

國立臺灣師範大學運動與休閒學院
樂活產業高階經理人企業管理碩士在職專班

碩士論文

Lifestyles of Health and Sustainability Executive Master of Business Administration

College of Sports and Recreation

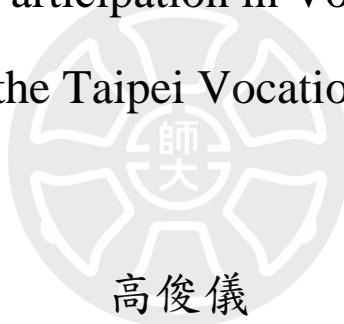
National Taiwan Normal University

Master's Thesis

臺北市新住民參與職業訓練之研究—以臺北市職能發展學院為例

Research on Immigrants' Participation in Vocational Training in Taipei

— A Case Study of the Taipei Vocational Training Institute



高俊儀

Kao, Chun-Yi

指導教授：林玫君 博士

中華民國 109 年 8 月

August 2020

謝誌

感謝神，這本研究論文的完成要感謝的人太多了！特別感謝我的父母，從未停止對女兒追求知識的支持。這次研究首次嘗試質化研究方法，許多不同於量化分析的觀點與操作，在研究進行的過程中收獲很多。特別感謝指導教授林玫君老師的悉心指導，以及學門裡的學長學姊的協助。感謝臺北市職能發展學院的優秀同仁協助問卷調查。尤其感謝每一位願意接受我訪談的新住民學員，訓練師、就業輔導員。每一次的訪談，讓我進入受訪者的世界，聽到動人的生命故事；看見新住民堅韌的生命力，以及訓練師與就業輔導員的用心執著。最後，謝謝 Samuel 協助格式的設定，在定稿前兩天陪著我熬夜。本研究在諸多朋友的支持與協助下方能完成。期所得的結論與建議能實際對於政府新住民職業訓練的規劃與實施上有所助益。



高俊儀 謹誌

2020 年，仲秋

臺北市新住民參與職業訓練之研究—以臺北市職能發展學院為例

2020 年 8 月

研究生：高俊儀

指導教授：林政君

中文摘要

臺灣的新住民人數已超過 56 萬，臺北市的新住民人數達 3 萬 6,513 人，且大多數為青壯族群，已過婚育的初期，可以走出家庭進入勞動市場。新住民的就業意願強，職業訓練的需求日增，實際參加職業訓練的人數逐年上升。本研究目的在瞭解新住民容易入門的訓練職類有那些，適合新住民參加訓練的時間與方式為何，以及新住民在訓練中的可能遇到的困難及協助的方式，藉以提供政府規劃與實施新住民職業訓練之參考。本研究運用描述統計與質化取徑，以問卷調查與訪談法蒐集資料。問卷調查的對象是參加「臺北市職能發展學院」所辦理之職訓課程的新住民。深度訪談對象包含 5 位新住民結業學員(含 4 位專班學員與 1 位一般班的新住民學員)、2 位訓練師以及 2 位就業輔導員。本研究根據問卷調查與訪談內容得到五項結論：1. 政府應針對新住民的需求開辦多元的職業訓練。2. 新住民職業訓練的上課型態可規劃為專班與一般混合班二者並行。3. 訓練結合證照的方式符合新住民的需求，但需針對新住民的語言的弱點加以協助。4. 新住民參加職業訓練關鍵在於家人的支持與否。5. 新住民的職訓課程內容可納入小本創業、電子商務，以及連結就業服務的創業資源。本研究建議新住民職業訓練的規畫與實施方向：跨部門合作、新住民職訓專班與一般班並行辦理、擴大新住民職業訓練職類與班別、製作影音及線上課程、建立新住民參與職訓結業人才庫，研究結果期能提供臺北市新住民職業訓練規劃與實施之參考。

關鍵詞：新住民、移民、職業訓練、就業

Research on Immigrants' Participation in Vocational Training in Taipei
— A Case Study of the Taipei Vocational Training Institute

August, 2020

Author: Kao, Chun-Yi

Advisor: Lin, Mei-Chun

Abstract

The population of marital immigrants from Mainland China and southeastern Asian countries is over five hundred and six thousand in Taiwan. In 2019, the immigrant population is thirty-six thousand in Taipei. Most of the immigrants are young adults. Their children have grown up entering elementary schools, so they are able to spend time to go to vocational training classes in order to be employed. Immigrants have strong motivation to be employed so the need of attending vocational training increases in these years. The number of immigrants who practically attended vocational training also increased. The purpose of this research is to find out the possible vocational training programs for immigrants to step in, the appropriate training hours and arrangement for immigrants, and the difficulties and solutions during the training classes. The result of the research is to provide the government to plan and implement the vocational trainings for immigrants. This research uses the descriptive statistics and qualitative approach to collect and analyze data. The questionnaire was undertaken in the 2019 class of the “immigrants' vocational training class for beverage preparation” held by the Taipei Vocational Development Institute. The interviews were applied to five immigrants, two trainers, and two employment specialists. There reach five conclusions: — 1) that the government should develop multiple vocational trainings for immigrants; 2) that the immigrants-specific classes and ordinary classes are both useful; 3) that training combined with licensing is an effective approach; 4) that family support is essential for immigrants attending vocational training and employment; 5) that the knowledge of running small businesses and e-

commerce is considerable added in. The results of the research are provided for planning and implementation of immigrants' vocational training in Taipei.

Keywords: New Inhabitants, Immigrants, Vocational Training, Employment



目 次

謝誌.....	i
中文摘要.....	ii
英文摘要.....	iii
目 次.....	v
表 次.....	ix
圖 次.....	x
第壹章 緒論.....	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究目的.....	2
第三節 研究重要性.....	4
第四節 研究範圍.....	5
第五節 研究限制.....	5
第六節 名詞解釋與定義.....	6
第貳章 文獻探討.....	7
第一節 新住民就業服務與職業訓練之相關研究.....	7
第二節 新住民就業權益概況.....	12
第三節 新住民就業狀況調查.....	14
一、新住民婚前就業狀況調查.....	15

二、新住民勞動參與狀況.....	15
三、新住民之工作時間的偏好.....	16
四、新住民之求職管道與困難.....	16
五、新住民之就業服務與職業訓練的需求.....	17
本章小結.....	17
第參章 研究方法.....	19
第一節 研究架構.....	19
第二節 研究方法.....	20
第三節 研究流程.....	20
第四節 研究參與者的故事.....	23
青青.....	24
美英.....	25
芳怡.....	26
玉心.....	26
莉莉.....	27
S 訓練師.....	27
T 訓練師.....	28
Y 輔導員.....	29
C 輔導員.....	30

第肆章 研究發現與分析.....	32
第一節 新住民參與職業訓練情形.....	32
第二節 臺北市職能發展學院辦理新住民職業訓練情形.....	35
第四節 新住民參加職業訓練入門職類之探討.....	40
第五節 新住民職業訓練課程安排之探討.....	46
第六節 新住民職業訓練與證照結合.....	52
第七節 新住民職業訓練的內容與執行.....	57
第伍章 結論與建議.....	62
第一節 結論.....	62
第二節 建議.....	65
參考文獻.....	68
一、中文部分.....	68
二、英文部分.....	70
附錄.....	72
附錄一 參與研究同意書.....	72
附錄二 新住民飲料調製專班調查問卷.....	73
附錄三 訪談大綱.....	76
附錄四 新住民學員訪談內容重點整理.....	78
附錄五 新住民飲料調製專班成果發表會照片.....	91

附錄六	就業服務處率新住民參訪與體驗職訓課程.....	92
附錄七	新住民專班學員活動媒體露出.....	93



表 次

表 3-1	參與研究之新住民受訪者資料表	24
表 4-1	新住民飲料調製專班之年齡分布情形	39
表 4-2	新住民飲料調製專班之學歷分布情形	39
表 4-3	新住民飲料調製專班之孩子人數分布情形	39
表 4-4	新住民飲料調製專班之母國國籍分布情形	40
表 4-5	新住民飲料調製專班之合適的訓練時數分配情形	46
表 4-6	新住民飲料調製專班之合適的上課時段分配情形	47
表 4-7	新住民飲料調製專班之理想上課時間分配情形	47
表 4-8	新住民飲料調製專班之未來想參加之職訓形式分配情形	47

圖 次

圖 3-1	研究流程.....	19
圖 4-1	2019 年勞動力發展署辦理新住民職業訓練人數-按訓練職類分	33
圖 4-2	2019 年北市職能學院辦理新住民職業訓練人數-按訓練職類分	34
圖 4-3	2017-19 新住民參加臺北市職能發展學院辦理職業訓練之趨勢 ...	36
圖 4-4	2018-19 年新住民參與勞動力發展署之職業訓練各職類占比	42
圖 4-5	新住民飲料調製專班學員未來有興趣想參加的職類	45
圖 4-6	新住民飲料調製專班學員得知職業訓練課程訊息的來源	49



第壹章 緒論

本章主要在闡述本研究之背景、目的、問題、重要性、範圍、限制及名詞解釋之明確界定。本章分為七節，第一節研究背景；第二節研究目的；第三節研究重要性；第四節研究的範圍；第五節研究限制；第六節名詞解釋與定義。

第一節 研究背景

臺灣是一個移民的社會，南島語族的原住民之外，十六世紀以來，中國明清移入的漢民族、荷西時代的歐洲人、日治時代的日本人、二戰以來陸續遷徙而來的華人，以及來自東南亞的華僑；不同的人群，多半是青壯人口，為了追求更好的經濟生活而移入，同時帶來了多樣的文化，隨著居住時間而傳遞其文化內涵，逐漸深入於人民的日常生活，而形塑了臺灣社會文化多元且包容的特性。1987年，政府開放了臺海兩岸探親，開啟了兩岸的民間交流，除了探親之外，也間接打開兩岸婚姻之門。隨著臺灣經濟發展，對於勞動力的需求日殷，1992年，政府公布施行「就業服務法」，明訂外國人的聘僱與管理，為外籍移工的移入臺灣的重要依據。從此，隨著臺灣人與中國大陸人民往來日益頻繁，大陸籍的配偶人數快速增加；而臺商與東南亞國家間的往來投資，不僅引進勞動力，也帶來了婚姻移入的外籍配偶。多年來，政府為能妥善照顧這些因婚姻移民的新住民，制定相關政策並規劃多元的服務方案，來協助其生活適應、語言學習、家庭生活、子女教養，以及就業，期使每一位新住民都能在臺灣這美麗的島嶼上安身立命。

2019年我國全國總人口數為2360萬3,121人，其中新住民人口數為55萬7,450人，占3.1%，已超過原住民的2.37%。而新住民總人數也已超過全國排名第十一名的苗栗縣的總人口數（54萬8,863人）。這個數字對於我國高齡化日益嚴峻所造成勞動力衝擊而言，是一個亟待開發的豐沛人力資源。新住民的年齡近八成為15歲至未滿45歲，是勞動市場的主力年齡。若能讓新住民獲得所需要的協助與資源而就業，對於新住民本身、其家庭、

以致於國家都是極有助益的。

以臺北市而言，新住民人口數自2009年以來的10年間呈增長趨勢，至2019年人數增至3萬6,513人，占全國新住民的6.55%。臺北市的大陸港澳配偶3萬2,311人，外籍配偶4,202人。大陸港澳配偶比例為88.49%，外籍配偶比例為11.51%。而外籍配偶東南亞籍的前五名依序為越南、馬來西亞、印尼、泰國、新加坡，合計1,777，其中女性1,496人，男性281人。而年齡結構部分，30歲至未45歲者占 50.8%最多。臺北市的新住民人數以來自大陸港澳者最多，其次是越南籍。大陸港澳籍配偶人口年齡結構以30歲至未滿45歲者占50%最多，其次是65歲以上占5.88%；而越南籍配偶人口年齡則更為年輕，30至未滿45歲者占71.68%，其次24歲至未滿30歲者占14.26%，也就是說，超過85%的越南籍新住民年齡在24至未滿45歲，處於勞動力最佳時期（臺北市政府民政局，2019）。依年齡而觀之，已有超過50%以上的新住民已過了婚育的初期，也就是孩子已入學，較孩子幼兒時期容易外出工作，增加家庭收入。但隨著職場變化，新住民除了文化適應外，也需要習得一技之長，找到適合自己的工作。因此，政府應如何規劃適合新住民的職業訓練，是本研究想要探討的內容。

我國的職業訓練依據職業訓練法（2015年，7月1日），指為培養及增進工作技能而實施的訓練，分為養成訓練、技術生訓練、進修訓練及轉業訓練。養成訓練係為有系統的職前訓練；進修訓練係為增進專業技能與知識，以提高勞動生力所實施之訓練。同時，為提高技能水準，建立照制度，辦理技能檢定，其職類依技能範圍及專精程度，分甲、乙、丙三級，或單一級。技能檢定合格者稱技術士，由中央主管機關（勞動部）統一發給技術士證。另依據就業服務法（2018年，11月28日），特定對象失業者中新住民可免費參加職前訓練並於參訓期間得領職訓生活津貼。

第二節 研究目的

依據上述研究背景的資料，以臺北市而言，新住民人口數已達3萬6千人，是原住

民人數兩倍多，而且年齡超過半數都在 45 歲以下。同時，半數以上也已過了婚育初期，使得許多新住民出外工作的意願提升，一方面可以貼補家用，另一方面可以拓展生活圈，增加社會參與。因此，如何協助他們找到適合的工作，成功就業，職業訓練是一項重要的服務。新住民的婚姻移民身分，本身即有囿於語言、文化、教育水平、社會資源，以家庭角色期待的諸多限制；再者，來自不同的國家的新住民，參與職業訓練的情況也有所差異。本研究期藉由調查研究，瞭解新住民實際參與職業訓練的狀況，探討新住民參與職業訓練所呈現的問題，整理新住民參加職業訓練可能的阻礙和困難，並找出協助解決困難與阻礙的服務方式，希望能提供政府單位規劃辦理新住民職業訓練之參考，讓新住民經由職業訓練的職能培育，滿足其在就業技術上的需求，增進就業，並成為國家重要的人力資源。

基於上述研究背景及研究目的，本研究將應用問卷與訪談探討下列問題，並經由這些問題的研討提出適於新住民需求之職業訓練課程規劃。

- 一、 職業訓練既為協助新住民就業的重要服務項目，那麼，來自不同的國家及背景的新住民，是否有普遍容易入門的職業訓練項目？若有，是那些職類？又如何規劃實施？
- 二、 從新住民實際參與職業訓練的經驗，探究適當的上課形式與課程安排，以及訓練中所需要的協助，據以規劃實施以達到職業訓練的目標。
- 三、 職業訓練結合證照考試的作法對於新住民是否可行？是否能有效增加新住民的就業機會？若結合辦理，則當如何協助新住民接受訓練同時準備證照考試，如何克服文字語言的挑戰，得以通過考試，取得證照？
- 四、 因應新住民的職業訓練需求，探討公立職業訓練機構之新住民職業訓練的重要

內涵與執行方式。

第三節 研究重要性

2019 年全國的 15 至 64 歲的勞動人口較 2018 年少了 18 萬人。相對於因少子女及高齡化而遞減的勞動人口，逐年增加的新住民是不可或缺的人力資本，培養新住民的職業能力以投入勞動市場是極重要且刻不容緩的事。臺北市新住民人口的年齡分布，108 年以 30 至未滿 45 歲者占 58.8%最多，45 至未滿 65 歲占 39.1%居次，這兩者都正值勞動力豐沛的年齡層，正可補充減少的勞動力。依據內政部移民署近年所做調查顯示，新住民有 79.9%希望找全日工作，20.1%希望找部分時間工作；尤其東南亞新住民有 96.3%希望找全日工作。調查中新住民最需要的就業服務，前三項為免費職業訓練 20.5%，參加職業訓練期間的職訓生活津貼 12.2%，以及參加職業訓練期間的子女臨時托育補助 7.8%。此三項都是職業訓練的相關服務。由此可見，新住民的就業意願強烈，而為了就業，對於職業訓練的需求甚殷。而政府為鼓勵新住民參加職業訓練，以提升就業技能並促進其就業，除了提供免費職訓、職訓生活津貼外，也自 2018 年開始提供新住民參加技能檢定的經費補助。

臺北市職能發展學院為臺北市政府設置的公立職業訓練單位，提供臺北市民多元職業訓練課程，同時配合訓練課程為學員辦理國家技術士技能專案檢定。參加訓練者中間或有新住民參與。從新住民參與的課程中，明顯看出新住民學員的認真學習態度與就業的企圖心。同時，新住民學員參加職業訓練相較於其他一般國人，在訓練過程中，往往因家庭照顧或文化語言等因素，需要特別的關注與協助，以克服參訓的阻礙與困難。因此，職業訓練若能充分瞭解這些情形，並因應他們的困難妥善的規劃適合於新住民的訓練課程，以政府有限的職業訓練資源為新住民創造無限的就業可能，使他們能夠有效的投入勞動市場，對於日益因少子女化與高齡化，而致勞動力日益短缺的臺灣社會而言，

是當前勞動政策不可忽視的重要議題。

第四節 研究範圍

本研究主要以問卷調查法與訪談二個方法進行。研究參與者以於 2019 年參加臺北市政府職業訓練的新住民。而臺北市政府所屬的職訓單位「臺北市職能發展學院」於 2019 年全年共計有 134 位新住民參加訓練結業，參與的訓練項目有 51 個班，主要是照顧服務、餐飲、美容三類最多；並首次規劃以專班形式進行新住民職業訓練—「新住民飲料調製專班」。本研究即以這一專班的學員為問卷調查研究對象，以了解其參訓的動機、訓練期間的情況，以及訓練的成果。並與 2019 年結業學員中的 5 位（專班 4 位、非專班 1 位）進行深度訪談，同時也訪談 2 位訓練師以及 2 位就業輔導員。

第五節 研究限制

本研究在於經由實際參與職訓的新住民的調查訪談中，探究新住民在臺北市參加職訓的情況，瞭解如何可以進一步協助新住民。研究的深度訪談的對象有 9 位：專班學員 4 位、非專班學員 1 位、訓練師 2 位、臺北市就業服務處新住民輔導 2 位。新住民學員包含大陸籍、越南籍、馬來西亞籍、印尼籍。專班的 4 位訪談對象為全班 24 名學員中，顧及原國籍的多元性而由訓練師推薦而來的。本研究期以調查分析與訪談方式，探究整理研究對象針對研究問題的回應。

臺北市新住民參加職業訓練的人數每年的人數平均約 40 位，2018 年增長至 55 位，2019 年為歷年來最多，但也僅有 134 位。2019 年全年新住民參加的職訓班別有 51 班，其中除了「新住民飲料調製專班」的 24 位學員之外，其餘則散在其他 50 類職訓班別中，且每班僅有 1 或 2 位新住民。故本研究選擇以專班的學員作為問卷調查對象，於上課期

間集中進行問卷調查並回收。另外盡可能找到願意接受訪談的不同國籍的新住民進行深度訪談。所接觸到的新住民包含中國大陸籍、越南籍、印尼籍和馬來西亞籍，但未包括所有不同國籍的新住民。同時，相對於臺北市新住民人口 3 萬 6,513 人，本研究樣本所占比例甚低，尚不足以推論至臺北市所有新住民的需求，此為本研究的限制。

第六節 名詞解釋與定義

- 一、 新住民：也稱新移民，特指因婚姻關係而進入本國之大陸籍（含港澳）以及東南亞籍之配偶。本研究所指稱之「新住民」包括兩個大類，東南亞外籍配偶，包括泰國、菲律賓、馬來西亞、柬埔寨、越南、印尼等國；以及中國大陸港澳之配偶透過婚姻與中華民國國民成為配偶，且合法居留於中華民國境內者。
- 二、 職業訓練：本研究所稱職業訓練，是指因應社會經濟發展的要求，針對有就業意願與需求的待業者，透過教授職業知識、職業技能、職業態度、職業道德等內容，使其具備一定的就業能力，以符合工作的要求的一種職業教育活動。亦為職業訓練法（2015 年，7 月 1 日）第三條之規定，「係指對未就業國民所實施之職前訓練及對已就業國民所實施之在職訓練」，其目的係為準備就業之勞工或已就業之在職勞工，傳授其就業所需要之相關職業技能，或提升其於工作上所需之技能及相關知識，而實施的訓練。

第貳章 文獻探討

本章旨在探討本國新住民在生活適應、就業、參與職業訓練的理論與研究文獻，共分為三節，包括：第一節新住民就業及職業訓練之相關研究；第二節新住民就業權益之重要變革；第三節新住民就業狀況之調查研究。

第一節 新住民就業服務與職業訓練之相關研究

有關新住民的相關研究中發現，婚姻移民均期望在移居社會的勞動市場裡擁有就業機會並找到適合的工作，好成為其個人與家庭生活基本經濟需求的穩定來源 (Rice & Mullen, 2005)。然而，在實際狀況中，當新住民因婚姻移民而進入早期的移居階段，立即面對的挑戰是如何適應新的社會裡陌生的經濟、社會、政治、文化、宗教之新的生活型態，以及必須努力找到穩定其身心需求的生活方式，並了解可以享用的公共服務措施，發展個人的社會網絡。然而，現實的狀況卻是因缺乏文化、語言的有效溝通，連帶著移居社會對新住民刻板的負面認知，伴隨出現非故意的排除行為，造成大眾對待新住民的偏差認知，甚至歧視的行為 (Rice & Mullen, 2005)。這些均影響新住民的生活與就業。

同時，多數新住民能夠找到的工作，往往高比例分布在低技術、低薪與不安全的就業類型，偏向從事主要依賴體力的服務業。如果應徵高薪職業，即使符合就業資格條件的要求，仍傾向被排除在外，原因在於新住民在原生國家的社會、地區與文化的影響，加上不同國家所要求的工作性質內容與標準皆不相同，新住民總是被歸類在管理員、清潔人員與餐廳服務等一般只需要低技術的工作，導致在勞動市場與職業地位居於劣勢 (Kogan, 2002)。婚姻移民中的女性也傾向從事自營作業，原因在於此種工作形態自主性較高，可以自己安排時間，便於家庭的照顧 (Constant & Zimmermann, 2005)。在一項比較英國、瑞典、德國移民政策的研究中 (Kesler, 2006)，發現瑞典的移民較容易就業的原

