



# 新住民家庭服務中心之

## 社會影響力報告



新住民家庭服務中心之  
社會影響力報告



# 目錄



## PART.A 概要

1.1 組織願景使命	3
1.2 報告範疇	10



## PART.C 組織

3.1 組織介紹	69
----------	----



## PART.B 解決方案

2.1 社會問題	12
2.2 解決方案	16
2.3 IOOI	46
2.4 規劃和預測	58
2.5 利害關係人	67



**PART. A**  
**概要**



## 新竹YWCA

YWCA是國際性的婦女組織，致力於女性培力與平權倡議，建構一個充分包容的世界。

- 社團法人新竹市基督教女青年會(YWCA-Hsinchu)成立於民國88年。
- 基督教女青年會(YWCA)是知名的國際婦女組織，歷史悠久，義務性的在世界各國推動女青年運動，結合二千五百萬婦女在125個國家，促進婦女之各項參與及團結互助，以達成社會公義，超越距離、語言及文化的障礙，為世界和平、永續發展而努力。

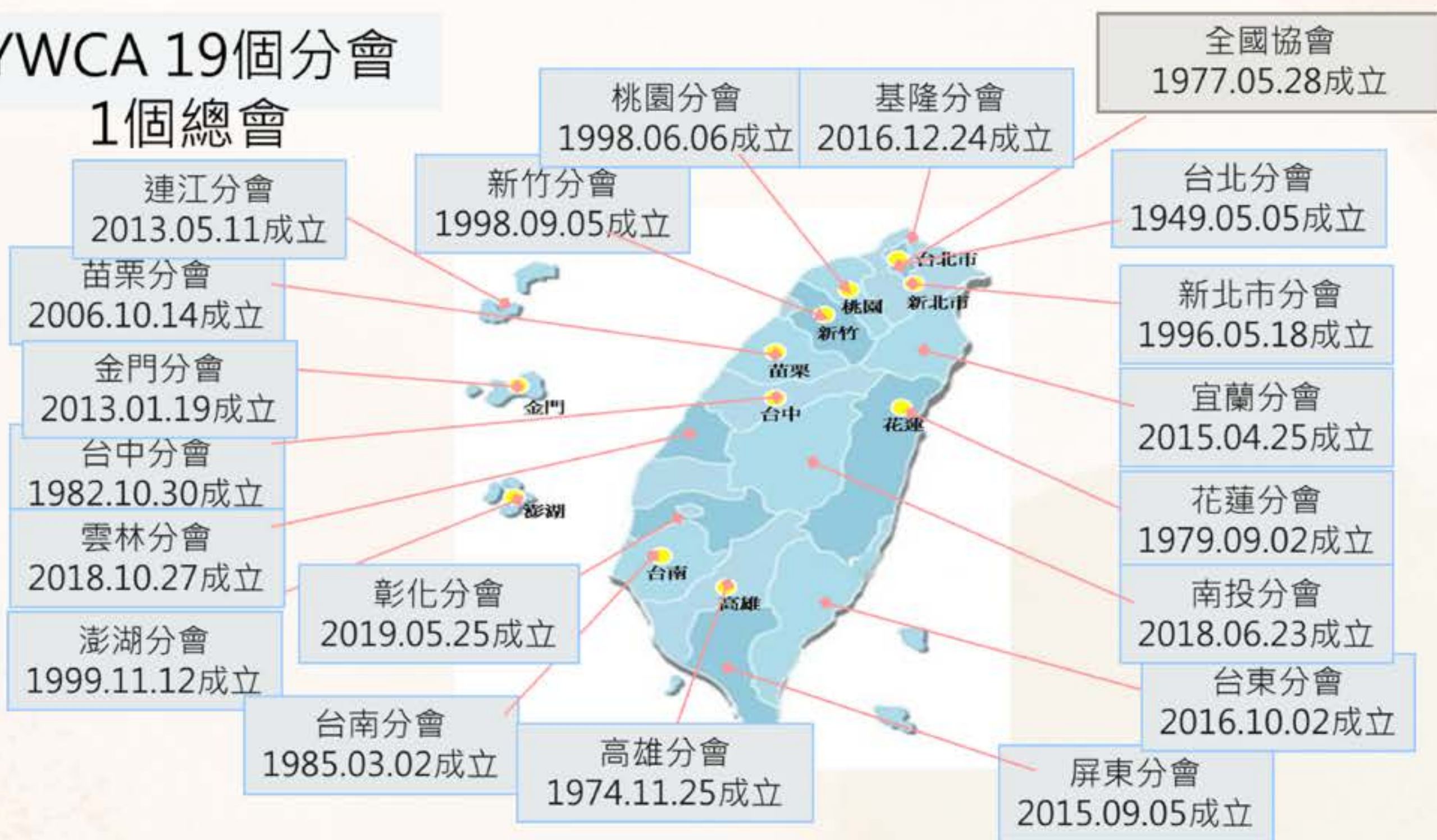


新竹基督教女青年會以世界協會之基本信條：「我信全能之父上帝和祂的獨生子救主耶穌基督與聖靈」為基本信仰，本著基督之精神，在全國協會的帶領與全國各地女青年會，促進婦女德、智、體、群、美五育之發展，使獲有高尚之人格，團契之精神，以達成服務社會，造福全球人群為宗旨。



## YWCA全國總會及分會

YWCA 19個分會  
1個總會





2020-2022年全國YWCA研討會

## 轉型的思考與選擇

對未來工作計畫

國際多元新民視野

跨域及各區域合作

服務領域相互學習



新竹縣新住民家庭服務中心  
Hsinchu County New Immigrant Service Center

新竹縣政府自民國97年成立「新住民家庭服務中心」，民國100年委託新竹市基督教女青年會辦理。

為新住民及其家庭成立專業、專責之單一窗口，關懷輔導新住民在台生活適應，促進多元文化認識，並提供新住民家庭各項福利資訊服務之整合平臺，建立新住民家庭資源網絡，協助發展健全及達到和諧之家庭關係，落實政府照顧新住民之目標。

縮短  
新生活  
適應及磨合期

落實關懷  
與  
網絡支持

鞏固歸屬感  
與  
向心力

## 報告範疇

### 範圍

- 支持體者、第三層の間接支持與受影響者，詳見附圖。
- IOOI指標成果範疇：中心個案管理中參與全聯弱勢婦女專案者及中心工作人員

### 報告期間

報告期間為一年：111年1月- 111年12月

### SRS的應用

版本為2014 Edition Creative Commons BY-ND 3.0

### 聯繫夥伴

- 新竹縣新住民家庭服務中心社工督導
- 姓名：陳佳芬
- 電話：03-6570832
- 信箱：hcw.family@gmail.com

## 報告範疇

間接影響、受影響者

直接支持者

核心層

- NPO：社團法人新竹市基督教女青年會
- 公部門：內政部移民署、新竹縣政府社會處
- 企業：財團法人全聯慶祥慈善事業基金會

- NPO：新竹縣新住民家庭服務中心
- 公部門：新竹縣政府教育局、新竹縣新住民學習中心
- 企業：馴錢師財商研究中心、課程講師
- 家庭：服務對象及其家庭

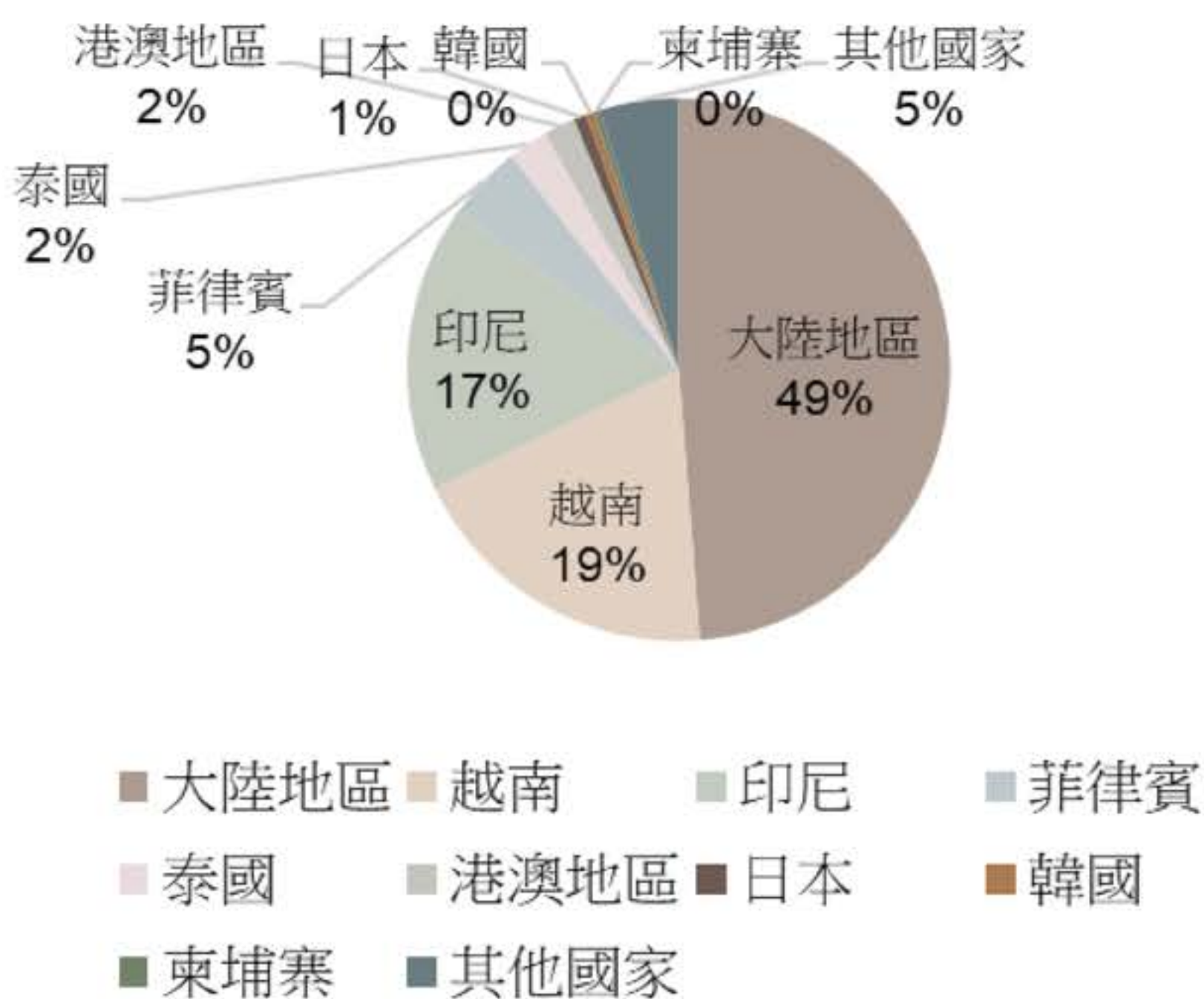
- NPO、志工：新住民中心志工、新住民中心實習生、其他社福機構工作人員
- 公部門：竹北就業中心
- 企業：提供就業機會、媒體
- 家庭：服務對象及其家庭與親友



