



統計應用分析報告

臺北市新移民家庭照顧服務 情形探討

蘇麗萍、陳秉騰、蕭嫻玲

編號：112-04



臺北市政府主計處

中華民國 112 年 7 月

摘要

隨著國際交流日益頻繁與跨國婚姻普及，臺北市新移民已成為臺北市多元族群的一部分，然而新移民面對語言的隔閡與文化的差異，易發生與其家庭成員間溝通困難或婚姻調適等課題，甚至難以融入適應社會生活。本文針對臺北市政府社會局提供新移民家庭照顧服務之社區關懷據點家庭關懷訪視服務、家庭服務中心外語諮詢專線家庭諮詢服務及個案管理服務等相關統計資料進行分析，並探究影響數據變動成因，作為精進新移民服務措施之參據。

資料分析結果至臺北市政府新移民事務委員會社會支持工作小組及大會報告，獲得各委員及業管機關熱烈迴響，並針對相關照顧服務措施提出許多建議意見，經綜整後歸納以下 3 點結論與建議：

- 一、近年新移民家庭關懷訪視服務人次，除了於民國 109 年受疫情影響大幅減少外，其餘年服務人次大致呈增加趨勢，其中 110 年面對疫情三級警戒來襲，提出改以電話訪問及通訊軟體連繫之策進作為，致全年服務達 2,125 人次，較 109 年增加 66.93%，111 年持續增加至 2,911 人次，故建議除持續運用現有之通訊軟體外，再擴增運用各國新移民較常用之通訊軟體平臺，以多元管道接觸新移民，俾提升其接受關懷訪視服務的機會與意願。
- 二、觀察新移民家庭關懷訪視服務及外語諮詢專線家庭諮詢服務人次，男性雖遠少於女性，惟其中關懷訪視服務男性人次自民國 107 年至 111 年增加 3.11 倍，且外語諮詢專線服務男性人次占比由 107 年 6.69% 增加至 111 年 13.87%，爰建議可多關注新移民家庭中之男性相關服務需求，以協助其順利適應日常生活。
- 三、民國 112 年 1 至 3 月新移民家庭服務中心個案管理服務計 616 人次，較 111 年同期減少 1.91%，爰建議服務中心可透過社區資源拜訪或多元管道宣導等方式，增加服務中心提供新移民個案服務之曝光度，或透過區公所、社福中心、健康服務中心及學校轉介

個案，以積極發掘隱藏案源，及時提供需求者服務。

臺北市政府全面主動關懷訪視新移民及其家庭成員，並提供外語諮詢專線服務及多元支持性方案，以協助每一位飄洋過海移居臺北市之新移民及其家屬能排除語言的隔閡與文化的差異，順利適應新生活，讓臺北市成為新移民的新故鄉，進而建構臺北市成為多元共融的社會。

目次

壹、前言.....	1
貳、臺北市新移民家庭照顧服務現況.....	1
參、臺北市新移民家庭照顧服務統計分析.....	2
一、社區關懷據點家庭關懷訪視服務情形.....	2
二、家庭服務中心外語諮詢專線家庭諮詢服務情形.....	4
三、家庭服務中心個案管理服務情形.....	5
肆、結論與建議.....	7
伍、參考資料.....	9

圖目次

圖 1 臺北市「新移民關懷訪視」簡易流程圖.....	2
圖 2 臺北市新移民家庭關懷訪視服務人次—按性別分.....	3
圖 3 臺北市新移民家庭服務中心服務介紹影片.....	4
圖 4 臺北市新移民家庭服務中心外語諮詢專線家庭諮詢服務人次 —按諮詢者性別分.....	5

