

新竹縣議會第 20 屆第 6 次定期會

縣 政 總 質 詢 紀 錄

質詢議員：吳旭智議員

記 錄：侯昱璇

校 閱：

主席（張議長鎮榮）：

記錄：侯昱璇

現在起 50 分鐘是吳旭智議員的質詢時間，現在請吳旭智議員開始質詢。

吳議員旭智：

謝謝張議長、王副議長、余秘書長、楊縣長、各局處首長、議會同仁以及媒體先進，大家早！接下來是本席第 6 次定期會的縣政總質詢。我想在一開始，先提到新竹縣即將在明年迎接 60 萬的人口。縣長，在我們的這個會議中也提到，未來在人口增加時要制定更多配套。60 萬人口代表新竹縣不斷地蓬勃發展，過去我們有很多良好的成績，但人口一成長，仍會面對很多壓力，因此今天本席質詢的重點，將針對人口成長過程中，各面向所面對的壓力，請教我們的縣長跟各局處。

第一部分，教育一直是縣長您最重視的。您說，這是孩子的未來，也是我們縣政的根基。過去包含預算投入教育經費，或過去因人口不斷增加，從就學總量管制、學區劃分，到國中校舍增建，後來高中的五

大方案，我想這部分都是縣府還有縣長這邊一直不斷地在努力的。當然是被人口追著跑，不能算是從從容容、匆匆忙忙，但也都努力達成目標，這一點本席也要給縣府與縣長肯定。

但是教育的面向非常廣，我們仍會面對很多除了學校校舍之外的其他問題，這是家長共同的心聲，近期家長向我們反映一個問題：桌遊還是賭場，在我們的社區、在我們的學校、在我們的民宅，最近家長們的疑慮，第一，麻將協會、競技館或桌遊店，近來如雨後春筍般不斷地在各地增加，特別是在學校周邊都有這樣的一個桌遊店，當然我覺得這些都是很好的休閒，也值得推廣，但它是休閒還是賭博呢？民眾反映，幾乎每天晚上都有人在外面喧嘩，垃圾、煙頭都亂丟。自從這類休閒館、競技館或桌遊店出來之後，有些時候改裝車停著，音響故意開很大聲，特別是在晚上或在 10 月份連假的時候，連假幾乎天天如此，特別是鄰近學校範圍，民眾提供很多照片給我。

在新竹縣，我們就以這個實例來說，這不只是新竹縣的問題。這是台中 10 月份的新聞，東海大學商

圈隱藏 8 家麻將撲克館，是不是會吸引學生、年輕人沉迷賭海？新竹市也一樣，家長反映麻將館鄰近校園，煙味重、治安差。這個在台北文山也是，「掛羊頭賣狗肉」是否都有這種疑慮與現象？台北市政府訂定營利事業登記要點，就是為防止棋牌社變成聚賭的麻將館。這已不只是新竹縣的現象，全台都有這個現象，最近我們也接獲民眾陳情，的確有此現象。我想先請問警察局，針對這類休閒活動場館，新竹縣目前登記或掌握的數量有多少？你們是否列管？出入是不是比較複雜？會不會成為治安死角？

警察局林局長建隆：

謝謝大會主席張議長以及吳議員。有關登記的休閒活動場館，其實不屬於警察局業管，所以我這邊沒有相關的數字，也跟議座報告，從今年到現在為止，我們並未接獲麻將或休閒館涉及賭博的案件。不過，如果有民眾檢舉，或發現疑似賭博情形時，我們會將這些場所列為臨檢對象，加強臨檢，防止業者可能掛羊頭賣狗肉，或可能會有賭博的犯罪，這部分我們可以處理。不過這可能涉及縣府其他局處，是否要進行

聯合稽查，因為警察局非主管機關，所以我可能沒有辦法說明。

吳議員旭智：

好，再請教一個問題。如果民眾檢舉在他的附近有賭博疑慮，警察局會如何處理？我也發現之前的案例，的確警察局處理得相當快速，也查獲並立即制止，但過幾天後，發現他們仍在原地繼續進行，可是好像這個沒有相對應的證據，或者也沒有辦法再做進一步查緝，是不是？請說明。

