

新北市政府 106 年度自行研究報告

提升新住民家庭照顧服務：以新北市
新住民家庭服務中心運作情形為例

研究機關：研考會

研究人員：施政考核組

研究期程：106/04/01-106/12/31

摘要

「新住民」是一個現在進行式的未來性議題，也是所有公部門都要重視與面對的課題。隨著新住民人口比例增加，如何營造一個多元友善的生活環境，讓新北市成為真正的「新住民之都」，考驗著政府機關在教育、生活、醫療、就業、環境等方面的協調整合能力。因新住民移入後的適應情形與社會融入程度，會影響到後續新住民二代子女的教育，甚至是本市產經觀光等面向的發展，所以，新住民來臺初期的家庭生活照顧服務，就顯得重要並值得關注。

本研究目的在彙集各縣市新住民家庭服務中心設置運作情形，及本市在地關懷服務站相關服務情形，提供主管機關措施擬定與執行參考，以提升本市友善移民環境，幫助新住民及早適應生活。經由文獻調查法及問卷調查法，提出下列建議：

- 一、建議充實通譯人才資料庫的運用和宣傳，讓新住民婦女在有福利服務、心理健康或人身安全需求時，求助與溝通管道能夠更為暢通。
- 二、為讓新住民朋友能更加方便快捷取得訊息，建議媒合民間資源協助，多加利用基層單位如區公所或於公有市場內空間設置新住民服務據點，加強宣導相關訊息和程序。另可參考部分團體成立 Line 群，定期將政府相關表單及資訊翻譯成東南亞文字並透過 Line 群推播，讓加入群組的新住民直接接收相關資訊。
- 三、建議從事新住民服務的工作者，透過不斷提升對於多元文化的敏感度，以察覺服務對象真正需求，並持續結合民間單位資源，及多辦理跨縣市業務觀摩，透過經驗交流來精進自身服務措施，以提供使用者更適切的服務。政府部門也應鼓勵社會大眾學習與尊重多元文化，營造友善的互動環境，幫助新住民朋友真正成為「住」民。

關鍵字：新住民、新住民家庭服務

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的、問題與方法	3
第二章 文獻探討.....	5
第一節 中央設置規範及作法	5
第二節 直轄市政府新住民家庭服務中心設置情形及作法	10
第三節 新北市新住民家庭服務中心運作情形.....	18
第三章 調查與統計.....	23
第一節 全國各縣市新住民家庭服務工作者問卷調查.....	23
第二節 新北市新住民家庭服務工作者及使用者問卷調查	30
第四章 結論與建議.....	43
第一節 研究發現	43
第二節 結論與建議	44
第三節 後續研究建議方向	45
參考文獻.....	46
附錄.....	47
附錄一 新住民照顧服務措施.....	47
附錄二 內政部設置外籍配偶家庭服務中心實施計畫	52
附錄三 各直轄市、縣(市)新住民家庭服務中心一覽表	57
附錄四 新住民發展基金評核實施計畫.....	62
附錄五 新北市各局處新住民相關事務聯絡窗口一覽表	66

附錄六	新住民輔導相關措施及資源.....	67
附錄七	各縣市新住民家庭服務中心工作執行者問卷.....	69
附錄八	新北市新住民家庭關懷服務站工作執行者問卷.....	74
附錄九	新北市新住民家庭關懷服務站工作執行者問卷.....	79

表目錄

表 1 全國及六都 105 年新住民人口概況.....	2
-----------------------------	---

圖目錄

圖 1 外籍配偶照顧輔導相關單位圖.....	7
圖 2 新北市新住民家庭服務中心-服務空間.....	22
圖 3 「幸福女人全家聚」新住民料理交流觀摩 PK 賽.....	42

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

一、新住民人口概況說明：

(一) 全國新住民人口概況：

1. 至105年12月底，全國新住民人口數合計52萬1,136人，依國籍別分，人口最多依序為：大陸港澳地區35萬309人，東南亞地區14萬2,813人(越南9萬6,446人最多，印尼2萬9,064人次之)，其他國家2萬8,014人。
2. 其中，六個直轄市的新住民人口數計36萬4,674人，所占比率為全國新住民人口的69.98%，顯示有將近七成的新住民集中在六都，包括：大陸港澳地區25萬5,431人，東南亞地區8萬6,982人(越南6萬293人最多，印尼1萬4,667人次之)，其他國家2萬2,261人。

(二) 新北市新住民人口概況：

1. 至105年12月底，新北市新住民人口數為10萬1,250人，占全國新住民人口19.43%，為全國新住民人數最多的縣市。
2. 若依國籍別分，人口最多依序為：大陸港澳地區7萬1,505人，東南亞地區2萬3,371人(越南1萬6,728人最多，印尼3,578人次之)，其他國家6,374人。
3. 新北市新住民自99年底的8萬4千人，到105年底已超過10萬1千人，且截至106年10月已近10萬3千人、數量將近是新北5萬5千名原住民人口的1/2，且很有可能在107年超過11萬人。

表1 全國及六都105年新住民人口概況

地區	人數	大陸港澳 地區配偶	東南亞地區					其他國家		
			合計	越南	印尼	泰國	菲律賓	合計	日本	其他國籍
全國	521,136	350,309	142,813	96,446	29,064	8,633	8,670	28,014	4,619	23,395
六都合計	364,674	255,431	86,982	60,293	14,667	6,327	5,695	22,261	3,970	18,291
新北市	101,250	71,505	23,371	16,728	3,578	1,617	1,448	6,374	920	5,454
臺北市	58,778	45,019	7,350	5,177	1,093	481	599	6,409	1,546	4,863
桃園市	57,086	36,462	18,175	9,697	4,625	2,268	1,585	2,449	347	2,102
臺中市	54,588	37,573	13,845	9,980	2,242	832	791	3,170	477	2,693
臺南市	32,811	21,905	9,506	7,537	1,064	500	405	1,400	230	1,170
高雄市	60,161	42,967	14,735	11,174	2,065	629	867	2,459	450	2,009

資料來源：新北市政府主計處網站，105年12月統計速報

二、「新住民」是一個現在進行式的未來性議題，也是所有公部門都要重視與面對的課題。不僅中央政府積極推動中的新南向政策與其有關，因應新北市新住民人口增加，市府也極欲藉此趨勢轉化為本市的優勢，透過新住民二代昂揚培育計畫、新住民導覽人員培訓等作法，促進與東協國家經貿往來及提升東南亞遊客至本市旅遊意願。

三、隨著新住民人口比例增加，如何營造一個多元友善的生活環境，讓新北市成為真正的「新住民之都」，考驗著政府機關在教育、生活、醫療、就業、環境等方面的協調整合能力。考量到新住民移入後的適應情形與社會融入程度，會影響到後續新住民二代子女的教育，甚至是本市產經觀光等面向的發展，所以，新住民來臺初期的家庭生活照顧服務，就顯得重要並值得關注。

第二節 研究目的、問題與方法

一、 研究目的：

- (一) 彙集各縣市「新住民家庭服務中心」設置運作情形，並發掘優良具體作法，提供本府主管機關作為相關措施擬定與執行參考。
- (二) 提出在地關懷服務站相關服務情形與意見供機關參考，以提升本市友善移民環境，幫助新住民及早適應生活。

二、 研究問題：

- (一) 服務方式：
 1. 主要提供的服務項目為何？
 2. 如何決定應該提供哪些服務項目，主管局處是否有參與決策？
- (二) 運作成效：
 1. 業務推動上覺得最有成效及最感困難的項目為何？
 2. 是否有進行執行成效評估？
- (三) 業務處理時，覺得使用者(新住民)來到臺灣或本市，面對到最大的問題為何？
- (四) 建議地方與中央政府，需再提供協助或精進的項目為何？

三、 研究方法：

- (一) 文獻調查法：
 1. 調查中央及其他縣市相關法規、具體設置規範及作法。
 2. 本研究收集檢閱之文獻資料，來自官方文獻，如：政府出版之相關統計、研究報告，相關政策決策及法制規範等；以及國內有關新住民家庭服務相關文獻。
- (二) 問卷調查法：
 1. 各縣市新住民家庭服務中心工作者問卷：調查對象為新住民家庭服務中心工作者，使用紙本問卷，調查新住民家庭服務中心設置運作情形。
 2. 新北市新住民家庭服務工作者及使用者問卷：針對本市新住民家庭服務中心(主要為各區新住民家庭關懷服務站)的工作者，以及接受

其服務的新住民姐妹進行問卷調查，以瞭解本市新住民家庭服務工作之運作與使用者意見。另實地訪視本市新住民家庭服務中心與新住民家庭關懷服務站活動辦理現場，以瞭解其運作情形與服務對象參與狀況。

第二章 文獻探討

第一節 中央設置規範及作法

一、新住民生活需求調查：

為使新住民家庭服務之提供能切合使用者需求，需先就新住民普遍關心及面臨的問題進行瞭解。經查閱相關研究所示，新住民需求情形，說明如下：

(一) 外籍與大陸配偶生活需求調查狀況：

項目及 調查時間	92年外籍與大陸配偶生活 需求調查結果摘要分析 《移民署委託調查》	97年外籍與大陸配偶生活 需求調查結果摘要分析 《移民署委託調查》	102年外籍與大陸配偶生 活需求調查結果摘要分析 《移民署委託調查》
生活服務 需求	- 保障就業權益 - 增加生活適應輔導	- 保障就業權益 - 提供生活救助措施 - 協助子女就學	- 增加生活適應輔導 - 設立專責服務機構 - 提供生活救助措施
衛生醫療 需求	- 提供幼兒健康檢查 - 育嬰、育兒知識	- 提供醫療補助 - 提供幼兒健康檢查 - 提供育嬰、育兒知識產 前、產後指導	- 提供醫療補助 - 協助加入全民健康保險 - 提供育嬰、育兒知識產 前、產後指導
希望參與 課程	- 語文訓練、識字教育 - 就業訓練	- 開設語文課程 - 衛生保健常識 - 親職教育、育嬰常識、 醫療照護技能、婦幼安 全資訊、就業訓練	- 開設語文訓練、識字教 育課程 - 親職教育、育嬰常識 - 醫療照護技能、衛生保 健常識

資料來源：內政部移民署(2016)，新住民施政成果及展望。

（二）新住民婦女的需求：

個人服務及自我提升	家庭及子女	社會融入
◦ 健康與醫療保健 ◦ 保障就業權益、就業、補助職業訓練生活津貼 ◦ 健全法令制度與法律協助 ◦ 教育學習與提升教育文化 ◦ 歸化生活之適應 ◦ 提供異國資訊服務 ◦ 志工關懷	◦ 家庭照顧者或能力訓練 ◦ 夫妻協談諮商 ◦ 家庭暴力暨性侵害防治 ◦ 子女教養	◦ 針對國人，落實多元文化觀念宣導

資料來源：整理自新北市社會局「新北市婦女需求調查」(2014)報告內容。

（三）綜上，依內政部移民署 92 至 102 年間每五年一次的外籍與大陸配偶生活需求調查結果，及新北市社會局「新北市婦女需求調查」報告中綜整國內外相關研究所示，新住民婦女的需求，以生活適應、家庭照顧及融入為主。臺灣的新住民大多為婚姻移民，於赴臺 6 個月後才能獲得健保身份，故包括於此段空窗期間之醫療需求，以及移入後之歸化生活適應、融入家庭生活及相關權益資訊等，都需要相關單位多方面的服務。

二、新住民家庭服務中心成立緣由：

（一）92 年訂定「外籍與大陸配偶照顧輔導措施」：

因應外籍配偶逐年增加所衍生的需求及問題，政府於 92 年訂定「外籍與大陸配偶照顧輔導措施」，分別由各部會依權責編列公務預算辦理八大重點工作，包括：生活適應輔導、醫療生育保健、保障就業權益、提昇教育文化、協助子女教養、人身安全保護、健全法令制度、落實觀念宣導，並擬定相對應具體措施來執行。（內政部 105 年 3 月修訂，細部內容詳參附錄一「新住民照顧服務措施」列表。）

圖 1 外籍配偶照顧輔導相關單位圖



註1：*為臺北市府民政局下之單位，主要為統籌規劃及推動人口政策及新移民業務。

註2：**為新北市政府教育局下之單位，主要為統籌彙整局內新住民業務及彙整相關跨局處資料。

資料來源：外籍配偶照顧輔導體系成效之研究 (2014)。

(二) 94 年成立「外籍配偶照顧輔導基金」：

1. 為強化現行外籍配偶照顧輔導措施，內政部自 94 年起設置「外籍配偶照顧輔導基金」，分 10 年每年 3 億元，補助中央、縣市政府及立案財團法人或非以營利為目的之民間團體，推動「辦理醫療補助、社會救助及法律服務計畫」、「辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫」、「辦理家庭服務中心及籌組社團計畫」及「辦理輔導、服務或人才培訓及活化社區服務計畫」等四大方案。其中，規劃設置「外籍配偶家庭服務中心」係以社會福利及危機處置功能為主，期能以外籍配偶家庭服務中心為基礎，連結建置各項社會福利服務資源網絡，以滿足外籍配偶在個人、家庭、社會、經濟等各方面之需求，並由各地方政府於 94

年下半年陸續規劃設立。

2. 為持續落實照顧新住民，並加強培力新住民及其子女發展成為國家新力量，該基金依行政院新住民事務協調會報 104 年 8 月 4 日第一次會議決議仍延續，並自 105 年更名為「新住民發展基金」，基金規模每年 10 億元。

(三) 95 年訂頒「內政部設置外籍配偶家庭服務中心實施計畫」：

1. 新移民各類照顧服務，常因主辦機關不同而顯得分散與片段，無法立即而有效地滿足新移民及其家庭之多元需求。為建構符合新移民及其家庭需求，並以其家庭為中心之社會福利資源服務網絡，內政部訂頒「內政部設置外籍配偶家庭服務中心實施計畫」補助各地方政府設立「外籍配偶家庭服務中心」，以建構外籍配偶資源服務網絡，提供整合性之全方位服務，加強社區對外籍配偶其家庭的接納與服務能力，強化外籍配偶及其家庭運用資源的能力與意願，以更有效並積極滿足外籍配偶及其家庭的多元性需求。
2. 計畫自 94 年 3 月至 103 年 12 月止，以 10 年為期程，分三階段辦理，協助全國各縣市以公辦公營或公辦民營的方式快速成立「新移民家庭服務中心」。計畫當時預計設立 25 個外籍配偶家庭服務中心與 368 個外籍配偶社區服務據點，建立全國之服務輸送網絡，提升資源的便利性與可近性。

期程	94.03-96.12	97.01-100.12	101.01-103.12
階段	開辦宣導階段	擴充協調階段	整合完備階段
重點工作	1. 輔導、補助各地方政府分別於轄區內設置 1 處外籍配偶家庭服務中心： (1) 強化各家庭服務中心個案發掘、個案處遇與提供個案管理服務之能力，並建立執行績效之評估量化指標。 (2) 完成現有外籍配偶相關資源	1. 持續推動全國各鄉鎮設置外籍配偶社區服務據點，至 100 年度，預計設置 250 個服務據點。 2. 協助各地方政府	1. 完成全國各鄉鎮設置外籍配偶社區服務據點，至 103 年度，預計設置 368 個服務據點（平均每個鄉鎮設置 1 處），並與家庭服務中心形成整體之服務輸送網絡。 2. 協調、整合各項服務網

期程	94.03-96.12	97.01-100.12	101.01-103.12
階段	開辦宣導階段	擴充協調階段	整合完備階段
	之盤點與統整等工作，並持續建置相關服務方案與資源網絡，提供整合性之服務。 2. 推動設置外籍配偶社區服務據點： (1) 為使家庭服務中心之服務觸角得以深入社區，家庭服務中心應連結、整合轄內外籍配偶服務據點之設置，建立完整與社區化之服務輸送網絡；使服務據點除提供休閒、聯誼等功能外，更成為家庭服務中心個案諮詢、服務與轉介之窗口。 (2) 推動全國各鄉鎮設置外籍配偶社區服務據點，至 96 年度，預計設置 120 個服務據點。	持續建置並整合以外籍配偶及其家庭需求為導向之社會福利資源與服務方案網絡。 3. 建立外籍配偶家庭服務中心之溝通聯繫網絡，促進相關資源、訊息、服務經驗之傳遞與連結。	絡體系，建立科技整合服務網絡及公私部門夥伴式服務機制。 3. 合理分配服務資源，縮短各地方政府推動外籍配偶相關工作的城鄉差距。 4. 培植各地方政府規劃與執行能力；並輔導各地方政府逐步接手辦理未來外籍配偶家庭服務中心之持續運作與發展。

