

# 114 年度自行研究成果報告

題目：新住民生活適應輔導工作精進研究  
-以臺東地區榮民(眷)為例

年度:114 年

編號：TTVSD114-001

單位：臺東縣榮民服務處

研究人員：社工員鄭琦

## 臺東縣榮民服務處 114 年度自行研究成果報告提要表

研究題目	新住民生活適應輔導工作精進研究-以臺東地區榮民(眷)為例
研究單位及人員	臺東縣榮民服務處 鄭琦
研究期程	114 年 1 月至 114 年 11 月

### 內容摘要

#### 一、研究緣起與目的：

隨著新住民加入臺灣社會並與榮民成親，跨國文化差異、傳統家庭觀念、子女教育方式及家庭倫理維繫等因素，對新住民生活適應產生顯著影響。本研究以國軍退除役官兵輔導委員會（以下簡稱輔導會）能否在新住民生活適應輔導中發揮穩定作用為核心探討動機，重點關注制度執行與政策宣導之完善性。其次，考量榮民服務處業務繁多、人員異動頻繁及經費削減等現實因素，本研究亦探討現行制度下新住民輔導能量是否受限。最後，研究關注新住民在社會文化歸屬感、身份認同與生涯發展上的心理適應問題，以分析其對生活適應的影響。

#### 二、研究方法與過程：

##### （一）文獻探討法（literature review）

本研究透過文獻探討整合國內外相關研究成果、官方資料及學術期刊，針對新住民生活適應與輔導工作進行分析。研究以移民理論為基礎，結合社會脈絡與實務現況，整理出現行輔導政策與制度的優劣勢，並作為訪談設計與分析的理論依據。

##### （二）半結構式深度訪談法

採半結構式深度訪談，以榮民服務處承辦人、新住民及其配偶、相關輔導人員為對象，強調平等互動與個人自由表達。透過開放性與結構性問題的結合，深入蒐集受訪者的經驗、態度與觀點，探索新住民生活適應輔導執行現況、阻礙因素與需求期待。此方法有助於揭示跨文化輔導工作的實務挑戰與角色定位，並為後續分析提供扎實資料。

#### 三、研究發現與建議：

##### （一）研究發現

1. 制度架構與政策落實不足：輔導會及地方榮服處具語言、文化適應、法律協助及職業訓練等基本措施，但多偏向一般性照顧，缺乏針對性與延續性輔導方案，政策宣導不足影響服務效能。
2. 人力與資源限制影響服務穩定性：基層人員業務繁重且異動頻繁，部分輔導僅流於形式，缺乏個案追蹤及成效評估機制。
3. 心理落差與社會認同挑戰：新住民雖積極融入家庭，仍在教育、語言及社會參與上感受排斥，影響自我認同與生活適應信心。
4. 需求人性化與文化敏感服務：現行制度偏制式化，新住民期待具語言能力、文化理解及同理心的專責輔導，並透過社群與互助活動增強歸屬感。
5. 跨文化家庭衝突與倫理重構：子女教養、長輩照顧及家庭決策常因文化差異產生摩擦，新住民女性承受雙重適應壓力，顯示性別敏感與跨文化家庭支持仍有加強空間。

## (二) 研究建議

1. 建構跨文化整合輔導體系：整合社工、心理、教育及移民輔導專業，設置專責小組，確保服務持續性與文化敏感度。
2. 補強基層人力與資源：增設專責人員，優先培訓具新住民語言與服務經驗之輔導員，增加訪視與追蹤經費。
3. 推動文化融合課程：設計針對新住民與榮民家庭的共學課程，涵蓋親職觀念、家庭衝突溝通及文化包容訓練。
4. 建立生命故事分享平台：透過數位媒體與社群活動，呈現成功案例，提升新住民自我認同及社會肯定。
5. 建構長期追蹤與政策回饋機制：制定量化指標與質性評估工具，實施動態管理，確保輔導服務持續精進。

本研究不僅回應「新住民生活適應輔導工作精進」核心議題，亦為榮服體系跨文化輔導政策提供理論依據與實務方向，有助於促進新住民與榮民家庭互動及社會多元融合。

關鍵字:新住民、榮民(眷)、生活適應、輔導工作、跨部門協作、臺東地區

# 新住民生活適應輔導工作精進研究

## —以臺東地區榮民(眷)為例

作者:鄭 琦

### 摘要

本研究以臺東地區榮民(眷)家庭中新住民為核心探討對象，旨在分析其生活適應現況與挑戰，並檢視政府與輔導體系在推動新住民輔導工作之政策成效與改進方向。隨著臺灣社會日趨多元與跨國婚姻增加，新住民已成為促進文化融合與社會共榮的重要族群，其適應狀況與政策支持直接影響家庭穩定與地方發展。

本研究採質性研究取向，運用半結構式深度訪談法，訪談對象包含移民署及地方政府承辦人員、榮服處輔導人員、新住民與榮民(眷)配偶共十位，以確保資料的多元性與代表性。研究資料以主題分析法進行歸納與詮釋，從制度面、服務面與文化面三大層次探討新住民生活適應歷程與輔導工作的實踐現況

研究結果顯示，臺東地區新住民在語言溝通、文化差異、家庭角色轉換、就業機會及社會支持網絡等面向，仍面臨顯著困難。現行輔導措施雖涵蓋語言教育、婚姻諮商、法律協助及就業媒合等服務，但在資源整合、跨機關合作與文化敏感度提升方面仍有待加強。榮服處在地服務能量高且具使命感，惟受限於人力與法制授權，使輔導能量未能充分發揮。

本研究據此提出五項精進策略：一、建立跨部門協作平台，整合移民署、榮服處及地方政府資源；二、推動在地化與差異化輔導模式，符合區域特性；三、強化輔導人員專業與文化敏感訓練，營造新住民友善環境；四、健全家庭功能與社會支持系統，促進榮民（眷）家庭融合；五、建立政策追蹤與成效評估機制，確保輔導措施持續精進。研究成果除具地方實務應用價值外，亦對我國新住民政策制度化、跨機構協作模式及多元文化社會發展提供重要學術貢獻

關鍵字：新住民、榮民（眷）、生活適應、輔導工作、跨部門協作、臺東地區

# Enhancing Counseling Services for the Life Adaptation of New Immigrants: A Case Study of Veterans and Their Families in Taitung, Taiwan

CHI, CHENG

## Abstract

This study focuses on new immigrants within veterans' families in Taitung, aiming to analyze their current conditions and challenges in life adaptation while assessing the effectiveness of government and counseling institutions in implementing immigrant support policies. As Taiwan evolves into a more culturally diverse society, the integration of new immigrants—many of whom enter through transnational marriages—has become vital to social cohesion and sustainable development.

Adopting a qualitative research approach, this study employed semi-structured in-depth interviews with ten participants, including officials from the National Immigration Agency and local governments, counselors from the Veterans Service Office, new immigrants, and their veteran spouses. The data were analyzed through thematic analysis, focusing on three key dimensions: institutional framework, service implementation, and cultural adaptation.

The findings reveal that new immigrants in Taitung continue to face considerable difficulties in linguistic communication, cultural adjustment, family role negotiation, employment opportunities, and social support networks. Although current counseling programs encompass language education, marital counseling, legal assistance, and employment services, gaps remain in resource integration, inter-agency collaboration, and cultural competence. The Veterans Service Office demonstrates strong community engagement and service capacity; however, its counseling effectiveness is constrained by limited manpower and legal mandates.

To address these challenges, this study proposes five strategic directions: (1) establish an inter-agency coordination platform to integrate resources across the National Immigration Agency, Veterans Service Office, and local governments; (2) promote localized and differentiated counseling models tailored to regional needs; (3) enhance counselors' professional expertise and intercultural sensitivity to foster an inclusive service environment; (4) strengthen family functions and social support systems to enhance the cohesion of veterans' families with immigrant members; and (5) develop systematic mechanisms for policy evaluation and continuous improvement.

The research provides both theoretical and practical contributions, serving as a policy reference for optimizing immigrant counseling in veterans' families. It further contributes to the institutionalization of Taiwan's immigrant policies, the advancement of inter-sectoral collaboration, and the promotion of a multicultural and socially inclusive society.

***Keywords:*** *New Immigrants, Veterans and Dependents, Life Adaptation, Counseling Services, Cross-Sector Collaboration, Taitung Area*

# 目錄

頁次

## 第一章 緒論

第一節 研究緣起 .....	1
第二節 研究動機 .....	2
第三節 問題陳述 .....	3
第四節 研究目的 .....	4
第五節 待答問題 .....	4
第六節 研究流程 .....	5

## 第二章 文獻探討

第一節 新住民相關研究 .....	6
第二節 我國新住民政策與生活適應研究.....	7
第三節 新住民輔導工作與精進策略研究.....	9

## 第三章 研究方法

第一節 研究對象 .....	13
第二節 研究效度與信度 .....	14
第三節 研究工具 .....	15
第四節 研究架構 .....	20
第五節 資料整理 .....	21
第六節 研究倫理 .....	23

## 第四章 資料歸納與分析

第一節 新住民人口結構與社會角色之變遷.....	25
第二節 社會態度與新住民地位之演變 .....	25
第三節 《新住民基本法》及相關政策執行成效.....	26
第四節 影響新住民生活適應之關鍵因素.....	26
第五節 新住民輔導措施成效與精進策略.....	27

## 第五章 研究結論與建議

第一節 研究結論.....	30
第二節 政策與實務建議.....	31
第三節 研究限制與未來研究的建議.....	33

### 參考文獻

一、中文部分 .....	35
二、英文部分 .....	38

### 附錄

附錄一 訪談同意書.....	40
附錄二 訪談逐字稿.....	41

## 表目錄

表 3-3-1 受訪者代號.....	19
表 3-5-1 資料蒐集清單.....	21

## 圖目錄

圖 1-6-1 研究流程圖.....	5
圖 3-4-1 研究架構圖.....	20

# 目次

## 第一章 緒論

本研究以臺東地區榮民及其新住民眷屬為對象，探討新住民生活適應之輔導工作精進。期望透過研究結果，提出具體改善策略，協助新住民融入在地生活，並促進榮民家庭與社會的和諧發展。本章分六節：第一節研究緣起；第二節研究動機；第三節問題陳述；第四節研究目的；第五節待答問題；第六節研究流程。茲分別說明如下：

### 第一節 研究緣起

隨著全球移動與婚姻跨國化趨勢的持續發展，臺灣逐漸成為亞太地區的重要移民社會。根據內政部移民署（2024）統計，截至同年底，新住民人數已逾五十萬人，其中以中國大陸及東南亞國家（越南、印尼、泰國、菲律賓）為主要來源。新住民多以婚姻或工作為主要途徑融入臺灣社會，其文化、語言與生活習慣的多樣性，使臺灣人口結構更趨多元，也為地方社會帶來豐富的文化交流契機。

然而，跨文化婚姻家庭的形成同時伴隨語言隔閡、文化差異與社會認同挑戰。新住民在適應臺灣社會制度與生活方式的過程中，常因文化落差、社會偏見與制度陌生而面臨多重壓力。政府自 2000 年代起陸續推動多項新住民政策，包括語言教育、家庭輔導、子女教養、就業支持及社會參與等面向，並於 2024 年正式通過《新住民基本法》，確立國家對新住民權益保障之法律基礎，顯示臺灣新住民政策已由「管理取向」轉向「融合取向」。

在此政策演進下，國軍退除役官兵輔導委員會所屬之各地榮民服務處，除原有退除役官兵及眷屬之服務職能外，也逐漸承擔起新住民家庭輔導的角色。以臺東地區為例，地理環境偏遠、資源分布不均、榮民家庭中新住民比例相對較高，使榮服處在推動生活輔導工作時面臨人力有限、跨單位協作不足與服務可近性低落等挑戰。

因此，榮服處如何在有限資源條件下，有效整合多元資源、回應在地新住民的真實需求，成為當前輔導體系的重要議題。若能設置「新住民協調員」或「輔導助理」

職缺，優先聘用具語言與文化優勢的新住民參與服務，不僅可提升政策可及性與信任度，亦能透過「新住民服務新住民」的方式促進雙向文化理解，建立友善的輔導支持系統。由此觀之，探討榮服處在臺東地區推展新住民生活輔導的現況、挑戰與精進方向，對於政策落實與地方社會融合均具實質意義。

## 第二節 研究動機

本研究的動機主要來自以下三個層面：

### （一）榮民家庭中新住民生活適應的困境與需求

新住民進入榮民家庭後，除須適應臺灣社會制度外，尚需面對世代差距、家庭權力結構與生活習慣的衝突。語言溝通障礙、文化價值差異及家庭角色期望落差，常導致新住民在婚姻與生活上承受高度適應壓力。若缺乏系統化的輔導與支持，不僅影響婚姻關係與家庭穩定，也將阻礙其社會融入與自我實現。

### （二）榮民服務處輔導功能的挑戰與轉型需求

榮服處長期以榮民及眷屬服務為主，涵蓋生活照顧、就業輔導及福利申辦等，但在新住民比例逐漸增加的情況下，其既有服務架構需面對新挑戰。特別是在專業培訓、跨文化輔導、跨部門協作及人力配置上，仍存在不足。如何透過制度創新與在地協作機制，提升榮服處對新住民家庭的服務效能，成為亟待探討的議題。

### （三）建構兼具在地化與文化敏感性的輔導模式

在多元社會脈絡下，單向度的行政輔導已無法完全回應新住民的真實需求。若能建立兼具「制度支持」與「文化理解」的新住民生活輔導模式，不僅能促進榮民家庭關係和諧，亦能強化新住民的社會參與與認同。透過此研究，希望能提出具體可行的精進策略，協助榮服處在實務操作上建立一套可持續推展的輔導機制。

### 第三節 問題陳述

政府推動新住民輔導政策多年，並透過《新住民基本法》建立制度基礎，但在地方層級的落實仍面臨若干挑戰。首先，中央政策雖完善，然地方單位常因人力不足、資源有限及跨機關協調困難，導致政策執行成效受限，特別是在臺東地區這類偏遠地區更形明顯。

其次，榮民服務處在既有任務之外承擔新住民輔導工作，但多數承辦人缺乏跨文化輔導專業訓練與支援資源，服務內容以行政協助居多，難以全面回應新住民在語言學習、文化適應、家庭教育及社會參與等層面的需求。

再者，榮民與新住民家庭因文化背景與生活經驗差異，常在家庭互動與子女教養上出現張力。若缺乏有效的溝通橋樑與支持系統，將影響家庭穩定與新住民的社會歸屬感。

綜合以上觀察，臺東榮服處推展新住民生活輔導工作時，主要面臨以下三項核心問題：

- (一) 政策設計與地方執行間的落差，導致輔導成效不一。
- (二) 資源與專業人力不足，影響服務品質與可近性。
- (三) 缺乏兼具文化敏感性與在地連結的輔導模式。

因此，本研究旨在：

- 一、探討臺東地區榮民家庭中新住民生活適應的實際困難；
- 二、分析榮服處及相關單位在推動輔導工作時所面臨的挑戰與限制；
- 三、提出具體可行的精進策略，建構一套兼具制度化與在地化的新住民生活輔導模式。

本研究期望能補強現行制度之不足，並為未來多元文化政策與地方實務提供理論依據與政策建議。

#### 第四節 研究目的

綜合前述背景、動機與問題陳述，本研究旨在以臺東地區榮民服務處為核心案例，系統性檢視新住民生活適應之需求與現行輔導工作的實務運作，並透過問題分析提出具體可行的精進策略。期能兼顧制度面與在地化特性，形塑更具永續性的新住民支持模式。其具體研究目的如下：