警察局林局長建隆：

謝謝大會主席張議長以及吳議員。有關若有賭場設置在民宅的情形，民眾若有舉報，我們就會進行蒐證。不過因賭場會有其構成要件，我們可能會觀察它的出入分子是不是人數很多，然後出入分子是不是比較複雜，並據以蒐證。也誠如議座剛才所說的，之前確有案例，我們已蒐證並執行搜索；不過後續是否持續營業，我們仍在關注，目前出入人員看起來正常，警方仍會持續注意，如發現賭博情形，一定會再強力

執行。

吳議員旭智：

好，謝謝。我想問題在於「假休閒、真賭博」。如果隱藏在民宅，警方蒐證困難，要如何杜絕？你剛剛也提到重點，這可能牽涉各局處聯合稽查，也不一定是警察局，您請坐。

接下來請問產業發展處，本席於會前也請教過您，各縣市陸續制定自治條例，新北市已有嚴格規範，旁邊的新竹市也自 7 月開始討論。我們新竹縣是否需要規劃專門針對這類休閒場所的自治條例？特別像電子遊戲場，依規定需與學校、辦公場所或圖書館保持一定的距離，但這些休閒場所並沒有明確規範。意思是，它就算是開在國中、高中、甚至國小的正對面，我們是不是也無法拒絕登記、也無法可管？

產業發展處陳處長偉志：

是的，謝謝大會主席張議長，以及旭智議員，針對休閒運動設施的關心。首先先跟議座說明，像登記撲克牌、桌遊或麻將館，在商業登記中並未細分，均

屬於休閒運動場館業。因此目前只要在新竹縣登記休閒運動場館業，我們都會詢問實際營業內容，若表示要經營麻將，一律都會不准。雖然我們沒有自治條例或者是審議規範，但是我們一律以勸導方式不予登記。所以這會產生兩個層面的問題，是要管制這個行為，還是因為賭博的問題，這是兩種面向。如果是因為我們要限制這種業種，像電子遊戲場屬於中央本就列管的特種營業場所，所以有自治規範。但是我們剛剛講的桌遊、麻將館不屬於特種行業，是一般行業，不用特別登記申請即可營業。所以說訂這個自治規範到底目的是什麼？你是要管制這個行為、這個業種，還是因為這個業種可能會衍生賭博的行為？如果是因為有賭博的行為，不管是任何哪一種土地使用分區都是不允許的。如果是屬於業種的部分，就沒辦法杜絕掛羊頭賣狗肉，因為掛羊頭賣狗肉，不管設了任何的法令，它都是有可能掛羊頭賣狗肉。比如說我剛剛講的今天我們訂了這個所謂的法，除非我們講說任何休閒運動場館業都不允許。但是業者仍可能變成小吃店、變成洗車業，所以這就是要加強稽查。新竹市就

是商業登記，作法跟我們差不多，只是它有明定而已，那至於…。

吳議員旭智：

所以你的意思是，我們沒有明定，但只要登記麻將或相關項目，你們是不允許的。但為什麼現在有很多店家招牌都掛著「麻將協會」、「麻將社」？這是被允許的嗎？

產業發展處陳處長偉志：

是的，也就是說這個東西就是招牌，一般我們講的招牌跟實際登記，招牌本來就是自己可以有一個名稱跟實際登記有時候不見得是一致的。

吳議員旭智：

對，所以實際登記可能沒有這個名字，你們就允許了，但招牌掛起來就是「麻將協會」、「麻將社」，目前也沒有辦法有效管制。

產業發展處陳處長偉志：

應該是這麼說，它雖然登記叫麻將館，可是它並

沒有違反土地使用管制，你怎麼去處理，對不對？一般來說招牌的名稱可以弄得很響亮，但是它實際登記與招牌本來就可以分開。我倒是很好奇，像你說台北、桃園訂了這個自治條例情況有改善嗎？我覺得這才是我蠻好奇的，是否真有實質效果。

