

長照體系的隱形支柱—— 分析外籍家庭照顧者的服務 現況與挑戰

張素蓮、黃子瑄、陳禹心、陳碧蓮

壹、前言

隨著全球化與經濟發展的需求，臺灣自1980年代末期起逐步開放引進外籍家庭照顧者，以彌補本土照顧勞動力之不足。社福類的外籍家庭照顧者則多從事長期照護工作居多，協助家庭分擔高齡化社會所帶來的照顧壓力。然而，隨著臺灣快速邁

向超高齡社會，長期照顧需求急遽增加，現有的本土照護人力與資源已無法完全因應。在此背景下，外籍家庭照顧者已成為維繫我國長期照顧體系穩定運作不可或缺，卻又是經常被忽視的「隱形支柱」。

臺灣的外籍家庭照顧者政策攸關經濟發展、社會福利、人權保障及公共衛生等多層面議題，相關機關持續監測外籍外籍

表 1 2023-2025 年 7 月止的社福外籍移工人數比較分析

	社福移工總計	家庭看護工 (A)	養護機構看 護工 (B)	家庭幫傭 (C)	多元陪伴照護 工作 (D)
2025年	218,134	200,139	16,019	1,965	11
2024年	214,514	196,744	15,908	1,862	-
2023年	200,856	184,297	15,040	1,519	-
2023至2025 增加值	16,832	15,842	979	446	11
增加率	8.4%	8.6%	6.5%	29.4%	-

資料來源：研究者整理自勞動部統計查詢網。

家庭照顧者的數量變化、健康狀況與權益保障，確保其工作與生活條件符合規範。近年來，外籍家庭照顧者人數持續增長（如表1），反映出臺灣對外部勞動力的依賴程度日益加深，同時也凸顯了本土勞動力結構與社會需求的轉變。

由上述表格中發現，2025年截至7月止，外籍家庭照顧者涵蓋家庭看護工及家庭幫傭兩類，占社福移工的92.65%，增加率提升為38%。未來長照3.0上路後，多元陪伴照護工作增加率勢必提升。因此，外籍家庭照顧者的問題與政策，成為重要的議題了！

本研究旨在運用質性研究深度訪談，探討七名外籍家庭照顧者及三名雇主在臺灣長照體系中的角色、服務現況與所面臨的多重挑戰。研究目的如下：

一、本研究在分析服務現況層面，將深入探究外籍家庭照顧者的實際工作圖像，包括其工作內容、工時、勞動條件、與雇主家庭之互動關係。

二、從微觀、中觀到巨觀層次，系統性分析外籍照顧者面臨的困境。

三、本研究最終目的在於超越問題的揭露，轉而思考解方。研究成果期望能為政府相關部門（衛福部、勞動部）提供具體的政策建議。

貳、文獻探討

一、社會處境與挑戰

皮埃爾·布迪厄（Pierre Bourdieu）是法國社會學與人類學家，在1979年「品味判斷的社會批判」中提出一個人在場域、資本與慣習的概念下由多重社會力量交織構成的具體「處境」稱為社會處境。外籍家庭照顧者長期處於臺灣的長照體系或勞工移民體系中，不僅在經濟資本（薪資、零用金），文化資本（學歷、技能）、社會資本（人脈、支持網絡）是處於弱勢，對於身為外籍家庭照顧者須憑藉其擁有的「資本」總量與結構，並根據其「慣習」來採取服務行動的位置與狀態。所以，外籍家庭照顧者的社會處境是一個綜合性的境遇框架，需由多重社會力量交織構成的具體「處境」中來理解。

藍佩嘉（2008）提到，外籍家庭照顧者雖然主要聚焦於家務傭工，但其中對「像家人又似外人」的矛盾關係、勞動、階級與界限的交織，完全是家庭看護工的處境。蔡宇涵（2023）表示當外籍家庭幫傭與女性雇主於互動中，如彼此的信任關係薄弱，衝突情境容易使外籍家庭幫傭退縮及衍伸孤單感；若彼此情感接觸深入則她更能同理女性雇主，以有界限的擔任協助者角色。陳柏謙（2019）也認為聘僱關係與使用關係非常模糊，導致法律保障失效是勞動條件困境的社會處境之主要因

素。另外，黃怡翎（2018）認為從法律層面剖析外籍家庭照顧者工作界線模糊的問題，導致其權益受損也是導致外籍家庭照顧者在社會處境上很重要的問題。

因此，外籍家庭照顧者被視為處於一個由多重不利結構因素交織所構成的特定「社會處境」中。這個處境決定了他們的選擇、經驗、困境與挑戰。

二、家庭關係與文化衝擊

（一）案主、外籍家庭照顧者與家屬之依附關係探討

Bowlby（1969）提出依附理論是一個發展心理學理論，旨在解釋被照顧者與其主要照顧者（通常是家人）之間所形成的情感連結的本質、發展和影響。本探討旨在運用依附理論（Attachment Theory），分析在長期照護情境中，案主、外籍家庭照顧者與家屬三者之間所形成的複雜、多向度的情感連結與行為互動模式。

