

新住民家庭服務中心成效評估與角色功能定位 之研究

新住民發展基金補助研究報告

中華民國 106 年 12 月

新住民家庭服務中心成效評估與角色功能定位 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： 劉宗奇

研究助理： 鐘令旋

新住民發展基金補助研究報告

中華民國 106 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)

著作授權同意書

茲同意授權內政部將本研究內容成果「新住民家庭服務中心成效評估與角色功能定位之研究」，進行典藏與無償再製利用，並不得限時間、地域與次數，以紙本或數位方式發行和出版，或進行數位化典藏、重製、透過網路傳輸，進行公開散佈，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、瀏覽、下載或列印，以利學術資訊交流

立授權書機關：國立暨南國際大學

中 華 民 國 1 0 6 年 1 2 月 3 1 日

目次

表次.....	III
圖次.....	V
摘要.....	VII
壹、研究緣起和目的.....	7
一、研究緣起.....	7
二、研究目的.....	9
貳、文獻分析.....	11
一、新住民需求議題.....	11
二、國內外有關新住民家庭服務概況與分析.....	12
三、新住民家庭服務中心之相關研究.....	25
參、計畫執行方式.....	28
一、研究規劃與設計.....	28
二、研究方法與資料搜集.....	29
三、資料分析.....	37
四、研究倫理.....	39
肆、105 年度新住民家庭服務中心成果報告分析.....	40
伍、訪視分析：「公營」與「民營」中心.....	49
一、「公營」新住民家庭服務中心運作.....	49
二、「民營」新住民家庭服務中心運作.....	71
三、「公營」與「民營」的比較.....	99
陸、焦點團體：中央和地方政府之意見彙整.....	102

柒、跨國經驗：新加坡與韓國跨國家庭服務.....	112
一、新加坡：跨國婚姻及新住民服務	112
二、韓國：跨國婚姻及新住民服務	119
捌、研究結論：綜合結果與建議	128
一、研究結論	128
二、研究建議	134
玖、附件	138
附件 1：研究摘要	138
附件 2：訪談大綱(工作人員、新住民)	139
附件 3：「公營」新住民家庭服務中心訪視聯繫概況	141
附件 4：「民營」新住民家庭服務中心訪視聯繫概況	142
附件 5：焦點團體訪談大綱	145
參考書目.....	146

表 次

表 2-1	14
表 2-2	16
表 2-3	16
表 2-4	19
表 2-5	23
表 3-1	28
表 3-2	31
表 3-3	31
表 3-4	32
表 3-5	32
表 3-6	33
表 3-7	35
表 4-1	40
表 4-2	41
表 4-3	42
表 4-4	43
表 4-5	45
表 5-1	47
表 5-2	49

表 5-3	50
表 5-4	54
表 5-5	71
表 5-6	73
表 5-7	73
表 5-8	78
表 5-9	99
表 6-1	101
表 7-1	117
表 8-1	129
表 8-2	131
表 8-3	132
表 8-4	133
表 8-5	134

圖 次

圖一	124
圖二	125

研究摘要

本研究的目的是檢視各縣市新住民家庭服務中心運作模式與執行困境，評估新住民家庭服務中心各項家庭服務之成效，並透過國外相關經驗，以為規劃未來新住民家庭服務相關政策、服務措施與實務工作模式之參考資料。而為達到前述目的，研究團隊一年來利用不同的研究方法，總計分析了 26 份（68%）新住民家庭服務中心 2016 年的成果報告、訪視了 14 個縣市、21 個（21/35；60%）公、民營中心（共進行了 40 場，53 位工作人員、65 位新住民，共 118 人出席的座談）、舉辦了 3 場涵蓋移民署、社家署及 11 個縣市代表共 13 人出席的焦點團體，以及收集了新加坡、韓國的跨國婚姻家庭服務機構；最後配合研究目的，以「角色定位」、「服務內涵」、「營運模式」、「成效評估」與「運作困難」等五大部份進行分析，並提出以下建議：

1. 新住民家庭服務應有的視框移動：從「問題觀」到「文化觀」。
2. 新住民家庭服務中心和新住民社區服務據點宜整合。
3. 新住民服務體系宜在確定「服務」之主管機關後，展開規劃、督導與管理。
4. 建置全國新住民家庭服務中心溝通和訓練平台。
5. 建議新住民家庭服務中心回歸國民服務體系，並依此發展相關配套措施。

壹、研究源起和目的

一、研究源起

根據內政部移民署(2016)的資料顯示，臺灣新住民人數已超過 52 萬人(截至民國 106 年 11 月已達 529,685 位)，其中 2/3 以上為大陸、港、澳籍配偶 346,968 人(67.42%)，另 1/3 (167,694 人，32.58%) 則主要是來自於越南、泰國、菲律賓、印尼，以及日本、韓國、美國、加拿大、歐洲各國等的外裔外籍配偶；而外裔外籍配偶中已有 2/3 歸化為本國籍，其餘 1/3 則取得居留權(51,453 人，31.55%)。由於父母為新住民的孩童於國中、小階段的比例漸增，教育部 105 年 4 月編制的《新住民子女就讀國中小人數分布概況統計》資料中顯示，104 學年新住民子女就讀國中、小的學生數達 207,733 人(國中為 73,337 人；國小為 134,396 人)，占國中、小學生人數的 10.6%，相當於每 9 位國中、小學生中即有 1 名為新住民子女。

隨著新住民在臺時間增加、及其子女陸續的成長、就學，新住民的需求也隨之有了變化；如陳琇惠、林子亭(2012)的研究顯示，近年來新住民的需求已從生活適應轉向婚姻問題、經濟和就業、法律扶助、子女教養；移民署也在辨識新住民需求轉變的狀況下，2016 年規劃了「全方位新住民培力展能方案」，從新住民的生命週期及需求進行規劃，包括語文拓能、一代就業、二代增能、多元服務及關懷協助，強調全方位的服務。

其實，在新住民人數不斷增加後，政府即推動了各項政策、成立了不同機構以因應新移民在台生活所需；例如內政部 2004 年起編列三十億的「外籍配偶照顧輔導基金」¹，2006 年設置了「外籍配偶家庭服務中心實施計畫」，開始了較具系統化的輔導與服務；而 2004 年至 2014 年間，「外籍配偶照顧輔導基金」每年

¹「外籍配偶照顧輔導基金」2016 年更名為「新住民發展基金」。

協助各縣市以公辦公營或公辦民營的方式成立「新住民家庭服務中心」，截至2016年7月止全國共計成立了35個「新住民家庭服務中心」。

而除了新住民家庭服務中心的成立外，新住民社區關懷據點、全國火炬計畫、新移民學習中心等單位或服務方案的運作，亦陸續推動，然上述各機構或方案隸屬不同部會，個別機構服務輸送效能的評估，以及不同機構之間的整合與分工，皆有必要進行檢視。

而有關新住民家庭服務中心的運作狀況，曾中明、楊筱雲和王琇誼（2007）在「外籍配偶家庭服務中心實施計畫」成立一年之際，曾對其服務和運作情況做了整理，其服務內容包含了關懷訪視、個案管理服務、連結整合社區服務據點、建立資源支持網絡、及其它服務等五大項，而其限制與困難則包含：個案發掘不易、未掌握外籍配偶之需求與運作資源、尚需加強外籍配偶服務方案之規劃、績效指標尚未建立、委託民間團體辦理之問題。以及外界期待超乎中心設置功能等。

另有關於新住民家庭服務中心的成果評估，目前僅有區域性的研究，例如高屏區（張智雅，2008）、新竹市（鄭淑靜，2008）、彰化縣（陳美蘭，2009）、台中市（陳琇惠、林子亭，2012）等；其中較深入的評估研究，則屬陳琇惠、林子亭（2012）針對台中市外籍配偶福利服務措施進行的評估研究，其採用回應性的分析觀點，以個別訪談法蒐集資料，對中心服務的效能性、效率性、充分性三個面向進行評估。而針對全國新住民家庭服務中心的全面性評估研究較少，僅見白秀雄和方孝鼎（2009）以新移民福利輸送分析為題進行較大規模的研究，其以新住民家庭服務中心（當時的外配中心）的社工為訪談對象，分析其服務困境。

至於有關新住民服務不同機構、方案之間的整合與合作，則少有研究討論之。陳琇惠、林子亭（2012）曾建議，為了減少服務重疊，新住民家庭服務中心逐漸將生活適應等相關活動轉由社區關懷據點服務，中心則放在個案服務、法律諮詢、婚姻諮商、社區倡導等服務。研究者於2016年執行移民署的「新住民社區關懷

據點評估研究」(共 134 個據點)，亦發現社區關懷據點和家庭服務中心的合作極少，其之間的互動僅限於個案轉介，然轉介的個案數極低，更顯現兩單位的互動不足；雖然社區關懷據點由社家署及縣市政府督導管理，但在整體跨部會分工合作架構下，社區關懷據點應可視為家庭服務中心深入新住民社群的觸角，達到分工與合作的效能，不過目前仍未達到此目標。

其次，學校(火炬計畫)、社區關懷據點和家庭服務中心之間的服务內容，也頗多重疊。2012 年起內政部為整合新移民及其子女照顧、輔導而實施的「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」應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，不過上述各單位間並未有清楚之階層分工或固定可依循之合作模式，甚是可惜。

二、研究目的

其實，「內政部設置外籍配偶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、王琇誼(2007)就外籍配偶家庭服務中心的運作就指出，家庭服務中心之規劃乃在於凸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。

另移民署(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。然可惜的是，有 62.4% 的外籍與大陸配偶卻未曾參與任何在地的照顧與輔導措施，其未參與的原因以「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），這個結果也間接反應出新住民使用在地相關單位服務的比率不高。

而每個縣市的狀況不同，新住民分佈區域落差也相當大，新住民家庭服務中心如何與各層級的社會福利輸送單位合作和分工？採用何種服務模式？其服務內涵和效果為何？遇到哪些挑戰？本研究擬透過檢視和探討國內現有新住民家庭服務中心的狀況外，亦進一步蒐集國內外有關新移民家庭服務內涵與情況，做為推動新住民家庭服務模式和政策參考。故本研究之目的如下：

1. 檢視國內外有關新住民家庭服務內涵，做為推動新住民家庭服務相關政策、服務措施與實務工作模式之參考。
2. 檢視各縣市新住民家庭服務中心運作模式與執行困境，並評估目前各縣市新住民家庭服務中心推動各項家庭服務之成效。
3. 透過檢視新住民家庭服務中心運作之成效評估，做為規畫未來中心發展方向與角色功能定位之參考。
4. 提出具體可行的政策及相關建議。

貳、文獻分析

一、新住民需求議題：生活適應轉向家庭婚姻與親子教養

我國新住民的人數 2009 年仍維持 51 萬多人，2010 年則減為 47 萬多人，接著逐年減少，到 2014 年減至 41 萬多人，到 2015 再回升至 51 萬多人，較前一年增加 16.44%（移民署，2015），顯示國內新住民人數趨於穩定的數字是 50 萬左右；近五年來，新住民新到者不多，新住民的第二代進入學齡階段則已超過 20 萬人。因此，許多新住民需求已和十年前的規劃有所差異，過去強調的生活適應和語言訓練，已轉而面臨家庭婚姻、親子教養、工作需求，及第二代的教育問題，政府相關單位的服務規劃也到了需要調整的階段。以移民署的工作站為例，根據移民署 2015 年 1-10 月的統計資料顯示，該年度全國各縣市服務站的服務量近 8 萬人次，較前一年同時期增加 95.8%，主要受到增加第二代服務、就業培力及諮詢量遽增所影響，這個訊息顯示新住民的需求和以往不同。

新住民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，新住民在臺灣的適應似乎沒有太大的問題，例如吳美菁（2010）研究發現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）本國輔導政策、國人的了解與支持，使外籍配偶生活快速適應。

而陳琇惠和林子婷（2012）整理文獻發現，新住民的問題可歸納為：語言不通與文化差異、文化及種族歧視、社會偏見造成社會隔離或排除、婚姻穩定度不佳、婚姻暴力、子女養育與教育壓力、人際關係疏離與社會支網絡缺乏、以及經濟壓力與就業問題；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配的人際關係發展、外配的工作經濟能力影響其在家庭中的權力地位等。

更早之前黃雅惠（2007）透過訪談，也發現相似的結果，外籍配偶一開始普

遍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。其它相關研究也顯示，外籍配偶的年齡和自我效能是適應良好與否重要的指標，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，此研究亦發現，自我效能較高之外籍配偶在生活適應上也較佳（蔡佩芬，2014）。張婉縈（2007）的研究則指出，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）。

另外，在適應的同時，其人際需求和家庭關係亦面臨衝突和挑戰。例如陳曉筑（2010）的研究指出，外籍配偶從家庭為中心的生活空間，逐步擴散至參與社區活動及工作場域，是必然的人際網絡發展途徑；因此夫家的態度就成為關鍵（陳彥璋，2009）。趙祥和和沈慶鴻（2016）亦指出，參與據點活動的新住民，需獲得先生的支持、信任和諒解才能有機參與據點活動，而據點活動是其擴大人際交往和獲取資訊的重要管道之一。更早之前，潘玉珍（2009）的研究則顯示，外籍配偶在夫家接收受到支持，依序是訊息性支持、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。張智雅、曾薔霓（2011）的研究也顯示，非正式支持網絡促進新移民女性參與社會，這些支持包含先生、夫家公婆和姑嫂的支持、同儕的支持等，也是其充權的能量來源。是故，新住民的夫家支持與否是其走入社會團體活動的重要，也是其人際適應的關鍵要素。

雖然許多實務工作者和學者指出，新住民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）。但近年，詹火生和周芬伶（2014）的研究仍顯示：新住民仍存在著諸多的弱勢情境，其弱勢處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、子女教育，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，更具體的分析出近幾年新住民的轉變，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，新住民的離婚率是本國人的三至四倍。而在家暴通報統計分析中，東南亞籍和大陸籍的婦女占通報案件的比例也逐年提高，分別占 8.2%及 6.8%（陳芬苓、黃翠紋、嚴祥鸞，2011）。這些都顯示新住民在台的適應上，婚姻關係、親子教養及就業能力是當前新住民的需求議題。

內政部的「新住民照顧輔導措施」包括了：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。這些輔導措施的規畫相當完備，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、國內外有關新住民家庭服務概況與分析

（一）國內概況

有關新住民的服務工作，2016 年移民署在全國已設立了 38 個新住民家庭服務中心（2017 年減為 35 個中心），而社家署則在各縣市設立 134 個新住民社區關懷據點（計畫當初設定的據點數為 368 個）；兩單位雖分屬不同部會督導管理，然兩者之間應屬合作關係。新住民家庭服務中心因內政部實施「設置外籍配偶家庭服務中心實施計畫」而成立（2006 年 1 月 19 日），此項大型計畫案透過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 月止，以 10 年為期程，分三階段辦理，如下表 2-1 所示：

表 2-1 外籍配偶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 處外籍配偶家庭服務中心：</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.建立外籍配偶家庭服務中心之溝通聯繫網絡，促進相關資源、訊息、服務經驗之傳遞與連結。</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外籍配偶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 個外籍配偶家庭服務中心與 368 個外籍配偶社區服務據點，建立全國之服務輸送網絡，提升資源的便利性與可近性。3.建立科技整合服務網絡及公私部門夥伴式服務機制，

強化外籍配偶家庭服務中心跨部門之間橫向與縱向的統合協調與資源整合工作。

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。」

從前述的計畫和服務內容來看，新住民家庭服務中心和社區關懷據點的關懷關係被定位在合作的角色有兩個：1.由中心主動連結據點，據點做為中心的觸角，被賦予統整協調的角色；2.中心著重個案服務和管理，以個別化處遇和服務為重點；據點則定位在生活適應關懷和個案發掘、轉介，以支持性活動和關懷為重點。研究者根據兩個單位在網頁上公佈的資料進行整理（見表 2-2 及表 2-3），卻發現兩個單位間提供的服務的確朝原規劃之定位進行，但服務內容卻頗多重疊之處。

表 2-2 新住民家庭服務中心之服務內容

服務項目	項目內容
諮詢專線	架設免費/市話諮詢專線，提供福利諮詢、身分證件諮詢、居留事宜等諮詢。
心理輔導	針對個人、家庭生活適應輔導、就業輔導等。
關懷訪視	電話關懷、家庭關懷訪視。
個案管理	個別評估及處遇計畫，並協助連結相關資源。
成長學習課程	中文識字班、台語班、電腦班、機車考照班、生活適應課程
家庭服務	親職教育、親職講座、家庭溝通教育、家庭支持及交流等。
兒童服務	兒童臨時托育、國小兒童課業輔導（1-3 年級）、學齡前兒童成長團體
資源支持服務網絡	支持性團體、通譯服務媒合、親子聯誼活動、提供經濟困難遮者之協助。
社區宣導	多元文化權益宣導、多元文化社區宣導、印製宣傳手冊、架設網站。
法律諮詢	相關法律議題免費諮詢。
東南亞刊物借閱	提供報章雜誌閱讀、CD 音樂 DVD 影片借閱。
場地租借	相關休閒活動場地借用、電腦網路使用等。
志工培力	志工培力訓練、通譯人員培訓等。

（資料來源：研究者自行整理）

表 2-3 新移民社區關懷據點之服務內容

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)

研究者在 2016 年執行「新住民社區關懷據點服務模式、執行成效與因應策略之研究計畫」時，發現據點在經營上遇到相當大的挑戰和困境，而在和新住民家庭服務中心的合作轉案上，轉介數量極底，依分層抽樣訪視的 10 個據點，發現大部份據點在近三年的轉介個案量僅有 1-3 個，其雖和家庭服務中心保持經常性的互動，但實質合作並不多，似乎和移民署原來規劃的期待有相當大的落差(趙祥和、沈慶鴻，2016)。

(二) 國外情況：以亞洲為例

根據國際移民組織的估計，2000 年時全球女性移民的數量約占所有移民者的 47.5%，2005-2010 之間移民人數大量增加，男女比例已相差不大(IOM, 2011)。過去有關跨國婚姻的文章多著重在東亞，特別是韓國、台灣、日本和新加坡，然從配偶輸出國到輸入國的移婚統計卻難有精確的計算模式。

根據新加坡國立大學亞洲研究所的研究(Jones, 2012)顯示，以菲律賓為例，其配偶輸出自 1990-2009 近十年間就有 14,000 到 25,000 位，然其不僅僅只輸出至亞洲國家，也包含了在該國登記結婚的外籍配偶；而以國際移婚數排序，最多的是新加坡，再來才是台灣、韓國和日本；不過台灣的數量逐漸減少中，從 2003 年到 2010 年已減少了 12.8%。和台灣一樣，韓國的外籍配偶以中國籍和越南籍居多，至 2010 年為止，仍各占韓國外籍配偶的三成左右(Jones, 2012)。而日本的外籍配偶，1990 年時以韓國籍為最大宗(占 44%)，到 1995 年時則以菲律賓籍最多(34.6%)，再來是中國籍(24.9%)、韓國籍(21.7%)，到 2000 年時，其順序改為中國籍最多，菲律賓籍次之，再來才是韓國籍，這個比例至今持續如此(Jones, 2012)；目前根據日本法務部 2015 年最統計的資料顯示：中國籍 45,899 人、菲律賓籍 32,247 人、韓國籍 16,596 人(法務省，2016)。

本研究一方面考慮亞洲各國文化的相近性較高，一方面也考慮亞洲國家對於移民工作較有系統的國家，因此選取了日本、韓國和新加坡三個國家做為了解新住民家庭服務的參考，研究者從網路上搜尋這三個國家中有關婚姻移民家庭服務的相關措施和資料。但由於各國政府對於服務措施的資料公佈不一，韓國的利民家庭服務措施有主責部份，其資料較為集中、系統和完整；日本則無直接對婚姻移民的主責服務單位，其措施較為分散；新加坡由於其政府對資訊公佈控制較為嚴格，政府部門之資料皆不公開，不易在網路上取得資訊。因此三個國家的資訊取得完整度不一致，研究者經整理後，簡要分述如下：

1. 日本的外籍婚姻移民者及其家庭之服務

日本針對外籍配偶的服務並沒有特定的整合單位，較以整體的外國人服務為主。日本內務省之外國人綜合諮詢中心(one-stop consultation)提供多國語服務，主要以簽證服務為主；其總務省於2006年起在全國推動「多元文化共生」政策，稱為「打造多元文化共生城鎮的政策」(多文化共生のまちづくり促進事業)，在全國各縣市成立61個國際交流協會，分佈在北海道及東北地區(10個)、關東地區(13個)、東海及北陸地區(10個)、近畿地區(8個)、四國地區(9個)及九州地區(11個)等；交流協會透過網站提供多語服務，內容包括：居留、教育、結婚與離婚、醫療、年金、子女教育、福利、生活需求等，以茨城縣為例，茨城縣國際交流協會(Ibaraki International Association, IIA)(2016)設置的目的包含：建立多元文化共存社會、促進國際交流、促進相互之間的理解與培養國際化人才，服務內容如下表所列：

表 2-4 茨城縣國際交流協會服務內容

一、共同建設多元文化共存社會

1. 提供信息支援交流

向茨城縣的居民，通過多語種網頁、手機短信、顏書、外國人援助圖書等多種的媒體方式，提供各種各樣的生活資訊。此外，還支援日語教室的開設和運營，為外國人創造就近學習日語的機會

2. 加強外國人諮詢體制

以多種語言運營外國人諮詢中心。諮詢中心是在國家的入國管理局、縣的相關部門、律師會等的聯合指導下接受諮詢。同時還聯合市町村以及民間國際交流協助團體，不斷完善地區的諮詢環境。

向茨城縣的居民，通過多語種網頁、手機短信、顏書、外國人援助圖書等多種的媒體方式，提供各種各樣的生活資訊。此外，還支援日語教室的開設和運營，為外國人創造就近學習日語的機會。

3. 加強生活支援體制

通過挖掘並登記外語志願者以及日常生活指導人才，不斷擴大外國人的支援者隊伍。另外在志願者的協助下，建立災害發生和緊急時的應對體制

4. 創立多文化共存地區

為了市町村或者國際交流團體的資訊交流，和建立外國人相互之間合作的體制，召開以研修為目的聯絡會議。同時通過派遣留學生親善大使等外國人去參加地區活動和講座，提供外國人和地區居民友好交流的場所。同時

促進以外國居民為核心的地區活動。通過寄宿民居的家庭交流等，擴大與居民交流的機會。

二、促進國際交流

1. 國際交流活動資訊的收集和提供

為了搞活縣民的國際交流，作為國際活動的智囊團，收集和發佈海外資訊以及國際機關和國家，縣，各種團體等的資訊。同時進一步充實本協會的圖書館、機關報和主頁等。

2. 促進縣民的國際交流

促進縣民參加國際交流活動，實施海外研修等推進縣民的國際交流。加強組織有海外交流事業的組織團體的相互交流、研修以及資訊交流的活動。本協會出借公益活動室和研修室等，以支援各種活動。

3. 促進縣民的國際合作

聯合（獨）國際合作機構築波國際中心，進行有關支援發展中國家等國際合作事業。收集廢舊明信片等換錢後，支援 NGO 活動。同時，海外發生自然大災害時，和縣內的 NGO 一起進行募捐，支援受災國家。

三、促進相互之間的理解與培養國際化人才

1. 完善促進國際理解的事業實施體制

為了促進國際理解，通過與縣和相關機關的橫向聯合體制，完善有效實施事業的環境。而且，任命留學生作為親善大使等，致力於促進國際理解人才的挖掘、登記及活用。

為了事業的有效實施進行教材收集等來完善事業的實施體制。

2. 促進相互理解

實施促進相互理解的事業，促進外國人和地區居民認識相互之間的生活、文化、習慣的差異，齊心協力共創多文化共存地區。

3. 培養活躍于世界的人才

我們將順應全球化社會的需求，實施具有國際感覺人才的培養事業。重點通過支援年青一代和外國留學生等的活動，致力培養活躍于世界的人才和為本縣搭線架橋的人才

（資料來源：茨城縣國際交流協會網頁）

另外，在大都會區，亦有相關的協會提供外國人服務，例如東京都國際交流委員會與外國人支援網絡合作，自 2002 年起每年在東京地區提供免費專業諮詢服務，項目包含了簽證、醫療、教育等（東京都國際交流委員會，2016），而京都國際交流協會則屬於民間財團法人的基金會，其在京都地區致力於國際交流，

提供外國籍人士在日本的醫療、生活資訊、就業、災難、國際結婚與離婚、懷孕與分娩等諮詢（京都國際交流協會，2016）；日本政府對於外籍配偶的服務多融入相關單位，例如內閣府的性別平等局（Gender Equality Bureau Cabinet Office）規劃了全國性的家暴防治網，對於外籍配偶亦提供不同語言服務；根據其家暴受害者支援中心2014年接獲外籍配偶的諮詢統計，數量第一為菲律賓語（265通），其次為華語（165通），再來韓國語（59通）（內閣府性別平等局，2014）。民間的非營利機構，如國際醫療情報中心提供外語醫療諮詢與服務，免費提供外籍配偶母子保健手冊等（AMDA, 2016）。綜言之，日本並未設置外籍配偶專屬的服務規劃，而是納入其國際化的政策範疇提供服務。

2. 韓國的外籍婚姻移民者及其家庭之服務家庭服務

韓國對國際化的重視程度相當高，因此對於外籍配偶家庭服務較具規模，主要由韓國的「性別平等與家庭部」（Ministry of Gender Equality and Family, MOGEF）負責統籌規劃，進行跨部會的移民服務工作，在全國設立217個多「元文化家庭支援中心」協助外籍配偶家庭，其服務相當多元，包括提供韓語教育、家庭教育、諮詢、文化專案等；而在性別平等與家庭部轄下另設立「韓國家庭振興學院」（Korean Institute for Healthy Family）負責開發、補充多元文化家庭支援中心運營所需的工作項目及計畫、培養人力、工作管理等業務，並與其它相關單位合作，共同提供服務（如表2-5）。

整體服務規劃是根據韓國多元文化家庭支援法第12條規定，在國家及地方費用的補助下，在全國的市、郡、區等區域設置家庭支援中心，其服務內容如下（MOGEF, 2016）：

- (1) 韓語教育（團體服務、個別服務）：提供系統的、階段性的韓語教育以說明熟悉生活語言、瞭解韓國文化。團體服務針對剛到之結婚移民者、中途入境子女（未滿18歲），個別服務則是針對入境5年以上結婚移民者及中途入境子女（未滿18歲）。

- (2) 多元文化家庭統合教育（團體服務）：幫助提高多元文化家庭成員的角色作用和家庭文化，詳細區分為家庭、配偶、夫婦、子女等，進行針對性的家庭關係改善教育；家庭教育、配偶及夫婦教育、父母子女教育、多元文化理解教育。
- (3) 父母教育服務（個別服務）：為無法參加集體教育的地區等、有未滿 12 歲子女的結婚移民者提供階段性（妊娠、新生兒、嬰兒期、兒童期）子女教育相關教育、提供資訊和家庭諮詢等。
- (4) 子女生活服務（個別服務）：向多元文化家庭的子女（滿 3 歲~滿 12 歲）提供生活支援服務（讀通知單、指導作業等）。

另外，針對外籍配偶家庭的服務亦搭配其它相關單位，包括全年無休的電話諮詢服務 DANURI 服務熱線、財團彩虹青少年中心、外國人人力支援中心、外國人人力諮詢中心、出入境管理事務所等相關單位的服務。

此外，韓國針對外籍配偶的就業服務亦相當積極，根據公佈的研究報告，Han (2015) 調查韓國 2014 年的國際婚姻媒合狀況，指出有 77.5% 的婚姻移民處在失業狀態，50.7% 的外籍配偶學歷為中學以下，MOGEF (2016) 在其第八季的國家報告指出，2014 年全國計 1,460 個就業訓練方案提供給外籍配偶，共有 13,858 位外籍配偶受惠於就業訓練方案。

整體而言，無論在數量和品質上，韓國對於外籍配偶家庭的服務是全面性的，其跨部會整合亦相當成功，值得借鏡。

表 2-5 韓國有關外國人士服務單位及內容一覽表

機關名稱	服務內容
DANURI 服務熱線 1577-1366	<ul style="list-style-type: none"> 通過 13 種語言為多元文化家庭·移民女性提供緊急支援、諮詢及生活資訊（年中無休，提供協力廠商通話服務）
多元文化家庭支援中心	<ul style="list-style-type: none"> 支援多元文化家庭適應韓國社會（家庭、性平等、人權相關的教育，社會統合領域專案運營、諮詢等） 提供訪問教育服務（韓語、父母教育、子女生活服務）、資訊介紹、多元文化子女語言發育支援工作、結婚移民者口譯·翻譯服務等（設置/運營全國 217 個辦事處） 自治體韓語教育的委託運營
移民背景青少年支援財團 彩虹青少年中心	<ul style="list-style-type: none"> 面向 9~24 歲的移民背景青少年（脫北者、中途入境·多元文化青少年），和地區機關合作提供多種專案支援（02-722-2585）
外國人人力支援中心	<ul style="list-style-type: none"> 針對拖欠工資、工傷、事故、暴行、詐騙、死亡、事業場移動、簽證延期、強制設立退休金、扣押簽證等產業現場可能發生的人權侵犯事件提供諮詢，以及為幫助適應在韓生活提供生活諮詢
外國人人力諮詢中心 1577-0071	<ul style="list-style-type: none"> 提供諮詢以幫助外國勞動者和雇用主不受時間地點的限制，通過電話迅速解決分歧矛盾。
出入境管理事務所	<ul style="list-style-type: none"> 辦理韓國人及外國人的出入境審查、簽證發放認證書的發放、外國人登錄、居留期限延長、居留資格變更等各種居留許可、違反調查、國籍、難民業務等外國人在韓國生活身份相關的全部業務

3. 新加坡的外籍婚姻移民者及其家庭之服務

由於近年來新加坡跨國婚姻不斷增多，新加坡政府於 2014 年開始規劃跨國情侶和夫妻提供婚前諮詢及婚後輔助等服務。社會及家庭發展部推動的婚前預備課程，主要是幫助准夫妻理清實際情況，幫外籍配偶融入新加坡社會。新加坡跨國婚姻的家庭常面臨住房、金融以及孩子教育等困難。2013 年，新加坡註冊的跨國婚姻就超過 5000 名，比 10 年前上升 40%（新加坡文獻館，2016）。

新加坡政府對於跨國移婚者，除了輔助其取得居留資格外，並提供了婚前預備課程和婚姻輔導計畫（Cross-nation Marriage Plan），外籍配偶的婚姻輔導由新加坡社會及家庭發展部（Ministry of Social and Family Development, MSF）（2012）負責，該部與社區的家庭服務機構合作提供外籍配偶生活適應協助及關懷服務，目前新加坡共有三個民間機構與該部合作，透過公辦民營方式，每年向該部申請服務計畫和經費補助。

2014年12月起，社會及家庭發展部委託民間社福單位「飛躍家庭服務中心」提供外籍配偶婚前預備課程與婚姻輔助計畫，這些服務多以工作坊和講座形式推展，協助處理的跨國夫妻過去幾年有逐漸增加的趨勢，而尋求幫助的夫妻常面對的問題源自於文化差異、經濟與就業課題；該中心配合推出的課程與輔助計畫、相關工作坊與活動以因應需求；提供婚前預備課程與婚姻輔助計畫將提高夫妻對經營婚姻的認識，讓他們知道當遇到問題時可尋求援助的管道。

另外由天主教教會經營的 Archdiocesan Commission for the Pastoral Care of Migrants and Itinerant People (ACMI) 提供一些宗教服務，由牧師關懷外籍移民。ACMI 在 2015 年就接到了 240 通外籍妻子的求助電話及處理了 46 件相關議題的案件，比起 2011 年多了 30 通電話求助及 16 件案件；而另一個受委託機構 AWARE (Association of Women for Action and Research) 在 2015 年接到了 55 通類似的求助電話，比起 2011 年的 10 通提升了許多 (The Strait Times, 2016)。而在外籍配偶工作方面，新加坡人力資源部也發予持有長期探訪證的外籍配偶工作許可，免於受到新加坡外籍工作員額的限制，試圖協助外籍配偶的家庭經濟壓力 (Ministry of Manpower, 2014)。

綜言之，新加坡地域性不大，人口密集，國際化程度高，對於外籍配偶的服務內容多進行跨部會的整合，也隨外籍配偶的處境調整政策和服務。

三、新住民家庭服務中心之相關研究

有關新住民的服務研究，郭怡伶（2009）年在新住民社會福利提供的可近性研究中，訪談了服務者、新住民、及新住民家庭成員，指出社會福利傳送訊息應包含家人和新住民，福利輸送應以新住民的生命週期提供，服務提供要考慮需求的層次。在實務工作上，台北市政府曾在 2008 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）。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的問題。這些研究大致指出了外籍配偶整體服務的關鍵要素包含社福輸送與接受端的契合程度、服務單位之間的合作與分工效率、外籍配偶的需求隨著生命週期不一樣需要不同的服務。

有關新住民家庭服務中心目前僅有區域性的研究，例如高屏區（張智雅，2008）、新竹市（鄭淑靜，2008）、彰化縣（陳美蘭，2009）、台中市（陳琇惠、林子亭，2012）等新住民家庭服務中心曾為研究對象，然針對全國新住民家庭服務中心的全面性評估研究較少，僅見白秀雄和方孝鼎（2009）以新移民福利輸送分析為題進行較大規模的研究，其以新住民家庭服務中心（當時的外配中心）的社會工作人員為訪談對象，分析服務困境；其曾指出，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，以及與據點間彼此無從屬關係。

而有關新住民服務比較深入的評估研究，則是陳琇惠和林子亭（2012）針對台中市外籍配偶福利服務措施評估研究，採用回應性的分析觀點，以個別訪談的

方式蒐集資料，對中心服務的效能性、效率性、充分性三個面向進行評估，其研究發現，在效能性上著重在目標設定的達成度，雖然台中市新住民家庭服務中心對外籍配偶所提供的服務目標大致達成，但是接受訪談的新住民卻以婚姻關係的需求為最高，新住民家庭服務中心增設婚姻諮商服務做為回應；但阻礙其目標達成的要素中「社工員流動率高」，是值得重視的一環，此部份與白秀雄和方孝鼎（2009）年的研究結果有相似之處；唯更值得警惕的是，資訊傳遞和宣傳不足仍存是台中市家庭服務中心的困難；在效率性上，三百萬的補助經費有五分之四用次開辦費和人事費，導至業務費嚴重不足；而人力配置上八位工作人員要服務四萬多位外籍配偶，人力不足的情況和彰化縣的情形相以（陳美蘭，2009），而單位之間的未能整合，甚至出現互搶客源的情形，再加上中心與社家署的社區關懷據點互動甚少，原設定的家庭服務中心和社區關懷據點分工並未達到效果，趙祥和沈慶鴻（2016）的從社區關懷據點的研究初步成果指向此一問題。陳琇惠和林子亭（2012）也指出在充份性上，台中市新住民的需求已轉向婚姻和法律問題，而家人和社會包容度則是服務輸送成功與否的關鍵所在，新住民在台中的分佈位置廣闊地，也影響到服務的可近性。

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。

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，設置外籍配偶家庭服務中心；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。另外，在實務上，戴世政、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的服務可能跟各縣市的外籍配偶分佈區域的大小、外配人數、人力資源、經費運用、對外籍配偶問題的回應效能、單位之間的整合與分工（特別是中心與據點、中央與地方、政府與民間之間的互動），有待進一步探討，到底新住民家庭服務中心的角色定位與功能為何？目前的營運是否足於應付外籍配偶的生命週期需求？國外的情形又是如何？本研究擬從國內新住民家庭服務中心運作模式和效能的評估，以及以分析亞洲其它國家有關婚姻移的服務內涵，提出具體的政策建議。

參、計畫執行方式

一、研究規劃與設計

為達到瞭解新住民家庭服務中心的運作現況、服務模式和執行成效，以提供新住民家庭服務政策之規劃參考，本研究透過文獻檢閱、現場訪視和座談，及焦點團體（Focus Group）等方法，分別自國內、外公私部門之網站、家庭服務中心結案報告，以及與中央、地方新住民家庭服務中心業務管理和督導單位等進行資料收集。

