

新住民對投入長照工作之需求及協處機制之研究

結案報告

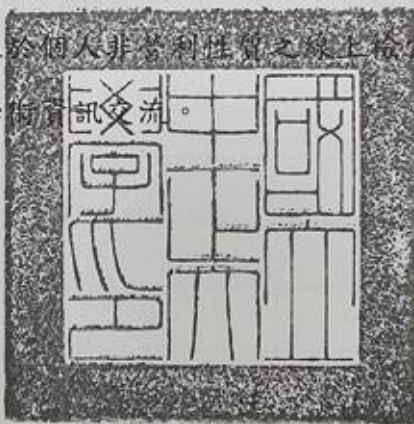
執行單位 ：國立中正大學
計畫主持人 ：馬財專教授
共同主持人 ：康雅菁助理教授
研究助理 ：林艾霖，葉祉妤及曹晴雯

中華民國 113 年 12 月

（本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見）

著作權授權書

茲同意授權內政部將本研究成果「新住民對投入長照工作之需求及協處機制之研究」，進行典藏與無償再製利用，並得不限時間、地域與次數，以紙本或數位方式發行和出版，或進行數位化典藏、重製、透過網路傳輸，進行公開散布，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、瀏覽、下載或列印，以利學術交流。



立授權書：
機關(團體)：

(請蓋章)

負責人：

(請蓋章)

地址：嘉縣民族路26168號
電話：05-2720411

目次

目次.....	i
表次.....	iii
圖次.....	iv
第一章 緒論.....	1
第一節 研究緣起與背景.....	1
第二節 研究目的.....	2
第三節 名詞釋義.....	3
第四節 研究範圍與限制.....	5
第二章 文獻回顧.....	7
第一節 新住民研究.....	7
第二節 國內長照工作參與及其發展.....	12
第三節 照顧服務員之職業訓練.....	30
第四節 新住民投入不同長照工作之協處機制.....	38
第三章 研究設計與實施.....	43
第四章 研究分析.....	55
第一節 焦點座談會分析.....	55
第二節 訪談分析.....	74
第五章 研究結論與政策建議.....	97
第一節 研究結論.....	97
第二節 政策建議.....	104
附錄一 訪談大綱.....	110

附錄二 長照體系機構受訪者訪談大綱.....	112
附錄三 政府部門受訪者訪談大綱.....	113
附錄四 專家學者受訪者訪談大綱.....	114
附錄五 訪談同意書.....	115
參考文獻.....	116

表 次

表 1 照顧服務員之工作範疇.....	17
表 2 核心課程（共 50 小時）.....	18
表 3 實作課程（共 8 小時）.....	22
表 4 綜合討論與課程評量（共 2 小時）.....	23
表 5 照顧服務員人數（2018 年～2022 年）.....	25
表 6 照顧服務員之培訓及任職情形.....	26
表 7 職能基準級別.....	34
表 8 居家照顧服務員之職能基準.....	36
表 9 焦點團體座談大綱及層次.....	46
表 10 本研究目前為止已經完成之受訪樣本.....	48
表 11 受訪樣本配置.....	50
表 12 受訪新住民參與長照相關資訊.....	74

圖次

圖 1 長照需求人數推估.....	14
圖 2 職能基準概念示意圖.....	33
圖 3 研究流程圖.....	44
圖 4 主題分析的概念架構圖.....	51

摘要

關鍵詞：新住民、就業連結、長照工作、職業訓練

全球化的時代，跨國人口流動之「漂流」(diaspora)現象與跨國婚姻都已成为普遍的現象。新住民在其就業工作之參與上之協助討論根源於期待其能產生獨立自主經濟生活與更為強韌的社會適應能力。本研究乃針對近年來有關新住民就業參與空間逐漸開拓，此計畫之探索期待能針對新住民投入長照工作所可能產生之問題及其效益呈現之分析。期待據以研提新住民就業連結導向之具體策進建議。本研究透過研究操作及資料蒐集與分析釐清上述之討論。此外，本研究築基於過往新住民之長照工作照顧服務員使用量化研究與分析，本研究透過質性研究方法之操作，在資料蒐集維度上有效地進行飽和度監控，包含 25 位受訪者的訪談及 4 場次的焦點座談之操作，進一步協助挖掘及勘探更為深度之考察資料。

本研究主要在因應新住民勞動參與導入缺工產業之相關研析，考察新住民在長照工作之參與過程所存在之行動及制度困境。重要的發現分述如下：一、新住民投入各類型長照工作之現況、需求、困境及城鄉差異：(一)新住民投入各類型長照工作之現況：在就業參與程度就業數量逐年增加、新住民投入長照工作之相關政策具有支持性、民間與非政府組織的參與及支持；(二)新住民從事長照工作的需求：在勞動權益方面的薪資保障因素需強化、新住民投入長照工作意願仍有待提升、長照工作刻板印象亟待改善；(三)新住民長照從業者之困境：語言文字使用上的困境、對外界資訊封閉較不易取得、在工作角色及範疇的混淆；(四)長照工作在城鄉差異上的現象：長照工作服務的勞動供需不均、長照工作所需相關設備設施資源較為不均、新住民交通便利性在城鄉仍有差距。二、新住民對於照顧服務員職業訓練之需求：(一)對於不同案例的專業訓練課程；(二)心理層面之相關諮商輔導與協助；(三)其他訓練需求；(四)新住民訓練專班之推動。三、新住民投入不同長照工作之協處機制及相關政策建議：導正長照工

作之觀念，鼓勵新住民加入、鼓勵機構對於職業訓練的設計執行模式進行精進調整、強化新住民職前訓練之就業輔導與工

作銜接，以及在職訓練對於投入工作的技能再提升、聯合不同團體與機構，並有效傳達長照工作相關資訊、鼓勵具有彈性的家庭托顧模式、關注並預防家庭及種族所引發之就業歧視、強化城鄉差距的資源劃分、透過津貼增加職業訓練誘因、調整考照方式以提高考照率、降低新住民對照服員的創業門檻，以提高職業願景、新住民投入長照工作的年輕化及專業化及新住民參與長照工作團隊分工化，需與制度規劃的安排妥適配合。

本研究在政策建議的維度，認為新住民投入長照工作所需之協處策略可區分如下：一、短期建議：（一）提升新住民的勞動條件及參與意願；（二）建構更為彈性化媒合及參與機制；（三）提供新住民有效的職業訓練輔助；（四）建構更為完整的長照工作參與機制。長照人員多元化發展。二、長期建議：（一）持續推動新住民基本法之創法及執行，以及研擬新住民就業保障法；（二）全面提升長照體系之勞動條件；（三）建構更為彈性化新住民參與之工作機會與空間；（四）鼓勵年輕新住民及二代子女世代投入，儲備長照人力；（五）強化就服系統有效連結新住民之長照參與；（六）透過教育轉變長照工作之專業化認知及概念，有效提升參與之意願；（七）透過教育體系規劃長照科系人力培植，以及新住民專班承載所需之訓練能量；（八）建立長期鼓勵機制，包括職前職業訓練及就業促進工具之持續制度政策誘因之規劃，開拓新住民參與長照工作的空間；（九）建構更為完整的長照 3.0 政策，在晉用人力上積極鼓勵新住民的高度參與；（十）完整盤點國內居服員缺工狀態。

第一章 緒 論

第一節 研究緣起與背景

1990 年代以來，我國有許多來自東南亞各國與中國大陸（含港澳地區）的配偶，透過仲介、親友介紹或自行認識等管道結婚來臺，外籍與大陸配偶和國人結婚的數量亦隨之逐年增加。為了杜絕利用假結婚之名來臺工作或遏止有心人士從事不法等情事，內政部移民署（2006 年以前稱為入出境管理局）於 2003 年 9 月起實施「大陸配偶面談制度」並於 2005 年由外交部加強「外籍配偶境外訪談措施」，有效監督與管理東南亞籍與大陸配偶入臺的人數。臺灣地區自解嚴以來，隨著經濟自由化與南向政策的推動，促使國內男性與東南亞及大陸地區女性因通婚而產生流動之情形日益普遍。

即便外籍配偶與大陸配偶的數量逐年增加，但我國對待這些遠渡重洋的外籍與大陸配偶並不友善。由於媒體報導方向的誤導及民眾對他國風俗文化不瞭解等因素，使得臺灣民眾對外籍與大陸配偶產生誤解並缺乏認同感，再加上我國對於新住民的移民政策或權益也因為沒有導入多元面向的思考，造成外籍與大陸配偶在臺生活存有許多困難與阻礙。這群來自異國的新住民，面臨生活習慣、語言文字及文化背景等與我國不同，因此衍生出許多問題待其適應與調整，例如：種族歧視、社會疏離、語言隔閡、文化調適、家庭婚姻維繫、權力不平等、親職教育與家庭暴力等問題（夏曉鵬，2002；葉肅科，2006；潘淑滿，2007；劉珠利，2008；郭娟鳳，2010）。根據內政部 2022 年底之資料顯示，新住民在台人數統計早於 2017 年底，新住民的人數便已經超過 52 萬人。根據內政部移民署統計資料顯示，截至 2022 年底，外籍與大陸配偶人數總計 57 萬 2,733 人，其中大陸配偶計 37 萬 3,408 人，占 65.20%；外籍配偶計 19 萬 9,325 人，占 34.8%，其中以女性新住民為主，原生國又以越南、印尼、泰國、菲律賓及柬埔寨等國家居多。已然成為我國繼閩南人、客家人、外省人及原住民之外的第五大新興族群。

因應在台人口數量之增加，內政部移民署為因應國內新住民數量及所存在問題漸增。然相對的在不同的階段，新住民就業參與的空間也在不同的時期與階段產生重大的轉變。早期王雲東（2012）及馬財專（2014）的勞動研究皆指出，新住民就業穩定性呈現較為低落的現象；另外其就業參與的脈絡有朝向高度非典化就業的參與路徑與取向。然於近期，新住民就業參與空間隨其在台勞動技能產生升級及轉化後，呈現高度多元化轉向上的發展。針對新住民工作參與之需求及空間之檢視，本研究計畫所探索的長照¹工作的投入體系單位，包含一、社區整合型服務中心：為失能者擬定照顧服務計畫及連結或提供長照服務；二、複合型服務中心：專責提供長照服務，如照顧及專業服務、日間照顧、家庭托顧、交通接送、餐飲服務、輔具服務及喘息服務等；三、巷弄長照站：提供基本服務（社會參與、健康促進、共餐服務）、預防及延緩失能服務；若具有量能的單位（簡稱C+）可再提供喘息服務（臨時托顧）。上述各機構單位所需投入的工作內容相當複雜，且所需之勞動技能皆須有專業之訓練。目前國內照顧性產業因高齡化現象導致缺工現象亦日漸嚴重。若能將新住民有效導入長照產業進行工作連結，對於長照產業之缺工，以及新住民就業空間之擴張亦有其正向積極之效應。

第二節 研究目的

全球化的時代，跨國人口流動之「漂流」（diaspora）現象與跨國婚姻都已成為普遍的現象。新住民在其就業工作之參與上之協助討論根源於期待其能產生獨立自主經濟生活與更為強韌的社會適應能力。然而新住民進入職場後，遭到雇主剝削薪資福利待遇的情形，在競爭日益的勞動市場中層出不窮，尤在不具規模的餐飲與服務業，包括無勞保、健保、未提繳勞工退休金等，甚至在 2022 年勞保投保率僅達 3 成。亟待政府排除新住民遭遇的就業歧視，保障新住民的工作及勞

¹長期照顧（長照）：指身心失能持續已達或預期達六個月以上者，依其個人或其照顧者之需要，所提供之生活支持、協助、社會參與、照顧及相關之醫護服務。家庭照顧者：指於家庭中對失能者提供規律性照顧之主要親屬或家人。

動權益。

本研究乃針對近年來有關新住民就業參與空間逐漸開拓，相對而言，新住民的勞動技能也逐漸提升下，在國內高齡化社會推波助瀾之下，照顧人員人力逐漸產生高度缺工之發展。因此，此計畫之探索，期待能針對新住民投入長照工作所可能產生之問題及其效益呈現之分析。期待據以研提新住民就業連結導向之具體策進建議。聚焦在這些重要的軸心論述之下，本研究計畫將鎖定於下列幾點探索方向，茲分述如下：

一、探討新住民投入各類型長照工作之現況、需求、困境及城鄉差異。

二、瞭解新住民對於照顧服務員職業訓練之需求。

三、研提新住民投入不同長照工作之協處機制及相關政策建議。

第三節 名詞釋義

一、新住民

國內新住民基本法所稱新住民，指符合下列情形之一者：

- (一) 經許可在臺灣地區居留、依親居留、長期居留或永久居留之外國人、無國籍人民、大陸地區人民、香港或澳門居民，其配偶為居住臺灣地區設有戶籍國民。
- (二) 依入出國及移民法第二十三條第一項第一款至第七款、第九款、第十款、第二項或第三項，經許可在臺灣地區居留，或依該法第二十五條經許可永久居留，或從事外國專業人才延攬及僱用法第四條第四款第四目、第五目、第八條、第十條之專業工作，或依該法第十五條第一項取得工作許可，並經許可在臺灣地區居留或永久居留。
- (三) 依臺灣地區與大陸地區人民關係條例第十七條第四項規定，經專案許可在

臺灣地區長期居留；或依香港澳門關係條例經許可在臺灣地區居留，且其居留事由符合法定條件後，依法得申請在臺灣地區定居。

(四) 第一款或第二款規定之外國人或無國籍人民，經歸化取得我國國籍，以臺灣地區無戶籍國民身分在臺灣地區居留。

(五) 第一款或第三款規定之大陸地區人民、香港或澳門居民、前款規定之臺灣地區無戶籍國民，或依臺灣地區與大陸地區人民關係條例第十六條第二項規定，經許可在臺灣地區定居。

前項第一款及第二款經許可居留之外國人，以未兼具我國國籍者為限。新住民基本法保障對象及於新住民子女。

二、長照工作

長期照護的提供服務形式可分為常規與非常規。能提供常規長期照護的機構，通常會向需要晝夜監護的人提供生活食宿，包含專業健康服務、個人照護與飲食、衣物洗滌與居家事務服務。這些機構的名稱較為多樣，例如護理之家、居家呼吸照護所、個人照護機構、持續性照護機構等。長照工作的投入體系單位，包含(一)社區整合型服務中心：為失能者擬定照顧服務計畫及連結或提供長照服務；(二)複合型服務中心：專責提供長照服務，如照顧及專業服務、日間照顧、家庭托顧、交通接送、餐飲服務、輔具服務及喘息服務等；(三)巷弄長照站：提供基本服務（社會參與、健康促進、共餐服務）、預防及延緩失能服務；若具有量能的單位（簡稱 C+）可再提供喘息服務（臨時托顧）。上述各機構單位所需投入的工作內容相當複雜，且所需之勞動技能皆須有專業之訓練。目前國內照顧性產業因高齡化現象導致缺工現象亦日漸嚴重。若能將新住民有效導入長照產業進行工作連結，對於長照產業之缺工，以及新住民就業空間之擴張亦有其正向積極之效應。

第四節 研究範圍與限制

本研究計畫將鎖定於下列幾點探索方向作為研究範疇之界定，將以：(一)探討新住民投入各類型長照工作之現況、需求、困境及城鄉差異；(二)瞭解新住民對於照顧服務員職業訓練之需求；(三)研提新住民投入不同長照工作之協處機制及相關政策建議作為本研究所要勘探之研究範疇，透過研究操作及資料蒐集與分析釐清上述之討論。此外，本研究立基於過往長照工作及新住民之長照工作照顧服務員使用量化研究收集量化資料之定量分析，本研究採取透過較長時間及深度田野資料蒐集之定性分析，期待透過較為質性研究方法之操作得以挖掘及勘探更為深度的考察資料。但也形成在研究方法操作選擇上的限制。

第二章 文獻回顧

為進行本研究範疇相關文獻之彙整工作，本章區分第一節新住民研究；第二節國內長照工作參與及其發展；第三節照顧服務員之職業訓練；第四節新住民投入長照工作之協處機制。

第一節 新住民研究

人口的遷徙與移動在歷史進程中存在已久。根據人類起源於 500 萬年前的非洲中部，首先向歐洲及亞洲遷徙，大約 5 萬年前，澳洲開始有人類的足跡，約莫 3 萬年前，人類開始往北美移動（Teichmann, 2007；Langley, 2008）。隨著時間的推進及人類探索的腳步，世界各地漸漸出現人類的蹤跡。由於婚姻移民為移民的類型之一，作為移民背景及歷程，所開啟之國內婚姻移民之現象及相關待解之問題也逐漸浮現。

一、 移民現象之發展

綜觀歷史不難發現，人類的全球性移動並非在現今全球化社會才出現。無論是何種因素所造成的移民，都是人們為了生存、為了追求更好的生活或追求更高的利益所作出的選擇。不論是永久移民或短暫遷移，大多和遷移的經濟理論—「推拉」（push-pull）理論有關，即便此理論受到許多批評與挑戰，但卻是應用最多又最廣為人知的移民理論（Teichmann, 2007；Langley, 2008；夏曉鵬，2000）。此理論的基本論述認為人們會由人口密度高往人口密度低的地區或隨著景氣循環移動，而這樣的選擇結果係與推力因子（push factors）及拉力因子（pull factors）息息相關。人口移出國的推力因子可能是因為人們在母國無法生存或賺不到足夠的金錢，而將人民推向他國，如：疾病、戰爭、政治的動盪或缺乏人權等無法使人繼續留下來發展的因素；人口移入國的拉力因子則可能具有某些特質，如：更

高的生活品質、更好的工作、對孩子有更好得教育、較自由或較安全等使人嚮往的因素（Castles & Miller，1998；Teichmann，2017）。由於這些推拉因子的影響，人們在考量、評估之後，遂形成人口流動的現象。

二次世界大戰後的國際移民又可區分成：1945 年至 1970 年代初期及 1970 年代中期至近代等 2 階段（Castles & Miller，1993）。在 1945 年至 1970 年代初期：由於大量資本的投入及發展，造成西歐、北美洲與歐洲的經濟快速成長，吸引許多來自歐洲邊陲或其他低度開發國家的遷移勞工進入，而這些勞工大多從事工業、建築業或低技術的勞動中。此階段移民的共同特質是以經濟因素為主要考量，政治因素則為次要考量（Collins，1991）。第一階段移民浪潮結束於 1973～1974 年的石油危機。石油危機雖然引起經濟的衰退，但卻也刺激世界經濟的重整，包括投資新興工業區、改變世界貿易模式以及引進新科技等方式，這些轉變成功地帶動經濟起飛，移民潮亦進入第 2 階段。於 1970 年代中期至近代：1970 年代中期以後，由於全球經濟的重整，此時期的主要經濟特色為：（1）投資方式的改變，低度發展國家的投資增加；（2）電子工業的興起，減少對手工工人的需求；（3）因服務業的擴展，高技術及低技術勞工的需求增加；（4）非正式部門興起；（5）兼職工作增加，工作保障愈趨減少；（6）因機械化的發展，形成性別與年齡的勞動區隔，使得許多女性及弱勢族群只能從事臨時勞動或非正式部門的工作，亦使得沒有特殊技能的勞工被迫提早退休。

上述因經濟結構的轉變外加資本主義之影響，促使許多企業為節省其成本，將研發人才留在本國，但前往經濟較落後國家尋找勞動人口，逐漸勾勒出國際分工的圖象（Castles & Miller，1993）。在國際分工制度日漸確立的情況下，資本世界形成核心/半邊陲與邊陲等二類國家（夏曉鵬，2000），世界各國的經濟地位也就被區分出來：核心/半邊陲的國家擁有社會富裕、生活條件佳以及工作機會多等多項優點；相反地，邊陲國家則往往與貧窮、落後等字眼劃上等號。依據推拉理論之論點，人們會向著較富足與生活優渥的地區靠攏，因此遂形成資本主義世界下的人口移動現象。

二、 國內婚姻移民歷程及現象之發展

移民現象對歐美國家而言並不陌生，但亞洲人普遍有安土重遷觀念以及部分國家人種同質性較高，對移民現象就生疏不少。近代亞洲跨國移民經驗略可分為二階段：第一階段約在第二次世界大戰後，此時的移民原因主要是為了工作而遷移，大多是來自歐洲或亞洲等發展較落後之地區，具有能力或技術性的男性前往已開發國家求學或工作；第二階段則約於 1970 年代左右，因部分社經地位較差的歐美國家男子無法在該國找到配偶，因此轉向第三世界國家（如：東歐或亞洲）尋找適配的女性配偶，而出現「郵購新娘」(mail-order brides) 的婚姻交易（So，2008；夏曉鵬，2000）。郵購新娘透過一張張型錄的照片，讓美國男性挑選並藉由婚姻仲介，促成跨國婚姻。此階段移民者的特性以女性為主，並以結婚目的作為移民之依據（潘淑滿，2004），我國的婚姻移民在此階段屬於「移出型」，亦即向工業發達國家輸出欲嫁至國外的女性（王明鳳，2004）。