1. 對案主而言，因年老、失能而變得脆弱，重新激發了對「安全堡壘（secure base）」和「避風港（safe haven）」的需求。外籍照顧者作為每日密切接觸的對象，可能替代或補充原有家屬的角色，成為其新的「依附對象」。

2. 對外籍家庭照顧者而言，她對案主可能產生一種「照顧性的依附，既有專業責任，也可能衍生出情感的關懷與牽絆。

同時，她離鄉背井的處境，也可能使其在異鄉尋求情感的替代與歸屬。

3. 對家屬而言，他們與案主原有的依附關係因照顧工作而面臨重構。他們可能對外籍照顧者產生複雜的情感，包括感激、嫉妒與擔憂，擔心自己與案主的親密關係被取代，形成一種「競爭」或「委託—代理」的矛盾關係（Ainsworth, et al., 1975）。

因此，這三者之間的依附關係是呈現動態的、不穩定的狀態，也充滿張力關係。它既可能發展出安全型依附所帶來的支持與穩定，也可能陷入焦慮型或逃避型依附所導致的衝突或痛苦。

（二）家庭三角理論與外籍家庭照顧者之關係探討

Minuchin（1974）提出家庭三角理論（Family Triangulation Theory）是源自於家庭系統理論的結構派家族治療密切相關。該理論認為當家庭系統中的雙元關係（Dyad）（如夫妻、親子）出現衝突、緊張或不穩定時，為了降低該關係的焦慮與壓力，家庭中的其中一方或雙方會無意識地將第三方引入關係中，從而形成一個「三角關係」（Triangle）。這個第三方通常扮演以下幾種角色：

1. 代罪羔羊（Scapegoat）：成為家庭問題的歸咎對象，將家庭的焦點從真正的衝突源轉移開。

2. 調解者 (Mediator)：被拉來調停雙方的爭執，試圖緩和衝突。

3. 結盟者 (Coalition Partner)：與其中一方結盟，共同對抗另一方，形成「2對1」的權力不平衡局面。

三角化的過程本身是一種家庭維持穩定 (homeostasis) 的防禦機制，但這通常是一種功能失調的應對方式。它並未真正解決原始雙元關係的問題，只是暫時掩蓋了衝突，並可能導致第三方承受巨大的壓力與情緒負擔。

當一位外籍家庭照顧者進入一個需要長期照護的家庭時，她不僅僅是一名勞動力，更成為一個外來的「第三方」，極易被捲入並重塑家庭原有的動力系統。這個過程體現了家庭三角化的動態。

1. 外籍家庭照顧者可能扮演的三角化角色：

- (1) 成為「代罪羔羊」：被照顧者的健康狀況沒有改善或甚至惡化。其三角化過程：家庭成員（如子女們）可能將責任歸咎於看護工「照顧不周」或「偷懶」，從而避免面對「疾病本身不可逆」或「自己未能親力親為」所帶來的罪惡感與無力感。這轉移了家庭內部的指責與衝突。
- (2) 成為「結盟者」：家庭中存在教養或照顧方式的衝突（（例

如：妻子認為要嚴格控制糖尿病患的飲食，丈夫卻心疼父親偷偷給糖吃）。其三角化過程：其中一方（如妻子）可能會要求外籍家庭照顧者站在自己這邊，共同「監視」和「管理」被照顧者和另一方家庭成員。外籍家庭照顧者被夾在中間，若遵從一方就會得罪另一方，陷入忠誠度的兩難困境。

- (3) 成為「調解者」或「情緒緩衝區」：夫妻因照護壓力爭吵。其三角化過程：夫妻可能不再直接溝通，而是透過「由外籍家庭照顧者對夫妻雙方傳話」、來釋放情緒。外籍家庭照顧者被迫傾聽雙方的抱怨，成為家庭的情緒垃圾桶和非正式協調人，承受巨大的情緒勞動。
- (4) 成為「替代性家人」導致關係邊界模糊：子女無法親自照顧父母，心懷愧疚。其三角化過程：子女可能透過要求外籍家庭照顧者稱呼父母為「阿公」、「阿嬤」，並給予極高的情感期待（「要把我媽媽當成你自己媽媽一樣孝順哦」），將她「三角化」為替代性的孝道執行者，以緩解自

身無法盡孝的焦慮。這種「似家人又非家人」的模糊界線，也讓家庭關係變得更加複雜。另外，Huang（2020）的研究深入剖析了子女家屬在僱用外籍家庭照顧者後所產生的愧疚感，這種情感是重構中的依附關係的一個關鍵表現。

2. 上述代罪羔羊、結盟者、「調解者」或「情緒緩衝區」及替代性家人等角色，對外籍家庭照顧者的影響

- (1) 情緒耗竭：外籍家庭照顧者不只需付出體力勞動，更需額外負擔家庭系統。
- (2) 轉嫁過來的精神、情緒與心理壓力。
- (3) 角色衝突與困惑：外籍家庭照顧者同時被期望成為「專業照顧者」、「聽話的員工」、「孝順的女兒」，這些複雜又矛盾的角色及角色過度負荷。
- (4) 孤立無援：因無法有效拒絕被賦予的各種角色，最終成為維持家庭表面和諧的「隱形犧牲者」。