表3-1 本案研究方法、目的、執行方式與資料來源

方法	目的	執行方式	執行過程／期中及期末
文獻檢閱	收集新住民家庭服務中心之服務成果	透過網絡查詢或直接索取各單位的評鑑資料或成果報告	<ol style="list-style-type: none"> 期中：35 個新住民家庭服務中心已收集4個中心成果報告 期末：移民署提供2016年各中心之服務成果報告
機構訪視及座談	實踐訪視新住民家庭服務中心，了解運作模式、各項服務成效及運作困境	<ol style="list-style-type: none"> 收集中心運作資料 與中心工作人員及新住民座談，了解運作與使用經驗。 	<ol style="list-style-type: none"> 國內資料：全國35個中心 期中：完成15個中心訪視，進行 29 場座談。 期末：完成 6個中心訪視，進行 11場座談。 國外資料： 7月完成新加坡資料收集； 8月完成韓國資料收集
焦點團體	收集中央、縣市政府管理和督導單位對新住民家庭服務中心運作之意見	邀請中央（社家署、移民署）及地方政府承接新住民社區服務據點之主管單位參與（單位主管或承辦人）	<ol style="list-style-type: none"> 北區：9/5，4人（含移民署） 中區：9/6，7人（含社家署） 南區：9/7，2人 共 2 個中央單位, 11 個地方縣市; 13 人參與

二、研究方法與資料蒐集

依計畫的研究流程，先進行文獻資料（民國105年之結案報告）收集了解現況，再來是直接走訪新住民家庭服務中心運用座談了解運作概況，最後則以焦點團體進行與中央和地方政府相關人員了解其規畫及督導新住民家庭服務中心之概況。各方法的主要目的、參與對象及工具說明於後。

（一）文獻檢閱

旨在回應研究目的1（檢視國內有關新住民家庭服務內涵，做為推動新住民家庭服務相關政策、服務措施與實務工作模式之參考）。說明如下：

1. 資料內容：收集前一年（民國 105 年）各縣市新住民家庭服務中心結案報告，以期了解各中心之成立背景、組織定位、人力和經費、服務方案和服務成果等運作資料。
2. 收集方式：同時併用公文和電話聯繫，說明成果報告收集的原因和目的。
3. 收集結果：

（1）期中階段（2017 年 1-6 月）：

研究團隊自 1 月中起即展開全國 35 個中心的聯繫工作，且經一一說明、數次聯繫，只收集到 4 個中心（1 公營、3 委外）的成果報告。面臨的困境包括：幾乎所有的中心皆反應成果報告已繳交給移民署，請研究團隊直接跟移民署索取，僅少數中心願意提供。在研究團隊持續的說明之下，不少中心仍舊表示「還要找檔案」、「前督導不見得同意」，或要求研究團隊需先請示縣市政府，但在縣市政府「支持研究」但「尊重中心」的態度下，至期中報告時中心仍未提供（請見表 3-2）。

（2）期末階段（2017 年 7-11 月）

由於研究團隊於期中報告時，表達資料收集上的困難，審查會議後決議，由研究團隊向移民署申請調閱、移民署則以縣市為單位提供成果報告，總計 22 縣市民國 105 年之成果報告皆收集完成（請見表 3-3）。

(二) 機構訪視及座談

除了收集紙本報告外，研究者還擬透過實際訪視，與實際運作之工作人員互動，了解據點運作現況、服務模式和成效。此做法旨在回應研究目的 2 (檢視運作模式與執行困境，並評估各項服務成效)、目的 3 (檢視中心運作成效評估，規畫未來發展方向與角色功能定位)。

1. 國內機構訪視

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、對照年度成果報告之內容，還能夠為接續的焦點團體訪談大綱的內容做準備。本計畫依據計畫審查委員之建議，對全國所有的新住民家庭服務中心進行訪視座談，邀請工作人員和新住民參與座談，以了解營運和使用經驗。

訪視對象包括：全國 35 個新住民家庭服務中心 (民國 105 年全國原有 38 個中心，然宜蘭縣自 106 年起將原皆公辦公營的 4 個新住民家庭服務中心整併成 1 個中心，故全國已改為 35 個新住民家庭服務中心)，其中 11 個公營，24 個民營。

(1) 期中聯繫過程和結果 (2017 年 1-6 月)

- A. 研究團隊自 1 月起即展開訪視聯繫工作，並於 1/9-1/13 陸續寄送公文至各中心；2/22 起行文給各縣市政府社會局 (處)。
- B. 之後進行電話聯繫、安排訪視時間，然因各種不同原因 (如電話持續無人接聽、業務忙碌沒有時間、人員異動、研究邀請過多、招標作業尚未完成等)，使預訂訪視進度只得延後，甚至出現「拒絕」接受訪視的回應。
- C. 針對「拒絕」訪視的中心 (分別是新竹市、台中市 (大屯區)、嘉義縣、屏東縣 (4 中心) 等 4 縣市、7 中心)，研究團隊只得聯繫其委託單位—縣市政府社會局 (處)，請求委託單位協助溝通，然主管科主

管（科長或督導）表示：縣府無法強制要求該中心接受訪視，只能「尊重」各中心之決定。

D. 完成訪視：研究團隊從1月初寄出訪視說明，至2月中開始進行一連串的訪視工作，直至期中報告前（5月底）完成15中心（15/34）的訪視；分別是公營中心5處（10場座談）、民營中心有10處（9場座談，台南市未進行工作人員座談），計19場訪視座談（見表3-2、3-3）。

表 3-2 期中：「公營」中心訪視 及 105 年工作成果報告收集概況

進度	縣市	成果報告		備註
		已提供	未提供	
完成訪視 5	新北市	V (1/25)	X	建議應向移民署申請 之後由高雄市政府統一提供 之後由高雄市政府統一提供
	高雄市：旗山區		X	
	高雄市：岡山區		X	
	基隆市			建議應向移民署申請
	金門縣		X	

表 3-3 期中：「民營」中心訪視 及 105 年工作成果報告收集概況

進度	縣市	成果報告		備註
		已提供	未提供	
完成訪視 10	臺中市：北屯區	V		
	臺中市：山線（豐原）		X	建議應向移民署申請。
	臺中市：海線（大甲）		X	建議應向移民署申請。
	台南市：第一區		X	認為倫理上的考量， 擔心計劃外流會被別人抄襲。
	高雄市：鳳山區	V		統一由高雄市政府提供。
	高雄市：路竹區		X	統一由高雄市政府提供。
	新竹縣		X	建議應向移民署申請。
	苗栗：南區		X	建議應向移民署申請。
	彰化縣		X	建議應向移民署申請。
	雲林縣	V		

(2) 期末聯繫過程和結果 (2017 年 7-11 月)

- A. 期中結果後，尚未進行訪視之 13 個中心（公營 6 中心、7 民營），經聯繫後，至期末報告前共完成 6 中心（公營 2 中心、民營 4）的訪視，不過由於下半年度不少中心忙於評鑑、撰寫明年度計畫、經費核銷或時間無法配合等原因，共有 7 個中心（公營 4、民營 3）雖有接受訪視的意願但因時間無法適配，遂未完成訪視。
- B. 拒絕訪視：總結本年度共完成 21 個中心的訪視（公營 7、民營 14）（21/35，60%的達成率），7 個中心拒絕訪視（20%拒絕）、7 個中心則因時間無法配合而無法完成訪視。

表 3-4 期末：「公營」中心訪視 及 105 年工作成果報告收集概況

進度	縣市	成果報告		備註
		已提供	未提供	
完成 訪視 2	宜蘭縣	✓		後由移民署統一提供
	花蓮縣	✓		後由移民署統一提供
未 訪 視 4	桃園市		X	後由移民署統一提供
	嘉義市		X	後由移民署統一提供
	澎湖縣		X	後由移民署統一提供
	連江縣		X	後由移民署統一提供

表 3-5 期末：「民營」中心訪視 及 105 年工作成果報告收集概況

進度	縣市	已提供	未提供	備註
完成 訪視 4	臺北市	✓		後由移民署統一提供
	台南市：第三區	✓		後由移民署統一提供
	高雄市：苓雅區	✓		後由移民署統一提供
	臺東縣	✓		後由移民署統一提供
未	苗栗縣：北區	✓		後由移民署統一提供

訪視 3	南投縣		X	106年新接，無資料
	台南市：第二區	✓		後由移民署統一提供
不 接 受 訪 視 7	新竹市	✓		後由移民署統一提供
	臺中市：大屯（大里）	✓		後由移民署統一提供
	嘉義縣	✓		後由移民署統一提供
	屏東縣：屏東市	✓		後由移民署統一提供
	屏東縣：潮州區	✓		後由移民署統一提供
	屏東縣：東港區	✓		後由移民署統一提供
	屏東縣：恆春區	✓		後由移民署統一提供

(3) 研究工具：包括機構訪視說明書和座談大綱

訪視前，研究者將撰寫訪視說明書和座談大綱，以利接受訪視之中心和工作人員了解訪視之目的和內容；訪視將分兩階段進行，一為工作人員座談、一為新住民座談，順序以配合成員出席時間為原則。

工作人員訪談大綱之內容包括：

- 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、服務內容和運作方式
- E. 與相關機構之間的互動關係
- F. 運作的優勢和困境
- G. 未來發展規畫

新住民座談的部份，則主要在了解新住民使用家庭服務中心之經驗（需求和服務成效）為主，包含：

- A. 聽聞新住民家庭服務中心之來源和印象。
- B. 來台生活經驗，以及正式資源使用經驗
- C. 使用／不使用新住民家庭服務中心的原因，及使用後感受

- D. 參與／不參與新住民家庭服務中心活動的原因，及參與經驗
- E. 對新住民家庭服務中心之觀察和服務推動的建議

2. 國外機構訪視

透過網路收集和閱讀國外新住民服務機構粗淺的概況外，研究者擬透過機構參訪，與實際運作工作人員互動，以了解不同國家的新住民家庭服務政策、服務內容規畫和運作現況等。研究者透過網路資料的搜尋與整理，發現亞洲國家以韓國和新加坡的跨國婚姻服務較具規模，故選取參訪這兩個國家的移民服務機構，以確實了解這兩個國家的移民家庭服務規劃與內涵。而由於出國經費有限，所有出國的資料收集工作，皆由共同主持人一人代表完成之。

(1) 新加坡

為完成新加坡有關跨國婚姻服務之資料收集，研究團隊的聯繫過程如下：

- A. 2017 年 5 月起透過網絡收集新加坡跨國婚姻相關之統計資料。
- B. 2017 年 6 月起聯繫新加坡跨國婚姻服務機構－飛躍家庭服務中心，並提供研究相關資料(含研究摘要、訪談說明和訪談大綱);獲得機構同意後，即約定訪視日期。
另還聯繫在地之華語諮商學會，期待學會能協助邀請在地之外籍配偶，以了解其婚姻移民後在地生活概況和受助經驗。
- C. 2017 年 7 月 5 日參觀飛躍家庭服務中心，並與相關人員進行焦點團體訪談，成員包括：社會與家庭發展部人員（1 位）及飛躍家庭服務中心工作人員（3 位）(基本資料請見表 3-6);
- D. 之後，透過其安排於 2017 年 7 月 6 日觀察其於婚姻註冊局辦理之婚姻準備課程。
- E. 2017 年 7 月 7 日至 11 日透過華語諮商協會之協助，訪談新加坡外籍配偶 7 名（分別來自中國、越南、馬來西亞、臺灣）。

表 3-6. 新加坡跨國婚姻服務機構之焦點團體訪談

編號	職稱	性別	年齡	教育程度	婚姻	參與年資
1	委託機構／公	女	不詳	不詳	已婚	不詳
2	執行機構／私／方案管理	男	35	大學／商	已婚	3 年
3	執行機構／私／輔導員	男	31	大學／心理	已婚	1.5 年
4	執行機構／私／方案執行	男	32	大學／法律	已婚	2.5 年

2. 韓國

在完成新加坡的資料收集後，研究團隊接續進行韓國的聯繫工作。不過，過程不若新加坡順遂，最後研究團隊甚至聯繫官方單位(代表處)期待能獲得協助，可惜的是，共同主持人雖親自至韓國參觀機構，最後仍無法正式與機構進行訪談和互動。整個的聯繫過程如下：

- A. 2017 年 6 月開始透過網路收集韓國跨國婚姻、多元文化家庭相關之服務和統計資料。
- B. 2017 年 7 月至 8 月根據網路資訊，持續寫信給「多元文化家庭支援中心」，等待機構回信。
- C. 2017 年 7 月 13 日至中原大學拜訪韓國新安大學教授（臺灣人，該教授當時正帶領學生來臺灣交流），期待能獲得研究上的協助；其雖當面允諾協助，但回韓國後，後續的聯繫（至 9 月初）皆無回應。
- D. 由於前述兩管道皆無回應，研究團隊只得透過學術同僚的人際網絡收集可能資源，找到首爾大學研究生（朝鮮人）協助聯繫機構，其協助翻譯研究說明、以韓文撰寫參觀申請書，並聯繫首爾地區十多個多元文化家庭支援中心、詢問參訪的可能性，但最後機構皆以工作忙碌和評鑑期間不方便等理由拒絕。
- E. 移民署楊科長提供移民署之韓國聯繫窗口，然與該窗口人員聯繫未果（後了解該成員當時正好返台休假）。

F. 雖然如此，由於機票已訂，共同主持人仍決定如期前往韓國，參觀了首爾兩處多元文化家庭支援中心（東大門區、鍾路區），並透過在地翻譯人員收集相關之資料（於韓國期間，共同主持人曾拜訪代表處人員，試圖尋找助力，然代表處人員亦表示，韓國機構較不接受參觀之慣例）。

（三）焦點團體訪談

此方法亦在回應研究目的 2（檢視運作模式與執行困境，評估服務成效）。

訪談是一具目的性的研究性談話，得以透過口頭談話向參與者蒐集一手資料；而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）。

依據本研究之目的，邀請管理或督導單位之工作人員參與焦點團體訪談，進行程序如下：

1. 確認訪談目的：根據訪談目的，訪談大綱包括：
 - （1） 政策依據：了解新住民家庭服務中心之形成背景和期待
 - （2） 服務定位：中心定位和服務內容規畫，及與現有服務機制之間的關係
 - （3） 運作概況：對中心目前運作概況之觀察和評估
 - （4） 未來規畫：對新住民家庭服務中心之發展願景和建議
 2. 分區邀請成員：研究團隊將焦點團體分區辦理—北、中、南共辦理3場（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 8-10 人；之後開始邀請與新住民家庭服務中心運作有關之中央（如移民署、社家署）、地方（縣市政府）關鍵成員（key persons）參與焦點團體。
- 邀請時，研究者先寄發公文與簡要研究說明，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。

3. 焦點團體訪談：研究團隊於2017年9月分別於北（9／5）、中（9／6）、南（9／7）三區進行焦點團體，共有13人參與，分別是北區4人、中區7人、南區2人，出席成員包括：社家署、移民署、基隆市、新北市、宜蘭縣、苗栗縣、台中市、彰化縣、雲林縣、高雄市、屏東縣等縣市政府代表出席，分別代表中央部會、地方縣市表達想法。

表 3-7. 焦點團體 G1 訪談辦理時間、地點、參與人員

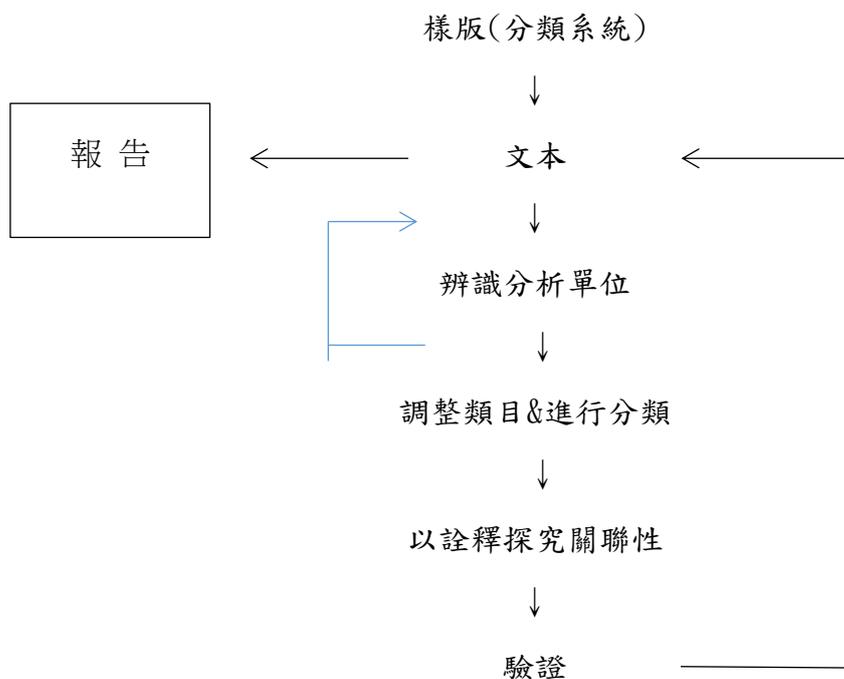
區別	團體類別	訪談時間	訪談地點	實際出席人數
北區	G-1	106/09/5 14:00-17:00	中華民國救助總會	4
中區	G-2	106/09/6 14:00-17:00	移民署台中第一服務站	7
南區	G-3	106/09/7 14:00-17:00	高雄市政府社會局	2

三、資料分析

本研究之待分析資料共有四類，分別為各中心年度結案報告、國外相似機構運作之文獻資料、訪視座談資料、焦點訪談資料，皆屬質性資料，因此擬採取 Miller & Crabtree (1992) 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資料分析團隊，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：文本含結案報告、機構運作之文獻資料、訪視座談內容、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間的關聯性：(1) 由主持人先行針對完成之分類，再整理出類內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：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。



樣版式分析模式 (引自胡幼慧、姚美華，1996，頁 156)

四、研究倫理

本研究進行過程，將遵守下列之研究倫理：

- (一) 知後同意簽署：研究者將於訪談前，以電話、公文（書面）等方式充分告知所有研究參與者（含資料提供單位、被訪視機構、焦點團體受訪者等）本研究之計畫概況，包括研究的性質、目的、意義及用途等。另在機構訪視和焦點團體進行前，會再向機構和焦點團體出席者面對面說明，並在其完全瞭解並同意參與本研究後，請受訪者簽署受訪同意書。
- (二) 免受傷害權之維護：促進參與研究之機構、個人之最佳利益，並維護其免於傷害，參與研究之機構和個人有權決定其所提供之資訊的揭露程度，亦可在訪談過程中提供對研究問題的理解與觀點，研究者同時尊重參與者有拒絕回答問題的權利。
- (三) 資料保密說明：用於本研究之資料，包括訪談紀錄、機構工作調查及研究對象之個人資訊（如姓名、工作地點等），均強調保密原則且採取匿名方式呈現之。

肆、成果報告：服務內容和成效分析

此分析資料來源，主要為研究團隊申請調閱、移民署提供之「民國 105 年全國新住民家庭服務中心成果報告」。經研究團隊閱讀、整理後，發現：

一、成果報告的呈現：缺乏完整性和一致性

(一) 結案報告呈現的頁數、形式和內容並不一致

本研究依據移民署於 106 年 8 月行文各縣市政府取得同意調閱 105 年度新住民家庭服務中心成果報告後，共計獲得 22 個縣市同意，共計取得 22 份報告書。由於報告書的規格和內容呈現差異極大，以頁數而言，從最少 3 頁到最多的 130 頁，而內容向度也不一致，大部份依新住民基金公佈的計畫向度呈現，但具體的成果內容從場次、人次和人數皆未統一格式，而其效果評估的方法和呈現方式也是各展神通。

少數成果報告呈現詳細（台北市、新竹縣、南投縣、雲林縣、彰化縣），大部份中心的成果報告相當簡略（基隆市、新北市、新竹市、苗栗、台中、嘉義縣、嘉義市、台南、屏東、高雄、台東、花蓮縣、澎湖、金門、連江），在整體計畫和執行的總評估上，很難看出計畫的成效與執行概況。其中，提供完整報告的縣市大多在服務內容和效果評估上較為完整，包括提供量化問卷調查和質性陳述，而回饋問卷的亦會針對各個活動向度設計，較能看出執行成果；而提供簡略成果報告的縣市，大多只列出計畫和簡要的參加人數或人次，完全無法看出執行成果的效益。

(二) 報告缺乏整體性評估與延續性規劃

在所有的成果報告中，多數縣市的報告皆進行各項方案評估，但缺少整體性的評估說明，例如年度計畫總評估、個案與方案之間的連結性、執行成果與未來計畫的關連性等。唯少部份縣市針對年度活動評估後，亦說明來年規劃，讓年度

成果評估延續成為來年規劃工作的重點。例如，南投縣的報告較完整，除了列出各式活動分析外，亦列舉創新和未來服務的規劃方向，反映出該中心對整體新住民家庭服務有較整體的規劃，而非切割式的辦理活動；如，彰化縣針對新住民群體進行特性描述與整理，發展服務策略地圖，提供活動前後測的評估等，較具特色；如，新竹縣各項服務中，除了針對活動的評估問卷設計外，並有效益分析表、越語和印語問卷、服務方案報告完整（包含家電訪分析、表單附件等）、詳列專業督導內容等；如台北市在各項服務的評估中，較具特色，例如個案服務分析加入服務期程、婚姻狀況、家人居住狀況等分析，可以看出個案的婚姻家庭特色（例如其服務個案中離婚、分居和喪偶的個案比例就高達 65%），並反應在後續的服務內容與效益評估。

二、年度方案辦理：參與數量統計不一、參與者滿意度高

（一）服務數量

各縣市在服務人數的統計上沒有一致的單位：人次和人數皆有。全國 105 年度共執行了 260 個方案，但服務人次因各縣市的成果報告未有一致的人次數據呈現（苗栗、雲林、連江未呈現服務人次），而就報告中已有的數據總計為 144,034 人次，其中六都占了 100,306 人次（占總全國總人次七成）。

（二）方案形式與內容

有關方案內容，大部份縣市皆依個人支持、家庭支持、社會支持、資訊支持、經濟支持、專業研習、多元文化活動等面向呈現，辦理的形式包含了課程（每週 2-3 小時一堂課，6-17 堂課）、工作坊、團體、營隊（志工營）、出遊（喘息服務，結合親子教養活動等，如南投）、宣導（講座宣導與刊物出版，台中新住民季刊、台東新住民刊物）、講座等。但有些縣市的方案設計較為新穎，如園藝治療課程（高雄）、子女學前成長營（高雄）、家庭影像展（嘉義市）、新住民生命故事（澎湖）、理財達人（雲林）等。大部份的活動主題內容圍繞在語言（台語、原生國

語)、食物、出遊、文化、親子、技藝學習、二代教育等。從這些方案內容中，實在很難和新住民社區關懷據點的活動區分，或許新住民活動的辦理，為了招募參與者，少不了結合出遊、食物、技藝等具吸引力的元素。幾乎所有參與方案的新住民給予的評估回饋都有九成以上的滿意度，顯見大部份方案受到參與者的歡迎。

表 4-1：全國新住民家庭服務中心 2016 年之方案內容

方案	內容
社會支持	家庭親子旅遊活動(台中、宜蘭、花蓮)、新住民家庭理財培力營(台中、基隆)、Love Around The World-新住民家庭青少年子女多元文化與自我認同團體(台中、彰化)、我們都移 YOUNG- 新住民家庭青少年子女自我認同與價值澄清團體(台中)、志工運用管理與服務方案(台中、花蓮、南投、高雄、台南、桃園、新竹縣)、多元文化社區宣導活動(台中、新竹市、彰化、澎湖、嘉義市、桃園、新竹縣)、基隆、多元文化節慶家庭休閒活動(台中、南投)、區域聯繫會議(高雄)、社區文化體驗交流活動(高雄)、親子成長活動(雲林)、時尚美容美體造型及丙級證照班(雲林)、環保拼布創意製作暨行銷班(新住民專班)(雲林)、行動速剪技能培訓班(新住民專班)(雲林)、基礎美髮彩妝整體造型創業班(新住民專班)(雲林)、異國美食風味班(連江)、新住民志工服務(新竹市)、新住民家庭影像展(嘉義市)、新住民服務業務交流活動(基隆)、嘉年華活動(基隆)
家庭支持	餐桌共讀餐(新竹市、新竹縣)、新住民家庭親子培力成長營計畫(台東、新竹市、澎湖、嘉義市)、「讓愛延續-二手衣物募集」(宜蘭)、「食」代力量-異國料理計畫(宜蘭、澎湖、嘉義市、桃園)、大手拉小手，親子團康趣(屏東、澎湖)、「新住民爸爸的繪本趣」~新住民暨二代子女文化認同學習計畫(屏東)、喘息聯誼活動(南投、高雄、連江)、親子科學營(高雄)、新住民家庭親子聯誼日(高雄、苗栗、新竹市、嘉義市、新竹縣)、兒童托育服務(高雄、嘉義縣)、夫妻成長講座(連江、新竹市)、外籍配偶子女學習與媽媽說家鄉話(嘉義縣、台南)、新住民生命故事(澎湖)、烘愛廚房(新竹縣、台北市)、親子律動(台北市)
資訊支持	新住民季刊(台北市、台中、高雄、新竹市)、外展宣導及網站網路宣導方案(台東、嘉義市)、「我一直都在-電話關懷服務」(宜蘭)、「資訊放送站」(宜蘭)、

	資源網絡聯繫會議(宜蘭、嘉義縣)、新住民中心多語宣傳單張(花蓮、台南)、多語宣傳文宣及宣導品(花蓮、台南)、志工經營服務(南投)、通譯服務(高雄、連江、桃園)、電話諮詢及家庭訪視專案(高雄、嘉義市)、家庭成長動力團體(基隆)、駐點服務-便利站服務(新竹縣)
個人支持	婚姻諮商(台中)、中文學習自立生活服務(台中)、同鄉姊妹端午茶談心會(台中)新住民種子教師培訓暨宣導(宜蘭、花蓮)、姐妹互通譯起來(宜蘭、連江)、新住民生活適應輔導班(含機車考照輔導班)(屏東、苗栗、新北、嘉義縣桃園)、婚姻與家庭教育講座(南投)、語言學習(台語)(高雄、嘉義市、台南)、舞蹈(高雄)、數位學習(高雄)、通譯諮詢服務(新北、台南)、就業準備(嘉義縣、彰化)、新入境家庭關懷(彰化)、新住民支持性團體(彰化)、新住民中文閱讀班(彰化)、通譯人才訓練(澎湖、嘉義市、台南、桃園)、創意飲品—飲料調製DIY(高雄市)新住民作伙學台語(高雄市)E同心情—數位學習課程(高雄市)、瑜珈班(台北市)
經濟支持	新住民遭逢特殊境遇相關福利及扶助計畫(嘉義市)、轉介其他網絡單位提供經濟扶助及就業輔導(嘉義市)

三、個案服務：呈現方式不一無法統計、個管定義不明

(一) 家訪與電訪服務量

個案服務是新住民家庭服務中心的主要業務，在成果報告的呈現上，表 4-2 為研究團隊整理各家庭服務中心 105 年度成果報告中有關家訪和電訪的服務數量，大部份縣市呈現「服務人次」的數量(僅台北市無人次)，呈現「個案數」的縣市僅有一半(12 個縣市)，故僅能統計個案服務人次，扣除台北市，全國 105 年度的電訪人次總計 45,539 人次(以 21 縣市計，平均每縣市 105 年全年電訪 2168 人次、180 人次/月)，家訪總計 12,174 人次(以 21 縣市計，平均每縣市 105 年全年家訪 580 人次、8.3 人次/月)。

表 4-2：公營中心家電訪人數/次一覽表

縣市	家訪		電訪		備註
	人數	人次	人數	人次	
基隆市	79	109	436	650	
新北市		1331		10653	54 個案
桃園市		127		1127	103 個案
高雄旗山	108	134	2023	3541	
高雄岡山	75	179	1990	4335	
宜蘭縣		318		397	
花蓮縣		482		942	161 個案
澎湖縣		5		159	78 個案
金門縣		105		401	
連江縣	109 戶	104	258	585	30 個案
總計		2894		22790	

4-3 民營中心家電訪人數/次一覽表

縣市	家訪		電訪		備註
	人數	人次	人數	人次	
台北市					120 個案
新竹縣	255	260	1020	1244	57 個案
新竹市		506		222	119 個案
苗栗縣		1024		3849	
台中市		275		1618	
彰化縣		757		634	112 個案
南投縣		201		305	
雲林縣	160	200	200	200	
嘉義市		76		3064	68 個案
嘉義縣		607		1346	122 戶個案
台南市		782		3160	142 個案
高雄市中心	126	370	1798	2847	
高雄路竹	84	139	166	185	
高雄鳳山	277	246	1906	3263	
屏東縣		36		612	
台東縣		3801		220	
總計		9280		22749	

(二) 個管數量與個案問題

105 年報告中的個案數量呈現方式不一，大部份皆提供了個案數，少部份則也提供人次，但數據多不齊全、數量落差大，故無法計算人數、人次；研究團隊認為，可能各市對於納入個案管理之個案定義不同（如台北市之個管個案數為 120 人、台中 90 人，然雲林卻有 491、屏東縣有 158 人、高雄市有 4485 人）。

表 4-4 為各縣市新住民家庭服務中心之個案管理人數/次與問題類型，研究團隊根據 105 年度的成果報告，將各縣市服務最多人次的前三名排序，各縣市主要處理的個案問題（該中心年度個案問題排序前三名）包含經濟協助（10）、法律諮詢（7）、家庭與婚姻（6）、社會福利與資源（4）、情緒與心理（3）、子女教養（3）、生活適應與關懷（3）、就業問題（2）、課程資訊（2）等。

表 4-4：全國新住民家庭服務中心 2016 年之個案管理人數/次與問題類型

縣市	人數/人次	排序一	排序二	排序三
基隆市	551/2001	福利諮詢	經濟協助 課程資訊	法律諮詢
台北市	120	經濟問題	就業工作 醫療保健	子女教養
新北市	無資料			
桃園市	103	法律問題	經濟問題	婚姻問題
新竹市	無資料			
新竹縣	102/2233	生活適應	法律諮詢 婚姻關係	身份拘留
苗栗縣	無資料			
台中市	90/580	情緒/心理輔導	資源連結/福利資訊	家庭/婚姻輔導
彰化縣	48	經濟需求	身分證件	法律問題、 婚姻關係
南投縣	116	經濟問題	婚姻關係	證件諮詢
雲林縣	491	法律相關	心理情緒關懷	經濟
嘉義市	68/371	經濟及物資補助	法律諮詢	就業服務
嘉義縣	122 戶	無資料		

台南市	142	無資料		
高雄市	4485/10067	生活適應	子女教養	就業權益
屏東縣	158/2093	無資料		
宜蘭縣	55	經濟問題	子女教養	家庭問題
花蓮縣	167	經濟補助	心理情緒	福利資源
台東縣	124	無資料		
澎湖縣	78	活動及課程資訊	身份權益	關懷支持
金門縣	40	無資料		
連江縣	30	無資料		

四、工作人員訓練：個案討論為主、整體能力提升為輔

專業訓練對新住民家庭服務中心工作人員極為重要，105 年成果報告中呈現大部份縣市皆辦理了人員專業訓練與督導的情形，少部份縣市未呈現督導與培訓的縣市包括：基隆、新北市、高雄市、苗栗縣、嘉義市。

檢視成果報告，督導內容包含四部份：

1. 個案督導及個案研討：大部份縣市皆以團體督導（少部份為個別督導）方式進行，督導的主題含各種新住民個案討論、新住民家庭問題、新二代兒少議題、具文化敏感度的個案處理、個案分級指標、評估指標、紀錄撰寫、報表填寫等；而有聘請外督進行個案研討（如單親個案、教養問題個案等）的縣市則包括：台北、台南、台中豐原、新竹市、高雄市等。
2. 方案服務督導：含各種方案規劃的理論、方案計畫執行、評估、查核與改善討論、創意方案討論、建立方案評估指標、討論新住民需求、檢討年度計畫與規劃來年計畫。
3. 整體社工專業能力之提升：主要係以上課方式進行，包含：多元文化能力培訓、優勢觀點之社工處遇模式、優勢與增強權能取向評估、復原力、家庭暴力、未婚懷孕等主題。

五、成效評估：滿意度為主的評估

各中心在方案執行過程中，皆提供滿意度問卷，且幾乎參與方案活動的新住民都反應極高的滿意度。在評估向度上，有些僅僅只是例行性的針對場地、時間、講師或內容的滿意度調查，很難看出參與方案對其實質的協助。不過有縣市則會針對每次活動提供該次活動內容題項，並針對參與活動的學習效果進行評估，少部份縣市甚至設計東南亞語問卷（如新竹縣）。值得一提的是，唯一針對整體方案進行評估的只有宜蘭縣，該縣以「方案規劃」、「效率指標」、「質性分析」、「成效指標」進行工作人員的主觀評估，較能看出中心業務規劃與評估的整體性，但缺少客觀評估做法。

另外，針對個案服務的分析，大部份縣市皆分析了個案人口變項（轉介源、年齡、性別、證件別、就業、居住、子女數、婚姻）、問題類型、內容分析（生活扶助、安置照顧、健康維護、居住服務、教育發展、工作就業、法律訴訟、家庭服務、社會支持、證件辦理）、資源使用分析（經濟、托育、教育補助、居住、工作就業、醫療、法律、心理）、以及結案分析（達目標或或生活穩定足於自立、死亡、失聯或返回原生國、遷離戶籍地、案主表示不需再服務、案主遭強制驅返、案主問題非中心服務對象）。特殊的是，台北市則進一步針對開案時間、服務期程、婚姻狀況、居住狀況等進行分析，有利於未來提供服務規劃參考。

表 4-5：全國新住民家庭服務中心 2016 年之成效評估方式、內容與指標

評估向度	評估內容/指標
方案評估	「方案規劃」（宜蘭）、「效率指標」（宜蘭）、「品質分析」（宜蘭）、「成效指標」（宜蘭）（彰化）
社會支持	場地、時間、講師、內容等滿意度調查（台北、南投、雲林、彰化、新竹縣）
家庭支持	場地、時間、講師、內容等滿意度調查（台北、南投、雲林、彰化、新竹縣）
個人支持	無

資訊支持	成果檢討（南投）、問卷調查（新竹縣）
個案評估	無
開/結案指標	無
個案分析	<p>個案人口變項分析： 轉介源、年齡、性別、證件別、就業、居住、子女數、婚姻（台北、宜蘭、花蓮、雲林、彰化、桃園、新竹縣）</p> <p>個案問題類型分析 （台北、宜蘭、花蓮、高雄、雲林、彰化、桃園、基隆、新竹縣）</p> <p>服務內容分析：生活扶助、安置照顧、健康維護、居住服務、教育發展、工作就業、法律訴訟、家庭服務、社會支持、證件辦理（台北、宜蘭、花蓮、彰化、桃園、新竹縣）</p> <p>資源使用分析：經濟、托育、教育補助、居住、工作就業、醫療、法律、心理（台北、宜蘭、桃園、新竹縣）</p> <p>結案分析：達目標或生活穩定足於自立、死亡、失聯或返回原生國、遷離戶籍地、案主表示不需再服務、案主遭強制驅返、案主問題非中心服務對象（台北、宜蘭、南投、彰化、桃園、新竹縣）</p> <p>開案時間、服務期程、婚姻狀況、居住狀況分析（台北）</p>

伍、訪視及座談：公營與民營中心

由於運作方式不同，本章依直接運作和委託運作，將新住民家庭服務中心分

成為「公營」和「民營」兩類進行分析、

一、「公營」新住民家庭服務中心之訪視

經調查，公部門直接運作新住民家庭服務中心的縣市，包括有：基隆市、新北市、桃園市、嘉義市、高雄市（2 個公營中心）、宜蘭縣、花蓮縣、澎湖縣、金門縣、連江縣、等 10 縣市（2 個直轄市、8 個一般縣市；其中含 3 個離島）、共計 11 個中心；全年總計完成訪視的縣市則有：基隆市、新北市、高雄市、宜蘭縣、花蓮縣、金門縣等 6 縣市（2 直轄市、4 個一般縣市，其中含 1 個離島）、7 中心、進行了 14 場座談，訪視和座談結果分析如下。

第一節 出席成員概況

自 3 月中起即展開的公營新住民家庭服務中心的訪視，至目前（12/5）已完成 7 個公辦新住民家庭服務中心的訪視（6 個縣市），共進行 14 場座談（工作人員和新住民各 7 場），其中除高雄市有 2 個公辦的新住民家庭服務中心外，其餘縣市都只有 1 個新住民家庭服務中心。總計 14 場訪視座談共有 31 人出席，其工作人員（科長、區主任、督導、社工等）12 人、新住民 19 人。

表 5-1 「公營」新住民家庭服務中心訪視時間和出席成員

類型	縣市	代號	日期	出席人數	人數
五都	新北市	新北 SA、SB	3/29	社工	2
		新北 MA、MB	3/29	新住民	2
	高雄市	旗山 SA	5/12	承辦社工	1
		旗山 MA、MB、MC	5/12	新住民（志工）	3
		岡山 SB	5/18	區主任	1
		岡山 MA、MB、MC	5/18	新住民	3
一般 縣市	基隆市	基隆 SA、SB、SC	4/28	科長、督導、社工	3
		基隆 MA、MB、MC	4/28	新住民	3
	金門縣	金門 SA、SB	5/25	督導、社工	2
		金門 MA、MB	5/25	新住民（中國）	2