- 一、 探討臺東地區榮民家庭中的新住民生活適應現況。
- 二、 檢視政府及輔導機構在榮民家庭中新住民輔導工作之政策與執行成效。
- 三、 提出精進榮民家庭中的新住民生活輔導之政策建議。

#### 第五節 待答問題

基於研究背景、動機與問題陳述，本研究以臺東地區榮民（眷）家庭為核心場域，針對新住民生活適應輔導工作進行系統性探討。為確保研究方向明確並深化學術與實務貢獻，歸納以下三個待答問題：

- 一、 臺東地區榮民家庭中的新住民在生活適應過程中面臨哪些主要困難？
- 二、 榮服處與相關單位在輔導榮民家庭中的新住民過程中面臨哪些挑戰？
- 三、 如何建構榮民家庭中新住民生活輔導模式？

## 第六節 研究流程

本研究流程分成九個步驟，依序為「確立研究主題」、「資料整理」、「研究結果」等，詳如圖 1-6-1 所示：

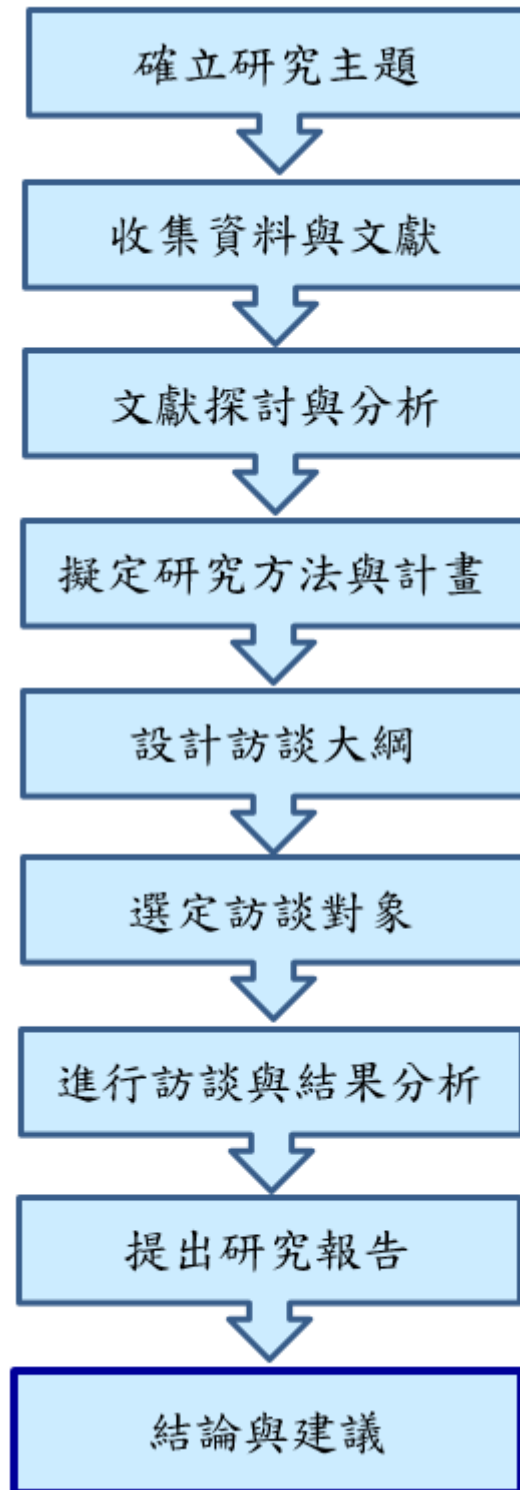


圖 1-6-1 研究流程圖

## 第二章 文獻探討

本章承接前章研究動機與目的，旨在奠定本研究之理論與政策基礎，透過國內外相關文獻之蒐整與分析，釐清新住民生活適應與輔導工作之理論架構、制度演變與實務內涵，以作為後續研究設計與分析之依據。本章共分為三節，分述如下：

### 第一節 新住民相關研究

#### 一、臺灣新住民的形成與人口變遷

臺灣的新住民現象起始於 1990 年代，當時跨國婚姻急速增加，主要來自中國大陸及東南亞地區的女性透過婚姻進入臺灣社會（內政部移民署，2024）。根據統計，截至 2024 年底，全臺新住民人數約達 53 萬人，占全國人口近 2%，其中東南亞籍配偶占比超過 6 成。跨國婚姻使臺灣逐漸由單一族群社會轉向「多文化移民社會」(multicultural immigrant society)，顯示社會結構的深層變遷。

隨著時代推進，新住民的角色逐漸由「外籍配偶」轉向「社會公民」(social citizen)。學者（劉梅君，2018）指出，新住民的社會功能已超越家庭層面，逐漸參與社會服務、文化交流與地方發展活動，成為促進多元文化融合的重要力量。然而，實際社會認同仍落後於政策倡議，部分新住民仍面臨語言隔閡、文化差異與社會歧視等問題。

#### 二、新住民生活適應的主要面向

根據 Berry (1997)「文化適應理論」(Acculturation Theory)，移民面臨 4 種主要取向：融合 (Integration)、同化 (Assimilation)、分離 (Separation)、邊緣化 (Marginalization)。此理論常用以分析新住民如何在文化衝突中尋求平衡與自我定位。

後續研究（黃秀玲，2020；王怡君，2022）指出，新住民在臺生活適應可歸納為三大面向：

**(一)語言與溝通適應：**語言是社會融入的關鍵指標，影響其日常互動與就業機會。

**(二)文化與價值觀調適：**跨文化婚姻常涉及家庭角色與性別分工再定義。

(三)社會支持與制度協助：政府與非營利組織提供的輔導、教育及補助措施對生活穩定具有顯著影響。

綜上，生活適應並非單向的「文化同化」，而是新住民與社會互動、重新建構身分認同的過程。

### 三、榮民家庭中新住民的特殊性

榮民家庭具有明確的組織性與歷史性，其成員多經歷軍旅文化與集體生活，價值觀相對保守與階層化（楊志宏，2019）。新住民嫁入榮民家庭後，需同時面對「文化落差」與「軍眷家庭結構」兩層適應壓力。

榮服體系之輔導機制原以退除役官兵及其眷屬為主，對新住民的文化需求未完全納入，使輔導服務在實務上呈現「制度延伸但未完全整合」的現象。因此，榮民家庭中新住民的經驗不僅具文化差異性，更蘊含社會結構與性別權力的交織意涵。

## 第二節 我國新住民政策與生活適應研究

### 一、政策演變與制度化歷程

臺灣的新住民政策發展可分為三個階段：

#### (一)管理導向期（1992 - 2009）：

此時期政府的主要政策焦點在於國境管理與居留查驗制度，婚姻移民被視為「外籍配偶」管理對象。相關法制與措施以防杜假結婚、確保國安為主軸，對新住民的社會融入與權益保障著墨有限，政策性質偏向「控制」與「監督」。

#### (二)服務導向期（2010 - 2020）：

隨社會多元化發展及人權意識提升，政策逐漸轉向社會支持與教育培力。教育部與內政部相繼推出「發展新移民文化計畫」（2004）、「建立外籍配偶終身學習體系中程計畫」（2004 - 2008），以及「外籍配偶生活適應輔導實施計畫」（2005），強調語文教育、生活輔導、志願服務培訓及多元文化推廣（張苑珍、黃富順，2006）。政府開始從「管理」走向「服務」，逐步建立新住民教育與生活適應的制度基礎。

### (三)權益保障期 (2021 迄今):

《新住民基本法》(2021)通過後，國家正式將新住民定位為臺灣社會的正式成員，強化其公民參與、文化平權與社會融入權益(內政部移民署，2024)。此一階段政策核心轉為「保障」與「共榮」，體現多元文化社會的政策主流化(mainstreaming)。

在此脈絡下，榮民服務處雖非新住民主管機關，但因部分榮民與新住民婚配，其輔導業務自然延伸至新住民家庭照顧層面。如何在原有榮民服務體系中整合新住民輔導措施，成為地方政策執行的關鍵挑戰。

## 二、生活適應與社會支持系統

新住民生活適應的核心，不僅涉及語言學習與經濟自主，更關乎能否建立穩定的社會支持網絡與文化歸屬感。House(1981)提出的「社會支持理論」(Social Support Theory)指出，有效的支持包含情感支持、資訊支持與實質支持三層面。若缺乏此等支持，移民在新環境中將難以建立正向的社會關係，容易產生孤立與疏離感。

從社會適應理論觀之，葉肅科(2006)主張可由「社會排除」(social exclusion)角度探究新住民女性的處境。其六大排除面向包括經濟、政治、文化、空間、社會關係與制度性排除(王永慈，2001; Littlewood & Herkommer, 1999)。這些排除型態相互交織，使新住民女性在勞動市場邊緣化、語言障礙與社會孤立下，形成多重弱勢。政府若僅以短期補助與活動回應，將難以根本改善其結構性脆弱。

## 三、研究發現與政策啟示

綜觀國內研究，普遍認為新住民在語言、婚姻關係、子女教養與經濟壓力等面向，皆面臨多重適應挑戰。魏麗敏(2008)指出，新住民家庭的主要困境包括語言溝通不良、價值觀差異、經濟弱勢與社會歧視等，建議政府應推動親職教育、多元文化理解及身心靈輔導等措施。陳志賢(2007)則強調，新住民與臺籍配偶間在生活習俗及情感互動上的磨合困難，對家庭穩定造成影響。

進一步而言，鍾鳳嬌等（2010）指出，新住民女性在家庭中常受制於父權結構，語言障礙導致其在子女教養與家庭決策中的邊緣地位。Yeoh、Leng 與 Dung（2013）亦指出，新住民女性多因經濟依附與缺乏社會支持網絡而喪失談判權。

對榮民服務體系而言，若能將新住民家庭輔導納入既有榮民照顧體系，並結合地方政府社政、教育及勞政單位之資源，將有助於形成「跨體系支持網絡」（inter-system support network）。此舉不僅可提升新住民生活適應輔導的整體成效，更可展現榮服處在多元文化社會中推動包容與共榮的新角色定位。

綜合以上，我國新住民政策已由「管理」走向「權益保障」，顯示國家治理思維的成熟。然而在地方層級，政策落差與資源侷限仍存。生活適應問題牽涉結構性不平等，非僅個人努力可解。未來應透過跨體系合作、長期追蹤與制度化支持，使新住民真正成為臺灣社會共同體的一員。榮民服務體系在此過程中，亦可作為連結「榮民照顧」與「新住民融合」之橋樑，開展多元文化公共服務的新典範。

### 第三節 新住民輔導工作與精進策略研究

#### 一、理論基礎與輔導觀點

新住民生活適應的輔導策略，應建立在多元文化主義（Multiculturalism）與賦權理論（Empowerment Theory）之基礎上。前者主張社會應尊重文化差異並提供平等參與機會（Banks，2004）；後者則強調透過教育、資源與參與，使弱勢群體提升自我效能（Rappaport，1987）。

在此理論基礎下，新住民輔導應兼顧「個人調適」與「制度支持」兩大層面。前者著重於提升個人語言能力、心理適應與家庭互動；後者則關注社會制度如何提供穩定的教育、就業與社會支持，以促進其長期融入。根據 Bronfenbrenner（1979）生態系統理論（Ecological Systems Theory），新住民的適應應視為個人—家庭—社區—社會四層次的互動過程，輔導策略亦須跨層次整合。

## 二、現行輔導機制模式

### (一) 生活輔導與教育支持

政府透過「外籍配偶生活適應輔導實施計畫」及地方新住民家庭服務中心，提供語文課程、家庭教育、法令宣導與社區參與課程。研究指出，語言能力為新住民適應的核心變項（孟維德、黃翠紋，2016），具備語文溝通能力不僅有助於生活便利，更能促進其社會參與與就業機會。然而，部分課程仍偏重初階語言與短期活動，缺乏後續延伸及學習成果追蹤。

### (二) 文化融合與社區參與

多元文化教育與社區活動是促進文化理解與社會認同的重要管道。王秀慧（2019）指出，地方政府與民間團體推動的「新住民文化節」、「多元文化月」等活動，有助於社會大眾認識不同文化背景，減少刻板印象與排斥。然而，這些活動多屬象徵性層面，若缺乏結構性資源連結與公民參與機制，難以形成持續的社會融入效果。

### (三) 家庭功能強化與心理支持

新住民家庭的適應挑戰往往來自跨文化婚姻中的角色落差與溝通隔閡。魏麗敏（2008）與鍾鳳嬌等（2010）指出，新住民女性在家中常處於從屬與邊緣位置，容易產生心理壓力與孤立感。因此，家庭層面的輔導策略應包含婚姻溝通訓練、親職教育、心理支持與家庭訪視制度。部分縣市推行的「新住民家庭訪視輔導員」制度，即為具體實踐例證。

### (四) 就業培力與社會參與

就業是新住民融入社會的關鍵途徑。內政部與勞動部合作推動「新住民就業培力課程」、「婦女再就業計畫」等措施，提供職業訓練與創業輔導（蔡志宏，2022）。研究顯示，具穩定就業的新住民在生活滿意度與家庭功能上均顯著較佳（陳志賢，2016）。因此，就業輔導策略不僅是經濟支持，更具有社會整合的功能意涵。

### 三、榮民服務體系介入之潛在價值

榮民服務體系歷來以「服務榮民、照顧眷屬」為核心任務，其組織網絡深入地方、具備社區服務能量與輔導經驗。隨跨國婚姻逐年增加，部分榮民與新住民配偶組成家庭，榮服處逐漸成為協助此類家庭適應的重要前線單位。

#### (一) 跨文化家庭支持平台

榮服處可結合既有的家庭輔導與心理關懷網絡，建立「跨文化家庭支持平台」，協助榮民家庭中的新住民配偶適應臺灣生活，並促進榮民本身對多元文化的理解與包容。

#### (二) 跨機關資源整合

榮服處可與移民署、社會處、教育處及勞動部等單位合作，形成跨部會輔導機制。例如，結合「新住民家庭服務中心」與「就學就業輔導資源」，建立橫向協作模式，使服務不再侷限於單一系統。

#### (三) 地方導向的精準服務

以臺東地區為例，其地理廣闊與人口分散特性，使新住民服務常受限於交通與人力。榮服處若能結合退除役官兵社區網絡，發展「移地輔導」、「社區訪視」等模式，將能有效提升服務覆蓋率與可近性，實現「在地化」輔導策略。

### 四、未來輔導策略發展方向

綜合前述文獻與實務經驗，未來新住民輔導工作可從以下四個方向深化：

#### (一) 制度化長期支持

建立中央與地方之間的縱向治理體系，確保新住民輔導政策具持續性與預算穩定，避免短期計畫化傾向。

#### (二) 強化多元文化教育推廣

透過教育體系與社區公共空間，持續推廣多元文化教育，促進主流社會對新住民文化的理解與尊重，以降低社會排斥與歧視。

#### (三) 發展跨體系協作機制

整合榮民服務處、移民署、地方政府及民間團體資源，形成跨領域合作網絡，發揮各體系專業優勢，達成「整合式輔導」。

#### (四) 推動研究與實證導向政策

建立長期追蹤研究資料庫，分析不同地區、性別、文化背景新住民的適應差異，以科學實證作為政策修正與服務設計依據。

綜上所述，新住民輔導工作在理論上應兼顧文化理解與制度支持，在實務上則需結合在地資源與跨體系合作。榮服處在此體系中具有獨特優勢，可作為政策實踐的「連結節點」。然而，目前尚缺乏針對榮民家庭中新住民輔導機制的專門研究，因此，本研究旨在填補此一學術與實務落差，並提出具體精進策略，以形塑兼具「制度化」與「在地化」的新住民生活輔導模式。

