

臺北市新移民家庭照顧服務情形之探討

臺北市政府主計處

民國 111 年 11 月

壹、前言

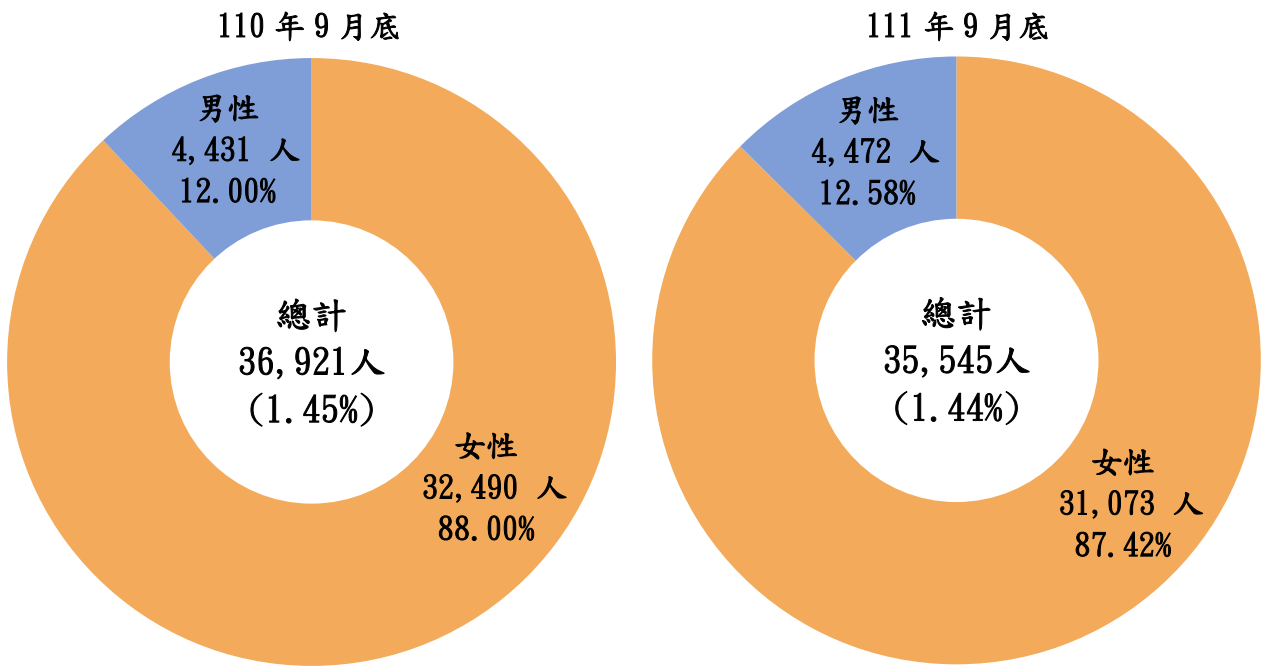
隨著國際交流日益頻繁與跨國婚姻普及，臺北市新移民已成為臺北市多元族群的一部分，然而新移民面對語言的隔閡與文化的差異，易發生與其家庭成員間溝通困難或婚姻調適等課題，甚至難以融入適應社會生活，加上自民國 109 年起受到嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情影響，新移民家庭亦需面對與疫情共存的生活挑戰，如生活型態的改變、經濟來源的重建、自身能力的培養及數位設備的需求等。本文將先概述臺北市新移民人口現況，接續針對臺北市政府社會局提供新移民家庭照顧服務（包括新移民社區關懷據點、新移民婦女暨家庭服務中心提供之服務內容）之統計資料進行分析，並探討其變動影響成因與相關建議，以供未來新移民服務措施之參考。

貳、臺北市新移民人口現況

民國 111 年 9 月底與臺北市民結婚且尚未設籍之新移民人口總計 3 萬 5,545 人，占全市人口比率 1.44%，與上年同期比較分別減少 1,376 人及 0.01 個百分點。其中女性 3 萬 1,073 人（占 87.42%），男性 4,472 人（占 12.58%），性比例為 14.39（每百名女性對應男性人口數為 14.39 人），與上年同期比較，女性減少 1,417 人（-4.36%）、男性則增加 41 人（0.93%）、性比例每百名女性增加 0.75 位男性。（詳圖 1）

若按國籍別觀察，以大陸港澳籍配偶 3 萬 688 人，占新移民人口比率 86.34% 為最高，越南籍配偶 1,050 人，占 2.95% 居次，日本籍配偶 771 人，占 2.17% 居第 3，與上年同期比較，分別減少 0.59 個百分點及增加 0.02 和 0.11 個百分點。（詳圖 2）

