

新竹市新移民對政府生活輔導措施之認知與利用

鄭淑靜

一、前言

因研究者在新竹市國小任教，時常遇到新移民女性，與他們長期接觸時瞭解到他們初來台灣時，在生活適應上的不適應之處，因此對他們在生活適應上所遭遇到的問題，及政府對她們的輔導措施深感興趣。

本研究的目的是藉由分析新竹市新移民對政府生活輔導措施的認知情況，進而瞭解新竹市新移民對政府輔導措施的利用情形。最後期望本研究的發現能對日後政府生活輔導措施的擬定與改善能提供一具體的參考建議。

二、新移民對政府生活輔導措施之認知與利用

(一) 新移民背景分析

1. 國籍

本研究選取在新竹市某國小參加新移民學習課程的新移民27人為研究對象，其中越南籍共17人，佔62.9%，印尼籍共8人，佔29.6%，菲律賓籍共2人，佔7.4%（表4-1-1）。本研究架構與內政部（全台新移民國籍分佈圖（1987-2007.08）及新移民在新竹市所佔的比例（表新竹市新移民人數統計表）相類似。

新竹市新移民國籍

國籍	人數	百分比	累計百分比
越南	17	62.9	62.9
印尼	8	29.6	92.5
菲律賓	2	7.4	100
合計	27	100	

資料來源：內政部戶政司（2006）全台新移民國籍分佈圖（1987-2006.08）新竹市政府民政局戶籍課統計資料；蔡熊山（2007），地方政府處理新移民問題的實務與挑戰—以新竹市為例，頁11。

2.年齡

年齡以分佈在21-25歲最多，共14人佔51.8%，而20歲以下只有1人，佔3.7%。26-30歲有5人佔18.5%，31-35歲有5人佔18.5%。41歲（含）以上有人佔7.4%。這與內政部（2007）公布東南亞新娘結婚年齡為25.7歲比台灣女性結婚年齡為29.3歲為低之統計相近（內政統計通報九十七年第二十三週）。

新竹市新移民年齡

項目	類別	人數	百分比	累計百分比
年 齡	20（含）歲以下	1	3.7	3.7
	21-25歲	14	51.8	55.5
	26-30歲	5	18.5	74
	31-35歲	5	18.5	92.5
	36-40歲	0	0	92.5
	41歲（含）以上	2	7.4	99.9

資料來源：內政部統計處（2008）內政統計通報 九十七年第二十三週97.06.23取自<http://www.moi.gov.tw/stat/>

3.教育程度

本研究外籍配偶的教育程度以高中為最多，共11人佔40.7%，依次為國小7人佔25.9%及大學6人佔22.2%，表4-1-3所顯示之資料，與一般認為新移民多為素質低落之女性有些出入，來台之新移民亦不乏受過高等教育。

新竹市新移民教育程度

類別	人數	百分比	累計百分比
大學	6	22.2	100
高中	11	40.7	77.7
國中	3	11.1	37
國小	7	25.9	25.9
合計	27	100	

4.經濟狀況

經濟狀況由下表得知新移民家庭平均年收入以61-90萬佔92.5%的家庭最多，這與我國一般家庭之平均所得總額112.3萬之經濟狀況還有一段距離（行政院主計處 2005國情統計通報）。

新移民經濟狀況

項目	類別	人數	百分比
經濟狀況 (家庭平均年收入)	120 萬以上	1	3.7
	90-120萬	0	0
	61-90萬	25	92.5
	31-60萬	1	3.7
	30萬以下	0	0

資料來源：行政院主計處 2005國情統計通報<http://www.dgbas.gov.tw/public/Data/5961642771.pdf>

(二) 新移民對政府生活輔導措施之認知

新移民對政府生活輔導措施在環境適應、家庭適應、語言適應三方面的認知。

1. 新移民對政府生活輔導措施認知之分析-在環境適應方面

從民政局、戶政事務所、辦理居留證、辦理健保卡、辦理國民身份證、公、民營服務機構、就業的生活輔導措施等幾個面向來討論分析。

(1) 對民政局生活輔導措施之認知

新移民對新竹市民政局生活輔導措施的認知分為對生活適應班訊息、對編印多國語言生活資訊簡冊、對生活相關資訊簡冊取得管道、對民政局提供生活適應相關諮詢資料的認知¹。

新竹市新移民對政府生活輔導措施之環境適應，對民政局生活輔導措施認知分析統計表在Q考驗上，對生活適應班訊息的認知、對編印多國語言生活資訊簡冊的認知、對民政局提供生活適應相關諮詢資料的認知均達顯著差異（ < 0.05 ）。表示新移民對上列之消息來源集中在某些人。但是對於新移民在生活相關資訊簡冊取得管道的認知其未達顯著差異（ > 0.05 ），表示其消息來源是多元的。

就民政局所舉辦的生活適應班訊息，大多數新移民（85%）都知道，其消息來源以政府單位通知為主要入口。民政局編印的多國語言生活資訊簡冊，可

1 鄭美華（2006）台灣東南亞外籍配偶照顧政策之評析。2005東南亞多元文化與通識教育課程規劃國際學術研討會研討會論文集。苗栗：育達商職通識教育中心。

以在駐外單位、相關國家駐華機構或戶政事務所取得，一半以上的新移民並不知道此訊息（63%），知道此訊息者其消息來源以政府單位（18.5%）、朋友鄰居（18.5%）通知為主要入口，訊息來源較少。

民政局負責提供生活適應相關諮詢，大約有56%的新移民知道此訊息。知道此訊息者其消息來源以先生（29.5%）、政府單位（25.8%）通知為主要入口。

新移民對新竹市民政局生活輔導措施的認知分析

民政局生活輔導措施 (1)												
環境適應	內容	知	不	先	夫	朋	政	仲	生	人	顯	Cochran Q
		道	知	生	家	友	府	介	活	數	著	
	1. 你知道生活適應班的訊息嗎？	100%	0	10	0	17	23	1	0	27	.000 *	74.692
	2. 你知道有編印新移民在台多國語言生活資訊簡冊嗎？	37%	63%	0	0	5	5	0	4	27	.005 *	16.667
	3. 你知道生活相關資訊簡冊可以在駐外單位、相關國家駐華機構或戶政事務所可以取得嗎？	37%	63%	5	0	2	6	0	3	27	.012	14.688
	4. 你知道提供生活適應輔導相關諮詢資料，在新竹市是由民政局負責。	56%	44%	8	1	5	7	0	3	27	.005 *	15.294

