

# 內政統計通報

110年第52週

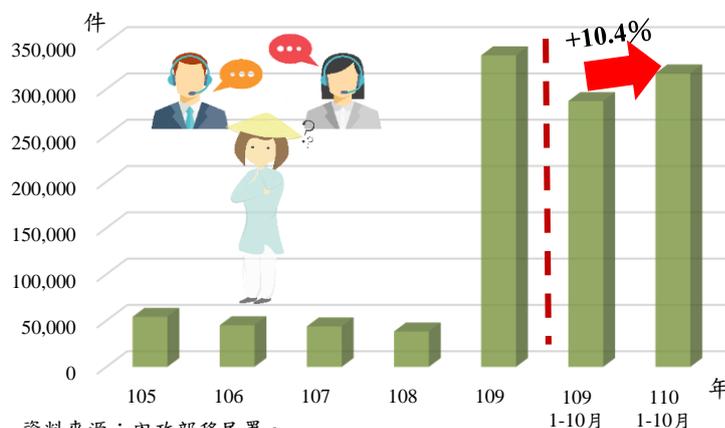
內政部統計處  
110年12月24日

**1-10月「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」計31.7萬件，續較去年同期增10.4%**

◎ 110年1-10月「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」計31萬6,967件諮詢電話，較去年同期增10.4%。

◎ 110年1-10月各諮詢服務項目計4萬3,037人項次，以居留定居占65.5%最多、福利服務占10.0%次之、醫療衛生7.0%居第3；按各縣市服務站來看，以臺北市8,114人項次最多、臺南市4,463人項次居次、新北市4,353人項次居第3。

近5年外來人士在臺生活諮詢服務熱線概況



資料來源：內政部移民署。

全球居民區域間移動日趨頻繁，外來人口在臺居留人數由105年底之74萬771人增至109年底之86萬3,063人，而為協助解決即將來臺或已在臺居住之外來人士生活及語言隔閡之輔導，本部105年修訂「新住民照顧服務措施」，依8大重點工作<sup>1</sup>訂定具體措施，分由中央及地方政府依權責辦理。另為彰顯臺灣對新住民的重視及多元文化的尊重，本部將12月18日「國際移民日」訂為我國「移民節」。

本部移民署於各縣市設置服務站，提供諮詢服務、轉介服務、關懷訪視等第一線移民輔導業務，以下就110年1-10月（以下稱本期）移民署及各縣市輔導業務情形簡述分析：

## 一、諮詢服務熱線

為加強即將來臺或已在臺居住之外來人士諮詢服務品質及效能，本部移民署建置「外來人士在臺生活諮詢服務熱線0800-024-111」，提供在臺生活需求及生活適應等諮詢服務<sup>2</sup>。近年因訊息亦可透過各種管道取得（如新住民培力發展資訊網或手機line@群組訊息傳遞等），故諮詢服務熱線件數呈減少趨勢，惟因應COVID-19疫情，配合防疫作業，本部移民署於109年1月28日起提供有關COVID-19入出國境諮詢，致諮詢

<sup>1</sup>「新住民照顧服務措施」包括生活適應輔導、醫療生育保健、保障就業權益、提升教育文化、協助子女教養、人身安全保護、健全法令制度及落實觀念宣導等8大重點工作。

<sup>2</sup>「外來人士在臺生活諮詢服務熱線0800-024-111」係本部移民署提供相關諮詢服務，包括簽證、居留、工作、教育文化、稅務、健保、交通、就業服務、醫療衛生、人身安全、子女教養、交通資訊、福利服務、法律資訊、通譯服務、家庭關係及其他生活訊息等事項。

電話由108年之3萬8,320件，大幅增加至109年之33萬6,470件，本期計31萬6,967件，續較去年同期增10.42%。

## 二、各縣市服務站

(一)服務成果：本部移民署於22個縣市設服務站，除受理申請案件之外，另提供各項諮詢服務。

1.服務人次：本期提供服務計2萬9,986人次，較去年同期增加4.07%；服務方式包括電話服務2萬566人次（占68.59%）、現場服務9,420人次（占31.41%）；按各縣市服務站觀察，6都服務人次占總服務人次60.79%，以臺北市5,890人次最多，臺南市4,389人次居次，其餘縣市服務人次占總服務人次39.21%，以花蓮縣2,629人次最多。

