

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

壹、研究背景

隨著全球化時代的來臨，人們為了政治、經商、移民、工作等因素，致各國人民間往來頻繁。而我國自 1987 年政府開放大陸探親以後，兩岸經貿、文化加速交流，另有引進外勞以及南向發展等政策，讓國人與東南亞國家接觸頻繁，加上台灣女性因為受教機會、學歷及經濟能力的提升、婚姻價值觀改變，導致男女婚配的落差，復因男女人口結構不均，台灣諸多男性的婚配對象範圍受到限制，找不到合適的對象，越來越多的臺灣男性開始向外尋求配偶，因此有許多外籍配偶由大陸及越南、泰國、菲律賓等東南亞國家嫁到臺灣，¹致使台灣近年來跨國婚姻所組成的家庭日益增加。根據內政部戶政司 97 年 2 月底止統計，外籍與大陸配偶總人數已達 40 萬 1,623 人，比起 93 年 33 萬 6,483 人，增加 6 萬 5,140 人，(詳見表 1-1) 成為台灣繼閩南、客家、外省以及原住民之後的第五大族群(中央日報，2004.8.2)。

嫁到台灣的外籍新娘，有的是嚮往台灣的生活、有的是被騙來的、²有的是為了原生家庭的經濟問題、有的是自由戀愛而結婚...等等原因。這些來自不同背景的外籍配偶因婚姻而遷移到臺灣，多數承受了臺灣社會所賦予的角色期望，如傳宗接代、養兒育女、照顧家庭等(陳源湖，2003) 然大部分外籍新娘在台是人生地不熟，其離鄉隻身來到台灣，常因語言、文化及生活習慣差異，而衍生出許多飲食、交通、生活適應上的困擾，另因大多數外籍新娘透過仲介嫁來台灣，其

¹ 吳曉雲，〈何處是兒家？馬祖地區大陸新娘身分認同及其代間傳遞〉，碩士論文，銘傳大學公共事務研究所，民 95.6 頁 2。

² 吳江泉，〈仲介吹噓 來台才知嫁錯郎〉，《中時電子報》，民 94.8.11，A2 焦點新聞版。

婚姻基礎較為薄弱，一旦夫妻溝通不良，家庭暴力就常常隨之發生。面對暴力時，外籍新娘在人生地不熟的環境且語言又不通的情況下，常常求助無門，對其精神及心理更造成不小的壓力。³近年來報章雜誌大幅報導外籍新娘的事件，像是外籍新娘的逃婚、⁴離婚、遭受家庭暴力、攜子自殺等等家庭問題，故給人的印象是外籍新娘來到臺灣製造不少家庭社會問題。而民國 92 年 12 月 3 日內政部之外籍與大陸配偶輔導與教育專案報告中更指出，國人與外籍、大陸地區人民之婚姻關係，大多容易因婚姻感情基礎薄弱及家庭地位低落等因素，致衍生各種問題，如生活適應不良，造成家庭社會問題；生育及優生保健問題，影響人口素質；教育程度低，教養子女困難；遭受家庭暴力，社會支持網絡薄弱問題，故外籍配偶家庭所面臨的問題成為社會不得不關注的重點。

表 1-1 外籍配偶與大陸(含港澳)配偶人數統計表

年度	總計	外籍配偶		大陸、港澳地區					
		合計		大陸地區		港澳地區		合計	
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
93	336,483	121,804	36.20	204,805	60.87	9,874	2.93	214,679	63.80
94	364,596	130,899	35.9	223,210	61.22	10,487	2.88	233,697	64.10
95	383,204	134,086	34.99	238,185	62.16	10,933	2.85	249,118	65.01
96	399,038	136,617	34.24	251,198	62.95	11,223	2.81	262,421	65.76
97(1-2)	401,623	137,557	34.25	252,800	62.94	11,266	2.81	264,066	65.75

資料來源：作者整理自內政部入出國及移民署 2007 年 2 月
<http://www.immigration.gov.tw/aspcode/info9702.asp>

³鄭瑞娟、江瑋芳等，〈外籍新娘在台面面觀〉，《新聞深度分析簡訊》，第 107 期，民 92.12，頁 3。

⁴郭石城，〈來自印尼 詐財棄家 落跑媽 孤子盼〉，《中時電子報》，民 95.9.24，A2 焦點新聞版。

貳、研究動機

隨著台灣外籍配偶人數的逐年增加，跨國婚姻所組成的家庭確實影響我國人口結構，衝擊著原生社會，並引發諸如政治、家庭、婚姻、社會、教育、文化等問題。⁵過去政府對外籍配偶，採取的措施是消極多於積極，管制多於輔導，防患多於接納，異國婚姻家庭問題逐漸浮出檯面，其離婚比率逐年上升，自民國 87 年至 96 年，由 12% 增加至 45%，在 95 年時更高達 48%，足足上升四倍（詳見表 1-2），顯示外籍配偶欲在台灣落地生根，實有其困難。

近年來在許多對外籍配偶關注的學者、民間團體的努力奔走下，政府機關始對外籍配偶議題積極規劃、訂定相關輔導辦法及措施⁶。如內政部已訂定「外籍配偶照顧輔導政策」，依生活適應輔導、醫療優生保健、保障就業權益、提升教育文化、協助子女教養、人身保護安全、健全法令制度及落實觀念宣導等重點工作訂定具體措施，分由內政部、教育部、外交部、法務部、法務部、衛生署及地方政府等相關機關積極辦理。該部復因考量現行各類服務常因主辦機關不同而顯得分散與片段，故於 85 年利用外籍配偶照顧輔導基金，以經費補助方式協助全國各縣市成立「外籍配偶家庭服務中心」，希對外籍配偶提供整合性之全方位服務。而「外籍配偶家庭服務中心」的服務措施，是否能符合外籍配偶之需求對外籍配偶的產生實際助益，以增加其權能及資源運用能力並提高其在臺灣的適應能力及生活滿意度，並達到多元文化尊重等目標，乃是非常值得我們關切，亦是筆者所欲研究之動機。

⁵葉尉鑫，〈新移民政府照顧輔導政策知覺研究-以台北市輔導班為例〉，碩士論文，民 96.6 頁 2-127

⁶徐意淳，〈外籍配偶識字教育教策執行評估-以台北市國小補校為例〉，碩士論文，世新大學行政管理研究所，民 94.6 頁 1-145。

而本研究選定彰化縣作為研究地區，主要是關心地方服務的議題，且當前台灣地方意識高漲，很多公共政策亦以區域性議題為主軸，惟許多政策服務措施仍以行政機關居於主導地位，公共政策之規劃、落實甚少以各利害關係人的關切及需求為焦點，導致民眾難以感受到政府的施政作為。另經檢索全國碩博士論文，目前有關彰化縣之研究包括：478 多篇論文，對有關外籍配偶及其子女相關議題之論文僅潘秀如（2008）彰化縣外籍配偶參與識字學習對其授權增能之影響；張景富（2008）國小學童之外籍母親休閒活動需求、參與及生活滿意度關係之研究—以彰化縣溪州鄉為例；許馨心（2008）新移民子女家庭氣氛與生活適應之關係研究—以彰化縣國中生為例；謝志成（2005）探討外籍配偶婚姻滿意度之研究—以彰化縣為例；張樹閔（2007）新移民子女的生活適應與同儕關係之調查研究 —以彰化縣國民小學高年級生為例；蔡茗湘（2007）彰化縣外籍與大陸配偶子女人格特質、父母管教態度、班級氣氛與心理困擾之研究；蕭昭娟（2000）。國際遷移之調適研究：以彰化縣社頭鄉外籍新娘為例；簡孟嫻（2002）。大陸女性配偶在台生活適應之研究—以台中縣市、彰化縣為例等 8 篇，對外籍配偶服務中心執行成效以利害關係人回應性的評估探討，這方面之研究仍付之闕如，故此一議題值得深入研析。

表 1-2 我國人與外籍人士結婚、離婚統計

年別	合計			大陸港澳配偶			外籍配偶		
	對數			對數			對數		
	結婚	離婚	百分比	結婚	離婚	百分比	結婚	離婚	百分比
87	22,905	2,644	0.12	12,451	2,031	0.16	10,454	613	0.06
88	32,263	3,830	0.12	17,589	2,981	0.17	14,674	849	0.06
89	44,966	5,950	0.13	23,628	4,350	0.18	21,338	1,600	0.07
90	46,202	7,208	0.16	26,797	4,702	0.18	19,405	2,506	0.13
91	49,013	8,139	0.17	28,906	5,496	0.19	20,107	2,643	0.13
92	54,634	10,968	0.20	34,991	7,943	0.23	19,643	3,025	0.15
93	31,310	11,390	0.36	10,972	7,849	0.72	20,338	3,541	0.17
94	28,427	11,042	0.39	14,619	7,132	0.49	13,808	3,910	0.28
95	23,930	11,590	0.48	14,406	7,165	0.50	9,524	4,425	0.46
96	24,700	11,090	0.45	15,146	6,603	0.44	9,554	4,487	0.47

製表日期：97 年 1 月 3 日

資料來源：作者整理自戶政司網站

第二節 研究目的

本研究係以彰化縣為範圍，對於外籍配偶家庭服務中心實施計畫之服務措施作深入探討，希冀由本研究可達到下列研究目的。

- 一、對彰化縣外籍配偶照顧政策現況及外籍配偶家庭服務中心服務措施進行瞭解。
- 二、期藉由地域性之外籍配偶問題，透過相關文獻及政策利害關係人回應的角度，來評估彰化縣外籍配偶家庭服務中心之服務措施，是否達到計劃目標？是否符合在地外籍配偶的需求？其成效、提供之服務滿意度如何？那些服務項目需要改進、強

化？

三、根據上述研究發現，研擬政策建議。

第三節 概念界定

為方便日後的研究施行，宜對本研究的一些主要的名詞及相關概念予以釐清，避免因意義含糊，而對思考邏輯有所阻礙，本研究就針對外籍配偶、外籍配偶家庭服務中心、外籍配偶家庭服務中心服務措施及回應性評估等四個概念、名詞進行界定：

壹、外籍配偶（foreign-spouses）

根據維基百科，自由的百科全書對外籍配偶的定義則為：在台灣係泛指與本國籍人士締結婚姻的非本國籍人士，而外籍新娘即台灣民間對女性外籍配偶之稱呼。另台灣媒體更往往特別對於外籍配偶中的女性配偶，冠以「新娘」的稱呼，例如：印尼籍者稱呼為「印尼新娘」，越南籍者稱呼為「越南新娘」，中華人民共和國籍者則稱呼為「大陸新娘」，並且以「外籍新娘」統稱這個群體。

在台灣，生活上使用該名詞常會被認為係指涉嫁至台灣的東南亞及中華人民共和國的女性，故在台灣對於「外籍配偶」或「外籍新娘」兩名詞，通常泛指所有嫁給台灣男子的外籍女子，且在一般人認知中「外籍新娘」一詞，並不包括第一世界的婦女。

而學者夏曉鵬界定一般台灣所謂的「外籍新娘」，係指來自東南亞也區與台灣籍男子結婚的女子（夏曉鵬，2000：334）；盧美杏則將外籍新娘泛指為結婚來台的大陸與東南亞女子（盧美杏，1996）；而蕭昭娟則另指為透過各種通婚管道而進入台灣地區的東南亞女子，此東南亞女子包括泰國、印尼、菲律賓、越南、緬甸、柬埔寨等國女子（蕭昭娟，2000：2）。由於其定義不僅狹隘且模

糊。故內政部亦於 2003 年 8 月 6 日起，通令各機關統一更名為「外籍與大陸配偶」

另因外籍新娘字眼容易將該族群人士標籤化，有些台灣人開始思考這些用語可能帶有歧視的意思，台灣部分團體更希望以新移民女性來替代官方之外籍配偶名稱或民間之外籍新娘俗稱。也就是將可泛指世界上所有女性移民者的新移民女性名稱來做為嫁來台灣的東南亞及中華人民共和國籍女性的統稱。而在 2003 年，婦女新知基金會舉辦之「請叫我——，讓新移民女性說自己徵文活動」中，就表達這些女性希望台灣社會能稱呼她們為「新移民女性」的訴求。

經由上述探討後，本研究彰化縣外籍配偶家庭服務中心服務措施的議題，所稱外籍配偶，則係指設籍彰化縣且與臺灣人民聯姻的外籍配偶及大陸配偶，無論其是與臺灣籍男子或女子聯姻，對其原始國亦不設限。

貳、外籍配偶家庭服務中心

為了因應社會現況的變遷，彰化縣政府於民國 95 年申請外籍配偶照顧輔導基金，委託社團法人彰化縣生命線協會設置辦理『彰化縣外籍配偶家庭服務中心』，於 95 年 8 月 28 日正式揭牌運作。並結合縣內彰化區、鹿港區、溪湖區、二林區、田中區婦幼福利服務中心及大村區、社頭、二水、線西、員林區外籍配偶社區服務據點，辦理相關專業課程，運用專業人力與個案管理的方式，以家庭為處遇焦點，整合、建置外籍配偶資源服務網絡，以提供整合性之全方位服務，加強社區對外籍配偶及其家庭的接納與服務能力，有效且積極滿足外籍配偶及其家庭多元性需求。其目標為：

一、瞭解彰化縣外籍配偶家庭實際需求，提供需要之福利服務內

容。

- 二、提供諮詢服務、個案管理、就業轉介、法律諮詢、支持服務及經濟協助等各方面整合性之協助，增強外籍配偶家庭權能與運用資源的能力。
- 三、建立個案轉介管道與在地資源網絡。
- 四、建立多元文化觀念，促進社區對多元文化的認識與尊重。

參、外籍配偶家庭服務中心服務措施

本研究所謂之外籍配偶家庭服務中心服務措施，係指彰化縣政府社會處，於95年向內政部申請外籍配偶照顧輔導基金補助，委託社團法人彰化縣生命線會所設置辦理的「彰化縣外籍配偶家庭服務中心」。其服務措施包括：一、關懷與訪視、個案管理、整合及連結社區資源、個人、家庭及社會支持性服務方案與宣導活動，二、結合本縣外籍配偶社區服務據點，整合、建置外籍配偶資源服務網絡，提供整合性之全方位服務，三、加強社區對外籍配偶及其家庭的接納與服務能力，有效且積極滿足外籍配偶及其家庭多元性需求等。

肆、回應性評估（responsive evaluation）

回應性評估又稱「質化評估」，有的學者稱之為「第四代評估」。第一位提出質化評估的學者是Robert E. Stake，他認為實驗評估並不能真正有用且真實的評估資訊，必須採取回應性評估途徑（responsive evaluation approach），該途徑的特色是：一、著重計畫過程的評估，而非僅著重計畫目的的評估；二、強調對於地方利害關係人的資訊需求之回應；三、強調以利害關係人之價值觀表達他們對計畫成敗的意見與態度；四、強調利害關係人的參與，以加強對於他們的掌控能力；五、主張運用個案研究法（Robert E. Stake, 1975 & 1994; 轉引自丘昌泰, 2004: 404）。所以回應性評估主要是以政策利害關係人為基礎的一種評估模

式，最重要的是強調被評估者優越的角色。希望能將利害關係人的多元觀點納入評估方案。

而美國政策學者古巴和林肯（Guba & Lincoln）在《第四代評估》（Fourth Generation Evaluation, 1989）一書中，將公共政策評估研究的演進情形，分成四代加以說明。他們認為第四代的政策評估人員所扮演的角色是：技術人員、描述者、判斷者、調停者、協力者、變革推動者。而評估人員所從事的主要活動是協商（negotiation），他們所根據的是自然論典範（naturalism paradigm）⁷。評估人員的主要活動內容包括：評估時會考慮到人類整體福祉，並綜合考量政治的、社會的、文化的、及前因後果相關之所有因素；強調結合評估人員與利害關係者，在彼此互動、協商中進行評估；重視評估過程及結果的公平性與公正性（吳定，2003：350）。

由上我們可以歸納出回應性評估主要概念為：

- 1、尊重利害關係人的多元價值，將其納入評估方案中。
- 2、強調利害關係人的參與。
- 3、重視評估過程及結果的公平性與公正性。
- 4、焦點則放在評估者與利害關係人的互動、對談。

這些都與前三代的實驗性評估極為不同，第四代之回應性評估更能瞭解被評估者的主張與關切的議題。⁸

第四節 研究架構

壹、本研究之政策評估指標

本研究主要係以利害關係人取向之回應性評估，茲參酌國、內外學者、論文作者文獻，及彰化縣外籍配偶服務中心服務措施的計劃目標，歸納出適合本研究之評估指標如下，並整理如表 1-5。

一、目標達成度：

⁷自然論者反對以客觀事實與統計分析詮釋因果關係，主張以個人的詮釋過程來分析。他們認為：質化評估可以取代部分的量化研究，對於特殊象徵（Specific features）的描述比一般性質（General characteristics）的分析更為重要（Gummesson, 2000）。

⁸轉引自盧麗平，〈原住民進用政策回應性評估〉，台北大學公共行政暨策學系碩士論文，民 94，頁 9。

目標達成的評估是政策評估的重要項目，據目標概念丘昌泰認為可以劃分下列四種評估模式：⁹

1. 目標取向模式：

這是目前主流的評估模式，以是否達成目標為評估模式。

2. 系絡—投入—過程—產出模式：

係指目標必須從整體政策過程來觀察，不能僅就最後結果來判斷。因而從政策系絡、投入、過程到產出，都是政策評估目標的關切焦點。

3. 目標中立模式：

指政策評估不應拘限政策目標，那將窄化政策的實際結果，而是應將目標中立，從實際層面去細心觀察政策究竟產生那些實際效益。

4. 多元目標與理論取向模式：

指評估政策時應以多元目標為導向，且該目標之訂定除政府部門所發展的「官方目標」外，還必須採用學術所發展的「理論目標」。

本研究評估「目標達成度」分列外籍配偶權能及運用資源能力、對多元文化的認識與尊重二項，原因分述如下：

(一) 外籍配偶權能及運用資源能力：

提升外籍配偶在臺灣的生活適應能力及提升其生活品質是政府相關部門努力的目標。而彰化縣外籍配偶家庭服務中心增加外籍配偶權能及運用資源能力部分做了許多努力；如關懷訪視、個案服務、設立資源支持網路服務，包括家庭支持、社區支持、資訊支持等等即為達到上述目的。唯外籍配偶及相關的社會服務團體是否有相同感受？必須深入評估分析。本文兼採上述四項評估模式；做深入訪談，以瞭解其真實感受。

(二) 對多元文化的認識與尊重

彰化縣外配家庭服務中心，為使社區居民對於多元文化得有所瞭解，進而給予尊重所，發行雙月刊、會訊，針對政府現階段之外籍配偶施政方針宣導，提供外配家庭服務中心及社區據點、相關民間單位活動課程及多元文化資訊。並以一般民眾、外

⁹丘昌泰，《公共政策—基礎編》。台北：巨流，民89，頁397-401。

籍配偶、民間機構及縣府各局室、學校與社區服務據點作為發行對象。希藉由多元文化的介紹，增進民眾接觸多元文化之機會。建立多元文化觀念，促進社區對多元文化的認識與尊重。然實際上情況如何？可藉由深度訪談相關利害關係人的相關感受來了解。

二、服務措施執行力

執行是指某項政策、計畫、行動、命令等由相關機關和人員實際予以推動，以達成預定目標或目的之過程而言。¹⁰政策如果希望順利的執行成功，在政策規劃及政策執行階段，必須從事政策執行力研究，也就是研究到底是那些重要變數的互動影響了政策執行的成敗。而學者愛德華（George C. Edwards）「執行公共政策」（Implementing Public Policy）一書中認為，四項主要變項的互動，直接和間接影響了政策的執行狀況：即溝通、資源、執行者意向、官僚結構。茲分述如下：¹¹

（一）溝通（communication）

有效的溝通為政策執行的首要條件，執行的內容及命令如果愈清晰的傳達，則政策執行所受的阻礙愈少，就愈能收到預期的執行效果。

（二）資源（resources）

充分資源的提供，也是政策執行成功的必要條件之一，政策執行所涉及的資源包含人員、資訊、設備、權威。

- 1、人員：人員是執行政策的主力，愛德華認為從政府職能不斷擴增，處理的事務相當複雜，與政策執人員的比來看，不論在教育環保、能源及其他政策的推動方面，仍有人手不足之感。此外執行人員的管理技巧及行政技巧，也是不可或缺的要件。總言之當前政府所面臨的問題過於繁雜，既需擁有充足的專業人員也需進用具有管理與行政技巧的人員。

¹⁰吳定，《公共政策辭典》。台北：五南，民90，頁232。

¹¹吳定，《公共政策》。台北：華視文化事業，民85，頁337-341。

- 2、資訊：執行人員必須知悉政策內容為何？該如何執行政策？尤其是有關革新或高度技術性的政策，更應掌握充分的資訊，才能正確的予以執行。
- 3、設備：設備是指經費充裕與否，經費可用於購置所需的設備、物料、器具、僱用執行人員等。如果經費充裕，則政策的執行品質將可以提高。
- 4、權威：負責執行政策的人員，應賦予足夠的權威，才能順利推動政策。

（三）執行者意向：

由於政策執行人員通常有相當的自由裁量權，因此他們對政策所持的態度影響政策的執行甚鉅，各機關執行人員對同政策所的態度可能有很大的差異，這是因為各機關有本位主義傾向的緣故。如果執行者表現出相當強烈的反對情緒，則這種態度可能阻礙政策的執行。

（四）官僚結構（bureaucratic structure）

政策若無健全的組織結構來配合執行，不管政策執行者知道如何執行政策，也擁有充分的資源與合作態度推行政策，但是政策仍將無法有效的加以貫徹，執行機關在結構及運作上有兩項特性，會影響政策執行的成敗。

（一）標準作業程序（Standard operating prlcedures）

（二）執行權責分散化（fragmentation）：政策執行如果事權不專，會產生以下不利影響：

1. 會造成政策協調困難的現象。
2. 會造成政策資源浪費的現象。由於在同一個政策領域中，由不同機關執行相同的目標，在金錢、人力及設備方面均可能因重複而形成浪費，欲解決此執行權責分散的問題，應高整執行的權責；強化溝通協調的功能；減少事權不專、責任不明的情況。

綜上所述，本研究有關服務措施執行力部分，則以規劃及執行者意向與態度、及源資（人力經費）等為主軸來討論：

(一) 規劃 (及執行) 者意向與態度：執行者若對所屬機關的目標與價值，有著強烈的認同感，對機關的事務本著使命感與責任感，願意在行動上付出更多的努力，則機關之績效可以提升，所負的政策執行責任也能順利完成。¹²

彰化縣外籍配偶家庭服務中心服務措施之主要規劃單位為彰化縣政府社會處，本研究即針對社會處處長、及業務承辦人員等規劃人員作深度訪談，以瞭解規劃者的意向及執行態度。在政策執行方面，主要以受委託辦理彰化縣外籍配偶家庭服務中心的彰化縣社團法人彰化縣生命線協會為執行單位，即針對執行該中心業務之主任、社工員人員作深度訪談，以了解執行人員對外籍配偶家庭服務中心服務計畫措施之看法、重視程度及支持度，並檢視政策規劃單位的重視程度及是否有充分的溝通。

(二) 資源：完美的政策執行，需要足夠的資源，公共政策所需要的資源十分廣泛，如人力的配置、經費的提供、時間的充裕與健全的組織系統等等，其中「經費資源」與「人力資源」更是關係政策執行是否成功的二項重要資源。隨著「知識經濟」時代的來臨及要解決社會問題的日益複雜，專業知識重要性日益提升，適當的人力資源政策將對組織績效直接產生經濟上的重要貢獻 (Huselid, 1995)。

因此彰化縣外籍配偶家庭服務中心之人力資源是否足夠因應、解決日益複雜的外籍配偶家庭需求及問題，藉由針對規劃者及執行者的深度訪談以得到適當的回應。彰化縣每年投注於外配家庭服務中心的經費，是否足夠讓外配中心支應每年所提出的相關輔導服務計畫措施及辦理相關活動，以達到其計劃目標，將藉由對規劃者深度訪談以得到規劃人員的回應。

三、顧客支持度

各利害關係人滿意度高，便會對外籍配偶服務中心服務措施政策表現高度支持，並且以積極的行動提供贊助、推動，或是消極的不反對、認同、遵守。政策之可貴在於可行，而可行的政策，則繫於政策執行對象的支持與順服，如何取得政策執行者及目標

¹²林水波，《公共政策論衡》。台北：智勝，民88，頁310。

對象的支持與順服，除了讓其了解整個決策的來龍去脈，教育並了解他們的需求外，適度的讓各利害關係人參與政策過程，乃為事半功倍之途徑。¹³

本研究針對規劃者做深度訪談，以了解其主觀認為外籍配偶及其家人的滿意程度；再針對政策執行者實施深度訪談，藉以回應基層執行之社工人員，對本身服務的認同，另對外籍配偶及其家人、服務外籍配偶之社會團體實施深度訪談，以了解對彰化縣外配偶服務中心相關服務措施是否 1. 符合其需求；2. 提供的服務是否滿意；3. 那些服務措施尚待加強；4. 意見是否獲得適當的回應；5. 宣導教育是否足夠等五項。

表 1-3 本研究之回應性評估指標分析表

利害關係人	評估的問題項目	評估指標
政策規劃者 (彰化縣社會處官員)	1. 增加外籍配偶權能及運用資源能力 2. 對多元文化的認識與尊重目標	目標達成度 ¹⁴
	1. 規劃者是否積極推動？ 2. 與執行人員是否充分溝通？ 3. 是否增加規劃執行人員的工作負擔？ 4. 是否有足夠的人力、經費資源？	執行力： 1. 規劃者態度與意向 2. 資源
	1. 主觀認為是否得到外籍配偶及其家人、外籍配偶社團支持？	顧客支持度
政策執行者 (外配中心執行人員)	1. 增加外籍配偶權能及運用資源能力 2. 對多元文化的認識與尊重目標	目標達成度

¹³同上註，頁 308。

¹⁴ 該目標可分為效果、效率、成本效益、公平、充分、充足與中立、

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主管是否重視？ 2. 是否有足夠的人力、經費資源？ 3. 是否增加工作負荷？ 	執行力： <ol style="list-style-type: none"> 1. 執行者態度與意向 2. 資源
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否具有工作滿足感與認同感？ 	顧客支持度
政策受益人 (外籍配偶服務團體及外籍配偶)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否達到增加外籍配偶權能及運用資源能力 2. 對多元文化的認識與尊重目標 	目標達成度
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 資源(人力、經費等資源) 2. 主管重視 	執行力
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否符合其需求？ 2. 對各項服務措施是否滿意？ 3. 服務措施有尚待加強部分？ 4. 提供意見是否獲回應？ 5. 宣導教育是否足夠？ 	顧客支持度

資料來源：本研究歸納整理

參、研究架構

本研究架構係針對彰化縣外籍配偶服務中心的服務管理措施，以利害關係人角度之深度訪談，評估其「政策執行力」、「目標達成度」及「顧客支持度」等三項指項指標的成效，以為結論與建議的依據。有關本研究架構如圖 1-1。

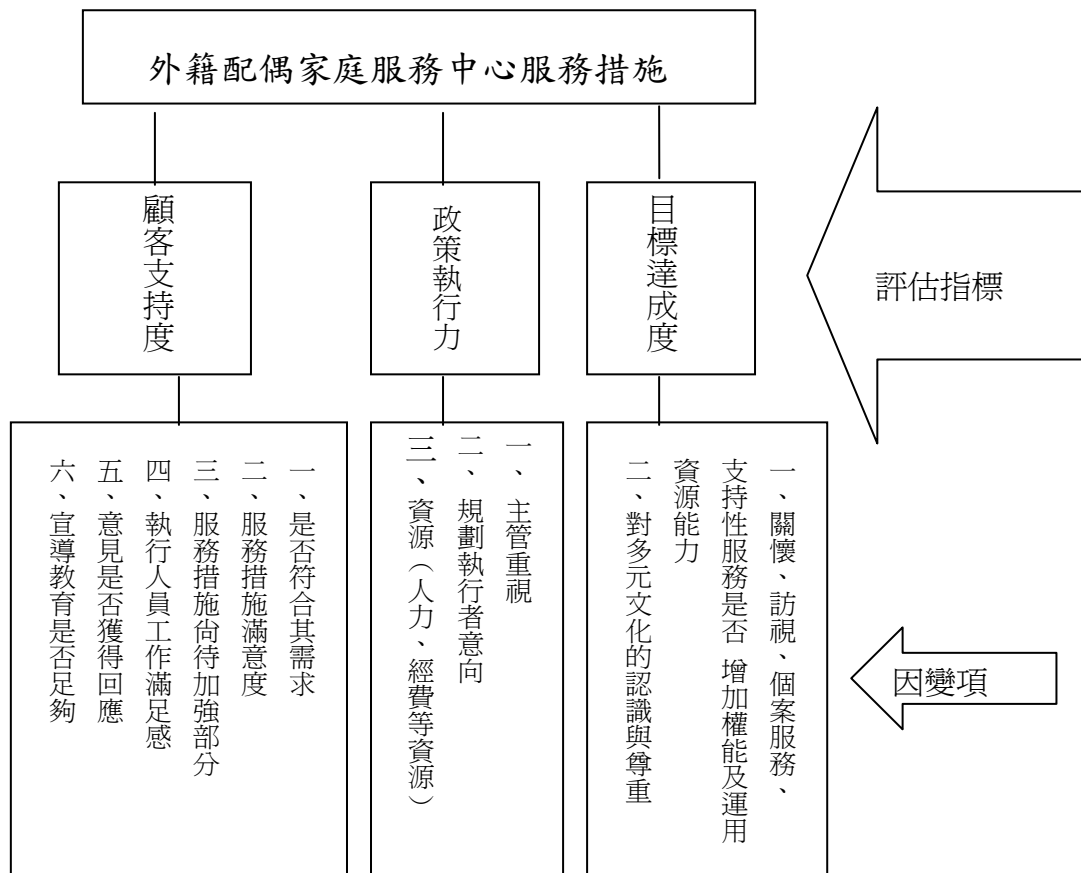


圖 1-1 評估架構圖

第五節 研究方法與流程

壹、研究方法

本研究為彰化縣外籍配偶服務中心成效評估，採文獻分析及深度訪談二種方法。

一、文獻分析法：

本研究之文獻探討與理論基礎，係蒐集有關外籍配偶及政策執行評估之政府出版品、統計資訊、國內外學者之相關著作、期刊、學位論文、及網際網路之文章資訊等文獻資料，進行整理歸類分析，以對政策評估理論相關概念與外籍配偶相關議題更深入清楚的瞭解。

二、深度訪談法：

本研究以深度訪談法，對彰化縣外籍配偶家庭服務中心服務措施進行回應性評估。「訪談」是一種研究性交談，是研究者通過口頭談話的方式從被研究者那裡蒐集第一手資料的一種研究方法（陳向明，2004：221）。而訪談主要的功能為：

- （一）瞭解受訪者的所思所想，包括他們的價值觀念、情感感受和行為規範；
- （二）瞭解受訪者過去的生活經歷以及他們耳聞目睹的有關事件，並且瞭解他們對這些事情的意義解釋；
- （三）對研究的對象獲得一個比較廣闊、整體性的視野，從多重角度對事件的過程進行比較深入、細緻的描述；
- （四）為研究提供指導，事先瞭解哪些問題可以進一步追問、哪些問題是敏感性問題，需要特別小心；
- （五）幫助研究者與被研究者建立人際關係，使雙方的關係由彼此陌生變成相互熟悉、相互信任；
- （六）使受訪者感到更加有力量，因為自己的聲音被別人聽到了，自己的故事被公開了，因此有可能影響到自身文化的解釋和建構（陳向明，2004：）

本研究藉由深度訪談彰化縣外籍配偶中心服務措施之政策規劃人員、政策執行人員、外籍配偶及外籍配偶的相關社會團體，以瞭解政策規劃人員制定服務計畫的原因、意向、內容及政策執行後主觀滿意度；在政策執行人員方面，瞭解政策執行的態度及上級長官的意向及重視度；在外籍配偶及其配偶方面瞭解其對外籍配偶服務中心服務措施滿意度及其需求，並綜合比較各利害關係人政策執行後的成效與內心感受。

訪問法依其結構性的程度，可分為結構性訪問（structured interview）、非結構性訪問（unstructured interview）、及半結構性訪問（semistructured interview）三種類型，結構性訪問係由訪問者事先設計好結構性問題，然後依照問題的順序讓受訪者回答，以瞭解受訪者的想法、意見和態度，並透過這種預先安排好的結構式問題及訪談標準化程序，以降低可能的偏誤。（潘淑滿，2003：141）。非結構性訪問係以開放性的問題尋求開放性的答案，受訪者不必拘泥於既定的答案，在主題範圍內均可自由發

揮。半結構性訪問則是兩者的折衷，其是介於結構式與非結構式訪談的一種資料收集方式，研究者在訪談進行之前，必須根據研究目的與問題，訂訪談大綱，作為訪談指引方針。不過在整個訪談進行過程，訪談者不必根據訪談大綱的順序進行訪問工作，通常訪談者也可依實際狀況對訪談問題做彈性調整。(潘淑滿，2003：144)。

本研究在訪問調查中，採用半結構性訪問，由作者於訪問開始時先對外配偶服務中心實施計畫政策中之利害關係人受訪者作訪問目的的說明後，即提出問題，由受訪者就其經驗、認知、感受，提出個人看法後作成記錄，並予整合、歸納分析，達到深度訪談的目的。

(一)、訪談對象之選取

本研究之訪談對象採立意抽樣法的方式進行，深度訪談對象，從外籍配偶家庭服務中心服務措施規劃制定者、執行者、外籍配偶服務團體及外籍配偶等四類中選取，分述如下：

1、服務措施規劃制定者：

由彰化縣社會處單位成員中選取，包括彰化縣社會局局長、社工員各一人，共計二人。

2、服務措施執行者：

執行者包括彰化縣外配中心(彰化縣生命線協會)主任一人、社工人員一人，共計二人。

3、外籍配偶服務團體

外籍配偶服務團體，則選由彰化縣新移民協會理事長、員林愛加倍協會社工員各一名接受訪問，共計二人。

4、外籍配偶及其配偶

根據內政部2008年6月統計資料顯示，彰化縣外籍配偶所屬國籍之人數分布，以大陸籍配偶8643人為最多數、越南籍配偶5239人次之、印尼籍配偶為1329人再次之、另泰國籍配偶為538人、菲律賓籍配偶326人、柬埔寨配偶391人、馬來西亞籍配偶80人、緬甸籍配偶34人。本研究以大陸籍、越南籍、印尼籍及泰國籍配偶各選一人接受訪問，共計四人。

上述接受訪問人員總計 10 人，茲就接受訪問人員及訪談日期 臚列如
(表 1-4)。深度訪談對象背景分析 (詳如表 1-5)

表 1- 4 深度訪談對象

編號	屬性	服務單位及職稱	訪談日期
A1	規劃機關	彰化縣政府社會處 處長	97.12.15 晚上
		彰化縣政府社會處 督導	97.11.30 下午
B1	執行單位	彰化縣外配中心 主任	97.12.05 上午
B2		彰化縣外配中心 社工員	97.12.05 上午
C1	外籍配偶 服務團體	彰化縣新移民協會 理事長	97.12.07 上午
C2		員林愛加倍協會 社工員	97.12.05 下午
D1	外籍配偶	大陸籍配偶	97.12.05 下午
D2		越南籍配偶	97.12.05 下午
D3		印尼籍配偶 彰化縣新移民協會理事	97.12.07 下午
D4		泰國籍配偶	97.12.05 下午

資料來源：本研究整理

(二) 訪談對象社會背景分析

表 1-5 深度訪談對象背景分析

編號	屬性	服務單位 職稱	學歷	個人簡介
A1	規 劃 機 關	彰化縣政府 社會處處長	碩 士	1. 曾任彰化縣警察局副局長 2. 現為社會處處長已 2 年多。
		彰化縣政府 社會處督導	大 學	1. 現負責彰化縣外配中心業務規劃及 督導 1 年
B1	執 行 單 位	彰化縣外 配中心主任	碩 士	1. 現為彰化縣生命線協會主任 2. 督導外配中心相關業務 2 年 4 個月
B2		彰化縣外配 中心社工員	大 學	1. 原從事受虐婦女追蹤輔導服務 2. 現在外配中心服務 10 月
C1	外 配 服 務 團 體	彰化縣新移民 協會理事長	高 中	1. 彰化縣越南同鄉會創會理事長 2. 彰化縣新移民協會理事長
C2		員林愛加倍 協會社工員	大 學	1. 曾在二水任社工員 2 年 2. 現為愛加倍協會社工員工作 2 年半
D1	外 籍 配 偶	大陸籍	高 中	1. 曾為家管，現為員林愛加倍協會員工 2. 來台 11 年
D2		越南籍	高 中	1. 曾任店員，現為家管 2. 來台 8 年
D3		印尼籍 理事	大 學 肆	1. 彰化縣新移民協會印尼文化講師 2. 外配中心、警察局印尼文翻譯 3. 來台 9 年
D4		泰國籍配偶	大 學	1. 原泰語老師、會計 2. 現為家管 3. 來台 1 年半

資料來源：本研究整理

(三)、訪談問題設計：

本研究訪談問題係依「政策目標達成度」、「政策執行力」、「顧客支持度」三個評估指標面向的內容加以設計，所擬訂之訪談問題：(詳附錄一)

貳、研究流程

本研究依據研究主題之擬定與研究動機、目的之陳述，確立研究問題與範圍，並以此作為本研究論述之引導；經相關理論探討與有關文獻之回顧後，進行對外籍配偶服務中心服務現況與與執行可能困境分析同時進行深度訪談，將此蒐集資料整理分析，評估現行外籍配服務中心服務成效，提出結論與建議，供主政單位參考。歸納上述過程整理本研究流程如圖 1-2 所示。

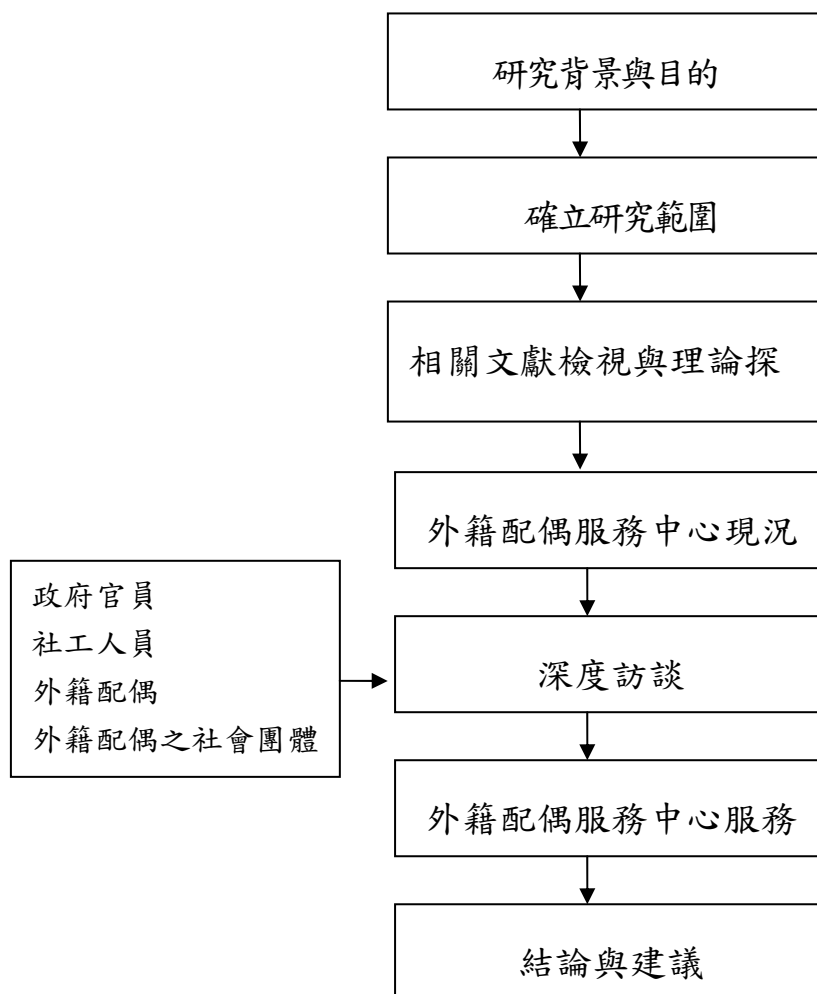


圖 1-2 研究流程圖

第六節 研究範圍及限制

壹、研究範圍

本研究旨在研究彰化縣外籍配偶家庭服務中心服務成效回應性評估，依該外籍配偶家庭服務中心實施計畫之規劃，外籍配偶家庭服務中心之服務項目區分為：

- (一) 關懷與訪視
- (二) 個案管理服務
- (三) 整合、連結 社區服務據點
- (四) 資源支持服務網絡等服務等項目範圍。

所稱外籍配偶，則係指設籍彰化縣且與臺灣人民聯姻的外籍配偶及大陸配偶，無論其是與臺灣籍男子或女子聯姻。而本研究之研究對象範圍界定，係選取 95 年 8 月至 97 年 10 月參與彰化縣外籍配偶服務中心或各服務據點所辦理各種活動及輔導之彰化縣外籍與大陸配偶。俾利本研究探討彰化縣外籍配偶服務中心的服務措施的執行成效、滿意度及真正需求。

貳、研究限制

一、深度訪談對象的限制：

本研究深度訪談的對象包括政策規劃、執行人員及政策受益人，政策規劃人員包括彰化縣社會處官員及業務承辦人員，政策執行人員為彰化縣外籍配偶家庭服務中心主任及外配中心社工員，政策受益人為外籍配偶及關懷外籍配偶的相關社會團體，惟在有限時間上無法一一做深度訪談，只能選部分樣本以做深度訪談，探知各利害關係人的觀感及意見。另針對於外籍配偶訪談對象部分，考慮其受限於對中文理解度，因而無法完全瞭解訪談問題的涵義或完全精確的表示其意見想法，固訪談代表的選擇上，以曾參加彰化縣外籍配偶服務中心或各據點課程或輔導活動之中文程度佳，且願意接受訪問的外籍配偶，為本研究的訪談選擇對象。另原計劃以彰化縣外籍配偶人口中，國籍佔前十名的外配且以各據點各一名之選取方式，作為訪談的對象，惟經連繫發現，

各據點因活動參加之外配人數多寡不一，及外配接受訪談願意之因素影響最後僅選取中國大陸、越南、印尼、泰國等四位曾參與於外配中心或各據點服務措施活動之外籍配偶為訪談對象。

二、時間點的限制：

另受限於本研究彰化縣外籍配偶服務中心實施計畫政策，係於95年8月才施行，受限於政策實施時間不長，本研究僅得做一時間點、橫切面的研究，無法對彰化縣外籍配偶服務中心服務措施作垂直面、長時間之追蹤研究，故期待日後研究者繼續研究，以資周全。

三、在評估方法方面：

第四代評估是一套多元風貌的回應性評估方法與典範架構，認為社會科學具有不易測量的特性，著重概念性認知與思考的探討，特別著重利害關係人的內心感受，及利害關係人的訴求、關切的議題等回應性觀點表達；同時強調評估者應扮演問題建構者的角色，透過利害關係人的反覆論證、批判、或分析的過程，建構出利害關係人對問題的共識¹⁵（林鍾沂，2002:415-416）。

本文研究方法除採文獻蒐集外，另採深度訪談，除對外籍配偶相關輔導政策、措施作客觀的事實分析外，並以利害關係人利益為基礎，作多元價值判斷。唯在執行深度訪談中，必須融入被訪談者（利害關係人）情境，深入體會被訪談者（利害關係人）之訴求、關切、爭議等回應性觀點，據實紀錄，才能避免被質疑為官方聲明之偏見。另本研究限在彰化縣地區研究，因其他縣市外籍配偶服務中心服務措施不盡相同，研究結果僅提供學術評估之用，實務上之運用仍應因地而異。

¹⁵林鍾沂，《行政學》。台北：三民。民91，頁415-416。

第二章 理論探討及文獻回顧

有關政策評估及回應性評估理論近年來學者多有論述，另外籍配偶的相關研究文獻也不少，本章將分四節作介紹。第一節探討政策評估理論的意義、發展階段、特質、功能、標準；第二節論述回應性評估；第三節為文獻回顧；第四節則對國外移民輔導措施予以說明。

第一節 政策評估

壹、政策評估的意義

有關政策評估之定義，學者各有不同論述，但說法均大同小異。

Weiss(1972)認為，評估是一個相當彈性的字眼，任何一種判斷都屬於評估。亦即某人以某種明示或隱示的標準，檢視並權衡某一種現象，包括人、事務或觀念等。

Jones(1977)認為：「評估的目的在於當政策開始執行以解決問題時，評定政策擬定之初所訂之目標，是否確已達成或已經達到那些目標」。

Nachmias & Nachimas(1979)曾提出廣義概念，而認為政策評估是指「客觀系統與經驗地檢視現行政策，並以目標成就檢視公共計畫的標的」，由此可知政策評估的方法必須是客觀、系統與經驗的；政策評估的對象是現行的公共政策；衡量方式是以目標實現(goal achievement)程度加以衡量。

Rossi & Freeman(1989)將評估和評估研究(evaluation research)二詞視為同義詞，而對評估研究認為是獨有系統地應用社會研究程序，評量社會干預方案之概念化與設計、執行及效用。

Hanekom(1989)界定政策評估為：「政策內容、執行與衝擊的評審與評鑑，以決定特定政策目標完成的程度」。這個定義說明政策評估的對象為政策內容，政策執行與政策衝擊(policy impact)，對於衡量的方式同樣是強調「目標實現」的程度。

Dunn(1994)則以為：評估乃是一種政策分析程序，藉以製造有關政策結果之價值的相關資訊。

林水波與張世賢(1996)綜合各家說法後，對政策評估界定之定義如下：「政策評估乃基於有系統和客觀的資料蒐集與分析，進行合理判定政策的投入、產出、效能與影響的過程；其主要的目的在於提供現行政策運行的實況及其效果之資訊，以為政策管理、政策持續，修正或終結的基礎，擬訂未來決策的方針，發展更為有效和更為經濟的政策」。

吳定(1996)認為政策評估可以作以下的界定：「政策評估是指政策評估人員利用科學方法與技術，有系統地蒐集相關資訊，評估政策方案之內容，規劃與執行過程、執行結果的一系列活動。其目的在提供選擇、修正、持續或終止政策方案所需的資訊」。由此定義可知，評估活動並非單獨政策執行績效的評估，也包括政策執行前及執行中的評估。此外，評估與評鑑(appropriate)、評量(assessment)、衡量(measurement)、檢討(review)等字的意義相似。

