

# 臺北市新住民照顧服務政策及實施方案

92.07.01 府民四字第 09200627800 號函公布  
92.12.16 府民四字第 09200677300 號函修正  
94.05.25 府民四字第 09403147900 號函修正  
95.10.31 府民四字第 09533027400 號函修正  
96.07.18 府民四字第 09632310100 號函修正  
96.11.16 府民四字第 09633128400 號函修正  
96.11.29 府民四字第 09632965600 號函修正  
97.02.29 府民四字第 09633303500 號函修正  
98.06.05 府民四字第 09831594700 號函修正  
99.8.25 府民人口字第 09933005200 號函修正  
101.04.18 府民人口字第 10131140000 號函修正  
102.04.22 府民人口字第 10231191000 號函修正  
103.05.07 府民人口字第 10331398100 號函修正  
105.02.02 府民人口字第 10530321600 號函修正  
105.12.30 府民人口字第 10533833000 號函修正  
106.04.07 府民人口字第 10631113600 號函修正  
107.01.17 府民人口字第 10730133700 號函修正  
109.05.05 府民人口字第 1096016077 號函修正  
110.04.26 府民人口字第 1106015743 號函修正  
113.02.17 府民人口字第 1136009867 號函修正  
114.02.19 府民人口字第 1146010375 號函修正  
115.03.05 府民人口字第 1156011278 號函修正

## 壹、前言

隨著我國與世界各國之政治、經濟、貿易、社會、文化交流日趨頻繁，國人與外來人士聯姻的情形日益增加，其因不同文化及風俗民情所帶來的生活適應、工作權益、醫療服務、婚姻家庭關係、子女教養、社會參與等各類生活議題，自應受到政府的重視，爰研擬照顧服務政策及實施方案，以提供新住民及其子女所需資源及協助，並增進國人對新住民原屬國文化之認識。

## 貳、照顧服務政策規劃

本府規劃「提升生活適應能力」、「保障工作權及提升工作技能」、「整合醫療資源及推廣生育保健觀念」、「人身安全維護」、「落實族群平等及多元文化觀念宣導」、「建構社會支持網絡」、「提升教育文化」、「協助子女教養」及「促進社會參與」等9大實施方案，提供新住民及其子女全方位的服務，滿足其基本權益及需要，培養跨文化視野及雙語優勢能力，並建構多元照顧及服務措施。

## 參、照顧服務政策目標

- 一、營造多元友善、族群融合的生活環境，促進新住民生活適應。
- 二、提升新住民就業機會及工作專業技能，保障其工作權益。

- 三、提供完整健全之醫療資源服務。
- 四、落實新住民人權保障與社會福利政策。
- 五、促進社會多元文化發展。
- 六、建構完善之新住民照顧服務體系。
- 七、強化新住民學習及培力措施，提升其各項技能。
- 八、培養新二代跨文化視野及雙語優勢能力。
- 九、促進新住民公共服務及社會參與權利。