宜蘭縣	宜蘭 Su、SwA	8/1	督導、社工	2
	宜蘭 MA	8/1	新住民（中國）	1
花蓮縣	花蓮 SuA	7/31	督導	1
	花蓮 MA、MB、MC、MD	7/31	新住民	4

研究團隊的訪視行程分為兩部分，一為工作人員座談、一為新住民座談，座談時間的安排配合人員出席時間的方便，因此順序不均。這些公營新住民家庭服務中心之特性包括（表 5-2）：

1. 此 7 個中心的名稱，有 6 個中心皆依新住民發展基金之規定，只有基隆市依新住民姐妹投票的結果做命名，稱之為「國際家庭服務中心」。
2. 中心的歸屬大都歸在與「婦女」有關的科別中，只是各縣市的科別名稱不同，只有金門縣歸屬於「鄉親暨外配服務科」內。
3. 由於中心屬縣府公營，除花蓮縣與稅務局借用之外，辦公處所皆在社福大樓（或區域婦女中心）內
4. 成立時間皆在中央要求之時間辦理，除宜蘭縣自 95 年至 105 年一直和築親庭福利服務中心合作外，大部份皆一直維持公營之狀態。
5. 「1 督導 2 員」是多數中心運作之人力數，然僅高雄市是「1 員 1 中心」、花蓮縣是「1 督 3 員」、金門縣是「1 督 1 員」（不過金門縣另配有 3 名由新住民擔任的全職訪視員協助訪視的工作）。
6. 此 5 個中心全職人力的年資，呈現「資深」（9 年以上）、「資淺」（不滿 2 年）兩個極端，其中有 2 個中心的人力不足，處於人員離職後的招募期；人員的任用，直轄市以「約聘」、一般縣市則是「臨時人員」方式雇用。

表 5-2 「公營」新住民家庭服務中心訪視：出席人員基本資料

縣市	隸屬	地點	成立時間	專職人員	此職務年資	聘用方式
----	----	----	------	------	-------	------

直轄市	新北市	社區及婦女科	社福大樓	94	社工	未滿1年	約聘
					社工	約半年	約聘
	高雄市	旗山婦女服務與保護科	社福大樓	95	社工	9年多	約聘
					岡山婦女服務與保護科	社福大樓	95
一般縣市	基隆市	兒少福利婦女服務科 (國際家庭服務中心)	婦女中心	94			
					社工	2個月	臨時人員
					社工	離職招募中	臨時人員
	金門縣	鄉親暨外配服務科	社福大樓	95	社工督導	11年多	臨時人員
					社工	10年多	臨時人員
	宜蘭縣	兒少福利婦女服務科	社福館	96	督導	三年	公職
社工					半年	約聘	
花蓮縣	婦幼科	跟稅務局借用	101	督導	六年	約用人員	

至於此7中心出席新住民座談的新住民約2-4人，總計19人參與，特性為：

1. 有7位來自中國、4位越南、12位印尼、1位柬埔寨，只有3人台的時間未超過10年，其餘皆是長期在台，因此最大的子女大多國中以上，少數甚至是大學或已就業。
2. 19人中僅4位是中心（曾經／目前）服務的案主，其他則為中心的志工、通譯（此兩種身分常是混合的）及活動參與者。
3. 婚姻狀況：19位中近3/4為婚姻中，另有3位離婚、1位再婚、1位喪偶。
4. 就業情形：無業者超過一半（11位無業、8位就業中，包括有2位是照服員、1位開店、1位在市場擺攤、1位為職師、2位則為通譯）。

表 5-3 「公營」新住民家庭服務中心訪視：新住民出席者之基本資料

縣市	角色	出生國	來台時間	身分證	婚姻	教育程度	就業	子女數	最長子女
----	----	-----	------	-----	----	------	----	-----	------

直轄市	新北市	通譯	越南	19	有	婚姻中	不詳	開店	1	高一	
		通譯	印尼	20	有	婚姻中	不詳	無	2	已就業	
	高雄市	旗山	志工	越南	19	有	婚姻中	高中	無	1	國三
			志工	印尼	15	有	喪偶	高中	照服員	2	國二
			志工	中國	22	有	婚姻中	國中	照服員	3	大三
	高雄市	岡山	通譯	印尼	20	有	婚姻中	高中	通譯	2	國中
			通譯	越南	18	有	婚姻中	高中	通譯	1	高中
			通譯	越南	14	有	婚姻中	高中	擺攤	2	國中
	一般縣市	基隆市	案主	柬埔寨	15	有	離婚	國小	無	3	國一
志工／案主			中國	20	有	離婚／家暴	國中	廚師	2	國二	
案主			中國	2	無	離婚／外遇	高中	無	1	四歲	
案主			印尼	15	有	再婚	高中	無	4	高中	
金門縣		志工	中國	9	有	婚姻中	國中	無	3	國二	
		活動參與	中國	6	有	婚姻中	國中	無	2	中班	
宜蘭縣		活動參與	中國	13	有	婚姻中	國中	活動 工讀	2	國一	
花蓮縣		活動參與	印尼	19	有	婚姻中	?	無	3	高中	
		活動參與	印尼	17	有	婚姻中	高中	無	3	高中	
		活動參與	印尼	10	有	婚姻中	國小	無	1	國小	
		活動參與	印尼	18	有	婚姻中	高中	無	2	高中	

第二節、「公營」新住民家庭服務中心的運作現況

本節將依研究目的依序討論：角色定位、營運模式、成效評估、運作困境，以對新住民服務之建議等。說明如下：

一、角色定位

這些公營服務中心的角色定位，包括：「非國民服務中心」、「多元文化資源中心」，以及「新住民個管和支持性服務中心」等三大定位。

(一) 非國民服務中心

為免服務重疊、並與其他社福中心進行區隔，公營新住民家庭服務中心多

半定位為「未取得身分證」之新住民服務機構，或少數已取得身分證，但因語言限制、文化因素仍需要新住民家庭服務中心提供服務之新住民。

「既然他取得國籍他其實我們認為說他應該還是以我們的國籍，已經歸化我們的話應該還是以本國籍民眾的服務為主，這裡還是放在還沒取得身分證的啦，如果有身分證的話就視一般國民啦，原則是歸社區福利服務中心，但是有時候社區福利服務中心評估不開案的話，對新住民我們這邊還是會服務，然後幫他等於就是在重新連結其他資源，如果社區福利服務中心有接案，我們就不開」基隆 SA146

「因為我們社會局有社福中心，各個轄區都有社福中心，我們只認定婚姻移民的啦，我們訪視的對象都是結婚來台，還沒有拿到身分證的……」新北 SA19

在受訪的公營中心裡，宜蘭縣的服務定位是較為特殊的；宜蘭縣多年前就已將新住民服務併入各區社福中心內（其名稱為「築親庭家庭服務中心」，並分區運作一如羅東站、礁溪站、蘇澳站），服務縣內在地之弱勢家庭（含單親）是其共同的任務，而非獨立成立只服務新住民的「新住民家庭服務中心」，受訪的工作人員認為在地服務的可近性高、可辨識度也高，民眾只要有需要，不論其是否為新住民、還是國內民眾只要到各區的家庭服務中心就可以得到服務。不過，今年暑假「築親庭家庭服務中心」依長官要求已暫停服務，所有工作人員遷回社會處所在之社福大樓內，至於為何搬遷、未來有何規畫，參與座談的工作人員無法具體回答，表示目前仍未明朗、還在討論中。

「我們確實一開始成立的是逐親庭中心，跟一般社福中心的服務是一樣的，服務對象是擴大的，我們大概從 95 年的時候就這樣，當時第一個成立的是宜蘭站……是全做，新住民、低收、單親的，只要是弱勢家庭我們全部服務……今年拉回來了，長官的意思要跟婦女中心合併啦，不過還不知道要怎麼做，我們也不清楚，也在等……」宜蘭 SA007

（二）多元文化「資源中心」

近年來多元文化的教育和宣導，是不少中小學、社區或縣市政府活動宣導的主題，故當多元文化活動需要師資、展覽材料或表演人員時，新住民家庭服務

中心常成為各單位的求助對象，長期累積下來，新住民家庭服務中心儼然成為與多元文化或與新住民議題相關之資訊或資源中心。

「我們社區多元文化宣導很多都是請她們來幫忙，甚至還可以當講師，其實就是我們剛好前年有一位大陸籍配偶原本是我們的個案後來他生活都穩定下來就成為我的志工這樣子，表現很好，很棒，後來有很多機構需要宣導的人，我們都會要他去……，她們很喜歡、也很有成就感」基隆 SB34

「種子教師培訓，我們有培訓她們做簡報，請外面的老師來教她們怎麼做簡報……我們有一些姐妹後來有去唸大學，她們的能量很強，就會讓她們去宜蘭的中小學去做多元化宣導，美食啦、介紹節日、服裝做一些宣導……」宜蘭 SA157

「我們那邊有建立一個人才資料庫，如果在地的機構如果需要可以推薦，我是鼓勵我們同仁說，你可以再多邀集姐妹參與……現在有很多學校會規劃多元文化宣導的方案，也有一些對外宣導是社區 for 一般民眾；還有學校宣導也會找我們，我們就會請姐妹她們來做多元文化宣導、講師，她們很棒……我們樓上成保的社工有時候需要通譯陪同訪視跟翻譯的時候，也會用這一群通譯，其他機構需要也會找我們……」岡山 SB127

（三）新住民個管及支持性服務中心

由於中心具有的社工專業人力，和社會局處的福利定位，因此為維持個別案主和其家庭的生活品質、解決其生活適應的問題，新住民家庭服務中心匯聚相關資源、長期協助的「個案管理」角色，成為其與據點區隔、最明確的服務定位；此外，陪伴新住民度過來台適應階段的「支持性」服務亦為其應發揮的功能。

「據點比較是聯誼活動，我們主要是個管，而我們做的支持性服務也是以我們的個案為主，以我們個案的需求為主軸去推一些服務方案……」花蓮 SA22

「……個管啦，很多單位發現新住民需要幫忙，會轉給我們；不過我們不止針對姐妹，也關心她們的家庭，辦很多親子活動……我們也會以新住民經費申請的家庭支持、個人支持、社區支持，以這個大架構做活動設計……」宜蘭 SA22

二、營運模式

由於人力與運作模式息息相關，因此為探究公營新住民家庭服務中心的運

作，研究團隊將維持其運作有關的人力資源彙整成表 5-4：

- (一) 中心數量：採「公營」方式運作的縣市，大多只有一個中心，可見中心數量與新住民人口數無關，例如新北市和基隆市的新住民人口相差 10 倍，但服務中心的數量卻相同；高雄市的新住民人數約為新北市的一半，卻有 2 個公營的服務中心（總計 5 個服務中心、其中 3 個委外）。
- (二) 工作人力：雖然多數縣市只有一個中心，但工作人力的多少則不相同，新北、宜蘭人力規模維持「1 督導 3 員」；基隆亦是一中心，然人力只有「1 督 2 員」、花蓮是「0 督 3 員」；不過高雄市的 2 個公營中心，因採合署辦公模式，多年來新住民業務都只維持 1 個社工的人力（不過，高雄委外經營的中心仍是「1 督 2 員」）。不過，值得一提的是，訪視當時，6 個縣市的公營中心有 3 個—基隆、宜蘭、花蓮都處於人力異動後的招募期，人力明顯不足。
- (三) 輔助人力：除了專職的社人和督導，金門縣利用多元就業提供了新住民家庭服務中心 3 個全職的新住民訪視員。
- (四) 兼職人力：協助家庭服務中心推動服務的人力，還包括由新住民兼職的通譯人員，他們幾乎都是「資深」新住民，由不同單位培育後，利用語言優勢投入新住民服務；而不少通譯除了在新住民家庭服務中心服務外，同時也在其他單位擔任通譯人員（如法院、警察局、衛生局等）。
- (五) 志願人力：公營中心皆有志工隊，只是人員組成不同，有些中心的志工純為新住民（如旗山），有些則採混合方式組成志工隊（如新北市、基隆市、高），有些則由在地人士組成服務新住民的志工隊（即無新住民志工，如岡山）。
- (六) 據點：各縣市公營中心下的據點數量不一，最多的是花蓮（6 個）、最少的是基隆（0 據點）；新北市雖只有 4 個據點（指申請新住民發展基金之經費），但新北市在各區自行成立了 31 個新住民關懷站。

(七) 其他：公營中心提供新住民電話關懷訪視執行單位並不相同，新北市由關懷站執行服務、高雄旗山中心由新住民志工執行服務、岡山中心由通譯志工負責、金門縣則由專職的新住民訪視員提供服務。

表 5-4 維持「公營」新住民家庭服務中心運作之相關人力資源

	新住民人口數	中心數	專職人力			據點	通譯	志工隊		備註
			督導	社工	其他			所有	新住民志工	
新北市	100,038	1	1	3	0	4	6	20	4	31 關懷站訪視服務
高雄市	59,634	1 旗山	0	1	0	4	5	10	10	志工關懷電話
		1 岡山	0	1	0	?	5	0	0	通譯關懷電話
基隆市	10,052	1	1	2	0	0		15	12	
金門縣	2,516	1	1	1	3	2				專職訪視員
宜蘭縣	8,115	1	1	2	0	6	20	0	0	志工回歸社會局
花蓮縣	8,069	1	1	3	0	6	20	10	10	

註：各縣市新住民人口數根據移民署 105 年 6 月最新全國之新住民人數統計資料結果

根據前述資訊可知，各縣市之人力資源不盡相同，因此營運模式也有不同。根據不同中心出席訪視座談之工作者提供的經驗和資料，可歸納訪視縣市之營運模式包括了：(一) 與其他單位合署辦公、支援孤立人力，(二) 搭建合作平台、連結公私資源，(三) 連結非正式人力、推動服務，(四) 培力據點、廣設「關懷站」以落實在地關懷。說明如下：

(一) 合署辦公、支援孤立人力

此現象主要針對高雄市旗山區、岡山區之新住民家庭服務中心，由於只有 1 個社工人力，因此借用社福中心原已具有之督導和行政人力、公文系統，減化其行政負擔，以讓孤立的人力得到支持。

「……區域社福中心是個點，目前有 23 個社工，新住民是其中的一個，還包括成保、兒少保、經輔，就是說在個案上都是主任、督導先處理掉，統籌管理，然後發文……我覺得合署辦公的好處就是你其他的資源就是備足在那裡，他去把它連結進來就好了，這是大外辦不到的，民間機構辦不到的……應該說人力精簡嘛，所以我們在這邊公部門的配置就是一個社工員，就運用社福中心現有的督導去督導這個社工，因為他服務的區域就在這裡，有他的近便性，所以當然就請社福中心直接做業務督導，這樣才會快，不然等到把文再拿回局裡去怎麼會有效率……」岡山 SB13

（二） 搭建合作平台、連結公私資源

由於具有公部門角色，因此公營服務中心多可透過正式會議、中心主管(科長、區主任或督導)建構合作平台、整合連結公私資源；又 7 個公營新住民家庭服務中心皆位於區域社福中心(或婦女中心)內，由於互動多，因此社福中心內的機構(可能包括戶政事務所、幼稚園、婦女中心、甚至早療中心等)皆是其常用的資源。

「我們這邊，就是比較能夠整合一些資源，把大家的資源就是整合起來，然後如果需要，我們就是會把有在做新住民業務的單位，把它整合在一塊，各局處或者就是一些民間單位再做新住民的部分……像我們在社福中心內，社福中心在樓下，樓下有一個戶政，然後還有兩個民間單位這樣，我們這棟大樓的互動還算蠻頻繁，會互相幫忙……像我們去年有扶輪社來跟新北市政府結合，就是扶輪社有一個美意啦，就是有一個新住民的健康檢查，今年他們再加碼，再加碼其他兩項，就是跟新北市政府合作，我們就會利用宣導告訴新住民姐妹……」新北 SA130

「應該是說這個家庭中心，他是統籌在社福中心的轄區裡，做為新住民關懷的一個平台，理論上我們期待是這樣，因為公部門社工就只有一個嘛，如果我們需要一些資源那我就會邀請中心一起去拜訪區長，看怎麼把其他的資源也連結起來，如果今天社工他覺得我已經做不來了，那我們就會去 push 合作這件事情……公部門比較好的地方是，我們會去創造一些平台，看區公所和慈善會，還有家扶中心的資源；如果要辦二代的活動、或親子活動，我們就會找在地有個岡山大專青年協會一起來辦……」岡山 SB154

前述連結比較是社會局處內的資源連結，另一種連結，則是跨局處的連結，包括在個案服務的轉介上與移民署合作、為案主的就業問題與就服機構的資源連結，甚至連結新住民組織(如同鄉會)。

「移民署服務站有一個社工，他在做訪視的時候也會發現有些個案需要幫忙，就會轉給我們……經濟是比較大的問題，有時候我們也會幫他們媒合一些就業的機會……只要有服務新住民的團

體，或辦新住民活動的社團，我們都會結合……她們有提到說陸配的團體很多，在花蓮比較浮在檯面的有兩個，我們也跟她們有聯擊，有活動也會邀她們參與……」花蓮 SA80

（三） 連結非正式人力、推動服務

在專職社工人力不足的情況下，連結非正式人力—培力新住民、發展志工隊、借助通譯專才，成為社工推動新住民服務的好幫手；而長期下來，這些新住民姐妹也的確成為中心辦理課程、宣導活動、進行電話關懷，以及個案挖掘、陪同訪視和後續關懷的主要人力。

「像我們這邊的服務就是有 0800 電話，這個諮詢的電話，然後每天都有通譯人員在值班，然後有幾個國籍的，目前有六個語言，都有在值班，一到五 我們服務大概有這樣的特色」新北 SA31

「其實我們很多活動，就是說我們的長官有期待我們辦一些活動，其實我們也都是會透過這些志工，他們去幫我們把姐妹找來才有的，就像我們科長講的你可能寄了十封信邀她或者透過社區，其實他們不見得會出來，但是我們透過這些志工的話，他們本身都有他們的群聚，她們都能夠幫我們找出來，這就是我們志工的動員力很強……包括我們那個更名的時候我們也是用我們的新住民來主持，那一場活動就它們自己去規劃，整個揭牌儀式包括串場、表演整個都是他們新住民自己規劃的……」基隆 SA234

「我只有 1 個人工作很重，個案三十案，我還要做方案。志工他們協助我最大的是電話關懷，這個姊妹我覺得他穩定了，我在請他們密集的關懷，OK 了我就會結案……我必須要靠他們來幫我聯絡姊妹阿，電訪我們就是依最低時薪嘛。不然我一個人沒有辦法做那麼多事，然後甚至有些要家訪，我也是要帶他們去，幫我翻譯阿。關懷電話 一年人次一兩千跑不掉……」旗山 SA15

（四） 培力據點、廣設「關懷站」以落實在地關懷

由於縣市社會局處係新住民業務的地方主管機構，也具有據點計畫承轉中央的功能，且因中心只有一個，落實在地服務需靠據點，但因據點的能力一，故多數公營中心都會將「培力」據點、「督導」據點視為其責任；另因據點的在地優勢，不少公營中心發展出中心「出錢、設計課程」、據點「出人」找人參與的合作和帶領方式；而即使是今年已無據點的基隆中心，其仍會繼續與協助新住民家庭的地方團體合作推動在地活動。

「據點大多沒有專業人員，所以怎麼去訪視、怎麼寫計畫、核銷、辦活動，他們並不清楚，所以我們會固定到各區去，和據點一起討論這些怎麼寫、怎麼做，也了解一下他們碰到的問題，給一些建議……也時候也要打打氣啦」花蓮 SA78

「縣市合併之後，據點已經不是我的工作，但其實據點很少有社工，我們最大的合作就是方案合作。譬如說，我在六龜辦過指甲彩繪班，也辦過潑水節。因為他們沒有太多的人力可以做這件事情，所以我的活動就是要往外拉。所以我主辦、我出錢，只是地點放那邊，你們幫忙找人一起來參加。」旗山 SA109

「上禮拜我們還開過聯繫會報，把所有以前的據點找來，其實他們還是願意跟我們保持密切合作……雖然他們現在已經沒有申請補助，但是基於夥伴關係，我們今年有一個培力的課程，我們這邊還是需要他們配合的我們一些講座或者是活動，要到他們那邊，他們還是樂意跟我們這邊來做配合」基隆 SA64

與其他縣市不同的是，新北市因為只有 1 個中心，在幅員遼闊、據點又不多的情況，新北市只得自行培力在地社團，成立「區域關懷站」，此則成了新北市的特色；目前已在全新北市 29 區，成立 31 個關懷站，協助家庭服務中心辦理活動、個案訪視，中心則提供志工訓練和服務督導，此已成為其落實新住民服務的重要運作方式。

「我們只有三個工作人員，然後我們轄區總共有 29 區，我們都有設關懷站，至少一個關懷站；關懷站最主要就是關懷訪視啦，我們就是結合公所，還有社區發展協會，還有一些民間團體，對，目前為止到現在有 31 個站……應該說他們本身就有一些志工，然後他們要成立關懷站的時候，至少有五位志工，按照我們的程序申請，然後我們會給補助，市政府這邊最多可以領到八萬塊……我們會給他們統一的訓練，關懷站的志工就是專業訓練，大概不外乎就是出去訪談的時候，關懷的技巧，還有一些法規，其實最主要如果他們發現有什麼家暴的議題，我們都會教他們要趕快通知中心……我們自己有設立一個輔導機制，然後我們就會去輔導，他們兩個月交一次報表，你們這兩個月服務多少人次，特別注意他們寫在上面的資料，然後他們如果在訪視當中碰到比較不會回答的問題，他們都要隨時打電話來中心，我們隨時都會接……」新北 SA 151

三、成效評估

工作成效的評估，是各新住民家庭服務中心的重要工作，亦是中央、地方政府的的要求，研究隊訪視的縣市皆表示，在有限的人力下只能盡力推動工作；歸納

其進行服務成效評估的方式，包括了以下三項：

- (一) 出席人數：這是最直接的反應課程的受歡迎和需要程度。
- (二) 滿意度調查：這是最普遍，也最主要的方式，活動結束後針對滿意度做了解就能掌握出席者的感受。
- (三) 回饋意見的收集：這個意見收集包括問卷調查後的回饋、課堂觀察、出席者與授課老師的意見交流，及授課老師的回饋等，特別對文字表達有限的新住民姐妹而言，口語上的意見表達可能是其最主要意見提供方式。
- (四) 學習成效的檢視：這是課程結束後，工作人員透過與新住民姐妹的互動、詢問以掌握課程參與者的學習成效，亦是工作者會使用的評估方式。
- (五) 完成課程和取得證照的人數：鼓勵新住民姐妹參與活動、上課，是社工工作的一部分，因此其認為完成課程要求、取得證照的人數，亦可視為其工作成效的指標之一。

「其實我們都有寫那個成果報告，那成果報告就是說如果有辦一些活動的話，我們會請學員做一些問卷調查，那除了問卷調查對 其實我們也發現他們書寫能力比較弱 所以我們就是在 大部分在最後一堂課都會有老師都會開放給他們回饋的時間，我們工作人員也都會一起參與……就是說除了他們的問卷調查以外，其實我們還會那種算是觀察，還有跟老師討論就是說我們看到的是甚麼這樣子……」基隆 SB73

「我們會在開會的時候會問他們有沒有意願，有時候會這樣啦，成效的部分當然我們就會填到滿意表，滿意表我們會設計有沒有建議的部分，大概就是收那個回饋啦……」新北 SA249

「方案活動成效嗎？其實都滿看數據的，出席人數譬如說你邀請三十個來，三十個有來甚至三十一二個，你的成效就爆了嘛，可是我們比較在意的事說，這個活動完之後，對他的影響是什麼，會聊天啊，譬如說他上完這個活動之後，看他們有沒有聽、有沒有把老師講的話聽進去，成效是自己訂的嘛，看你把成效定在哪個部分，因為我們每次都訂在人數上面，我們一定每次都達標的阿，我們確實是有那麼多人，還會看這個真正的成效是不是有受用到姊妹的身上…還有就是證照啊，他們上次去考檢定，全部都通過了喔，後來還鼓勵他們去受照服員訓練，還有人去考導遊的喔……。」旗山 S208

「我們會透過一些培訓的……師資也是啦、或者是通譯也是，讓他們增加一些能量，那最近南向政策的一些課程或者是資源，就是鼓勵這群姊妹去參與……對，我們有一些課程譬如說培力他們

在通譯上面的能量可以認證啦，那未來如果就是東南語文要授課的時候，他們就是符合師資的人啊，這些都是我們在做的，就是讓他們裝備更多、證照更多……」岡山 SB234

至於新住民家庭服務中心的成效，除了其每年呈報給移民署、地方政府工作報表有關活動辦理的次數、參與人數外，在研究團隊訪視座談的現場，亦可由出席之新住民姐妹的回饋得到一些印證：不論是基隆曾面臨家暴傷害的業主、還是新北市的通譯姐妹、旗山的新住民志工，還是喜歡到中心上課的宜蘭姐妹，及已能自主成立協會、開店做生意的花蓮新住民等，都肯定新住民家庭服務中心的服務成效，社工的關心、陪伴和資源提供上的協助，是她們在台灣能走過生命低潮的重要助力。而根據出席座談新住民姐妹的回饋，新住民家庭服務中心的工作成效包括：

- (一) 長期持續不斷的關心和照顧：家庭服務中心工作人員一起走來的關心和照顧，是不少新住民姐妹體會深刻，中心是她們的「娘家」，「還好有他們」更是大家共同的感受。
- (二) 提供問題解決的資源和資訊：除了持續的關心，提供新住民姐妹尋找解決問題的資源和資訊（如經濟補助、法律扶助、醫療、幼教、就業機會的提供），更能達到「實質」幫助的目的。
- (三) 提升就業能力和提供展現自我的機會：舉辦許多的技藝和成長課程，以及親子活動，鼓勵新住民姐妹考取證照、取得不同能力的資格（如通譯），並且提供其展現能力的舞台和機會（如去學校分享、擔任活動講師的機會）。

「有有有。她們會常常關懷妳。後來我們成長了，站穩腳步了……我們會成長，生活穩定了她們也不用一直牽掛我們。但是她還是會常常關心妳。有沒有需要什麼幫助的，我有一個孩子很好動，她也幫我聯絡那個，來幫我打電話去問那個幼稚園的老師說這個孩子怎麼樣……之前我家暴他們也是一直幫助我，在考慮孩子這麼小，到底這條路要不要走，一直在那邊猶豫。還好有他們，她們真的你在恐慌的時候覺得很無助，正面臨要不要離的那時候，要不是她們的安慰跟鼓勵，包括就是生活能力也會擔心，她們都會找資源給我們這樣子……主動打電話給妳們」基隆 MB-58

「最大的感受就是能夠，就是當下可能覺得果沒有這個中心，可能他不知道怎麼辦，可能會遭一些就是更不幸的事情之類的，然後後面就可以解決到他的問題，早期我有服務到一個在三重的一個個案，他先生突然死亡……因為我一路走下來，當志工、通譯接到案子很多，可以解決很多問題，我覺得是很重要……我覺得這中心確實是功能，就是功能還不錯，對我們新住民功能還不錯……如果沒有他們，變成說如果他提出離婚好了，那誰幫他去，誰幫他去找律師、上法院，這些都是需要通譯，有的就是經濟困難，想說申請一些社會福利好了，但是她也不知道要如何去接觸這塊福利的話，他可能永遠申請不到啊……」新北 MA_191

「中心對我們很好了，對啊，我們督導（指的是社工）有什麼都會幫我們爭取，而且姐妹群組都會一直感謝督導。她做得很好，她的心站我們這邊……姊妹就是想說，想要學一技之長就想要去找更好的工作，對他們比較好的工作……我有去考廚師、現在在做那個照服員，還有去做通譯，也有去教書，都有，他們也都有去……我很喜歡這樣」旗山 MC-144

四、運作困境

有關的新住民家庭服務中心運作上的困境，歸納後有以下幾個因素：

（一） 雇用條件差、人員異動多

「人」是推動服務的基礎，優秀、穩定的人才更是維持服務品質的要件，然由前述受訪者成員的分析－資深、資淺的兩極化現象，即可看出人員異動的普遍現象；有一半縣市工作人員以「臨時人員」的方式聘用，長期薪水固定、無法晉級，成為人才異動的主因；基隆、花蓮、金門資深的督導特別強調，穩定、在地、可照顧孩子是他們繼續留任的主因，但只要想到多年不動的薪水，就會讓他們覺得很洩氣。

「就只是臨時人力，就是中央核定的經費項下，就沒有辦法調薪啦，只能說臨時人力；基本上薪資就是沒有辦法去調整、沒有晉級的這個部分……最難的適應是，就是嗯，最難的適應應該算是，之前的督導走了，現在我變成規劃者，有時候就會覺得說有種失落感啦，又少了一個可以討論對象……」基隆 SB156

「我們這邊異動很頻繁，所以我一直撐著，我來的時候有一位同仁到年底離開，然後可以短暫的又離開，這樣子異動，我覺得不適應啦……」新北 SA90

「你就是做十幾年也是這個薪水啦，也沒辦法啊」花蓮 SA213

「像我們的薪水也不會提高啊，整個辦公室就我一個保護津貼都不能領，他說我們是做預防性的，可是全辦公室只有我一個，我也會去做家訪，也有被拿刀恐嚇……上次我們去找姊妹，我們是一般性家訪嘛，結果我們去的時候，那個小孩已經開始發病了，拿安全帽，只要他拿到什麼東西就往她母親身上砸……這幾年姐妹他們證照一直拿，我幫忙他設計課程，結果他們都條件愈來愈好，只有我一直待在原點……」旗山 S235

在這些人員異動中，有一種的是替補縣府其他單位人力缺口所造成的異動。例如花蓮公營中心的社工就表示，由於中心社工有直接服務的經驗，接手個案比較容易，因此當縣府其他單位出現人力缺口時，就會先由中心的人力做遞補；但因當地社工不多、招募不易，人力空窗久了，就會增加其他工作人員的壓力。

「我們中心屬直接服務，他們可能覺得直接服務會比較容易接手就是個案嘛，對不對，其他做行政、津貼的人可能比較沒辦法，會影響個案的權益，因此就有什麼人力不夠就比較會由我們中心的人，就是上去，會覺得我們中心的人比較有經驗啦……不過，我們要找到適合的人選就難了……」花蓮 SA99

（二）無機構可委託、無據點可合作

這是基隆市、新北市和高雄市（旗山區）政府共同面臨的問題，而基隆市由於缺乏 NPO 組織，因此今年已面臨無機構可委託、無機構願申請成立據點的困境（105 還有 2 個）；新北市的亦想擴展其關懷站的數量，亦面臨在地組織能力有限、培力困難的的難題。至於高雄市的公營中心，長期以來只有 1 個社工（旗山、岡山皆如此），與委外的員額（1 督 2 員）明顯有差，因此社工建議縣府可考慮委外，然其因一方面沒時間寫評估報告、一方面認為可能沒機構可委託，而使得此想法一直停留至今。

「其實一直想要委外，有找過可委外的單位，但是願意來基隆的單位其實不多，在地機構沒有那個能量，我們也曾經找過全國性的團體，那大家都沒有承接的意願，那後來就是評估說中央有這樣的一個人力補助的話，我們縣市政府可以自己來辦理，就這樣自己一直自己辦……」基隆 SA45

「已經沒有據點了；從去年開始就沒有申請我們的補助，等於就是說我們跟據點的還是維持夥伴關係，但是他就沒有接受政府的補助……他們覺得少少的經費對，然後要寫那麼多的計畫，核銷又那麼多的繁瑣的手續，然後他們也考量說新住民的服務已經沒有像以前那麼廣了，所以他們覺

得說沒有必要再拿政府的這個經費，如果要服務，他們本身的教會還是可以服務的」基隆 SA55

「我們第一次聯繫會報已經開過了，針對這幾個關懷站去整合去盤點這樣子，剛提到說去培力這些團體，我們有想到要做，我們有去問越南同鄉會要不要成立我們的關懷站，可是他們的困難在行政，他們不會寫計畫，我現在接觸培力，我覺得工作人員也是蠻辛苦的，我們除了個案要做、我們還要培力他們，要輔導，碰到這些事情真的很辛苦，我們之前還碰到一個淡水的團體，他們核銷他還用手畫後面是廣告紙，我們還要幫忙在處理，這樣實在太辛苦了……」新北 SA284

「確實，我本來想說，那就委外好了，可是長官叫我寫評估，我要怎麼寫評估啊？評估委外？或許委託給XXXXX好了，想說在偏鄉的協會要生存不易，如果委託有一個穩定的收入給他們的話，他們可以更專注在姊妹照顧上面……我是沒有問過他們啦，就一直沒空，就擱著啊…」旗山 S239

（三）隨著來台時間和生活情境的轉換、活動參與人數減少

參與活動新住民人數的減少是不少中心共同的感受，特別是在孩子較大、能照顧自己後（來台多已 10—20 年，孩子大多國中、高中，甚至大學），不少新住民即投入職場；因此課程辦理、活動規畫時都得安排在假日，有時即使是假日的活動，然因家庭因素、孩子補習的接送問題，活動的參與已不像過往那般踴躍了。

「尤其這幾年好像，新住民出來的，我們關懷站跟我們反映的情況就是說，他們出來參與的越來越沒有那麼的熱絡，說要工作，他們要工作，所以有時候真的很難，但是他們小群體的部分，就非正式的互動還是很頻繁，很熱絡的……」新北 SA254

參與人數的減少，不僅是社工的感受，常協助邀請姐妹們參與的新住民志工也有同樣的感受，姐妹需要工作、孩子長大了不願參與，以及家人不同意都是新住民無法參與的原因。

「像我們上次要上志工課，喬了好久，就是她要上班、她也要上班，明天她可以，她又不行，喬了好久才定下來……以前參加很多，現在因為我們這一批時間比較久了，所以後來我們比較沒有來參加，因為我們現在這一批孩子已經大了，孩子大了就不跟了，我們工作忙了就比較少了啊。」基隆 MB-55

「一般的沒有什麼原因，都是為了小孩子、工作上有問題，還有家庭上的問題，有的公婆不讓她

來，怕她出來變壞……我上次有幫忙報名一個活動，她就是說答應好好好，我們就幫她報名了，過了兩三天之後，她就打電話來說沒辦法參加，我說為什麼？她說他們家屬不同意，所以說那個，夫妻兩個可以就好，有些家屬很煩，意見很多，她說我經常要出去，家屬都不肯。」旗山 MC-54

（四） 辦法一體適用、忽略在地特性

這是相當資深工作者的感受，88 水災後就投入新住民服務的旗山區社工，其認為近年來新住民發展基金補助內容的改變—不再補助技藝課程，讓其在方案規畫上相當受限，其認為補助辦法的改變不適合一體適用，此變化不僅不符合偏遠地區的概況，也與新住民姐妹的需求背道而馳。

「其實，我不曉得長官他們是怎麼去做這個決定，但是以我們這裡來說，就像今年我寫了一個指甲彩繪的班，也是被長官質疑說，奇怪不是叫你們不要辦這種技藝類的班嗎？我說服長官的原因就是說，你看在這個地方，勞動部每年來開的技藝類的課程到底有多少，其實很少，所以為什麼當初會很積極地想要去辦……幫他們考個證照或是什麼，雖然他們不一定會靠這個維生啦，但是對我來說起碼我看的到，你考到證照之後你可以，可以去求得更好，起碼他考上照顧服務員的證照，他比人家多領兩千塊或是多少錢，這個是我們要的，可是有些長官他就覺得，基金已經不再補助這種課了，你為什麼硬要，就是有時候會跟他們，在真正需求的層面上面，跟他政策上面的那部分其實是會打架的。」旗山 SA75

「你看像他們這樣，譬如說考個證照，要千里迢迢跑到高雄市去，旗山算好了，你如果再更偏鄉講些什麼，天天有幾班車可以到高雄？而且他那個時間要花多少？沒有捷運啊或是交通很發達的，所以很多姊妹都跟我講，為什麼人家有開什麼課，我也很想啊，但是就是有時候沒有辦法。」旗山 SA76

另外受訪的新住民姐妹也提出同樣的想法，她們表示：偏遠地方的課程很少，他們想要上課都得到市區去，然而不便利的交通常讓她們打退堂鼓，因此希望增加在地的課程是她們的建議。