林鐘沂(2002)指出，就政策面向而言：任何政策的有效分析，不能單由分析者武斷的決定，而應考慮可能的相面向：在服務對象方面，政策除了應重視決策者、執行者、監督者的意圖外，應重視一般民眾、基層人員的態度，審查期間是否發生嚴重政策落差，最後，政策利害關係者的立場如何？他們之間如何處理值衝突？均應深入分析。

李允傑(2003)認為：「政策評估在現代社會重要性可從兩方面來看，一方面政策評估是檢視一項政策在付諸實行以後，是否

達成制訂政策時所欲達到的目標，以避免政府浪費人力、資源在沒有效果或不當的政策上，另一方面，政策評估的工作亦是發現並修正政策的誤差(Weiss, 1972)。許多公共政策在執行過程中發生誤差的情況，而使得政策未能收到預期效果。因此如何透過政策評估發現誤差、修正誤差、乃成為政府推動施政計畫的重要工作」。

丘昌泰 (2000a) 認為政策評估應包括下列內涵：

- (1) 政策評估的對象為足以影響社會發展的公共政策與計畫，通常包括兩類評估對象：一類是目標實現階段的評估；另一類是政策衝突或影響度的評估。
- (2) 政策評估的方法必須採用多元的社會科學研究方法，一類為實驗設計(experimental design)為主軸的量化方法，其他如社會指標、因果模型建構，民意調查等都可以列入此類；另一類為以自然調查(naturalistic inquiry)為主軸的質化方法，諸如專家評斷法、主觀評鑑法、田野調查法等。
- (3) 政策評估者包括內部與外部評估者，前者是指政府部門所從事的官方評估，如美國會計總署(GAO)、國會預算處(Congressional Budget Office)等，此類內在評估者之優點在於組織建制較健全，但缺點在於未必保持完全的獨立性，且易受官僚與政治過程的干預。後者是指民間智庫、非營利組織、壓力團體、傳播媒體以及各大學校園的評估研究機構等非官方的評估者，其優點是可保持獨立客觀性、評估方法論的嚴謹，而且可以擺脫政治因素的干擾，從事客觀的政策評鑑；其缺點是易受財物支助者個人意識形態影響，以及左右政策評估的方向。
- (4) 政策評估的內容包括政策產出與結果(policy output and outcome)，前者是指政策完成之後，標的團體所實際接受的財貨，勞務或資源，如興建高速公路的里程數、社會福利經費的

數額、罪犯逮捕人數等；這些數據固然可以從表面上看出政策施行成果，稱之為政策績效(policy performance)，但卻完全看不出該項政策對於社會狀況究竟有何負面影響？如高速公路興建後交通擁擠狀況改善了嗎？只有透過政策結果的評鑑才能達到，因之所謂政策結果是指政策產出對於標的團體所可能引起的行為或態度上的改變，對於社會狀況所可能引起的正面或負面的影響，或者是政策可能產生的新問題；這些政策結果可能是政策影響、政策衝突或政策回饋(policy feedback)。由此看來政策結果遠比政策產出更具實質意義，評估政策結果也更加困難。

貳、政策評估理論發展階段

傳統政策分析之理論將政策分析過程大致區分為四個階段，即政策問題的認定、政策的規劃、政策的執行與政策的評估，而政策的評估被視為整個分析過程的最後階段。在公共政策理論發展的初期，學者對政策規劃與執行領域較為重視，從 70 年代以後，政策評估研究益受重視。而事實上，政策分析是一個循環不已的過程，政策評估不盡然是政策分析最後一個階段。因此，政策分析與政策評估是一種資訊流動的分析處理過程，其差異在於政策分析所處理的大多是事前和不確定性的資料，而評估所處理的則以事後及較確定性的資訊，著重政策前後資訊之間的比較，並分析兩者的差別，作為決策調整與修正的參考。

有關政策評估的理論發展階段依學者的研究分為四發展階段，分述如下：

一、實證論的政策評估階段

實證論者認為社會科學探究的社會現象，同樣可以運用自然科學所應用的方法與程序，稱為方法論上的自然論

(Methodological naturalism)(Von Wright, 1971; Giedymin,

1975)。故實證論者在認定變相之間的功能關係上十分重視量化資料，以量化資料建立方程式來預測政策後果，故亦稱為實驗取向的政策評估，可分為下列三代：

(一) 第一代實驗室實驗評估研究：自 1910 年至第二次世界大戰。

著名的學者有 Rice(1897)的拼音訓練分析、Taylor(1910-1911)的「動作與時間研究」，Mayo(1933)及其同僚的「霍商實驗」(Howthorne Studies)等。

(二) 第二代實地實驗評估研究：自第二次世界大戰至 1960 年。

由於實驗室情境過於人工化，實驗結果恐失效度，故改為現實生活環境中進行實驗，期使實驗之外在效度提高。卻使政策評估成為「描述評估」(descriptive evaluation)，成效受到質疑。

(三) 第三代社會實驗評估研究：自 1960 年至 1970 年。

此階段評估地點主要在政府部門，研究之焦點在解決社會不平等問題，研究方法側重在社會實驗(李允傑與丘昌泰，2003：279-283)。評估者要客觀分析實驗對象與場地狀況，對政策目標本身的價值結構應有判斷與評論，亦稱為「判斷評估」(judgment evaluation)。

二、自然論的政策評估階段

本階段政策評估亦稱為第四代的自然論評估；自 1970 年迄今。自然論者認為：人之所以為萬物之靈，在於其特有的意識型態與思考方式會影響人類行為模式，為了解人類行為模式，必須採取設身處地的理解法，針對人類心理狀態進行深入理解，這不是實證論者，透過研究過程從外表行為就可以觀察出來的。在自然論的啟發下，政策評估學者認為過去評估之實證論典範過於簡化科學與真實世界的關係，忽視社會科學不易測量的特性，傳統的評估過於重視研究中描述與評斷力功能結果，致無法解決多元而複雜的社會問題，因此不以量化為足，最代表性的人物是 Guba and Lincoln(1989)。

參、政策評估的特質

評估的主要特質在於藉由評估過程所產出的主張通常具有「價值性」，其相關特質如下所述：¹⁶

(一) 以價值為焦點 (value focus)：政策評估必須質疑政策目標的妥當性與適切性，並說明公共政策對於社會發展的衝擊、影響或貢獻程度。

(二) 價值與事實互賴(value-fact interdependence)：政策評估是以價值為焦點的價值判斷，而且必須以事實經驗為基礎進行事實與價值的互動。

(三) 目前與過去取向(present and past orientation)：政策評估不僅分析公共政策當前發展狀況，並需要蒐集公共政策過去發展經驗，進而探究政策發展方向是否按照政策預期方向與目標進行。

(四) 內外在價值的雙重性(value duality)：政策內在價值係指政策本身的直接價值目標；政策的外在價值則是指政策本身的間接目標。

肆、政策評估的功能

政策評估診斷政策的結果或政策執行過程中可能發生的弊病，因而其最後的結果必然會回饋給決策者，以作為改進決策的參考。依此政策評估 具有下列功能：

(一) 提供有關政策績效的資訊，以提升政策品質：政策評估的目的在於運用科學調查過程與方法，針對政策績效進行行系統評估，由此可以產生許多有關政策績效的資訊以升政策品質。

¹⁶ 同註丘昌泰，《公共政策：基礎篇》15，頁 392-393。丘昌泰，《公共政策：基礎篇》。台北：巨流，民 89，頁 47。

(二) 重新檢視政策目標之妥適性：當我們評估政策是否按照預期的方向與目標前進時，必須重新批評與檢視政策目標的妥適性，而予以修改。

(三) 可以形成新的政策問題：如果政策評估的結果顯示政策目標的設定完全不符合實際狀況，實際執行時發生窒礙難行之處，則須予以修改，重新形成新的政策問題。

(四) 可以作為政策建議的基礎：政策評估的最終價值在於提供政策改進的建議，是否需要終止被評估的政策？或是需要修改政策本身的內涵？唯有透過政策評估才能得到有價值政策建議（丘昌泰，2000：389-393）。

伍、政策評估的標準

政策評估需要一套標準，藉以判斷政策必要修正或改進的依據，通常包括以下六種形式：¹⁷

- (一) 效能性(effectiveness)：效果是指某一政策方案能否產生有價值的行動結果，這個結果通常以提供的產品數量或服務單位來衡量。
- (二) 效率性(efficiency)：效率是指產生某一效果水準所需要付出努力的程度，通常以單位成本或以每一單位成本所能產生的總財貨量或提供的總服務單位為衡量基準。凡是能夠以最小成本獲取最大效果的政策就是最好的政策。
- (三) 充分合適性(adequacy)：某一效果水準能夠滿足問題的需要、價值或機會之程度，通常它表示政策方案與有價值後果之間的關係強度，如果關係強度愈密切，就表示充

¹⁷ William N. Dunn, *Public Policy Analysis: An Introduction*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1994, p. 282-288.

分、合適性 (adequacy) 愈高。

(四) 公平性(equity): 意指政策資源、成本或利益是否公平(equity) 分配於不同標的團體的情形；一個公平的政策必然是一個政策資源、成本或利益都能 公平分布的政策。

(五) 回應性(responsiveness): 指政策滿足某一特定團體的需求、偏好或價值的程度；回應性標準相當重要，應避免政策雖滿足了所有標準包括效能、效率、合適性與公平性，但卻未能達成標的團體實際需求，仍然不是好的政策。

(六) 適當性(appropriateness): 一個適切性的政策就是同時滿足效果、效率、充分、公平與回應五項標準。

第二節 回應性評估

回應性評估的核心觀念在於利害關係人的界定，故首先應針對利害關係人的概念進行分析。再來說明政策評估指標及回應性評估的實施程序

壹、政策利害關係人的觀點

一、政策利害關係人的概念

任何一項公共政策都必然涉及利害關係，這些與政策有密切關係的人，稱之為政策利害關係人 (stakeholder)，因此政策利害關係人必然會對政策產生不同的觀點，同時希望能夠：表達本身的利益，希望政策能順應他們的要求，進行規劃或執行；傳達不同意見，使政策決策者、執行者考量不同利害觀點。

丘昌泰 (1995: 320) 認為政策利害關係人可分為三大類：

(一) 政策制訂者、執行、評估者：制定、運用與執行、評估

政策的個人或團體。

(二) 政策受益者：直接或間接受到利益的個人或團體，直接受益者通常是標的團體，間接受益者是基於直接受益者的關係而得到利益。

(三) 政策受害者：喪失應得或是既有的利益，或是政策對其產生的負面影響，或是比較下的弱勢團體。

採取政策利害關係人的觀點，是檢視政策對於社會影響的最好方式，因為當初制定的政策目標是否完全的實現，相關的政策利害關係人是最瞭解並且感受最直接的群體。

依據前述的分類，本研究之所列之各項政策利害關係人分成下列類別：(一) 政策規劃、制定者：彰化縣政府社會處官員；(二) 政策執行者：彰化縣外籍配偶家庭服務中心社工員；(三) 政策受益者：外籍配偶之社會團體、外籍配偶。

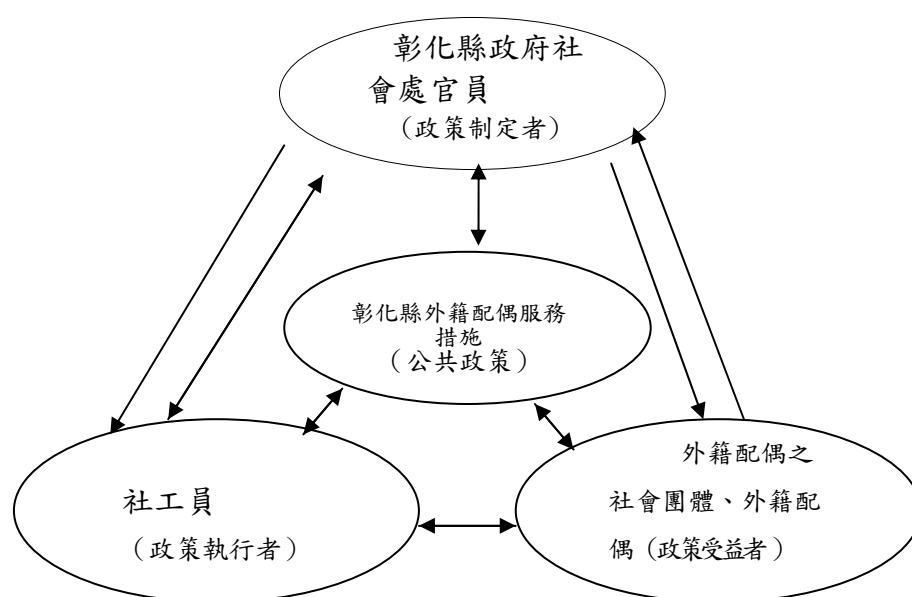


圖 2-1 彰化縣外籍配偶服務措施利害關係人分類結構圖

資料來源：本研究整理

二、回應性評估採取政策利害關係人作為評估觀點的理由

以政策利害關係人為基礎的評估形式已成為當今評估理論的主流思想。政策利害關係人會產生對政策的不同看法，希望關切本身的利益，表達他們真實的要求，傳達不同的理念意見，使政策決策者及執行人員須考量不同利害關係的觀點；回應性政策評估將政策利害關係人納入評估研究中，成為重要的理論核心，是基於下列因素：¹⁸

（一）政策利害關係人是身處風險情境的群體

政策利害關係人與政策之間，隨著群體的不同，在金錢、身份、權力、機會等方面，可能存在著許多利害關係，不管這些利害關係所牽涉的範圍或形式是如何，政策利害關係人應有其本身的權力與機會去表達屬於自己的意見與看法，反應自身的利益，同時提出適當的質疑。政策評估者面對政策利害關係人的觀點，除了仔細聆聽與尊重之外，必要時應予採納。

（二）政策利害關係人面臨被濫用與權力被忽視的問題

評估研究本身就是一種資訊的產生，如果所使用的資料越強而有力，評估的結果也就隨之具有較高的說服力。然而，對於政策所產生的影響而言，政策利害關係人往往是最能反應現況的群體，也是最有權力反應本身主張的一群，但是這樣的權力卻常是被決策者操弄，決策者只採納符合本身想法的意見，而忽視其它群體的觀點。另在缺乏相關的資訊來源下，政策利害關係人有時並不瞭解本身所擁有的權力，有時漠視自己的權利遭受到踐踏與濫用，使得取得重要資訊的群體，成為主要的

¹⁸ Guba, E. G. and Lincoln, Y. S. (1989). *Fourth Generation Evaluation*. New Bury Park California: Sage Publications. 1989: 51-57

發言者，因此，為充分呈現不同政策利害關係人的觀點，及傳達相關重大的資訊，評估者在進行評估時，更重要的任務是要使政策利害關係人能夠有平等機會，提出自己的政策主張。

（三）政策利害關係人是評估結果的使用者

評估研究可能因為以下原因，造成評估結果的效用大打折扣：評估者並沒有針對適用對象，提供任何可用的資訊；由評估所產生的資訊沒有進入決策的議程中；評估研究沒有提供明確的資訊，或是相衝突的資訊；更重要的是，評估者不願相信其他人評估的結果，提供符合決策者或評估贊助者（sponsor）要求的資訊，忽略其他群體所關切或想表達的觀點。

評估效用無法充分發揮，可以視為決策者、評估贊助者或是少數具有權力的團體互動的結果，這樣的結果似乎反應出決策利害關係人要提高本身對於政策的影響力，但很不幸的在決策過程中是難以達成，並且很容易被決策者所忽視。因此，把政策利害關係人視為評估結果的使用者，評估者就能回應政策利害關係人的要求（claims）、關切（concerns）與議題（issues）（以下簡稱CCI），提供機會給予政策利害關係人參與評估。藉由這樣的方式，評估結果本身的效用就能有效提升。

（四）政策利害關係人能擴大評估研究的範圍，並且有助於詮釋／辯證的過程

應用政策利害關係人的CCI本身就是一個開放的方式，並且它在評估上的效用往往是超過預期的，這些CCI的內容同時也不是評估者、決策者、評估贊助者所能想像得到。這些主張是由他們本身所建構出來，反映出他們獨特的情境、經驗與價值觀，但同時由於政策利害關係人之間彼此CCI可能不一致，迫使彼此要面對不同的CCI與問題建構。

評估的目的就是要針對政策問題提出修正與改善，最好

的方式就是促使政策利害關係人參與評估的過程，與面對彼此不同的 CCI。但是如此可能會面臨在價值觀與政治立場上的相互衝突，回應性政策評估的選擇不是逃避，而是進行詮釋與辯證，面對這些問題。

（五）政策利害關係人在進行回應性政策評估的過程中，彼此教育與學習

評估的結果與發現很少能被所有人接受，甚至基於不同價值觀，攻擊與懷疑評估中所使用的方法、詮釋的論點。回應性政策評估讓政策利害關係人參與評估的過程，使政策利害關係人彼此要面對不同甚至相衝突的看法，政策利害關係人在此情形下，必須評斷與處理其他人的 CCI，共同進行有意義的論證程序，檢視不同政策利害關係人所提出的建構形式，說明採用與排除某些 CCI 的理由，並重新建構另一個較具共識的建構形式。在這樣的過程中，在政策利害關係人之間產生學習的效果：一方面，每個政策利害關係人能更瞭解本身建構的形式，並且提升建構的內涵；另一方面，政策利害關係人也更能瞭解其他人的建構形式，但並不是說彼此一定會同意對方的 CCI，而是成為另一較高層次建構形式的知識基礎。

貳、政策評估指標之文獻分析：

本文針對有關評估類型、評估指標內容與政策相關者，蒐集國外學者有 Suchman (1967) 等八位的見解整理如表 2-1，國內全國碩博士論文有關評估指標者有謝植岡等十四位，整理如表 2-2：

表 2-1 國外學者主張之政策評估指標

學者	政策評估指標與評估類型
Suchman (1967)	投入 (effort)、績效 (performance)、充分 (adequacy)、效率 (efficiency)、過程 (process)
Poister (1978)	效能 (effectiveness)、效率 (efficiency)、充分 (adequacy)、適切性 (appropriateness)、公平性 (equity)、回應性 (responsiveness)
Sabatier & Mazmanian (1979)	問題的可處置性 (tractability of the problem)、法令規章的執行能力 (ability of statute to structure implementation)、影響執行的非法規變項 (non-statutory variables affecting implementation)
Nakamura & Small wood (1980)	政策目標達成 (policy goal attainment)、效率 (efficiency)、顧客支持度 (constituency)、顧客回應性 (clientele responsibility)、系統持續性 (system maintenance)
Staring (1988)	產出 (output)、外部性 (externalities)、效率 (efficiency)、策略 (strategy)、順服性 (compliance)、公正性 (justice)、介入效果 (intervention effect)
Dunn (1994)	效能 (effectiveness)、充分 (adequacy)、公平性 (equity)、公平性 (equity)、回應性 (responsiveness)、適切性 (appropriateness)
Vedung (1997)	效能 (effectiveness)、生產力 (productivity)、效率 (efficiency)、成本效益 (cost-benefit)、成本效能 (cost-effectiveness)
Owen & Rogers (1999)	效用性 (utility)、可能性 (feasibility)、適切性 (propriety)、正確性 (accuracy)

資料來源：許慈美 (2004)¹⁹

¹⁹許慈美，〈利害關係人取向的政策評估研究：以進口即時課徵營業稅為例〉，國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文，民 93。

表 2-2 研究論文作者主張之政策評估指標（碩博士論文部分）

學者	研究內容	評估指標
謝植岡 (2006)	外籍配偶照顧導政策 回應性評估之研究：以 苗栗縣東南亞女性為 例	針對「外籍配偶照顧 輔導政策」中之教育 照顧輔導、工作照顧 輔導、健康照顧輔導 三項措施是否適切符 合外籍配偶之需求為 評估指標。
方小萍 (2006)	外籍與大陸配偶生活 適應輔導班之回應性 評估研究	評估外籍與大陸配偶 生活適應輔導班之執 行成效，以，透過資 源、溝通、執行者意 向、官僚結構、目標 達成度、顧客滿意度 及政策設計妥適性等 七個為評估指標。
林麗卿 (2006)	我國中央政府文化創 意產業補助策合直性 之回應性評估研究	作者試圖了解中央政 府對演藝團隊扶植措 施及受補助者對政府 政策的反應，分別就 『目標達成度』、『政 策執行力』、『政策 執行的道德倫理』等 評估指標進行研究
吳秀慈 (2005)	臺北縣人事人員集中 辦公政策之回應性評 估	以「目標達成度」、 「服務品質滿意 度」、「執行者態 度與意向」與「政 策設計妥適性」等為政策 評估指標，

盧麗平 (2005)	台北市政府原住民進用回應性評估	瞭解進用政策的「政策目標達成度」、「政策內容適切性」、「利害關係人回應性」之主張、關切議題，以建構原住民進用政策應有的方向
陳治明 (2005)	評估彰化縣交通管理政策現況、得失、民眾需求差異狀況及執行成效如何	政策執行力、目標達成度、用路人滿意度
鄭明宗 (2004)	建立公平市場競爭環境為主題，評估寬頻網路政策中有關固定寬頻網路建設計畫方案的執行成效	政策執行力、政策執行的利益結構與道德倫理
許慈美 (2004)	利害關係人取向的政策評估研究：以進口即時課徵營業稅為例	目標達成度、法令規章的執行力、顧客支持度、政策執行者的態度與意向
陳永芳 (2003)	金門縣老人照顧政策的執行成效評估	評估項目為獨居老人對照顧政策的認知、需求、政策與需求度配合、使用、認知與需求及使用結合率、滿意度
張清枝 (2003)	以台中市之公共衛生服務進行回應性評估	是否照顧勢團體的公平性、政策是否符合利害關係人需求及滿意度如何、政策有否以市民需求為導向之主體性
劉哲良 (2003)	我國政府在推動綠色採購過程中，各界利害關係人看法與意見	明確性、充足性、順服性、回應性
林枝柄 (2002)	我國替代役回應性之評估	法規明確合宜、政策行銷能力、申請手續便捷、申請條件公平合理、顧客滿

		意度、目標達成度、業務受重視程度。
謝美慧 (2002)	有關幼兒教育券政策評估	實用性、適當性、正確性、可行性
趙淑惠 (2002)	兩稅合一制度實施後之執行效果評估	熟悉度、適當性、中立性、效率性、回應性、副作用

資料來源：本研究整理歸納

參、回應性政策評估的實施程序

第四代評估的進程序為：²⁰

一、認定承受風險的政策利害關係人

首先必須認定承受風險的政策利害關係人為何，因為任何一項公共政策都必然涉及或多或少的政策利害關係人，有些人是政策受益者 (policy beneficiary)，有些人是政策犧牲者 (policy victim)；在進行質化評估時，必須特別注意那些已經浮現政治舞台者或潛在的政策犧牲者。

二、界定政策利害關係人所提出的「主張」、「關切」與「議題」

在界定政策利害關係人所提出的與「主張」、「關切」「議題」時，我們必須採取內在者觀點 (insider's view) 以「將心比心」的態度，針對利害關係人內心的需求與痛苦予以界定出來；同時，在基本態度上必須是開放的，不能存有任何偏見。

三、建構質化評估的系絡與方法論

我們必須採取人性關懷與社會互動的對話方式，從人性角度關心承受風險的政策利害關係人的內心需求，以建構一個適用於質化評估方法論的系絡環境與方法論。

四、建構利害關係人的共識

²⁰丘昌泰，《公共政策—基礎編》。台北：巨流，民89，頁410-414。

在建構利害關係人的要求、關切與議題過程中能夠產生共識的時候，利害關係人可能各自擁有不同的要求、關切與議題，但評估者必須以忍讓負重之心，設法建構出共識性的項目，以作為評估建議之參考；換言之，我們必須找出「最大公約數」，使得要求與需求能夠趨於共識。

五、設定妥協的時程表

對於沒有或欠缺共識的要求、關切與議題，必須設定妥協的時程表，因為在建構共識過程中，總是會有不少的要求、關切與議題無法得到共識，此時為求問題的解決，必須設定時程表，進行談判與妥協。

六、蒐集有關妥協議程的訊息

開始蒐集有關妥協議程的訊息，也就是有關妥協議程的訊息，無論是文獻上或實務上的，都應該盡量蒐集。

七、建立政策論壇以進行妥協

必須建立利害關係人的政策論壇，以進行妥協，最好必須提供一個可以讓利害關係人自由討論與自由發言的空間，讓他們知無不言，言無不盡，真正能夠掌握他們的要求、關切與議題。

八、妥協事項做成報告

將已具共識的妥協事項做成報告，如有某些要求、關切與議題已具共識，就應該做成報告，要求政策主管機關立刻解決。

九、未獲取共識者繼續前面的順序重新建構一次

必須將尚未獲取共識的要求、關切與議題繼續前面的順序重新建構一次，而且必須以永恆的耐心，將尚未解決的要求、關切與議題重新建構一次，一直到解決滿足所有的要求、關切與議題為止。

第三節 文獻回顧

為瞭解外籍配偶家庭服務中心回應性評估之相關研究，本研究試圖從「外籍配偶」、「國內外移民輔導措施」與「回應性評估」三個角度切入。在文獻的部分，透過國家圖書館索引系統的方式，檢閱與本研究有關之博碩士論文與相關期刊文獻，藉此以瞭解目前學術界與實務界相關文獻發展狀況，茲分述如下：

壹、「外籍配偶」研究文獻

綜觀近年來國內針對外籍配偶或外籍新娘的相關研究不少也漸趨多元，剛開始諸如：對地區性外籍新娘的生活適應、國際遷移、婚姻生活的研究；從外籍新娘對國內勞動力市場的影響及跨國婚姻現象的探討；對外籍新娘識字教育之研究；婚姻滿意度、幸福感之研究；教養子女經驗等；接著就是對外籍配子女在校教育的關注；晚近則為政府對外籍配偶相關輔導政策評估多所著墨，故在「外籍配偶」的部分，歸納出與本研究相關的二大方向，分別歸納探討如下：

一、外籍配偶的生活適應

蔡秀莉（2005）在探討外籍配偶接受創新程度、生活適應與教養子女態度的現況、三者間的相關情形，以及外籍配偶不同的背景變項在接受創新程度、生活適應與教養子女態度上是否有顯著差異。其透過文獻探討、問卷調查的方式來收集及分析資料。調查法主要是以高雄縣參加外籍配偶成人教育班的 198 人為樣本，問卷工具採用「接受創新程度量表」、「生活適應量表」、「教養子女態度量表」，研究結論為：無論在接受創新程度、生活適應、整體生活適應、或教養子女態度上，30 歲以上外籍配偶皆高於 30 歲以下的外籍配偶。婚齡愈大者，在家庭適應、整體生活適應及教養子女態度等方面愈良好；有工作者教養子女態度也越。

張雅祝（2005）以東南亞女性外籍配偶在台灣的生活空間研究：以基隆市外籍配偶生活適應輔導班成員為例，來探討女性外籍配偶的生活空間與社會關係並進而呈現她們的家庭及社會生活空間。研究結果表示，東南亞女性外籍配偶在原鄉的生活背景及其夫家的社經地位與家庭關係會影響她們在台灣的家庭及社會生活空間，而她們活動空間的大小、自主性與先生、夫家對女性外籍配偶的態度、雙方的婚姻權力關係、女性外籍配偶所具備的交通移動能力、從事職業的性質而在台灣呈現不一樣的生活空間。但是東南亞女性外籍配偶的生活空間亦受到台灣政策及法令的影響，政策及法令決定了她們在台灣의 居留及歸化。

吳金鳳（2004）係以澎湖地區外籍新娘生活適應與政府生活輔導措施相關之研究，其研究結果為：

- 一、參訓的外籍新娘已成年的較未成年的踴躍，印尼參訓率比越南高，教育程度高的參訓率高，參訓率隨著結婚年數與子女數的增加而遞減。
- 二、有參加生活輔導班與未參訓之外籍新娘整體生活適應情形有差異：有參訓者比未參訓者生活適應較為良好；參訓後比參訓前生活適應較為良好。顯然參訓有助於生活適應能力提升。
- 三、參訓後在生活適應表現會因年齡、結婚年數、居住情形、經濟狀況的不同而有所差異；但國籍、教育程度、子女數、居住地區等不同並無顯著差異。
- 四、參訓後在生活適應表現會隨著參加次數、時數、態度、家人支持度的不同而有顯著差異，至於參與者心情層面較無顯著差異。
- 五、外籍新娘參加生活輔導學習感受是正向的，心情愉快、態度積極、家人支持，對於訓練情形滿意；未參加者大多數是因為在家照顧小孩或交通不便，渠等皆期望由家人陪同參加輔導班學習識字語文及親子教育等課程共同成長。

張鈺珮（2002）以其從女性主義觀點探討台越跨國婚姻中越南新娘嫁台的生命經驗。其以花蓮縣吉安鄉為田野地點進行探究，採取質化研究途徑，藉由參與觀察以及長時間的深度訪談來書寫越南新娘的生命歷程。研究結果發現，越南新娘來台對於異國婚姻充滿期待與憧憬。她們在原鄉大多是面臨生活困苦、經濟匱乏的處境，因此希望能夠藉由本身的婚姻以改善家庭經濟生活；而家中經濟狀況較好的家長，因為考慮到兩地生活品質的差異，亦希望自己的女兒嫁到台灣。可以說不只有越南女子本身憧憬嫁來台灣，其家人也一起編織跨國婚姻的梦想。然而，這類跨國婚姻因為是屬於買賣式的性質，容易因為丈夫和家人（婆婆）的歧視或是遭遇到婚姻暴力而使原本的憧憬、夢想幻滅。但為了現實生活的考量，即便是遭遇不幸的婚姻生活，她們多半仍選擇繼續留在台灣謀生存。

莊玉秀（2002）其在探討東南亞籍跨國婚姻婦女在台文化適應之情形與其參與教育活動關係之研究，研究結果有以下幾點結論：

一、東南亞籍跨國婚姻婦女面臨之困境包含：對生活環境感到無助時，沒有提供協助與輔導東南亞籍跨國婚姻婦女的對應窗口、東南亞籍跨國婚姻婦女可參與學習的管道未健全，混合班與專班的學習內容多半是循環式的課程，為避免學習資源的浪費，學習者恐遭受被學校拒絕的命運等。

二、東南亞籍跨國婚姻婦女在台的社會網絡關係東南亞籍跨國婚姻婦女在來台之初所形成的社會網絡，多半是因為地緣的關係而造成的，亦即時空的接近性，在台的社交圈範圍仍然相當有限，不外乎是教會、學校與社區等範圍。

劉秀燕（2002）認為由於我國赴東南亞國家娶妻男子，不少是社經地位較低，居住地處偏僻，甚至是身心殘障的男子；而外籍新娘卻常都是很年輕就懷孕生子，缺乏照顧孩子的常識和經

驗；再加上在原屬國受教育的水準不高，又不懂中文，無法輔導下一代課業；以致於，其子女在此家庭結構較不健全之情形下，健康、學習、認同、行為表現等甚易遭致莫大困擾，甚至很可能產生偏差行為。

鄭雅雯（1999）探討近年台灣大幅增加的東南亞跨國婚姻現象，以台南市為田野地點進行調查。大體來說，多數男性是位居台南市郊、農漁業區、老舊社區，從事勞動工作居多，他們在一種社會期待與傳統文化要求推促，及仲介系統的鼓吹、拉攏下，帶著忐忑、靦腆的心情出國相親；甚且懷著些許在台灣的挫敗、無奈，步上外國「圓夢路」，成就一種其對「婚姻」或「家庭」的嚮往、期待。東南亞女性則多半抱持尋求一種新生活的出口與可能性，或也在一種隱然為改善家庭經濟生活的著想、背負下，勇敢、堅強地走進陌生的新家庭，走進陌生的國度。大多數的他/她們其實都努力地生活著，努力地扮演新的角色；家中成員也跟隨在調整相處的方式。

蕭昭娟（1999）以彰化縣社頭鄉內的越南、泰國及印尼新娘為對象，採用深度訪談的方式來瞭解國際婚姻遷移者在移居地的適應歷程、及國際通婚對地方所造成的社會變遷，所得結果如下：

1. 外籍新娘在台灣的空間分佈

外籍新娘在台灣的分佈地主要集中於中南部及台東縣，而這些地區向為台灣都市／工業發展過程中，相對之下屬於較為邊陲的地區。若再從小範圍的外籍新娘分佈區域來觀察，外籍新娘多集中於此區域內的相對邊陲區。

2. 外籍新娘的人際關係與網絡

外籍新娘在台灣地區的人際網絡係以在夫家中的人際關係為基礎而逐漸延伸至社區。

4. 外籍新娘對地方的影響

其對移居地的影響是以夫家生活為起點，而逐漸傳播至鄰里社區

中。

(1)對夫家的影響：外籍新娘透過家務工作而將原鄉習慣文化逐漸流露出來，並進而影響到夫家成員的飲食生活、家庭內的空間擺飾、子女的語言教育、家人職業及心理上的改變等。

(2)對社區的影響：由於外籍新娘的大量進入是屬於1990年後的現象，早期進入社頭地區的外籍新娘人數相當少，且主要活動空間以家庭為主，因此她們對於社區的影響是較少的，目前可觀察出的社區變化僅包括男性婚姻空間的擴張、外籍新娘過度保護子女的態度而影響到學校教師與其子女的互動關係、外籍新娘可兼為補充非技術性的勞動力而有助於當地傳統產業的運作、及社區居民心理上的變化等。

二、外籍配偶再社會化教育

張維琴、黃政治(2003)在外籍配偶識字能力攸關其生活適應之良否的認知下，兩者分別以受教者及授教者之角度探討外籍配偶識字教育問題，兩者在此同一目標議題的分析角度雖有不同，卻有許多不謀而合的研究結果。為了要外籍配偶就學率，不論是公部門或私部門的教育主辦單位多以免費就學辦理外籍配偶之生活適應教育。因此就產生了開辦經費及營運的不確定性，所以經費的籌措就成為外籍配偶生活適應教育的重要課題。外籍配偶的師資雖然不虞匱乏，但因為學歷、年資等因素，致使在這方面的師資有良莠不齊的現象。因此專業師資的培訓或引用退休教師就成為可討論的解決方案，而要做好外籍配偶之識字教育，唯有公部門的政策正確落實及私部門資源的更加投入，才能夠有優良的師資和積極參與的受教者，也唯有在此四個不可或缺的元素完全正確到位下，外籍配偶適應教育才足臻完善之境。

徐意淳(2004)以外籍配偶、政策執行單位(學校)及政策制定單位(政府)三方利害關係人之角度研究，以評估外籍配偶識字教育政策之執行，其研究發現：由於政府相關單位間欠缺合作，造

成教材、師資及課程設計上的種種問題，產生其研究採樣區台北市之國小補校不能滿足外籍配偶識字教育的需求。因此，研究結果建議：國小補校除了要修訂法規，以使教材內容能更合乎研究所發現的外籍配偶之學習特性。外籍配偶對於與自身較相關或較常接觸、使用機會較高的文字內容理解程度較高，加強政府間及公部門與私部門間之資源統合，期使外籍配偶能從識字教育中，獲得其生活上所需之其他知識和技能。

葉淑慧(2004)、潘秀如(2007)在不同的時間對不同的地區，以外籍配偶是否能從學校識字的學習中，能否提高其社會適應和增益其處理事務之能力加以研究。研究發現外籍配偶對於識字，甚至了解本土文都有強烈的企圖，其動機則是識字後有利其本身在夫家生活的適應，研究結果也證實：外籍配偶經由學校的識字教育後，也大大增進其對本土生活環境之適應，以及明顯提升了自我處理生活事物之能力，這些在在都使外籍配偶信心增強、自我肯定，外籍配偶在學習認知上和本地學生並無顯著差異，本地學生之學習態度甚至不如外籍配偶認真，而外籍配偶的學習成效之良否，當然與其本身在原生地之教育程度和嫁來台灣時間的長短有著密切關係，此外其夫家家人的支持與否，也是外籍配偶識字教育成敗之關鍵。對於外籍配偶之識字及其他生活技能之教育，是目前我們社會必須積極推動的重要一環。為了使外籍配偶在學習歷程後，更能展現"授權增能"之效果，外籍配偶教育施行之內容，應朝向更多元，更切合實際需求，甚至終身持續學習之方向設計。

李素蓮(2004)、蔡文欽(2005)對外籍配偶學習的需求做了相關研究，教育的標的是人，人有個體及環境的差別，因此人在學習適應時會因人因地而有不同的需求，在台灣的外籍配偶更是如此。了解學習的不同、改善教學內容，不僅可使學習者學以致用，教育資源也得以善用。由於外籍配偶對本地語言文字的全然陌

生，而造成生活的不便和不適應的情況普遍存在，研究結果發現，外籍配偶對語文識字教育有迫切且高度的需求，但也建議教材的安排除了要有程之別的個別化，然而外籍配偶的學習需求也並非只是單一的需求，所以在課程的提供上，也要必需要是不同領域技能知識的多元化。

貳、國內外籍配偶之輔導

葉琬華(2005)其認為澳洲是一個典型的開放性移民國家，雖曾實施白澳政策排斥有色人種，但引進多元文化主義思想後，除了使澳洲的文化更趨多元，也讓在澳洲這一片土地上的新舊移民，把澳洲帶向一個進步且多元的現代國家。台灣社會在面對其人口結構之第五大族群時，應更尊重其背景文化，對於隨新移民而來的新文化，應以更包容的態度去了解其原生文化，並基於文化融合而非同化的文化多原理念，制定更適合台灣新移民的生活輔導政策，期使台灣新移民能即早融入台灣社會，對台灣社會之進步帶來更大之動力。

楊雄飛(2005)研究以"分權化"的"治理"策略分析地方政府對外籍配偶照顧之輔導措施，並藉先進國家對移民照顧輔導之治理經驗，檢視我國中央與地方政府垂直的治理情況，以及地方政府間水平治理概況，也對在"資訊化"的理境變遷下，公、私部門間治理的關係加以探討。作者以此治理政策以對台中縣做實務分析，觀察歸納出其治理成效與環境、服務遞送方式、依賴性的程度、資源節點位置、首長態度等因素有極大關係。最後作者以其學理及實務分析發現，以中央、地方、非營利組織、社區等四個面向提出政策建議。期能對學理與實務的分析，使地方政府對於外籍配偶照顧輔導措施，能善用治理網絡策略，將各方資源整合與有效運用，朝向落實照顧輔導外籍配偶，提昇地方政府治理能力的目標。

林維言(2004), 陳瑩蓉(2004), 陳靜蓉(2004), 倪佳華 (2005) 彼等研究發現：由於外籍配偶嫁進了台灣家庭後，為了及早融入台灣社會的生活，因此對於有助於社會適應之社會福利需求迫切，在適應社會的有利條件中，學習語言文字，法律知識協助，工作機會和交通協助等社會福利的需求為最高。然而，外籍配偶對社會福利需求之種類及迫切性，會因為外籍配偶所處環境或本身條件的不同而有所差異。因此如何設計能夠滿足因人因境而異的需求之社會福利政策，當是目前正進入國際化社會的台灣重要之課題。雖然研究可以明確知道外籍配偶之社會福利需求，研究結果裡也清楚發現，在社會福利輸送體系裡，社會排除現象卻存在於這體系中，更糟的情況是社會排除現象普遍存在於各種面向之中，社會排除的現象不僅阻礙社會福利的輸送，也浪費了社會福利資源。因此政府在制定相關社會福利制度時，必需以更包容的心制定外籍配偶的福利政策；以多元文化的觀念訂定外籍配偶輔導項目，而在制定及實施這些相關福利政策和輔導項目時，其他成熟的移民國家所有的經驗，也是台灣走向多元進步移民國家之借鏡。

李書華(2005)，葉尉鑫 (2006) 因為台灣社會對新移民在有意無意間仍有文化或社會的誤解，甚至有污名化的嚴重情形，至使立意良善的新移民輔導措施，在施行和需求間產生了極大的落差，這樣的落差高度也是新移民對輔導政策不滿意的深度。新移民對輔導政策之滿意度，直接影響新移民對台灣社會的歸屬感。新移民輔導政策最終目的，就是要使新移民能在儘速順利適應台灣社會，以為台灣社會進步的新助力。對於輔導政策的兩者研究提出建議：對於輔導措施要強化新移民參與和學習的誘因；以多元的管道，提高福利資訊管道的可及性；在有限的社會福利資源

參、「回應性評估」研究文獻

美國學者Guba & Lincoln將二次戰前的評估研究稱為第一代評估；二次戰後至六十年代稱為第二代評估；一九六三年至一九七四年為第三代評估；一九七四年之後則為第四代評估。第四代回應性評估是一種重視政策利害關係人內心感受的回應，內心感受指的是政策利害關係人的主張（claims）、關切（concerns）與議題（issues）。

在「回應性評估」的部分，國內外文獻歸納探討如下：國內回應性評估的碩博士論文、期刊與相關文獻在理論探討的部分有：

丘昌泰（1994）的《當代美國政策評估典範的發展》：主要採取辯證或論證的主觀研究法，以討論Guba & Lincoln所提出的回應性評估為主軸，回顧政策評估典範的歷史，同時強調回應性政策評估在社會科學的哲學層面與方法論上，採取與過去實證典範評估方法的不同。

胡薇麗（1998）的《第四代政策評估的基本概念與作業原則》：針對第四代政策評估的五個概念，發展出評估作業應注意的十七個原則。²¹

胡志沛（1998）以政策利害關係人觀點為基礎的評估模式自80年代逐漸成為政策評估的主流。此種政策評估方式最大特色在於強調「被評估者」的優越角色。另對台北縣老人年金政策的個案進行評估，呈現對此項政策的不同聲音，提供行政部門對相關政策進行評估的另一種思考方向，以健全老人福利政策。

張丹蓉（2000）研究發現，政策利害關係人對安寧照護政策執行狀況，認為不足及困難之處為社會動員與資源分配問題，另對安寧照護工作範圍的共識不足與人員需加強訓練表示關切。不同利害關係人對法令規範因素及環境配合因素有不同看法。

劉麗貞（2001）研究指出，實施幼教券方案僅顯現激勵幼托機構申辦立案之短暫效應，並未顯現提升幼教水準。綜析幼教券方案，以產生增進幼教預算編列比例、激發公立機構競爭意識及凸顯幼托機構整合迫切議題等間接效益；

²¹ 轉引自盧麗平（2005）原住民進用政策回應性評估，頁23。

林枝炳（2003）本研究主要是以實施「替代役政策」情形，是否滿足民意的需求為探討重點，在傳播媒體的運作協助影響下，希望這項措施執行在滿足民意的需求的情形加以檢討，提供政策執行的評估及改進政策參考，依替代役男、需用機關及役政人員等三方面的情形，以問卷調查方式做為政策評估的依據及加以檢討，提供往後政策修改與執行的參考。

張清枝（2003）研究認為應建構以社區導向、社區需求的公共衛生政策，始能契合最底層民眾的需求，並減少社會資源的浪費。台中市政府公衛人員應接受「走動式服務」的教育訓練、衛生所應調整服務時間，以回應社區民眾需求、並以政策行銷思維來宣導公共衛生服務。

邱昆男（2003）旨在探究長久以來警察「養成教育」沈疴之深層問題，及瞭解其不同角度之回應性與建構性問題何在？以警察「養成教育」之教育目標、教育體制及教育方法等三個層次作為研究之主要方向。

鄭明宗（2003）評估我國寬頻網路政策中有關固定寬頻網路建設相關計畫方案的執行成效，並以1989年美國政策學者Guba & Lincoln提出之回應性政策評估為研究途徑，研究方法以深度訪談為主，文獻分析為輔，經由上述評估指標，以建立公平競爭環境為主題，針對寬頻網路政策之消費者、電信業者及地方基層官僚等政策利害關係人進行非結構性訪問，研究發現：消費者認為寬頻市場競爭不足，致民眾缺乏選擇的自由，並對相關服務品質及費用感到不滿意，另資訊未完全公開，主管機關缺乏費率審核專業能力，消費者權益未受保障。而中央與地方政府對寬頻網路政策的觀點與態度不一致，相關作業標準無法統一。

徐慈美（2003）自九十一年起實施進口貨物一律由海關代徵營業稅以來，對執行機關、標的對象帶來重大變革，本研究從利害關係人的角度評估此一政策的執行效果與影響並，以「目標達成度」、「法令規章執行力」、「顧客支持度」及「執行者的態度與意向」作為評估指標，從質化與量化資料綜合研析此一政策尚待解決的缺失，進而提出研究發現與政策建議。研究發現及政策建議有法令規章配套的規劃與執行人員意見應雙向交流、加強財政部與經濟部、海關與稽徵機關等機關間與其內部部門間的溝通、政策行銷

要及時，內外兼顧及把握重點對象宣導、給予績優執行者實質激勵，以提高工作意願、執行機關主管人員重視業務態度不宜以稅收多寡取向。

劉枝蓮（2004）對小三通政策之形成、規劃、執行與評估做全盤性巡禮，目的在檢視小三通在馬祖執行成效，以回應性評估為研究途徑，評估指標的建構是以個體面向分析與總體構造層次兩個面向，分設目標達成度、法規合宜性、民眾滿意度、執行者意向與能力、政策獨特性、理念意識、倫理風險與道德危機七個指標，試圖以另一種視野來探索小三通政策是否回應相關利害關係者偏好與需求。

林佳蓁（2004）以「政策設計妥適性」「地區行銷能力」「計畫目標達成度」「顧客滿意度」等政策評估指標，冀藉政策利害關係人之意見，從政策面的角度去思考，分析出苗栗大湖草莓園區之現況發展結果與未來發展之策略建議，作為日後客家文化創意產業發展之參考。

楊淑芬（2005）我國的動植物防疫檢疫局於1998年成立，但是對於動植物防疫檢疫政策，已規劃與實施一系列施政策略計畫。但是面臨國際環境的改變，疫病蟲害對國家、社會與大眾產生巨大的影響。本論文從「政策評評估」的觀點來研究，以政策利害關係人的觀點為核心，建立評估指標，並且參考其他各國的動植物防疫檢疫策略計畫與組織再造的概念，對於政策結果評估而提出修正的方向。

吳秀慈（2005）本研究係針對台北縣政府人事集中辦公政策實施近三年後，進行評估，經由回應性評估理論的應用，透過政策規劃者、政策執行者及政策執行標的對象之利害關係人，探討他們對此項政策的不同聲音，並瞭解人事集中辦公政策執行情況，以「目標達成度」、「服務品質滿意度」、「執行者態度與意向」與「政策設計適妥性」等政策評估指標，冀藉政策利害關係人之意見，評估該政策方案的內容，提供政府對相關政策進行評估時的另一種思考方向。本研究係屬質性研究之深度訪談，以瞭解利害關係人之感受。

