

長照政策的制度排除——婚姻移民家庭的經驗與政策倡議

夏曉鶻、陳雪慧、周慧盈

壹、前言

根據內政部2023年《新住民生活調查報告》，39.1%的新住民（婚姻移民）在臺居住逾20年，14.2%為55歲以上，50歲以上者，有77.3%想在臺灣養老，顯示婚姻移民的中老年議題即將顯現。2015年通過《長期照顧服務法》（簡稱《長服法》）後，長照趨向公共化，但移民家庭的照顧問題仍被邊緣化。

一、國族與性別交織下的家庭照顧承擔

女性婚姻移民揹負臺灣社會的性別／國族／階級多重刻板印象，被污名為來自落後國家，人口素質低下的女性（Hsia, 2007），而此歧視框架也影響其家庭生活。身為外籍、女性及媳婦，她們經常成為主要家庭照顧者。如Yeoh等人（2005）所言，女性婚姻移民在傳統家庭內部的地位常處於家庭權力結構底層。

陳正芬（2012）指出外籍媳婦成為「家內局外人」，無法參與照顧安排決策，和作為母親、妻子、媳婦的三難處境。鄭詩穎、余漢儀（2014）認為，困難的歸化國籍程序導致婚姻移民公民身分的高度不確定性，使女性婚姻移民為能在臺灣穩定生活，面對家庭照顧的期待只得忍耐種種不合理要求。

《長服法》將「家庭照顧者」納入服務對象，為其提供多項服務。此外，為兼顧多元差異，第一條明文規定不得有差別待遇：「長期照顧服務之提供不得因服務對象之性別、性傾向、性別認同、婚姻、年齡、身心障礙、疾病、階級、種族、宗教信仰、國籍與居住地域有差別待遇之歧視行為。」此項反歧視條文的內涵於立法理由中闡述：「長期照顧服務須兼顧多元差異，因此明定反歧視條款，以公平正義及均應有獲得合適及足夠服務的機會和權利，來表明反歧視的具體內涵」。

依此《長服法》條文，女性婚姻移民不論是作為家庭照顧者，或是被照顧者，理應受到政府提供同等長照服務。然而，現實情況是否如此？

二、當長照政策遇見多元文化

長照政策已成為全球高齡社會的核心議題之一，而制度如何回應不同族群的照顧需求，突顯照顧體制中的結構性排除問題。Scott等人（2022）針對高所得國家少數族群（含移民）進行系統性文獻回顧，指出語言障礙、文化不敏感、制度性歧視是妨礙少數族群獲得長照服務的主因。這些結構性問題導致照顧資源分配不均，加重家庭照顧者的負擔，因此長照政策應考量文化適切性，以包容的制度設計，促進服務公平性。

在臺灣，原住民與長照議題已引起關注（日宏煜，2018）。侯建州（2024）指出，中央的政策架構無法有效對應地方社群的實際需求與文化特性。地理偏遠、資源不足、文化認知落差等因素，使原住民族長者在照顧服務中被邊緣化，呼籲重構符合原住民族生活經驗的照顧制度，以避免長照政策在形式平等下重製結構不平等。

原住民的文化照顧已於各地展開。劉麗娟等人（2024）以原住民部落的歌謠傳唱為例，提出植基於社群文化脈絡的照顧模式。傳統歌謠的傳唱不僅是文化保存的

形式，更具有情緒支持、代間連結與認同再生的照顧功能，將照顧視為一種文化實踐而非單一服務流程，有助於建立更具回應性與主體性的照顧制度。

上述研究對理解女性婚姻移民在臺灣長照政策中的處境提供關鍵啟示。女性婚姻移民多數被期待為家庭的主要照顧者，但在現行長照政策中，卻處於制度性「不可見」狀態。她們因語言文化隔閡而難以取得長照資源，使其處於既被期待為照顧者，卻又被長照制度遺漏的雙重邊緣位置。此外，她們的母國照顧知識與文化實踐（如草藥照護、飲食調理、宗教療癒……等），因欠缺制度認可與轉譯機制，難以納入本地照顧體系。

女性婚姻移民在長照政策中遭遇的困境，反映了臺灣長照政策在文化多樣性與社會包容性上的限制。本研究將以婚姻移民家庭的經驗為基礎提出政策建議，期待長照3.0能正視女性婚姻移民於照顧體系中的角色與需求，將其文化知識與生活經驗納入制度設計，建立具文化回應性與社會正義導向的長照政策。

