

109 年度
國家檔案開放應用辦理情形報告

國家發展委員會檔案管理局
110 年 5 月

目 次

壹、前言	2
貳、國家檔案目錄資訊及影像公布情形	2
參、民眾申請應用國家檔案情形	2
一、檔案影像上網成果	2
二、受理申請及准駁件數	3
三、民眾申請應用國家檔案基本資料分析	4
四、民眾申請應用國家檔案用途分析	10
五、民眾申請應用國家檔案來源機關分析	11
六、「先閱覽、抄錄，後複製」服務成效分析	13
七、政治檔案當事人應用國家檔案減免費用	14
八、國家檔案使用規費收入	14
肆、機關檢調國家檔案情形	16
一、受理及准駁件數	16
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	19
陸、國家檔案應用服務滿意度調查	21
柒、109 年度辦理國家檔案開放應用情形	27
捌、110 年度國家檔案開放應用重點工作	29
玖、結語	30
《附錄》國家檔案開放應用暨國家檔案閱覽中心相關統計	31

壹、前言

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，除建置全國政府機關檔案管理制度外，並以保存各類重要國家檔案，促進開放運用為宗旨。自 91 年起提供國家檔案應用服務，每年均進行檢視前年服務成果以資改進，援例依據 109 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，聚焦統計分析 101 年迄至 109 年成果，並提出檢討與建議，撰擬完成本報告，作為精進業務之參據，以提供更加優質開放的檔案服務。

本報告除就公布國家檔案目錄及影像資訊、提供諮詢服務、提供閱覽、抄錄或複製以及機關借調或調用等 4 項，說明分析 109 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國家檔案開放應用重點工作。

貳、國家檔案目錄資訊及影像公布情形

截至 109 年底，本局典藏之國家檔案長度計約 25,505.72 公尺，典藏主題包含政治檔案、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⁺)，提供便捷查詢與取得檔案內容之資訊，可供查檢之檔案目錄計有 3,406,878 筆(含 486,051 案及 2,920,827 件)，上網公開去識別化檔案影像逾 120 萬頁。

參、民眾申請應用國家檔案情形

一、檔案影像上網成果

109 年主動將歷年完成開放處理、檔案開放要件成就之檔案全數上網，去識別化影像公開數量由 108 年之 30 萬頁影像，至 109 年底已累積逾 120 萬頁檔案影像，使用者無需登入會員及申

請，即可免費瀏覽及下載檔案影像。109 年上網檔案影像之使用次數計 99,604 人次、瀏覽頁數計 243,112 頁；累計 123,087 人次、617,504 頁。

二、受理申請及准駁件數

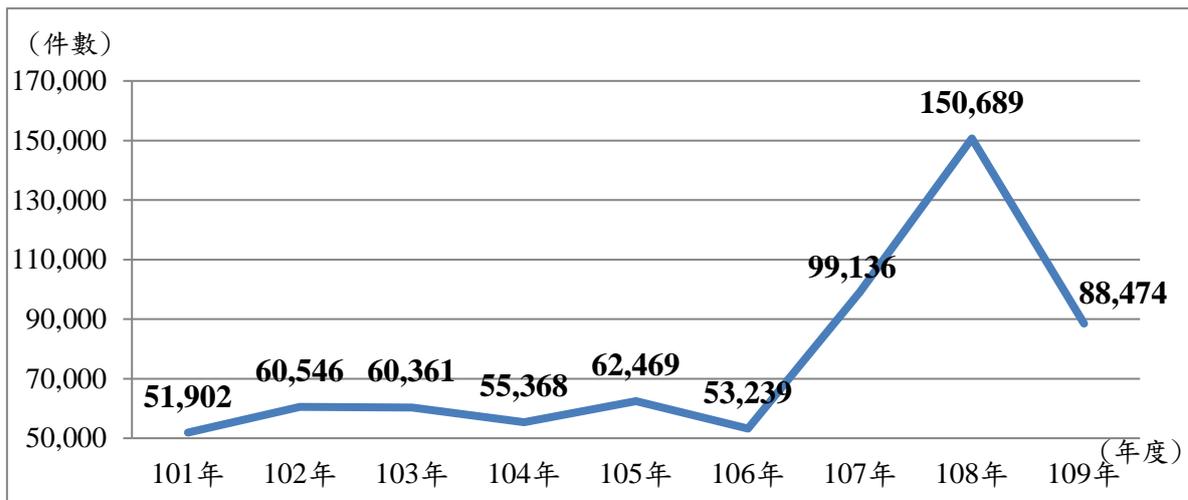
109 年本局受理民眾申請應用(指閱覽、抄錄或複製，以下同)國家檔案計有 660 人次、88,447 件，同意提供 88,200 件，無法提供應用 247 件。此外，委託代管部分，計應用 3 人次，申請 27 件，均提供應用。總計受理申請 663 人次、88,474 件，同意提供 88,227 件，無法提供應用 247 件，提供率為 99.72%。上開 247 件無法提供應用，主要係因檔案原件狀況不佳(計 125 件，占 50.61%)；或因申請人申請複製需等候數位化，業通知得以應用之時間並請其屆時另案申請(計 56 件，占 22.67%)，避免因等候影響其他檔案需求的提出；或檔案內容尚未解密(計 30 件，占 12.15%)、申請複製標的依法無法提供 (20 件，占 8.10%)、檔案尚未完成移轉點交事宜(16 件，占 6.48%)，爰暫無法提供。

109 年申請件數較 108 年明顯下降，可能原因為檔案影像大量上網，使用者需求已可透過網路免費瀏覽及下載，無需提出申請，或受新冠疫情影響致申請人次下降。101 年至 109 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 109 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)
109 年	663	88,474	88,227	247
108 年	816	150,689	150,289	400
107 年	629	99,136	98,801	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	4,719	682,184	679,978	2,206