**PART. B**  
**解決方案**

## 111年新竹縣新住民人口統計

- 111年12月新竹縣總人口數為580,503人
- 外籍及大陸籍新住民人數為14,831人，佔新竹縣總人口數**2.55%**。



資料來源:內政部移民署、新竹縣政府人口統計111/12月

## 111年新竹縣新住民人口統計

國籍	人數
大陸地區	7,206
越南	2,823
印尼	2,524
菲律賓	697
泰國	352
港澳地區	284
日本	110
韓國	80
柬埔寨	53
其他國家	702

大陸>越南>印尼





新住民因相關資訊不足，再加上 **語言隔閡**、**文化** 與 **環境** 的不同，以及因為速成婚姻所導致的夫妻雙方相互了解不夠，而易成為**家庭暴力**、**性侵害**的受害者，亦可能因**失婚或喪偶成為單親母親**，居於社會弱勢位置。因此，舉凡家暴、性侵、失婚、喪偶、受虐、低收入戶等高風險弱勢家庭，或需保護性服務之新住民，公私部門應主動協助案主，瞭解個別問題，評估需求，訂定處遇計畫、訪視輔導、資源連結、個案管理轉介、服務評估等(參見所附個案管理服務流程、個案管理開結案指標、個案管理處遇計畫、個案工作記錄簿、轉介服務表等)，以期個案獲得必要之協助，降低家庭風險，健全家庭發展與其在台生活適應。

## 專業服務內容

諮詢、關懷及  
個案管理

6大支持

行政管理

網絡資源統整  
連結及輸送

方案服務

中心庶務運作

## 專業服務內容



關懷訪視



個案管理服務



規劃推動服務  
方案



其他支持



資訊支持



整合、連結  
社區服務

## 六大支持服務方案



## 專業服務(18項)

人身安全計畫



醫療照顧資訊

婚姻及家庭協助



身份居留協助

通譯服務



經濟知能輔導

親職教育



法律資源

情緒支持及關懷



就業服務

## 專業服務(18項)

保險資訊



中文學習資訊

福利資源



交通考照資訊

活動資訊



勞工權益

轉介服務



社交知能輔導



## 整合、連結社區服務

### 公部門

- 內政部移民署
- 勞動部勞動力發展署
- 新竹縣政府
- 竹北市公所
- 其他鄉鎮公所

### 機關 學校

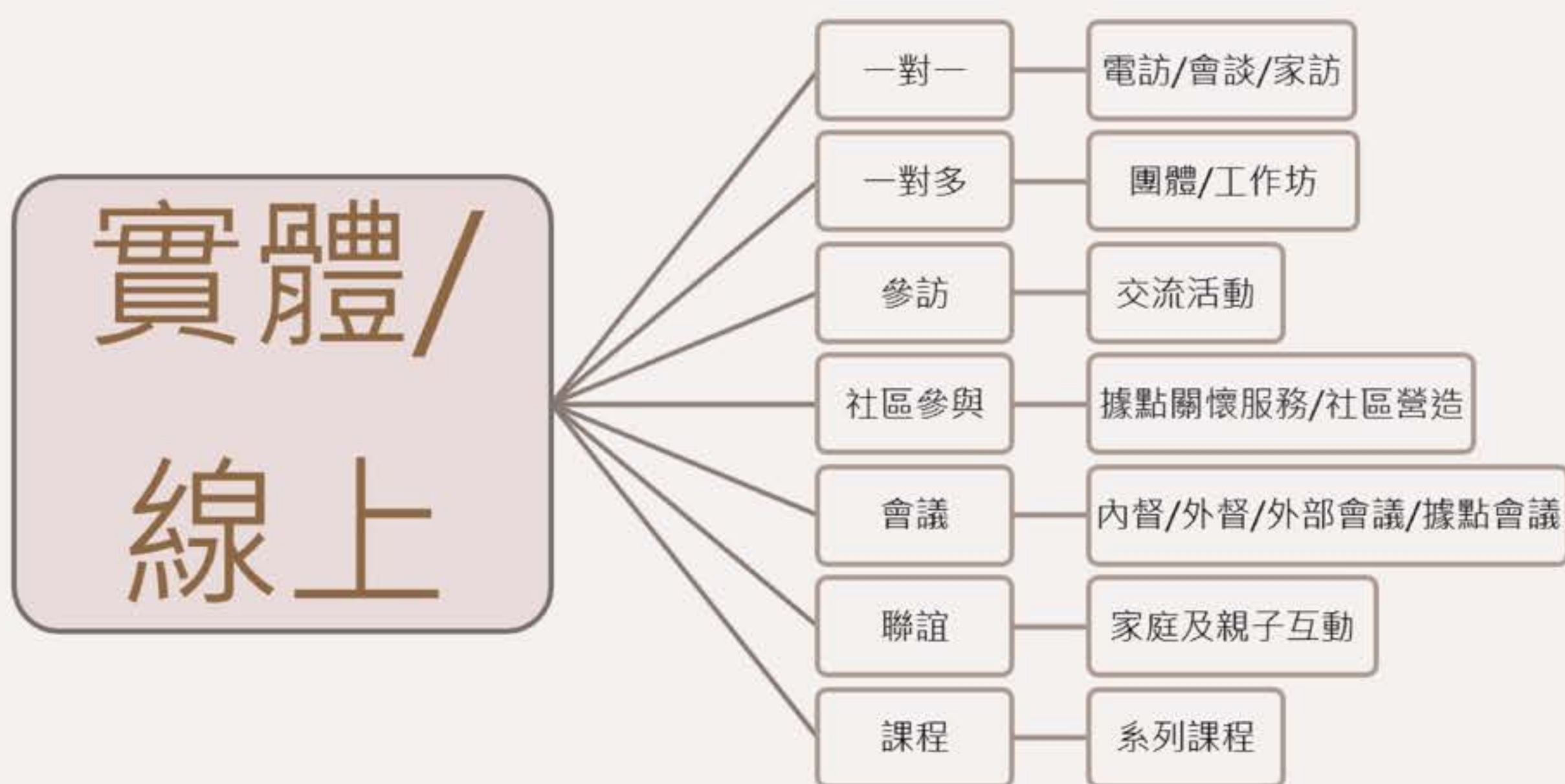
- 新竹地方法院
- 新竹區監理所
- 新竹縣各區社會福利服務中心
- 新竹縣婦女服務中心
- 新竹縣志願服務推廣中心

### NPO 及 社區

- 新竹縣各社區發展協會
- 各社區大學
- 新住民學習中心
- 新住民關懷據點
- 慈善會/基金會
- 媒體

與16單位  
合作37案

## 服務活動進行方式



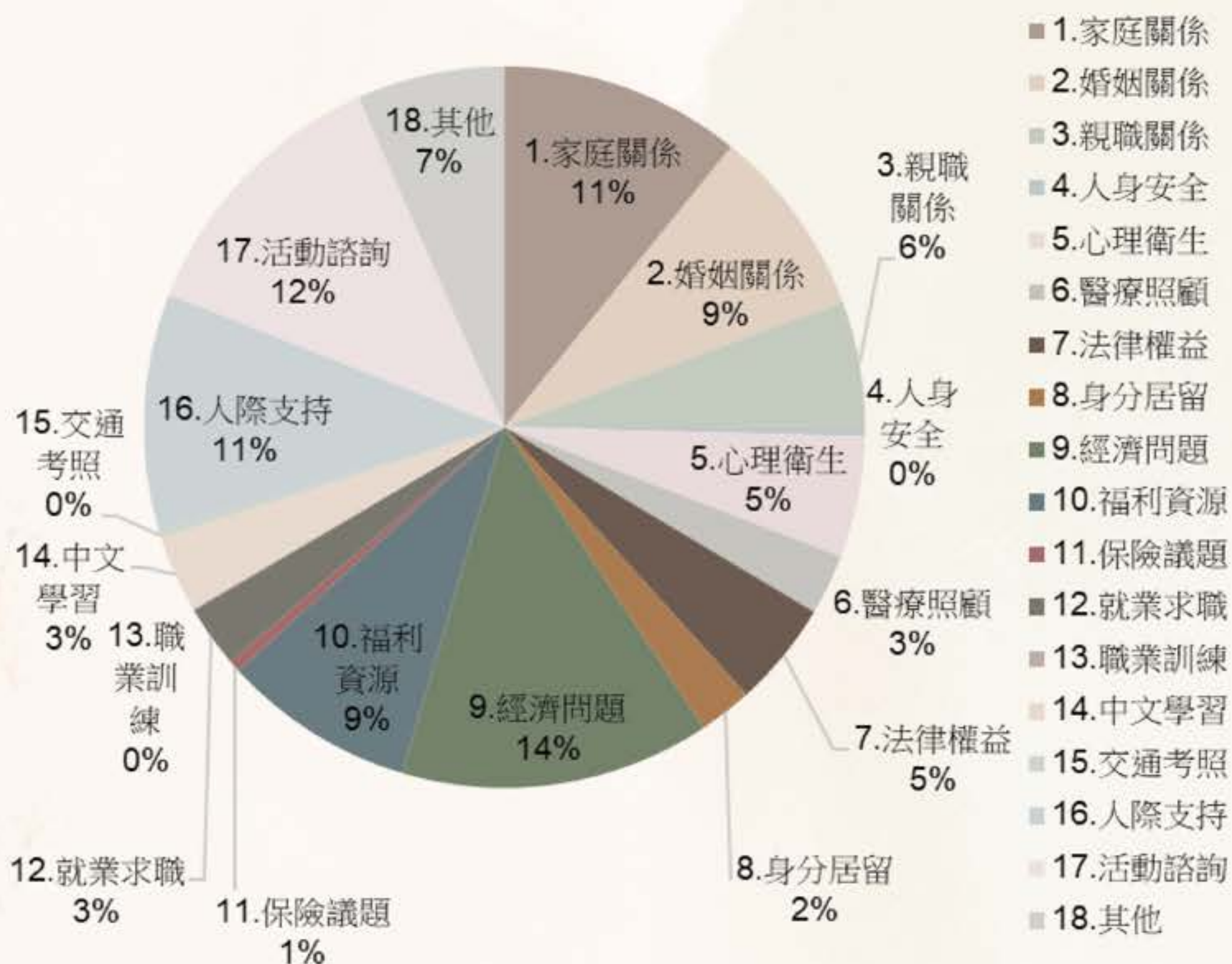
- 疫情年代的挑戰及因應的方式
- 使用的多語服務，切合需求，如生活適應活動與中文學習班的結合