Cheng與Wang（2021）發現僱用外籍家庭照顧者對臺灣家庭內部關係的影響，包括家屬角色的轉變和可能出現的疏離感，與依附關係的改變具有直接相關。

總之，運用家庭三角理論來分析，更深刻地理解外籍家庭照顧者所處的複雜情感與關係網絡，可能是被捲入一個功能失調的家庭系統中，成為穩定該系統的「情緒支柱」與「問題代罪羔羊」。

（三）案主、外籍家庭照顧者與家屬之文化衝擊探討

1. 定義

文化衝擊（Culture Shock）最早由人類學家Kalervo Oberg於1960年提出，指的是一個人進入一個新的文化環境後，由於失去熟悉的社會符號和標誌（如手勢、面部表情、習俗、規範），所產生的焦慮、困惑、迷失和壓力等心理不適的綜合反應。在本探討中，文化衝擊是雙向的：不僅發生在外籍家庭照顧者身上，同樣也發生在雇主家庭（案主與家屬）身上，雙方在家庭場域中不斷協商、碰撞與調適。

2. 外籍家庭照顧者本身的文化衝擊

外籍照顧者離鄉背井，進入臺灣家庭，面臨多層面的文化衝擊，包括：

- （1）語言與溝通模式：無法流利使用中文，導致指令誤解、表達困難。
- （2）飲食習慣與烹飪方式：需適應截然不同的食材、口味與烹飪方法，這涉及極大的飲食文化差異。
- （3）衛生與身體觀念：對於洗澡頻率、如廁後清潔方式（如使用衛生紙與沖洗的差異）、身體觸碰的界線等，

可能有不同的文化習慣。(4) 疾病與健康觀念：對疾病的解釋、治療方式(如中醫vs.東南亞傳統療法)、對長輩身體狀況的理解可能與家屬的期待不同。(5) 工作倫理與時間觀念：對「休息時間」、「工作範圍」、「效率」的定義可能與雇主家庭的期待有落差。(6) 宗教與節慶實踐：其宗教信仰(如伊斯蘭教、天主教)所需的禱告、飲食禁忌或重要節日，可能無法在臺灣家庭中得到理解與尊重。

3. 家庭(案主與家屬)對文化衝擊的因應

雇主家庭同樣面臨著「反向的文化衝擊」，一位陌生人帶著不同文化習慣進入其私領域，會帶來以下挑戰：管理期望的落差，家屬可能對「專業照顧」有既定想像，當照顧者預期不符時，會產生不信任感與挫折。或是生活習慣的被打擾，家庭需調整原有的生活節奏、飲食內容來適應其他家庭成員。信任建立的挑戰：將脆弱家人的照護工作交給一位文化背景陌生的「外人」，家屬自然會產生焦慮、不安全感。

呂庭萱與葉光輝(2021)認為案主或家屬在信任和角色與權威的混淆過程中、常會過度介入行為是由於「完美主義」、「孝道焦慮」、「認知信任不足」所致。另外，文化衝擊也讓外籍家庭照顧者面臨著許多挑戰，如照顧患有失智症者的親屬對外來照護者的抵觸情緒(Wang,

2020)。

三、政策與制度

臺灣的外籍家庭照顧政策由勞動部和衛生福利部共同主導，兩者各有分工：勞動部主要負責移工的引進與管理，而衛福部則負責長照服務與資格認定。

依據勞動部勞力發展署(2024)公告外籍家庭照顧工作定義為在被看護者家庭內，從事身心障礙者或病患之日常生活照顧相關事務工作。衛生福利部與勞動部勞力發展署外籍家庭照顧政策之比較，如表2。

四、系統理論(微觀—中觀—巨觀分析)運用於社會工作

外籍家庭照顧者在臺灣的處境，是一個典型的人在情境中(Person-in-Environment, PIE)問題，須透過系統理論的微觀、中觀、巨觀層次進行全面分析。

(一) 微觀層次：個人與壓力系統

臺灣照顧勞動產業工會舉辦114年「廢除移工工作年限制度」研討會中指出：外籍家庭照顧者長期被排除在加班、休假等保障外，需被迫24小時待命且工作內容無限擴大且造成個人產生不同的壓力和因應雇主的策略(台灣照顧勞動產業聯合會，2025年11月16日)。

表 2 衛生福利部與勞動部勞力發展署外籍家庭照顧政策比較

項目	衛生福利部	勞動部勞力發展署
角色	負責長照服務體系的建構、被照顧者的失能評估及喘息服務等。	負責外籍勞工的引進、聘僱管理、仲介管理及勞動權益保障。
主要政策	<p>1.巴氏量表與多元認定：衛福部指定醫院進行專業評估，以「巴氏量表」作為評估依據，但近年已推動「多元認定」，將失智症、肢體障礙等納入，使申請資格更具彈性。</p> <p>2.長照 2.0 與外籍家庭照顧者的銜接：衛福部推動長照 2.0，提供居家服務、日間照顧、喘息服務等。聘僱外籍看護工的家庭，在移工休假期間仍可申請長照 2.0 的喘息服務，補足照顧空窗期。</p> <p>3.跨部會合作：與勞動部合作，在雇主申請聘僱外籍看護工前，優先推介本國照顧服務員，鼓勵雇主優</p>	<p>1.聘僱許可：雇主需向勞動部申請，並取得聘僱外籍家庭看護工的許可。</p> <p>2.「擴大聘僱免評」方案：與衛福部合作，針對 80 歲以上、85歲以上輕度失能，以及領有身心障礙證明等特定對象放寬聘僱門檻，簡化申請流程，以因應高齡化社會的照顧需求。</p> <p>3.仲介制度管理：規範仲介服務費、簽約內容等，確保移工權益，並提供直接聘僱服務，減少先使用長照2.0服務。</p>

