

114 年度推動客語為通行語成效評核結果暨精進推動建議

受評單位：臺中市政府【B組】

重點評核項目	分數	衡量標準														
一、客語能力認證情形(45 分)																
(一)公務人員通過客語能力認證達成情形(10 分)	1.92	公務人員(10 分) =1.92 $\frac{(114 \text{ 客語通過認證不分級別人數}(666 \text{ 人}))}{(\text{「機關人數}(19,874 \text{ 人})\text{」} * \text{「當地人口比例}(17.48\%)\text{」})}$ 本項分數計算方式為：上開達成情形*權數 10。(至多 10 分)														
(二)教師通過客語能力認證達成情形(15 分)	2.53	1. 教師通過客語能力認證比例(10 分) = 1.53 B C 組計算方式 $\frac{(114 \text{ 客語通過認證不分級別人數}(532 \text{ 人}))}{(\text{「機關人數}(19,861 \text{ 人})\text{」} * \text{「當地人口比例}(17.48\%)\text{」})} = 15.32\%$ 本項分數計算方式為：上開達成情形*權數 10。(至多 10 分) 2. 教師取得客語能力中高級認證情形(5 分) = 4 $\frac{(\text{「教師取得客語能力中高級認證}(124 \text{ 間})}{(\text{「高中職以下學校總數 } 335 \text{」})} * 100\% = 37.01\%$ <table border="1"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th><th>配分</th><th>得分</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>達成校數比例達 80%以上。</td><td>5</td><td rowspan="5">1</td></tr> <tr> <td>達成校數比例達 70%以上。</td><td>4</td></tr> <tr> <td>達成校數比例達 55%以上。</td><td>3</td></tr> <tr> <td>達成校數比例達 45%以上。</td><td>2</td></tr> <tr> <td>達成校數比例達 35%以上。</td><td>1</td></tr> </tbody> </table> 3. 教師通過客語能力認證符合度較 113 年符合度增加 5%額外加 1 分，5%以上每再增加 3%再加 1 分，以此類推：114 年符合度增加 0.71%，未達 5%無加分。	評分標準說明	配分	得分	達成校數比例達 80%以上。	5	1	達成校數比例達 70%以上。	4	達成校數比例達 55%以上。	3	達成校數比例達 45%以上。	2	達成校數比例達 35%以上。	1
評分標準說明	配分	得分														
達成校數比例達 80%以上。	5	1														
達成校數比例達 70%以上。	4															
達成校數比例達 55%以上。	3															
達成校數比例達 45%以上。	2															
達成校數比例達 35%以上。	1															
(三)高級中學以下之在學學生通過客語能力認證達成情形(15 分)	1.01	高級中學以下之在學學生(15 分) =1.01 $\frac{114 \text{ 客語通過認證基礎級}(392*2)+\text{初級}(897*3)+\text{中級}(131*2)+\text{中高級}(7*1)+\text{高級}(0*1)}{(114 \text{ 學年度「學生人數}(319,614 \text{ 人})\text{」} * \text{「當地人口比例}(17.48\%)\text{」})} = 1.01$ 本項分數計算方式為：上開達成情形*權數 15。(至多 15 分)														
(四)機關訂定公教人員通過認證之獎勵及升遷規定(5 分)	5	就轄內已通過客語能力認證考試之績優公教人員訂定相關敘獎或陞遷加分規定，以利鼓勵 <table border="1"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th><th>配分</th><th>得分</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>就轄內通過客語能力認證考試之績優公教人員，已訂定相關「敘獎」規定</td><td>2</td><td>2</td></tr> <tr> <td>就轄內通過客語能力認證考試之績優公教人員，已訂定相關「陞遷加分」規定</td><td>2</td><td>2</td></tr> <tr> <td>實際透過上述兩項規定，已給予客語績優公教人員「敘獎」或「陞遷加分」情形</td><td>1</td><td>1</td></tr> </tbody> </table>	評分標準說明	配分	得分	就轄內通過客語能力認證考試之績優公教人員，已訂定相關「敘獎」規定	2	2	就轄內通過客語能力認證考試之績優公教人員，已訂定相關「陞遷加分」規定	2	2	實際透過上述兩項規定，已給予客語績優公教人員「敘獎」或「陞遷加分」情形	1	1		
評分標準說明	配分	得分														
就轄內通過客語能力認證考試之績優公教人員，已訂定相關「敘獎」規定	2	2														
就轄內通過客語能力認證考試之績優公教人員，已訂定相關「陞遷加分」規定	2	2														
實際透過上述兩項規定，已給予客語績優公教人員「敘獎」或「陞遷加分」情形	1	1														

