

新竹縣議會第 20 屆第 3 次定期會

縣 政 總 質 詢 紀 錄

質詢議員：蔡議員志環

記 錄：陳詩吟

校 閱：

主席（張議長鎮榮）：

記錄：陳詩吟

現在起 50 分鐘是蔡志環議員質詢時間，現在就請蔡議員開始質詢。

蔡議員志環：

謝謝大會主席張議長、王副議長、楊縣長、各局處長、各位府會連絡人、議會吳秘書長及各位同仁、辛苦的媒體女士先生大家早安。民眾的信任是我們的責任，民眾的建議是我們一起來努力的方向，為了竹北市民繁榮，發展幸福宜居竹北可以更好 We are family。

首先社會處零家庭照顧者時代就是佈老時間銀行的 E 世代，親愛的大家我們正在面臨著一項很嚴肅的問題，衛福部的資料顯示台灣在 2025 年也就是明年我們正面臨著超高齡的社會每 5 個人就有 1 位老人，在大數據資料庫凸顯出台灣高齡長輩照顧服務需要的迫切而在新竹縣的平均年齡不超過 40 歲是非常年輕的生命期也是正在努力飛揚的歲月，在少子高齡化的社會現階段的長輩幾乎要面臨著高齡夫妻互相扶持彼此照顧的現象這些都是不可逆的趨勢，這個社會已經面臨

了少子化零家庭照顧者現實問題再加上新竹縣貧富落差現象非常大有很多一般收入的家庭甚至中低收入的家庭，在長輩年老需要被照顧時候子女因為要拚經濟沒有多餘的財力、人力隨侍在側在身旁陪伴照顧親人長輩而造成很大的壓力，從這個角度來看我們佈老時間銀行正式成熟期，讓身心靈健康良好初老者參與老老互助服務聯盟累積服務時數來換取未來服務，也就是未雨綢繆為自己的時數存起來，在未來自己需要時也能夠取出來被服務，這就是本席在推動時間銀行的概念，這個時間銀行 2.0 我們要如何來透過這個社區力來帶動社區共榮，我們不得不承認在現實生活中老人是最了解老人的，老人甚至比家人更了解老人，我們常聽到子女抱怨為了拚經濟實在沒有時間照顧家中長輩，也常聽到長輩無奈的對子女說：「其實你不懂我的心」，從另一個角度我們在社區服務照顧中看到老人樂意互相關心、互相照顧、互相扶持，透過社會處的規劃，我們初老者應該要有存老本的概念，讓長輩願意提供從陪伴中照顧中老人、老老人，從服務中體會自己即將面臨老化現象，透過互相關心、互相扶持、互相互助的

關心營造出尊榮式照顧模式，讓照顧者與被照顧者身心靈都能得到最佳的禮遇，也讓付出照顧的初老者創造自己被需要的重要性，在比較了解長輩的態度中服務需要被照顧的長輩，自己也可以學習慢慢適應老化過程，同時滿足中老長輩、老老長輩被了解、被關心溫馨陪伴尊榮式在地成功老化，最重要是可以同時減輕零家庭照顧者的負擔跟壓力，新竹縣可以從設計佈老時間銀行系統從媒合率、社區率到社區共榮，從社區服務居家陪伴甚至於陪伴就業服務等等開始來做起，讓老老服務一起變老、讓老化可以慢慢變成浪漫的、最美麗的人生故事，共同來提升新竹縣更完善的高齡服務策略，請社會處積極建構並規劃來試辦計畫，請問處長今年針對衛福部提出來辦理 113 年時間銀行多元培力精進補助計畫，新竹縣政府有沒有提出相關辦法及計畫？在推動佈老時間銀行除了人力問題之外還有其他的困難嗎？如果人力不足我們要特別請楊縣長及人事處來做個補充，讓時間銀行可以來順利推動，如果在新北市推動的時間銀行我們是不是可以引以來借鏡？好的我們借鏡使用，不好的我們來避免重蹈覆轍。

本席想請問探討社工人員缺工問題，最近在新竹縣政府徵才廣告有超過一半的徵才資訊竟然是社會處的職缺，社會處面臨將近這麼多社工人員高離職現象有沒有深入的來了解？要特別請處長來了解一下為什麼新竹縣社福大樓開始營運以來其他樓層都已經營運的非常好，唯獨一個樓層到現在為止都沒有來做撥用的現象？以上請處長來說明。

