

104 年度
國家檔案開放應用辦理情形報告

應用服務組
105 年 3 月

目 次

壹、前言.....	2
貳、國家檔案目錄資訊公布情形.....	2
參、民眾申請應用國家檔案情形.....	3
一、受理及准駁件數.....	3
二、民眾申請應用國家檔案基本資料分析.....	4
三、民眾申請應用國家檔案用途分析.....	11
四、民眾申請應用國家檔案來源機關分析.....	13
五、特定事件檔案當事人應用國家檔案減免費用.....	15
六、國家檔案複製費用收入.....	16
肆、機關檢調國家檔案情形.....	17
一、受理及准駁件數.....	17
二、機關檢調國家檔案目的分析.....	19
伍、國家檔案諮詢服務辦理情形.....	21
陸、國家檔案應用服務滿意度調查.....	24
柒、104 年度辦理國家檔案開放應用作業執行情形.....	36
捌、105 年度辦理國家檔案開放應用重點工作.....	38
玖、結語.....	38
《附錄》國家檔案開放應用辦理情形暨國家檔案閱覽中心業務統計.....	39

壹、前言

檔案法自民國 91 年 1 月 1 日施行，開啟我國政府檔案管理與應用制度化的歷史新頁，亦使我國政府資訊公開法制邁入新的紀元。國家發展委員會檔案管理局(以下簡稱本局)為檔案中央主管機關，除推動全國政府機關檔案管理事務外，並負責管理及提供應用國家檔案。

為檢視去(104)年度國家檔案開放應用服務成果，依據去年申請者所填具之國家檔案應用申請書、本局函復之國家檔案應用申請准駁表、機關來文及諮詢服務紀錄等資料，經統計分析，撰擬完成本報告，期望透過業務成果之呈現，進而提出檢討與建議，以為精進業務之參據。

本報告除就公布國家檔案目錄資訊、提供諮詢服務、提供閱覽、抄錄或複製及機關借調或調用等 4 項，說明分析去年國家檔案開放應用辦理情形外，並說明國家檔案應用服務滿意度調查結果及本(105)年度國家檔案開放應用重點工作。

貳、國家檔案目錄資訊公布情形

截至 104 年底，本局典藏之國家檔案長度計約 17,117.56 公尺，典藏主題包含 228 事件、美麗島事件、重大政治事件、國民大會、行政院九二一震災災後重建推動委員會、公營事業民營化及民國 38 年以前檔案等。為便捷檔案目錄查詢，本局將陸續徵集之國家檔案目錄整合於國家檔案資訊網(以下簡稱 A⁺)，提供單一查詢窗口服務。截至 104 年底，透過 A⁺可供查檢之檔案目錄者計有 2,686,821 筆(含 296,928 案及 2,389,893 件)。

參、民眾申請應用國家檔案情形

一、受理及准駁件數

104 年度本局受理民眾申請應用(指閱覽、抄錄或複製，以下同)國家檔案計有 453 人次、50,069 件，同意提供 44,583 件，無法提供應用 43 件，另有 5,443 件待准駁。此外，委託代管部分，計應用 6 人次，申請 121 件。總計受理申請 459 人次、50,190 件，同意提供 44,704 件，無法提供應用 43 件，另有 5,443 件待准駁，提供率為 99.90%。

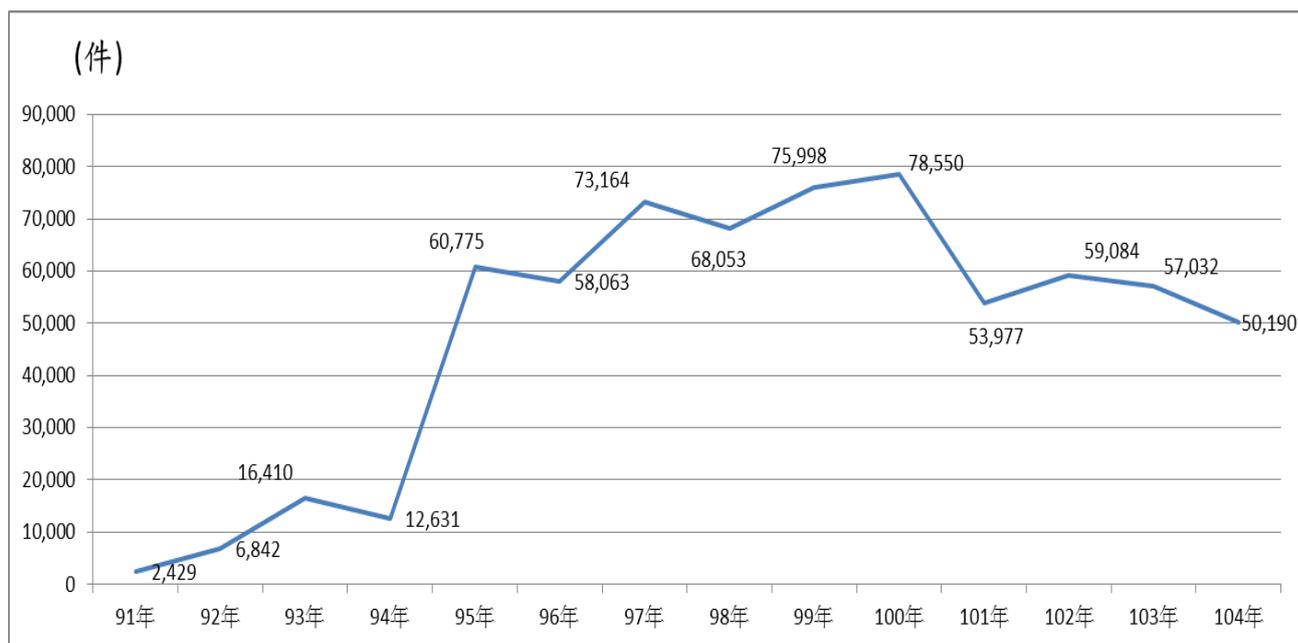
有關無法提供應用部分，主要係因國家檔案內容尚未完成註銷機密等級，暫無法提供，以及電影膠片劣化情形嚴重，無法觀看與轉製。91 年至 104 年民眾申請應用國家檔案數量及准駁情形統計詳表 1，民眾申請應用國家檔案數量變化如圖 1。

【表 1】91 年至 104 年民眾申請應用國家檔案數量及准駁情形統計

年度	申請應用 (人次)	申請應用國家 檔案(件)	同意提供國家 檔案(件)	無法提供國家 檔案(件)
104 年	459	50,190	44,704	43
103 年	398	57,032	55,664	21
102 年	377	59,084	58,655	21
101 年	342	53,977	52,954	341
100 年	302	78,550	78,127	423
99 年	353	75,998	75,802	196
98 年	261	68,053	67,378	675
97 年	158	73,164	72,308	856
96 年	175	58,063	57,567	496
95 年	105	60,775	58,781	1,994
94 年	134	12,631	12,589	42

93年	248	16,410	16,241	169
92年	184	6,842	6,481	361
91年	110	2,429	2,399	30
總計	3,606	673,198	659,650	5,668

註：受理申請國家檔案係以「案」或「件」為單位，為方便統計，一律換算為以「件」為單位(以下各表次及圖次以件為計量單位者亦同)。另，104年度尚有5,443件待准駁。



【圖 1】91 年至 104 年民眾申請應用國家檔案數量變化

二、民眾申請應用國家檔案基本資料分析

104 年度受理民眾申請應用國家檔案(含委託代管部分)計有 459 人次，申請者為團體機構者計 22 人次、自然人者計 437 人次。依據申請者所填具之國家檔案應用申請書，基本資料分析如下：

