

109 年度「到府關懷、宅配愛擴大便民行動服務加值方案計畫」

壹、緣起與目的

依據統計，現外籍與大陸新住民已逾 53 萬人，為及早預防家庭及社會問題發生，與提供偏遠地區移民輔導工作，賡續辦理 109 年度「到府關懷宅配愛擴大便民行動服務加值方案」，結合個案關懷暨便民行動服務，經評估後認定為需投入高度社會關懷之家庭，依其特殊需求，轉介相關福利資源網絡單位，提供立即且適時的協助。另因應新住民家庭之個別狀況，貼近新住民需求及各地特色，拓展移民輔導之成效，本署各服務站結合地方政府，推展跨機關合作，以利延長擴大便民行動之服務效能，強化服務品質及內容，結合社區辦理多元文化宣導，讓民眾感受政府照顧服務新住民之措施。

貳、主辦單位：本署、大陸委員會。

參、協辦單位：勞動部、教育部、衛生福利部、交通部及各直轄市、縣(市)政府。

肆、承辦單位：本署北、中、南區事務大隊所屬服務站。

伍、時間(期程)：自 109 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日止。

陸、辦理地點：依服務型態分為行動服務計本署 21 個服務站，個案關懷家訪、電訪服務與多元文化宣導則為本署 25 個服務站。

柒、方案服務項目

一、便民行動服務

規劃於幅員遼闊、轄域較廣大之 21 個服務站辦理，以「宅急便」到府服務之概念赴偏遠地區，為取得資源不易之新住民家庭，提供便民行動服務。

- (一) 受理申辦各種證件服務：每月 1~2 次(連江縣服務站每 2 個月 1 次)，提供新住民入出境、停留、居留、定居申請案件、延期、加簽、證件遺失報案、核發入出國日期證明、核發居留日期證明書及領證等服務。
- (二) 結合輔導網絡資源推動外展服務：每月 1~2 次(連江縣服務站每 2 個月 1 次)，結合本署專勤隊、新住民家庭服務中心等單位，針對特殊個案或初入境之新住民進行家庭訪視，提供在臺法令及福利資訊，並瞭解其在臺生活適應情形及發掘有服務需求之個案，適時提供轉介服務。
- (三) 結合新住民服務據點擴大辦理移民輔導：結合轄區內新住民家庭服務中心、國軍退除役官兵輔導委員會榮民服務處、鄉鎮公所及新住民服務據點等網絡單位，辦理法令及在臺生活資訊宣導，並提供居停留法令諮詢、生活輔導及相關轉介服務。
- (四) 結合相關部會共同推動擴大便民行動服務：本署各服務站為協助弱勢新住民解決困境，推展跨機關合作(例如：大陸委員會、內政部戶政司、交通部、勞動部、教育部、衛生福利部、各直轄市、縣(市)社會局處及

附屬單位，以一站式（one-stop）服務提升新移民生活便利性。

二、個案關懷電訪及家訪服務

研訂新住民高度社會關懷指標，以其特殊身分、教育程度、年紀差異、婚姻關係、經濟能力、支持網絡、家庭成員、資訊取得能力為評估指標，倘經評估後認定為需投入高度社會關懷之家庭，則依其特殊需求，轉介相關福利資源網絡單位，提供立即且適時的協助。作業內容如下：

（一）初次入境關懷訪談：

1. 移民輔導人員配合新住民原屬國之通譯人員及志工，與新住民及陪同眷屬會談，了解入境後所面臨之問題，並告知相關法令及福利資源。
2. 提供新住民在臺生活相關資訊簡冊、在地化移民輔導資源網絡一覽表、宣導文宣等。
3. 填寫「關懷紀錄表」。
4. 移民輔導人員將關懷紀錄表登錄系統。

（二）轉介服務：

1. 新住民表達之特殊需求，轉介予相關之網絡單位（例如：健保加保、識字班或產檢補助等），提供後續關懷協助。
2. 填寫「轉介服務後續追蹤管制表」，定期追蹤記錄後，送請單位主管核章。