## 111年個案管理分析(人次)

問題類型	111年	110年	109年
活動諮詢	306	180	411
<b>經濟問題</b>	<b>344</b>	<b>248</b>	<b>327</b>
中文學習	85	108	194
福利問題	213	202	206
婚姻關係	211	181	284
<b>家庭關係</b>	<b>268</b>	165	249
法律權益	117	151	187
<b>生活適應</b> (110人際支持)	<b>264</b>	<b>265</b>	211

個案問題類型



## 111新住民學習中心

### 財務教育課前問卷 整理

姓名	年齡	婚姻狀況	年收入	財務狀況	住房狀況	緊急預備金	記帳否	財務諮詢需求	財務規劃	財務智商	學歷
徐O儀	30~39	已婚	150萬以上	人不敷出	自有、房貸	有(現金、投資)	想、不知方法	不清楚有無問題	無	中上	大學
陳O雲	30~39	已婚	150萬以上	人不敷出	自有、房貸	2個月	想、不知方法	不清楚	無	中上	碩士
林O婷	30~39	離婚	28~40萬	收支平衡	租屋	現金5個月	已記帳	有諮詢需求	無	中上	專科
程O琳	30~39	已婚	91~100萬	有餘錢	自有、房貸	3~6個月	已記帳	不清楚	有	中上	大學
徐O蓮	30~39	喪偶	15萬以下	人不敷出、負債	租屋	無	已記帳	不清楚	無	下	國小
孫O鳳	40~49	喪偶	15萬以下	靠補助、債務壓頂	租屋	無	已記帳	不清楚	無	中	高中
歐陽OO	30~39	離婚	15萬以下	靠補助、人不敷出	租屋	無	已記帳	不清楚	無	下	高中
徐O珍	30~39	離婚	15萬以下	人不敷出	租屋	無	已記帳	不清楚	無	下	國小
尉O翠	30~39	已婚	120~150萬	收支平衡	自有、房貸	現金15個月	已記帳	有諮詢需求	有	中上	專科

## 全聯案案家統計分析

### 國籍別：

- 越南5人
- 中國5人
- 菲律賓1人
- 泰國1人

### 年齡：

- 30-39 9人
- 40-49 3人

### 居住：

- 自有3人
- 租屋9人

### 區域：

- 竹北5人
- 湖口5人
- 竹東1人
- 關西1人

### 婚姻：

- 已婚同居2人
- 已婚分居1人
- 離婚分居9人

## 全聯案案家統計分析

### 福利身分:

- 低收3戶
- 中低收4戶
- 邊緣2戶
- 一般3戶

### 就業:

- 全職4人
- 兼職7人
- 照顧子女1人

### 聯誼參與2次以上:

- 有10戶
- 無2戶(交通/疫情)

## 個案問題及服務策略

### 問題分析

- ✓ 服務對象非單一問題
- ✓ 服務平台資訊提供
- ✓ 預防及減少溝通問題

### 服務策略

- ✓ 提供資訊(電訪、家訪、LINE等)
- ✓ 連結網絡資源
- ✓ 邀請參與中心活動
- ✓ 因應需求的方案規劃
- ✓ 個案管理服務

## 個案問題及服務策略

2019年，保德信人壽發表台灣市場第一個財務健全調查結果，發現財務問題為台灣人最主要的壓力來源，只有不到一成的人對自己的財務狀況感到安心，而收入偏低族群在財務健全上更是面臨著諸多挑戰。

### 台灣人的財務健全概況

根據保德信人壽《2019 台灣民眾財務健全概況調查》結果顯示，台灣人普遍對自身財務狀況感到憂慮。



**20%**的台灣人  
認為自己財經知識不足



**41%**的台灣人  
認為自己尚未做好退休準備



**46%**的台灣人  
擔心自己的財務未來

## 個案問題及服務策略

### 實踐財務兼容的 2 大創新方案

面對社會困境，已有不少組織採取行動，透過財務知能培力、金融服務改善兩大面向，協助經濟弱勢者邁向財務健全、使社會朝著財務兼容的目標邁進。

#### 邁向財務健全的 3 大關鍵能力

只要具備 3 個關鍵能力——管理日常收支、達成財務目標、避免財務風險，就能一步步邁向財務健全。



財務健全關鍵力一：從記帳到預算分配，創新工具助你擊敗痛點、打好財務管理基本功



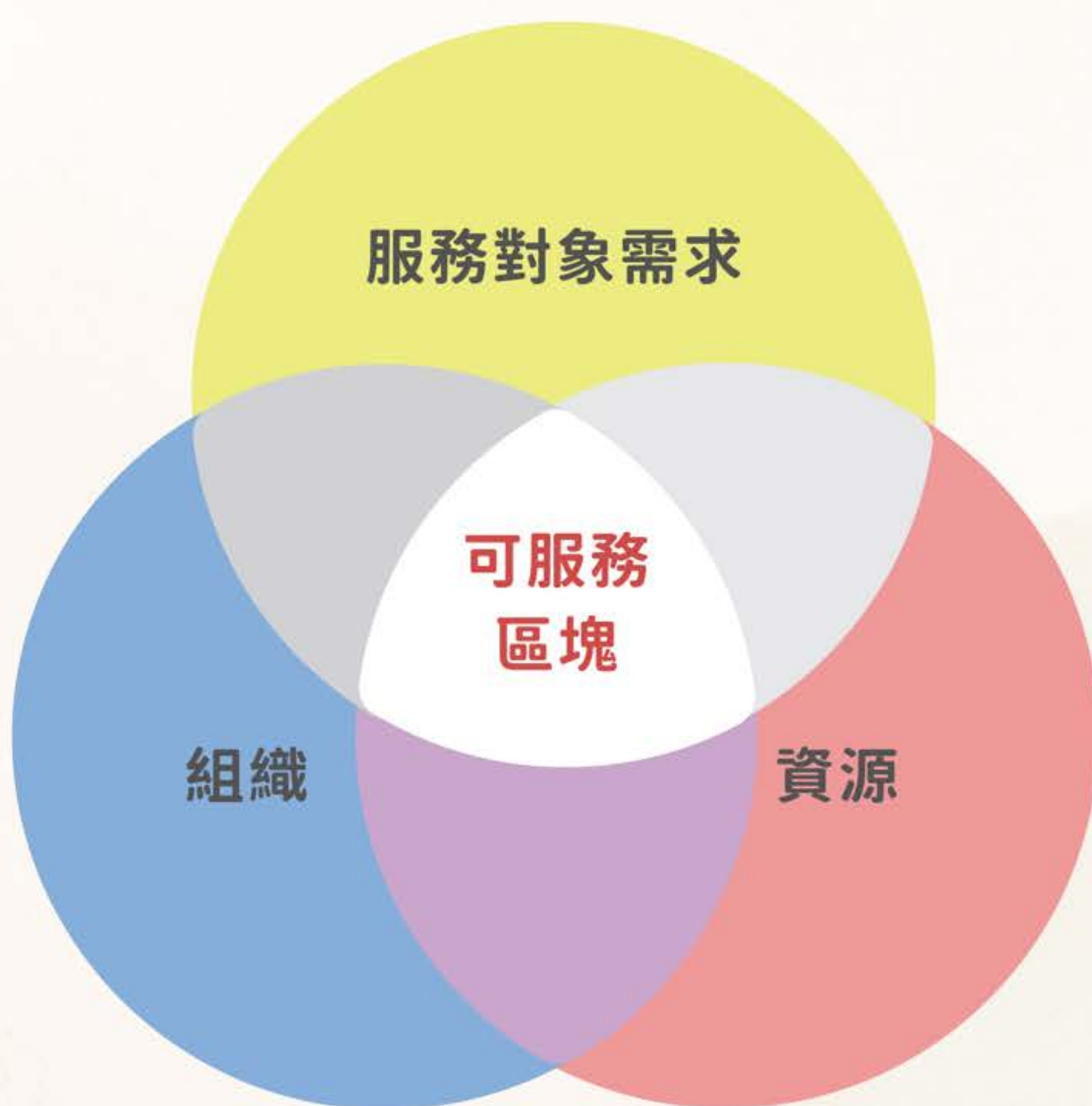
財務健全關鍵力二：讓財務成為夢想加速器！善用方法或工具，達成人生中的關鍵目標



財務健全關鍵力三：穩固財務安全網！認識 4 種風險，平時做足準備，意外來臨也不怕

資料來自：<https://pot-financialwellness.seinsights.asia/>

## 個案問題及服務策略





## 個管案中經濟議題新住民之問題

因應生活  
風險能力

經濟賦權

社工專業  
服務知能

網絡合作

專業財務  
知能學習

整合平台

## 個管經濟類型服務方式

- ✓ 補助 (有什麼給什麼)
- ✓ 急難救助 (緊急先救命)
- ✓ 培力 (增能)
- ✓ 設計學習誘因
- ✓ 獎勵機制
- ✓ 主動學習
- ✓ 有改變的動機



## 個案管理網絡及計畫合作



物資-全聯禮券24萬元



現金



服務



111年12戶

- 低收3戶
- 中低收4戶
- 邊緣戶4戶
- 一般1戶

## 個案管理網絡及計畫合作

- 物資-全聯禮券24萬元
- 現金
- 服務

記帳學習----社工財務知能

財務課程-----新住民學習中心課程

家庭休閒聯誼-中心方案

親子整理技能-中心方案

親子互動(親子金錢術)-中心方案

心理諮商-----心理諮商會談

## 1. 因應生活風險

- 單親家庭，意外發生時支持系統薄弱
- 暫時失去經濟來源
- 無緊急預備金
- 經濟議題誘發精神心理問題
- 認為「有錢才能理財」

- 進個管 → 資訊收集
- 社工協助問題釐清資源盤點  
→ 提供急難救助
- 記帳(月/季/年)分析
- 社福網絡合作
- 財務諮詢資源運用
- 社工心理支持與陪伴
- 擺脫貧窮惡性循環，財務教育是關鍵之一