二、客語友善環境之推動與營造(55 分)

(一)保障學童客語學習之權利(14 分)	1.83	保障學童客語學習之權利(14 分) =1.67+0.17+0=1.83 1. 國小學生接受本土語言(客語)教學人數，達本會預設目標參與學生人數覆蓋率 $\frac{\left[\begin{array}{cc} 113 \text{ 學年度第 2 學期國小修課人數} & 114 \text{ 學年度第 1 學期國小修課人數} \\ (4,844 \text{ 人}) & (3,090 \text{ 人}) \end{array} \right]}{\left[\begin{array}{cc} 113 \text{ 學年度第 2 學期} & 114 \text{ 學年度第 1 學期國小學生人數} \\ (165,484 \text{ 人}) & (161,332 \text{ 人}) \end{array} \right]} \times \text{「當地人口比例 (17.48\%)} = 1.67$ 本項分數計算方式為：上開達成情形*權數 12。(至多 12 分) 2. 國中學生接受本土語言(客語)教學人數，達本會預設目標參與學生人數覆蓋率 $\frac{\left[113 \text{ 學年度第 2 學期 (1,098 人)} + 114 \text{ 學年度第 1 學期 7-8 年級修課人數(524 人)} \right]}{\left[\begin{array}{c} 113 \text{ 學年度第 2 學期 (53,856 人)} + 114 \text{ 學年度第 1 學期 7-8 年級學生人數(58,135 人)} \\ * \text{當地「人口比例(17.48\%)} \end{array} \right]} = 0.17$ 本項分數計算方式為：上開達成情形*權數 2。(至多 2 分) 3. 114 年度國中小客語開班數較 113 年度增加 5%，則加 2 分，超過 5%以上每再增加 3%再加 1 分，以此類推： 114 年開班數較 113 年減少 40.7%，無得分。
(二)推動以客語作為教學語言(12 分)	1.22	1、國中、小學生每周接受本會補助開辦之沉浸式教學與客語校訂課程計畫(各 2 分，共 4 分) =0 $\frac{(\text{「沉浸式教學」國小上課}(0 \text{ 人}) + \text{「校訂課程」國小上課}(60 \text{ 人}))}{(\text{「本會預期目標國小參與學生人數}(2,893 \text{ 人}))} = 0.04$ 得分小計:0.04 $\frac{(\text{「沉浸式教學」國中上課}(0 \text{ 人}) + \text{「校訂課程」國中上課}(0 \text{ 人}))}{(\text{「本會預期目標國中參與學生人數}(1,352 \text{ 人}))} = 0$ 得分小計:0 本項分數計算方式為：上開國中小學達成情形之和*權數 2。 (國民小學、國民中學全數各為 2)(至多 4 分) ※較以前年度申請單位之延續性未達 90%者(114 年教 113 年僅 50%)，扣分 1 分。 2、推動幼兒園客語沉浸式教學之學生人數，達本會預設目標參與幼生數覆蓋率。(4 分) =0.22 $\frac{(\text{「沉浸式教學」幼童上課}(113 \text{ 人}))}{(\text{「本會預期目標國小參與幼童人數}(2,032 \text{ 人}))} = 0.22$ 得分小計:0.22 本項分數計算方式為：上開覆蓋率達成情形*權數 4。(至多 4 分)