吳議員旭智：

你的意思是它們訂了這麼多自治條例，只是虛晃一招而已？

產業發展處陳處長偉志：

對，因為…。

吳議員旭智：

這是你的意思嗎？

產業發展處陳處長偉志：

不是我的意思，我是說我後面我倒是覺得我想要去了解。

吳議員旭智：

去了解？好。

產業發展處陳處長偉志：

對。因為它掛羊頭賣狗肉之後，它可以馬上華麗變身，我的意思是我可以登記成文具店都可以，對不對？文具店後面要是掛羊頭賣狗肉，這種你怎麼管？

吳議員旭智：

這就麻煩產業發展處再去了解清楚一下，各縣市在訂這自治條例之後狀況有沒有改善。我想這個我必須跟縣長說明，雖然剛剛產業發展處處長提到這個不一定與自治條例有關，但是以我們的了解，包含我們鄰近的桃園、新竹市，甚至苗栗，都針對如何杜絕可能有疑慮的場所設於學校附近，都有做明確宣示，有些透過自治條例，有些透過嚴格查緝，像新北市甚至對屢犯不聽的業者強制斷水斷電。這部分牽涉到各局處的聯合稽查，也反映我們縣政府對這件事情的態度如何。大家可以看這張圖，我解釋一下，桃園、台北、新北、新竹市，還有苗栗，最近都在研議相關作法，雖然方式不盡相同，但大家都在做。如果我們縣府沒有相對應的角度或立場，會不會所有麻將館都跑

到沒有定義的新竹縣？這是家長們所擔心的。縣長，我想請教，針對這部分，縣府要用什麼方式、怎麼樣的角度來表達我們的立場？

楊縣長文科：

謝謝大會主席張議長，謝謝旭智議員。我想桌遊遊戲，甚至麻將協會的一些掛牌，在很多地區都有這種現象。我們最重要的是要了解到底有沒有賭博行為，若有就必須取締。像現在台大公館地區、台中市也都有很多人在玩，既然這麼多人蓬勃發展，我們就要趁此時預先防堵。因此我們會請產業發展處及警察局相關單位，了解新竹縣的實際情形並加以掌控。但根據剛才的報告，目前新竹縣並沒有發生這些賭博行為。可是新竹縣是年輕人成長的地方，我們必須事先了解，如果有這種行為要如何杜絕，我想這是我們要做的事。

吳議員旭智：

好，謝謝縣長。我們當然希望不要發生，但是也不希望只是因為我們沒有發現而已。我必須表達我的

立場，麻將或各類休閒娛樂都是很良好、很正常的，沒有問題，但我們擔心的是用這個方式，裡面實際上是在聚賭或者是有在做一些讓我們比較擔心的違法行為。因此本席希望在法規上面，麻煩產業發展處，如果覺得自治條例不一定對整件事情有幫助，但是怎麼樣對整件事情有幫助？怎麼樣去明確定義這類店家？與學校的距離是否有規範必要？這部分都請再去研議清楚。

在執法上，確實存在舉證困難，民眾有跟我們提到，但是他連舉證都不敢，他覺得附近就是多了很多以前沒有出現的人，講話又比較大聲，可能是他想太多，但心中仍會感到害怕，甚至有民眾房子剛剛租好就準備搬家。如果是以一般的休閒娛樂沒有問題，但從教育與接近學校周邊安全角度，我希望警察局能加強稽查，嚴防再犯。我們不希望發生，但是如果真的有必要，若再犯的話，是不是要採取更明確的措施？請教局長的想法。

警察局林局長建隆：

如果有賭博案件，且發生在營業場所，就會跟營業登記項目不符，或是有涉及犯罪的時候，可以透過第三方警政方式處理，可是如果隱身在民宅的時候，就變成犯罪蒐證問題。警察局這邊都會持續關注，也會偵辦這些不法案件。

吳議員旭智：

好，謝謝，希望縣府可以拿出對這方面的態度，當然每個縣市做法可能不一樣，但我們都希望能讓學生們與家長們放心。

再來第二個部分也跟我們學生有關，停車管理的智慧化，運用數據來解決違停，不要只是開單而已。這是新竹縣，特別是竹北，幾乎每天的日常，不論是否下雨，每所學校門口，因家長接送比較多，甚至出現併排停車，接送與停車狀況其實相當辛苦，各校都很努力處理，有時候也請警察局協助。這個問題也沒有很好的解法，因為人多車多，一直以來都處於這個現象。但在 2023、2024 年，新竹縣率先在縣政七、八街設置智慧停車柱，我覺得這是減少人力非常好的

做法。竹北市公所今年 9 月份開始在校園周邊跟重點路段收費，設置智慧停車柱，我覺得這是我們新竹縣邁向智慧城市很好的指標。新竹市在 2024 年啟用智慧停車柱，除了收費外，我覺得兩個功能蠻好的，第一是裝卸貨車格，第二是可作為科技執法工具。若在不該停的時候停在這地方，便可有效開單或是科技執法。