因，主要因為瑞典政府針對移民的性別、語言能力、經濟能力而設計移民就業政策，其中特別規劃增進語言能力與文化適應，以及勞動力的培訓。結果不僅促進了移民就業，同時也帶動本國人的就業。同時，移民的職業訓練強調完整期間的專注學習，不鼓勵中斷訓練而就業，以利紮實完成訓練後充分就業 (Kvist, 2012)。相關研究也指出，移民職業訓練的成功不僅在於訓練內容必需要符合當地就業市場要求，且與移民已經具備的知識和技能有關。移民的職業訓練應具有多樣化。相關研究也發現女性移民往往局限於低技能職業，為了加強這些婦女的社會關係、資源和技能開發，移民職業訓練設計短期的新型態課程，讓參訓者有較為彈性的時間，可以同時學習和工作，頗受移民好評。訓練課程應包含技能和知識的認證。同時，職業訓練經由網路方式進行組織的情形也逐漸增加 (Magnani, 2015)。

國內的研究也同樣指出，由於新住民使用本國語言的能力不足，並且其外表言談具有與一般國民明顯的差異，以致雇主往往不願意僱用新住民 (吳紹文, 2005)。若新住民在母國的教育水準低，往往就只能選擇勞力性質、低薪、無技術與半技術的工作，甚至違反勞動基準法的工作型態、忍受惡劣的勞動條件與不友善的工作場所。即使新住民在母國擁有專業技能與工作經驗，由於各國使用的專業用語與認證體系皆不同，都是造成新住民無法適任工作的原因，而容易讓新住民成為經濟弱勢與邊緣化的現象。

關於新住民遭受社會排除的狀況，歐盟制定的相關政策主張協助新住民參與勞動市場，可以有效減弱社會排除的影響 (Levitas, 2005)。就業，是政府對於社會排除的反擊，也是協助新住民的優先目標，可有效的幫助新住民擺脫社會排除的情境。因為個人不論是在尋職中、獲得面試機會或順利就業，都反映了個人是存在社會融合的狀態當中。就業是進入社會融合過程的工具，努力增進個人的技術並穩定就業，而獲得有報酬的工作就是脫離貧窮之路。就業不僅為個人提供了穩定的經濟，也讓個人可以知道如何安排現在與未來的生活、邁進更好的生涯歷程，以及適應參與社會活動 (Levitas, 2005)。所以，就業提供了新住民個人物質與非物質的資源，當個人進入就業狀態時，藉由促進社會生

產的運作與避免個人對社會安全的依賴，個人因而產生對於社會的責任感，並完全納入社會的活動裡面。Papillon (2002) 整理歸納出新住民政策的關鍵面向：1、協助新住民進入勞動市場；2、新住民是國家的人力與文化的資本；3、協助規劃新住民的技術訓練與教育計畫；4、不同文化的社會服務；5、社區與鄰里維繫關係強的社會網絡；6、設立不同休閒活動的公共空間；7、獲得良好服務與居住於負擔得起的住所；8、就業與住家設立反歧視措施，其中也將就業視為主要的納入項目，但從事非正式與不固定的工作，包含無酬工作，只能藉由這些工作內容達成社會責任，然而，並不能視為具有主要能納入社會的潛在工具。

從國內的調查研究中發現，新住民相對於一般國民有較高的就業意願，而對於學習工作能力與提升職業技能均表現出積極的態度。有關新住民參與職業訓練的研究顯示，新住民對於參與職業訓練的態度是正向而積極的，且不因在臺灣居住時間的長短、取得國民身分與否、課程時數、訓練是否搭配證照等因素影響而有差異。然而，新住民參與職業訓練的學習情形則會因其家庭狀況及過往的工作經驗而有所差異(彭若婷, 2015)。新住民之女性的就業類型，仍在於新住民女性所處的家庭結構，以及家務的分配以及家人的支持(劉秀貞, 2010)。如果新住民女性家庭生活適應良好，則其使用政府的托育托老服務措施，更能夠讓新住民盡早在就業生涯起步，以及選擇的就業範圍也較寬廣(張藝薰, 2008)。

在國際的婚姻移民的職業訓練相關研究中發現，婚姻移民以女性為多，且參加職業訓練的意願很高。職業訓練提供給他們的不僅是知識與技能，更能帶給他們不同的人際交往，尤其在職業訓練課程中若安排有職場實習的機會，對他們的幫助更大，可以讓他們對於移入國家實際的工作環境有所體驗與認識，這是他們在職業訓練以外不易得到的經驗與資源。而婚姻移民者多數偏好自營工作，其次才是受雇。其原因主要是工作的彈性與自主性強 (Sotomayor-Morales, Grande-Gascón, & Ajaouani, 2017)。而在國內的研究中發現新住民傾向於小規模的傳統產業中工作。這些傳統產業及規模較小的企業也較歡

迎新住民工作者，而受雇的新住民因工作得來不易，特別珍惜且吃苦耐勞，增加了雇主僱用的意願（陳懷峰，2007）。

安排新住民職業訓練課程，應瞭解參加訓練者的就業需求與基本能力，據以規劃訓練課程內容。同時，須適當安排課程內容的難易度，採用分段學習，由小部分練習學會後再進一步連結，讓學員有充足的課堂時數進行有效學習。適時給予新住民學員鼓勵，安排課後輔導新住民學員個別的問題，以及課後複習。也可安排課堂以外的職場實務參訪及實習，體驗實際的工作現場，以達到訓用合一的職業訓練目標（彭若婷，2015）。

相關研究發現，藉由課堂以外的教學，讓學員走出課室，走入職場直接與人面對面接觸，可增強新住民學員的就業信心（Cohen-Goldner & Eckstein, 2010）。這種教學模式一方面可以實際磨練新住民個人的技術，增加社會接觸；另一方面可增進職場中其他人對於新住民的瞭解與認識。透過良好的互動經驗亦可改善國人對於新住民的刻板印象，同時增加雇主僱用新住民的意願與機會。

新住民是經由跨國通婚而來，往往獲得較少的社會認同，並得面對更多情感上的衝擊，以及面臨文化適應與角色轉換的壓力，不僅要適應新的語言文化，不同的風俗民情、知識水平、城鄉差距等都是衝擊。在面對不同的社會文化的壓力下，新住民參與職業訓練的過程中，必然較本國勞工遭遇到更多的困難。研究中發現新住民參與職業訓練的主要障礙為其個人與家庭因素（王湧泉，2010），包括缺乏參加訓練的訊息管道、家庭照顧的角色與責任、家庭支持程度的不足、通勤交通的問題、語言溝通及讀寫能力的限制、缺乏信心、文化融入的程度、社會人脈網路的欠缺，以及自身對於就業的認知與意願等，皆影響了新住民是否能順利參與職業訓練與就業。然而，近年來隨著網際網路的發展，使用電腦與手機軟體已成基本的生活與工作的技能，新住民可以透過網路即時獲得生活資訊，以及政府福利服務的訊息。因此，新住民除了語言學習之外，也須學會使用上網搜尋、通訊軟體等功能，方可即時蒐集資訊，解決問題（陳毓榛，2017）。

職業訓練機構可以考量新住民自身的限制，而採用專班的形式進行新住民職業訓練。新住民專班的優點是較不會發生新住民與一般國人一同上課時，因為聽不清楚而有疑問時卻不敢開口，又不知該從何問起的狀況（王湧泉，2010）。相較於非專班職業訓練的一般課程，新住民職訓專班的學員在學習上會比較有信心。有些職訓機構開設專班時，會在課程當中會安排翻譯人員協助，也透過來自相同國籍的同儕學員相互幫忙，解決課程中所遭遇的困難和問題，而大大提升訓練課程的學習效果。有的訓練機構還會安排已結訓且考取證照及就業的學員回來為學員加油打氣，分享心得，間或發展出新住民的就業人際網絡。不過，也有學者專家認為為讓新住民與國人按一定比例一同上課，相互激盪，彼此幫助，也可以達到更佳的學習效果，而且更貼近實際的職場的現況。有效的新住民職業訓練，相關的要件應包含訊息的傳遞、對於新住民的瞭解、甄選機制、安排參訪實習、訓練中掌握學員學習情況並適時加以輔導等（成之約，2011）。

綜上，規劃與實施有效的新住民職業訓練可以歸納為以下重要項目：

1. 訓練單位應充分結合在地資源，將招生訊息有效的傳遞給新住民知曉。
2. 訓練師必須與新住民族群有所接觸，並具備瞭解新住民的先備知識，方能同理學員，進而有效的指導學員學習。
3. 訓練單位宜落實訓練前的甄選錄訓機制，篩選出就業意願明確的新住民學員參加訓練。
4. 訓練期間應安排職場的參訪與教學實習，增進學員對實際工作與職場的認識，同時也讓國人認識及認同新住民的技能，消弭對新住民的刻板印象。
5. 訓練上課時可採用小組分組的方式進行教學，促使學員在小組中互相幫助，以提升學習成效。

6. 訓練搭配證照考試，以專案檢定方式接續於課程結束時辦理最佳，若非專案檢定，則宜安排訓練期間在證照報考截止日之前，以鼓勵學員報考，於課程結訓後在最短時間內就能參加相關的證照檢定考試。
7. 結訓後協助學員就業，不應受限於傳統的就業模式，可開創多元的就業管道。
8. 訓練中安排配置輔導人員，則可依據學員需求個別輔導學習，以及協助結訓後的就業準備。

訓練後除了安排就業之外，相關研究也建議可規劃於結訓後辦理職訓成果展或成果發表會，邀請相關企業參與，除了可以增進學員在受訓過程中積極學習之外，也提供一個展示職訓所學的機會，讓雇主看見新移民的能力，增加僱用的機會(楊佳吟, 2014)。

第二節 新住民就業權益概況

臺灣對於新住民之中的外籍配偶的工作權，最初規範於 1992 年 5 月所頒布施行的「就業服務法」，新住民與外籍勞工同樣必須先向主管單位申請工作許可才可以合法工作。而自 2002 年 1 月 23 日起，外籍配偶可自行申請工作證即可工作，不必透過雇主申請許可。2003 年 5 月「就業服務法」修訂第 48 條規定，外籍配偶若獲依親居留則不須申請工作證即得在臺灣工作。

臺灣對於大陸地區配偶的工作權則規範在 1992 年 7 月頒布的「臺灣地區與大陸地區人民關係條例」，規定不得工作。直到 1997 年該條例第 17 條增訂第 5 項，放寬大陸地區配偶經許可居留者，居留期間內得在臺灣工作。至 2001 年，大陸地區配偶獲准依親居留且符合職能、經濟弱勢資格者得申請工作許可。直到 2008 年 4 月新增依親居留

之大陸地區配偶育有未成年子女者，可申請工作證，長期居留及定居者，無需申請即可工作。

政府為排除新住民就業障礙，2008年8月20日頒布「促進外籍配及大陸地區配偶就業補助作業要點」，藉由補助鼓勵事業單位僱用新住民，並增進雇主對於聘僱新住民之聘僱規定的認知。該要點於2017年7月3日修正為「促進新住民就業補助作業要點」，輔導有就業意願的新住民於公立就業服務機構辦理相關的服務事項，包括求職登記、就業諮詢、就業促進措施等。並且鼓勵雇主僱用由公立就業服務機構核發的僱用獎助推介卡之失業或待業的新住民，僱用滿30日即可由公立就業服務機構發給雇主僱用獎助金。同時，針對有職訓需求的新住民，由公立就業服務機構轉介安排至公立職業訓練機構參加職業訓練。依上述的「促進新住民就業補助作業要點」，尚未取得國民身分之新住民免費參加職業訓練，並且於訓練期間可申領職業訓練生活津貼，每月補助基本工資的六成，最長補助6個月。至於已取得本國國民身分的新住民，參加職業訓練可獲得補助80%訓練費用；若具有就業保險被保險人或符合就業服務法第24條所列特定對象身分之失業者，則可免費參加職業訓練。

因此，目前新住民參與職業訓練可至公立就業服務機構得到多元的就業服務與職業訓練的訊息。而各縣市的公立就業服務機構也多與民政系統的新住民服務據點合作。關於參與職業訓練部分，尚未取得國民身分之新住民參加政府辦理的職業訓練（職前訓練）免費，且得領取職訓生活津貼的補助。取得國民身分之新住民參加職業訓練，訓練費用80%政府補助；但若為失業身分或特定對象則免費。此為考量新住民的經濟條件在就業政策上制定的規範。

然而，關於新住民就業權益，除放寬工作權及制定就業相關規範措施，學歷認證也非常重要。行政院於2015年9月3日召開「行政院研商新住民學歷採認事宜會議」決議，有關大陸地區以外之新住民及其子女之國外國民中小學學歷採認。自2016年6月

1 日起，得逕向所在地方政府申請採認，免經駐外館處驗證。有關高中學歷及大學以上學歷採認，則須經由我國駐外館處驗證，即可由地方政府機關採證。若為就業所用，由用人機關直接認可。

大陸地區的新住民學歷認證則較為複雜。新住民若於 1992 年 9 月 18 日至 2010 年 9 月 3 日期間就讀者，其畢業學歷按照「大陸地區學歷採認辦法」需符合教育部公告「大陸地區大學及高等教育機構認可名冊」及「大陸地區高等學校認可名冊—專科學校部分」，且非醫事人員相關學歷，得申請參加學歷甄試，通過後核發同等學歷證明。而 2010 年 9 月 3 日後就讀者，除符合教育部公告學校，且非醫事人員相關學歷者，其學歷證明經大陸地區相關中心認證，如有疑義時須經大陸地區公證處公證後，由教育部辦理採證。以上政府多年來關於新住民的學歷採證的放寬，是為減少新住民於就業求職時的困難，期營造一個友善新住民的就業環境。

第三節 新住民就業狀況調查

政府為瞭解新住民生活需求情形，自 2003 年起，每 5 年辦理 1 次「新住民生活需求調查」，根據最近一次的 2018 年調查出版的「107 年新住民生活需求調查」顯示（內政部移民署，2020），相較於 10 年前於 2009 年所做的調查報告（內政部入出國及移民署，2009），我國新住民人口逐年成長，已達 56 萬人。本次調查的樣本數為 1 萬 8 千 260 人，其中將近一半是 35 至 44 歲青壯年人口；工作性質近六成為服務業。整體勞動參與率為 70.9%，明顯高於國人的 59.1%；家庭平均月收入也較前次 2013 年調查提升 13.9%，增加 6,401 元。在臺工作滿意度近 9 成。持有技術士證的比例，也自 2013 年調查的 3.3% 提升至 6.1%。另外，新住民有創業意願的比例約有 15.9%，希望政府提供創業貸款補助、培訓課程等輔助。但調查也發現，新住民在求職過程中，有 17.7% 曾遭遇困擾，如語言溝通、識字及書寫能力較弱、雇主以無身分證為由而不願僱用、職場歧視等。而在

職場中，有近三成的新住民曾遭遇薪水低、工作時間長、中文讀寫能力較弱等困擾。總體而言，2018年這次調查結果發現，新住民已較過去3次調查更為融入臺灣社會，新住民也更有意願投入勞動市場、擴大社會參與，以及投入公益領域，成為豐富臺灣社會文化重要的在地新力量。

一、新住民婚前就業狀況調查

根據內政部移民署出版的「107年新住民生活需求調查」(內政部移民署，2020)顯示，新住民婚前曾經投入勞動市場的比例有79.1%，其中從事有酬工作者占了75.8%，無酬家庭工作占3.3%；而20.9%未曾投入勞動市場。若以國籍分，大陸配偶婚前有工作的比例是83.1%，較東南亞配偶71.1%為高。以年齡而言，25-54歲較高，有78%曾於婚前工作。教育程度以國中及高中以上者曾比例較高，超過78%。

新住民婚前工作的職業類別，以服務及銷售工作最多占38.8%，其次為事務支援人員占12.7%，再其次是機械設備操作及組裝人員與基層技術工及勞力工，占12.4%。而以性別分，女性從事服務及銷售工作、事務支援工、基層技術工及勞力工，這三項高於男性。而工作地點，87.6%的新住民婚前工作地點在母國，11.5%在臺灣。

二、新住民勞動參與狀況

根據「107年新住民生活需求調查」(內政部移民署，2020)顯示，新住民的整體勞動參與率高達70.9%，失業率為1.2%。相較於台灣全國勞動參與率58%為高，相較於全國的失業率3.7%則更低。這顯示新住民較一般國民有較高的工作意願且較高比例實際投入就業市場，而失業情形也較一般國民為低，呈現較高的工作穩定性。在勞動參與率70.9%中，其中68.7%新住民從事的是有報酬的工作，又以來自東南亞國家的新住民從事有報酬工作比例最高，達到78.6%，其次是大陸63.6%。由此可見，新住民有較高的

意願就業，且從事有薪酬的工作，其中又以原國籍為東南亞國家的新住民就業意願與態度最為積極。而依據臺北市政府的統計資料，臺北市新住民的勞動參與率僅 56%（臺北市政府主計處，2020），有相當大的成長空間。因此，為促進新住民充分就業，提供新住民參加職業訓練以學習與提升技能是重要的策略工具。

三、新住民之工作時間的偏好

根據「107 年新住民生活需求調查」（內政部移民署，2020）顯示，新住民有 79.9% 希望找全日工作，20.1% 希望找部分時間工作。東南亞新住民中有 96.3% 的人希望找全日工作。以居住臺灣時間長短來看，以未滿 3 年者希望找全日工作比例最高 90%。

四、新住民之求職管道與困難

新住民在求職的管與困難部分，根據「107 年新住民生活需求調查」（內政部移民署，2020）顯示，新住民求職的管道以經由「臺籍親友推薦」最多，占 40%。其中有 17.7% 的新住民在求職時曾遭遇困擾，大陸配偶主要困擾是無身分證、職場歧視，而外籍配偶則以語言溝通與閱讀能力受限為主。以地區而論，臺北、新北與北部地區的新住民於求職時使用民間人力銀行的比例較高。以居住在臺灣的時間論，則以未滿 3 年的新住民在求職時遭遇困難的比例較高，其面臨的困難主要是場歧視、雇主以口音為理由，不願僱用、學歷不被採認或不符工作要求。不過，困難比例隨著在臺灣居住的時間增加而逐漸減少。

五、新住民之就業服務與職業訓練的需求

新住民最需要的就業服務，前三名為免費職業訓練 20.5%，參加職業訓練期間的職訓生活津貼 12.2%，7.8%為參加職業訓練期間的子女臨時托育補助。以地區分別，臺北市的新住民有較高的需求在多元就業服務，以及職業訓練訊息及訓練機會的提供。

新住民對於職業訓練需求及參加訓練時間的調查結果，新住民最希望參加的職類為餐飲廚藝及烘焙，其次是美容美髮及紓壓，第三是電腦資訊類。以性別區分，女性參與職業訓練課程需求相對較男性高。而以原國籍區分則以大陸地區配偶參與職業訓練的需求較高，尤其對於餐飲廚藝及烘焙，以及美容美髮及紓壓的訓練課程需求較高。以年齡區分，則 15-24 歲者的需求最高，並隨年齡增加而遞減；而在 25-34 歲的職訓需求則以電腦資訊類及商業類課程需求高於其他年齡層。以教育程度而言，對於商業類訓練課程需求隨教育程度增加遞增。

新住民參加職業訓練的上課時間，以平日上午最多，其次是平日下午，再其次是週日上午及午、週六上午及下午。以性別而言，女性新住民理想的受訓時間是以平日上午與下午、週日上午及下午為多。以地區而言，北部區域新住民選擇週日上午的比例較高。

本章小結

由本章的文獻資料中顯示，新住民在臺灣的就業逐漸受到政府的重視，已將之視為重要的勞動力，故在法規上不斷的修正、放寬新住民就業相關的限制。政府在規劃新住民福利服務時，將新住民所需要的福利服務區分為生活適應輔導、醫療優生保健、文化教育提升、經濟安全穩定，以及就業權益保障五大類。多年來，政府在回應新住民生活適應、醫療、文化教育、福利服務的需求上有許多政策上的作為，確實在保障新住民的

人身安全與健康有其成效。另外透過民政系統開設新住民識字班，也逐步的增進新住民的語言能力與文化適應。至於新住民的工作權，政府多年來在放寬工作限制、修訂學歷認證，以及接受就業服務與參加職業訓練資格上，做出許多變革，以回應新住民的就業以及經濟需求。初入國時的生活適應、語言文化學習、家庭照顧等，隨著來臺時間加長，婚育階段來到孩子上學時期，讓新住民得以更有時間可能參加政府就業服務，職業訓練是他們首選的服務項目。

政府為瞭解新住民在臺生活需求情形，自 2003 年起，每 5 年辦理 1 次「新住民生活需求調查」，至 2018 年已調查了 4 次。政府多年來逐步加強關於新住民的就業權益保障包含：避免就業歧視與剝削、放寬工作權的限制、放寬學歷認證的限制、參與職訓課程資格放寬、參與職訓課程與就業市場連結。而在最近一次的調查中，整理出新住民對於職業訓練的需求，包含訓練職類、訓練時間等。而臺北市近三年來新住民參加職業訓練的人數逐年攀升，需求增加。

本章也探討不同國家的經驗，婚姻移民者在新移入的國家遭受到社會排除的情形時有所見，然而最有力的解決方法就是就業。而且這些移民都需要且願意參加職業訓練，因職業訓練帶給他們的不僅是技能的學習，也有社會人際交往，與對工作實務現場的認識與瞭解。而且新住民的就業意願高，只要家庭狀況允許其外出工作，一般而言都願意外出就業。然而，新住民經常因其自身能力或環境因素，外出從事的多為不需專業技能的低技術工作，例如：清潔、工廠作業員或是餐飲業。若想進一步從事技術含量高且薪資好的工作，職業訓練對於新住民是非常重要的。目前臺灣的家庭大多依賴家庭成員的薪資收入為主要經濟來源，這也強化了是新住民的就業意願，因對於無收入而易使經濟生活陷入困境的新住民來說，獲得一技之長而穩定就業，相對補助或救助更能滿足其需求，且是更為主動的解決策略。因此，新住民藉由參加職業訓練，可以擴大新住民的社會參與，拓展個人的社會網絡，也無形之中成為新住民的就業人脈，具有多方面的效益。