三、全國各縣市新住民家庭服務中心成立情形

(一) 至 106 年 10 月，全國 22 縣市，計已成立 50 處新住民家庭服務中心(詳參附錄二)。

(二) 服務內容；

1. 服務對象：以外籍配偶及其家庭為對象。

2. 服務項目：

(1) 個案管理：提供證件諮詢、婚姻家庭關係協助、生活適應輔導、經濟及就業協助、親子教養服務、福利諮詢、心理情緒支持、心理諮商轉介等。

(2) 提供個人支持服務—支持性成長團體：透過專業團體諮商師的帶領，協助外籍配偶學習團體主題的相關知能，建立良好社會支持

網絡並有效促進家庭之溝通。

(3)提供家庭支持服務－親子活動、家庭聯誼活動：透過各項活動方案，增進外籍配偶的孩子與其他同儕的互動，讓新移民家庭有外出喘息的機會及促進家庭之間之聯結。

(三) 中央對於新住民家庭服務業務協調及督導作法：

1. 內政部移民署-新住民發展基金管理會，依「新住民發展基金評核實施計畫」規定，針對新住民家庭服務中心補助案件，每年進行業務評核；評核等級甲等以上者，得每2年評核一次。
2. 內政部移民署，每半年邀集召開「新住民關懷網絡會議」：於全國22直轄市、縣(市)建置新住民關懷網絡，每半年定期邀集中央部會及轄內民政、社政、教育、勞工、衛政、民間團體、外籍配偶家庭服務中心及外籍配偶社區服務據點召開網絡會議，期能串連中央與地方移民輔導網絡，探討新移民關注議題，透過專題報告與個案討論等，發揮資源運用功能。
3. 另為保障新住民權益，行政院於104年6月16日成立「新住民事務協調會報」，以跨部會模式加強為新住民服務；會報每半年召開一次，主要任務為新住民事務相關政策之規劃、諮詢、協調及整合，相關措施之執行、督導及推動，及其他重大新住民事務之督導及協調。

第二節 直轄市政府新住民家庭服務中心設置情形及作法

一、 六都新住民家庭服務中心設置情形：

統計至 105 年 12 月底，全國新住民人口數共有 52 萬 1,136 人，其中，六個直轄市的新住民人口數為 36 萬 4,674 人，占全國新住民人口 69.98%。考量有將近七成的新住民居住在這六個城市，僅就其轄內新住民家庭服務中心的成立與運作進行分析，以瞭解各城市間的作法有何不同。(資料整理自縣市政府相關網站)

(一)臺北市：

新住民人口 (至 105 年底)	全市總人口 269 萬 5,704 人，其中新住民 5 萬 8,778 人，占 2.18%
機構成立 情形	臺北市新移民婦女暨家庭服務中心 - 計有 1 處中心，公辦民營(委託伊甸社會福利基金會承辦) - 隸屬局處：臺北市市政府社會局
網站架設	- 官方網站：V - 官方粉官方粉絲團(FB)：V - 新住民相關資訊專網：V 臺北市新移民專區(民政局) http://nit.taipei/
服務項目	一、諮詢服務：以電話、面談等方式，提供新移民及其家人相關福利資訊、法律議題等社工及外語人員專業諮詢服務。 二、法律諮詢：由專業律師提供法律相關議題諮詢服務。 三、心理輔導：依個案需求進行個人輔導、家庭婚姻輔導、親子輔導或兒童輔導等服務。 四、新移民成長學習課程：舉辦新移民家庭生活適應暨社區法令講座、姐妹會、支持團體、語言學習等課程，增進各項生活知能、分享學習經驗，成為彼此支持、成長的力量。 五、親子教育課程及活動：辦理親子活動、共學及一日遊等課程活動，健全兒童身心發展，增強新移民親子關係及家庭教育功能。 六、社區宣廣：辦理社區、校園多元文化巡迴講座，建立正確的多元文化觀念；並邀請每年度參與中心課程、活動之成員參與中心成果展，以展現多元文化風貌。 七、助人培訓：每年度辦理各類助人培訓課程，如培養及提升通譯人員相關服務技巧及專業知能；亦或促進新移民與社區民眾多原交流故事志工培力課程等。
服務時間	中心服務時間： 週二至週六，上午 09：00～下午 18：00(週三營業至 21：00)
備註	- 有獨立官網、官方粉絲團。 - 中心的官網網頁內文，提供 5 種語言供閱讀者選擇。

(二)新北市：

新住民人口 (至 105 年底)	全市總人口 397 萬 9,208 人，其中新住民 10 萬 1,250 人，占 2.54% (★新住民人數，全國最多)
機構成立 情形	新北市新住民家庭服務中心 ◦ 計有 1 處中心 ◦ 隸屬局處：新北市政府社會局
網站架設	◦ 官方網站：V ◦ 官方粉官方粉絲團(FB)：V ◦ 新住民相關資訊專網：V 多元文化教育資源網(教育局)www.multiculture.ntpc.edu.tw/
服務項目	一、免付費電話諮詢專線：提供 0800-250-880 免付費電話諮詢服務，由中心通譯員採輪班方式提供越語、泰語、印語及廣東話等諮詢服務。服務時間為週一至週五上午 9 時至 12 時、下午 14 時至 17 時。 二、關懷服務：提供電話關懷、家庭訪視服務。 三、個案服務：經由自行求助、電話關懷、家庭訪視及其他相關機構轉介，針對具多元複雜問題之需求個案提供個案服務。 四、法律諮詢：針對有法律問題的新住民及其家庭，免費安排接受法律諮詢；採事先預約制，每月不定期安排 1-2 次，諮詢時間為週五上午 10 時至 12 時。 五、通譯服務：通譯員除以採輪班方式於中心接聽免付費電話諮詢專線外，亦提供個案越語、緬語、泰語、印語及廣東話等口譯服務。 六、設置新住民家庭關懷服務站：提供電話關懷、訪視服務、生活適應陪同、聯誼活動、生活融入課程等服務。 七、異國小棧：訂購東南亞書報、雜誌，以供新住民閱覽及借閱。
服務時間	中心服務時間： 週一至週五，上午 08：30～12：30；下午 13：30～17：30
備註	◦ 有獨立官網、官方粉絲團。 ◦ 97 年成立全國第一個新住民事務專責單位「新住民文教輔導科」(隸屬市府教育局)，同年 7 月成立府層級的「新住民事務委員會」。 ◦ 設置「國際多元服務櫃檯」，提供本市新住民單一服務窗口，6 國語言(中、英、越、印、泰、緬)臨櫃通譯、轉介服務、電話諮詢及法律服務等四大面向服務。

(三)桃園市：

新住民人口 (至 105 年底)	全市總人口 214 萬 7,763 人，其中新住民 5 萬 7,086 人，占 2.66%
機構成立 情形	共有桃園等 13 處家庭服務中心 ◦ 每區各 1 處家庭服務中心，非僅提供新住民家庭服務 ◦ 隸屬局處：桃園市政府社會局
網站架設	◦ 官方網站：V ◦ 官方粉官方粉絲團(FB)：V ◦ 新住民相關資訊專網：V 桃園主題館(首頁 > 成家安居 > 新住民服務) http://www.tycg.gov.tw/theme/home.jsp?id=19&parentpath=0&mcucustomize=theme_view.jsp&one=86&two=93&three=0
服務項目	一、家庭福利服務 二、社會福利服務 三、辦理新住民家庭支持服務方案 四、辦理新住民多元文化宣導
服務時間	(經網站查詢，未特別明列新住民家庭服務中心服務時間)
備註	◦ 無獨立官網：置於社會局官網「新住民家庭服務」專區。 ◦ 有獨立官方粉絲團：桃園市政府社會局新住民家庭服務官方粉絲團。 ◦ 桃園市政府於 106 年 7 月 26 日成立「桃園市新住民聯合服務中心」，作為專責辦公室，成為新住民服務的第一線窗口；由市府各局處組成編組人力，社會局副局長擔任執行長。

(四)臺中市：

新住民人口 (至 105 年底)	全市總人口 276 萬 7,239 人，其中新住民 5 萬 4,588 人，占 1.97%
機構成立 情形	共有臺中市、山線、海線、大屯等 4 處新住民家庭服務中心 ◦ 計有 4 處中心，皆為公辦民營 (分別委託財團法人天主教善牧社會福利基金會、台中縣生命線協會、臺中市弘毓社會福利基金會、台中市基督教女青年會等單位承辦) ◦ 隸屬局處：臺中市政府社會局

網站架設	◦ 官方網站：V ◦ 官方粉官方粉絲團(FB)：V ◦ 新住民相關資訊專網：V 臺中市政府民政局-新住民專區(民政局) http://www.civil.taichung.gov.tw/np.asp?ctNode=28607&mp=10201D
服務項目	◎臺中市新住民家庭服務中心(委託財團法人天主教善牧社會福利基金會)：個案管理，電話諮詢，證件諮詢，親職教育，家庭生活適應輔導，就業諮詢，聯誼活動，支持團體。 ◎山線新住民家庭服務中心(委託社團法人台中縣生命線協會)：關懷聯繫服務，諮詢及資源整合服務，志工招募及培訓，辦理方案活動。 ◎海線新住民家庭服務中心(委託財團法人臺中市弘毓社會福利基金會)：個案管理，關懷訪視，福利諮詢，證件諮詢，免費法律諮詢，親職教育，家庭生活適應輔導，就業輔導，支持團體，通譯服務媒合提供，權益宣導。 ◎大屯新住民家庭服務中心(委託台中市基督教女青年會)：關懷服務，諮詢服務，個案處遇與管理服務，婚姻與家庭諮商，方案活動。
服務時間	中心服務時間： ◎臺中市：週二至週六 09:00~17:30 ◎山線：週一至週五 08:30~17:30 ◎海線：週一至週五 08:00~17:00，週六 08:00~12:00 ◎大屯：週一至週五 09:00~18:00
備註	◦ 無獨立官網：置於社會局官網「新住民家庭服務」專區。 ◦ 有獨立官方粉絲團：4處中心皆有獨立官方粉絲團。 ◦ 臺中市政府設有「臺中市新住民多元圖書室」(委託中臺科技大學承辦)，提供書籍借閱、電腦使用(多國語言輸入法提供)及多元活動。 ◦ 於「臺中市政府民政局-新住民專區」網站，有提供新住民在臺生活懶人包(中、英、印、越、泰文)供下載使用。

(五)臺南市：

新住民人口 (至 105 年底)	全市總人口 188 萬 6,033 人，其中新住民 3 萬 2,811 人，占 1.74%
機構成立 情形	共有第一、第二、第三等 3 處新住民家庭服務中心 - 計有 3 處中心，皆為公辦民營 (第一、第二中心委託財團法人天主教聖母無原罪方濟傳教修女會；第三中心委託社團法人台灣基督徒社會工作人員協會) - 隸屬局處：臺南市政府社會局
網站架設	- 官方網站：V - 官方粉官方粉絲團(FB)：V - 新住民相關資訊專網：V 臺南市政府新住民照顧與輔導專屬網站(民政局) http://tna.tainan.gov.tw/fs/default.asp
服務項目	一、關懷訪視及個案管理服務：運用專業社工人力暨志願服務人力，以本國或他國語言主動進行電話與外展關懷服務，以了解新住民暨其家庭的問題、需求，提供相關福利服務諮詢、轉知各項服務方案訊息或進行轉介服務。 二、建立資源支持網絡服務方案： (一)個人支持：協助新住民個人之生活適應與自我成長等服務方案，例如：生活適應輔導班、日常生活學習、社交禮儀、休閒活動、身心健康、衛生醫療資訊、婚姻與家庭教育、潛能之激發培訓等。 (二)支持：提供新住民及其家庭支持性與補充性服務，維持新住民家庭功能之正常運作等服務方案，例如：新住民家庭支持團體、親子團體、親職教育訓練、知性成長講座、課後安親服務、特殊家庭問題(藥酒癮之治療)等。 (三)社會支持：加強社會與社區對新住民及其家庭之服務與接納，並協助新住民及其家庭建立社會支持網絡與社會參與等服務，例如：參與或籌設社團組織、志工培訓、通譯人員培訓、聯誼活動、多元文化宣導與融合等。 (四)資訊支持：建置社會化諮詢服務與諮詢團隊，提供新住民及其家庭

	資訊溝通管道，加強新住民及其家庭掌握與運用資源能力與機會。 (五)經濟支持：針對經濟困難之新住民及其家庭提供必要之協助與支持，例如：職業支持、就業與創業協助，各項福利補助申請等。
服務時間	(經網站查詢，未特別明列新住民家庭服務中心服務時間)
備註	◦ 有獨立官網：臺南市新住民家庭服務中心。 ◦ 有 2 處中心(第一、第三)設有獨立官方粉絲團。

(六)高雄市：

新住民人口 (至 105 年底)	全市總人口 277 萬 9,371 人，其中新住民 6 萬 161 人，占 2.16%
機構成立情形	共有岡山、旗山、路竹、鳳山、高雄市等 5 處新住民家庭服務中心 ◦ 計有 5 處中心，有 2 處公辦民營(路竹、高雄市，分別委託財團法人高雄市林柔蘭社會福利基金會、社團法人台灣百香果創齡協會) ◦ 隸屬局處：高雄市政府社會局
網站架設	◦ 官方網站：V ◦ 官方粉官方粉絲團(FB)：V ◦ 新住民相關資訊專網：V 高雄市政府民政局新住民 6 國語言專屬網站(民政局) http://163.29.105.73/fr6c/
服務項目	◎岡山新住民家庭服務中心：個案管理服務，個人支持服務，家庭支持服務，社會支持服務，資訊支持服務。 ◎旗山新住民家庭服務中心：個案及家庭服務(個案管理服務、家庭支持服務、資訊支持服務)，婦幼福利服務，提供中心設施設備服務(親子遊戲室、K 書中心、成人圖書室、團體室、親子圖書室、韻律教室)，其他社會福利服務(法律諮詢等)。 ◎路竹新住民及婦女家庭服務中心(委託財團法人高雄市林柔蘭社會福利基金會)：辦理婦女各項成長教育與研習活動，單親家庭福利服務，辦理新住民家庭關懷服務，福利諮詢服務，場地租借服務。 ◎鳳山新住民家庭服務中心：諮詢及個案服務，新住民個人成長課程(新住民參與課程時，中心提供兒童臨時托育服務)，親子聯誼活動，多元文化宣導。

	◎高雄市新住民家庭服務中心(委託社團法人台灣百香果創齡協會):家庭支持輔導服務,諮詢服務,閱覽及聯誼,課程研習,節慶活動及主題宣導。
服務時間	中心服務時間: ◎岡山:週一至週五 8:00~17:30,週六 9:00~17:00 ◎旗山:週二至週五上午 9:00~12:00、下午 14:00~17:00、晚上 19:00~21:00;週六、日 9:00~17:00 ◎路竹:週二至週日 09:00~12:00、13:30~17:00 ◎鳳山:週一至週五 9:00~18:00 ◎高雄市:週二至週日 08:30~12:00、13:00~17:30
備註	。無獨立官網:置於社會局官網「新住民家庭服務」專區。 。有 3 處中心(岡山、旗山、高雄市)設有獨立官方粉絲團。 。高雄市政府率先全國於 103 年 10 月 20 日新設「新移民事務專案辦公室」,由社會局長擔任執行長,提供跨局處整合服務與輔導資源。

二、經整理前述資料,各直轄市政府提供之新住民家庭服務措施,較特殊或具特色項目,說明如下:

- (一)高雄市政府於 103 年設置「新移民事務專案辦公室」提供跨局處整合服務與輔導資源,並由其社會局長擔任執行長,是較早設置專責單位的縣市政府。
- (二)桃園市政府於 106 年 7 月成立「桃園市新住民聯合服務中心」作為專責辦公室,並由市府各局處組成編組人力、社會局副局長擔任執行長,成為該市新住民服務的第一線窗口。
- (三)新北市政府設置「國際多元服務櫃檯」,提供本市新住民單一服務窗口,6 國語言(中、英、越、印、泰、緬)臨櫃通譯、轉介服務、電話諮詢及法律服務。
- (四)臺北市新移民婦女暨家庭服務中心的官網,網頁內文提供 5 種語言供閱讀者選擇。
- (五)臺中市政府於「臺中市政府民政局-新住民專區」網站,提供新住民在臺生活懶人包(中、英、印、越、泰文)供下載使用。

