

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

接受補助單位：國立暨南國際大學

研究主持人：趙祥和副教授

協同主持人：沈慶鴻教授

研究助理：謝昀庭、張令儀

新住民發展基金補助研究報告

中華民國 105 年 12 月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見)

目次

表次.....	III
圖次.....	V
摘要.....	VI
第一章 研究源起和目的	1
第二章 文獻分析	4
第三章 計畫執行方式	17
第四章 據點訪視：運作與服務現況	29
第一節 據點工作人員座談	30
第二節 據點訪視之新住民座談.....	45
第五章 問卷調查：據點現況之收集	50
第六章 焦點訪談團體：地方政府和新住民自組協會	79
第一節 地方政府焦點訪談團體.....	81
第二節 新住民自組協會焦點訪談團體.....	101
第七章 研究結論和建議	113
附錄一 縣市訪視	127
附錄 1-1 據點訪視說明書.....	127
附錄 1-2 據點訪視之座談大綱.....	128
附錄二 問卷調查	134
附錄 2-1 據點問卷.....	134

附錄 2-2 據點問卷催收公文.....	142
附錄三 焦點訪談團體	143
附錄 3-1 中區政府單位焦點訪談團體公文.....	143
附錄 3-2 北區政府單位焦點訪談團體公文.....	145
附錄 3-3 南區政府單位焦點訪談團體公文.....	147
附錄 3-4 政府單位焦點團體訪談大綱與資料表.....	149
附錄 3-5 新住民自辦團體焦點團體訪談大綱與資料表.....	150
附錄 3-6 焦點團體訪談同意書	151
參考書目.....	152

表目錄

表 2-1 新住民家庭服務中心實施期程.....	8
表 2-2 新移民服務據點之服務內容.....	12
表 2-3 各縣市新移民相關服務之機構統計.....	133
表 3-1 本案研究方法、目的、執行方式與資料來源說明.....	17
表 3-2 訪視據點之選取.....	19
表 3-3 焦點團體 G1 訪談辦理時間、地點、參與人員.....	25
表 3-4 焦點團體 G2 訪談辦理時間、地點、參與人員.....	26
表 4-1 縣市訪視：據點出席人數.....	29
表 4-2 訪視據點：成立時間、人力.....	32
表 4-3 機構經費來源.....	33
表 4-4 縣市訪視：服務成果（以 104 年為例）.....	36
表 4-5 縣市訪視：網絡互動概況（承辦人自評）.....	37
表 4-6 訪視據點之運作優勢.....	39
表 4-7 訪視據點之運作困境.....	41
表 4-8 據點訪視：新住民座談資料.....	45
表 5-1 單位屬性.....	50
表 5-2 機構成立時間.....	50
表 5-3 據點成立時間.....	51
表 5-4 承接據點之機構的工作人員概況.....	52
表 5-5 志工人力狀況.....	53

表 5-6 招開內部會議形式	53
表 5-7 參與縣府會議的次數	53
表 5-8 地方政府視察或督導次數	53
表 5-9 據點經營：困難度排序	54
表 5-10 據點宣傳方式	55
表 5-11 據點經費來源	55
表 5-12 據點經費之感受	56
表 5-13 據點服務對象之國籍	56
表 5-14 開案標準	56
表 5-15 結案指標	57
表 5-16 據點服務對象的來源	58
表 5-17 據點轉介（出）平均與總人數	58
表 5-18 轉介單位及轉介問題	59
表 5-19 據點家訪、電訪人次區間表	60
表 5-20 據點家訪時的困難	60
表 5-21 據點服務對象之需求	61
表 5-22 新住民不參加據點活動之原因	62
表 5-23 最常提供之服務項目	62
表 5-24 最受歡迎之活動	62
表 5-25 據點經營管理	64
表 5-26 與督導單位的互動	66
表 5-27 據點服務與效果	68

表 5-28 據點與網絡單位之互動頻率	69
表 5-29 據點與網絡單位之互動滿意度	70
表 5-30 據點運作之建議	71
表 5-31 機構成立時間	73
表 5-32 專職人力概況	74
表 5-33 開案標準 x 機構成立年度 x 有無社工督導 x 有無社工	75
表 5-34 結案指標 x 機構成立年度 x 有無社工督導 x 有無社工	75
表 5-35 家訪、電訪平均人次	76
表 6-1 各縣市據點數量、新住民人數和會議表	79
表 6-2 公部門焦點訪談團體參與者之基本資料	81
表 6-3 新住民自組協會/協會 焦點訪談團體參與者之基本資料	101
表 6-4 新住民自組協會之服務資訊	102
表 7-1 研究結果彙整：運作模式	115
表 7-2 研究結果彙整：網絡互動	116
表 7-3 研究結果彙整：成效評估	117
表 7-4 研究結果彙整：運作困境	118

圖目錄

圖 3-1 樣版式分析模式	27
---------------------	----

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

摘 要

本研究目的在瞭解外籍配偶社區服務據點之服務模式、執行成效、網絡互動概況，以及其與新住民家庭服務中心互動情況，並藉此收集地方政府對據點之規劃、督導與成效評估，以為新住民輔導政策方向與服務規劃建議。為達成前述之研究目的，本研究透過多元資料、多重角度收集研究資料：1.據點訪視：研究者以分層抽樣的方式選取訪視之據點，共完成 6 縣市、10 個據點的訪視、進行 18 場座談（10 場工作人員座談、8 場新住民座談）；2.問卷調查：針對全國 115 個社區關懷據點進行有關服務模式和成效評估之問卷普查，經三個月的催收共計回收 60 份問卷，回收率為 52.2%；3.焦點團體訪談：研究團隊分別針對地方政府據點承辦人員和新住民自組協會進行焦點團體，各完成 3 場，共計 6 場的焦點團體訪談（地方政府部分共有 11 個縣市、17 位參與訪談；新住民自組協會部分共有 9 個協會，13 位會長/理事長/理事參加）。

綜合研究資料後，本研究結果發現：1.據點服務模式：據點服務分為制度化與專業化服務、在地化與關係式服務、慈善式與義務式服務等三種服務模式，其與據點的組織文化和經營模式、有無專業人力和專業方法，組合出不同的服務模式；2.在網絡互動方面：據點表示地方政府社會局（處）、新住民家庭服務中心是其最常互動的對象，且據點幾乎都滿意與社會局（處）和家庭中心的互動；不過地方政府承辦人卻反應據點平時較少主動聯繫，大多利用聯繫會議的時間進行連結，意見並不一致；3.成效評估：在生活適應服務上，大多數的據點表示其所辦理活動能滿足新住民的需求、達到多元文化融合的目標，唯根據公部門的評估和研究者據點訪視的觀察，參與人數過少、新成員過少，影響活動成效的達成；在支持性服務上，仍有半數以上未進行家訪電訪服務，轉介量亦偏低；在志工培

力上，大部份據點皆有志工，唯外籍志工人數不多；4.運作困境：經費短缺、訪視困難、活動招募不易、工作人力和能力不足等皆是運作上的困境；5.地方政府對據點的規畫和督導：研究團隊發現部分地方政府對據點的規畫和督導已有創新作為，值得其他縣市參考，但仍需時間深化才能看到成效，然對據點的經費補助有限，也讓地方政府只能盡力提供協助，而無法督促和要求。

根據以上結果，本研究從角色與功能定位、政府的督導與培力、據點的經營與服務三個方向提供六點建議做為政策參考：1.社區關懷據點在新住民服務體系的權責與範疇釐清，2.社區關懷據點和其他單位的服務對象與內容之區隔 3.政府對設置據點的機構選取、經費補助和專業人力宜考量合理規模，4.政府應針對據點工作者進行專業培力與建置分享平台，5.直接培力新住民為據點助人工作者，6.社區關懷據點與「新住民自組協會」策略聯盟或整合。

第一章 研究源起和目的

根據內政部入出國暨移民署(2015)的資料顯示,臺灣外籍配偶人數截至民國104年5月已達503,255位,超過五十萬人,其中2/3為大陸、港、澳籍配偶340,195人(67.59%),另1/3非大陸、港、澳籍配偶(163,060人,32.40%),則主要來自越南、泰國、菲律賓、印尼,以及日本、韓國、美國、加拿大、歐洲各國等外裔外籍配偶;而外裔外籍配偶中已有2/3歸化為本國籍(111,607,68.44%),其餘1/3則取得外僑居留權(51,453,31.55%)。

臺灣對這些新住民的輔導與服務,自2004年起編列三十億的「外籍配偶照顧輔導基金」,2006年起內政部設置「新住民家庭服務中心實施計畫」,開始了更具規模的輔導與服務;從2004年至2014年十年間,該基金每年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」,當時預計全國設立25個家庭服務中心及398個服務據點。

然而新移民社區服務據點的成立其實始於民間團體,1995年高雄美濃愛鄉協進會創立了外籍配偶識字班,協助外籍姐妹學習國語文,間接或直接的促進各縣市政府辦理相關識字班和服務,並擴展至社區服務據點,形成資源網絡。若溯及外籍配偶社區服務據點的歷史,從1995年美濃識字班到2006年政府開始實施「家庭服務中心」已超過十年,從2006年至2014年則又過8年,將近十年的社區服務,應是檢視其服務成效的時刻。

研究者從各縣市新住民家庭服務中心的網站,逐頁檢視其公佈於網站上之資料,試圖了解全國22個縣市之「社區關懷服務據點」,發現各縣市之服務據點多委外辦理,名稱不一,服務內容各異,服務形式多元,然服務據點之服務效果難從其網站中得知。2012年起內政部為整合新移民及其子女照顧與輔導而實施「全國新住民火炬計畫」,全國有362所重點學校辦理新移民家庭關懷訪視、母語學

習課程、多元文化推廣、舉辦新移民親子活動、母語歌謠等活動，其中該計畫之「新住民家庭關懷訪視」可與新住民團體合作，也可轉介至移民署各服務站及外籍配偶相關服務單位。火炬計畫和社區關懷據點的服務內容，頗多重疊，因此，各縣市新住民家庭服務中心和關懷服務據點的工作，與火炬計畫的重點學校，並未有清楚之階層分工或固定可依循之合作模式。

而移民署（2015）在「103 年度外籍配偶生活適應輔導報告」中提出三個檢討內容：「修正相關課程內容，推動在地化生活適應輔導」、「修正補助標準，鼓勵地方政府積極推動計畫」及「建立公私部門合作機制，綿密建構社區支持網」；這三項檢討調整的內涵來看，亦反應出外籍配偶生活輔導方向朝「在地化」、「社區化」及「網絡化」三個方向進行。其實，「內政部設置新住民家庭服務中心實施計畫」（2006 年 1 月 19 日訂定）提出的預期效益就包含：提升服務人力與能力、建立全國服務輸送網絡、整合服務機制、強化跨部門之間橫向與縱向的統合協調與資源整合工作。曾中明、楊筱雲和王琇誼（2007）就新住民家庭服務中心運作，指出家庭服務中心之規劃乃在於突顯地方政府之角色與任務，能系統化統籌、規劃與運用行政區之外籍配偶相關服務資源，發揮社工專業服務，提供外籍配偶關懷訪視、個案管理服務、整合與連結社區服務據點、建構資源支持服務網絡。這樣的設計的確有利於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能力。

新住民家庭服務中心的設置已於 2014 年 12 月完成，整體上全國 35 個服務中心大致建置完成，但有關 108 個社區關懷據點的服務內容和方式則十分多樣，服務之形式亦不相同。移民署「外籍與大陸配偶生活需求調查摘要報告」（2013）顯示，有 62.4% 的外籍與大陸配偶未曾參與任何照顧與輔導措施，未參與的原因以「料理家務及照顧家人、小孩」為主，其次為「要工作」、「不知道有輔導照顧措施」（移民署，2013），這也間接反應出外籍配偶對服務據點的不熟悉。外籍配

偶社區關懷據點由衛福部社家署提供補助和督導，由各縣市地方政府統籌評估需求、設置和管理，其間之運作關係如何？而新住民家庭服務中心由內政部移民署負責，跨單位之間的合作如何？這些服務據點的效果如何？遇到哪些挑戰？外籍配偶社區關懷據點的服務狀況仍有待進一步了解。

故本研究的目的如下：

- 一、瞭解外籍配偶社區服務據點之服務模式與執行成效。
- 二、分析外籍配偶社區服務據點之資源運作及網絡互動概況，及其與新住民家庭服務中心之互動關係和服務連結概況。
- 三、探討地方政府對外籍配偶社區服務據點之規劃方向、督導和成效評估。
- 四、根據本研究結果提出新住民輔導政策方向、服務規劃與服務之建議。

第二章 文獻分析

一、新住民的生活適應與服務需求

外籍配偶在臺灣的適應議題相當多元，大部份的研究顯示，經過學習和調整後，外籍配偶在臺灣的適應似乎沒有太大的問題，例如吳美菁（2010）以質性研究方式訪談和分析 12 位婚齡三年以上的外籍配偶，發現這些外籍配偶的生活適應議題包含：（1）對語言、飲食及氣候、穿著，可隨時間而逐漸適應。（2）容許各種不同文化的共存。（3）夫家的家庭規範與觀念影響外籍配偶的生活適應。（4）教育程度及人格特質對外籍配偶生活適應具正面影響。（5）本國政策輔導、國人的了解與支持，使外籍配偶生活快速適應；但在人際關係適應方面，則出現了夫家人際關係和觀念限制外籍配偶的人際關係發展、工作經濟能力影響家庭中的權力地位等。更早之前黃雅惠（2007）透過訪談方式，也發現相似的結果，外籍配偶一開始普遍會存在飲食及語言方面的生活適應問題，但是隨著在臺灣生活的時間增加，普遍都有良好的改善。

蔡佩芬（2014）的研究以嘉義市為例，發現外籍配偶生活適應的狀況普遍良好，而三十歲以下之外籍配偶在生活適應，比三十至四十歲之外籍配偶更加良好，此外研究中亦發現，有自我效能較高之外籍配偶在生活適應上也較佳。而郭琮妙（2012）在分析屏東縣補校之新住民人格特質後，發現在自律嚴謹性、和善性與開放學習性三個向度，會對其生活適應產生顯著的影響。可見外籍配偶的年齡、自我效能、人格特質與其生活適應有關。

不過，外籍配偶的婆媳關係的確存在著困難，許多外籍配偶希望先生可以成為支持她的對象，但她的人際關係大多以夫家為中心點，接著再延伸至社區內或是參與學習課程的學習網絡，最後擴展到工作或是服務場所的網絡，逐漸的擴展自己的社會支持與人際支持（陳曉筑，2010）。

而先生的態度則是另一個影響新住民生活適應是否順利的關鍵因素，若是夫

家成員單純、經濟穩定，先生對新住民太太有較正確與正向的態度，則外籍配偶的生活適應較佳，並且會以積極且進取的態度爭取夫家對於自己的認同，自身也會有較好的支持網絡（陳彥璋，2009）。而陳姿勻（2012）進一步提出外籍配偶在台的生活適應，與其在臺灣是否有參與社會適應相關課程或是社會支持程度有關，而社會支持的程度則與外籍配偶在原先國籍之教育程度有相關性。

潘玉珍(2009)的研究也顯示，外籍配偶在夫家接收受到支持為訊息性支持，其次依序為實質性支持、情感性支持；而如同前述一般，不同教育程度的新住民所接收到的家庭支持程度亦有差異。然而，不管有無支持，來台初期都難以抵抗身在異鄉為異客的孤獨感，因此對於外籍配偶而言，最開心的無非是找到他鄉的故知。顯然，外籍配偶原先的教育程度、夫家的支持、社區和職場的人際拓展等都是外籍配偶支持的力量。

在文化適應上，外籍配偶剛到臺灣時，其實難以融入臺灣的主流文化與社會，因此人際關係的建立與拓展需要仰賴同鄉好友；而對未來的思考、構想與夢想則是支撐她們繼續在臺灣與適應生活的動力之一（許珠貝，2009）。不同國籍的外籍配偶在文化適應上當然也面臨不同的困難，以越南籍配偶為例，越南是母系社會的國家，女性地位較高，但是為了改善原生家庭之經濟狀況因此嫁到臺灣這個父系傳統的社會，自然會有些角色適應的困難（蘇銘德，2013）。

不過，接觸層次較高的職場經驗，能加速外籍配偶的適應，如袁愷（2011）在其研究中即提到，隨著來臺灣的時間越來越久，外籍配偶對臺灣的文化以及國家的認同程度會逐漸的提高，而有工作的外籍配偶在文化認同、制度認同與整體臺灣認同，顯著高於沒有工作之外籍配偶，這些外籍配偶也希望多傳達臺灣的文化、歷史或是政策等相關資訊，以便讓她們對臺灣有更多的認識與認同。不過，認同有時是雙向的，當新聞媒體中關於外籍配偶的報導具有隱微的歧視或是負面的評價時，也會不利於外籍配偶對於臺灣的認同（陳曉筑，2010）。值得一提的是，在張婉縈(2007)的研究裡提到，文化休閒活動的參與和新住民的生活適應、文化適應有顯著相關，顯見而在跨文化的適應上，飲食與風俗習慣上適應較快，

但是在婆媳溝通與關係建立上，仍需要較大的努力去克服（潘玉珍，2009）。

但何青蓉（2005）則在解構跨國婚姻移民問題化時，指出新住民在研究過程中被標籤化問題值得重視；夏曉鵬（2002）在外籍配偶的研究和倡導過程中，也一再呼籲應從各種社會結構反思外籍配偶被弱勢化的問題。而詹火生和周芬伶（2014）的研究仍顯示：外籍配偶仍存在著諸多弱勢情境。事實上，許多實務工作者和學者的觀點指出，外籍配偶從原生社會來到接待社會的過程中，大多展現其堅強與韌性，能夠隻身遠離原生國度，不僅僅因為貧窮，新住民女性展現了更多的貢獻與付出（邱琬雯，2005）。

新住民從原生國進入接待國，面臨的各種生活和身心壓力，見諸許多文獻。其最常面對的即是生活的適應，包括語言、氣候、習慣、人際、社會文化、環境、制度等，近十年來的研究，多反映在對新住民子女教養、婆媳關係、婚姻滿意等，逐漸的也增加了一些如婚姻暴力、單親、就業、政策等等的研究。

整體上，根據詹火生、陳芬苓（2014）的調查顯示，外籍配偶的弱情境隨著婚配年齡的縮小，婚齡的延長，目前新住民需要負起更多的經濟責任，更重視子女的教育，離婚單親之弱勢者增多，就業競爭力不足。而陳芬苓（2014）分析女性新移民生活狀況的轉變中，更具體的分析出近幾年新住民的轉變，其中包含了婚配與養家模式的轉變、社會參與及福利使用增加、單親弱勢增加等現象，她也指出雖然晚近新移民的婚姻相對穩定，但近幾年的資料顯示，外籍配偶的離婚率是本國人的三至四倍。

另外，研究也顯示外籍配偶的教育水平不一，大陸籍配偶教育水平大多在高中以上，東南亞籍則相對較低，落在國小以下，但近年來教育水平有升高的趨勢（詹火生、陳芬苓，2014）。從這些變化提醒了外籍配偶的服務工作，應隨著其社群特徵之變化而做調整。

內政部的「外籍配偶照顧輔導措施」包括生活適應輔導、醫療生育保健、保障就業權益、提升教育文化、協助子女教養、人身安全保護、健全法令制度、落實觀念宣導，分別由內政部、教育部、交通部、衛生署、新聞局、勞委會、陸委

會、直轄市及縣（市）政府等主責辦理。這些輔導措施相當完備，適切回應了新住民之各類需求，但在執行層面上需要跨部會合作，各縣市的外籍配偶或新住民家庭服務中心勢必成為主要的服務單位，而社區服務據點則肩負延伸服務觸角的功能，彼此之間如何合作將成為輔導措施重要的關鍵之處。

二、外籍配偶社區服務據點的相關服務概況分析

有關新住民的服務中，移民署目前在全國設立 35 個新住民家庭服務中心提供各縣市之新住民服務，這些新住民服務中心最早在民國 95 年 1 月 19 日內政部實施「設置新住民家庭服務中心實施計畫」開始，此項大型計畫案分別由全國各地方政府全面推動；其目標是：「1.加強新移民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。2.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；著重新移民個人、家庭與生態環境之間的互動關係，以系統化解決其多重問題。3.設立社區服務據點，強化社區對新移民及其家庭之接納與服務能力，落實基層福利服務。」因此，該計畫特別規劃「建置相關服務與方案」，其內容包含：

1. 關懷與訪視：(1) 一般性電訪：蒐集新移民及其家庭需求資料、轉知各項服務方案訊息、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，視需要提供相關資源，或轉介個案管理服務。
2. 個案管理服務：即依據新移民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。
3. 整合、連結社區服務據點：為使新移民家庭服務中心之服務觸角得以深入社區，應連結、整合轄內新移民社區服務據點之設置，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。

4. 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所需資源，逐步建構包括：個人支持（語言、生活適應、法律諮詢、輔導機車考照、才藝暨生活技藝研習、生活適應主題講座）、家庭支持（親職教育、聯誼活動配合多元文化活動）、社會支持（志工與通譯培訓、多元文化宣導、社區宣導、社區外展活動）、資訊支持（文宣及網路宣導）、經濟支持（經濟輔助、就業輔導講座）等相關服務與資源網絡。

該計畫自民國 94 年 3 月至 103 年 12 月，分 10 年、三階段辦理（表 2-1）：

表 2-1 新住民家庭服務中心實施期程

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	<p>1.輔導、補助各地方政府於轄區內設置 1 處新住民家庭服務中心：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>2.推動設置外籍配偶社區服務據點：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3.建立新住民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。</p>	<p>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。</p> <p>2.協調、整合各項服務網絡體系，建立科技整合服務網絡及公私部門夥伴式服務機制。</p> <p>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。</p> <p>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新住民家庭服務中心之持續運作與發展。</p>

資料來源：內政部移民署(<https://www.immigration.gov.tw/public/Data/082715142671.doc>)

該計畫所預期效益包含：「1.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。2.設立 25 個新住民家庭服務中心與 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。3.建立科技整合服務網絡及公私部門夥伴式服務機制，強化新住民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。4.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能力。」

此一計畫的確涵蓋了許多研究所呈現出來的外籍配偶需求，但由於外籍配偶分佈區域廣闊，由衛福部社家署推展「外籍配偶社區關懷據點」，根據社家署公告之「衛生福利部社會及家庭署一百零四年度推展社會福利補助經費申請補助項目及基準」：

其「第十三點：辦理外籍配偶生活適應輔導班及促進多元文化融合與適應服務」立案之社會團體。補助對象包含「財團法人社會福利機構、財團法人社會福利慈善事業基金會、財團法人宗教、大陸事務或文教基金會捐助章程中明定辦理社會福利者。」；補助內容包括「生活適應輔導班：課程內容應將人身安全列為必要課程，並應包括福利資源介紹、社區環境認識、在臺生活資訊介紹、親職教育、家庭關係等其中一項以上，其應占課程比重三分之一以上。」、「促進多元文化融合與適應服務：參加對象不限外籍配偶本身，得包括其配偶、家人或社區民眾，內容應包括本國配偶家庭教育、外籍配偶母國文化介紹、文化交流等，並得包括多元文化語言學習課程(包括越語、泰語、印尼語、東語等東南亞國家語言)。旅遊(含健行)、聚餐、慶生、烤肉等聯誼性質為主之活動不予補助。」

「第十四點：辦理外籍配偶支持性服務措施」，包括「支持性活動」和「設置外籍配偶社區服務關懷據點」指，前者指「辦理促進外籍配偶與其家庭權益、福利服務之活動，包括成長團體、親職教育、權益保障講座、互助支援網絡、種子師資培訓、培力訓練、研討、宣導等」；後者則是由縣市政府彙整予社家署補

助，每年至多補助兩個新據點為原則，並須與社區服務關懷據點區別分開設置，由各縣市政府統籌督導、營運、與管理，其所提供場地每週至少開放三個時段（每時段至少四小時）予外籍配偶辦理休閒聯誼、團體活動、諮詢服務等。補助對象皆為「立案之社會團體、財團法人社會福利機構、財團法人社會福利慈善事業基金會、財團法人宗教、大陸事務或文教基金會捐助章程中明定辦理社會福利者」。

上述的補助基準中，具體指出各外籍配偶社區服務據點的工作內容，而社區服務據點之服務由各縣市政府評估縣市內外籍配偶需求，委由民間單位協助承辦。社區服務據點旨在配合移民署外籍配偶入境後，提供未歸化國籍前的生活和家庭適應服務；但衛福部社家署亦期待社區服務據點工作者可發掘需要服務之個案，再後送轉介至新住民服務中心或外籍配偶服務中心，形成完整的服務網絡，唯其轉介和個案成效如何至今尚未有清楚的評估。

內政部民國 95 年度頒布之設置新住民家庭服務中心實施計畫，可發現該計畫預計於 103 年度設立 25 個新住民家庭服務中心與 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。目前衛福部和移民署皆未有完整之外籍配偶社區服務據點之相關資料，研究者根據網路上可查詢獲得的資料，以及衛福部社家署提供 103 年度資料整理，發現目前新住民家庭服務中心的數量已達當初預期標準，然而外籍配偶社區服務據點有完整資料及資訊者僅 108 個，與預期達成之效益仍有差異。另外，透過民國 102 年外籍與大陸配偶生活需求調查摘要報告中可發現有 62.4% 的外籍與大陸配偶未曾參與任何照顧與輔導措施，未參與的原因以「料理家務及照顧家人、小孩」(重要度 35.1)為主，其次為「要工作」(重要度 14.7)、「不知道有輔導照顧措施」(重要度 14.3)。其報告可以發現外籍與大陸配偶未曾參與任何照顧與輔導措施的比例超過一半，而其中因為「不知道有輔導照顧措施」更有一成四的比例，因此，全國服務輸送網絡的可近性與資訊的普及性似乎皆有待商榷。

研究者根據各外籍配偶社區關懷據點公佈在網頁上的資料整理，約略可將服務內容中歸類為以下幾種：

1. 個人支持：有關協助外籍配偶個人之生活適應與自我成長等服務方案：如生活適應輔導班、識字教育、文化教育、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、個人能力/才藝之激發培訓等。
2. 家庭支持：有關提供外籍配偶家庭支持性與補充性服務，維持外籍配偶家庭功能之正常運作等服務方案：如外籍配偶家庭（成長）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、居家服務、喘息服務、托育服務、早療篩檢、特殊家庭問題，如藥、酒癮之治療等。
3. 社會支持：有關加強社會與社區對外籍配偶及其家庭之服務與接納，並協助外籍配偶及其家庭建立社會支持網絡與社區參與等服務方案：如社區服務據點、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。
4. 資訊支持：建置社區化之諮詢服務與諮詢團隊，提供外籍配偶及其家庭透明且及時之資訊，加強外籍配偶及其家庭掌握與運用資源之能力與機會。
5. 經濟支持：針對經濟困難之外籍配偶及其家庭提供必要之協助與支持，如職業訓練、就業與創業協助，各項福利補助申請等。
6. 其他支持：針對縣市當地外籍配偶及其家庭其他特有之服務需求，建置提供相關服務資源與方案以為因應等服務方案。

表 2-2 新移民服務據點之服務內容 (2015)

服務項目	項目內容
關懷訪視	電話諮詢、家庭關懷訪視
個案管理	依據個別家庭需求訂定個別之整合性處遇計畫，包含：訪視輔導、資源服務連結與轉介、特殊狀況通報及個案資料的建置等
資源支持服務網絡	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個人支持-有關協助外籍配偶個人之生活適應與自我成長等服務方案 2. 家庭支持-有關提供外籍配偶家庭支持性與補充性服務，維持外籍配偶家庭功能之正常運作等服務方案 3. 社會支持-有關加強社會與社區對外籍配偶及其家庭之服務與接納，並協助外籍配偶及其家庭建立社會支持網絡與社區參與等服務方案 4. 資訊支持-建置社區化之諮詢服務與諮詢團隊，提供外籍配偶及其家庭透明且及時之資訊溝通管道，加強外籍配偶及其家庭掌握與運用資源之能力與機會。 5. 經濟支持-針對經濟困難之外籍配偶及其家庭提供必要之協助與支持 6. 其他支持-針對縣市當地外籍配偶及其家庭其他特有之服務需求，建置提供相關服務資源與方案以為因應等服務方案。
社區宣導及志工培力	提昇各機構團體、民間單位及社區居民對多元文化的認知與尊重並辦理志工招募及培訓。

(資料來源：研究者自行整理)

表 2-3 各縣市新移民相關服務之機構統計

縣市	外籍配偶 家庭服務中心	新移民 服務據點	其他服務單位 (服務站、會館、協會)
基隆市	1	5	4
台北市	1	4	15
新北市	1	4	36
桃園市	1	9	1
新竹市	1	2	4
新竹縣	1	4	1
苗栗縣	2	3	1
台中市	4	14	3
彰化縣	1	6	7
南投縣	1	3	6
雲林縣	1	2	5
嘉義市	1	3	1
嘉義縣	1	2	2
台南市	3	8	2
高雄市	5	19	3
屏東縣	4	3	1
台東縣	1	2	1
花蓮縣	1	7	1
宜蘭縣	1	9	1
澎湖縣	1	2	1
金門縣	1	2	8
連江縣	1	-	4
總計	35	108	108

(資料來源：研究者自行整理)

三、新住民家庭服務中心和社區關懷據點之相關研究

有關外籍配偶服務的研究為數不多，台北市政府曾在民國 97 年評估過北市新移民家庭輔導措施成效，指出設置服務據點提供 100 名個案服務，辦理各類活動和訓練計 18,000 人次，另有內政部補助之新移民據點服務社團之活動達 1,970 人次，課程講座服務達 1,417 人次，雖然人次不表示效果，但該評估報告也指出加強政府部門間縱向與橫向連結、提升新移民家庭服務中心的功能與角色，以及結合民間資源提供新移民家庭多元服務是未來的展望方向（師豫玲、張美美、蕭舒云、王可欣，2009）。但有關社區服務據點的實徵研究中，大多集中在老人社區照顧據點之研究（黃松林、趙善如，2007），重點多擺在社區照顧體系的運作和模式，本質上和外籍配偶社區服務據點的差異較大，後者提供各類社會性服務而非照顧服務，故此類研究對外籍配偶社區服務據點的評估研究參考價值有限。

陳靜蓉（2006）分析大台北地區外籍配偶社會福利服務時，即發現民間團體之間的交流不足，不同單位間彼此不了解，資源亦有重疊問題，雖然政府期待透過民間單位延伸服務觸角，但反而造成資源浪費。陳瑩蓉（2005）則分析嘉義縣之外籍配偶服務，發現縣內的服務輸送體系有重疊問題。白秀雄和方孝鼎（2010）則分析家庭服務中心體系問題時曾指出，家庭服務中心面臨人力與經費不足，委託辦理之民間機構公權力不足，其清楚指出家庭服務中心與據點間彼此無從屬關係。綜合上述的研究結果看來，外籍配偶各項服務無法統整，效果有限。

根據內政部委託的 103 年外籍配偶照顧輔導體系成效研究報告指出，整體照顧體系的發現和建議共有三點（楊永年、洪淑蓉、侯夙芳，2014）：

「1.以縣市作為資源劃分基礎單位造成實質資源分配不均之情形，建議縣市長、副市長或秘書長出面盤點與進行整合。2.業務委託辦理模式可能造成服務提供之穩定性及業務規劃之完整性影響，建議改善相關委辦規定之彈性，提升受委託單位執行誘因。3.公、私部門共同辦理業務時，彼此之間認知及對自身之定位影響業務執行成效，建議未來應加強委託單位與被委託單位之連繫與整合。」

楊永年等人(2014)的報告著重於外籍配偶的整體照顧輔導，但從其報告內容可以看到不同單位之間的合作與協調是服務體系的關鍵處，這也反應出移民輔導工作需要完整的規劃，因此這些涉及了政府部門的單位工作，也需要民間資源的協助。王仕圖(2013)以非營利組織的協調合作觀點分析社區照顧關懷據點，雖然社區照顧據點是以老人為服務對象，但其研究結果指出社區據點的協調的運作是以非正式協調為主，其重要人力資源包含人力資源與財務資源的多樣化、機構屬性、及服務資源連結。這樣的研究結果和楊永年等人的研究結果比較，某個程度上也指出了服務單位之間協調與資源整合，是外籍配偶社區關懷據點運作與成效發揮重要的因素。其中，政府和民間組織的運作模式和合作協調值得進一步了解，兩者之間的從屬關係與服務連結應是重點。

桃園縣政府社會局(2015)就規劃了功能型據點、培植型據點、卓越型據點，區分不同據點的服務能力與規模，這樣的分類設置顯得較為精緻；其功能型據點是結合社區團體或發展協會，提供固定時間諮詢、轉介等基本服務；培植型據點則是可提供基本據點服務並具有辦理活動之潛力；卓越型據點則指原培植型據點辦理活動達三年以上，具有持續辦理新移民業務之能量。桃園縣的設計據點方式，讓各據點可以評估自身能力循序漸進發展據點服務工作。

方孝鼎(2012)檢視政府與民間之間的社區服務方案發現，臺灣的婚姻移民服務模式有三種：1.政府模式：採公辦公營或公辦民營模式，設置新住民家庭服務中心；2.宗教慈善團體模式：將婚姻移民的適應輔導視為是整個家庭的支持和培力工作；3.倡導運動模式：強調增進移民能力，改善其家庭與社會地位，組織移民，倡導服務政策要符合人權。

陳瑞鳳(2014)研究社區發展協會政策網絡，即以桃園縣外籍配偶社區服務據點為例進行該研究，該研究結果指出以社區發展協會執行新移民關懷服務據點所提供的服務符合新移民的需求，但在執行面臨的困難，包含新移民走出家庭到據點接受服務的困難、據點取得新移民資料的困難、新移民人口變項改變據點需要重新定位、補助款減少、以及活動空間不足。

另外，蘇景輝（2012）分析新北市的新住民關懷服務站之經營管理，但僅分析了三個服務點之概況，其研究發現以服務生產面向、服務行銷面向、人力資源面向、財務面向與 SWOT 分析呈現，其建議指出生產面向中，生活適應陪同服務項目與生活融入課程相似，建議取消；另新住民由被服務轉為服務可增加其自我價值感，故建議協助新住民成立自助團體；在行銷層面上，建議由新住民家庭服務中心統一行銷，且可利用來台居住三年以上的新住民協助推廣；在人力資源上建議方案負責人需要接受方案與志工管理相關課程訓練；財務面向則建議善用各方資源。

戴世玫、邱智裕、趙順達和歐雅雯（2010）則以充權復原觀點分析新住民服務中心的個案管理服務模式，協助案主發展技能、增加自信與自尊、了解與適應新的社會文化、以及建立非正式資源。是故，新住民輔導方法亦從過往的單純提供傳統的社會工作服務轉向增強權能的優勢工作策略。而張智雅、曾薔霓（2011）也針對新移民的服務提供者（地方政府部門及非營利組織）及使用者（新移民女性配偶）進行質性訪談分析，發現新移民女性配偶「非正式網絡」的支持力包含了家人支持與新移民姐妹的相互關懷支持，而其社會參與則透過新移民姐妹會的情感參與與資源連結展現。

綜上所述，有關新住民家庭服務中心和社區服務據點的服務，其所呈現的研究規模多為點狀式之研究，目前仍未有全面性的調查結果。但之前相關研究所呈現的結果可做為進一步研究的起點，包括服務的內涵、運作的模式與合作關係、成效的評估、執行服務的方式和策略等，皆可提供本研究對外籍配偶社區服務據點評估向度之參考。

第三章 計畫執行方式

一、研究規劃與設計

為達成瞭解外籍配偶社區服務據點的運作現況、服務模式和執行成效，與新住民庭服務中心之合作概況，及地方政府對新住民服務之規劃等目的，本研究擬採取方案設計與評估的思維設計，透過歷程性評估引導蒐集資料並保有研究設計的彈性，因此擬透過實際走訪新住民社區關懷據點進行運作現況之資料收集、利用問卷調查 (Survey) 進行全國社區關懷據點之服務模式和成效評估，並以焦點團體訪談 (Focus Group) 方式收集地方政府對新住民服務據點之規劃和願景，以完成研究目的 (見表 3-1)。

表 3-1 本案研究方法、目的、執行方式與資料來源說明

方法	目的	執行方式	資料／樣本來源
據點訪視	瞭解外籍配偶社區服務據點之運作現況，收集服務相關成果報告資料	1. 收集據點運作資料 2. 訪視時進行座談 (據點工作人員、新住民共兩場)。	在6都／14縣市／3離島中 隨機取樣 (縣市) 2都／4縣市／1 離島 隨機取樣 (據點) 4據點／8據點／2據點 實際完成10據點, 18場座談 (10場工作人員座談, 8場新住民座談)
問卷調查	針對社區服務據點蒐集其服務和活動內容、經費、人力、資源運用、服務成效，及與地方政府之互動概況等。	1. 編製問卷 2. 郵寄問卷 3. 催收問卷	針對115個據點 (104年據點數) 郵寄問卷 共回收60分 (回收率52%)
焦點團體	團體G1：收集地方政府對外籍配偶社區服務據點之願景規劃、督導作為和成效評估	邀請移民署、社家署、地方政府主管新住民業務之單位主管導或承辦人	1. 北區：9/13，7人 (含移民署) 2. 中區：8/24，5人 (含社家署) 3. 南區：9/21，5人 共2個中央單位, 10個地方縣市; 17人參與
	團體G2：收集新住民自組協會有關對外籍配偶社區服務據點之參與經驗	邀請新住民自組協會之代表出席	1. 北區：10/05，3人 2. 中區：10/12，6人 3. 南區：09/21，4人 共9個團體, 13人參與