盧麗平（2005）以回應性評估為研究途徑，藉由相關文獻回顧與深度訪談台北市政府原住民公務員、非原住民公務員及主管人員

三個面向之利害關係人，瞭解他們對於原住民進用政策的「政策目標達成度」、「政策內容適切性」、「利害關係人回應性」之主張（claims）、關切（concerns）、議題（issues），以建構原住民進用政策應有的方向。

辛克照（2005）研究臺北水源特定區內的四鄉一市的水源回饋金運用政策的執行情況如何？其支用是否真能符合受限區域內民眾的需求？其運作能否得到受限區域內民眾信任？此外，該區域內民眾參與水源回饋金運用的涉入範圍如何？針對臺北水源特定區內行政人員、公職人員、社團幹部與成員等蒐集相關資料，以檢證公民參與、社會資本及政策執行途徑等理論，在水源回饋金運用政策上的實踐程度，以及水源回饋金施行以來的成效及其缺失，並提出可行之建議意見。

林麗卿（2006）文化創意產業因具公益性、合理及正當性，極需政府介入補助，至於如何補助及補助是否公平等就有深入探討的必要，作者試圖了解中央政府對演藝團隊扶植措施及受補助者對政府政策的反應，分別就『目標達成度」、「政策執行力」、「政策執行的道德倫理」等評估指標進行研究，研究發現，政府行政人員能力、人力的不足，影響行政執行效率，造成相關單位權責不清；又由於政治力介入及關說壓力，致使評鑑制度不完善，影響補助資源分配的不公平及浪費；整體而言，受補助團體對於補助政策的回應呈現是不滿意的。並歸納建議，政府應從提昇官員能力、簡化相關手續及改善評鑑制度等著手，才能使補助政策更合宜並達成預期效益。

謝仁峰（2006）苗栗縣為台灣中部相當具有觀光發展潛力的地區，而舊山線地區更是頗有知名的、且以鐵道文化產業為行銷主體的休閒產業地區。本研究介紹苗栗舊山線之地理、歷史沿革與觀光資源等特色，再綜合國內外鐵道文化案例、深度訪談與問卷調查結果，進行舊山線的回應性評估之分析，以政策評估之觀念設計舊山線地區發展地方休閒產業的策略規劃方案。

李美雲（2006）研究客語政策實施之問題與對策，提出其他國家的語言政策執行情形，以期透過相關理論提出台灣合理可行之客語政策方向。經由政策受惠者、政策執行單位及客家社團學會等利害關係人觀點，從政策執行微觀的個體行為面向分析及宏觀的總體

構造層次兩方面著手，根據Edward III 提出的「政策執行力」配合條件，包括溝通、資源、執行者意向及官僚結構等四個主要變項，針對我國客語政策進行理論及實務的分析和探討。

方小萍（2006）評估外籍與大陸配偶生活適應輔導班之執行成效，其從整體中央政府政策規劃「面」作初步探討，進而到「線」的地方政府推動，再藉由「點」的臺北縣個案執行評估作回應，並以美國政策學者Guba & Lincoln提出之回應性政策評估為研究途徑，經由利害關係人觀點，透過資源、溝通、執行者意向、官僚結構、目標達成度、顧客滿意度及政策設計妥適性等七個評估指標，研究方法以深度訪談為主，文獻分析為輔，經由上述評估指標，針對政策執行之臺北縣各戶政事務所、參與之外籍與大陸配偶及其夫家等政策利害關係人進行非結構性訪問，尋求其對評估項的構想及其相關的主張、關切與議題，建構具有共識之項目及歸納缺乏共識與猶待討論的議題，並對中央及地方政府分別提出相關的政策建議：壹、對中央政府政策之建議：辦理外籍與大陸配偶之「語言學習」及「生活適應輔導」課程並委託學校統一辦理、補助計畫內容應具彈性，經費核銷勿矯枉過正、政府與民間合作，協助外籍與大陸配偶融入社區及建立社群網絡、加強包裝與政策行銷，俾提高標的團體順服、實施全民多元文化教育。貳、對地方政府政策之建議：「外籍與大陸配偶生活適應輔導班」業務移請教育局主政委託學校辦理、分別規劃及辦理符合外籍配偶及大陸配偶需求之生活適應輔導班、提供利害關係人參與的管道等。

謝植岡（2006）檢討政府現行「外籍配偶照顧輔導政策」，其對相關照顧與輔導措施是否適切符合外籍配偶之需求。採文獻分析及深度訪談研究法，蒐集東南亞女性外籍配偶、教育局承辦、就業服務站及衛生局承辦之意見與看法，而分析下列三項層面：教育照顧輔導、工作照顧輔導、健康照顧輔導，並且主要是從「外籍配偶需求」的角度出發，加以分析與歸納。其結論為：一、教育照顧上的需求有強烈學習意願的外籍配偶，希望繼續求學，對其子女的教育希望減輕外籍配偶子女上安親班的金錢負擔。二、工作照顧上的需求有職業訓練培養、擴展就業管道的暢通、增加就業市場的工作機會。三、健康照顧上的需求有深入的身心關懷、加強新生兒衛教常識教育、建立新環境的信任感。

尚靜琦（2006）台灣年齡結構快速老化及子女供養的比例降低，政府對於老人經濟安全的保障逐漸成為重要的議題。敬老津貼政策也是目前非軍公教族群老年經濟安全保障的制度，本研究利用了Dunn & Poister所提出的效能性、「效率性」、「公平性」、「適當性」、「回應性」及「充分性」六種政策評估指標去評估敬老津貼政策的現況，並透過對利害關係人深度訪談的分析，匯整及建構出敬老津貼政策評估指標下利害關係人的相關主張、關切與議題。研究發現，利害關係人對於敬老津貼增加金額的需求性主張及滿意度，深受國內其他老人津貼制度的影響、國內及地方縣市的福利差異甚大的現象，須注意照顧國民之公平性

劉羨玉（2006）研究結果發現，逕行註銷車輛停徵使用牌照稅政策造成稅收大量流失、稽徵成本增加、行政效率低落、不便民及增加納稅人負擔；另大部分受訪者皆表示稽徵作業繁複，且違章、復查案件劇增，須增加人力支應等負面效果。政策制定過程，須擴大利害關係人參與，俾提高政策實施之可行性，減少政策實施的障礙。

王裴芝（2006）迄今仍無確切的科學證據顯示非游離輻射的電磁波與癌症或生育問題有關，致使民眾仍對行動電話基地臺電磁波產生恐慌，導致與電信業者之間的拆遷抗爭不斷。其針對主管機關、電信業者、學者及民間團體代表，進行非結構性的訪談，研究發現：政府教育宣導不足，造成民眾對基地臺電磁波認知不足而產生疑慮，致使基地臺設臺不易；基地臺設置資訊是否公開？電信業者是否需設置回饋金？NCC與電信業者均表示不贊成，民間團體代表及學者則一致贊成；另敏感區如托兒所、中小學校、醫院等區域，如採限制設置，各界看法傾向立法前必須審慎評估其他使用者合法的權益。

肆、小結

從上述碩博士論文及期刊等相關文獻檢視過程中發現，在「外籍配偶方面」，沒有一篇是對於外籍配偶家庭服務中心服務措施政策的著墨，只有部分有針對外籍配偶輔導政策進行探討關注。

此外，檢閱「回應性評估」的相關文獻，並未發現有對外籍配偶家庭服務中心服務措施的文獻。我們知道外籍配偶目前仍處於

弱勢的地位，他們的聲音，政府相關當局直到近年來才予以重視。政府的相關輔導措施雖如火如荼的展開，但外籍配偶族群最需要的是我們關切，傾聽他們的訴求，政府所擬方案、計劃服務措施是否真正符合他們的需要，及達到政策所欲的目標，相關利害關係人的回應為何？作者認為這個領域有深入研究的價值，故本研究欲探討外籍配偶家庭服務中心服務措施的回應性評估，期望以不同利害關係人之觀點來評估問題所在，並提供相關建議以作為公部門政策制定及執行的參考。

第四節 國外移民輔導措施

有關國外移民輔導措施茲以美國、加拿大、法國、新加坡等國來加以說明。²²

（一）美國

- 1、聯邦政府作為：為要讓移民更融入美國社會，聯邦政府主要係採取結合社區組織與當地居民合作，幫助新移民適應新生活的方式為主。
- 2、美國移民局藉由撥款，透過宗教組織及移民團體等指導提昇新移民英文能力、如何取得駕照等基本生活須知，以及教導新移民美國公民知識，包括憲法、公民權、與其他相關課程，所有課程著重於「一個公民所應具備的知識」，俾協助新移民儘快融入美國社會。美國移民局另設有「全國客戶服務中心」及各地分局之服務台，提供相關移民歸化程序相關諮詢輔導。
- 3、轄區政府：經了解轄區政府移民單位對新移民並無相關輔導措施，以紐約市而言，民間團體如中華公所、華美福利會、前進會（親共）、昆士成人教育中心、基督教青年會等對新移民均有舉辦移民入籍英語班，移民諮詢服務等輔導作為。
- 4、美國政府本身並未直接涉入移民輔導，而係以提供補助金方式，間接透過民間團體於新移民（含難民）進行就業、語言訓練、法律諮詢（二等輔導。各地均設有「成人學校（Adult

²²吳學燕，2004，〈我國移民政策與輔導之探討〉，婚姻移民-外籍配偶與大陸配偶問題及對策研討會，台北：中華救助總會

School) 」免費教授新移民英文之聽說寫能力，各族裔社區亦設有「新橋服務中心」，對新移民提供英文、技能訓練及報稅等公民知識課程。另各社區之「社區大學」亦有相關新移民之課程，新移民可免費或每學分僅約十元美金之學費修課等。新移民如符合一定條件，亦可循貧戶的模式向各地政府人力資源管理局 (Human Resources Administration) 所屬難民及移民中心 (Refuge and Immigrant Center) 申請救濟。

(二) 加拿大

- 1、移民安置和適應計劃 (Immigrant Settlement and Adaptation Program)：在此一計劃中成立移民服務組織，幫助新移民。
- 2、推行「地主之誼」 (The Host Program)，使移民在加拿大展開新的生活。
- 3、語言方面：加拿大政府與各省政府、學校委員會、社區大學、移民單位及社區組織合作，提供全國永久居留成人免費語言訓練，在大多數省份，此種機構稱 LINC (Language Instruction for Newcomers to Canada) (加拿大新移民語言中心)，並製成小冊，冊列各地 LINC 評鑑中心，這些中心評估個人語文需求並提供正確班別建議。
大多數大學、社區大學、私人語文學校及社區組織也提供語言班，隨時提供相關資訊，由於某些課程可能需要費用，諮詢時別忘請問費用。
- 4、加拿大政府有多項協助難民在加拿大境內定居及建立家園之貸款計畫。
- 5、醫療協助：在加拿大公民化及移民之行政部門，在聯邦健保計畫期間，保證提供緊急及必要之健保服務。
- 6、特別協助 (Joint Assistance Sponsorship)：特殊計畫亦存在與省政府及自願團體間之合作，以幫助特殊需要之難民，例如處於急難中的婦女，這種最原始的幫助型態可重新安置這些急需長期支持於加拿大安定生活的難民。

政府及非政府組織組合他們的資源，提供最好的服務於這些有所需求的難民。

（三）法國

法國為加強對新移民輔導，於 2004 年新設立移民接待局（簡稱 AFAMI）。該局工作重點主要包括二方面：

- 1、國家依個人需要，提供移民各項服務，如與社會工作者面談、語言測驗、公民及語言課程及社會生活教育，輔導渠使用社會資源。
- 2、新移民必要時須完成一定之語言或公民課程，並承諾尊重法國法律及價值。

（四）新加坡

新加坡政府對新移民（永久居留、公民）輔導主要包括下列三部分：

- 1、申請輔導：主要透過移民與關卡局（ICA）網站，說明申請成為新移民資格、流程、應備文件、審查時間、費用、表格等事項，並整理相關問題庫（Q&A）供民眾參考。
- 2、生活輔導：藉由民間網站（Contact Singapore）提供在星生活所需相關英文、簡體中文與繁體中文等資訊，內容包括：
- 3、社團輔導：其他相關輔導，係由新移民母國政府依僑民人數多寡與必要性，自行於新加坡設立相關社團，或由本地僑團負責接待與協助，例如各地宗鄉會館（按照中國各地姓氏或地區分別）協助新移民處理相關事務；目前來自中國的新移民人數在 20 萬人以上，中國政府成立「華源會」，協助中國新移民及早融入本地社會，日本人在星人數約 6 萬人，日本政府也有「新加坡日本人會」組織，我國旅居此地新移民約 2 萬人，但尚無相關輔導組織成立。

綜觀前述各國之移民輔導措施有三項重點，一、以移入人口輔導為主，二、所有輔導措施多係由政府委託或由民間社團辦理，三、輔導的最主要項目為語言訓練，其次為生活適應輔導。

第三章 彰化縣外籍配偶服務政策現況

本章第一節先針對彰化縣外籍配偶社經結構作整體分析與瞭解；第二節介紹彰化縣外配行政組織架構分工及執行成果；第三節對彰化縣外配中心的人員架構、經費、服務措施及執行成果作說明與分析。

第一節 彰化縣外籍配偶社經結構分析

壹、彰化縣地理環境

彰化縣位於台灣中部，氣候溫和，具有發展農漁業優良條件，向有本省米倉之稱。北起大肚溪與台中縣為界，南至濁水溪與雲林縣毗鄰，東倚八卦山與南投縣相隔，西濱台灣海峽；其南北長度約 43.19 公里，東西寬約 40.00 公里，土地總面積為 1,074.40 平方公里，約占台灣地區（包括台北市、高雄市）總面積之 3.02%，居全省第十五位；其中平地面積為 968.78 平方公里，占全縣 90.25%，山地面積為 105.62 平方公里，占 9.75%。彰化縣境內主要有舊濁水溪、員林大排水溝、番雅溝及洋子厝溪等四條主要流域。全縣二十六個鄉鎮市（詳圖 3-1），區化為一市、七鎮、十八鄉，沿海行政區有伸港、線西、鹿港、福興、芳苑、大城等鄉，王功漁港為唯一港灣，山坡地行政區有彰化市、芬園、員林、社頭、田中、花壇、二水、大村等鄉鎮，高山林地則分布於彰化市、花壇、二水、員林、社頭、田中等鄉鎮。土地面積中以二林鎮面積最大占全縣總面積 8.64%，芳苑鄉次之，而以線西鄉最小，僅占 1.68%。



圖 3-1 彰化縣鄉鎮市分布圖

貳、彰化縣外籍配偶人口分布：

根據內政部資料統計調查從 76 年至 96 年 11 月底資料指出，彰化縣外籍配偶(含大陸、港澳配偶)人數已達 17,121 人，為全台第八位外籍配偶(含大陸、港澳配偶)人數最多之縣市。如單以外籍配偶（不含大陸、港澳）來看，更緊跟在台北縣、桃園縣、台北市、台中縣之後，為全省第五位，人數高達 8,608 人（詳表 3-1）。另彰化縣至 96 年 7 月 31 日止持有效外僑居留證者，不含已歸化國籍之彰化縣的外籍配偶（含港澳）人數在各鄉、鎮、市的人數分布情況為：以彰化市最多為 2079 人（其中外籍配偶為 482 人、大陸、港澳 1597 人）、其他依序為員林鎮 970 人（其中外籍配偶為 319 人、大陸、港澳 651 人）、鹿港鎮 785 人（其中外籍配偶為 235 人、大陸、港澳 550 人）、和美鎮 764 人（其中外籍配偶為 242 人、大陸、港澳 522 人）、田中鎮 568 人（其中外籍配偶為 185 人、大陸、港澳 383 人）分占前五名(詳表 3-2)合計約佔彰化縣外配(含港澳)人數的 41%。

表 3-1 各縣市外籍配偶人數按國籍分與大陸（含港澳）配偶人數

區域別	外籍配偶 (含港澳) 人口排序	各縣市外籍 配偶(含港 澳)佔總計百 分比	總 計	外籍配偶		大陸、港澳地區配偶	
				合 計		合 計	
				人 數	%	人 數	%
總 計			398,720	137,353	34.45	261,367	65.55
臺北縣	1	19.04%	75,914	23,153	30.50	52,761	69.50
宜蘭縣	19	1.58%	6,300	2,702	42.89	3,598	57.11
桃園縣	3	10.35%	41,257	15,051	36.48	26,206	63.52
新竹縣	15	2.37%	9,450	4,701	49.75	4,749	50.25
苗栗縣	13	2.66%	10,612	4,625	43.58	5,987	56.42
臺中縣	5	5.83%	23,253	8,717	37.49	14,536	62.51
彰化縣	8	4.29%	17,121	8,608	50.28	8,513	49.72
南投縣	16	2.17%	8,652	4,375	50.57	4,277	49.43
雲林縣	11	3.09%	12,315	5,972	48.49	6,343	51.51
嘉義縣	12	2.70%	10,757	5,001	46.49	5,756	53.51
臺南縣	10	4.01%	15,993	6,504	40.67	9,489	59.33
高雄縣	6	5.67%	22,595	7,366	32.60	15,229	67.40
屏東縣	9	4.11%	16,400	7,261	44.27	9,139	55.73
臺東縣	22	0.87%	3,469	1,324	38.17	2,145	61.83
花蓮縣	18	1.83%	7,284	1,783	24.48	5,501	75.52
澎湖縣	24	0.38%	1,510	859	56.89	651	43.11
基隆市	17	2.03%	8,096	2,059	25.43	6,037	74.57
新竹市	20	1.55%	6,168	2,203	35.72	3,965	64.28
臺中市	7	4.39%	17,523	4,369	24.93	13,154	75.07
嘉義市	21	0.91%	3,618	1,170	32.34	2,448	67.66

臺南市	14	2.47%	9,844	2,800	28.44	7,044	71.56
臺北市	2	10.57%	42,147	9,877	23.43	32,270	76.57
高雄市	4	6.55%	26,131	6,575	25.16	19,556	74.84
金門縣	23	0.40%	1,578	273	17.30	1,305	82.70
連江縣	25	0.11%	450	25	5.56	425	94.44
未詳	26	0.07%	283	—	—	283	100.00

資料來源：作者整理自內政部入出國及移民署 2006 年 11 月（76 年 1 月至 96 年 11 月底）

表 3-2 彰化縣外籍配偶人口分佈表

人數 鄉鎮別	外籍配偶人數	大陸配偶人數	合計
彰化市	482	1,597	2,079
員林鎮	319	651	970
鹿港鎮	235	550	785
和美鎮	242	522	764
田中鎮	185	383	568
芳苑鄉	224	318	542
二林鎮	268	267	535
溪湖鎮	183	287	470
溪洲鎮	162	290	452
福興鄉	129	300	429
社頭鄉	180	246	426
花壇鄉	165	256	421
埔心鄉	157	224	381
伸港鄉	118	254	372

永靖鄉	157	196	353
秀水鄉	116	228	344
大村鄉	144	195	339
埔鹽鄉	126	198	324
芬園鄉	126	179	305
埤頭鄉	109	193	302
田尾鄉	121	172	293
北斗鎮	91	192	283
大城鄉	137	109	246
二水鄉	67	124	191
竹塘鄉	90	100	190
線西鄉	55	116	171
合計	4,388	8,147	12,535

資料來源：彰化縣外籍配偶家庭服務中心 96 年計畫書

資料期間：至 96 年 7 月 31 日止持有效外僑居留證者，不含已歸化國籍。

參、教育程度分析²³

一、彰化縣外籍配偶的學歷部分：以國中最多，其次為國小（佔 33.8%），再則為高中（佔 21.8%）。（詳見表 3-3）

二、彰化縣外籍配偶的配偶學歷部分：以就讀國中最多（佔 46.3%），第二為就讀高中職（佔 33.4%），再則為就讀國小（佔 14.5%），再則為高中（佔 21.8%）。（詳見表 3-4）

²³ 彰化縣社會處於 95 年 12 月初所作的彰化縣外籍配偶生活狀況與需求調查，係針對 95 年 5 月 15 日前尚未取得身份證之 4,394 名外籍配偶（不含大陸及港澳）進行調查，共計有效問卷為 3,003 份，無效問卷為 1,391 件（如已離婚回國、失蹤、搬遷不住現址…等）

表 3-3 彰化縣外籍配偶教育程度分析表

	人數	百分比
未就學	105	3.5
國小	1,005	33.8
國中	1,105	37.2
高中職	647	21.8
專科	32	1.1
大學	76	2.6
研究所以上	3	0.1
總數	2,973	100.0

表 3-4 彰化縣外籍配偶的配偶教育程度分析表

	人數	百分比
未就學	28	1.0
國小	423	14.5
國中	1,355	46.3
高中職	978	33.4
專科	86	2.9
大學	49	1.7
研究所以上	2	0.1
總數	2,924	100.0

資料來源：表 3-3 及 3-4 整理自彰化縣外籍配偶生活狀況與需求調查

肆、外籍配偶就業者情況²⁴

一、受訪者就業情況

(一) 受訪者目前工作有無情形

受訪者有工作占 60.1%，目前並無工作的占 39.9%。(詳見表 3-5)

表 3-5 彰化縣外籍配偶就業情況-有無工作分析表

	人數	百分比
無	1,017	39.9
有	1,531	60.1
總數	2,548	100.0

資料來源：整理自彰化縣外籍配偶生活狀況與需求調查

(二) 受訪者工作類別

從受訪者目前已有工作之人員來看其工作產業²⁵，以從事第二產業者為最多（占 72.8%），其次為第三產業（占 17.1%）。(詳見表 3-6)

表 3-6 彰化縣外籍配偶就業情況-產業別分析表

	人數	百分比
第一產業	154	10.1
第二產業	1,115	72.8
第三產業	262	17.1
總數	1,531	100.0

資料來源：整理自彰化縣外籍配偶生活狀況與需求調查

²⁴ 同上註，頁 20。

²⁵ 產業分第一、二、三產業：第一級產業為直接拿取天然資源或將天然資源加以產生者，農、林、漁、牧、礦等都是第一級產業。第二級產業為第一級產業所生產的產品，有些可以直接使用，有些必須經過加工製造，才能送至市場銷售，這種加工製造的過程即為第二級產業。第三級產業是任何產品製成後，還須透過運輸、批發、零售的過程才能到達消費者的手中，這些零售、批發產業稱為第三級產業。

伍、外籍配偶的配偶身份類別²⁶

以一般民眾娶外籍配偶之比例為最高(佔 92.3%)，其次為身心障礙者(佔 6.2%)。(詳見表 3-7)

表 3-7 彰化縣外籍配偶的配偶身份類別分析表

	人數	百分比
一般	2,726	92.3
身心障礙者	184	6.2
中低收入戶	37	1.3
榮民	3	0.1
原住民	2	0.1
總數	2,952	100.0

資料來源：整理自彰化縣外籍配偶生活狀況與需求調查

第二節 彰化縣外籍配偶服務行政組織

壹、彰化縣外籍與大陸配偶照顧輔導專案小組與各縣府局處：

彰化縣政府為照顧縣內外籍與大陸配偶，成立彰化縣外籍與大陸配偶照顧輔導專案小組，負責協調各相關業務單位辦理彰化縣外籍與大陸配偶之生活適應輔導、醫療優生保健、保障就業權益、提昇教育文化、協助子女教養、人身安全保護、健全法令制度、落實觀念宣導以及其他有關應配合或辦理事項。茲就專案小組之組織架構、縣府各單位辦理的輔導措施分工及辦理成果分述如下：

一、彰化縣外籍配偶照顧輔導專案小組組織架構：

小組置召集人一人，由本縣主任秘書兼任；置副召集人一人，

²⁶ 同註 23，頁 21。

由本縣民政局局長兼任；置委員八人，由教育處、社會處、勞工處、新聞處、衛生處、彰化市戶政事務所、員林鎮戶政事務所及內政部入出國及移民署彰化服務站課長級以上人員兼任之。(詳圖3-2)

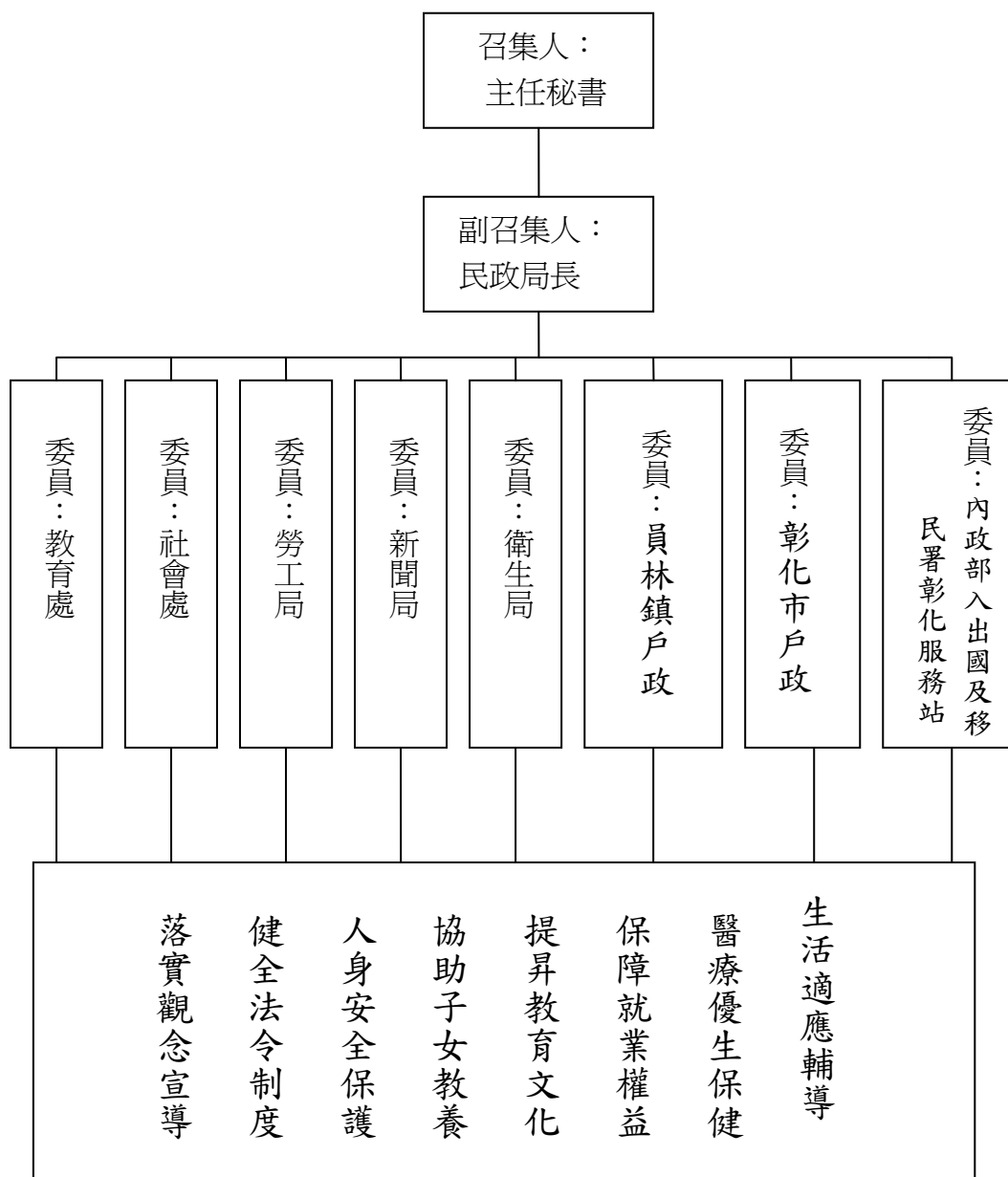


圖 3-2 彰化縣外籍配偶照顧輔導專案小組組織圖

資料來源：本研究整理

二、彰化縣政府辦理外籍配偶照顧輔導措施分工情形：

表 3-8 彰化縣政府辦理外籍配偶與大陸配偶照顧輔導措施分工

重點工作	理念	具體措施	主管單位
(一)生活適應輔導	協助解決因文化差異所衍生之生活適應問題，俾使迅速融入我國社會。	<ol style="list-style-type: none"> 1.加強推廣生活適應輔導班，充實課程內容、教材與教學方法，加強種子教師培訓，鼓勵家屬陪同參與。 2.編印外籍、大陸配偶與國人結婚、設籍定居之相關法令規章、在台生活資訊等資料，送由各鄉鎮市公所及戶政事務所配合發送。 3.設置外籍與大陸配偶諮詢服務窗口，提供生活適應諮詢服務。 4.結合本縣民間團體及社區資源辦理外籍與大陸配偶支援性、成長性活動。 	<p>民政局</p> <p>民政局</p> <p>民政局</p> <p>社會處</p>
(二)醫療優生保健	規劃提供外籍與大陸配偶相關醫療保健服務，維護健康品質。	<ol style="list-style-type: none"> 1.輔導外籍與大陸配偶加入全民健康保險。 2.補助低收入戶之外籍與大陸配偶產前遺傳診斷、子宮內避孕器及 	<p>衛生局</p> <p>衛生局</p>

		<p>結紮費用，提供家庭計畫、產前產後及優生保健指導。</p> <p>3. 辦理外籍配偶逐一建卡照護管理及訪視指導。</p> <p>4. 辦理外籍配偶提供免費麻疹、德國麻疹、腮腺炎混合疫苗預防接種服務並提供接種證明。</p>	<p>衛生局</p> <p>衛生局</p>
(三)保障就業權益	保障外籍與大陸配偶工作權，以協助其經濟獨立、生活安定。	<p>1. 設置八個就業服務台(彰化、全興、鹿港、二林、田尾、溪湖、田中、和美)，亦提供外籍與大陸配偶就業諮詢服務及推介就業，與一般民眾權益相同。</p> <p>2. 依據「就業安定基金補助地方政府辦理失業者職業訓練作業規定」辦理職業訓練，取得工作權之外籍配偶與取得長期居留及工作許可之大陸配偶得參加職業訓練。</p>	<p>勞工局</p> <p>勞工局</p>
(四)提昇教育文化	加強教育規劃，協助提升外籍	1. 研議強制外籍與大陸配偶接受國民補習教	教育局

	與大陸配偶教養子女能力。	<p>育之可行性。</p> <p>2. 於外籍配偶較多區域普設外籍與大陸配偶之成人基本教育研習班並運用社區及其他資源鼓勵外籍配偶就讀。</p> <p>3. 增進國民中、小學教師加強多元文化智能，以協助提升外籍與大陸配偶教養能力，促進其融入本國文化環境。</p> <p>4. 落實家庭教育法，辦理親職、子職、兩性、婚姻、倫理、家庭資源與管理等家庭教育事項。</p> <p>5. 宣導並鼓勵外籍與大陸配偶進入補校就讀，以取得正式學歷。</p> <p>6. 辦理外籍與大陸配偶成人基本教育師資研習及參考教材研發，並將教材上網資源分享，以提升教學品質。</p>	<p>教育局</p> <p>教育局</p> <p>教育局</p> <p>教育局</p>
(五)協助子女教養	積極輔導協助外籍與大陸配偶處理其子女之健康、教育及照顧	1. 將外籍與大陸配偶子女之教育補助納入教育優先區計畫內容中，加強其子女學習輔	教育局

	<p>工作，並對發展遲緩兒童提供早期療育服務。</p>	<p>導計畫之推動。</p> <p>2. 外籍與大陸配偶所生子女較多區域優先輔助增設幼稚園，加強輔導其子女之學習生活。</p> <p>3. 外籍與大陸配偶其子女全面納入嬰幼兒健康保障系統(二歲以下嬰幼兒)逐一建卡照護。</p> <p>4. 提供兒童發展篩檢服務率達 70%。</p>	<p>教育局</p> <p>衛生局</p> <p>衛生局</p>
--	-----------------------------	---	----------------------------------

<p>(六)人身安全保護</p>	<p>維護受暴外籍與大陸配偶基本人權，提供相關保護扶助措施，保障外配人身安全。</p>	<p>1. 辦理外籍配偶通譯服務人員在職訓練。</p> <p>2. 結合警政、衛政、教育、勞政、民政等單位建構外籍與大陸配偶人身安全與保護網絡，並由警察局婦幼警察隊家防官、基層員警與家庭暴力及性侵害防治中心社工員提供二十四小時緊急救援、庇護安置。</p> <p>3. 家庭暴力及性侵害防治中心受理性侵害及家庭暴力個案通報。</p> <p>4. 辦理家暴或性侵害外</p>	<p>社會處</p> <p>社會處</p> <p>社會處</p> <p>社會處</p>
------------------	---	---	---

		<p>籍配偶保護扶助措施包括：心理復健、職業輔導轉介、心理治療費與律師費補助、緊急生活扶助等。</p> <p>5. 家庭暴力及性侵害防治中心於每週五下午二至五時辦理「法律扶助顧問團」免費法律諮詢服務。</p> <p>6. 提供心理諮商服務。</p> <p>7. 依據「外籍配偶遭遇家庭暴力危急案件救援保護」之規定受理及通報，確實保護被害人人身安全。</p> <p>8. 對於遭受家庭暴力之外籍與大陸配偶，或有發生家庭暴力之虞者，透過戶口查察、外僑訪查等勤務作為，落實個案管理，加強安全防範措施。</p> <p>9. 提供被害人需要之翻譯、安置庇護、轉介等資訊，避免被害人再次受到家暴行為之傷害。</p> <p>10. 結合各機關、民間社</p>	<p>社會處</p> <p>衛生局</p> <p>警察局</p> <p>警察局</p> <p>警察局</p> <p>警察局</p>
--	--	--	---

		團辦理外籍與大陸配偶人身安全宣傳,加強灌輸外籍與大陸配偶「兩性平等權」及「自我保護」之觀念。	
(七)健全法令制度	研擬我國移民政策並建立專責機構,有效管理婚姻仲介業,並蒐集外籍與大陸配偶相關研究統計資料。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配偶相關規範與配套措施,加強婚姻媒合業及廣告之管理。 2. 配合建立相關統計資料,作為未來政府制定相關政策之依據。 3. 每半年召開專案小組會議,檢討各相關單位執行情形。 4. 「彰化縣 2004 外籍配偶關懷行動季『新台灣之子』全方位家戶健康照護服務計畫」。 5. 為配合執行我國移民政策,除加強婚姻仲介業之查察瞭解,防止其從事非法勾當外,並責由責任區員警加強查察,建立外籍與大陸配偶相關資料,作為政府制定相關政策之依據。 	<p>民政局</p> <p>民政局</p> <p>民政局</p> <p>衛生局</p> <p>警察局</p>
(八)落實觀念宣導	加強宣導國人建立族群平等與相	1. 配合民政、教育等單位辦理生活適應、保健宣	衛生局

	互尊重接納觀念，促進異國通婚家庭和諧關係，並建立必要之實質審查機制。	導等座談會。 2. 依據入出國及移民法之規定，核發外籍配偶外僑居留證，以加強居留管理。 3. 協助在縣府網頁張貼新聞稿，同時發布新聞、跑馬、協助媒體的聯繫、輿情反映等。	警察局 新聞局
--	------------------------------------	--	----------------

資料來源：彰化縣外籍配偶家庭服務中心

三、彰化縣政府各單位 96 年辦理的輔導措施成果²⁷

(一) 民政處

1、辦理外籍配偶生活輔導班

配合內政部「外籍配偶生活輔導、語言學習及子女課後照顧實施計畫」，於 96 年全年辦理生活輔導班 20 班，參加人數計 933 人。

2、輔導設籍

於民政局及各鄉鎮市戶政事務所設置諮詢服務窗口，提供外籍與大陸配偶歸化我國國籍、定居設籍諮詢。印製協助外籍配偶輔導之服務項目宣傳墊板 12,000 個發送外籍配偶，提供諮詢管道。舉辦外籍人士（含外籍配偶）歸化國籍測試，共四場 72 人報考，63 人及格。受理外籍人士（含外籍配偶）核發準歸化國籍證明，俾憑以辦理喪失原屬國國籍，共核發 637 張。受理外籍人士（含外籍配偶）申請歸化國籍許可，共受理 732 件。

3、教育部印製「新移民家庭教育生活寶典」越南版 6,000

²⁷ 彰化縣外籍配偶照顧輔導專案小組會議，96 年成果資料。

套及印尼版 2,000 套，已請社會局外籍配偶家庭服務中心領回，於辦理外籍配偶家庭訪視時發給外籍配偶。

(二) 教育處

1、外籍配偶識字教育

(1) 外籍與大陸配偶之成人基本教育研習班：

目的在於培養外籍配偶與大陸配偶具有聽、說、讀、寫、算能力以充實基本生活知能教育部補助辦理，本縣 96 年度共開辦 53 班，學員 1190 人。

(2) 外籍配偶語言學習輔導班：

為使新移民順利融入本國生活，並增進本土認同感。於 96 年辦理語言輔導班 8 班。

2、外籍配偶補校教育

積極鼓勵外籍及大陸配偶就讀補校，96 年度開辦國小補校 13 校，國中補校 13 校。就讀國中補校計 39 人，國小補校計 243 人。

3、外籍配偶所生子女教育

(1) 國民小學辦理兒童課後照顧服務

其性質類似校內安親班，於學校放學與家長下班間的空檔，將學生留在學校進行課後照顧。其主要的內容包括作業指導、團康活動、體能活動、生活指導、閱讀活動、藝文活動等。共有 37 所國小提出外籍配偶子女學生參加費用申請，受益學生 584 位。

(2) 外籍及大陸配偶子女輔導計畫

針對外籍配偶子女辦理輔導活動，提升其學校生活表現與適應狀況，包括親子同儕、師生互動關係暨自我概念與效能，共計 56 校辦理。另透過親職教育活動，培養孩子的自信心及提昇家庭的教養功能。95 學年度下學期（2-7 月）共計 62 校辦理。

4、外籍配偶親職教育

建立正確優生保健觀念及衛教嬰幼兒照護等觀念，解決外籍母親在孕育嬰幼兒所面臨的問題，給予衛教諮詢及協助轉介，並運用團體衛教活動，以增強外籍母親在優生保健及嬰幼兒照顧能力，孕

育出更健康的下一代。委託財團法人彰化基督教醫院於6月至8月間辦理一系列幼稚園及大陸配偶家庭親職衛生教育座談會，共27場次。

5、外籍配偶資訊服務

本縣於94年成立新移民教育推廣中心，整合民政、衛生、勞工、社會、警察、新聞局等各局所提供之外籍配偶相關服務，成為外籍配偶相關資訊之單一窗口，並建置本縣外籍配偶及其子女相關教育網站，使新移民教育之諮詢與服務更迅速、方便。

6、外籍配偶師資培訓-多元文化研習

建立教師多元文化觀，並將多元文化觀融入教學中，透過種子教師之培訓，將多元文化議題帶入校園中。請各國小中、高年級各遴派一位教師參加，課程內容包含新移民家庭子女溝通輔導、新移民子女教育實務分享、認識多元(東南亞)文化及介紹相關法令等。

7、外籍配偶國際日活動

配合婦幼節，以輕鬆活潑為出發方向規劃一系列兒童能親身參與之專屬活動，增進親子互動機會。活動內容包含多元文化展覽、表演及闖關遊戲，使民眾及小朋友認識多元文化精神及內涵。

8、外籍配偶家庭教育-「關懷新住民～我們都是一家人」活動

建立正確家庭觀念，強化親職功能；解決外籍母親與家人間的溝通障礙，透過活動辦理希望能達成與家人互動溝通的機會，運用團體活動進行，使外籍配偶盡早適應新的家庭生活。辦理32場次，單元主題內容包含有生活篇、健康篇、親子篇及學習篇，並結合社區探訪，認識家鄉，以寓教於樂之方式，傳達對新移民之關懷與用心。

9、外籍與大陸配偶及其子女教育通報系統

由各國中小、國中小補校、成人教育班開辦單位及其他辦理外籍配偶活動單位填報外籍配偶參與機關辦理之課程及外籍配偶所生子女就讀國中小之相關資料，以利追蹤輔導。

10、教育部2005-2008年施政主軸計畫「2.2.2發展新移民文化」

建立外籍配偶終身學習體系，加強辦理外籍配偶就讀補校、成

人教育班、家庭教育活動、親子閱讀活動、多元文化教育成果等，以本地及外籍配偶母國文化相互交流學習為精神，促進台灣新族群與本地文化融合。

11、持續辦理教育優先區補助計畫

受理外籍、大陸配偶子女比例偏高之學校，提出申請推展親職教育活動、學生課後學習輔導、學校教育特色發展等各項補助。

(三) 社會處

1、人身安全保護

(1) 家暴通報

受理通報案件數計 3,536 件，其中外籍佔 214 件，大陸籍佔 77 件，外籍與大陸配偶佔總通報比例為 8.23%。

(2) 緊急庇護

緊急庇護安置 74 人，外籍 10 人、大陸籍 6 人，佔 21.62%。

(3) 翻譯服務

家暴中心通譯大使提供家暴及性侵害案件翻譯服務計 11 次。

(4) 法律諮詢

家暴中心每星期五下午 2 時至 5 時提供家暴受害者免費法律諮詢服務，受益 242 人，外籍與大陸配偶 15 人，佔 6.20%。

(5) 家暴被害人保護扶助

	本國		大陸及外籍配偶		總計	
緊急生活費	6 人	142,635 元	1 人	28,527 元	7 人	171,162 元
律師訴訟費	2 人	98,000 元	1 人	50,000 元	3 人	148,000 元
庇護安置費	26 人	596,148 元	10 人	42,000 元	36 人	638,148 元
醫療費	1 人	350 元	1 人	600 元	2 人	950 元
共計	35 人	837,133 元	13 人	121,127 元	48 人	958,260 元

分析說明：

- (1) 96 年 7 月至 12 月大陸籍及外籍配偶家暴被害人服務補助費用共計 121,127 元，佔總補助金額 12.64%；而大陸籍及外籍配偶家暴被害人服務類別中，以庇護安置比例居多，共計 10 人，佔總庇護人數 27.78%。
- (2) 96 年 7 月至 12 月大陸籍及外籍配偶家暴被害人服務補助費用類別共 4 項，以庇護安置費補助項目比例最高，佔 66.59%。

(3) 就大陸籍及外籍配偶家暴被害人庇護安置補助費分析：

大陸及外籍配偶家暴被害人平均一個人安置庇護所約 8.4 日，較本國籍 45.8 日來得低。

2、促進多元文化融合與適應服務

- (1) 彰化縣花壇鄉白沙社區發展協會辦理「社區的愛疼惜咱ㄟ媳婦-外籍配偶生活適應多元關懷活動」，受益人數約 300 人。
- (2) 彰化縣芬園鄉婦女會辦理「臺灣媳婦的米粉電影院」活動。
- (3) 彰化縣田中鎮頂潭社區發展協會辦理「關懷新移民暨弱勢族群一親子活動」，受益人數約 150 人。
- (4) 彰化縣基督教青年會辦理「外籍配偶生活適應輔導進階班-讓異鄉變故鄉」活動課程。
- (5) 輔導社團法人彰化縣家樂福人文生活關懷協進會辦理「疼惜咱ㄟ台灣媳婦-新住民的未來不是夢」活動，受益人數約 205 人。
- (6) 輔導彰化縣新移民協會辦理「外籍配偶生活成長中級班」活動課程，受益人數 50 人。
- (7) 輔導財團法人彰化縣私立希望社會福利慈善事業基金會辦理「外籍配偶生活適應輔導進階班」活動課程。
- (8) 輔導社團法人彰化縣愛加倍社區服務協會辦理「外籍配偶生活適應輔導進階班」活動課程。

3、辦理外籍配偶家庭服務中心

辦理外籍配偶家庭服務中心，行政院外籍配偶照顧輔導基金核定補助計 257 萬 1,000 元。

(四) 勞工局

1、職業訓練

開辦「喪禮服務員培訓班」等 18 班職業訓練班及本府預算辦理電腦文書處理班 1 班，預計參訓人數共計 570 人。外籍配偶之失業者參加職業訓練班有優先錄訓之規定，其具有中低收入戶、身心障礙者、負擔家計婦女、中高齡者及家庭暴力被害人等之失業者，可免繳自負費用並可申請領取職業訓練生活津貼。

2、就業服務

- (1) 辦理 10 場大型廠商聯合徵才活動，現場並設置就業諮詢專區，協助大陸及外籍配偶各項就業諮詢。

- (2) 本府所設置 8 處就業服務台受理大陸及外籍配偶求職登記人數共 104 人，推介就業媒合成功共 41 人。
- (3) 配合彰化縣榮民服務處辦理之大陸配偶生活成長營及地區社福團體服務工作聯繫會報，派員講授大陸配偶就業權益並參與綜合座談，解答相關就業問題。
- (4) 協助宣導中彰投區就業服務中心辦理之「96 年新住民創業資源說明會」，介紹創業相關資源及創業心得分享。
- (5) 已規劃於 96 年 9 月 14 日假鹿港鎮公所辦理 1 場「協助外籍配偶或大陸地區配偶就業促進活動」。
- (6) 配合彰化縣榮民服務處辦理之大陸配偶生活成長營及地區社福團體服務工作聯繫會報，派員講授大陸配偶就業權益並參與綜合座談，解答相關就業問題。

(四) 衛生局

1、提供外籍及大陸配偶婦女生育節育健康照護及補助：

- (1) 配合衛生署外籍與大陸配偶照顧輔導措施，對外籍配偶已懷孕但尚未取得健保卡者提供產前檢查補助(依據全民健康保險法第 10 條規定在臺居留滿四個月方可納保)，共計 369 件，補助經費 525,675 元。
- (2) 避孕服務補助：「女性結紮手術」共計 79 案。「裝置子宮內避孕器」共計 145 案。
- (3) 辦理外籍媽媽母親會育兒成長班：衛生所共計 14 所辦理。共計 300 人次參與。以互動操作方式帶領學員親職遊戲的學習，藉由遊戲過程親子互動，藉以培養親子關係；或副食品的製作，使學員了解嬰幼兒照護中副食品添加原則與製作。
- (4) 辦理外籍媽媽親善種子通譯員服務：本年度共計 2 所辦理；田中鎮衛生所服務時數共計 413 小時，溪湖鎮衛生所服務時數共計 296 小時，分別於預防接種與優質健兒門診時間提供

服務。

- 2、防疫措施與指導：提供外籍配偶施打麻疹、德國麻疹、腮腺炎混合疫苗預防接種人數共計有 491 人。辦理外籍配偶愛滋病防治宣導活動，共 10 場次，計 210 人次。

