107 年度
國家檔案開放應用辦理情形報告

應用服務組

108 年 4 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 9

四、民眾申請應用國家檔案來源機關分析 10

五、保密具結閱覽抄錄成效分析 12

六、政治檔案當事人應用國家檔案減免費用 12

七、國家檔案複製費用收入 13

肆、機關檢調國家檔案情形 15

一、受理及准駁件數 15

二、機關檢調國家檔案目的分析 17

伍、國家檔案諮詢服務辦理情形 18

陸、國家檔案應用服務滿意度調查 20

柒、107 年度辦理國家檔案開放應用作業執行情形 31

捌、108 年度辦理國家檔案開放應用重點工作 34

玖、結語 36

《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 37

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。

本局自 91 年起提供國家檔案應用服務，惟為聚焦近年檔案應用服務成果，本報告自 101 年起進行分析。為檢視 107 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 107 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 107 年底，本局典藏之國家檔案長度計約 22,562.85 公尺，典藏主題包含二二八事件、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；透過國家檔案資訊網(以下簡稱 A^+)，可供查檢之檔案目錄者計有 3,109,854 筆（含 332,114 案及 2,777,740 件），提供便捷單一查詢窗口服務。

參、民眾申請應用國家檔案情形

一、受理及准駁件數

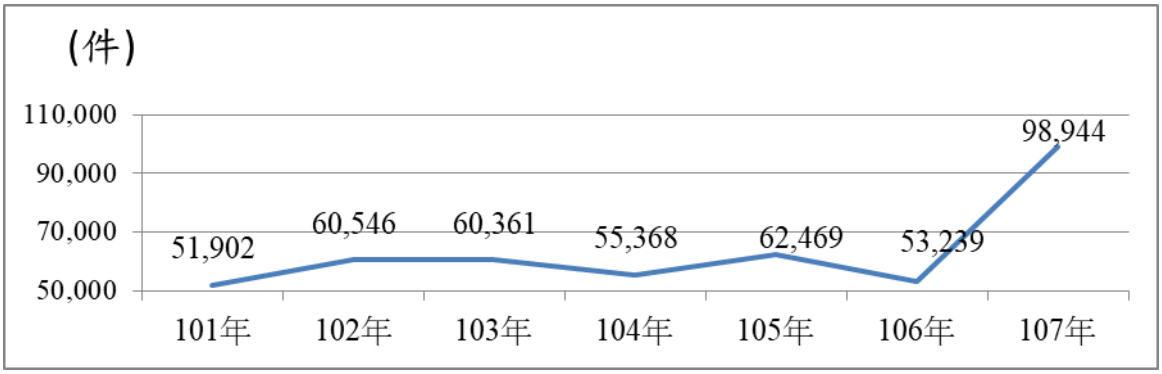
107 年度本局受理民眾申請應用(指閱覽、抄錄或複製，以下同)國家檔案計有 625 人次、98,777 件，同意提供 98,442 件，無法提供應用 335 件。此外，委託代管部分，計應用 4 人次，申請 167 件，均提供應用。總計受理申請 629 人次、98,944 件，同意提供 98,609 件，無法提供應用 335 件，提供率為 99.66%。

有關無法提供應用部分，107 年件數為 335 件，主要係因檔案原件狀況不佳，占 85.37%；或國家檔案內容尚未完成註銷機密等級，占 11.34%，爰暫無法提供。101 年至 107 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】101 年至 107 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)
107 年	**629**	**98,944**	**98,609**	**335**
106 年	518	53,239	52,837	402
105 年	517	62,469	62,370	99
104 年	459	55,368	55,197	171
103 年	398	60,361	60,175	186
102 年	377	60,546	60,520	26
101 年	342	51,902	51,562	340
總計	**3,240**	**442,829**	**441,270**	**1,559**

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)。



【圖 1】101 年至 107 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

107 年度受理民眾申請應用國家檔案(含委託代管部分)計有 629 人次，申請者為團體機構者計 12 人次、自然人者計 617 人次。茲依據自然人申請者所填具之國家檔案應用申請書，基本資料分析如下：

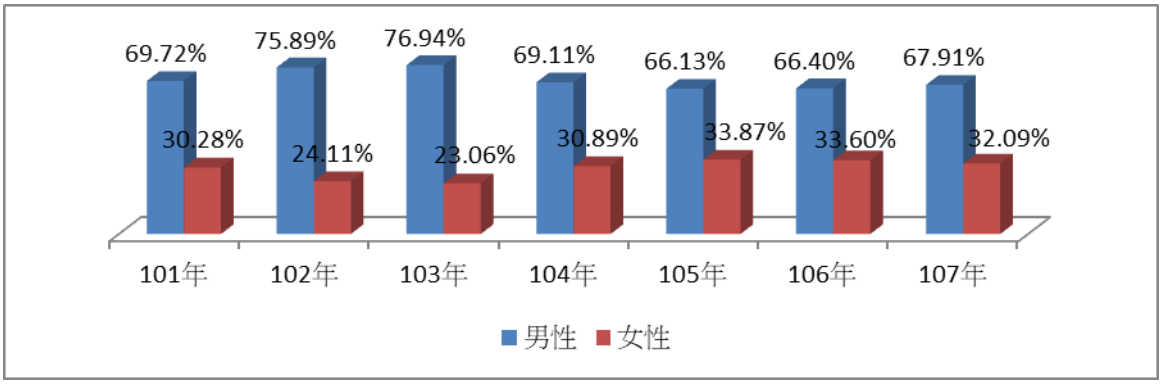
(一)性別分析：

107 年度申請人為自然人者以「男性」居多，計 419 人次、占 67.91%；「女性」計 198 人次、占 32.09%。依近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，女性比例平均約占 30%左右。101 年至 107 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】101 年至 107 年國家檔案應用申請人性別統計（單位：人次）

性別 年度	男性		女性		合計
	人次	百分比	人次	百分比	
107 年	**419**	**67.91%**	**198**	**32.09%**	**617**
106 年	332	66.40%	168	33.60%	500
105 年	326	66.13%	167	33.87%	493