圖 5 新移民家庭服務中心個案管理服務概況—按性別分	7
----------------------------------	---

臺北市新移民家庭照顧服務情形之探討

壹、前言

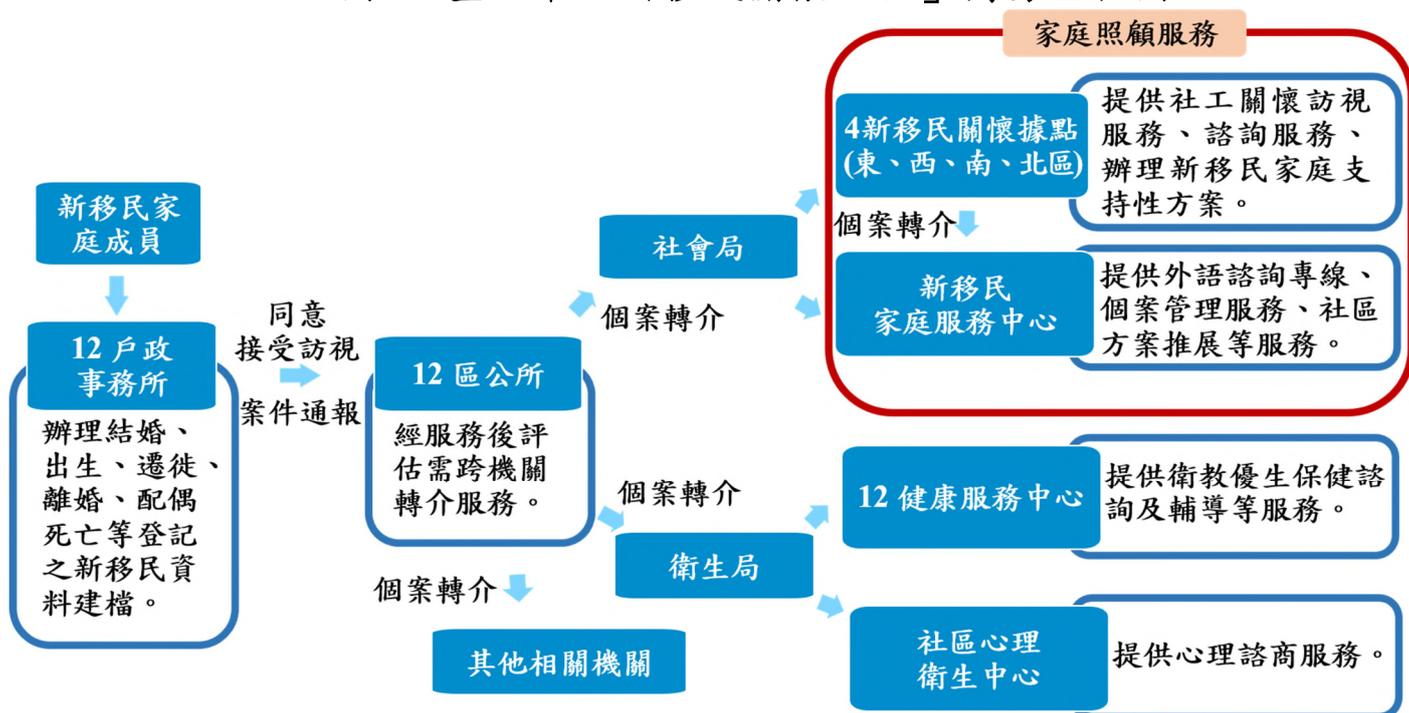
隨著國際交流日益頻繁與跨國婚姻普及，臺北市新移民¹已成為臺北市多元族群的一部分，然而新移民面對語言隔閡與文化差異，易發生與其家庭成員間溝通困難或婚姻調適等課題，甚至難以融入適應社會生活，加上自民國 109 年起受到嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情影響，新移民家庭亦需面對與疫情共存的生活挑戰，爰本文針對近 5 年臺北市政府社會局提供新移民家庭照顧服務，包括新移民社區關懷據點及新移民家庭服務中心提供之服務內容等統計資料進行分析，並探究其變動影響成因，研析結果經提報至臺北市政府新移民事務委員會社會支持工作小組及大會簡報，供與會學者、專家及相關業務機關代表討論，作為業務權管機關精進新移民服務措施之參據。