貳、研究方法

本團隊與長期致力於婚姻移民議題的南洋臺灣姊妹會（簡稱姊妹會）合作，自2023年12月展開，歷時約10個月。姊妹會是於2003年成立的全國性社團組織，源自

1995年在高雄美濃開設的「外籍新娘識字班」，是臺灣首個由婚姻移民女性主導的草根組織，長期致力於移民權益倡議與公共參與。

本研究採取女性主義行動研究取向，結合Freire（1970）《受壓迫者教育學》中的「意識化」（conscientization）概念，強調移民女性作為知識與行動的主體。整個研究流程，包括議題設定、深度訪談、焦點團體、公共論壇與Podcast製作等多元研究方法的設計與執行，以及資料的分析，皆由移民積極參與其中，強化集體對話與批判反思的過程。

研究團隊成員共十名，包括七位理監事（五位是婚姻移民女性），兩位秘書處工作人員（一位來自馬來西亞），以及一位具社工背景的志工，體現跨文化與實務專業的協作基礎。

為了解不同地區的狀況，研究團隊以滾雪球方式，找到不同區域的婚姻移民及社工進行訪談，包括都市（雙北、桃園、臺中）及鄉鎮（高雄美濃、屏東、臺東）地區。

一、深度訪談

共25位，包括女性婚姻移民、跨國婚姻子女（或稱新二代）、社工及長照專家。

（一）婚姻移民：10位來自柬埔寨、越南、泰國和菲律賓，居住臺

灣時間逾20年，且有長期照顧家庭成員經驗的女性婚姻移民，其中兩位已投入照服員工作。

（二）新二代：共4位，母親分別來自泰國、印尼和中國。

（三）專家及社工：11位長照及移民服務專家，包括社工、學者，及政府官員。

二、焦點團體

共5位女性婚姻移民參與，分別來自柬埔寨、越南和菲律賓。

三、公共論壇

於2023年12月舉辦一場，探討與女性婚姻移民有關的長照議題。

四、Podcast訪談

藉由姊妹會的Podcast頻道《移？老娘開新房》錄製一系列長照主題的節目，每集節目邀請女性婚姻移民、新二代，及相關專家。

資料分析採主題分析法（thematic analysis），由研究團隊先進行前三個步驟：（一）熟悉資料（訪談逐字稿）；（二）初步編碼；（三）歸納潛在主題。初步結果完成後，再交由理監事會議進一步集體討論與詮釋，確認主題是否貼近參與者的實際經驗。這樣的協作過程確保分

析具有在地性、反映移民女性觀點，並促進知識生產與集體實踐之間的深度連結。

參、研究發現

本研究為初探性質，旨在勾勒女性婚姻移民在臺灣長照體制中面臨的多重困境，提供未來政策改革參照。以下揭示之諸多議題值得更多研究與跨領域對話，作為未來政策改革與知識深化的基礎。

一、長照服務資訊可近性

(一) 訊息傳遞未普及

移民家庭成員不熟悉「長期照顧」概念，而移民對長照系統中各項名詞更是陌生，使他們在需要時不知尋求援助。

來自菲律賓的蔡麗清照顧先生多年，先生多次進出醫院，但直到2022年先生住院才因醫院社工主動協助擬定「出院準備計畫」才獲悉長照服務，但不幸的，先生在得到服務前便離世。

來自越南的林玉婕也有類似經驗，照顧先生多年，最困擾的是在沒有無障礙設施的家中協助先生沐浴，聽說長照服務後趕緊申請，但先生卻不及等到照專評估便往生。

(二) 多語宣導不足

宣導和諮詢專線以中文為主，雖然衛福部2024年於長照專區網站提供多語宣

傳頁面，但頁面不明顯，且需透過中文查找；雖印有東南亞四種語言的宣傳單張，但普及性低，且由中文直譯東南亞語，不夠白話，移民難以理解。

自2018年開始服務桃園地區移民家庭的蒲公英新移民服務協會杜光宇理事長提到，「新住民對政策不太清楚，不知怎麼申請長照，即使知道1966，並不清楚是什麼意思」。民間團體意識到應以移民的母語輔助宣傳，特聘請通譯，但通譯對長照政策未必瞭解，需另做培訓。上述安排都因成本提高而無法增加場次以接觸更多移民。

二、長照服務通譯系統

(一) 專線缺乏多語

多位女性婚姻移民提到，她們撥打1966長照專線時受限於中文而無法清楚表達需求，也無法完全理解服務提供方的回應。申請長照服務的評估過程需面對專業術語和繁瑣程序，使移民因不熟悉專有名詞和服務契約細節而無法順利完成申請。