二、研究方法與資料蒐集

依計畫的研究流程，先進行縣市訪視以了解現況、再來問卷調查（survey）收集全國據點之運作概況，最後則是與地方政府相關人員進行焦點團體訪談（focus group）。各方法的主要目的、參與對象、施測時間與工具說明於後。

（一）據點訪視：旨在回應研究目的 1、目的 3。

除了透過網路收集文獻資料外，研究者擬透過實際的據點訪視，與據點現場的工作人員和服務對象對話，以了解據點運作現況、服務模式和成效，此一實際的接觸，除了能貼近實務者執行過程中的主體經驗，還能夠為全國據點問卷調查之問卷設計進行資料收集。

1. 訪視縣市和據點選取

為考量城鄉資源上的差異，研究者於是透過兩階段的隨機方式選取訪視之據點（先隨機選取訪視縣市，再由所選取的縣市中隨機選取訪視的據點），期待直轄市（6 都取 2 都）、縣市（14 縣市取 3 縣市）、離島（3 離島取 1 離島）都能兼顧，且在考慮時間、交通、經費等因素後，決定每一縣市訪視 2 據點；因此共會選取 6 縣市、14 據點進行訪視。

不過，隨機抽取的縣市和據點，經實際與據點聯繫後，因各項因素無法接受研究團隊的訪視（如負責人的電話持續沒人接、業務忙碌沒有時間、無法邀請新住民出席，該據點 105 年已結束運作、社家署還未通過其提出的計畫等），團隊不得不接受此一反應，只得進行據點取樣的調整，最後決定兼顧取樣順序和據點受訪意願決定訪視的據點。

第三章 計畫執行方式

經隨機抽樣後，五都選取台北市、台南市；一般縣市則選取了南投縣、彰化縣、花蓮縣；離島則選取了金門（原抽取的是澎湖，但因澎湖只有 1 據點，故重新抽取了金門）；而上述縣市的據點亦經過聯繫和意願的確認後，有 1/2 的據點與第一次隨機抽取的據點不同。

研究團隊自 2 月底即展開據點訪視的聯繫工作、3 月初寄出訪視說明，至 3 月中開始進行一連串的訪視工作，直至 5 月底完成。總計完成 6 縣市（2 都、3 縣市、1 離島）、10 據點的訪視，進行 18 場座談（工作人員 10 場、新住民 8 場）。

表 3-2 訪視據點之選取

類型	縣市選樣	該縣市之據點數	原選取之訪視據點	後確認之訪視據點	負責之機構
五都	台北市	5	西區	北區	賽珍珠基金會
			南區	X	中華救助總會
	台南市	9	南瀛濱海鹽分	柳營	博愛協會
			學甲將軍佳里	聯繫不上	X
一般縣市	南投縣	2	南投市	X	X
			草屯	草屯	愛鄉文教協會
	彰化縣	6	線西	線西	婦女會
			鹿港	鹿港	至誠慈善會
	花蓮縣	8	吉安	玉里	合家歡協會
			光復	鳳林	牛耕草社區發展促進會
離島	金門	1	金城	金城	婦女權益促進會
			烈嶼	烈嶼	婦女權益促進會

2. 工具準備：訪談說明書和座談大綱

在訪視之縣市和據點決定後，研究團隊於著手撰寫訪視說明書和座談大綱，以利訪視據點了解訪視內容。座談大綱分為機構版和新住民版，內容包括：

(1) 機構版座談架構：

- A. 成立概況
- B. 人員任用（含工作人員和志工）
- C. 經費來源
- D. 服務對象和服務內容
- E. 網絡互動
- F. 運作的優勢和困境

G. 其他

(2) 新住民座談架構：

A. 來台概況

B. 家庭成員和就業情形

C. 來台生活經驗

D. 與其他新住民的互動

E. 據點的參與經驗網絡互動

F.其他

3. 聯繫過程

據點訪視是本研究的重點工作，整個的聯繫過程如下：

- (1) 收集全國據點名單：透過公文發送，向衛生福利部社會及家庭署台中辦公室申請全國 22 個縣市之新住民社區關懷據點名單。
- (2) 進行抽樣：決定第一輪的取樣縣市和據點名單；若據點聯繫不上或無受訪意願，則依序安排遞補的聯繫名單。
- (3) 據點聯繫：與據點聯繫說明訪視目的，並寄上訪視說明書。
- (4) 確認訪視事宜，安排時間、交通等訪視細節。
- (5) 進行訪視：現場訪視當天再次進行訪視結構及錄音說明，並依機構安排，決定座談順序。
- (6) 後續則是訪視資料的整理

(二) 問卷設計：亦在回應研究目的 1、目的 3。

新住民社區關懷據點遍及全國，然而據點訪視只能瞭解部分據點運作和服務狀況，卻無去獲得整體資料，因此為統整全國據點資料，本研究將針對全國 115 個外籍配偶社區關懷據點（2015 年之據點數）進行調查，以半開放式之問卷收集據點運作執行者之執行經驗。

1. 問卷內容設計

研究者擬依據前述據點訪視之內容分析結果設計問卷。問卷內容初步規劃包含：行政管理、服務內容與模式、成效評估方式、與新住民家庭服務中心和地方政府等網絡的互動情形，及遭遇之問題與困難、自評滿意度等向度。

(1) 行政管理：

- A. 組織背景：包含立案情形、組織架構、組織理念、據點成立的方式等。
- B. 人員配置：包含行政、專業人員、志工等人數與職掌等。
- C. 組織運作：包含會議形式與次數、工作規劃、工作控管、品質掌握等。
- D. 分工狀況：包含職掌、工作內容、工作執行、訓練與經營等。
- E. 經費支應：包含經費來源、經費分配、使用情形等。
- F. 行政支援：包含如何尋求公私部門的支援。

(2) 服務內容與模式：

- A. 服務對象：包含服務對象來源、服務對象的屬性與特徵、需求等。
- B. 服務內容：包含服務項目、服務對象需求評估等。
- C. 服務方法：包含服務流程、服務的可近性、便利性、等。

(3) 成效評估：

- A. 服務量統計：包含活動參與人數、諮詢服務量、個案開案量與轉介量、服務人次。
- B. 評估指標：含評估方式和工具、評估時機、評估內容（工作人員之滿意度、經費使用率、結案量及結案原因分析）、服務對象回饋與改善機制等。

(4) 網絡互動：

- A. 網絡形成：網絡功能（與地方政府、新住民家庭服務中心及其他單位）。

- B. 互動方式：包含公文、電話、正式會議、非正式討論、親自拜訪等。
 - C. 互動內容：個案轉介、活動參與、會議邀請、經費支援等。
 - D. 互動成效：協調與合作情形、問題解決、滿意度、支持力等。
- (5) 其他之開放式問題：包含服務過程中的優勢、需求、困難、資源及建議等。

2.問卷寄發和催收

問卷寄送是本研究的重要工作，整個問卷寄送和催收的過程如下：

- (1) 收集全國據點名單：透過3月初公文發送，向衛福部社家署台中辦公室申請全國22個縣市之外籍配偶社區關懷據點名單。
- (2) 問卷設計：依據計畫期初之據點訪談經驗以及審查意見修正問卷內容。
- (3) 問卷寄送：8月中，依據衛生福利部社會及家庭署台中辦公室提供之據點名單，發放全國22個縣市之外籍配偶社區關懷據點，共115份。
- (4) 問卷催收：於九月初開始進行電話聯繫催收。
- (5) 函文催收問卷：由於回收率過低，且致電後少數據點對問卷填寫意願不高等因素，11月初函文請衛福部社家署台中辦公室協助至各縣市未回覆問卷之據點進行催收。
- (6) 問卷資料收集：直至11月底，問卷回收60份，回收率為52.2%。
- (7) 問卷資料整理：問卷資料建檔與分析。

(三) 焦點團體訪談：以回應研究目的2和3

訪談是一具目的性的研究性談話，得以透過口頭談話自參與者蒐集一手資料。焦點團體訪談是指以研究為目的，選取某些符合特定條件的成員所組成的團體來進行訪談，透過自在的團體互動氣氛，使團體參與者就本計畫欲討論的議題，表達他們的經驗、看法或觀點；此一方法能在較短的時間內，針對特定議題收集豐富的資料，透過互動能同時達到釐清困惑、激盪想法、經驗交流及獲得支持的目的（潘淑滿，2003）。本研究焦點團體分為兩類對象進行：

1.焦點團體G1：進行方式和工具設計如下

- (1) 參與對象：以各地方政府實際規劃和督導新住民社區關懷據點之關鍵成員（key persons）為參與對象進行焦點團體。而此所謂之關鍵成員，係指該縣市新住民業務之單位主管、督導或承辦人、移民署和社家署有關社區關懷據點相關業務之主管或承辦人員。
- (2) 進行方式：此類焦點團體分區（北、中、南三區）辦理（台東併入南區，宜蘭、花蓮併入北區，離島則依交通狀況彈性調整），每區預計10-12人。
- (3) 聯繫過程：邀請時，研究者擬先寄發邀請函與簡要研究說明、訪談時間、訪談意願表，待意願表傳真回來之後，再請研究助理回電確認；各區參與之成員除縣市新住民業務之單位主管、督導或承辦人外，中區則增加邀請社家署相關業務承辦人員或主管，北區則增加移民署相關業務承辦人員或主管。
- (4) 工具設計：本焦點團體訪談大綱，由研究團隊分別依據訪視內容分析、問卷調查回收後形成。首先，訪談大綱的設計，由研究團隊所有成員充分討論後，撰寫成訪談大綱初稿，再透過第一次實際訪談後的經驗，就問題的清晰度、回應的容易度進行調整。訪談大綱內容，包括以下三部份：
 - A. 受訪者的基本資料和參與新移民服務相關經驗
 - B. 新住民服務之政策設計與執行落差
移民署、社家署、地方政府有關新住民服務之現行政策方向、運作現況之檢視（機構定位、服務設計、網絡互動、人員品質、服務成效等）、落差原因分析、因應與建議
 - C. 新住民服務之願景規劃
移民署、社家署、地方政府有關新住民服務之未來政策方向、機構定位、經費來源、服務規劃、評鑑指標等。
 - D. 其他

焦點團體成員提供與新住民服務有關之想法或建議。

研究團隊於 2016 年 9 月分別進行北（9/13）、中（8/24）、南（9/21）三區進行焦點團體，共有 17 人參與，分別是北區 7 人、中區 5 人、南區 5 人，出成成員包括有社家署、移民署、台北市、新北市、桃園市、高雄市，以及基隆市、新竹市、南投縣、彰化縣、雲林縣、屏東縣等機關及縣市政府代表出席，分別代表中央部會、地方縣市、新住民家庭中心，以及地方據點表達想法。

表 3-3. 焦點團體 G1 訪談辦理時間、地點、參與人員

區別	團體類別	訪談時間	訪談地點	實際出席人數
北區	G1-1	105/09/13 13:30-16:30	南港區新移民會館	7
中區	G1-2	105/08/24 14:00-17:00	台中青少年福利服務中心	5
南區	G1-3	105/09/21 09:00-12:00	高雄市政府社會局	5

2. 焦點團體 G2：進行方式和工具設計如下

- (1) 參與對象：以新住民自組協會（例如新住民協會、新移民協會、新住民交流協會、新住民家庭成長協會、外籍配偶協會等）為邀請對象進行焦點團體，該團體之代表為包括理事長、理事、監事、各類幹部或會員代表等。
- (2) 進行方式：此焦點團體的分區亦依前述之區域規畫辦理—北、中、南三區（台東併入南區、宜蘭、花蓮併入北區，離島則依交通狀況彈性調整），每區預計 10-12 人。

3. 聯繫過程：

- (1) 收集名單：新住民自組協會名單部分，致電詢問各地方政府承辦人員，請各承辦人員推薦於縣市內運作良好且未重複中央、縣市相關資源之新住民自組協會名單。
- (2) 邀請成員：致電邀請縣市政府推薦之新住民自組協會之重要成員。
- (3) 確認出席事宜：聯繫邀請成功之單位，確認地點、時間，以及訪談進行方

式與大綱等，並與各區參與成員聯繫相關交通訊息。

- (4) 焦點團體當天：再次進行訪視結構及錄音說明。
 - (5) 訪談資料整理：訪談資料謄稿、建檔與分析。
4. 工具設計：本焦點團體訪談大綱，由研究團隊亦依據訪視內容分析、問卷調查回收後形成。首先，訪談大綱的設計，由研究團隊所有成員充分討論後，撰寫成訪談大綱初稿，再透過第一次實際訪談後的經驗，就問題的清晰度、回應的容易度進行調整。訪談大綱內容，包括以下五部份：
- (1) 受訪者的基本資料和參與新移民服務相關經驗
 - (2) 對外籍配偶社區服務據點的了解狀況，服務和活動參與情形、成效感受
 - (3) 對外籍配偶社區服務據點的服務與參與者需求配合程度
 - (4) 對政府和外籍配偶社區服務據點的建議
 - (5) 其他

研究團隊於 2016 年分別進行北 (10/15)、中 (10/12)、南 (9/21) 三區進行焦點團體 G2，共有 9 個協會 13 人參與，分別是北區 3 人、中區 6 人、南區 4 人，出席成成員包括有台北市、新北市、苗栗縣、彰化彰、高雄市、屏東縣等縣市之新住民自組協會的代表出席。

表 3-4. 焦點團體 G2 訪談辦理時間、地點、參與人員

區別	團體類別	訪談時間	訪談地點	實際出席人數
北區	G2-1	105/10/15 13:30-16:30	南港區新移民會館	3
中區	G2-2	105/10/12 14:00-17:00	台中青少年福利服務中心	6
南區	G2-3	105/09/21 14:00-17:00	高雄市政府教育局家庭教育中心會議室	4

三、資料分析

本研究之資料分析分兩部份：

(一) 質性資料分析

本研究之質性資料共有三類，分別為據點訪視座談、部分問卷調查內容、焦點訪談之資料。本研究擬採取 Miller 和 Crabtree (1992) 所提出的樣版式分析 (Template Analysis Style) 進行，其流程如下圖所示(引自胡幼慧、姚美華, 1996)，由本研究主持人、協同主持人與研究助理組成料分析團隊，進行以下分析步驟：

1. 確立分析樣版：首先，由研究團隊依據本研究的問題意識與文獻分析，先建立一個分析的編碼簿。
2. 文本閱讀與理解：本研究之文本已含訪視座談、社區服務據點之年度成果報告、部分問卷調查內容、焦點訪談之資料。將由 3 位分析者分別針對資料進行先進行閱讀與理解。
3. 辨識分析單位：(1)由 3 位分析者針對每份文本資料進行段落切割，並予以命名分類；(2)完成第一份資料的命名的一致性討論；(3)接著完成所有資料之意義單位命名。
4. 調整類目：由分析團隊針對命名的意義單元豐富性與意義性，對編碼簿再進行討論與調整，但類目調整時遇到爭議時，分析團隊亦會回到文本資料進行更深入的理解與討論。
5. 進行分類：由分析團隊分別將意義單元依編碼樣版進行分類，並針對分類不一致之處進行討論，以取得分類一致性。
6. 整理出類別內與類別之間的關聯性：(1)由主持人先行針對完成之分類，再整理出類別意義單元之間的關聯性，及類別之間的關聯性，寫成「初步分析結果」。(2)初步分析結果再回到分析團隊中進行「類別關連」的合理性討論。
7. 驗證結果：(1)由分析團隊中的研究助理，將「初步分析結果」中回到「文本資料」中檢視引用「切割段落」，以再度確認分析結果的精確性。

8. 整理成正式結果：針對「初步分析結果」和引用「切割段落資料」重新整理成正式結果。

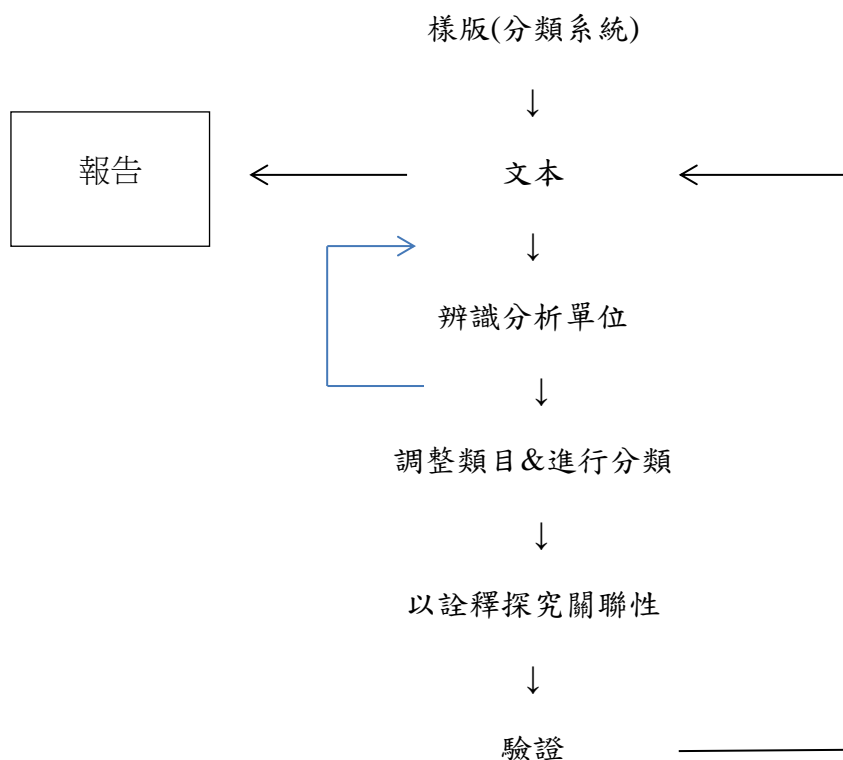


圖 3-1 樣版式分析模式(引自胡幼慧、姚美華，1996，頁 156)

(二) 量性資料分析

本研究擬使用 SPSS for Windows 12.0 統計套裝軟體，針對蒐集所得資料特性及本研究之目的，選擇適當之方法進行描述性統計分析，主要以次數分配 (Frequencies) 分析各變項，如服務數量、自評滿意度等之分配情形。

四、研究倫理

(一) 知後同意簽署：

研究者將於訪談前充分告知受訪者本研究之計畫概況，包括研究的性質、目的、意義及用途等。再受訪者完全瞭解並同意參與本研究之後，將請受訪者簽署受訪同意書。

(二) 受訪者之權益說明：

訪談前將進行訪談目的和內容的說明，同時尊重受訪者有拒絕回答問題的權利；且所有訪談紀錄（如逐字稿）將對照錄音內容後再進行資料分析。

(三) 資料保密說明：

用於本研究之資料，包括訪談紀錄、調查問卷及研究對象之個資(如姓名、工作地點等)，均強調保密原則且採取匿名方式。

第四章 據點訪視：運作與服務現況

為了瞭解據點運作的實際狀況、收集現場資料，研究團隊自 2 月底即展開據點訪視的聯繫工作、3 月初寄出訪視說明，至 3 月中開始進行一連串的訪視工作，直至 5 月底完成。總計完成 6 縣市（2 都、3 縣市、1 離島）、10 據點的訪視、18 場訪談（工作人員 10 場、新住民 8 場）。

訪視的目的在於研究團隊進入現場，直接與脈絡接近，除了服務環境的觀察外，還能與工作人員、服務對象接觸；訪視分成兩部分，一為工作人員的座談、一為服務對象（新住民）的座談，訪視結束後還會收集據點相關的服務成果¹。

表 4-1 縣市訪視：據點出席人數

類型	縣市選樣	代號	日期	機構出席人數	新住民出席人數
五都	台北市	G1-1	4/24	1	6
		G1-2	5/25	3（含機構其他方案人員）	4
	台南市	G2	3/23	2（含理事長）	0
一般縣市	南投縣	G3	3/13	1	10
	彰化縣	G4-1	3/17	4（含理監事）	1
		G4-2	3/17	4（含志工）	0
	花蓮縣	G5-1	4/19	1	2
		G5-2	4/20	1	7
離島	金門	G6-1	3/28	5（含機構其他方案人員）	5
		G6-2	3/29	2（含外聘督導）	4

¹ 部分據點因新辦、無專職工作人員，或工作人員異動而造成資料遺失等原因而無法提供。

第一節、據點工作人員座談

在機構座談的部分，10 個據點中有 2/5 僅有據點承辦人參與（4 位據點），其餘據點則除了承辦人外還有邀請機構理事長出席（1 據點）、外聘督導出席（1 據點）、志工（非新住民）出席（1 據點），還有據點的出席者包括有其他方案的社工及理監事共同出席（2 據點）。而在新住民的座談部分，有的是個別邀約服務的新住民出席（4 據點）、利用課程結束後進行座談（2 據點），或由志工團幹部代表出席（2 據點），另有據點表示邀約新住民出席座談有困難，而未進行新住民之座談（2 個據點）。

一、據點概況

有關訪視之據點的現況和運作情形，將依主題分述如下：

（一）組織性質：

含成立時間、組織性質、人力、薪資來源等（請見表 4-2）。訪視的 10 個據點，有 4 個據點成立 10 年（民國 95、96 年成立）、3 個據點成立約 1-2 年（民國 103、104 年成立）；而承接據點服務的機構其組織狀況，可分為以下幾類：

1. 具規模的全國性基金會：有 2 個機構（救總、賽珍珠）屬於此類，成立時間久、為全國性的基金會（都在台北市）；因機構在新住民服務投注較早，故具全國性知名度。
2. 全國性組織的地方分會：有 2 個（婦女會、合家歡）屬此類，成立時間亦超過十年（婦女會則超過 40 年），因屬全國性組織，故有來自其總會的資源。
3. 資深的在地社團：有 4 個據點屬此類（愛鄉、至誠、牛根草、女權會），此類機構則較屬地方性、成立時間長、已立案之社團法人，然類型頗多，包括有文教組織、慈善團體、社區發展協會，及社福機構。
4. 新成立的民間機構：最後是新成立的民間機構（博愛），該機構民國 101 年成立，為教會成立的協會（教會 98 年成立），主要工作人員為教會的牧師和

教友。

(二) 人力：指據點承辦人

1. 全職、專辦：有 4 機構屬於此類，除 1 機構（救總）之人事經費自籌外，其餘 3 機構之全職人事費用，均由地方政府提供（如台北市、彰化縣）。
2. 全職、兼辦：有 4 機構（愛鄉、合家歡、金城女權會、烈嶼女權會）屬於此類。由於據點未提供人事經費，此類機構為提供據點服務，只得以機構承接其他方案業務之人力來兼辦據點服務。
3. 志工、無酬：有 2 機構屬此類（博愛、牛耕草），推動據點服務係無酬投入，他們的身分主要是教會牧師、教友，或協會的理監事（及其家人）。

(三) 場地：指據點的服務場地

1. 自有場地：只有 2 個據點屬此類（救總、至誠），構自有場地提供據點服務。
2. 官方租用：有 2 個據點（婦女會、牛耕草）向官方租用場用，雖然場地皆十分老舊，但交通較為便利、費用較低。
3. 民宅租用：其餘 6 個據點則為租用民宅提供據點服務。除 1 據點（賽珍珠）有縣市政府（台北市政府）提供的場地費用外，其餘機構的場地租金皆會據點運作的經費壓力來源。

表 4-2 訪視據點：成立時間、人力

縣市	成立時間 ／地點	專職人數 ／職稱	薪資來源	承接機構
				成立時間／區域／性質
台北／G1-1	95 自有場地	1 社工全職	自籌	社團法人中華救助總會 39年／全國性（含基金會）／社福
台北／G1-2	103 民宅租用	3 督導及社工	委外方案	台北市賽珍珠基金會 57年／全國性基金會／社福
台南／G2	104 教會場地	0	自籌 （捐款）	台南市博愛關懷社區協會 （教會 98 年成立） 101 年／地方性／社福
南投／G3	98 民宅租用	1 行政全職	自籌 （方案）	社團法人南投縣愛鄉文教協會 88 年／地方性／教育
彰化／G4-1	96 官方租用	1 社工全職	縣府補助	社團法人彰化縣新移民協會 （婦女會之地方分會） 60 多年／全國性／社福
彰化／G4-2	103 自有場地	1 社工全職	縣府補助	彰化縣鹿港至誠慈善會 64 年／地方性／社福
花蓮／G5-1	103 教會場地	0.5 兼職行政	自籌	社團法人中華民國合家歡協會 95 年／全國性地方分會／教育
花蓮／G5-2	95 官方租用	0	無薪	花蓮縣牛根草社區發展促進會 94 年／地方性／社福
金門／G6-1	95 民宅租用	1 社工兼職	自籌 （委外方案）	社團法人金門縣婦女權益促進會 89 年／地方性／社福
金門／G6-2	99 民宅租用	0.5 兼職行政	自籌	社團法人金門縣婦女權益促進會 90 年／地方性／社福

（四）經費：指據點可用之經費，包括人事和運作費用

與據點經費有關的資訊請見表 4-3。

1. 有人事經費、有運作經費：只有 2 個機構屬此類（救總、賽珍珠）。救總因成立較早，且曾有官方色彩、過去長期有政府挹注，目前則有營業性財源（老人照顧機構），因此經費較無問題；賽珍珠則有來自台北市政府之委託經費（3 名全職社工），人事和運作經費上也不用擔心（104 年的委託經費有 258 萬、105 年有 252 萬）；也因為有台北市政府的委託經費，故在訪視的 10 據點中，只有其未申請社家署據點運作的經費（70,000 元／年）。
2. 有人事經費、無運作經費：有 2 個機構屬此類（彰化至誠和彰化婦女會），

主要是地方政府提供全職的人事費（1名全職社工，33,000萬／月），但未提供運作經費。若要辦理活動，則需向縣市政府或鄉公所再做申請，經費多寡不同，大多1-2萬元。

3. 無人事經費、無運作經費：其餘6據點屬此類型。沒有固定的人事經費，因此機構只能自籌（申請方案或捐款，因此只能利用兼職人力，或者協會人員無薪參與），大多只能兼辦據點的服務，至於活動的辦理，亦需向縣市政府或鄉公所再做申請，而這樣的經費通常十分有限，多只有1-2萬元。

另由於經費實在有限，有機構只好努力向外尋找，這些外找經費的申請單位包括社家署（如弱勢家庭親職方案）、移民署的服務站（合辦活動或課程）、鄉鎮公所（合辦活動）、教會（1919食物銀行），以及其他民間機構（如金門酒廠）等。

表 4-3 機構經費來源

據點	104年			105年		
	社家署	市／縣府	其他	社家署	縣府	其他
台北：救總	92,000	就業服務處 申請臨時人力費	陸委會移 民署	70,000	就業服務處 申請臨時人力費	陸委會 移民署
台北：賽珍珠	0	市府委外業務 人事、業務 共 258 萬	移民署	0	市府委外業務 人事、業務 共 252 萬	移民署
台南：博愛	70,000	無	捐款	70,000	無	教會食 物銀行
南投：愛鄉	70,000	民政處、社會處 申請方案	無	70,000	無	移民署 服務站
彰化：婦女會	70,000	人事（33,000／ 月） 另申請活動費	無	70,000	人事（33,000／月） 另申請活動費	無
彰化：至誠	70,000	人事（33,000／ 月）	無	70,000	人事（33,000／月）	無
花蓮：合家歡	70,000	社會處申請活動 費 教育處合辦活動	教會食物 銀行	70,000	社會處申請活動費	教會食 物銀行
花蓮：牛耕草	70,000	社會處申請課程 經費	1-20,000 鎮公所	70,000	社會處申請課程經 費	1-20,000 鎮公所
金門：女權會 （金城）	70,000	縣府委外業務 （人事、業務）	酒廠	70,000	縣府委外業務 （人事、業務）	酒廠
金門：女權會 （烈嶼）	70,000	縣府申請活動費	無	70,000	縣府申請活動費	社家署

二、服務提供

(一) 個案來源

據點服務對象來源，無太多差異，主要是親友介紹、同鄉介紹（即透過原服務對象的邀請，或提供資訊）、其他機構轉介及少數的主動助者，此外還有看到了活動宣傳（廣告、海報）、機構招牌而主動詢問，以及透過教會的教友、子女參與課輔班，使據點人員與新住民家長有聯繫。

根據訪視的經驗歸納，據點成立的時間、知名度與個案來源有關，成立較久、愈知名度的機構／據點（如救總、賽珍珠、愛鄉、牛耕草、女權會等），親友介紹、同鄉介紹、機構轉介及主動求助的較多；而成立時間較短的據點，則比較依賴課輔班、教會，此類機構若無新住民的名冊（縣市政府、移民署未提供），則服務的提供根本無法主動進行，只能被動的等待新住民上門。

(二) 訪視服務

幾乎所有的據點都以活動、課程的辦理為其主軸，個案服務非其重點，故都無明確的開案、結案、轉介指標（只有接受北市府委託的賽珍珠有開、結案指標），只要是新住民及其家屬都歡迎其來參加活動。

不過，由於「訪視服務」是社家署（或縣府）要求的成果報案內容，因此接受此經費的據點都需提供服務成果；故幾乎所有的據點都有提供訪視（家訪）服務，只是累積的服務人數、人力、有無名冊等會影響訪視服務的成效和數量；如台南博愛是新成立的據點，又無名冊，因此根本無法進行訪視服務，彰化至誠亦是新成立的據點，但有縣府提供的新住民名冊、動員所有的理監事和志工（至誠是個頗具歷史、理監事眾，會員人數多的慈善協會），故能完成所有區域內新住民的訪視。

比較特別的是，救總並未提供訪視服務，其位於都會區的台北市，但非台北市內的據點（台北市有 4 個新住民據點），訪視服務由此 4 個接受台北市政府

委託的據點執行；金門的金城據點其訪視服務量的統計，則混合了家訪、電訪、新住民來訪（至據點）。

（三）個案轉介

整體看來，據點轉介（轉出至新住民家庭服務中心）的個案數相當少（0-3位／年）。根據訪視的經驗，此一結果可能幾個因素有關，一是個案本來就少，二是多數機構以辦活動為主、不做個案服務，因此較不關注個別對象的適應問題，三是部份據點工作人員非專業助人工作者，因此對個案問題的敏感度當然不高，四則為與家庭服務中心的互動不多，不熟悉而未轉介。

此外，還是有些據點是其機構有接受地方政府的委外方案，自行機構內即有相關資源，故自行處理而不需轉介（如台北救總、賽珍珠，及金門女權會）。另外值得一提的是，10 據點中的救總、賽珍珠，因在新住民服務上的豐富經驗和知名度，因此不只有個案轉出服務，同時亦是其他機構轉介的對象（轉入），且其還設有諮詢專線，提供新住民問題相關的諮詢服務。

（四）特色活動

由於新住民參與聯誼活動的動機較強，因此整體看來，聯誼活動的舉辦是各據點的服務的強項，故多數據點辦理的活動差異不大，主要是聯誼（新住民本身的聚會、家庭活動、親子活動、美食、慶生、歌唱、桌遊等）、旅遊（一日遊、參觀）、手作課程（草編、手工皂等）。

若分開來看，不少據點亦有其特色活動，如救總的新住民社團活動、賽珍珠的新住民姐妹會、南投愛鄉與就業能力有關的技藝訓練課程、花蓮合家歡的家庭教育課程、花蓮牛耕草持續、定期辦理的識字課程等，而此特色當然亦與承接據點之機構原有的特性與相關人員的能力和資源有關。此外，救總、賽珍珠、南投愛鄉的通譯人才，更是其機構的資產，不僅成為機構服務輸出的項目、協助其他網絡成員（如移民署的專勤隊、警察局），還能增加新住民的收入和成就感。

值得一提的是，據點與新住民間的聯繫方式也有了變化，過去電話、個別

的聯繫方式，也改為 line 群組、臉書 (FB) 的經營，呈現更豐富多樣的互動。

(五) 志工參與

10 據點裡，有 8 據點／機構設有志工團隊，整體而言，此與機構成立的時間有關，如救總、至誠、婦女會都是成立四十年的機構，有非常多資深的在地志工，成立也有十年的機構，如愛鄉、合家歡、牛耕草、女權會等，也都有志工團隊，在活動辦理上提供構頗多的協助（即賽珍珠、博愛無志工團隊；賽珍珠雖成立頗多，但其 103 年才承接台北市的北區據點）。

不過，上述機構之志工團隊多為在地民眾組成（新住民是其中的少數成員），並非以新住民為主的志工團隊，至於所有團隊成員皆為新住民，只有救總、愛鄉和烈嶼婦權會三個，而以愛鄉新住民的志工人數最多，並直接參與機構對新住民的服務（如活動辦理、課程通知、家訪等）。

表 4-4 縣市訪視：服務成果（以 104 年為例）

據點編號	個案 主要來源	開／結案 指標	訪視 人數	轉介 人數	特色活動	志工	新住民 志工	主要 聯繫
台北：救總	同鄉介紹 親友介紹	無	無	27*出 7 入	社團活動 諮詢專線	20	20 專線	電話 群組
台北：賽珍珠	親友介紹 同鄉介紹	有	470	18*出 16 入	通譯訓練 諮詢專線	0	0	
台南：博愛	課後輔導	無	0	2	課後輔導 聖誕節活動	0	0	
南投：愛鄉	同鄉介紹	無	120	2	聯誼活動 技藝課程	40	40	群組
彰化：婦女會	活動 DM	無	50	2	一日遊、歌唱 活動、機車考 照	30	0	
彰化：至誠	自行前來	無	196	0	親子活動 古蹟參訪	100	0	
花蓮：合家歡	教友介紹 朋友介紹	無	未提供	4	節慶活動 家庭教育課程	20	0	
花蓮：牛耕草	自行前來	無	未提供	3	聯誼活動 識字課程	70	15-16	
金門：女權會 (金城)	親友告知 報紙廣告	無	混合 計算	0	聯誼活動 手作課程	50	5	群組 FB
金門：女權會 (烈嶼)	同鄉介紹	無	330 人 次	1	聯誼活動 手作課程	5	5	

註：金門之金城據點有提供訪視服務，然其訪視服務量未分開計算，104 年的 1500 人次係混合了家訪、電訪、來訪之服務人次。

三、網絡互動

為了了解據點與各相關單位之間的互動狀況，研究團隊於訪視時曾邀請據點承辦人（或負責人）依其與各單位互動的頻率、滿意度進行整體經驗上的填寫（請見表 4-5）。

依其填寫的結果看來，訪視據點最少互動的單位，依序是移民署（中央）、社家署、市／縣政府的勞工局／處，大多據點反應是從沒有互動過。而互動頻率最多（含偶爾及常常）的單位，則依序是市／縣市政府社會局／處、新住民家庭服務中心、其他據點，及移民署的服務站等。而其中，又以市／縣市政府社會局／處、移民署的服務站，是 1/2 接受訪視的據點表示「常常」聯繫的對象。

雖然據點與各單位的互動頻率不高，但讓人欣慰的是，在有限的互動下，至少互動的經驗都是滿意的，其中還有 1/2 的據點非常滿意與新住民家庭服務中心的互動經驗。

表 4-5 縣市訪視：網絡互動概況（承辦人自評） n = 10

互動機構	互動頻率				滿意度			
	無	很少	偶爾	常常	滿意	非常滿意	不滿意	非常不滿意
移民署：中央	7	1		2	3	1		
移民署：專勤隊	4	4	1	1	5			
移民署：服務站	3	2		5	5	2		
衛福部社家署	7	1	2		2	1		
縣市政府社會局／處			5	5	7	3		
縣市政府勞工局／處	6		3	1	2	3		
新住民家庭服務中心		1	5	4	5	5		
其他據點：		2	5	3	8	2		

四、運作優勢

走過 10 據點，依各據點提供的運作經驗，歸納據點運作的優勢有以下：

(一) 聲望

有此優勢的據點，都是成立較久、在新住民服務上較早投入的機構(如救總、賽珍珠、愛鄉、金門女權會等)，因此機構的在地知名度高，新住民及其家人會主動求助、活動辦理也較容易，並能成為其他機構在新住民議題上的諮詢對象。

(二) 經費

經費比較不成為運作困境的據點，只有救總一個；賽珍珠雖有台北市政府的委託經費，然此一委託不僅有委託期限(三年，103-105 年)、服務項目亦受契約內容限制，不具經費運用上的自由度。

(三) 志工

10 據點中有 7 個據點的運作有志工協助，在承辦人力不足的情況下，志工能在訪視服務、活動辦理上提供協助，而其中 5 個據點(救總、愛鄉、牛耕草、金城女權會、烈嶼女權會)的新住民志工，更能在新住民案主的招募和照顧上發揮主動積極的功能。

(四) 場地

場地是服務提供、活動辦理的要件，但只有 3 個據點有此優勢；其中集交通、寬敞、舒適於一處的只有台北救總此一據點，而花蓮牛耕草能借用公部門的場地、花蓮合家歡借用教會的場地，亦是不須有經費支出的地點。

(五) 機構資源

承接據點服務之機構所具有的資源，亦能成為據點運作的優勢所在；如台北救總在新住民服務上的權益倡導、台北賽珍珠的通譯人才、南投愛鄉的社區經營、彰化至誠慈善會的經濟補助、花蓮牛耕草之樂齡服務的場地和活動、花蓮合家歡和南投博愛的課輔，以及金城女權會的兒少服務（其承接金門縣政府兒少中心的委外業務）等都能成為新住民服務上的資源，提供新住民所需。