在學校的家長接送區也是一樣，這是在我們新竹縣常面對的問題，明明學校周邊上學的時候就是不能停，卻有車輛停了半小時，導致後方交通混亂，學校常常拜託警察局趕快處理，這是我們常常遇到的，這部分新竹市已有做這事情。鄰近的苗栗，竹南國中今年 6 月也決議試辦。請教交通旅遊處處長，新竹縣針對這個部分的做法是什麼？你還記得嗎？在市公所規劃智慧停車柱開始在做、尚未執行時，我就請教過你，未來我們是不是可以透過智慧停車柱做科技執法，解決學校周邊違停的問題，那時你說應該沒問題。但 10 月底我們接到一所學校的陳情，學校旁邊已有智慧停車柱，卻發現目前仍無法執行科技執法，

所以這部分是不是可以請交通旅遊處說明一下。我先請教我們警察局，本縣或公所的智慧停車柱規格，是否可以用於科技執法？請問這個部分在過去有沒有相關單位與你們做相關討論？

警察局林局長建隆：

謝謝大會主席張議長以及旭智議員，對於交通問題的詢問。智慧停車柱原本設置的主要目的，是停車管理及停車收費，並非用於科技執法，因為還涉及其他面向，若要科技執法，可能要公告，也要確認資料準確性及執法依據，這部分交通旅遊處已洽警察局，預計於11月17日，邀集公所共同討論智慧停車柱是否可用在科技執法，因此警察局會與交通旅遊處，還有公所一起討論。

吳議員旭智：

好，謝謝。11月17日才要進行，是不是可以做目前還是未知數，因為還有一些東西需確認。局長您請坐。那我就必須請教交通旅遊處，這個部分從半年前講到現在，但是我們現在才開始要啟動討論，還不

一定可以做，這個部分是不是可以請交通旅遊處積極進行？

交通旅遊處陳處長盈州：

謝謝大會主席議長，謝謝旭智議員反映智慧停車柱是不是可以做科技執法。如同剛剛警察局長的報告，我們三方已經預定要開會。其他縣市已有案例，所以現在系統廠商的部分也應該可以配合符合科技執法的部分。目前我們在校園周邊，上、放學時段可以不開單，當然就會造成有些人會停的時間比較久，離峰時間則有 5 分鐘緩衝時間不會收費，5 分鐘過後就開始收費。針對上、放學時段的部分，我們會積極與公所討論，因為公所也是配合我們，因為這路邊停車是我們委託給公所去收費，我們當初也要求在這合約裡面要達十分之一的比例要建置智慧停車柱。竹東已經全部建置智慧停車柱，有 900 多柱，公所目前是 200 多柱，合約應該是先完成 500 柱，目前他們先建置在校園周邊，也是希望透過這樣的機制，能夠在上、放學時段，讓家長可以臨停不開單，可以快速接送小孩上、放學。執法的部分，我們會立即研議可行

之後就會馬上推動，以上報告。

吳議員旭智：

好，謝謝處長。麻煩您儘速啟動會議，因為公所其實 6、7 月的時候就陸續建置。我們沒有在第一時間把規格講清楚，現在再去溝通，廠商這邊是不是要付額外的費用？或是在規格上面要再做額外的介接？這都是問題，都需要釐清。

所以這個部分，我想請教縣長，這件事情是件好事，也符合您的施政理念-科技、教育並重，讓我們的孩子更方便。請教您主責單位到底是哪一個單位？過去就因主責單位不夠明確，是公所負責？還是我們縣府要處理？執法又跟警察局有關，主責單位這個部分是不是請您定義一下？

楊縣長文科：

謝謝大會主席張議長，謝謝旭智議員。我想這部分由交通旅遊處負責召集警察局與市公所，這是責無旁貸的事。

吳議員旭智：

謝謝縣長。如果需要額外的建置費用，也請縣長思考如何替我們縣民爭取，也麻煩交通旅遊處，有沒有可以預估一個時間？如果可以導入的話，最快大概多久可以運作實行？因為新竹市已有執行經驗。