許多人誤以為來臺多年的新住民中文溝通應該無礙，但有14年社工資歷，屏東縣東港區新住民家庭服務中心的社工林婧家指出：「新住民在生活用語還行，但1966還是需要多語服務」。她以一位住臺30年的印尼移民為例：「她需要就醫，打電話到中心表示不用送餐，但因語言問題說不清楚，志工還是送餐到家」。

（二）缺乏系統性通譯

少數具備多元文化敏感度的社工在服務移民個案時會由通譯陪同。服務於桃園市新住民家庭服務中心四年的謝沛育社工強調：「通譯的角色非常重要，可以作為社工和家庭間的溝通橋樑」。母親來自印尼的沛育對於跨語言文化溝通的有效性特別關注，因此會主動申請新住民家庭服務中心的通譯人員協同：「我連同通譯、社安網的社工、個案管理師一起進到需要長照服務的移民家庭，為他們解釋服務」。但此種有通譯共案的服務模式並未形成制度，依靠社工個人的評估，婚姻移民只能靠運氣才遇到有敏感度的工作者。

於臺北市新住民家庭服務中心服務新住民個案近六年的社工陳恩雅分享，與不諳中文的移民個案溝通非常辛苦，往往需要通譯，但目前通譯資源不足，「即便有通譯在，也要用簡單的話先解釋給通譯」，顯示通譯人員需透過培訓才能有效掌握翻譯內容。

缺乏系統性的通譯支持而造成溝通不良，使移民女性難以建立對長照服務的信任。長年在屏東地區協助新住民的林婧家社工提到，一位印尼的女性移民長期照顧30歲的身心障礙孩子，因不信任長照服務，將孩子帶到自己經營的餐飲店，一邊工作一邊照顧，當年老無法再照顧孩子時，她打算將孩子送回印尼，由母國的家人接手照顧。

三、家庭權力關係與經濟支持

（一）移民女性照顧者無決策權

許多作為家中主要照顧者的移民女性並非家中的決策者。來自柬埔寨的梁麗群分享：「婆婆失智一段時間，但家人都覺得照顧她是我的責任，沒人理會我需要幫助的請求」。

於都會型的臺北市服務的社工陳恩雅指出，移民女性在家庭中常沒有決策權，無法自行決定是否使用長照服務。同樣的，於偏遠地區臺東服務新住民家庭多年的社工督導，也是臺東新心好客關懷協會理事長的賴靜點出，女性婚姻移民相較於臺灣女性在照顧家庭上面臨更多困難，更常被指手畫腳，獨自面對夫家的指導或批評：「家庭不會找她們商量，覺得你就是新住民，很多東西不懂，我要你怎麼做，你就是負責做就好了」。

（二）面對污名和道德綁架壓力

來自越南的洪滿枝指出，長久以來處於歧視環境，「許多移民姊妹甚至不知道自己也有資格使用福利和照顧服務」。而當她們提出使用長照資源的需求時，經常需抵抗污名和道德綁架。扎根於臺北市萬華區，服務許多經濟弱勢的移民家庭多年的臺灣社區實踐協會馬明毅社工指出，對許多女性婚姻移民而言，「彷彿近用喘息資源是一種不負責任的表現」。

來自中國貴州的楊夢迪雖沒有中文溝

通問題，但當丈夫突然倒下送進加護病房需做各項醫療決策時，作為配偶的夢迪卻深感自己的決策權不被重視。

我覺得我就是個『外人』，媳婦的外、外國人的外。先生倒下後，夫家家人也不會給我精神上的安慰或鼓勵……。我先生的哥哥對於要不要放棄急救其實有意見，但他不會找我討論，總誤會我是喪志，不對丈夫抱有希望，但我和醫生討論過，深思熟慮我們家的照顧能力、也不希望他繼續受苦。先生的哥哥因此對我大發脾氣，夫家家人的態度讓我更心力交瘁。

夢迪特別提到，在臺灣沒有娘家的支援，面對先生的重病，更感孤立無援：「我們在這邊就是無親無故，像我遇到這樣的事，沒有娘家的人可以陪伴」。

(三) 移民女性照顧者更易落入貧窮

許多移民女性因長期照顧家庭而無法工作，導致無法累積經濟保障。擔任社工16年，深入臺東社區及家庭的社工督導賴靜指出，許多女性婚姻移民在年輕時便開始承擔家庭照顧責任，為了照顧家人而放棄自己的職業發展。長輩過世後想重回職場時，卻因脫離工作多年而困難重重。