過去的移民因素大多環繞著生活條件或工作因素而產生；而商品化的跨國婚姻之所以會形成，是資本主義運作之下所形塑出來的產物這樣的婚姻移民模式有別於過去由於生存因素而形成的遷移，為移出國及移入國帶來更多元的變化及影響。因為婚姻所帶來的不僅是經濟上的變化，而是整個家庭與社會的價值觀及文化有了全面性轉變，進而對國家產生巨大的變化與衝擊（So，2008；夏曉鵬，2000）。孔伯淳（2013）研究 2011 年四大報報導新移民相關新聞中發現，除了蘋果日報以負面新聞較多之外，其他媒體對新移民的敘述是正負面持平的；正面的新聞多來自政府官員，也許與政策推廣有關；負面的新聞多來自以民眾為消息來源，表示新移民在民眾心中負面的標籤依舊存在；但從數據上來看，與新移民有關的負面新聞漸漸地在減少之中，讓他們不若以前般有如此多負面的新聞及評價。

因歐、美、日等已開發國家長期覬覦東南亞國家的天然資源以及勞動力，遂有計畫地增加對其的投資與生產。我國亦於 1980 年代加入投資行列，成為向東

南亞邊陲國家（新加坡除外）剝削之一員。臺灣在資本架構運行之下，與全球接軌，帶動經濟起飛，而經濟起飛的碩果卻也必須犧牲某些東西才能獲得。我國「以農養工」的策略便讓農業成為工業成就下的犧牲品，由農業、輕工業、重工業一直到高科技產業，不僅壓迫農業發展的空間，也限縮農村人口的生存去路（夏曉鵬，2000）。因此導致農業地區經濟發展不佳並造成農漁村人口外移到都會區的現象，而這些來自農村或偏遠地區之人口，在都市的發展對他們而言亦是一項艱難的考驗。

經濟發展的同時，有些人順勢取得發展的優勢地位，有些人卻因敵不過競爭，被邊緣化至社會的中下階層。這些被邊緣化的人，尤其是男性，在講究「男尊女卑」的婚姻系統下，變得不易尋求伴侶。So(2008)的研究指出，許多美國男性因女性在職場的參與率提高，使得女性自我價值與自主性都隨之提升，經濟、生活各方面皆不需要依賴男性，造成許多美國男性找不到溫柔、忠實的「理想配偶」，而轉向其他國家找尋。這種「男性氣魄」心態主導的社會風氣下，大多認為妻子應具備柔順及溫柔婉約等特質；然近代因女性教育程度提高、勞動參與率也提高，使得女權意識高漲，讓許多女性不願作回「傳統」婦女，二者間便產生衝突與落差，因而在全球化與資本主義的帶動下，促使跨國婚姻的誕生（田晶瑩、王宏仁，2006）。

我國部分男性對婚姻採取隨緣、不強求的態度，但因傳統觀念：「不孝有三，無後為大」深植於多數家庭中，迫使男性不得不尋找配偶，以完成家族使命；再加上有些男性因身心障礙或位處社會中低階層，也較難覓得終身伴侶（夏曉鵬，2000；潘淑滿，2004）。王守華(2012)表示部分新住民必須照顧家中身心障礙者或老年人，以及需要外出就業以維持家庭經濟。徐易男(2006)也認為新住民來臺所衍生的內涵頗為複雜，包括就業問題、適應問題、社會認同問題及子女教養等問題。在臺灣無法找到配偶的情況之下，許多人隨著資本主義全球化的腳步，將「希望」寄託在比我國經濟發展更為落後的東南亞國家。由於我國男性對婚姻的需求及移民母國女性對經濟嚮往而產生的供給，遂使「移入型」的婚姻移民紛紛

出現，以滿足雙方的需求（王明鳳，2004）。在家庭照顧工作中的承載者，照顧者若是必須要負擔家計，經常會迫使其勞動參與的空間與選擇產生窄化的現象。如同潘淑滿（2004）與姜貞吟（2011）的研究所共同指出，新住民參與之工作向度都侷限在服務業、加工業或幫傭等較為低階等，或將生產與再生產結合的非正式部門，使婚姻新住民難以追求到獨立自主的生活。

在家戶系統之外的討論，夏曉鵬（2004）的研究指出，除了「家」的侷限之外，經濟的困乏是新住民女性的另一困境。此狀態亦容易促使其勞動參與路徑無法選擇全時勞動工作的參與路徑，在家庭照顧的迫使下，多數新住民必須選擇兼職性勞動工作等非典型勞動之參與模態。使其照顧與工作得以兩全，相對促使其在家庭照顧與職場工作兩端，持續從事蠟燭兩頭燒狀態的不同工作（馬財專、黎德星，2018）。孟德維與黃翠紋（2016）在新住民就業習慣及需求層面分析中指出，東南亞籍新移民從事有報酬工作的百分比為最高，但平均月薪卻是最低，家庭收入亦是最低，顯見東南亞籍新移民有較強烈的就業意願和就業需求，對其提供適切的職業訓練、就業訊息及職業介紹與輔導，亟具重要性和急迫性。而大陸及港澳地區新移民可能因為非首度結婚比率最高、生育子女數最少、配偶健康不佳的比率最高（需較多時間照顧配偶）、年齡較年長，以致大陸及港澳地區新移民從事有報酬工作的百分比為最低。惟針對有就業意願和需求的大陸及港澳地區新移民，可考量其中文聽說讀寫能力均佳、文化和風俗習慣較相近等條件輔導其順利就業。其他國籍新移民認識配偶的方式有相當高的比例是經由工作關係。換言之，許多其他國籍新移民在結婚前已從事工作，而且其配偶的教育程度也是所有國籍新移民配偶中最高者，顯見其他國籍新移民具有相對較優勢的就業條件。惟從國籍別與工作性質的關聯性分析中發現，新移民所從事的工作性質並無顯著差異，顯示其他國新移民雖具較優勢的就業條件，但所從事的工作在性質上卻與東南籍和大陸籍新移民相似。未來針對其他國籍新移民的就業輔導內容宜著重開發其工作潛能，提升其原屬技能在臺運用的機會。

由於跨國婚姻的需求增加，亦使 1990 年代之後，東南亞新住民移入臺灣的人

數屢創高峰（葉肅科，2005）。盧姿云（2021）研究從新移民女性來台的歷史脈絡探討新移民家庭在台灣的生活情況及台灣社會對新移民的態度，發現台灣對於新移民的態度大致可以分為三個時期「未受污名期」、「污名化高峰期」及「新移民肯認期」。在台灣新住民長期以來在身分之取得及權益之取得上歷經相當多的困境，唯有在這些身分權益之維護上得到重視，方能促使新住民在台灣這塊土地取得長期穩定的發展。上述的發展階段，也逐漸促成新住民發展基金補助研究計畫各類議題的多元研究的基石與開端。

第二節 國內長照工作參與及其發展

徐雅媛及林國榮（2020）的調查研究發現：(一)由資料庫篩選 2012 年至 2016 年有參加照顧服務員訓練課程 30,358 位學員，就業歷程研究發現，受訓學員訓後 33%~35%投入照顧服務產業、主要為 40-59 歲、高中職以下學歷；年輕、大學學歷在照顧服務產業求職具優勢，但人力流失嚴重；男性人力流失較女性明顯；東部地區學員訓後就業率高、人力流失程度亦高；照顧服務職類課程輔導失業者、原住民就業成效較佳；長照中心/護理之家、醫療單位培訓學員訓後就業率較高；長照 2.0 施行後照顧服務產業薪資成長幅度達 17.6%；(二)問卷調查顯示照服員訓後未從事服務原因為薪資過低、體力無法負荷及照顧自己家人、證照問題。在其研究建議上：(一)增加「用人單位自訓自用」訓練能量，獨立負擔家計者、中高齡就業者宜納入優先培訓對象；(二)保障長照人力勞動條件，研訂多元補助標準加給可行方式；(三)優化銀髮智慧生活便利站整合平台，促進長照及喘息服務人力媒合；(四)導入長照從業人員科技應用課程；(五)優化長期照顧補助機制，提升從業人員經濟誘因；(六)發展照顧服務員多元、彈性薪制系統；(七)增加照服員職涯發展；(八)發展創新多元長照服務企業模式；(九)照服員技術士證照與職涯發展連結；(十)大專院校長照科系人力培植。

移民署（2024）「新住民生活調查研究」指出，新住民 74.0%為就業者，失

業者占 1.0%，而 25.0%均屬非勞動力人口，主要原因為料理家務。整體勞參率達 75.0%，失業率為 1.4%。與一般民眾勞參率近 5 年均值 59.02%~59.22%，相較高於一般民眾，而新住民勞動力人口失業率問題較低。新住民中，74.0%屬於就業者(73.5%從事有報酬工作，0.0%從事無酬家屬工作，0.5%有工作而未做，領有報酬)，失業者占 1.0%，25.0%均屬於非勞動力人口，最主要原因為「料理家務」18.8%。若以原籍地觀察，東南亞國家配偶勞參率 82.1%最高，港澳配偶勞參率為 61.0% 相對較低。東南亞國家配偶失業率僅 0.9%，其他原籍地者失業率則在 1.4%至 3.7% 之間。

移民署(2024)「新住民生活調查研究」亦指出，外籍配偶整體勞動力參與率達 79.8%，大致隨在臺時間增加而提升，在臺 15-20 年達 85.2%最高，而後隨之遞減；整體失業率僅 1.2%，以在臺未滿 5 年者相對較高。大陸配偶整體勞參率達 70.4%，大致隨在臺時間增加而提升，在臺 20-25 年達 76.1%最高，而後隨之遞減；整體失業率占 1.5%，以在臺未滿 5 年者相對較高。新住民就業者，主要從事 1 個工作，從事行業以製造業、住宿及餐飲業為主，從事職業別主要以服務及銷售工作人員、基層技術工及勞力工的職業為主。主要工作之從業身分為受私人僱用係大宗，占 74.8%，自營作業者約占 1 成 8，受僱者受僱型態以全時工作居多，部分時間工作比率約占 15.7%。受僱者以非臨時人力派遣工作居多，臨時人力派遣工作比率約占 12.1%。主要工作收入方面，計薪方式以月薪為主，主要收入以 2 萬元至未滿 3 萬元居多。新住民從事行業就業者，從事行業以製造業占 30.3%為最高，其次為住宿及餐飲業 21.8%，再其次為批發零售業 13.7%、其他服務業 8.9%。醫療保健及社會工作服務業(包含長照工作參與)僅占 4.5%。新住民目前主要工作之從業身分，以受私人僱用占 74.8%為最高，其次為自營作業者占 18.5%，本身為雇主占 2.2%。無酬家屬工作者占 3.2%。新住民就業者主要工作的工時型態，全時工作者占 84.3%居多，部分時間工作者比率約占 15.7%。

至於新住民就業者遭遇求職困擾方面，85.8%表示沒有困擾(包含 9.8%沒有

求職經驗、76.0%有求職經驗但沒有遭遇困難)。有遭遇困擾的狀況以「中文識字及書寫能力較弱」、「語言溝通能力較弱」、「就業歧視(如性別、語言、種族、出生地、身心障礙等)」、「找不到符合專長」為主；大陸地區新住民求職困擾原因為「就業歧視(如性別、語言、種族、出生地、身心障礙等)」、「工作地點、時間無法配合」，東南亞國家和其他國家新住民主要求職困擾原因為「中文識字及書寫能力較弱」及「語言溝通能力較弱」，港澳新住民主要求職困擾原因為「找不到符合專長」及「雇主以無身分證為理由，不願僱用」等。

長照 2.0 亦擴大服務對象及項目；還強化失智症初級預防等照顧服務，整合發展符合社區需求的小規模、多元化社區照顧服務模式，推動偏遠地區的社區照顧服務模式，提供家庭照顧者支持服務，並且重視身心障礙多元需求，充實相關照顧服務量能，以積極態度回應失能者的長照需求。建立由中央、地方政府與民間單位三方因地制宜協力佈建在地化長期照顧服務輸送網絡，進而提升照顧連續性；服務體系多方向前延伸，發展出不同面向的預防照顧服務。

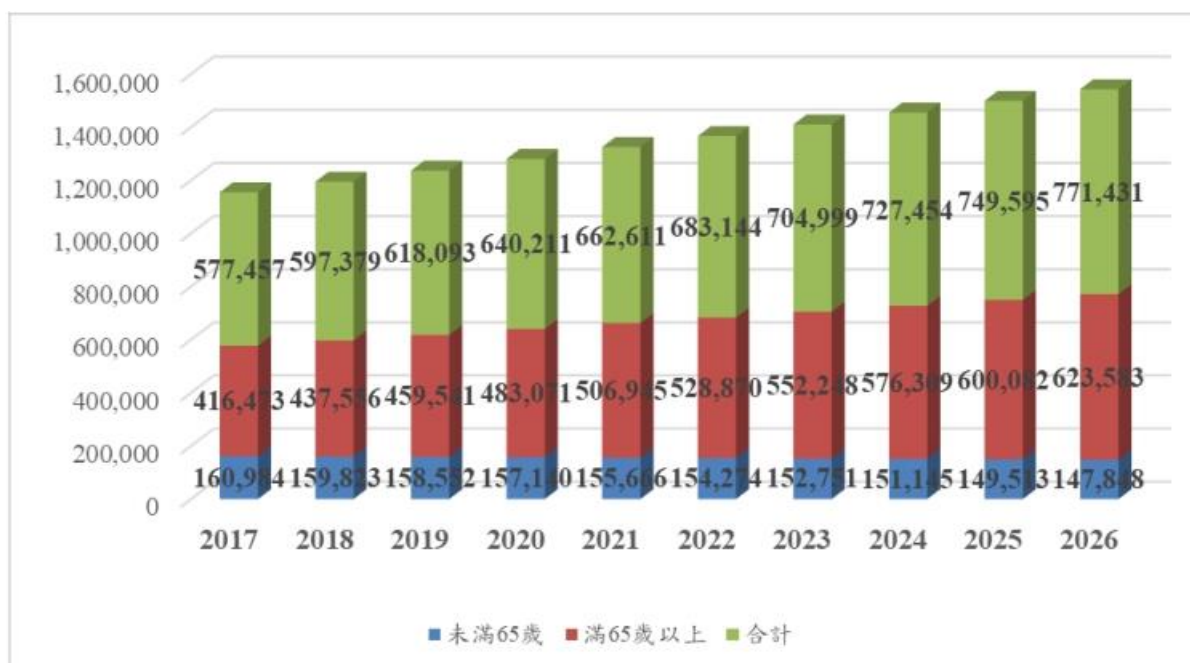


圖 1 長照需求人數推估

資料來源：衛生福利部

若以戶口普查資料結果進行推估，我國長期照顧需要人數將由 2017 年的 55 萬 7 千餘人，至 2026 年增加至 77 萬人以上，其中 65 歲以上老人所占比率更是逐年上升(如上圖 1)。雖然歷年的長期照顧需求，因調查方式的不同而結果或有些許差異，仍可看出長期照顧需求有逐漸增加的趨勢。但因家庭的照顧功能逐漸式微，使得個人與家庭的照顧壓力日益加重，進而連帶影響社會與經濟問題，因此建立完善的長期照顧制度，將成為社會安全體系的重要議題之一。

國內「照顧服務員」區分為「居家照顧服務員」與「機構照顧服務員」這兩者，其中居家照顧服務員（簡稱居服員）是至個案家中進行照顧服務，另外在醫院、養護機構與社區機構的照顧服務員則皆屬於機構照顧服務員（簡稱照服員）。從職業資料中顯示，由於照服員往往都是一個人要照顧多人，因此在各項能力、技能與專業要求標準中，「照服員」往往較「居服員」嚴格，因此本研究所探討的「照服員」指的是「機構照顧服務員」；再來根據國內學者鄭乃云、許玉容（2017）長期研究發現，國內目前「照顧服務員」年紀平均大多在 45 歲以上，而且性別分布上多為「女性」居大多數，並高達約 90% 以上，主要是因為女性較細心、細膩與耐心，能夠較了解被照顧者的感受與需求，而男性照服員較少原因有薪資偏低無法負擔家中經濟開銷，以及工作的細心與細膩度較差於女性，再來就是工作中需要接觸到女性被照顧者，較容易產生或衍生「性騷擾」等問題，故男性照服員人數遠低於女性照服員的人數。

國內從事照服員、居服員及看護工作，在取得照服員資格管道，雖非僅限考證。但多數皆透過考取照顧服務員證照，通過國家級考試，即為照顧服務員單一級技術士技能證照，以前又稱照服員丙級證照，考試方式分為「全國技術士技能檢定」和「即測即評及發證」兩種。馮兆康，李中一，周秋滿及黃麗玲（2003）早期長照工作參與研究曾指出，服務於護理之家、未婚、或社會支持足夠程度越低者，其工作壓力越高；需輪三班或年齡愈低者，其社會支持需求程度愈高；而需輪三班工作者、年資愈短者、或男性，其社會支持足夠程度則顯著較低。在長照工作過程中，工作壓力與社會支持足夠程度間呈現顯著負相關；護理之家或未

婚之照護者有較高之工作壓力，而機構照護者自覺之社會支持需求程度與足夠程度間仍然存在落差，未來應設法提供長期照護機構中照護人員的社會支持系統，特別是那些需輪三班工作、男性或年資短之照護者。參加照顧服務員培訓的主要內容是就業需要，其次是學習一技之長。早期李塗怡娟與吳鄭善明（2011）的研究更進一步指出，長照工作的負面效應使照顧服務工作人員需要社會支持依序為家人、所屬機構或組織、同事。照顧顧客多數認為薪資、薪資需增加、工作易有職業傷害、排班時間。服務員的專業認證和分級制度，保障照顧服務員的勞動權益，並在長期照顧保險納入照顧服務給予支付建立發展機制。

我國長期照顧人力組成的觀察，照顧服務是一項勞力密集的工作，直接對服務者提供照顧服務，便成為長期照顧服務供給中，最大、最重要的人力資源，同時也對照顧服務品質產生最關鍵性的影響因子（轉引自邱政勛，2012）。長期照顧單位中的工作人員很多，包含專業的醫師、職能治療師、物理治療師、心理師、護理師、社工師、照顧服務員以及居家服務員等皆是常見之工作人員，而其中最主要的照顧人力是照顧服務員及居家服務員，而照顧服務員及居家服務員等工作人力亦以中高齡居多（鄭乃云、許玉容，2017）。照服員的主要工作是協助老人、康復者或失能者於家中或是照護單位裡進行日常生活活動。以我國為例，依據長期照顧服務法第9條，長照服務依提供方式，包含居家式、社區式、機構住宿式、家庭照顧者支持服務等類型，故照顧服務員的工作場所包括有：1、住宿式機構；2、社區式照顧場所；3、至照顧個案家中進行居家照顧，因此又可以區分為機構照服員與居家照服員這兩類。然而依據照顧的功能又區分為：1、基礎日常生活活動（Basic Activities of Daily Living, BADL）對照顧個案給予的協助有進食、盥洗/沐浴、理容、穿衣、如廁、轉位及移動等工作，並針對照顧個案失能程度提供不同程度的協助，並協助其維持生活品質，故也因此特別著重照顧個案的營養攝取與衛生管理（衛生福利部，2018）；2、工具性日常生活活動（Instrumental Activities of Daily Living, IADL）對照顧個案給予的協助則有提供餐點、提醒用藥、家事服務、聯絡與購物等協助，並且在個案外出時，給予陪伴或是協助搭乘