民政局是新竹市主導新移民有關生活適應的單位，新移民對其應該不陌生，可是藉由第4項的調查，發現新移民知道民政局是負責生活適應輔導相關諮詢的單位只有56%，難怪民政局所做的事情無法讓新移民知道。在生活適應班的訊息獲得上，政府單位的文宣發揮了最大的效用。由1~4項中發現同國籍的朋友彼此間的聯絡，也是消息互通有無的重要管道。當然最顯而易見的是先生的消息傳達與支持，不管是在數據上的顯示，或是深入訪談的發現，先生是新移民訊息的主要傳達者，甚至是政府執行政策的重要橋樑。這與王良芬（2004）及蕭昭娟（2000）的研究發現是相同的。

(2) 新移民對新竹市戶政事務所生活輔導措施的認知分為辦理結婚登記與辦理結婚登記時所需要的證件。

新移民對戶政事務所的辦理結婚登記與辦理結婚登記時所需要的證件認知在分析表Q考驗上，均達顯著差異（ <0.05 ）。表示外籍配對戶政事務所認知的辦理結婚登記與辦理結婚登記時所需要的證件，消息來源是集中在某些人。

到戶政事務所辦理結婚登記，所有的新移民100%都知道此訊息，其消息來源先生（88.9%）告知為主要入口。

到戶政事務所辦理結婚登記所需要的證件，所有的新移民100%都知道此訊息，其消息來源也是以先生（74%）告知為主要入口。

新移民對新竹市戶政事務所生活輔導措施認知分析

戶政事務所生活輔導措施 (2)												
環境適應	內容	知	不	先	夫	朋	政	仲	生	人	顯	Cochran Q
		道	知	生	家	友	府	介	活	數	著	
	1. 要辦理結婚登記要到戶政事務?	100%	0	24	1	2	8	3	1		.000 *	75.755
	2. 辦理結婚登記時需要結婚證書、你的單身證明、戶口名簿和先生的身份證、印章。你知道嗎?	100%	0	20	0	4	10	3	0		.000 *	56.006

新移民到台灣的第一件事當然是將結婚登記辦好，因此，可以發現新移民對戶政事務所的生活輔導措施的認知都達到100%，更可以深入瞭解此訊息的認知先生站著重要的角色，新移民對此向措施的認知又再次證明這王良芬²（2004）及蕭昭娟³（2000）的研究發現是相同的。

2 王良芬（2004）台北縣外籍配偶家庭及社區生活之研究。台北市：國立台灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班，未出版。

3 蕭昭娟（2000）國際遷移之調適研究：以彰化社頭相外籍新娘為例。台北市：國立台灣師範大學地理研究所博士論文。

(3) 新移民對政府生活輔導措施之環境適應對居留證的認知分析表在Q考驗上，由表發現為均達顯著差異（ <0.05 ）。表示新移民對政府生活輔導措施-對居留證認知的消息來源是集中在某些人。

嫁到台灣後，入國之翌日起15日內要申辦外僑居留證，96%新移民都知道此訊息，其消息來源先生（66.7%）告知為主要入口。政府做的宣導也是新移民消息的來源（25.8%）。

100%的新移民知道有了居留證後她們可以就業，消息的來源以先生（66.7%）及朋友鄰居（44.4%）、政府單位（33.3%）為主。

對於居留證相關事宜必須到警察局辦理有93%的新移民知道，主要消息來源以透過先生（66.7%）及政府的宣傳（33.3%）為主。

新移民如因故，並不因有無子女而影響其居留權之訊息，只有52%的新移民知道，消息來源以先生（25.8%）、朋友鄰居（25.8）、政府單位（18%）宣導為主要入口。

新移民對新竹市政府辦理居留證的認知分析

居留證 (3)												
環境適應	內容	知	不	先	夫	朋	政	仲	生	人	顯	Cochran Q
		道	知	生	家	友	府	介	活	數	著	
	1. 嫁到台灣後，應於入國之翌日起15日內申辦外僑居留證	96%	4%	18	1	5	7	2	0	27	.000*	45.828
	2. 有了外僑居留證，可以就業	100%	0	18	1	12	9	2	1	27	.000*	42.803
	3. 居留證的辦理、延期、辦理永久居留證或居留地址變更皆應至當地的警察局外事科辦理	93%	7%	18	0	5	9	2	0	27	.000*	49.589
	4. 新移民如因國人配偶死亡或離婚，並不因有無子女而影響居留權	52%	48%	7	0	7	5	1	3	27	.000*	14.462

到台灣就要辦理外僑居留證，有了它可以就業甚至到警察局辦理居留證之延期等事項，由表4-2-3中可以發現上項訊息的得知，仍然以先生的告知為主要來源。透過朋友鄰居的告知，也可以得知就業的機會。新移民對事故發生時，只要有居留證仍可留在台灣訊息，只有52%的人知道，可見有一半的人還是留在過去先生過世就必須回原生國的舊觀念中。由受訪者B、C深度訪談中，更深入瞭解到，她們雖然知道有居留證可以留下來，但是如何辦理對新移民而言卻是另一個難題，這部分值得政府再深入瞭解與解決。

(4) 新竹市新移民對政府生活輔導措施之環境適應對健保卡的認知分析表在Q考驗上，均達顯著差異 (<0.05)。表示新移民對健保卡認知的消息來源是集中在某些人。

有新移民93%都知道有外僑居留證的人，在台居留滿四個月起，就應該參加全民健康保險，其消息來源先生66.7%告知為主要入口。另有朋友鄰居、政府做的宣導、生活適應班老師的告知。

對於已經上班應由雇主加保（健保），而且不受四個月之限制之認知只有48%的新移民知道此訊息。上班後可以由雇主處加入健保，消息的來源以先生（37%）為主要消息來源，另有朋友鄰居、政府單位、生活適應班老師的告知等。