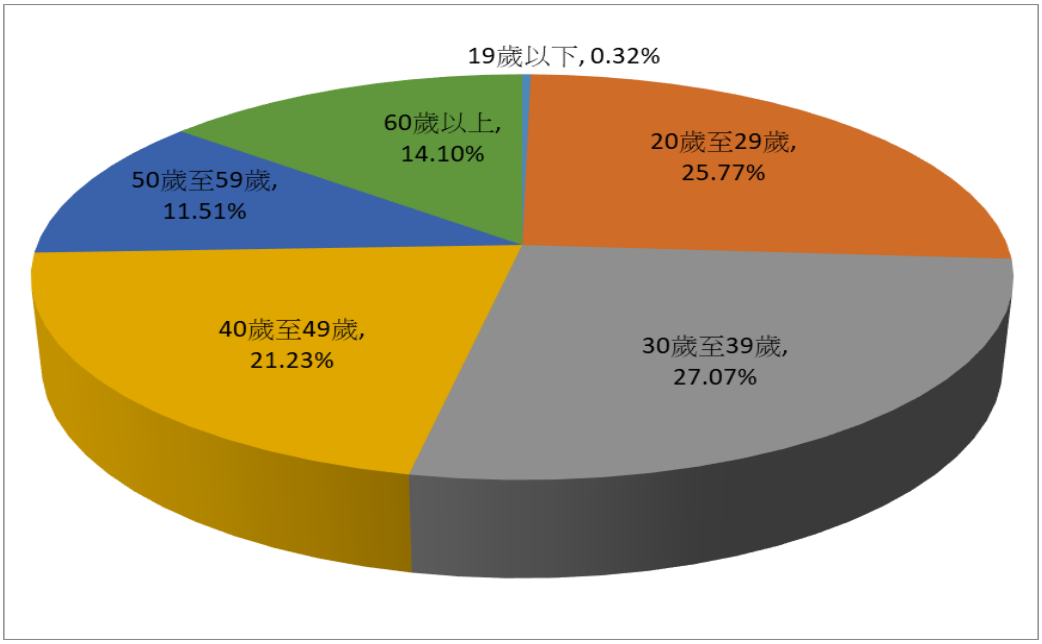
104 年	302	69.11%	135	30.89%	437
103 年	297	76.94%	89	23.06%	386
102 年	277	75.89%	88	24.11%	365
101 年	228	69.72%	99	30.28%	327
總計	**2,181**	**69.79%**	**944**	**30.21%**	**3,125**



【圖 2】101 年至 107 年國家檔案應用申請人之性別比較

(二)年齡分析：

107 年度申請人為自然人者以「30 歲至 39 歲」者最多，計 167 人次，占 27.07%；其次為「20 歲至 29 歲」者，計 159 人次，占 25.77%；再其次為「40 歲至 49 歲」者，計 131 人次，占 21.23%。經查，本局於 101 年至 103 年辦理私人文書返還，政治檔案當事人或其家屬併同申請應用檔案，致 60 歲以上申請人較多；而比較近年申請人年齡層分布，多集中在 20 歲至 39 歲。107 年度國家檔案應用申請人之年齡分布如圖 3；101 年至 107 年國家檔案應用申請人之年齡統計詳表 3。



【圖 3】107 年度國家檔案應用申請人之年齡分布

【表 3】101 年至 107 年國家檔案應用申請人之年齡統計（單位：人次）

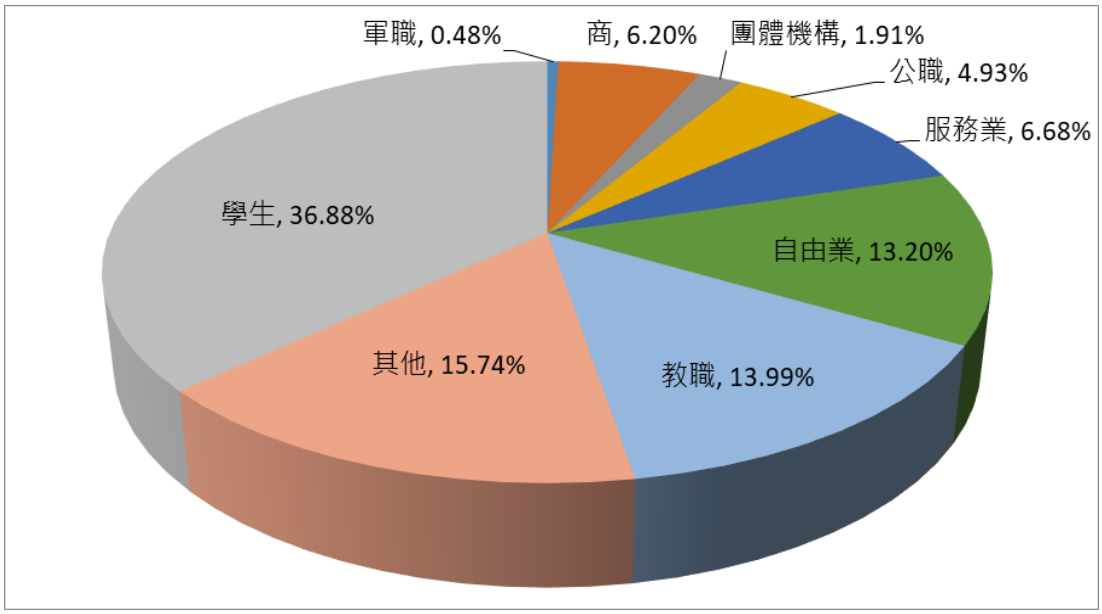
年度	19 歲以下	20 歲至 29 歲	30 歲至 39 歲	40 歲至 49 歲	50 歲至 59 歲	60 歲以上	合計
107 年	**2**	**159**	**NO.1 167**	**131**	**71**	**87**	**617**
106 年	1	128	NO.1 137	86	60	88	500
105 年	1	NO.1 137	123	95	64	73	493
104 年	2	119	NO.1 131	69	48	68	437
103 年	0	79	92	54	39	NO.1 122	386
102 年	0	73	59	55	70	NO.1 108	365
101 年	0	76	41	49	51	NO.1 110	327
總計	**6**	**771**	**750**	**539**	**403**	**656**	**3,125**

註：NO.1 為各年度申請人之年齡別第 1 名。

(三)職業分析：

107 年度申請人之職業以「學生」最多，計 232 人次，占 36.88%；其次為「其他」，計為 99 人次，占 15.74%；再其次為

「教職」，計 88 人次，占 13.99%；有關「其他」一項之職業類別，包括商業、文史工作者、退休人員及家庭管理等；而查近 4 年統計情形，申請人職業皆以「學生」居多。107 年度國家檔案應用申請人之職業分布如圖 4；101 年至 107 年國家檔案應用申請人之職業統計詳表 4。