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 109 年民眾申請應用國家檔案數量變化

三、民眾申請應用國家檔案基本資料分析

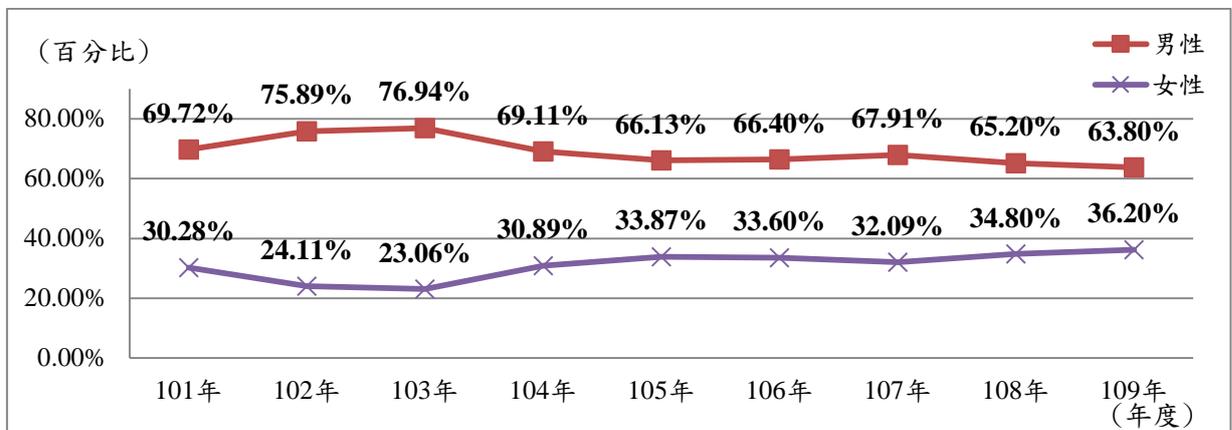
109 年受理民眾申請應用國家檔案(含委託代管部分)計有 663 人次，申請者為自然人者計 652 人次、團體機構者計 11 人次。分析上開自然人申請者所填具之國家檔案應用申請書，基本資料說明如下：

(一)性別分析：

109 年申請人為自然人者以「男性」居多，計 416 人次、占 63.80%；「女性」計 236 人次、占 36.20%。依近年國家檔案應用申請人之性別統計結果顯示，申請人性別以男性居多，女性比例逐年提升。101 年至 109 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 109 年國家檔案應用申請人性別統計（單位：人次）

年度	男性		女性		合計
	人次	百分比	人次	百分比	
109 年	416	63.80%	236	36.20%	652
108 年	519	65.20%	277	34.80%	796
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	3,116	68.14%	1,457	31.86%	4,573

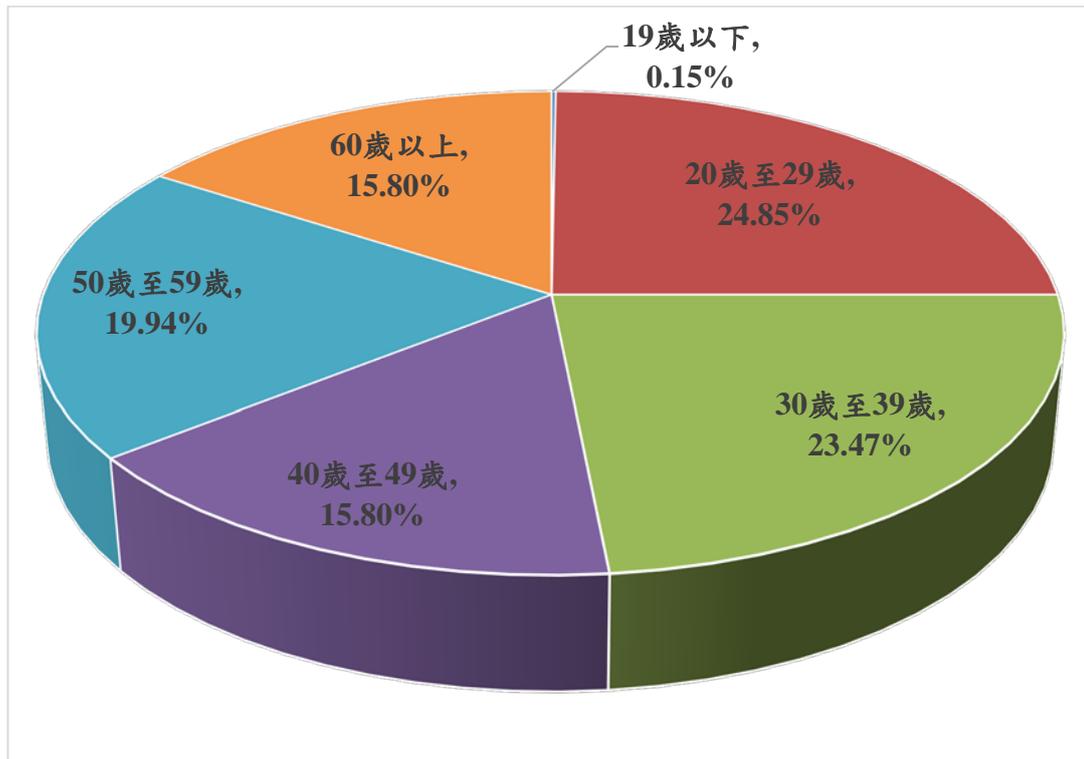


【圖 2】101 年至 109 年國家檔案應用申請人之性別比較

(二)年齡分析：

109年申請人為自然人者以「20歲至29歲」者最多，計162人次，占24.85%；其次為「30歲至39歲」者，計153人次，占23.47%；再其次為「50歲至59歲」者，計130人次，占19.94%。109年國家檔案應用申請人之年齡分布如圖3。

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。101年至109年國家檔案應用申請人之年齡統計詳表3。