- (六) 臺中市政府委託中臺科技大學設置「臺中市新住民多元圖書室」，提供書籍借閱、多元活動及電腦使用，並提供「多國語言輸入法」方便新住民朋友進行電腦查詢。
- (七) 高雄市政府的旗山新住民家庭服務中心(公辦民營)，提供中心設施設備服務，包括親子遊戲室、K 書中心、成人圖書室、團體室、親子圖書室及韻律教室等。鳳山新住民家庭服務中心，在新住民參與成長課程時，中心有提供兒童臨時托育服務，讓新住民姐妹能安心上課。

第三節 新北市新住民家庭服務中心運作情形

新北市幅員遼闊，移入人口眾多，新住民人口數更高居全國之冠。本府社會局為服務日益增多的新住民，向內政部外籍配偶照顧輔導基金申請補助，於94年12月1日成立「新住民家庭服務中心」並設置於三重社福大樓內，以公設公營方式，為全市新住民提供福利諮詢並落實生活適應輔導。

為克服本市幅員廣大、福利輸送不利的問題及縮短城鄉差距，自 96 年起結合 29 個區公所、社區發展協會及民間團體等單位，於各區設置「新住民關懷服務站」，利用社區的人力及特色，提供在地化且就近的服務，運用當地社區提供在地的社區關懷，共同加入新住民服務行列。

一、 設置數量：設有 1 處新住民家庭服務中心，另至 106 年 12 月已設立 32 站關懷服務站。

二、 服務項目：

- (一) 免付費電話諮詢專線：提供 0800-250-880 免付費電話諮詢服務，由中心通譯員採輪班方式提供越語、泰語、印語及廣東話等諮詢服務。服務時間為週一至週五上午 9 時至 12 時、下午 14 時至 17 時。
- (二) 關懷服務：

1. 電話關懷：結合本市設置之新住民家庭關懷服務站，針對來臺 3 年內之新住民家庭進行電話關懷服務。

2. 家庭訪視：針對電話關懷或其他管道轉介之個案，結合本市設置之新住民家庭關懷服務站，依需求進行家庭訪視，並視需要提供相關資源媒合。

(三) 個案服務：經由自行求助、電話關懷、家庭訪視及其他相關機構轉介，針對具多元複雜問題之需求個案提供個案服務。

(四) 法律諮詢：針對有法律問題的新住民及其家庭，免費安排接受法律諮詢；採事先預約制，每月不定期安排 1-2 次，諮詢時間為週五上午 10 時至 12 時。

(五) 通譯服務：通譯員除以採輪班方式於中心接聽免付費電話諮詢專線外，亦提供個案越語、緬語、泰語、印語及廣東話等口譯服務。

(六) 設置新住民家庭關懷服務站：

1. 電話關懷：針對剛來台的新住民提供電話關懷服務，了解新住民在臺生活適應情形，適時提供福利訊息。

2. 訪視服務：針對新住民及其家人進行家庭關懷訪視，促進新住民與其家人溝通與適應。

3. 生活適應陪同：根據新住民的需求或當地民情安排陪同行程，協助新住民生活適應，以儘早熟悉臺灣生活。

4. 聯誼活動：不定期辦理各項家庭及親子活動，促進新住民及其家庭和諧。

5. 生活融入課程：辦理各項生活融入課程，以協助新住民儘早融入在地生活。

(七) 異國小棧：訂購東南亞書報、雜誌，以供新住民閱覽及借閱。

三、業務聯繫-定期召開「新住民關懷服務聯繫會報」

(一) 為增進新北市新住民服務網絡各相關單位之聯繫，了解各單位推展新住民福利服務業務之情形，透過辦理新住民關懷服務聯繫會報，以建立完善溝通管道，並提出各項新住民補助項目之說明，鼓勵相關單位申請，期以達到政府機關與民間團體之緊密合作，共同推展

本市新住民福利服務工作。

- (二) 原則每年辦理 2 次，參與會議者包括市府相關局處、移民署新北市服務站等政府單位、民間單位、新住民關懷服務站等。

四、業務經費補助及考核

- (一) 中央經費補助與考核：

依「新住民發展基金評核實施計畫」規定，針對中央新住民發展基金補助各縣市新住民家庭服務中心案件，每年一次業務評核，若評核為甲等以上者得每 2 年評核一次。

- (二) 市府社會局經費補助與考核：

1. 依據：新北市政府社會局 106 年度推動婦女福利補助作業計畫。

2. 補助標準及督導考核：

補助項目	辦理新住民福利服務方案及活動	辦理新住民家庭關懷服務站
補助原則/ 內容	服務方案及活動包括：社會融入班、聯誼活動及服務方案、新住民服務工作培訓。	關懷站之服務項目包括：電話關懷、家庭訪視、生活陪同、聯誼活動、生活融入。所提供場地每週至少開放 4 個時段(每時段以 3 小時計)。
補助標準	補助比例上限為 80%，每案最高補助新臺幣 8 萬元（聯誼活動及服務方案每案最高補助 6 萬元）。	每站補助比例上限為 80%，每年最高補助新臺幣 8 萬元。
督導考核	1. 受補助單位應於計畫執行完成後 2 個月內(至遲 12 月 20 日前)，填報經費執行概況考核表及相關成果資料，送社會局核銷結案。 2. 補助款使用情形，社會局及有關單位隨時派員稽查考核，未依通知限期改正或逾期未改正者，社會局得全部或一部撤銷補助。 3. 未依規定於時效內完成核銷事宜，得酌予刪減下次補助金額。	

五、業務推動成效(以 105 年為例)：

- (一) 關懷訪視服務：結合新北市新住民家庭關懷服務站，針對來臺 3 年內之新住民提供電話關懷服務，另依需求進行家庭訪視或提供相關資源媒合；105 年提供電訪計 10,653 人次、家訪 1,331 人次。

- (二) 新住民成長系列課程：邀請專家學者針對新住民需求辦理不同類型的課程或團體，以增進新住民及其家人的生活學習與溝通等技巧；105年計辦理5場、295人次參與，與103年的235人次(5場次)相比，增加參與人次60人次。
 - (三) 倡導各項新住民家庭及社區活動：辦理各項新住民生活融入課程、家庭或親子活動等，促進新住民儘早融入臺灣社會，105年共辦理10案(計59場次)，參與人次約1,679人次，相較103年的30場次(1,025人次)，增加29場次(增加654人次)。
 - (四) 辦理新住民服務宣導活動：加強新住民服務及多元文化認知宣導，以提升其家庭關係，103年至105年分別辦理5場次，宣導人數則從9,706人次增加至45,575人次。
 - (五) 通譯服務：辦理新住民通譯員服務及訓練，培養及運用新住民通譯員外語翻譯專長，協助接聽新住民家庭服務中心0800免費諮詢電話，提供新住民所需資訊及服務。105年計有7位通譯員提供服務、計服務3,986人次，相較103年的1,943人次，增加2,043人次。
 - (六) 新住民關懷服務站：補助民間團體成立新住民關懷服務站，就近提供電話關懷、家庭訪視、生活陪同、聯誼活動、生活融入等服務，105年受益人次1萬4,814人次，另中心之志工協助輪值、個案協助、活動支援或通譯服務計5,048小時。
- 六、 跨機關協調平台-新住民事務委員會：市府於97年7月設置「新住民事務委員會」此一府層級跨機關協調平台，並由教育局協助相關幕僚工作。委員會每年至少召開二次會議，職權為審議新住民之相關政策、計畫及活動，提供本府新住民政策整體發展之方向，協調、指導本府各機關推展新住民相關業務及其他相關諮詢事項。另經查詢市府新住民資訊專網-多元文化教育資源網(www.multiculture.ntpc.edu.tw/)，各局處新住民事務聯繫資訊與新住民輔導相關措施及資源，詳參附錄五、六。

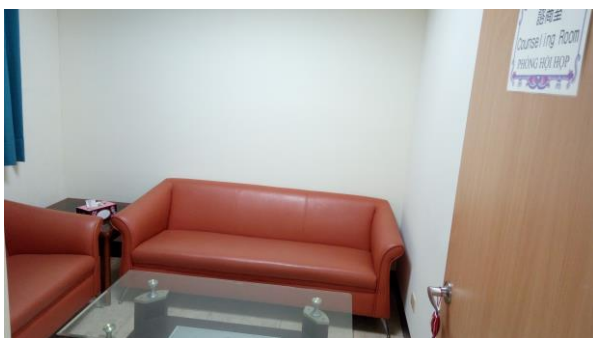


圖 2 新北市新住民家庭服務中心-服務空間 (照片日期：106/10)

第三章 調查與統計

經前述文獻探討，針對全國各縣市新住民家庭服務中心運作情形，及本市新住民家庭關懷服務據點的工作者、與接受其服務的本市新住民朋友進行問卷調查，以瞭解相關新住民家庭服務工作運作情形與使用者意見。

第一節 全國各縣市新住民家庭服務工作者問卷調查

一、問卷設計面向：

- (一) 服務方式：最主要的服務項目為何？如何決定應該提供哪些服務項目？
- (二) 運作成效：覺得做得最有成效的、業務推動上最感困難的部分為何？執行成效評估機制為何？覺得新住民朋友來到臺灣，面對到最大的問題是什麼？
- (三) 業務精進建議：對於該縣市政府或中央在推動新住民家庭服務業務時，建議提供協助或再予加強的項目。

二、作業說明：

- (一) 調查對象：全國各縣市之新住民家庭服務中心。
- (二) 調查時間與方式：106 年 9 至 10 月，採紙本問卷調查方式。
- (三) 回收情形：計發出 50 份問卷，回收 30 份有效問卷，回收率 60%。

三、統計結果及建議：

(一) 問卷對象基本資料統計：

題目一、您在貴縣(市)政府「新住民家庭服務中心」擔任的職務是：		
1. 管理者(部門主管或督導)	17	57%
2. 第一線工作執行者(部門同仁)	13	43%

題目二、您在貴縣(市)政府「新住民家庭服務中心」的服務年資是：		
1. 未滿 1 年	9	30%
2. 1~2 年	8	27%
3. 3~5 年	5	17%
4. 超過 5 年	8	27%

題目三、您的年齡是：		
1. 未滿 20 歲	0	0%
2. 20~30 歲	8	27%
3. 31~40 歲	7	23%
4. 超過 40 歲	15	50%

本次受訪者，年齡超過 40 歲者占 50%，推測可能因工作性質涉及家庭及親子服務之提供，需稍有相關人生經驗較能與新住民姐妹溝通及有所共鳴；惟有 57% 工作者的服務年資在 2 年以下，顯示各縣市家庭服務中心工作人員異動情形較高。

(二) 業務運作與意見統計：

◎服務方式：

題目四、決定貴縣(市)新住民家庭服務中心應提供哪些服務項目時，「最主要」的考量因素：		
1. 視可支應經費、人力多寡而定	10	28%
2. 視在地實際服務對象(外籍配偶及其家庭)的需求而定	24	67%
3. 視在地民意代表或里鄰長的意見而定	0	0%
4. 其他：	2	6%

題目五、(承上)於決定應提供哪些服務項目時，主管局(處)是否有參與決策：		
1. 由本中心、地方政府主管局(處)共同參與決策	24	80%

2. 由本中心決定，地方政府主管局(處)未參與決策	3	10%
3. 其他	3	10%

題目六、貴縣(市)新住民家庭服務中心「最主要」的服務項目是：		
1. 關懷服務(包含電話關懷、家庭訪視)	14	25%
2. 個案服務(生活適應陪同，根據新住民的需求或當地民情安排陪同行程，協助新住民生活適應)	10	18%
3. 個人支持服務(辦理婦女成長課程等生活融入課程)	10	18%
4. 家庭支持服務(辦理各項親子活動、家庭聯誼活動)	13	23%
5. 其他	10	18%

依本次調查結果，各縣市新住民家庭服務中心在決定要提供哪些服務項目時，主要視外籍配偶及其家庭等實際服務對象的需求而定(67%)，其次是視可支應經費或人力多寡而定(28%)，且大部分是由中心及地方主管局處所共同決定(80%)。而各縣市新住民家庭服務中心主要提供的服務項目，前2項依序為：關懷服務(包含電話關懷與家庭訪視，占25%)、家庭支持服務(包括辦理各項親子活動或家庭聯誼活動，占23%)；亦有部分中心提供法律與福利諮詢、訴訟協助、就業服務、心理諮商轉介、親職教育協助、物資提供或經濟生活扶助，原則上仍依當地需求來提供相關服務措施。

◎運作成效：

七、在業務處理時，覺得新住民朋友一到本市(國)，面對到最大的問題是：		
1. 語言不同，溝通有障礙	10	31%
2. 對於自身權益及法令等資訊獲取不足	8	25%
3. 風俗民情不同，在與男方家庭的生活適應上較不習慣	9	28%
4. 風俗民情不同，在與社區居民互動上較吃力，有被疏離感	5	16%
5. 其他		

受訪者認為新住民朋友一到本市(國)所面對的問題，前三項依序為：

1. 語言不同，溝通有障礙(31%)。
2. 風俗民情不同，在與男方家庭的生活適應上較不習慣(28%)。
3. 對於自身權益及法令等資訊獲取不足(25%)。

依前述調查結果，考量新住民初來臺灣可能會面臨以上幾項困擾，故各縣市透過補助民間單位開設華語學習班、或由該縣市教育局利用補校開班等方式讓新住民姐妹學習中文，以利其與夫家及其子女溝通；同時，除於家庭訪視瞭解追蹤其家庭生活適應情形外，亦辦理家庭聯誼或是親子活動與課程，讓新住民子女及其家庭成員更能陪著新住民姐妹及早融入臺灣社會；此外也和內政部移民署或是該縣市民政、衛生或勞工等單位合作，宣達相關權益保障與福利資訊，讓新住民能得到適切的幫助。

八、推動新住民家庭服務中心業務，覺得做得最有成效的是：		
1. 電話關懷	10	19%
2. 家庭訪視	14	26%
3. 個案服務-生活適應陪同	12	22%
4. 辦理婦女成長課程	4	7%
5. 辦理親子活動、家庭聯誼活動	12	22%
6. 中心設備維護情形良好且多樣化，新住民朋友常喜歡來使用	1	2%
7. 其他	1	2%
九、(承上)覺得做得最有成效的服務項目中，有無曾經獲獎、或頗獲好評的案例或措施，可供其他縣市(站點)學習參考？		

受訪者認為在執行新住民家庭服務業務時，做得最有成效的前三項依序為：

1. 家庭訪視(26%)。
2. 個案服務-生活適應陪同(22%)。
3. 辦理親子活動、家庭聯誼活動(22%)。

另由受訪者提供該單位業務推動時，較具成效或特色項目如下：

1. 陪伴被現今制度排除的新住民家暴個案，在逃離暴力、人身安全威脅後，能在異地安身立命。

2. 在地文化融入和推廣(如：辦理恆春民謠大賽比賽，獲創意組甲等的成績)。
3. 製作美食(異國料理)，增進姐妹們的交流。
4. 推薦新住民姐妹進入各區公所擔任社會參與小組委員，讓新住民姐妹參與公共事務，以及正向的被看見。
5. 於 106 年度對因需照顧年幼子女無法就業又有經濟需求者辦理團體輔導，並結合 4 家家庭代工廠商，以此做為媒介，讓媽媽們能邊作手工邊支持，參與者有菲律賓、陸籍、泰籍、印尼籍等新住民；更透過成員的支持，讓新住民姐妹在團體中得以展現好手藝並獲得好評；而有菲律賓成員更與商店結合，販售手工冰淇淋，增加了成就、也增加收入。

十、推動貴縣(市)新住民家庭服務中心業務，覺得最感困難的是：(可複選)		
1. 經費不足	7	20%
2. 服務人員人手不足	10	29%
3. 語言專業人才缺乏	6	17%
4. 社福或心理諮商專業人才缺乏	2	6%
5. 社區整體氛圍對新住民家庭照顧議題較不重視，難獲支持與民間資源取得	1	3%
6. 男方家庭對新住民家庭照顧議題較不重視，溝通上易有落差	7	20%
7. 其他	2	6%

受訪者認為在執行新住民家庭服務業務時，最感困難的前三項依序為：

1. 服務人員人手不足(30%)。
2. 經費不足(20%)。
3. 男方家庭對新住民家庭照顧議題較不重視，溝通上易有落差(20%)。

依前述調查結果，各縣市新住民家庭服務中心工作人員，在進行實地家庭訪視、個案輔導及辦理親子或家庭聯誼活動時，直接面對新住民朋友並立即得到反饋，讓他們覺得很有成就感。