## 肆、實施方案

前揭照顧服務政策規劃之9大實施方案，細項策略及工作重點如下：

### 一、提升生活適應能力

策略	工作重點	主政機關
(一)協助民間團體發展地區性新住民服務措施。	1. 定期邀集社福團體召開直接服務聯繫會報，以解決服務相關問題，強化服務體系。 2. 結合民間團體，提供相關支持性服務，以維護本市新住民女性暨家庭權益，建立完整之照顧服務體系，提升生活適應能力、建構社會支持網絡、落實社會多元文化融合觀念宣導及提升工作人員之專業知能。	社會局
(二)設置臺北市新住民會館。	提供新住民學習專屬空間及情感交流園地，設有多功能教室、研習教室、舞蹈教室等區，並開辦各類新住民研習課程及活動。	民政局
(三)辦理新住民生活成長營暨各類研習課程。	課程內容包括生活適應輔導、居留與定居、地方民俗風情、就業、衛生、教育、子女教養、人身安全、基本權益、語言學習、輔導考照等。	民政局 區公所
(四)開辦各類終身學習課程。	委請本市學校及社教機構辦理基礎中文相關研習課程。	教育局
(五)協助新住民取得駕駛執照。	1. 建置越、印、泰、緬、東等多國語言之語音及筆試試題，協助新住民原屬國語言考照服務。 2. 於交通部公路局網站上提供多國語言筆試題庫參考題及考照模擬測驗系統，協助新住民考取駕照。	中央協力單位： 交通部公路局臺北市區監理所
(六)提供生活適應輔導相關諮詢服務。	1. 提供多元管道生活適應諮詢服務： (1) 於新住民會館提供諮詢服務專線。 (2) 營運並維護新住民專區網站。 (3) 辦理新住民專區網站 AI 智能客服。 2. 提供警察刑事紀錄證明諮詢服務。 3. 提供在臺停留、居留、定居之法令諮詢服務、新住民法令諮詢專線及新住民生活適應服務諮詢專線。 4. 提供健康服務諮詢專線： (1) 健康管理科婦幼及優生保健股諮詢專線。 (2) 12區健康服務中心諮詢專線。 5. 結合市府話務中心，提供教育服務相關諮詢服務。 6. 提供新住民就業服務諮詢專線。	民政局 警察局 中央協力單位： 內政部移民署臺北市服務站 衛生局 教育局 勞動局 社會局

	7. 提供福利諮詢及關懷輔導相關諮詢服務。	
(七)提供新住民或其家屬法律諮詢服務。	1. 市政大樓設有法律專業諮詢服務，提供不特定市民法律疑難問題之面對面、電話或視訊諮詢服務。 2. 新住民家庭服務中心及家庭暴力暨性侵害防治中心提供法律諮詢服務。 3. 各區調解會提供法律諮詢服務。	法務局 社會局 民政局 各區公所

## 二、保障工作權及提升工作技能

策略	工作重點	主政機關
(一)新住民就業輔導。	1. 提供新住民適性就業服務。 2. 提供新住民專業個案管理服務。 3. 透過就業研習課程，協助新住民瞭解就業市場現況。 4. 辦理企業參訪活動，協助新住民實際了解職場環境與職缺資訊。 5. 提供新住民5國語言之就業服務資源單張摺頁。 6. 針對事業單位辦理就業歧視防治教育研習活動。	勞動局
(二)辦理新住民職業訓練。	提供許可在臺灣依親居留或長期居留並經甄試錄取之新住民免費職能培育課程。	勞動局
(三)協助本市欲創業之新住民，提供創業諮詢輔導資源。	提供本市新住民創業諮詢輔導服務，包含：優惠貸款、獎勵補助、課程培訓、共同工作空間支援等創業資源，另亦建置「創業台北」資訊網，協助新住民蒐集創業相關資訊及資源。	產業發展局

## 三、整合醫療資源及推廣生育保健觀念

策略	工作重點	主政機關
(一)建構新住民健康照護體系。	1. 提供新住民建卡訪視服務：辦理新住民新婚、懷孕及產後子女訪視。 2. 提供新住民醫療衛生通譯服務： (1) 於12區健康服務中心及臺北市立聯合醫院，提供「新住民外語衛生醫療通譯服務」。 (2) 透過臺北市醫療院所及社區健康服務中心，提供新住民衛生保健知識，製作多語化衛生保健教材。 3. 社區護理人員提供新住民未納健保之申請產檢補助懷孕婦女產前衛教諮詢服務，輔導新住民及早接受規律的產前檢查，善用生育保健及醫療服務資源，避免先天缺陷兒之出生。 4. 提供新住民生育健康檢查補助： (1) 婚後孕前健康檢查補助。 (2) 「懷孕初期孕婦唐氏症篩檢」補助或「懷孕中期孕婦唐氏症篩檢」檢查補助「擇一項補助」。 (3) 提供產前遺傳診斷檢查補助。 (4) 提供優生保健檢查補助。 5. 強化新住民心理健康支持服務：推動新住民心理健康促進活	衛生局

