瘖啞人，以致不能了解程序之進行從而無法與其律師或法官溝通時，法官應使用具通譯證照之通譯。倘無具通譯證照之通譯可用，法官應使用適任之通譯 (鄭家捷與戴羽君，民 95b；闕文山，民 94)。

闕文山(民 94)指出，美國各地聯邦法院所使用語言合計 150 種，但聯邦和各州

都先從使用最頻繁的西班牙語開始舉辦檢定考試，再分別依照需求逐漸擴大到其他語言，譬如聯邦一開始只開辦西班牙語，後來才增加印地安的 Navajo 語和海地的 Creole 語；全美最早舉辦檢定考的加州也是從西班牙語開始，再依序增加了阿拉伯語、亞美尼亞語、廣東話、日語、韓語、葡萄牙語、俄語、菲律賓語和越南語，計有 11 種語言須要通過檢定。另外，加州尚未舉辦證照的稀少語言，其通譯員也須通過考試，惟只考英語筆試、法律用語知識和職業倫理道德而不考視譯、逐步、同步口譯技巧，通過後有別於加州的公認法庭通譯師(official court interpreter)而被稱為「登錄通譯員」(registered court interpreter 或 registered interpreters of nondesignated languages)，其酬勞比公認法庭通譯師稍低一些，但都必須接受職前教育和定期在職教育，後者還須每兩年一次提出在職證書。

有關國內通譯能力認定，國內於 91 年起推動「建立台灣翻譯人才評鑑制度」，國立編譯館即著手進行相關研究及舉辦相關學術研討會。該館(民 94)建議國內可先以能力檢定為定位，並可於能力檢定實施後，由主管機關依據實際的需要，再研議是否建立法源及發展翻譯資格(即執照)。

劉敏華、駱香潔(民 94)表示，國內雖然沒有翻譯證照，但有幾種行業的證照或資格檢定和翻譯有直接關係，其類別包括：手語翻譯技術士技能檢定、法庭通譯及民間公證人。從檢視國內與翻譯相關的資格認證情形，發現國內對於翻譯力的檢定並不重視其專業性。以手語翻譯為例，200 小時的手語翻譯專業訓練算是唯一的專業相關資歷。另外，法庭通譯在資格認定或測驗科目上，都沒有直接和外語傳譯能力直接關係者。至於翻譯作品的認證方面，能夠為翻譯作品認證的公證人，在能力的認定上只顧及外語能力，卻無翻譯專業能力的規定，可見翻譯技能之專業性在國內之推廣還有待加強。通譯專業要求不高，其實反映需求不高的事實。

教育部為建立臺灣翻譯人才能力檢定制度，培養翻譯人才，提升翻譯專業形象，特頒布(民 96⁴)「教育部中英文翻譯翻譯能力檢定考試作業要點」，考試分為筆譯及口譯類，各科目成績總分一百分為滿分，八十分為及格。汝明麗(民 98)表示，從 96 年與 97 年教育部翻譯能力逐步口譯考試的通過率低於 10%，引各界廣泛討論，點出過去大家對翻譯的迷失，以為只要懂得中英兩種語言自然可勝任筆譯、口譯工作，並以翻譯能力考試的結果為例，說明儘管報考者眾，但實際能做到「以通暢、合乎語言規範之譯語、準確且完整地傳達源語訊息」者卻屈指可數，可見翻譯並不像大家想像的那麼容易。

有關證書的有效期限，劉敏華、駱香潔(民 94)指出，國內要建立有效的翻譯專業人才評鑑制度，就應有定期進修之規定和證照複檢之機制。國外除以參加培訓之外，

⁴ 民 96 年 4 月 9 日台文(一)字第 0960045301C 號令發布;民 98 年 5 月 5 日台文(三)字第 0980061059C 號令修正。

有些是以提出工作證明的方式作為證照複檢的方式。證書有效期限如何訂定，頒發證書時的方式和嚴謹程度是考慮的因素之一，越是採用多元考量的認證方式，其嚴謹程度越高，日後的證書複檢機制也可以較為寬鬆。證書期限和該專業知識和技能的更新週期也息息相關。

國內實務工作，有關通譯能力認定，如司法院及法務部，係針對完成講習之通譯員，核發特約通譯聘書，為期 2 年。另外，移民署於 99 年規劃辦理之移民輔導通譯人員培訓，測驗包括筆試及口試，科目包括基本語文及專業能力測驗，共計 3 科，3 科之測驗成績各科各達 70 分以上者，核發結業證書，該證書係作為通譯人員通譯能力之參考指標。有關本資料庫平台通譯人才之任期，因稀有語言類別培訓不易、通譯人才的流失，各單位看法不一；另本資料庫設立通譯人員評價，研擬通譯人員相關退場機制，本資料庫目前尚未建立通譯人才任期。

綜上，國內目前針對通譯人才之能力認證，係各單位依需求培訓專業通譯人員，各自核發之結業（聘）書，尚未發展至通譯專業證照。

五、通譯費用

為提升通譯服務專業，日本及美國除投入通譯專業訓練、能力認證外，並規範相關通譯費用支付標準。如日本為確保優質通譯員，檢察廳除了尋求外語大學、貿易商社等管道協助外，並於西元 1994 年彙集全國高檢和地檢所擁有的通譯名冊，輸入最高檢察廳電腦資料庫裡以便各下屬單位使用，並要求檢察官在偵查訊問時，注意使用淺顯易懂的表達方式以利通譯，並編制預算支付合宜的通譯酬勞（闕文山，民 94）。另外，前述美國加州之法庭通譯師與登錄通譯員，其因是否取得執照，於通譯費用支付酬勞也不一。

目前國內市場使用通譯情形，杜雯蓉、劉敏華（民 94）就翻譯社聘任自由譯者探討臺灣筆譯市場的臨時雇用關係，研究發現翻譯社使用自由譯者的動機，主要是業務量不穩定，必須仰賴自由譯者在某些領域的專業能力，以及規避雇用正職人員的勞工成本。

國內對通譯費用支用標準相當不一，根據新聞局委託辦理的台灣翻譯產業現況調查（周中天、周嫦娥與葉新興，民 93），研究發現 38 位非專屬口譯員其酬勞不論逐步或同步大都為半天 10,000~12,000 元，全天 20,000 至 22,000 元。若超過時間則加收超時費用，平均每小時 3,500 至 4,000 元。另外，司法院及法務部針對特約通譯每次傳譯服務之報酬數額，承辦法官得視案件之繁簡、所費勞力之多寡，於新臺幣 1,000 元至 3,000 元之範圍內增減支給，並提供交通費補助。

移民署曾於 97 年對各縣市政府警察局、家庭暴力及性侵害防治中心、社會局、衛

生局及勞工局，調查通譯費用支付標準，發現各單位通譯費用支付依據標準不一，且因城鄉及地域交通環境差異，支付費用內容亦不一。其中部分縣市之口譯費係參酌警政署、衛生署、勞委會及外籍配偶照顧輔導基金補助經費申請補助項目及基準，支付口譯費用；另部分縣市內部相關單位，依其實際業務需求，各單位自行訂定補助標準。另多數縣市多未訂定筆譯費及交通費補助標準，如筆譯費有訂定者係依各機關出席費及稿費支給要點支應或依業務需求訂定支付標準；而交通費係由國內出差旅費報支要點核實支給或依交通地理環境訂定不同支付標準。

經彙整各單位之通譯費用支付標準，包括口譯費、筆譯費及交通費摘要如下（詳附錄二）：

（一）警政單位：

1. 口譯費：計 17 個縣市政府，依內政部警政署 94 年⁵函訂定，支付口譯費用，內容如下：
 - (1) 每案支給 500 元為原則，執行通譯時間逾晚上 11 時至凌晨 6 時者，每案支給 750 元。
 - (2) 如遇案情複雜而有複訊必要，或同案人數眾多而有隔日詢問必要，支給每次通譯費 500 元，惟同一案件中，通譯同種語文者以核發兩次通譯費為限。
 - (3) 同案中有不同語文通譯之必要，分別支給不同語文通譯費。
2. 筆譯費：19 個縣市政府未訂定；另 2 個縣市政府有訂定，但標準不一。
3. 交通費：21 個縣市政府未訂定；另屏東縣政府訂定不同支付標準，縣內每人 250 元，縣外每人 500 元。

（二）家庭暴力及性侵害防治中心：

1. 口譯費：經彙整縣市政府之支付標準，可分為三類包括每小時 300 元、每小時 500 元及每案 500 元。
2. 筆譯費：17 個縣市政府未訂定；另 3 個縣市政府有訂定，但標準不一。
3. 交通費：16 個縣市政府未訂定；另 5 個縣市政府依其交通地域環境訂定不同支付標準。

（三）社政單位：

1. 口譯費：12 個縣市政府，依外籍配偶照顧輔導基金補助經費申請補助項目及基準⁶，每小時 300 元；另 4 個縣市政府，以每案 500 元為支付標準。
2. 筆譯費：13 個縣市政府未訂定；5 個縣市政府依各機關出席費及稿費支給要點支付，外文譯成中文，以中文計，中文譯成外文，以外文計，每千字最高 1,700 元，英文翻譯每千字最高 630 元；3 個縣市政府依其業務需求，訂定不同支付標準。
3. 交通費：9 個縣市政府未訂定；7 個縣市政府依國內出差旅費報支要點核實支給；7 個縣市政府依其交通地域環境訂定不同支付標準。

⁵ 警政署 94 年 6 月 20 日警署外字第 0940077298 號函規定

⁶ 台內移字第 0980960953 號令生效日期為 98 年 10 月 25 日。

(四)衛生單位：

1. 口譯費：12 個縣市政府，依行政院衛生署國民健康局外籍配偶照顧輔導基金生育保健通譯補助作業說明，服務年資未滿 1 年，每小時 200 元；服務年資滿 1 年以上者，每小時 300 元。
2. 筆譯費：20 個縣市政府未訂定；另 2 個縣市政府有訂定，但標準不一。
3. 交通費：20 個縣市政府未訂定；另 2 個縣市政府有訂定，但標準不一。

(五)勞政單位：

1. 口譯費：12 個縣市政府，依行政院勞工委員會職業訓練局 96 年⁷函訂，支付標準如下：
 - (1)每案 500 元。
 - (2)如委請其他通譯人員協助之必要，其外籍勞工申訴及勞資爭議案件，其翻譯費用之支給標準，每案以 500 元計。
 - (3)為考量辦理雇主與所聘僱第二類外國人終止聘僱關係驗證程序業務與勞資爭議案件難易程度有異，其翻譯之支付標準以每小時時薪 155 元整為單位支給。
2. 筆譯費：20 個縣市政府未訂定；另 3 個縣市政府有訂定，但標準不一。
3. 交通費：20 個縣市政府未訂定；另 2 個縣市政府有訂定，但標準不一。

移民署於規劃本資料庫之使用平台，曾邀請相關單位研商通譯費用支付標準，因警政、社政、衛政及勞政等單位之通譯費用支付標準依據內容不一，又限於地域環境及業務需求預算，實難訂定統一之通譯費用支付標準。最後決議通譯費用支付標準，係依警政、社政、衛政、勞政及各地方政府依其需求所訂標準支付。

綜上，有關通譯費用支付標準，本資料庫之通譯費用，與產業界、司法單位之標準，差異仍是非常的大，並希望透過研究調查瞭解各使用單位對通譯費用的看法，且是否因假日或夜間而支付不同之通譯費用。

⁷ 96 年 1 月 3 日職外字第 0950069655 號函

第五節 本資料庫使用情形

本節主要說明討論本資料庫之使用介面及管理運用內容，相關內容分述如下：

一、本資料庫使用介面

本資料庫建立前，曾邀請相關單位討論使用需求，規劃使用功能包括通譯人才查詢、通譯人才服務時間維護、通譯人才培訓資料維護、通譯人才個人資料維護、統計報表及系統管理等 6 大項功能，98 年 4 月 1 日至 99 年 5 月 20 日止，各單位使用本資料庫之次數達 5,164 人次，使用人數計 62 人，平均每人使用次數約 83 次，各項使用類別統計如表 2-5-1，各單位執行量如附錄三，各細項功能分述如下：

表 2-5-1 本資料庫使用類別統計

使用項目類別	執行次數
通譯人才查詢	1064
通譯人才服務時間維護	2160
通譯人才培訓資料維護	322
通譯人才個人資料維護	1012
統計報表	401
系統管理	205
合計	
系統使用人次	5164
系統使用人數	62

(一)通譯人才查詢

使用者可透過本介面，點選所需通譯人才語言專長、服務時間、服務領域及服務地區等條件，搜尋所需之通譯人才。

(二)通譯人才服務時間維護

1. 通譯人才通譯服務紀錄維護：填入通譯人員身分證號或統一證號，系統會自動帶入其姓名，然後將通譯人員服務情形，通譯費用計費方式，逐一填入。
2. 通譯服務評價：將通譯人員服務情形，以五級分別進行評比，並以五顆星作為代表，並可以留言推薦通譯人員服務情形。
3. 通譯服務紀錄查詢：通譯使用單位可以透過該項功能，查詢通譯人員通譯服務情形。
4. 通譯人員通譯費用請領清冊：可藉由登打通譯人員服務紀錄情形，編製通譯

人員請領清冊。

(三)通譯人才培訓資料維護

1. 培訓資料新增作業：輸入通譯培訓課程名稱、培訓日期、培訓時數、人數及服務專長、輸入參訓學員統一證號或身分證號，若該參訓學員屬新進通譯人員，系統會將該學員列出，請培訓單位新增該名通譯人員個人通譯資料。
2. 培訓資料查詢：通譯培訓單位及使用單位，可以查詢通譯人才培訓情形。

(四)通譯人才個人資料維護

1. 通譯人員資料新增：填入通譯人員相關個人資料及通譯服務背景（如通譯語言專長、服務領域、服務時間、服務區域）等資料。
2. 通譯人員資料維護：通譯培訓單位（即聯絡窗口），可維護通譯人員個人基本資料。

(五)統計報表：可查詢各縣市通譯人才服務情形。

(六)系統管理：本資料庫系統管理人，可查詢使用相關系統功能。

目前本資料庫所登錄之通譯人才，係由公部門及民間團體包括社政、衛政、警政、教育、勞政、民政等，計 109 個通譯培訓單位(即窗口單位)所推薦之通譯人才所組成，因相關通譯人才之服務紀錄、培訓紀錄、基本資料維護，需透過這些窗口單位維護，惟各窗口單位申請使用權限比率約 46.3%左右(51 人申請)，詳如附錄四。雖曾透過函文及電話聯繫，請各窗口單位配合，效果不佳。因本資料庫平台使用包括公私部門，且跨各類專業領域，需進一步瞭解彙整各窗口單位對本資料庫使用平台運作之建議。

另外，自 98 年 4 月 1 日至 99 年 5 月 20 日止，申請使用本資料庫之使用單位包括警政、社政、衛政、教育、民政、勞政及交通等公私部門，計 87 個單位，其中申請通譯人才查詢計 176 人，通譯人才服務時間維護計 144 人，通譯人才培訓時間維護計 67 人，通譯人才基本資料維護計 66 人，統計報表計 176 人。經統計已申請使用權限人數為 176 人，實際使用人數為 62 人，使用率為 35.23%，需進一步瞭解各單位申請使用與實際使用之落差原因，使用現況詳如附錄五。

二、本資料庫之管理運用

有效管理運用本資料庫，強化本資料庫之通譯專長及語言類別之服務廣度，提升通譯人員相關通譯專業知能及專業服務倫理，增進通譯人員進階專業素養，保障當事人權益及維護通譯服務品質，移民署已擬定本資料庫管理運用計畫，內容如下：

(一)建立本資料庫使用活絡及順暢性（如圖 2-5-1）

1. 持續擴充通譯人才
為擴充通譯人才，請各通譯培訓單位持續將培訓合格之通譯人才加入本資料庫。
2. 增進通譯語言及專長廣度

目前本資料庫熟諳語言最多為越南語，其次是印尼語、英語、泰國語、柬埔寨語、菲律賓語、緬甸語、日語及其他語言（馬來西亞語、德語、法語及阿拉伯語等），並鼓勵各相關通譯培訓單位辦理擴大招募各類語言及通譯專長之通譯人員。

3. 落實通譯人才資料庫管理機制

- (1) 請各通譯聯繫窗口及使用單位定期維護更新通譯人員服務紀錄與服務評價，本資料庫系統將每 3 個月檢視維護通譯人員服務紀錄及服務評價情形，未定期維護者，將以電子郵件通知其維護更新，並於每年 12 月進行檢視，移民署針對仍未定期維護者，將函請其改進。
- (2) 通譯人員服務紀錄將列入通譯服務查詢及後續參與進階通譯培訓參考。

4. 強化通譯人才在職訓練及服務品質管理

- (1) 請各通譯培訓單位每年定期辦理通譯人員在職訓練，經詢問相關就業輔導、移民輔導、警政服務、家庭暴力防治、性侵害防治及衛生醫療之培訓課程及時數內容如表(2-5-2)，各通譯培訓單位得依其需求規劃培訓課程。
- (2) 各單位辦理通譯培訓資訊需函知移民署，並請各單位將通譯人員參與培訓情形，登入通譯人才資料庫，供各相關使用單位參考。
- (3) 移民署針對培訓情形將另於每年 12 月進行檢討，如逾 1 年以上未辦理者，將函請其加強辦理。

(二) 提昇本資料庫通譯服務品質管理 (如圖 2-5-2)

1. 通譯人員通譯服務品質維護

- (1) 為提昇通譯服務品質，各通譯使用單位於使用通譯服務後，對通譯人員之服務品質進行滿意度評價，滿意度分級 1 星至 5 星，1 星表示很差（分數為 1 分），2 星表示差（分數為 2 分），3 星表示普通（分數為 3 分），4 星表示好（分數為 4 分），5 星表示很好（分數為 5 分）。
- (2) 本資料庫每月定期統計通譯人員最近 6 個月內之服務品質，如通譯人員之服務評價平均未達 3 分者，將暫停其通譯服務資格，其個人通譯紀錄雖仍將保留於本資料庫，但各單位於通譯人才資料查詢時，則不會出現該名通譯人員資料。
- (3) 本資料庫每月定期統計是類退場通譯人員名單，並轉知本資料庫聯絡窗口單位，建議對是類通譯人員再進行相關通譯專業培訓及督考，並經本資料庫聯絡窗口單位評估後，再行恢復渠等通譯服務資格。

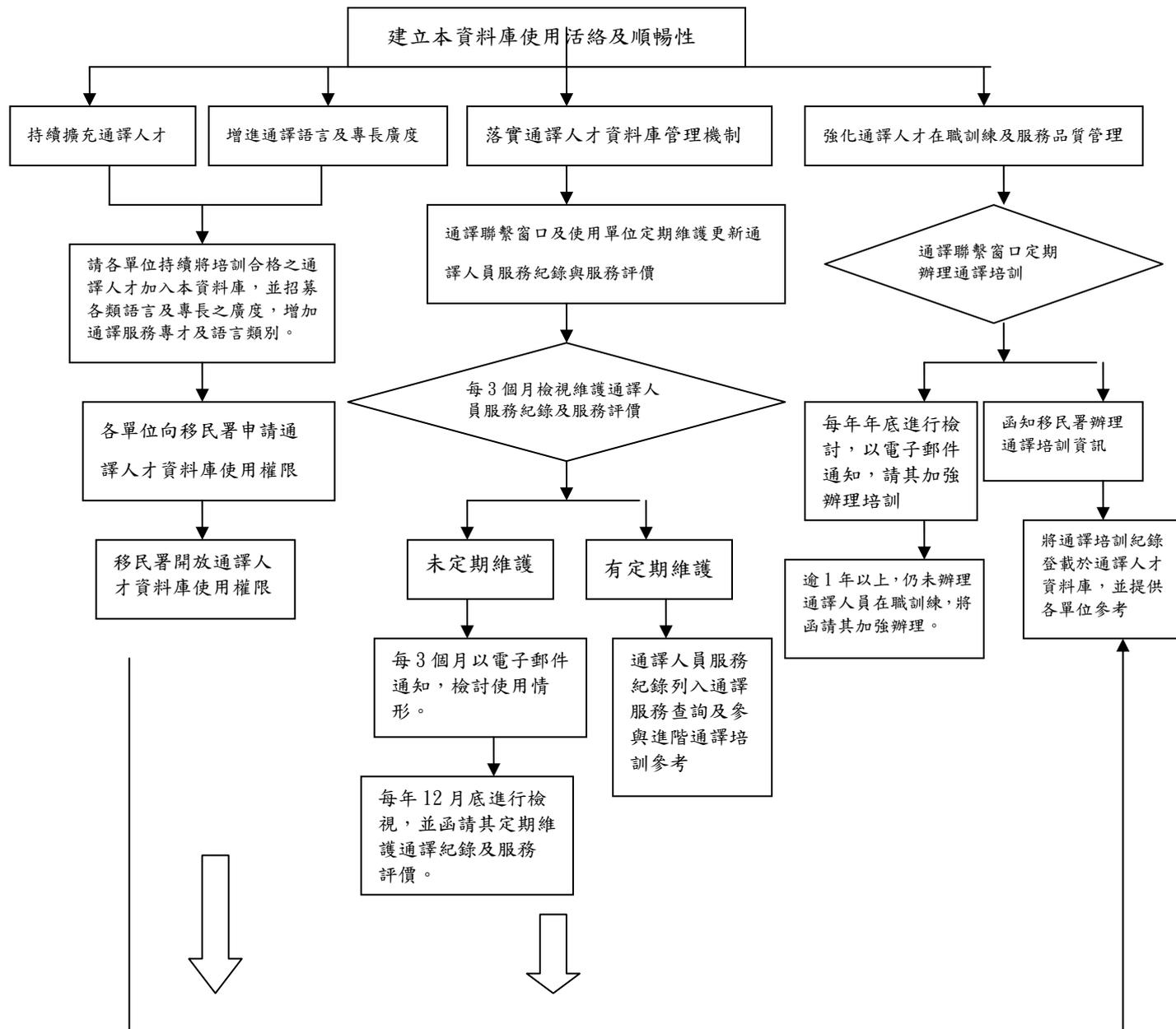
2. 強化通譯人才進階培訓機制

- (1) 請各相關通譯培訓單位依其通譯需求辦理通譯人才進階培訓，並依進階通譯需求規劃課程內容，參與培訓之學員於受訓完畢，通過培訓者，請各單位核發結業證書，相關培訓紀錄請登載於通譯人才資料庫。
- (2) 有關參與通譯進階培訓之對象條件，包括通過通譯服務評價、是否持續提供通譯服務、參與通譯在職訓練及其他評估條件。

