

臺北市府創意提案競賽提案表

提案類別	<input checked="" type="checkbox"/> 創新獎 <input type="checkbox"/> 精進獎 <input type="checkbox"/> 跨域合作獎
提案年度	106 年度
提案單位	民政局人口政策科
提案人員	主要提案人：顧怡珊 貢獻度：50% 參與提案人：楊靜媚 貢獻度：20%、蘇科長詩敏 貢獻度：10%、 許專員純綺 貢獻度：10%、李股長佩珊 貢獻度：10%
提案範圍	有關各機關業務推動方法、作業流程及執行技術之改進革新事項
提案名稱	通譯的陪伴·孩子的力量 --通譯資源延展：新移民會館通譯人員到校服務
提案緣起	<p>一、 走出館外的通譯服務</p> <p>(一) 本市設置的萬華與南港新移民會館，是全國唯一，除提供新移民學習與交流的場所外，更安排英、越、印、泰等 4 國語言通譯人員進駐，提供通譯服務，幫助眾多新移民及其家庭、本市市民正確的諮詢及轉介服務(如圖 1)。</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>▲圖 1 新移民會館通譯人員服務情形</p> <p>(二) 自 101 年起，為強化通譯人員服務知能，其人員招募、訓練及管理委外辦理，於新移民會館輪班定點服務。102 年起，將原本定點定時的通譯服務，擴大為不定點服務機制，增加開放各機關申請(如醫療、社福、教育等單位)，並協助支援與新移民相關之活動，通譯人員走出館外。</p> <p>二、 聽見來自孩子、老師的求助聲</p> <p><i>「一對自小於越南成長的黃姓姊弟，隨母親改嫁從越南來臺生活，中文聽說讀寫有困難，面臨生活環境轉變及學校學習的衝擊，黃姓姊弟茫然無措……」</i></p> <p>(一) 海外返國家庭新移民子女，初期常因語言與生活環境之差異，於課程學習及同儕相處上發生困難，本府雖可依教育部相關規定申請華語補救教學(課外時間進行)或尋求社工協助，但均須相當行政作業時間，無法及時提供協助。</p> <p>(二) 孩子剛進學校就讀就有語言溝通之急迫性需求，部分學校缺乏相關資源及經驗協助孩子，本局陸續接獲來自學校迫切想幫</p>

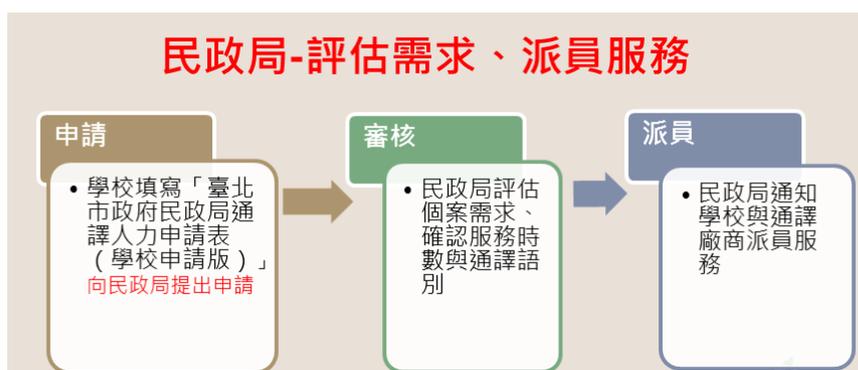
助孩子的求助聲，同時亦覺察此類需求將日益增加，有協同本府教育局建立通案機制之必要。