第參章 研究方法

本研究主要以臺北市政府公立職訓單位「臺北市職能發展學院」於 108 年參加職前訓練之新住民主要調查與研究對象。針對新住民部分實施資料分析與問卷調查。同時，訪談 5 位新住民學員、2 位職訓師，以及 2 位專責新住民就業服務的輔導員。

第一節 研究架構

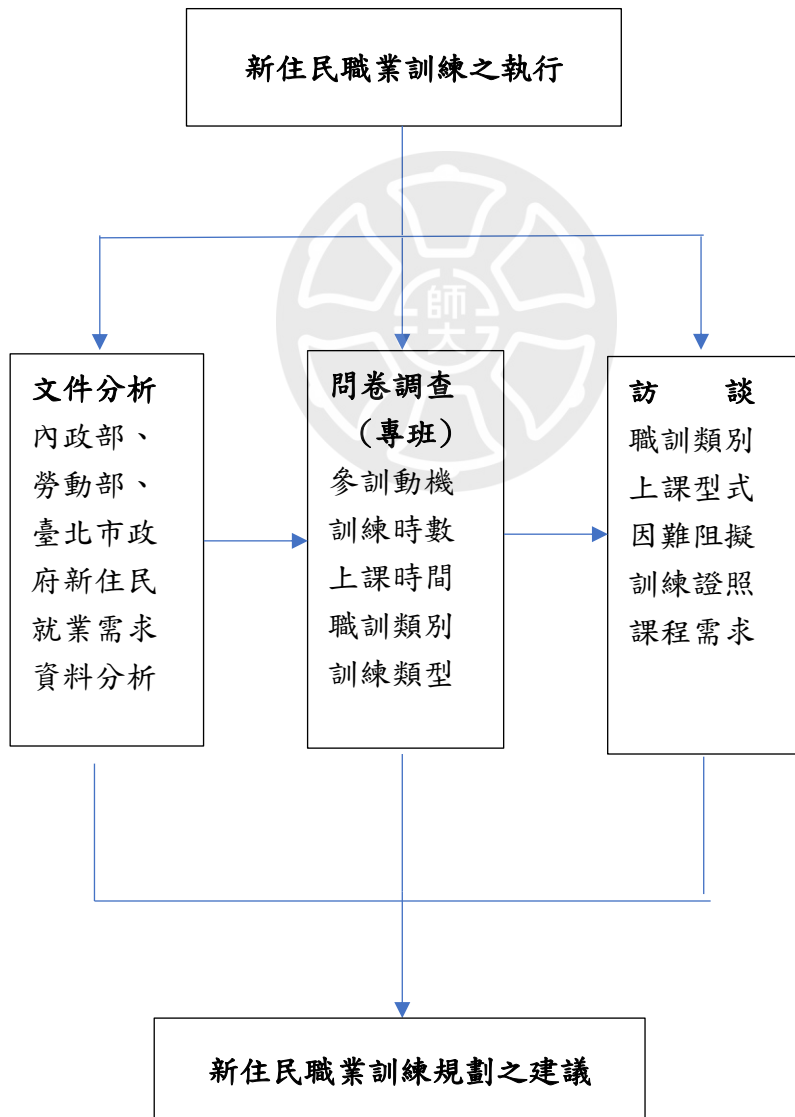


圖 3-1 研究流程

第二節 研究方法

本研究分別運用描述統計與質化取徑之研究方法。分別透過政府出版有關新住民的人口統計與生活適應調查報告，以及新住民就業與職業訓練需求的資料加以分析。再使用問卷調查與訪談蒐集資料。由於本研究是為了瞭解臺北市的新住民職業訓練概況與需求，因此，問卷調查的對象是以參加臺北市政府的職訓單位—「臺北市職能發展學院」所辦理之職訓課程的新住民為調查對象。綜整問卷的結果再進一步擬訂訪談大綱，進行訪談。訪談的對象則由前述的參訓學員中，考量新住民的多元性，選出不同國籍、不同年齡，居住在不同行政區的新住民學員進行訪談。訪談的內容是根據問卷整理的結果再訪談學員的想法與期望。此外，訪談對象也包括「臺北市職能發展學院」2位新住民訓練的帶班訓練師，以及協助新住民就業的「臺北市就業服務處」的2位新住民就業輔導員。訪談內容大致與學員訪談的內容相似，蒐集有關協助新住民職業訓練與就業服務之政府專業工作者的觀點。最後，綜整以上研究方法所得的資料，歸納分析達成本研究的研究目的，提供臺北市新住民職業訓練的規畫面與執行面之參考。

第三節 研究流程

本研究的研究流程主要經由文件分析、問卷調查、訪談的過程，蒐集相關的資料再加以分析論述。

一、文件分析

蒐集內政部移民署、勞動部勞動發展署、臺北市政府民政局之官方網站所公布的數據資料或及報告，取得新住民人口的分佈及就業情形，另分析臺北市職能學院於2018年

全年所有參與職業訓練之 134 位新住民，所分布之職類，以實際了解新住民的就業與職業訓練情況。

二、問卷調查

本研究針對北市職能學院 2019 年新住民飲料調製專班，編製了「新住民職業訓練課程調查問卷」。問卷的目的在於瞭解參與課程之新住民學員對於職訓課程的需求，以及參與訓練的主觀感受。從中了解其參與職業訓練的管道、期待與結果，以作為未來繼續辦理新住民職業訓練之參考。問卷設計為考量新住民語言文字能力，設計為圖文版(附錄二)。問卷調查參與填答者共 24 位。

三、訪談

針對問卷調查的資料，設計訪談大綱。訪談對象主要有三類：新住民學員，含專班與非專班；專任訓練師；新住民就業輔導員。訪談內容主要針對研究問題設計題目，並針對不同對象，新住民學員、訓練師、就業服務輔導員加以微調。此階段的研究目的，是期望能藉由深度訪談蒐集相關資料，進而歸納出研究目的所提之研究問題的結論，以建構與發展有效的新住民職業訓練課程內容與模式。

(一) 訪談大綱

訪談大綱針對新住民學員及專業協助者所設計的訪談問題略有不同，但均聚焦於四項主要的議題：

1. 職業訓練實際協助新住民就業的狀況反應在其參與訓練的情形。新住民來自不同的國家，各有不同的文化背景與教育程度，以及婚姻家庭狀況，則新住民是否有不論上

述差異而普遍容易入門的職業訓練項目？若有，是那些職類？是否符合其個別就業的需求？

2. 從新住民實際參與職業訓練的經驗來看，適當的上課形式，是以專班或混班上課較好？對於課程安排的時數、上課時段、上課時間等，理想的狀況為何？報名訓練前最需要克服的事是什麼？訓練進行中有沒有特別需要協助的部分？訓練的內容及方式中有無可以再改進的地方？
3. 職業訓練結合證照考試的做法對於新住民是否可行？是否能有效增加新住民的就業機會？若結合辦理，對於新住民而言，接受訓練同時準備證照考試，何如何克服文字語言的挑戰，得以通過考試，取得證照？若不結合證照的訓練課程，如：進修課程與體驗課程，新住民有無意願參加？
4. 新住民為了能找到工作而參加職業訓練課程，除了技術職類的訓練外，還有那些新住民有興趣而且對於實際就業或創業有幫助的課程？

（二）訪談問題

訪談問題依對象分為三類：新住民學員，共有 8 個問題；訓練師，共有 7 個問題；就業輔導員，共有 5 個問題。核心問題包含新住民較容易入門的職類、訓練方式是集中專班或混班、訓練最需要克服的困難為何、訓練中特別需要的協助、訓練是否應結合證照等項目（詳參附錄三）。

訪談的進行方式是與訪談參與者個別約見面對面訪談，新住民學員每次訪談時間為 2 小時，每位訪談進行 1-2 次。專業協助者則每次 3 小時，每位進行 2 次。訪談中依據

訪談大綱所列之問題為引導，蒐集參與者的意見，過程中徵得參與者的同意進行錄音，結束訪談後即依據訪談大綱整理訪談的內容。

第四節 研究參與者的故事

本研究以參與臺北市政府 2019 年公辦職業訓練之新住民為主要研究參與者。臺北市職能發展學院多年來，新住民實際參加職訓的人數並不多，每年約 40 位，而且散在不同的職訓班別中，除了中餐以及照顧服務員兩項訓練曾出現超過 1 位新住民參訓外，其他職類若有新住民參加，均僅有 1 至 2 位。政府自 2019 年開始提供新住民參加技能檢定通過者考試費用全額補助，並鼓勵新住民參加職業訓練。臺北市職能學院則於 2019 年除依照往例，於一般國民職業訓練招收新住民學員外，首度與臺北市政府民政局合作，開辦一班新住民職業訓練專班。專班由民政局、就業服務處，與職能學院合作招生，結果有 24 位新住民參加，包含大陸配偶、越南籍、印尼籍與馬來西亞籍。專班全數為問卷調查的對象，並從專班中選出 4 位，包含不同國籍的學員進行訪談。同此時期，與專班同期進行的一般職訓班之中的照顧服務員訓練班中有一位印尼籍的新住民，因考量臺北市新住民選擇參訓的職類最多為照顧服務員訓練，故也將這一位新住民加入訪談的對象。另外，訪談對象也包含了飲料調製專班與照顧服務員訓練的兩位訓練師，以及就業服務處專責新住民就業服務的兩位輔導員。綜上，研究對象於問卷調查部分為參加專班的全班 24 位學員；訪談部分則共有 9 人：5 位是參加職訓的新住民，其中 4 位是「新住民飲料調製專班」的學員，1 位是一般的職能培育班「照顧服務員訓練」的新住民學員，該項訓練課程與飲料調製專班同一時期上課，是班上唯一的新住民學員。另外 4 位是職業訓練與就業輔導專業人員：職能學院的飲料調製專班訓練師、照顧服務員訓練師、就業服務處新住民大陸配偶就業輔導員、就業服務處新住民外籍配偶就業輔導員。以下姓名皆非受訪者的真名。

表 3-1 參與研究之新住民受訪者資料表

新住民學員	身 份	班 別	年 齡	來 臺 時 間	學 歷	子 女 數	配 偶 職 業	居 住 區
青青	中國大陸 新住民	飲料調製 專班	29	8 年	高職	3	電子業	北投區
美英	越南籍 新住民	飲料調製 專班	32	12 年	國中	2	水電行	文山區
芳怡	馬來西亞 籍新住民	飲料調製 專班	52	5 年	大學	0	金融退休	信義區
玉心	中國大陸 新住民	飲料調製 專班	36	14 年	大學	1	資訊業	內湖區
莉莉	印尼籍 新住民	照顧服務 員訓練	34	13 年	高中	1	服務業	新北蘆 州

表 3-2 參與研究之職訓與就業輔導受訪者資料表

專業協助者	職 稱	工 作 內 容	年 齡	工 作 年 資
S	職業訓練師	西餐飲料調製專班訓練	44	11 年
T	職業訓練師	照顧服務員訓練	36	6 年
Y	就業輔導員	中國大陸新住民輔導	43	4 年
C	就業輔導員	東南亞外籍新住民輔導	49	10 年

青青

青青是中國大陸籍的新住民，今年 29 歲，來臺灣已經有 8 年了。青青與先生在大陸認識，先生當時在大陸工作，她自二年制專科畢業後在大陸工作，直到結婚後隨先生回臺灣定居。先生是上班族，青青來臺灣後沒有工作，婚後一年多懷孕，老大是兒子，現在已經五歲上幼兒園，老二是女兒，兩歲多，平日自己帶。在懷孕生孩子前，青青曾

在臺北市就業服務處接受新住民就業服務，擔任該處的多元就業的臨時工作人員，就服處的新住民就業輔導員告訴她關於職業訓練的訊息，她也曾與就業服務處輔導的新住民一起到臺北市職能發展學院參訪，當時即留下深刻的印象，並計畫要安排時間報名參加職業訓練。這次參加專班的訊息也是從就業服務處的輔導員而來。餐飲類的訓練是她最想參加的職類，而且這次訓練是新住民專班，她決定把握機會報名參加。雖然老二才兩歲多，平日自己帶，但因為不想錯過這次的專班訓練，青青將住在大陸的母親請來臺北，在她受訓上課期間幫忙照顧兩個孩子，讓她可以專心上課。青青的原生家庭的親人都住在中國大陸，每年她都會帶孩子回去探視父母。來臺灣初期最不適應的是氣候，不同於家鄉，臺灣的天氣一年到頭都很溫暖，夏天特別熱。但隨著年日漸漸習慣了。由於從小生長在北方，吃的是麵食，青青小時候就喜歡跟著長輩們在廚房學著做麵食，所以和麵、捍麵做餃子、饅頭、包子等都很在行。從老大出生以來因為照顧家庭孩子而無法出去工作，但她的麵食好手藝，讓社區裡的鄰居讚賞不已，所以她現在也會接一些訂單，在家做手工水餃銷售宅配。青青在參加專班期間意外懷孕，打斷了她的就業計畫，但她仍然努力完成了訓練，並且通過了飲料調製技術士丙級證照考試。

美英

美英是越南籍的新住民，今年 32 歲，先生 48 歲，嫁來臺灣已有 12 年。先生年齡長她 16 歲，自營一間水電行。有兩個兒子，分別是 8 歲和 9 歲。老大小學三年級，老二小學三年級。現在是一家四口的小家庭。美英是家中的長女，有兩個弟弟，一個妹妹，只有她一人在臺灣。當年嫁來臺灣時才 20 歲，當時夫家是大家庭，上有公婆，還有小姑、小叔同住。全家的煮飯打掃家事都一手包辦。她回想當時從早到晚忙上忙下，忙裡忙外，打掃、煮飯，非常辛苦。後來老二出生後就和先生搬出來另組小家庭，生活就簡單輕省得多了。現在孩子都上小學了，她很想出來工作，先生也支持她，鼓勵她找自己喜歡做的事去做，也鼓勵她上課。這次從民政局的新住民服務那裡知道這個飲料專班的

職訓，就來報名參加。她住得比較遠，來回上課的通勤時間長，先生也會幫忙接送小孩，料理家務，讓她專心參加訓練。美英的口語表達與溝通都十分清楚流暢，她也擔任臺北市政府的越南語的通譯，但自認為對中文的書寫與閱讀能力仍嫌不足。她曾經在越南小吃店打工，也做過美容美甲，但最喜歡的還是餐飲，希望日後能開一個小店。

芳怡

芳怡是馬來西亞籍的新住民，今年 52 歲。芳怡的先生早年在新加坡工作，她和先生一起住在新加坡，在中學擔任英文老師，直到先生退休後回臺灣定居，她就一同來到臺灣，沒有小孩，和 90 歲的婆婆同住，婆婆身體尚好。她目前在臺北市兩所小學擔任馬來語的母語教學老師，每週有兩有兩個上午要去國小教馬來語。玉芬很喜歡台灣的生活環境，覺得治安好，基礎建設好，人民和善，很自由，醫療水準好又便利。很喜歡餐飲，想開一家輕食店做健康的餐食給大家吃。

玉心

玉心是中國大陸籍的新住民，今年 36 歲，來臺灣已有 14 年。先生在電子業工作，家庭經濟環境不錯，一個兒子，9 歲，小學二年級。兒子讀私立雙語小學，課後學打網球。先生的工作時間長，所以孩子的照顧主要由她負責。玉心是獨生女，父母居住在中國大陸，現年近 70 歲。她說，現在的心境與之前剛嫁來台灣時的年輕想法已大不相同，隨著父母日益老邁，她有時會很想回家去陪陪父母。在台灣的這些年，她不曾出去工作，專心在家照顧家人孩子，會參加一些社區大學的課程。因為她自己在大陸學的是酒店管理，所以對於這次專班的課程很有興趣。玉心是專班學員中於結訓後最先找到工作的，她在住家附近的連鎖咖啡店找到兼職的工作，可以兼顧對兒子的照顧。她很喜歡這份工作，並且在上班後更明白自己的知識與技術的不足，日後還想參加咖啡相關的訓練課程。

莉莉

莉莉是印尼籍的新住民，今年 34 歲，來台灣已有 13 年。有一個兒子，小學六年級。先生年齡長她 14 歲，平日開車送貨，工作尚稱穩定。與 80 歲的婆婆同住，婆婆身體狀況良好，行動自如。莉莉個性活潑開朗，之前曾在小吃店打工，也曾任職於協助新住民的協會，每週定點定時在社區公園，結合不同國籍的東南亞新住民表演歌舞及做家鄉菜，招待推著坐輪椅的長者來的外勞，關懷在家庭中照顧長者的外勞，也同時關懷長者。這樣的工作開啟了莉莉對照顧長者工作的興趣，於是報名參加了職能學院的 240 小時的照顧服務員培班，是班上唯一的新住民學員。莉莉結訓後順利通過照顧服務員的證照考試，並且找到長照機構的照服員工作。

S 訓練師



S 訓練師是臺北市職能發展學院的專任訓練師，女性，餐旅碩士，在學院任職已 11 年，擔任西餐、飲料調製的訓練師。S 訓練師在規劃專班訓練時，為考量新住民的時間安排，接送小孩上學，特別安排上課時間延至 10:20 才開始，不同於一般課程均 8:25 開始第一堂課。又為了讓學員可以有時間消化上課的內容，也特別安排每週上課三天。另外，為了輔導學員證照考試，特別錄製了教學影片，供學員課後在家線上觀看練習。

由於每年的訓練課程於前一年十月份已確定，2018 年飲料調製的課程均已排定，飲料調製職能培育訓練搭配專案技能檢定考試所需要的時數至少 480 小時。但這次的新住民專班是在 2018 年中才由民政局與職能發展學院第一次研商合作開辦，故時數必須由已排定的失業者職業訓練課程間的銜接空檔中安排，因此專班的時數為 120 小時，只有其他飲料調製職訓培育課程的四分之一，課程內容十分緊湊。

雖然專班因為時數較短無法符合規定辦理專案技能檢定，但 S 訓練師為了新住民就

業需要，特別配合專班結訓時間，整理出全國技能檢定與即測即評的檢定考試場次與時間，鼓勵及協助學員報考。這是 S 訓練師第一次帶新住民專班，她笑說自己的壓力可能比學員還大。S 訓練師平時的失業者職業訓練培育班的證照通過率幾乎都是百分之百，這次新住民專班的課程時數短，但學員十分用心努力，通過率仍有 81%。

T 訓練師

T 訓練師是臺北市職能發展學院負責照顧服務員訓練的專任老師，男性，在學院任職 6 年。每年辦理至少 4 班的照顧服務員職能培育訓練與專案技能檢定。每班都會有新住民的學員參加，少則 1 至 2 位，最多收 5 位。參加照顧服務員訓練的新住民大多數為大陸配偶，東南亞配偶比較少。T 訓練師認為這與中文的語言能力有關。特別是在照顧服務員的證照考試中，不僅學科部分需要應檢人具有讀寫的能力，以充分瞭解題意作答；而術科部分則需要有口語能力，邊操作邊說明，這些對於新住民而言都相當具有挑戰性。職能學院規劃辦理的照顧服務員訓練課程總共有 240 小時，相較於衛生福利部規範的 90 小時照顧服務員課程標準多出了一倍半的時數。課程時數增加的部分使訓練內容更為紮實，讓每一位學員皆能充分實作練習。學員結訓後辦理照顧服務員技能檢定單一級專案檢定，並安排結訓學員就業，因此頗受好評。許多結訓學員會在就業後回職能學院分享他們實際工作的狀況與需要加強部分，因此 T 訓練師在學院自辦訓練的時數由起初 120 小時不斷檢討增加至 240 小時，他表示，希望學院培養出來的照服員都有足夠的專業能力，有信心從事照顧服務的工作。他也為照服員設計在職進修課程，讓照服員的專業有不斷增長的機會。結訓學員也會主動告知有興趣參加照顧服務員訓練的親朋好友報名學院的訓練，因此職能學院每次招生，報名的大半是經由結訓學員口耳相傳而來。而這在新住民中間尤為明顯。

T 訓練師觀察參加照顧服務員訓練的大陸新住民的年齡有相當大的變化。早期大多數為中高齡者，多半是受訓結業取得證照去醫院擔任看護工作。近年來則年齡有下降的趨勢，而結訓後的工作方向也多元發展，除了醫療院所的照護工作外，也有到長照福利機構擔任行政工作，或者從事居家照顧服務工作。T 訓練師表示，職能學院目前是臺北市政府照顧服務員訓練的主責單位，除了自辦訓練之外，也有補助其他公私立單位辦理照顧服務員訓練，以提供臺北市民充足且專業的照顧服務人力。除了培育有興趣擔任照顧服務的學員上線工作外，更期許職能學院能成為臺北市照顧服務員充電進修的園地。因此，他也規劃一些照顧服務員的職訓進修課程，提供照服員繼續學習。

Y 輔導員

Y 輔導員是臺北市就業服務處的新住民就業輔導員，女性，43 歲，四年工作經驗，北市擔任就業促進員的工作。平日的工作是協助到就業服務處找工作的新住民，利用政府的各項就業服務措施。服務項目包括辦理就業諮詢、就業促進研習專班、就業推介資訊服務、提供職業訓練、運用臨時工作津貼與僱用獎助津貼促進就業、輔導創業、提供創業貸款利息補貼申請相關訊息等。遇到有職訓需求的新住民，即轉介給臺北市職能發展學院。每年上下半年會帶輔導的新住民去職能學院參訪，也會到已就業的新住民工作場所進行參訪。平日積極拜訪事業單位，為新住民開發工作機會。Y 輔導員會用 Line 通訊軟體與服務的大陸配偶連絡，也會與他們互加 Facebook，大陸籍的新住民非常習慣利用社群媒體取得訊息或互通心情。他會在群組中發有關就業與職訓的消息，也會個別關心新住民的情形，推介工作機會。在他們面試求職前，Y 輔導員會個別提醒需要注意的細節，並加油打氣。Y 輔導員表示，大陸配偶雖然都來自中國，但其實個別差異相當大，不同的省份，沿海或內陸，一線城市或二、三線城市，都有很大的不同。而近年來大陸配偶有年輕化的趨勢，越來越多是與前往中國工作的配偶戀愛結婚而隨配偶來臺，與早期中高齡的大陸配偶婚配來臺多半是照顧年長或身心障礙的配偶大不相同。他們中間多

