

新住民發展基金發展策略與關鍵 績效指標之探討

新住民發展基金補助研究報告

中華民國107年12月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見)

新住民發展基金發展策略與關鍵 績效指標之探討

接受補助單位：致理學校財團法人致理科技大學

研究主持人：林國榮教授

協同主持人：成之約教授

研究員：楊惠茹、黃美玲

新住民發展基金補助研究報告

中華民國107年12月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見)

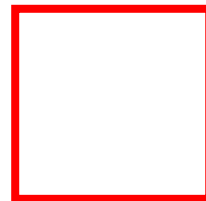


著作權授權書

茲同意授權內政部將本研究成果「新住民發展基金發展策略與關鍵績效指標之探討」，進行典藏與無償再製利用，並得不限時間、地域與次數，以紙本或數位方式發行和出版，或進行數位化典藏、重製、透過網路傳輸，進行公開散佈，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、瀏覽、下載或列印，以利學術資訊交流。

立授權書機關：致理學校財團法人致理科技大學

(請加蓋單位章)



中華民國107年12月28日



目次

摘要	I
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與目的	1
第二節 研究內容與方法	3
第三節 研究範圍與限制	11
第四節 研究架構與章節安排	12
第二章 策略規劃與關鍵績效指標	16
第一節 策略規劃概念與方法	16
第三節 本章小結	29
第三章 國內外新住民照顧輔導措施	31
第一節 我國新住民照顧輔導措施	31
第二節 香港與澳門新住民照顧輔導措施	39
第三節 澳洲新住民照顧輔導措施	46
第四節 美國與加拿大新住民照顧輔導措施	48
第五節 國際組織對於移民政策之相關策略	56
第六節 本章小結	61
第四章 我國相關特種基金產出與績效評估指標	63
第一節 就業安定基金	63
第二節 原住民族綜合發展基金	67
第三節 環境教育基金	73



第四節	公益彩券回饋金	78
第五節	身心障礙者就業基金	83
第六節	新住民發展基金	85
第七節	本章小結	94
第五章	深入訪談研究成果與分析.....	98
第一節	深度訪談對象及提綱	98
第二節	深度訪談結果分析	102
第三節	本章小結	131
第六章	AHP 問卷調查與分析	135
第一節	調查對象與問卷設計	135
第二節	問卷調查結果分析	139
第七章	專家諮詢座談研究成果與分析.....	145
第一節	專家諮詢座談會規劃安排	145
第二節	第一次專家諮詢座談會專家意見彙整分析	148
第三節	第二次專家諮詢座談會專家意見彙整	159
第四節	本章小結	165
第八章	結論與建議.....	169
第一節	主要研究發現	169
第二節	政策建議	177
參考文獻	187
附錄 1	新住民發展基金績效指標 CIPP 架構.....	187

附錄 2 新住民發展基金績效指標 AHP 問卷調查量表..... 187

附錄 3 期中審查會議審查意見回覆表211



表 次

表 2-1	關鍵績效指標篩選檢視表	28
表 4-1	就業安定基金現行年度關鍵績效指標	64
表 4-2	原住民族委員會年度施政目標與其關鍵績效指標(2017 年)	69
表 4-3	國家環境教育行動方案施政目標與其關鍵績效指標	74
表 4-4	2016 年公益彩券回饋金計畫執行績效評分指標	79
表 4-5	新住民發展基金核定補助統計	86
表 4-6	新住民發展基金 2012 年至 2016 年主要業務計畫及經費預算	89
表 4-7	新住民發展基金整體策略目標與衡量績效指標	89
表 4-8	新住民基金 2018 年度預算所列基金用途、預算配置及年度 關鍵績效指標概況	91
表 4-9	我國主要政府相關特種基金(方案)關鍵策略目標與其關鍵 績效指標	92
表 5-1	本研究深度訪談對象及屬性類別	96
表 5-2	本基金關鍵策略目標及績效評估指標衡量標準(深度訪談後 修正版).....	130
表 6-1	AHP 問卷填卷對象及屬性.....	134
表 6-2	新住民發展基金績效指標 CIPP 架構.....	135
表 6-3	隨機指數值.....	137

表 6-4	背景、輸入、過程、結果面向權重	138
表 6-5	背景、輸入、過程、結果面向關鍵策略指標權重	140
表 6-6	結果面向各關鍵策略目標的量化指標權重	142
表 7-1	第一次專家諮詢座談會與會名單與屬性	145
表 7-2	第二次專家諮詢座談會與會名單與屬性	145
表 7-3	本基金關鍵策略目標及績效評估指標衡量標準(專家座談後 修正版).....	145



圖 次

圖 1-1	CIPP 評估模式之架構圖	9
圖 1-2	本計畫研究流程圖	13
圖 2-1	Mark Moore 的公部門策略鐵三角模式	21

摘要

本研究透過文獻分析法 (document analysis)、半結構性深度訪談法 (semi-structured in-depth interview)、層級分析法 (Analytic Hierarchy Process Theory; 簡稱 AHP) 及專家焦點團體訪談法 (focus group) 等政策研究方法，以期達成計畫預期成果。首先，本研究先行蒐集及分析相關文獻資料，並召開專家諮詢座談會，邀請專家學者、民間團體代表共同討論與建構妥適之新住民發展基金績效評估指標，期中審查會議後，(1) 綜整審查委員意見，並且深度訪談新住民發展基金管理會委員、2017 年度新住民發展基金核定補助單位，以探討新住民發展基金執行現況與相關問題，研擬新住民發展基金未來發展策略；(2) 邀請學者專家填答 AHP 問卷，並且透過「層級分析法 (AHP)」分析各項指標項目之權重；最後，(3) 召開第二次專家諮詢座談會，研提新住民發展基金重要發展策略，並針對 AHP 問卷調查結果，進一步研擬各績效指標之衡量標準及其衡量標準建議。

一、新住民發展基金關鍵策略目標及其績效指標

本研究以「中華民國人口政策綱領」第八項政策內涵「精進移民政策並保障權益」中的第二點「協助移入人口社會參與，倡導多元文化，開發新優質人力資源」、第三點「營造友善移入人口及其家庭之環境，平等對待並保障其權益」為宗旨，並綜整前揭研究成果，建議修正新住民發展基金關鍵策略目標及其績效指標如下：

(一) 策略使命

協助新住民社會參與，倡導多元文化，培力新優質人力

(二) 策略目標

1. 建構新住民完善的社會安全網絡；



2. 強化新住民家庭服務效能；
3. 提升新住民及其子女能力；
4. 營造多元文化融合的友善環境；
5. 協助新住民創新服務及活化產業發展。

(三) 關鍵績效指標及衡量標準

策略	績效評估指標	衡量標準
建構新住民完善的社會安全網絡	(1)降低新住民家暴個案開案服務結案後一年內的再受暴率	再受暴率＝(新住民家暴處遇結案後一年內的再受暴個案數)÷(新住民家暴個案處遇個案數)×100%
	(2)降低設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助案再申請率	再申請率＝(設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助再申請案件數)÷(設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助申請案件數)×100%
	(3)低收入戶、中低收入戶設籍前新住民健保費補助涵蓋率	補助涵蓋率＝(低收入戶、中低收入戶設籍前新住民健保費補助人數)÷(低收入戶、中低收入戶設籍前新住民人數)×100%
	(4)法律諮詢及協助服務受益人數	受益人數＝新住民法律諮詢及協助扶助人數
	(5)新住民對政府生活適應輔導滿意度	政策滿意度＝內政部移民署「各直轄市、縣(市)政府推動友善移民環境與新住民輔導滿意度調查」中有關「新住民生活適應輔導服務滿意度」題項調查結果
強化新住民家庭服務效能	(1)家庭服務中心評核等級甲等以上的數量。	家庭服務中心評核等級甲等以上的數量＝依據「新住民發展基金評核實施計畫」評核等級甲等以上的家庭服務中心數量
	(2)家庭服務中心服務涵蓋率	服務涵蓋率＝(家庭服務中心服務受益人數)÷(新住民人數)×100%

策略	績效評估指標	衡量標準
	(3)臨時托育服務受益人數增加率	受益人數增加率 = (本年度新住民申請臨時托育服務受益民眾增加人數) ÷ (上年度新住民申請臨時托育服務受益人數) × 100%
	(4)新住民生育保健通譯員培訓人數增加率	培訓人數增加率 = (本年度核定補助新住民生育保健通譯員培訓學員增加人數) ÷ (上年度核定補助新住民生育保健通譯員培訓學員人數) × 100%
提升新住民及其子女能力	(1)新住民家庭教育及相關支持性服務受益人數增加率	受益人數增加率 = (本年度新住民家庭教育及相關支持性服務受益民眾增加人數) ÷ (上年度新住民家庭教育及相關支持性服務受益人數) × 100%
	(2)新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程培訓人數增加率	培訓人數增加率 = (本年度核定補助新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程學員人數增加人數) ÷ (上年度核定補助補助新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程學員人數) × 100%
	(3)華語補救教學通譯服務培訓人數增加率	培訓人數增加率 = (本年度核定補助華語補救教學通譯服務培訓學員增加人數) ÷ (上年度核定補助華語補救教學通譯服務培訓學員人數) × 100%
	(4)新住民對政府家庭服務及子女培力服務的滿意度	政策滿意度 = 內政部移民署「各直轄市、縣(市)政府推動友善移民環境與新住民輔導滿意度調查」中有關「提升教育文化服務滿意度」、「提升子女教養服務滿意度」題項調查結果
促進多元文化融合的友善社會	(1)新住民入國(境)前之輔導服務涵蓋率	服務涵蓋率 = (新住民入國(境)前之輔導服務受益人數) ÷ (新住民新增人數) × 100%
	(2)新住民志工培訓人數增加率	培訓人數增加率 = (本年度核定補助新住民志工培訓學員增加人數) ÷ (上年度核定補助新住民志工培訓學員人數)



策略	績效評估指標	衡量標準
		×100%
	(3)新住民訓後一年參與志工服務時數增加率	志工服務時數增加率＝(本年度新住民志工訓後一年參與志工服務時數增加數)÷(上年度新住民志工訓後一年參與志工服務時數)×100%
	(4)新住民對於政府推動尊重多元文化族群的政策與措施之滿意度。	政策滿意度＝內政部移民署「各直轄市、縣(市)政府推動友善移民環境與新住民輔導滿意度調查」中有關「推動尊重多元文化族群的政策與措施滿意度」題項調查結果
協助新住民創新服務及活化產業發展	(1)新住民參與創新服務計畫預期目標達成率	預期目標達成率＝(計畫預期目標達成數)÷(計畫預期目標數)×100%
	(2)活化產業亮點計畫預期目標達成率	預期目標達成率＝(計畫預期目標達成數)÷(計畫預期目標數)×100%

資料來源：本研究整理。

二、AHP 問卷調查成果

本研究採用 CIPP(背景 Context、輸入 Input、過程 Process 與結果 Product) 評估模式，並輔以層級分析法 (AHP) 建構新住民發展基金績效評估架構。辦理 10 位專家學者 AHP 問卷調查結果顯示：

(一) CIPP 面向

受訪者認為，新住民發展基金績效時各面向的相對重要性，背景面向的權重較高(0.315)，其次依序分別為輸入、結果、過程面向的權重(分別為 0.277、0.249、0.158)。顯示受訪專家認為在評估新住民發展基金的績效時，基金設定目標的妥適性是最重要之關鍵考量。

(二) 背景、輸入、過程、結果各面向的關鍵策略目標權重

受訪者認為，最重要的關鍵策略目標為輸入面向的「新住民發展基金資源分配是否合宜」，其次為背景面向的「新住民發展基金之目標是否符合主管機關之使命、願景與施政重點」、「新住民發展基金是否依據新住民發展基金施政方針設立合理的階段目標」。進一步檢視背景、輸入、過程、結果面向內各項關鍵策略目標的權重，發現背景面向的三項關鍵策略目標以「新住民發展基金之目標是否符合主管機關之使命、願景與施政重點」的權重最高。輸入面向的三項關鍵策略目標以「新住民發展基金資源分配是否合宜」的權重最高。過程面向的兩項關鍵策略目標的權重差異不大，顯示計畫的預算執行效率和办理流程效率同樣受到專家重視。

以結果面向的關鍵策略目標來看，新住民發展基金相關計畫「是否有達到提升新住民及子女能力之成效」、「是否有達到建構新住民完善的社會安全網絡之成效」的權重較高，「是否有達到協助新住民創新服務及活化產業發展之成效」的權重較低。顯示專家們比較關心新住民、新二代的培力方案是否能落實，其次是對於相對較弱勢的新住民，基金是否能夠達到建構更完善的社會安全網絡之目標，也是專家們非常關注的面向。

(三) 結果面向各關鍵策略目標的量化指標權重

針對「建構新住民完善的社會安全網絡」的五個量化評估指標中，「低收入戶、中低收入戶設籍前新住民健保費補助涵蓋率」的權重較高，為 0.271。針對「強化新住民家庭服務效能」的四個量化評估指標中，「家庭服務中心服務涵蓋率」的權重較高，為 0.422。針對「提



升新住民及其子女能力」的四個量化評估指標中，「新住民家庭教育及相關支持性服務受益人數增加率」的權重較高，為 0.354。針對「發展多元文化融合的友善社會」的四個量化評估指標中，「新住民入國(境)前之輔導服務涵蓋率」的權重較高，為 0.457。針對「協助新住民創新服務及活化產業發展」的兩個量化評估指標中，「活化產業量化計畫一年後持續運作的比率」的權重較高，為 0.605。

三、新住民發展基金發展策略及任務功能未來優化轉型建議

- (一) 新住民發展基金業務執行，應更深化新住民輔導功能，而非只是做為經費補助的角色。政府宜鼓勵合法立案的民間團體踴躍申請基金補助，並落實移民署各地服務站目前所提供之撰寫、執行及核銷的相關協助及陪伴服務，以共同強化新住民照顧輔導機制，落實政府政策。
- (二) 透過多年期的計畫才有辦法扶植創新服務或產業亮點，建議新住民發展基金申請計畫得增列多年期的計畫，並透過每年的績效考核，讓有心投入新住民服務的民間團體可以藉由計畫的協助積累服務能量。
- (三) 新住民發展基金應以公共性質為首要考量，在達成維護新住民人權或社會救助、社會福利之後，方考量創新服務或亮點產業這些業務項目。
- (四) 針對社會安全保障的面向，新住民最需要的是保障人身安全的法律扶助及法律知識能力的提升。
- (五) 除新住民發展基金經費挹注外，教育部國教署宜主動編列經費結合地方政府及各地新住民協會，跨部會資源整合發展通譯人才庫供學

校尋才，以協助教師進行華語補救課程，更有效解決新住民子女語言轉銜教育問題。

- (六) 創新服務的部分建議結合新住民以外的資源，如透過大專院校團隊協助新住民研提社區改造計畫。
- (七) 針對提升多元文化融合部分，建議未來也應該建立加入針對國人指標，如應針對社會大眾提供相關宣導以降低社會偏見及歧視等。
- (八) 本基金無特定收入來源，均仰賴國庫補助，宜依據新住民發展基金收支保管及運用辦法第 10 條及第 11 條規定，在確保基金收益性及安全性下，加強閒置資金之投資運用，以提升基金之收益。



第一章 緒論

第一節 研究背景與目的

隨著全球化的影響，跨國婚姻已成為臺灣近年來重要的社會現象，使得外籍配偶被視為臺灣第五大族群，毫無疑問地，我國新住民的構成主要係以女性新住民為主。依內政部統計，截至 2018 年 9 月止，我國外籍與大陸配偶人數總計 54 萬 1,994 人，其中大陸配偶計 35 萬 9,250 人（含港澳地區 1 萬 6,399 人），占 66.58%；外籍配偶計 18 萬 2,744 人，占 33.72%，其原生國又以越南、印尼、菲律賓、泰國、日本及柬埔寨等國家居多¹。

新住民來台後為適應在台生活，常得面臨一些問題，包含：生活適應問題、社會歧視問題、子女教養問題、語言溝通問題、遭受家庭暴力問題、在台就業問題等。為了照顧這些新住民，並協助新住民融入臺灣社會，以及保障其權益，我國政府遂於 2003 年訂定「外籍與大陸配偶照顧輔導措施」，並依生活適應輔導、醫療優生保健、保障就業權益、提升教育文化、協助子女教養、人身安全保護、健全法令制度及落實觀念宣導等八大重點工作，訂定了 56 項具體措施。

2005 年 3 月為進一步強化新住民協助體系，我國政府進一步規劃分 10 年籌措編列總額新臺幣 30 億元成立「外籍配偶照顧輔導基金」，以有效整合各界資源，提高外籍配偶的教育水平與素養，並完善外籍配偶照顧輔導網絡，達成開發新人力資源，創造多元文化社會之目標²。近年來，由於該基金所推動之新住民照顧輔導工作，已擴及新住民子女，為符實務運

¹ 內政部移民署，「內政部移民署統計資料」，引自於 <https://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1348481&ctNode=29699&mp=1>，瀏覽日期：2018 年 11 月 18 日。

² 行政院主計總處，「非營業特種基金預算案 參、基金任務」，引自於 <https://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=25056&ctNode=5209>，瀏覽日期：2018 年 4 月 24 日。



作且加強培力新住民及其二代發展成為國家新資源，爰依據行政院新住民事務協調會報 2015 年 8 月 4 日第 1 次會議決議，「外籍配偶照顧輔導基金」更名為「新住民發展基金」，基金規模則維持新臺幣 10 億元，並依新住民家庭生命週期及來台需求規劃辦理相關社會安全網絡服務與更適切之輔導及培力工作，補助辦理「新住民社會安全網絡服務計畫」、「新住民家庭學習成長及子女托育、多元文化推廣及相關宣導計畫」、「家庭服務中心計畫」及「新住民創新服務、人才培力及活化產業社區計畫」等計畫，以持續落實新住民發展相關政策³。

「新住民發展基金」（前身為「外籍配偶照顧輔導基金」）設置迄今已逾 12 年，早期嫁至我國的新住民，多屬社會階層化（social stratification）較底層族群的仲介婚姻，與配偶之間多數缺乏感情基礎，文化、語言上亦有隔閡，因此延伸出許多生活適應照顧輔導需求。近年來，隨著兩岸與東南亞經貿交流的頻繁與密切，以及越來越多人至中國大陸、東南亞國家求學或外派工作，再加上政府大力推動新南向政策等因素，來台的新住民語言能力佳、學歷高，所需的生活適應照顧輔導需求也亦隨之轉變調整，因此，「新住民發展基金」發展策略勢必應隨之轉型。

伴隨「新住民發展基金」發展策略的調整，該基金績效評估指標亦須重新建構，方能進一步檢視基金的運作是否達成預期的效益與績效。基於基金管理運用績效的考量，實有建構基金運用績效評估指標之必要。因此，本研究將依據「新住民發展基金補助作業要點」及「新住民發展基金補助經費申請補助項目及基準」所規範之該基金補助用途，以及其未來重要發

³內政部移民署，「新住民發展基金簡介」，引自於 <https://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1087941&CtNode=31532&mp=1>，瀏覽日期：2018 年 4 月 23 日。

展策略，據以建構出該基金維運之關鍵績效指標。據此，本計畫之研究目的為：

- 一、 透過文獻與資料蒐集和分析，回顧國內外有關新住民相關照顧輔導的發展策略與關鍵績效指標。
- 二、 歸納我國類似之非營業特種基金的產出衡量及績效指標。
- 三、 探討外籍配偶照顧輔導基金轉型為新住民發展基金，在策略及功能上應有的變遷，包含：創新服務、產業亮點及華語補救教學通譯人員培訓等新增項目。
- 四、 研提新住民發展基金重要發展策略與關鍵績效指標。

第二節 研究內容與方法

本研究計規劃運用文獻分析法 (document analysis)、半結構性深度訪談法(semi-structured in-depth interview)、層級分析法(Analytic Hierarchy Process Theory；簡稱 AHP)及專家焦點團體訪談法 (focus group)等政策研究方法，以期達成計畫研究預期目標。首先，本研究先行蒐集及分析相關文獻資料，並召開專家諮詢座談會，邀請專家學者、民間團體代表和主管機關代表共同討論與建構妥適之績效評估指標，期中審查會議後，綜整審查委員意見，並且深度訪談新住民發展基金管理會委員、2017 年度新住民發展基金核定補助單位，以探討新住民發展基金執行現況與相關問題，研擬新住民發展基金未來發展策略；最後，邀請學者專家填答 AHP 問卷，並且透過「層級分析法 (AHP)」分析各項指標項目之權重。

爰此，本研究引用之各研究方法執行方式說明如下：



一、文獻分析法

本研究將透過完整的理論基礎，建構新住民發展基金(以下簡稱本基金)整體績效評估之架構，首先，本研究擬先行蒐集及分析策略規劃與關鍵績效指標之意涵、國外新住民照顧服務措施與政策、我國政府非營業特種基金績效評估指標內容，以及新住民發展基金執行概況，包含目前基金經費用途、整體運用效益、預算資源分配情況等相關文獻，以進一步以「CIPP評估模式」之背景(Context)、輸入(Input)、過程(Process)、結果(Product)等構面，初步研擬妥適之績效評估指標。同時透過文獻分析，提供相關文件資料供後續專家諮詢會議之參考，進而研討本基金未來發展策略之方向。

二、深度訪談法

為瞭解目前新住民發展基金各項業務執行現況與相關問題，以及深入探討本基金整體運用效益、預算資源分配之合理性等事項，本研究預計訪談 8 位學者專家代表，包括 2017 年新住民發展基金核定補助單位，即辦理「新住民社會安全網絡服務計畫」、「新住民家庭學習成長及子女托育、多元文化推廣及相關宣導計畫」、「家庭服務中心計畫」及「新住民創新服務、人才培力及活化產業社區計畫」之中央部會、地方政府與民間團體，預計訪談 6 家（包含中央部會單位、地方政府、民間團體）；以及新住民發展基金管理會 2 位委員。

三、專家焦點團體座談會

透過文獻、深度訪談蒐集與分析本基金現況，以初擬新住民發展基金績效評估指標後，本研究預計召開 2 場次專家諮詢座談會。第一次專家諮

詢座談會將研訂新住民發展基金關鍵策略目標及其關鍵績效評估指標，以作為後續 AHP 問卷調查之內容；第二次專家諮詢座談會將針對 AHP 問卷調查結果，進一步研擬各績效指標之衡量標準及其佐證資料，以期使績效指標能更符合需要，並且研提新住民發展基金重要發展策略與建議。每次座談會預計邀請 6 位學者專家與會，2 場次專家諮詢座談會總計邀請 12 位學者專家與會，為使焦點團體座談會更具實效，所邀請的代表對象將擴及學者專家、政府機關代表及民間團體代表。

四、層級分析法

本計畫將採用 CIPP 評估模式，並輔以層級分析法（Analytic Hierarchy Process；簡稱 AHP）建構新住民發展基金績效評估架構，AHP 的優點是利用群體調查的結果，歸納出各項指標項目的客觀權重。本研究預計尋求 10 位學者專家協助填寫問卷，並使用專家選擇軟體（Expert Choice）進行運算分析以求得各指標之權重，進而由權重大小找出各指標在各面向之重要性排序。

（一）CIPP 成效評估模式

CIPP 模式緣起於 1965 年美國國會通過「初等與中等教育法案」（Elementary and Secondary Education Act；簡稱 ESEA），此評鑑模式是由 Stufflebeam et al.(1971)所建構，提供全美各學區數十億美元的補助款，用來提升全國初等及中等教育的品質，為此，Stufflebeam 教授在俄亥俄州立大學組織一個評鑑中心，發展一套良好的評鑑方法，以符應當時之所需(王全興，2009)。

CIPP 模式近年來儼然已成為評鑑的主流，該模式是國內最常被用來規



劃各種評鑑指標的實用性架構。其所採用之四個評鑑模式，能夠涵蓋各個層面的狀況，每個模式可以單獨或配合使用，在評鑑過程中能重視利害關係人的涉入，讓整個評鑑更能有其價值。CIPP 評估模式經過不斷的擴展與修正，架構日臻完備，目前的架構主要包含四種評鑑類型，即背景 (Context)、輸入 (Input)、過程 (Process) 與結果 (Product) 評鑑，茲將每一項評鑑要項及需考量的問題分別介紹如下(王全興，2009)：

1. 背景 (Context) 評鑑

- (1) 受評鑑計畫/機構有那些需求需要達成？
- (2) 為達成這些需求應訂定那些目標？
- (3) 這些目標是否能獲得各種資源的支持與配合？
- (4) 這些目標有那幾項最可能達成？

2. 輸入 (Input) 評鑑

- (1) 根據受評鑑計畫/機構的環境需求，所擬定的策略或方案，是否能達成預期的目標？
- (2) 所擬定的策略或方案是否合理可行？
- (3) 受評鑑計畫/機構原有的其他策略，是否能滿足預期達成的目標？
- (4) 策略或方案執行所需的時間與流程為何？
- (5) 其他可用的策略，其實施條件與實施成效如何？

3. 過程 (Process) 評鑑

- (1) 方案是否按計畫如期進行？

- (2) 在現行方案結束進入下個循環週期前，人員是否需要接受訓練或輔導？
- (3) 現有的資源與設備是否適度而有效地加以利用？
- (4) 現行的方案在實施上最大的障礙為何？

4. 結果 (Product) 評鑑

- (1) 確認預期目標與實際達成程度之間符合與差異的情形。
- (2) 確認已達成的預期與非預期的結果。
- (3) 提供方案循環過程中未達成的目標。
- (4) 提供決策者資訊，用以決定方案是否繼續、修正或終止。

CIPP 評估模型有著顯著的特點。尤其重要的是它的全程性特點、過程性和反饋性特點。

所謂「全程性特點」，就是它真正將評估活動貫穿於整個計畫過程的每一個環節。亦即它與計畫活動的任何一個步驟都發生連接：背景評估對應於確定計畫需求和確定計畫目標環節；輸入評估對應於決定計畫策略和設計與計畫的流程與步驟，過程評估對應於執行計畫的步驟。

所謂「過程性特點」，其集中表現是提出了對計畫項目的執行過程進行監控。從而使計畫項目實施過程中可能導致失敗的潛在原因、不利因素以及培訓目標之間尚存的距離等情況變得清晰明朗，也更使計畫項目在執行過程中能夠不斷據此作出適時適當的戰略、策略調整或方式、方法改進。

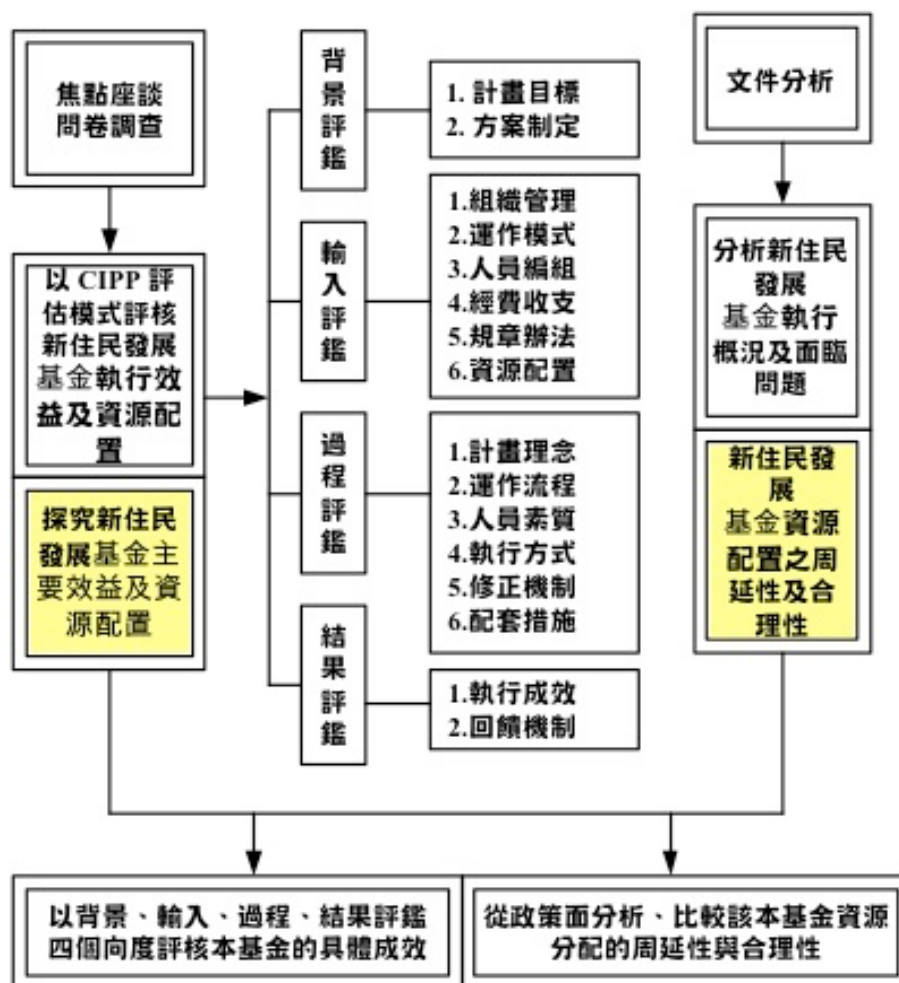
所謂「反饋性特點」，即 CIPP 模式明確提出了結果評估既可以在計畫完成以後進行，也可以在計畫之中進行。也就是說，CIPP 模式不僅希望計



畫完成以後進行成果評估，使其反饋意義更多地作用於後續的計畫項目，同樣還希望在計畫之中進行成果評估，以使其反饋意義更多地作用於正在實施著的計畫活動。計畫執行中的成果評估一方面將再次為改善和促進計畫進程提供更多有益的依據和動力，另一方面將有助於充分挖掘參與者的潛能和強化動機。

評估所需的資訊透過文件資料的審查、非結構性與結構性的訪談、焦點團體座談、實地訪查等方式來進行，在結果解釋、判斷與比較之後，則應將評鑑結果告知受評鑑者，以作為改進的參考依據。透過數種不同評鑑類型所蒐集的資料，不但可提供資訊使用者形成不同的決定，藉以改進方案的缺失，也可以協助作成成績效評估的紀錄，進而供做相關人員的考核。

本研究使用 CIPP 評估模式，將以背景、輸入、過程、結果等四個面向分別探討新住民發展基金執行效益之各項績效指標，並由兩大面向來進行成效評估，第一個面向以 CIPP 評鑑模式評核新住民發展基金之基本內涵及目標，探究該基金運作的主要績效；第二個面向為分析該基金之執行概況及資源配置的妥適性。在研究方法上，本研究採用文獻資料分析、專家焦點座談、深度訪談的方式進行。本研究所採用的 CIPP 評估模式架構，如圖 1-1 所示。



資料來源：本研究整理。

圖 1- 1 CIPP 評估模式之架構圖

(二) 層級分析法 (Analytic Hierarchy Process ; 簡稱 AHP)

本研究採用美國賓州匹茲堡大學 (University of Pittsburgh) Thomas L.Satty 教授(1980)發展出來的層級分析法 (Analytical Hierarchy Process ; 簡稱 AHP) 來進行新住民發展基金關鍵績效指標之研究。AHP 係將複雜的問題，以系統化方式予以層級分解，成為簡潔的層級後再予以評比。評比時，將絕對數值尺度轉換成比率尺度 (ratio scale) 的量化方式後，將各因素層級間指標兩兩成對互相比較 (pairwise comparison)。在成對互相比



較後，建立起比對的矩陣並計算出特徵向量 (eigenvector)，作為代表各層級之間的優先次序。由於在評估前述指標並比較時，要瞭解專家的評估考量前後是否一致相當不容易，因此需將比對矩陣進行一致性檢定，求出其一致性的指標 (consistency index；簡稱 CI) 以檢驗受試專家在填答過程中是否一致？結果是否在可接受之範圍內？一致性檢驗之評估分析及判斷，以提供決策者適當的選擇方案來做出決策，降低決策誤失的風險。Satty(1980)建議 CI 值 ≤ 0.1 ，表示決策人員在建立成對比對矩陣時，對其一致性認為滿意。由於 AHP 法具備了系統性、有效性、可靠性及數量性的特點，提供了將難以量化的因素轉化成量化方式予以客觀比較，故降低了個人主觀的意識判斷所可能造成之錯誤機率。

層級分析法的實施操作步驟如下：

1. 釐清與定義問題
2. 確認影響問題的所有要素
3. 建立結構性階層關係
4. 成立對偶比較矩陣
5. 計算特徵向量及求取最大特徵值
6. 進行比較過程中的一致性檢定
7. 呈現轉換之後的決策因素

是故，本研究應用層級分析法 (AHP)，針對經深度訪談、專家焦點座談所得以 CIPP 評估模式所建構之新住民發展基金績效評估指標，編製而成的指標相對權重問卷，並經由回收之研究問卷進行整理分析相關指標權重系統情形。

第三節 研究範圍與限制

本研究以「新住民發展基金發展策略與關鍵績效指標之探討」為核心，以下將分別說明研究範圍與研究限制。其中，研究範圍主要係以研究主題與研究對象來加以闡述如下：

一、研究主題

本研究以「新住民發展基金發展策略與關鍵績效指標」為研究主軸，透過文獻分析及專家焦點座談方式，研擬新住民發展基金關鍵績效指標及其指標衡量方式。後續輔以問卷調查，邀請學者專家填答 AHP 問卷，並且透過「層級分析法 (AHP)」分析各項指標項目之權重。最後，研提新住民發展基金未來發展策略與建議，以供政府機關未來決策之參考。

二、研究對象

本研究之研究對象包含中央與地方新住民輔導機關及學者專家，說明如下：

- (一) 政府單位與民間團體：本研究將訪談 2017 年新住民發展基金核定補助單位，即辦理「新住民社會安全網絡服務計畫」、「新住民家庭學習成長及子女托育、多元文化推廣及相關宣導計畫」、「家庭服務中心計畫」及「新住民創新服務、人才培力及活化產業社區計畫」之中央部會、地方政府與民間團體，總計訪談 6 個單位。
- (二) 學者專家：在深度訪談部分，本研究預計訪談 2 位新住民發展基金管理會委員，以深入探討新住民發展基金整體運用效益及預算資源分配之合理性等。在專家諮詢座談部分，本研究預計召開 2 次專家焦點座談會議，每場次邀請 6 位，合計 12 位學者專家共同與會。



此外，在 AHP 問卷調查部分，則另遴選 10 位學者專家協助填寫問卷，以進行各指標在各面向之重要性排序。

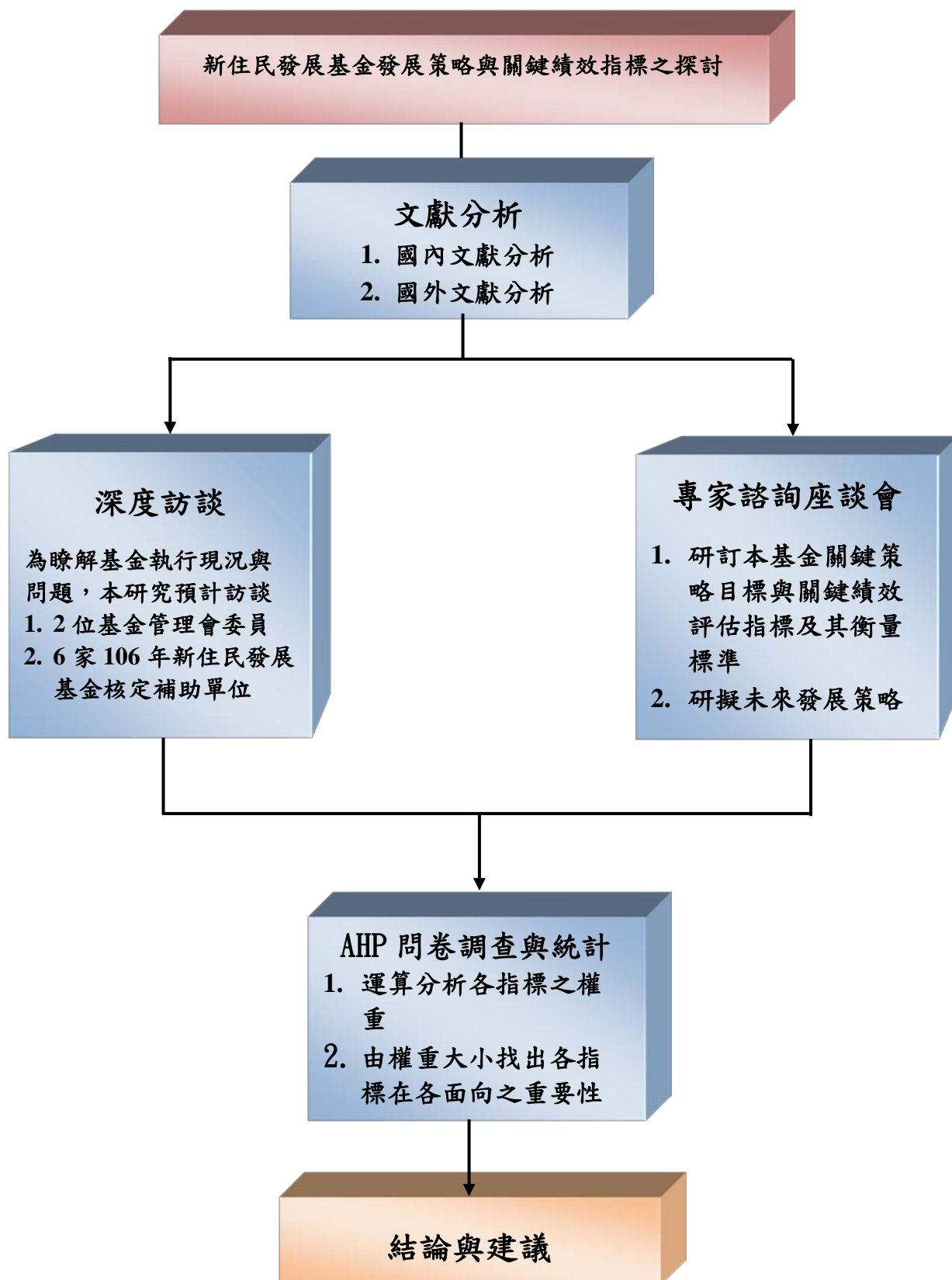
三、研究限制

層級分析法（AHP）為本研究研究方法之一，AHP 雖然具有許多的優點，但在方法上仍有一些缺失，因此本研究在研究過程中，亦將受限於 AHP 之缺點，茲分述如下：

- （一）學者專家的人數及人選為其主要限制，若受訪專家人數過多或人選認定標準的偏差，將影響分析結果的一致性。
- （二）不同背景之學者專家分析觀點不同，因著眼點不一，其結果必有差異，因而產生意見相左或需協調整合的問題。
- （三）當層級數增加時，所有評估準則間成對比較次數將呈指數型態成長，易導致評比者因回答過多問題而思緒混淆，造成精確度降低，以致評估結果可能與現實有所差異。

第四節 研究架構與章節安排

依循前揭本研究之研究目的與研究方法，本研究執行流程如下圖 1-2 所示。



資料來源：本研究整理。

圖 1-2 本計畫研究架構圖



本研究依研究目的，將報告內容區分為 8 個章節，以完整呈現研究成果：

第一章為「緒論」，旨在說明本研究之背景與執行方式。本章包含四小節：第一節研究背景與目的；第二節研究方法；第三節研究範圍與限制；第四節研究流程與章節安排。

第二章「策略規劃與關鍵績效指標」，主要蒐集策略規劃及關鍵績效指標相關文獻，從中探討策略規劃與關鍵績效指標之意涵、特性和方法等，以作為本研究建構新住民發展基金關鍵績效指標與研擬未來發展策略規劃之理論基礎。本章包含三小節：第一節策略規劃概念與方法；第二節關鍵績效指標概念與目的；第三節小結。

第三章「國內外新住民照顧輔導措施」，主要是藉由文獻資料的蒐集與分析，探討我國及其他國家（如：香港、澳門、澳洲、美國、加拿大）對新住民的照顧服務措施與政策為何，以作為本研究之參考依據，進而研討新住民發展基金未來發展策略之方向。本章包含六小節：第一節我國新住民照顧輔導措施；第二節香港與澳門新住民照顧輔導措施；第三節澳洲新住民照顧輔導措施；第四節美國與加拿大新住民照顧輔導措施；第五節國際組織對於移民政策之相關策略；第六節為本章小結。

第四章「我國政府有關基金產出與績效評估指標」將分別介紹我國政府設立之五大基金，並探討各基金成立緣起、基金經費用途分析、主要業務內容及基金關鍵績效評估指標等內容，作為本研究之參考依據並以進一步以「CIPP 評估模式」之背景（Context）、輸入（Input）、過程（Process）、結果（Product）等構面，初步研擬妥適之績效評估指標。本章包含六小節：第一節就業安定基金；第二節原住民族綜合發展基金；第三節環境教育基

金；第四節公益彩券回饋金；第五節身心障礙者就業基金；第六節新住民發展基金；第七節為本章小結。

第五章「深度訪談發現與分析」主要是藉由文獻資料的蒐集與分析，進一步規劃後續深度訪談對象，以及研擬訪談大綱，並於訪談結束後，彙整訪談發現與分析訪談結果。本章包含三小節：第一節訪談對象；第二節訪談大綱；第三節訪談分析結果。

第六章「AHP 問卷調查與統計」主要係研擬問卷內容後，將問卷發給予學者專家填寫，並透過軟體運算分析問卷結果。本章包含三小節：第一節調查對象與問卷設計；第二節問卷調查結果分析。

第七章「專家諮詢座談」，研擬本研究二場次專家諮詢座談會議各場次討論內容，並且提出各場次會議討論發現，本章包含三小節：第一節專家諮詢座談會規劃安排；第二節第一次專家諮詢座談會意見彙整；第三節第二次專家諮詢座談會意見彙整。

最後第八章則為「結論與建議」，綜整提出本計畫之主要研究發現，並據以提出政策建議，本章包含二小節：第一節結論；第二節建議。



第二章 策略規劃與關鍵績效指標

本章節以探討策略規劃與關鍵績效指標概念為主軸，作為建構新住民發展基金關鍵績效指標及未來發展策略規劃之理論基礎。

第一節 策略規劃概念與方法

一、策略與策略規劃之意涵

(一) 何謂策略

策略 (Strategy) 一詞源自希臘語 Strategos 或演變出的 Strategia。前者意為「將軍」，後者意為「戰役」、「謀略」，均意味指揮軍隊的藝術與科學。換言之，策略原為軍事術語。根據學者及企業界多數人的意見，策略可定義為：組織為謀求長遠生存與發展，所做出的具有全局性、方向性、長期性的資源統籌規劃與行動的系統安排；其意義主要是指為未來行動、走向或願景的規劃和指引，即如何從現在走向未來預期狀況的前瞻性與動態性之思考 (李章順，2009)。