## 2. 婦女經濟賦權

- 收支數字不清楚
- 財務素養問題
- 消費價值觀
- 利害關係人影響
- 生活意外所致的困境
- 意外發生時支持系統薄弱
- 非典型就業及待業

- 進個管 → 資訊收集
- 社工協助問題釐清
- 提供財務知能學習課程
- 記帳(月/季/年)分析
- 資源盤點
- 就業服務
- 財務諮詢資源運用

## 3. 社工專業知能

- 財務知能學習少
- 財務素養問題
- 過往社工生命經驗
- 外部資源網絡不熟悉
- 財務會談能力待提升

- 提供外部課程學習機會
- 內外督會議
- 加強個案研討
- 提供財務知能學習課程
- 建構中心內外資源網絡盤點
- 財務諮詢資源運用

## 4.服務網絡合作

- 財務知能學習少
- 過往社工生命經驗
- 外部資源網絡不熟悉
- 網絡合作無統合機制
- 財務會談能力待提升
- 服務對象利害關係人資訊未交流

- 中心社工主動且積極溝通
- 參與跨單位會議/課程
- 與網絡共同辦理個案研討
- 由中心提供財務知能學習課程
- 分享中心內外資源網絡盤點



# PART.B 解決方案



全聯福利卡1,000元 ➡ 禮券5,000元

## 全國首創以禮券結合方案執行

全聯物資銀行

身心障礙及婦女服務類

### 為貧困家庭營造幸福

凡於中華民國中央或地方正式登記立案之身心障礙福利團體及婦女福利團體(青少年除外)，其服務對象長期遇有民生用品或醫護耗材缺乏，需外援協助維持基本生活者，依據本項辦法本會將提供相關實物捐贈，有效提升弱勢族群之福利。(原「一年期實物捐助專案」)

序號	單位名稱	序號	單位名稱
1	社團法人台灣婦女展業協會	8	新竹縣新住民家庭服務中心
2	財團法人現代婦女教育基金會	9	社團法人台東縣智障者家長協會
3	基隆市身心障礙福利服務中心	10	社團法人臺南市臺南都志願服務協會
4	財團法人桃園市李林樹社會福利基金會	11	財團法人天主教臺南市私立德蘭啟智中心
5	高雄市興義照顧服務勞動合作社附設陽明居家服務長期照顧機構	12	財團法人天主教台南市私立蘆葦啟智中心
6	財團法人桃園市幸福社會福利基金會附設友愛家園	13	北市社會局委託腦麻協會經營管理三玉啟能中心
7	財團法人天主教白永恩神父社會福利基金會(台南恩典工坊)	14	財團法人台灣省私立高雄仁愛之家附設玫瑰園養護所

## 個案管理 物資募集

方案評估及設計

方案服務是因應 **需求** 而來

需求調查及評估



每一家全聯門口都貼了一張海報，眼尖的兒子說這是媽媽的背影

#這二年全聯培力案被看見，基金會也將服務方案做推廣。

## 聖誕禮物募集-天使來發光



今年聖誕節禮物1人給兩份，要問小孩想買的物品(價值大約500元)，另外每人還有500元的禮券。麻煩填表。用英文寫也可以。

This Christmas gift for two, ask the children what they want to buy (worth about 500 yuan), and each person has a gift certificate of \$500. Please fill out the form. You can also write in English.

# PART.B 解決方案

改變，從全聯開始

從自己開始



提升能力  
翻轉生命

看見自己的力量



唯有提升自己的能力，才可能翻轉自己的生命。本專案以全聯禮券的方式協助弱勢婦女，參與的婦女們需配合社福單位安排完成財務 ...



### 唯有提升自己的能力 才可能翻轉自己的生命

本專案以全聯禮券的方式協助弱勢婦女，參與的婦女們需配合社福單位安排完成財務課程，達成其經濟重建之目標，讓她們學會如何盤點財務缺口，運用記帳等方法管控家庭的現金流向，期待未來能協助更多弱勢婦女重獲脫貧的力量。



## 個案管理 物資募集

- 親慈慈善會80份
- 全聯月餅110份
- 縣府物資銀行數批
- 基督教聯禱會82份
- 烘焙坊數摺批
- 其他



## 個案親子互動服務

### 親子金錢術課程

- 親子財務知能
- 團體動力支持
- 啟動家庭對話
- 實體場域學習





## 投入INPUT

- ✓ YWCA理監事會
- ✓ 全聯社工組長1名
- ✓ 中心社工督導1名/社工3名/行政助理1名
- ✓ 新住民學習中心財務課程
- ✓ 講師1名
- ✓ 中心外督老師2名
- ✓ 中心志工5名
- ✓ 社工實習生5名
- ✓ 馴錢師財商中心格式範例
- ✓ 社會資本超過10單位
- ✓ 全聯禮券24萬元
- ✓ 教育局新住民學習中心，財務課程1場4萬元  
補助
- ✓ 社工財務專訓1場18,000元
- ✓ 與網絡服務單位個案研討
- ✓ 中心各項辦公事務費
- ✓ 全聯拍攝團隊





- ✓ 12戶/受益人數34人，每月記帳分析及討論
- ✓ 物資銀行物資提供給12戶
- ✓ 財務課程6堂課
- ✓ 社工專訓-個案經濟議題評估與會談工作坊 1場,33人
- ✓ 外督及個研4場
- ✓ 就業諮詢5次
- ✓ 志工服務30人次
- ✓ 禮券使用消費金額253,936元
- ✓ 「改變從全聯開始」影片一支

**個案經濟議題評估與會談  
工作坊**

歡迎對此議題有  
興趣的社工及助  
人者報名參加  
於新竹縣服務優先

課程時間:  
111/11/10 (四)  
9:00-16:00

上課地點:  
新竹縣竹北市中山路220號  
(合好一起鍊2樓)

查詢電話:  
**03-6570832**

報名方式:  
即日起至111/10/21 (五)止  
請掃QRCode線上報名



### 成果OUTCOME

- ✔ 專案受助家庭學習記帳方法專案服務對象經濟困境得以解決
- ✔ 案家逐漸累積自己可支配的金錢。在自己有儲蓄時，案主可規劃購買保險或其他避險工具。
- ✔ 提升自信：因方案參加之後，透過開始和維持儲蓄、工作……等方式累積經濟資源，經濟自立的感悟。
- ✔ 社工財務知能學習機會，提升服務能力
- ✔ 12戶獲得各項物資，提供減少現金支出
- ✔ 增加與網絡單位互動及合作，共同討論案家問題及協助的方案
- ✔ 志願服務人員的參與，提升對中心服務的向心力
- ✔ 中心5則紀錄服務貼文，除了徵信也讓民眾認識中心服務



## 影響力IMPACT

- ✓ 透過財務知能課程了解家庭收支數字，對於健康及安全財務知識學習能力提升理財知識。
- ✓ 在實際生活中也轉化成家庭可被執行的財務行為。
- ✓ 個案因疫情帶來的失業、減少工作量及入不敷出的困境，大部分受扶助的個案對生活有正向的提升，如有錢吃飯、就醫及就學等，案家也都感受到極大的快樂和感謝，經濟生活大都趨向穩定。
- ✓ 外部資源取得：新住民學習中心持續提供112年財務課程。



## 影響力IMPACT

- ✔ 社工財務知能提升更可以協助112年個管服務品質及網絡合作方法。
- ✔ 網絡單位合作更有方法一同增進服務對象增能及改善困境。
- ✔ 志工模範作用，服務案家表示未來也會投入志願服務。
- ✔ 111年因疫情而無法參與課程，未來課程期數設計須再思考案家需求。
- ✔ 全聯基金會持續於112年提供32萬元禮券的公益方案
- ✔ 馴錢師財商研究中心於112年提供財務專業1對1財務諮詢服務
- ✔ 影像露出的感動與激勵

111年4月起，中心透過全聯每個月5,000元購物券及理財知能帶入服務對象中，運用親子整理互動課程與財務管理課程引領案主養成每日記帳習慣，從中發現案主開始學會如何盤點家庭及個人財務的缺口，運用財務數字做為管控家庭的現金流向，促進案主及其家庭有力量走出貧窮，因此中心預計在112年再透過全聯物資銀行專案及中心的經濟支持方案如財務管理培力、家庭支持之串串新生活等課程進而有機會翻轉經濟弱勢家庭的困境。



## 111年全聯專案服務對象回饋1

積極參與財務課程學習財務知能，每日記帳與財務月報表，漸看懂家庭各類月開銷，進而控制支出，學習存緊急預備金的概念，漸進式掌握財務觀念與技巧，藉由實務模擬演練提升財務知能為孩子未來教育基金做準備。上親子整理師課程的改變:案主參與親子整理課程，讓家變得更整潔生活更有秩序，案親職關係互動無衝突，案主因工作忙碌與案子溝通時間較少，案主將課程所學家務整理技能與兩案子分享，以提升情感連結更緊密。



廖O怡

透過參加財務課程及社工教導每日記帳與財務月報表，案主漸能學習分類家庭各類月開銷，進而審視及控制支出，學習儲存緊急預備金的概念，漸進式掌握家庭財務觀念提升財務知能,上親子整理師課程的改變:透過親子共同學習收納、分類、注意物品保存期限，不致造成食品過期浪費，家庭變整潔，也因著課程練習家人互動溝通及家務分工等，在學習過程促進親子互動關係及共同擬家庭財務規劃。



黃O親

案主自111年4月進入全聯資助計畫，學習到記帳可以清楚家庭月收支情形，檢視每項分類開銷，且更能知道收入的流向，理解存取緊急備用金的概念。上親子整理師課程的改變:案主參與親整課程，藉此機會增加與子女的互動，並能提升親子感情。使工作忙碌之餘能與子女有更親密的對話。



王O陳

## 111年全聯專案服務對象回饋1



案主長期使用社會福利補助過生活，財務狀況上缺少健康與安全面。參加過3次的財務課程增加了案主財務管理觀念建立緊急預備金，有助於日後理財上的規劃。亦開始積極預備自己找工作以改善經濟生活，並能建力積蓄習慣。上親子整理課程的改變：案主參與6次親整課程，分享獲得收獲是能跟孩子一邊做事一邊玩，該丟就丟，讓家裡能減少不必要的物品，使生活環境能變得更好。