(六) 服務動機

據點運作並不容易，在困難重重的狀況下還在運作，據點負責人非得有過人的熱情不可，台南博愛的教會牧師、南投愛鄉的道場經營觀，皆是據點還能運作的熱情所在。

表 4-6 訪視據點之運作優勢

類別	優勢	據點
聲望	長期經營，已累積了不少社會資本	台北救總、台北賽珍珠、南投愛鄉、金城女權會、烈嶼女權會
經費	有自有經費，不受經費補助的影響	台北救總
志工	有可投入訪視服務和活動協助的志工（特別是女志工、新住民志工）	台北救總、南投愛鄉、彰化婦女會、彰化至誠、花蓮牛耕草、金城女權會、烈嶼女權會
	新住民志工人能主動招募、邀請服務對象	台北救總、南投愛鄉、花蓮牛耕草、金城女權會
場地	有可運作的場地（或可借用官方廢棄之場地）	台北救總、花蓮牛耕草
	借用教會的場地，不需經費	花蓮合家歡
機構資源	服務可結合協會原有的服務（權益倡導、通譯人才、經濟補助、兒少服務）	台北救總、台北賽珍珠、彰化至誠、金城女權會
	可結合原有協會的場地（如老人據點）、活動（如環保、樂齡），使活動多元	花蓮牛耕草
	結合教會的教友、課輔資源，服務較易進行、課程也推動較易	台南博愛、花蓮合家歡
動力	有信仰的支持，雖沒人力、經費，但服務意願高	台南博愛、南投愛鄉

五、運作困境

最後，要呈現的就是據點運作的困境。研究團隊收集自各據點的心聲，並將其分類歸納成以下各項：

（一） 人力

據點運作沒有提供專職人力，是訪視據點最主要表達的困境，除了縣市有提供人力的據點外（台北市、彰化縣），其他據點都面臨此困境，沒有專職人力，直接影響到經費的申請（不會寫方案）、服務的提供（無專業能力、不熟悉資源）和結案報告案撰寫（不會寫服務成果、家訪紀錄）。不過，即使有提供專職人力的彰化縣，其據點亦表示期待薪資能穩定發放，因為薪資的延誤，是造成其人員去年離職的主要原因。

（二） 經費

除了專職人力缺乏外，接著最大的困境就是無運作經費（社家署提供一年70,000元，每月5,000元的經費，支應據點之房租、水電、電話費已不足）。無經費，就無法推動服務、辦理課程和活動；若要申請方案，更面臨不知方案資訊、不會撰寫的困境；而即使有方案、有經費，也面臨方案經費有限，多辦多虧的窘境，以致這樣的經費成了「食之無味、棄之可惜」的雞肋。

此外，也有據點（如南投愛鄉、金城女權會）表示感覺近年來據點可申請的經費項目、經費額度都減少、限制和要求增加（如只申請和計算新住民本人的費用；其家人和志工不計），也形成其經費申請上的困擾。

（三） 設備

各據點訪視一遭，實際看到不少數據點的運作環境不佳、設備老舊的實況。受訪據點表示，自第一年的開辦費後，上級機構未再補助相關的設備費，因此不少設備老舊、不堪使用，只能自行想辦法了。

(四) 名冊

有半數據點反映的困境與新住民的名冊有關。一是完全沒有新住民的名冊來源，無法提供訪視服務，縣市政府以個資法拒絕提供名冊，導致據點只能各處尋找新住民、或等待新住民自動上門（台南博愛、金城女權會、烈嶼女權會）；另一是名冊錯誤百出、資訊不正確，導致無效服務，並造成訪視人員和志工困擾、新住民和其家人反彈（台北賽珍珠、花蓮牛耕草）。

(五) 活動招募

據點成立至今，但有一半的據點卻認為活動辦理時，人員的招募卻愈來愈難，大多只有在旅遊活動時才見人潮。可能原因包括：新住民需要工作、孩子的學業壓力、需求改變等，而新住民同鄉會的成立亦是據點活動的競爭者，不少新住民參與同鄉會的意願高於據點。

(六) 無協助和督導資源

最後一項困境，就是無協助和督導的資源。2/3 的據此反應，據點的運作大多自行摸索、無督導和協助的資源，和相關網絡的互動亦不多（偶爾）。縣市政府一年只召開2-3次會議，大多討論活動的辦理、事項的宣達和成果報告的催繳，無機會針對個別運作進行了解和討論；而雙方人員（縣政承辦人、據點承辦人）的異動頻繁，也是彼此了解有限的原因之一。

表 4-7 訪視據點之運作困境

類別	困境	據點
人力	專職人力不足 (計畫、報表書寫困難；不知資源在哪？如何申請？薪資延誤，影響人事穩定)	台南博愛、南投愛鄉、彰化婦女會、花蓮牛耕草、花蓮合家歡、金城女權會、烈嶼女權會(彰化至誠)
經費	沒有運作經費，缺乏辦活動的經費	南投愛鄉、彰化至誠、彰化婦女會、台南博愛、花蓮牛耕草、花蓮合家歡、金城女權會、烈嶼女權會
	補助少、要求多；申請的經費不夠，需要貼錢 (如未將新住民家人納入補助範圍，只提供新住民本人參與的經費；每天值班4小時、報表多)	
	方案補助項目減少、經費減少	

設備	設備老舊、成立至今未更新	彰化婦女會、花蓮牛耕草、烈嶼女權會
名冊	沒有名冊，不知服務對象在哪？服務困難	台南博愛、金城女權會、烈嶼女權會
	名冊資料不詳盡，錯誤多	台北賽珍珠、花蓮牛耕草
活動招募	參與意願低、活動或課程的招生愈來愈難	彰化婦女會、彰化至誠、花蓮合家歡 花蓮牛耕草、金城女權會
督導資源	未獲得據點運作上的關心和協助（一年只有 2-3 次的會議）	台南博愛、彰化至誠、彰化婦女會、花蓮合家歡、金城女權會、烈嶼女權會
	縣府承辦人員常異動，對據點了解有限	花蓮合家歡

六、綜合結果：服務模式

根據上述分析結果，本研究發現訪視的 10 個據點服務模式與機構組織經營有相當大的關係，其服務模式（如專業性、草根性或慈善性）、經營組織規模（如全國性或地方性）、組織的人力（如有/無專職、有/無社工）、及經費（申請能力、有/無其它方案挹注）等影響據點的服務效果。十個據點機構中，約略可以歸類為三種服務模式：

（一）成熟專業的服務團隊：制度化與專業化的服務模式

此類服務模式大多為具全國性規模的組織，設有專職人力，有能力申請計畫經費，以台北救總和賽珍珠最具代表性，據點服務方案僅僅只是這類機構諸多工作方案之；其機構多設有專業社工或督導，故其經營的能力較佳，無論是志工培力（例如救總有專職社工經營志工）或是服務對象名冊的蒐集（例如賽珍珠有能力自行更新新住民名冊），皆較其他小規模機構的據點來得完整。這類具有完整社工或督導人力的單位，靠的是社工「專業」的運籌帷幄，無論是活動辦理的創意性（例如賽珍珠辦理新住民理財工作坊、救總辦理生活適應營或親子活動等），服務個案的判斷、處理都較佳，甚至具備自行處理的專業能力，故這類的機構通常本身具有較穩定的經費來源，資源相對豐富，其空間、設備、專業人力等可以在不同方案中流通共享，組織運作和服務較具制度化與專業化。

(二) 深根在地的服務團隊：在地化與關係式的服務模式

有些據點屬於地方性規模較小的機構，長期立足於在地進行各種社會和教育推廣工作，在地人脈絡經營深厚；唯其多缺乏經費，需仰賴政府各種方案計畫申請，因此無法聘僱專職專業人力，連帶影響計畫撰寫和經費申請能力。這類機構，以花蓮牛根草、南投愛鄉、南投至誠、金門女權會為代表；即便聘有專業社工人力，其經營和服務亦相當辛苦，大多僅能聘任新手社工員，流動率高，經驗不足（例如金門女權會）。

這些小型機構組織氛圍多仰賴領導者的熱情與持久性投入，例如花蓮牛根草理事長（曾為地方資深記者）對地方長期的經營與投入；如南投愛鄉從 921 起家的愛鄉情感，擅長在地經營，與社區連結深厚；又如南投至誠是創立 20-30 年的慈善會，結合不少在地企業家的長期投入經營在地慈善工作，頗獲肯定。這類機構通常對新住民的掌握度不錯，包括對新住民需求的回應（例如愛鄉積極辦理新住民職涯課程、牛根草的中文班）、與新住民關係的連結（例如金門女權會陸配志工對新到陸配家訪），故其活動辦理時，新住民參與皆相當熱絡。

(三) 根基不穩的服務團隊：慈善式與義務式的服務模式

在訪視的據點機構中，有一類機構較為「弱勢」—資源匱乏、地區偏遠、機構文化較為傳統，代表性的機構包含花蓮合家歡、台南博愛、彰化婦女會。這些機構經營和服務模式較為傳統，大多靠機構主要負責人「宗教慈善式」和個人「義務式」的熱情經營；這些據點的機構因為資源有限，需要到處籌措或募集活動經費，這些機構大多仰賴志工團進行協助活動辦理或家電訪服務；例如花蓮合家歡雖是全家性組織的地方分會，但在地人力、資源單薄，僅能依靠在地教會提供場地；台南博愛由教會牧師領導，許多工作僅能依靠教友兼職的行政協助，且其為新成立據點，各方資源匱乏，無法掌握服務對象來源；彰化婦女會雖歷史悠久，近年則受政治牽連而使發展受限，僅能依靠志工提供服務。

另外，即便有的機構獲得地方政府的專業人力補助（例如彰化婦女會），但

其機構並非以專業為主的經營模式，短期聘任的專業人力大多僅能找到生手或資淺社工人員，人力流失度高，對據點工作上助益不大。而在資源爭取能力（如撰寫計畫申請經費能力、取得服務名冊等比不上規模大的機構）、缺助人專業度（缺專業工作方法）、活動辦理也較為傳統、個案服務的專業判斷上顯得較不足，整體的規劃和應變能力也相當有限。

第二節 據點訪視之新住民座談

一、參與座談新住民基本資料

有關新住民社區關懷據點的訪視座談，目前共完成 10 個據點訪視，但大部份據點在邀新住民參與座談多表示困難，主要的原因是據點新住民參與意願不高，部份據點新住民參與活動率低（例如彰化鹿港、彰化線西、台南博愛等據點）。大部份據點表示新住民日間需要工作或家有稚齡孩子，在時間上較難配合。目前 10 個據點中有 8 個據點有新住民座談，全部共計 36 位新住民參與訪視座談。新住民國別以中國大陸新住民居多，共 17 位，其餘為越南 6 位，印尼 5 位，菲律賓 2 位，泰國 1 位。目前有 16 位具有工作，其餘多在家裡幫忙或擔任家庭主婦。

表 4-8 據點訪視：新住民座談資料

編碼	地區	機構/據點名稱	訪談人數	年齡	國籍	來台年數	孩子	身分證	工作
A	台北	救總 A1	5 人	70	中國：重慶	15	2	有	志工副團長
				64	中國：河南	11	3	無	志工團長
					中國：重慶	16	2	有	志工
				40	中國：四川	4	0	無	過去在百貨公司目前無
					中國：江西	10	0	有	舞蹈班老師
		賽珍珠 A2	4 人		中國：福建	7	2	有	家庭主婦
					越南	13	2		打掃工
					中國：湖南	12	1	無	新娘秘書
			中國：山東	17	3		打掃工		
B	彰化	線西／婦女會 B1	0	無	無	無	無	無	
		鹿港／至誠慈善會 B2	1 人	31	中國：廣西	4 年	2		工廠包裝
C	南投	草屯愛鄉文教協會 C	10 人		越南	17	2		翻譯/通譯
					越南	10	2		移民公司的溝通師
					越南	6			無
				40	越南	18	2		工廠手工包裝

									照服員	
							0		美容創業	
									工作會計	
									工廠	
									工廠	
							1		家庭主婦	
D	台南	博愛關懷社區協會	無	無	無	無	無	無	無	
E	花蓮	合家歡協會玉里E1	2人		菲律賓	20	2	無	國泰人壽打掃工	
					印尼	13	2	有	家庭主婦	
		鳳林牛根草社區發展促E2	6人		印尼	5月	0			在家幫忙
					印尼	4月	1	無		在家幫忙(西瓜園)
					越南	2	0	無		在家幫忙(豬圈)
					菲律賓		0			無
					印尼	10	2			無
	印尼	1	2	無		修理廠修理農機車				
	泰國	17	3			無				
F	金門	金城婦女權益促進會 F1	5人		中國：貴州	15	2		無	
					中國：安徽	11	3		家庭主婦	
					中國：重慶	6	2		無	
					中國：湖南	11				旅行社
					中國：貴州	7	1			家庭主婦
		烈嶼婦女權益促進會 F2	3人		中國：重慶	9	3			家庭主婦
					中國：重慶	9	2			家庭主婦
			中國：福建	6	2			家庭主婦		

二、新住民參與據點之經驗

這些出席研究者進行據點訪視時的座談，由據點邀請，在談到據點運作的成效時提到：

(一) 據點服務有可近性 (accessibility)

1. 據點工作者主動外展服務：新住民大多較為被動，大部份新住民多在家庭負擔照顧責任，有些則家人不鼓勵新住民外出，有些則未獲得資訊，因此據點

工作人員主動進行家庭訪視可以讓新住民有較多機會出來參加活動。

2. 設立群組傳遞資訊：大多的據點工作者皆以網路群組來組織、經營和宣傳，據點新住民可以在群組中獲得據點提供的服務資訊，例如口譯群組、姐妹群組等。運用新住民之間的感情動員：大部份的據點都會運用參與活動的新住民協助宣傳或宣導活動，而有些單位則訓練新住民志工訪視新住民，進一步提昇服務的親近感，也受到新住民的歡迎。

「有一些我沒有去，但是有在某一些群他們常常聚餐，有一些新來的什麼的...其實我覺得我們大陸的或者是新住民，其實大家都還是互相幫助，就像在群裡發布有哪裡有工作，有社群組說哪裡有工作可以去啊，像我們志工團隊一樣會有發布有一些比如說哪裡缺工作，那就是要自己再去合適一下這樣子，像如果是比較發函過來因為要貼要他們社工去，先何時清楚了，這個工作可以貼出來我們在知道這個工作，他會發在上面。」
(A1-CL156,157,158)

「因為我們都很親切阿比如說我是大陸的，就很親切阿」(F1-CL256)

(二) 據點展現的功能

3. 拓展新住民的交友圈：新住民參與據點的確拓展了其生活圈和人際關係，大部份的據點新住民皆會設定 LINE 群組，相互交流和溝通，有的群組雖然設定為公用，但私下彼此之間亦可以私 LINE。當然，參與據點的新住民。

「像我們在這邊都沒有親人，很多朋友提供我們，就像娘家一樣。賽珍珠的社工都超親切，都讓人很有安全感。」(A2-CL340)

「對，然後就把他當成娘家一樣，因為她比我早來，對，我幾乎都是常常往她家跑，對就真的把她那個當成我的娘家。」(A2-CL120)

4. 提昇新住民的情感支持：新住民在人生地不熟，參與據點久了，有了朋友，加上交到相似背景的朋友，有同鄉或同處境容易產生普通感，參與據點的新住民多會將據點視為娘家，可能是據點提供了新住民可以表達內心話的空間，特別是部份新住民，有的據點甚至還辦理回娘家談心的話動，新住民彼此之間亦相互稱呼姐妹，感情交流多。

「可以紓壓吧，大家可以講一講」(F1-CL372)

5. 增加新住民的學習活動：目前據點較少辦理中文學習班，在本次訪視中，僅

有花蓮牛根草辦理中文學習班，參與的學員多為印尼、越南、菲律賓等。其它的據點多辦理美甲美髮、手工藝、精油按摩、親職教育、親子活動、養生、舞蹈、職能訓練等，特別的是台北的據點則會舉辦理財、親子和婚姻講座，此部份除反映台北都會區的講座需求，較為偏鄉的據點仍然辦理較多的手工藝製活動或娛樂活動，也進一步反應出新住民的學習需求逐漸脫離傳統的活動，從基本需求、生活需求轉向心理成長需求的親職婚姻、理財等。

6. 促進新住民之間文化交流：許多據點皆會辦理各國食物品嚐交流活動，主要方式是各自帶自己的家鄉料理製作交流活動，而節慶活動也會有文化交流。
「他們來教我們做咖哩菜，來教我們做這些」(F1-CL214)
「禮拜三，我們就有那個姊妹們就煮菜，我們家鄉的菜，一人一道菜來吃飯這樣子。」(E2-CL166)
7. 獲得多元的資源和資訊交流：據點是一個集會和資訊流通站，大部份參與據點的新住民彼此會流通工作資訊、各種福利訊息，例如南投的據點就設有通譯專業人員資料庫 LINE 群組，約有四十位具有通譯資格的新住民成員 LINE 群組，專門流通各單位機關需要東南亞語口譯工作機會，另外還有新移民廣播站群組則有一百多位新住民成員加入，一方面得到更多人際支持，包括心理困境（喪夫悲傷）的支持、簽證問題討論、排除無聊感、物資交流、抒解壓力等，內容轉貼各種社會福利、工作機會、法律變更等資訊，許多新住民的問題在群組中可得到解答。
「像我們家現在誰帶嬰兒車來找，現在婆婆假如有推車、衣服都會，他們找這一段都會找我，我們家就會很多」(F1-CL427)
「聊一下天，天氣、吃飽了沒啊?還有今天做什麼菜啊!比如說，像上個月，阿是這個月，我們有一個大陸的朋友，她的老公去逝了，我們大家也都是一個一個送心意過去阿這樣!就是生病很久那種，突然的去逝了!」(F2-CL85)
8. 得到貢獻自身經驗協助新到者的機會：本次訪視的單位中，金門金城據點組有新住民訪視志工，鼓勵新住民參與據點當志工，以自身的經驗帶領新來的新住民，也讓居住多年的新住民感到自己有所貢獻，具有被賦能的感受。而台北同心圓亦有新住民志工，但以活動支援和值班為主，僅偶爾訪視時社會

亦會帶領志工前往協助。但值得一提方是，無論是台北或金門的據點，其志工皆以大陸新住民為主。

「.....在這當志工,比如說新的來了,就會有通知我們要去帶他」(F1-CL157)

(三) 無法參與據點活動的原因

最主要的原因還是「家人不支持新住民外出參加活動」:少部份新住民仍然面臨家人不支持其外出參與聚會或活動,擔心被其他新住民帶壞,有些新住民的先生亦不喜歡新住民參與團體活動,擔心新住民透露家庭的負面資訊,有的則表明婆婆不願意她外出交朋友。

「原因也有很多種,有的公公婆婆會想說你安安靜靜地待在家比較好,會有這種妳不要老是往外面跑的觀念,因為如果以後跟這些人熟了心會比較那個一點」(F2CL-161)

「對阿,我家裡我婆婆:你不可以認識喔,交朋友喔!真是多無聊啊!」(E2-CL259)

「剛開始,還沒有生小孩之前,不是說有活動的話應該也會接通知單去.....結果他們不讓接.....對,然後我們就出去上這注音班,有些是婆婆參加在後面跟蹤你,就是形成他們就在外面看,我們就是在學注音.....我們第一任注音班就是婦權會跟我們開在那個精誠的那個國中,喔晚上外面都是家人在等的,不放心啊」(F1-CL269),

(四) 新住民對政府的建議

1. 期待政府增加與就業有關的課程

「你小孩生出來的時候,沒有工作的時候可以開一些就業的輔助或者甚麼培訓、你因為這段時間沒有工作,可以學一些等你小孩大一點你就可以去有這些手藝去做」(F1-CL439)

2. 期待政府增加親職課程

「.....我們大部分都沒工作,大部分的經濟都很緊張,整個外籍來的都很緊張,所以我們真正需要的,第一就是小孩的教育,第二就是賺錢嘛!就那麼簡單就這兩個需求。大部分就這樣!好像很難有資源!」(F2-CL208)

第五章 問卷調查：據點現況之收集

為了解據點運作現況，本研究以問卷調查進行資料收集，並於 2016 年 8 月中啟動，以普查方式透過郵寄送至全國各據點，總計寄送 115 份問卷（依 2015 之據點數寄送），並於半個月後（2016 年 9 月初）進行持續的催收，但因回收率過低且少數據點對於問卷填寫的意願不高等因素，研究團隊只得於 11 月初，透過社家署協助發文至問卷未回覆之據點，截至 11 月底，共回收 60 份問卷，回收率為 52.2%。依據問卷內容整理如下：

一、據點概況

此處將呈現承接據點之機構屬性、成立年度、據點成立年度，及機構人員配置、任用情形、薪資來源等。

（一）單位屬性：

在 57 份有效問卷裡，近 4/5 的承接據點之機構為社團法人（45 個、75%），另 1/5 的機構為財團法人（12 個、21%）。

表 5-1 單位屬性 n=57

單位屬性	財團法人	社團法人
n %	12 21%	45 79%

（二）機構成立年度：

在承接據點之機構，有一半的機構成立於民國 90-99 年間，(50.9%)，另 21.8% 的機構成立於民國 80-89 年間(12 個)，可見近九成承接外籍配偶社區服務據點之機構成立於民國 80 年至 100 年間。

表 5-2 機構成立時間（民國） n=55

時間	39 年	50-59 年	60-69 年	70-79 年	80-89 年	90-99 年	100 年 之後
n	1	1	2	3	12	28	8
%	1.8%	1.8%	3.6%	5.5%	21.8%	50.9%	14.5%

(三) 據點成立年時間：

約一半的據點成立在民國 90-99 年間 (占 51.7%)；其次則為民國 100 年之後成立的機構 (占 46.6%)。

表 5-3 據點成立時間 n=58

成立時間	民 80-89 年	民 90-99 年	民 100 年之後
n %	1 1.7%	30 51.7%	27 46.6%

(四) 機構人力狀況：

- 1.主管：在 60 份回收的問卷中，僅有 31 個機構有填寫其聘有「主管」(51.7%)，其中僅 10 人為全職工作人員、2 位為兼職，而 19 位則為無薪的工作人員(占回收問卷據點的 31.6%)；而 12 位有薪資的工作人員其薪資來源，約 8 成為自籌 (10 位，76.9%)。
- 2.行政人員：在 60 份回收的問卷中，僅有 22 個機構有填寫其聘有「行政人員」(36.7%)，其中僅 5 人為全職工作人員、8 位為兼職，而 9 位則為無薪的工作人員(占回收問卷據點的 15%)；而 14 位有薪資的工作人員其薪資來源，幾乎皆為自籌 (12 位，85.7%)。
- 3.社工督導：在 60 份回收的問卷中，僅有 5 個機構有填寫其聘有「社工督導」(占回收問卷據點的 6.6%)，其中僅 4 人為全職工作人員、1 位為兼職員；而 5 位有薪資的社工督導其薪資來源，自籌占了 60% (3 位)。
- 4.社工員：在 60 份回收的問卷中，有 28 個機構有填寫其聘有「社工員」(占回收問卷據點的 45%)，其中幾乎都為全職 (27 位)；這些社工員的薪資有 1/2 來自方案 (55.6% ，16 位)。

表 5-4 承接據點之機構的工作人員概況 n=60

人員類別 n (%)		主管	行政人員	社工督導	社工員	其他職務
任用	全職	10 (16.6%)	5 (8.3%)	4 (6.6%)	27 (45%)	7 (11.6%)
	兼職	2 (3.3%)	8 (13.3%)	1 (1.6%)	1 (1.6%)	1 (1.6%)
	無薪	19 (31.6%)	9 (15%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1.6%)
	合計	31	22	5	28	9
薪資來源	自籌	10 (76.9%)	12 (85.7%)	3 (60%)	8 (27.6%)	2 (28.6%)
	方案	2 (15.4%)	2 (14.3%)	2 (40%)	16 (55.2%)	5 (71.2%)
	其他	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (3.4%)	0 (0%)
	自籌、方案皆有	(7.7%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (13.8%)	0 (0%)
	合計	13	14	5	29	7

(五) 志工：

根據問卷回應，86.7%的據點設有志工人力（52 個），最多的志工人數有 141 位志工；其中又有 46 個單位有新住民志工（76.7%），最多有 19 個新住民志工。

表 5-5 志工人力狀況 n=60

人員類別	志工			外籍志工		
	n	%	最大值	n	%	最大值
	52	86.7%	141	46	76.7%	19

二、行政管理與經營**(一) 內部會議：**

七成據點表示有固定召開內部會議（43 據點，71.67%）、21.7%（15 個據點）的會議則為不定時召開，亦有據點不召開任何內部會議（2 據點，3.33%）。有固定召開會議的據點，會議次數以 1-4 次／年（46.5%）最多，其次為 9-12 次／年（37.2%）、5-8 次（11.6%），以及 13 次以上（4.7%）。另在不定期召開會議的據點，

其會議次數以每年 1-4 次的比例為最高(12 個據點,80%),其次為 5-8 次(13.3%)。

表 5-6 召開內部會議形式

召開 型式	固定 43 (71.7%)				不固定 15 (21.7%)			未召開 2 (3.33%)
	1-4 次	5-8 次	9-12 次	13 次 以上	1-4 次	5-8 次	9-12 次	
n	20	5	16	2	12	2	1	
%	46.5%	11.6%	37.2%	4.7%	80%	13.3%	6.7%	

(二) 參與外部會議：

主要指參與地方政府召開的據點會議，約一半（53.3%、32 據點）每年參與縣府的會議最多為 4 次，其次為 2 次（21.7%）、3 次（13.3%）、1 次（5%）亦有 2 個機構（3.3%）表示未參與縣府召開的會議開會。

表 5-7 參與縣府會議的次數 n=58

年次數	0	1	2	3	4	其他
n	2	3	13	8	32	2
%	3.3%	5%	21.7%	13.3%	53.3%	3.3%

(三) 地方政府視察或督導次數：

約有 1/3 的據點表示（22 據點，36.7%）地方政府每年至據點視察或督導的次數為 2 次；1/4 的據點表示有 4 次(26.7%)、每年 1 次(25%)、每年 3 次(8.3%) 以及未有視察督導(1.7%)，並有 1 單位勾選其他，著名視察與督導是未定的。

表 5-8 地方政府視察或督導次數 n=60

年次數	0	1	2	3	4	其他
n	1	15	22	5	16	1
%	1.7%	25%	36.7%	8.3%	26.7%	1.7%

(四) 據點經營：

此部分在調查據點經營上的難處，以困難程度 1-10 做排序（最困難為 1，最不困難是 10）。據點經營最困難的前三名為經費短缺（平均困難度為 8.39）、人力不足（平均困難度為 6.55）、外籍配偶參與意願低（平均困難度為 6.27）。另外

可看出，屬於困難度第一的經費短缺項目，在 60 個填寫問卷的據點中有 27 個單位（45%）填寫困難度排序的第一位；而最不困難的項目，則分別是撰寫計畫的能力不足（3.55）、專業度不夠（3.90）和空間不夠（4.02）；除了研究者列出的困難項目外，據點表達的經營困境還包括：地點偏遠、志工人力排班難穩定、語言不通、沒有年終獎金激勵士氣、行政繁雜、申請及准予執行不說明，核銷要東西扣，核銷需要準備餘款。

表5-9 據點經營：困難度排序

困難排序	項目	平均數	選該選項為1的單位數
困難 1	經費短缺	8.39	27
困難 2	人力不足	6.55	4
困難 3	外籍配偶參與意願低	6.27	4
困難 4	缺外籍配偶名冊	6.02	4
困難 5	同質性服務單位多	4.58	3
困難 6	外籍配偶可參加的活動太多	4.11	2
困難 7	空間不足	4.02	2
困難 8	專業度不足	3.90	0
困難 9	撰寫申請計畫能力不足	3.55	0
其他	其他(地點偏遠、志工人力排班難穩定、語言不通、沒有年終獎金激勵士氣、行政繁雜、申請及准予執行不說明，核銷東扣西扣，核銷需要準備餘款)	0.76	0

（五）據點的宣傳與推廣：

亦為使用方法的排序調查（10為最常使用方法，1為最不常使用）。據點表示之宣傳和推廣方法，最常使用的方法的前三名依序為：電話邀請（平均數為8.31）、透過外籍配偶邀請（平均數為7.28）、家訪時順便宣傳（平均數為7.17）、設立line群組（平均數為7.11）；最不常使用的方法則依序為：地方有線電台（平均數為1.55）、媒體宣傳（平均數為2.55）、請里長協助宣傳（平均數為3.44）。至於據點提供其宣傳和推廣的方法還包括：發信、Facebook、小吃店（越南和印尼）、網絡單位協助宣傳、學校。

另外，值得一提的是，設立line群組是最多據點會使用的方法，共有18個單位填寫為最常使用的方式（10分），電話邀請則是次多據點使用的宣傳方式為，共有13個單位填寫為其最常用的方法（10分）。

表5-10 據點宣傳方式

使用排序	項目	平均數	選該項目為10的單位數
使用 1	電話邀請	8.31	13
使用 2	透過外籍配偶邀請	7.28	2
使用 3	家訪時順便宣導	7.17	7
使用 4	設立 line 群組	7.11	18
使用 5	發宣傳單	5.37	4
使用 6	網頁公告	5.20	2
使用 7	請里長協助宣導	3.44	0
使用 8	媒體宣傳	2.55	0
使用 9	地方有線電視台	1.55	0
使用 10	其他（發信、Facebook、越南、印尼小吃店、網絡單位協助宣傳、學校）	.061	0

（六）在經費來源部分：

有四成據點的經費來自衛生福利部（43.33%，26 據點）；1/4 據點的經費來自地方政府（26.67%），公彩盈餘、自籌各為 13.33%、聯合勸募協會為 11.67%、外籍配偶照顧輔導基金為 10%，其他政府方案之補助有 6.67%。另外有 3 個據點的經費來自於捐款（5%），2 個據點的經費來自於會費（3.33%）。

表 5-11 據點經費來源

來源	數量	百分比
衛生福利部	26	43.33%
縣市政府	16	26.67%
公彩盈餘	8	13.33%
自籌	8	13.33%
中華民國聯合勸募協會	7	11.67%
外籍配偶照顧輔導基金	6	10.00%
政府補助(方案)	4	6.67%
捐款	3	5.00%
會費	2	3.33%

(七) 對經費的感受：

有關經費部分，有 2/3 的據點（39 個，66.1%）表示經費不足、三成的據點表示經費尚可（18 個，30.5%）；只有 2 個據點表示經費足夠（3.4%）。

表 5-12 據點經費之感受 n=59

主觀感受	足夠	尚可	不足
n (%)	2 (3.4%)	18 (30.5%)	39 (66.1%)

三、服務對象與內容

(一) 據點服務之外籍配：幾乎所有的據點都有服務中國籍的新住民（96.6%）、越南籍的新住民（95%），接著則是印尼籍的新住民（85%）、泰國籍的新住民（70%）、菲律賓籍（65%），另外緬甸、日本、美國、馬來西亞、斯里蘭卡等新住民亦是據點的服務對象。

表 5-13 據點服務對象之國籍 n=60

國籍	中國	越南	泰國	印尼	菲律賓	柬埔寨	其他
n	58	57	42	51	39	38	14
%	96.6%	95%	70%	85%	65%	63.3%	23.3%

(二) 開案標準：在回收問卷的 60 的據點中，有六成的據點（37 個據點，61.67%）表示自己在服務新住民的時候有開案標準。

表 5-14 開案標準 n=60

項目	有開案標準		無開案標準
n (%)	37 (61.7%)		23 (38.3%)
	提供指標內容	未提供指標內容	
	20 (54%)	17 (45%)	

而在六成有開案標準的據點中，有 20 個據點有提供其開案指標，經整理這些指標包括：

1. 地區的限制（即據點的服務範疇）：1 據點（5-2）
2. 需經濟扶助：6 據點（1-1、2-1、7-2、9-2、15-1、19-1）
3. 有生活適應問題：5 據點（1-2、7-1、9-1、10-1、13-1）

4. 需就業協助：2 據點 (10-3、13-2)
5. 高危機個案：1 據點 (7-3)
6. 有親職教育需求 (如親子溝通和課後輔導)：4 據點 (2-3、10-4、15-4、17-1)
7. 有家庭問題 (如單親、喪偶、家暴、婚姻、婆媳等)：5 據點 (12-1、12-2、13-3、15-2、15-5)
8. 心理輔導：1 據點 (9-3)
9. 有福利需求 (如急難救助、低收申請)：2 據點 (8-1、16-1)
10. 有法律需求：2 據點 (9-3、10-2)
11. 居留問題：1 據點 (15-3)

(三) 結案指標：在結案指標與開案指標相同，有 37 個單位表示該據點有結案指標 (61.67%)，無結案標準的占 38.33%，共有 23 個單位填寫。

表 5-15 結案指標 n=60

項目	有結案標準		無結案標準
n (%)	37 (61.7%)		23 (38.3%)
	提供指標內容	未提供指標內容	
	20 (54%)	17 (45%)	

同樣的，在六成有結案指標的據點中，有 20 個據點有提供其結案指標，經整理這些指標包括：

1. 離開服務區域、失聯或死亡：8 據點 (1-1、7-2、10-1、12-1、14-2、16-1、17-1、18-1)
2. 經濟無虞：2 據點 (2-1、15-1)
3. 生活無虞：3 據點 (6-1、11-1、15-2)
4. 拒絕服務：1 據點 (7-1)
5. 轉介至其他單位：4 據點 (9-1、13-1、15-3、20-1)
6. 無服務需求：4 據點 (14-1、9-2、17-2、19-1)
7. 服務對象的來源：據點近九成 (52 個據點，88.1%) 服務對象來源是外籍同

鄉的告，其次為新住民自行前來(43 個據點,72.9%)，接續為機構轉入(62.7%)、村鄰里長告知(52.5%)、親友告知(50.8%)。另有 1/3 的據點表示其服務對象的來源還包括：公部門轉知(如移民署、社會局、學校、民政局、衛生局、就服處、兒少據點、高風險家庭方案等單位提供訊息)、社區網絡告知(拜訪瓦斯店而得知、教會)，以及單位自行開發(如活動、電話通知、本會課後照顧班的家長)。

表5-16 據點服務對象的來源 n=60

來源	自行前來	同鄉告知	親友告知	村、鄰、里長告知	其他來源	機構轉入
N	43	52	30	31	20	37
%	72.9%	88.1%	50.8%	52.5%	33.9%	62.7%

(四) 據點轉介(出)之人數與問題：以民國 102 年度至 104 年度為例，轉出的人數有逐年增加的趨勢，平均別是 102 年的 2.86 人(60 個據點總共 172 人)、103 年的 3.26 人(共 196 人)、104 年的 4.43 人(共 266 人)。

表 5-17 據點轉介(出)平均與總人數 n=60

轉介	102 年	103 年	104 年
M	2.86	3.26	4.43
(總人數)	(172)	(196)	(266)

至於據點轉介(出)的單位和轉介問題，則整理成表 5-18；轉介(出)的單位可分為公部門、基金會、其他民間機構等單位，而轉介(出)的問題也可大致分為申請補助、醫療、家庭等議題，不同年度的差異並不大。

表 5-18 轉介單位及轉介問題

年度	轉介單位	轉介問題
102	<ul style="list-style-type: none"> ● 公部門：縣府、新住民家庭服務中心、社會處、移民署、派出所、就業站、家防中心、勞工局、學校 ● 基金會：弘毓基金會、家扶基金會、長榮基金會 ● 其他民間單位：屏東區新移民中心、同鄉會、廟宇 	<ul style="list-style-type: none"> ● 申請社福補助、高風險家庭 ● 婚姻家庭：家暴、家庭不和、新嫁娘、家庭困境、夫妻問題、婆媳問題、教養問題、申請離婚 ● 醫療/心理諮商：憂鬱、躁鬱 ● 經濟生活：就業輔導、夫妻工作問題 ● 法律：居留問題、考照需求
103	<ul style="list-style-type: none"> ● 公部門：縣府、新住民家庭服務中心、社會處、移民署、榮民之家、家防中心、勞工局、學校 ● 基金會：弘毓基金會、家扶基金會、長榮基金會、慈濟 ● 其他民間單位：屏東區新移民中心、同鄉會、廟宇 	<ul style="list-style-type: none"> ● 申請社福補助 ● 婚姻家庭：家暴、遺產、離婚、家庭困境、夫妻問題、妯娌吵架互告法院 ● 心理諮商：希望可參與成長性課程 ● 經濟：就業輔導、工作職缺、物資 ● 法律：居留問題、考照需求 ● 子女：子女課後照顧問題、親職教育需求、外配子女課業 ● 生活：語言學習、生活適應、喘息支持
104	<ul style="list-style-type: none"> ● 公部門：縣府、新住民家庭服務中心、區公所、社會處、移民署、榮民之家、家防中心、勞工局、學校、民政處 ● 基金會：善牧基金會、家扶基金會、長榮基金 ● 其他民間單位：屏東區新移民中心、廟宇 	<ul style="list-style-type: none"> ● 申請社福補助、申請照顧服務員 ● 婚姻家庭：家暴、遺產、離婚、家庭困境、單親適應、婆媳不和 ● 心理諮商：情緒支持之需求、希望可參與成長性課程 ● 經濟：學費繳不起 ● 法律：居留問題、車禍調解、監護、財產繼承 ● 生活：身分證、翻譯陪讀、租屋 ● 其他：參加比賽

(五) 家訪與電訪人數:以民國 102 年至 104 年之統計，可看出家訪與電訪數目皆有逐年增長的趨勢；在 102 年時有一半（58.3%）的據點未提供家訪與電訪，而有提供家訪和電訪的點，其服務人數以 1-100 人次為主（分別 30%、26.6%的機構）

103 年，仍有約一半的據點未提供家訪與電訪（分別是 48.3%、50%），不論家訪還是電話，服務的次數亦集中以 1-100 人次（家訪提高至 33.3%，電訪下降至 25%），但在 103 年電訪次數為 101-500 人次之間機構增加至 23.3%。