有一定雇主應在服務單位申請參加健保有63%的新移民知道，主要消息來源以透過先生（40.7%）為主，另有朋友鄰居（29.6%）、政府單位（18%）等。

上班後可以依附雇主加入健、勞保有高達70%的新移民知道此訊息，消息來源以先生（44.4%）為主，和朋友鄰居（22.2%）、政府單位、仲介、生活適應班老師等。

對健保卡遺失、毀損處理之訊息，有78%的新移民知道如何處理，消息來源以先生（44.4%）為主、朋友鄰居、政府單位、仲介、生活適應班老師為另外的消息的來源。

新移民對全民健康保險提供的醫療服務訊息，全部的新移民100%知道，消息來源以先生（100%）為主、夫家親人、朋友鄰居、政府單位、生活適應班老師為另外的消息的來源。

新移民在生活輔導措施中對健保卡之認知分析

健保卡（4）												
環境適應	內容	知	不	先	夫	朋	政	仲	生	人	顯	Cochran Q
		道	知	生	家	友	府	介	活	數	著	
			道	道	親	鄰	單		適		性	
	1. 領有外僑居留證的人，自在台居留滿四個月起，就應該參加全民健康保險。	93%	7%	18	0	6	7	0	1	27	.000*	49.861
	2. 已經上班，有一定的雇主，於受雇時應由雇主加保（健保），不受四個月之限制。	48%	52%	10	1	6	2	0	1	27	.000*	26.905
	3. 有一定雇主之受雇者，應在服務單位，申請參加健保。	63%	37%	11	0	8	5	0	0	27	.000*	32.264
	4. 上班後除了可以依附雇主加入健保還可以加入勞保。	70%	30%	12	0	6	2	1	2	27	.000*	28.810
	5. 卡片遺失、毀損時要向中央健保局洽詢，電話0800030598。	78%	22%	17	0	3	7	1	4	27	.000*	43.284
	6. 全民健康保險提供疾病、傷害、生育、事故或住院之醫療服務。	100%	0	27	1	6	8	0	2	27	.000*	89.186

新移民對健保卡的認知只有第2項較陌生，而且由深度訪談中發現新移民雖然知道此項之規定，但是雇主似乎遵守者有限，新移民也不想爭取。有了工作可以由雇主處加入勞保與健保，受訪者對此項之認知達70%，可是雇主真正遵守也是有限。這個問題也是需要政府再思考對策，讓雇主單位確實遵守該有的份際，不要讓新移民有做二等公民的感覺。由6項措施中發現，新移民對健保卡輔導措施的認知，其訊息來源幾乎都是由先生處得知，再次驗證先生對新移民在生活適應上佔有一席之地。

(5) 新移民對辦理國民身份證的認知分析表在Q考驗上，只有新移民對新竹市設置辦事處及申請歸化時要由戶政事務所轉呈內政部之事宜未達顯著差異 (>0.05)，表示這兩部分訊息來源是多元的。移民署的成立、辦理歸化時對有關居住事宜的認知、歸化時要辦理放棄國籍、歸化時需要良民證、需要財產證明、國籍歸化的問題直接詢問戶政事務所的人均達顯著差異 (<0.05)。表示新移民對政府生活輔導措施-環境適應對辦理國民身份證認知的消息來源是集中在某些人。

移民署的成立，目的是辦理外籍人士之相關事宜有74% (20人) 的新移民知道此訊息，其消息來源先生告知為主、另有朋友鄰居、政府單位、仲介、生活適應班老師等。

辦理歸化時對有關居住事宜的認知，有89%的新移民知道。主要消息來源以透過仲介告知為主，另有朋友鄰居、先生、政府單位等。

對於歸化時要辦理放棄國籍的認知，100%的新移民知道。其消息來源朋友鄰居告知為主，其他有先生、政府單位、仲介為另外的消息的來源。

對於歸化時要良民證的認知，96%的新移民知道。其消息來源仲介告知為主，其他為先生、朋友鄰居政府單位等。

對於歸化時要財產證明的認知，89%的新移民知道。其消息來源仲介、先生告知為主，朋友鄰居、政府單位為另外的消息的來源。

對於國籍歸化的問題直接詢問戶政事務所的認知，52%的新移民知道。其消息來源先生告知為主，朋友鄰居、政府單位、仲介為另外的消息的來源。

新移民對生活輔導中國民身份證的認知

國民身份證 (5)											
內容	知	不	先	夫	朋	政	仲	生	人	顯	Cochran Q
	道	知	生	家	友	府	介	活	數	著	
環境適應	道	道	生	親	鄰	單	位	適	應	性	
1. 政府於西元2007年1月2日成立了移民署，主要辦理外籍人士所有的相關事宜。	74%	26%	13	0	6	5	2	1	27	.000*	29.103
2. 政府為了方便新移民辦理歸化事宜，在各地都有設置辦事處。新竹市設在在中華路三段。	67%	33%	5	0	6	7	3	2	27	.066	10.347
3. 新移民辦理歸化時，必須在取得外僑居留證後於國內每年和計有183天以上合法居留之事實且繼續三年以上，始可申請歸化我國國籍。	89%	11%	12	0	10	9	13	0	27	.000*	29.884
4. 申請歸化時向住所地轄區的戶政事務所申請，轉呈內政部	56%	44%	5	0	7	6	6	0	27	.008	15.625
5. 辦理歸化時要辦理放棄原生國之國籍	100%	0	13	0	14	8	12	0	27	.000*	33.216
6. 辦理歸化時需要原生國政府核發之警察刑事記錄證明及在我國居住期間之警察刑事記錄證明。	96%	4%	10	0	11	6	14	0	27	.000*	31.048
7. 辦理歸化時需要相當之財產證明。	89%	11%	12	0	11	4	12	0	27	.000*	32.358
8. 對於國籍歸化尚有任何問題最直接的方法是詢問戶政事務所的人。	52%	48%	9	0	3	6	2	0	27	.000*	23.171

由表中第3、5、6、7項發現，這些都是新移民歸化時所需要的文件與程序，這些法規對新移民而言她們都非常的清楚，認知度幾乎達90%以上，可見這是她們非常關心的議題。再深入瞭解發現這些訊息的來源有共通點，在於透過先生以外，還包括了她們的同鄉人及仲介。當歸化文件齊全時轉呈主辦單位戶政事務所或者有歸化疑問可以詢問戶政事務所時，新移民對此訊息的認知大約只有50%，可見新移民在遇到問題時，不會主動找到真正或利用可詢問之單位，這可能與她們的語言程度或對環境的熟悉度有關。

(6) 對公、民營服務機構的認知分析表在Q考驗上，均達顯著差異（ < 0.05 ）。表示新移民對政府生活輔導措施-環境適應對公、民營服務機構認知的消息來源是集中在某些人。