社會處陳處長欣怡：

感謝志環議員關心高齡社會下照顧服務的問題，社工人員人力缺口問題及竹北綜合社福館有關市公所管理樓層使用的行情部分。第一個部分針對衛福部 113 年時間銀行多元培力精進補助計畫，跟議座報告這個計畫有幾個重點，他是鼓勵民間來辦理和需要用團體交換標地的多元設計…

蔡議員志環：

處長您請回答我們新竹縣有沒有提出方案跟計畫？

社會處陳處長欣怡：

因為是鼓勵民間來辦理，所以我們有鼓勵民間一個新竹縣關西鎮社區發展協會他是有提出來的，但這

項計畫他是一個競爭型計畫，必須要看他們的創新、創意性還有執行能力最後衛福部回應是因為經費有限，本案是不核定，所以是請他們自籌經費來辦理。再來針對佈老銀行部分，目前全台來講確實只有新北市在實施這個佈老銀行，我們也特別去了解說辦理的緣由，還有現況如何？新北市是在2014年開始推動這項佈老銀行的計畫，最主要當時長照服務並不是這麼完善，是經過這幾年辦理狀況也出現說服務的時數並不是這麼好來兌換提領的部分是比較少，第一個長照是一個服務已經上路了，第二個是佈老志工是…

蔡議員志環：

處長請妳針對我們未來如果要建構時間銀行，我們可以把新北市做好的地方我們引薦來使用，如果對他不佳的地方，我們當然就要避免重蹈覆轍，所以現在我們是要針對時間銀行要如何來布建策略這部分來說明。

社會處陳處長欣怡：

新北市目前轉型的部分，他已經是針對陪伴服務，兌換部分已經改成像自我成長的課程跟旅遊，目前我

們針對獨居老人及社區關懷據點，我們已經結合民間單位結合來辦理相關服務，當然議員的構想非常好，因為事實上長輩需要的不只是專業的長照服務也有可能需要的是一些陪伴服務，就像如您所說的也許只是陪他聊天或是陪他去市場買菜及就醫，這概念我覺得時間銀行他要推動的話，必須要由下往上，而社區是不是可以發自內心的來認同這件事情，所以我們需要跟社區有充分的、對話、實驗空間還要考量因地制宜，如果可能的話可以先尋找有意願的社區先進行小區域的試辦，當然我們先要去尋找再來了解這社區的特性，再來跟他們來討論…

蔡議員志環：

處長請妳從媒合力跟社區力一直到社區共榮這個角度來執行，這部分我想說我知道妳有在準備，妳會後再把詳細建構的計畫再呈現給本席，下一個時間銀行這部分妳有沒有開始要做規劃跟策略的建構？

社會處陳處長欣怡：

時間銀行事實上在去年就在新竹縣就有試辦計畫在關西，這是維持 3 年部分是透過合作社來做這樣的

服務跟服務的交換，我們也透過專家學者來不斷給他們做輔導今年是進入第二年計畫…

蔡議員志環：

處長，新竹縣正面臨最年輕的生命期，年輕人大概都是在拚經濟，所以也呈現出少子高齡化的零家庭照顧者的時代，如果我們能夠把這個時代時間銀行建構起來真的是對年輕人是有莫大的幫助，對這個長輩是有尊榮式照顧晚年能夠讓他們成功在地老化，所以請處長這方面多加琢磨，請妳說明一下社工大缺工的問題。

社會處陳處長欣怡：

社工缺工目前到昨天為止社工能力包含公職社工師部分員額是有 169 人，在職是 136 人，缺額是 33 人，現在這人力不足的部分其實不是我們新竹縣特有的議題，因為少子化學生少、社工科系他們也都減班、減人數，社工系的學生也不見得畢業後一定會來投入社工專業，另外長照服務這些其實很多都會拉走我們社會處這邊很多的社工人力部分，社安網也是一直在加重社工責任，所以民間單位跟我們公部門都有這樣的人

力缺口，人力出走的問題我也大概來了解，同仁要離職我們都會去詢問，像有的是因為社工員他已經考上公職社工師他就一定要分發去別的縣市，也有一些現在年輕人是斜槓自己本身也有一些才藝，像先前有位同仁離職他說要自己去開商，也有些同仁是因為他必須要轉業到…就像我剛講的資安網其實還有像譬如說衛政的毒防，還有心衛中心有些同仁他也會轉到這部分，還有長照有些是因為要照顧家庭，目前來講來有一個原因是像有些育嬰留停這部分，我們也有在找短期職代但也不是這麼好找…