(三)通譯人才資料庫績效評估

本署每年將進行通譯人才資料庫績效評估，並預計於 102 年通盤檢討通譯人才資料庫管理運作方式，使通譯人才資料庫運作更為有效益。

為提升通譯人才資料庫使用效益，希望透過本研究調查結果建議，修正計畫內容，使本資料庫使用能落實於實務運作。



通譯人才係指曾參加公部門或民間團體自行辦理或委託辦理通譯人才訓練取得結業證書，具翻譯（含口譯或筆譯）中文及外語能力，且持有中華民國身分證、有效居留證件、長期居留證件或依親居留證並經許可工作者。

各使用單位於使用通譯服務後，對通譯服務品質進行滿意度評價，滿意度分級1星至5星，1星表示很差（分數為1分），2星表示差（分數為2分），3星表示普通（分數為3分），4星表示好（分數為4分），5星表示很好（分數為5分）。本資料庫每月定期統計通譯人員最近6個月內之服務品質，如通譯人員之服務評價平均未達3分者，將暫停其通譯服務資格，其個人通譯紀錄雖仍將保留於本資料庫，但各單位於通譯人才資料查詢時，則不會出現該名通譯人員資料。移民署每月定期統計是類退場通譯人員名單，並轉知本資料庫聯絡窗口單位，建議對是類通譯人員再進行相關通譯專業培訓及督考，並經本資料庫聯絡窗口單位評估後，再行恢復渠等通譯服務資格。

圖 2-5-1 建立本資料庫使用活絡及順暢性

表 2-5-2 本資料庫之通譯人才各領域在職訓練課程

通譯專長領域	課程內容與時數
就業輔導	1. 就業服務相關法令(3 小時) 2. 人口販運被害人安置保護及工作許可相關法令(3 小時) 3. 外籍勞工管理相關注意事項(3 小時) 4. 通譯服務專業倫理及通譯實務經驗交流(3 小時)
移民輔導	1. 外籍人士停(居)留法相關規定(3 小時) 2. 違反在臺停(居)留相關法規(3 小時) 3. 人口販運被害人及疑似人口販運被害人安置保護規定(3 小時) 4. 通譯服務專業倫理及通譯實務經驗交流(3 小時)
警政服務	1. 涉外刑事案件之偵辦(一)例如：賣淫、色情、虛偽結婚、人口販運案件(3 小時) 2. 涉外刑事案件之偵辦(二)例如：竊盜、酒駕、傷害(3 小時) 3. 外籍人士非法入出境偵辦(3 小時) 4. 通譯服務專業倫理及通譯實務經驗交流(3 小時)
家庭暴力防治	1. 家庭暴力防治相關法令(3 小時) 2. 家庭暴力事件之辨識及處遇(3 小時) 3. 家庭暴力防治實務工作流程(3 小時) 4. 通譯服務專業倫理及通譯實務經驗交流(3 小時)
性侵害防治	1. 性侵害防治相關法令(3 小時) 2. 性侵害被害人身心狀況評估(3 小時) 3. 性侵害被害人法律訴訟流程(3 小時) 4. 通譯服務專業倫理及通譯實務經驗交流(3 小時)
衛生醫療	1. 婦女衛生醫療保健(包括產前檢查及產後照護)(3 小時) 2. 嬰幼兒保健及嬰幼兒副食品添加(3 小時) 3. 母乳餵哺(3 小時) 4. 婦女常見癌症(3 小時) 5. 通譯服務專業倫理及通譯實務經驗交流(3 小時)

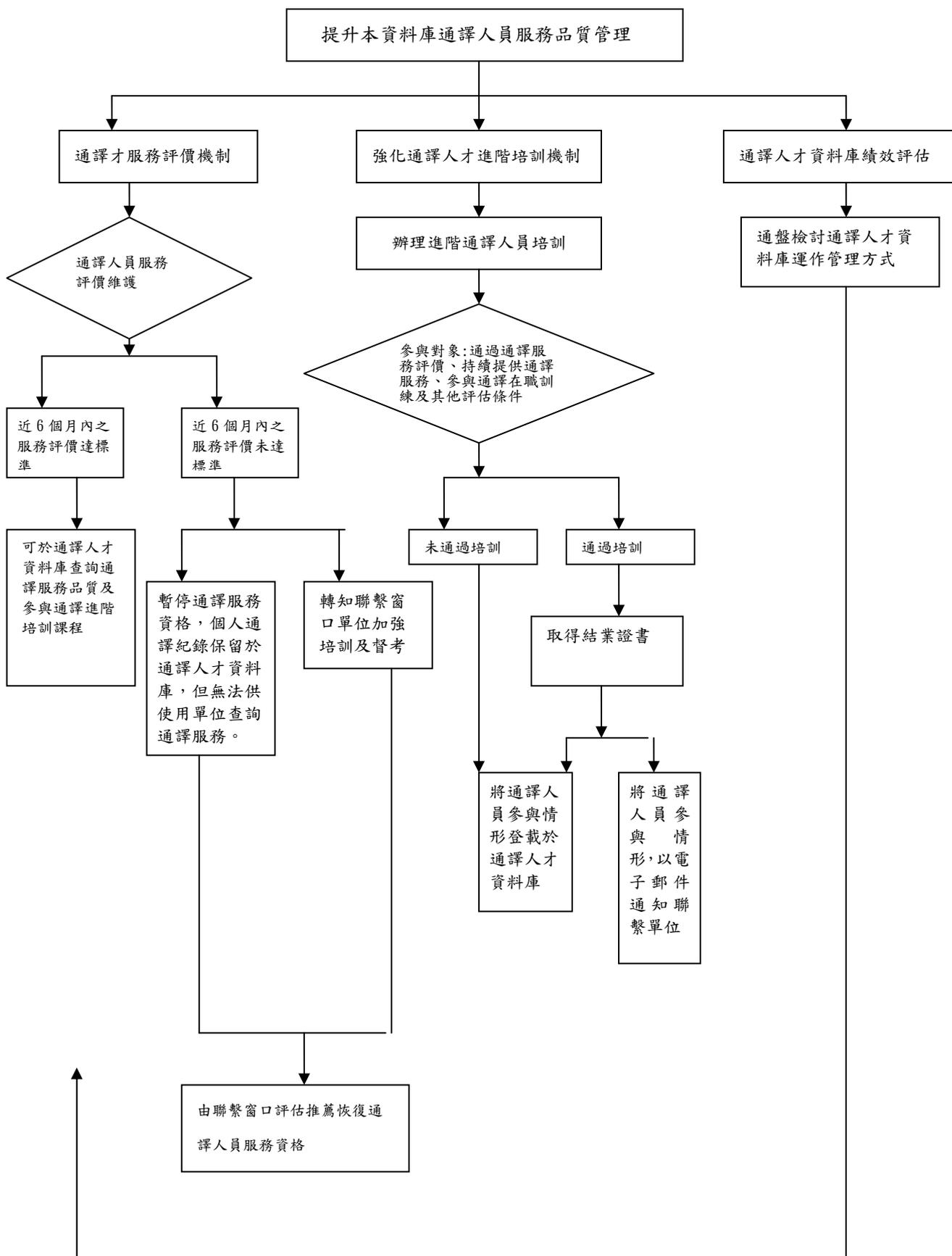


圖 2-5-2 建立本資料庫通譯人員服務品質

第三章 研究設計

本研究主要瞭解本資料庫之執行現況及改進為目的，並採量化與質化並行的研究方法。資料收集方式將採問卷調查及焦點團體。

第一節 研究構念

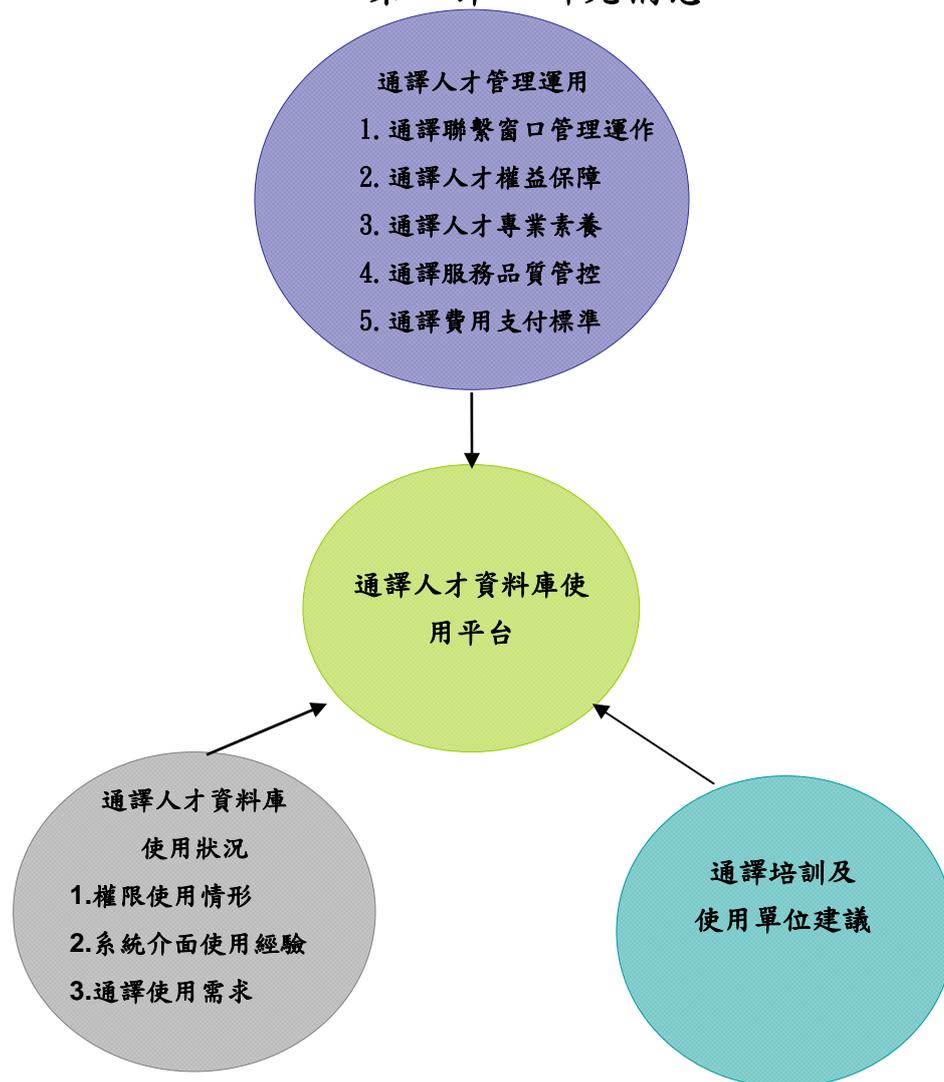


圖 3-1-1 (本研究構念圖)

本研究是從三方面進行調查，包括使用對象使用需求、通譯培訓單位對本資料庫管理運用情形、通譯培訓及使用單位對本資料庫之建議，作為本資料庫平台管理運用之參考，研究的設計也是從這樣的構念出發。

第二節 研究對象

本研究係以本資料庫之通譯使用單位及通譯培訓單位之工作人員為研究對象，瞭解其管理運用及使用需求，並對資料庫使用平台提供相關建議及改進方法。

第三節 資料收集方法

一、問卷調查

問卷調查係在收集本資料庫使用需求、通譯人才管理運用情形及對本資料庫介面之改進建議。本研究問卷依目前本資料庫實際運用情形及相關文獻內容擬定問項，針對研究問卷擬定修正流程及方式，分為三個階段。第一階段問卷設計：問卷初稿擬定後，進行期中審查。第二階段本研究小組邀請相關專家學者，進行專家效度，並將專家學者效度意見彙整，修正問卷。第三階段完成專家效度及問卷修正，供正式調查使用（見附錄六）。

問卷調查方式，係從本資料庫中彙整 184 位包括衛生醫療、警政、社政、民政、教育及司等通譯聯繫單位及使用單位之工作人員，並事先逐一以電話聯繫受訪者，請其協助配合問卷填寫事宜。但其中有 25 位之聯繫單位工作之工作人員，因業務異動已更換工作人員，且新承接人員，多半尚未完全瞭解本資料庫之使用功能，而此部分可能影響本研究無法獲取新舊人員實際使用本資料庫之相關建議。另外，計 7 位人員亦因業務更動或不再承接外籍配偶家庭服務中心業務，不再使用本資料庫，無法配合填寫問卷。

本研究共郵寄 177 份問卷，並致贈受訪者移民署製作的精美宣導品，作為感謝協助填答的小禮物。為提高問卷回收率，研究者於問卷回收截止日期間，再次陸續以電話聯繫，催促其填寫問卷。另針對回收問卷，如有填答不清楚者，並逐一以電話聯繫溝通，確認其填寫內容。最後問卷回收計 167 份，回收率 94.35%，其中有效問卷 151 份，無效問卷 16 份。

有關 151 份有效樣本數，其中各樣本填寫問卷內容說明如下：

1. 曾使用樣本計 56 份，問卷填寫內容包括本資料庫使用經驗；通譯使用需求及通譯人才管理運用等問項。

2. 已申請使用權限，但未上線計 45 份，問卷填寫內容包括已申請使用權限，但未上線原因；通譯使用需求及通譯人才管理運用等問項。

3. 未曾申請使用權限，亦未上線計 50 份，問卷填寫內容包括未申請使用權限，亦未上線之原因；通譯使用需求及通譯人才管理運用等問項。

二、焦點團體

此方法的特色能夠在短時間內針對研究議題，觀察到大量的語言互動和對話，研究者可以從對話和互動取得資料（胡幼慧，民 98）。潘淑滿（民 92）指出焦點團體訪談法可以用來作為研究結果的再確認工作，也可以提供量化資料所無法提供的資料，幫助研究者對研究現象或行動，做深入瞭解。

有關焦點團體對象類別包括目前為通譯培訓單位（或聯繫窗口），其中是否已申請使用權限或上線使用；通譯使用單位，其中是否已上線使用；未加入本資料庫之通譯培訓單位等類別如表 3-1-1，請其對於問卷內容及平台運用介面提供相關意見。

表 3-3-1 本資料庫使用平台執行情形之焦點團體對象

類別	分類	是否使用
一	通譯培訓單位(或聯繫窗口)	已申請使用權限，亦上線使用
		已申請使用權限，但未上線
		未申請使用權限
二	通譯使用單位	已申請使用權限，並已上線
		已申請使用權限，但未上線
三	未加入本資料庫之通譯培訓單位	

本研究共邀請 9 名成員參與焦點團體，大多數現職工作平均年資為 2~3 年，其中 4 位係服務專責外籍人士相關服務機構（如外籍配偶家庭服務中心、移民署及專責外籍配偶民間團體），5 位為非專責外籍人士相關機構。有半數以上每天接觸外籍人士頻率約 1 次以上。而其主要工作性質包括綜合社會福利、移民輔導、家庭暴力及性侵害防治、外籍配偶機（汽）車考照輔導、外籍配偶服務事項、衛生醫療、警政服務（外勞查緝）、人口販運防制及司法服務等，參與者基本資料如表 3-1-2。

表 3-3-2 焦點團體參與者基本資料

編號	性別	職稱	現職工作年資	機構性質	主要工作性質	工作內容接觸外籍人士頻率
1	女	主任	2 年 1 個月	專責外籍人士相關服務機構	綜合社會福利	每天 1 次以上
2	男	科員	3 年 3 個月	專責外籍人士相關服務機構	移民輔導	每天 1 次以上
3	女	秘書長	22 年	非專責外籍人士相關機構	綜合社會福利、家庭暴力及性侵害防治、外籍人士機(汽)車考照輔導、外籍配偶服務事項	每天間接接觸
4	女	科員	4 年 11 個月	非專責外籍人士相關機構	衛生醫療	每週 1 次以上
5	女	社工員	2 年 10 個月	專責外籍人士相關服務機構	移民輔導 外籍人士機(汽)車考照輔導	每天 1 次以上
6	男	警員	2 年 4 個月	非專責外籍人士相關機構	警政服務 (外勞查緝)	每週 1 次以上
7	女	主任	3 年 3 個月	非專責外籍人士相關機構	家庭暴力及性侵害防治、人口販運防制	每週 1 次以上
8	男	檢察官	3 年	非專責外籍人士相關機構	司法服務	不定時，如 1 年約 10 次左右
9	女	執行長	12 年	專責外籍人士相關機構	綜合社會福利、衛生醫療	每天 1 次以上

第四節 研究工具編製

本研究依據研究目的、研究問題及研究方法擬定研究工具，研究工具含問卷（見附錄六）及焦點團體（見附錄七）。

一、問卷編製

本研究依據研究目的與問題，參考相關文獻及目前本資料庫運用情形編製問卷，另經專家效度修正問卷，共計 39 題。問卷題目包括封閉式及開放式問題，內容如下：

- (一)受訪者基本資料（7 題），包括性別、聯絡電話、工作年資、機構性質（專責外籍人士相關服務機構如外籍配偶家庭服務中心、移民署及專責外籍配偶民間團體；非專責外籍人士相關服務機構）及工作接觸外籍人士頻率。
- (二)對本資料庫使用情形（7 題）：瞭解未申請使用權限、亦未曾上線之原因；已申請使用權限，但尚未上線之原因；曾使用者之使用意見；通譯人才培訓課程與時數，未登載於本資料庫之原因；對透過通譯聯繫窗口找到通譯人才之方式是否合宜。
- (三)使用經驗（8 題）：對使用本資料之使用經驗，如相關系統介面操作方便性及更新系統之相關建議。
- (四)通譯需求（6 題）：包括通譯語言、通譯服務領域之需求及通譯人才查詢使用要件。
- (五)人力管理運用服務情形（11 題）：包括通譯聯繫窗口之工作內容、通譯人才權益保障、通譯人才專業素養、通譯服務品質管控、通譯費用支付方式、夜間或假日通譯人運用、通譯人才教育訓練及通譯能力認定等。

二、焦點團體討論大綱

為求焦點團體的討論大綱具開放性，避免領導者過多引導，焦點團體討論大綱係根據研究問題及目的，有以下三個面向討論問題，包括通譯使用服務面視角、對本研究問卷之意見、本研究之建議及參與者基本資料等。就通譯服務面的視角，主要討論對本資料庫之使用看法、使用經驗、通譯人力管理運用之看法及使用情形等；針對本研究的建議，包含問卷內容專家效度的填寫及其他對本研究相關的建議等；參與者基本資料則有姓名、服務單位、性別、現職工作年資、機構性質、主要工作性質及工作內容接觸外籍人士頻率等等。

第五節 資料處理與分析

一、量化-問卷資料分析

問卷調查所收集之資料部分，主要以 SPSS 電腦軟體進行統計分析。

(一)描述統計：

1. 以次數分配、平均數，瞭解樣本基本資料、對本資料庫看法、本資料庫使用經驗及需求及通譯人力管理運用。
2. 本問卷量表採四點量表，計分範圍從”4”「非常同意」至”1”「非常不同意」等分別給予 4 至 1 分。

(二)T 檢定：瞭解不同機構性質在提升本資料庫使用效益、查詢通譯人才考量要件、通譯培訓單位管理運用通譯人才工作內容、通譯人才權益保障、通譯專業素養及假日或夜間通譯人力運用之差異。

二、質化-焦點團體

潘淑滿(民 92)指出，焦點團體訪談的資料分析方法可分為：摘要式(summary)分析及系統登錄式(coding)分析等兩種形式。系統登錄方式的內容分析式可以直接引用(quote)團體參考成員的言詞；研究者在運用登錄式內容分析時，對於資料的選擇需要先詳細檢視一、兩個團體的轉錄資料；然後再根據這些資料發展出假設和分類架構(coding)；最後，再從冗長的轉錄資料中根據分類架構分類後，以便選取合適引用句(quotations)來表達(presentation)內容。研究者在反覆檢視資料中，可進一步發展「比較」的架構，並挑選出最終的論點。

本研究焦點團體進行的過程，徵求受訪者同意，以全程錄音，並以逐字稿的形式轉錄，再以質化結語式、直接分析及系統登錄，進行內容闡釋，除分析個別成員意見及觀點，亦找出團體中主要觀點。為顧及參與者的保密原則，本研究將參與者予以編號，故在內文中如引用參與者談話，即以此編號代替真實姓名，以保障參與者的權益。