當身體或精神受到不法的侵害時可以向新竹地方法院申請保護或是請新竹市警察局家庭暴力防治中心社工員協助，100%新移民都知道此訊息，其消息來源朋友鄰居告知為主要入口。先生、政府單位做的宣導、生活適應班老師則次之。

有關家庭暴力防治資訊，可以撥打113婦幼保護專線，有93%新移民知道此訊息，其消息來源先生告知為主要入口。朋友鄰居、政府單位做的宣導、生活適應班老師則次之。

對於政府提供新移民保護諮詢專線0800088885，設有英語、越南、印尼、柬埔寨、泰國等五種語言提供家庭暴力、性侵害防制的諮詢服務。70%新移民知道，主要消息來源以透過政府的宣傳為主。其次為先生、夫家親人、朋友鄰居、生活適應班老師再次之。

有任何法律上的問題（財產、婚姻…）可以詢問地方法院或是警察局外事科。93%的新移民知道，其消息來源先生告知為主要入口。夫家親人、朋友鄰居、政府單位做的宣導、生活適應班老師次之。

政府採取多國語言的口試或筆試以方便新移民取得駕照。85%的新移民知道。其消息來源告知主要為生活適應班老師。先生、朋友鄰居、政府單位做的宣導次之。

政府提供了廣播電台（非英語）節目供新移民收聽諮詢。只有44%的新移民知道。其消息來源告知主要為朋友鄰居。先生、朋友鄰居、政府單位做的宣導、生活適應班老師則次之。



新移民輔導班始業式(95.04.17)

每一個人都好學，認真積極的請老師解答疑惑

新移民在生活輔導措施中對公、民營服務機構的認知

公、民營服務機構 (6)												
內容	知	不	先	夫	朋	政	仲	生	人	顯	Cochran Q	
	道	知	生	家	友	府	介	活	數	著		
環境適應	道	道	生	親	鄰	單	位	適	應	性		
1. 當身體或精神受到不法的侵害時可以向新竹地方法院申請保護或是請新竹市警察局家庭暴力防治中心社工員協助。	100%	0	11	0	13	5	0	2	27	.000*	35.827	
2. 有關家庭暴力防治資訊，可以撥打113婦幼保護專線它是提供24小時免付費諮詢服務	93%	7%	13	1	10	9	0	5	27	.000*	25.375	
3. 政府提供新移民保護諮詢專線0800088885，設有英語、越南、印尼、柬埔寨、泰國等五種語言提供家庭暴力、性侵害防制的諮詢服務	70%	30%	6	1	4	8	0	6	27	.000*	13.440	
4. 有任何法律上的問題（財產、婚姻、）可以詢問地方法院或是警察局外事科。	93%	7%	19	1	11	3	0	1	27	.000*	57.384	
5. 政府採取多國語言的口試或筆試以方便新移民取得駕照	85%	15%	6	0	6	10	0	11	27	.000*	23.392	
6. 政府提供了廣播電台（非英語）節目供新移民收聽諮詢。	44%	56%	3	0	5	3	0	3	27	.000*	8.788	

值的一提政府雖然特別為新移民設置保護專線，但是知道者反而比知道113電話者來的少而且其消息來源更分散，這是政府要深入瞭解的部分。廣播電台的設置可以提供新移民call in諮詢，可惜知道者不到一半。因為如果能加入空中平台，他們的所有資訊都會更即時，更暢通。但是政府的文宣，基本上還是平面國語的。政府對新移民駕照的取得採取特殊辦理，這方面訊息的獲得以生活適應班老師及政府的宣傳為主要的來源，這可說是政府開設生活適應班的收穫。

(7) 對就業的認知分析表在Q考驗上，只有參加政府舉辦的職業課程有顯著差異 (<0.05)。表示新移民對政府生活輔導措施-環境適應對參加政府

舉辦的職業課程的消息來源是集中在某些人。對於就業服務站的認知、對勞保的認知均未達顯著差異 (>0.05)。表示這兩部分訊息來源是多元的。

想要工作時可以透過住家附近的就業服務站獲得許多就業資訊，只有4%新移民知道此訊息，其消息來源是朋友鄰居的。

如果想找到理想的工作，可以參加政府辦的職業課程，培養更多的專長。如社區大學辦的電腦班。只有44%新移民知道此訊息。消息的來源以朋友鄰居為主要消息來源。其次朋友鄰居、政府單位也是消息的來源。

有參加勞保的人，退休時可以請領勞保退休金，對未來的生活更有保障。41%的新移民知道此訊息。主要消息來源以透過朋友鄰居為主。先生、政府單位、仲介、生活適應班老師也是消息的來源。

新移民在生活輔導措施中對就業的認知

		就業 (7)											Cochran Q
環境適應	內容	知道	不知道	先生	夫人	朋友	政府	仲介	生活適應班老師	人數	顯著性		
	1. 想要工作時可以透過住家附近的就業服務站獲得許多就業資訊	4%	96%	0	0	1	0	0	0	27	.416	5.000	
	2. 如果想找到理想的工作，可以參加政府辦的職業課程，培養更多的專長。如社區大學辦的電腦班。	44%	56%	3	0	10	9	0	0	27	.000*	38.140	
	3. 有參加勞保的人，退休時可以請領勞保退休金，對未來的生活更有保障。	41%	59%	5	0	6	1	1	1	27	.012	14.688	

新移民對就業的認知，似乎都達不到一半以上，尤其是可以透過就業服務站的介紹，找到工作。由深入訪談中發現她們的工作不是透過人力仲介介紹，就是以透過同國籍的朋友介紹為主。對於政府要幫助她們培養更多的專長，方

便未來找到更多更好的工作訊息，竟然是口耳相傳的朋友鄰居較知道此訊息，可以假設推估政府的宣傳不夠，所以連家人對此訊息的得知都較薄弱。其中關鍵在於新移民特殊的人際關係群，並未像一般民眾開放。



新移民認真的學習電腦課程(95.11.16)

2.新移民對政府生活輔導措施之認知分析-在家庭適應方面

- (1) 對家庭的輔導與服務的認知分析在Q考驗上，只有對政府舉辦的國際日活動有顯著差異（ < 0.05 ）。表示新移民對政府生活輔導措施-環境適應對參加政府舉辦國際日活動的消息來源是集中在某些人。對於文化局的認知、對新移民家庭之幼兒優先就讀公幼的認知均未達顯著差異（ > 0.05 ）。表示這兩部分訊息來源是多元的。