交通工具的協助（張辰楷，2013）。其照顧工作範疇如下表 1 所示：

表 1 照顧服務員之工作範疇

工作項目	工作項目
1.一般事務工作	4.排泄照護
1.1 協助接聽電話	4.1 倒蓄尿袋之尿液
1.2 協助量體重	4.2 人工肛門便袋之更換清潔
1.3 協助量身高	4.3 便盆使用
1.4 協助護理站、工作室環境清潔與維護	4.4 尿壺使用
1.5 參與病房 5S 活動	4.5 尿套應用
1.6 病室環境整潔維護	4.6 便盆椅使用
2.一般性技術工作（非專業性）	5.膳食與給藥
2.1 協助病人及家屬之環境介紹	5.1 協助用餐或餵食
2.2 登記輸出輸入量	5.2 管灌食
2.3 床欄適當應用	5.3 協助餵藥或灌藥
2.4 協助遺體清潔與更衣	6.舒適與活動
2.5 冰枕使用（含冰袋、冰囊、冰寶）	6.1 協助翻身、拍背
2.6 協助約束帶應用	6.2 姿位改變活動（如移位、上下床坐輪椅/椅子）
3.身體清潔與舒適照護	6.3 維持病人正確與舒適姿勢
3.1 頭部清潔（洗臉、刮鬍子、洗頭、梳理及眼耳鼻清潔）	6.4 護木/垂足板使用
3.2 一般口腔清潔衛生（含刷牙漱口）	6.5 溫水坐浴（依醫囑在護理人員指示下執行）
3.3 身體清潔（床上擦澡或洗澡）	6.6 協助坐輪椅（椅子）
3.4 會陰部清潔（含沖洗）	6.7 協助使用助行器
3.5 足部清潔	6.8 協助使用床上桌
3.6 協助大小便及便後清潔	7.其他
3.7 更換尿布、看護墊	7.1 餵食/灌食器清潔
3.8 協助更換（穿脫）衣褲	7.2 水分補充
3.9 皮膚照護（含保持清潔衛生或擦乳液）	7.3 協助庶務性工作
3.10 更換床單被服類	7.4 排泄後便器清潔
3.11 指（趾）甲修剪	7.5 其他非專業性臨時交辦事項

依據衛福部於 2022 年公告，將「照顧服務員訓練實施計畫」名稱修正為「照顧服務員資格訓練計畫」，期課程分為四大主軸：1.核心課程（共 50 小時）；2.實作課程（共 8 小時）；3.綜合討論與課程評量（共 2 小時）及 4.臨床實習課程（共 30 小時），課程內容詳如下表 2 到表 4 所示：

表 2 核心課程（共 50 小時）

課程單元	時數	課程內容
長期照顧服務願景與相關法律基本認識	二	一、照顧相關政策發展趨勢。 二、與服務對象相關之照顧服務法規。 三、涉及照顧服務員工作職責之相關法規。
照服員功能角色與服務內涵	二	一、照顧服務員的角色與功能。 二、照顧服務員的工作對象及服務內容。 三、服務理念與工作倫理守則。 四、照顧服務員職涯發展。
照顧服務資源與團隊協同合作	二	一、照顧服務領域相關資源的內容。 二、長期照顧服務對象。 三、介紹跨專業團隊的各領域內涵及實務。 四、界樹跨專業協同合作的概念與策略。 五、簡述跨專業溝通的重要性及技術。
認識身心障礙者之需求與服務技巧	四	一、介紹各類障礙者之特質與服務需求。 二、正向與支持的服務態度。 三、正向行為支持。 四、與各類障礙者日常溝通互動之重要性與內涵。 五、建立良好關係的溝通互動技巧。 六、運用輔助溝通系統促進有效溝通。 七、行為危機處理原則與基本流程。 八、案例分享。

課程單元	時數	課程內容
認識失智症與溝通技巧	二	一、認識失智症。 二、失智症者日常生活照顧目標、原則與應有之態度。 三、失智症者日常生活照顧內容與技巧。 四、與失智症者之互動與溝通技巧。 五、促進失智症者參與生活與活動安排之原則。 六、案例分享。
認識家庭照顧者與服務技巧	二	一、照顧者的角色與定位。 二、家庭照顧者的壓力與負荷。 三、照顧者的調適方式。 四、與家屬溝通的技巧與態度。 五、建立與家屬共同照顧模式。
原住民族文化安全導論	三	一、介紹當代原住民所面臨之社會及健康不均等現象。 二、介紹文化敏感度之定義及於照顧情境中之重要性。 三、介紹原住民族照顧過程之文化安全概念與因素如文化、語言、信仰、禁忌及飲食等。 四、介紹文化適切性之照顧模式、倫理困境與議題。 五、系統性介紹文化照顧知識、態度及技能，並融入於個案照顧情境中。
心理健康與壓力調適	二	一、服務對象的心理特質與需求。 二、憂鬱症的認識。 三、自殺的徵兆與預防。 四、照顧服務員壓力自我察覺與調適。 五、家庭照顧者心理健康與壓力調適。
人際關係與溝通技巧	一	一、溝通的重要性。 二、如何增進溝通能力。 三、建立與被照顧者/家庭照顧者良好的溝通技巧。 四、案例分享。
身體結構與功能	二	認識身體各器官名稱與功能。
基本生命徵象	二	一、生命徵象測量的意義及其重要性。 二、體溫、脈搏、呼吸、血壓、血糖的認識、測量與記錄。

課程單元	時數	課程內容
基本生理需求	二	一、知覺之需要。 二、活動之需要。 三、休息與睡眠之需要。 四、身體清潔與舒適之需要。 五、泌尿道排泄之需要。 六、腸道排泄之需要。 七、呼吸之需要。 八、協助如何進食。
疾病徵兆之認識及老人常見疾病之照顧事項	二	一、身體正常與異常徵象的觀察與記錄： （一）一般外表、顏臉。（二）排泄。（三）輸出入量的記錄。（四）發燒。（五）冷熱效應之應用。（六）出血。（七）疼痛。（八）感染之預防。（九）老人常見的慢性疾病與徵兆。 二、常見疾病之生活照顧注意事項。
急症處理	二	一、肌肉骨骼系統意外之處理。 二、出血意外之處理。 三、癲癇的處理。
急救概念	二	一、異物哽塞的處理。 二、心肺復甦術。 三、認識自動體外心臟電擊去顫器（AED）。
感染管制及隔離措施	一	一、認識常見法定傳染疾病及預防原則。 二、學習各項隔離措施。
居家用藥安全	一	正確依照藥袋指示協助置入藥盒。
意外災害的緊急處理	一	一、災難（火災、水災、地震）緊急處理及人員疏散。 二、認識環境安全的重要性與潛藏的危機。 三、用電的相關基本常識或延長線的使用概念。

課程單元	時數	課程內容
臨終關懷及 認識安寧照 顧	二	一、臨終關懷的精神與內容。 二、照顧瀕死服務對象的壓力與調適。 三、安寧照護的發展。 四、服務對象及其家屬面對往生心理調適的過程。 五、服務對象往生警政及衛政之通報。
清潔與舒適 協助技巧	六	失能老人及身心障礙者個人衛生與照顧： (一) 洗頭（包含床上）。 (二) 沐浴（包含床上）。
		(三) 口腔清潔與照護(至少1小時)。 (四) 更衣。 (五) 鋪床與更換床單。 (六) 剪指甲。 (七) 會陰沖洗。 (八) 使用便盆(椅)及尿布。 (九) 背部清潔。 (十) 修整儀容。 (十一) 腹部疼痛舒緩。
營養膳食與 備餐原則	二	一、營養素的功能與食物來源。 二、認識服務對象的營養需求。 三、各種特殊飲食的認識。 四、疾病飲食注意事項。 五、備餐的衛生。 六、吞嚥困難飲食（細泥、細軟食等）及自製灌食的
家務處理協 助技巧	一	一、家務處理的功能及目標。 二、家務處理的基本原則。 三、家務處理工作內容及準則。

課程單元	時數	課程內容
復能及支持 自立與輔具 運用	四	一、復能及支持自立精神與執行。 二、如何鼓勵自我照顧。 三、運動與活動的定義與重要性。 四、移位與擺位的注意事項。 五、簡易被動肢體關節活動。 六、自主性運動的協助。 七、壓傷(壓瘡)的定義、好發部位及發生的原因。 八、如何預防壓傷(壓瘡)。 九、介紹長照設施中常舉辦之活動類型。 十、介紹生活輔具的功能、用途與使用，包括食、衣、住、行及工作者如何輕鬆使用輔具。 十一、生活輔具DIY。 十二、居家安全看視原則。

資料來源：衛生福利部（2022）。

表 3 實作課程（共 8 小時）

課程單元	時數	課程內容
基本生命徵象	一	體溫、脈搏、呼吸、血壓、血糖的認識、測量與記錄。
急救概念	二	一、異物哽塞的處理。 二、心肺復甦術。 三、自動體外心臟電擊去顫器（AED）。

課程單元	時數	課程內容
清潔與舒適協助技巧	二	失能老人及身心障礙者個人衛生與照顧： (一) 洗頭（包含床上）。 (二) 沐浴（包含床上）。 (三) 口腔清潔。 (四) 更衣。 (五) 鋪床與更換床單。 (六) 剪指甲。 (七) 會陰沖洗。 (八) 使用便盆(椅)、尿壺、尿布。 (九) 背部清潔。 (十) 修整儀容。 (十一) 腹部疼痛舒緩。 (十二) 甘油灌腸。
營養膳食與備餐原則	一	一、備餐的衛生。 二、吞嚥困難飲食（細泥、細軟食等）及自製灌食的設計與製備。 三、管灌、餵食注意事項及操作技巧。
復能及支持自立與輔具運用	二	一、透過學習移位與擺位的注意事項及簡易被動肢體關節活動預防壓傷（壓瘡）。 二、自主性運動的協助。 三、透過協助個案日常生活之自主能力及專業服務人員指導活動調整、介紹生活輔具的使用，包括食、衣、住、行及工作者如何輕鬆使用輔具。 四、生活輔具DIY。

資料來源：衛生福利部（2022）。

表 4 綜合討論與課程評量（共 2 小時）

課程單元	時數	課程內容
綜合討論與課程評量	二	針對上述課程內容做一整體評值。

資料來源：衛生福利部（2022）。

自 2003 年培訓目前我國照顧服務員結業訓練者已超過七萬人，從事照顧服

務工作者不到 36,188 人，不到培訓人數的半數；更值得注意的是，選擇在 24 小時長期照顧機構內就業者為 17,884 人，選擇擔任醫院個人看護者約 12,000 人，選擇擔任居家服務員者人數最少，僅有 6,304 人，僅佔總培訓人數 8%，顯示人力培訓與就業之間存在很大落差（吳淑瓊、陳亮汝，2013）。

依據衛福部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統登載之長照人力現況，節至 2022 年 12 月止，照顧服務員為 91,653 人；居家服務督導員為 5,476 人；照顧管理人員為 1,409 人；A 單位個案管理員為 2,902 人。照顧管理人員係指照顧管理專員及照顧管理督導，有別於照顧服務員在日常業務中提供直接的個人照顧與日常生活協助，例如：協助個人清潔、飲食、穿衣、移動等基本需求。照顧行動不便者、長者或失能者的日常生活。支援心理關懷，陪伴服務對象等工作職責。照顧管理督導員為負責品質監督、現場指導、團隊管理及溝通協調等任務，包含確保照顧服務員按規定執行照顧計畫、定期檢查照顧服務過程是否符合機構或政策標準；為照顧服務員提供實務上的建議與指導，例如正確的操作方式、突發狀況處理等；指導服務員提升服務品質並解決執行過程中的問題。安排照顧服務員的排班，確保人力配置合理；提供專業培訓或工作指導，提升服務員技能。與服務對象、家屬及其他管理層進行溝通，確保服務符合需求；協調內部資源，促進服務效率提升等工作內容。擔任照顧服務督導員之資格條件為：具備照顧服務員資格，並有一定期間的現場經驗，熟悉長期照護相關政策、服務標準及倫理規範。透過進一步完成照顧督導相關培訓課程，獲得督導員相關知能及資格。對於具有經驗之照服員，亦可做為其職涯發展方向之考量。

表 5 照顧服務員人數 (2018 年 ~ 2022 年)

縣市別	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
總計	13,538	19,131	73,700	74,601	91,653
新北市	1,449	2,002	10,740	11,266	13,901
臺北市	869	1,280	5,334	5,270	6,193
桃園市	857	1,277	5,098	5,261	7,393
臺中市	2,017	1,972	12,614	10,949	14,589
臺南市	1,262	1,835	6,979	7,320	9,207
高雄市	2,168	3,240	8,734	9,738	10,505
宜蘭縣	166	455	1,545	1,505	1,793
新竹縣	211	321	1,645	1,580	2,056
苗栗縣	293	455	1,227	1,376	1,590
彰化縣	827	1,458	4,663	4,270	5,275
南投縣	579	961	2,203	2,423	2,917
雲林縣	415	396	2,003	2,221	2,574
嘉義縣	392	561	1,708	1,851	2,463
屏東縣	1,023	1,333	3,325	3,579	4,015
臺東縣	221	269	1,044	1,021	1,147
花蓮縣	287	540	1,621	1,706	2,062
澎湖縣	100	116	229	286	295
基隆市	114	163	818	761	1,093
新竹市	93	168	654	643	820
嘉義市	135	237	1,298	1,347	1,504
金門縣	56	85	193	206	236
連江縣	4	7	25	22	25

資料來源：衛福部(2023) 衛生福利部的基礎資料。

事實上，台灣照顧服務人力之所以出現培訓與就業很大的落差，主要原因來自外籍看護工此一競爭對象。本國籍的照顧服務人員參加職前訓練的 90 小時學習成本不僅是由政府全額補助，照顧服務員亦於 2009 年納入勞基法，享有勞基

法保障薪資、工時與福利待遇；居家服務員且因工作型態為鐘點派遣制，時薪為 180 元¹，工作內容係由督導與雇主簽訂服務契約並確認工作內容，遭遇工作項目難以釐清或與雇主出現爭議時，亦由居家服務督導出面協商，工作條件與工作內容相對明確與獲得保障；且為「懲罰」家庭外籍看護工的雇主將居家就業機會釋放給外國籍照顧服務人力，台灣政府嚴格排除聘僱外勞家庭獲得居家式服務的補助²；換言之，原本由台籍居服員提供服務的個案，一旦申請外勞，台灣政府就會終止居家服務的補助。期待透過居家服務雙軌分立的制度制裁聘請外勞的家庭，藉此保障台籍居服員的工作機會。

衛生福利部為積極透過提升照服員形象及薪資條件等措施，鼓勵民眾加入照服員的行列，與勞動部、行政院退除役官兵輔導委員會、行政院客家委員會、行政院原住民族委員會及各地方政府等機關合作補助辦理訓練業務，111 年 5 月登錄於長照領域照服員人數已達 9 萬 2,432 人，較 105 年(長期照顧十年計畫 1.0)之 2 萬 5,194 人成長 3.7 倍。與過去相比，呈現持續成長趨勢。根據衛生福利部 2016 年單一研究統計資料顯示，參加前述各相關部會共同辦理照顧服務員訓練結訓學員領有結業證書，以及取得照顧服務員技術士證照者共計 12 萬 2,180 人，實際從事照顧服務工作占比僅 24.5%(如表 6)，截至 2017 年底止全國領有照顧服務員訓練結業證明書者共計 12 萬 9,571 人，而任職於長照領域之照顧服務員人數為 2 萬 8,417 人。長照人力之短絀可見一斑，也反映出已培訓照顧服務員人力未能充分投入勞動市場的挑戰仍存在，致使照顧服務人力發生需求無法平衡缺口現象的重要問題仍待解決。

表 6 照顧服務員之培訓及任職情形

年度	參訓人數	領有照顧服務員結業證書人數 (A)	領有照顧服務員技術士證照人數 (B)	領有照顧服務員結訓證書和證照人數合計 (A)+(B)	任職情形	就業比
2012	6,597	83,801	2,963	86,764	23,299	26.85%
2013	6,438	93,039	2,755	95,794	24,643	25.72%

年度	參訓人數	領有照顧服務員結業證書人數 (A)	領有照顧服務員技術士證照人數 (B)	領有照顧服務員結訓證書和證照人數合計 (A)+(B)	任職情形	就業比
2014	5,829	101,829	2,651	104,480	26,554	25.42%
2015	6,026	110,263	3,131	113,394	28,825	25.42%
2016	5,889	118,176	4,004	122,180	29,953	24.52%

資料來源：本研究整理，引自衛福部（2016）

有關長照體系工作職場之困境的探索，郭俊巖，李綉梅，胡慧嫻，蔡盈修，周文蕊及賴秦瑩（2015）之研究發現，在居家照顧服務過程中，充斥著職場風險，包括性騷擾、肢體暴力、語言暴力、傳染疾病、職業傷害及交通安全等，這些問題迫使居家照顧服務員時時暴露在無工作尊嚴與充滿危機的服務情境中。因而根據其研究結果，提出幾項改善居家照顧服務員勞動條件及降低職業風險的政策思考方針：(一)提升居家照顧服務專業形象；(二)個案在接受居家照顧服務前須作風險評估；(三)個案及其家屬在接受服務前應安排衛生教育；(四)政府應該透過宣傳管道宣導居家照顧之服務理念與服務內容；(五)建構居家照顧服務員合理的薪資條件；(六)健全居家照顧服務支持體系。

有關社區整體照顧服務體系資源布建情形分述如下：

(一)社區整體照顧服務體系：為落實在地老化政策目標，建構以社區為基礎之整合式服務體系，增進長照服務提供單位分布密度，提高服務資源多元、可近的服務，長照 2.0 推動社區整體照顧服務體系，原規劃 4 年(至 2020 年)至少布建 3,827 處 ABC 長照服務據點(469A-829B-2,529C)；2017 年計 720 處(80A-199B-441C)；至 2020 年已達 9,702 處。而根據衛福部發布資料，統計至 2023 年 9 月 30 日，總計布建 14,795 處(768A-9,337B-4,690C)。

(二)社區式長期照顧服務資源：為提升社區照顧服務資源之可近性，業透過公私協力於社區布建日間照顧、小規模多機能服務及家庭托顧服務，2017 年度計 290 處，2020 年共計 711 處；另為提供延續性照顧服務，鼓勵巷弄長照

站及失智據點等服務據點，辦理提供衰弱老人及輕、中度失能(智)者提供預防及延緩失能服務方案。2017 年計 441 處，2020 年已達 3,149 處。

衛生福利部自 2022 年啟用照服員結業證書數位管理系統，採用運用現有「長照機構暨長照人員相關管理資訊系統」擴增「照顧服務員完訓人員管理」功能，供各縣市政府識別、查詢確認證書有效性，以節省跨縣(市)政府採認之行政流程。截至 2022 年，領有證明得提供長期照顧服務之長照服務人員分別有照顧服務員 91,653 人、居家服務督導員 5,476 人、照顧管理人員為 1,409 人、A 單位個案管理員 2,902 人。茲就照顧服務員、照管人員及 A 單位個案管理員等服務人力之歷年任用情形更新說明如下：(一)照顧服務員：2017 年合計為 28,417 名，截至 2020 年照服員總計為 64,609 名，居家照服員計有 28,317 名、社區照服員有 5,895 名及機構照服員 30,397 名；截至 2022 年照顧服務員為 91,653 人；(二)照管人員：截至 2020 年進用狀況(含偏鄉)總計 1,325 人(照管督導 153 人、照管專員 964 人及行政人員 208 人)；核定員額(含偏鄉)共 1,648 人(照管督導 207 人、照管專員 1,227 人及行政人員 214 人)；截至 2022 年照管人員為 1,409 人；(三)個案管理員：2017 年計有 240 人，2020 年達 1,795 人(含專任 1,624 人、兼任 171 人)；截至 2022 年個案管理員為 2,902 人。

張文馨(2018)研究指出，長期照顧機構工作人員年齡偏高(六成超過 50 歲)，女性居多(63.0%)，薪水方面，多數員工薪資偏低、升遷機會少，較有離職傾向。照顧服務員與護理師薪水普遍偏低，有 45.6%的受訪者薪水為兩萬兩千至三萬元，僅符合最低工資，對於長照機構的留任來說十分不利。在養護型機構工作人員不滿意的項目值得經營主管留意改善，提升滿意度。養護型機構人員對於「不同性質工作機會」、「薪酬與工作量」、「晉升與發展」、「運用自己判斷的機會」、「工作表現良好時得到的獎賞」、「從工作得到的成就感」，以上幾個項目不滿意佔 20% 以上，建議改善提升員工工作滿意度。該文建議，機構在對主管人員進行教育訓練時可以增加和下屬溝通以及管理層面的教育訓練課程、在安排人員工作方面可

以多安排單位內工作輪調、不只是依照員工的年資，也根據員工的照顧品質和績效提供獎金和加薪、可以在定期會議上公開鼓勵表現良好的員工和給予實質獎勵如獎金、獎品等等，提升員工對工作環境的滿意度。

國內為因應快速趨向高齡化的社會人口結構變化，其帶來長期照顧之需求增長，行政院在 2007 首提出《長照照顧十年計畫》（簡稱長照 1.0）推動長照業務以求完善的長照制度發展。近十年後隨著失智、失能人口增加衍生的長照需求，行政院在 2016 年 12 月核定《長照照顧十年計畫 2.0》（簡稱長照 2.0），提供從支持家庭、居家、社區到住宿式照顧之多元服務，將服務對象從 4 類擴大至 8 類，原服務對象為 65 歲以上失能老人、55 至 64 歲失能山地原住民、50 至 64 歲失能身心障礙者及僅 IADLs 失能且獨居之老人，在長照 2.0 新納入 50 歲以上輕度失智症患者、未滿 50 失能之身心障礙者、65 歲以上衰弱老人及 55 至 64 歲失能原住民等目標群體；服務項目也由 8 項增至 17 項。