長年於屏東服務新住民的社工林靖家分享女性婚姻移民因家庭照顧而落入貧困的故事：「我碰過新住民女性被當外傭，

以為給一點生活費，給她們吃的就好了，甚至有一個月只給3,000元的生活費的，以至於新住民女性老年還要工作來支應生活支出，有經濟的困難」。

政大社工所王增勇教授認為，臺灣近幾十年的經濟發展和女性教育程度提升，使本地年輕女性有更多選擇，可以避開傳統的家庭照顧者角色。女性婚姻移民因婚姻、身分、語言和教育程度等因素，更易陷入家庭照顧者的處境，限制她們的就業機會，使其只能從事臨時或兼職工作，甚至完全脫離職場。「這個貧窮不只是她現在沒有工作，還會延續到她老年，領的國民年金保險就會相對少，甚至沒有年金……從事家庭照顧其實是一個落入貧窮的過程」。

(四) 女性婚姻移民不諳相關法規

女性婚姻移民對法律資訊的匱乏也會影響其照顧決定。來自越南的林玉婕多年來獨自照顧無法自理的先生，儘管多次萌生放棄的念頭，但一想到可能因此失去孩子的監護權，不諳法律也不知如何求助的玉婕，便咬牙繼續扛下照顧工作。

照顧了那麼多年其實我很想放棄，但我聽人家說，監護權是老公的……。如果我選擇離開，小孩未來怎麼辦？因為小孩，所以我沒有放棄。

除了孩子的監護權，很多女性婚姻移

民在照顧久病家人時，遇到需代理被照顧者法律責任的事務。此外，近來推動的病人自主、預立遺囑及家人往生後的繼承等各種法律權益，如無求助管道、獲得正確資訊，可能因此喪失自身和被照顧者的權益。

四、專業工作者的知能

(一) 工作者欠缺文化敏感度

由於許多醫護、社福及長照服務單位不熟悉移民處境而未考慮移民家庭的特殊需求，影響服務效果。來自貴州的楊夢迪提到，雖然中文流利，但「臺灣的醫療習慣、用語都跟母國不同，所以在溝通上仍感覺有障礙」。家庭照顧者總會陳景寧祕書長指出，相關單位應注意文化敏感度，讓照服員和醫護人員在接觸移民家庭的被照顧對象時，知道如何更積極而有效的提供服務。而所謂對應移民的文化敏感度，並非只是針對移民的語言文化，而是要敏感到移民家庭可能有特殊的處境與需求，進而積極的認識及了解其需求，並提供適切的服務。

例如，在醫療現場，女性婚姻移民經常面對資訊不對等問題，並不了解臺灣相關的服務，如前述照顧先生多年的玉婕和麗清，她們的先生多次進出醫院，卻遲遲未有護理人員協助轉介社工，協助安排長照服務。對此，王增勇教授提到：

醫院有社工，但如果病房的護理人

員不轉介給社工，社工根本不知道，但許多護理人員沒有這個概念。……以前出院時醫院只告知家人把病人帶走，不管你回家之後有沒有沒有人照顧，但現在的長照已要求醫院要做出院準備計畫。護理人員必須要評估，要有這個敏感度。

(二) 缺乏服務經驗交流平臺

各地政府和機構之間缺少針對移民家庭服務案例的交流，助人者因缺乏經驗而無法適切應對移民家庭的需求，造成服務過程中的誤解與挫折感。

於資源相對豐富的臺北市服務新住民的陳恩雅提到一線社工的困難，「社工有聯繫會議，但長照政策不斷變化，經常只得到概念……只能從案件中去找相關的資源跟他們討論。」只能靠自學、找資源來協助移民家庭，增加助人者的負擔，如訊息有誤，將損害移民家庭權益，使有熱誠協助移民的助人者卻步。

五、移民的文化照顧

文化照顧指在照顧服務中尊重並回應個體的文化背景與需求，確保服務具文化敏感性與回應性。臺灣尚缺乏針對移民的文化照顧實例，現階段僅能參考原住民經驗，但兩者在語言、宗教與身分地位……等面向有明顯差異，未來本研究團隊將進一步實作及研究，以發展適合移民的文化