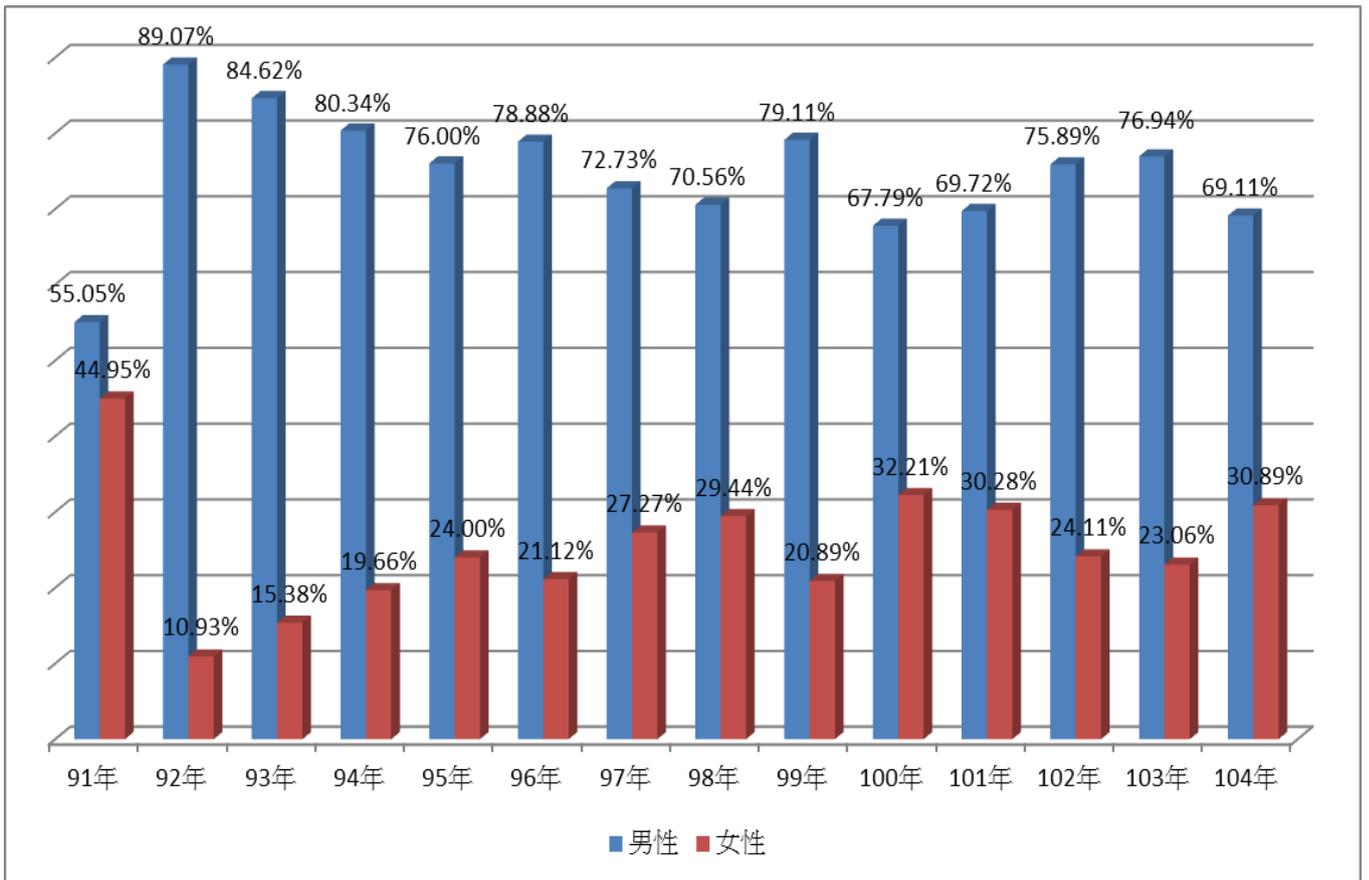
(一)性別分析：

104 年度申請人為自然人者以「男性」居多，計 302 人次、占 69.11%；「女性」計 135 人次、占 30.89%。依歷年國家檔案應用申請人之性別統計結果顯示，申請人性別皆以男性居

多，女性比例平均僅約占 25% 左右。91 年至 104 年國家檔案應用申請人之性別統計詳表 2，國家檔案應用申請人之性別比較如圖 2。

【表 2】91 年至 104 年國家檔案應用申請人性別統計（單位：人次）

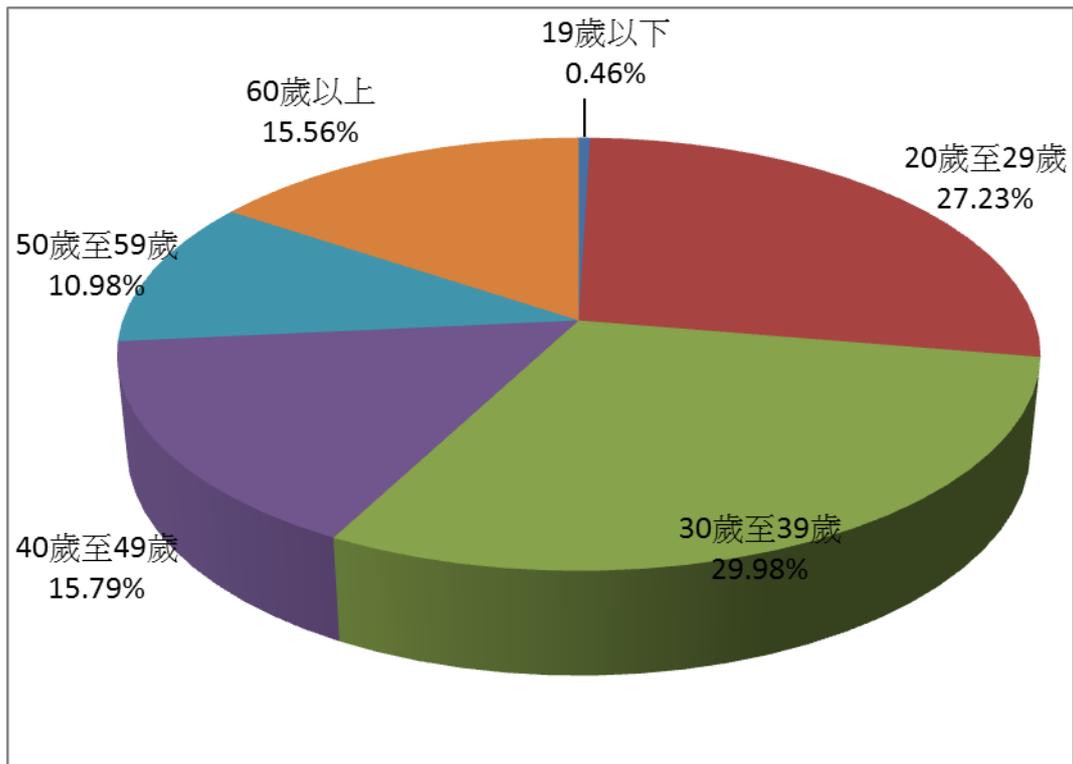
年度	性別		合計		
	男性	女性	人次	百分比	
104 年	302	69.11%	135	30.89%	437
103 年	297	76.94%	89	23.06%	386
102 年	277	75.89%	88	24.11%	365
101 年	228	69.72%	99	30.28%	327
100 年	202	67.79%	96	32.21%	298
99 年	269	79.11%	71	20.89%	340
98 年	175	70.56%	73	29.44%	248
97 年	104	72.73%	39	27.27%	143
96 年	127	78.88%	34	21.12%	161
95 年	76	76.00%	24	24.00%	100
94 年	94	80.34%	23	19.66%	117
93 年	121	84.62%	22	15.38%	143
92 年	163	89.07%	20	10.93%	183
91 年	60	55.05%	49	44.95%	109
總計	2,495	74.32%	862	25.68%	3,357



【圖 2】91 年至 104 年國家檔案應用申請人之性別比較

(二)年齡分析：

104 年度申請人為自然人者以「30 歲至 39 歲」者最多，計 131 人次，占 29.98%；其次為「20 歲至 29 歲」者，計 119 人次，占 27.23%；再其次為「40 歲至 49 歲」者，計 69 人次，占 15.79%。比較歷年申請人年齡層分布發現，多集中在 20 歲至 39 歲年齡層，惟 101 年至 103 年呈現 60 歲以上年齡層大幅成長之現象，推測係因特定事件當事人或其家屬於辦理私人文書返還時，併同申請應用國家檔案所致。104 年度國家檔案應用申請人之年齡分布如圖 3；91 年至 104 年國家檔案應用申請人之年齡統計詳表 3。



【圖 3】104 年度國家檔案應用申請人之年齡分布

【表 3】91 年至 104 年國家檔案應用申請人之年齡統計（單位：人次）

年度	19 歲以下	20 歲至 29 歲	30 歲至 39 歲	40 歲至 49 歲	50 歲至 59 歲	60 歲以上	合計
104 年	2	119	NO.1 131	69	48	68	437
103 年	0	79	92	54	39	NO.1 122	386
102 年	0	73	59	55	70	NO.1 108	365
101 年	0	76	41	49	51	NO.1 110	327
100 年	1	NO.1 119	56	50	21	51	298
99 年	0	NO.1 106	83	78	18	55	340
98 年	2	NO.1 84	40	62	27	33	248
97 年	8	24	30	NO.1 31	25	25	143
96 年	0	14	NO.1 55	26	40	26	161
95 年	1	NO.1 26	15	13	27	18	100
94 年	0	20	14	13	22	NO.1 48	117

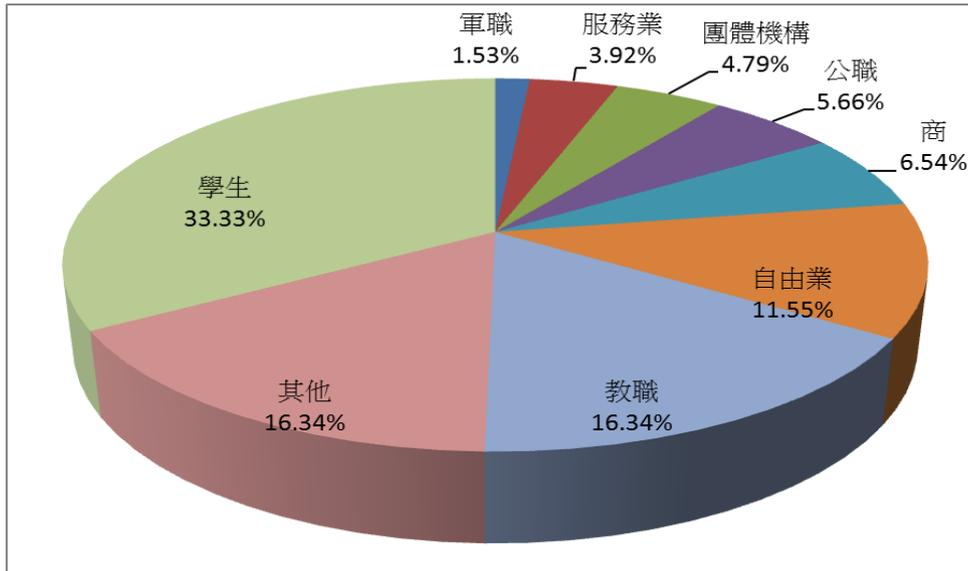
93 年	3	5	31	NO.141	30	33	143
92 年	0	NO.1132	15	10	13	13	183
91 年	0	30	NO.139	22	13	5	109
總計	17	907	701	573	444	715	3,372

註：NO.1 為各年度申請人之年齡別第 1 名。

(三)職業分析：

104 年度申請人之職業以「學生」最多，計 153 人次，占 33.33%；其次為「其他」和「教職」，皆為 75 人次，各占 16.34%；再其次為「自由業」，計 53 人次，占 11.55%；有關「其他」一項之職業類別，包括傳播媒體業、製造業、研究助理、家庭管理及退休人員等。104 年度國家檔案應用申請人之職業分布如圖 4。