【圖3】109年國家檔案應用申請人之年齡分布

【表 3】101 年至 109 年國家檔案應用申請人之年齡統計（單位：人次）

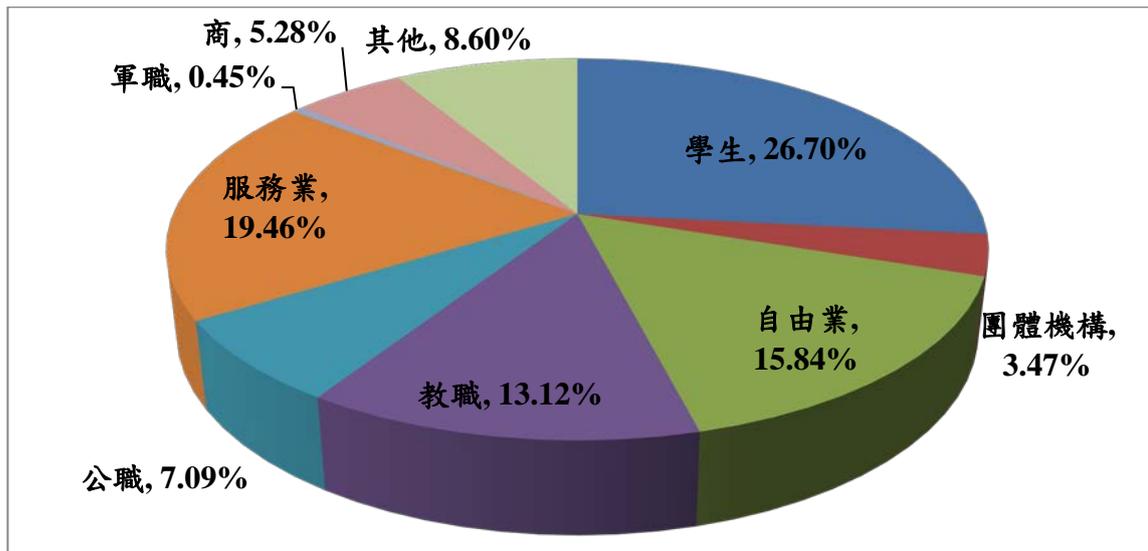
年度	19 歲以下	20 歲至 29 歲	30 歲至 39 歲	40 歲至 49 歲	50 歲至 59 歲	60 歲以上	合計
109 年	1	NO.1 162	153	103	130	103	652
108 年	1	176	NO.1 220	146	119	134	796
107 年	2	159	NO.1 167	131	71	87	617
106 年	1	128	NO.1 137	86	60	88	500
105 年	1	NO.1 137	123	95	64	73	493
104 年	2	119	NO.1 131	69	48	68	437
103 年	0	79	92	54	39	NO.1 122	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	8	1,109	1,123	788	652	893	4,573

註：NO.1 為各年度申請人之年齡別第 1 名。

(三)職業分析：

109 年申請人之職業以「學生」最多，計 177 人次，占 26.70%；其次為「服務業」，計為 129 人次，占 19.46%；再其次為「自由業」，計 105 人次，占 15.84%；有關「其他」一項之職業類別，包括文史工作者、退休人員及家庭管理等；109 年國家檔案應用申請人之職業分布如圖 4。

查近 6 年統計情形，申請人職業皆以「學生」居多，109 年「服務業」增多，經查係土地代書或事務所等受託協查地籍清理相關資料；101 年至 109 年國家檔案應用申請人之職業統計詳表 4。



【圖 4】109 年國家檔案應用申請人之職業分布

【表 4】101 年至 109 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
109 年	NO.1 177	23	105	87	47	NO.2 129	3	35	57	663
108 年	NO.1 267	47	90	108	61	69	5	37	NO.2 132	816
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	1,567	185	555	659	260	389	34	252	818	4,719

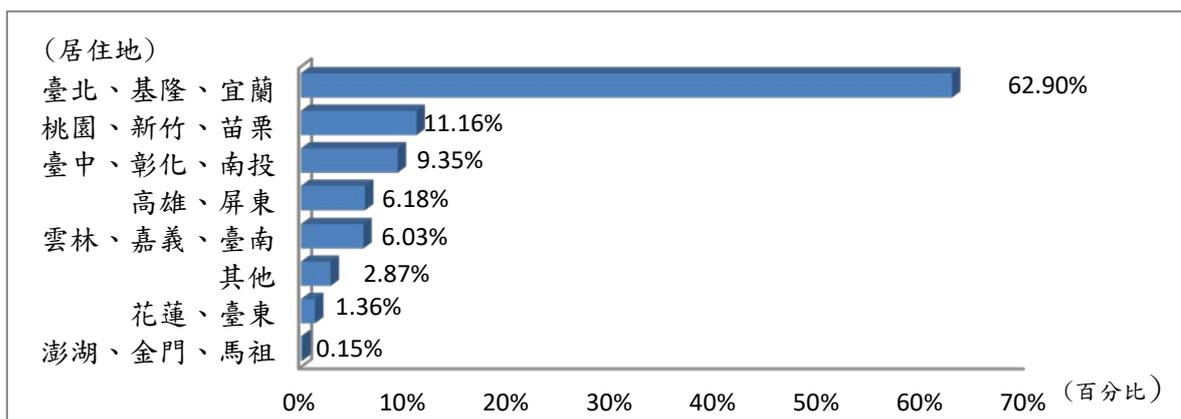
註：NO.1、NO.2 分別為各年度申請人之職業別前 2 名。

(四) 居住地區分析：

109 年申請人居住地區以「臺北、基隆、宜蘭」者最多，計 417 人次，占 62.90%；其次為「桃園、新竹、苗栗」，計 74 人次，占 11.16%；再其次為「臺中、彰化、南投」，計 62 人次，占 9.35%。有關「其他」一項，以申請書填寫之通訊地址統計，

主要包括美國、日本、新加坡、英國、澳洲等地區。109年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109年國家檔案應用申請人之居住地區統計詳表5。