照顧模式。以下分析僅為移民文化照顧的初步探索，嘗試從婚姻移民的經驗出發，指出其在長照體制中面臨的文化排除。

(一) 對婚姻移民照顧者的支持服務不足

許多婚姻移民的照顧者無法參加心理支持服務，主要受限於照顧責任與經濟壓力，且現行心理諮商缺乏多語服務，無法有效使移民照顧者自在釋放心理壓力。

移民女性遇到問題時，比臺灣婦女更需要協助與陪伴，但受限於語言文化隔閡，她們遇到各種困境時，除了配偶，最優先求援的管道是「同鄉」。移民同鄉網絡是織起移民家庭社會安全網的關鍵，但協助同鄉的移民助人者，若無適當培訓，也可能傳遞錯誤訊息、產生挫折，進而對救濟管道和政策資源近用失去信任感。

(二) 缺乏婚姻移民的文化照顧模式

現行長照政策缺乏多元文化設計，未考量移民家庭的文化脈絡，影響對老年新住民或其家人的照顧品質。以失智症而言，患者經常會退化到兒少時期，如照顧者不熟悉其原生國的語言和文化，必難以提供適切照顧方式。擔任臺灣失智症協會祕書長二十餘年的湯麗玉便坦言，目前失智症的照顧尚未論及移民的文化照顧需求，而這是未來應該重視與努力的方向。

以臺中市和平區為基礎，投入原住民族部落照顧多年的伯拉罕共生照顧勞動合作

社創辦人林依瑩以原住民文化照顧為例，認為需發展適合移民的文化照顧：

在臺中和平達觀部落，多元文化的感受度很強，我們進去服務長輩，雖然大家共同都會說國語，但如果是面對到客家人就會講客語、泰雅族就會講泰雅語，這些都是很自然的，文化的影響還是蠻深的……再加上新住民文化，雖然大家住在同一個部落，但生活習慣還是蠻不一樣的。

六、長照服務與公民身分

(一) 無公民身分者無法申請長照服務

目前的長照政策實施，被照顧者必須具有身分證才得以申請長照資源，使得僅有居留權的婚姻移民需要長照時，無法取得資源。此現況明顯違反《長照法》反歧視禁令的要求。

根據2023年的《新住民生活調查報告》，50.2%新住民已取得我國身分證，而衛福部在長照政策的執行上卻僅限有我國國籍者能申請長照服務，使得近五成尚未取得公民身分的婚姻移民無法近用長照資源。於伊甸基金會服務近二十年，深入了解長照議題的前國際發展處處長吳淑芬主張，政策應以需求為導向，而非依據是否持有身分證來決定是否給予公共資源：「我們可不可以不要再爭論婚姻移民女性拿到身分證前後有什麼差別？我們應該關

注的是她們是否實際有這個需求」。

2024年6月的《移?老娘開新房》Podcast節目邀請衛生福利部長照司司長祝健芳受訪，主持人針對沒有身分證的婚姻移民被排除申請長照服務一事提出質疑。祝司長回應：「我們並沒有歧視，沒有公民身分的婚姻移民仍然可以自費使用服務」。

將公民身分當作享受長照服務的主要條件，忽略了女性婚姻移民對臺灣家庭和社會的重大貢獻。她們不僅是家庭中的核心照顧者，也在經濟上承擔了許多責任。然而，當她們無法申請長照補助時，昂貴的自費費用對多數家庭來說是無法承擔的。

林依瑩提到協會曾協助的個案P。他是一位來自英國的高階工程師，心肌梗塞被急救搶回生命。由於P未取得身分證，不符合長照服務申請資格。即便P的太太是臺灣人，還有三個未成年子女，但他仍因國籍而無法享有政府補助的長照資源。P的照顧費用每日高達臺幣3,000元到3,800元。「像P這樣的個案，政府不僅應該納入長照服務對象，更應考慮到P的未成年孩子」。林依瑩認為，這些家庭的年輕照顧者需要更多政策支持，呼籲政府應考慮將這類有未成年子女的家庭自動列為長照服務的優先對象。

政府已開始考慮將長照服務擴展到外國專業人士。2024年3月立法委員王定宇

提案，開放在臺灣永久居留十年的外國專業者及其配偶、子女申請使用長照服務。同年6月，該條文通過審查協商，即將完成修法。一旦修法通過，將長照服務適用範圍從國民身分擴展至持永久居留者，擴大長照政策的覆蓋範圍。然而，衛福部至今仍主張未取得本國身分證的婚姻移民無法使用長照資源。

臺灣現行長照制度將未取得身分證之婚姻移民排除在服務對象之外，同時卻研擬將外國專業人士納入長照服務，反映出長照制度在身分認定與資源分配上存在明顯的差異對待。此一排除與納入的標準揭示福利制度以國籍與社經地位為區分基礎的歧視性結構，突顯婚姻移民作為長期居住者與實際照顧勞動者，其照顧需求與權益遭到制度性忽視與邊緣化。