蔡議員志環：

處長當您在了解社工大離職的這個現象，我希望社會處能夠主動來關心到底問題是出在哪裡？對專業社工人員確實是需要我們好好的來跟他們做個互動，讓我們確保民眾在遭遇困境時需要社工協助時才能夠有穩定的社工專業人員從同理心的角度提供更適切的社會福利支持，所以請妳在這個離職這些問題裡面去找到妳們要如何來補充未來社工人員的問題，避免再有這樣的現象發生，接下來請說明一下光明二街為什

麼社福大樓北崙社區活動中心到現在遲遲還沒有撥用？
社會處陳處長欣怡：

北崙里活動中心我們在去年10月1日我們就已經跟公所簽訂行政契約，使用期間是去年10月1日到122年9月30日止由公所要來自行管理運用，竹北市公所在今年4月29日有函文來本府說他們在5月2日起要辦理室內裝修工程工期是50天。

蔡議員志環：

謝謝處長提供這些訊息，社福大樓是楊縣長的德政克服萬難好不容易新建起來，駐入啟用之後本來就應該善加來利用發揮效益的，請社會處再來特別跟竹北市公所來做溝通協調硬體設備都已經完成了，請盡快撥用給北崙里北崙社區完善的活動中心。

請問楊縣長您在施政報告中提到今年4月12日行政院陳建仁院長來本縣視察各項建設，您當時積極的跟陳院長來請命希望能盡快來核定臺知園區及科學園區三期計畫擴增新竹縣地方建設及產業用地，新竹縣預計規劃連接這兩個園區的科技大橋為新竹縣生活圈交通更順暢一點的路網期盼行政院支持，在這裡本席

要特別感謝楊縣長大力為新竹縣來請命跟發聲，請問縣長在針對行政院核定的桃竹苗大矽谷計劃，我們新竹縣有哪些建設發展是與大矽谷計劃相互扣合的能夠加以著墨？大矽谷計劃對新竹縣未來將帶來什麼長遠影響？新竹縣做了怎麼樣的準備？請縣長及相關單位來說明。

楊縣長文科：

謝謝大會主席張議長、謝謝志環議員，非常感謝您對我們新竹縣發展提出質詢，陳院長到新竹來時我們特別講如果這個大矽谷計劃在今年年初院裡面是核准的，但是整個細節我們是沒看到的，當時我特別提出來就是如果桃竹苗大矽谷計劃，如果缺少了科三、缺少臺知園區其實就不叫做大矽谷計劃，大矽谷計劃就是要將桃竹苗打造成像美國的矽谷一樣，讓所有的產業進來研發，讓他製造生產，讓他把科技發展能夠來升級，所以我一直主張就是兩大建設計畫一定要把他列入在裡面，我們要配合他未來的發展，我想交通是一個很重要的計畫，所以我也特別提出來一個就是臺知園區及竹科三期，我們要提出科技大橋計畫要讓他連結，畢竟

在頭前溪兩岸來講我們的橋樑都不斷在新建，比如說經國大橋兩側在加一個車道這個計畫即將要來發包施工，在竹北交流道也要來新建楊頭高速公路從湖口營區就下地從竹北這邊出來連接，這個部分我們也特別提出…

蔡議員志環：

這也是大矜谷計畫之一嗎？

楊縣長文科：

這也是我們提出希望列進去也是之一就是整個楊頭計畫，這個計畫跟我們有密切關係的是經過台 68 快速道路時一定要來接上去就是第一條的高速公路，全台灣只有新竹跟苗栗兩條是沒有接上去的，這個原則上也允諾來考量，這交通大的計畫這樣我們整個才會來順暢，另外台一線替代道路也已經來發包第一階段也開始動工，這些計畫就是配合整個大矜谷計畫也配合新竹縣高科技發展，這些必須要的，當然其他的教育、住宅都是需要的，對於 AI 園區營運以後的交通問題，這次我們也特別提出高速公路涵洞要來打通這個也列入計畫，他這個計畫是在民國 115 年要來動工，