【圖5】109年國家檔案應用申請人之居住地區分布

【表5】101年至109年國家檔案應用申請人居住地區統計（單位：人/團次）

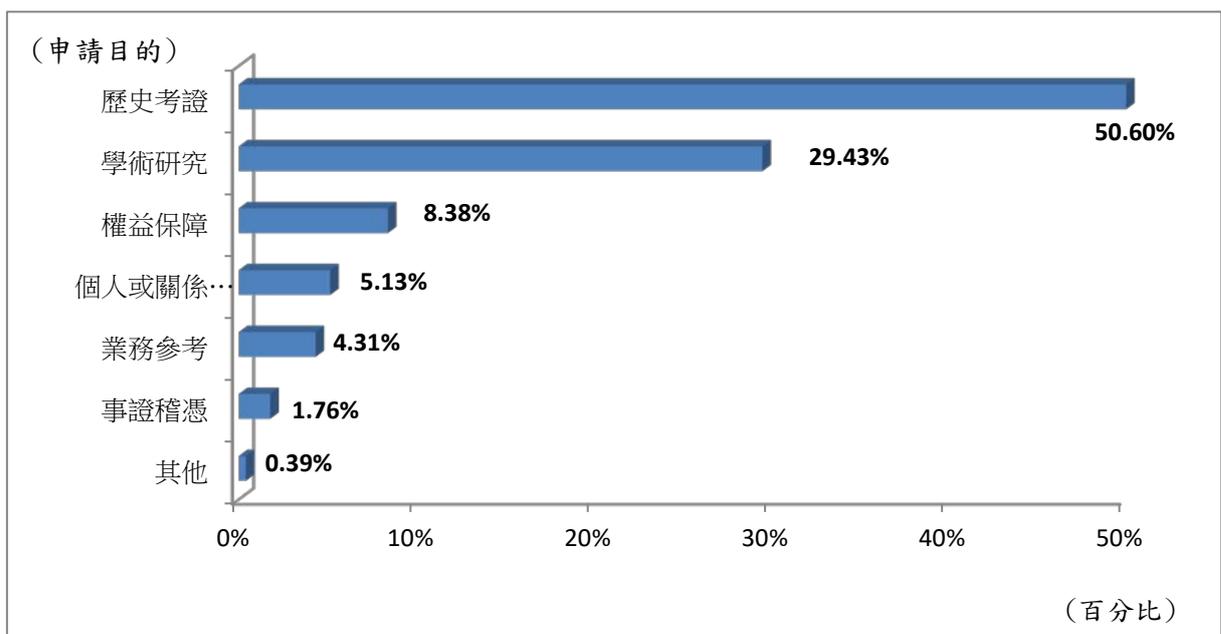
居住 地 年度	臺北、 基隆、 宜蘭	桃園、 新竹、 苗栗	臺中、 彰化、 南投	雲林、 嘉義、 臺南	高雄、 屏東	花蓮、 臺東	澎湖、 金門、 馬祖	其他	合計
109年	NO.1 417	74	62	40	41	9	1	19	663
108年	NO.1 508	78	75	49	52	11	2	41	816
107年	NO.1 369	72	63	43	46	7	2	27	629
106年	NO.1 280	58	66	29	45	2	7	31	518
105年	NO.1 311	30	57	32	50	5	3	29	517
104年	NO.1 281	27	64	14	33	13	2	25	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	2,942	404	475	250	329	54	21	244	4,719

註：NO.1為各年度申請人之地區別第1名。

四、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，109年申請目的以「歷史考證」最多，計44,765件，占50.60%；其次為「學術研究」，計26,038件，占29.43%；再其次為「權益保障」，計7,412件，占8.38%；有關「其他」一項，包括出版、辦理展覽等加值使用。其中「權益保障」為108年之1.8倍，主要係民眾為地籍清理及維護相關權益，申請應用日治時期公證書原本所致。109年國家檔案應用申請人申請目的統計如圖6。

歷年申請目的以「學術研究」或「歷史考證」最多，101年至109年國家檔案應用申請人申請目的統計詳表6。



【圖6】109年國家檔案應用申請人之申請目的統計

【表 6】101 年至 109 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
109 年	26,038	NO.1 44,765	4,540	3,814	1,560	7,412	345	88,474
108 年	61,370	NO.1 71,511	2,495	1,708	9,278	4,110	217	150,689
107 年	27,134	NO.1 54,018	1,692	2,637	13,354	169	132	99,136
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	312,529	266,037	34,893	18,404	31,079	14,011	5,230	682,183

註 1：NO.1 為各年度申請人之申請目的別第 1 名。

五、民眾申請應用國家檔案來源機關分析

依 109 年民眾申請應用國家檔案來源機關分析，移轉自臺灣臺北地方法院之日治時期公證書原本，被申請應用之數量最多，計有 16,281 件，占 18.40%；其次為移轉自國防部史政編譯局民國 38 年以前檔案，計有 10,806 件，占 12.21%；再其次為移轉自國防部軍務局之政治檔案，計有 6,681 件，占 7.55%。101 年至 109 年民眾申請應用國家檔案案件數前 5 名來源機關之統計詳表 7。

【表 7】101 年至 109 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
109 年	臺灣臺北 地方法院	國防部 史政編譯局	國防部軍務局	國防部	外交部
	16,281	10,806	6,681	4,753	4,716
108 年	國防部 史政編譯局	臺灣臺北 地方法院	外交部	國防部	國防部軍務局
	26,635	14,216	13,625	7,464	6,113
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 109 年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，有 3 案為政治檔案，其中移轉自國防部軍務局之「非法顛覆案」(檔號：0039/1571.3/1111)，被申請應

用次數累計達 51 次。109 年國家檔案申請應用次數前 5 名統計詳表 8。

【表 8】109 年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
0039/1571.3/1111	國防部軍務局	非法顛覆案	51
0039/3120710/0001	總統府	留越國軍遣台	44
0063/C280217/0001	國家安全局	江南案	36
0040/1571/44804723	國防部軍務局	黃超然等叛亂案	26
0052/0010/1	行政院新聞局	1963 農復會照片	20

六、「先閱覽、抄錄，後複製」服務成效分析

「先閱覽、抄錄，後複製」服務措施係於 106 年 12 月 8 日開始提供，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，可先至本局國家檔案閱覽中心閱覽、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，以加速檔案提供，並滿足民眾知的權利。配合 108 年 7 月 24 日「政治檔案條例」施行，屆滿 30 年之政治檔案，除該條例第 8 條第 2 項所列情形外，申請人可於本局閱覽、抄錄政治檔案。

109 年計有 480 人次申請閱覽抄錄服務，其中申請政治檔案或保密具結閱覽、抄錄者，計 395 人次，占 82.29%。閱覽、抄錄檔案完畢後，有提出複製需求者，計 234 人次，占 59.24%。

承上，已逾八成使用「先閱覽、抄錄，後複製」，民眾藉由先行閱覽、抄錄國家檔案，較能明確提出複製需求，有效縮短

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。

七、政治檔案當事人應用國家檔案減免費用

為協助政治檔案當事人藉由檔案瞭解事件過程，依政治檔案條例第 13 條、檔案閱覽抄錄複製收費標準第 5 條之 1 條文規定，檔案當事人及其繼承人，申請檔案當事人所涉案件之政治檔案，同一檔案免收一次費用。