交通旅遊處陳處長盈州：

我想設備應該不會有問題，現在我們要去做一些公告程序，因為在開單過程中，它是連續性的動態攝影，這些攝影保存之後，我們就可以抓出車號以及停留時間，超過規定時間，我們就可以把這相關證據移交警察局，依《道路交通處罰條例》開單，這方面是可以做的。如果我們能儘快透過一些行政程序公告，是不是可以儘快在明年1月1日就開始實行，我們會朝這樣的方向努力。

吳議員旭智：

謝謝，再麻煩您。技術上已經不是問題，就是先公告。我仍覺得有點遺憾，若我們早一點做這個事情，或許現在學生們可以少塞1、2個月，但還是請你儘快進行、儘快施行。

講到科技這部分，明年度將成立數位發展處，縣府與縣長對科技都非常重視。這是縣長幾個月前提到的，我們新竹縣常常在智慧城市或各種比賽中得獎，新竹縣就得到 AI 雙冠王，榮獲 AI 應用卓越城市獎，這當然也是縣府許多同仁的努力的成果。其中一個得獎亮點，就是 AI 智能客服，如果大家有印象，就是皮皮獅 AI 智能小客服，於去年年底開始試營運，當時縣長也親自出席。截至今天，也就是 11 月 12 日為止，民眾累計提問超過 1560 筆，10 個月 1560 筆，平均 1 個月是 156 筆，1 天大概是幾筆？大概 5、6 筆，對不對？我不知道這個數據到底算多還是少，我提供一個參考數據：1999，1 個月是 3000 多通電話詢問相關事情。所以我們做 AI 智能客服，目的應該就是想辦法降低人力，對不對？但目前看起來使用量其實不是太高。因此我想先請問行政處，你們有沒有去了解民眾使用 AI 智能小客服皮皮獅後的反映或回饋？

行政處高副處長佩菁：

謝謝大會主席張議長，謝謝旭智議員對智能客服

優化的關心。我先說明，我們智能客服皮皮獅是參與數位發展部的智慧城鄉生活應用補助計畫，這計劃在113年開始建置，今年的1月1日上線，上線至今大約有1560筆查詢，主要查詢議題包含路邊停車、繳納方式與智慧停車等。

吳議員旭智：

這部分我了解，因為問題很多，但是我想問，有沒有去了解使用者使用後的回饋？

行政處高副處長佩菁：

這個部分我們後台可以查民眾諮詢哪些議題，若智能客服沒有辦法精準回答，我們會收斂，收斂後再提供給業務單位更新、補充常見問題資料庫。因為皮皮獅回答是否精確精準，取決於資料庫的豐富度，因此我們不斷地收斂、循環、改進，我們朝此目標努力。

吳議員旭智：

好，謝謝，請坐。這個計劃是都用中央的款項，沒有用到我們地方款項，用中央經費協助地方建置，

我認為是好事。但我必須說，我們花了錢、花了時間，縣府做了這麼多努力，這個系統到底好不好用？如果好用，怎麼會平均 1 天只有 6 筆資料？如果各位使用過 ChatGPT 就知道，通常不會只問一個問題，1 個人往往會問兩三個、三四個問題，所以平均 1 天不到 2 個人使用，我可以這樣推估。

我想邀請縣長、議長，我們大家一起來看 AI 智能客服的成效，並與現在最常用、免費、不用花錢就能用的 ChatGPT 做比較。這就是我們的智能小客服，字體較小，可以在這地方去輸入、問它問題。舉例來說，我先問它 1 個問題：「育兒津貼如何申請？」這是我們民眾使用上就可以看得到，輸入完之後，它就會跟你說，育兒津貼可以提出申請，只要兩歲以下幼兒實際設籍本縣，且符合補助資格就可以提出申請。可是我是問它「如何申請」，它卻回答「可以申請」。如果是我，用完一次就覺得自己去查網站可能快一點。