目前是在做整個設計發包，準備動作 115 年初就會來動工這些也都列入在裡面，總而言之跟這些計畫有關以及新竹縣未來發展需要我們就通通來提出，希望可以得到他們的支持。

蔡議員志環：

謝謝縣長，沒想到縣長準備的這麼充分，本來產發處要發言的，幾乎都縣長說明的非常完整，當然我們知道未來 4 大廠家就已經陸續要來營運，我們看到勝利七、勝利八再加上勝利國中原規劃原本是有 60 班量體如過全部都來招滿的話，那勝利國中即將會有 2000 名師生，再加上附近大樓林立及附近遠百業績蒸蒸日上，我們的交通真的要有一個規劃，讓我們在地交通才不會大打結，才不會引起在地民眾民怨沸騰，交旅處要不要來補充說明你在未來交通改善部分，您要做怎麼樣的規劃措施？

交通旅遊處陳處長盈州：

謝謝大會主席張議長、謝謝志環議員關心 AI 園區跟勝利國中未來達到一些量能時對周邊交通影響，其實 AI 園區部分，我們有跟產發處有找 4 家廠商來做討

論而且當初在開發時都有進行交通環境影響評估，我們會從減量，就是盡量減少私家車方式，我們會希望 4 家廠商會推動彈性上下班分流方式來避免通勤，另外他們也會規劃園區接駁車，等於希望從他的員工宿舍或居住地透過台鐵或高鐵運輸站專車方式來送到園區裡面，上下班避免私家車使用，未來針對勝利七、八街也會配合來調整單行道的運行，讓整個交通號誌運轉能夠更加順暢，配合 2050 近鄰來講，運輸部分也是很重要的關鍵，AI 園區跟勝利國中目前我們已經加密在配置 YouBike 系統，也希望透過一個好的通勤廊道、通學廊道部分希望國中生上下學，即使可以用鄰里單元這規劃這部分把步道系統建立好，不要用家長來接送讓學生可以很輕鬆離開家之後就可步行上學或騎一段 YouBike 到學校，這些都可以降低周邊道路容量不足的問題，所以我們會透過交通管理措施來改善。

蔡議員志環：

民政處處長請問我們新竹縣 13 鄉鎮目前沒有生命紀念園區的有哪幾個鄉鎮？新竹縣 1/3 納稅人是竹北市人，竹北市真的需要一個公立殯葬設施就近治喪需

求，但是竹北市長久以來在人身最後告別階段如法就近治喪辦理後事，跨區治喪費的差距與當地人費用差距甚大，處長請你站在民政處處長的角度無論如何請你設法關懷民眾辦理治喪事務時他的心裡期待跟需求，多費心為我們民眾在自喪期間來做個關心，竹北市對治喪的需求從來沒有終止過，處長請你說明一下竹北市生命園區的規劃跟進度，如何來滿足竹北市民的就近治喪需求？規劃跨區治喪補助，因為這麼多年來生命禮儀部分一直沒有辦法進行實質上的來實施，針對這個還沒有辦法提供就近治喪時我們必須跨區來治喪有沒有補助方案？再來要關心一下活化公墓措施還要等多久？處長這是我 2021 年 5 月份總質詢，這次我談到公墓活化已經是第 3 次，第 3 次的總質詢我都提到可是每次總質詢之後就沒有了，針對現在第一公墓總面積到底有多少？預估裡面還有多少墓是未遷葬的？您了解嗎？您了解土葬安葬是需要 7 到 10 年才可以來撿骨，這些對竹北市未來發展會有怎麼樣的影響？楊縣長不斷積極的在爭取臺知園區計畫，竹北東區第一公墓活化措施我們還遲遲沒有動靜，當然我知道這公

墓是屬於竹北市公所鄉鎮市公所管，但我們對竹北市未來發展影響您一定要多加來思考，您要超前部屬如何讓你的鄉鎮市都能夠來配合完成新竹縣賦予他們委管的職責，處長請您來說明一下。

民政處謝處長明輝：

謝謝大會主席張議長、謝謝志環議員對殯葬政策的關心特別是在竹北市這部分，去年我們縣立的殯葬生命園區政策上做了調整之後，我們也是都傾聽民意，民意是希望我們回歸到各鄉鎮去讓民眾能夠就近得到治喪的服務，也因為這個政策的調整，所以我也積極拜會各鄉鎮市長一方面也是傳達中央的政策，中央就是希望說各鄉市…