(五) 新聞局

新聞局協助各單位發布相關新聞，並聯繫媒體加強宣導是項業務，發布相關新聞有 9 則。

(六) 移民署彰縣服務站

- 1、志工服務隊共計提供新移民各項申辦定居及居留等諮詢服務 2,800 人次；通譯人員提供新移民母語翻譯服務 342 人次及申辦定居及居留等諮詢服務 2,400 人次。
- 2、參與教育部、本縣相關單位及相關移民團體辦理外籍、大陸配偶生活照顧輔導聯繫會報，宣導兒少保護、家庭暴力及性侵害。
- 3、配合彰化縣各鄉、鎮戶政事務所、公所及民間團體辦理從事外籍配偶之法令宣導課程，藉以讓外籍配偶了解新移民在台居留、停留法令。參與有關新移民在台居留、停留等相關法令課程共計 7 場。受益人數計 235 人次以上。
- 4、本署之宣導單張分送至彰化縣社會局、外籍配偶服務中心及各區婦幼福利服務中心、轄內戶政事務所、就業服務站及彰化縣等辦理移民輔導相關單位協助宣導。
- 5、受理各相關單位及民間團體轉介有關個案定居及居留法令諮詢及新移民申辦定居及居留案件。

第三節 彰化縣外籍配偶家庭服務中心

壹、組織架構：人員及經費概算

一、人員：

(一) 外籍配偶家庭服務中心人力

運用外籍配偶照顧輔導基金經費聘用 3 名專業人員，包括一名社工督導及二名社工員，共 3 名

(二) 支援協助辦理相關服務人力：

1. 彰化縣生命線協會主任 1 名；
2. 彰化區婦幼福利中心社工員 2 名；
3. 婦女保護個案後續追蹤輔導服務社工員 3 名
4. 志工 17 名
5. 課輔老師 4 名：單親課輔老師 2 名，外籍配偶家庭課輔老師 2 名，協助學童作業之完成。(詳如圖 3-3)

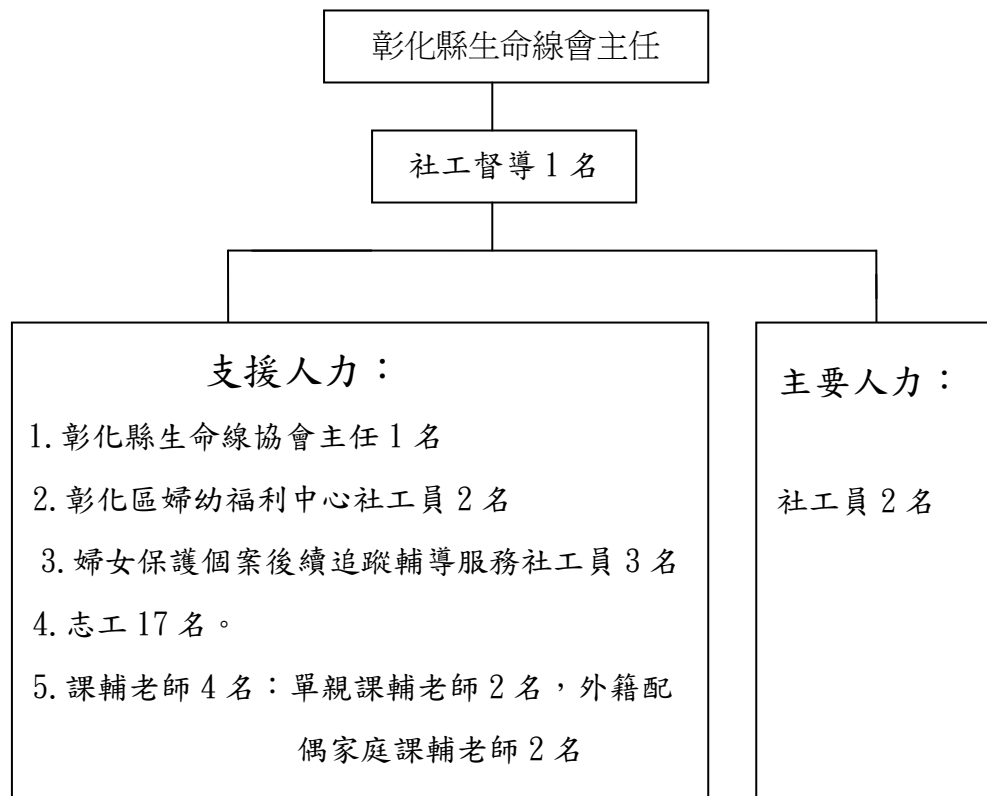


圖 3-3 彰化縣外籍家庭服務中心組織架構圖
資料來源：本研究自行繪製

二、經費：計畫總經費共計 2,071,060 元。

表 3-9 彰化縣外籍配家庭服務中心 97 年經費概算表

名 稱	單 價	單 位	數 量	合 計	備註
專業服務費				1,350,000	
社工督導員	36,000	13.5 月	1 人	486,000	社工督導員以 36,000 元計，社工員以 32,000 元計，共 13.5 個月。
社工員	32,000	13.5 月	2 人	864,000	
業務費				199,200	
辦公事務費	10,000	月	12	120,000	含加班費、誤餐費、志工保險、志工交通費等。
專案差旅費	6,600	月	12	79,200	含交通費、膳什費、住宿費
專案管理費				77,460	上列經費 5%
合計				1,626,660	

資料來源：彰化縣外籍配偶家庭服務中心 97 年計畫書，頁 30。

表 3-10 彰化縣外配服務中心 97 年方案服務經費概算表

名 稱	單 價	單 位	數 量	合 計	備 註
方案服務經費					
知性成長講座	5,000	場	7	35,000	
研討會	70,000	場	1	70,000	
專業訓練	15,000	場	8	120,000	
親子共讀	3,000	場	11	33,000	
成長團體	40,000	場	1	40,000	
聯繫會報暨個案研討	15,000	場	4	60,000	
團體督導費	1,600	時	24	38,400	
雙月刊	6,000	期	6	36,000	
工作手冊	400	本	30	12,000	
合計				444,400	

資料來源：彰化縣外籍配偶家庭服務中心 97 年計劃書，頁 31。

貳、彰化縣外籍配偶家庭服務中心服務措施²⁸

彰化縣外籍配偶家庭中心服務措施分述如下：(一)關懷與訪視；(二)個案管理服務；(三)整合及連結社區資源；(四)個人支持性服務方案；(五)家庭支持性服務方案；(六)社會支持性服務方案（詳圖 3-4）

(一)關懷與訪視：

主動與剛組成異國婚姻之家庭聯繫，介紹外籍配偶家庭服務中心，以期於未來有需求時，得以有一尋求協助的管道。蒐集外籍配偶及其家庭需求資料、轉知各項服務方案之訊息、發現個案並轉介。針對轉介之危機或待協助個案進行家庭訪視，並視需要提

²⁸彰化縣外籍配偶家庭服務中心 97 年計畫書，頁 14-36。

供相關資源服務，或轉介個案管理服務。

- 1、一般性電話關懷：透過志工主動關懷及郵寄方式，介紹外籍配偶家庭服務中心之服務內容，並提供其家庭所需之活動資訊，以讓外籍配偶家庭認識本中心，並針對家庭需求，轉介其他相關服務，並發掘潛在服務對象。
- 2、家庭訪視：針對電訪或其他單位轉介之危機或待協助個案進行家庭訪視，並視需要提供相關資源服務，或轉介個案管理服務。

(二)個案管理服務

針對不同家庭之需求，訂定個別之整合性處遇計畫，增進家庭面對困境或危機時之因應能力。中期目標：提昇外籍配偶家庭運用資源(正式及非正式資源)之能力、增強自我權能。最終目標：增強外籍配偶家庭適應能力及生活滿意度。服務項目包括：諮詢協談、情緒支持、法律諮詢及法律服務之轉介、證件辦理諮詢、陪同出庭、申請經濟補助、心理諮詢輔導、就業資訊提供轉介、職訓轉介協助與聯繫相關資源等。個案開案指標(需五項全部符合)：1、設籍或實地居住於彰化縣之外籍配偶家庭；2、非家庭暴力、性侵害、兒保之個案；3、曾經或目前為外籍配偶家庭身份者；4、有求助意願；5、有多重問題需求者。

結案標準：1、案主主述問題改善；2、搬離本縣；3、死亡、失蹤；4、主動中斷服務、失聯。

(三)整合及連結社區資源

結合社區資源，讓外籍配偶相關服務得以深入社區，提供就近諮詢、休閒聯誼及團體活動等功能，同時讓外籍配偶家庭服務中心及各社區關懷據點之服務項目能被更多人所知，透過宣導活動及服務中心之推廣，進而提升使用資源之全面性，以從中發掘潛在服務對象。

- 1、聯繫會報：可瞭解外籍配偶相關服務單位之服務情形，促進橫向連結

與互動。並透過議題式討論，解決困境，提昇外籍配偶相關服務單位之效能。

- 2、拜訪外籍配偶相關服務單位：透過拜訪外籍配偶相關服務單位，建立合作管道，藉由經驗之交流，以相互學習成長。

(四)個人支持性服務方案

- 1、情緒管理課程：增強外籍配偶情緒管理能力，學習情緒管理技巧。
- 2、中國料理烹飪班：認識台灣飲食文化，學會烹煮台灣菜。
- 3、電腦課程班：透過電課程學習之辦理，讓外籍配偶認識文字及學會上網能力。
- 4、生活適應進階班：台灣風俗、文化、飲食習慣與外籍配偶有些不同，增加外籍配偶對生活周遭環境的認識，減少其因不瞭解，而產生挫折的情形。另透過外籍配偶來中心上課，進而增加外籍配偶家庭接觸與認識中心之機會。

(五)家庭支持性服務方案

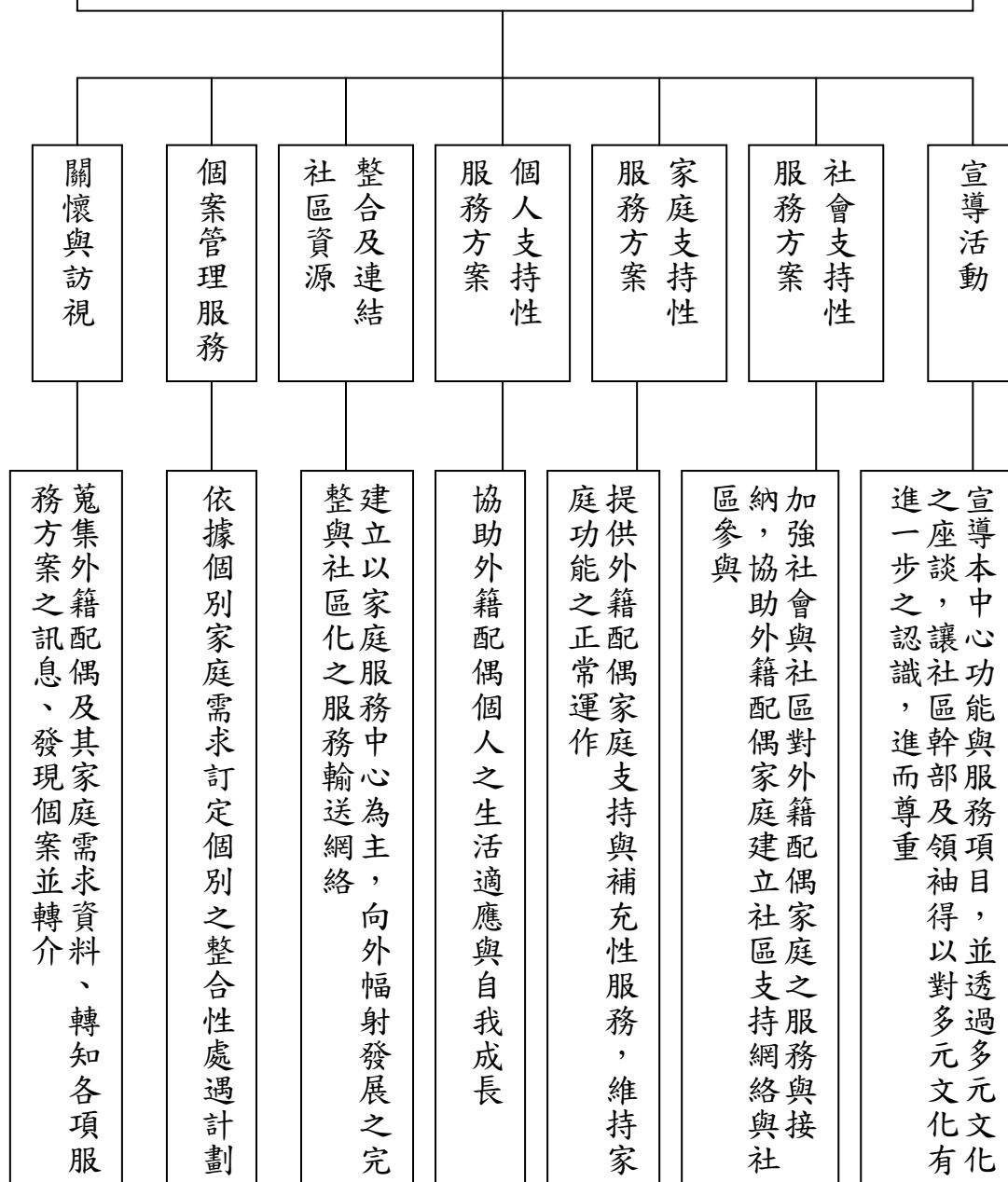
- 1、親子共讀：強化外籍配偶及其子女之閱讀能力，增進親子互動關心。
- 2、子女課後輔導班：協助外籍配偶家庭子女課業輔導，提升學童課業成績，使家長能安心工作。

(六)社會支持性服務方案

- 1、團體督導：提昇工作者執行與評估之能力，確保服務品質，保障個案權益。並針對工作者執行或評估時之疑點進行討論與澄清，以增進工作者在工作之成效。
- 2、季刊：透過季刊之發行，讓民眾對於外籍配偶家庭服務中心有所認識，並使外籍配偶及其家庭能獲得及時資訊。
- 3、專業人員多元文化工作坊：促進專業人員對於多元文化之認識，及提昇多元文化敏感度。
- 4、個案研討會：邀請全國專家學者及實務經驗者，針對外籍配

偶相關研究與實務做分享，以提供工作人員進一步瞭解外籍配偶及其家庭之需求。並使各外籍配偶相關服務之專業人員對於個案問題能找尋到合適的解決方式，提昇專業人員的服務知能。

圖 3- 4 彰化縣外籍配偶家庭服務中心服務措施



資料來源：研究者自行繪製

參、彰化縣外籍配偶家庭服務中心執行成果²⁹

本研究執行成果以彰化縣外配中心 96 年所執行的相關服務措施為範圍，茲分述如下：

一、關懷與訪視：

共計服務 1,806 人次，其中電訪 1,173 人次，家訪 633 人次。茲以外配中心及各關懷據點分述如下

(一) 彰化縣外籍配偶家庭服務中心：

1. 一般性電話關懷：

由社工員提供諮詢服務，設置外籍配偶服務專線 04-7237885 提供諮詢服務。透過專線服務蒐集外籍配偶及家庭需求資料、轉知中心各項服務方案訊息，從中發掘個案並轉介相關服務機構，預計 96 年電訪 300 個家庭，實際電訪服務 198 戶家庭，共計服務 234 人次。因電訪而轉介其他單位共有 28 案，電訪而轉家訪共有 34 案。

2. 家庭關懷訪視：

針對電訪或其他機構轉介之危機個案或評估待協助個案進行家庭訪視，並依其需要提供相關資源服務，或開案提供個案管理服務。預計 96 年家訪 120 個家庭，實際共計服務 302 戶家庭。96 年因家訪而轉介其他單位共有 20 案；家訪而開案共有 23 案。

(二) 外籍配偶社區關懷據點：

1. 鹿港區

(1) 一般性電話關懷：共計服務 401 人次。

(2) 家庭關懷訪視：共計服務 156 人次。

2. 田中區

(1) 一般性電話關懷：共計服務 108 人次。

²⁹ 彰化縣外籍配偶家庭服務中心 96 年執行成果報告

(2)家庭關懷訪視：共計服務 108 人次。

3. 溪湖區

(1)一般性電話關懷：共計服務 108 人次。

(2)家庭關懷訪視：共計服務 19 人次。

4. 二林區

(1)一般性電話關懷：共計服務 268 人次。

(2)家庭關懷訪視：共計服務 5 人次。

5. 大村區

(1)一般性電話關懷：共計服務 49 人次。

6. 線西區

(1)一般性電話關懷：共計服務 3 人次。

(2)家庭關懷訪視：共計服務 43 人次。

7. 二水區

(1)一般性電話關懷：共計服務 2 人次。

二、個案管理服務

(一) 彰化縣外籍配偶家庭服務中心

針對無可用資源、問題無法自行解決或無解決能力者之彰化縣外籍配偶(含大陸配偶)及其家庭，運用個案管理方式，透過電訪、面談、家訪或外展等方式，提供個案後續處遇服務。96 年度共計開案 166 案，結案 87 案，服務中 79 案。共計服務 895 人次，其中電訪 621 人次，家訪 220 人次，面談 54 人次。積極結案：共計 66 件。在積極結案的部份，會以案主能力的提昇及案主想望是否達成來做結案評估。普遍來看，以暴力次數明顯減少為最多(佔 43.7%)，其次為資源運用能力的增強(佔 32.4%)，再則為案主自我權能被增強(佔 23.9%)。(2)消極結案：共 21 件。在消極結案的部份，會因為個案死亡、回國、搬遷外縣市或失去聯繫等因素，而結案。

在 96 年 1-12 月份結案個案中，以失去聯繫之個案為最多(佔 12.7%)。

(二) 外籍配偶社區關懷據點

1. 鹿港區：96 年度共計開案 1 案，結案 1 案。共計服務 1 人次，其中家訪 1 人次。
2. 田中區：96 年度共計開案 7 案，結案 2 案，持續服務中有 5 案。共計服務 138 人次，其中電訪 60 人次，家訪 12 人次，面談 66 人次。
3. 溪湖區：96 年度共計開案 9 案，結案 2 案，持續服務中有 7 案。共計服務 41 人次，其中電訪 22 人次，家訪 1 人次，面談 18 人次。
4. 大村區：96 年度共計開案 3 案，結案 1 案，服務中 2 案。共計服務 8 人次，其中面談 8 人次。

三、整合連結社區服務據點

1. 設置據點數量：彰化縣有 26 個鄉鎮市，96 年為 9 處，至 97 年 10 月 31 日止，彰化縣已完成設置 10 處外籍配偶社區關懷據點。其相關關懷據點、服務鄉鎮詳如表 3-11

表 3-11 彰化縣外配中心服務據點分析表

外配社區關懷據點	服務鄉鎮	承辦單位
彰化區婦幼福利服務中心	彰化市、芬園鄉 花壇鄉、秀水鄉	社團法人彰化縣生命縣協會
田中區婦幼福利服務中心	田中鎮、永靖鄉 北斗鎮	財團法人張老師基金會
二林區婦幼福利服務中心	二林鎮、竹塘鄉 大城鄉、芳苑鄉 埤頭鄉、溪州鄉	彰化縣基督教青年會
溪湖區婦幼福利服務中心	溪湖鎮、埔鹽鄉	彰化縣基督教青年會

	埔心鄉	
鹿港區婦幼福利服務中心	鹿港鎮、福興鄉 伸港鄉、線西鄉 和美鎮	鹿津文教基金會
大村區外籍配偶社區關懷	大村鄉	希望社會福利慈善事業基金會
社頭區外配社區關懷據點	社頭	社團法人芙蓉兩性關懷協會
二水區外配社區關懷據點	二水	彰化縣二水鄉二水社區發展協會
線西鄉外配社區關懷據點	線西	線西鄉民眾服務社
員林區外配社區關懷據點	員林	社團法人彰化縣愛加倍社區服務協會

資料來源：本研究歸納整理

四、整合及連結社區資源

1. 聯繫會報：96年共舉辦四次外籍配偶家庭服務中心資源網絡聯繫會報。

成效分析：透過個案研討分享，可以充實外籍配偶家庭服務工作人員專業能力與服務工作的檢討改進。提供外籍配偶家庭服務工作人員與專業團體之經驗交流、關係建立以利於外籍配偶家庭服務網絡的建立，提昇外籍配偶家庭接受服務的可及性。惟聯繫會報其僅能提供一部份的業務往來之聯繫，故未來可配合拜訪外籍配偶相關服務單位，以瞭解相關服務單位之服務，做為往後個案服務或辦理相關服務之連結。

五、家庭支持性服務：

透過親子共讀、知性成長講座及子女課後輔導班等方式實施，詳如以下所述：

1. 親子共讀：共辦理 36 場次，分別於中心、鹿港區、田中區、溪湖區、二林區及大村區等據點實施，共計 760 人次參與。實施情形如下：

彰化縣外籍配偶家庭服務中心：預計辦理 11 場 330 戶外籍配偶家庭參加，實際辦理 11 場次，計有 52 人參與，306 人次。

鹿港區：預計辦理 5 場 150 戶外籍配偶家庭參加，實際辦理 5 場次，計有 28 人參與，93 人次。

田中區：實際辦理 5 場次，計有 19 人參與，55 人次。

溪湖區：預計辦理 5 場 75 戶外籍配偶家庭參加，實際辦理 5 場次，計有 78 人參與，141 人次。

二林區：預計辦理 5 場 75 戶外籍配偶家庭參加，實際辦理 5 場次，計有 45 人參與，75 人次。

大村區：預計辦理 5 場 150 戶外籍配偶家庭參加，實際辦理 5 場次，計有 18 人參與，90 人次。

表 3-12 支持性服務—親子共讀分析表

	預期參與 戶數	實際參與 人數	達成率 %
外籍配偶家庭服務中心 11 場	330	52	16
鹿港婦幼中心 5 場	150	28	19
田中區婦幼中心 5 場		19	
溪湖區婦幼中心 5 場	75	78	104
二林區婦幼中心 5 場	75	45	60
大村區關懷據點 5 場	150	18	12

資料來源：研究者自行整理

2. 知性成長講座：共辦理 20 場次，分別於中心、鹿港區、田中區、溪湖區、二林區及大村區等據點實施，共計 326 人次參與。實施情形如下：

彰化縣外籍配偶家庭服務中心：預計辦理 7 場 210 人次參加，實際辦理 7 場次，計有 140 人參與。

鹿港區：預計辦理 3 場 90 人次參加，實際辦理 3 場次，計有 49 人參與。

田中區：預計辦理 2 場 80 人次參加，實際辦理 2 場次，計有 12 人參與。

溪湖區：預計辦理 3 場 90 人次參加，實際辦理 3 場次，計有 60 人參與。

二林區：預計辦理 3 場 90 人次參加，實際辦理 3 場次，計有 53 人參與。

大村區：預計辦理 2 場 60 人次參加，實際辦理 2 場次，計有 12 人參與。

表 3-13 支持性服務—知性成長講座分析表

	預期參與 人次	實際參與 人次	達成率 %
外籍配偶家庭服務中心 7 場	210	140	67
鹿港婦幼中心 3 場	90	49	54
田中區婦幼中心 2 場	80	12	15
溪湖區婦幼中心 3 場	90	60	67
二林區婦幼中心 3 場	90	53	59
大村區關懷據點 2 場	60	12	20

資料來源：研究者自行整理

3. 子女課後輔導班：共開辦 6 班，分別於中心、鹿港、田中、溪湖及二林等據點實施辦理，共計服務 70 名外籍配偶子

女。實施情形如下：

彰化縣外籍配偶家庭服務中心：辦理 2 班，計有 23 名子女參與。

鹿港區婦幼福利服務中心：辦理 1 班，計 14 名子女參與。

田中區婦幼福利服務中心：辦理 1 班，計 10 名子女參與。

溪湖區婦幼福利服務中心：辦理 1 班，計 13 名子女參與。

二林區婦幼福利服務中心：辦理 1 班，計 10 名子女參與。

六、社會支持性服務：

透過婦女節、兒童節、團體督導、雙月刊、專業訓練、研討會及工作手冊等方式實施，詳如以下所述：

1. 婦女節活動：藉由彰化縣政府辦理婦女節活動之機會，透過闖關遊戲的方式，讓參與民眾得以進一步認識彰化縣外籍配偶家庭服務中心及社區服務據點。參與此系列活動民眾約計達 1,000 人次。參與「女人齊步走，自信又快活」彰化縣 96 年婦女節系列活動記者會，約 200 人次；「女人齊步走，自信又快活」珍愛女性博覽會—靜態成果展，約 100 人次；「女人齊步走，自信又快活」珍愛女性博覽會—婦女才藝表演，約 200 人次；講座宣導區，約 300 人；婦女團體成果展，約 200 人次。
2. 兒童節「同心體驗童趣-讓愛起飛」系列活動~小朋友說故事比賽，藉由彰化縣政府辦理兒童節活動之機會，透過小朋友說故事比賽之活動，促進外籍配偶家庭與其他家庭互動。活動參與人數共約 700 人。
3. 團體督導：以行政會議、內部督導會議、外部督導會議及優點外部督導會議等四種方式進行。實施情形如下：
 - a. 行政會議：進行行政工作督導，每月辦理一次，每次二小時，共計辦理 12 場次。

- b. 內部督導會議：內部督導由社團法人彰化縣生命線協會
社工督導指導。每月辦理一次，每次二小時，預計辦理
12 場次，實際辦理 11 次。
 - c. 外部督導會議：每月辦理一次，每次二小時，共計辦理
12 場次。
 - d. 優點外部督導：由於社團法人彰化縣生命線協會全面實
行優點個案管理模式，由全體工作人員共同參與。每 2
月辦理一次，每次二小時，共計辦理 5 場次。
4. 專業訓練：由中心統籌辦理，專業人員訓練辦理 3 場次，志
工人員訓練辦理 5 場次，共計有 216 人次參與。
5. 研討會：由中心統籌規劃，辦理 1 場次，預計 100 人參加，
實際有 53 人參與。
7. 工作手冊：由中心統籌規劃辦理。共計發行 30 本。

第四章 彰化縣外配中心服務措施回應性評估結果分析

本章就政策執行力、目標達成度、顧客支持度進行彰化縣外籍配偶家庭服務中心服務措施之回應性評估。

第一節 「執行力」回應觀點

本研究有關執行力回應觀點，本節以規劃及執行者意向與態度、主管重視、及人力經費等為主軸，分述如下：

壹、規劃及執行者態度與意向

在政策執行的過程中有政策規劃者參與與執行，亦有執行者提供規劃意見，無法明確律定規劃者與執行者為誰，故兩者的態度與意向都是政策執行是否具成效的重要因素。本項有關規劃及執行者態度與意向分析如下：

一、規劃者重視服務措施推行，積極溝通解決困難

彰化縣社會處的長官，對怎樣去幫助外籍配偶的公婆及家人對待外配的觀念想法，及外配小孩是否可以受到良好的照顧都給予很大的關注，而外配中心的執行人員及外配服務團體均認為，規劃者非常重視外配中心各項服務措施的推行，像每兩個月會固定召開連繫會報，希望外配服務據點在辦理各個方案計畫時有困難可以相互討論研究，並願意積極溝通解決困難。更鼓勵彰化縣的外配服務的民間團體，能夠加入外配服務的據點，重整外配服務的相關資源，希望共同為彰化縣外籍配偶提供更好的服務。

「我們處長非常重視，像怎麼去幫助這些公婆觀念，另外也很擔心小孩，小孩是未來國家的棟樑，所以對外配的小孩子的服務方案，對家庭的方面比較是

提供直接的服務為主社區居民大部分是社區的幹部比較多，但他也是社區居民我們是一步步的作，我們兩個月會固定開連繫會報，針對據點有什麼困難，多元的方案還是有他的困難，可以互相研究，你到社區辦活動主管溝通的部分，兩個月有連繫會報，有什麼困難會溝通，每年會有研討會」(B1)

「我想長官是重視的」(B2)

「後來參加了社會局所辦活動，看到了許多長官參加，才知道有這麼多人可以幫助我們。有一位黃科長的叫我去組織一個社團，這樣可以有更多的人幫助我們。所以現在成立彰化縣新移民協會。」(C1)

「以前有們外配有發生事情，我們就找單位協助，大部分找警察局或是社會局，外配中心是後來成立，才會去找他們，中心的社工是滿熱心的。因為他們95年8月以後才成立的，他們也希望能夠把這些資源連結起來不用單打獨鬥，互相資源合作。」(C1)

二、定期開連繫會議，業務溝通順暢

執行單位社工員陳述其內部每月固定會作內部督導，也會召開行政會議，必要時與長官的溝通也會經由非正式的會議來作討論。針對縣府部分，各局處的溝通則藉由固定召開的聯繫會報來討論，顯示溝通管道順暢。

「我們內部除每月固定內部督導、行政會議等，每三個月也會固定與縣政府主管召開聯繫會報，必要時也會透過非正式會議與長官溝通執行現況。」(B2)

在執行力的訪談中，規劃者與執行者顯示出高度達成目標的意向兩者之間溝通管道順暢，但兩者卻都顯示出被繁瑣之行政程序所困擾，影響到業務推動。

三、行政程序繁瑣延宕，影響業務推展

規劃單位及執行單位人員，均認為基金補助單位對於申請經費或修改計劃行政程序行政程序繁瑣，曠日費時，造成執行工作進度上的延宕，影響業務的推展。

「基層人員的確會增加一些工作，社政單位幾乎每個認真的人都會，現在公部門工作要求相關的流程比較縝密，要符合法律規定時間內要完成，所以工作負擔會比較大。」(A2)

「他們一些申請流程上繁瑣造成對工作執行上的進度緩慢，會有一些造成進度時間上的延宕，政府在這部分應該儘快核定下來，速度快一點。」(A2)

四、方案規劃者多無及早與由下而上的規劃觀念，常以急就章的態度從事設計，以執行效不彰

從本研究第三章中有關 96 外配中心及據點執行成果中顯示，各據點所作之電話關懷或家庭訪視，二林區家庭關懷訪視：共計服務 5 人次。線西區、二水區一般性電話關懷更只有服務 3 人次及 2 人次，顯示據點關懷執行成效不佳。其所辦之相關方案活動，像親子共讀，大村據點辦五場總僅有 18 人參加、田中婦幼中心辦五場 19 人參加、鹿港婦幼中心五場 28 人參加，其所規劃之方案未事先電訪是否外配真正的需求，或相關宣導不夠充足讓外配不知有這項服務活動，導致參加人數與當初規劃目標相差甚遠。像 c2 訪談中提及「就是在寫計畫前，會請訪視員，平常在訪視時問外配一下，會問他們什麼是你想要，也是需要的，因為我們也要有基本的人數。不可能只二、三個去辦這個活動，我們辦了三年大概知道他們會想要什麼，還是會先列出來有幾樣讓他們選」，故在方案活動之審核應更加嚴謹，否則喪失社區據點的的可近性，其功能也完全無法發揮，浪費經費而無成效。像 97 年員林新成立的據點愛加倍協會，其在作各方案計劃之前就已先由電訪或家訪的過程去調查外配的相關需要再予以統計分析作最後方案活動的申請，像考照班、中文班如 c2 訪談所言「外配中心我比較不知道，至於據點的話，回響比較熱烈的是中文班跟機車考照班，像機車考照班大概班每年辦二次，每次都

有 40-60 人，甚至其他鄉鎮都過來，「安親課輔、電腦班其參與人數就相當的踴躍。

許多據點可能無法像員林愛加倍據點在地耕耘外配服務已多年，也累積相當多的經驗，所以更需要中心及成效良好的據點予以指導訓練，俾能發揮據點服務外配的美意，更讓彰化縣不同區域的外籍配偶及家人有實質的收穫。

小結：由訪談得知，在配輔導措施的執行上，規劃者與執行均顯示出解決問題的意願且彼此間溝通順暢，惟兩者表示受困於繁瑣的行政程序；另外配服務社團認為政府規劃者欠缺及早與由下而上的規劃觀關念，常使各方案的執成效大打折扣。

貳、資源（人力、經費等資源）運用分析

哈務與強恩（Hogwood and Gunn，1984）曾提出完美執行十項要件中其中一項就是要有足夠的資源，公共政策所需要的資源相當廣泛，如人力的配置、經費的提供等。³⁰俗話說：「有錢好辦事，無錢萬萬不能」故經費是否充裕也是影響執行成效的重要指標。彰化縣外籍配偶服務中心向內政部的外籍配偶照顧輔導基金申請的經費預算，最後核撥都不及 300 萬，而人力的配置在外配中心為一名督導、二名社工外加十五位的志工，這些經費及人力是否足以讓彰化縣的外籍配偶及其家庭獲得良好的服務，並讓服務措施及方案能夠順利執行，可由訪談資料的回應中分析得知。

一、人力運用回應分析

（一）工作負擔加重

在訪談中訪談對象反應，方案持續增加、工作負擔加重。據點素質不一，外配中心工作人員要輔導據點是項挑戰，外配中心自 95 年 8 月開辦，到目前已執行二年多，中心及各據點

³⁰ 同上註，頁 363。

申請方案有增加趨勢。

「自 95 年實施以來至今每年度的方案有增加的趨勢，加上各據點素質不一，輔導上有些挑戰，但中心預計在 98 年加強據點的訓練，希望能發揮出社區據點的功能。其實，對工作人員來講，行政的負擔一直是很大的。」(B2)

(二) 專業社工人力嚴重不足

目前中心僅配置一名督導、兩名社工員專業人力確實不足，據點由當地有意願辦理外籍配偶業務的民間團體向縣府爭取設置，囿於縣內社福團體不多，人力資源有限，中心僅有 17 名志工而且現在雖已成立 10 個據點，有的據點像二水、線西及社頭，目前僅有志願服務人力，因為沒有社工員編制，無法處理較複雜專業的問題。

表 4-1 人力運用回應意見表

B2	目前中心的人力配置僅有一名督導、兩名社工員，除了各據點之外，以中心的人力來看確實不足夠。
A1	在據點部分，其經費補助內容尚無專職人力，僅志工人力的補助挹注。資源是永遠都不夠的，雖然我們設置了外配中心，且成立了 10 個外配服務據點，但是，其中所涵蓋的專業人力卻十分有限，沒有社工人力的據點在服務上，較難處理較深與較複雜的問題，只能有效運用志工人力，並以辦理與外配相關活動來關懷外配。若僅靠外配中心三名專責社工人力要面對縣內 1 萬多個外配，當然是不太夠的。
A1	至於社工輔導人力部分，據點的設置並未有社工人力的設置，內政部亦無社工人力經費的補助，因此，除 5 個婦幼中心、員林及大村據點有原有的社工人力可提供服務外，其他二水、線西及社頭據點，目前僅有志願服務人力。若未來預算經費能包含專業社工人力，我想有助於提供更完善、更專業的服務。

資料來源：研究者自行整理

(三) 開案之個案結案率低，無法達到預期目標

由於工作負擔持續加重，且專業人力嚴重不足，使得外配中心社工員開案之案結案率不高，檢視外配中心社工員其工作項目有 1. 提供個案管理直接服務；2. 福利諮詢及轉介服務；3. 方案規劃辦理；4. 辦理聯繫會報；5. 辦理專業訓練；6. 資源整合建構；7. 文獻資料管理；8. 其他相關業務工作等等。專業的社工員除提供個案管理直接服務及福利諮詢轉介外，尚需辦理其他繁雜的行政工作像辦理聯繫會、專業訓練及員工本身的工作職能強化課程及經費預算核銷管控，由上可知，社工員還能剩有多少時間可以專心作家庭訪視及個案管理服務值得懷疑。而由本研究第三章之中心的執行成果來看，開案後的結案率來看 96 全年開案 166 件，結案 87 件，(其中積極結案：共計 66 件，消極結案 21 件)³¹，97 年至 9 月底統計開案 141 案結案僅 42 件(其中積極結案：共計 33 件，消極結案 9 件)，積極結案率 96 年僅達 39.8%及 97 年 23.4%。結案率偏低，值得關注與檢討改善。

表 4-2 96、97 (1-9 月) 個案之開案結案表

96 年	開案	結案 87 件			
	166	積極結案 66	積極結案率 38.9%	消極結案 21	消極結案率 12.7%
97 年 1-9 1-9 月	開案	結案 42 件			
	141	積極結案 33	積極結案率 23.4%	消極結案 9	消極結案率 6.4%

資料來源：研究者自行整理

「以目前一個社工員服務目標以 4 個案為原則，但結案不會超過 3 個，因專業能力有限，無法完全展現出來，所以從 95 年到現在 96、97 年服務結案不超過 30 個案，結案後會再去訪談了解其成效如何，結案有兩種，一種積極的-是達到原先預定的目標的，一種是部份消極的-就是外配失聯、回國。外配問題

³¹積極結案，會以案主能力的提昇及案主期望是否達成來做結案評估。消極結案，會因為個案死亡、回國、搬遷外縣市或失去聯繫等因素，而結案。

對志工來說是一種衝擊，因為台灣是一個多元化的國家，開放外籍配偶政策後，各國文化對台灣文化的認同有很大的衝擊，2個社工員要負責一萬八千多人，相對有他的困難」(B1)

二、經費運用回應分析

(一) 外配基金補助年約 300 萬經費資源不足，無法聘任足夠專職人力在據點服務

補助經費只夠聘僱三名外配中心人員，在另外 10 外配服務據點方面就再無經費僱用專業人力，來處理較複雜深入專業問題，只能招募並有效運志工來支援辦理相關活動及關懷外配，但僅靠三名專社人力來面理縣內 17000 多名外配，當然不太夠。

「本縣外配中心運用一名社工督導及二名社工員共計三名之人力投入外配家庭服務，另外培訓志工人協助；在據點部分，其經費補助內容尚無專職人力，僅志工人力的補助挹注。本縣外配服務的主要補助經費每年約三百萬元。資源是永遠都不夠的，雖然我們設置了外配中心，且成立了 10 個外配服務據點，但是，其中所涵蓋的專業人力卻十分有限，沒有社工人力的據點在服務上，較難處理較深與較複雜的問題，只能有效運用志工人力，並以辦理與外配相關活動來關懷外配。若僅靠外配中心三名專責社工人力要面對縣內 1 萬多個外配，當然是不太夠的。」(A1)

「經費的部份：外配中心是申請外配基金來辦理，另外，據點服務的經費，原則上彰化的據點到目前為止，95 年的時候，有輔導大村鄉服務據點的成立，另外再聯合其他五個據點，96 年度再輔導三個據點，有建興、和美、二水；相關服務據點人力部份，有一些服務據點是沒有社工的，只有志工和承辦人員在做，如果是社會處部分是原來的工作是希望由原來的承辦人員來做相關的業務執行。」(A2)

小結：總之外配服務中心所擁有的人力與經費不足，是否能夠擔負其任務，值得思考。

第二節 「目標達成度」回應觀點

有關目標達成度的回應觀點，由是否增加外籍配偶權能運用資源能力及對多元文化的認識與尊重兩方面予以分析：

壹、是否增加外籍配偶權能及運用資源的能力

就外配而這言，她們嫁至不同國度的台灣地區，不只是居住的地方改變而已，其面對的是婚姻生活和全新的社會環境，除了生活習慣、風俗民情、價值觀不同，語言文字不通也是最主要的問題。而 Kitano (1984) 在其亞美跨洲婚姻的研究中指出，由於語言能力的不通，將會造成渠等與社會互動的不足。因此外配除了自我調適，加強自己心理建設，改變原有居住地的習慣之外，最重要的是學會本地語言文字，以便與人溝通協調，學習如何適應新環境早日融入夫婿家庭生活，否則就是另外尋求來自同種同文的其他外配朋友形成一個小團體，共同解悶、學習、相互支援，以求慢慢適應婚後的居家生活，融入當地文化成為社會一份子。³²

彰化縣外配中心為讓外配早日融入適應台灣社會，所以規劃了中文班、知性成長講座、親子共讀、考駕照班等等，就是為增加外配語言文字的溝通能力，及取得駕照以後可以有更多接觸外界及學習的機會，另也針對需要幫助的外配作家庭訪視或個案服務，增強其人際互動關係能力，提升自我價值及生活獨立等自主能力。至於其執行的成效如何？是否可以讓外配感覺得到實質上的幫助，是否達到增加其權能運用資源的能力，我們可從外配中心相關外配個案輔導後的改變及深度訪談中外配等相關的回應中檢視。

³²吳金鳳，〈澎湖地方外籍新娘生活適應與政府生活輔導措施相關之研究〉，碩士論文，民 94.6 頁 34。

二、彰化縣外配中心成果報告檢視部分

(一) 外配有增加權能及資源運用能力

該中心對無可用資源、問題無法自行解決或無解決能力者之彰化縣外籍配偶(含大陸配偶)及其家庭，針對不同家庭之需求，運用個案管理方式³³，透過電訪、面談、家訪或外展等方式，提供個案後續處遇服務。³⁴以增進家庭面對困境或危機時之因應能力。

筆者檢視該中心 97 年成果資料，有關積極結案後，³⁵外配自覺有學能力學習並提昇獨自處理生活中面臨困難的能力；也會主動剪報告知社工員現任總統對大陸籍配偶的福利；報紙上獲知相關自己的法律訊息，會主動去電詢問；深覺自己的改變，變得有能力、開始喜歡自己；不再是被動的接受者，也可以是助人關係的提供者；願意付出助人也改善案主的人際關係網絡等等，肯定自我的存在價值與能力；辦理工作證延展，於工作證過期前主動向社工員確認工作證申請資料，且自行寄資料至職業訓練局申請工作證核發。由上可知結案之個案確能達到其增加權能及運用資源的能力。外配有增加權能資源運用能力，諸如下列資料呈現：³⁶個人學習、成長與改變能力均有所成長

「案主能肯定自己的能力，且漸漸學習尋找資源來協助自己，其有逐漸進

³³ 採優點個案管理模式，此模式強調一種全人的干預，著重外展服務與倡導工作，其主要特色為：(1)處遇乃建立在案主自決；(2)著重在非正式的社會支持資源；(3)採用外展的服務輸送模式；(4)採用團隊督導方式協助個案管理師解決案主問題，並提供補充與支持；(5)採用個別個案管理方式。執行過程必須整合心理衛生、社會福利與社會行動策略，其工作程度為建立助人關係、優點評量、建立個人計畫、獲取資源、持續合作與結案等五大階段。

³⁴ 個案來源：(1)相關政府、民間單位轉介：透過村里幹事、社福機構、學校單位及政府單位之直接或間接服務與轉介，以發掘需進一步協助之家庭與個案。(2)個案主動求助。(3)關懷與訪視：透過電話關懷與家庭訪視，除了可以提供相關福利資訊外，同時也能發掘潛在服務對象。

³⁵ 積極結案指標—達成處遇目標：a. 增強人際互動關係的能力：(a)家庭關係；(b)社會關係(c)網絡關係。b. 增強自主能力：(a)提升自我價值感(b)經濟獨立(c)生活獨立
消極結案指標--a. 搬離本縣。b. 死亡、失蹤。c. 主動中斷服務、失聯。d. 因暴力事件轉介至家庭暴力防治中心後續服務。e. 已回原生國家。

³⁶ 資料轉引自彰化縣外配中心成果報(97年1-9月)。

步並能獨自處理生活中所面臨困難的能力」

「案主本身非常有能力，努力適應台灣的生活及學習台灣習俗、中文；亦會透過老闆娘的協助而找到住的地方、並尋求朋友在案主工作時間來協助照顧小孩。」

「案主從被動詢問到後來主動剪報告知社工員有關現任總統對大陸籍配偶的福利。」

「案主原本對於法律訴訟採取較被動的態度，現在若從報紙上看見與自己有關之法律訊息，會主動去電詢問。」

「現在比以前較有自信、勇敢及堅強，自己的事情要自己處理。」

「案主雖然對於法律並不熟悉，但會主動詢問，並根據詢問到的事情付諸行動。」

「我覺得自己的能力比以前好，現在懂得比較多，而且我覺得為自己做決定是一件很高興的事情。我比較喜歡現在的自己。」

「案主陳述有個來自哈爾濱的鄰居（小薇）對她很好，案主表示有事也會找小薇講；另外，案主堂嬸的媳婦與案主也互動很好。」

（二）結案率過低為其缺點

惟再檢視其 97 年 1-9 月的個案管理的成果統計，共計開案 141 案，結案 42 案，持續服務中有 99 案，結案率僅達 29.7%（含消極結案）。且結案又分積極結案與消極結案：

（1）積極結案：今年 42 件結案之個案中，有 33 件為積極結案，其結案原因以已增強人際互動關係的能力為最多（佔 60.6%），其次為增強人際互動關係的能力（佔 57.6%）。詳如表 4-2

（2）消極結案：在 42 件結案之個案中，有 9 件為消極結案，其結案原因以已回原生國家為最多（佔 44.4%），其次為已搬離本縣市及主動中斷服務、失聯（各佔 22.2%）。詳如表 4-3

兩種結案方式中，消極結案是被迫中止不屬結案範圍，唯積極結案方屬真正結案。若以此標準視之僅 33 案結案，佔開案率 23.4%，結案率實屬低。

表 4-3 積極結案分析表

結案原因	次數	百分比
增強人際互動關係的能力 a. 家庭關係 b. 社會關係 c. 網絡關係	19	57.6
增強自主能力 a. 提升自我價值感 b. 經濟獨立 c. 生活獨立	20	60.6
合計	33	100.0

資料來源：整理自彰化縣外配中心成果報告

表 4-4 消極結案分析表

結案原因	次數	百分比
已搬離本縣市	2	22.2
死亡、失蹤	0	0
主動中斷服務、失聯	2	22.2
因暴力事件轉介至家庭暴力防治中心提供後續服務	1	11.1
已回原生國家	4	44.4
合計	9	100.0

資料來源：整理自彰化縣外配中心成果報告

由上述資料得知，結案率甚低。

二、深度訪談部分：

(一) 外配參加中心或據點的課程都覺得對自己幫助很大

由深度訪談中可知，受訪外配參加過中心或據點服務措或相關活動也不少，諸如中文班、電腦班、駕照班、彩繪指甲、親子活動、成長課程、法律課程等等，有的個人還參加三四樣之多，大部分表示自己可以從服務課程中得到成長與幫助，像外配訪談回

復所言：「我覺得有幫助，而且學到都是我們自己的，他們辦的都很好，全部免費，不用花額外的錢去外面學；只要我們有時間就可以學很多東西；。學繪指甲可以讓自己打扮的更漂亮，進而讓自己快樂自信；學中文可以讓自己幫小孩看功課」。

而據點社工員也認為，基本上去作訪視時會針對他們的問題儘量去滿足他們，什麼是你們要的，而不是指使他你該怎麼作，以增加他們自運用資源的能力或增加各方面的能力。

(二) 增加跟外界接觸機會，拓展人際關係，獲得更多資源幫助

我嫁來的時候都很少出去，都在家裡照顧小孩，所以對外面的事情都不了解，什麼都不懂？現在我已經有很多朋友，不只自己國家的朋友，然後我自己也認識兩個阿姨志工，他們就是會常常幫我，就變成自己的娘家，對我們很好。(D3)

表 4-5 外籍配偶對參加中心或據點那些活動、課程之回應意見

D1	我上過中文班、電腦班、駕照班、彩繪指甲啊。
D2	我上國字班、唱歌、電腦班、彩繪指甲及介紹台灣政府機關啊。
D3	親子活動、成長課程，因為法律改來改去，我們需要了解，
D4	我是第一次來參加考駕照班。