「有甚麼課的時候，就是市區（高雄市）那邊的比較多，我們就是，好像旗山的比較少……我會上網看啊（現在有一個新住民什麼網，全國的，鼓勵大家有活動就 PO 上去），上課地點高雄苓雅區比較多，上課地點在高雄，都是高雄、高雄，都沒看到旗山。我們都會羨慕吶，會看到，又不能，太遠，不方便去上課。」旗山 MB-159

（五） 觀念倡議不易、歧視仍舊存在

雖然新住民在台人數已超過 50 萬，跨國婚姻的議題和對現象的討論也將近 20 年，且儘管多元文化、族群尊重也亦是政府社會教育宣導的重點，不過「歧視」似乎仍舊是新住民服務工作上的阻力，旗山資深的社工就曾在其工作中遭遇社區民眾指責其「幫助外人」。

「我也曾經服務到被罵說，你台灣人為什麼要幫外人？因為我們的工作有時候要介入人家的家庭，像這邊的標籤比較重，只要兩三個越南姐妹聚集在一起，她回家講話不一樣，家人就會說你出去變壞了，因為她出來上課她就懂得自己的權利在哪裡，所以她覺得不公平的地方，他就敢表達了，可是台灣的親屬就會認為她變壞了，不學乖……」旗山 SA80

對於歧視的感受，剛來 2 年的中國新住民特別強烈，其在座談時就憤怒的表示，她去買東西、坐計程車時，都有人曾詢問其買賣的「價錢」，這樣的態度都讓她相當的生氣和無法忍受，這樣的歧視也成了她在台灣生活的難題。

「可能講話的方式、生活習慣不一樣，有時候出去，去買東西還是幹嘛，人家就會說大陸人怎樣。以前剛開始的時候他們講，我回家就會哭，現在我就很敢說現在怎麼樣！對，就是說以前可能還不太敢，因為會覺得說沒有到這邊，背井離鄉了，然後就很多事情又不順，然後別人說什麼就好啦好啦，現在你跟我噲，我就跟你噲要怎麼樣！……前幾天我們社區有一個老太太問我，她說現在去你們大陸買一個要多少錢？我就很想給她打下去，然後我就說，阿姨妳年紀大了，我就不跟妳計較，但是妳不應該這樣子問我，她這樣子問我，很傷人。有一次就是帶小朋友去打疫苗，我叫計程車出去，他說小姐，五十萬買妳們可以嗎？何必要這樣。剛開始別人怎麼說，我都不會反擊，我害怕，後來就比較敢一點……」基隆 MC-37

五、對新住民未來服務之建議

（一）提供正確的新住民人數

新住民人數究竟有多少，是個很難回答的問題；不過對提供新住民服務的單位而言，卻是個相當基本且重要的需要。因此基隆市新住民業務主管科的科長，非常期待負責新住民出入境的移民署能持續提協助正確的數字，以便家庭服務中

心能及時的掌握所轄區域之新住民人數做為規畫服務之基礎。

「我們希望移民署他們提供的統計資料能準確一點，其實我們到現在我們都還是不能夠非常清楚的了解我們基隆到底新住民有多少，他的統計數字有從開始累積統計下來的一個統計數字，那可能在這邊設籍，但事實上他也不見得居住在這裡……我們一直沒有辦法去釐清，我們基隆到底有多少新住民，移民署、專勤隊都沒給我們資料……那個戶政機關其實只有他取得國籍之後的資料，但包括沒有取得的到底基隆有多少人，我們也不知道」基隆 SA208

（二）提供新住民參與職訓的鼓勵措施

接受「職訓」是許多新住民展開或轉換工作生涯的助力，但接受職訓不是需繳交保證金，就是得暫停目前的工作和收入，讓不少新住民却步；因此基隆督導建議提鼓勵措施（免交保證金、提供鼓勵獎金），可增加其參與動機。

「就像去年就是有推廣一些甚麼照顧服務或者是領隊之類，其實從去年開始陸陸續續有一些單位找我們合作，那我們也告訴我們的個案，剛開始我們也聽到很多姊妹說他要上這樣的課程，可是當我們去宣導的時候就發現到一個問題，就是我們的職訓都是有保證金，其實對他們來講它們不知道為什麼樣有保證金，然後還有再來的話就是說，因為那個職訓的時間很長，有一些他家裡需要他這部分的薪水，所以他沒有辦法就是說投入這種職訓……曾經有幾個姊妹說，要拿到那個小吃店的那個甚麼丙級證照，後來就這個課程告訴他了以後，也是因為家計的關係就沒有辦法暫停去上課，就變得是說很可惜這樣……其實長庚就在旁邊，可以訓練照服員或是訓練那個看護，那要時間受訓要二到三個月，那這段時間它們訓練課程就沒辦法正職的工作沒辦法做 那就會影響到他們的家計……」基隆 SB48

「移民署一直在推就業那一塊，或許是可以推廣類似像發展一些職訓是用影音的，因為新住民我覺得他們在用手機很普遍，他們很喜歡用影音的東西，或許你透過就是說用影音的方式 讓他可以去下載、去看去了解 我覺得或許也是一種工具這樣子，至少有一個像是基礎的課程，可能更有效果」基隆 SB175

（三）積極進行多元文化之師資認證

「多元文化」是新住民家庭服務中心宣導活動的重點，亦是不少社區和學校的活動主旨，且隨著政府「南向」政策的定調，認識東南亞、東南亞語言的教學成為許多宣導活動的內容，故「推薦師資」就成了不少機構對新住民家庭服務中心的期待，然因擔心「多元文化知能」的認可太過主觀，因此高雄岡山區工作人

員即建議，教育部／局應積極協助進行多元文化師資的認證。

「本來我們就一直有在談說像多元文化中心講師，或者是那個東南亞語文的這個師資的認證，可是因為中央認證上面的規劃也不是很明朗，我們有很多姊妹持續都會去受訓……只是說因為教育部那個計畫停了，要看教育部怎麼看、怎麼辦……所以我覺得要回到教育這個體系怎麼看待「服務」這件事情，未來其實母語教學有希望像客語、原住民語言、台語，可以在國小就能夠紮根……就是母語師資的培育就是希望說串起這些計畫，看怎麼認證才符合認證資格，這樣比較一致、有標準啦……」岡山 SB236

「譬如說，南向出來之後，他必須要很多講師，那你這邊有幾個人可以當講師？再來是你有幾個人可以有受過訓練？譬如說你有受過那個去當講師的訓練，你才能去教譬如說國中小，配合 107 年課綱開始，對，那你有沒有去上過課，你沒受過訓你還能去教嗎？」旗山 SA176

（五） 持續提供語言課程

因為新住民的新進人數減少，不少縣市的民政局已不再辦生活適應班和語言班，且多數人認為隨來台時間增加，新住民的語言已不再是造成其生活適應困難的主因；不過高雄岡山區的區主任則認為，開設語言班仍有必要，且除了新住民會持續報名參加外，工業區的移工亦會利用工作之餘來上課；旗山區的社工則建議除了中文班外，開設「台語班」亦有必要，特別對擔任陪伴老人的照服員而言，對台語的理解和運用是其工作上的重要能力之一。

「我剛講的那個中文班，他們還是喜歡，就很有想來，還有工業區的移工來參加，我想可能是因為來台灣工作，工作上需要……」岡山 SB242

「其實大陸姊妹比較需求的就是台語，其他外籍姊妹是國語……每次在寫企劃書的時候，我都要跟長官激烈討論一番，譬如說我永遠開不了台語課，可是他們很需要台語課，可是怎麼辦呢？像他們現在服務老人，有些就只會講台語，你不給他上幾堂，怎麼辦？生活適應班這裡的民政局沒有開啊，這裡的就是沒有開……像他們現在服務老人，有些就只會講台語，你不給他上幾堂，怎麼辦？」旗山 SA216

對於語言課程的開設，旗山的新住民志工亦表示有此需求，曾有幾位新住民向其表示她們有學注音的需要，由於每晚到小學上成人課對她們並不方便，因此

她們表示若中心有開設此一課，她們非常願意報名參與。

「有建議是說，那個什麼國語、學那個正音班，她說那個注音符號，就是可以多開啊，因為很多姊妹跟我講，國小學校要每天晚上，她說沒辦法，她說可以希望在這裡開，她報名，要學注音。對，想要學國語，她想要學國語，有時候他們會打來問我什麼時候開那個國語班，如果有他們，他們要報。」旗山 MB-139

(六) 提供通譯「全職」的工作機會

幾乎所有的新住民家庭服務中心都有協助通譯的新住民，她們在中心值班、協助學校宣導活動，幫助不同的政府部門提供服務（以警察局最頻繁），雖然她們大多願意協助，也都能獲得依時數計算的值班費，但零散、隨時通知的協助常打亂她們的生活和工作，因此有督導建議可提供「社工助理」的全職工作機會，也有受訪新住民通譯提出希望有全職工作的機會。

「……通譯一般固定的值班的這些錢已經都固定了，申請移民署其實沒有再多給多一點了，突然想到說，可以建議移民署，可以編譬如說什麼社工助理員的薪資……因為我有看到姊妹們，其實他們累積的經驗很多，社工助理算是一個正式的工作職稱，那像是通譯也不算是，就是他算是一個工作，但是他不是一個職務，沒有辦法給一個全職的薪水。」新北 SA124

「我的意思是應該，每一個那個公家機關的單位對不對，要有一個通譯。就是去公所啦，有一個通譯啦；警察局有一個通譯啦，什麼什麼的，衛生所啦，這裡啦，這樣我們就是有工作機會了嘛，現在警察局有抓到外勞就叫我去，有時候很晚我也要去，上次我去很久，待很晚啊，就給我一個便當……」旗山 MB-233

「有時候會打電話給我啊，不一定什麼時間……我很喜歡，只是時間不一定，有沒有可以給我們一個工作來上班……如果有這樣的話，比較好啦……」岡山 MA_218

(七) 「二代」服務造成標籤

此困境不僅隨著新住民發展基金鼓勵申請的方案應提供「二代」服務，縣市政府也開始要求推動「二代」服務。不過，基隆市、宜蘭縣的工作人員認為這與不少新住民和其二代希望的不被標籤、突顯的期待相反。

「現在來講整個新南向政策之後…等於就是說不管從中央或者是我們本身自己，地方政府裡面的長官他們就會有人說，希望你對新住民的服務能夠在更廣更多等等之類的，其實他們就是又去把那個新住民的問題炒出來，但是我們覺得沒有必要，其實他們都取得身分了，那他希望再把這一些人找出來再個別提供一些服務，這是我們非常困擾的地方……其實新住民也覺得不需要，我已經融入這個大家庭裡面，覺得我不需要為了說要凸顯他們……二代的教育希望說，我們覺得說應該要回歸到教育體系，不應該是我們中心這邊來做一些相關服務……」基隆 SA194

「其實第一年在推的時候，我也想像他們很不一樣，或許他們某些能力比較弱，我就會幫他們辦一些成長團體，可是我在這個過程，他們很常跟我講，我是台灣人啊，我有哪一不一樣，我自己也發現他任其實跟一般的孩子一樣，沒有特別弱、特別不好，其實在辦活動的時候才發現二代沒什麼不同，他們也不希望我們特別對他們……」宜蘭 SA244

目前由於二代服務已成新焦點，因此有工作人員建議，二代服務應由教育體系做起，融入教育較能達到整體倡議、長期紮根和人才培育的目的；旗山社工亦同意，並表示二代目前都在學校就學，若要重視二代照顧、強化人才培育，由學校做起是最便利、有效的方向，故建議學校應由二代服務的主軸，新住民家庭服務中心則應強化母職培力（empower）的工作，如此方能完整的達到「二代政策」的目的。

「我們的方案，除了姊妹需求之外，我們還要配合新住民發展基金的發展，像我一直被點名，就覺得我沒有配合啊，我就是沒有把錢花在新二代上面，因為他已經轉型在新二代了，可是因為我的主軸還是在姊妹身上，這是個人認知啦，我覺得你今天媽媽也不是說不需要，我覺得新二代學校會教，學校現在有很多很多管道可以有多元文化，那媽媽這一塊反而是被忽略了。他們覺得二代的能力要被提升，說那是未來的希望，可是我自己覺得，媽媽的能力增強了，他自然而然他的小孩就會，這是我的想法。因為二代的年齡主軸就是在學校，我覺得是這樣子啦，而且小孩子進步，媽媽沒有進步怎麼可能？」旗山 SA186

（八）新住民老化的「照顧需求」開始浮現

這是花蓮縣的受訪社工對其工作觀察提出的建議，其認為隨著在台灣的居住期間增長，「因老化而呈現的照顧需求」已是目前可以預期的新住民需求了。

「然後另一個部分就是那個年紀也比較大了，有一些養老的議題漸漸地出現了，那樣我們中南區的姊妹，尤其是中區，中區是鳳林、壽豐，是一個客家為主的一個地區，所以你很容易看到中區的個案老化的特性」花蓮 SA107

二、「民營」新住民家庭服務中心的運作現況

完成訪視的「民營」之新住民家庭服務中心包括：台北市、新竹縣、苗栗縣（2 中心）、台中市（3 中心）、彰化縣、雲林縣、台南市、高雄市（3 中心）等 8 縣市（4 直轄市、4 個一般縣市），共計 13 個新住民家庭服務中心，因此本次報告將以前述縣市訪視報告的整理為主。

第一節 出席成員概況

自 2 月中起即展開的「民營」新住民家庭服務中心的訪視，至目前（12/5）已完成 13 個民營新住民家庭服務中心的訪視（8 個縣市），共進行 26 場座談（工作人員 13 場、新住民 13 場），其中除台中市有 3 個民營的新住民家庭服務中心、高雄市有 2 個民營的新住民家庭服務中心外，其餘縣市都只有 1 個新住民家庭服務中心。總計 26 場訪視座談共有 87 人出席，其工作人員（督導、社工等） 41 人、新住民 46 人。

表 5-5 「民營」新住民家庭服務中心訪視時間和出席成員

類型	縣市	代號	日期	出席人數	人數
五都	台北市	台北 SuA、SuB、SuC	11/22	督導 1、社工 2	3
		台北 MA、MB		越南、印尼	2
	台中市	豐原 Su、SwA	5/11	督導、社工	2
		豐原 MA、MB	5/11	新住民（中國、印尼）	2
		大甲 SuA、SuB、SuC	4/12	督導、社工	3
		大甲 MA、MB、MC	4/12	新住民（印尼、越南）	3
		善牧 SuA、SuB	5/5	督導、社工	2
		善牧 MA、MB、MC	5/5	新住民（中國、越南）	3
		台南市	台南 MA、MB、MC、MD	4/9	新住民 中國、越南、馬來西亞
	台南 SuA、SuB、SuC、SuD		8/21	督導、社工、實習生	4
	高雄市	鳳山 SuA、SuB	5/19	督導、社工	2
		鳳山 MA、MB	5/19	新住民（越南）	2

		路竹 SuA、SuB、SuC	5/18	督導、社工	2
		路竹 MA、MB、MC	5/18	新住民 (中國、越南、印尼)	3
一般縣市	新竹縣	新竹 Su、SwA、SwB、SwC	2/17	科長、社工	4
		新竹 MA、MB、MC、MD、ME、MF、MG、MH、MI、MJ、MK	2/17	新住民 印尼、中國、越南、菲律賓	11
	苗栗縣	苗栗 Su	4/8	督導	1
		苗栗 MA、MB、MC、MD、ME	4/8	新住民(中國)	5
	彰化縣	彰化 Su、SwA、SwB	5/21	督導、社工	4
		彰化 MA、MB、MC	5/21	新住民(越南、中國)	3
	雲林縣	雲林 Su、SwA、SwB	4/26	督導、社工	2
		雲林 Su、MA、MB、MC、MD	4/26	督導、新住民 (印尼、越南、中國)	5
	台東縣	台東 Su、SwA	7/28	督導、社工	2
		台東 MA、MB	7/28	新住民(越南、印尼)	2
	苗栗縣	苗栗 SuA、SuB	9/27	督導、總幹事	2
		苗栗 MA、MB、MC、MD、ME	9/27	新住民(中國、印尼)	5

研究團隊的訪視行程分為兩部分，一為工作人員座談、一為新住民座談，座談時間的安排配合人員出席時間的方便，故順序不均。由表 5-5 整理的內容，其特殊之處包括：

1. 承接中心的非營利組織有不少是在地機構：由全國性的大型機構承接的並不多，如伊甸社會福利基金會(承接台北市委託)、國際生命線協會台中山海屯分會(台中豐原)、天主教善牧社會福利基金會(台中北屯、高雄鳳山)外，其他多是在地型的非營利組織，例如中華民國學而發展協會(新竹縣)、弘毓基金會(台中海線)；苗栗縣感恩慈善協會(苗南)、苗栗山城志工協會(苗北)、台南基督徒社會工作人員協會(台南)、社區關懷協會(雲林縣)則屬於地方

性較小型的社福組織。

2. 接受政府委託的大型機構（如台北伊甸社福基金會、善牧基金會、弘毓基金會以及學而發展協會），除了政府依招標金額補助外，其母機構也會提供人力、經費方面、以及相關資源。
3. 各縣市委託的人力並不一致，除台北市委託伊甸基金會提供的人力最多外（1 督 4 員），其他如台中海線、高雄路竹區以及苗南區人員配置為「1 督導 2 員」，台中市北屯區、台中市豐原區、台南市、高雄市鳳山區、以及雲林縣是「1 督 1 員」，僅新竹縣、彰化縣以及台東縣是「1 督 3 員」、苗北區目前沒有督導。
4. 此 13 個中心全職人力的年資，呈現「資深」（12 年以上）、「資淺」（不滿 1 個月）兩個極端，其中有 1 個中心的人力不足，處於人員離職後的招募期。

表 5-6 「民營」新住民家庭服務中心訪視：工作人員基本資料

縣市	隸屬	地點	成立時間	專職人員	此職務年資	聘用方式	
直轄市	台北市	伊甸基金會	中心辦公室	95	督導	7 年	正式員工
					社工	3 年	正式員工
					社工	2 年	正式員工
	台中市	天主教善牧社會福利基金會	中心辦公室	95 年	1 督導	6 年	正式員工
	台中市	台中市山海屯生命線協會	中心辦公室	97 年	社工	1.5 年	正式員工
					社工	1 年	正式員工
	台中市	弘毓基金會	中心辦公室	92 年	1 督導	4 年	正式員工
					社工	3 個月(已離職)	正式員工
					社工	1 個月(已離職)	正式員工
	台南市	財團法人天主教聖母無罪聖方濟修女會	中心辦公室	102 年	1 督導	2 年	正式員工
					社工	4 年	正式員工
	台南市	台灣基督徒社會工作人員協會	教會	106/1/19	1 督導	十個月	正式員工
					社工	十個月	正式員工
社工					十個月	正式員工	
高雄市	林柔蘭社會福利基金會	中心辦	104 年	1 督導	不詳	正式員工	

			公室		社工	不詳	正式員工
					社工	不詳	正式員工
	高雄市	天主教 善牧社會福利基金會	中心辦 公室	92年	1主任	12年	正式員工
					社工	2年	正式員工
一般 縣市	新竹縣	中華民國學而發展協會	中心辦 公室	100年	1督導	約1.5年	正式員工
					社工	約1.5年	正式員工
					社工	約0.5年	正式員工
					社工	約1年	正式員工
	苗栗縣	苗栗縣感恩慈善協會	中心辦 公室	105年	總幹事	約1年	正式員工
					社工	約1年	正式員工
					社工	約1年	正式員工
	彰化縣	彰化縣 外籍配偶家庭服務中心	中心辦 公室	95年	1督導	不詳	正式員工
					社工	不詳	正式員工
					社工	不詳	正式員工
					社工	不詳	正式員工
	雲林縣	社團法人雲林縣 社會關懷協會	中心辦 公室	93年	1督導	11年	正式員工
					社工	半年	正式員工
	台東縣	社團法人臺東縣 外籍配偶協會	中心辦 公室	95年	1督導	八年	正式員工
					社工	十年	正式員工
					社工	半年	正式員工
					社工	四個月	正式員工
	苗栗縣	社團法人苗栗縣 山城志工協會	中心辦 公室	95年			

至於此 13 中心出席新住民座談的新住民各 2-11 人，總計 47 人，特性為：

1. 越南、中國籍新住民人數居多：有 13 位來自中國、19 位越南、11 位印尼、2 位菲律賓、1 位泰國、1 位馬來西亞，共有 19 人來台的時間未超過 10 年，其餘皆是長期在台，因此最大的子女大多國中以上，少數已在就讀大學。
2. 47 人中有 14 位是中心（曾經／目前）服務的案主，其他則為中心的志工、通譯（此兩種身分常是混合的）及活動參與者。
3. 婚姻狀況：47 位中近 3/4 為婚姻中，另有位 7 離婚、1 位正在進行離婚官司。
4. 多數都有工作：出席座談之新住民有 16 位無業、31 位就業中（包括 8 位通譯、

4 位在工廠上班、4 位餐飲業、3 位從事美容美髮業、2 位為志工、1 位開店、1 位園藝治療師、1 位務農、1 位市場販售水果、1 位為協會理事長、2 位清潔業)。

表 5-7 「民營」新住民家庭服務中心訪視：新住民出席者之基本資料

縣市	角色	出生國	來台時間	身分證	婚姻	就業	子女數	最長子女	
直轄市	台北市	參加活動	印尼	4 年半	無	婚姻中	通譯	2 人	大學
		參加活動	越南	18 年	有	婚姻中	通譯	2 人	高二
	台中市 (善牧)	志工	中國	15 年	有	婚姻中	無	1 人	五歲
		參與活動	越南	10 個月	無	婚姻中	無	1 人	幼稚園中班
		參與活動	越南	10 個月	無	婚姻中	無	無	
	台中市 (豐原)	個案	印尼	17 年	有	離婚訴訟中	工廠	2 人	十六歲
		個案	中國	11 年	有	離婚	修理電器	1 人	十六歲
	台中市 (大甲)	志工	印尼	16 年	有	離婚	通譯	2 人	十四歲
		通譯	印尼	15 年	有	離婚	舒壓工作室	2 人	十三歲
		通譯	越南	16 年	有	離婚	電子公司	2 人	十五歲
	台南市	參加活動	中國	13 年	有	婚姻中	工廠主管	1 人	?十一歲
		個案	越南	12 年	無	離婚	無	1 人	17 歲
		參加活動	越南	20 年	有	婚姻中	無	2 人	?
		參加活動	馬來西亞	2 年	無	婚姻中	無	2 人	?
	高雄市 (路竹)	個案	中國	2 年	無	婚姻中	無	2 人	十二歲
		個案	越南			婚姻中			
個案		印尼	5 年	有	婚姻中	無	3 人	三歲多	
高雄市 (鳳山)	志工	越南	14 年	有	婚姻中	口譯	2 人		
	志工	越南	16 年	有	婚姻中	口譯	2 人		
一般縣市	新竹縣	志工	印尼	13 年	有	婚姻中	無	2 人	十一歲
		志工	越南	9 年	有	婚姻中	美髮業	1 人	六歲
		志工	越南	8 年	有	婚姻中	美髮業	無	
		志工	中國	8 年	有	婚姻中	園藝治療師	2 人	七歲

		志工	越南	2年	無	婚姻中	工廠	1人	一歲
		志工	越南	6年	有	婚姻中	餐廳	2人	十二歲
		個案	菲律賓	13年	有	離婚	清潔業	2人	十一歲
		志工	中國	11年	有	婚姻中	讀經班 老師	2人	十歲
		志工	中國	4年	無	婚姻中	無	2人	幼稚園
		志工	中國	10年	有	婚姻中	志工	3人	十六歲
		志工	中國	4年	無	婚姻中	無	1人	三歲
	苗栗縣	參與活動	中國	10年	有	婚姻中	餐飲	2人	八歲
		參與活動	菲律賓	23年	有	婚姻中	無	2人	?
		通譯	越南	17年	有	婚姻中	無	2人	
		翻譯	泰國	8年	無	婚姻中	無	1人	
	彰化縣	個案	越南	4年	無	婚姻中	無	無	
		個案	越南	13年	有	婚姻中	通譯	2人	
		個案	中國	9年	有	婚姻中	美容師	2人	
	雲林縣	個案	印尼	24年	有	婚姻中	通譯	1人	二十二歲
		個案	越南	10年	無	婚姻中	無	3人	九歲
		個案	越南	7年	無	婚姻中	快炒店	無	
		個案	中國	6年	有	婚姻中	農	1人	
	台東縣	通譯	越南	21年	有	婚姻中	協會理 事長	3人	二十一歲
		通譯	印尼	11年	有	婚姻中	通譯	3人	十二歲
	苗栗縣	參與活動	中國	13年	有	婚姻中	?	2人	十三歲
		參與活動	印尼	21年	有	婚姻中	清潔	3人	二十歲
		參與活動	印尼	7年	無	婚姻中	市場賣 水果	1人	七歲
		參與活動	印尼	7年	有	婚姻中	有	2人	六歲

第二節、「民營」新住民家庭服務中心運作

本節將依研究目的依序討論：營運模式、成效評估、運作困境，以對新住民服務之建議等分述如下。

一、角色定位

對於中心的角色定位，到底新住民家庭服務中心應該如何在包山包海的服

務中定位，在中心原設定的服務規劃中包含了關懷與訪視服務、個案管理服務、整合與連結社區據點服務、社會資源支持網絡建立等四大目標和任務，已訪視的 13 個民營中心的服務大多包含了這四大項，而在服務定位上，可分三種類型：長期培力、個案救濟、政府指標。

（一）以培力為主的均衡成長模式

多數中心服務定位放在個案的處遇和管理，部份中心甚至表示其個案管理有別於一般的個案資源管理方式，新住民個案在經過個案處遇之後，仍然需要長期的陪伴，協助新住民建構能力，而非單純的資源連結。這些採取培力作法的中心，大部份的觀點不僅僅只是將新住民視為某種問題分類，而是從一個整體觀和延續培力的觀點，促進新住民展現優勢。例如，在處理過的個案中，培養其後續就業能力，包括培育其成為口譯、鼓勵和支持個案就學，甚至成為助人工作者。又如，透過各種新住民的服務途徑，培育文化推廣新住民志工，聚合有能力的新住民發揮服自主服務的力量，或者將中心的活動方案部份交給新住民辦理或者帶著中心的新住民參加會議，培力新住民公共和社會參與能力。

「他就會，其實比較難。他很多時候其實就是很多時候他很多社工要陪伴他把這樣的能力建構，那他其實是要花時間的，嗯，也在陪伴這些新住民他們在台灣也有一些能力自我價值實現的那一塊，那那一個東西其實我們現在是把它放在方案作，但是其實這些也是花掉很多社工很多的時間在跟這些新住民有一些能力上的建構，不管是我覺得像志工也是啊，那新住民他們來中心做志工，他們跨出來之後，因為中心的一個志工的內容她可能有電話關懷訪問，也有可能只是即便它只是一個活動支援或者是說行政的一個協助而已，可是對這些新住民來講他就是另外一種能力的學習，尤其其他可以透過這樣的一個方式，他知道其實他可以回饋台灣的社會，那這些其實社工在協助他們的過程，或者是說引導他們的過程都是會回饋給他們，可是這個東西其實都沒有算在我們服務的量上，因為他是是以一個方案的形式去呈現」台中善牧 SUA157

「吼，晚上，晚上有一個時間呢，就在我們那邊幾個姊妹，啊這些姊妹他們就帶出來了，然後他就一直覺得說，耶這是這才是他們真正想要的，又栽培姊妹又能夠把多元文化東西帶進去，讓他們，讓他們在前面有一些自信，讓他們可以講故事給自己的兒女聽這樣子，…….所以未來我們可能就是在栽培這些新住民姊妹啦，然後我們也讓他們更多的時間就是去外面去，去，所以就帶

到學校，帶到這樣子，所以我會覺得在我們這樣子一個新住民的一個工作角色裏頭，這樣子的一個文化還有帶進姊妹那個就變成是我們整體這樣子一起一個運作了。」路竹 suc35

「所以我們自己定位，我們自己定位現在就是期許自己，當然個案的部分我們還是要全力要做，但是我們也想要再把姐妹能培力，就是往更高層次，就是他應該要去社會參與的部分，阿不然我們再過五年，老師我們這邊可能會推個候選人制。」鳳山善牧 sua192

「但是現在就是必須要幫助個案能夠自我充權了啦，現在已經他們達到一個支持度了，那再來就是我們必須讓他們能夠自己增能，然後他們可以去開始學習自己，處理自己一些自己的事情。」台南 SuA_195

(二) 以問題解決為主的個案管理模式

這類中心的定位多認為中心應該發揮個案處理和管理的能力，但這也關係到該單位的資源和人力分配，委辦的組織是否有其他方案和人力相互合作，以及中心和據點的分工合作，決定了中心是否能夠時深化個管工作，例如新竹學而會連結據點辦理活動，中心則專心處理個管；但有的是在地小型組織，人力資源限，深化的個管工作常易造成社工過度負荷（如雲林）。這類中心多獲得受助新住民的正面回饋，甚至將中心的社工或督導主為救命恩人，中心的工作者多帶著服務新住民的使命感。

「對，就是像我們的個案管理一樣，就是我們幫管那個個案連結資源，那如果以整個新住民服務來講，我覺的我們也是站在個案管理的角色，就是譬如說據點或這是新移民學習中心，就是大家都是一個，就是新住民這個領域裡面，就是每個人都是資源，但是我們是一個資源管理的角色。」學而 swa115

「困難阿，像我今天才，我今天在跟一個，一個新住民在談他的兩次婚姻的那個東西，我在問他說他的那個第二任先生，他現在男友什麼名字什麼。」Su_38

「不會講，什麼時候結婚，忘記了，好，那樣的一個評估評鑑，你要評估他的資源他的財產什麼什麼，很多東西夫家的什麼什麼那個他根本不懂你要怎麼去要？然後他又要求說，喔你這個要評估那個要評估要評估，啊然後你從他口中問不出來的時候你叫社工怎麼辦？個管的，個管上面。可是，反正很多東西你不寫，然後每一次評評鑑委員來，欸阿你這個沒有怎麼樣你要評你要怎麼

樣，我跟你講喔那個真的，我坦白講在中心的社工光紀錄就打到昏天暗地了，一般的個案服務要打，個管要打齣。」 Su_39

二、營運模式

在已經訪視的 13 民營機構中，因為幅員不同，人力的配置從「1 督 4 員」（台北伊甸）、「1 督 1 員」（台中市北屯區、台中市大甲區、高雄市鳳山區）、「1 督 2 員」（苗栗縣、台中市豐原區、高雄市路竹區）到「1 督 3 員」（新竹縣、彰化縣、雲林縣、台東縣）皆有，大部份縣市都是以新住民發展基金給各縣市的補助經費運作為主，但營運的模式則視各民營機構本身的資源注入、管理模式、以及和其它組織合作等，而有不同營運方式。

（一）機構資源與領導者影響運作模式：資源共享 vs. 資源挹注

在 13 個中心中，約略可分為具規模的全國性的大型組織、在地性大型與小型組織，其資源多寡不一。如善牧基金會就承接了台中和高雄兩個中心，又如；在地性的大型組織，如台中弘毓基金會為一地方實力豐沛的在地社福機構；新竹市學而發展協會則是一個社福聯盟，從訓練、專督到員工制度都非常完善，聯盟之間相互支援，資源共同流通，屬於資源共享型；較小型的在地組織可分有兩類，一類是社會賢達人士成立的協會，這類組織相當仰賴帶領者（理事長、督導或幹事）個人外部資源投入，屬於資源挹注型，如苗栗感恩慈善協會、苗栗縣山城志工協會屬於這類；另一類是宗教組織或宗教理念延伸出來的組織，如台南天主教方濟修女會、台南基督徒社會工作人員協會等亦屬於較小型機構，這些機構不見得有額外資源可以配合，常常需要仰賴組織帶領者的個人風格、熱情或宗教信仰，比較屬於領導理想型。

「我們協會的會員，成立的人員，大部分都是社工、然後退休教師」苗南 Su_90

「不是，是他們拜託我們，我那時候記得科長是，社工科科長是張國棟，張科長，現在是我們的副座，對，他那時候有來跟我們講好幾次，希望我們去接，因為那時候我們已經跟很大很多的新

住民有接觸，已經開始在做，等於是據點這樣，我們不領錢的據點那時候，我們理事長他是現任議員，那撇開那個不說，它本身就是東海社工系畢業的。」苗北 SuA_37

「我們理事長去標，因為理事長本身剛好之前就是新住民中心的外聘督導，然後也是審查委員。其實他本身就是一個學術家，他是一個教授，那他期待的當然是說他所有的理論、專業，他可以用在實務上面的。可是他之前在督的時候，我覺得這個面…就像我們在評鑑的時候，理論和實務面是完全不能搭嘛，所以老師給予的敘事是其他中心感覺做不到、辦不到的。」台南 SuA_08

表 5-8 維持「民營」住民家庭服務中心運作之相關人力資源

縣市	新住民人口數	中心數	專職人力			據點	通譯	志工隊	
			督導	社工	其他			所有	新住民志工
台北市	58,157	1	1	4	3	4	10	0	0
新竹縣	8,943	1	1	3	0	4	0	20	15
苗栗縣	13,775	1 苗北	1	2	0	3	32	20	17
台中市	55,034	1 北屯	1	1	0	13	14	20	6
		1 豐原	1	2	0		4	6	4
		1 大甲	1	1	0		?	18	6
彰化縣	22,295	1	1	3	0	6			
雲林縣	15,637	1	1	3	0	2	26	5	20
台南市	32,985	1 台南第一	1	1	1	8	1	3	0
		1 台南第三	1	2	0	2	0	0	0
高雄市	60,494	1 路竹	1	2	0	19			
		1 鳳山	1	1	0		10	15	10
台東縣	4,128	1	1	3	0	2	26	0	0
苗栗縣	13,775	1	0	2	1			70	20
		1							

註：新住民人口數根據移民署 105 年 6 月最新全國之新住民人數統計資料結果

在民營機構中，第一類資源共享型多屬於具規模、制度、專業資源的機構，其機構總會大多能給予具體支持，包括交通車支援（弘毓）、研究、訓練與活動支援（伊甸—台北；善牧—台中和鳳山）、場地支援等。另外，有些民營機構本身

就是服務新住民的資深機構，專業交流與相互共享可強化中心能量，例如善牧在全國就有五個點服務新住民，但只有承接政府兩個新住民家庭服務中心，而母機構對新住民業務的支持，也讓承接政府方案的中心資源共享，例如以自籌經費增加專業人員，高雄市府補助該鳳山新住民家庭服務中心 2 個之社工員，但善牧自行另外以自籌經費增為 1 督 3 員。組織內其它方案或部門亦會提供提供新住民服務和支援，而非由新住民家庭服務中心單打獨鬥，這種相互支援的團體作戰方式，除了讓中心更有彈性的資源外，通常其工作人員的管理制度相對較重視專業人員的專業成長，管理制度較有彈性，工作人員可以相互調動，年資可以累積，工作人員之間有群組，大家有默契，工作制度佳，資料建置完整，即便人員流動也可以有很好的交接。像這一類的中心，其工作人員流動率相對比較低。

「但是沒有針對整體員工訓練，但是我們今年，我和其他方案的督導，我們已經在討論員工訓練，再來就是一定要有個目標性，這也是我希望可以發展起來的。對，我們再做看看這樣。因為我們另外一組的同仁是在做台中市全區新住民後追的業務，從前面的通報表，危機的處理到…資源我覺得最大的幫忙是人力，因為如果我們兩個，我們中心不能空，那我們兩個如果通通出去訪案，我的同事全部就幫我處理…所以就是我們中心其他的工作人員，像我們昨天找他幫我們接電話阿。」豐原 Su_302

「對，資源的共享，那基金會也在台中也有一個區主任，所以如果中心的業務有一些什麼困難有可以跟，就是跟區主任討論，那不然其他大部分就是督導去整個保持每個中心家園的狀況」台中善牧 SUA208

「平分，我們會年資也會是累積的，就是你從其他的 xx 調來也是累積的……我們(不同方案)工作人員有群組啊，啊工作跟工作；就是講說哪一天要辦，你們來當，來幫我們當工作人員，然後會辦行前會。就是啊就是(機構各組)頭頭都認識啊，所以就頭頭，我們下面的就是 ok……對，因為他們，我們又參加很多教育訓練，對，然後還有督導，就是因為督導也是比較有經驗的，對啊，然後之前的交接也交接的還不錯，就是因為之前的資料都有留著，所以我們只要看這些人的資料，所以大概知道怎麼」學而 swa_017

