內 政 統 計 通 報

九十八年第四十八週

98年1-10月移民照顧輔導成果

內政部統計處

◎ 本(98)年1-10月本部入出國及移民署各縣市服務站提供在臺外國人或外籍配偶諮詢服務計3萬4千人次;諮詢服務方式以現場臨櫃諮詢占52.4%多於電話諮詢47.6%;諮詢服務項目以居留定居占55.7%最多、福利服務占10.2%次多、就業服務占6.2%居第三

◎ 為積極落實移民輔導成效，本期關懷訪視共計服務2萬4千人次，較97年同期大幅增加3.5倍，其中以電話關懷占99.5%為主；按各縣市服務站分，以臺北縣1萬3千人次最多、高雄縣3千人次次之、雲林縣2千人次居第三。

◎ 本部入出國及移民署已建置「外國人在臺生活諮詢服務熱線」及「外籍配偶諮詢專線」，提供多國語言的電話諮詢服務，本期分別服務4萬9千及1萬人次，較97年同期增加9.7%及18.8%。

近年隨著全球化趨勢日益普遍，移民社會的形成無可避免，為協助新移民順利在臺落腳生根，亟需推動各項移民輔導措施，使其適應在地生活，如各縣市服務站提供之諮詢服務、轉介服務、關懷訪視…等，另為協助解決在臺外國人或外籍配偶生活及語言隔閡之輔導，爰設置「外國人在臺生活諮詢服務熱線」及「外籍配偶諮詢專線」提供諮詢服務。茲將本(98)年1-10月移民輔導情形分析如下：

一、 諮詢服務：本部入出國及移民署於25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。

(一)諮詢服務人次：本(98)年1-10月提供諮詢服務共3萬3,993人次，較97年同期減少2.48%，其中現場諮詢1萬7,813人次占52.40%、電話諮詢1萬6,180人次占47.60%；按各縣市服務站分，以臺北縣服務站8,756件最多、花蓮縣4,143件次之、雲林縣4,098件居第三。

(二)諮詢服務項目：本期提供諮詢服務共3萬9,110人項次，較97年同期微減0.73%，諮詢項目以居留定居2萬1,794人項次占55.72%最多、福利服務3,985人項次占10.19%次多、就業服務2,436人項次占6.23%居第三。

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，應及時為其尋求相關單位的服務，協助其解決困境。本期共計轉介1,020人次，較97年同期減少15.77%，其中以轉介至外配家庭中心413人占40.49%最多、轉介家暴中心204人占20.00%次多、轉介社福中心92人占9.02%居第三。

三、 關懷訪視：本期共計關懷訪視2萬3,813人次，其中以電話關懷2萬3,698人次占99.52%為主，家庭訪視115人次僅占0.48%；若與97年同期比較，本期受電話關懷大幅增加影響，關懷訪視人次增幅達3.48倍；按各縣市服務站分，以臺北縣1萬2,521人次最多、

高雄縣2,893人次次之、雲林縣1,693人次居第三。

四、 外國人在臺生活諮詢服務熱線：為協助解決在臺外國人生活上所遭遇的困難與語言溝通上的障礙，建置「外國人在臺生活諮詢服務熱線0800-024-111」，提供24小時之國語、英語、日語的電話諮詢服務，本期接聽4萬9,296人次諮詢電話，較97年同期增加9.68％。

五、 外籍配偶諮詢專線：為協助外籍配偶在臺生活適應及照顧輔導，建置「外籍配偶諮詢專線0800-088-885」，並提供國語、英語、越南語、泰國語、印尼語、柬埔寨語等6種語言之免費電話服務，本期接聽1萬135人次諮詢電話，較97年同期增加18.84％。

表一、移民照顧輔導成果統計

單位：人次；人項次

服　務　項　目	96年	97年	97年 1-10月	98年 1-10月	較97年同期增減(%)
一、諮詢服務人次(人次)	**53,935**	**40,819**	**34,857**	**33,993**	**-2.48**
(一)現場服務	39,945	25,933	22,573	17,813	-21.09
(二)電話服務	13,990	14,886	12,284	16,180	31.72
二、諮詢服務項目(人項次)	**103,320**	**46,711**	**39,398**	**39,110**	**-0.73**
(一)居留定居	28,331	30,431	26,348	21,794	-17.28
(二)就業服務	9,447	2,301	1,757	2,436	38.65
(三)人身安全	7,772	941	710	1,081	52.25
(四)福利服務	8,321	1,091	798	3,985	399.37
(五)醫療衛生	8,632	543	404	834	106.44
(六)子女教養	5,941	383	294	253	-13.95
(七)家庭關係	5,981	1,017	722	1,034	43.21
(八)法律資訊	11,393	2,030	1,559	1,649	5.77
(九)其他	17,502	7,974	6,806	6,044	-11.20
三、轉介服務(人次)	**761**	**1,544**	**1,211**	**1,020**	**-15.77**
(一)外配家庭中心	244	669	521	413	-20.73
(二)社福中心	95	121	86	92	6.98
(三)家暴中心	148	317	256	204	-20.31
(四)衛生保健機構	28	36	24	40	66.67
(五)勞政機構	73	105	87	49	-43.68
(六)民間團體	41	87	65	55	-15.38
(七)其他單位	132	209	172	167	-2.91
四、關懷訪視(人次)	**2,261**	**6,691**	**5,320**	**23,813**	**347.61**
(一)電話關懷	2,154	6,563	5,196	23,698	356.08
(二)家庭訪視	107	128	124	115	-7.26
五、外國人在臺生活諮詢服務熱線(人次)	**30,713**	**53,573**	**44,944**	**49,296**	**9.68**
六、外籍配偶諮詢專線(人次)	**10,139**	**10,104**	**8,528**	**10,135**	**18.84**

資料來源：內政部入出國及移民署。

表二、各縣市服務站移民照顧輔導成果統計

各縣市服務站	諮詢服務人次(人次)			諮詢服務項目（人項次）	轉介服務（人次）	關懷訪視（人次）
	計	現場服務	電話服務			
總計	33,993	17,813	16,180	39,110	1,020	23,813
臺北縣	8,756	3,368	5,388	8,849	11	12,521
宜蘭縣	294	60	234	295	16	0
桃園縣	364	354	10	1,337	14	604
新竹縣	890	367	523	1,483	17	582
苗栗縣	3,224	2,528	696	3,234	19	114
臺中縣	793	575	218	809	7	201
彰化縣	330	40	290	376	15	178
南投縣	147	99	48	149	14	686
雲林縣	4,098	2,059	2,039	4,538	0	1,693
嘉義縣	131	51	80	131	6	78
臺南縣	378	266	112	378	21	840
高雄縣	2,178	1,022	1,156	3,959	496	2,893
屏東縣	1,122	1,041	81	1,295	12	283
臺東縣	2,317	1,481	836	2,615	12	37
花蓮縣	4,143	1,871	2,272	4,542	82	95
澎湖縣	286	284	2	303	2	0
基隆市	1,152	403	749	1,171	4	373
新竹市	988	579	409	1,018	7	285
臺中市	204	82	122	209	10	140
嘉義市	382	382	0	384	8	315
臺南市	1,001	545	456	1,014	43	511
臺北市	59	18	41	100	9	1,254
高雄市	186	64	122	272	187	107
金門縣	315	206	109	393	8	16
連江縣	255	68	187	256	0	7

資料來源：內政部入出國及移民署。