【圖 4】107 年度國家檔案應用申請人之職業分布

【表 4】101 年至 107 年國家檔案應用申請人之職業統計（單位：人/團次）

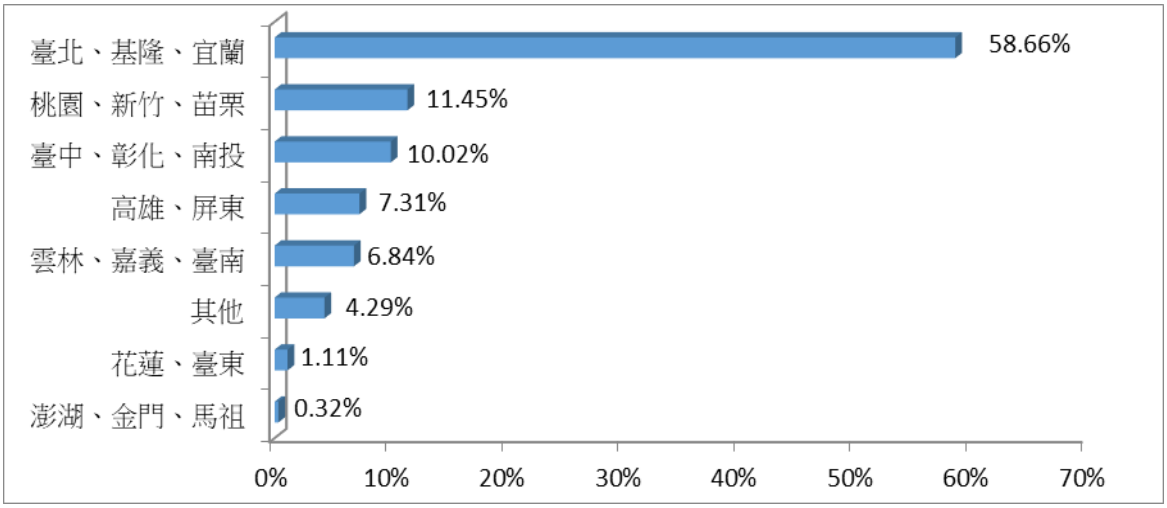
年度	學生	團體機構	自由業	教職	公職	服務業	軍職	商	其他	合計
107 年	NO.1 **232**	**12**	**83**	**88**	**31**	**42**	**3**	**39**	NO.2 **99**	**629**
106 年	NO.1 217	18	64	69	20	34	2	17	NO.2 77	518
105 年	NO.1 216	24	56	NO.2 69	19	23	6	41	63	517
104 年	NO.1 153	22	53	NO.2 75	26	18	7	30	NO.2 75	459
103 年	NO.2 113	12	35	63	25	12	2	20	NO.1 116	398
102 年	NO.1 97	12	43	52	19	35	3	21	NO.2 95	377
101 年	NO.2 95	15	26	48	12	27	3	12	NO.1 104	342
總計	**1,123**	**115**	**360**	**464**	**152**	**191**	**26**	**180**	**629**	**3,240**

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：

107 年度申請人居住地區以「臺北、基隆、宜蘭」者最多，計 369 人次，占 58.66%；其次為「桃園、新竹、苗栗」，計 72 人次，占 11.45%；再其次為「臺中、彰化、南投」，計 63 人次，占 10.02%。有關「其他」一項，主要包括美國、日本、加拿大、英國、新加坡與紐西蘭等地區。107 年度國家檔案應用申請人之居住地區分布如圖 5。

經綜整近年申請人居住地區分布得知，申請人居住地均集中於臺北、基隆、宜蘭地區。101 年至 107 年國家檔案應用申請人之居住地區統計詳表 5。



【圖 5】107 年度國家檔案應用申請人之居住地區分布

【表 5】101 年至 107 年國家檔案應用申請人居住地區統計（單位：人/團次）

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
107 年	NO.1 **369**	**72**	**63**	**43**	**46**	**7**	**2**	**27**	**629**
106 年	NO.1 280	58	66	29	45	2	7	31	518
105 年	NO.1 311	30	57	32	50	5	3	29	517

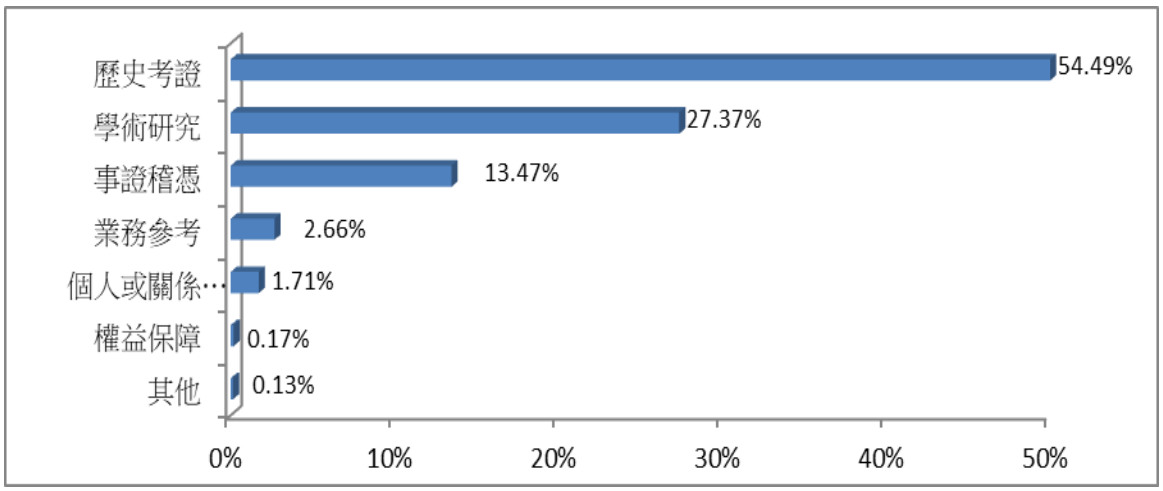
104 年	NO.1 281	27	64	14	33	13	2	25	459
103 年	NO.1 269	18	38	10	28	5	3	27	398
102 年	NO.1 265	18	28	17	19	2	1	27	377
101 年	NO.1 242	29	22	16	15	0	0	18	342
總計	**2,017**	**252**	**338**	**161**	**236**	**34**	**18**	**184**	**3,240**

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，107 年度申請目的以「歷史考證」最多，計 53,913 件，占 54.49%；其次為「學術研究」，計 27,081 件，占 27.37%；再其次為「事證稽憑」，計 13,328 件，占 13.47%；有關「其他」一項，包括出版或製播節目等用途。其中，「事證稽憑」較往年增加近 10 倍、「歷史考證」增加 2 倍，主要係近年民眾為地籍清理或訴訟需要，申請應用日據時期公證書原本所致。

107 年度國家檔案應用申請人申請目的統計如圖 6；101 年至 107 年國家檔案應用申請人申請目的統計詳表 6。



【圖 6】107 年國家檔案應用申請人之申請目的統計

【表 6】101 年至 107 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
107 年	**27,081**	NO.1**53,913**	**1,689**	**2,632**	**13,328**	**169**	**132**	**98,944**
106 年	NO.1 25,602	21,392	3,787	587	1,371	335	164	53,238
105 年	NO.1 39,028	14,995	5,662	2,362	143	61	218	62,469
104 年	NO.1 29,567	20,420	3,851	615	416	11	488	55,368
103 年	NO.1 40,295	11,473	4,427	968	2,103	399	696	60,361
102 年	NO.1 28,885	18,786	5,019	5,070	919	4	1,863	60,546
101 年	NO.1 34,610	8,677	3,420	643	1,935	1,510	1,107	51,902
總計	**225,068**	**149,656**	**27,855**	**12,877**	**20,215**	**2,489**	**4,668**	**442,828**

註 1：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 107 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之民國 38 年以前檔案，被申請應用之數量最多，計有 16,308 件，占 16.51%；其次為移轉自臺灣臺北地方法院者，為日據時期公證書原本，計有 15,950 件，占 16.15%；再其次為移轉自外交部之檔案，計有 7,833 件，占 7.93%。101 年至 107 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】101 年至 107 年民眾申請應用國家檔案件數
前 5 名來源機關統計（單位：件數）