政府為了加強族群、性別平等與文化尊重之觀念宣導曾經舉辦國際日活動。新竹市政府去年（2006）時於北門國小辦理。100%新移民知道此訊息，其消息來源生活適應班老師告知為主要入口。先生、夫家親人、朋友鄰居、政府單位也是消息的來源。

新移民在生活輔導措施中對家庭之輔導與服務的認知

家庭之輔導與服務措施 (8)												
家庭適應	內容	知	不	先	夫	朋	政	仲	生	人	顯	Cochran Q
		道	知	生	家	友	府	介	活	數	著	
	1. 政府於為了個案發掘、並使服務的據點不僅提供休閒、聯誼等功能，更成為家庭服務中心個案諮詢、服務與轉介之窗口。新竹市是由市政府文化局辦理。	4%	96%	0	0	1	0	0	0	27	.416	5.000
	2. 政府為了加強族群、性別平等與文化尊重之觀念宣導曾經舉辦國際日活動。新竹市政府去年(2006)時於北門國小辦理。	100%	0	8	5	0	22	0	27	27	.000*	91.009
	3. 政府為了提供跨國家庭，成長的優質安全的學習環境，於2004年起辦理新移民家庭之幼兒優先進入公立國小附設幼稚園共讀。	59%	41%	7	2	3	7	0	6	27	.032	12.238

政府對新移民的家庭適應輔導可說是多元，可是由數據中發現，新移民似乎沒有想要瞭解的積極態度，因此文化局主導的各項活動對他們來說，都是陌生的。也可以說一旦夫家對此部分採較消極的態度。政府所舉辦的國際日活動，也是透過學校的告知與政府的文宣宣導才得以傳達訊息至新移民。面對此問題，政府需要再加強宣傳在家庭輔導措施的管道。

3. 新移民對政府生活輔導措施之認知分析-在語言適應方面

在語言適應方面

- (1) 對語言之輔導與服務措施的認知分析表在Q考驗上，只有參加政府舉辦的成人教育研習班有顯著差異 (<0.05)。表示新移民對政府生活輔導措施-環境適應對參加政府舉辦的成人教育研習班的消息來源是集中在某些人。對於進入補校取得正式學歷的認知及對外國學歷可以透過認定而加以採認，均未達顯著差異 (>0.05)。表示這兩部分訊息來源是多元的。

政府設立成人基本教育研習班，對新移民施以語文教育課程，以充實基本生活知能，參加者無須負擔任何費用。89%新移民知道，其消息來源以政府單位為主要入口。先生、夫家親人、朋友鄰居、生活適應班老師也是消息來源。

新移民生活輔導措施中對語言之輔導與服務的認知

語言之輔導與服務措施 (9)												
語言適應	內容	知	不	先	夫	朋	政	仲	生	人	顯	Cochran Q
		道	知	生	家	友	府	介	活	數	著	
	1. 政府鼓勵新移民進入國小補校就讀，以取得正式學歷。	7%	93%	0	0	1	1	0	0	27	.549	4.000
	2. 政府對於持國外學歷入境的新移民，其學歷可以透過認定而加以採認。	7%	93%	0	0	1	1	0	0	27	.549	4.000
	3. 政府設立成人基本教育研習班，對新移民施以語文教育課程，以充實基本生活知能，參加者無須負擔任何費用。	89%	11%	20	1	4	24	0	1	27	.000*	90.208

在政府所做的生活適應語言輔導措施方面，只有政府設立的成人基本教育班為新移民所熟知，其消息來源也是以先生的支持及政府單位的積極宣傳為主。值得一提的，由深度訪談中有新移民對政府所做的一切感恩在心，這和雷淑娟⁴（2006）所做的研究結果相似。

（三）新移民對政府生活輔導措施之利用

新移民對政府生活輔導措施在環境適應、家庭適應、語言適應三方面的利用又是如何呢？

利用了問卷量表「新竹市新移民對政府生活輔導措施之利用」，採李克特（Likert）四點量表，以三至0分表示利用程度，分數愈高代表受試者對政府的

4 雷淑娟（2006）台北市新移民照顧輔導措施之成效評估-第四代政策評估觀點。台北市：銘傳大學公共事務學系碩士在職專班碩士論文，未出版。

生活輔導措施利用越高。本量表每道題之平均值為1.5分，若新移民在此量表每題的平均得分高於平均值（1.5分）則視其利用政府之生活輔導措施界定為「常使用」，低於平均值則視為「不常使用」，以下分析據此標準。

1. 新移民對生活輔導措施之利用分析-在環境適應方面

- (1) 由新移民對民政局生活輔導措施之利用表平均數與標準差中可知：只有參加民政局舉辦的生活適應班（2.96分）高於平均值（1.5分），顯示新移民目前對民政局舉辦的生活適應班不僅知道還會主動去參加。在民政局所做的輔導措施中以新移民參加生活適應班為最被認知與利用。

新移民對新竹市政府民政局生活輔導措施之利用

	題號	分量表名稱	平均數	標準差
民 政 局	1	我會參加政府舉辦的生活適應班	2.96	.19
	2	我會利用多國語言編印的新移民在台生活相關資訊簡冊	.30	.49
	3	我會利用駐外單位、相關國家駐華機構或戶政事務所取得生活相關資訊簡冊	.26	.45
	4	我會利用民政局提供的生活適應輔導相關諮詢資料	.59	.50

- (2) 由新移民對政府辦理居留證輔導措施之利用表平均數與標準差中可知：新移民到警察局辦理居留證相關事宜較不陌生（1.19分），但對於利用外僑居留證就業就顯得較少被利用，可見新移民雖然有經濟上的需要，但是利用居留證尋求就業，卻是較少被利用。

新移民對新竹市政府辦理居留證輔導措施之利用

	題號	分量表名稱	平均數	標準差
居 留 證	5	我會到警察局外事科辦理移居留證的延期、永久居或居留地址變更	1.19	.68
	6	我會利用外僑居留證就業	.70	.67