貳、臺北市新移民家庭照顧服務現況

臺北市政府為強化新移民之照顧與輔導，整合相關機關執行新移民關懷訪視服務措施，於每一新移民家庭成員至戶政事務所辦理出生、結婚、遷徙、離婚及配偶死亡等 5 項戶籍登記時，即徵詢當事者接受訪視意願，若同意接受訪視，則由戶政事務所通報至區公所，由區公所里幹事初訪後，針對有需要者，轉介社會局、衛生局等相關機關提供專業服務（詳圖 1），期能協助新移民順利適應婚姻生活，進而成為投入社會參與之力量。惟以下僅就本府社會局建置 4 個新移民社區關懷據點提供之家庭關懷訪視服務，及 1 個新移民家庭服務中心提供之外語諮詢專線家庭諮詢服務及個案管理等家庭照顧服務相關統計資料進行分析。

¹ 臺北市新移民係指尚未取得我國國籍之臺北市民的新移民配偶。

圖 1 臺北市「新移民關懷訪視」簡易流程圖



資料來源：臺北市政府民政局。

參、臺北市新移民家庭照顧服務統計分析

一、社區關懷據點家庭關懷訪視服務情形

臺北市政府設立新移民社區關懷據點，以電話訪問或面對面觀察與會談的方式，主動了解新移民家庭的生活背景、關懷其與家人互動與生活適應狀況，並給予精神上的支持與鼓勵，同時提供各項服務方案訊息，協助連結社區資源，以促進交流及人際網絡建立。

(一)民國 112 年 1 至 3 月新移民家庭關懷訪視服務計服務 840 人次，較 111 年同期增加 1.57%；近五年除 109 年因 COVID-19 疫情影響服務人次減少至 1,273 人次外，服務人次大致呈現增加趨勢。

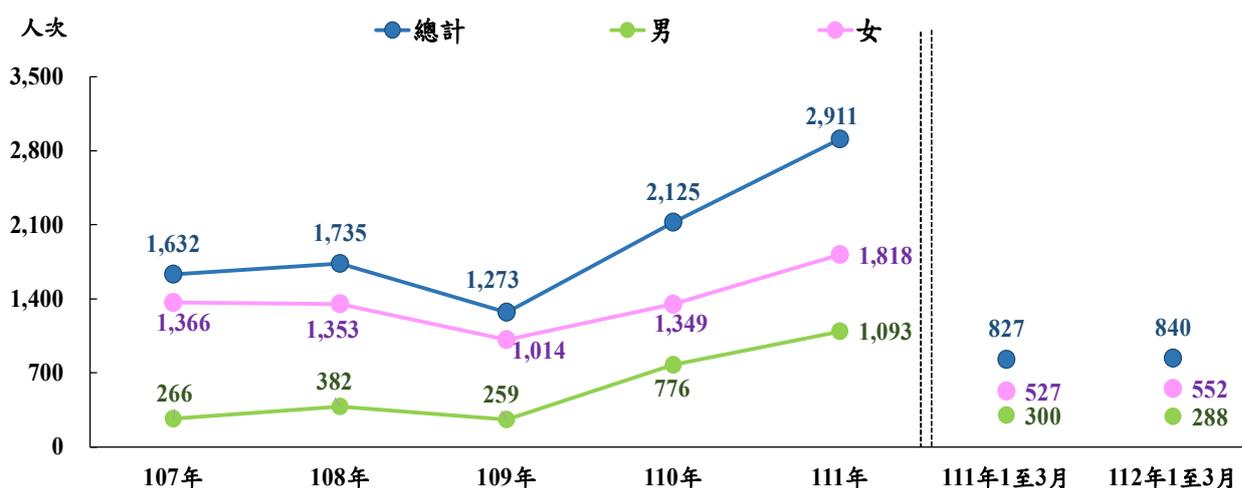
民國 112 年 1 至 3 月新移民家庭關懷訪視服務計 840 人次，較 111 年同期增加 1.57%。若觀察近年家庭關懷訪視服務情形，除 109 年受 COVID-19 疫情（以下簡稱疫情）影響服務人次減少至