一、 進到教室，陪伴孩子學習

自 104 年 5 月起，**全國首創**由新移民會館通譯人力到校(國中與國小)支援服務，陪伴學生課堂學習翻譯與溝通，實施方法如下：

(一) 試辦階段(104 年 5 月~105 年 8 月)-民政局辦理

104 年 5 月至 105 年 8 月，由本局評估需求並派員服務(申請流程如圖 2)。

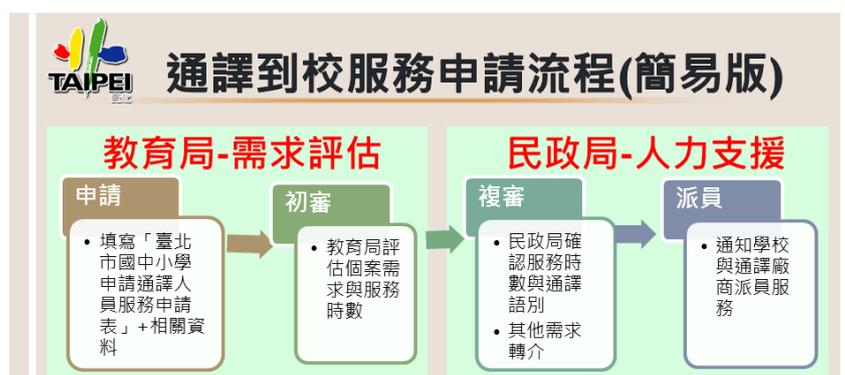


▲圖 2 新移民會館通譯人員到校服務申請流程

(二) 建立服務流程-跨局處合作

105 年 9 月起，為讓通譯資源更符合孩子需求，邀集教育局共同討論，以跨局處合作方式，由教育局初審學校需求後(簡易申請流程見圖 3、申請表如附件 1)，提送本局辦理複審與通譯派員事宜(作業細項如附件 2)。通譯人員依服務排班表至學校服務後，亦會填寫工作日誌，作為協助個案事項之參考(如附件 3 至 5)。

同時，亦整合跨局處及民間團體資源(如財團法人台北市賽珍珠基金會、社團法人台灣新住民家庭成長協會、伊甸基金會、財團法人天主教善牧社會福利基金會、中華民國基督教女青年會協會等)，運用本市新移民關懷訪視系統，依孩子需求提供關懷訪視與生活適應資訊。



▲圖 3 新移民會館通譯人員到校服務申請流程(105 年 9 月起)

實施方法、過程及投入成本

(三) 孩子學習及通譯服務狀況，每季定期 Check!

每季邀集學校輔導老師與協助局處於「臺北市府強化新移民照顧輔導措施工作小組會議」討論、追蹤執行進度(如圖4)，並於「臺北市府新移民照顧輔導措施諮詢委員會」報告執行成果，特殊個案必要時召開專案會議討論。



▲圖4 本府強化新移民照顧輔導措施工作小組會議討論服務個案情形

二、投入預算及人力

(一) 投入人力

本案依現有**新移民會館通譯人員輪值人力**依需求分派至學校支援服務，104年度24人、105年度26人(英語4人、越南語10人、印尼語8人、泰語4人)，106年度則因應服務量，人力增加為34人(英語4人、越南語16人、印尼語9人、泰語5人)。上述人力本局委由財團法人台北市賽珍珠基金會訓練及管理。

(二) 投入預算

本案依實際通譯人員出勤情形給付**每人每小時新臺幣 200 元及車資每次新臺幣 30 元(營業稅 5%)**，並自105年9月起，依105年9月12日「臺北市海外返國新移民子女通譯到校服務轉銜作業會議」決議，由本府教育局支付到校服務經費。104年與105年本案合計支出44萬3,966元，106年截至3月底支出11萬3,836元(如表1)。

▼表1 通譯到校服務104年至106年3月支付經費一覽表

年度		金額	經費來源
104年5-12月		103,438	民政局
105年	1-7月	253,658	民政局
	9-12月	86,870	教育局
106年1-3月		113,836	教育局
合計		557,802	