資料來源：研究者整理自勞動部新聞公告及衛福部網站。

(二) 中觀層次：家庭與工作系統

中觀系統主要指外籍家庭照顧者與被照顧者家庭（雇主）之間的互動網絡。由於外籍家庭照顧者居住在雇主家，工作場域即生活場域以及社區場域，兩者互動直接影響其權益與福祉。因此，藍佩嘉（2008）認為外籍家庭照顧者與雇主家庭在權力、性別、族群及社區的社會支持上的互動與衝突，是中觀層次分析的重要依據。

(三) 巨觀層次：政策與社會系統

此層次探討影響外籍家庭照顧者處境的社會結構、法律政策與文化價值。

1. 困境

《就業服務法》（中華民國勞動部，1992 / 2025修訂）規定外籍家庭照顧者適用於勞動基準法除外的規定，導致其基本工資、工時和休假權益低於本國勞工。另外，缺乏轉換雇主的彈性，讓外籍家庭照顧者即使在惡劣環境下也難以逃脫。總

之，社會文化普遍將外籍家庭照顧者視為「家庭幫傭」而非「專業工作者」，使其社會地位低下，易遭受歧視。

2. 分析

巨觀層次的政策輸入（如政策限制）和社會價值形成巨大的結構性壓力，使外籍家庭照顧者處於弱勢地位。社會工作需透過政策倡議（巨觀介入），推動法令修訂，以平衡系統中的不平等權力結構。

總而言之，運用系統理論分析外籍家庭照顧者的困境：微觀是24小時待命的個人壓力；中觀是雇主家庭的權力不對等與社會支持不足；巨觀是法令排除保障與社會歧視。

參、研究方法

一、研究設計

本研究採用質性研究（Qualitative Research）中的詮釋現象學分析（Interpretative Phenomenological Analysis, IPA）作為主要研究取徑。IPA旨在深入探索個人如何感知、體驗並賦予其生活經驗意義，特別適合用於理解外籍家庭照顧者在其獨特工作與生活情境中的內在觀點與挑戰。透過半結構式深度訪談，本研究將蒐集豐富的第一手敘事資料，以深入剖析其服務現況與所面臨的多層次困境。

二、研究對象與取樣

（一）取樣方法

採用立意取樣（Purposive Sampling）與滾雪球取樣（Snowball Sampling）並行之策略。首先透過與相關外籍家庭照顧者雇主合作尋找合適的受訪者，再請受訪者推薦其他可能願意受訪的同行。

（二）研究對象

共邀請7位目前從事長期照顧工作的外籍家庭照顧者及三位雇主深度訪談。

1. 納入條件

- （1）來自印尼、越南或菲律賓之女性（為主要來源國，文化背景具代表性）。
- （2）在臺工作年資至少滿一年，以確保有足夠的經驗可分享。
- （3）目前受雇於家庭，照顧對象為老年人或失能者。
- （4）願意並能用中文或其母語（搭配翻譯）進行深度訪談。
- （5）三位雇主為2女1男，家中聘請外籍家庭照瞞者經驗至少3-6年以上。

2. 樣本多樣性

在取樣時將盡可能考慮其國籍、在臺工作年資、照顧對象狀況及工作地點的分布，以豐富資料的多元性。

(三) 資料收集方法

1. 方法：一對一半結構式深度訪談。
2. 工具：根據文獻回顧與研究目的擬定訪談大綱 (**Interview Guide**)，主要涵蓋以下面向：
 - (1) 工作現況：每日工作流程、主要工作內容、工時與休息時間。
 - (2) 勞動條件：薪資、休假、飲食居住狀況、與雇主的溝通。
 - (3) 挑戰與困境：身體勞累、情緒壓力、想家、語言溝通、文化差異 (如飲食、宗教)、與雇主家庭的互動難題。
 - (4) 因應策略：如何排解壓力、如何與雇主溝通、個人的調適方法。

(四) 過程

每次訪談進行60-90分鐘。在取得受訪者知情同意後，於安靜、隱密的空間 (如NGO辦公室、仲介公司、外勞宿舍) 進行。訪談過程將全程錄音，並由研究者同步撰寫田野筆記 (**Field Notes**)，記錄受訪者的非語言線索與訪談當下的反思。