109 年檔案當事人或其家屬申請應用政治檔案計 25 人次，1,799 件檔案，符合免收費用之規定，金額計新臺幣(以下同) 53,790 元。申請人可親臨本局取件，或由本局主動郵寄檔案複製品。

八、國家檔案使用規費收入

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。另，本局委託他機關代管或委請辦理開放應用者，國家檔案複製費用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。

109 年國家使用規費包含檔案複製費用 690,752 元、郵寄處理費 12,950 元、郵資 9,171 元，合計 712,873 元。其中 109 年 7 月起，建立檔案非商業及商業「加值使用」收費機制，109 年 7 月至 12 月加值使用費計 12,062 元。101 年至 109 年國家檔案使用規費收入明細詳表 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。

109 年繳款方式以至國家檔案閱覽中心繳交現金者最多，計 210 次，占 38.18%；其次為使用全家便利商店代收，計 100 次，占 18.18%；再其次為郵局臨櫃劃撥，計 95 次，占 17.27%；民眾繳交國家檔案使用規費方式之次數統計詳表 10。

【表 9】101 年至 109 年國家檔案使用規費收入明細(單位：新臺幣/元)

年度	檔案複製費用	郵寄處理費	郵資	合計
109 年	690,752	12,950	9,171	712,873
108 年	799,207	16,650	13,459	829,316
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	3,430,390	67,250	47,083	3,544,723

備註：

1. 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。
2. 109 年檔案複製費用計 690,752 元，其中包含加值使用費用 12,062 元。

【表 10】109 年民眾繳交國家檔案使用規費方式之次數統計

繳費管道	次數	百分比
至國家檔案閱覽中心繳交現金	210	38.18%
全家便利商店代收	100	18.18%
郵局臨櫃劃撥	95	17.27%
實體及網路自動櫃員機(ATM、WebATM)	89	16.18%
悠遊卡	22	4.00%
實體信用卡	19	3.45%
郵政匯票	10	1.82%
網路信用卡	5	0.91%
總計	550	100.00%

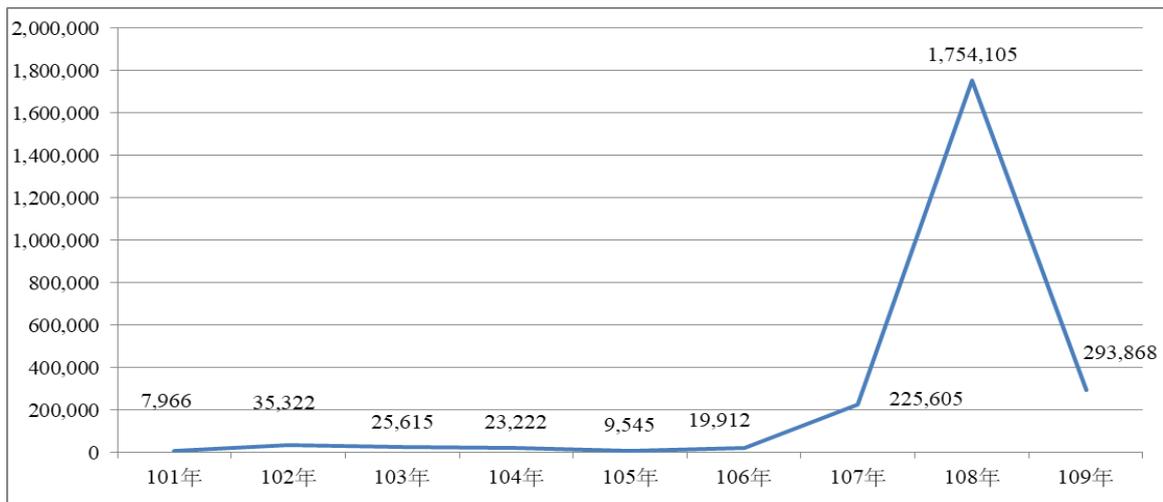
肆、機關檢調國家檔案情形

一、受理及准駁件數

109 年本局受理機關(構)來函檢調(指借調或調用，以下同)國家檔案計有 372 個機關(構)次，來函檢調機關(構)包含總統府第一局、行政院、外交部、文化部、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 101 個機關(構)，共計申請國家檔案 293,790 件，同意提供 293,790 件，提供率為 100%。另，委託國史館臺灣文獻館辦理開放應用臺灣省議會史料總庫數位檔案部分，計有 1 個機關次，申請 78 件，均提供檢調。總計受理申請 373 機關(構)次、293,868 件，同意提供率為 100%。101 年至 109 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 109 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
109 年	373	293,868	293,868	0	100%
108 年	354	1,754,105	1,754,098	7	99.99%
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	1,899	2,395,160	2,395,025	135	99.99%

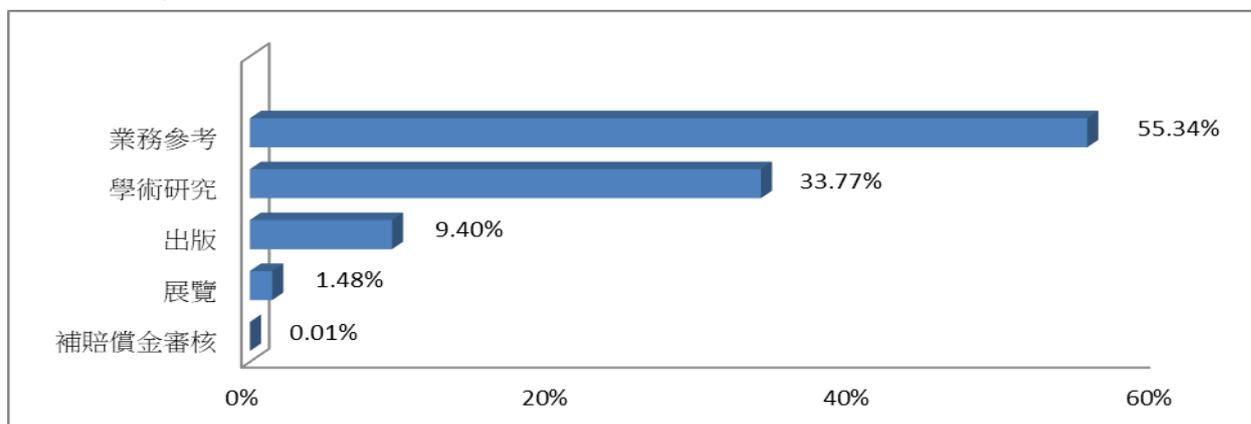


【圖 7】101 年至 109 年機關檢調國家檔案申請數量變化

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，109 年檢調目的最多者為「業務參考」，計 162,668 件，占 55.34%；其次為「學術研究」，計 99,242 件，占 33.77%；再其次為「出版」計 27,614 件，占 9.40%。至「業務參考」類別中屬於機關為辦理解(降)密所需