104 年，未提供家訪和電訪的據點數量已下降，但仍有約三成的點未提供（28.3%），在家訪上，其服務人次仍以 1-100 人次為主（46.6%）；但在電訪的服務人次則增加；服務人次在 101-500 人次的據點數增加（占 36.6%）。

表 5-19 據點家訪、電訪人次區間表 n=60

年度 人次	102 年 n(%)		103 年 n(%)		104 年 n(%)	
	家訪	電訪	家訪	電訪	家訪	電訪
0	35 (58.3%)	35 (58.3)	29 (48.3%)	30 (50.0%)	17 (28.3%)	17 (28.3%)
1-100	18 (30%)	16 (26.6%)	20 (33.3%)	15 (25%)	28 (46.6%)	20 (33.3%)
101-500	5 (8.3%)	8 (13.3%)	7 (11.6%)	14 (23.3%)	11 (18.3%)	22 (36.6%)
501-1000	2 (3.3%)	1 (1.6%)	4 (6.6%)	0 (0%)	1 (1.6%)	1 (1.67%)
1000 以上	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1.6%)	0 (0%)	0 (0%)

(六) 據點家訪面臨的困難：

據點家訪之困難依照排序，前三名為名冊地址電話不實（平均數 5.9）、外籍配偶家人拒絕（平均數 5.78）、人力不足（平均數 5.01），接續為政府單位不提供名冊（平均數 4.92）、訪視經費不足（平均數 4.78）、外籍配偶搬家（平均數 4.6）；而最不困難的項目則是交通不便（平均數 2.74）；據點提供的困難還包括：姊妹大部分時間要上班無法訪視、據點不做家訪、沒有政府人員的陪伴與處理。

而上述各項家訪的困難度，機構對訪視困難度最有共識的意見是：政府單位不提供名冊（共 13 個單位有相同的意見），其次為名冊地址電話不實（共 11 個單位）、人力不足（共 8 個單位）、外籍配有家人拒絕（共 5 個單位）、訪視經費不足（共 5 個單位）等。

表 5-20 據點家訪時的困難

困難排序	項目	M	選該選項為 1 的單位數
困難 1	名冊地址電話不實	5.90	11
困難 2	外籍配偶無意願受訪	5.78	5
困難 2	外籍配偶家人拒絕	5.78	5
困難 4	人力不足	5.01	8
困難 5	政府單位不提供名冊	4.92	13
困難 6	訪視經費不足	4.78	5
困難 7	外籍配偶搬家	4.60	0
困難 8	交通不便	2.74	0
困難 9	其它(姊妹大部分時間要上班、據點不須做家訪、沒有政府人員的陪伴與處理、沒有大困難)	0.74	1

四、需求和參與狀況

(一) **服務對象之需求**：據點表示其服務之新住民的需求，依序排序為為婚姻關係（平均數 7.65）、親職管教（平均數 6.81）、生活適應（平均數 6.55），接續為婆媳問題（平均數 6.53）、經濟補助（平均數 6.4）、就業輔導（平均數 6.16）、識字/語言訓練（平均數 5.77）等。

而在據點的共識上，對新住民生活適應需求上的共識最高（有 11 個單位填寫此為新住民最需要的需求）；其次婚姻關係（有 8 個單位填寫），接續為經濟補助與就業輔導（同樣為 7 個單位填寫）、親職管教（6 個單位）。

表5-21 據點服務對象之需求

需求排序	項目	M	選該選項為 1 的單位數
需求 1	婚姻關係	7.65	8
需求 2	親職管教	6.81	6
需求 3	生活適應	6.55	11
需求 4	婆媳關係	6.53	2
需求 5	經濟補助	6.40	7
需求 6	就業輔導	6.16	7
需求 7	識字／語言訓練	5.77	6
需求 8	人際交友	4.30	0
需求 9	法律諮詢	3.81	0
需求 10	休閒活動	3.18	2
需求 11	其他(舉凡生活相關資訊、就業媒合、證件協辦、里鄰有情、關懷新住民的新概念)	1.00	3

(二) **新住民不參加的原因**：依序排序之前三名為工作忙碌（平均數 6.98）、需在家帶小孩（平均數 5.94）、家人不支持（平均數 4.64）、對活動不感興趣（平均數 3.62）、缺乏資訊（平均數 3.44）、被其他夥伴影響（平均數 2.96）、以參加外籍配偶自行成立協會的活動（平均數 2.82）。

對此不參加據點活動的原因，工作忙碌是 1/2（30）據點都同意的最主要不參加的原因認為是，其次為在家帶小孩。

表 5-22 新住民不參加據點活動之原因

排序	項目	平均數	選該選項為 1 的單位數
原因 1	工作忙碌	6.98	30
原因 2	需在家帶小孩	5.94	13
原因 3	家人不支持	4.64	6
原因 4	對活動不感興趣	3.62	2
原因 5	缺乏資訊	3.44	3
原因 6	被其他伙伴影響	2.96	0
原因 7	已參加外籍配偶自行成立協會的活動	2.82	3
原因 8	其他(報名其他活動)	0.46	1

(三) 最常提供的服務項目：據點最常提供的服務項目前三名依序為電話關懷（平均數 2.13）、家庭訪視（平均數 1.20）、課程辦理（平均數 0.79），有 37 個單位（61.7%）最常服務的都是電話關懷。

表 5-23 最常提供之服務項目 n=60

最常提供的服務項目	服務項目	M	n (%)	選該選項為 1 的單位數
服務項目一	電話關懷	2.13	40 (66.7%)	37
服務項目二	家庭訪視	1.20	30 (50%)	8
服務項目三	課程辦理	0.79	28(48.3%)	3

(四) 受歡迎的活動：最受歡迎的活動前五名依序為親子活動（平均數 2.79）、旅遊參訪（平均數 2.23）、手作工藝（平均數 2.12）、美容美甲（平均數 1.14）；而據點間對最受歡迎的活動的共識，認為是為親子活動（共 14 個單位的看法一致）、其次為旅遊參訪（共 11 個單位）。

表 5-24 最受歡迎之活動 n=60

最受歡迎的活動	活動	M	n (%)	選該選項為 1 的單位數
活動一	親子活動	2.79	38 (63.3%)	14
活動二	旅遊參訪	2.23	32 (53.3%)	11
活動三	手作工藝	2.12	30 (50%)	9
活動四	美容美甲	1.14	20 (33.3%)	3
活動五	生活適應	1.04	18 (30%)	4

五、服務模式與效果

此部分有 10 項內容，要分為三部分（經營管理、督導單位以及服務效果）等，由五分量尺進行填答，其內容與填答狀況由以下分述之：

（一）據點的經營管理

1. 社工人力：「具備充足的社工人力」之題項中，雖五項中填答同意的比例為最高占 26.7%，但有 45% 的據點認為是不同意的（不同意與非常不同意各占 25% 以及 20%），表達同意（同意與非常不同意）的僅占 33.4%
2. 專業督導：「聘有專業督導」之項目中，近五成（47%）的據點是不同意的（不同意 26.7%、非常不同意 18.3%）
3. 經費：不管人事經費、業務經費，有六成（60%）的單位認為據點的人事經費以及業務經費都是不足夠的（非常不同意 31.7%、不同意 28.3%），且「非常不同意」的比「不同意」的意見還多。
4. 活動規畫：「在規劃服務活動時會參考其他單位（如家庭服務中心、社福機構等），以免重複服務項目」該項目中，有六成的據點同意其有此一做法（同意 46.7%、與非常同意 13.3%），即多數據點會參考其他單位的活動以免重複。
5. 合作：在「會和相關單位合作辦理服務或活動」項目中，有近八成的的據點會與其他單位辦理活動（同意 45%、非常同意 31.7%）。
6. 工作檢討：「每年會召開年度工作檢討會」項目中有近九成（86.7%）的據點表示會每年召開工作檢討會（同意 61.7%、非常同意的有 25%）接續為普通（8.3%）、非常不同意（3.3%）以及不同意（1.7%）。
7. 申請補助：「工作人員熟悉政府補助申請事項」項目，有 75% 的單位表示同意（同意 60%、非常同意 15%）。
8. 成效評估：「辦理活動後皆有做效果評估」之項目部分，有近 3/4（73.3）的據點表示自己有做效果評估（同意 53.3%、非常同意 20%）
9. 回饋單：「辦活動時有請接受服務的外籍配偶填寫回饋單」項目中，2/3 的據

點表示在提供服務後會給外籍配偶填寫回饋單（同意 51.7%、非常同意 15%）

10. 成果報告：「每年皆有完成工作成果報告」中，九成（91.7%）表示自己有完成成果報告（非常同意 48.3%、同意 43.4%），且沒有據點是「不同意」的。

表 5-25 據點經營管理 n=60 %

經營管理 (n=60)	n (%)					
	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	未填答
貴據點具備充足的社工人力	4 (6.7%)	16 (26.7%)	13 (21.7%)	15 (25%)	12 (20%)	0 (0%)
貴據點聘有專業督導	5 (8.3%)	13 (21.7%)	15 (25%)	16 (26.7%)	11 (18.3%)	0 (0%)
貴據點的人事經費充足	0 (0%)	6 (10%)	17 (28.3%)	17 (28.3%)	19 (31.7%)	1 (1.7%)
貴據點的業務經費充足	2 (3.3%)	7 (11.7%)	17 (28.3%)	16 (26.7%)	17 (28.3%)	1 (1.7%)
貴據點在規劃服務活動時會參考其他單位，以免重複	8 (13.3%)	28 (46.7%)	18 (30%)	1 (1.7%)	4 (6.7%)	1 (1.7%)
貴據點會和相關單位合作辦理服務或活動	19 (31.7%)	27 (45%)	12 (20%)	2 (3.3%)	0 (0%)	0 (0%)
貴據點每年會召開年度工作檢討會	15 (25%)	37 (61.7%)	5 (8.3%)	1 (1.7%)	2 (3.3%)	0 (0%)
貴據點工作人員熟悉政府補助申請事項	9 (15%)	36 (60%)	12 (20%)	1 (1.7%)	2 (3.3%)	0 (0%)
貴據點辦理活動後皆有做效果評估	12 (20%)	32 (53.3%)	12 (20%)	3 (5%)	1 (1.7%)	0 (0%)
貴據點有請接受服務的外籍配偶填寫回饋單	9 (15%)	31 (51.7%)	12 (20%)	4 (6.7%)	2 (3.3%)	2 (3.3%)
貴據點每年皆有完成工作成果報告	29 (48.3%)	26 (43.4%)	4 (6.7%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1.7%)

（二）與相關單位的互動

所有內容依回收問卷之內容進行整理，然有部分題項據點並未回答，其中又以有關經費（第 1 題）、困難協助（第 5 題）未回答的問卷數最多。

1. 社家署：「社家署每年給予貴據點的補助經費充足」此項目中，有六近（58.3）的據點不同意此看法（非常不同意 38.3%、不同意 20%），其中特別是有近四

成是「非常不同意」的。

2. 地方政府(經費補助):「縣市政府每年給予的經費補助對貴據點服務有助益」項目中,有近半數(46.7%)的據點認同縣市政府每年給予的經費補助是對於據點服務有挹注的(同意 35%、非常同意 11.7%);但值得注意的是有 1/3 的據點(33.3%)對此部分是「沒意見」的。
3. 地方政府(業務督導):「貴據點滿意縣市政府的業務督導」此項目中,七成(70%)的據點意度地方政府的業務督導(同意 46.7%、非常同意 13.3%)。
4. 地方政府(重視程度):「貴據點感受到縣市政府重視據點服務工作」此項目中有七成(71.7%)據點感受地方政府是重視據點的(非常同意 20%、同意 51.70%)。
5. 地方政府(困難協助):「貴據點向縣市政府反應困難可獲得協助」項目中超過半數(53.3%)的表示同意(同意 48.3%、非常同意 5%);不過也有三成(31.7%)的據點表示沒意見。
6. 資源熟悉:「貴據點遇到困難時,知道可以尋求哪些單位協助」項目中,有近 3/4 (73.5%)的據點表示同意(同意 53.7%、非常同意 20%)。
7. 與家庭服務中心的互動:「貴據點與新住民家庭服務中心經常互動」之項目中, 3/4 的據點(75%)表示經常互動(同意 50%、非常同意 25%),但也有近 1/5 (18.3%)的據點表示普通。
8. 與其他據點的互動:「貴據點會主動跟其他服務據點聯繫或合作」此項題目中,有七成的據點會主動與其他服務據點聯繫與合作(同意 46.7%非常同意 23.3%),同意的也有近 1/5 的據點(18.3%)表示與其他據點互動普通。
9. 工作會議:「社家署有必要辦理全國據點之工作會議」此項目,有 40%的據點勾選同意,30%的據點勾選非常同意,由此可見有七成之據點認為社家署有必要辦理全國據點之工作會議,但也有 1/5 據點(21.7%)表示普通(沒意見)。
10. 經費補助:「社家署每年補助據點的經費是合理的」之項目中,有 1/3 的據點表示「普通」(33.3%),但表示「不同意」(30%)、「非常不同意」(16.7%)的單

位中，而認為社家署的經費補助是合理的只有 16.7%。

表 5-26 與督導單位的互動 n=60

督導單位 (n=60)	n (%)					
	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	未填答
社家署每年給予貴據點的補助經費充足	1 (1.7%)	5 (8.3%)	16 (26.7%)	12 (20%)	23 (38.3%)	3 (5%)
縣市政府每年給予的經費補助對貴據點服務有助益	7 (11.7%)	21 (35%)	20 (33.3%)	3 (5%)	7 (11.7%)	2 (3.3%)
貴據點滿意縣市政府的業務督導	8 (13.3%)	28 (46.7%)	18 (30%)	3 (5%)	2 (3.3%)	1 (1.7%)
貴據點感受到縣市政府重視據點服務工作	12 (20%)	31 (51.7%)	12 (20%)	2 (3.3%)	2 (3.3%)	1 (1.7%)
貴據點向縣市政府反應困難可獲得協助	3 (5%)	29 (48.3%)	19 (31.7%)	3 (5%)	2 (3.3%)	4 (6.7%)
貴據點遇到困難時，知道可以尋求哪些單位協助	12 (20%)	34 (56.7%)	12 (20%)	1 (1.7%)	0 (0%)	1 (1.7%)
貴據點與新住民家庭服務中心經常互動	15 (25%)	30 (50%)	11 (18.3%)	3 (5%)	0 (0%)	1 (1.7%)
貴據點會主動跟其他服務據點聯繫或合作	14 (23.3%)	28 (46.7%)	11 (18.3%)	6 (10%)	0 (0%)	1 (1.7%)
社家署有必要辦理全國據點之工作會議	18 (30%)	24 (40%)	13 (21.7%)	4 (6.7%)	0 (0%)	1 (1.7%)
社家署每年補助據點的經費是合理的	4 (6.7%)	6 (10%)	20 (33.3%)	18 (30%)	10 (16.7%)	2 (3.3%)

(三) 服務成效

與前述相同，此部分皆有 2-3 個據點未回答，其中又以與「親職教育」(第 5 題)、「家訪服務」(第 10 題) 有關題項未回答的問卷數最多。

1. 需求調查：「貴據點有做外籍配偶需求評估或調查」此項目中，有 2/3 (66.6%) 的據點表示在辦活動時有做需求評估或調查 (48.3% 同意、18.3% 非常同意)
2. 符合需求：「服務活動與外籍配偶的需求吻合」此項目中，有 3/4 (75%) 的據點認為自己的服務活動與服務對象的需求是吻合的，僅少數的單位不同意 (1.7%)。
3. 助於適應：「服務和活動有助外籍配偶生活適應」項目，有八成的據點認為其

- 所提供的服務有助於外籍配偶的生活適應需求(65%同意,16.7%非常同意)。
4. 文化融合:「服務可達到進多元文化融合的目標」之項目,有85%的據點認為自己的活動能達到多元文化融合的目標(61.7%同意,23.3%非常同意)
 5. 親職教養:「服務和活動有助外籍配偶的親職教養」之項目,有近八成的據點認為其服務與活動有助於外配親職教養(60%同意,18.3%非常同意)
 6. 目標達成:「整體而言,服務有達到據點成立之目標」之項目,近九成的據點認為據點的服務有達到據點成立之目標(同意48.3%,非常同意38.3%)。
 7. 參與人數:「辦理活動時會擔心參加人數(少)」之項目中,顯示近半數的據點不會擔心參加人數過少的狀態(不同意38.3%,非常不同意15%)
 8. 活動參與:「外籍配偶踴躍參與貴單位的課程/活動」項目中,有六成的據點(60%)認為外籍配偶踴躍的參加該據點的活動與課程的(同意51.7%,非常同意8.3%)。
 9. 活動滿意:「外籍配偶滿意貴單位的課程/活動」之項目,有七成的據點主觀認為外籍配偶滿意該單位的課程與活動(55%同意、15%非常同意)。
 10. 家訪服務:「外籍配偶滿意對貴單位提供的家訪服務」之項目,有75%的單位認為外籍配偶滿意據點提供的家訪服務(同意60%、15%)。
 11. 主動接近:「外籍配偶會主動至據點走動」之項目中,有將近八成的據點都表示外籍配偶會主動至據點走動(非常同意23.3%、同意48.3%)。
 12. 整體滿意度:「整體上,外籍配偶滿意貴單位所提供之服務」之項目中,有80%的據點認為外籍配偶是滿意該單位提供之服務的(非常同意21.7%、同意58.3%)。

表 5-27 據點服務與效果 n=60

服務與效果	n(%)					
	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	未填答
貴據點有做外籍配偶需求評估或調查	11 (18.3%)	29 (48.3%)	12 (20%)	6 (10%)	0 (0%)	2 (3.3%)
貴據點辦理的服務活動與外籍配偶的需求吻合	9 (15%)	36 (60%)	12 (20%)	1 (1.7%)	0 (0%)	2 (3.3%)
貴據點提供的服務和活動有助外籍配偶生活適應	10 (16.7%)	39 (65%)	8 (13.3%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (5%)
貴據點提供的服務可達到進多元文化融合的目標	14 (23.3%)	37 (61.7%)	6 (10%)	1 (1.7%)	0 (0%)	2 (3.3%)
貴據點的服務和活動有助外籍配偶的親職教養	11 (18.3%)	36 (60%)	8 (13.3%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (8.3%)
整體而言，貴據點的服務有達到據點成立之目標	23 (38.3%)	29 (48.3%)	6 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (3.3%)
貴據點辦理活動時會擔心參加人數(少)	2 (3.3%)	7 (11.7%)	17 (28.3%)	23 (38.3%)	9 (15%)	2 (3.3%)
外籍配偶踴躍參與貴單位的課程/活動	5 (8.3%)	31 (51.7%)	18 (30%)	3 (5%)	1 (1.7%)	2 (3.3%)
外籍配偶滿意貴單位的課程/活動	9 (15%)	33 (55%)	14 (23.3%)	2 (3.3%)	0 (0%)	2 (3.3%)
外籍配偶滿意對貴單位提供的家訪服務	9 (15%)	36 (60%)	9 (15%)	2 (3.3%)	0 (0%)	4 (6.7%)
外籍配偶會主動至據點走動	14 (23.3%)	29 (48.3%)	14 (23.3%)	1 (1.7%)	0 (0%)	2 (3.3%)
整體上，外籍配偶滿意貴單位所提供之服務	13 (21.7%)	35 (58.3%)	9 (15%)	1 (1.7%)	0 (0%)	2 (3.3%)

六、網絡互動

與其他網絡單位互動頻率以及滿意度上面，由互動頻率與互動滿意度之分別述說之。不過值得注意的是，這部分漏答（未回答）的問卷數更多，占了3%—10%，特別是有關互動滿意度的題目，漏答（未回答）情形更多（占了3%-16%）。

（一） 互動頻率

1. 常常互動：有七成（68.9%）據點表示在各網絡單位中，常常互動的單位為縣市政府社會局／處，新住民家庭服務中心（65.6%）、其他據點（42.6%）。
2. 偶爾互動：據點偶爾互動的單位縣市政府勞工局/處（29.5%）；值得一提的是，

各有三成的據點認為其與移民署（中央）常常互動（占 31.1%）、偶爾互動，（服務站）（31.1%）。

3. 很少互動：據點表示很少互動則是衛福部社家署（36.1%）、移民署（專勤隊）占 32.8%。此結果符合實際狀況，據點與社家署在程序上是不會直互動的，需透過地方政府轉呈意見和公文。

表 5-28 據點與網絡單位之互動頻率 (n=60)

單位	互動頻率 n(%)				
	常常	偶爾	很少	無	未填答
移民署(中央)	2 (3.3%)	19 (31.1%)	17 (27.9%)	18 (29.5%)	4 (6.6%)
移民署專勤隊	4 (6.6%)	16 (26.2%)	20 (32.8%)	15 (24.6%)	5 (8.3%)
移民署服務站	20 (32.8%)	19 (31.1%)	12 (19.7%)	5 (8.2%)	4 (6.6%)
衛福部社家署	4 (6.6%)	18 (29.5%)	22 (36.1%)	12 (19.7%)	4 (6.6%)
縣市政府社會局/處	42 (68.9%)	12 (19.7%)	4 (6.6%)	0 (0%)	2 (3.3%)
縣市政府勞工局/處	10 (16.4%)	18 (29.5%)	14 (23%)	12 (19.7%)	6 (10%)
新住民家庭服務中心	40 (65.6%)	14 (23%)	4 (6.6%)	0 (0%)	2 (3.3%)
其他據點	26 (42.6%)	13 (21.3%)	13 (21.3%)	3 (4.9%)	5 (8.3%)

(二) 互動滿意度

在互動滿意度上，不論中央、政方或民間，據點與前述單位的互動滿意度皆約有六成的滿意度，其中據點互動滿意度最高的是，分別是與縣市政府社會局/處（95%）、與新住民家庭服務中心（90%）、及與其他據點（76.7%）。

表 5-29 據點與網絡單位之互動滿意度 n=60

單位	滿意度 n (%)				
	非常同意	同意	不同意	非常不同意	未填答
移民署(中央)	2 (3.3%)	37 (61.7%)	9 (15%)	3 (5%)	9 (15%)
移民署(專勤隊)	2 (3.3%)	35 (58.3%)	10 (16.7%)	3 (5%)	10 (16.7%)
移民署(服務站)	11 (18.3%)	34 (56.7%)	5 (8.3%)	2 (3.3%)	8 (13.3%)
衛福部社家署	4 (6.7%)	33 (55%)	10 (16.7%)	3 (5%)	10 (16.7%)
縣市政府社會局/處	19 (31.7%)	38 (63.3%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (5%)
縣市政府勞工局/處	18 (30%)	33 (55%)	4 (6.7%)	3 (5%)	2 (3.3%)
新住民家庭服務中心	21 (35%)	33 (55%)	2 (3.3%)	0 (0%)	4 (6.7%)
其他據點	15 (25%)	31 (51.7%)	4 (6.7%)	1 (1.7%)	9 (15%)

七、建議

本次問卷調查，在 60 份問卷中，有 23 份問卷有提供與據點運作有關之建議。研究團隊根據建議，整理成表 5-30。

綜合建議內容，相關的意見大概可以分為以下大類：

(一) 經費補助：

集中在希望增加據點運作的經費，有 10 個據點反應此意見，除了業務費增加外，還希望增加活動費、志工費、設備費，及人事費。

(二) 場地配置：

有 2 據點表達此事，希望增加新住民活動的專屬場地，和活動場地的設備。

(三) 人力配置：

有 7 個據點反應此期待，主要是希望據點能增加專職、專業的人力配置。

(四) 訪視名冊：

有 3 個據點表達此想法，他們認為移民署（或縣市政府）提供的名冊錯誤太多，這些錯誤造成訪視工作的困擾，故希望增加名冊的正確率，減少時間的浪費。

(五) 服務轉型：

有 7 個據點表達 11 項有關服務定位、轉型的意見，不少意見提到隨著新住民在臺灣時間增加，新住民角色、需求和服務皆需隨之調整，認識服務應以家庭為主、增加就業能力。

(六) 行政程序：

有 4 個據點反應此類意見，包括：新住民福利資源手的編撰、希望能簡化和明確化核銷的工作、修訂電話紀錄表，及希望政府能強化據點服務的宣導等。

(七) 其他：

有據點認為政府投注在新住民的心力過多，已明顯排擠本國籍婦女的權益。

表 5-30 據點運作之建議

類別	內容	問卷意見
經費補助	增加經費補助的項目和額度	1-1：期望公部門重視據點的經營，在經費上可以補助更多。 3-1：社家署言而無信，先說據點首年有 10 萬設備之補助，但經審核的三萬元，根本買不到任何所謂的設備(伴唱機等)。 8-1：工作人員家訪時，新住民提及近幾年有關新住民活動有減少趨勢，希冀能針對新住民提出活動的計畫補助。 9-1：請政府單位提供足夠的經費補助。 11-1：針對據點部分中央僅提供志工交通費及業務費，且業務費一個月最高補助 5000 元，若支付房屋津貼該月業務費及用完，請寬列補助。 12-1：經費補助可以比照社區關懷據點，將每月之業務費調整至 12,000 元。 12-7：建議社家署列出並提高各單項補助額度，而非單向「業務費」每月 5000 元(以 105 年補助為例)。經費補助不足，紀錄表建檔(成果核銷)繁瑣，拖垮會務，無法達到「深度與廣度」的質化效益。18-2：且據點經費不足對於據點幫助成效不大。 14-1：據點應長期穩定經營才能真正提供外配及其家庭協助，經費需再補充金額與項目。 17-1：補助經費可增加至合理經費，例：志工費。公文核銷簡化、信任化。核銷經費範例化。
	期望補助	7-2：補助人事費。

	人事費	
場地配置	增加專屬活動場地	7-1：目前本鄉鎮尚無新住民專有活動場地，建議能比照原住民能在各鄉鎮設立新住民聚會所(據點)。
	增加設備	10-1：增加硬體及軟體設備、場地空間無法應用。
人力配置	增加專職社工人力	2-1：希能配置專職社工員，協助並發掘問題，供政府訂定政策時參考。 12-5：據點人力不足。 12-4：編製「專職社工」，人力，社家署並於計畫中要求服務內容，落實服務與處理新住民之各項問題與需求。 18-3：因城鄉差距在志工招募與應用的部分會較偏薄弱。 22-1：請將據點增加社工員，以利協會工作之進行。 14-2：除了來台初期的關懷，來台多年的外配亦有多元的服務需求，建議配置專業人員，以提供適切的服務。
	專業訓練	9-2：請政府單位提供足夠的專業訓練及培訓
訪視名冊	提供正確之新住民名冊	5-1：新住民服務名單取得不易，民政、社政等主管單位對新住民設籍資料未能更新，建議政府部門應對此基礎資訊充分掌握及更新，以利後端之福利服務輸送及方案設計。 16-1：提供最新確實名冊。 18-4：在訪視服務上，因名冊未更新或資料錯誤，甚至因個資法而無法提供名冊，使得據點在服務上會受到限制及困境，且亦在訪視時被趕出或怒罵等狀況發生，甚至可能導致其社工人員遇危險。
服務轉型	據點服務規劃轉型	4-1：目前新住民大多都已拿到身分證居多，身份界定要以台灣本國或是新住民身分服務呢?有所爭議，若以身分證為標準，據點的功能就會減少作用。 4-3：為了家計各個以賺錢為目的，對於文化教育與自我學習成長仍有所考量，並非每個新住民都有正向學習的想法。 6-1：服務擬規畫轉型，深化新移民服務。 15-3：外配來台已有一段時間了，生活適應文化融合已不成問題，現在應有新的階段迎向未來 23-1：外籍配偶有很多強的生活適應能力，他們自己私下也都運作，外籍配偶所要的已經不是早期開才藝班就能滿足，他們現在需要的是如何在最短的時間來提升自己的經濟能力，能一邊照顧小孩又能一邊賺錢。
	配合政策調整作為	15-4：諸如配合政府南向政策建立民間「親家」關係密集走動，有計畫地鼓勵各據點再傳唱母國歌謠及外配烹調台灣美食，讓母親和孩子展現出來這不但是親善更是落實政策的一臂之力。 15-5：這些史上都有前例，如「王昭君和番」只是時空背景不一樣，所以所採取的方法也要有別。親家關係、文化力量、柔性訴求匯成難以抗拒的軟實力也！
	聯誼活動	9-3：辦理聯誼活動。 12-2：社家署於計畫中要求，辦理聯誼或成長相關活動，增進新住民學習與成長。
	家庭服務	15-1：多年來我們據點辦理經常性的服務工作是，外配子女課後輔導，也就是我和外配姊妹所關心的是同樣的一個人，所以會建立良好的關係。我界定據點不是學童學校的延伸而是家庭的前哨。
行政	編撰資訊手冊	21-1：希望能將新住民相關服務，如居留、歸化、健保、親子教育、托育、輔助、就業及社會福利等資訊整合成冊，以利新住民姐妹諮詢與求助時，能有更完整的服務。

序	簡化核銷程序	19-1：申請及核銷準備項目需在核准時說明清楚。
	修訂電訪記錄表	12-4：增加簡易式電訪記錄表。 12-6：建議電訪記錄表改成欄位式，日期、姓名、電話、鄉鎮市及事由，等 5 個欄位。
	強化宣導	20-1：政府應更主動積極宣導政策走向提供給社區據點。
其他	未重視本國婦女權益	4-4：政府為了重視新住民，反而未重視本國婦女的權益。

八、綜合結果：服務模式與服務成效

(一) 服務模式：

1. 具專業人力與無專業人力

本研究進一步將據點分類，試圖從成立年度、工作人員概況等向度分析，以了解 60 個據點是否有特別的服務模式。本研究回收的 60 份問卷中，有回答成立時間的據點計有 55 個，研究者將承接據點服務的機構分為四類：民國 88 年以前成立（16 年以上）的機構共計 14 個（25.45%），89-94 年成立（10-15 年）的共計 23 個（41.81%），95-102 年成立（3-10 年）計 15 個（27.27%），103-105 年成立（3 年以下）計 3 個（5.45%）。從這個分類中約略可看出，89-94 年成立（成立 10-15 年）和 88 年之前成立（成立 16 年以上）的機構，承辦新住民社區關懷據點的比例較高，占了 37 個（67.26%）。

表 5-31 機構成立時間 n=55

成立時間 (成立年數)	民 88 年之前 (16 年以上)	民 89-94 年 (10-15 年)	民 95-102 年 (3-10 年)	民 103-105 年 (3 年以下)
n %	14 25.45%	23 41.81%	15 27.27%	3 5.45%

進一步分析這四類機構的人力概況，民國 88 年以前成立的機構是最資深的機構，具有 16 年以上的歷史，有 9 個（64%）聘有全職社工、4 個（29%）聘有全職督導、3 個（21%）有全職主管、僅 1 個（7%）有全職行政人員。另一類是 89-94 年成立的機構共有 23 個，已經具有 10-15 年的歷史，其全職社工的比例也

高達 13 個 (57%)，全職主管 5 個 (22%) (見表 5-32)。而 10 年以上的資深機構，其專業人員聘用的比例較高，89-94 年成立 (10-15 年) 的機構，有 13 個 (57%) 聘有全職社工，88 年以前成立的有 9 個 (64%)；但要注意的是，具有社工督導的比例偏低 (4 個)，且集中於最資深的 88 年以前成立 (16 年以上) 的機構。

整體而言，有全職社工督導的據點僅有 4 (8.33%) 個，其餘 55 (91.67%) 個據點無全職社工督導，比例相當懸殊。在全部 28 個聘有全職社工的機構中，93-102 年成立的機構有 2 個，103-105 成立的機構則完全無社工，換言之，10 年以內成立的機構聘有社工的比例相對低很多 (見表 5-32)。因此，若以成立年資來看，55 個有回答據點成立時間的機構中，具專業人力的機構多為 10 年以上的機構 (37 間)，其中同時兼具社工與督導專業人力者則集中在 16 年以上的機構；相對而言，10 年以內成立的機構 (18 間) 專業人力偏低，甚至 3 年內成立的機構則無專業人力。

表 5-32 專職人力概況 n=55

	全職社工	全職督導	全職行政	全職主管
103-105 年成立 n=3	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
95-102 年成立 n=15	2(13%)	0(0%)	0(0%)	2(13%)
89-94 年成立 n=23	13(57%)	0(0%)	4(17%)	5(22%)
88 年之前成立 n=14	9(64%)	4(29%)	1(7%)	3(21%)

2. 開結案的指標

研究者進一步的以有全職社工督導的機構進行分析，發現在 55 個有回答機構成立時間的據點中，輔之以有無社工督導來看開、結案標準的具備與否，發現有社工督導的機構高達 65%-80% 具有開、結案標準，其中 88 年以前成立的機構有具體開結案指標內容高達 50% (見表 5-33 & 表 5-34)。

有社工督導的據點有開/結案標準的比例高達 80%-100%，其中 60% 有具體指標內容。全職社具有開、結案標準比例也近七成 (分別為 71% 和 67%)，約四成有開、結案指標內容 (分別為 46% 和 39%)，顯示機構中有全職社工督導和社

工的專業嚴謹度高。相對而言，無社工督導和無社工人力無開、結案標準的比例也高達四成以上，而在開案指標內容上，也近三成左右無具體開案指標內容（見表 5-33 & 表 5-34）。整體而言，顯示聘有專業人力和無專業人力的機構，其在服務的專業嚴謹度上是有差別的。

表 5-33 開案標準 x 機構成立年度 x 有無社工督導 x 有無社工

項目	有開案標準		無開案標準
	37 (61.7%)		23 (38.3%)
整體 n (%)	提供指標內容	未提供指標內容	
		20 (54%)	17 (45%)
103-105 年成立 n=3	2(67%)	0(0%)	1(33%)
95-102 年成立 n=15	4(27%)	3(20%)	8(53%)
89-94 年成立 n=23	5(22%)	10(43%)	8(35%)
88 年之前成立 n=14	7(50%)	4(29%)	3(21%)
有社工督導 n=5	3(60%)	1(20%)	1(20%)
無社工督導 n=55	17(31%)	16(29%)	22(40%)
有社工人力 n=28	13(46%)	7(25%)	8(28%)
無社工人力 n=32	7(21%)	10(31%)	15(46%)

表 5-34 結案指標 x 機構成立年度 x 有無社工督導 x 有無社工

項目	有結案標準		無結案標準
	37 (61.7%)		23 (38.3%)
整體 n (%)	提供指標內容	未提供指標內容	
		20 (54%)	17 (45%)
103-105 年成立 n=3	1(33%)	1(33%)	2(67%)
95-102 年成立 n=15	5(33%)	3(20%)	7(47%)
89-94 年成立 n=23	6(26%)	9(39%)	8(35%)
88 年之前成立 n=14	7(50%)	4(29%)	3(21%)
有社工督導 n=5	3(60%)	2(40%)	0(0%)
無社工督導 n=55	17(31%)	15(27%)	23(42%)
有社工人力 n=28	11(39%)	8(28%)	9(32%)
無社工人力 n=32	9(28%)	9(28%)	14(43%)

3. 家電訪人次

若就家電訪的比例來看，比較四個成立年度的分類，僅 3 年內成立的機構家電訪的平均人次較低，以 104 年度來看，家電訪平均人次僅為 3.3 和 15，其他三

個分類沒有太大差異，家電訪的平均人次介於 16-30 之間。但以具有/無社工督導、有/無社工在家訪和電訪上的人次平均數差異頗大，以 104 年來看，有/無社工督導的家訪平均人次分別為 61 和 4.67，電訪平均人次分別為 207.2 和 6.55；有/無社工家訪平均人次分別為 10.18 和 5.59，電訪平均人次分別為 19.71 和 8.63（見表 5-35），顯示有專業人力和沒有專業人力，其家電訪的服務人次差距甚大，具專業人力的服務平均人次遠遠超過無專業人力的機構據點。

表5-35 家訪、電訪平均人次

年度 方式	102 年		103 年		104 年	
	家訪	電訪	家訪	電訪	家訪	電訪
103-105 年成立 n=3	0 0.00	0 0.00	0 0.00	0 0.00	10 3.33	45 15
95-102 年成立 n=15	270 18.0	332 22.13	238 15.93	201 13.4	264 17.6	350 23.33
89-94 年成立 n=23	156 6.78	458 21.09	254 11.04	388 16.87	312 13.57	504 21.91
88 年之前成立 n=14	181 12.93	158 11.29	219 15.64	290 20.71	225 16.07	422 30.14
有社工督導 n=5	114 22.8	308 61.6	180 36	628 125.6	305 61	1036 207.2
無社工督導 n=55	181 3.29	309 5.62	222 4.04	260 4.77	257 4.67	360 6.55
有社工人力 n=28	133 4.75	393 14.04	190 6.79	399 14.25	285 10.18	552 19.71
無社工人力 n=32	153 4.78	213 6.66	184 5.75	173 5.40	179 5.59	276 8.63

（二）服務成效

由於本次問卷中，有關服務成效的結果中，大部份機構在各項目標與需求的達成度上均勻選高比例的同意。整體而言，有高達 75% 的機構認為其服務活動與外籍配偶的需求吻合，而有八成五以上（86.6%）認為其據點達到設置目的。最後，本研究在服務成效上以衛福部社家署當初設置據點的服務目的來檢視整體的服務成效，其指標包含生活適應、支持性服務與志工培力。以下綜合說明新住民社區服務據點的服務成效：