年度	序位一	序位二	序位三	序位四	序位五
107 年	國防部史政編譯局	臺灣臺北地方法院	外交部	經濟部	國防部軍務局
	16,308	15,950	7,833	7,221	5,863
106 年	國防部史政編譯局	外交部	國防部軍務局	國防部後備司令部	交通部臺灣鐵路管理局
	12,381	7,310	7,283	6,011	2,704
105 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	國防部軍事情報局
	15,586	9,825	7,679	3,681	2,321
104 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	交通部臺灣鐵路管理局
	26,797	5,749	5,160	2,276	2,171
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
	27,377	6,051	3,842	3,095	2,730
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
	25,941	8,233	4,434	3,848	2,108
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
	13,202	11,271	3,365	2,676	2,535

另，經統計 107 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，以移轉自中央銀行之「黃金調撥案(一)」(檔號：0038/000305/0)，被申請應用次數累計達 149 次為最多。107 年度國家檔案申請應用次數前 5 名統計詳表 8。

【表 8】107 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
0038/000305/0	中央銀行	黃金調撥案(一)	149
0068/001499/51	僑務委員會	一般經常性案件	84
0041/1571.3/1111	國防部軍務局	非法顛覆案	72
0040/1571.6/3780	國防部軍務局	資匪案	62
0039/1571/66242022	國防部軍務局	嚴秀峰等案	43

五、保密具結閱覽抄錄成效分析

106 年 12 月 8 日起提供「先閱覽、抄錄，後複製」服務，民眾經保密具結，除機密檔案、經移轉機關表示有嚴重影響國家安全、利益或對外關係推動之虞者，與檔案當事人或其繼承人表示不予公開之私人文書之外，可先閱覽、抄錄屆滿 30 年之國家檔案內容，提出複製需求時再就限制應用事項予以分離處理，以加速提供檔案服務。

107 年計有 625 人次申請應用國家檔案(不含委託代管部分)，其中以保密具結申請閱覽、抄錄者，計 393 人次，占 62.88%。閱覽、抄錄檔案完畢後，有提出複製需求者，計 186 人次，占 47.33%；其中，依閱覽、抄錄標的，提出「整案」或「整件」複製者，計 74 人次，占 18.83%。

申請保密具結閱覽、抄錄者，占 107 年度申請應用案件逾六成，使用此方式申請應用國家檔案之比例相當高，民眾可藉由保密具結先行閱覽屆滿 30 年之國家檔案後較能明確提出複需求，可縮短應用准駁等待時間，促進國家檔案開放應用及資訊通透，並符合民眾使用需求。

六、政治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，便利前述政治檔案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，提供政治檔案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。

107 年度政治檔案當事人或其家屬申請應用國家檔案計 19 人次，505 件檔案，符合免收費用之規定，金額計新臺幣(以下同)7,088 元。部分申請人親臨本局取件，針對免收費用項目於當場簽收確認；其餘則由本局主動郵寄檔案複製品，並於准駁決定中敘明免收費用之相關事項。

七、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。107 年度國家檔案複製費用 219,262 元、郵寄處理費 11,100 元、郵資 5,415 元，合計 235,777 元。101 年至 107 年國家檔案複製費用收入明細詳表 9。

國家檔案複製費用繳交方式多元，除親臨本局國家檔案閱覽中心繳交現金、或持信用卡、悠遊卡付費、使用郵政匯票或報值信封(現金袋)等郵寄本局之外，尚有國庫匯款、網路信

用卡、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繳費管道。

107 年度繳款方式，以至國家檔案閱覽中心繳交現金者最多，計 231 次，占 46.20%；其次為使用實體及網路自動櫃員機(ATM、WebATM)繳費，計 105 次，占 21.00%；再其次為全家便利商店代收，計 58 次，占 11.60%。107 年民眾繳交國家檔案複製費用方式之次數統計詳表 10。

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】101 年至 107 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
107 年	**219,262**	**11,100**	**5,415**	**235,777**
106 年	276,537	7,900	5,488	289,925
105 年	372,876	7,800	5,206	385,882
104 年	291,186	5,750	4,751	301,687
103 年	315,347	3,200	2,210	320,757
102 年	280,404	900	590	281,894
101 年	184,819	1,000	793	186,612
總計	**1,940,431**	**37,650**	**24,453**	**2,002,534**

備註：自 107 年 9 月 27 日起郵資轉付秘書室申購郵資使用，不再列為實際複製費用收入。

【表 10】107 年民眾繳交國家檔案複製費用方式之次數統計

繳費管道	次數	百分比
至國家檔案閱覽中心繳交現金	231	46.20%
實體及網路自動櫃員機(ATM、WebATM)	105	21.00%
全家便利商店代收	58	11.60%
郵局臨櫃劃撥	54	10.80%
悠遊卡	22	4.40%
實體信用卡	14	2.80%
網路信用卡	12	2.40%
e 動郵局	1	0.20%
國庫匯款	1	0.20%
郵政匯票	2	0.40%
總計	**500**	**100%**

肆、機關檢調國家檔案情形

一、受理及准駁件數

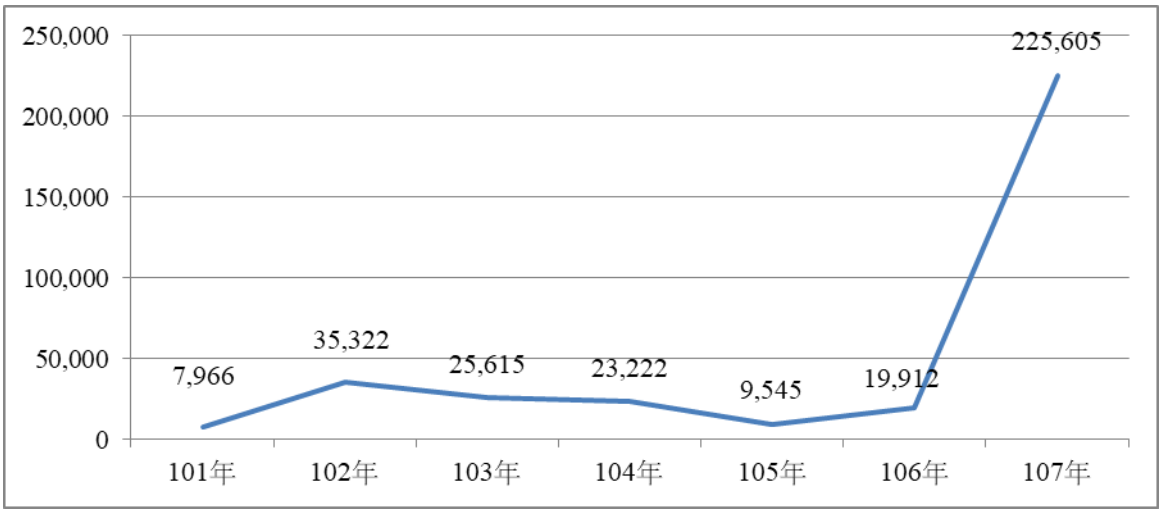
107 年度本局受理機關(構)來函檢調(指借調或調用，以下同)國家檔案計有 231 個機關(構)次，來函檢調機關(構)分別為總統府第一局、監察院監察調查處、外交部、財政部、文化部、原住民族委員會、不當黨產處理委員會、促進轉型正義委員會、國家人權博物館及財團法人二二八事件紀念基金會等 69 個機關(構)，共計申請國家檔案 225,605 件，同意提供 225,594 件，無法提供 11 件，提供率為 99.99%。有關無法提供檢調部分，係因部分檔案尚未完成註銷機密等級，爰未提供。另，委託代管機關無受理案件。

