

桃園市政府新住民事務會報第5屆第5次會議 會議紀錄

時間：115年3月13日(星期五)下午1時30分

地點：本府1601會議室

主席：張召集人善政(王副召集人明鉅代理)

出(列)席單位及人員：(詳簽到表)

紀錄：黃士峰

壹、主席致詞：(略)

貳、確認上次會議紀錄

主席裁示：無修正意見，會議紀錄確定備查。

參、歷次會議決議列管事項辦理情形

案號113-04-02：

發言摘要：

主席：

單一入口網站的新住民權益目前整理的內容，包含衛生保健、就業等資訊，以及體育局、文化局等補助計畫的翻譯是否準確，是否請越南籍新住民委員確認。

沈委員清芳：

網站資訊已提供給新住民姊妹確認，因每位新住民的需求不同，目前針對網站幾個項目，確認過是沒問題的；另單一入口網站的成效，尚須經一段時間觀察。

案號113-04-03：

發言摘要：

主席：

本案所呈現家暴問題尚難立刻有具體因應作法，請家防中心針對越南籍新住民的家暴問題做更深入的了解研究，也可以就教研究機構以研提出一些相應的策略。

案號114-02-01：

發言摘要：

主席：

社會局的新住民服務資訊應以新住民的問題及需求為導向，讓新住民能快速取得需要的資訊，本案後段列管事項已完成先予解列，另請社會局針對新住民相關的福利事項資訊，如何以新住民能理解、方便查詢的方向修正，半年後於本會報列案說明。

案號 114-02-03：

發言摘要：

主席：

- 一、新住民聲請保護令後有沒有繼續發生家庭暴力情形？家防中心是如何決定結案？
- 二、面訪時都會找通譯陪同嗎？下次會議請挑選 114 年度上半年、下半年各一個案例，由第一線承辦社工說明處理過程與監控方式。

家庭暴力暨性侵害防治中心回應：

- 一、114 年上半年新住民高危機案件共 26 案，其中 11 案被害人已與另一半分手或分居，有些已回國並結案；另有案件是關係已修復，家防中心會定期追蹤。
- 二、個案服務中會依據國籍文化特性，提供司法、經濟或兒少照顧協助，這 26 案中，有 18 案有聲請保護令。
- 三、結案是指相對人沒有施暴行為，被害人知道求助管道並有相關資源支持，本中心會追蹤 3 至 6 個月。以第 5 案為例，保護令效期兩年，追蹤到 7 月發現互動穩定才結案。

案號 114-02-04：

發言摘要：

主席：

- 一、針對 113 年通報案，有多少案件是無服務意願，後續又通報進案？
- 二、通報案件當事人表示無服務意願其實是隱形炸彈，可能是有狀況，當事人不敢聲張。下次會議請家防中心整理這 18 案的情況，並說明如何主動追蹤。

案號 114-03-01：

發言摘要：

主席：

- 一、請衛生局製作就醫資料電子書內容，完成前請先邀請本會報委員確認，避免造成新住民不會使用之情形。
- 二、就醫資料電子書應加入醫院常見的各種同意書範本(如內視鏡、手術同意書)，說明簽署的原因與風險，減少他們的擔心。

黃委員秀柱：

新住民在實際上比較常遇到的是緊急醫療狀況，例如需要簽署文件或是醫療決策的部分，可能會因為語言的障礙造成理解的落差，如果將緊急醫療跟急診說明規劃於電子書中，對於新住民實務上更有效益。

案號 114-03-02：

發言摘要：

主席：

- 一、114 年有多少位新住民尋求協助心理諮商服務，是否有統計數據？心理諮商預約平台預計什麼時候可以提供新住民使用？
- 二、下次會議請衛生局說明心理諮商預約平台使用狀況。

衛生局回應：

心理諮詢預約平台將翻譯成 3 國語言，預計今年 5 月上線，並建立了 12 位的通譯人才庫，新住民若時間無法配合或緊急情形則使用翻譯軟體配合平板電腦溝通。

案號 114-04-02：

發言摘要：

主席：

- 一、新住民的數位能力不完全等同於 Office 課程，建議要更主動地與協會合作，培養新住民種子教師，成效比直接開課更好。
- 二、課程安排應從新住民的角度出發，教他們如何用手機找工