- (3) 由新移民對政府辦理健保卡輔導措施之利用表平均數與標準差中可知：新移民經常使用健保卡（2.85分）於醫療方面，顯現她們對健保卡的認知與利用。對於健保卡如果不甚遺失或毀損時她們就不知道如何是好。也可以由另一方解釋她們知道健保卡是非常重要的文件，一旦遺失、毀損時可能需要繁雜的手續，所以她們都妥善保管。

新移民對新竹市政府辦理健保卡輔導措施之利用

	題號	分量表名稱	平均數	標準差
健保卡	7	卡片遺失、毀損時要我會向中央健康保險局發卡服務中心辦理補發	.00	.00
	8	我會利用健保卡看病及其他醫療服務	2.85	.46

- (4) 由新移民對政府辦理身份證輔導措施之利用表平均數與標準差中可知：新移民對新竹移民署的利用（0.52）屬於不常使用。因為新竹移民署是2007時才成立的，政府可能未大力宣傳，以致於新移民對移民署的認知還停留在台北才有。佐以深入訪談發現：

新移民對新竹市政府辦理身份證輔導措施之利用

	題號	分量表名稱	平均數	標準差
國民身份證	9	我會利用新竹的移民署辦理外籍人士居留、停留相關事宜	.52	.51

- (5) 由新移民對新竹市政府戶政事務所輔導措施之利用表平均數與標準差中可知：新移民對戶政事務所的利用（1.04）屬於不常使用。新移民到台灣後第一件事到戶政事務所辦結婚登記，所以她們對戶政事務所的第一印象是辦理結婚登記的場所。因為歸化的手續較繁雜，所以她們幾乎都委託仲介請仲介辦理。

新移民對新竹市政府戶政事務所輔導措施之利用

	題號	分量表名稱	平均數	標準差
戶政事務所	10	我會利用戶政事務所辦理結婚登記或詢問歸化國籍相關問題	1.04	.34

- (6) 由新移民對新竹市政府公、民營機構輔導措施之利用表平均數與標準差中可知：新移民對地方法院或警察局家庭暴力防治中心尋求保護、113、新移民保護諮詢專線0800088885、有任何法律問題時會詢問法院或是警察外事科的利用皆屬於知而不用（.00）。此現象可以推測為她們的家庭都是幸福美滿，也未遇到任何法律上的問題；亦可以推測為新移民即使受辱或家暴，仍然抱著家醜不可外揚的心態，根本拒絕接受任何協助。

新移民對監理所的利用 (.70) 甚於廣播電台 (.30) 的協助，這是較現實面的問題。

新移民對新竹市政府公、民營機構輔導措施之利用

	題號	分量表名稱	平均數	標準差
公民營服務機構	11	當我精神或身體受到不法的侵害時我會當向地方法院或警察局家庭暴力防治中心尋求保護或是協助。	.00	.00
	12	當我受到家暴時我會利用113尋求協助	.00	.00
	13	當我受到家暴或性侵害時我會利用新移民保護諮詢專線0800088885	.00	.00
	14	當我有任何法律問題時我會詢問法院或是警察外事科	.00	.00
	15	我會利用監理所的多國語言口試或筆試取得駕照	.70	.47
	16	我會利用廣播電台諮詢在生活適應上相關的問題	.30	.47

(7) 由新移民對新竹市政府就業機構輔導措施之利用表平均數與標準差中可知：新移民對就業服務站的利用不佳 (.19) 一方面她們對就業服務站的認知只有4%，因此在尋找工作時通常是靠朋友或仲介的引介。新移民對於政府開設的社區大學的電腦班的利用也是不佳 (.15)。一方面只有44%知道，真正想要去上課時，又是家庭小孩要兼顧，因此無法成行。

新移民對新竹市就業機構輔導措施之利用

	題號	分量表名稱	平均數	標準差
就業	20	我會利用就業服務站找工作	.19	.40
	21	我會去上社區大學的電腦班然後找到更理想的工作	.15	.36

2. 新移民對生活輔導措施之利用分析-在家庭適應方面

由新移民對政府家庭適應生活輔導措施之利用表平均數與標準差中可知：新移民對政府辦理家庭適應生活輔導措施之利用皆未達平均數 (1.5) 以上。值得一提的是有100%的人都知道政府辦理國際家庭活動日，但真正參與的卻是少之又少。對於新移民的子女可以優先就讀公立幼稚園，新移民雖然有59%知道，可是真正讓孩子就讀公立幼稚園的，也是寥寥可數。

新移民對新竹市政府辦理家庭適應生活輔導措施之利用

	題號	分量表名稱	平均數	標準差
家庭之輔導與服務措施	1	我會利用市政府文化局辦理的家庭服務休閒、聯誼等功能	.52	.51
	2	我會參加政府舉辦的舉辦國際日活動	.93	.83
	3	我會利用政府提供的成長優質安全的學習環境，讓幼兒優先進入公立國小附設幼稚園共讀。	.63	.74



新竹市政府辦理國際家庭活動日（96.06.03）

3.新移民對生活輔導措施之利用分析-在語言適應方面

由新移民對政府語言適應生活輔導措施之利用表平均數與標準差中可知：新移民對於政府在語言適應生活輔導措施之利用上，只有參加政府設立成人基本教育研習班比較普遍（2.04），其他二者皆未見新移民加以利用（.00）。

新移民對新竹市政府語言適應生活輔導措施之利用

	題號	分量表名稱	平均數	標準差
語言之輔導與服務措施	1	我會進入國小補校就讀，以取得正式學歷	.00	.00
	2	我會持國外學歷入境透過認定而加以採認。	.00	.00
	3	我會參加政府設立成人基本教育研習班，以充實基本生活知能。	2.04	.90

綜合以上所知新移民在環境適應、家庭適應、語言適應生活輔導措施的利用上，以參加生活適應班（2.96）、到警察局辦理居留證的延期、永久居留或居留地址的變更（1.19）、健保卡的使用（2.85）、最為新移民普遍利用的部分。至於健保卡的毀損、掛失的辦理、受暴可以尋求協警局的協助、113、

080008885的保護專線、有法律問題可以尋求法院的幫助、進入補校就讀以取得正式學歷、及持外國學歷透過認定可加以採認的部分，卻是新移民不曾加以利用的部分。由此可以推得，新移民對於生活環境越需要經常接觸的單位，他們不但越熟知，且利用得越頻繁。⁵⁶