		3、為完備學校及幼兒園教師及教保服務人員使用客語教學能力，訂有轄內高級中等以下學校及幼兒園教師或教保服務員甄選、介聘時，優先進用通過客語能力中高級認證人員之相關規定(4分)=1																																	
		<table><tr><th>評分標準說明</th><th>配分</th><th>得分</th></tr><tr><td>114 學年度，已訂有教師或教保服務員通過客語能力中高級認證甄選、介聘優先進用等相關規定</td><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>114 學年度，已實際透過甄選（介聘）進用具通過客語能力中高級認證之教師或教保服務員，占 114 學年度實際甄選（介聘）教師數比例，與所在地客家人口之比例符合度(如符合度為 50%，得分為 1.5 分)。</td><td>3</td><td>0</td></tr></table>	評分標準說明	配分	得分	114 學年度，已訂有教師或教保服務員通過客語能力中高級認證甄選、介聘優先進用等相關規定	1	1	114 學年度，已實際透過甄選（介聘）進用具通過客語能力中高級認證之教師或教保服務員，占 114 學年度實際甄選（介聘）教師數比例，與所在地客家人口之比例符合度(如符合度為 50%，得分為 1.5 分)。	3	0																								
評分標準說明	配分	得分																																	
114 學年度，已訂有教師或教保服務員通過客語能力中高級認證甄選、介聘優先進用等相關規定	1	1																																	
114 學年度，已實際透過甄選（介聘）進用具通過客語能力中高級認證之教師或教保服務員，占 114 學年度實際甄選（介聘）教師數比例，與所在地客家人口之比例符合度(如符合度為 50%，得分為 1.5 分)。	3	0																																	
(三)公部門以客語提供公共服務之能力 (19 分)	13.70	1. 提供客語公共服務，項目及評分(10 分)： (1)客語電話語音服務(2 分) B 組:轄內有客語為通行與地區																																	
		<table><tr><th>測試結果</th><th>配分</th><th>得分</th></tr><tr><td>有播放客語招呼語，且轉接功能有客語服務</td><td>2 分</td><td rowspan="4">0.73</td></tr><tr><td>轉接功能有客語服務</td><td>1 分</td></tr><tr><td>僅有客語招呼語</td><td>0.5 分</td></tr><tr><td>無以上客語語音服務</td><td>0 分</td></tr></table>	測試結果	配分	得分	有播放客語招呼語，且轉接功能有客語服務	2 分	0.73	轉接功能有客語服務	1 分	僅有客語招呼語	0.5 分	無以上客語語音服務	0 分																					
		測試結果	配分	得分																															
		有播放客語招呼語，且轉接功能有客語服務	2 分	0.73																															
		轉接功能有客語服務	1 分																																
		僅有客語招呼語	0.5 分																																
		無以上客語語音服務	0 分																																
		(2)客語應答(5 分)																																	
		<table><tr><th>測試結果</th><th>配分</th><th>得分</th></tr><tr><td rowspan="3">使用客語回應達 8 成以上</td><td>客語非常流暢</td><td>5 分</td><td rowspan="9">2.13</td></tr><tr><td>客語還算流暢</td><td>4 分</td></tr><tr><td>客語不太流暢</td><td>3 分</td></tr><tr><td rowspan="3">5 成以上未達 8 成使用客語</td><td>客語非常流暢</td><td>3 分</td></tr><tr><td>客語還算流暢</td><td>2.5 分</td></tr><tr><td>客語不太流暢</td><td>2 分</td></tr><tr><td rowspan="3">使用客語但未達 5 成</td><td>客語非常流暢</td><td>1.5 分</td></tr><tr><td>客語還算流暢</td><td>1 分</td></tr><tr><td>客語不太流暢</td><td>0.5 分</td></tr><tr><td>未使用客語回應</td><td>僅聽懂未使用客語回應</td><td>0 分</td></tr><tr><td>未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求民眾講華語，除不計算分數，並予以扣 2 分。</td><td>-2 分</td><td></td></tr></table>	測試結果	配分	得分	使用客語回應達 8 成以上	客語非常流暢	5 分	2.13	客語還算流暢	4 分	客語不太流暢	3 分	5 成以上未達 8 成使用客語	客語非常流暢	3 分	客語還算流暢	2.5 分	客語不太流暢	2 分	使用客語但未達 5 成	客語非常流暢	1.5 分	客語還算流暢	1 分	客語不太流暢	0.5 分	未使用客語回應	僅聽懂未使用客語回應	0 分	未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求民眾講華語，除不計算分數，並予以扣 2 分。	-2 分			