## 第三章 研究方法

本研究目的為新住民生活適應輔導工作精進研究-以臺東地區榮民(眷)為例。故針對研究方式與內容進行說明。本章共分為六節，第一節為研究對象；第二節為研究效度與信度；第三節為研究工具；第四節為研究架構；第五節為資料整理及第六節為研究倫理。

### 第一節 研究對象

本研究採取立意抽樣 (purposive sampling)，又稱專家抽樣 (expert sampling) 或判斷抽樣。此方法強調研究者依據研究目的，挑選具特定特徵或經驗之個體，以確保樣本能夠反映研究核心議題，並提升研究資料的針對性與信度。

本研究聚焦於「新住民生活適應輔導工作精進——以臺東地區榮民(眷)為例」，研究對象設定如下：

#### 一、新住民及其榮民配偶

- (一)具跨文化婚姻背景，並在臺東地區居住滿 20 年以上。
- (二)能提供長期生活適應經驗，特別是婚姻、家庭互動與生活融合的歷程。

#### 二、榮民服務處與相關輔導人員

- (一)第一線承辦新住民輔導業務，熟悉制度運作與實務困境。
- (二)能針對服務資源配置與政策落實提出專業意見。

#### 三、政府機關新住民業務承辦人

涵蓋地方政府相關單位與政策執行者，提供宏觀政策觀點與跨部門合作經驗。

#### 四、新住民支持團體代表

包含地方協會、志工組織或在地民間團體，能反映新住民需求並說明民間支持角色

透過上述四類對象的訪談，本研究得以從「家庭層面」、「制度執行層面」與「民間支持層面」進行多元觀點的交叉比對，完整呈現新住民生活適應的真實狀況，以及榮民服務處推動輔導工作的實際效能。最終，期能歸納政策改進建議，以精進新住民生活輔導，提升社會融合與家庭幸福。

## 第二節 研究效度與信度

質性研究強調情境脈絡的真實再現，信度與效度則是評估研究品質的核心。

### 一、可信性 (credibility)

在質性研究中，可信性類似於內在效度，指的是資料的真實性程度，也就是研究者觀察到預期觀察到的資料。此可信性的目標是探索問題、描述空間、場景或社會群體的發展脈絡等。

蒐集時資料應當忠實地反映受訪者的真實情況和心境，以保持其高度一致性。描述受訪者的個人經歷應準確無誤，避免研究者個人觀點的主觀介入，可能導致對受訪者感受、觀點和看法的誤解或扭曲（王文科、王智弘，2010）。

### 二、可遷移性 (transferability)

可遷移性意指研究結果能否應用在類似研究問題或相似團體情境的程度，類似於量化研究的外在效度，研究結果是否適用於不同於研究情境或受試者的場合。由於本研究之研究對象設定為臺東市榮民(眷)，但各地區榮民與新住民文化受個人、成長環境及地理位置等因素影響。

### 三、可依賴性 (dependability)

可依賴性類似於信度，關注研究者在資料蒐集和權力程序中的穩定性。簡言之，著重在個人經驗的一致性，在一段時間內，研究者蒐集的資料、詮釋的步驟或過程是否具有 consistency、穩定性及真實性。

### 四、可確認性 (confirmability)

強調資料收集需保持中立和客觀性。在質性研究中，研究者以同理心的態度去聆聽，對於資料的詮釋會影響可確認性。利用外部審核、同儕評論和反思等，能提升確認性。在收集資料時，站在參與者角度了解他們觀點，不評價或批評，保持中立，避免干擾研究參與者的理解。

### 第三節 研究工具

質性訪談重視受訪者對個人感受、生活經驗與社會脈絡的主觀陳述，研究者透過與受訪者的互動對話，得以深入理解並詮釋其對社會事實的認知與意義建構。此方法強調在自然情境中的探索，透過歸納分析整理資料，逐步形成概念與理論。然而，研究者的角色、身分與價值立場，以及與受訪者之間的互動關係，皆可能影響研究過程與結果，因此必須審慎自覺與反思，以維持研究的客觀性與信效度。本研究所採用的研究工具主要包括研究者本身的參與與反思、面對面的訪談互動，以及依研究目的所設計的半結構式訪談大綱等，詳述如下：

#### 一、研究者

質性研究中，研究者本身即為研究工具 (Maykut & Morehouse, 1994)。在與被訪談者的互動中如何獲得與研究相關的有用訊息，即仰賴研究者。

本研究之研究者現任職於臺東縣榮民服務處，長期致力於協助榮民（眷）及新住民在地生活適應，並於業餘時間積極拓展專業知識，以厚植研究視野與學術基礎。進行本研究之目的，在於結合實務經驗與學術探究，提出具體建議，期能為榮民與新住民群體的生活適應與發展盡一份心力。研究過程中，研究者自覺須保持中立與公正，並在面臨困難或疑慮時，適時向長官及資深同仁請益，以確保研究歷程之客觀性與正確性。

研究者的敏銳度、精確性、嚴謹性、步調和態度都會對研究品質產生影響。透過參考國內外相關文獻資料、參與觀察和資料分析，整理第一手資料並結合訪談內容進行研究。在訪談過程中，需不斷運用訪談技巧去挖掘受訪者的想法。研究者在引導對話時需關注受訪者的狀態，理解其陳述的情境。同時需保持中立態度，避免個人觀點影響判斷，以確保研究順利進行。

#### 二、文獻探討法 (literature review)

文獻探討法主要是針對研究的問題、目的及情境，將既有的歷史資料、理論依據，進行收集、處理、研析、運用，並在先前的研究基礎上將相關文獻整理組織化，選擇更適當的研究設計與實施，與先前研究發現相互比較，進而界定或發展新的研究問題。本研究針對國內研究報告、官方資料、學術期刊、研究論文、學術著作等關於新住民適應輔導之議題歸納整理並結合社會脈絡與實況。依據文獻所提供之知識，選取合適研究樣

本與工具，使研究內涵與架構更加周延，進而將自己的研究發現與他人研究成果相互印證與比較。將各領域的資料作一全面性的整理。藉由文獻上的分析與延伸，發現現行新住民的特色，以此為基礎來反思我國新住民政策之問題。

### 三、深度訪談法 (depth interview)：

訪談法的特性是研究者運用口語敘述的形式，是一種單獨的、個人的互動方式，針對特定對象或行動進行全面性的了解，達到意見交換與建構。受訪者藉由訪談的過程與內容，發覺、分析出受訪者的動機、信念、態度、作法與看法等，對受訪者的個人經驗和意義建構作解釋性理解（胡幼慧，1996；陳向明，2002）。訪談方式上又分類為結構式訪談 (structured interviews)、非結構式訪談 (unstructured interviews) 及半結構式訪談 (semi-structured interviews) 三種，訪談是一種有目的的談話過程，透過創造一種情境，讓研究者可經由溝通過程，輔以聆聽與觀察，共同建構出社會現象的本質與行動的意義，進而透過詮釋過程，將被研究的對象與行動還原再現（潘淑滿，2003）。

深度訪談法能瞭解受訪者內心的真正想法與感受，在對話中往往可以蒐集到比問卷調查更廣泛、更深入的資料。受訪者的意識都是靠經驗歸納而來，深度訪談有利蒐集個人特定經驗的過程、動機和情感、態度等資料，藉由長時間的訪問，讓受訪者深入談出問題核心，藉由對事件的敘述與描繪，使問題與答案不經意浮現，以利研究歸納、分析，為深度訪談法的優點所在（潘淑滿，2003）。

本研究從新住民社會背景與待遇之角度針對新住民生活適應輔導成效作探討，在自然情境中進行，強調雙方平等的互動關係，並根據個人自由意願決定其表露的程度。希望透過深度訪談的研究方法確立本研究主題分析基礎，接近與發覺輔導服務工作議題本質與角色定位之關聯性問題。

本研究採用「半結構式訪談」進行，半結構式訪談是介於結構式與非結構式訪談之間的一種資料收集方法，在訪問之初先提出一些結構性問題後再提出開放性問題，其優勢在於更進一步瞭解及追問受訪者對問題的看法、意見作為研究主題的研究分析基礎，提供有用的研究方向及研究設計。由於本研究的訪談目的在於瞭解新住民生活輔導措施執行現況窒礙因素，並發掘新住民在社會中的期待與角色定位、社會認同感等，半結構式的訪談所具備的優勢正好有助於本研究之進行，茲臚列半結構式訪談的幾項優點（潘淑滿，2003）：

- (一)針對特定議題往往可以採取較為開放的態度來進行資料蒐集，由於受訪者在既定訪談脈絡中可以延伸更深入的現象或觀感分析，經常會有意外之收穫。
- (二)當受訪者在訪談過程中受到較少限制時，往往會採取較開放的態度來反思自己的經驗，並可深入瞭解個人工作與生活經驗。
- (三)有一定主題、重點和焦點，訪問前擬定訪談大綱，不會成為漫無邊際的訪談；所提問題可以在訪問過程中隨時被建構，提問的方式和順序也可依受訪者的回答隨時提出，相當具有彈性。

本研究在現今社會背景下，藉由「半結構式訪談」詮釋新住民業務執行者與參與者之觀點，將有助於研究者評估新住民實際執行面是否具有說服力，亦將透過相關人員深度訪談，釐清新住民的角色定位。

#### 四、訪談大綱

本研究以「新住民生活適應輔導工作精進研究-以臺東地區榮民(眷)為例」，為主題，設計彈性且具有結構性的半結構式訪談大綱。在訪談前，研究者先草擬訪談大綱，再經過長官的指導下進行修正和建議，以確保其專業性和適切性。訪談過程可能出現跳題，在資料歸納與分析時依訪談大綱分類，經整理後形成正式的訪談大綱，具體內容如下：

本研究採取的是立意抽樣（purposive sampling），選取具代表性之人員進行半結構訪談，訪談對象共有三類：

##### (一)政府機關新住民業務人員及新住民支持團體代表

此類受訪者長期參與新住民政策規劃、推動及服務，能從宏觀及實務層面反映政策落實狀況與挑戰訪談大綱包括：

1. 您如何看待近年臺灣新住民人口結構與社會角色的變化？
2. 在您觀察中，新住民於臺灣社會的角色與地位有何演變？
3. 您如何評價現行《新住民基本法》及相關政策在落實新住民權益方面的成效？
4. 您認為影響新住民融入臺灣社會最關鍵的因素是什麼？（如語言、就業、家庭支持、社會態度等）
5. 國人對新住民的友善程度，您覺得目前的現況是否足以支持其生活適應？
6. 社會大眾普遍如何看待新住民群體？

7. 現階段政府機關推動的新住民生活適應輔導措施，您認為成效如何？
8. 您對現行新住民生活適應輔導措施有何改善建議？
9. 若要提升新住民的社會認同與自我實現，您認為政策還應加強哪些面向？

(二) 榮民服務處新住民業務承辦人：

此類受訪者直接面對榮民及新住民家庭，最能揭示政策在地化執行之挑戰與需求，訪談大綱包括：

- (1) 您目前在工作中推動的新住民生活適應輔導措施有哪些？
- (2) 在推動新住民輔導過程中，最常遇到的困境或限制為何？
- (3) 您如何評估新住民在榮民（眷）家庭及地方社會的實際適應狀況？
- (4) 您在新住民輔導工作中，是否感受到專業認同與使命感？
- (5) 您如何看待退輔會推動的新住民輔導政策與措施？
- (6) 依您的觀察，這些措施對新住民生活適應的實際成效如何？
- (7) 您認為社會大眾對榮民新住民家庭的接受度與評價如何？
- (8) 在專業領域上，您是否獲得足夠支持與訓練，以有效輔導新住民？
- (9) 您對未來榮民服務處推動新住民輔導工作的精進策略有何具體建議？

(三) 與榮民結婚共同生活之新住民

此類受訪者能從個人生活經驗出發，揭示家庭互動、社會適應及政策支持的实际影響。訪談內容包括：

- (1) 您認為近年來新住民在臺灣社會的角色定位是否有所改變？
- (2) 您在日常生活中，感受到社會大眾對新住民的態度與評價如何？
- (3) 在家庭生活（語言、文化差異、子女教養等）上，您曾遇過哪些困難或挑戰？
- (4) 您對榮民服務處或退輔會提供的新住民生活輔導措施有何認識？
- (5) 這些措施是否對您在生活適應上帶來實際幫助？
- (6) 您是否透過輔導措施獲得社會認同感與自我實現的機會？
- (7) 在臺東生活過程中，您最希望獲得什麼樣的支持或協助？
- (8) 您覺得現行制度有哪些不足，若要更貼近新住民需求，應如何改善？
- (9) 您是否願意在未來參與新住民支持活動，成為協助他人的力量？

本研究以臺東地區公務機關與新住民為主，為使本研究更清楚詳實展現訪談內容資料並維護個人隱私，將受訪者以英文字母代表，如表3-3-1所示：

代號	性別	服務年資 或來台年資	國籍	現職
A1	男	25	臺灣	內政部移民署代表
A2	女	12	臺灣	新住民支持團體代表
A3	男	10	臺灣	政府機關新住民業務承辦人
B1	男	10	臺灣	榮服處新住民業務承辦人
B2	女	5	臺灣	榮服處新住民業務承辦人
C1	女	30	廣東	新住民
C2	女	20	柬埔寨	新住民
C3	女	24	大陸河南	新住民
C4	男	20	臺灣	新住民配偶
C5	男	40	臺灣	新住民配偶

表 3-3-1 受訪者代號

## 五、其他輔助工具

### (一)電腦與紙本紀錄

研究者在與受訪者進行訪談時使用電腦，打開準備好的訪談大綱。根據預先準備的大綱提問，同時在筆記紀錄重要回答內容或是與受訪者討論的其他問題，也可同時紀錄研究者的觀察。訪談結束後，研究者將收集的訪談內容進行編輯成逐字稿，以確保資料分析的完整性。

### (二)訪談地點

談時提供安靜、舒適的環境，讓受訪者感到放鬆、暢所欲言，充分表達內心想法與意見。

#### 第四節 研究架構

本研究依據前述的研究動機、目的及文獻基礎上，進而提出研究架構。本研究主要使用訪談法進行質性研究，故以臺東市榮民(眷)做為本研究對象，從訪談過程中獲得本研究之研究架構圖，如圖 3-4-1 所示：