第四章 研究結果與討論

本研究依據研究目的與研究問題，分別就研究結果提出討論，本章以本資料庫使用窗口及使用者的問卷調查為主，輔以焦點團體資料分析，討論本資料庫使用狀況、通譯人力管理運用情形及相關建議。

第一節 研究樣本背景資料

本節針對 151 位有效問卷調查受訪者之背景資料討論，受訪者之現職工作年資平均為 7 年 2 個月左右；女性受訪者占 63.9%，男性受訪者占 35.8%；服務機構性質專責外籍人士相關服務機構占 45%，非專責外籍人士相關服務機構占 54.3%。主要工作性質以從事移民輔導工作為最多（30.5%）、其次分別為衛生醫療（23.8%）、家庭暴力及性侵害防治（21.2%）及人口販運防制（20.5%）等。另 35.1% 之受訪者，每天接觸外籍人士頻率至少 1 次以上，其次為每週 1 次以上（25.8%）（參見表 4-1-1）。

表 4-1-1 研究樣本個人基本資料表

(N=151)	個人特徵變項	次數	百分比	排序
性別	男	54	35.8	
	女	96	63.9	
	遺漏值	1	0.7	
機構性質	專責外籍人士相關服務機構	68	45	
	非專責外籍人士相關服務機構	82	54.3	
	遺漏值	1	0.7	
主要工作領域 ⁸ (可複選)	綜合社會福利	27	17.9	5
	家庭暴力及性侵害	32	21.2	3
	衛生醫療	36	23.8	2
	就業輔導	17	11.3	7
	移民輔導	46	30.5	1
	警政服務	24	15.9	6
	人口販運防制	31	20.5	4
	司法服務	17	11.3	7
	機汽車考照輔導	14	9.3	9
	遺漏值	0	0	
工作內容接觸外籍 人士頻率	完全不會接觸	9	6.0	5
	每天 1 次以上	53	35.1	1
	每週 1 次以上	39	25.8	2
	每月 1 次以上	23	15.2	3
	每季 1 次以上	5	3.3	6
	每半年 1 次以上	4	2.6	7
	不定時	14	9.3	4
	遺漏值	4	2.6	

⁸此題為複選題，故百分比總和不等於百分之百

第二節 本資料庫使用狀況

本節旨在討論本資料庫使用狀況，包括權限使用情形、系統介面使用情形及使用需求等面向，且加入焦點團體資料加以分析。

一、權限使用情形

(一)統計分析

有關本資料庫權限使用情形，曾使用者占 37.1%；尚未申請使用權限，未曾上線者，占 33.1%；已申請使用權限，但未上線者占 29.8%（參見表 4-2-1）。

表 4-2-1 權限使用情形

(N=151)	尚未申請使用 權限，未曾上線		已申請使用權 限，但尚未上線		曾使用		遺漏值	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
使用情形	50	33.1	45	29.8	56	37.1	0	0.0

就曾上線之受訪者之使用頻率，每月至少會使用 1 次以上占 33.9%，每季使用 1 次以上占 25%，視業務需要方使用本資料庫占 16.1%（參見表 4-2-2）。

表 4-2-2 曾使用者之使用頻率

(N=56)		每週 1	每月 1	每季 1	每半年	每年 1	視業務	遺漏值
		次以上	次以上	次以上	1 次以	次以	需要	
曾使用之實 際使用頻率	次數	3	19	14	6	4	9	1
	%	5.4	33.9	25.0	10.7	7.1	16.1	1.8
	排序	6	1	2	4	5	3	

受訪者未曾申請使用權限，亦未曾上線的原因，依序分別為：受訪者已使用單位所培訓之通譯人員，所以沒有再申請本資料庫使用權限(60%)；因負責業務不會使用通譯人才資料庫，故無需申請(26%)；因已使用目前單位之資訊系統，故未申請本資料庫(22%)；因業務異動，本項工作沒有交接(22%)；因為尚未申請自然人憑證，故未申請使用權限等(20%)（參見表 4-2-3）。

就已申請使用權限，但未上線原因，依序分別為：受訪者已使用單位現有通譯人才，故無需上線(55.6%)；因目前業務暫時不需要使用本資料庫(44.4%)；因為不會操作本資料庫系統(8.9%)（參見表 4-2-4）。

就整體而言，有關上述統計分析未上線者占 62.9%，多數原因係因已使用目前單位

所培訓之通譯人才，故未上線（分別占 60%及 55.6%）。

表 4-2-3 未曾申請使用權限，亦未曾上線原因⁹

(可複選至多三項)	(N=50)		
	次數	%	排序
因已使用目前單位所培訓之通譯人才，無須另行申請	30	60.0	1
因已使用目前單位之資訊系統，故未申請本資料庫	11	22.0	3
因業務量增加，故未曾申請	3	6.0	6
因業務異動，本項工作無交接	11	22.0	3
因負責業務不會使用通譯人才資料庫，故無需申請	13	26.0	2
因為尚未申請自然人憑證，故未申請	10	20.0	5
遺漏值	0	0.0	

表 4-2-4 已申請使用權限，但尚未上線原因¹⁰

(可複選至多三項)	(N=45)		
	次數	百分比	排序
已使用單位現有通譯人才，無需上線	25	55.6	1
目前業務暫時不需要使用	20	44.4	2
因為業務內容異動，無需再使用	1	2.2	4
因為不會操作本資料庫系統	4	8.9	3
遺漏值	1	0.7	

受訪者認為未將通譯人才培訓課程與時數，登載於本資料庫之原因，主要係因通譯人才個人因素只同意於原單位提供服務，不願將訓練資料登載（38.4%）；其次是因承辦人主要工作非通譯業務，工作繁忙不克登錄（29.8%）；再其次為因承辦人因累積通譯人才一段時間之服務紀錄後，才會至本資料庫登錄（17.2%）。另外有 16.6% 的受訪者反應，因本資料庫系統登錄作業使用不方便，故不登錄，此部分亦為列入本資料系統改進之參考（參見表 4-2-5）。

⁹此題為複選題，故百分比總和不等於百分之百

¹⁰此題為複選題，故百分比總和不等於百分之百

表 4-2-5 通譯人才培訓課程與時數，未登載於本資料庫之原因¹¹

(可複選至多三項)	(N=151)		
	次數	%	排序
通譯人才因個人因素只同意於原單位提供服務，不願將訓練資料登載	58	38.4	1
因承辦人主要工作非通譯業務，工作繁忙不克登錄	45	29.8	2
本資料庫系統登錄作業使用不方便，故不登錄	25	16.6	4
因累積通譯人才一段時間之服務紀錄後，才會至本資料庫登錄	26	17.2	3
遺漏值	10	6.6	

(二)

(二)小結

1. 培養本資料庫使用者與通譯人才合作默契

有關權限使用尚未上線原因，多數因已使用單位所培訓之通譯人才，無須再申請或者因已使用目前單位之資訊系統，故未申請本資料庫，此問題也於焦點團體成員討論。

因行政院國民健康局已於95年建置所屬通譯人員資訊系統，相關衛生醫療單位已配合該系統建檔相關統計報表，因無需將通譯人員資料重覆登載於二套系統，故未申請本資料使用權限(編號4)。

雖然本資料庫系統有設計登錄通譯人員核銷清冊，惟因本府亦有統一核銷清冊格式，所以未使用本資料庫系統登載通譯人員服務紀錄(編號1)。

因本單位已使用現有所培訓之通譯人員，故未申請本料資料庫使用權限(編號5)。

依前述文獻發現國外所設立的語言銀行，係讓具備相關語言的人員與相關工作人員有合作機會，透過一起工作概念，培養出合作默契，避免錯誤翻譯情形(Yu & Williams, 2006；引自游美貴，民98)。多數單位已使用所培訓之通譯人才，是否因與通譯人才建立信任合作關係，即持續使用該通譯人才，除非通譯人才流失，才會再找新的通譯人才，重新建立合作關係。

有時單位所使用的通譯人員名單，都是那些長期使用配合穩定的對象...(編號8)。

有些單位，當取得通譯人員的名單資料後，如後續需要使用通譯服務，便使用原有配合的通譯人員，協助通譯服務，不再透過本資料庫查詢使用通譯人員(編號

¹¹此題為複選題，故百分比總和不等於百分之百

3)。

另外，通譯人才也可能因先前與其他通譯使用單位合作經驗不佳，導致其僅願意於熟悉的單位，提供通譯服務。未來建議通譯使用單位，可以鼓勵開發使用新通譯人才，並應尊重通譯人才之隱私，透過互信合作關係及相關服務品質管機制，建立合作默契後，有更多通譯新血投入通譯各領域服務行列。

有些通譯人員不願加入本資料庫之原因，常因為先前通譯服務經驗不佳，如警政單位於夜間需要通譯服務時，於半夜打電話至通譯人員(外籍配偶)家裏，造成外籍配偶家人的困擾，通譯人員會反應僅同意原培訓單位媒介提供通譯服務，不願意加入本資料庫(編號9)。

2. 改善本資料庫使用自然人憑證登錄方式

當初開發本資料庫系統時，曾邀請相關單位協商討論，為保護個人資訊，評估依目前家庭暴力及性侵害防治資訊系統及外籍與大陸配偶資料庫整合系統之作法，採自然人憑證登錄本系統。惟從實務之問卷調查及焦點團體參與學員反應，造成各界使用的困擾。未來將規劃安全資訊管理之登錄系統，並可同時保障通譯人才的個人資訊。

要進入本資料庫使用，使用者需申請自然人憑證，但會對機構組織造成困難及困擾，如工作人員異動，即需重新申請使用權限(編號3，編號9)。

本資料庫建立初期，使用自然人憑證登錄過程，常出現問題，後來請系統維護協助解決使用問題，目前使用自然人憑證登錄系統情形已改善(編號1)。

二、系統介面使用經驗

(一)統計分析

就曾使用本資料庫之受訪者而言，就非常同意和同意而言，80.4%的受訪者認為本資料庫對其業務有幫助(非常同意14.3%;同意66.1%);有七成認為本系統作業流程符合業務需求(非常同意10.7%;同意66.1%)、資料維護與查詢結果正確無誤(非常同意10.7%;同意67.9%);另有六成認為功能障礙能有效即時排除(非常同意7.1%;同意62.5%)、程式速度能即時回應(非常同意12.5%;同意53.6%)、本資料庫操作方法之便捷(非常同意14.3%;同意48.2%)。惟對本資料庫操作方法便捷有30.4%表示不同意，此部分有待後續改進(參見表4-2-6)。

另就曾使用者之受訪者，對系統各項介面之使用經驗，以非常同意及同意而言，對本資料庫各項系統介面，80.5%認為在人才查詢操作具使用方便(非常同意19.6%;同意60.7%)。其他介面約占六至七成表示具方便性，包括服務紀錄維護之操作(非常同意12.5%;同意58.9%)、服務評價操作(非常同意8.9%;同意66.1%)、服務紀錄

查詢操作(非常同意 8.9%；同意 67.9%)、服務請領清冊操作(非常同意 8.9%；同意 57.1%)、培訓新增作業操作(非常同意 10.7%；同意 58.9%)、培訓資料查詢操作(非常同意 10.7%；同意 62.5%)、個人資料新增之操作(非常同意 10.7%；同意 66.1%)、基本資料維護操作(非常同意 12.5%；同意 66.1%)及人才統計報表操作(非常同意 10.7%；同意 57.1%)。

表 4-2-6 本資料庫使用經驗

(N=56)	非常同意		同意		不同意		非常不同意		遺漏值		平均數
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	
資料庫對您目前業務有幫助	8	14.3	37	66.1	7	12.5	2	3.6	2	3.6	2.91
本系統作業功能符合業務需求	6	10.7	37	66.1	10	17.9	1	1.8	2	3.6	2.85
操作方法便捷	8	14.3	27	48.2	17	30.4	2	3.6	2	3.6	2.73
程式速度能即時回應	7	12.5	30	53.6	16	28.6	1	1.8	2	3.6	2.76
資料維護與查詢結果正確無誤	6	10.7	38	67.9	9	16.1	0	0.0	3	5.4	2.91
功能障礙能有效即時排除	4	7.1	35	62.5	10	17.9	4	7.1	3	5.4	2.70
各項介面使用經驗											2.94

但就本資料庫各項使用介面經驗之方便性，就不同意及非常不同意而言，有 15% 以上，表示不方便，分別包括服務紀錄維護操作(不同意 16.1%；非常不同意 1.8%)；服務請領清冊操作(不同意 17.9%；非常不同意 5.4%)；培訓新增作業(不同意 17.9%；非常不同意 1.8%)；培訓資料查詢(不同意 14.3%；非常不同意 1.8%)；人才統計報表(不同意 17.9%；非常不同意 3.6%)，有 15% 以上，表示不方便(參見表 4-2-7)。

表 4-2-7 本資料庫各項介面使用經驗

(N=56)	非常同意		同意		不同意		非常不同意		遺漏值		平均數
	次數	%	次數	%	次數	次數	次數	%	次數	%	
人才查詢之操作使用方便	11	19.6	34	60.7	5	8.9	3	5.4	3	5.4	3.02
服務紀錄維護之操作使用方便	7	12.5	33	58.9	9	16.1	1	1.8	6	10.7	2.94
服務評價操作使用方便	5	8.9	37	66.1	7	12.5	1	1.8	6	10.7	2.94
服務紀錄查詢之操作使用方便	5	8.9	38	67.9	6	10.7	1	1.8	6	10.7	2.96
服務請領清冊之操作使用方便	5	8.9	32	57.1	10	17.9	3	5.4	6	10.7	2.80
培訓新增作業之操作使用方便	6	10.7	33	58.9	10	17.9	1	1.8	6	10.7	2.90
培訓資料查詢之操作使用方便	6	10.7	35	62.5	8	14.3	1	1.8	6	10.7	2.94
個人資料新增之操作使用方便	6	10.7	37	66.1	6	10.7	1	1.8	6	10.7	2.98
基本資料維護之操作使用方便	7	12.5	37	66.1	6	10.7	0	0.0	6	10.7	3.04
人才統計報表之操作使用方便	6	10.7	32	57.1	10	17.9	2	3.6	7	12.5	2.86

而受訪者認為本資料庫系統應最優先辦理更新作業前三名分別為本資料庫人才查詢 (64.3%)、通譯人才基本資料維護 (46.4%) 及通譯服務紀錄維護 (23.2%) (參見表 4-2-8)。

表 4-2-8 本資料庫系統優先辦理更新作業¹²

(可複選至多 2 項)	(N=56)		
	次數	百分比	排序
通譯人才資料庫查詢	36	64.3	1
通譯服務紀錄維護	13	23.2	3
通譯人才培訓紀錄維護	6	10.7	5
通譯人才基本資料維護	26	46.4	2
通譯人才統計報表	7	12.5	4
遺漏值	2	3.6	

(二)小結

1. 建立本資料庫友善人性化之操作介面

有關本資料庫操作之便捷性應再改善，於焦點團體成員反應系統各項介面都不好使用，未來系統介面更新時，應找相關通譯使用單位人員，進行測試，俾符合友善人性化之操作介面。

本中心同仁使用後，發現系統各介面，非常不好使用，建議未來可將介面修正更為友善簡單化，方便操作使用 (編號 3)。

2. 規劃辦理系統更新作業

本資料庫應再強化通譯人才資料查詢、通譯人才基本資料維護更新及通譯服務紀錄維護等更新作業，俾使相關系統作業符合實際需求面。

有時通譯人員所使用的名單，.....未有更新通譯人員名冊，建議可每年可更新通譯人員名冊 (編號 8)。

本資料庫通譯人才服務紀錄維護部分，因系統剛建立時不太穩定，所建檔的資料於上傳過程，出現資料遺失，後來請系統維護廠商協助修正建檔，解決服務紀錄維護建檔問題.....於使用通譯培訓資料建檔時，登錄所有新增培訓通譯人員後，如欲修正 通譯人員資料，使用介面常出現問題 (編號 1)。

¹²此題為複選題，故百分比總和不等於百分之百

三、通譯使用需求

(一)統計分析

本段落係從使用者角度，探討其查詢通譯人才會考量那些要件、需求語言、專長及如何提升本資料庫使用效益等。從表 4-2-9 查詢使用通譯人才會考量之要件，依其平均數分別為：通譯人才服務評價紀錄(M=3.41)、通譯人才相關服務紀錄(M=3.35)、通譯人才相關培訓紀錄(M=3.23)，最後考量是通譯人才相關學經歷背景(M=3.18)。受訪者於問卷填寫的其他意見，尚會考量通譯人才目前之服務單位。

表 4-2-9 查詢使用通譯人才會考量之要件

(N=151)	非常同意		同意		不同意		非常不同意		遺漏值		平均數
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	
通譯人才相關學經歷背景	42	27.8	93	61.6	15	9.9	0	0.0	1	0.7	3.18
通譯人才服務評價紀錄	63	41.7	87	57.6	1	0.7	0	0.0	0	0.0	3.41
通譯人才相關服務紀錄	55	36.4	92	60.9	3	2.0	0	0.0	1	0.7	3.35
通譯人才相關培訓紀錄	40	26.5	104	68.9	5	3.3	0	0.0	2	1.3	3.23

就所需通譯人才語言專長前五名，分別為印尼語 (66.9%)、越南語 (62.3%)、泰國語 (57%)、菲律賓語 (40.4%) 及柬埔寨語 (34.4%) (參見表 4-2-10)。受訪者於問卷填寫的其他意見包括：東南亞語系通譯人才學經歷具大專以上不多，且因程度高若需負擔家計及考量經濟收入，便至人力仲介公司上班，不會選擇臨時通譯工作；東南亞語系學經歷程度高之通譯人員難覓，常有不同單位找固定通譯人員，造成互搶通譯人員情形；或是因城鄉差距，偏遠地區找不到通譯人員，或僅能找到具口譯能力，而筆譯能力不佳者。

表 4-2-10 所需通譯人才語言專長¹³

(N=151)	越語	泰語	緬甸語	印尼語	柬埔寨語	英語	菲律賓語	日語	韓語	法語	德語	西班牙語	俄語	其他	遺漏值
可複選至多 5 項															
通譯次數	94	86	29	101	52	45	61	16	16	9	5	8	11	2	2
語種 %	62.3	57.0	19.2	66.9	34.4	29.8	40.4	10.6	10.6	6.0	3.3	5.3	7.3	1.3	1.3
專長 排序	2	3	7	1	5	6	4	8	8	11	13	12	10	14	

註：其它填答語種為馬來西亞、巴基斯坦、孟加拉

¹³此題為複選題，故百分比總和不等於百分之百

依就所需通譯服務專長前五名分為家庭暴力防治(60.9%)、陪同偵訊(51.7%)、陪同出庭(47%)、綜合社會福利(42.4%)及關懷訪視(42.4%)等(參見表4-2-11)。而最需要通譯服務時段依序為週末假日(63.3%)、夜間(60.3%)及平日(29.8%)(參見表4-2-12)。

表 4-2-11 所需擴大培訓通譯人才專長領域¹⁴

(N=151) 可複選至多5項		綜合		移民 輔導	陪同 偵訊	家庭		性侵		就業 輔導	陪同 出庭	警政 服務	遺漏 值
		社會 福利	關懷 訪視			暴力 防治	衛生 醫療	害防 治					
通譯 次數	64	64	55	78	92	39	54	24	71	37	1		
領域 %	42.4	42.4	36.4	51.7	60.9	25.8	35.8	15.9	47.0	24.5	0.7		
專長 排序	4	4	6	2	1	8	7	10	3	9			

表 4-2-12 所需通譯人才服務時段¹⁵

(N=151)	平日		夜間		週末假日		遺漏值	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
擴大時段	45	29.8	91	60.3	96	63.3	2	1.3

就停止通譯使用單位使用本資料庫考量因素，最優先考量為：已申請使用權限，但2年內未上線(60.9%)，其次為未於本系統登錄維護通譯人才相關服務紀錄(23.8%)。受訪者填寫的其他建議，因通譯非常態性使用，有案件時才會使用通譯服務，建議勿貿然停止使用權限(參見表4-2-13)。

表 4-2-13 停止通譯使用單位使用本資料庫考量因素

(N=151)	未於本系統登錄							
	已申請使用權限 但2年內未上線		維護通譯人才 相關服務紀錄		其他		遺漏值	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
停止因素	92	60.9	36	23.8	15	9.9	8	5.3

就使用者觀點，要提升本資料庫使用效益之方法，就非常同意及同意者而言，達九成分別為：請各相關單位將培訓合格之通譯人才，加入本資料庫(非常同意29.8%；同意62.9%)；不定時接受相關單位回饋意見(非常同意25.8%；同意67.5%)；加強辦理本資料庫使用教育訓練(非常同意23.2%；同意67.5%)。受訪者填寫的其他建議為應修改自然人憑證登錄方式，提升使用效益；亦有受訪者反應，衛生醫療領域互相支援

¹⁴此題為複選題，故百分比總和不等於百分之百

¹⁵此題為複選題，故百分比總和不等於百分之百

情形已有限，惶論跨領域資源連結（參見表 4-2-14）。

表 4-2-14 提升本資料庫使用效益方法

(N=151)	非常同意		同意		不同意		非常不同意		遺漏值		平均數
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	
加強辦理本資料庫使用教育訓練	35	23.2	102	67.5	8	5.3	1	0.7	5	3.3	3.17
定期召開本資料庫使用網絡會議	25	16.6	90	59.6	30	19.9	1	0.7	5	3.3	2.95
不定時接受相關單位回饋意見	39	25.8	102	67.5	6	4.0	1	0.7	3	2.0	3.21
請各相關單位將培訓合格之通譯人才，加入本資料庫	45	29.8	95	62.9	6	4.0	1	0.7	4	2.6	3.25
彙整各單位使用績效，於相關跨部會會議提出報告檢討	20	13.2	92	60.9	32	21.2	3	2.0	4	2.6	2.88
透過不同管道表揚本資料庫最佳通譯使用人員	32	21.2	78	51.7	32	21.2	2	1.3	7	4.6	2.97