實際執行
(未來預期)
成效

一、外部效益

(一) 建構全國性通譯到校服務學習標竿

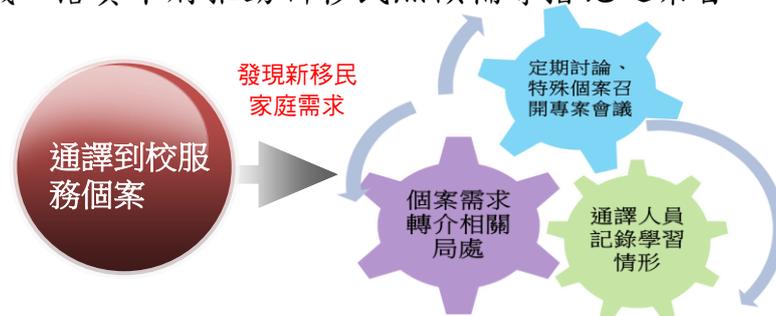
臺北市通譯到校服務為**全臺首創**，實施迄今2年，整合跨局處相關執行經驗足以作為各縣市學習標竿。

(二) 培力國際人才，接軌中央新南向政策

新二代因具有語言、多元文化觀等優勢，已成為國家重要的軟實力，為配合中央「新南向政策推動計畫」，及其「長期深耕、多元開展、雙向互惠」的核心理念，藉由通譯人員到校陪伴，協助孩子適應學習生活與課業，奠定培植人才的基礎。

(三) 延伸「本府推動新移民照顧輔導措施」，推展新移民家庭全面性關懷

通譯到校服務除支援孩子學校生活外，如遇家庭扶助、情感支持，乃至衛生醫療諮詢需求，即由本局作為聯繫平臺，透過「新移民關懷訪視系統」成案後，轉介權責機關協助，尋求各種可用資源協助新移民家庭，並定期於跨局處工作小組會議逐案討論、追蹤進度，**多面向協助個案生活，非僅提供單一通譯服務**(如圖 5)。104 年 5 月至 106 年 3 月轉介計 9 案，需求主要為家庭經濟不佳、父母照顧職能不足或個案學習意願低落等問題，其中 3 案更邀集通譯、學校與社工召開專案會議，落實本府推動新移民照顧輔導措施之宗旨。



▲圖 5 針對通譯到校服務提供全面性關懷

(四) 公私合力協助、力量加倍!

104 年度起，結合民間資源與力量，與社團法人台灣新住民家庭成長協會合辦「新移民語言交流教室」，透過中文志工老師小班教學，協助新移民或孩子學習中文及語言文化交流。故本案之通譯到校服務個案，本局亦提供該教室資源，公私合力協助、照顧新移民家庭需求，於課後**加強學生語言能力**。

二、 內部效益

(一) 服務成效看得見!來自學校與孩子的暖心回饋

服務過程中經由會議討論、學校反映或個案回饋，新移民會館通譯人員到校服務於**協助孩子適應學校生活、心理支持與多向溝通**部分(學校、家庭、孩子)，具有極大之正面效益，亦補足學校申請教學資源前之作業空白期，提供最即時的協助(服務情形與回饋如附件 6)

「通譯人員跟孩子間建立互信基礎，成為孩子情感支持與努力學習的力量」-離開母親獨自從越南來臺與父親生活的劉小妹妹，原是該就讀 6 年級的年紀，因不識中文降讀 2 年級，通譯人員的陪伴讓她感到不再孤單(如圖 6)。



▲圖 6 通譯到校服務孩子與通譯人員建立良好關係

本案 104 年共服務 5 個孩子(計 432 小時)；105 年度服務 14 個孩子(計 1,621 小時)；106 年度截至 3 月服務 12 個孩子，提供 520 小時通譯到校陪伴服務(如表 2)，藉由同樣來自家鄉的通譯人員的陪伴，讓孩子順利適應學校生活，目前已有 7 名孩子(國中 4 名、國小 3 名)經由通譯到服務後，提升中文能力，順利接軌學校生活，結束申請服務。