（二）婚姻移民的長照困境成為新二代的隱憂

無法近用長照資源的婚姻移民的子女，將承受極大的照顧壓力。除承擔母親的照顧責任，還因母親未取得身分證而無法享有長照資源，使得他們的經濟負擔加重。

來自泰國的婚姻移民江容珍目前擔任居服員，照顧許多臺灣家庭，但因沒有臺灣國籍，未來將無法使用長照，她沉重指出現行政策不合理：

我來臺灣將近30年，剛來時照顧小

孩，後來照顧臥床的公公，還要照顧中風的先生，現在我是照服員，照顧臺灣人、臺灣人的父母，如果我需要被人家照顧的時候，我希望臺灣人可以照顧我。

容珍更擔心的是未來對孩子的影響：「最擔心的還是小孩，因為小孩一定要有足夠的經濟能力才可以照顧我.....如果他們放棄工作照顧我，哪裡有錢；如果他們繼續工作，那誰照顧我？」這反映了許多婚姻移民心中的隱憂。如子女無足夠經濟能力，婚姻移民女性在老年時期可能面臨無法獲得充分照顧的窘境。

容珍的隱憂，也是許多新二代所擔心的。秋雯的母親也來自泰國，作為獨生女的她分享移民家庭的照顧困境：

我媽媽沒有臺灣身分證，爸爸過世一陣子了，未來的照顧責任就落在我身上。她如果生病了，不能使用長照服務，我該怎麼辦？我真的很焦慮...我曾想過讓她回泰國，但她不願意，因為她已經離開泰國30幾年了。

當新二代被迫成為「年輕照顧者」時，將大大影響他們的生涯規劃，使其面臨巨大的經濟與身心壓力。

(二) 嚴格的申請標準漏接婚姻移民

現行政策對申請人資格的限制，使許多獨居或缺乏家庭支持系統的女性婚姻

移民無法接受長照服務。一位未滿65歲亦非身心障礙者的獨居女性移民，缺乏家庭支持系統，由身邊移民姊妹協力照料，直到65歲才順利申請長照。社工靖家提出，這樣的案例往往因長照標準嚴苛而求助無門。林依瑩認為，應依失能等級來提供長照服務，而非以65歲作為申請年齡，或必須等半年做完身心障礙鑑定，取得身障證明後，才有申請服務的資格。

對於娘家不在臺灣的婚姻移民來說，遠離母國親友，失去在困頓時提供實質援助和情感支持的依靠，因此更需要政府的服務資源，協助面對長照的困境。

七、移民照顧服務員的權益

(一) 語文門檻阻礙移民照顧者的專業發展

想投入長照服務的移民，需參加培訓並取得結業證書。然而，語言文字仍是障礙。雖有多語教材，但仍以中文思維編寫，且施測的題目是中文。來自柬埔寨的蘇科雅目前擔任居服員，曾在母國擔任護士的她直言，臺灣照服員的考試對移民而言，是在考中文，不是在考照顧服務技能。

(二) 移民身分於職場受到歧視

婚姻移民的身分使她們投入長照服務時難以順利接案提供居家服務。於2022年開始投入新住民居服員培訓工作的杜光宇

理事長提及：「有一個越南的（居服員）連續被三個家庭拒絕，前面兩個直接被拒，第三個促成了，但到現場，阿嬤又說不要了」。有些家庭不願接受移民居服員的服務，不僅影響婚姻移民在長照領域中的職業穩定性，也增加其工作中的心理壓力。

（三）移民照服員缺乏支持系統

移民照服員在職場中難以獲得適當支持，影響其在長照領域的投入與發展。熟悉長照議題的吳淑芬提到，「有新住民居服員的居服單位本身很辛苦，居家督導員……覺得跟新住民女性要溝通不是這麼容易」，她舉例，初接案時，居服督導需陪同家訪，「在理解程度上他們會覺得新住民女性都要提醒很多次，並且撰寫中文的服務紀錄也是一項困難，往往需要督導特別費時提供協助」。吳淑芬認為，這幾項從業的困難，導致督導會選擇少派案，或僅指派簡易時數少的服務案件，阻礙婚姻移民專注地投入長照服務領域。

女性婚姻移民照服員也經常承擔來自家庭中性別角色的期待與壓力，吳淑芬和杜光宇不約而同指出，移民家庭需要移民工作分擔家計，但又有各種擔心，「老公不喜歡老婆幫別人把屎把尿，覺得這是一種接觸，他不喜歡」、「老公覺得她賺錢後，兩人關係發生改變，不想帶孩子了，造成家庭矛盾」、「他們還會害怕新