分析 101 年至 107 年機關檢調國家檔案申請件數變化，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 年度下旬後機關檢調檔案件數大增。此外，106 年 12 月 27 日促進轉型正義條例（以下簡稱促轉條例）公布施行，促進轉型正義委員會為執行促轉條例有關政治檔案開放、還原歷史真相之事項；不當黨產處理委員會為調查業務需要；財團法人二二八事件紀念基金會為辦理賠償金申請案之審核事宜；以及國家人權博物館為辦理「白色恐怖個案研究、資料分析與事典編纂計畫」，均使 107 年機關檢調檔案件數較以往暴增約 11 倍。101 年至 107 年機關檢調國家檔案次數及提供統計詳表 11，機關檢調國家檔案申請數量變化如圖 7。

【表 11】101 年至 107 年機關檢調國家檔案次數及提供統計

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
107 年	231	225,605	225,594	11	99.99%
106 年	244	19,912	19,902	10	99.95%
105 年	157	9,545	9,494	51	99.47%
104 年	119	23,222	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%
總計	**1,172**	**347,401**	**347,059**	**128**	**99.90%**

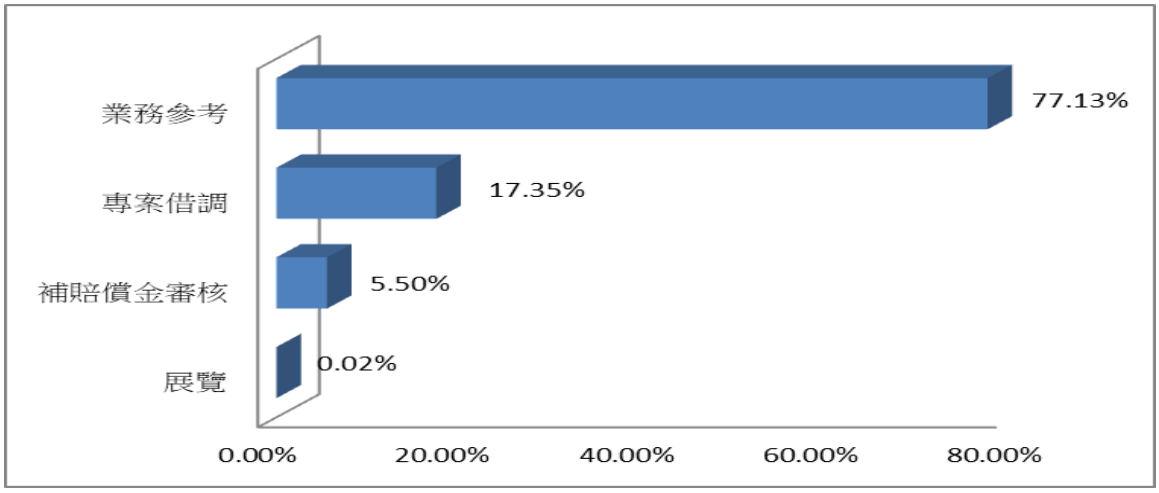


【圖 7】101 年至 107 年機關檢調國家檔案申請數量變化

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，107 年度檢調目的最多者為「業務參考」，計 174,012 件，占 77.13%，以促進轉型正義委員會及不當黨產處理委員會檢調為主；其次為「專案借調」，計 39,133 件，占 17.35%；再其次為「補賠償金審核」計 12,408 件，占 5.50%，107 年度機關檢調國家檔案目的統計如圖 8。

經分析 101 年至 107 年機關檢調國家檔案目的統計資料，101 及 107 年度機關檢調目的以業務參考占最多數，惟 102 年度至 106 年度則以專案借調為主。101 年至 107 年機關檢調國家檔案目的統計詳表 12。



【圖 8】107 年機關檢調國家檔案目的統計

【表 12】101 年至 107 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
107 年	**39,133**	NO.1 **174,012**	**12,408**	**0**	**52**	**0**	**225,605**
106 年	NO.1 16,126	2,214	1,433	1	138	0	19,912
105 年	NO.1 8,474	867	17	92	95	0	9,545
104 年	NO.1 22,071	1,010	67	99	152	37	23,436
103 年	NO.1 21,878	3,602	43	27	62	3	25,615
102 年	NO.1 33,287	1,155	673	117	89	1	35,322
101 年	2,748	NO.1 4,306	172	165	57	518	7,966
總計	**143,717**	**187,166**	**14,813**	**501**	**645**	**559**	**347,401**

註 1：NO.1 為各年度機關檢調國家檔案目的別第 1 名。

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。107 年計有 1,142 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 651 件，

「資訊檢索」者計 135 件，「利用書刊資料」者計 18 件，「其他」計 426 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。101 年至 107 年國家檔案閱覽中心使用目的統計詳表 13。

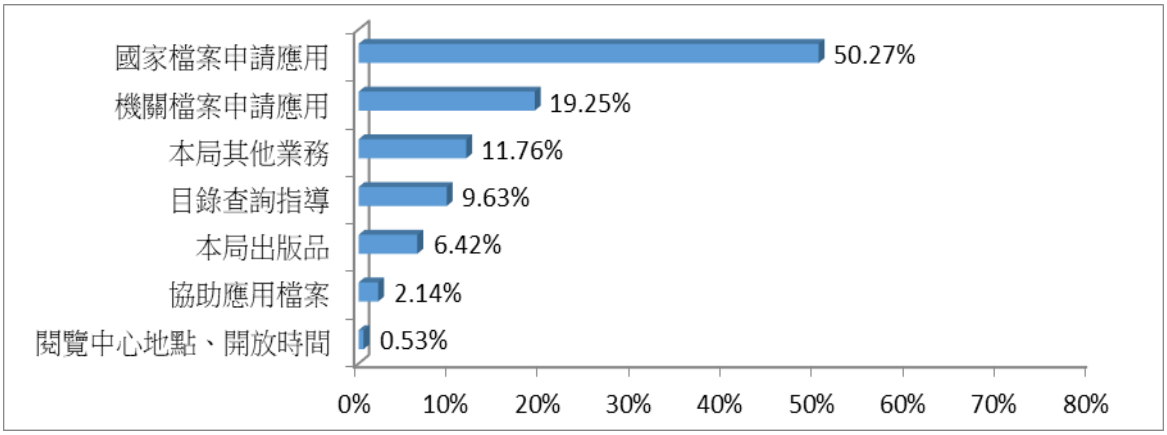
【表 13】101 年至 107 年國家檔案閱覽中心使用目的統計（單位：件次）

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
107 年	**651**	**135**	**18**	**426**	**1,230**
106 年	444	29	14	328	815
105 年	466	116	21	261	864
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
總計	**3,340**	**732**	**149**	**2,090**	**6,311**