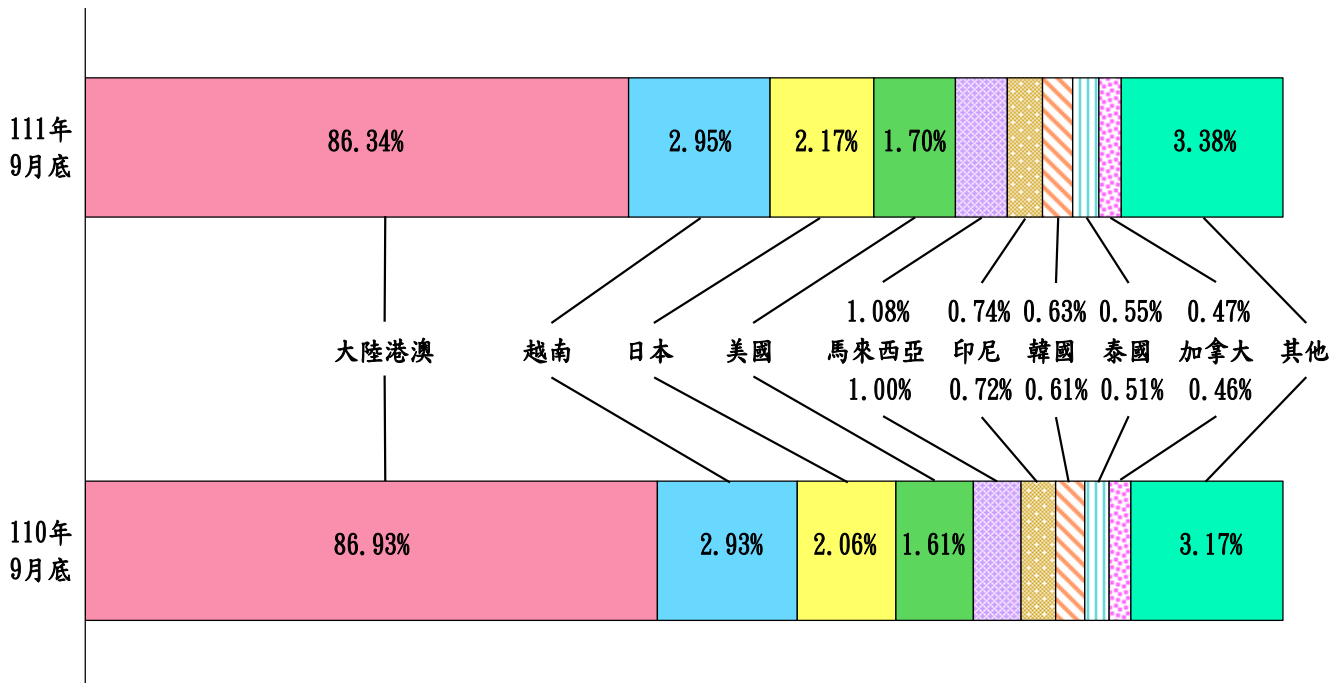
圖 1 臺北市新移民人口概況



資料來源：本府民政局。

說明：()內數字為臺北市新移民占臺北市總人口比率。

圖 2 臺北市新移民人口國籍結構



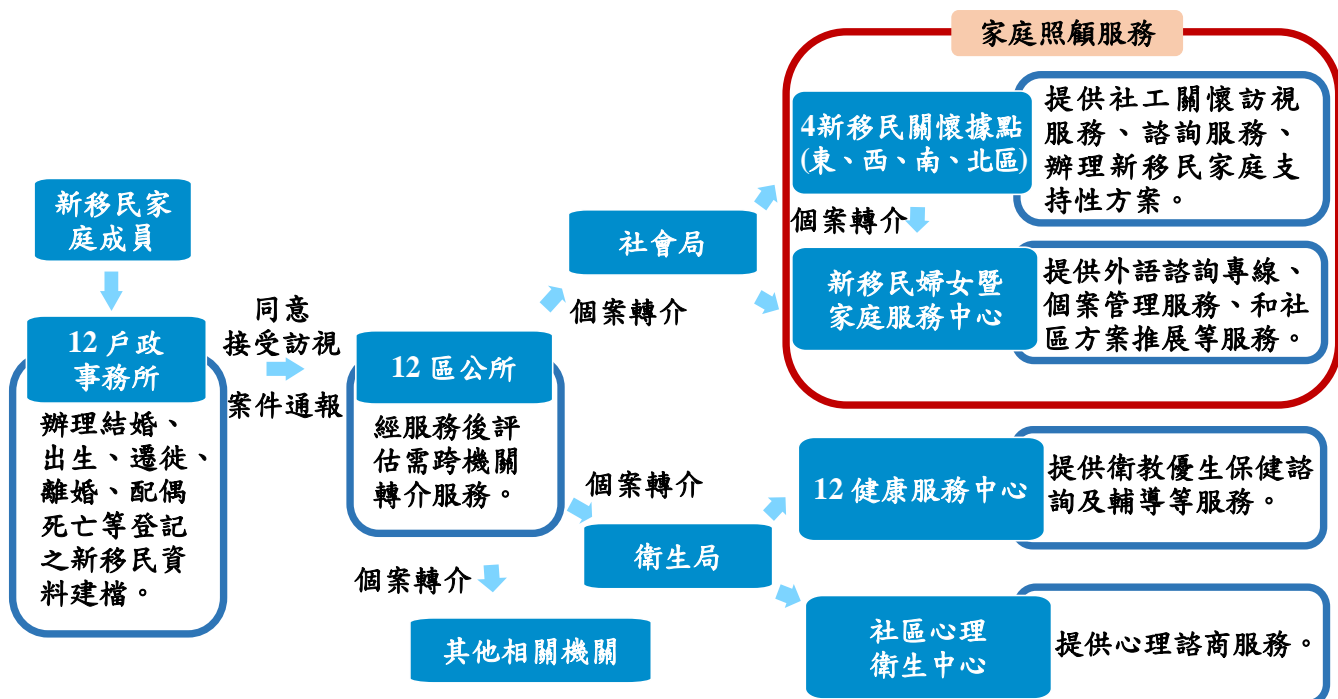
資料來源：本府民政局。

參、臺北市新移民家庭照顧服務統計

一、臺北市新移民家庭照顧服務內容

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之服務措施，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 3)，期能協助新移民順利適應婚姻生活，進可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與 1 個新移民婦女暨家庭服務中心，提供之家庭關懷訪視服務、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。

圖 3 臺北市「新移民關懷訪視」簡易流程圖



資料來源：本府民政局。

二、家庭關懷訪視服務

(一) 民國 111 年 1 月至 9 月新移民家庭關懷訪視服務計 2,214 人次，較上年同期增加 726 人次 (48.79%)

