

調查報告

壹、案由：據審計部 101 年度中央政府總決算審核報告，教育部辦理偏鄉數位關懷推動計畫，涉有未盡妥適情事，洵有深入瞭解之必要乙案。

貳、調查意見：

為瞭解教育部辦理偏鄉數位關懷推動計畫執行情形釐清案情，除至新竹縣、苗栗縣、屏東縣及嘉義縣之數位機會中心(Digital Opportunity Center, 下簡稱 DOC)實地履勘外，另約詢行政院、內政部入出國及移民署、衛生福利部(下稱衛福部)、經濟部、教育部、國家通訊傳播委員會(下稱通傳會)、國家發展委員會(下稱國發會)、原住民族委員會(下稱原民會)等相關業務主管人員到院說明，業經調查竣事，茲臚列調查意見如下：

一、行政院推動「深耕數位關懷」計畫，由 9 個部會分別負責執行 11 個子計畫，惟各部會間未能加強橫向連繫並積極協調，且計畫關懷對象及功能有資源分散或重置現象，肇致國家資源未能發揮整體運用綜效，允應檢討改進。

(一)查為落實總統愛臺 12 建設及智慧臺灣計畫公平數位機會，行政院於 101 年 8 月 1 日核定「深耕數位關懷計畫(101~104 年)」中長期計畫，計由 9 個部會執行 11 個子計畫，該子計畫名稱及負責部會為：1、偏鄉數位關懷推動計畫(教育部)。2、提升原住民資訊素養計畫(原民會)。3、偏鄉公平資訊應用及數位落差評估計畫(國發會，原行政院研究發展考核委員會)。4、提升弱勢族群數位運用能力計畫(衛福部，原為內政部)。5、縮減婦女數位落差計畫(國發會，原行政院經濟建設委員會，本計

畫 101 年 12 月已結束)。6、深耕中小企業數位關懷計畫(經濟部中小企業處)。7、推動勞工數位學習計畫(勞動部，原行政院勞工委員會)。8、推動身心障礙者多元化職業訓練計畫(勞動部勞動力發展署，原勞委會職訓局)。9、強化偏遠地區數據接取寬頻網路建設及特定弱勢族群資訊環境近用數位服務計畫(通傳會，本計畫已於 101 年 12 月結束)。10、設計銀髮族專屬資通訊設備計畫(科技部，原行政院國家科學委員會)。11、推動新住民資訊素養教育計畫(內政部入出國及移民署)。

(二)深耕數位關懷計畫各部會之分工如下：

目標	策略	措施	主政機關
目標一： 強化資訊 基礎建設	策略一：提升 偏遠地區網路 建設	1、10Mb 頻寬到偏鄉 數位機會中心	通傳會
		2、導入電信普及基金 支援偏鄉寬頻(含無 線網路)建設	通傳會
目標二： 增加民眾 資訊近用	策略二：提升 弱勢族群資訊 環境近用數位 服務	3、鼓勵業者自發提供 弱勢族群上網優惠方 案	通傳會
	策略三：推動 偏遠地區資訊 設備普及，提 昇民眾資訊能 力	4、透過數位機會中心 增進資訊近用	教育部
		5、弱勢與偏鄉家戶國 民電腦應用及推廣	
		6、資訊通信科技 (ICTs)創新應用試辦 及示範	研考會 (國發會)
		7、辦理數位落差(機 會)評估調查	
		8、建置部落圖書資訊 站	原民會
目標三： 提升民眾	策略四：提升 弱勢族群資訊	9、開發原住民族議題 之數位學習課程及平	原民會