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。

107 年度提供國家檔案參考諮詢服務共 179 人次、187 件，其中諮詢方式為「顧客親訪」者計 99 人次、「書面」者計 45 人次、「電子信箱」者計 35 人次。依諮詢內容次數，前三項依序為「國家檔案申請應用」(占 50.27%)、「機關檔案申請應用」(占 19.25%)及「本局其他業務」(占 11.76%)，107 年度國家檔案參考諮詢服務內容分布如圖 9。

101 至 106 年諮詢方式，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，各年國家檔案參考諮詢服務統計詳表 14。



【圖 9】107 年國家檔案參考諮詢服務內容分布

【表 14】101 年至 107 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
107 年	**99**	**45**	**35**	**179**	**94**	**18**	**36**	**0**	**4**	**12**	**1**	**22**	**187**
106 年	234	33	59	326	209	96	84	0	20	10	2	14	435
105 年	151	53	61	265	194	88	62	0	14	2	6	15	381
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

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。

107 年度申請應用國家檔案之申請者為自然人者計 613 人次(未包含委託代管部分之應用 4 人次)，受訪者計 270 人次，受訪率為 44.05%，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 201 人次，占 74.44%；其次為「其他」，計 53 人次，占 19.63%；再其次為「親朋好友介紹」，計 37 人次，占 13.70%。「其他」一項之訊息管道包括透過本局國家檔案教學資源推廣活動、其他機關介紹、老師及學校課程告知，以及網路搜尋等管道得知。107 年度國家檔案應用服務訊息得知管道統計詳表 15。

【表 15】107 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	201	74.44%
其他	53	19.63%
親朋好友介紹	37	13.70%
報章、雜誌、電視新聞等傳播媒體	15	5.56%
本局文宣資料	8	2.96%
參加檔案管理課程	7	2.59%
回答次數總計	321	118.89%

註：本題百分比之母數係以有回答本題之人次計算(270 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 147 次，占 54.44%；其次為「進階查詢」，計 145 次，占 53.70%；再其次為「本局服務人員代為查詢」，計 39 次，占 14.44%。107 年度國家檔案申請應用查詢方式統計詳表 16。

【表 16】107 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	147	54.44%
進階查詢	145	53.70%
本局服務人員代為查詢	39	14.44%
回答次數總計	331	122.59%

註：本題百分比之母數係以有回答本題之人次計算(270 人次)。

(二)查詢詞彙(可複選)

申請應用之查詢詞彙以「個人名稱」、「機關/組織名稱」最多，各 124 次，各占 45.93%；其次為「事件名稱」，計 97 次，占 35.93%。至於「其他」一項之查詢詞彙則包含檔案案名、建築物名稱、部隊名稱等特定專有名詞，107 年度國家檔案申請應用查詢詞彙統計詳表 17。

【表 17】107 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	124	45.93%
機關/組織名稱	124	45.93%
事件名稱	97	35.93%
地名	29	10.74%
其他	26	9.63%
回答次數總計	400	148.15%

註：本題百分比之母數係以有回答本題之人次計算(270 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94.38％，各分項滿意度分別為「申請程序」91.38%、「服務人員」96.16%及「應用環境」95.61%。

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 12 人次表示不甚滿意，經深入瞭解，主要係因申請人對 A^+系統操作介面較不熟悉、對檔案目錄分為案卷及案件層級不夠清楚所致；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 10 人次表示不甚滿意，經深入瞭解，主要係因其所申請之檔案數量較多，雖採保密具結閱覽抄錄後，仍有大量複製需求，本局需就內容涉及個人隱私部分進行個案准駁，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」方面，未有受訪者表示不滿意。

上述相關意見，業納入表 20 顧客建議事項一覽表之問題描述，並回應改善說明。107 年度國家檔案應用服務滿意度調查分析詳表 18。

【表 18】107 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	101	136	21	8	4	90.35%	申請程序之平均滿意度 91.38%
	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	93	145	28	2	0	91.60%	
	三、此次查詢應用之國家檔案內容符合需求	118	118	32	1	1	92.19%	
服務人員	四、服務人員的態度親切有禮且充滿熱誠	226	44	0	0	0	98.37%	服務人員之平均滿意度 96.16%
	五、服務人員受理申請快速又有效率	175	76	9	5	5	93.94%	
應用環境	六、本局檔案應用服務整體場所舒適合宜	135	81	2	0	0	96.06%	應用環境之平均滿意度 95.61% (不含未到局者)
	七、本局檔案應用服務場所硬體設備完善	126	83	9	0	0	95.16%	
總體平均滿意度		**94.38%**						

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「教育文化」，以上調查結果將提供相關業務組室參考。107 年度民眾建議加強充實國家檔案館藏主題統計詳表 19。

【表 19】107 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	129	60.28%
重要人物誌	68	31.78%
教育文化	56	26.17%
國防	45	21.03%
外交	42	19.63%
兩岸關係	39	18.22%
經濟(含財政)	29	13.55%
內政	29	13.55%
政治制度	28	13.08%
其他類別(日據時期檔案、衛生醫療、建築、勞工之相關檔案)	28	13.08%
交通建設	27	12.62%
法律	25	11.68%
農林漁牧	24	11.21%
科技發展	17	7.94%
環保	9	4.21%
回答次數總計	**595**	**278.04%**

註：本題百分比之母數係以有回答本題之人次計算(214 人次)。

四、顧客建議事項改進辦理情形

為提升服務品質，特將問卷調查之建議彙整為 107 年度國家檔案閱覽中心顧客建議事項一覽表(表 20)，並視建議事項之屬性分送相關組室辦理，作為業務推動與改進之參考。

【表 20】107 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	國家檔案目錄	1-1 建議充實國家檔案目錄內容，如年代、內容摘要等。**(檔案典藏組)**	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. 國家檔案數量成長快速，加以檔案來源機關於移轉時提供的目錄品質不一，衡酌國家檔案應用及本局目錄維護人力有限，故以案卷層級為核心單元，逐年針對案卷層級目錄進行補正及校核查檢以控制品質；考量使用者便利性，移轉機關有提供案件層級目錄者，則併同匯入提供外界查詢利用。 3. 本局業於移轉前置作業階段，請移轉機關落實電子目錄著錄，包括檢視內容正確性與妥適性，並檢核目錄必要欄位是否有缺漏情形，俾提升檔案目錄品質。
2	國家檔案數位化	2-1 建議加快檔案數位化速度，減輕中南部地區民眾至臺北閱覽檔案原件之不便。**(檔案典藏組)**	為達檔案長期典藏之目標，並促進檔案之便捷應用，檔案數位化向為本局典藏工作的核心業務。國家檔案數位化係配合移轉時程並運用