(二)小結

1. 強化培訓東南亞系通譯人才

依問卷調查發現所需通譯人才語言專長前五名，分別為印尼語（66.9%）、越南語（62.3%）、泰國語（57%）、菲律賓語（40.4%）及柬埔寨語（34.4%）。前述文獻指出，我國過去這十年來外來移民人口逐漸快速增加，對於外語的需求以東南亞國家的語言為主，與我們推展國際化的重點語言（英、日語等不同）（劉敏華、駱香潔，民 94）。闕文山（民 94）亦表示，我國大學語言教育一向偏重歐美先進國家和日韓語文，忽視鄰近東南亞國家語言。

另依前文獻討論查詢使用本資料庫語種之前三名分別為越南語、印尼語及英語，與王永慈與彭淑華（民 94）研究發現民間團體運用之通譯語種相同。本資料庫建置之語種雖以越南語占多數，惟其教育程度多數為高中及國中。本次調查受訪者於問卷反應，大專以上東南亞語系通譯人才難覓。

依前教育部統計 98 學年度外籍配偶子女就讀國中小人數，除大陸籍外，東南亞籍次之。為提升東南亞語系的通譯人才，因應多元文化社會需求，建議未來可於大專院校或於高級中學之第二外語學修課課程開設東南亞語系課程，除讓國人學習外，也可以讓新移民子女學習熟悉母語。

2. 加強培訓不同領域之通譯人才

從問卷調查發現需擴大培訓通譯人才專長領域前三名分別為家庭暴防治、陪同偵訊及陪同出庭。依王永慈與彭淑華(民 94)的研究發現，有關各縣市通譯人才運用情形，發現政府部門通譯人才普遍缺乏，只有在人身安全保護方面有超過 70%的縣市有通譯人才（包含越語、印尼語、英語、泰語、柬埔寨語）。而本研究亦發現家庭暴力防治領域之通譯需求性最高，或許因相關單位使用性高，相對需求性亦高。

另受訪者認為需要通譯服務領域的前二、三名為陪同偵訊及陪同出庭，於焦點團體成員也反應此領域的需求性。建議未來相關單位於辦理通譯人才培訓課程時，能加強該領域之通譯人才培訓。

本單位之外勞查緝業務常與地檢署有聯繫，於訊問外勞筆錄時，常需要通譯服務，特別需要具陪同偵訊及警政服務之通譯專長之通譯人員，而且需求時間常是在夜間及假日（編號6）。

目前最常使用通譯服務的是警察機關，建議警察機關應主動加強培訓所需通譯人員，並加強相關法律專業知能培訓，俾能為外籍人士提供更佳通譯服務（編號2）。

3. 提高夜間或假日通譯人才權益保障之配套措施

經調查最需要通譯服務時段為週末假日及夜間時段，惟此時段通譯人才可能因家庭因素無法投入服務，建議宜提高夜間或假日通譯服務之相關配套措施。

本中心培訓外籍配偶擔任通譯人員，因外籍配偶為照顧家庭，提供服務時段是很零散，無法有確定提供通譯服務時間。另外，外籍配偶為照顧家庭，通常不易配合於夜間或假日擔任通譯人員（編號5）。

4. 擴大培訓偏遠地區之通譯人才

在問卷調查發現因城鄉差距，偏遠地區通譯資源較為缺乏。為均衡城鄉差距，宜加強擴大招募偏遠地區所需之通譯人員。

第三節 通譯人才管理運用

本節係從通譯聯繫窗口管理運用、通譯人才權益保障、通譯人才專業素養、通譯服務品質管控、通譯費用支付標準及夜間或假日通譯人力運用等面向，分析討論通譯人才管理運用情形。

一、通譯聯繫窗口管理運用

(一)統計分析

以非常同意及同意者而言，有九成以上的受訪者認為可透過聯繫窗口，再次過濾確認通譯服務情形(非常同意 24.5%；同意 68.9%)；通譯人才感覺比較受到保護，個人資料不易外洩(非常同意 31.8%；同意 59.6%)；另有八成的受訪者認為透過本資料庫找到的通譯人才，服務品質較有保障(非常同意 26.5%；同意 62.3%)；使用本資料庫可快速找到通譯人才(非常同意 24.5%；同意 60.3%) (參見表 4-3-1)。

表 4-3-1 透過本資料庫找到通譯人才之看法

(N=151)	非常同意		同意		不同意		非常不同意		遺漏值		平均數
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	
通譯人才感覺比較受到保護，個人資料不易外洩	48	31.8	90	59.6	11	7.3	1	0.7	1	0.7	3.23
可透過聯繫窗口，再次過濾確認通譯服務人員服務情形	37	24.5	104	68.9	8	5.3	1	0.7	1	0.7	3.18
使用本資料庫可快速尋找到通譯人才	37	24.5	91	60.3	16	10.6	4	2.6	3	2.0	3.09
透過本資料庫找到的通譯人才，服務品質較有保障	40	26.5	94	62.3	14	9.3	1	0.7	2	1.3	3.16

透過本資料庫找到通譯人才，可能面臨的問題，就非常同意及同意而言，有八成的受訪者認為若聯繫不上窗口工作人員，無法即刻找到通譯人才(非常同意 25.8%；同意 60.3%)；常於假日及夜間，無法找到通譯人才(非常同意 25.2%；同意 56.3%)；第一次透過通譯聯繫窗口找到通譯人才後，因已有聯絡方式，即不再透過聯繫窗口(非常同意 21.9%；同意 58.3%)。另進入本資料庫系統流程太繁瑣費時為 64.2%(非常同意 11.9%；同意 52.3%)；本資料庫系統不穩定，無法順利查詢到通譯人才為 42.4%(非常同意 6.6%；同意 35.8%) (參見表 4-3-2)。

受訪者認為通譯聯繫窗口之工作內容，就非常同意及同意而言，有九成以上的受訪者認為應定期辦理通譯人才在職訓練，提升通譯專業知能(非常同意 36.4%；同意 59.6%)；通譯人才基本資料建立及更新(非常同意 29.1%；同意 68.9%)；與公部門及相關團體聯繫溝通通譯人才服務情形(非常同意 24.5%；同意 68.9%)；對通譯人才定期服務品質考核(非常同意 24.5%；同意 68.2%)；更新通譯聯繫窗口工作人員(非常同意 23.2%；同意 67.5%) (參見表 4-3-3)。

表 4-3-2 透過本資料庫找到通譯人才，可能面臨問題

(N=151)	非常同意		同意		不同意		非常不同意		遺漏值		平均數
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	
若聯繫不上窗口工作人員，無法即刻找到通譯人才	39	25.8	91	60.3	11	7.3	0	0.0	10	6.6	3.20
常於假日及夜間，無法找到通譯人才	38	25.2	85	56.3	18	11.9	0	0.0	10	6.6	3.15
第一次透過通譯聯繫窗口找到通譯人才後，因已有聯絡方式，即不再透過聯繫窗口	33	21.9	88	58.3	21	13.9	0	0.0	9	6.0	3.09
進入本資料庫系統流程太繁瑣費時	18	11.9	79	52.3	40	26.5	1	0.7	13	8.6	2.83
本資料庫系統不穩定，無法順利查詢到通譯人才	10	6.6	54	35.8	65	43.0	0	0.0	22	14.6	2.58

表 4-3-3 通譯聯繫窗口工作內容

(N=151)	非常同意		同意		不同意		非常不同意		遺漏值		平均數
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	
定期辦理通譯人才在職訓練，提升通譯專業知能	55	36.4	90	59.6	4	2.6	1	0.7	1	0.7	3.33
通譯人才基本資料建立及更新	44	29.1	104	68.9	3	2.0	0	0.0	0	0.0	3.27
對通譯人才定期服務品質考核	37	24.5	103	68.2	8	5.3	3	2.0	0	0.0	3.15
處理通譯使用單位詢問轉介通譯人才提供通譯服務	32	21.2	114	75.5	4	2.6	1	0.7	0	0.0	3.17
與公部門及相關團體聯繫溝通通譯人才服務情形	37	24.5	104	68.9	8	5.3	0	0.0	0	0.0	3.19
更新通譯聯繫窗口工作人員	35	23.2	102	67.5	6	4.0	1	0.7	2	1.3	3.19

(二)小結

1. 改善本資料庫平台之使用共識

研究調查發現，多數受訪者同意通譯聯繫窗口制度及聯繫窗口工作內容，但於實務操作運用層面卻困難重重，研究調查發現可能會於夜間或假日無法即時找到通譯人才；或有些單位取得通譯人才名冊後，即不再使用本資料庫查詢通譯人才。另本資料庫建置迄今，因工作人員異動，業務未能銜接，承辦人及通譯人才資料未及時更新。於焦點團體成員雖建議由各縣市整合通譯資源網絡，由某一單位擔任通譯窗口，惟其他成員似不同意該作法，恐加重該單位之業務負荷量。建議強化通譯聯繫窗口網絡互動，建立平台互助共識，各單位就其所培訓通譯人才，能更新其相關通譯培訓或使用紀錄。

因為本資料庫係透過通譯聯繫窗口找到通譯人員，因承辦人聯絡電話都是上班時間，如夜間或假日緊急需要通譯服務，無法及時找到通譯人員（編號7）。

有些單位，當取得通譯人員的名單資料後，…不再透過本資料庫查詢使用通譯人員（編號3）。

本資料庫建置時係透過各縣市聯繫窗口提供通譯人員名冊，但目前某些單位聯繫工作人員已異動，從第1次建檔資料至今，即未更新。為使通譯聯繫窗口能更彈性，建議可採類似新竹縣服務站模式，整合衛生、教育及移民輔導通譯資源，由服務站統一為聯繫窗口，取代目前由各單位自行為聯繫窗口（編號7）。

有關通譯聯繫窗口，整合統籌由各縣市服務站為聯繫窗口，因各縣市外籍人士人數不同，如臺北縣及桃園縣外籍人士占相當高比例，聯繫窗口如由服務站統籌處理，恐會造成困擾。政府建置通譯人才服務平台，是非常好的措施，但於操作面向如何去克服，應再考量評估（編號9）。

2. 評估開放通譯人才聯繫資訊及使用權限

依前述文獻發現，如澳洲國家翻譯認證局(NAATI)、美國譯者協會(ATA)及國立編譯館等，所建置之通譯人才查詢平台，係可於線上查詢聯繫通譯人才。未來或許可以採此方式聯繫通譯人才，補強找不到聯繫窗口人員時，無法找到通譯人才的窘境，惟此方式需經過通譯當事人同意，且應注意開放個人資訊查詢的範圍。

另一方面，可考量開放通譯人才申請使用權限，其可以進入系統更新之個人聯繫資訊及查詢其個人服務評價，其亦可以對通譯使用單位進行服務評價，保障其權益。

...可以讓通譯人員對通譯使用單位及通譯聯繫窗口進行服務評價，非僅單方面由通譯使用單位對通譯人員進行服務評價.....（編號4）。

3. 設置專責通譯服務機構

依相關文獻發現，美國譯者協會(ATA)係提供會員專業訓練及教育、建立聯繫網絡的機會、舉辦研討會及認證測驗、提供客戶教育及為譯者爭取合理工作條件。而澳洲因應多元移民政策所帶的多元民族，設置澳洲國家翻譯認證局(NATTI)，係非營利公營公司。NATTI的認證資格是澳洲唯一被接受的口筆譯專業資格。凡有意從事口譯或筆譯工作者都可以透過其各項分級測驗，檢視所適合從事的翻譯工作。

目前本資料庫平台係結合社政、衛政、教育、勞政及移民署等所建置培訓的通

譯人才，相關通譯平台聯繫窗口工作人員，因業務異動人員常變動，致未更新通譯人才名冊最新資料。研究調查亦發現承辦人主要工作非通譯業務，工作繁忙而未將通譯人才服務情形登錄於本資料庫。建議可以比照國外模式，設立專責通譯服務機構，處理轉介通譯服務、辦理通譯培訓及倡導通譯人才權益，同時解決不同通譯聯繫窗口，聯繫通譯人才所產生的問題。

二、通譯人才權益保障內容

(一)統計分析

有關通譯人才權益保障部分，就非常同意及同意而言，有九成的受訪者認為通譯人才個人資料獲得保密(非常同意 52.3%；同意 45.7%)；獲得合理通譯報酬(非常同意 49%；同意 48.3%)；提供友善通譯環境(如提供錄音/影設備)(非常同意 45%；同意 55%)；事先瞭解案情，與被通譯人員事先溝通(非常同意 45%；同意 47.7%)；提供多國語通譯手冊(非常同意 37.1%；同意 56.3%)。有八成受訪者認為提供通譯人員保險(非常同意 33.1%；同意 56.3%)。有六成的受訪者認為於通譯服務過程提供接送交通工具(非常同意 21.9%；同意 46.4%) (參見表 4-3-4)。另外，受訪者填寫其他意見包括：提供交通費補助較提供接送交通工具實際；因通譯人才長期為母國同胞翻譯，常於提供通譯服務後，怕被報復，或產生愧疚及同情心，對此應對通譯人才情緒支持及督導。

(二)小結

有關通譯人才權益保障是多面向的，於焦點團體成員反應，有些單位對通譯人才的權益並不重視，未告知其相關通譯服務案件及所需時間。另就前述移民署曾於 97 年調查各縣市相關單位交通費支付標準，發現多數縣市之相關單位未訂定通譯人才交通費支付標準，如有訂定者，其標準係依國內出差旅費報支要點核實支付及依實際車程核實支付。

有時警察局於使用通譯服務時，常直接找新住民，且未事先告知通譯案件類型，通譯人員有時於警察局一待就到晚上，都沒有告知通譯人員究竟需要通譯時間有多久...(編號 4)。

綜合問卷調查及焦點團體討論，通譯人才權益的保障內容，依其順序如下：

1. 個人資料獲得保密。
2. 獲得合理通譯報酬。
3. 提供友善通譯環境(如提供錄音/影設備)。
4. 事先瞭解案情，與被通譯人員事先溝通。
5. 提供多國語通譯手冊。
6. 提供通譯人員保險。
7. 於通譯服務過程提供接送交通工具或交通費補助。

8. 提供通譯人才情緒支持與督導。

表 4-3-4 通譯人才權益保障內容

(N=151)	非常同意		同意		不同意		非常不同意		遺漏值		平均數
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	
於通譯服務過程提供接送交通工具	33	21.9	70	46.4	43	28.5	3	2.0	2	1.3	2.89
提供通譯人才保險	50	33.1	85	56.3	15	9.9	1	0.7	0	0.0	3.22
事先瞭解案情，並與被通譯人員事先溝通	68	45.0	72	47.7	7	4.6	3	2.0	1	0.7	3.37
獲得合理通譯報酬	74	49.0	73	48.3	4	2.6	0	0.0	0	0.0	3.46
通譯人才個人資料獲得保密	79	52.3	69	45.7	3	2.0	0	0.0	0	0.0	3.50
提供友善的通譯環境(如提供錄音/影設備)	68	45.0	83	55.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3.45
提供多國語通譯手冊	56	37.1	85	56.3	5	3.3	1	0.7	4	2.6	3.33

三、通譯人才專業素養

(一)統計分析

就非常同意及同意而言，有九成的受訪者認為通譯人才專業素養包括保密原則(非常同意 65.6%；同意 34.4%)；精確口譯能力(非常同意 58.9%；同意 41.1%)、公正利益迴避原則(非常同意 58.3%；同意 41.7%)；持續接受通譯專業培訓(非常同意 46.4%；同意 51%)；與被通譯人員、通譯使用單位及通譯培訓單位維持中立專業關係(非常同意 53.6.1%；同意 45.7%) (參見表 4-3-5)。另外，受訪者填寫的其他意見包括：通譯人才需界線清楚且遵守專業倫理；成為一名優秀通譯人才，除具外語能力、口譯技巧與通譯專業領域之知識外，尚需要不同的文化認知；禁止通譯人才藉由通譯工作向新移民從中獲利，如從事仲介相關工作或協助服務對象代辦證件。

表 4-3-5 通譯人才專業素養

(N=151)	非常同意		同意		不同意		非常不同意		遺漏值		平均數
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	
精確的口譯能力	89	58.9	62	41.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3.59
公正及利益迴避	88	58.3	63	41.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3.58
持續接受通譯專業培訓	70	46.4	77	51.0	3	2.0	0	0.0	1	0.7	3.45
保密原則	99	65.6	52	34.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3.66
與被通譯人員、通譯使用單位及通譯培訓單位維持中立專業關係	81	53.6	69	45.7	1	0.7	0	0.0	0	0.0	3.53

就提升通譯專業素養方面，86.8%的受訪者認為通譯人才應持續接受教育訓練(參見表 4-3-6)。至於多久接受教育訓練，有 44.4%受訪者表示，應定期接受教育訓練；另有 35.1%表示，視業務預算情形(參見表 4-3-7)。就應定期接受教育訓練的受訪者中，約每半年辦理教育訓練，其中基礎課程與通譯專業倫理時數分別為 4 小時(參見表 4-3-8)。

有關通譯人才是否需接受進階教育訓練，有 78.8%的受訪者認為應接受進階教育訓練，(參見表 4-3-9)。至於多久接受教育訓練，則有 40.4%受訪者表示，視業務預算；另有 30.5%表示，應定期安排接受進階教育訓練(參見表 4-3-10)。就應定期接受進階教育訓練的受訪者中，約每 1 年辦理 1 次教育訓練，其中基礎課程為 4 或 8 小時，通譯專業倫理時數分別為 4 小時(參見表 4-3-11)。

至於通譯人才接受通譯教育訓練後，57%的受訪者認為須接受該領域之通譯專業能力測驗，有 31.1%表示沒有意見，另 9.3%表示不用(參見表 4-3-12)。

表 4-3-6 通譯人才是否需持續接受教育訓練

(N=151)	是		否		無意見		遺漏值	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
持續接受教育訓練	131	86.8	7	4.6	12	7.9	1	0.7

表 4-3-7 多久接受教育訓練

(N=131)	定期訓練		視業務預算		其他		遺漏值	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
多久接受教育訓練	67	44.4	53	35.1	6	4.0	5	3.3

表 4-3-8 訓練課程時數

(N=67)	辦理次數	基礎課程時數	通譯專業倫理時數
眾數	6 個月 1 次	4	4

表 4-3-9 通譯人才是否需持續接受進階教育訓練

(N=151)	是		否		無意見		遺漏值	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
持續接受教育訓練	119	78.8	12	7.9	19	12.6	1	0.7

表 4-3-10 多久接受進階教育訓練

(N=119)	定期訓練		視業務預算		其他		遺漏值	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
多久接受進階教育訓練	46	30.5	61	40.4	8	5.3	4	2.6

表 4-3-11 進階訓練課程時數

(N=46)	辦理次數	基礎課程需時	通譯專業倫理時數
眾數	1 年 1 次	4 或 8 小時	4

表 4-3-12 通譯人才接受通譯教育訓練後是否須接受該領域之通譯專業能力測驗

(N=151)	是		否		無意見		遺漏值	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
能力測驗	86	57.0	14	9.3	47	31.1	4	2.6

(二)小結

1. 通譯人才專業素養

於焦點團體成員，有關通譯人才專業素養，也應考量其學經歷背景。

通譯人才是否應有基本學歷要求，且具聽、說、讀、寫能力，本會曾遇到越南團體來臺參訪，請外籍配偶擔任通譯人員，不知是否因為教育程度關係、生活經驗關係，那次外籍配偶就無法翻譯得很好（編號3）。

經彙整問卷調查及焦點團體意見，有關通譯人才專業素養，依其順序分別如下：

- (1) 保密原則，不應透露相關通譯內容予相關人士。
- (2) 精確口譯能力。
- (3) 公正及利益迴避，謹守界線與通譯專業倫理。
- (4) 持續接受通譯專業培訓。
- (5) 專業資格，具相關學經歷背景及跨文化知能。
- (6) 禁止提供相關建議，如從事仲介相關工作或協助服務對象代辦證件。

2. 通譯專業培訓

依統計分析發現，有八成的受訪者皆同意通譯人才需持續接受教育訓練，有關教育訓練應每半年辦理 1 次，進階教育訓練應每年辦理 1 次。而課程時數，在一般教

育訓練之基礎課程與通譯專業倫理時數分別各為 4 小時；進階教育訓練之基礎課程時數為 4 或 8 小時，通譯專業倫理時數為 4 小時。此部分，於焦點團體成員亦有相同的反應。

為維持通譯人員專業素養，通譯人員至少每 6 個月接受在職訓練，另包括進階訓練。有關通譯領域分類很重要，包括那些範圍，才能規劃教育訓練內容，這樣通譯人才資料庫之通譯人員有不斷接受訓練，才可勘使用....(編號 3)。