加拿大管理大師 Henry Mintzberg 則主張策略必須有「5P」五個定義，說明如下 (Mintzberg, Henry et, al., 1998)：

1. 策略是一種計畫 (strategy as a plan)：強調策略的未來性和方向性，認為策略是一種對於未來的指南或行動方針。
2. 策略是一種模式 (strategy as a pattern)：強調策略的實際表現情形，認為策略是一種回顧過去的行為，是一種習以為常的行為模式。
3. 策略是一種定位 (strategy as a position)：強調策略的特殊性與價值

性，認為策略是執行與對手相異而有效的定位行為，也就是尋找特殊產品在特殊市場中的地位。

4. 策略是一種視野 (strategy as a perspective)：強調策略的願景，認為策略是一種視野。
5. 策略是一種戰略 (strategy as a ploy)：強調策略的競爭性，認為策略是一種設法打敗敵人或競爭者的戰略。

(二) 策略規劃的緣起與意義

策略規劃的概念早在 1940 年代晚期即被博弈理論學者 von Neumann 與 Morgenstern 應用於企業管理的思考之中，隨後在 1960 年代開始，被企業界的實務管理者廣泛引用。所謂的策略規劃 (strategy planning) 是指組織為獲取競爭優勢，創業組織最大的價值，追求永續發展，運用組織的各項資源，所擬訂的長遠性計畫。它是一套有效策略行動、決策與程序之集合。根據 Denhardt (1991) 的研究指出，超過一半的美國上市公司都已採行策略規劃，而且採行策略規劃的公司，平均說來其業績的表現都比其他的上市公司更好 (轉引自黃朝盟、王俊元，2009；李章順，2009)。

近年來，隨著世界性政府再造運動的興起，世界各國不同層級政府中的領導者也相繼採用策略規劃的概念與工具，以應付公部門接踵而來的嚴峻挑戰，使得策略規劃得以與全面品質管理 (Total Quality Management；簡稱 TQM) 並列為 1990 年代公共行政領域中最熱門的新公共管理模式之一。我國政府的行政改革趨勢亦不例外，行政院於 1998 年起開始推動所屬各機關的策略規劃制度，名為「中程施政計畫制度」，並於 2001 年正式全面推動。我國行政院各部會施政績效管理之立意，在於強化機關策略規劃及目標管理能力，並要求機關施政目標聚焦於「業務成果」、「行政效率」、



「財務管理」及「組織學習」四大面向，同時訂定「關鍵策略目標」與「關鍵績效指標」，作為年終考評準據。此外，透過資訊公開方式，促請各機關首長對外承諾施政目標，以落實績效管理課責精神（陳淑鈴，2013；黃朝盟、王俊元，2009）。

由於公共行政組織不同於企業機構的特性，因此公共策略規劃制度的應用必須注意到（1）提供組織成員投入改革的動機；（2）以快速的成果換取長期策略管理系統的建立；（3）針對利害關係人行銷組織的策略管理系統；（4）將「合作」做為組織競爭力的基礎；（5）以資深的高級文官為執行策略管理的重心（陳淑鈴，2013）。雖然近年來不論於公、私部門，組織管理學者以及實務界的經理人都一致推崇策略規劃的重要性，但比起人事、財務、生產及其他業務部門，策略規劃卻往往是公共行政組織中最少接受評估的組織功能。一個完整的策略規劃系統必須包含目標的確立、環境的分析、策略的訂定、執行工具的設計及影響的評估。

正如公共策略規劃學者 Bryson（1995）所言：「很清楚地，策略規劃絕非改進組織績效的萬靈丹，策略規劃只不過是一套可能幫助組織中的領導階層、管理者及規劃者，策略性地思考與行動的概念、程序及工具而已。」策略規劃的主要目的在於「幫助組織將焦點集中於發展可提升組織任務、達成組織使命，並滿足組織利害關係人的有效決策與行動。」（黃朝盟、王俊元，2009）。

二、 策略規劃的流程與步驟

策略規劃的目的，在於企圖認清組織目前與未來的方向，因此，策略規劃的流程，主要涵蓋以下五個步驟（朱金池，2009）：

（一）分析內外環境

組織的外在環境包括政治、經濟、社會、市場、競爭者、科技等，組織策略規劃者必須分析這些外在環境對組織的影響，至於組織的內在環境則包括組織的文化、員工、結構及財務等內在因素。因此，從組織內外環境對組織的影響結果分析，可找出組織的優點、缺點、機會或威脅，此種策略規劃的方法稱為「SWOT 分析法」，能夠有效確認組織面臨哪些急迫且重要待解決的問題。

（二）釐清組織任務

組織任務指涉及組織的方向、願景、功能及價值等內容，係依據組織內外環境分析的結果，所獲得的釐清與定位。

（三）擬定實施策略

策略指涉及達成任務的構想和手段，組織為了達成任務，必須依據其任務內容，擬定實施之策略，而組織的策略目標必須與組織的價值與任務契合一致，故具有手段與目的緊密連結之關係。

（四）執行具體作法

組織的任務和策略目標均較為抽象且長程，必須再加以化為具體且近程之作法，並做詳細的權責分配、預算編列及完成期限等安排，才能付諸執行。

（五）考核執行成效

組織策略經規劃與執行後，必須對其執行結果加以考核，以檢視執行成效與預期目標之間是否存在「績效落差」(performance gaps)。



三、公部門策略規劃之特性

根據策略規劃的理論可知，策略規劃「足以產生基本決策與行動紀律，以指引一個組織應做何事與如何做事」。學者 Mark H. Moore(1995)在其專書《創造公共價值：政府的策略管理》(Creating Public Value: Strategic Management in Government)當中提倡政府部門的策略規劃，應兼顧三項要素，他稱之為「策略鐵三角」(Strategic triangle)的模式(如圖 2-1 所示)，而此模式足以彰顯公部門策略規劃之特性，說明如下(轉引自許立一、梁美慧、李沛慶，2011)：

(一) 澄清公共價值

意指政府的策略及施政實質內容，應能實現社會所共同追求的價值。此一策略就是必須實現政府的責任(responsibility)，而且最好是能以較低的代價，包括較少的金錢物資和較少的權威運用，生產較高的利益。

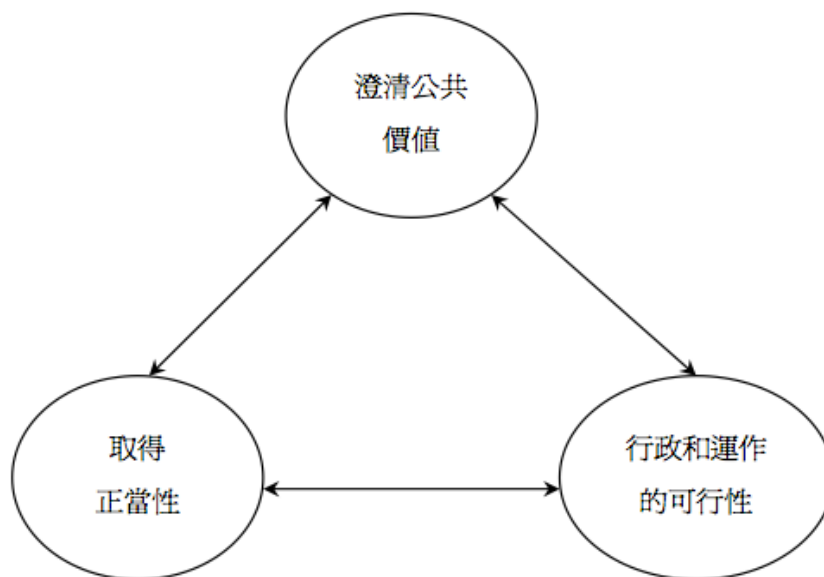
(二) 取得正當合法性和支持

意指政府欲實現的公共價值及其可行的行政計畫，必須具有正當合法性，且獲得政治上及社會大眾的支持。此一策略的實踐就是政府的施政作為應取得廣泛的政治支持，包括來自於各政黨、政客、利益團體、公民的普遍同意，以及這些作為也必須具備合法性，亦即不違背法令的規範，甚至經過立法程序的考驗。

(三) 行政和運作的可行性

意指政府有能力落實其所訂定的策略。此一策略的實踐在於政府應該採行各種有助於能力建構的各種措施，對成員個體進行授權

(empowerment)，且對組織整體建立適當的制度並加以落實。



資料來源：許立一、梁美慧、李沛慶（2011），頁 61。

圖 2-1 Mark Moore 的公部門策略鐵三角模式

四、公部門策略規劃績效評估

根據前述公部門策略規劃的描述，其整體特性應包含（許立一、梁美慧、李沛慶，2011）：

（一）兼具組織內外視野

公部門策略規劃必須形塑公共價值、重視公眾的感受、爭取政治的支持、取得技術與資源，故其視野必然不能僅侷限於政府機關內部，除了要取得內部的認同之外，同時也須獲取外部的支持。

（二）強調未來取向

公部門策略規劃是針對組織本身的特性與外在環境的變化所設計的未來發展藍圖，其目的在於為組織的未來開創生機。



(三) 具有雙迴圈學習 (double-loop learning) 效果

策略規劃不但以組織目標為導向，並且其更強調以批判精神檢視組織目標。不但要根據目標設計手段加以執行，在執行的過程亦得隨時修正目標，此即所謂雙迴圈學習效果。

根據許立一、梁美慧、李沛慶 (2011) 之研究，公部門策略規劃的績效評估除了「硬績效」(hard performance) 效率之外，同時亦應重視「軟績效」(soft performance)，亦即公共價值的創造與實現程度。所謂的「硬績效」意指從管理者的角度所欲衡量的效率，通常易以數量加以呈現，如成本效益分析 (cost-benefit analysis) 就是此績效預測和評估技術之一。所謂的「軟績效」則是從政策能否創造某些公共價值，並藉此價值獲得民眾認同的角度來加以評估。雖然軟績效也能以量化方式加以探求，但尚包含政策參與者的心理價值因素，故經常要透過價值辯證予以證明。

綜合上述，許立一等學者認為，公共價值的創造與與實現程度 (即軟績效) 在某些成熟的公民社會當中，似乎已成為衡量政府正當性的指標，故政府策略規劃的評估不可缺乏軟績效的衡量，也因為如此，政府策略規劃與公共價值的創造和實現應是密不可分。

第二節 關鍵績效指標概念與目的

一、 關鍵績效指標之意涵

關鍵績效指標又稱主要績效指標、重要績效指標、績效評核指標，簡稱為 KPI (Key Performance Indicators) 係指針對組織運作過程中，將有關關鍵成功要素加以分析、歸納及精選，並將組織目標分解成可供量化的標的，以檢視及掌握組織目標達成的程度(陳福田，2010；吳清山、林天祐，2008)。

Niven (2002) 認為關鍵績效指標是用來衡量的工具，是確認目標的達成狀況與策略執行成功與否的標準，以提供組織成員對組織整體目標做出貢獻的方向。學者建議必須先建立績效指標，再從績效指標中篩選出重要且對組織運作影響極大的指標，才可稱為關鍵績效指標(轉引自陳順興，2011)。

Robert Kaplan 曾說：「可以把 KPI 想像成飛機駕駛艙內的儀表。飛行是很複雜的工作，駕駛需要燃料、空氣速度、高度、目的地等指標。」一代管理宗師 Peter Drucker 亦表示：「KPI 是引導企業發展方向的必要儀表板。」管理階層與飛行員一樣，必須隨時隨地審視環境，藉助儀表 (KPI) 來領導組織飛向光明的前途(轉引自陳福田，2010)。

學者認為 KPI 是用來反應策略執行的效果，換言之，關鍵績效指標是用來衡量組織關鍵業績貢獻的評價依據和指標。因此，關鍵績效指標必須具備以下重要內涵，包含(陳福田，2010；李章順，2009；吳清山、林天祐，2008)：

(一) 關鍵績效指標是衡量組織策略實施的成效，必須具備兩項重要內



涵：關鍵和績效指標，前者是指其須與組織願景、策略目標、經營策略緊密連結，且具有重大影響力；後者則是測量一個組織或團體達成目標或績效責任的重要工具，應能反應組織、部門或個人的表現水準，以作為指引、診斷、建議或決策參考。

- (二) 關鍵績效指標是用於考核及管理被考核者績效可量化的或可行為化的標準體系，如果可量化和可行為化這兩項特徵都無法滿足，便不是符合要求的關鍵績效指標。
- (三) 關鍵績效指標是展現對組織策略目標有增值作用的績效指標，針對關鍵績效指標對績效進行管理，就可以保證真正對組織有貢獻的行為受到鼓勵。
- (四) 透過對關鍵績效指標達成的承諾，組織內部就可以進行計畫期望、計畫表現和未來發展等方面的溝通。
- (五) 由於組織資源有限，故關鍵績效指標項目不宜過多，否則，將稀釋指標的重要性。通常一個被考評的單位，每年僅應有 3 至 5 個項目，以便將策略聚焦。
- (六) 由因果關係中找到領先指標 (Leading Indicators)，而非落後指標 (Lagging Indicators)，即藉由 KPI 之領先指標找到問題的真因。
- (七) 關鍵績效指標不是一成不變的，應隨短、中、長期「策略」之變動而變動，即使「策略目標」沒變，KPI 權重也應有所調整。

二、 關鍵績效指標之特性

吳清山、林天祐 (2008) 研究指出，關鍵績效指標具有下列五項特性：

- (一) 目標性：指引組織發展方向，確立組織經營重點。

- (二) 關鍵性：在組織發展中扮演重要角色，是組織成敗最重要的因素。
- (三) 可量化：即可觀察、可測量，能用數字顯示須達成的程度。
- (四) 監控性：可透過診斷和回饋，瞭解目標達成程度，以利掌控組織發展情況。
- (五) 發展性：能幫助組織持續改進及不斷地發展。

李章順（2009）則提出其他不同觀點，認為關鍵績效指標亦應具備以下特性：

- (一) 來自於對組織策略目標的分解：關鍵績效指標隨組織策略目標的發展演變而調整，當組織策略重點改變時，關鍵績效指標必須予以修正，以反應組織新的策略內容。
- (二) 分解關聯，建立指標網絡體系：關鍵績效指標是按一定方式分解建立的指標體系，亦即策略目標→一級關鍵績效指標→二級關鍵績效指標→三級關鍵績效指標，而下一級是上一級的組成部分，層層分解構成這個體系。
- (三) 是對重點經營活動的衡量，而不是對所有操作過程的反應：關鍵績效指標應符合重要的「80/20 法則」，亦即組織 80% 的目標是由 20% 的關鍵行為完成；20% 的績效指標可以反應 80% 的績效產出。因此，抓住 20% 的關鍵績效行為，便抓住了績效考核的核心。

三、 關鍵績效指標設計與篩選原則

如同「80/20 法則」(The 80/20 Rule)，80% 的結果取決於 20% 的「主要」原因，而 KPI 就是那「20%」的「關鍵少數」(Critical Few)，故指標



設計應強調其「精」而不在其「多」。除此之外，關鍵績效指標的設計除應符合上揭「重要性原則」之外，尚須符合 SMART 原則，說明如下（陳福田，2010）：

- （一）S (Specific 具體性)：能清楚地定義每個 KPI 所代表的意義，不可含糊籠統。
- （二）M (Measurable 可量化性)：KPI 指標應為可量化之指標，以利指標衡量與評估的方便和公平。
- （三）A (Attainable 可實現性)：指 KPI 的預期水準在被考核者努力之下仍可實現，應避免設計過高或過低的目標。
- （四）R (Realistic 現實性)：指 KPI 必須是有用的，且有利於策略目標、經營策略之達成。
- （五）T (Time Bound 時限性)：設定期限才不致於以過時或超前的指標評估現在的狀況。

此外，李章順（2009）亦提出有關關鍵績效指標的篩選方法，大致可從以下幾個角度來進行，指標篩選原則如表 2-1 指標檢視表。

（一）指標是否與整體策略目標一致

- 1. 指標是否與某個特定的策略目標相互關聯？
- 2. 指標實施者是否清楚指標如何支援策略目標的實現？

（二）指標是否可控制

- 1. 對各指標的結果是否有直接的責任歸屬？
- 2. 績效考核結果是否能夠被控制？

(三) 指標是否可實施

1. 是否可用行動來改進指標的結果？
2. 指標實施者是否明白應採取何種行動對指標結果能產生正面的影響？

(四) 指標是否具可信度

1. 指標或資料的構成是否有穩定的資料參考依據？
2. 資料能否被操縱，以使績效看起來比實際更好或更糟？
3. 資料處理是否會引起績效指標計算的不準確？

(五) 指標是否可衡量

1. 指標是否可量化？
2. 指標是否有可信的衡量標準？

(六) 指標是否可低成本獲取

1. 有關指標的資料是否可直接從報表上獲得？
2. 獲取指標的成本是否高於其價值？
3. 指標是否可定期衡量？

(七) 指標是否可被理解

1. 指標是否以簡單明瞭的文字說明？
2. 指標文字是否有可能被誤解？



表 2-1 關鍵績效指標篩選檢視表

篩選原則 指標名稱	與策略一致	是否可控制	是否可實施	是否具有可信度	是否可衡量	是否可以低成本獲取	是否可以被理解	處理結果

資料來源：李章順（2009），頁 166。

四、 關鍵績效指標權重的分配

李章順（2009）表示，績效指標的作用不僅在於指明計畫重點所在，更反應計畫工作項目重要程度的差異性。所謂績效指標權重，就是各項績效指標在評估體系中的重要性和優先性的反應，或各項績效指標在績效評估標準分數中所占的比重。換言之，指標權重越大，其對整個組織的意義亦越大。有關績效指標權重的確定，則須遵循以下原則，以確保指標權重設計的合理性，說明如下：

- （一）依據指標策略性重要程度分配指標權重。
- （二）分析指標與策略目標的實現貢獻程度來分配權重。
- （三）考慮指標達成難易度來分配權重。
- （四）各項指標權重比例應呈現明顯差異；最好控制在 5% 以上，以避免出現平均主義。

- (五) 一些典型通用指標，如提案改善件數等，在各單位所占權重應保持統一，以呈現一致性。

第三節 本章小結

策略規劃 (strategy planning) 是一套有效策略行動、決策與程序之集合。早在 1960 年代開始，策略規劃的概念就被企業界的實務管理者廣泛引用，至 1990 年代，世界各國不同層級政府的領導者也相繼採用策略規劃的概念與工具，自此策略規劃被列為公共行政領域中最熱門的新公共管理模式之一。我國政府亦不例外，行政院於 2001 年正式全面推動，並要求機關施政目標聚焦於「業務成果」、「行政效率」、「財務管理」及「組織學習」四大面向，同時訂定「關鍵策略目標」與「關鍵績效指標」，作為年終考評準據。

有關策略規劃的流程主要涵蓋五個步驟：(1) 分析內外環境；(2) 釐清組織任務；(3) 擬定實施策略；(4) 執行具體作法；(5) 考核執行成效。Moore (1995) 更提倡「策略鐵三角」(Strategic triangle) 模式，說明公部門策略規劃之特性應包含三要素：(1) 澄清公共價值；(2) 取得正當合法性和支持；(3) 行政和運作的可行性。另根據許立一、梁美慧、李沛慶(2011) 之研究，公部門策略規劃的績效評估可分為：一、「硬績效」(hard performance)：即效率；二、「軟績效」(soft performance)，即公共價值的創造與實現程度。

另一方面，所謂的關鍵績效指標(簡稱 KPI; Key Performance Indicators)



係用來確認目標的達成狀況與策略執行成功與否的衡量工具。關鍵績效指標須具備目標性、關鍵性、可量化、監控性及發展性五大特性。此外，關鍵績效指標的設計除應符合「80/20法則」的重要性原則之外，尚須符合SMART原則，且指標所占權重越大，表示其對整個組織的意義亦越大，反應出績效指標在評估體系中的重要性和優先性。

此外，績效指標的作用不僅在於指明計畫重點所在，更反應計畫工作項目重要程度的差異性。所謂績效指標權重，就是各項績效指標在評估體系中的重要性和優先性的反應，或各項績效指標在績效評估標準分數中所占的比重。換言之，指標權重越大，其對整個組織的意義亦越大。

本研究除參考前述關鍵績效指標概論研擬新住民發展基金關鍵績效指標之外，亦將依據策略規劃的相關理論，以及綜整本計畫之研究成果，進一步研提本基金未來重要發展策略，以供政府單位未來決策時之參考。

第三章 國內外新住民照顧輔導措施

「移民」(migrant)係指離開原本居住地而遷徙至新地區或國家生活，聯合國將移民定義為：「個人在不考慮原因、處於自願或非志願下、與合法或非法的情況而於外國居住一年以上。」吳學燕（1999）將合法性移民區分為：政治性移民（即政治庇護與難民）、社會性移民（即婚姻移民、依親移民）、經濟性移民（即專業技術、投資與外籍移工）及宗教移民（如美國與阿根廷）（呂易霖，2012）。本研究所指之新住民或新住民主要係以婚姻移民為論述對象。

我國新住民照顧服務措施可分為生活適應輔導、醫療生育保健、保障就業權益、提升教育文化、協助子女教養、人身安全保護、健全法令制度、落實觀念宣導等八大重點工作，由內政部整合各中央部會與地方政府共同辦理。本研究並進一步蒐集其他國家（如：香港、澳門、澳洲、美國、加拿大）對新住民的照顧服務措施與政策，分析如下：

第一節 我國新住民照顧輔導措施

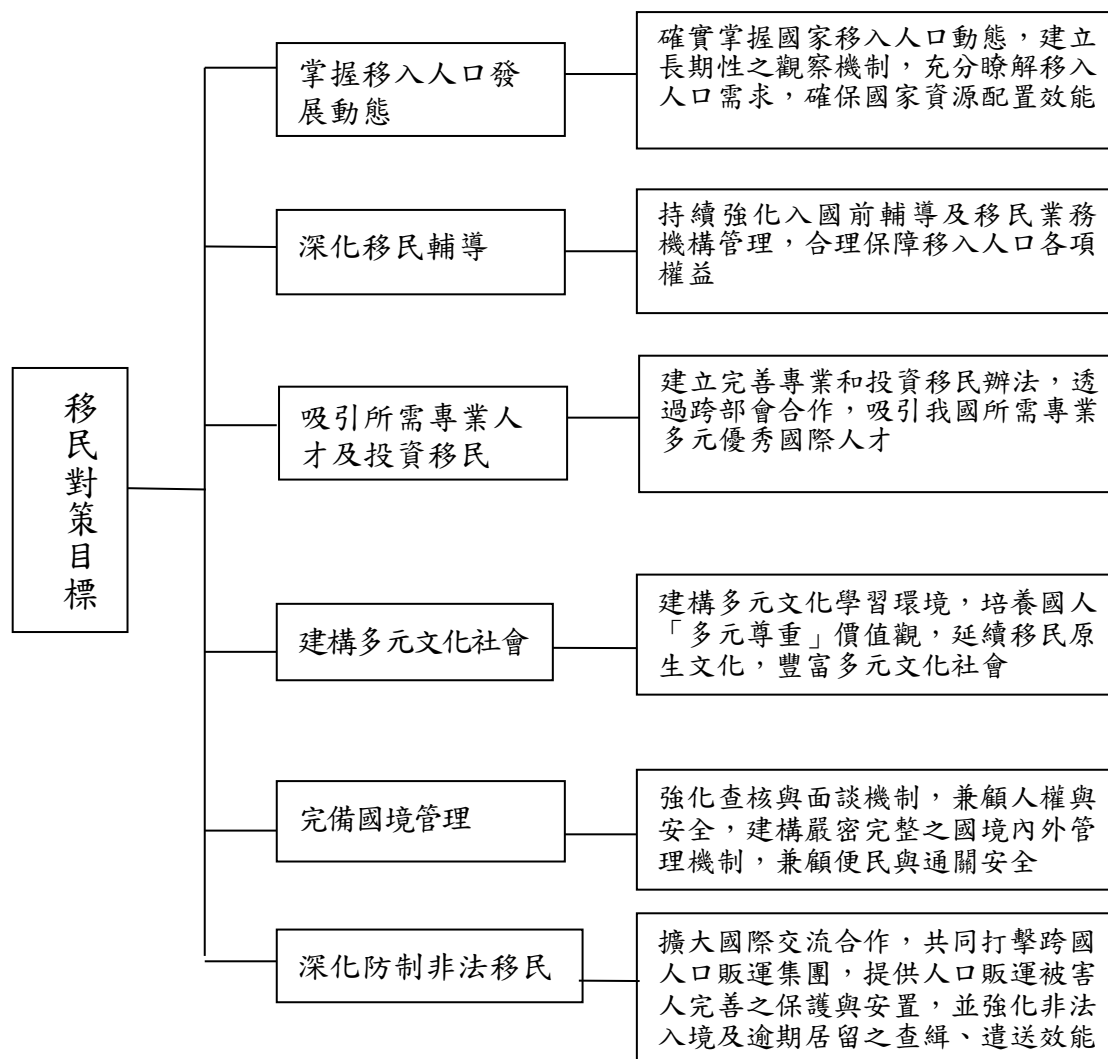
一、我國移民政策綱領

根據行政院 103 年 12 月 27 日院臺法字第 1030073343 號核定之「中華民國人口政策綱領」，我國移民政策之基本理念為「精進移民政策，保障移入人口基本權，營造友善外來人口之環境，並加強與海外國人及僑民鏈結，開創多元開放的新社會」，並據以揭櫫「精進移民政策並保障權益」之移民政策內涵，包括：



- (一) 因應人口結構變遷，配合國內經濟、教育、科技及文化等之發展，積極規劃延攬多元專業人才。
- (二) 協助移入人口社會參與，倡導多元文化，開發新優質人力資源。
- (三) 營造友善移入人口及其家庭之環境，平等對待並保障其權益。
- (四) 強化海外國人及僑民之支持體系，加強與國內鏈結，鼓勵其返國發展，充實人力資源，並可擴展我國海外人才網絡。

另根據行政院 102 年所核定之《人口政策白皮書—少子女化、高齡化及移民》，計提出掌握移入人口發展動態、深化移民輔導、吸引所需專業人才及投資移民、建構多元文化社會、完備國境管理及深化防制非法移民等各項對策，期建構一個兼容並蓄、多元繁榮之社會。各項政策的計畫目標如圖 3-1 所示。



資料來源：國家發展委員會（2013），《人口政策白皮書—少子女化、高齡化及移民》

圖 3-1 我國移民對策總目標

二、我國的移民文化背景及屬性說明

依《入出國及移民法》之規定，我國移入人口包括婚姻移民、依親移民、工作移民及投資移民四大類別；另依《臺灣地區與大陸地區人民關係條例》之規定，中國大陸人民移入臺灣，則分為婚姻移民、依親移民二大類別，由此可知，我國移民人口主要以婚姻移民與依親移民居多。至今(2018)



年 9 月止，外籍與大陸配偶人數總計 54 萬 1,994 人，而這些外籍配偶起始於 1970 年代中期，從文獻資料發現，女性婚配觀念的改變、傳統婚配觀念的影響、產業外移的影響、外籍配偶的原鄉生活貧困及婚姻仲介的推波助瀾成為臺灣外籍配偶之家庭成因，尤其是弱勢的臺灣男性大多在成家生子的壓力下，選擇跨國婚姻來了結長輩的施壓。

當新住民嫁至臺灣時，同時面臨一些生活上的問題，包含：1.生活適應問題；2.生育及優生保健問題；3.在台就業問題；4.子女教養問題；5.遭受家庭暴力問題；6.種族歧視與污名化等。為照顧這些新住民，內政部自 2002 年起，全面啟動外籍與大陸配偶之整體照顧輔導機制，訂定「外籍與大陸配偶照顧輔導措施」(2016 年 3 月 15 日修正為「新住民照顧服務措施」)，另於 2007 年 1 月 2 日成立「內政部入出國及移民署」(2015 年改名為「內政部移民署」)，經由跨部會的整合與分工，解決新住民來台後的生活與就業相關問題。

三、我國新住民照顧服務措施

(一) 新住民照顧服務單位

依據《入出國及移民法》第 2 條規定：「本法之主管機關為內政部。」另依《內政部組織法》第 8 條規定：「內政部設入出國及移民署，掌理有關入出國及移民事務；其組織以法律定之。」因此，《內政部入出國及移民署組織法》制定後，移民署於 2007 年 1 月 2 日正式成立。2012 年 2 月 16 日因配合行政院組織改造，行政院提出《內政部組織法》修正草案與《內政部移民署組織法》修正草案，並於 2013 年 8 月 6 日修法《內政部移民

署組織法》。2015年1月2日「入出國及移民署」改名為「內政部移民署」，係我國執行移民政策的專責機關，其業務職掌含括移民輔導之協調、執行及移民人權之保障，以及外籍及大陸配偶家庭服務之規劃、協調及督導（韓吉元，2015）。

（二）新住民輔導協助措施

本章節所稱之「新住民」或「新住民」係指本國籍國民以跨國婚姻關係構成移民要件之移民人口，主要來自中國及東南亞地區（越南、印尼、泰國、菲律賓、緬甸、柬埔寨）等國家。我國新住民照顧服務共有八大重點工作、39項具體措施，主辦及協辦機關含括內政部、外交部、教育部、法務部、經濟部、交通部、衛生福利部、文化部、勞動部、大陸委員會、國軍退除役官兵輔導委員會、國家通訊傳播委員會、公平交易委員會、行政院消費者保護處及地方政府等部會，各項具體措施說明如下（內政部移民署，2016）：

1. 生活適應輔導

- （1）加強推廣生活適應輔導班及活動，充實輔導內容、教材與教學方法，加強種子教師跨文化培訓，鼓勵家屬陪同參與。
- （2）提供新住民生活適應輔導相關諮詢資料服務窗口。
- （3）強化新住民家庭服務中心及移民署各縣市服務站功能，成為資訊溝通與服務傳遞平台。
- （4）加強移民照顧服務人員之訓練，提升對新住民服務之文化敏感度及品質。
- （5）結合民間團體之資源，強化移民輔導網絡與溝通平台，發展地



區性新住民服務措施，提供新住民社區化之服務據點及轉介服務，強化社區服務功能。

- (6) 提供民事刑事訴訟法律諮詢及通譯服務。
- (7) 加強聯繫促請相關國家駐華機構對新住民之諮商、協助，並加強對外國提供國內相關資訊，提升我國國際形象。
- (8) 強化入國前輔導機制，與各該國政府或非政府組織合作，提供來台生活、風俗民情、移民法令、人身安全及相關權利義務資訊，以期縮短新住民來台後之適應期。
- (9) 強化通譯人才培訓。

2. 醫療生育保健

- (1) 輔導新住民加入全民健康保險。
- (2) 提供周延之生育遺傳服務措施減免費用之補助。
- (3) 提供新住民孕婦一般性產前檢查服務及設籍前未納入健保者產前檢查之服務及補助。
- (4) 宣導國人及新住民婚前進行健康檢查。
- (5) 辦理新住民健康照護管理，促進身心健康環境之建立，製作多國語版衛生教育宣導教材，規劃辦理醫療人員多元文化教育研習與活動。

3. 保障就業權益

- (1) 提供新住民就業服務，包含求職登記、就業諮詢、辦理就業促進研習及就業推介。
- (2) 提供職業訓練，協助新住民提升就業及創業能力。

4. 提升教育文化

- (1) 加強新住民及其子女教育規劃，培育多元文化課程師資。
- (2) 強化新住民家庭教育以提升其教育子女之知能，並將跨國婚姻、多元家庭及性別平等觀念納入家庭教育宣導。
- (3) 辦理新住民之成人基本教育研習班，以培養文化適應及生活所需之語文能力，並進一步作為進入各種學習管道，取得正式學歷之基礎。
- (4) 辦理新住民成人基本教育師資研習及補充教材研發，並將教材上網資源分享，以提升教學品質。

5. 協助子女教養

- (1) 將新住民子女全面納入嬰幼兒健康保障系統。
- (2) 加強辦理新住民子女之兒童發展篩檢工作。
- (3) 對有發展遲緩之新住民子女，提供早期療育服務。
- (4) 強輔導新住民子女之語言及社會文化學習，提供其課後學習輔導，增加其適應環境與學習能力。
- (5) 繼續結合法人機構及團體，補助辦理新住民弱勢兒童及少年社區照顧服務及親職教育研習活動。
- (6) 定期辦理教育方式研討會，與地方政府教育局及學校教師研討最適合新住民子女之教育方式，提供更適當之教育服務。

6. 人身安全保護

- (1) 整合相關服務資源，加強受暴新住民之保護扶助措施及通譯服務。



- (2) 參與保護性案件服務之相關人員，應加強並落實家庭暴力防治教育訓練。
- (3) 加強受暴新住民緊急救援措施，並積極協助其處理相關入出境、居停留延期等問題。
- (4) 強新住民人身安全預防宣導。

7. 健全法令制度

- (1) 加強查處違法跨國（境）婚姻媒合之營利行為及廣告。
- (2) 持續蒐集並建立相關統計資料，作為未來政府制定相關政策之依據。
- (3) 每半年檢討各機關辦理情形，並規劃辦理整體績效評估。

8. 落實觀念宣導

- (1) 加強外籍配偶申請來台審查機制，推動面談、追蹤、通報及家戶訪查機制，並提供及時服務資訊。
- (2) 加強大陸配偶申請來台審查機制，除採形式審查外兼採實質審查，推動面談、追蹤、通報及家戶訪查機制，並提供及時服務資訊。
- (3) 運用各種行銷管道，協助宣導國人相互尊重、理解、欣賞、關懷、平等對待及肯定不同文化族群之正向積極態度，並鼓勵推廣多元文化及生活資訊。
- (4) 推動社區或民間團體舉辦多元文化相關活動，鼓勵學生與一般民眾參與，促使積極接納新住民，並使國人建立族群平等與相互尊重接納之觀念。

- (5) 推廣文化平權理念；補助民間辦理新住民相關計畫或活動。
- (6) 推廣新住民多元文化，辦理新住民相關文化活動，並推動與新住民母國之文化交流，增進國人對其文化的認識。

第二節 香港與澳門新住民照顧輔導措施

一、香港的移民文化背景及屬性說明

香港是一個典型的移民社會，早年香港即有娶中國內地女性為妻的現象，且在九七年回歸中國後，移民人口中以中國內地來的配偶及子女占多數，所以香港政府實施一系列新住民照顧輔導服務政策。香港主要的新住民政策理念是使人口增長維持在一定的水平，進而做出移居香港人數限制，同時也管制外地勞工的輸入。因此，除了中國內地配偶與子女到港的「單程通行證配額制度」外，亦有許多吸納移民的相關計畫，包括：「優秀人才入境計畫」(Quality Migrant Admission Scheme)、「資本投資者入境計畫」(Capital Investment Entrant Scheme)、「輸入內地人才計畫」(Admission Scheme for Mainland Talents and Professionals)。整體而言，香港對新住民的政策理念主要為吸引優秀人才及執行人口政策，以透過多元的政策實施，達到社會穩定與提升國家競爭力之目標(顏敏如、黃琮薰、林官蓓,2010)。

二、香港新住民照顧服務措施

(一) 香港政府新住民照顧服務單位



香港新住民，又稱「新來港人士」。早期由入境處、民政事務總署、社會福利署、教育局、勞工處、房屋署、衛生署及非政府機構，依新住民的需求各自提供服務，並未設立服務統籌部門。1995年12月，香港政府才成立「新來港定居人士服務統籌委員會」（以下簡稱統籌委員會），由民政事務總署署長擔任主席，成員則為有關政府部門和香港社會服務聯會的代表。

統籌委員會定期舉行會議討論內地新來港定居人士所遇到的困難，以及向政府和非政府機構建議解決措施，再委由全港18區民政事務處之「新來港定居人士服務分區統籌委員會」協助推展相關工作。1998年1月，民政事務局成立「新來港定居人士服務政策督導委員會」，進一步加強這方面的工作，該委員會則由民政事務局常任秘書長擔任主席，負責監督統籌委員會的工作，並決定提供服務的策略。綜合上述，民政署下之「新來港定居人士服務統籌委員會」、「新來港定居人士服務政策督導委員會」的組成與運作，是民政事務總署為新住民提供的一種整合性服務，以協助新住民儘快融入香港社會中（顏敏如、黃琮薰、林官蓓，2010）。

（二）香港政府對新住民的就業協助

根據香港民政局調查統計，近年來新住民在入境後，約有超過7成的受訪者表示需要政府的協助與支援。主要援助的項目為：一、協助尋找工作；二、申請租住公共房屋；三、職業技能培訓；四、英語學習班（楊聰榮，2011）。

新住民支援服務之統籌機構為社會福利署，然而新住民就業支援服務則屬於勞工處及僱員再培訓局（Employees Retraining Board；簡稱ERB）

之業務範圍。除一般同香港居民的就業支援及輔導外，勞工處專為中國大陸新住民提供的就業服務尚包含（楊聰榮，2011）：

1. 各就業中心均特別為中國大陸新住民設立資訊角落。
2. 在重點地區不定期舉辦招聘會，協助新住民找尋工作。
3. 定期舉辦專為新住民而設的就業市場講座，協助他們了解香港的勞工市場。

僱員再培訓局主要的就業服務是針對全港居民，而專為中國大陸新住民提供的服務主要是開設相關適應課程，包含（楊聰榮，2011）：

1. 求職錦囊課：5天全日制35小時的求職介紹講座課程。
2. 就業啟航課程：目前在天水圍、深水埗及油尖旺等新住民較多的區域舉行。主要課程內容為基本就業技能的補強，如：英語、廣東話及基礎技能（資訊科技應用、求職及就業知識）等，以提升新住民就業能力。
3. 社區共融課程：目前只在新住民較多的天水圍提供，課程內容皆是為了讓新住民早日融入社區。

（三）香港政府對新住民子女教養的協助

1. 新來港、回流香港的兒童啟動課程

新來港、回流香港的兒童在入讀主流學校之前，可先行修讀為期約6個月的全日制啟動課程（顏敏如、黃琮薰、林官蓓，2010）。

2. 校本支援計畫

為了讓錄取新到港兒童的學校獲得更多支援，讓這些學校能夠因應這些兒童的需要而靈活安排支援服務，香港政府教育局推行



「校本支援服務計畫」⁴，錄取新到港學童的公營學校可向教育局申領津貼，以彈性地為新到港學童提供校本支援服務。這些服務包括：為新入學的新到港兒童開設補習班（包括中/英文科及其他有需要的學科）；設計校本課程；購買教具和輔導教材；籌辦迎新活動、輔導活動及課外活動等。此外，香港政府也為新住民子女提供入學協助，如：中國大陸新到港定居學童的家長，可到香港、九龍、新界東及新界西等四個區域的教育局教育服務處尋求協助，以利安排子女入學。

3. 新來港、回流香港的兒童適應課程

年齡介於 6 歲至 18 歲的新來港、回流香港的兒童，如沒有參加前述啟動課程，除可入讀主流學校外，也可免費參加由教育局資助非政府機構開辦的 60 小時適應課程，內容包括個人成長、社會適應和基本學習技巧等（顏敏如、黃琮薰、林官蓓，2010）。

（四）香港政府對新住民居住方面的協助

公共房屋是新住民主要的居住類型，新住民相關住房社會政策則訂於香港房屋委員會「香港公營房屋政策」中，申請人必須年滿 18 歲，且配屋時申請書內至少一半家庭成員必須在香港住滿 7 年並仍在香港居住。香港公屋政策底下，有許多相關補助計畫，如長者租金津貼計畫、體恤安置計畫⁵、租者置其屋計畫、租金援助計畫等，然而對新住民來說，必須先

⁴香港特別行政區政府教育局，「校本支援服務」，引自於 <http://www.edb.gov.hk/tc/edu-system/primary-secondary/applicable-to-primary-secondary/sbss/index.html>，瀏覽日期：2018 年 4 月 23 日。

⁵「體恤安置」是一項特別房屋援助計畫，目的是為有真正迫切及長遠房屋需要，但因特殊境遇出現社會及醫療需要（如適用）而沒有其他可行方法解決其居住問題的個人或家庭提供房屋援助。「體恤安置」並不是一般的公屋申請，而需由專業社工或授權人士為個案作全面評估。

符合申請資格才能享有這些援助，換言之，必須符合在香港住滿 7 年的條件限制（楊聰榮，2011）。

（五）香港政府對新住民醫療方面的協助

香港公共醫療系統為免費服務，新住民亦納入保障系統。衛生署及醫院管理局提供公共醫療服務予符合資格人士，包括新來港定居人士。當中，母嬰健康院及婦女健康中心為 65 歲以下的婦女提供全面的促進健康和預防疾病的服務，包括產前產後護理、家庭計畫、子宮頸普查及婦女健康服務（楊聰榮，2011；顏敏如、黃琮薰、林官蓓，2010）。

三、澳門的移民文化背景及屬性說明

根據澳門統計暨普查局（2017）2016 中期人口統計結果得知，至 2016 年 8 月止，澳門總人口計有 650,834 人，較 2011 年增加 98,331 人，增幅為 17.8%。

澳門亦是一個移民國家，其人口經歷過多次的大幅度增減，都是因大量移民遷入與遷出所致，而澳門人則是個同化了新住民及原居民的概念。自 1979 年 1 月 14 日以後，從中國遷入澳門的人口數並不少，約佔全澳人口 30%，如 2015 年共有 8,468 名中國內地移民，較 2014 年大幅增加 2,579 人，增幅達 43.8%。

四、澳門新住民照顧服務措施

（一）澳門政府新住民照顧服務單位

澳門新住民照顧服務的統籌機構主要為社會工作局，然而社工局的服

社會福利署（社署）負責向房屋署推薦個案。房屋署接獲有關推薦後，會向當事人進行詳細資格審查，並向合資格的當事人編配公共租住房屋單位。



務對象較廣，同時含括澳門居民及新住民。其主要服務包含：一、個人及家庭服務：經濟援助、社區就業輔助、個人及家庭輔導服務、問題賭博輔導、災難性援助、安老等機構轉介、短期食物補助計畫等；二、兒童及青少年服務；三、復康服務；四、長者服務；五、預防藥物依賴服務；六、戒毒復康服務；七、健康生活教育。