1. 生活適應（活動辦理）

就生活適應而言，認為其所提供的服務有助於外籍配偶生活適應的據點高達 81.7%，達到多元文化融合目的則高達 85%，而有 70% 的成回答外籍配偶滿意單位的課程和活動。有八成據點表示外籍配偶會主動到據點走動，而有半數(53.3%) 的據點認為不擔心辦理活動時的參加人數，這些反應出大部份據點主觀認為其所辦理的活動受到外籍配偶歡迎。另外，在據點認為外籍配偶的需求排序中，排序前三名為：婚姻關係、親職管教、生活適應，而據點最受歡迎的前三項活動則為：親子活動、旅遊參訪和手作工藝，就其服務活動是否回應服務需求而言，親子活動回應了部份需求，顯示據點在透過辦理活動促進外籍配偶的生活適應，仍有改善的空間。

2. 支持性服務（家電訪服務）

支持性服務中，有 75% 的機構據點認為外籍配偶滿意其家訪服務，但在家電訪人次中，102-103 年中有高達近 6 成的比例無家訪或電訪服務，104 年略有改善，但仍有近三成（28.3%）無家訪和電訪服務；而其家訪服務人次中，在 100 人次以內占 46.6%，電訪 101-500 人次以內占 36.6%，其服務量不高。因此在支持性服務中，可以說是據點服務較弱的部份，受訪據點排序家訪的前三名困難為：名冊地址電話不實、外籍配偶無意願受訪及外籍配偶的家人拒絕，顯示家訪困難度高，據點若無專業人員協助，恐不易達成。

的確，從有無聘用專業人力來看，有全職專業人力（社工督導和全職社工）單位的家電訪平均人次，皆較無專業人多出數倍，例如以 104 年為例，有無社工督導的平均家訪人次為 61 和 4.67，前者較後者高出 13 倍；有無社工督導的電訪平均人次分別為 207.2 和 6.55，前者較後者多出 31 倍。而就有無社工而言，其家電訪平均人次中，有社工較無社工也多出一倍以上。因此，整體的支持性服務中，無專業人力的服務仍有不足，但具有專業人力的機構，其服務的比例高，而有服務外籍配偶的滿意度相對亦高（75% 的外籍配偶滿意服務）。

3. 志工培力

本次填寫問卷的 60 個機構中，有 52 個（86%）機構有志工人力，而有 46 個（76.7%）機構有外籍志工，顯示大部份的機構都培育了志工，但這似乎也反應沒有專業人力的據點機構，大量使用志工進行服務；其中，外籍志工應該有助於拓展服務對象來源，特別是有 52 個（88.1%）機構的服務對象主要來源為「同鄉告知」，據點宣傳方式排序前三名為：電話邀約、「透過外籍配偶邀請」、及家訪時順便宣導，從此一角度來看，「外籍志工」有助於據點的服務拓展，值得進一步培力。

第六章 焦點團體：地方政府和新住民自組協會

本章分兩部分，一為地方政府對外籍配偶社區服務據點之規畫、督導和成效評估，一為新住民自組協會對外籍配偶社區服務據點的參與經驗和成效評估。

依社家署提供之據點數量，全國共 105 個據點（表 6-1），顯示：

1. 直轄市的據點數量高於一般縣市：

(1) 六都市，據點最多的是台中市（14 個），再來是高雄市（12 個）、桃園（11 個）、台南市（7 個）、台北市（5 個）、新北市（4 個）。

(2) 一般縣市，據點最多的是彰化縣（6 個）、花蓮市（6 個）、雲林縣（5 個），最少則是苗栗縣（1 個）、連江縣（0 個）。

2. 全國皆有依規定召開新住民專案會議及據點聯繫會議，一年約召開 2 至 4 次。

3. 依據移民署 105 年 6 月最新全國之新住民人數統計資料結果，目前全國新住民人數達 515,601 人，然各縣市據點之設立似乎與新住民人數無關；以新北市為例，其新住民人數居全國之冠，高達 100,038 人，但該縣市只有 4 個據點，而新住民人口數只有新北市一半的台中市（53,847 人）台中市，其擁有的據點數卻位居全國之冠。

表 6-1 各縣市據點數量、新住民人數和會議

縣市	據點數	中心數	新住民人數	新住民相關會議（年）
	105	105	515,601 人	
基隆市	2	1 公	10,052 人	新住民輔導事務委員會（據點也會加入，2 次/年）。 新住民聯繫會報（1~2 次/年）
宜蘭縣	4	4 公	8,115 人	新住民照顧輔導措施專案小組聯繫會議（2 次/年）， 新住民據點業務會議（3 次/年）
台北市	5	1 委	58,157 人	聯繫會議 1（季）1 次 每據點以委外方式經營（250 多萬）
新北市	4	1 公	100,038 人	新住民關懷站聯繫會報（2 次/年）。 新住民團體網絡會議（相關機構，至少 1 次/年） 新住民關懷站 29 區
桃園市	11	1 委	56,366 人	新住民聯繫會議（4 次/年） 另補助據點活動費 8000/月；方案單次最高 5 萬
新竹市	2	1 公	8,885 人	新住民據點、新住民家庭服務中心聯繫會議（2 次/

第六章 焦點團體：地方政府和新住民自組協會

				年)。 新住民照顧輔導委員會 (2 次/年)。
新竹縣	4	1 委	12,877 人	府內網絡聯繫會議(2 次/年) 中心據點網絡聯繫會議(3 次/年)
台中市	14	4 委	53,847 人	新住民據點及外配中心聯繫會議 (2 次/年) 新住民據點及外配中心分區會議 (2 次/年 4 區 8 場 ● 新住民組織承接據點
南投縣	3	1 委	10,327 人	新住民據點及外配中心聯繫會議 (2 次/年)
彰化縣	6	1 委	21,881 人	網絡聯繫會議 (4 場/年) ● 新住民組織承接據點
雲林縣	5	1 委	15,448 人	新住民專案輔導小組 (2 次/年, 民政) 輔導會議 (4 次/年, 民政)
高雄市	12	2 公 3 委	59,634 人	新住民市務會報 (2 次/年, 民政) 新住民專案辦公室 (據點會議 3 次)
屏東縣	2	4 委	18,652 人	新住民專案會議 (3 次/年) 新住民聯繫會議 (3 次/年)
台南市	7	3 委	32,516 人	網絡聯繫會議(2 次/年)
苗栗縣	1	2 委	13,547 人	網絡聯繫會議(4 次/年)
嘉義縣	2	1 委	12,597 人	網絡聯繫會議(2 次/年)
嘉義市	3	1 公	4,811 人	網絡聯繫會議(5 次/年)
臺東縣	2	1 委	4,128 人	網絡聯繫會議(2 次/年)
花蓮縣	6	1 公	8,069 人	據點聯合團體督導(3 次/年) 網絡聯繫會議(2 次/年)
澎湖縣	3	1 公	1,813 人	網絡聯繫會議(3 次/年)
金門縣	2	1 公	2,516 人	網絡聯繫會議(2 次/年)
連江縣	0	1 公	581 人	網絡聯繫會議(2 次/年)

第一節 地方政府焦點訪談團體

為達到研究目的，研究團隊分北、中、南三區辦理焦點團體(台東併入南區，宜蘭、花蓮併入北區，離島則依交通狀況彈性調整)，邀請各地方政府實際規劃、督導或執行新住民社區關懷據點業務之關鍵成員(key persons)參與焦點團體。而此關鍵成員，除包括各縣市新住民業務之單位主管、督導或承辦人，且為豐富討論內容、促進經驗交流，亦同時邀請移民署、社家署有關社區關懷據點相關業務之主管或承辦人員、外籍配偶家庭服務中心或據點出席本研究之焦點團體。

研究團隊於 2016 年 8 月及 9 月分別進行北(9/13)、中(8/24)、南(9/21)三區進行焦點團體，共有 17 人參與，分別是北區 7 人、中區 5 人、南區 5 人，出席成員包括有社家署、移民署、台北市、新北市、桃園市、高雄市，以及宜蘭縣、基隆市、新竹市、南投縣、彰化縣、雲林縣、屏東縣等機關及縣市政府代表出席，分別代表中央部會、地方縣市、新住民家庭中心，以及地方據點表達想法。

17 位出席成員都非常資深，專職年資 5 年以下的只有 3 位(年資最少為 2 年)，10 年以上的 11 位，其中 4 位在 20 年以上；其中有 5 位在新住民領域已服務 5 年以上，最資深有 15 年、10 年、9 年和 8 年；由於多數出席成員有豐富的社區與新住民服務資歷，因此訪談過程中能夠快速進入新住民的議題脈絡之中。

表 6-2 公部門焦點訪談團體參與者之基本資料

地區	編碼	單位	職稱	專職年資	新住民業務年資	教育程度
北區	E	內政部移民署	科長	18 年	8 年	碩士
	F1	台北市社會局	聘用研究員	18 年	6 年	碩士
	F2	新北市政府社會局	股長	20 年	0.5 年	大學
	F3	基隆市政府社會處	社工督導	13 年	9 年	大學
	F4	桃園市政府社會局	社工師	4 年	3	大學
	F5	宜蘭縣政府社會處	社工員	4 年	2 年	大學
	G	新北市新住民家庭服務中心	社工督導/主任	15 年	1 年	大學
中區	A	社家署	科員	8 年	3 年	碩士
	B1	新竹社會處	社工員	9 年	3 年	大學

	B2	南投縣 南投縣政府社會及 勞動處	社工員	12 年	1 年	大學
	C	彰化縣新住民 家庭服務中心	督導	21 年	4 年	大學
	D	台中東區新住民 社區服務據點	常務監事	2 年	2 年	不詳
南區	H	高雄市政府社會局	約聘主任	26 年	10 個月	碩士
	I1	雲林縣政府社會處	社工師	7 年	職務代理	大學
	I2	屏東縣政府社會處	社工員	15 年	1 年	大學
	J1	雲林縣新住民家庭 服務中心	社工督導	17 年	10 年	大學
	J2	路竹新移民及婦女 家庭服務中心	社工督導	23 年	15 年	大學

整理焦點團體訪談資料後，依研究目的之主題整理如下：

一、地方政府對外籍配偶社區服務據點之設計和規畫方向

此部分主要呈現的是，地方政府對外籍配偶社區服務據點的設計和規畫方向，以及其對與新住民有關之服務工作的想法。綜合 10 個出席縣市代表提供的意見，整理如下（台中市由據點辦理單位之大陸籍之常務監事，由於其不了解台中市府對新住民服務之規畫，故在此無法呈現）：

（一） 依地方需求、創造特色運作方式

1. 成立新單位，專責處理新住民業務：此為高雄市政府為服務新住民，成立了專責新住民業務的「專案辦公室」，以社會局為幕僚單位，整合社會局有關之新住民相關服務。

「我們在 103 年的 10 月時候成立新住民專案辦公室，就在市府下面的一個專案辦公室，幕僚單位是社會局，然後希望能夠整合跨局處的這樣子的一個新住民的工作……去年底我們副局長就把我調出來，希望專案辦公室可以發揮一些作用…本來在高雄市新住民就是一直都是民政局主軸的，可是在據點的工作，他們又做不來……所以據點、中心的經營事實上還是在社會局，教育局如果他要推廣火炬計畫那就是教育局沒有納入這個專案辦公室，但是就期待，就是長官就期待我們可以去做一些整合……我們二十個據點是一個工作人員在帶，面對不同的據點，一定也不是只有一套做法，每個據點長出來的樣態都不同，那更何況他服務的地方的族群等等也都一樣，所以我們要

包容每個據點的不同，但是適時的要給予鼓勵，適時扮一下黑臉、適時扮一下白臉，然後給他一點糖。」(高雄)

2. 提供據點完整的運作經費，招標委外：此為台北市的做法，將全市分為四區，規畫專款、專人、具體的工作內容以提供新住民服務（每一據點每年約 250 萬，供一名社工督導、二名社工的員額），以招標委外的方式運作。

「基本上就是中心要和據點分工，中心要做比較強的社工服務，就是在社工團體、個案都會去做，那據點就去訪，辦比較一般性的活動.....我們拿到新入境的名單後會請據點去訪視，如果有發現比較需要深入服務的，他們就會轉給中心來做，我們不期待據點去開案.....站在社會局的立場，我們比較希望他們比較像社區發展社區經營那一塊.....在聯繫會報其實討論比較多其實是據點或者是中心跟社會局怎麼合作」(台北市)

3. 提供據點全職之專業人力：此為彰化縣的做法。由於無專職、專業人力一直是據點無法有效運作的原因，因此彰化縣政府自去年起開始提供縣內每一個據點一位全職社工人力，期待此人力加入，能增加據點之運作成效。

「從去年 104 年 7 月開始，我們縣府這邊就給每個據點一位社工人員的配置，對，所以就開始從去年有社工以後，就有比較好一些，當然也有問題啦.....流動率很大，據點也不知道他們要怎麼做，所以我們後來也是辦了一些課程....之前就有二個據點撤了，他們沒辦法做啦，沒人、沒錢的.....」(彰化)

在這值得一提的是雲林縣的做法。雲林亦認同據點應有專職人員較能發揮功能，然因雲林縣無經費，無法提供專職人力，因此鼓勵承接據點服務的單位申請縣內公彩盈餘的社福計畫，通過計畫審查後就能增加專職之社工人力，輔助新住民家庭服務中心無法在地服務之功能。

「據點還有一個問題就是說，如果他在比較偏僻，新住民比較不會來？那所以我們變成就是考量到這樣的一個部份，我們申請公彩，就每一個據點裡面我們申請了一個社會人力，他就在那個區域做一個初級的那個訪視.....有五個據點，那就是由社工主動去拜訪，去家訪那個那些我們是按次，社工不是一個月多少，你去訪多少案，一個月就給你.....因為其實我們縣公彩有規定，就是補助要點有規定是不能補助人事費，所以我們算是變相這樣子.....我覺

得據點的存在是必須的，因為真的就是他在做第一線，有些新住民還是有需求的.....」(雲林)

4. 積極培植在地關懷站，以輔據點數量之不足：此是新北市的做法。新北市由於幅員遼闊，新住民人數眾多，但透過市府向中央申請的據點僅有 3 個，因此無法滿足實際的狀況；新北市社會局於是積極培養在地組織成立「新住民關懷站」，除了補據點之不足外，還可做為長期在地組織之培力。

「新北有 29 區，我們在各區設一個關懷站，目前總共有 30 個關懷站，有 3 個有跟中央申請.....所以其實主力的關懷站，事實上跟我們社會局是申請的.....補助最高八萬，有固定的申請時間點，.....長官會希望我們邀請跟中央申請經費的據點也成為我們的夥伴，也成為我們關懷站的一員，所以我們也有跟這三家的中央補助的據點有一些互動，我們試圖的找一些合作的這樣子.....會期待就是每一個區至少會有一個關懷站.....其實關懷站比較是我們的主力啦.....」(新北)

5. 桃園市的做法與新北市類似，但不似新北市完整、具體，且有名確的名稱(如關懷站)。桃園市有將服務新住民的單位分級，並依不同的層級補助費用和分工(如在地級的單位每月補助業務費 5000 元、中央據點級因已有中央提供的費用，因此市府就補助其活動費，每月 8000 元)，而此一在地級的單位期待能在能力提升後，能正式申請為據點。

「我們有分等級的(笑)，就是像我們分等級的，就是可能像一般型的，功能其實只是設那個點，然後有的志工做諮詢服務那種比較基礎的，他也不會特別辦活動的就看他們的意願，那種的話可能就是一個月業務費就給他們 5 千塊他們補給志工做諮詢付的；那再高一點的就是像有申請衛福部的據點，我們就不會補助行政業務費，而是輔導他們去申請活動，那可能就會會給一個月 8 千塊，就會要求他們一定要辦活動，就是你不可以只有拿據點的錢，你一定要申請我們的一個補助去辦活動，會希望他們至少要辦生活適應班，如果沒有辦生活適應班也要辦支持性的活動.....想看他們以後可不可以也申請據點啦」(桃園)

(二) 設計服務架構、進行服務分工

由於每一縣市內皆有許多服務新住民的單位，為減少服務衝突、資源重疊，就需要妥善規畫、清楚分工，而社會局／處站在福利服務主管機關的立場，主動協調，並依各單位之組織特性、專業位置設計服務架構，以讓服務能輸送順利。而此機構之間的分工，包括與一般社福中心、新住民家庭服務中心，以及社區服務據三者之間的分工。例如，取得身分證的新住民由一般社福中心服務，新入境的新住民由家庭服務中心負責訪視，據點則負責在地新住民支持性和聯誼性的活動（含已取得身分和新入境者）；但若已取得身分證的新住民若出現文化、適應和法律議題，則轉由新住民家庭服務中心服務，據點若在辦理支持性活動時，發現新住民姐妹有個人議題，亦將其轉至新住民家庭服務中心（基隆、新北、桃園、彰化、高雄皆是如此）。

其中較特別的是的桃園市，因為對多數的縣市來說，新住民的生活適應班由民政局（處）主辦，但桃園市則是由據點負責執行新住民生活適應班。

「我們只有跟一般的家庭服務中心有區隔，因為我們希望新住民家庭服務中心基本上還是以未取得身分證的新住民，那如果你來是取得身分證的就 pass 給一般的社福中心……我們中心是以未設籍、未拿到身分證為優先，那如果有拿到的就請他去社福中心……但是如果他拿到身分證，但是他的語言表達能力有問題的我們就會先 hold 住在中心……其實關懷訪視這部分都是中心這邊在做，名單我們會跟移民署拿……移民署每個月都會有一次就是邀請我們，第一次辦依親居留的，或是法令的課程！那那時候我們把資料收集來……據點做的比較是聯誼活動多支持性的然後拓展人際關係的吧」（基隆）

「新北目前的狀況就是……個案新近來，是有新住民身分所以就 pass 過來，就個案的角度來看就是中心做一個初步接案的一個初篩，然後他可能就是比較清楚這個新住民大概他真正的問題在哪裡，有時候他可以 pass 出去的，pass 到你們的社福中心，pass 到有一些可能是家暴中心，也可能停留在中心做比較短期的陪伴可能兩三個月，然後他也比較穩定他的狀況，就可以準備結案了，但如果發現這個個案他可能有一些比較是多發展一些他在社區，那我們可能盡可能把他引介到關懷站據點去……我們期待新住民中心去辦一個資源彙整的角色，把據點關懷站、我們區域中心變成一個……我們希望未來看可不可以讓關懷站跟據點有多一些串聯，讓他們彼此有一些連結……我們是未設籍、未拿到身分證為優先，就是中心，那如果有拿到的就請他去社區中心……那據點就做比較支持性、聯誼性的活動」（新北）

「因為我們的生活適應班是在社政辦，所以我們還是給據點辦，所以像是衛福部的據點其實他們都會承接一個生活適應系列的活動，這個內政部會補助一部份的錢嘛，那我們會自籌將近一半，對！所以說如果那個生活適應班之後還有閒的時間想要在辦活動的話就在申請我們的補助，所以大概是這樣」（桃園）

「各縣市的作法可能會不同，比方說像高雄市我們就是會從，我們透過新住民的市務會報，然後移民署他就是每個月會給我們最新的名冊，然後名冊給專案辦公室，pass 給五個中心，那五個中心規定他們給新進的個案就要去電訪……因為據點其實他的服務能量事實上是有限，我們覺得他只要方圓幾十幾里能夠照顧得好就 ok，所以我們不會，然後可能我們會看到是他們彼此之間發現了姊妹跟姊妹之間，有個地方可以讓他們聚集，有一些學習，那個定位是這樣」（高雄）

「我們是定期去那個移民署那個系統去查出入境，我們是給中心，據點並沒有辦法做訪視啦」（屏東）

（三）推動新住民服務的跨局處合作

之前在新住民人數不斷上升時，不少單位皆重視新住民議題，也不提供不同內容的新住民服務，使得新住民服務分散於地方政府各處室，因此各地方政府皆有成立各局處皆需參與的新住民市（縣）務會議（或稱專案會議），由地方首長（或副首長）主持，負責協調跨局處資源、整合相關服務或共同舉辦活動，而此一會議大多是民政局主導。

「……屏東縣在去年 104 年的時候新住民一直都是由社會處主政，後來就是新縣長上任之後，就成立那個新住民事務的專案會議，我們還有新住民的自願網絡聯繫會議……新住民專案會議就是主要是縣府內，也是層級比較高，每次都是由副縣長主持，可能是局長、科長參加之類的，然後他是有副縣長召集的那去年的話是因為剛從，只要有想討論的事情，就會開會，阿所以去年是開了四次，那今年是副縣長是希望說固定，一年開三次」（屏東）

「……像我們雲林縣有成立一個新住民專案輔導小組，是民政處主責，整合各處室的跨處室的，專案輔導小組那個層級比較高，都半年一次這樣，但是直接服務的那個部分會比較多在社會處……我們之前是三個月拉，他有兩種，有一個那個專案小組會議還有一個輔導會議，那個有兩個一個

是三個月，那」(雲林)

跨局處的整合，除了新住民市務會議(專案會議)進行原則性的討論外，最實務層級的則是各單位的活動合作，如社會局(家庭服務中心)和各地移民署的合作(移民署提供新入境名單，以便新住民家庭服務中心進行訪視和聯繫服務)、如社會局和民政局的合作(民政局辦理生活適應班，家庭服務中心針對特定個件進行個案服務)，以及社會局和教育局的合作(如據點辦理家庭活動，邀請學校火炬計畫服務之家長和兒童參與，或與在地社大合作等)。

「台北市有很多服務新住民的單位，像社大也有，所以等於是在台北市服務新住民的不是只有據點跟家庭服務中心，可能社大也是，就是這些社區機構，每年他們都會申請，所以大概平均有 16、17 案，我們也希望這些機構能夠多合作.....」(台北市)

「我很希望其他的局處室可以多跟據點合作，那像我們的民政處是辦生活適應班啊，那教育處是一些語言學習或是一些學習課程，那衛政可能是通譯班如果他能夠把他的課程去跟據點配合.....如果這些局處室的課程可以跟據點合作，其實據點他可能也有一些壓力的減少，他不用自己辦很多活動就豐富，你把縣市政府各個局處室的資源如果可以跟他放在一起的話，把它變得一個社區性的服務，主要是支持性啦!」(基隆)

(四) 期待增加社區服務據點

據點的在地性，是不少縣市長官肯定的特性，因此希望能夠增加據點的數量；不過，要增加據點似乎不是件容易的事，不少出席焦點團體的代表都表示，「找不到適合的據點承辦單位」，因此桃園市、新竹市和高雄市的代表都表示，增加據點、尋找承辦單位是長官的期待，也是社會局(處)持續努力的方向。

「長官們有要求說要各區就是要一個，所以目前是有在努力這個部分.....對!只是因為有些偏鄉真的很難找，就我拜託他還說我真的沒有辦法，對那種那可能就是優先區比較偏鄉還有在.....我們是 13 區，所以像我們新屋、觀音那種就真的很大，他們會說在這裡，他們真的找不到新移民來參加活動，或者沒有新移民來找我諮詢，比較偏鄉都會有比較多一點的困境而且交通不便」(桃園)

「當然我希望他們可以穩定的經營下去啦，然後另外是，那個穩定的經營是包含他們內部的能量是可以持續，希望不管他們人事更迭，理事長更換了如何，他們還是可以持續的把這些經驗傳承下去，不要因為人變動了，然後可能就.....其實我們東區還是希望有一個據點，還再努力的找。」（新竹）

「.....我自己認為其實據點是有必要的存在，因為坦白講其實新住民姊妹，即便我們五區設了五個中心，但是有一些在據點裡面活動的姊妹，他不見得會到中心來，因為有距離也有時間的關係等等，那我覺得至少在他所住的地方不遠處有一個地方是他可以心情不好的時候可去講講話，有一群姊妹三不五時可以聚，我覺得那是一個很重要的支持拉，有很多的姊妹也告訴我們說，他們就是要找一個地方可以講講話，紓解一下壓力，得到支持他們就覺得夠了，所以我覺得我們以高雄市而言，我們是一直在想怎麼樣去拓據點，讓姊妹比較可近.....」（高雄 H）

（五） 強化新住民家庭和二代服務

新住民弱勢案主的減少，是不同縣市共同的感受，且隨著新住民在台灣居住時間的增加，適應能力也逐漸升高；因此不少縣市代表表示他們希望聚焦在新住民的家庭，多舉辦新住民家庭活動和二代培力，而這也是不少評鑑老師的建議和期待；屏東的代表則認為會聚焦在新住民的就業和二代有關的主題。

「畢竟宜蘭比較鄉下，所以其實還是會有發現就是會有一些新住民的家人不願意讓新住民走出來的，所以現在辦的活動發現，來的還是那些新住民，其實該出來的新住民他還是沒有出來.....有在討論說未來我們可能其實可以就是往新住民的家庭，為他們設計一些課程，然後再來就是二代的部分，新住民的新二代，幫他們辦一些因為他們的優勢來辦一些課程，所以未來我們可能會就是如果要改變方向的話，就是要朝這兩個面向去」（宜蘭）

「.....每個評鑑委員來都會講說，啊，你那個計畫哪個週期該做什麼事.....彰化縣新住民的子女大概都到國中階段，所以你的服務的內涵就要跟著有國中階段的孩子，就是與家有青少年的家庭工作，對，因為委員他們會期待我們要有很多親子課程、夫妻課程之類的.....」（彰化）

「.....考慮的是二代跟就業，因為我覺得要他們真的融入到我們台灣，這兩大的部分真的非常重要」（屏東）

(六) 審慎思考新住民服務的未來走向

這其實是個相當重要的議題，不只對新住民服務而言，對整個家庭福利服務的輸送亦是一個重要的議題—家庭服務的整合亦是近年社家署思考的重點；由出席縣市代表的分享，即可看出不少縣市已經在思考新住民服務及據點的未來；而與一般家庭整合的「融入」式服務，是多數出席代表的想法（即新住民的在取得身分證後，與一般民眾無異，可於區域性的家庭福利服務中心取得服務，新住民家庭服務中心則在新住民需求逐漸減少的階段性任務達成後，結束運作）。

「.....因為你一直希望他們能夠融入，我覺得其實像社家署一直在推（區域型）家庭服務中心，那其實我覺得新住民的這一塊其實他慢慢的可以回到就是家庭服務中心去，我一直覺得新住民的服務他就是階段性的，他應該就是階段性的.....當然它們也可以有他們自己的支持性活動，因為現在各個縣市政府的新住民團體越來越多，那當然他的團體可以去辦各種聯誼性什麼的方案，但是其他的各項福利或是什麼的，我覺得應該是慢慢的就是一致了，整合在一起才對。」（基隆）

「對，回到主流，慢慢調整啦，可能現在還是沒辦法把這一塊剷除.....」（桃園）

當不少縣市還在思考新住民服務的未來時，宜蘭縣已搶先各縣市進行了服務的整合—整併各區的單親家庭服務中心、新住民家庭服務中心，及家庭福利服務中心，成為家庭服務中心（稱之為「竹蜻蜓家庭服務中心」）；基隆則為增加新住民歸屬感，邀請新住民共同為「家庭服務中心」命名，都是頗具創意的巧思。

「目前宜蘭已經沒有區分了，全部整合成家庭中心了.....因為就是個管來說的話，我們不會只服務新住民，因為新住民的問題也是牽涉到家庭全部整個家庭成員相關的問題，所以我們就是以家庭整個家庭式服務，所以我們沒有分設籍前跟設籍後.....在宜蘭那邊就是竹蜻蜓（家庭中心）有四個站，那就是礁溪、蘇澳是衛福部的經費，宜蘭站是申請那個內政部移民署的經費.....所以等於是說宜蘭站，新住民就會辦比較多一點的活動，可是個案的部份我們也一樣就是全部就是我們是以家庭去做服務的」（宜蘭）

「基隆不已經叫「新住民家庭服務中心」.....我們基隆叫做「國際家庭服務中心」，不過這是因為在移民署發文來就是統稱「新住民」，可是我們之前是讓新住民自己票選，他們七月才剛票選完，如果說移民署 12 月公文來我們

又改回「新住民」，那可能需要再跟移民署這邊問一下.....」（基隆）

二、地方政府對新住民社區服務據點之督導重點和方式

（一）對據點進行培力

由於承接據點的單位多非專業組織，然因據點成立自有其應該發揮的功能，因此為據點「培力」成為地方縣市督導工作的重點。歸納焦點團體出席代表提供的經驗，各縣市為據點的培力，有下列幾種方式：

1. 協助計畫的撰寫和討論：縣府承辦人對據點最重要、基礎的培力，就是協助據點撰寫每年須向中央、地方申請經費的計畫書，以便計畫能獲得通過、得到補助；而計畫通過後，經費核銷又是一項需協助的工作，因此基隆、新竹、彰化和高雄等代表都分享他們在協助據點相關行政工作上的投入。

「.....據點跟承辦人，她們幾乎只有在呈轉方案的時候或開會的時候才會遇到，然後承辦人常常就每年 11 月或 3 月就換一次，所以上次開會看到這一個下次可能就是別人.....因為我們中心的人員比較穩定，他們要寫方案或是幹麻也是透過中心這邊來詢問，然後才去送案子，我們跟他們合作其實我覺得蠻好的也蠻密切的.....」（基隆）

「.....所以我們花很多時間，就是我真的是，他們寫計畫來，然後我們...就先 E-mail 給我，然後我幫他們改，先看一下，改一下再回給他，他再發文來，對，因為這樣子可能...可能在之後的行政程序也會比較順暢，那他們其實有一個模式了，之後他們往...往後，等於說...如果...」（新竹）

「所以我常常看到我們據點.....我的那個縣府的承辦人員，有時候據點他們就帶著單據來，然後我們的承辦人員就在那邊幫她黏，教她黏然後教她蓋章，對對對，所以其實縣府的承辦人員，其實他們都要去負擔這樣子的工作，帶著他們做.....」（彰化）

「其實我覺得我們的團體反而會把握副座在的時候，他們會提出他們的.....比方說像上次的新住民的聯繫會議，很多那個單位就說他們覺得他們現在申請新住民經費越來越難，那我們副座就立馬裁制說叫我們去收集一些範本，就是我們去弄清楚，怎麼幫他們去解決這個問題，然後另外我還要求我們的

據點夥伴就是說下次就邀移民署的人親自來據點聯繫會議說明到底應該要怎麼樣去申請這筆基金」（高雄）

2. 催化據點之間的互助：據點之間因為角色、需求相似，處境亦相當，因此經驗交流不僅對彼此有幫助，也能提升創意和能力；基隆社工督導就曾促成新、舊據點之間的計畫書交流，而桃園縣承辦的社工師則曾透過提高經費，設法鼓勵據點一起合作辦法動。

「競爭？不會啦，因為有一個據點做比較久，那新的據點他們要成立的時候因為他們來問我們，那我們就會去問舊的據點你的計畫書可不可以借他們參考，其實他們是很樂意，不會有那種藏私，對，願意分享，如果我們去詢問他們都會說 OK 啊，就給他們參考」（基隆）

「我們就用移民日，就是可能移民日的時候就叫他們全部都要自己設一個攤位之類的，今年中心的補助就加上說，如果你們兩個據點來申請的話我們給你的錢會多一點之類的，就是用那種方式有點類似說你今天一個據點來，我給你一個據點就給你 5 萬，可是你兩個據點來我最後會給你到 10 萬，看你要不要兩個來.....」（桃園）

3. 鼓勵據點協辦中心的活動：（新住民家庭服務）中心因有專職、專業人員，因此在個案會談、活動辦理和方案設計上的經驗和能力都較據點佳，因此不少縣市（如基隆、桃園）都會鼓勵據點參與中心的活動，並擔任協辦單位，讓據點有機會觀摩中心活動，從中加強據點和中心的合作關係。

「長期培植的對象.....有一些比較可能能量比較弱的或是剛起來的據點的話，那我們都會讓把中心的活動，就把他們拉來當協辦，讓他們看一下活動怎麼辦，之後隔年就是他們辦.....」（桃園）

「.....中心其實跟據點沒有上下的關係，我們是合作的關係，所以其實對我來講其實我蠻感謝據點的，因為當我們要就近到社區辦活動的時候它可以提供場地.....據點做的比較是聯誼活動，多支持性的，然後拓展人際關係的吧.....如果我們有團體的課就是親子團體阿或是支持成長團體，都在這裡辦.....據點就提供場地給他們，但是我們也算他們的業績，他就協辦單位辦活動的」（基隆）。

4. 透過聯繫會報，讓相關單位產生連結：聯繫會報是正式會議，由社會局主持、除傳達新住民相關福利措施、活動、資源外，亦是社會局、中心和據點等三方共同面對面的機會，因此透過不少縣市（如新北、高雄和雲林等）都善用聯繫會報的機會建立中心和據點的互動、催化個案轉介上的連結和資源分享，此亦是一種重要的培力方式。

「我們現在是藉由這個聯繫會議，反正據點有來、站也來，那就是那就是大家都彼此認識，然後卻彼此可以分享一些工作內容，目前大概是這樣……據點跟我們的關懷站有點距離，他們來都是社工，那我們的關懷站真的都是志工，那他們不太一樣啦，關懷站是比較 local 的，但其實他們有一些訊息是比較值得交換的，我們也藉由聯繫會報例行有一些最新的一些服務措施或是相關的法律，趁這機會就是宣導給他們，那我今年會有一些改變是說你多讓關懷站有一些方針，然後讓他們彼此之間有一些交流……我們是比較希望說能夠把我們的聯繫會議弄成是說，能夠像是搭這個橋梁，很期待我們把這一些資源、在地的特色串聯起來，鼓勵他們去找別的據點可以有一些合作……我們這次開的聯繫會報我是覺得有發揮作用啦……這一次算有，我們就讓他們稍微分組，然後我們把他們分區，是為了讓他們彼此能夠認識，確實是在進行的方式有一些調整……」（新北科長）

「……我們每一年據點我們有三次聯繫會議，我們會要求所有人一定要參加，對我們會在那樣的聯繫會議裡面會有一些新知的分享，我們會找大學教授來講，然後我們也會請姊妹來分享，希望能夠提醒據點的工作夥伴，當他們在設計活動的時候，你們要替姊妹想到什麼，做一些什麼，事實上我們會一直朝著部隊去努力……那最終我們還是真的是希望培力工作……」（高雄）

「……可是會發現一個困難點就是說，因為中心是委外的，據點也是各個社團不同社團的跨，其實那存在有一點競合的東西，我也感受到這樣一個微妙的感覺，後來就是到最後變成把這樣的一個機制由縣府來主導，就是由縣府來統籌這個區域聯繫會報的部分，那這樣據點也都出來，那我們中心也都出來，其實這樣的一個模式我覺得還蠻好的，因為這樣的過程裡面那個所謂的工作人員之間的情感連結 ok，然後每一次的會報都是我們外配都有一些所謂的資訊交流，我覺得這樣還蠻好的……」（雲林）

5. 透過契約，要求中心督導據點：活動協辦、聯繫會議分享，雖都能增加（新住民家庭服務）中心和據點的連結和合作，不過這樣的培力並不連續，只是

活動和會議辦理期間的互動，因此為了深化培力效果工作，桃園、彰化、屏東等三縣市皆以契約的方式，將據點督導的工作包裹在中心的委外計畫內，正式成為中心的工作任務。正式的委託，雖可讓中心的督導角色和責任較明確，不過屏東的經驗亦碰到困境，當委外單位無法承接督導工作時，此一培之方式亦無法發揮功能。

「以往據點都是直接對我們市府，所以據點跟承辦人這邊的關係是比較密切的，不過我們覺得這樣其實市府有點太累了，因為我們就是一個窗口而已，後來是因為有跟中心協調，因為據點有個案需要轉介給中心，以前發現他們之間的關係不好，轉介有點困難.....我們去年跟今年是有加強中心跟據點之間的關係，就把它放在委託書內.....委託上面有寫，就連據點設置的時候，我們也會要求一定要經過中心再進來，一定要經過中心，中心要幫忙寫評估表，然後做實地訪查之後你才能送我們這.....」(桃園)

「.....應該說從去年啦，就我們開始對據點的社工做一些培訓，對，然後有一些基本的概念，否則，因為他也沒辦法服務新住民.....流動率很大，據點單位也不知道他們要怎麼做.....其實據點如果能做，對我們也是好的，有幫助啦.....對啦，我覺得整個就是幫他們做訓練.....後來我也跟他們講說，如果你們真的在訪視個案有困難的話，就打電話給我，甚至於我們都要做陪訪啊，對，不然怎麼辦.....中心招標的契約書上有寫，就是期待我們去帶據點、連結據點.....但是那個契約書上是有這一條.....據點的社工的表格啊什麼東西，幾乎都是我們規劃給他們的 就跟縣府討論後，然後我規劃給他們，所以其實這個部分增加我們很多工作量.....」(彰化)

「.....我們合約裡面本來這是新住民中心的任務之一，可是我發現我們中心的社工只有一個人，真的是什麼都要做，而且我們屏東縣的新住民中心，比較專業的大概只有一個到兩個，有些是比較政黨團體的，有的是社區大學，不見得者都能帶據點，也沒有辦法啊，就會變成據點就做他們的，中心就先穩住自己的業務再說，對導致我們據點在維持上」(屏東)

6. 邀請專家學者進行據點培力：這是桃園市的做法。為了提升據點的能力，桃園不僅透過中心的委外方案，要求接受委託的單位能負擔據點的督導工作，還另外邀請專家學者對據點進行培力，並結合據點會議、據點訪視等以不同的方式帶領據點。

「.....今年有試辦，就是說我們邀請比較有意願接受輔導的據點，然後我們聘請專家學者然後去輔導他們，就是不管是他們活動計畫的撰寫上或者是說他們在行政管理上，.....因為其實有時候像中心社工講的話或者是市府承辦人講的話，聽不聽得進去是一件事，可是老師說的話他們就一定聽得進去.....他們可能就會比較認真回應老師然後也會比較認真的去修改他們的計畫書，我覺得還是有一點點的差別啦，因為這是我們的社區旗艦計畫，就是他們有那個輔導的機制，所以我們今年有試辦看看，不過我覺得可能需要多試幾次怎麼樣一個.....我們現在目前是請三個老師，然後一個老師帶大概兩個據點左右，可能差不多的把他放一起.....我們包在中心的標案裡面，有加入實地訪視的一個機制.....我們第一次結合據點聯繫會議，有點類似相見歡上午開完會，下午來吃吃喝喝跟老師認識，第二次就會實地訪視，如果老師願意下去話我們當然也是很感謝.....明年可能會跟老師談希望可以增加實地訪視的次數，因為我們覺得可能還是要多一點才有可能真的輔導到什麼機制.....我們是採自願的，我們老師或專家學者來帶你們願不願意」(桃園)