臺北市政府設立新移民社區關懷據點(東、西、南、北等 4 區)，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。111 年 1 月至 9 月新移民家庭關懷訪視服務計 2,214 人次，較上年同期增加 726 人次 (48.79%)，主因 110 年受 COVID-19 疫情影響，自同年 5 月 18 日起配合中央疫情指揮中心三級警戒政策，暫停當面訪問及家庭訪視，改以電話訪問及通訊軟體與新移民家庭保持聯繫，惟 111 年 6 月起逐步恢復實地家庭訪視，各據點社工人員積極辦理訪視工作，致服務人次大幅增加。(詳圖 4)

(二) 民國 109 年因全球受 COVID-19 疫情影響，全年新移民家庭關懷訪視服務減至 1,273 人次，然 110 年反轉增至 2,125 人次

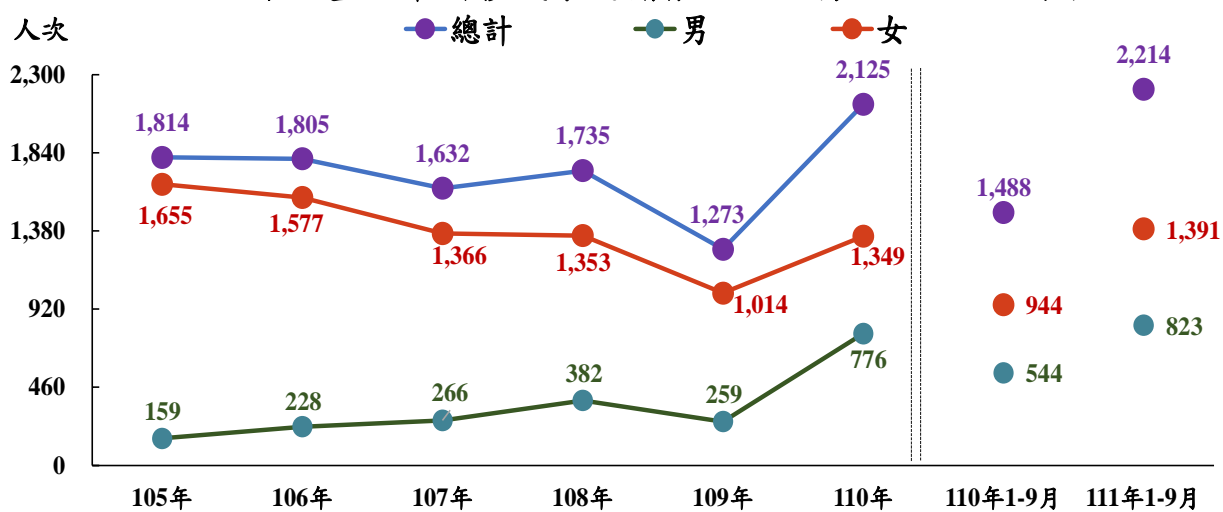
若觀察近幾年家庭關懷訪視服務情形，105 年至 108 年服務人次均逾 1,600 人次，109 年因全球受 COVID-19 疫情影響，部分新移民無法入境、自主健康隔離或婉拒訪視，使全年服務量減少至 1,273 人次，然 110 年全年反增加至 2,125 人次，較 109 年增加 66.93%，主因自 110 年三級警戒後，除原有的電話訪問，並以通訊軟體持續關懷新移民家庭，另積極依臺北市新移民關懷系統、移民署臺北服務站、出生結婚登記清冊及初次入境清冊訪視，擴大觸及新移民，提升新移民受訪意願。(詳圖 4)

