

內政統計通報

109年第48週

內政部統計處

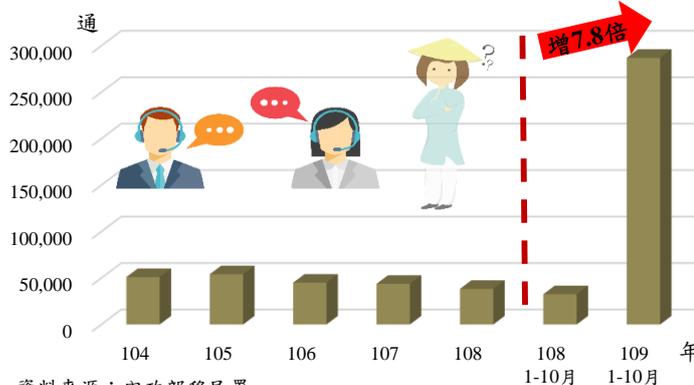
109年11月28日

1-10月「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」接聽28萬通，較去年同期增7.8倍

◎ 109年1-10月「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」接聽28萬7,056通諮詢電話，較去年同期增7.80倍，主要因武漢肺炎防疫作業，提供外來人士入出國境諮詢。

◎ 109年1-10月各諮詢服務項目計4萬1,247人項次，以居留定居占63.6%最多、福利服務占9.4%次之、醫療衛生7.6%居第3；按各縣市服務站來看，以臺北市6,320人項次最多、新北市4,546人項次居次、花蓮縣4,218人項次居第3。

近5年外來人士在臺生活諮詢服務熱線接聽情形



資料來源：內政部移民署。

全球居民區域間移動日趨頻繁，109年10月底外來人口在臺居留人數85萬1,780人，較去(108)年同期85萬7,595人減少5,815人(-0.68%)，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¹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109年1-10月(以下稱本期)移民署及各縣市輔導業務簡述分析：

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²。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)，故諮詢服務電話呈減少趨勢，惟本期因應武漢肺炎疫情，配合防

¹「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、提昇教育文化、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。

²「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。

疫作業，本部移民署於109年1月28日起提供有關武漢肺炎入出國境諮詢，致本期接聽28萬7,056通諮詢電話，較去年同期增7.80倍。

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2萬8,813人次，較去年同期減少27.74%；服務方式包括電話服務1萬9,489人次（占67.64%）、現場服務9,324人次（占32.36%）；按各縣市服務站觀察，6都服務人次占總服務人次56.96%，以臺北市4,628人次最多，新北市4,546人次居次，其餘縣市服務人次占總服務人次43.04%，以花蓮縣3,682人次最多。

2.項目次數：本期提供諮詢服務共4萬1,247人項次，較去年同期減少29.47%；提供諮詢服務以居留定居2萬6,221人項次（占63.57%）最多、福利服務3,868人項次（占9.38%）次之、醫療衛生3,149人項次（占7.63%）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517人次，較去年同期減少37.94%，主要轉介至外配家庭中心328人次（占63.44%）。

(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9,208人次，較去年同期減少43.35%，以電話關懷8,603人次（占93.43%）為主，家庭訪視605人次（占6.57%）；按各縣市服務站來看，以臺南市1,824人次最多、桃園市1,102人次居次、臺中市761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期計核定補助195件、2億6,183萬1,281元，包括中央政府12件、1億2,790萬6,583元，地方政府137件、1億2,545萬2,331元及民間團體46件、847萬2,367元。

為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」。

表一、移民照顧輔導成果統計

單位：件；人次；人項次；人

服務項目	104年	105年	106年	107年	108年	108年	109年	較108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)	51,037	54,065	45,003	43,762	38,320	32,593	287,056	780.73
二、各縣市服務站服務成果								
(一)服務人次(人次)	50,111	46,168	46,584	52,363	47,310	39,875	28,813	-27.74
1.電話服務	27,769	26,965	26,575	32,085	29,025	24,759	19,489	-21.29
2.現場服務	22,342	19,203	20,009	20,278	18,285	15,116	9,324	-38.32
(二)諮詢服務項目(人項次)①	65,834	66,222	65,566	74,110	70,094	58,483	41,247	-29.47
1.居留定居	40,591	39,071	37,657	44,446	41,283	34,476	26,221	-23.94
2.福利服務	6,751	8,491	7,685	7,775	7,253	6,045	3,868	-36.01
3.醫療衛生	3,215	5,659	6,712	6,918	6,463	5,363	3,149	-41.28
4.就業服務	6,362	3,997	4,191	4,973	4,663	3,794	1,829	-51.79
5.法律資訊	1,748	1,499	1,757	1,735	1,790	1,510	1,072	-29.01
6.人身安全	1,749	1,558	1,853	1,841	1,462	1,226	618	-49.59
7.家庭關係	1,318	1,268	1,375	1,796	1,681	1,426	579	-59.40
8.子女教養	959	730	760	1,121	1,330	1,092	370	-66.12
9.其他	3,141	3,949	3,576	3,505	4,169	3,551	3,541	-0.28
(三)轉介服務(人次)	868	787	897	989	985	833	517	-37.94
1.外配家庭中心	326	333	419	642	699	590	328	-44.41
2.衛生保健機構	57	101	111	90	74	59	71	20.34
3.民間團體	104	76	93	59	73	67	36	-46.27
4.勞政機構	167	118	113	64	51	44	26	-40.91
5.家暴中心	56	39	57	46	18	14	24	71.43
6.社福中心	15	10	20	10	28	19	14	-26.32
7.其他單位	143	110	84	78	42	40	18	-55.00
(四)關懷訪視(人次)	19,844	20,967	17,305	15,924	18,899	16,253	9,208	-43.35
1.電話關懷	18,485	20,129	16,381	15,040	18,075	15,567	8,603	-44.74
2.家庭訪視	1,359	838	924	884	824	686	605	-11.81
外來人口居留人數(人)②	709,090	740,771	786,487	823,587	848,970	857,595	851,780	-0.68