有關通譯培訓課程內容，經焦點團體參與成員討論，應包括通譯專業倫理、基本法規認識課程，而通譯人才本身也對法律課程相當有興趣參與。

通譯人員除具基本能力技巧外，通譯人員應具有專業倫理，本會辦理通譯培訓課程，第一堂課即是通譯專業倫理...(編號 3)。

因刑事訴訟法明定法院需有司法通譯，在司法案件開庭應訊，有時需要通譯服務，通譯人員需要有基本法規解釋能力，通譯人員於在職訓練課程，需要培訓基本法規翻譯能力...(編號 8)。

本會日前與法律扶助基金會辦理通譯人才法律專業培訓課程，參與人員非常踴躍，通譯人員似乎非常希望增加法律相關專業知識的通譯訓練課程(編號 7)。

3. 通譯人才能力認定

依前述統計發現，受訪者認為通譯人才接受通譯教育訓練後是否須接受該領域之通譯專業能力訓練，雖然有 57% 同意應接受能力測驗，但有 31.1% 表示無意見、9.3% 表示不用。如前文獻劉敏華、駱香潔（民 94）從檢視國內與翻譯相關的資格認證情形，發現國內對於翻譯能力的檢定並不重視其專業性，通譯專業要求不高，其實反映需求不高的事實。但於焦點團體參與成員反應，卻相當注重通譯人才能力認定。

本會於 10 年前即開始投入通譯人才培訓，培訓對象需具高中教育程度，參訓者需初步接受考試通過，再接受通譯培訓，結訓通過後核發結業證書，成為通譯人才(編號 3)。

4. 通譯使用相關單位應編列通譯預算

雖然使用通譯服務，並非廣泛性，很容易被忽略，但對外籍人士的權益保障卻是相當重要。在統計分析發現，有關辦理通譯人才教育訓練及進階教育訓練之看法，35.1% 及 40.4% 的受訪者認為需視業務預算，可假想預見通譯業務並沒有受到重視，但無持續的培訓，如何去要求通譯專業素養及通譯服務品質呢？為保障外籍人士權益及相關通譯服務品質，建議相關單位應編列通譯預算，辦理通譯人才教育訓練及提

高通譯人才相關通譯費用。

四、通譯服務品質管控

(一)統計分析

有關如何管控通譯服務品質，就非常同意及同意而言，96.1%認為直接向通譯聯繫窗口反應，請其加強通譯人員專業訓練（非常同意 39.1%；同意 57%）；93.5%認為於本資料庫登錄通譯人員服務評價，作為本資料庫通譯品質之控管並提供其他單位使用參考（非常同意 32.5%；同意 61.6%）；81.5%認為以後不再聘請該通譯人員提供服務（非常同意 26.5%；同意 55%）；70.2%認為直接向通譯人才反應（非常同意 15.2%；同意 55%）（參見表 4-3-13）。

而通譯人員停止於本資料庫服務原因，就非常同意及同意而言，依序為通譯人才服務態度不佳（非常同意 41.7%；同意 52.3%）、通譯人才另謀他職（非常同意 24.5%；同意 56.3%）及通譯人才於 1 年以上未提供通譯服務（非常同意 10.6%；同意 50.3%）（參見表 4-3-15）。另外受訪者填寫之其他意見，包括：因通譯工作機會過少，且大都為時薪無保障工作，通譯人才通常有正職工作，而兼做通譯工作，需評估是否以其 1 年以上未提供通譯服務，而停止其服務機會。另如發現通譯人才服務品質不佳或未遵守倫理守則，如保密中立原則與仲介公司有交易往來，則應停止於本資料庫提供通譯服務。

表 4-3-13 通譯服務品質管控

(N=151)	非常同意		同意		不同意		非常不同意		遺漏值		平均數
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	
直接向通譯聯繫窗口反應，請其加強通譯人才專業訓練	59	39.1	86	57.0	4	2.6	2	1.3	0	0.0	3.34
直接向通譯人才反應	23	15.2	83	55.0	42	27.8	3	2.0	0	0.0	2.83
於本資料庫登錄通譯人才服務評價，作為本資料庫通譯品質之控管並提供其他單位使用參考	49	32.5	93	61.6	8	5.3	1	0.7	0	0.0	3.26
以後不再聘請該通譯人才提供服務	40	26.5	83	55.0	27	17.9	1	0.7	0	0.0	3.07

表 4-3-14 通譯人才停止於本資料庫服務原因

(N=151)	非常同意		同意		不同意		非常不同意		遺漏值		平均數
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	
通譯人才服務態度不佳	63	41.7	79	52.3	7	4.6	2	1.3	0	0.0	3.34
通譯人才於 1 年以上未提供通譯服務	16	10.6	76	50.3	50	33.1	7	4.6	2	1.3	2.68
通譯人才已另謀他職	37	24.5	85	56.3	20	13.2	7	4.6	2	1.3	3.02

(二)小結

有關通譯人才服務品質管控，除加強通譯人才教育訓練及遵守通譯專業倫理外，本資料庫通譯服務評價方式也需通盤評估改進。本資料庫對通譯人才之服務品質進行滿意度評價，滿意度分級1星至5星，1星表示很差（分數為1分），2星表示差（分數為2分），3星表示普通（分數為3分），4星表示好（分數為4分），5星表示很好（分數為5分）。系統每月統計通譯人才最近6個月內之服務品質，如通譯人才之服務評價平均未達3分者，將暫停其通譯服務資格，其個人通譯紀錄雖仍將保留於本資料庫，但各單位於通譯人才資料查詢時，則不會出現該名通譯人才資料。系統會每月定期統計是類退場通譯人才名單，並轉知本資料庫聯絡窗口單位，建議對是類通譯人才再進行相關通譯專業培訓及督考，並經本資料庫聯絡窗口單位評估後，再行恢復其通譯服務資格。目前已被評價之42名通譯人才，尚無評價不佳情形。

於焦點團體成員亦反應，未來規劃更新本資料庫系統時，將依不同層面進行評價，如通譯專業素養、通譯專業倫理、服務態度及其他意見，並需留給予評價單位資訊，通譯人才也可上線看到自己被評價的情形，各項評價其中一項未達3分者，將暫停其通譯服務資格，後續依原規劃之退場機制進行。

有關通譯服務品質滿意度評價，無相關評量標準，係屬整體性評價，這樣方式是否周全，係再評估考量（編號8）。

有關通譯服務評價部分，可細分為專業倫理、口譯能力、筆譯能力、服務態度等不同評價項目，且應顯示評價單位（編號7）。

本資料庫所建置之通譯人才應建立更新機制，如通譯人員無意願再提供通譯服務或通譯人員評價不佳等，後續相關處理機制（編號3）。

五、通譯費用支付標準及夜間或假日通譯人力運用

(一)統計分析

有關通譯費用支付標準，57%受訪者同意按件計酬，平日每件500元，夜間及假日每件1,000元；24.5%同意按時計酬，平日每小時300元，夜間及假日每小時500元。受訪者填寫的其他意見包括視業務預算情形、依案件繁簡程度及與通譯人員協商通譯費用等（參見表4-3-15）。

至於如何提高通譯人才同意於夜間或假日提供通譯服務，就非常同意及同意者而言，有九成以上認為應提高通譯費用（非常同意49%；同意44.4%）。八成以上認為提供接受通譯人員交通工具，維護其人身安全（非常同意44.4%；同意45%）；提供通譯人員保險（非常同意39.1%；同意48.3%）。有七成以上認為擴大辦理通譯培訓（非常同意25.2%；同意51.7%）；不用透過通譯聯繫窗口，直接找到通譯人員（非常同意23.2%；

同意 47%)(參見表 4-3-15)。

表 4-3-15 通譯費用支付標準

(N=151)	按件				按時				其他		遺漏值	
	次數	%	平日	夜間	次數	%	平日	夜間	次數	%	次數	%
			價	價			價	價				
支付標準	86	57.0	500	1000	37	24.5	300	500	22	14.6	6	4.0

註：價錢以眾數計

表 4-3-16 如何提高通譯人才同意於夜間或假日提供通譯服務

(N=151)	非常同意		同意		不同意		非常不同意		遺漏值		平均數
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	
提高通譯費用	74	49.0	67	44.4	9	6.0	0	0.0	1	0.7	3.43
提供接送通譯人才之交通工具，維護其人身安全	67	44.4	68	45.0	12	7.9	3	2.0	1	0.7	3.33
提供通譯人才保險	59	39.1	73	48.3	14	9.3	3	2.0	2	1.3	3.26
不用透過通譯聯繫窗口，直接可以找到通譯人才	35	23.2	71	47.0	36	23.8	8	5.3	1	0.7	2.89
擴大辦理通譯培訓	38	25.2	78	51.7	26	17.2	2	1.3	7	4.6	3.06

(二)小結

有關通譯費用支付標準，為通譯人才權益保障重要指標。焦點團體成員建議不同時段之通譯費用應不相同，夜間通譯應有不同的保障內容，或依不同能力等級支付不同的通譯費用。

有關通譯費用支付標準支付不一，如警政單位以每案 500 元計算，費用偏低，對通譯人員似乎有些不公平。通譯費用建議可以採以小時計算（編號 4、編號 8）。

目前亟需要夜間及假日通譯人員，為有效增加該時段通譯人員，通譯費用及安全保障應相對提高（編號 3）。如提高夜間通譯費用、提供接送交通工具及保險等（編號 3）。

因為通譯費用給付標準不一，翻譯結果成效亦不同，未來建議可以採能力分級，訂定不同通譯支付標準（編號 3）。

第四節 不同機構性質在本資料庫使用狀況與通譯人才管理運用之差異

本節試以從專責外籍人士相關輔導機構(如外籍配偶家庭服務中心、民間專責外籍人士服務機構及移民署)與非專責外籍人士相關輔導機構,在本資料庫使用狀況與通譯人才管理運用之差異。

一、不同機構性質在使用本資料庫之差異

從表 4-4-1 可知,在查詢使用通譯人才考量要件,不同機構性質在通譯人才相關學經歷背景($t=2.058, p<.05$)、通譯人才服務評價紀錄($t=2.940, p<.01$)、通譯人才相關服務紀錄($t=2.801, p<.01$)及通譯人才相關培訓紀錄($t=2.006, p<.05$),皆達顯著差異。專責之外籍人士相關輔導機構在通譯人才相關學經歷背景之平均數(3.30)、通譯人才服務評價紀錄之平均數(3.54)、通譯人才相關服務紀錄之平均數(3.48)及通譯人才相關培訓紀錄之平均數(3.33)皆高於非專責之外籍人士相關輔導機構。

表4-4-1 不同機構性質在查詢使用通譯人才考量要件之差異

變項	組別	個數	平均數	標準差	t 值
通譯人才相關學經歷背景	專責	67	3.30	.652	2.058*
	非專責	82	3.10	.512	
通譯人才服務評價紀錄	專責	68	3.54	.502	2.940**
	非專責	82	3.30	.489	
通譯人才相關服務記錄	專責	67	3.48	.503	2.801**
	非專責	82	3.24	.511	
通譯人才相關培訓紀錄	專責	67	3.33	.561	2.006*
	非專責	81	3.16	.432	

* $p<.05$ ** $p<.01$

從表 4-4-2 可知,在提升本資料庫使用效益,不同機構在加強辦理本資料庫使用教育訓練($t=1.996, p<.05$);定期召開本資料庫使用網絡會議($t=2.177, p<.05$);不定時接受相關單位回饋意見($t=3.130, p<.01$);請各相關單位將培訓合格之通譯人員,加入本資料庫($t=2.400, p<.05$)及彙整各單位使用績效,於相關跨部會會議提出報告檢討($t=2.127, p<.05$)皆達顯著差異。但在透過不同管道表揚本資料庫最佳使用人員($t=0.414, p>.05$)未達顯著水準。專責之外籍人士相關輔導機構在加強辦理本資料庫使用教育訓練之平均數(3.27)、定期召開本資料庫使用網絡會議之平均數(3.07)、不定時接受相關單位回饋意見之平均數(3.36)、請各相關單位將培訓合格之通譯人員,加入本資料庫之平均數(3.37)及彙整各單位使用績效,於相關跨部會會議提出報告檢討之平均數(3.00)皆高於非專責之外籍人士相關輔導機構。

表4-4-2 不同機構性質在提升本資料庫使用效益之差異

變項	組別	個數	平均數	標準差	t 值
加強辦理本資料庫使用 教育訓練	專責	66	3.27	.621	1.996*
	非專責	79	3.09	.458	
定期召開本資料庫使用 網絡會議	專責	67	3.07	.703	2.177*
	非專責	78	2.85	.560	
不定時接受相關單位回 饋意見	專責	67	3.36	.513	3.130**
	非專責	80	3.09	.532	
請各相關單位將培訓合 格之通譯人才，加入本 資料庫	專責	67	3.37	.573	2.400*
	非專責	79	3.15	.533	
彙整各單位使用績效，於 相關跨部會會議提出 報告檢討	專責	67	3.00	.674	2.127*
	非專責	79	2.77	.619	
透過不同管道表揚本資 料庫最佳通譯使用人 員	專責	65	3.00	.848	0.414
	非專責	78	2.95	.579	

*p<.05 ** p<.01

綜上，專責外籍人士相關輔導機構對查詢使用通譯人才考量要件，在通譯人才相關學經歷背景、通譯人才服務評價紀錄、通譯人才相關服務紀錄及通譯人才相關培訓紀錄較非專責外籍人士相關輔導機構有顯著差異。

另外，專責外籍人士相關輔導機構對提升本資料庫使用效益，在加強辦理本資料庫使用教育訓練、定期召開本資料庫使用網絡會議、不定時接受相關單位回饋意見、請各相關單位將培訓合格之通譯人員，加入本資料庫及彙整各單位使用績效，於相關跨部會會議提出報告檢討較非專責外籍人士相關輔導機構有顯著差異。

二、不同機構性質在通譯人才管理運用之看法

從表 4-4-3 可知，在通譯聯繫窗口工作內容，不同機構性質在定期辦理通譯人才在職訓練，提升通譯專業知能($t=2.877, p<.01$)，達統計上顯著差異。其餘通譯人才基本資料建立及更新($t=1.143, p>.05$)、對通譯人才定期服務品質考核($t=1.806, p>.05$)、處理通譯使用單位，有關詢問或轉介通譯人才提供通譯服務($t=1.388, p>.05$)、與通譯使用單位，協調聯繫通譯人才於服務過程之權益保障($t=1.809, p>.05$)及更新通譯聯繫窗口工作人員($t=1.472, p>.05$)等，皆未達顯著差異。而專責之外籍人士相關輔導機構在定期辦理通譯人才在職訓練，提升通譯專業知能之平均數(3.47)高於非專責之外籍人士相關輔導機構(3.21)。

表4-4-3不同機構在通譯聯繫窗口工作內容之差異

變項	組別	個數	平均數	標準差	t 值
定期辦理通譯人才在職訓練,提升通譯專業知能	專責	68	3.47	.559	2.877**
	非專責	81	3.21	.541	
通譯人才基本資料建立及更新	專責	68	3.32	.502	1.143
	非專責	82	3.23	.479	
對通譯人才定期服務品質考核	專責	68	3.25	.608	1.806
	非專責	82	3.07	.583	
處理通譯使用單位,有關詢問或轉介通譯人才提供通譯服務	專責	68	3.24	.550	1.388
	非專責	82	3.12	.427	
與通譯使用單位,協調聯繫通譯人才於服務過程之權益保障	專責	68	3.28	.542	1.809
	非專責	80	3.13	.487	
更新通譯聯繫窗口工作人員	專責	65	3.26	.594	1.472
	非專責	78	3.13	.466	

** p<.01

從表 4-4-4 可知,有關通譯人才權益保障內容,不同機構性質在提供通譯人才保險($t=2.582, p<.05$)、獲得合理通譯報酬($t=3.809, p<.001$)、通譯人才個人資料獲得保密($t=3.647, p<.001$)、提供友善通譯環境(如提供錄音/影設備)($t=3.098, p<.01$)及提供多國語通譯手冊($t=2.161, p<.05$),皆達統計顯著差異。但於通譯服務過程提供接送交通工具($t=0.936, p>.05$),事先瞭解案情,並與被通譯人員事先溝通($t=0.339, p>.05$),則未達顯著差異。專責之外籍人士相關輔導機構在提供通譯人才保險之平均數(3.37)、獲得合理通譯報酬之平均數(3.65)、通譯人才個人資料獲得保密之平均數(3.68)、提供友善的通譯環境(如提供錄音/影設備)之平均數(3.59)及提供多國語言通譯手冊之平均數(3.45)高於非專責之外籍人士相關輔導機構。

從表 4-4-5 可知有關通譯人才專業素養方面,不同機構性質在精確的口譯能力($t=2.26, p<.05$)、公正及利益迴避($t=2.061, p<.05$)、保密原則($t=2.163, p<.05$)及與被通譯人員、通譯使用及通譯培訓單位維護中立專業關係($t=2.512, p<.05$),皆達統計上顯著差異。但持續接受通譯專業培訓則未達統計上顯著差異($t=1.355, p>.05$)。專責之外籍人士相關輔導機構在精確的口譯能力之平均數(3.697)、公正及利益迴避之平均數(3.68)、保密原則之平均數(3.75)及與被通譯人員、通譯使用及通譯培訓單位維護中立專業關係之平均數(3.65)等,皆高於非專責之外籍人士相關輔導機構。

表 4-4-4 不同機構在通譯人才權益保障之差異

變項	組別	個數	平均數	標準差	t 值
於通譯服務過程提供接送交通工具	專責	68	2.96	.854	0.936
	非專責	80	2.84	.683	
提供通譯人才保險	專責	68	3.37	.667	2.582*
	非專責	82	3.10	.601	
事先瞭解案情，並與被通譯人員事先溝通	專責	68	3.40	.775	0.339
	非專責	81	3.36	.598	
獲得合理通譯報酬	專責	68	3.65	.512	3.809***
	非專責	82	3.32	.542	
通譯人才個人資料獲得保密	專責	68	3.68	.502	3.647***
	非專責	82	3.37	.533	
提供友善的通譯環境 (如提供錄音/影設備)	專責	68	3.59	.496	3.098**
	非專責	82	3.34	.477	
提供多國語通譯手冊	專責	67	3.45	.610	2.161*
	非專責	79	3.24	.536	

*p<.05 ** p<.01 ***p<.001

從表 4-4-6 可知，在夜間(或假日)通譯人力運用方面，不同機構性質在提高通譯費用($t=3.767, p<.001$)、提供接送通譯人才之交通工具，維護其人身安全($t=2.503, p<.05$)及提供通譯人才保險($t=2.892, p<.01$)，皆達統計上顯著差異。但不用透過通譯聯繫窗口，直接可以找到通譯人才($t=0.747, p>.05$)及擴大辦理通譯培訓($t=1.033, p>.05$)，則未達統計上顯著差異。專責之外籍人士相關輔導機構在提高通譯費用之平均數(3.63)、提供接送通譯人才之交通工具，維護其人身安全之平均數(3.49)、提供通譯人才保險之平均數(3.44)等，皆高於非專責之外籍人士相關輔導機構。

綜上，專責外籍人士相關輔導機構對在通譯聯繫窗口工作內容，在定期辦理通譯人才在職訓練，提升通譯專業知能，較非專責外籍人士相關輔導機構有顯著差異。

專責外籍人士相關輔導機構對通譯人才權益保障內容，在提供通譯人才保險、獲得合理通譯報酬、通譯人才個人資料獲得保密、提供友善通譯環境(如提供錄音/影設備)及提供多國語通譯手冊，較非專責外籍人士相關輔導機構有顯著差異。

專責外籍人士相關輔導機構對通譯人才專業素養方面，在精確的口譯能力、公正及利益迴避、保密原則及與被通譯人才、通譯使用及通譯培訓單位維護中立專業關係，較非專責外籍人士相關輔導機構有顯著差異。

專責外籍人士相關輔導機構對夜間或假日通譯人力運用方面，在提高通譯費用、提供接送通譯人才之交通工具，維護其人身安全及提供通譯人才保險，較非專責外籍人士相關輔導機構有顯著差異。

表4-4-5 不同機構在通譯人才專業素養之差異

變項	組別	個數	平均數	標準差	t 值
精確的口譯能力	專責	68	3.69	.465	2.260*
	非專責	82	3.51	.503	
公正及利益迴避	專責	68	3.68	.471	2.061*
	非專責	82	3.51	.503	
持續接受通譯專業培訓	專責	68	3.51	.532	1.355
	非專責	81	3.40	.540	
保密原則	專責	68	3.75	.436	2.163*
	非專責	82	3.59	.496	
與被通譯人員、通譯使用及通譯培訓單位維護中立專業關係	專責	68	3.65	.512	2.512*
	非專責	82	3.44	.499	

*p<.05

表4-4-6 不同機構在夜間或假日通譯人力運用之差異

變項	組別	個數	平均數	標準差	t 值
提高通譯費用	專責	68	3.63	.516	3.767***
	非專責	81	3.27	.633	
提供接送通譯人才之交通工具，維護其人身安全	專責	68	3.49	.680	2.503*
	非專責	81	3.20	.714	
提供通譯人才保險	專責	68	3.44	.678	2.892**
	非專責	81	3.11	.707	
不用透過通譯聯繫窗口，直接可以找到通譯人才	專責	68	2.94	.862	0.747
	非專責	81	2.84	.798	
擴大辦理通譯培訓	專責	65	3.12	.696	1.033
	非專責	78	3.00	.721	