(三) 民國 105 年以來新移民家庭關懷訪視均以女性新移民服務人次為最多，111 年 1 月至 9 月女性占比近六成三，惟 110 年全年男性新移民接受家庭關懷訪視服務人次較 105 年增加 3.88 倍，同期女性新移民服務人次則反呈減少

若按性別觀察，105 年以來新移民家庭關懷訪視，均以女性新移民服務人次居多，111 年 1 月至 9 月服務女性 1,391 人次 (占 62.83%)，男性則為

823 人次 (占 37.17%)，分別較上年同期增加 447 人次 (47.35%) 及 279 人次 (51.29%)，進一步觀察各性別近幾年之變動情形，110 年全年新移民家庭關懷訪視男性 776 人次、女性 1,349 人次，較 105 年男性之 159 人次及女性之 1,655 人次，分別增加 3.88 倍及減少 18.49%，顯示男性新移民家庭關懷訪視服務人次雖遠少於女性，惟同期隨著男性新移民人數增加，其接受家庭關懷訪視服務人次亦大幅增加，女性則反呈減少。(詳圖 4)

圖 4 臺北市新移民家庭關懷訪視服務人次-按性別分



資料來源：本府社會局

三、臺北市新移民婦女暨家庭服務中心外語諮詢專線家庭諮詢服務

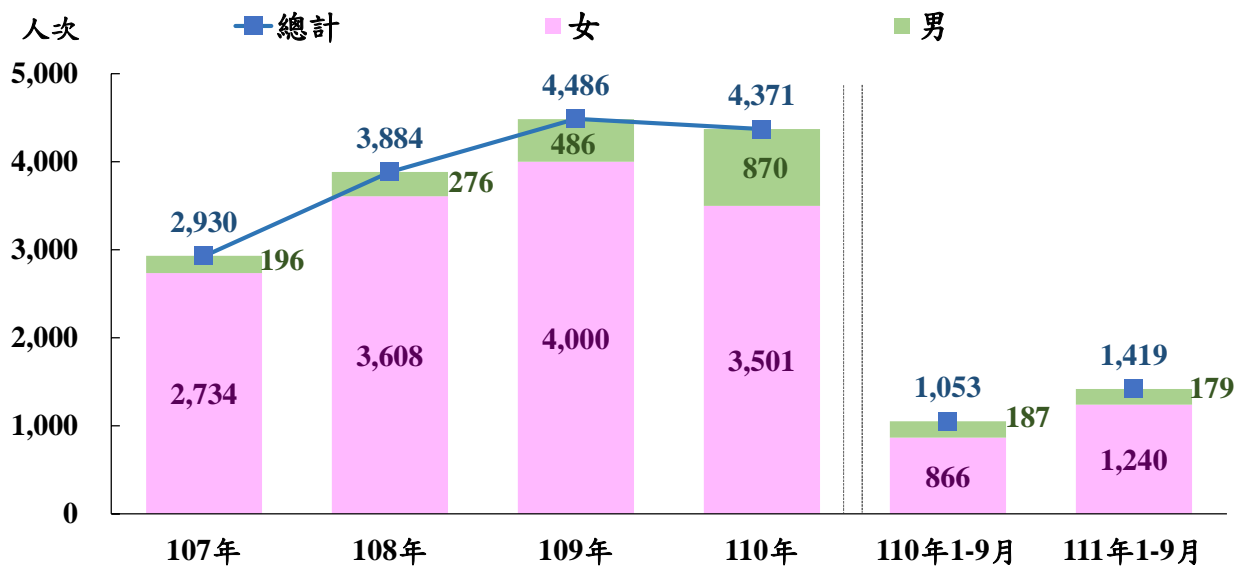
(一) 民國 111 年 1 月至 9 月新移民婦女暨家庭服務中心外語諮詢專線家庭諮詢服務計 1,419 人次，較上年同期增加 366 人 (34.76%)