▼表 2 通譯人員到校服務成果 (104-106 年 3 月)

年度	104 年(5 月起)	105 年	106 年(截至 3 月)
學校	計 4 校： 中山國小、東園國小、萬華國中、麗湖國小	計 9 校： 東園國小、中山國小、麗湖國小、萬福國小、長安國中、萬芳高中(國中部)、萬華國中、建成國中、民權國中	計 8 校： 萬福國小、中山國小、長安國中、胡適國小、萬華國中、建成國中、民權國中、萬芳高中(國中部) (註:4 月起另新增 3 校-大直高中(國中部)、萬芳國小、玉成國小，計 3 案)
時數	432 小時	1,189 小時	520 小時
總個案數	5 案	14 案	12 案
通譯語系	個案數	個案數	個案數
越語	4	7	5
英語	1	5	4
泰語	-	1	2
印語	-	1	1

(二) 人力運用與預算執行效益最大化

本案運用原本新移民會館通譯服務人力，創新到校服務機制，充分活用既有資源及橫向溝通，讓現有資源、經費發揮最大效益。

(三) 打破跨局處藩籬-從個案化到制度化的重點政策執行!

通譯資源延展之運作，成功整合各局處分工之新移民業務(如民政局主責新移民生活適應輔導、教育局負責學校教育、社會局主動家庭關懷、衛生局提供醫療協助等)，更納入新移民關懷訪視機制，落實政府一體、資源共享。

(四) 通譯展能-激盪火花、提升職能

有別於其他縣市照顧新移民措施著重於教育學習、社會救濟部分，近年本府亦致力新移民克服初期來臺語言、文化差異之適應問題後，由「需求者」轉換為「供給者」，藉由投入社

區服務、參與政府運作、就業等，提升社會參與。因此，通譯資源延展機制之實施，本身即為新移民之通譯人員，藉由前往不同場域間的互動與溝通，亦提升自身之專業職能及增加就業機會。

三、延伸效益

小小種子，大大改變

「一位我們服務中的孩子(8年級)，原本害羞內向，現在她時常向同校同樣來自越南的新生(7年級)打氣及分享學習經驗」—來自萬華國中老師回饋。本措施服務迄今2年，多數孩子從勺勺、加減乘除開始學起，在通譯耐心、愛心陪伴下，個性由封閉內向轉為開朗樂觀，課業表現從排斥學習到主動積極，人際及同儕關係也漸入佳境，在不久的未來，這些海外返國的孩子，將成為多元文化交流與激盪最佳的種子小老師，也將是新移民家庭與學校、師生間最寶貴的資產。

四、成本效益分析

以104年與105年本局委外勞務契約經費計算，如本案獨立運作，扣除駐館新移民會館排班費用，共需新臺幣254萬3,930元(如表3)。

▼表3 獨立運作通譯到校服務所需經費

項目	104年	105年	小計
個案服務通譯人員 薪資、車資	144,000	437,880	581,880
通譯人員勞保、健保 及勞退金等	480,000	459,000	939,000
管理費	389,105	512,806	901,911
營業稅	50,655	70,484	121,139
總計	1,063,760	1,480,170	2,543,930

惟本案運用原有委外新移民會館通譯人力服務，擴展不定點服務機制，並採跨局處合作方式—本府教育局需求評估暨個案經費支應、民政局人力支援暨行政作業，減省單獨招募、訓練人力及行政管理運作之成本，104年與105年通譯到校服務實際支出44萬3,966元，與獨立運作通譯到校服務254萬3,930元相較，**減省209萬9,964元成本。**

相關附件

- 附件1、本市國中、小通譯到校服務申請表
- 附件2、通譯到校服務作業事項表
- 附件3、通譯到校服務個案排班表
- 附件4、通譯到校服務通譯人員簽到表(以建成國中為例)
- 附件5、通譯到校服務通譯人員工作日誌(以建成國中為例)
- 附件6、新移民會館通譯到校服務情形與回饋