半學有專長，在大陸也有工作經驗，但因學歷採證複雜，以及大陸配偶在就業上仍有歧視的情形，以致在臺灣就業不順利。大陸配偶相當懂得善用政府的資源，樂意參加職業訓練。年齡較輕的新住民想學習的技能多半與網際網路有關，電腦課程、電子商務、網路開店、影音直播等。也曾有成功創業的案例是結合原本在中國大陸的資源從事線上與實體結合的創新創業。

C 輔導員

C 是臺北市就業服務處的新住民就業輔導員，女性，49 歲，有十年工作經驗協助東亞籍新住民取得就業相關的服務，是就業服務處服務新住民最資深的輔導員。本身具備觀光休閒、社會工作專業背景。從多年輔導新住民就業的工作經驗中，C 輔導員指出，東南亞籍新住民的就業意願非常強，肯做又吃苦耐勞。許多新住民初期到台灣還沒有孩子時，偏好找工廠作業員的工作，因為工作性質單純，不需要太多的語言溝通。而且許多新住民之前在母國的工作是工廠作業員，所以偏好做類似且熟悉的工作。雖然新住民有個別的差異，但不同族群會呈現出對某些職業選擇的偏好，像越南籍新住民在母國都會做美甲、美容，來到臺灣自然樂於從事這類熟悉的工作，職業訓練也會選擇美容美甲的訓練。也有些越南籍新住民在餐飲小吃店的打工兼職經驗中發現自己對做菜有興趣，想學得更多，就會選擇參加餐飲類的職業訓練。印尼籍的新住民中許多原來是移工身分，故有相當比例會選擇照顧服務訓練，或家事服務訓練，並且實際從事照顧服務與家事清潔相關工作。C 輔導員與每位輔導的新住民互加 Line 通訊軟體，並且成立群組。每次有新的職訓招生訊息，都會透過通訊軟體廣發訊息，同時，收到的新住民也會再轉發給其他的新住民。C 輔導員認為影響東南亞新住民就業的關鍵因素就是家人的支持，尤其是配偶的支持。再者是語言的障礙。東南亞籍新住民的中文在聽、說、讀、寫上的能力較大陸籍的新住民相差甚多，也因此參加職業訓練、證照考試、工作面試、就業上困難得多。C 輔導員建議，應鼓勵新住民參加政

府舉辦的夜間補校資源，讀三年國小就畢業了，之後還有國中、高中補校可以銜接，語文能力進步才會有理想的就業。

關於職業訓練，C 輔導員從輔導經驗中歸納出新住民入門的職訓類別，是與他們會做、能做、可以立即上手、可以賺到錢的工作有關；以美容、餐飲兩類為最多人選擇。新住民與其他一般失業者對於參加職訓以及就業選擇的想法不同。一般失業者選擇職類主要根據其原有的專長能力再提升，或是轉換另一個自己有興趣的職類發展，對於工作待遇與條件也有所要求與堅持。相對而言，新住民是從他們平日擅長的家務工作出發，對工作的薪資與環境要求不高，但求有工作與報酬就好。東南亞新住民願意參加職訓的形式，不僅是免費的職前培育課程，也有興趣參加短期的進修訓練，目的在於學習技能的同時，可以擴大生活圈。

本研究訪談的進行方式是與訪談參與者個別約見面對面訪談，新住民學員每次訪談時間為 2 小時，每位訪談進行 1-2 次。專業協助者則每次 3 小時，每位進行 2 次。訪談中依據訪談大綱所列之問題為引導，蒐集參與者的意見，過程中徵得參與者的同意進行錄音，結束訪談後即由訪談內容整理出個別的特點（如上所述），並依據訪大綱的問題依序整理相關的訪談的內容。訪談整理的內容文字亦請受訪者確認。

第肆章 研究發現與分析

本研究藉由文件分析、問卷調查與訪談所蒐集整理的資料，分析新住民參與職業訓練情形以及訪談參與者的主觀意見，回應研究問題所欲探訪的問題。相關內容分列本章各節。

第一節 新住民參與職業訓練情形

依據勞動部勞動力發展署公布的資料，從 2017 至 2019 這三年來看，新住民參與職業訓練的人數維持在千人以上，但自 2018 年開始人數略微下降。2017 年參與職業訓練的新住民總計有 1,327 人，其中大陸地區配偶有 1,001 人，外籍配偶有 326 人。2018 年參與職業訓練的新住民減少為 1,154 人，其中大陸配共有 862 人，外籍配偶有 292 人。2019 年參加人數 1,195 人，其中大陸地區配有 871 人，外籍配偶有 324 人。三年來參與職業訓練的新住民人數略呈下降趨勢，而以大陸配偶部分較為顯著。

以 2019 年全國新住民參加職業訓練參訓總人數 1,195 人來看，其參加訓練的職類，參加人數最多的前三項為「美容技術員」239 人，占 20% 為最多；「看護人員」194 人次，占 16.2% 居次，中/西餐烹飪廚師 130 人，占 10.8% 再次之。(圖 4-1)。這些職類的選擇也回應了文獻研究中 Kesler 以及彭若婷所提出，新住民所從事的工作多為依賴體力的服務業，並與已往工作與階段生活經驗有關，同時反應在參加職業訓練的職類選擇上。

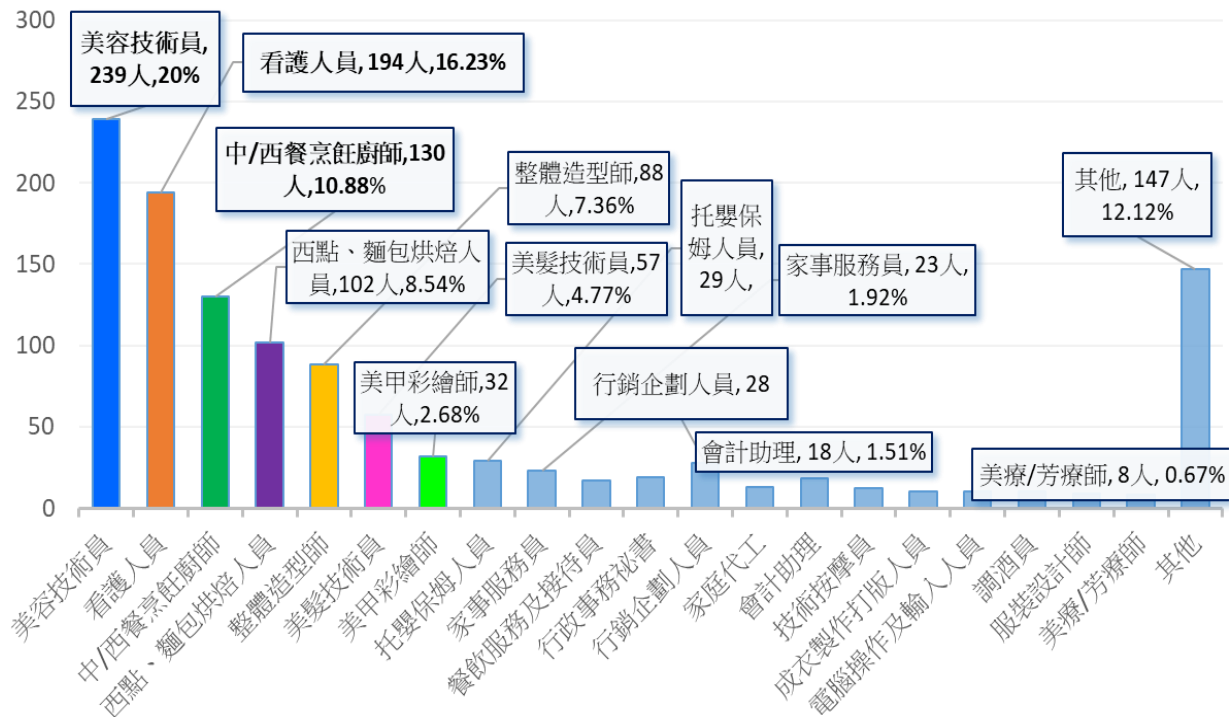


圖 4-1 2019 年勞動力發展署辦理新住民職業訓練人數-按訓練職類分

資料來源：勞動部勞動力發展署。

對照全國資料，2019 年臺北市新住民參加臺北市職能發展學院辦理的職業訓練的班級數共有 51 班，參加的新住民人數總計有 134 人；相較於 2018 年，新住民參加的職訓班數 38 班，多 13 班，增加三成；相較總人數 55 人，則多出了一倍半。新住民在參與職訓的類別與人數上均大幅增加。這顯示，臺北市的新住民對於職業訓練的需求，以及參加職業訓練的意願都明顯增加許多。事實上，新住民參加職業訓練的實際人數可能更高。因為勞動部對於新住民所提供之就業與職業訓練相關的福利服務，新住民的身分認定限定在未取得國民身分之前的新住民為服務對象。換言之，若新住民取得了國民身分，就等同於一般國民參加職業訓練，則參加職業訓練的身分別也已非歸類於新住民。也就是說，其他一般國民參加職業訓練的人數中，也可能會有已經取得身分證的新住民。但無論是否羅列所有新住民的參訓人數，臺北市參加職能發展學院公辦職業訓練的新住民人數與參加的班數都明顯呈現上升的趨勢。

臺北市 2019 年參加職業訓練的 134 位新住民依據訓練職類區分，以「看護人員」最多，有 32 人，占 23.8%；「美容技術員」居次，有 30 人，占 22.3%，餐飲服務及接待員則第三，有 28 人，占 20.9%（圖二）。

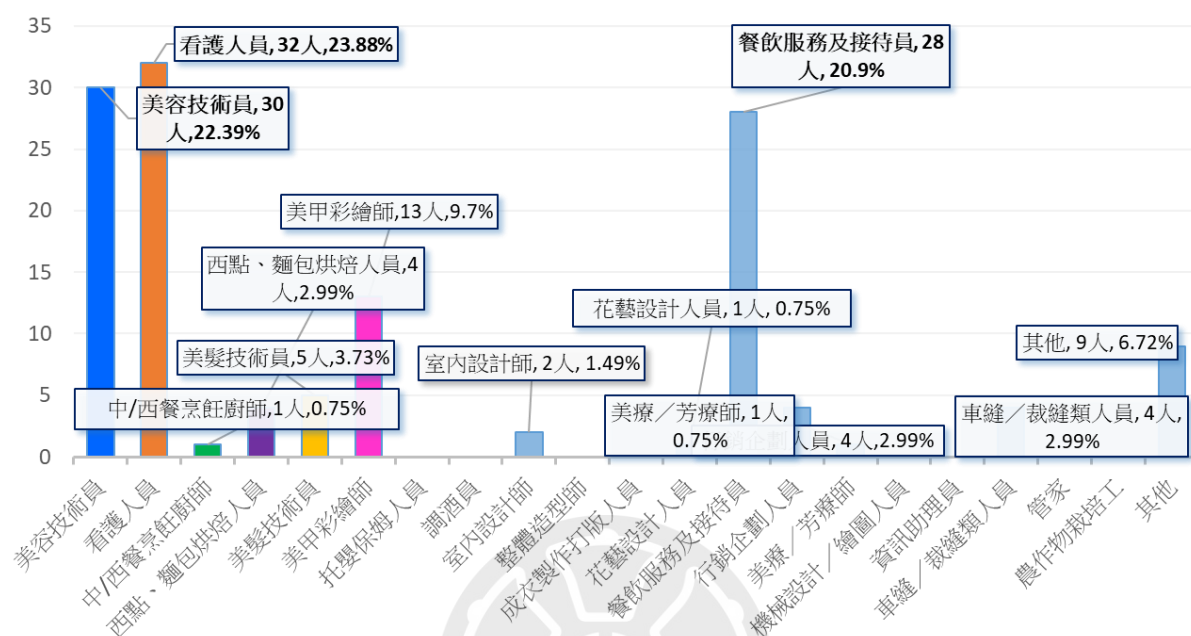


圖 4-2 2019 年北市職能學院辦理新住民職業訓練人數-按訓練職類分

資料來源：臺北市職能發展學院。

勞動部全國的新住民參與職業訓練職類統計與臺北市職能發展學院針對臺北市新住民參與職業訓練職類的統計，二者的資料顯示，臺北市的新住民與全國的新住民在選擇職訓類別上十分類似。新住民最多人選擇的前二項的訓練職類都是「看護人員」與「美容技術員」，只是順序不同。全國新住民的第一項是「美容技術員」，而臺北市是「看護人員」，這或與臺北市對於照顧服務人員的需求較多，工作機會多有關。至於第三名新住民選擇的職業訓練職類，全國與臺北市均屬於餐飲相關的訓練職類。不過，二者略有不同，臺北市的餐飲訓練需求不僅為廚師，也包含了接待員的訓練。這或與臺北市都會形態的餐飲服務業所需的相關人員較多元有關。

第二節 臺北市職能發展學院辦理新住民職業訓練情形

臺北市政府辦理職業訓練的單位是臺北市職能發展學院。2013年由前身臺北市政府職業訓練中心改制為臺北市職能發展學院。職能學院每年開辦訓練的結訓學員約五千人，訓練職類以群組分為資訊通訊群組、工業技術群組、服務業群組，辦理各類不同的職業訓練課程，並設有42個技術士技能檢定場（含甲、乙、丙級與單一級）。課程主要分為三類：以就業為導向的職前培育課程、以提升職業技術能力的職能進修課程，以及職業探索的體驗課程。除了上述的自辦課程外，亦委託民間職業訓練機構辦理課程。職能學院多來關注新住民的職業訓練，2013曾規劃新住民導遊導覽專班，因報名人數不足而未辦理。但仍持續與臺北市就業服務處合作，除了接受該處推介參加職訓的新住民以外，並每年接待該處就業輔導員率隊來參訪的新住民，為新住民詳細介紹職業訓練的概況。每年平均有3、40位新住民參加職訓。而參訓數字因法規限制有低估的情形，原因在於國內就業法規對新住民的就業協助，以取得國民身分之前新住民為對象，新住民取得國民身分之前得以新住民的身分獲得免費職業訓練及其他相關的就業服務。一旦取得國民身分之後即視同一般國民身分參加訓練。故具有國民身分的新住民參加職訓將不會顯現在新住民職業訓練的統計中。即便如此，近年來到職能學院參加職訓的新住民人數明顯增加。

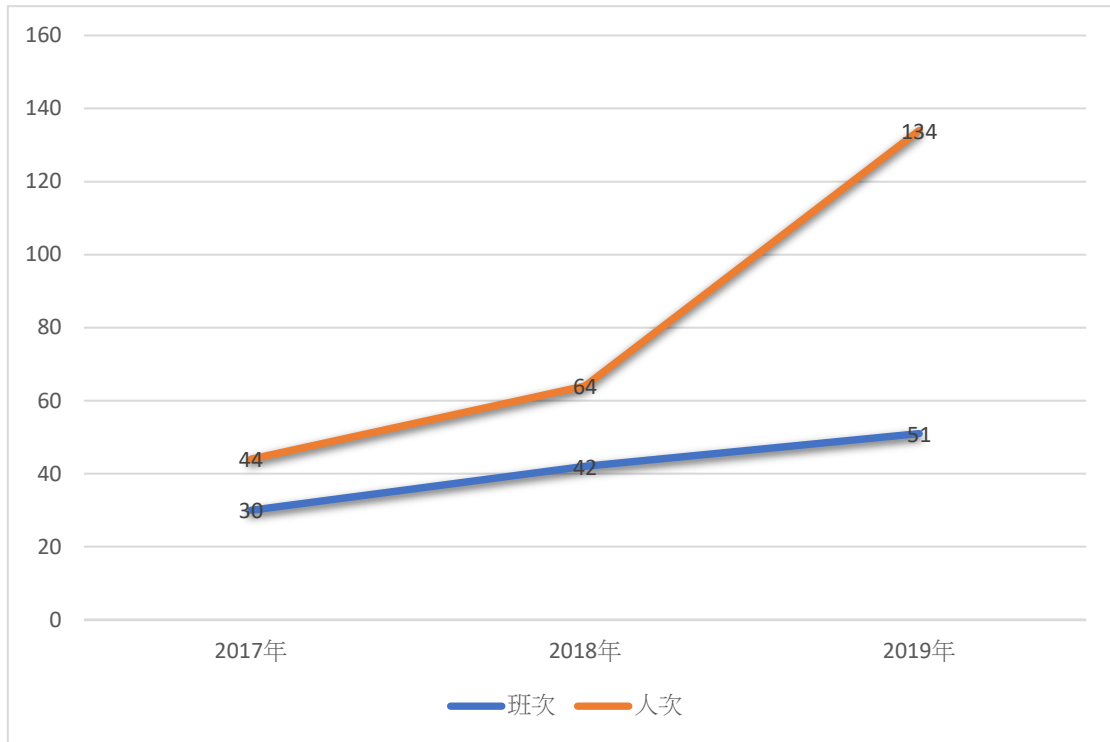


圖 4-3 2017-19 新住民參加臺北市職能發展學院辦理職業訓練之趨勢

資料來源：臺北市職能發展學院。

以上趨勢圖呈現職能發展學院近三年來參加職業訓練的新住民人數及班數都明顯成長。依據法規，尚未取得國民身分證的新住民方可依新住民的身分享有各項就業服務相關措施與補助。一旦取得國民身分證，就不再享有新住民的津貼補助。故依據勞動部，新住民參加職業訓練的人數是以未取得國民身分證的新住民人數計算，不包含取得身分證的新住民。

職能學院鼓勵新住民報名各項訓練職類並參加面試。未取得身分證的新住民於報名時，筆試及面試均加權計分；若通過甄試錄訓，則免費參訓，並可申請參加職訓期間的生活津貼補助。但取得身分證的新住民，就等同一般國民身分參加訓練，不再視為新住民身分而有所不同待遇。但無論取得身分證與否，在訓練時會特別關注新住民學員的學習。故職能學院統計的新住民參訓人數均為取得國民身分證之前的新住民，而實際上，

也有取得身分證的新住民參加不同職類的訓練，但未計算於於新住民的參訓人數之中。也就是說，實際參加職能學院訓練的新住民人數是超過以上圖三的統計數字。

職能學院在新住民的協助上與臺北市就業服務處積極合作，該處每年由專責新住民就業服務的輔導員帶著新住民來到學院參訪，讓新住民瞭解職業訓練並鼓勵其參加職訓。這樣的做法雖然可以讓新住民依自己的職業興趣選擇報名參加，但是由於職業訓練是崗位式的實作訓練，為了讓每位參訓者均有動手實作的練習，每班招收的人數有所限制，一班學員 25 至 30 人。同時，為公平考量讓失業者與弱勢特定對象均有機會參加訓練，每班招收的新住民人數相對有限，班級若有新住民學員者大都只招收一位新住民。新住民參訓機會也因此受到限制。這也反應在以過每年新住民參訓人數平均僅 3、40 人。

然而，隨著新住民居住時間增長、子女長大，其就業與職訓的需求日益增加；而政府的新住民的輔導措施由原本著重的生活適應、國語文教學，轉而重視新住民的就業。新住民是臺北市一項重要的人力資源。為提升新住民的參加職業訓練的機會，2019 年職能發展學院跨局處結合民政局、辦理「新住民飲料調製專班」，實際針對新住民有興趣的職類，增加其參加職業訓練的機會，以提升就業能力。專班的招收的新住民不分擁有國民身分證與否，錄訓後即可免費參訓。專班的規劃未依領取職訓生活津貼以及專案檢定的條件設計，但仍規劃輔導與協助學員參加即測即評的飲料調製技術士技能檢定丙級證照考試。

「新住民飲料調製專班」由職能學院負責規劃為時數 120 小時的飲料調製課程，內容配合全國技術士證照考試，以飲料調製丙級證照為範圍。上課時間每週一、四、五上課三天，上午 10:20 至下午 5:05。訓練費用全免。由民政局與職能學院分別於各自訊息管道招募新住民報名參加。上課時間特別考量新住民家庭照顧的需求，不同於職能學院一般職訓課程的上課時間由早上 8:25 至下午 5:05，專班的上課時間則於早上 10:20 才開

始上課，至下午 5:05 結束，以方便新住民處理好家務，送孩子上學後再來上課。此外，對照文獻研究中建議的新住民職業訓練應包含的內容，專班的規劃確實都考慮進去了。

專班共有 24 人參加，包含大陸配偶、越南配偶、印尼配偶、馬來西亞配偶。訓練師因課程結合證照檢定，上課中特別在重要的檢定項目上提醒學員們注意、做筆記。此外，為了協助學員複習，職能學院首次為特定單一的訓練課程，特別錄製了影音教學影片放在 YouTube 上，提供學員們課後回家上網觀看複習，準備參加證照檢定考試。24 人均完成訓練，訓練後報名參加技能檢定共有 21 人，17 人通過檢定，取得飲料調製丙級證照，證照通過率為 81%。民政局並於結訓日為專班學員辦理訓練成果展，由學員佈置攤位，利用訓練所學，發揮創意，製作出各種特色飲料（附錄五）。

專班結訓日當天請學員填寫問卷，問卷設計為考量新住民的語文能力，設計為圖文版，以方便新住民理解（附錄二）。問卷分為基本資料與職業訓練課程調查兩部分。第一部分的基本資料包含性別、年齡、學歷、子女數、母國國籍、參訓動機、得知職訓訊息管道。第二部分的職業訓練課程調查，分別為課程時數、上課時間與時段、未來想參加的訓練職類與課程類型。

問卷的基本資料部分整理分析呈現，參加專班的 24 位學員均填寫了問卷。24 位學員均為女性；年齡介於 30 至 39 歲最多；學歷以高中職最多；子女數以 1 人最多；國籍以大陸配偶最多；全數皆肯定會向親友推薦北市職能學院的職訓課程。

專班的學員年齡的分布以 30-39 歲最多，占 45.8%；20 歲至 49 歲與 50 歲以上均為 25%；也可以說 30 歲至 49 歲共計占了四分之三。

表 4-1 新住民飲料調製專班之年齡分布情形

20 歲以下	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50 歲以上	合計
0	1	11	6	6	24
0%	4.2%	45.8	25%	25%	100%