「可是我覺得跟機構組織有差，因為我們全國性的，本來穩定度就會比別人家高一點點，因為有制度，然後再來是員工他…像我們這種結婚的，或者是什麼，我們中心也有從台北，因為結婚來高雄的也兩位，有掉過來變內調這樣子，因為我們領域也很多，所以大家可以換來換去，所以相對的穩定度比別人高。」鳳山善牧 sua134

第二類資源挹注型的中心屬於地較小組織，例如苗栗感恩慈善協會、苗栗縣山城志工協會為代表，這一類較無機構資源的注入和後勤補給，其所仰賴的是中心主管個人的外部資源挹注，例如苗栗山城協會理事長期經營在地童軍營隊，又是該區議員，具有個人的外部資源可以協助，故在場地或活動辦理上可以獲得資源。如果再加上社工出問題或流失工作人員，這一類的機構通常沒有大型組織的資源支援，只能再聘請新社工。

「苗栗很特別，外縣市只有移民署的補助，其他都是要自籌。只有苗栗是很特別的。那移民署補助之外，另外其他都是苗栗縣政府補助……我們已經墊了 60 幾萬了。像這個課程，根本就不是我們方案裡面的，然後是我們協會自籌的，可是呢，上面的，你看我們的布條，還要打苗栗縣政府主辦，狗屁啊。」苗南 Su_117

「協會會給中心資源？協會沒有支援阿，學會最大的資源就理事長一個人，他身上就很多資源，他很會找資源。」苗北 SuA_56

另一類中心屬於領導理想型的在地小組織，依賴個人的帶領風格與熱情，這類的組織下的社工工作壓力大，理事長、督導與社工的信仰、工作理念和關係維繫顯得特別重要，如果理事長和督導、督導和社工之間能夠維持信任與協調，則亦可以展現團隊效果，例如台南基督徒社會工作人員協會的工作者和領導之間的溝通合作顯得較為協調，但台南天主教修女會則較不協調。

「我們只能盡我們的力量。但是我們也不能給個案太多的一個…所以我們理事長都會自己先去補助。我覺得我們都要支持，不然你上面都已經高壓了，如果我再高壓的話，對他們來講…其實我也不喜歡這樣，因為我喜歡工作夥伴是朋友關係，因為支持的力量遠比權力的那個還要好。」台南 SuA_319

(二) 組織管理作為影響組氛圍：水平模式 vs. 垂直模式

在中心的工作模式中，包括年度計畫訂定、計畫執行檢討、個案問題處理等，水平式的工作模式的管理特色，大多是一種主管和社工之間平等的交流與討論，工作人員之間的交流較開放、自由，工作者之間的氣氛良好，例如新竹「學

而」的督導和工作者鼓勵社工之間的合縱連行討論，台中「弘毓」不僅僅只是督導帶領工作者隨時討論，其組織中其它方案工作者亦會相互支援中心活動和資源需求；台中「善牧」和「生命線」的督導和工作者之間亦相互支援，遇到個案隨時討論，對於年度工作規劃和交流頻繁，這些中心提供專業督導、訓練多、鼓勵進修，給予公假和交通費補助；雖然這類中心大多屬於大型組織，但小型組織亦有採取這種水平式工作模式，例如台南「基督徒社工協會」即是一例，該組織因為領導者（理事長）充份授權給督導，督導和工作人員經營一種平等互動工作模式，開放的工作氛圍，可以自由表達想法，可以創新服務，學習成長，以及看到新住民成長而窗到激勵。

「我覺得專業服務上，我覺得我們是有一個很好的督導制度，我們的上級是很鼓勵我們去多做多進修的，只要有課程我們都是鼓勵參加，對尤其都是用公假，還有交通費……我覺得我們中心的比較特色，當然是教育訓練也很重要啦，但是我們特色應該是比較開放，就是像是我們很少拒絕別人就是跟我們合作等等…」學而 swc008

「就是一個氣氛吧，讓你話都敢講出來，然後所以你就是什麼話敢講出來後，就是你會跟著就是這個中心的氣氛一直走下去對啊，就是大家有什麼意見都很願意講出來」學而 swa081

「就像剛剛那個 xx 講的，然後而且我們很喜歡去一起討論嘗試一些新的東西，對，然後還有很多就是可能其他中心就是不一樣的嘗試啦，像可能我們去年就有嘗試去幫姊妹擺攤啊，參與一些市集」學而 swb017

「我覺得我們都要（相互）支持，不然你上面都已經高壓了，如果我（督導）再高壓的話，對他們（社工）來講…其實我也不喜歡這樣，因為我喜歡工作夥伴是朋友關係，因為支持的力量遠比權力的那個還要好。」台南 SuA_320

另一種垂直管理方式，以雲林社會關懷協會、苗栗慈善感恩協會、苗栗山城志工協會、台南縣財團法人天主教聖母無罪聖方濟修女會最具代表，其組織運作和工作方向仰賴主管，由主管啟動與主導，主管具有專業權威，社工流動率高，這三個組織的社工大多為新手，工作人員壓力大，大多聽從督導指示，社工較少發揮潛能，大多由督導規劃工作方向，再交由社工去執行。例如雲林社會關懷協

會的督導因為社工都是新進，只能慢慢把方案一個一個放手給社工學習，要執行的工作掌握在督導的手中，督導負荷量大；而苗栗山城志工協會也面臨同樣的情形，許多工作督導必須親自辦理，一方面主內又主外，異常忙碌；台南縣「聖方濟修女會」在本次僅能安排新住民訪談，工作人員則沒時間接受訪談，但督導和工作人員在過程中皆透露相似的工作模式，一切以督導意見為主，社工流動高，工作由上層決定。

「(工作人員流失)最大的問題，是最大的問題。」苗栗山城 SuA_144

「有時候我會逮到機會就個督嘛，對不對。要阿，還要團督。我們辦活動我們是我都會是主，就是指一個主軸，但是，中心我把他定位是一個，團隊還有一個家庭的概念，有一個主軸對不對，其他的也要..」雲林 Su_368

(三) 中心與據點的關係：督導關係 vs. 合作關係

當初內政部規劃中心和據點時，兩者關係中是一種伙伴合作的設計，據點做為中心的觸角深入各鄉鎮，辦理關懷新住民活動，發掘和轉介需要協助的個案給中心。但在各縣市推展中心和據點工作過程中可看出，中心擁有較多補助資源和較完整的專業社工人力，相較之下，據點補助少、專業人力不足，因此部份中心在縣市政府要求下，需要擔負督導、帶領據點的工作，以形成完整的服務網絡。因此，如果中心和據點的委託組織不同時，中心較難督導據點，因為這些委外在地組織原本就存在著競合關係，據點也不見得願意接受中心的督導(如台中豐原生命線、台中善牧、台東、雲林)。

「我覺得目標是不一樣的，但是我還是會開放，假如說我第一場是以中心為主，我還是會開放給據點的工作人員來參加，因為有一些他們的專業度很強，那我就歡迎他們。可是據點他們需要的並不是很深度的個案工作的訓練，他們需要的可能像是募款行銷，或是說有一些方案活動的設計，那就會帶他們去做其他縣市據點的參訪。我覺得那完全是不一樣的。」台中生命線 Su_57

「然後我覺得我們的活動要跟據點做一個結合，其實也有一定的難度拉，就比如說我們中心其實是因為之前一直在跟據點一直在協調，也是想說我們有沒有機會去跟據點的距離是近一點，但就會發現就是說像我們提供的資源，可能也許他們有的資源比我們還要更多；所以就變成我們可以

給據點的東西，有時候有不是他們需要的，所以他們也會覺得為什麼要跟你合作」台中善牧 Sua112

「都是民間團體的時候，那請問你，你會覺得何須妳來指導我嗎？所以我覺得還是要回歸據點的設立，我們可以協助，可是我覺得說出來執行的還是要回歸到縣府的角色身份上」台東 su 277

「有三個我們就是變成就是一個夥伴關係。然後包括縣府在，以中心跟據點那個部分辦的那個區域聯繫會包括虎尾外聘阿，他們也都會來。」雲林 Su143

(四) 中心和相關單位的推廣合作：政府單位 vs. 民間單位

中心除了被賦予和據點的合作關係外，中心和政府或民間單位合作也相當頻繁。由於各縣市政府都非常重視新住民服務工作，府內多有新住民工作的聯繫會議，參與的府內單位包含民政、教育（學校、家庭教育中心）、社會（家防、兒少）、勞工、衛生等各局處，故中心除了固定參與會議報告外，在宣導或活動服務推廣上也會跟這些局處合作，例如至戶政所駐點宣導、共同辦理活動、協助府內大型活動推廣等；另外，部份縣市與移民署服務站的合作也相當密切，例如服務站提供新進新住民名單、共同辦理活動等。而和民間團體的合作上，很多是轉介個案協助新住民獲取物質或補助，有些中心亦會和新住民自組團體合作共同辦理活動。

「社福團體就是指…一般像世展啊，其實比較多都是跟他申請一些補助或者一些物資。然後就是如果我們的個案，他的小孩有需求的話，就是請求協助這樣子。社福團體…因為目前我們的…我們沒有觸角這麼深，都是以家庭為主，那家庭就是他們的經濟支援，然後他們的物資資源，然後親子支援這樣子。」台南 SuA_314

「像我們接著八月份就接了兩場，一個跟新生國小一個跟成功國小合作辦理那個就是學母語的課程的活動，所以我們也會去幫忙他們招生，因為還是要我們幫忙的拉，我們那邊服務的比較扎實，所以找人比較容易，小孩子比較，會被媽媽的淫威逼出來……有我們今年都有，我們今年都跟，我們其實都是每年都會跟太麻里那邊的依個外配的民間團體合作，因為他在那邊的關係，所以我們那邊的會員招募我們是停止的，我們就想說讓它歸給他」台東 su 282

「一般是這樣，我剛剛講了除了是我們自己的宣導，執行的那個方案以外，我們每個月都會去移民署的出入境成長營會去做宣導」台東 su 180

(五) 額外服務影響委託關係：伙計關係 vs. 伙伴關係

接受縣市政府的委託執行新住民服務，兩者間委託關係的維繫是影響服務運作的重要因素。然而部分中心反應的與縣府的委託關係，多以縣市政府為主導，以一種上對下的指示或命令進行，中心也會抱怨自己只能接受市府的要求，例如台中出現新住民家庭服務中心需要協助縣府執行「特境」急難救助的業務，只要是由公所轉介過來需要急難救助的案件們都需要服務，全市接受市府委託的中心。都需分擔不同的業務，例如台中市有四個中心（山線、海線、北屯、南屯），每個中心皆有自己的全市任務，例如山線中心負責特境案申請審查與四個中心和15個據點的共識營辦理、海線負責全市的通譯訓練等。還有，部分縣市主管單位的相關業務，例如性別平等的活動，可能婦女科需要這一類的業績，在新住民部份就指示中心編經費辦理，這些中心覺得不盡合理，不符契約內容，但礙於來年爭取委辦機會，中心也不敢反對。有時市府突然有一筆經費要辦理某些活動，也會直接交辦給中心，甚至有的中心覺得和地方政府的關係是從伙伴關係變成伙計關係，由於在考核和評鑑的壓力下，各中心需承擔特定比例的個案量，接受委託的機構常常只能配合辦理。

「應該是說，社會給他們一定會有其他的科，或者是他們婦保科，我們直屬的科是婦保科，婦女保護什麼的這些，然後他們就是新住民只是其中一塊，那他們同時會有其他的業務，譬如說剛剛講的性別平等，就是現在不是都很常在推，所以他們就會被要求說你一年要辦幾場次，然後你要針對…新住民也要一場，有沒有對他們去，那我們契約裡面是沒有這些東西，可是他們因為性別平等那一塊，他們需要交業績出來，那個業績不好看，他就會叫我們編，叫我們要辦，可是根本就沒有給我們這個錢……如果不配合喔，那就是下一次標案的時候不見得是你們得標啊……對，可是我們以前是夥伴關係，現在是伙計關係，就把我們當小的很難去反啦。」鳳山 sua200

「(交辦的工作)就是本來就不在我們計畫裡面的，就是市府可能會有一筆金費，比如說要做這件事情，對，他們就直接交辦給我們，你就是要做」學而 su278

「之前有一些，就是，就是這邊的經費有說嘛，一定要七成或八成的一定要新住民姊妹，對，所以我們那個時候就會有比較嚴格的註備。」高雄路竹 suc79

在與縣市政府的合作中，大部份縣市依賴聯繫會議平台（例如台中市、新竹市學而），透過參與會議了解縣市政府其它單位的新住民業務、任務分配、各局處目前的新住民服務內涵、是否有需要配合宣導、活動辦理的合作等；這類的縣市政府讓委外機構感覺互動關係為平等，可就工作範疇、服務方式進行討論，也較尊重委外機構的想法；當然還是有些中心工作人員認為與縣府、就服務、移民署等公部門的關係是平等、受尊重的，多年累積下來的熟悉度，讓彼此能夠互信和對話，例如與就業服務站合作辦理團體（台中），和相關社區協會形成伙伴關係，也可以合作辦理活動，而和移民署服務站合作多為轉介個案。

「嗯…是夥伴關係，沒有因為我們是中心，而我們資源比較多，那據點的資源比較少，然後當然他們也沒有什麼專業的社工什麼的，所以原則上那時候跟他們聯繫都是請他們，如果他們遇到就是比較棘手的個案，就直接轉給我們，因為我們有社工可以處理，然後後來發現我們會有一些譬如說活動經費或者是什麼，其實大家可以互相互惠，譬如說我這邊有一筆經費要辦一場聯誼活動，我可以拉到他們那邊去，那他們也有錢，然後可以就近…他們的人也可以來這裡的來這邊，所以我們會定期開一些聯繫會議……因為我們也經營比較久，所以大家都認識。所以像他們但這禮拜天就要去 xx 的發展協會，就帶姊妹去那邊包粽子，就是找社區居民包越南粽，然後對他們來講社區居民就覺得有活動可以玩，然後發展協會的那個理事長也很願意跟我們合作。如果他們有姐妹的話，他們就是可以告訴我們這樣子。」鳳山 sua165

「我們會跟移民署的服務站合作。因為我們去年有沒有穿制服差很多，或者是服務站他們先介入，讓他們 pass 過來個案這樣……對，我們就是要跟服務站協調，就想辦法把她找出來這樣。因為通報家暴我沒有證據阿，但是我們會知道確又這樣一群的對象。」豐原 Su_193

三、成效評估

全國各中心所提供的服務內容大致相似，包括個案管理、關懷訪視、資源網絡建立、支持方案則包含了個人支持、家庭支持、社會支持、資訊支持、經濟支持，大致上皆可達成新住民家庭服務中心計畫的要求。

（一）服務特色：

1. 以「個案服務」為任務，主動發掘個案：中心的服務以「個案服務」為主要任務，一方面是契約規定的個案量，另一方中多數中心主張回歸社工的個案服務專業，深化個案服務。

「對，其實學校是因為有些孩子會有問題，然後我們現在就比較主動去發掘，就跟他建立關係說，你只要有新住民的問題，因為這個孩子有問題，就是家庭也有問題」學而 su289

「那如果你不做深度的話，你怎麼會知道說這些人他只是需要的是什麼，那這樣子你錢就真的不是花在刀口上，那你政府自己派人訪視一下就好了啊，你何必委託我們呢，而且還要社工人員，還要有背景。」台南 SuA_342

2. 考慮「服務對象」調整內容與方法：有的中心將男性一方納入活動設計，邀請爸爸出席，例如創業由夫妻雙方來上課，一起共同學習和設計，又如攀岩活動設計成親子，由父親帶領孩子等，因應新住民女性、二代和父親等家庭成員設計。另外，新住民大多需要兼顧孩子的照顧，中心在辦理活動時需要兼顧設計孩子參與活動，例如台中豐原新住民家庭服務中心與就業服務單位合作辦理團體，因應家長出來參加孩子無人照顧，其團體分成家長和兒童兩種團體(台中豐原)。有的則以走動式學習的親子活動，避免以傳統授課方式，採用出去參觀過程中設計親子互動之學習。

「那如果你設計的很女性化，那一堆都是媽媽啊，那假設你今天要用一個攀岩，那來的可能就是爸爸……在創業的過程裡面，其實男生就出來了，他們只要有另外一半，因為我們第一個條件，比如說我們在個別建立關係的時候，向我們都會希望說，因為他們是支持的，那個就出來了，是一起幫他寫企劃書的、是一起討論的、是支持的，是共同上課的」學而 su324

「在活動中我們會直接下去問，像今天這樣還不少人。像家庭日其實雖然是一日性的活動，活動有很不一樣的回饋是說，我們的姊妹跟我講說，就是去到那邊不只是跟家庭裡面的成員有很多很多的互動，他們變成是家庭，不同的新住民基本上都是同個國籍，然後有五六個成員也都有一起去，然後她們也可以帶自己的老公跟小孩去認識，這種互動其實是我意料之外，沒有想到，我那時候只有想到說促進她們家庭成員的互動，其實是當下去問的時候覺得，這也是一種幫助她們連結，也是另外一種社區連結的方法。這是意外的，比較好的。」學而 SwA_49

「後來我就把他界定說走動式的學習家庭……那個其實我會覺得那是一個種子概念，為什麼？今天你帶他出去，也許當下有這樣的一個互動機會，也許當下你看不出來什麼，可是也許在某些年後當他在回想，欸，我曾經跟媽媽齣跟阿嬤什麼，齣反正就是說我們曾經有去過哪裡，曾經有做過一個什麼東西。」雲林 su319

3. 調整「宣導方式」增加熟悉感：和相關單位合作，以「駐點方式」宣導，或者參與相關活動擺攤增加曝光率，當然透過各種方式讓新住民有機會口耳相傳推廣中心，甚至改變宣導方式以 playback 表演取代傳統的宣導。

「可能是學校，然後有可能是區公所。因為山線…去年是九個區嘛，會擔心說如果我們只有在豐原區或是鄰近，很多新住民會不知道這個業務。然後所以想說透過行動駐點的方式……對，類似。或者是說辦一個什麼咖啡坊阿，工藝的課程，或者是什麼法律諮詢的做結合這樣子。對。這也是新住民他們在資訊傳播的特色……然後第二個是我今年的那個宣導，我把之前的那個行動工作坊就是改掉，我改成我要用 playback 的故事的方式來引導，我想老師應該是知道。那她的目的是因為不是只有新住民的家人可以來，我要讓山線的一般民眾。因為我有發現山線地區的人知道山線地區知道有一個山線新住民中心的人幾乎是沒有。真的，我覺得這個能見度太低了。那為什麼其實我不大確定。」豐原 Su_166

4. 透過「專業」外督增加服務品質：聘請專業的外聘督導，提供中心工作者更具深度和嚴謹的方法，例如透過「文獻檢閱」、發展行動策略和發展區域新住民的特色、產業等。

「那 xx 老師比較是負責整體的管理，然後還有個案。像今年我們多了議題式的部分，她就是在前面訓練我們做文獻的蒐集和分析，然後後面的行動策略就是在找另外一位老師…」豐原 Su_201

(二) 成效評估的方法：

透過活動回饋問卷是大部份民營中心皆會使用的方法，而社工也多會利用本身的專業敏感度，在活動中直接觀察新住民的反應，透過質性的方式了解參與新住民的感受，中心會主動設定突破和挑戰目標，而社工也會用自身敏感度去評估可行性。民營中心透過各種方式，持續評估調整中心的方案內容，例如新竹市學而辦理領導人培訓，即是新住民反映需要進階的課程，中心也會檢視前一年新住民參與率底的活動，減少授課活動，增加實際操作活動。對於某些重視新住民培力品質的中心，工作人員也反應的培力品質很難經由評鑑的量化指標呈現，中心對新住民的培力需要長期投入，無法量化。

「因為問卷其實也是我們自己設計的，會比較有幫助的應該是下面開放回饋的部分，就是上面勾選選的就是參考，下面實際回饋…在活動中我們會直接下去問，像今天這樣還不少人。像家庭日其實雖然是一日性的活動，活動有很不一樣的回饋是說，我們的姊妹跟我講說，就是去到那邊不只是跟家庭裡面的成員有很多很多的互動，他們變成是家庭家庭家庭，不同的新住民基本上都是同個國籍，然後有五六個成員也都有一起去，然後她們也可以帶自己的老公跟小孩去認識，這種互動其實是我意料之外，沒有想到，我那時候只有想到說促進她們家庭成員的互動，其實是當下去問的時候覺得，這也是一種幫助她們連結，也是另外一種社區連結的方法。這是意外的，比較好的。」豐原 SwA_46

「……然後質性的話我們目前都是靠那個社工的觀察，然後會把那個方案執行的內容寫在我們的成果報告裡……應該說我們，就是做社工我們本來的敏感度就是很重要的，所以我們就是在活動中間當然要觀察，然後就是用我們的敏感度去觀察，就是有沒有覺得就是看們參與這個活動的狀況這樣子，然後，雖然我們沒有正式，就是一個很正式的研究說對他們的需求調查，沒有一個正式的調查的狀況，就是從我們的經驗跟敏感度其實是可以……例如說我們今年有辦一個領導人培訓，然後這一個就是有姐妹，新住民他們反映說他們想要這樣子比較進階比較專業提升的課程，就是第一個是他們的那個需求是我們辦理這些方案，第二個可能就是我們過去的一句，像去年前年辦理的，可能像我們去年招募講座的那個人比較少，可能參與的人也沒有那麼參加，那姊妹比較沒有那麼興趣，那我們就是講座類的授課活動就減少。」學而 swa074

「第一個當然是我們是用問卷調查，再來就是他的回饋，如果說針對我們服務個案的話，其實在活動當下妳看到他們的回饋，妳就大概可以知道，然後我們不是活動辦一辦，我們都還會再訪談，在活動的當下我們還是會訪談，也會去看他的，譬如說我們的個案，我們的家庭支持，對於他的家人，我們就是會另外再跟他們做一個互動了解，也會去觀察他們家人的一個互動，那我們就可以去做一個簡單的一個評估。」台南 SuA_209

「就是質跟量的部分都有啦，對啊，量化的部分，你像提升知識面的部份，你當然可能就前後測問卷嘛或基本的滿意度那個基本的都會有，那你質性的部分可能在我們團體這樣長期性，譬如說去年，這樣一個月一次的團體下來，那我們去，我們在從頭觀察他們的狀況，那去寫，那他們質性評估的部分」彰化 SuC_152

「我們會去用一些滿意度調查表，再來就是我們的觀察，因為我們會後會做一個檢討，檢討我們的缺失然後去就會針對這個，然後也會填在這個結案表上面，然後知道說成效執行的如何，那明年度的話，我們的改善要在哪裡，那譬如說像鄉鎮的可能就是大家覺得說這種課題不夠滿足他們的話，那明年我們該用怎麼樣的，或者是說在場雖然是執行這個課題，那我們還是會留一些時間有座談的部分，大家就會講說怎麼樣怎麼樣，就會瞭解到說希望明年會有怎麼樣的，我們就會列入成考裡面這樣」台東 su 272

（三）服務成效

透過現場訪視座談，可以發現，多數的姐妹都非常感謝新住民家庭服務中心工作人員的協助，工作人員的關心、陪同以及資源方面的連結，是姐妹們在尋求相關協助時最好的鼓舞。有些姐妹經過中心的培訓，成為中心的志工，在和同鄉的姐妹互動時，也因為地緣的關係，讓接受幫助的姐妹感到格外親切，在姐妹遇到困難時，首先會想到的，除了身邊的親人，就是新住民家庭服務中心；因此歸納出席座談之新住民姐妹覺得家庭服務中心的成效，包括：1. 提供持續的關心和依靠；2. 提供問題解決的資源。

「我記得我在基隆生兒子，政府給我一千塊，就是那次收到政府一千塊說，我給你好好買東西，第一次也是最後一次，然後來新竹就是那天我跟 xx 說的，新竹市，就是住在這邊的人都是很幸福啦，常常有活動啦，都很會關心我們，會補助甚麼的。」新竹學而 1060217_MF_016

「好開心，我終於接到一個電話，是印尼人打電話給我，還關心我這樣子，他就超感動的，對，我就問他跟他說，我們中心有什麼活動啊，你可以來參加啊，就來看看這樣子，對，就撥一個時間出來走一走這樣子，對。」新竹學而 1060217_MA_045

「對，所以我常常都帶著感恩的心來到這邊，給我有一種心情特別，心裡會愉快的。」雲林 Ma17

「也是因為政府有這個成立這個外配中心給我們有這樣的一個像姐姐說的是一個娘家給我們靠。對，當我們真的有困難的時候，或者我們有什麼需求的話，我們就，第一個想法全台灣除了老公之外，就是會想到督導。」雲林 Mb32

「對，對，對，學習一些東西，然後就是，再來我的小朋友，反而這邊有那個暑假還有一個那個暑期，暑期營，小朋友，因為我沒有讓她去補習，然後這邊可以來.....」苗栗山城 MA_75

「對，對，如果沒有也是走不出這今天我女兒，你看本來就不會講話的，我們也很擔心啊，因為像我們印尼醫療比較差，我們也不懂要去上課，可是從這裡，老師都會指導我們，媽媽妳要怎麼怎麼做，然後我們自己也是要去問，對，然後我才會認識這個中心，然後認識中心，我們的那邊也是很多當志工甚麼，耶小孩子，啊我都把三個小孩.....」苗栗山城 MB_70

「然後他就跟我講說可以申請急難救助，阿錢是不多啦，但是就是說.. 對阿很高興，非常高興，來了以後就..就..就申請下來以後，他們也時常來關心我。」彰化 MA_61

四、運作困境

民營中心的困境大略有以下幾點：

(一) 過多且重覆的評鑑工作

是民營中心最常反應的困境，其中包含評鑑指標不合理，例如要求評估原生家庭支持系統，中心工作者表示原生家庭太遙遠無實質助益，或者太多紀錄要打，造成社工負荷過重造成工作人員異動頻繁（雲林）；評鑑指標講究量化，中心壓力大，新住民不是只做資源連結，特別是中心辦理活動要求固定比例的新住民參加數量，是承辦機構相當大的挑戰。

「應該是，我們資料我們提供的資料是一樣的，但是他們指標不一樣，所以我們要把資料一直調到……應該是他們其實項目都一樣，但是指標不一樣，就把項目變來變去，資料換來換去這樣子而已，只是我們還是要花很多的時間去把資料換來換去，對啊。」學而 swa112

「可是，反正很多東西你不寫，然後每一次評評鑑委員來，欸阿你這個沒有怎麼樣你要評你要怎麼樣，我跟你講喔那個真的，我坦白講在中心的社工光紀錄就打到昏天暗地了，一般的個案服務要打，個管要打齣。」雲林 Su_47

「對，因為像比如說移民署的委員來評鑑的時候，他其實也會希望我們在量上，他就會去質疑說，你一年只有做多少，社工只做多少的家訪，只做過了服務多少個個案，這樣子配置一督三員，你們這樣的量是太少的，他們也會這樣說，可是其實，對啊，就是新住民的工作他其實沒有辦法像個管，就是真的就是你提供她資源他是真的會去使用，是真的比較難的……。他之前其實他就會說，喔一個外展中心一個社工師他們就會背五六十案。對，但他就會說沒有你要先把那個量衝到之後，你才來跟我討論說因為你做很細，所以你這個 loading 很重這樣。」台中善牧 SUA153

（二）需執行額外交辦的業務

市府交辦事項多（例如某些縣市將和新住民有關的各種補助業務，如特境、單親、韌力計畫等都轉嫁至中心承辦）造成中心工作人員業務過度負荷，也造成工作人員流動的原因。少部份承務單位得接受市府分配契約之外的工作，且不能列入業績，或者市府相關單位有其它業績需求，提供中心一筆經費，要求承辦新住民性別平等活動，造成中心壓力。

「對阿，我原本也想說是不是整體組織管理的問題，我後來發現，當然，除了方案業務量之外，那組織為什麼還願意接這樣…我老實講…這麼剝削的方案，除了良心的問題之外，那不是只有主任，我們的理監，願不願意挹注什麼資源來這一塊，我覺得這個是我們組織自己要再做討論的……特境訪查去年他們說不可以列進去。」豐原 Su_306

「我們要配合啊，那九處室，每個處室三個，啊不就是 27 個，然後我們又還要再寫三個，我這裡面的方案，我都完成不了，我還要另外寫三個。」苗栗 Su145

（三）不易取得服務對象正確的聯絡資料

政府單位的新住民名單錯誤率高，取得新住民資訊的困難，有些中心從市府獲得一整筆資料，但中心無法分析更小區域新住民的特性。

「像今年度的我們到現在還沒拿到，我用的是好幾年前的名單，那也許今年他給我的也是三四年前的名單，他沒辦法說入境年半年的給你，那我這次在網絡會議就提了，你們給我們的名單是，他來台灣已經十幾年了，講難聽一點，死的都死了，離的也離了，拿到身分證跑的就跑了，你要我訪誰，電話十通裡面只有一通是有效問卷……錯誤率很高。」苗栗 su200

(四) 不具「輔導」據點的立場和機制

某些在地據點承辦機構的理事長屬於資深社區工作者，中心社工多為年輕人，容易被拒；另外，據點由於缺經費，大多希望在合作上給予經費協助，但中心不能提供經費。市府期待中心輔導據點，但是中心覺得有些協助(例如修改據表格)會涉入據點組織，中心沒有立場，且據點會不舒服，也可能不同組織的目標不同，同是民間組織的合作並不容易。

「然後我覺得我們的活動要跟據點做一個結合，其實也有一定的難度，就比如說我們中心其實是因為之前一直在跟據點一直在協調，也是想說我們有沒有機會去跟據點的距離是近一點，但就會發現就是說像我們提供的資源，可能也許他們有的資源比我們還要更多，那他們其實跟我們最常反映的就是，他們要錢，因為其實他們就是在經營據點上錢上面的匱乏，對啊，可是其實我們沒有辦法直接給他們錢，我們大概只能透給活動跟他一起合辦，可是這個不是他們要的東西，所以就變成像我們那個回娘家的活動其實一開始我們也只是想說試試看，因為我們只提供了一些方案的合作他們都是拒絕的，因為他們覺得沒有那樣的需求，對，那你們給我們的最好就是你們錢給我們，我們自己辦都比你們，因為他跟我們合作辦這些活動他們沒有辦法實質上拿到一些錢，對啊……」台中善牧 SUA112

「就是變成說他能不能跟中心有一些合作，或者是說據點的這些問題有沒有可能靠中心去做一些協助，都會是一個問號，因為這些據點在在地都是有，滿有，就是都是理事長級的，可是你看中心的經營大概都是就是這些小姑娘嗎，所以這些理事長也不一定會覺得你講的……原本其實像之前市政府她會很期待是市中心可以去輔導據點，比如說把一些據點的東西建置起來，他們應該要做在地的關懷，可是這些都做得不夠確實，比如說有訪談可是沒有記錄，可是這些東西…對，然後市政府就會覺得中心這部分很厲害啊，那中心應該去協助據點這一塊。但是我們那時候就跟市府反應說去協助他們這一塊，我們的角色會很困難是因為這個會涉及到每一個組織的架構跟組織的使命跟宗旨，還有你要進入到人家的內部去修改一些表格還有檢視一些東西，其實對這些協會據點的人來講其實是一種，我們沒有這樣的義務要提供給妳，然後你還要來指導我們，這角色是很怪的拉。」台中善牧 SUA115

(五) 服務深度和廣度的兩難

政府在委託單位的契約上已明定要辦理多少場次、多少個案量，但對於服務多年新住民的機構，對新住民的服務具有「市場敏感度」，已知覺到新住民需求的變化，意圖朝深化培力的方向規劃服務，但政府要求的是量和 CP 值，有些機構考量專業需要，例如辦理新住民家暴團體，但這樣的服務量會被視為 CP 值太低，中心對於政府把社會服務視為一種成本計算方式不能認同，或者在補校很多的情況下還被要求開中文班。

「而且現在他們都已經把每個要達到的人次，都寫好了，就會有個時候我們可能自己想要定，比較想要做的東西，可能我們想要做團體好了，我們這個姊妹有舒壓需求，可是團體因為最多不可超過 12 個，然後我們的然後我們可能八次三小時，你這樣講師費好像有點…在一個人身上的成本太高了，他就覺得不行。」鳳山 sub40

「然後我…我們比較大的困境就會是，向他剛剛講的，譬如說我在個案裡面我工作，我發現他的需求，可能我們已經做到，我們已經做 10 幾年了，我們可能需要更深度的，不是在那邊辦活動，衝人次的，但是對他來講，我今年都好我在你們這邊花了一百八十萬，然後我的人數如果這麼少，我怎麼跟上面的研考或是移民署交代？所以他就在契約裡面直接寫，我們必須辦幾場宣導……就是所有的方案他都給我規定好了人次跟場次，就是你一定要達到那些。所以我的社工…但他只有給我兩的社工，我社工光是在跑這些場次，我怎麼去做深度的服務，那第二我也會覺得你把這些錢花在這裡的意義是什麼，我可以辦三場次，大家都來吃吃喝喝，但是我也可以把這個錢拿去辦深度的團體。譬如說家暴團體好了，我找八個都是家暴的個案，我們做團體……或者是說他（政府）現在要的方向跟我們機構要走的方向已經不大一樣了，或者是說他想要的量。」鳳山 sua220

「我們要深度，他們要廣度，我覺得普遍上來講。那我覺得說如果是這樣子的方向，你放在 95 年到 98 年，我可以接受，因為那個時候普遍大家很需要一個知識系統或是什麼，可是已經做了 12 年了還在這裡衝這個，而且他要求我們要辦識字幫，我們不用他們……然後我對於他們算成本這件事情，我也很 shock，我就想說原來社工的價值是這樣子衡量出來的。」鳳山 sua231

「（個案）我們幾乎都很深入去做，所以才能夠做到晚上十點他們都不願意回家。那我們的活動其實七月上來講，很多活動都是只要執行一次就好了，可是老師就覺得說這樣子沒有辦法達到他的深度和廣度。一場志工培訓，我們辦了四場，專業人力只要一場，我們辦了兩場。家庭服務只要一場，我們辦了兩場。」台南基督 SuA_88

（六）個案量的維持不易

由於各中心的社工依規定每年每人必須維持 30 案左右的個管案，部份中心

表達了要每年要尋找新案不容易，需要花費很大的力量去發掘個案，有些中心為了維持此一規定，對於結案的工作採取一種較為消極的方式，以平衡中心與縣府契約的要求，也形成中心的另一個巨大壓力。因此，多少一個社工維持多少個案數才合理？如果該區域並無如此多個案時，是否有其它方式平衡這樣的規範，值得考慮。

「就是維持阿，你就不要一直去結案，就變這樣啊，你就不要去結案。如果有新的案子出來，你可以的話你舊的案子就可以結，因為你一直要維持在 35 案，很大齣。」苗栗山城 SuA_92：

「那所以如果說我們每一個個案，就是他們要求這麼多的個案量，但是其實這些個案並沒有真正的有需求，被列為個管。」雲林 Swa41

「4 月去移民署開會的時候，衛服部就說一個社工是 30 案啊。對，就是開案的，個管案 30 案。」彰化 SuD_246

「可是我們…也要結案的阿…只是先 hold 著不敢結。不行不行，結案就算結案了。他要服務中的個案七十個。」台南 SuB_29

「你要結案多少個量，但是你一定要再補進來。他有說不知道百分之幾是這樣，但是我們自己要維持在 70 個。你的個案量，不論今年怎樣，你就是要達到 70 個。」台南 SuA_282

五、服務建議

（一）服務對象的彈性

設定為新住民，但新住民的重組家庭中，和移工的交流越來越多，甚至成為男女朋友，或養育下一代，而山區的中心也會有機會接觸的移工，或者從組家庭也模糊了新住民和移工的界線，因此新住民服務和移工的服務是否要整合？值得考慮。

「不只啦，重組家庭的背景不是只有移工和婚姻移民的新住民的組成，還有一個就是婚姻移民她的第一段婚姻結束之後，有可能還有是把母國的人引進來台灣，不一定是移工身份。還有第三個是，她原本是移工，可能是她跟台灣在的的女性或男性有一些情感的交流，生下的第二代，然後後來就結婚。還有一個，是我們所謂的非非法居留的外勞，其實這一塊就是我去年我接了一個案，那這塊的數字我相信是有，而且像山線這邊因為有工業區，和平區外勞的黑數是最高的。」豐原 Su_274

(二) 建議增加培植據點的經驗

對許多委外的中心而言，培植、輔導據點並不屬於中心的業務，然其站在合作的立場及對新住民姐妹的協助上，建議中央應增加據點的補助經費。

「你知道那是理想的，但是實際上你把很高額的經費放在（中心）那，你知道據點會怎麼想?.....那我覺得反而，如果我建議當然是要顛倒，但是要培植據點，個案的工作能力要強，然後我覺得經費的部分我覺得是可以再協調的。就我後來了解一些據點，為什麼它跟中心的關係後來會變得比較不好，我覺得還是有預算分配的問題，他們其實也很認真想做事情，可是沒有預算，可是你政府只有撥給我幾萬塊要要求我做那麼多事情。」 豐原 Su_251