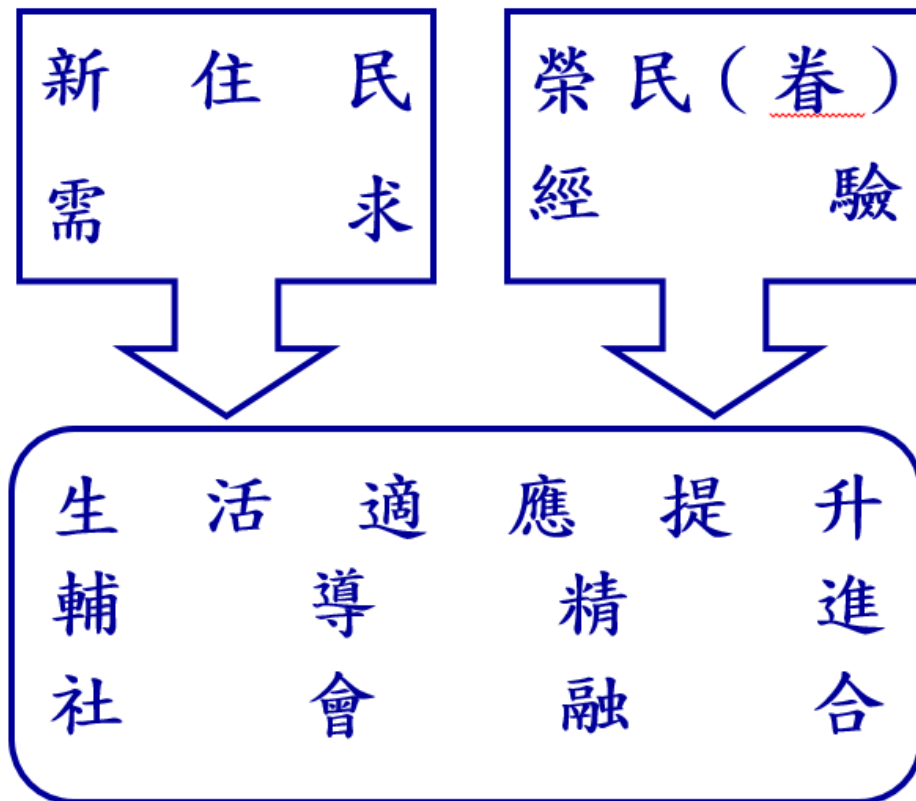


圖 3-4-1 研究架構圖

資料來源:研究者自行整理

## 第五節 資料整理

蔡清田（2000）認為資料處理的工作是一種將蒐集到的龐大資料進行整理、分類歸納，進而加以詮釋分析的過程。本研究資料整理方向如下：

### 一、資料蒐集概況與清單

為確保研究分析基礎之完整性與可驗證性，研究者於正式資料整理前，先彙整本研究蒐集之各類資料項目，涵蓋政策文件、官方統計、訪談紀錄、問卷資料及地方會議紀錄等，詳細如表 3-5-1 所示：

類別	資料名稱	單位	使用目的
政策文件	外籍配偶生活適應輔導實施計畫	內政部移民署	政策分析依據
法規資料	新住民基本法	立法院公報	法制背景分析
訪談資料	政府機關、民間團體及榮民(眷)	政府與民間機關	推動現況
統計資料	新住民人數與國籍分布	內政部移民署統計年報	背景趨勢分析
會議紀錄	新住民輔導協調會議紀錄	臺東縣政府	跨機關合作探討
其他	新住民相關新聞與報導	公開媒體	社會輿論觀察

表 3-5-1 本研究資料蒐集清單

註：為維護研究倫理與受訪者隱私，所有訪談對象均以代號呈現，相關逐字稿資料由研究者保密存檔，供學術查驗之用。

### 二、訪談資料處理

訪談前，研究者先告知採紀錄方式，徵得訪談對象同意。訪談後，透過編輯成電子檔，轉換成逐字稿。研究者以客觀態度思考受訪者的想法，全程嚴謹處理，客觀提取出受訪者的觀點，避免個人經驗影響判斷。

### 三、資料歸納法

歸納法是質性研究中用來分析資料的方法。本研究會使用半結構式深度訪談，訪談後將逐字稿進行編碼，形成初步概念和類別。透過持續的深入分析和分類，探討資料特性，找出關鍵詞，逐步建立初步理論。

研究者要留意訪談中重複出現的詞語，逐步收斂並提取受訪者的核心概念。進行概念編碼和刪減時，整理每位受訪者提到的概念，但因受訪者表達同一感覺或概念時使用詞彙可能不同，需要整理和調整詞彙後再進行編碼。

本研究資料之編號，基於對受訪者姓名之保密，以英文字母代替，是為第一碼。第二碼為阿拉伯數字二碼，表示受訪者回答的問題題號。如：A-02 即代表受訪者對第二題所做的回答。另說明訪談內容只擷取關鍵字，餘贅詞以「…」呈現。

### 四、撰擬研究結果

將訪談資料整理完成後，再進行資料分析。並根據研究目的對得到的原始資料進行系統化、條理化，並使用逐步集中和濃縮方式將資料反映出來，其最終目的是對資料進行意義解釋(陳向明，2011)。

## 第六節 研究倫理

在各種研究領域中，倫理議題扮演著執行研究的基本條件。當研究涉及人作為研究對象時，研究者必須遵從一系列規範，平衡學術自由與研究倫理，確保對受試者的尊重與保護。

### 一、尊重個人的意願

本研究重視受訪者之自主權與知情同意。研究開始前，研究者會清楚說明研究目的、內容、方式與參與者權利，確保受訪者充分理解後，自主決定是否參與。受訪者可自由參與或隨時退出，且不會因此受到任何不利影響。研究者秉持尊重與誠信原則，維護受訪者尊嚴與權益。為保障研究倫理，受訪者簽署同意書，研究資料僅供學術用途，並以匿名與編碼方式處理，以保障個人隱私與資料安全。

### 二、尊重個人隱私與保密原則

在研究前，研究者主動向受訪者說明保密原則，並依受訪者意願，討論其身分在研究中的呈現方式，可以匿名方式為受訪者的身分保密，即名字或有關個人隱私之資料以代碼方式呈現等，須尊重受訪者的想法，必要時還應刪除訪談中敏感性資料，已達保護受訪者的隱私權（陳向明，2002）。

### 三、遵守誠信原則

有關誠信原則的遵守規範，首要考慮是盡量避免隱瞞研究對象，尋找不需隱藏真相的方法進行研究。因此，在進行本研究時，首先需要與訪談者清楚解釋研究的每個步驟，並且要極為謹慎，以免造成對方感到被欺騙或不愉快的情況。

### 四、立場中立

在質性研究中，研究者是主要的工具，在訪談、問題提出、資料整理和分析時，都要依賴自身的經驗和訪談內容。然而，研究者受個人主觀和文化背景影響，因此需要保持中立客觀，並參考文獻學習如何解釋訪談資料。這樣能確保不偏不倚地面對受訪者，讓他們充分清楚地表達自己的感受，以取得最真實的資料。

## 五、公正合理原則

陳向明（2002）提及公正合理原則為研究者能依照道德原則公正地對待受訪者及蒐集的資料，合理地處理研究者與受訪者的關係以及研究結果，各家學者的觀點不同，包含研究者做「公正合理」的決定時，需要考慮研究情境及對受訪者產生的影響，或符合研究者自己的道德標準、對受訪者的尊重等。

## 第四章 資料歸納與分析

本章根據前章所述之研究方法，依質性研究的分析步驟，對訪談所得資料進行歸納整理與主題分析。研究透過內政部移民署代表（A1）、新住民支持團體代表（A2）、地方政府新住民業務承辦人（A3），以及榮民服務處承辦人（B1、B2）五位受訪者之深度訪談內容，探討新住民生活適應現況、輔導工作推動之成效與困境，並歸納出影響生活適應的關鍵因素及政策改進方向。分析結果分為五節說明如下：

### 第一節 新住民人口結構與社會角色之變遷

受訪者普遍認為，臺灣新住民人口結構於近十年間出現顯著變化。早期以中國大陸籍配偶為主，現今則以越南、印尼、泰國及菲律賓等東南亞國家為主要來源，且男性新住民比例逐漸提升，呈現多元化與跨領域移入的趨勢（A1、A3、B2）。

A1 指出，過去女性新住民多以婚姻移入為主，但近年來逐漸展現「主體性」與「社會參與力」，不僅是家庭照護者，更積極參與社區事務，成為地方文化推廣的重要橋梁。A2 補充，許多新住民已由「被輔導者」轉為「貢獻者」，在地方社區擔任母語教師、志工或文化活動主持人，社會對其角色的認同度已逐步提升。

地方承辦人 A3 及 B2 皆觀察到，在臺東地區，新住民女性已逐漸成為家庭中穩定的經濟與情感支柱，而新二代子女教育水平提升，更促進整體族群地位之轉變。由此可見，新住民不僅是家庭成員，亦逐步成為地方社會發展的重要力量，其社會角色已由「依附者」轉為「參與者」乃至「創造者」。

### 第二節 社會態度與新住民地位之演變

訪談結果顯示，社會對新住民的態度與認知已明顯轉變。早期社會對東南亞配偶存有刻板印象與歧視，將其視為弱勢群體；但隨著教育推廣與多元文化政策的推動，社會整體態度趨於開放與正向（A1、A2、A3）。

A1 指出，社會觀感正由「弱勢者」轉向「多元貢獻者」，顯示臺灣社會已在價值觀上進入文化包容的新階段。A2 強調，媒體報導與政策宣導提升了新住民的社會能見度，使社會認知更趨客觀。A3 與 B1 則觀察到，在地方社區，尤其臺東地區，民眾普遍以友善態度接納跨國婚姻家庭，但仍有部分族群存在「微歧視」現象。

整體而言，新住民在社會中的能見度與參與度不斷提升，其地位之演變可分為三階段：(一) 初期被標籤與隔閡期；(二) 政策推動與社會認知調整期；(三) 多元共榮與主體展現期。此變化象徵臺灣多元文化社會的制度化與社會成熟。

### 第三節 《新住民基本法》及相關政策執行成效

多數受訪者對《新住民基本法》的立法與推動給予肯定，認為其象徵國家正式承認新住民為社會一份子，是制度化的重要里程碑 (A1、A2、B2)。A1 指出，《基本法》奠定政策基礎，建立跨部會協調機制，使新住民權益保障具有法源依據。然而，A1 與 A3 皆提及法規細節仍有模糊地帶，尤其在執行層面及地方落實上，資源分配不均導致效果落差。

A2 與 B2 進一步指出，政策雖具方向性，但實際執行面臨人力不足、橫向聯繫不暢及偏鄉資源匱乏等問題。特別是在臺東等地區，中央政策的效益未能完全延伸至基層。B1 補充，退輔體系雖已納入新住民眷屬為服務對象，但因主要任務仍以榮民本人為中心，導致部分新住民輔導措施尚未制度化。

綜合分析，《新住民基本法》確實提升新住民權益保障層級，惟執行面仍需加強法規明確性、縣市整合機制及地方資源均衡，以避免政策落差影響實質權益。

### 第四節 影響新住民生活適應之關鍵因素

根據訪談結果，本研究歸納出四項影響新住民生活適應之關鍵因素：語言能力、就業穩定、家庭支持與社會態度：

#### 一、語言能力：

A1、A3 及 B2 均指出語言是新住民融入社會的首要條件，影響就業、人際互動及文化理解。中文能力不足常導致孤立與誤解，因此語言教育與文化導入課程極為重要。

#### 二、就業穩定：

A1、A2 與 B1 強調，穩定的經濟收入有助於提升家庭生活品質與社會認同。目前部分新住民受限於語言與證照，難進入穩定職場。B1 認為應發展「培力型」就業方案，協助其自立。

### 三、家庭支持：

A2、A3 與 B2 皆認為，配偶與家庭的接納程度直接影響新住民的適應情形。若家庭支持度高，新住民能更快建立自信與穩定生活；反之，則易產生排斥與孤立感

### 四、社會態度：

五位受訪者均指出，社會的包容性是新住民歸屬感的關鍵。友善的社區與多元文化教育能促進雙向理解，讓新住民從「被看見」進而「被尊重」。

綜合而言，這四項因素彼此交互影響，形成新住民生活適應的核心結構。其中，語言與就業屬於「外在支撐條件」，家庭支持與社會態度則屬「內在心理條件」。唯有雙向並行，方能促進真正的社會融合。

## 第五節 新住民輔導措施成效與精進策略

### 一、現行輔導措施成效

訪談結果顯示，現行新住民生活輔導措施在制度設計上已具雛形，包括語言課程、就業媒合、法律協助、急難救助與多元文化教育等（A1、A2、B1）。A3 與 B2 皆指出，政策方向正確，已能提供初步支援與服務，使新住民獲得實質幫助。然而在偏鄉地區，仍受限於人力與資源，執行成效不一。

B1 進一步指出，榮服處的輔導措施對改善經濟狀況的成效有限，但對提升社會參與與法律意識具明顯效果。A2 則認為，多數新住民透過語言學習與社區活動，逐漸建立自信與人際網絡，顯示輔導工作已發揮正向影響。

### 二、面臨之問題

主要困境包括：

1. 政策資源分配不均、地方執行落差大（A1、A3）；
2. 人力不足、業務量增加（B1、B2）；
3. 新住民參與不足、意見回饋機制不完善（A2）；
4. 社會仍存刻板印象與潛在歧視（A3）。

綜合分析可知，臺東地區新住民生活適應的關鍵在於政策制度、家庭支持與社會環境三者的互動。現行制度已奠定法制基礎，然地方資源與執行力仍待強化。榮服處等相關單位雖積極推動輔導工作，但仍須跨部會整合、專業化訓練及在地培力策略，才能使新住民從「被輔導者」轉向「自主參與者」，達到真正的社會融合與文化共榮。

## 二、精進策略建議

綜合受訪者意見與研究者歸納，本研究提出五大面向之精進策略，分別從政策、教育、社區、經濟及制度層面切入，以建構永續且在地化的新住民輔導體系。

### （一）政策整合與入國前輔導制度化

A1（移民署代表）認為，新住民適應問題多源於入境前的文化落差與資訊不足。建議中央應整合外交部、勞動部與教育部資源，建置「跨國婚姻行前教育制度」，透過駐外館處或合作單位提供婚姻權益、法律常識、臺灣社會文化與家庭倫理等課程。

此外，針對榮民（眷）家庭，應同步開辦「跨文化家庭溝通課程」，以促進配偶雙方互信與尊重，減少婚後衝突。此舉可使輔導介入「前移」，建立雙向理解的制度基礎。

### （二）語言與學歷認證彈性化

語言能力為新住民社會融入的首要關鍵。A1、A2 與 B1 皆指出，臺東偏鄉地區缺乏穩定的中文教學資源。建議政府補助地方單位設立「行動教學站」或「數位學習平臺」，提供線上線下混合式課程，並增設托育服務以利新住民母親參與。

### （三）社區與家庭教育連結

推動「家庭共學計畫」，將新住民語言及文化課程擴及家庭成員。並結合社區發展協會推行「文化大使制度」，讓資深新住民擔任新進者的文化橋梁，促進社區共融。

### （四）就業與創業培力

導入職能導向的長期培訓課程（如照護、觀光、手作文化產業等），並推動「新住民微型創業貸款」與「女性創業輔導」。同時建立「新住民職涯發展資料庫」，整合榮服處就業站之職訓、就業媒合與創業資源，提供個別化輔導服務。

#### (五) 專責機構與多元參與機制

建議各縣市設立「新住民輔導中心」，統合資源並作為服務平台。同時於政策諮詢委員會中納入新住民代表，建立「由下而上」的回饋機制，並要求中央定期評估《新住民基本法》之執行情形，確保政策動態修正。

綜合以上分析，本研究認為新住民輔導工作之精進應以三大理念為核心：

- (一)制度前移化：強化行前教育與跨文化溝通，建立預防性輔導體系。
- (二)服務在地化：推動社區與家庭共學，促進政策落地與民眾參與。
- (三)參與多元化：將新住民由被輔導者轉化為政策參與者，形成共治共榮之社會結構

此三項理念的落實，不僅能強化新住民輔導工作的連續性與深度，更能促進臺東地區榮民(眷)家庭與新住民之文化融合與社會共榮，達成本研究所期待之政策精進目標。

## 第五章 研究結論與建議

本研究以〈新住民生活適應輔導工作精進研究－以臺東地區榮民(眷)為例〉為題，透過文獻探討與半結構式深度訪談，分析政策執行單位、民間團體及榮服處輔導員之觀點，並結合新住民與其配偶之生命經驗，探究新住民生活適應輔導工作的現況、困境與改進方向。本章分為三節：第一節提出研究結論，第二節提出政策與實務建議，第三節說明研究限制與未來研究方向。