		測試結果	配分	得分																															
		使用客語回應達 8 成以上	客語非常流暢	5 分	2.13																														
			客語還算流暢	4 分																															
			客語不太流暢	3 分																															
		5 成以上未達 8 成使用客語	客語非常流暢	3 分																															
			客語還算流暢	2.5 分																															
			客語不太流暢	2 分																															
		使用客語但未達 5 成	客語非常流暢	1.5 分																															
			客語還算流暢	1 分																															
			客語不太流暢	0.5 分																															
		未使用客語回應	僅聽懂未使用客語回應	0 分																															
未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求民眾講華語，除不計算分數，並予以扣 2 分。	-2 分																																		
(3)洽公櫃檯服務人員提供客語服務項目及評分(3 分)																																			
<table><tr><th>評分標準說明</th><th>配分</th><th>得分</th></tr><tr><td rowspan="4">A. 專責櫃台(如服務台)人員</td><td>專職人員或客語志工客語流暢</td><td>1 分</td><td rowspan="4">0.40</td></tr><tr><td>專職人員或客語志工客語不流暢</td><td>0.5 分</td></tr><tr><td>未提供客語服務</td><td>0 分</td></tr><tr><td>未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求民眾講華語，除不計算分數，並予以扣 0.5 分。</td><td>-0.5 分</td></tr><tr><td rowspan="5">B. 業務櫃檯服務人員</td><td>有提供客語服務，且客語非常流暢</td><td>2 分</td><td rowspan="5">1.45</td></tr><tr><td>有提供客語服務，且客語還算流暢</td><td>1.5 分</td></tr><tr><td>有提供客語服務，且客語不流暢</td><td>1 分</td></tr><tr><td>未提供客語服務</td><td>0 分</td></tr><tr><td>未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求</td><td>-1 分</td></tr></table>	評分標準說明	配分	得分	A. 專責櫃台(如服務台)人員	專職人員或客語志工客語流暢	1 分	0.40	專職人員或客語志工客語不流暢	0.5 分	未提供客語服務	0 分	未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求民眾講華語，除不計算分數，並予以扣 0.5 分。	-0.5 分	B. 業務櫃檯服務人員	有提供客語服務，且客語非常流暢	2 分	1.45	有提供客語服務，且客語還算流暢	1.5 分	有提供客語服務，且客語不流暢	1 分	未提供客語服務	0 分	未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求	-1 分										
評分標準說明	配分	得分																																	
A. 專責櫃台(如服務台)人員	專職人員或客語志工客語流暢	1 分	0.40																																
	專職人員或客語志工客語不流暢	0.5 分																																	
	未提供客語服務	0 分																																	
	未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求民眾講華語，除不計算分數，並予以扣 0.5 分。	-0.5 分																																	
B. 業務櫃檯服務人員	有提供客語服務，且客語非常流暢	2 分	1.45																																
	有提供客語服務，且客語還算流暢	1.5 分																																	
	有提供客語服務，且客語不流暢	1 分																																	
	未提供客語服務	0 分																																	
	未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求	-1 分																																	