在長照 1.0 與 2.0 之間，2013 至 2015 年也推出結合社區在地之社會福利與衛生資源的長照服務網計畫，規劃失能失智症社區服務、資源不足偏遠鄉鎮居家式服務據點與佈建日間照顧中心；2015 至 2018 年整合長照 1.0 與長照服務法及長照服務網計畫推動長照服務資源的普及、培訓長照人力、推展長照服務產業及佈建偏遠地區之長照資源（李朝欽，2020）。財政部於 2018 年將長照設施納入「促進民間參與公共建設法」（簡稱促參法）促參法案源，促參法第 3 條將長照機構六為重大公共建設，明定長照機構的認定標準，2023 年 5 月發出草案預告，將長照機構納入「促進民間參與公共建設法之重大公共建設範圍」以鼓勵民間興辦長照機構，只要符合條件之住宿式長照機構便可享有免徵營所稅、投資抵減、進口機具設備關稅優惠及租稅優惠。

然李崇僖（2022）指出雖長照有社會需求，但在執行上仍面臨諸多困難，指出因長照事業被認為是社會福利設施，收費標準受到管制，服務人力與設備亦需要被進行品質評鑑，因在前期大量投資使得相關業者在意投資回報率，所以長照

促參的關鍵應在於選址地點是否具有商業潛力，透過活化利用老舊建物，將廢棄校舍或老舊市場再利用分為長照機構或商場、運動中心使用，創造更多營收來源。以商業效益補貼長照投資虧損。另外對於長照過程責任分配討論上，李韶芬（2023）的研究採 Amartya Sen 的能力理論（capability approach）分析機構的照顧勞動過程，指出照顧勞工的照顧能力如何受限於現實情境中各種可及或不可及的資源與轉換因素，從而限制了他們生產出理想照顧的自由，甚至有可能危及受照顧者的福祉。研究對長期照顧政策與照顧專業化論述提出積極性批判，建議審視長照的集體責任分配，以為長期照顧品質尋求可能的出路。

另外，有關國家長照財源來源，可參照日本將稅收制改為社會保險制，由全民負擔長照保費保障國家長期照護財源，陽明交通大學衛生福利研究所教授李玉春提出若將改為社會保險制，只要符合失能資格便不用受到居住場所、外勞聘僱與否等限制即可享有補助，對於照顧產業的健全發展也有幫助。

第三節 照顧服務員之職業訓練

根據衛福部長照司（2022）的統計資料顯示，至 2022 年居家、社區、機構三類型的照服員總計僅約 9 萬 1 千多人。但家庭看護工的人數，則為 20 萬 6 千多人，比例懸殊。根據衛福部高齡及長期照顧統計，長照人力概分為：(一)一般護理之家護理人員及照顧服務員人力；(二)老人長期照顧、安養機構工作人員；(三)身心障礙福利機構工作人員(以上由衛福部主管及統計；(四)外籍看護工(勞動部主管)。截至 2021 年，上述長照人力以外籍社福看護工人數約 25.5 萬人為最多，其次分別為一般護理之家護理人員及照顧服務人力約 1.72 萬人、老人長期照顧、安養機構工作人員約 2.75 萬人，其中本國及外國籍照服員為 1.59 萬人，及身心障礙福利機構工作人員 0.93 萬人，顯示國內長照服務人力運用外籍社福看護工之比率甚高。

在多元化的產業發展脈絡下，推動職業訓練是政府長期的主要人力資源政策，近幾年來失業問題浮現更促使政府對職業訓練的重視，除增加職訓支出外，

亦致力於調整公共職訓內涵與辦理方式，以及活絡職訓產業（李誠，2005）。發展署（2022）為充裕長期照顧十年計畫 2.0 的照顧人力需求，於 2017 年施行補助地方政府辦理照顧服務員用人單位自訓自用訓練計畫，鼓勵居家服務、日間照顧單位及機構等用人單位就其用人需求辦理照顧服務員訓練，以提升訓後留任成效，落實訓用合一。政府補助照顧服務職業訓練經費逐年提升，且職業訓練在建構完善之長期照顧服務系統所扮演的角色亦日趨重要，因此，政府必須有一套有效的制度來分配這些經費與評估這些訓練投資的有效性，進而建立課責機制（accountability），針對職業訓練達成目標/成果之進展進行評估，以確保在合宜的時間做出必要的調整來增進照顧服務員職業訓練效能。

林國榮，成之約，蕭晴惠及黃秀梨（2021）曾針對照顧服務員相關訓練課程之學員，建立就業歷程資料，進而探討不同辦訓單位學員在結訓當月、結訓後第 1 個月、訓後就業高峰、訓後第 18 個月等時間點之投入照顧服務產業之就業人數與就業率，且計算變動率指標，據以探討不同照顧服務員辦訓單位結訓學員「訓用合一」及「穩定就業」之就業成效。其研究成果發現，長照醫療體系辦訓單位的學員，在結訓當月投入照顧服務就業率就已經有二成八的比例，此些學員可能參訓前便已經從事照顧服務或醫療相關工作；勞動合作社辦訓單位雖然在受訓後進入照顧服務工作學員的比例明顯較高，但是隨著結訓時間的拉長，退離照顧服務市場的比例也較高，人力流失狀況嚴重；大專院校辦訓單位受訓學員，雖然在一開始參與照顧服務工作比例未有明顯提升，但是在訓後 18 個月的就業率並未有顯著下降，顯現此類辦訓單位就業率呈現緩升緩降的趨勢，是最晚面對培訓人力流失問題的辦訓單位。

隨著產業環境及勞動市場快速變遷，工作技能不足以成為失業者找不到工作的主要原因之一，根據行政院主計總處（2022）人力運用調查，21.31%失業者找尋工作過程中沒有遇到工作機會的主要因為「專長技能（含證照資格）不合」。透過失業者的職前訓練，消弭職缺與求職者間的技能落差，提升求職者的工作能力，是政府解決失業問題重要的政策工具。勞動部勞動力發展署（2022）對於工

作技能不足或需補充就業技能之失業、待業或轉業適訓之勞工，提供各類就業導向之職業訓練措施，並透過委託民間單位或補助地方政府辦理之形式提高辦訓能量，提供多元及更多的受訓機會。目前勞動力發展署以受訓學員之訓後就業情形作為訓練成效的衡量指標，包含訓後就業率、就業關聯性、薪資報酬、就業穩定度及學員滿意度等。

本段落將從長照工作職能基準發展概況及其內容進行說明，並討論職能導向所可能產生的成果評估。

一、職能基準

職能基準係指為完成特定職業之工作或任務所應具備的職能，通常一個員工或是職務包含數個工作任務，而每個工作任務都有對應的能力組合，包含知識、技能、態度等以及其所對應之行為表現。因此，每一個工作任務所對應的能力組合視為一個「職能基準單元」(如下圖 1)，數個主要工作任務之職能基準單元組成該職業之「職能基準」。以旅館櫃檯人員為例，如下圖所示，其主要工作包含接待顧客、辦理住/退房登記、提供諮詢、觀光事務、客訴處理等，而接待顧客所需的職能為顧客服務技巧，其對應之表現為以禮貌的態度與顧客溝通。透過每一個主要工作任務所對應的職能與應表現之行為，可整理出旅館櫃檯人員應具備的職能包含顧客服務技巧、溝通技巧、語文能力、電腦操作、危機應變及情緒管理等。



資料來源：勞動部勞動力發展署 2015 年職能發展與應用推動計畫

圖 2 職能基準概念示意圖

職能基準通常會以某個特定「職業」或是「職類」作為目標，整理其主要的工作任務、工作產出及其對應的行為指標，並對照出該項任務所需具備之能力。在職能基準名稱方面，若是以「職業」進行分類，將以行政院主計總處之「中華民國職業標準分類」之小類或細類職業名稱為主，若官方分類沒有適合之職業名稱，則以產業慣用之職業名稱取代之。若是以「職類」進行分類，則是不同行業間都需要某種特定專長之職務，如行銷、生產管理等。以電商行銷企劃人員為例，該職能基準屬於行銷與銷售或行銷傳播之職類，職業別則為廣告及行銷專業人員，行業別則為批發及零售業或零售業中其他無店面之零售或電商。

另一個職能內涵為態度 (Attitude)，職能基準針對該項職務所應具備對於事務之看法或特質進行描述，以電商行銷企劃人員為例，其所需要的態度包含主動積極、自我管理、自我提升、自信心、壓力容忍、謹慎細心、追求卓越、彈性、應對不明情況、好奇開放等。企業在人才招募或是求職者在衡量自己是否該項工作時，可根據上述態度資訊檢視個人特質是否符合該項工作，作為職業選擇之參考依據。

除此之外，職能基準也跟據不同的工作任務與行為指標，訂定「職能級別」，區分能力層次作為招募遴選及訓練培訓之參考。相較於澳洲資歷框架 (Australian Qualifications Framework, AQF) 的 10 個級別，我國職能級別參考新加坡及香港

之經驗，將澳洲學歷資格框架調整為較易操作之模式，並結合美國教育心理學家布魯姆（Bloom）教育目標之理論，區分為 6 個級別。

職能基準級別及能力內涵說明如下表 7 所示，職能級別的分級主要為兩大要素—「工作複雜度」與「監督」，級別越低之職能其工作複雜度較低，多屬於較有規律、常規性、重複性的工作，並且需要管理單位進行監督與指示。相對而言，級別較高之職能其自主性較高，工作複雜度也較多元。蕭德賓（2013）更進一步將描述各級別組成構面之程度，可分為工作複雜度、監督需求、工作性質與完成性及應具備能力，職能級別較高之職能級工作自主性及獨立性越高，除需具備的專業知識與技術外，更要的是需具有判斷、決策、思考，甚至是原創之能力，才能達到獨立完成專業與創新之工作。

表 7 職能基準級別

級別	能力內涵說明
6	能夠在高度複雜變動的情況中，應用整合的專業知識與技術，獨立完成專業與創新的工作。需要具備策略思考、決策及原創能力。
5	能夠在複雜變動的情況中，在最少監督下，自主完成工作。需要具備應用、整合、系統化的專業知識與技術及策略思考與判斷能力。
4	能夠在經常變動的情況中，在少許監督下，獨立執行涉及規劃設計且需要熟練技巧的工作。需要具備相當的專業知識與技術，及作判斷及決定的能力。
3	能夠在部分變動及非常規性的情況中，在一般監督下，獨立完成工作。需要一定程度的專業知識與技術及少許的判斷能力。
2	能夠在大部分可預計及有規律的情況中，在經常性監督下，按指導進行需要某些判斷及理解性的工作。需具備基本知識、技術。
1	能夠在可預計及有規律的情況中，在密切監督及清楚指示下，執行常規

性及重複性的工作。且通常不需要特殊訓練、教育及專業知識與技術。

資料來源：勞動部勞動力發展署 iCAP 職能發展應用平台。

二、軟技能

早期在職業訓練之技能養成上，軟技能得到較廣泛的應用（Moss & Tilly, 2001），並由不同學者加以定義。Goleman(1998)將其分為五個要素：自我意識、自我調節、動機、同理心和社交技巧。James & James(2004)認為軟技能包括某些職業屬性，如團隊技能，溝通技巧，領導技能，客戶服務技能和解決問題的能力。Davis & Muir(2004)認為開發員工的軟技能能讓員工更了解自己的工作環境，透過實現共同目標，員工能夠以更有效的方式完成任務。此外，通常具有軟技能的員工較能適應不同工作方式，員工通常也對工作較為滿意(Pulich & Tourigny, 2004)。Tadimeti(2014)認為一般在工作職場所需具備軟技能（Workplace competencies）包含問題解決（problem-solving）、認知技能（cognitive skills）、口語溝通技能（oral communication skills）、個人品質（personal qualities）、工作倫理（work ethics）、人際與團隊合作（interpersonal team work）等 6 項。

此外，在 Hairi & Razzaly(2011)研究說明馬來西亞 Mara 科技大學電氣工程學院與 Intel 合作的軟技能培訓課程（Intel Elite Soft Skill Training）中，其課程主題包含：具有市場性的畢業生（Marketable Graduates）、有效的溝通（Effective Communication）、創造性和分析性思維（Creative and Analytical Thinking）、問題解決和專案管理（Problem Solving and Project Management）、和面試和簡歷寫作（Resume Writing and Interview Skills）等 5 項主題課程。

Maelah 等人(2012)以會計系大學生之行業培訓計畫進行研究，提出軟技能養成的重要性，內容包含：團隊工作（Working in group）、電腦能力（Working in group）、會議期限（Meeting deadlines）、口頭交流（Oral communication）、時間管理（Time management）、解決問題能力（Problem solving skills）、解釋財務資訊能力（Ability to interpret financial information）、傾聽（Listening）、書面溝通

(Written communication)、批判性思考(Critical thinking)、應對壓力(Coping with stress)、產出實用想法的能力(Ability to generate practical ideas)、創造性思維(Creative thinking)等。而透過此類軟技能之培訓可獲得的好處有：獲得「真實生活」體驗(Getting ‘real life’ experience)、更有就業能力(More employable)、在承諾永久工作之前嘗試會計工作的機會(Chance to try accountancy work before committing yourself to permanent job)、創造所得的機會(Opportunity to earn money)。

三、長照工作照顧服務員之職能基準

由於社會上對於居家照顧服務員之需求殷切，故勞動部勞動力發展署透過制定其職能基準，可作為相關機構培育居家照顧服務員之參考，依據 iCAP 之查詢結果，居家照顧服務員屬於醫療保健及社會工作服務業，其職能基準分為 3 級以及 4 級等兩類，主要在資格條件要求上有所不同。居家照顧服務員 3 級之版本內容係以初進入此工作領域或欲進入者可參考其工作職掌、工作任務等相關內容，作為精熟職能之依據。而居家照顧服務員 4 級之資格是以具備居家照顧服務員 3 級者、任職居家服務提供單位之照顧服務員滿 1 年以上者，或是大專校院老人照顧、護理相關科系所畢業者，做為其擔任此職類/職業之資格條件。

表 8 居家照顧服務員之職能基準

職業 項目	居家照顧服務員 3 級	居家照顧服務員 4 級
資格條件	年滿 16 歲且具有下列條件之一者： 1. 高中(職)以上照護相關科系所(含高中相關學程)畢業 2. 大專校院相關科系所學生，取得照顧服務理論與實務相關課程各 2 學分及照顧服務員 40 小時實習時數證明； 3. 民國 92 年 2 月 13 日以前之居家服務員、病患服務員或照顧服務員訓練結業證明文件；*	1. 具備居家照顧服務員 3 級者； 2. 任職居家服務提供單位之照顧服務員滿 1 年以上者； 3. 大專校院老人照顧、護理相關科系所畢業者

	4. 民國 92 年 2 月 13 日之照顧服務員結業證明書。 **	
主要職責	T1 身體照顧服務 T2 清潔與沐浴 T3 健康維持 T4 協助服務對象日常生活活動能力之維持或增進 T5 家務和庶務服務 T6 餐食服務 T7 緊急/意外/特殊/異常事件與安全維護	T8 提供服務對象及其家庭照顧者個別化需求協助 T9 預防引發其他失能或加重失能之服務 T10 失智症問題行為對應服務

資料來源：勞動部勞動力發展署 iCAP 職能發展應用平台

<https://icap.wda.gov.tw/ap/index.php>

*註：該訓練應經政府機關同意備查。

**註：內容須記載地方主管機關同意備查之日期、文號、訓練課程及時數。

弘道老人福利基金會（2022）之研究指出，目前照服員資格訓練無法滿足長照需求，應讓照服員在上工時學習。將培訓時數安排在值錢的半年或一年內，也指出現今體制無法引導照服員進階發展，課程內容反覆，易使照服員傾向簡單方便的課程，使訓練流於滿足積分，建議照服員應採用分級機制，以職能劃分階層。

林金立（2018）曾提出「照顧」應不僅注重身體層面，更應滿足被照顧者的精神層面，而徐明仿（2018）的研究指出我國目前對於「尊重個案」的精神認知不足，多為偏重推動個案「身體層面」的自立。為此可參照日本，建議我國可透過教育訓練培育長照服務員建立對「尊重個案人權」意義與重要性的基礎認知與「尊重個案」的價值觀，根據長照服務法第十八條第三項「長照人員應接受一定積分之繼續教育、在職訓練」，且《長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法》規定長照人員在領取長照人員證明文件的六年內需透過進行繼續教育課程累積 120 點長照積分，若未達到規定分數將無法於為具有身心障礙者或失智症個案提供服務。

明勇（2017）建議可在照顧服務員訓練課程中加入情意方面的課程，學習自

我管理、自我肯定、團隊合作等，使照顧服務從業人員能擁有對工作的尊重及榮譽感，不斷精進自我提升專業技能，以此形成照服的專業形象，提升專業形象也有助於照顧服務員的招募及留任。此外，王潔媛（2019）在研究跨國社福移工的訓練與在地經驗時發現外籍看護工普遍有「訓練內容與語言、訓練時間」轉銜過程的斷裂，其示意了來台後在職訓練的重要性。

第四節 新住民投入不同長照工作之協處機制

本研究計畫所探索的長照工作的投入體系單位，包含 A 級單位（社區整合型服務中心）：為失能者擬定照顧服務計畫及連結或提供長照服務；B 級單位（複合型服務中心）：專責提供長照服務，如：照顧及專業服務、日間照顧、家庭托顧、交通接送、餐飲服務、輔具服務、喘息服務等；C 級單位（巷弄長照站）：提供基本服務（社會參與、健康促進、共餐服務）、預防及延緩失能服務；若具有量能的單位（簡稱 C+）可再提供喘息服務（臨時托顧）。上述各機構單位所需投入的工作內容較為複雜，且所需之勞動技能皆須有專業訓練之需求，方可協助其在競爭性勞動市場中尋得職位。

勞動市場中有關工作參與連結與機制之討論，是得以有效處理在連結過程可能產生困境之解決。在徐雅媛、林國榮（2020）的研究指出，投入長照所需之協處策略可區分如下：(一)增加「用人單位自訓自用」訓練能量，獨立負擔家計者、中高齡就業者宜納入優先培訓對象；(二)保障長照人力勞動條件，研訂多元補助標準加給可行方式；(三)優化銀髮智慧生活便利站整合平台，促進長照及喘息服務人力媒合；(四)導入長照從業人員科技應用課程；(五)優化長期照顧補助機制，提升從業人員經濟誘因；(六)發展照顧服務員多元、彈性薪制系統；(七)增加照服員職涯發展；(八)發展創新多元長照服務企業模式；(九)照服員技術士證照與職涯發展連結；(十)大專院校長照科系人力培植。另外，朱容鞍（2020）的研究發現，新住民照顧服務員留任於長照工作之因素在家庭面向主要以滿足經濟需

求、方便兼顧家庭及家人支持為主，社會面則為社會福利政策、工作資源及社會網絡連結因素，個人面的因素則係志願主義動機及滿足個人關聯性需求；而新住民留任於長照工作之障礙，在家庭面的因素為無法兼顧家庭，社會面則為福利資源的不可及性，個人面因工作本身負荷與人際關係的壓力所致。並建議增加新住民照服員之留任因素，除去其留任之障礙，以增加新住民照服員的留任率，成為長照體系中長期穩定的重要人力資源。

在工作技能的提升對新住民就業參與連結之效益分析上，馬財專（2022）的研究指出，就業安全體系中的職業訓練（vocational training）係指為準備就業的待業勞工、已就業的新進員工與在職勞工，傳授其就業所需的職業技能，或提升其工作上所需的工作技能與相關知識，所實施的各種訓練（黃能堂、張翠玲，2009）。國內新住民的職業訓練規劃，就專屬性而言，主要是依勞動部勞動力發展署失業者職前訓練之「新住民職業訓練」而來，其次，我國職業訓練的各項規劃，基本上新住民只要符合各項規劃之受訓資格的規定，均有權利參與。王湧泉（2010）之研究指出，就「外籍配偶及大陸地區配偶職業訓練」而言，目前新住民職業訓練的規範，其主要內容如下：（一）各分署規劃自辦或委託、結合轄區訓練資源，開辦各類職類班次，並補助地方政府依服務轄區產業人力需求、就業機會，規劃辦理在地化之職業訓練；（二）對於新住民之失業者，即可在臺工作；（三）其失業者參加職業訓練全額補助訓練費用；如參加 1 個月以上之全日制職業訓練者，每月得按基本工資之 6 成申領職訓生活津貼，以安定其參訓期間之生活。又如其已取得本國國民身分，參加職業訓練比照一般國民補助 80% 訓練用；但參加勞動部發展署各分署自辦職前訓練課程或檢具特定失業者身分證明文件之參訓者，得免費參訓；（四）另符合就業保險被保險人非自願離職者或特定對象身分之失業者，參加全日制職業訓練，得依相關規定申領職訓生活津貼。上述的政策資源所形成的職業訓練對於新住民的技能養成及提升皆為相當重要的議題，對於其後續的就業連結也深具影響作用。