蔡議員志環：

處長時間寶貴你簡單說明竹北生命園區，你跟竹北市公所的互動之後未來配套措施。

民政處謝處長明輝：

3月26日我拜會過鄭市長，除了剛剛說的傳達中央政策之外我也積極鼓勵特別是第一公墓…

蔡議員志環：

竹北市公所的意願如何？

民政處謝處長明輝：

特別是第一公墓部分，我希望他趕快實施禁葬。

蔡議員志環：

先講生命園區，他的意願如何？

民政處謝處長明輝：

從鄭市長上任後他第六公墓跟第八公墓原來何市長在推動的，鄭市長已經停止了。

蔡議員志環：

有沒有進一步的來做規劃？

民政處謝處長明輝：

我跟鄭市長溝通的過程當中，我感受不到他有要積極規劃市的殯葬政策方面。

蔡議員志環：

所以你感受不到對不對？好！如果連你都感受不到，那麼對竹北市所有的市民佔據 1/3 新竹縣納稅人，縣庫裡面也有 1/3 是竹北市民，你對竹北市民的需求如何交代？

民政處謝處長明輝：

這個就延續剛剛講的，我們希望回歸到各鄉鎮市去，所以像…

蔡議員志環：

竹北市已經沒有意願了！那你有沒有規劃就近治喪或者跨區治喪的補助方案？

民政處謝處長明輝：

縣民對殯葬所需，因為現在沒有比較優質的公立縣立生命園區前提之下，昨天甄克堅議員也有提到是不是要研議來補助縣民治喪上，因為跨區而衍生提高費用的部分…

蔡議員志環：

處長請你告訴我，我們新竹縣民到新竹市辦時，他的治喪費用價差多少？

民政處謝處長明輝：

殯儀館火化場跟公墓部分是 2 倍，納骨櫃的部分一個櫃位我們去的話是 8 倍費用，確實是非常高，在桃園部分是 5 倍的費用…

蔡議員志環：

針對這個價差我們新竹縣是不是要啟動補助措施

規劃？

民政處謝處長明輝：

這個當然是一筆非常龐大的費用，可是在這之前我想做的是鼓勵各鄉鎮該鄉鎮市民所需來…

蔡議員志環：

你想做的事如果沒辦法達成，你就應該用下一個來做配套措施。另外第一公墓活化問題您現在有什麼樣的方案？

民政處謝處長明輝：

昨天竹北市公所來函…

蔡議員志環：

你先告訴我竹北第一公墓占地多少公頃？

民政處謝處長明輝：

3.38 公頃。

蔡議員志環：

3.38 公頃，現在還在裡面的有多少沒有遷葬的？
每年有多少是土葬的？

民政處謝處長明輝：

第一公墓 111 年是 9 個土葬。

蔡議員志環：

1 年 9 個？

民政處謝處長明輝：

108 到 111 年大概最多就是 1 年 22 個，111 年最少是 9 個土葬。

蔡議員志環：

處長時代已經不一樣了，現在少子化，現在整個生活氛圍都不一樣了，土葬畢竟是少數，你越沒有去做禁葬的策略規劃，那你就等著看吧！每一位土葬安葬的都要 7 到 10 年才來撿骨，竹北市的未來發展還可以等這麼久嗎？

民政處謝處長明輝：

所以我一直請各鄉鎮公所第一個要做的就是把土葬的需求集中在一個區塊就好，其他公墓我都鼓勵…

蔡議員志環：

處長你除了鼓勵之外，你要特別積極的去處理目前竹北市第一公墓活化的策略，因為竹北市的繁榮發展已經不會在等你了，好不好？也請你在會後特別針對我們跨區治喪部分是不是要啟動補助策略好不好？

民政處謝處長明輝：

我們再來研議。

蔡議員志環：

不要研議，因為竹北市民都納稅義務人，他有納稅他就必須享用就近治喪的權益，你要特別針對竹北市 22 萬人口他佔據新竹縣 1/3 的納稅人，縣庫有 1/3 是竹北市人貢獻，所以請處長多多費心。