聯絡窗口

姓名：顧怡珊
電話：2725-6261
Email：naragu04@civil.tcg.gov.tw

附件 1、本市國中、小通譯到校服務申請表

臺北市國中小學新住民學生通譯人員服務申請表

106 年 1 月 19 日修訂

申請學校名稱					申請日期： 年 月 日
申請人姓名及職稱			聯絡方式	市話：_____、手機：_____ email：_____	
個案姓名	性別	年級	個案身份證字號/居留證號		
個案家長資料	父：(姓名及身分證字號/居留證號) 母：(姓名及身分證字號/居留證號)				
個案緊急聯絡人姓名	與個案關係		聯絡方式	市話：_____、手機：_____ email：_____	
申請通譯案件理由	請詳述案件情形及需通譯協助模式(如課堂陪讀等)				
通譯人員服務處所及地址					
服務日期、時間及課程名稱	日期：		時間：		
	<input type="checkbox"/> 配合學科之翻譯： <input type="checkbox"/> 配合生活輔導之翻譯：				
範例	日期：105/2/17-105/6/22 週一、三 時間：上午 08：30-11：30 <input checked="" type="checkbox"/> 配合學科之翻譯：國語、數學 <input checked="" type="checkbox"/> 配合生活輔導之翻譯：輔導室諮商活動				
案件所需語言	<input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 越南語 <input type="checkbox"/> 印尼語 <input type="checkbox"/> 泰國語				
其他特殊條件					
後續支持方案說明				是否需轉介其他機關	
				<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是：(請寫機關名稱) 需轉介理由：	
申請學校	承辦人員：		單位主管：	機關首長：	
	相關配合處室主管：				
初審(教育局)	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 不通過 初審意見：				
	承辦人員：			單位主管：	
複審(民政局)	承辦人員：		單位主管：	機關首長：	

- 註：1. 新住民子女係指設籍本國之在學學生其父或母一方為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。
 2. 請申請機關(單位)於**3週前**提出申請，俾利審核評估是否派員前往。
 3. 表格內皆為必填欄位，請檢附學生課表及學期行事曆作為佐證資料。
 4. 服務期限國小以2個月為原則(至多不超過1學期)，國中以1學期為原則，特殊個案得評估後另案延長。