由於澳門的新住民人數較少，每年大約 3,000 人，僅有 2010 年時人數接近萬人，故澳門政府所提供的社會適應支援服務較為單純，數個服務項目之對象也只針對 18 個月至 3 年以內的新住民。澳門社工局的研究報告中認為，澳門新住民通常在 3 年之內即可適應澳門生活、融入社區並且與一般市民無異，該報告亦指出受訪的新住民約有 80 % 不會或不曾使用社會適應支援服務，主要原因是提供的援助服務實質助益不大（楊聰榮，2011）。

（二）澳門政府對新住民的就業協助

根據澳門社會工作局之調查，澳門新住民需要社會援助的項目，依序為就業支援、增加援助新來澳人士經費、提供公屋、失業保險。從調查結果可知，澳門新住民認為不適應及感到困難的地方主要是在工作部分，社會支援系統若能協助其就業，以舒緩生活中所遇到的困難及不適應，則有助於新住民盡快適應生活。

在媒合工作方面，澳門勞工暨就業局就業廳下設有就業暨職業關係促進處，提供求職者就業安排事宜，然其服務對象為全澳人民，而新住民的就業輔導，主要是由澳門街坊會聯合總會新來澳人士綜合服務部負責辦理各項輔導課程，主要是以講座輔導，進行熱門行業簡介、求職面試技巧等，

目的為了讓新住民瞭解澳門的就業環境及調整就業心態，提升其融入就業市場的能力（楊聰榮，2011）。

（三）澳門政府對新住民子女教養的協助

為協助新住民子女提高學習能力，克服學習上的困難，澳門教育暨青年局自 1997 年起推出「輔助新來澳學生學習計畫」，其所開辦的課程主要有「英語入門」及「廣州話及繁簡字認識」二項，凡是從中國大陸剛到澳門並已在澳門學校就讀的初中生及小學生，三年以內者均可報讀這二種課程（楊聰榮，2011）。

（四）澳門政府對新住民居住方面的協助

澳門的公共房屋是指由澳門政府自主興建，或由政府提供土地供開發商投資興建，用來出租或以低價出售，以解決低收入家庭或有特殊困難家庭之住房需求，房屋型態又分為社會房屋及經濟房屋，前者新住民只要家中 1 人在澳門居留時間至少 7 年、年滿 18 歲且持有澳門特別行政區永久性居民身分證即可申請；後者經濟房屋申請資格則為新住民家中 1 人在澳門居留時間至少 5 年、年滿 18 歲或已解除親權者，且持有澳門特別行政區有權機關發出之身分證明文件即可申請，惟社會房屋及經濟房屋均供給不足，造成有需求之新住民家庭需等候多時（楊聰榮，2011）。

（五）澳門政府對新住民醫療方面的協助

澳門的醫療服務為免費服務，所有澳門居民及新住民，都可在衛生局轄下的 8 家衛生中心接受免費的初級醫療保健和護理服務，由衛生中心轉診到澳門唯一的公立醫院（仁伯爵綜合醫院）進行的輔助檢查，也都不用繳費（楊聰榮，2011）。



第三節 澳洲新住民照顧輔導措施

一、 澳洲的移民文化背景及屬性說明

澳洲人口數約 2,150 萬人，主要係由外來移民帶動人口成長。澳洲是多元文化的國家，生活及教育環境優良，成為移民國家首選之一，其城市之安全性、醫療服務、文化和環境、教育、基礎設施等在國際間評等風評頗佳，具有相當完善的社會福利網，社會福利種類多且齊全，是一個典型的福利社會，其社會保障津貼包含：兒童助養費、特別救濟金、失業救濟金、養老金及生育津貼等。另一方面，澳洲政府為有需要的新住民提供定居服務，如抵達澳洲迎新會、發展社區及融入，以幫助符合資格的新住民，能盡快自力更生及合理地參與澳洲社會的項目。同時，協助新住民學習英語，並在學習過程中瞭解澳洲的社會、文化和習俗，此外，在參加成人移民英語課程期間提供托兒服務。澳洲的移民種類可分為（內政部入出國及移民署，2009）：

- （一） 澳洲技術移民
- （二） 澳洲商業移民—傑出商業人士（Business Talent）
- （三） 澳洲商業移民—企業主（Business Owner）
- （四） 澳洲商業移民—企業主（州政府贊助）（State/Territory Sponsored Business Owner）
- （五） 澳洲商業移民—投資者（Investor）
- （六） 澳洲商業移民—投資者（州政府贊助）（State/Territory Sponsored Investor）
- （七） 澳洲投資者退休簽證：適合擁有相當財產之商業、專業等退休人

士申請。配偶可同時併案申請，但不得包含其他受扶養家屬。

二、 澳洲新住民照顧服務措施

(一) 澳洲政府新住民照顧服務單位

澳洲多元文化相關事務的草擬與執行的行政機構主要是「澳洲移民與多元文化事務部」(Department of Immigration and Multicultural Affairs；簡稱 DIMA)；「澳洲移民與公民部」(The Department of Immigration and Citizenship, Australia；簡稱 DIAC)則是澳洲移民與公民政策、規劃和提供服務的機構，在澳洲國內各地與 60 多個國家分設辦事處提供服務，通過澳洲的海外網絡提供許多移民事務的人道主義協助和解決方案，更針對性的永久移民程序和臨時移民提供更進一步服務(顏佩如，2009)。

(二) 澳洲政府對新住民的就業協助

澳洲政府成立「Centrelink 職業資訊中心」⁶，為澳洲國人提供完備就業資訊與輔導的免費服務。針對新住民亦提供網路方面的職業資訊，包括：職業媒合部分，提供資料庫供新住民搜尋工作機會，「澳洲技能需求博覽會」(Australia Needs Skills Recruitment Expos)、澳洲移民資訊、具博士學位與專精人才的移民、依親移民、「成人移民英語學習計畫」(Learning English with the Adult Migrant English Program；簡稱 AMEP)、提供海外庇護與人道移民者(Refugees & Humanitarian)澳洲的資訊、如何運用移民機構、工作找尋、納稅、社會安全以及獲取澳洲簽證機會等資訊(顏佩如，2009)。

⁶Australian Government Department of Human Services，「Centrelink online」，引自於 <https://www.humanservices.gov.au/individuals/centrelink>，瀏覽日期：2018年4月23日。



(三) 澳洲政府對新住民及其子女的教育措施

1. 「成人移民英語學習計畫」(AMEP)：針對符合條件的成人移民及難民，提供基本的英語訓練。
2. 澳洲國家檔案成立「虛擬閱讀空間」(Virtual reading room；簡稱VR room)：讓新住民與澳洲國民瞭解本國史地、政府體制、政策、移民、安全與相關人文等，收集澳洲聯邦 1901 年成立迄今的資料 (顏佩如，2009)。

第四節 美國與加拿大新住民照顧輔導措施

一、美國的移民文化背景及屬性說明

美國人口數約 3.06 億人，人口數為世界第三大國。美國的移民種類可分為 (內政部入出國及移民署，2009)：

(一) 親屬移民

1. 直接近親 (不受配額限制)

公民的配偶與 21 歲以下未婚且未成年的子女，21 歲以上公民之父母。

2. 優先類移民 (須受配額限制)

第一優先：公民的未婚已成年子女。

第二優先：永久居留的配偶及未成年未婚子女或成年未婚子女。

第三優先：公民的已婚子女。

第四優先：公民的兄弟姐妹。

(二) 就業移民

1. 第一優先 (佔 28.6%)：為傑出的人才、傑出的教授或研究人員、跨國企業的經營管理級人員。
2. 第二優先 (佔 28.6%)：具碩士以上高學位或特殊能力的專業人士。
3. 第三優先 (佔 28.6%，非熟練工人限額為 10,000 人)：具專業技術且非技術性勞工的移民。
4. 第四優先 (佔 7.1%)：為神職人員或宗教工作者之移民。
5. 第五優先 (佔 7.1%)：為投資移民。

(三) 抽籤移民

為吸引近年來移民美國人數相對較少的國家之人民入籍美國，美國每年簽發固定名額之移民簽證予移民率仍偏低國家的人民，稱為「多樣性簽證」(Diversity Immigrant Visa；簡稱 DV)，又稱抽籤移民或樂透移民 (Visa Lottery)。抽籤移民以出生地為依據，全球每年有 55,000 個名額，條件限制少且參加手續簡單。出生於臺灣的民眾自 2000 年開始具有資格參加。

二、美國新住民照顧服務措施

(一) 美國政府新住民照顧服務單位

為維護美國國土安全及打擊恐怖主義活動，美國聯邦組織設有國土安全部 (United States Department of Homeland Security；簡稱 DHS)。國土安全部下有多個聯邦執法機構，其中涉及國境安全與移民事務工作的機關組



織包括：海關及邊境保護局（Customs and Border Protection；簡稱 CBP）、美國公民及移民服務局（United States Citizenship and Immigration Services；簡稱 USCIS）、移民及海關執法局（U.S. Immigration and Customs Enforcement；簡稱 ICE），各機關組織業務與功能，茲分述如下（謝立功等人，2013）：

1. 海關及邊境保護局（CBP）

美國政府為強化國境安全管理，防止恐怖主義分子滲透及非法偷渡移民，於是整合海關、移民歸化局、動植物檢疫局及邊境巡防隊等單位部分或全部業務，於 2003 年 3 月 1 日成立海關及邊境保護局（CBP），其業務職掌與任務為執行邊境安全維護與管理（border），促進國際合法貿易活動（trade），以及確保進出美國的人通關查驗安全（travel）。

2. 美國公民及移民服務局（USCIS）

911 事件發生之後，美國政府察覺其移民審理與移民事務管理存有諸多漏洞，因此整併原有「美國移民及歸化局」（U.S. Immigration and Naturalization Service）的業務另成立美國公民及移民服務局（USCIS）。該局主要業務包含綠卡申請與更換、美國公民服務、就業與僱用申請、家庭親屬移民、人道移民、收養外國孩童、非移民身分調整申請、軍人眷屬居留與相關福利申請等。

3. 移民及海關執法局（ICE）

移民及海關執法局（ICE）主要任務係針對國境管理、海關、貿易及移民等事務，透過執行聯邦刑事法律與其他相關移民法律，

確保美國國土安全與大眾公共秩序安全。該局業務職掌包含查緝非法移民活動、執行遣返非法移民出境、打擊人口販運組織與犯罪活動、查緝走私及取締仿冒商品、打擊國際洗錢活動、調查重大詐欺犯罪等。

(二) 美國政府對新住民的輔導協助

美國政府本身並未直接涉入移民輔導，而係以提供補助金的方式，間接透過民間團體對新住民（含難民）進行就業、語言訓練、法律諮詢等輔導。此外，新住民如符合一定條件，則可循貧戶的模式向各地政府人力資源管理局（Human Resources Administration）所屬之難民及移民中心申請救濟（Refuge and Immigrant Center）（吳學燕，2004）。

(三) 美國政府對新住民及其子女的教育措施

美國各地均設有「成人學校（Adult School）免費教導新住民英語聽、說、寫能力，各族裔社區亦設有「新橋服務中心」，提供英文、技能訓練及報稅等公民知識課程（吳學燕，2004）。整體而言，美國針對新住民所提供的教育及社會輔導措施，包括推動雙語教學活動、尊重多元文化、關注補償教育、提升教育人員素質、使用適合新住民子女的教材及教法、加強社區及父母的教育參與性、鼓勵相關研究（討）活動等。美國屬分權制度，各州政府依其新住民的需求來制定相關教育措施，主要的實施措施，大致上可歸納出以下三項（林珺婷，2009）：

1. 政策的目的是為促進新住民參與子女教育

各州的新住民教育措施，主要實施重點為提升新住民家長在子女入學後，參與子女教育的能力，使其成為子女教育過程中的夥



伴。

2. 新住民家長教育課程涵蓋廣泛知識

除了基本的語言及識字教育外，為增進新住民家長參與子女教育，所辦理的新住民教育課程，包括了解學校教育及文化、加強其親師溝通技巧，以利他們參與學校活動或與老師互動；此外，為使新住民家長能夠參與子女學習、指導子女課業，課程內容也含蓋了閱讀、數學、藝術、電腦等知識。

3. 提升教師素質，出版教學指引

為使教學人員更專業，出版家長參與計畫指引，提供教學原則與材料，以作為成人教育教師教學時之參考，並且針對新住民家長參與子女教育面臨的困境，提供學校教師具體策略及改善方法。

三、 加拿大的移民文化背景及屬性說明

加拿大人口數約 3,300 萬人，幅員遼闊且人員散居，為世界上人口密度最低的國家之一。該國大多為移民和其後代組成，大約佔人口數 98%，移民者大部分為歐裔，其中又以英裔與法裔居多，其次則為亞裔；原住民僅大約佔人口的 2%。

加拿大為世界上社會福利最好的國家之一，其公費醫療制度、家庭補助金、退休養老金、失業津貼、損傷輔助、社會救濟金等都是最優良的社會福利制度，只要取得公民或永久居民資格者，即可享有完善的社會福利，受到加拿大政府的照護。以下為加拿大聯邦政府所制定的移民類別，然而魁北克省及其他各省則各自設有該省的移民類別及申請資格（內政部入出

國及移民署，2009)。

(一) 投資移民

1. 適用於從事生意業務者（獨資經營、合夥經營、公司董事）或高階管理階級人員
2. 累積個人資產淨額達加幣 80 萬元以上
3. 購買一單位加幣 40 萬元的加拿大投資移民計畫

(二) 企業移民

1. 有意及具備所需能力，在加拿大發展業務的商業人士
2. 此類別適用於從事生意業務者或經理級人員
3. 移民報到後兩年之內，在加拿大創立業務
4. 必須最少僱用一名加拿大居民
5. 申請人及其所有隨行眷屬的移民簽證均附帶條件

(三) 自僱移民

1. 有意及具備能力在加拿大發展事業，而該事業能為加拿大的經濟、文化或藝術有重大貢獻
2. 此類別適用於從事文藝工作者

(四) 技術移民（獨立移民）

1. 此類別適用於受僱的專業人士
2. 依職業需求而定
3. 依申請人的年齡、教育、工作經驗、適應能力及語言能力等項目，作評分的基礎，通過審核門檻為 67 分

(五) 家庭團聚

加拿大居民可申請擔保其家庭成員如配偶、未婚夫妻、父母及 19



歲以下的子女移民加拿大

四、 加拿大新住民照顧服務措施

(一) 加拿大政府新住民照顧服務單位

加拿大聯邦移民、難民及公民部(Immigration, Refugees and Citizenship Canada；簡稱 IRCC)是加拿大處理移民、難民及公民事務的政府部門，該部門於 1994 年成立，迄今已有 20 多年歷史。自 2015 年 11 月由原「加拿大公民及移民部」(Citizenship and Immigration Canada；簡稱 CIC)更名為「加拿大聯邦移民、難民及公民部」(IRCC)。該部門在加拿大各地及許多大使館、領事館均設有「公民及移民中心」。IRCC 的主要職責是幫助移民、保護難民，以協助新住民在加拿大定居，此外，其職責尚包含授予公民權，為加拿大居民簽發護照，以及促進加拿大文化多元等。

(二) 加拿大政府對新住民的輔導協助

1. 移民安置和適應計畫 (Immigrant Settlement and Adaptation Program): 在此計畫中成立移民服務組織，提供新住民有關經濟、社會、健康、文化、教育、娛樂、翻譯等服務，並且提供銀行存款、購物、家務、等建議，以及非治療性的諮詢 (provide non-therapeutic counseling)。此外，協助填寫求職履歷表和就業所需之技術。
2. 推行「地主之誼」(The Host Program): 幫助新住民結交新的加拿大友人，由加拿大友人協助其生活所需，以儘早適應加拿大生活，而自願加入該計畫的加拿大人士並無支薪。

3. 提供免費語言訓練：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，在大多數的省份，此種機構稱為加拿大新住民語言中心（Language Instruction for Newcomers to Canada, LINC）。
4. 提供加拿大境內定居及建立家園相關計畫：如協助定居計畫、移民貸款計畫，其中移民貸款計畫的協助性貸款，主要是幫助不符難民條件的新住民，用來支付房租、電話押金或購買生產工具等費用，但須繳交貸款利息費用。
5. 提供醫療協助：所有獲得長期居留的居民與公民相同，均享有加拿大的醫療保險，因此，當移民者抵達國境之後必須儘快向當地政府申請健保卡。此外，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的健保服務。

（三）加拿大政府對新住民及其子女的教育措施

加拿大在新住民教育措施方面，主要實施的重點可歸納為以下三項（林珺婷，2009）：

1. 提供語言訓練，設置專業的教學人員

在各省設置新住民語言中心，提供諮詢及服務，且補助各省實施社區本位語言訓練計畫。在語言訓練課程裡，設置專業的教學人員，而這些教學人員須具備二種以上語言能力，同時須瞭解新住民語言及文化。

2. 語言訓練課程依新住民需求作調整

在社區實施語言訓練課程，提供新住民女性學習官方語言。語



言訓練課程的實施時間、方式與課程內容，則尊重新住民的意見，依其需求調整之。此外，還提供交通接送、托育等功能，以鼓勵女性新住民多多參與訓練課程。

3. 傳承新住民文化

透過政府的補助，在學校開設文化維繫課程，讓新住民子女能夠學習新住民原生國的語言及文化，不僅能傳承新住民的文化，還可讓子女在瞭解自身文化背景後，增加自我的認同感，進而促進良好的親子關係。

第五節 國際組織對於移民政策之相關策略

一、國際移民組織

國際移民組織（International Organization for Migration；簡稱 IOM）是國際移民領域唯一的全球性政府間國際組織，其前身為美國和比利時倡議下，於 1951 年 12 月 5 日在布魯塞爾召開國際移民會議，並成立歐洲移民問題政府間委員會（Intergovernmental Committee for European Migration，ICEM），主要目的為幫助因二戰流離失所的人重建居住地。

該組織於 1952 年更名為歐洲移民問題政府間委員會，組織章程於 1953 年制定，隔年生效；1995 年提交聯合國秘書處登記並編入聯合國條約集；1980 年再次改名為移民問題政府間委員會（Intergovernmental Committee for Migration；簡稱 ICM），1987 年 5 月更改章程，新章程於 1989 年 11 月

14日生效，根據新章程，該組織正式命名為國際移民組織且專司移民事務，計有169個成員國和8個觀察國。2016年7月，國際移民組織加入了聯合國。

從2000年起，該組織每隔兩年發布一次《世界移民報告》，由於該研究涉及對全球和區域層面移民訊息的搜集調查，因此報告撰寫期程須兩年多，對2015年之前從聯合國經社理事會、經濟合作和發展組織、國際勞工組織、聯合國難民署、境內流離失所監測中心等收集數據的分析，以呈現出移民問題的複雜性。

2018年國際移民組織(IOM)和中國全球化智庫(CCG)在北京聯合發布《世界移民報告2018》。由於國際移民是一項重要的全球性問題，移民過程深受全球化的影響，故需要更有效的全球治理系統。全球移民治理體系指對國際移民的任何改善措施，應以承認和接受移民和任何其他人一樣具有不可剝奪的權利，並以此信念為策略基礎。

20年前，聯合國秘書長安南(Kofi Atta Annan)曾說：「各國或次區域在國際移民上有著不同經歷，這說明，如果要找到實際的解決方案，可能需要考慮對全球國際移民體系有相似立場和考量的國家群的特殊情況。鑑於這一點，如果有可能的話，尋求針對地區和次區域的解決方法應該是權益之計。」關於複雜且日益突顯的移民問題，大致可分為以下三大策略：

(一) 認同人權與歧視禁止原則

國際人權法強制各國尊重、保護和實現人權。鑑於認同和接受維護人類尊嚴這一信念的根本意義，1966年《公民權利和政治權利國際公約》(ICCPR)、1966年《經濟、社會及文化權利國際公約》(ICESCR)、1948年《世界人權宣言》(UDHR)和其它七部核心人權條約均明確表述公民、



政治、經濟、社會和文化權利是所有人與生俱來的。由於人權是因為一個人作為人的身分，而不是因其公民身分而存在，無論他們具備何種遷入移民身分，應保證移民和其他類似的公民享受大部分的人權，儘管所有人權均適用於針對移民的國家行為，然而非歧視原則卻是各國必須推行的最基本權利之一。

（二） 制定國際移工勞務保護公約

為了管理涉及勞工和服務的國際流動，各國主要採用區域和次區域層面的雙邊和多邊協議，也包括採用範圍更廣的自由遷徙框架。儘管如此，全球層面仍有一些相關的法律，包含：1990 年《保護所有外來務工人員及其家庭成員權利國際公約》(ICRMW)，國際勞工組織 1949 年《就業移民公約》(修正案)(97 號國際勞工組織公約)，以及 1975 年《有關在虐待條件下的遷徙和促進外來務工人員機會平等和待遇的公約》(143 號國際勞工組織公約)。雖然單獨來看，這些文書未被廣泛認可，但大約 86 個國家已批准了三個中的至少一個；這三項公約一起構成了關於勞務移民的一個國際章程，為外來移工人員及其家屬待遇的大多數問題提供了一個全面框架。

（三） 保護移民家庭團聚權利

正如《公民權利和政治權利國際公約》中所言，聯合國人權委員會把「家庭團聚」這個詞語廣義解釋為「在有關的社會中組成家庭而維繫的所有人際關係」。在《世界人權宣言》第 12 和 16 條、《公民權利和政治權利國際公約》第 17 和 23 條、《經濟、社會及文化權利國際公約》第 10 條以及 1989 年《兒童權利公約》(CRC) 和 1990 年《關於保護所有外來務工人員及其家屬權利的公約》的規定中，均強調保護家庭團聚這一普世

權利。在移民管理上，這些權利和國家權力機關互相作用，並對後者施加限制，尤其是在國家試圖驅逐住在其領土內的一個家庭的非公民成員，或者拒絕一個試圖和居住在領土內的家庭成員團聚的非公民入境的情況。

二、 聯合國國際移民公約

聯合國大會在 1990 年 12 月 18 日所通過的《保護所有移工及其家庭成員權利國際公約》(第 45/158 號決議通過)已於 2003 年 7 月 1 日生效，其內容包涉及移工及其家庭成員之醫療、教育、司法、選舉、社會福利、保險等，也涉及到國際關係、國家主權、國家安全、移民等政策方向，範圍相當廣泛。目前該公約共有 51 個締約國，大多為移工輸出國。該公約內容大致可分成以下二大項目：(張鑫隆，2017)

(一) 歧視禁止原則

根據該公約第 1 條第 1 項之規定：「本公約，除此後另有規定外，適用於所有移徙工人及其家庭成員，不分性別、種族、膚色、語言、宗教和信念、政治見解或其他意見、民族、族裔或社會根源、國籍、年齡、經濟地位、財產、婚姻狀況、出身或其他身分地位等任何區別。」

本公約所稱之「移徙工人」係指在其非屬國民的國家將要、正在或已經從事有報酬活動的人(第 2 條第 1 項第 1 款)；而「家庭成員」一詞則指移工的已婚配偶或依照適用的法律與其保持具有婚姻同等效力關係的人，以及他們的受撫養子女和經適用法律或有關國家間適用的雙邊或多邊協定所確認為家庭成員的其他受養人(第 2 條第 2 項)。該公約第 44 條亦規定，締約國應確認家庭是社會的自然基本單元並有權受到社會和國家的保護，採取適當措施，確實保護移徙工人的家庭完整。締約國應採取其認為妥當且符合其權限範圍的措施，以利移徙工人和他們的配偶或依照適用



法律與移徙工人的關係具有相當於婚姻效力的個人，以及同受他們撫養的未成年未婚子女團聚。此外，依該公約第 38 條規定，就業國應儘可能允許移工及其家庭成員暫時離開而不影響視情形而定期逗留許可或其工作許可，並應考慮其等之國家的特殊需要和義務，而有充分獲知批准這類暫時離開的條件。

(二) 與國民同等待遇原則

1. 勞動條件

在勞動條件方面，該公約第 55 條規定：「獲准從事一項有報酬活動的移徙工人，在符合該種許可所附的條件的情況下，享有與從事該項有報酬活動的就業國國民同等的待遇。」換言之，移工所獲得之各種待遇不只是應符合法定的最低基準，亦應和一般國民享有同等的待遇。

此外，該公約第 49 條第 2 項亦規定，在就業國內，不應因被許可之工作到期而被喪失其居留許可；應允許其有足夠時間尋找其他有報酬的活動，至少在相當於可享有失業津貼的期間，不應撤銷其居留許可。第 51 條同時規定，移徙工人有權在工作許可所餘期間尋找其他工作、參加公共工程計畫和再訓練，但須符合工作許可具體規定的此類條件和限制。又第 52 條規定第 3 項第 1 款規定，對於移工職業選擇自由之限制之期間不得超過兩年；第 3 款更規定對於本國國民優先政策而限制移工之有報酬活動之期限不得超過 5 年。

2. 社會保障

該公約第 43 條規定，移工應享有關於職業訓練和就業服務、公共住宅計畫享受社會服務和保健服務、文化生活之權利，並應促進其

實質待遇之平等。第 54 條則規定移工就解僱保障、失業津貼、失業時之救助與轉介服務等享有與就業國國民同等的待遇。在團結權部分，第 40 條規定，移工人及其家庭成員亦應享有結社和組織工會之權利。在參政權部分，第 42 條規定，就業國在有關地方社區的生活和行政的決定方面，應按照其本國立法的規定，便利移徙工人及其家庭成員進行磋商或參加，並享有該國行使其主權所給予他們的政治權利。

第六節 本章小結

新住民關懷策略所牽涉的相關問題涵蓋了政治、經濟、社會、文化、教育、社福、衛生、語言、心理、醫療照顧等層面，相當複雜且廣泛。就婚姻移民的新住民而言，其所衍生的問題包含了生活適應問題、教育問題、就業問題、優生保健問題、家庭婚姻問題、社會福利問題及移民身分問題等，故我國新住民發展基金所擘劃之新住民照顧輔導措施應有其廣度與深度。

如前所述，各國因其移民背景不同，所施行的新住民輔導服務也不盡相同。雖然我國政府已於 22 個縣市設置「外籍配偶家庭服務中心」，依據新住民個人及其家庭之需要，提供整合性之服務，例如：外籍配偶相關問題諮詢服務、家庭關懷服務、協助申請社會福利，以及辦理各種課程與講座（如生活適應主題課程、才藝暨生活技藝研習、親職教育講座、成長團體、多元文化活動）等。然而，其他國家對新住民的照顧輔導服務措施仍具參考性，如加拿大政府推行的「地主之誼」(The Host Program)，可作為



我國政府未來政策實施之參考。新住民來臺後的適應期間，應藉由政府相關單位的協助，甚至結合民間團體的資源，幫助新住民結交臺灣友人，由臺灣友人協助其生活所需，使其能儘早適應臺灣生活，並且融入臺灣社會。

此外，今(2018)年國際移民組織（IOM）和中國全球化智庫（CCG）在北京聯合發布《世界移民報告 2018》。由於國際移民是一項重要的全球性問題，移民過程深受全球化的影響，故需要更有效的全球治理系統。全球移民治理體系指對國際移民的任何改善措施，應以承認和接受移民和任何其他一樣具有不可剝奪的權利，並以此信念為策略基礎。而關於複雜且日益突顯的移民問題，各國政府宜積極落實(1)認同人權與歧視禁止原則、(2)制定國際移工勞務保護公約以及(3)保護移民家庭團聚權利等三大策略。

第四章 我國相關特種基金產出與績效評估指標

本章將分別介紹我國政府設立之就業安定基金、原住民族綜合發展基金、環境教育基金、公益彩券回饋金、身心障礙者就業基金及新住民發展基金，並探討各基金成立緣起、基金經費用途分析、主要業務內容及基金關鍵績效評估指標等內容。

第一節 就業安定基金

一、 就業安定基金成立緣起

我國政府為維持勞動供需平衡及促進國民就業之安定，於《就業服務法》第 5 章規定，雇主聘僱外國人從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至第 10 款規定之工作，應繳交就業安定費，作為加強辦理有關促進國民就業、提升勞工福祉及處理外國人聘僱管理事務之用，以增進社會安定及經濟發展。

為使就業安定費能妥善運用，乃於 1994 年依《就業服務法》及《預算法》規定設置本基金。自 1998 年起編製附屬單位預算。本基金係以指定之就業安定費、就業保險提撥收入及政府撥入收入等為特定收入來源，供辦理特定政務所需，屬預算法第 4 條所定之特別收入基金。

另依就業保險法第 12 條規定，運用就業保險年度應收保險費及歷年執行賸餘經費提撥之經費，以及國庫補助收入，辦理被保險人之在職訓練、失業後之職業訓練、創業協助與其他促進就業措施、被保險人之僱用安定措施、雇主僱用失業勞工之獎助及相關就業服務措施等業務，該等經費自 2003 年起納入本基金。



2010 年為提供多元訴訟協助措施，迅速解決勞資爭議，依預算法規定，於本基金項下設置「勞工權益基金」，編製附屬單位預算之分預算。

二、 就業安定基金用途分析

依就業安定基金收支保管運用辦法第 5 條條文規定，本基金用途範圍如下：

- (一) 辦理加強實施職業訓練及就業資訊等事項
- (二) 辦理加強實施就業安定及就業促進等事項
- (三) 辦理創業貸款事項
- (四) 辦理失業輔助及失業保險規劃事項
- (五) 辦理獎助雇主配合推動就業安定事項
- (六) 辦理提升勞工福祉事項
- (七) 辦理外國人聘僱管理事項
- (八) 辦理技能檢定、技能競賽及就業甄選等事項
- (九) 補助直轄市及縣（市）政府辦理有關促進國民就業、職業訓練及外國人在中華民國境內工作管理事項
- (十) 勞工權益基金支出
- (十一) 管理及總務支出
- (十二) 其他有關支出

三、 就業安定基金主要業務計畫

- (一) 促進國民就業計畫：辦理促進原住民、身心障礙者、婦女、中高齡者、低收入戶或中低收入戶、失業者及一般國民就業、實施職業訓練、就業服務及技能檢定事項等。

- (二) 外籍勞工管理計畫：辦理外國人聘僱管理及許可等。
- (三) 提升勞工福祉計畫：協助地方勞工行政主管機關協處勞資爭議與督促事業單位遵循勞動法令，以及辦理失業勞工子女就學補助計畫等提升勞工福祉。
- (四) 勞工權益扶助計畫：協助勞工訴訟扶助及訴訟期間生活費補助等。

四、現行年度關鍵績效指標

根據蕭晴惠、成之約、林國榮（2016）之研究，就業安定基金現行年度關鍵績效指標現況問題，分析如下：

(一) 年度關鍵指標依據關鍵策略目標訂定

就業安定基金現行年度關鍵指標依施政關鍵策略目標而訂，衡量標準以「量化」指標為主，以就業績效來說，計算標準為至公立就服機構登記而有效推介人數或相關專案（如多元就業開發方案及培力就業計畫）之就業人數、符合就業服務法第 24 條之特定弱勢對象就業人數等。服務滿意度則以各就業中心服務櫃台、外國人聘僱許可收件櫃台之滿意度為主。在改善所得分配具體方案方面，則以提供低收入戶及中低收入戶推介就業人數為計算標準。另外，在協助勞工維護法定權益方面則以核定勞工申請律師訴訟補助案件數為核計標準。

(二) 現行年度關鍵指標以量化數據為主，無質性指標，且量化目標值多為前一年度目標值加碼成長百分比

以目前的關鍵指標來看，大方向雖都符合施政策略目標，亦與本基金宗旨相符，但所制定的「年度目標值」多為前一年度數據加碼成



長百分比，但缺乏制定的機制與標準，且皆是採用統計數據的量化指標，沒有所謂的「質化」的指標，然而量化指標有時無法充分說明績效執行狀況。另外，指標項目亦較缺乏「整體性」指標，如失業率、勞動力參與率、勞動生產力、薪資水準提升等指標。

(三) 現行績效指標無深化指標或持續追蹤機制

因本基金計畫之預算編列皆為一年期計畫，現行指標亦缺乏「持續追蹤」的機制（如就業穩定度）、特別是在「深化」指標（如訓用配合度及薪資提升狀況）、成本效益分析（單位成本分析）等，尤其目前大數據分析的重要性逐漸被重視，本基金之執行績效亦需要長期被追蹤，並建立相關數據資料庫，俾利進一步分析，以找出讓基金運用更加效率的方法。

表 4-1 就業安定基金現行年度關鍵績效指標（2016 年）

關鍵策略目標		關鍵績效指標			2016 年 目標值
		關鍵績效指標	評估方式	衡量標準	
一	健全就業安全網，協助勞工適性就業	公立就業服務機構求職就業率	統計數據	（有效求職推介就業人數/新登記求職人數） ×100%	50%
		促進青年就業	統計數據	整合教育部、經濟部等 11 機關（單位）資源，辦理「促進青年就業方案」，每年預計協助 50,000 人次就業。	50,000 人次

關鍵策略目標		關鍵績效指標			
		關鍵績效指標	評估方式	衡量標準	2016年目標值
二	強化職涯規劃，促進勞動力永續發展	辦理青年職業訓練之訓後就業率	統計數據	[訓後實際就業人數/實際結訓人數(扣除繼續升學及服兵役者)]×100%	86%
三	改善所得分配具體方案(跨機關目標)	提供低收入戶及中低收入戶推介就業人數	統計數據	全年推介低收入戶及中低收入戶就業人數。	10,000人
四	強化行政效能，提升服務品質	勞動力發展署就業服務櫃檯滿意度	統計數據	本部勞動力發展署所屬就業中心服務櫃檯滿意度。	81%
		勞動力發展署跨國勞動力服務櫃檯滿意度	統計數據	外國人聘僱許可收件櫃檯滿意度。	88%
五	加強財產有效運用，提升資產效益	勞動學苑場地之利用	統計數據	每年餐飲住宿場地標租及委辦教育訓練、政令宣導等活動之營運收入。	1,240萬元 (編入就業安定基金收入)

資料來源：勞動部勞動力發展署。

第二節 原住民族綜合發展基金

一、原住民族綜合發展基金成立緣起

我國政府為積極輔導原住民從事發展經濟事業，提升其經濟能力，由



中央與臺灣省政府共同籌資，於 1993 年 7 月 1 日成立臺灣省「原住民經濟事業發展基金」，原為臺灣省政府所屬基金，1998 年 12 月配合臺灣省政府功能業務與組織調整方案，改隸中央政府，並自 1999 年下半年及 2000 年預算起編製附屬單位預算。2001 年依「原住民族發展方案」更名為「原住民族綜合發展基金」。

2002 年依《原住民族工作權保障法》第 23 條規定設置之原住民族就業基金納入隸屬本基金，並編製附屬單位預算之分預算。本基金主要任務係依規定提供原住民個人、原住民依法組成之農民團體及企業組織發展經濟之貸款，辦理原住民經濟產業、建購及修繕住宅貸款信用保證，以解決原住民無法提供等值擔保品抵押融資之問題，以及辦理促進原住民就業之各項業務。本基金項下設置「原住民族就業基金」，編製附屬單位預算之分預算。

另依據 2005 年公布之「原住民族基本法」第 18 條規定「政府應設原住民族綜合發展基金，辦理原住民族經濟發展業務及輔導事業機構；其基金來源，由中央政府循預算程序之撥款、原住民族土地賠償、補償及收益款、相關法令規定之撥款及其他收入等充之」。明定原住民族綜合發展基金之設置、用途及基金來源。除目前已設「原住民族綜合發展基金」，並訂定「原住民族綜合發展基金收支保管及運用辦法」。

二、原住民族綜合發展基金用途分析

依原住民族綜合發展基金收支保管及運用辦法第 5 條條文規定，本基金用途範圍如下：

- (一) 原住民經濟貸款；
- (二) 原住民經濟產業貸款；
 - 1. 原住民青年創業貸款；
 - 2. 原住民微型經濟活動貸款。
- (三) 原住民信用保證業務；
 - 1. 原住民經濟產業貸款信用保證；
 - 2. 原住民建購、修繕住宅貸款信用保證。
- (四) 天然災害原住民住宅重建專案貸款；
- (五) 原住民族土地內從事土地開發、資源利用、生態保育、學術研究與限制原住民族利用原住民族土地及自然資源之回饋或補償支出；
- (六) 原住民族地區溫泉資源開發、經營、利用之規劃、輔導及獎勵支出；
- (七) 促進原住民族或部落文化發展支出；
- (八) 原住民族就業基金支出；
- (九) 管理及總務支出；
- (十) 其他有關支出。

三、原住民族綜合發展基金主要業務計畫

- (一) 辦理原住民經濟產業、青年創業貸款業務；
- (二) 辦理原住民微型經濟活動貸款業務；
- (三) 辦理原住民建購、修繕住宅貸款信用保證業務；
- (四) 辦理原住民經濟產業貸款信用保證業務；
- (五) 辦理促進原住民就業輔導與獎勵業務。



四、現行年度關鍵績效指標

原住民族委員會依據行政院 2017 年施政方針，配合中程施政計畫及核定預算額度，並針對經社情勢變化及本會未來發展需要，編定 2017 年施政計畫及其目標與重要執行策略，關鍵績效指標如表 4-2 所示，其中第五項施政目標「開創永續之原住民族經濟發展」中的第三項施政重點即為「活化原住民族綜合發展基金，協助原住民族發展產業」，以創新活化原住民族綜合發展基金，建構符合原住民族經濟需求之專案貸款、微型保險及金融輔導機制，藉由政策投資，協助原住民族發展產業。同時評估研議「原住民族互助銀行」模式與信託基金系統，並依照原住民族產業特殊性，形塑專屬之創新育成體系，有效促進原住民族產業永續、經濟自主及創新發展。

表 4-2 原住民族委員會年度施政目標與其關鍵績效指標(2017 年)

關鍵策略目標		關鍵績效指標					
		關鍵績效指標	評估 體制	評估 方式	衡量標準	年度 目標值	與中長程 個案計畫 關聯
一	循序推動實質的原住民族自治，落實原住民族權利與國際接軌	1 原住民族部落會議設置率	1	統計 數據	(完成設置部落會議並選舉產生部落會議主席之部落總數)÷(核定部落之總數)×100%	40%	無
		2 加強參與國際活動	1	統計 數據	1.已簽署合作協定、MOU之國家人員及無邦交國家(地區)雙方互訪及拜會次數。2.辦理國際活動邀請各國家人員來台參加之國家(地區)數。3.組團及補助個人或團體赴各國(地區)參訪次數。	27次 (個)數	無
二	建立原住民族教育體制，維護教育、文化與媒體權	1 發展族群文化課程	1	統計 數據	(累計完成課程數)÷(4年總計完成課程數)×100%	12.5%	無
		2 原住民族語言能力認證測驗通過率	1	統計 數據	18至40歲原住民每年通過原住民族語言能力認證測驗比率	50%	無
		3 打造數位學習部落	1	統計 數據	(建置數位部落總數)÷(核定部落之總數)×100%	5%	科技發展
三	落實原住民族傳統知識和非物質遺產權利，促進原住民族文化的表現形式	1 提升原住民族樂舞展演之質與量	1	統計 數據	(本年度展演觀賞人次-前一年度展演觀賞人次)÷(前一年度展演觀賞人次)×100%	2.5%	公共建設
		2 推廣地方文物(化)發展	1	統計 數據	(本年度進館人次-前一年度進館人次)÷(前一年度進館人次)×100%	6%	公共建設



關鍵策略目標		關鍵績效指標						
		關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度目標值	與中長程個案計畫關聯	
四	促進原住民族社會福利，重視原住民族健康，保障原住民族工作權益	1	原住民族部落文化健康站服務 55 歲以上原住民之成長率	1	統計數據	(本年度服務人數－前一年度服務人數)÷(前一年度服務人數)×100%	6%	社會發展
		2	提供原住民上萬新的工作機會	1	統計數據	原住民人力資源網登錄的工作職缺數	2400 個	社會發展
五	開創永續之原住民族經濟發展	1	營造原住民族產業示範亮點	1	統計數據	原住民族產業示範區創造總產值	14.95 億	公共建設
		2	活化原住民族綜合發展基金	1	統計數據	原住民族綜合發展基金項下貸款業務、互助金融業務及創新育成之核貸資金成長率(本年度金額－前一年度金額)÷(前一年度金額)×100%	5%	無
六	加速原住民族基礎建設，增進原住民族居住品質	1	提供多元居住服務及措施	1	統計數據	(累計實際受益戶數)÷(4 年預估受益戶數 1,800 戶)×100%	25%	社會發展
		2	發展原住民族地區特色道路建設	1	統計數據	(累計改善目標公里數)÷(4 年總計改善目標公里數)×100%	24%	公共建設
七	回復原住民族土地權利，促進原住民保留地合理使用	1	原住民保留地權利回復	1	統計數據	(累計完成所有權移轉及其他項權利設定之筆數)÷(4 年總計完成所有權移轉及其他項權利設定之筆數 24,000 筆)×100%	23%	無
		2	促進原住民保留地合理使用	1	統計數據	(累計完成筆數÷106 年至 109 年預計可完成使用地編定調整 900 筆)×100%	30%	無
八	妥適配置預算資	1	機關年度資本門	1	統計	(本年度資本門實支數＋	90%	無

關鍵策略目標		關鍵績效指標					
		關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度目標值	與中長程個案計畫關聯
源，提升預算執行效率	預算執行率		數據	資本門應付未付數+資本門賸餘數)÷(資本門預算數)×100% (以上各數均含本年度原預算、追加預算及以前年度保留數)			
	2 機關於中程歲出概算額度內編報情形	1	統計數據	【(本年度歲出概算編報數-本年度中程歲出概算額度核列數)÷本年度中程歲出概算額度核列數】×100%	3%	無	

註：評估體制之數字代號意義：「1」指實際評估作業係運用既有之組織架構進行；「2」指實際評估作業係由特定之任務編組進行；「3」指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行；「4」指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行；「5」其它。

資料來源：行政院原住民族委員會。

第三節 環境教育基金

一、環境教育基金成立緣起

為促使環境教育政策轉化為具體行動，以「地球唯一、環境正義、世代福祉、永續發展」為理念，提升全民環境素養，實踐負責任環境行為，創造跨世代福祉及資源循環利用之永續臺灣社會，並推動環境教育，特依《環境教育法》第8條第2項規定，設置「環境教育基金」，並依本法第8條第6項規定，訂定「環境教育基金收支保管及運用辦法」。

本基金為預算法第4條第1項第2款所定之特種基金，隸屬於環境



保護基金項下，編製附屬單位預算之分預算，以行政院環境保護署為主管機關。本基金之來源為：(一) 自環境保護基金每年至少提撥 5% 支出預算金額，以補(捐)助款撥入；(二) 自行政院環境保護署收取違反環境保護法律之罰鍰收入，每年提撥 5% 撥入；(三) 基金孳息；(四) 人民、事業或團體之捐助；(五) 其他收入。