住民女性出去工作之後接觸太多人會被帶壞」。缺乏支持系統使移民照服員很容易在長照服務中陣亡。

在超高齡社會下，照服人力日益短缺，政府因此積極鼓勵新住民投入照顧服務。本文呼籲回應移民需求的文化照顧，其重點不在「族群相符」，而在於制度與服務者能否理解與尊重多元文化。婚姻移民照服員需適應臺灣長者的語言與文化，但這不應成為單向要求；照顧體系亦應回應其文化背景與溝通需求。本文並非主張封閉的「族群對應」的長照服務模式，更是主張應建構語言培力、跨文化訓練與反歧視機制，促進雙向理解與接納。婚姻移民的參與照顧工作，應成為促進照顧體系轉向包容與多元的重要契機，而非單方面的文化適應過程。

肆、政策建議

針對上述七大問題，本研究提出對應的政策建議，希望未來長照3.0能提供移民家庭適切的長照服務。

一、宣導應考量婚姻移民的語言及文化

（一）應有多語宣傳與多媒體形式

衛福部應重視多語宣導，並創新宣傳方式，以淺顯易懂的多語文宣，結合動畫、影音、懶人包……等方式，以情境式演示，讓移民女性更易理解。可製作簡單

易懂的手機應用程式，以多語操作介面提供長照服務資訊、諮詢和緊急連絡功能。

(二) 宣導應落地新住民聚集場所

宣傳應普及在移民經常出入的場所，如醫院、區公所、東南亞雜貨店……等，設置多語文宣與諮詢點，並安排志工解說宣傳。

(三) 鼓勵民間團體自辦多語宣導

政府應提供補助，鼓勵服務移民之民間團體策劃長照宣導活動，並培訓志工和通譯人員，以廣泛接觸需要協助的移民家庭。

(四) 長照資訊應普及於校園與移民相關課程

在校園教材中納入基礎長照知識，並列為移民生活輔導適應班的必修課程，於婚姻移民補校課程中加入長照知識，讓長照知識更普及。

二、建置通譯系統以服務移民家庭

(一) 1966專線多語化

設立1966專線的多語服務，並以移民的母國語言設置簡單明瞭的語音導航系統，讓移民能迅速找到適合的服務語言。

(二) 加強通譯員在長照領域的專業知識 培訓通譯員長照知識，使能成為長照

評估及服務時的溝通橋樑。

(三) 服務申請文件應提供多語版本

長照服務的各類重要文件，包括服務條款、申請表格、評估流程等，應提供多語版本，並採易讀易懂的文字，可設立線上文件庫，方便移民家庭查閱。

三、培力女性婚姻移民以面對其不利處境

(一) 推動以「情境作為導向」的移民長照權益專班

開設以婚姻移民處境作為設計的照顧權益專班，不僅傳授移民長照資源使用技巧、認識自身權利，尤其肯定其在家庭與社會中的角色，提供解決問題的方法，並建立移民女性照顧者支持網絡。