	動，以提升新住民獲得心理衛生服務的可近性與適切性。	
(二)愛滋病宣導多語化。	於臺北市立聯合醫院昆明防治中心網站建置愛滋病多語宣導資料。	衛生局（臺北市立聯合醫院昆明防治中心）
(三)新住民長照服務多語化宣導。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供衛生福利部製作之各國(英文、印尼、越南、泰文)長照服務宣導單張置於本市新住民專區網站宣導，並提供予本市新住民家庭服務中心及各新住民社區關懷據點協助宣導。</li> <li>2. 請12區健康服務中心、區公所及民政局協助宣導。</li> <li>3. 與社會局、民政局合作辦理長照服務宣導。</li> </ol>	衛生局

#### 四、人身安全維護

策略	工作重點	主政機關
(一)保障人身安全，提供緊急諮詢服務。	設置24小時專線，提供遭受家庭暴力或性侵害之新住民緊急救援、協助診療、驗傷、採證及緊急安置等服務，並配合中央113保護專線之建置，建立通報事件即時受理機制，保護新住民人身安全。	社會局（家庭暴力暨性侵害防治中心）
(二)提供新住民多國語言之服務。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本市家庭暴力暨性侵害防治中心提供多國語言的通譯服務，以貼近新住民被害人需求，並協助適當轉介新住民家庭服務中心或新住民社區關懷據點提供服務。</li> <li>2. 建立服務外籍人士遭家庭暴力及性侵害案件之通譯服務人員人力庫及翻譯費標準。</li> </ol>	社會局（家庭暴力暨性侵害防治中心）
(三)辦理新住民家庭暴力及性侵害防治措施宣導。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 製作及發送多國語言版本之家庭暴力及性侵害防治宣導摺頁，並提供電子檔於網站供瀏覽下載。</li> <li>2. 結合跨網絡服務單位資源，加強新住民家庭暴力及性侵害被害人之保護扶助及防治措施。</li> <li>3. 於新住民生活成長營內容中納入家庭暴力暨性侵害防治課程。</li> </ol>	社會局（家庭暴力暨性侵害防治中心） 民政局

#### 五、落實族群平等及多元文化觀念宣導

策略	工作重點	主政機關
(一)宣傳多元文化相關活動並加強宣導族群平等與相互尊重接納觀念。	民政局提供相關資料，由觀光傳播局運用多元管道，宣傳平等互重觀念與多元文化相關活動。	觀光傳播局
(二)安排第一線承辦人員接受文化敏感度之課程。	安排相關業務承辦人、第一線警政人員參加課程，以提升文化敏感度及建構對新住民議題之認知。	公務人員訓練處
(三)肯認新住民多元文化，並鼓	臺北廣播電臺規劃暨製播新住民相關節目，提供新住民多元資訊。	觀光傳播局

勵大眾傳播媒體推廣新住民原屬國語言與文化。	與駐台外國機構辦理國際交流活動，以推廣並鼓勵民眾認識多元文化。	文化局
	開辦新住民原屬國語言及文化研習班，增進跨文化家庭之成員對新住民原屬國文化之認識，進而達到彼此理解尊重之目的。	民政局
	辦理家庭教育活動，將跨國婚姻、多元家庭及族群平等觀念納入宣導，鼓勵一般民眾參與，增進市民對多元文化的理解與尊重。	教育局
(四)活動宣導。	1. 協助本府新住民宣導活動並發放各局處編印相關業務宣導資訊。 2. 請區公所於里鄰工作會報及戶政所於所務會議時，宣導介紹本專案相關服務措施，及各局處之宣導活動。	文化局 教育局 民政局
(五)彙整分析相關統計數據。	針對新住民相關議題製作統計報表，俾作為施政依據。	主計處
(六)檢討修正法規。	涉及本府權責者，適時檢討修正；涉及中央權責者，建議中央權責機關檢討修正。	新住民事務辦公室