三、總結

根據研究分析結果得知發現：

新移民對政府生活輔導措施（環境、家庭、語言）的認知情形視其需要而定，需要辦理身分與健保最迫切，所以知道最多最快。

整體而言新移民對政府輔導措施都有一定的瞭解程度，其中最切身關係的居留證、健康保險的申請、到政府公部門辦理必要的手續、日常生活接觸的服務機構、歸化問題最為瞭解。他們瞭解與利用的程度又以家人的態度佔重要的部分。

（一）政府透過各種媒介積極放送各種訊息，其中以生活適應班最為政府所大力推廣，其目的就是希望透過生活適應班更能快速融入我們的社會，及達到他們的目標（歸化）。雖然有些政府輔導措施的訊息是他們透過家人、朋友、同鄉，甚至仲介才得知的，但是對於習俗的深入認知與利用、對語言認字，生活適應班卻是有它的功勞存在。

1. 環境適應輔導措施的認知

研究者發現新移民到台灣的第一件事，就是到各個公部門（如入出境管理局、外交部、警察局、各戶政事務所）辦理相關事宜。這些受訪者其實未受生活輔導課程，就會前往並處理事務，家人、朋友佔有絕對重要的輔助角色。

5 蔡熊山（2007）地方政府處理新移民問題的實務與挑戰---以新竹市為例。

新竹市。2007年地方政府與公共管理學術研討會論文。新竹：中華大學行政管理學系

6 蔣偉民（2006）新竹市外籍配偶及其子女教育與輔導策略。「外籍配偶及其子女教育與輔導北區研討會」。論文集-單行本（論文發表一）。新竹：玄奘大學社會科學院

近年新移民人身安全的問題受到廣泛的注意，因此113保護專線的宣傳效果可見非常成功。

在監理所輔導新移民取得駕照方面，採取多國語言的口試或筆試以方便新移民取得駕照，大部分的新移民都知到此訊息，而受訪的六位中全知道此訊息；在就業方面，受訪者有五位在工作，他們工作的獲得同國籍彼此介紹者居多，但是他們對於政府提供職業訓練與輔導其就業之措施，卻完全不知。

對於歸化的規定，他們早就瞭若指掌。他們的家人，甚至他們自己都會透過關係，詢問同鄉人或者是台灣朋友。

2. 家庭適應輔導措施的認知

在文化局辦理家庭的輔導措施方面，對新移民而言幾乎是陌生的，問卷中只有少數知道文化局的功能，受訪的六位中更是無人知曉文化局為何。

國際家庭日透過生活適應班的大力宣導，新移民都知道此訊息。

2004年起辦理新移民家庭之幼兒優先進入公立國小附設幼稚園共讀，這項訊息受訪者竟然都不知情，甚至沒注意。

3. 語言適應輔導措施的認知

研究者發現不論任何國籍的新移民，其實他們在聽、說部分都沒有困難。他們自己透過電視劇、廣播、與人交談，耳濡目染半年後就可聽、說自如。但是對於認字、記字、中國字的一字多音、注音符號中的三個字拼音、輕聲、喬舌音，都是他們頭痛的部分。政府開設成人基本教育研習班，新移民透過先生及政府單位的宣傳而施以語文教育，她們的態度是積極的。可是對於可以進入補校取得正式學歷與透過認定，讓外國學歷加以採認卻是知道者少之又少。

(二) 新移民對政府生活輔導措施（環境、家庭、語言）的利用情形，有關環境、家庭關係的資源，不若語言教育的推廣成功。新移民透過先生、夫家親人、朋友鄰居、政府宣傳、仲介、生活適應班老師得知了

政府的生活輔導措施與訊息，但是他們是否真正的利用在日常生活上值得更深入瞭解。

1. 環境適應輔導措施利用方面

在環境適應生活輔導措施的認知上，對生活適應班、到警察局辦理居留證的延期、永久居留或居留地址的變更、健保卡的認知，都是新移民在認知方面較為普遍的部分，因此對於利用部分較能得心應手與普遍。至於健保卡的毀損、掛失的辦理、受暴可以尋求協警局的協助、113、080008885的保護專線、有法律問題可以尋求法院的幫助，新移民對這些部分有程度上的認知，但卻是不曾利用的部分。

2. 家庭適應輔導措施利用方面

在家庭適應生活輔導措施的認知上，國際家庭日及新移民家庭之幼兒優先進入公立幼稚園就讀是她們最熟悉的訊息，可是卻無法經常利用上，在於她們仍然有本身的考量與想法。對政府的美意政策，無法達到百分之百的實行，這是非常可惜的事情。

3. 語言適應輔導措施利用方面

在語言適應生活輔導措施的認知上，進入補校就讀以取得正式學歷及持外國學歷透過認定可加以採認的部分，新移民本身對其認知較少，因此惶論利用了。但對於成人基本教育研習班，新移民不僅大部分知道，而且大部分的新移民真正參加成人基本教育研習班。此部分政府可以再加以大力推廣。

4. 政府的輔導政策需要重視實質的溝通，鄉里長是相當好的考量。

新移民的資源有限，活動範圍亦不廣，所以能否利用公共資源，幾乎全繫於丈夫與家庭的協助。所以如果能夠委託他們與其家庭熟悉的鄰里長，比較能夠迅速而確實的傳達政府輔導政策。何況因為住得近，鄉里長也能根據實際發生的狀況，迅速處理。

研究者的研究透過個案的訪查結果，瞭解政府的輔導措施對新移民在生活適應上助益，政府是否還需要再檢討輔導措失的成效。結果是，政府的輔導

措施立意良好，但，新移民對訊息的得知幾乎是來自家人、朋友（台灣、同鄉），甚少是自己透過傳播媒體知道。對於來上生活適應班的學員，不能說他們在生活適應班完全沒有收穫，就如監理所的機車考照，語言的學習、多元文化彼此的尊重、都是透過林老師的諄諄教導才知道與瞭解。這也是政府輔導措施績效之一，只是效果似乎不是達到百分之百。政府是否應該再想想對策，讓政府的美意不要被打折。