資料來源：研究者自行整理

表 4-6 參加中心或據點服務措施對外配幫助的回應意見

C2	他們有可能會互相宣傳告知他們的朋友，有什麼樣的資源或那裡有什麼樣的活動你可以去，基本上我們去作訪視時會針對他們的問題儘量去滿足他們，什麼是你們要的，而不是指使他你該怎麼作，會增加他們自運用資源的能力或增加各方面的能力
D1	我覺得有幫助，而且學到都是我們自己的，他們辦的都很好，全部免費，不用花額外的錢去外面學。只要我們有時間就可以學很多東西。
D2	像彩繪指甲，我們就可以打扮漂亮一點。我學中文可以看得懂中文但不會寫，我可以幫小孩看功課。那你會上網嗎？我家還沒有電腦。

D3	幫助很多,我嫁來,去年的時候都很少出去,都在家裡照顧小孩,所以對外面的事情都不了解,什麼都不懂?現在我已經有很多朋友,不只自己國家的朋友,然後我自己也認識兩個阿姨志工,他們就是會常常幫我,就變成自己的娘家,對我們很好。
D4	會啊,我覺得我來學的話,就會得到更多的能力幫助自己

資料來源：研究者自行整理

(三) 外配中心或據點不一定可以解決求助者的問題，但會盡力協助

表 4-7 外籍配偶對求助中心據點其問題是否獲得幫忙的回應意見

D1	問題不能解決哦?也不一定也,有時你說家庭問題要怎麼解決。有時外配來據點這兒,只能提供一些安慰啊或支持,你說有很多家庭或婆媳關係,不是協會進入就可以改觀的,她們來這裡,有個地方讓他們發洩一下,大姐有時就聽他們講,外配就比較好一點。 上次有一個媽媽,家庭有關一些法律上的問題,我們法律上的協助,這方面比較缺乏,外配需要法律諮詢時,我們比較弱,但有時地點比較遠,彰化離這裡很遠,除非事件真挺很緊急,有時協會有空的話還會帶他們去,
D2	我還沒碰到,但我有帶朋友來,阿姨他們就會幫忙來協助我朋友。
D3	現在還沒有想到什麼問題去找他們。
D4	沒回答

資料來源：研究者自行整理

貳、對多元文化的認識與尊重

一、大多受訪者認為國內近年來對外配的認識尊重改善很多

大部分受訪外籍配偶都覺得,社區鄰居會主動去認識他們或關心他們,也會想知道有關他們母國的生活情形或風俗文化,也會跟他們一起參加一些歌唱或休閒娛樂活動,像社區據點中的老

人們如家裡有好東西，也會拿出來與他們分享，所以覺得國內近年來對籍配偶的認識及尊重已經進步很多。

表 4-8 對多元文化的認識與尊重回應意見表-改善很多

C2	以我的朋友來說，不會有歧視的眼光出現，也會去接觸他們，也不會排斥他們
D1	這幾年普遍比較好，有改善很多拉，比較沒有歧視。像在這據點裡面，也有老年人在兒，他們有時也會拿家裡的東西來請外配及小朋友分享，大家就可以感情更融洽，有時也會跟老人家一起在這唱卡拉 ok，大家就會很熟。
D2	其實還好拉，我們那裡的鄰居都算 ok，我也會跟他們互動，他們也都會把我當作女兒一樣，我知道有得地方會，但我們那裡不會。現在情況都一樣拉，對我們進步很多拉。
D3	我剛嫁來時不會，因為他們會覺得我的國家很窮很窮，因為幫助家裡才嫁這裡。
D4	會想了解啊，像隔壁的他來問我是泰國人嗎？泰國那裡怎麼樣？也會問泰國人的習俗是怎樣啊？我說碰面就會說三碗豬腳啊，問我來台灣習慣嗎？

資料來源：研究者自行整理

三、 惟規劃者與執行者等認為仍應持續加強，因為多元文化的認識與尊重非一蹴可幾

部分外配社團認為媒體長期偏頗的報導與渲染給他們貼上常常離家、賣淫等不好的負面標籤。導致夫家的家人或婆婆常會受這種少數錯誤的觀念所影響。而執行者認為要讓社區民眾認識多元文化及尊重的觀念，這部分是要一直在努力深耕的，雖對他原來的觀念有點衝擊，但要達到改變並不是那麼容易的過程。像外配中心今年辦理四場次的多元文化種子培訓，針對基層幹部辦理，參加者本身就是社區的活動一份子，透過活動，發現要改變原有的觀念或對多元文化的刻板印象實屬不易，活動僅能刺激思考，要談到改變可能還有距離。故規劃者與執行者均認為仍應持續加強多元文化的認識與尊重的宣導。而外配服務團體則更希望媒體對外配他們有多一些好的報導。

表 4-9 對多元文化的認識與尊重回應意見表-繼續加強

A1	很重要的 進行多元文化的宣導，期待促進社會大眾對多元文化的敏感度，同時能以接納、關懷、尊重的態度，甚至疼惜的心來看待這一群離鄉背井、來自遠方的媳婦，共同創造幸福美滿的家庭。
A2	當初我們去宣導，外配中心有跟我們社會處做相關配合，不到社區或學校，結合一些大型的活動，我們都會提供到現場的宣導，藉由不斷的推動之下，民眾應該會有更多的認識，至於多元文化的認識，是必須要真的去有去做每一個活動或是每一個場次裡面，
B1	其實不是那麼容易的，我常問我自己是否具多元文化觀的人，我常認為不是，還是有些盲點，97年我們作四場多元化對專業人員、對老師，對警察部分，那些不是用教育就可以改變的，觀念的部分是要很深耕的，我們對這塊部分我們一直在努力，還是有對他原來的觀念有點衝擊要達到改變並不是那麼容易的過程，我們希望有個刺激。
B2	以讓社區民眾認識多元文化及尊重的目標來看，要達成這目標並非一蹴可幾，以今年辦理四場次的多元文化種子培訓，針對基層幹部辦理，參加者本身就是社區的活動一份子，透過活動，發現要改變原有的觀念或對多元文化的刻板印象實屬不易，活動僅能刺激思考，要談到改變可能還有距離。
C1	大部分家庭的觀念，都覺得是嫁雞隨雞嫁狗隨狗，要學習這邊的文化，比較不會想去了解外配們的文化。 現在是有改變，但一些負面的報導太多了會影響，報導的就會說是因為外配不好，像外配要去作 KTV、離家出走啊，像新聞就是這樣不斷重覆一直報導。他們的婆婆就會想說我們媳婦一定也會這樣，就不讓他們出去，就會影響。 我是希望一些好的多報導對我們比較有幫助。

資料來源：研究者自行整理

三、外配子女就讀學校的老師，亦須注重多元文化的尊重

根據教育部 93 年統計資料顯示，新移民子女就讀小學人數已達到 4 萬人，到 97 年則增加至七萬人。從以上數據顯示，新移民及其子女人數持續增加中，我國已經成為移民國家，更由於移民人數、國家、種族的增加，我們的社會已經成為多元文化的社會，然而社會大眾的價值觀多仍停留在一元文化的思想，因此對不同國家、種族的人還有歧視及貶抑，在缺乏對多元文化的尊重及包容下，便易產生許多由於不尊重帶來的社會問題。社會大眾缺乏多元文化觀及對多元文化尊重，因此社會中多存有對外籍配

偶的歧視觀念—覺得他們是嫁來台灣掏金的、他們的子女會拖垮台灣的人口素質…，甚至其子女在學校會被其他同學嘲笑為外勞的小孩、菲傭的小孩…，造成外籍配偶子女產生身份認同的困難。這些在在都顯示台灣人民已身處於多元文化社會中，但卻缺乏多元文化的素養，因此無法對不同文化欣賞與尊重。文化的尊重與欣賞需要由教育著手，而學校老師更身負著多元文化尊重教育向下紮根的重責大任，其更須以身作則注重多元文化尊重，教育小朋友，視外籍配偶家庭為新的文化帶入者、新的人力資產，使台灣社會學習邁向對多元文化尊重的國家。

「老師，他只重視台灣的小孩，外配的小孩就不理，每次我的小孩被欺侮，我去那裡講，他說沒辦法啊，他爸爸是家長會長的人啊，你知道我們外配也不是經濟很好，家裡不可能說家長可以捐多少多少錢，小孩他們也越來越痛，然後我去別的班問他們，他們也是說我們也是很可憐，因為他說老師關心的也是台灣的小孩，說不好聽就是因為他們賺的錢比較多，我們的小孩就是可以上課就好了，就是沒關心到我們外配的小孩，學校的老師應讓對小孩一視同仁，不能這樣對待小孩，好像對小孩貼標籤。」(D3)

四、外配家庭暴力及外遇問題事件頻傳，雖然個中原因頗多，但外配家庭中的家人未能尊重多元文必屬其中之一，此點有惡化之趨勢，頗值政府當注意

外籍配偶在家庭裡通常地位低落，若在三代同堂家庭或大家庭時，公婆或其他同住的家屬，多會扮演家庭決策者的角色，外籍媽媽就算有其他意見，也不敢表達，也不知如何表達，甚至在小孩的教養上也不太有主控權。另其對婚姻的期待與落差大，原本對臺灣的美好印象、婚姻仲介對夫家的極度吹噓，讓相當多的外籍配偶懷抱美夢；然而來到臺灣後的實際生活中，常讓年輕太太感到幻想破滅。使其情緒及生活上產生孤獨、孤立感，在臺灣的

支持系統也不足，生活上出現問題，沒有傾訴之對象。此時若有男性給予關心很容易產生外遇問題。而很多外籍配偶的家庭也會認為其是花錢買來的新娘，很少給予尊重與疼愛，喜歡時就疼你，不喜歡時就罵你、打你，時而發生家庭暴力事件。依據內政部家庭暴力事件及相關戶政統計資料，外籍配偶較本國籍配偶更容易遭受家庭暴力。民國94年外籍及大陸配偶遭受婚姻暴力被害人數為4,710人，占在臺女性有偶人數之1.39%；對比全國婚姻暴力被害人數40,659人，占全國女性有偶人數0.83%。在臺外籍與大陸配偶遭受婚姻暴力的比例高於全國之平均值。在田野實務中也發現，部分娶入外籍配偶之臺籍家庭，或因家庭各種溝通紛爭，或視女性為照顧生產工具，而引發家庭暴力衝突事件。

「我嫁過來之後因為有家暴，我去找找警察，警察就叫我回去啦！回去啦！沒有事啦。就覺得怎麼沒有人可以幫忙我們。」(C1)

「我接觸外配的個案，剛開始時頭一年，我其實沒有家暴的太多的經驗，但現在透過訪視員及我自己接觸到的覺得家暴案例子有上升的增加的趨勢。」(C2)

「因為那裡比較鄉下，外配比較過得不是很好。我去作翻譯啊，才知道啊，有的是家人有時不讓他們出來，越鄉下越不讓他們出來，外配的家庭就覺得，我是用錢買你回來的，你就不要出去，喜歡就疼你，不喜歡就罵你、打你，蠻可憐的，我加入新移民協會，就是為了在花壇有一個印尼的外配，他們的婆婆一家人，就覺得他們是用買回來的，不讓他出去，也不准去隔壁鄰居那裡，就只能在家裡，不喜歡就打她，打得很嚴重。」(D3)

第三節「顧客支持度」回應觀點

1980年代中期以後，全球經濟景氣的衰退，致使政府可用資源減少，惟民眾要求政府服務的呼聲却日趨提高，行政機關的「機

械化」、「形式化」工作方式自然難以被社會接受，各國政府於是紛紛推動「行政革新」的措施，藉以提升政府運作的效能與效率。在這波革新潮流中，一項值得注意的現象，即是顧客（customer）需求的滿足，或是提升民眾對政府服務的滿意度。今日，先進國家推行「企業型政府」，便是以顧客服務為導向的服務型政府。

顧客滿意經營是組織作業過程、人力資源管理與顧客期望三合一的共同結果，換言之，組織將顧客對服務的需求與期望納入作業過程，同時進行適切的人力資源管理，將顧客期望的服務，提供出來，這樣便能造就顧客的滿意感。³⁷政府機關透過傾聽顧客的心聲，了解顧客的需求並及時出具體回應，顧客自然對政府施政感到滿意，對政府所提出的政策支持度隨之提高。³⁸

外籍配偶家庭服務中心服務措施的主要標的為外籍配偶及其家庭，故其是外配中心服務的重心，故其是外配中心服務措施服務的顧客，其滿意度便是外配中心服務追求的最高目標。彰化縣外配中心的服務措施推出以來，其對每個方案計劃執行後會做滿意度調查，藉以回應服務措施辦理的成效及是否持續執行或檢討修正。本節擬以本研究之政策利害關係人對外配中心服務措施是否支持滿意、及宣導與教育是否足夠為主軸，茲述如下：

壹、利害關係人對服務措施滿意、支持度及是否符合需求

一、規劃單位

（一）主觀認為服務措施、活動受到外配、外配家人支持

規劃單位人員認為外配中心（含相關據點）之服務措施、活動，對接受服務之外配及其家人，多持正面肯定與支持認同。因

³⁷ Headley, Dean E. and Bob Choi (1992). "Achieving Service Quality through Gap Analysis and a Basic Statistical Approach", in *Journal of Services Marketing*, 1992, Winter. P. .

³⁸ 丘昌泰 (2000b), 《公共政策—理論與實務手冊》。台北：元照，民 89，頁 191。

為像辦一場活動有時有 200-500 人參加，其外配家人應認同所以才會有很多是先生跟家人一起來的。至於一般民眾則應該認同畢竟現是多元文化的社會。

「依我們與外配家庭、外配中心以及據點的互動經驗，感受到接受到我們服務外配及他的家庭，對我們的服務多持正面肯定的回饋。」(A1)

「我認為應該是有，我們提供了相關的服務措施或活動，民眾越來越知道有這樣的中心，像我們辦一場活動有時200-500外配參加，有先生跟家庭人一起來的，其他的家庭裡的人也會認同，一般人應該是認同吧，因為沒有什麼壞處，畢竟這就是多元文化的認識啊。」(A1)

(二) 外配需求多元，政府各單位應通力合作方能滿足外配需求

「外配家庭的需求是多元的，不只是我們社政單位，還需要警政、勞政、衛政、民政，甚至是教育單位的通力合作，才能滿足每一個家庭多元的需求。」(A1)

二、執行單位

(一) 執行社工員工作成就感來自個案服務上，惟行政繁瑣，影響個案服務品質跟量

「目前還在努力從工作中尋找一個另自己感到成就的地方，以我個人來說，比較容易的成就感來源會來自個案服務上，但可惜的是，行政繁瑣容易花費很多時間，相對可會影響個案服務的服務量跟品質。」(B2)

「不管作什麼服務如果案家可以過得很好，會有案家也有心有餘力不足也有無力的部分，會讓你有挫折感，難免作社工工作，不是每個都那麼順利，但作這工作的人自己需要去調適，要知道不是每一個都能得心應手，每一個都是完美的結局。」(B1)

三、外籍配偶及外籍配偶之服務社團

(一) 對外配中心提供服務措施或活動大多覺得滿意並符合需求，像中文班、電腦班、考駕照班十分受歡迎，惟部分外配希望有進階課程

外籍配偶對服務中心或服務據點提供之服務、課程或活動大部分感到滿意 (D2、D3、D4)，但也有外配覺得初級學完，希望有進階課程

「我覺得滿意啊。」(D2)(D3)(D4)

「剛來時學初級的，但學完了，我希望能學更進階的，但據點人力、物力有限，他們這一次辦完了，下一批可能基礎就很弱，就有外配是都不會的，有的又已經是學過初級的，所以我們想要更進階的，協會可能就比較沒有辦法滿足。」(D1)

「辦得不錯是中文，以前每堂課都好多人，但現在在外面學校都有辦且夠專業，所以比較好，所以現在學這的就比較少，但據點辦得考駕班非常好，年年爆滿，很多人有需求而且幫助很大，電腦班也不錯，但都是初級的，只是接著就沒有進階，就只有自己再去找其他地方看看有沒有資源。」(D1)

「有符合我們的需求啊，像我有的朋友要拿身分證就要學中文啊，有時數啊，這裡就可以學，很方便。有時候我們來這裡也會跟他們講，可不可以辦什麼課啊，他們就會盡量想辦法，評估看看有沒有辦法辦。」(D2)

「有啊，像他們有作電訪、關懷啊，還有上一些成長活動，支持活動拉也有一些支持團體。也不是只有外配中心拉，像新移民協會啊，也會教我們電腦課，教我們上網，現在學用 EMAIL 就不用一直打電話很貴啊，像很多外配不會用電腦，我們三個月的電腦班剛畢業。」(D3)

「像我因為我本身想學中文，因為我會講但不會看字，只會寫自己的名字然後看注音。」(D4)

表 4-10 對中心據點提供服務措施是否滿意及符合需求回應意見表

	是否滿意	是否符合需求
D1	辦得不錯	學完初級，希望能辦進階
D2	覺得滿意	有符合我們需求，像我朋友要拿份證就要中文時數
D3	覺得滿意	有符合需求，學會電腦用 email 可省電話費
D4	覺得滿意	因為我會講但不會看字，只會寫自己的名字然後看注音。像我本身想學中文

資料來源：研究者自行整理

「像文化的問題至少每個月辦一場，你拿你國家文化要表演的讓大家有可以來。這邊夫妻可以一起來，我可以了解你的文化，你也了解我的文化。這樣才是對外配幫助比較到，外配家庭或是台灣的多接觸，可以互相分享，我們就會比較有成就，很多觀念就是慢慢根深蒂固。」(C1)

「像一般大人可能有一些成見，小孩很快就能接受新文化。很怕小孩老師本身就不能接受，所以第一個老師先要教育，像我們的小孩被歧視他就很難過。」(C1)

貳、外籍配偶提供意見情形並不多見

受訪談外籍配偶中，部分外配不曾跟中心、據點提供相關意見，印尼配偶覺得意見或問題跟中心反應不知是否有用，怕失望而回。僅泰國配偶表示有需要會去反應。

「很少也，通常覺得據點沒有辦就算了。」(D1)

「我未曾提過意見也。我覺得這樣已經很好啊，我的朋友也這麼感覺，都到這裡來了，已經對我們很好了，還有這樣的待遇，有的時候台灣的人，還會說你們外籍享有的福利比我們還好。」(D2)

「沒有。因為我們不知跟他們講有用嗎？如果沒有用，講也是白講，只會失望回來。」(D3)

「以我來說如果有課程，我就會參加，會跟他們反應，就會跟他們說我們需要什麼，畢竟我們還是外籍新娘，有一些台灣習俗或是學什麼東西還是有差別，還是要學。」(D4)

參、外配中心相關的宣導並不足夠

「我覺得還不夠，尤其是他們外配沒辦法知道那個意思，只有知道我需要幫忙的時候去那裡，不太了解那些意思，你跟他講那個名稱，就就好像那些越南，大陸的還好，像那些媽媽，我們兩個月前去，他打電話來我問他去找誰，但他們還是不知道，大陸的還好，如果你跟他說服務據點他們可能不懂，有時知道這個地方但不知道這叫據點，我們只好知道告訴他有沒有需要幫忙，有需要時可以來我們這兒。外配中心前年才成立，又因為在彰化市，所以像我們這些地區，其實很多是不知道的，宣導還是不夠，畢竟他是在彰化市。」(C2)

「就我們自己的機構，你說外配中心有什麼宣導，以我們在員林，是因為我們今年成立據點以後才知道外配中心，不然我們也不會知道，因為是據點才會出席，如果沒有業務上的往來像移民署啊沒空就不會去。」(C2)

中心、據點相關活動上課訊息，來源多由訪視人員或朋友告知，如大部分受訪外配表示，活動、課程訊息來源通常是據點訪視人員告知，或因加入協會，也有是藉由認識的朋友聯絡得知。由此可知，外配的訊息多來自親朋和訪視人員，故外配中心對服務措施的宣導方式值得調整。

「愛加倍社區服務有關懷訪視人員，來訪視時會通知我們，也大概知道我們的需求是什麼，協會有課程時也會很快通知我們。」(D1)

「彰化區域蠻大的，但我們跟認識的朋友，就會彼此電話聯絡告訴朋友，說據點裡面最近會有什麼課程活動，你沒學過，現在可以去學。」

「我來據點是因為以前我在工作時，這裡的阿姨來買鞋子告訴我的。」
(D2)

「我加入新移民協會的時候才知道，我第一次去上成長課程，新移民有

請老師，是外配中心的課長，所以現在外配中心有時需要教印尼文化時，我在那兒當講師。」(D3)

「我在台灣只有一個泰國朋友，是我去員林農工學注音認識他的，之前他有跟我講有來上考駕照班，也告訴我這裡有考駕照班。」(D4)

「知道啊，阿姨訪視員有時候會去我家聯絡我，會告訴我一些活動訊息。」(D4)

「就是宣導方面吧，我覺得資源不只是讓外配知道，也讓外配的家人知道。他們宣導的方式比較偏向於書面的，他們的行銷就是比較保守、被動，不夠主動多元。所以成效很有限，像新移民協會就有電台。」(C2)

「宣導是否足夠哦？這看個人也、有很多媽媽，因為家庭很保守或婆婆不開放，就很難走出來參加活動、課程，婆婆會怕媳婦被帶壞，學些有的沒的，但有的婆婆開明的話就會讓他們出來。有很多外配也會出來工作，能出來工作的話，訊息就比較易獲得。」(D1)

肆、服務措施尚待加強之處

一、外配中心宜增加外籍配偶志工，強化多國語言之支援

「我知道有外配服務中心，好像在彰化，以前有聽越南朋友講。但我沒去過」(D2)

「其實很多外配都知道拉，但我們就是很少去，也不想去。」(D3)

受訪外配大部分表示知道彰化縣外配服務中心，但却不想去，外配常因語言不同問題，導致溝通困難，致其不想至外配中心，或因中心社工人員都是台灣人，無法讓其產生親切感，外配協會或團體大部分是外配等組成較有同鄉的親切感並有同理心。但至外配中心，怕尋求協助時，所透露的心事，擔心反導致日後

其跟婆婆和小姑相處的困擾，而對社工產生不信任感。

「第一是語言問題，因為他們有時講國語，有時講台語，我們外配不是每個都會講，有的跟婆婆小姑不和，然後覺得我自己的事情如果跟社工講，會怕社工跟家裡的婆婆講。因為外配覺得新移民協會比較好，因為裡面有很多我們的外配，可以找我們同鄉的，有越南的、有印尼的，自己故鄉的人，我們覺得比較好，比較親切。另外就是文化不一樣吧，有時我們會煮故鄉的菜拿去外配中心請他們吃，但他們吃不習慣，沒有吃，我覺得沒有親切感。」(D3)

「像我們跟外配講話，他們聽不懂，就們就要透過中間他們的同鄉或家人再轉達。」(C2)

第五章 結論與建議

本章就上述對彰化縣外籍配偶家庭服務中心服務措施之探討，以及相關利害關係人的主、關切與議題，提出研究發現，進而給予政策與後續研究建議，以期作為政策施行及尚待研究之方向，期盼能真正幫助外配增加權能，運用社區資源及提供正與非正式之支持體系；讓其能快速適應台灣生活的能力並融入社會，及增加民眾接觸多元文化之機會並落實對多元文化尊重的目標。

第一節 研究發現

作者依本研究之評估面向，即「政策執行力」、「目標達成度」、「顧客支持度」，將研究發現整理歸納如下：

壹、政策執行力

一、規劃者重視服務措施推行，定期溝通積極解決困難

外配中心的執行人員及外配服務團體均認為，規劃者非常重視外配中心各項服務措施的推行，會固定召開連繫會報，希望辦理各個方案計畫時有困難可以相互討論研究，並願意積極溝通解決困難。更鼓勵彰化縣民間團體，能夠加入外配服務的據點，共同為彰化縣外籍配偶提供更好的服務。

執行單位社工員陳述其內部每月固定召開行政會議，必要時與長官的溝通也會經由非正式的會議來作討論。針對縣府部分，各局處的溝通則藉由固定召開的聯繫會報來討論，顯示溝通管道順暢，規劃者與執行者顯示出高度達成目標的意向。

二、行政程序繁瑣延宕，影響業務推展

規劃單位及執行單位人員，均認為被繁瑣之行政程序所

基金補助單位對於申請經費或修改計劃行政程序行政程序繁瑣，曠日費時，影響到業務推動。影響業務的推展。

三、專業社工人力嚴重不足、工作負擔加重，開案之個案結案率低，無法達到預期目標

三名專社人力來面理縣內 17000 多名外配，當然不太夠。外配中心自 95 年 8 月開辦，到目前已執行二年多，中心及各據點申請方案有增加趨勢，工作負擔加重。專業的社工員除提供個案管理直接服務及福利諮詢轉介外，尚需辦理其他繁雜的行政工作像辦理聯繫會、專業訓練及員工本身的工作職能強化課程及經費預算核銷管控，由上可知，社工員還能剩有多少時間可以專心作家庭訪視及個案管理服務值得懷疑。由前章分析可知積極結案率 96 年僅達 39.8% 及 97 年 23.4%。結案率偏低，值得關注與檢討改善。

四、經費資源不足，無法聘任足夠專職人力在據點服務

外配基金補助年約 300 萬經費資源不足，無法聘任足夠專職人力在據點服務，經費只夠聘僱三名外配中心人員，在另外 10 外配服務據點方面就再無經費僱用專業人力，來處理較複雜深入專業問題。

貳、目標達成度

一、外籍配偶均認為參加中心課程活動對自己幫助很大，而個案管理中之結案個案，的確增強外配權能與運用資源的能力。

由深度訪談中可知，受訪外配參加過中心或據點服務措或相關活動也不少，諸如中文班、電腦班、駕照班、彩繪指甲、親子活動、成長課程、法律課程等等，有的個人還參加三四樣之多，大部分表示自己可以從服務課程中得到成長與幫助。也會增加跟外界接觸機，拓展人際關係因而獲得更多資源幫助。另檢視該中

心 97 年成果資料，有關積極結案後，外配自覺有學能力學習並提昇獨自處理生活中面臨困難的能力；深覺自己的改變，變得有能力、開始喜歡自己；肯定自我的存在價值與能力；辦理工作證延展，於工作證過期前主動向社工員確認工作證申請資料，且自行寄資料至職業訓練局申請工作證核發。由上可知結案之個案確能達到其增加權能及運用資源的能力。惟個案結案過低。

二、外配服務中心或據點不一定可以解決求助者的問題，但會盡力協助並告知相關可用資訊。

部分受訪外配認為來據點這兒，只能提供一些安慰啊或支持，你說有很多家庭或婆媳關係，不是據點人員協助就可以改觀的，她們來這裡，有個地方讓他們發洩一下，就聽他們講，外配就比較好一點。有的外配家庭有鬧一些法律上的問題，我們法律上的協助，這方面比較缺乏，外配需要法律諮詢時，我們比較弱，但有時地點比較遠，彰化離這裡很遠，除非事件真得很緊急，有時協會有空的話會帶他們去，或告訴他去那裡可以獲得協助或資訊。

三、多數受訪者認為國內進年來對外籍配偶的認識尊重改善很多，惟仍有部分覺得，讓社區民眾認識多元文化及尊重的目標來看，要達成這目標並非一蹴可幾

大部分受訪外籍配偶都覺得國內對籍配偶的認識及尊重進步很多，社區鄰居也會主動去認識他們或關心他們也會想知道有關他們母國的生活情形或風俗文化，也會跟他們一起參加一些活動或歌唱休閒娛樂，反而是執行者及部分外配社團認為讓社區民眾認識多元文化及尊重的目標來看，要達成這目標並非一蹴可幾，而媒體偏頗的報導與渲染給他們貼上負面離家、賣淫的標籤。

四、部分學校老師多元文化尊重不足，未公平對待外配小孩，外

配服務中心多把重心放在外籍配偶身上，社工員對外籍配偶小孩的關注不夠

受訪的外配中有人表示外配中心及政府提供的相關輔導政策及服務措施很多偏重在外籍配偶身上，但當外配來台時間較久的，其多容易因為工作或長時間的與外界接觸而適應了台灣的社會，他們反而因為小孩在學校沒有受到老師們的公平對待及尊重感到憂心，怕會影響到小孩健全的人格發展，另也有很多低社經地位或身心障礙的外籍配偶家庭的小孩，其家庭未能給予太多的照顧與關心，希望社工員能對外配小孩身心服務關懷這一塊，能給予更多的關注。這些小朋友也都是台灣未來的主人翁，台灣未來的希望，如何給予良好照顧，絕對值得政府單位好好思考。

五、外籍配偶家庭中之家人未能普遍尊重多元文化，致使外配家庭暴力及外遇問題日趨嚴重

依據內政部家庭暴力事件及相關戶政統計資料，外籍配偶較本國籍配偶更容易遭受家庭暴力。民國 94 年外籍及大陸配偶遭受婚姻暴力被害人數為 4,710 人，占在臺女性有偶人數之 1.39%；對比全國婚姻暴力被害人數 40,659 人，占全國女性有偶人數 0.83%。在臺外籍與大陸配偶遭受婚姻暴力的比例高於全國之平均值。田野實務中發現，部分娶入外籍配偶之臺籍家庭，或因家庭各種溝通紛爭，或視女性為照顧生產工具，而引發家庭暴力衝突事件。在深度訪的外配社團受訪者表示：我接觸外配的個案，剛開始時頭一年，我其實沒有家暴的太多的經驗，但現在透過訪視員及我自己接觸到的覺得家暴案例有上升的增加的趨勢。另有受訪的印尼外配表示：因為那裡比較鄉下，外配比較過得不是很好。我去作翻譯啊，才知道啊，有的是家人有時不讓他們出來，越鄉下越不讓他們出來，外配的家庭就覺得，我是用錢買你回來的，

你就不要出去，喜歡就疼你，不喜歡就罵你、打你，像花壇有一個印尼的外配，他們的婆婆一家人，就覺得他們是用買回來的，不讓他出去，也不准去隔壁鄰居那裡，就只能在家裡，不喜歡就打她，打得很嚴重。也有很多外配在家裡得不到太多關心與照顧至使外配家庭暴力及外遇問題事件頻傳，雖然個中原因頗多，但外配家庭中的家人未能尊重多元文化必屬其中之一，此點有惡化之趨勢，頗值政府當注意。

參、顧客支持度

一、 規劃者、執行者與外籍配偶均認為外配中心的措施與活動頗具成效，符合需求，表達出滿意與支持的態度

規劃執行人員認為外配中心（含相關據點）之服務措施、活動，對接受服務之外配及其家人，多持正面肯定與支持認同。因為像辦一場活動有時有 200-500 人參加，其外配家人應認同所以才會有很多是先生跟家人一起來的。至於外配對外配中心或據點提供服務措施或活動大多覺得滿意並符合需求，像中文班、電腦班、考駕照班十分受歡迎，惟部分外配希望初級電腦學完有進階課程讓他們學習。

二、 外籍配偶需求的滿足仍需靠政府其他單的合作方克有成

東南亞之外籍配偶的需求是多方面的，除中文識字班、電腦班、親子共讀、考駕照需求外，而印尼配偶對子女在校是否受到歧視、欺侮，家暴時的是否可以受到保護等等是他們所關心並擔心的；而大陸配偶他們覺得自己聽說讀寫都沒問題兩岸風土民情飲食習慣也都相仿，故其像就業的媒介就很重要，如大陸配偶所言他希望政府能夠輔導他們就業，對他們言比較重要；而這些仍需靠政府各單位的通合作，才能讓他們感受到完整的照護。

三、 外籍配偶提供意見參與公共議題並不普遍

外籍配偶很少來台灣人生地不熟，對於政府所提供的相關照顧措施或免費的課程活動，都已表示滿意並感謝，加上語言上的溝通困難限制了外籍配偶提供意見參與公共議題的意願與機會。像受訪談之外籍配偶中，就顯示出部分外配不曾跟中心、據點提供相關意見，印尼配偶則覺得意見或問題跟中心反應不知是否有用，怕失望而回而不想去反應。僅泰國配偶表示有需要會去反應。

四、 外配中心的服務措施，外配多得自親朋好友及訪視人員，較少來自服務中心的宣傳

由外籍配偶社團及外籍配偶的訪談中可知，其有關獲得上課及活動的相關訊息或是外配中心的服務措施，外配多得自親朋好友、同學的相互連繫及協會的訪視人員訪視時告知或電話通知，較少來自服務中心的宣傳。

五、 外配中心的多國語言支援不足，降低外配中心尋求協助的意願

受訪外配大部分表示知道彰化縣外配服務中心，但却不想去，外配常因語言不同問題，導致溝通困難，致其不想至外配中心，或因中心社工人員都是台灣人，無法讓其產生親切感，外配協會或團體大部分是外配等組成較有同鄉的親切感並有同理心。但至外配中心，怕尋求協助時，所透露的心事，擔心反導致日後其跟婆婆和小姑相處的困擾，而對社工產生不信任感。

第二節 政策建議

總結以上之研究發現，作者擬提出之研究建議包括對社會局及外配中心建議、對彰化縣政府的建議、對中央機關的建議三部分，分述如下：

壹、對社會局及外配中心建議：

一、外配中心人力應作有效的規劃及運用，無需與縣府其他局處重複

中心辦理之方案與縣府其他局處有所重疊，像中文識字班、課後安親班縣府其他局處像教育局、民政處已有辦類似課程方案，故不宜重複；另外配中心人力財力有限，每年經費不超過 300 萬，加上專職人力僅有 3 人，不宜作過多方案規劃與執行。而外配中心社工員主動積極對外籍配偶作關懷、訪視或個案服務，是最直接觸外籍配偶及其家人的方式，也是外籍配偶獲取相關訊息重要管道，更是發掘需要尋求協助的外配家庭最方便有效的方式，惟中心、據點專業社工人力短絀，倒致個案服務開案及結案的量未能有效提升，無法達到中心的預期目標，能受到服務的外籍配偶十分有限，除努力積極尋求政府機關或民間資源更多經費與援外，更應將外配中心人力作最有效率的分配及運用，讓中心專業社工人員回歸關懷訪視及專業個案管理服務，以使有限資源能發揮最大效果。

二、外配中心服務措施宣傳方式宜多元生動

政府部門服務措施宣導不能一成不變，需與時俱進。中心服務措施宣導，多以寄明信片或以電話關懷方式進行，然從訪談外配的過程中得知，來參加課程、活動的外籍配偶其資訊來源，大多係由社團協會訪視人員或朋友連絡告知，中心此種服務宣導執

行模式，並未得到廣大外配家庭熱烈的回應與參與。甚至造成各種課程總是那幾個外配參加的情形，故中心在宣導方式方面可以試著以更多元的方式來進行，像可考慮透過開闢固定性、常態性的新移民專屬頻道節目或外配及其家人會收聽之地方電台電台進行宣導，另外像受訪者 C2 表示：「如果沒有吸引他們的點或主題，就很難有人來，而且你想會娶外配的家庭，大部分是社經地位較低的，你要讓他們知道多元文化的平等可能有限，可以透過演戲或漫畫的手法，要多元化，像現在很提倡親子活動或帶活動的方式，他們要多費點心」。為期讓更多的外籍配偶能獲知外配服務的訊息，外配中心的宣導方式應更積極、主動及多元。

三、招募外籍配偶志工，協助中心及據點固定時間擔任不熟悉中文的外籍配偶來中心時的翻譯，以排除外籍配偶因語言溝通或對中配中心人員不信感的心理障礙

中心應招募、鼓勵更多外籍配偶出來擔任中心或據點志工，讓他們知道因為他們的付出，能幫助更多的同鄉姐姐妹早日適應台灣生活，並排除外籍姐妹因語言不通造成溝通困難而放棄尋求協助，並希望藉由土親人親心理歸屬感，進而讓其願意並放心地來中心或據點尋求協助、支持。

四、結合民間資源、網絡，辦理外籍配偶家庭關懷服務

政府經費、能力及人力有限但民間資源無限，外配中心應加強去尋求民間資源、網絡，像法鼓山、慈濟、賽珍珠、等等民間團體的幫忙及協助，彌補外配中心因人力、經費資源不足，而無法對彰化縣內的外籍配偶家庭作全面的關懷。請其對外籍配偶家庭投以更多的關懷與協助。讓外籍配偶及其家人也能感受到民間社會對他們的關懷、服務與溫暖。

貳、對彰化縣政府的建議：

一、尋求縣府各單位局處及學校等，支援多元文化的尊重與教育

人皆生而平等，我們應讓不同種族、語言、文化生活方式的人都能在這個概念下凝聚成同一個政治社群和國家，不應受到差別待遇。政府現行的相關輔導措施政策，已漸包含到其所需的各個面向，外籍配偶也感受到政府對他們的照顧及用心，但他們希望更多的政策是針對國人，像學校老師，警察以及他們的配偶及家人對多元文化的尊重。但在有關多元文的認知與尊重方面的觀念宣導部分，是需要全體國人學習的，如何讓國人對外籍配偶的母國文化有所認知並予以尊重，對其態度平等沒有偏見，這些都應融入我國整體學校教育及在社會教育各層面中去落實。故為讓外籍配偶獲得國人的尊重及良好生活環境，除了對國人，亦需對外配之家人、外配子女之老師作適之宣導，傳達尊重多元文化之觀念。故需更多縣府各單位的投入與支援，全面宣導，方能加速尊重多元文化的落實。

二、縣政府可針對外籍配偶獨立規劃成立一個完全學習訓練中心

檢視目前彰化縣政府各局處單位所辦之各類輔導及課程活動，未針對縣內外籍配偶作長遠，完整性的全方位規劃設計，建議縣府可成立一個外籍配偶的完全學習訓練及休閒中心。針對外籍配偶的需求作完整、長遠的規劃及訓練安排。讓外籍配偶在這個中心裡面就可取得其所有有關資訊並能對他們的生涯作全方位的規劃及訓練協助，以真正達到並落實協助外配及早適應台灣生活的目的。

三、關懷據點選擇及設置上應更慎重評估，並積極輔導，如果仍

無法更有效推動服務，應予以退場。

外籍配偶服務據點應建立退場機制，對於業務執行無法持續且經過積極輔導仍無法改善的申請單位，應停止繼續補助且將設置設備收回。把資源設備給其他有心要投入外籍配偶相關工作的團體，讓其也可以有機會加入成為外配據點來為更多的外籍配偶家庭服務。

參、對中央機關的建議：

一、基金補助單位應簡化程序要求，提升計劃審查的行政效率加速經費核撥，俾利外配中心業務順利推展

政府機關每年都在喊要實行工作簡化，提升效率的行政革新的口號，但實際上很多的行程流程還是繁鎖不堪，加上工作人員如果無法積極有效的加速計畫審查並予以處理，就會延宕經費的核撥，故地方外配中心實需中央機關予以配合，俾使業務能順利推動。

二、中央機關應提供資源較少縣市較多經費，以提升外配中心服務的成效

外配基金每年補助彰化縣外籍配偶家庭服務中心不到 300 萬元，經費資源不足，無法聘任足夠專職人力在據點服務，經費只能聘僱三名外配中心人員，故在另外 10 個外配服務據點方面就再無經費僱用專業人力，來處理較複雜深入專業問題。彰化縣屬農業為主之縣市，其缺乏豐厚的財政稅收收入，故也無多餘預算再給支援，故中央機關實應提供資源較少縣市較多的經費，期能提升外配中心的服務成效。

第三節 後續研究建議

作者提出在研究對象、研究範圍及研究議題方面三項後續研究之建議分述如下：

壹、研究對象方面

訪談對象僅選取四位外籍配偶，若再能佐以問卷調查法將取得更多外配的參與，將能代表更多數外配心理的訴求、關切及議題。

貳、研究範圍方面

本研究基於筆者人力、物力有限，僅以彰化縣為個案探討，建議後續研究者可將研範圍擴大至全國的外籍配偶家庭服務中心，以獲至更完備的實證結果。

參、研究議題方面

經由前章深度訪談及政府相關資料顯示³⁹，外籍配偶在台灣面臨日趨嚴重的家庭婚姻暴力及外遇問題，經查閱全國博碩士論文，雖然對婚姻暴力議題有不少相關研究，但針對外籍配偶的婚姻暴力及外遇問題的研究則較少著墨。有健全的婚姻，才有健全的家庭，故建議對外籍配偶議題有興趣的先進，可以在這方面投入更多的關注。

³⁹彰化縣外籍與大陸配偶照顧輔導專案小組會議中社會處報告部分：96年7-12月彰化縣家暴通報：受理通報案件數計3,536件，其中外籍佔214件，大陸籍佔77件，外籍與大陸配偶佔總通報比例為8.23%。緊急庇護安置74人，外籍10人、大陸籍6人，佔21.62%。

參考書目

壹、中文部分

一、書籍

- 丘昌泰，《公共政策-當代政策科學理論之研究》。台北：巨流，民 84。
- 丘昌泰，《公共政策-當代政策科學理論之研究》。台北：巨流，民 87。
- 丘昌泰，《公共政策-基礎編》。台北：巨流，民 89。
- 丘昌泰，《公共政策-理論與實務手冊》。台北：元照，民 89。
- 丘昌泰（2003），《公共政策》。台北：元照，民 92。
- 李允傑等，《公共政策》。台北：空中大學，民 89。
- 李允傑、丘昌泰，《政策執行與評估》。台北：元照，民 92。
- 林水波，《公共政策論衡》。台北：智勝，民 88。
- 林鍾沂，《行政學》。台北：三民，民 91。
- 吳定，《公共政策》。台北：華視文化事業，民 85。
- 吳定，《公共政策辭典》。台北：五南，民 90。

二、期刊論文

- 鄭瑞娟、江瑋芳等，〈外籍新娘在台面面觀〉，《新聞深度分析簡訊》，第 107 期，民 92.12，頁 1-12。

三、碩士論文

- 方小萍，〈外籍與大陸配偶生活適應輔導班之回應性評估研究〉，碩士論文，台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班，民 95。
- 王裴芝，〈我國行動電話基地臺管理制之研究：回應性政策評估觀點〉，碩士論文，政治大學行政管理碩士學程，民 95。
- 朱玉玲，〈澎湖縣外籍新娘生活經驗之探討〉，碩士論文，國立嘉義大

- 學家庭教育研究所，民 90。
- 辛克照，〈臺北水源特定區水源回饋金運用之回應性評估研究〉，碩士論文，台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班，民 94。
- 呂美紅，〈外籍新娘生活適應與婚姻滿意及其相關因素之研究--以台灣地區東南亞新娘為例〉，碩士論文，中國文化大學生活應用科學研究所，民 89。。
- 李攻臻，〈外籍新娘的社會網絡與生活適應—民雄鄉的研究—〉，碩士論文，國立中正大學社會福利系，民 90。
- 李美雲，〈我國客語政策之回應性評估〉，碩士論文，台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班，民 95。
- 吳金鳳，〈澎湖地方外籍新娘生活適應與政府生活輔導措施相關之研究〉，碩士論文，民 94。
- 吳曉雲，〈何處是兒家？馬祖地區大陸新娘身分認同及其代間傳遞〉，碩士論文，銘傳大學公共事務研究所，民 95。
- 吳學燕，〈我國移民政策與輔導之探討〉，婚姻移民- 外籍配偶與大陸配偶問題及對策研討會，台北：中華救助總會，民 93。
- 胡志沛，〈回應性政策評估理論之研究—兼論台北縣老人年金政策〉，碩士論文，中興大學 公共政策研究所，民 87。
- 吳秀慈，〈臺北縣人事人員集中辦公政策之回應性評估忠〉，碩士論文，世新大學大學行政管理學研究所，民 94。
- 林佳蓁，〈客家文化創意產業之回應性評估研究-以苗栗大湖草莓園區為例〉，碩士論文，台北大學公共行政暨政策學系，民 93。
- 林枝炳，〈我國替代役回應性政策評估之研究---以台中市為例〉，東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文，民 91。
- 林麗卿，〈我國中央政府文化創產業補助策合直性之回應性評估研究〉，碩士論文，南華大學出版事業管理研究所，民 95。
- 尚靜琦，〈敬老福利生活津貼政策之回應性評估〉，碩士論文，政治大學公共行政研究所，民 95。

- 邱昆男，〈我國警察「養成教育」回應性政策評估〉，碩士論文，台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班，民 92。
- 徐意淳，〈外籍配偶識字教育教策執行評估-以台北市國小補校為例〉，碩士論文，世新大學行政管理研究所，民 94。
- 許慈美，〈利害關係人取向的政策評估研究：以進口即時課徵營業稅為例〉，國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文，民 93。
- 陳治明，〈彰化縣交通管理政策評估之研究〉，國立台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班碩士論文，民 94。
- 莊玉秀，〈東南亞籍跨國婚姻婦女在台文化適應與其參與教育活動關係之研究〉，碩士論文，國立高雄師範大學成人教育研究所，民 93。〉
- 張丹蓉，〈台灣地區癌症末期 安寧緩和醫療政策之 執行評估〉，碩士論文，台北醫學院護理學研究所，民 89。
- 張清枝，〈社區需求導向的公共衛生服務之評估研究--以台中市社區為例〉，國立台北大學碩士論文，民 92。
- 張雅祝，〈東南亞女性外籍配偶在台灣的生活空間研究：以基隆市外籍配偶生活適應輔導班成員為例〉，碩士論文，國立臺灣師範大學地理學系在職進修碩士班，民 94。
- 張鈺珮，〈文化差異下跨國婚姻的迷魅以花蓮縣吉安鄉越南新娘的生命經驗為例〉，碩士論文，國立花蓮師範學院多元文化研究所，民 91。
- 楊淑芬，〈我國動植物防疫檢疫政策之研究：回應性評估的觀點〉，碩士論文，台北大學公共行政暨政策學系，民 94。
- 鄭雅雯，〈南洋過台灣：東南亞外籍新娘在台婚姻與生活探究--以台南市為例〉，碩士論文，國立東華大學/族群關係與文化研究所，民 88。
- 鄭宗明，〈我國寬頻網路政策之回應性評估〉，國立台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班碩士論文，民 93
- 謝仁峰，〈地方休閒產業發展之回應性評估之研究：以苗栗舊山線為例〉，碩士論文，中央大學客家政治經濟研究所，民 95。

- 謝美慧，《教育政策評估理論之研究-以北高兩市幼兒教育券政策為例》，國立台灣師範大學教育學系博士論文，民 91。
- 謝植岡，〈外籍配偶照顧導政策回應性評估之研究：以苗栗縣東南亞女性為例〉，碩士論文，台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班，民 95。
- 葉尉鑫，〈新移民政府照顧輔導政策知覺研究-以台北市輔導班為例〉，碩士論文，民 96。
- 蔡秀莉，〈外籍配偶生活適應：外籍配偶接受創新程度、生活適應與教養子女態度之研究〉，碩士論文，國立臺東大學教育研究所，民 94
- 劉秀燕，〈跨文化衝擊下外籍新娘家庭環境及其子女行為表現之研究〉，碩士論文，國立中正大學犯罪防治研究所，民 91。
- 劉枝蓮，〈小三通政策之回應性評估-以馬祖為個案研究〉，碩士論文，台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班，民 93。
- 劉哲良，〈我國寬頻網路政策之回應性評估〉，國立台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班碩士論文，民 92。
- 劉羨玉，〈逕行註銷車輛使用牌照稅政策之研究-回應性評估之途徑〉，碩士論文，暨南國際大學公共行政與政策學系，民 95。
- 劉麗貞，2000，幼兒教育政策評估-以幼兒教育券及幼托整合為研究焦點，東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。
- 盧麗平，〈台北市政府原住民進用回應性評估〉，碩士論文，台北大學公共行政暨政策學系，民 94。
- 蕭昭娟，〈國際遷移之調適研究：以彰化縣社頭鄉外籍新娘為例〉，碩士論文，國立臺灣師範大學/地理研究所，民 88。
- 顏錦珠，〈東南亞外籍新娘在台生活經驗與適應歷程之研究〉，碩士論文，國立嘉義大學家庭教育研究所，民 90。

四、報紙

吳江泉，〈仲介吹噓 來台才知嫁錯郎〉，《中時電子報》，民 94.8.11，
A2 焦點新聞版。

郭石城，〈來自印尼 詐財棄家 落跑媽 孤子盼〉，《中時電子報》，民
95.9.24，A2 焦點新聞版。

五、網路

2007 年 2 月自內政部入出國及移民署

<http://www.immigration.gov.tw/aspcode/info9702.asp>。

內政部入出國及移民署 2006 年 11 月(76 年 1 月至 96 年 11 月底)

六、文件

彰化縣外籍配偶生活狀況與需求調查。

彰化縣外籍配偶家庭服務中心 96、97 年計畫書。

彰化縣外籍配偶家庭服務中心 96 年及 97 年(1-9 月)成果報告。

外籍配偶照顧輔導基金補助作業要點。

內政部設置外籍配偶家庭服務中心實施計畫。

貳、西文部分

(I)Books

Dunn, William N. (1994). *Public Policy Analysis : An Introduction*. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall, Inc.