1,273 人次外，服務人次大致呈現增加趨勢。又 110 年 5 月 18 日至 111 年 6 月雖受疫情影響暫停當面訪問及家庭訪視，除原有電話訪問方式外，另增加以通訊軟體與新移民家庭持續保持聯繫傳遞訊息，致 110 年及 111 年服務人次不減反增，分別較 109 年、110 年增加 852 人次(66.93%)、786 人次(36.99%)。(詳圖 2)

(二)民國 107 年以來新移民家庭關懷訪視服務對象，均以女性服務人次居多，111 年女性占比達六成二，惟男性較 107 年增加 3.11 倍。

按性別觀察，民國 112 年 1 至 3 月服務新移民家庭女性 552 人次（占 65.71%）、男性 288 人次（占 34.29%）；縱觀近年家庭關懷訪視服務情形，107 年以來均以女性服務人次居多，111 年服務女性 1,818 人次（占 62.45%），男性則為 1,093 人次（占 37.55%），分別較 107 年增加 33.09%及 3.11 倍，顯示新移民家庭關懷訪視男性服務人次雖遠少於女性，惟同期隨著男性新移民人數增加²，其接受家庭關懷訪視服務人次亦大幅增加。(詳圖 2)

圖 2 臺北市新移民家庭關懷訪視服務人次—按性別分



資料來源：臺北市政府社會局

說明：新移民家庭關懷訪視服務不僅服務新移民個人，且服務新移民家庭成員（如：與新移民離婚後之本國籍原配偶及其子女、舉家移民及重組家庭之家庭成員等）。

² 民國 111 年底男、女性新移民人口數分別為 4,500 人、31,030 人，較 107 年之男性 3,872 人、女性 31,939 人，分別增加 628 人(16.22%)及減少 909 人(-2.85%)。

二、家庭服務中心外語諮詢專線家庭諮詢服務情形

臺北市新移民家庭服務中心(以下簡稱服務中心)設置多國語言之「外語諮詢專線」,由外語通譯志工及社工人員提供新移民家庭電話諮詢服務,服務內容包括:情緒支持、活動訊息傳達、家庭成員溝通等。(詳圖3)

圖3 臺北市新移民家庭服務中心服務介紹影片

The image shows a Facebook post from the Taipei New Immigrant Family Service Center. The post features a video thumbnail with a woman wearing a green face mask and a sign that says '通譯' (Interpreter). Below the video, there is a caption: '他就是我們中心的通譯哦!' (That's our center's interpreter!). To the right of the video, there is a list of center service information: '中心服務資訊', '時間: 週二至週六, 上午9點至下午6點; 週三延長至晚上9點', '電話: (02)2558-0133', '傳真: (02)2558-0126', and '地址: 臺北市大同區迪化街一段21號7樓'. There are also QR codes for the official website, LINE, and Facebook fan page. A map shows the location of the center. At the bottom, there are social media icons and a small cartoon illustration of a family.