(五) 語言處理

若受訪者中文能力不足，聘請通曉其母語及中文之專業翻譯人員或資深外籍家庭照顧者協助，以確保訪談內容的準確性與深度。

1. 資料處理與分析

本研究之資料處理與分析將遵循質性研究的嚴謹步驟，透過逐字稿、編碼及詮釋與整合分析資料，並進行深度的詮釋性理解，以完整回答研究問題，呈現外籍照顧者複雜的經驗全貌。

2. 研究嚴謹性與倫理

經由研究成員三角檢核，並將分析結果初步回饋給部分受訪者，確認其經驗是否被正確理解與詮釋。並嚴謹遵守研究倫理。

肆、研究結果與發現

一、外籍家庭照顧者及案主家屬之基本資料

外籍家庭照顧者共有七位受訪者，平均年齡39.57歲，在臺工作平均6.14年，國籍以印尼籍者居多，其次是菲律賓籍，及1名越南籍家庭照顧者。宗教信仰為回教和天主教，如下表3及表4。

表 3 外籍家庭照顧者基本資料分析

編號	受訪者	國籍	年齡	來臺年資	信仰	語言溝通情形	其他
A1	卓妹	菲律賓	22	1	天主教	會聽客語，說國語	第一次來臺工作
A2	水姐	印尼	47	1	回教	只會聽國語	第一次來臺工作
A3	雲雲	印尼	39	6	回教	會聽客語，但說國語	第一次來臺工作
A4	蒂蒂	印尼	46	12	回教	客語、國語及英文均流利	於新加坡、臺灣擔任過外勞，第二次來臺
A5	咪咪	菲律賓	35	5	天主教	略懂華語、說英語	先生同時在臺灣工廠當外勞
A6	琇琇	越南	45	8	回教	臺語、國語聽說流利	第一次來臺工作
A7	妮妹	印尼	43	10	回教	僅會臺語	第一次來臺工作

資料來源：研究者自行整理。

表 4 案主家屬基本資料

編號	受訪者	年齡	婚姻	職業	子女	信仰	語言溝通情形	與外籍家庭照顧者相處年資
B1	案小兒子	40	已婚	開豬肉店	1	佛教	會用英語與外籍家庭照顧者溝通	六年
B2	案主大媳婦	58	已婚	上班族	1位精障兒子	民間宗教	會用國語和臺語與外籍家庭照顧者溝通	三年
B3	案主大女兒	65	已婚	退休老師	2	民間宗教	會用國語和臺語與外籍家庭照顧者溝通	六年

資料來源：研究者自行整理。

透過分析外籍家庭照顧者和案主家屬的基本資料，可以發掘出許多有價值的洞察，這些洞察對於政策制定、人力仲介管理、家庭決策乃至社會支持系統的建構都至關重要。

二、外籍家庭照顧者的實際工作圖像

外籍家庭看護工是支撐臺灣高齡化與長照需求的重要支柱。然而，他們的勞動處境長期存在「法律保障不足」與「現實執行困難」的問題。從以下各面向描繪其真實樣貌。

(一) 工作內容

無限擴張的「家事勞動」與「照護工作」。法律規範模糊：原則上，工作內容應以「照顧被看護人」為核心。但實際上，由於工作場所就在雇主家中，且《勞基法》未全面適用，其工作範圍極易被無限上綱。

實際情況：

(1) 核心照護工作：協助沐浴、穿衣、餵食、翻身、換尿布、陪同就醫、餵藥、等，是他們的主要工作。

我負責照顧93歲有糖尿病及洗腎的阿公，和每天盯我很緊又怕我和阿公有身體碰觸的愛吃醋的88歲阿嬤。工作很多，會怕做不完，阿嬤會唸。(卓妹)

我主要是負責照顧兩位老人家的生

活事物及煮三餐。還要陪阿公到醫院看糖尿病、高血壓等門診及拿藥。時間好像不是我的。(水姐)

(2) 「順便」的家務勞動：大多數雇主要求「順便」打理所有家務，包括為全家人煮飯、打掃、洗車、採買生活用品等。這已成為常態，而非例外。

我照顧95歲有高血壓和重聽輕度失智的阿嬤外，因為跟與小兒子、媳婦及孫子一起住，所以每天要打掃每個人的房間、煮飯，感覺事情永遠做不完。(蒂蒂)

要照顧93歲有高血壓和重聽輕度失智的阿嬤外，煮三餐，假日要跟太太一起去買一週的菜。(咪咪)

(3) 24小時待命的「替代性家人」：由於與被照顧者同住，即使深夜被照顧者需要協助，也必須立刻醒來，導致睡眠長期片段化、品質極差。

阿嬤每一天晚上都會起來好多次。她會自己下床，在家裡走來走去，要開門出去。我怕她跌倒，一定要起來看著她。有時候她也會半夜大叫，我都睡不好！(咪咪)

阿嬤常常覺得有人要害她，認為牆有洞，晚上都會有鄰居跑進來家裡同住。後來阿嬤因插呼吸器轉入住護理之家，我就改照顧中風的阿公，他中風、插鼻胃管、包尿布需

24小時照顧，我半夜都要中斷睡眠幫阿公換尿片。（雲雲）

因此，工作內容從「專職照顧」演變為「家庭幫傭+看護」的混合體，勞動強度與壓力遠超過規定。

（二）勞動條件

1. 「幫忙」家族事業

部分雇主甚至會要求看護工到自家經營的店鋪或工廠幫忙，從事與照護完全無關的勞動，如包裝、搬貨、清潔店面等。

我是照顧88歲有高血壓的阿嬤，只有我和她同住，我算是輕鬆。

我的朋友告訴我，煮三餐還要打掃所有家人的房間，早上半天還要到大老闆的豬肉店幫忙，每天忙得團團轉。（妮妹）

阿嬤常常會叫我去小兒子的店裡幫忙，一天要做好幾個工作，要照顧阿嬤，家裡工作還要幫忙小老闆的店裡如搬貨及打掃等事情。（蒂蒂）

2. 每月休假情形與變相控制的手段

這涉及外籍家庭照顧者的勞動權益與心理健康，許多雇主出於不信任或擔心「逃跑」的風險，會以各種方式限制或變相取消看護工的休假權利。另外，外籍家庭照顧者也會「上有政策、下有政策」，邀請其他外籍家庭照顧者至案主家過夜。