### 第一節 研究結論

本研究以「臺東地區榮民(眷)家庭中新住民之生活適應與輔導工作精進」為主題，透過質性訪談法，蒐集內政部移民署承辦人、民間團體工作者、榮服處輔導員及新住民與其配偶之深度訪談資料，分析現行輔導措施之執行情形與實際成效，並提出精進策略。

綜合分析結果，歸納出以下四項主要結論：

#### 一、現行新住民輔導政策具雛形，惟執行仍偏重短期與行政面向

自 2000 年以來，新住民輔導政策逐步建立，包括語文教育、生活輔導、家庭教育及社區參與等項目。然而，本研究發現中央政策雖架構完整，但地方執行端多偏重行政程序與短期方案，缺乏長期追蹤與整合機制。臺東地區幅員遼闊、交通不便，基層人力有限，導致資源分散與輔導服務延遲，使新住民難以獲得持續性支持，呈現「政策理想與地方現實落差」的現象。

#### 二、語言、文化與家庭支持為新住民生活適應的核心三軸

研究結果顯示，新住民在生活適應歷程中最顯著的挑戰來自語言隔閡與文化差異。榮民(眷)家庭多屬傳統父權結構，夫妻間溝通不良、角色期待不同，常引發情感疏離與家庭衝突。反之，若家庭具包容與支持，能顯著減輕新住民心理壓力，提升其社會參與意願。可見家庭支持系統是新住民能否穩定融入在地社會的關鍵因素。

### 三、榮服處為地方執行樞紐，但人力與專業培訓能量不足

榮服處承擔退除役官兵輔導及新住民家庭協助雙重任務，是政策落實的重要節點。然而研究發現，其輔導人員多屬行政背景，缺乏跨文化溝通與心理輔導專業訓練。再加上案件量龐大、人力配置不足，使輔導工作流於形式化。若無制度化之支持體系與持續性專業培訓，將難以提升服務品質與政策成效。

### 四、整合政策、教育與社區三層面方能建構永續輔導體系

本研究歸納出新住民輔導的永續發展需同時涵蓋三個層面：(一)政策整合：中央部會應建立跨層級協作平台，確保資源垂直貫通；(二)教育推進：透過語言培力與行前文化教育，縮短適應落差；(三)社區共融：以社區為核心推動共學、陪伴與文化交流，形塑包容氛圍。唯有形成「中央整合—地方落實—社區共融」的多層架構，方能建立持續且有效的新住民生活輔導網絡。

## 第二節 政策與實務建議

根據研究結果，為強化新住民生活適應輔導工作之整體效能，建議從政策面與實務面兩大層次進行改進與創新：

### 一、政策面建議

#### (一)建立跨部會整合之「新住民發展政策平臺」

建議由行政院層級設立跨部會整合機制，統籌內政、教育、勞動、衛福與退輔等部會，整合資料庫、經費與政策方向，避免資源重疊與服務斷層。該平臺應納入地方政府代表及新住民團體成員，以強化垂直與橫向協調能量，促進政策協作與資訊透明。

#### (二)制度化「行前教育與入境初期輔導」機制

建議擴及行前階段，由外交部及移民署於駐外館處推動「新住民文化導入課程」，協助準新住民瞭解臺灣社會概況、婚姻與法制制度；並由輔導會及榮服處同步設計「配偶跨文化理解訓練」，使榮民家庭提前建立多元文化溝通基礎。

### **(三)建構新住民語言及學歷認證制度**

由教育部主導建立「新住民華語能力分級檢定」，簡化國外學歷與專業證照認可程序，採「文件佐證＋面談認證」模式，使語言學習與職能培訓成果具可轉換性與公信力，提升新住民就業與升遷機會。

### **(四) 設置「新住民協調員」或「輔導助理」制度，深化文化中介功能**

為強化輔導工作專業化與文化敏感性，建議中央與地方政府制度化設置「新住民協調員」或「輔導助理」職缺，並優先聘用具多語能力與跨文化經驗之新住民擔任。此舉不僅能提供新住民就業機會，更能透過「以新住民服務新住民」的互助模式，建立信任與文化理解的橋樑，形成服務的正向循環，落實政策的人性化與在地化。

### **(五)強化地方政府與社區執行能量**

中央應針對偏鄉地區推動「輔導資源均衡補助方案」，鼓勵地方政府結合民間團體成立「新住民服務據點」，推動社區共融與文化交流。並建立服務品質評鑑制度，以確保輔導績效與民眾滿意度。

### **(六)建立政策成效評估與追蹤制度**

應設定明確的政策指標(如語言能力、就業率、家庭穩定度、社區參與度等)，每三年至少實施一次政策成效評估，作為政策滾動修正與預算配置之依據，確保輔導政策能持續回應新住民需求。

## **二、實務面建議**

### **(一)對輔導人員**

1. 建立定期在職訓練制度，課程涵蓋跨文化溝通、心理輔導與家庭動力。
2. 提供工作督導與案例分享機制，以減輕基層人員的輔導壓力，強化專業支持。
3. 鼓勵榮服處輔導員與民間社工共學交流，形成跨領域合作網絡。

### **(二)對地方政府與榮服處就業站**

1. 設立「一站式服務窗口」，整合就業、教育、法律、醫療與家庭輔導資源，簡化服務流程。
2. 運用社群媒合機制(如 LINE@、Facebook 社團等)進行政策宣導與就業推介，並採多語音訊及簡章形式呈現，提升資訊可及性與政策觸及率。

3. 榮服處就業站可結合地方產業與職訓中心，設計兼具在地需求與文化特質的培訓課程，使新住民能透過實作融入勞動市場，強化自我效能。

### (三) 對社區與家庭

1. 推動「家庭共學方案」，以家庭為單位參與語言與文化課程。
2. 鼓勵社區建立「多元文化大使」或「陪伴志工」，協助新住民家庭連結在地資源。
3. 定期舉辦多元文化節慶與社區共食活動，增進新住民與在地居民間的互信與文化交流，形塑包容與共榮的社會氛圍。

## 第三節 研究限制與未來研究建議

本研究在範圍和樣本選取上面臨以下幾點研究限制，依此提出相關建議，作為未來研究參考。

### 一、研究限制

1. **研究範圍限制**：本研究以臺東地區為主要場域，所獲資料與分析結果或不具全國代表性。
2. **樣本限制**：受限於立意抽樣與人員可訪性，受訪樣本數量有限，未能涵蓋全部國籍新住民差異，可能影響研究廣度。
3. **資料主觀性**：深度訪談屬質性資料，需經研究者詮釋與分析，結果可能受主觀因素影響。
4. **時效性限制**：新住民政策與社會環境持續變動，本研究結論可能隨政策更新而有所調整。
5. **研究方法限制**：本研究採質性訪談，未輔以量化數據，未來可結合問卷調查或政策成效評估模型，以提升普遍性。

### 二、未來研究建議

本研究聚焦於臺東地區榮民（眷）相關的新住民生活適應議題，雖已深入探討地方執行現況，但仍有以下限制可供未來研究參考：

1. **研究範圍侷限於臺東地區**：未來可擴大至其他縣市進行比較研究，檢視不同地區間的資源落差與在地化策略。

2. **樣本數有限**：本研究受限於受訪人數與代表性，後續可採大規模問卷調查與量化分析，補強普遍性。
3. **焦點族群多為女性新住民**：未來可納入男性新住民或第二代新住民子女觀點，了解家庭結構與世代傳承問題。
4. **訪談主體偏重制度執行面**：建議後續可增加對於「新住民個人生命歷程與社會適應歷程」之敘事研究，掌握主體性經驗。
5. **擴展研究區域與樣本**：未來研究可納入來自不同國家的新住民，進行跨國比較，深入探討其生活適應歷程與輔導需求之異同，以提升研究結果的代表性與學術應用價值。
6. **混合研究方法**：結合量化問卷與質性訪談，進行交叉驗證，以確保研究結果更具廣度與深度。
7. **縱向研究設計**：進行長期追蹤，觀察新住民在不同階段的適應變化，以分析政策效益與社會融合進程。
8. **跨領域研究結合**：可引入社會學、心理學、教育學與觀光學等跨領域視角，深入探討新住民在社會適應、文化融合與觀光資源建構上的互動關係。

新住民不只是人口結構的一部分，更是社會文化融合與政策施行成效的重要指標。研究結果顯示，中央政策架構已趨完整，但地方執行端仍受限於人力與文化資源不足。未來唯有透過制度創新（如設置新住民協調員）、科技媒合（如多語社群推播）及社區共融（如家庭共學與文化大使）三軌並行，方能真正實現「融合多元、共存共榮」的新住民政策願景。

## 參考文獻

### 一、中文文獻

- 內政部移民署 (2024)。《新住民基本法》政策推動報告。臺北市：內政部。
- 內政部移民署 (2023)。《新住民基本法草案條文說明》。臺北：內政部。
- 內政部移民署 (2022)。《110 年新住民現況調查統計報告》。取自 <https://www.immigration.gov.tw>
- 內政部統計處 (2023)。《全國新住民人口統計》。臺北：內政部。
- 內政部移民署 (2023)。《外籍配偶生活適應輔導實施計畫》。臺北市：內政部移民署。
- 內政部入出國及移民署 (2005)。《外籍配偶生活適應輔導實施計畫》。臺北市：內政部
- 立法院 (2021)。《新住民基本法》。刊於《立法院公報》，第 110 卷，第 25 期。臺北市：立法院。
- 移民署 (2020)。新住民家庭服務手冊。內政部移民署。
- 國軍退除役官兵輔導委員會 (2023)。《新住民生活適應與輔導現況》。臺北：退輔會。
- 王怡君 (2022)。臺灣新住民生活適應影響因素之探討—以社會支持與文化認同為中介變項。國立中正大學社會福利研究所碩士論文。
- 王文科、王智弘 (2010)。質的研究的信度和效度。彰化師大教育學報。第 17 期，頁 29-50。
- 王美惠、林怡君 (2021)。語言教育與新住民文化認同。教育研究季刊。第 67(3) 期，頁 90-112。
- 王永慈 (2001 年)。「社會排除」：貧窮概念的再詮釋。社區發展季刊。第 95 期，頁 72-84。
- 王永慈 (2001)。從制度性排除看外籍配偶的社會處境。東吳社會學報。第 10 期，頁 45-68。
- 王秀慧 (2019)。多元文化教育與地方新住民文化節之研究。教育與文化研究。第 15(2) 期，頁 87-112。
- 李淑媛 (2020)。新住民社會支持網絡與社會融入之研究—以屏東地區為例。高雄師範大學教育社會學碩士論文。
- 余家銘 (2013)。臺籍幹部在中國發展成功關鍵因素之探討。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

- 邱仕朝(2015)。我國對外籍配偶移民輔導之研究-以臺中市外籍配偶生活輔導為例。臺中：國立中興大學國家政策與公共事務研究所研究所碩士論文。
- 林彩岫(2015)。多元文化教育：新移民的原生文化與在地適應。臺北：五南圖書出版公司。
- 孟維德、黃翠紋(2016年)。不同國籍新移民生活適應與需求之實證研究。展望與探索月刊。第4(14)期，頁36-74。
- 孟維德、黃翠紋(2016)。新住民語文能力與社會參與之關聯性研究。社會發展學刊。第22(3)期，頁65-98。
- 吳英璋(2019)。文化融合與家庭適應：東南亞新住民在台生活經驗之研究。臺北市立大學教育碩士論文。
- 胡幼慧(1996)。質性研究：理論、方法與本土女性研究實例。臺北：巨流圖書公司
- 陳瓊華(2019)。新住民社會融入的新趨勢。多元文化研究期刊。第12(2)期，頁45-68。
- 陳秀珍(2009)。外籍配偶生活適應與照顧輔導之研究-以臺中市為例。逢甲大學公共政策研究所碩士論文。
- 陳志賢(2016)。新移民家庭諮商所需之多元文化諮商能力探討。輔導季刊。第2(52)期，頁5-12。
- 陳志賢(2016)。新住民就業狀況與生活滿意度之關聯研究。臺灣社會研究季刊。第104期，頁55-78。
- 陳志賢(2007年)。東南亞國際婚姻文化衝突與家庭條是歷程研究。行政院國家科學委員會專題研究報告(編號：NSC952413-H-127-003)。
- 陳志賢(2007)。跨國婚姻中的文化衝突與家庭適應。家庭教育研究期刊。第12期，頁101-128。
- 陳向明(2002)。質的研究方法與社會科學研究。臺北市：五南圖書出版公司。
- 陳向明(2011)。教育研究法(第5版)。臺北市：華泰文化事業股份有限公司。
- 許倍綺(2013)。臺中女性新移民的生活適應與輔導措施之研究。逢甲大學公共政策研究所碩士學位論文。
- 葉肅科(2006年)。新移民女性人權問題：社會資本/融合觀點，《應用倫理研究通訊》，第39期，頁33-45。

- 葉肅科 (2006)。社會排除與性別不平等：新移民女性的社會位置分析。臺北：群學出版社。
- 黃俊杰 (2024)。新住民生活適應與照顧輔導政策接受之關係研究。國立臺灣師範大學社會教育研究所博士學位論文。
- 黃秀玲 (2020)。新住民女性生活適應歷程之研究—以中部地區為例。國立臺中教育大學社會與區域發展學系碩士論文。
- 常志強 (2009)。新移民女性生活適應—以彰化縣為例。國立臺北大學社會學系碩士在職專班碩士論文。
- 張苑珍、黃富順 (2006)。外籍配偶生活適應輔導實施計畫之推動與成效分析。新住民研究季刊，1(2)，45 - 68。
- 蔡志宏 (2022)。新住民就業培力政策與婦女再就業計畫之成效分析。《勞動政策季刊》，第 8(1) 期，頁 25 - 49。
- 蔡清田 (2000)。教育研究法。臺北市：心理出版社。
- 曾雅怡 (2015)。對臺南市白河區新住民生活適應研究。國立臺南大學臺灣文化研究所碩士論文。
- 楊志宏 (2019)。榮民家庭社會文化特質與代間互動研究—以北部地區為例。國立政治大學社會學系碩士論文。
- 楊翹楚 (2012)。移民政策與法規。臺北：元照出版社。
- 劉梅君 (2018)。臺灣勞動意識與階級形成之研究—以傳統製造產業為例。國立政治大學勞工研究所碩士論文。
- 潘淑滿 (2003)。質性研究：理論與運用。臺北：心理出版社。
- 鍾鳳嬌、趙善如、王淑清、吳雅玲 (2010 年)。新移民家庭：服務與實踐。臺北市：巨流。
- 鍾鳳嬌、林慧君、陳麗惠 (2010)。新住民女性在家庭與社會中的角色轉變。婦女與社會。第 26 期，頁 33 - 57。
- 魏麗敏 (2008)。新住民家庭生活適應及輔導策略。教育研究月刊。第 172 期，頁 66-74。
- 魏麗敏 (2008)。新住民家庭生活適應困境與政府輔導策略研究。人文與社會學報。第 14 期，頁 77 - 102。

## 二、英文文獻

- Banks, J. A. (2004). Multicultural education: Historical development, dimensions, and practice. In J. A. Banks & C. A. McGee Banks (Eds.), *Handbook of research on multicultural education* (2nd ed., pp. 3–29). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Berry, J. W. (1997). Immigration, acculturation, and adaptation. *Applied Psychology: An International Review*, 46(1), 5–68.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Berry, J. W. (1997). Immigration, acculturation, and adaptation. *Applied Psychology*, 46(1), 5–34.
- Chen, L. Y. (2021). Community support in rural Taiwan: Social work innovation in indigenous areas. *Journal of Social Development Studies*, 9(2), 45–67.
- Chun, J., Organista, K. C., & Navarro, R. (2020). Multicultural practice frameworks in community settings. *Journal of Community Psychology*, 48(6), 1895–1912.
- Castles, S., de Haas, H., & Miller, M. J. (2013). *The Age of Migration: International Population Movements in the Modern World* (5th ed.). New York: Guilford Press.
- House, J. S. (1981). Work stress and social support. Philippines: Addison-Wesley Publishing Company.--inistrator health. paper presenter at the Annual meeting 172 of the American educational research association.  
(ERIC Document Reproduction Service No.ED218761).
- Ho, H. C., & Chiang, L. H. (2016). Chinese family roles and adaptation issues. *Taiwan Journal of Family Studies*, 22(1), 33–52.
- Ho, E. (2015). The social integration of immigrants in Taiwan. *Asian and Pacific Migration Journal*, 24(4), 465–489.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Littlewood, P. & Herkommer, S. (1999). “Identifying Social Exclusion:Some Problems of Meaning”, in P. Littlewood et al., (eds.) *Social Exclusion in Europe:Problems and Paradigms*.England: Ashgate.
- Maykut, P., & Morehouse, R. (1994). *Beginning qualitative research: A philosophic and practical guide*. England, London: Falmer Press.
- Portes, A., & Rumbaut, R. G. (2006). *Immigrant America: A Portrait* (3rd ed.). Berkeley: University of California Press.