(二) 參與據點的活動

期待據點多些聯誼性的活動，是不少縣市的期待，因此直接參與據點的活動、觀察成員的參與狀況，是了解據點運作最直接的方式。

「對據點來說，我覺得據點給我的感覺，就是如果去據點看活動什麼之類的，他會覺是你是公部門你是來監督的那一種感覺，對對對!可是在我們來講，我覺得我們的是平等的，對，如果他們有辦活動甚麼時候，就是跟我們一起有合作的話，我們就會一起去看，看一下，這樣比較會知道他們的狀況.....」(宜蘭)

(三) 訪視據點、抽查運作狀況

直接去據點訪視，亦是地方政府承辦人(或督導、主任)了解據點運作偶爾會用的方式，除了看到據點運作的地點外，還能了解認識其他成員。

「我們分工以前就是，有一個協助窗口在市府，那我們中心(新住民家庭服務中心)的人員社工、還有主任，會去據點訪視的就是我們市府的窗口，他會去抽檢，他們辦活動會去抽檢.....」(新北)

「.....聯繫會議他時常是請假沒有來的，所以有時候，我是自己下去看他的，可能我有時間，或者是例如說我要去恆春阿，去哪裡就跟他約一下 還好啦，村長辦公室一定要開啊.....」(屏東)

(四) 提供經費鼓勵申請經費、提供協助

幫忙解決據點經費上的不足，是給據點最直接的幫助，除了能鼓勵據點辦活動外，還能讓據點感受在地政府具體的協助。

「因為他們經費很少，所以年底的時候就會是看一下大家的成果，那明年告訴他們有那些經費可以申請鼓勵他們在來申請，大概是這樣.....申請中央的經費這麼累，申請市府的就好啦!對不對 如果一樣的钱.....」(基隆)

「.....因為他們常常會抱怨說社家署給的經費不夠，那我們就會告訴他們其實你還可以另外申請，一般的課程其實兩萬塊之內是 OK 的.....甚至於他們有時候計畫上面寫有困難，我們就好，我幫妳，我告訴你怎麼寫這樣然後讓他們送.....有一些團體我覺得他們比較不擅長於申請經費，那當然我們也會鼓勵你們來申請，給一些幫忙」(新北)

「我們市府會有補助要點之外，我們也有放部分的錢在新住民家庭服務中心，他們(據點)可以跟中心請錢，因為那個核銷會比較簡單啦，我們市府的核銷是比較複雜，成果會比較複雜，可是那如果跟中心申請就會比較簡單，也可以拉近他們兩個之間的關係.....」(桃園)

(五) 事前篩選據點申請單位

希望增加據點數量，但又為避免未來管理上的困擾，因此高雄市採取事前嚴格把關的方式，過濾、篩選適合又有潛能的地方組織進行長期的培力，如此一來才能建立未來督導工作和據點運作上的共識。

「因為它來申請我們的時候，一定是來先找我們談，那我們看他們過往的這個協會的紀錄，他們都在做一些什麼樣的事情，然後他們意識有沒有足夠，因為如果我們希望他做的新住民工作是深入的話，一定不是一個人人力可以 hold 全部阿，所以至少希望他有一群工作夥伴，另外就是我們會希望他有空間，你有空間你姊妹才進的來，這是至少，基本條件，然後接下來他進來了以後，我們會開始跟他工作，然後他有些當然需要我們承轉的時候，承轉進來會有這樣子的一過程修正他們方案計畫.....我們會去看以往的工作表現，那包含我們評斷他們的人力，那包含他們是不是完整的新住民計畫，這個都是我們要看的，然後我們會從中去輔導，對我們跟得很緊.....，就是每一年都會有單位要申請但是我們就是擋，因為就會篩選過」(高雄)

三、地方政府對外籍配偶關懷服務據點之成效評估

了解據點的運作成效和地方政府對據點的評估指標，是邀請公部門出席焦點團體的目的之一。以下為彙整三區焦點團體的訪談內容，將先呈現地方政府對據點成效評估的指標，再呈現地方政府對其成效之評估。

(一) 據點成效評估之指標

談到據點成效，需先了解地方政府用什麼角度來看據點的成效(即評估指標)，根據代表縣市出席成員的意見，將其意見整理如下：

1. 尚未有具體指標：出席的 10 個縣市中，有 3 個縣市屬於此類；此類縣市的據點少、能夠承接據點的在地機構也少，因據點尚未形成穩定運作，無法評估。

「縣市基本上沒有對據點的考核，我們只有.....查核，就是訪視，對我們來說，我們呈轉這個案子到中央去，我們就是協助監督，對，可是.....還沒有監督的標準，可能就是拜託它下一年度再來，主要還是輔導性質.....」(新竹)

「還沒有這個困擾 因為申請的人很少啊.....機構很少，其實沒得篩選，他們要做，我們都很開心...透過縣府轉呈向中央申請的很少...」(南投)

「.....因為經費很少，好像只能多協助他們一點，沒有辦法要求說要做到怎麼樣.....經費少成這樣，沒有人要做.....」(彰化)

2. 以社福考核的標準為標準：這部分指的是，據點成效的評估以社福考核的標準為主，亦即「據點的個案轉介量和聯繫會議」，因此多數縣市即以此標準，期待據點至少滿足此項要求。

「就社福考核的標準，轉介量和聯繫會議.....一年 20 個，」(彰化)

「轉介量跟服務方案，方案的內容.....」(新竹市)

「其實社會處對據點一般都不太有太多的要求，就是你只要社福考核的那些分數有達到就好.....對據點的要求其實不高.....如果新住民來詢問問題的話，如果你沒辦法回的話你就都打來我們中心，對阿!所以我們就算是他們轉介了.....」(基隆)

3. 活動的辦理和參與人數：在地縣市期待據點能辦理聯誼性的活動，並會以活動內容和參與人數做為了解據點運作概況的判斷標準。

「……據點的話，他們其實比較多是在辦活動比較多，那我們在評估可能就是參與的人次，辦完之後會請他們做成果報告，那就是用這個來對應看他們的成效狀況……個案的部分其實是據點比較少在做，畢竟他們也沒有受過專業的訓練……」（基隆）

「……基本上我剛提到嘛！就是轉介就是給我們的中心嘛，另外還說就是辦活動的話，看參與的人數，我們基本上也只有這些要求就是不太會有其他的要求」（桃園）

4. 以招標條件做為評估標準：這種情況比較特殊，僅是針對台北市而言；因為台北市之據點係以招標委外的方式運作，因此委外機構需符合當時招標之績效標準才能繼續承接據點之服務。

「目前我們委辦的四個據點就是在績效考核上面基本上都能達到我們就是當初設定的那些目標……因為是公辦民營，用招標的方式，所以等於是說他們很清楚的包括量的，包括辦的活動，其實都清清楚楚都符合標準……（台北市）

（二）據點之成效概況

據點運作之成效，無法截然畫分有效或無效，同一縣市之據點亦可能在某部分有成效，但某部分成效未發揮。依出席者之表述，部分據點已發揮之成效包括：

1. 已達到之成效

（1）能連結在地資源、具有在地優勢

「據點的優勢是他們在地，所以發展協會理事長他們是在地的資源很夠，有時候一些簡單的問題他不會轉來中心，像就業他就說 OK 我幫你轉到隔壁甚麼，幫他把就業問題解決掉了，除非真的是很嚴重涉及法律和能離婚阿，或是家庭婚姻問題他們才會轉到中心，要不然我覺得他們處理的能力還不錯，因為有些跟議員阿立委的關係不錯有時候處理就更快」（桃園）

（2）新住民自組協會活動成效佳

「……我們有些新移民的團體，我們有那種全部都是越南籍的或是全部都是大陸籍的，他們可能比較有一些想法，他們就會去跟你討論說他們今年

想要辦甚麼跟以往部一樣的東西.....像外籍自組協會，他們的活動辦得很好，而且來的真的是新住民，不會有那種湊咖的.....」(桃園)

2. 據點運作未符合預期

多數縣市認為其據點在運作上未能符合期待、未發揮據點之影響力。包括：

- (1) 服務和活動參與人數少：此一現象是普遍存在的，且不僅北部如此，中部、南部之縣市亦是如此；亦即參與據點活動之新住民非常少。

北部：服務人數愈來愈少

「就是能夠參與的人數，他們有時候會覺得比較辛苦就是，現在新移民其實蠻難找的，那個服務的量會越來越少.....需要被服務的新移民，已經不是像我們以前說就是他們來比較辛苦，就是說他們現在都有一定的水平過來，就是不是像以前那樣子，所以我們可能後續會再跟據點討論.....」(台北市)

「.....他們遇到這樣的困難，因為我們比較偏鄉像有些縣市都比較偏鄉，那種偏鄉團體有時候接了之後，他就會跟你想說一兩年我們可能沒辦法辦了，我們找不到人來，我們沒有任何的績效可以呈現給你」(桃園)

中部：沒發揮功能、參與度低

「.....其實我們據點有時候辦的活動，真的比較難找到姊妹來參加.....其實看到的都是同一群，我們也有遇到困難就是，我們很希望去發掘那一些還沒有曾經來參加過，或者甚至是有困難，對，可是就是找不到人啊.....就是說他們會其實找不到個案，真的是找不到，而且我們是給名單了喔」(新竹)

「.....就是說，姊妹去那個據點的機率真的就比較少，對，真的就比較少.....之前我們的據點平常也沒有姐妹會去.....有時候為了配合考核，每個據點你可能要辦一個，他們遭遇到的困難就是找不到姊妹來參加.....每個評鑑委員來都會講說，啊，你那個計畫哪個週期該做什麼事.....彰化縣新住民的子女大概都到國中階段，所以你的服務的內容就要跟著有國中階段的孩子，就是與家有青少年的家庭工作，對，因為委員他們會期待我們要有很多親子課程、夫妻課程之類的.....我連姊妹都很難找到了，我怎麼找到她老公出來，而且它們還會希望是說，我最好能夠找到公公婆婆出來.....你要我找她的公公婆婆一起來，然後而且那個活動又要讓青少年喜歡參加，很難啊.....，然後，這個活動又不支錢，不能核，又不能辦，對，然後你就會覺得有很多限制.....」(彰化)

南部：沒有人來參與

「.....如果說據點是老人據點，他每天都會去，但是如果說針對新住民的據點，我有工作，要有空檔我才會去，那很多新住民姊妹是禮拜六禮拜天也都有上班捏，那你說他會去嗎，除非是旅遊.....」(雲林)

「.....不只據點什麼人來參與，其實勞工處它去年辦了好幾班的新住民專班.....包括生活適應的時候，人都越來越少，最後剩下三、四個，對我覺得那是一個普遍現象，人越來越少，剩下個位數」(屏東)

- (2) 單位之間的連結不佳：此部分指的是據點和縣府、據點和新住民家庭服務中心的連結；部分縣市表示，連結很少(如平時聯繫不足、聯繫會議請假)是普遍的現象，連結少也讓功能無法發揮。甚至部分縣市還表示(如新北市、南投、雲林)，中心和據點補助經費間不同(新住民家庭服務中心的經費高出許多)，造成承辦單位的競爭，而影響連結。

「.....像我們縣府自己在辦的據點聯繫會議的督導，其實也不參加，就都請假.....應該是說想請他們提案，但是我們的據點第一個他常常請假沒來，所以提案的部分目前我也沒有看到.....」(屏東)

「.....很少聯繫，不然大部分都是我們打電話給它，我覺得據點，因為他們它們的是社區發展協會，可能是里長、村里長辦公室，所以他其實他服務的也不會是全部是新住民，只是他會把新住民的對象拉進來，比較缺乏的會是在個案的部分，他們跟新住民中心連結也不是很好，那我覺得他是一個很需要克服的問題.....」(新竹市)

「我覺得是真的據點跟中心可以做一些連接吧，因為我覺得我們已經少了，然後橫向，就是據點跟據點，或是據點跟中心的連結，其實我覺得很欠缺.....因為我覺得可能大家都比較想要搶那個外配中心，因為可能它費用比較高，所以有時候可能還是會有一些競爭關係吧，所以在一些連結上，我覺得好像真的比較少，所以有些也很難連結，因為有一點競爭關係」(南投)

- (3) 機構的辦理意願下降：綜合出席代表提供的意見，民間社團退出承辦據點的原因包括了人員轉換(特別是理事長)、經費困境、行政業務繁瑣，以及服務定位改變等。

「因為理事長其實每兩年就一任，說真的我們，對我們來說要去協助她們或者是去監督她們，其實也會有困難，對，然後每一個理事長我們其實也是重新建立關係啦，新的理事長不覺得他們要服務新住民啦.....對，會有不同的想法，就會改變啊，不再繼續辦了.....」(新竹)

「其實今年也有陸陸續續聽到據點就是有聲音，就是不想要再繼續擔任我們中心底下的據點這樣……就是他們還要服務新住民，但是他們不見得要跟公布們申請，因為社家署給的經費逐年地在減少，其實那個錢很少，可是你要配合的核銷阿，或是繳交的報告……他們覺得行政很繁瑣，核銷很繁瑣，還要寫什麼計畫啊……」(宜蘭)

「基隆的據點 104 有 5 處、105 減為 2 個，原因是其實據點自己在做服務的時候，其實他發現因為隨著移民來到台灣的數量其實在減少……那他們很希望就是可以服務弱勢的新住民，且他們後來因為他們開辦的課程其實都在白天，能夠有時間去上課的新住民本身的家庭功能或是經濟條件其實相對是比較優渥的，需要服務的對象愈來愈少……後來就決定就一起停掉了」(基隆)

- (4) 承辦單位能力無法提升：不少據點的辦理單位是在地的民間社團，多無專業人員，也無全職的行政人力、且以志工為服務人力的主軸，因此在計畫的撰寫、活動的辦理和服務的推動上相當吃力，能力無法提升是持面臨運作的困境，也耗費頗多縣市承辦人的心力。

「……比如說要他們的品質，像我們也是有提供出入境的名單給他們，可是就是會有點擔心說，志工的角色是不是能夠比如說家訪或電訪，他們有沒有辦法做……怕他們在聯繫的時候有遇到什麼問題，或者是有姊妹問到什麼問題，那我們就幫她們連結，比如說就業，他們想要就業資源，那我們就幫她連結就業服務中心到現場，直接有人員去跟他們說明，對還是沒有辦法帶起來，因為他們人員更動然後志工的素質，對，所以我們花很多時間還是沒辦法……」(桃園)

第二節 新住民自組協會焦點訪談團體

本研究邀請北、中、南三區相關新住民自組協會的主要幹部（包含理事長、社長、理事、總幹事等）參與焦點訪談，共計邀請到 9 個自組協會、13 位成員參與訪談，9 個自組協會中，除了 1 個還未正式定案外，其餘皆是正式社團組織；6 個協會成立在 5 年內（即民國 100 年以後成立），協會的會員人數達 400-500 人者有 3 個、100-200 者有 3 個，100 以下有 3 個；其中 3 個團體的理事長是台灣人（但其理事皆為新住民），其餘 6 個團體的理事長分別為中國和越南，所有自組協會的理事都是新住民，其基本資料如下表所示。

本次訪談的內容包含新住民對社區關懷據點的看法、接受據點服務的經驗或未接受服務的原因、據點服務是否符合新住民需求、以及對據點發展提供建議。

表 6-3 新住民自組協會/協會 焦點訪談團體參與者之基本資料

共計九個團體，13 位成員						
地區	編碼	單位	職稱	性別	原國籍	來台年數
北區 (3 人)	E	新北 E 協會	常務監事	男	台灣	
	F	台北 F 協會	副社長	女	中國	19 年
	G	新北 G 協會	理事長	男	台灣	
中區 (6 人)	H1	彰化 H 協會	理事長	女	中國	17 年
	H2	彰化 H 協會	召集組長	女	中國	6 年
	I	苗栗 I 協會	理事長	女	越南	15 年
	J1	苗栗 J 協會	執行長	女	台灣	
	J2	苗栗 J 協會	理事	女	中國	19 年
	J3	苗栗 J 協會	助理	女	台灣	
南區 (4 人)	A1	屏東 A 協會	總幹事	女	中國	12 年
	A2	屏東 A 協會	理事長	女	中國	17 年
	B	高雄 B 協會	理事長	女	越南	20 年
	C	高雄 C 協會	會長	女	越南	12 年

表 6-4 新住民自組協會之服務資訊

共計九個團體					
地區	協會	成立 (民國)	成員 國籍	會員人數	服務提供
北區	新北 E 協會	80 年	中國	500 人	電話關懷、家庭訪視、聯誼活動辦理、課程辦理、就業輔導、追蹤服務。
	台北市 F 協會	101 年	中國	200 人	電話關懷、家庭訪視、福利資源、聯誼活動辦理、課程辦理。
	新北 G 協會	88 年	中國	500 人	經濟補助、法律諮詢、聯誼活動辦理、個案轉介
中區	彰化 H 協會	100 年	中國	400 人	電話關懷、家庭訪視、經濟補助、福利資源諮詢、法律諮詢、聯誼活動辦理、課程辦理、個案轉介、就業輔導、追蹤服務、社區宣導
	苗栗 I 協會	105 年	越南、印尼、菲律賓	30 人	家庭訪視、經濟補助、福利資源諮詢、法律諮詢、聯誼活動辦理、課程辦理、個案轉介、就業輔導、追蹤服務、社區宣導、心理衛生資源
	苗栗 J 協會	100 年	新住民皆可	120 人	福利資源諮詢、聯誼活動、課程辦理、社區宣導、心理衛生資源
南區	屏東 A 協會	104 年	中國	75 人	電話關懷、家庭訪視、經濟補助、福利資源諮詢、法律諮詢、聯誼活動辦理、課程辦理、個案轉介、就業輔導、追蹤服務
	高雄 B 協會	100 年	越南	120 人	福利資源諮詢、聯誼活動辦理、課程辦理、個案轉介。
	高雄 C 協會	尚未立案	越南	不詳	(協會尚未正式成立)

一、新住民社區關懷據點的經營與效果

(一) 新住民自組協會重要幹部對社區據點不了解

在北中南三場訪談中，皆有成員表示沒有聽過或不知道有新住民社區關懷據點，有的曾聽過但不了解據點在做什麼，有些新住民會選擇參加周邊城市辦理的活動，顯示新住民對據點不熟悉。

「我們都沒有聽過」(苗栗 I 協會)

「我說實在，我參與新住民的活動很多啦，可是我都沒怎麼聽過這個東西。」
(新北 E 協會)

「我也沒怎麼聽過……就算他們去了，名義上或是說他們也不知道這是社區關懷據點」(台北 F 協會)

「我..我覺得，我對社區據點還是懵懵然不知道他到底是在做什麼，真的不知道欸，雖然我十年前就曾參與過」(苗栗 J 協會)

「是不是老師我跟你講，我今年又再聽到那個社區據點的時候是今年四月份，今天四月份我有聽說我們苗栗要做新住民的關懷據點，四月份我又再聽說了。我十年前就聽到了，可是十年前我在做社工的時候，我們也推不出去、也找不到人來承接這個社區據點」「我在當社工的時候，就是 100 年以前，根本就沒有人要做這個新住民的關懷據點」(苗栗 J 協會)

「對(沒聽到過)，比較少。屏東的資源比較少，講實在話。因為屏東不管各方面資源比較少，所以很多姐妹就是求助」(屏東 A 協會)

有的甚至對據點的刻板印象是跟政黨有關，例如苗栗和彰化因有據點委辦單位是屬於政黨相關組織；有些自組協會的幹部對政府在委辦和經營據點有著負面的看法，認為政府補助據點經費少到不足經營，不是真心要協助新住民，或者沒有落實新住民的服務等。

「我們每次跟縣政府舉辦，都是我們黨部自己貼錢，你可能知道我是內部的人」(苗栗 J 協會)

「所以說他華而不實，有意義嗎？沒意義。應該是這樣子，前一陣子很多陸配發生一個狀況，像是家暴或是家庭關係，他可能只是說單純的夫妻吵架。有些是說真正的是夫妻關係已經落到警急的事情的時候，那你事先要預防啊。可是我們政府沒有在做這些東西啊。包括陸配來你不能只是問他說真的結婚還是假的結婚，應該是你現在有沒有工作，有沒有東西是需要我們政府幫忙做？我們可以統計啊，那你會什麼？我們可以像是這樣很開心聊天，不是說訪視.....你可以去送一個小禮物。像是關懷的東西。類似政府的什麼。我也不會講。你還可以在上面講什麼。里長根本不可能拉。里長要陸配寫個什麼東西非常刁難的」(新北 G 協會)

「我是新北的。我雙北都跑來跑去的嗎。我聽你這樣講，我就可以大概知道為什麼了，你錢給這麼一點點你要找誰做事啊？對啊，你給這麼一點點幹嘛？你給這個要辦什麼事啊？所以你今天來找我們開這個會」(新北 E 協會)

「.....我們最早成立的時候完全不會，我們就是有，我們在彰化這個地點就是說，以前優勢比較好，縣長是卓伯源，他國民黨籍的，然後他比較關懷對新住民這一塊，他比較那個。我們加上林滄敏，那時候當立委的時候，我的計劃書是從他的助理一樣一樣」(彰化 H 協會)

(二) 新住民不參與據點活動的原因

1. 新住民本身因素：新住民不參加據點活動的原因主要包含先生支持與否、參加活動會影響收入、或平時忙於工作或帶孩子。

「就要看有一些先生，他會推說我要上班，我太太不認識路啊。那也一些先生就是想說他太太要趕快融入這個社會，他就會說哪一天好，那他就會問地點，然後他帶去」(高雄 B 協會)

「就是先生有沒有支持你，可能就會...。像我先生說，協會我就支持去」(屏東 A 協會)

「不是啦，是因為他們找的一些人就是剛好他們都要配合他們社工員上班的時間，他們才來幫。那一般姐妹他們就要為家庭的生活，那他們就平常日他們要上班，還又家庭要顧，那你們要配合那個時間，你們才可以領薪水。你們社工員或者是生輔單位的，都可以有領薪水，那辦活動你們還有錢領到那個外出的費用。那如果你要姐妹請假不上班那天他就沒薪水，那參加完那個活動，說實在那個業績漂亮的數據你們拿走了去報告了，那其他姐妹他們的生活怎麼辦？」(高雄 B 協會)

2. 據點服務和活動的形式與時間：新住民針對據點服務或活動的形式、時間點較無法適應或配合，例如有些新住民覺得參與政府的活動較不自在，參與自己姐妹辦的活動較為輕鬆；而自組協會的服務多採志工性質，又是同鄉姐妹，新住民比較會臨時求助，而據點未能提供即時性服務；另外，據點辦理活動大多在平常日，大多新住民平日要上班或者需要在家帶孩子，據點活動未能配合新住民時間，其它諸如辦理訓練課程的方式不符合新住民的狀況，有些課程除要求週間上課，且須達全勤才能取回保證金；而有上班的新住民去參與據點活動也會影響其薪資，這些皆影響新住民參與據點的意願。

「會比較緊張拉，參加你們的活動。就是說，講句實在話就是比較緊張，就是說你們縣政府等一下去那裡不能這個不能那個，我可能嘻嘻笑笑這樣」(屏東 A 協會)

「會，因為有時候就比較就像據點他們辦，就是會寫到計畫很美啊，那就是邀請一些長官來，比如說師長或是什麼來。那你們來就是說會有一種很嚴肅的，然後又要顧慮到好多的，那姐妹就覺得去那邊不自在，那就是我們辦的

一些，我們比較懂得自己國家的節慶日啊，或是什麼的。那姐妹們來就會很單純的來參加啊，來聚會啊遇到同鄉姐妹啊。那很多時候你去參加據點的，他們就會在上下班的時間，我來辦就是到下午我五點下班，我就是四點半結束，趕快收完，我據點就關門。但是你說協助姐妹遇到困難時，那你書晚上呢？姊妹有時候有他晚上才發生的事情，那她求救誰啊？據點都收工關門回家了啊，那個也是一個限制姐妹他出來。」(高雄 B 協會)

「……據點他還沒完全發揮到他的功能，你看那天一大早六點多，有一個姐妹我真的不認識他。他就打電話給我，那他就說姐，我認識一的朋友把你的電話給我，那因為現在我需要協助，那現在我怎麼辦？他是說他夫家從早上一直辱罵他，就強迫他要離婚把他趕回越南，那他生了一個小孩，到現在他打給我，我還聽到那頭的聲音在罵人，那我就說那你，那個就是說精神上的虐待也是家暴的一種。那我就說那你社工、社會局他們都還沒上班，那你就只能打 113 來求救，那他打過去，他說他中文不太會流利，那頭就是轉接，你需要按幾號鍵，那姐妹剛過來，他就不知道啊。那那一頭就跟他說你說什麼我聽不懂，他就沒有幫助他了。他就打來給我，那總共他打了三次，他到最後他就跟我說，姐你可以幫我報案嗎？我就說好，就打去 113，那頭接起來，那些接線人員都是 24 小時，好像還在睡覺的那個聲音。然後我自己親自報案了，結果到後來，要社會局去查。他說沒有接到報案的那個紀錄。所以我就說有時候姐妹真的求助需要的時候，有幫到忙嗎？因為姐妹就是透過我們這樣子打電話，那我們比較知道的一些社工員他們上班了，我們就跟他們聯繫，直接給他們姐妹的資料讓他去。所以我就說有時候那些單位他有領薪水，那申請到什麼什麼的經費來協助姐妹，那都他們領，那我們這些呢？都好像吃飽了，去做免費的，有時候還被罵三八」(高雄 B 協會)

「不是拉，是因為他們找的一些人就是剛好他們都要配合他們社工員上班的時間，他們才來幫。那一般姐妹他們就要為家庭的生活，那他們就平常日他們要上班，還又家庭要顧，那你們要配合那個時間，你們才可以領薪水。你們社工員或者是生輔單位的，都可以有領薪水，那辦活動你們還有錢領到那個外出的費用。那如果你要姐妹請假不上班那天他就沒薪水，那參加完那個活動，說實在那個業績漂亮的數據你們拿走了去報告了，那其他姐妹他們的生活怎麼辦？」(高雄 B 協會)

「沒有，但是他那個時間應該要配合那些人，我們是一個家庭主婦來的，家庭主婦你應該配合我們的時間，因為有時候接小孩，有時候有老人家也不方便」(屏東 A 協會)

「對對，為什麼有人她不敢出去外面那個學其他的東西，因為就是妳去兩天就少兩千塊，妳去一個禮拜就少七千塊了」(苗栗 I 協會)

3. 據點辦理的活動內容不符新住民需求：新住民在不同階段有不同的需求，但對於職業上的學習和工作需求較多，據點辦理的職業課程內容有時未顧到市場的需求及新住民的能力和興趣，導致新住民未能感受到真正的效益。

「那就業的就是他們只辦他而已，就是我有申請到經費，那我就開課，不管什麼樣的課我都開。你看，哪有像新住民去上不動產的課程，然後什麼股票的課程。我問你新住民怎麼了解那個？你叫台灣人你都不願意去上了，那你幹嘛要（辦）。就是他們申請到經費，然後就開就業輔導，然後就說你們來上課啊，就像是他開那個課程就是星期一到星期五，從早上到下午，那你們要來上。那上完就輔導你們去考照，那考完以後你們要協助這個姐妹他可以去找工作，然後賺到錢，那個才是真的效益。不是聽到那邊撥了多少經費，我們就寫一個計畫開課，反正就隨便開什麼課都開。就像新娘秘書就開太多班了啊，那你看很多姐妹他學了，他有真正有一份工作來幫助他嗎？沒有啊。因為你教導出來太多了那個市場太多了，太多也是浪費在那邊。所以我覺得就是你申請那個經費你要花在刀口上，不要就是人家開什麼課就跟著潮流每一個協會都開，每一個政府都要開那個然後太多了，然後也沒有讓那個姐妹真正的找到工作，而在那份工作做得穩那才是成功。不然你浪費那麼多金錢開那麼多課，沒用啊」(高雄 B 協會)

「如果現在的話，因為那個像在台北的話，比如說新住民來台灣，然後他們什麼都不知道可以上課。因為他講也不會講啊，聽也不會聽，但是慢慢會教。但是像在台北的話，我就覺得他們進步滿多，因為開課電腦啊還有插花啊什麼都有，高雄就比較少」(高雄 C 協會)

「我覺得是蠻多的拉，不管你是說在就業方面拉，還是在資訊上面，其實他最，就是說各個地方，連結各個地方拉，你不管是政府也好、民間也好，還有比如說一些就業的各方面，其實他這方面針對新住民的做蠻多的。但是說，做出來要做出實質的效益，要有效果出來。其實你像我們，針對就業這個部分，其實就業服務站，對新住民這一塊也是非常，說實在的體系他們做的非常完善的。」(彰化 H 協會)

二、新住民自組協會替代了社區關懷據點的服務

(一) 新住民自組協會較具同鄉情誼的優勢

自組協會具有同鄉姐妹情感的優勢，新住民比較容易感受到親切感，大部份自組協會的新住民有同鄉情感，會優先尋求自己的姐妹協助，自組協會日常的經營和服務中建立了口碑，較容易聚集新住民姐妹。

「因為姐妹之間，比如說他是同鄉的，他有感覺那個親切的感覺。大家都是講家鄉話可以通的，那在吃方面、談話方面都是可以的，那你來一個大長官，大家就覺得拘束，我們也不知道要做什麼啊.....那個什麼政府辦的活動，那可能都沒有人說要去。真的，就沒有人願意要去。但是協會兩三天發出去要參加的人超多的。我們七月才辦一個兩百多個人的活動啊」(屏東 A 協會)

「我們平常就有聯誼啊，所以就有情感的基礎在啊。就好像我們臺灣人自己發生什麼事情的話也是先問親朋好友，類似這種的。然後接下來我們還會帶他們去找官方啊。他們有一個人帶這起碼比較安心，先跟他說一下不要講錯話」(新北 E 協會)

「我們的回答就是說，在實務經驗架構下的，有些東西是可以從寬認定跟從嚴認定的，那有而久之，當然這個東西會傳。這個東西我因為在某某協會解決掉我的問題，我可能會去分享。有可能就因為臉書啊這樣的社群，不要緊張我們來為誰。這樣收到個案了」(新北 G 協會)

「他對姊妹的了解各方面，你在辦理活動以及姊妹想要的需求的東西，會比社區，比如說他原本不是在我們這個區塊，像我們這個區塊我們會知道姊妹的需求、知道姊妹想要的東西。譬如說，辦理課程的時候，我們會想說知道姊妹想要什麼東西，可是妳外來的沒有在我們這個團體，他比較不太了解需求，我是覺得.....像我們比較知道，就是一定辦在周末，我們可以親子、家庭，一起來，這樣子一個是促進家庭的和諧，對不對，也讓就像剛剛理事長講的，是不是很多人會覺得不放心讓太太出去，在偏遠鄉區一定有，像我們彰化，芬園拉花壇這比較偏遠的地方，老人家一樣不喜歡你們這些外籍的、你們這些新住民出去接觸.....」(彰化 H 協會)

「對，不符合需求，所以..」(彰化 H 協會)

「成效不高」(彰化 H 協會)

(二) 新住民自組協會服務層面廣

新住民自組協會辦理的活動和服務幾乎是替代了據點的功能，其所舉辦的活動和服務相當多，透過同鄉情誼的優勢凝聚會員，也協助部份新住民渡過家庭難關。自組協會的活動力強，有的甚至承辦縣市政府的活動，從訪談中可以發現自組協會的服務包含出遊活動、學習課程辦理、分享教育資訊、家暴協助、處理夫妻問題、法律諮詢等。另從參與訪談的單位勾選資料中，可看出其所服務的項目包含了電話關懷、家庭訪視、經濟補助、福利資源諮詢、法律諮詢、聯誼活動辦理、課程辦理、個案轉介、就業輔導、追蹤服務、社區宣導。

「非常非常大，所有的社團幾乎都往下的，活動量非常的，我們往年辦的活動非常多。我今年只有 16 號跟 30 號有個課程，然後端午節有辦了一場，我們幾乎就沒有了。往年我們是端午節、中秋節、年底的..」「我們幾乎辦了很多課程活動」（彰化 H 協會）

「像春季和秋季我們有辦一些一日遊阿活動啊，大部分也都是區公所幫我們撥款的，部分我們自己補」（台北 F 協會）

「（服務的種類）太多。我跟你說有家裡因素、吵架的、家暴的、被趕出來的，各方面」（屏東 A 協會）

「.....你看剛剛我說，據點他還沒完全發揮到他的功能，你看那天一大早六點多，有一個姐妹我真的不認識他。他就打電話給我，那他就說姐，我認識一的朋友把你的電話給我，那因為現在我需要協助，那現在我怎麼辦？他是說他夫家從早上一直辱罵他，就強迫他要離婚把他趕回越南，那他生了一個小孩，到現在他打給我，我還聽到那頭的聲音在罵人，那我就說那你，那個就是說精神上的虐待也是家暴的一種。那我就說那你社工、社會局他們都還沒上班，那你就只能打 113 來求救，那他打過去，他說他中文不太會流利，那頭就是轉接，你需要按幾號鍵，那姐妹剛過來，他就不知道啊.....他就反打來給我，那總共他打了三次，他到最後他就跟我說姐你可以幫我報案嗎？我就說好，就打去 113，那頭接起來，那些接線人員都是 24 小時，好像還在睡覺的那個聲音。然後我自己親自報案了.....所以我就說有時候那些單位他有領薪水，那申請到什麼什麼的經費來協助姐妹，那都他們領，那我們這些呢？都好像吃飽了，去做免費的，有時候還被罵三八」（高雄 B 協會）

「那你說聯誼活動，他們也有辦啊，本身就常常在辦啊。那法律諮詢我現在跟你講一件事情，憑良心講我可以跟你保證的，在座都是十分了不起的。兩

岸人民關係協會法律都可以倒過來背，你去問其他據點可以嗎，沒有辦法拉。我去跟移民署講，他們還不一定清楚啊。就是我們專業這一個區塊，所以相對的就是為什麼有那麼多姐妹會來？，可能就是他們碰到一些問題，有些是兩岸人民關係條例裡面的，不管是母法子法的内容，有一些是財產權的問題，有一些變成是那個子女監護權的問題，然後還有一些狀況說，求助他們也求助我們。有一些東西是沒有辦法開去的問題，我們可以轉給大陸，就是說他在大陸辦證的時候，碰到一些困難，被刁難，或者是說他們的地方政府不了解這個可不可以去開.....在臺灣有辦證的問題，還是說設法的問題，就是說可以透過我們這些協會去幫忙，轉介去大陸.....現在我們有些姊妹他們要去問法律的問題，不一定只是台灣的，或者是生活的問題，以前生活這麼困難，現在就是結婚生活經濟比較好，那整個經濟都可以了，再來就是法律問題。就是我大陸的爸媽不要讓我女兒受苦，我來就要買房子。買房子可以啊，台灣這邊又規定啊。又規定像是中資來投資了啊，所以陸配不等於大陸人民，但是政府卻把它搞在一起.....可是沒有辦法，我們政府他們聽懂了沒有？」
(新北 G 協會)

「.....我覺得拿到身分證，跟沒有取得居留的陸配，我覺得他們的需求是不同的，陸配在拿到長期居留或是永久居留的階段上，要面對的是法律的問題。就是他面臨到什麼困難，包括我剛剛說的能不能取得房產或是其他的，取得定居的那些之後呢？他比較像是他成為一個台灣人民的部分，他到不會說我今天要申請一個什麼，我還要再階段上我還要什麼。就是等於我是中華民國的架構下，他買房子什麼都沒問題。有些啦這樣就像是種族的問題，標籤他。甚至有人在說號碼二九零就是特殊情況啊，內政部說不是，那好管理，其實就是.....所以他們碰到什麼問題都會問，我被老公家暴怎麼辦？我們的房子怎麼分？吵架的時候，要怎麼分？離婚怎麼辦？還要上法院財產分配啊，他們不懂這些，再加上很多東西他們要請律師很貴，他們又不懂，又沒辦法諮詢，就會面臨到說，請個律師很貴，請法扶還要審查，他要幫你還是不幫你都都不知道。」
(新北 G 協會)

(三) 新住民自組協會經營方式較靈活

新住民自組協會在經營上由於都是找理念相同的同鄉或同道創立，在經營上雖未獲政府的資源支助，但其經營卻相當靈活，不必受到公部門在辦理活動和行政上的限制。有些自組協會經營和辦理得不錯，縣市政府亦會主動邀請合作，有的跟區公所長期合作，經營良好。自組協會由於其經費來源多由會員捐獻或贊助，甚至跟公所或里長合作辦理活動，不必涉及許多經費核銷的問題。

「如果我們苗栗縣政府舉辦那個母親節或者父親節，那如果跟我協商，那就請我們協會外籍配偶去跳，比如說印尼舞阿或者是說...」(苗栗 J 協會)

「不是，就是我們內湖的區公所幫忙補助去申請，跟民政局這樣申請過來的.....那像我們的一些場地，都是區公所和當地的里長或是里民活動中心去幫我們租借的。那我們租借是按一年一年租，都是透過區公所比較便宜，不是私人的，如果是私人的我們根本租不起。他一小時兩百五十塊，那以區公所公家對公家租借的話，我們一年有不過才幾百塊，好像是我也不太記得了。因為租好多年了，今年好像是第五年了，所以區公所對我們的幫助滿大的」(台北 F 協會)