臺北市新移民婦女暨家庭服務中心(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，107 年以來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)人次逐年增加，至 109 年達 4,486 人次，110 年 1 月至 9 月因通譯值班受疫情影響，致全年服務人次略減少至 4,371 人次，惟同年 10 月起疫情暫緩，爰重新開放服務，致 111 年 1 月至 9 月計服務 1,419 人次，較上年同期增加 366 人次(34.76%)。(詳圖 5)

(二) 新移民外語諮詢專線服務以女性新移民需求較高，民國 111 年 1 月至 9 月占比逾八成七，惟 110 年全年男性新移民服務人次較 107 年增加 3.44 倍

若按諮詢服務之性別觀察，自 107 年以來外語諮詢專線服務以女性新移民需求較高，111 年 1 月至 9 月女性諮詢服務 1,240 人次(占 87.39%)，遠多於男性 179 人次(占 12.61%)，分別較上年同期增加 374 人次(43.19%)及減少 8 人次(-4.28%)，另進一步觀察各性別近幾年之變動情形，110 年全年新移民外語諮詢專線服務男性 870 人次、女性 3,501 人次，分別較 107 年增加 3.44 倍及 28.05%，顯示男性新移民外語諮詢專線服務需求雖遠少於女性，惟近年來增加幅度則大於女性。(詳圖 5)

圖 5 臺北市新移民婦女暨家庭服務中心外語諮詢專線家庭諮詢服務人次
-按諮詢性別分



資料來源：本府社會局

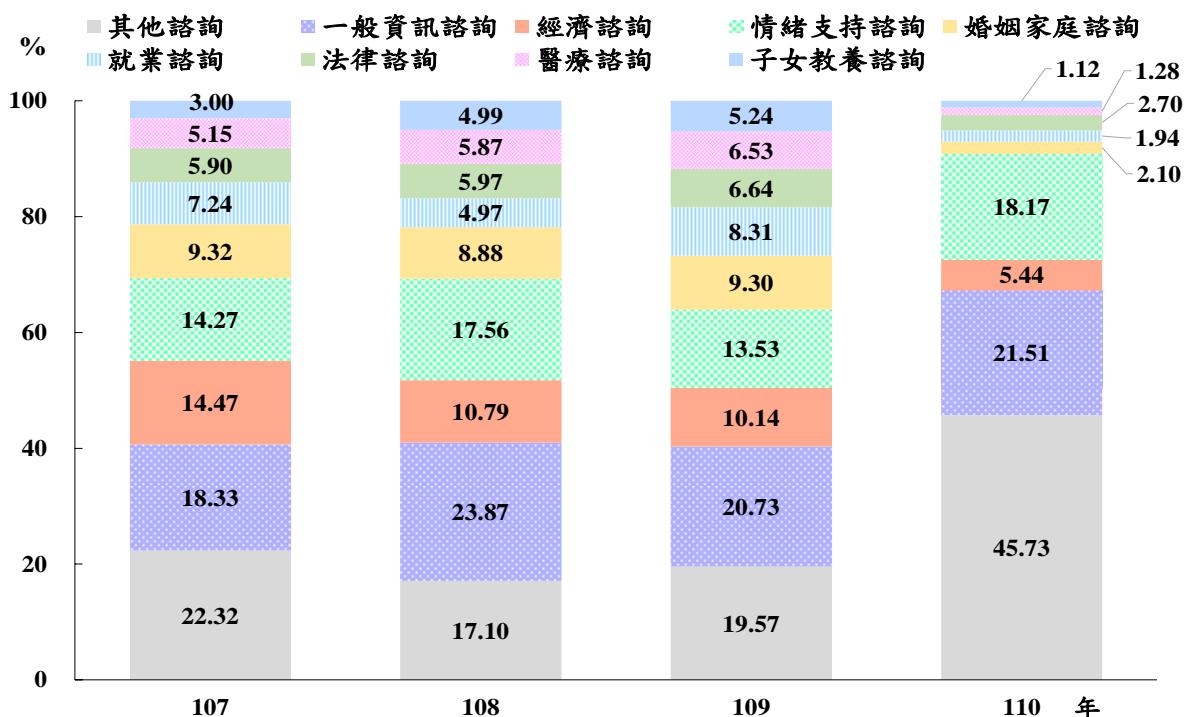
說明：1. 106 年以前諮詢服務人次採電話通數計算，無法按諮詢服務項目分類，107 年及以後採諮詢服務項目人次加總計算（即每通電話諮詢可能同時包含多個諮詢服務項目），因計算基準不同，爰僅呈現 107 年及以後資料。