參加訓練學員的學歷從國中到研究所以上皆有，而其中以高中職學歷人數最多，占 54.1%；大學和專科學歷人數占 29.1%。由此顯示，具有高中職學歷以上者超過八成。本研究前一章所載全國新住民人口統計資料顯示，新住民半數以上都是青壯人口，正值學習與受訓的時期。若家庭狀況穩定，孩子已上學，就可以有時間專注於增加自己的就業能力。許多東南亞的新住民當年藉由婚姻移民來到臺灣時都非常年輕，待孩子上學後，家庭角色責任雖然仍在，但相對緩和許多，正好可以參加職訓，增加就業技能。

表 4-2 新住民飲料調製專班之學歷分布情形

國中以下	高中職	專科	大學	碩士以上	合計
3	13	3	4	1	24
12.5%	54.1%	12.5%	16.6%	4.1%	100%

參加專班的學員中，擁有的孩子數從無到最多 3 個孩子，其中又以有 1 個孩子者占最多 43.4%。這或許因為一個孩子安排上比較容易，學員也就比較能出來參加訓練。

表 4-3 新住民飲料調製專班之孩子人數分布情形

無	1 個	2 個	3 個以上	合計
3	11	7	3	24
12.5%	45.8%	29.2%	12.5%	100%

專班的 24 位新住民來自四個不同的國籍：中國大陸、越南、印尼、馬來西亞；其中以大陸配偶人數最多，占 87.5%，其餘 3 人，各來自不同的國家。這個比例並非在招募時候刻意為之，但在面試錄訓時確有盡可能讓參訓者具有多元性。然而，這個比例卻相當吻合臺北市新住民 3 萬 7 千多人中有 88% 為中國大陸配偶。大陸配偶相較來自其他國家的新住民有語言上的優勢，特別在參加訓練課程、技術士技能檢定考試的筆試上，明顯較東南亞國籍的新住民容易掌握得多。

表 4-4 新住民飲料調製專班之母國國籍分布情形

中國大陸	越南	印尼	馬來西亞	合計
21	1	1	1	24
87.4%	4.2%	4.2%	4.2%	100%

臺北市職能發展學院依據多年來新住民參加職業訓練的情形，於 2019 年增加一項新的做法，即開辦符合大多數新住民興趣的職訓專班，不論取得國民身分與否均免費參訓，以實際增加新住民參加職業訓練的機會。專班 24 人全數為女性，來自四個不同的國籍，以大陸配偶最多；年齡介於 30 至 39 歲最多；學歷以高中職最多；子女數以 1 人最多。專班的新做法帶給職能學院的，不僅是新住民人數增多，學員的學習情形與反饋也提供許多日後規劃新住民職業訓練的參考。

第四節 新住民參加職業訓練入門職類之探討

如第貳章的研究文獻資料所指出，新住民的就業意願相當高，而且他們在婚姻移入之前的勞動參與率高達 70%，且相對於其他人有較高的工作穩定性。然而，新住民畢竟來到一個陌生的生活環境，面對全新的生活，家庭社會的責任，文化的衝突，語言的障礙等，需要一一克服。特別是新住民使用本國語言的能力不足，直接影響其生

活適應，以及就業的機會。新住民母國的學經歷也通常不易為他們在求職上加分。來自東南亞的新住民大都原來在母國的教育程度就不高，多為中學以下；而來自中國大陸的新住民在學經歷的採認上也仍較困難，在這樣的限制之下，新住民往往就只能選擇勞力性質、低薪、無技術與半技術的工作，甚至違法的工作型態、忍受惡劣的勞動條件與場所。

在訪談中，莉莉回顧尚未有孩子之前，曾在一個麵包烘焙工廠工作，勞動條件完全不符合勞基法的規範。

從早上七點到晚上十點，中午只休息半小時可以吃飯，早上和下午各有一個時間允許我們去上洗手間，一個月只有一萬六千元的薪水。(莉莉)

新住民即使在母國擁有專業技能與工作經驗，然而因各個國家對於專業的認可、專業用語以及認證的不同，都是造成新住民無法適任工作的原因。玉心就是這樣的例子，她在中國大陸大學畢業，學的是餐旅休閒管理，也曾在大陸的酒店旅館工作，但在臺灣因為學歷認證困難，很難找到類似的工作。以致於她最後選擇在家照顧孩子。不過，以前的工作經驗並非無用，當有機會參加職業訓練時，她仍然選擇原來專長相關的工作，也是自己有興趣的工作，這對於就業是十分有利的。

我還是喜歡餐旅相關的工作，所以知道有這個飲料調製專班就來報名參加。而且很幸運的在結訓後就找到了咖啡店的工作。(玉心)

由此可見，新住民的職業訓練容易入門的職類，與他們以往的工作經驗，以及目前生活中所做的家務息息相關。這確實反應在全國與臺北市新住民選擇參與職業訓練的職類上。全國新住民參加職業訓練的職類調查與臺北市的調查前三項職類一致：美容、照顧服務、餐飲相關訓練。

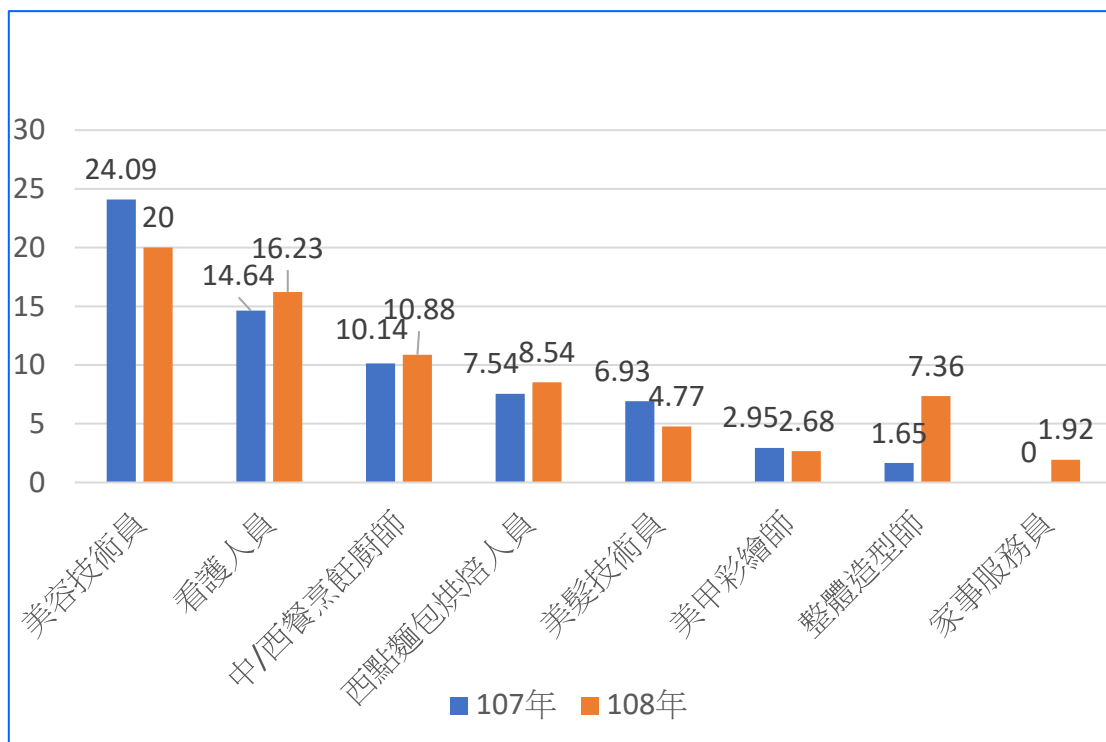


圖 4-4 2018–19 年新住民參與勞動力發展署之職業訓練各職類占比

資料來源：勞動部勞動力發展署。

這三項職類的訓練內容，與新住民日常生活的活動有密切的關係。每天都需要為家人準備餐食，也都在做照顧家人的工作，特別是小孩和長輩。

我覺得因為我們新住民來到臺灣主要都要照顧家和孩子，所以比較容易入門的項目多少都是與家庭有關，例如，照顧孩子、家事、照顧長輩等。(玉心)

美容的工作常常是新住民的興趣，進而成為專長，且不少新住民學會美容技術及取得證照後朝向美容工作室的工作型態發展，也是一種彈性較大的小本創業。有時候還會是一種複合式的經營，像是小吃店中也有美甲服務，這在越南籍新住民的工作場合中常見。

對新住民而言，我覺得有關美食和美容的課程是比較容易入門的，特別是東南亞的越南

和印尼。(莉莉)

在協助新住民就業輔導的經驗中，不同背景的新住民會有不同的需求與選擇，正如協助中國大陸新住民的Y輔導員所言：

.....我所接觸和輔導的大陸籍新住民，適合入門的職業訓練與他們的年齡，以及來自的地區而有所不同。大陸的城鄉差距是很大的，比如說，來自城市，年輕的新住民，他們選擇的職類會根據他們的所學和工作經驗來決定，一般而言，對他們比較好入手是文職，如電腦、會計；年紀較長的會選擇服務業，像是餐飲、美容。(Y輔導員)

有些新住民選擇的職業訓練職類是與他們在母國的經驗有關，過往的經驗與工作技能可以透過職訓，重新溫習並加以提升，更可以從中找到在臺灣實際投入就業的途徑。協助東南亞新住民的C就業輔導就提出這樣的看法。

東南亞的新住民普遍喜歡上的職訓課程是餐飲和美容。以越南籍女性新住民來說，在越南，美容與美甲非常流行，而她們也都很會做這些，也喜歡打扮自己。來到臺灣自然會想做這些自己有興趣又熟悉的工作，而且這裡也確實有市場。我看到很多越南新住民不僅參加美容美髮的職訓，也努力克服語言障礙考取證照，自己在住家就開一個小小的工作室，做美容紓壓按摩的工作，生意很不錯！（C輔導員）

本研究訪談的所有受訪的新住民學員最喜歡的都是餐飲相關訓練。當然，這與他們參加的是飲料調製專班有關。不過，他們更有興趣的是中餐訓練，因為備餐是他們每天日常生活都在做的事，自然上手。但有意思的是，他們想學習中餐的主要目的，還不是期待能做出道地的台菜，反而是開店做他們的家鄉菜。由此看出，餐飲除了是因為新住民日常生活中經常做而容易入門外，對於新住民有另一層的意義，家鄉菜是新住民可以與自身母國相連的經驗，從食材的挑選、料理的工序、擺盤的方式，在在

融入了對家鄉與家人的思念。藉著食物的分享，也拓展了新住民的人際關係。

在臺灣這些年我所吃過的越南料理都不夠道地，因為有一些香料在臺灣不常見，也不常用。我想開一間越南菜的小店，做道地的越南菜，讓大家吃到真正的越南味，我的家鄉味。(美英)

因為我來自中國北方，我們都吃麵食，從小就跟著媽媽學做包子饅頭，我很會用麵粉做東西吃。捍麵、和麵，對我而言都是再熟悉不過了，是很容易上手的活兒。在臺灣的朋友、鄰居都很喜歡我做的餃子，我也喜歡做，分享給大家。(青青)

因為宗教信仰的不同，在餐飲上的特殊講究也可以造就新住民的工作機會。例如，印尼籍新住民多半為穆斯林，對於食物有特別的處理方式。同時，由於印尼籍新住民有許多是由原本的移工身分，後來與臺灣人結婚而轉變為新住民，因此印尼的新住民常與印尼移工一起聚集活動。若印尼籍新住民學習餐飲取得證照後開一個清真認證的餐廳，可以同時照顧在台灣為數最多的印尼移工，也有助於發展國家新南向政策，提供穆斯林國家來臺觀光的餐飲服務。受訪的莉莉來自印尼，她舉了朋友的例子：「.....有一位印尼的新住民姊妹，開了一個雞排店，許多印尼外勞和新住民都去買。因為印尼大多數是回教徒，雞肉的處理需要特別的程序，一般都不會吃外面餐廳做的肉。所以很多人都去她的店，生意非常好！」(莉莉)

研究中發現，飲料調製專班的學員在問卷中表達未來有興趣想參加的職類，前四項都與餐飲有關，以中、西式餐飲為最多，占 66.6%；西點烘焙次之，占 66.6%；咖啡館餐飲第三，占 62.5%；再者是輕食、早午餐，占 58.3%。第五項是手機 APP 設計，占 50%。

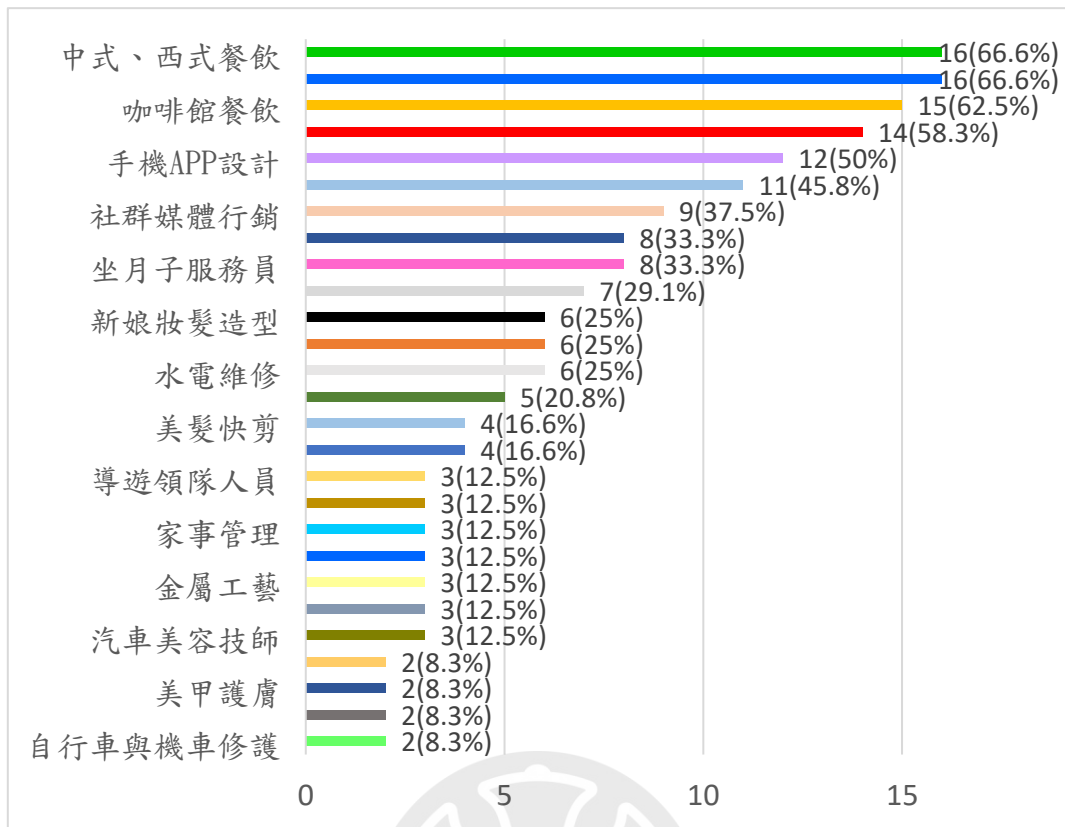


圖 4-5 新住民飲料調製專班學員未來有興趣想參加的職類

資料來源：臺北市職能發展學院。

綜言之，新住民參加職業訓練的入門職類以他們自身的興趣、過往在母國的生活與工作經驗，以及在臺灣日常生活中經常做的家務有關。本研究問卷內容所列的職類選項都屬臺北市職能發展學院常年開辦的班，專班學員選擇未來有興趣的項目，主要以餐飲、照顧服務為主。對照圖三，新住民參與職能發展學院開辦的職業訓練中最多的職類班別，確實也是照顧服務、餐飲與美容技術這些項目。而專班的學員除了照顧服務、餐飲美容這些項目外，比較不同的是第三名的「手機 APP 設計」以及第四名的「社群媒體行銷」；而「水電維修」的需求比「美髮快剪」還來得多。這些新的職類方向，提供未來規劃新住民職業訓練朝向多元化開發的重要參考。

第五節 新住民職業訓練課程安排之探討

新住民接受職業訓練，需要排除許多的困難，其中，最需要克服的就是家庭照顧的責任，由於婚姻移民的新住民，背負著生養孩子的主要照顧責任，孩子的照顧必須先行安排，或有家庭其他成員可以協助，或者孩子已經上學，時間上比較可以安排，才有可能出來參加職業訓練。也因為新住民的時間受限，在安排上課的時間與頻率都必須考量他們的情況。內政部調查全國新住民的職訓上課時間選擇顯示，新住民參加職業訓練的上課時間，以平日上午最多，其次是平日下午，再其次是週日上午及午、週六上午及下午。以性別而言，女性新住民理想的受訓時間是以平日上午與下午、週日上午及下午為多。

本研究飲料調製專班學員的問卷調查中，關於職訓課程的總訓練時數、每日上課時間與時數、上課時段這些項目的調查結果為：

一、最適合的訓練時數是 40-160 小時，占 41.7%；其次是 160-480 小時，占 37.5%。

由此可見，新住民合適的職訓課程的時數在 40-480 小時之間，可以在這個範圍內規劃不同性質與主題的新住民職訓課程。

表 4-5 新住民飲料調製專班之合適的訓練時數分配情形

40 小時以下	40-160 小時	160-480 小時	480-800 小時	合計
2	10	9	3	24
8.3%	41.7%	37.5%	12.5%	100%

二、最適合的訓練時段，最多人選擇在平日白天，占 76.2%；其次是平日夜間，占 14.3%。而在平日，日夜均可的有 9.5%。

表 4-6 新住民飲料調製專班之合適的上課時段分配情形

平日日間	平日夜間	平日日夜均可	合計
19	3	2	24
76.2%	14.3%	9.5%	100%

三、學員對於參加訓練每日上課時間的選擇，最多為 9:00-16:30，占 77.3%。其次是晚間 18:30-21:30。再者是下午 13:30-16:30。

表 4-7 新住民飲料調製專班之理想上課時間分配情形

9:00-16:30	13:30-16:30	18:30-21:30	合計
19	2	3	24
79.2%	8.3%	12.5%	100%

四、學員未來想參與職業訓練的類型，以職能進修 40-200 小時為最多，占 54.1%；其次是職能培育 400-800 小時，占 38.6%；再其次是體驗營 8.3%。相對應於前面的訓練總時數，可以發現，新住民最適合的職業訓練時數是在 200 小時以內。

表 4-8 新住民飲料調製專班之未來想參加之職訓形式分配情形

職能培育	職能進修	體驗營	合計
9	13	2	24
38.6%	54.1%	8.3%	100%

綜合以上的調查資料，歸納出新住民最適合的職業訓練上課形式是平日白天，每

天上課的時間從上午 9 點到下午 4 點 30 分。訓練總時數 40 小時至 200 小時之間。這與一般職前的職能培育課程平均 480 小時有所差異。由於新住民的家人對於其家庭責任的期待，較短時數的訓練課程比較適合新住民。

新住民就業輔導員在訪談的過程中表示，新住民參加職業訓練的動機不一定直接連結到就業。畢竟影響就業的因素很多，並非有技能就能就業，尤其新住民家庭照顧責任的安排往往是影響就業的關鍵。再者，新住民對於自己適合做什麼其實並不太清楚，因此，他們參加短期的職能進修課程，一來時間好安排，再者可以當作是一種職業的探索。

新住民的家人對於他們的期待主要還是照顧家庭與孩子，太長的訓練時數比較不適合，因為配偶會有意見。如果沒有家人的支持，新住民不可能出來上課。……100-200 小時的訓練課程最適合新住民參加。(C 就業輔導員)

有關新住民在參加職業訓練的動機部分，由於職業訓練之目的在於培養技術專長，協助考取相關證照並且輔導就業，因此學員的參訓動機應為學習技能，投入職場而穩定就業。然而，新住民的參訓動機並非完全為了求職。新住民結訓後立即就業的比例較一般職訓的績效低許多。

新住民並不清楚自己適合做什麼，該具備什麼專長。參加免費的職訓課程，對他們而言是一個探索專長和興趣的好機會。(C 就業輔導員)

在專班的問卷調查中顯示，參加職業訓練的動機，最多的比例是為了發展其他專長，占 69.5%；其次是提升就業技能與發展個人興趣，占 52.1%；求職則為第三，占 47.8%。再來是家庭經濟因素，占 21.7%，以及家人的支持，占 11.1%。這樣的結果說明，參加專班的學員多數並不是以就業為最主要的參訓動機，而是發展專長，以及提升就業技能

與發展個人興趣。而且學員表示願意參加付費的職能進修的訓練課程，而不只參加免費的職能培育的職前訓練課程，可見一斑。

由上述結果可見，新住民的職業訓練雖以增加技能以順利就業為重要的訓練目標，但似不宜單以就業率為唯一成效指標。因為，當新住民走出家庭，在進入職場工作前，經由所參加的職訓課程，可以有效的拓展人際關係，打開社會網絡，這對於新住民融入社會而言，具有特殊的意義，也有利於未來在職場中的適應。

有關學員得知職業訓練課程訊息的來源，最多的是來自網路社群媒體 45.8%；其次是親友介紹 41.6%；第三是新住民聚會活動 29.1%；再者是網路搜尋 12.5%。