項次	類別	問題描述	改善擬處說明
			有限預算額度逐年規劃，依檔案價值、保存狀況、及使用率等優先順序辦理，亦持續爭取專案計畫經費挹注，以充實數位典藏內容並加速提供於網路上應用。
3	國家檔案准駁處理	3-1 建議簡化申請案件准駁程序、增加人力，以加快審核速度。**(應用服務組)**	國家檔案准駁尚有相關法律適用，需逐頁檢視，面對申請數量逐年成長，本局力行以下改善措施，以加速提供。 1. 依案件屬性區分授權至單位、基層主管及服務櫃檯。民眾申請應用國家檔案曾完成准駁者，均可立即提供。 2. 提供「先閱覽、抄錄，後複製」服務，民眾只要簽署保密具結申請應用屆滿 30 年之國家檔案，即可先行至本局閱覽或抄錄檔案內容；另業於網站主動公開逾 20 萬頁去識別化之全文影像，以縮短等候時間。 3. 持續爭取計畫性人力協助檔案開放預審及全文影像上網等作業。
		3-2 建議已解密的檔案或已超過 30 年以上的檔案，其內容可全部開放	1. 國家檔案屆滿 30 年開放應用仍有相關法律適用，為加速提供其

項次	類別	問題描述	改善擬處說明
		使用或線上公開閱覽，以利學術研究。**(應用服務組)**	應用服務，本局除實施先閱覽抄錄新措施；亦主動於網站公開經個人資料去識別化處理政治檔案全文影像，未來將持續擴增檔案類別及數量。 2. 108 年起移轉之國家檔案，經移轉機關檢視無限制應用情形者，提供免預約現場即時服務。
		3-3 建議申請案分批上限頁數，可不以 500 頁為限。**(應用服務組)**	1. 國家檔案申請案件業經准駁者，無數量限制且可現場直接提供應用。 2. 如申請標的為本局未經准駁處理之國家檔案，因檔案內容樣態繁多，尚有政府資訊公開法、個人資料保護法等法律之適用，須費時逐頁檢視及分離處理，因服務量能有限，且為維護各申請人應用檔案權益及公平使用服務資源，如申請數量較大者，爰請申請人標示需求之優先順序，以 500 頁分批提供係原則，如服務量能許可，均增加每批准駁數量。
4	國家檔案複製費用及繳款方	4-1 建議降低數位檔案複製費用，例如複製 100 張以上，可降至 1 張 1	1. 國家檔案複製收費係依檔案閱覽抄錄複製收費標準規定辦

項次	類別	問題描述	改善擬處說明
	式	元或 0.5 元。**(應用服務組)**	理，該收費標準業依規費法規定每 3 年至少應辦理一次檢討，經考量辦理費用或成本變動趨勢等因素後，檢討修正該收費標準所附之檔案複製收費標準表，業於 107 年 9 月 20 日函頒修正。 2. 為便捷各界研究及應用，國家檔案資訊網已設置「政治檔案應用專區」，主動公開政治檔案全文影像逾 20 萬頁，提供網路免費瀏覽及下載。未來將持續擴增檔案類別及數量。 3. 另，應用檔案原件者可自備手機、照相機等設備，或向本局借用照相機翻拍，皆免收費用。
		4-2 建議增加國外信用卡或 PayPal 等繳款方式，俾利外國人繳費。**(應用服務組)**	1. 本局業與聯合信用卡處理中心合作，加入公務機關信用卡繳費平台，提供實體及線上信用卡繳費服務。如持有與公務機關信用卡繳費平台合作之發卡機構信用卡者，皆可使用信用卡繳費。 2. 配合國家發展委員會推動政府規費導入行動支付政策，本局刻正規劃導入 Taiwan Pay 行動

項次	類別	問題描述	改善擬處說明
			支付相關措施。
5	其他	5-1 建議准駁核定之申請案件無須以掛號寄出，得以電子郵件或簡訊通知申請人。**(應用服務組)**	1. 申請案件之准駁，依檔案法第 19 條規定，應以書面通知申請人，爰國家檔案申請案件以書面掛號通知為原則。 2. 為提供更即時及便利之服務，本局規劃研議透過國家檔案資訊網，以多元方式通知申請案件准駁結果。
		5-2 建議國家檔案閱覽中心開放時間，可延長至晚上或週末。**(應用服務組)**	1. 本局國家檔案閱覽中心提供服務時間須配合本大樓之開放時間與門禁安全等管理。 2. 檔案原件之應用服務，尚需處理檔案原件之保管與調卷作業，宜通盤規劃延長服務所需人力與財務預算之適足性，並考量與需求面之衡平。 3. 本局推動「檔案全文影像上網」服務，已於 A^+「政治檔案應用專區」主動公開政治檔案全文影像，提供各界瀏覽及下載，未來將持續擴增檔案類別及數量。 4. 使用自然人憑證申請線上閱覽檔案者，亦可透過 A^+線上瀏覽所申請之檔案影像，不受時間與

項次	類別	問題描述	改善擬處說明
			空間限制。
		5-3 滿意度調查建議使用 Google 表單或其他填答系統，以確保填答者的匿名性。 **(應用服務組)**	本局進行國家檔案應用服務滿意度調查皆以匿名方式填答，並未保留填寫者姓名資料。至於 Google 表單或其他系統填答一節，未來將配合本局新國家檔案資訊系統開發，納入規劃。

柒、107 年度辦理國家檔案開放應用作業執行情形

107 年持續精進國家檔案開放應用業務，謹就配合研擬政治檔案條例草案、優化國家檔案複製費用多元化繳費管道、簡化檔案准駁作業流程，並賡續進行國家檔案參考索引編製工作，以及精進國家檔案資訊系統功能，說明如下：

一、 政治檔案條例草案交付審查

近年來各界基於轉型正義，訴求訂定專法公開政治檔案，與因應促進轉型正義條例施行，本局參酌社會各界意見、國外立法例，以及檔案法施行迄今之實務經驗，重行擬具草案內容提報立法院第 9 屆第 5 會期審議，續經 107 年 5 月 17 日行政院第 3600 次會議決議通過送立法院審查、立法院第 9 屆第 5 會期第 14 次會議（107 年 5 月 25 日）決議交付審查，並於 108 年 4 月 8 日第 9 屆第 7 會期司法及法制委員會第 11 次會議審查。本草案將政治檔案開放應用類型化，區分檔案當事人、非檔案當事人及政府機關（構），放寬政治檔案開放應用範圍、至遲開放年限、優先處理、加註補充意見、減免收費及個人隱