這樣後續是否延伸雇主家及個案的生命與環境安全之風險問題。

老闆和太太會讓我每月休假兩天，但又害怕我找朋友，叫我盡量不要出去。於是我要求薪資加薪到4萬元才願意繼續留在家照顧，這樣沒休假我也就不在意了！（雲雲）。阿嬤的媳婦，她說我很年輕又第一次來臺灣，「幫我」把休假的錢存起來，這樣我才不會亂花錢，也不會被壞朋友騙。她說等我要回印尼的時候，再一起把錢還給我……她說這是為我好。……我不敢跟她要，我怕她生氣把我換掉。（卓妹）

外籍家庭照顧者的休假問題，有時雇主會無奈同意加薪穩住照顧人力，而有些雇主家屬則以「為你好」的財務控制防止逃跑和亂花錢為由，讓外籍家庭照顧者無法經濟自主。

（三）與雇主的溝通

1. 溝通不良、被懷疑、不信任的三角關係

老闆和老闆娘回來我就會向他們說阿嬤今天在家裡的狀況，阿嬤雖然戴助聽器，但是聽不清楚，就說我在說她的壞話，還懷疑我在打小報告。（蒂蒂）

我誤以為阿嬤很喜歡吃丸子，所以

不斷煮，阿嬤和老闆娘會以為我故意的，最後由仲介請翻譯人員協助解釋，我才知道要不斷換菜色。

（咪咪）

阿嬤，她總是藏食物。我在她的枕頭下發現爛掉的水果！我把它丟掉，她就哭著告訴她兒子我偷她的食物。（琇琇）

在溝通過程中，雙方需要確認與耐心，不然任何疑問都視為挑釁，徹底阻礙了溝通的可能性與信任感的建立。

2. 文化差異與習慣不同造成的衝突

（1）飲食準備與「進補」觀念

老闆娘姊姊我跟妳說：下個月我晚餐都不要吃，因為是我們印尼的齋戒月，只能喝水。老闆娘一直問我說這樣受的了嗎？造成我很困擾！

（蒂蒂）

阿嬤有高血壓，太太常常要我在冬天煮中藥湯給全家喝，我們的國家習慣使用香料，對於中藥味很不喜歡，無法理解為何要在食物裡加「藥」。（咪咪）

我習慣使用香料、椰奶、咖哩粉、炸物等調味，但阿嬤喜歡稀飯、青菜、魚湯，我常覺得老人家這樣怎麼吃得飽？（妮妹）

雇主家庭的文化預設值深信「藥食同源」，習慣為長輩準備藥膳、補湯，並認

為這些對身體極好。但外籍家庭照顧者無法理解為何要在食物裡加「藥」，而不是香料。

3. 清潔衛生標準的「差異」與「誤解」

這家人非常……挑剔。他們總是說我做錯了，我按照我一直以來的方式拖地，但太太說我必須把拖把擰到乾燥，否則木地板會壞掉。在我們國家，我們用水清潔，這很正常！（咪咪）

我們國家很熱，有時會一天洗澡兩次，阿嬤和兩位姊姊就會唸我，日常用品洗髮精、沐浴乳都不自己買，用那麼兇（臺語）。（琇琇）

雇主認為是「態度問題」（偷懶或不用心），但實則是方法論的根本差異。缺乏具體、耐心的示範，導致雙方陷入「對錯」的爭執。

（四）雇傭金錢的使用問題

在臺灣，外籍家庭照顧者（多來自印尼、菲律賓、越南等國）長期承擔失能或高齡者的照顧工作。然而，因文化背景、經濟壓力與價值觀不同，外籍家庭照顧者與臺灣雇主之間在金錢觀念與使用方式上，常出現差異與問題。

阿公不斷要給我零用錢，阿公覺得卓妹很辛苦，阿公也會帶我到ATM前領錢，有一次被阿嬤阻擋

業主領錢，因此為了這件事情阿公跟阿嬪爭執鬧入警局。（卓妹）

剛開始太太會想「代管薪資」，但我拒絕，因為大部分錢寄回國，只保留最低生活開支。這件事也讓我覺得自己在使用錢上失去自主權。

（雲雲）

阿嬪因為怕阿公拿錢給我，所以對我說：「阿公對妳的任何狀況都要跟我講，我就給妳200元」，她想要用金錢與我做交易，得到阿公任何舉動及訊息，監控阿公的行為。

（水姐）

金錢是一種重要的資源，為人類所追求，但是卻也是影響人類行為的重要因素，它可以是正向因子藉以增強人類的行為動機、產生激勵作用；但也可能是負向觀感讓人感到唯利是圖的感覺，甚至改變人們的道德感造成不道德行為。