在參與障礙之討論上，王湧泉（2010）的研究中提到，新住民參與職業訓練

與就業之主要障礙為其個人與家庭因素，如資訊管道的缺乏、家庭照顧者之角色、家庭支持的程度、交通問題、托老托育問題、語言溝通、文化融入的程度、社會網路的欠缺、就業競爭條件的缺乏與自身就業認知與意願等，皆影響新住民是否能順利參與職業訓練與就業。因此，在新住民的就業連結上，除需就業輔導與職業訓練的面向外，友善新住民就業的推動，還必須綜合考量到新住民在家庭、職場與社會融合過程中可能面臨之需求與服務。除就業障礙分析之外，蘇建翰（2012）研究發現新住民幫助家庭經濟是主要的原因之一，許多新住民來到臺灣家庭後，被賦予了分擔家計、料理家務、照顧子女的責任。王翊涵（2011）也提到若比較臺灣夫家對於新住民太太或媳婦外出工作的意願和讓她們參與中文識字班的態度，前者比後者顯得緩和許多（王翊涵，2011），主要原因是如果新住民女性進入就業市場，可以增加家計的收入，改善夫家經濟狀況。這亦是我們在缺工脈絡的就業連結上，必須了解新住民多數皆有強烈與積極之就業動機，因此更必須注意其工作參與之連結高度朝非典化參與脈絡所引發有關勞動條件及勞動權益相關之問題。

此外，林國榮，成之約，蕭晴惠及黃秀梨（2021）有關離職分析指出，長照工作中的照服員對於工作報酬、福利及升遷機會等滿意度偏低，是造成離職的主要原因之一，其他包括工時長容易影響生活作息，使其身心狀況受到影響進而容易產生職業倦怠及流動率高的傾向。同時，對於在職訓練是否能切合工作場域的需求，能否能得以確實提升照服員之專業知能、技術與服務品質，再加上機構對於員工的各項福利與激勵措施（如獎金及表揚等），均為員工是否得以全心投入工作的重要考量指標。

何宜蓁、徐菊容（2010）的研究指出外籍與護理人員之間因語言能力的限制所造成的溝通障礙，容易導致在照護指導方面有資訊理解錯誤或不完整的狀況發生，會使外籍習得正確照顧技能方面存在困難。而郭林瑋（2003）曾提出語言隔閡普遍存在於住民及外籍看護之間，語言不通導致的溝通障礙會影響外籍監護的工作成效。陳妮婉、宋琇鈺、張淑萍、葉明珍與張彩秀（2009）指出外籍監護

工來台時面臨語言及文化上之差異，在工作與生活層面皆有適應的壓力。可由外籍監護工上預見新住民在投入長照工作中也會面臨語言溝通上的困難，語言在長照工作中作為學習與重要的工具，與長照個案能流暢互動可提升照護品質，也是影響新住民適應工作的因素之一，破除語言溝通障礙也是新住民投入長照工作相關機制重要的環節之一。蔡語娜（2020）的研究中發現越南新住民居陪員藉由照顧工作所產生的衝突不斷地建構自我認同，也跳脫原本被視為「外勞」一般，逐漸成為臺灣的一份子。此外，她們也成為長照的生力軍，透過照顧的經驗提早替自己在臺灣的老年生活而做準備。因此，除了看見越南新住民女性投入照顧服務的歷程，也發現越南新住民女性在就業環境與選擇仍不完善，故提出培力新住民組織和政府之建議與參考，冀望提升社會環境的多元文化敏感度，能有更多的多文化理解，也讓新住民女性以自身專業提供服務，並且更加融入臺灣社會。

第三章 研究設計與實施

本研究透過多元方法策略蒐集並分析資料，研究透過文獻蒐集相關研究計畫之資料分析。立基於林國榮（2018）在新住民參與長照工作之量化分析，本研究在此部分更能強化研究者在此部分研究實體內容 (substantial content) 的掌握與討論，本研究採取透過質性研究深化透過各部門及層面的重要參與者之焦點座談會議及深入訪談工作，此深入訪談的立意受訪樣本資料及座談會資料蒐集之安排將進一步深化了解新住民投入長照產業工作所產生的需求狀況、參與困境及問題，產生未來進行工作導入與連結所需注意的內容及結構上較為周延的詮釋討論及政策安排。在焦點座談會議的資料蒐集，主要以多元類別之主題利害關係人，透過簡易主題對話上的交錯聚焦藉以蒐集較為淺層資訊，以作為勘探分析及提供訪談大綱設計的資料。透過焦點座談會資料之蒐集，除了提供多元介面的資料分析之外，並據以形構出訪談大綱不同受訪者類別，在深度資料蒐集之題項設計，並深化各類利害關係人的資料蒐集與處理。透過文獻分析法、焦點座談法及深度訪談法多元策略方法在不同階段與層面進行資料之蒐集。藉以綜合本研究所使用之研究方法分述如下：

第一節 研究流程與方法

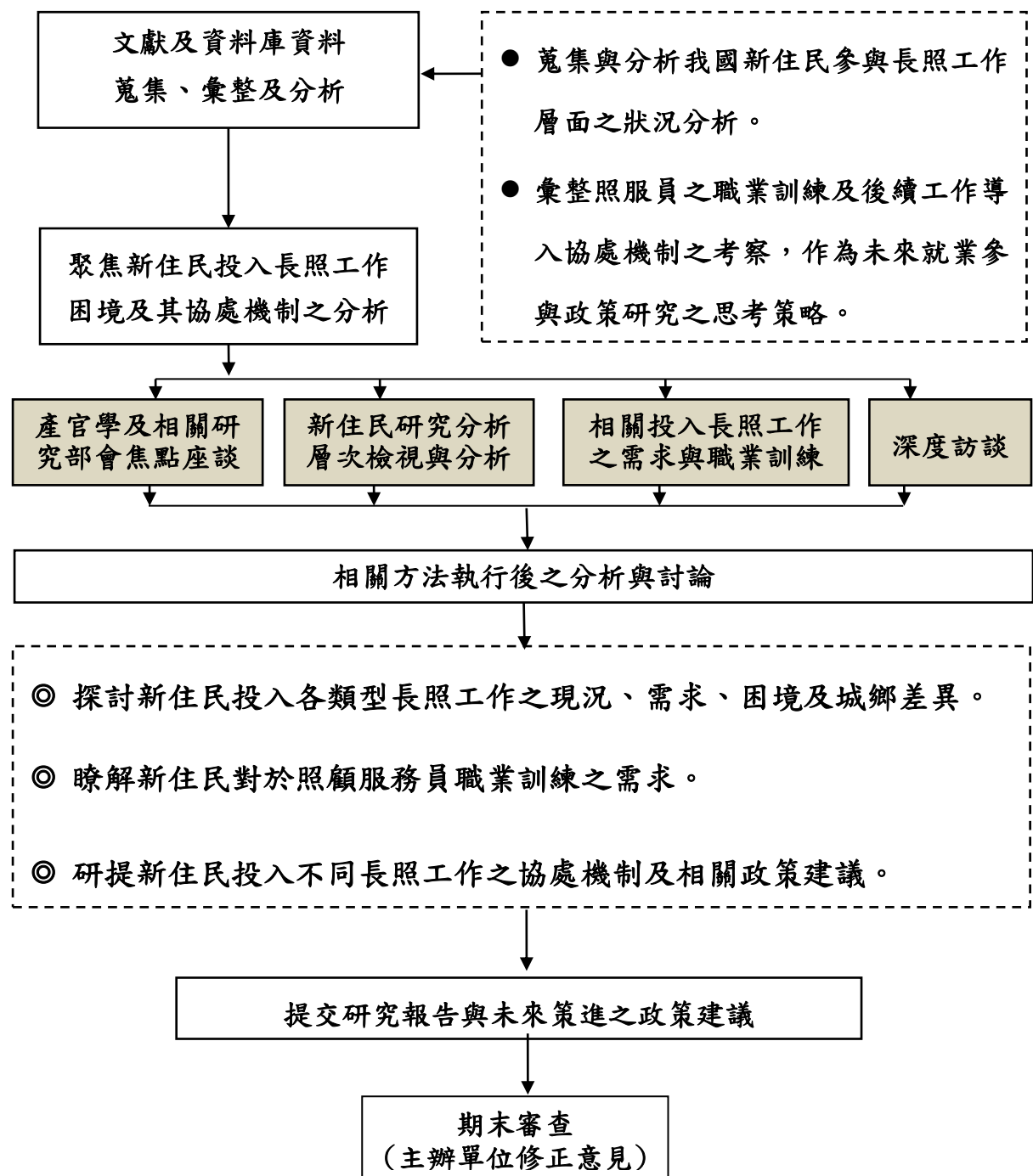


圖 3 研究流程圖

一、文獻分析法

有關新住民投入長照工作之考察，包括國內外的相關中西書籍、期刊文章、

相關次級資料及專業論文，都將是本研究的基本參考資料，將於廣泛蒐集之後再進行閱讀與分析整理的工作。透過詳細長照體系及工作內容，以及職業訓練工作職能之勘探，與工作導入連結上所需協處機制的討論，文獻上的詳盡論述將提供本研究在處理過程中除了相關概念的分析之外，在整體架構的延伸與發展，對於掌握研究中焦點座談及深訪受訪者在研究歷程有更為深入的瞭解。而本研究則依委託要求，以焦點座談會及訪談執行作為主要資料蒐集之來源。分析策略主要採行質性分析的方式，研究方法主要是透過「文獻及次級資料分析」與「焦點團體與訪談」兩種進行多元資料之蒐集。

二、焦點座談法

依據本研究在主題架構下所設計之各面向需求，應舉辦 4 場專家學者焦點訪談，藉以蒐集各部分重要關係人之相關資訊。焦點團體座談具有相關利害關係人深度資料蒐集的優點，藉由團體的互動，可以協助受訪者深入描述對所要討論主題的個人認知及評價（張紹勳，2000）。焦點團體座談通常較適合以 10 人以下進行問題的探索可以補充問卷調查結構化的選項反映不到的背後思維或目的，群體的異質性儘量不要太高，以免成員對問題回答的退縮（Krathwohl, 2000）。

焦點團體座談問項的設計可以非結構性或結構性問題，非結構性問題較適合由較專業的主持者主導座談，優點是可發掘出人意表的資料，但資料分析不易；而結構性問題的優點是當樣本特定時較為適合，且資料分析和歸納將會較容易（Krathwohl, 2000）。可透過各方參與者在主持導引過程，進行對焦討論及論證，可進一步討論出本研究在研究議題之執行成果效益，流程機制之考察，以及後續流程改善之參考。

（一）座談會地點及邀請對象分配

本研究設計由於採用焦點團體座談法蒐集資料，一般進行質性研究較無考

量樣本規模的問題，其重點在於參與座談者所能提供資料的完整與豐原性而定，因此，本研究採理論性抽樣（theoretical sampling）選擇參與座談對象，亦即被選擇的對象符合資訊需求或能提供可貴及有用資料的特性（Krathwohl, 2000）。

本研究在研究計畫委託評估之思考下，共辦理 4 場次產官學及新住民焦點團體座談，每場次邀請 5 位參與者，共計 20 位參與本研究之座談。各區域北、中、南及東部場次之舉辦狀況為南部場次已於 4/19 日舉辦於國立中正大學社科院一館 511 研究室；中部場次已於 5/03 日舉辦於於台中市高鐵站會議室；東部場次已於 5/30 日舉辦於花蓮市；北部場次已於 11 月藉文化大學台北辦事處舉行。焦點座談的邀請對象包括政府部門(中央及地方就業系統)、第三部門組織協力組織、學者專家及新住民對長照工作有工作參與及計畫方案參與有深入瞭解及高度參與者為重要的邀請對象。本研究依據表 4 所列之三項層次規劃出焦點座談之題綱於欄位一所示之提問主軸。焦點座談大綱將配合訪談之蒐集分析同步進行研擬，亦將針對初步的研究成果與結論作為討論的主題。本研究未來在訪談及焦點座談之邀請思構上將聚焦在具有工作參與及政策參與的相關具有”代表性”的受訪者及參與者做為主要邀請對象。

表 9 焦點團體座談大綱及層次

資料內容分析		新住民	政府部門	學者專家	第三部門協力組織
目前 署內 研究 計畫 之現 況檢	層次一： (一) 目前長照體系工作參與狀態？ (二) 過程有何困境？又如何克服這些困境？	邀請不同長照單位已就業之新住民	就業服務系統	篩選有參與相關長照工作之學者及專家	協助新住民相關事務之協會組織團體

視	層次二： (一) 過往參與職業訓練之經驗為何？及其對工作就業之協助？ (二) 長照工作之參與需要哪些相關的勞動技能與職業訓練？				
	層次三： 新住民參與不同參與路徑之長照工作需要哪些不同層面的協助？政府資源如何導入？				

未來收集之座談會資料將焦點團體座談內容加以質化分析後，將試圖從「投入長照工作之參與、困境及城鄉差異分析」、「職業訓練對於新住民投入長照之工作效益」、及「長照體系工作導入過程在協處機制尚有何需要改善之處」等面向，焦點座談資料透過主題分析法進行概念彙整之歸納分析，藉以提出結論與建議，提供未來執行相關規劃及擬定整體政策、法規及措施方向的參考。

三、深度訪談法

本研究以之前新住民導入長照體系工作參與為基礎，進一步透過擴大訪談層面及樣本嘗試深入檢視近幾年新住民在長照工作投入之相關工作參與或轉銜上之困境，以及在職業訓練參與之需求，並試圖考察出在新住民投入不同長照工作所需之協助處理機制。透過樣本明確區隔新住民受訪之意見論述、機構之需求及學者專家對政策之意見之表述，並進一步比對三方之政策建議可能性。透過各層面之盤點及檢視之分析，期待得以提供在勞動參與及就業促進上更為周延之具體策進建議。透過質化深度訪談研究，成為相當重要的蒐集資料之方法。主要是利

用訪談者與受訪者之間的口語交談，達到意見交換與建構，是一種單獨的、個人的互動方式，受訪者藉由訪談的過程與內容，發覺分析出受訪者的動機、信念、態度、作法與看法等。此研究方法是一種訪談者與受訪者雙方面對面的社會互動過程，訪問資料正是社會互動的產物(李美華、孔祥明、林嘉娟、王婷玉譯，1998)。

本研究將針對新住民進及研究不同利害關係人進行訪談執行之規劃，共計訪談 14 位新住民(透過已在不同長照機構工作面向作為代表性選取之標準)，政府相關部門 3 位(包括相關部會人員)，長照機構單位(6 位)，與 2 位學者專家，合計訪談人數共 25 位。在轉譯為逐字稿進行文本歸納之分析，期待提供更為清楚新住民參與長照工作所有相關訊息的全貌。

(一) 表 10 本研究之受訪樣本

政府單位 (編碼方式：GOV)				
編號	編碼	單位	姓名	受訪日期
01	GOV1	發展署	施 OO	2024/05/23
02	GOV2	勞動部	葛 OO	2024/09/27
03	GOV3	衛福部	代表人	2024/11/10
學者專家 (編碼方式：SCH+序位)				
編號	編碼	單位	姓名	受訪日期
01	SCH1	國立大學	辛 OO	2024/05/13
02	SCH2	長照協會理事長	王 OO	2024/06/20
長照機構 (編碼方式：NPO+序號)				
編號	編碼	單位	姓名	受訪日期
01	NPO1	台北市(都會)養護機構 兼協會理事長	蔡 OO	2024/06/04
02	NPO2	新北市(都會)養護機構 人資經理	莊 OO	2024/06/14
03	NPO3	台中市(都會)日照中心	葉 OO	2024/08/02
04	NPO4	嘉義縣長照機構(非都會)	蔡 OO	2024/07/08
05	NPO5	台南市長照機構(非都會)	管 OO	2024/08/08
06	NPO6	台中市(非都會)基金會 主任	梁 OO	2024/07/31
新住民 (編碼方式：國籍別--排序)				

V 代表越南籍、M 表緬甸籍、C 代表大陸國籍							
編號	編碼	姓名	區域	性別	婚姻 狀況	身分證 取得狀 態	受訪日期
01	C1(陸)	丁 OO	新北市(都會)	女	單親	取得	2024/05/02
02	V1(越)	李 OO	桃園市(都會)	女	已婚	取得	2024/05/14
03	C2(陸)	陳 OO	新北市(都會)	女	已婚	取得	2024/06/07
04	C3(陸)	黎氏 OO	台北市(都會)	女	已婚	取得	2024/06/04
05	V2(越)	張 OO	台北市(都會)	女	已婚	取得	2024/06/13
06	V3(越)	丁 OO	台中市梧棲 (非都會)	女	已婚	取得	2024/07/31
07	L1(馬 來西亞)	陳 OO	台中市沙鹿 (非都會)	女	已婚	取得	2024/08/01
08	M1(緬)	汪 OO	南投縣(非都 會)	女	已婚	取得	2024/06/28
09	C4(陸)	唐 OO	南投縣(非都 會)	女	已婚	取得	2024/06/23
10	C5(陸)	王 OO	南投縣(非都 會)	女	已婚	取得	2024/06/24
11	C6(陸)	王 OO	嘉義縣(非都 會)	女	單親	取得	2024/06/23
12	V3	阮 OO	台南市(非都 會)	女	已婚	取得	2024/07/31
13	V4	阮 OO	台南市(都會)	女	已婚	取得	2024/07/30
14	V5	黃 OO	高雄市(都會 區)	女	已婚	取得	2024/08/14

整體樣本配置詳如下表 11，共計 25 位進行訪談工作之配置（初步訪談大綱詳見附錄一所示）。有關研究計畫標規中有談及「參與人員須經移民署審查」，未來參與人員須經移民署審查僅為移民署行政作業一環，為確認受訪對象代表性的檢核，僅提供受訪者姓名，訪談前亦會事先告知參與者。受訪對象為新住民參與長照機構之工作者，尋訪皆已具備一定程度之中文聽、說及閱讀能力者為限。有關城鄉差距的樣本配置，在資源配置及劃分所可能產生之影響，最主要在於城鄉在長照工作機會及專業職業訓練機會上街較為缺乏，致使新住民在長照參與結構及分配上產生城鄉差異化的發展。未來研究的進程，將先透過第一階段訪談進行

相關資料的蒐集，第二階段將透過焦點座談將上述初步蒐集資料分析彙整所得到的結果進行建議方向的資料蒐集。在兩種方法的操作過程，也將區分不同類別具有代表性的人員進行參與上的安排。

表 11 受訪樣本配置

受訪類別	新住民	政府部門	長照機構	學者專家
合計訪談人數共計 25 位	14 配置上都會區及非都會區各 7 位(各包含不同長照工作者)蒐集長照工作參與過程困境及協處機制之資料蒐集。	3 相關政策的政府部門，包含勞動部，衛福部及內政部	6 不同長照機構及單位(都會區機構 3 個；非都會區 3 個)	2 有實際研究經驗及參與經驗之學者或專家

研究者的訪談錄音檔內容，將轉譯為文本逐字稿，並進行資料分析的工作。經由研究者本人對文本資料編碼，並從受訪者敘述的文字中，歸納產生次類別(subcategories)與類別。深入訪談後所蒐集的資料將採用主題分析法(thematic analysis)分析所蒐集到的資料，以系統性分析的方法，試圖從零散、雜亂無章的素材中歸納與研究問題有關的主題；也就是主題分析法想要找出一個特定現象的意義，以及該現象如何被經驗，研究者必須回歸文本，理出感覺並「看見」真正的涵義(高淑清，2002)。本研究以高淑清(2001)提出的「整體—部份—整體」的詮釋循環解析步驟，逐一進行新住民訪談及焦點座談蒐集到之資料之文本分析。

資料分析的目的在于有系統地搜尋和組織研究者所蒐集到的資料，以增加研究者對資料的理解，並進而展現研究者對研究的發現。本研究資料分析的過程以高淑清(2008)所提的主題分析架構(圖 4)為藍本，以下便將上述受訪類別之