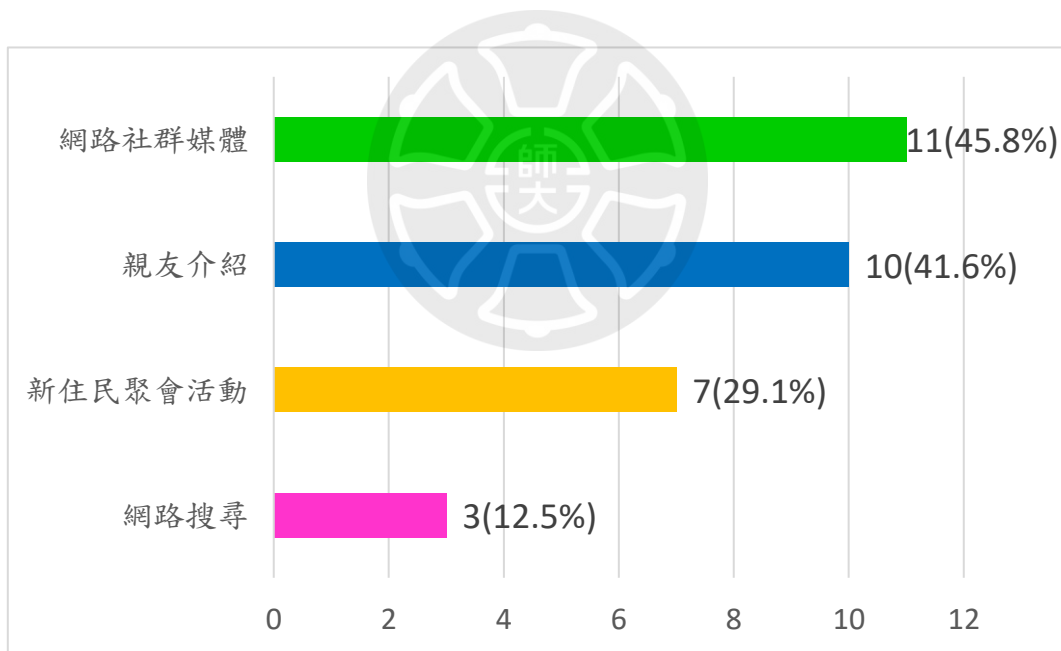


圖 4-6 新住民飲料調製專班學員得知職業訓練課程訊息的來源

資料來源：臺北市職能發展學院。

由於網際網路與手機普遍，新住民的訊息接收也習慣經由社群網路進行，而就業服務人員也利用社群網路來聯絡新住民，將相關的訓練與就業的訊息告知新住民。在訪談中發現新住民非常習慣使用網際網路的社群媒體，如：在 Facebook, Line 互動。來自印尼的莉莉在訪談就曾提到：「.....我與印尼的姊妹們，經常利用

手機聯絡，也會看彼此的臉書。有時候看到有人因為工作或家裡的事不順心，在臉書上抱怨，我就會私下打電話去和她聊聊。」(莉莉)

新住民就業輔導員同樣利用手機網路與社群媒體連繫新住民，並不時將相關的職訓與就業機會訊息透過群組發送給大家。Y就業輔導員就是如此：「.....我會利用 line 通訊軟體來聯繫新住民，將活動、就業訊息、訓練課程透過 line 通知大家。有時會個別 line，像是第二天要去面試工作，我就會叮囑要注意的事情。有人順利找到工作上班後，我也會問問工作狀況如何，並給他們加油打氣。」(Y就業輔導員)

關於新住民在訓練進行中有沒有特別需要協助的部分，文獻研究指出安排新住民職業訓練課程，應依據他們的就業需求與基本能力，來規劃訓練課程內容。適當安排課程內容的難易度，採用分段學習，由小部分練習學會後再進一步連結，讓學員進行有效學習。並且適時給予新住民學員鼓勵，安排課後個別輔導，以及課後複習。也可安排課堂以外的職場實務參訪及實習，體驗實際的工作現場，來達到訓用合一的職業訓練目標。由於新住民來自不同的背景，特別是語言文字的限制，影響學員遇到問題也往往不知從何問起，因此，課後及個別的指導尤其顯得重要。訪談中，來自馬來西亞的芳怡提出她的觀察，認為針對來自非華語國家的新住民，如果能安排個別的輔導會很有幫助：「因為新住民上課有問題可能不敢問，因為害怕講錯或說不清楚。老師若是可以在每次上課後確認每個人都聽懂了，解答問題，對學員會很有幫助」。(芳怡)

來自越南的美英清楚表達上課過程中的困難：

上課時當我有時聽不太清楚或不確定的部分，會想發問，但又擔心問不清楚，也怕問錯。希望老師能在課後給我一點時間，解答我的問題。(美英)

除了在訓練課程進行中可以規劃特別的協助外，由於新住民擔負主要家務，所以若希望家庭與工作兩者兼具，家人的支持與分擔家務的態度是關鍵。這點也在文獻研究中發現（王湧泉，2010）。若家務不能分配適當，則新住民便會傾向從事兼職且臨時性的工作性質。因此，在新住民參加職業訓練期間，需要得到家人的支持，並且規劃家中幼兒與長輩的照顧。訪談中，美英和玉心都表示家中照顧責任安排好，才能出來參加訓練。

因為有先生的支持，我才能去上課，上課期間他會幫忙接送小孩上下學，也會幫忙做家裡的事。（美英）

一般而言，我們新住民隻身嫁來台灣，沒有娘家親人的支援，都是一個人帶孩子，像我的婆婆年紀也大了，身體不太好，沒辦法幫忙帶孩子，先生工作時間很長，孩子主要是我在照顧。所以我必須把時間安排好，同時顧到孩子，才能安心去上課。（玉心）

對於新住民在訓練期間，訓練單位若提供托兒托老的服務措施，將有助於提升新住民的參訓意願。而這樣的托兒托老的福利服務措施也可作為日後新住民為就業而安排的參考資源。學員於訪談中表示相同的意見。有兩個學齡前幼兒的青青提出這樣的需求。

為了參加這次的飲料訓練，我把我媽從大陸請來，在上課這段時間幫我照顧孩子，我才能放心的把課上完。如果，上課時能安排托兒的服務，就解決了我們有小小孩的媽媽參加訓練一個最大的困難。（青青）

綜上所述，新住民職業訓練的課程安排，上課形式以平日白天為佳，每天上課的時間考量家庭與孩子的照顧需要，從上午 9 點到下午 4 點 30 分時段最為合適。訓練總時數則在 40 小時至 200 小時之間。同時，可善用網路社群將職訓課程訊息散發給更多的新住民知曉。而在訓練期間，安排幼兒臨托及轉介托兒托老的資源給學員使用，則可解決家中有幼兒長者照顧需求而無法出來上課之新住民的困境。這些發現也回應了文獻研

究中張藝薰(2008)與彭若婷(2015)所提出訓練單位協助參加職業之新住民托兒與托老的照顧需求，讓新住民無後顧之憂參加訓練。

第六節 新住民職業訓練與證照結合

職業訓練的類型主要分為職前的職能培育課程與職能進修課程兩類。職前的職能培育課程時數比較長，在密集的時間裡使學員學會一項新的技術能力，以使學員於訓練結業後順利進入就業市場。職能培育訓練最少時數 100 小時，最長時數可以達到 900 小時，視學習的職類而定，以就業為導向。所以，職能培育訓練是失業者職業訓練主要的型態，協助失業者習得一技之長，重回就業市場。因此，職能培育訓練對於失業、待業者，以及就業服務法所定之特定對象為免費，同時還提供職訓生活津貼，使學員無後顧之憂，專心上課。為使學員確實習得技能，職能培育訓練時數較長，且配合專案技能檢定，期使學員結訓後順利就業。職能培育外，在職者在工作上的技能提升也是職業訓練重要的一環，這由職能進修的課程所提供。進修課程時數較培育課程短，上課時間也較多元，多在晚間或假日上課。職能進修課程雖不強調立即就業，但對於儲備專業知能，以及提升技術水準而言非常重要。同時，也回應了產業技術需求的人才培育方式。

臺北市職能發展院辦理的飲料調製專班是介於職能培育與職能進修之間，時數 120 小時。然而，專班自跨局處的討論協商、確定職類、規劃時數、安排師資、招募面試、準備材料器具，到課程實際進行，以及協助學員報考技能檢定等事項，其複雜度較一般 480 小時的培育課程，有過之而無不及。對於訓練師也是一大挑戰。

一般的培育課程中我也教過新住民學員，但一班只有一、兩位。第一次辦新住民專班，而且是在既定的培育課程擠出空檔，時間相當壓縮，也很有壓力。(S 訓練師)

S 訓練師為了新住民專班做了許多特別的規劃，像是早上上課的時間就比一般上課時間晚開始，她回想當初的規劃：「為了考慮新住民要為家人準備早餐，送孩子上學，再來上課，所以安排專班每天 10:20 才開始上課。早到的同學可以複習前一次的內容，也可以問問題。」

為了不讓學員因上課內容份量太多而有壓力，S 訓練師也特別安排一週上課三天，讓學員可以回家復習。同時在上課時分組，讓小組成員相互幫助，增加學習成效。

為了不讓學員因上課內容份量太多而有壓力，我也特別安排一個禮拜只有三天來上課，其他兩天可以消化課程的內容。我讓學員上課第一天自由分好小組，上課採分小組的方式進行，讓成員間可以彼此幫助，效果不錯。(S 訓練師)

職業訓練之目的在於培養新住民技術專長，協助考取相關證照並且輔導就業，專班的規劃配合技術士技能檢定的安排，符合所有參加的新住民學員的期待，但同時也是一項有相當難度的目標。

政府建立職業證照制度的目的則是在於確保及提升從業人員的素質，進而促進國人的技術能力。證照是為專業技術或領域，透過標準化的檢定測試，依技術難度或專業程度區分等級，由政府單位或具公信力的專業組織所認定核發，用於個人專業資格或執業資格的證明文件。可以用來證明個人具有職業所需的基本專門知能與技術能力。由於經濟型態轉變，社會日益進步，各行各業對從業人員所需的知能要求也日漸提高，具有證照者，可提高其專業形象及社經地位，增進社會大眾的認同與肯定(李彥儀，2009)。一般而言，證照有以下的功用：1. 增加自我肯定。2. 增進社會認可。3. 有利於專業認同。4. 促進專業發展。5. 建立公平的就業判準(李隆盛、李信達、陳淑貞，2010)。由此可見，新住民正可以藉著考取證照來證明其職業技能，可以增加自信心，提升形象，增進社會的認同與肯定，得到公平的就業機會。尤其新住民的學歷常非可用的資歷，東南亞籍的

新住民學歷普遍不高，大多在高中以下，而中國大陸的配偶的學歷認證仍不方便，所以，證照之於他們無疑是一項關鍵的能力證明，也是尋職的重要資歷。

我國目前實施職業證照所涵蓋的職業範圍相當廣泛，職業訓練課程主要配合的是「技術士技能檢定」，該項是依「職業訓練法」所舉辦之技能檢定考試，及格者授與證書。技能範圍及專精程度分為甲級、乙級、丙級等三級，如：中餐丙級技術士、飲料調製技術士、美容美髮技術士等。另有不分等級者稱為單一級，如：照顧服務員。臺北市職能發展學院的職能培育課程都配合技術士技能檢定的內容規劃辦理，而其上課訓練的場地就是合格的技能檢定考場，所以會為職能培育學員辦理專案檢定考試，即原地考照，這也有助於新住民學員參加證照考試通過。

臺北市職能發展學院除了辦理配合「技術士技能檢定」的職能培育訓練之外，也有針對「專門職業及技術人員考試」觀光人員領隊、導遊的證照考試，規劃辦理課程。此外，資訊 IT 課程的部分，培育訓練課程也參考企業使用的軟體認證來規劃課程。

職業訓練課程配合證照考試的方式普遍受到新住民學員的肯定。而且，有些職業必須有證照才得從事，例如，照顧服務員證照是必備的，則訓練與證照結合是必要的安排。學員們一起準備考證照，相互幫助打氣，也會減輕學員準備考試的心理壓力。

照顧服務員有證照才能從事照顧服務的工作。而且是一種基本能力的證明。照著課程用心學習，上完課原地考照，大家一起，就不會覺得特別有壓力。(莉莉)

新住民因為受限於學經歷，所以擁有證照對於找工作有實質的幫助。來自東南亞的新住民即使中文能力有限，證照筆試不易，仍然認為訓練應與證照結合。來自越南的美英，證照的術科通過但筆試沒通過，但她仍然認為：「.....我覺得職訓應該結合證照考試，有證照對於找工作有幫助，對我們新住民特別有意義。」(美英)

同時，通過證照考試不僅是一種能力的證明，也帶給新住民成就感與自信心。與同伴一起準備考試的革命情感不僅紓解考試的壓力，也建立了學員們的友誼，發展為日後的人脈。

證照是一種能力的證明，能考過證照是一件很有成就感的事，對找工作也有幫助。大家一起考就比較不會那麼有壓力，而且，大家的感情也更好了。(芳怡)

新住民專班中學員相互鼓勵，一起認真上課，努力考證照，凝聚士氣也讓學員更有信心。

訓練結合證照讓我們學習起來會更有動力。考到了證照到外面找工作也很加分。而且全班一起考證照，有共同的目標，相互也會打氣加油一起讀書和練習，就不會覺得有壓力。(青青)

職業訓練結合證照的實施為新住民所歡迎，不僅是職業技術能力的肯定，對於新住民的求職確實有實際的幫助。Y輔導員指出，有證照的新住民在媒合工作上較容易成功：「我認為職業訓練結合證照非常必要，有了證照可以增加新住民媒合工作的成功機率。」

雖然新住民學員均期待訓練課程結合技能檢定，但考證照對於語文能力有一定的要求，是新住民較弱的部分。語言的差異不僅影響非華語為母語的新住民，對於大陸配偶也需要轉換字體及背記專有名詞與習慣用語，也有一定的難處(蔡佳昕，2018)。對新住民而言，平日的聽與說的能力在生活中多有練習，但讀與寫就困難得多。以致於他們考證照時需要特別加強輔導。特別是東南亞的新住民若能在參加職業訓練之前，利用政府語文教育的資源，提升中文聽說讀寫的能力，則上課與考證照會比較容易。

證照考試對於東南亞籍的新住民而言實在很難。他們對於中文的聽、說、讀、寫的能力

都有限。如果能鼓勵他們參加學校的語文班和補校教育，一步步讀上來，會容易些。

(C 輔導員)

技能檢定考試分為學科與術科兩部份，學科雖有題庫，但有 800 題，對於非華語母語的學員難度非常高。即使對大陸新住民而言，也是一個挑戰。日後辦理新住民搭配證照的職業訓練，可考量規劃額外協助準備證照考試的課程，來協助新住民考試。

我在教學實作中會帶進學科測驗的題目，來加強他們的印象。這樣，他們準備學科考試的時候會容易些。其實大陸配偶也需要協助，不只是由簡體字轉換為繁體字，有的用字用語台灣與中國大陸也很不一樣。我建議日後的訓練可以規劃增加一些專門協助準備證照考試的課程。(S 訓練師)

照服員的證照考試中，學科的部分需要讀與寫的能力，而術科的部分需要口說的能力，這對於新住民的中文能力而言相當有挑戰。(T 訓練師)

綜合上述發現，職業訓練結合證照是新住民期待的方式，但是受限制於新住民的語文能力。若是新住民能在參加職訓之前，藉由政府語文教學的幫助，提升其中文的聽、說、讀、寫的能力，則參加證照考試就容易得多。或者，也可以發展中文的檢定考試來搭配證照考試，比如，通過中文檢定考試者可以獲得證照考試費用的補助，以實質鼓勵新住民將語文能力提升起來，則不僅有助於證照考試，也實際有助於工作就業及社會參與。來自馬來西亞芳怡，來臺灣之前是中學英文老師，她建議政府在輔導東南亞非華語系的新住民時，可以加入中文檢定，鼓勵新住民先紮實的學好中文。

政府也可以鼓勵新住民參加中文能力檢定，通過不同的 level 發給不同的獎勵。中文要學會、學好，才能找到工作，也才能在工作中有所發展，同時在參加職訓和檢定的時候不會因為中文能力而打折扣。(芳怡)

專班訓練師為了有效輔導新住民證照考試，除了在上課時以實務操作加強學員印象，來準備技能檢定考試外；在檢定考試前一週，安排學員回學院模擬練習，同時特別錄製了教學影片放在網路上，供學員課後隨時上網觀看複習，深獲學員的好評。此項做法可普遍應用於新住民職業訓練輔導證照考試的課程安排上。

訪談內容回應了文獻研究中對於專班或混班對於新住民各有好處的研究發現。專班可以於新住民的需求特別加強，而混班上課則可與國人相互激盪，彼此幫助，也可以達到最佳的學習效果，而且更貼近實際的職場的現況（成之約，2011）。若二者並行，可提供新住民依個別需求增加選擇與參與。

第七節 新住民職業訓練的內容與執行

臺灣社會日益增多的新住民，移入的形式是婚姻移民，且女性占大多數。其中部分新住民在原生國家的家庭經濟地位不佳，乃是希望藉由婚姻關係取得移入國家國民同等的工作權，並藉著工作獲得較佳的資源，改善經濟條件。隨著多年來政府逐步放寬新住民工作的許可，目前新住民只要合法居留即可以工作。而取得合法居留的新住民大部分的年齡都處於青壯年齡，除了從事原來在母國曾經做過的工作之外，若能依其工作經驗的技能提升，或就其興趣發展其他的專長，而提供給他們切合國內產業人力需求的職業訓練，當他們順利完成訓練而就業，這將不僅實際增加新住民個人及家庭的收入，亦有助於新住民融入社會。同時，對於國內的勞動市場而言，是一群生力軍，且是穩定的人力資源。因此，新住民職業訓練的規劃與實行，對於新住民個人與家庭，乃至於社會國家的影響，至為深遠與重要。

本研究經由問卷調查、深度訪談發現，新住民的職業訓練需求與其他一般國民的職業訓練有所不同。新住民就業意願雖然普遍高於一般國民，但是由於他們本身的語

言文化的弱勢，擁有的資源有限，以及對於就業環境與工作文化的陌生，以致於對工作的薪酬待遇要求不高。另一方面，因為國內社會大眾對於新住民的瞭解不足，使得新住民在母國的學歷與工作經驗難以獲得認可，也導致新住民對於求職的態度常是先求有工作就好。若家庭經濟需要他們工作來分擔時，他們對於工作就更加不挑剔了。這樣的現象回應了有關婚姻移民研究中所發現，新移入的移民常在初期尋職時出現低就 (under-qualified) 的情形。近年來因為自由戀愛結婚的新住民，特別多是來自中國大陸的新住民，即使擁有較高的學經歷，卻因上述的原因，難以在國內找到與原來大陸對等的工作。兩位新住民就業輔導員都表示相關的看法。

曾經有一位上海來的新住民，北京理工大學畢業，來台灣之前在上海的銀行工作，來到臺灣也想找銀行的工作卻四處碰壁而覺得挫折。後來找到了保險業務的工作，一度猶豫要不要去做，我鼓勵他先做，有了經驗以後就比較容易找到自己喜歡的工作。(Y輔導員)

在我工作中接觸的東南亞女性新住民，她們其實只要有工作，能賺錢，有收入就好。她們會去小吃店、母國姊妹開的雜貨店打工，直到懷孕生孩子，或是家庭需要而中斷工作，可以說斷斷續續一直都在工作。她們很多人是在這些臨時的工作中發現了自己的興趣，而且她們很喜歡聚會時做家鄉菜一起分享，所以當問到職訓需求時，很多人都會選擇餐飲職類。(C輔導員)

由於這些環境適應與就業的困難，新住民參加職業訓練的目的不必然直接連結到就業。國內多年來新住民接受職業訓練的訓後就業率均低於全國的平均數。然而，是訓練結業後沒有就業嗎？實則不然。正是上述種種限制的因素，新住民的就業常是非典型的就業。因此，參加職業訓練的動機，發展專長、學習興趣更甚於立即就業。這或許也是因為他們願意吃苦、低就，工作賺取收入並非難事；但若有機會參加職業訓練，他們期待學習與發展另外的專業與技能。本研究問卷調查新住民飲料調製專班學員參加職業訓

練的動機，說明了這點。學員的參訓動機，第一名是發展專長，第二是發展興趣與提升技能，第三才是就業。

許多新住民學會了餐飲，出去找工作，還是找到小吃店，員工人數在五人以下無須加勞保的工作。他們也因為家庭照顧的需要，工作經常是兼職或臨時工作的型態。但他們很喜歡參加職訓，很大的原因是免費學習新的專長或技能。(C 輔導員)

依據內政部最新公布的 107 年新住民生活需求調查，有關就業需求部分，新住民最需要的服務就是職業訓練(內政部移民署，2020)。而新住民最希望參加的訓練職類，第一項是餐飲相關的訓練，第二項是美容與美髮訓練，第三項是電腦資訊類。在性別方面，女性參與職業訓練課程需求相對較男性高。以原國籍區分，則以中國大陸的新住民參與職業訓練的需求較高，尤其對於餐飲廚藝及烘焙，以及美容美髮訓練課程需求較高。以年齡區分，15-24 歲者的需求最高；而 25-34 歲新住民的職訓需求以電腦資訊類及商業類課程需求高於其他年齡層。

此外，在國外的研究婚姻移民的文獻中發現，婚姻移民的新住民通常傾向從事自營工作 (self-employment)。而相關文獻研究也發現，新住民喜歡參加職業訓練有一項重要的原因是訓練課程中規劃的職場實習。經由職場實習，使他們親身體驗與瞭解實際的工作現場與工作文化 (Sotomayor-Morales et al., 2017)。國內現行的職業訓練以照顧服務員訓練為例，訓練內容必須包含一定時數的實習，學員因此得以體驗實際的工作狀況，對於未來從事的照顧服務工作，有一個清楚的圖象。特別是對於新住民學員而言，可說為他們搭建了一座橋樑，達到了原本毫無概念的就業環境，以及不瞭解的就業現場，讓就業更加可能了。

我在照顧服務員訓練 30 小時的實習課程中，發覺自己適合在機構裡工作，所以就朝向這個方向找工作。結訓後幸運的順利找到了一個基金會長照機構裡的照服員工作。(莉莉)

綜合上述的發現，新住民參與的職業訓練多半與其已具備的能力、母國的經驗，以及目前生活中經常從事的家務有關：餐飲、美容美髮、照顧服務等。但若由訪談中則發現，新住民也期待開發其他的專長，故在職類的設計上可以更加多元化，提供新住民不同的選擇。如此，除了有助於就業之外，可以滿足新住民發展專長、提升技能，以及開發興趣的需求。專班的訓練形式對於新住民、訓練師以及就業輔導員而言，都認為有必要，可以增加新住民參加訓練的機會。在訓練訊息傳遞上，則可運用社群網絡將各種職訓課程周知新住民，無論是職前培育課程，或是職能進修課程，都鼓勵新住民參加。