*p<.05 ** p<.01 ***p<.001

第五章 結論與建議

第一節 結論

一、本資料庫使用狀況

(一) 權限使用情形

1. 通譯使用單位，多數係使用目前單位所培訓之通譯人才

有關已申請本資料庫使用權限，但尚未上線及已申請使用權限，未上線原因，有超過一半的受訪者，大多已使用單位所培訓通譯人才；或因已使用目前單位所開發之通譯資訊系統。另一方面，也可能因通譯人才因先前與其他單位合作經驗不佳，只同意於原單位提供通譯服務，不願意至其他單位提供通譯服務。

2. 改善本資料庫使用自然人憑證登錄方式

當初開發本資料庫系統時，曾邀請相關單位協商討論，為保護個人資訊，評估依目前家庭暴力及性侵害防治資訊系統及外籍與大陸配偶資料庫整合系統之作法，採自然人憑證登錄本系統。惟從實務之問卷調查及焦點團體參與學員反應，造成各界使用的困擾。未來將研議規劃採非以自然人憑證登錄方式，評估相關安全資訊管理之登錄系統，並可同時保障通譯人才的個人資訊。

(二) 系統介面使用經驗

1. 改善本資料庫人性化之操作介面

就問卷結果發現，以非常同意及同意而言，對本資料庫各項系統介面，除人才查詢操作使用方便性達 80.5% 外，其餘介於 70% 左右。另於焦點團體成員反應系統介面使用不夠人性化，未來系統介面更新時，將找相關通譯使用單位進行測試，俾使各項介面符合人性化之操作介面。

2. 系統作業內容須再更新

就曾使用本資料庫之受訪者而言，以同意及非常同意而言，有 80.4% 的受訪者同意本資料庫對其業務有幫助。惟為強化該資料庫系統使用功能，該系統優先辦理更新作業包括通譯人才資料查詢、通譯人才基本資料維護更新及通譯服務紀錄維護等，俾使相關系統作業符合實際需求面。

(三) 通譯使用需求

1. 查詢通譯人才考量要件

依問卷調查發現，查詢通譯人才考量要件分別為：通譯人才服務評價紀錄、通譯人才相關服務紀錄、通譯人才相關培訓記錄、通譯人才相關學經歷背景或目前之服務單位。

另外，專責外籍人士相關輔導機構對查詢使用通譯人才考量要件，在通譯人才相關學經歷背景、通譯人才服務評價紀錄、通譯人才相關服務紀錄及通譯人才相關培訓紀錄較非專責外籍人士相關輔導機構有顯著差異。

2. 需要東南亞語系之通譯人才

通譯使用單位所需通譯人才語言專長前五名，分別為印尼語（66.9%）、越南語（62.3%）、泰國語（57%）、菲律賓語（40.4%）及柬埔寨語（34.4%），惟東南亞語系學經歷程度高之通譯人員難覓。

3. 需強化培訓通譯服務專長之領域

需強化培訓通譯服務專長前五名分為家庭暴力防治（60.9%）、陪同偵訊（51.7%）、陪同出庭（47%）、綜合社會福利（42.4%）及關懷訪視（42.4%）等。

4. 通譯服務需求時段

需要通譯服務時段依序為週末假日（63.3%）、夜間（60.3%）及平日（29.8%）。

5. 加強通譯使用單位網絡聯繫，提升本資料庫使用效益

研究調查發現，專責外籍人士相關輔導機構對提升本資料庫使用效益，在加強辦理本資料庫使用教育訓練、定期召開本資料庫使用網絡會議、不定時接受相關單位回饋意見、請各相關單位將培訓合格之通譯人員，加入本資料庫及彙整各單位使用績效，於相關跨部會會議提出報告檢討較非專責外籍人士相關輔導機構有顯著差異。為考量提升資料庫使用效益，未來建議可先由專責外籍人士相關輔導機構加強網絡聯繫合作，提升本資料庫使用效益。

二、通譯人才管理運用

（一）改善本資料庫平台之使用共識

1. 研究問卷調查發現，多數受訪者同意通譯聯繫窗口制度及通譯聯繫窗口工作內容，但於實務操作運用層面卻困難重重，常於夜間或假日無法即時找到通譯人才；或有些單位於取得通譯人才名冊後，即不再使用本資料庫查詢通譯人才。另本資料庫建置迄今，因工作人員異動，業務未能銜接，承辦人及通譯人才資料未即時更新。於焦點團體成員雖建議由各縣市整合通譯資源網絡，由某一單位擔任通譯窗口，惟其他成員似不同意該作法，恐加重該單位之業務負荷量。建議強化通譯聯繫窗口網絡互動，建立平台互助共識，各單位就其所培訓通譯人才，能更新其相關通譯培訓或使用紀錄。
2. 另外，專責外籍人士相關輔導機構對在通譯聯繫窗口工作內容，在定期辦理通譯人才在職訓練，提升通譯專業知能，較非專責外籍人士相關輔導機構有顯著差異，或許未來可先專責之外籍人士相關輔導機構加強網絡合作，逐步建立合作模式，再擴及非專責外籍人士相關輔導機構。

（二）通譯人才權益保障內容

綜合問卷調查及焦點團體討論，通譯人才權益的保障內容，依其順序分別如下：

1. 個人資料獲得保密
2. 獲得合理通譯報酬
3. 提供友善通譯環境(如提供錄音/影設備)
4. 事先瞭解案情，與被通譯人員事先溝通
5. 提供多國語通譯手冊
6. 提供通譯人員保險

7. 於通譯服務過程提供接送交通工具或交通費補助

8. 提供通譯人才情緒支持與督導。

另外，專責外籍人士相關輔導機構對通譯人才權益保障內容，在提供通譯人才保險、獲得合理通譯報酬、通譯人才個人資料獲得保密、提供友善通譯環境(如提供錄音/影設備)及提供多國語通譯手冊，較非專責外籍人士相關輔導機構有顯著差異。

(三)加強辦理通譯人才教育訓練

依問卷調查結果，有八成的受訪者皆同意通譯人才需持續接受教育訓練，有關教育訓練應每半年辦理1次，進階教育訓練應每年辦理1次。而課程時數，在一般教育訓練之基礎課程與通譯專業倫理時數分別各為4小時；進階教育訓練之基礎課程時數為4或8小時，通譯專業倫理時數為4小時。

(四)通譯人才專業素養

經彙整問卷調查及焦點團體意見，有關通譯人才專業素養，依其順序分別如下：

1. 保密原則，不應透露相關通譯內容予相關人士。

2. 精確口譯能力

3. 公正及利益迴避，謹守界線與通譯專業倫理。

4. 持續接受通譯專業培訓。

5. 專業資格，具相關學經歷背景及跨文化知能。

6. 禁止提供相關建議，如從事仲介相關工作或協助服務對象代辦證件。

另外，專責外籍人士相關輔導機構對通譯人才專業素養方面，在精確的口譯能力、公正及利益迴避、保密原則及與被通譯人才、通譯使用及通譯培訓單位維護中立專業關係，較非專責外籍人士相關輔導機構有顯著差異。

(五)通譯能力認定

依統計發現，受訪者認為通譯人才接受通譯教育訓練後是否須接受該領域之通譯專業能力訓練，雖然有57%同意應接受能力測驗，但有31.1%表示無意見、9.3%表示不用，未來需強化各單位對通譯能力認定之共識。

(六)通譯服務品質管控

有關通譯人才服務品質管控，除加強通譯人才教育訓練及通譯人才專業素養外，有關通譯服務評價可規劃依不同層面進行評價，如通譯專業素養、通譯專業倫理、服務態度及其他意見，並需留評價單位之相關資訊，而通譯人才也可上線看到自己被評價的情形。

(七)通譯費用支付標準

有關通譯費用支付標準，57%受訪者同意按件計酬，平日每件500元，夜間及假日每件1,000元；24.5%同意按時計酬，平日每小時300元，夜間及假日每小時500元。受訪者填寫的其他意見包括視業務預算情形、依案件繁簡程度及與通譯人員協商通譯費用等。綜之，各單位對通譯費用支付標準之看法，仍相當分歧。

(八)規劃夜間或週末假日通譯人力之配套措施

研究發現，專責外籍人士相關輔導機構對夜間或假日通譯人力運用方面，在提高通譯費用、提供接送通譯人才之交通工具，維護其人身安全及提供通譯人才保險，較非專責外籍人士相關輔導機構有顯著差異。

第七節 建議

根據研究結果發現，提出以下幾點建議供實務面及政策面之參考。

一、短期建議

(一)提升本資料庫之使用

1. 改善本資料庫以自然人憑證登入方式，修正以個人資訊密碼直接於線上登錄方式。
2. 評估開放通譯人才個人資訊聯繫方式，解決夜間或假日透過聯繫窗口，無法找到通譯人才的窘境，惟需經通譯當事人同意，開放可查詢之個人資訊。
3. 開放通譯當事人申請使用權限，通譯人才可以進入系統更新之個人聯繫資訊及查詢其個人服務評價，其亦可以對通譯使用單位進行服務評價，保障其權益。
4. 改善本資料庫各項系統介面，包括通譯人才查詢、通譯人才培訓紀錄維護、通譯人才服務紀錄維護、通譯人才評價系統及統計報表功能，使各項介面能各具人性化的操作方式。
5. 加強宣導鼓勵各界使用本資料庫平台，並可先透過專責外籍人士相關輔導機構，加強網絡聯繫合作，提升本資料庫使用效益。

(二)強化培訓東南亞語系通譯人才

有關所需通譯人才語言分別為印尼語、越南語、泰國語、菲律賓語及柬埔寨語。前述文獻指出，我國過去這十年來外來移民人口逐漸快速增加，對於外語的需求以東南亞國家的語言為主，與我們推展國際化的重點語言（英、日語等）不同，而我國大學語言教育一向偏重歐美先進國家和日韓語文，忽視鄰近東南亞國家語言。而本研究發現，大專以上東南亞語系通譯人才難覓。依教育部統計98學年度就讀國中及國小之外籍配偶子女除大陸籍外，東南亞籍次之。為提升東南亞語系的通譯人才，因應多元文化社會需求，建議未來可於大專院校或於高級中學之第二外語學修課課程開設東南亞語系課程，除讓國人學習外，也可以讓新移民子女學習熟悉母語。

(三)加強辦理不同領域及偏遠地區之通譯人才培訓

鼓勵相關單位辦理家庭暴力防治、陪同偵訊及陪同出庭領域之通譯人才培訓。另為均衡城鄉差距，宜加強擴大招募偏遠地區所需之通譯人才。

(四)加強辦理通譯人才在職訓練

建議專責外籍人士相關輔導機構，定期辦理通譯人才在職訓練，提升通譯人才專業素養。

二、中長期建議

(一)培養本資料庫使用者與通譯人才合作默契

據研究發現多數通譯使用單位，未上線使用本資料庫之原因，因已使用長期合作之通譯人才。而依文獻發現國外所設立的語言銀行，係讓具相關語言的人員與工作人員有合作經驗，透過一起工作，培養出合作默契，避免錯誤翻譯情形。建議本資料庫平台之使用單位，可以開發使用新通譯人才，透過互信合作關係，通譯人才本身應遵守通譯專業倫理，而通譯使用單位亦注意保障通譯人才權益，彼此建立合作默契，可減少錯譯，有更多新血投入各領域通譯服務行列。

(二)通譯使用單位編列合理預算

雖然使用通譯服務，並非廣泛性，很容易被忽略，但對外籍人士的權益保障卻是相當重要。在統計分析發現，有關辦理通譯人才教育訓練及進階教育訓練之看法，35.1%及40.4%的受訪者認為需視業務預算，可假想預見通譯業務並沒有受到重視，但無持續的培訓，如何去要求通譯專業素養及通譯服務品質呢？為保障外籍人士權益及相關通譯服務品質，建議相關單位應編列通譯預算，辦理通譯人才教育訓練及提高通譯人才相關通譯費用。

(三)建立通譯能力認定制度

建議各單位於辦理通譯培訓後，應給予通譯人才能力測驗，如此才能保障通譯服務品質，未來或許可依不同能力認定，核予不同通譯費用。

(四)設置專責通譯服務機構

依相關文獻發現，美國譯者協會(ATA)係提供會員專業訓練及教育、建立聯繫網絡的機會、舉辦研討會及認證測驗、提供客戶教育及為譯者爭取合理工作條件。而澳洲因應多元移民政策所帶來的多元民族，設置澳洲國家翻譯認證局(NATTI)，係非營利公營公司。NATTI的認證資格是澳洲唯一被接受的口筆譯專業資格。凡有意從事口譯或筆譯工作者都可以透過其各項分級測驗，檢視所適合從事的翻譯工作。

而本資料庫平台係結合社政、衛政、教育、勞政及移民署等所建置培訓的通譯人才，相關通譯平台聯繫窗口工作人員，因業務異動人員常變動，致未更新通譯人才名冊最新資料，亦發現承辦人主要工作非通譯業務，工作繁忙而未將通譯人才服務情形登錄於本資料庫。建議可以比照國外模式，設立專責通譯服務機構，處理轉介通譯服務、辦理通譯培訓及倡導通譯人才權益，同時解決不同通譯聯繫窗口，聯繫通譯人才所產生的問題。

附錄一

通譯人才資料庫管理運用作業規定

- 一、內政部入出國及移民署(以下簡稱本署)為使通譯人才資料庫(以下簡稱本資料庫)有效運作，提供各使用機關線上即時查詢或維護通譯人才資料，確保系統資料交換更新及網路安全，發揮資訊共享效益，特訂定本作業規定。
- 二、本作業規定所稱通譯人才，指曾參加公部門或民間團體自行辦理或委託辦理通譯人才訓練取得結業證書，具翻譯(含口譯或筆譯)中文及外語(如越南語、印尼語、泰國語、柬埔寨語、英語、菲律賓語及日本語等)能力，且符合下列要件之一者：
 - (一) 持有中華民國身分證。
 - (二) 持有中華民國有效之居留證件。
 - (三) 持有中華民國有效之長期居留證，或依親居留證並經許可工作者。
- 三、本資料庫通譯人才之個人基本資料及通譯服務相關資料，建置前應取得當事人同意，並填具同意書(格式如附件一)，始得登錄。
- 四、除本署外，中央各相關機關、直轄市、縣(市)政府及民間團體亦得使用本資料庫。

前項所稱民間團體，指經中央或地方政府立案一年以上之社團法人或財團法人，其章程明定辦理社會福利事業或移民輔導及其他相關業務，且會務運作正常者。
- 五、申請方式

各使用機關之使用者應先取得自然人憑證及備妥自然人憑證讀卡機，並填具通譯人才資料庫使用申請表(格式如附件二)，勾選業務所需使用項目，送本署審核，核定使用權限。
- 六、使用權限管理
 - (一) 本署：
 1. 負責建置資料庫系統平台，並規劃通譯人才資料欄位，提供各使用機關建檔維護使用。
 2. 指派專人負責資料庫之維護及管理，審核各使用機關帳戶申請及異動管理。
 3. 將使用者及其人員編號列冊管制，使用狀況應以電腦二十四小時自動記錄，並保留三年。
 - (二) 中央各相關機關、直轄市、縣(市)政府及民間團體應指派專責人員，將訓練合格之通譯人才資料登錄或匯入本資料庫及定期維護更新通譯人才資料。
 - (三) 民間團體得依其業務需求，申請使用本資料庫，其章程及會務運作情形，需經所屬立案相關機關或各直轄市、縣(市)政府審核通過。

七、注意事項

(一) 使用者

1. 使用者應妥善保管自然人憑證及定期更新自然人憑證密碼，使用者之自然人憑證遺失時，應立即通知本署（電話：0 二-二三八八九三九三轉二四二三）終止該帳號之使用權限。
2. 使用者違反相關規定，本署得停止其使用權限。
3. 使用者超過六個月未使用本資料庫，系統將自動取消其使用權限。
4. 本署於必要時，得要求使用機關進行使用人員身分查核。

(二) 使用機關

1. 使用機關與本資料庫連線，發生網外通訊異常時，應先向電信機構查明原因。本資料庫之網路異常時，應即連繫修復；使用者傳送資料查詢需求後，查詢結果顯示電腦系統異常時，應以電話告知本署，俾儘速修復（諮詢電話：0 二-二三八八九三九三轉二四二三、二四六九、二四 0 二）。
2. 使用者因勤（業）務調整、調職、停職及離（退）職致使用原因消失，使用機關應於三天前填具註銷使用通譯人才資料庫申請書，並通知本署終止其帳號使用權限。

(三) 資訊交換

1. 使用機關應依本資料庫所定相關欄位，於系統進行資料上傳。經本署審核資料欄位格式無誤，同意接收檔案；相關欄位資料有誤，使用機關應修正及重新上傳資料。
2. 使用機關之網路安全，應加強網路監控管理、傳送重要檔案應加密處理、建立防火牆系統、認證管理及安全稽核機制。

八、為維護相關資料安全，所列印之資料，應妥善保管，並於公務運用完畢後，併案歸檔或定期銷毀。

九、未依本作業規定及相關法令規定使用，致本資料庫毀損或相關人員權益受損，各使用機關應提報機關首長或負責人依規定懲處，有不當使用、資料外洩或違法者，應依法負民、刑事及行政責任。

附件一

同意書

本人 中文姓名：
英文姓名：
國民身分證統一編號或統一證號：
居留證字號：

同意將個人基本資料及通譯服務相關資料登入於內政部入出國及移民署通譯人才資料庫，提供各級政府或民間團體使用。

立同意書人

簽章

年 月 日

通譯人才資料庫使用申請表

申請日期 年 月 日

申請項目	<input type="checkbox"/> 申請使用 <input type="checkbox"/> 異動使用 <input type="checkbox"/> 註銷使用		
機關名稱		機關代號或統一編號	
地址			
使用者姓名		國民身分證統一編號	職稱
自然人憑證序號			
聯絡電話		傳真	
電子郵件信箱			
機關蓋章			

審核民間團體會務機關

機關名稱		機關代碼	
地址			
聯絡電話		傳真	
聯絡人		電子郵件	
審核意見	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合:原因 審核機關蓋章		

申請項目

項目	申請使用	異動使用	註銷使用
1. 通譯人才資料查詢			
2. 通譯人才通譯服務時間維護			
3. 通譯人才培訓資料維護			
4. 通譯人才基本資料維護			
5. 統計報表			

(下表由內政部入出國及移民署填寫)

使用機關		收件日期	年 月 日
審核情形			
審核結果	<input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 依其業務性質，刪除第 項，其他勾選項目同意。 <input type="checkbox"/> 核轉層級不合，通知補正後同意。 <input type="checkbox"/> 不同意 理由：		

附錄二

各地方政府（警察局、家庭暴力及性侵害防治中心及社會局）通譯費用支付標準

單位	警察局	家庭暴力及性侵害防治中心	社會局
項目			
口譯費	<p>17 個縣市政府支付標準</p> <p>相同：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每案支給 500 元為原則，執行通譯時間逾 11 時至凌晨 6 時者，每案支給 750 元。 2. 遇案情複雜而有複訊必要，或同案人數眾多而有隔日詢問必要，支給每次通譯費 500 元；惟同一案件中，通譯同種語文者以核發兩次通譯費為限。 3. 同案中有不同語文通譯之必要，分別支給不同語文通譯費。 4. 通譯時使用之語文，限於非英語系國家之外語，如越語、泰語、印尼語、菲律賓語、馬來語、法語及其他非英語系語言者，使用英語進行通譯者，不得報支。 <p>4 個縣市政府訂定不同支付標準：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 南投縣政府、新竹市政府及臺南市政府：每案 500 元。 2. 屏東縣政府：每案 1,000 元，夜間加成 1/2。 	<p>相同：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 臺北市政府、花蓮縣政府及澎湖縣政府等 3 個縣市政府：每小時 300 元。 2. 桃園縣政府及金門縣政府：每小時 500 元。 3. 苗栗縣政府、臺中縣政府、嘉義縣政府、臺中市政府及臺東縣政府等 5 個縣市政府：每案 500 元。 <p>4 個縣市政府訂定不同支付標準：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 彰化縣政府：一般案件每小時 300 元；家暴及性侵害案件每小時 500 元，每次最高 2 小時。 2. 臺南縣政府：每案 1,000 元。 3. 高雄縣政府：每案每次每小時最高 500 元，最高 2 小時，服務時間逾 3 小時以上者，每增加 1 小時，以 300 元計算。 4. 嘉義市政府：每小時 155 元，每案以 500 元為原則。 	<p>相同：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 臺北市政府、高雄市政府、臺北縣政府、宜蘭縣政府、苗栗縣政府、雲林縣政府、嘉義縣政府、臺南縣政府、高雄縣政府、臺中市政府、嘉義市政府及臺南市政府等 12 個縣市：每小時 300 元。 2. 南投縣政府、臺東縣政府、花蓮縣政府及新竹市政府等 4 個縣市：每案 500 元。 <p>4 個縣市政府訂定不同支付標準：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 桃園縣政府：每小時 250 元。 2. 新竹縣政府：每小時最高補助 300 元，未滿 1 小時減半支給。 3. 彰化縣政府：一般案件每小時 300 元；家暴及性侵害案件每小時 500 元，每次最高 2 小時。 4. 金門縣政府：每小時 500 元。
筆譯費	<ol style="list-style-type: none"> 1. 19 個縣市政府未訂定。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 17 個縣市政府未訂定。 2. 3 個縣市政府訂定不同支付 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 13 個縣市政府未訂定。 2. 有訂定縣市：