資訊素養	素養與教育課程	台	
		10、辦理原住民資訊教育訓練課程	
		11、縮減婦女數位落差提升資訊素養	經建會 (國發會)
		12、強化身心障礙者職業訓練及數位學習增加就業競爭力	勞委會 (勞動部)
		13、設計銀髮族專屬資通訊設備	國科會 (科技部)
目標四： 多元資訊 應用服務	策略六：整 合、發展個人 與企業之數位 學習資源	14、提供低收入戶、中低收入戶、老人、弱勢婦女及單親家長及身心障礙者資訊教育機會	衛福部(內政部)；內政部移民署
		15、推動新住民配偶資訊素養教育	
		16、透過建立數位機會中心提升偏鄉資訊素養	教育部
	策略五：數位機會中心與公共資訊站創新應用服務	17、建構大專資訊志工團隊強化資訊素養教育能量	
		18、營運部落圖書資訊站強化資訊素養	原民會
		19、推動勞工教育網路學習	勞委會 (勞動部)
		20、深耕中小企業數位關懷	經濟部 (經濟及能源部)
		21、數位學伴線上課業輔導服務	教育部

(三)101至104年深耕數位關懷計畫之11子計畫預算數如下表：

單位：仟元

年度	主政部會	101年	102年	103年	104年	小計	來源
----	------	------	------	------	------	----	----

項目							
提升弱勢族群數位運用能力計畫	衛福部 (原為內政部)	8,700	6,000	6,000	6,000	26,700	公務預算
推動新住民資訊素養教育計畫	內政部	0	33,444	35,000	80,000	148,444	公共建設；外籍配偶照顧輔導基金
深耕中小企業數位關懷計畫	經濟部	60,000	60,000	60,000	60,000	240,000	中小企業發展基金
偏鄉數位關懷推動計畫	教育部	140,000	184,000	150,000	200,000	674,000	公共建設(103~104轉科技預算)
強化偏遠地區數據接取寬頻網路建設及特定弱勢族群資訊環境近用數位服務計畫	通傳會	7,163	0	0	0	7,163	科發基金支應
提升原住民資訊素養四年計畫	原民會	44,000	17,816	35,000	44,000	140,816	公共建設(103~104轉科技預算)
推動偏鄉公平資訊應用及數位落差評估計畫	國發會 (原研考會)	30,000	10,000	10,000	10,000	60,000	公共建設(103~104轉科技預算)
縮減婦女數位落差實施計畫	國發會 (原經建會)	30,000	0	0	0	30,000	國發基金
推動身心障礙者多元化職業訓練計畫	勞委會	4,000	4,000	4,600	4,600	17,200	就業安定基金
推動勞工數位學習 101-104 年計畫	勞委會	25,439	26,010	27,800	26,800	106,049	科技預算、公務預算與就業安定基金
設計銀髮族專屬資通訊設備計畫	國科會	10,000	15,000	15,000	15,000	55,000	科技預算(103~104轉科技預算)

- (四)按行政院推動本計畫係依據強化資訊基礎建設、增加民眾資訊近用、提升民眾資訊素養及多元資訊應用服務等目標，再就計畫策略及關懷對象由各部會分工執行各項措施。彙整本計畫 11 項子計畫內容，本計畫功能可區分為提升關懷對象數位運用能力和素養、特定區域數位硬體建設、特定服務對象資訊設備設計及數位落差調查評估等；所關懷對象綜整為弱勢族群、偏鄉民眾、新住民、原住民、中小企業、婦女、身心障礙者、勞工及銀髮族等；如以計畫實施區域而言，則有全國各地、偏遠鄉鎮及原住民居住區域等 3 種。
- (五)案查，行政院推動深耕數位關懷計畫雖有 11 個子計畫，惟絕大多數子計畫均以提升關懷對象數位運用能力及素養為主，由多個部會分工辦理，亦係因關懷對象不同所為之責任劃分，惟行政院於本計畫核定時，對各部會執行計畫之關懷對象未能審慎審議，有擬定關懷對象範圍過大及重疊現象；如國發會縮減婦女數位落差（該子計畫已停止執行）、勞動部推動勞工數位學習及經濟部對中小企業施予數位關懷等，所擬定之關懷對象人數極多，勢難完全涵蓋；又如教育部的偏鄉民眾數位關懷與原民會提升原住民資訊素養關懷對象常有重疊，勞動部推動身心障礙者職訓計畫與衛服部提升弱勢族群數位運用能力關懷對象亦有相同情形。爰此，計畫之關懷對象往往具有多重身分，如居住於偏鄉地區的原住民婦女，也可能同時是身心障礙的勞工。該計畫未能事先妥善規劃，各相關部會執行時亦未能積極加強橫向聯繫，國家資源顯有重置或浪費現象，允有未當。
- (六)再查，審計部查核教育部已執行之偏鄉數位關懷推