			民眾講華語，除不計算分數，並予以扣 1 分。		
		2. 各項活動、會議 (如鄉(區)務會議、村(里)長聯繫會議、村(里)民大會、重要政策宣導會議等)之舉辦使用客語情形(8 分)			
		B 組:轄內有客語為通行與地區			
		評分標準說明		配分	得分
		主持人或主席以客語為主要語言主持活動		0.4 分	2.40
		活動參與者或出席者以客語為主要語言對話、討論		0.5 分	4.50
		活動、會議現場設置有明顯標語、標示，鼓勵參加活動者使用客語交談		0.3 分	2.10
		(得分*場次 1) + (得分*場次 2) + (得分*場次 3) +...=分數 (至多得 8 分)			
		8			
		3. 客語環境營造(1 分)：			
		評分標準說明		配分	得分
		於公共空間、電梯及辦公場所等實施客語文字指標、生活化文字、播音等看得到、聽得到之相關語言景觀(1 項 0.5 分)		1 分	1
		評核指標：轄內大眾運輸工具經查訪未有客語播音者，倘至第 4 季抽訪仍未改善者，本項倒扣 1 分。			
		得分：本項無倒扣。			
		1. 推廣營業場所『僑講客』 (4 分)：			
		評分標準說明		配分	得分
		推廣至指標性通路例如百貨公司、大賣場、連鎖超商等，每推廣至某一類型通路得 0.5 分，本細項最多得 2 分。(連鎖型通路須達轄內分店 5%以上始計分)		2 分 (0)	2
		『僑講客』標章張貼商家數量，佔 500 家商家之比例*權數 2 (如 500 家商家，得 2 分)。		1 分 (2)	0.46
		以 113 年度提報轄內『僑講客』店家為基準，由本會派員抽檢其中 50%，現場未張貼『僑講客』標章者，每 1 家扣 0.1 分。		1 分 (2)	1
		備註：() 括弧內為調整後配分，如所轄區域內如無百貨公司、大賣場及連鎖商店等，則調整後配分如 () 括弧內所示。			
		2. 輔導提供客語電話與播音服務，項目及評分 (4 分)：由本會針對指標性通路例如百貨公司、大賣場、連鎖超商等之『僑講客』商家，進行客語播音及電話語音服務輔導成果訪查。			
		B 組:轄內有客語為通行與地區			
		測試結果		配分	得分
		播音系統有提供客語		每 1 處 1 分	0
		電話有播放客語招呼語，且轉接功能有客語服務		每 1 處 0.5 分	
		電話轉接功能有客語服務		每 1 處 0.3 分	
		3. 輔導服務人員提供客語服務 (2 分)：由本會針對指標性通路例如百貨公司、大賣場、連鎖超商等『僑講客』商家，進行現場服務人員提供之客語服務訪查			