資料來源: 臺北市新移民家庭服務中心

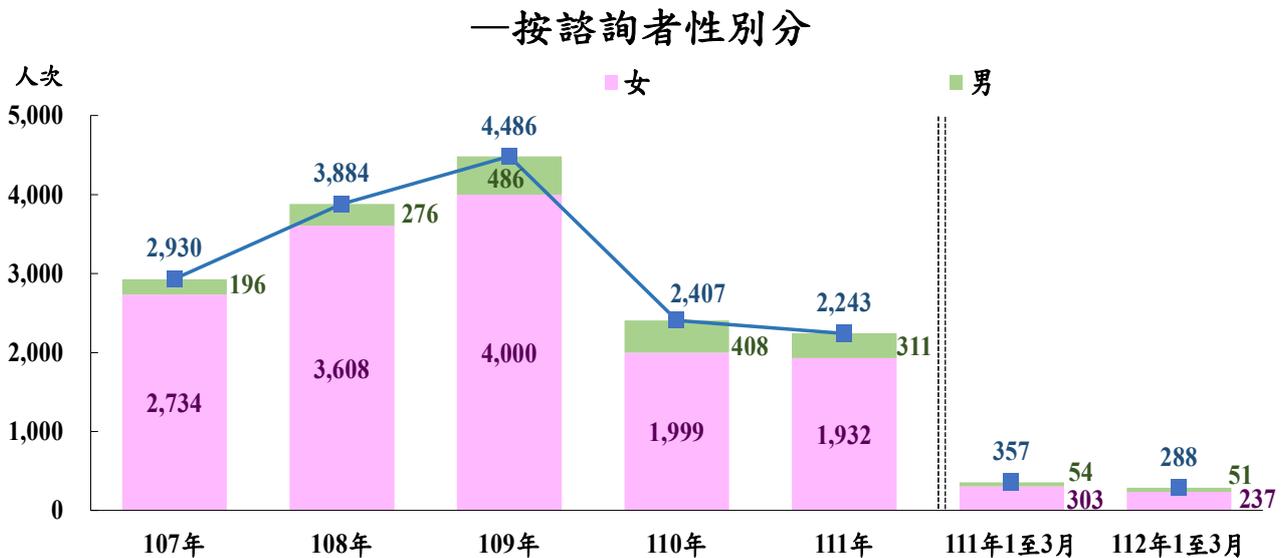
(一)民國 112 年 1 至 3 月外語諮詢專線家庭諮詢服務 288 人次,較 111 年同期減少 19.33%。

民國 112 年 1 至 3 月服務中心提供外語諮詢專線家庭諮詢服務(以下簡稱外語諮詢專線服務)288 人次,較 111 年同期減少 69 人次(19.33%);若觀察近年外語諮詢專線服務情形,107 年以來服務人次逐年增加,至 109 年達 4,486 人次,110 年 7 月起因社會福利系統轉換,新系統剔除個案管理成案服務人次,致 110 年及 111 年服務人次下降。(詳圖 4)

(二)新移民外語諮詢專線服務以女性需求較高,民國 112 年 1 月至 3 月占比逾八成二,惟全年男性服務人次占比由 107 年 6.69% 增加至 111 年 13.87%。

若按諮詢服務之諮詢者性別觀察，自民國 107 年以來外語諮詢專線服務以新移民家庭女性需求較高，112 年 1 月至 3 月女性諮詢服務 237 人次（占 82.29%），遠多於男性 51 人次（占 17.71%），另進一步觀察各性別近年之變動情形，全年男性服務人次占比由 107 年 6.69% 增加至 111 年 13.87%，顯示近年來男性外語諮詢專線服務需求呈增加趨勢。（詳圖 4）

圖 4 臺北市新移民家庭服務中心外語諮詢專線家庭諮詢服務人次



資料來源：臺北市政府社會局

說明：1. 新移民外語諮詢專線服務不僅服務新移民個人，且服務新移民家庭成員（如：與新移民離婚後之本國籍原配偶及其子女、舉家移民及重組家庭之家庭成員等）。
2. 服務人次計算方式為通譯志工接聽電話諮詢加上社工人員專業諮詢人次。
3. 因社會福利系統轉換，新系統剔除個案管理成案服務人次致110年起服務人次大幅減少。