趙O瑋



此時期案家經濟生活雖然面臨困難，但藉由此方案執行家庭收支記帳管理，協助案主於每月財務管理上學習精打細算，減少不必要支出，以控管家庭收支達到平衡。上親子整理課程的改變：參加親子整理課程六堂課，案子女做家事比之前更主動殷勤，對案子的情緒管理也很有幫助，案子發脾氣時會自我提醒自己要改變，會檢討個人錯的地方。可見課程對於案家有明顯的助益。

陳O飛



透過記帳和參加親整的成長是一面使案主感到社會溫暖獲得支持有勇氣面對人生的困境，另一面也緩解這段時期的經濟壓力。雖然失去父愛，但卻得到社會大眾更多的愛。工作收入穩定希望有朝一日能回饋社會。

孫O鳳

## 111年全聯專案服務對象回饋1

案主參加4堂財務課程並落實每日記帳和盤點家庭財務，案主持續透過每一次記帳檢視帳目找出不必要的花費，並算出每月必要的花費金額，定期定額儲蓄5000元累積緊急預備金，案主有個夢想希望在三年後能還清借款及開店經營豬肉攤生意並撫養孩子健康成長，案主也期盼自己未來有能力來回饋社會，服務有需要被幫助的人，案主非常感謝全聯給案家庭翻轉經濟困境的機會。上親子整理師課程的改變:案主參加4堂親整課，案主把自己的學習運用在日常生活中，如與孩子主動收拾整頓家務、整理自我情緒，案主透過親整課程發現跟案子相處的互動關係轉好，案家庭因著親整課凝聚幸福、讓家有溫暖。



徐O珍

案主自110-111年持續運用記帳方式管理家庭生活開銷，案主也以每月存下3000-5000元作為生活緊急預備金。上親子整理師課程的成長:案主陪同整理師進案家協助整頓家務、陪伴案家人做取捨，再協助收納定位與提出收納用品建議，協助案家避免浪費時間在雜事上，讓家事整理更有效率，成為「時間管理的主人」。



陳O雯



## 111年全聯專案服務對象回饋1

經由老師指點學習控制購買慾望(釐清需要想要必要)，以及運用保險增加家庭保障(之前因著未有保險觀念不敢購買)。並且試著練習老師教導的方法，教小孩聰明存錢(做事給予零用錢獎勵)。藉由實務操作每月記帳與盤點家庭收支，建立消費控管、緊急預備金，與理財風險管理概念(投資、保險等)，期許自己能提升改善經濟生活能力，翻轉現有人生困境，帶給孩子更安定的生活,案主因工作因素無法參加親整課程。



歐O萍

透過記帳和親子整課程的成長是:記帳讓自己分清楚想要和必要生物物品如何取捨,親整根孩子互動情感更好,案主感謝全聯在生活為難之時給予資助。案主全心工作賺錢償還債務，同時也考慮將案母案子接到台灣生活互相照顧，以能關心案子的發展情形，並能兼顧工作與經濟需要，期能為未來積存一點積蓄使家人過更安定的生活。



阮O玥

## 111年全聯專案服務對象回饋1

藉由記帳和參加整課程成長的是,案主目前工作穩定,平均月薪約為2萬6元。並已獲得低收入戶與其他資源補助(家扶、世展),可支應日常生活所需。藉由外界多方資助,已使案家生活趨於穩定。



胡○茹

參加財務課程認真記帳及參加親整課的成長是,紓解案家庭經濟壓力,讓案家庭減少現金支出而能將錢挪用至案子(小一)案女(幼兒園小班)受教育的學費和購買孩子增強身體健康的營養品,案主藉由記帳提醒自己量入為出,儲存家庭緊急預備金,未來圓開一家越南小吃店的夢想。



許○蓮

## 111年社工工作人員回饋

111年新竹縣新住民家庭服務中心第二次申請全聯慶祥慈善事業基金會，讓中心在個案工作服務上多一份經濟補助資源，讓案主可以有彈性及自主性的購買家中必要民生物資，或購買捨不得花用但很重要須維持身體健康的營養食品，全聯禮券能讓家戶有更大的運用空間，且全聯福利中心的商品很多元，從食品、營養品到民生用品，讓家戶自由選購家庭喜歡、適合的商品，也更貼近家戶民生需要。

我中心以全聯禮券作為主要提供經濟資源為媒介，搭配財務記帳練習與親子整理課，以促進案主培養健康財務管理及健康生活環境、引導案家庭透過整理家務也整理身心靈的觀念。並請家戶配合記帳、參與課程或社工處遇項目，因有禮券的關係，家戶配合度提升。

案家庭藉由全聯禮券為媒介積極參與中心課程和活動，如111/7/9(六)在南外社區辦理家庭親子聯誼活動，親子聯誼活動案主帶著案子女參加親子間一起參與手作蘿蔔糕與香草包DIY課程，帶來親子間更多的正向互動。案主及案子又參加111/9/24(六)台中親子聯誼活動，到台中文心森林公園、IKEA宜家宜居、國立自然科學博物館體驗活動，中心社工細心呵護陪伴服務案家，讓案家平安開心地沉浸在親子聯誼活動中。平日辛勞忙於工作的案主藉此機會能與子女更多的對話，並能至戶外踏青，讓親子獲得身心放鬆紓壓，有助於彼此情感提升。

透過全聯讓中心社工在執行個案工作時更好帶動家戶，也透過帳目了解案家開銷，進而可實際面對數字，與案家庭一起討論財務現況，而非單以個案自覺及陳述提供服務。並且針對幾位失業當中的個案！他們非常感謝全聯物資銀行提供他們家庭有5000元的購物禮券，協助他們減輕家庭的現金支出，讓家人和孩子深深感受到全聯對他們家庭的溫暖關愛和幫助，因此他們更加認真學習記帳，多數新住民姊妹都會帶領著孩子一起記帳和參加中心的財務課程及參加9月親子整理師的課程，他們因全聯獲得益處也希望把未來能回饋社會，服務有需要被幫助的人，中心亦感謝全聯給我中心社工與個案的服務情感連結更加緊密之外，也增加了社工們連結經濟資源的一項手邊服務工具。

感謝全聯111年度全聯資助計畫，案主從過往無記帳及盤點家庭收支經驗，搭配記帳練習與親子整理課促進案主培養健康財務觀念及增加親代的生活自理能力，促進案家庭環境改善將物品全部取出逐一檢視同種物品的數量與類型，覺察自己的喜好與習慣，運用分類訓練案家人邏輯思考能力，讓中心社工服務績效及案家庭被服務的增能效益，彼此共達雙贏。

## 規劃和預測



### 聯合國17項永續發展目標(SDGs) 專案符合指標

#### 目標1：在全世界消除一切形式的貧困。

1.4在西元2030年前，確保所有的男男女女，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源、基本服務、以及土地與其他形式的財產、繼承、天然資源、新科技與**財務服務**（包括微型貸款）都有公平的權利與取得權。

#### 目標2：消除飢餓，實現糧食安全，改善營養狀況和促進永續農業。

2.3在西元2030年前，使農村的生產力與小規模糧食生產者的收入增加一倍，尤其是婦女、原住民、家族式農夫、牧民與漁夫，包括讓他們有安全及公平的土地、**生產資源、知識、財務服務**、市場、增值機會以及非農業就業機會的管道。

#### 目標3：確保健康的生活方式，促進各年齡人群的福祉。

3.8實現醫療保健涵蓋全球（以下簡稱UHC）的目標，包括財務風險保護，取得高品質基本醫療保健服務的管道，以及所有的人都可取得安全、有效、高品質、負擔得起的基本藥物與疫苗。

## 規劃和預測



### 聯合國17項永續發展目標(SDGs) 專案符合指標

目標4：確保包容和公平的優質教育，讓全民終身享有學習機會。

4.5在西元2030年以前，消除教育上的兩性不平等，確保弱勢族群有接受各階級教育管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童。

4.6在西元2030年以前，確保所有的年輕人以及至少x%的成人，**不管男女，都具備讀寫以及算術能力。**

4.7在西元2030年以前，確保所有的學子都習得必要的知識與技能而可以促進永續發展，包括永續發展教育、永續生活模式、人權、性別平等、和平及非暴力提倡、全球公民、文化差異欣賞，以及文化對永續發展的貢獻。