動計畫效能時亦指出，原民會執行「創造原住民族數位機會計畫」，普設教會公共資訊站及充實部落圖書資訊站內軟硬體設備為其工作項目之一，該會設置「部落圖書資訊站」旨在提供當地居民使用電腦、網路及資訊教學場所，以培養資訊素養及消弭資訊落差為目標；惟截至 101 年底，原民會所設置之 56 個部落圖書資訊站中，有 48 個位處偏遠鄉鎮，教育部亦於同地區補助設置 DOC。無論教育部的 DOC 及原民會的部落圖書資訊站，均需管理單位、營運人力、志工、輔導團隊、師資課程及軟硬體設備等資源投入，尤以本院至偏鄉 DOC 實地履勘時發現，部分 DOC 內輔導對象有原住民、新住民、農家、銀髮族及旅館業經營者…等，更顯示 1 個偏鄉 DOC 可同時輔導多類的關懷對象。該二部會未能協調共同擬定數位機會服務據點，肇致國家資源浪費。

(七) 行政院允宜考量國家資源之有限性，應將資源落實運用於真正需要的關懷對象，並發揮整體資源之綜效，為避免資源分散或重置，該計畫執行允由一個部會主導為宜，如仍以現行由各部會分別執行之方式，亦宜要求相關部會加強連繫與協調，避免前述缺失發生。另行政院應加強該計畫執行成效之事中及事後評核，如經評核為已執行完妥，抑或執行困難或績效不彰之子計畫，宜有後續妥適處置措施，以避免國家資源的持續浪費；如國發會原以補助方式推動縮減婦女數位落差計畫，於計畫停止執行後，改由教育部以社區大學等終身學習機制替代，即為原計畫執行檢討後良好的改進方式。

(八) 綜上，行政院推動深耕數位關懷計畫，由 9 個部會分別負責執行 11 個子計畫，惟各部會間未能加強橫向連繫並積極協調，且未考量計畫關懷對象及功能

有資源分散或重置現象，又未有計畫評核機制，肇致國家資源浪費，允應檢討改進。

二、教育部執行偏鄉數位關懷推動計畫數位機會中心業務執行頗具成效，且兼具服務多元對象之功能，應予肯定，惟所設置之數位機會中心營運及其功能發揮仍有精益求精之處，允應賡續檢討，務求計畫資源運用綜效更加發揮。

(一)查教育部執行「偏鄉數位關懷推動計畫」內容，目標之一在運用數位機會中心(DOC)提升偏鄉民眾資訊學習與素養，所擬定之偏鄉數位機會中心計畫，係依據前行政院研考會於91年「偏遠地區設置公共資訊服務站策略規劃案」編訂鄉鎮地區分類，以人口、土地面積、人口密度、交通及山地鄉或平地鄉之區隔，區分非偏遠鄉鎮、低偏遠鄉鎮及高偏遠鄉鎮報告書，偏遠地區鄉鎮分類之168偏鄉資料所設置。

(二)惟前開偏遠地區鄉鎮分類適用迄今已逾10餘年，近10年來政府對於基礎建設已投入相當多資源，各地區人口、交通等方面均與91年相較已有明顯變化，研考會遂委託聯合行銷研究股份有限公司，以人力資源結構、社會經濟、教育文化發展、交通動能發展、生活環境發展與資訊基礎建設6大構面，重新調查定義數位基礎建設及應用環境，以e化發展程度快慢角度歸類，針對國內368個鄉鎮市區分為數位發展1至5級區域。教育部於102年起，已依據前開新分類標準選擇新設置的DOC地點，94年至102年期間累計設置並仍於營運中之DOC共207個，詳如附件，其類型如下表所示：