「我們自己辦反而比較好。是像你剛剛講的，越南同鄉會，弄的更少。你說要我們用，我們也不要」(新北 G 協會)

「一樣是跟每個人拿一樣菜來。我們那時候沒有講說什麼生日的時候再來做，而是我想聚在一起的時候，大家都帶一道菜來，做分享。那分享了以後那，孩子也帶著來，一天的時候就消磨掉了.....講八卦嘛、罵一罵家裡的老公、罵一罵家裡的婆婆，就會講說我家婆婆這樣子，其實跟我們一樣，我們台灣人也是一樣。女人聚在一起就是八卦一下，就是講一下不舒服的地方、抒發一些情緒.....大家互相來幫助，如果說今天妳家裡有事的話，我去幫助妳。我們的新住民先生發生了什麼事情了、或者是家裡有一些什麼喪事、或是家裡有什麼喜事的話，大家換工對不對。我們的換工不是像妳們這樣子，有酬的，而是說我們這幾個大家好姊妹在一起。永遠成為好姊妹」(苗栗 J 協會)

三、新住民社區關懷據點的期待

(一) 期待就業相關服務

新住民自組協會的重要幹部多指出，新住民需要據點提供有助就業的服務，有的也提到希望據點可以直接聘僱新住民，而非要新住民當志工。

「.....其實政府他成立那麼多據點，他的據點應該就是要有可以比較多的姐妹到那邊，但是你不要要求姐妹到那邊只當志工，為什麼你的社工就可以領薪資，那你要姐妹到那邊當志工沒有領薪水，那姐妹要花同樣的時間在那邊，那所以為什麼你據點招不到？因為裡面都是薪水給那些社工，那社工他學的就像他所學到的，那他跟那群姐妹的想法完全不相容。」(高雄 B 協會)

(二) 對據點政策的質疑

有些新住民幹部質疑政府花錢在據點辦活動是否有效果，亦有質疑一個據點只補助七萬元無法做事，有的建議經費不宜分散辦理太多活動，有的則對政府投入經費給相關單位辦理活動不滿意，期待經費是直接用到新住民身上或協助新住民自組協會。

「地方政府講難聽一點就是那些官員啊，上面要寫什麼都很會寫啊，每個都很會寫啊。那好他們都申請到了，那真的有運作下去嗎？很多都變成吃吃喝喝。可是實際上他們沒有效果，錢花了沒有效果啊。那我們民間團體可能出發點，一塊錢當作十塊錢再用，我們可能這麼拮据在做，因為我們有公義的心啊，在有公義的出發點的架構下，我們就沒有那個心要把那筆錢放口袋，那有可能自己還拿出來」(新北 G 協會)

「我是新北的。所以我雙北都跑來跑去的嗎，對不對。我聽你這樣講，我就可以大概知道為什麼了，你錢給這麼一點點你要找誰做事啊？對啊，你給這麼一點點幹嘛？你給這個要辦什麼事啊？所以你今天來找我們開這個會」(新北 E 協會)

「對啊，一年只有七萬塊。我們只要姐妹出去旅遊一次，春季或是秋季兩次好了，這要多少錢，兩個遊覽車多少錢。一日遊拉，你不用多拉」(如果他的預算只為新移民做一個比較大的項目可能會比較好一點)」(台北 F 協會)

「政府今天真的有這方面的德政，他真希望給我們一點關照，對我們這邊生活有一些幫助，對我們能夠有一些幫助，就不能對我們塘塞，這個(經費)數字，這個做法是沒有用的。很明顯就是他們沒有在想，我很明白的說，他只是在瞎掰預算，反正他有這筆錢，他邊一個名目出來。社家屬，今天有那麼多單位申請，一看這個單位你跟新移民有什麼關係，我還讓你申請這七萬塊錢嗎？白送你嗎？」(新北 E 協會)

(三) 新住民自辦理團期待政府協助

新住民辦理的活動，某種程度上已經含蓋據點的服務項目，且具有「自己人服務自己人」的優勢，但是新住民在申請政府的方案知能較缺乏，自組協會較無能力申請政府方案、核銷困難，「專業度上」也有所限制，但是回歸到據點的設

置功能時，大部份據點也多無專業人力。在本次的訪談中，亦有自組協會提出政府是否可以協助訓練自組協會成員的專業能力，及提供社工人力的補助等期待。

「其實是我憑良心講，地方政府的資料哪裡有。高雄阿，可以跟中油申請錢，你知道嗎。回饋什麼的，因為中油那邊煉油啊，申請就有啊。只是我們不知道，因為我們沒有很會寫東西的」(新北 G 協會)

「他們就有這些能力去應付你們這些評鑑啊，因為他夠大。我們全部都志工啊，我們哪有力氣去搞你們那些？」(新北 E 協會)

「可是我在公部門裡面，都沒有拿到什麼資源欸」(苗栗 J 協會)

「我曾經、我們 100 年成立，101 年、102 年我都有送方案過去，都被打回票」(苗栗 J 協會)

「第一個錢不多，第二個核銷很麻煩。你看，早期叫什麼，叫外配基金。現在講新住民發展基金。你去翻那個，去把那個委員通通叫過來，哪一個委員不是講難聽的？.....。而且我跟你講，新住民發展基金申請最多的是誰？地方政府啊。他們會核銷也很會寫計畫。因為公部門對公部門」(新北 G 協會)

「就是你看地方政府去申請的數量啊很少，那個數目很大。那各個團體的是數量很大每個都給很小，每個都給幾萬塊。那所以你要辦一個培訓班什麼班，你要多少師資，他要給你多少錢？就算給你十萬，也核銷啊。你要怎麼核啊？就算你東湊西湊想要說能夠辦得更好的時候，追你那個帳，因為公部門對公部門他們核銷很清楚啊。我們這種團體我們也申請過啊，102 年的到現在還沒核銷完成啊，啊 101 年的」(新北 G 協會)

「你看你給的金額八千塊，然後你要做一堆的成果報告，你的單據這樣子不對，你的報告這樣子寫不對，光那個你要辦那個活動，你拿他八千可能你要花上四五個月來完成。才能拿到那個」(高雄 B 協會)

第七章 研究結論和建議

本研究團隊接受移民署委託，在一年（2016/01/01-2016/12/31）的研究期限內針對「外籍配偶社區服務據點服務模式、執行成效與因應策略」進行了解，收集相關人士之意見以為思考據點服務定位和服務成效之參考。

研究團隊透過下列步驟（據點訪視、問卷普查、焦點團體）達成委託目的：

1. 據點訪視：直接與據點相關工作人員互動，不僅能貼近實際執行過程中的主體經驗、適時地取得運作資料，更重要的是與據點對話，能直接釐清困惑、瞭解想法，以掌握據點實際運作之概況。研究團隊自 2 月底即展開據點訪視的聯繫工作、3 月初寄出訪視說明，至 3 月中開始進行一連串的訪視工作，直至 5 月底完成。總計完成 6 縣市（2 都、3 縣市、1 離島）、10 據點的訪視、與據點工作人員和其服務的新住民進行了 18 場座談（工作人員 10 場、新住民 8 場）、共有 24 位工作人員、39 位新住民參與提供意見。
2. 問卷調查：在據點訪視獲得初步意見後，為了解全國據點運作現況、直接收集據點的工作經驗，研究團隊於是接續以普查方式，針對全國 115 個據點（2015 年之據點數）進行問卷調查工作，並於 2016 年 8 月中展開郵寄問卷的工作，並於半個月後（2016 年 9 月初）進行持續性的催收，但因回收率過低，研究團隊只得於 11 月初，透過社家署協助發文催收問卷，截至 11 月底，共回收 60 份問卷，回收率為 52.2%。
3. 焦點團體訪談：分兩階段進行，第一階段進行公部門之焦點團體 G1，主要目的在了解中央及地方政府新住民業務之單位主管、督導或承辦人，對據點運作之規畫、督導與成效評估；第二階段焦點團體 G2 則針對新住民自組協會，收集其對據點的參與經驗和成效感受。

G1：研究團隊於 2016 年 8 月及 9 月分別進行北（9/13）、中（8/24）、南（9/21）三區進行焦點團體，共有 17 人參與，分別是北區 7 人、中區 5 人、南區 5 人，出席成員包括有社家署、移民署、台北市、新北市、桃園市、高

雄市，以及宜蘭縣、基隆市、新竹市、南投縣、彰化縣、雲林縣、屏東縣等機關及縣市政府代表出席，分別代表中央部會、地方縣市、新住民家庭中心，以及地方據點表達想法。

G2：之後，研究團隊於 9 月及 10 月分別進行北（10/05）、中（10/12）、南（9/21）三區進行焦點團體，共有 9 個自組協會、13 位成員參與訪談（北區 3 人、中區 6 人、南區 4 人），皆為新住民自組協會的主要幹部（包含理事長、社長、理事、總幹事等）；其中 3 個團體的理事長是台灣人（但其理事皆為新住民），其餘 6 個團體的理事長分別為中國和越南，所有自組協會的理事都是新住民。

一、研究結論

（一）據點的運作

將分四項度呈現：運作概況、網絡互動、成效評估、運作困境

1. 運作概況：指據點的經營管理與服務，包括以下各項

- （1）經費來源不足：研究中的據點經費來源中，大部份皆來自衛福部的補助及向縣市政府申請新住民相關活動經費，僅少部份由縣市政府提供人事費用，特別的是焦點訪談的參與者也表達據點欠缺申請政府方案計畫的能力。
- （2）人力資源不足：大部份據點以志工為主，在問卷調查中亦發現相當高比例的據點培力新住民志工人力，唯欠缺專業人力，僅少部份據點配有社工。雖然新住民志工具具有服務上的親近性，但相對而言，志工普遍少也缺少專業知能的訓練，故其於家訪或電訪服務的品質很難確認。
- （3）辦理活動為主，家訪電訪為輔：大部份的據點皆提供各式活動服務，矛盾的是，有六成的據點表示有開結案指標、但也有約一半的據點表示未提供家訪或電訪服務；但在問卷中最常提供的前三項服務依序，卻是家訪、電訪和活動辦理，且從據點訪視、問卷調查都發現：據點轉介給家庭服務中心的個案數每年低於 3 個。在問卷調查中最受歡迎的前五項活動依序為：親子活動、旅遊參訪、手作工藝、美容美甲及生活適應；不過招生不易，卻也是據點的困擾。而新住民自組協助卻提供了和據點辦理的相似活動和

服務，不僅參與踴躍，新住民也表示參與協會的活動較輕鬆、自在。

- (4) 服務模式：據點的運作模式分為：制度化與專業化的服務模式、在地化與關係式的服務模式，及慈善式與義務式的服務模式；不同服務模式會因專業人力的有／無影響據點的服務運作(如開結案標準、家電訪的服務量)。整體而言，據點的組織文化和經營模式、有無專業人力和專業方法，組合出不同的服務模式。

表 7-1 研究結果彙整：運作模式

內容	據點訪視 (研究者意見)	問卷調查 (據點意見)	公部門焦點團體 (督導和承辦人觀點)	訪視座談+焦點團體 (新住民意見)
經費來源	訪視 10 據點中，只有 4 個機構有人事或運作經費。其餘 6 據點皆無人事經費、無運作經費，因此機構只能自籌。	主要來自衛福部、地方政府；但專職人力的人事費用大多靠方案申請和自籌	衛福部、縣市政府其他方案與活動補助。	較無能力申請政府方案、核銷困難。多數自辦團體為自籌。
人力資源	10 據點裡，有 8 個據點／機構設有志工團隊，多為在地民眾組成，新住民只是少數成員。	近九成據點擁有志工人力，八成有外籍配偶志工。	1. 除台北市、彰化縣地方政府提供專職人力外，其餘據點皆無社工配置。 2. 據點多屬志工人力，專業人力較少，較需輔助。	1. 有些協會訓練志工訪視新住民，進一步提昇服務的親近感。 2. 大部份據點會運用參與活動的新住民協助宣傳或宣導活動。
活動辦理	1.10 據點中，只有 3 據點有自有場地之優勢 2.原機構具有的資源，為據點運作的優勢所在。 3.據點與新住民間的聯繫方式有了新變化，過去以電話、個別為主的聯繫方式，已改為 line 群組、臉書 (FB) 經營，呈現豐富多樣的互動。	前三名最常使用的方法依序為：電話邀請、透過外籍配偶邀請、家訪時宣傳、設立 line 群組 設立 line 群組是最多據點會使用的方法，共有 18 個單位填寫為最常使用方式 (排序第一)		1.自辦團體的活動力強，有的甚至承辦縣市政府的活動。 2. 大部份的據點新住民皆會設定 LINE 群組，用以辦理活動之聯繫與增強群組組織連結。
服務內容	1.幾乎所有的據點都以活動、課程辦理為主軸，個案服務非其重點，無明確的開案、結案、轉介指標。 2. 整體看來，轉出的個案相當少 (0-3 位/年)。	<u>六成據點 (61.67%) 表示有開、結案指標。</u> 近九成 (88.1%) 服務對象的來源是 <u>同鄉告知</u> <u>轉出人數平均:102 年的 2.86 人、103 年的 3.26 人、104 年的 4.43 人</u>	1.召開據點聯繫會議 (2-4 次/年) 2.轉出人數符合社福考核標準 (全縣市 20 人/年)	出遊活動、課程辦理、分享教育資訊、家暴協助、處理夫妻問題、法律諮詢、電話關懷、家庭訪視、經濟補助、福利資源諮詢、聯誼活動辦理、個案轉介、就業輔導、追蹤服務、社區宣導。

2. 網絡互動

在據點與各單位的互動上，根據訪視時的據點反應顯示，大部份地方政府會主動聯繫、督導或帶領據點；據點的問卷也顯示，七成的據點反應與地方政府的互動頻率較高、與中央單位互動較少，這雖與現行的行政架構是符合的（透過縣市轉呈計畫），但在針對公部門的焦點團體訪談時，地方政府卻表示據點較少主動聯繫。另外，據點的問卷顯示，2/3 的據點表示與家庭服務中心聯繫多，此現象雖符合地方政府的期待（期待中心能多承據點的培力工作），但卻與研究團隊訪視看見的並不一致（只有 4/10 的據點表示與中心時常互動）。雖然如此，可喜的是幾乎的據點都滿意與地方政府（95%）、家庭中心（90%）的互動。

但從新住民端的意見顯示自組協會對政府單位具較多負面印象。

表 7-2 研究結果彙整：網絡互動

內容	據點訪視 (研究者意見)	問卷調查 (據點意見)	公部門焦點團體 (督導和承辦人觀點)	訪視座談+焦點團體 (新住民意見)
中央單位	據點反應：最少互動的單位為中央單位(依序是移民署、社家署、市／縣政府的勞工局／處)，多據點反應從沒有互動過。	三成據點表示：很少與社家署、專勤隊互動，與移民署偶爾互動。但與服務站常常互動。	與地方政府社會局/處聯繫多，與據點幾無直接互動。	未接觸中央單位 但新住民自組協會表示對據點不了解，對據點政策有質疑，甚至可能有誤解(如：認為與政黨有關、認為政府補助據點經費少到不足經營，不是真心要協助新住民)
地方政府	據點反應： <u>互動頻率最多的單位，依序是市／縣市政府社會局／處、新住民家庭服務中心、其他據點及服務站。</u>	近七成據點表示：常常與地方政府社會局/處互動，九成滿意互動狀況。七成滿意其督導、感受被重視。 <u>有超過半數表示地方政府會給予協助。</u>	主動與據點聯繫。協助據點撰寫計畫書、定期召開聯繫會議。協助據點核銷、鼓勵申請補助與提供資源。透過契約要求家庭中心督導據點。邀請專家學者進行培力。 <u>但據點少主動聯繫</u>	
家庭服務中心	據點與中心的互動頻率不高，但 <u>互動經驗都是滿意的</u> ，其中 1/2 的據點非常滿意與中心的互動。	3/4 的據點表示經常互動。 <u>九成據點滿意與中心的互動。</u>	期望中心能帶領據點，提供工作人員教育訓練、陪同訪視、紀錄撰寫等。	
其他據點	偶爾聯繫，有問題會請教	近五成常常與其他據點互動。七成據點會主動與其他據點合作。3/4 滿意與其他據點互動。	舉辦聯繫會議聯絡據點間情感，公部門成為促進連結的窗口。	
其他單位	無資料	活動辦理時會與其他單位合作。個案會轉介至相關機構	無資料	

3. 成效評估

本研究以衛福部社家署當初設置據點的服務目的來檢視整體的服務成效，其指標包含生活適應、支持性服務與志工培力。

在生活適應上，大部份據點皆主觀認為辦理活動都受到新住民歡迎，唯在回應新住民的需求上，仍有待改善，特別是婚姻關係部份；雖然據點表示活動辦理有做需求評估、成效評估，有滿足新住民的需求、達到多元文化融合的目標，不過根據地方政府和研究團隊訪視據點的感受，參與人數過少、新成員過少，影響活動成效。在支持性服務中，有一半據點未提供家電訪服務，主要原因是不易取得家訪名冊、外籍配偶和家人的意願低，地方政府亦反應據點訪視紀錄的撰寫能力還需再強化，而有專業人力的據點家曬訪服務人次較無專業人力的據點提供更多的服務量，這顯示支持性服務需要專業人力支援。在志工培力上，志工多數據點有志工組織，且有新住民參與，只是新住民志工尚少；大部份新住民獲得服務資訊上多透過同鄉告知是，據點在推廣服務時，亦多透過新住民邀請，顯示新住民志工培力的重要性。

表 7-3 研究結果彙整：成效評估

內容	據點訪視 (研究者意見)	問卷調查 (據點意見)	公部門焦點團體 (督導和承辦人觀點)	訪視座談+焦點團體 (新住民意見)
支持性服務	幾乎所有的據點都有提供訪視服務，但不正的名冊(無名冊)影響訪視效率 有些據點無適切人力可提供訪視	六成據點(61.67%)表示有開、結案標準。九成是外籍同鄉告成據點資訊。 102-103年有一半(58.3%)據點未提供家訪與電訪，104年約三成未提供(28.3%)家訪和電話。	不要求據提供個案服務，期望據點轉介中心，將重心放在活動辦理與發現個案。 多數據點願提供服務，但記錄撰寫能力不足	新住民大多被動，據點應重視外展服務。 參與據點活動的新住民彼此會流通工作資訊、福利訊息。 會主動提供資訊給有需要服務的姐妹
生活適應	成立較久、在新住民服務上較早投入的機構有聲望之優勢。聯誼活動較吸引新住民 辦活動常擔憂找不到新住民參與 參與對象太特定；新對象不易開發	3成有做需求評估；3/4認為符合生活適應需求；八成活動有助外配親職教育、有達到多元文化融合之目標；3/4據點表示有進行成效評估；九成據點表示每年皆完成成果報告。九成據點表示有達到成立目標。 新住民參與意願低是經營困境第三位	優： 能連結在地資源、具有在地優勢；新住民自辦活動參與踴躍 劣： 服務和活動參與人數少	對據點活動的形式、時間點較無法配合；據點活動內容不符需求 新住民自辦活動層面廣，且方式靈活，不必受到公部門在辦理活動和行政上的限制(如核銷)；參與踴躍、滿意度高
志工培力	新住民志工只是機構人力的一小部分；可協助訪視和聯繫工作	87%的據點有志工，但76%據點有新住民志工，人數最多19位	無資料	幹部參與多；不少新住民會主動到協會；

4. 運作困境

包括經費短缺、訪視困難、招募不易、人力和能力不足，及其他等。這些困難不斷出現在訪視座談、問卷調查中，地方政府亦表示「經費這麼少，不好要求」的難處；而以無薪人力為主的據點，也必然面臨服務能力不足、人力不穩定的問題。新住民自組協會也表示，其外展服務靠自己人的熱情、活動辦理靠同鄉情誼，最大的困難則在無撰寫計畫申請經費的能力。

表 7-4 研究結果彙整：運作困境

內容	據點訪視 (研究者意見)	問卷調查 (據點意見)	公部門焦點團體 (督導和承辦人觀點)	訪視座談+焦點團體 (新住民意見)
經費短缺	1.沒有運作經費，缺乏活動經費(如未將新住民家人納入補助範圍，只提供新住民本人參與的經費)方案補助減少、經費減少 2. 設備老舊、成立至今未更新。	經費不足為運作困境第一位(近七成據點認為總體補助經費不足)。六成據點認為人事與業務費用不足。	經費過少難以要求；協助為主協助其他方案與活動經費申請。	在申請政府的方案知能較缺乏，較無能力申請政府方案、核銷困難。
訪視困難	沒有名冊，或資料不詳盡、錯誤多，導致服務困難。訪視和紀錄能力不足	名冊地址不實，或政府不提供名冊。	因據點志工專業度不足，而考慮不提供名冊。	對有困難的姐妹會主動訪視
招募不易	活動參與意願低、活動或課程的招生愈來愈難。	新住民忙於工作和家庭；參與意願低(排序第三的困境，次於經費和人力)	新住民被賦予照顧家庭的責任較難參與活動。 參與人數過少，招募不易	
人力和能力不足	協會靠有薪人力運作； 無專職人力運作困難	有 45%的據點認為社工與督導人員不足夠。	據點以志工為主力，計畫撰寫、活動辦理、服務推動上相當吃力。 志工異動大，訓練不易	大部份據點多無專業人力，「專業度上」不足。不會寫計畫
其他	1.未獲關心和協助(一年只有 2-3 次的會議)。 2. 縣府承辦人員常異動，對據點了解有限。	空間不足、專業度不足、計畫撰寫能力弱等亦是運作困境	因經費、服務理念、人事異動(協會交接)等因素造成據點辦理意願低。	

故綜合前述三方法、四管道，所收集有關據點運作的研究資料和進行的比較（請參考表 7-1、7-2、7-3、7-4），顯示：

1. 資料一致性：研究團隊據點訪視之觀察和公部門的意見十分一致，然與來自於問卷的據點意見則不相同（特別是在運作成效上），而據點本身有關運作成效上的意見也與新住民自組協會的看法不同。
2. 資料有效性：不同管道收集的共同意見，應能綜合反應據點的實際狀況
 - (1) 缺錢、缺人，巧婦難為：承辦據點運作的協會不少是地方性的社團法人，本身並無可以挹注的經費，只能在原本的服務中兼辦(如由承接政府委外方案的人力兼辦)或志願提供(如教會牧師、教友，協會負責人的女兒、太太幫忙)據點服務，缺錢、缺人是據點普遍面臨的困境。
 - (2) 不知服務對象在何處，服務和招募困難：除了新住民自組協會未反應此困擾外，研究團隊的訪視觀察、公部門觀察和據點自身都反應此困境。
 - (3) 據點具服務熱忱，但需要長期培力：由於多數據點無經費可以聘僱專業人員、也無自有經費可以辦理活動和課程，因此亟需專業、資深的督導協助，以突破據點運作上的困境，讓熱情可以展現。
 - (4) 部分地方政府已有創意作為，仍需時間深化：部分地方政府對據點運作已有些創新作為（委外運作、提供專人、分級管理、自設關懷站，或成立專案辦公室等），值得其他縣市參考，但仍需時間深化才能看到成效。

(二) 地方政府對據點的規畫和督導作為

綜合中央單位（社家署、移民署）及 11 個地方政府代表出席的三場焦點團體訪談，可發現部分地方政府對據點的規畫、督導已有創新作為，值得其他縣市參考，但目前部分縣市的創新作為才剛展開，仍需時間深化才能看到成效。

1. 地方政府對據點的運作規畫

出席焦點團體的 11 縣市中，有 7 個縣市對據點運作有較創新的規畫，這些運作規畫包括：

- (1) 成立新住民專案辦公室：針對縣市內之跨局處的新住民相關服務成立一專案辦公室（隸屬社會局），有一名專職主任、10 多名社工人力，而其中據點的業務（會議、計畫、培力等）由一名社工負責，如高雄市。
- (2) 委外運作：規畫據點具體的工作內容後，直接將據點的運作以招標方式委外運作，補助人力（1 督 2 員）和運作經費，如台北市。
- (3) 提供專人：提供每據點一位全職的社工人力（但無運作經費），如彰化縣；雲林縣雖未提供全職人力，但鼓勵據點撰寫服務計畫，向地方公彩申請個案服務人力。
- (4) 分級管理：將縣市內的據點依運作能力（或其他標準）分為三級（如中央據點型、地方一般型、尚未申請據點的扶植型），依不同層級採取同的管理方式、不同的經費補助，如桃園市。
- (5) 自設關懷站：區域內幅員遼闊、新住民人口多，但因向中央申請成立的據點太少，故只有積極培養在地組織成立「新住民關懷站」，以發掘需要服務的新住民，再透過社會局進行轉介服務，如新北市。
- (6) 融入區域社福中心：由於多數新住民已取得身分證，相關的權益與本地民眾無異，因此將據點服務融入區域性家庭服務中心，如宜蘭縣。

2. 地方政府對據點的督導方式

歸納 11 個地方政府對據點的督導，可分為以下五種方式：

- (1) 對據點進行培力：無經驗豐富的專業人力是多數據點不易突破的限制，因此為解決據點長期運作上的問題，地方政府之督導、承辦人只得負起對據點的培力工作，或直接將培力的工作者委外（委託家庭服務中心）、邀請專家學者來培力，以便訓練、帶領據點工作人員培養據點運作、服務的相關

能力，這些培力的工作包括協助據點撰寫計畫、撰寫結案報告和個案紀錄，透過活動協辦或合作計畫，學習活動辦理、認識相關資源，以提高據點服務的質與量。

- (2) 訪視據點：承辦人走出辦公室，實地拜訪據點、與據點人員互動，是最具體、直接了解據點運作方法之一。
- (3) 參與據點活動：此方式與訪視據點的目的類似，但直接參與據點活動則能動態性的了解據點活動辦理的情形，還能有機會與參與者互動，並針對據點實際的狀況給予提醒或建議。
- (4) 提供經費補助：由於多數據點皆反映經費有限影響活動辦理、服務提供，因此鼓勵據點申請地方政府提供之經費—包括提供可申請經費之活動補助資訊、協助其撰寫計畫，以維持據點運作的活力，如新北市、桃園市和基隆市的做法。
- (5) 事前篩選：為了避免據點成立後出現不易管理和督導的現象，不少縣市會在地方組織有意成立據點前就先行把關，就先行了解和打聽，以篩選掉一些體質不佳的組織，如高雄市。

前述歸納自焦點團體參與之地方政府對據點的規畫和督導方式，可能是各縣市不同承辦人摸索多年的心得，或新近嘗試的方法，這些做法皆是因應不同縣市之財源、專業資源多寡、地方協會成熟度、據點數量的結果，其他地方政府可依其不同的狀況參考、或修改之。然研究團隊提供以下建議，供引用前述據點規畫或督導方式時之參酌：

1. 培力是件重要，但長期的工作，要時間累積才能深化、看出成效。
2. 人員異動，包括地方政府的人員異動、據點的工作人員（如協會理監事交接、行政人員離職、志工幹部改選等）都會干擾督導成效，使據點的培力工作退回前一階段。
3. 對據點的督導或培力工作需在據點定位、任務明確下進行，因此地方政府應先思考據點的定位、任務，才能形成務實、有效、可行的督導計畫。

4. 若地方政府將據點的督導或培力工作委外（如委託家庭服務中心），應考慮不同機構之間的競、合問題，且需有明確的委託文件、明確的宣告過程，否則易進行。

二、研究建議

根據本研究的結論，有關新住民社區關懷據點的服務和政策建議，本研究從據點的角色與功能定位、政府的督導與培力、以及據點經營與服務三個層面上提出以下建議：

（一）新住民社區關懷據點的角色與功能定位

1. 角色定位：「社區關懷據點」在新住民服務體系中的權責與範疇釐清

據點的定位，宜從新住民服務體系設計來思考，根據 94 年內政部移民署所設計之新住民服務體系模式，其以「新住民家庭服務中心」為輸送服務核心，輔之於「新住民社區關懷據點」為觸角深入社區，試圖採取網絡化、社區化與在地化的服務設計，立意甚佳。

但有關新住民服務體系，尚涉及中央、地方政府各部會、局處的分工；據點經費由衛福部社家署補助，而中心則由內政部「新住民輔導發展基金」補助，皆由地方政府執行、督導與考核。因此，據點和中心是共存於一個服務體系設計，但經費來源分開，督導與管理則統一由地方政府執行，故地方政府成為新住民服務的重要「協調樞紐」；但中央政府與地方政府相關部門，仍有其它新住民服務的規劃，例如教育部的「新住民學習中心」計畫、地方政府的家庭教育中心等皆有相關服務規劃，其內容亦與據點頗多重疊之處；雖然這些規劃最後皆由地方政府督導與管理，但在源頭「服務體系」的設計上，並未有統整的單位，故「新住民社區關懷據點」的定位雖放在「家庭服務中心」的外延、拓展位置，但相較於其他部會的服務親近性（如教育體系的「新住民學習中心」計畫、新住民二代家長有聯繫上的方便性）和經費規模（據點補助僅 5000/月），其服務未必能有效扮演新住民家庭中心的「觸角」角色定位。

故本研究建議：首先，在經費來源上，建議統一由「新住民發展基金」補助，並將「新住民社區關懷據點方案計畫」納入「新住民家庭服務中心方案計畫」的補助經費中，以發揮原設計的二合一功效；再者，「新住民家庭服務中心」可視其縣市區域的服務情形，規劃「新住民社區關懷據點」的數量和分佈區域，例如，若縣市中已有教育體系的「新住民學習中心」或執行「火炬計畫」之學校，那麼家庭服務中心即可透過縣市政府的「新住民服務聯席會議」協調與學校單位合作，以策略聯盟的方式，亦可發揮「觸角」功能。

2. 功能定位：社區關懷據點和其他單位的服務對象與內容之區隔

如前所述，新住民社區關懷據點的服務內容與相關部會、局處提供的服務規劃有頗多重疊之處，甚至新住民家庭服務中心所提供的服務也和社區據點相似，從據點的角度看，兩者是相輔相成，但本研究發現「中心」和「據點」在實際業務規劃上，雙邊並沒有太多的搭配，其合作僅僅只是由「據點」轉介「個案」給中心，在活動辦理服務上，由於據點經費有限，又缺乏專業人力，其於規劃時需要更多的合作或指導，才能發揮家庭服務中心的觸角功能，而非僅僅只是各辦各的活動。

例如新住民社區關懷據點和家庭服務中心、以及相關政府單位(如社會局、學校)提供的服務內容頗多重疊之處，容易造成「活動找不到人參加」或「重覆服務」的困境，就資源效率使用上亦較為浪費。事實上，以辦理新住民親職活動為例，教育單位如學校的火炬計畫和家庭教中心皆舉辦相似的活動；而據點辦理相關的新住民的就業能力培養課程，則與勞工就業方案重疊；政府在重視新住民服務政策的推廣之餘，也要區分教育、社政與勞政之間的服務範疇。另外，本研究亦發現，據點所服務的對象中，許多已經歸化為本國籍，來台已超過十年、廿年以上，其家庭生活發展週期所呈現的需求和問題，和新到之新住民差異甚大，而這些新住民某種程度上也期待被視為是本國人，其在接受社會福利體系的服務時，是否仍適合「據點」這種以生活適應和支持性服務為主的服務？還是應該回歸一般的之社福體系提供服務？本研究建議：首先，就服務對象而言，「據點」

服務對象宜以「新到」之新住民和「未具有國籍身份」之新住民為主要服務對象，來台多年且取得國籍之外籍配偶，宜將之視為志工培力，由接受服務者轉向擔任服務提供者，也有利於據點的經營。

次之，就服務內容上，地方縣市政府為新住民服務方案的執行者，宜發揮「協調樞紐」的功能，依各縣市的整體新住民服務規劃，做好分工與合作，以區隔各方案的服務內容。若「據點」設計的功能是為了「中心」深入社區，那麼其「關懷訪視、辦理支持性活動、社區宣導和志工培力」的內容應和其它方案做好區隔分工或合作互補，以避免服務內容重疊、活動參加人數相互排擠效應。

(二) 政府宜針對新住民社區關懷據點進行全方位的督導與培力

1. 政府對設置據點的機構選取、經費補助和專業人力宜考量合理規模

本研究的結果顯示社區關懷據點的服務模式和承辦據點本身的機構組織、專業能力、資源與經費有相當大的關係，例如全國性大型社福組織和地方性公益慈善團體在經費、資源和專業度上就有差異，又如成立歷史較久的機構，其專業度和服務成效相對較佳；部份縣市在評估和選取據點承辦機構時，即考量機構過去的積效，但有些縣市需要據點卻無機構願意承接，經費補助過少是主要原因，也造成後續管理和要求上的困難。

誠然，一年僅有七萬元的業務費補助，以及無人事費補助的情況下，不只造成承接據點的組織經常變動，其服務的完備性亦不足。況且，據點的服務工作多仰賴志工經營和服務，無論就業務規劃、評估改善、或專業服務等向度來看，其質、量皆無法達到良好效率。因此，建議與其廣設據點平分經費，不如集中資源，減少整體據點單位數，增加經費補助額度；另外，也可考量增加新住民人口數較多的縣市據點量，以提昇據點的效率性。

2. 政府應針對據點工作者進行專業培力與建置分享平台

本研究發現，政府在設置新住民社區關懷據點所分佈的區域、數量和該縣市的新住民數量並不相符，研究者在蒐集資料過程中亦發現，某些縣市政府甚至找不到機構承接服務偏遠鄉鎮區域新住民的據點，而在地的小型社福團體專業度不足，在計畫申請的撰寫、政府經費的核銷、服務的專業能力等皆嚴重不足，雖部份縣市政府積極培力在地組織申請計畫的能力，然而大部份據點工作者使用志工人力，其能力並不足於勝任。另外，據點工作者雖反應有活動規劃與評估、服務資料整理與檢視，但卻無法有效克服新住民參與意願低的問題的困難，如新住民忙碌於工作和生計，尚需兼顧母職，大部份據點皆無能力回應。

另外，本研究發現據點工作者雖多表示和相關單位互動頻繁，但據點之間、以及據點和各單位之間並未發展出合作的策略；除了地方政府會例行性召開新住民工作的聯繫會議外，據點之間的經驗分享也需要活化，共享資源，這些皆反映據點迫切需要培力與經驗交流。因此，本研究建議：縣市政府在進行據點委外時，須對在地非營利團體提供計畫申請訓練與經營管理能力培訓，而中央政府宜召開全國據點工作會議，分享各縣市據點的經營特色、困境、策略，以及針對據點工作者需求，進行在職培訓，以提昇在地組織承接據點的經營能力和服務效能。

（三）新住民社區關懷據點的經營與服務宜採「新住民化」策略

1. 直接培力新住民為據點助人工作者

本研究顯示大部份的據點皆設有志工或新住民志工，據點努力運用新住民服務新住民的立意甚佳，但新住民對工作和生計需求亦高，可以考慮培力新住民成為據點有薪工作者，而非僅僅停留在無薪志工的培力。研究結果也發現，據點在提供服務的宣導和服務對象的拓展上，多仰賴新住民志工的同鄉聯絡網絡，新住民對同為新住民的志工來關懷，其接受度相對提高。唯在新住民的助人工作培力、經營與管理上，尚有改善空間。因此，建議政府相關單位或新住民發展基金可以設置具體的辦法鼓勵據點即有的新住民志工接受專業助人工作課程訓練（類似東

南亞新住民口譯培訓班的作法)，甚至成為據點任用的工作者。

2. 社區關懷據點與「新住民自組協會」策略聯盟或整合

本研究發現，新住民自組協會的活動能量及對新住民的吸引力遠遠超過社區關懷據點，這些新住民自組協會大多由同鄉或同國籍的外籍配偶組成，平日的互交流機會相對多，對於同區域的新住民變化接觸度高，新住民自組協會具有的同鄉情誼優勢，相對於政府委託的據點，對新住民而言，安全感高、較易信任協會是站在其立場，故協會可以說是新住民求助的最佳管道。

因此，倘若據點的委辦是由新住民自組團體來承接，除了可以有效利用近幾年如雨後春筍般成立的新住民自組團體外，還可發揮新住民幫助新住民的增強賦能，而「自己人服務自己人」，在服務內容規劃、服務方法的應用上對新住民的可近性最高；倘若據點委辦是一般的社福團體，亦建議與區域內的新住民自組團體形成策略聯盟，共同舉辦活動與交流。

三、結語：結束是開始的起點

研究團隊自研究啟動起，便投入據點的聯繫工作，然從據點訪視開始，一直到郵寄問卷、焦點團體聯繫、尋找新住民協會，都面臨據點名冊錯誤、電話聯繫困難、問卷催收不易、填寫意願低落等等的問題。而在訪視據點選取上，本研究僅以六都、縣市和離島進行分層抽樣，未能更完整針對各縣市據點特色進行訪視取樣，亦為本研究另一限制。

最後，除聯絡與催收問卷亦困難重重外，回收的問卷也面臨漏答題數多、訊息不一等困境。研究團隊面臨的這些問題，亦實際反應了據點運作的實際狀況(無專職人員、據點開放時間不定、名冊錯誤等)。

研究團隊感謝所有在研究過程提供協助的單位或個人，不論中央、地方政府、各地的據點等相關工作人員，給予本研究團隊各方面的協助，本研究團隊才得以克服前述種種研究過程的困境。雖然研究已完成，不過研究團隊認為，面對據點的問題才正要開始，期待本研究結果，能提供相關單位的新住民服務輸送與決策參考。

附錄 1-1 據點訪視說明書

新住民社區服務研究-訪視座談說明書

研究背景

為達成瞭解新住民社區服務據點的運作現況、服務模式和執行成效，與新住民庭服務中心之合作概況，及地方政府對新住民服務之規畫等目的，本研究擬採取方案設計與評估的思維設計，透過歷程性評估引導蒐集資料並保有研究設計的彈性，因此擬透過實際走訪新住民社區關懷據點進行運作現況之資料收集、利用問卷調查（Survey）進行全國社區關懷據點之服務模式和成效評估，並以焦點團體訪談（Focus Group）方式收集地方政府對新住民服務據點之規畫和願景，以完成研究目的。

訪視內容

訪視主要以座談方式進行，了解據點執行業務概況；座談分兩個場次進行，一個場次為工作人員座談，包含據點主管、工作人員、志工等，主要在於了解各據點服務者的整體情形、管理運作、服務模式與成效評估。另一場為曾經使用過該據點之新住民使用者，主要著重於了解服務使用者（新住民）之使用經驗（包含服務資訊來源、曾使用的服務項目、服務內容否符其需求之程度），以及聽取相關建議。

附錄 1-2 據點訪視之座談大綱

新住民社區服務據點服務模式、執行成效與因應策略之研究

縣市訪視

一、訪視縣市/時間： 全縣/市：_____據點

二、訪視機構名稱：

三、機構出席人員：

一、成立

1. 設置時間：始於民國____年____月

2. 立案：有 (法院 主管機關)

二、人員

1. 工作人員

職稱	任用狀況	薪資來源	起迄
	全職,兼職,無薪	自籌,方案,其他	

2. 志工

有, 成立時間_____年, 成員_____人, 來源: _____

志工運作的經費來源:申請補助 自籌 其他_____

無

三、經費來源

來源 項目	來源一:_____			來源二:_____			來源三:_____			其他
	102	103	104	102	103	104	102	103	104	
人事費										
業務費										
其他										
總計										

四、服務對象：

1. 新住民包括: 中國 越南 泰國 印尼 菲律賓 其他
2. 每年服務對象大約有_____人
3. 服務對象有無接受（開案）標準？
 - 無
 - 有，請說明：_____
4. 服務對象有無結束（結案）標準？
 - 無
 - 有，請說明：_____
5. 服務對象的來源：
 - 自行前來。 機構轉介（轉介機構包括：_____）
 - 親友告知。 村、鄰、里長告知。
 - 其他來源,請說明:_____
6. 103、104 年轉介給新住民家庭服務中心的案主人數？

103 年_____人 轉介問題為:_____

104 年_____人 轉介問題為:_____

五、服務內容：

- | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 電話關懷 | <input type="checkbox"/> 法律諮詢 | <input type="checkbox"/> 就業輔導 |
| <input type="checkbox"/> 家庭訪視 | <input type="checkbox"/> 聯誼活動辦理 | <input type="checkbox"/> 追蹤服務 |
| <input type="checkbox"/> 經濟補助 | <input type="checkbox"/> 課程辦理 | <input type="checkbox"/> 社區宣導 |
| <input type="checkbox"/> 福利資源諮詢 | <input type="checkbox"/> 個案轉介 | <input type="checkbox"/> 連結心理衛生資源 |

其他:_____

1. 曾辦理的課程包括：

2. 曾辦理的聯誼活動包括：

六、服務成果：

1. 個案服務(會員服務)

年度	個案(會員)數量	電話諮詢	關懷訪視	其他服務	總計
102					
103					
104					

2. 活動辦理

年度	活動名稱	自辦與否	經費來源	金額	參與人數
102					
103					
104					

新住民參與意願最高(參加人數最多)的活動是：

七、網絡互動

互動機構	互動頻率				滿意度			
	無	很少	偶爾	常常	滿意	非常滿意	不滿意	非常不滿意
移民署：中央	無	很少	偶爾	常常	滿意	非常滿意	不滿意	非常不滿意
移民署：專勤隊	無	很少	偶爾	常常	滿意	非常滿意	不滿意	非常不滿意
移民署：服務站	無	很少	偶爾	常常	滿意	非常滿意	不滿意	非常不滿意
衛福部社家署	無	很少	偶爾	常常	滿意	非常滿意	不滿意	非常不滿意
縣市政府社會局／處	無	很少	偶爾	常常	滿意	非常滿意	不滿意	非常不滿意
縣市政府勞工局／處	無	很少	偶爾	常常	滿意	非常滿意	不滿意	非常不滿意
新住民家庭服務中心	無	很少	偶爾	常常	滿意	非常滿意	不滿意	非常不滿意
其他機構 1：	無	很少	偶爾	常常	滿意	非常滿意	不滿意	非常不滿意
其他機構 2：	無	很少	偶爾	常常	滿意	非常滿意	不滿意	非常不滿意

八、貴機構在運作上的 特色 有（請列點說明）：

九、貴機構在運作上的 優勢 有（請列點說明）：

十、機構在運作上所遭遇的 困難 有（請列點說明）：

十一、對相關單位的建議：

附錄 2-1 據點問卷

外籍配偶社區服務據點現況調查

填寫說明

敬啟者：

您好，這是行政院內政部移民署委託國立暨南國際大學之研究計畫：「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」，請您協助填寫本問卷。問卷分為五大部份，包含基本資料、行政管理、服務內容、服務模式與效果及網絡互動等。請您根據貴單位之服務經驗填寫。本問卷獲得之資料僅用於本研究之整體分析使用，問卷結果並不會個別顯示貴單位之服務概況，也與貴單位之經費申請無關，請您放心填寫。謝謝。敬祝

平安 順利

計畫主持人 趙祥和

協同主持人 沈慶鴻 敬啟

中華民國 105 年 8 月 8 日

.....