Guba, E. G. and Lincoln, Y. S. (1989). *Fourth Generation Evaluation*. New Bury Park California : Sage Publications.

Hanekom, S. X. (1987). *Public Policy*. Johannesburg, South

- Africa : Macmillan South Africa.
- Huselid, M. (1995). *The Impact of Human Resource*. Belmont C. A. : Wadsworth, Inc.
- Jones, Charles O. (1977). *An Introduction to the Study of Public*. North Scituate, M. A. : Duxbury, 2nded.
- Nachmias, David and Chava Nachmias (1979). *Public Policy Evaluation : Approaches and Methods*. New York : St. Martin' s Press.
- Nakamura, R. T. and Swallow, F. (1980). *The Politics of Policy Implementation*. N. Y. : St. Martin' s Press.
- Poister, T. H. (1978). *Public Program Analysis : Applied Research Methods*. Maryland : University Park Press.
- Rossi, Peter H. and Freeman, Howard E. (1989). *Evaluation : A Systematic Approach*. Newbury Park, California : Sage Publications, Inc.
- Sabatier, Paul & Daniel Mazmanian (1979). *The Implementation of Regulatory Policy – A Framework of Analysis*. C. A. : Institute of Governmental Affairs, University of C.A.
- Starling, Grover (1988). *Strategies for Policy Making*. Homewood. Illinois : The Dorsey Press.
- Suchman, E. A. (1967). *Evaluation Research : Principles and Practice in Public Service & Action Program*. N. Y. : Russell Sage Foundation.
- Weiss, Carol and Worton, Eval (1972). *Evaluation Research : Methods of Assessing Program Effectiveness*. Englewood Cliffs : Prentice-Hall

William N. Dunn, *Public Policy Analysis: An Introduction*.
Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1994.

Vedung, Evert(1997). *Public Policy and Program Evaluation*.
N. Y. : John Woley and Sons.

附錄一 深度訪談問題內容

※政策規劃人員深度訪談內容

- 1、請問貴單位對外籍配偶家庭服務中心（以下簡稱外配中心）服務措施規劃的內涵及重點方向？
- 2、請問貴單位在外配中心及服務據點人力投入的情形？經費投入的情形？資源是否有足夠？
- 3、您認為外配中心是否有足夠適當的社工輔導人力？
- 4、您認為彰化縣外配中心（含據點）其相關的宣導措施是否達到民眾對多元文化的認識及尊重的目標？
- 5、您認為外配中心（含據點），96年所提供的支持服務措施、活動如關懷、訪視、知性成長講座、親子共讀等等，對外籍配偶及其家庭有什麼實質幫助或成效？
- 6、您認為外配中心（含據點）之服務措施，是否受到外配、外配家人及外配社團的認同（主觀的顧客支持度）？是否符合外籍配偶及其家人的需求？是否增加基層執行人員的工作負擔（態度意向）？
- 7、請問您對外籍配偶服務政策之建議：
 - （1）對從事外籍配偶服務之資源投入、服務模式及政策之觀點與建議？
 - （2）對中央外籍配偶服務之資源投入、服務模式及政策之觀點與建議？

※政策執行者訪談內容

- 1、請問您什麼時候、什麼因素讓您進入彰化縣外配偶中心工作？已經工作多久？對外籍配偶服務的看法？那些經驗讓您印象特別深刻？

- 2、請您簡單介紹中心的概況？中心服務方案、服務方式與外部資源之關係？從過去到現在服務方案內涵的變遷及評價（成效）？
- 3、您認為是否有足夠、適當的社工輔導人力？
- 4、您認為彰化縣外配中心（含相關據點），跟社區居民、社福團體、學校單位及政府單位等互動情形如何？其相關的宣導措施是否達到民眾對多元文化的認識及尊重的目標？
- 5、您認為彰化縣外配中心（含相關據點），所提供的支持服務措施、活動如關懷、訪視、知性成長講座、親子共讀等等，對外籍配偶及其家庭有什麼實質幫助或成效？
- 6、您認為彰化縣外配中心服務措施之政策規劃人員，對各項服務政策的推行重視嗎（主管重視程度）？您的主管有經常提出目前執行的外籍配偶服務中心管理策略和基層執行人員溝、研討嗎（溝通）？
- 7、請問您可從目前工作中獲得成就、滿足、認同感？
- 8、您認為各項服務措施中您認為那些措施最有效？成效不佳原因為何？
- 9、您認為彰化縣自民國 95 年以來實施的外籍配偶服務中心服務措施，是否增加執行人員的工作負擔？（執行者態度意向）
- 10、請問您對外籍配偶的看法：
 - (1) 與外籍配偶相處的經驗與印象
 - (2) 未從事外籍配偶服務前對外籍配的看法與印象
 - (3) 從事外籍配偶服務之後對外籍配偶的看法與印象

11、請問您對外籍配偶服務方案與政策之建議：

- (1) 對縣府從事外籍配偶服務之資源投入、服務模式及政策之觀點與建議？
- (2) 對中央從事外籍配偶服務之資源投入、服務模式及政策之觀點與建議？
- (3) 對政府相關單位合作經驗之看法、評價與建議

※外籍配偶社區組織訪談內容

- 1、 請問您是什麼因素讓您進入機構工作？已經工作多久了？什麼原因讓機構選擇外籍配偶服務工作？對外籍配偶服務的看法？那些經驗讓您印象深刻？
- 2、 您由何處獲得彰化縣外配中心（含據點）之服務措施、活動、課程相關的訊息？你覺得其相關宣導是否足夠？對資訊來源的建議？
- 3、 您對彰化縣外配中心（含據點）所提供的服務措施對外籍配偶的幫助情形如何？對其家人和家庭的幫助情形如何？您認為他們能讓外籍配偶的問題獲得適當的解決嗎？對其提供之服務、課程或活動感到滿意嗎？
- 4、 您對彰化縣外配中心（含據點）設置地點、設置數量、社工輔導人力資源有什麼看法？（資源）
- 5、 您認為您的家人、朋友或週遭的人願意去了解認識外籍配偶的母國文化並予以尊重嗎？目前的情況如何？
- 6、 您認為目前彰化縣外配中心（含據點）之所提供之服務，是否符合外籍配偶的需求。對各項服務措施認為是否有全面設置或尚待強部分？
- 7、 您認為您提供相關意見是否獲得回應？

- 8、請問您對外籍配偶服務政策之建議：
 - (1) 對彰化縣外籍配偶服務中心建議？
 - (2) 對政府單位在外籍配偶服務之資源投入、服務模式及政策之觀點與建議？

※外籍配偶訪談內容

- 1、請您介紹自己（國籍、鄉鎮、來台時間…等）
- 2、請問您由何處獲得彰化縣外籍配偶服務中心或據點之服務措施、活動、課程相關的訊息？你覺得其相關宣導是否足夠？對資訊來源的建議？
- 3、請問您曾使用過的外配服務中心或各服務據點的那些服務措施？對自己的幫助情形？對家人和家庭的幫助情形？您認為他們能讓你的問題獲得適當的解決嗎？對提供之服務、課程或活動感到滿意嗎？
- 4、您對彰化縣外籍配偶家庭服務中心、各個服務據點的設施設備、空間規劃、設置地點、設置數量、社工輔導人力資源有什麼看法？（資源）
- 5、您初來台灣時，您認為您的家人、朋友或週遭的人願意了解認識您的母國文化並予以尊重嗎？目前的情況如何？
- 6、您認為目前彰化縣外配服務中心之所提供之服務，是否符合外籍配偶的需求。是否有尚待強部分？
- 7、請問您提供相關意見是否獲得回應？
- 8、請問您對外籍配偶服務政策之建議：
 - (1) 對彰化縣外配中心建議？
 - (2) 對彰化縣外籍配社區關懷據點的建議？
 - (3) 對政府單位的建議？

附錄二 深度訪談記錄

編號 A1

訪談時間：97.12.15 晚上

訪談地點：彰化縣政府社會處

受訪者：彰化縣社會處處長

政策規劃者訪談內容：

(一) 政策規劃人員深度訪談內容：

Q1、請問貴單位對外籍配偶家庭服務中心(以下簡稱外配中心)服務措施規劃的內涵及重點方向？

A：1：針對異國婚姻而來台不久之外籍配偶，協助其與家庭之生活適應。

2：透過個案管理服務，協助失功能家庭增強權能與運用資源之能力。

3：整合與連結社區資源，建立以家庭服務中心為主，向外幅射發展之完整與社區化之服務輸送網絡。

4：宣導多元文化觀念，促進社區對多元文化的認識。

Q2、請問貴單位在外配中心及服務據點人力投入的情形？經費投入的情形？資源是否足夠？

A：1：本縣外配中心運用一名社工督導及二名社工員共計三名之人力投入外配家庭服務，另外培訓志工人協助；在據點部分，其經費補助內容尚無專職人力，僅志工人力的補助挹注。

2：本縣外配服務的主要補助經費每年約三百萬元。

3：資源是永遠都不夠的，雖然我們設置了外配中心，且成立了10個外配服務據點，但是，其中所涵蓋的專業人力卻十分有限，沒有社工人力的據點在服務上，較難處理較深與較複雜的問題，只能有效運用志工人力，並以辦理與外配相關活動來關懷外配。若僅靠外配中心三名專責社工人力要面對縣內1萬多個外配，當然是不太夠的。

不論是人力或物力的投注，只要能讓我們縣內的外配家庭可以幸福，都是值得的。

Q3、是否有足夠適當的社工輔導人力（資源）？

A：1：本縣共有 26 個鄉鎮市，為考量服務資源取得的可近性，且能落實在地化的社區服務據點。因此，本縣目前結合民間團體資源，共設有 10 個服務據點，盼能儘可能公平地將資源分佈在本縣的各個角落。

2：至於社工輔導人力部分，據點的設置並未有社工人力的設置，內政部亦無社工人力經費的補助，因此，除 5 個婦幼中心、員林及大村據點有原有的社工人力可提供服務外，其他二水、線西及社頭據點，目前僅有志願服務人力。若未來預算經費能包含專業社工人力，我想有助於提供更完善、更專業的服務。

Q4、您認為彰化縣外配中心（含據點），其相關的宣導措施是否達到民眾對多元文化的認識及尊重的目標？

A：本縣自成立外籍配偶家庭服務中心以來，即不斷致力於各項的服務規劃、投入，同時透過各項網絡聯繫會議、活動及相關單位宣導本縣外籍配偶家庭服務中心及據點的各項服務，期待有服務需求的民眾，甚至每一位外配都可以清楚知道可以去哪裡尋求歸屬與協助；另外，很重要的一環是進行多元文化的宣導，期待促進社會大眾對多元文化的敏感度，同時能以接納、關懷、尊重的態度，甚至疼惜的心來看待這一群離鄉背井、來自遠方的媳婦，共同創造幸福美滿的家庭。

Q5、您認為彰化縣外配中心（含據點），96 年所提供的支持服務措施、活動如關懷、訪視、知性成長講座、親子共讀等等，對外籍配偶及其家庭有什麼實質幫助或成效？

A：不論是什麼樣的服務項目，我們皆以促進外籍配偶在台生活的適應、促進外配對台灣的認識、提升親職教育的知能，同時增加外配家庭成員間的互動等目的為主，其最終極的

目標，即是盼望每一個外配家庭，特別是這些跨文化、跨國的聯姻家庭，都能獲致健康、幸福的家庭生活。

Q6、您認為彰化縣外配中心（含據點）之服務措施，是否受到外配及其家人等的認同（主觀的顧客支持度）？並符合大多數外籍配偶及其家人的需求？是否增加基層執行人員的工作負擔（顧客支持度）？

A：1：依我們與外配家庭、外配中心以及據點的互動經驗，感受到接受到我們服務外配及他的家庭，對我們的服務多持正面肯定的回饋。

2：外配家庭的需求是多元的，不只是我們社政單位，還需要警政、勞政、衛政、民政，甚至是教育單位的通力合作，才能滿足每一個家庭多元的需求。

3：在服務人力不變的情況下，任何一項福利服務措施的增加，必然會使得服務提供者的工作負荷增加。

Q8、回到原來的政策規劃階段，你還會作（或認同）此種政策規劃嗎？會作修正嗎？請詳述之。您還有其他意見，可以提供我們參考嗎？

A：我想，不論是什麼樣的政策，都是透過不斷的實地了解、運作、評估而尋求愈來愈好的規劃方向。

最後，我還是衷心期盼，透過我們學術界的幫忙，也來幫我們重新檢視現有的政策規劃與服務架構，同時給我們一些具體的建議，好讓我們彰化縣的社會福利可以做得更好。

Q9、請問您對外籍配偶服務政策之建議：

（1）對從事外籍配偶服務之資源投入、服務模式及政策之觀點與建議？

A：各個縣市資源分布不同，彰化縣社會福利專業資源仍有所不足，除了外配家庭服務中心業務推動外，更期待能夠針對鄉鎮市、社區提供更近便性、在地化的服務，也因此藉由外籍配偶關懷據點的設置及業務輔導，以更普及的提供社區化的關懷服務，然而社區關

據點因專業人力培養及經費限制導致任用專業人力不易，志工又因專業服務能力的不足及人力不穩定，導致關懷服務有時無法持續及穩定進行。建議在關懷據點選擇及設置上應更慎重評估，並積極輔導，如果仍無法更有效推動服務，應予以退場。

(2) 對中央外籍配偶服務之資源投入、服務模式及政策之觀點與建議？

A：中央單位應針對各個縣市資源不同情況，提供資源較少的縣市較多經費，聘用專業人力投入外配服務，以減少非專業人力服務的不穩定及改善無法持續服務的困境。

尊重多元文化觀念在國人生活中尚未建構，中央應更積極透過各項方式，持續主動宣導，以逐漸建立國人多元文化觀念。

外籍配偶服務據點應建立退場機制，對於業務執行無法持續且經過積極輔導仍無法改善的申請單位，應停止繼續補助且將設置設備收回。

編號 A2

訪談時間：97.11.30 下午

訪談地點：台中榮民總醫院地下室 7-11 超商

受訪者：彰化縣政府社會處林督導

政策規劃者訪談內容：

(一) 政策規劃人員深度訪談內容：

Q1、請問貴單位對彰化縣外籍配偶家庭服務中心（以下簡稱外配中心）服務措施規劃的內涵及重點方向是什麼？

A：我們彰化縣對外籍新娘在95年8月依據內政部的規劃，我們有申請外籍配偶輔導基金，來辦理外配家庭服務中心，我們當初相關的規劃應該大致上來講是這樣，想要建立一個整合用至外籍配偶支援服務的網絡，來提供整合性全方面的服務，加強外籍配偶對他家庭相關的接納適應的部份，另外也要供外籍配偶與他的家庭相關多元文化的需求部份，另依社工投入的人力，依社工個案研究管理的方式，依外籍配偶的家庭為主力來辦理這方面的種種的方向。

Q2、請問貴單位在外配中心及服務據點人力投入的情形？經費投入的情形？

A：人力投入：如果是在公部門的部份，我們成立外配中心跟外配服務據點人力的部份，在公部門的社會處，有一個承辦人然後還有一個督導，還有科長，做為比較服務的對象，處長也相當支持，如果像公部門的工作人員做的事，我們外配中心向外配基金申請的這一筆錢來辦理，基本上因為單位上的人力部分比較不符，會將整個外配中心的情形部份用公開招標的方式，目前在96年用委託彰化縣生命線協

會來辦理，所以公部門的部份在這個中心上投入的人力，可能會比較不是實際上去執行的人，我們所做的角度，我們會去輔導外配中心或者是跟外配中心辦理定期的聯繫會報，還有會定期會到各服務據點去做輔導的工作，然後跟外配中心服務據點開會檢討工作等等。

經費的部份：外配中心是申請外配基金來辦理，另外，據點服務的經費，原則上彰化的據點到目前為止，95年的時候，有輔導大村鄉服務據點的成立，另外再聯合其他五個據點，96年度再輔導三個據點，有建興、和美、二水；相關服務據點人力部份，有一些服務據點是沒有社工的，只有志工和承辦人員在做，如果是社會處部分是原來的工作是希望由原來的承辦人員來做相關的業務執行。

Q3、請問貴單位在鄉、鎮、市所設之服務據點數量、投注人力、經費，是否參考彰化縣外籍配偶人口分布狀況而訂？（公平）？是否有足夠適當的社工輔導人力、空間規劃、設備（資源）？請您詳加說明。

A：原則上外配中心是由縣市政府的名義，向外配基金申請經費來辦理，委託民間社團協會來辦理，基本上當初規劃的人力有兩位社工員與一位督導，購置相關的設備，目前的空間規劃是結合彰化縣婦幼福利中心跟外籍配偶中心一起規劃在一個辦公室，資源可以互相支援整合使用，因為都是由同一個單位來承辦的，婦幼福利中心辦理婦女跟未成年人的服務跟外籍配偶有很大的相關，所以把它歸納在一起，這樣子的資源整合的利用，是當初承辦人員與科長的規劃。

我們是不是有參考外配人口分部狀況，至於外配中心為什麼會設立在彰化市，應該是彰化市外籍配偶人口是比較多

的，那交通上也比較方便，所以當初是這個原因才定在彰化市裡面，那其他服務據點的部份，原則上，內政部有補助成立據點，第一年每一個據點是十萬元社區設備的補助，如經由社會處輔導成立據點，可以申請設備補助，我們會評估外籍配偶在台灣生活的婦女，應該能在婦幼中心生活；另外在大村設置服務據點，有一些外籍配偶或是弱勢家庭子女有在做一些親子共讀的部份，所以另外成立結合希望在當地外籍配偶相關服務。

考量分布各鄉鎮的狀況，考量當地的資源，我們設置在比較都市的鄉鎮或是比較鄉下的鄉鎮，會根據當地的社團設法來做承辦，或是沒有提供人力到那個地方去，所以變成是我們社會處的社工或科長，來輔導當地有辦理過外籍配偶相關服務經驗的社團的聯繫，輔導他們去做為外籍配偶服務的據點，再來推動；比較沒有辦法平均分配到鄉鎮或是分區域，至少婦幼福利中心的部份，他們是有分配在我們彰化縣，大部分都在鄉鎮的鎮來做成立，因為那邊的人數比較多，如果設在比較鄉下的地方，當地的外配人力資源就比較不足，使用率也比較少，所以這兩三年設置的部份，優先考量那邊是有比較多資源可以運用，比較有辦法去成立。

Q4、跟其他縣市比較起來情況又是如何？

A：如跟其他縣市比較起來，每縣市在地性不一樣，所以跟其他縣市的狀況不近相同，原本南投縣的中心應該設置在青少年館，由他們社會處直接依據申請的經費，聘任社工員跟督導員，執行相關服務的推動；彰化這邊的規劃，委託其他承辦單位來辦理服務，做一些相關的聯繫會報，或政府相關政策的擬定，每年會跟承辦單位做隔年度活動的討

論，然後再修正，以利更配合外配與他的家庭較切確的需要。

Q5、內政部外配輔導基金計劃有提到，以後彰化縣有二十六鄉鎮，希望每一個鄉鎮能設一個據點？

A：看來是很好，但事實上當地的單位可以辦理，但每一個地方都設置一個據點，社會處本身的輔導的人員還需增加，就不是相關人員能處理的，是可以這樣規劃，可是如大量擴充，會擔心如人只來申請一些設置設備的手續，並沒有實際真正是運作得好，如能實際與政務做的好的話，當然是希望來做這些部份。就是怕他們沒有辦法依據我們需要的去作，去訓練他的人員，

Q6、外籍配偶會來這些據點，是因為交通方便，比較靠近他們生活的地方，他們才會考慮到這些地方來，就是便利性的考量？

A：便利性的確是考量的重點，可如果我們沒有相關的專業人力在那邊，可能連服務單張的說明，他們可能都沒辦法去推動，我們只能到社區內做宣導，可能到鄰近的鄉鎮去詢問或到社會處或外配中心來聯繫，可以電話先做了解，提供一些相關的資源，比如他有受到家暴或辦戶口等戶籍相關移動的事情，可能他電話來，外配中心可以告知他哪邊有資源，如何申請等；甚至提供外配相關的電話，在我經驗來看，其他服務據點專業人力在這方面會比較弱一點，我們有在努力跟據點討論是否有志工可以作比較簡單的部分。

Q7、有很多活動方案在這些據點辦理，那會來參加這些的，也是要讓人覺得很方便，人家才會有意願來辦理，來就近參加訓練或輔導課程。

A：基本上外配中心在經費上有另外規劃一個場次的方案服務；辦理補助服務的對象一定要是外籍配偶跟他的家庭，其他的活動只是外籍配偶來參加，而是我們的主旨一定是要外籍配偶及家庭來做辦理的，那我們當然希望說優先讓平常就有在做外配服務的社團或是外配中心或是服務據點做承辦單位，所以在規劃的時候，大概就會擬定由他們來做，那應該就像你剛所講的，如果只設定在某一個區或某一個鄉鎮，大概會來上課的只會是鄰近的，比較沒有辦法其他相關的外配去做參考，那這個部份我們在修正方案，97年度像這類的承辦的比較少，我們會往確實的辦，比較符合外配他的需求，假設今天要辦親子講座，可能承辦地點的單位他們也會在作其他的服務吧，就是辦其他的活動，有時他們的人力也沒辦法，那我們可能就會去規劃，當你要去接觸比較少接觸資訊的那些鄉鎮去辦的話，常會找不到外配來參加，雖然說你的鄉鎮有一兩百位外配，可是寄發通知後往往只有一兩個來參加，其他的人是家庭不讓他參加，所以辦起來有點挫折。

Q8、那家庭不讓他們來參加的原因是什麼？

A：資訊的封閉，因為我們部分灣的家庭對外籍配偶滿封閉的，他是也怕去上課後，認識其他的外籍配偶後，怕被帶壞或是被帶走了，可能就連家庭或小孩就不要了，這是常會出現的問題，希望政府多多推動讓更多外籍配偶的家庭有所認知，讓他們去學習，可以更早認識我們台灣，雖然無法看到當下立即性的成果，但是只要不斷的推，才可以讓他們的家庭早點去認知。

Q9、您認為彰化縣外配中心（含相關據點），跟社區居民、社福團體、學校單位及政府單位等互動情形如何？其相關的宣導

措施是否達到民眾對多元文化的認識及尊重的目標（效率與效益）？

A：當初我們去宣導，外配中心有跟我們社會處做相關配合，不管他們承辦我們的相關活動，是到社區或學校，結合一些大型的活動，我們都會提供到現場的宣導，希望外配知道我們有成立外配中心還有相關的服務據點，再發宣導單張給他們，讓他們知道有相關資源，需要協助時知道怎麼尋求協助，那不只外配中心，只要我們社會處辦理相關的活動，都會把它放進我們資源網絡裡，所以在宣傳單張裡面，都會有我們外配中心的電話與相關資訊在裡面，藉由不斷的推動之下，民眾應該會有更多的認識，至於多元文化的認識，是必須要真的有去做每一個活動或是每一個場次裡面，另外在作效益分析，提供問卷給大家作回答，不然我們只有去作宣傳。（蘭：本身沒有對這方面去做評估嗎）應該是說我們有做了哪幾場，可能配合有哪幾場活動去做宣導，然後那邊有哪些人知道有這個資訊，但這是主觀的認定，在台上或活動告訴過他們有相關的資訊，事實上據我所知，宣導的部份還是沒有看到問卷回饋表的部份，（蘭：我看你們每次辦完方案或活動都有作問卷）－宣導的部份比較沒有，因為宣導活動大的場子，人員的部份比較沒有辦法支援去這樣的活動，主要在台上也是做這樣的宣導，辦活動就是要這樣的宣導，除非我們辦的是宣導活動，方案的部份大致上是專案分析，可能可以在專案的部份，在承辦單位上設計一個問卷，在外配服務上相關的活動，讓多元的文化有更多的認知。

Q10、你們這些有列入外配中心的目標，但你們卻無法評估是否有達到成效？

A：可以跟承辦單位會談的時候，說不定他們有作我沒注意，因為

真的在整個公部門在相關處理公文的等委託招標相關流程是滿繁瑣的，那部分會期待由承辦單位來做，讓他們民間團體有成長部分，因為他們在地性會比較強，他們的資源跟知道當地的狀況會比較清楚。

Q11、您認為彰化縣外配中心（含相關據點），所提供的支持服務措施、活動如關懷、訪視、知性成長講座、親子共讀等等，對外籍配偶及其家庭有什麼實質幫助或成效？

A：外配中心及其他的據點，做的措施會主動的電話做基層的訪視，瞭解他們在台灣的生活情況，再電話訪談或家庭訪視部分，來了解是有沒有受到家庭暴力，如有需要可以撥打103或求助社會處的家暴防治中心，可能在我們主動電訪或家庭訪視，可以主動提供他們相關的訊息給他們，或是將相關資料情況提供給家暴中心來關心。其他講座或活動部分，在訪談的過程會了解他們對這些部份的需求，他們會想上課，除非他可以將這些時數納入申請台灣國籍的學習時數，會來主動上課，也視他們有無意願來上課，還是他只是想賺錢，其實也是對他們家庭有實質上的幫助，常也會看到來參加上課的都差不多是同一批人。

Q12、不會出來的外配，通常是什麼原因？

A：就是要去賺錢沒空參加，一些是要上班，一些是要帶小孩或是婆婆不讓他出來，怕出來會交到壞朋友，他們比較多原因是這樣。

Q13、你們有沒有想到什麼方式來解決這個問題？

A：96年底在規劃時，評估哪些方式對他們比較有幫助，所以就規劃了電腦班或中國菜或是去工作有實質幫助的課這方面我們

來推動。

Q14、95年在做外籍配偶生活狀況調查報告裡，你們有參考這個來做擬定計劃嗎？與做最需要的方案或活動訓練，來針對需求去做規劃嗎？

A：這些他們的需求，大概是綜合適應班比較多，一般識字班、成人語言訓練、就業訓練跟我們社會處的主管方向不一樣，但我們去作的時候會去了解他全面性的需要，像機車考照也不是社會處主要辦理的活動，但我們辦理一個課程像進階的生活適應輔導我們就會把他列入，他們比較希望生活必需品，就業訓練的部分，就業訓練部分出來不一定有工作，那就業媒合的部分就很需要，今年97年底目前有規劃再作一次生活需求調查來了解他們最近的需求會作全面性的調查。

Q15：貴處規劃彰化縣外配中心（含相關據點）的各項目標策略是否針對95年貴單位所辦之外籍配偶的需求調查報告擬定目標策略（規劃者的態度）？您認為那些措施最有幫助？那些措施窒礙難行？原因為何？

A：我們會參考95年的需求報告來規劃，另我們參加民政局的外配照顧輔導專案小組會議時，把調查報告提供給他們作參考最有幫助的輔導措施，像生活適應輔導班，會把他們較需要的機車考照加進去對他有一定程度的幫助。另外個案的管理輔導及諮詢服務部分對他們最有幫助，個案訪視是最能知道外配他們真正的需要。並告知他們相關的資源，像安全、衛生、就業的資訊。

中心的定位，我們外配中心委託民間單位辦理，年底時我們會針對承辦外配中心的業務的單位依我們的需求辦理執行狀況請教授作一個評鑑，現在外配中心還承接蠻多的方案像手冊的

建置刊物的發行都由外配中心的二位社工來作，這樣的人力就無法再把個案管理部分作得很好，家庭個案管理卻有忽視了，但個案管理，應該是社工員蠻大並重要的工作，方案部分盡量由其他外配據點來辦理，所以會作調整。

Q17、那些措施窒礙難行？原因為何？

A：個案管理：窒礙難行的原因是人力不足，公務部門工作流程非常瑣碎，沒辦法把個案管理作的很好。

方案的部分：外配參與的意願不高。

Q18、您認為彰化縣外配中心（含相關據點）對外配之服務措施，是否受到廣大民眾的認同（主觀的顧客支持度）？

A：我認為應該是有，我們提供了相關的服務措施或活動，民眾越來越知道有這樣的中心，像我們辦一場活動有時200-500外配參加，有先生跟家庭人一起來的，其他的家庭裡的人也會認同，一般人應該是認同吧，因為沒有什壞處，畢竟這就是多元文化的認識啊，會不會覺得為何要幫他，雖然細細的聲音會聽到，少數人在說，不代表政府不要去作，如評估對整個國家是有幫助的就該去作。

Q19、您認為是否增加基層執行人員的工作負擔（顧客支持度）？

A：基層人員的確會增加一些工作，社政單位幾乎每個認真的人都會，現在公部門工作要求相關的流程比較縝密，要符合法律規定時間內要完成，所以工作負擔會比較大。

Q20、您認為本身專業有辦法去應付目前的工作嗎？

A：社工員應該有辦法，因為他們有受過個案管理的訓練，甚至比一些行政科員還知道相關資源整合才有幫法提供家庭全方位

的服務，另外社工承辦招標採購工作，作一陣子都應該可以勝任

Q21、回到原來的政策規劃階段，你還會作（或認同）此種政策規劃嗎？請詳述之。您還有其他意見，可以提供我們參考嗎？

A：當初我承辦這業務不是由我規劃，因為中央有一些評鑑制度必須作相關的規劃擬定，了解以後，政策對外配有幫助的為何不作，當然要作。

Q22、執行後會作修正嗎？

A：實際上每年都必須作評鑑，我們自己對承辦單位的評鑑，中央也會對我們作評鑑，也參酌教授的意見來作計劃執行的成效評估，來調整一些中心的服務措施、目標及相關走向及規劃目標，希望作的真正落實到他們身上，不要只是說我們有在作啊，到底真的有沒得到實質的效益，所以不是隨便講講，再每年還沒招標出去的時候，我們主軸方向不會變，但其他細節的服務措施會作一些調整，外配中心的活動方案不要辦太多，應以資源整合、宣導、個案管理、家庭訪視、諮詢的服務為重點，去跟有危機的外配家庭作全方位的服務。

Q23、那你認為其他的方案的訓練服務由政府其他的部門來作會比較好嗎？

A：政府其他單位也有在作，他們會申請不同的經費來辦類似的活動，是我對公部門看到的狀況，因為每個單位想辦的東西不一樣，把方向轉至家訪在公部門的但並沒有規定以這樣的形式來成立會最好，他們送上來的計劃案跟申請經費，是否對這項業務有重大的推動，方案是經由我們擬定，

我們必須輔導找到合適的承辦單位，照我們的政策配合規劃，且必須是有經驗的，婦幼福利那編的預算包括我們本國婦女的福利，外配也是婦女，也會編列相關預算支應，只要不重複。

Q24、對從事外籍配偶服務之資源投入、服務模式及政策之觀點與建議？

A：資源投入很多，如何整合，提供服務模式跟目的主管單位而不一樣，社會處的社工都被認定是家庭訪視，不一定其他的單位可以作，其他的單位或許是作宣導，民政處可能戶政單位辦一些生活的適應班，他們的服務模式可能是上課或是相關申請的申辦流程簡介，是不要重覆辦，教育處可以開班，我們委託承辦單位也可以開班，我們有一個外配專案輔導小組民政局每半年會開一次會，每個單位提供他們辦理的外籍配偶辦理的業務，外配中心去年也有參加，所以知道這些詢息，所以沒有重複，這樣的整個彰化縣政府並沒有在作整合，以社政單位的角度你可以作的是什麼，但是每單位提供他們對外配辦理的服務，所以不可能由社會處所作出來的一個報告要其他單位參考，除非那是縣長，你們就各自擬出來計劃來作執行大家可以把自已的成果報告呈現出來，我們都會知道原來他們有辦過這個，我們就不要重覆去辦，由各處室自己去負責，因為自己管自己的，你不是我這邊的。你當然不能來給我。

我想法是投入資源很多，政策上我希望比較落實到外配身上，我們沒辦法去想別人會用什麼模式來作，但我們就社會處這部分，我們會根據針對建議去規劃去改善，會在自己的會議上去提出來，就是讓民眾更知道政府對外配的照顧跟關心，不要是因為外配他們是弱勢而要去照顧。

Q26、對中央對外籍配偶服務之資源投入、服務模式及政策之觀點與建議？

A：外配業務主管機關，因為他們中央以前是外事課，現在是移民署作相關的服務，外配照顧輔導基金也是由他們來作，基本上中央的政策與地方的政策，地方有地方制度劃分法，有在地性的去落實，我們透過相關的評鑑報告或是中央來作考核時，會提供他們一些建議，像管控人口，甚至連外配都找不到，我怎麼去，但提供給他們，他們也不一定會改進，他們一些申請流程上繁瑣造成對工作執行上的進度緩慢，會有一些造成進度時間上的延宕，政府在這部分應該儘快核定下來，速度快一點。

編號 B1

訪談時間：97.12.05 上午

訪談地點：彰化縣外籍配偶家庭服務中心

受訪者：彰化縣外籍配偶家庭服務中心呂主任

政策執行者訪談內容：

(二) 政策執行者訪談內容：外配中心呂主任

Q1、請先介紹一下您自己？請問您什麼時候、什麼因素讓您進入彰化縣外配偶中心工作？

A：我是彰化生命線協會的主任，彰化縣社會處將外配中心業務對外委託希望由社服團體來承作，所以在 95 年上網投標，後來 8 月以後由我們承接這工作，對外配作多元性服務。

Q2、請問您已經工作多久？

A：外配中心沒有主任的職缺，只編制一個督導跟兩個社工員，外籍配偶中心從 95 年 8 月以後都持續由彰化縣生命線服務到現在。

Q3、對外籍配偶服務工作那些經驗讓您印象特別深刻？

A：特別印象深刻是作電訪部分，很少外配會接到電話，通常是家人，反應很兩極化，一個是接電話說謝謝關心啊，沒什麼問題啦，另一個特別會抱怨說外配怎樣不好，或說她跑掉了、離婚、回國了，他們不管了啊。所以很兩極化。

Q4、請您簡單介紹中心的概況？中心服務方案、服務方式與外部資源之關係？

A：外配中心沒有主任編制，但承辦單位還是有主任在統籌，所以人力是一主任、一督導、二個社工員，我們位置在縣府旁邊，除專職人力外，還有 9 位志工人員幫我作電話關懷工作，目前中心沒有主任編制但這兒仍有主任一起來作方案的規劃及執行面的討論。

Q5、請問您中心服務方案、服務方式與外部資源之關係？

A：政府有一套規定的核心方案要作的，我們規劃彰化縣外配中心有兩大重大方向，一是提供有困難的外配家庭能夠獲得協助，這是專業的服務的部分，由我們社工員處理的，另外有一是希望是作多元化的宣導，我發現一些外配的問題，其實是來自我們彼此的尊重跟接納的認同度不夠，所以希望是也讓社區居民跟主要的專業人員對多元文化的了解與尊重。依此我們發展出我們的方案在專業服務方面就有關懷訪視，一是寄明信片給他，讓他們知道有外配中心這個地方，另一個有名冊再請志工照名冊一戶一戶打，告訴他我們有這樣的一個中心，關懷他們的媳婦及家庭，看是否有需要我們協助的，透過這樣方式所發現的個案，如需要我們長期的介入時，就會請社工員作家訪、開案去處理，這是在有困難家庭的部分，另外像多元化文教育文化方面，我們需要去整合資源，中央成立外配中心目的是希望外配中心整合資源，外配不用到處奔波，很多資訊不曉得，希望中心就能提供他們所需的所有資訊，像我們必須去協調彰化縣到底有那些單位在作外配服務，各單位所辦得生活適應班、識字班、駕照班等等啊，希望中心可以將相關資訊統整在我們這邊，透過外配中心，提供彰化縣外配服務的所有資訊服務資源，也就是資源盤點、統整的工作。

目前以中心來作方案有的方案設計是由據點來辦，全部在中心，外配可能因為地域性的關係他們不會來，其他小方案放在據點部分，像社會支持、個人支持，其他縣市作法不一樣，有的都有中心一起來作，我們彰化縣比較特別，方案部分不一定都由外配中心來辦，由很多是由據點來辦，好處是外配散布在各鄉鎮，讓他知道據點在這裡，在他們需要求助時可以較方便，像烹飪班、像電腦班、親子共讀教育班，都比較放在據點來辦，因為就近或便利性，如果據點外配不知的話，功能就不彰，據點功能就像我們的前哨站，所以透過一些活動來吸引他們來，也可以由據點中發現需要幫助的人，如果據點發現問題他們沒辦法處

理，因為據點不一定有專業的社工員在，只在一個機構對這個比較熱心而已，可以轉介到我們這裡來，再由我們社工去開案服務。

Q6、但我看你們據點的服務成效不是很好，不管是服務的量或開班來的人數不是很多，其原因是什麼？

A：其實是在中央審核考核據點功能的部分，會有些問題存在，據點設置是民間單位對外配業務有心想要作，但又要考量到場地、地點設備，但服務量各方面不是很好，我們也有檢討這部分，其實據點服務分主動跟被動，主動出擊自己就近關懷鄉鎮的外配，照理來說量應該足夠，這因為主辦機構的認知很重要，如果你認為主動出擊很重要，他們就要去規劃，怎樣提供更好的服務給人家，比如說主動出擊就要有人啊，他希望據點就會訓練志工，主動去就近作關懷，被動就是民眾來這裡辦一些活動，或有人來求助，據點功能希望每天都有固定開放的時間，讓社區民眾來這裡，比如提供視廳設備，也看他怎麼提供服務，像內政部在補助設施、設訪備費，像有的會買視廳或圖書設備、會場設備，他該開放空間給別人使用，空間純提供外配使用嗎？並沒有限制只有外配使用也有老人在使用，但以服務外配為主，開放時間每個據點不一樣、地點的考量、但如果我人們開放的時間在公務員上班時間，但外配有時候要上班平常也沒時間來，但晚上我們沒有人力，工作人員的負擔也是很大的問題，所以據點晚上並沒有開放。

第二是地域性的部分，據點可以讓人很方便看到，求助量不是很大，希望外配據點可以

Q7、外配中心用什麼方式宣導？

A：有幾個管道，一是外配本身--寄名信片給他及家庭，二是配合一些團體辦活動時，像就業服務訓練機構辦的職業求才我們會去擺攤位，或是研討會，或是那些單位有辦教育訓練，願意如果可以給我們講話的話，我們就會介紹，如果不能就發傳單。目前給公所、學校，讓他們知道有外配

中心開或是發傳單也有一些，之前有網站但現在 9 月底已結束但明年一月份就有新的網站會開始。

Q8、目前宣導活動是否想到更多元一些？像是透過地方電台或是電視台地方電話製作一些節目？

A: 我們目前電視台是有困難，只能辦一些活動記者會或拍一些活動報導，我們還有季刊，我們透過主動打電話給外配時，會告訴他們有沒有收到我們的季刊，也會放在給民政局或移民署外配較會去的地方。電台會跟國聲合作。

Q9、自己評估過宣導成效如何？

A: 我們目前以求助個案來作成效評估，我們作請志工直接打電話給外配，加問知不知道外配中心，以評估外配到底有多少知道外配中心，另外就是會撥電話進來諮詢的，我們也會問他從那裡得到外配中心的資訊，是簡介、是季刊…或是其他管理，中心成立不久所以比例不高，以主動出擊為主，以外配名冊每戶去打電話給他們。取得身份證就不會在戶政的名冊上面，外配中心的服務政策是外配基金來的，其只有 10 年計劃，慢慢的就回歸到正常的社福體系去作服務。

Q10、從過去到現在服務方案內涵的變遷及評價（成效）？

A: 外配服務方案中央政策不是很明確，可是他希望可以因地制宜，彰化縣外配中心參酌很多地方，剛開始沒有方向，包括跟外配基金的委員作討論，慢慢確定了方向，像第一提供有困難的家庭作協助，那就要作資源的整合才能提供給他們完整的服務，第二放在多元文化的服務，像在老師、警察這些專業人員的提供者是否有多元文化的觀念，剛開始感覺有點亂，作像親子教育不一定來參加，辦生活適應班人家也在辦啊，重覆都是那些人在參加，所以慢慢發現政府原有在辦的就讓他們去參加，希望能夠轉變提供直接服務多一點。

Q11、是否有足夠、適當的社工輔導人力（資源）？

A:以目前一個社工員服務目標以4個案為原則，但結案不會超過3個，因專業能力有限，無法完全展現出來，所以從95年到現在96、97年服務結案不超過30個案，結案後會再去訪談了解其成效如何，結案有兩種，一種積極的-是達到原先預定的目標的，一種是部份消極的-就是外配失聯、回國，如想知道內容到時候可看我們的成果報告。

外配問題對志工來說是一種衝擊，因為台灣是一個多元化的國家，開放外籍配偶政策後，各國文化對台灣文化的認同有很大的衝擊，2個社工員要負責一萬八千多人，相對有他的困難，對招募志工也是作一些編訪，目前的做法發現有外配的問題以據點去談，托育.空間太大也是一種負擔，小而省也還好，據點還蠻平均的，政府計畫每一鄉鎮設一據點，後來發現不需要而有所修正，（一個機構到處申請錢而浪費資源，每一個據點補助設備費10萬元，後來經查看據點不如原意）

Q12、您認為彰化縣外配中心（含相關據點），跟社區居民、社福團體、學校單位及政府單位等互動情形如何？（效益）？

A:目前比較少面對社區居民，機率比較少，除非辦一些活動以外，但社區居民才是跟他們比較息息相關的環境，但前幾年放在跟政府團體社會團體聯繫了解認識我們知道我們在作什麼，例如民政局、衛生局、勞工處等等互相聯絡，盡量不要重疊以免資源浪費，他的資訊的也可以告訴我們，像職業媒介，求職單位，像學校單位有些個案單需要轉來的，像辦多元化宣導就讓村里長、村里幹事、學校的老師或警察就會來參加，這幾年重點放在機關團體、政府單位，可能半年後才會把重點放在社區。

Q13、您覺得幾年宣導措施下來這些人對多元文化的認識及尊重有明顯的改變嗎？

A:其實不是那麼容易的，我常問我自己是否具多元文化觀的人，我常認為不是，還是有些盲點，97年我們作四場多元

化對專業人員、對老師，對警察部分，那些不是用教育就可以改變的，觀念的部分是要很深耕的，我們對兩性的尊及性別主流化推展這麼多年，是不是每個人對性別真的就達到平等、尊重嗎？真的就兩性平等嗎？我們對這塊部分我們一直在努力，還是有對他原來的觀念有點衝擊要達到改變並不是那麼容易的過程，我們希望有個刺激。

Q14、您認為彰化縣外配中心（含相關據點），96 年所提供的支持服務措施、活動如關懷、訪視、知性成長講座、親子共讀等等，對外籍配偶及其家庭有什麼實質幫助或成效？

A: 中心辦活動最主要目的是讓他們知道有這個中心，第二個目的就是由活動中發現需要幫忙個案是的，當然來參加活動的大部分是沒有問題，因為他們會認識有困難的朋友，其次的目的才是希望透過活動可以帶些資訊給他們，親子活動兩個小時到底能夠帶給他什麼，現在很多單位都在辦可以附帶學得一些東西，所以你們的重心是在個案訪視或處遇，我們評估一個講座大約五公里以內才會來參加，但不可能到個鄉鎮作這樣的活動，經濟效益的問題，我們大概在幾個點在辦，所以我們的實質成效是在裡面發覺個案。

Q16、您認為政策規劃人員，對各項服務政策的推行重視嗎（主管重視程度）？您的主管和基層執行人員溝通、研討嗎（溝通）？

A: 我們處長非常重視，像怎麼去幫助這些公婆觀念，另外也很擔心小孩，小孩是未來國家的棟樑，所以對外配的小孩子的服務方案，對家庭的方面比較是提供直接的服務為主社區居民大部分是社區的幹部比較多，但他也是社區居民我們是一步步的作，我們兩個月會固定開連繫會報，針對據點有什麼困難，多元的方案還是有他的困難，可以互相研究，你到社區辦活動主管溝通的部分，兩個月有連繫會報，有什麼困難會溝通，每年會有研討會。

Q18、彰化縣政府是否自己有 96 有作外配需求調查這些資訊可

以分享每個人投注在這裡的心力不一樣這些資源為何統規畫中央有沒規定這應該是彰化縣政自己要知道如何整合規畫外配常不知自己上這課的目的是什麼他們只是要得到這個時數而不同單位作不同的週查把這些資源重整我們處長也一直在關心這問題很多活動不要重復不然我們炯一個重整中心但你要看別的單位是否願意配合？至目前來說分工還很清楚，民政局辦民政局，但他們提供的是否符合外配的需要，他們有他們評估的方式，我們不會跨到他們，政府各局處是否可以利用同一個據點平台那經費是否可以整合起來，作統整規畫，辦這些活動並讓外配知道你要的東西都可以在據點裡取得，因為跨不同單位的錢不能交互使用不能合理的分配，這些一定按照這些規定沒辦法滾來滾去，核銷的方式不一樣所以有困難