三、家庭服務中心個案管理服務情形

臺北市政府從前述關懷訪視服務及外語諮詢專線服務中，發現特殊或重大案件且社會資源不足者，或從其他機關轉介³至服務中心之新移民家庭，經社工人員評估達到開案標準⁴，即提供個案管理服務，依據新移民及其家庭成員之個別需求擬定個別處遇計畫，提供關懷支持、經濟補助或結合社會資源等方式，協助新移民紓緩壓力、適應生

³如社會福利服務中心、家庭暴力暨性侵害防治中心、移民署、相關社福機構、學校等單位轉介。

⁴經社工員評估新移民個案有婚姻、法律、經濟、心理、就業輔導、面臨家庭關係困擾、社會適應困難且需即時生活功能協助者。

活或解決問題。

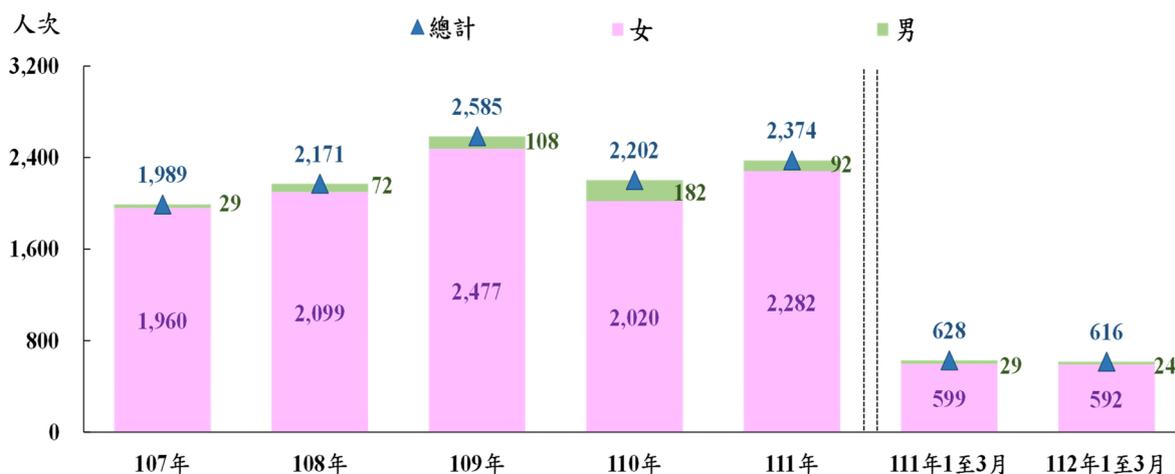
(一)民國 112 年 1 至 3 月新移民家庭服務中心個案管理服務計 616 人次，較 111 年同期減少 1.91%。

民國 112 年 1 至 3 月新移民家庭服務中心個案管理服務（以下簡稱個案管理服務）計 616 人次，較 111 年同期減少 1.91%；若觀察近年個案管理服務人次變動情形，以 109 年服務 2,585 人次為最多，110 年受疫情影響，三級警戒期間以電話訪問及通訊軟體聯繫取代面訪，加以服務中心重新檢視及評估服務 2 年以上個案，對已無其他需求者予以結案，致服務人次減少至 2,202 人次。111 年因疫情趨緩，服務中心積極與舊案及資源單位聯繫及拜訪，故個案管理服務回升至 2,374 人次。（詳圖 5）

(二)個案管理服務男性人次雖少於女性，民國 112 年 1 月至 3 月占比僅 3.90%，惟民國 111 年全年服務人次較 107 年增加 2.17 倍，殊值重視。

若按性別觀察，民國 112 年 1 至 3 月服務新移民家庭女性 592 人次（占 96.10%）、男性 24 人次（占 3.90%）；又觀察 107 年以來個案管理服務男、女性人次變動情形，111 年全年服務男性 92 人次、女性 2,282 人次，分別較 107 年增加 2.17 倍及 16.43%，顯示新移民家庭成員中男性列入個案管理人次雖遠少於女性，惟近年需求大幅增加，殊值重視。（詳圖 5）