二、環境教育基金用途分析

本基金之用途如下：

(一) 國家環境教育綱領及國家環境教育行動方案所列下列事項之支出：

1. 辦理環境講習
2. 辦理環境教育宣導及活動
3. 編製環境教育教材、文宣及手冊
4. 進行環境教育研究及發展
5. 推動環境教育國際交流及合作
6. 補助環境教育設施或場所辦理環境教育活動
7. 補助環境教育機構辦理環境教育人員訓練或環境講習
8. 補助辦理環境教育計畫
9. 訓練環境教育人員
10. 其他與環境教育推展相關事項

(二) 管理及總務支出

三、環境教育基金主要業務計畫

本基金之用途主要為「國家環境教育綱領」及「國家環境教育行動方

案」所列前述事項之支出，而「國家環境教育行動方案」係依據《環境教育法》第五條、第六條及 2016 年 1 月 5 日行政院核定之「國家環境教育綱領」訂定，實施期程為 2016 年至 2019 年。

本綱領修正重點為中央主管機關、中央目的事業主管機關應積極辦理環境教育機構與人員認證，輔導、獎勵、招募、訓練、運用與管理環境教育志工，妥善管理「環境教育基金」，辦理相關環境教育計畫、訓練及國內外活動，並定期訂定環境教育計畫及進行輔導與查核，結合各種媒體管道，普及公民參與，宣傳環境保護議題及推廣環境教育，結合社區營造計畫納入環境教育相關課程或活動，以增進環境保護之知識、技能、態度及價值觀。

本方案依據本綱領十大策略擬定，由各部會協助提供相關行動策略、工作項目及實施方式，並於 2016 年 3 月 31 日、4 月 1 日、4 月 12 日邀集各部會、行政院環境保護署所屬相關單位、地方政府等召開研商會議進行變更。其變更重點為修正環境教育整體績效指標、落實永續發展教育、推廣科普活動、宣傳節能減碳及氣候變遷觀念、推動居家環境害蟲防治及安全使用環境用藥、結合海洋環境推動環境教育、鼓勵各部會積極參與國際合作與交流。爰本方案於 2016 年 8 月 17 日經行政院院臺環字第 1050034341 號函同意備查，由各部會據以實施落實環境教育。

四、現行年度關鍵績效指標

「國家環境教育行動方案」納入相關部會提供所轄涉及環境教育議題，作為每年環境教育協助推動施政項目，並據以訂定本方案整體關鍵策略目標、關鍵績效指標及其評量基準，如表 4-3 所示。



表 4-3 國家環境教育行動方案施政目標與其關鍵績效指標

項次	關鍵策略目標	關鍵績效指標	評量基準
1	增進公務人員環境保護知識，並落實於日常生活	將環境教育課程列入行政院人事行政總處公務人力發展中心及行政院人事行政總處地方行政研習中心年度訓練計畫辦理。	辦理環境教育議題等相關研習班期數
2	結合理論與實務，經由補助環境與永續發展教育相關研究及推廣科普活動，提升民眾環境素養	推動環境教育相關研究及科普活動，由制式與非制式教育兩系統著手，擴大參與，以提升學習者的環境知識、覺知、態度、價值觀、技能與行動，以培養負責任的環境公民。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 補助研究計畫及科普活動件數 ■ 參與科普活動人數
3	透過利用多元宣傳方式，宣傳節能減碳及氣候變遷觀念，達到低碳永續生活之目的	整合國內產官學研各界之活動能量及創意，透過多元教育推廣方式，凝聚及提升全民氣候變遷意識，激發社會可能的減碳與調適潛力。	完成氣候變遷宣傳活動場次
4	提升環境教育資源使用效率	取得認證之環境教育設施場所數量。	依據環境教育法第十四條第三項，取得環境教育設施場所認證累積之數量
5	提升環境教育資源使用效率	前往行政院環境保護署認證之環境教育設施場所參與環境教育之人數	當年度前往行政院環境保護署認證之環境教育設施場所參與環境教育之人數

項次	關鍵策略目標	關鍵績效指標	評量基準
6	居家環境害蟲防治及安全使用環境用藥	辦理五場次環境用藥使用說明會及安全使用環境用藥網站瀏覽推廣人次。	民眾認識居家害蟲及如何使用環境衛生用藥，以及環境用藥選購原則
7	結合海洋教育及辦理活動	<ul style="list-style-type: none"> ■ 海漂(底)垃圾清除(噸/年) ■ 辦理會議(場次/年) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 海漂(底)垃圾清除量(公噸) ■ 辦理海洋環境宣導活動場次
8	推動民間企業團體綠色採購與宣傳民眾綠色消費	推動民間企業與團體實施綠色採購計畫，結合各地方環保局及媒體資源宣傳綠色消費觀念，並推動環保集點制度，運用經濟誘因措施，引導民眾力行綠色生活及消費。	民間企業團體綠色採購與民眾綠色消費金額
9	推動節能減碳新生活運動，提升民眾對於氣候變遷認知，落實節能減碳	型塑節能減碳社會，引領國民學習減碳手法、改變生活態度，達成全國、全民、全面之三全節能減碳成效，並打造低碳新經濟建構節能新生活。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 完成節能六大手法宣傳影片教材 1 支、家庭節能寶典-六大節能手法宣傳教材 1 份，並辦理網路推廣人次 ■ 辦理在地化能量進行節能推廣宣傳活動及講座場次

資料來源：行政院環境保護署。



第四節 公益彩券回饋金

一、公益彩券回饋金成立緣起

1995年7月5日公布的公益彩券發行條例係公益彩券發行的法源依據，1999年6月15日經立法院三讀通過修正案後，公益彩券的發行改由主管機關財政部指定銀行辦理，故財政部當時首先指定臺灣銀行作為公益彩券發行機構，並於民國1999年12月順利發行第1期立即型及傳統型二合一彩券，為避免各界質疑與考量公益彩券發行的效益，財政部於2001年1月20日將公益彩券的發行機構改由公告方式，經由公平、公正之甄選程序，公開徵求本國銀行擔任公益彩券發行機構，並統籌辦理各項彩券產品的發行方式，由財政部組成甄選委員會進行評審。

自2007年1月1日起改由中國信託商業銀行接辦公益彩券發行業務，中國信託商業銀行自2007年至2013年彩券發行期間，除彩券銷售創造公益盈餘外，每年還提撥20.868億元回饋金捐贈政府，其用途明訂於財政部於民國2007年所訂頒的「公益彩券回饋金運用及管理作業要點」，該要點第四點明訂回饋金將用於弱勢族群就業服務、推展社會福利、公益彩券制度研究發展及形象建立等，而其所屬主辦機關包含行政院勞工委員會（現為勞動部）、行政院原住民族委員會（現為原住民族委員會）、內政部、行政院衛生署（現為衛生福利部）及財政部等機關。簡言之，公益彩券回饋金是一個七年期的國家公益彩券發行單位（中國信託銀行）進行的公益提撥款項。（王麗容、陳芬苓，2010）

二、公益彩券回饋金用途分析

(一) 弱勢族群之就業服務事宜

1. 公益彩券經銷商就、轉業之職業訓練、訓練生活津貼、就業服務及職務再設計；
2. 促進身心障礙者就業相關事項；
3. 辦理原住民族地區在地就業機會，以及其他補助、獎勵、委託或辦理各項促進原住民就業、訓練及輔導事項。

(二) 推展社會福利事項

1. 兒童、少年、婦女、老人、身心障礙者、低收入戶、遊民等社會福利及家庭暴力、性侵害、性騷擾防治、藥癮及酒癮防治之創新、實驗、整合及中長程服務計畫；
2. 困苦失依兒童、少年、婦女、老人、身心障礙者、遊民、弱勢之藥癮者及酒癮者之安置教養服務；
3. 公私立機關（構）、團體充實社會工作及其他專業人力提供服務方案；
4. 辦理經濟弱勢家庭脫困服務方案；
5. 辦理原住民族福利服務；
6. 協助弱勢族群排除就醫障礙，以維護弱勢族群健康；
7. 其他社會福利服務方案及計畫。

(三) 公益彩券制度研究發展及形象建立事項

(四) 公益彩券經銷商人身安全、儲蓄保險暨轉業補助方案

(五) 第一款及第二款各目以外有關弱勢族群就業服務及社會福利事項，經本小組委員會決議納入審查之計畫

(六) 支應公益彩券回饋金運用及管理作業小組所需之行政費用



前項第 1 款第 1 目及第 2 目規定之事項以勞動部為主辦機關，第 1 款第 3 目及第 2 款第 5 目規定之事項以原住民族委員會為主辦機關，第 2 款第 1 目至第 4 目、第 6 目及第 7 目規定之事項以衛生福利部為主辦機關，第 3 款及第 4 款規定之事項以財政部為主辦機關，第 5 款規定之事項，由公益彩券回饋金運用及管理作業小組委員會指定主辦機關。

三、公益彩券回饋金主辦機關及受益對象

根據王麗容、陳芬苓（2010）之研究分析發現，歷年來回饋金以內政部為主要分配對象，此外亦包括行政院勞工委員會（現為勞動部）、行政院原住民族委員會（現為原住民族委員會）、行政院衛生署（現為衛生福利部）及財政部等。94.77% 的回饋金用於推展社會福利事業，在人口群的分配上則以身心障礙者為主要受益對象（占 44.45%），其次為兒童（占 13.98%），而 47.5% 的回饋金補助計畫案件屬一年期，另各有兩成左右是屬於三年期、七年期的計畫案。

四、現行年度關鍵績效指標

依據 2016 年公益彩券回饋金計畫執行績效評分標準表之資料，目前公益彩券回饋金執行績效評分項目，大致上可分為三大面向，分別為執行效益情形（占 40%）、預算執行情形（占 40%）及行政管理及資訊公開（占 20%）。除此之外，另設計二大加分項目，包含辦理具示範性（包含創新及實驗項目、受益者眾多或受益者反應良好等）計畫之成效，以及政府與民間資源分配比率。各大面向績效評估指標，如表 4-4 所示。

表 4-4 2016 年公益彩券回饋金計畫執行績效評分指標

項次	考評項目	考評指標	審核依據	分數
一	執行效益情形 (40%)			
(一)	是否達成預期目標 (30%)	由委員綜合考量各主辦機關整體計畫執行結果，可就計畫效益情形、受益人數、促進弱勢族群就業效果，並依各主辦機關補助計畫之性質差異，通盤認定。	由委員視各主辦機關整體計畫執行效益良窳，於 5~30 分範圍內給分。	5~30
(二)	彰顯公益彩券回饋金之成效 (10%)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各項宣導資料、活動舞臺背景、購置設備或興建建築物之明顯適當位置應標示公益彩券識別標誌，其標誌並應符合「公益彩券統一識別標誌使用規範」。可依有標示字樣之計畫件數占該主辦機關總補助計畫件數之比率（以附有照片佐證之計畫始採計），作為評分指標之一。 ■ 若非屬宣導及活動類計畫，請主辦機關自行提報彰顯公益彩券回饋金成效之具體內容。 	由委員視各主辦機關整體計畫是否達成彰顯公益彩券回饋金成效情形，於 5~10 分範圍內給分。	5~10



二	預算執行情形 (40%)	<p>預算總執行率 = 總實支數 / 回饋金小組委員會核定補助總額</p>	<p>一、對當年度執行完畢及展期(有跨年度情形)執行計畫之預算執行數,給予不同權數,相對獎勵計畫於當年度執行完畢者。</p> <p>二、權數計算如次: (一)當(105)年度執行完畢者,權數1。 (二)次(106)年度執行完畢者,權數0.9。</p> <p>三、依主辦機關統計之預算總執行率按本考評項目所占比重計算(即預算總執行率×40%)。</p> <p>四、例示說明詳備註。</p>	0~40
三	行政管理及資訊公開 (20%)			
(一)	成果報告提送及完整性情形 (10%)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 依「公益彩券回饋金運用及管理作業要點」第16點規定,各主辦機關應於計畫審查結果及執行成果報告經本小組委員會議決定或審議後30日內於相關網站上登載或更新。 ■ 依主辦機關提出成果報告提送情形(如:受補助單位及主辦機關依限提送情形、成果報告內容完整性等)予以評分。 	由委員視主辦機關提出之資料審核認定,於0~10分範圍內給分	0~10
(二)	回饋金補助資訊公開情形 (5%)	主辦機關有無登載於網站	<p>有登載</p> <p>無登載</p>	<p>5</p> <p>0</p>

	形 (10%)	主辦機關有無依限更新網站資料 (2%)	有依限更新	2
			無依限更新	0
	登載內容完整性(有無包含申請單位【受補助對象】、補助金額、核定日期等資料)有 (3%)	視主辦機關所附佐證資料於 0~3 分範圍給分		0~3

資料來源：衛生福利部。

【加分項目】

項次	考評項目	考評指標	審核依據	分數
一	辦理具示範性(包含創新及實驗項目、受益者眾多或受益者反應良好等)計畫之成效	依主辦機關自由提出辦理具示範性(包含創新及實驗項目、受益者眾多或受益者反應良好等)計畫之執行效益予以評分。	由委員視主辦機關自由提出之資料，審核認定後酌予加分，最高增加 5 分	0~+5
二	政府與民間資源分配比率	依各主辦機關所填「各主辦機關申請 103 年度公益彩券回饋金補助計畫審議情形統計表」有關政府與民間分配情形資料予以評分。	由委員參考左列資料，審核認定後酌予加分，最高增加 5 分	0~+5

資料來源：衛生福利部。

第五節 身心障礙者就業基金

一、身心障礙者就業基金成立緣起

依《身心障礙者權益保障法》第 43 條之規定，為促進身心障礙者就業，直轄市、縣(市)勞工主管機關應設身心障礙者就業基金；其收支、保管及運用辦法，由直轄市、縣(市)勞工主管機關定之。進用身心障礙者人數未達第 38 條第 1 項、第 2 項標準之機關(構)，應定期向所在地直



轄市、縣（市）勞工主管機關之身心障礙者就業基金繳納差額補助費；其金額，依差額人數乘以每月基本工資計算。

直轄市、縣（市）勞工主管機關之身心障礙者就業基金，每年應就收取前一年度差額補助費 30 % 撥交中央勞工主管機關之就業安定基金統籌分配；其提撥及分配方式，由中央勞工主管機關定之。綜合前述，本基金之設立是為了促進各地方身心障礙者就業，而為了使本基金之運用能更為靈活，1997 年身心障礙者保護法修正時，便明訂本基金不列入政府年度預算，並且授權各縣市政府訂定收支、保管及運用辦法。

此外，為平衡直轄市、縣（市）政府間城鄉差距造成的資源不均現象，行政院勞工委員會（現為勞動部）依身心障礙者權益保障法第 43 條第 3 項授權，於 2008 年 2 月 12 日訂定「身心障礙者就業基金撥交就業安定基金提撥及分配辦法」，依「15 歲至 65 歲身心障礙者人口數」、「義務機關(構)數」、「身心障礙者就業基金餘額」及「提撥之差額補助費」等指標，訂定各縣（市）撥交及分配數額之計算公式，經由經費調撥協助資源較不足之縣（市）政府，提供更多身心障礙者促進就業服務措施。（趙婉君，2009）

二、身心障礙者就業基金用途分析

依身心障礙者權益保障法第 44 條之規定，身心障礙者就業基金之用途如下：

- (一) 補助進用身心障礙者達一定標準以上之機關（構），因進用身心障礙者必須購置、改裝、修繕器材、設備及其他為協助進用必要之費用
- (二) 核發超額進用身心障礙者之私立機構獎勵金

(三) 其他為辦理促進身心障礙者就業權益相關事項

前項第二款核發之獎勵金，其金額最高按超額進用人數乘以每月基本工資二分之一計算。

三、身心障礙者就業基金運用及管理方式

全台各縣市身心障礙者就業基金資金來源、基金用途、基金運用及管理方式，如各地方政府身心障礙者就業基金收支保管及運用辦法或收支保管及運用自治條例之規定。法規名稱分別為：基隆市身心障礙者就業基金收支保管及運用辦法、宜蘭縣身心障礙者就業基金收支保管及運用辦法、臺北市身心障礙者就業基金收支保管及運用自治條例、臺中市身心障礙者就業基金收支保管及運用辦法、桃園市身心障礙者就業基金收支保管及運用辦法、新竹市身心障礙者就業基金收支保管及運用辦法、彰化縣身心障礙者就業基金收支保管及運用辦法、雲林縣身心障礙者就業基金收支保管及運用辦法、嘉義市身心障礙者就業基金收支保管及運用辦法、臺南市身心障礙者就業基金收支保管及運用辦法、高雄市身心障礙者就業基金收支保管及運用自治條例等。

第六節 新住民發展基金

一、新住民發展基金成立緣起

依行政院 2004 年 7 月 28 日第 2900 次會議指示「籌措專門照顧外籍配偶之基金」，2005 年 3 月為進一步強化新住民協助體系，爰規劃分 10 年籌



措編列總額 30 億成立「外籍配偶照顧輔導基金」，以附屬單位基金之方式設立於內政部，來進一步強化新住民體系、推動整體照顧輔導服務。

本基金所推動新住民照顧輔導工作，近年來實際照顧對象已擴及括外籍與大陸配偶之子女，為符實務運作，並加強培力新住民及其子女發展成為國家新資源，爰依行政院新住民事務協調會報 2016 年 8 月 4 日第 1 次會議決議修正基金名稱為「新住民發展基金」，基金規模仍維持為 10 億元。

二、新住民發展基金用途分析

為結合各級政府及民間團體力量，加強協助臺灣地區人民之配偶為外國人、無國籍人、大陸地區人民及香港、澳門居民之新住民適應臺灣社會，並推動整體新住民及其子女與家庭照顧輔導服務，人力資源培訓及發展，建構多元文化社會，特成立「新住民發展基金」，並由「新住民發展基金管理會」管理之。本基金係以國庫撥款等特定收入來源，供辦理特定政務所需，屬預算法第 4 條所定之特別收入基金。

依「新住民發展基金補助作業要點」之規定，本基金服務對象包含：

- (一) 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或澳門居民，或已入籍為我國國民而仍有照顧輔導需要者。
- (二) 前項服務對象之子女及共同生活之親屬，惟多元文化及宣導活動之服務對象，不以前項規定對象為限。

補助對象為中央政府（含三級以上行政機關及所屬各級學校）及直轄市政府（含局、處等一級機關及所屬各級學校）、縣（市）政府（含局等一級機關及所屬各級學校），以及財團法人或非以營利為目的之立案社會

團體。補助用途如下：

- (一) 新住民家庭照顧輔導服務及其子女發展等相關議題之研究事項
- (二) 強化新住民入國（境）前之輔導事項
- (三) 發展地區性新住民家庭關懷訪視及相關服務措施事項
- (四) 新住民設籍前之醫療補助及社會救助事項
- (五) 辦理新住民家庭各類學習成長課程與子女托育、照顧及培力等事項
- (六) 新住民照顧輔導志工之培訓及運用事項
- (七) 強化直轄市、縣（市）政府新住民家庭服務中心之補助事項
- (八) 強化多元文化觀念之推廣及宣導活動、人才培訓學習課程、創新服務及參與活化產業、社區發展服務等事項。
- (九) 新住民法律服務事項
- (十) 其他事項

新住民發展基金管理會於 2016 年總計核定補助中央政府 21 件、1 億 4,906 萬 5,921 元；地方政府 109 件、1 億 2,309 萬 9,428 元及民間團體 52 件、1,955 萬 1,168 元，合計核定 182 件、2 億 9,171 萬 6,517 元；2017 年則核定補助中央政府 21 件、1 億 4,195 萬 830 元；地方政府 115 件、1 億 3,155 萬 5,465 元及民間團體 70 件、1,850 萬 1,265 元，合計核定 206 件、2 億 9,200 萬 7,560 元，詳如表 4-5 所示。



表 4-5 新住民發展基金核定補助統計

單位：件；新臺幣元

年別	總計		中央政府		地方政府		民間團體	
	件數	金額	件數	金額	件數	金額	件數	金額
民國97年	193	239,767,580	22	50,656,957	99	167,359,896	72	21,750,727
民國98年	194	186,481,664	20	58,457,314	98	111,507,140	76	16,517,210
民國99年	362	223,678,389	19	44,336,104	130	122,372,899	213	56,969,386
民國100年	342	208,799,737	15	46,847,798	101	116,567,459	226	45,384,480
民國101年	456	425,079,407	24	255,386,108	150	126,440,444	282	43,252,855
民國102年	513	457,057,634	32	270,567,050	138	122,496,337	343	63,994,247
民國103年	395	422,262,764	22	249,016,998	112	113,041,094	261	60,204,672
民國104年	268	247,247,223	19	110,655,780	94	109,091,128	155	27,500,315
民國105年	183	286,626,577	20	144,586,179	108	122,212,943	55	19,827,455
民國106年	206	292,007,560	21	141,950,830	115	131,555,465	70	18,501,265
較105年增減(%)	12.57	1.88	5.00	-1.82	6.48	7.64	27.27	-6.69

說明：新住民係指與國人結婚之外國人、無國籍人、大陸地區人民、香港或澳門居民且在臺合法居留、定居或設有戶籍者。

資料來源：內政部統計處，《內政統計通報》。

三、新住民發展基金主要業務計畫

2016 年主要業務計畫為辦理新住民社會安全網絡服務共計 2,509 萬元，辦理新住民家庭學習成長及子女托育、多元文化推廣及相關宣導共計 1 億 1,600 萬元，辦理家庭服務中心共計 7,000 萬元，辦理新住民創新服務、人才培力及活化產業社區共計 8,084 萬 2,000 元。2017 年主要業務計畫亦為辦理新住民社會安全網絡服務共計 2,496 萬元，較 2016 年略減 13 萬元，辦理新住民家庭學習成長及子女托育、多元文化推廣及相關宣導共計 1 億 2,413 萬 1,000 元，較 2016 年增加 8,131 萬元，辦理家庭服務中心共計 7,000 萬元，辦理新住民創新服務、人才培力及活化產業社區共計 8,841 萬 8,000 元，較 2016 年增加 7,576 萬元。近六年主要業務項目及其預算金額如表 4-6 所示。

表 4-6 新住民發展基金 2012 年至 2016 年主要業務計畫及經費預算

單位：新台幣千元

項目單位	2012 年 決算數	2103 年 決算數	2014 年 決算數	2015 年 預算數	2016 年 預算數	2017 年 預算數
辦理新住民社會安全網絡服務計畫	20,711	19,049	20,897	21,200	25,090	24,960
辦理新住民家庭學習成長及子女托育、多元文化推廣及相關宣導計畫	85,108	215,828	270,732	131,200	116,000	124,131
辦理家庭服務中心計畫	63,686	59,536	63,501	70,200	70,000	70,000
辦理新住民創新服務、人才培力及活化產業社區計畫	45,024	42,297	45,704	49,700	80,842	88,418

資料來源：行政院主計總處。

四、新住民發展基金考核機制

為持續落實照顧新住民，新住民發展基金依新住民家庭生命週期及來台需求規劃辦理相關社會安全網絡服務與更適切之輔導及培力工作，補助辦理「新住民社會安全網絡服務計畫」、「新住民家庭學習成長及子女托育、多元文化推廣及相關宣導計畫」、「家庭服務中心計畫」及「新住民創新服務、人才培力及活化產業社區計畫」。

為了評核並督導本基金補助經費之受補助單位，確實依申請計畫執行補助經費，有效運用本基金，發揮照顧輔導之效能，以及瞭解本基金接受補助單位之實際執行績效，以作為推動照顧輔導服務及辦理獎懲之依據，2008 年 8 月 29 日特訂定「外籍配偶照顧輔導基金評核實施計畫」。2016



年 3 月 10 日將計畫名稱修正為「新住民發展基金評核實施計畫」，並修正第 1 點、第 2 點、第 4 點及第 6 點附件 1、第 6 點附件 2、第 7 點附件 3。

五、現行發展策略目標及年度關鍵績效指標

(一) 本(2018)年年度預算

根據立法院(2017)預算審議資料顯示，新住民發展基金本(2018)年度預算案編列簡要說明如下：

1. 基金來源：包括國庫撥款收入 3 億元、利息收入 201 萬元、合計 3 億 201 萬元。
2. 基金用途：編列 3 億 1,318 萬元，辦理新住民照顧輔導服務，包括「辦理新住民社會安全網絡服務計畫」、「辦理新住民家庭成長及子女托育、多元文化宣導計畫」、「辦理家庭服務中心計畫」、「辦理新住民創新服務、人才培力及活化產業發展計畫」及「一般行政管理計畫」等項。
3. 餘絀：本期基金來源及用途相抵後，短絀 1,117 萬元，連同預估期初基金餘額 7 億 2,210 萬 4 千元，預計期末基金餘額為 7 億 1,093 萬 4 千元。

(二) 現行關鍵績效指標

依據 2018 年新住民發展基金績效衡量指標之資料，目前新住民發展基金共有四大關鍵績效指標，分別為「提供經濟困難之設籍前新住民健康保險補助服務」、「提供遭逢特殊境遇之設籍前新住民福利扶助及社會救助服務」、「增加培訓新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程學員」及「增加新住民生育保健通譯員培訓人數」。各關鍵績效評估指

標之衡量標準及其未來3年目標值，如表4-7所示。

表 4-7 新住民發展基金整體策略目標與衡量績效指標

單位：人、%

關鍵策略目標	關鍵績效指標	衡量標準	2017年實際達成值	2018年預算目標值	2019年預算目標值	未來3年擬達成目標		
						2020年	2021年	2022年
強化社會安全保障	提供經濟困難之設籍前新住民健康保險補助服務	受益人數提升比率（本年度核定補助受益人數－上年度核定補助受益人數）／上年度核定補助受益人數 * 100%	1,810人	2%	2.5%	3%	3.5%	4%
	提供遭逢特殊境遇之設籍前新住民福利扶助及社會救助服務	服務人次提升比率（本年度核定補助服務人次－上年度核定補助服務人次）／上年度核定補助服務人次 * 100%	904人	1.5%	2%	2.5%	3%	3.5%
新住民及其家庭能力提升	增加培訓新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程學員	培訓學員人數提升比率（本年度核定補助培訓學員人數－上年度核定補助培訓學員人數）／上年	1,055人	2%	2.5%	3%	3.5%	4%



關鍵策略目標	關鍵績效指標	衡量標準	2017年實際達成值	2018年預算目標值	2019年預算目標值	未來3年擬達成目標		
						2020年	2021年	2022年
		度核定補助培訓學員人數*100%						
	增加新住民生育保健通譯員培訓人數	培訓人數提升比率(本年度核定補助培訓人數-上年度核定補助培訓人數)/上年度核定補助培訓人數*100%	約370人	1.5%	2%	2.5%	3%	3.5%

資料來源：內政部移民署。

(三) 立法院本基金預算審查意見

新住民發展基金2018年度編列預算3億1,318萬元辦理5大計畫，其預算配置如表4-8所示，惟根據立法院(2017)《內政部移民署及新住民發展基金107年度預算評估報告》預算審查意見，所列之年度關鍵績效指標僅3項，包含「辦理新住民社會安全網絡服務計畫」下之子計畫-「捐補助辦理經濟困難之設籍前新住民健康保險計畫」(預算1,199萬元)列1項，及「辦理新住民家庭成長及子女托育、多元文化宣導計畫」下之子計畫「補捐助辦理新住民家庭語言文化體驗學習計畫」(預算4,871萬5千元)，分別以「核定補助金額」與「核定補助培訓學員人數」列2項績效衡量指標，然該兩項子計畫之預算數6,070萬5千元，約僅占107

年度預算之 19.38%，而其他 3 大計畫則均未訂定相關可資評量之績效指標，實不足以反映基金年度施政重點及其成效。

表 4-8 新住民基金 2018 年度預算所列基金用途、預算配置及年度關鍵績效指標概況

單位：新台幣千元

基金用途	預算案編列數	年度關鍵績效指標	
		關鍵績效指標	績效指標衡量標準及年度目標值
辦理新住民社會安全網絡服務計畫	27,930	提供經濟困難之設籍前新住民健康保險補助服務(預算1,199萬元)	本年度核定補助受益人數較上年度提升2%。
辦理新住民家庭成長及子女托育、多元文化宣導計畫	123,715	增加開辦提升新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程(預算4,871萬5千元)	本年度核定補助金額較上年度提升3%。
		增加培訓新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程學員	本年度核定補助培訓學員人數較上年度提升2%。
辦理家庭服務中心計畫	66,000	無	無
辦理新住民創新服務、人才培力及活化產業發展	87,218	無	無
一般行政管理	8,317	無	無
合計	313,180	—	—

資料來源：立法院(2017)。



第七節 本章小結

本章節主要探討我國政府各基金成立緣起、基金經費用途分析、主要業務內容及基金關鍵績效評估指標等內容，並以就業安定基金、原住民族綜合發展基金、環境教育基金、公益彩券回饋金及身心障礙者就業基金為例。惟身心障礙者就業基金目前尚未訂定基金關鍵績效策略及其關鍵績效指標，故本研究僅能將公益彩券回饋金、就業安定基金、原住民族綜合發展基金及環境教育基金之基金指標進一步分析歸納。其中，原住民族綜合發展基金僅為原住民族委員會年度施政目標與關鍵績效指標其中一項評估指標；而環境教育基金主要業務計畫則係國家環境教育行動方案，故以該方案年度施政目標與關鍵績效指標說明之，我國政府相關特種基金基金（方案）關鍵策略目標與其關鍵績效指標詳如表 4-9 所示。

表 4-9 我國主要政府相關特種基金（方案）關鍵策略目標與其關鍵績效指標

名稱	關鍵策略目標	關鍵績效指標
就業安定基金年度	一、健全就業安全網，協助勞工適性就業	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公立就業服務機構求職就業率 ■ 促進青年就業
	二、強化職涯規劃，促進勞動力永續發展	辦理青年職業訓練之訓後就業率
	三、改善所得分配具體方案(跨機關目標)	提供低收入戶及中低收入戶推介就業人數
	四、強化行政效能，提升服務品質	<ul style="list-style-type: none"> ■ 勞動力發展署就業服務櫃檯滿意度 ■ 勞動力發展署跨國勞動力服務櫃檯滿意度
	五、加強財產有效運用，提升資產效益	勞動學苑場地之利用
原住民族委員會	一、循序推動實質的原住民族自治，落實原住民族權利	<ul style="list-style-type: none"> ■ 原住民族部落會議設置率 ■ 加強參與國際活動

名稱	關鍵策略目標	關鍵績效指標
	與國際接軌	
	二、建立原住民族教育體制，維護教育、文化與媒體權	<ul style="list-style-type: none"> ■ 發展族群文化課程 ■ 原住民族語言能力認證測驗通過率 ■ 打造數位學習部落
	三、落實原住民族傳統知識和非物质遺產權利，促進原住民族文化的表現形式	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提升原住民族樂舞展演之質與量 ■ 推廣地方文物(化)發展
	四、促進原住民族社會福利，重視原住民族健康，保障原住民族工作權益	<ul style="list-style-type: none"> ■ 原住民部落文化健康站服務 55 歲以上原住民之成長率 ■ 提供原住民上萬新的工作機會
	五、開創永續之原住民族經濟發展	<ul style="list-style-type: none"> ■ 營造原住民族產業示範亮點 ■ 活化原住民族綜合發展基金
	六、加速原住民族基礎建設，增進原住民族居住品質	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提供多元居住服務及措施 ■ 發展原住民族地區特色道路建設
	七、回復原住民土地權利，促進原住民保留地合理使用	<ul style="list-style-type: none"> ■ 原住民保留地權利回復 ■ 促進原住民保留地合理使用
	八、妥適配置預算資源，提升預算執行效率	<ul style="list-style-type: none"> ■ 機關年度資本門預算執行率 ■ 機關於中程歲出概算額度內編報情形
國家環境教育行動方案	一、增進公務人員環境保護知識，並落實於日常生活	將環境教育課程列入行政院人事行政總處公務人力發展中心及行政院人事行政總處地方行政研習中心年度訓練計畫辦理。
	二、結合理論與實務，經由補助環境與永續發展教育相關研究及推廣科普活動，提升民眾環境素養	推動環境教育相關研究及科普活動，由制式與非制式教育兩系統著手，擴大參與，以提升學習者的環境知識、覺知、態度、價值觀、技能與行動，以培養負責任的環境公民。
	三、透過利用多元宣傳方式，宣傳節能減碳及氣候變遷觀念，達到低碳永續生活之目的	整合國內產官學研各界之活動能量及創意，透過多元教育推廣方式，凝聚及提升全民氣候變遷意識，激發社會可能的減碳與調適潛力。
	四、提升環境教育資源使用效率	取得認證之環境教育設施場所數量。
	五、提升環境教育資源使用	前往行政院環境保護署認證之環境教育設



名稱	關鍵策略目標	關鍵績效指標
	效率	施場所參與環境教育之人數
	六、居家環境害蟲防治及安全使用環境用藥	辦理五場次環境用藥使用說明會及安全使用環境用藥網站瀏覽推廣人次。
	七、結合海洋教育及辦理活動	<ul style="list-style-type: none"> ■ 海漂(底)垃圾清除(噸/年) ■ 辦理會議(場次/年)
	八、推動民間企業團體綠色採購與宣傳民眾綠色消費	推動民間企業與團體實施綠色採購計畫，結合各地方環保局及媒體資源宣傳綠色消費觀念，並推動環保集點制度，運用經濟誘因措施，引導民眾力行綠色生活及消費。
	九、推動節能減碳新生活運動，提升民眾對於氣候變遷認知，落實節能減碳	型塑節能減碳社會，引領國民學習減碳手法、改變生活態度，達成全國、全民、全面之三全節能減碳成效，並打造低碳新經濟建構節能新生活。
公益彩券回饋金	一、執行效益達成預期目標	由委員綜合考量各主辦機關整體計畫執行結果，可就計畫效益情形、受益人數、促進弱勢族群就業效果，並依各主辦機關補助計畫之性質差異，通盤認定。
	二、彰顯公益彩券回饋金之成效	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各項宣導資料、活動舞臺背景、購置設備或興建建築物之明顯適當位置應標示公益彩券識別標誌，其標誌並應符合「公益彩券統一識別標誌使用規範」。可依有標示字樣之計畫件數占該主辦機關總補助計畫件數之比率(以附有照片佐證之計畫始採計)，作為評分指標之一。 ■ 若非屬宣導及活動類計畫，請主辦機關自行提報彰顯公益彩券回饋金成效之具體內容。
	三、對當年度執行完畢及展期(有跨年度情形)執行計畫之預算執行數，給予不同權數，並相對獎勵計畫於當	預算總執行率 = 總實支數 / 回饋金小組委員會核定補助總額

名稱	關鍵策略目標	關鍵績效指標
	年度執行完畢者。	
	四、成果報告提送及完整性	<ul style="list-style-type: none"> ■ 依「公益彩券回饋金運用及管理作業要點」第 16 點規定，各主辦機關應於計畫審查結果及執行成果報告經本小組委員會議決定或審議後 30 日內於相關網站上登載或更新。 ■ 依主辦機關提出成果報告提送情形（如：受補助單位及主辦機關依限提送情形、成果報告內容完整性等）予以評分。
	五、回饋金補助資訊公開情形	<ul style="list-style-type: none"> ■ 主辦機關登載於網站 ■ 主辦機關依限更新網站資料 ■ 登載內容完整性（有無包含申請單位【受補助對象】、補助金額、核定日期等資料）
	六、辦理具示範性（包含創新及實驗項目、受益者眾多或受益者反應良好等）計畫之成效	依主辦機關自由提出辦理具示範性（包含創新及實驗項目、受益者眾多或受益者反應良好等）計畫之執行效益予以評分。
	七、政府與民間資源分配比率	依各主辦機關所填「各主辦機關申請 103 年度公益彩券回饋金補助計畫審議情形統計表」有關政府與民間分配情形資料予以評分。
新住民發展基金	一、強化社會安全保障	提供經濟困難之設籍前新住民健康保險補助服務
		提供遭逢特殊境遇之設籍前新住民福利扶助及社會救助服務
	二、新住民及其家庭能力提升	增加培訓新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程學員 增加新住民生育保健通譯員培訓人數

資料來源：本研究整理。



第五章 深入訪談研究成果與分析

第一節 深度訪談對象及提綱

為瞭解目前新住民發展基金各項業務執行現況與相關問題，以及深入探討本基金整體運用效益、預算資源分配之合理性等事項，以及蒐集專家意見探討新住民發展基金發展策略與關鍵績效指標，本研究共計訪談 8 位學者專家，訪談對象包含 2 位新住民發展基金管理會委員、1 個中央部會單位主管、2 個地方政府相關單位、3 個新住民發展基金核定補助民間團體，訪談對象及屬性詳如表 5-1 所示。

表 5-1 本研究深度訪談對象及屬性類別

類別	職稱	訪談對象	代碼
新住民發展基金管理會委員	國立○○科技大學	吳○○教授	A1
	○○○○大學	林○○教授	A2
政府相關單位	內政部○○署○○○○科	楊○○科長	B1
	○○市政府社會局	陳○○小姐	B2
	○○市○○新住民家庭服務中心	張○○督導	B3
民間團體	財團法人○○○○○基金會	黃○○副執行長	C1
	社團法人台灣○○○○○會	謝○○理事長	C2
	社團法人○○○○○協會	劉○○常務理事	C3

資料來源：本研究整理。

另本研究採半結構式深度訪談 (semistructured interviews) 方式進行深度訪談。半結構式訪談是介於結構式與非結構式的訪談之間的一種初級資料(primary data)收集方式，研究者在訪談進行之前，必須根據研究的問題與目的設計「訪談提綱」(interview guide)，作為訪談指引方針，然在整個訪談進行過程，訪談者不必根據訪談提綱的順序來進行訪問工作；通常，訪談者也可以依實際狀況，對訪談問題做彈性調整。基於研究目的，本研究設計之各屬性受訪者深度訪談提綱臚列如下：

一、基金管理會委員

- (一) 請問您擔任了幾屆新住民發展基金管理會委員？
- (二) 請問目前新住民發展基金申請計畫的預期達成目標是否反映基金所每年規劃的重點目標？
- (三) 請問您認為新住民發展基金核定補助計畫的服務對象是否涵蓋所有關係對象？
- (四) 請問您認為新住民發展基金核定補助的經費配置情況是否合宜？如中央、縣市、民間團體的經費比例，不同業務項目的經費配置情況是否合宜？
- (五) 您認為目前新住民發展基金的關鍵績效指標是否足以反應基金的執行績效？
- (六) 本研究希望以 CIPP 評估模式建立本基金之績效評估架構，以下為研究團隊初擬之指標內容，請教您的建議與看法。



二、中央部會

- (一) 申請的新住民發展基金補助計畫內容為何？服務的對象為何？
補助計畫規劃服務的重點項目為何？
- (二) 此計畫的補助金額為多少？除了新住民發展基金的補助外，貴單位對於此計畫的經費投入情況為何？
- (三) 此計畫預期達成的目標為何？有無考慮申請多年期的計畫？
- (四) 此計畫執行的情況、效益？執行人力？
- (五) 此計畫的執行過程有無遭遇困難？
- (六) 辦理計畫審查、經費核銷等行政程序有無遭遇困難？
- (七) 未來是否會想要繼續申請新住民發展基金的補助計畫？為什麼？
- (八) 本研究希望以 CIPP 評估模式建立本基金之績效評估架構，以下為研究團隊初擬之指標內容，請教您的建議與看法。

三、地方政府相關單位

- (一) 縣市新住民現況為何？有哪些主要需要協助的地方？
- (二) 為什麼會想要申請新住民發展基金補助計畫？第幾次申請呢？
在申請過程有無遭遇困難？
- (三) 貴單位申請的新住民發展基金補助計畫內容為何？服務的對象為何？補助計畫規劃服務的重點項目為何？

- (四) 此計畫的補助金額為多少？除了新住民發展基金的補助外，貴單位對於此計畫的經費投入情況為何？
- (五) 此計畫預期達成的目標為何？有無考慮申請多年期的計畫？
- (六) 此計畫執行的情況、效益？執行人力？
- (七) 此計畫的執行過程有無遭遇困難？
- (八) 辦理計畫審查、經費核銷等行政程序有無遭遇困難？
- (九) 未來是否會想要繼續申請新住民發展基金的補助計畫？為什麼？
- (十) 本研究希望以 CIPP 評估模式建立本基金之績效評估架構，以下為研究團隊初擬之指標內容，請教您的建議與看法。

四、接受補助之民間團體

- (一) 請問貴單位主要的業務範疇？服務新住民的範疇為何？
- (二) 如何得知「新住民發展基金」補助計畫相關資訊？
- (三) 為什麼會想要申請新住民發展基金補助計畫？第幾次申請呢？
在申請過程有無遭遇困難？
- (四) 貴單位申請的新住民發展基金補助計畫內容為何？服務的對象為何？補助計畫規劃服務的重點項目為何？
- (五) 除了新住民發展基金的補助外，貴單位對於此計畫的經費投入情況為何？



- (六) 此計畫預期達成的目標為何？有無考慮申請多年期計畫？
- (七) 此計畫執行的情況、效益？執行人力？
- (八) 此計畫的執行過程有無遭遇困難？計畫審查、經費核銷有無遭遇困難？
- (九) 未來是否會想要繼續申請新住民發展基金的補助計畫？為什麼？
- (十) 本研究希望以 CIPP 評估模式建立本基金之績效評估架構，以下為研究團隊初擬之指標內容，請教您的建議與看法。

第二節 深度訪談結果分析

一、基金委員、中央部會部分

新住民發展基金的重點目標是根據補助作業要點的八大面向進行規劃，包含設籍前新住民的社會救助、新住民及二代的人才培力、多元文化的推動。其中，設籍前新住民的社會福利，如急難救助、全民健保的補助，金額較大。

新住民發展基金規劃的重點目標是根據補助作業要點的 8 大面向，重點會著重在第一個人力的培力，第二個是生活救助提供，第三個是多元文化的推動，然後就是家庭功能的增強。當然最大一宗就是社會救助部份，比如

說急難救助，比如全民健康保險的補助、貧困的援助，這個都是屬於社會福利的範疇，當然這方面的金額會比較多。(A1)

新住民發展基金轉型後，將新住民職業訓練的部分回歸勞動部勞動力發展署，另規劃讓新住民融入地方產業的亮點計畫，提高補助金額，希望透過地方產業亮點計畫，透過亮點計畫能夠讓新住民與當地社區產業鏈結，從產業、產品到產銷，創造經濟永續的收入。