DOC 類型	每週開 放時數	開課時數	人力	設備 補助	輔導團隊 協助輔導	補助 經費	103年補助 經費(最高)
-----------	------------	------	----	----------	--------------	----------	------------------

典範型	18	20 (特色 30)	臨時 人力	無	無	有	36 萬
學習型	40	100	駐點 人員	補助	有	有	36 萬
基礎型	18	60	臨時 人力	補助	有	有	45 萬
基礎 共構型	18	60	臨時 人力	補助	有	有	45 萬
自主型	10	30	臨時 人力	無	有	有	23 萬
自立型	0	0	0	無	無	無	無
備註：學習型、基礎型、基礎共構型、自主型 DOC 開課課程以資訊基礎課程為主；典範型開課課程為資訊基礎與進階課程至少 20 小時為原則，並開設特色課程 30 小時。							

(三)據教育部復稱，102 年參加 DOC 課程培訓共 22,522 人次（101 年為 18,095 人次），DOC 開放民眾使用共 143,443 人次（101 年為 160,331 人次），該部持續輔導 DOC 營運共 132 個（101 年為 123 個）。經本院實地勘查，許多 DOC 確實發揮該中心機能，達成 DOC 的教育、社會、文化及經濟各面向之執行效益，教育部致力提升各 DOC 之效能，應予肯定。惟為使 DOC 計畫執行更臻完善，仍有如下各項亟待改善：

1、共構型 DOC 整體比率太低且共構功能不足：

(1)原民會執行「創造原住民族數位機會計畫」，普設之「部落圖書資訊站」，與教育部的 DOC 功能、師資需求及設備極為類似，亦均需有管理單位、營運人力、志工、輔導團隊、師資課程及軟硬體設備等資源投入，且原民會設置部落圖書資訊站之地點亦與教育部補助設置 DOC 據點相近或重疊，肇致國家資源重置浪費。教育部雖已整併地方或結合相關資源，如前行政

院經建會縮減婦女數位落差及中低收入戶資訊教育計畫、農委會農村再生計畫、資策會 MDOC 資訊課程、經濟部數位內容學院、前衛生署臺灣 e 學院、文化部藝學網、原民會臺灣原住民族網路學苑、國家圖書館遠距學園等，以豐富 DOC 資訊應用課程，滿足民眾學習需求，於 101 年新增 15 個「共構型」DOC，102 年再增設 19 個，惟仍有共構型 DOC 整體比率太低及共構功能不足之虞。

- (2) 教育部允宜逐年改善現有 DOC 類型，增加共構型 DOC 之比率及加強 DOC 共構功能，除現有之各部會相關資訊課程共構外，亦能秉持摶節國家預算支出原則，將其他部會（如原民會）類似功能一併納入，成為地區性多功能共構型數位機會中心，以擴大服務範圍，發揮整體綜效，避免資源重置或浪費。

2、DOC 募集營運經費成效尚待加強：

- (1) 依據審計部查核結果，教育部各數位機會中心應依核定之營運計畫書執行，各營運計畫書均要求應具備多元經營與對外爭取資源能力，且列為評量 DOC 年度執行成果之績效指標。
- (2) 經查 101 年度僅 35 個 DOC 募集到各界經費 7,224,140 元，含承接各界計畫，其中募集經費超過 10 萬元者僅 15 處，顯示大部分 DOC 經費來源完全仰賴教育部補助款，其自主籌募營運經費能力尚待加強。教育部允應持續培育 DOC 對外爭取資源之能力，並鼓勵民間單位共同參與，以強化永續經營與服務。