Q、執行上有困難嗎？

A：外配中心沒受到什麼樣的限制，我們所提的規畫中央還沒有反駁過，這塊還是需要很多努力，因為我們才作兩年多，沒辦法符合每個人的期待，像外配的家庭來說老婆不見來跑來你要幫我找老婆，很多證件很多要被遺返要拜我們讓他們留下來託很可憐但沒辦法用情來解決，很多執行很無奈因為法律的規定。

Q、請問您可從目前工作中獲得成就、滿足、認同感嗎？

A：不管作什麼服務如果案家可以過得很好，會有案家也有心有餘力不足也有無力的部分，會讓你有挫折感，難免作社工工作，不是每個都那麼順利，但作這工作的人自己需要去調適，要知道不是每一個都能得心應手，每一個都是完美的結局。

Q8、目前各項服務措施中您認為那些措施最有成效？

A：主動出擊、主動關懷最有效，但需要人力物最多且挑戰性最大，去案家不見得願意讓我們關懷，沒辦法去了解他是否需要幫忙，有時會被認為是詐騙集團，被動成效就有限，

有時會沒有人來參加，來的來跟期望中不一樣，

Q、在訪視 17000 多個外配都一個一個電訪嗎？整個打完多久？
社工人力夠不夠？

A、目前大概東南亞快打完了，大概有 8000 多個，一年會多作少，無法評估，因為這部分現在是志工人力幫我們作，所以沒有一定要打多少。目前有幾志工大概 19 位，還陸續在招大概還會有十五個志工會進來。19 位志工但不只作外配也作家暴，同一中心有 19 位志工，但這麼多志工但電話線有限，只有幾條電話限可以打，這有三個方案在作婦幼中心、外配中心及家暴方案所以這地方志工是統合運用的，他們有作這樣訓練，他們會追綜家暴的個案。

Q、所以你們最好成效是在主動關懷的部分？我看你們方案措施蠻多的，但有很多成效不是很好，原因為何？

A：其他方案也不是不佳，只是個案成效跟我自己設計規劃時比較符合，其他的方案，跟我的預期還是有很大的差距。有時找不到人，有時你看到很多人來參加，先不要很高興，因為很多都是同那批人。不能來的原因，以目前來講大概是下列的原因最多，公婆先生怕他們被帶壞，怕他們受外界的影響，所以不給她們出來，只要再家裡燒飯洗衣帶小孩就好，希望他們笨笨的就好，不要受到他的觀念只要煮好菜家庭就和諧，能夠出來參加活動的，家庭問題比較少，我們很多政策的執行者就是辦什麼班的執行者，現在都把外偶教育成以前四五十年代的婦女，就是帶小孩子、說好話讓公婆很喜歡你，那不是就是把外配當作煮飯洗衣嗎以有個移民的影片裡就演我是來結婚的不是來這裡幫你洗衣煮飯，那你請外傭就好了，多元文化的辦這些活動的人到底要把外配塑造成什麼樣的人，娶外配還是比較弱勢的就是身心障礙的或年齡層較高的，家庭的滲入是最難的，因為法不入家人嘛，你要外配出來參加活動啊，我賺錢就來不及了啊，會來參加的大部分問題機會比較少。

Q、你們活動沒想到要透過鄰里長去宣導？因為家庭可能也跟鄰里長較熟比較會信任他們？

A：通常個案比較會用到鄰里長，中心的據點部分比較會就近找村里長的幫忙，我們中心只有一個，比較不可能到底下階層去作那樣的事情。

Q9、您認為彰化縣外配中心服務措施，是否增加執行人員的工作負擔（顧客支持度）？

A：外配中心的措施當使設計的志工就是要作外配中心的工作所以跟他經驗有關係，當使為第一年嚐試摸索，有時他們會設定一個工作人員要接 20 個案，但外配中心是獨立設置的，所以是獨立的人力物力，在面試的時候以經告知他們會有這樣的情形但我們會給他加班費這個工作。不ok看社工員的流動率就知道了，除了一個因為還要繼續去唸書另外一個就在這作五年多了。

Q10、未從事外配偶服務前與從事外配服務工作後對外籍配的看法與印象

A：還沒作外籍配偶服務前很多印象是從媒體上得知的，但服務的過程中或上課或老師教育的大家很在意外配都把錢拿回去，你想如果是你，你行有餘力會不會想要幫助自己的父母，很多東西都有很大的衝擊，你服務對象中夫家及外配跟你講的都不一樣，好像都很有道理，工作人員沒有調適，他沒想到有些東西的衝擊，很容易陣亡。
現在對外配的服務後，很多並不大家所以的那樣媒體所說的，很多是是少數的案例因為他為了新聞價值，但你說 20% 是否是少數，但媒體的報導很少是正向的，因為沒有人要看，你說在文化中心表揚，其實還是沒有多大的作用，這方面還是有很有困難。

Q10、回到原來的政策規劃階段，你還會認同此種政策規劃嗎？請詳述之。

A：我是覺得，既然是當作我們的國民，就不應該再設外配中心，不要給他們標籤化，只要提供他認識我們的文字，加強他們的識字跟語言的能力，很多文化沒有文字就沒辦法傳承，其實家裡有困難應該是社服體系該去涵蓋的，如沒辦法涵蓋是我們社服體系的問題。

Q11、對外籍配偶服務方案與政策之建議：

A：我一直來問中央到底整個外配的政策是什麼？雖然他們有整合期只是政策宣示，可發展自己的服務模式，對我們而言各有利的，也比較有彈性，但弊的是很多需要自己去摸索，所以我去很多地方去觀摩別地方怎麼作，希望不必走那麼多冤枉路。

Q、對縣府從事外籍配偶服務之資源投入、服務模式及政策之觀點與建議？

A：現在比較偏向中央的經費，現在希望地方有他的配合款，現在想法是如何，我們也不知道，承辦單位提供這些服務到底成效在那裡的評估方面我們比較弱的。

Q、對中央從事外籍配偶服務之資源投入、服務模式 及政策之觀點與建議？

Q、對政府相關單位合作經驗之看法、評價與建議

A：政府相關單位差異很大，有很多很容易配合，但有些像連繫會報就非常配合，但有些認為你是你們內部的除非是更上級因為是沒有強制性大概是警察局民政局及勞工局比較會配合其實我們是邀請他們來可以貢獻意見，但民間團體反而會來。他們覺得很多如果跟我沒有關係就白來，像很多關心這些學生已經到國中了，這經過協調可能會更好。

編號 B2

訪談時間：97.12.05 上午

訪談地點：彰化縣外籍配偶家庭服務中心

受訪者：外配中心童社工員

政策執行者訪談內容：

Q1、請問您什麼時候、什麼因素讓您進入彰化縣外配偶中心工作？已經工作多久？

A：我本來從事婦女保護個案（受虐婦女的追蹤輔導服務），因外配中心出缺，內部主管直接調任我的業務。目前我在外配中心服務已有 10 個月了（97.2 月至今）。

Q2、對外籍配偶服務的看法？那些經驗讓您印象特別深刻？其實在服務家暴個案就已經接觸過外籍配偶，我覺得這外配服務真的充滿挑戰，因為涉及跨國婚姻，其所涉及到的事情也會比較複雜些。面對外配最常遇到就是證件的問題，證件牽扯到法令規定，以及行政程序，加上常有變更，因此需要時常瞭解變更的規定。這樣的買賣婚姻關係，在沒有感情基礎之下，其實常演變成家庭衝突，加上買賣關係中權利不平等所造成的歧視，要改變婆家對外配的多元尊重，並不是一天兩天的事情。

Q3、請您簡單介紹中心的概況？

A、中心自 95 年 8 月開幕至今，短短 2 年多，在初期主要還是宣導中心，其實到現在縣內仍有不少外配不知道中心的存在，中心透過活動宣導或是主動寄發明信片給外配，加上與據點的合作關係，加強發掘個案以及宣傳中心的服務。目前外配主動來中心諮詢之頻率也有明顯增

加。

Q4、中心服務方案、服務方式與外部資源之關係？

A：中心的各項服務方案由中心與據點共同商討擬定並進行分工，是夥辦關係，與縣政府各單位聯繫以蒐集相關活動資訊，中心作為資訊整合平台。

Q5、從過去到現在服務方案內涵的變遷及評價（成效）？

A：例如說在這一兩年內發現外籍配偶家庭有家庭問題、夫妻溝通問題，甚至是親子問題而產生需要心理諮商服務，所以在 98 年度我們就編列心理諮商輔導預算，以符合外配家庭的需求。

Q6、是否有足夠、適當的社工輔導人力？

A：目前中心的人力配置僅有一名督導、兩名社工員，除了各據點之外，以中心的人力來看確實不足夠。

Q7、您認為彰化縣外配中心（含相關據點），跟社區居民、社福團體、學校單位及政府單位等互動情形如何？

A：我們會在社區辦多元文化活動，結合社區居民共同參與，也配合社福團體活動加以宣導中心業務，在學校方面，則會主動接洽辦理識字班等學校，蒐集資訊給予外配家庭。在與政府單位方面，例如與教育處、民政處及社會處等保有互動往來，彼此交換活動資訊。

Q8、其相關的宣導措施是否達到民眾對多元文化的認識及尊重的目標（效益）？

A：以讓社區民眾認識多元文化及尊重的目標來看，要達成這目標並非一蹴可幾，以今年辦理四場次的多元文化種子培訓，針對基層幹部辦理，參加者本身就是社區的活動一份子，透過活動，發現要改變原有的觀念或對多元文化的刻板印象實屬不易，活動僅能刺激思考，要談到改變可能還有距離。

Q9、您認為彰化縣外配中心（含據點），所提供的支持服務措施、活動如關懷、訪視、知性成長講座、親子共讀等等，對外籍配偶及其家庭有什麼實質幫助或成效？

A：我想這些活動對外配家庭來說最大的幫助是一種支持的力量，參與者透過活動能認識其他外配或外配家庭，彼此有交談各自生活、心得的機會，這是她們建立社會支持的管道之一。其次，透過活動參與也是個人學習上的成長，看到少數有外配參與活動時，連家人都會來，其實這也是讓外配與家人互動的好機會。第三的實質幫助是，參加活動有時數證明，當然有助於她們申請身份證。第四個，透過關懷訪視的服務，以主動出擊的方式來關懷並從中發掘潛在需要幫助的家庭，畢竟這些娶外配的在台配偶有很多是在社會上也處在弱勢，這樣相對弱勢的情況下，她們一來台灣對於社會相關資訊並不清楚，所以這樣的關懷服務是很需要。

Q10、您認為彰化縣主管外配中心服務措施之政策規劃人員，對各項服務政策的推行重視嗎（主管重視程度）？

A：我想長官是重視的。

Q11、您的主管有經常提出目前執行的外籍配偶服務中心管理

策略和基層執行人員溝通、研討嗎（溝通）？

A：我們內部除每月固定內部督導、行政會議等，每三個月也會固定與縣政府主管召開聯繫會報，必要時也會透過非正式會議與長官溝通執行現況。

Q12、可從目前工作中獲得成就、滿足、認同感？

A：目前還在努力從工作中尋找一個另自己感到成就的地方，以我個人來說，比較容易的成就感來源會來自個案服務上，但可惜的是，行政繁瑣容易花費很多時間，相對可會影響個案服務的服務量跟品質。

Q13、您認為彰化縣外配中心服務措施成效不佳的是何？原因為何？

A：在招募具有外籍配偶身份的志工比較不容易，主要來自於大多數外配本身有經濟上的壓力，加上家人不見得願意讓外配出來投入志願服務等可能因素。

Q14、您認為彰化縣自民國 95 年以來實施的外籍配偶服務中心服務措施，是否增加執行人員的工作負擔（顧客支持度）？

A：自 95 年實施以來至今每年度的方案有增加的趨勢，加上各據點素質不一，輔導上有些挑戰，但中心預計在 98 年加強據點的訓練，希望能發揮出社區據點的功能。其實，對工作人員來講，行政的負擔一直是很大的。

Q15、與外籍配偶相處的經驗與印象

A：一樣米養百樣人，我相信即使來自同一國家的外配，其特性也會不同，更何況面對的又是多個國家且文化背景與本國有所差異。與外配相處上，其實要克服的是自己的也可

能存在的刻板印象。

Q16、未從事外籍配偶服務前對外籍配的看法與印象

A：在沒接觸前，對外配的印象會處在於台灣人娶不到老婆，所以才會娶外籍配偶。

Q17、從事外籍配偶服務之後對外籍配偶的看法與印象

A：接觸後發現其實這群婚姻移民來台生活的人，真的是很勇敢且有獨立個性，在服務上也看到不少在台配偶或家人對於外配的歧視，當然也會看到有些外配生活過得很好，只是會來中心的大多是需要被幫助的弱勢，所以印象會比較停留在她們是需要被幫忙的。

Q18、對縣府從事外籍配偶服務之資源投入、服務模式及政策之觀點與建議？

A：縣政府投入的是由民政處總召，並聯結其他處室的外配照顧輔導小組會議。

Q19、對中央從事外籍配偶服務之資源投入、服務模式及政策之觀點與建議？

A：其他中央對於各地方政府辦理外配家庭服務中心的服務內涵能加以瞭解並擬共識，也期待每年舉辦多場相關座談會，以瞭解各地方實務上的困難。

Q20、對政府相關單位合作經驗之看法、評價與建議

A：在與縣政府各處室接觸的經驗中，其實各處室對於外配業務上都很彼此幫忙，包含中心主動蒐集資料，各處室都很配合且彼此相處得很好，印象中還不錯，加上各處室也會參與

中心舉辦的聯繫會報，這也是一種網絡聯結的好機會。

編號 C1

訪談時間：97.12.07 上午

訪談地點：台中市忠明路麥理事長家裡

受訪者：彰化縣新移民協會麥理事長

外配社團訪談內容：

Q1、請您介紹一下你們的協會。

A：我是彰化縣新移民協會，我是理事長，協會成立五年了，我們對外配的服務有居留輔導、急難救助、調解紛爭、職業訓練關懷訪視等等，有幹部 12 位，他們沒有來協會上班，但會開會討論所碰到的問題要怎麼處理。

Q2 什麼原因讓機構選擇外籍配偶服務工作？

A：我嫁過來之後因為有家暴，我去找找警察，警察就叫我回去啦！回去啦！沒有事啦。就覺得怎麼沒有人可以幫忙我們。後來離婚出來，碰到事情也是沒有人幫忙。就覺得說我過來這裡感覺是孤立無援。後來社會局還有警察局就叫我作翻譯。看到有些姐妹們是同樣的情形，我就帶她們去報警。後來參加了社會局所辦活動，看到了許多長官參加，才知道有這麼多人可以幫助我們。有一位黃科叫我去組織一個社團，這樣可以有更多的人幫助我們。所以我後來就去申請成立彰化縣越南同鄉會，現在又成立彰化縣新移民協會，在這裡我已經服務五年了。

Q3、對外籍配偶服務的看法？那些經驗讓您印象深刻？

A：我覺得對我們外配，心裡輔導是比較重要。從小父母就教我們要保護自己，所以碰到事情時比較不會互相幫助，不太容易接納和信任別人。所以我們把相互幫助的觀念灌輸給他們，讓自己的事情解決也可以幫助別人。把愛心發揮出來，我覺得對我們是比較有幫助的。現在很多人要輔導外配，但他們卻不想來輔導我們協會。因為他們認為我們會和他們分食政府機關的補助款。我們協會都是外配，我們也希望他們來輔導我們，但他們認為我們已向政府申請輔導補助款，所以不願意來輔導我們，我覺得這樣對我們很不好。雖然我們有自己的協會，有自己的舞台，但們也需要編劇和導演。我們自己摸索讓我們做得很辛苦。我們幹部覺得要自我成長，

所以我們不要放棄。

Q4、您由何處獲得彰化縣外配中心(含相關據點)之服務措施、活動、課程相關的訊息?你覺得其相關宣導是否足夠?

A: 社會處外配中心他們會找我們合作辦理一些活動啊,我們現在還不是外配據點,但科長有叫我們去申請。現在的新移民協會是在八卦山婦女會樓上。彰化縣外配中心和我們連繫是很密切。之前靜宜大學學生要研究我們外配,彰化縣社會處的課長也是介紹來我們這裡。我去很多外配中心我覺得彰化的外配中心還蠻熱心的別的外配中心就會覺得你不是我們管轄的就不太理我們。我們彰化的是作的很好、沒話說。他們也會給我們季刊。你們怎麼發出去?我們幹部就會拿去補校發給他們外配的同學,訪視人員去作訪視時,也會發給外配。主任也告訴我們若季刊不夠可以去拿。

Q5、您覺得彰化縣外配中心(含相關據點)所提供的服務措施對外籍配偶的幫助情形如何?

A: 他們有辦生活輔導班啊,駕照班啊,都對外配很有幫助,另外訓練志工是訓練他們的志工,據點就沒有補助社工,之前我們很想去申請據點,但沒有人來輔導,也沒有志工,所以也是我們自己作,有申請的話,對我們比較好,是因為有房租補助。外配跟他的家人有一些觀念思想不一樣,所以你要怎樣去教我們的下一代,那你就跟父母去溝通,這樣是雙邊的,怎樣去溝通才有效,並培養雙方的興趣,如何跟先生相處,跟婆婆相處應該怎樣。像我們要幫助外配處理事情,碰到外配家屬時,他們會說什麼社團我管你什麼社團,好像我們是要幫助外配。我們就會說我是來協助他們夫妻的。以前有們外配有發生事情,我們就找單位協助,大部分找警察局或是社會局,外配中心是後來成立,才會去找他們,中心的社工是滿熱心的。因為他們95年8月以後才成立的,他們也希望能夠把這些資源連結起來不用單打獨鬥,互相資源合作。

Q、所以就是你們的心路歷程把他演出來?

A: 我們要的是怎樣去對待太太,我們把每個家庭去處理的過

程很有趣，大家才覺得原來我是對我老婆是這樣，老婆才會跑掉，精神上支持的舞台，台灣每個協會辦活動都是台灣人的，我們辦的話就是屬於我們的，就像是我們的娘家。他們來參加這協會時，會認為別人有我們也有

Q6、你接觸外配中心都去辦什麼事情？

A：我很少去外配中心，有外配個案轉介才過去。那你覺得那流程會不會很方便？像要你填資料啊。我覺得不會很困難，因為資料要填的很清楚，我覺得一直輔導就是要這樣。不管是我們單位或是外配據點要把他們的家人，說真的我們外配來這裡，沒有計劃也沒有說我們的未來是如何，都沒有規劃，我們的先生也沒有。我們外配的觀念就是為了結婚生子，就過來了。外配的觀念很多就是為了幫助我的家裡可以過得更好就來了。來這裡不會有幸福的，我跟我先生不會永遠在一起的，先生的話就是要傳宗接代的。在台灣沒辦法結婚就娶外配回，來就是買回來的。我長大成家要娶老婆，那一個國家的都是老婆，有這樣的心態家庭才會健康，很多外配打電話給我說要離婚，說自己不會有幸福。我說好啊，我幫助你啊。你在那裡 20 幾年，女孩自己怎樣活都沒關係，有很很多回去了又回來，是想小孩嗎？不只是想小孩，在越南怎樣開放也是很保守，沒有人會想這樣，他們覺得是因為你這個女人不好人家才不要你，你才會回來。你解釋，人家會得你可憐，但在觀念上，越南人是覺得你嫁到國外不可能有這樣的事情發生，現在還有這樣的想法嗎？是啊

Q7、您們可能會轉介個案到外配中心來，你認為他們能讓外籍配偶的問題獲得適當的解決嗎？對其提供之服務、課程或活動感到滿意嗎？

A：是比較生活的事情，像家暴或是家庭的問題啊。那些都是社工的工作，他們就會去解決啊。像我所說的觀念、思想沒有人認真關心過。但我覺得這個才是重點，因為你的觀念思想兩方面都沒有去改變的話，就容易衝突。他們沒辦法去接收對方的感情，外配自己也不會釋放感情在對方身上。就好像我結婚是為了我越南的家庭而已，我就不會用心經營台灣的家庭。女人很需要感情、關心。沒有錢的時候，是想怎樣

幫助我們的家人，但先生不會關懷他，沒想到如何互想培養感情。先生年紀大了，又沒有互相溝通，像外配就說，老公就是抱電視，小孩就是抱電腦，那我要抱誰啊？外配就想說無聊啊，年輕時因為家庭的問題沒玩過，而他們也是很漂亮的妹妹，就會來一場戀愛。所以說不是我們會不想我怎麼幫助家人，但我們有工作了有錢了，第三者很容易介入。為了要這樣是因為家庭沒有溫暖，所以我們都希望辦一些活動，夫妻可以在一起培養他們一些美好的回憶，要離婚時也會想要留戀挽回的餘地。女人在感情需要的別人可以給他更多，小孩還小給他留戀的就不會很多。所以我就會告訴外配先生，台灣有很多地方很美，可以帶太太去玩啊，像我會問外配先生說，你知道老婆的興趣是什麼嗎？先生就說我那知。

Q8、您對彰化縣外配中心（含相關據點）的設施設備、空間規劃、設置地點、設置數量、社工輔導人力資源有什麼看法？（資源）

A：據點是很好拉，大部分的據點像員林的愛加倍他們的辦公室就很好，只要再增加一些設備就好了。像二林那地點還不錯嗎？數量夠嗎？因為還沒有真正實施出去，我覺得據點的人手不夠，他的服務數量也不夠。

Q9、外配有問題時會去找據點嗎？

知道的話有的會拉，但有的也很少會主動去找據點。他們認為台灣人會幫助台灣人，他們大部分會去找朋友比較不會去找據點，但很多也都不知道有據點。

Q10、那他們發生問題有需要協助時去找誰呢？

A：第一個會想去找朋友。

Q、像你們協會成員的來源是怎麼來的？

A：我們是一個人介紹一個人，或是朋友拉攏來的。們是因為我們比較可以溝通，大部分的外配會找我們姐妹，像我們裡面有越南、印尼、泰國、柬埔寨的。妳們會設限區域嗎？有像之前台北也會打電話給我我要我幫忙。

Q、會員有交錢嗎？那你們會給他們什麼服務？

A：會費一年三百元，我們會辦一些課程活動，他們的生日會關心，他們家裡有喜事、喪事，我們姐妹都會一起去關懷，我們也會去作家庭訪視，那一些有問題的，有回去的，把離家出走的，幸福家庭等資料整合起來，送到外配中心。有很多外配把小孩帶回去，有很多又想回來。因為他們有家暴或是夫妻相處不好，就把小孩帶回去，但台灣的先生就不敢過去，外配想帶小孩又很辛苦，又不知跟先生如何溝通。有很多文件過期就不能過來。

Q11、您認為您的家人、朋友或週遭的人願意去了解認識外籍配偶的母國文化並予以尊重嗎？目前的情況如何？

A：大部分都不想去了解，大部分家庭的觀念，都覺得是嫁雞隨雞嫁狗隨狗，要學習這邊的文化，比較不會想去了解外配們的文化。現在是有改變，但一些負面的報導太多了，會影響，好的都沒有意願出來表達他們過得幸福啊，但我們去訪視，過得好比不好的多。百分之六、七十是過得好，對自己家庭滿滿意的。過得不好是一回事，但報導的就會說是因為外配不好。像外配要去作 KTV、離家出走啊，像新聞就是這樣不斷重覆一直報導。他們的婆婆就會想說我們媳婦一定也會這樣，就不讓他們出去，就會影響。他們夫妻相處不錯的時候，先生就會說你們越南啊，我們會辦一些活動，把一些幸福的家庭找出表揚，看他們怎麼樣的相處。現在台灣更會流行，很多像我的先生也比較帥啊，為什麼他們可以溝通的很好？離婚也沒有怎麼樣啊，離家出走也沒有怎麼樣啊。你打我罵我我就會離家出走啊。我們先生，不要報導一些有的沒有的，本來相處的好好的，因為聽到這些報導影響下的婆婆想，就是這樣別人就會說你們外籍新娘就是會作 KTV，小孩會聽到會自卑，所以影響很大。我是希望一些好的多報導對我們比較有幫助。

Q12、您認為目前彰化縣外配中心（含相關據點）之所提供之服務，是否符合外籍配偶的需求。對各項服務措施認為是否有全面設置或尚待強部分？

A：像他們的課後輔導、外配中心週六、週日都有上班，覺得很窩心，很難得大家都休息了還在那兒幫助照顧小孩，據

點就沒有，好像只有開放三個小時。

Q13、你常常接觸到外配，你覺得外配最需要的是什麼？希望外配中心提供什麼樣的服務？

A：我覺得每個家庭都不一樣，不知道你知不知道，像以前外配出去有男朋友，但現在外配沒有男朋友的很奇怪。你去第一廣場，十個有九個就是外配結婚以後，這樣會影響離婚率很高。有很多作苦工的男人，他們就是說有錢人不會去找外配，但我有女人，但外配先生的家庭就不會作這種事，台灣人就會利用外配，所以就有很多外配跟別人的老公在一起，我說出來，是希望能把這樣的問題解決，我們外配的家庭才能保住，不然的話很多小孩會找不到媽。因為我常去越南小吃店，我們要去宣導我們的協會，還有去認識一些外配。大部分我去越南小吃店就是這樣子。我覺得這問題不解決，以後會很亂。外勞來這會利用外配的弱點，我們外配來這裡有很多是先生老，就沒有感情，外勞有的是年輕，我就付出我的關心跟愛。外勞是我們外配婚姻的危機。外勞會覺得說我有很多，我有女人可以用，有錢可以花，有車可以開，他們不會去找女外勞。我之前開越南小吃店，就會在我店裡說他們的心裡想說，我來三年就回去了，我就不用負責任。沒解決的話很多先生就會找我們說他們跑出去跳，那時愛情已經沖昏頭了怎麼會聽我們的。像據點辦的活動為什麼我要寫話劇，我們要抒解心理壓力，我先生也沒想到共同培養感情。我有自己的時間演個戲，有我們娛樂的生活，所以就去越南小吃店唱卡拉OK，建立一個外配可以抒解壓力的方式。外配先生一起來，可以把我們的才藝的表現出去，不要讓他們自己去不良的場所，不要受到誘惑。像文化的問題至少每個月辦一場，你拿你國家文化要表演的讓大家有可以來。這邊夫妻可以一起來，我可以了解你的文化，你也可了解我的文化。這樣才是對外配幫助比較到，外配家庭或是台灣的多接觸，可以互想分享，我們就會比較有成就，很多觀念就是慢慢根深蒂固。我們很擔心現在都分國民黨或民進黨，有這樣的分派。小孩不要太早，讓小孩知道我們是多元的國家，要讓小孩你們也有很多自己的東西分享出去。很多南投的學校就會請我們去演講，希望我們去輔導，老師希望可以

帶什麼回去給學校小孩。以我的經驗，你怎麼什麼都不會，電腦也不會，我就說因為媽媽從越南嫁過來沒讀書。現在他就會覺得我有媽媽很偉大，媽媽我要教你，這個文化就是我媽的文化可能接觸不同的文化不。像一般大人可能有一些成見，小孩很快就能接受新文化。很怕小孩老師本身就不能接受，所以第一個老師先要教育，像我們的小孩被歧視他就很難過。處長說關於教育問題，現在在學校就斤斤計較，以後出社會怎麼會有愛心，怎麼作公益？我想這就是我們的心聲，我們國家越南就會這樣，我怕以後會影響到我們小孩，所以我也跟我們外配說，計較是貧窮的開始。不要再計較，因為我成立這協會，碰到有很多是利用我們，因為政府比較重視我們這區塊，利用我們作傳銷，但這些人到最後都不好。黃乃輝就說你好厲害哦，像那些人對你不好的最後都沒有好下場，我說傻人有傻福啊。這些人別有目的，我們實實的作，我們又不去騙去拐。

Q14、您們新移民會跟彰化縣外配中心（含相關據點）互動經驗如何？對他們有什麼想法？

A：我們跟據點比較沒有什麼互動，跟外配中心較有互動，且互動得不錯啊，他們說我們經驗比他們多，像我們政府機關的一些法律問題不懂，就會請教他們。

Q15、是否曾彰化縣政府社會處或外配中心提供相關意見嗎？是否獲得回應？

A：之前我對社會處很敏感，覺得政府對我們不好。兩年前因我們的總幹事是台灣人，利用我們在外面作一些事情，還有亂刷我的信用卡，後來我去告他，好像碰到事情很多。他不曾告訴你要找那些資源嗎？像法院的法律協助，後來我也沒去請律師。自己一個人去法院，感覺很無助。那時有去請求社會局幫助，覺得社會局沒有幫助我。最近我覺得我送案件，就是我有事情後，後來也解決了。但後來我們要辦活動、要辦課程、計劃都會被退回來，那時我就很喪氣很失志。我覺得自己幫助很多外配，我都帶他們回來，像受家暴的被婆婆帶去賣淫的外配。很氣我幫助很多人，但最後我覺得自己有事就沒人可以帮助我，求助無門。

Q16、是不是申請計劃的人很多，所以不能每個都補助？

A：那時覺得別的單位比較大，我們就受歧視被踢出去，但他們可以把我們轉送到內政部啊。所以我很生氣，因為以前我作再好也沒有用。因為我個人的問題我協會就不會通過，後來我就直接把計劃送到中央。後來中央就公文退回來說，不能直接送到中央要退回地方，後來那時社會局才有轉介上去，給我感覺因為我送到內政部去，他才不得不轉介，後來有轉介上去，我有申請計劃我就會把他辦好。

Q17、現在情形有改善嗎？

A：像今年我申請案件就很多有四，五個，內政部的長官就對我很好，像我打錯字，他還幫我改也輔導我。那是兩年前拉，現在社會處處長就很好，因為政府沒有錢，他還幫我們去募款。他常常在開連繫會報時說，外配中心是你們外配的家，為你辦的你怎麼不來？處長是的蠻關心我們，他很熱心，我覺得他很好很有愛心，也會說一些小故事，都會給我有很多啟示。他有講到小故事，我們就會覺得他有想到我們的困擾點，我們就會很用心去研究。現在觀念想法就比較有改變，覺得政府是有在幫助我們。

Q18、你接觸外籍配偶服務中心也有二年了，以你跟他們的互動，覺得那些還可以作的更好？那些還沒有作到？有什麼建議？

A：希望他們不是只作打電話或訪視關懷，多去做一些心理輔導。多開像一些婆婆的課程，像社區的一些賣藥的婆婆都喜歡來聽，我想可以開一些課程給婆婆來。我覺得可以教育這些婆婆認識你媳婦的文化。娶外國媳婦最好了，因為不像台灣的媳婦，每過年還要回娘家。

Q19、對政府單位在外籍配偶服務之資源投入、服務模式及政策觀點與建議？

A：他們作這樣是對我們好，我們較希望有一個娛樂中心。像作什麼學什麼，像政府不是要建立一個人才資料庫嗎？要建立人才資料庫你才知道他的才藝是什麼。外配中心是服務家庭，政府補助很多為什麼不有一個地方專門輔導訓練中心，針對這些開班有計劃去培養外配？不要各辦各的輔

導班，很浪費資源。像很多民間機構辦一些活動都找不到人，後來變成一些專業上課的人。我問他們這個問題他們回覆我要學什麼就去那裡學，本來就免費嘛。現在都是政府找人來學習，不是外配需要才來學習。

編號 C2

訪談時間：97.12.05 下午

訪談地點：彰化縣外配中心員林區據點

受訪者：員林愛加倍社工員

外配社團訪談內容：

Q1、請問您是什麼因素讓您進入機構工作？

A：自己上網看社工專協的工作機會網站看到這裡有應徵社工人員。

Q2、本身你的學歷是？

A：我是朝陽大學社工系畢業的，

Q3、在這裡已經工作多久了？

A：我在這裡工作二年半，之前在二水工作二年，作類似領域。

Q4、什麼原因讓機構選擇外籍配偶服務工作？

A：我來的時候就是銜接負責這個工作，我們牧師想作外配，是因為我們在 94 年成立時，發現在員林地區外配是蠻需要投入的區塊。

Q5 對外籍配偶服務的看法？那些經驗讓您印象深刻？

A：我接觸外配的個案，剛開始時頭一年，我其實沒有家暴的太多的經驗，但現在透過訪視員及我自己接觸到的覺得家暴案例有上升的增加的趨勢。

Q6 遇到家暴案時如何處理？

A：通常來尋求，大概有申請保護令的話通常都已經備案，那我們通常會陪同他出庭，或幫他尋求免費的法律諮詢，在出庭上我們只是陪同去，因為怕個案他路地點不熟我們帶他去。

Q7、您由何處獲得彰化縣外配中心（含相關據點）之服務措施、活動、課程相關的訊息？

A：外配中心其實我們據點是今年七月才成立，但我們協會從94年成立開始就提供外配相關活動服務，前年他們在開會時會召集相關單位，所以我們前年就已有參加開會部分，今年據點成立，才會固定二個月定期開一次會議。

Q8、會跟其他據點連繫嗎？

A、對，會有連繫會報，

Q9、有跟外配中心或服務據點連繫整合嗎？

A：但在跟外配中心的部分會比較多，跟據點因為我們有多元訪視員，訪視對象不侷限在員林，有時會跨其他鄉鎮，如果其他據點有活動是外配想去或有興趣的，我們也會告訴外配他們。

Q10、你覺得其相關宣導是否足夠？

A：我覺得還不夠，尤其是他們外配沒辦法知道那個意思，只有知道我需要幫忙的時候去那裡，不太了解那些意思，你跟他講那個名稱，就就好像那些越南，大陸的還好，像那些媽媽，我們兩個月前去，他打電話來我問他要找誰，但他們還是不知道，大陸的還好，如果你跟他說服務據點他們可能不懂，有時知道這個地方但不知道這叫據點，我們只好知道告訴他有沒有需要幫忙，有需要時可以來我們這兒。外配中心前年才成立，又因為在彰化市，所以像我們這些地區，其實很多是不知道的，宣導還是不夠，畢竟他是在彰化市。

Q11、請問您對資訊來源的有什麼建議？

A：像我們跟外配講話，他們聽不懂，就們就要透過中間他們的同鄉或家人再轉達。

Q12、所以你覺得宣導還蠻缺乏的？

A、對，就我們自己的機構，你說外配中心有什麼宣導，以我們在員林，是因為我們今年成立據點以後才知道外配中心，不然我們也不會知道，因為是據點才會出席，如果沒有業務上的往來像移民署啊沒空就不會去。

Q13、所以跟外配中心業務上的連結還不是那麼強？

A：所以是今年以後才比較有連繫，對外配中心所辦的活動或服務也不是很多了解，

Q14、那未成立據點以前對其他據點有連繫嗎？

A：很少，基本上我們都一直在辦自己的活動。

Q15、您覺得彰化縣外配中心（含相關據點）所提供的服務措施對外籍配偶的幫助情形如何？對其家人和家庭的幫助情形如何？

A：外配中心我比較不知道，至於據點的話，回響比較熱烈的是中文班跟機車考照班，像機車考照班大概班每年辦二次，每次都有 40-60 人，甚至其他鄉鎮都過來，其他可能他們礙於工作，像最近幾次因為我們活動大部分在白天，但很多外配在工作所以蠻可惜的，我們的訪視不侷限在外配，包括先生家人如發現小朋友發展緩我們會通報發現婆媳有問題，我們會找婆婆會互相談，不會只聽一方的。

Q16 基本上我們去作訪視時會針對他們的問題儘量去滿足他們，什麼是你們要的，而不是指使他你該怎麼作，會增加他們自運用資源的能力或增加各方面的能力

A：十個據點有五個都是婦幼中心，據我知道他們在服務外配的比例不多，因為他們的對象在外配的不高，他們重點在單親及其他弱勢的，其他的據點因為純粹在辦活動，你說我們跟他互動連繫有多深，應該也有限，我們是因為成立以來持續在作訪視的工作，加上這兩年有多元人力下來，所以我們比較有基礎。

Q17、輔導或訪視以後覺得可以增加他們的運用資源的能力？

A：他們有可能會互相宣傳告知他們的朋友，有什麼樣的資源或那裡有什麼樣的活動你可以去，很多是個案主動來找我們或個案介紹個案來的。

Q18、目前你們據點對外配提供那些服務？

A：對外配會辦理一些課程，像中文班、電腦班明年還有 鈺班、指甲彩繪，像指甲彩繪，我們希望培養他們有就業競爭的一項技能，對小孩部分，會提供弱勢的家庭課輔，針對外配的小孩會提供幼兒班課輔，那是免費的。

Q19、您認為外配他們來這裡你們，尋求協助或資源能讓外籍配偶的問題獲得適當的解決嗎？

A：我們會儘量協助，像上次有一個媽媽，因為小朋友不乖打了小朋友，那他先生就拍照要告他，他很擔心然後來這裡，我們就帶他去跟律師諮詢，諮詢之後，他就會比較放心。

Q20、對據點提供之服務、課程或活動感到滿意嗎？

Q21、您對彰化縣外配中心（含相關據點）設置地點、設置數量、社工輔導人力資源有什麼看法？（資源）

A：外配中心因為我都去開會，其他據點的話，上次只有去過二水去年參觀比較好的是社區發展協會，其他的據點就沒有發現去就只有去開會就蠻可惜的因為據點是社團法人，所以不是每個據點都有社工員，可能有的只有理事長跟秘書而已，所以每個據點差異性蠻大的
外配中心辦他們對外辦的活動不多，他們的主軸不是在辦活動吧，所以辦活動反而是社區據點在辦。

Q22、你覺得社區據點辦的活動你們滿意嗎？

A：因為其他據點他們外配參與的人數可能不是很多，因為他們的基礎還不是打的很扎實，所以參加的人或知道他們據點的人應該不多吧。

Q23、其實基本上貴組織跟外配中心的連結還是不多

A：大概這半年因為業務的關係，往來的連繫才比較密切。

Q24、您認為您的家人、朋友或週遭的人願意去了解認識外籍配偶的母國文化並予以尊重嗎？目前的情況如何？

A：像我們外配有什麼活動，像他們學餛或是我們據點辦活動，我會帶我的家人去，我覺得他們都能接受，有時覺得大陸的口音很好玩很特別，只是他們口語表遠會很好玩，會叫他們外勞，我就會跟他說不是外勞，是外配。像我們早上來的老人，外配早上會來跳舞，每天都會互相打招呼所以並不會排斥，協會固定的民眾就都已經習以為常，除非一些小朋友比較皮。我知道他們今年就會招幾個外籍偶的媽

媽煮東西吃，他就會招集他們來，我們希望他們把這裡當作他們的娘家。

Q25、所以你週遭的朋友也不會去歧視？他們對他們的印象有沒有改變？

A：以我的朋友來說，不會有歧視的眼光出現，也會去接觸他們，也不會排斥他們，只是他們會對他們的稱呼不清楚，我們叫他們新移民或外配，我媽有時會叫他們外勞，我說不是外勞是外配。

Q26、您認為目前彰化縣外配中心（含相關據點）之所提供之服務，是否符合外籍配偶的需求。對各項服務措施認為是否有全面設置或尚待強部分？

A、我們在寫活動時我們會比較針對他們的需求，不然不針對他們的需求，成果呈現會很難看。

Q27、那你怎麼知道他們的需求是什麼？

A：就是在寫計劃前，會請訪視員，平常在訪視時問外配一下，告訴他們也不是全部丟給他們，所以我們還是有限制，有些活動政府可能無法補助，會問他們什麼是你想要，也是需要的，因為我們也要有基本的人數。

Q28、所以會有經過詢問跟評估？

A：不可能只二、三個去辦這個活動，基本上我們辦了三年大概知道他們會想要什麼，還是會先列出來有幾樣讓他們選，他們的需求可能是經費是不准的，我們還是要大概知道單的的經費申請標準在那裡，什麼樣的活動才是可以申請的，所有大概有幾個選項讓他們選。

Q29、所以你們經費跟人力這方面還是蠻缺乏的？

A：人力的話，因為我們有勞委會的多元就業，所以人力還好，我們活動大部分在白天，我們課程一個大部分是兩個小時，且在早上他們會幫忙，因為我們活動不是在假日或大型的，所以人力上還好。

Q30、在經費比較缺乏時，會不會去尋求民間資源的支持？

A：以外配的活動，基本上對外募款的情形還好，我們課輔才會需要對外募款、外配的活動還好，如我們寫五項活動但只核四項，那我們另外一項就不辦，除課輔外以外配來說還好，所以還是以政府的經費補助為主，因為那有講師的費用，除非是教會的教友來教他們唱歌來當義工。

Q31、您認為據點的服務措施，那些是需要再加強的？

A：我覺得這邊比較可惜的是，這裡場地是多元化的利用，早上是老人的，在設備上沒有外配的專屬閱讀空間，或者說在設備上沒有外配獨立的空間或設施，但因為礙於場所目前就只能這樣。

Q32、那你認為據點的服務課程是否其他據點也可以去作？

A：我們在聯繫會報時，我們都會看到每一個據點辦的活動，如果我們對其他據點的活動有興趣也會交流，只是礙於人力的因素，有些據點因為沒有社工，所以心有餘而力不足吧。

Q34、據點的重點在擺在那裡，像訪視啊？

A：有訪視但量不多，因為他們的一天的交通訪視費只有 100 元，而且一天只能一人領，所以要拓展是有限的。

Q35、貴組織與彰化縣外配中心（含相關據點）互動經驗及評價？

Q：我們現在是會比較多的是個案轉介，像外配中心電訪或民眾去他們那尋求協助，他們會先看是那一據點的，先轉介會先請據點去看，如果有因為訪據點的工作人員無法解決外配的問題時，才會有外配中心的社工介入。

Q36、是否曾對彰化縣政府社會局或外配中心提供相關意見嗎？

A：我們剛開始我們據點有訪視紀錄的表格的勾選，因為我們訪視的部分會一直在作，所以會提出跟他們討論的部分，你會跟他討論那方面的事情，跟外配中心會討論個案及表格部分像問題的定義，我們的訪視因為量很多又持續在

作，所以會有較多的問題，像我們每兩個月去開連繫會報，其他的據點的報告，二三個月為何才個位數，量不多也不夠深入，所以覺得很誇張，怎麼可能一個月才訪個位數。

Q37、是否獲得回應？

A：然後可能就我個人的接觸，前年七月來只有開過一兩次會而已因為一部分是因為，我本來的工作是前年來工作是接外配，但從去年是接兒童局的工作，所以不是只接外配的工作，只是外配婦女這方面我還是在辦。

Q37、外配中心會主動跟你連繫嗎？

A：他們要開會時，會發公文給相關的機構。

Q38、對彰化縣外籍配偶服務中心建議？

A：就是宣導方面吧，我覺得資源不只是讓外配知道，也讓外配的家人知道。他們宣導的方式比較偏向於書面的，他們的行銷就是比較保守、被動，不夠主動多元。所以成效很有限，像新移民協會就有電台。

Q39、你覺得外配中心對多元文化的認識的跟尊重的推動，這方面作的成效如何？

A：還是你認為用什麼樣的方式更能達到目標，這還要各據點的合作，像越南外配只會騎機車，路程都是問題，並不是只針對外配，像是對社區的民眾，宣傳的手法不能太傳統，外配中心他們需要走出來，而不是辦在彰化你們來聽，如果沒有吸引他們的點或主題，就很難有人來，而且你想會娶外配的家庭，大部分是社經地位較低的，你要讓他們知道多元文化的平等可能有限，可以透過演戲或漫畫的手法，要多元化，像現在很提倡親子活動或帶活動的方式，他們要多費點心。

Q40、對政府單位在外籍配偶服務之資源投入、服務模式及政策之有什麼看法與建議？

A：像我們接觸到政府單位，像透過鎮公所辦一些活動，為吸引外配去，像一天八個小時課程，幾個週六週日就有四十小

時，他們發公文到每個外配家，說如果全程參與就有車馬費500元，可是我們一般在辦活動有限制在中文，但他們一天八小時裡面可能有時可能也不是都是中文，政府標準不一，對我們這些小機構來說很不公平，外配會說為什麼去那裡有便當、有錢可以拿，來裡這裡什麼都沒有，我們會覺得我們是為你們無條件的付出，有時很沮喪，也覺得政府標準不一。他們都會覺得是你們應該為我們作的，其實政府投入在外配的這一兩年已經投入很多，像我們訪問個案，他們就會說上次什麼有來，我們問他是那個單位他說也不知，所以很多人去也覺得蠻亂的，那個就是有很多單位會重復去訪問他們所以蠻亂的，像衛生單位也會去，以機構來說對外配服務來講，在員林來說應該只有我們。

Q41、那你們的訪視跟外配中心的訪視不會重復嗎？

A、其實外配中心是先請志工作電訪，如果發現有問題的話會先請據點的人先去看，如果據點的人沒法解決此，外配中心的社工才會去作訪視，我們服務的區域會跨那幾個地方像，大村、社頭、田中、埔心、永靖我會在比較鄰近不是全部跑，其實大村、社頭有據點。我們是作我們的訪視，有時我們知道其他據點有辦活動時，訪視員也會提供資訊給外配。

Q41、請問您還有什麼要補充的你在組織裡接觸這工作有什麼感想心得？

A：我覺得我重來都沒想過會接觸，如沒在這裡工作可能不會接觸這麼多不同國籍的人，他們真的很好相處，私底下我們也就不會有那種我是助人者或是他們是受助者，已經成為好朋友，就好像我們兩個人的角色，他們也不會覺得他們的身份比較卑微，另外還是跟外配的家人有關係，像老一輩的家人不需要完全封閉他們的世界。另外跟外配的家人有很大的關係，很多先生外出工作，他們斷然拒絕像我們接觸的個案，外配的先先生已經往生了，公公婆婆就不准她出去，所以他只能在他們工作時偷偷出來，有時有些外配或其家人讓我們感覺比較勢利，像他們有考駕照的需求時就來找你，等考上駕照以後，我們去作訪視，就對我們愛理不理，所以我們已看了很多。

Q42、你覺得外配對外配中心的服務部分他們覺得滿不滿意？

A：我們還沒進行調查，我們會有季刊但量不多，大概十本我會分下去，而有些訊息他們就沒法得知。所以你覺得他們給你們不多，除非他們放在移民署或戶政的地方。

編號 D1

訪談時間：97.12.05 下午

訪談地點：彰化縣外配中心員林區據點

受訪者：大陸籍外配

外籍配偶訪談內容：

Q1、請您介紹自己。(國籍、鄉鎮、來台時間…等)