觀察 91 年至 104 年申請人職業分布可知，除 93 年度因臺灣游藝設計工程有限公司為辦理專案研究，多次申請應用國家檔案，致該年度申請人為團體機構之比例大幅增加外，其餘年度申請人之職業別大多以學生、其他、自由業及教職者占多數。91 年至 104 年國家檔案應用申請人之職業統計詳表 4。



【圖 4】104 年度國家檔案應用申請人之職業分布

【表 4】91 年至 104 年國家檔案應用申請人之職業統計（單位：人次）

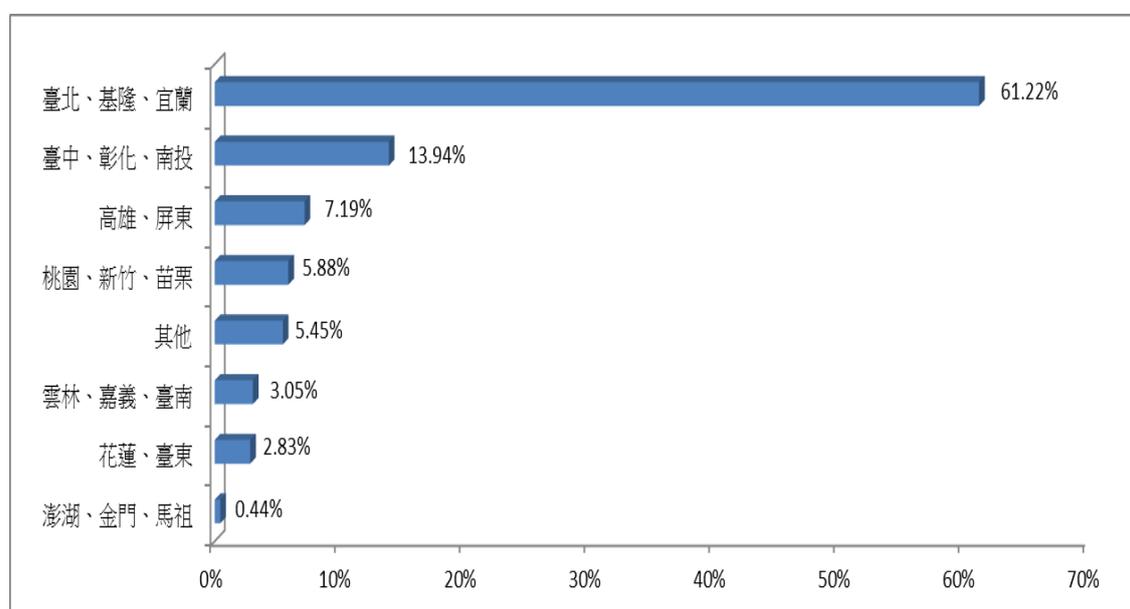
年度	學生	團體機構	自由業	教職	公職	服務業	軍職	商	其他	合計
104 年	NO.153	22	53	NO.275	26	18	7	30	NO.275	459
103 年	NO.2113	12	35	63	25	12	2	20	NO.1116	398
102 年	NO.197	12	43	52	19	35	3	21	NO.295	377
101 年	NO.295	15	26	48	12	27	3	12	NO.1104	342
100 年	NO.1149	4	33	25	8	12	5	5	NO.261	302
99 年	NO.1140	13	46	45	32	16	0	0	NO.261	353
98 年	NO.1126	13	25	27	9	25	0	0	NO.236	261
97 年	NO.149	15	27	NO.230	7	2	0	0	28	158
96 年	28	14	NO.230	27	25	9	1	0	NO.141	175
95 年	NO.128	5	NO.223	19	5	6	1	0	18	105
94 年	17	17	NO.219	11	8	3	2	1	NO.156	134
93 年	10	NO.1105	45	16	11	12	0	0	NO.249	248
92 年	NO.1127	1	6	6	10	2	0	0	NO.232	184
91 年	NO.229	1	6	NO.137	5	4	4	0	24	110
總計	1,161	249	417	481	202	183	28	89	796	3,606

註：NO.1、NO.2 分別為各年度申請人之職業別前 2 名。

(四)居住地區分析：

104 年度申請人居住地區以「臺北、基隆、宜蘭」者最多，計 281 人次，占 61.22%；其次為「臺中、彰化、南投」，計 64 人次，占 13.94%；再其次為「高雄、屏東」，計 33 人次，占 7.19%。有關「其他」一項，主要包括美國、日本、加拿大、英國、新加坡、義大利、德國與韓國等地區。104 年度國家檔案應用申請人之居住地區分布如圖 5。

經綜整 91 年至 104 年申請人居住地區分布得知，92 年度以雲林、嘉義、臺南地區為最多，係因居住於臺南之學生為進行學術研究，多次大量申請應用二二八事件檔案。餘各年度多次申請應用國家檔案之團體或個人皆位於臺北，故申請人居住地有集中於臺北、基隆、宜蘭地區之情形。91 年至 104 年國家檔案應用申請人之居住地區統計詳表 5。



【圖 5】104 年度國家檔案應用申請人之居住地區分布

【表 5】91 年至 104 年國家檔案應用申請人居住地區統計（單位：人次）

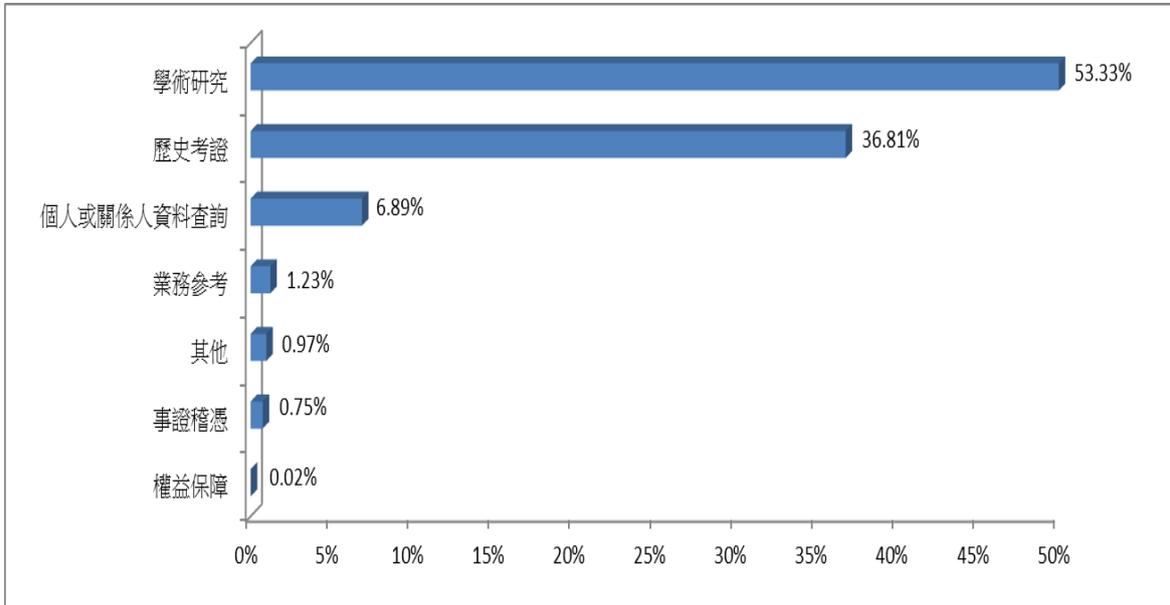
居住 地 年度	臺北、基 隆、宜蘭	桃園、新 竹、苗栗	臺中、彰 化、南投	雲林、 嘉義、 臺南	高雄、 屏東	花蓮、 臺東	澎湖、金 門、馬祖	其他	合計
104 年	NO.1 281	27	64	14	33	13	2	25	459
103 年	NO.1 269	18	38	10	28	5	3	27	398
102 年	NO.1 265	18	28	17	19	2	1	27	377
101 年	NO.1 242	29	22	16	15	0	0	18	342
100 年	NO.1 208	16	19	27	14	1	0	17	302
99 年	NO.1 231	11	14	19	70	2	0	6	353
98 年	NO.1 201	13	24	5	7	3	0	8	261
97 年	NO.1 120	13	4	6	7	0	0	8	158
96 年	NO.1 143	2	5	12	4	1	0	8	175
95 年	NO.1 79	10	1	7	6	0	0	2	105
94 年	NO.1 104	10	5	10	4	0	0	1	134
93 年	NO.1 225	1	11	6	2	0	0	3	248
92 年	40	3	7	NO.1 123	10	1	0	0	184
91 年	NO.1 101	2	6	1	0	0	0	0	110
總計	2,509	173	248	273	219	28	6	150	3,606

註：NO.1 為各年度申請人之地區別第 1 名。

三、民眾申請應用國家檔案用途分析

依申請應用國家檔案用途區分，104 年度申請目的以「學術研究」最多，計 26,766 件，占 53.33%；其次為「歷史考證」，計 18,474 件，占 36.81%；再其次為「個人或關係人資料查詢」，計 3,459 件，占 6.89%。有關「其他」一項，包括拍攝紀錄片

或製播節目等用途。104 年度國家檔案應用申請人申請目的統計如圖 6；91 年至 104 年國家檔案應用申請人申請目的統計詳表 6。



【圖 6】104 年國家檔案應用申請人之申請目的統計

【表 6】91 年至 104 年國家檔案應用申請人申請目的統計（單位：件次）

年度	學術研究	歷史考證	個人或關係人資料查詢	業務參考	事證稽憑	權益保障	其他	合計
104 年	NO.126,766	18,474	3,459	615	377	11	488	50,190
103 年	NO.137,836	10,603	4,427	968	2,103	399	696	57,032
102 年	NO.127,992	18,239	5,019	5,070	897	4	1,863	59,084
101 年	NO.136,202	9,160	3,420	643	1,935	1,510	1,107	53,977
100 年	NO.152,787	13,190	5,426	2,238	1,414	3,339	156	78,550
99 年	NO.165,908	2,771	1,277	3,019	103	115	2,805	75,998
98 年	NO.150,882	204	3,279	2,100	11	737	10,840	68,053
97 年	NO.164,397	1,665	2,462	3,801	44	101	694	73,164
96 年	NO.140,959	3,127	907	5,190	195	224	7,461	58,063