4.a建立及提升適合孩童、身心障礙者以及兩性的教育設施，並為所有的人提供安全的、非暴力的、有教無類的、以及有效的學習環境。



## 規劃和預測



### 聯合國17項永續發展目標(SDGs) 專案符合指標

#### 目標5：實現性別平等，增強所有婦女和女童的權能。

5.1消除所有地方對婦女的各種形式的歧視。

5.2消除公開及私人場合中對婦女的各種形式的暴力，包括人口走私、性  
犯，以及其他各種形式的剝削。

5.4透過提供公共服務、基礎建設與社會保護政策承認及重視婦女無給職的  
家庭照護與家事操勞，依據國情，提倡家事由家人共同分擔。

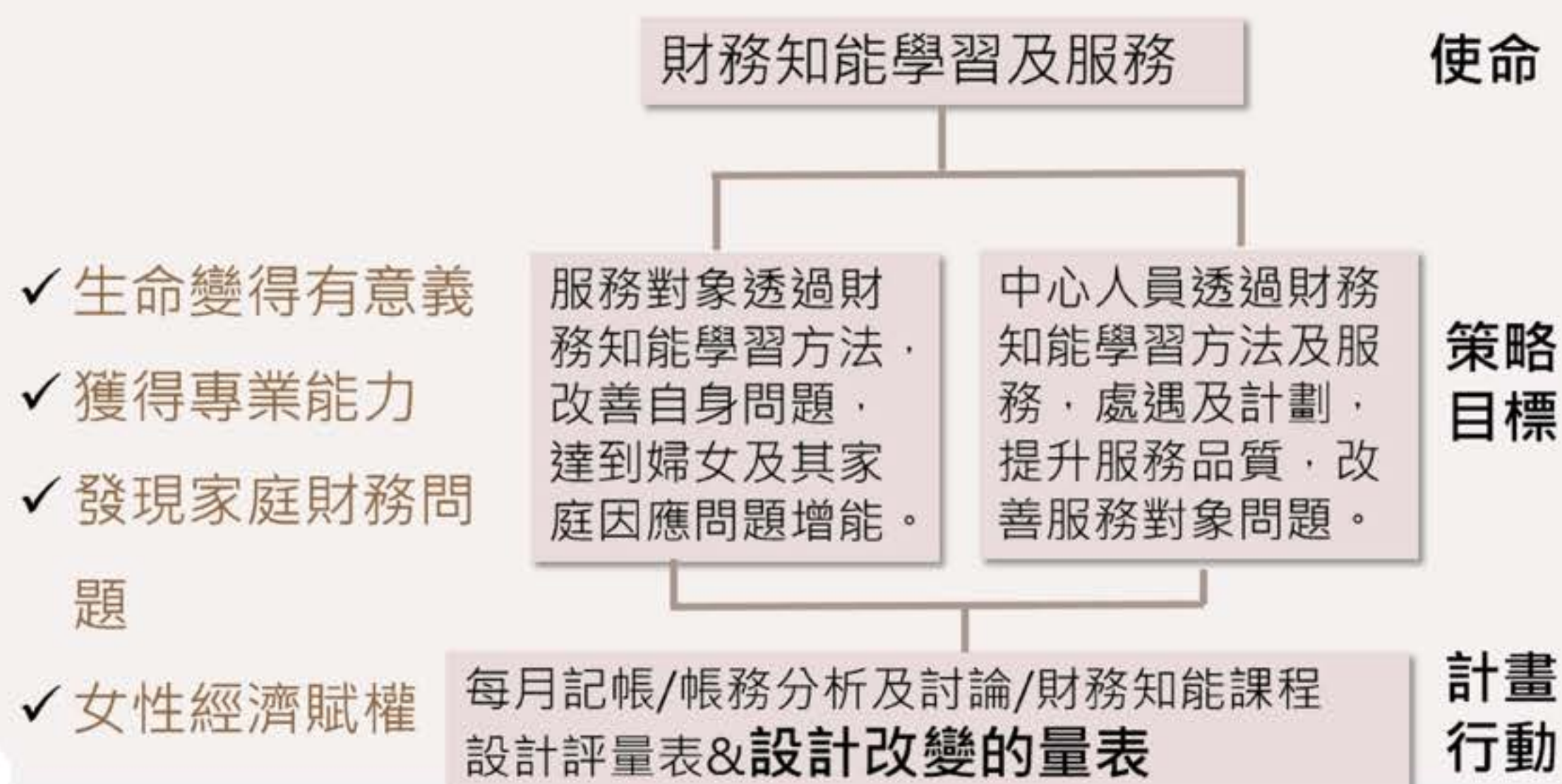
5.a進行改革，以提供婦女公平的經濟資源權利，以及土地與其他形式的財  
產、**財務服務**、繼承與天然資源的所有權與掌控權。

#### 目標8：促進持久、包容和永續經濟增長，促進充分的生產性就業 和人人獲得適當工作。

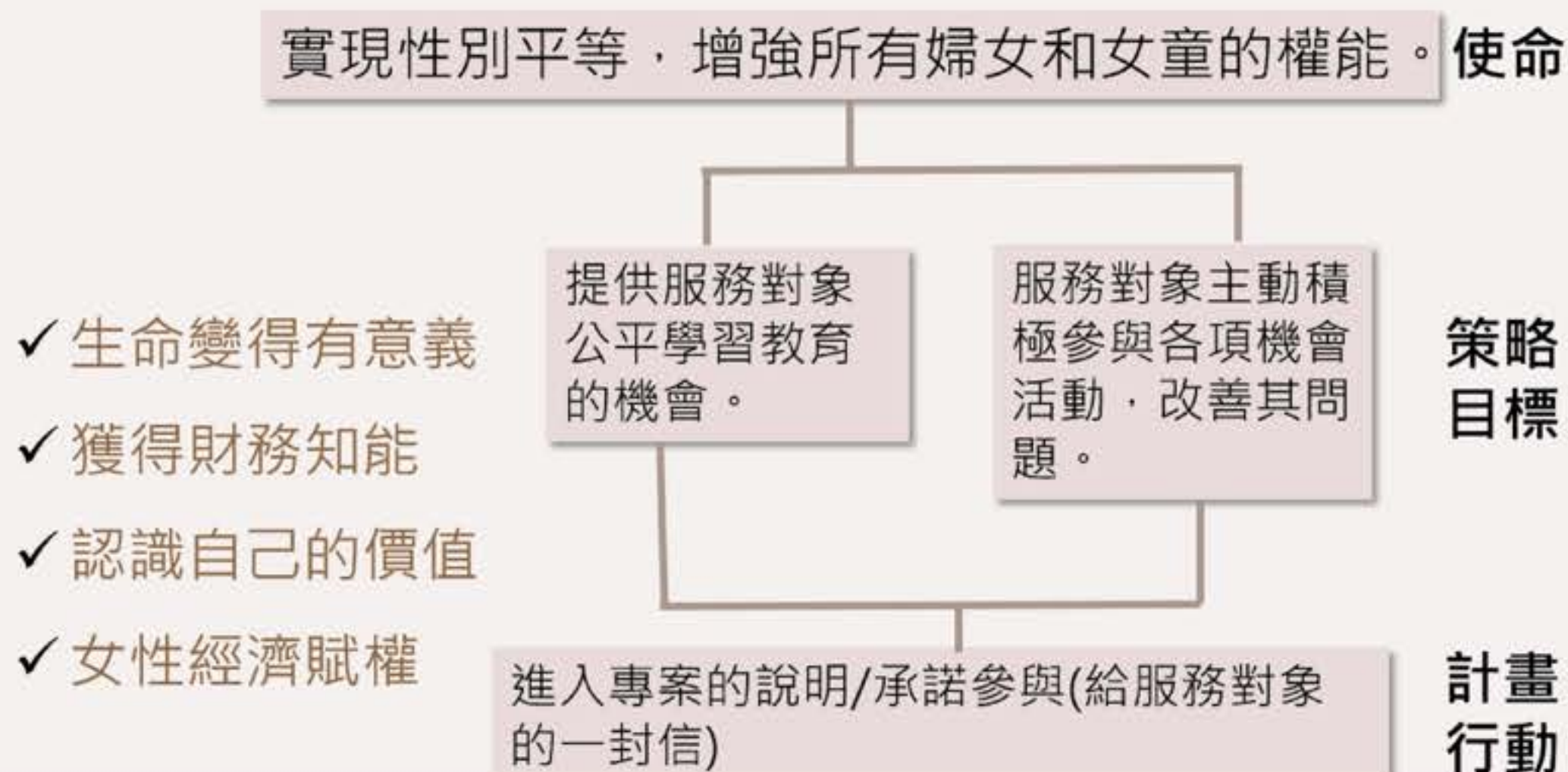
8.3促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意  
與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得**財務服務**的管  
道。



## 規劃和預測

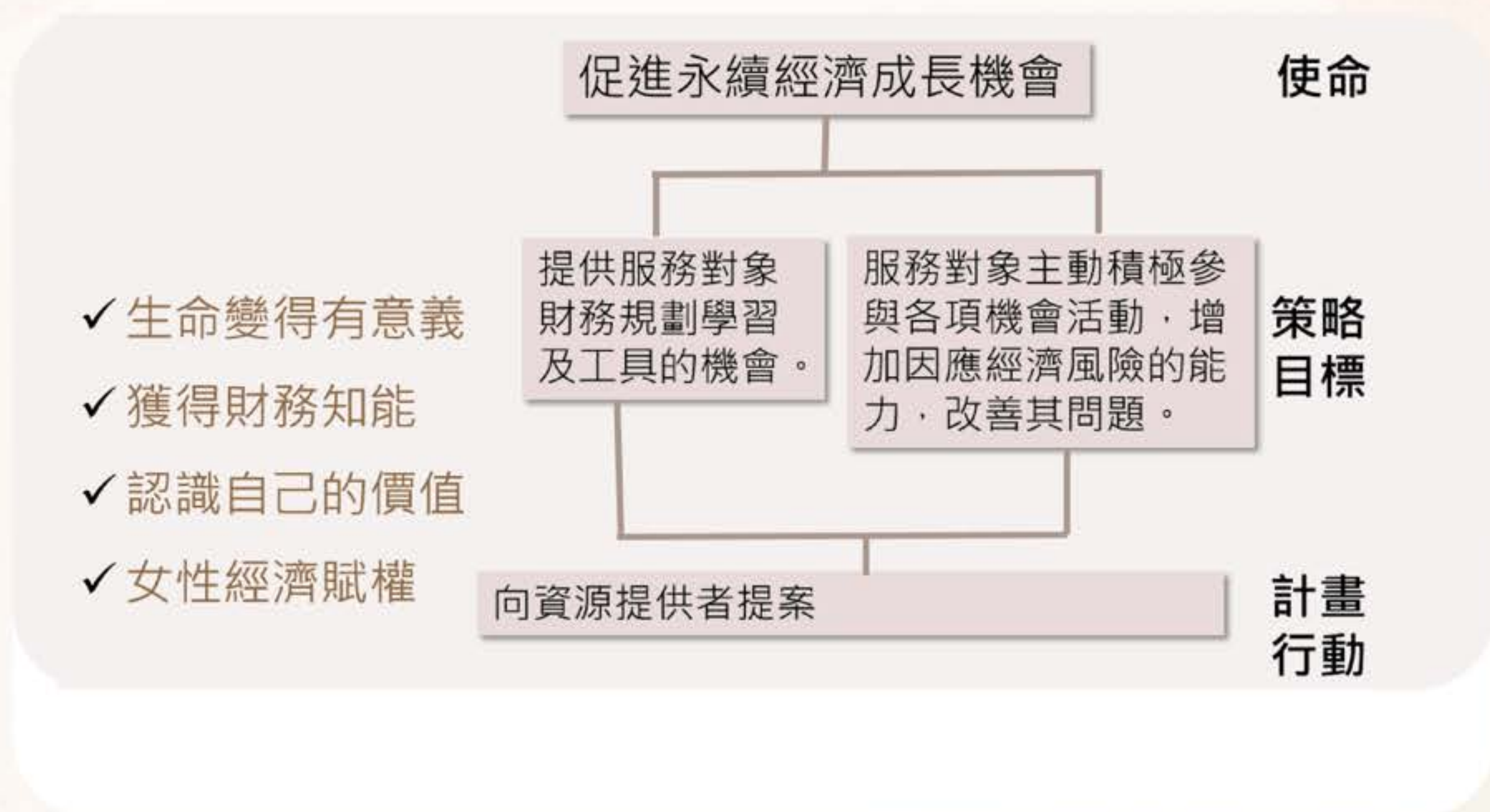


## 規劃和預測





## 規劃和預測



## 規劃和預測

### 111財務課程檢討

- 課程前先做個人資料收集與財務諮詢，確認大部學員學習需求，彈性修改授課方向與內容，讓學員感受課程的針對性，進而彰顯教學效益。
- 講師於課後皆有課後作業，學員交付狀況不如預期，主辦方須協同社工探討無法完成作業原因。
- 本次課程因新冠病毒疫情急遽升高，最後兩堂課(親子財務與退休金準備)有學員確診在家，故將課程由實體課程轉換成線上課程。
- 有少許新住民越南姊妹的語言與書寫能力不佳，造成影響實際溝通、吸收運用與學習進度。須志工參與擔任小助手。
- 參與學員不只只有全聯案服務對象，的經濟狀況稍有差異，故在上課時須兼顧不同需求來微調討論內容。ISP。一對一的盤點需求。
- 未來課程期待”如何增加收入” ”未來財務規畫”與”財務配置”較為關注。