- Rappaport, J. (1987). *Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology*. *American Journal of Community Psychology*, 15(2), 121–148.
- Sue, D. W., & Sue, D. (2016). *Counseling the culturally diverse: Theory and practice* (7th ed.). Wiley.
- Yeoh, B. S. A., Chee H, L, & Vu, T. K. D. (2013). Commercially arranged marriage and the negotiation of citizenship rights among Vietnamese marriage migrants in multiracial Singapore. *Asian Ethnicity*, 14(2), 139-156.
- Yeoh, B. S. A., Leng, C. H., & Dung, N. T. (2013). Migration and gender negotiation in transnational marriages: The experiences of Vietnamese brides in Singapore. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 39(9),1395–1413.  
<https://doi.org/10.1080/1369183X.2013.833694>

## 附錄一 訪談同意書

研究知情同意書(研究者自編)

### 研究參與者知情同意書

親愛的受訪者:-

此份文件為「研究參與者知情同意書」，本文件將說明本研究資訊及您的權利。在研究開始進行及簽署本同意書之前，研究者本人會為您說明研究主題內容，並回答您任何疑問。若訪談完畢後，您有需協助的相關問題或想更深入了解，可透過電話聯繫：089-220722 轉 19。

歡迎您參與本研究，再次感謝您。

臺東縣榮民服務處

#### ★主題與研究內容:

**新住民生活適應輔導工作精進研究-以臺東地區榮民(眷)為例。**本研究在瞭解有關新住民在臺生活適應情形，究旨在探討在現行服務照顧制度下，輔導推動能量如何再整合及提升品質，營塑符合在地生活適應輔導模式，跨機構整合與在地資源連結，提升輔導工作的實務效能與永續發展。

研究進行方式與個資保密:

與您交談的內容，研究者會負起保密責任，不會呈現您的真實姓名，在此保證成果僅供研究使用，絕不洩漏個人隱私或做商業用途。

研究參與者同意簽署欄:

本人已詳閱上述內容，  同意參與本研究  不同意參與本研究

簽名: \_\_\_\_\_ 日期:      年      月      日

✓ 本同意書一式兩份，將由雙方各自留存，以利日後聯繫。

## 附錄二 訪談逐字稿

訪問者（以下簡稱「代號」）：訪問者（以下簡稱「A」…）

受訪者（以下簡稱「代號+數字」）：受訪者（以下簡稱「A1」…）

訪談對象一：

受訪者代號：A1（內政部移民署代表）

訪談日期：2025年8月12日

訪談地點：電話訪談

訪談方式：深度訪談（半結構式）

訪談時間：約60分鐘

**A: 您如何看待近年臺灣新住民人口結構與社會角色的變化？**

**A1:** 近年來臺灣的新住民人口結構確實出現了顯著變化。早期以中國大陸籍配偶為主，但這幾年逐漸轉為以東南亞國家—特別是越南、印尼、泰國、菲律賓—為主要來源國。這樣的轉變，不只是婚姻結構的改變，也帶動了「新二代」的成長與教育議題，尤其在學校教育、文化融合及社會參與方面，都有新的挑戰與契機。此外，男性新住民多數以工作為目的來臺，而女性仍以婚姻移民為主，但不再只是家庭中的依附角色。她們越來越多參與社區活動、地方公共事務，甚至擔任志工或社團幹部，展現出主體性與社會參與的力量。新住民也成為臺灣經濟與勞動力的重要補充來源，這樣的角色轉變，代表社會對他們的接納度與重視程度逐步提升。不過，語言隔閡與文化適應仍是挑戰，因此政府與社會仍需持續努力，讓新住民在多元文化框架下被平等對待與支持。

**A: 在您觀察中，新住民於臺灣社會的角色與地位有何演變？**

**A1:** 整體來看，新住民在臺灣社會的角色與地位確實有明顯提升。過去社會中存在不少歧視與偏見，特別是針對東南亞籍配偶的刻板印象。但隨著政策推動、教育宣導與媒體報導的正向引導，社會開始意識到新住民的多元文化價值與貢獻。現在，我們看到越來越多新住民在教育、文化、創業及地方公共事務中發揮影響力。例如有新住民擔任地方議員、語文教師、文化講師等，展現了多元的角色。雖然仍存在所謂「微歧視」現象，但整體而言，社會態度正從「弱勢者」看待轉向「多元貢獻者」的角色，這是一個重要的結構性轉變。

**A: 您如何評價現行《新住民基本法》及相關政策在落實新住民權益方面的成效？**

**A1:** 《新住民基本法》的通過是一個重要的里程碑，顯示國家在法制面正式肯認新住民為社會的重要成員。不過，在實際落實上仍有改進空間。雖然法律擴大納入更多族群，並設立了跨部會協調機制，但在具體措施上仍需強化，特別是在就業輔導、中文學習、學歷認證與消弭就業歧視等面向。此外，新法的推動效益仍未完全擴散到地方層級，有些縣市的資源分布不均，導致執行成果落差。整體來看，《基本法》奠定了制度基礎，但仍需要透過後續的政策延伸與持續監測，才能真正落實新住民的權益保障。

**A: 您認為影響新住民融入臺灣社會最關鍵的因素是什麼？**

**A1:** 這個問題其實沒有單一答案，而是多重因素交織的結果。首先是「語言能力」，這是融入社會最基本也是最關鍵的條件。語言不通，不僅影響日常生活，也影響就業與社交。第二是「就業穩定性」，有穩定收入的新住民家庭，整體適應狀況會好很多。第三是「家庭支持」，特別是配偶與家人的態度是否開放與尊重，對於初期適應至關重要。最後是「社會態度」，如果社會普遍以平等與包容的心態看待新住民，能顯著提升他們的歸屬感。這四個因素相互影響，是新住民能否成功融入臺灣社會的關鍵。

**A: 國人對新住民的友善程度，您覺得目前的現況是否足以支持其生活適應？**

**A1:** 我認為整體氛圍已經明顯進步，但仍有不足。政府透過《新住民基本法》、地方新住民中心、以及多元文化教育的推動，確實讓社會對新住民的態度改善許多。不過，在基層或特定族群中，仍有語言歧視、就業偏見或文化誤解的情形發生。要真正做到「友善社會」，還需要長期的文化教育與公民意識提升。讓國人了解新住民不只是「他者」，而是共同生活的夥伴，這樣的意識轉變需要時間與制度雙重推動。

**A: 社會大眾普遍如何看待新住民群體？**

**A1:** 整體來說，社會大眾對新住民的看法已趨向多元與正面。過去因為語言與文化隔閡，有些人會以偏見或誤解看待新住民。但現在透過教育宣導與政策推廣，大家越來越能看到他們對社會的貢獻，像是在家庭照護、餐飲文化、勞動力補充以及多元文化推廣等面向。現在很多學校、社區都會舉辦多元文化活動，邀請新住民分享他們的文化，這讓社會慢慢從「標籤化」轉向「文化欣賞」，是一個正面的改變。

**A: 現階段政府機關推動的新住民生活適應輔導措施，您認為成效如何？**

**A1:**就目前的狀況來看，政府在新住民生活適應的輔導上已經建立一定的基礎。像是「1990 新住民諮詢熱線」、跨部會合作的語言課程、就業輔導、社會福利協助，以及多元文化教育等，這些都讓新住民在生活上獲得實質協助。但挑戰仍在，例如中文能力提升仍有限、學歷認證程序繁瑣、社會偏見仍需時間消弭。此外，措施在城鄉之間執行成效不一，偏鄉資源較為不足。整體來說，方向正確，但仍需深化與在地化。

**A:**您對現行新住民生活適應輔導措施有何改善建議？

**A1:**我會建議可以從幾個層面加強。第一，入國前輔導要更完善，例如讓即將來臺的新住民了解台灣的法律制度、生活文化與社會資源。第二，語言與學歷認證支援要更彈性，提供免費或補助性的中文課程，並簡化外國學歷審核程序。第三，社區參與很重要，透過社區活動、家庭教育與志工服務，能增加新住民與地方社會的互動。此外，還要強化雇主的教育與企業文化培訓，減少職場歧視；也應提供更多針對新住民子女的教育與心理支持，讓整個家庭都能穩定融入台灣生活。

**A:**若要提升新住民的社會認同與自我實現，您認為政策還應加強哪些面向？

**A1:**我認為可以從「教育」、「就業」與「文化交流」三個面向著手。教育方面要建立公平的學習資源與文化理解課程；就業方面要提供技能訓練與創業支持；文化方面要促進互動與平權交流，讓新住民能展現自身文化特色。更重要的是，政策必須讓「雙向認同」發生。也就是說，新住民要認同台灣這個社會，同時國人也要認同新住民的存在與貢獻。唯有彼此互相接納，台灣的多元文化社會才算真正成熟。

---

訪談對象二：

受訪者代號：A2（新住民支持團體代表）

訪談日期：2025 年 10 月 4 日

訪談地點：臺東縣榮民服務處辦公室

訪談方式：深度訪談（半結構式）

訪談時間：約 60 分鐘

A: 您好，非常感謝您撥空接受訪談。首先想請教您，您如何看待近年臺灣新住民人口結構與社會角色的變化？

A2: 這幾年可以很明顯地感受到變化。早期社會對新住民，尤其是外籍配偶，常帶有一些歧視或偏見，很多人會用比較負面的角度去看待，例如認為她們只是來結婚或依附經濟。但近年社會觀念真的慢慢轉變，政府也開始重視多元文化議題。現在的新住民不再只是「被幫助的對象」，而是逐漸被看見、被肯定的一群，有些甚至成為文化推廣者或社區領袖。整體來看，社會的包容度確實提升很多。

A: 那在您觀察中，新住民於臺灣社會的角色與地位有何演變？

A2: 覺得地位確實有提升。以前她們在社會上比較弱勢，常被忽視或貼標籤，現在不僅能在家庭中發揮重要影響力，也能在工作與社區中擔任關鍵角色。舉例來說，有些新住民在地方的文化節慶活動中擔任主持人或表演者，也有人成為學校的新住民母語老師。這些都是地位提升的具體表現，代表社會開始認可她們的專業與文化價值。

A: 您如何評價現行《新住民基本法》及相關政策在落實新住民權益方面的成效？

A2: 整體來說，我認為是有幫助的。《新住民基本法》確立了政府對新住民權益保障的法律依據，這是過去沒有的。實施後，相關部會、地方政府及民間團體的合作都變得更具有方向。像教育部推動的「新住民子女多元文化教育計畫」以及移民署的「新住民家庭教育課程」等，都讓政策更落實到基層。當然仍有改進空間，但整體方向愈來愈好，對新住民確實是一種保障與支持。

**A:您認為影響新住民融入臺灣社會最關鍵的因素是什麼？例如語言、就業、家庭支持或社會態度等？**

**A2:**最關鍵的還是社會態度的改變。剛入臺時，新住民面臨最大的困難往往不是語言，而是社會接受度。以前許多家庭或社區對她們有疑慮或排斥，但這幾年大家的態度提升很多，更願意接納與互動。家庭支持也很重要，若配偶及家人願意協助她們學習語言、參與社區活動，就能加速融入。反之，如果家庭缺乏理解與包容，即使政策再好，也難真正落實。

**A:那您覺得目前國人對新住民的友善程度，是否足以支持其生活適應？**

**A2:**覺得整體上已經比以前好很多，社會氛圍愈來愈友善。現在大家在生活中對新住民的接納程度很高，不論是在市場、學校、或是社區活動，都能看到他們自然地融入。雖然偶爾還是有個別的偏見，但大多數人都願意交流與學習，這對新住民的生活適應幫助非常大。

**A:那社會大眾普遍如何看待新住民群體呢？**

**A2:**以前社會普遍有歧視或刻板印象，認為新住民教育程度低、經濟弱勢或依附性強。這幾年透過媒體報導與政策宣導，社會對她們的理解越來越深，也知道她們其實是帶來文化多元與人力資源的新力量。現在大家比較能平等看待新住民，不再用「外人」的眼光去區分，這是非常大的進步。

**A:現階段政府機關推動的新住民生活適應輔導措施，您認為成效如何？**

**A2:**在團體的觀察，成效算是不錯。移民署、社會處以及榮服處等單位都有針對不同族群的新住民提供協助，例如語言課程、就業媒合、家庭教育及心理輔導等。許多新住民透過這些資源找到方向，重新建立自信。當然還需要持續推動，特別是在偏鄉地區的資源仍較少，希望能讓資源更平均。

**A:您對現行的新住民生活適應輔導措施有何改善建議？**

**A2:**可以再加強在「工作機會」和「弱勢照顧」兩方面。部分新住民因語言、證照或文化差異，難以進入正式職場，如果能提供更多職能訓練與就業媒合平台，會很有幫助。另外，一些獨自撫養子女或遭遇家庭暴力的新住民，需要更多社工與心理支持服務，讓她們感受到社會安全網的存在。

**A:若要提升新住民的社會認同與自我實現，您認為政策還應加強哪些面向？**

**A2:**最重要的是要讓新住民有「參與感」。政府舉辦有關新住民的活動、會議或政策研商時，應多邀請她們直接參加，讓她們有機會表達意見、分享經驗。這樣不僅能增進政策的實務性，也能提升新住民的自信與歸屬感。此外，承辦新住民業務的人力應該增加，讓服務更即時、更深入。政策宣導也要更主動，特別是讓新住民知道有哪些資源與支援可以尋求。只有這樣，她們才能真正實現自我價值，並成為社會正向力量的一部分。

**A:** 非常感謝您的分享，內容相當具啟發性。您的觀察與建議對本研究十分重要，也有助於理解新住民支持體系在地方實務上的運作。再次謝謝您。

---

訪談對象三：

受訪者代號：A3（政府新住民業務承辦人）

訪談日期：2025 年 10 月 15 日

訪談地點：臺東縣政府辦公室

訪談方式：深度訪談（半結構式）

訪談時間：約 60 分鐘

A: 您如何看待近年臺灣新住民人口結構與社會角色的變化？

A3: 整體而言，新住民人口確實逐年增加，尤其在臺東地區以婚姻移民居多，女性比例仍明顯高於男性。從我們的觀察來看，這些新住民女性多數來自大陸及東南亞國家，她們在婚後逐漸成為家庭照顧的核心角色，也成為地方文化融合的重要橋梁。隨著時間推移，新住民的族群結構逐漸穩定，社會參與度也慢慢提升。