（三）依評估指標認定分類並造冊列管，每月設卷存檔備查。

（四）提供電訪、家訪關懷服務：

1. 提供電訪及家訪關懷服務，提醒新住民權益資訊並關心生活適應情形。
2. 由移輔人員依列管名冊執行，記錄服務情形，視需求轉介相關網絡單位。

三、多元文化宣導

為發揮行動服務功效，加強新住民家庭與社區民眾認識多元文化，於服務期間結合節慶辦理多元文化活動，並聘請具相關背景之新住民擔任講師，將受益對象由新住民擴大至移工，以建立多元文化和諧尊重社會。

捌、執行方式：

- 一、便民行動服務：新北市、桃園市、新竹縣、苗栗縣、宜蘭縣、花蓮縣、臺東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣、臺中市第一、臺中市第二、彰化縣、雲林縣、南投縣、嘉義縣、臺南市第一、臺南市第二、高雄市第一、高雄市第二及屏東縣等 21 個服務站，除臺南市第一、高雄市第一與花蓮縣等 3 個服務站，每月辦理 1 次，連江縣服務站每 2 個月辦理 1 次外，其餘 17 站每月各辦理 2 次，全年共計 450（ $17*2*12+3*1*12+1*6=450$ ）次。另如跨機關擴大辦理行動服務列車活動時，得合併當月 2 次為 1 次舉辦，相關經費如租車、膳食及通譯費亦得合併使用及核銷（例如：膳食費得核銷 12 人次、通譯得申請 4 人及租車

2 輛出勤)。

二、關懷個案電訪、家訪服務與多元文化宣導：移民署 25 個服務站，初入境關懷訪視新住民家庭。各服務站結合社區節慶辦理多元文化宣導活動計 1 場次，共 25 場次。

三、便民行動服務、關懷個案電訪、家訪與多元文化宣導之方案執行期間為自 109 年 1 月 1 日至 12 月 31 日止，後續各服務站經費核銷與報請結案為自 110 年 1 月 1 日至 3 月 31 日止。

玖、 109 年計畫調整前後差異對照表

		108 年計畫內容	109 年調整後內容	備註
1	計畫經費明細表一、行動服務(三)膳食費【備註欄】	服務站人員+其他人員(署本部、大隊及網絡單位【擴大場】)=(80 元*6 人/次 X450 次/年)+(80 元*21 次/年*20 人/次) =216,000 元 + 33,600 元+ =249,600 元	服務站人員(含駕駛)+其他人員(署本部、大隊及網絡單位【擴大場】)=(80 元*6 人/次 X450 次/年)+(80 元*21 次/年*20 人/次) =216,000 元 + 33,600 元+ =249,600 元	金額不變
2	計畫經費明細表二、關懷服務與多元文化宣導(一)多元文化用品【備註欄】	服務期間兼辦理新住民關懷或子女照顧、結合節慶及多元文化宣導之相關材料及用品。 北區:105,000 元、 中區:120,000 元、 南區:150,000 元。 (以每站 15,000 元估算,另可由各區大隊分配轄內各站支用額度) 該項計畫經費計 375,000 元	服務期間兼辦理新住民(移工)關懷或子女照顧、結合節慶及多元文化宣導之相關材料及用品。 <u>北區:140,000 元、</u> <u>中區:160,000 元、</u> <u>南區:200,000 元。</u> (以每站 20,000 元估算,另可由各區大隊分配轄內各站支用額度) 該項計畫經費計 500,000 元	本項經費增加 125,000 元
3	計畫經費明細表二、關懷服務與多元文化宣導(一)通譯費【備註欄】	(無)	(本年新增) 使不諳中文之新住民,能因通譯陪同而快速融入多元文化(語言)活動。每人每小時以 300 元估算,每站每年 12 小時(共計 3 場次*1 人次*2 小時*25 站=150 小時)。	本項經費增加 45,000 元