(三) 是否回歸社福中心的爭議儘早釐清

中央和地方政府相關單位執行各種新住民服務的計畫，家庭服務中心應如何定位自身角色提供服務？中心如何和據點、新住民學習中心、火炬計畫等在服務上合作？而新住民是否還要以一個特定族群提供服務，亦或是回歸一般社福體系？研究團隊訪視的 13 個民營中心看法大致分為兩類意見：

1. 宜回歸即有社服體系

有關新住民來台已逐年下降，且越來越多新住民歸化本國籍，衍伸各中心的服務新住民時，各有立場，持整併進入即有服務系統的觀點認為，國內社會服務體系完整，無論是家暴、低收、高風險等各種服務皆已完善，單獨將新住民獨立出來服務具有標籤此一族群的問題，認為應該要回歸一般的社服系統，新住民面臨的婆媳問題、家暴問題也是一般台灣民眾的議題，而非新住民獨有，這已經是即有的家庭福利服務中心的範疇。另外，亦有中心認為特別針對新住民辦理活動不只不容易找到足夠的參與人數，也會引起社區民眾的抗議，認為為何活動只有新住民可以參加。

「我覺得它的好處是真的可以把標籤拿掉，而且很多的新住民，我接到很多案，像那個特境案，它上面根本沒有幫我註記她原本的國籍，因為她已經取得台灣身分證了。很久了，我覺得是有一些機制來整併。這樣我就要失業了。」 台中豐原 Su_249

「因為這個問題我曾經有跟老師討論過，就其他老師，XX 老師，他是早期這邊的督導，如果這

個問題，我覺得應該是回歸的。我認為是回歸，但是這是我個人的觀點」學而 su246

「我覺得新住民，因為就是外督的時候老師也有講啊，因誤新住民就是會被併到家庭福利中心，但是我，其實我覺得新住民他不應該是被特例出來的族群，所以他，如果他的需求變化我們有應做什麼，就是新住民我們把他當成一班的人看待，沒有一個屬於他們特定這個族群的需求，他們需求就是婆媳問題，那我們台灣人跟台灣人結婚也有婆媳問題，家庭問題我們也都有啊，所已我覺的需求變化就是，這個變化就是我覺得應該把它們看成是普遍性的問題」學而 swa092

「他已經取得台灣身分證了，他還覺得我們政府是特別優待他，那我說真的，我也覺得像這個活動，你不要找太多國人來哦，然後國人就打電話，為甚麼我們不能報名?他拿到身分證了，不是國人嗎?為甚麼我們不能報名?欸，他們也在質疑。」苗栗 Su261

「第一個，我們要知道新住民這個名詞的界定是，拿到身分證他還叫新住民嗎?那如果他拿到身分證，他已經拿到台灣中華民國的國民的話，他對於他之前新住民有的…就應該是要沒有，他就回歸到…否則等於是我們在幫他做第二度的貼標籤。我們中華民國政府，他的一個法規，他對於新住民，他就是因為很害怕，我們貼上一個沒有給他們人權，所以反而我們很多很多的資源都在他們身上。那是不是變成說我們也是在幫他貼一個標籤?」台南 SuA_321

「我覺得那個要合併，不要另外成立，不需要，家庭支持服務中心，我覺得這個真的不需要另外，因為講真的這是我們一直糾結的，你給他身分證他就是台灣人了阿，為甚麼一直把她框在你是新住民呢?我就覺得很怪，對不對?然後就是這個挹注進來的資金，龐大的不得了，然後連台灣的女性們都在抱怨，都在抗議啦。」苗栗山城 SuA_86

2. 宜維持新住民族群的特定服務

持新住民需要特定服務體系觀點的中心認為，新住民雖然歸化或在台居住多年，在服務上仍然會遭遇文化和語言上阻礙，例如來台多年且歸化本國的新住民，其中文程度仍不足於理解法律條文或法院陳述；對於本國的各種公家單位或社福服務體系服務程序、條件等，新住民理解有限，若無新住民中心協助大多會退縮而無法獲得協助；新住民家庭服務中心經營多年，早已被新住民視為娘家般的情感，對新住民而言，中心的凝聚力、認同感、安全感均高於一般社福單位；或者現有的服務體系沒有足夠的能量可以處理新住民，例如家防中心社工案量太

大，部份縣市逐步把新住民個案轉由中心處理（例如高雄將新住民家訪個案轉予中心處理），亦有其它地方政府其方案內有關新住民身份別的個案轉由中心處理（例如台中把「特境」申請審查業務交由中心訪視），由新位民中心提供服務可以兼顧文化敏感度、情感支持性、語意的理解。因此，許多中心仍然認為維持新住民特定的服務體系或單位是有其必要性。

「我們這邊有通譯志工，然後我們這邊的社工可能比較有空，因為我們這邊的社工，我們的占案量五十，五十案好了我們可以有三個人去 hold，他們可能一個人身上就背了八十案，所以我們也不怪他們啦，因為他們真的也做不來。那新移民他們的需求，他要的是不是說你跟他講說我幫你申請保護令，然後你之後記得出庭就結束了。新移民，後面你需要，你陪她，你需要告訴他我們的法律規定，你需要告訴他出庭要注意什麼，家防的社工沒有辦法有那麼多時間，所以我們這邊可以做比較多……對，我們很灰暗。那你很容易……也許你也沒有惡意，可是你的價值觀如果沒有辦法去同理到其他新住民姐妹，那就是一個傷害。所以他們在講說要回歸社福中心，我想到那個我就好擔心，所以敏感度有差……所以這個東西也是我們覺得在個案，不管在個案或者是在方案的設計裡面，這個東西就是我們要注意的點，因為我們如果那個文化敏感度不夠，我們很容易沒有辦法很快同理到姐妹他到底要什麼……」鳳山善牧 sua126

「所以我們以前最常聽到外面單位跟我說，我不知道為什麼我們跟這個姊妹講了他都說好，可是他都做出來都……對都不一樣，我說因為那個好，不是真的好的，他根本聽不懂你在講什麼……（姊妹講那個好）那個好這個字，我們聽起來可能是好，可是他的好的解讀不見得是那個意思，然後他們就會整個放空，所以為什麼後來他們就覺得……也不信任姊妹，然後有的時候他們都轉介單寫說，口語能力不佳，然後需要通譯，結果我們一聽，他的國語講的滿好，因為我們都聽得懂，我們都聽得懂他的口音，但是他們聽不懂，但是口音我們聽得懂。。。」鳳山善牧 sua145

三、「公營」與「民營」中心的比較

本研究根據前述公營與民營訪視分析結果，進一步針對角色定位、營運模式、成效評估、運作困境與未來建議等幾個面向進行比較，有以下發現：

（一） 角色定位：皆重視方案服務與個案管理，但於雙方考量比重不同

在公營與民營在角色定位上大致相似，兩者都相當重視新住民的支持性活動與個案管理服務，唯工作人員在這兩者之間的比重上略有不同。本研究的訪視資

料分析顯示，公營比較強調服務非國民身份的新住民，而民營大多不強調新住民是否獲得國民身份，可能民營中心不如公營有較多的府內資源，無論是行政、人力、活動等皆獲得支持，而民營則在辦理活動或服務時考量人力、資源及績效，較偏重關注個案要做多深、陪伴多久、新住民活動參與率等，故民營多依其組織資源和能量，決中心工作角色定位以培力成長的方案為主，還是以個案管理服務為主。

(二) 營運模式：公、民營皆重視網絡合作，但運作的資源與方式不一樣

公營擁有較多的公家資源，可結合和運用府內原有的社福中心或社會處人力資源，其在網絡合作上也有較多正式的行政管道，而且透過公家的力量由中心直接規劃和設置據點，使得中心和據點的合作更為緊密，中心和社會處關係合諧，溝通管道暢通。反觀民營，其資源的運用得視組織大小與領導者的資源多寡而定，組織大者擁有較多組織內的其它方案資源和人力支援，資源不足者則賴組織領導者個人的魅力、熱情與網絡，而中心和據點的合作關係不易建立，民間組織之間具有競合關係，且督導民營中心的社會處具有上對下的權力關係，當在工作上和縣市政府意見不一致時，部份民營中心也只能接受上級長官的要求；另外民營中心的內部較易影響組織氛圍，由於工作壓力大，督導的採取平等溝通、開放討論的管理或是指派任務、以主管的意見為主，形成不同的組織工作氛圍。

(三) 成效評估：公、民營皆重視問題解決、持續關懷與成長培力

大部份中心成效評估方法，多採用量化的問卷回饋與質性的觀察訪談，對於方案執行成效的檢核與規劃，大多亦會根據參與活動或接受服務的新住民反應調整來年的規劃服務。無論公民營皆重視新住民的個案問題解決（包括資源提供、親子議題、情緒處理、家庭關係等），皆對新住民的階段發展和需求有所掌握，能給予長期持續的關懷陪伴，並培力新住民的就業與社會參與能力。本研究的訪視資料也顯示大部份接受訪談的新住民對於中心的滿意程度極高，也都表達出中

對新住民的助益大，這也可能受限於受訪新住民樣本多為中心曾接受協助之個案、常參與中心活動之新住民、或中心新住民志工。

(四) 運作困境：公、民營皆面臨頻繁人力異動，但反應不同的服務困境

公民營中心皆面臨社工聘請不易或流動率高的問題，此一部份困難包含了聘用條件、工作環境與工作負荷量等因素，公營人力流動較多來自於公家多以臨時聘雇人力方式雇用，民營雖無此問題，但民營中心的組織資源、組織管理、組織氛圍、工作負荷量等是影響該中心的人員流動率。另外，在服務對象的困境上，公民營都同樣面臨了新住民人數減少，參與活動率減低的問題，但民營中心更多反映維持新住民個案量不易的困境，至於其它困境尚包含據點設置不易、大環境的不友善與重覆的評鑑工作，公民營都面臨同狀況。民營中心的困難更大在於人力不足和資源有限下，還得面對主管單位額外交辦的業務、取得新住民資訊較公營困難、以及不易和據點建立關係。

(五) 未來建議：公營多提服務方向建議，民營則重視未來中心定位

公營的建議中多提出因應未來新住民需求的服務方向，包含職訓勵措施、多元文化師資認證、全職通譯工作機會、語言教育提供、新住民老化照顧需求等；由於民營中心執行新住民方案活動時，面臨了較多人力負荷、資源不足、新住民減少、標籤作用、及績效壓力等困境，故對於新住民是否需要特別提供服務，大多建議應回歸原有社會福利體系。

表 5-9 國內新住民家庭服務中心：角色定位、營運、運作、成效評估與建議

項目	公營	民營
角色定位	1.非國民服務中心 2.多元文化「資源中心」 3.新住民個管及支持性服務中心	1.以能力培力為主的均衡成長模式 2.以問題解決為主的個案管理模式

<p>營運模式</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 合署辦公、支援孤立人力 2. 搭建合作平台、連結公私資源 3. 連結非正式人力、推動服務 4. 廣設「關懷站」、落實在地關懷 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機構資源影響運作模式： 資源共享型、資源挹注型 2. 管理作為影響組織氛圍： 水平模式 vs. 垂直模式 3. 中心與據點的關係維持： 督導關係 vs. 合作關係 4. 中心和相關單位的推廣合作： 政府單位 vs. 民間單位 5. 額外服務影響委託關係： 伙計關係 vs. 伙伴關係
<p>成效評估</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 長期持續不斷的關心和照顧 2. 提供問題解決的資源和資訊 3. 提升就業能力和展現自我的機會 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供持續的關心和依靠； 2. 提供問題解決的資源。
<p>運作困境</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 雇用條件差、人員異動多 2. 無在地機構可委託、無據點可合作 3. 處境階段改變，參與人數減少 4. 辦法一體適用，忽略在地特性 5. 觀念倡議不易，歧視仍舊存在 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 過多且重覆的評鑑工作 2. 需執行額外交辦的業務 3. 不易取得新住民的正確資料 4. 無「輔導」據點的立場和機制 5. 服務深度和廣度的兩難 6. 個案量維持不易
<p>未來建議</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供正確新住民人數 2. 提供參與職訓的鼓勵措施 3. 積極進行多元文化之師資認證 4. 持續提供語言課程 5. 提供通譯「全職」工作機會 6. 「二代」服務可能造成標籤 7. 新住民老化的「照顧需求」開始浮現 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務對象的彈性 2. 建議增加培植據點的經驗 3. 回歸社福中心的定位爭議儘早釐清

陸、焦點團體：中央和地方政府之意見彙整

一、目的和參與者之邀請

為達到研究目的三：「透過檢視新住民家庭服務中心運作之成效評估，做為規畫未來中心發展方向與角色功能定位之參考」，特進行此一焦點團體；且因邀請中央、地方縣市政府等新住民家庭服務中心之主管機關（單位主管、督導或承辦人）出席，因此特別將焦點團體的討論和資料收集聚焦於「服務定位」和「未來規畫」。

本次焦點團體分別於北（9/5）、中（9/6）、南（9/7）三區辦理，共有13人參與，分別是北區4人、中區7人、南區2人，出席成員包括有社家署、移民署、新北市、宜蘭縣、基隆市，台中市、彰化縣、雲林縣、高雄市、屏東縣等機關及縣市政府代表出席，分別代表中央部會、地方縣市表達想法。

13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 6-1 公部門焦點訪談團體參與者之基本資料

地區	單位	職稱	專職年資	新住民 業務年資	教育程度
北區	內政部移民署	科長	10	10	研究所
	新北市政府社會局	督導	3	3	大學
	基隆市政府社會處	督導	10	10	大學
	宜蘭縣政府社會處	副處長	20	13	研究所
中區	社家署	專員	4	4	研究所
	苗栗縣社會處	社工員	未提供	未提供	未提供
	台中市社會局	專員	未提供	未提供	未提供
	彰化縣社會處	科長	10	4	研究所
		督導	21	5	研究所
雲林縣社會處	督導	18	12	大學	

		社工員	14	10	大學
南區	高雄市政府社會局	主任	27	2	研究所
	屏東縣政府社會處	社工員	16	2	大學

焦點團體之訪談分四大主軸，分別是「政策依據」、「服務定位」、「運作概況」及「未來規畫」，將出席成員有關前述四大主軸之意見彙整如下：

一、誰是新住民家庭服務中心的主管單位？：各單位看法不一

在討論到新住民家庭服務中心之政策依據和服務內容設計時，「誰是新住民家庭服務中心的主管機關？」，卻成為一段沒有共識的討論。

(一) 縣市人員的看法：各縣市政府承辦人員因新住民家庭服務中心之經費由移民署（新住民發展基金會）提供，而認為移民署應是新住民家庭服務中心之主管機關；

(二) 移民署代表的看法：移民署只是新住民發展基金的幕僚單位，負責行政作業，並非實質的主管單位，其認為社家署應才是新住民家庭服務中心實質的主管機關，且就移民署的工作性質而言，移民署的任務主要在國土境管，僅針對逾期居留、移民法律等提供輔導，社工的專業和服務非移民署的主要業務。

(三) 社家署代表的看法：社家署只協助新住民家庭服務中心的評鑑工作，一直以來，新住民家庭服務中心的工作成果報告由各縣市政府彙整後直接向移民署繳交，新住民家庭服務中心的報告並未繳交給社家署。

由上述的意見整理，可清楚看到各自不同的意見；而依目前的運作經驗，各縣市的普遍認為新住民家庭服務中心的中央主管單位是移民署，係因移民署實質掌握經費審核、成果報告審核、評鑑工作等，然移民署但卻不承認為自己是主管單位，那麼新住民家庭服務中心的政策由哪個單位主導？各縣市政府新住民家庭服務中心在計劃執行與困難、未來規劃與政策等如何與中央同步形成另一隱憂。

「……我要澄清跟釐清的部分，這個新住民家庭服務中心不是移民署的，這個先澄清一下；我大概先講一下新住民發展基金補助的新住民家庭服務中心的一個實際運作的部分，這跟我們移民署的業務執掌，因為我們是負責基金的執掌的部分，因為剛剛副座這樣講，我有點擔心就覺得家庭服務中心都是我們的，我想要釐清一下。我們是幕僚…… 移民署是一個，一個是一個秘書的幕僚單位……(主管單位是) 衛福部啊，我這邊的認知啊，因為相關的社政的一個服務的部分，就是很像，衛福部底下各中心要不要做整合，像現在他們要做一個中和性家庭服務中心的一個整合，單親家庭服務中心，婦女福利中心，新住民家庭服務中心，他們要要不要做一個整合，那假設..」
(北區 SuC_08)

「我們科長曾經在會議裡面有提到那個評鑑的部分哪，就是考量到那個評鑑其實是要看個案紀錄什麼的，建議移民署是不是可以找外部的學者專家去看紀錄的那個部分，因為我們覺得對中心是比較有幫助的。但是移民署的委員不同意，他覺得是社家署要做的…反正我們…就以我們的立場我覺得我們其實是做行政的業務，可是對於這種專業的部分，我們還是擔心會有限制。對啊，所以…有點尷尬。」(中區 SuD_047)

二、 新住民家庭服務中心對關懷據點的督導功能：不易彰顯

新住民家庭服務中心在 2005 年的設計架構中，是和據點連結建立的新住民服務送體系，兩單位需密切合作—中心主要提供新住民個案管理和支持性服務，而據點則成為中心的觸手，協助發掘需求和個案轉介，提供新住民的生活學習與交流。但在實際的狀況下，兩單位的經費來源不同、服務內容重疊、互動不多，而據點轉介給中心的個案數量也普遍偏少，部份縣市（如苗栗）甚至反應找不到民間團體設置據點。另外，只有少數縣市委請中心對據點進行督導（如台中），但也面臨中心和據點皆為民間團體，甚至有些承辦據點的民間團體為資深的地方團體或在地方上有權力結構問題（如雲林），中心也無法督導據點。

「主要是轉介的部分，但我有觀察到轉介的量也不多，吼也沒有真的很多，量也都不大，一年差不多都幾十案吧！對，對，美甲、技藝班，就是都是這一些，就是大家可能都大同小異都是這一些」(北區 SuD_24)

「像我們那個，像甚麼技藝班，然後美甲班、美髮班，其實早期是我們那個，算是那個，承接市府的據點，他們在辦的那些活動，可是因為我們的據點，我們現在也遇到一個困難點，就是我們據點在去年全部都收了」(北區 SuB_05)

「我們的合作的模式是…因為我們有四個中心，所以他們有他們自己的服務轄區，那當然就是以中心為一個區域性的一個統籌，去帶領這些據點，就有點去做一些…包含去…類似有點小小的督導啦，雖然我們的據點都不是很願意就是了。對…我們大概是這個樣子……因為我們還是會盡量去做一些溝通，因為其實我們的據點很多都是地方的仕紳，就是他們很有他們地方的力量。有時候其實連我們府內也感到無奈啦，可是他們真的力量還蠻大，比如說我們有議員的老婆，對，或是比如說他就跟我們說他認識市長、認識我們局長，可是我們就是盡量去做溝通協調啦……我目前聽到是…他們覺得自己做得很好，不需要中心來干涉啦。就是以轄區…分區就是以轄區的概念去做召開，然後可能我們中心就會跟據點合作辦理一些方案啦……我們是聯合團督啦，四中心一起，可是因為我們等於據點的意見、反應都會在我們的分區會議或是全區會議去做一些討論。然後就是我們還有每年都會辦理那個…共識營啦，就是帶據點、中心一起去…比如說像今年要去宜蘭，去辦理一些學習的課程，所以我們可能跟大家可能比較稍稍不一樣這樣。」(中區 SuC_010)

「據點會比較難設立，中心的話因為用…像苗北的話它就持續營運了大概有四五年，所以還蠻穩定的狀態。然後苗南的話是因為前一個婦女…是苗栗婦女會，他因為可能其他因素他沒有承接，那慈善的這個就來營運了」(中區 SuE_003)

「如果中心是公辦公營的，那還比較可能…你如果是公辦民營，你本來就是一個機構起來接中心的，那其他據點如果是其他機構的，他怎麼會讓你去做督導？他怎麼會讓你知道？你老大我也是老大，我為什麼要聽你的對啊…那不太可能啦，你如果都是民營單位，他們會有說…噢你把我的位階矮化或怎麼樣，那怎麼可能聽你的？對，那你如果說是…在地經營一段時間的，他們也是一個機構，就是規模大家都一樣，那只是因為你承接中心，你就要來指導我據點，很難啦」(中區 SuG_005)

三、 縣市政府對中心之運作：重視中央考核、整合跨局處和民間的資源

在管理和經營新住民家庭服務中心的策略上，督導中心的縣市承辦人員會配合中央單位（移民署、社家署）的評鑑和考核向度，在中心實際的運作過程中，亦會和移民署的服務站進行合作、分工，例如服務站會將列冊的新入境外配名單提供中心進行關懷訪視、也有縣市(基隆)關心服務站的活動是否和中心重疊等；又，各縣市對於新住民家庭服務中心和婦女中心、家庭福利中心等功能重疊，也會關心社家署和移民署對於中心存廢的考量(例如 103 年傳出中央要中止新住民家庭服務中心政策、106 年起各縣市依中央期待成立區域社福中心，並考慮是否整併新住民家庭服務中心)。

就府內的分工合作部份，許多縣市皆成立跨局處的新住民委員會，故在經營上大多能夠分工合作，無論是社政、教育、民政、勞工、衛生等局處皆有分工。另外，縣市政府亦會與民間團體合作，強化中心的運作功能。

「我們市政府有一個新住民委員會，後來就是長官就覺得說奇怪，怎麼教育處也開這種班，社會處也開這種班，民政處也開這種班，後來他們就是出在主管，呃，就是彈性之下，就有做一些的分工，就等於說生活適應就是在民政處，然後社政，就是有關於弱勢，比較弱勢就在社政，那如果有關於語言學習啊，各方面學歷取得的話，就在教育處，啊就業的話，就在，呃，那個類似算，對，就業服務站這樣」（北區 SuB_03）

「大概新北市這樣的操作的策略啦，然後會跨局處，有跨局處的一些合作，像教育的部分啊，當然就是在教育學，對，然後有成立一個新住民，一科的委員會這樣子，大致上，然後我們連結的單位也是跟宜蘭一樣，就是可能就是勞工局啊，對，還有其他的，像社會局的話，你說新住民他們剛來到台灣就還沒拿到身分證這一塊，然後我們其實也會碰到一些個案，其實大部分都，其實我覺得都還算，都 **peace**，都沒太大的問題，那大概都會比較常來問的都是拘停留的一些相關問題，那這個部分我們中心都有請移民署來上課，就大家都有一個概念這樣，然後才知道要把資源轉到，請到哪裡去……我們跟婦女中心，因為我們是在社區及婦女福利科底下，那我們新住民中心剛好在婦女福利，然後我們股長剛好帶我們這組，就是新住民中心跟婦女中心，婦女服務業務，還有好孕專車這些基本方案這樣子，那婦女中心那邊他常常都會有議題的操作，我們新北都有婦女的議題操作，他們會把新住民的議題給納入，像他們最近會開一個、一個、一個平台溝通，那就是我們當地的團體，新住民的團體，他們想要轉型，轉型的目的也是在於他們想要創業，因為他們新住民姊妹，他們就是想要創業這樣的心情，所以想要透過那個平台，想要試圖看是不是甚麼樣的一些收穫這樣子」（北區 SuA_25）

「可是我記得當時在（移民署服務站）開會的時候，他只是說這個名單是…（參考）好像是入境，然後他是給中心，然後我們中心去確認他們有沒有需求跟聯繫方式正不正確，然後再回傳給他，就只有這樣子。」（中區 SuD_015）

「活動屬性不一樣吧，各個業管的活動屬性都不一樣。民政大概比較偏向生活適應輔導嘛，那是他們在規劃一定要上的課程。那教育…那個…他們就是中文識字輔導班或成人基本教育。那我們社政這一塊的話比較偏向社會福利，設籍前跟已經成為我們台灣的國民的相關的社會福利，可以去宣導、可以去做協助，那設籍前也在我們這邊（那服務站呢？）服務站大部分都身份居留啊（宣導？）宣導的話…（是不是？他是宣導）怕會逾期拘留，因為逾期居留很多後面的配套會全

部都亂掉，所以他們好像也比較少在社會福利的活動。」(中區 SuB_027)

四、中心服務：個管是特色，推廣活動則面臨新成員的招募不易

由於中心具有社工專業人員，因此多數的出席成員皆同意的中心服務特色，在新住民的個案管理，而此也是其與據點最明顯的區別。

至於在推廣和支持性活動上，有縣市政府追蹤、比對各方案參與的人數與該縣市新住民總人數的比例，發現新住民家庭服務中心服務的對象有限(多數是重覆參加的成員)，其他出席的縣市代表也同意，並反應來參加方案活動的新住民有限，大部份的確是重覆上課者，而部份縣市也面臨找不到參加成員的處境。另有縣市的中心則採取長期經營和培力策略，少數新住民獲得培力成立自組團體，與中心形成合作伙伴關係，共同服務新住民。

「那我還是覺的啦，社工還是要以個案為主，個案然後，個案一定是他的本嘛，那現在其實我不知道其他的縣市是怎麼樣，我觀察到我們的社工事實上是活動為主，那也因為辦活動，他們就覺得很忙了，很忙這樣，他們沒辦法盡心來做一些個案，啊但是個案又沒有個案可以做」(北區 SuD_17-2)

「個管啦，我們是希望深化、深入的服務，我真的很深入，我期待的是說，這樣的一個過程，在他面臨困境的過程，我們陪他一段，然後讓他能夠順利度過這難關，後來...後面他有能量再繼續走下去。所以在我服務的過程裡面我看到有很多姐妹，我可能...可能哦長期哦兩年哦」(中區 SuG_014_2)

「就是曾經叫我的同仁去把各據點如何名冊，各據點吼，所謂的名冊，我中心服務的名冊，現在我新住民的一些團體的，現在有三個團體，他們的會員名冊，這些通不隆冬加起來，然後對一對，比對比對比對，看看我們到底接觸過多少的新住民，其實很少，可能不到一成」(北區 SuD_17-1)

「去年年底我們成立了三個新住民團體，我就覺得這樣有些部分真的可以讓他們去做，表示他們長大了，就他們長大，那這些新住民團體有一些就是以前我們在中心培力的一些那個姊妹們，他們可能是我們的那個種子教師啊，可能是我們帶他們去社區，就是他們幾個長大之後，他們自己就可以對，可以承接這些活動的部分，所以活動的部分應該讓他們去處理，然後其他的專業部分

我們來……」(北區 SuD_17-2)

「……後來就覺得說耶那我花了那麼多的時間又花了那麼多的錢，就後來發現到姊妹，就是說好像如果能夠工作的就已經去工作了，那能夠來上課的就這一群人，那他們就覺得是不是我應該把資源放在更需要的族群身上，對，所以這也是他們就是當初，再加上入境的人真的越來越少，可是確實就有招生上面的問題，對」(中區 SuB_06)

「我不知道其他縣市是怎麼樣，真的找不到人，因為現在新進移民進來，其實很難找……我會比較在意是說他們是不是說，他們是不是有真的從新住民的需求，就是這些家庭的需求去找出來新的方案，而不是為了辦活動而辦活動(北區 SuD_187)

五、中心人力：固定薪資、高工作量造成的社工人力不穩

新住民家庭服務中心的人力不足，流動性高跟低薪資和高工作量有關，屬於較為偏鄉的縣市，社工聘請亦不易。部份縣市的社工流動性高也造成中心長期處於新手的狀態，再加上新住民家庭服務需要長期陪伴，加上新住民個案比較屬於隨時到中心就需要處理的狀況，工作人員長期的個案量加上行政庶務，負荷量大，也易造成加班現象。

那個陪伴、培力的過程不是很短的，是要很長期的。然後...那像我中心今年社工員全部都換新了，全部都是剛畢業或是沒經驗的，然後為什麼？因為我說像我們服務的這個新住民這樣的一個族群，他跟我們國內的弱勢族群是完全不一樣。今天有一件事情來找你，你光今天，你就光處理他就好了，你紀錄打不完，我都只好利用假日，禮拜六、禮拜天來打紀錄，沒辦法因為真的沒辦法休。然後，就是，他就一直找你，連晚上你回家你都還要接他的那個...還要再接，你就打不完。那那樣的(中區 SuG_014_1)

可是那個真的不是像我們服務國內的族群那樣，他真的就是來，一整天你就光...我一個個案曾經有那個什麼...一個月服務下來，光他的家、電訪就不知道...五、六十，你光打紀錄你就昏頭了。然後新住民姊妹又是怎樣？他不會跟你約時間，他想來就來了，你永遠沒辦法掌控他什麼時候要來。然後電話來，一下子就打來，然後什麼時候跑來就跑來。有時候你工作就打斷了，他一來，你就...所以變成我們工作人員那個...loading 的部分很重，然後還再要辦很多很多的活動。(中區 SuG_014_3)

我們現在面臨到一個問題，就是呢方案的，就是中央專案的一些社工，薪水是不高的，就是他可能是三三九零八的這種這樣，那他請不到人，所以處內的各中心，四個中心，嚴重的缺人，那這個人力是一個問題，就是你一個中心如果缺人的時候，你就不成中心，那不只請到人，還有一種他去生小孩留職停薪，然後還有，反正很多原因，就是導致我有個，有幾個中心他人數是非常少，那人數非常少的情況之下，就只好併中心(北區 SuD_14-1)

六、中心未來定位和規畫：服務對象漸不具特殊性、傾向與社福中心整併

新住民家庭服務中心的兩大功能為個案管理與支持性服務，前者為個案服務，後者為方案活動服務。就個案管理而言，目前社會福利工作的分工精細，家暴、經濟弱勢、高風險等婦女相關議題皆有服務方案或專責中心，整體而言各縣市的婦女服務相當程度上已足夠提供新住民服務，例如有些縣市政府承辦人員反應家庭福利中心服務個案，新住民家庭服務中心也服務個案，難於區分，而且中心的個案量不足，甚至有的中心為了維持個案量而減少結案。

另外，新住民家庭服務中心雖配置社工，但其它單位如：移民署服務站和部份縣市的新住民社區關懷據點也設置社工，在個案服務分工上似乎有重疊功能；而隨著新住民在台居住的時間增加、語言熟悉，新住民家庭服務中心的角色定位逐漸模糊在「個案不明」(哪些個案內容需要中心服務？若以身份別區分，許多新住民已歸化，其需求歸為本國國民方案處理；若以個案問題區分，諸如家暴或各種弱勢處境的婦女皆已有方案協助)的情況下，中心容易淪為辦活動，且陷入找不到新住民參加的窘境。

不少縣市(宜蘭、彰化、台中等)內部曾針對新住民家庭服務中心之定位做過討論，目前較傾向與社福中心進行整併的態度；宜蘭縣甚至在新住民家庭服務中心成立之初，就早於全國將與區域社福中心整併(稱之為「築親庭社福中心」)，以減低人力不足和服務重疊的困擾。但仍有少數縣市(雲林和基隆)表達了新住民對中心的情感依賴與信任關係，認為中心的服務對新住民而言仍很重要。

「新住民中心跟婦女中心，這兩個中心，我不知道其他縣市你們的業務別怎麼，這兩個中心越來

的、的內容，服務內容越來越模糊，就是越來越模糊，就是現在分工大家很、很細緻，家暴的分出去，單親分出去，救助分出去，什麼都分出去，然後我們就一直在思考，到底我們的新住民中心要做什麼……我們一直在想說新住民的活動跟一般我們的，國人的活動那有甚麼不一樣，同仁很用心的寫了一些東西上來，寫了一些方案上來，然後我看一看就說，噴沒有甚麼不一樣，就是參加的人不一樣而已，參加的人不一樣而已，所以我就說好，假設參加的人不一樣，那我們，除了參加的人不一樣，那我給他設計的東西是不是有甚麼不一樣這樣，就是我們那時候有在思考這個部分，就是說如果我們辦的都跟一般性一樣，那我就一般性辦叫他們來參加就好了啊，還更好，因為融合嘛，融合嘛，不是嗎？」（北區 SuD_26）

「最後淪為辦活動，我不知道其他縣市怎麼樣，我覺得辦活動佔了這個中心佔很大的一個比例，但我覺得辦活動沒有能夠真正去幫助到新住民，因為他只是辦活動要讓大家知道，因為新住民融和啊什麼的，我覺得那個只是表面的東西，真的也沒有個案可以做了，所以我就說他們個案其實個案量都不足，每次來考核的時候，我看一下他們個案量就真的不足」（北區 SuD_14-2）

「家庭服務中心也是要服務個案，那我們新住民家庭服務中心也要服務個案，那我們個案怎麼區分，那後來就大家又討論一個，就是說設籍前他有遇到一些家庭上面多重的問題就在我們外籍配偶家庭福利中心，那如果設籍後他等於是國人，就在那個呢，一般的區域型家庭服務中心」（北區 SuB_04）

「那剛開始其實沒有很順利，是因為各自的中央的單位，他是各自覺得我要專款專用，那我要，你不拿我的人去做別的事情這樣，類似這樣，就是好像大家都會有這個聲音，但是其實一段時間走來之後，慢慢大家也覺得很多東西都是要整合之後利用更大，所以一開始其實沒有很順利是每次中南考核，考核我們分數就會被扣……然後我就跟同仁講說沒關係我們該做的事情都做，那中央如果覺得要這樣要怎樣這樣，事情有做比較重要，所以我們後來還是維持合併，那當中央有家庭福利服務中心，從一個變兩個在變四個的時候，我們就散開了，後來也許那邊有來考核，他們也覺得這個方式也不錯，是因為他原本只輔助我一個中心，那我把它變成四個中心都在做……那一個中心他可以是單親的規劃，也可以做新住民的服務，就是一加一的概念這樣（北區 SuD_09）

「社家署啊，也是他們家的業務啊。所以就是…我就會在思考，因為像我們現在都一直在爭取包括前瞻，那包括我們在地都一直在找空的空間要來設區域型家庭服務中心。那有沒有可能就是，如果說我們再來服務對象大部分都是已經設籍在台灣的新住民，那何不把這個服務納入在區域型家庭服務中心，比如說一個縣市像我們彰化要求要八區，假如我們八區家庭服務中心都設置了，其實有沒有新住民家庭服務中心對我們來講，我覺得那不是很必要。因為多了那麼一個點，很容易被人家講說資源重複浪費，一個家庭有新住民的社工進去，有家庭服務中心的社工進去，那有

可能他有高風險議題又有高風險的家庭進來，所以我們現在都一直在調整是不是有可能把…（整合）對，我們處內有這樣的思考啦，長官有這樣的思考，是不是有可能去整合？那如果說真的可以，不用縣市要家庭服務中心…新住民的家庭服務中心，我們會思考是不是可以把這樣子的服務放在區域型的，因為他也是在地。包括我們西南角的據點，假如說我們不用在那邊設據點，我們二林有一個公辦公營的家庭福利服務中心，那裡面也有社工員，也是四個 worker 一個督導對，原則上都是對啊，那其實他們的能量…也許是夠的，因為未來如果高風險進來，還有高風險的社工也會進來，其實可以不用這麼多的人力在一個家庭裡面」。（中區 SuA_038）

「因為我覺得新住民其實也算是…移民署很重要的一個業務啦，那中心其實也是移民署在地一個很重要的…跟服務站合作的一個資源夥伴。那…如果…如果納到…我很難說，因為我覺得中心的一個服務成效其實是一個移民署基金很重要又可以…比較有能見度的一個亮點啦。那我不知道說……其實我們之前也有一直被審計檢討說，就是我們成立了這麼多的婦女、單親、新住民跟家庭福利服務中心，可是服務的對象是有重疊的，所以有再…請我們再思考說一些相關的…一些中心的功能是不是應該要再做一個整併，可是因為我們有一點尷尬的是新住民中心的業務其實又跟…就是移民署的業務又有一些相關，所以我們目前先整合的部分是就我們署裡面，我們的單親跟家庭福利服務中心的業務先去做整合。那未來這個部分其實…也可以慢慢再…就是做一個考量。但是確實是有一些縣市是已經開始這樣子做」。（中區 SuD_005）

「呃，就是轉到區域性的家庭服務中心也有一個問題，就發現到，呃，因為他們就是說終究那個姊妹好像還是對那個新，外籍配偶家庭服務中心還是有一個那個感情在，他會覺得還是有一些話，他不好意思跟他們講……我有發現到就是說姊妹再跟一般的家庭互動的時候，他們還是會害怕，就是有問題要講的時候，甚至他們就是，或許我們認為說很簡單，你去申請個低收入戶啊，我發現他們有困難，就是聽不懂，就是有可能一般的社工員他們就是會覺得說你就這樣去申請啊，就是這樣去申請啊，去做，但是他們還是，就是可能要申請這塊遇到問題的時候，還是回過頭來問我們」（北區 SuB_04_1）