A: 在您觀察中，新住民於臺灣社會的角色與地位有何演變？

A3: 過去社會普遍將新住民視為相對弱勢、需要協助的群體，但隨著政策推動與第二代成長，新住民的社會角色與地位逐漸轉變。早期她們多被認為是「外來媳婦」，但現在很多人已成為家庭與社區的中堅力量。從母親角色到祖母角色的轉換，也象徵著她們已深深扎根在本地社會。第二代新住民子女的教育程度普遍較高，更能融入本土文化與工作場域，這對整體社會地位的提升非常有幫助。

A: 您如何評價現行《新住民基本法》及相關政策在落實新住民權益方面的成效？

A3: 我認為現行政策的方向是正確的，與實務操作之間的落差並不大。不過，在法律層面上，某些條文定義仍需更清楚，例如權益保障與執行細則部分，應明確規範各部門的權責，以利推動。若能進一步細化法規內容，讓政策執行更具一致性，對新住民權益的落實會更有保障。

A: 您認為影響新住民融入臺灣社會最關鍵的因素是什麼？

A3: 我會依序分成三個層面：第一是語言，因為語言是融入社會最直接的媒介；第二是家庭支持，若配偶及家人能給予接納與理解，新住民的適應會順利許多；最後是社會態度，社會若能以平等與開放的心態看待新住民，在工作與生活上都會更自在。

**A: 國人對新住民的友善程度，您覺得目前的現況是否足以支持其生活適應？**

**A3:** 早期確實存在不少負面刻板印象，社會態度也較保守。但近年來明顯改善，現在多數人處於中間態度—不特別排斥，也未完全接納，算是「可接受」的階段。至少比過去更能理解新住民的處境，社會氛圍逐漸變得開放。

**A: 社會大眾普遍如何看待新住民群體？**

**A3:** 我覺得這部分跟國籍背景有關，不同來源的新住民在社會認知上有差異。臺東對新住民普遍相當友善，甚至會主動邀請他們參與社區活動，讓他們有機會展現自身文化特色，形成正向的文化互動。

**A: 現階段政府機關推動的新住民生活適應輔導措施，您認為成效如何？**

**A3:** 整體來說，基礎面向已經建立得不錯，像經濟協助、法律保障以及《新住民基本法》的推動，都奠定良好基礎。不過在工作輔導與就業媒合方面，仍有進步空間，特別是在地方產業結構較單一的臺東，更需要具在地特色的就業培力措施。

**A: 您對現行新住民生活適應輔導措施有何改善建議？**

**A3:** 我建議可以加強「工作適應」與「教育協助」兩個面向。例如臺東有豐富的海洋與風帆文化，可以與學校教育或職訓課程結合，讓新住民與子女都能透過在地文化認同與就業學習，提升融入感與生活穩定性。

**A: 若要提升新住民的社會認同與自我實現，您認為政策還應加強哪些面向？**

**A3:** 我認為可從創業與社會參與著手，例如提供民宿、觀光或文化創業方面的政策支持，鼓勵新住民發展在地特色事業，進而與社會建立更深連結。同時，應強化他們參與協會、地方組織的機會，提升公共參與與自我表達。此外，在身份轉換的過渡期間，建議可設置「權益緩衝條款」，讓新住民能自行選擇在身份證核發前後，仍能享有某些社會福利與權益，這樣的彈性有助於平順過渡。

**A: 非常感謝您的分享，內容相當具啟發性。您的觀察與建議對本研究十分重要，也有助於理解新住民支持體系在地方實務上的運作。再次謝謝您。**

**訪談對象四：**

**受訪者代號：**B1（榮服處新住民業務承辦人）

**訪談日期：**2025 年 10 月 3 日

**訪談地點：**臺東縣榮民服務處

**訪談方式：**深度訪談（半結構式）

**訪談時間：**約 50 分鐘

**B:您目前在工作中推動的新住民生活適應輔導措施有哪些？**

**B1:**目前我們主要推動的輔導措施包括「法律諮詢」與「急難救助」兩個面向。法律諮詢部分主要是協助新住民了解婚姻、居留、身分及子女監護等相關權益問題，並轉介至移民署或法律扶助基金會等單位。急難救助則針對家庭突發狀況，例如配偶過世、失業或疾病等，我們會協助申請緊急金或生活補助，讓家庭能夠暫時度過難關。這些服務看似簡單，但在基層推動時，其實需要很多跨單位協調與追蹤。

**B:在推動新住民輔導過程中，最常遇到的困境或限制為何？**

**B1:**最大的困難在於聯繫新住民本身的可近性。許多新住民配偶在外縣市工作或居住，甚至有些人會因家庭變故而避不見面，使得我們在追蹤與關懷上比較吃力。另外，政府的資源有限，目前的補助或救助方案多屬「救急性質」，無法真正協助他們脫離經濟弱勢的狀況。例如，有些家庭收入不穩定，孩子又在學，我們能提供的協助金額仍有限，無法長期改善生活品質。

**B:您如何評估新住民在榮民（眷）家庭及地方社會的實際適應狀況？**

**B1:**我們主要會透過「生活滿意度調查表」及「個案追蹤問卷」進行初步評估，也會邀請新住民及其配偶參與由榮服處辦理的生活適應輔導活動。從回饋結果來看，大多數家庭的互動關係穩定，特別是在參與活動之後，對政策的認識與社會連結都有提升。不過，也有部分個案因語言或文化差異，仍需較長時間的輔導與陪伴。

**B:您在新住民輔導工作中，是否感受到專業認同與使命感？**

**B1:**我覺得自己在這項工作中有很強的使命感。雖然新住民只是我們榮服處服務對象的一部分，但他們面臨的挑戰往往比一般榮民家庭更複雜。當我能幫助他們解決實際困難，例如爭取法律權益、獲得補助或重新就業時，會覺得這份工作非常有意義。

**B: 您如何看待退輔會推動的新住民輔導政策與措施？**

**B1:** 整體方向是好的，但仍有需要修正之處。由於退輔會服務的核心對象仍是榮民本人，對新住民配偶與子女的措施相對較少，尤其在「婚姻異常」案件的定義上不夠明確，造成承辦人在執行上有時會出現灰色地帶。例如，配偶因長期返鄉或分居，是否屬於異常，常需個案判斷，缺乏一致性準則。

**B: 依您的觀察，這些措施對新住民生活適應的實際成效如何？**

**B1:** 這些措施在改善新住民家庭的經濟狀況方面有限，但在促進社會融入上仍有明顯幫助。透過定期活動、座談與法律宣導，新住民對臺灣社會的了解與參與度都提高了，也較願意主動求助與互助。

**B: 您認為社會大眾對榮民新住民家庭的接受度與評價如何？**

**B1:** 以臺東地區為例，社會氛圍普遍是友善的。多數民眾能理解並接納跨國婚姻家庭，不過仍有少部分人存在「假結婚」或「騙遺產」的刻板印象。這些偏見在媒體報導的影響下容易被放大，對當事人造成困擾。因此，我們在輔導過程中也會特別關注家庭互動與社會觀感，盡量協助他們正向展現。

**B: 在專業領域上，您是否獲得足夠支持與訓練，以有效輔導新住民？**

**B1:** 有的。退輔會及移民署都有提供相關的訓練課程，例如多元文化理解、跨文化溝通技巧及社會資源運用等。此外，也會邀請學者或社工專家來辦理研習，讓我們在實務操作上更有依據。不過，隨著新住民個案愈來愈多，工作量確實增加，後續若能增聘人力會更理想。

**B: 您對未來榮民服務處推動新住民輔導工作的精進策略有何具體建議？**

**B1:** 我認為可以從兩個方向著手。

第一，應重新檢討與調整「婚姻異常」的定義與處理程序，避免造成個案誤判或權益受損。

第二，應加強新住民家庭的就業輔導與職業訓練服務，讓他們不只是接受救助，而能透過培力提升自立能力。同時，建議在每處設置專責人員或專案窗口，以便整合輔導與社會資源。

**B: 非常感謝您的分享，本研究將會納入您的寶貴意見。**

**訪談對象五：**

**受訪者代號：**B2（榮服處新住民業務承辦人）

**訪談日期：**2025 年 10 月 4 日

**訪談地點：**臺東縣榮民服務處

**訪談方式：**深度訪談（半結構式）

**訪談時間：**約 70 分鐘

**B:**您好，非常感謝您撥空接受訪談。首先請請教您如何看待近年臺灣新住民人口結構與社會角色的變化？

**B2:**這幾年變化非常明顯。早期我們接觸的新住民，大多是因婚姻移居臺灣的東南亞配偶，語言與生活適應都需要很多協助。現在除了婚姻移民，也有許多透過工作、留學或長期居留來臺的新住民，整體人口結構更為多元。她們在家庭中不再只是依附角色，而是能夠協助家庭經濟、教育孩子，甚至在社區活動中發揮影響力。這顯示臺灣社會對新住民角色的認知已逐漸成熟。

**B:**在您觀察中，新住民於臺灣社會的角色與地位是否也有所提升？

**B2:**地位確實提升很多。從最早期社會對她們的質疑，到現在大家比較能用平等眼光看待。尤其在偏鄉地區，我們常看到新住民主動參與社區志工、協會幹部或學校活動，甚至成為推動文化交流的重要力量。她們的能見度提高，也讓民眾對新住民的印象更正面，這對社會融合是很大的進步。

**B:**您怎麼看待《新住民基本法》及相關政策在落實新住民權益上的成效？

**B2:**《新住民基本法》是非常關鍵的政策，它讓新住民議題從「社福輔導」提升為「權益保障」。以前相關措施比較零散，現在有法律依據後，中央與地方都能有明確方向。我們榮服處雖然主要服務榮民及眷屬，但若眷屬為新住民，也會納入輔導對象，例如協助就業、語言課程、家庭教育等。這些政策確實改善了許多新住民的生活狀況。不過，實際執行上仍面臨人力不足與跨機關協調的挑戰。

**B:您認為影響新住民融入臺灣社會的關鍵因素是什麼？**

**B2:**最重要的是「社會接納」與「家庭支持」。新住民剛來時語言不通、文化不同，如果家庭與社區能給予理解與包容，她們的適應速度會快很多。反之，如果家庭不和諧或社區排斥，就算政府提供再多課程與資源，也不容易真正融入。語言與就業當然也很重要，但核心還是態度。現在民眾的觀念比以前開放許多，這對她們幫助非常大。

**B:您覺得目前國人對新住民的友善程度，是否足以支持其生活適應？**

**B2:**整體來說是愈來愈好。早年確實存在偏見，但現在社會對新住民已比較正向，尤其年輕一代更能接受多元文化。學校也會舉辦多元文化日，邀請新住民家長分享母國文化。這些活動潛移默化地改變了社會氛圍。不過，仍有部分年長族群或偏遠地區民眾對外籍配偶了解不足，需要持續教育與宣導。

**B:那您如何評價現階段政府推動的新住民生活適應輔導措施？**

**B2:**方向正確、成效逐步顯現。移民署、教育部、勞動部、榮服處等都有各自的輔導方案。例如我們處會針對榮民(眷)家庭中有新住民配偶者，提供就業輔導、技能訓練或心理支持。移民署則負責基礎語言與家庭教育。各單位都有分工合作。不過，仍有改進空間，例如資訊整合不足、地方人力有限，導致資源未能完全到位。

**B:您覺得現行輔導措施在哪些部分可以再強化？**

**B2:**我認為有三個方向可以努力：

第一是職能培訓與就業連結。新住民女性如果能獲得穩定工作，對生活與家庭穩定都很有幫助。第二是心理健康與社會支持。有些新住民遭遇家庭壓力或孤立感，需要更多心理輔導與社工協助。第三是跨機關協調。現在資源很多，但散在不同單位。如果能整合平台，讓新住民更容易獲取資訊，效果會更好。

**B:若要提升新住民的社會認同與自我實現，您認為政策還應該加強哪些面向？**

**B2:**我覺得要從「被服務者」轉變為「參與者」。政府在規劃政策或活動時，應該多邀請新住民代表加入討論，讓她們參與決策、分享經驗。這樣不但能提升政策的實務性，也能讓新住民覺得自己被重視。此外，政策宣導也要更貼近生活，例如透過多語資訊、社區據點宣傳，讓她們知道有哪些資源可利用。最後，基層承辦人力真的需要增加，才能落實服務。

**B:**非常感謝您詳細的分享。從您的觀察中，可以看出地方實務經驗對政策執行的重要性。您是否還有其他建議？

**B2:**我希望中央與地方能持續強化合作，尤其是在教育與就業領域。新住民家庭的孩子是第二代，也是臺灣未來的公民。如果能從教育端建立尊重多元文化的觀念，未來社會會更包容。另外，地方單位需要更多支持，例如培訓志工、提供多語服務，讓政策真正落實到每一位需要的家庭。

**B:**非常感謝您的分享，本研究將會納入您的寶貴意見。

---

**訪談對象六：**

**受訪者代號：**C1（女性，廣東新住民）

**訪談日期：**2025年9月3日

**訪談地點：**早餐店

**訪談方式：**深度訪談（半結構式）

**訪談時間：**約60分鐘

**C:您認為近年來新住民在臺灣社會的角色定位是否有所改變？**

**C1:**跟以前比起來真的差很多。剛來臺灣那幾年，感覺大家對外籍配偶還是會有一點距離感，有些人會好奇、甚至懷疑。但這幾年社會整體接受度明顯提升，不論是鄰居、同事或親戚，大家對新住民比較尊重，也願意主動關心。現在在社區活動中，我們也能自然參與、發言，感覺自己是被接納的。生活環境、人的態度都有改善，這點讓我覺得很安心。

**C:您在日常生活中，感受到社會大眾對新住民的態度與評價如何？**

**C1:**雖然現在大部分人都很友善，但有時候還是會感覺出一些差別待遇。像是說話口音被聽出來時，有的人會好奇問東問西，也有的人語氣就會變得不太一樣。另外，在找工作的時候，也會明顯感受到不同。雇主有時候聽到我是外籍配偶，就會多問幾句、有點猶豫。幸好現在政府也有推一些就業輔導，讓我們多一點機會。不過整體來說，比剛來的時候真的好很多。

**C:在家庭生活（語言、文化差異、子女教養等）上，您曾遇過哪些困難或挑戰？**

**C1:**剛開始最大的困難是語言。雖然先生和家人都很照顧我，但有時候溝通還是會有誤會，尤其跟長輩相處時，他們講臺語比較多，我要花時間去學。另外就是生活習慣不太一樣，像是飲食、節日、教育方式都要慢慢適應。剛開始不太習慣臺灣生活的節奏，覺得出門買東西、看醫生都不太方便。後來慢慢學會搭公車、用健保卡，才覺得生活方便許多。

子女教養的部分，一開始我比較擔心孩子會被同學笑說媽媽是外國人，但後來發現學校老師都很照顧，也常鼓勵我參加家長會，現在反而成為我學習社會的一個好機會。

**C:您對榮民服務處或退輔會提供的新住民生活輔導措施有何認識？**

**C1:**我知道榮服處會協助我們辦理一些生活上的事情，像是健保、醫療看診的部分真的很方便。服務處的承辦人都很親切，有問題都會耐心幫忙。有一次家人住院，我不太懂要怎麼申請補助，承辦人一步步教我，讓我覺得很安心。除了這些實際的協助，他們也有辦一些講座和活動，讓我們學習更多生活知識，感覺自己也更融入這裡的生活。