再舉個例子，敬老愛心卡是我們常用申請，問「敬老愛心卡如何申請？」它有回答申請方式。至於

詳細與否這個大家見仁見智，但至少它講得夠完整。敬老愛心卡今年我們也可以搭乘計程車，我接著問：「如果用新竹縣敬老愛心卡搭計程車要如何叫車？」這問題應該也很常見吧？社會處應該也常常收到民眾或 1999 詢問的問題。我直接問皮皮獅，它要進去我們資料庫去找相對應的答案，它給我回答：「新竹縣敬老愛心卡可以搭乘新竹縣敬老卡計程車隊，具體叫車方式建議您直接聯絡新竹縣政府或相關計程車隊，進一步了解流程跟服務方式。」我們再比較一下，如果我用免費、公開、目前最常用的 ChatGPT，我問它同樣的問題：「新竹縣敬老卡如何叫車？」它會搜尋網頁並分析，這個是它給我的答案、叫車方式和補充注意事項，包括可用 APP 或叫車平台，看起來是一個非常完整的解答。我要講的是，我們去年花了中央的錢，也請廠商做了一套系統，但今年 AI 進步非常快。你們可能會說怕回答錯了不好，所以不能在 1999，可是我要提醒，現在免費工具越來越多，而且這些資料從未牽涉及任何內部機密，全是我們公開網站可查的資訊，其實不存在錯誤問題。因此未來行政

處在做任何 AI 相關規劃時，我建議不要閉門造車，據我了解，目前使用的是較舊技術，應善用已成熟的新 AI 技術，再去發展應用，我們比較不會去面對這個問題，做了但卻不是民眾想要的，這部分提醒行政處，當然這項計劃本來就是實驗性質，繼續往下努力，但我必須講，未來你們要特別留意這個部分。

回到質詢。講到這個部分，你可以說它是實驗性質，就是後續維護更新計劃，我現在不知道皮皮獅後續會不會再持續維護，但我覺得未來做任何計劃不要像這次這樣，我個人覺得皮皮獅未來的維護可能也相當困難，請行政處說明。

行政處高副處長佩菁：

謝謝大會主席張議長、謝謝旭智議員對於我們智能客服皮皮獅後續資料庫維護的關心。跟議座報告，這部分我們明年度已編列經費，持續更新資料庫的豐富度，隨著資料庫豐富度提升，相信未來在問答擬答的完整度跟精確度會越來越好，以上。

吳議員旭智：

但它就是用舊的技術啊！你再繼續去維護它的資料庫，如果是以大家的角度，你會想用 ChatGPT 來問問題，還是想用你的皮皮獅？我覺得這才是行政處該思考的根本問題。好，講到這個部分，我們就提到 1999，我想你可以說剛剛提到的皮皮獅是實驗性質，但 1999 為民服務專線，是縣府非常重要的為民服務平台。114 年你們編列了 645 萬，115 年預計編列 986 萬，增加了 341 萬，請問行政處，這是要強化 1999 哪些功能？

行政處高副處長佩菁：

謝謝大會主席張議長、謝謝旭智議員對於 1999 功能擴充議題的關心。我先說明，目前 1999 的合約金額是 680 萬，服務時間平日是 8 點到晚上 9 點，假日是 8 點到下午 5 點；非服務時段，目前由警衛室代為接聽。通話數每個月大概 2800 通。

功能擴充的部分，明年 1 月 1 日起編列 45 萬元，提供來電的前 5 分鐘免費，減輕鄉親通話費負擔，這是第一點。第二點功能擴充的部分，我們希望

達到 24 小時在線專人服務，這方向有幾個方案，一是增加夜間跟晚班人員，約需 3 名人力，費用約 350 萬，它的缺點是夜間人才招募不易，且有安全管理問題。二是想說利用 AI 科技技術，導入智慧語音客服，減輕話務人員的通話量，這兩個方案我們再思考，電話語音客服資料庫有兩種形式，第一種若採用地端，第 1 年初期的建置費比較貴，約需 210 萬；若採用雲端，初期建置費約 110 萬，後續建置完成就是後續 maintenance（維護）的費用大概就是 5、60 萬。智能語音客服的優點是 24 小時在線，民眾一進線，如果資料庫裡面有內容，就可以即時回應民眾諮詢，還可以減輕話務人員的通話量。若採用這方案，長期觀察推行狀況後，若確實減輕話務人員的接通率，也許就不必維持目前 6 席話務人員，所以我們正評估兩個方案。以上說明。

吳議員旭智：

謝謝。目前兩個方案，一個方案大概 300 多萬，晚上要再聘請人力來做，但現在人就是很難聘。縣長，我想請教您，針對這部分，在現在 AI 科技時

代，您比較傾向哪個方案？。

楊縣長文科：

謝謝大會主席張議長，謝謝旭智議員。關於為民服務專線，我們明年成立數位發展處，目前也正在與這個處長面談，將聘請專家整合我們各項平台，我們不會系出多門，而是要有一個網站或平台，把很多資料整合在裡面，我們正想辦法突破目前困境，避免多頭馬車且資料不完整，這個部份我們會澈底改進，謝謝。