	<p>2.2 個縣市政府訂定不同支付標準：</p> <p>(1) 雲林縣政府： 外文譯中文以中文計，每千字 690 元至 1,040 元；中文譯成外文以外文計，每千字 870 元至 1,390 元。</p> <p>(2) 屏東縣政府： 中文譯成外文，每千字 570 元，外文譯成中文每千字 450 元。</p>	<p>標準：</p> <p>(1) 高雄市政府：依高雄市政府撰稿費標準每千字 870 元至 1,390 元。</p> <p>(2) 高雄縣政府：外文譯中文以中文計，中文譯外文以外文計，每千字 690 元。</p> <p>(3) 澎湖縣政府：外文譯中文或中文譯外文，每千字 1,700 元，英文翻譯每千字 630 元。</p>	<p>(1) 臺北市政府：每千字 950 元。</p> <p>(2) 宜蘭縣政府、苗栗縣政府、高雄縣政府、臺中市政府及嘉義市政府等 5 個縣市：外文譯成中文，以中文計，中文譯成外文，以外文計，每千字最高 1,700 元，英文翻譯每千字最高 630 元。</p> <p>(3) 嘉義縣政府：每千字 630 元。</p> <p>(4) 臺南縣政府：每千字 1,700 元。</p>
交通費	<p>1. 21 個縣市政府未訂定。</p> <p>2. 1 個縣市政府訂定不同支付標準： 屏東縣政府：縣內每人 250 元，縣外每人 500 元。</p>	<p>1. 16 個縣市政府未訂定。</p> <p>2. 5 個縣市政府訂定不同支付標準：</p> <p>(1) 臺北市政府及彰化縣政府：以國內出差旅費報支要點核支給。</p> <p>(2) 高雄市政府：出勤 4 小時內，以出勤費 500 元計算；超過 4 小時，以出勤費 800 元計算。</p> <p>(3) 高雄縣政府：來回路程未超過 30 公里者，補助 300 元，超過 30 公里以上，最高補助 600 元，補助實支實付。 未支領通譯費，擔任義務通譯人員每案得酌支交通費 200 元，每日最高支領 400 元。</p> <p>(4) 花蓮縣政府：30 公里以上遠程交通費。</p> <p>(5) 金門縣政府：未領口譯費者，支付 200 元交通費，每日最高 400 元。</p>	<p>1. 9 個縣市政府未訂定。</p> <p>2. 有訂定縣市：</p> <p>(1) 臺北市政府、高雄市政府、宜蘭縣政府、苗栗縣政府、彰化縣政府、高雄縣政府及臺中市政府等 7 個縣市：以國內出差旅費報支要點核支給。</p> <p>(2) 臺北縣政府：每次 80 元。</p> <p>(3) 桃園縣政府：每次 285 元。</p> <p>(4) 新竹縣政府：依據新竹客運票價。</p> <p>(5) 臺南縣政府：依實際路程支付。</p> <p>(6) 臺東縣政府：離臺東市 30 公里以上，交通費補助則以公車來回票價計算。</p> <p>(7) 新竹市政府：依市區公車來回票價計算，跨新竹縣市則依翻譯人員居住地至新竹市之火車票來回及抵達翻譯地點之公車來回票價。</p> <p>(8) 金門縣政府：金門地區補助交通費 200 元。</p>
支付依據	內政部警政署 94 年 6 月	1. 外籍配偶照顧輔導基金補助	1. 外籍配偶照顧輔導基金補助經

	<p>20 日警署外字第 0940077298 號函。</p>	<p>經費申請補助項目及基準。 2. 台中縣 97 年度辦理家庭暴力及性侵害被害人通譯服務費用補助實施計畫。 3. 高雄縣家庭暴力及性侵害被害人保護扶助計畫。 4. 金門縣家庭暴力犯罪被害人保護扶助實施計畫。</p>	<p>費申請補助項目及基準。 2. 臺北市政府社會局 97 年度補助民間團體辦理新移民女性暨家庭支持性服務計畫。 3. 臺北縣政府 97 年度新住民(外籍配偶)家庭服務實施計畫。 4. 依 97 年度行政院勞工委員會職業訓練局補助各縣市政府外勞諮詢服務人員經費標準。</p>
--	-------------------------------------	--	---

附錄二

各地方政府（衛生局、勞工局）通譯費用支付標準

單位	衛生局	勞工局
項目		
口譯費	<p>12 個縣市政府支付標準相同： 服務年資未滿 1 年者，每小時 200 元；服務年資滿 1 年以上者，每小時 300 元。</p> <p>3 個縣市政府訂定不同支付標準：</p> <p>1. 臺北市政府：每小時 300 元。 2. 臺東縣政府：每小時 200 元。 3. 臺南市政府：每小時 300 元。</p>	<p>12 個縣市政府支付標準相同：</p> <p>1. 每案 500 元。 2. 如委請其他通譯人員協助之必要，其外籍勞工申訴及勞資爭議案件，其翻譯費用之支給標準，每案以 500 元計。 3. 為考量辦理雇主與所聘僱第二類外國人終止聘僱關係驗證程序業務與勞資爭議案件難易程度有異，其翻譯之支付標準以每小時時薪 155 元整為單位支給。</p> <p>1 個縣市政府訂定不同支付標準： 臺北市政府： 每小時 300 元為基準；30 分鐘以上未滿 1 小時者，以 1 小時計；未滿 30 分鐘者，以 30 分鐘計。但於當日 22 時至翌日 6 時之夜間從事口譯工作者，每小時支付標準為 450 元，未滿 30 分鐘者，以 30 分鐘計，即 225 元，並應提供必要安全衛生設備及交通工具，以保障人身安全。</p>
筆譯費	<p>1. 20 個縣市政府未訂定。 2. 2 個縣市政府訂定不同支付標準：</p> <p>(1) 臺北市政府：每千字 960 元。 (2) 臺北縣政府：依各機關出席費及稿費支給要點支付，外文譯中文，以中文字，每千字 690 元至 1,040 元；中文譯外文，以外文計，每千字 870 元至 1,390 元。</p>	<p>1. 20 個縣市政府未訂定。 2. 3 個縣市政府訂定不同支付標準：</p> <p>(1) 臺北市政府：以中文一字一元計。 (2) 臺南縣政府：中文譯外文 870 至 1,390 元，外文譯中文 690 至 1,040 元。 (3) 高雄縣政府：譯成越南文、泰文及印尼文每千字 1,050 元。</p>
交通費	1. 20 個縣市政府未訂定。	1. 20 個縣市政府未訂定。

	<p>2.2 個縣市政府訂定不同支付標準：</p> <p>(1)臺北市政府：每趟 30 元。</p> <p>(2)臺北縣政府：依國內出差費報支要點核實支給。</p>	<p>2.2 個縣市政府訂定不同支付標準：</p> <p>(1)臺北市政府：依國內出差旅費報支要點核實支給。</p> <p>(2)高雄市政府：核實支付。</p>
<p>支付依據</p>	<p>行政院衛生署國民健康局外籍配偶照顧輔導基金生育保健通譯員補助作業說明。</p>	<p>1. 行政院勞工委員會職業訓練局 96 年 1 月 3 日職外字第 0950069655 號函。</p> <p>2. 臺北市政府新移民通譯人員資料庫運用規範草案。</p>

附錄三

本資料庫各單位使用績效統計	
使用單位	執行數量
合計	5164
桃園縣八德市衛生所	1
輔導會苗栗縣榮民服務處	2
臺南縣警察局麻豆分局	2
桃園縣家庭暴力暨性侵害防治中心	3
彰化縣二林鎮衛生所	3
臺南市女性權益促進會	3
苗栗縣政府	5
臺南縣警察局歸仁分局	5
屏東縣新園鄉衛生所	5
澎湖縣政府	5
彰化縣福興鄉衛生所	9
基隆市衛生局	9
教育部	12
法務部	12
臺北市政府民政局	12
財團法人台灣世界展望會	15
臺東縣警察局	16
臺北縣政府警察局中和第一分局	20
高雄市政府社會局家庭暴力及性侵害防治中心	20
入出國及移民署花蓮縣服務站	21
臺南縣警察局	22
臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心	22
交通部公路總局臺中區監理所	23
臺北縣政府	23

台中縣生命線協會	25
彰化縣和美鎮衛生所	31
財團法人臺北市婦女救援社會福利基金會	35
台灣展翅協會	35
彰化縣生命線協會	36
台中縣私立弘毓社會福利慈善事業基金會	37
高雄市政府警察局	41
台北縣新住民家庭服務中心	43
入出國及移民署高雄縣服務站	46
入出國及移民署宜蘭縣服務站	50
臺北縣政府警察局樹林分局	51
行政院海岸巡防署	55
中華民國基督教女青年會協會	76
臺南市政府	89
屏東縣屏東市衛生所	270
開發廠商	738
內政部入出國及移民署	3236

統計時間：2009年04月01日至2010年05月20日

附錄四

本資料庫培訓單位(或聯繫窗口)及通譯人數統計

縣市別	編號	聯繫單位	小計	合計	申請使用權限 人數統計
臺北市	1	教育部	27	75	1
	2	內政部入出國及移民署臺北市服務站	6		0
	3	行政院勞工委員會職業訓練局	4		1
	4	臺北市政府勞工局	4		1
	5	臺北市政府民政局	5		1
	6	臺北市政府衛生局	18		0
	7	臺北市政府警察局南港分局	1		0
	8	臺北市永樂婦女服務中心	3		1
	9	財團法人雙福社會福利慈善事業基金會	7		0
		小計	75		5
基隆市	1	內政部入出國及移民署基隆市服務站	9	12	1
	2	基隆市七堵區衛生所	1		0
	3	基隆市安樂區衛生所	1		0
	4	基隆市仁愛區衛生所	1		0
		小計	12		1
臺北縣	1	內政部入出國及移民署臺北縣服務站	2	101	1
	2	臺北縣政府教育局	31		1
	3	臺北縣政府衛生局	19		1
	4	臺北縣政府勞工局	4		0
	5	善牧基金會-臺北縣跨國婚姻家庭服務中心	6		0
	6	臺北縣新住民家庭服務中心	4		1
	7	臺北縣政府教育局新住民文教科	35		1
		小計	101		5
桃園縣	1	內政部入出國及移民署桃園縣服務站	3	41	1
	2	桃園縣八德市衛生所	2		1
	3	桃園縣大園鄉衛生所	1		0
	4	桃園縣大溪鎮衛生所	2		0
	5	桃園縣中壢市衛生所	4		0
	6	桃園縣平鎮市衛生所	3		0
	7	桃園縣桃園市衛生所	4		0
	8	桃園縣復興鄉衛生所	2		0
	9	桃園縣新屋鄉衛生所	2		0

	10	桃園縣楊梅鎮衛生所	1		0
	11	桃園縣龍潭鄉衛生所	2		0
	12	桃園縣龜山鄉衛生所	1		0
	13	桃園縣觀音鄉衛生所	2		0
	14	桃園縣外籍配偶家庭服務中心	3		0
	15	桃園縣政府民政處	1		0
	16	財團法人台灣省天主教會新竹教區外籍牧靈中心越南外勞配偶辦公室	1		0
	17	桃園縣家庭暴力暨性侵害防治中心	7		1
		小計	41		3
新竹市	1	內政部入出國及移民署新竹市服務站	3	9	1
	2	新竹市北區衛生所	2		1
	3	新竹市東區衛生所	2		0
	4	新竹市香山衛生所	2		0
		小計	9		2
新竹縣	1	內政部入出國及移民署新竹縣服務站	9	9	1
		小計	9		1
苗栗縣	1	苗栗縣外籍配偶家庭服務中心	21	23	0
	2	苗栗縣竹南鎮衛生所	2		0
		小計	23		0
臺中市	1	內政部入出國及移民署臺中市服務站	4	4	1
		小計	4		1
臺中縣	1	內政部入出國及移民署臺中縣服務站	3	38	1
	2	臺中縣外籍配家庭服務中心	20		0
	3	臺中縣大里市衛生所	2		0
	4	臺中縣大雅鄉衛生所	2		1
	5	臺中縣太平市衛生所	1		1
	6	臺中縣后里鄉衛生所	1		0
	7	臺中縣沙鹿鎮衛生所	2		0
	8	臺中縣神岡鄉衛生所	2		0
	9	臺中縣清水鎮衛生所	2		1
	10	臺中縣家庭暴力及性侵害防治中心	3		1
		小計	38		5
彰化縣	1	內政部入出國及移民署彰化縣服務站	8	34	1
	2	彰化縣外籍配偶家庭服務中心	16		1
	3	彰化縣田中鎮衛生所	2		1
	4	彰化縣二林鎮衛生所	2		1

附錄四

	5	彰化縣和美鎮衛生所	2		1
	6	彰化縣溪湖鎮衛生所	1		0
	7	彰心縣福興鄉衛生所	3		1
		小計	34		6
南投縣	1	內政部入出國及移民署南投縣服務站	6	10	1
	2	南投縣魚池鄉衛生所	2		0
	3	南投縣政府社會處	2		0
		小計	10		1
嘉義市	1	內政部入出國及移民署嘉義市服務站	9	17	1
	2	嘉義市新住民家庭服務中心	8		0
		小計	17		1
嘉義縣	1	內政部入出國及移民署嘉義縣服務站	8	11	1
	2	嘉義縣民雄鄉衛生所	3		0
		小計	11		1
雲林縣	1	內政部入出國及移民署雲林縣服務站	5	5	1
		小計	5		1
臺南市	1	內政部入出國及移民署臺南市服務站	8	14	1
	2	臺南市政府勞工處	3		1
	3	臺南市女性權益促進會	3		1
		小計	14		3
臺南縣	1	內政部入出國及移民署臺南縣服務站	6	12	1
	2	臺南縣政府社會處	2		1
	3	臺南縣政府衛生局	3		1
	4	臺南縣基督教疼厝邊人全人發展關懷協會	1		0
		小計	12		3
高雄市	1	內政部入出國及移民署高雄市服務站	6	20	1
	2	高雄市政府家庭暴力及性侵害防治中心	5		1
	3	高雄市監理處	2		0
	4	高雄市政府警察局三民派出所	1		0
	5	高雄市政府警察局外事科	3		0
	6	高雄市政府警察局鼓山分局	1		0
	7	高雄市政府警察局哈爾濱所	2		0
		小計	20		2
高雄縣	1	內政部入出國及移民署高雄縣服務站	3	30	1
	2	高雄縣大寮鄉衛生所	3		0
	3	高雄縣大樹鄉衛生所	2		0
	4	高雄縣仁武鄉衛生所	3		0

	5	高雄縣林園鄉衛生所	2		0
	6	高雄縣茄萣鄉衛生所	1		0
	7	高雄縣梓官鄉衛生所	1		1
	8	高雄縣路竹鄉衛生所	1		0
	9	高雄縣岡山區新移民家庭服務中心	2		0
	10	高雄縣旗山區新移民家庭服務中心	2		0
	11	中華民國南洋臺灣姐妹會	2		0
	12	財團法人天主教善牧社會福利基金會	7		0
		小計	29		2
屏東縣	1	內政部入出國及移民署屏東縣服務站	9	21	1
	2	屏東縣政府社會處	1		1
	3	屏東縣屏東市衛生所	2		1
	4	屏東縣新園鄉衛生所	2		1
	5	社團法人世界和平會	2		0
	6	社團法人海口人社區經營協會	5		0
		小計	21		4
澎湖縣	1	澎湖縣新住民家庭服務中心	9	9	1
		小計	9		1
宜蘭縣	1	內政部入出國及移民署宜蘭縣服務站	2	4	1
	2	宜蘭縣政府勞工處	2		1
		小計	4		2
花蓮縣	1	內政部入出國及移民署花蓮縣服務站	3	16	1
	1	花蓮縣吉安鄉衛生所	4		0
	2	花蓮縣新城鄉衛生所	4		0
	3	花蓮縣鳳林鎮衛生所	5		0
		小計	16		1
總計 109 個窗口單位(申請使用率 46.3%)			515		51

統計時間：2009 年 04 月 01 日 至 2010 年 05 月 20 日

附錄五

本資料庫各單位使用權限統計

編號	使用機關	查詢	服務時間維護	培訓資料維護	基本資料維護	統計報表
	合計	176	144	67	66	176
1	臺北市政府警察局中山分局	1	0	0	0	1
2	臺南市政府	3	3	1	1	3
3	退輔會苗栗榮民服務處	1	1	0	0	1
4	財團法人真善美社會福利事業基金會	2	2	0	0	2
5	苗栗縣政府	1	1	0	0	1
6	行政院巡防總局北部地區巡防局	1	0	0	0	1
7	新竹市香山衛生所	1	1	1	1	1
8	財團法人善牧社會福利基金會	1	1	0	0	1
9	嘉義市衛生局	1	1	0	0	1
10	桃園縣政府	2	2	1	1	2
11	宜蘭縣政府	1	1	1	1	1
12	財團法人婦女救援社會福利基金會	1	1	1	0	1
13	桃園縣家庭暴力及性侵害防治中心	1	1	0	0	1
14	臺南縣警察局麻豆分局	1	1	0	0	1
15	臺北縣政府警察局中和第一分局	1	0	0	0	1
16	彰化縣二林鎮衛生所	1	1	1	1	1
17	臺南縣警察局新營分局	1	0	0	0	1
18	臺北市政府勞工局	1	1	1	1	1
19	彰化縣生命線協會	2	2	2	2	2
20	臺南縣警察局玉井分局	1	1	0	0	1
21	基隆市警察局	4	4	0	0	4
22	臺中縣衛生局	1	1	1	1	1
23	南投縣魚池鄉衛生所	1	1	1	1	1
24	財團法人世界展望會	1	1	0	0	1
25	屏東縣政府	1	1	0	0	1
26	臺北縣政府衛生局	1	1	0	0	1
27	入出國及移民署新竹收容所	1	1	0	0	1
28	入出國及移民署花蓮縣服務站	1	1	1	1	1
29	入出國及移民署新竹市服務站	1	1	1	1	1

30	臺中縣私立弘毓社會福利慈善事業基金會	1	1	1	1	1
31	臺北市政府社會局	1	1	0	0	1
32	臺南縣警察局新化分局	1	0	0	0	1
33	臺北縣政府勞工局	1	1	0	0	1
34	屏東縣新園鄉衛生所	1	1	1	1	1
35	財團法人現代婦女教育基金會	1	1	0	0	1
36	高雄市政府警察局	3	2	0	0	3
37	桃園縣八德市衛生所	1	1	1	1	1
38	臺中縣太平市衛生所	1	1	1	1	1
39	臺南縣警察局歸仁分局	1	0	0	0	1
40	法務部	20	20	0	0	20
41	臺南縣警察局學甲分局	1	0	0	0	1
42	財團法人中華民國肯愛社會服務協會	1	1	0	0	1
43	屏東縣屏東市衛生所	1	1	1	1	1
44	中華民國基督教女青年會協會	1	1	1	1	1
45	台中縣生命線協會	1	1	1	1	1
46	基隆市衛生局	1	1	1	1	1
47	台中市基督教女青年會	1	1	1	1	1
48	臺北市政府民政局	2	2	2	2	2
49	行政院衛生署雙和醫院	1	1	0	0	1
50	南投縣政府	1	1	0	0	1
51	入出國及移民署宜蘭縣服務站	1	1	1	1	1
52	臺灣高等法院臺中分院檢察署	1	1	0	0	1
53	臺中縣大雅鄉衛生所	1	1	1	1	1
54	臺北縣新住民家庭服務中心	1	1	1	1	1
55	臺灣展翅協會	1	1	0	0	1
56	彰化縣福興鄉衛生所	1	1	1	1	1
57	高雄市政府社會局家庭暴力及性侵害防治中心	3	3	1	1	3
58	入出國及移民署嘉義縣服務站	1	1	1	1	1
59	臺中縣清水鎮衛生所	1	1	1	1	1
60	臺北縣政府警察局樹林分局	1	0	0	0	1
61	新竹市衛生局	1	1	1	1	1
62	臺東縣警察局	2	0	0	0	2
63	臺北市政府警察局萬華分局	1	0	0	0	1

附錄五

64	臺南縣政府	2	2	1	1	2
65	行政院衛生署勞工委員會職業訓練局	1	1	0	0	1
66	新竹市北區衛生所	1	1	1	1	1
67	澎湖縣政府	1	1	1	1	1
68	臺南市女性權益促進會	2	2	2	2	2
69	臺中縣家庭暴力及性侵害防治中心	2	2	1	1	2
70	臺南縣警察局	1	0	0	0	1
71	臺北醫學大學市立萬芳醫院	1	1	0	0	1
72	高雄縣梓官鄉衛生所	1	1	1	1	1
73	教育部	1	1	1	1	1
74	彰化縣政府	1	1	0	0	1
75	彰化縣和美鎮衛生所	1	1	1	1	1
76	臺中縣大里市衛生所	1	1	0	0	1
77	臺灣法院高等法院臺南分院檢察署	1	1	0	0	1
78	臺北市政府警察局北投分局	8	0	0	0	8
79	入出國及移民署高雄縣服務站	1	1	1	1	1
80	交通部公路總局臺中監理所	1	1	0	0	1
81	行政院海岸巡防署	1	1	0	0	1
82	臺北市政府警察局松山分局	10	0	0	0	10
83	嘉義市西區衛生所	1	1	0	0	1
84	臺南縣警察局白河分局	1	0	0	0	1
85	入出國及移民署	36	36	22	22	36
86	臺北縣政府	3	3	3	3	3
87	臺北市家庭暴力及性侵害防治中心	1	1	0	0	1
	開發廠商接受諮詢					731