(四)推動營業場所普及客語使用(10 分)	3.46				

		<table><tr><th>測試結果</th><th>配分</th><th>得分</th></tr><tr><td>可提供客語服務且客語非常流暢</td><td>每 1 處得 0.5 分</td><td rowspan="2">0</td></tr><tr><td>可提供客語服務且客語不流暢</td><td>每 1 處得 0.3 分</td></tr></table>	測試結果	配分	得分	可提供客語服務且客語非常流暢	每 1 處得 0.5 分	0	可提供客語服務且客語不流暢	每 1 處得 0.3 分														
測試結果	配分	得分																						
可提供客語服務且客語非常流暢	每 1 處得 0.5 分	0																						
可提供客語服務且客語不流暢	每 1 處得 0.3 分																							
三、額外加分項目(25 分)																								
(一)鼓勵民間媒體製播節目提供客語服務之情形(8 分)	8	<table><tr><td colspan="3">鼓勵地方媒體製播節目適度使用客語(8 分)：</td></tr><tr><th>評分標準說明</th><th>配分</th><th>得分</th></tr><tr><td>有線電視公益頻道製播客語節目 A 組達 104 小時以上;B、C 組達 52 小時以上;</td><td>8 分</td><td rowspan="2">8</td></tr><tr><td>有線電視公益頻道製播客語節目 A 組達 52 小時未達 104 小時;B 組達 26 小時未達 52 小時 ; C 組達 13 小時未達 26 小時;</td><td>4 分</td></tr></table>	鼓勵地方媒體製播節目適度使用客語(8 分)：			評分標準說明	配分	得分	有線電視公益頻道製播客語節目 A 組達 104 小時以上;B、C 組達 52 小時以上;	8 分	8	有線電視公益頻道製播客語節目 A 組達 52 小時未達 104 小時;B 組達 26 小時未達 52 小時 ; C 組達 13 小時未達 26 小時;	4 分											
鼓勵地方媒體製播節目適度使用客語(8 分)：																								
評分標準說明	配分	得分																						
有線電視公益頻道製播客語節目 A 組達 104 小時以上;B、C 組達 52 小時以上;	8 分	8																						
有線電視公益頻道製播客語節目 A 組達 52 小時未達 104 小時;B 組達 26 小時未達 52 小時 ; C 組達 13 小時未達 26 小時;	4 分																							
(二)推動客語家庭環境(5 分)	3	<table><tr><td colspan="3">推動客語家庭環境(5 分)</td></tr><tr><th>評分標準說明</th><th>配分</th><th>得分</th></tr><tr><td>結合轄內全客語（沉浸式）幼兒園、托育機構、居家托育人員或客語生活學校等，推廣客語家庭計畫情形良好且表現績優者。</td><td>3 分</td><td>1</td></tr><tr><td>推展在地家庭共學客語，並舉辦相關親子共學活動、課程等者。</td><td>2 分</td><td>2</td></tr></table>	推動客語家庭環境(5 分)			評分標準說明	配分	得分	結合轄內全客語（沉浸式）幼兒園、托育機構、居家托育人員或客語生活學校等，推廣客語家庭計畫情形良好且表現績優者。	3 分	1	推展在地家庭共學客語，並舉辦相關親子共學活動、課程等者。	2 分	2										
推動客語家庭環境(5 分)																								
評分標準說明	配分	得分																						
結合轄內全客語（沉浸式）幼兒園、托育機構、居家托育人員或客語生活學校等，推廣客語家庭計畫情形良好且表現績優者。	3 分	1																						
推展在地家庭共學客語，並舉辦相關親子共學活動、課程等者。	2 分	2																						