然在落實這些工作時，皆需要充足的經費人力及男方家庭的支持。部分受訪者提出該單位有專業人力不足或志工人力不穩定問題；也有受訪者

建議，因單位內現行只僱用社工員，新住民姐妹僅以志工性質協助，基於語言溝通方便性，應可訓練同族裔姐妹加入專業服務行列，以補強人力不足情形。如何能在公部門財源普遍缺乏的情況下，透過跨機關合作、尋求民間資源、甚至是鼓勵曾受幫助的新住民姐妹也加入服務行列，共同推動新住民家庭服務業務，皆是各縣市可再努力的方向。

十一、針對貴縣(市)新住民家庭服務中心業務執行成效與服務品質，是否有評估機制：		
1. 有評估機制	25	83%
2. 未有評估機制	5	17%
十二、(承上)若有相關成效評估機制，其評估方式為何？		

十三、您覺得貴縣(市)新住民家庭服務中心目前所提供的服務項目，是否有實際符合新住民在地生活所需：		
1. 是	29	97%
2. 否	1	3%

針對新住民家庭服務中心業務執行成效與服務品質，大多都有相關的評核或檢討機制(83%)，且 97%受訪者覺得所提供的服務有實際符合新住民在地生活所需。各縣市的評核或檢討方式說明如下：

1. 透過評鑑、查核及考核，如：年度內設有期中、期末評鑑，並邀請專家學者擔任評鑑委員；外聘督導，內部定期召開檢討會議。
2. 另透過成果發表或成果報告，正面展現執行成效。此外，也有縣市會透過滿意度調查或問卷方式，從使用者端來瞭解運作成效。
3. 以公辦民營方式營運者，年底會對委辦單位成效進行考核；另於標案中會評列服務目標，若未達目標則罰款。

◎業務精進建議：

十四、為能更有效的推動新住民家庭服務業務，您覺得「地方政府」可以再給予協助或可再精進的是：		
1. 經費挹注	6	11%
2. 人力增加	9	16%
3. 服務站點增設	8	14%
4. 跨局處資源整合與合作(如：就業、衛教等)	9	16%
5. 結合地方民間單位資源(如：社團、機構、大專院校…等)	8	14%
6. 跨縣市業務交流與合作	9	16%
7. 加強重視程度	6	11%
8. 其他	2	4%

受訪者認為，為能更有效的推動新住民家庭服務業務，「地方政府」可再加強協助或精進的前三項依序為：

1. 人力增加(16%)。
2. 跨局處資源整合與合作，如就業、衛教等(16%)。
3. 跨縣市業務交流與合作(16%)。

十五、為能更有效的推動新住民家庭服務業務，您覺得「中央機關」可以再給予協助或可再精進的是：		
1. 經費補助	9	12%
2. 專業人才培訓與引進	11	14%
3. 法令規範補強	9	12%
4. 強化與母國相關行政事務的協調	9	12%
5. 跨部會資源整合與合作	11	14%
6. 媒介各地方政府與民間單位資源	8	11%
7. 安排各縣市政府業務交流與觀摩	10	13%
8. 加強重視程度，推廣國人對於新住民的認識及友善度	8	11%
9. 其他	1	1%

受訪者認為，為能更有效的推動新住民家庭服務業務，「中央機關」可再給予協助或再精進的前三項依序為：

1. 專業人才培訓與引進(14%)。
2. 跨部會資源整合與合作(14%)。
3. 安排各縣市政府業務交流與觀摩(13%)。

依前述調查結果，受訪者普遍認為，不論是地方政府或是中央，皆應在專業人力及跨部門資源整合方面加強，並可透過業務交流或觀摩的方式，實地瞭解各縣市的作法，以精進自身服務方案的擬定，讓新住民朋友得到更符合實際需求的幫助。

第二節 新北市新住民家庭服務工作者及使用者問卷調查

針對本市新住民家庭服務中心(主要為各區新住民家庭關懷服務站)的工作者，以及接受其服務的新住民姐妹進行問卷調查，以瞭解本市新住民家庭服務工作之運作與使用者意見。

一、新北市新住民家庭服務工作者

(一) 問卷設計面向：

1. 服務方式：最主要的服務項目為何？如何決定應該提供哪些服務項目？
2. 運作成效：覺得做得最有成效的、業務推動上最感困難的部分為何？執行成效評估機制為何？覺得新住民朋友來到臺灣，面對到最大的問題是什麼？
3. 業務精進建議：對於新北市或中央在推動新住民家庭服務業務時，建議提供協助或再予加強的項目。

(二) 作業說明：

1. 調查對象：本市新住民家庭關懷服務站工作者。

2. 調查時間與方式：106 年 9 至 10 月，採紙本問卷調查方式。

3. 回收情形：計發出 32 份問卷，回收 17 份有效問卷，回收率 53%。

(三) 統計結果及建議：

1. 問卷對象基本資料統計：

題目一、您在貴服務站擔任的職務是：		
1. 管理者(部門主管或督導)	10	59%
2. 第一線工作執行者(部門同仁)	6	35%
3. 第一線工作執行者(志工)	1	6%

題目二、您在貴服務站的服務年資是：		
1. 未滿 1 年	3	18%
2. 1~2 年	4	24%
3. 3~5 年	1	6%
4. 超過 5 年	9	53%

題目三、您的年齡是：		
1. 未滿 20 歲	0	0%
2. 20~30 歲	1	6%
3. 31~40 歲	4	24%
4. 超過 40 歲	12	71%

本次受訪者，年齡超過 40 歲者達 71%，且有半數以上的服務年資超過 5 年(53%)，顯示本市各新住民家庭關懷服務站的工作環境及服務提供相對穩定，可減少因人員異動頻繁致新手過多而有服務提供打折扣的情形發生。

2. 業務運作與意見統計：

◎服務方式：

題目四、決定貴服務站應提供哪些服務項目時，「最主要」的考量因素：		
1. 視可支應經費、人力多寡而定	9	47%
2. 視在地實際服務對象(外籍配偶及其家庭)的需求而定	10	53%

3. 視在地民意代表或里鄰長的意見而定	0	0%
4. 其他	0	0%

題目五、(承上)於決定應提供哪些服務項目時，本市新住民家庭服務中心、及社會局(本府主管局處)是否有參與決策：		
1. 皆有參與決策	12	71%
2. 由本服務站提報新住民家庭服務中心決定，社會局未參與決策	1	6%
3. 由本服務站決定，中心、社會局未參與決策	4	24%
4. 其他	0	0%

題目六、貴服務站「最主要」的服務項目是：		
1. 電話關懷	11	23%
2. 家庭訪視服務	11	23%
3. 生活適應陪同	7	15%
4. 聯誼活動(辦理各項親子活動、家庭聯誼活動)	10	21%
5. 生活融入課程(辦理婦女成長課程等)	6	13%
6. 其他服務項目：(請簡要說明。如：福利或法律等生活諮詢、經濟及就業協助、心理諮商轉介…等)	3	6%

從本調查得知，本市新住民家庭關懷服務站在實際運作上，會視在地實際服務對象的需求(53%)以及可支應之經費與人力(47%)來決定服務項目的提供，且大多會先與本市新住民家庭服務中心及社會局取得共識(71%)。站點主要服務項目前三位依序為：電話關懷(23%)、家庭訪視服務(23%)及聯誼活動(21%)。

◎運作成效：

七、您在業務處理時，覺得新住民朋友一到本市(國)，面對到最大的問題是：		
1. 語言不同，溝通有障礙	5	23%

2. 對於自身權益及法令等資訊獲取不足	6	27%
3. 風俗民情不同，在與男方家庭的生活適應上較不習慣	6	27%
4. 風俗民情不同，在與社區居民互動上較吃力，有被疏離感	5	23%
5. 其他	0	0%

八、推動新住民家庭服務業務，覺得做得最有成效的是：(可複選)		
1. 電話關懷	7	21%
2. 家庭訪視	8	24%
3. 個案服務-生活適應陪同	5	15%
4. 辦理婦女成長課程	5	15%
5. 辦理親子活動、家庭聯誼活動	5	15%
6. 服務站的設備維護情形良好且多樣化，新住民朋友常喜歡來使用	3	9%
7. 其他	0	0%
九、(承上)覺得做得最有成效的服務項目中，有無曾經獲獎、或頗獲好評的案例或措施，可供其他縣市(站點)學習參考？		

關懷服務站的工作者認為，新住民朋友一到本市(國)，不論在語言溝通、權益及法令等資訊的獲取、男方家庭生活或者是與社區居民的互動方面，普遍都需要花時間來適應或補強。所以，反映在其覺得做得最有成效的服務項目上，站點的工作人員會利用電話關懷及家庭訪視的方式，直接面對與瞭解服務對象的需求，以求能提供適當的服務與協助。

另由受訪者提供該站點業務推動時，較具成效或特色項目如下：

1. 陪伴新住民面對親子衝突、家庭衝突，近期推薦並獲獎「新住民幸福家庭」楷模。
2. 個案服務-生活適應陪同部分，於個案生寶寶滿月後，工作人員帶專業保母去幫助新手媽媽帶寶寶，並協助其個人產後保健。
3. 辦理親子手工坊及創意表演等。
4. 協助黑戶新住民取得身分證。

十、推動新住民家庭服務業務，覺得最感困難的是：(可複選)		
1. 經費不足	4	11%
2. 服務人員人手不足	7	18%
3. 語言專業人才缺乏	7	18%
4. 社福或心理諮商專業人才缺乏	5	13%
5. 社區整體氛圍對新住民家庭照顧議題較不重視，難獲支持與民間資源取得	4	11%
6. 男方家庭對新住民家庭照顧議題較不重視，溝通上易有落差	9	24%
7. 其他	2	5%

從本調查得知，服務站工作人員在執行工作時，覺得最感困難的前三項依序為：

1. 男方家庭對新住民家庭照顧議題較不重視，溝通上易有落差(24%)。
2. 服務人員人手不足(18%)。
3. 語言專業人才缺乏(18%)。

前述調查結果，與各縣市新住民家庭服務中心工作人員意見相似，顯示不論是中間的督導端(新住民家庭服務中心)、或是基層的社區執行單位(關懷服務站)，普遍認為人力上的支持、以及家庭成員的重視，都是影響業務推動的重要因素。

十一、針對貴服務站業務執行成效與服務品質，是否有評估機制：		
1. 有評估機制	7	41%
2. 未有評估機制	10	59%
十二、(承上)若有相關成效評估機制，其評估方式為何？		

十三、您覺得貴服務站目前提供的服務項目，是否有實際符合新住民在地生活所需：		
1. 是	14	82%
2. 否	3	18%

有關業務執行成效及服務品質方面，受訪者雖過半數認為未建立內部評核機制，惟仍有八成以上覺得所推動之服務工作能符合新住民實際生活所需。經瞭解，因接受新住民家庭服務中心經費補助之故，需依執行計畫提送成果報告進行核銷，且新住民家庭服務中心也會不定期派員瞭解站點的運作狀況，但皆屬被動式的接受督導。下列為部分站點進行內部業務檢討時的作法，建議可製作成效評估範例或提供其它站點執行時參考：

1. 於每次業務執行完畢，都會檢討：服務態度、是否符合服務對象的需求、是否有讓服務對象得到幫助。
2. 問卷調查，工作觀察。

◎業務精進建議：

十四、為能更有效的推動新住民家庭服務業務，您覺得「地方政府」可以再給予協助或可再精進的是：(可複選)		
1. 經費挹注	11	24%
2. 人力增加	8	18%
3. 服務站點增設	2	4%
4. 跨局處資源整合與合作(如：就業、衛教等)	6	13%
5. 結合地方民間單位資源(如：社團、機構、大專院校…等)	7	16%
6. 跨縣市業務交流與合作	3	7%
7. 加強重視程度	8	18%
8. 其他	0	0%

受訪者認為，為能更有效的推動新住民家庭服務業務，「地方政府」可再加強協助或精進的前五項依序為：

1. 經費挹注(24%)。
2. 人力增加(18%)。
3. 加強重視程度(18%)。
4. 結合地方民間單位資源(如：社團、機構、大專院校…等)(16%)。
5. 跨局處資源整合與合作(如：就業、衛教等)(13%)。

十五、為能更有效的推動新住民家庭服務業務，您覺得「中央機關」可以再給予協助或可再精進的是：		
1. 經費補助	11	18%
2. 專業人才培訓與引進	10	16%
3. 法令規範補強	6	10%
4. 強化與母國相關行政事務的協調	4	7%
5. 跨部會資源整合與合作	8	13%
6. 媒介各地方政府與民間單位資源	6	10%
7. 安排各縣市政府業務交流與觀摩	7	11%
8. 加強重視程度，推廣國人對於新住民的認識及友善度	9	15%
9. 其他	0	0%

受訪者認為，為能更有效的推動新住民家庭服務業務，「中央機關」可再給予協助或再精進的前五項依序為：

1. 經費補助(18%)。
2. 專業人才培訓與引進(16%)。
3. 加強重視程度，推廣國人對於新住民的認識及友善度(15%)。
4. 跨部會資源整合與合作(13%)。
5. 安排各縣市政府業務交流與觀摩(11%)。

依前述調查結果，服務站工作者普遍認為，不論是對地方政府或是中央，經費補助仍為其最主要需求；也需在人力及跨部門資源整合方面加強，協助媒合民間團體服務，或透過業務交流或觀摩的方式，實地瞭解各縣市的作業，以精進其服務方案的擬定；另亦需加強宣導國人對於新住民文化的認識與接受度，讓新住民更快融入臺灣社會。

二、新北市新住民家庭服務使用者問卷：

(一) 問卷設計面向：

1. 個人資料，包括來台時間、性別、年齡、教育程度、國籍。
2. 使用情形與意見(服務品質)：

(1) 資訊取得方式：服務站點的獲取管道為何，是否知道有提供哪些服務項目。

(2) 使用感受及建議：現行服務項目的使用情形，是否希望再增加其它服務項目。

(二)作業說明：

1. 調查對象：新住民姐妹至站點接受個案服務或參與活動時，請其協助進行問卷調查。

2. 調查時間與方式：106 年 11 月，採紙本問卷調查方式。

3. 回收情形：回收 27 份有效問卷。

(三)統計結果及建議：

1. 問卷對象個人資料統計：

本次受訪者為 27 位新住民姐妹，國籍為越南籍(63%)較多、印尼籍(19%)次之，以來臺超過 10 年者(37%)居多、1~3 年者(26%)次之，並有超過半數為 20~29 歲(52%)，教育程度以國中(41%)較多、國小以下(26%)次之；職業從事方面，近半數為家管(48%)、其次是服務業(33%)。細部統計資料，如下所列。

題目一、請問新住民姐妹來臺灣的時間有多久？		
超過 10 年	10	37%
1~3 年	7	26%
4~10 年	6	22%
未滿 1 年	4	15%
題目二、性別：		
女	27	100%
男	0	0%
題目三、年齡：		
20~29 歲	14	52%
30~39 歲	7	26%
超過 40 歲	6	22%

題目四、原國教育程度：		
國中	11	41%
國小以下	7	26%
高中職	5	19%
大專以上	4	15%
題目五、國籍：		
越南	17	63%
印尼	5	19%
大陸	3	11%
菲律賓	1	4%
泰國	1	4%
題目六、職業：		
家管	13	48%
服務業	9	33%
上班族	4	15%
其他	1	4%

2. 使用情形與意見統計：

題目七、您從哪裡知道有這個服務中心(站)？（可以複選）		
1. 從其它政府機關或民間單位得知	12	31%
2. 從網站資訊得知	7	18%
3. 用電話（或 1999）詢問得知	1	3%
4. 新聞廣告	1	3%
5. 有親友介紹	14	36%
6. 自己無意間找到	4	10%

依本次調查結果，受訪者得知服務站點的前三個管道來源依序為：

1. 有親友介紹(36%)。
2. 從其它政府機關或民間單位得知(31%)。

3. 從網站資訊得知(18%)。

由前述調查得知，親友及民間與政府單位，為其主要資訊獲取管道(合計占 67%)，建議持續於社區鄰里間廣為宣導新住民服務訊息；另由於網路科技日益發達，建議機關持續強化網站資訊擴充及更新強度，以利新住民朋友快速取得即時且可用的資訊。