訪談資料分析，所進行的七個程序分述如下：

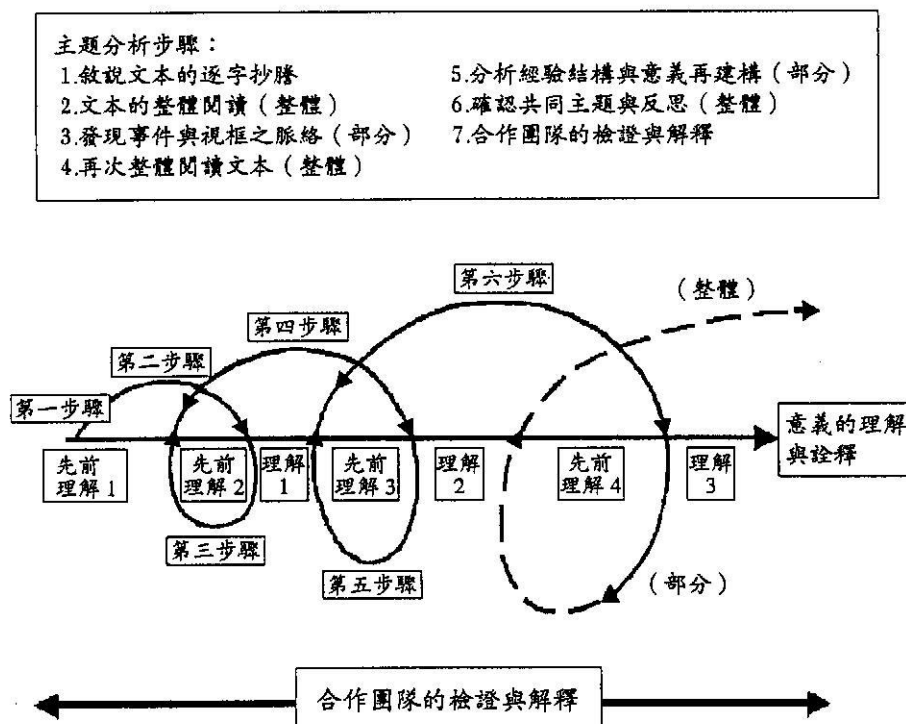


圖 4 主題分析的概念架構圖

在受訪對象的編碼思考上，為尊重本研究受訪者之隱私，受訪者皆以編碼方式匿名化處理皆在訪談同意書之簽訂上進行同意之處理(訪談同意書詳見附錄三)。本研究係將受訪者區分為「新住民受訪者」及「研究計畫體系受訪者」二類，有關編碼的方式及安排，茲說明如下。

(1) 新住民受訪者

新住民受訪者之編碼，共分為兩階層。第一階層為已在長照機構就業(都會區以 M 為表示；非都會區 U 為表示)之新住民代碼；第二階層則以數字 01.02.03... 表示各受訪者之編號。

(2) 不同長照機構負責人或人力資源主管

長照機構受訪者之編碼採取一階層編碼以 I 表示。

(3) 相關體系受訪者

體系又分為政府組織與學者專家兩類。政府組織受訪者分為二階層，第一階

層以 G 表示；第二階層以數字 01.02...代表受訪者編號。

四、研究倫理

研究倫理有如職業道德，是從事教育研究者專業精神與專業態度的重要表徵，如缺乏研究倫理的規範，研究的結果可能會危害教育學術的發展，也可能影響教育的實際，研究者不可不慎。

在新住民研究資料庫及盤點各部分相關委外流程，並據以作為規畫研究計畫之策進分析上，涉及到多元資料之蒐集，必須從相關單位及團體所列的研究倫理規範，大致可以將研究倫理歸納為以下四大項：（一）研究設計之初，審慎考慮人性尊嚴的研究價值：在形成研究問題時，要以同時以科學研究價值與人性尊嚴作為衡量研究價值的標準，如果兩者發生衝突，要確定研究的結果對於當事人母群，有重要的直接，間接的助益；（二）研究實施的過程，遵守意願、安全、私密、誠信的原則：研究實施時，尤其是新住民在家庭隱私上之需求，必須要直接向當事人人告知研究的性質，並尊重其參與的意願。在研究過程則要確實考慮是否會響研究對象的身心問題，並應維持在「最低傷害可能」的範圍之內，如超過此一範圍，必須慎重考慮並以書面方式告知研究對象。另外，不呈現個別的研究資料，也不洩露研究者身分。同時，不得欺騙研究對象，但如確屬不可避免，必須於事後予以委婉補救、說明；（三）要客觀、正確分析及報導研究結果：研究進行時要採用最適當的分析方法，針對蒐集到的所有資料進行分析，不可刻意選擇或捨去實際的資料。分析之後，客觀詮釋資料所代表的意義，並詳實報導分析的結果，不可刻意隱瞞或遺漏，客觀呈現研究結果；（四）尊重智慧財產，分享智慧財產：報導的資料要確實正確無誤，如在出版後發現有報導錯誤情形，應補救更正。

五、效度三角檢證

本研究將採用三角檢測（triangulation）方式，去求證各個單獨的觀測與該研究發現之間是否一致，以作為研究的信效度檢證。而三角檢測又可分為五個種類，分別為：

- (一) 資料來源的三角檢測，資料來源可分為人員、時間、地點等；
- (二) 方法的三角檢測，指運用觀察、訪談與文件分析等方法；
- (三) 研究人員的三角檢測，指同時有兩人以上的研究員進行同一個研究；
- (四) 理論方面的三角檢測，不過此法因採不同的理論易產生衝突故問題較多；
- (五) 資料型式的三角檢測，如運用質的文字、紀錄資料、與量化資料（張芬芬譯，2006）。

為考量本研究的研究方法、研究目的及可行性，採取資料來源的三角檢測方式與方法的三角檢測來檢視新住民、機構單位、政府部門與學者專家各相關人員所呈現的各方意見及看法，以及積極的建議，進行有效的檢證與分析過程，尋找新住民長照工作導入所需要改善及協處機制之策進相關作法。

第四章 研究分析

本章節是立足於質性焦點座談及訪談方法操作所蒐集之初步資料分析，透過兩個研究方法之操作，得以進一步釐清新住民及其他利害關係人對於長照工作參與所存在的需求及相關問題所呈現之意見及分析。第一節先針對本研究執行四場次的焦點座談進行歸納整理之分析。第二節則針對目前業已完成之訪談，所進行初步分析之彙整。

第一節 焦點座談會分析

在編碼之執行上，簡單依照各場次 A (第一場)，B (第二場)，C (第三場)，D(第四場)進行匿名分類，各場次各邀五位參與人員。南部嘉義場次 A1 張 OO(嘉義新住民協會理事長)，A2 姚 OO(印尼，新住民姊妹)，A3 唐 OO(大陸，新住民姊妹)，A4 葉 OO(學者)，A5 李 OO(政府部門)。中部台中場次 B1 岑 OO(大陸新住民姊妹)，B2 范 OO(越南新住民姊妹)，B3 賴 OO(照顧服務員職業工會理事長)，B4 陳 OO(學者)，B5 賴 OO(政府部門)。東部花蓮場次 C1 曹 OO(東南亞新住民姊妹)，C2 梁 OO(新住民姊妹)，C3 溫 OO(大陸新住民協會理事長)，C4 李 OO(新住民人文發展交流協會理事)，C5 黃 OO(學者)，C6 張 OO(政府部門)，C7 張 OO(政府部門)。北部台北市場次 D1 莊 OO(養護機構人資部主任)，D2 黃 OO(新住民姊妹)，D3 辛 OO(學者)，D4 劉 OO(學者)，D5 許 OO(學者)及 D6 林 OO(學者)。本節針對座談會後續資料之分析將受訪者皆以編碼進行表意及分析歸納之呈現。

壹、探討新住民投入各類型長照工作之現況、需求、困境及城鄉差異。

一、語言文字溝通上的困難

諸多新住民，尤其是東南亞國籍的新住民經常指出在來台的前幾年，因為語言不精導致其在工作過程備受刁難之困境。尤其是在中南部縣市，因為許多受照

顧的長輩及其家庭，多數人都是講台語。剛開始因為語言上的隔閡，有時會產生在照護工作過程中的誤解，造成資訊傳遞受限，進而導致照護疏失之產生，台灣的長照政策、操作手冊和病歷記錄大多使用中文，新住民在閱讀和理解上有困難，無法有效吸收專業知識和技能。這部分經常在不同階段來台新住民進入家庭早期重複發生的共同問題。因此如何盡快協助其取得語言的學習機會與空間，便成為協助其盡早擺脫此困境的唯一路徑。

「剛進入機構時大部分長輩都是講台語，語言完全聽不懂，當時台灣的照顧服務員人數較多，透過他們耐心地幫忙翻譯及協助，再加上自己嘗試慢慢獨自與長輩互動，經過一兩年後逐漸習慣語言、學會台語。」(B1)

「當時語言不通、完全看不懂字，透過長輩介紹開始嘗試在台灣工作，因而接觸長照產業。一開始無法溝通，所以是洗澡組（僅協助老人洗澡），經過兩年後，才開始照顧老人。」(B2)

「學習語言內容也不足，加上照顧家庭與小孩，更沒有時間學習語言，直到現在還是看不懂字」(B2)

「由於新住民到台灣之後，個人很難接觸到訓練機構和接收到訓練資源，在語言溝通適應方面較難熟悉，尤其在繁體文字書寫方面的難度更高。」(C1)

「但對於新住民而言，由於慣用簡體字，故在進行日常照顧工作時每日需書寫個案紀錄，對於新住民擔任照顧服務員來說是一個障礙，建議開設培訓專班與就業中心合作。」(C4)

「在花蓮地區的居服員在照顧過程中常遇到使用台語或原住民語的個案，可能造成溝通上的不易。」(C5)

「語言溝通成為新住民是否能迅速進入就業市場的關鍵，若語言不通即使參加訓練課程也會有無法理解內容的困境。」(C6)

「作為新住民在長照職場中，語言與文化溝通上有一定的困難。與台灣長者交流

時，台語的溝通成為一大障礙，建議在職訓中加入台語或其他在地語言的基礎培訓，使新住民能更有效地與服務對象交流。」(D2)

新住民之長照職業訓練系統受語言不便之干擾，造成新住民參與上的落差之外，更造成針對新住民訓練專班的開設相當不易。時至今日此現象也持續在現今台灣社會造成就業參與上的阻障。由於語言上的障礙，新住民照護員難以快速、準確地了解長者及家屬的需求或病情表達，容易造成誤解或工作延遲。

「近年雖有新住民願意投入長照，但從過往經歷來看，新住民長照成立專班較不容易，因外籍配偶在語言與文字溝通上的困難仍存在問題。」(A1)

「目前在機構工作中，遇到不懂的文字可透過醫院的越南翻譯來協助，或是主動溝通、詢問，並轉化成自身較能理解的方式。」(B2)

「建議訓練證照的考試題目，可設立多國語言系統，使得新住民姊妹能提升考照率。」(A2)

「新住民在長照工作中面臨的中文聽說讀寫困難，特別是非陸籍的新住民。建議強化新住民的中文能力培訓，並在考取照服員證照時，降低語言門檻，提供多語言考卷，藉此提升考試通過率並增加就業機會。」(D4)

「新住民在與照顧對象互動時，常面臨文化和語言上的障礙，這可能影響服務品質。建議職訓應增設文化理解和在地語言的培訓，特別是偏鄉地區的方言，以便新住民能更有效地融入工作環境，增進與服務對象之間的理解和信任。」(D5)

二、新住民投入長照工作意願低

新住民整體勞動總參與率遠遠超過台灣總體平均勞動參與率。然而從參與者在現今台灣長照工作參與層面來觀察，直接指涉出新住民參與長照的比率甚低，明顯凸顯出新住民對於長照工作的參與層面而言，在長照勞動參與意願上明顯是相當低落。

「從舉辦職業訓練才接觸到長照這類工作，已有十八年的時間，在職訓的場合，可

發現有一些大陸籍配偶，但越南與印尼籍幾乎沒有。」(B3)

「做長照工作的外籍配偶很少，都是移工居多，我們機構，目前也只有我是越南籍。」

(B2)

「在過往的辦訓經驗中，曾經為了鼓勵越南與印尼籍的姊妹，若有需要這類這類證照的姊妹經過報名後皆破格錄取。但以這樣的方式，十八年來仍只有四個拿到結業證書。」(B3)

「雲嘉南地區的推介數在近年逐年提升，110 年推介數 1620 人，至 111 年的 2482 人到 112 年共 3100 人，其中新住民推介人數 110 年有 15 位（陸配：15，外配：0），111 年有 29 位（陸配：25，外配：4），112 年有 40 位（陸配：24，外配：16），人數上也呈現逐年增加，但實際領滿十八個月獎勵的人數只有 403 人，111 年是 426 人，112 年的數字目前尚未統計完成，這當中新住民領到十八個月份的人數 110 年只有一個，111 年只有 5 個，以推介數來看，投入長照體系是以本國勞工為主，願意參與長照工作還是以本國勞工居多，其中新住民只佔一成。」(A4)

「台中市每一年參與長照訓練人數在六百五到七百五中間，新住民參與人數只有個位數。」(B4)

「由於台灣高齡化與少子化現象及家庭結構減少，因此，新住民投入長照的需求是必要的。從 2009~2018 年，培訓的照顧服務員人數有 11 萬，但留任率很低，代表著長照個人力缺口大」(B5)

「新住民方面存在更多障礙，例如語言、社會適應、家庭照顧等，對於投入照顧工作的限制會更多。」(B5)

「願意參與的問題點與原因在於長照工作本身比較辛苦、收入不高，以及普遍有語言方面上閱讀與考試的問題。」(B4)

三、對外界資訊封閉、不易取得

由於缺乏當地的職場聯繫網絡和渠道，對長照工作性質、職業需求和薪資待

遇不甚了解，可能會讓他們對從事長照工作心生疑慮。缺乏準確的職業資訊使得新住民難以評估是否適合進入這個行業。新住民對於外界資訊的封閉，也呈現在對於長照工作的了解狀態。因此，有許多長照工作，新住民並不了解長照工作的現況，也經常發生錯誤訊息的接受，因此促使其與就業連結上便顯示相當脆弱。

「目前有越來越多新住民姊妹對照服工作感興趣，但對於相關資訊的取得較不熟悉。」(A1)

「有關台灣語言的學習較少，是因為當初來台時，對一切都很陌生，很少對外接觸及接收外界資訊，所以更沒有接觸到有關識字班的資訊。」(B2)

「新住民較不願參與長照工作的原因，一部分是對外界資訊較封閉，早期有很多姊妹都是選擇在地就業（就近）做雜工。」(B3)

四、勞動權益：薪資待遇及勞保問題

有關新住民的訓練期間因為無法工作或產生兼職工作薪資過低，導致其在受訓期間所領取的津貼輔助往往無法支應經濟生活所需。此外，亦有部分雇主在聘僱新住民時，根本皆未幫新住民投保勞健保相關權益，部分新住民受僱於非正式機構或個人家庭的情況下，可能未被依法納入勞保範圍，這導致其在意外或傷病發生時無法享受應有的保障，增加了工作的風險。即便被納入勞保及健保，保障內容可能較為基本，對於從事高負荷工作的長照人員而言，勞保及健保的保障範圍有限，無法完全覆蓋他們在工作中所面臨的健康風險。致使其浪費年資的狀況經常發生。

「過去學習做看護時，要先在醫院上一個月的課程，在這個課程期間沒有任何支薪，但當時的醫院自己有給我們薪水。」(A2)

「現在願意去上長照課程的新住民姊妹較少，主要原因是一個月訓練課程無支薪，還需要先付學費到完訓後才能拿到錢，或是僅領到幾千塊的補助，也不足以支撐生活開銷。」(A2)

「來台工作後遇到的問題是，對於勞保相關（勞動權益）的問題不了解，直到後來才發現有七、八年的時間都沒有勞保，因此，雖然已經工作二十幾年，年資才只有十幾年，在退休金方面也會影響。」(B2)

「新住民對於法律文字的理解較弱，目前所提供的協助多面向於就業；但若後續碰到勞資爭議新住民就更為弱勢，或是不清楚可享有哪些法律層面的保障，雇主也因此認為新住民提起訴訟的機率極低而不予改善勞動條件或遵照法令。」(C5)

長照體系內的工作都普遍在薪資上較為低落，尤其是在機構內工作時間超長，雖受到勞基法有基本工資的法令保障，但整體薪資若與其他產業之參與薪資比對下，便容易呈現低落現象，促使許多新住民仍需有更多兼職工作之參與才能支撐家庭經濟所需。此外因為缺乏成就感與願景也常使長照機構留不住較有企圖心的新住民。

「目前的薪資方面，如果沒有兼職其他工作，是養不起家庭的，需有額外的工作才可以勉強支撐家庭。」(B2)

「長照工作較辛苦、薪資低、時間也較不彈性。」(B2)

「不願意參與的問題點與原因在於長照工作本身比較辛苦、收入不高。」(B4)

「照顧服務工作的困境，在於低薪、勞動條件不佳、沒有成就感與職業願景

四項主要因素，產生投入照顧人力的阻礙。」(B5)

「長照行業長期面臨缺工問題，建議針對新住民設計更加具有吸引力的就業環境，以減少流動率及招募成本。他認為，應通過改善長照工資和福利等條件，提高該行業對新住民的吸引力。長照行業內應建立清晰的職涯發展路徑，例如設置從基層照服員晉升至管理職位的晉升制度，讓新住民能看到該行業中的長期發展機會，從而增強其留任意願。」(D5)

五、工作角色及範疇的混淆

新住民在照護過程有關工作角色之扮演及工作內容範疇經常是她們相當困擾之問題。這種混淆包括工作職責不清、角色定位模糊、多重工作權責的增加，以及文化差異造成的誤解。這些因素往往讓新住民感到工作負荷過大、缺乏明確的角色指導，甚至面臨超出合理範疇的要求，影響了其工作動力與職業滿足感。在機構或居家照護過程經常被課以不應承載的工作內容，縱然皆已違法，但卻經常發生在期照護過程之中。

「在照護過程中，有些人會把照服員的工作角色混淆，認為什麼都需要做，但其實並不在工作負責範圍內。」(A2)

「看護工與照服員的層次有所不同，新住民可能會面臨角色的混淆，其實投入長照服務工作的時候可能會因為與外籍看護工的類同性而產生角色脫離或角色混淆，」(A5)

六、長照工作刻板印象

長照工作由於是照顧人的勞動工作，因此在工作內容上經常是必須處理受照護者身體主體所產生之延伸多元事務。因此，其工作內容在長照業界經常被歸類為「把屎把尿」的辛苦勞動工作，這種觀點讓許多人對從事長照工作心存排斥，也讓新住民在投入長照工作時面臨社會壓力，甚至感到羞愧或自卑。多數皆為長照機構之事業單位透過移工的引入從事相關工作，整體而言，新住民鮮少長期參與長照工作，在長照體系談述工作穩定性皆相當低落。許多人認為長照工作只是基本的生活照護，缺乏專業技術含量。然而，事實上長照工作需要照護人員具備高度的專業技能，如應對突發狀況、與長者溝通的技巧，以及了解基本醫療知識等。這種低技術的刻板印象讓長照工作難以得到應有的重視和薪酬，導致從業者感到價值被低估。

「較少人願意投入的原因是家庭因素（家庭產生束縛），例如配偶與親屬的擔憂，面對家庭不支持而產生的阻礙也是主要原因，過去觀念未導正故應多加宣導。」(A3)

「做長照工作的外籍配偶很少，都是移工居多。尤其南越與北越的差異，南越來台通常不會做這類工作。」(B2)

貳、瞭解新住民對於照顧服務員職業訓練之需求

一、對於不同案例的專業訓練課程

新住民照顧的長照對象，個別個案的差異性甚大，例如是失智或過動症患者。因此在照護過程所需要的專業技能是必須朝向個別化服務，例如安眠照顧的技巧。這些多樣化的個案，並非照顧者遵循訓練課程之操作，就得以得到完整的照護。

「在長照工作遇到的困難是，每個病人的案例都不一樣，並非只是遵循訓練課程中的操作，更多的是遇到失智、憂鬱症、躁動等狀況時，照顧上會更困難，大多時候要自己學會如何應對。」(A2)

「建議對於不同病例（失智、躁鬱、身心相關）有不同相關專業訓練課程，或是安眠照顧課程；抑或是與家屬的溝通、相處的課程。」(A3)

二、心理層面之相關諮商輔導與協助

有關照顧服務過程，參與者認為其於照護過程最為欠缺的專業，許多參與者表示在心理諮商及情緒紓壓的能力較為缺乏，應透過專業培育可以強化如何釋放壓力這部分的專業技能深化之培育。例如專業諮商和小組輔導，幫助新住民表達情緒和緩解壓力，並在彼此交流中獲得情感支持、透過壓力管理和心理韌性訓練，讓新住民掌握放鬆技巧及壓力疏導策略，以便更好地應對工作挑戰。