作、做生意。

楊委員文山：

新住民比較常使用的是手機而非電腦，課程安排上加強手機程式應用相較比電腦更實用。

廖委員美蓮：

我自己的經驗，常在醫院看到移工、新住民，經常使用社交平台交友，後續課程規劃是否加入數位網絡風險宣導，避免影像外流等狀況。

陳委員宥緯：

有關婦幼發展局辦理相關數位課程，培力對象是否能將新住民子女納入。

婦幼發展局回應：

- 一、有關數位媒體力新住民種子教師培訓將以輔導團的方式辦理，由培訓種子教師教導協會新住民。
- 二、去年婦幼局開辦 podcast 培力課程，製作 30 多集節目，有 100 多位新住民姊妹參與訓練，今年規劃的新住民媒體力訓練，已特別針對手機短影音部分規劃培訓課程。
- 三、今年度新住民培力中心規劃辦理 6 大領域課程，會後將針對新住民子女開辦適合的課程。

主席裁示：

一、列管事項解除列管 3 案：

- (一)113-04-02 請調整本府新住民單一入口網站分類功能及上傳各項新住民所需資訊，以利新住民瀏覽。將文化局的活動連結及體育局相關獎勵金資訊皆置於單一入口網站。請於新住民單一入口網建置防詐專區，並將各局處防詐相關資訊置於該專區。
- (二)114-04-01 請教育局說明跨國銜轉相關機制。
- (三)114-04-02 請婦幼發展局與團體聯繫開辦數位相關課程，以降低新住民數位落差。

二、列管事項繼續列管 7 案：

- (一)113-04-03 請家防中心針對越南籍新住民(新住民家暴被害人比例最高)家暴防治策略說明採取什麼作為？這些作為的效果如何？
- (二)114-01-01 第 5 屆第 6 次會議由原住民族行政局、客家事務局、經濟發展局及農業局進行新住民友善服務架構(含臨櫃服務、電話諮詢及網路線上資源等)業務報告。
- (三)114-02-01 請社會局針對新住民相關的福利事項資訊，如何以新住民能理解、方便查詢的方向修正，半年後於本會報列案說明。
- (四)114-02-03 請家防中心針對 114 年上半年度高危機會議列管的新住民個案資料作分析說明。
- (五)114-02-04 請家防中心確認前一年度無服務意願，後續是否又發生家暴再被通報之案件，呈現相關數據及說明。
- (六)114-03-01 請衛生局說明新住民就醫資料電子書推動進度。
- (七)114-03-02 請衛生局說明心理諮商服務各事項規劃辦理進度(包括通譯服務、預約流程等規劃)。

肆、友善服務架構業務報告：

一、報告機關：青年事務局

主席裁示：洽悉。

二、報告機關：都市發展局

發言摘要：

主席：

- (一)通譯服務須更深入考慮實際操作面，若民眾辦理包租代管到場卻無法溝通，臨時才聯繫通譯從中壢、大園趕過來，服務品質會打折扣。

(二)請住發處研議包租代管較好的方式合作，讓新住民在公平合理的環境下創業，避免突然漲租金。

劉委員香蘭：

關於 28 頁的租金補貼與包租代管，是否能針對開店做生意的新住民提供「友善房東」或穩定租金的配套措施？

主席裁示：

(一)請住宅發展處研議在官網標示清楚，引導有需求的民眾先「預約」，確保人到場時通譯也在場，服務才算周延。目前的做法還有精進空間，請再思考更完善的方案，並於下次會議進行專題報告。

(二)請住宅發展處研究能否與特約仲介合作，讓新住民在公平合理的環境下創業。

三、報告機關：消防局

發言摘要：

主席：

(一)外籍人士直接撥打 119 報案，非以英語發言，114 年度消防局啟動幾次三方通話？

(二)外籍移工宿舍的部分，這些宿舍相關的防火區劃都沒問題嗎？

(三)桃園的工廠聘用外籍移工數有達到 100 至 300 人規模，常以集中住宿方式管理，這些宿舍是不是分開隔間？是否符合防火區劃？

(四)發生火災時，應避免發生逃生通道不通、門被鎖住等情形時，而移工不知道也看不懂告示或緊急處置方式。

楊委員文山：

有關移工消防方面，我建議因為很多移工是在住家照顧老人的家事移工，常是單獨照顧。將來是否能擴及到這些照護工的消防知識，讓消防教育更普及。

劉委員香蘭：

桃園未來是 AI 發展地區，有很多東南亞廠工及白領專業人員，建議大企業 CSR（企業社會責任）能加強對於移民的保障措施。

消防局回應：

本局已推動多國語言防火宣導，並於去年啟動 3 次非使用英語進行三方通話服務，協助緊急救護。

主席裁示：

- （一）請勞動局透過對仲介公司的管理，針對家事移工來台提供服務時，於教育訓練中將消防或自救的課程加入，並提供相關防救多語資訊，避免其在單獨照顧長者時遭遇火警卻不知如何應變。
- （二）請消防局針對移工宿舍進行安全檢查，並透過多國語言進行防火宣導，並特別關注大型移工宿舍（100 人以上），確保其防火區劃與逃生動線安全，且標示應讓不通曉中文或英文的移工也能理解。
- （三）請勞動局、消防局下次會議再報告。