2. 110 年 1 月至 9 月通譯值班受疫情影響，致服務人次較少，同年 10 月起疫情暫緩，爰重新開放服務，致服務人次增加。

(三) 民國 107 年起新移民外語諮詢專線服務項目需求占比較高之前三項均為一般資訊諮詢、情緒支持諮詢及經濟諮詢，110 年全年三者併計約 45.12%

按諮詢項目觀察，107 年起新移民外語諮詢專線服務項目需求占比較高之前三項均為一般資訊諮詢(如諮詢服務中心場地租借或活動舉辦等相關服務)、情緒支持諮詢及經濟諮詢(如諮詢低收入、中低收入、榮民眷屬福利、民間基金會等相關補助)，110 年全年分別占 21.51%、18.17%及 5.44%，三者併計約 45.12%；若與 107 年比較，諮詢需求增加之項目，以情緒支持諮詢增加 3.90 個百分點及一般資訊諮詢增加 3.18 個百分點相對較多，其餘諮詢項目之占比均呈減少，以經濟諮詢減少 9.03 個百分點、婚姻家庭諮詢減少 7.21 個百分點及就業諮詢減少 5.29 個百分點等，相對減少較多。(詳圖 6)

圖 6 臺北市新移民婦女暨家庭服務中心外語諮詢專線
家庭諮詢服務項目結構



資料來源：本府社會局

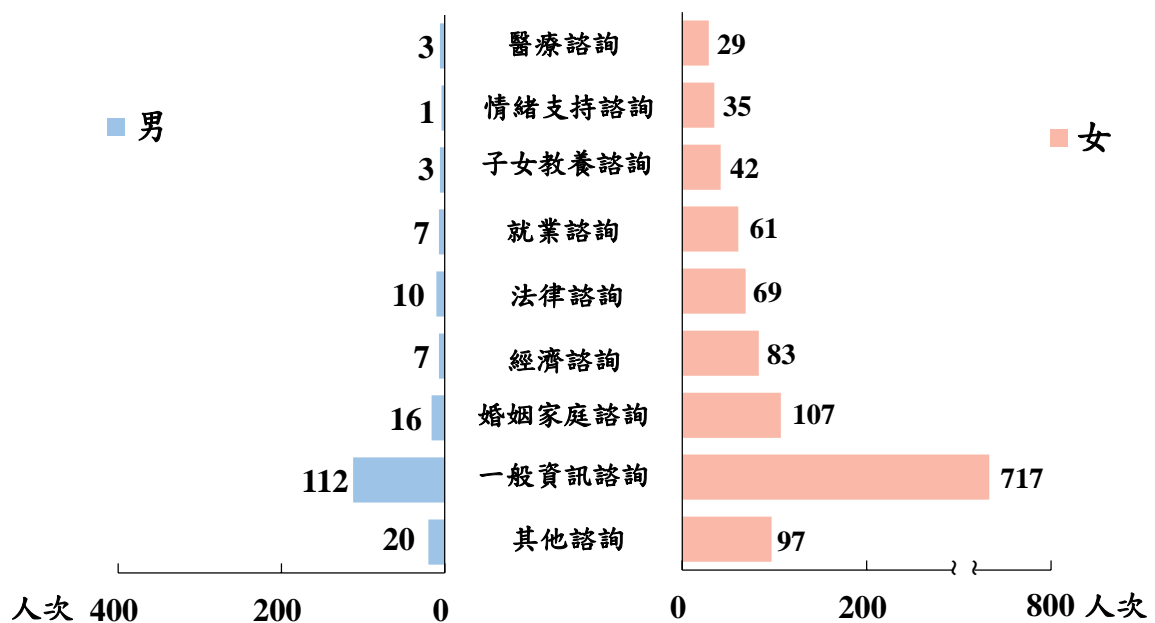
說明：1. 每通電話諮詢可能同時包含多個諮詢項目。

2. 因諮詢項目如居住、托育安養、情感困擾、婚姻暴力、歸化設籍、居停留證件、生涯規劃、性騷擾及性侵服務人次較少，故併入其他諮詢項目。

(四) 民國 111 年 1 月至 9 月臺北市男、女性新移民外語諮詢專線服務項目均以一般資訊諮詢 112 人次(占 62.57%)及 717 人次(占 57.82%)為最多