		108 年計畫內容	109 年調整後內容	備註
4	計畫經費明細表 二、懷家服務 化宣導多元 文化宣 導、活 動文 品印 刷費 【註 欄】	本項含行動列車及其他宣導活動之 1. 宣傳海報、2. 活動摺頁、3. 活動布旗、立牌等相關宣導印刷費用。 北區:130,000元、 中區:155,000元、 南區:195,000元。 (有行動列車每站預估20,000元,無行動列車每站預估15,000元。另可由各區大隊分配轄內各站支用額度) 該項經費計480,000元	本項含行動列車及其他宣導活動之1. 宣傳海報、2. 活動摺頁、3. 活動布旗、立牌等相關宣導印刷費用。 <u>北區:70,000元、</u> <u>中區:80,000元、</u> <u>南區:100,000元。</u> (每站以10,000元估算。另可由各區大隊分配轄內各站支用額度) 該項經費計250,000元	本項經費減少 230,000
5	計畫經費總計	6,015,600 元	<u>5,955,600</u>	總經費減少 60,000 元

拾、預期效益：

一、宣導服務社區化、在地化：

本署各服務站同仁藉由行動服務車到各地服務，提供新住民全方位與即時性服務，並與當地 NGO 組織及地方政府機關如社會局、勞工局、民政局、戶政事務所等單位，建立良好及密切的合作關係。藉由推動便民行動服務，深入偏遠且資源較少之地區，提供新住民全方位與即時性服務，縮短服務與資源使用之城鄉差距。新住民及其家庭可獲移民輔導網絡之在地化服務，巡迴化服務。

二、連結當地社區網絡資源，營造多元友善環境：

透過移民署服務站與轄區照顧輔導網絡密切的合作，強化並結合現有的社會資源與現有服務宣導管道，並透過便民行動服務計畫的推動，平衡城鄉區域發展之資訊落差，使偏遠地區之新住民不因不清楚相關規定而導致自身權益受損；另除減少新住民舟車勞頓之苦外，透過服務站同仁將服務範圍延伸至偏遠地區，將尊重多元文化的種子散播至全臺各地，提升政府整體優質服務積極形象。

三、提供轄區高關懷個案豐富且多元化的服務，落實即時且到宅的福利服務輸送

高關懷家庭遇有特殊需求，除由服務站適時提供居停留證件及相關法令諮詢外，本署服務站主動結合轄區內新住民家庭服務中心、服務據點、縣市政府社政部門等相關網絡單位，落實適時且合宜的福利服務。除解決新住民的居停留證件問題外，遇有特殊需求，發揮資源平臺效能，轉介社會福利資源單位或其他網絡單位，藉以解決其問題，定期追蹤後續生活狀況，協助其應變各類狀況。

拾壹、107 年度成果照片

一、跨機關合作辦理網絡會議



二、赴偏鄉據點提供一站式服務



(三)移民署、陸委會、海基會共同關懷及訪視新住民家庭



(四) 關懷訪視個案，提供轉介服務



(五) 媒體露出

聯合新聞網

新住民獲餐飲證照 越南姐妹開魔法點心屋自立自強

2018-05-16 18:08 聯合報 記者劉星君/即時報導

移民署主任秘書林興春(右三)、陸委會法政處副處長魯仲尼(右一)今南下高雄，「到府關懷、宅配愛」行動列車，拜訪長期與更生保護協會合作，幫助社會邊緣人與監獄受刑人心靈成長輔導大陸籍的新住民沈美鳳(右四)。記者劉星君/攝影

來自越南新住民吳觀妹在善牧社會福利基金會高雄中心培訓下，取得丙級中餐證照，在基金會培力，吳觀妹與姐妹們，去年底在鳳山區開設「魔法點心屋」，創作獨特法國麵包與各式甜點，觀妹感念善牧的培力，將每月收入，提撥部分盈餘經由善牧高雄中心回饋社會做公益。

移民署主任秘書林興春、陸委會法政處副處長魯仲尼今南下高雄，「到府關懷、宅配愛」行動列車，走訪「魔法點心屋」越南籍吳觀妹，接著

拾貳、經費概算：

- 一、經費：總計新臺幣 595 萬 5,600 元（新住民發展基金補助經費支應：535 萬 5,600 元、自籌 60 萬元）。
- 二、經費概算表（如表）

內政部移民署辦理「109 年到府關懷、宅配愛擴大便民行動服務增值方案」計畫經費明細表(新臺幣元)