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。

表二、各縣市服務站移民照顧輔導成果統計

民國109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	28,813	9,324	19,489	41,247	517	9,208
新北市	4,546	1,153	3,393	4,546	147	494
臺北市	4,628	771	3,857	6,320	2	242
桃園市	1,679	518	1,161	2,715	34	1,102
臺中市	1,434	723	711	2,704	14	761
臺南市	3,033	602	2,431	3,006	8	1,824
高雄市	1,093	701	392	3,138	9	413
宜蘭縣	1,428	263	1,165	1,428	83	628
新竹縣	473	222	251	1,221	16	343
苗栗縣	167	132	35	359	7	67
彰化縣	169	142	27	555	5	76
南投縣	229	92	137	369	3	197
雲林縣	607	430	177	607	5	300
嘉義縣	863	148	715	1,224	7	263
屏東縣	934	250	684	2,890	3	657
臺東縣	904	816	88	900	4	300
花蓮縣	3,682	1,318	2,364	4,218	26	531
澎湖縣	151	90	61	170	—	142
基隆市	269	79	190	1,869	33	52
新竹市	725	163	562	876	102	567
嘉義市	1,575	639	936	1,888	—	73
金門縣	138	15	123	158	—	132
連江縣	86	57	29	86	9	44

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。

表三、新住民發展基金核定補助統計

單位：件；新臺幣元

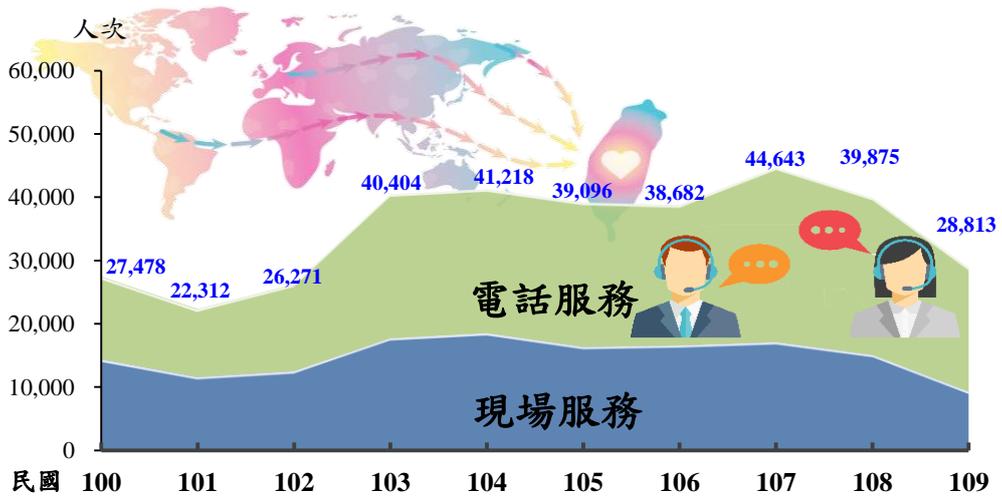
年別	總計		中央政府		地方政府		民間團體	
	件數	金額	件數	金額	件數	金額	件數	金額
98年	194	186,481,664	20	58,457,314	98	111,507,140	76	16,517,210
99年	362	223,678,389	19	44,336,104	130	122,372,899	213	56,969,386
100年	342	208,799,737	15	46,847,798	101	116,567,459	226	45,384,480
101年	456	425,079,407	24	255,386,108	150	126,440,444	282	43,252,855
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
108年1-10月	217	372,368,210	23	221,478,278	143	136,339,515	51	14,550,417
109年1-10月	195	261,831,281	12	127,906,583	137	125,452,331	46	8,472,367
較108年同期 增減(%)	-10.14	-29.68	-47.83	-42.25	-4.20	-7.99	-9.80	-41.77

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。

圖、近10年1-10月各服務站服務人次



資料來源：內政部移民署。