2.項目次數：本期提供諮詢服務共4萬3,037人項次，較去年同期增加4.34%；提供諮詢服務以居留定居2萬8,168人項次（占65.45%）最多、福利服務4,308人項次（占10.01%）次之、醫療衛生2,993人項次（占6.95%）居第3。

(二)轉介服務：各服務站於受理諮詢、家訪或相關單位轉入個案時，如發現需加強服務之對象，會及時主動為其尋求相關單位轉介服務，協助適時解決困境。本期共計轉介419人次，較去年同期減少18.96%，主要轉介至外配家庭中心174人次（占41.53%）。

(三)關懷訪視：各服務站輔導人員不定期使用電話關懷服務，或針對特殊個案進行家庭訪視。本期共計關懷訪視9,313人次，較去年同期增加1.14%，以電話關懷8,819人次（占94.70%）為主，家庭訪視494人次（占5.30%）；按各縣市服務站來看，以臺南市2,384人次最多、桃園市970人次居次、花蓮縣805人次居第3。

三、強化照顧輔導：運用「新住民發展基金」推動新住民照顧輔導服務，以期有效整合各級政府與民間資源，共建和諧多元文化新社會。新住民發展基金管理會於本（110）年1-3季計核定補助196件、3億2,569萬3,168元，包括中央政府18件、1億7,704萬7,666元，地方政府113件、1億1,872萬7,367元及民間團體65件、2,991萬8,135元。

感謝新住民朋友為我國社會建設及經濟發展投入的心力與貢獻，政府透過移民輔導及活動舉辦，讓新住民可以感受在臺灣多元、尊重、幸福、愛的環境下，成家、立業、培育下一代，甚而融入原母國之文化資產與優勢特質，奠定臺灣的「新國力 新培力」。

表1 移民照顧輔導成果統計

單位：件；人次；人項次；人

服務項目	105年	106年	107年	108年	109年	110年		較109年同期 增減(%)
						1-10月	1-10月	
一、外來人士在臺生活諮詢 服務熱線(件)	54,065	45,003	43,762	38,320	336,470	287,056	316,967	10.42
二、各縣市服務站服務成果								
(一)服務人次(人次)	46,168	46,584	52,363	47,310	34,181	28,813	29,986	4.07
1.電話服務	26,965	26,575	32,085	29,025	22,757	19,489	20,566	5.53
2.現場服務	19,203	20,009	20,278	18,285	11,424	9,324	9,420	1.03
(二)諮詢服務項目(人項次)①	66,222	65,566	74,110	70,094	49,784	41,247	43,037	4.34
1.居留定居	39,071	37,657	44,446	41,283	31,147	26,221	28,168	7.43
2.福利服務	8,491	7,685	7,775	7,253	4,788	3,868	4,308	11.38
3.醫療衛生	5,659	6,712	6,918	6,463	3,999	3,149	2,993	-4.95
4.就業服務	3,997	4,191	4,973	4,663	2,327	1,829	1,946	6.40
5.法律資訊	1,499	1,757	1,735	1,790	1,372	1,072	1,165	8.68
6.人身安全	1,558	1,853	1,841	1,462	848	618	747	20.87
7.家庭關係	1,268	1,375	1,796	1,681	718	579	634	9.50
8.子女教養	730	760	1,121	1,330	483	370	491	32.70
9.其他	3,949	3,576	3,505	4,169	4,102	3,541	2,585	-27.00
(三)轉介服務(人次)	787	897	989	985	637	517	419	-18.96
1.外配家庭中心	333	419	642	699	402	328	174	-46.95
2.衛生保健機構	101	111	90	74	95	71	101	42.25
3.民間團體	76	93	59	73	45	36	27	-25.00
4.勞政機構	118	113	64	51	30	26	47	80.77
5.家暴中心	39	57	46	18	28	24	10	-58.33
6.社福中心	10	20	10	28	16	14	25	78.57
7.其他單位	110	84	78	42	21	18	35	94.44
(四)關懷訪視(人次)	20,967	17,305	15,924	18,899	11,099	9,208	9,313	1.14
1.電話關懷	20,129	16,381	15,040	18,075	10,378	8,603	8,819	2.51
2.家庭訪視	838	924	884	824	721	605	494	-18.35
外來人口居留人數(人)②	740,771	786,487	823,587	848,970	863,063	851,780	822,283	-3.46