請問教育局我們知道今年增班增額已經大部分來滿足我們現在學生能夠就近就學的需求，請問轉介個案的協助教育局或學校可以為慌亂的家長做怎麼樣的建議跟協助？在我們總量管制學校放棄就讀切結書是不是可以建立線上放棄入學登記制度來減少我們在等待的家長心理壓力，這一點請局長特別來做一個是不是在入學流程登記辦法來做一個修正，讓已經考上私立學校家長能夠快速透過線上來放棄就讀機會，讓我們在等待熱鍋上的螞蟻這些家長能夠快速縮短等待的時間，能夠讓他更順暢，另外一點品德教育是大家非常認同也是一直在關注的教育重點，但令人訝異的是為什麼新竹縣只有 5 所學校實施品德教育推廣？除了這

5 所學校學生之外是不是他們都不需要品德教育了呢？我們在推廣上是不是碰到什麼困難？我們請局長來說明，我們希望品德教育能夠回歸到學校到教育，能夠全面來推廣讓孩子們在國民教育學習階段能夠很清楚明白知識跟品德是一樣的重要，請局長來說明。

教育局楊局長郡慈：

謝謝大會主席張議長、謝謝志環議員針對總量管制入學及品德教育推廣的關心，首先總量管制入學現在我們是已經透過校務系統來提醒家長如果要放棄的話要盡快的到學校辦理程序，因為這有關權益性的問題，所以需要家長有親自簽名的動作以確保學生權益…

蔡議員志環：

局長就是這個必須親自送到學校去，當然妳也要考量到說已經上私立學校這些家長他們認為我已經上了私立學校，也許是因為時間上的關係沒有時間，也許他是因為我已經上了所以他也不在乎是不是要趕快去送，但是對在等待遞補上去的家長們他們是急著像熱鍋上的螞蟻，這兩種心情是不一樣的…

教育局楊局長郡慈：

跟議座來報告，事實上我們看往年的數據來說，就是私校報到的家長不是因為程序性的問題，最主要的是有些私校有所謂的試讀的整個流程，所以大部分的家長到最後要決定時間確實都比較晚，這部分我想我們也會同步來進行來建置線上部分，只是權益性問題有比較多需要來考量的地方，系統上是不是能夠有一些雙重確認的可能性，我想我們同步來做評估，不過這時間…

蔡議員志環：

會給家長什麼樣的建議？

教育局楊局長郡慈：

基本上已經錄取私校的家長什麼時候要來放棄這部分，我們只能來提醒家長來確實做到協助學校來盡快做這相關程序，不過大部分家長大概真的都會到 7 月份左右才會真正來做最後的確認，目前為止已經選擇放棄學生約 150 多名，但事實上我們預約大概將近 200 名部分是還沒有選擇放棄，我想學校會積極來協助來辦理。

蔡議員志環：

所以這些都要等私校已經明確的知道他們入取生，再來考量現在公立學校的招生名額是這樣嗎？

教育局楊局長郡慈：

確實就是家長的權利，這部分我們也是會提醒家長但是也是尊重家長權利。

蔡議員志環：

請局長還是要盡快來建構線上登記流程這方式。

教育局楊局長郡慈：

我們會同步來做研議。第二個關於品德教育我想議座您誤會了，我們是全縣納入課綱推動品德教育，楊縣長非常重視我們縣內學生整個品德教育，新竹縣是全國第一個成立品德教育輔導團的縣市，所以我們是用系統性的方式來做整體的推動而且是納入了學生整體課綱，那我們今年也出了品德教育包含 9 個階段性的教案的部分也透過線上分享給每個學校有這樣的教學上的事例，持續上議座了解到所謂的補助 5 個學校最主要是推動有成，按照教育部相關規定來講是針對品德教育而外的活動給予補助 5 個學校，透過教育部

其他計畫還有10幾個學校也有得到類似其他有關友善校園等等推動計畫，所以我相信品德教育一定持續來做深耕並且除了校長整個培訓以外包含講師培訓這部分會持續努力來做。

蔡議員志環：

我們大家都知道最近學校都發生很多老師跟學生之間的問題，當然我相信如果在品德教育來做加強推廣的話，我相信也會讓學生學習能夠更符合這品德教育。接下來，我們來關心縣民個資安全及防止新型態詐騙議題，最近媒體一直在播出詐騙，我們現在的詐騙新手法是非常的驚人，尤其民眾的個資外洩非常容易造成詐騙集團待罪羔羊，我們在生活中雖然有許多商家提供QRCode的方式是真的沒有惡意的，但是他只是想利用這非接觸時間，讓商家服務能夠在網站擴充訊息，但是卻被有心人來利用讓無辜民眾受到嚴重的損失，在此本席要特別請警察局還有民政處、戶政單位的個資如何來保護？再來行政處、產發處你們針對你們職務，在你們職責你們要來做怎麼樣的防範？首先請警察局說明。