如果整合成區域…我們目前還沒有這樣子的規劃，但是我們知道未來方向可能是這樣，有可能是這樣，那我自己的觀察，我會覺得…其實坦白講，我覺得兩個合併其實都有利有弊……如果家庭服務中心跟新住民中心合併，那要怎麼樣去確保新住民家庭中心他所服務的內容會不會被稀釋掉？會被原本來家庭服務中心吃掉？」（南區 SuA_23）

柒、跨國經驗：新加坡、韓國之跨國家庭服務

研究目的一「檢視國內、外有關新住民家庭服務內涵，做為推動新住民家庭服務相關政策、服務措施與實務工作模式之參考」，其中有關國內資料的檢視和收集，已於前一部分「肆」中做呈現，此處「伍」將呈現「國外經驗」。而為完成研究目的，研究團隊在研究補助單位（新住民發展基金）的支持下，至環境脈絡、情境相似的亞洲國家—新加坡、韓國收集資料，以為國內設計新住民和其家庭相關政策之參考依據。

一、新加坡：跨國婚姻及新住民服務

（一）背景介紹

新加坡是一個城邦島國，1965 年獨立建國；在此之前歷經英國統治（1819-1941）、日本殖民（1942-1945），再回歸英國統治，直至 1959 年成立自治邦、1963 年成為馬來西亞的一個州（新加坡州），乃至最後的獨立建國。

2016 年新加坡全國常住人口約有 560 萬人，其中 60%（340.9 萬）為公民、9.5%（52.5 萬人）為永久居民，其餘成員為透過工作簽證進入新加坡的外籍勞工，和透過學生簽證進入新加坡的學生（新加坡統計局，2017）。故整體而言，全國常住人口約四成為外國移民；這些外國移民對新加坡經濟發展的助益頗大，其中建築營造業中的 80% 人力為外國勞力、服務業中的 50% 勞動力亦來自外國。

新加坡人口密度高（全球第三）、人均所得高（GDP 按國際匯率計算 55,252 美元為全球第十名），為世界失業率最低的國家之一（過去十年間失業率未曾超過 4%，即使是 2009 年的金融危機也只有 3%）；與我國相較，其人口是我國的 1/4，人均所得則是我們的 2.30 倍²（230%）；為僅於倫敦、紐約的全球金融中心。

² 我國人口於 2016 年時有 23,554,803 人，依國際匯率計畫之人均所得為 24,027 元，國內生

值得一提的是，新加坡雖無人口老化的問題（年齡中位數為 37 歲），但與我們一樣的是，新加坡同樣面臨出生率低（2012 年其每名婦女的生育率 0.78）的社會問題。

（二）多元文化

新加坡一直是個多族群的移民國家，根據新加坡政府 2010 年的統計，華人占其人口總數的 3/4（74.1%），其次則是馬來人（13.4%）、印度人（9.2%）、菲律賓人（1.1%）等；因此在宗教信仰上，1/3 的民眾信奉佛教（33.3%）、約 1/7 的人（14.7%）信奉伊斯蘭教，另分別有約 1/10 的人信奉基督宗教（11.3%）和道教（10.9%）。另在語言使用上，雖然多數民眾使用華語，但因英語是其官方語言，因此新加坡民眾普遍能使用雙語（英語和其母語）；而根據新加坡（2010）政府的調查，民眾（5 歲以上）生活常用的語言，35.6% 為華語、32.3% 為英語，馬來語則占 12.2%，其餘還有 7% 的福建語、3.6% 的廣州語等。

由於新加坡的總和生育率一直處於低水平，為解決此項問題，新加坡政府過去鼓勵外國人移居新加坡；不過近年來也開始考慮限制外國勞力的進出。

（三）移民政策

由於不承認雙重國籍，來自他國，與新加坡公民結婚之外籍配偶，入境新加坡的方式分為以下幾種：

1. 短期探訪（STVP, short-term visit pass）：首先是短期入境（3 個月），並可在此期間申請「工作准證」或「長期探訪證」；擁有人力部發給之工作准證（Work Pass），才可在新加坡就業，若 30 天內無法找到工作，就需離境。
2. 長期探訪（LTVP, long-term visit pass）：申請通過（第一次），不論外籍配偶有無工作，可在新加坡待一年；期滿前可申請第二次的 LTVP（第二次通過，可待 1-3 年）。外籍配偶有了 LTVP 後，其家人才可以家屬身分，申請「家屬准證」。而具有 LTVP 的外籍配偶，如果在新加坡找到工作，政府（人力部）

產所值在世界排名第 34；2013 年的出生率 1.065，為全球最低（臺灣維基百科，2017）。

就會發給其與 LTVP 效期相同之工作許可通知 (LOC, letter of consent)。

3. 長期探訪附加准證 (LTVP+)：結婚後至少育有一名新加坡孩子的外籍配偶有資格申請「長期探訪附加准證」；此證比 LTVP 持有人有更長時間的居住許可（第一次通常為 3 年、下次更新時為 5 年；有此證者可享有與永久居民同等的住院保健津貼）；LTVP+ 無需單獨申請，當其申請 LTVP 時，辦理機構會自動考慮申請人是否符合 LTVP+ 的資格（至少有一名新加坡孩子）。
4. 永久居民 (PR)：來新加坡 5 年後就具申請「永久居民」之資格，但要如何通過卻無規可循。
5. 婚前長期居留評估 (PMLA, pre-marriage long-term visit pass assessment)：為免外籍配偶申請 LTVP 後未獲核發，此為新加坡政府對有意成為跨國婚姻者新增之措施。針對有意與外籍伴侶結婚的公民，可先申請此評估，相關單位將協助其評估外籍伴侶通過 LTVP 的可能性。申請 PMLA 有以下的好處：1. 通過 PMLA 評估者，可在不受當年工作准證申請人數的限制下獲得工作許可通知 (LOC)，2. 提供企業免稅 (人頭稅) 措施，鼓勵雇主雇用 PMLA 評估通過之申請者。

(四) 跨國家庭支持方案 (TFS)

新加坡跨國婚姻 (配偶雙方來自不同國家) 的數量持續上升，已從 2003 年的 23%，增加至 2013 年的 30%，占全國婚姻對數的四成 (中國新聞網，2014)；而 2014 年的 37%，更是創下了 1997 年以來的最高比率 (BBC，2016)。

由於文化背景不同的夫妻會面臨較多的挑戰，因此新加坡政府—社會及家庭發展部 (Ministry of Social and Family Development) 自 2014 年 12 月起，委託民間機構提供跨國家庭支持方案—Transnational Family Supports (TFS) Programme Service Model)。新加坡跨國家庭支持方案 TFS，涵蓋三大服務方案，分別是「婚姻準備方案」(MPP)、「婚姻支持方案」及「友誼方案」；所有的服務皆非強制性，但鼓勵跨國婚姻的家庭踴躍使用。各方案內容說明如下：

1. 婚姻準備方案 (Marriage Preparation Programme)

此方案的目的是幫助來到新加坡的外籍配偶認識新加坡文化、了解新加坡的資源，並讓形成跨國婚姻之家庭和配偶雙方為展開新的家庭生活而預做準備，以增加適應。此課程主要是利用準備結婚的新人在辦理結婚註冊登記時進行（即新人在進行結婚登記時，會先上網至婚姻註冊局登記，註冊局在收到註冊登記時，會在通知新人至註冊局面談和領證時順道進行 MPP 課程），因此所有至註冊局辦理結婚登記的跨國夫妻皆會接到上課通知。

此課程進行需 2.5 小時（9:00-11:30）、一週 2 次（由政府委託的兩個機構輪流提供課程）、都在上午進行，共有中文、英文兩種語言的課程，每次參加的夫妻約 15 對（下午 12:00-2:30 則是針對新加坡國民的婚前準備課程，英語課程）。2.5 小時的課程內容³包括，朗誦婚姻誓約、覺察生活中的文化、異國婚姻的迷思、異國婚姻常見的挑戰，以及維繫健康婚姻的基礎、婚姻衝突及衝突處理、姻親相處方式等。

自 2014 年 12 月至 2017 年 3 月參加婚姻預備課程的跨國夫妻共有 5,544 對，這些來自他國的配偶 4/5 是女性（80%）、1/5 是男性，主要來自亞洲國家，包括中國（25%）、越南（22%）、馬來西亞（20%）等；而與外籍配偶結婚的新加坡公民之年紀集中在 40 歲以下（74%）—21-30 歲的占 39%、31-40 歲 35%，夫妻之間的年齡差距不大，在 0-5 歲者最多（32%）、6-10 歲其次（17%）；超過 1/3（37%）的教育程度在專科以上（大學 19%、專科 18%；國、高中則占 27%）；雙方主要透過海外工作、海外讀書，或網路認識後而結婚。

故整體而言，新加坡的跨國婚姻主要透過自由戀愛結婚，而非仲介；夫妻雙方年紀較輕、年齡差距小、教育程度中上，因此提供婚前教育的機構認為，新加坡組成跨國婚姻之外籍配偶，其適應困境主要集中在語言和在地生活環境的不熟

³ 研究共同主持人曾於 2017 年 7 月 4 日早上於新加坡婚姻註冊局觀摩委外機構—飛躍家庭服務中心工作人員進行婚姻準備課程（當天有 4 對跨國夫妻參與）。

悉。

2. 婚姻支持方案 (Marriage support program)

此方案主要針對已參加婚姻準備課程的跨國婚姻提供的服務，機構會以信件方式通知其持續參與機構所提供的支持性服務；此方案期待每對夫妻至少需參加 8 小時的支持性活動，這些活動包括：

- (1) 英文體驗課程：由志工擔任課程講師，規劃 8 堂生活常用的英文課（每堂 2 小時，共計 16 小時）。
- (2) 英文課：此為較正式的英文課程，設計於兩週內完成 5 堂課（每堂 2 小時，共計 10 小時）。
- (3) 手做課程：含手工藝、廚藝課程；此為不定時提供的課程。
- (4) 支持性服務：多辦在假日、以工作坊方式進行，主題包括文化認識、理財、生育準備、教育資源介紹等。
- (5) 戶外活動 (social outings)：與不同機構合作，辦理相關的應景活動，如新加坡國慶 party、耶誕節遊街等。
- (6) 轉介服務 (Information & referral)：提供就業、房屋（如申請組屋）和經濟補助上的資源。

此項跨國婚姻支持方案所提供的服務，最長 2 年，且經評估以低危機(Risk1) 的夫妻／家庭為主（若跨國夫妻的危機提高，經評估為 Risk2、3、4 的家庭，則轉由（一般性）家庭服務中心提供服務）。

3. 友誼方案 (Friendship program)

為跨國婚姻支持方案的一環，主要針對低收、有特殊需求的跨國夫妻提供較長時間（通常是一年）的 1 對 1 個別服務（即 1 位在地志工服務 1 對跨國夫妻）；期待透過志工的幫助和在地生活經驗，幫助該對跨國夫妻走過新婚和在地生活的適應。以飛躍家庭服務中心而言，其「友誼方案」目前每年大約服務 50 對跨國

夫妻。

(五) 跨國婚姻與家庭之服務提供

前述針對跨國婚姻與家庭提供之三大服務方案，係由新加坡政府－社會及家庭發展部（MSF）委託兩個民間非營利組織－飛躍（Fei Yue）家庭服務中心、關懷（care corner）社區服務中心提供服務；該兩民間機構為新加坡最具規模和服務經驗的家庭服務機構，MSF 不少服務方案皆委託該機構提供服務（如家庭服務中心、兒童托管中心等）。

為完成移民署委託究、了解其他國家針對跨國婚姻之服務經驗，研究者 2017 年 5 月即聯繫新加坡《飛躍家庭服務中心》⁴，並透過該機構之協助，於 2017 年 7 月 3 日（早上）與 MSF 工作人員和委託機構進行一場焦點團體。共 4 人出席，含 1 位 MSF 成員、3 位飛躍家庭服中心工作人員，基本資料如下表：

表 7-1. 新加坡焦點團體參與人員

編號	職稱	性別	年齡	教育程度	婚姻	參與年資
1	委託機構／公	女	不詳	不詳	已婚	不詳
2	執行機構／私／方案管理	男	35	大學／商	已婚	3 年
3	執行機構／私／輔導員	男	31	大學／心理	已婚	1.5 年
4	執行機構／私／方案執行	男	32	大學／法律	已婚	2.5 年

而有關服務方案和委託機構之運作資料如下：

1. 委託時間：此方案自 2014 年 12 月開始辦理，第一次由於初次辦理，委託期為兩年；目前已進入第二次的委託，委託期為三年（2017/4-2020/3）。
2. 服務分工：由前述兩民間機構負責全新加坡之服務，依時間、區域進行服務分工。
3. 服務對象：不論族群、語言及居住區域，提供所有的跨國婚姻與家庭使用（含

⁴ 根據網路資料：新加坡目前（2017）已設有 47 個家庭服務中心；飛躍家庭服務中心成立 1991 年成立。

新加坡公民和永久居民與他國人民結婚者)；並接受來自 MSF 和其委託機構之轉介。其中 MSF 鼓勵友誼方案的進行，若超過目前約定的服務量 MSF 將提供額外的費用。

4. 經費使用：MSF 之委託契約並未規定機構應聘用的工作人員數，然機構有責任聘用維持方案服務運作及其品質、效益該有的人力；且機構需確保此一委託經費應悉數用於此方案之執行。
5. 工作人員背景：人員的專業背景集中在社工、心理、諮商輔導，但也有經營管理的專業人員；另外來自各行業的志工亦是重要人力資源，每年機構都會提供固定的訓練以維持服務的運作。
6. 網絡合作：為服務跨國夫妻，會與影響其適應因素之相關服務機構保持合作關係，如家庭服務中心、經濟補助和就業機構等。
7. 分享服務成果：受委託機構在其方案結束三年後，有義務分享該方案之相關工作經驗和服務成果。
8. 成效評估：MSF 主要透過以下方式掌握委託機構之運作概況和服務成效：
 - (1) 受委託機構繳交的（季）書面報告、成效評估。
 - (2) 現場督導，（不定時的）直接親臨現場參與課程或活動。
 - (3) 委外評估，委託專業機構根據 KPI 指標進行方案和服務成效評估。
9. 運作困境：
 - (1) 語言限制：以華語和英文為主的工作人員不足以提供外籍配偶服務（如需越南語、菲律賓語），仍需依賴大量的志工協助翻譯。
 - (2) 參與人數仍待提升：雖經通知邀請跨國夫妻參與支持性服務，不過仍有許多夫妻未參與，未來有待了解未參與原因，以為改善之依據。
 - (3) 根據 MPP 參與者資料的統計，1/5 來自他國的跨國婚姻者為男性，然目前的服務較針對女性進行設計，有關的男性跨國婚姻移民者的需求和適應困境有待再做了解。

二、韓國：跨國婚姻及新住民服務

(一) 背景介紹

韓國是單一民族國家(朝鮮族)，全國約有 5,152 萬人(2016 年)，然其人口分布十分不均，其中 49.5% 的人口集中於首都圈(首爾、仁川和京畿道)，人均所得 27,632 美元(按國際匯率計算)、其國內生產總值排名世界第 13 位；與我國相較，其人口是我國的 2.12 倍，國內生產所得和人均所得亦高於我國⁵，不過韓國與我們一樣，同樣面臨人口老化、人口出生率和生育率(1.25)皆低的社會問題。

(二) 多元文化

19 世紀末 20 世紀初，韓國出現大批人口外移的現象，中國、俄羅斯、美國是韓國當時主要的外移地；20 世紀中期，居住於外國的韓國人多達 701 萬(2013 年)，其中 1/3 在中國(257 萬)，特別是與韓國土地相鄰的東北地區。一直以來，韓國的人口淨流出量一直高於流入量，但自 2011 年起，人口淨流入量開始高於流出量，根據韓國統計局的報告，2014 年有 407,000 名外國人來到韓國，就業(41.4%)的比例雖然最高，然「婚姻」亦是其中的原因之一。

根據韓國政府的統計，在韓的外國居民約有 157 萬人(2014 年)，其中來自中國、語言相通的朝鮮族就占了一半(53.7%)、其次是越南(11.8%)；而在 157 萬的外來人口中，與韓國人結婚的外籍配偶約有 24 萬人(占外國居民的 15%)，因此多元文化家庭亦是韓國社會的新議題，2012 年還通過了《多元文化家庭支持法》(Multicultural Families Support Act)。另為因應漸增的外來人口、協助在韓居住的外國人，韓國政府和其民間機構特成立外國人勞動支持中心、多元文化家庭支持中心、彩虹青少年中心、多元文化家庭綜合資訊電話中心(Danuri Helpline)及全球中心(global center)。

⁵ 我國人口於 2016 年時有 23,554,803 人，依國際匯率計畫之人均所得為 24,027 元，國內生產所值在世界排名第 34；我國 2013 年的出生率 1.065，為全球最低(資料來源 維基百科)。

(三) 移民政策

為協助移入者適應韓國、具有滯留韓國所需之語言能力，韓國政府特在入出境和身分取得之規定上，擬訂了部分措施，鼓勵移入者接受正式資源之服務。

1. 「早期適應課程」

韓國入出境辦法規定—外國人入境的停留時間，基本上可分為短期居留（最多 90 天）、長期居留（指停留 91 天以上，停留超過 90 天者，需申請外國人登錄，並取得居留許可），而通過婚姻移民者之申請者，一年內可自由進出韓國，不限次數。但參加「早期適應課程」之婚姻移民，則可以居住兩年。

移民者早期適應課程內容，包括：外籍配偶的分享、跨文化家庭的經營、婚姻移民機構和制度的簡介、家暴受害者的協助、以及出入境、身分取得之規定等，特移入者申請延居留時，可計入 2 小時的社會融合課程。

而此一「早期適應課程」的舉辦時機，為外國配偶進入韓國，辦理外國人登錄時進行（以 12 種語言進行），而除了出入境管理局外提供此一課程外，217 個多元文化家庭支持中心、17 個外國人支持團體皆有提供。

2. 「社會融合計畫 (KIIP)」

韓國公民之配偶，取得結婚移民資格、並在韓居住 2 年以上，且具備滯留韓國的語言能力者，可申請永久居別或歸化（綠卡）。

- (1) 永久居留的取得：除前述資格（取得結婚移民資格、並在韓居住 2 年以上），外，還需具有「韓語能力 TOPIK 2 級以上或具社會統合計畫進修證」者。
- (2) 歸化（綠卡）：需筆試和面試，但婚姻移民者免筆試，且具駐韓能力者即可免面試。

社會融合計畫 (KIIP)，即韓國法務部認定的課程，主要在協助移入者適應韓國社會之便利制度；而通過此計畫之「綜合評價」者，發給韓國移民入籍資格考試 (KIANT) 合格證，即可免去入籍申請之筆試和面試，縮短國籍取得時間。

社會融合課程之課程內容共計 50-465 小時，包括：

1. 韓語基礎課程：0 階段（15 小時）
2. 韓國及韓國文化課程：1-4 階段、最多 400 小時。課程進行前會先做課前評估（級別考試），並依韓語能力進行分班。
3. 韓國社會了解課程：5 階段、50 小時

（四）婚姻移民服務

為關心外國人嫁入韓國家庭後，組成之多元文化家庭在韓國的生活和適應狀況，韓國政府在全國各地成立了「多元文化家庭支持中心」(Multicultural Families Support center)提供服務，至 2015 年全國已有 217 個「多元文化家庭支持中心」，以首爾市為例，就有 20 個中心（每區一個）、京畿道則有 10 個中心。

1. 成立依據

2012 年通過的《多元文化家庭支持法》(Multicultural Families Support Act)，並根據該法成立了提供多元文化家庭服務的「多元文化家庭支持中心」。

2. 組織定位

「多元文化家庭支持中心」隸屬於國務總理下的女性家族部（又稱性別平等及家庭部；Ministry of Gender Equality and Family）；女性家族部統籌韓國的女性政策、家庭暴力及性虐待受害者的保護、婦女及兒少福利與家庭政策等的制定與管理等工作，因此多元文化家庭的政策和服務、多元文化家庭子女的撫養，以及國際婚姻仲介的管理等亦為其所屬之業務範疇。

3. 機構運作

「多元文化家庭支持中心」雖隸屬於國務總理下的女性家族部，運作經費也由女性家族部的預算做支付，然其服務提供則委託「韓國健康振興院」(Korean Institute for Healthy Family，簡稱振興院)執行。

「韓國健康振興院」(簡稱振興院) 2011 年 8 月成立，2015 年 1 月接受女性家族部委託執行「多元文化家庭支持中心」後，即改組為特別法人團體（非政府

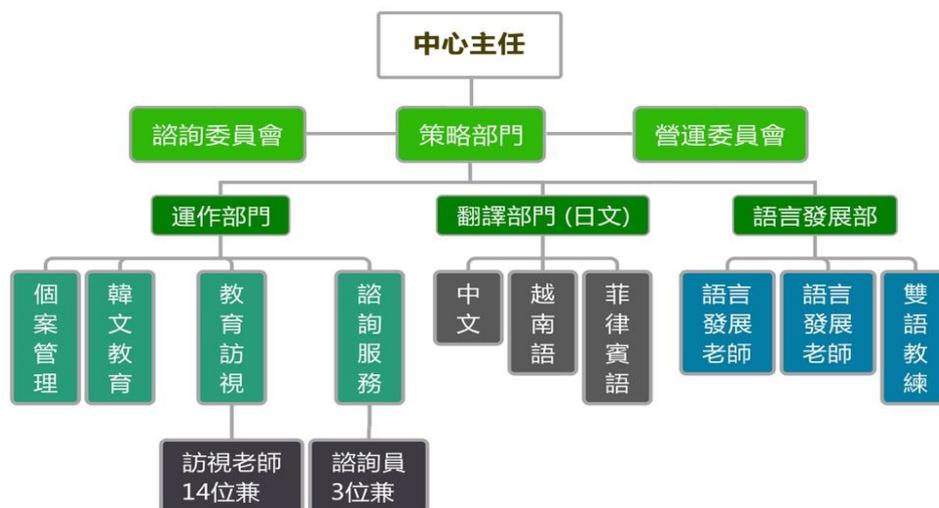
機關，所僱員工亦無公務人員身分)。全國 217 個多元文化家庭支持中心 (16 個設立於主要行政區的「據點中心」、201 個設於各區的支持中心) 皆隸屬於振興院，職員總數約 5000 人 (本部約 250 人，每個中心約 20 人)；而各中心亦接受市／郡／區的服務委託和監督。



圖一、韓國女性家族部及多元文化家援中心關係圖

4. 人力分配

依前述振興院組織架構之說明，全國 217 個中心員工總數約有 5000 人 (本部約 250 人)，每個中心則約有 20 人。若以首爾市較大的區為例—如東大門中心，其員工和職務分配如下：



圖二、韓國多元文化家援中心組織架構圖

研究者認為，由受雇人數的分配和任務分工，韓國之多元文化家庭支持中心之服務較偏向初期生活適應和語言教育。

5. 服務內容

多元文化家庭支持中心針對婚姻移民者及其家庭，提供韓語教育、融合教育（家庭、性別平等、人權等）、韓語培訓、子女語言發展的支持性服務，並成立專線（Danuri Helpline）提供移民女性在韓生活的各項資訊、生活口譯、家庭諮詢、危機諮詢和緊急服務（可提供 24 小時、13 種語言，及可三方通話的電話服務），以及與各類機構（如家暴諮詢所、性暴力諮詢所、家暴受害者安置機構、警察、醫院、女性團體和福利機構等）連結的轉介服務。上述服務可以統整歸納為：基本工作和特殊工作兩項。

(1) 基本工作：

- A. 家庭：雙語環境建構、家庭關係改善專案
- B. 性別：配偶夫婦教育、預備配偶教育專案
- C. 人權教育：多元文化理解、人權敏感性提升教育

D. 社會融合：就業基礎教育、就業培訓專門機構，並成立多元文化家庭
分享志願團、辦理多元文化家庭自助聚會等

E. 諮詢：個人／家庭諮詢、個案管理、危機家庭服務

F. 宣傳及聯繫資源：地區宣導、地區社會網絡等

(2) 特殊工作：

含多元文化家庭教育訪視、多元文化家庭子女（12 歲以下）語言發育支持性工作、婚姻移民者翻譯服務、婚姻移民者工作指導、多元文化家庭生活指導、（自治體）韓語教育等。

6. 場地分配

以東大門區之多元文化家庭支持中心為例，其位於一棟頗為新穎的多功能大樓之 6 樓（該棟大樓共有 10 樓），其他樓層分別為：身心障礙服務機構和輔具中心（1-3 樓）、身心障礙資源中心（4 樓）、手語翻譯中心（5 樓）、健康家庭支持中心（7 樓）及禮堂（10 樓）等。

其中 6 樓整層皆為多元文化家庭支持中心，其空間分配包括有：多元文化教育中心(education support room, 1 間)、大教室(2 間活動室)、語言發展室(language development room, 2 間)、諮商室(counseling room, 2 間)、語言準備室(preparation room, 1 間具電腦設備之教室)等；工作人員辦公室則位於 7 樓，與健康家庭支持中心之辦公室相鄰⁶。

多元文化家庭支持中心辦公室的門口，同時掛有韓國法務部委託的「韓國移民與整合方案」、「外國人支持中心」等牌匾；可見該中心除執行多元文化家庭之服務外，也同時接受政府不同部門委託提供在韓國外國人之服務。

三、歸納與比較

⁶ 服務韓國一般家庭的健康家庭支持中心，位於該大樓的 7 樓，空間分配包括：社區兒童遊戲室 (community child care sharing room)、演講廳 (culture lecture room)、D Studio、諮商室 (counseling room, 2 間)、會議室 (meeting room, 1 間)。

經前述的說明，新加坡和韓國的跨國婚姻與家庭服務上的相同之處包括：

- (一) 全球化的趨勢，新加坡和韓國跨國婚姻的人數均逐年上升，也都引起該國政府的重視。
- (二) 新加坡和韓國提供跨國婚姻和家庭的部門皆由與「家庭」有關部門負責(新加坡為社會及家庭發展部、韓國為女性家族部)，政府並願意提供經費、委託非營利組織提供服務。
- (三) 韓國的「社會融合計畫」(KIIP)相當完整，此計畫經法務部認定，雖以語言學習為主，但課程內容涵蓋的範疇則相當多元(包括文化、社會適應、就業培訓、家庭活動等)、時數長(50-465小時)，且配合國籍取得，能達到鼓勵外籍配偶參與的目的。
- (四) 有關外籍配偶和其家庭服務的不同還包括：
 1. 由機構之組織架構和編制，可看出韓國多元文化家庭支持中心的服務明顯偏重語言教育，且由其語言教育、雙語教練、翻譯部門和教育訪視的外展服務等，皆可清楚看出其對新住民和二代語言教育的重視；至於有危機和家暴的外籍配偶則轉介專屬機構服務。
 2. 新加坡由於屬雙語環境，因此來自華人集中的中國、台灣、馬來西亞，及屬英語系國家的菲律賓都能在新加坡有較好的適應，但因新加坡的物價貴、工作競爭，工作壓力和經濟壓力都會對婚姻帶來干擾，因此新加坡的跨國婚姻和家庭服務，偏重單次、短期的婚姻準備課程、婚姻支持服務；至於危機較高或經濟弱勢的外籍配偶則由家庭服務中心提供服務(與一般民眾相同)。
 3. 我國針對外籍配偶的服務分散在不同部門(語言、就業、個案服務都屬不同部門)，新住民家庭服務中心的經費和管理亦由不同部門負責(移民署、社家署)，其服務則專以新住民個案管理及提供個案為對象的支持性服務。

相異之處則包括：

- (一) 相較於我國 52 萬 (2017 年 1 月)、占全國人口數 3.1% 的新住民人數，韓國的外籍配偶人數雖然不多 (約 24 萬，只占全國人口的 0.5%)，但韓國在 2012 年即通過了《多元文化家庭支持法》，有了服務多元文化家庭的法律依據 (因無法獲得新加坡外籍配偶的人數統計，故無法納入比較)。
- (二) 韓國服務外籍配偶和其家庭的多元文化家庭支援中心有 217 個，平均每個中心服務 1,106 人；而我國有 65 萬個來自不同國家的外籍配偶，平均每個新住民家庭服務中心服務 18,571 個新住民 (全國 35 個中心)。
- (三) 新加坡跨國婚姻的組成似乎與我國不同，新加坡娶外籍配偶的公民傾向年輕、中高教育程度、透過海外工作或讀書認識，而過去我國娶外籍配偶的公民則多集中在年紀較長、中低社經，及經婚姻仲介而結婚的管道不同，且外籍配偶幾乎皆為女性，與新加坡有 1/5 的男性外籍配偶不同 (以飛躍家庭服務中心的統計為例)。
- (四) 雖然不論韓國、新加坡，還是我國，多數的服務都是委外提供，然韓國平均每個多元文化家庭支援中心的工作人員數 (20 人)，遠遠超過新加坡的工作人員數，以及我們多數中心的「1 督 2 員」。
- (五) 韓國對外籍配偶的相關規定較為友善，不僅取得「永久居民」或「公民」的時間 (2 年)，顯著短於新加坡 (5 年後才能申請資格) 和我國 (大陸配偶和東南亞國家不同)，且在其就業資格上無任何限制。
- (六) 不同哪個國家都充分運用新住民志工，例如新加坡政府重視的友誼方案 (friendship programme) 就是以志工 (不少是來自國外的永久居民) 為主要服務人員的方案、我國不少中心則透過通譯志工提供電話關懷服務，韓國則由新住民擔任兼職的訪視老師、分享志工團。另外，各中心也都會舉辦多元文化家庭的聚會 (餐) 和聯誼活動。

捌、研究結論：綜合結果與建議

研究團隊執行本研究計畫一年來，分析了 26 份（68%）新住民家庭服務中心

2016 年的成果報告、訪視了 14 個縣市、21 個 (21/35; 60%) 公、民營中心 (共進行了 40 場, 53 位工作人員、65 位新住民, 共 118 人出席的座談)、舉辦了 3 場涵蓋移民署、社家署及 11 個縣市代表共 13 人出席的焦點團體, 以及收集了新加坡與韓國的移民家庭服務機構; 以下將彙整前述不同發現所得之研究發現, 並配合研究目的, 以「角色定位」、「服務內涵」、「營運模式」、「成效評估」與「運作困難」等五大部份進行陳述研究結論。

一、研究結論

(一) 角色定位：兼顧個案服務和方案活動

各新住民家庭服務中心在承接服務計畫時, 皆會依公告內容規劃服務項目, 故從民國 105 年度 (2016) 的成果報告中可看出, 多數中心的成果報告呈現了方案服務和個案服務的數量和成效, 顯示各中心相當重視方案推廣的數量與成效。而在研究團隊整理之訪視資料中, 亦呈現多數中心對方案服務與個案服務的重視, 然其亦指出現有人力難於兼顧此兩個部份, 民營中心社工多認為應發揮社工專業, 中心工作宜以個案服務為主、方案推廣為輔。

但對於新住民服務中心之定位「是否回歸一般社福體系」, 多數中心表示同意, 主因多數新住民已歸化, 少部份則認為新住民需要長期建立關係、文化性高, 而主張應保持目前中心的服務; 而針對中央和地方主管機關的焦點團體訪談, 出席的縣市代表則皆主張中心應回歸一般國民的服務體系, 以能避免標籤化、服務重疊與效能不彰等問題。此外, 中心在成立之初被期待可以帶領、督導、拓展社區服務據點的功能, 但此部份對於被委託之民營機構因補助資源少、民間組織有競合關係等因素, 難於發揮此一角色。

另外, 相較於本研究的國外機構訪視結果, 可發現國內新住民家庭服務中心的規劃方向和服務觀點較多將新住民家庭視為「弱勢」, 這可能是在我國未立法限制婚仲業的年代, 大量透過婚姻仲介方式認識新住民而結婚者, 多集中的年紀較長、中低社經的國民有關; 而韓國則將該國的婚姻移民視為需要「社會融和、

多元文化和韓語教育者」而非弱勢族群，新加坡的婚姻移民屬於中高教育水平、年輕、透過國外讀書或就業認識而結婚，是「具有競爭力」的族群，故僅提供「跨國婚姻教育」，而這兩國未限制婚姻移民工作權，其家庭服務的角色定位自然不同。

綜言之，新住民家庭服務中心的角色在經歷了 11 年的運作後，其原設計的中心和據點合作角色未能發揮，主要因為委辦中心和據點皆為民間組織，具競爭關係不易合作、據點經費補助少拓展不易等；而受限於各中心的資源，難於兼顧個案服務與方案活動辦理，但大部份中心仍然自我期許將角色定位放在個案管理上，但心有餘力不足；而新住民參與活動人數不佳，反映了新進新住民人口減少、新住民發展階段（多已融入或歸化）、以及辦理新住民活動的官方單位太多，可以參與的新住民人數少，造成粥多僧少，互搶客源的窘境。因此，上述的角色困境也促使縣市政府和中心思考未來的角色定位，主張新住民回歸一般國民社福體系體務，而社家署也考慮設區域福利中心的規劃，無論在中央政策或地方政府的觀點，似乎都將新住民家庭服務中心的角色定位指向了同一方向。

表 8-1 研究發現彙整：新住民家庭服務中心之角色定位

主題	成果報告	訪視座談	焦點訪談	國外資料
角色定位	方案活動與個案服務並重	<ol style="list-style-type: none"> 1. 皆重視支持性方案與個案服務，然民營中心易受資源影響兩者之比重 2. 新住民多表達中心具有提供交流和凝聚的功能 3. 公營中心較能肩負帶領據點的功能 4. 多數主張回歸社福體系，少部份希望保留 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目前定位：配合執行政府新住民服務政策 2. 未來定位：新住民多已歸化，不應再提供特殊服務以免標籤 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新加坡和韓國多將移民視為具能力者，而非視為弱勢 2. 韓國服務偏重語言教育 3. 新加坡服務偏重婚姻教育

(二) 服務內涵：以多元為媒介、以個管做服務，以合作為策略

新住民家庭服務中心的服務相當多元，涵蓋個人支持、家庭支持、社會支持、

資訊支持、經濟支持、與多元文化活動，大部份的活動內容圍繞在語言（台語、原生國語）、食物、出遊、文化、親子、技藝學習、二代教育等，有些縣市則會以更創意的方式設計方案活動，主題也較為新穎，如園藝治療課程、子女學前成長營、家庭影像展、新住民生命故事、理財達人等。而在服務型式上，則包含了：課程、工作坊、營隊、團體、出遊、宣導、講座等。研究團隊與新住民座談時，新住民清楚表達出對手作、出遊、飲食等活動的偏愛，而這些活動也成了吸引新住民活動參與的重要媒介。

而另項重要的服務則是個案服務，所有中心都會針對個案需要進行電訪和家訪關懷，為解決個案問題、引進資源所運用的個案管理，則為其中一項重要的特色，多數社工也期許能深化個案服務、展現社工的專業；大部份個案的服務內容包含了經濟補助、法律扶助、醫療、幼教、就業，及各式家庭問題的處理。

整體上，為了達成個案服務和方案活動推廣的目的，各縣市的新住民家庭服務中心都很重視和官方單位、民間組織及新住民社區關懷據點合作，其中移民署的服務站和據點是個案轉介的重要來源；中心與府內各局處（民政、勞工、教育）在新住民活動上的辦理，會因為公營和民營略有差別（公營有較暢通的合作管道），原則上皆會合作互補辦理活動，唯部份民營中心反應被要求配合其他單位辦理活動時協助邀請新住民參與。

表 8-2 研究發現彙整：新住民家庭服務中心之服務內涵

主題	成果報告	訪視座談	焦點訪談	國外資料
服務內涵	1.各類支持方案 2.個案服務包含家訪和電訪	1. 提供支持性活動與個案問題處理 2. 結合各類資源進行個案管理	1.方案活動務有別於其它單位的服務 2.與其它單位相互轉介新住民服務	1.新加坡：婚姻準備、婚姻支持、友善方案 2.韓國：217 中心、社會融合計畫（語言、性別平等、文化）

（三）營運模式：中央督導管理不足，公營、民營各具特色

相較於韓國跨國婚姻服務的行政和組織架構完整、委辦集中、人力資源豐沛、服務據點多、以及工作重點聚焦，國內新住民服務顯得多頭馬車，工作包山包海，資源和人力不足，分散於各縣市經營與管理，缺乏中央督導管理。