吳議員旭智：

好，謝謝。我想過去講到 1999 是不是可以用 AI 或縣府一些服務可不可以用 AI 的時候，大家會有疑慮，因為公務機關提供的資訊不能是錯的，但其實我們過去電子化，現在的業界、現在企業從本來的無紙化走向無人化，意思是這公司很賺錢可是還在裁員，為什麼？因為透過系統、透過 AI，就能完成很多事情。因此裁不裁員已經與這公司到底有沒有賺錢沒有關係了，這是現在的趨勢。

因此 1999 我強烈建議要朝向「無人化」方向規劃，但是不是完全放掉，若你怕 AI 出錯，不是去拒用 AI，而是去改變 AI 的角色，這個部分今年大家都做了蠻多討論，如讓 AI 當副駕駛、真人接聽但由 AI 給答案。桃園、台北的 1999 目前就是用這個做法，甚至強迫 AI 只能讀縣府限定資料，所以它不會給你錯的資料，這都是現成明確的技術，甚至讓 AI 幫我們去做更多的工作。

所以本席強烈建議，不論 1999 或所有為民服務的平台，因為我們現在人力欠缺、縣府同仁工作量又負擔很重，應朝這個方向規劃，才能夠真正提高行政效率，讓同仁可以有更多時間，真正做得到人與人間親民互動，民眾才會真的有感，以上是本席的強烈建議。

再來第三個部分，新竹縣人口眾多，交通也一直是本席每次都提到的問題。最近因極端型氣候影響，有時候突然間大雨或突發狀況，新竹縣交通路網顯得相當脆弱，逢雨就必塞，我想請問，我們的韌性在哪裡？我們都講城市有城市的韌性可以去因應突發狀

況，但是交通路網有沒有它的韌性呢？這是光明六路縣政府往交流道的方向，往科學園區經過國道一號約 50 分鐘，經國橋約 69 分鐘，這是大家在車上且經常提到的情形。自強北路往科學園區，如果不塞車可能 10 幾、20 分鐘會到，但塞車時經國路要 53 分鐘、48 分鐘、47 分鐘，這幾乎已成常態。

我想縣府也很努力解決交通的問題，但我想請問一個更根本的問題：我們如何去強化新竹縣交通的韌性？我列了幾點，也想請教縣長。在交通方面，我知道您做了非常多努力、也非常重視，可是我們要怎麼做？哪些作法是真正可行、且能產生成效的？

楊縣長文科：

謝謝大會主席張議長，謝謝旭智議員。關於交通韌性，我認為最簡單、最方便、最人性化的交通方式，就是我們認為最好的作法了。輕軌的可行性研究，今天我們也看到了，中央也給我們 2100 萬，由縣市一起分攤，按照時程最快大概 16 年才可以正式啟動，確實要很久的時間。我認為最簡單的就是我們

現在先把該做的幾條橋梁做出來，這能解決很大的困擾，再搭配智慧號控。智慧號控目前我們不斷在實施，從經國橋、興隆橋到交流道這邊都在做，我想這能讓車流速度變快。當然要分流上班很困難，我們在竹科、湖口也曾經試推，但很難。我想是不是還有沒有其他方法？我想交通問題，其實是因為道路承載量就這麼多，要走的人量很大，我想必要的塞車是應該的，就是有可能，你不可能說在尖峰時刻都很流暢，那也表示經濟不景氣了。所以我想我們會竭盡所能，利用各種交通管理方法來解決這問題，把真正塞車的時間能控制在尖峰時刻的某個範圍內，我覺得就是可以接受的情形。

吳議員旭智：

好，謝謝縣長。這部分當然您提到輕軌還要很久以後，一些橋梁、道路以及十大交通建設，也是您一直努力推動的，也有一些成果出來。您提到智慧號控，幾個重要路口也看得到成效，但問題是：它其實不便宜。分流上下班比較困難，那有其他做法？我覺得還是回到一個重點就是大眾運輸。這個十大交通建