95 年	20,797	NO.131,757	7,391	2	191	285	352	60,775
94 年	NO.18,729	153	3,012	107	342	34	254	12,631
93 年	NO.113,539	1,724	633	61	295	69	89	16,410
92 年	NO.15,368	*	1,330	105	0	0	39	6,842
91 年	NO.11,984	*	366	53	0	7	19	2,429
總計	454,146	111,067	42,408	23,972	7,907	6,835	26,863	673,198

註 1：93 年度起「歷史考證」始納入申請目的之選項，故 91 年及 92 年並無該選項之統計，僅以*表示

註 2：NO.1 為各年度申請人之申請目的別第 1 名。

四、民眾申請應用國家檔案來源機關分析

依 104 年度民眾申請應用國家檔案來源機關分析，移轉自國防部史政編譯局者，包括二二八事件及民國 38 年以前檔案，被申請應用之數量最多，計有 24,992 件，占 49.79%；其次為移轉自國防部軍務局之戒嚴時期軍法審判案件檔案，計有 5,320 件，占 10.60%；再其次為移轉自外交部之檔案，計有 2,526 件，占 5.03%。91 年至 104 年民眾申請應用國家檔案件數前 5 名來源機關之統計詳表 7。

【表 7】91 年至 104 年民眾申請應用國家檔案件數前 5 名來源機關統計

年度	序位一	序位二	序位三	序位四	序位五
104 年	國防部 史政編譯局	國防部軍務局	外交部	交通部 臺灣鐵路管理局	國防部 後備司令部
	24,992 件	5,320 件	2,526 件	2,328 件	1,689 件
103 年	國防部 史政編譯局	國防部軍務局	國防部 後備司令部	外交部	國防部 軍事情報局
	24,673 件	6,244 件	3,543 件	2,959 件	2,663 件

年度	序位一	序位二	序位三	序位四	序位五
102 年	國防部 史政編譯局	國防部軍務局	中國造船股份 有限公司基隆 總廠	國防部 後備司令部	國防部 軍事情報局
	25,792 件	7,772 件	4,434 件	4,333 件	2,119 件
101 年	國防部 史政編譯局	國防部軍務局	外交部	國防部 後備司令部	國家安全局
	14,893 件	11,333 件	3,373 件	2,732 件	2,570 件
100 年	國防部 史政編譯局	國防部軍務局	中國造船股份 有限公司	臺灣銀行	外交部
	27,554 件	10,658 件	6,364 件	4,318 件	3,948 件
99 年	國防部軍務局	國防部 史政編譯局	內政部警政署	國史館	國家安全局
	22,086 件	16,780 件	7,849 件	5,016 件	4,629 件
98 年	國防部軍務局	國防部 史政編譯局	中華電信	內政部警政署	外交部
	28,693 件	10,629 件	5,709 件	4,881 件	4,162 件
97 年	行政院 九二一重建會	國防部軍務局	臺灣中興紙業 股份有限公司	國民大會	國防部 史政編譯局
	42,430 件	20,032 件	2,662 件	2,385 件	2,384 件
96 年	國防部軍務局	國防部 史政編譯局	國史館	行政院退輔會塑 膠工廠	國防部軍法局
	32,361 件	4,219 件	3,207 件	3,169 件	2,478 件
95 年	國防部軍務局	國防部 史政編譯局	國史館	外交部	國防部軍法局
	37,143 件	4,613 件	3,485 件	3,119 件	3,063 件
94 年	國防部軍務局	國防部 史政編譯局	外交部	國史館	國防部軍法局
	5,493 件	2,073 件	1,698 件	945 件	845 件
93 年	國防部軍務局	國防部軍法局	外交部	國家安全局	內政部警政署
	10,573 件	2,967 件	1,701 件	307 件	157 件
92 年	國防部 史政編譯局	國史館	國防部軍法局	外交部	總統府
	2,663 件	1,650 件	906 件	490 件	170 件

年度	序位一	序位二	序位三	序位四	序位五
91 年	臺中縣政府、 臺灣省諮議會	國家安全局	行政院	國防部軍務局	臺北市政府警 察局
	286 件	251 件	202 件	179 件	163 件

另，經統計 104 年度民眾申請應用各檔案之檔號，被申請應用累計人次前 5 名之檔案，以移轉自國防部史政編譯局之「台灣區日俘(僑)處理案」(檔號：0034/545/4010)，被申請應用次數累計達 122 次為最多。104 年度國家檔案申請應用次數前 5 名統計詳表 8。

【表 8】104 年度國家檔案申請應用次數前 5 名統計

檔號 (年度號/分類號/案次號)	來源機關	案名	被申請次數
0034/545/4010	國防部史政編譯局	台灣區日俘(僑)處理案	122
0036/0410.9/44904440	國防部軍事情報局	蔡孝乾	76
0036/E41502/1	內政部	進駐西南沙群島案	64
0034/545/4010	國防部軍務局	非法顛覆案	57
0036/340.2/5502.3	國家安全局	拂塵專案附件	46

五、特定事件檔案當事人應用國家檔案減免費用

為彰顯二二八事件處理及賠償條例與戒嚴時期不當叛亂暨匪諜審判案件補償條例之精神，便利前述特定事件當事人藉由檔案瞭解事件過程，本局於 102 年 2 月 6 日發布「檔案閱覽抄錄複製收費標準」第 5 條之 1 修正條文，提供特定事件當事人申請本人所涉案件相關國家檔案減免費用之措施，提供與其本人所涉案件相關之國家檔案，同一檔案免收一次費用。

104 年度特定事件檔案當事人或其家屬申請應用國家檔

案計 26 人次，1,294 件檔案，符合免收費用之規定，金額計新臺幣 26,348 元。其中親臨本局取件者，針對免收費用項目於當場簽收確認；其餘本局業已主動郵寄，並於准駁決定中敘明免收費用之相關事項，如檔案已完成數位化者，併同提供影像檔。

六、國家檔案複製費用收入

依檔案閱覽抄錄複製收費標準規定，閱覽、抄錄國家檔案，免收費用；國家檔案複製費用，則依檔案複製收費標準表規定收取。檔案複製可依需求提供黑白或彩色，以紙張或相紙列印，或以電子儲存媒體離線交付，本局亦提供檔案複製郵寄服務，其郵遞費用以實支數額計算，每次並加收處理費用 50 元。104 年度國家檔案複製費用 291,435 元、郵寄處理費 5,750 元、郵資 4,751 元，合計 301,936 元。91 年至 104 年國家檔案複製費用收入明細詳表 9。另，依據本局國家檔案委託代管契約，委託代管之國家檔案複製費用係由受託機關依其相關規定逕行辦理，未納入本報告彙整範圍。

【表 9】91 年至 104 年國家檔案複製費用收入明細（單位：新臺幣/元）

年度	檔案複製費用	郵寄處理費	郵資	合計
104 年	291,435	5,750	4,751	301,936
103 年	319,311	3,200	2,210	324,721
102 年	280,404	900	590	281,894
101 年	184,819	1,000	793	186,612
100 年	122,825	950	658	124,433
99 年	115,006	1,100	936	117,042
98 年	114,297	650	510	115,457
97 年	565,915	1,500	2,140	569,555
96 年	135,615	650	475	136,740

年度	檔案複製費用	郵寄處理費	郵資	合計
95 年	415,963	400	533	416,896
94 年	63,761	700	1,035	65,496
93 年	192,048	400	602	193,050
92 年	46,526	750	2,238	49,514
91 年	14,492	100	78	14,670
總計	2,862,417	18,050	17,549	2,898,016

肆、機關檢調國家檔案情形

一、受理及准駁件數

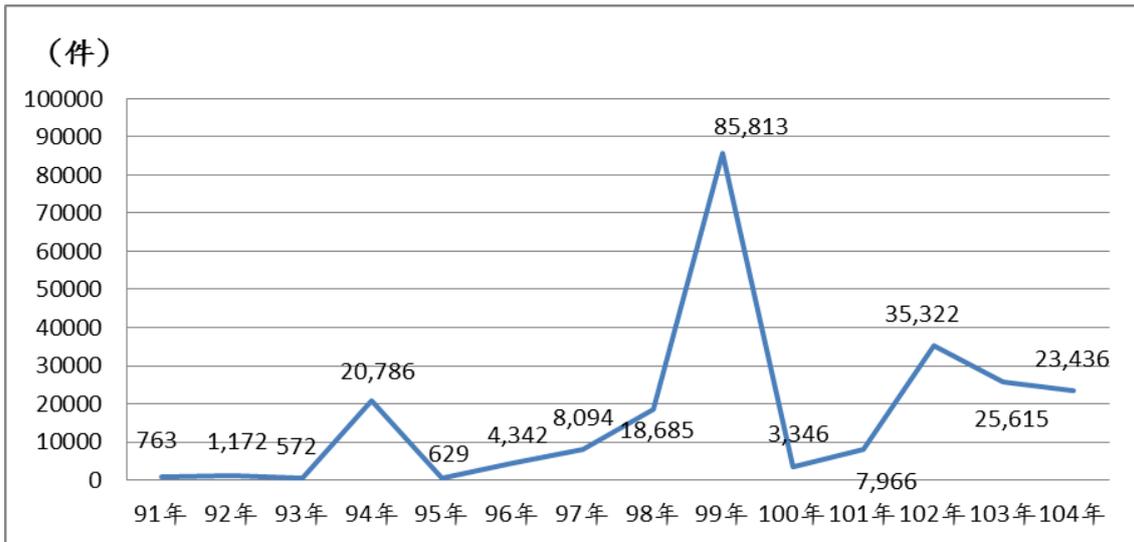
104 年度本局受理機關(構)來函檢調(指借調或調用，以下同)國家檔案計有 119 個機關(構)次，來函檢調機關(構)分別為總統府第三局、國防部、財政部、經濟部、交通部、外交部、銓敘部、財團法人二二八事件紀念基金會及國家人權博物館籌備處等 48 個機關(構)，共計申請國家檔案 23,436 件，同意提供 23,177 件，另有 214 件待辦，無法提供 45 件，提供率為 99.81%。有關無法提供檢調部分，主要係因部分檔案尚未完成解(降)密程序或與其專案借調事由不符，故未提供。另，委託代管機關(構)無受理案件。