## 預測與風險評估

### ● 政策影響資源取得

	事件	設想預期的後果	可能性	影響等級	評分	對策或反應
1	失去中心標案	無法執行培力專案	2	5	7	1.先中止各項服務，另找機會重新標案 2.如實完成交接工作及資源傳承
2	沒有專案禮券	吸引培力誘因消失	3	4	7	1.找其他支持單位 2.社工尋找其他資源能力已增強，未來仍可執行培力增能方案
3	學習中心提案未通過	財務課程經費須另找資源	2	3	5	1.新住民中心方案及早安排規劃 2.找其他單位支持課程 3.中心社工有能力授課

### ● 專業人力異動

	事件	設想預期的後果	可能性	影響等級	評分	對策或反應
1	社工能力待加強	執行培力專案品質受影響	2	4	7	1.加強內部教育訓練及督導機制 2.外督及個研 3.外部教育訓練課程學習
2	原有社工個人因素影響服務	個管服務品質受影響	3	4	7	1.調整個管服務時間 2.社工職涯輔導及協助
3	財務講師不再教授課	課程教學品質受影響	2	3	5	1.新住民中心方案及早安排規劃授課師資 2.社工與新教師加強溝通

## 預測與風險評估

### ● 學員不參與課程內外因素

事件	設想預期的後果	可能性	影響等級	評分	對策或反應
1	學員因疫情隔離而無法上課	5	4	9	1.提供線上共同學習 2.社工與學員加強互動 3.鼓勵學員自主學習(提供其他學習資訊)
2	原工作單位不允許排休假	5	4	9	1.安排培力課程時考慮可能影響到的出席原因 2.社工輔導及協助 3.提供其他學習機會
3	照顧案子女無法出席	4	5	9	1.新住民中心提供托育服務 2.共學課程設計，鼓勵家庭成員共學的課程



# PART.B 解決方案

## 利害關係人



# PART.B 解決方案

親慈慈善會新分會-12  
戶全聯禮券600元

新竹縣社會處-物資銀行

教育局新住民學習中心-財務課程

竹北就業中心-就業諮詢及服務

新竹展望會

新竹兒福聯盟

新竹縣3區社福中心(新湖/竹北/新埔)

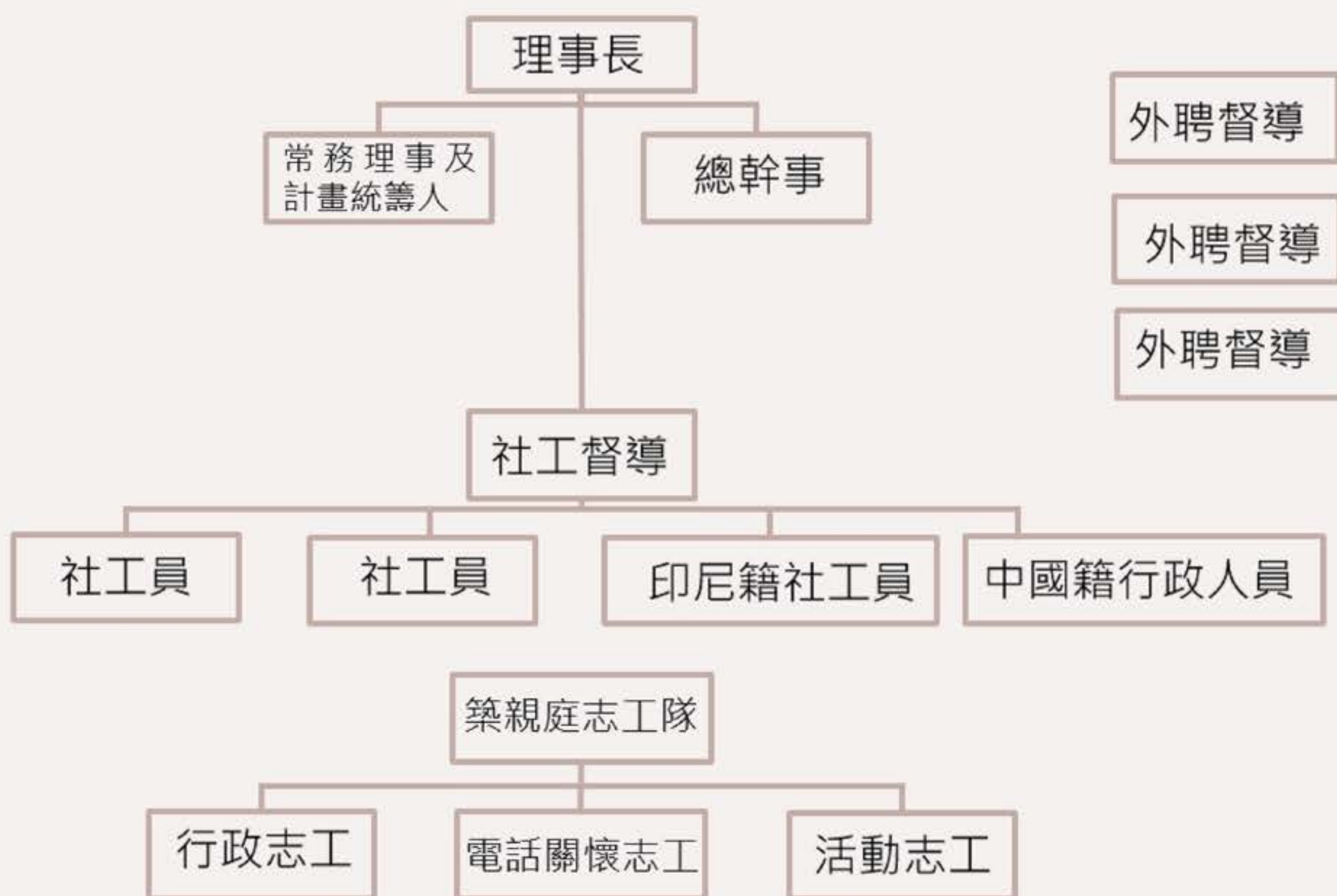
沐風協會-課後輔導

新竹市基督教聯合懷協會-聖誕  
禮物



**PART. C**  
**組織**

## 組織架構





## 新住民中心介紹

### 地點

新竹縣竹北市縣政  
十一街71號3樓

### 服務時間

每週一至週五  
8:30am-5:30pm

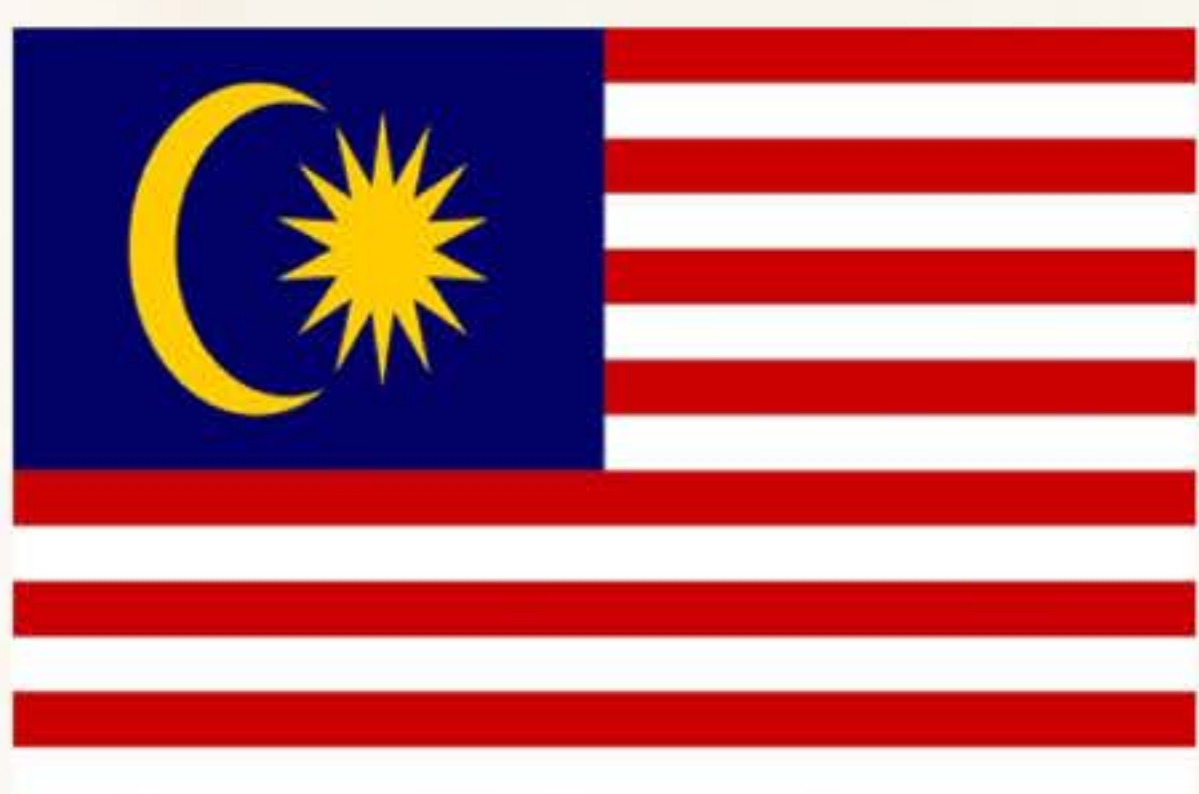
### 服務項目

1. 電訪關懷
2. 家庭訪視
3. 諮詢服務
4. 個案管理
5. 辦理支持性服務方案
6. 社區宣導活動
7. 整合、連結社會福利資源

### 聯絡方式

FaceBook:新竹縣新住民家庭服務中心  
電話:03-6570832  
信箱:hcw.family@gmail.com

## 新住民家庭服務團隊



## PART.C 組織

新竹縣婦幼館為原辦公地點，目前增建中，竹北市縣政十一街71號3樓為暫時辦公處所。



## 如何知道我們的資訊

### 新竹縣新住民家庭服務中心

官網



粉絲專頁



LINE 群組

LINE



連絡電話:03-6570832



# PART.C 組織

## We Can Help



新竹縣新住民家庭服務中心  
Hsinchu County New Immigrant Service Center

若您身邊的**新住民家庭**，  
有以下需求：

- ◆ 經濟困難
- ◆ 生活適應
- ◆ 法律問題
- ◆ 中文學習
- ◆ 就業求職
- ◆ 身分證辦理
- ◆ 家庭問題諮詢
- ◆ 活動、課程諮詢

或 在**台灣**遇到**任何**生活上的**問題及困難**

請來電聯繫我們

**(03) 657-0832**

週一至五 08:30-17:30 (12:00-13:00 午休)