「有關訓練課程的部份，建議加入與心理諮商、情緒紓壓相關的課程。對於新住民姊妹相關協會、婦女團體的領導者有一些心理諮商輔導與排解壓力的方式。」(A1)

「最困難是心理建設，因遇到病人面臨痛苦與死亡，影響到自身心理因素的佔比很大，若能夠協助如何釋放壓力或是在照顧服務員的學習中加入相關課程，會更多人願意嘗試。」(A3)

「建議政府可進一步提供心理支持服務，幫助新住民面對職場壓力與文化適應的挑戰。」(D2)

三、其他訓練需求

同理性的訓練是照顧服務過程的重要心態狀況，這部分是在技能訓練之外，或許是一種軟實力的呈現。此外，有關照護訓練上，在學科與術科(尤其是術科在個案接觸上希望提高頻率或次數)的銜接與連結上能較能讓受訓者得到較為完整的照護工作訓練。

「目前相關長照訓練課程較不足的部分，除了語言上落差外，以及新住民與個案溝通、共情、同理心（情緒感應）的部分較少，通常都是工作做完就走，較缺少互動，此外，在瞭解照顧細節、疾病相關知識與融入社會環境等等皆是需要更多時間的。」---「線上學科教學，是很好的方式，但建議在學科教學之後，與術科實作上做銜接，能使教育訓練效果更好，不過目前沒有這類課程的安排方式。」(B3)

「在花蓮，因為屬於非都會區，個案多為獨居，會依賴居服員協助讀信，對新住民背景的居服員來說，閱讀文字上較需要熟悉，建議可提供協助。」(C3)

「希望有更多專業培訓機會，如進階長照技能和輔具使用課程，來提升新住民在職場的競爭力與工作成就感。」(D2)

四、新住民訓練專班之推動

有關新住民是否得以經常性開設訓練專班之處理，需多參與者曾指出專班比較讓參與的新住民有較為彼此鼓勵完成相關訓練的動力。然這部分卻因新住民在長照體系工作的人數並不太多，進而導致訓練專班的開設上面臨到無法到達既定人數標準的規模。

「我們的訓練課程很多，但很少是新住民來參加訓練。一個班，新住民人數都只有幾個，是否可以透過開設給新住民的專班。相信人數應該會多很多，因此在這邊應該多鼓勵一下。」(B2)

「建議開設居服員培訓專班，提供專業術語等課程，也鼓勵以淺顯易懂的方式讓新住民更能理解內容。」(C2)

參、研提新住民投入不同長照工作之協處機制及相關政策建議。

一、導正長照工作之觀念、鼓勵新住民加入

其實仍有需多新住民並未真正了解長照工作的內容，以及必須要養成相關的專業性，此種區隔也較能促成家庭對於其參與長照工作之支持度。強調長照工作中所需要的專業知識與技術，並推動相應的職業資格認證制度，讓新住民理解進入該行業需要的專業背景，提升其對工作本身的認識。透過社會宣傳、媒體報導、成功案例的分享等，讓大眾意識到長照工作者在社會中扮演著至關重要的角色，並具備較高的專業性，宣傳內容可再設計，作出角色區隔，提升專業形象，若未能長期建立工作之專業化定位，便會使得新住民移工化的現象又再次出現於長照工作的參與過程之中。

「從長照體系來看，新住民經過訓練而從事長照相關工作後，能大幅提升經濟狀況，可發現與過去觀念已有不同，建議以此多宣導及鼓勵新住民加入照服員訓練專班。」(A1)

「建議在長照體系工作經驗較多的姊妹，能自行成立長照服務公司，以自行接案、召集的方式，鼓勵身邊的姊妹一起加入長照產業，或許效果會更好。」(A1)

「面對家庭不支持而產生的阻礙也是主要原因，過去觀念未導正故應多加宣導。」(A3)

「照服員與外籍看護工的區別在於專業度，建議需要先證明兩者的區別，凸顯與外籍看護工的不同，提升新住民照服員的專業角色與定位，做到角色區隔化的處理，建議可以在媒體或制度上的設計做出角色的區隔，拉開兩者的差異性。」(A5)

「建議重新盤點既有政策措施，確保政策不重複，並強調應提高長照人員的待遇和社會價值，增加政府對長照行業的直接資金投入，提升工作吸引力。」(D3)

二、職業訓練設計的調整

許多受訪者經常指出其在受訓及考照階段，因為部分長照機構經常使用中午休息時間實施教育訓練，此部分可能會造成訓練品質上疑慮之外，在參與上亦呈現出另外的問題。此外，有關照護訓練上的技術應是考核的重點，可透過夥伴學習之概念，另外有關在於語言訓練上亦應加強，唯有語言及設計上的調整才能促使其專業照護訓練技能的成效得以提升。

「設立單一級考試有口面試題的服務，這是政府應該給新住民的權利，若在沒有理解的情況下考筆試，是非常困難的，因此在考核上應注重技術，而不是著重學科考試。」(B3)

「新住民可能不熟悉台灣法規（勞保、勞動權益）、語言、文化等；每個姊妹自身在工作的流程與安排設計有自己的看法；甚至與病人間多元的活動（勞作、體操、運動）等，從這些方面可看出對於新住民照護，應該注重人力促進上的學習設計，而不僅是洗澡、餵飯等訓練工作。」(B3)

「目前有針對某些機構，進行在職教育訓練，但是在職訓練大多利用中午時間進行，整體上，犧牲休息時間來做訓練的效果品質並不好。」(B3)

「建議從承訓單位（主辦分署、勞工局、社會局）要求起，協助開設新住民專班，以及課程中的配合翻譯、配合夥伴（有經驗的姊妹）來做教學工作，較有意義與價值。」(B3)

「早期照服課程是由分署主辦，後來改由下放各縣市政府舉辦，其中課程框架、內容與時數都是衛福部制定，沒有多餘討論空間，勞工局訓練照服員基礎的課程，再更高層次由社會局照管中心來承接。」(A4)

另外有關專班的訓練需求又再次觸及有關高標設定人數，期待在開班人數的標準上，能夠降低以符合訓練市場之需求。部分受訪者指出，在一般訓練班別，因為語言及文字使用無法與其他人一致，導致有許多訓練課程明顯相當吃力。若

是能有新住民訓練專班，大家就會比較一致，比較不會產生嚴重落差。基本上有關認證時數是否亦有其可做調整的空間亦是新住民相當重視的部分。

「新移民照顧專班在語言與照顧技巧上多一點培訓是有效果的，不過規定專班的新住民一定要 70 位以上，或許可以去除專班人數的限制。」(B5)

「一般長照訓練班，大多是新住民與本國人，若是以此方式的開班，應增強語言方面的訓練，也需要依照新住民的國籍、來台時間做訓練調整，尤其應著重實務操作技巧，得以更快進入狀況。」(B5)

「建議在長照工作上的相關證照或課程的認證時數可再增加，對於新住民而言，增加的課程較為可行的內容宜與勞動法令基礎認知、溝通能力等有關。」(C5)

三、新住民在職訓後銜接及工作協助

新住民在取得相關照護專業職前訓練之後，可透過就業連結找到專業連結不同階段的工作機會，例如從機構轉化到居家過程。職訓結束後，可提供針對性的就業輔導和職業規劃，幫助新住民了解自己所學技能在勞動市場中的應用，特別是在有關勞動市場中的工作參與連結的協作機制，應透過地方性團體組織社團所產生之社會網絡性的連結關係，並為他們提供與行業需求匹配的工作機會。新住民在人格特質的主動性上也相對影響其就業參與工作機會取得與技能養成。

「建議開設新住民專班，但相對也要有這類經驗的人來承辦，除了能夠讓新住民在完成訓練後，透過窗口直接知道在哪邊就業；在課程上，也能減少新住民在語言理解上的困難。」(B3)

「後續輔導適應職業與找到適合的工作上相對較困難。而新住民在文化壓力與適應新職業的雙重壓下力，於輔導就業上需要多一些資源（例如語言上能順利溝通）。」(B3)

「有關長照工作的技術，需要自己主動學習進修，看到哪裡有開課程就報名學習，才足以使這份工作更加順利。」(B1)

「現在不同系統之間轉介會有共案合作來協助新住民完成職業訓練，就業的部分與業界、就服處皆有合作，參與訓練到一個程度會開始媒合為參加長照訓練的人介紹工作機會。」(B4)

「在失能者照顧體系，分成輕、中、重度，可發現重度者都在機構（單一雇主），照服員一對一的情況下比較容易適應環境。在整個策略上，建議重度單位可以當第一線，之後再慢慢進入居服或社區照顧（多雇主）這樣的銜接與經驗的累積有助於進入狀況。因此，應按照服務對象的輕中重度來做不同策略。」(B5)

「建議協會可以為新住民提供更完善的資訊，如協助居服員了解所累積的積分。」(C2)

「過往新住民學院的課程規劃中並無安排生活適應課程，協助的方式是鼓勵新住民自願報名補校課程學習中文，以減少與個案的摩擦或溝通障礙。」(C3)

「建議長照機構應為新住民提供支援機制，以協助他們解決文化差異引發的溝通困難，並營造和諧的工作環境。此外，若機構能提供適當的支持措施，如對新住民的文化差異包容，將有助於增加新住民的留任意願。」(D4)

四、聯合不同團體與機構，並有效傳達長照工作相關資訊

新住民來自不同的國度，不同國度的新住民長期以來皆已建構出其相關國度的聯絡平台與群組。例如通過舉辦公開講座、座談會、社區宣導活動等形式，加深大眾對長照工作的理解與關注，尤其是在新住民社區內，這些活動能夠幫助他們更清楚地認識行業要求與潛在機會，激發他們的參與意願。在地的新住民團體也都可以成為轉介新住民就業參與的重要據點。

「建議可透過同鄉會群組，或是自行成立互助會的團體，來著手招募、協助新住民投入長照工作。以及在外籍配偶相關協會活動、團康活動等場合，連接長照產業的開發方式，但同時要有足夠的資源來有效傳達訊息。」(B3)

「前端會透過與社會局的新住民或婦女培育中心合作轉介個案來尋找有意願參與

長照工作的新住民朋友。」(B4)

「其實在新移民中心、社福中心或在地新移民團體較常接觸新住民，因此，可以透過這些據點，從中挖掘一些新住民勞動力進入照顧體系。」(B5)

「一般而言，就業中心會提供新住民獲得相關的就業資訊或資源，但不會直接協助新住民找工作。」(C6)

五：彈性的家庭托顧模式

有關家務勞動的母職連結效應，促使家庭的照顧負擔往往會高度限制新住民參與的工作選擇空間。而此限制也促使新住民常常為照顧家中小孩而產生兼職工作的參與模式，或者若能透過自我學習的成長進而得以選擇從機構照顧轉變為居家照護較為高度的彈性工作參與模式。

「過去投入長照工作的經歷當中，居家看護的工作時間彈性高，對於新住民姊妹來說能同時顧及家庭與小孩，是很好的選擇。」(A3)

「建議設立家庭托顧，由政府提供、資助於新住民照服員家中有相關照護設備（原地資源利用），不僅可以照顧自家長輩，同時也能照顧其他長輩，透過小型的家庭托顧（朝九晚五型態），由一位照服員照顧四、五個長輩，不僅能顧及家庭也能就業。」(A3)

「過去辦訓的經驗，在偏鄉地區有照服員的需求，但人手數量不足，因此透過承租、空間改建的方式，設立小單元家庭式照顧，將被照照顧者集中在同一個空間，由兩三位照服員共同照護五六位個案」(B3)

「除了語言不通，也可能因為新住民需求的勞動條件而不易媒合到適合的工作，較常見的情形是由於新住民若有學齡子女需要照顧，在工作時間上就可能需要指定工作時間，故在派工上可能產生時數無法提升，而造成收入不穩定的情形。」(C6)

「若要長期從事此行業，必須有家庭的理解與支持。建議建立新住民家庭支持計畫，以幫助新住民在家庭中獲得支持，使他們更有動力投入長照工作。」(D2)

六、家庭及種族所引發之就業歧視

台灣是一個民主國家與社會，但時至今日在台灣的勞動市場就業競爭與參與過程，依然是讓新住民在家庭與職場中蠟燭兩頭燒，或者是家庭重要成員所產生不信任的箝制。在家庭方面，尤其是新住民女性，可能因為照顧責任而遭遇雇主的偏見與歧視。這樣的偏見認為女性應該把家庭照顧放在首位，導致她們無法平等參與職場競爭。這種基於家庭責任的就業歧視，無形中限制了新住民在職場中的發展空間，也增加了她們的經濟困境。以及經常讓新住民在尋職過程中面臨了諸多因為種族(或原先國族)所產生的就業歧視。下述的案例說明了在新住民尋職過程所碰到的歧視發展，依然深深地烙印及影響於勞動參與過程之中。

「新住民會受到許多家庭因素影響而無法走出門，比如需要料理家務、照顧子女長輩與家人的不支持，較多新住民選擇家庭代工之類的工作，因為家人不太希望新住民在外拋頭露面，或許這也是新住民不太能投入長照體系的原因。」

(A4)

七、城鄉差距的資源劃分

本研究特別在處理選樣上有考量城鄉差異在長照工作的導入上，是否跟都會區域有產生重大的差異。鄉村地區的經濟條件和資源有限，政府和私人機構在這些地區的投入相對較少，導致長照服務設施和專業人員的數量和品質不足。其次，鄉村地區的勞動力市場較為狹窄，許多從事長照工作的專業人才往往選擇到都會區尋找更好的發展機會，這使得鄉村地區的長照工作人力資源短缺，且人才流失問題較為嚴重。基本上因為在農業縣市的人口特徵是超高齡化，以及新住民為數較為眾多。自此兩個特徵運作下，非都會地區因人口超高齡下所衍生的照護需求的量能應相當高。然而卻相對缺乏長照的專業照顧資源，這些都是需要進一步特別透過積極協處機制，例如衡平資源配置，以及強化在地的長照就業連結資源，使其該區域的照護能量能為當地所使用，不須產生移動性的參與，減少新住

民在參與移動上的困境。

「城鄉差距是很大的問題，越偏遠、人口老化越嚴重的地方，需要照顧的人力需求越大，不過這些地方的資源卻較少，但也發現新住民人數越來越多。建議協處機制應劃分城鄉差距，先盤點新住民資源再透過公部門的協助，於人口老化較多的縣市加入新移民中心。」(B5)

「台北屬於都會區，對於新住民準備長照相關證照考試方面上的資源相較於花蓮更為豐富。」(C4)

「偏鄉地區資訊獲取不便，建議加強地方新住民服務中心、學習中心及就業服務站的宣傳力度，使新住民能在較偏遠地區也能及時獲取就業資訊，並建議改善交通設施以降低新住民參加職訓的障礙。」(D4)

八、透過津貼增加職業訓練誘因

勞動部為鼓勵新住民參加職訓課程，並減少其參訓障礙及減輕家庭負擔，期使新住民能學習就業技能，儘早成為本國有效勞動生產力，穩定就業，以提昇個人及家庭生活品質。持有居留證之外籍配偶及依親居留期間持有居留證、長期居留或定居之大陸配偶，扶養 6 歲(含)以下子女就托合法托育機構並參與各地方就業服務處辦理之職業訓練期間，全日托兒童每人每月最高補助 5,000 元，每人最高補助金額上限 1 萬 5,000 元。此外，另有臨時工作津貼、僱用獎助、職業訓練生活津貼、求職交通補助金等措施，協助具有就業意願與需求之新住民就業。

一、臨時工作津貼：新住民向公立就業服務機構辦理求職登記，經就業諮詢並推介就業，於 14 日內未能推介就業，或有正當理由無法接受推介工作，公立就業服務機構得指派新住民求職者至用人單位(指政府機關或合法立案之非營利團體)從事臨時性工作，以協助新住民失業者職場適應，順利進入勞動市場。二、僱用獎助：雇主僱用由公立就業服務機構推介失業期間連續達 30 日以上之新住民，獎助金額每月 11,000 元或每人每小時 60 元，最長核發 12 個月，以鼓勵雇主僱用。三、職業訓練生活津貼：失業之新住民經公立就業服務機構就業諮詢並推介參

訓，經政府機關主辦或委託辦理之職業訓練甄選錄訓，全額補助訓練費用及全日制職業訓練，提供職業訓練生活津貼，安定新住民於參加職業訓練期間基本生活，每月按基本工資 60%發給，最長 6 個月。四、求職交通補助金：推介應徵工作地點與日常居住處所距離 30 公里以上，得發給求職交通補助金，每人每次得發給 500 元至 1,250 元不等，每人每年以 4 次為限。

「建議勞動部除了設置職訓生活津貼之外，應建構補助在全日制受訓期間無收入但有經濟收入需求的新住民姊妹。」(A4)

「新住民願意選擇居服員工作，主要的原因是因為時間具有彈性且薪資高。但從事居服員工作須不斷參加相關課程或考取證照，課程自付的費用可能反而造成經濟上的壓力。」(C1)

「此外，由於新住民需要額外安排上課時間、上課地點交通往返，並自願投入課程費用參與認證課程。而若是任職於醫院的護理人員，則可選擇直接在院內進行課程，可省下額外成本，建議政府若希望協助新住民投入長照工作，可對於新住民參與訓練提供誘因。」(C3)

「新住民在求職階段時，可向協會或機構申請補助或交通津貼，此對於新住民投入就業具有幫助。而在需求端方面，許多長照機構或個案屋主皆對於新住民投入照顧服務工作非常歡迎。」(C7)

「『缺工獎勵金』此一補助政策對吸引新住民投入長照行業具有一定的正面成效。希望未來政策能增加類似補助措施，進一步提升新住民的就業穩定性。」(D1)

「若新住民參與職訓課程僅為獲取津貼，可能會導致政策效果打折。為避免職訓目標偏離建議，應在政策設計上清楚界定津貼、職訓需求及就業意願之間的關聯，以確保政策有效性。」(D3)

九、調整考照方式以提高考照率

有關專業證照取得，是新住民在台通往競爭性勞動市場的重要證件，也是其

專業化被肯認的重要證明。因此在不同產業參與的脈絡思考下，越為多元證照的取得將促使新住民有更多選擇參與的空間。有關證照考試多以文字敘述為主，未來可否透過其他多元的方式來協助新住民取得更多的證照，是可持續再進行推廣的政策。建議在考照方式可以更加靈活與多元化，將考試形式從單一的筆試轉變為更多元的評量方式，如結合實作測試和案例分析，採用影片或口唸方式進行考試，這樣不僅能夠更全面地評估考生的實際能力，也能減少單一筆試可能帶來的壓力，讓考生有更多表現的機會。

「未來的考試建議可以做出改變，比如考題使用影片、非紙本、AI 讀語音的方式呈現，著重實務方面重新設計題目。」(A5)

「對於東南亞新住民來說，在台北考證照比在花蓮的難易度相較之下簡單許多。若能採用口唸方式進行考試，對於新住民來說更有幫助。」(C1)

十、降低新住民對照服員的創業門檻，以提高職業願景

除了積極的就業，在長照體系下自行開業照顧管理公司的創業，也是部分在長照體系工作年資相當資深，如已經擔任多年照服員的新住民，其未來的願景實踐及積極的參與面向。

「現在長照 2.0 政府積極鼓勵照服員創業，成為「照老闆」，只要是照服督導得以自行開業照顧管理公司，建議針對新住民的部分可以降低門檻，提升新住民對於照服工作的職業願景。」(B5)

十一、法律相關

新住民參與者經常主張，因為從事長照工作或工作尋找過程皆需要特別法令制度上的協助，特別是在薪資待遇、工時安排、勞動條件等方面。加強對長照工作者薪酬的監管，確保他們的勞動報酬符合當地最低工資標準並且具有競爭力，同時建立合理的工時和休息時間規範，避免過度勞動的情況發生。此外，針對長照工作者的勞保、醫療保險等福利制度應該進一步完善，確保他們在工作過程中

能夠獲得適當的社會保障。尤其是在其工作參與過程若產生勞資爭議，希望有更多協助的管道。

「希望長照法可以多重視讓新住民順利成為居服員。」(C2)

「未來台灣長照產業會以新住民投入為趨勢，建議能有法治性的配套措施。」(C4)

「需加強對新住民勞資爭議的法律扶助，提升新住民對於我國勞動相關法律的認知程度。」(C5)

「建議對於新住民的協助不僅在於輔導新住民就業，更要持續協助新住民能夠順利地工作，甚至是在從事長照工作中若遇到爭議時能夠有協助管道。」(C5)