借調者計 9,601 件，較 108 年申請 1,433,872 件大幅減少。另，「學術研究」及「出版」目的之件數較歷年為高。109 年機關檢調國家檔案目的統計如圖 8，101 年至 109 年機關檢調國家檔案目的統計詳表 12。



【圖 8】109 年機關檢調國家檔案目的統計

【表 12】101 年至 109 年機關檢調國家檔案目的統計（單位：件次）

年度	業務參考	補賠償金審核	出版	展覽	學術研究	合計
109 年	NO.1162,668	1	27,614	4,343	99,242	293,868
108 年	NO.11,681,114	2,717	16,199	7,046	47,029	1,754,105
107 年	NO.1174,012	12,408	8,032	1,538	29,615	225,605
106 年	2,228	1,433	2,714	1,760	NO.111,777	19,912
105 年	867	17	144	1,308	NO.17,209	9,545
104 年	1,010	67	683	2,303	NO.119,159	23,222
103 年	3,602	43	3,840	5,008	NO.113,122	25,615
102 年	1,155	673	2,907	2,140	NO.128,447	35,322
101 年	NO.14,340	172	165	57	3,232	7,966
總計	2,030,996	17,531	62,298	25,503	258,832	2,395,160

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。109 年計有 1,608 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 1,216 件，「資訊檢索」者計 178 件，「利用書刊資料」者計 64 件，「其他」計 218 件。「申請或應用國家檔案」人次增多，係因採用「先閱覽、抄錄」方式申請者增加，其須至閱覽中心應用檔案；有關「其他」一項，主要包括機關參訪、索取文宣資料及業務諮詢等。101 年至 109 年國家檔案閱覽中心使用目的統計詳表 13。

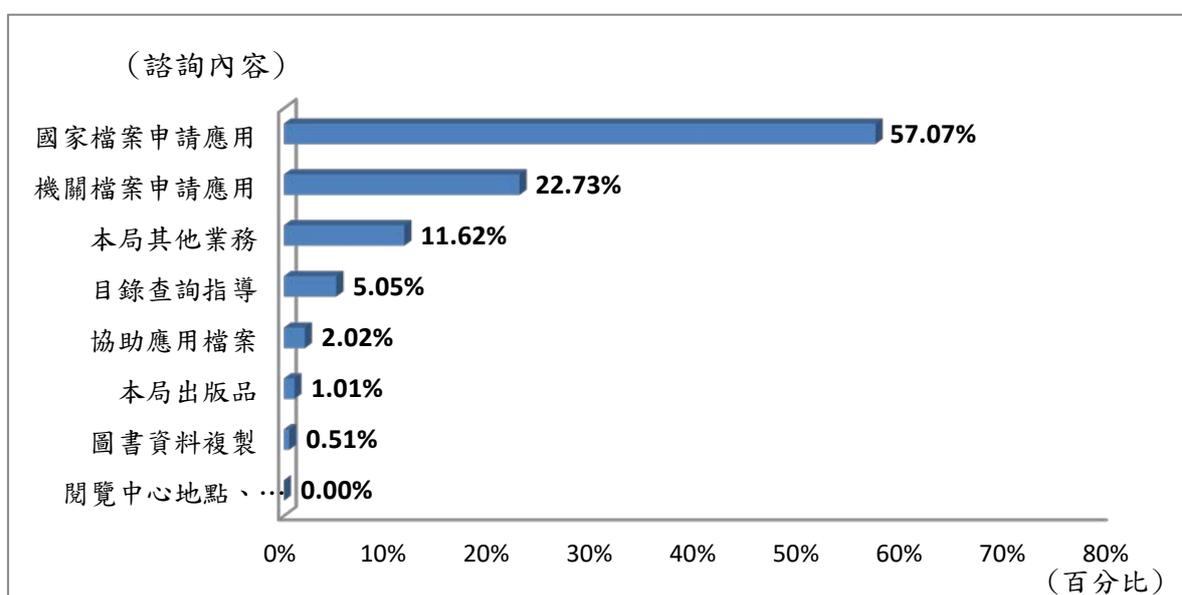
【表 13】101 年至 109 年國家檔案閱覽中心使用目的統計（單位：件次）

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
109 年	1,216	178	64	218	1,676
108 年	863	138	24	303	1,328
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	5,419	1,048	237	2,611	9,315

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。

109 年提供國家檔案參考諮詢服務共 162 人次、198 件，其中諮詢方式以「書面」為最多，來源包含本局民意信箱、公文等，計 73 人次，其次為「顧客親訪」者計 45 人次、「電子信箱」為本局檔案應用服務專用信箱，計 44 人次。依諮詢內容次數，前三項依序為「國家檔案申請應用」(占 57.07%)、「機關檔案申請應用」(占 22.73%)及「本局其他業務」(占 11.62%)，109 年國家檔案參考諮詢服務內容分布如圖 9。

109 年透過「書面」諮詢人次增加，但「顧客親訪」進行參考諮詢人次明顯降低，應係新冠肺炎疫情影響所致，101 至 108 年諮詢方式皆以「顧客親訪」為主；而諮詢內容歷年則以「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】109 年國家檔案參考諮詢服務內容分布

【表 14】101 年至 109 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	
109 年	45	73	44	162	113	10	45	1	4	2	0	23	198	
108 年	131	39	55	225	197	8	79	0	9	2	1	2	298	
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。