三、從微觀—中觀—巨觀分析外籍家庭照顧者面臨的困境

（一）微觀層次（個人層次）的困境

本研究在個人層次上聚焦於外籍家庭照顧者自身的身心狀態與日常挑戰。包括語言與溝通障礙、金錢管理方式不同及勞雇關係下的緊張矛盾等困境。

阿嬪常吃醋阿公偏心太寵我，老闆和太太也對阿公不斷給我零用錢有話說，並且阿嬪表示洗澡時我和阿

公有說有笑、換尿布時頭都很低、貼近阿公很不莊重，讓她不高興。

（卓妹）

阿嬪常說我在說她的壞話，懷疑我在打小報告，她都冤枉我！也跟我吃醋說老闆哥哥老闆娘姊姊對我比對奶奶好！所以奶奶都不跟我配合，不讓我洗澡、洗衣服、扶她，然後又都說我不做事。（蒂蒂）

傳統華人家庭女性是主要照顧者，但是基於照顧負擔的需求與考量，當僱用外籍家庭照顧者來照顧家庭成員時，不僅對雇主及案家整體都造成一種微妙關係的影響。尤其是對女主人內心產生莫大影響，如何以「適當」方式來安排她們與替身之間的分工是需要充滿智慧，如何能充分運用這外來人力相互合作，卻又要讓自己不被取代，危及自己在家中的地位或妻子的角色；而這之中包含家庭關係的重組運作、階級支配與種族界線的形構問題也印證藍佩嘉（2004）微觀外籍家庭照顧者個人困境的分析。

（二）中觀層次（家庭與社區層次）的困境

主要是關注外籍家庭照顧者主的社區互動與社會支持系統。從中觀層次分析本研究之外籍家庭照顧者與社區互動明顯缺少，呈現明顯的社區支持不足之現象。而在社會支持系統以仲介為優先，因為外勞

仲介公司的主要功能是協助雇主與外籍勞工之間建立聯繫，並處理相關生活事務管理、法律事務等流程，讓雇主更有效率取得所需人力，及為外籍家庭照顧者提供在臺的協助與權益保障。而仲介角色是面對衝突時面對雇主和外籍家庭照顧者時，以不得罪案家又能安撫外籍家庭照顧者來說是一大挑戰。

阿嬤因95歲高齡且失智會誣賴我偷拿她的衣服、紅包，或是打人，老闆和太太雖然知道阿嬤的精神狀況，有與阿嬤溝通但都沒效，在面對親情下僅能盡量安撫我不要與長輩計較，但長久累積下來我覺得很委屈、心理不好受，健康也出現問題，只好轉而向仲介求助。（蒂蒂）

奶奶說我打她我實在受不了，只好跟仲介張姊姊說請老闆裝監視器證明我的清白，我真的沒有打人。

（妮妹）

除此之外，中觀層次的困境還有勞雇關係權力不對等之情形，因為雇主掌握生活、薪資、外出與證件，容易出現對外籍家庭照顧者人身自由的受限情形。

（三）巨觀層次（制度與社會層次）的困境

主要是放大到政策、法律與社會結構的層面。針對勞動部於人力仲介公司管

理、培訓課程的內容，還有很大改善的空間。照顧專業是需要結合醫療、護理、社工等專業，所以仲介除需要有工作經驗、敏感度外，也扮演關懷者、協調者、資源諮詢或轉介者角色。但是現狀政府並未針對人力仲介的角色功能提供近一步的專業訓練。

當初想說聘年輕的較注重衛生，有體力可以照顧，但是她都沒有照顧經驗，所以來臺灣後我都要自己訓練像是灌食、翻身、抽痰、洗澡，真希望仲介或是政府有開班授課來教。（B3）

因有前次聘任外勞的經驗，我媽媽擔心外勞會打小報告的經驗，不斷吵架的經驗，所以經過與仲介討論就找菲律賓籍說英文的，聘用只會聽，不會說國語的外籍家庭照顧者。後來媽媽就不會懷疑打小報告的問題。但是文化宗教差異、照顧技巧及溝通就成了很大問題了。

（B1）

仲介給一星期的試用期，刚开始很OK，但是雙方大約經過1個月的蜜月期後，我婆婆就不斷抱怨請了一個啞巴、木頭人在旁邊，什麼都聽不懂、甚麼都不會做，請來幹什麼不要請啦！我覺得政策試用期至少要一個月以上，彼此才能認識有點契和磨合點。

其次是外籍家庭照顧者專業培訓等實務問題。針對政府部門應該根據家庭結構變化，規劃長照2.0與外籍家庭照顧者資源的互補策略。而針對人力仲介公司優化匹配機制，提高「案主—家屬—看護」三方的滿意度，降低轉換率。

總而言之，從微觀、中觀、巨觀三層面分析外籍家庭照顧者困境包括：微觀層次聚焦個人，面臨語言隔閡、文化差異、雇主家庭關係緊張及女主人醋意等身心挑戰。中觀層次凸顯家庭與社區支持不足，勞雇權力不對等限制人身自由，仲介角色尷尬難有效解決衝突。巨觀層次指出制度缺陷，包括政府對仲介管理與培訓不足、專業課程缺乏，以及政策試用期過短等結構性問題，導致照顧品質與資源匹配之效率不彰。