資料來源：內政部移民署。

說明：①諮詢服務項目(人項次)可複選。

②係指當期期末數。

表2 各縣市服務站移民照顧輔導成果統計

民國110年1-10月

各縣市 服務站	服務人次(人次)			諮詢服務項目 (人項次)①	轉介服務 (人次)	關懷訪視 (人次)
	計	現場服務	電話服務			
總計	29,986	9,420	20,566	43,037	419	9,313
新北市	4,347	1,182	3,165	4,353	185	456
臺北市	5,890	578	5,312	8,114	—	278
桃園市	1,425	460	965	2,320	7	970
臺中市	1,222	687	535	2,788	10	614
臺南市	4,389	1,020	3,369	4,463	7	2,384
高雄市	955	473	482	3,216	12	547
宜蘭縣	1,196	234	962	1,196	90	459
新竹縣	347	105	242	843	6	326
苗栗縣	140	86	54	254	5	43
彰化縣	144	119	25	508	6	90
南投縣	241	100	141	339	1	192
雲林縣	658	483	175	658	2	309
嘉義縣	1,844	781	1,063	2,226	8	325
屏東縣	763	105	658	2,243	3	514
臺東縣	1,224	1,024	200	957	6	394
花蓮縣	2,629	1,073	1,556	2,890	25	805
澎湖縣	305	159	146	616	—	174
基隆市	131	40	91	2,156	29	110
新竹市	591	117	474	1,126	1	33
嘉義市	1,276	553	723	1,478	—	52
金門縣	201	8	193	221	3	201
連江縣	68	33	35	72	13	37

資料來源：內政部移民署。

說明：①諮詢服務項目(人項次)可複選。

表3 新住民發展基金核定補助統計

單位：件；新臺幣元

年別	總計		中央政府		地方政府		民間團體	
	件數	金額	件數	金額	件數	金額	件數	金額
98年	194	186,481,664	20	58,457,314	98	111,507,140	76	16,517,210
99年	362	223,678,389	19	44,336,104	130	122,372,899	213	56,969,386
100年	342	208,799,737	15	46,847,798	101	116,567,459	226	45,384,480
101年	456	425,079,407	24	255,386,108	150	126,440,444	282	43,252,855
102年	513	457,057,634	32	270,567,050	138	122,496,337	343	63,994,247
103年	395	422,262,764	22	249,016,998	112	113,041,094	261	60,204,672
104年	268	247,247,223	19	110,655,780	94	109,091,128	155	27,500,315
105年	182	291,716,517	21	149,065,921	109	123,099,428	52	19,551,168
106年	206	292,007,860	21	141,950,830	115	131,555,765	70	18,501,265
107年	220	242,700,264	19	91,245,250	144	137,399,168	57	14,055,846
108年	238	388,483,115	28	226,092,423	147	142,138,271	63	20,252,421
109年	276	398,466,185	28	228,117,879	172	145,934,616	76	24,413,690
109年1-10月	244	366,459,902	22	206,087,089	157	139,031,007	65	21,341,806
110年1-3季	196	325,693,168	18	177,047,666	113	118,727,367	65	29,918,135

資料來源：內政部移民署。

說明：1.94年起設置「外籍配偶照顧輔導基金」，105年更名為「新住民發展基金」。

2.新住民係指與國人結婚之外國人、無國籍人、大陸地區人民、香港或澳門居民，且在臺合法居留、定居或設有戶籍者。

3.依修訂之「新住民發展基金補助作業要點」，自110年起由每2個月統計改為每季統計，爰本期資料不宜與上年比較。