(二) 盤點移民家庭照顧困境並提供經濟支持計畫

各級政府應提供計畫性補助，培力移民家庭善用長照資源、分擔家中照顧者重擔。當移民家庭成員有善用長照資源的觀念，可逐漸改變將照顧責任獨壓在女性婚姻移民肩上的慣習。

(三) 提供移民醫療照顧的法律諮詢與支持

提供移民照顧者法律諮詢服務，協助他們了解自身和家庭成員的權利，免於因

不諳法律制度而失去照顧決策的主體性。

(四) 放寬照顧者津貼的申請資格與條件

放寬照顧者津貼的申請資格，特別針對長期照顧者，提供額外經濟支持，並進行政策宣導，讓女性婚姻移民了解其可獲得的經濟支持。

四、相關工作者應有多元文化敏感度

(一) 準備多元文化工具包

衛福部應製作照顧服務人員及照專多元文化工具包，包含各國文化特色與溝通技巧，使其面對移民家庭時，能有文化適切的回應方式。

(二) 強化各級政府聯繫會報

中央及地方政府應主動透過醫療、社工等助人者的聯繫會報，定期分享移民家庭服務案例，以幫助各領域的專業助人者更好地理解移民家庭成員的需求。

(三) 加強文化敏感度培訓

提供文化敏感度的培訓課程，使醫護及長照人員體察多元文化背景照顧者的處境，以提升移民家庭的信任感，確保平等服務不同語言文化背景的移民。

五、發展移民照顧支持團體及文化照顧模式

(一) 鼓勵民間團體發展移民照顧支持團體

資助民間團體發展針對新住民照顧者的支持團體，並設計多語平臺供婚姻移民交流經驗，分享資源。

(二) 優化及普及配置通譯的照顧者心理諮商服務

擴展心理健康服務的多語通譯機制和多元文化觀點，讓移民照顧者能近用心理諮商，以提升移民照顧者的身心健康。

(三) 鼓勵發展文化照顧模式

鼓勵發展符合移民文化的照顧模式，針對移民家庭設計運用母語、傳統歌謠、飲食習慣……等服務，透過文化連結來延緩被照顧者的退化，並提升婚姻移民晚年生活的幸福感與生活品質。此外，媒合移民同儕服務，由移民照服員來服務移民家庭，擴展移民照服員的專業領域。

六、不以公民身分為長照服務門檻

(一) 全面落實《長期照顧服務法》

全面落實《長照法》第一條第二項，不以國籍種族等條件進行差別待遇之歧視行為。

(二) 發展「以需求為主」的申請條件

發展以需求為主的長照服務，不以公民身分作為申請的基本資格，尤其是已經在臺灣生活多年，是家庭社會一分子的新住民。

七、提升移民照顧者的權益並發展支持系統

(一) 設立移民照服員多語培訓及考試系統

針對移民照服員建立多語教材及考試系統，或提供多語語音輔助考照，以克服語言障礙。

(二) 發展移民照服員支持系統

地方政府應獎勵居服督導員輔導移民照服員，並適度媒合資深服務員陪伴。

(三) 簡化服務登錄系統

多元化照顧服務的記錄系統，增加勾選選項取代文字記錄，讓移民照服員能更

簡便地完成服務記錄，減輕語言所帶來的負擔。

(四) 開辦不同語種的移民培訓專班

開辦不同語種的移民培訓專班，並發展文化照顧的認知方法，體現不同語種的文化照顧內涵。

(五) 表揚展現文化照顧的移民照服員

表揚移民照顧服務員，肯認照顧專業不分族裔背景，提升照服員工作形象與價值，肯定其專業貢獻，並消除對移民照服員的偏見，推動長照工作環境的多元化。

(本文作者：夏曉鶻為政治大學社會工作研究所教授；陳雪慧為南洋台灣姊妹會祕書長；周慧盈為南洋台灣姊妹會執行祕書)

關鍵詞：婚姻移民、新住民長期照顧、移民文化照顧

📖 參考文獻

日宏煜 (2018)。〈臺灣原住民族長期照顧政策中的文化安全議題〉。《臺灣社會研究季刊》，109，199-214。

侯建州 (2024)。〈原住民族地區文化照顧的需求與挑戰——長期照顧服務網絡之分析〉。《社會發展研究學刊》，33，1-27。

陳正芬 (2012)。〈我是媳婦還是看護工？外籍媳婦照顧角色形成與照顧經驗之初探〉。《臺

大社會工作學刊》，26，139-182。

劉麗娟、蕭鄉唯、張雯喬（2024）。〈聽！Vuvu在唱歌：原住民部落歌謠傳唱文化照顧模式初探〉。《臺灣社會研究季刊》，121，91-133。

鄭詩穎、余漢儀（2014）。〈順從有時，抵抗有時：東南亞新移民女性家庭照顧經驗中的拉鋸與選擇〉。《臺大社會工作學刊》，29，149-197。

Freire, P. (1970). *Pedagogy of the oppressed*. Continuum.

Hsia, H. C. (2007). Imaged and imagined threat to the nation: The media construction of the ‘foreign brides’ phenomenon as social problems in Taiwan. *Inter-Asia Cultural Studies*, 8(1), 55-85. <https://doi.org/10.1080/14649370601119006>

Scott, M. M., Mayhew, A., Jeong, A., Shaver, N., Lapenskie, J., Hsu, A. T., Tanjong-Ghogomu, E., Tanuseputro, P., Huang, E., & Welch, V. (2022). Access to long-term care for minority populations: A systematic review. *Canadian Journal on Aging*, 41(4), 577-592. <https://doi.org/10.1017/S0714980822000046>

Yeoh, B. S. A., Huang, S., & Lam, T. (2005). Transnationalizing the ‘Asian’ family: Imaginaries, intimacies and strategic intents. *Global Networks*, 5(4), 307-319. <https://doi.org/10.1111/j.1471-0374.2005.00121.x>