分析 91 年至 104 年機關檢調國家檔案申請件數變化，94 年與 98 年之機關檢調檔案件數大增，分別係因國防部新店監獄為辦理清查「戒嚴時期不當叛亂暨匪諜審判案件」以及財團法人戒嚴時期不當叛亂暨匪諜審判案件補償基金會為調查「臺灣民主自治同盟與臺獨案」之故；99 年間機關檢調檔案件數呈現倍數成長趨勢，主要係因檢調機關為業務參考及辦理檔案解降密需求增加，並以國防部、國防部後備司令部及軍法局為應內部業務需要，來函申請將其所移轉之整批全宗

檔案全數檢調及複製；另因本局於 101 年 10 月訂定機關(構)專案借調國家檔案處理原則，提供機關(構)因應研究或出版等需求，專案借調國家檔案之做法，是自 101 年度下旬至 104 年機關檢調檔案件數大增。91 年至 104 年機關檢調國家檔案次數及提供情形統計詳表 10，機關檢調國家檔案申請數量變化如圖 7。

【表 10】91 年至 103 年機關檢調國家檔案次數及提供情形統計

年度	機關檢調 (來文次數)	申請檢調 國家檔案(件)	同意提供 國家檔案(件)	無法提供 國家檔案(件)	提供率
104 年	119	23,436	23,177	45	99.81%
103 年	105	25,615	25,605	10	99.96%
102 年	186	35,322	35,322	0	100%
101 年	130	7,966	7,965	1	99.98%
100 年	144	3,346	3,339	7	99.79%
99 年	213	85,813	85,795	18	99.98%
98 年	70	18,685	18,670	15	99.92%
97 年	57	8,094	8,093	1	99.99%
96 年	123	4,342	4,305	37	99.15%
95 年	46	629	629	0	100.00%
94 年	15	20,786	20,786	0	100.00%
93 年	77	572	572	0	100.00%
92 年	75	1,172	1,158	14	98.81%
91 年	72	763	763	0	100.00%
總計	1,432	236,541	236,179	148	99.94%

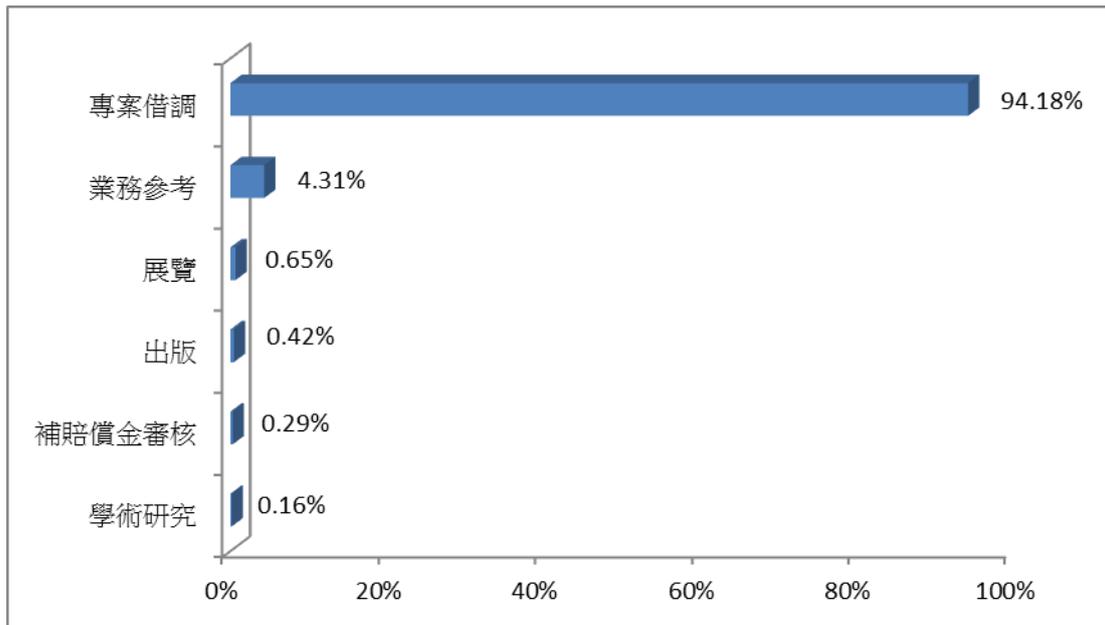


【圖 7】91 年至 104 年機關檢調國家檔案申請數量變化

二、機關檢調國家檔案目的分析

按機關來函檢調國家檔案之目的分析，104 年度檢調目的最多者為「專案借調」，計 22,071 件，占 94.18%；其次為「業務參考」，計 1,010 件，占 4.31%；再其次為「展覽」計 152 件，占 0.65%。104 年度專案借調計有國防部海軍司令部、國家人權博物館籌備處、國立臺灣歷史博物館、彰化縣文化局、桃園市立大溪木藝生態博物館及高雄市立歷史博物館等機關(構)，由於係屬專案研究之需，雖僅佔機關檢調全部來文次數之三成，但單次檢調件數大多數百件至數千件。104 年度機關檢調國家檔案目的統計如圖 8。

經分析 91 年至 104 年機關檢調國家檔案目的統計資料，除 93 年度機關檢調目的以補賠償金審核、102 年度至 104 年度以專案借調為主外，其餘各年度皆以業務參考占最多數。91 年至 104 年機關檢調國家檔案目的統計表詳表 11。



【圖 8】104 年機關檢調國家檔案目的統計

【表 11】91 年至 104 年機關檢調國家檔案目的統計（單位：件次）

年度	專案借調	業務參考	補賠償金審核	出版	展覽	學術研究	合計
104 年	NO.122,071	1,010	67	99	152	37	23,436
103 年	NO.121,878	3,602	43	27	62	3	25,615
102 年	NO.133,287	1,155	673	117	89	1	35,322
101 年	2,748	NO.14,306	172	165	57	518	7,966
100 年	*	NO.12,918	278	7	90	53	3,346
99 年	*	NO.172,899	12,144	2	747	21	85,813
98 年	*	NO.117,979	162	0	534	10	18,685
97 年	*	NO.17,702	243	8	141	0	8,094
96 年	*	NO.13,286	420	0	557	79	4,342
95 年	*	NO.1521	98	3	7	0	629
94 年	*	NO.120,624	26	1	135	0	20,786

93 年	*	1	NO.1473	0	98	0	572
92 年	*	NO.1838	334	0	0	0	1,172
91 年	*	NO.1646	117	0	0	0	763
總計	79,984	137,487	15,250	429	2,669	722	236,541

註 1：NO.1 為各年度機關檢調國家檔案目的別第 1 名。

註 2：101 年度起申請目的增列「專案借調」之選項，故 100 年度以前無相關數據，僅以*表示。

伍、國家檔案諮詢服務辦理情形

本局國家檔案閱覽中心主要服務內容包括提供檔案管理相關專業書刊、國家檔案開放應用申請、收藏書刊介紹、檔案目錄查詢等相關諮詢服務。104 年計有 1,267 人次親自到訪，依使用目的別（可複選）統計，「申請或應用檔案」者計 544 件，「資訊檢索」者計 123 件，「利用書刊資料」者計 22 件，「其他」計 586 件。有關「其他」一項，主要包括索取文宣資料、業務諮詢及機關參訪等。91 年至 104 年國家檔案閱覽中心使用目的統計詳表 12。

【表 12】91 年至 104 年國家檔案閱覽中心使用目的統計（單位：件次）

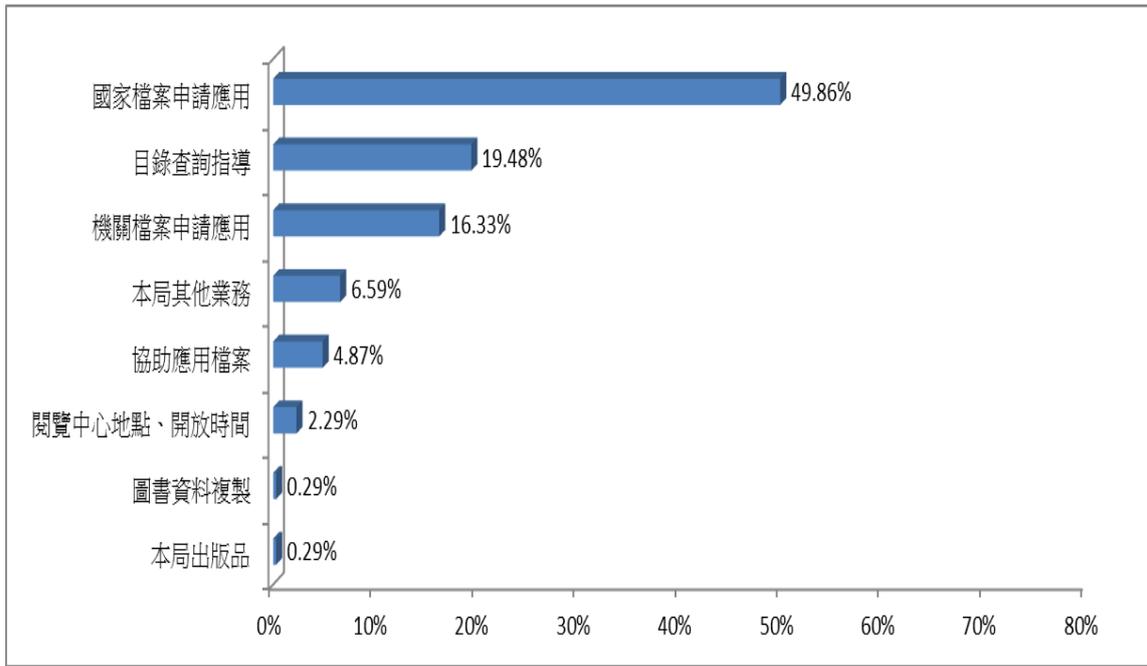
年度	申請或應用 國家檔案	資訊檢索	利用書刊 資料	其他	合計
104 年	544	123	22	586	1,275
103 年	196	126	37	445	804
102 年	487	149	24	19	679
101 年	552	54	13	25	644
100 年	213	87	16	21	337
99 年	196	107	23	21	347
98 年	209	166	14	9	398