外籍配偶基金就更名為新住民發展基金，那時候就是有刪除幾個重點，就是有轉型，增加創新服務跟亮點計畫，然後另外刪除技藝類的培訓，那時候基金不是有補助一些美容美甲，現在因為勞動部也有開這個課程就刪除技藝類的課程，就轉型變成創新服務，就是訓用合一，他們培訓完之後可能要回饋社區的部份，然後亮點的部份能夠按照它當地的產業特色、公私協力來推一個亮點，最高可以補助到 90 萬。(B1)

過去基金轉型之前，為了培力新住民本身的職涯能力，所以有技能培力經費，但是我們發現到實施以後，這些技能培力經費部份是在填補民間團體的資金空缺，成效不太好，所以後來就提議，技能培力部份從前年開始不再補助，讓它回歸到勞動部勞動力發展署的職業訓練，鼓勵這些新住民朋友去習得一個職業技能，在受訓期間提供給他一些生活津貼。但是新住民發展基金並不是把職業技能訓練回歸勞動部以後就沒有相關計畫，其實還有一塊是發展新住民朋友融入地方產業的亮點計畫，希望透過地方產業亮點計畫，讓新住民跟當地能夠產生鏈結，亮點計畫是希望從產業、產品到產銷，透過亮點計畫能夠造成新住民朋友經濟永續的收入。(A1)

民間團體在亮點計畫的申請能量不足，導致所撰寫的計畫無法達到亮



點的標準；少數結合學校等智庫背景組織提出的亮點計畫，因為缺乏專業輔導，而無法持續執行。

但是很可惜因為民間團體想不出什麼計畫，所以透過這方面申請真的是寥寥無幾。但是真的很可惜，我曾經看好一個亮點計畫，有結合當地產業，而且當地的新住民家裡面也都有魚塢，所以如果能夠讓他有所培訓，個人覺得非常好，但是那個團體沒有專業去輔導，其實他們是架構不起來，後來就不敢再提出來，這蠻可惜的。(A1)

基金有些項目是比較固定的，比如社會救助、法律諮詢、機車考照，都是很 routine 在做，但是像亮點計畫的表現一直都不好，因為申請的計畫不夠亮，所以我們就不能夠給他，我們就請他申請一般的計畫，但很可惜因為亮點計畫可以申請的錢也比較多一點，80 萬。(A2)

有一個亮點計畫是做夭折了，好像是 XX 大學，計畫寫得很好但有一個很大的困境，就是只靠新住民真的沒有辦法想出一個很亮的計畫，所以那個案子是新住民結合 XX 大學，所以有一個比較好的智庫背景來幫忙，可是問題是新住民的培力還是要很長一段時間。第一找不到這麼多新住民有這麼多的時間進行長期培力，第二個就算培養了，最後持續執行的人力可能也沒辦法達到目標。(A2)

為解決民間團體對於計畫撰寫能量不足，導致申請意願低的情況，新住民基金今年度著手編列宣導手冊，針對常申請的案例進行說明；並於各縣市服務站設立基金種子人員，協助回覆計畫申請相關事宜。

基金設置要保障新住民設籍前的社會安全協助，這是一個象徵性的，就是健保補助，然後就是培力，就是新住民子女有大概 41 萬，然後加強他的

能力的提升，就是語文文化體驗的一個補助，然後有一個補助金額提高，然後受益人數增加，然後為了達到這個部份，我們今年特別因應民間團體說我不會寫計畫怎麼辦？署長叫我們各縣市服務站要有一個基金的種子人員，有人有問題要教他們寫計畫，我們還編了一本書，編了宣導手冊，去想了 10 個他們常常申請的案例，教他們怎麼寫這個計畫然後來跟基金申請，希望說也是提高他們願意參與這個事情。(B1)

新住民發展基金補助涵蓋的對象，一定都是新住民，包含新住民子女與家庭。民間團體申請的計畫較多以新住民子女為對象辦理寒暑假的營隊，然有基金委員提出相關計畫申請宜回歸教育體系，新住民發展基金應扮演經費補充的角色。

基金補助涵蓋的對象一定都是新住民，包含新住民子女跟新住民家庭，這個就是基金所要服務的對象，不是要服務一般人，也不是要服務民間團體。過去民間團體其實都辦子女比較多，包含夏令營、冬令營，但是過去最多的就是課後輔導，我們有一些新住民的委員在學校待過，覺得孩子該回歸到教育體系的就回到教育體系，不一定要在內政體系，如果教育體系錢不夠了，因為我們這個基金有個特色，中央部會如果辦相關業務經費不夠的話，他們是可以向新住民文化發展基金提案申請的。(A1)

社會救助計畫、人身安全保護、健保費補助、推動服務方案這些是政府申請。有一個子女臨時托育服務計畫，比較會是各式各樣的團體來申請，此外，每年暑假會有很多教育相關組織，或是發展社區型的團體會來申請，因為暑假小孩沒人帶，爸爸媽媽都要工作，所以會來申請從暑假第一天到最後一天幫小朋友安排課程，基金出錢。(A2)



雖然內政部移民署作為新住民發展基金的幕僚單位，但相關計畫的申請仍須透過委員審查方能通過，而其他政府單位皆有自己所屬經費，故較少向新住民發展基金申請經費。

新住民發展基金看起來好像都是內政部自己在用，因為他是一個幕僚單位，成立一個基金在你這邊，當然是最主要的使用者，所以才被立法委員說好像是移民署的小金庫。但是像移民署的這些計畫也都是要透過委員的審查才能夠通過。此外各部會都太多錢了，職業訓練像勞動部有自己的經費，文化部經費也很多，所以根本不需要向新住民發展基金來申請，因為申請還要接受審查、評核。(A1)

民間團體申請基金經費較少的原因包含民間團體對於基金補助申請內容知悉度不足、團體對於申請計畫撰寫能力不足，及執行能量的限制等。此外，考量基金對於民間團體經費運用控管、執行成效評估等因素，民間團體的申請計畫經費(除亮點計畫外)有 30 萬金額上限，也是造成民間團體申請經費比例較低的原因。

在數據上面，民間團體申請的案子可能沒有比較少，但明顯民間團體拿到的錢就是少很多，第一個知道可以申請這個基金的單位到底有多少，第二個關卡有沒有能力去寫計畫，其實對於很多地方組織而言，寫計畫的能力是相當有限、需要培養的，第三個是執行能力的限制。所以就會看到民間團體申請的案子少、經費補助少的現象。針對民間團體申請的案子，只要方向沒有問題，委員都非常樂意給，除非有些計畫發現沒有太多的成效，就是每年都來要錢，這就會被刪掉。(A2)

考慮經費運用控管的問題，就設定民間團體的申請，除亮點計畫外就是

30 萬的額度為上限。目前的計畫的控管方式就是期中、期末的審查，問題是補助款項已經給了，執行成效很難界定。此外，補助計畫是沒有契約關係，他不做或成效不好，你對他一點辦法都沒有，政府機關的標案是有契約關係的，可以按照契約來處理。(A1)

以前都沒有限制申請的案件數，所以有些團體一下子申請了 10 幾個案也是照准，但這麼小的團體怎麼會有能量可以執行那麼多計畫，後來就規定在執行的過程裡面如果有 2 個案子在執行，第 3 個案我們就刪除不同意，這是第一個原則，第二個原則是如果你一直重複地做相同活動，也同樣不會同意，其實有個內規，包括你如果參與的新住民人數或小孩子人數沒有達到 75% 以上的，也都不會同意，或是臨時性活動也不會同意。(A1)

民間團體執行計畫較常面臨的問題包含行政上經費核銷以及新住民人才培力問題(無法長時間投入參與)。持續在新住民領域耕耘運作的團體，方能達到較好的執行成效。

中途夭折的案子在我們所有計畫裡面是不多的。通常是發現執行有困難，例如我們的經費是不得流支，所以有一些錢需要花，但預算編列上沒有這一項，覺得這樣做起來還虧錢，無利可圖就不申請了。此外，有很多困境是在人才培力的部份，發現新住民留不下來，新住民的特色就是他有老公小孩要顧，有家庭要顧，不見得家人會支持。因此有蠻多計畫他們自己本身已經是一個團隊，然後一直在運作，只是說申請看看，有拿到的話就可以支持他們原本在做的事情，這樣他在找參與者比較不會有困難，做出來的狀況也會比較好。(A2)

目前申請基金補助計畫的民間團體較缺乏大型 NGO 組織，而較多小



型地方組織，導致計畫規劃、執行能量不足，無法以新住民為中心結合較多的資源與人力，發揮較大的執行成效。

知名團體本身自己忙得要死，怎麼可能為了這幾十萬花時間來申請計畫。

(A1)

比較大型的 NGO 有舊有習慣申請經費的資源，所以可能沒有特地想到可以跟基金申請。我覺得這就是一直需要克服的，因為每一次他們都會說我們有邀請新住民，以新住民為主，我都會一直講新住民不能為主，你沒有做足夠的培力，其實他為主不是優點，你需要的是以新住民為中心，但是需要很多的資源跟能力進去，不能永遠都只是小地方小單位的小組織，永遠沒辦法做出很漂亮的亮點計畫。(A2)

促使更多具執行力的團體來申請新住民發展基金，關注新住民相關議題是未來努力的方向之一。建議調整目前基金計畫補助申請事宜宣導的管道，增加有能量非營利組織參與新住民基金補助計畫申請的意願。

基金需要努力的方向，第一個有更多單位來申請，然後這些單位要更有能力、執行力，所以現在很多社會創投團體有比較多的人力資源，可以結合新住民的議題來做，我們才可能找到申請比較多經費的亮點計畫。可是我覺得路一直有問題，我們只有發給縣市政府，縣市政府發給他們的 NGO 或是當地組織，但我們可能忽略掉大型組織、一些創投單位的大型 NGO，像勵馨、伊甸、善牧都有在做新住民相關議題都很有經驗。(A2)

新住民發展基金目前的 KPI 設定聚焦在強化新住民社會安全保障與新住民及其家庭能力提升的面向，以容易量化的指標為主，在 KPI 受益人數的設定，主要參採近幾年申請數根據公式計算受益人數。然除了量化指

標外，未來也希望將比較屬於質化的服務滿意度納入指標。

目前的關鍵績效指標是監察院、立法院督促下產生的，因為要編預算總是要有關鍵指標，所以委員就建議以比較容易量化的指標為主，如強化社會安全保障。(A1)

目前的關鍵績效指標第一個是社會安全，強調設籍前的象徵性，補足未設籍前的社會福利缺口的部份。第二各是新住民及其家庭能力的提升，就是針對語文文化的體驗課程，還有通譯的人數，通譯聚焦在生育保健，是因為目前這部份是比較具體，就是他們到醫院就醫時提供相關通譯的協助，目前各縣市政府衛生署都有在辦，希望鋪蓋率可以再廣一點。(B1)

KPI 所設定的受益人數，編計畫的時候就會去看歷年來的申請案件數是多少，然後案件數實際乘以補助的部份，再去看受益人數是多少，因為基金有一個相關規定，因為我們這個一定要算公式出來。因為我們也不可能去高估說 1 千件然後實際上面這 2 年來申請的件數可能只有 25 件，我們是看到會參採近 2、3 年的申請數，大概去算一些數量。除了看量化的部份也希望看到質化的部份如服務的滿意度。(B1)

受限於特種基金、地方政府主計單位相關法規，年度計畫改編列為多年期計畫有其執行難度

我剛有舉新住民生活需求調查計畫是分年編列的情形，但基金有關年度性的計畫執行，因為基金有相關的法規規定，補助案件假設是超過 100 萬以上的話就是要分 100 萬到 300 萬，有些 300 萬以上就要分 3 期，那 300 以下是 2 期，常會碰到年度性的計畫如家庭服務中心、社會救助、人身安全、健保，這是屬於年度性的計畫，那地方性政府在編這個年度性計畫的時候



也是每年編預算，地方政府的相關主計會計單位也不可能同意年度性的計畫一口氣編個2年，要回歸到計畫需求的類型，那也要符合相關符合財務主計法規的規定。(B1)

基金幕僚單位對新住民發展基金未來的期許，希望未來中央部會、地方政府都能將新住民社會安全部分納入公務預算，常態性推動。

因為新住民發展基金畢竟是特種基金，最長遠的部份是希望對新住民無差別待遇，是不是所有的中央部會、地方政府都把社會安全部份納入公務預算，常態性的來推動。(B1)

基金委員認同透過 CIPP 評估模式建立基金之績效評估架構，且建議關鍵策略指標要參考基金補助作業要點及新住民發展基金的四個新面向進行研擬。

CIPP 這些面向我覺得是可以，但是關鍵策略目標這個部份你要去參考補助作業要點，再根據剛剛所講的那四個新住民發展基金新面向，就是人力的提升、家庭功能的增強、多元的尊重包容、新二代培力，抓住他的重點，當然整個補助作業要點裡面是八大面向，但現在是著重八大面向裡面這四個，你再重新去把它做一個整理。(A1)

二、 地方政府相關單位

縣市政府轄下新住民家庭服務中心的計畫申請，由縣市政府統籌進行申請，計畫書的撰寫以縣市整體策略規劃為主。

以我們過去的經驗，都是寫一個大台中的策略，當然我們會按照分區設置四個中心，每年在填報計畫前也會要求中心去填報明年度預計要辦怎樣的

方案去做服務?我們就會把這樣的東西一併納入整個規劃裡面。(B2)

縣市政府承辦人認為新住民發展基金補助計畫申請過程較為困擾的是收件時間的認定方式，並建議強化基金計畫申請系統的檔案傳輸量，以利電子檔案申請。

計畫申請過程中比較覺得困擾的主要是收件的時間，就是會以發文到機關收到他們手中才算認可，但以台中市政府來說多數是以郵戳或是發文日做認證。此外，基金計畫申請系統的檔案傳輸量不夠，一定要用紙本送件，還要有機構負責人的章，沒有辦法用電子檔案申請，會壓縮原本要準備的時間。(B2)

縣市政府承辦人建議主動邀約團體參與補助計畫的申請，以擴大民間團體的參與度。

像我們有些比較大的案子也變成我們要私下去拜託，邀約一些團體來參加。難免前幾次需要這樣，有些能量比較好的團體也許就會嘗試看看。也許過去沒有想法甚至不知道這件事，因為在社福界要知道發展基金其實不太容易，除非真的有做新住民相關議題。縣市政府會把基金相關訊息傳遞給本來就有接觸的據點。(B2)

縣市政府作為基金與新住民家庭服務中心之間的單位，較常面臨的經費核銷問題是與委外單位之間針對可核銷項目的溝通。

和基金的經費核銷比較沒有問題，比較有問題的通常是社會局跟委外單位之間溝通的部份。大部分是在方案活動上會有一些爭議，通常會有問題都是出現在他報上來給我們，然後我們送去給會計的時候，會計會告訴我們中央沒有這個款項可以申請。(B2)



新住民到新住民家庭服務中心尋求的服務項目以社會福利申請諮詢、法律諮詢、長照相關議題的瞭解為主。

最多的是福利諮詢，就是申請台灣一些福利的管道跟如何申請，再來是法律，然後今年的話照顧議題很多，包含突然生病的家人或是身心障礙者的家人這樣子，還有自己新住民本身自己照顧的問題，有些新住民也是會遇到身障的問題，也有新住民自己是很早就喪偶，孩子都已經成人，都已經成家立業了，他自己獨自一個的老年照顧問題。(B3)

新住民家庭服務中心在社會福利申請的部分主要是作資源的連結，讓有需求的新住民能夠作到維持基本生活。相關人員認為需要被關注的是新住民設籍前福利資格的取得，在沒申請到身分證前，如果經濟狀況發生問題，新住民沒辦法用他自己的名字去申請低收或中低收補助，建議要像特境家庭扶助一樣有排除條款，不會受限於沒有取得公民身分。此外，隨著新住民生命週期的演進，長照的部分亦可能面臨同樣的問題。

中心目前能夠做到的部份，在社會福利申請方面我們只能先做資源連結，如果說盡量幫他們安頓好，讓他們能夠維持基本生活。設籍前的福利資格取得，是一個我覺得需要探討的部份，因為能夠運用的真的有限，新住民不論何種理由可以合法居留台灣，在還沒申請到身分證前，如果經濟狀況發生問題的話，沒辦法用他自己的名字去申請像是低收或中低收。特境有排除條款他可以申請。還有一個困境就是照顧的部份，尤其是長照，現在長照 2.0 大家一直講，可是我們新住民中心沒有看到針對新住民，尤其是設籍前的新住民的申請規劃。(B3)

新住民家庭服務中心對於轄區內未取得身分證的新住民人數無法有

明確的掌握，必須花費時間精力進行深入田野調查。然中心人力不足，無法從事大規模的調查。

區域內尚未取得身分證的新住民人數要做很深入的田野調查才能得知，就我們現在家庭中心的能量是做不出來的，因為就是2個人，一督一員，要做到7區包含和平，我們有辦法做到這麼多嗎？根本就沒能量。(B3)

新住民對於法律諮詢的需求較一般民眾多，但新住民家庭服務中心人員多為社工背景，對於相關法律瞭解有限，故必須連結外在法律相關資源，提供給新住民更多可進行法律諮詢的時間。此外，新住民家庭服務中心亦結合社區服務進行法律常識的宣導。

一般的民眾如果遇到車禍基本上都有辦法自己處理，但很多新住民遇到車禍或遇到民事調解就沒有辦法，因為能力好一點或許聽得懂人家在對話講保險或是講什麼的，可是很多會問什麼是調解、什麼是保險，保險是賠什麼？甚至如果溝通失敗要進到訴訟的整個流程，對他們的理解來說是吃力的。更何況提到有關離婚或是子女監護權的訴訟，或是遇到財產繼承或拋棄的問題。法律的需求我們配合律師，也算是自己找的資源，就是長期配合下來，因為我們是社工，其實沒有具法律相關背景。法律諮詢有分成兩種方式，一個是個別，個別就像公所或市府安排的免費法律諮詢一樣，但是我們是採預約制，新住民有想到問題想要諮詢的話，我們就申請經費幫新住民預約律師的時間，帶新住民過去做比較長時間深度的了解。另外的法律諮詢有結合社區宣導，法律的東西可以用比較知識面的方式去做一些宣導。(B3)

新住民家庭服務中心的工作範疇分為個人、家庭與社會層次，個人層



次為社工專業服務的個案輔導工作，家庭層次透過同理心、觀察力的培力課程協助新住民及新二代找出自我的優勢，建立自信心，學員的來源則是透過新住民關懷據點協助。社會層次則透過與其他地方組織的合作，走入社區與民眾互動，打入新住民的生活圈，讓轄區內居民瞭解新住民家庭服務中心的服務對象與範疇，當遇到相關需求時，能主動尋求諮詢協助。

我們分成三大面向，個人、家庭跟社會，個人就是個案工作、社工的專業服務，服務人次的話一年是 50 案，再來就是心理諮商，服務人次一年最低要達 20 人次心理諮商，法律諮詢是 40 人次。(B3)

家庭支持最低是一年要 2 個場次，要 60 人以上。家庭支持今年是規劃成 2 個場次，然後就是辦一系列的培力課程，加上一點家庭互動，因為邀請新住民來參加活動，通常都有一點點誘因，我們會用比較活潑的課程，就是讓他做中學或玩中學。培力課程不是上技藝課程，是上類似同理心跟觀察力的訓練課程。今年是辦第二年，用這兩個主題為元素帶他們到社區裡認識社區，讓他們去反思去看到他們自己的優勢在哪裡。因為我們在服務過程中發現我山線的新住民很容易覺得自己好像是社會底層的民眾，他們沒有看到自己的語言優勢、多元文化的優勢。所以我們利用這兩年辦理家庭培力的課程，就是把他們的優勢找出來。學員的來源跟據點合作。(B3)

社區支持第一年辦，所以我先開始每個區都找一個原本就認識的單位如教會或是學校，跟他們聯繫接洽，到他們那邊辦社區的電影活動，在電影活動前面就宣導新住民家庭中心做了什麼事情，可以提供什麼樣的幫助，如果他們身邊的親朋好友有這樣的家庭有遇到困難都可以來找我們，也有因為我開始辦了這樣的社區巡迴活動，真的開始有人打電話來說，我知道你

們有辦那個活動，我的身邊有人遇到這樣的事情，可以幫忙嗎？(B3)

新住民家庭服務中心除了對於新住民、新二代的協助外，亦要培養他們回饋社區、社會的志願服務精神，透過社區巡迴，讓他們更瞭解居住的社區，結合在地的其他機構，讓他們也能對社區進一份力。

明年在規劃把我們二代的孩子帶出去作社區巡迴，給他們一個舞台，然後我想要融入所謂的回饋社區的概念，像是志願服務的精神，讓他們從小培養回饋社會，因為這群孩子也是從小運用社會資源在支持他們，我覺得從小讓他們知道取之於社會、用之於社會這件事情。帶著他們做社區巡迴，讓他們更了解所居住的地區，想要再邀請我們在地認識的社區發展協會或是在地能量比較完整一點的機構，如老人機構、身障機構，想邀請他們來讓我們新住民孩子認識這世界上還有很多需要幫助的人，讓他們去社區做服務再結合他們的技藝表演。打算把家庭支持跟社會支持這兩個方案系列做結合，而不是家庭支持就是家庭支持、社區宣導就是社區宣導。(B3)

新住民或一般社會大眾對於新住民家庭服務中心的角色定位不清楚，導致只要與新住民相關不論其內容都會進到新住民家庭服務中心，故個案轉介機制的建立很重要。

我覺得新住民家庭服務中心一直以來都很可憐的是他角色定位好像大家都搞不清楚，所以我們中心常常告訴我為什麼每次只要是新住民的問題都丟過來，新住民家暴也丟過來，家暴我怎麼處理？要由家暴中心去處理啊！當然一般新住民或一般民眾可能不太清楚，所以個案轉介的機制就很重要，新住民只是一個種族別不是一個身分別。(B2)

希望計畫補助單位不僅是辦活動時派員查核，亦可以透過專業輔導團



隊進行巡迴的輔導工作，不是監督的角度而是以幫助的方式讓資源的投入可以達到計畫預期的成效。

我知道基金應該有做舉辦活動當下的查核，與其用同樣的人力，因為有些是委員去參與，不如用輔導的角度去做，因為這樣的效用會是更好的。好像公彩就是委給亞洲大學的老師團隊，定期去做輔導，就是類似像查核，可以幫助他們做檢視資料。而且補助申請單位的感受不會好像你就是來監視我的，如果是用幫助的名義，然後也可以更加確保基金撥了這筆錢的資源可以達到效果，而且是落實地在用。(B3)

基金委員則認為新住民家庭服務中心應該不僅是單純的社工領域，還應該要連結其它資源來協助新住民。並且建議舉辦個案的研討，讓相關人員對於新住民的特殊法律身分有更多的瞭解。

我認為新住民家庭服務中心就是政府機關 work 的承接，可能因為 case 跟新住民有關，所以新住民的 worker 應該是對於新住民會面臨的法跟資源跟福利需求特別熟悉，跟 resource 有比較多的連結，這部分的整合仍有待加強。我覺得新住民家庭服務中心或者是移民署的服務站，可能移民署的服務站比較有辦法發揮這個功能，不是只有單純社工的領域，應該能夠去連結一些本來不會連結到的資源。其實找幾個對於新住民法規較熟悉的人，開個案研討就沒問題，因為他們遇到的問題很固定，可能可以做一些歸類。

(A2)

基金委員希望能夠推動各縣市政府的外聘督導，協助新住民家庭服務中心解決遇到的服務問題，目前亦有縣市的新住民家庭服務中心透過聘請外督老師透過團督的方式進行服務問題的討論。

我一直想要推各縣市政府的外督，因為沒有外督不夠進步，因為需要一點在外面的人給意見。(A2)

因為我們中心其實有辦聯合團督，把台中的4個中心的所有服務人員聚集在一起，然後外聘一個專業學者，他們會告訴學者碰到的服務問題，也會討論目前整個服務的方向。我們通常是找暨大的xxx老師，或是像亞大的xxx老師作為外督老師，因為內部督導會有一些盲點。(B2)

建議未來新住民家庭服務中心的評估指標若採用服務涵蓋率，須考慮中心的服務人數及指標的計算方式。

新住民家庭服務中心是任務性，因此服務人數是以開案數計算，而新住民只是一個種族，不像中低收入是真的弱勢的一個類別，並不是所有的新住民都需要這樣的服務需求。所以使用服務涵蓋率會有一個問題，基本上是把新住民當成全部是弱勢的意涵，因此這個指標的使用需要再思考一下。(B2)

三、民間團體部分

本研究計完成三個不同類型民間團體的深度訪談：

- C1 團體屬於大型基金會，組織定位在婦女相關權益政策的倡議，初次申請新住民發展基金補助計畫，計畫內容為協助新住民創業或擴大其事業規模。
- C2 團體屬於地方型社團組織，長期從事新住民二代的培力工作，多次申請新住民發展基金補助計畫。
- C3 團體屬於傳播相關的協會，長期致力於製播新住民及移工的相關廣播節目，進行多元文化的推廣，多次申請新住民發展基金補助計



畫。

三個民間團體的訪談結果綜整如下：

民間團體申請新住民發展基金補助計畫的動機各有不同，定位在政策倡議的 C1 團體首次申請新住民發展基金補助是為了讓政府單位更瞭解團體執行新住民培力的經驗分享；長期從事新住民二代培力工作的 C2 團體，則是因應社會環境的變化，將服務對象從台灣家庭移轉到新住民家庭，故申請新住民發展基金補助計畫；製播新住民相關廣播節目的 C3 團體，則過去有承接新北市新住民廣播節目的經驗，因為基金委員的告知而開始申請基金補助。

我們不是一個直接服務的單位，算是一個政策溝通平台的角色，在新住民的這個部份很多其實是在協力很多在做新住民的組織，來做一些議題的倡議，或者是了解他們在整個台灣的發展概況，有沒有需要怎麼樣再做一些政策配合或法律修正的地方。一開始的時候本來是想做一個試辦計畫，所以並沒有馬上覺得要去申請新住民發展基金，因為執行了 1 年之後我們覺得它其實是可以做的，也想要讓移民署這邊可以有更多了解我們在做這個案子上面的一些經驗分享，所以就開始跟新住民發展基金合作。(C1)

協會申請新住民發展基金的補助應該有 7、8 年以上，因為基金專門在補助新住民，我們就想說從事新住民相關事務當然就是往這一塊申請。協會在 90 年成立，早期是聚焦在台灣家庭，92 年開始就轉到新住民家庭，所以基本上是在 93、94 年的時候就開始接觸新住民。主要服務的外籍配偶什麼國籍都有，新住民二代年齡層主要是國小，招生的部分則是跟很多學校合作，幫我們招生，會員涵蓋中部各鄉鎮。(C2)

因為我們之前有做新北市，那時候是臺北縣政府的標案，做了 2 年多新住民的節目，後續有聽說這個基金，其實這個基金在我們接臺北縣新住民的案子之前就有了，但是我們之前不知道可以申請廣播方面的計畫，後來是有基金委員告訴我們。從 100 年開始申請新住民發展基金補助，所以今年是第 8 年。(C3)

C1 團體申請補助的計畫內容是協助已經在創業的新住民將事業從微型擴大至中型，讓他們有機會可以與政府資源做銜接，申請相關的創業貸款。在過程中扮演的角色是結合策略夥伴單位，包含在地組織、新住民團體、非新住民組織，進行教育訓練、輔導、網絡連結以及作為創業過程陪伴的平台。

因為主要是在做整個婦女權益工作的推廣，會去做這件事情是因為我們覺得新住民在掌握政府這種貸款資源上面他是更弱勢的，所以我們希望在這個部份拉一下，讓他有機會銜接。相關協助包含本來就已經在創業，協助他們擴大或是讓他們穩定，主要就是希望能夠把他們的事業從微型到中型然後怎麼銜接到讓他們有機會可以跟我們的政府資源接軌。希望他有機會在他的經濟規模當中能夠有機會去申請到如勞動部的創業鳳凰貸款。少數是從無到有，因為具有相關經驗，我們認為可以讓他試試看。都有持續在關注他們的創業進度，也會有訓練，第二年會做實習商店還有會做一些網絡連結。我們是一個平台，還有這個平台上面一個是做教育訓練，一個是做輔導，還有一部份是大家在整個創業過程當中的陪伴。主要的規劃執行是我們，策略夥伴單位的話就是在地組織，還有新住民部份的中心。(C1)

C1 團體透過第一年的實驗方案掌握執行內容，第二年再擴大參與對



象的範疇，透過創業競賽的機制發掘新住民的優勢。未來希望能夠做出適合新住民創業的加盟系統，複製成功的商業模式。

我們第一年只有做越南籍，第二年就擴大沒有分國籍，為什麼只做越南籍是因為我們對不同的國家國籍一下子開放太多也怕掌握不了，第一年實驗方案所以我們只做越南，今年就開放。第一年對象是越南籍，主要創業行業以美容美甲、餐飲、教育文化，這三種是最多。教育文化類如開書店、複合式的書店，或者是安親班。(C1)

我是用一個辦法跟機制去讓他們自己被呈現，所以我為什麼要用創業競賽？創業競賽就是在發掘他的優勢，他能夠提出這個東西來表示他是有能力做這個事的，因為我不可能去發掘他，但是我可以透過一個比賽的機制去做這件事。(C1)

我們也希望未來真的可以做出一個加盟的體系，是 for 新住民的創業，我們現在在努力這一塊，因為加盟才能夠複製，才能夠有更大的可能性。(C1)

長期從事新住民二代培力的 C2 團體，申請補助計畫內容為週六及寒暑假提供小學階段的新住民二代安全舒適的學習環境，課程內容多元，包含閱讀、桌遊、持續的樂器學習。

每個禮拜六有申請補助，就禮拜六，大部份新住民的家庭都是放禮拜天，禮拜六他們還是沒有人，所以我們禮拜六有開課，開學的時候有 20 周的禮拜六，平常就是沒有，再來就是寒暑假，所以我們就一直銜接下去。(C2)

就是多元的學習，不只是閱讀，因為你要讓他有活潑生動，小孩子才會喜歡，但是還要有那個成長性。我們禮拜六的課程之前會有生命繪本，應該說繪本系列，我就會每一期針對他們不同的學習，我就可能這次排生命教

育課程的，下一次就排倫理的，但是也是要一個階段這樣子，再來我們就是中間團康，像現在我們就給他玩桌遊，現在桌遊很夯就進來給他們玩，下午我固定就是一定要烏克麗麗，因為樂器的東西不能斷，甚至有委員說你常常在排烏克麗麗，我說那是知道還不知道，樂器的學習、音樂的學習就是要長期性，不是1天、2天就可以，你就是要常常學，所以他們這樣講我還是很堅持，每一次課程我都有排這個。(C2)

製播新住民廣播節目的 C3 團體，申請補助計畫內容為製播兩個小時的廣播節目，目標對象包含新住民、新二代及一般民眾。節目內容涵蓋新住民、新二代關心的議題，包含東南亞資訊、政府單位新住民相關措施宣導、新住民活動資訊提供、法扶專題、新住民、新二代經驗分享等。

我們申請的計畫就是一個 2 個小時的節目，「緣來在寶島」的這個節目，主要目標對象包含新住民、新二代，還有一般的大眾，因為受訪者主要是新住民跟新二代，還有從事相關服務的社福團體、政府單位等。節目內容這 2 年來一直都有東南亞訊息的播報，所以裡面會聽到一些東南亞的資訊，全台灣各地有什麼樣新住民新二代相關的活動資訊會做播報，訪問新住民新二代或相關政府單位、社福團體、或民間單位來談一下他們做了哪些與新住民比較相關服務、新住民比較需要了解的資訊。(C3)

節目內大概 1、2 個月就會播一個法扶的專題，當然其實新住民關心的議題也是一般人關懷的法律問題，但我們會請律師針對如果是新住民可能在這個議題上要注意什麼來進行說明。(C3)

在新住民發展基金補助計畫申請的部分，初次申請的 C1 團體表示申請上不會困難，主要針對基金補助需求提出計畫想作的方向。已多次申請



的 C2 團體則表示對於新住民發展基金計畫申請流程已經習慣，不會覺得複雜，但也不諱言對其他民間團體來說補助計畫蠻難申請成功。此外，C3 團體亦指出經費被砍太多會導致計畫執行的困難，影響新住民新二代的參與機會。

申請上的困難倒是沒有，因為我們就是針對他的需求，然後我們就提出我們想要做的方向。(C1)

我們團體對於計畫申請流程習慣了，不會複雜，但對其他民間團體來說申請當然不順暢，常常被駁回、常常不給補助，還蠻難申請的。主要是看委員的喜好，但是委員的專業性很重要，外配委員至少要有服務的相關經驗，學者專家應該要是新住民相關領域的。(C2)

申請過程遭遇的困難其實主要是經費的問題，因為廣播跟其他的申請案不大一樣，所以每次都會找 1、2 位廣播專業的委員來做審查，可是廣播環境一直在改變，有時候經費被砍得很厲害，我們就會很難操作，委員提出的要求，很多就沒辦法做。委員常常在開會就會提出一些意見，建議應該找誰、應該做怎樣的連結、應該做哪些的議題討論，可是做其他動作可能要有額外的成本進去。如果把我們的費用刪得比較多，就比較沒有辦法去找很多的人來幫忙配合，因為我們希望多讓新住民新二代參與，但需要花比較多的時間溝通，如果在費用上刪減太多，就沒辦法做太多這樣的事情，因為你也不能叫人家做白工(C3)

民間團體肯定今年度移民署有提供新住民發展基金計畫申請的宣導手冊，但建議除了制式文件的提供外，承辦人員可針對已提出申請的計畫案提供調整改善的明確建議，而非直接駁回，協助輔導有心服務新住民的

民間團體順利申請補助。

基金的錢既然要在新住民身上，又知道很多社團的能量不是那麼好，所以應該要主動的去協助，這一點我倒是覺得移民署今年做得很好，有提供計畫申請的宣導手冊，可是好像沒有推廣得很好。當地縣市政府社會局承辦人員針對申請的案子會直接告訴你說怎麼調整加強會更好，花那麼多時間給他這本書，還有什麼範本、計畫，還要給人輔導，別人就不要申請，你輔導要做什麼？要申請的人你又不讓通過，因為新住民領域不容易切進來。(C2)

像我們這個寒暑假他常常跟我們說要跟教育部申請，教育部就沒有補助民間，他說教育部有補助，其實教育部補助的時間不久，他們都沒有搞清楚。所以要明講我們可以申請教育部的什麼項目、作業要點，你不明講，只是說他們有我們不能重複。(C2)

多次申請基金補助的 C2 團體在企劃階段面對的難題是計畫如何創新，並指出目前基金補助計畫之間缺乏經驗交流的平台，無法透過彼此的分享激盪創新的火花。

如果在我們的領域上，企劃的模式上我們比較困難的是創新，如果可以給我們一個交流的機會，比如說你覺得某個協會做得很好或是怎麼樣，就請他來有時候分享一下，那種交流平台我就覺得很重要，我們透過這樣的研習，我們可以知道各縣市都在怎麼樣做、怎麼在 run 一件事情？當然我們的營運是沒有問題，但是我們很想創新。(C2)

民間團體認為新住民發展基金最根本的部分是要協助新住民能夠安身立命，第二部份則是除了過去作了許多努力的新住民生活適應工作外，



現在應該要更進一步執行不同面向的培力工作。

我們過去在跟新住民議題做接觸的時候，第一方面覺得要讓新住民能夠安身立命，基金這個部份的自立是很根本的，第二點就是做了非常多、非常好，包括識字或是生活適應，這個已經做很久了，應該要嘗試再做一些更進一步不同的面向上的培力。(C1)

多數民間團體本身對於基金補助計畫的經費投入情況，是沒有自籌經費的部分，僅少數團體有自籌經費。

整個經費如果是以 800 萬來講的話，新住民發展基金大概只有佔不到 100 萬。(C1)

我們協會主要運作經費只有新住民發展基金，此外，當縣市政府社會局在新住民議題上需要幫忙時，我們也會協助，這一塊的補助主要是以公益彩券的小額補助為主。(C2)

整個節目的製播除了新住民發展基金的補助外，大抵上沒有其他經費投入，除了少部分協會自籌。(C3)

民間團體在補助計畫的執行人力多為個位數，C1 團體指出計畫的執行會跨領域結合策略夥伴單位來協助，而非只仰賴新住民相關團體的協助；C2 團體在辦理大型活動的舉辦會動員新住民的先生及家庭一起參與；C3 團體在製播廣播節目時主要以在廣播界的團隊作為兼職人員，並逐漸納入新住民。

協會固定人力現在就有 3 位，有 1 位社工、志工還有臨工。臨工就是就業服務處他們補助的，就是短暫的一個人力的支援。如果大型活動就會運用

新住民的先生，他們都很願意幫忙支援。(C2)

大概只有 2 至 3 的人力而已，因為有很多策略夥伴單位，我們主要其實是在了解掌握這個案子的執行進度跟監控，還有了解這些新住民的狀況。因為我們不可能真的每個去做，所以會跟策略夥伴結合，如天使創投、還有中小企協裡面的部份老師。不可能只有新住民的團體，因為一定會有一些局限。這個案子其實有兩個特色，一個是要做到跨領域的合作，第二個部份就是一定要去看到新住民本身他的差異跟需求是什麼，而且並不是只從弱勢觀點去看，而是從優勢觀點去看。(C1)

節目團隊約 10 幾人，有分做音控、做執行製作、還有寫 run down 的，之後整理摘要，平常有時候採訪要跑出去。因為我們一個禮拜只有 2 小時的節目，所以都不是專職人員，平常在廣播界就會認識我們固定的 team，然後新住民朋友再慢慢拉進來，有興趣的就可以拉來當主持、音控，或者寫企劃都有。(C3)

不論是新住民或是新住民二代，民間團體都關注到除了培訓之外，需要提供他們展現自信心的舞台。C1 團體透過影片的方式記錄執行過程與成果，也希望藉此讓參與計畫的新住民產生自信與動力。

我們去年補助了 17 案，這 17 案都拍成部影片，這個大概都是我們覺得很難得的經驗，執行成效上我們也都覺得還不錯。執行情況到目前為止還好，所有個案都在我們的聯絡網絡當中，我們同仁跟他們聯繫的狀況、掌握他們的事業發展狀況目前來講都還在 control 當中。影片記錄是一定要的，因為沒有影片的記錄做完就忘記了，影片的記錄一方面是想讓他們自己也知道他們是有力量的，所以當初是希望拍他們的故事讓他們自己本身也能



夠產生那個動力，一方面的話當然我們有結合一些民間的資源，也需要一些成果，與其寫了很多洋洋灑灑的東西不如讓他看帶子。(C1)

我們這一些家長沒有看到成果他不會投入，購買樂器你叫他花錢那是不可能，花錢請老師來也是不可能的。樂器學習地不錯我需要給他們一個舞台，增加他們的自信心，讓他們的父母知道你的孩子很棒，我想明年要這樣做。

(C2)

民間團體初期在招募計畫參與者皆面臨困難，藉由外在相關組織的合作進行突破，後續則分別透過新住民網絡連結、取得新住民家庭的信任來進行活動推展。

新住民的組織當中的訊息傳播比我們想像中的快，他們的網路連結其實很強。新住民姊妹之間他們本身的網絡連結就很強，所以我們倒不覺得，一開始的時候的確很難，因為大家不知道我們在幹嘛，所以我們已經突破了那個關卡之後，到第一年結束之後，他就已經有一定的能見度了，所以到第二年我們再做這樣的訓練，參與度就比第一年翻倍很多了。第一年我們其實並沒有特別的 push，但就是邀請制，所以我們是找到一些有意願合作的新住民發展中心合作，然後透過他們的協助，找到適當的個案，這樣子開始突破的。(C1)

一開始我們推展很辛苦，因為他們沒有走出來，家裡的人不讓他們走出來，你要讓他相信，他就看到你，所以我都會邀請他們家裡面的人一起來參與，我們的互動之下他就會慢慢的信任你。一年比較大型的活動大概 1 場至 2 場。大概有 200 多個會員回娘家，全部家庭的人都來，我們辦的活動喜歡你的家庭全部大大小小連阿公阿嬤都一起來，我喜歡這樣，透過這樣子家

裡的長輩可以看得到他們在做什麼，都跟誰在交往。(C2)

民間團體認為新住民發展基金所補助的計畫在執行上缺乏變更的彈性，導致行政作業成本的增加，建議在行政作業上可以增加彈性。此外，建議計畫執行階段，轉換監督為輔導，以增強計畫執行的效益。

新住民發展基金的計畫補助也有很多政府部門的限制，包括比較不夠靈活也比較不夠有彈性，比如說實際上執行業務時，每一個時程的變動都需要被核准，導致行政作業成本很高。我本來也不知道這麼複雜，後來因為做了這個申請才知道怎麼那麼複雜。行政作業上面我覺得可以考慮放寬，當然放寬有放寬的風險，所以要考慮我到底要用什麼來評核，你可以看最後的執行績效，如果這個績效不好就明年不要再給他，但是不要在每一個程序上面，都是一步一步跟著，幾乎每場都有派不同的人來看。計畫執行缺乏彈性有一點會影響未來的申請意願。(C1)

計畫1年大概要申請大概4次至5次，經費的核銷也是申請幾次就要核銷幾次。一個場次的活動，可能會透過地方服務站的工作人員來給你互動一下，講好聽一點，就是來看一下。不然就不要補助人家，搞得老是抓賊一樣，他做幾次有沒有認真做你就知道了。(C2)

C2 團體表示基金補助主要面臨經費編列的問題，包含課程時間的規劃是否考慮新住民家庭的情況，以及師資費用的合理性。C3 團體則表示補助計畫經費核銷相關規定較不合理的項目是印刷費的核銷僅限紙類的印刷。

我們本身協會當然執行得不錯，就是有達到他的效益，但是我們是覺得基金給我們的補助方面常常有很多問題，就是經費，比如我們常常針對新二



代寒暑假，那些委員常常只有補助半天，甚至 2 個月的課程要叫我們改 1 個月。之前的理由是這一些孩子平常就在上課了，你在寒暑假、假日又讓他在這裡待整天，他缺少跟家裡的互動，所以要給他們回去做親子溫馨共讀時間，但職業父母有辦法嗎？我們台灣人都沒有辦法，何況這些都是屬於比較弱勢的家庭，父母更是沒有時間陪伴孩子。實際上這些新住民寒暑假的課程就是要這麼多的時間才能把事情做好，因為說實在這些時間讓他在家裡，你爸爸媽媽一定不在家，那他會做什麼？睡覺、打電腦、看手機、看電影、看一大堆的 3C，不然就是出去亂交朋友，你把他扣在這邊是一個安全舒適而且有學習性的一個環境裡面那不是很好嗎？(C2)