四、報告機關：地政局

發言摘要：

主席：

- （一）「不動產登記一點通」專區僅有英語翻譯一種，不太足夠。
- （二）「新住民取得不動產手冊 3.0」有幾種語言？

地政局回應：

- （一）「不動產登記一點通」專區目前只有英語翻譯，後續會再增加語系。
- （二）「新住民取得不動產手冊 3.0」目前只有中文。

主席裁示：

請地政局於下次會議針對本市新住民提供怎樣的友善服務再次報告。

伍、專案報告：

一、報告機關：新聞處

報告主題：新住民照顧服務相關措施宣傳成果

發言摘要：

主席：

- (一)新聞處有沒有可能跟有線電視業者討論，以公益時段的概念，每週安排兩個時段播放新住民新聞，內容包含越南、泰國、印尼、柬埔寨等語系，每次 10 分鐘左右，內容可以是母國新聞、在地新住民相關資訊，或是提醒新住民注意詐騙等地訊息。
- (二)如時段可行，接著就是邀請新住民來製作播放，可以邀請並培力「新住民子女」來擔任主播並慢慢培養，邀請他們播報泰語、越語等語系新聞，每週 15 分鐘，讓它成為一個傳聲筒，這對新住民是很友善的做法。

劉委員香蘭：

非常贊成主席創新的想法，新聞處做得很努力，建議可以增加後台分析，瞭解觀眾集中在哪個區域，未來可以更聚焦目標受眾，是給台灣人看，還是讓新住民姊妹自己當主持人講述在台灣發生的新聞。

陳委員宥緯：

桃園的廣播電台也可以做為宣導管道，可以先嘗試於廣播時段播放 4 至 5 分鐘的內容。

新聞處回應：

目前有線電視業者有公益時段可以提供新住民子女使用。

婦幼發展局回應：

今年新住民培力中心是委託黎明技術學院承辦，該校本身就有影視藝術系和專業錄音室及攝影棚，新住民子女培訓部分沒問題。

主席裁示：

請新聞處及婦幼局規劃有線電視頻道播放新住民新聞，並培力本市新住民子女，增加他們的曝光與政令宣導機會，創造雙贏局面。

二、報告機關：婦幼發展局

報告主題：115 年度「桃園市特色店家推廣行銷計畫」

發言摘要：

主席：

- (一) Google 地圖標註很好，建議可以再加入「招牌菜」等資訊，如果名字奇特、圖片吸睛，大家就會想購買。
- (二) 另外行銷力道要加強，最好在首頁能顯示三星或五星評價的推薦，桃園各國料理眾多，最有資格做這件事。可以鼓勵消費過的人留言，市府幫新住民店家行銷但不收費是一種公益性質，店家經營得好，代表市府輔導新住民相當成功。
- (三) 「特色店家推廣」跟「弱勢攤商輔導」是兩件事，特色店家計畫是讓已經站在那裡的人被看見，所以「營業登記」是基本的門檻，也是一種負責。至於剛起步、還沒達到門檻的店家，需要另外的「培力計畫」或「輔導計畫」來協助。

黃委員秀柱：

關於特色店家的計畫，目前多以行銷和課程輔導為主，但名單中缺乏一些在市場經營、比較弱勢的新住民店家。他們可能因為忙於生計或不懂法規，無法參加遴選，未來是否可以用更彈性的方式（例如建立輔導團或導師機制）主動協助？

婦幼發展局回應：

- (一) 「桃園市特色店家推廣行銷計畫」是第二年辦理，在 Google 地圖上已經幫 100 家店家標註點位。今年會增加生活百貨、服務業等店家，並製作新住民特色禮

盒。

(二) 114 年計畫執行時有跟新住民姊妹溝通，但有些新住民店家時間配合不上或尚未營業登記，所以無法參與第一年特色店家計畫。

主席裁示：

請婦幼局與經發局研究，如何輔導這些小店家營運、取得營利登記。

陸、提案討論：

本次會議無提案。

柒、臨時動議：無。

捌、散會(下午 3 時 25 分)