97年	145	140	45	28	358
96年	187	164	72	80	503
95年	86	204	45	27	362
94年	119	49	54	34	256
93年	75	119	69	43	306
92年	31	89	63	5	188
91年	53	35	33	7	128
總計	3,093	1,612	530	1,350	6,585

註：因每人使用目的可能不止一項，故使用目的件數大於進出人次數。

104 年度提供國家檔案參考諮詢服務共 269 人次、349 件，其中諮詢方式為「顧客親訪」者計 155 人次、「書面」者計 45 人次、「電子信箱」者計 69 人次。依諮詢內容次數，前三項依序為「國家檔案申請應用」(占 49.86%)、「目錄查詢指導」(占 19.48%)及「機關檔案申請應用」(占 16.33%)，104 年度國家檔案參考諮詢服務內容分布如圖 9。

因本局國家檔案參考諮詢服務自 94 年度起始針對諮詢方式及諮詢內容進行完整記錄，故僅就 94 年度起之資料進行比較分析。在諮詢方式方面，皆以「顧客親訪」為主，而諮詢內容則以「國家檔案申請應用」占最多數。94 年至 104 年國家檔案參考諮詢服務統計詳表 13。



【圖 9】104 年國家檔案參考諮詢服務內容分布

【表 13】94 年至 104 年國家檔案參考諮詢服務統計

年度	諮詢方式 (單位：人次)				諮詢內容 (單位：件次)								
	顧客親訪	書面	電子信箱	合計	國家檔案申請應用	目錄查詢指導	機關檔案申請應用	圖書資料複製	協助應用檔案	本局出版品	閱覽中心地點、開放時間	本局其他業務	合計
104 年	155	45	69	269	174	68	57	1	17	1	8	23	349
103 年	363	10	32	405	286	74	26	2	6	2	37	54	487
102 年	574	35	17	626	513	151	19	24	4	0	0	24	735
101 年	605	6	57	668	583	54	30	17	49	2	7	31	773
100 年	257	5	29	291	228	58	11	6	59	2	4	40	408
99 年	136	5	60	201	83	61	69	6	42	5	6	5	277
98 年	151	5	14	170	75	56	32	0	33	1	3	2	202

97年	78	8	4	90	46	52	36	6	23	6	3	4	176
96年	56	5	5	66	30	31	8	5	3	2	6	1	86
95年	54	3	2	59	47	32	11	28	9	4	5	9	145
94年	55	6	10	71	47	4	27	25	1	15	2	1	122

註：因每人諮詢內容可能不止一項，故諮詢件次大於諮詢人次。

陸、國家檔案應用服務滿意度調查

為瞭解國家檔案應用申請人實際使用國家檔案之情形，俾提供更完善與適切之國家檔案應用服務，本局國家檔案閱覽中心乃於各申請案辦理完竣後，針對申請人為自然人者進行服務滿意度調查。

104年度申請應用國家檔案之申請者為自然人者計431人次(未包含委託代管部分之應用6人次)，其中107人次經以電話聯繫3次未果，復以電子郵件發送調查問卷亦未回復；30人次婉拒受訪；受訪者計294人次，受訪率為68.21%，以下謹依滿意度調查表題次順序，分別依「得知國家檔案應用服務訊息管道」、「申請應用方式」、「各項服務評鑑」及「建議事項」等面向進行統計分析。

一、得知國家檔案應用服務訊息管道(可複選)

有關得知國家檔案應用服務訊息管道部分，以「本局全球資訊網站」最多，計213人次，占72.45%；其次為「親朋好友介紹」，計60人次，占20.41%；再其次為「其他」，計53人次，占18.03%。「其他」一項之訊息管道包括透過台灣國際造船股份有限公司基隆廠、中央研究院近代史研究所等

機關(構)轉介、老師上課告知，以及網路搜尋等管道得知。104年度國家檔案應用服務訊息得知管道統計詳表 14。

【表 14】104 年度國家檔案應用服務訊息得知管道統計

訊息管道選項(可複選)	人次	百分比
本局全球資訊網站	213	72.45%
親朋好友介紹	60	20.41%
其他	53	18.03%
報章、雜誌、電視新聞等傳播媒體	15	5.10%
本局文宣資料	12	4.08%
參加檔案管理課程	8	2.72%

註：本題百分比之母數係以有回答本題之人次計算(294 人次)。

二、A⁺查詢情形

(一)查詢方式(可複選)

申請應用之查詢方式，以「簡易查詢」為主，計 161 次，占 54.76%；其次為「進階查詢」，計 150 次，占 51.02%；再其次為「本局服務人員代為查詢」，計 34 次，占 11.56%。104 年度國家檔案申請應用查詢方式統計詳表 15。

【表 15】104 年度國家檔案申請應用查詢方式統計

查詢方式(可複選)	次數	百分比
簡易查詢	161	54.76%
進階查詢	150	51.02%
本局服務人員代為查詢	34	11.56%

註：本題百分比之母數係以有回答本題之人次計算(294 人次)。

(二)查詢詞彙(可複選)

申請應用之查詢詞彙以「個人名稱」最多，計 149 次，占 50.68%；其次為「事件名稱」，計 146 次，占 49.66%；再

其次為「機關/組織名稱」，計 97 次，占 32.99%。至於「其他」一項之查詢詞彙則包含檔案案名及軍眷、眷村、作戰及法規名稱等特定專有名詞，104 年度國家檔案申請應用查詢詞彙統計詳表 16。

【表 16】104 年度國家檔案申請應用查詢詞彙統計

查詢詞彙(可複選)	次數	百分比
個人名稱	149	50.68%
事件名稱	146	49.66%
機關/組織名稱	97	32.99%
其他	21	6.46%
地名	19	7.14%

註：本題百分比之母數係以有回答本題之人次計算(294 人次)。

三、各項服務評鑑

受訪者對於本局國家檔案應用服務之總體平均滿意度為 94.65%，各分項滿意度分別為「申請程序」90.82%、「服務人員」96.96%及「應用環境」96.16%。

在「申請程序」項目中，「A⁺目錄檢索系統介面容易操作」方面計有 21 人次表示不甚滿意，經深入瞭解，主要係因申請人對自然人憑證申請相關介面不熟悉、認為檔案目錄資訊過於簡略及系統檢索速度較慢；在「國家檔案應用申請書表及注意事項等說明標示簡明易懂」方面，計有 13 人次表示不甚滿意，係申請人認為申請程序可以再簡化；在「此次查詢應用之國家檔案內容符合需求」方面，計有 2 人次表示不甚滿意，經深入瞭解，主要係因申請人認為檔案內容未符需求。

在「服務人員－服務人員受理申請快速又有效率」方面，計有 5 人次表示不甚滿意，經深入瞭解，主要係因其所申請

之檔案部分內容涉及個人隱私，需進行個案准駁，致無法立即提供，業向其說明本局國家檔案准駁作業流程及方式。

在「應用環境—本局檔案應用服務場所硬體設備完善」方面，計有 1 人次表示不甚滿意，經深入瞭解，係因申請人建議本大樓應設置飲水機設備，業向申請人說明本棟大樓設置飲水機之地點。

上述相關意見，業納入表 19 顧客建議事項一覽表之問題描述，並回應改善說明。104 年度國家檔案應用服務滿意度調查分析詳表 17。

【表 17】104 年度國家檔案應用服務滿意度調查分析（單位：人次）

滿意度選項		非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意	單項滿意度	各分項平均滿意度
申請程序	一、A ⁺ 目錄檢索系統介面容易操作	103	144	23	15	6	88.85%	申請程序之平均滿意度 90.82%
	二、國家檔案應用申請書表及注意事項等說明標示簡明易懂	103	147	30	13	0	90.20%	
	三、此次查詢應用之國家檔案內容符合需求	132	138	17	2	0	93.41%	
服務人員	四、服務人員的態度親切有禮且充滿熱誠	244	48	2	0	0	98.20%	服務人員之平均滿意度 96.96%
	五、服務人員受理申請快速又有效率	211	65	13	4	1	95.73%	
應用環	六、本局檔案應用服務整體場所舒適合宜	198	61	12	0	0	96.64%	應用環境之平均滿意度 96.16%

境	七、本局檔案應用服務場所硬體設備完善	191	59	20	0	1	95.68%	(不含未到局者)
總體平均滿意度		94.65%						

另，在建議加強充實館藏主題方面，前 3 項依序為「臺灣歷史、社會、政治之重大事件」、「重要人物誌」及「國防」，以上調查結果將提供相關業務組室參考。104 年度民眾建議加強充實國家檔案館藏主題統計詳表 18。