附件 2、通譯到校服務作業事項表

通譯到校服務作業事項				
	學校	民政局	承辦單位：賽珍珠基金會	
每月派遣	申請	<p>教育局(初審)-需求評估： 填寫「臺北市國中小學申請通譯人員服務申請表」及相關資料(含學校行事曆)送教育局審查</p> <p>※聯繫窗口 國中-1999#6363黃先生 hrm@mail.taipei.gov.tw 國小-1999#6370江小姐 edu_pe.25@mail.taipei.gov.tw</p>	<p>民政局-確認服務內容、需求轉介(複審)： 確認申請書上需敘明清楚之項目： ★服務時間：3H/次為原則 ★所需主要通譯語言別(單選) ★派遣期間有既定行事之日期，須清楚敘明 ★特殊需求</p> <p>※民政局聯繫窗口 1999#6261顧小姐 naragu04@civil.tcg.gov.tw</p>	
	排班		<p>發文派案： 每月20日前將申請表正式發文至賽珍珠基金會</p>	<p>收文排班： ★每月月底前1日完成下個月班表 ★依申請表與名冊調度可提供服務之通譯人數與時數 ★開始進行通譯派遣排班作業</p>
			<p>e-mail相關表件： ★通譯到校服務每月班表副知教育局</p>	<p>e-mail相關表件： ★每月月底完成mail寄送 ★通譯：班表 ★學校、民政局：班表、工作日誌、簽到表</p>
	通譯服務	<p>協助行政事項： ★每次服務前須請通譯簽到，服務結束後簽退。 ★每次服務時，提供工作日誌給通譯填寫。</p>		
	結算服務	<p>郵寄相關表單： ★簽到表與工作日誌需於當月最後一次服務結束後1-2日內掛號郵寄至賽珍珠基金會</p>	<p>製作領據： ★依通譯實際到校服務班表製作領據 ★通知教育局當月實際到校服務情形</p>	<p>e-mail通譯實際到校服務班表： 當月月底或下月第一個工作天中午前，提供給民政局</p>
	月報表			<p>月報表： 下月5日前隨月報表檢送簽到表與工作日誌影本給民政局</p>
異動通報	增加單次派遣	<p>★學校填寫申請書送教育局(因應段考增加服務除外，可逕聯繫民政局)</p>	<p>★確認異動申請(副知教育局) ★每月20日前e-mail異動申請書至賽珍珠基金會</p>	<p>★每月20日前收到異動申請後，開始安排下個月可支援增加服務需求之通譯</p>
	臨時事件	<p>★時間調整、異動、取消者以電話及電子郵件聯繫民政局窗口(一週前為佳)，並同時電子郵件副知教育局，臨時取消通譯服務者，除上述作業外，亦請即時電話聯繫通譯人員 ★請於簽到表註記取消原因</p>	<p>★口頭與mail通知賽珍珠基金會 ★通譯已到校才得知取消者，提供1小時服務費及車資30元</p>	<p>★通知通譯取消服務1次 ★確認通譯當天是否已在路上或已到校，以便向民政局申請費用</p>

附件 3、通譯到校服務個案排班表

【105 年學校通譯派遣】
建成國中 12月 時間表

12/5 (一)	12/6 (二)
黃婉珍	林夢娜
12/12 (一)	12/13 (二)
因12/12及12/13吳生出國，故取消通譯服務	
12/19 (一)	12/20 (二)
黃婉珍	林夢娜
12/26 (一)	12/27 (二)
黃婉珍	林夢娜
<p>注意事項： 申請期間：105/10/31-106/1/19 週一、二、四(擇2)進行。 時間：上午 8：30~12：30 (共 4 小時)。 配合學科之翻譯： 週一：國文、數學、生物、公民， 週二：國文、生物、地理、英文。 地點：臺北市大同區長安西路37-1號 四樓703教室。 聯絡人：(02)2558-7042 #677 林佳樺 輔導組長 Email: jawha.tw@gmail.com</p> <p>個案背景： 1. 姓名：吳○仁 性別：女 年級：七 慣用語言：英語 2. 吳生小四由菲律賓回台，能簡單以中文應答，但口語速度稍快或複雜則無法瞭解，閱讀及文字瞭解也很困難。 3. 協助模式：(1)課堂陪讀、(2)協助段考題目語意說明、(3)輔導老師生活關懷。</p>	

附件 4、通譯到校服務通譯人員簽到表(以建成國中為例)

臺北市政府民政局委託財團法人台北市賽珍珠基金會辦理
105 年度「臺北市新移民會館外語通譯人力服務案」

建成國中 外派業務 通譯人員簽到表(十二月份)

日期	星期	姓名	簽到	時間	簽退	時間
5	一	黃婉珍	黃婉珍	8:28	黃婉珍	12:30
6	二	林夢娜	林夢娜	8:30	林夢娜	12:30
19	一	黃婉珍	黃婉珍	8:20	黃婉珍	12:30
20	二	林夢娜	林夢娜	8:30	林夢娜	12:30
26	一	黃婉珍	黃婉珍	8:20	黃婉珍	12:30
27	二	林夢娜	林夢娜	8:30	林夢娜	12:30

承辦人員核章

阮成雲明

1/3

附件 5、通譯到校服務通譯人員工作日記(以建成國中為例)