謝謝您  
一起協助新住民中心傳遞溫暖

指導單位：內政部、新竹縣政府  
承辦單位：新竹市基督教女青年會

<p>新竹縣新住民家庭服務中心 Hsinchu County New Immigrant Service Center</p> <p>若您身邊的<b>新住民家庭</b>， 有以下需求：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 經濟困難</li> <li>◆ 生活適應</li> <li>◆ 法律問題</li> <li>◆ 中文學習</li> <li>◆ 就業求職</li> <li>◆ 身分證辦理</li> <li>◆ 家庭問題諮詢</li> <li>◆ 活動、課程諮詢</li> </ul> <p>或在<b>台灣</b>遇到<b>任何</b>生活上的<b>問題及困難</b></p> <p>請來電聯繫我們</p> <p><b>(03) 657-0832</b></p> <p>週一至五 08:30-17:30 (12:00-13:00 午休)</p> <p>謝謝您 一起協助新住民中心傳遞溫暖</p> <p>指導單位：內政部、新竹縣政府 承辦單位：新竹市基督教女青年會</p>	<p>新竹縣新住民家庭服務中心 Hsinchu County New Immigrant Service Center</p> <p>หากครอบครัวผู้อาศัยใหม่ที่อยู่รอบตัวคุณมี ปัญหา และต้องการความช่วยเหลือดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ ปัญหาทางเศรษฐกิจ</li> <li>◆ การปรับตัวในชีวิต</li> <li>◆ ประเด็นทางกฎหมาย</li> <li>◆ การเรียนภาษาจีน</li> <li>◆ การจ้างงานและการหางาน</li> <li>◆ การทำบัตรประชาชน</li> <li>◆ ใ้คำปรึกษาปัญหาครอบครัว</li> <li>◆ ให้คำปรึกษานักกฎหมาย</li> </ul> <p>หรือเจอปัญหาชีวิตด้านไหนได้พบ</p> <p>กรุณาโทรติดต่อเรา</p> <p><b>(03) 657-0832</b></p> <p>จันทร์-ศุกร์ 08:30-17:30 (12:00-13:00 รับประทานอาหารกลางวัน)</p> <p>ขอบคุณ ร่วมใจกันช่วยกันส่งมอบความช่วยเหลือกันต่อไป</p> <p>指導單位：內政部、新竹縣政府 承辦單位：新竹市基督教女青年會</p>	<p>新竹縣新住民家庭服務中心 Hsinchu County New Immigrant Service Center</p> <p>There is any new immigrant's family around you who ny needs on</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Economic difficulties</li> <li>◆ Living adaptation</li> <li>◆ Legal issues</li> <li>◆ Chinese learning</li> <li>◆ Employment and job</li> <li>◆ ID card processing</li> <li>◆ Consulting on activities/classes</li> <li>◆ Consulting on family</li> <li>◆ Consulting on</li> </ul> <p>family is facing any problems or ulties living in Taiwan</p> <p>please call us</p> <p><b>(03) 657-0832</b></p> <p>Monday to Friday 08:30-17:30 (Lunch break: 12:00-13:00)</p> <p>Thank you Helping The New Immigrants Family Service Center to spend love and warmth.</p> <p>指導單位：內政部、新竹縣政府 承辦單位：新竹市基督教女青年會</p>	
<p>新竹縣新住民家庭服務中心 Hsinchu County New Immigrant Service Center</p> <p>Kung ang tagalog residenteng pamilya sa paligid mo ay may mga kumunod na pangangailangan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Mga paghihirap sa ekonomiya</li> <li>◆ Pag-adjust sa buhay</li> <li>◆ Mga legal na isyu</li> <li>◆ Pag-aral ng wikang Tsino</li> <li>◆ Paghahanap ng trabaho</li> <li>◆ Pagmamalasakit sa pamilya</li> <li>◆ Pagpapaliwalat ng mga kahalili</li> </ul> <p>o nakatagpo ng anumang mga problema sa buhay at paghihirap sa Taiwan</p> <p>Magpanggap talabang nang makipag-ugnay sa aming</p> <p><b>(03) 657-0832</b></p> <p>Mula Linggo hanggang Parawente, 08:30-17:30 (12:00-13:00) Pagkatapos ng pagkain</p> <p>Magandang umaga! Magandang umaga! Magandang umaga!</p> <p>指導單位：內政部、新竹縣政府 承辦單位：新竹市基督教女青年會</p>	<p>新竹縣新住民家庭服務中心 Hsinchu County New Immigrant Service Center</p> <p>Nếu gia đình lân cận của bạn có những nhu cầu sau</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Kinh tế khó khăn</li> <li>◆ Thích nghi cuộc sống</li> <li>◆ Vấn đề pháp luật</li> <li>◆ Học tập tiếng Trung</li> <li>◆ Tìm việc làm</li> <li>◆ Thủ tục chứng minh thân</li> <li>◆ Tư vấn vấn đề gia đình</li> <li>◆ Tư vấn khám rình bệnh tật và nuôi dưỡng</li> </ul> <p>hoặc ở đâu bạn gặp bất kỳ khó khăn và vấn đề trong cuộc sống</p> <p>Hãy gọi điện liên lạc với chúng tôi</p> <p><b>(03) 657-0832</b></p> <p>Thứ Hai - Thứ Sáu 08:30-17:30 (12:00-13:00) Sau bữa ăn</p> <p>Thật vui lòng được chúng tôi đồng hành cùng bạn!</p> <p>指導單位：內政部、新竹縣政府 承辦單位：新竹市基督教女青年會</p>	<p>新竹縣新住民家庭服務中心 Hsinchu County New Immigrant Service Center</p> <p>Jika ada penduduk baru disekitar Anda yang memiliki kebutuhan berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Kesulitan ekonomi</li> <li>◆ Adaptasi dengan kehidupan di Taiwan</li> <li>◆ Masalah yang berkaitan dengan hukum</li> <li>◆ Belajar bahasa Mandarin</li> <li>◆ Menemukan pekerjaan</li> <li>◆ Menangani kartu identitas</li> <li>◆ Konsultasi mengenai masalah keluarga</li> <li>◆ Konsultasi legal mengenai / masalah keluarga</li> </ul> <p>Anda menghadapi masalah dan kesulitan kehidupan di Taiwan</p> <p>Silahkan hubungi Kami</p> <p><b>(03) 657-0832</b></p> <p>hari Senin sampai Jumat 08:30-17:30 Maka setelah makan 12:00-13:00</p> <p>Magandang umaga! Magandang umaga! Magandang umaga!</p> <p>指導單位：內政部、新竹縣政府 承辦單位：新竹市基督教女青年會</p>	<p>新竹縣新住民家庭服務中心 Hsinchu County New Immigrant Service Center</p> <p>OKINAWA SYUGEN SHIHO (POMOSHUKU) bunji di sekitar anda mempunyai keperluan berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Kesulitan ekonomi</li> <li>◆ Adaptasi dengan kehidupan di Taiwan</li> <li>◆ Masalah berkaitan dengan hukum</li> <li>◆ Belajar bahasa Mandarin</li> <li>◆ Menemukan pekerjaan</li> <li>◆ Menangani kartu identitas</li> <li>◆ Konsultasi mengenai masalah keluarga</li> <li>◆ Konsultasi legal mengenai / masalah keluarga</li> </ul> <p>Anda menghadapi masalah dan kesulitan kehidupan di Taiwan</p> <p>Sila hubungi kami</p> <p><b>(03) 657-0832</b></p> <p>hari Senin sampai Jumat 08:30-17:30 Maka setelah makan 12:00-13:00</p> <p>Magandang umaga! Magandang umaga! Magandang umaga!</p> <p>指導單位：內政部、新竹縣政府 承辦單位：新竹市基督教女青年會</p>

## 新住民個管服務的變革

### 107年-112年 5年中心短中長期計畫的推展

- 社工個別人力  
專業知能培訓
  - 殘補式資源運用
  - 封閉志工團隊
  - 中心單打獨鬥
- 
- 團隊專業學習
  - 合作執行計畫
  - 提供整合培力資源
  - 多元成員互助團隊
  - 網絡服務資源串連

## 疫情時代的轉機

實體課程轉為線上課程

以服務需求為指標，在機動調整中學習。

增能  
互動  
共學  
共融



他助 → 自助 → 助人



個人/經濟/資訊 支持



家庭/社會/網絡 支持



從 WE 抵家 到 WOW 抵家

## 新住民新力量

啟動新住民家庭健全功能  
成為社會有活力的一環



## 111年/112年 經費概算

申請總經費 4,373,000元 → 4,420,000元

◆ 專業服務費	2,819,449元	→	2,887,350元
◆ 業務費	114,000元		110,000元
◆ 服務方案	860,400元	→	826,000元
◆ 通譯及翻譯費	50,000元		50,000元
◆ 專案管理費	90,462元		95,000元
◆ 利潤及稅金	73,480元		86,650元

# PART.C 組織



謝謝  
THANK YOU  
ขอบคุณ  
cảm ơn  
ありがとう  
감사합니다

terima kasih  
Salamat  
Merci  
danke





- 像太陽一樣照顧新住民
- 繽紛的多元文化
- 親切的電訪關懷及各種服務
- 共同守護我們的家園



**GS**  
GOOD SHEPHERD  
Church of Christ  
社團法人台灣基督教  
好牧人全人關顧協會