設是剛剛縣長提到的，目前正在施工中的，如台 1 線替代道路，預計 116 年 4 月完工，這是很具體的進展。內灣地區的連外道路在拓寬，明年會完工，也是在施工中。還有五峰鄉的道路，也開始施工。除了這幾個部分之外，其他的不是在綜合規劃，就是在招標，或仍在提案階段。所以我的意思是，到民國 115 年、116 年，我們可能只看到台 1 線替代道路跟內灣這部份較明確的成果，但其他部分都還在進行中。當然道路工程本來就沒那麼快，但是這兩三年我們還是在忍受這樣脆弱的交通路網，平常時候我認同不能說完全不塞，但只要一有狀況，塞車的痛苦是所有民眾特別在意的。

講到大眾運輸，我特別要提到大眾運輸的信任危機。拖班、故障跟突發行駛，對新竹縣的大眾運輸來說也算是常態了。這部分是我們統計從去年 10 月份到今年 9 月，這是我們縣府所管理的路線-快捷 1 到快捷 8。你看，平均拖班率是 16%，平均準點率是 67%，意思是三班當中有二班是準的，一班就一定會誤點。相對於其他鄉鎮，因時間關係不多做說明，但

是其實我們的拖班率跟準點率，相較於六都或非六都其他的城市，其實都還有努力空間。當然這也是因為我們的路網就這麼塞，就這麼多，公車在路網上也不得不跟著一起塞，這是大家共同的困境。但我還是要提一個部分，以我們公車路線來說，竹北市中華路以西幾乎沒有快捷路線，所以我也在提案中希望快捷7可以行駛到我們的西區。還有像我們的興隆路沿路也幾乎沒有公車站，斗崙里、中崙里這邊民眾與里長也都有反映。甚至是在很重要的竹北實驗高中，明年度即將招生，明、後年開始迎接學生之後，這個部分也還是沒有公車站牌，甚至台元科技園區也如此。因此，無論提升準點率或增加大眾運輸投入，我想我們必須重建民眾對於大眾運輸的信任，在組織編制與經費上，我希望縣長這個部分可再研議，我認為投資大眾運輸上絕對不會錯，當然一開始絕對是投入資源跟經費，但對民眾來說，這絕對是一個非常大的好感度提升。

再來縣府跟監理站如何整合緊急應變措施，因為我們發現，有些路線是我們監理站的，一發生問題的

時候，好像只能他們處理，縣府也沒有辦法去介入。但對於民眾而言，這些都是日常搭的公車，沒有人在分監理站或縣府。我想縣府還是要想辦法將整體服務整合完善，甚至是整合竹北免費公車，並對重要地點及早規劃。交通旅遊處這個部分，我已與你討論過非常多次，人員跟經費部分，我希望明年能逐步研討並加以增加，這也是後續要與大家共同討論的方向。

再來因時間的關係，再提幾個部分，第一，是我們因人口非常密集，所以我們老師也是不足的。現在教育現場常常出現投訴，要去處理相關問題，給大家看一個數據，這是從 110 年到 113 年、114 年，投訴經過複雜的行政程序後，最後確認無事的比例越來越高。那代表什麼？代表我們是不是花費太多時間處理這些流程與投訴，對老師而言也是相當辛苦的過程。當然我們要維護家長權益，但如何讓流程能夠更完整、更公平，這部分我希望教育局在未來，除了中央既有的投訴機制外，我希望教育局也能積極建立防杜濫訴跟親師的支持系統。

再來最後一個部分，願婚、輕鬆養，我們希望縣

長也可以考量一次性的生育津貼，還有我們的各項補助以及托育加碼，這部分我想新竹縣新生兒其實在這幾年陸續減少中，我們希望透過鼓勵措施做更好的資源運用。

最後，因時間的關係，我們大家都辛苦了，因為新竹縣正式編制員額其實非常少，所以最後這圖顯示各縣市平均服務人口數，新竹縣 1 位正式人員要服務 509 人，只低於彰化縣，但遠高於其他縣市，所以大家當然辛苦，因此我希望人事處能積極再向中央爭取員額，讓新竹縣各項建設得以順利發展。

以上是本席在這次定期會的質詢，祝福大家能夠在未來的日子繼續再為我們新竹縣共同努力，謝謝大家。

主席（張議長鎮榮）：

謝謝吳議員的質詢，請大家休息到 11 點再繼續開會。