109 年申請應用國家檔案之申請者為自然人者計 649 人次 (未包含委託代管部分之應用 3 人次)，受訪者計 299 人次，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」、「各項服務評價」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 223 人次，占 74.58%；其次為「其他」，計 74 人次，占 24.75%；再其次為「親朋好友介紹」，計 57 人次，占 19.06%。「其他」一項之訊息管道包括透過其他機關介紹、老師及學校課程告知、研討會、網路搜尋、期刊論文之參考資料等管道得知。109 年國家檔案應用服務訊息得知管道統計詳表 15。

【表 15】109 年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	223	74.58%
其他	74	24.75%
親朋好友介紹	57	19.06%
本局文宣資料	17	5.69%
報章、雜誌、電視新聞等傳播媒體	8	2.68%
參加檔案管理課程	4	1.34%
回答次數總計	383	128.10%

註：本題百分比之母數係以有回答本題之人次計算(299 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」、「進階查詢」為主，各計 167、166 次，各占 55.85%、55.52%；再其次為「本局服務人員代為查詢」，計 55 次，占 18.39%。109 年國家檔案申請應用查詢方式統計詳表 16。

【表 16】109 年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	167	55.85%
進階查詢	166	55.52%
本局服務人員代為查詢	55	18.39%
回答次數總計	388	129.76%

註：本題百分比之母數係以有回答本題之人次計算(299 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 129 次，占 43.14%；其次為「機關/組織名稱」，計 121 次，占 40.47%；再其次為「事件名稱」，計 97 次，占 32.44%。至於「其他」一項之查詢詞彙則包含檔案案名或案由、物品名稱、或特定專有名詞等，109 年國家檔案申請應用查詢詞彙統計詳表 17。

【表 17】109 年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	129	43.14%
機關/組織名稱	121	40.47%
事件名稱	97	32.44%
其他	60	20.07%
地名	38	12.71%
回答次數總計	445	148.83%

註：本題百分比之母數係以有回答本題之人次計算(299 人次)。

三、各項服務評價

受訪者對於本局國家檔案應用服務之總體平均滿意度為 95.21%，各分項滿意度分別為「申請程序」91.61%、「服務人員」97.39%及「應用環境」96.63%。

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 11 人次表示不甚滿意，經深入瞭解，主要係因 A+於 109 年 3 月改版上線，申請人對系統操作介面較不熟悉所致；「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 8 人次表示不甚滿意，主要係對國家檔案申請應用新制，或加值使用申請機制尚未理解所致；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，經瞭解主要係因檔案當事人家屬申請前之期待與實際檔案內容有所落差所致，且

本局業盡力協助其查詢所需資料。

在「服務人員－服務人員受理申請快速又有效率」方面，計有 1 人次表示不甚滿意，經深入瞭解，主要係因申請人提出加值使用申請時程未及因應其出版作業所致。在「應用環境」方面，皆無不滿意之人次。

109 年國家檔案應用服務滿意度調查分析詳表 18。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。

【表 18】109 年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	105	125	29	8	3	90.31%	申請程序之平均滿意度 91.61%
	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	132	107	30	5	3	91.66%	
	三、此次查詢應用之國家檔案內容符合需求	123	121	25	2	0	92.86%	
服務人員	四、服務人員的態度親切有禮且充滿熱誠	223	48	6	0	0	97.73%	服務人員之平均滿意度 97.39%
	五、服務人員受理申請快速又有效率	225	41	10	0	2	97.05%	
應用環境	六、本局檔案應用服務整體場所舒適合宜	194	53	10	0	0	96.96%	應用環境之平均滿意度 96.63% (不含未到局者)
	七、本局檔案應用服務場所硬體設備完善	185	55	16	0	0	96.29%	
總體平均滿意度		95.21%						

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。109 年民眾建議加強充實國家檔案館藏主題統計詳表 19。

【表 19】109 年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	96	38.71%
重要人物誌	77	31.05%
國防	64	25.81%
經濟(含財政)	61	24.60%
農林漁牧	50	20.16%
交通建設	48	19.35%
其他類別(原住民、建築及都市規劃圖、產業、企業史之相關檔案)	40	16.13%
教育文化	38	15.32%
內政	35	14.11%
法律	33	13.31%
外交	32	12.90%
科技發展	28	11.29%
兩岸關係	27	10.89%
政治制度	23	9.27%
環保	22	8.87%
回答次數總計	674	271.77%

註：本題百分比之母數係以有回答本題之人次計算(248 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 109 年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】109 年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	國家檔案目錄檢索	1-1 建議加強「檢索後結果」分類功能，幫助使用者瞭解檔案分布於哪些全宗、年份、相關主題。(文書檔案資訊組)	預計於本(110)年8月底前提供「檢索後結果」分類功能。
2	國家檔案應用	2-1 建議年代久遠的檔案，已屆某個特定年限，可以自動公開，無須申請。(應用服務組)	1. 已上網公開之檔案影像皆無須申請，本局仍將持續擴充上網之檔案數量及類別。 2. 依檔案法相關規定，申請應用檔案應以書面敘明理由為之。檔案開放要件成就或完成檔案開放處理，但未及上網之檔案，可臨櫃提出申請，即時提供。
		2-2 本國國民申請複製已公開檔案，應該不需收費。(應用服務組)	1. A+線上提供逾 120 萬頁檔案影像，已免費提供各界自行瀏覽及下載運用。 2. 國家檔案閱覽抄錄免收費用，至複製費用，本局依規費法規定，依使用者付費原則，就使用規費訂有「檔案閱覽抄錄複製收費標準」，收費數額係經成本分析，並簽報財政部同意。

柒、109 年度辦理國家檔案開放應用情形

一、健全國家檔案開放應用要點法制作業

為衡平服務量能，與兼顧民眾申請應用或機關(構)借調檔案權益，修正「國家檔案開放應用要點」部分規定，並於 109 年 3 月 2 日發布施行，包含增訂本局公開上網之電子影音檔案，無須申請，免費提供應用；依國家檔案完成開放處理情形、檔案申請人身分或申請類型，規範國家檔案合理之申請數量及准駁期限；以及參採行政程序法及規費法相關規定，增訂專案借調國家檔案之收費規定。