A：我是大陸江蘇徐州人，我現在住在員林鎮，86 年底來台灣，已經 11 年了，目前在愛加倍社區服務協會工作。

Q2、您以前由何處獲得彰化縣外配中心或服務據點之服務措施、活動、課程相關的訊息？

A：愛加倍社區服務有關懷訪視人員，來訪視時會通知我們，也大概知道我們的需求是什麼，協會有課程時也會很快通知我們，

Q3、來台灣那也認識了不少朋友嗎？

A：以前生小孩都在家裡只認識一些親朋好友，但現在據點裡面我認識了很多人，五湖四海各個國家的外配朋友。

Q4、你覺他們相關的宣導是否足夠？

A、彰化區域蠻大的，但我們跟認識的朋友，就會彼此電話聯絡告訴朋友，說據點裡面最近會有什麼課程活動，你沒學過，現在可以去學。宣導是否足夠哦？這看個人也、有很多媽媽，因為家庭很保守或婆婆不開放，就很難走出來參加活動、課程，婆婆會怕媳婦被帶壞，學些有的沒的，但有的婆婆開明的話就會讓他們出來。有很多外配也會出來工作，能出來工作的話，訊息就比較易獲得。

Q5、對資訊來源的建議？

A：如果把外配帶到固定的地方像據點這裡，可以獲得協助，讓家人知道這個地方，就比較不會擔心被騙。

Q6、您曾參加過的外配中心或據點的那些服務措施、課程？

A：在據點裡面，我上過中文班、電腦班、駕照班、彩繪指甲啊。

Q7、您覺得對自己有什麼幫助呢？對家人和家庭的又有什麼幫助呢？

A：我覺得有幫助，而且學到都是我們自己的，他們辦的都很好，全部免費，不用花額外的錢去外面學。只要我們有時間就可以學很多東西。

Q8、對外籍配偶服務中心或服務據點提供之服務、課程或活動感到滿意嗎？

A：剛來時學初級的，但學完了，我希望能學更進階的，但據點人力、物力有限，他們這一次辦完了，下一批可能基礎就很弱，就有外配是都不會的，有的又已經是學過初級的，所以我們想要更進階的，協會可能就比較沒有辦法滿足，如果沒辦法辦進階的，但中心也會提供一些訊息，說那兒可以學到更進階的課程。自己有時間就自己想辦法去。

Q9、像您語言這方面比較沒有隔閡，你覺得大陸外配最需要的幫助是什麼？

A：我發現是就業吧，現在一不景氣，再加上外面很多工作對外籍媽媽來說，都有相對的限制，你去找工作，除非一些比較辛苦的才比較好找，其他真正好一點的，你進去老闆他就會先問你那裡人，你說大陸的，他有時聽到就會說我們不接受外籍的。

Q10、您員林這裡有很多大陸的朋友啊？那他們的情形如何呢？

A：有啊很多啊，像服務餐飲業的話他們就覺得外籍還可以如果像工廠的話就看老闆拉。

Q11、您覺得來據點尋求協助或申請東西的行政流程方便嗎？

A：現在很少填資料，大概只有第一次來的話會填一些簡單的資料。再來通常不會再一直填資料。

Q12、您之前是否曾接到電話關懷或社工員的訪視？

A：之前這協會還沒成立時就沒有，現在員林這協會成立三、四年了，就會有探訪員來訪視，問我有沒有需要幫助，現在探訪員多了四、五個頻率就比較多了。

Q13：您認為他們能讓你的問題獲得適當的解決嗎？

A：問題不能解決哦？也不一定也，有時你說家庭問題要怎麼解決。有時外配來據點這兒，只能提供一些安慰啊或支持，你說有很多家庭或婆媳關係，不是協會進入就可以改觀的，不然你說真正進入家庭人家也不一定讓你進去，像我們的訪視大姐去有時還被關在外面，她們來這裡，有個地方讓他們發洩一下，有時看他們哭到不行，大姐有時就聽他們講，外配就比較好一點。

Q14、你認為據點提供的服務是否符合外配的需要？

A：需求有滿足一些拉，還是很多沒辦法滿足。

Q15、他們辦完課程或活動後會發問卷問您們滿不滿意嗎或意見嗎？

A、他們會發問卷，但我知道很多媽媽建議都不寫，因為上面要勾選的話大部分都勾滿意啊，但建議的話都空白，因為我們覺得免費，就沒有去評估他好與不好白白提供給我們的都好拉，外籍媽媽像越南的因為不會寫中文，很少寫，但會私下找社會人員講，他們會講但調查卷很多不會寫拉。這裡有

Q16、您對彰化縣外籍配偶家庭服務中心或各個服務據點的設施設備、空間規劃、設置地點、設置數量、社工輔導人力資源有什麼看法？（資源）

A：彰化縣外配中心及外面的據點沒去過，我只來過愛加倍，

我不會去想這個東西，知道愛加倍這據點，我常來就直接在這裡，不過愛加倍這地點也不是很好找，但第一次要有人帶才比較找得到。自己找可能有點困難，但在員林的話這據點並不遠，自己騎機車都算近拉。以這裡的據點來說，我個人覺得，希望有個單獨的地方屬於我們外配的，但地方就這麼大，但很多活動會一起利用這個地點來辦，會有影響干擾，我希望外籍有單獨或專屬的社工員或地點，有經費的話擴大規模應該是很好的，因為據點裡有老人可會來這裡。愛加倍據點服務外配也只是一部分而已。

Q17、您覺得外配有問題要幫忙他會想到找據點嗎？

A：上次有一個媽媽，家庭有鬧一些法律上的問題，我們法律上的協助，這方面比較缺乏，外配需要法律諮詢時，我們比較弱，但有時地點比較遠，彰化離這裡很遠，除非事件真得很緊急，有時協會有空的話還會帶他們去，如果地點比較遠，要他們騎機車去找，他們也找不到，可能就會放棄。不然就建議電話詢問，但有時法律問題，有時電話也問不清楚，還有兩岸很多辦證件很多地方規定不一樣，反復問，我們活動有個習慣性，經常來這裡就會很喜歡來這裡如果協會沒辦法，就告訴他那裡可以幫他，

Q18、您初來台灣時，您認為您的家人、朋友或週遭的人願意了解認識您的們的文化並予以尊重嗎？目前的情況如何？

A：這幾年普遍比較好，有改善很多拉，比較沒有歧視，十年前我剛來的時候，他們學得我好像是外星球來的。現在兩岸通了比較了解了，就不會有奇奇怪怪的一些問題出來，這幾年比較不會。像在這據點裡面，也有老年人在兒，他們有時也會拿家裡的東西來請外配及小朋友分享，大家就可以感情更融洽，有時也會跟老人家一起在這唱卡拉 ok，大家就會很熟。

Q19、您認為愛加倍據點所提供之服務，是否符合外籍配偶的需求。

A：辦得不錯是中文，以前每堂課都好多人，但現在外面學校都有辦且夠專業，所以比較好，所以現在學這的就比較少，但據點辦得考駕班非常好，年年爆滿，很多人有需求而且幫助很大，電腦班也不錯，但都是初級的，只是接著就沒有進階，就只有自己再去找其他地方看看有沒有資源。

Q20、對各項服務措施認為是否有全面設置或尚待強部分？

A：很少對據點提供意見，只想這沒有辦就算了，通常會講一講、沒有就算了。

Q21、是否曾對彰化縣政府社會局或外配中心或據點，提供相關意見嗎？是否獲得回應？

A：很少也，通常覺得據點沒有辦就算了。

Q22、您對據點服務的滿意度如何？

A：還好，像上幾年經費夠的得時候，會招待我們外籍配偶全家人出去旅遊，這是非常好的，二天一夜或是三天二夜，因為對外籍媽媽來說家庭經濟也不是很好，讓我們自己出去玩算是一件很奢侈的事，但協會如果讓我們出去一起玩了以後，回來後大家的關係會更鞏固，也會對協會更有向心力、更肯定，也會想要以後有好東西，會想對協會回饋。但現在沒經費就沒辦了，現在想起來以前有機會出去，現在會很懷念。旅遊是外籍媽媽非常喜歡的。因為是全家人一起去可以舒壓，外配先生、家人可以一起出去玩，家人就會支持據點、信任據點，大家在一起互動非常好，因為外籍媽媽經濟不是很好，就很希望可以全家一起去旅遊。這些都是非常好的回憶。

Q23、是否會利用在地資源或來找民間資源來贊助？

A：但要協會作的好的話才會對民間有說服力，像愛加倍的課輔是作得很成功的，有好的形象去民間募款的時候，她們就會比較樂意三千、五千的捐錢。在員林各學校大多知道愛加倍有課輔班，幫助單親、外配的小孩，

Q24、對彰化縣外配中心建議？

A：沒去過不會去想，所以不知道也。

Q25、對彰化縣外籍配社區關懷據點的建議？

A：像我在愛加倍接觸久了有問題就直接講。

Q26、對政府單位有什麼建議嗎？

A：你說縣政府我們沒接觸過，我覺得那離我太遠了，就不會去想這些問題。

編號 D2

訪談時間：97.12.05 下午

訪談地點：彰化縣外配中心員林區據點

受訪者：越南籍外配

外籍配偶訪談內容：

Q1、請介紹自己（國籍、鄉鎮、來台時間…等）

A：我是越南人，現住在員林鎮，來台灣8年了，我學歷是國中我先生也是，我先是作腳踏車零件的，我跟婆婆一起住。

Q2、您家人支持您出來學東西嗎？

A：會啊，他們不會限制，會鼓勵我出來多認識一些人。

Q3、那你也認識不少朋友囉？

A：對啊，我認識了很多朋友。

Q4、您知道外配家庭服務中心嗎？

A：我知道有外配服務中心，好像在彰化，以前有聽越南朋友講。

Q5、您由何處獲得彰化縣外籍配偶服務中心或各個服務據點之服務措施、活動、課程相關的訊息？

A：我來據點是因為以前我在工作時，這裡的阿姨來買鞋子告訴我的。

Q6、你覺得他們相關宣導是否足夠？

A：我希望可以得到更多的資訊，每天我都來這裡，我二個小孩都在這裡安親，早上我也會來這裡幫忙。也會問這裡有辦一些什麼活動。

Q7、對資訊來源有什麼建議？

A：其實可以多交一些朋友，然後我們不懂得可以多教我們一些，多教我們，會比較好。

Q8、您曾參加過外配中心或各服務據點的那些服務措施？

A：我上課國字班、唱歌、電腦班、彩繪指甲及介紹台灣政府機關啊。

Q9、那你覺得對自己有什麼幫助？

A：像彩繪指甲，我們就可以打扮漂亮一點。我學中文可以看得懂中文但不會寫，我可以幫小孩看功課。那你會上網嗎？我家還沒有電腦。

Q10、您認為目前外配偶服務中心或據點之所提供之服務，是否符合外籍配偶的需求。

A：有符合我們的需求啊，像我有的朋友要拿身分證就要學中文啊，有時數啊，這裡就可以學，很方便。有時候我們來這裡也會跟他們講，可不可以辦什麼課啊，他們就會盡量想辦法，評估看看有沒有辦法辦。

Q11、對外籍配偶服務中心或服務據點提供之服務、課程或活動感到滿意嗎？

A：我覺得很滿意。

Q12、是否曾接到電話關懷或社工員的訪視？您認為他們能讓你的問題獲得適當的解決嗎？

A：我還沒碰到，但我有帶朋友來，阿姨他們就會幫忙來協助我朋友。

Q13、您對彰化縣外籍配偶家庭服務中心、各個服務據點的設施設備、空間規劃、設置地點、設置數量、社工輔導人力資源有什麼看法？（資源）

A：據點離我家蠻近的，大概幾分鐘就到了，我有時會來這裡唱歌，像上次我們這有開卡拉 ok 班。您先生會跟你一起來

嗎？我先生在工作所以沒辦法。

Q14、您初來台灣時，您認為您的家人、朋友或週遭的人願意了解認識您的文化並予以尊重嗎？目前的情況如？

A：其實還好拉，我們那裡的鄰居都算 ok，我也會跟他們互動，他們也都會把我當作女兒一樣，我知道有得地方會，但我們那裡不會。現在情況都一樣拉，對我們進步很多拉。

Q15、對各項服務措施認為是否有全面設置或需要加強部分？您的朋友感覺又如何？

A：我覺得這樣已經很好啊，我的朋友也這麼感覺，都到這裡來了，已經對我們很好了，還有這樣的待遇，有的時候台灣的人，還會說你們外籍享有的福利比我們還好。

Q16、您是否曾彰化縣政府社會局或外配中心提供相關意見嗎？有獲得回應嗎？

A：我未曾提過意見也。

Q17、那有聽到先生或家人是否有提到什麼意見？

A：也沒有。

Q18、現在對彰化縣外配中心有什麼建議嗎？

A：我沒什麼意見

Q19、那對社區關懷據點什麼建議嗎？

A：沒有意見。

編號 D3

訪談時間：97.12.07 下午

訪談地點：彰化縣和美鎮外配家裡

受訪者：印尼籍外配

外籍配偶訪談內容：

Q1、請介紹一下您自己（國籍、鄉鎮、來台時間…等）

A：我是唐燕微，是印尼人，我來台灣9年了，住在彰化的和美鎮，我有個小孩，一個八歲一個九歲，我家庭不錯，我先生很疼我。

Q2、那你當初是透過什麼途徑來台灣的？

A：是我先生跟他朋友去印尼那裡玩，才認識的。

Q3、那您的學歷是什麼？在那裡唸什麼科系呢？跟先生認識多久才結婚呢？

A：我學歷是大學，唸會計，跟先生認識一年就結婚了。

Q4、那你多久拿到身份證？

A：如果是印尼的話是，在台灣要住一年，然後結婚要三年才可以。

Q5、那你在印尼要學語言嗎？

A：印尼不用學語言，因為在印尼有很多華僑就講福建話，就是台灣的閩南語，只是口音有點不一樣。我在印唸過大學，我是印尼華僑我會講閩南語。

Q6、您知道彰化縣外配中心這個單位嗎？

A：知道啊。

Q7、您是由何處獲得彰化縣外配偶服務中心或各個服務據點之服務措施、活動、課程相關的訊息呢？

A、我加入新移民協會的時候才知道，我第一次去上成長課程，新移民有請老師，是外配中心的課長，所以現在外配中心有時需要教印尼文化時，我在那兒當講師。

Q8、你覺得外配中心的宣導是否足夠？

A、其實很多外配都知道拉，但我們就是很少去，也不想去。

Q9、為什麼呢？

A：第一是語言問題，因為他們有時講國語，有時講台語，我們外配不是每個都會講，有的跟婆婆小姑不和，然後覺得我自己的事情如果跟社工講，會怕社工跟家裡的婆婆講。因為外配覺得新移民協會比較好，因為裡面有很多我們的外配，可以找我們同鄉的，有越南的、有印尼的，自己故鄉的人，我們覺得比較好，比較親切。另外就是文化不一樣吧，有時我們會煮故鄉的菜拿去外配中心請他們吃，但他們吃不習慣，沒有吃，我覺得沒有親切感。

Q10、對其中心還有什麼建議嗎

A：希望他們裡面也能請外配的在那裡服務，全部都是台灣人，我們會覺得不方便，自己故鄉的人我們會覺得比較好比較親切。所以我們

Q11、那你會去其他的外配據點嗎？

A：會拉，但很少，因為不像我們的娘家。

Q12、您曾參加過的外配服務中心或各服務據點的那些服務措施？

A：外配中心辦的親子活動、成長課程，因為法律改來改去，我們需要了解，像我嫁來九年，但我拿到身分證才六年，為什麼？因為台灣的法律改來改去，到最後我們都搞不清楚。有時也會叫我們把他們的活動資訊翻譯成印尼文。

Q13、是翻譯他們的宣傳單嗎？所以你們拿到的是各種語言

的？

A：以前是用中文的，但不是每個外配都會中文，所以外配中心會把那些再作翻譯，透過這樣比較好溝通。

Q14、你去參加這些活動對自己的有什麼樣的幫助？

A：很多，我嫁來，去年的時候都很少出去，都在家裡照顧小孩，所以對外面的事情都不了解，什麼都不懂？覺得台灣人會不會以為我是怪物啊，會亂想，但去到外配中心、新移民協會去上課以後，就覺得台灣人民也很好，現在我已經有很多朋友，不只自己國家的朋友，然後我自己也認識兩個阿姨志工，他們就是會常常幫我，就變成自己的娘家，對我們很好。

Q15、那你覺得對你的家人和家庭的有什麼幫助？

A：小孩也會問人家都有阿姨，我們為什麼都沒有阿姨什麼什麼，我說我們也有啊，我就把他們當作我的娘家啊，我有什麼事情也可請教他們。

Q16、那阿姨是指誰呢？

A、阿姨啊就是以前新移民協會的志工啊，現在有空還會打電話給我，關心我啊，問我現在還好嗎？小孩還好嗎？我就會覺得住在這裡，有人也會有關心我們。

Q17、你是否曾去外配中心或據點辦過事情，你覺得流程得不方便，會不會覺得很麻煩？

A：不會啊，我覺得他們作得很好，像我去幫他們翻譯，我不知道路，他們會來接我，像我也知道有的外配不是過得很好，我也想要幫助他們，

Q18、那你住家附近有很多外配嗎有啊？生活都還好嗎？

A：很多啊，生活過得還好拉。

Q19、是否曾接到電話關懷或社工員的訪視？

A：有啊。

Q20、您認為他們能讓你遇到問題時，獲得適當的解決嗎？

A：現在還沒有想到什麼問題去找他們。

Q21、是否曾對彰化縣政府社會局或外配中心提供相關意見嗎？是否獲得回應？

A：沒有。因為我們不知跟他們講有用嗎？如果沒有用，講也是白講，只會失望回來。

Q22、你上過什麼課程？那你覺得那們的活動對你有幫助嗎？

A：我上過很多課程，像考駕照啊、成長課程、親子活動啊。對我們有幫助啊，不錯。

Q23、您對外籍配偶服務中心或服務據點提供之服務、課程或活動感到滿意嗎？

A、滿意啊。

Q24、您對彰化縣外籍配偶家庭服務中心、各個服務據點的設施設備、空間規劃、設置地點方不方便、設置數量、社工輔導人力夠不夠？有什麼看法？（資源）

A：地點還好拉，我覺得彰化市這邊其實還好拉，但像彰化縣到彰化市外配中心就不方便，伸港、秀水跑到彰化市就很遠，希望秀水和美伸港那裡可以設一個據點，他們就不用跑那麼遠。

Q25、你覺得那兒的外配也很多？

A：對啊，因為那裡比較鄉下，外配比較過得不是很好。

Q26、你怎麼知道他們過得不好？

A：因為我去作翻譯啊，才知道啊，有的是家人有時不讓他們出來，越鄉下越不讓他們出來，外配的家庭就覺得，我是用錢買你回來的，你就不要出去，喜歡就疼你，不喜歡就罵你、打你，蠻可憐的，我加入新移民協會，就是為了在

花壇有一個印尼的外配，他們的婆婆一家人，就覺得他們是用買回來的，不讓他出去，也不准去隔壁鄰居那裡，就只能在家裡，不喜歡就打她，打得很嚴重。先生是作什麼的？賣肉丸的，所以她要幫忙工作？對對，那天就打到要他的命。那她會去求助嗎？要求助啊，他一直喊叫啊，但鄰居都不敢管，到她昏到送到醫院，醫院打電話到社會局，社會局才介入，因為在醫院那裡沒有出來，也沒人跟他講話，他不會講台語也不會國語，我去那兒翻譯，覺得他蠻可憐。

Q27、所以你覺得需要同鄉幫助她？

A：對對對，因為他說有一次他跑去出報警，可是警察聽不懂他在說什麼，就把他帶回家，然後警察却聽他的家人說的話，警察就跟他說你再不聽話、不孝順，就把你趕回去，恐喝他，他聽了很難過，說很想去死。

Q28、你覺得彰化的比較偏遠的地方伸港、花壇、秀水那兒還最好也能設據點？

A：覺得鄉下問題比較多吧，要求助時要跟誰求助？找警察嗎？又沒有用？因為警察又把他帶回來，所以覺得找警察沒有用，語言又不通。

Q29、您初來台灣時，您認為您的家人、朋友或週遭的人願意了解認識您的文化並且會尊重嗎？

A：我剛嫁來時不會，因為他們會覺得我的國家很窮很窮，因為幫助家裡才嫁這裡。只有我先生可以了解我，所以我每天我都待在房間裡，出來一下又進去房間，我很少出去。

Q30、目前的情況有沒有比較好？嫁來台灣這麼多年，現在家人、朋友他們的想法有改變嗎？

A：有啊，就是我去上課啊才知道，就是聽大葉大學的老師跟我們說，要我們不要放在心裡，要講出來，讓我們了解你們的生活到底是怎樣的，我們才了解。因為很多人覺得我

們很窮，是為了幫助家裡才來這裡，不然為何要離開家鄉嫁來這麼遠，我就會告訴他是因為怎樣怎樣。第一次讓我出來講話，是在外配中心，我在那裡上課，當印尼文化介紹的講師。

Q31、你的家人支持你出來嗎？

A：支持啊，我讓我家人也了解，我讀到什麼程度，我應該要出來，我也會照顧家，但不要只待在家裡，讓我的生活擴大，接觸的東西也比較多，我有多餘的時間，可以幫助人家。

Q32、所以目前你覺得改變應該算是蠻多的？

A：對對對。台灣的週遭的朋友、家人，更了解我們的文化，知道我們在那邊的生活，並不是他們所想像的那樣，所以對我們更尊重。

Q33、您認為目前彰化縣外籍配偶服務中心之所提供之服務，是否符合外籍配偶的需求？

A：有啊，像他們有作電訪、關懷啊，還有上一些成長活動，支持活動拉也有一些支持團體。也不是只有外配中心拉，像新移民協會啊，也會教我們電腦課，教我們上網，現在學用 EMAIL 就不用一直打電話很貴啊，像很多外配不會用電腦，我們三個月的電腦班剛畢業。

Q34、對於外配中心提供的服務、或各據點辦的課程活動，有時來參加的人很少，你覺得原因是什麼？

A：其實他們是辦得不錯拉，就是像我跟你講的，像新移民協會就是外配提供出來的協會嘛，外配中心是台灣人辦的，我們會參加協會，是因為我們覺得有親切感嘛，然後而在外配中心上課，有時候講師講的話，我們會聽不懂，有時他講的話太深了我們也聽不懂，因為我們外配要講的都是平常常用的常講的而已嘛，講義裡寫的有時也很多看不懂，那我就理他啊。像在新移民協會，就是有外配在裡面，我們會陪老師，老師講的時候有的聽不懂，我們就會

翻譯，其實外配中心不錯拉，有時是語言的問題。然後像我們新移民協會辦得的活動上的課程，跟他們有關係，像我們越南了解越南的文化，我了解我的文化，我們準備了我們的講話，我們跟學生在一起，學生越聽越覺得不錯。有一次在外配中心上課，那老師講的內容，他不了解我們的文化，也不是每一個嫁來這裡都是仲介的，或是都是很窮很窮的，但他這樣說就會傷了我們外配的自尊心。所以老師也有刻板印象，因為有的是自由戀愛的，也不是每個都是很窮很窮才嫁來的，我們聽了，以後就愈來愈少去參加，最後就不想去了。像以前我們在新移民協會上課，老師會先給我講義的內容，會先給我們看，我們會說適不適合，會先討論，我們會跟老師講。因為我們可以將心比心、用同理心，你這樣說會不會傷到外配的感覺，外配中心請的老師有時就用自己的想法來上課。外配傷了自尊心以後，就不會想來了，你再開了班，外配很快的就會一個傳一個，到最後就不會想來參加了。

Q35、你覺得你參加課程、服務措施關懷訪問，那些是尚待加強部分？那些是對你們很有幫助或很迫切需要的，或是有什麼辦得不錯，可以擴大全面辦理？

A：電腦班啊，現在資訊很重要，上個月那電腦課程的時候，我問他們家裡有電腦嗎？他們就說有啊，但是電腦我不敢用，因為是我兒子的，怕不會把電腦弄壞了或是按錯了會把全部資料遺失了。

Q36、所以你接觸的很多外配認為電腦是很重要的並想學電腦？

A：對啊。另外像認識字啊，他們也很需要，因為在家裡有小孩子上幼稚園、國小，雖然他們有去補習班，回到家裡也會問我們，這個是怎麼這字麼寫啊，我們不會，就說不要問那麼多啊，有很多人認為外配的小孩比較笨，但其實不是笨，是因為他們沒有地方可以問啊，到補習班老師也不一定教你很多，回到家裡外配家的老公也不是每個都認

識字。

Q37、所以你認為小孩的課後輔導是一個比較希望可以解決的問題嗎？要你們去輔導小孩的課業是很有困難的？

A：對，不是外配的每個人的小孩可以有錢去安親班，外配一個月才賺多少錢，要去那裡工作？有的外配有很多是嫁給年紀比較大的或是有障礙的。像外配中心有辦課後輔導班，就只是給小孩他們在那裡寫功課而已，有的小孩就想有寫功課就好了，寫的對錯也不知道，也沒問那麼多，老師問他說有寫嗎？他們說有寫啊，寫完了嗎？小孩說是，老師就算了沒有再管，並沒再深入去教導他們不會的，回來問父母，父母也不會教他們，跟台灣的小孩就比不上了。我覺得外配中心的社工不是很多，但他們也應該去學校關心外配的小孩。

Q38、那教育局沒有關注這一塊嗎？

A：教育局就沒有啊，他就是交給老師啊，像我小孩現在還好，像他一二年級一個老師，三四年級一個老師，他只重視台灣的小孩，外配的小孩就不理，每次我的小孩被欺侮，我去那裡講，他說沒辦法啊，他爸爸是家長會長的人啊，你知道我們外配也不是經濟很好，家裡不可能說家長可以捐多少多少錢，小孩他們也越來越痛，然後我去別的班問他們，他們也是說我們也是很可憐，因為他說老師關心的也是台灣的小孩，說不好聽就是因為他們賺的錢比較多，我們的小孩就是可以上課就好了，就是沒關心到我們外配的小孩，有時小孩給人欺侮給人打時，小孩子跟老師講，老師就說，是你不乖啊就你皮啊，當他打台灣的小孩時老師就叫他罰跪，有時很氣啊，有時就沒辦法講，要去那裡講，去跟誰講，學校的老師應讓對小孩一視同仁，不能這樣對待小孩，好像對小孩貼標籤。

Q39、所以你認為外配中心可以你們比較有幫助的，是小孩那一塊可以多投入？你們也很很擔心自己的小孩？

A：對啊，政府投入很多資源是在外配本人，但沒有關心到小孩，以為只是媽媽的問題，小孩沒有問題，小孩就是台灣人了，但好多小孩他在學校還是受到不一樣的待遇，像我們外配在一起時就會說，我的小孩在學校會這樣，你們會這樣嗎？他說對啊，我們的也是這樣，但沒辦法啊，要跟誰講，最後就說只好認命了，誰叫我們要嫁來這裡，害到我們的小孩。有時跟老師講老師也不理，小孩會心理不平衡，我也是台灣小孩你也是台灣小孩，像我們在討論的時候最怕的是小孩，也是最擔心的，現在的老師大部分是台灣人，他教的沒有公平，外配小孩現在放在心理，以後他是老師的時候，你老師不會有小孩子嗎？以後你兒子給他教時，他就會想你媽媽以前就是這樣，他也可能也會這樣對待他，如果老師對小孩都一樣的話，以後就是不會發生這樣的事情對不對，所以政府沒有想到這個問題，就放給老師這樣教，但是我覺得政府應該開班，去教育這些老師。像我老二的老師就很公平，他對每一個小孩都很用心，不是每個老師這樣，現在的台灣有很多外籍配偶，像外配家庭最少生個三四個，像我小姑就不生啊，真的不要再分了，就像我們的協會以前是越南同鄉會，但現在改成新移民協會，有新移民是全部融合在一起。你問我兒子是那裡人他一定是說我是台灣人啊，真的不要再分了，因為老師會分，我建議多教育老師不要有分別心，現在外籍嫁來這裡沒有很多了嘛，現在我們外配就擔心小孩了，因為越來越少了，現在開什麼很多課程給我們，我們就想學電腦啊認識字啊，可以幫助我們，但就沒有時間陪小孩，我們就要放下不要去上課，我們去作訪視很多，外配的小孩壓力很大，我在學校老師不理我，在那裡孤單一個人，回到家裡媽媽不在，我也一個人，我們能去那裡講，對外配的小孩也是要多關懷。

Q40、對彰化縣外配中心有什麼建議？

A：就是多關心外配。

Q41、用什麼樣的方式去關心？像他們也是有多方案、活動啊都是想要幫助外配及其家庭啊。

A：有的外配需要的不是課程、不是活動，像你去關心他們啊，了解他們家庭是怎樣，現在大人比較容易融合在一起，小孩不一樣啊，小孩要出去上課，所以外配中心針對家庭那些課程對剛來台灣的才有用，現在我需要的不是那個，現在我們來台灣已經好幾年了啊，也已經去上班了啊，社會也已經習慣了。

Q42、從談話中可以感覺到你很憂心的是小孩的問題？

A：因為大人來台灣這麼久了，應該也適應了差不多了，所以比較在意小孩子有沒有受到公平的對待，那也是台灣的未來啊，小孩從小就心理不平衡，到長大不是社會的問題嗎，你怪外配說，就是你不會教育小孩，那實際上是這樣嗎？是他出去上課時你給他的壓力，我是住在這裡長大也是在這

Q43、對政府單位的建議？

A：希望他們找社工來關心外配的小孩，不用常常去拉，可以六個月去一次關心，他們像有的老師對他們好他們也會講啊，像我們現在很無奈，要去跟誰講。

編號 D4

訪談時間：97.12.05 下午

訪談地點：彰化縣外配中心員林區據點

受訪者：泰國籍外配

外籍配偶訪談內容：

Q1、請您先介紹一下自己（國籍、鄉鎮、來台時間多久…等）。

A：我是泰國人，現住在彰化員吉路，離這兒不遠，來台灣一年半，我先生是修理電腦機器的在埔心上班，他朋友去泰國開公司，我在泰國是大學畢業，我先生的學歷是高中畢業，在泰國時我是教泰文的老師、沒教後就去我先生在泰國朋友的公司去作會計，後來他有去他朋友那裡，所以就認識了，我家離這裡不遠，我會中文拼音，也會寫一點點中文。

Q2、請問您您在台灣有認識一些朋友嗎？

A：我在台灣只有一個泰國朋友，是我去員林農工學注音認識他的，之前他有跟我講有來上考駕照班，也告訴我這裡有考駕照班。

Q 3、您知道外配家庭服務中心或據點嗎？您由何處獲得彰化縣外籍配偶服務中心或各個服務據點之服務措施、活動、課程相關的訊息？

A：知道啊，阿姨訪視員有時候會去我家聯絡我，會告訴我一些活動訊息。

Q4、請問您家人同意你來嗎？

A：訪視阿姨來時會跟我先生婆婆講讓他們放心。我先生他們也支持我出來學，因為他們會擔心我騎摩拖車出來沒駕照會被抓也會不方便。

Q5、請問您對服務據點提供之考駕班的課程服務滿意嗎？

A：對考駕照的課程滿意啊，我是第一次來參加考駕照班。因為每國家有每個國家的駕照，來這裡也要接受這裡的環境。

Q6、請問您還知道據點的其他活動或課程嗎？

A：有教中文，還有帶我們認識這裡的環境。

Q7、還知道其他的活動或課程嗎？

A：其他還不清楚，因為我才來不久一年半而已。

Q8、以後你認識更多朋友會想告訴他這些訊息嗎？

A：會啊

Q9、您對服務據點的設施設備、空間規劃、設置地點、設置數量、社工輔導人力資源有什麼看法？（資源）

A：如課講地點的話、像上次上面上課考駕照班的空間地點比較窄一點，人比較多大約 60 人，可是阿姨也很用心，看我們第一次比較窄，第二次他們就趕快把椅子排好，下課以後阿姨也會引導我們把椅子放好，不會說下課以後就走了，好像就沒責任了。

Q10、請問您初來台灣時，您認為您的家人、朋友或週遭的人願意去了解認識您的泰國文化或風俗習慣嗎？目前的情況如何？

A：會想了解啊，像隔壁的他來問我是泰國人嗎？泰國那裡怎麼樣？習慣如何啊？大家比較認識清邁、帕他雅比較好玩，我說我不是住那裡，也會問泰國人的習俗是怎樣啊？我說碰面就會說三碗豬腳啊，問我來台灣習慣嗎？我說剛開始不習慣因為我那裡比較熱，我來的時候是四月比較冷，我的膝蓋會酸會痛。然後我婆婆剛開始，我們辦要來台灣我自己辦六個月才能夠來好像如果是我們花錢請仲介公司辦，台灣在泰國的官員就不要。都是我跟先生自己跑來跑去辦才可以，因為問我們一些情況，我們也會真心在講沒有騙他，然後差不多半個小時就好了，可是在辦當中

六個月期間，我婆婆因為這裡環境有外籍新娘結婚就跑了，所以一開始我婆婆也會擔心我會不會也會像他們一樣，我來了剛開始我要去那裡，我婆婆也不想讓我出去。我先生就會一直跟我說，當台灣媳婦不是那麼容易，你自己要孝順、要對婆婆怎樣怎樣，然後我婆婆就放心，後來就不會反對了，現在他在市場賣菜，就會告訴那些朋友說，我那個泰國媳婦很乖，我很放心啊。

Q11、您原來最需要的好像是考駕，但現在您還有什麼需求？還希望據點的提供什麼樣的服務或資源？

A：（在旁的阿姨說我們每年都要舉辦兩次像學生一樣分上半年下半年都有辦很多課程，像中文、電腦、駕照、指甲彩會等。）

受訪者說，像我因為我本身想學中文，因為我會講但不會看字，只會寫自己的名字然後看注音。

Q12、請問您曾對規劃（彰化縣政府社會局）或執行單位（彰化縣生命線協會）提供相關意見嗎？有獲得回應嗎？

A：以我來說如果有課程，我就會參加，會跟他們反應，就會跟他們說我們需要什麼，畢竟我們還是外籍新娘，有一些台灣習俗或是學什麼東西還是有差別，還是要學。

Q13、請問您會認同這裡的據點，覺得這裡可以提供你資源並增強你各方面的能力嗎？

A：會啊，我覺得我來學的話，就會得到更多的能力幫助自己。

Q14、請問您對關懷據點還有什麼建議嗎？

A：目前還沒有意見。

附錄三 外籍配偶照顧輔導基金補助作業要點

中華民國 94 年 3 月 8 日

字第 0940060552 號令訂定

中華民國 94 年 3 月 1 日生效

一、目的：外籍配偶照顧輔導基金管理委員會（以下簡稱本會），為結合各級政府及民間團體力量，加強推動整體外籍配偶照顧輔導服務，有效規劃運用外籍配偶照顧輔導基金（以下簡稱本基金），以開發新人力資源，共創多元文化社會，特訂定本要點。

二、服務對象：包括臺灣地區人民之配偶為未入籍之外國人、無國籍人、大陸地區人民及香港澳門居民，或已入籍為我國國民而仍有照顧輔導需要者。

三、補助對象：

（一）中央政府及直轄市、縣（市）政府。

（二）立案之財團法人或人民團體等非以營利為目的之民間團體。

四、補助用途：

（一）外籍配偶及其子女照顧輔導服務之研究事項。

（二）強化外籍配偶入國前之輔導事項。

（三）發展地區性外籍配偶關懷訪視及相關服務措施事項。

（四）外籍配偶設籍前之醫療補助及社會救助事項。

（五）辦理外籍配偶參加各類學習課程與其宣導、鼓勵及提供其子女托育等事項。

（六）外籍配偶籌設社團組織之輔導事項。

（七）外籍志願服務者之培訓事項。

（八）直轄市、縣（市）政府設立外籍配偶家庭服務中心事項。

（九）強化多元文化觀念之宣導、課程及活動事項。

（十）外籍配偶法律服務事項。

（十一）其他事項。

五、補助標準：

(一) 一般性補助：依本基金預算額度，申請計畫內容、執行能力、申請補助項目及基準規定核算補助經費。

(二) 專案補助：依本基金預算額度，經專案提本會審議通過後，依實際需要核定。

六、申請時間：申請補助案件採事前審核原則，申請單位應依下列規定提出申請：

(一) 年度持續執行之一般性案件，應依年度計畫，於年度開始前二個月內提出申請。

(二) 其他一般性案件，於當年度一月、三月、五月、七月、九月提出申請為原則。

(三) 專案補助案件得隨時提出申請。

七、申請程序：

(一) 直轄市或縣(市)立案之民間團體向直轄市或縣(市)政府提出申請，經其初審並簽注意見後，應填具申請彙整表，連同申請單位應備文件函送本會審議，由內政部(以下簡稱本部)據以核定。

(二) 全國性或省級立案之民間團體向本會申請，經中央目的事業主管機關初審並簽注意見後，函送本會審議，由本部據以核定。

(三) 中央政府或直轄市、縣(市)政府向本會申請，經本會審議後，由本部據以核定。

八、申請單位應備文件：

(一) 申請表。

(二) 申請補助計畫書。

1. 其內容應包括目的、主(協)辦單位、時間(或期程)、地點、參加對象、內容、效益、經費概算及經費來源。

2. 前目經費概算內容應包括項目、單位、數量、單價、預算數、申請補助金額及備註等項。

(三) 民間團體申請補助案件均應檢附章程、立案證書、負責人當選證書影本，如申請單位為法人應加附法人登記證書影本。

(四) 其他應備文件。

九、審查作業：

(一) 本會及初審機關，依下列重點審核，並提審核意見：

1. 依其行政區域內之整體需求，該計畫應屬必要。
2. 依計畫內容，該計畫執行後可達到計畫之目的。
3. 符合申請補助項目及基準規定。
4. 該申請單位所應附文件符合規定。
5. 無重複申請補助情事。
6. 以前年度無尚未核銷情事。但有正當理由者，不在此限。
7. 申請單位業務、會務、財務健全且正常運作。

(二) 本會針對申請補助案件有疑義者，得組成小組會同初審機關實地勘查。

(三) 本會審查時，得邀請申請單位及相關業務機關派員列席說明。

(四) 經本會審議，不符本要點規定，而不予補助者，應敘明具體事由，並通知初審機關及申請單位。

(五) 經核定之補助案，如補助金額占採購金額半數以上，且補助金額在公告金額以上，接受補助單位辦理採購，應依政府採購法規定辦理，並應於申請補助時切結，如有未依規定辦理，應將已撥付補助款繳回。

十、財務處理：

(一) 依據核定計畫撥款：申請補助計畫經核定其計畫編號及補助金額、補助項目後，由本部填具「00年度外籍配偶照顧輔導基金申請補助計畫核定表」，由核轉機關或逕向本會申請之機關、民間團體填具領款收據，報本部撥款，並據以建檔管理；請款時應註明專戶帳號，民間團體並註明統一編號。

1. 直轄市或縣(市)立案之民間團體，由直轄市政府局(處)或縣(市)政府受款並核定轉撥。

2. 逕向本會申請者，由申請之機關、民間團體直接受款。

(二) 設立專戶：民間團體接受補助領款，存入專為辦理外籍配偶照顧輔導計畫而設立之專戶，計息儲存，專款專用，其由專戶存款所產生之利息及其他收入，不得抵用或移用，孳息應於每年一月、七月繳回，計畫執行完成時，

賸餘經費連同其他收入繳回本部辦理結案。中央政府及直轄市、縣(市)政府未設立專戶產生之孳息應按比率計算繳回。民間團體如未設立專戶者，應於計畫執行完成後，始得檢附原始憑證請款。

(三) 補助款之執行：

1. 接受補助之民間團體辦理採購，如符合政府採購法所規定之適用情形時，應確實依政府採購法等有關規定辦理。但補助金額逾新臺幣一千萬元之補助計畫，未達採購金額半數以上者，仍應依政府採購法規定辦理。申請時應切結依上開規定辦理，如未依規定辦理，應將已撥付補助款繳回。核轉補助案件之機關對於接受補助單位計畫之執行負監督之責；適用政府採購法之案件，並行使該法及其施行細則規定上級機關行使之事項。

2. 接受補助單位如補助金額占採購金額半數以上，且補助金額在公告金額以上，申請單位辦理採購之招標案時，應將決標結果以書面通知各投標廠商，同時副知本部採購稽核小組(包括開標紀錄、決標公告影本)以利本部採購稽核小組稽核作業。

3. 接受補助單位應按原核定計畫項目、執行期間及預定進度切實執行，其經費不得移作他用，如有特殊情況，原核定計畫不能配合實際需要，必須變更原計畫項目、執行期間及進度時，應詳述理由，層報本部核准後方得辦理。經核定補助金額逾新臺幣一千萬元者屬重大計畫，接受補助單位應對計畫之變更進行可行性評估，並填報「00年度外籍配偶照顧輔導基金核定補助計畫變更申請表」。

4. 年度終了後，補助經費未經使用者應即停止使用，並即將經費繳回本部。但已發生而尚未清償之債務或契約責任部分，於年度終了後一個月內填具「00年度外籍配偶照顧輔導基金補助經費保留申請表」報經本部核准保留者，得繼續執行；如未辦理保留即應繳回補助款。

(四) 會計作業：

1. 接受補助單位之會計作業，由本部、中央目的事業主管機關、直轄市、縣（市）政府督導其參照政府會計有關規定負責辦理。

2. 接受補助單位其辦理採購之監辦工作，由本部、直轄市、縣（市）政府依法令規定核處，其價款在查核金額以上者，以副本抄送本部備查。

3. 接受補助單位，對於各類服務人員酬勞費應負責依薪資所得扣繳辦法規定辦理所得稅扣繳。

4. 全國性或省級民間團體接受補助經費者，其支出原始憑證應依支出憑證處理要點之規定辦理，並應於計畫執行完成十五日內，依核定計畫之年度、類別、計畫編號、並按經常支出與資本支出分別順序整理彙訂成冊，外加封面「接受外籍配偶照顧輔導基金補助經費支出憑證簿」，並附「接受外籍配偶照顧輔導基金補助經費支出明細表」（如接受二個以上政府機關補助者，應列明各機關補助項目及金額）、「接受外籍配偶照顧輔導基金補助經費執行概況評核表」及「接受外籍配偶照顧輔導基金補助經費成果報告」，報本部結案；其他接受補助民間團體其憑證簿及支出明細表逕送直轄市政府、縣（市）政府。

5. 中央政府、地方政府及由直轄市、縣（市）政府層報本基金補助經費者，於計畫執行完成後，其支出原始憑證及記帳憑證，由各受補助之中央部會、直轄市、縣（市）政府審核、保管、備查。

6. 接受補助單位所支付之經費，如有不合規定之支出，或所購財物不符原核定之目的及用途，經本部審核結果予以剔除時，接受補助單位得於文到十五日內提出具體理由申復，未依限申復或申復未獲同意者，應即將該項剔除經費繳回本部。

7. 接受補助之財團法人如有委任會計師辦理財務簽證者，其審計委任書應約定政府審計人員得調閱其與委辦或補助計畫有關之查核工作底稿，並得諮詢之條款。

8. 會計作業依相關法令及本要點規定辦理。

十一、評核及獎懲：

（一）評核方式：

1. 書面評核：

(1) 接受補助單位執行案件屬於跨年度者，應分別於一月及七月底前製作「接受外籍配偶照顧輔導基金補助經費執行概況評核表」，函報本會。

(2) 直轄市、縣（市）政府所彙整接受補助之單位計畫已執行完成並就地審計核銷，應填報執行概況考核表，於核銷情形欄填寫已核銷，如有賸餘經費、其他收入應隨同繳回，由本部據以建檔結案。

2. 實地抽查

(1) 直轄市、縣（市）政府得抽查其彙整補助案件之執行情形。

(2) 本會對於補助案件，得會同本部派員瞭解辦理情形。

(3) 本會組成本基金補助經費評核小組定期或不定期針對接受本會補助之各級政府、民間團體，以抽查方式評核其實際執行情形。

(4) 評核小組編組由本會會同本部會計處指派業務相關人員組成；必要時得另邀有關單位派員參加。

(二) 年終評核獎懲：

1. 接受評核之各級政府機關辦理相關人員，視其執行績效評核結果，函請其所屬機關予以獎勵或懲處，績效優良之機關得予以公開表揚。

2. 接受評核之民間團體執行績效優良者，送請中央目的事業主管機關予以公開表揚；執行不力者查有未確依作業要點規定辦理、計畫執行延宕未能積極辦理、經費未確依補助用途支用等，依其情節輕重，停止補助一年至五年。

3. 接受補助單位編列不實或有造假情事，經發現後補助款應予繳還，二年內不再給予補助。

4. 接受補助單位如有不法，涉及刑事責任者，應即移送偵辦。

十二、其他：

(一) 申請補助項目及基準另定之。

(二) 接受補助單位應建立完整補助案件檔案備查。

附錄四 內政部設置外籍配偶家庭服務中心實施計畫

內政部社會司

95.01.19

壹、前言

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

貳、依據

外籍配偶照顧輔導基金收支保管及運用辦法第 4 條規定。

參、目標

- 一、加強外籍配偶家庭服務中心個案發掘與個案處遇能力，並建立執行績效評估指標。
- 二、建構符合外籍配偶及其家庭需求，並以其家庭為中心之

社會福利資源服務網絡；著重外籍配偶個人、家庭與生態環境間的互動關係，以系統化解決其多重問題。

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

肆、計畫內容

設置外籍配偶家庭服務中心計畫除依一般計畫體例外，應包括下

列內容：

一、基本資料----

(一) 說明辦理方式（可採下列方式之一辦理）：

1. 新設外籍配偶家庭服務中心：

由各地方政府利用現有閒置場所設置外籍配偶家庭服務中心。

2. 擴充現有服務中心功能：

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

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

二、合作團隊----

說明團隊成員，以及團隊合作與運作方式等。

三、需求評估----

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

四、盤點並統整資源----

外籍配偶家庭服務中心應搭配社區服務據點計畫推動辦理。

- (一) 相關服務資源盤點：說明、統整該直轄市、縣市公私部門之外籍配偶及其家庭相關福利服務（公部門包括社政、衛政、教育、戶政、民政等系統）。
- (二) 服務資源架構與配置之統整：依據需求評估統整相關服務資源之架構、配置與連結，並形成服務網絡。

五、建置相關服務與方案----

(一) 關懷與訪視----

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

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

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

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

六、成效評估----

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

七、計畫經費

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

伍、計畫執行方式

一、本案補助各地方政府提報計畫辦理。

二、處理流程

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

陸、計畫期程

本計畫自民國 94 年 3 月至 103 年 12 月止，以 10 年為期程，
分三階段辦理：

期程	94.03-96.12	97.01-100.12	101.01-103.12
階段	開辦宣導階段	擴充協調階段	整合完備階段
重點工作	<p>1. 輔導、補助各地方政府分別於轄區內設置 1 處外籍配偶家庭服務中心：</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>