(三)推動客語社區營(4 分)	2	<table><tr><td colspan="3">鼓勵推動客語社區營造情形(2 分) B 組:轄內有客語為通行與地區</td></tr><tr><th>評分標準說明</th><th>配分</th><th>得分</th></tr><tr><td>結合在地家庭、學校、社區或民間團體推廣客語社區營造，轄內相關單位有成案實例者，並且推動情形良好。</td><td>2 分</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>結合在地家庭、學校、社區或民間團體推廣客語社區營造，且轄內相關單位有成案實例者。</td><td>1 分</td></tr><tr><td colspan="3">2. 營造講客語空間情形(2 分)</td></tr><tr><th>評分標準說明</th><th>配分</th><th>得分</th></tr><tr><td>輔導轄內單位擇合適場所定期、定點推動辦理講客語活動，並統整培訓相關人員及進行整合宣傳行銷，且有 1/2 以上客語為通行語地區長期持續於社區固定場所，定期舉辦講客語活動；非客語為通行語地區則至少有 2 處講客語空間。</td><td>2 分</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>輔導轄內單位擇合適場所定期、定點推動辦理講客語活動，並統整培訓相關人員及進行整合宣傳行銷，且有擇合適場所定期、定點持續推動講客語活動，並具推辦成效。</td><td>1 分</td></tr></table>	鼓勵推動客語社區營造情形(2 分) B 組:轄內有客語為通行與地區			評分標準說明	配分	得分	結合在地家庭、學校、社區或民間團體推廣客語社區營造，轄內相關單位有成案實例者，並且推動情形良好。	2 分	1	結合在地家庭、學校、社區或民間團體推廣客語社區營造，且轄內相關單位有成案實例者。	1 分	2. 營造講客語空間情形(2 分)			評分標準說明	配分	得分	輔導轄內單位擇合適場所定期、定點推動辦理講客語活動，並統整培訓相關人員及進行整合宣傳行銷，且有 1/2 以上客語為通行語地區長期持續於社區固定場所，定期舉辦講客語活動；非客語為通行語地區則至少有 2 處講客語空間。	2 分	1	輔導轄內單位擇合適場所定期、定點推動辦理講客語活動，並統整培訓相關人員及進行整合宣傳行銷，且有擇合適場所定期、定點持續推動講客語活動，並具推辦成效。	1 分
鼓勵推動客語社區營造情形(2 分) B 組:轄內有客語為通行與地區																								
評分標準說明	配分	得分																						
結合在地家庭、學校、社區或民間團體推廣客語社區營造，轄內相關單位有成案實例者，並且推動情形良好。	2 分	1																						
結合在地家庭、學校、社區或民間團體推廣客語社區營造，且轄內相關單位有成案實例者。	1 分																							
2. 營造講客語空間情形(2 分)																								
評分標準說明	配分	得分																						
輔導轄內單位擇合適場所定期、定點推動辦理講客語活動，並統整培訓相關人員及進行整合宣傳行銷，且有 1/2 以上客語為通行語地區長期持續於社區固定場所，定期舉辦講客語活動；非客語為通行語地區則至少有 2 處講客語空間。	2 分	1																						
輔導轄內單位擇合適場所定期、定點推動辦理講客語活動，並統整培訓相關人員及進行整合宣傳行銷，且有擇合適場所定期、定點持續推動講客語活動，並具推辦成效。	1 分																							
(四)提升諳客語長照服務人員比例(3 分)	3	<table><tr><td colspan="3">轄內推動長照服務人員提升以客語服務情形。</td></tr><tr><th>評分標準說明</th><th>配分</th><th>得分</th></tr><tr><td>諳客語之長照服務人員比例，與所在地客家人口之比例符合度，符合度達 50%以上。</td><td>1 分</td><td rowspan="3">3</td></tr><tr><td>針對轄內長照機關之考評，有將聘僱具客語能力(或通過客語能力認證)員工者，納入考評加分項目。</td><td>1 分</td></tr><tr><td>將客語學習課程納入長照服務人員在職訓練課程項目，或獨立舉辦客語學習課程。</td><td>1 分</td></tr></table>	轄內推動長照服務人員提升以客語服務情形。			評分標準說明	配分	得分	諳客語之長照服務人員比例，與所在地客家人口之比例符合度，符合度達 50%以上。	1 分	3	針對轄內長照機關之考評，有將聘僱具客語能力(或通過客語能力認證)員工者，納入考評加分項目。	1 分	將客語學習課程納入長照服務人員在職訓練課程項目，或獨立舉辦客語學習課程。	1 分									
轄內推動長照服務人員提升以客語服務情形。																								
評分標準說明	配分	得分																						
諳客語之長照服務人員比例，與所在地客家人口之比例符合度，符合度達 50%以上。	1 分	3																						
針對轄內長照機關之考評，有將聘僱具客語能力(或通過客語能力認證)員工者，納入考評加分項目。	1 分																							
將客語學習課程納入長照服務人員在職訓練課程項目，或獨立舉辦客語學習課程。	1 分																							