國內新住民家庭服務中心的設置係由新住民發展基金補助，由移民署和社家署督導管理，各縣市政府委辦和執行。中央部會對新住民家庭服務中心的督導管理主要透過移民署每年的評鑑、年度成果報告繳交，平日則由地方政府督導管理或經營；對於中央主管單位是哪個單位，大部份縣市政府多認定移民署為其中央主管單位，移民署則認為社家署應為中心的主管單位，然社家署則認為其和移民署為共同主管單位，在三方缺乏共識的情況下，可能造成上級督導管理的缺乏，由各中心年度報告呈現的完整度不佳、結果向度凌亂、效果評估方法與品質不良等，皆可明顯看出疏於審核和管理的現況。

此外，無全國性工作會議或聯繫會議的溝通與管理平台，也讓督導功能無從發揮；各縣市政府對中心的督導多透過聯繫會議討論，公營中心和民營中心之運作明顯不同之處在於：

1. 公營中心：府內資源和溝通平台較為通暢，對於與據點的合作也較具經營、拓展與督導的權力與資源。
2. 民營中心：資源不等，大型組織在經營上資源較多，對活動的支援較大，不同方案間也能相互支持，然小型組織則得仰賴領導者的外部關係與資源。在與縣市政府督導管理上，民營中心較易和縣府社會局處則為上對下的伙計關係。

此外，公營中心和民營中心在策略經營上皆採與各組織合作(含府內各單位、據點與民間組織)之策略，而無論是公營或民營，社工人員工作負荷量大，流動率高，不易聘請新進人員一直是營運最大困境。

表 8-3 研究發現彙整：新住民家庭服務中心之營運模式

主題	成果報告	訪視座談	焦點訪談	國外資料
營運模式	1. 各中心成果報告形式與內容不一致 2. 缺乏年度整體性評估與延續性規劃 3. 營運模式不明確	1. 現有 35 家庭服務中心、108 據點－經費來源不同 2. 各縣市皆成立「新住民工作聯繫會報」做為跨單位合作平台。 3. 民營中心運作受組織大小、資源多寡而定。 4. 培力新住民、成為多元文化資源中心為共同目標	1. 移民署、社家署與縣市政府對「主管機關」的看法不一 2. 縣市政府重視跨局處及民間團體的合作。 3. 縣市政府鼓勵中心與據點合作；然兩者間的督導關係不易建立。	1. 韓國：在法律規定下成立，公部門委託運作、現有 217 中心，平均每中心 20 人；場地和相關社福單位同大樓，有利合作與營運。 2. 新加坡：政府委託運作（2 機構），並提供場地（組屋區）

(四) 成效評估：方案滿意度高、但參與人數和評估方法有限

由於各中心皆有委辦契約之規範，因此大部份在個案管理與方案服務的指標上都能達成數量上的要求，從民國 105 年度之成果報告和訪視資料分析顯示，大部份中心的服務成效評估結果的滿意度極高，在多年經營下，不少家庭服務中心也成為新住民的情感交流、文化與資訊分享、支持鼓勵、家庭問題處理的重要場所；不過，不少焦點團體之縣市代表則表示，新住民家庭服務中心之方案活動的參與者重覆、服務人數有限，也發現新成員邀請不易的困境。

此外，雖然大部份中心皆對服務成效進行量化（多採問卷）與質性（多採現場觀察、問卷開放式問題、事後訪談）的效評估，但缺對全年度整體計畫的效果評估，也缺少連結個案服務分析與未來服務規劃的關聯性。

表 8-4 研究發現彙整：新住民家庭服務中心之成效評估

主題	成果報告	訪視座談	焦點訪談	國外資料
成效評估	1.多數以活動滿意度調查為主 2.九成以上的活動參與者滿意	1.兼採量化與質性評估。 2.重視新住民個案的問題解決（包括資源提供、親子議題、情緒處理、家庭關係等） 3.長期關懷，並培力新住民就業與社會參與力 4.受訪談的新住民對中心服務評價及滿意程度皆極高	1.年度成果報告 2.評鑑或考核 3.聯繫會報	1.季工作報告 2.不定時的現場督導 3.聘請外部評估機構進行績效評估

（五）運作困境：人員異動大、服務對象模糊

本研究發現，大部份中心工作人員的反映工作負荷量大、薪資固定（無調整可能性），許多社工反應維持 35 案的個案服務和大量方案推廣，以及應付政府各單位不定時要求提供各式住民數據或協辦新住民活動，工作繁重；屬於偏遠鄉鎮地區的中心，若其承組織資源不足，更易造成工作人員流動；研究團隊發現：民營中心的組織資源、組織管理、組織氛圍、工作負荷量等是影響該中心的人員流動主要原因。

在服務對象上，新住民歸化者多，新住新住民日益減少，中心的服務對象雖以未歸化之新住民為主，但大部份不會拒絕已歸化新住民繼續使新住民家庭服務中心資源，也造成中心服務對象模糊。在服務數量上的要求，造成服務不易兼顧深度和廣度，特別是契約規定 35 個個案量，相當多中心反應維持不易，也期待調整個案量的規定。

表 8-5 研究發現彙整：新住民家庭服務中心之運作困境

主題	成果報告	訪視座談	焦點訪談	國外資料
運作困境	偏鄉交通不便，或山區服務範圍廣，服務不便。	1. 社工聘請不易、勞動條件不佳，流動率高 2. 就業因素影響新住民參與意願 3. 個案數未達委託規定 4. 重覆的評鑑工作多影響服務推動	1. 服務對象不明確，未歸化之新住民越來越少。 2. 社工異動大，人力不穩 3. 效果評估不易	新加坡 1. 邀請不易 2. 友善方案服務時間長，但志工人數不足

二、研究建議

此處根據前述的研究結論，從服務對象與問題、成效評估、管理督導、組織運作等角度切入，提出以下數點建議，以為中央及縣市政府未來規劃新住民家庭服務政策參考：

一、新住民家庭服務的視框應移動：從「問題觀」到「文化觀」

雖然早年台灣的跨國婚姻多集中在農村、勞動領域家庭，而遠到而來的新住民和台灣先生的婚配年齡差距大，加上早年由仲介進來的跨國婚姻有一定的歷史和社會脈絡，形成台灣新住民的特色：教育水平中低、社經地位中低、婚配年齡差距、語言和文化差異等，的確容易形成服務上以「問題」切入，而台灣對於移民體系的輔導，一開始就以「社會福利」的視角切入，自然容易將新住民視為「問題」。或許參考韓國和新加坡的作法，或許中心的角色定位應改變新住民是「弱勢」、「問題」的觀點，改而提供文化互動、語言學習、跨國婚姻教育，不必包山包海的全面提供服務，也許更能避免角色定位標籤化問題和資源不足的困境。因此，建議新住民的家庭服務宜從「問題處理觀」改為「文化教育觀」，那麼新住民家庭服務就不必然是「社福議題」，它也可以是「教育議題」，也可以是「文化議題」。

二、新住民家庭服務中心和新住民社區服務據點宜整合

新住民家庭服務中心的委辦經費來源是新住民發展基金，而新住民社區服務據點的經費來源是社家署，一個中心年度預算經費約二百多萬到三百萬之間，據點的補助僅有六萬元，相差四十倍。這樣的經費差距，某個程度上也造成據點經營的困難，進而影響中心和據點的合作與效能，一個僅有六萬元補助的委辦單位，很難聘請專業社工，在關懷服務、發掘與轉介個案上也很難跟中心溝通和合作，再加上委辦給兩個不同的在地團體，彼此的競爭關係也會成為阻礙因素，因此，建議未來可以將據點計畫整併入新住民家庭服務中心計畫中，經費來源皆由發展基金補助，委辦同一個團體，從根本解決中心和據點的合作議題。

三、新住民服務體系需進行新的規劃、督導與管理

在本研究中，關於新住民家庭服務中心的主管機關是哪裡，幾乎所有縣市都認為是移民署，因為申請、核銷、報告繳交都是給移民署，評鑑時社家署參與協助專業工作評鑑，但移民署認為社家署才是主管單位，估且不論誰是主管單位比較合理，單就這種主管機關不清楚的狀態下，中央該如何做好品質把關的工作？從新住民家庭服務中心的年度成果報告分析中所呈現的內容和形式不一致、數據呈現混亂、報告書簡略等，相當讓人懷疑審核的品質。

當然，每年的評鑑某個程度維持了家庭服務中心的品質把關，但是若以 105 年度的成果報告內容為例，中央政府實無法掌握新住民家庭服務中心 11 年來的服務成效—方案數量、內容、參與人數和人次、個案數量、服務人次與問題、及服務效果。換言之，如果中央政府無法掌握 11 年來新住民的服務數量，又如何評估新住民的服務需求？更無法確認新住民家庭服務中心的服務是否需要調整，也無法處理新住民家庭服務中心是否回歸國民服務體系的議題。

四、重新建立新住民家庭服務中心報告撰寫與評估指標

本研究結果顯示，大部份縣市的服務皆包含關懷與訪視、個案管理服務、資源支持服務（含個人支持、家庭支持、社會支持、資訊支持、經濟支持等），唯各縣市繳交之年度報告大多依計畫招標時之工作向度羅列，報告體例不一，提供之數據單位各異，很難提供主管單位對新住民家庭服務中心政策規劃參考，故建議未來可朝基礎服務、必要性服務與選擇性服務方向規劃，各中心可依所處縣市之新住民特色與需求進行彈性調整：

1. 基礎服務：可包含資源網絡建立與提供、諮詢服務與聯誼等；
2. 必要性服務：可包含個案服務與個案管理、家庭議題之方案或活動、文化交流之方案或活動等；
3. 選擇性服務則可包含任何跟家庭關係、婚姻、親職、人際、職涯等各種創意方案。

有鑒於新住民家庭服務中心已執行超過十年，基本上各縣市對於新住民服務業務的推展皆相當熟悉，故建議三種服務的評估比例建議依各縣市狀況調整，而在評鑑與管理上，建議基礎服務(30%)，必要性服務(30%)，選擇性服務(40%)，以鼓勵各縣市可以有更多的自主性和創意性，提供具創意的新住民服務。

而在評鑑上，建議在創新服務上加重計分，可著重於服務是否針對區域性特色設計、服務方法的創新突破、服務內容新穎、服務之間的連結性、服務的延續性等向度。至於評鑑的細項（例如合理的個案服務人數），建議由中央主管單位召集各縣市新住民家庭服務中心的督導或主管會議討論，以建立合於當前各縣市新住民服務的狀況。

五、建置全國新住民家庭服務中心溝通平台

在本研究中，新住民家庭服務中心面臨許的營運困境中，有許多是不同縣市共同的困難，例如邀請新住民參與活動不容易、新住民名單名冊錯誤率高、工作人員流動率高、工作負荷量過大、偏鄉不易聘請社工、成效評估不易等問題，這

些問題有的是結構性問題、有的是行政流程問題、有的是政策問題、有的是溝通問題、有的是方法問題，需要建置一個全國工作會議和交流的平台討論。新住民家庭服務中心是全國設置的組織，卻無舉辦全國工作人員會議，亦無全國中心督導的聯繫會議或全國中心工作人員職訓，中心的營運困境就會持續存在著，缺少交流討論也無法發揮更多創意的解決方法，工作者之間沒有一起開會就沒有情感交流和支持，工作能量相對就減弱。若全國性的中心沒有建置討論或溝通平台，也會造成中央規劃新住民家庭服務未來方向和工作的盲點。

六、新住民家庭服務中心回歸國民服務體系的定位宜思考整體配套

如前述結果所呈現的，已有一定數量的新住民已歸化為國民，而新進新住民人口數也大量銳減，新住民家庭服務中心的服務對象變少是一種自然的現象，但囿於中心服務對象必須是新住民，就不容易找到服務對象，而加上政府各單位也辦理很多服務活動，新住民都可以參加，選擇性變多，但一般國民卻無法新住民活動，造成服務對象資源過多的現象。

再者，在多年的培力下，相當多數的新住民已落地生根，早已培力出在台灣生活的能力，各縣市不乏自組新住民團體，彼此之間也相互扶持和協助。另外，就新住民婦女而言，其所面對的問題除了文化和語言的議題外，大部份的家庭問題皆有社福方案提供服務，在本研究中，無論是縣市政府承辦人員或中心工作者，亦大多主張新住民家庭服務應回歸國民社福體系。

另外，從新住民家庭的成員來看，大部份家庭是以台灣人為主要成員，且家庭文化和生活皆以台灣人的文化、語言和生活習慣為主，故所謂的新住民家庭其實就是台灣家庭，倘若只是因為跨國婚姻的配偶，就將整個家庭預設為「新住民家庭」因素服務，則容易落入「標籤化新住民」的服務；再者，從社會福利資源有效運用的角度來看，這些新住民家庭的需求已有社福體系提供服務，額外獨立提供服務只是疊床架屋，故將新住民家庭服務回歸一般社福體系方具有公平正義

與合理性。

但鑒於新住民仍然有其文化差異和語言精熟不一的問題，倘若回歸國民社福體系，也要有配套措施，建議要加強社福體系社工在新住民文化的培訓，並強化政府其他相關單位的文化交流、語言教育服務，且進一步協助提昇新住民自組團體的發展，逐年調整新住民家庭服務中心的規模，以便讓新住民適應使用原有之社福體系和資源，這或許也是新住民家庭中心未來政策規劃可以考量的方向之一。

附件 1：研究摘要

新住民家庭服務中心成效評估與角色功能定位之研究

目前國內新住民人口數已超過 50 萬人，而新住民的下一代就讀國中小的人口數也超過 20 萬人，顯示新住民的需求服務逐漸改變。針對新住民服務的工作中，目前國內中央及地方政府皆設置新住民服務單位，這些單位包括新住民家庭服務中心、新住民社區關懷據點、新移民學習中心、學校或相關社政單位，提供各式各樣的服務，其中新住民家庭服務中心在所有的服務中被視為最具代表性的服務單位。內政部自 2006 年起設立新住民家庭服務中心，目前全國共計設有 38 個新住民家庭服務中心，有關中心的效果評估和研究，文獻上僅見區域性的相關研究。故本研究的目的有四：1. 檢視國內外有關新住民家庭服務內涵，做為推動新住民家庭服務相關政策、服務措施與實務工作模式之參考。2. 檢視各縣市新住民家庭服務中心運作模式與執行困境，並評估目前各縣市新住民家庭服務中心推動各項家庭服務之成效。3. 透過檢視新住民家庭服務中心運作之成效評估，做為規劃未來中心發展方向與角色功能定位之參考。4. 提出具體可行的政策及相關建議。本研究擬透過文件檢閱、機構訪視與焦點訪談的設計，蒐集國內外的新住民家庭服務內涵，以及國內服務效果、模式、及挑戰，具體作法如下：1. 國內外文獻與資料檢閱分析：透過網站及資料索取，蒐集國內 38 個家庭服務中心的服務內涵或成果報告；國外則針對日本和新加坡兩國網站蒐集有關移民的家庭服務內涵。2. 國內外機構訪視：為瞭解新住民家庭服務中心運作模式、各項服務成效及運作困境，將訪視全台 38 個新住民家庭服務中心；國外部份針對日本和新加坡選取 1-2 個移民家庭服務有關的機構，進行參訪與現況資料蒐集。3. 焦點團體訪談：針對中央、縣市政府相關工作人員及中心主管進行三場焦點團體訪談，蒐集中央、縣市政府相關工作者對新住民家庭服務中心運作之意見。最後，本研究將針對蒐集的資料進行分析與結果撰寫，並提出具體的政策建議。

附件 2：訪談大綱

106 年新住民發展基金補助研究計畫案

新住民家庭服務中心成效評估與角色功能定位之研究

工作人員座談綱要

一、如何經營中心（運作模式）

1. 機構特性：政府公營？委外？經費及人力規畫？
2. 組織運作情況：組織特色、管理的方式、會議安排、人力的運用為何？
3. 與相關組織合作：社區關懷據點、政府單位、社福組織等的合作關係為何？如何進行？
4. 經營策略：對政策、需求、挑戰的回應為何？

二、如何評估需求與成效？（成效評估）

1. 中心提供何種服務？如何設定服務內容？中心的定位和角色為何？
2. 服務區域新住民的需求？如何評估（正式與非正式方法）？
3. 如何評估服務成效？如何改善服務的落差？哪些方式維持服務品質？

三、中心有哪優勢與挑戰？（執行困境）

1. 組織經營與管理上，中心具有哪些優勢和挑戰？如何因應？
2. 在專業服務上，中心具有哪些優勢和挑戰？如何因應？

四、中心未來發展規劃為何？（未來方向）

1. 中心針對未來新住民需求變化，有哪些因應規劃？
2. 中心針對來年的計畫補助爭取，有哪些規劃？

五、其他建議（政策建議）

1. 對政府移民輔導的建議為何？有哪些專業服務或政策上的建議？
2. 對新住民家庭服務中心的在整個新住民服務體系中的定位，您有何建議為何？

106 年新住民發展基金補助研究計畫案

新住民家庭服務中心成效評估與角色功能定位之研究

新住民座談綱要

一、相關機構的參與經驗

曾參與哪些機構？哪類活動？如何得知？感受如何？

二、請您談一談參與中心活動或接受服務的經驗

1. 從何得知中心？請談談您參與或接受服務的過程和經驗。對這些活動或服務內容的感受和想法是什麼？
2. 據您了解，其他新住民參與或不參與（接受／不接受）中心服務或活動的原因？

三、您認為中心服務或活動是否有回應您或其他新住民的需求

1. 從您自身或從其他新住民的經驗中，您認中心的服務內容是否回應新住民的需求？請舉例說明。
2. 您認為中心提供的服務方式，有哪些是符合新住民需求？有哪些不符合？請舉例說明。

四、您覺得中心帶給您或其他新住民的幫助有哪些？

1. 從您或同儕的經驗中，中心的服務提供哪些具體的幫忙？
2. 您是否滿意中心的服務？理由為何？
3. 您覺得中心還可以做哪些調整？（例如活動內容、服務時段、服務方法等調整）

五、最後，您還有哪些建議？

附件 3：「公營」新住民家庭服務中心訪視聯繫概況

縣市	聯繫過程	訪視時間
新北市	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公文寄發後第一次聯絡時，中心表示會再補寄回覆信件。 2. 接續聯繫承辦人員為鄭小姐，過程中會確認訪視如何進行以及新住民訪談補助費用的部分，訂於 3/29 下午二時，與會新住民人員計三人。 	3/29
高雄市：旗山	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2/24 上晚班，五點後聯絡，上班到九點。 2. 3/16,9:59，潘社工員外出，有留電話請回撥。 3. 潘社工員回撥後，確認約 5/12 上午九點。 	5/12
高雄市：岡山	<ol style="list-style-type: none"> 1. 很友善，約五月週四或週五，先寄訪談大綱。 2. 3/16,10:01，林社工員外訪不在，有留電話請回撥。 3. 清明連假後詢問，可跟路竹在同一天。確認是 5/18 下午 	5/18
基隆市	<ol style="list-style-type: none"> 1. 一月初發文，已回覆訪視時間調查表。 2. 聯繫主責社工為陳小姐，2 位已於年初離職，二月底人員尚未補齊，建議訪視座談時間可否訂於四月份後。 3. 陳小姐表示當天科長會參與座談。訪問大綱、訪談費用等等，聯繫順利 	4/28
桃園市	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發文後做電話聯繫，中心收回由社會局自辦，故於 2 月 9 日另起發文給桃園市政府社會局，並於 2 月 20 日收到社會局回函同意協助辦理。 2. 社會局表示希冀將訪視座談排在三月中後，等待人員陸續上手。 3. 承辦郭社工，分別在三月初、三月中、四月初聯繫，五月再聯繫。 4. 因時間上一直無法配合，雖然中心有意願但無法安排訪視 	
嘉義市	<ol style="list-style-type: none"> 1. 一月發文後有回覆訪視時間表，表示六月份不要安排訪視座談。 2. 三月以及四月都有電話聯繫，但是恰巧遇到督導不在。 3. 四月底聯繫，督導希望可提供八月份安排訪視座談時間。 4. 原訂 6/15 進行；為趕期中報告更改時間。 5. 因時間上一直無法配合，雖然中心有意願但無法安排訪視 	
宜蘭縣	<ol style="list-style-type: none"> 1. 表示以單親為主，主要不是服務新住民的，請先跟科長聯絡。 2. 宜蘭縣市新住民的業務已經回歸社會局，請與吳科長聯絡。 3. 4/19 聯絡，科長目前沒空，稍後回電。 <p>科長為暨南大學畢業的學姊，表示可以約在暑假的期間。</p>	8/1
花蓮縣	<ol style="list-style-type: none"> 1. 跟督導聯絡，督導是沈老師的學生，請先寄訪談大綱，很友善。 2. 4/19 聯絡，簡督導目前不在，會回電。 3. 督導回電後表示可以約在七八月的時間。 	7/31
澎湖縣	<ol style="list-style-type: none"> 1. 4/19 聯絡歐督導不在，請明天下午三點左右聯絡。 2. 歐督導說時間上都可配合，只是要先提前告知，預計約七八月時間。 3. 因時間上一直無法配合，雖然中心有意願但無法安排訪視 	
金門縣	<ol style="list-style-type: none"> 1. 4/19 聯絡暫訂 5/270900~1200，明天會再確認。 	5/25

	2. 最後確認為 5/25 晚上六點到九點。	
連江縣	1. 請先發 mail，地址是 20942 連江縣南竿鄉介壽村 131 號 5 樓。 2. 4/19 聯絡，建議先買好機票，因為五六月天氣不穩定，飛機常停飛。 因時間上一直無法配合，雖然中心有意願但無法安排訪視	

附件 4：「民營」新住民家庭服務中心訪視聯繫概況

縣市	聯繫過程	訪視時間
臺北市	1. 發文後聯繫，中心表示系統填妥訪談表單，才進一步安排， 2. 三月聯繫，周督導建議聯繫主責黃社工。後來亦表示簽仍在呈中，待時間確認會再予以聯絡。 3. 後來訪視座談訂於 6/28 下午 2 時進行，新住民 2 位。但 6/28 為移民署期中報告，電聯中心表示歉意需要在更改時間。	11/22
臺中市：北屯	1. 主任去台北開會，我有留電話，明天回電。(有意願) 2. 3/2,16:57 陳主任聯絡，請先寄訪談大綱，之後會回覆時間。 3. 4/19 聯絡，確定是 5/5 上午	5/5
臺中市：山線	1. 之前有約過，覺得很生氣，怎麼時間一直搞不定，要我直接把電話給老師，請老師直接跟她約。 2. 最後約 3/11 的 0900-1200。	3/11
臺中市：海線	1. 暫定 4/28，但還是要先詢問一下姐妹。 2. 因為 4/28 已經排基隆。後來約 4/12,0900~1200	4/12
臺中市：大屯	1. 請先寄老師的時間表還有訪談大綱，執行長約三點四十回來，到時候再聯絡。(16:50)下週三再聯絡 2. 3/9,14:41，3/16,10:04；4/19 聯絡皆無法連絡執行長。	
台南市：第一	1. 督導表示應先發文給台南市社會局 2. 3/16,10:18 聯絡，督導表示三、四月活動多，七八月較有空 3. 督導來電說 4/8(六)有活動，希望我們可去參加，順便訪談	4/8
台南市：第二	1. 3/16,10:40，有留電話，督導會再回電聯絡。 2. 4/19 聯絡，請下週再撥電話，因為明天有活動很忙。 3. 督導表示最近忙評鑑，暑假的時候再問看看。 4. 因有位工作人員受重傷，中心人手不足導致業務量過大，無法接受訪問	
台南市：第三	1. 因為交通的關係，8/21 改約 1000，加上是禮拜一，找不到姐妹出席，所以僅有工作人員受訪。	8/21
高雄市：苓雅區	1. 需要詢問一下主辦人的意見，請於 3/10 來電詢問結果。 2. 3/16,09:55 聯絡，李社工員表示已經有詢問新住民姐妹時間，但因為都	

	<p>很忙，所以目前還不確定，需要再確認，有留電話。</p> <p>3. 7/4, 14:22 聯繫，請先寄資料，會再跟主管確認時間。</p> <p>4. 8/29 和中心督導聯絡，督導表示因為下半年度要準備評鑑，實在沒有時間接受訪問，雖然很有意願幫忙，也有表示有需要任何資料都可以提供，但最後無法接受訪視</p>	
高雄市：鳳山區	<p>1. 3/16,9:57, 鄭主任外出，下午才回來，有留電話請回撥。</p> <p>2. 3/16,14:24, 鄭主任回電，先寄訪談大綱還有老師有空的時間，會再用信件回覆。確定 5/19 上午。</p>	5/19
高雄市：路竹區	<p>1. 稍後請督導回電/2/24.11:56 馮督導回電，希望可以先寄給她我們大致上需要做的事情以及訪談大綱。</p> <p>2. 3/16,10:03, 馮督導休假到下禮拜一，請下禮拜二打電話來詢問。已約 5/18 上午</p>	5/18
新竹市	<p>1. 二月和三月分別有跟中心聯繫。</p> <p>2. 聯繫過程，中心(疑似督導)，表示業務很多沒有時間。</p> <p>3. 求助市府承辦人，承諾協助了解，後表示尊重中心</p>	拒絕受訪
新竹縣	<p>1. 發文後有給與訪視時間表。</p> <p>2. 聯繫過程將訪視時間訂於 2/17 下午，主要是該天有安排新住民的活動。</p>	2/17
苗栗縣：南區	<p>1. 聯繫過程中，中心表示單位為新承接業務。另外詢問徐科長並再發文給苗栗縣政府。</p> <p>2. 三月聯繫，中心詢問可否安排在假日進行。後於 4/8 上午。</p>	4/8
苗栗縣：北區	<p>1. 初期聯繫一直聯繫不上。後來有該中心理事長的聯絡方式。</p> <p>2. 事後有致電給鍾理事長，理事長回應說主責為黃社工，會另再討論詳細的時間、狀況和流程。黃社工表示有社工剛離職，並只剩他一人，故其需求是希望等 7、8 月後等人補齊</p> <p>3. 四月底有聯繫，同仁表示黃總幹事剛出國，需待他回國。</p> <p>4. 最後約 9/28 下午兩點</p>	9/28
彰化縣	<p>1. 發文後電話聯繫，同仁表示督導人在國外，二月再來電。</p> <p>2. 聯繫過程中，表示假日安排新住民姊妹時會比較方便。</p>	5/21
南投縣	<p>1. 原計畫二月進行訪視座談，後收到來電表示需要另改時間。</p> <p>2. 後續的聯繫，中心依舊用多種方式來表示不方便進行。</p> <p>3. 聯繫縣府黃督導。督導表示因為業務很多，現階段無法不適合訪視。後來同意 8 月可以安排訪視時間。</p> <p>5. 四月和五月仍有持續電話聯繫。仍在聯繫和安排中。</p> <p>6. 7/12: 黃督導正在開會，已留電話，不然下午會再聯絡。</p> <p>7. 9/1: 洪社工休假</p> <p>8. 9/4: 九月十月有中部六縣市的園遊會不方便訪視。</p>	
雲林縣	<p>1. 有給予訪視時間表。</p> <p>2. 中心僅表示二月、七月和八月不要安排訪視座談。</p>	4/26

	3. 聯繫後時間訂於 4/26 下午 1 時。	
嘉義縣	1. 發文後聯繫，因為中心更改地址，故再行文。 3. 3/2 聯繫時，督導表示需上呈。3/9 在聯繫時，尚未批准。 4. 3/15 時，督導表示因研究報告屬公開型，中心狀況不便直接呈現及公開，況且嘉義縣只有一個中心，有疑慮，所以拒絕	拒絕受訪
屏東縣：屏東市	1. 還需要詢問主管，覺得經費太少，而且不知道研究有何助益 3. (3/3,14:55 聯絡)林社工人不在，有留電話起她下週一回電。	拒絕受訪
屏東縣：潮州區	1. 先寄資料，下週再詢問。(3/3,14:55 聯絡)沒人接電話。 2. 不願意接受訪談。	拒絕受訪
屏東縣：東港區	1. 須先跟主任確認，覺得人力太少有點困難，先記訪談大綱，下週再撥電話過去確認。 2. (3/3,15:05 聯絡)已敲定 3/10，下週二(3/7)再聯絡林社工。 2. 林社工員不願意接受訪談。	拒絕受訪
屏東縣：恆春區	1. 請五月底確認六月時間，有意願，只是目前有點忙。 3. 後來認為業務量太多，不願意接受訪談。	拒絕受訪
臺東縣	1. 要知會主任跟理事長，希望先寄訪談大綱，很友善。 2. 六月之後可能會搬家，所以要先打電話問一下。 3. 4/19 聯絡，督導表示訪談沒有問題，只是最近比較忙，可能約暑假或者九月之後。 4. 暫約 7/28 的 0900~1200 中正路 103 號 2 樓	7/28

附件 5：焦點訪談大綱

新住民家庭服務中心成效評估與角色功能定位之研究

焦點訪談大綱

- 一、請您分享貴縣市成立新住民家庭服務中心之背景與概況
- 二、請您分享貴縣市如何規劃新住民家庭服務中心的定位和服務內容，它與現有新住民服務機制之間的關係為何？
- 三、請分享您在承辦此一業務時和各相關單位、各中心的合作、分工或協調情形和經驗。
- 四、請您就自己承辦此一業務的經驗，分享您如何督導、經營和管理新住民家庭服務中心的運作？當中遇到哪些困難？如何因應？
- 五、以您的經驗來看，您覺得新住民家庭服務中心的成效如何？對於中心的成效評估的方式有何建議？
- 六、您如何看待新住民家庭服務中心之未來的發展方向，有何建議？

參考書目

中文部分

2016 年韓國移民統計年刊。

中國新聞網 (2014) 新加坡跨國婚姻增，政府推婚前預備課程應對文化差異。中國新聞網 2014 年 10 月 21 日。取自

<http://www.chinanews.com/hr/2014/10-21/6699805.shtml>

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&BaseDSID=7&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 (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 (2016)。統計資料—105 年 6 月。取自

<http://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1297403&ctNode=29699&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>

內閣府性別平等局 (2014)。家庭暴力受害者支援統計報表。檢索日期：2016 年 7 月 10 日，檢索網址：

http://www.gender.go.jp/policy/no_violence/e-vaw/data/pdf/2014soudan.pdf。

內閣府性別平等局 (2016)。家庭暴力受害者支援情報。檢索日期：2016 年 7 月 10 日，檢索網址：

http://www.gender.go.jp/policy/no_violence/e-vaw/siensya/08.html

方孝鼎 (2012)。〈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 (2009)。新移民福利輸送困境之分析。論文發表於「雙十年華、百年議題—困境下的台灣社會工作新能量研討會」，台北：台灣社會工作專業人員協會。

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。

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。南華大學公共行政與政策學系碩士論文。

京都府國際中心 (2016)。京都府國際中心概況。檢索日期：2016 年 7 月 10 日

- ，檢索網址：<http://www.kpic.or.jp/chinese/about/index.html>。
- 法務省 (2016)。在日外國人人數統計。檢索日期：2016年7月15日，檢索網址：http://www.moj.go.jp/housei/toukei/toukei_ichiran_touroku.html。
- 邱琺雯 (2005)。性別與移動：日本與臺灣的亞洲新娘 (增訂版)。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。
- 師豫玲、張美美、蕭舒云、王可欣 (2009)。臺北市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。
- 張婉縈 (2007)。外籍配偶的文化休閒活動與生活適應之研究。朝陽科技大學碩士論文。
- 張智雅 (2008)。《高雄市新移民女性配偶相關社會福利政策之研究》。96年度高雄市社會福利研究發展獎助計畫成果報告書 (未出版)。
- 張智雅、曾蕃霓 (2011)。臺灣新移民女性配偶社會參與之研究。嘉南學報，37，416-430。
- 教育部 (2015)。新住民子女就讀國中小人數分布概況統計。檢索日期：2016年7月10日，檢索網址：
http://stats.moe.gov.tw/files/analysis/son_of_foreign_104.pdf
- 郭怡伶 (2009)。新住民社會福利服務可近性之探討-以三重地區為例。台北大學碩士論文。
- 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。
- 陳芬苓、黃翠紋、嚴祥鸞 (2011)。家庭暴力防治政策成效之研究。行政院研究發展考核委員會委託研究報告。
- 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。國立台東大學碩士論文。
- 陳美蘭 (2009)。《彰化縣外籍配偶家庭中心服務措施回應性評估》。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。
- 陳琇惠、林子婷 (2012)。〈台中市外籍配偶福利服務措施之成效評估研究—第四代政策評估觀點〉，《台灣社區工作與社區研究學刊》，2(2)：41-81。
- 陳瑩蓉 (2005)。嘉義縣外籍配偶需求與服務輸送體系之探討。國立中正大學社會福利所碩士論文。
- 陳曉筑 (2010)。台北新故鄉—台北市外籍配偶生活適應研究。國立臺灣科技大學技術及職業教育研究所碩士論文。
- 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。東吳大學社會工作學系碩士論文碩士論文。
- 凱特·梅貝裏 (Kate Mayberry) (2016) 跨國婚姻：外籍配偶入籍難。2017/11/1
取自 BBC 英倫網

http://www.bbc.com/ukchina/trad/vert_cap/2016/06/160616_vert_cap_the-newlyweds-with-no-country-to-call-home

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。國立彰化師範大學教育研究所碩士論文。

新加坡文獻館 (2016)。新加坡推出跨國婚姻諮詢服務。檢索日期: 2016 年 7 月 10 日, 檢索網址: <http://www.sginsight.com/xjp/index.php?id=13015>。

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>)

詹火生、陳芬苓 (2014)。我國外籍配偶弱勢情境分析之研究-一期末報告。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。

維基百科 (2017)。大韓民國。2017/08/30 取自

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%A4%A7%E9%9F%A9%E6%B0%91%E5%9B%BD>

維基百科 (2017)。新加坡。2017/07/01 取自

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%96%B0%E5%8A%A0%E5%9D%A1>

趙祥和、沈慶鴻 (2016)。新住民社區關懷據點服務模式、執行成效與因應策略之研究計畫一期中報告。台北: 內政部移民署。

潘玉珍 (2009)。外籍配偶家庭支持對跨文化適應之研究。大葉大學國際企業管理學系在職專班碩士論文。

潘淑滿 (2003)。質性理論與應用。台北: 心理。

蔡佩芬 (2014)。嘉義縣新住民女性自我效能與生活適應之研究。國立嘉義大學史地學系研究所碩士論文。

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。

韓國健康家庭部 (2016)。2016 大韓民國生活指南。多元文化支援網站 Danuri (<http://www.liveinkorea.kr>)

外文部分

AMDA (2016). International medical information center. Retrieved from <http://chi.amda-imic.com/>. (2016/7/16)

Han, G.-S. et al. (2015). Survey of International Marriage Broker age in Korea 2014, MOGEF. Retrieved from

- <http://www.mogef.go.kr/eng/laws/index.jsp?menuID=eup0200&id=eup0200&cate=&key=&search=&order=&desc=asc&year=&smoth=&sdate=&eyear=&emonth=&edate=&deptcode=&menuID=eup0200&pg=1&mode=view&idx=7092>.
(2016/7/16)
- IIA, (2016). Profile of International Association. Retrieved from
<http://iia.sakura.ne.jp/kokusai/english/iia/objective/index.html>. (2016/7/16)
- International Organization of Migration (IOM) (2011). World migration report.
Geneva: IOM.
- Jones, G. W. (2012). International marriage in Asia: What do we know, and what do we need to know? Asia Research Institute, working paper series, 174, 1-21.
- Miller, W. L. & Crabtree, B. F. (1992). Doing qualitative research. (1st ed.).
London:Sage.
- Ministry of Manpower (2016). Work permit for foreign worker. Retrieved from:
<http://www.mom.gov.sg/passes-and-permits/work-permit-for-foreign-worker>.
(2016/7/10)
- MOGEF, (2016). Multicultural Family Support Centers。檢索日期：2016年7月15日，檢索網址：<http://www.liveinkorea.kr/homepage/cn/index.asp>。
- MSF (2012). Marriage Preparation Programme. Retrieved from:
<http://app-stg.msf.gov.sg/Login?returnurl=%2fAbout-MSF>. (2016/7/20)
- Singapore Department of Statistics (2016)。Statistics Singapore-Population Trends 2016。
http://www.singstat.gov.sg/docs/default-source/default-document-library/publications/publications_and_papers/population_and_population_structure/population2016.pdf
- The Strait Times (2016, Apr., 10). More foreign wives seek help after Singaporean husbands abuse them, leave, land in jail or die. Retrieved from:
<http://www.straitstimes.com/singapore/more-foreign-wives-seek-help-after-singaporean-husbands-abuse-them-leave-land-in-jail-or>. (2016/7/20)