題目八、您是透過什麼方式，知道服務中心(站)內所提供的服務項目？(可以複選)		
1. 透過電話詢問工作人員	16	41%
2. 到現場直接詢問工作人員	16	41%
3. 到現場索取簡章或宣傳折頁，但不會直接詢問工作人員	5	13%
4. 其他	2	5%

題目九、(接上一題)透過工作人員說明後，您可以清楚瞭解所提供的服務項目嗎？		
1. 可以清楚瞭解	22	79%
2. 不需要工作人員說明，透過現場的宣傳折頁或海報，就可以清楚瞭解	4	14%
3. 無法清楚瞭解	1	4%
4. 其他	1	4%

受訪者認為以電話詢問(41%)或是親至服務據點現場詢問(41%)，是最能直接瞭解服務內容的途徑；且經向據點的工作人員詢問或透過現場海報等文宣說明即可清楚瞭解的比例高達 93%，僅 1%受訪者無法清楚瞭解，顯示本市各站點的服務資訊揭露與傳達情形良好。

題目十、您覺得來到本市(國)，面對到最大的問題是：(可以複選)		
1. 語言不通，溝通有障礙	24	39%
2. 對於自己的權益，不清楚	13	21%
3. 在男方家庭生活適應上，較不習慣	15	25%

4. 與社區居民互動上較吃力，有疏離感	9	15%
5. 其他	0	0%

題目十一、您最常使用到的服務是什麼：(可以複選)		
1. 社工人員的電話聯繫	14	15%
2. 社工人員的家庭訪視	4	4%
3. 聯誼活動(服務中心或關懷站舉辦的親子活動、家庭聯誼活動)	15	16%
4. 生活融入課程(服務中心或關懷站舉辦的婦女成長課程，例如：電腦、語言、法律、手工藝或技術等課程講座)	18	19%
5. 撥打免付費電話諮詢專線	17	18%
6. 通譯服務	17	18%
7. 東南亞等母國書報、雜誌的閱讀及借閱	9	9%
8. 服務據點內的健身或文教空間及設備的使用	2	2%
9. 其他	0	0%

受訪者認為來到新北市，面對到比較困擾的問題依序為：語言不通致溝通有障礙(39%)、在男方家庭的生活適應問題(25%)及對於自己的權益不清楚(21%)。

另，受訪者最常使用到的前三項服務依序為：

1. 生活融入課程，如：服務中心或關懷站舉辦的婦女成長課程，例如：電腦、語言、法律、手工藝或技術等課程講座(19%)。
2. 撥打免付費電話諮詢專線(18%)。
3. 通譯服務(18%)。

依調查結果得知，日常生活中的溝通及福利資訊，是新住民朋友相當重視的，所以，其常使用通譯服務與免付費電話諮詢專線，來進行相關諮詢；而新住民也經常參與相關婦女成長課程，如電腦、語言、法律、手工藝或技術等課程講座，以利融入臺灣社會生活並培養謀生技能。建議業務單位可持續加強相關課程或講座辦理，並於活動結束後，利用意見調查等

方式瞭解其是否符合使用者實際需求，以做為日後課程辦理參考。

題目十二、您對於工作人員的服務表現是否滿意？		
1. 非常滿意	5	19%
2. 滿意	22	81%
3. 不滿意	0	0%
4. 非常不滿意	0	0%

題目十三、您對於服務中心(站)舉辦的親子、家庭聯誼、成長課程等活動安排是否滿意？		
1. 非常滿意	3	11%
2. 滿意	23	85%
3. 不滿意	1	4%
4. 非常不滿意	0	0%

題目十四、整體而言，您對服務中心(站)所提供的服務滿不滿意？		
1. 非常滿意	4	15%
2. 滿意	23	85%
3. 不滿意	0	0%
4. 非常不滿意	0	0%

依調查結果得知，受訪者不論是對於服務站工作人員抑或是課程的提供，皆有超過九成五以上的滿意度。惟有部分受訪者反映，因為要工作或者是照顧家庭，以至於無法配合活動或課程辦理的時間。建議業務單位可再檢視活動辦理時間，或是協調其它民間團體一同加入提供相關服務，以提供更多時段課程供其選擇及參與，讓更多新住民朋友受益。



新住民姐妹與家人賽前準備



新住民姐妹與家人賽前準備



參賽者一一上台展示解說料理特色



新住民姐妹作品成果-印尼料理

圖 3「幸福女人全家聚」新住民料理交流觀摩 PK 賽 (106/09/25，地點：蘆洲區公所)

第四章 結論與建議

新北市有 10 萬多位新住民，全國新住民人口最多的城市，若再加上有 3 萬多名國中小學童的父母為外國籍者，到 105 年 12 月為止，新北市新住民加上新住民子女的人數即超過 13 萬人，而新住民人口眾多的同時也帶來各式的社福需求。

新住民婦女與其家庭的需求多元，包括夫妻關係適應、身分證件申請、生活諮詢、親職教養、家庭暴力、生活適應、就業訓練等服務，政府於推動新住民家庭業務時，需要持續透過措施精進與宣導，及公私部門資源的整合運用，來提供給新住民朋友符合需求的服務，並加強社會大眾對於新住民議題的重視，以營造友善移民環境。

第一節 研究發現

- 一、不論是哪縣市的新住民家庭服務中心，或者是本市關懷服務站，超過七成是由地方主管局處、中心、服務站共同決定要提供哪些服務項目。
- 二、在決定要提供哪些服務項目時，考量因素主要是「實際服務對象的需求」（中心 67%、服務站 53%），及「經費或人力多寡」（中心 28%、服務站 47%）。雖然中心及服務站的考量因素大致相同，但服務站相對更容易受「經費與人力問題」之影響。
- 三、主要提供的服務項目為「關懷服務（電話與家庭訪視）」及「聯誼活動（辦理親子活動或家庭聯誼活動）」，而這也是中心及服務站工作同仁自認做得最有成效的項目。
- 四、而從本次問卷調查結果顯示，不論是中心或服務站的工作者，或是受訪的新住民朋友本身，皆認為新住民一到臺灣，在「語言溝通、權益及法令資訊獲取、男方家庭或與社區居民生活互動」方面，會較感吃力而需較多時間來適應，工作人員會利用電話關懷及家庭訪視，直接

面對瞭解服務對象的需求與提供適當協助，或是辦理各項聯誼活動來增加新住民姐妹和家人及社區的互動。

- 五、依本次受訪的新住民使用者意見，其主要透過「親友介紹、其它政府與民間單位、網站」得知有新住民家庭服務中心及服務站可以提供服務；且有九成以上透過電話或親赴現場詢問後，即可清楚瞭解機構的服務內容。受訪者最常使用到的服務為「通譯服務、免付費電話諮詢專線及生活融入課程」；對於整體服務的提供，則有九成五以上感到滿意或非常滿意。
- 六、為能更有效推動新住民家庭服務工作，對於地方政府及中央，中心及服務站普遍認為應該在經費、專業人力及跨部門資源整合(包括與民間單位合作)方面再加強，並可透過業務交流或觀摩的方式，實地瞭解各縣市的作法，以精進自身的服務作為。

第二節 結論與建議

- 一、通譯人力的擴充：新住民婦女來到不同國家，首先要面對生活與文化融合的議題，會有個人和婚姻諮商等需求；透過相同語言先讓其瞭解可取得的協助，是最快速讓其適應臺灣社會生活的方法。建議充實通譯人才資料庫的運用和宣傳，研議提高通譯人員的鐘點或交通補助等費用，讓新住民婦女在有福利服務、心理健康或人身安全需求時，求助與溝通管道能夠更為暢通。
- 二、資訊傳遞管道的多元化：新住民姐妹移居到臺灣，對於自身權益及福利資訊的取得，有大量的需求，部分由於中文能力有限，通常得靠親友口耳相傳才能得知相關服務；而除了文宣折頁、網路與電視等傳遞方式外，如何讓新住民朋友能更加方便快速取得訊息，亦需同步納入考量。建議媒合民間資源協助，多加利用基層單位如區公所或於公有市場內空間設置新住民服務據點，加強宣導相關訊息和程序。另可參考部分團體成立 Line 群方式，定期將政府相關表單及資訊翻譯成東

南亞文字並透過 Line 群推播，讓加入群組的新住民直接接收到相關資訊。

- 三、新住民業務工作者自我技能提升，及社會風氣養成：初來到臺灣的新住民朋友，一切都要從頭開始適應，面對身分及語言和文化的不同，必須給予其時間與空間。建議從事新住民服務工作的人員，透過不斷提升對於多元文化的敏感度，以察覺服務對象真正需求，並持續結合民間單位資源，如相關社團、機構或大專院校等，以因應公部門經費人力普遍不足問題；另亦可多辦理跨縣市業務觀摩，透過經驗交流來精進自身服務措施，以提供使用者更適切的服務。此外，政府部門也應鼓勵社會大眾學習與尊重多元文化，營造友善的互動環境，不讓新住民因為國籍或身份而感到自卑，幫助新住民朋友真正成為「住」民。

第三節 後續研究建議方向

- 一、有關新住民家庭服務中心與服務站之間的組織關係，雖說服務站較屬於地區性的單位，而家庭服務中心為一整合單位，但實質上服務站跟中心無直接從屬關係，家庭中心似乎較難實際發揮整合的效用，加上各服務站(尤其是民間團體部分)多為兼辦外籍配偶業務，其服務功能可能又會因各站點人員重視程度而有落差。
- 二、新住民家庭服務中心處於雙重主管機關管轄的狀態（移民署、地方政府），而其管轄主管機關是否因負經費補助之責，而只偏重或僅發揮審核之效用，未能給予較明確的輔導或指導。
- 三、新住民家庭服務中心，和市府性質相似單位間的合作及資源共用方面：新住民家庭服務中心、區域型社會福利服務中心、婦女服務中心等單位，於業務及服務提供上之銜接關係與資源整合運用可行性探討。

參考文獻

- 一、內政部移民署(2016)，新住民施政成果及展望，行政院第 3487 次會議資料。
- 二、新北市政府主計處(2016)，105 年 12 月統計速報指標。
- 三、顧美俐(2014)，新北市婦女需求調查，輔仁大學。
- 四、趙祥和(2016)，外籍配偶社區服務據點服務模式、執行成效與因應策略之研究，國立暨南國際大學。
- 五、曾中明、楊筱雲、王琇誼(2007)，外籍配偶家庭服務中心運作現況與展望，衛生福利部社會及家庭署社區發展季刊 119 期。
- 六、內政部移民署 104 年年報。
- 七、內政部社會司(2006)，外籍配偶家庭服務中心簡介－內政部設置外籍配偶家庭服務中心實施計畫。
- 八、新北市政府社會局(2016)，中華民國 105 年新北市社會事業統計年報。
- 九、新北市政府主計處(2017)，從生活狀況看新北市新住民服務政策。
- 十、楊永年(2014)，外籍配偶照顧輔導體系成效之研究，財團法人成大研究發展基金會基金會。
- 十一、陳俊廷，〈全國首座新移民專案辦公室 陳菊：歡迎姐妹感受家鄉溫暖〉(民報 Taiwan People News，2014-10-20)。

附錄

附錄一 新住民照顧服務措施

內政部 105 年 3 月 15 日 台內移字第 1050961229 號函修正

重點工作	理念	具體措施	主辦機關	協辦機關	預定完成期限
生活適應輔導	協助解決新住民因文化差異所衍生之生活適應問題，俾使迅速適應我國社會。	一、加強推廣生活適應輔導班及活動，充實輔導內容、教材與教學方法，加強種子教師跨文化培訓，鼓勵家屬陪同參與。	內政部	陸委會 教育部 衛福部 勞動部 輔導會 地方政府	經常性業務
		二、提供新住民生活適應輔導相關諮詢資料服務窗口。	內政部	外交部 教育部 陸委會 衛福部 地方政府	經常性業務
		三、強化新住民家庭服務中心及移民署各縣市服務站功能，成為資訊溝通與服務傳遞平台。	內政部 衛福部	地方政府	經常性業務
		四、加強移民照顧服務人員之訓練，提升對新住民服務之文化敏感度及品質。	各部會	地方政府	經常性業務
		五、結合民間團體之資源，強化移民輔導網絡與溝通平臺，發展地區性新住民服務措施，提供新住民社區化之服務據點及轉介服務，強化社區服務功能。	內政部 衛福部	陸委會 地方政府	經常性業務
		六、提供民事刑事訴訟法律諮詢及通譯服務。	法務部 內政部	地方政府	經常性業務
		七、加強聯繫促請相關國家駐華機構對外籍配偶之諮商、協助，並加強對外國提供國內相關資訊，提升我國國際形象。	外交部	內政部	經常性業務

重點工作	理念	具體措施	主辦機關	協辦機關	預定完成期限
		八、強化入國前輔導機制，與各該國政府或非政府組織合作，提供來臺生活、風俗民情、移民法令、人身安全及相關權利義務資訊，妥善運用國內各機關(構)編製之文宣資料作為輔導教材，以期縮短外籍配偶來臺後之適應期。	外交部	內政部 教育部 衛福部	經常性業務
		九、強化通譯人才培訓。	各機關	地方政府	經常性業務
醫療生育保健	規劃提供新住民相關醫療保健服務，維護健康品質。	一、輔導新住民加入全民健康保險。	衛福部	地方政府	經常性業務
		二、提供周延之生育遺傳服務措施減免費用之補助。	衛福部	地方政府	經常性業務
		三、提供新住民孕婦一般性產前檢查服務及設籍前未納入健保者產前檢查之服務及補助。	衛福部	地方政府	經常性業務
		四、宣導國人及外籍配偶婚前進行健康檢查。	外交部		經常性業務
		五、辦理新住民健康照護管理，促進身心健康環境之建立，製作多國語版衛生教育宣導教材，規劃辦理醫療人員多元文化教育研習與活動。	衛福部	地方政府	經常性業務
保障就業權益	保障新住民工作權，以協助其經濟獨立、生活安定。	一、提供新住民就業服務，包含求職登記、就業諮詢、辦理就業促進研習及就業推介。	勞動部	地方政府	經常性業務
		二、提供職業訓練，協助新住民提升就業及創業能力。	勞動部	地方政府	經常性業務

重點工作	理念	具體措施	主辦機關	協辦機關	預定完成期限
提昇教育文化	加強教育規劃，協助提昇新住民教養子女能力。	一、加強新住民及其子女教育規劃，培育多元文化課程師資。	教育部	地方政府	經常性業務
		二、強化新住民家庭教育以提升其教育子女之知能，並將跨國婚姻、多元家庭及性別平等觀念納入家庭教育宣導。	教育部	地方政府	經常性業務
		三、辦理新住民之成人基本教育研習班，以培養文化適應及生活所需之語文能力，並進一步作為進入各種學習管道，取得正式學歷之基礎。	教育部	地方政府	經常性業務
		四、辦理新住民成人基本教育師資研習及補充教材研發，並將教材上網資源分享，以提升教學品質。	教育部	地方政府	經常性業務
協助子女教養	積極輔導協助新住民處理其子女之健康、教育及照顧工作，並對發展遲緩兒童提供早期療育服務。	一、將新住民子女全面納入嬰幼兒健康保障系統。	衛福部	地方政府	經常性業務
		二、加強辦理新住民子女之兒童發展篩檢工作。	衛福部	地方政府	經常性業務
		三、對有發展遲緩之新住民子女，提供早期療育服務。	衛福部	教育部 地方政府	經常性業務
		四、加強輔導新住民子女之語言及社會文化學習，提供其課後學習輔導，增加其適應環境與學習能力。	教育部	地方政府	經常性業務
		五、繼續結合法人機構及團體，補助辦理外籍配偶弱勢兒童及少年社區照顧服務及親職教育研習活動。	衛福部		經常性業務

重點工作	理念	具體措施	主辦機關	協辦機關	預定完成期限
		六、定期辦理教育方式研討會，與地方政府教育局及學校教師研討最適合新住民子女之教育方式，提供更適當之教育服務。	教育部	地方政府	經常性業務
人身安全保護	維護受暴新住民基本人權，提供相關保護扶助措施，保障人身安全。	一、整合相關服務資源，加強受暴新住民之保護扶助措施及通譯服務。	內政部 衛福部 外交部 教育部 地方政府	法務部	經常性業務
		二、參與保護性案件服務之相關人員，應加強並落實家庭暴力防治教育訓練。	內政部 衛福部 外交部 教育部 地方政府	法務部	經常性業務
		三、加強受暴新住民緊急救援措施，並積極協助其處理相關入出境、居停留延期等問題。	內政部	地方政府	經常性業務
		四、加強新住民人身安全預防宣導。	衛福部 地方政府		經常性業務
健全法令制度	加強查處違法跨國（境）婚姻媒合之營利行為及廣告，並蒐集新住民相關研究統計資料。	一、加強查處違法跨國（境）婚姻媒合之營利行為及廣告。	內政部	通傳會 陸委會 公平會 消保會 經濟部	經常性業務
		二、持續蒐集並建立相關統計資料，作為未來政府制定相關政策之依據。	內政部	教育部 衛福部 陸委會 勞動部	經常性業務
		三、每半年檢討各機關辦理情形，並規劃辦理整體績效評估。	內政部	各主、協辦機關	經常性業務
落實觀念宣導	加強宣導國人建立族群平等與相互尊重接	一、加強外籍配偶申請來臺審查機制，推動面談、追蹤、通報及家戶訪查	外交部	內政部	經常性業務