攜家帶眷一起遊故宮（96.04.23）

參考文獻

一、期刊論文

- 江亮演、陳燕禎，黃稚淳（2004）大陸與新移民生活適應之探討。社區發展季刊105：66-89。
- 李 瑛（2006）邁向「他者」與「賦權」新移民女性的學習與教學之探討。教育研究月刊141：25-36。
- 何福田（2004）為「新族群」構築教育前景。研習資訊21（5）：1-5。
- 林平烘（2004）新移民家庭生活適應方案設計與實施之探討－以家扶基金會在K社區執行的方案為例。兒童少年福利期刊7：39-60。
- 吳昌期（2004）台北縣新移民基本教育學習需求評估之研究（摘要）。北縣成教23：37-46
- 邱汝娜、林維言（2004）「邁向，多元與包容的社會－談現階段外籍與大陸配偶的照顧輔導措施」。社區發展季刊105：6-19。
- 許素梅（2003）同運不同命-談新移民的家庭關係。北縣成教22：32-36
- 許素梅（2004）談新移民相關照顧輔導措施-專訪駐胡志明市台北經濟文化辦事處吳建國處長。北縣成教。23：31-36
- 陳明和、郭靜芳（2004）從後殖民女性主義的觀點探究東南亞新移民在台社會適應之研究。屏東師院國民教育研究所論文集9：143-171。
- 陳明和、郭靜芳（2005）台灣民眾對外來配偶移民政策的態度。台灣社會學10：95-148。
- 葉郁菁（2004a）澎湖離島地區東南亞女姓新移民暨子女生活狀況與福利需求調查。兒童少年福利期刊6：55-86。
- 鄒秀惠（2004）從經驗學習觀點探討新移民識字教學的設計。成人及終身教育4：10-18。
- 劉美秀（2006）從多元文化教育觀點談學校對外及配偶與子女的教育策略。教學與研究18（1）：61-71

- 劉盈盈（2004）服務新移民的民間機構巡禮。社教雙月刊2：32-37。
- 謝立功、邱丞華（2005）我國移民政策之檢討。國境警察學報4：57-94。
- 謝淑敏、黃啟賓（2004）想要有個家—論跨國婚姻在台之管理政策。中央警察大學叢刊34（4）：165-194。

二、研討會論文

- 詹秀員（2005）從多元文化教育觀點探討新移民社區教育之理念與策略。2005年新移民社區支持及學習系統建構研討會論文集。新竹：玄奘大學社會科學院。
- 蔡熊山（2007）地方政府處理新移民問題的實務與挑戰---以新竹市為例。新竹市。2007年地方政府與公共管理學術研討會論文。新竹：中華大學行政管理學系。
- 鄭美華（2006）台灣東南亞新移民照顧政策之評析。2005東南亞多元文化與通識教育課程規劃國際學術研討會研討會論文集。苗栗：育達商職通識教育中心。
- 蔣偉民（2006）新竹市新移民及其子女教育與輔導策略。「新移民及其子女教育與輔導北區研討會」。新竹：玄奘大學社會科學院。

三、碩博士論文

- 王良芬（2004）台北縣新移民家庭及社區生活之研究。台北市：國立台灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班，未出版。
- 王雅芬（2004）台北市新移民社會支持之相關研究。台北市：國立台灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班，未出版。
- 朱玉玲（2002）澎湖縣外籍新娘生活經驗之探討。嘉義縣：國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文，未出版。
- 呂美紅（2001）外籍新娘生活適應與婚姻滿意度及其相關因素之研究-以台灣地區東南亞新娘為例。台北：中國文化大學生活應用學研究所碩士論文（未出版）

- 吳金鳳（2005）澎湖地區外籍新娘生活適應與政府生活輔導措施相關之研究。高雄市：國立高雄中山大學（澎湖班），未出版。
- 馬彥彬（2006）論東南亞外籍新娘之輔導政策。台中市：逢甲大學公共政策研究所碩士學位論文，未出版。
- 張雅祝（2005）東南亞女性新移民在台灣的生活空間研究：以基隆市新移民生活輔導適應班成員為例。台北市：國立台灣師範大學地理學系在職進修碩士班，未出版。
- 雷淑娟（2006）台北市新移民照顧輔導措施之成效評估-第四代政策評估觀點。台北市：銘傳大學公共事務學系碩士在職專班碩士論文，未出版。
- 蕭昭娟（2000）國際遷移之調適研究：以彰化社頭相外籍新娘為例。台北市：國立台灣師範大學地理研究所博士論文。
- 顏錦珠（2002）東南亞外籍新娘在台生活經驗與適應歷程之研究。嘉義縣：國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文，未出版。

四、網站與報紙

內政部統計處（2006）2006底國人結婚之外籍與大陸配偶人數統計。

96.10.10取自<http://www.ris.gov.tw/ch4/static/st1-4-9609.xls>

內政部（2006）2006底台閩地區結婚人數按新郎新娘國籍區分

96.10.10取自<http://www.ris.gov.tw/ch4/static/st1-4-9609.xls>

內政部戶政司（2006）全台新移民國籍分佈圖（1987-2006.08）

96.10.10取自<http://www.moi.gov.tw/stat/>

內政部入出國及移民署全球資訊網

96.03.15取自<http://www.immigration.gov.tw/aspcode/menu131.asp> 1

內政部新移民照顧輔導基金查詢

96.03.15取自<http://www.ris.gov.tw/ch9/0960122.doc>

新移民照顧輔導查詢

96.10.10取自<http://www.ris.gov.tw/ch9/f9b.html>

行政院主計處國情統計通報-近十年家庭組織型態概況（2004）

97.06.23取自<http://www.dgbas.gov.tw/public/Data/86191702271.pdf>

行政院主計處國情統計通報-近10年家庭所得與消費概況（2005）

97.06.23取自<http://www.dgbas.gov.tw/public/Data/5961642771.pdf>

行政院主計處國情統計通報-家庭組成型態變遷（2006）

97.06.23取自<http://win.dgbas.gov.tw/fies/doc/result/95/a11/Definec.doc>

新竹市政府法制課民政類96.03.15取自<http://administration.hccg.gov.tw/LawSearch/LawDetail.asp?lid=6&page=1>

潘彥妃(2003)越南勸新娘別嫁台灣郎。聯合報 第3版1月12日

五、英文部分

Li-Kwang Chen and Wen-Shan Yang（2004）The Relationships of Maternal Attitudes in Child-Raising with Their Behaviors Regarding Children,s Health and Investments in Children,s Ability。人口學刊29：123-146

02-02 15歲以上人口教育程度 Population of 15 Years and Over by Educational Attainment（2008）

97.05.23取自<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/y02-02.xls>