警察局宣局長介慈：

謝謝大會主席張議長、謝謝志環議員關心民眾個資外洩問題，今年度詐騙案件我們可以從表可以看得出來就是說不斷的增加，這三年是非常大的趨勢，相關的數據我在這不佔用志環議員的時間，會後可以提供給議座，至於個資外洩我們目前是運用多元管道來宣傳包括實體活動跟多元媒體和運用網路及電台電視向民眾宣導防治個資外洩的方法，我在這簡單提 3 個要項，第一不要輕易提供個人身分或身分證、信用卡之類或拍照、包裹寄送方式等等，這些都不要也不要認為說 LINE 上面是安全的，也不要輕易點手機簡訊、電子郵件及社群軟體，現在很多私人公司都有外洩，很多民眾都喜歡加入會員，這個就很容易造成自己的個資外洩，有些買賣行為或是一些投資或貸款都有可能已經外洩了，而導致對方會傳送假的連結或甚至於一組人在連結幕後在等著你去詢問，再來也不要輕易透漏個人網站，網站上也盡量不要寫自己相關生日或是 PO 孩子的一些個資問題，網路銀行登入帳號密碼或手機收到的驗證碼這些都不要輕易告訴民眾，以上。

蔡議員志環：

請民政處。

民政處謝處長明輝：

謝謝大會主席張議長、謝謝志環議員，有關個資保護民政處大概會跟戶政單位比較有關係，相關部門可能會因為公務上需求會跟戶所來索取資料，這部分我們依照應用戶政資訊系統安全稽核要點都有一定的規範，比如說里辦公處要辦活動等等，那里辦公室本身不是一個機關，所以也要依照個資法 15、16、19 條相關規定來判斷，這部分戶所都清楚這些法令規定他們會依權責來核處。

行政處周處長秋堯：

謝謝大會主席張議長、謝謝志環議員針對整個資安跟相關 QRCode 就是所謂快速回應圖碼部分關心，這在數發部跟數位部有同時提供相關服務有 2 個，1 個部分是短網址跟形成 QRCode 這樣子的服務內容，另外一個是針對 111 就是 3 個 1 的簡訊的相關辨識的狀況，行政處這邊會針對這樣服務的部分來做相關的宣導，希望各單位在執行業務時能夠去檢視相關一些內容，

特別提到剛剛 QRCode 部分，這會形成短網址部分就會出現 GOV.TW 這樣的字樣其實就可以來做相關的辨識，後面我們還會來做內部加強宣導也會在官網裡面針對民眾部分做一些相關宣導，另外整個制度面就是資安要點的修正我們也會針對這部分來做…

蔡議員志環：

好！這些請處長會後再給書面資料，謝謝。

產業發展處陳處長偉志：

謝謝大會主席張議長、謝謝志環議員針對資安問題，首先兩個，第一個是內部控管部分像我們在辦商業登記或是工廠登記時這些資料中央經濟部都有特別規定可揭露的，我們就會來揭露也不是隨便人都可以來深層查詢，第二個對外大部分都是屬於宣導，像我們在辦工商登記時我們也會加強來做宣導，第二個在商圈或各個店家我們也會提醒他們去貼一些警告提醒民眾在出示相關證件時做個三思的動作，我們產發處這部分大概是朝這方面來做進行。

蔡議員志環：

請以上 4 個單位把你們詳細策略或方式，會後用

書面提供更詳細的說明。詐騙案件是真的非常的猖獗，手法也不斷的翻新，我們保護民眾的生命財產安全沒有人是局外人，縣府各部門請大家一起來做防範機制，讓我們民眾能夠在新竹縣安居樂業減少被盜用個資變成下一個被詐騙的人，今天時間的關係雖然我還有幾個要提問的交旅處、環保局、衛生局，請以上各局處提供書面回答，今天非常感謝新竹縣政府各局處長的配合，讓我們在為民服務讓民眾來更了解，在此謝謝大家。