私資料去識別化等配套措施，加速政治檔案的開放與應用。

二、強化檔案應用服務

國家檔案應用准駁採取主動預審模式，並賡續編製政治檔案人名索引、政治檔案全文影像上網，以擴大政治檔案的開放應用。相關做法，說明如下：

(一)賡續辦理政治檔案內容分析與索引編製

為便捷國家檔案應用服務，本局自典藏之二二八事件及軍法案件之國家檔案中，蒐整判決書及表冊內所載人名資訊，目前累計已完成二二八事件及軍法案件人名索引資料建置，共計 107,371 筆，業公布於 A^+，提供各界查詢。

另，在行政院挹注資源下，本局延聘相關學者專家協助，106 年起針對所典藏的政治檔案，已完成前 4 度移轉之政治檔案內容分析作業約 136 萬頁之內容分析成果，並已公開於 A^+，提供「政治檔案內容分析索引」，以協助民眾更快速查詢，也讓各界更瞭解政治檔案的文件內容型態。

(二)賡續推動計畫性預審機制

配合深化國家記憶第 1 期計畫及國家檔案數位典藏與開放服務躍升計畫，就各界關注議題檔案及使用率較高之檔案先行辦理國家檔案權利盤點及預審，107 年共計完成 360,841 頁，預審完竣之檔案，即可提供民眾應用，有效縮短等待應用時間。

(三)賡續辦理政治檔案全文影像上網

107 年度賡續於 A^+「政治檔案應用專區」主動公開政治檔案全文影像逾 10 萬頁，計累積逾 20 萬頁檔案影像，開放各界

免申請逕於網路免費瀏覽及複製。107 年政治檔案應用專區使用次數計 7,802 次，瀏覽之檔案影像頁數計有 110,581 頁，符合民眾立即應用需求及期待，與便捷使用國家檔案，提升服務效率與品質，促進國家檔案主動公開。

(四)儘速處理待准駁申請案件

因近年申請數量逐年成長，且檔案內容樣態繁多，須就政府資訊公開法、個人資料保護法等之適用，費時逐頁檢視、分離處理及複製提供，在服務量能有限情形下，致尚有待准駁申請案件。為儘速處理待准駁案件，107 年透過徵詢改採保密具結之意願、全組動員、加班及爭取計畫性人力等措施，並輔以進度管控，儘速處理待准駁申請案件。

三、研修國家檔案管理作業手冊

配合國家檔案管理及服務變革方案、保密具結申請應用國家檔案及政治檔案全文影像上網等實施，修正國家檔案管理作業手冊第 13 章與第 14 章內容，增列全文影像上網及保密具結後先閱覽、抄錄等服務規定。

四、研修檔案閱覽抄錄複製收費標準

基於科技日新月異，檔案以新興儲存媒介物提供重製或複製品之需求日增，並依規費法第 11 條每 3 年至少辦理一次檢討之規定，考量辦理費用或成本變動趨勢等因素後，檢討修正檔案閱覽抄錄複製收費標準條文及所附之檔案複製收費標準表，業於 107 年 9 月 20 日完成修正發布。

五、精進國家檔案資訊系統功能

依據 107 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，107 年研修完成保密具結申請書相關功能，包含保密具結申請書與一般申請書分流處理、目錄資訊顯示提供保密具結申請之標示，以利申請人挑選符合保密具結申請條件之檔案目錄。另，新增複製費用自動估算及線上信用卡繳費完成通知本局之功能。

捌、108 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，及因應國家檔案管理及服務變革之啟動，本局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、強化檔案應用服務新措施

國家檔案應用准駁採取主動預審模式，並賡續編製政治檔案人名索引、檔案全文影像上網，以強化檔案的開放應用。相關做法，說明如下：

(一)賡續辦理政治檔案人名索引編製

依據「政治檔案清查、徵集與整理計畫」，本年賡續辦理政治檔案人名索引編製作業，陸續置於國家檔案資訊網，提供外界查檢運用。

(二)持續增加檔案全文影像上網數量

自 106 年 12 月於 A^+啟用「政治檔案應用專區」，已主動公開政治檔案全文影像逾 20 萬頁，開放各界免申請逕於網路

免費瀏覽及複製；預定本年賡續增加 10 萬頁，109 年將擴大全文影像上網之檔案類別。

(三)賡續推動計畫性預審機制

配合深化國家記憶第 1 期計畫及國家檔案數位典藏與開放服務躍升計畫，本年賡續運用勞務承攬人力，辦理國家檔案預審，預定完成 46 萬頁；預審完竣之檔案即可提供民眾應用，期縮短應用准駁等待時間。

(四)免預約現場即時服務

依據國家檔案管理及服務變革方案，如民眾申請應用標的為曾完成准駁可流通之國家檔案，或屬 108 年起移轉並經移轉機關檢視無限制應用情形者，民眾可免預約、現場申請即時提供應用。

(五)規範合理申請數量及准駁期限

為維護各申請人應用檔案權益及服務資源之公平性，本局規劃研擬合理服務量能，將依檔案類型及申請方式，規範每次合理申請數量及准駁回復期限。為規範前開事項，將研修檔案法施行細則第 23 條與國家檔案開放應用要點，明定使用者權利義務均衡原則，規範合理之每次申請數量、使用期間、民眾及機關（構）收費等規定，並配合修正國家檔案管理作業手冊第 13 章與第 14 章相關內容，以衡平使用者權益。

(六)賡續處理待准駁申請案件

107 年度以前尚未結案之國家檔案應用申請案件，將持續

透過全組動員、加班及運用計畫性人力加強辦理，預計於本年6月30日前完成。

二、精進國家檔案資訊系統功能

持續蒐整使用者意見，簡化應用申請操作流程，精進國家檔案資訊網的檢索效能、操作介面及系統功能。另，整合國家檔案資訊網、機關檔案目錄查詢網及本局全球資訊網等網站，並改造檔案影像線上瀏覽介面、統整檔案目錄檢索介面、提供影音檔案線上瀏覽等，期透過整合串接網站內容、作業與使用流程及系統功能改造，打造一站式服務的系統，提升作業效能並滿足申請人之需求，以提供更快速便捷檔案應用服務。

玖、結語

透過本報告的審視與檢討，除剖析近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，積極落實「提供應用便捷服務，開放檔案應用」之目標。

《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				
項目 年度	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)
107 年	231	225,605	225,594	11
106 年	244	19,912	19,902	10
105 年	157	9,545	9,494	51
104 年	119	23,222	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
小計	**1,172**	**347,401**	**347,059**	**128**

民眾申請應用				
項目 年度	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)
107 年	629	98,944	98,609	335
106 年	518	53,239	52,837	402
105 年	517	62,469	62,370	99
104 年	459	55,368	55,197	171
103 年	398	60,361	60,175	186
102 年	377	60,546	60,520	26
101 年	342	51,902	51,562	340
小計	**3,240**	**442,829**	**441,270**	**1,559**

國家檔案閱覽中心使用目的統計					
項目 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 (件數)
107 年	651	135	18	426	1,230
106 年	444	29	14	328	815
105 年	466	116	21	261	864
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
小計	**3,340**	**732**	**149**	**2,090**	**6,311**