再進一步觀察各性別新移民之外語諮詢專線服務項目，111 年 1 月至 9 月臺北市女性新移民以一般資訊諮詢 717 人次(占 57.82%)為最多、婚姻家庭諮詢 107 人次(占 8.63%)居次、經濟諮詢 83 人次(占 6.69%)居第 3；男性新移民諮詢需求較多之前三名依序為一般資訊諮詢 112 人次(占 62.57%)、婚姻家庭諮詢 16 人次(占 8.94%)、法律諮詢 10 人次(占 5.59%)，顯示 111 年 1 月至 9 月男、女性新移民對於外語諮詢服務皆以一般資訊及婚姻家庭項目需求較高。(詳圖 7)

圖 7 臺北市新移民婦女暨家庭服務中心外語諮詢專線家庭諮詢服務
-按性別及諮詢項目分
111 年 1 月至 9 月



資料來源：本府社會局

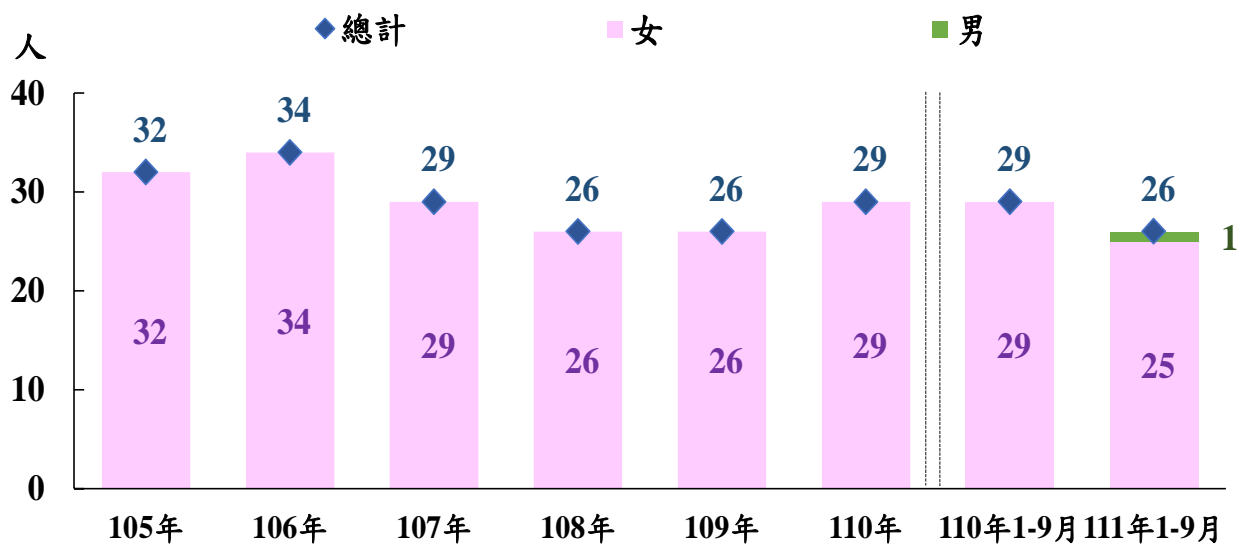
說明：1. 每通電話諮詢可能同時包含多個諮詢項目。

2. 因諮詢項目如居住、托育安養、情感困擾、婚姻暴力、歸化設籍、居停留證件、生涯規劃、性騷擾及性侵服務人次較少，故併入其他諮詢項目。

(五) 民國 111 年 1 月至 9 月新移民婦女暨家庭服務中心辦理通譯人員訓練計 26 人，較上年同期減少 10.34%，係因服務中心僅招收少數語種之通譯進行訓練

另服務中心為提供新移民外語諮詢專線服務辦理通譯人員訓練，111 年 1 月至 9 月計訓練 26 人，較上年同期減少 3 人 (-10.34%)，主因考量服務中心排班所需通譯人數，111 年針對新移民需求及服務計畫進行滾動式調整，僅招收少數語種之通譯人員進行訓練，致訓練人數減少。另按性別觀察，105 年至 110 年參訓之通譯人員均為女性，至 111 年第 1 季始有男性 1 人參訓。(詳圖 8)

圖 8 新移民婦女暨家庭服務中心辦理通譯人員訓練人數



資料來源：本府社會局

四、新移民婦女暨家庭服務中心個案管理服務

(一) 民國 111 年 1 月至 9 月新移民婦女暨家庭服務中心個案管理服務計 1,762 人次，較上年同期增加 67 人次(3.95%)

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¹至服務中心之新移民家

¹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。

庭，經社工人員評估達到開案標準²，即提供個案管理服務，依據新移民及其家庭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、適應生活或解決問題。111年1月至9月服務中心個案管理服務(以下簡稱個案管理服務)計1,762人次，較上年同期增加67人次(3.95%)，主因疫情趨緩，服務中心積極與舊案及資源單位聯繫及拜訪，故個案管理服務人次增加。(詳圖9)