我們那個烏克蘭班，1 個小時補我們 260 元怎麼夠？你想一個音樂老師 260 他會過來嗎？而且教全班 2、30 個，那個老師 1 個小時都要 1 千多的，一個老師如果我不好好拜託他會願意？要想辦法這邊拿、那邊拿這樣湊 1 個小時的費用。當然我們也是要感謝基金，雖然很少，說實在他補助實在是太離譜了。(C2)

最困難核銷的是印刷費，其他還好，申請印刷費就是要做宣導，但印刷費就真的要印在紙張上面，印在杯子上或筆上都不算，只能算製版費用，東西本身不能算，這樣就很怪、非常不合理，因為如果是一般公家單位這些都可以核銷，只有新住民發展基金會的印刷費是只能印在紙張上。(C3)

C1 團體表示會持續推動新住民經濟培力協助的計畫，但未來是否繼續申請新住民發展基金的補助計畫則要看實際需求，更期待的事新住民發展基金能夠關注新住民經濟培力的部分，並且在作為上能夠有所突破。

類似的工作是一直會推動下去，要不要跟新住民發展基金申請補助要看實

際的需求。我們本來就希望新住民發展基金能夠去關注到如何協助新住民在經濟培力這部份的發展，新住民發展基金能否有一個新的政策作為出來，這個反而我比較期待，我們並不會覺得一定要把經費資源全部給我們，但是會期待他在這個部份也能夠有一些新的突破。(C1)

多年申請補助計畫的 C2 團體，明年度則想進階申請亮點計畫，提供新住民二代展現自我能力的舞台，並透過外在網絡的協助輔導，增加對新住民發展基金亮點計畫申請的瞭解。

有啊！明年想要申請亮點計畫，我們烏克麗麗的小朋友想把他推出去，因為已經半成熟了，需要給他們一個舞台增加自信心，讓他們的父母知道你的孩子很棒。這個也是站主任他們給我們的建議，他說你可以申請這個亮點，我們也很想，可是什麼樣的模式你要告訴我，後來我知道了，除了上課還要去公益團體。因為原本我知道亮點，可是亮點早期都沒有告訴大家要怎麼做。只說產官學，但要產官學要如何結合？產官學聽起來好像很高深，後來我們主任說你就這樣就是，我結合了，原來是這樣。(C2)

多年申請補助計畫的 C3 團體，每年研提計畫都會依照委員意見進行一些調整，計畫愈來愈重視新二代，希望透過新二代的觀點分享對於台灣議題的看法。此外，也有考慮申請廣播培訓課程的計畫，但擔心人力的不足以及會影響現有的廣播計畫申請。

每年的計畫要一直調整，現在新二代比較重要，在委員還沒有提的時候我們已經都有找一些新二代加入。希望分享以新二代的觀點來看台灣的一些議題。因為平常自己認識新住民姊妹的小孩或者是透過移民署本來就有辦一些活動，比方說築夢或二代培力計畫，會請他們提供一些名單，我們再



聯絡。(C3)

委員都很鼓勵我們做培訓課程，當然我們人手上實在有點不大充份。而且怕我們案子的經費已經蠻多了，如果再請一個也未必會過，雖然委員每次都鼓勵，但鼓勵歸鼓勵，實際結果不一定是這樣子。(C3)

C1 團體建議新住民發展基金可成立以新住民為對象的微型信貸，採循環經濟的概念而非補助的概念；不只是借貸，更是在培力及創業過程中的陪伴，陪伴寫計畫、瞭解商業模式、建立網絡、解決問題、進入市場。

我覺得新住民發展基金有沒有可能成立一個微型信貸特別 for 新住民的一個貸款。而且我們不是只有做借貸，我們其實在整個培力的過程當中很重要的一塊其實是在陪伴，陪伴他寫計畫，陪伴他了解他的商業模式，遇到什麼問題，陪伴他建立網路，陪伴他進入市場。我們在做創業輔導的過程當中，我們一直希望有一筆 for 新住民的貸款或者是說信用的基金是可以協助他們渡過一些在創業過程周轉金的機制。新住民發展基金應該本身有點彈性運用，比較不會受限於過去政府補助款這樣的死板板，如果又走回那樣的路線就很可惜，所以我們期待他可以有更大的彈性跟這種創新的能量，去做一些可以讓我們的新住民姊妹，能夠有感受到台灣其實對他是友善的，支持他可以安身立命的。(C1)

C1 團體認為新住民發展基金應該要注重多元性，包含不同的性別、年齡、國籍。此外，針對新住民家庭功能的量化指標不應只侷限在托育、生育保健的部分，而應該涵蓋更多家庭功能面向。

我們在做婦女權益長期來看，第一個一定都是先看性別統計，其實目前好像把新住民定義是女性，這個還是有點偏頗，要看到性別跟多元的這一塊，

就是新住民裡面也有很多多元性，還是不同國家、來自不同年齡這個部份，也應該要被看到，而不是只是特別關注在東南亞的婦女這一塊。第二個部份就是新住民家庭的這一塊，大部份量化指標都還是放在托育、生育保健的部份，其實我覺得新住民的家庭功能這一塊涵蓋面很大，有教育的問題、有就業的問題、有人身安全的問題、有醫療的問題等等很多。(C1)

第三節 本章小結

針對計畫目的，本研究共計訪談 8 位學者專家，訪談對象包含 2 位新住民發展基金管理會委員、1 個中央部會單位主管、2 個地方政府相關單位、3 個新住民發展基金核定補助民間團體，藉以瞭解目前新住民發展基金各項業務執行現況與相關問題，以及深入探討本基金整體運用效益、預算資源分配之合理性等事項，並進而提出新住民發展基金發展策略及關鍵績效指標修正建議。

綜整深度訪談專家學者諮詢意見，建議按新住民發展基金補助用途，將新住民發展基金關鍵策略目標修正分為五大面向：

- 一、 建構新住民完善的社會安全網絡；
- 二、 強化新住民家庭服務效能；
- 三、 提升新住民及其子女能力；
- 四、 發展多元文化融合的友善社會；
- 五、 協助新住民創新服務及活化產業發展。

並據以建構各策略目標的績效評估指標外，並進一步研擬各績效評估



指標的衡量標準，讓績效評估指標可操作化。經深度訪談修正後之各項績效評估指標的衡量標準建議修正內容如表 5-2 所示。

表 5-2 本基金關鍵策略目標及績效評估指標衡量標準(深度訪談後修正版)

策略	績效評估指標	衡量標準
建構新住民完善的社會安全網絡	(1)降低新住民家暴個案開案服務結案後一年內的再受暴率	再受暴率＝(新住民家暴處遇結案後一年內的再受暴個案數)÷(新住民家暴個案處遇個案數)×100%
	(2)降低設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助案再申請率	再申請率＝(設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助再申請案件數)÷(設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助申請案件數)×100%
	(3)低收入戶、中低收入戶設籍前新住民健保費補助涵蓋率	補助涵蓋率＝(低收入戶、中低收入戶設籍前新住民健保費補助人數)÷(低收入戶、中低收入戶設籍前新住民人數)×100%
	(4)法律諮詢及協助服務受益人數	受益人數＝新住民法律諮詢及協助扶助人數
	(5)新住民對政府生活適應輔導滿意度	政策滿意度＝內政部移民署「政府推動友善移民環境與新住民輔導滿意度調查」中有關「新住民生活適應輔導服務滿意度」題項調查結果
強化新住民家庭服務效能	(1)家庭服務中心評核等級甲等以上的數量。	家庭服務中心評核等級甲等以上的數量＝依據「新住民發展基金評核實施計畫」評核等級甲等以上的家庭服務中心數量
	(2)家庭服務中心服務涵蓋率	服務涵蓋率＝(家庭服務中心服務受益人數)÷(新住民人數)×100%

策略	績效評估指標	衡量標準
	(3)臨時托育服務受益人數增加率	受益人數增加率＝(本年度新住民申請臨時托育服務受益民眾增加人數)÷(上年度新住民申請臨時托育服務受益人數)×100%
	(4)新住民生育保健通譯員培訓人數增加率	培訓人數增加率＝(本年度核定補助新住民生育保健通譯員培訓學員增加人數)÷(上年度核定補助新住民生育保健通譯員培訓學員人數)×100%
提升新住民及其子女能力	(1)新住民家庭教育及相關支持性服務受益人數增加率	受益人數增加率＝(本年度新住民家庭教育及相關支持性服務受益民眾增加人數)÷(上年度新住民家庭教育及相關支持性服務受益人數)×100%
	(2)新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程培訓人數增加率	培訓人數增加率＝(本年度核定補助新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程學員人數增加人數)÷(上年度核定補助補助新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程學員人數)×100%
	(3)華語補救教學通譯服務培訓人數增加率	培訓人數增加率＝(本年度核定補助華語補救教學通譯服務培訓學員增加人數)÷(上年度核定補助華語補救教學通譯服務培訓學員人數)×100%
	(4)新住民對政府家庭服務及子女培力服務的滿意度	政策滿意度＝內政部移民署「政府推動友善移民環境與新住民輔導滿意度調查」中有關「提升教育文化服務滿意度」、「提升子女教養服務滿意度」題項調查結果
促進多元文化融合的友善社	(1)新住民入國(境)前之輔導服務涵蓋率	服務涵蓋率＝(新住民入國(境)前之輔導服務受益人數)÷(新住民新增人數)×100%



策略	績效評估指標	衡量標準
會	(2)新住民志工培訓人數增加率	培訓人數增加率=(本年度核定補助新住民志工培訓學員增加人數)÷(上年度核定補助新住民志工培訓學員人數)×100%
	(3)新住民訓後一年參與志工服務時數增加率	志工服務時數增加率=(本年度新住民志工訓後一年參與志工服務時數增加數)÷(上年度新住民志工訓後一年參與志工服務時數)×100%
	(4)新住民對於政府推動尊重多元文化族群的政策與措施之滿意度。	政策滿意度=內政部移民署「政府推動友善移民環境與新住民輔導滿意度調查」中有關「推動尊重多元文化族群的政策與措施滿意度」題項調查結果
協助新住民創新服務及活化產業發展	(1)新住民參與創新服務計畫後一年繼續從事社會福利服務的比率	繼續從事社會福利服務比率=(本年度參與創新服務計畫新住民一年後繼續從事各項福利社區化、具公益性之教育、文化、社會福利等性質活動之人數)÷(上年度參與創新服務計畫新住民受益人數)×100%
	(2)活化產業亮點計畫後一年後持續運作的比率	持續運作比率=(本年度活化產業亮點計畫一年後持續運作案件數)÷(上年度活化產業亮點計畫核定案件數)×100%

資料來源：本研究整理。

第六章 AHP 問卷調查與分析

本研究採用 CIPP 評估模式，並輔以層級分析法（AHP）建構新住民發展基金績效評估架構。CIPP 評估模式係透過背景（Context）、輸入（Input）、過程（Process）與結果（Product）等四個面向進行評鑑，AHP 則係將複雜的問題，以系統化方式予以層級分解，成為簡潔的層級後再予以評比。評比時，將絕對數值尺度轉換成比率尺度（ratio scale）的量化方式後，將各因素層級間指標兩兩成對互相比較（pairwise comparison）。在成對互相比較後，建立起比對的矩陣並計算出特徵向量（eigenvector），作為代表各層級之間的優先次序。

第一節 調查對象與問卷設計

AHP 的優點是用群體調查的結果，歸納出各項指標項目的客觀權重。本研究計徵詢 10 位學者專家(如表 6-1 所示)協助填寫問卷，針對研究團隊初擬關鍵績效指標(如表 6-2 所示)逐層進行兩兩相對權重的比較，並使用專家選擇軟體（Expert Choice）進行運算分析以求得各指標之權重，進而透過權重大小找出各關鍵策略目標下各項績效指標的重要性排序。



表 6-1 AHP 問卷填卷對象及屬性

編號	屬性	填卷者	職稱
1	新住民發展基金委員	吳○○	國立○○科技大學○○系 教授
2	新住民發展基金委員	楊○○	國立○○○○大學○○系 教授
3	新住民發展基金委員	林○○	○○○○大學○○系 教授
4	新住民發展基金委員	林○○	○○○基金會 副執行長
5	學者專家	楊○○	○○○○院○○所研究員
6	學者專家	林○○	國立○○大學○○研究所 教授
7	學者專家	馬○○	國立○○大學○○研究所 教授
8	學者專家	許○○	國立○○大學○○系 教授
9	學者專家	柯○○	○○○○○○協會 秘書長
10	學者專家	謝○○	○○○○會○○辦公室主任

資料來源：本研究整理。

表 6-2 新住民發展基金績效指標 CIPP 架構

CIPP 面向 (第一層)	關鍵策略目標(第二層)	量化指標(第三層)
背景 面向	1. 新住民發展基金之目標是否符合主管機關之使命、願景與施政重點。	(1)新住民發展基金各計畫與主管機關之使命、願景可對應比例
	2. 新住民發展基金是否依據新住民發展基金施政方針設立合理的階段目標。	(1)基金是否設立三~五年中長期目標 (2)基金是否設立年度目標
	3. 新住民發展基金之計畫是否包括所有關係對象。	(1)新住民發展基金之計畫涵蓋關係對象比例
輸入 面向	1. 新住民發展基金之組織成員是否合宜。	(1)管理會委員身分別組成比例
	2. 新住民發展基金之財務制度及經費支用方式是否妥適。	(1)基金預算使用率 (2)經費核撥速度
過程 面向	1. 新住民發展基金各計畫之預算執行是否具有效率。	(1)各計畫經費執行率
	2. 新住民發展基金各計畫之办理流程是否具有效率。	(1)申請核准所需週期 (2)計畫依限完成比例
	3. 新住民發展基金資源分配是否合宜。	(1)新住民發展基金資源在政府機關和民間團體的分配情形 (2)新住民發展基金資源在不同業務項目的分配情形
結果 面向	1. 新住民發展基金相關計畫是否有達到 建構新住民完善的社會安全網絡 之成效。	(1)降低新住民家暴個案開案服務結案後一年內的再受暴率 (2)降低設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助案再申請率



CIPP 面向 (第一層)	關鍵策略目標(第二層)	量化指標(第三層)
		(3)低收入戶、中低收入戶設籍前新住民健保費補助涵蓋率 (4)法律諮詢及協助服務受益人數 (5)新住民對政府生活適應輔導滿意度
	2. 新住民發展基金相關計畫是否有達到 強化新住民家庭服務效能 之成效。	(1)家庭服務中心評核等級甲等以上的數量 (2)家庭服務中心服務涵蓋率 (3)臨時托育服務受益人數增加率 (4)新住民生育保健通譯員培訓人數增加率 (5)新住民對政府家庭服務及子女培力服務的滿意度
	3. 新住民發展基金相關計畫是否有達到 提升新住民及其子女能力 之成效。	(1)新住民家庭教育及相關支持性服務受益人數增加率 (2)新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程培訓人數增加率 (3)華語補救教學通譯服務培訓人數增加率
	4. 新住民發展基金相關計畫是否有達到 發展多元文化融合的友善社會 之成效。	(1)新住民入國(境)前之輔導服務涵蓋率 (2)新住民志工培訓人數增加率 (3)訓後一年參與志工服務時數增加率 (4)新住民對於政府推動尊重多元文化族群的政策與措施之滿意度
	5. 新住民發展基金相關計畫是否有達到 協助新住民創新服務及活化產業發展 之成效。	(1)新住民參與創新服務計畫後一年繼續從事社會福利服務的比率 (2)活化產業亮點計畫後一年後持續運作的比率

資料來源：本研究整理。

第二節 問卷調查結果分析

針對專家問卷調查結果利用層級分析法進行分析之目的有二：第一、計算基金績效評估指標層級架構中背景、輸入、過程、結果等面向的權重，以及第二層級各關鍵策略目標的權重，將各層級串連後，找出專家較為重視的關鍵績效策略。第二、計算基金績效評估指標層級架構中第三層級量化指標的權重，衡量哪些量化指標是進行基金績效評估時的關鍵項目。

在專家問卷回收後，由於問卷填答者在各評估指標兩兩比較判斷下，較難達成答題的一致性，因此，需要針對答題的矩陣數據值進行一致性檢定。依據問卷調查所得到的結果建立模糊成對比較矩陣，再計算特徵向量與特徵值，利用特徵向量和特徵值計算 C.R.值，進行問卷一致性檢定。

(1)計算一致性指數(Consistency Index；簡稱 C.I.)

$$C.I.= (\lambda_{\max} - n) / (n-1)$$

(2)計算一致性比率(Consistency Ratio；簡稱 C.R.)

$$C.R.=(C.I.) / (R.I.)$$

方程式中的 R.I.(Random Index)稱為隨機指數，會隨著矩陣階數的增加而增加，如表 6-3 所示。

表 6-3 隨機指數值

n	3	4	5	6	7	8	9	10
RI	0.58	0.90	1.12	1.24	1.32	1.41	1.45	1.49

資料來源：Saaty, T.L.(1977)

Saaty(1980)認為當 C.R.值等於 0 時，表示專家對於 n 個要素相對重要程度的判斷，完全具有一致性，C.R.值愈趨近於 0，則表示一致性愈高。



Saaty(1977)建議 C.I.值小於 0.1 最佳，因此本研究原則認定 C.R.值 \leq 0.1 為可被接受的範圍，判定為有效問卷。

本專案使用回收的 10 份專家問卷，針對評估指標層級架構中第一層次的背景、輸入、過程、結果面向以及第二層級的關鍵策略目標，依上述步驟進行一致性檢定。檢定結果發現有 2 份問卷有部份題組不符合一致性檢定，經由信件往返請專家重新調整修正後，所有專家問卷在第一及第二層級的 C.R.值均小於 0.1，換言之，所有專家問卷皆落於層級分析法可容許的一致性範圍。

專家 AHP 問卷調查結果說明如下：

一、 CIPP 面向

表 6-4 呈現 10 位專家認為評估新住民發展基金績效時各面向的相對重要性，背景面向的權重較高(0.315)，其次依序分別為輸入、結果、過程面向的權重(分別為 0.277、0.249、0.158)。顯示受訪專家認為在評估新住民發展基金的績效時，基金設定目標的妥適性是最重要之關鍵考量。

表 6-4 背景、輸入、過程、結果面向權重

第一層 CIPP	權重
背景面向	0.315
輸入面向	0.277
過程面向	0.158
結果面向	0.249

資料來源：本研究整理。

二、 背景、輸入、過程、結果各面向的關鍵策略目標權重

表 6-5 呈現串連 CIPP 面向的權重和關鍵策略目標的權重，發現整體

來看專家認為最重要的關鍵策略目標為輸入面向的「新住民發展基金資源分配是否合宜」，其次為背景面向的「新住民發展基金之目標是否符合主管機關之使命、願景與施政重點」、「新住民發展基金是否依據新住民發展基金施政方針設立合理的階段目標」。說明專家認為新住民發展基金的績效評估，最需關注基金資源分配是否合宜(包含在政府機關和民間團體的分配情形，基金資源在不同業務項目的分配情形)，以及基金的目標設立是否合理。

進一步檢視背景、輸入、過程、結果面向內各項關鍵策略目標的權重，發現背景面向的三項關鍵策略目標以「新住民發展基金之目標是否符合主管機關之使命、願景與施政重點」的權重最高。輸入面向的三項關鍵策略目標以「新住民發展基金資源分配是否合宜」的權重最高。過程面向的兩項關鍵策略目標的權重差異不大，顯示計畫的預算執行效率和办理流程效率同樣受到專家重視。

以結果面向的關鍵策略目標來看，新住民發展基金相關計畫「是否有達到提升新住民及子女能力之成效」、「是否有達到建構新住民完善的社會安全網絡之成效」的權重較高，「是否有達到協助新住民創新服務及活化產業發展之成效」的權重較低。顯示專家們比較關心新住民、新二代的培力方案是否能落實，其次是對於相對較弱勢的新住民，基金是否能夠達到建構更完善的社會安全網絡之目標，也是專家們非常關注的面向。而目前新住民發展基金較關注的創新服務、活化產業亮點計畫這一塊，反而專家們認為重要性較低。



表 6-5 背景、輸入、過程、結果面向關鍵策略指標權重

背景面向	權重	串連後權重
1.新住民發展基金之目標是否符合主管機關之使命、願景與施政重點	0.426	0.134
2.新住民發展基金是否依據新住民發展基金施政方針設立合理的階段目標	0.338	0.107
3.新住民發展基金之計畫是否包括所有關係對象	0.236	0.074
輸入面向	權重	串連後權重
1.新住民發展基金之組織成員是否合宜	0.261	0.072
2.新住民發展基金之財務制度及經費支用方式是否妥適	0.189	0.052
3.新住民發展基金資源分配是否合宜	0.550	0.152
過程面向	權重	串連後權重
1.新住民發展基金各計畫預算執行是否具有效率	0.508	0.080
2.新住民發展基金各計畫办理流程是否具有效率	0.492	0.078
結果面向	權重	串連後權重
1.新住民發展基金相關計畫是否有達到建構新住民完善的社會安全網絡之成效	0.245	0.061
2.新住民發展基金相關計畫是否有達到強化新住民家庭服務效能之成效	0.220	0.055
3.新住民發展基金相關計畫是否有達到提升新住民及其子女能力之成效	0.268	0.067
4.新住民發展基金相關計畫是否有達到發展多元文化融合的友善社會之成效	0.197	0.049
5.新住民發展基金相關計畫是否有達到協助新住民創新服務及活化產業發展之成效	0.069	0.017

資料來源：本研究整理。

三、 結果面向各關鍵策略目標的量化指標權重

藉由檢視每個關鍵策略目標的各項量化指標權重(如表 6-6 所示)，可協助挑選重要的績效評估指標，進一步建構新住民發展基金的關鍵績效指標。

針對「建構新住民完善的社會安全網絡」的五個量化評估指標中，「低收入戶、中低收入戶設籍前新住民健保費補助涵蓋率」的權重較高，為 0.271。

針對「強化新住民家庭服務效能」的四個量化評估指標中，「家庭服務中心服務涵蓋率」的權重較高，為 0.422。

針對「提升新住民及其子女能力」的四個量化評估指標中，「新住民家庭教育及相關支持性服務受益人數增加率」的權重較高，為 0.354。

針對「發展多元文化融合的友善社會」的四個量化評估指標中，「新住民入國(境)前之輔導服務涵蓋率」的權重較高，為 0.457。

針對「協助新住民創新服務及活化產業發展」的兩個量化評估指標中，「活化產業量化計畫一年後持續運作的比率」的權重較高，為 0.605。



表 6-6 結果面向各關鍵策略目標的量化指標權重

結果 1-是否有達到建構新住民完善的社會安全網絡之成效

量化指標	權重
(1)降低新住民家暴個案開案服務結案後一年內的再受暴率	0.252
(2)降低設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助案再申請率	0.234
(3)低收入戶、中低收入戶設籍前新住民健保費補助涵蓋率	0.271
(4)法律諮詢及協助服務受益人數	0.143
(5)新住民對政府生活適應輔導滿意度	0.099

結果 2-是否有達到建構新住民完善的社會安全網絡之成效

量化指標	權重
(1)家庭服務中心評核等級甲等以上的數量	0.172
(2)家庭服務中心服務涵蓋率	0.422
(3)臨時托育服務受益人數增加率	0.238
(4)新住民生育保健通譯員培訓人數增加率	0.169

結果 3-是否有達到提升新住民及其子女能力之成效

量化指標	權重
(1)新住民家庭教育及相關支持性服務受益人數增加率	0.354
(2)新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程培訓人數增加率	0.269
(3)華語補救教學通譯服務培訓人數增加率	0.199
(4)新住民對政府家庭服務及子女培力服務的滿意度	0.179

結果 4-是否有達到發展多元文化融合的友善社會之成效

量化指標	權重
(1)新住民入國(境)前之輔導服務涵蓋率	0.457
(2)新住民志工培訓人數增加率	0.106
(3)訓後一年參與志工服務時數增加率	0.107
(4)新住民對於政府推動尊重多元文化族群的政策與措施之滿意度	0.330

結果 5-是否有達到協助新住民創新服務及活化產業發展之成效

量化指標	權重
(1)新住民參與創新服務計畫後一年繼續從事社會福利服務的比率	0.395
(2)活化產業亮點計畫一年後持續運作的比率	0.605

第七章 專家諮詢座談研究成果與分析

第一節 專家諮詢座談會規劃安排

本研究依據計畫書規劃辦理 2 場次專家諮詢座談會，第一次專家諮詢座談會目標在於研訂新住民發展基金關鍵策略目標及其關鍵績效評估指標，以作為後續 AHP 問卷調查之內容；第二次專家諮詢座談會針對 AHP 問卷調查結果，進一步研擬各績效指標之衡量標準，並研提新住民發展基金重要發展策略及建議。

第一場次專家諮詢座談會於 2018 年 6 月 5 日上午 9 時 30 分至 12 時於致理科技大學召開，邀請 7 位新住民發展基金管理會委員、專家學者、民間團體代表與談。與會人員基本資料詳見表 7-1 所示。

表 7-1 第一次專家諮詢座談會與會名單與屬性

分類	單位名稱	與會專家	代碼
學者 專家	國立臺灣師範大學華語文教學系	楊○榮 教授*	學者 A
	國立臺北教育大學語文與創作學系	孫○秋 教授*	學者 B
	國立政治大學社會學系	林○瑩 教授	學者 C
	國立中央大學法律與政府研究所	許○翔 教授	學者 D
民間 團體 代表	社團法人臺灣新住民家庭成長協會	柯○玲 秘書長	民團 A
	社團法人中華民國南洋台灣姊妹會	謝○軒 主任	民團 B
	社團法人中華民國南洋台灣姊妹會	洪○珠 理事	民團 C

註：*現任新住民發展基金管理會委員。

資料來源：本研究整理。



第一場次座談大綱說明如下：

壹、主席引言

貳、本計畫研究目的

- 一、透過文獻與資料蒐集和分析，回顧國內外有關心住民相關照顧輔導的發展策略與關鍵績效指標。
- 二、歸納我國類似之非營業特種基金的產出衡量及績效指標。
- 三、探討外籍配偶照顧輔導基金轉型為新住民發展基金，在策略及功能上應有的變遷，包含：創新服務、產業亮點及華語補救教學通譯人員培訓等新增項目。
- 四、研提新住民發展基金重要發俸策略及關鍵績效指標。

參、提案討論

- 一、探討外籍配偶照顧輔導基金轉型為新住民發展基金，在策略及功能上應有的變遷，包含：創新服務、產業亮點及華語補救教學通譯人員培訓等新增項目。
- 二、新住民發展基金重要發展策略與關鍵績效指標修訂建議。
- 三、新住民發展基金關鍵績效評估指標架構以及內容(草案)。
- 四、各代表性專家深度訪談題綱內容(草案)。

第二場次專家諮詢座談會於 2018 年 11 月 14 日下午 14 時至 16 時於致理科技大學召開，邀請 6 位新住民發展基金管理會委員、專家學者、民間團體代表與談。與會人員基本資料詳見表 7-2 所示。

表 7-2 第二次專家諮詢座談會與會名單與屬性

分類	單位名稱	與會專家	代碼
基金 委員	財團法人臺北市賽珍珠基金會	林○萱 副執行長*	委員 A
學者	國立政治大學社會學系	林○瑩 教授	學者 A
	國立中央大學法律與政府研究所	許○翔 教授	學者 B
民間 團體 代表	社團法人臺灣新住民家庭成長協會	柯○玲 秘書長	民團 A
	社團法人中華民國南洋台灣姊妹會	謝○軒 主任	民團 B
	社團法人中華民國南洋台灣姊妹會	洪○珠 理事	民團 C

註：*現任新住民發展基金管理會委員。

資料來源：本研究整理。

第二場次座談大綱說明如下：

壹、主席引言

貳、計畫說明

參、焦點座談

一、深度訪談調查結果分析及研討

二、AHP 專家問卷調查結果分析及研討

三、外籍配偶照顧輔導基金轉型為新住民發展基金，在策略及功能上應有的變遷

四、各國新住民照顧輔導措施制度足堪借鏡之處。

五、新住民發展基金發展策略、關鍵績效指標與衡量標準(深度訪談後修正版)之修正建議。

七、其他計畫初步研究成果諮詢以及其他意見討論。



第二節 第一次專家諮詢座談會專家意見彙整分析

一、 新住民發展基金角色定位的建議

目前透過基金的方式執行新住民業務雖然暫時可補足行政組織架構調整速度較為遲緩的問題，但觀察其他特種基金的發展模式，從長期角度來看，建議未來需規劃將新住民業務納入行政機關制度化，而非透過基金模式執行。

以特別收入基金來去進行特別的政策，在台灣算是蠻常見的現象，它有一個比較重要的特徵是要專款專用，所以它需要有一個特別的收入，當沒有特別收入的時候，這個基金會變得很危險。如果新住民的部份繼續用基金來去執行這個部份的任務或是進行這方面的業務，沒有辦法確保 20 年或 30 年以後會不會重新面臨到像在公營事業發展基金被廢除的問題。當社會變遷或社會發展，行政組織的因應相對比較遲緩，就需要有外部的力量去幫助執行這部份的業務，但是在這個部份長期下來還是要思考如何把外部的業務進到行政機關內製作化的問題，所以在基金的績效指標的設計上，建議必須加入這個考量，可能要有那種一些怎麼樣把原本在基金執行的項目可以轉移到行政機關內這方面的指標設計。(學者 D)

新住民基金可以想像成本來是一個社會服務跟社會福利的項目，透過基金的方式去處理，牽涉到要用共同決策的方式，所以才會有委員制，邀集委員專家共同決策，但是以效果來講這其實不是最好的安排，若行政權很清楚確認，負責的部門設計好解決方案，其實不用這麼多的人花這麼多力氣去處理。(學者 A)

移民署同時扮演新住民移入移出的管制以及新住民服務的角色，容易產生角色衝突、混淆的問題。從組織的角度來看這兩個角色應該分開，重視計畫申請流程的透明公開性，避免移民署在計畫申請審核過程扮演守門員角色，而使得管理會成員成為橡皮圖章，無法全面討論。

世界各國都有政府機構把移民相關事務當做重要的事項，而目前台灣使用基金的方式來處理這些事情的話，是最不負責任、最簡單的方法。然而組織架構最大真正的問題是移民署本身扮演兩個不同的角色，一個是做為移民移入移出的管制，另一個則是針對新住民進行服務事項，從組織的角度這兩個角色應該分開，比方說客家有客家委員會，原住民有原住民委員會，目前政府組織裡沒有一個角色是支持新住民提供新住民服務的一個組織，移民署從制度的設計很容易陷入角色衝突，一方面要管控，一方面還要做服務項目。在目前基金的設計裡面，移民署是做為最主要基金運作的行政資源部分，就會發生剛剛講的這個現象，就是行政資源的人把所有東西都安排了，所以到最後委員會的形式就比較容易變成橡皮布章。(學者 A)

計畫申請的制度規劃上應該要公開，而不是透過移民署扮演守門員的角色。(學者 C)

建議透過研擬頒布新住民基本法，將新住民發展基金作為執行專法所需的資源。

在新住民發展基金資源之上應該要有一個專法，比如去年有些立委開始有些想法是不是要推新住民的基本法，當這個法源議定之後，再把新住民發展基金做為它的執行專法所需要的資源，才是可能比較有效解決，比較可以確定既定政策要如何發展下去，怎樣將這個基金資源有效運用在這個單位。(民團 B)



二、新住民發展基金策略功能變遷的建議

新住民發展基金缺乏深入瞭解新住民需要協助的項目，應該站在輔導的角度，而非只是經費補助的角色。

針對創新服務或產業亮點，應該是能夠累積從過去到現在知識上對這些問題的了解，設計一套方式，提供的規劃應該是更簡明清楚，基金站在輔導的角度從旁協助，就是有主有從。(學者 A)

新住民發展基金訂定這些條件的用途，從來沒有瞭解真正新住民在台灣所需要幫助協助的需求是什麼，都是站在他們自己想要拿到這筆基金的錢而去訂定。(民團 C)

透過多年期的計畫才有辦法扶植創新服務或產業亮點，建議新住民發展基金申請計畫調整為多年期的計畫，並透過每年的績效考核，讓有心投入新住民服務的民間團體可以藉由計畫的協助積累服務能量。

現在問題是當用基金的方式去處理的時候，每次牽涉到的問題變成有這項業務，基金的人並不是自己從事這件事情，而是公告一個項目，當變成是一個補助項目且是以短期為對象，它經常到最後讓所有團體疲於奔命，每一年都要想出一個項目來申請，但這種創新服務跟產業亮點，它都不是一個很短的時間內可以去掌握，到最後就變成說今年補助這些項目，明年又換一批人，沒有辦法有累積性的發展。(學者 A)

而要做一個亮點產業，那不是 1 年、2 年做得起來，搞不好要 5 年、10 年，可是在前面的 1 年就考評說這個沒做、那個也沒做，很難繼續執行。(學者 C)

新住民相關業務照理來講應該以長期計畫為主，有任何的計畫是 1 年的計

畫，然後從提出到結案還要掐頭去尾，幾個月時間能夠做到我想這個是一定有問題的東西，所以應該要改成長期計畫，(學者 A)

此外，不要一次只通過 1 年，案子如果大家覺得好，可能可以通過 3 年，但不是一次給 3 年經費，而是每年都會考核績效，可以讓私部門或是有心要做的人有機會做更理想。(學者 B)

新住民發展基金應以公共性質為首要考量，在達成維護新住民人權或社會救助、社會福利之後，方考量創新服務或亮點產業這些業務項目。

新住民發展基金主要提供的服務必須要做到公共性質，這幾年開始大家會對新住民發展基金有更多的想像，包括創新服務跟其他的各種類型的扶助，都是非常好的，只有一個很重要的原則，就是它的公共性才會是最優先的，支持新住民創業、支持多元化發展這件事是正確的，但是在公共性可能是更前面的部份，當人權的部份或是社會救助、社會福利這一塊部份能夠提供到之後，才會進到所謂不管是創業服務或是技藝或是其他的想像。(民團 B)

針對社會安全保障的面向，新住民最需要的是保障人身安全的法律扶助及法律知識能力的提升，且針對醫療補助與社會救助支持項目，建議擴及設籍後的新住民，而非侷限於設籍前的新住民。

新住民現在最弱勢的都是法律的問題，可能碰到任何離婚、財產分配，甚至跟別人做生意借貸被詐欺、被騙，而新住民在處理這部分的能力最弱，但到目前為止沒有看到一個好的機制，不管是提升法律能力或是有一些相關的組織在法律服務方面提供好的服務。當然可以說現在有法律扶助，法扶的組織，但是如果實際上去看就會知道真正去尋求法扶協助的新住民是相當有限。(學者 A)



針對第四點新住民設籍前之醫療補助跟社會救助支持，我認為設籍後的新住民姊妹仍然有需要這個急救，因為不管設籍前設籍後，當新住民受到暴力被趕出去的時候其實是來不及拿健保卡，涉及人身安全的事情應該要放比較多的資源在這個地方，但門檻要低，讓姊妹有需求的時候馬上自己不用找透過什麼團體來協助他，他就可以馬上到新住民發展基金這裡來，這是人身安全的問題。此外，很多時候都會委外給學校做一些調查基金效率跟研究的計畫，但是給研究者的方向完全不對，還要限定人家要用數字，就是量化的部份，並沒有要求實質去訪談了解到真正新住民需求是什麼。

(民團 C)

針對新住民二代的語言銜接，應透過資源整合有助於提高執行效率，產生綜效。目前不論是針對新住民、新住民二代，政府對於語言銜接的政策缺乏通盤安排，雖然教育部有銜接教育計畫、新住民發展基金亦將新二代納入業務項目、民間團體(如賽珍珠基金會)對此議題也有所關注，但政府資源下放到縣市政府卻缺乏整合運用，以致無法產生綜效。此外，針對通譯人員的訓練雖然一直在進行，但實際上卻往往是資源的重複浪費，重覆讓同一批人去上同樣的課程。基金的補助導致各自為政，缺乏建構長期結構去協助。

針對新二代的語言能力，如果有一個集中式的作為，花的成本並不是那麼高。現在各縣市各自為政，各國中小就是讓他們各自去處理，所以只好發動社團使用志工的方式去協助，這個情況就變成社會資源有相當的浪費。如果中央對於整體問題的了解沒有一個好的組織方式時，只能各自為政。

(學者 A)

通譯的訓練一直在進行，但是實際上有很多都是重複浪費，重複讓這些人一直去上同樣的課程。也就是說你覺得不夠，然後就辦培訓課程，可是開了培訓課程後又找不到人來上課，只好動用同樣的組織找同一批人上這些課，把這些課程應付完了。目前幾個先進的移民國家，在通譯移民保障的部份做得很實際，沒有花很多金錢，我所知道的有些地方設一個通譯的專線，任何需要語言服務，打那個電話立刻就有，其實很多東西是一個簡單的可以處理的部份，可是我們目前沒辦法做到這個全面性。我所知道的是新北市政府有一個多元文化翻譯的櫃台，其他縣市是沒有的。另外，到目前為止這些業務因為是基金補助，所以是各自為政，以至於沒有建構任何長期的結構去協助。(學者 A)

創新服務的部分建議提供新住民就業媒合的補貼，並結合新住民以外的資源，如透過大專院校團隊協助新住民研提社區改造計畫。

創新服務可以對於已經進來幾年以上的新住民，提供他們就業媒合的方式？然後基金也可以給予適當的補貼，因為一般單位不一定願意直接重用這些有能力的新住民，所以基金有一部份可以給某些企業，讓新住民能夠在個人就業上得到一些機會。(學者 B)

有些新住民可能來到台灣之後，待的地方可能是比較舊的社區、比較舊的環境，或許還要延續家裡的舊產業，也許可以提供一些大專的團體，來想想看那樣的環境可以提供怎樣的改善計畫？大學生用他的點子創業來做這個，配合當地做舊產業的轉型，或是做舊社區的改造，因為這種亮點應該不是只有新住民自己做亮點，應該跟鄰近的大學或是讓某些團體提出一些構想跟想法來做這個，(學者 B)



三、 新住民發展基金資源配置的建議

政府單位、民間團體在新住民發展基金的資源分布比重差距大，建議新住民發展基金減少公部門預算的支應，讓公部門業務回歸公務機關的年度預算；增加民間團體的預算經費，並提供多年期計畫申請，縮減公私部門經費比例的落差。

研究過去新住民發展基金整個基金的配置狀況，發現案件的申請量，公部門是 44%、民間單位是 56%，這是比重，表面上看起來申請的比重差不多，但是如果從金額來看，公部門申請的金額佔 88%，民間單位只有 12%。但公部門的運用應該可以回歸到一般公務機關的年度預算，而非使用新住民發展基金作為經費來源。(民團 B)

新住民基金主要是提供經費，沒辦法負責真正的執行，所以需要靠很多單位的協助。因為公家部門本來就有預定的預算，應該減少公家部門的預算支應，再加上本來需求的團體也是需求增加它的預算，增加它的數量。此外，不要一次只通過 1 年，案子如果大家覺得好，可能可以通過 3 年，但不是一次給 3 年經費，而是每年都會考核績效，可以讓私部門或是有心要做的人有機會做更理想。(學者 B)

建議新住民發展基金的經費預算，應該按照新住民人數逐年提升，在實際操作上應該將公、私部門的比例拉平。

因為我第一次參加這個基金會的時候，他當時是說因為我們一般只會用到 3 億而已，所以我們就自動繳回 7 億，但是我現在是委員我不方便講這個，我是說是不是能建議一下關鍵績效跟策略，應該是依照新住民的比例或是移民比例逐年提升幾%，比如我今年 3 億，明年可能變 3 億 5、再變 4 億，

你要讓它逐漸提升上來，然後在實際操作上應該把公部門跟私部門的比例至少拉平。(學者 B)

四、新住民發展基金績效評估指標的建議

目前評鑑的指標項目並沒有回應新住民發展基金幾大主要用途，而僅針對較易透過量化評估的項目，建議依據新住民發展基金主要用途，進行 KPI 項目的調整。此外，建議指標項目著重結果面向，財務內控指標酌減，並且應該要每年評估是否偏重哪些面向事務，並進行調整。

透過 2018 年四大關鍵績效指標可以看到並沒有回頭呼應原來在這個發展基金當中主要這幾大用途，主要是針對 KPI 容易計算的、不要增加移民署太大工作量。(學者 C)

強化社會安全保障這一部份，法律這一塊沒有，大部份新住民會碰到的問題的確很多時候是對於法規不清楚，他的權益受到損傷，甚至比較私人的部份就是有家暴問題，他需要的是這一部份的協助。(學者 C)

建議是像這種政策性質比較重的基金，建議是比較著重在結果面的部份，因為一般的財務管理或財務行政指標比較不是那麼稀有，所以在內控的部份會酌減，不要增加這麼多。(學者 D)

除了年度計畫還有評估會回應到基金使用辦法的用途規範外，我覺得可能可以檢視這個基金運用上對於新住民的公民權、傳播權或是工作權、教育權這部份的權益提升，有沒有更明確的改善？如果我們發現這整個年度都只把重心放在教育，這樣的比重是不是在新住民相關的事務當中最迫切或是最需要資源投入的，可能再分析做未來年度規劃的時候是不是有個調整？(民團 B)



建議針對新住民發展基金計畫考評，必須要有多元而彈性的思維。

靠發展基金去做亮點產業的支持或是創新服務自願的支持，是一個比較以年度性的、單次性的，可能比較欠缺所謂的長期延續或是趨勢性的引導，所以就會局限在今年誰來申請，然後申請的計畫內容是什麼，委員就這個來考評給經費，然後到了適當的時間點又再來評估一下做得好不好，會造成民間團體疲於奔命。民間團體平常可能沒那麼多額外的人力去做這件事情，在短短的1年之內可能要招募約聘人員來執行這一塊，可是約聘人員進來的時候需要一段時間的適應，再加上考評的項目又多又繁雜，民間單位真的有心要做事，看到要考評的項目可能就頭很大了，是為了要應付考評去安置這些人員，還是要做事？(學者C)

目前關鍵指標項目有待重新評估，如培育生育保健的通譯人才，能夠達成的協助效益有限。而在法律協助的面向上，建議政府單位應該要建置長期的運作機制，對於人身安全的保障應該備而不用。