圖 5 新移民家庭服務中心個案管理服務概況—按性別分



資料來源：臺北市政府社會局

說明：新移民個案管理服務不僅服務新移民個人，且服務新移民家庭成員（如與新移民離婚後之本國籍原配偶及其子女、舉家移民及重組家庭之家庭成員等）。

肆、結論與建議

臺北市政府社會局提供新移民及其家庭成員相關協助與支持，以順利適應生活融入社會，透過觀察其關懷訪視服務、外語諮詢專線服務及個案管理服務等統計資料變動趨勢，並分析其影響成因後，將統計結果至臺北市政府新移民事務委員會社會支持工作小組及大會報告，獲得各委員及業管機關熱烈迴響，並針對相關照顧服務措施提出許多建議意見，經綜整後歸納以下 3 點結論與建議：

一、受疫情驅動，社區關懷據點新增通訊軟體連繫等家庭關懷訪視服務，以多元管道提升新移民接受訪視服務的機會與意願。

新移民家庭關懷訪視服務人次於民國 109 年受疫情影響大幅減少，110 年社區關懷據點改以電話訪問及通訊軟體連繫，且考量新移民之居留或停留、經濟需求增加，加強關懷訪視，致全年服務達 2,125 人次，較 109 年增加 66.93%，111 年持續增加至 2,911 人次，故建議除持續運用現有之通訊軟體外，再擴增運用各國新移民較常用之通訊軟體平臺，以多元管道接觸新移民，俾提升其接受關懷訪視服務

的機會與意願，並對疫情過後新移民可能遇到的問題預做準備，如開放入境後其身分恢復、戶籍及保險等；亦可透過連結新移民的非政府組織（Non-Governmental Organization, NGO）或向社會局申請補助的 NGO 來進一步了解新移民的關懷需求。

二、隨著男性新移民家庭照顧服務人次日益增多，建議主動關注其服務需求，並與相關資源體系合作。

觀察新移民家庭關懷訪視服務及外語諮詢專線服務人次，男性雖遠少於女性，惟其中關懷訪視服務男性人次自民國 107 年至 111 年增加 3.11 倍，且外語諮詢專線服務男性人次占比由 107 年 6.69% 增加至 111 年 13.87%，爰建議可多關注新移民家庭中之男性相關服務需求，如與新移民離婚後之本國籍男性原配偶及其子女的溝通不良問題、舉家移民生活適應的問題及重組家庭之家庭成員求職就業、中文學習方面的問題，並與相關單位和資源體系合作，以協助其順利適應日常生活。

三、因應近二年個案管理服務人次減少，爰建議服務中心增加提供個案服務之曝光度，或透過其他單位轉介個案，以積極發掘案源，及時提供需求者服務。

民國 112 年 1 至 3 月新移民個案管理服務 616 人次，較 111 年同期減少 1.91%，爰建議服務中心可透過社區資源拜訪或多元管道宣導等方式，增加服務中心提供新移民個案服務之曝光度，或透過區公所、社福中心、健康服務中心及學校轉介個案，以積極發掘隱藏案源，及時提供需求者服務。

臺北市政府全面主動關懷訪視新移民及其家庭成員，並提供外語諮詢專線服務及多元支持性方案，以協助每一位飄洋過海移居臺北市之新移民及其家屬能排除語言的隔閡與文化的差異，順利適應新生活，讓臺北市成為新移民的新故鄉，進而建構臺北市成為多元共融的社會。

伍、參考資料

1. 臺北市政府「新移民統計專區」網站，
https://dbas.gov.taipei/Content_List.aspx?n=59C6533CF9960915。
2. 臺北市新移民專區網站，<https://nit.taipei/>。
3. 臺北市新移民家庭服務中心網站，<https://niwfs.eden.org.tw/>。