重點 工作	理念	具體措施	主 辦 機 關	協 辦 機 關	預定完 成期限
	納觀念，促進異國通婚家庭和諧關係，並建立必要之實質審查機制。	機制，並提供及時服務資訊。			
		二、加強大陸配偶申請來臺審查機制，除採形式審查外兼採實質審查，推動面談、追蹤、通報及家戶訪查機制，並提供及時服務資訊。	內政部	陸委會	經常性業務
		三、運用各種行銷管道，協助宣導國人相互尊重、理解、欣賞、關懷、平等對待及肯定不同文化族群之正向積極態度，並鼓勵推廣多元文化及生活資訊。	各部會	地方政府	經常性業務
		四、推動社區或民間團體舉辦多元文化相關活動，鼓勵學生與一般民眾參與，促使積極接納新住民，並使國人建立族群平等與相互尊重接納之觀念。	教育部	地方政府	經常性業務
		五、推廣文化平權理念；補助民間辦理新住民相關計畫或活動。	文化部		經常性業務
		六、推廣新住民多元文化，辦理新住民相關文化活動，並推動與新住民母國之文化交流，增進國人對其文化的認識。	文化部		經常性業務

附錄二 內政部設置外籍配偶家庭服務中心實施計畫

外籍配偶家庭服務中心簡介－內政部設置外籍配偶家庭服務中心實施計畫

內政部社會司

95.01.19

壹、前言

外籍配偶在台人數逐年增加，面對離鄉背井之後的孤立，以及不同民情風俗、語言、文化等社會環境，常因此衍生許多生活適應、經濟扶助、親職教育、就業輔導、人身安全、支持性網絡等需求。近年來，政府與民間已陸續提供許多服務措施與方案，以促進外籍配偶及其家庭的生活適應與社會功能，考量各類服務常因主辦機關不同而顯得分散與片段，無法立即而有效地滿足外籍配偶及其家庭之多元需求，爰擬補助各地方政府設立「外籍配偶家庭服務中心」，運用專業人力與個案管理方法，以家庭為處遇焦點，統整、建置外籍配偶資源服務網絡，提供整合性之全方位服務，加強社區對外籍配偶其家庭的接納與服務能力，強化外籍配偶及其家庭運用資源的能力與意願，俾更有效並積極滿足外籍配偶及其家庭之多元性需求。

貳、依據

外籍配偶照顧輔導基金收支保管及運用辦法第4條規定。

參、目標

- 一、加強外籍配偶家庭服務中心個案發掘與個案處遇能力，並建立執行績效評估指標。
- 二、建構符合外籍配偶及其家庭需求，並以其家庭為中心之社會福利資源服務網絡；著重外籍配偶個人、家庭與生態環境間的互動關係，以系統化解決其多重問題。

三、設立社區服務據點，強化社區對外籍配偶及其家庭之接納與服務能力，落實基層福利服務。

肆、計畫內容

設置外籍配偶家庭服務中心計畫除依一般計畫體例外，應包括下列內容：

一、基本資料----

(一) 說明辦理方式(可採下列方式之一辦理)：

1. 新設外籍配偶家庭服務中心：

由各地方政府利用現有閒置場所設置外籍配偶家庭服務中心。

2. 擴充現有服務中心功能：

由各地方政府擴充現有服務中心之服務與功能，增加該中心對外籍配偶及其家庭之服務人力與效能。

(二) 說明外籍配偶家庭服務中心之設置地點(申請場地租借費者並應檢附租賃契約或證明)、服務區域範圍；工作人員配置方式、工作內容等。

二、合作團隊----

說明團隊成員，以及團隊合作與運作方式等。

三、需求評估----

針對當地外籍配偶及其家庭，確實掌握其人口組成與特性，並評估其需求(如一般需求與特殊需求)。

四、盤點並統整資源----

外籍配偶家庭服務中心應搭配社區服務據點計畫推動辦理。

(一) 相關服務資源盤點：說明、統整該直轄市、縣市公私部門之外籍配偶及其家庭相關福利服務(公部門包括社政、衛政、教育、戶政、民政等系統)。

(二) 服務資源架構與配置之統整：依據需求評估統整相關服務資源之架構、配置與連結，並形成服務網絡。

五、建置相關服務與方案----

(一) 關懷與訪視----

1. 一般性電訪：蒐集外籍配偶及其家庭需求資料、轉知各項服務方案之訊息、發現個案並轉介。
2. 家庭訪視：針對電訪或其他管道轉介之危機或待協助個案進行家庭訪視，並視需要提供相關資源服務，或轉介個案管理服務。

(二) 個案管理服務-----即依據外籍配偶及其家庭之個別需求擬定個別的處遇計畫，包括：訪視輔導、相關資源服務之連結與轉介、個案資料建檔等。

(三) 整合、連結社區服務據點-----為使外籍配偶家庭服務中心之服務觸角得以深入社區，應連結、整合轄內外籍配偶社區服務據點之設置（參酌附件一），使服務據點除具備休閒、聯誼等功能外，更成為家庭服務中心個案發掘、諮詢、轉介之窗口；建立以家庭服務中心為主，向外輻射發展之完整與社區化之服務輸送網絡。

(四) 資源支持服務網絡-----根據外籍配偶及其家庭個別處遇計畫之相關所需資源，逐步建構包括：個人支持、家庭支持、社會支持、資訊支持、經濟支持等相關服務與資源網絡。

六、成效評估----

針對外籍配偶家庭服務中心所提供之各項服務與方案訂定執行方式與評估量化指標，並以可測量之方式明確呈現各項服務方案預期達成目標（參酌附件二）。

七、計畫經費

編列合理之計畫經費明細；計畫經費應符合設置外籍配偶家庭服務中心計畫所列項目，並應敘明用途、單價、數量等。專業服務費不包括勞健保及離職儲金等費用；專業人員並應檢附學經歷證件，且敘明工作內容。

伍、計畫執行方式

一、本案補助各地方政府提報計畫辦理。

二、處理流程

- (一) 申請----各地方政府依據其需求、本實施計畫與「外籍配偶照顧輔導基金補助經費補助項目及基準」(參酌附件三)，撰擬計畫函送基金管理委員會審查。
- (二) 審核----各地方政府提送基金管理委員會之申請計畫，由主辦單位就其基本資料、合作團隊、需求評估、盤點並統整資源、建置相關服務與方案、成效評估、計畫經費等項，進行審核並研擬審查意見後，送基金管理委員會進行複審。經核准補助者，則由基金管理委員會核撥補助款至各地方政府執行。
- (三) 考核與核銷----各地方政府應訂定各項服務方案執行評估量化指標、預期達成目標，定期函報外籍配偶家庭服務中心有關補助經費執行狀況考核表，並於計畫執行完畢 15 日內檢具原始憑證、成果執行報告及相關資料送基金管理委員會辦理核銷。

陸、計畫期程

本計畫自民國 94 年 3 月至 103 年 12 月止，以 10 年為期程，分

三階段辦理：

期程	94.03-96.12	97.01-100.12	101.01-103.12
階段	開辦宣導階段	擴充協調階段	整合完備階段
重點工作	1. 輔導、補助各地方政府分別於轄區內設置 1 處外籍配偶家庭服務中心： (1) 強化各家庭服務中心個案發掘、個案處遇與提供個案管理服務之能力，並建立執行績效之評估量化指標。 (2) 完成現有外籍配偶相關資源之盤點與統整等工作，並持續建置相關服務方案與資源網絡，提供整合性之服務。	1. 持續推動全國各鄉鎮設置外籍配偶社區服務據點，至 100 年度，預計設置 250 個服務據點。 2. 協助各地方政府持續建置並整合以外籍配偶及其家庭需求為導向之社會福利資源與服務方案網絡。 3. 建立外籍配偶家	1. 完成全國各鄉鎮設置外籍配偶社區服務據點，至 103 年度，預計設置 368 個服務據點(平均每個鄉鎮設置 1 處)，並與家庭服務中心形成整體之服務輸送網絡。 2. 協調、整合各項服務網絡體系，建立科技整合服務網

	2. 推動設置外籍配偶社區服務據點： (1) 為使家庭服務中心之服務觸角得以深入社區，家庭服務中心應連結、整合轄內外籍配偶服務據點之設置，建立完整與社區化之服務輸送網絡；使服務據點除提供休閒、聯誼等功能外，更成為家庭服務中心個案諮詢、服務與轉介之窗口。 (2) 推動全國各鄉鎮設置外籍配偶社區服務據點，至 96 年度，預計設置 120 個服務據點。	庭服務中心之溝通聯繫網絡，促進相關資源、訊息、服務經驗之傳遞與連結。	絡及公私部門夥伴式服務機制。 3. 合理分配服務資源，縮短各地方政府推動外籍配偶相關工作的城鄉差距。 4. 培植各地方政府規劃與執行能力；並輔導各地方政府逐步接手辦理未來外籍配偶家庭服務中心之持續運作與發展。
--	---	---	---

柒、預期效益

- 一、提升各地方政府以外籍配偶家庭為中心之服務人力與能力，並達成各項處遇與方案服務之執行指標績效。
- 二、設立 25 個外籍配偶家庭服務中心與 368 個外籍配偶社區服務據點，建立全國之服務輸送網絡，提升資源的便利性與可近性。
- 三、建立科技整合服務網絡及公私部門夥伴式服務機制，強化外籍配偶家庭服務中心跨部門之間橫向與縱向的統合協調與資源整合工作。
- 四、縮短外籍配偶服務與資源分配使用之城鄉差距，更有效並積極地滿足外籍配偶及其家庭之多元需求、提升其解決問題與生活適應之能力。

附錄三 各直轄市、縣(市)新住民家庭服務中心一覽表

序號	縣市	中心名稱	地址	服務時間
1	新北市	新北市新住民家庭服務中心	新北市三重區溪尾街 73 號 6 樓	週一至週五 08:30-12:30 13:30-17:30
2	臺北市	臺北市新移民婦女暨家庭服務中心	臺北市大同區迪化街 1 段 21 號 7 樓	週二至週六 09:00-18:00
3	桃園市	桃園家庭服務中心 (服務區域：桃園區)	桃園區陽明三街 33 號 4 樓	
4		中壢家庭服務中心 (服務區域：中壢區)	中壢區元化路 159 號 1 樓	
5		平鎮家庭服務中心 (服務區域：平鎮區)	平鎮區延平路一段 168 號 3 樓	
6		八德家庭服務中心 (服務區域：八德區)	八德區介壽路二段 73 號	
7		楊梅家庭服務中心 (服務區域：楊梅區)	楊梅區大華街 1 號	
8		蘆竹家庭服務中心 (服務區域：蘆竹區)	蘆竹區南崁路 152 號 3 樓	
9		龜山家庭服務中心 (服務區域：龜山區)	龜山區自強南路 97 號 2 樓	
10		龍潭家庭服務中心 (服務區域：龍潭區)	龍潭區干城路 19 巷 30 號	
11		大溪家庭服務中心 (服務區域：大溪區)	大溪區中正路 56 號	
12		大園家庭服務中心 (服務區域：大園區)	大園區和平東路 89 號 3 樓	
13		新屋家庭服務中心 (服務區域：新屋區)	新屋區中山路 370 號 3 樓	
14		觀音家庭服務中心 (服務區域：觀音區)	觀音區信義路 52 號	
15		復興家庭服務中心 (服務區域：復興區)	復興區羅浮里合流 6 號	
16	臺中市	臺中市新住民家庭服務中心	臺中市北屯區旱溪西路三段 260 號	週二至週六 09:00-17:30

17		臺中市山線新住民家庭服務中心 (服務主要範圍：豐原、后里、東勢、新社、潭子、大雅、石岡、神岡、和平區)	臺中市豐原區明義街 46 號	週一至週五 08：30~17：30
18		臺中市海線新住民家庭服務中心 (服務主要範圍：大甲、清水、梧棲、沙鹿、外埔、大安、大肚、龍井區)	臺中市大甲區水源路 169 號 2 樓	週一至週五 08：00~17：00 週六 08：00~12：00
19		臺中市大屯新住民家庭服務中心 (服務主要範圍：太平、大里、霧峰、烏日區)	臺中市大里區新光路 32 號	週一至週五 09：00~18：00
20	臺南市	第一新住民家庭服務中心 (服務區域：新營區、鹽水區、白河區、柳營區、後壁區、東山區、北門區、學甲區、將軍區、佳里區、西港區、七股區)	臺南市新營區民權路 61 號 3 樓	
21		第二新住民家庭服務中心 (服務區域：東區、南區、中西區、北區、安平區、安南區、永康區)	臺南市安平區中華西路二段 315 號 7 樓	
22		第三新住民家庭服務中心 (服務區域：麻豆區、下營區、六甲區、官田區、安定區、新市區、善化區、玉井區、楠西區、南化區、左鎮區、仁德區、歸仁區、關廟區、龍崎區、大內區、新化區、山上區)	臺南市關廟區文衡路 111 號	
23	高雄市	新住民家庭服務中心 (服務區域：三民區、左營區、小港區、前鎮區、新興區、苓雅區、楠梓區、鼓山區、旗津區)	高雄市苓雅區凱旋二路 5 號	週二至週日 08:30-12:00 13:00-17:30 (週一及國定假日休館)

24		鳳山新住民家庭服務中心 (服務區域：鳳山區、大寮區、仁武區、林園區)	高雄市鳳山區大東二路 100 號	週一至週五 09:00-18:00
25		旗山新住民家庭服務中心 (服務區域：甲仙區、內門區、美濃區、六龜區)	高雄市旗山區中正路 199 號	週一至週五 09:00-12:00 13:30-17:30
26		岡山新住民家庭服務中心 (服務區域：橋頭區、岡山區)	高雄市岡山區竹圍南街 99 號	週一至週五 09:00-12:00 13:30-17:30
27		路竹新住民及婦女家庭服務中心 (服務區域：路竹區)	高雄市路竹區中正路 51	週二至週日 09:00-12:00 13:30-17:00 (週一及國定假日休館)
28	基隆市	基隆市政府國際家庭服務中心	基隆市安樂區麥金路 482 號 5 樓	週一至週五 8:00~12:00 13:30~17:30
29	新竹市	新竹市新住民家庭服務中心	新竹市建功一路 49 巷 14 號 3 樓	週一至週五 08:00-12:00 13:00-17:00
30	新竹縣	新竹縣新住民家庭服務中心	新竹縣竹北市縣政二路 620 號	週一至週五 08:00-17:30
31	苗栗縣	苗栗縣新移民家庭服務中心	苗栗縣苗栗市為公路 456 號 3 樓	
32		苗栗縣新移民家庭服務中心	頭份鎮中正一路 532 號	
33	彰化縣	彰化縣外籍配偶家庭服務中心	彰化縣彰化市南郭路一段 60 號 4 樓	星期一至星期日 (國定假日休館) 09:00~12:00 13:00~18:00
34	南投縣	外籍配偶家庭服務中心	南投市南崗二路 85 號	
35	雲林縣	雲林縣新住民家庭服務中心	雲林縣斗六市府文路 22 號	週一至週五 08:30~17:30
36	嘉義市	嘉義市新住民家庭服務中心	嘉義市德安路 6 號後棟 4 樓	週一~週五 08:00~12:00 13:30~17:30