伍、結論

本研究結論指出，外籍家庭照顧者是臺灣長照體系的重要支柱，但其勞動處境存在嚴重的法律保障不足與現實執行困境。其工作圖像呈現以下問題。

一、工作內容無限擴張

法律規範模糊，導致其從「專職照顧」淪為「家庭幫傭+看護」的混合體，需處理與照護無關的全家家務，甚至24小時待命，承受巨大的勞動強度與身心壓

力。

二、勞動條件嚴苛且受控制

休假權利普遍遭變相剝奪，雇主常以「代存薪資」等手段進行經濟控制。

三、溝通與文化衝突頻繁

由於語言隔閡、文化差異及缺乏信任，與雇主家庭極易產生誤解與衝突，形成緊張的家庭三角關係，更進一步加劇照顧工作的困境。

四、金錢使用引發雇傭矛盾

薪資代管、案主贈與零用錢等行為，常成為家庭內部猜忌與權力爭執的導火線，凸顯金錢問題對雇傭關係的道德與情感挑戰。

五、外籍家庭照顧者的困境

是一個多層次、相互交織的結構性問題。在微觀個人層面，他們不僅承受語言隔閡、文化差異帶來的身心壓力，更深陷於雇主家庭複雜的情感dynamics（動力關係）中，特別是與女性雇主的微妙競爭關係（如角色取代的焦慮、醋意與猜忌），使其工作環境充滿緊張與矛盾。

總之，從本研究探索外籍家庭照顧者的處境是結構性問題，從模糊的法律規範、不對等的勞雇權力到深層的文化差異，共同形塑了其「法律保障不足」與

「現實執行困難」的艱難現況。除此之外，外籍家庭照顧者的處境絕非個別家庭的問題，而是由脆弱的制度設計、失衡的權力結構與缺位的社會支持所共構而成的結果。欲根本改善此困境，必須從巨觀制度著手改革，並同步強化中觀的家庭與社區支持網絡，方能有效緩解微觀個人所承受的壓力與挑戰。

（本文作者：張素蓮為靜宜大學食品營養學系博士生候選人；黃子瑄為中山醫學大學長照在職碩班碩士；陳禹心為空大社工專班學生；陳碧蓮為通訊作者，亞洲大學健康管理學系兼任助理教授，財團法人天主教聖心基金會社工督導）

關鍵詞：長照體系、隱形支柱、外籍家庭照顧者

📖 參考文獻

- 中華民國勞動部（1992 / 2025修訂）。《就業服務法：外國人從事就業服務法第四十六條第一項第八款至第十一款工作資格及審查標準》。<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=n0090029>
- 王宏仁（2001）。〈社會階層化的婚姻移民與國內勞動市場：以越南新娘為例〉。《臺灣社會研究》，41，99-127。
- 台灣國際勞工協會（2022）。《家事勞工保障法民間版草案推動》。https://covenantwatch.org.tw/wp-content/uploads/2015/12/20220531_CW_2022_CEDAW-PR_TC_rev.1.pdf
- 呂庭萱、葉光輝（2021）。〈外籍看護僱用會僱用照顧者過度介入行為改善的學習計畫〉。《中華心理衛生學刊》，34（3），229-259。
- 陳柏謙（2019）。〈「僱用」還是「使用」？論台灣家務移工的制度與勞動條件〉。《台灣社會研究季刊》，114，1-52。
- 黃怡翎（2018）。〈「不得從事許可以外工作」的制度與實務：論家務移工的法律漏洞〉。《政大勞動學報》，32，1-40。
- 蔡宇涵（2023）。〈初探外籍家庭幫傭在雇主家庭中的勞雇關係與類家人互動關係〉。《輔導季刊》，59（4），55-69。
- 藍佩嘉（2008）。《跨國灰姑娘：當東南亞幫傭遇上台灣新富雇主》。巨流。
- Ainsworth, M. D. S., Blehar, M. C., Waters, E., & Wall, S. (1975). *Patterns of attachment: A psychological study of the strange situation*. Lawrence Erlbaum.
- Bourdieu, P. (1979). *Distinction: A social critique of the judgement of taste*. Minuit.
- Bowlby, J. (1969). *Attachment and loss*. Basic.

- Cheng, Y. W., & Wang, K. (2021). The estranged family: The impacts of employing migrant caregivers on family relationships in Taiwan. *Journal of Family Nursing*, 27(3), 238-250. <https://doi.org/10.1177/10748407211002493>
- Huang, S.-Y. (2020). The guilt of “good children”: Family dynamics in the era of migrant caregiving. *Taiwanese Journal of Sociology*, 67, 1-52. [https://doi.org/10.6786/TJS.202012_\(67\).0001](https://doi.org/10.6786/TJS.202012_(67).0001)
- Lysgaard, S. (1955). Adjustment in a foreign society: Norwegian Fulbright grantees visiting the United States. *International Social Science Bulletin*, 7, 45-51.
- Minuchin, S. (1974). *Families and family therapy*. Harvard University Press.