3、自立型 DOC 定義及經營方向應明確，勿任其自生自滅：

- (1) 據教育部所復，因考量政府經費有限，為使該計畫資源作充分運用及發揮最大效益，經審核評估後依據 DOC 之分類將決定是否補助、補助類型及額度。其中被歸類為自立型 DOC，一則因該中心已有能力可獨立運作，亦可爭取其他經費供自身運用，故教育部不再補助其經費；另則因經評估 DOC 歷年發展成效與擴散效益，並依據縣（市）政府、輔導團隊與年度訪視結果，評估已完成階段性任務，該類型 DOC 下一年度則不予補助。惟教育部復稱，因該類 DOC 地處偏鄉，通常處於環境不佳、人口外流老化、單親家庭、隔代教養、新移民及資源不足等社會問題，其先天條件較差，故如非自立型 DOC 相關條件俱佳外，一般 DOC 於自立後多難持續再營運。
- (2) 經查，教育部現仍營運中之 DOC，仍有高達 76 個 DOC 屬於自立型數位機會中心，佔營運中之 DOC 達 36.7%，且觀察該部已結束營運的 DOC 種類，亦絕大部分屬於自立型，教育部對是類 DOC 既無明確定義及設置標準，對其人力、設備及輔導團隊支援，亦無任何經費補助，且依前述審計部查核結果，其自主籌募營運經費能力恐亦不佳，如任其自生自滅，該類 DOC 勢將陸續走向結束營運的結果。爰此，教育部允應積極檢討現有自立型 DOC 的經營方向，明確定義並確立設置標準，復依該標準審慎評估輔導發展或轉型可行性，以維持是類 DOC 之營運並發揮既定功能。
- 4、DOC 結束營運後，其所接受補助之財產設備應有明確處理原則：

(1) 據教育部表示，現行 DOC 的設備均透過縣市政府採購後再轉撥給各 DOC，故該等財產均為縣市政府所有，縣市政府亦會考量設備的使用年限，適時將財產設備轉撥至該 DOC；至於自立型 DOC 於結束營運後，其財產設備如已屬老舊或已屆使用年限，將直接留給該 DOC 使用；若設備尚可使用，則將設備移至新遷點或新設點繼續使用。

(2) 本院於現場履勘發現，許多鄉鎮 DOC 結束營運後，隨即在同區域鄰近地點另行新設 DOC，如設備無法移轉，將肇致國家資源浪費。教育部宜對 DOC 結束營運後，其所接受補助之財產設備有明確處理原則，與地方政府共同防杜學校、社區或其他據點藉設置 DOC 名義或方式，未思妥善經營，目的僅在取得相關設備及資源。

(四) 綜上，教育部執行偏鄉數位關懷推動計畫數位機會中心執行頗具成效，達成 DOC 的教育、社會、文化及經濟各面向之執行效益，應予肯定，惟所設置之數位機會中心仍有共構型 DOC 整體比率太低且共構功能不足、募集營運經費成效尚待加強、自立型 DOC 經營方向不明確及 DOC 結束營運後所接受補助之財產設備未有明確處理原則等缺失，教育部允應賡續檢討，務求本計畫資源均能有效運用。

三、教育部設置數位機會中心允應多方考量各種因素，因地制宜，並與地方政府及相關機關積極溝通，以促使各中心均能設置於最適宜地點並能持續長久經營，確實發揮多元效益，達成計畫目標。

(一) 詢據教育部表示，該部數位機會中心 (DOC) 設置程序係依據前行政院研考會調查 168 個偏遠鄉鎮標準所設置 (102 年起依據同會「100 年鄉鎮市區分

類研究報告」鄉鎮市區 e 化發展程度分類辦理)，由各縣市政府依據該部公文、「數位機會中心新設置申請說明文件」及「數位機會中心營運計畫書」提報予教育部，再由縣市政府代表現場勘察或由教育部邀請學者專家現場勘察後，教育部邀請學者專家協助計畫書審核後，簽辦核定設置。數位機會中心計畫執行達成之效益如下述各面向：