統計時間：2009年04月01日至2010年05月20日

附錄六

問卷編號：

內政部入出國及移民署
「通譯人才資料庫執行現況之研究」

受訪者您好：

為保障外籍人士權益，本署已於 98 年建置通譯人才資料庫(以下簡稱本資料庫)，為改善本資料庫相關使用缺失，使其更具效益，本署希望藉由此問卷，瞭解各使用單位之使用者相關建議，以作為修正本資料庫系統之參考。

在此懇請您撥冗參與研究，本問卷填答完畢後，煩請您再次檢查是否有無任何遺漏，您所填寫的內容絕對保密。若您對問卷內容有任何問題，亦請您不吝來電/信提出，並懇請您於 99 年 7 月 31 日以前，將問卷以所附回郵信封郵寄或傳真至 (02)2389-6396。

再次感謝您的協助，僅以微薄的小禮物感謝您的參與，在此致上最誠摯的謝意。

內政部入出國及移民署 敬上

若您對問卷內容有任何疑問，我們非常樂意與您交換意見，請電洽聯絡人：

電話：(02)2388-9393 轉 2522 或 2525 楊金滿小姐或葉念雲小姐

傳真：(02)2389-6396

地址：10066 臺北市中正區廣州街 15 號

一、受訪者基本資料

1. 姓名：_____ 服務單位：_____ 職稱：_____
2. 性別： (1)男 (2)女
3. 聯絡電話：_____ 傳真：_____ E-mail: _____
4. 現職工作年資：_____ 年 _____ 月
5. 機構性質：
 - (1)專責外籍人士相關服務機構
 - (2)非專責外籍人士相關服務機構
6. 主要工作性質：(可複選)
 - (1)綜合社會福利 (2)家庭暴力及性侵害防治
 - (3)衛生醫療 (4)就業輔導 (5)移民輔導
 - (6)警政服務 (7)人口販運防制 (8)司法服務
 - (9)外籍人士機(汽)車考照輔導
 - (10)其他，請說明_____
7. 工作內容接觸外籍人士情形：
 - (1)完全不會接觸
 - (2)每天 1 次以上
 - (3)每週 1 次以上
 - (4)每月 1 次以上
 - (5)不定時，如_____ (日或月或年) _____ 次
 - (6)其他，請說明_____

二、對本資料庫使用之情形

8. 請問您對本資料庫之使用情形？
 - (1)尚未申請使用權限，亦未曾上線 (請續答第 9 題)
 - (2)已申請使用權限，但尚未上線 (請續答第 10 題)
 - (3)曾使用 (請續答第 11 題)

請續答！

9. 請問您未申請使用權限，亦未曾上線的原因？（可複選至多 3 項，請續答第 12 題）
- (1) 因已使用目前單位所培訓之通譯人員，無須另行申請
 - (2) 因已使用目前單位之資訊系統，故未申請本資料庫
 - (3) 因業務量增加，故未曾申請
 - (4) 因業務異動，本項工作未交接
 - (5) 因負責業務不會使用本資料庫，故無需申請
 - (6) 因為尚未申請自然人憑證，故未申請
 - (7) 其他，請說明 _____
10. 請問您已申請使用權限，但尚未上線的原因？（可複選至多 3 項後，請續答第 12 題）
- (1) 已使用單位現有通譯人員，無需上線
 - (2) 目前業務暫時不需要使用
 - (3) 因為業務內容異動，無需再使用
 - (4) 因為不會操作本資料庫系統
 - (5) 其他，請說明 _____
11. 請問您多久使用本資料庫？（請續答）
- (1) 每週 1 次以上
 - (2) 每月 1 次以上
 - (3) 視業務需要，如 ____（日或月或年），才會使用 ____ 次；原因：_____
12. 請問您通譯培訓單位（或聯繫窗口），未將通譯人員培訓課程與時數，登載於本資料庫之原因？（可複選至多 2 項）
- (1) 通譯人員因個人因素，只同意於原單位提供服務，故不願將訓練資料登載
 - (2) 因承辦人主要工作非通譯業務，工作繁忙不克登錄
 - (3) 本資料庫系統登錄作業使用不方便，故不登錄
 - (4) 因累積通譯人員一段時間之服務紀錄後，才會至本資料庫登錄
 - (5) 其他，請說明 _____

		非	非
		常	常
		同	不
		意	同
		意	意
		意	意

13. 請問您認為通譯使用者必須透過本資料庫之培訓單位（或聯繫窗口）找到通譯人員，您的看法如何？
- (1) 通譯人員感覺比較受到保護，個人資料不易外洩
 - (2) 可透過聯繫窗口，再次過濾確認通譯服務人員服務情形 . . .
 - (3) 使用本資料庫可快速尋找到通譯人員
 - (4) 透過本資料庫找到的通譯人員，服務品質較有保障
 - (5) 其他，請說明：_____

請續答！

非常
不同意

非常
不同意

非常
不同意

非常
不同意

14. 請問您認為通譯使用者透過本資料庫之培訓單位(或聯繫窗口)找到通譯人員，會碰到的問題？
- (1)若聯繫不上窗口工作人員，無法即刻找到通譯人員
- (2)常於假日及夜間，無法找到通譯人員
- (3)通譯使用單位於第一次透過通譯聯繫窗口找到通譯人員後，因已有通譯人員聯絡方式，即不再透過通譯聯繫窗口
- (4)進入本資料庫系統流程太繁瑣費時
- (5)本資料庫系統不穩定，無法順利查詢到通譯人員
- (6)其他，請說明_____

已上線使用者請續答，未上線使用者請續答第 23 題！

三、對本資料庫使用經驗

15. 本資料庫對您目前業務有幫助
16. 本系統作業功能符合業務需求
17. 本系統操作方法便捷
18. 本系統程式速度能即時回應
19. 本系統資料維護與查詢結果正確無誤
20. 本系統功能障礙能有效即時排除
21. 本資料庫各項系統介面操作使用情形
- (1)通譯人才查詢之操作使用方便
- (2)通譯服務紀錄維護之操作使用方便
- (3)通譯服務評價操作使用方便
- (4)通譯服務紀錄查詢之操作使用方便
- (5)通譯服務請領清冊之操作使用方便
- (6)通譯培訓新增作業之操作使用方便
- (7)通譯培訓資料查詢之操作使用方便
- (8)通譯人才個人資料新增之操作使用方便
- (9)通譯人才基本資料維護之操作使用方便
- (10)通譯人才統計報表之操作使用方便

22. 當本資料庫作業系統進行更新時，您認為那些系統功能需優先辦理更新作業？(可複選至多 2 項)

- (1)通譯人才資料庫查詢功能
- (2)通譯服務紀錄維護
- (3)通譯人才培訓紀錄維護
- (4)通譯人才基本資料維護
- (5)通譯人才統計報表
- (6)其他，請說明:_____

請續答！

四、對本資料庫使用需求

非常
同
意

非
常
不
同
意

非
常
不
同
意

23. 請問您認為如何提升本資料庫使用效益？

- (1)加強辦理本資料庫使用教育訓練
- (2)定期召開本資料庫使用網絡會議
- (3)不定時接受相關單位回饋意見
- (4)請各相關單位將培訓合格之通譯人員，加入本資料庫 . . .
- (5)彙整各單位使用績效，於相關跨部會會議提出報告檢討 . .
- (6)透過不同管道表揚本資料庫最佳通譯使用人員 . . .
- (7)其他，請說明_____

24. 請問您認為查詢使用通譯人員會考量那些要件？

- (1)通譯人員相關學經歷背景
- (2)通譯人員服務評價紀錄
- (3)通譯人員相關服務記錄
- (4)通譯人員相關培訓紀錄
- (5)其他，請說明_____

25. 請問您認為本資料庫需擴大培訓那些通譯服務領域專長人才？(可複選至多 5 項)

- (1)綜合社會福利 (2)關懷訪視 (3)移民輔導 (4)陪同偵訊
- (5)家庭暴力防治 (6)衛生醫療 (7)性侵害防治 (8)就業輔導
- (9)陪同出庭 (10)警政服務
- (11)其他，請說明:_____

26. 請問您認為本資料庫需擴大招募那些通譯語種專長人才？(可複選至多 5 項)

- (1)越語 (2)泰語 (3)緬甸語 (4)印尼語 (5)柬埔寨語
- (6)英語 (7)菲律賓語 (8)日語 (9)韓語 (10)法語
- (11)德語 (12)西班牙語 (13)俄語
- (14)其他，請說明:_____

27. 請問您認為本資料庫需擴大那些時段通譯人才？(可複選至多 2 項)

- (1)平日 (2)夜間 (3)週末假日 (4)其他，請說明_____

28. 請問您認為停止通譯使用單位使用本資料，需考量之因素？

- (1)已申請使用權限，但 2 年內仍未上線
- (2)未於本系統登錄維護通譯人員相關服務紀錄
- (3)其他，請說明_____

請續答！

非常
不同
同意

非
常
同
意

非
常
不
同
意

五、對本資料庫人力管理運用服務情形

29. 請問您認為通譯培訓單位（或聯繫窗口），於管理或使用通譯人員時，需包括下列那些工作內容？

- (1)定期辦理通譯人員在職訓練，提升通譯專業知能
- (2)通譯人員基本資料建立及更新
- (3)對通譯人員定期服務品質考核
- (4)處理通譯使用單位，有關詢問或轉介通譯人員提供通譯服務.
- (5)與通譯使用單位，協調聯繫通譯人員於服務過程之權益保障.
- (6)更新通譯聯繫窗口工作人員
- (7)其他，請說明_____

30. 請問您認為通譯人員需有那些權益保障？

- (1)於通譯服務過程提供接送交通工具
- (2)提供通譯人員保險
- (3)事先瞭解案情，並與被通譯人員事先溝通
- (4)獲得合理通譯報酬
- (5)通譯人員個人資料獲得保密
- (6)提供友善的通譯環境(如提供錄音/影設備)
- (7)提供多國語通譯手冊
- (8)其他，請說明_____

31. 請問您認為通譯人員需具備那些專業？

- (1)精確的口譯能力
- (2)公正及利益迴避
- (3)持續接受通譯專業培訓
- (4)保密原則
- (5)與被通譯人員、通譯使用及通譯培訓單位維護中立專業關係.
- (6)其他，請說明_____

32. 請問您認為通譯人員服務品質不佳，將如何處理？

- (1)直接向通譯聯繫窗口反應，請其加強通譯人員專業訓練 . .
- (2)直接向通譯人員反應
- (3)於本資料庫登錄通譯人員服務評價，作為本資料庫通譯品質之控管並提供其他單位使用參考 . . .
- (4)以後不再聘請該通譯人員提供服務 . . .
- (5)其他，請說明_____

33. 請問您認為停止通譯人員於本資料庫服務之原因？

- (1)通譯人員服務態度不佳 . . .
- (2)通譯人員於1年以上未提供通譯服務 . . .
- (3)通譯人員已另謀他職 . . .
- (4)其他，請說明_____

請續答！

非常
不同意
非常
不同意
非常
不同意

34. 請問您如何提高通譯人員同意於夜間或假日提供通譯服務？

- (1)提高通譯費用
- (2)提供接送通譯人員之交通工具，維護其人身安全
- (3)提供通譯人員保險
- (4)不用透過通譯聯繫窗口，直接可以找到通譯人員
- (5)擴大辦理通譯培訓
- (6)其他，請說明_____

35. 請問您認為口譯費，如何支付較為合理？

- (1)平日依時數，每時_____元；夜間或假日之口譯費，依時數，每時_____元
- (2)平日依案件，每案_____元；夜間或假日之口譯費，依案件，每案_____元
- (3)其他，請說明_____

36. 請問您通譯人員是否需持續接受通譯教育訓練？

- (1)是(請續答)
 - ①每_____(月/年)，_____次；基礎課程_____時；通譯專業倫理_____時；
課程名稱:如_____
 - ②視業務預算情形
 - ③其他，請說明:_____
- (2)否
- (3)無意見

37. 請問您通譯人員是否需持續接受通譯進階教育訓練？

- (1)是(請續答，可複選)
 - ①每_____(月/年)，_____次；進階課程_____時；通譯專業倫理_____時；
課程名稱:如_____
 - ②視業務預算情形
 - ③其他，請說明:_____
- (2)否
- (3)無意見

38. 請問您通譯人員於接受通譯教育訓練後，需接受該領域之通譯專業能力測驗？

- (1)是
- (2)否
- (3)無意見

39. 其他給我們的建議：_____

感謝您！問卷填答結束

附錄七

焦點團體討論大綱

編號： (研究者填寫) 填表日期： 年 月 日

一、就通譯使用服務面的視角

- (一)請問您對本資料庫使用之看法？如尚未申請使用權限，亦未曾上線？已申請使用權限，但尚未上線；曾用者。
- (二)請問您對本資料庫之使用經驗？
- (三)請問您對本資料庫人力管理運用之看法？
- (四)請問您對本資料庫之使用情形？

二、請問您覺得本研究所提之問卷內容有哪些需要修正之處？

三、其他對本研究之相關建議？

四、焦點團體參與者基本資料(以下相關資料皆嚴守研究保密原則)

- (一)姓名：_____ 服務單位：_____ 職稱：_____
- (二)性別： (1)男 (2)女
- (三)聯絡電話：_____ 傳真：_____ E-mail:_____
- (四)現職工作年資：_____年_____月
- (五)機構性質： (1)專責外籍人士相關服務機構
 (2)非專責外籍人士相關服務機構
- (六)主要工作性質： (1)綜合社會福利 (2)家庭暴力及性侵害防治
(可複選) (3)衛生醫療 (4)就業輔導 (5)移民輔導
 (6)警政服務 (7)人口販運防制 (8)司法服務
 (9)外籍人士機(汽)車考照輔導
 (10)其他，請說明_____
- (七)工作內容接觸外籍人士情形： (1)完全不會接觸
 (2)每天 1 次以上
 (3)每週 1 次以上
 (5)不定時，如_____(日或月或年)_____次
 (6)其他，請說明_____

參考書目

- 內政部(民 98)。『內政部統計通報』。取得日期：98 年 12 月 31 日。網址：
<http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/week9805.doc>。
- 內政部(民 93)。『內政部 92 年外籍與大陸配偶生活狀況調查報告』。
- 內政部(民 92a)。『外籍與大陸配偶照顧輔導措施』。取得日期：99 年 1 月 15 日。網
址：<http://www.immigration.gov.tw/Outweb/ch9/f9a-22.doc>。
- 內政部(民 92b)。『外籍配偶照顧輔導基金補助經費申請補助項目及基準』。取得日期：
99 年 1 月 15 日。網址：[http://www.immigration.gov.tw/Outweb/ch9/981109
基準修正發布生效日期.doc](http://www.immigration.gov.tw/Outweb/ch9/981109基準修正發布生效日期.doc)。
- 內政部入出國及移民署印製(民 97)。『人口政策白皮書-少子女化、高齡化及移民』。
- 內政部入出國及移民署(民 98)。『97 年外籍與大陸配偶生活需求調查報告』。
- 內政部入出國及移民署網站。取得日期：99 年 7 月 30 日。
網 址： <http://www.immigration.gov.tw/Outweb/ch9/f19-1.html> ；
<http://iff.immigration.gov.tw/front/index.php>。
- 內政部家庭暴力及性侵害防治委員會網站取得日期：民 99 年 7 月 30 日。網址：
<http://dspc.moi.gov.tw/ct.asp?xItem=127&CtNode=653&mp=1>。
- 王玉媚(民 96)。「通譯員-搭起醫護人員與外籍病患溝通的橋樑」,『護理雜誌』,54(4):
73-77。
- 王永慈、彭淑華(民 94)。「外籍與大陸配偶福利提供規劃之研究」。內政部委託研究。
司法改革基金會(民 95)。「建立獨立的通譯協會」,『司法改革』,61:37。
司法院網站。取得日期：民 99 年 5 月 20 日。
網址：<http://www.judicial.gov.tw//Interpreter/Interpreter01.asp>。
- 汝明麗(民 98)。「臺灣口譯產業專業化:Tseng 模型之檢討與修正」,『編譯論叢』,2(2):
105-125。
- 行政院勞委會職業訓練局(民 94)。『外勞諮詢服務中心現況及檢討報告』。
- 行政院國民健康局(民 95)。『外籍配偶照顧輔導基金生育保健通譯員補助作業』。取
得日期：99 年 1 月 15 日。
網址：<http://www.bhp.doh.gov.tw/bhpnet/portal/file/forCenterFile/>。
- 法務部網站。取得日期：99 年 2 月 20 日。網址：
<http://www.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=25750&CtUnit=8026&Base=7&mp=001>。
- 法源法律網網站。取得日期：99 年 2 月 15 日。
網址：<http://www.lawbank.com.tw/index.php>。
- 何方明(民 96)。「公共場所的中譯英錯譯問題」,『國立編譯館館刊』,35(3),73-90。
- 杜雯蓉、劉敏華(民 94)。「從翻譯社聘任自由譯者探討臺灣筆譯市場的臨時雇用關
係」,『國立編譯館館刊』,33(3),48-63。
- 周中天、周嫦娥、葉新興(民 93)。『行政院新聞局臺灣翻譯產業現況調查總結分析報
告』。

- 林慶隆、丁彥平 (民 94)。「建立臺灣翻譯人才評鑑制度研討會報導」,『國立編譯館館刊』, 33(1), 94-103。
- 林宜芳 (民 97)。「台灣 NGO 翻譯人力資源之問題分析」。長榮大學翻譯學研究所。
- 胡幼慧 (民 98)。「焦點團體法」。於胡幼慧主編,『質性研究:理論、方法及本土女性研究實例,二版二刷』。台北:巨流。
- 教育部網站。『98 學年度外籍配偶子女就讀國中小人數統計』。取得日期:99 年 9 月 1 日。網址:http://www.edu.tw/files/site_content/b0013/fomas.xls。
- 教育部中等教育司網站。取得日期:99 年 9 月 1 日。網址:http://www.edu.tw/high-school/content.aspx?site_content_sn=8426。
- 教育部大學課程資源網網站。取得日期:99 年 9 月 1 日。網址:<http://ucourse.tvc.ntnu.edu.tw/NEWWEB/index.html>。
- 陳玉書、謝文彥(民 92)。「外籍新娘婚姻暴力特性、求助行為及其保護措施之研究」。內政部委託研究。
- 陳允萍 (民 98)。「淺談通譯制度的建立」,發表於台灣新移民勞動權益促進會主辦、內政部家庭暴力及性侵害防制委員會指導之「新移民家暴案件處理流程現況與困境網絡聯繫會議」東區場次會議。
- 游美貴 (民 98)。「大陸及外籍配偶生活處遇及權益之研究」。內政部入出國及移民署委託研究。
- 曾中明、楊筱雲、王琇誼 (民 96)。「外籍配偶家庭服務中心運作現況與展望」,『社區發展季刊』, 119: 5-19。
- 葉琬華 (民 95)。「從多元文化主義論臺灣東南亞外籍配偶輔導政策-澳洲多元文化經驗對我國的啟示」。中央警察大學外事警察研究所碩士論文。
- 國立編譯館 (民 94)。「建立國家翻譯人才評鑑標準執行報告」,『建立台灣翻譯人才評鑑制度-翻譯資源與人力 2006 年研討會論文集』。
- 國立編譯館網站。取得日期:99 年 7 月 30。網址:http://transilation.nict.gov.tw/search_translate.php?search_field=&search_word=&oage=6。
- 張三緒 (民 94)。「翻譯-文化交流的結晶」,『喀什師範學院學報』, 26 (5): 42-44。語言公平網站。取得日期:99 年 2 月 15 日。網址://mail.tku.edu.tw/cfshih/1n/。
- 臺北市政府衛生局健康管理處 (民 95)。「新移民的春天-講母語嘛ㄟ通-外語衛生醫療通譯服務」,『健康世界』, 11:33-35。
- 魯永強 (民 95)。「台灣法庭外語通譯現況調查與檢討」。台灣師範大學翻譯研究所。
- 潘淑滿 (民 92)。「焦點團體訪談法」。於潘淑滿主編,『質性研究理論與運用』。台北:心理。
- 劉敏華、駱香潔 (民 94)。「建立臺灣翻譯專業人才評鑑制度:需求與方向」,『國立編譯館館刊』, 33(1): 3-18。
- 鄭家捷、戴羽君(民 95a)。「法庭通譯 ABC-通譯的功能與定義」,『司法改革』,61:19-21。
- 鄭家捷、戴羽君 (民 95b)。「通不通,有關係-通譯的專業與常犯錯誤」,『司法改革』,

61:28-30。

鄭家捷、戴羽君 (民 95c)。「怎樣通? 如何譯?—簡介美、日法庭通譯制度」,『司法改革』, 61:31-34。

謝立功 (民 98)。「人口販運防制法」,發表於 98 年防制人口販運國際工作坊。

闕文山 (民 94)。「日本司法通譯之現狀及其啟示」,『淡江外語論叢』6: 203-231。

American Translators Association (ATA), About the American Translators Association (ATA). Retrieved July 17, 2010, from (<http://www.atanet.org/abouts/index.php>).

American Translators Association (ATA), Online Directories. Retrieved July 17, 2010, from (http://www.atanet.org/onlinedirectories/_listings/tsd_view.fpl?id=9537)

National Accreditation Authority for Translators and Interpreters Ltd (NATTI), Online Directory. Retrieved July 17, 2010, from (<http://www.naati.com.au/pdsearch/pdsearch/pdsearch.aspx>).

Interpretation, Wikipedia, Retrieved Feb. 15, 2010, from <http://en.wikipedia.org/wiki/interpretation>.