**C:這些措施是否對您在生活適應上帶來實際幫助？**

**C1:**非常有幫助。特別是在醫療與健保部分，對我們新住民來說真的很重要。有了這些輔導措施，我在生活上比較不會那麼緊張，也知道如果有困難該找誰幫忙。以前遇到問題會慌，現在有榮服處可以詢問，感覺多了一份保障。這些幫助不只是物質上的，也讓我在心理上更有安全感。

**C:您是否透過輔導措施獲得社會認同感與自我實現的機會？**

**C1:**有，我覺得參加活動或講座讓我更有自信。以前比較害羞，不太敢講自己的經驗。後來在活動中，有機會分享我來臺灣後的生活故事，發現其他人也很願意聽，甚至會鼓勵我。那時我感覺自己不只是被幫助的人，而是也能影響別人、成為一個榜樣。這樣的經驗讓我覺得更有力量，也更認同自己在臺灣的角色。

**C:在臺東生活過程中，您最希望獲得什麼樣的支持或協助？**

**C1:**我最希望可以有更多照顧榮譽與新住民家庭的服務。像是有時候家中長輩需要陪同就醫或照護，希望能有一些支援。另外，希望能有更多家庭活動，讓我們夫妻與孩子可以一起參加，增進彼此感情，也能認識其他家庭。這樣的支持不只是幫助生活，也能讓我們更融入地方。

**C:您覺得現行制度有哪些不足，若要更貼近新住民需求，應如何改善？**

**C1:**我覺得孩子的教育與工作銜接這部分還可以更好。很多新住民的孩子成長在兩種文化中，語言沒問題，但升學或找工作時，還是會遇到一些困難。希望政府能有針對這部分的輔導，讓他們更順利地銜接社會。另外，對我們新住民媽媽來說，職訓或工作機會也很重要，如果能多一點這方面的協助，會更有自立的機會。

**C: 您是否願意在未來參與新住民支持活動，成為協助他人的力量？**

**C1:** 願意。因為我自己走過這條路，知道剛來時那種不安和孤單。如果能用自己的經驗去幫助其他剛來的姐妹，讓她們更快適應、少走一些彎路，我會覺得很有意義。其實我們這一代的新住民，很多人都已經融入社會，也希望能回饋，成為下一代的力量。

**C:** 非常感謝您的分享，本研究將會納入您的寶貴意見。

---

**訪談對象七：**

**受訪者代號：**C2（女性，柬埔寨新住民）

**訪談日期：**2025 年 9 月 5 日

**訪談地點：**家裡

**訪談方式：**深度訪談（半結構式）

**訪談時間：**約 60 分鐘

**C:您認為近年來新住民在臺灣社會的角色定位是否有所改變？**

**C2:**我覺得現在生活很好，臺灣的生活環境真的很方便，不管是交通、購物還是醫療都比以前的生活更便利。最讓我感動的是，臺灣的人都很親切，鄰居也會互相關心。在家庭裡，我覺得自己不只是外籍太太，而是家裡的一份子。公婆也把我當成媳婦看待，家庭氣氛很好。現在我覺得自己不只是「外來的新住民」，更是一位「妻子、媳婦」，有屬於自己的角色與責任。社會也越來越能接受我們，讓我覺得有歸屬感。

**C:您在日常生活中，感受到社會大眾對新住民的態度與評價如何？**

**C2:**我覺得大家的態度都很不錯，尤其是我結婚以後，生活變得更穩定，也讓周圍的人對我有不同的看法。以前剛來時，會有人好奇問很多問題，現在他們知道我是榮民的太太，就會比較尊重，覺得我們家庭生活穩定。我自己覺得結婚真的讓生活改善很多，不只物質生活變好，心理上也比较安心。

**C:在家庭生活（語言、文化差異、子女教養等）上，您曾遇過哪些困難或挑戰？**

**C2:**我覺得都很好。先生對我很體貼，家裡的長輩也很包容我。語言方面，我一開始不太會說臺語，但慢慢學會之後，和家人溝通就沒問題。文化上差異不大，我也很喜歡臺灣的生活習慣。子女教養的部分，我和先生都一起討論，學校老師也很照顧。整體來說，我覺得生活很順利，家庭氣氛很好。

**C:您對榮民服務處或退輔會提供的新住民生活輔導措施有何認識？**

**C2:**我知道榮服處會幫忙處理一些健保和行政上的事情，真的很方便。有時候還會辦一些新住民活動，像是文化交流或生活講座，讓我們有機會互相認識、聊天。這些活動讓我覺得很溫暖，也學到很多關於臺灣的事情。

**C: 這些措施是否對您在生活適應上帶來實際幫助？**

**C2:** 有的。像健保、醫療方面真的幫了很多忙，我不用擔心看病的問題；活動也讓我覺得自己不是孤單一個人生活在這裡。這些措施讓我更快融入環境，也更了解臺灣的生活方式。

**C: 您是否透過輔導措施獲得社會認同感與自我實現的機會？**

**C2:** 有。我覺得榮服處的活動讓我有機會認識更多人，也讓我感受到被社會接納。像有時候參加活動、幫忙協助別人，我覺得自己也能貢獻一點力量，不只是被幫助的人。那種被需要的感覺，讓我覺得自己更有價值。

**C: 在臺東生活過程中，您最希望獲得什麼樣的支持或協助？**

**C2:** 我最希望的其實是「關心」。有時候不一定是金錢或物質上的幫助，只要有人關心、問候，就覺得很溫暖。像榮服處的承辦人或鄰居偶爾來訪，都讓我覺得很窩心。這種關懷讓我更有力量去面對生活。

**C: 您覺得現行制度有哪些不足，若要更貼近新住民需求，應如何改善？**

**C2:** 目前我覺得沒有什麼不足，政府已經做得很好。生活上遇到問題都有人幫忙處理，我覺得制度蠻完善的。只要大家保持這樣的態度，我就覺得很滿意了。

**C: 您是否願意在未來參與新住民支持活動，成為協助他人的力量？**

**C2:** 我願意。因為我覺得自己現在生活穩定，也希望能幫助剛來臺灣、還在適應的新朋友。如果我能用自己的經驗鼓勵她們、陪她們一起走過那段不適應的時間，我會覺得很開心。這也是我回饋社會的一種方式。

訪談對象八：

受訪者代號：C3（女性，大陸河南新住民）

訪談日期：2025 年 10 月 20 日

訪談地點：電話訪談

訪談方式：深度訪談（半結構式）

訪談時間：約 60 分鐘

**C:您認為近年來新住民在臺灣社會的角色定位是否有所改變？**

C3:我覺得沒有什麼太大的改變。大部分像我們這樣的新住民，還是主要因為結婚來台，角色多半就是太太、媽媽的身分。社會上雖然常說要重視多元文化，但在實際生活裡並沒有太明顯的不同。

**C:您在日常生活中，感受到社會大眾對新住民的態度與評價如何？**

C3:我住的地方其實大家對新住民的態度都算友善。平常去市場、參加里內活動，大家都會聊天、打招呼，沒有什麼特別的歧視或不友善。我覺得住附近的人都很好。

**C:在家庭生活（語言、文化差異、子女教養等）上，您曾遇過哪些困難或挑戰？**

C3:剛開始來的時候多少會有一些不習慣，像語言、飲食習慣，但久了就差不多了。現在生活上沒有太大的困難，就是平平淡淡的日子。

**C:您對榮民服務處或退輔會提供的新住民生活輔導措施有何認識？**

C3:我知道有健保。其他的輔導知道得比較少，可能是因為平常照顧先生比較忙。

**C:這些措施是否對您在生活適應上帶來實際幫助？**

C3:有的，健保真的幫助很大。以前在家鄉生病要自己花錢，來台灣之後，有健保比較安心，醫療也方便。榮服處的人員有時也會打電話關心，讓我覺得有人在幫忙。

**C:您是否透過輔導措施獲得社會認同感與自我實現的機會？**

C3:有，雖然我沒有參加太多活動，但能被政府照顧、有人關心，就覺得自己被重視。以前剛來的時候會覺得自己只是外地人，現在慢慢覺得自己也是這個社會的一份子，有歸屬感。

**C:在臺東生活過程中，您最希望獲得什麼樣的支持或協助？**

**C3:**我最希望生活補助能再提高一點。現在物價比較高，家裡開銷也多，先生及我的身體又不太好，如果補助能多一些，生活會比較輕鬆。

**C:您覺得現行制度有哪些不足，若要更貼近新住民需求，應如何改善？**

**C3:**我覺得還是生活上的補助比較實際。其他的活動或課程都很好，但對我們這些要照顧家人的人來說，最需要的還是生活費上的幫助。如果能多一些經濟支持，我覺得會更貼近實際需要。

**C:您是否願意在未來參與新住民支持活動，成為協助他人的力量？**

**C3:**我很願意幫忙，但因為老公行動不便，我要照顧他，所以目前比較不方便參加。不過如果以後情況允許，我也希望能出來幫忙別人，像以前剛來的時候，也很需要別人幫我，那種感覺我很懂。

**C: 非常感謝您的分享，本研究將會納入您的寶貴意見。**

---

**訪談對象九：**

**受訪者代號：**C4（男性，新住民配偶）

**訪談日期：**2025 年 9 月 5 日

**訪談地點：**家裡

**訪談方式：**深度訪談（半結構式）

**訪談時間：**約 60 分鐘

**C:您認為近年來新住民在臺灣社會的角色定位是否有所改變？**

**C4:**我覺得這幾年真的有很大的改變。以前社會對新住民的印象比較模糊，有時甚至有點偏見，會覺得她們只是來結婚或幫忙家務。但現在不一樣了，越來越多新住民在台灣工作、學習、甚至創業，也有在地方活動中擔任志工或代表。她們的角色不只是家庭裡的媳婦或太太，也變成家庭經濟的重要一份子。尤其在生育、教育、工作這幾方面，她們都表現得很好，社會整體的看法也進步許多。

**C:您在日常生活中，感受到社會大眾對新住民的態度與評價如何？**

**C4:**現在比以前好多了。大家對新住民的接受度高很多，特別是在我們這裡，鄰居都蠻友善的。以前有人會講話酸酸的，現在比較少。像我太太結婚後有在外面打工，大家也會互相照顧。她參加社區活動，大家都很自然相處。結婚後我們也有了小孩，鄰居都會誇她把孩子教得很好，所以整體來說，態度真的改善不少。

**C:在家庭生活（語言、文化差異、子女教養等）上，您曾遇過哪些困難或挑戰？**

**C4:**其實一開始語言有一點問題，剛來的時候溝通不太順，尤其是看醫生或處理公文。後來我太太有去上中文課，現在都可以自己處理。至於工作，她也有在找，但多是一些基礎性工作，像清潔、照顧長者這類，機會不算太多。孩子方面，我們會一起討論教養方式，她也很願意學台灣的教育方式，慢慢就沒有什麼大問題。

**C:您對榮民服務處或退輔會提供的新住民生活輔導措施有何認識？**

**C4:**我知道榮服處會幫忙辦一些新住民活動，像中秋節、過年或文化交流活動，讓大家聚一聚，互相分享經驗。另外在健保、醫療這方面也協助得很好，像是看病、辦理補助、介紹資源等等，這些都讓我們覺得很貼心。

**C:這些措施是否對您在生活適應上帶來實際幫助？**

**C4:**有，非常有幫助。以前有時候要辦事情不知道去哪裡問，現在有榮服處幫忙指導，我太太比較安心。她參加活動也交到朋友，心情比較開朗，對家庭氣氛也有幫助。

**C:您是否透過輔導措施獲得社會認同感與自我實現的機會？**

**C4:**有啊。像參加活動的時候，榮服處都會請她分享一些經驗，她覺得自己被重視。以前她會覺得自己只是外來的媳婦，現在她覺得自己也是家庭的一份子，也是社區的一份子。那種被看見的感覺，對她很重要。

**C:在臺東生活過程中，您最希望獲得什麼樣的支持或協助？**

**C4:**我覺得最需要的是工作上的支援。像我太太的學歷或語言程度有限，希望政府或榮服處能提供一些職業訓練或介紹工作機會，讓她能更穩定生活。另外，有時候孩子升學或就業也需要輔導，如果能多一點這方面的協助就更好了。

**C:您覺得現行制度有哪些不足，若要更貼近新住民需求，應如何改善？**

**C4:**目前整體來說不錯啦，政策也有在進步。要說不足的話，大概就是能再多一些實質的協助，像是穩定的工作資源。不過整體來說，我覺得制度算完善。

**C:您是否願意在未來參與新住民支持活動，成為協助他人的力量？**

**C4:**願意啊。如果有機會，我當然願意。因為我太太以前也被別人幫過，我們都覺得應該回饋一下社會。只要時間允許，我也會鼓勵她參加，幫助剛來的新人適應台灣生活。

**C:非常感謝您的分享，本研究將會納入您的寶貴意見。**

---

訪談對象十：

受訪者代號：C5（男性，新住民配偶）

訪談日期：2025 年 10 月 15 日

訪談地點：家裡

訪談方式：深度訪談（半結構式）

訪談時間：約 60 分鐘

C:您認為近年來新住民在臺灣社會的角色定位是否有所改變？

C5:我覺得沒有什麼改變，還是以「配偶」為主。大家講到新住民，大多都還是想到「外籍配偶」這個角色，像我身邊的朋友，大家都是因為結婚才來台灣，生活重心也都放在家庭裡。社會上雖然會說要尊重新住民文化，可是實際上，角色沒有太大的變化

C:您在日常生活中，感受到社會大眾對新住民的態度與評價如何？

C5:其實態度有好有壞。有時候需要幫忙時，別人不一定會幫。我覺得社會上對新住民還是有一點距離感。

C:在家庭生活（語言、文化差異、子女教養等）上，您曾遇過哪些困難或挑戰？

C5:語言還好，我國語都可以講，不太有問題。不過家庭裡有時候會有一些習慣上的不同，像太太不太做家事。

C:您對榮民服務處或退輔會提供的新住民生活輔導措施有何認識？

C5:我知道有健保，這算是最有幫助的。其他像什麼活動、課程的，我比較沒有時間參加。

C:這些措施是否對您在生活適應上帶來實際幫助？

C5:健保是有幫助，可是其他方面就比較沒有。現在很多新住民來台後，對家庭照顧得不多，有時候也不太懂家庭的責任。我覺得輔導措施應該更重視家庭教育，帮助大家學會怎麼照顧家人。

**C:您是否透過輔導措施獲得社會認同感與自我實現的機會?**

**C5:**沒有。也許因為我平常沒有參加那些活動，所以沒什麼感覺。我覺得社會對我們就是應該在家裡照顧家庭，不太會談什麼自我實現。

**C:在臺東生活過程中，您最希望獲得什麼樣的支持或協助?**

**C5:**我最希望有補助金及有人能在生活上多一點照顧，像是家庭訪視或社工多來看看，那會更有幫助。

**C:您覺得現行制度有哪些不足，若要更貼近新住民需求，應如何改善?**

**C5:**我覺得目前制度還好，沒有特別覺得哪裡不好。可能是我比較少接觸，不過整體來說，生活費能再多一點就好。

**C:您是否願意在未來參與新住民支持活動，成為協助他人的力量?**

**C5:**願意啊!只是我現在行動比較不方便，外出不太容易。