【表 18】104 年度民眾建議加強充實國家檔案館藏主題統計

主題選項(可複選)	人次	百分比
臺灣歷史、社會、政治之重大事件	156	61.18%
重要人物誌	85	33.33%
國防	77	30.20%
外交	63	24.71%
教育文化	54	21.18%
兩岸關係	49	19.22%
政治制度	36	14.12%
內政	47	18.43%
經濟(含財政)	40	15.69%
交通建設	39	15.29%
農林漁牧	34	13.33%
其他類別(私人日記、原住民、日治時期及八七水災之相關檔案)	34	13.33%
科技發展	17	6.67%

主題選項(可複選)	人次	百分比
法律	17	6.67%
環保	13	5.10%

註：本題百分比之母數係以有回答本題之人次計算(255 人次)。

四、顧客建議事項改進辦理情形

為提升服務品質，特將顧客各項建議事項彙整為 104 年度國家檔案閱覽中心顧客建議事項一覽表(表 19)，並視建議事項之屬性分送本局業務相關組室辦理，做為業務推動與改進之參考。

【表 19】104 年度國家檔案閱覽中心顧客建議事項一覽表

項次	類別	問題描述	改善擬處說明
1	國家檔案徵集	建議憲法機關資料列為國家檔案，如總統相關檔案、函件及日記等	<ol style="list-style-type: none"> 1.依國家檔案移轉辦法規定，各機關永久保存檔案屆滿移轉年限，移轉前需先辦理檔案保存價值鑑定，經鑑定仍具永久保存價值及本局審定後，始移轉列為國家檔案，各機關（含總統府）管有之相關檔案皆應依上揭程序辦理。 2.另依總統副總統文物管理條例規定，總統從事各項活動所產生而不屬於檔案性質之各種文物，包括信箋、日記等具有保存價值之資料，係交由國史館管理。
2	國家檔案編目建檔	建議加強充實檔案目錄內容資訊	<ol style="list-style-type: none"> 1.國家檔案目錄內容主要承接自原移轉機關提供之電子目錄，機關可依案卷或案件層級編製檔案移轉目錄提供本局。 2.衡酌國家檔案應用及本局目錄維護人力有限，現階段以案卷層級為核心單元，逐年針對案卷層級目錄進行補正

項次	類別	問題描述	改善擬處說明
			<p>並佐以校核機制控制品質，移轉機關如有提供案件層級目錄者，本局則併同提供外界查詢利用。惟如受贈之珍貴文書，案件間未具關聯性者，則辦理案件層級之著錄。</p> <p>3.有關機關檔案移轉前置作業階段，本局業加強輔導移轉機關落實電子目錄著錄，並檢核移轉目錄必要欄位是否有缺漏或過於簡略情形，俾提升檔案目錄品質。</p>
3	國家檔案複製儲存	3-1 建議公布檔案數位化排程	<p>國家檔案數位化作業每年均持續進行，依檔案使用頻率、研究需求、特殊價值、保存狀況等原則，並配合本局年度檔案展、委託教案研究等需求，排定優先順序，以及依年度預算審核結果，調整數位化範圍及數量。國家檔案數位化排程屬變動性資訊，宜保持彈性，以符合作業需求，為避免造成民眾誤解，暫不公布。至本局歷年國家檔案數位化成果，均公布於本局各年度年報(網址：http://www.archives.gov.tw/Publish.aspx?cnid=1424)，歡迎下載參閱。</p>
		3-2 建議檔案掃描及製作電子檔時，提高解析度	<p>1.國家檔案電子儲存作業係依據國家檔案管理作業手冊之規定，同時製作電子影像檔案正版(300DPI、TIFF 檔)及副版(300DPI、JPEG 檔)，俾利典藏與應用之需，並另製作 150DPI、JPEG 檔匯入至國家檔案資訊系統，供應用瀏覽及列印。前揭電子儲存規格，係經考量電子影像檔案之用途，以及製作經費、儲存媒體容量、傳輸與管理成本等因素訂定。</p>

項次	類別	問題描述	改善擬處說明
			<p>2.為確保影像上傳、瀏覽及下載之順暢，避免檔案太大致作業時間過久或作業失敗，宜維持現行解析度 150DPI 以下。</p> <p>3.本局提供之國家檔案影像，部分影像不清晰係因檔案原件模糊，或影像檔匯入系統所致。如為檔案原件模糊，本局即將此情形告知申請人；如係影像檔匯入系統後致模糊之情形，本局即重新修正匯入系統。申請人如有高解析度檔案數位影像檔之應用需求，可個案申請提供。</p>
		3-3 建議所有檔案進行數位化	<p>國家檔案數位化係配合移轉時程並視預算額度逐年規劃辦理，並持續爭取專案計畫經費挹注，以充實數位典藏內容。鑑於國家檔案持續成長，為使政府有限資源得充分運用，國家檔案數位化作業之順序係依檔案價值、保存狀況、使用率等要項擇選標的分批辦理數位化工作，完成數位化之影像檔於民眾提出應用申請，經准駁完竣後，即得提供應用；尚未數位化之檔案亦可經申請應用程序借閱紙本檔案，提供民眾應用。</p>
4	國家檔案保存	建議收回由其他機關(如中央研究院近代史研究所)代之國家檔案	<p>1.為妥善保存國家檔案，克服典藏空間、管理人力與經費需求不足等限制，並讓具有機關特色或地方文化色彩之國家檔案得以就近典藏及提供應用，本局前陸續辦理國家檔案委託代管計有 3 案。其中委託中央研究院近代史研究所及國立科學工藝博物館代之國家檔案，皆已移回本局國家檔案庫房，各界可向本局申請應用。</p> <p>2.至委託國立故宮博物院代之國家檔</p>

項次	類別	問題描述	改善擬處說明
			案，委託期間將於 107 年底屆期，各界於委託期間內可向該院申請應用。
5	國家檔案解密處理	5-1 列為國家機密之檔案，除權責機關核定延長保密期限外，期限屆滿後應一律主動解密	機密檔案之解密應視機密原核定機關所定保密期限或解密條件是否成就。國家檔案目前仍未完成解密者，本局均定期函請原檔案管有機關辦理機密等級檢討。
		5-2 非經立法院同意延長機密期限者及對外佈建、政治遊說捐款等檔案外，其餘至多屆滿 30 年，應主動解密	極少部分國家檔案經權屬機關檢討仍列密等者，係原核定機關依據國家機密保護法、國家情報工作法、文書處理手冊文書保密專章之規定，認該等資訊仍有保密之必要。
6	國家檔案准駁處理	6-1 建議無須經審查程序，即可提供檔案	國家檔案開放應用之准駁，除檔案法及其相關法令外，仍有政府資訊公開法、個人資料保護法及國家機密保護法等法律之適用，本局目前依法以「儘量開放，最小限制」原則對外提供應用，內容涉及前開法律規定限制應用事項(如少年或性侵害被害人資訊及第三人識別個資、病歷、財產等隱私資料)、現行法律明定保密義務者，採「分離原則」遮掩或抽離處理後提供，以維護公私益衡平。爰未經准駁程序，尚難即予提供。
		6-2 建議申請程序能更簡化、便民，並增加檔案申請案件之人力，加快提供檔案速度，以利研究	本局業於 102 年檢討作業流程、權責劃分及增修申請書表，為加速回復作業，並維護各申請人應用檔案權益及公平使用服務資源，民眾申請應用國家檔案如超過 500 頁者，依申請人標示順序分批處理。其中曾完成准駁處理者，即於現場提供或儘速通知應用。另，本(105)

項次	類別	問題描述	改善擬處說明
			年業運用勞務承攬人力協助，期縮短應用准駁等待時間。
		6-3 准駁表之交通資訊不夠清楚，建議修正為○捷運○號出口○公車往○方向，或可敘明在哪一條路上等車	有關修正國家檔案開放應用申請案件准駁表之交通路線，本局業於 104 年 8 月 24 日增列捷運站出口及公車等資訊。
		6-4 建議開放已數位化檔案之線上瀏覽	本局已藉由出版、展覽(含線上展)、建置主題網站或資料庫等方式主動公開國家檔案，民眾可透過本局全球資訊網(http://www.archives.gov.tw)中檔案時光盒、國家檔案精華、檔案教學資源網、檔案樂活情報及出版品專區免費瀏覽或下載。至其他尚未主動公開者，民眾得於 A ⁺ 查詢目錄後提出申請。另，為便利遠距使用者，可加入 A ⁺ 會員，使用自然人憑證線上申請應用國家檔案；經本局准駁後，如檔案已數位化者，即可透過網路於線上瀏覽；惟考量行政作業成本、可行性及檔案安全性，申請之檔案如尚未數位化，仍請到局閱覽原件。
		6-5 建議降低檔案複製費用為 1 或 1.5 元，並新增以 ATM 付款之方式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國家檔案複製之收費標準 係依規費法及檔案閱覽抄錄複製收費標準之規定辦理。另，為推廣國家檔案應用及減輕使用者負擔，前開收費標準已明定閱覽、抄錄國家檔案免收費用，至所提修正複製費用一節，業納入修正該收費標準時參考。 2. 複製費用繳付方式，除至本局繳交現金，或採以現金袋、郵政匯票及國庫