(五)其他有助於推展客語為通行語之事項(5分)	3.80	依單位提供自評報告綜合評估。
總分	50.47	

後續精進推動建議

一、評核現況

(一)客語能力認證通過情形

- 1.現職公務人員通過客語能力認證，114 年度目標人數 3,040 人（114 年機關公務人數*當地客家人口比*年度目標比例 87.5%），實際通過人數 666 人，相對於當地客家人口比符合度為 19.17%，請持續加強輔導所屬公務人員參與客語能力認證，及早達成符合當地客家人口比例之目標。
- 2.現職教師人員通過客語能力認證，114 年度目標人數 3,038 人（114 年機關教育人數*當地客家人口比*年度目標比例 87.5%），實際通過人數 532 人，相對於當地客家人口比符合度為 15.32%，於 114 年應至少符合在地客家人口比例之 87.5%，請加強輔導所屬教師人員參與客語能力認證，達每校皆有教師取得客語能力中高級以上認證，以蓄積客語為教學語言之能量。
3. 機關已訂定公教人員通過認證之獎勵及升遷相關規定，請持續鼓勵現職人員具備客語服務量能。

(二)客語友善環境之推動與營造

- 1.在保障學童客語學習之權利方面，轄內國中小學學生每周接受本土語言(客語)教學人數，達本會預設目標參與學生人數之評核成績為 1.83 分，可再加強宣導及鼓勵學童參與本土客語教學人數。
- 2.在客語教學相關方面，推動客語沉浸式教學與客語校訂課程上，目標上課人數 4,245 人（114 學年國中小學生人數*當地客家人口比*目標比例 10.0%），實際上課人數 60 人；國中、小學生每周接受本會補助開辦之沉浸式教學與客語校訂課程計畫，較以前年度申請單位之延續性未達 90%者(114 年教 113 年僅 50%)，應尋求對策；在客語教師及教保服務員進用實績上，114 學年度實際透過甄選（介聘）進用具通過客語能力中高級認證之教師或教保服務員，占 114 學年度實際甄選（介聘）教師數比例，尚未達到與所在地客家人口之比例符合度。
- 3.在公事客語相關方面，電話客語語音服務，轉接功能客語服務仍有些微改善空間，而在客語應答部分，評核成績僅 2.13 分，表現待改善，有很大進步空間，另臨櫃人員客語服務，仍需持續加強人員之客語服務能量。
- 4.在活動會議使用客語方面，辦理會議及活動相關檢附佐證資料已相當齊全。

(三)額外加分項目

- 1.在鼓勵民間提供客語服務方面，「僜講客」標章商家數量符合者共計有 230 處商店張貼『僜講客』標示，推廣至指標性通路連鎖店家計有 5 處，請繼續加油。在鼓勵地方媒體製播節目適度使用客語方面，有線電視公益頻道製播客語節目達 104 小時以上，請持續保持。
- 2.在推動客語家庭環境方面，積極推動相關客語家庭計畫及推展在地家庭共學客語相關親子共學活動或課程。
- 3.在推動客語社區營造方面，不論是結合在地家庭、學校、社區或民間團體推廣客語社區營造，或是輔導轄內單位擇合適場所定期、定點推動辦理講客語活動。

4.在提升諳客語長照服務人員比例方面，諳客語之長照服務人員比例，已達與所在地客家人口之比例符合度 50%以上；針對轄內長照機關之考評，已將聘僱具客語能力(或通過客語能力認證)員工者，納入考評加分項目；已將客語學習課程納入長照服務人員在職訓練課程項目，或獨立舉辦客語學習課程。

二、優缺點

優點：推動市場慢旅活動置入客語、客語繪本閱讀製作獲得國際大賞，其他如調解、防災培訓、表揚等採用客語，有助於推展客語為通行語使用之事項等，值得鼓勵。

三、精進改善措施及建議

1. 市府首長非常重視且親自出席「客語推行委員會」，追蹤市府各單位公務人員客語能力認證達成 KPI，除此之外，建議選擇 KPI 落後之局處，提供針對性鼓勵方案，加強鼓勵同仁參加客語能力認證班並持續追蹤執行狀況，以帶動推動客語的整體氛圍，強化公教人員參加客語能力認證之意願，必可展現評核成效。
2. 推動客語沉浸式教學與客語校訂課程上，參與學生數尚有成長空間，建議可向屏東縣政府或高雄市政府互相交流。
3. 建議針對轄區內客家文化重點發展區域公所，給予更多的輔導與協助，並請協力和平區公所，加速該地區客語為通行語業務的推動。
4. 建議多加鼓勵中小學生參與並通過客語能力認證。
5. 建議盤點市府各機關客語電話語音服務招呼語及轉接功能都有客語語音服務。建立「府內不定時抽驗」制度，針對府內外各單位電話客語應答、臨櫃常設客語服務人員提供客語服務方面，不定時的自我抽驗，以提高同仁的客語服務意識，及建立系統性客語服務機制，滿足客家鄉親洽公服務的需求。
6. 「僑講客」部分，可藉客家幣 2.0 計畫的推動，鼓勵店家提供客語服務。另在針對指標性通路例如百貨公司、大賣場、連鎖超商等『僑講客』商家，輔導服務人員提供客語服務部份，請多加鼓勵並提供誘因。