培育生育保健的通譯人才，針對各地的衛生所或衛生局我覺得最沒有必要，最可以刪，因為衛生局所有的官員都說所有的通譯不可以做侵入性行為的翻譯，所以他們都只能做引導。(民團A)

其實在醫療法裡面，對於人的隱私權跟身體權這個部份是不讓透過仲介翻譯，因為必須個人本身，比如今天要開個刀，一定要清楚了解你本人都讀了以後的意願。(學者C)

國家必須要提供人權的保障，司法的通譯是必要的，這件事情我們去建議了，移民署應該是察覺這個非常困難，所以他們也不想做，就把這個責任推到法務部或是其他的司法機構、司法院，民間團體在外面很難建置一個

制度性的計畫，因為這是更難去評估指標，可能要花 10 年才可以發現這個制度是運作起來的，但每年怎麼去核銷都核銷不了，因為第 1 年、第 2 年、第 3 年可能做不到什麼事情，只好每年培訓，這樣做 1 年、2 年之後發現這種資源一直重複的浪費掉，所以我們只好在民間這樣的架構上去思考，比如我們最近思考跟法律扶助基金會合作，讓我們的通譯人員在那邊被建置著，然後可以隨著法律扶助基金會做的這些服務來隨同做一個服務，這是一種民間單位不得已下做的方式，可是事實上國家本來就應該提供這樣的服務，這種通譯就有點像不管是專線或是在每個行政區域有一定的人數，這個人數就像消防隊，平常用不到，可是你會因為平常用不到就不用消防隊嗎？他就是為了當案件出現的時候可以第一時間提供合適的服務。

(民團 B)

五、其他相關建議

計畫申請階段可能遭遇的問題是計畫內容涵蓋業務面向較廣，例如包含新住民和教育相關業務，導致新住民發展基金認為計畫應歸屬其他單位之業務，而無法核准通過補助。

此外，民間團體有一些比較創新的想法，在規則裡面可能面臨無法申請的情況，比如我們有一個語言交流教室的方案，透過培訓台灣志工去對一些想學中文的新住民進行語言及文化交流學習，這個方案我們在前年也有跟新住民發展基金提出申請，但是被駁回，公文是說教育部有在做了，所以不給予補助。雖然鼓勵創新，但是在訂定的辦法裡面不是那麼創新，是非常僵化的。(民團 A)

計畫申請方式或核銷方式過於繁雜，阻礙民間團體的申請。

很多民間單位像全台灣各地有很多移民團體，大家知道有新住民發展基金，



可是他受限於申請案件，申請一個計畫、執行一個計畫，我們想提供這樣的服務，可是我們做不到這樣的規模，做不到這樣計畫的持續性。(民團 B)

學校在新住民發展基金的計畫運作中扮演重要的角色，很多規定都綁定要跟學校合作，建議在深入訪談時可以將學校納入訪談對象以瞭解計畫運作、經費核銷階段所面臨的問題。

新住民發展基金其實在訂定的辦法裡面學校是一個很重要的角色，甚至很多很細節的申請補助的要點裡面，都綁定要跟學校合作，建議老師要不要增加去訪學校，你就可以知道很多學校對於計畫經費核銷面臨的問題。(民團 A)

建議訪談大綱刪除服務人次的部分，調整為服務重點，以避免給承辦單位太大的壓力。

因為有的計畫服務人次很少，建議改成服務重點。問的時候才問出人次，適合寫的再寫進去。(學者 B)

第三節 第二次專家諮詢座談會專家意見彙整

一、針對基金委員、中央部會訪談整理的意見

基金針對創新計畫的規範太過細節，局限創新的發展模式和多元性，導致申請難度增加。

創新計畫的申請難在於整個審查規則的定義，因為創新的規範應該是比較寬廣，是一個比較開放性的大原則，可是在整個裡面的規劃訂定太細節，我覺得那已經局限了創新的發展模式跟多元化，大家的創新當然是要結合在地自己去發展，會有很多多元多樣式的發展，可是那樣多元多樣式的發展容不到基金補助申請規範的小瓶子裡面。(民團 A)

今年度針對基金補助計畫的宣導方式以服務站為據點，透過既有人員培訓進行申請行政作業的宣導，並於北、中、南召開說明會。

這個部份其實就是針對服務站的人員，是用既有的人員去做這樣的宣導。也不是所謂的額外培訓，大家有任何的問題就直接去服務站詢問。包含該怎麼寫計畫、要怎麼申請，就是程序的部分，大概是回應比較行政的東西，我們基金會是沒去問過。(委員 A)

今年有，今年其實北中南有開說明會，北部的已經剛剛開過了，在 10 月份的時候。(民團 A)

然與會的民間團體指出宣傳不足應該不是導致民間團體申請量少的因素，經費補助金額低、計畫執行的行政成本高才是主因。另外考量創新服務或亮點計畫，必須與地方產業結合，亦非以從事新住民相關服務的關懷團體能力所及。

其實相關訊息都是有發出來，基金的問題，我們不認為是宣傳不足這件事



情，因為 NGO 在經營遇到一個需求的時候，自然會去搜尋方案，新住民發展基金一定是大家會去找到的，現在的問題是包括整個經費上限，計畫執行需要的行政成本，會讓大家評估說好像申請這個基金對於整個在事務上推動反而不見得是一個助力。因為大型知名 NGO 或經營比較穩定的 NGO，才有這樣的行政能力還有這樣申請案件的能力去執行，我覺得他們之所以不去申請新住民發展基金，應該就是有更合適的經費管道，相對來看就覺得新住民發展基金的申請有很多核銷的要求，然後執行上有什麼限制，所以才會變成小型地方組織，因為他們沒有更合適的經費來源，只好去尋求基金的補助。(民團 B)

我的經驗是跟 XX 一樣，會覺得申請新住民發展基金反而耗費更多行政成本，就是等於講白了就是花上面的時間也是一種成本，人力也是一種成本，所以會拖累執行績效，所以幾經評估我們必須把最有限的資源，包括時間資源、人力資源、以及智慧財產資源，用在更有效的地方。(民團 A)

大部份新住民相關的民間團體定位在關懷，如果就亮點計畫來看，會是需要做另一種的服務提供，需要走到跟產業連結，需要走到各式各樣創新的部份，我想這個部份已經超出原本關懷團體能夠負擔的行政部份，團體本身能量無法去處理到這一塊，很自然就必須要做這樣子的抉擇。(學者 B)

對新二代教育相關補助是否回歸教育體系的看法，與會委員認為基金委員對於營隊辦理主要討論在補助時數的限制，而非切割至教育部。與會學者亦提出考量教育部現有資源配置的情況，為避免資源競逐影響新二代權益，新二代相關補助計畫仍建議由新住民發展基金進行補助。

新二代教育相關補助要不要回歸到教育部讓整個補助事宜常態化，如果考

量到其他族群資源分配的狀況，其實教育部裡面已經有原民科，也有針對客語的補助，所以如果新住民的這個部份回到教育部會面臨到資源競逐的問題，他沒有辦法跟已經固定的資源分配機制去進行競逐，可能會面臨資源會稀釋的問題，還不如繼續使用新住民發展基金的方式來做。(學者 B)

我會有的疑問是因為我自己也是委員，但是我們在討論的時候不是這樣的討論內容，因為基金還是會補助營隊，因為他還是在協助新住民子女照顧的這部份，並沒有做切割。但是在裡面討論的是我們會看到申請案裡面有一些營隊的申請，寫得像營隊，但看起來就像一般安親班的概念，時間太長，所以委員討論的是在時間上的一個限制。(委員 A)

KPI 量化指標的訂定目的主要是提供資訊給行政機關參考，協助挖掘待改善之處，不論量化或質化，只要能夠提供這些資訊就是一個好指標。從基金的觀點來看，投入會較產出重要，因此受補助單位或利害關係人(新住民、新二代)的意見就值得重視。

要思考訂 KPI 的意義是什麼，一般來說是提供資訊給行政機關做參考，像是我們可以看得到受補助團體逐年成長的狀況，或是覆蓋率，整個能夠覆蓋到服務人口的狀況，這個部份可以當做行政機關去發掘哪個部份是不足的，其實重點還是透過這樣的資訊發掘，知道過去哪個地方做得不好，然後進行補充。如果說任何能夠提供這樣資訊的都會是一個好的指標，如果從這個角度來看的話質化的部份的確是可以列入考量，特別是因為基金的角色應該是不會那麼注重在產出的部份，而是投入的部份，如果從投入的角度來看的話，受補助的或是利害關係人像新住民或新二代，他們的意見就非常重要。(學者 B)

多年期計畫的編列雖然受限於基金是以年度預算方式運作，但建議可



透過基金委員會評估申請單位前期的計畫執行情況進行預算框列的內部運作方式，讓多年度計畫的運作可落實。

建議在基金委員會這邊有一個判准是申請單位前期的執行狀態，當然在法規的限制下還是需要每個年度提出計畫，只是前一個年度的計畫成效可以提供給基金委員做為延續計畫的評估標準，透過這樣內部的運作方式，雖然在制度上無法一次完成多年期的大型計畫，但可能可以透過基金委員會內部做一個調整來進行。(民團 B)

雖然新住民發展基金是用年度預算的方式在運作，但由過去績效做這樣的決定，然後再進行框列，或許在基金這部份是可以操作的。(學者 B)

二、針對地方政府相關單位訪談整理的意見

新住民家庭服務中心在法律協助能量的不足，可透過外部法律資源的連結來解決，藉由外部督導協助中心職能的提升，新住民發展基金亦可協助透過中心的交流統整常處遇的案例，提供給第一線工作人員參考。

新住民家庭服務中心其實只要加強連結外部法律上的資源，現在法律扶助基金會在做這一塊也做得蠻積極的，而非在每個中心有相對應的法律人員配置，應該回到各地的行政區。另外一個好處是他這個法律問題基本上是需要更精準更正確諮詢的，所以我覺得也不要額外增加各服務中心的負擔，應該把這個諮詢有效的傳達到個行政區的法律服務基金會或是相對應的法律扶助團體。(民團 B)

而且中心裡面要求一定要是社工，除了新住民家庭服務中心，其實各地家庭服務中心、婦女中心也都是這樣，法律諮詢的部份也是連結外部資源，也不是這樣子配置一個專職的法律顧問在。(委員 A)

新住民問的不見得都是法律，有時候問的問題是命令或規則或法規，不一定都是法律，所以有時候配置一個律師在那裡反而新住民問的問題大概律師沒辦法回答，因為他並不是要問法律問題，是在問一些行政命令。(民團 A)

其實這些縣市政府相關單位，他們已經找到對策了，就是能不能有外部督導協助中心的職能提升。基金這邊是不是能提供大家在這一塊，因為我們一直在期待說他們可以自己提升、自己改善這件事情，這件事情可能有遠做不到，不如就是由基金這邊來規劃一個方式，他們有一個可以一起來做比如歷年最常處遇的狀態能夠有一個統整來處理。(民團 B)

三、 針對民間團體訪談整理的意見

建議新住民發展基金應建立民間團體經驗交流的平台

覺得經驗交流的平台這件事情非常重要，特別是很多團體在台灣各個角落申請的內容其實非常接近，在某個程度上如果有經驗交流甚至是串流，他可以在全台灣更有一個一致性的工作成果可以產生，所以這個平台的推動我覺得是有很大的效益。(民團 B)

四、 針對 AHP 調查結果的意見

AHP 問卷調查結果顯示 CIPP 指標的重要性依序為背景、輸入、結果、過程面向，大抵符合與會學者們的期待

特種基金比較是政策取向，輸入面就會特別重要，是不是按照他所設定的這個政策目標去投入這個部份的資源，所以我想這個結果是很符合大家的期待。(學者 B)

這邊是有一個問題，就是說如果以結果導向來看的話，利害關係人是非常



複雜的，不是一個很明確的利害關係人，期待的 outcome 是不同的，會造成最後評估的困難，所以我個人是認為以背景跟輸入重要的評估標準是變得比較重要。(民團 B)

建議針對新住民家庭服務中心的評估指標要考量服務人數的定義。有一些可能對服務的對象、人數會有一些不同的定義，因為新住民家庭服務中心裡面的服務對象有算個案的，社工必須要花很多時間才服務 1 個或 1 戶的，也有那種是定期開大規模活動的參與人數，我覺得如果不同的家庭服務中心在計算他的服務人數、服務量的時候，可能有這樣的差別必須要被注意到。(民團 A)

對我們社工來講服務真的要分清楚指的是個案服務或是方案服務，那是真的要拆開來，那是完全不同的工作方式跟成效，花的心力時間完全不同，這需要界定清楚。(委員 A)

考量若非持續補助很難在計畫執行一年後進行追蹤，故建議創新服務計畫和亮點計畫的評估指標調整為計畫預期目標達成率，可透過自評的方式進行。

如果創新服務計畫或亮點計畫後續沒有得到新住民發展基金的支持，就很難進行追蹤評估。(學者 A)

而且通常第一年他們提出來的計畫都是在做技能上面的培訓，其實要到能夠獲利去運作，我覺得距離很遙遠！而且不管是亮點計畫還是什麼，都是 1 年一個補助而已，至於我有沒有繼續在運作或是我照著原本計畫去運作，這個指標我覺得不是很合理的評估。建議看結果跟預期目標的落差，也就是預期效益達成率。(委員 A)

也有可能是自評的方式，就是由被核案人員由他自己評核，認為這樣的補助跟他目標之間達成率的狀況。(學者B)

第四節 本章小結

本研究依據計畫書規劃辦理 2 場次專家諮詢座談會，第一次專家諮詢座談會目標在於研訂新住民發展基金關鍵策略目標及其關鍵績效評估指標，以作為後續 AHP 問卷調查之內容；第二次專家諮詢座談會針對 AHP 問卷調查結果，進一步研擬各績效指標之衡量標準，並研提新住民發展基金重要發展策略及建議。

綜整 15 位焦點座談中專家學者諮詢意見，建議按新住民發展基金補助用途，將新住民發展基金政策使命訂定為：

發展多元文化融合的新住民友善幸福社會

關鍵策略目標修正為：

- 一、 建構新住民完善的社會安全網絡；
- 二、 強化新住民家庭服務效能；
- 三、 提升新住民及其子女能力；
- 四、 發展多元文化融合的友善社會；
- 五、 協助新住民創新服務及活化產業發展。

各策略目標的關鍵績效評估指標及擬各績效評估指標的衡量標準，建議修正內容如表 7-3 所示。



表 7-3 本基金關鍵策略目標及績效評估指標衡量標準(專家座談後修正版)

策略	績效評估指標	衡量標準
建構新住民完善的社會安全網絡	(1)降低新住民家暴個案開案服務結案後一年內的再受暴率	再受暴率=(新住民家暴處遇結案後一年內的再受暴個案數)÷(新住民家暴個案處遇個案數)×100%
	(2)降低設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助案再申請率	再申請率=(設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助再申請案件數)÷(設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助申請案件數)×100%
	(3)低收入戶、中低收入戶設籍前新住民健保費補助涵蓋率	補助涵蓋率=(低收入戶、中低收入戶設籍前新住民健保費補助人數)÷(低收入戶、中低收入戶設籍前新住民人數)×100%
	(4)法律諮詢及協助服務受益人數	受益人數=新住民法律諮詢及協助扶助人數
	(5)新住民對政府生活適應輔導滿意度	政策滿意度=內政部移民署「政府推動友善移民環境與新住民輔導滿意度調查」中有關「新住民生活適應輔導服務滿意度」題項調查結果
強化新住民家庭服務效能	(1)家庭服務中心評核等級甲等以上的數量。	家庭服務中心評核等級甲等以上的數量=依據「新住民發展基金評核實施計畫」評核等級甲等以上的家庭服務中心數量
	(2)家庭服務中心服務涵蓋率	服務涵蓋率=(家庭服務中心服務受益人數)÷(新住民人數)×100%
	(3)臨時托育服務受益人數增加率	受益人數增加率=(本年度新住民申請臨時托育服務受益民眾增加人數)÷(上年度新住民申請臨時托育服務受益人數)×100%
	(4)新住民生育保健通譯員培訓人數增加率	培訓人數增加率=(本年度核定補助新住民生育保健通譯員培訓學員增

策略	績效評估指標	衡量標準
		$\frac{\text{加入數}}{\text{（上年度核定補助新住民生育保健通譯員培訓學員人數）}} \times 100\%$
提升新住民及其子女能力	(1)新住民家庭教育及相關支持性服務受益人數增加率	$\frac{\text{受益人數增加率}}{\text{（本年度新住民家庭教育及相關支持性服務受益民眾增加人數）}} \div \text{（上年度新住民家庭教育及相關支持性服務受益人數）} \times 100\%$
	(2)新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程培訓人數增加率	$\frac{\text{培訓人數增加率}}{\text{（本年度核定補助新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程學員人數增加人數）}} \div \text{（上年度核定補助新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程學員人數）} \times 100\%$
	(3)華語補救教學通譯服務培訓人數增加率	$\frac{\text{培訓人數增加率}}{\text{（本年度核定補助華語補救教學通譯服務培訓學員增加人數）}} \div \text{（上年度核定補助華語補救教學通譯服務培訓學員人數）} \times 100\%$
	(4)新住民對政府家庭服務及子女培力服務的滿意度	政策滿意度＝內政部移民署「政府推動友善移民環境與新住民輔導滿意度調查」中有關「提升教育文化服務滿意度」、「提升子女教養服務滿意度」題項調查結果
促進多元文化融合的友善社會	(1)新住民入國(境)前之輔導服務涵蓋率	$\frac{\text{服務涵蓋率}}{\text{（新住民入國(境)前之輔導服務受益人數）}} \div \text{（新住民新增人數）} \times 100\%$
	(2)新住民志工培訓人數增加率	$\frac{\text{培訓人數增加率}}{\text{（本年度核定補助新住民志工培訓學員增加人數）}} \div \text{（上年度核定補助新住民志工培訓學員人數）} \times 100\%$
	(3)新住民訓後一年參與志工服務時數增加率	$\frac{\text{志工服務時數增加率}}{\text{（本年度新住民志工訓後一年參與志工服務時數）}}$



策略	績效評估指標	衡量標準
		增加數) ÷ (上年度新住民志工訓後一年參與志工服務時數) × 100%
	(4)新住民對於政府推動尊重多元文化族群的政策與措施之滿意度。	政策滿意度=內政部移民署「政府推動友善移民環境與新住民輔導滿意度調查」中有關「推動尊重多元文化族群的政策與措施滿意度」題項調查結果
協助新住民創新服務及活化產業發展	(1)新住民參與創新服務計畫預期目標達成率	預期目標達成率=(計畫預期目標達成數) ÷ (計畫預期目標數) × 100%
	(2)活化產業亮點計畫預期目標達成率	預期目標達成率=(計畫預期目標達成數) ÷ (計畫預期目標數) × 100%

資料來源：本研究整理。

第八章 結論與建議

本計畫規劃透過文獻分析法 (document analysis)、半結構性深度訪談法 (semi-structured in-depth interview)、層級分析法 (Analytic Hierarchy Process Theory；簡稱 AHP) 及專家焦點團體訪談法 (focus group) 等政策研究方法以期達成計畫研究預期成果。首先，本研究先行蒐集及分析相關文獻資料，並召開專家諮詢座談會，邀請專家學者、民間團體代表共同討論與建構妥適之新住民發展基金績效評估指標，期中審查會議後，(1) 綜整審查委員意見，並且深度訪談新住民發展基金管理會委員、2017 年度新住民發展基金核定補助單位，以探討新住民發展基金執行現況與相關問題，研擬新住民發展基金未來發展策略；(2) 邀請學者專家填答 AHP 問卷，並且透過「層級分析法 (AHP)」分析各項指標項目之權重；最後，(3) 召開第二次專家諮詢座談會，研提新住民發展基金重要發展策略，並針對 AHP 問卷調查結果，進一步研擬各績效指標之衡量標準及其衡量標準建議。

本計畫主要研究發現及依據研究成果所研擬之政策建議說明如下：

第一節 主要研究發現

一、蒐集之資料、文獻分析

(一) 主要國家新住民照顧輔導措施

新住民關懷策略所牽涉的相關問題涵蓋了政治、經濟、社會、文化、教育、社福、衛生、語言、心理、醫療照顧等層面，相當複雜且廣泛。就婚姻移民的新住民而言，其所衍生的問題包含了生活適應問題、教育問題、就業問題、優生保健問題、家庭婚姻問題、社會福利問題及移民身分問題



等，故我國新住民發展基金所擘劃之新住民照顧輔導措施應有其廣度與深度。

本研究計盤點我國及香港、澳門、澳洲、美國、加拿大等相關國家/地區對新住民的主要照顧服務措施與政策。而由於各國移民背景不同，所施行的新住民輔導服務也不盡相同，然而，其他國家對新住民的照顧輔導服務措施仍具參考性，例如加拿大政府所推動之推行的移民「安置和適應計畫」(Immigrant Settlement and Adaptation Program)、「地主之誼計畫」(The Host Program)、「新住民語言中心計畫」(The Host Program)，均高度結合民間團體的資源，幫助新住民結交當地友人，由當地友人協助其生活所需，使其能儘早適應入境後之生活，及早融入社區、社會，當可作為我國各縣市政府「新住民家庭服務中心」業務功能強化之參考。

(二) 我國相關特種基金(方案)關鍵策略目標與其關鍵績效指標

我國相關特種基金(方案)關鍵策略目標與其關鍵績效指標，綜整並比較分析如下：

名稱	關鍵策略目標	關鍵績效指標
就業安定基金年度	一、健全就業安全網，協助勞工適性就業	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公立就業服務機構求職就業率 ■ 促進青年就業
	二、強化職涯規劃，促進勞動力永續發展	辦理青年職業訓練之訓後就業率
	三、改善所得分配具體方案(跨機關目標)	提供低收入戶及中低收入戶推介就業人數
	四、強化行政效能，提升服務品質	<ul style="list-style-type: none"> ■ 勞動力發展署就業服務櫃檯滿意度 ■ 勞動力發展署跨國勞動力服務櫃檯滿意度

名稱	關鍵策略目標	關鍵績效指標
	五、加強財產有效運用，提升資產效益	勞動學苑場地之利用
原住民族委員會	一、循序推動實質的原住民族自治，落實原住民族權利與國際接軌	<ul style="list-style-type: none"> ■ 原住民族部落會議設置率 ■ 加強參與國際活動
	二、建立原住民族教育體制，維護教育、文化與媒體權	<ul style="list-style-type: none"> ■ 發展族群文化課程 ■ 原住民族語言能力認證測驗通過率 ■ 打造數位學習部落
	三、落實原住民族傳統知識和非物质遺產權利，促進原住民族文化的表現形式	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提升原住民族樂舞展演之質與量 ■ 推廣地方文物(化)發展
	四、促進原住民族社會福利，重視原住民族健康，保障原住民族工作權益	<ul style="list-style-type: none"> ■ 原住民族部落文化健康站服務 55 歲以上原住民之成長率 ■ 提供原住民上萬新的工作機會
	五、開創永續之原住民族經濟發展	<ul style="list-style-type: none"> ■ 營造原住民族產業示範亮點 ■ 活化原住民族綜合發展基金
	六、加速原住民族基礎建設，增進原住民族居住品質	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提供多元居住服務及措施 ■ 發展原住民族地區特色道路建設
	七、回復原住民土地權利，促進原住民保留地合理使用	<ul style="list-style-type: none"> ■ 原住民保留地權利回復 ■ 促進原住民保留地合理使用
	八、妥適配置預算資源，提升預算執行效率	<ul style="list-style-type: none"> ■ 機關年度資本門預算執行率 ■ 機關於中程歲出概算額度內編報情形
國家環境教育行動方案	一、增進公務人員環境保護知識，並落實於日常生活	將環境教育課程列入行政院人事行政總處公務人力發展中心及行政院人事行政總處地方行政研習中心年度訓練計畫辦理。
	二、結合理論與實務，經由補助環境與永續發展教育相關研究及推廣科普活動，提升民眾環境素養	推動環境教育相關研究及科普活動，由制式與非制式教育兩系統著手，擴大參與，以提升學習者的環境知識、覺知、態度、價值觀、技能與行動，以培養負責任的環境公民。
	三、透過利用多元宣傳方式，宣傳節能減碳及氣候變遷觀念，達到低碳永續生活	整合國內產官學研各界之活動能量及創意，透過多元教育推廣方式，凝聚及提升全民氣候變遷意識，激發社會可能的減碳與調



名稱	關鍵策略目標	關鍵績效指標
	之目的	適潛力。
	四、提升環境教育資源使用效率	取得認證之環境教育設施場所數量。
	五、提升環境教育資源使用效率	前往行政院環境保護署認證之環境教育設施場所參與環境教育之人數
	六、居家環境害蟲防治及安全使用環境用藥	辦理五場次環境用藥使用說明會及安全使用環境用藥網站瀏覽推廣人次。
	七、結合海洋教育及辦理活動	<ul style="list-style-type: none"> ■ 海漂(底)垃圾清除(噸/年) ■ 辦理會議(場次/年)
	八、推動民間企業團體綠色採購與宣傳民眾綠色消費	推動民間企業與團體實施綠色採購計畫，結合各地方環保局及媒體資源宣傳綠色消費觀念，並推動環保集點制度，運用經濟誘因措施，引導民眾力行綠色生活及消費。
	九、推動節能減碳新生活運動，提升民眾對於氣候變遷認知，落實節能減碳	型塑節能減碳社會，引領國民學習減碳手法、改變生活態度，達成全國、全民、全面之三全節能減碳成效，並打造低碳新經濟建構節能新生活。
公益彩券回饋金	一、執行效益達成預期目標	由委員綜合考量各主辦機關整體計畫執行結果，可就計畫效益情形、受益人數、促進弱勢族群就業效果，並依各主辦機關補助計畫之性質差異，通盤認定。
	二、彰顯公益彩券回饋金之成效	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各項宣導資料、活動舞臺背景、購置設備或興建建築物之明顯適當位置應標示公益彩券識別標誌，其標誌並應符合「公益彩券統一識別標誌使用規範」。可依有標示字樣之計畫件數占該主辦機關總補助計畫件數之比率(以附有照片佐證之計畫始採計)，作為評分指標之一。 ■ 若非屬宣導及活動類計畫，請主辦機關自行提報彰顯公益彩券回饋金成效之具體內容。

名稱	關鍵策略目標	關鍵績效指標
	<p>三、對當年度執行完畢及展期（有跨年度情形）執行計畫之預算執行數，給予不同權數，並相對獎勵計畫於當年度執行完畢者。</p>	<p>預算總執行率 = 總實支數 / 回饋金小組委員會核定補助總額</p>
	<p>四、成果報告提送及完整性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 依「公益彩券回饋金運用及管理作業要點」第 16 點規定，各主辦機關應於計畫審查結果及執行成果報告經本小組委員會議決定或審議後 30 日內於相關網站上登載或更新。 ■ 依主辦機關提出成果報告提送情形（如：受補助單位及主辦機關依限提送情形、成果報告內容完整性等）予以評分。
	<p>五、回饋金補助資訊公開情形</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 主辦機關登載於網站 ■ 主辦機關依限更新網站資料 ■ 登載內容完整性（有無包含申請單位【受補助對象】、補助金額、核定日期等資料）
	<p>六、辦理具示範性（包含創新及實驗項目、受益者眾多或受益者反應良好等）計畫之成效</p>	<p>依主辦機關自由提出辦理具示範性（包含創新及實驗項目、受益者眾多或受益者反應良好等）計畫之執行效益予以評分。</p>
	<p>七、政府與民間資源分配比率</p>	<p>依各主辦機關所填「各主辦機關申請 103 年度公益彩券回饋金補助計畫審議情形統計表」有關政府與民間分配情形資料予以評分。</p>
	<p>新住民發展基金</p>	<p>一、強化社會安全保障</p> <p>二、新住民及其家庭能力提</p>



名稱	關鍵策略目標	關鍵績效指標
	升	相關培力課程學員
		增加新住民生育保健通譯員培訓人數

資料來源：本研究整理。

(三) 立法院對於本基金預算審查意見

新住民發展基金 2018 年度編列預算 3 億 1,318 萬元辦理 5 大計畫，其預算配置如表 4-8 所示，惟根據立法院(2017)《內政部移民署及新住民發展基金 107 年度預算評估報告》預算審查意見，所列之年度關鍵績效指標僅 3 項，包含「辦理新住民社會安全網絡服務計畫」下之子計畫 - 「捐補助辦理經濟困難之設籍前新住民健康保險計畫」(預算 1,199 萬元)列 1 項(本年度核定補助受益人數較上年度提升 2%)，及「辦理新住民家庭成長及子女托育、多元文化宣導計畫」下之子計畫「補捐助辦理新住民家庭語言文化體驗學習計畫」(預算 4,871 萬 5 千元)，分別以「核定補助金額增 3%」與「核定補助培訓學員人數增 3%」列 2 項績效衡量指標，然該兩項子計畫之預算數 6,070 萬 5 千元，約僅占 107 年度預算之 19.38%，而其他 3 大計畫則均未訂定相關可資評量之績效指標，實不足以反映基金年度施政重點及其成效。

(四) AHP 問卷調查成果

本研究採用 CIPP 評估模式，並輔以層級分析法 (AHP) 建構新住民發展基金績效評估架構。CIPP 評估模式係透過背景 (Context)、輸入 (Input)、過程 (Process) 與結果 (Product) 等四個面向進行評鑑，AHP 則係將複雜的問題，以系統化方式予以層級分解，成為簡潔的層級後再

予以評比。評比時，將絕對數值尺度轉換成比率尺度（ratio scale）的量化方式後，將各因素層級間指標兩兩成對互相比較（pairwise comparison）。在成對互相比較後，建立起比對的矩陣並計算出特徵向量（eigenvector），作為代表各層級之間的優先次序。本研究辦理 10 位專家學者 AHP 問卷調查結果顯示：

1. CIPP 面向

受訪者認為，新住民發展基金績效時各面向的相對重要性，背景面向的權重較高(0.315)，其次依序分別為輸入、結果、過程面向的權重(分別為 0.277、0.249、0.158)。顯示受訪專家認為在評估新住民發展基金的績效時，基金設定目標的妥適性是最重要之關鍵考量。

2. 背景、輸入、過程、結果各面向的關鍵策略目標權重

受訪者認為，最重要的關鍵策略目標為輸入面向的「新住民發展基金資源分配是否合宜」，其次為背景面向的「新住民發展基金之目標是否符合主管機關之使命、願景與施政重點」、「新住民發展基金是否依據新住民發展基金施政方針設立合理的階段目標」。進一步檢視背景、輸入、過程、結果面向內各項關鍵策略目標的權重，發現背景面向的三項關鍵策略目標以「新住民發展基金之目標是否符合主管機關之使命、願景與施政重點」的權重最高。輸入面向的三項關鍵策略目標以「新住民發展基金資源分配是否合宜」的權重最高。過程面向的兩項關鍵策略目標的權重差異不大，顯示計畫的預算執行效率和办理流程效率同樣受到專家重視。

以結果面向的關鍵策略目標來看，新住民發展基金相關計畫「是



否有達到提升新住民及子女能力之成效」、「是否有達到建構新住民完善的社會安全網絡之成效」的權重較高，「是否有達到協助新住民創新服務及活化產業發展之成效」的權重較低。顯示專家們比較關心新住民、新二代的培力方案是否能落實，其次是對於相對較弱勢的新住民，基金是否能夠達到建構更完善的社會安全網絡之目標，也是專家們非常關注的面向。

3. 結果面向各關鍵策略目標的量化指標權重

如下表所示，針對「建構新住民完善的社會安全網絡」的五個量化評估指標中，「低收入戶、中低收入戶設籍前新住民健保費補助涵蓋率」的權重較高，為 0.271。

針對「強化新住民家庭服務效能」的四個量化評估指標中，「家庭服務中心服務涵蓋率」的權重較高，為 0.422。

針對「提升新住民及其子女能力」的四個量化評估指標中，「新住民家庭教育及相關支持性服務受益人數增加率」的權重較高，為 0.354。

針對「發展多元文化融合的友善社會」的四個量化評估指標中，「新住民入國(境)前之輔導服務涵蓋率」的權重較高，為 0.457。

針對「協助新住民創新服務及活化產業發展」的兩個量化評估指標中，「活化產業量化計畫一年後持續運作的比率」的權重較高，為 0.605。

第二節 政策建議

本研究以「中華民國人口政策綱領」第八項政策內涵「精進移民政策並保障權益」中的第二點「協助移入人口社會參與，倡導多元文化，開發新優質人力資源」、第三點「營造友善移入人口及其家庭之環境，平等對待並保障其權益」以及《人口政策白皮書—少子女化、高齡化及移民》所揭櫫之掌握移入人口發展動態、深化移民輔導、吸引所需專業人才及投資移民、建構多元文化社會、完備國境管理及深化防制非法移民等各項對策以為宗旨，並依據「新住民發展基金補助作業要點」第一點所揭櫫之補助用途規範，綜整前揭目前新住民主要核心業務及國外經驗啟發研究成果，更新整併新住民發展基金關鍵策略目標計分為五大面向，分別為：建構新住民完善的社會安全網絡、強化新住民家庭服務效能、提升新住民及其子女能力、發展多元文化融合的友善社會、協助新住民創新服務及活化產業發展。建議修正新住民發展基金關鍵策略目標及其績效指標說明如下：

一、策略使命

協助新住民社會參與，培力新優質人力，並打造和諧共榮的多元社會

二、策略目標

1. 建構新住民完善的社會安全網絡；
2. 強化新住民家庭服務效能；
3. 提升新住民及其子女能力；
4. 營造多元文化融合的友善環境；
5. 協助新住民創新服務及活化產業發展。



三、關鍵績效指標、衡量標準及權重

策略	績效評估指標	衡量標準	權重
建構 新住 民完 善的 社會 安全 網絡	(1)降低新住民家暴個案開案服務結案後一年內的再受暴率	再受暴率 = (新住民家暴處遇結案後一年內的再受暴個案數) ÷ (新住民家暴個案處遇個案數) × 100%	0.252
	(2)降低設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助案再申請率	再申請率 = (設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助再申請案件數) ÷ (設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助申請案件數) × 100%	0.234
	(3)低收入戶、中低收入戶設籍前新住民健保費補助涵蓋率	補助涵蓋率 = (低收入戶、中低收入戶設籍前新住民健保費補助人數) ÷ (低收入戶、中低收入戶設籍前新住民人數) × 100%	0.271
	(4)法律諮詢及協助服務受益人數	受益人數 = 新住民法律諮詢及協助扶助人數	0.143
	(5)新住民對政府生活適應輔導滿意度	政策滿意度 = 內政部移民署「各直轄市、縣(市)政府推動友善移民環境與新住民輔導滿意度調查」中有關「新住民生活適應輔導服務滿意度」題項調查結果	0.099
強化 新住 民家 庭服 務效 能	(1)家庭服務中心評核等級甲等以上的數量。	家庭服務中心評核等級甲等以上的數量 = 依據「新住民發展基金評核實施計畫」評核等級甲等以上的家庭服務中心數量	0.172
	(2)家庭服務中心服務涵蓋率	服務涵蓋率 = (家庭服務中心服務受益人數) ÷ (新住民人數) × 100%	0.422

策略	績效評估指標	衡量標準	權重
	(3)臨時托育服務受益人數增加率	受益人數增加率 = (本年度新住民申請臨時托育服務受益民眾增加人數) ÷ (上年度新住民申請臨時托育服務受益人數) × 100%	0.238
	(4)新住民生育保健通譯員培訓人數增加率	培訓人數增加率 = (本年度核定補助新住民生育保健通譯員培訓學員增加人數) ÷ (上年度核定補助新住民生育保健通譯員培訓學員人數) × 100%	0.169
提升新住民及其子女能力	(1)新住民家庭教育及相關支持性服務受益人數增加率	受益人數增加率 = (本年度新住民家庭教育及相關支持性服務受益民眾增加人數) ÷ (上年度新住民家庭教育及相關支持性服務受益人數) × 100%	0.354
	(2)新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程培訓人數增加率	培訓人數增加率 = (本年度核定補助新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程學員人數增加人數) ÷ (上年度核定補助新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程學員人數) × 100%	0.269
	(3)華語補救教學通譯服務培訓人數增加率	培訓人數增加率 = (本年度核定補助華語補救教學通譯服務培訓學員增加人數) ÷ (上年度核定補助華語補救教學通譯服務培訓學員人數) × 100%	0.199
	(4)新住民對政府家庭服務及子女培力服務的滿意度	政策滿意度 = 內政部移民署「各直轄市、縣(市)政府推動友善移民環境與新住民	0.179



策略	績效評估指標	衡量標準	權重
		輔導滿意度調查」中有關「提升教育文化服務滿意度」、「提升子女教養服務滿意度」題項調查結果	
促進多元文化融合的友善社會	(1)新住民入國(境)前之輔導服務涵蓋率	服務涵蓋率 = (新住民入國(境)前之輔導服務受益人數) ÷ (新住民新增人數) × 100%	0.457
	(2)新住民志工培訓人數增加率	培訓人數增加率 = (本年度核定補助新住民志工培訓學員增加人數) ÷ (上年度核定補助新住民志工培訓學員人數) × 100%	0.106
	(3)新住民訓後一年參與志工服務時數增加率	志工服務時數增加率 = (本年度新住民志工訓後一年參與志工服務時數增加數) ÷ (上年度新住民志工訓後一年參與志工服務時數) × 100%	0.107
	(4)新住民對於政府推動尊重多元文化族群的政策與措施之滿意度。	政策滿意度 = 內政部移民署「各直轄市、縣(市)政府推動友善移民環境與新住民輔導滿意度調查」中有關「推動尊重多元文化族群的政策與措施滿意度」題項調查結果	0.330
協助新住民創新服務及活化產業	(1)新住民參與創新服務計畫預期目標達成率	預期目標達成率 = (計畫預期目標達成數) ÷ (計畫預期目標數) × 100%	0.395
	(2)活化產業亮點計畫預期目標達成率	預期目標達成率 = (計畫預期目標達成數) ÷ (計畫預期目標數) × 100%	0.605

策略	績效評估指標	衡量標準	權重
發展			

資料來源：本研究整理。

而根據本研究 AHP 問卷調查結果，各策略目標之關鍵績效指標，依其權重高低，區分為主要、次要及參考指標，臚列如下：

策略	主要關鍵指標	次要關鍵指標	參考指標
建構新住民完善的社會安全網絡	低收入戶、中低收入戶設籍前新住民健保費補助涵蓋率	降低新住民家暴個案開案服務結案後一年內的再受暴率	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 降低設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助案再申請率 ▪ 法律諮詢及協助服務受益人數 ▪ 新住民對政府生活適應輔導滿意度
強化新住民家庭服務效能	家庭服務中心服務涵蓋率	臨時托育服務受益人數增加率	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 家庭服務中心評核等級甲等以上的數量 ▪ 新住民生育保健通譯員培訓人數增加率
提升新住民及其子女能力	新住民家庭教育及相關支持性服務受益人數增加率	新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程培訓人數增加率	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 華語補救教學通譯服務培訓人數增加率 ▪ 新住民對政府家庭服務及子女培力服務的滿意度
促進多元文化融合的友善社	新住民入國(境)前之輔導服務涵蓋率	新住民對於政府推動尊重多元文化族群的政策與措施之滿意度	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 新住民訓後一年參與志工服務時數增加率 ▪ 新住民對於政府



策略	主要關鍵指標	次要關鍵指標	參考指標
會			推動尊重多元文化族群的政策與措施之滿意度
協助新住民創新服務及活化產業發展	活化產業亮點計畫 預期目標達成率	新住民參與創新服務計畫預期目標達成率	—

資料來源：本研究整理。

另針對本基金發展策略權重較高之面向(主要關鍵績效指標)，本研究提供方向建議如下：

策略	主要關鍵指標	政策建議
建構新住民完善的社會安全網絡	低收入戶、中低收入戶設籍前新住民健保費補助涵蓋率	由於本補助案經費是由衛生福利部中央健康保險署每年向內政部提報計畫編列，因此，依現行規定，申請人須每年重新提出申請。為了簡政便民，建議未來透過政府資料庫勾稽，若該申請戶弱勢身分未有變更，宜持續享有社會安全網絡保障，不須要求每年重新提出申請。
強化新住民家庭服務效能	家庭服務中心服務涵蓋率	為提供可近性服務，並增加家庭服務中心服務涵蓋率，建議各縣市得同新北市新住民家庭服務中心目前所推動之措施，輔導該市各 29 行政區公私部門成立新住民關懷服務站，關懷站提供新住民包括電話關懷、家庭關懷訪視、生活陪同、聯誼活動、生活融入等在地服務，新住民可就近與各區關懷站聯繫，如遇新住民有多重需求問題，則轉介新住民家庭服務中心後續服務。

策略	主要關鍵指標	政策建議
提升新住民及其子女能力	新住民家庭教育及相關支持性服務受益人數增加率	雖然本項指標透過專家問卷調查，平均給予較高的重要性權重評價，然觀察歷年新住民發展基金補助計畫預算，「補捐助辦理新住民家庭教育及相關支持性服務計畫」預算編列多居各項計畫之末，建議宜依據內政部105年3月15日台內移字第1050961229函修正之新住民照顧服務措施之權責劃分，鼓勵教育部及各縣市政府研提相關特色計畫，以強化新住民家庭教育，並提升其教育子女之知能，進而將跨國婚姻、多元家庭及性別平等觀念納入家庭教育宣導。
促進多元文化融合的友善社會	新住民入國(境)前之輔導服務涵蓋率	依新住民發展基金補助經費申請補助項目及基準第17點規定，新住民入國(境)前輔導計畫之補助對象包含中央政府、各直轄市政府、縣市政府及財團法人或非以營利為目的之立案社會團體；補助原則為宣導政府對新住民照顧輔導及相關法令說明，並發送相關宣導資料、積極蒐集新住民婚姻相關資訊，提供政府參考、辦理入國前識字班輔導事宜等3項；然觀察之實際執行情形，2012至2016年度新住民(外配)基金每年度預算編列補助經費介於300萬元至620萬元間，預計服務4,500人至9,500人，惟實際執行結果，決算金額介於239萬4千元至460萬6千元間、實際服務人數4,300人至6,251人，歷年受補助單位均僅有外交部(立法院，2017)。為增加新住民入國(境)前之輔導服務涵蓋率，未來宜依據新住民發展基金補助經費申請補助項目及基準第17點規定，鼓勵財團法人或非以營利為目的之立案社會團體提案申請，以導入民間創意服務活力，提升新住