本問卷的填寫請注意以下幾項要點：

1. 本調查問卷填寫人為「外籍配偶社區服務據點」之主管、督導或工作人員，每個據點僅需填寫一份。
2. 本問卷題項中的「貴單位」是指承辦「外籍配偶社區服務據點」業務之單位。
3. 填寫過程若有任何問題，請洽本計畫助理 謝昀庭 助理

聯絡電話：0921-375147 E-mail : nemocyut@gmail.com

4. 本問卷請於一週內填寫完畢，放入回郵信封寄回即可。謝謝。

外籍配偶社區服務據點現況調查

壹、基本資料

1. 單位屬性：財團法人 社團法人
2. 單位成立年度：_____年
3. 外籍配偶社區服務據點成立年度：_____年
4. 據點工作人員和數量：
 - 主管 督導(____人) 社工(____人) 行政(____人)
 - 志工(共____人：其中外籍配偶志工____人) 其它_____

※ 請填寫工作人員的任用概況和薪資來源(不包括志工)：

職稱	任用狀況	薪資來源
	<input type="checkbox"/> 全職 <input type="checkbox"/> 兼職 <input type="checkbox"/> 無薪	<input type="checkbox"/> 自籌 <input type="checkbox"/> 方案 <input type="checkbox"/> 其他如_____
	<input type="checkbox"/> 全職 <input type="checkbox"/> 兼職 <input type="checkbox"/> 無薪	<input type="checkbox"/> 自籌 <input type="checkbox"/> 方案 <input type="checkbox"/> 其他如_____
	<input type="checkbox"/> 全職 <input type="checkbox"/> 兼職 <input type="checkbox"/> 無薪	<input type="checkbox"/> 自籌 <input type="checkbox"/> 方案 <input type="checkbox"/> 其他如_____

貳、行政管理與經營

1. 貴單位之外籍配偶社區服務據點內部工作會議召開型式和次數：
 - 固定(____次/年) 不固定(____次/年) 未召開
 - 其他 請說明 _____
2. 貴單位每年和社區服務據點之督導單位(縣／市政府)開會的次數：
 - 0次 1次 2次 3次 4次以上
3. 縣市政府每年派員至貴單位視察或督導之次數
 - 0次 1次 2次 3次 4次以上

4. 貴單位經營據點的困難為何

(請依困難程度排序 1-10：填寫 1 為最困難，10 為最不困難)：

- 經費短缺
- 缺外籍配偶名冊
- 人力不足
- 外籍配偶參與意願低
- 專業度不足
- 外籍配偶可參加的活動太多
- 撰寫申請計畫能力不足
- 同質性服務單位多
- 空間不足
- 其它 _____

5. 貴單位如何宣導和推廣服務？

(請依常使用程度排序 1-10：填寫 1 為最常使用，填寫 10 為最少使用)

- 發宣傳單
- 設立 line 群組
- 網頁公告
- 電話邀請
- 家訪時順便宣導
- 請里長協助宣導
- 媒體宣傳
- 透過外籍配偶邀請
- 地方有線電視台
- 其它 _____

6. 外籍配偶社區服務據點之經費來源和金額：

來源單位 年度	來源一：_____			來源二：_____			來源三：_____		
	102	103	104	102	103	104	102	103	104
人事費									
業務費									
其它									
總計									

7. 外籍配偶社區服務據點之經費：

- 足夠
- 尚可
- 不足

參、 服務對象與內容

1. 貴據點服務的外籍配偶包括：

中國 越南 泰國 印尼 菲律賓 柬埔寨 其它

2. 服務對象有無接受（開案）標準？

無。 有，請說明：_____

3. 服務對象有無結束（結案）標準？

無。 有，請說明：_____

4. 服務對象的來源

自行前來 外籍同鄉告知 親友告知

村、鄰、里長告知 其他來源，請說明：_____

機構轉介（入）（轉介機構包括：_____）

轉介問題包括：_____

5. 近三年貴據點轉介（出）相關單位之案主人數和問題為何？

年度	轉介人數	轉介單位	轉介問題
102			
103			
104			

6. 近三年貴據點家訪及電訪外籍配偶人數、人次為何？

年度	家訪	電訪
102	人數：_____人次：_____	人數：_____人次：_____
103	人數：_____人次：_____	人數：_____人次：_____
104	人數：_____人次：_____	人數：_____人次：_____

7. 貴據點進行外籍配偶家訪的困難為何？

(請依困難程度排序 1-8：填寫 1 為最困難，9 為最不困難)

- | | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 政府單位不提供名冊 | <input type="checkbox"/> 名冊地址電話不實 | <input type="checkbox"/> 外籍配偶家人拒絕 |
| <input type="checkbox"/> 外籍配偶無意願受訪 | <input type="checkbox"/> 外籍配偶搬家 | <input type="checkbox"/> 交通不便_ |
| <input type="checkbox"/> 人力不足 | <input type="checkbox"/> 訪視經費不足 | <input type="checkbox"/> 其它_____ |

8. 貴據點服務區域之外籍配偶的需求為何：

(請依需要程度排序 1-11：填寫 1 最需要，11 為最不需要)

- | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 生活適應 | <input type="checkbox"/> 婚姻關係 | <input type="checkbox"/> 婆媳關係 |
| <input type="checkbox"/> 經濟補助 | <input type="checkbox"/> 親職管教 | <input type="checkbox"/> 人際交友 |
| <input type="checkbox"/> 識字／語言訓練 | <input type="checkbox"/> 就業輔導 | <input type="checkbox"/> 法律諮詢 |
| <input type="checkbox"/> 休閒活動 | <input type="checkbox"/> 其它_____ | |

9. 貴據點服務區域之外籍配偶「不參加」貴單位活動的原因為何：

(請依程度排序 1-8：填寫 1 為最重要的原因，8 為最不重要)

- | | | |
|---------------------------------|---|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 需在家帶小孩 | <input type="checkbox"/> 對活動不感興趣 | <input type="checkbox"/> 被其他伙伴影響 |
| <input type="checkbox"/> 工作忙碌 | <input type="checkbox"/> 已參加外籍配偶自行成立協會的活動 | <input type="checkbox"/> 家人不支持 |
| <input type="checkbox"/> 缺乏資訊 | <input type="checkbox"/> 其它_____ | |

10. 貴據點提供之服務項目 (請勾選「最常提供」的三項服務)

- | | | |
|----------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 電話關懷。 | <input type="checkbox"/> 家庭訪視。 | <input type="checkbox"/> 經濟補助。 |
| <input type="checkbox"/> 福利資源諮詢。 | <input type="checkbox"/> 法律諮詢。 | <input type="checkbox"/> 聯誼活動辦理。 |
| <input type="checkbox"/> 課程辦理。 | <input type="checkbox"/> 個案轉介。 | <input type="checkbox"/> 就業輔導。 |
| <input type="checkbox"/> 追蹤服務。 | <input type="checkbox"/> 社區宣導。 | <input type="checkbox"/> 聯結心理衛生資源。 |
| <input type="checkbox"/> 其它_____ | | |

11. 近三年曾辦理的活動請

(選取五項，並依受外籍配偶「歡迎程度」排序 1-5：1 為最受歡迎，5 為最不受歡迎)：

- | | | |
|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 生活適應 | <input type="checkbox"/> 親職講座 | <input type="checkbox"/> 親子活動 |
| <input type="checkbox"/> 手作工藝 | <input type="checkbox"/> 美容美甲 | <input type="checkbox"/> 養生健康 |
| <input type="checkbox"/> 文化交流 | <input type="checkbox"/> 旅遊參訪 | <input type="checkbox"/> 理財講座 |
| <input type="checkbox"/> 職能訓練 | <input type="checkbox"/> 口譯訓練 | <input type="checkbox"/> 語文課程 |
| <input type="checkbox"/> 其它_____ | | |

尚未結束，後面還有題目 請繼續填寫 謝謝!!

肆、服務模式與效果

有關經營管理		非常 同意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
1.	貴據點具備充足的社工人力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	貴據點聘有專業督導	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	貴據點的人事經費充足	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	貴據點的業務經費充足	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	貴據點在規劃服務活動時會參考其他單位 (如家庭服務中心、社福機構等)，以免重 複服務項目	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	貴據點會和相關單位合作辦理服務或活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	貴據點每年會召開年度工作檢討會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	貴據點工作人員熟悉政府補助申請事項	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	貴據點辦理活動後皆有做效果評估	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	貴據點有請接受服務的外籍配偶填寫回饋 單	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	貴據點每年皆有完成工作成果報告	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

有關督導單位		非常 同意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
1.	社家署每年給予貴據點的補助經費充足。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	縣市政府每年給予的經費補助對貴據點服 務有助益。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	貴據點滿意縣市政府的業務督導。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	貴據點感受到縣市政府重視據點服務工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	貴據點向縣市政府反應困難可獲得協助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6. 貴據點遇到困難時，知道可以尋求哪些單位協助 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 貴據點與新住民家庭服務中心經常互動。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 貴據點會主動跟其他服務據點聯繫或合作 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 社家署有必要辦理全國據點之工作會議 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 社家署每年補助據點的經費是合理的 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

有關服務與效果

非常
同意

普
通

不
同
意

非
常
不
同
意

- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 貴據點有做外籍配偶需求評估或調查 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 貴據點辦理的服務活動與外籍配偶的需求吻合 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 貴據點提供的服務和活動有助外籍配偶生活適應 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 貴據點提供的服務可達到進多元文化融合的目標 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 貴據點的服務和活動有助外籍配偶的親職教養 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 整體而言，貴據點的服務有達到據點成立之目標 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 貴據點辦理活動時會擔心參加人數（少） | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 外籍配偶踴躍參與貴單位的課程／活動 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 外籍配偶滿意貴單位的課程／活動 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 外籍配偶滿意對貴單位提供的家訪服務 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 外籍配偶會主動至據點走動 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 整體上，外籍配偶滿意貴單位所提供之服務 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

伍、 網絡互動

互動機構	互動頻率				滿意度			
	無	很少	偶爾	常常	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
移民署(中央)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
移民署(專勤隊)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
移民署(服務站)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
衛福部社家署	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
縣市政府社會局/處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
縣市政府勞工局/處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新住民家庭服務中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其他據點	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其他互動的機構(請自行填寫)								
如：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
如：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

陸、建議

您對於外籍配偶社區服務據點的經營，有何建議？

問卷至此 謝謝您的填寫!!

附錄 2-2 據點問卷催收公文

檔 號：
保存年限：

國立暨南國際大學 函(稿)

地址：南投縣埔里鎮大學路 1 號

聯絡方式：謝昫庭,0921-375147

電子信箱：nemocyut@gmail.com

受文者：如正、副本

發文日期：中華民國 105 年 10 月 31 日

發文字號：暨校 字第 號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：據點名冊

主旨：，請查照。

說明：

- 一、行政院內政部移民署補助本校之研究計畫：「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」，為蒐集全台據點服務現況，特發送全台據點問卷調查。
- 二、由於據點問卷聯繫不易，函請貴單位協助函文至附件之據點名冊。
- 三、請據點於 105 年 11 月 11 日(星期五)前寄回，國立暨南國際大學諮人系(南投縣埔里鎮大學路 1 號) 趙祥和副教授(研究助理謝昫庭)收。

正本：衛生福利部社會及家庭署

副本：本校諮商心理與人力資源發展學系(趙祥和副教授)、家庭教育研究中心

附錄 3-1 中區政府單位焦點訪談團體公文

檔 號：
保存年限：

國立暨南國際大學 函(稿)

地址：南投縣埔里鎮大學路 1 號

聯絡方式：謝昫庭,0921-375147

受文者：如正、副本

發文日期：中華民國 105 年 8 月 16 日

發文字號：暨校 字第 號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：報名表

主旨：茲訂於本(105)年 8 月 24 日(三)辦理「外籍配偶社區服務據點—政府單位相關人員焦點團體訪談」，並請貴單位選派與焦點團體主題業務相關的適任人選 1 名，以提供貴單位相關之政策方向和執行經驗，請查照。

說明：

- 一、行政院內政部移民署補助本校之研究計畫：「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」，為蒐集中央政府及各縣市辦理外籍配偶社區服務據點之政策設計與執行意見，特舉辦本校焦點團體訪談。
- 二、訪談大綱內容包括以下四部分：
 - (一) 外籍配偶社區服務據點服務之政策設計與執行經驗。
 - (二) 執行外籍配偶服務之經驗與困境。

(三) 新住民服務之願景規畫：移民署、社家署、地方政府有關新住民服務之未來政策方向、機構定位、經費來源、服務規畫、評鑑指標等。

(四) 其他：焦點團體成員提供與新住民服務有關之想法或建議。

三、旨揭焦點團體訪談訂於本(105)年 8 月 24 日(星期三)下午 2 時至 5 時舉辦，地點在臺中市青少年福利服務中心(台中市南區合作街 6 號 2 樓，04-2229-5685)。

四、欲參與本次訪談，請依附件格式填寫報名資料後，回傳至承辦人聯絡信箱 nemocyut@gmail.com。如有未盡事宜，請各單位來電洽詢，聯絡電話 0921-375147(謝昀庭助理)。

正本：衛生福利部社會及家庭署、新竹縣政府社會處、新竹市政府社會處、苗栗縣政府社會處、臺中市政府社會局、彰化縣政府社會處、南投縣政府社會處、臺中市海線新移民家庭服務中心、臺中市東區外配服務據點

副本：本校諮商心理與人力資源發展學系、家庭教育研究中心

檔 號：
保存年限：

附錄 3-2 北區政府單位焦點訪談團體公文

國立暨南國際大學 函(稿)

地址：南投縣埔里鎮大學路 1 號

聯絡方式：謝昀庭,0921-375147

受文者：如正、副本

發文日期：中華民國 105 年 8 月 26 日

發文字號：暨校 字第 號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：報名表

主旨：茲訂於本(105)年 9 月 13 日(星期二)辦理「外籍配偶社區服務據點—北區政府單位相關人員焦點團體訪談」，請貴單位選派與焦點團體主題業務相關的適任人選 1 名，以提供貴單位相關之政策方向和執行經驗，請查照。

說明：

- 一、內政部移民署補助本校之研究計畫：「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」，為蒐集中央政府及各縣市辦理外籍配偶社區服務據點之政策設計與執行意見，特舉辦本校焦點團體訪談。
- 二、訪談大綱內容包括以下四部分：
 - (一) 外籍配偶社區服務據點服務之政策設計與執行經驗。
 - (二) 執行外籍配偶服務之經驗與困境。

(三) 新住民服務之願景規畫：移民署、社家署、地方政府有關新住民服務之未來政策方向、機構定位、經費來源、服務規畫、評鑑指標等。

(四) 其他：焦點團體成員提供與新住民服務有關之想法或建議。

三、旨揭焦點團體訪談訂於本(105)年9月13日(星期二)下午13時分至4時30分假南港區新移民會館多功能室(台北市南港區八德路四段768之1號，02-2788-4911)。

四、請參與本次訪談者，依附件格式填寫報名資料後，於9月9日(五)前回傳至承辦人信箱 nemocyt@gmail.com。如有未盡事宜，請各單位來電洽詢，聯絡電話0921-375147(謝昀庭助理)。

正本：行政院內政部移民署、臺北市政府社會局、新北市政府社會局、基隆市政府社會處、桃園市政府社會局、宜蘭縣政府社會處、花蓮縣政府社會處、連江縣政府民政局、金門縣政府社會處、澎湖縣政府社會處、臺北市新移民婦女暨家庭服務中心、基隆市中正區外籍配偶家庭社區服務據點

副本：本校諮商心理與人力資源發展學系、家庭教育研究中心

附錄 3-3 南區政府單位焦點訪談團體公文

檔 號：
保存年限：

國立暨南國際大學 函(稿)

地址： 南投縣埔里鎮大學路 1 號

聯絡方式： 謝昀庭,0921-375147

受文者： 如正、副本

發文日期： 中華民國 105 年 9 月 12 日

發文字號： 暨校 字第 號

速別： 普通件

密等及解密條件或保密期限： 普通

附件： 報名表

主旨：茲訂於本(105)年 9 月 21 日(星期三)辦理「外籍配偶社區服務據點—政府單位相關人員焦點團體訪談」，並請貴單位選派與焦點團體主題業務相關的適任人選 1 名，以提供貴單位相關之政策方向和執行經驗，請查照。

說明：

- 一、 行政院內政部移民署補助本校之研究計畫：「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」，為蒐集中央政府及各縣市辦理外籍配偶社區服務據點之政策設計與執行意見，特舉辦本焦點團體訪談。
- 二、 訪談主持人：趙祥和副教授、沈慶鴻教授
- 三、 訪談大綱內容包括以下四部分：
 - (一) 外籍配偶社區服務據點服務之政策設計與執行經驗。
 - (二) 執行外籍配偶服務之經驗與困境。

(三) 新住民服務之願景規畫：移民署、社家署、地方政府有關新住民服務之未來政策方向、機構定位、經費來源、服務規畫、評鑑指標等。

(四) 其他：焦點團體成員提供與新住民服務有關之想法或建議。

四、旨揭焦點團體訪談訂於本(105)年9月21日(星期三)上午9:00至12:00舉辦，地點在高雄市政府社會局9樓討論室(高雄市苓雅區四維三路2號9樓，07-3303353)。

五、欲參與本次訪談，請依附件格式填寫報名資料後，並請於9月19日(星期一)前回傳至承辦人信箱 nemocyt@gmail.com。如有未盡事宜，請各單位來電洽詢，聯絡電話0921-375147(謝昀庭助理)。

正本：雲林縣政府社會處、嘉義縣政府社會處、嘉義市政府社會處、臺南市政府社會處、高雄市政府社會局、屏東縣政府社會處、台東縣政府社會局、高雄市路竹新移民及婦女家庭服務中心、臺南市大內區曲溪社區發展協會

副本：本校諮商心理與人力資源發展學系、家庭教育研究中心

附錄 3-4 政府單位焦點團體訪談大綱與基本資料表

新住民社區服務據點服務模式、執行成效與因應策略之研究

外籍配偶社區服務據點—新住民自辦團體焦點團體訪談

訪談大綱

1. 請您先說明貴縣市/機構據點運作的狀況？例如：目前新住民服務人數、據點數量、委託狀況、運作特色等
2. 您所屬的縣市如何擇定與規畫外籍配偶社區服務據點的整體配置？
3. 您在提供新住民服務(特別是據點設置)時的執行經驗為何？
4. 過去您提供新住民服務中曾面臨的困難為何？您又是如何因應及結果如何？
5. 貴單位在服務經驗中，與其他相關單位的合作(中央-地方政府、政府-民間團體)情形以及經驗為何？
6. 貴單位對新住民服務的未來願景以及想法為何？特別針對網絡互動規劃來說，在未來是否有何願景與想法？

基本資料

姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
單位		職稱	
專職工作年資		新住民業務年資	
教育程度	<input type="checkbox"/> 五專 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士		
備註			

附錄 3-5 新住民自辦團體焦點團體訪談大綱與基本資料表

新住民社區服務據點服務模式、執行成效與因應策略之研究

外籍配偶社區服務據點—新住民自辦團體焦點團體訪談

訪談大綱

7. 你知道 (聽過) 新住民社區服務據點? 是怎麼知道的?
8. 您是否接受過新住民社區據點的服務? 若有, 是什麼服務? 感覺如何? (或參與過新住民社區據點的活動? 感覺如何? 若沒參與過, 您沒有參與的原因是?)
9. 您認為社區據點提供的服務是否符合新住民需求?
10. 您會對新住民社區據點提供什麼建議?
11. 您所屬的協會與據點、家庭中心、社會局的互動和聯繫狀況如何?
12. 您所屬協會在運作上, 面臨什麼困境? 希望社會局 (或政府單位) 提供什麼協助?
13. 整體而言, 您對新住民服務未來的期待為何?

基本資料

單位		職稱	
姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
來台年數		子女數	
原國籍	<input type="checkbox"/> 中國 <input type="checkbox"/> 越南 <input type="checkbox"/> 泰國 <input type="checkbox"/> 印尼 <input type="checkbox"/> 菲律賓 <input type="checkbox"/> 其他		
成立時間	始於民國 ____年____月		
協會內服務對象相關資訊			
國籍	<input type="checkbox"/> 中國 <input type="checkbox"/> 越南 <input type="checkbox"/> 泰國 <input type="checkbox"/> 印尼 <input type="checkbox"/> 菲律賓 <input type="checkbox"/> 其他		
會員人數			
服務提供	<input type="checkbox"/> 電話關懷 <input type="checkbox"/> 家庭訪視 <input type="checkbox"/> 經濟補助 <input type="checkbox"/> 福利資源諮詢 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 聯誼活動辦理 <input type="checkbox"/> 課程辦理 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 就業輔導 <input type="checkbox"/> 追蹤服務 <input type="checkbox"/> 社區宣導 <input type="checkbox"/> 連結心理衛生資源 <input type="checkbox"/> 其他: _____		

附錄 3-6 焦點團體訪談同意書

<p>新住民社區服務據點服務模式、執行成效與因應策略之研究 外籍配偶社區服務據點—○○相關人員焦點團體訪談 訪談同意書</p> <p>本人_____同意</p> <p>參與 105 年○月○日 14:00-17:00 由行政院移民署委託國立暨南國際大學諮商心理與人力發展學系研究「新住民社區服務據點服務模式、執行成效與因應策略之研究」之焦點團體訪談。</p> <p>訪談過程中，委辦單位會收錄訪談內容，其影音內容僅提供研究計畫相關人員參閱，並隱匿個人相關資料謹以縣市名稱代表，用於研究用途，不另作其他用途；相關個人資料將依《個人資料保護法》規定合理之蒐集、處理與利用。</p> <p style="text-align: right;">計畫主持人 趙祥和 協同主持人 沈慶鴻 敬啟</p> <p>本人_____詳閱此內容，並同意上述勾選內容，以此證明。</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>
<p>新住民社區服務據點服務模式、執行成效與因應策略之研究 外籍配偶社區服務據點—○○相關人員焦點團體訪談 訪談同意書</p> <p>本人_____同意</p> <p>參與 105 年○月○日 14:00-17:00 由行政院移民署委託國立暨南國際大學諮商心理與人力發展學系研究「新住民社區服務據點服務模式、執行成效與因應策略之研究」之焦點團體訪談。</p> <p>訪談過程中，委辦單位會收錄訪談內容，其影音內容僅提供研究計畫相關人員參閱，並隱匿個人相關資料謹以縣市名稱代表，用於研究用途，不另作其他用途；相關個人資料將依《個人資料保護法》規定合理之蒐集、處理與利用。</p> <p style="text-align: right;">計畫主持人 趙祥和 協同主持人 沈慶鴻 敬啟</p> <p>本人_____詳閱此內容，並同意上述勾選內容，以此證明。</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>

※本同意書一式兩份，一份由當事人自存，一份由主辦單位存查

參考書目

- 內政部入出國暨移民署 (2015)。統計資料—104 年 5 月。取自
<http://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1297403&ctNode=29699&mp=1>
- 內政部入出國暨移民署 (2014)。103 年度補助地方政府辦理外籍配偶生活適應輔導成果報告。取自
<https://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1296796&ctNode=31540&mp=1>
- 內政部入出國暨移民署 (2014)。102 年外籍與大陸配偶生活需求調查摘要報告。取自
<http://www.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=35627&CtUnit=19349&BaseDS D=7&mp=1>
- 內政部社會司 (2006)。內政部設置外籍配偶家庭服務中心實施計畫。取自
<https://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1090638&CtNode=31566&mp=1>
- 王仕圖 (2013)。非營利組織在社區照顧服務的協調合作：以社區照顧關懷據點為例。臺大社會工作學刊，27，185-228。
- 方孝鼎。〈政府與民間婚姻移民服務之比較：從社區層次服務方案檢視〉。財團法人中華文化社會福利事業基金會 2011 年兩岸社會福利學術研討會—社區工作理論與實務，2011 年 8 月 30 日，臺北市。
- 白秀雄、方孝鼎 (2010)。外籍配偶家庭問題與政策研究報告。國際社會福利協會中華民國總會。
- 何青蓉 (2005)。解構跨國婚姻移民問題化思維：性別、族群與階級觀點。成人及終身教育，5，54-81。
- 李庚霖、區雅倫、陳淑惠、翁儷禎 (2009)。臺灣地區中、老年人身心社會生活狀況長期追蹤調查—短版 CES-D 之心理計量特性。中華心理衛生學刊，22(4)，383-410。
- 李國基 (2008)。東南亞外籍配偶子女雙族裔認同之研究 (博士論文)。國立屏東

- 教育大學行政研究所，屏東。
- 李瑞金、張美智（2004）。從文化觀點探討東南亞外籍配偶在臺灣之生活適應。
社區發展季刊，105，101-108。
- 吳美菁（2010）。東南亞外籍配偶在台的生活適應與人際關係之研究—以南投縣
為例（碩士論文）。南華大學公共行政與政策學系，嘉義。
- 沈慶鴻、趙祥和（2011）。在台藏族心理社會適應與涵化之研究。蒙藏委員會委
託專案研究。
- 邱琬雯（2005）。性別與移動：日本與臺灣的亞洲新娘（增訂一版）。台北：巨流
。
- 胡幼慧、姚美華（1996）。一些質性方法上的思考：信度與效度？如何抽樣？如
何收集資料、登錄與分析？載於胡幼慧編：質性研究：理論、方法及本土女
性研究實例。141-158。台北：巨流。
- 莊家欣（2006）。外籍配偶之子女族群認同與自我念之相關研究—以台南縣例（
碩士論文）。國立臺南大學教育經營與管理研究所，台南。
- 袁愷（2011）。外籍配偶生活適應與臺灣認同—以臺南縣官田鄉為例（碩士論文
）。國立中正大學，嘉義。
- 桃園縣政府（2015）。桃園市新移民社區關懷服務據點設置實施計畫。取自
http://sab.tycg.gov.tw/home.jsp?id=83&parentpath=0%2C13&mcustomize=onemessage_view.jsp&dataserno=201208310010&aplistdn=ou=data,ou=immigrant,ou=chsocial,ou=ap_root,o=tycg,c=tw&toolsflag=Y
- 夏曉鵬（2002）。流離尋岸資本國際化下的「外籍新娘」現象。台北：臺灣社會
研究。
- 師豫玲、張美美、蕭舒云、王可欣（2009）。臺北市政府社會局新移民照顧輔導
措施與成效。**社區發展季刊**，127，18-41。
- 許珠貝（2009）。外籍配偶生活適應之生命史研究（碩士論文）。國立台東大學教

- 育學系，台東。
- 郭琮妙 (2012)。屏東地區新住民女性人格特質與生活適應對工作績效之影響 (碩士論文)。美和科技大學經營管理研究所，屏東。
- 張菁芳 (2008)。臺灣地區外籍配偶適應生活之社會需求初探。中華行政學報，5，165-174。
- 張琬涓 (2013)。新臺灣之子雙文化認同的心理歷程之研究 (碩士論文)。國立交通大學教育研究所，新竹。
- 張婉縈 (2007)。外籍配偶的文化休閒活動與生活適應之研究 (碩士論文)。朝陽科技大學，台中。
- 張智雅、曾薔霓 (2011)。臺灣新移民女性配偶社會參與之研究。嘉南學報，37，416-430。
- 陳芬苓 (2014)。女性新移民生活狀況的轉變與政策意涵。東吳社會工作學報，27，29-59。
- 陳佩君 (2007)。臺灣新移民家庭高中職子女之自我認同內涵與歷程 (碩士論文)。國立彰化師範大學輔導與諮商學系所，彰化。
- 陳明利 (2004)。跨國婚姻下—東南亞外籍新娘來台生活適應與教養子女經驗之研究 (碩士論文)。台北市立師範學院國民教育研究所，台北。
- 陳姿勻 (2012)。我國移民輔導政策對提升新住民生活適應之研究 (碩士論文)。中央警察大學，桃園。
- 陳彥璋 (2009)。外籍配偶的主體性發展—台東市越南籍配偶的生活適應與社會網絡之分析 (碩士論文)。國立台東大學，台東。
- 陳瑩蓉 (2005)。嘉義縣外籍配偶需求與服務輸送體系之探討 (碩士論文)。國立中正大學社會福利所，嘉義。
- 陳瑞鳳 (2014)。多元文化下社區發展協會政策網絡之研究-以桃園縣新移民關懷服務據點為例 (碩士論文)。國立中央大學法律與政府研究所，桃園。

- 陳曉筑 (2010)。台北新故鄉—台北市外籍配偶生活適應研究 (碩士論文)。國立臺灣科技大學技術及職業教育研究所，台北。
- 陳靜蓉 (2006)。大台北地區外籍配偶社會福利服務之研究：以社會排除理論觀點的分析 (碩士論文)。東吳大學社會工作學系碩士論文，台北。
- 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。社區發展季刊，119，5-19。
- 黃松林、趙善如 (2007)。社區照顧關懷據點模式之研究—以高雄市為例。臺灣健康照顧研究學刊，2，61-90。
- 黃雅惠 (2007)。新住民女性生活適應與教養子女之探究-以雲林縣口湖鄉新住民女性為例 (碩士論文)。國立彰化師範大學教育研究所，彰化。
- 黃瓊瑤 (2007)。屏東縣本國籍以及外籍配偶子女族群認同與自我概念之相關研究 (碩士論文)。國立屏東科技大學技術及職業教育研究所，屏東。
- 詹火生、陳芬苓 (2014)。我國外籍配偶弱勢情境分析之研究—期末報告。內政部移民署 (2013) 102 年度「外籍配偶照顧輔導基金」補助研究計畫案。台北：內政部移民署。
- 戴世政、邱智裕、趙順達和歐雅雯 (2010)。融合充權復原觀點的新住民優勢個案管理服務模式-澎湖縣新住民服務中心的經驗。社區發展季刊，130，349-362。
- 楊永年、洪淑蓉、侯夙芳 (2014)。外籍配偶照顧輔導體系成效之研究。內政部移民署 102 年度「外籍配偶照顧輔導基金」補助研究計畫案。台北：內政部移民署。(下載自 <http://www.immigration.gov.tw/public/Data/51269303471.pdf>)
- 雷淑娟 (2006)。臺北市新移民照顧輔導措施之成效評估研究：第四代政策評估觀點 (碩士論文)。銘傳大學公共事務學系碩士在職專班，台北。
- 蔡佩芬 (2014)。嘉義縣新住民女性自我效能與生活適應之研究 (碩士論文)。國立中正大學成人及繼續教育研究所，嘉義。

- 趙善如 (2010)。新移民家庭的相關政策與服務輸送。在鍾鳳嬌、趙善如、王淑清、吳佳玲主編，**新移民家庭：服務與實踐**，317-339。台北：巨流。
- 衛生福利部社會及家庭署 (2014)。衛生福利部社會及家庭署一百零四年度推展社會福利補助經費申請補助項目及基準。取自
<http://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/Detail.aspx?nodeid=428&pid=3285>
- 鄭淑靜 (2008)。新竹市外籍配偶對政府生活輔導措施之認知與運用情形之研究 (碩士論文)。國立新竹教育大學區域人文社會學系碩士班，新竹。
- 潘玉珍 (2009)。外籍配偶家庭支持對跨文化適應之研究 (碩士論文)。大葉大學國際企業管理學系在職專班，彰化。
- 潘淑滿 (2003)。質性理論與應用。台北：心理。
- 潘淑滿、劉曉春 (2010)。從事外籍配偶家庭服務之社會工作角色定位與服務模式建構之探討－以外籍配偶家庭服務中心為例。內政部委託研究報告 (PG9806-0083)。台北：內政部社會司。
- 謝植岡 (2007)。外籍配偶照顧輔導政策回應性評估之研究：以苗栗縣東南亞女性為例 (碩士論文)。國立台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班，台北。
- 蘇景輝 (2012)。新北市三個新住民關懷服務站之經營管理探討。**輔仁社會研究**，2，33-54。
- 蘇銘德 (2013)。新北市三重區越南女性新住民文化適應 (碩士論文)。國立台北教育大學社會與區域發展學系，台北。
- 龔元鳳 (2007)。大陸與東南亞新移民女性子女族群認同之差異研究 (碩士論文)。國立台南大學教育學系課程與教學研究所，台南。