項次	類別	問題描述	改善擬處說明
			匯款等方式交付外，自本年 3 月 16 日起，新增至郵局臨櫃劃撥、e 動郵局、實體及網路自動櫃員機（ATM、WebATM）繳費與全家便利商店代收等多元化繳費管道。
		<p>6-6 建議下列檔案應合理開放應用：</p> <p>1. 屆滿 30 年檔案開放應用時，有關轉型正義或是歷史真相研究需要揭露特定人，屬於個資法「公益目的例外」。而公務人員以及受公務機關所聘用的人員(如線民)在執行公務時的相關資料，並不屬於個資法的保障範疇。至法案或行政作業完成後，包含前置作業的會議資料及簽稿等應予開放。未滿 30 年檔案仍應依法及前述原則開放應用，不應以保障個資為由，將整份檔案、卷宗下架或拒絕研究及公益使用。</p> <p>2. 業經公開的檔案，如除性侵害案件外之判決書應公開提</p>	<p>1. 有關屆滿 30 年之國家檔案 尚無法全面對外提供應用之緣由，詳如前述第 1 點之說明。其中涉及情報來源(含檢舉人、報告人、告發人、通報人、證人等)，目前做法不遮掩其姓名，僅遮掩足資識別個人之資料。至法案或行政前置作業之會議資料、簽稿及公務人員執行公務等相關資料，如無涉及法律規定限制應用事項者，皆對外提供應用。至未滿 30 年之國家檔案，亦係依前述法律規定遮掩或抽離檔案內容涉及應用限制事項及情報來源之檢舉書或其姓名、身分證字號及縣市以下地址後提供應用。</p> <p>2. 有關建議除性侵害案件外之判決書外，業經公開之檔案應提供應用部分，判決書除遮掩足識個資外，均提</p>

項次	類別	問題描述	改善擬處說明
		供研究使用。 3.有關當事人或研究者申請利用之非機密檔案，如權責機關認為不宜提供，應交由學者專家組成之委員會作最後決定。	供應用；倘申請人舉證該檔案內容確實亦已公開，原則提供，惟倘該資訊屬非法公開或其公開有違相關法律規定，本局仍需審酌是否提供。 3.非機密之國家檔案其內容仍有涉及前開法律規定限制應用事項之情形，依法不得提供應用，考量民眾申請應用案件數量日益增加，如是類案件均交由學者專家組成之委員會作最後決定，對申請人而言恐需花費更多時間等待，緩不濟急。
7	國家檔案應用處所及設備	7-1 為避免檔案翻拍時的反光問題，建議增設遮光罩	本局業購置翻拍架燈管遮光罩，並架設於翻拍架燈管上，已可降低反光情形。
		7-2 建議提供飲水機設備	本棟大樓南、北棟 1 樓皆設有飲水機設備，民眾可至設置地點使用。
8	A ⁺ 功能	8-1 建議提升目錄檢索系統的網路頻寬，以增加使用效率	目錄檢索系統使用本局對外連線之網路頻寬，業於 104 年 7 月 1 日起由原先 10Mbps 調升至 40Mbps。
		8-2 建議修正 A ⁺ 之我的檔案夾功能：點選該筆檔案資訊後，可再檢視目錄內容；新增子目錄，俾利整理分類	有關修正 A ⁺ 之我的檔案夾功能建議，業錄案於本年新增該功能。
9	其他	9-1 建議加強宣導檔案展覽，提高參展人次	本局辦理之檔案展覽透過公益廣告電視託播、報紙、網路、公車車體、廣播、雜誌、社群網站、官方網頁或電子報等管道進行宣傳，後續亦將配合展期運用多元管道持續宣導。

柒、104 年度辦理國家檔案開放應用作業執行情形

為持續精進國家檔案開放應用業務，104 年研擬完成國家檔案複製費用多元化繳費方案，並編印應用服務文宣、賡續進行國家檔案參考資源編製工作、改善國家檔案閱覽中心環境及國家檔案資訊系統功能，相關辦理情形說明如下：

一、完成規劃國家檔案複製費用多元化繳費方案

為提升政府機關服務品質，持續精進創新作為，爰於 104 年 8 月研擬完成國家檔案複製費用多元化繳費方案，有關提供民眾複製國家檔案多管道繳費方式，除原先親臨本局國家檔案閱覽中心繳交現金、使用郵政匯票或報值信封(現金袋)等郵寄本局，以及採用國庫匯款等方式外，自本年 3 月 16 日起增加至郵局臨櫃劃撥繳費、實體及網路自動櫃員機(ATM、WebATM)繳費、e 動郵局繳費與全家便利商店代收等多元化繳費管道，有效縮減繳費地點限制，節省民眾時間成本。另，其衍生性的手續費、代辦費等，最低可降至 5 元，減輕申請人負擔之費用，以達到便民利民之宗旨。

二、編印應用服務文宣，提供優質便捷服務

為利民眾申請應用國家檔案，業於 104 年 6 月印製完成「5W2H 應用國家檔案 So Easy」摺頁文宣 2,600 份，並函請國立故宮博物院、國立科學工藝博物館等委託代管機關協助宣傳發送；另將摺頁置於本局國家檔案閱覽中心、展覽廳及本局 2 樓、9 樓、電子文書檔案服務中心適當架櫃，供民眾索閱，其電子檔置於 A⁺提供各界下載運用。此外，亦整理歷年

使用者應用檔案常見問題及相關意見等，完成國家檔案應用答客問，置於本局全球資訊網及 A⁺ 以快速解決民眾申請應用疑惑，並宣導國家檔案應用申請作業事項，提供良好完善之便民服務。

三、賡續進行國家檔案參考資源編製工作

為便捷國家檔案應用服務，本局自 100 年起辦理移轉自國防部史政編譯局之國家檔案中，各戰役之人名及地名資訊蒐整，104 年賡續建置 376 筆資料，目前已完成民國 34 年至 38 年間國共內戰之戰役人名及地名索引資料建置，共計 2,879 筆，業公布於 A⁺，俾提供各界查詢。

四、改善國家檔案閱覽中心環境

為配合節能政策，並提供民眾舒適閱覽環境，104 年完成國家檔案閱覽中心環境改善措施，包含將擴散型出風口更換格柵式出風口，以利空氣流通等。另，為強化空間標示系統，同年亦完成國家檔案閱覽中心玻璃自動門識別及中英文開放時間標示，並製作櫃檯服務人員名牌，以利到訪民眾識別服務人員及國家檔案閱覽中心開放時間。

五、精進國家檔案相關資訊系統功能

依據 103 年使用者對 A⁺ 檢索功能與使用介面之回饋意見，賡續檢討改善 A⁺ 相關功能，104 年完成查詢結果以年度號排序功能及顯示筆數增至 1,000 筆、新增查詢技巧說明、應用申請介面增加單頁全選、RSS 自動更新訊息等功能，以提升民眾使用效能。

捌、105 年度辦理國家檔案開放應用重點工作

為持續精進國家檔案開放應用業務，特參考歷年國家檔案開放應用業務之成果剖析與委託研究建議事項，並視業務需要辦理國家檔案開放應用相關服務改進措施，本年度之重點工作如下：

一、研擬籌設國家檔案服務據點，提供優質便捷服務

本局國家檔案閱覽中心位於北部，為延伸國家檔案應用服務據點，將衡酌人潮、國家檔案應用需求，規劃結合大專院校或政府機關(構)或圖書館，籌設國家檔案應用服務據點，方便申請人就近應用國家檔案，期透過跨機關便民服務機制，提升服務效率與品質。另，透過合作機關對外提供國家檔案應用服務相關文宣資訊，吸引民眾瞭解及應用國家檔案，有助於行銷國家檔案開放應用。

二、推動計畫性預審機制，提升檔案應用准駁速率

配合深化國家記憶第 1 期計畫，本年預定完成國家檔案預審計 36 萬頁，准駁完竣之檔案即可提供民眾應用，期縮短應用准駁等待時間。

玖、結語

透過本報告的審視與檢討，除剖析歷年國家檔案開放應用服務的成果，亦期望藉由回顧與省思，強化進步的動力。未來將繼續秉持為民服務之精神，朝向「創造檔案價值，便捷檔案應用服務」方向不斷努力，以持續提升國家檔案開放應用成果。

《附錄》國家檔案開放應用辦理情形暨國家檔案閱覽中心業務統計

機關來文檢調				
年度 \ 項目	機關檢調 (來文次數)	申請檢調 檔案量(件)	同意檢調 檔案量(件)	無法提供檢調檔案 量(件)
104 年	119	23,436	23,177	45
103 年	105	25,615	25,605	10
102 年	186	35,322	35,322	0
101 年	130	7,966	7,965	1
100 年	144	3,346	3,339	7
99 年	213	85,813	85,795	18
98 年	70	18,685	18,670	15
97 年	57	8,094	8,093	1
96 年	123	4,342	4,305	37
95 年	46	629	629	0
94 年	15	20,786	20,786	0
93 年	77	572	572	0
92 年	75	1,172	1,158	14
91 年	72	763	763	0
小計	1,432	236,541	236,179	148
註：104 年度尚有 214 件待准駁。				
民眾申請應用				
年度 \ 項目	申請應用人數 (人次)	申請應用檔 案量(件)	同意提供檔 案量(件)	無法提供應用檔案 量(件)
104 年	459	50,190	44,704	43
103 年	398	57,032	55,664	21
102 年	377	59,084	58,655	21
101 年	342	53,977	52,954	341
100 年	302	78,550	78,127	423
99 年	353	75,998	75,802	196
98 年	261	68,053	67,378	675
97 年	158	73,164	72,308	856
96 年	175	58,063	57,567	496
95 年	105	60,775	58,781	1,994

94 年	134	12,631	12,589	42
93 年	248	16,410	16,241	169
92 年	184	6,842	6,481	361
91 年	110	2,429	2,399	30
小計	3,606	673,198	659,650	5,668

註：104 年度尚有 5,443 件待准駁。

國家檔案閱覽中心使用目的統計(自 91.3.1 起對外開放)

年度 \ 項目	申請或應用 國家檔案	資訊檢索	利用書刊 資料	其他	合計 (件數)
104 年	544	123	22	586	1,275
103 年	196	126	37	445	804
102 年	487	149	24	19	679
101 年	552	54	13	25	644
100 年	213	87	16	21	337
99 年	196	107	23	21	347
98 年	209	166	14	9	398
97 年	145	140	45	28	358
96 年	187	164	72	80	503
95 年	86	204	45	27	362
94 年	119	49	54	34	256
93 年	75	119	69	43	306
92 年	31	89	63	5	188
91 年	53	35	33	7	128
小計	3,093	1,612	530	1,350	6,585