此外，新住民藉由參加職業訓練，可以拓展新住民的人際與工作的資源。將職場實習規劃在新住民的職訓課程中，會更有助於新住民的就業。至於上課的形式，可以安排新住民專班與個別參加一般班二者方式並行。若能力足以與一般國民一起上課，則職訓的類別非常多元，讓這樣的新住民可以有許多元的選擇，臺北市職能發展學院 2019 年除了專班以外還有 50 個班有新住民參加，在訓練中就可以增進與不同的人相處與工作的經驗。至於語言能力較弱的新住民，可以為他們開辦符合大多數新住民喜歡的職類專班，像是餐飲類、美容美髮類。同時，訓練須搭配技術士技能檢定的證照考試。考量新住民的語言能力限制，證照考試的準備需要特別加以輔導。

訓練課程的安排，由問卷與訪談資料中呈現較適合新住民的課程時數是 200 小時以內的較短期的課程，而且一週以 2 至 3 天非連續上課為佳，每日上課時間早上 9 時至下午 4 時 30 分最適合，以便於家庭照顧以及消化吸收訓練內容，這與本研究文獻探討中的研究發現相符，短時數課程較符合新住民的需求。而在訓練中所需要的協助，除了家庭照顧角色的替代，如托兒與托老服務之外，參與訓練過程中安排新住民個別的輔導，則對於訓練成效以及準備證照考試均有所助益。新住民的語言程度仍是訓練成效的關鍵，若新住民可以在訓練前有一定程度的語言聽說讀寫能力，將有助於訓練與證照考試。專班的訓練型式則普遍受到新住民的肯定與期待。由問卷與訪談中亦發現，職業訓練對於新住民的意義不僅在於立即就業，更重在得以擴大社會參與，認識與體驗職業現場，且

能多方面探索自身的興趣,提升技能,並藉由通過考試證照而獲得自信心與社會的認可。這些發現也回應了文獻研究中關於職業訓練擴大了新住民社會參與的研究發現 (Magnani, 2015)。



第五章 結論與建議

本章將根據本研究所得之資料分析，針對主要的研究發現，回應本研究的研究目的，並提出對於臺北市新住民職業訓練的結論與建議。本章分為兩節，第一節為結論；第二節為建議。

第一節 結論

依據文獻資料，新住民的人口統計顯示臺北市的新住民人數於 2019 年已達 3 萬 6,513 人，且兩倍於臺北市原住民的人數 1 萬 6,996 人。其中年齡超過半數是 30 至 45 歲的青壯族群，並且過半數已過了婚育的初期，孩子均已入學，可以走出家庭，走入勞動市場。而無論是全國或臺北市的新住民調查資料均呈現，新住民對於職業訓練的需求日益增加，參加職業訓練的人數也明顯上升。

關於國內與國外針對婚姻移民的研究發現，新住民因婚姻隨配偶移入新的生活環境，初期生活適應與家庭照顧的需求最為迫切，隨著居留的時間增加，孩子長大，新住民的工作就業以獲得收入的需求日益殷切。同時，新住民在生活上遭遇到的社會排除，就業是最有效的解方。回應新住民的就業需求，職業訓練至為關鍵。藉由參加職業訓練，不僅習得一技之長，亦可發展社會人際，且對於工作實務與就業現況有所認識與瞭解。職業訓練是就業服務的重要環節，透過參加職業訓練，即連結至其他相關的就業服務措施，而更加能夠掌握有利於就業的資源。

本研究是針對臺北市政府所屬之職業訓練機構「臺北市職能發展學院」，於 2019 年參加其所辦理之職業訓練的新住民學員、訓練師，以及臺北市就業服務處新住民就業輔導員，進行問卷調查及訪談，綜合整理所蒐集的意見，歸納出適合新住民的職業訓練內

容與型態。綜整為五項結論：

一、由專班學員的問卷反應與受訪對象的陳述，均肯定臺北市職能發展學院是新住民一個重要且實用的就業資源。故應針對新住民的需求開辦多元的職業訓練，將對於新住民的就業大有助益。

由於新住民的服務是跨局處的，新住民最初接觸的單位不是勞動單位，而是民政或社政單位，故臺北市政府協助輔導新住民的局處應相互合作，將有就業意願的新住民引導來職能學院參加職業訓練，這對於新住民的生活適應與社會參與均可得到有效的提升。民政局、社會局、教育局系統在於協助新住民生活適應及語言學習，但要進一步擴大新住民的社會參與，不再限於自己的人際圈內，參加職業訓練是重要而有效的一哩路。新住民可以藉由參加職能學院的職業訓練，習得一技之長、報考國家技術士技能檢定而取得證照。就業後也可再回職能學院參加專業進修課程，充分利用政府對新住民在就業與職訓的服務措施，展開個人的職涯發展。學院的訓練師對於規劃及實施新住民職業訓練有經驗，瞭解新住民的需求，亦在訓練課程的設計上不斷改進，協助新住民學習達到成效。學員在訪談中表示在職能學院參加職訓課程的經驗均十分正面。也願意參加學院辦理的其他職業訓練課程，包括付費的進修課程。

二、在訪談中，新住民與職訓師或就業輔導員，對於訓練以專班形式或與一般市民混班進行，認為兩者各有優點，故新住民職業訓練的上課型態可設計規劃為專班與混班兩者並行。

新住民普遍容易入門的職業訓練職類以個人的興趣與專長為主，新住民可參考職能學院辦理的各類職業訓練，選擇自己有興趣的職類參加。但一般訓練名額有限，職能學院若參考新住民較有興趣的職類，為新住民規劃專班，就可有效增加新

住民的參加訓練的機會。同時，專班為有相同職業興趣的新住民一同受訓，則訓練師可針對新住民的狀況進行課程，也可讓新住民學員彼此相互幫助，以增強學習效果，拓展新住民的人際交往，進而成為彼此的就業伙伴。

三、職業訓練結合技術士技能檢定證照的實施方式符合新住民對於職業訓練的期待，是所有受訪者一致認同的作法。但證照考試需要相當的語文程度，故需結合資源針對新住民的語言弱點加以協助。

近年來新住民的學歷認證已逐步放寬，但東南亞配偶的學歷通常不高，大陸配偶的學歷則採認手續繁複，若能參加職業訓練結業並考取本國技術士技能檢定的證照，對於其就業有立即且有效的正面影響。為協助新住民學員順利於結訓後考取證照，在訓練設計上可增加課後個別輔導，特別有助於非華語的新住民學員學習，且有利於證照的通過。此外，錄製線上課程，提供學員在家複習也是值得推廣的作法。

四、從問卷調查與訪談資料都明白指出，新住民是否得以參加職業訓練關鍵在於家人的支持與否。

本研究發現，走出家庭來參加職業訓練的新住民，均獲得配偶的支持。並且他們的孩子都已上學，或有家人協助照顧孩子。理想的上課的時數落在 40 至 200 小時之間。上課的時間則以平日白天的時間為最多人所選擇。上課最佳時段落在 9:00-16:30，可兼顧家庭與孩子的照顧。此外，無論新住民取得身分證與否，若能規劃適當時數的免費訓練課程，將比較容易得到家人或配偶的支持與配合。

五、受訪的新住民學員除了受雇之外也考慮自營作業的就業方向，但相關的內容並未見於所參加的職訓課程之中。職業訓練可以將這個部分納入課程內容中，或連結到就業服務相關的創業資源。

新住民學員除了曾上過的職訓課程以外，對於小本創業、網路開店均十分感興趣，因此，新住民職業訓練在技術的教學之外，可加入相關的課程內容。也可結合就業服務處的免費創業資源，提供新住民利用。本研究也顯示，新住民學員對於有興趣的或是有助於工作技能的付費進修訓練課程，均表示有參加的意願。所以，新住民的職業訓練可以多元發展，不必侷限於免費的培育課程，也可規劃較短時數的職能進修付費課程。

第二節 建議

依據本研究結果與結論，針對臺北市辦理新住民職業訓練的規劃，提出以下建議，作為在新住民職業訓練方案設計與執行上之參考。

- 一、新住民的職業訓練的成效，需要跨局處的業的整合，而非僅由職訓單位可竟全功，故臺北市政府宜針對新住民人力資源的培養與發展，加強局處之間的合作。相關局處，包括民政、教育、社會、勞工單位應定期會商，分工合作及共享資源，以提供新住民職業訓練與就業服務。同時，將結訓且考取證照的新住民建立為新住民人才庫。
- 二、臺北市職能發展學院，做為臺北市政府所屬的公立職業訓練機構，應規劃及提供新住民多元的職業訓練方案。除一般訓練課程外，可參考多數新住民有興趣的職類，每年至少規劃一班新住民職業訓練專班，以增加新住民參加職業訓練的機會，並照顧其特殊的需求。同時，在錄取新住民學員時，應注意各族群的比例，給予來自不同國籍的新住民有均等的訓練機會。
- 三、因應新住民的語言文化的特別需要輔導的情形，訓練課程除了實際在課堂上參與實作之外，錄製課程內容線上影音課程，提供新住民學員課後在家複習，是一項值得

推動的方法。

- 四、新住民職業訓練配合國家技術士技能檢定，可有效提升新住民的就業力。為了增加新住民技能檢定通過的機率，必須針對新住民語言文字能力部分加強協助。建議結合民政、教育資源，鼓勵新住民參加語文班，或訂定鼓勵措施，通過中文檢定或上語文課一定時數者，可優先錄訓。預先奠定新住民的語言基礎，則參加職訓將更具效益。
- 五、臺北市職能發展學院除了自辦新住民職業訓練外，亦可擴大規劃辦理委外訓練，藉由委託民間職訓單位辦理新住民職業訓練，來增加新住民訓練的容量以及多元訓練地點，以擴大新住民參與職業訓練的機會與就近性。同時，每年規劃辦理新住民職業訓練成果聯展，邀集市府各相關局處、委訓單位、新住民親友，以及求才廠商一同參加，由當年度參加訓練結訓的學員，製作及展示訓練的成果，同時對外展現新住民的職業能力，增進社會對新住民能力的認識與肯定，亦可增加新住民的就業機會。
- 六、建立臺北市新住民職業訓練資料庫。將曾經參加職業訓練的新住民資料建立起來，於開新課時通知，透過網路社群與親朋好友的管道傳送訓練訊息。並進一步善用資料庫，於舉辦新住民職業訓練成果展及其他新住民活動時，凝聚新住民，互相學習，彼此幫助，拓展新住民的社會網絡，建立新住民的就業資源。對於有意願小本創業的新住民，提供創業相關的服務資源。邀請就業或創業成功的新住民分享心得，成為新住民學員標竿學習的對象。

全世界先進國家面臨人口海嘯，台灣也不例外。隨著少子女化及高齡化日益加劇，造成的勞動力短缺，新住民的人力資源是政府不該輕忽的一環。新住民為國家帶來雙重的勞動力：自身的勞動力與生育下一代年輕人口。國人不該停留在新住民來是為個別家

庭傳宗接代的狹隘觀念，將新住民視為家庭照顧者，而應尊重新住民自身的發展，配合在家庭角色身分上的發展，提供他們更多的資源，透過參與職業訓練，不僅學習一技之長，實則在訓練中即在驗證其所接受的生活適應與語言教學協助的成效。參加職業訓練是新住民通往職場，參與社會，獲得有尊嚴的工作與報酬的關鍵服務。期透過本研究，提供相關單位規劃新住民職業訓練的參考。



參考文獻

一、中文部分

內政部入出國及移民署 (2009)。97 年外籍與大陸配偶生活需求調查報告。內政部入出國及移民署，臺北市。

內政部移民署 (2020)。107 年新住民生活需求調查報告。內政部移民署，臺北市。

王湧泉 (2010)。內政部外籍配偶照顧輔導基金補助研究報告——外籍配偶 (含大陸配偶) 參加職業訓練成效之評估。國立高雄應用科技大學，高雄市。

成之約 (2011)。內政部外籍配偶照顧輔導基金補助研究報告——外籍配偶參加職業訓練成效之評估。國立政治大學勞工研究所，臺北市。

吳紹文 (2005)。擺脫舊思維學習新思路——創造新住民女性的就業機會。就業安全半年刊，第 4 卷第 2 期，70-76。

李彥儀 (2009)。落實證照制度以提升技專校院學生就業能力。訓練與研發，第 5 期，66-70

李隆盛、李信達、陳淑貞 (2010)。技職教育證照制度的回顧與展望。教育資料與研究雙月刊，第 93 期，31-52。

張藝薰 (2008)。以社會融合觀點初探我國新住民女性就業經驗與服務資源使用 (未出

版之碩士論文)。中國文化大學，臺北市。

陳秣榛 (2017)。提升我國女性新住民就業率之研究——以高雄市女性新住民為例 (未出版之碩士論文)。國立高雄應用科技大學，高雄市。

陳懷峰 (2007)。我國外籍與大陸配偶就業障礙之研究——以苗栗縣為例。國立中正大學 (未出版之碩士論文)，嘉義市。

彭若婷 (2015)。移民女性職業訓練學習經驗、就業態度及就業力之探究 (未出版之碩士論文)。國立屏東科技大學，屏東縣。

楊佳吟 (2014)。臺灣地方政府新住民職業訓練契約委外之研究：以桃園市為例 (未出版之碩士論文)。國立中央大學，桃園市。

臺北市政府主計處 (2020)。新移民照顧輔導政策及實施方案執行情形統計。臺北市。

臺北市政府民政局新住民專區網站 (2019)

<https://nit.taipei/News.aspx?n=A81AC21367E6CBD7&sms=8328A0B4118F4B0D>

檢索日期：2020年8月20日

劉秀貞 (2010)。中彰投區新住民職業訓練供需落差及對策探討 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義市。

蔡佳昕 (2018)。臺灣新住民職業訓練政策之檢討——以東南亞新住民為例 (未出版之碩士論文)。高苑科技大學，高雄市。

二、英文部分

Cohen-Goldner, S., & Eckstein, Z. (2010). Estimating the return to training and occupational experience: The case of female immigrants. *Journal of Econometrics*, 156(1), 86-105.

Constant, A. F., & Zimmermann, K. F. (2005). Legal status at entry, economic performance, and self-employment proclivity: a bi-national study of immigrants. *IZA Discussion Paper Series*. (IZA DP No. 1910). Germany.

Kesler, C. (2006). Social policy and immigrant joblessness in Britain, Germany and Sweden, *Social Forces*, 85(2), 743-770.

Kogan, I. (2002). Labour Market Inclusion of Immigrants in Austria and Sweden: the Significance of the Period of Migration and the Effect of Citizenship Acquisition. *Mannheimer Zentrum Für Europäische Sozialforschung* 44, 1-26.

Kvist, A. V. (2012), Immigrant groups, vocational trainings, and employment journal of Training and Development, *European Journal of Training and Development*, 36(8), 809–826.

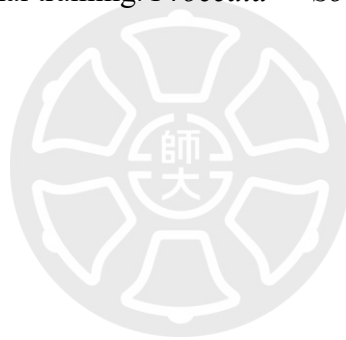
Levitas, R. (2005) *The Inclusive Society: Social Exclusion and New Labour*, 2nd edn. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Magnani, N. (2015). Adult vocational training for migrants in North-East Italy. *International Migration*, 53(3), 150–167.

Papillon, M. (2002). *Immigration, Diversity and Social Inclusion in Canada's Cities*:
Canadian Policy Research Networks Inc.

Rice, D. R. & Mullen, B. (2005). Cognitive representations and exclusions of immigrants:
Why Red-Nosed reindeer don't play games. In D. Abrams, M. A. Hogg & J. M. Marques
(Eds.) *The Social Psychology of Inclusion and Exclusion* (pp. 293–315). New York:
Psychology Press.

Sotomayor-Morales, E., Grande-Gascón, M., & Ajaouani, N. (2017). The social inclusion of
the immigrant population in Europe through the development of new teaching and
learning methods in vocational training. *Procedia — Social and Behavioral Sciences*,
237, 535–540.



附錄

附錄一 參與研究同意書

_____，您好：

我是臺灣師範大學樂活產業高階經理人碩士班學生，正著手研究臺灣新住民職業訓練的需求，以提供國家規劃相關政策及方案參考，以協助新住民獲得專業能力而投入就業市場。

本研究採用問卷法及深度訪談法，約需 1~2 次訪談，每次約一個小時。同時，為了資料的整理與分析，希望您同意於訪談過程中錄音。錄音內容僅作為研究者分析資料、編碼及歸類統整之用。基於保護受訪者的義務，您的姓名及個人資料一律隱匿不公開，改以代號稱之。因此，希望您能提供真實的意見，以增加研究資料的正確性。

訪談期間您有權利選擇退出，且沒有義務告知原因。訪談過程中，您有權力決定回答問題的深度，面對不想回答的問題也能拒絕回答，亦有權力隨時終止錄音以及訪談。若您對本研究有任何意見，歡迎隨時提供。再次誠摯的歡迎您參與本研究。

國立臺灣師範大學樂活產業高階經理人碩士在職專班 高俊儀 謹上

同意受訪參與本研究

受訪者：_____ (請簽名)

同意研究者使用訪談過程中的內容

受訪者：_____ (請簽名)

研究者：_____ (請簽名)

日期： 年 月 日

附錄二 新住民飲料調製專班調查問卷

您好：

我是臺灣師範大學樂活產業高階經理人碩士班學生，正著手研究臺灣新移民職業訓練的需求，以提供國家規劃相關政策及方案參考，以協助新移民獲得專業能力而投入就業市場。為瞭解新住民朋友參與職業訓練課程需求，特別針對參加臺北市職能發展學院辦理之「新住民飲料調製專班」的學員，進行有關職業訓練的問卷調查。

懇請您百忙之中撥冗填寫，本問卷分析結果僅供辦理職業訓練課程參考，不記名作答，個別資料絕對保密，請您安心填答，由衷感謝您的熱心協助！

國立臺灣師範大學樂活產業高階經理人碩士在職專班 高俊儀 謹上

108 年 12 月 20 日

*填寫方式：請在您覺得適合的項目內打「」

一、基本資料：

1、性別	<input type="checkbox"/> (1) 男 <input type="checkbox"/> (2) 女
2、年齡	<input type="checkbox"/> (1) 20 歲以下 <input type="checkbox"/> (2) 20~29 歲 <input type="checkbox"/> (3) 30~39 歲 <input type="checkbox"/> (4) 40~49 歲 <input type="checkbox"/> (5) 50 歲以上
3、學歷	<input type="checkbox"/> (1) 博士 <input type="checkbox"/> (2) 碩士 <input type="checkbox"/> (3) 大學 <input type="checkbox"/> (4) 專科 <input type="checkbox"/> (5) 高中職 <input type="checkbox"/> (6) 國中以下
4、子女數	<input type="checkbox"/> (1) 無 <input type="checkbox"/> (2) 有，子女__人。(請續答) 學齡前：__人、小學：__人、國高中：__人、大學(專)以上：__人。
5、母國國籍	<input type="checkbox"/> (1) 中國大陸(含港、澳地區) <input type="checkbox"/> (2) 越南 <input type="checkbox"/> (3) 泰國 <input type="checkbox"/> (4) 菲律賓 <input type="checkbox"/> (5) 緬甸 <input type="checkbox"/> (6) 印尼 <input type="checkbox"/> (7) 其他：_____。
6、參加職業訓練動機(可複選)	<input type="checkbox"/> (1) 求職 <input type="checkbox"/> (2) 提升就業技能 <input type="checkbox"/> (3) 發展其他專長 <input type="checkbox"/> (3) 發展個人興趣 <input type="checkbox"/> (4) 家庭經濟因素 <input type="checkbox"/> (5) 家人支持 <input type="checkbox"/> (6) 其他_____。
7、得知職業訓練課程管道(可複選)	<input type="checkbox"/> (1) 親友介紹 <input type="checkbox"/> (2) 網路社群媒體 <input type="checkbox"/> (3) 親洽訓練單位 <input type="checkbox"/> (4) 網路搜尋 <input type="checkbox"/> (5) 新住民聚會活動 <input type="checkbox"/> (6) 就業博覽會 <input type="checkbox"/> (7) 其他_____。

二、職業訓練課程調查:(請單選)

1、請問您認為可參訓的時數何者較適當?：

(1) 40 小時以下 (2) 40-160 小時 (3) 161-480 小時

(4) 481-800 小時 (5) 800 小時以上

【請接續背面填答】

2、請問您認為可參訓的時段何者較適當？

(1)平日日間 平日夜間

(2)假日日間 假日夜間

(3)平日、假日均可

3、請問您認為最符合需求的上課時間為？

(1)上午 9:00 至下午 4:30 (2)上午 9:00 至 12:00

(3)下午 1:30 至下午 4:30 (4)晚上 6:30 至 9:30

(5)其他:_____。

4、請問您未來有興趣參與的職業訓練型態為？

(1)職能培育(約 400~800 小時) (2)職能進修(約 40~200 小時)

(3)體驗營(約 4~40 小時) (4)親子體驗營(約 4~16 小時)

5、請問您有興趣參與的職業訓練課程類型為?(可複選，最多勾選 5 項)

● 服務類:



中、西式餐點



西點烘焙



服裝打版



照顧服務員

(1)中式、西式餐飲

(4)輕食早、午餐

(7)導遊領隊人員

(10)家事管理

(13)新娘髮妝造型

(16)其他:_____。

(2)飲料調製

(5)咖啡館餐飲

(8)做月子服務員

(11)廣告攝影

(14)寵物美容

(3)西點烘焙

(6)服裝打版

(9)照顧服務員

(12)美甲護膚

(15)美髮快剪

● 電腦資訊、通訊類:



Andriod App 設計



商業企劃簡報



社群媒體行銷

(17)手機 App 設計

(20)商業企劃簡報

(23)其他:_____。

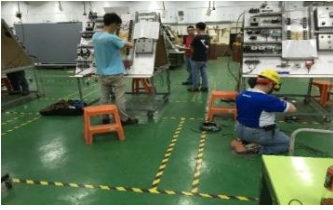
(18)基礎 OFFICE 操作

(21)電腦會計應用

(19)社群媒體行銷

(22)數位廣告設計

● 工業技術類:



空調檢修



自行車修護



汽車修護

(24) 金屬工藝

(27) 空調檢修

(30) 其他: _____。

(25) 自行車與機車修護

(28) 水電維修

(26) 汽車修護

(29) 汽車美容技師

6、請問您參與本學院職業訓練課程後，是否願意推薦給親友參加？

(1) 是 (2) 否，原因: _____。

問卷至此結束，感謝您撥冗填答



附錄三 訪談大綱

新住民學員個別訪談問題：

1. 個人背景資料
2. 新住民職業訓練較容易入門的項目？是否符合自己的職訓需求？
3. 新住民職業訓練是以集中專班方式上還是與其他人混班上為好？
4. 報名訓練前最需要克服的事是什麼？如：自己的信心／家庭因素？
5. 訓練中有無特別需要協助的地方？可從何處得到協助？
6. 參訓結合證照的做法是最好的嗎？會不會很有壓力呢？
7. 如果沒有證照的訓練，會參加嗎？例如什麼項目？
8. 已過參訓的經驗好嗎？訓練的內容及方式中有無可以再改進的地方？
9. 其他的建議

訓練師訪談問題

1. 個人背景資料
2. 你/妳所開辦的職類對新住民而言的難易度如何？
3. 新住民職業訓練是以集中專班方式上還是與其他人混班上為好？
4. 新住民在訓練中普遍較困難的障礙為何？語言文化／自信心／家庭因素？
5. 新住民訓練中相較其他學員有無特別需要協助的地方？如何協助？
6. 新住民與其他學員在訓練成效與推介就業上有顯著差異嗎？
7. 新住民職業訓練結合證照的做法是最好的嗎？
8. 其他的建議

就業輔導員訪談問題

1. 個人背景資料
2. 新住民職業訓練較容易入門的項目？
3. 新住民職業訓練是以集中專班方式上還是與其他人混班上為好？
4. 報名訓練前最需要克服的事是什麼？如：自己的信心／家庭因素？
5. 訓練中有無特別需要協助的地方？如何協助？
6. 你認為參訓結合證照的做法是最好的嗎？
7. 若沒有證照的訓練，新住民會參加嗎？例如什麼項目？
8. 推新住民接受職業訓練的阻礙為何？
9. 其他的建議



附錄四 新住民學員訪談內容重點整理

青青

青青來自中國北方省份，29歲，來臺灣已有9年。兩個孩子，老大幼兒園中班，老二兩歲多，自己帶。目前懷第三胎，六個多月。與先生住，小家庭型態。參加飲料調製專班很有興趣，又再報名參加長時數的職能培育班，且已面試通過。

Q1 職訓較容易入門的項目？是否符合自己的職訓需求？

A. 對我而言是餐飲類的，中餐、烘焙和飲料調製等。這些是我比較感興趣，同時也比較上手的，如果能學會知識和技能，之後可以找到工作，那是我很期待能達到的目標。

Q2 職訓是以集中專班方式上還是與其他人混班上為好？

A. 我覺得專班很不錯地！因為可以認識不同的新住民朋友。例如，我們已過這一班比較多來自中國大陸，但也都來自各個不同的省份，大家一起上課很好阿！也因為彼此都是新住民，有類似的情形，會互相體諒幫忙，我們結訓後還繼續聯絡和聚會呢！而且，有同學說還是曾經因為口音受到臺灣本地人不客氣的對待，我自己是沒有遇到過，所以，我比較喜歡專班的形式上課。

Q3 報名參加訓練前最需要克服的事是什麼？

A. 我有一個五歲的孩子已經上幼兒園，但還有一個小的才兩歲，所以來訓練最需要克

服的就是我的孩子該如何照顧。這次我上飲料調製專班，特別請我媽媽從山東飛來台北幫我帶孩子，才能放心來上課。

Q4 訓練中有無特別需要協助的地方？

A. 沒有什麼特別需要協助的；但是如果可能的話，可不可以之後的訓練在訓練時提供托兒的服務，找個保母幫忙看孩子？這樣，孩子如果在隔壁或不遠處的教室，我們下課時也可以過去看看孩子，孩子知道媽媽在附近上課也會覺得很安全，如果能這樣安排就太好了！

Q5 結合證照的做法是最好的嗎？會不會有壓力？

A. 我覺得結合證照非常好，這樣學習更有動力，也有效。認真學會了，全班一起考證照，有共同的目標，相互也會打氣加油一起讀書和練習。考到了證照到外面找工作也很加分。不會覺得有壓力。

Q6 如果沒有配合考證照的課，會參加嗎？例如什麼項目？

A. 沒有證照的課也會參加阿！比如說，中式點心、西式點心、計算機課程或是網路商店或是直播的課，都很感興趣，也很實用，我很願意來學習。即使需要繳些費用，也可以的。

Q7 已過參訓的經驗好嗎？

A. 已過參加的飲料調製專班的經驗很好，老師很棒，同學感情也不錯，唯一不足的是課程時數太短，覺得還有好多想學的，還沒學到。因為我是想以後開個小店面創

業，但這樣的時數所教的有限，沒有辦法讓我學到可以開店的創業知識。

Q8 已過參訓的內容及方式有無可改進的？

- A. 我希望時數能比照一般職能發展學院所開的職前培育課程，至少上 3 個月。同時加入創業相關的內容。另外，有一些短時數的進修課程，是否可以開以中式點心麵食為主題的課程，中式早餐喜歡吃的人很多，但做的人愈來愈少了，我對這個部份非常有興趣，我現在利用空閒也會自己揉麵做些手工包子、餃子，接些社區鄰居朋友的單，宅配給他們。所以，很期待有類似的職訓課程可以參加。

Q9 其他建議

- A. 我在七年前還沒有生老大時，在臺北市就業服務處當臨時工作人員六個月，從那裡得知臺北市職能發展學院，於是參加了新住民參訪學院的活動。當時很驚訝也很興奮有這樣的地方，暗下決心一定要來上職訓課程，但孩子接著來報到，直到把孩子安頓好才得機會來上課訓練。只是我覺得學的還不夠，我仍常常注意學院開課的訊息，我以後也會再報名參加其他課程，這是一個很棒的學習園地。希望更多人知道，受惠。

美英

美英來自越南，32 歲，先生 48 歲，自營水電行；育有二子，分別是 8 歲和 9 歲。當年嫁來台灣時 20 歲，是家中的長女，下有二弟一妹，只有她一人在台灣。當年嫁過

來時，全家除了公婆還有小叔小姑，全家的煮飯打掃家事都一手包辦，現在則為自己和先生、孩子住在一起的小家庭，孩子比較大了，她的先生也鼓勵她找自己喜歡做的事去做，也鼓勵她上課。(在電話聯絡見面地點時，可以從電話中聽見她先生關心地協助確定訪談見面地點)。

口語表達與溝通都十分清楚流暢，她也擔任越語的通譯，但對中文的書寫與閱讀能力仍不足，以致她參加技能檢定的筆試與術科考試都沒通過。但訪談老師及其他同學對於她的認真與努力都十分肯定。

在台的時間，她也曾去幫忙越南小吃店打工，也做過美容美甲，但仍喜歡餐飲，希望日後能開一個小店。

Q1 職訓較容易入門的項目？是否符合自己的職訓需求？

A. 我覺得餐飲這類的課程十分符合我的需要。我很喜歡做東西，飲料和餐都是。我在臺灣這些年吃過的越南料理都不夠道地，我想是因為有一些香料在臺灣不常見，也不常用，所以，我想開一個越南菜的小店，讓大家吃到真正的越南味，也是我的家鄉味。

Q2 職訓是以集中專班方式上還是與其他人混班上為好？

A. 我覺得專班比較好，大家都是新住民，彼此比較了解，也會相互幫助。老師也會針對我們的學習情形特別地注意和提醒。

Q3 報名參加訓練前最需要克服的事是什麼？

A. 我想就是家庭和小孩，還有交通從文山區到天母很遠，來回花很多時間。但我的先生很支持我去學習和上課。

Q4 訓練中有無特別需要協助的地方？

A. 我的中文聽和說都沒問題，但看和寫就比較有困難，所以對於檢定考試，覺得沒有把握。再加上這次上完課和考試之間跨了過年，很擔心學的內容會忘記。如果可以，希望上課時數可以增加一些。不過，職能學院為了幫助我們，在檢定前加強複習和錄製網路影片給我們在家裡看，非常有幫助。

Q5 結合證照的做法是最好的嗎？會不會有壓力？

A. 我覺得應該結合證照，有證照對找工作有幫助，也是能力的一種證明，對我們新住民特別有意義。

Q6 如果沒有配合考證照的課，會參加嗎？例如什麼項目？

A. 沒有證照的課我也會願意參加。其他餐飲相關的課程，像是中餐或烘焙，美容、電腦課，我都想學。若要繳費也可以。

Q7 已過參訓的經驗好嗎？

A. 這次參加飲料調製專班覺得很好，老師和同學都很棒，結訓後也會聯絡，我覺得很好！

Q8 已過參訓的內容及方式有無可改進的？

A. 我希望上課時數可以增加。也可以加入一些小生意創業的知識。

Q9 其他建議：無。

芳怡

芳怡來自馬來西亞吉隆坡，52歲，和先生之前在新加坡和馬來西亞工作，退休隨先生回台定居，沒有孩子，和90歲的婆婆同住。之前在馬來西亞當中學英文教師十數年。現在台北兩所小學當母語老師，每週有兩個半天去學校教小學一年級的學生馬來語。很喜歡台灣的生活環境，覺得治安好，基礎建設好，人民和善，很自由，醫療水準好又便利。很喜歡餐飲，想開一家輕食店做健康的餐食給大家吃。

Q1 職訓較容易入門的項目？是否符合自己的職訓需求？

A. 我覺得要看個人的狀況。以我接觸的新住民來說，中國大陸的新住民因為中文沒問題，比較容易學習，東南亞的新住民，像越南、泰國、緬甸，中文就不容易。而新住民大都在家裡照顧家人，所以從家庭日常生活中照顧、家事、餐飲的工作比較容易上手，若這些項目再加以專業訓練，去外面找工作就會容易得多。我覺得餐飲類的訓練課程很符合我的需要。

Q2 職訓是以集中專班方式上還是與其他人混班上為好？

A. 我認為各有各的好處。我上過職能學院的進修班，是二週半的銀髮養生餐，也上過中華職訓的烘焙班，都是混班上課，和非新住民一起上課。好處是同學們都是台灣本地人，可以教我或幫忙，也認識了一些同學成為朋友，也是資源。至於像這次飲

料班是專班，則也不錯，因為大家都是新住民的背景，老師上課會特別注意我們了解了沒有，有些專有名詞也會加強解釋，比較照顧到我們的學習狀況。不同於在混班上課時，有時大家都習以為常的東西，對新住民而言，可能需要特別解釋才能懂。

Q3 報名參加訓練前最需要克服的事是什麼？

A. 我覺得是時間的安排。因為我固定每週二、週四都要到小學去給學生上母語課，這個課程已經持續了一年多，這學期也要繼續下去，所以訓練時間必須錯開，這也使我無法報名比較長時數的職訓課程。

Q4 訓練中有無特別需要協助的地方？

A. 一切都很好，沒有特別需要協助的地方。

Q5 結合證照的做法是最好的嗎？會不會有壓力？

A. 我覺得結合證照非常必要，證照是一種能力的證明，能考過證照是一件很有成就感的事，對找工作也有幫助。不會覺得特別有壓力。

Q6 如果沒有配合考證照的課，會參加嗎？例如什麼項目？

A. 沒有證照的課我也會參加。像我之前就已報名參加收費的銀髮養生餐進修課，和烘焙體驗課程。學得都很愉快，而且收穫很多。

Q7 已過參訓的經驗好嗎？

A. 飲料調製專班的經驗很好，老師都很棒，班上同學相處得很好，現在大家都還有聯絡。

Q8 已過參訓的內容及方式有無可改進的？

A. 我覺得訓練內容和方式都很好，只是上課時數如果能增加就更好了。

Q9 其他建議

A. 1) 我覺得新住民專班有一個的好處是不必面試。我之前參加一般課程，在入訓甄試時老師會問我的生涯規劃，我很怕回答這個問題。因為，對我們新住民而言，生涯規劃很難，不知如何回答，又怕講錯了會影響入訓。所以，對於新住民入訓的面試時的問題，是否可能調整一下？我們是很想上課的！

2) 因為我從事語言教學，所以我想建議政府在輔導東南亞非華語系的新住民時，可以加入中文檢定，鼓勵新住民紮實的學習中文，參加中文能力檢定，通過不同的 level 發給不同的獎勵。中文要學會、學好，才能找到工作，也才能在工作中有所發展，同時在參加職訓和檢定的時候不會因為中文能力而打折扣。

玉心

玉心來自中國，來台已十多年，一個兒子，9 歲小學二年級。溫瑩先生在電子業，家庭經濟環境不錯，兒子讀私立薇格小學，課後學打網球。溫瑩是獨生女，父母仍居中國大陸山東省，現年近 70 歲。她指現在比之前剛嫁來台灣年輕想不多已大不相同，隨著父母日益老邁，她有時會很想回家去陪陪父母。

Q1 職訓較容易入門的項目？是否符合自己的職訓需求？

A. 我覺得因為我們新住民來到臺灣主要都要照顧家和孩子，所以比較容易入門的項目多少都是與家庭有關，例如，照顧孩子、家事、照顧長輩等。我自己原本是學酒店管理的，所以餐飲服務業比較熟悉，也喜歡，這類的課程十分符合我的需要。

Q2 職訓是以集中專班方式上還是與其他人混班上為好？

A. 我認為混班比較好，一來可以擴大結交的朋友圈，不必都和新住民在一起，那反而有點窄了；另一方面將來工作時，接觸的人也來自各界，真實的職場必然各種人都有，所以在訓練上課時不妨混班上課，預先體驗職場，而且台灣本地人有很多的知識與資源管道，接觸他們也可以增廣知識。

Q3 報名參加訓練前最需要克服的事是什麼？

A. 我想還是家庭孩子吧！我十多年前來台灣，現在有一個二年級的男孩，天天都要接送他上學放學，還要送他課後去學打球等等。因為我們新住民隻身嫁來台灣，沒有娘家親人的支援，都是一個人帶孩子，我的婆婆年紀也大了，身體不好，沒辦法幫忙帶孩子，先生忙工作，因此孩子和家裡都是我一個人照顧。所以參加訓練最需要克服的就是先把孩子處理好才行。

Q4 訓練中有無特別需要協助的地方？

A. 沒有什麼特別需要協助的；但是如果可能的話，我覺得訓練時數可以增加一些，比照職能學院一般的飲料調製課上到三個月。因為時數有限，我沒有辦法能在訓練課程中親手做每一個項目，覺得有點兒可惜。我很幸運，結訓後應徵上了CAMA 咖

啡的兼職工作，才發現所學的實在太有限，不足以應付咖啡店的林林總總，所幸在工作中的同事也帶著我，所以，如果可能，未來再開這類課程，時數再多些，可以學得更多更紮實。若連續上課三個月，一週五天，一天8小時的課，必會影響既有的家庭和孩子的照顧，不過，我相信，只要想清楚要上課，也都可以想辦法克服的。

Q5 結合證照的做法是最好的嗎？會不會有壓力？

A. 我覺得結合證照非常好，有證照對找工作有幫助。而且大家一起學習、練習和準備就不會覺得壓力大。

Q6 如果沒有配合考證照的課，會參加嗎？例如什麼項目？

A. 沒有證照的課我也會願意參加。比如說，其他餐飲相關的課程，或是網路商店、直播相關的課，我都有興趣也很想學。若要繳費也沒問題。

Q7 已過參訓的經驗好嗎？

A. 參加飲料調製專班的經驗很好，老師都很棒，把我們當孩子似的，細心叮嚀講解。班上同學相處得也很好，結訓後也會聯絡，我覺得很棒！

Q8 已過參訓的內容及方式有無可改進的？

A. 上課時數增加。

Q9 其他建議：無。

莉莉

莉莉來自印尼，34歲，嫁來台灣已十多年，有一個男孩，小學六年級，先生是開車送貨，工作尚稱穩定，另有一80歲的婆婆同住，婆婆身體狀況良好，行動自如。之前曾在一個協助新住民的協會中工作，每週在社區公園定點定時，結合不同國籍的東南亞新住民表演歌舞及做家鄉菜，招待在公園裡推著長者一起來的外勞，關懷在家庭中照顧長者的外勞，也同時關懷長者。這樣的工作開啟了麗玉對照顧長者工作的興趣，進而報名參加了職能學院的240小時的照顧服務員培育班。

Q1 職訓較容易入門的項目？是否符合自己的職訓需求？

A. 對新住民而言，我覺得有關美食和美容的課程是比較容易入門的，特別是東南亞的越南和印尼。印尼的新住民中有相當人數是由移工身分轉變而來，所以印尼的新住民和移工兩者的活動常常在一起。我舉一個例子，我們有一個印尼姐妹開了一個雞排店，好多印尼的移工和新住民都去買，因為印尼大多數是回教徒，吃的肉有特別的處理程序。由這個例子，如果可以學習餐飲，開一個清真認證的餐廳，也可以照顧到在台灣許多的印尼移工。我覺得照顧服務員的訓練課程很符合我的需要，我想成為一個照顧服務員，職能學院的照顧服務員訓練課程對我的幫助很大，我覺得非常好。

Q2 職訓是以集中專班方式上還是與其他人混班上為好？

A. 我認為各有好處。專班因為大家的理解程度比較一致，感覺上比較有安全感。至於混班上課的挑戰性就比較高了。一般而言，東南亞的新住民中文的能力有限，特別是書寫有難度，而且在聽者師上課時，有時有些內容想提問，與老師確認，卻常怕

說不清楚，其他同學都沒有問題，會影響同學。但在混班中能多認識台灣的同學，以後也可以在工作上彼此幫助，是很好的。

Q3 報名參加訓練前最需要克服的事是什麼？

A. 安排時間，特別是孩子上下課的時間能照顧得到他的需要。

Q4 訓練中有無特別需要協助的地方？

A. 有時聽不太清楚或不確定的部分，需要問老師時，怕問不清楚，也怕問錯。老師如果在課後能給多一點時間確認我的問題，會很有幫助。也就是說，老師若給予一般混班訓練中移民課後個別學習的協助，會非常有幫助。

Q5 結合證照的做法是最好的嗎？會不會有壓力？

A. 我覺得結合證照很好，也非常必要。照顧服務員有證照才能從事照顧服務的工作。而且是一種基本能力的證明。照著課程用心學習，上完課原地考照，大家一起，就不會覺得特別有壓力。

Q6 如果沒有配合考證照的課，會參加嗎？例如什麼項目？

A. 沒有證照的課我也會參加，像是電腦課程，網路開店，我都有興趣。

Q7 已過參訓的經驗好嗎？

A. 我覺得參訓經驗很好，老師都用心，同學互相幫助，相處得很好。

Q8 已過參訓的內容及方式有無可改進的？

A. 我希望老師能準時下課。有時老師下課還會繼續，雖然告訴我們想去洗手間的人可以自行離開，但會不好意思去，所以還是希望老師能準時下課。

Q9 其他建議

A. 如果在照服員的術科課程能有錄影，讓我們下課後可以自己再看，加強練習，會很有幫助。



附錄五 新住民飲料調製專班成果發表會照片



資料來源:臺北市職能發展學院

附錄六 就業服務處率新住民參訪與體驗職訓課程



資料來源:臺北市職能發展學院

台灣英文新聞

Taiwan News | 漢文

台灣新住民帶來濃濃家鄉味 嗨翻台北新住民特色市集

By 台灣英文新聞 https://www.taiwannews.com.tw/ch/news/3960841_2020/07/06 10:32



臺北市政府府開設許多培訓課程，期望能協助新住民學習考照、工作創業。
(圖/ 新住民全球新聞網)

臺北市新住民特色市集昨(5)日下午在信義公民會館中央廣場熱鬧展開！由來自不同國家的新住民朋友開設的 21 個異國文化攤位，透過美食及文藝小物還有舞台

表演，讓現場有如一場聯合國嘉年華，在無法出國的炎熱夏季裡也能感受多國文化的魅力！

臺北市民政局今年度首次推出新住民特色市集，邀請來自各國的新住民朋友齊聚擺攤，透過吃美食、做飾品、玩遊戲、看表演，與臺灣的民眾分享家鄉文化！如馬來西亞新住民的「瘋馬來」攤位，特地準備了8種琳瑯滿目的娘惹糕、娘惹粽。「台灣韓人女性會」的恩英和韓國姊妹們一起規劃「辣辣隊」，分享家鄉美食韓式煎餅、辣炒年糕。

還有日本「台灣嫁の会」的新保和子與一群日本好友們，將日本傳統祭典上必玩的「釣水球」遊戲原汁原味搬來臺，讓許多小朋友玩得不亦樂乎！還有英國新住民David特調的香濃英式奶茶、寮國新住民的檸檬香醬米線香酸開胃、緬甸朋友特製的緬甸冰奶茶，幫大家在炎熱的夏日午後消暑一夏！

舞台表演也特別邀請旅居臺灣的越南歌手吳瑤紅表演、中國籍姊妹所組成的新心演藝團帶來大溪地草裙舞，以曼妙舞姿展現熱帶島國的熱情活力，還有泰國新二代小朋友帶來泰北傳統舞蹈，讓大家看見不一樣的南洋風情演藝，展現活潑可愛的活力！

臺北市民政局長藍世聰也特別到場共襄盛舉，他表示臺北市是個多元友善的城市，北市府對新住民的照顧也有許多政策，開設許多課程或證照班，期望可以輔導新住民創業或就業。

其中市集中的「涼爽一下」的攤位成員，是去年參加民政局與職能發展學院合辦「新住民飲料調製班」的畢業學員，來自印尼的新住民貞緣融入課程所學，推出創意飲品「蜻蜓點水」，展現了課程的學習成果，準備好要挑戰民眾的味覺感受！（新聞轉載自新住民全球新聞網）