37	嘉義縣	嘉義縣外籍配偶家庭服務中心	嘉義縣太保市中正路 236 號	週一至週五 08:00-12:00 13:00-17:00
38	屏東縣	屏東區新住民家庭服務中心 (服務區域：屏東市、高樹鄉、里港鄉、九如鄉、鹽埔鄉、長治鄉、麟洛鄉、霧台鄉、三地門鄉)	屏東市大連里德豐街 106 號	週一至週五 08:00-17:30
39		潮州區新住民家庭服務中心 (服務區域：萬丹鄉、竹田鄉、內埔鄉、萬巒鄉、潮州鎮、新埤鄉、瑪家鄉、泰武鄉)	屏東縣潮州鎮光澤巷 16 號	週一至週五 08:30-17:30
40		東港區新住民家庭服務中心 (服務區域：新園鄉、崁頂鄉、東港鎮、南州鄉、佳冬鄉、琉球鄉、林邊鄉、來義鄉、春日鄉)	屏東縣東港鎮興東路 201 號 2 樓	週二至週六 08:30-18:00
41		恆春區新住民家庭服務中心 (服務區域：枋寮鄉、枋山鄉、車城鄉、恆春鎮、滿州鄉、獅子鄉、牡丹鄉)	屏東縣恆春鎮恆南路 158 號	週一至週五 08:30-18:00
42	宜蘭縣	宜蘭縣築親庭福利服務中心—宜蘭中心	宜蘭市農權路 3 段 11 巷 3 號	週一至週五 08:30~17:30(夏令) 08:00~17:00(冬令)
43		宜蘭縣築親庭福利服務中心—羅東中心	宜蘭縣羅東鎮天祥路 171 號 3 樓	週一至週五 08:30~17:30(夏令) 08:00~17:01(冬令)
44		宜蘭縣築親庭福利服務中心—礁溪中心	宜蘭縣礁溪鄉礁溪路四段 126 號	週一至週五 08:30~17:30(夏令) 08:00~17:02(冬令)
45		宜蘭縣築親庭福利服務中心—蘇澳中心	宜蘭縣蘇澳鎮隘丁里隘丁路 36 號 3 樓	週一至週五 08:30~17:30(夏令) 08:00~17:03(冬令)

46	花蓮縣	花蓮縣新住民家庭服務中心	花蓮縣花蓮市府後路 8 號 C 棟 1 樓	週一至週五 08:00-12:00 13:30-17:30
47	臺東縣	臺東縣新住民家庭服務中心	台東市中正路 103 號 2 樓	週一至週五 8:00~17:30
48	澎湖縣	澎湖縣新住民服務中心	澎湖縣馬公市中華路 242 號 3 樓	週一至週五 (國定假日休館) 08:00~12:00 13:30~17:30
49	金門縣	金門縣外籍配偶家庭服務中心	金門縣金湖鎮瓊徑路 35 號	週一至週五 8:00~12:00 13:30~17:30
50	連江縣	連江縣外籍配偶家庭服務中心	連江縣南竿鄉清水村 131 號 5 樓	週一至週五 8:00~17:30

資料來源：106/12 衛生福利部網站下載

附錄四 新住民發展基金評核實施計畫

新住民發展基金評核實施計畫

中華民國 97 年 8 月 29 日台內移字第 09710277038 號函頒
中華民國 99 年 6 月 15 日台內移字第 0990932325 號函修正
中華民國 104 年 4 月 16 日台內移字第 1040952073 號函修正第 7 點規定
中華民國 105 年 3 月 10 日台內移字第 1040952073 號函修正第 1、2、4 點規定
中華民國 106 年 7 月 4 日台內移字第 1060952740 號函修正第 4、7、9 點規定

一、目的：

- (一) 評核並督導新住民發展基金（以下簡稱本基金）補助經費之接受補助單位，確實依申請計畫執行補助經費，以有效運用本基金，發揮照顧輔導之效能。
- (二) 瞭解本基金接受補助單位之實際執行績效，以作為推動照顧輔導服務及辦理獎懲之依據。

二、主辦單位：

新住民發展基金管理會（以下簡稱本會）。

三、評核期間：

評核以每年五月至十月間辦理為原則。

四、評核對象：

- (一) 評核分為初評及複評。
- (二) 初評對象為評核年度之前一年一月一日起至十二月三十一日止應辦理核銷之補助案件。但年度性之新住民社會安全網絡服務計畫之執行情形，得具體敘明理由，經本會審議同意核准後，得免予列入複評。
- (三) 複評對象：
 - 1. 初評分數前百分之五。
 - 2. 初評分數後百分之十。
 - 3. 補助金額新臺幣一百萬元以上。
 - 4. 初評顯有疑義。
 - 5. 其他於本會審議時決議需納入複評之受補助案件。
- (四) 新住民家庭服務中心補助案件全數列為複評對象，評核等級甲

等以上者，得每二年評核一次。

(五) 帳務稽查：

針對複評對象，依新住民發展基金補助作業要點（以下簡稱本基金補助作業要點）第十點第四款規定，進行帳務稽查。

五、評核小組成員：

由本會委員及業務相關人員組成評核小組；必要時得另邀專業公信人士及相關機關（單位）派員參加。

六、評核分組：

(一) 主辦單位於實施評核前，彙整各接受補助單位之成果報告、執行概況評核表、自評表（如附件一）、計畫書之書面資料，並依第五點第二款之接受補助單位區域造冊、註記優缺點。

(二) 本會委員依前款之受補助案件區域進行分組初評並填寫初評表（如附件二）。

(三) 依第五點第三款及第四款規定選取複評案件，製作年度複評清冊，再依接受評核單位之區域進行複評。由本會委員自行選擇參與組別，並由各組委員推舉分組召集人。參與評核之人員應遵守利益迴避原則，以維評核之客觀公正。

(四) 進行評核前應辦理評核會議，以利評核標準之一致性。

七、複評程序及內容：

(一) 評核地點：

1. 中央政府（含三級以上行政機關及所屬各級學校）及全國性或省級立案民間團體就近於所在地之直轄市、縣（市）政府接受複評。但所在地位於臺北市者得實地接受複評。
2. 直轄市政府（含局、處等一級機關及所屬各級學校）、縣（市）政府（含局等一級機關及所屬各級學校）及民間團體經由直轄市、縣（市）政府核轉者，於該直轄市、縣（市）政府所在地接受複評。
3. 依本基金補助作業要點第十點第四款第五目規定，由接受委託之會計師辦理帳務稽查工作。

(二) 主辦單位應於複評二十日前通知接受複評單位；接受複評單位應於複評當日備妥相關資料以供評核，惟不得提供與補助計畫或評核無關之物品。

(三) 複評評核內容：

1. 計畫執行。
2. 帳務管理。
3. 行政管理。
4. 計畫效益評估。
5. 帳務稽查。

(四) 複評流程：

1. 實地評核：

(1) 受複評單位簡報：含人員介紹及相關作業簡報。

(2) 實地訪視及書面資料查閱。

(3) 綜合座談。

2. 帳務稽查由接受委託之會計師辦理。

(五) 分組複評時，應有三名以上委員出席，方得成行；受複評單位之相關人員應陪同複評小組成員進行評核。

(六) 計畫效益評估應由參與複評之委員填寫複評表並依複評表格式（如附件三），研提優、缺點及應改進事項，送本會彙整；外籍配偶家庭服務中心部分需具備社工專業能力項目，授權衛生福利部社會及家庭署進行評核。

(七) 計畫執行、帳務管理及行政管理部分，由幕僚單位依複評表格式（如附件三）派員進行評核。

(八) 帳務稽查由幕僚單位彙整委託會計師稽查之報告書內容，予以評定分數。

八、評核申復、決審會及檢討會：

(一) 本會複評作業完竣後，應通知接受複評單位複評優、缺點意見，接受複評單位得於文到十五日內提出回復意見。

(二) 評核決審會應由參加複評之本會委員組成，就複評結果（計畫

執行、帳務管理、行政管理、計畫效益評估及帳務稽查) 進行審閱並決定複評分數等級，其結果提報本會確認。

(三) 本會於年度評核作業完成後，得辦理評核檢討會，檢視年度評核作業，並提出下年度評核改進方案。

九、複評分數等級：

(一) 九十分以上者，列為優等，函請所屬機關予以獎勵或由內政部予以公開表揚。

(二) 八十分以上未滿九十分者，列為甲等，不予獎懲。

(三) 七十分以上未滿八十分者，列為乙等，函請受評核單位依檢討意見改進。

(四) 未滿七十分者，列為丙等。接受評核之受補助單位為各級政府機關，函請懲處其相關辦理人員；接受評核之受補助單位為民間團體，依其情節輕重，納入加強輔導或停止申請補助一年至五年。

十、評核列為優等之接受補助單位，應配合本會辦理各項宣導、成果發表或檢討會等，並公開發表執行績效及作法，所需相關經費由本基金支應。

十一、評核經費：

由當年度本基金預算一般行政管理計畫項下支應，按實核銷。

附錄五 新北市各局處新住民相關事務聯絡窗口一覽表

單位	承辦人 姓名	聯絡電話	備註
教育局	陳惠玉	29603456 分機 2574	新住民子女教育輔導計畫、新住民子女獎助學金等。
民政局 (戶政科)	許家鈞	29603456 分機 8016	外配生活適應班、歸化國籍、戶籍登記、結婚登記等。
社會局 (社區發展與婦女福利科)	廖芷敏	29603456 分機 3623	新住民家庭服務中心、設籍前外籍配偶遭逢特殊境遇相關福利及扶助等。
勞工局 (就服中心)	陳宛宜	89692166 分機 1134	新住民就業諮詢、就業輔導、訓練與媒合等。
衛生局 (健康管理科)	楊淑雅	22577155 分機 1423	新住民婦女健康篩檢、新生兒先天性代謝篩檢、全民健保、產前與產後諮詢服務。
警察局	楊宗倫	22286033 分機 5590	受理新住民家庭暴力案件、新住民家戶訪視、人身安全維護等。
交通局 (運管科)	洪瑞霖	29603456 分機 6885	宣導新住民交通安全及輔導新住民汽機車駕駛執照諮詢與服務等。
國際多元服務櫃檯	29603456 或新北市直撥 1999 分機 5125(菲律賓語/英語服務) 5126(越南語服務) 5122(印尼語服務) 5123(泰國語服務) 5100(緬甸語服務)		提供本市新住民單一服務窗口，6國語言（中、英、越、印、泰、緬）臨櫃通譯、轉介服務、電話諮詢及法律服務等四大面向服務。

資料來源 多元文化教育資源網：服務資源>諮詢服務

附錄六 新住民輔導相關措施及資源



104年度 新北市政府 新住民輔導相關措施及資源 一覽表







就業服務

服務項目	服務內容	單位	聯絡方式
就業諮詢服務	提供新住民求職登記、就業諮詢及工作媒合等就業相關訊息與推介就業服務。	就業服務中心所屬各就業服務站臺	三重 (02)2976-7157 五股 (02)2298-8527 新莊 (02)2206-6196 永和 (02)2923-7590 樹林 (02)2681-9453 汐止 (02)8692-3963 淡水 (02)2629-7334 新莊公所 (02)2991-6380 蘆洲 (02)8285-8397 市府 (02)8968-1924 泰山 (02)2900-8627 八里 (02)2619-5714
職前準備班	協助新住民職前準備課程。		
陪同翻譯服務	由翻譯人員至新住民就業職場協助翻譯。	就業服務中心	陳小姐 (02)8969-2166 分機 1134
職業訓練	免費提供失業或待業之新住民職訓課程。	職業訓練中心	劉小姐 (02)8969-2150 分機 2125

課程及研習

服務項目	服務內容	單位	聯絡方式
新住民成人基本學習專班	「72 小時華語學習專班」、「72 小時閩南語學習專班」課程。	教育局	施小姐 (02)2960-3456 分機 2581 請至「多元文化教育資源網」查詢開課資訊。 網址： http://www.multiculture.ntpc.edu.tw/
新住民技職專班	技職教育專班，協助考取丙級證照。		
通譯人員培訓課程	培訓新住民通譯人員，結業學員登錄於內政部移民署通譯人才資料庫中。		
新住民母語師資培訓	培訓本市東南亞語師資（及教學人力）。		
母語傳承課程	分為學校團體開班及在家自學，教導新住民子女母國語言。		
新住民子女華語補救課程	協助曾在國外居住數年後返國就學，且缺乏基礎華語表達溝通能力之新住民子女，學習並增進其華語文能力，進而縮短學習落差及適應學校生活。		林小姐 (02)2960-3456 分機 2574
職業訓練	免費提供失業或待業之新住民職訓課程。	職業訓練中心	劉小姐 (02)8969-2150 分機 2125
生活適應輔導班	開設多元性生活化的實用課程（如認識臺灣習俗及禁忌、人際關係溝通、嬰幼兒照顧等），以提升新住民在臺生活適應能力。	各戶政事務所	許先生 (02)2960-3456 分機 8016

福利措施

服務項目	服務內容	單位	聯絡方式
新住民婦女健康篩檢計畫	一、對象： 本市新住民婦女（與國人婚配之外籍與大陸配偶），三年內未接受過本市新住民婦女健康篩檢者，並以新入境、或一年內曾依親（重返原生國）以及東南亞國籍者為主。 二、篩檢地點： 本市 29 區衛生所及特約醫療院所。	主辦單位： 衛生局 協辦單位： 各衛生所	楊小姐 (02)22577155 分機 1422
新住民與弱勢家庭子女居家安全環境檢核	對新住民弱勢家庭有 6 歲以下子女，提供家庭相關居家安全環境檢核問卷與諮詢。		
新住民懷孕婦女未納健保產前檢查補助計畫	新住民入境 4 個月內未能即時取得健保身分，每胎以補助 10 次為上限，每次補助 600 元。		
外籍配偶生育保健通譯員服務計畫	通譯員於衛生所協助新住民諮詢服務。		
新住民家庭服務中心	提供 0800-250-880 免付費電話諮詢服務，以居住新北市且尚未設籍之新住民家庭成員為優先。	社會局	聯絡人：楊主任 電話：(02)8985-8509
新住民關懷服務站	於 29 區設置 35 站新住民關懷服務站，提供電話關懷、居家訪視等在地化的服務。		
新住民子女獎助學金	鼓勵優秀學生，關懷扶助清寒學生。	教育局	林小姐 (02)2960-3456 分機 2574

資訊查詢

服務項目	服務內容	單位	聯絡方式
多元文化教育資源網	提供各類相關課程、研習相關學習活動之訊息，並提供多元文化教材、促進教學資源分享與交流等相關內容，進而推廣多元文化教育，讓學習更活潑化及生動化。 (http://www.multiculture.ntpc.edu.tw/)	教育局	林小姐 (02)2960-3456 分機 2574
新住民幸福季刊	包含中、英、日、越、印、泰、緬七國語言，提供新住民相關政策、權益服務等訊息。		施小姐 (02)2960-3456 分機 2581
國際多元服務櫃台	本府 1 樓西側聯合服務中心設置國際多元服務櫃檯，提供中、英、越、印、泰、緬等六國語言服務專線 1999 轉分機 5100、5122-5123、5125-5126。		林小姐 (02)2960-3456 分機 2574
國際文教中心暨新移民學習中心	國際文教中心： 運用本市九大國際文教中心資源，辦理異國文化展覽及體驗活動，提供鄰近學校及社區民眾親近了解異國文化，擴展國際視野。 新移民學習中心： 提供外籍配偶及其家庭於社區內參與多元文化學習活動，如多國語言文化學習、技能輔導、地區人文藝術特色活動、人力培育等課程。		許小姐 (02)2960-3456 分機 2573 網址： http://www.international-education.ntpc.edu.tw/
藝文活動參與	提升新住民參與本市藝文活動，新北市立圖書館（各分館）辦理多項研習、展覽、讀書會等活動，詳情請連結新北市立圖書館首頁，點選活動資訊公告「其他」選項，可檢索年度新住民預定活動項目及時程一覽表。 新北市新住民活動一覽表網址 http://www.library.ntpc.gov.tw/MainPortal/htmlent/d7c7557fe12f4ee19573db2884620b68	文化局	請依相關活動公告訊息聯繫。
家庭教育諮詢專線 412-8185 (手機請加區碼 02)	服務內容： 凡有夫妻相處、親子溝通、子女教養、婚前交往、情緒調適、生活適應、人際關係等相關問題歡迎撥打本專線。	教育局 家庭教育中心	林先生 (02)2272-4481 分機 210
幸福新報 	以中、泰、印尼、越南 4 語字幕發音的新住民專屬節目《幸福新報》，每周日 21:00 於新北市有線電視系統公用頻道 CH3 播出。同時提供網路與手機線上收看。	新聞局	吳美瑩 (02)2960-3456 分機 6104