策略	主要關鍵指標	政策建議
		民入國(境)前之輔導服務成效。
協助新住民創新服務及活化產業發展	活化產業亮點計畫預期目標達成率	「新住民及其子女參與活化產業亮點計畫」的計畫目標，在於依在地性市場區域需求、產業特性或資源，以新住民及其子女之優勢或需求為基礎規劃（如新住民及其子女培力、自立計畫等）計畫內容，最高補助新臺幣90萬元。由於審查重點明定「具公私部門合作之項目及內容者，優先審核。」考量直轄市、縣（市）政府熟知並掌握地方產業資源及人口結構，建議地方政府應更積極主動聯繫所轄團體共同提案申辦該補助計畫項目，俾能強化培力新住民並得以推廣地方產業。

資料來源：本研究整理。

由於新住民發展基金之性質，係屬預算法第4條所定之特別收入基金，有特定收入來源而供特殊用途，編製附屬單位預算。且依中央政府特種基金管理準則第1條規定，特種基金之設立除法令另有規定外，依該準則之規定。又該準則第5條及第6條規定，特種基金之設立，須層請行政院核准，並編列預算完成法定程序後，始得設立。本基金係由行政院於2004年院會決議設置，自2005年開始執行，以內政部為主管機關，預算之編製、審議及執行，均依預算法之規定辦理，法定程序完備⁷。而近年來，本基金的預算執行，確實也達成了「新住民發展基金補助作業要點」第1條所揭櫫之「加強協助臺灣地區人民之配偶為外國人、無國籍人、大陸

⁷ 內政部移民署(2018)，「新住民發展基金有預算法為據 編列預算運作無虞勿再訛傳」，內政部移民署新聞稿，https://ifi.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=12775&ctNode=36461&mp=ifi_zh，瀏覽日期：2018年12月21日。

地區人民及香港、澳門居民適應臺灣社會，並推動整體新住民及其子女與家庭照顧輔導服務，人力資源培訓及發展，建構多元文化社會」之基金補助目標，因此建議未來仍宜持續編列預算，俾利政府與民間團體繼續合作推動各項照顧措施。然有關新住民發展基金發展策略及任務功能，本研究則提出未來優化轉型建議：

- 一、 新住民發展基金業務執行，應更深化新住民輔導功能，而非只是做為經費補助的角色。政府宜鼓勵合法立案的民間團體踴躍申請基金補助，並落實移民署各地服務站目前所提供之撰寫、執行及核銷的相關協助及陪伴服務，以共同強化新住民照顧輔導機制，落實政府政策。
- 二、 透過多年期的計畫才有辦法扶植創新服務或產業亮點，建議新住民發展基金申請計畫得增列多年期的計畫，並透過每年的績效考核，讓有心投入新住民服務的民間團體可以藉由計畫的協助積累服務能量。
- 三、 新住民發展基金應以公共性質為首要考量，在達成維護新住民人權或社會救助、社會福利之後，方考量創新服務或亮點產業這些業務項目。
- 四、 針對社會安全保障的面向，新住民最需要的是保障人身安全的法律扶助及法律知識能力的提升。
- 五、 新住民子女在臺灣念書，因為語言落差，往往面臨跨國銜轉教育問題。教育部國民及學前教育署(簡稱國教署)去(2017)年成立跨國銜轉工作小組，近期公布一連串新住民子女教育補助措施，包括補助學校設置多元教室、介聘通譯協助教師進行華語補救課程等，其中新



住民發展基金所補助介聘之通譯人員，是華語補救課程關鍵人物。但東南亞七國通譯人才難尋，各地教育局雖建置通譯人才庫供學校尋才，但誘因有限，光是基本工資薪水加補助交通費，難以聘到適合的通譯。因此，針對新住民二代的語言銜接問題，除新住民發展基金經費挹注外，國教署宜主動編列經費結合地方政府及各地新住民協會，跨部會資源整合發展通譯人才庫供學校尋才，以協助教師進行華語補救課程，更有效解決新住民子女語言轉銜教育問題。

- 六、 創新服務的部分建議結合新住民以外的資源，如透過大專院校團隊協助新住民研提社區改造計畫。
- 七、 針對提升多元文化融合部分，建議未來也應該建立加入針對國人指標，如應針對社會大眾提供相關宣導以降低社會偏見及歧視等。
- 八、 本基金無特定收入來源，均仰賴國庫補助，宜依據新住民發展基金收支保管及運用辦法第 10 條⁸及第 11 條⁹規定，在確保基金收益性及安全性下，加強閒置資金之投資運用，以提升基金之收益。

⁸ 新住民發展基金收支保管及運用辦法第 10 條：「本基金之保管及運用應注重收益性及安全性，其存儲並應依公庫法及其相關法令規定辦理。」

⁹ 新住民發展基金收支保管及運用辦法第 11 條：「本基金為應業務需要，得購買政府公債、國庫券或其他短期票券。」

參考文獻

立法院 (2017),《內政部移民署及新住民發展基金 107 年度預算評估報告》, 臺北市: 立法院。

內政部入出國及移民署 (2009),《移民之路—我國主要移居國環境及移民資訊介紹》, 臺北市: 內政部入出國及移民署出版。

內政部移民署 (2016),「新住民照顧服務措施」, 引自於, 瀏覽日期: 106 年 3 月 20 日。

內政部移民署,「新住民發展基金簡介」, 引自於因此

<https://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1087941&CtNode=31532&mp=1> , 瀏覽日期: 2018 年 4 月 23 日。

內政部統計處 (2018),《107 年第 7 週內政統計通報》, 引自於:

https://www.moi.gov.tw/files/news_file/week10707.pdf , 瀏覽日期: 106 年 3 月 17 日。

行政院主計總處 (2004),「原住民族綜合發展基金」,

<https://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/4112215521671.pdf> , 瀏覽日期: 107 年 3 月 25 日。

行政院主計總處 (2016),「就業安定基金」, 引自於:

<http://win.dgbas.gov.tw/dgbas02/seg2/106/%E9%9D%9E%E7%87%9F%E6%A5%AD/%E6%94%BF%E4%BA%8B/00-%E5%88%86%E6%9E%90%E8%AA%AA%E6%98%8E/SF106ds19-%E5%B0%B1%E5%AE%89.pdf> , 瀏覽日期: 107 年 3 月 25 日。

行政院主計總處 (2017),「新住民發展基金」, 引自於:



<http://win.dgbas.gov.tw/dgbas02/seg2/106/%E9%9D%9E%E7%87%9F%E6%A5%AD/%E6%94%BF%E4%BA%8B/00-%E5%88%86%E6%9E%90%E8%AA%AA%E6%98%8E/SF106ds06-%E6%96%B0%E4%BD%8F%E6%B0%91.pdf>，瀏覽日期：107年3月25日。

行政院原住民族委員會（2017），「106年度施政目標與重點」，引自於：

<https://ws.ndc.gov.tw/Download.ashx?u=LzAwMS9hZG1pbmlzdHJhdG9yLzEwL3JlbGZpbGUvMC85ODYzLzEzNDA3ZTQ2LTk2NDctNGU3Zi04N2E5LTVjMDhjZmVlZThiOS5wZGY%3D&n=Mjnljp%2FkvY%2FmsJHml4%2Flp5Tlk6HmnIMucGRm&icon=..pdf>，瀏覽日期：107年3月27日。

國際移民組織（2018），《世界移民報告2018》，引自於：

http://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr_2018_ch.pdf，瀏覽日期：2018年5月10日。

澳門統計暨普查局（2017），「2016中期人口統計詳細結果」，引自於：

http://www.dsec.gov.mo/getAttachment/bfa0112a-eaf3-49a9-9168-b5add46e9d65/C_ICEN_PUB_2016_Y.aspx，瀏覽日期：107年3月14日。

王全興(2009)，「CIPP評鑑模式的概念與發展」，《慈濟大學教育研究學刊》，第5期，頁1-27。

王麗容、陳芬苓(2010)，《公益彩券回饋金運用與政策規劃評估研究》，

財政部國庫署度委託研究計畫。

朱金池 (2009), 「策略規劃與策略課責」, 收錄於吳定等所著之《行政學析論》, 頁 331~366, 臺北市: 五南圖書出版。

余源情 (2003), 《服務業訓練評鑑實施層次的影響因素》, 國立中正大學勞工研究所碩士論文。

吳清山、林天祐 (2008), 「關鍵績效指標」, 《教育研究月刊》, 第 167 期, 頁 130。

吳學燕 (2004), 國內外移民政策與輔導之探討, 《國境警察學報》, 第 3 期, 頁 1~34。

呂易霖 (2012), 《歐洲移民與庇護公約之研究—法國政策實踐探討》, 國立彰化師範大學公共事務與公民教育學系碩士論文。

李章順 (2009), 《策略導向績效管理: KPI 體系建構與實施》, 新北市: 聯合發行。

林琚婷 (2009), 美國、加拿大新住民教育政策及其對臺灣新住民女性教育政策的啟示, 《網路社會學通訊》, 第 78 期, 引自於:
<http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/78/78-21.htm>, 瀏覽日期: 107 年 3 月 14 日。

張火燦 (1998), 《策略性人力資源管理》, 臺北: 揚智文化。

許立一、梁美慧、李沛慶 (2011), 「政府策略規劃與公共價值創造的理論建構: 金門縣古蹟維護政策的啟發」, 《空大行政學報》, 第 22 期, 頁 57~65。

陳欣欣 (2009), 「澳門的人口結構與新住民」, 引自於
<http://www.macaudata.com/macaubook/book265/html/0250001.h>



tm，瀏覽日期：107 年 3 月 20 日。

陳淑鈴(2013),「淺談策略規劃於我國政府績效管理制度之運用」,《臺灣經濟研究月刊》,第36卷第11期,頁113~119。

陳順興(2011),「建構高等教育經營績效架構和關鍵績效指標」,《教育研究月刊》,209期,頁25~38。

陳福田(2010),「關鍵績效指標之理論與實務—台水績效管理制度之應」,《自來水會刊》,第29卷第4期,頁36~49。

黃朝盟、王俊元(2009),《提升行政院各部會策略規劃能力之研究》,行政院研究發展考核委員會委託研究。

楊聰榮(2011),《港澳新住民研究：大陸人民赴香港、澳門定居對我港澳政策之影響》,行政院大陸委員會委託研究計畫。

詹火生、張菁芬(2011),《各國婚姻移民制度及措施之比較研究》,內政部外籍配偶照顧輔導基金會補助研究報告。

趙婉君(2009),「身就基金統籌分配結果出爐」,《就業好伙伴電子報》,2009年4月月刊,引自於：

https://www2.wda.gov.tw/safe/docs/safe95/userplane/month_display.asp?menu_id=2&submenu_id=474&ap_id=785, 瀏覽日期：107 年 3 月 25 日。

蕭晴惠、成之約、林國榮(2016),《就業安定基金執行效益及資源配置評估建議案》,勞動部勞動力發展署委託研究計畫。

謝立功、張先正、汪毓瑋、謝文忠、柯文麗(2013),《美國移民政策的發展》,新北市：人類智庫數位科技公司出版。

韓吉元(2015),《我國婚姻移民法治之研究—以大陸配偶之差別待遇

為中心》，中國文化大學中山與中國大陸研究所博士論文。

顏佩如(2009),「澳洲新住民及其子女照顧服務政策規劃之研究」,《教育理論與實踐學刊》,第19期,頁110-131。

顏敏如、黃琮薰、林官蓓(2010),《臺灣新住民照顧輔導措施與香港新住民照顧服務政策之比較研究》,國立屏東教育大學教育行政研究所。

蘋果日報(2016),「澳門人口增1.7% 內地新住民狂升43%」,引自於:

<https://hk.news.appledaily.com/local/realtime/article/20160305/54833205> , 瀏覽日期: 107年3月20日。

Mintzberg, Henry, Ahlstrand, Bruce W. & Lampel, Joseph. (1998), *Strategy Safari : a Guided Tour Through the Wilds of Strategic Management*, New York: Free Press.

Saaty, T.L.(1977), "A Scaling Method for Priorities in Hierarchical Structural", *Journal of Mathematical Psychology*, 15, pp. 274-281.

Saaty, T. L. (1980), *The Analytic Hierarchy Process*, New York: McGraw-Hill.

Stufflebeam, D. L., Foley, W. J., Gephart, W. J., Guba, E. G., Hammond, R. L., Merriman, H. O., & Provus, M. M. (1971). *Educational Evaluation and Decision Making*. Bloomington, IN: Phi Delta Kappa, Inc.



Stufflebeam, D. L., & Kellaghan, T. (Eds.). (2003). *International Handbook of Educational Evaluation*. Dordrecht, OR: Kluwer Academic.

Stufflebeam, D. L., Madaus, G. F., & Kellaghan, T. (2000). *Evaluation Models: Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation* (2nd ed.) Dordrecht, OR: Kluwer Academic.

附錄 1 新住民發展基金績效指標 CIPP 架構

(第一層) CIPP 面向	關鍵策略目標(第二層)	量化指標(第三層)
背景 面向	1. 新住民發展基金之目標是否符合主管機關之使命、願景與施政重點。	(1)新住民發展基金各計畫與主管機關之使命、願景可對應比例。
	2.新住民發展基金是否依據新住民發展基金施政方針設立合理的階段目標(中長期目標、年度目標)。	(1)基金是否設立三~五年中長期目標。 (2)基金是否設立年度目標。
	3.新住民發展基金之計畫是否包括所有關係對象。	(1)新住民發展基金之計畫涵蓋關係對象之多元程度。 (2)新住民發展基金之計畫涵蓋關係對象之消長程度。
輸入 面向	1.新住民發展基金之組織成員是否合宜。	(1)管理會委員身分別組成比例。
	2.新住民發展基金之財務制度及經費支用方式是否妥適。	(1)基金預算使用率。 (2)經費核撥速度。
	3.新住民發展基金資源分配是否合宜。	(1)新住民發展基金資源在政府機關和民間團體的分配情形。 (2)新住民發展基金資源在不同業務項目的分配情形。
過程 面向	1.新住民發展基金各計畫之預算執行是否具有效率。	(1)各計畫經費執行率。
	2.新住民發展基金各計畫之办理流程是否具有效率。	(1)行政作業時間。 (2)申請核准所需週期。 (3)計畫依限完成比例。
結果 面向	1.新住民發展基金相關計畫是否有達到 推動整體新住民與其子女及家庭照顧輔導服務 之成效。	(1) 新住民家庭照顧輔導服務及其子女發展等相關議題研究之政策建議貢獻度



(第一層) CIPP 面向	關鍵策略目標(第二層)	量化指標(第三層)
		(2) 新住民入國(境)前輔導人數年度目標達成率 (3) 新住民家庭關懷訪視及相關服務年度目標達成率 (4) 新住民設籍前之醫療補助及社會救助年度目標達成率 (5) 各縣市政府新住民家庭服務中心服務人數年度目標達成率 (6) 各縣市政府新住民家庭服務中心服務櫃檯滿意度 (7) 新住民法律服務年度目標達成率
	2.新住民發展基金相關計畫是否有達到 新住民及其子女之人力資源培訓及發展 之成效。	(1) 新住民家庭各類學習成長課程培訓年度目標達成率 (2) 新住民家庭子女托育、照顧、培力項目年度目標達成率 (3) 新住民照顧輔導志工培訓年度目標達成率
	3.新住民發展基金相關計畫是否有達到 建構多元社會 之成效。	(1) 強化多元文化觀念推廣及宣傳活動年度目標達成率 (2) 多元文化人才培訓學習課程年度目標達成率 (3) 創新服務及參與活化產業、社區發展服務之年度目標達成率

資料來源：本研究整理。

附錄 2 新住民發展基金績效指標 AHP 問卷調查量表

敬愛的教授先進：

您好！首先感謝您撥冗填答此問卷，此問卷係執行新住民發展基金補助計畫「**新住民發展基金發展策略與關鍵績效指標之探討**」，擬借重您的專業知識惠賜卓見。本問卷利用層級分析法 (Analytic Hierarchy Process, AHP) 透過專家對指標的兩兩比較，計算出各指標的相對權重，探討**新住民發展基金績效評估指標權重**。本問卷旨在獲得各位專家的寶貴意見，懇請您惠予幫助撥冗填答。請您依順序全部填妥後，煩請於 **107 年 10 月 28 日前** 擲回，再次感謝您的支持，在此謹致上最誠摯的謝忱。勞煩之處，尚祈海涵。

計畫主持人：致理科技大學 林國榮教授 電話：02-22576167#1203

E-mail：charlie@mail.chihlee.edu.tw

填寫說明：

本研究先經第一階段焦點團體專家座談後，以 CIPP（背景、輸入、過程、結果）績效評估模式建構出適用新住民發展基金整體績效評估之指標。第二階段邀請 10 位專家學者，以問卷方式採層級分析法 (AHP) 分為三層找出關鍵績效指標之相對權重。AHP 是將複雜的決策情境切分為數個小部份，再將這些部分組織成為一個樹狀的層次結構。受測者針對某一問題所提出兩個構面或指標進行兩兩相對權重的比較，**若您認為左邊的構面或指標重要程度較高則靠左邊數字下打勾；若您覺得右邊的構面或指標重要程度較高，則在靠右邊的數字下打勾**。層級分析法 (AHP) 專家問卷的評估尺度如下表示，打勾的數字愈大則表示愈受重視。



評估尺度	定義	說明	強度
1	同等重要(equal importance)	兩個比較方案的貢獻程序具同等重要性	*等強(equally)
3	稍微重要(weak importance)	經驗與判斷稍微傾向喜好某一個方案	*稍強(moderately)
5	頗重要(essential Importance)	經驗與判斷強烈傾向某一個方案	*頗強(strongly)
7	極重要(very importance)	實際顯示非常強烈傾向某個方案	*極強(very strong)
9	絕對重要(absolute Importance)	有足夠證據肯定絕對喜好某一個方案	*絕強 (extremely)
2, 4, 6, 8	相鄰尺度中間值 (intermedinate values)	重要性介於上述數值中相鄰兩評點之間	

填答開始

第一層

請您對於下表中有關 CIPP 績效評估之之 4 大面向 (背景/輸入/過程/結果) 兩兩間比較，並評估相對權重。

1. 請先評估 4 項面向之重要性排序：() ≥ () ≥ () ≥ ()
2. 依據上述的排序，勾選兩兩指標的相對重要程度。

左邊指標	絕對重要		極重要		頗重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗重要		極重要		絕對重要		右邊指標
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
(1)背景面向																			(2)輸入面向
(1)背景面向																			(3)過程面向
(1)背景面向																			(4)結果面向
(2)輸入面向																			(3)過程面向
(2)輸入面向																			(4)結果面向
(3)過程面向																			(4)結果面向



第二層

一、請您對於下表中有關「背景面向」之3項主要指標兩兩指標間比較，並評估相對權重。

1. 請先評估3項指標重要性排序： $() \geq () \geq ()$
2. 依據上述的排序，勾選兩兩指標的相對重要程度。

左邊指標	絕對重要	極重要		頗重要			稍微重要		同等重要	稍微重要		頗重要			極重要		絕對重要	右邊指標
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
(1) 新住民發展基金之目標是否符合主管機關之使命、願景與施政重點。																		(2) 新住民發展基金是否依據新住民發展基金施政方針設立合理的階段目標。
(1) 新住民發展基金之目標是否符合主管機關之使命、願景與施政重點。																		(3) 新住民發展基金之計畫是否包括所有關係對象。
(2) 新住民發展基金是否依據新住民發展基金施政方針設立合理的階段目標。																		(3) 新住民發展基金之計畫是否包括所有關係對象。

二、請您對於下表中有關「輸入面向」之3項主要指標兩兩指標間比較，並評估相對權重。

1. 請先評估3項指標重要性排序：() ≥ () ≥ ()
2. 依據上述的排序，勾選兩兩指標的相對重要程度。

左邊指標	絕對重要		極重要		頗重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗重要		極重要		絕對重要	右邊指標
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
(1) 新住民發展基金之組織成員是否合宜。																		(2) 新住民發展基金之財務制度及經費支用方式是否妥適。
(1) 新住民發展基金之組織成員是否合宜。																		(3) 新住民發展基金資源分配是否合宜。
(2) 新住民發展基金之財務制度及經費支用方式是否妥適。																		(3) 新住民發展基金資源分配是否合宜。



三、請您對於下表中有關「過程面向」之2項主要指標兩兩指標間比較，並評估相對權重。

1. 請先評估2項指標重要性排序：() ≥ ()
2. 依據上述的排序，勾選兩兩指標的相對重要程度。

左邊指標	絕對重要		極重要		頗重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗重要		極重要		絕對重要	右邊指標
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
(1) 新住民發展基金各計畫之預算執行是否具有效率。																		(2) 新住民發展基金各計畫之办理流程是否具有效率。

四、請您對於下表中有關「結果面向」之5項主要指標兩兩指標間比較，並評估相對權重。

1. 請先評估5項指標重要性排序：() ≥ () ≥ () ≥ () ≥ ()
2. 依據上述的排序，勾選兩兩指標的相對重要程度。

左邊指標	絕對重要		極重要		頗重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗重要		極重要		絕對重要	右邊指標
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
(1) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 建構新住民完善的社會安全網絡 之成效。																		(2) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 強化新住民家庭服務效能 之成效。
(1) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 建構新住民完善的社會安全網絡 之成效。																		(3) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 提升新住民及其子女能力 之成效。
(1) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 建構新住民完善的社會安全網絡 之成效。																		(4) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 發展多元文化融合的友善社會 之成效。
(1) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 建構新住民完善的社會安全網絡 之成效。																		(5) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 協助新住民創新服務及活化產業發展 之成效。
(2) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 強化新住民家庭服務效能 之成效。																		(3) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 提升新住民及其子女能力 之成效。
(2) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 強化新住民家庭服務效能 之																		(4) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 發展多元文化融合的友善社



左邊指標	絕對重要		極重要		頗重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗重要		極重要		絕對重要	右邊指標
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
成效。																		會之成效。
(2) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 強化新住民家庭服務效能 之成效。																		(5) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 協助新住民創新服務及活化產業發展 之成效。
(3) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 提升新住民及其子女能力 之成效。																		(4) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 發展多元文化融合的友善社會 之成效。
(3) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 提升新住民及其子女能力 之成效。																		(5) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 協助新住民創新服務及活化產業發展 之成效。
(4) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 發展多元文化融合的友善社會 之成效。																		(5) 新住民發展基金相關計畫是否有達到 協助新住民創新服務及活化產業發展 之成效。

第三層

1-2 請您對於下表中有關「**背景面向**」中「**新住民發展基金是否依據新住民發展基金施政方針設立合理的階段目標**」之 2 項指標兩兩間比較，並評估相對權重。

1. 請先評估 2 項指標重要性排序：() ≥ ()
2. 依據上述的排序，勾選兩兩指標的相對重要程度。

左邊指標	絕對重要		極重要		頗重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗重要		極重要		絕對重要	右邊指標
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
(1) 基金是否設立三~五年中長期目標																		(2) 基金是否設立年度目標

2-2 請您對於下表中有關「**輸入面向**」中「**新住民發展基金之財務制度及經費支用方式是否妥適**」之 2 項指標兩兩間比較，並評估相對權重。

1. 請先評估 2 項指標重要性排序：() ≥ ()
2. 依據上述的排序，勾選兩兩指標的相對重要程度。

左邊指標	絕對重要		極重要		頗重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗重要		極重要		絕對重要	右邊指標
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
(1) 基金預算使用率																		(2) 經費核撥速度



2-3 請您對於下表中有關「**輸入面向**」中「**新住民發展基金資源分配是否合宜**」之 2 項指標兩兩間比較，並評估相對權重。

1. 請先評估 2 項指標重要性排序：() ≥ ()
2. 依據上述的排序，勾選兩兩指標的相對重要程度。

左邊指標	絕對重要	極重要	頗重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗重要	極重要	絕對重要	右邊指標								
	9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6	7	8	9
(1) 新住民發展基金資源在政府機關和民間團體的分配情形																		(2) 新住民發展基金資源在不同業務項目的分配情形

3-2 請您對於下表中有關「**過程面向**」中「**新住民發展基金各計畫之办理流程是否具有效率**」之 2 項指標兩兩間比較，並評估相對權重。

1. 請先評估 2 項指標重要性排序：() ≥ ()
2. 依據上述的排序，勾選兩兩指標的相對重要程度。

左邊指標	絕對重要	極重要	頗重要	稍微重要	同等重要	稍微重要	頗重要	極重要	絕對重要	右邊指標								
	9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6	7	8	9
(1) 申請核准所需週期																		(2) 計畫依限完成比例

4-1 請您對於下表中有關「**結果面向**」中「**新住民發展基金相關計畫**是否有達到**建構新住民完善的社會安全網絡之成效**」之5項指標兩兩比較，並評估相對權重。

1. 請先評估5項指標重要性排序：() ≥ () ≥ () ≥ () ≥ ()
2. 依據上述的排序，勾選兩兩指標的相對重要程度。

左邊指標	絕對重要		極重要		頗重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗重要		極重要		絕對重要		右邊指標
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
(1) 降低新住民家暴個案開案服務結案後一年內的再受暴率																			(2) 降低設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助案再申請率
(1) 降低新住民家暴個案開案服務結案後一年內的再受暴率																			(3) 低收入戶、中低收入戶設籍前新住民健保費補助涵蓋率
(1) 降低新住民家暴個案開案服務結案後一年內的再受暴率																			(4) 法律諮詢及協助服務受益人數
(1) 降低新住民家暴個案開案服務結案後一年內的再受暴率																			(5) 新住民對政府生活適應輔導滿意度
(2) 降低設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助案再申請率																			(3) 低收入戶、中低收入戶設籍前新住民健保費補助涵蓋率
(2) 降低設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助案再申請率																			(4) 法律諮詢及協助服務受益人數
(2) 降低設籍前新住民遭逢特殊境遇社會扶助及社會救助案再申請率																			(5) 新住民對政府生活適應輔導滿意度



左邊指標	絕對重要		極重要		頗重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗重要		極重要		絕對重要	右邊指標
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
(3) 低收入戶、中低收入戶設籍前 新住民健保費補助涵蓋率																		(4) 法律諮詢及協助服務受益人數
(3) 低收入戶、中低收入戶設籍前 新住民健保費補助涵蓋率																		(5) 新住民對政府生活適應輔導滿意度
(4) 法律諮詢及協助服務受益人數																		(5) 新住民對政府生活適應輔導滿意度

4-2 請您對於下表中有關「結果面向」中「新住民發展基金相關計畫是否有達到強化新住民家庭服務效能之成效」之 4 項指標兩兩比較，並評估相對權重。

1. 請先評估 4 項指標重要性排序：() ≥ () ≥ () ≥ ()
2. 依據上述的排序，勾選兩兩指標的相對重要程度。

左邊指標	絕對重要		極重要		頗重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗重要		極重要		絕對重要		右邊指標
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
(1) 家庭服務中心評核等級甲等以上的數量																			(2) 家庭服務中心服務涵蓋率
(1) 家庭服務中心評核等級甲等以上的數量																			(3) 臨時托育服務受益人數增加率
(1) 家庭服務中心評核等級甲等以上的數量																			(4) 新住民生育保健通譯員培訓人數增加率
(2) 家庭服務中心服務涵蓋率																			(3) 臨時托育服務受益人數增加率
(2) 家庭服務中心服務涵蓋率																			(4) 新住民生育保健通譯員培訓人數增加率
(3) 臨時托育服務受益人數增加率																			(4) 新住民生育保健通譯員培訓人數增加率



4-3 請您對於下表中有關「**結果面向**」中「**新住民發展基金相關計畫**是否有達到提升新住民及其子女能力之成效」之4項指標兩兩比較，並評估相對權重。

1. 請先評估4項指標重要性排序：() ≥ () ≥ () ≥ ()
2. 依據上述的排序，勾選兩兩指標的相對重要程度。

左邊指標	絕對重要									極重要									絕對重要	右邊指標
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
(1) 新住民家庭教育及相關支持性服務受益人數增加率																		(2) 新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程培訓人數增加率		
(1) 新住民家庭教育及相關支持性服務受益人數增加率																		(3) 華語補救教學通譯服務培訓人數增加率		
(1) 新住民家庭教育及相關支持性服務受益人數增加率																		(4) 新住民對政府家庭服務及子女培力服務的滿意度		
(2) 新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程培訓人數增加率																		(3) 華語補救教學通譯服務培訓人數增加率		
(2) 新住民家庭語言文化體驗學習及相關培力課程培訓人數增加率																		(4) 新住民對政府家庭服務及子女培力服務的滿意度		
(3) 華語補救教學通譯服務培訓人數增加率																		(4) 新住民對政府家庭服務及子女培力服務的滿意度		

4-4 請您對於下表中有關「**結果面向**」中「**新住民發展基金相關計畫是否有達到發展多元文化融合的友善社會之成效**」之 4 項指標兩兩比較，並評估相對權重。

1. 請先評估 4 項指標重要性排序：() ≥ () ≥ () ≥ ()
2. 依據上述的排序，勾選兩兩指標的相對重要程度。

左邊指標	絕對重要		極重要		頗重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗重要		極重要		絕對重要		右邊指標
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
(1) 新住民入國(境)前之輔導服務涵蓋率																			(2) 新住民志工培訓人數增加率
(1) 新住民入國(境)前之輔導服務涵蓋率																			(3) 訓後一年參與志工服務時數增加率
(1) 新住民入國(境)前之輔導服務涵蓋率																			(4) 新住民對於政府推動尊重多元文化族群的政策與措施之滿意度
(2) 新住民志工培訓人數增加率																			(3) 訓後一年參與志工服務時數增加率
(2) 新住民志工培訓人數增加率																			(4) 新住民對於政府推動尊重多元文化族群的政策與措施之滿意度
(3) 訓後一年參與志工服務時數增加率																			(4) 新住民對於政府推動尊重多元文化族群的政策與措施之滿意度



4-5 請您對於下表中有關「**結果面向**」中「**新住民發展基金相關計畫**是否有達到協助新住民創新服務及活化產業發展之成效」之 2 項指標兩兩比較，並評估相對權重。

1. 請先評估 2 項指標重要性排序：() ≥ ()
2. 依據上述的排序，勾選兩兩指標的相對重要程度。

左邊指標	絕對重要		極重要		頗重要		稍微重要		同等重要		稍微重要		頗重要		極重要	絕對重要	右邊指標
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	
(1) 新住民參與創新服務計畫後一年繼續從事社會福利服務的比率																	(2) 活化產業亮點計畫後一年後持續運作的比率

問卷到此全部結束，辛苦了！

附錄 3 期中審查會議審查意見回覆表

審查主題：期中報告

申請單位：致理學校財團法人致理科技大學

計畫名稱：新住民發展基金發展策略與關鍵績效指標之探討

計畫總經費：新臺幣 90 萬元整

申請補助經費：新臺幣 90 萬元整（自籌經費 0 元）

委員	審查意見	審查意見回覆
黃榮護委員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 報告中關鍵績效指標項目內容前後不一致，請確認後修正。 2. 研究方法可以繼續發展，但申請單位現行政策與執行現況可以更釐清，並作為後續研究之基礎 3. 建議研究資料更清楚架構脈絡。 4. 初步研究資料宜加入現行政策執行者之實務意見，如此「發展策略」與「關鍵績效指標」的結果應該回歸政策執行所應達到之效能。 	<p>感謝委員指導，</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已依委員指正，修正關鍵指標項目內容，請卓參本報告書第 ii-iv 頁及第 175-179 頁。 2. 本研究已依據委員卓見，(1)於本報告書第 83-91 頁透過文獻及次級資料分析，探討新住民發展基金現行政策與執行現況；(2)透過 2 個地方政府相關單位(分析內容請卓參本報告書第 108-115 頁)、3 個新住民發展基金核定補助民間團體(分析內容請卓參本報告書第 115-129 頁)等申請單位進行深度訪談分析，釐清現行政策與執行現況可資改進之處。 3. 本研究已依據委員卓見，於第 13 頁增加圖 1-2，並於本報告書第 i 頁第一段說明本計畫之研究架構與脈絡。 4. 感謝委員指教，本研究透過執行 8 位利害關係人深度訪談，並辦理 2 場次專家學者焦點座談(參與人數合計 15 人次)，蒐集現行政策執行者之實務意見。實務意見質性研究



委員	審查意見	審查意見回覆
		<p>成果分析，請卓參本報告書第 100-129 頁、第 146-163 頁。</p>
<p>張四明委員</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 報告資料中第二章屬於策略規劃與關鍵績效指標理論文獻，章名不宜簡稱為「文獻分析」。 2. 第四章「文件資料分析」應聚焦於國內現行 6 項特別收入基金的討論，章名宜直接呈現特別收入基金的用途與績效指標。 3. 表 3-10 所述關鍵策略目標與前述摘要敘述內容不一致，請再行釐清。 4. 新住民發展基金之發展策略研析仍不清楚，請列入期末報告的主要重點。 5. 新住民發展基金主要仰賴政府預算撥入，經費來源不穩定是否影響新住民照顧與輔導並非本研究重點。 6. 研究重點應緊扣新住民發展基金發展策略之規劃，可參考政府政策白皮書、現行主要業務計畫的內涵以及國外經驗的啟發，研擬新住民發展基金之發展策略，再據以規劃相對應的關鍵策略目標及績效指標。 	<p>感謝委員指導，</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已依委員指正，將第二章章名修正為「策略規劃與關鍵績效指標」，請卓參本報告書第 16 頁。 2. 已依委員指正，(1) 聚焦探討國內現行 6 項特別收入基金用途與績效指標，請卓參本報告書第 61-91 頁。並增列本章小結及表 4-9，將 6 項特別收入基金研究成果，進行綜整比較分析，請卓參本報告書第 92-95 頁；(2) 將第四章章名修正為「我國相關特種基金產出與績效評估指標」，請卓參本報告書第 61 頁。 3. 已依委員指正，修正表 7-3(原表 3-10) 關鍵策略目標與摘要內容相一致。請卓參本報告書第 ii-iv 頁及第 175-179 頁。 4. 本研究已依委員指正，除透過文件分析，探討現行新住民發展基金之發展策略(請卓參本報告書第 88-90 頁)外，期中報告後，另透過執行 8 位利害關係人深度訪談，並辦理 2 場次專家學者焦點座談(參與人數合計 15 人次)研究成果，研析新住民發展基金之發展策略修正意見，請卓參本報告書第 x-xii 頁及第 189-192 頁。 5. 已依委員指正，將本段分析予以刪

委員	審查意見	審查意見回覆
		<p>除。</p> <p>6. 已依委員提醒，以「中華民國人口政策綱領」第八項政策內涵「精進移民政策並保障權益」中的第二點「協助移入人口社會參與，倡導多元文化，開發新優質人力資源」、第三點「營造友善移入人口及其家庭之環境，平等對待並保障其權益」為宗旨，綜整本研究質量化研究成果，據以研提相關新住民發展基金之發展策略。請卓參本報告書第 ii-iv 頁及第 175-179 頁。</p>
何達仁委員	<p>大陸配偶佔我國新住民人數約 6 成，研究資料中建議補充大陸之照顧輔導措施，並增列其對新住民發展基金需求之論述，以對照本基金關鍵績效指標之妥適性。</p>	<p>感謝委員指導，</p> <p>1. 「中國國際移民報告（2018）」指出，儘管中國是世界第四大國際移民來源國，但大陸地區國際移民佔總人口比重仍是世界最低，遷入中國的境外出生人口（包括港澳居民在內）只佔了中國總人口的 0.07%（約 97.8 萬人）。加上中國近年來主要推行的千人計畫（「海外高層次人才引進計畫」）實施對象並非針對婚姻移民者，為使本研究文獻分析更聚焦，建議另於內政部移民署其他相關委託研究案，進行「大陸對本身公民之照顧輔導措施」專題研究。</p> <p>2. 香港特定對中國大陸移民所實施之就業服務措施請卓參本報告書第 38-39 頁。</p>
吳燕	後續層級分析量表(AHP)及問卷內容	感謝委員指導，本研究已依委員卓



委員	審查意見	審查意見回覆
玲委員	<p>量表之規劃，請參考收集之文獻分析、目前政府對策及各國可行經驗，以利分析各項指標項目之權重。</p>	<p>見，參考收集之文獻分析、目前政府對策及各國可行經驗以及深度訪談之專家意見，制定層級分析量表(AHP)架構(如附錄 1，請卓參本報告書第 187-188 頁)及問卷內容量表(如附錄 2，請卓參本報告書第 189-204 頁)</p>
吳樹權委員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請釐清運用 AHP 法如何考慮 KPI 的形成，亦即 AHP 法與 KPI 建構的關聯性，及 AHP 量表是否經確認修正。 2. 期中文獻探討發現宜融入研究 KPI 的建構。 3. KPI 的最後結果如何成為未來各縣市評核之運用，為本基金期待重點。 4. 未來確定的關鍵績效指標，宜搭配客觀的衡量標準。 	<p>感謝委員指導，</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本研究已依委員卓見，(1)參考收集之文獻分析、目前政府對策及各國可行經驗以及深度訪談之專家意見，制定層級分析量表(AHP)架構(如附錄 1，請卓參本報告書第 187-188 頁)及問卷內容量表(如附錄 2，請卓參本報告書第 189-204 頁)，據以評估 KPI 的形成與權重。(2)本研究透過一致性指數(Consistency Index；簡稱 C.I.)、一致性比率(Consistency Ratio；簡稱 C.R.)的計算，確認修正所有專家問卷皆落於層級分析法可容許的一致性範圍，分析結果請卓參本報告書第 137-138 頁。 2. 本研究已依委員卓見，已將期中文獻探討發現融入研究 KPI 的建構，並綜整深度訪談及焦點團體座談所蒐集之專家意見，研析新住民發展基金之發展策略及 KPI 修正提議，請卓參本報告書第 ii-iv 頁及第 175-179 頁。 3. KPI 修正提議，請卓參本報告書

委員	審查意見	審查意見回覆
		<p>第 ii-iv 頁及 175-179 頁，其中部分 KPI 指標衡量標準，並依委員卓見，建議直接引用內政部移民署「各直轄市、縣（市）推動友善移民環境與新住民輔導滿意度調查」問卷調查結果。</p> <p>4. 本研究已依委員卓見，各 KPI 皆搭配客觀的衡量標準，建立衡量標準的定義。請卓參本報告書第 ii-iv 頁及第 175-179 頁。</p>
吳順火 委員	研究方法適切，研究資料請去廢並修正錯誤。	感謝委員指正，本研究已全數盤點研究資料分析報告內容，修正錯誤。
葉毓蘭 委員	研究方法適切，研究資料完整確實。	感謝委員指導、肯定。
黃淑鈴 委員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 紙本報告第 34 至 56 頁單一文獻過度引用，另相關數據請更新為最新資料。 2. 請明確說明策略規劃的動機。 	<p>感謝委員指正，</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (1) 已依據委員指導，修正本報告書第 31-60 頁(原報告第 34 至 56 頁)內容，並補充第三章第二節「香港、澳門新住民照顧輔導措施」及第三章第二節「國際組織對於移民政策」之相關策略相關文獻。(2) 有關新住民人數數據，已更新至 2018 年 9 月，請卓參本報告書第 1 頁。 2. (1) 已於本報告書第 2 頁第二段起，至第 3 頁，依委員指導，說明策略規劃的動機以及本計畫之研究目的。(2) 已於本報告書第 ii-iv 頁及第 175-179 頁說明策略規劃的



委員	審查意見	審查意見回覆
廖清平委員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 研究報告紙本內容前後不一致，請釐清並修正。 2. 建議補充對大陸地區人民相關輔導措施相關資料。 	<p>使命、目標及關鍵績效指標及衡量標準。</p> <p>感謝委員指導，</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已依委員指正，全數盤點研究資料報告內容，修正錯誤。 2. 「中國國際移民報告（2018）」指出，儘管中國是世界第四大國際移民來源國，但大陸地區國際移民佔總人口比重仍是世界最低，遷入中國的境外出生人口（包括港澳居民在內）只佔了中國總人口的 0.07%（約 97.8 萬人）。加上中國近年來主要推行的千人計畫（「海外高層次人才引進計畫」）實施對象並非針對婚姻移民者，為使本研究文獻分析更聚焦，建議另於內政部移民署其他相關委託研究案，進行「大陸對本身公民之照顧輔導措施」專題研究。 3. 香港特定對中國大陸移民所實施之就業服務措施請卓參本報告書第 38-39 頁。
李琛玲委員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發展策略不夠明確。 2. 請於前言敘明新住民發展基金轉型之緣由。 3. 政策的執行面和適用對象的感受面在報告中未呈現，建議補充於期末報告中。 	<p>感謝委員指導，</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已依委員指正，重新擬定本基金之策略規劃的使命、目標及關鍵績效指標及衡量標準，請卓參本報告書第 ii-iv 頁及第 175-179 頁說明。 2. 已依委員指示，本報告書第 2-3 頁說明新住民發展基金轉型之緣由。 3. 已依委員提醒，透過執行 8 位利害

委員	審查意見	審查意見回覆
		<p>關係人深度訪談，並辦理 2 場次專家學者焦點座談(參與人數合計 15 人次)，蒐集現行政策執行者之政策的執行面和適用對象的感受。質性研究成果分析，請卓參本報告書第 100-129 頁、第 146-163 頁。</p>
<p>幕僚單位</p>	<p>請釐清新住民照顧輔導措施與新住民發展基金發展策略重點及指標。</p>	<p>感謝委員指導，本研究透過文獻分析法、半結構性深度訪談法、層級分析法(AHP)及專家焦點團體訪談法等政策研究方法，以釐清新住民照顧輔導措施與新住民發展基金發展策略重點及指標。首先，本研究先行蒐集及分析相關文獻資料，並召開專家諮詢座談會，邀請專家學者、民間團體代表共同討論與建構妥適之新住民發展基金績效評估指標，期中審查會議後，(1)綜整審查委員意見，並且深度訪談新住民發展基金管理會委員、2017 年度新住民發展基金核定補助單位，以探討新住民發展基金執行現況與相關問題，研擬新住民發展基金未來發展策略；(2)邀請學者專家填答 AHP 問卷，並且透過「層級分析法(AHP)」分析各項指標項目之權重；最後，(3)召開第二次專家諮詢座談會，研提新住民發展基金重要發展</p>



委員	審查意見	審查意見回覆
		<p>策略，並針對 AHP 問卷調查結果，進一步研擬各績效指標之衡量標準及其衡量標準建議。重新擬定之本基金策略規劃的使命、目標及關鍵績效指標及衡量標準，請卓參本報告書第 ii-iv 頁及第 175-179 頁。</p>