(二) 民國110年全年新移民個案管理服務2,202人次，較109年減少383人次(-14.82%)，主因三級警戒期間以電訪及通訊軟體聯繫取代面訪，加以重新評估服務2年以上個案之需求予以結案所致

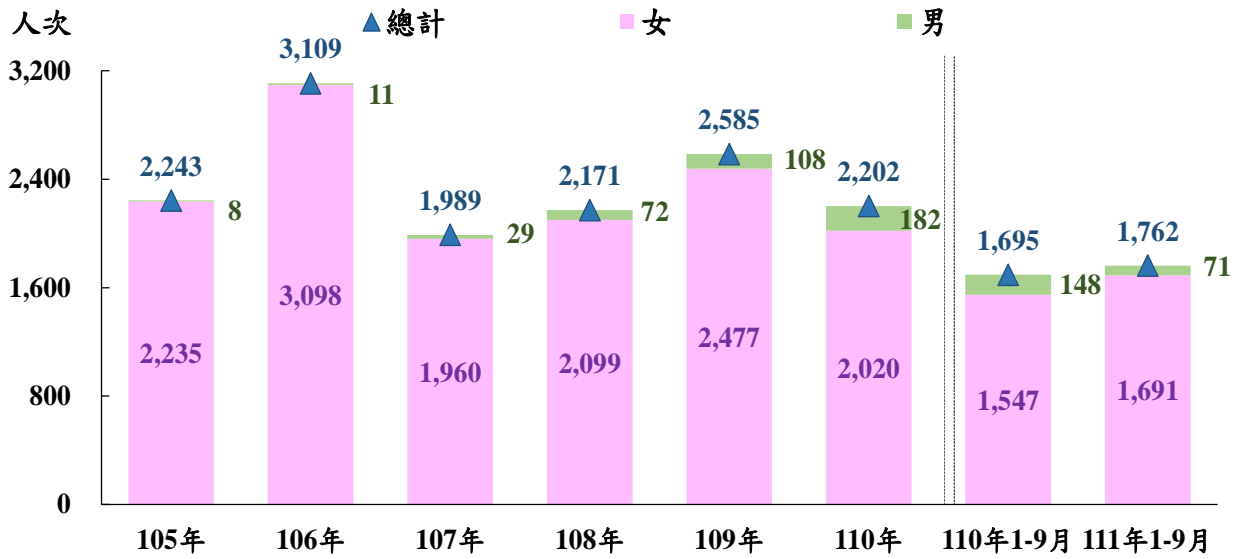
觀察105年及以後新移民個案管理服務人次變動情形，以106年服務3,109人次為最多，107年因社工團隊更新服務模式及開結案指標調整等因素影響，致服務人次大幅減少至1,989人次，至110年全年服務2,202人次，較109年減少383人次(-14.82%)，主因110年受疫情影響，三級警戒期間以電話訪問及通訊軟體聯繫取代面訪，加以服務中心重新檢視及評估服務2年以上個案，對已無其他需求者予以結案所致。(詳圖9)

(三) 男性新移民個案管理服務人次雖少於女性，惟民國110年全年服務人次較105年增加21.75倍，殊值重視

又觀察105年以來男、女性新移民個案管理服務人次變動情形，110年全年男性新移民個案管理服務182人次、女性2,020人次，分別較105年增加21.75倍及減少9.62%，顯示男性新移民列入個案管理人次雖遠少於女性，惟近幾年需求大幅增加，殊值重視。(詳圖9)

²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。

圖 9 新移民婦女暨家庭服務中心個案管理服務概況



資料來源：本府社會局

肆、結論與建議

臺北市政府社會局透過 4 個新移民社區關懷據點與 1 個新移民婦女暨家庭服務中心，提供新移民及其家庭相關協助與支持，以順利適應生活融入社會，本處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，提出以下結論與建議：

- 一、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，且考量新移民之居停留、經濟需求增加，加強關懷訪視，致全年服務人次較 109 年增加 66.93%。建議可持續運用通訊軟體，並以多元管道接觸新移民，以提升其接受關懷訪視服務意願。
- 二、男性新移民家庭關懷訪視服務及外語諮詢專線服務人次雖遠少於女性新移民，惟男性新移民家庭關懷訪視服務人次民國 105 年至 110 年增加 3.88 倍，且占比由 8.77% 增加至 36.52%；男性新移民外語諮詢專線服務人次 107 年至 110 年增加 3.44 倍，占比由 6.69% 增加至 19.90%，爰建議可多關注男性新移民相關服務需求，以協助其順利適應日常生活。

三、新移民個案管理服務人次民國 110 年較 109 年減少 14.82%，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，以積極開發案源。

臺北市政府全面主動關懷訪視新移民及其家庭，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文化社會。