計畫經費			申請補助經費 (新住民基金)	自籌經費			備註
項目	基準	金額(元)		合計	大陸委員會	自有財源	
一、行動服務列車經費(北區5站、中區7站、南區9站,各區同項目可勻支。)							
(一) 租車費	依委外契約	3,960,000	3,360,000	600,000	600,000(預估)	0	除連江及金門外,餘19站預估8,000元/車次 x 420次=3,360,000元;另預估大陸委員會補助600,000元
(二) 交通費及住宿費 (含渡輪、飛機、公車、計程車等交通費用)	覈實編列	75,000	75,000	0	0	0	服務轄區離島新住民交通費及住宿費: 北區(連江)15,000元 中區(澎湖縣)15,000元 南區(金門、臺東縣、屏東縣):45,000元。 (檢據核實支付)
(三) 膳食費	每人次80元	249,600	249,600	0	0	0	服務站人員(含駕駛)+其他人員(署本部、大隊及網絡單位【擴大場】)=(80元*6人/次 X450次/年)+(80元*21次/年*20人/次) =216,000元 + 33,600元+ =249,600元
(四) 通譯費	每次出勤費 900元	405,000	405,000	0	0	0	900元/人/次*1人*450次/年=405,000元(每次出勤通譯0-2人,以每次1人估算)
小計		4,689,600	4,089,600	600,000	600,000	0	

內政部移民署辦理「109 年到府關懷、宅配愛擴大便民行動服務加值方案」計畫經費明細表(新臺幣元)

計畫經費			申請補助經費 (新住民基金)	自籌經費			備註	
項目	基準	金額(元)		合計	大陸委員會	自有財源		
二、個案關懷家訪、電訪服務與多元文化宣導(北區 7 站、中區 8 站、南區 10 站, 各區同項目可勻支。)								
(一) 多元文化宣導	材料及用品費	每站 20,000 元	500,000	500,000	0	0	0	服務期間兼辦理新住民(移工)關懷或子女照顧、結合節慶及多元文化宣導之相關材料及用品。 北區:140,000 元、 中區:160,000 元、 南區:200,000 元。 (以每站 20,000 元估算,另可由各區大隊分配轄內各站支用額度)
	外聘講師鐘點費	2,000/小時	300,000	300,000	0	0	0	1. 以每站每年擴大辦理 3 場次多元文化宣導活動,每場次聘請外聘講師 1 名,每次講授 2 小時為基準計算。共計 25 站*3 場次*1 名/場次*2 小時/場次*2,000/小時=300,000 元 2. 將俟新住民發展基金補助經費申請補助項目及基準修正後,將外聘講座鐘點費每小時 1,600 元提高至 2,000 元。
	通譯費	300 元/小時	45,000	45,000	0	0	0	使不諳中文之新住民,能因通譯陪同而快速融入多元文化(語言)活動。每人每小時以 300 元估算,每站每年 6 小時(共計 3 場次*1 人次*2 小時*25 站=150 小時)。
	膳食費	每人次 80 元	96,000	96,000	0	0	0	服務站人員+其他人員(署本部、大隊、網絡單位及外聘講師)=(80 元*6 人*25 站*3 次/年)+(80 元*10 人*25 站*3 次/年) =36,000 元 + 60,000 元 =96,000 元

內政部移民署辦理「109 年到府關懷、宅配愛擴大便民行動服務加值方案」計畫經費明細表(新臺幣元)

計畫經費			申請補助經費 (新住民基金)	自籌經費			備註
項目	基準	金額(元)		合計	大陸委員會	自有財源	
(二) 外聘講師差旅費	覈實編列	75,000	75,000	0	0	0	以 25 站每年各辦理 3 場次，每場次聘請 1 名=75 人次，每人每次以 1,000 元估算。
(三) 活動文宣品印刷費	覈實編列	250,000	250,000	0	0	0	本項含行動列車及其他宣導活動之 1. 宣傳海報、2. 活動摺頁、3. 活動布旗、立牌等相關宣導印刷費用。 <u>北區:70,000 元、中區:80,000 元、南區:100,000 元。</u> (每站以 10,000 元估算。另可由各區大隊分配轄內各站支用額度)
小計		1,266,000	1,266,000	0	0	0	
總計		5,955,600	5,355,600	600,000	600,000	0	

備註：109 年度擬由大陸委員會補助租車費 60 萬元。