## 六、建構社會支持網絡

策略	工作重點	主政機關
(一)建立相關社福團體資料庫。	建立相關社福團體資料庫。	社會局
(二)編印福利資訊。	製作多語新住民家庭福利資訊，強化新住民求助管道，以增強其社會網絡。	社會局
(三)整合本市通譯人才相關資源。	開發及整合民間團體及政府機關外語服務資源，辦理本市通譯人員訓練課程。	社會局 衛生局
(四)建構社區支持網絡。	結合民間團體之資源，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，強化社區服務功能。	社會局
(五)提供新住民名冊及個案訪視之協助。	1. 本府各機關如因施政需要新住民統計資訊，可至內政部移民署「外籍與大陸配偶資料庫整合系統」填寫帳號申請單，俟帳號核准後可逕上該系統查詢。 2. 各機關如另因施政需要而有新住民名冊需求，亦可函請本府新住民事務辦公室提供內政部戶役政系統之新住民名冊。 3. 內政部移民署北區事務大隊臺北市服務站及臺北市專勤隊協助各機關辦理個案訪視。	中央協力單位：內政部移民署臺北市服務站 新住民事務辦公室
(六)新住民關懷訪視。	強化及整合本府新住民關懷訪視服務與資源，建立本府新住民關懷訪視作業流程，並架設系統控管訪視情形。透過系統通報機制分派區公所到府或電話關懷訪視，並依個案需求提供服務或轉介至相關局處協助，即時關懷新住民家庭，強化新住民社會支持。	新住民事務辦公室

## 七、提升教育文化

策略	工作重點	主政機關
----	------	------

(一)提升語言能力及教育程度。	1. 鼓勵符合相關入學資格之新住民參加各級自修學力鑑定考試。 2. 鼓勵新住民辦理高中以下學歷採認。 3. 宣導並鼓勵新住民進入國中、小補校就讀，以取得正式學歷。	教育局
(二)辦理新住民成人基本教育研習班。	每年依教育部規定辦理「成人基本教育研習班」。	教育局
(三)辦理新住民及多元文化教育研習。	1. 加強新住民及其子女教育規劃，培育多元文化課程師資及補充教材研發。 2. 鼓勵社區大學辦理新住民相關議題講座及多元文化課程。 3. 於學校推動新住民多元文化週活動。	教育局

## 八、協助子女教養

策略	工作重點	主政機關
(一)補助辦理新住民弱勢兒童外展服務及親職教育研習活動。	1. 補助民間團體辦理新住民家庭多元服務方案，透過親職教育輔導、兒童少年生涯輔導、福利服務、生活適應等服務，另辦理其他相關宣導措施。 2. 提供新住民家庭子女及家長福利服務諮詢、個案輔導、課後照顧、喘息服務、親職教育成長計畫等。 3. 辦理新住民親職教育研習活動，鼓勵新住民參與，以促進文化交流，並提升新住民家庭教育及終身學習之觀念。	社會局 教育局
(二)積極輔導協助新住民處理其子女之健康、教育及照顧工作。	配合衛生福利部、內政部、教育部推行以下政策： 1. 加強辦理新住民子女之兒童發展篩檢工作。 2. 對新住民子女有發展遲緩者，提供早期療育服務。 3. 加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。 4. 新住民之子女優先進入公立幼兒園。	衛生局 社會局 教育局
(三)加強教育規劃，提升新住民家長親職教養能力。	配合教育部推行家庭教育法，辦理親職、子職、性別、婚姻、失親、倫理、家庭資源與管理等家庭教育事項。	教育局

## 九、促進社會參與

策略	工作重點	主政機關
(一)招募新住民志工，強化多元族群及文化之服務。	辦理志工招募暨培訓課程。	民政局 社會局 教育局
(二)鼓勵新住民參與社會服務。	1. 輔導參與社團，依其專長、志趣提供社會服務。 2. 辦理新住民語文樂學活動。	民政局 教育局

(三)強化多元文化發展之傳承、推廣與交流。	提供新住民參與多元文化活動之機會。	民政局 社會局 教育局 衛生局
(四)鼓勵新住民參與審議式民主培力。	導入審議民主模式，增加政府機關與新住民對話機會，讓預算編列及使用，更符合其需求。	民政局

#### 伍、管制考核

為利追蹤管考，請各機關將辦理情形送本府新住民事務辦公室彙整（格式由新住民事務辦公室訂定）。

#### 陸、經費需求

本方案所需經費，由各機關按年度編列預算或申請內政部新住民發展基金補助經費支應。

#### 柒、獎勵

依本府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表辦理。

#### 捌、本方案如有未盡事宜，得隨時修訂補充之