- 1、教育面：提升 DOC 所在鄉鎮市區的民眾數位应用能力；以行動 DOC 或課程分校分班等方式，擴散 DOC 服務範圍；積極舉辦或參與各公私單位之資訊相關競賽，展現民眾學習成果。
- 2、社會面：加強銀髮族及新住民運用 DOC 資源，提升資訊应用能力與生活應用；協助規劃偏鄉學童課後輔導或照顧及線上課業輔導；爭取中央部會、縣市政府、民間團體等單位相關縮減數位落差計畫，共同推動 DOC 在地特色文化或產業。
- 3、文化面：運用數位工具，協助偏鄉民眾、社區將當地的特色文化加以數位化保存與傳播；以數位創意的方式，促進在地文化傳播、觀光發展、社區發展。
- 4、經濟面：協助當地農特產品文宣、包裝及設計等，以提升產業價值，增加當地特色產品行銷收益；協助偏鄉民眾及社區開發觀光旅遊套裝行程，透過數位行銷方式提升 DOC 當地觀光產業。

(二) 案查，據前行政院研考會「100 年鄉鎮市區分類研究報告」鄉鎮市區 e 化發展程度分類標準，教育部現已設置 207 個 DOC 中，有 65 個位於 3 級地區，比例高達三分之一，其中甚至有 2 個設置於 2 級都會地區，與教育部設置數位機會中心於偏鄉及 e 化發展程度較慢鄉鎮市區（前開分類之 4、5 級地區）之

原則不符。另各縣市均有許多 DOC 於結束營運後，隨即在同鄉鎮鄰近地點另行新設 DOC 的情形，類此設置地點更迭頻繁現象，除致使經費及各種資源浪費外，教育及教學經驗均無法累積，其因素如非營運發生困難，即為 DOC 設置地點未盡妥適。爰此，教育部於規畫設置 DOC 之需求及地點時，應以縣市範疇通盤考量，因地制宜，並與地方縣市政府積極溝通協調，達成共識後再行設置，以確實符合地方在地之需求，使資源更能合理化分配，發揚地方特色，避免 DOC 設置後旋即停止營運之情事發生。

- (三) 又，許多偏鄉 DOC 設置於在地學校內，係因考量學校多位於偏鄉人口集中處，其場地、設備及師資取得之便利性，惟學校囿於教育為其主要功能，多數學校執行 DOC 均僅發揮教育面向之效益。DOC 如由社區來經營，可因地方特色、社區總體營造或學員實際需求設計課程，將 DOC 多元發展，可兼顧文化、教育、經濟及社會等 4 個面向之執行效益，似較學校單一的教育性效益為佳；惟教育部對此亦應審慎為之，如 DOC 為求長久營運而淪為民眾考取資訊相關證照之訓練場所，有無與 DOC 初始設置原意相悖離；再則，DOC 為發展其經濟面效益，自行研發及販售產品，如酵素及其他農特產物品，亦須與農政或衛生單位合作，否則衍生後果將難以預料。另各級地方政府亦經常辦理與 DOC 類似課程，提供民眾學習及進修的管道，教育部宜併為考量，與地方政府或相關機關充分溝通，勿使學習資源重置。
- (四) 綜上，教育部於設置數位機會中心時，允應多方考量各種因素，因地制宜，並與地方政府及相關機關積極溝通，以促使各中心均能設置於最適宜地點並長久經營，避免學習資源重置，確實發揮其功能，

達成計畫目標。

參、處理辦法：

- 一、調查意見一，函請行政院檢討改進見復。
- 二、調查意見二、三，函請教育部檢討改進見復。
- 三、影附調查意見函請審計部參辦。
- 四、檢附派查函及相關附件，送請教育及文化委員會處理。

調查委員：趙榮耀

尹祚芊

中 華 民 國 103 年 7 月 日
附件：本院 102 年 10 月 21 日院台調壹字第 1020800391 號派
查函暨相關案卷。