另，配合上開要點修正，研修國家國家檔案管理作業手冊第 13 至 14 章、機關(構)專案借調國家檔案處理原則、申請應用定型化書表。

二、強化檔案應用服務質量

(一) 賡續辦理政治檔案人名索引編製及內容分析作業

為便捷國家檔案應用服務，本局自典藏之政治檔案中，蒐整判決書及表冊內所載人名資訊，另逐頁進行內容編碼與校核作業。109 年完成政治案件人名索引資料，累計共 583,031 筆，內容分析逾 108 萬筆，業公布於 A⁺，提供各界查詢。

(二) 大幅擴充檔案全文影像上網數量

109 年主動將歷年完成開放處理、檔案開放要件成就之檔案全數上網，累積去識別化逾 120 萬頁檔案影像，開放各界免申請逕於 A⁺免費瀏覽及下載。符合民眾便捷應用需求及期待，提升服務效率與品質，促進國家檔案主動公開。

(三) 建立國家檔案加值使用收費機制

依據檔案閱覽抄錄複製收費標準，商業使用者，其使用範圍、期間與費用由機關另訂契約，為使非商業及商業等不同使用目的之相關收費較具一致性及合理性，爰通盤檢討相關做法，確立非商業及商業使用之申請流程、申請方式及收費原則，並研擬「國家檔案加值使用約定書」供申請人使用，免再填申請書或來函申請。至本局公開上網之電子影像檔案，則參照創用 CC「姓名標示—非商業性」之精神，標示原著作之來源後即可用於非商業性領域。

(四) 啟動檔案申請及檢調辦理時程控管機制

每年 1 月、4 月、7 月及 10 月定期按季陳報民眾申請案件及機關檢調辦理情形，及時掌握申請案辦理情形，申請案或有數量較多時，並及時因應調派人力，109 年申請案件均於法定期限內如期如質完成，時效管控良好。

三、優化國家檔案線上服務

新版 A+ 於 109 年 3 月上線，新增服務包含免登入會員即可免費瀏覽與下載已公開上網之檔案影像；檔案目錄表格化，查詢結果以表列方式呈現，案、件分明、清楚明確，並整合檔案影像、人名索引及內容分析；申請案件依申請類型自動分流及自動計算申請數量；申請人可於系統選擇以電子郵件通知申請結果，減省通知書郵寄時間，申請人接獲通知後亦可選擇付費後線上下載檔案影像。

捌、110 年度國家檔案開放應用重點工作

一、配合檔案法修法－應用相關規定再檢討修正

- (一) 修正應用章，旨在解決檔案法與政府資訊公開法(以下稱政資法)之競合問題，修正機關檔案之應用，除檔案法第 3 章應用章另有規定，適用政資法；國家檔案如有限制開放應敘明法律依據及開放年限或條件，以加速檔案開放應用。
- (二) 規範國家檔案至遲開放年限及限制開放應用情形，期與政治檔案之開放要件趨近一致，並符應國家檔案「最大開放，最小限制」之原則。
- (三) 明定著作權併同移轉之機制，以及就國家檔案內含他人著作之合理使用規定，調和著作權法與檔案法競合問題。

二、確立檔案影像預審上網機制合理量能

透過檔案影像上網公開，可提供各界免申請免費瀏覽及下載，回應各界對於便捷應用檔案之期待，並提升檔案數位服務量能，為持續擴增並加速國家檔案上網之數量與類別，研擬「國家檔案全文影像上網量能提升規劃方案」，採取精實管理與作業方式，透過調整人力配比及作業流程、確立上網擇選優先順序與原則、定期管控等進行改善，減省重複人力之投注並循序定量產出，同步提升預審作業量能與品質。

三、檔案應用服務措施再精進

(一) 國家檔案資訊系統賡續優化

109 年新版 A⁺與國家檔案應用服務新制同步上線以來，持續蒐整使用者意見，精進 A⁺的檢索效能、操作介面及系統功能，強化管理端與即時服務配套措施，並優化檔案影像與已完成開放

處理檔案之多元彈性管理機制。預計新增功能包含檔案影像改以電子書瀏覽方式並增加批次下載功能、優化進階搜尋之查詢條件、新增 Taiwan Pay 線上付費等項目，期能提供更優質的服務。

(二) 充實政治檔案研究資料專區

各機關管有與政治檔案相關之紀錄、文件或圖書等，如非屬檔案範圍，但可補充國家檔案相關背景或內容者，規劃於 A+ 政治檔案專區新增「政治檔案研究參考資料」選項，將以全文影像公開為優先處理原則，提供清單查詢、影像瀏覽與下載、及提供目錄連結等功能。另於閱覽中心規劃政治檔案研究參考資料實體專區，提供紙本型式政治檔案參考資料，佐證政治檔案，便捷各界應用。

(三) 賡續影像上網、政治檔案人名索引編製及內容分析作業

持續增加檔案影像上網類別及數量，並依據政治檔案條例，本年賡續辦理政治檔案人名索引編製及內容編碼與校核作業，陸續置於 A+，提供外界查檢運用。

(四) 規劃研析顧客服務深化經營

藉由深化經營顧客關係研究，除逐步建構申請人自主友善數位環境，另期創新會員專屬服務，漸次推動增進顧客黏著度服務機制，主動推播新進關聯或使用者關注檔案，深化經營既有顧客關係。

玖、結語

從本報告顯見近年國家檔案開放應用服務的成果，不僅是工作量的急速成長，服務品質亦力求優化，未來仍將秉持為民服務之精神，整合優化檔案應用，深耕顧客服務經營，積極落實「提供應用便捷服務，開放檔案應用」之目標。

《附錄》國家檔案開放應用暨國家檔案閱覽中心相關統計

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 檢調量(件)	
109年	373	293,868	293,868	0	
108年	354	1,754,105	1,754,098	7	
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	1,899	2,395,160	2,395,025	135	
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 應用量(件)	
109年	663	88,474	88,227	247	
108年	816	150,689	150,289	400	
107年	629	99,136	98,801	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	4,719	682,184	679,978	2,206	
國家檔案閱覽中心使用目的統計					
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)
109年	1,216	178	64	218	1,676
108年	863	138	24	303	1,328
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	5,419	1,048	237	2,611	9,315

備註：無法提供應用之主要原因係檔案原件狀況不佳。