人身安全

服務項目	服務內容	單位	聯絡方式
保護扶助	◎服務對象： 1. 提供遭受家庭暴力之受害人（包括兒童少年虐待、婚姻暴力、老人虐待及家庭成員）。 2. 遭受性侵害之受害人（包括家庭內亂倫案件）。 3. 從事性交易或有從事性交易之虞之兒童、少年。 ◎服務內容： 1. 急難需要協助、救助。 2. 發現可疑或影響治安情事。 3. 其他需要警察處理情事。	警察局	110 報案專線 新北市政府警察局 (02)2966-0251
暴力防治及婦女人身安全	◎服務對象： 1. 提供遭受家庭暴力之受害人（包括兒童少年虐待、婚姻暴力、老人虐待及家庭成員）。 2. 遭受性侵害之受害人（包括家庭內亂倫案件）。 3. 從事性交易或有從事性交易之虞之兒童、少年。 ◎服務內容： 1. 受理家庭暴力及性侵害案件通報 2. 性交易緊急短期收容中心管理及個案輔導 3. 協助報案及緊急救援 4. 協助診療及驗傷處理 5. 緊急庇護安置 6. 協助或代為聲請保護令 7. 法律諮詢及扶助 8. 心理諮商與親職教育服務 9. 協助申請各項社會福利補助 10. 陪同偵訊、陪同出庭 11. 未成年子女監督會面交往服務 12. 被害人及其子女就學服務 13. 職業訓練及就業轉介服務 14. 轉介其他適當社會福利單位 15. 加害人身心治療輔導教育及處遇計畫安排轉介	社會局家庭暴力暨性侵害防治中心	(02)8965-3359 分機 2306

資料來源 多元文化教育資源網：服務資源>文件下載>教育服務

附錄七 各縣市新住民家庭服務中心工作執行者問卷

各縣市新住民家庭服務中心工作執行者問卷

親愛的新住民服務工作者，您好：

為瞭解各縣市政府「新住民家庭服務中心」及其關懷服務站等在地之新住民家庭服務據點設置與運作情形，敬請就您服務實務經驗，提供寶貴的意見與建議，作為爾後改善或精進新住民外籍配偶及其家庭服務工作和政策制定參考，並感謝您撥冗填寫本問卷。

您於本問卷填寫所有相關資料，僅作為本研究學術分析使用，所有統計分析資料均不會以個人或單一機關方式呈現，請放心填寫。

新北市政府研考會張碧珊敬上

聯絡電話：(02)2960-3456 分機 8650

傳真：(02)2967-0423

Email：ag9455@ntpc.gov.tw

一、您在貴縣(市)政府「新住民家庭服務中心」擔任的職務是：

- ☐ 管理者(部門主管或督導)
- ☐ 第一線工作執行者(部門同仁)
- ☐ 第一線工作執行者(志工)

二、您在貴縣(市)政府「新住民家庭服務中心」的服務年資是：

- ☐ 未滿 1 年
- ☐ 1~2 年
- ☐ 3~5 年
- ☐ 超過 5 年

三、您的年齡是：

- ☐ 未滿 20 歲

☐20~30 歲

☐31~40 歲

☐超過 40 歲

四、決定貴縣(市)新住民家庭服務中心應提供哪些服務項目時，「最主要」的考量因素是：

☐視可支應經費、人力多寡而定

☐視在地實際服務對象(外籍配偶及其家庭)的需求而定

☐視在地民意代表或里鄰長的意見而定

☐其他：(請簡要說明)

五、(承上)於決定應提供哪些服務項目時，主管局(處)是否有參與決策：

☐由本中心、地方政府主管局(處)共同參與決策

☐由本中心決定，地方政府主管局(處)未參與決策

☐其他：(請簡要說明)

六、貴縣(市)新住民家庭服務中心「最主要」的服務項目是：

☐關懷服務(包含電話關懷、家庭訪視)

☐個案服務(生活適應陪同，根據新住民的需求或當地民情安排陪同行程，協助新住民生活適應)

☐個人支持服務(辦理婦女成長課程等生活融入課程)

☐家庭支持服務(辦理各項親子活動、家庭聯誼活動)

☐其他服務項目：(請簡要說明。如：福利或法律等生活諮詢、經濟及就業協助、心理諮商轉介…等)

七、在業務處理時，覺得新住民朋友一到本市(國)，面對到最大的問題是：

☐語言不同，溝通有障礙

☐對於自身權益及法令等資訊獲取不足

- ☐風俗民情不同，在與男方家庭的生活適應上較不習慣
- ☐風俗民情不同，在與社區居民互動上較吃力，有被疏離感
- ☐其他：(請簡要說明)

八、推動新住民家庭服務中心業務，覺得做得最有成效的是：(可複選)

- ☐電話關懷
- ☐家庭訪視
- ☐個案服務-生活適應陪同
- ☐辦理婦女成長課程
- ☐辦理親子活動、家庭聯誼活動
- ☐中心設備維護情形良好且多樣化，新住民朋友常喜歡來使用
- ☐其他：(請簡要說明)

九、(承上)覺得做得最有成效的服務項目中，有無曾經獲獎、或頗獲好評的案例或措施，可供其他縣市(站點)學習參考？

十、推動貴縣(市)新住民家庭服務中心業務，覺得最感困難的是：(可複選)

- ☐經費不足
- ☐服務人員人手不足
- ☐語言專業人才缺乏
- ☐社福或心理諮商專業人才缺乏
- ☐社區整體氛圍對新住民家庭照顧議題較不重視，難獲支持與民間資源取得
- ☐男方家庭對新住民家庭照顧議題較不重視，溝通上易有落差
- ☐其他：(請簡要說明)

十一、針對貴縣(市)新住民家庭服務中心業務執行成效與服務品質，是否有評估機制：

- ☐有評估機制
- ☐未有評估機制

十二、(承上)若有相關成效評估機制，其評估方式為何？

十三、您覺得貴縣(市)新住民家庭服務中心目前所提供的服務項目，是否有實際符合新住民在地生活所需：

- ☐是
- ☐否

十四、為能更有效的推動新住民家庭服務業務，您覺得「地方政府」可以再給予協助或可再精進的是：

- ☐經費挹注
- ☐人力增加
- ☐服務站點增設
- ☐跨局處資源整合與合作(如：就業、衛教…等)
- ☐結合地方民間單位資源(如：社團、機構、大專院校…等)
- ☐跨縣市業務交流與合作
- ☐加強重視程度
- ☐其他：(請簡要說明)

十五、為能更有效的推動新住民家庭服務業務，您覺得「中央機關」可以再給予協助或可再精進的是：

- ☐經費補助
- ☐專業人才培訓與引進
- ☐法令規範補強
- ☐強化與母國相關行政事務的協調
- ☐跨部會資源整合與合作

- ☐媒介各地方政府與民間單位資源
- ☐安排各縣市政府業務交流與觀摩
- ☐加強重視程度，推廣國人對於新住民的認識及友善度
- ☐其他：（請簡要說明）

問卷到此結束，非常感謝您的填答！

附錄八 新北市新住民家庭關懷服務站工作執行者問卷

新北市新住民家庭關懷服務站工作執行者問卷

親愛的新住民服務工作者，您好：

為瞭解本市新住民家庭關懷服務站設置與運作情形，敬請就您服務實務經驗，提供寶貴的意見與建議，作為爾後改善或精進外籍配偶及其家庭服務工作和政策制定參考，並感謝您撥冗填寫本問卷。

您於本問卷填寫所有相關資料，僅作為本研究學術分析使用，所有統計分析資料均不會以個人或單一機關方式呈現，請放心填寫。

新北市政府研考會張碧珊敬上

聯絡電話：(02)2960-3456 分機 8650

傳真：(02)2967-0423

Email：ag9455@ntpc.gov.tw

一、您在貴服務站擔任的職務是：

- ☐ 管理者(部門主管或督導)
- ☐ 第一線工作執行者(部門同仁)
- ☐ 第一線工作執行者(志工)

二、您在貴服務站的服務年資是：

- ☐ 未滿 1 年
- ☐ 1~2 年
- ☐ 3~5 年
- ☐ 超過 5 年

三、您的年齡是：

- ☐ 未滿 20 歲
- ☐ 20~30 歲

☐31~40 歲

☐超過 40 歲

四、決定貴服務站應提供哪些服務項目時，「最主要」的考量因素是：

☐視可支應經費、人力多寡而定

☐視在地實際服務對象(外籍配偶及其家庭)的需求而定

☐視在地民意代表或里鄰長的意見而定

☐其他：(請簡要說明)

五、(承上)於決定應提供哪些服務項目時，本市新住民家庭服務中心、及社會局(本府主管局處)是否有參與決策：

☐皆有參與決策

☐由本服務站提報新住民家庭服務中心決定，社會局未參與決策

☐由本服務站決定，中心、社會局未參與決策

☐其他：(請簡要說明)

六、貴服務站「最主要」的服務項目是：

☐電話關懷

☐家庭訪視服務

☐生活適應陪同

☐聯誼活動(辦理各項親子活動、家庭聯誼活動)

☐生活融入課程(辦理婦女成長課程等)

☐其他服務項目：(請簡要說明。如：福利或法律等生活諮詢、經濟及就業協助、心理諮商轉介…等)

七、您在業務處理時，覺得新住民朋友一到本市(國)，面對到最大的問題是：(可複選)

☐語言不同，溝通有障礙

☐對於自身權益及法令等資訊獲取不足

- ☐風俗民情不同，在與男方家庭的生活適應上較不習慣
- ☐風俗民情不同，在與社區居民互動上較吃力，有被疏離感
- ☐其他：(請簡要說明)

八、推動新住民家庭服務業務，覺得做得最有成效的是：(可複選)

- ☐電話關懷
- ☐家庭訪視
- ☐個案服務-生活適應陪同
- ☐辦理婦女成長課程
- ☐辦理親子活動、家庭聯誼活動
- ☐服務站的設備維護情形良好且多樣化，新住民朋友常喜歡來使用
- ☐其他：(請簡要說明)

九、(承上)覺得做得最有成效的服務項目中，有無曾經獲獎、或頗獲好評的案例或措施，可供其他縣市(站點)學習參考？

十、推動新住民家庭服務業務，覺得最感困難的是：(可複選)

- ☐經費不足
- ☐服務人員人手不足
- ☐語言專業人才缺乏
- ☐社福或心理諮商專業人才缺乏
- ☐社區整體氛圍對新住民家庭照顧議題較不重視，難獲支持與民間資源取得
- ☐男方家庭對新住民家庭照顧議題較不重視，溝通上易有落差
- ☐其他：(請簡要說明)

十一、針對貴服務站業務執行成效與服務品質，是否有評估機制：

- ☐有評估機制
- ☐未有評估機制

十二、(承上)若有相關成效評估機制，其評估方式為何？

十三、您覺得貴服務站目前提供的服務項目，是否有實際符合新住民在地生活所需：

☐是

☐否

十四、為能更有效的推動新住民家庭服務業務，您覺得「地方政府」可以再給予協助或可再精進的是：(可複選)

☐經費挹注

☐人力增加

☐服務站點增設

☐跨局處資源整合與合作(如：就業、衛教…等)

☐結合地方民間單位資源(如：社團、機構、大專院校…等)

☐跨縣市業務交流與合作

☐加強重視程度

☐其他：(請簡要說明)

十五、為能更有效的推動新住民家庭服務業務，您覺得「中央機關」可以再給予協助或可再精進的是：(可複選)

☐經費補助

☐專業人才培訓與引進

☐法令規範補強

☐強化與母國相關行政事務的協調

☐跨部會資源整合與合作

☐媒介各地方政府與民間單位資源

- ☐安排各縣市政府業務交流與觀摩
- ☐加強重視程度，以提升國人對於新住民的認識及友善度
- ☐其他：(請簡要說明)

問卷到此結束，非常感謝您的填答！

如果您願意對本議題提供更多的建言，惠請提供連絡方式，讓我們可與您進行更深入的訪談，再次感謝您的協助。

姓氏：

Email：

附錄九 新北市新住民家庭關懷服務站工作執行者問卷

新北市新住民家庭服務中心(含關懷服務站)

使用者使用情形問卷

親愛的受訪者，您好：

這份問卷的主要目的，是想瞭解您在「使用本市「新住民家庭服務中心」及各區關懷服務站」的情形及感受。

本問卷填寫時間約5分鐘，煩請您協助提供寶貴的意見，作為日後相關單位提升新住民家庭服務工作和政策制定參考。您於本問卷填寫的所有資料，僅作為本研究分析使用，所有統計分析資料不會以個人或單一機關單位方式呈現，請放心填寫。

最後 敬祝 平安喜樂

新北市政府研考會張碧珊敬上

聯絡電話：(02)2960-3456分機8650

Fax：(02)2967-0423

Email：ag9455@ntpc.gov.tw

第一部份 個人資料

1、請問新住民姐妹來臺灣的時間有多久？

☐未滿1年 ☐1~3年 ☐4~10年 ☐超過10年

2、性別：☐男 ☐女

3、年齡：☐未滿20歲 ☐20~29歲 ☐30~39歲 ☐超過40歲

4、原國教育程度：☐國小以下 ☐國中 ☐高中職 ☐大專以上

5、國籍：☐越南 ☐印尼 ☐菲律賓 ☐泰國 ☐緬甸 ☐大陸

☐馬來西亞 ☐新加坡 ☐柬埔寨 ☐寮國 ☐其他：

6、職業：☐家管 ☐服務業 ☐自己當老闆 ☐上班族 ☐其他：

第二部分 使用情形及感受

7、您從哪裡知道有這個服務中心(站)？(可以複選)

☐從其它政府機關或民間單位得知 ☐從網站資訊得知

☐ 用電話（或1999）詢問得知 ☐ 新聞廣告 ☐ 有親友介紹

☐ 自己無意間找到 ☐ 其他：

8、您是透過什麼方式，知道服務中心(站)內所提供的服務項目？（可以複選）

☐ 透過電話詢問工作人員

☐ 到現場直接詢問工作人員

☐ 到現場索取簡章或宣傳折頁，但不會直接詢問工作人員

☐ 其他：

9、(接上一題) 透過工作人員說明後，您可以清楚瞭解所提供的服務項目嗎？

☐ 可以清楚瞭解

☐ 不需要工作人員說明，透過現場的宣傳折頁或海報，就可以清楚瞭解

☐ 無法清楚瞭解

☐ 其他：

10、您覺得來到本市(國)，面對到最大的問題是：（可以複選）

☐ 語言不通，溝通有障礙

☐ 對於自己的權益，不清楚

☐ 在男方家庭生活適應上，較不習慣

☐ 與社區居民互動上較吃力，有疏離感

☐ 其他：（請簡要說明）

11、您最常使用到的服務是什麼：（可以複選）

☐ 社工人員的電話聯繫

☐ 社工人員的家庭訪視

☐ 聯誼活動(服務中心或關懷站舉辦的親子活動、家庭聯誼活動)

☐ 生活融入課程(服務中心或關懷站舉辦的婦女成長課程，例如：電腦、語言、法律、手工藝或技術等課程講座)

☐撥打免付費電話諮詢專線

☐通譯服務

☐東南亞等母國書報、雜誌的閱讀及借閱

☐服務據點內的健身或文教空間及設備的使用

☐其他：

1 2、您對於工作人員的服務表現是否滿意？

☐非常滿意

☐滿意

☐不滿意

☐非常不滿意

1 3、您對於服務中心(站)舉辦的親子、家庭聯誼、成長課程等活動安排是否滿意？

☐非常滿意

☐滿意

☐不滿意

☐非常不滿意

1 4、整體而言，您對服務中心(站)所提供的服務滿不滿意？

☐非常滿意(跳答第15題)

☐滿意(跳答第15題)

☐不滿意

☐非常不滿意

1 5、您對服務中心(站)不滿意的原因為何？(可以複選)

☐工作人員要面對的個案多、太忙，無法適時提供幫忙

☐工作人員不懂本人母國語言，無法清楚瞭解本人的需求

☐工作人員的心理諮商或法律專業性不足，無法提供適當的幫忙

☐活動或課程辦理的時間，本人因為要工作或照顧家庭，無法配合

☐活動或課程內容，不符合本人需求

☐服務中心(站)的設施或設備不易操作

☐服務中心(站)的設施或設備老舊、或未定時清潔或整理

☐男方家庭對新住民福利議題較不重視，影響本人參與意願

☐社區裡對新住民福利議題較不重視，沒有新住民姐妹們一起作伴，影響本人參與意願

☐其他：

16、您對於服務中心(站)的服務或運作，有沒有覺得應該加強或改善的地方？（例如：能夠再增加何種服務…）

問卷到此結束，非常感謝您填寫本問卷！