105 年度臺北市新移民會館外語通譯人員
建成國中 外派業務工作日記

姓名：黃婉珍		
日期	工作記事	備註
12月 19日 (一) <input checked="" type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午	一、國文：老師解說 P. 138 哲學 9 學成誌 二、數學：老師解說 習作試題 P. 46 三、生物：有关反射作用的神经傳導途徑 四、公民： 相关开会 程序 P. 70.	
督導意見：		主責人員：阮武雪明
老師意見：		指導老師：林佳樺
姓名：林夢娜		
日期	工作記事	備註
12月 20日 (二) <input checked="" type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午	1. 國文：翻譯課本 140-141頁 146-149頁 2. 生物：翻譯內分泌素的運作(123頁) - 腦垂腺 (124頁) 3. 地理：翻譯水資源(54頁) 協助填水循環及河流與水資源(58頁) 4. 英文：解釋聖誕節日(77頁)	
督導意見：		主責人員：阮武雪明
老師意見：		指導老師：林佳樺

附件 6：新移民會館通譯人員到校服務情形與回饋



通譯人員到教室陪伴孩子上課，即時翻譯



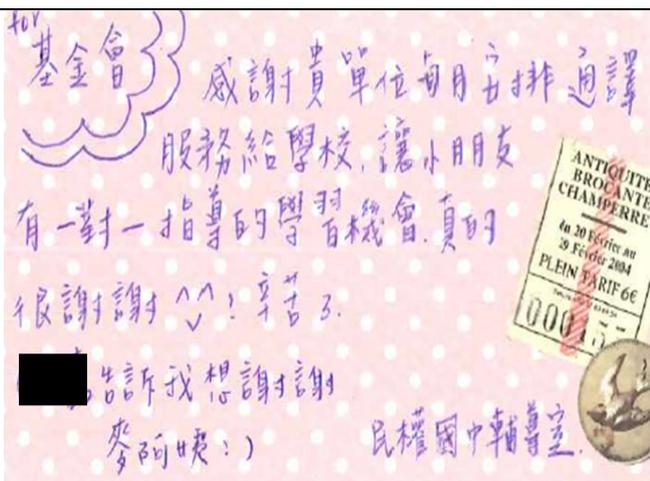
通譯人員協助孩子與同學溝通



通譯人員陪伴孩子抄寫聯絡簿



孩子細心地製作卡片送給通譯人員



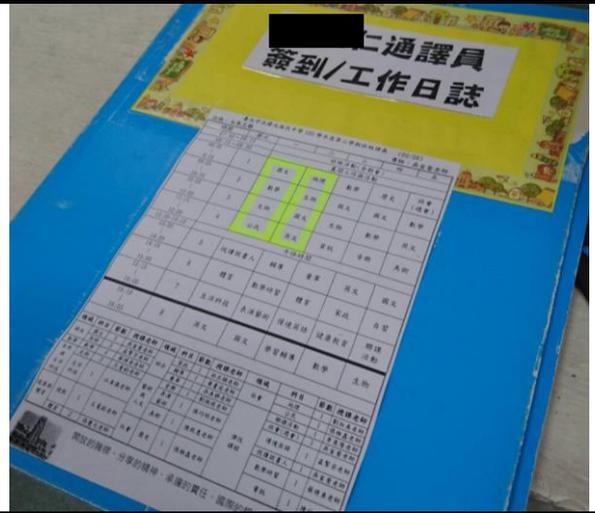
學校回饋感謝通譯人員協助



來自孩子對通譯人員最真誠的感謝



通譯人員針對課程內容製作摘要重點，協助孩子學習與理解



協助老師清楚了解通譯人員排班情形



通譯人員利用課前時間，先與課任老師溝通課程重點，預做伴讀準備



經由學校提供的教材，通譯人員可以先行研讀，對孩子提供更正確的協助



不定期辦理個案討論，分享服務經驗，找到對孩子最佳的協助方式



通譯資源延展，通譯人員亦學習更多服務職能，讓服務效能更擴散