「在就業中心的認定上，只要新住民拿到我國身分證就屬於我國國民，在規定上希望研議放寬。」(C7)

十二、其他

新住民參與長照工作經常與其家庭脈絡具有高度關聯性，許多是因為在家照顧長輩，因而有相關照顧經驗的工作參與連結。另有新住民建議可否提供其參與行政工作的空間，因為此工作過程將能促使其有高度語文能力之精進。

「由於新住民有意願投入長照工作者，其中有部分是由於具有照顧家中長輩或配偶的經驗，故在擔任長照工作時，大多照顧技能嫻熟，且具有意願。」(C4)

「為協助本縣新住民投入就業市場，本縣社會處婦幼科提供多項補助計畫，如零工、臨時工作，對象包含新住民。公部門若有工作職缺可以先安排半年的工作學習工作技能；過往與協會之合作方式是協會若有人力需求，亦可透過計畫提供訓練費用，讓新住民進入協會擔任行政助理的工作，對於提升新住民的文書能力有所幫助。」(C7)

「已有新住民二代選擇相關科系如護理或長照進入行業，顯示出家庭對該行業的重視。建議與學校合作設置專班，以系統性地培養新住民家庭中長照行業的後續

人才，讓他們在畢業後能直接進入職場。」(D1)

第二節 訪談分析

本研究從 2024/04 月截至 2024/11 月，本研究完成共計完成 25 位受訪者。針對所有類別的受訪者逐字稿的翻譯工作(詳見附錄三)，所完成轉譯透過主題分析法進入歸納分析，研究訪談資料分析的架構討論如下：

一、新住民參與長照相關資料

表 12 受訪新住民參與長照相關資訊

編號	編碼	長照工作服務年資	入境幾年	有否參與職業訓練	長照ABC	持有證照
01	C1	8	16	有	A	長照小卡+丙級證照
02	V1	6	20	有	B(日照中心)	長照小卡
03	C2	4	16	有	A	長照小卡+丙級證照
04	C3	1	1.5	有	B(日照中心)	長照小卡
05	V2	10	13	有	A	長照小卡+丙級證照
06	V3	7	15	有	A	長照小卡+丙級證照
07	L1	18	21	有	B(居家服務)	長照小卡+丙級證照
08	M1	2年多	14	有	B(日照中心)	長照小卡+丙級證照
09	C4	3	28	有	B(日照中心)	丙級證照
10	C5	4	9	有	B(日照中心)	丙級證照
11	C6	8	22	有	A	長照小卡+丙級證照
12	V3	1	16	有	B(日照中心)	長照小卡
13	V4	10	22	有	A	丙級證照
14	V5	5~6	26	有	A	長照小卡

根據訪談過程中，新住民長照工作參與的相關資訊，本研究歸納彙整如上表 12 之中。整體而言，新住民在長照體系的工作參與年數，多數仍較為短暫；長照體系新住民的參與幾乎全數是以大陸(最多)及越南(次之)為主，其實在新住民國別結構上，其他國家的新住民本就相對較少，而反映在參與長照工作者則更為稀少。參與長照工作 A，B，C 則以 A 型機構的居服員作為主要的，以日照中心的參與為次，可觀察出年資較短的多數還以日照中心參與為主，長照工作的參與歷程多以 B 轉到 A 的參與過程為主。此外，有關證照取得部分的分析，全數受訪者皆有長照小卡或進一步取得丙級證照(部分程度較好的新住民直接在訓練課程後便通過丙級技術士證照)，為合格參與之外，資料指出多數擁有丙級單一技術士證照，但也仍有不少新住民仍未取得丙級證照，與進入場過年資存在著高度的關聯性。然而受訪者未取得丙級證照的新住民，皆還持續在長照體系工作，目前多處於透過訓練持續參與考照的過程。

二、新住民分析脈絡

(一)新住民導入長照之合宜性

新住民是國內重要的勞動力來源，尤其許多陸籍新住民多再進行照顧服務的工作，因其先生已經長住於養老機構併合照顧。只要她們具有就業願意，便可立即成為長照開發使用的潛藏勞動力，迅速成為穩定且多元的照護人力來源，得以充分協助並緩解在台長照體系人力短缺問題，因此在新住民導入長照工作參與是具有高度的合宜性。新住民的專業技能完全不亞於台灣勞動群眾，也具備適合照服或居服工作上的年紀與體能條件。就經濟層面上的考量，促使其多數普遍也存在就業需求，不少新住民也具有長期照護家屬或長輩的經驗，因此在投入長照工作之連結基礎上擁有高度的優勢。此外，新住民中陸籍比例較高，在語言溝通上比較不會有相對的困境；然也有越南、印尼及馬來西亞籍等來自不同國籍背景的新住民，可以針對其語言進行針對式的培訓，亦能為長

照產業及工作帶來更多參與的人力資源。

新住民在台灣變成一個勞動力來源，尤其許多陸配已在進行照顧服務的工作，主要是有些陸配的先先生已經住在養老機構，或是已過世，所以時間比較充裕，甚至做二十四小時的。只要他們願意，就可以開發使用的勞動力，因此導入長照沒有什麼不好。 (SCH1)

新住民投入比例，大陸籍新住民投入較多，而印尼籍新住民幾乎沒有，越南籍新住民在機構內較多。新住民在專業技能方面與台灣民眾相比並不遜色，有時甚至更好，其中陸籍新住民的專業技能尤其優秀，但他們在台語方面較弱。新住民的優勢在於肯做肯學，這使他們在勞動技能上有很強的提升潛力。(NPO5)

新住民一方面有年紀與體能的合適性，也有工作的需求，對於投入照服行業是最好的。但是在考證照的時候有沒有多國語文的翻譯支撐他們順利取得證照很重要。以及教學時，假設新住民完全沒有經驗，可能會對於老師上課講解的吸收會很吃力，所以開設專班的想法是不錯的，但需要政府的補助支援，比如保證就業年數，那新住民的投入將會對產業帶來很大的幫助。(NPO4)

新住民導入長照工作是促進就業的一個方向，以長照 2.0 的服務內容，比如照顧服務、失智照護、居家照護等，以及新住民過去來台較多是因為家庭照顧的需要，在這基礎上可進入性是比較高的。在照顧服務的工作上，只要再給予一些訓練就可以適應。長照的工作內容很多元，有複雜困難也有相較容易的，有些中高齡者中途轉業做了這樣的工作反而覺得時間彈性、較能掌握。(GOV1)

長照一直是缺工的產業。台籍勞工可選擇的工作（產業）較多，相較之下新住民可能因語言等限制選擇進入長照產業的更多。流動率方面，根據所負責的個案困難程度而有所不同。因醫院看護不受長照體系限制，也有許多照服員轉職。(NPO4)

缺工問題一直存在，外籍人力比例上仍比台籍多，希望可以平衡成 1:1。 (NPO2)
只要有證照的，像社工、照顧服務員、護理師，甚至是醫事人員，都有缺工的狀況，因為我們都要跟醫療系統或是跟社福系統去搶人，不會只有單單的照顧服務員會有缺工的狀況，因近年醫療體系、護理人員的薪資並沒有顯著成長，導致護理人員會轉職成為居服員，長照在近年的補助金額都沒有更動，長期投入長照產業的人會覺得薪資水準反而是下降的。 (NPO3)

一開始照顧婆婆，但因為忙不過來所以申請長照，專員來到現場後覺得我知道如何照顧老人家，隨之介紹踏入長照領域。雖然一開始不知道工作內容，在聽說工作類似於照顧婆婆之後，覺得可以嘗試，踏進長照工作後都滿順利。(V4)

來台 26 年，並非一開始就擔任居服員，剛開始時是社會局派遣到家中照顧長者，

並表示選擇居服員是因為能幫助到更多需要幫忙的長者，而且有耐心去聽取他們的需求和情緒。持有長照專業小卡，每年都有參加訓練，之所以踏入這行是因為朋友介紹，覺得這份工作可以幫助到需要的人，並且自己對照顧有耐心且感興趣。 (V5)
覺得台灣長輩很友善，通常會透過朋友介紹找到工作，也有朋友使用求職平台尋職。(C3)

因為結婚取得工作權，認為要有一技之長因此開始上課，並取得照服員證照，後透過引薦進入現在的服務機構。(V2)

社會責任感，尤其是幫助老年人和需要照護的人，這是一種實現自我價值的方式，再來是對長照有深刻的體會，因此選擇投身這一行業，這個行業的就業前景較為穩定，提供了較多的就業機會，還有越來越多的培訓和支持計劃，使得更多人能夠接受專業的長照教育和訓練。(V3)

我比較少碰到越南籍的新住民，我們公司幾百個照護員只有我是越南籍，其他的都是大陸跟台籍。(C1)

長照 2.0 的體系下的工作，由於目前在勞動市場中仍存在刻板印象問題，若經濟富裕家庭，多會選擇本國照顧者。目前國內投入照顧服務仍多屬全職之工作，許多新住民仍有其家庭照顧之需求，在此情況下是否能夠抽出時間去承接相關工作將成為其重要的限制。新住民可能來自不同的文化背景，因此需考慮是否具備足夠的語言能力和文化適應性，特別是在服務本地老年人時。語言和文化培訓可能是成功融入的關鍵。此外，在南部區域，受照護者多為年長之長輩，因此，更需要台語能力的強化，變成為不管是陸籍或東南亞籍新住民所需跨越的困境。新住民除了語言限制之外，也有因刻板印象受到不友善對待或國籍歧視的狀況發生，求職時也遭遇到因外籍身分而被拒絕，或是在機構中被排擠。

長照 2.0 的體系底下，由於目前仍存在溝通方面、被照顧者或家屬的刻板印象問題，若能選擇新住民或非新住民的看護，大多會選擇本國人。 (SCH1)

強化工作職能的部分可針對新住民來台期間設置，若是早期進來的在語言溝通上應當沒有什麼問題，反而是新進的新住民在語言溝通的部分可能會相對比較弱。強化職能的部分建議可區分為陸配與外配兩個不同做法，陸配較常碰到的問題可能是歧視或工作不友善，因此需要協助加強與雇主的溝通；外配的部分大多是需要增強語

言與識字能力。 (GOV1)

新住民因語言限制不容易成為管理職（口說沒問題，讀寫還是有一定的困難），長照體系有許多相關評鑑，即使新住民照服員的資歷足夠，仍會因為沒辦法完整的呈現紙本資料而使機構判定能力稍微不足，新住民在第一線面對家屬提問若無法仔細說明則會直接請台籍照服員接手，可能會導致新住民產生挫折感而離職。 (NPO1)

工作表現並沒有差異太大，惟溝通方面跟長輩可能會有點摩擦；因為陸籍都以簡體字為主，在閱讀或書寫文字上會稍微跟不上。 (NPO3)

文化敏感度及能力相關課程自 106 年 6 月 3 日法規訂定迄今，目前已建置數位課程，並上架至衛福部長照人員數位學習平台，供長照人員免費學習。例如「新住民族文化通論」數位課程，安排講授關於跨文化溝通、誤會偏見的產生、地區性文化差異、價值的選擇、文化差異與醫護照護，以及越南、印尼及菲律賓文化與日常用語介紹等近 5 小時內容。 (V1)

本身並非華僑，但中文台語皆可使用。在台南永康，特別是八十歲以上的長者都是講台語，語言一開始是很大的困擾，所以當其他姐妹想從事相關行業，都會提醒對方如果會講台語的話，會更順利。 (V4)

語言是考取證照的一大困難，因為閱讀速度慢且理解困難。會講一點台語，雖然不太流利，但不會造成太大困擾，認為語言是照顧工作的一部分，但耐心與溫柔更重要，能讓長者感受到她的用心。 (V5)

中文溝通沒有問題，但若長輩講台語可能會聽不太懂。也會教長輩越文互動。 (C3)

或許因為自己是越南人，感覺在工作中被要求得沒有那麼高，或是曾經歷案主言語歧視，如「你們越南……」。 (V3)

目前服務的長照對象多為二到五級，本身已具備工作所需的專業知識，比如煮飯備餐、個案陪伴，在參與長照工作的過程中唯一遇到的問題是遇過單一個案對大陸人身分存在偏見與歧視。建議政府可以提供新住民姊妹語言訓練學習台語，用台語溝通可以在心理上更拉近與服務個案的距離與消除隔閡。 (C4)

我覺得歧視外籍這一部分還是有存在，像我之前在網路找工作都會先打電話確認面試，但一聽到是外籍的就被拒絕了，很多長照公司是不用外籍的。 (C1)

新住民會有被排擠的狀況，尤其在機構裡面除了同事，連護理師都會把一些不想做的工作丟給新住民處理。 (V1)

(二)長照工作的參與路徑

在新住民長照工作的參與過程分析，很明顯的，多數受訪者皆是從照服員轉為居服員的參與路徑。照服員在機構內部工作的環境中接受基本照護訓練，

熟悉日常照護程序和技巧，逐漸累積經驗。隨著技能成熟，他們可能會尋求更獨立、靈活的居家照護服務。受訪者幾乎反應的原因皆是因為新住民擁有強烈的家庭責任感，為了照顧家庭，包括小孩及長者的照護工作皆需要高度的時間彈性。而照服員多為機構工作，對其而言缺乏相對需求之彈性，相對的，在居服員的工作參與上，較能符應多數新住民工作上的需求所產生的從業選擇。居服員通常具有更大的工作彈性，可以根據不同個案和家庭的需求進行照護，這讓許多照服員在適應照護工作後選擇居服員，因為它提供了更多的自主空間和靈活的工作安排。

新住民姐妹對家庭責任重視，選擇居服工作能兼顧家庭和工作，居服工作的彈性時間允許她們接送小孩，四點下班或星期三半天等彈性安排。新住民在教育方面表現優異，留在台灣的新住民多具有強烈的家庭責任感。(NPO5)

新住民來台主要多為結婚生育或照顧年長者等，多數新住民需要工時較彈性的工作，都會區因為交通相對便利，工作機會多，新住民對工作的選擇性較高。非都會區之新住民訓後完有些會留在家中照顧。(GOV3)

因婚姻關係，來到台灣已 22 年，並於台南永康的機構單位從事居服員長照達 10 年。尚未接觸長照工作前，以兼職打工為主，曾接受過一些長照的專業訓練，取得長照小卡，並於工作一年後考取丙級證照，也比較有助於去做居服的工作。(V4)
我第一次來台灣時，在光田護理之家是第一份工作。兩年後，我回國結婚。結婚後再次回到台灣後懷孕生子，當時護理家的主任問我是否願意回來繼續工作，照顧長輩。為了能勝任這份工作，我參加了照顧服務課程，完成課程後就開始了新的工作。(V3)

因為家人生病的關係想更了解如何照顧病人，於是接觸了長照課程，後透過引薦進入長照產業。(L1)

經由朋友介紹長照工作，考量賺錢養家同時可以兼顧日常照顧小孩，也可以從中學習到照護相關知識以便未來照顧公婆，便決定進入長照業。(V3)

經由朋友介紹，因工作時間彈性自由也不會影響原本從事的茶葉產業而開始進行長照工作。(C4)

居家的時間很彈性，沒有固定上班時間，而且還能自行調整時間來處理家庭事務(如接送、照顧小孩)。(C1)

(三)照顧專業化的認知養成與轉化

許多新住民未能進入長照體系工作，是因為他們大多具有高度的刻板印象，從受訪者多數的回應皆指出，多數認為長照工作都是非專業化的低階照顧工作。因此，如何有效地將長照工作屬於專業化且助人的認知進行有效的轉化是一件相當重要的工作。透過專業化的認定能促使部分新住民提升其跨越藩籬的認知，進而能在就服單位、朋友或家人的導引下，透過對長照工作的認識下能夠產生積極的參與過程。

新進員工需要建立專業觀念，特別是在照護工作如清理排泄物方面，受訪者強調正確觀念的重要性，避免排斥這些工作內容，在醫護團隊中，醫生和護士也需要處理類似工作。強調督導需要耐心同理心，理解並支持員工的學習過程，團隊內部需要互相理解和接受資訊和專業知識的不對稱。 (NPO5)

新進人力約半年就可以開始獨立作業，也會安排資深（年資至少兩年）的新住民姊妹帶領新進人力，基本上都適應得很快，工作也很快就能上手。(NPO2)

因為產業缺工，在新住民投入長照產業時初期都是以強化照顧能力為主，之後才會加強訓練文字與溝通。廠商每年都需有一定時數的課程，也會安排新住民參加。雖衛福部有在線上提供多元族群的課程，但觀察發現實體課程的參與仍比線上課程高。 (NPO3)

較少新住民姊妹從事長照工作最主要的原因是工作要把屎把尿，並且容易被誤解這樣的工作是傭人，還有因為考試需要會中文，無論是工作上的報表或考試對外籍配偶來說是最困難的。新住民姊妹較喜歡在工廠、仲介公司等上班當翻譯人員，因其外在形象較佳。 (V3)

目前照護機構中有六七位新住民姊妹，除一位姊妹來自東南亞，其餘皆來自大陸，新住民姊妹參與人數不多，大部分排斥把屎把尿的工作內容，語言溝通有困難及體力支撐上有困難都是不願意從事長照工作的理由。 (C5)

大部分我認識的越南同鄉都是在工廠比較多，他們都寧願留在工廠，不習慣需要把屎把尿、幫老人洗澡的工作。以歧視的眼光被當成傭人，感受並不是很好。 (C1)
有些人可能會無法接受每天幫別人刷牙、洗澡、把屎把尿，之前碰過幾個新住民朋友工作兩、三天，覺得無法適應工作方式就離開照護工作。 (C2)

(四)長照 2.0 體系的工作機會處於低薪化之困境

在長照體系之中，照服員缺工的主因多為勞動條件之薪資待遇過度低落。長照服務多由政府補助和少量自費用戶提供資金支持，受限於財政預算，就算照服員想透過加班，但在管制策略下，照護人員的薪資待遇難以大幅提升，尤其在面臨人口老齡化、需求持續增加的背景下，資金缺口更加顯著。長照產業仍處於發展階段，部分長照機構無法達到規模化經營，導致運營成本較高。再加上從業者供應有限，工作需求卻逐年增加，造成薪資無法有效上升。實際上國內長照低薪可能不只反應在新住民身上，在此區塊唯一能改善的機制，便是透過薪資補貼之津貼來提高待遇及改善勞動條件。在長照 2.0 目前推展的狀況下，其實若是居服員若接案較多(仍然必須要受到勞基法在工時上的合法監控)，基本上，其勞動薪資待遇不會太差。當期個案越多，代表可近性高；若非都會地區則因案家地點偏遠且交通不便，容易使其工作交通時間成本過高，照服員無法透過增加量的方式來改變其薪資低落現象，評估之下便會直接影響其參與意願。政府對於照服機構的收費標準有限制，建議可以調整薪資結構提高薪水以增加吸引力。

認為照服員不夠的原因是勞動條件待遇太低，這部分可能不只針對新住民，能做的就是提高待遇、改善勞動條件。在長照 2.0 的情況下，其實照服員接的個案越多，待遇不會太差。而個案越多，代表可近性高；若地點偏遠、交通不便利，使得工作交通時間（工作成本）高，照服員即沒辦法透過增加量的方式來增加收入，這樣意願就會比較低。(SCH1)

初期照顧服務員無論新住民或國人都有排斥心理，故以專業態度互動，提供良好福利，例如生日禮金、節慶活動，為提升工作專業形象，破除低階低薪工作的刻板印象。(NPO5)

台灣照服缺工問題已存在很久，尤其是住宿機構，而居服跟日照在其中算是最好找照服員的，住宿機構在照服員的徵求上非常困難。新住民員工，也就是本籍員工，留任問題看的因素是能不能接受住宿式機構要換尿布要抱個案的工作內容，以及機構的環境跟工作氛圍，還有新住民或許會考量到投入住宿式機構的工作比較沒有彈

性、工作時間長，所以會無法兼顧家庭，像護理師的工作是三班一班八小時，但大部分住宿式機構的照服員都是兩班十二小時一班為主，有三班的住宿式機構，但不多，而且排兩班人都不夠排了，更無法排三班，並且三班的錢會變少，提高薪水可以增加吸引力，但政府對於照服機構的收費標準有限制，造成工作人員的薪資結構卡住。(NPO4)

因人口結構改變、少子化關係，直接影響勞參率下降，致全世界面臨缺工問題；本部於 106 年長期照顧服務法施行後，自 107 年起推動給付及支付制度，明顯增加照服員薪資所得，並明定具一定服務年資之照服員，可擔任居家服務督導員或長照機構業務負責人之規定，強化職涯發展，期藉營造友善環境，創造利多誘因，增進人員投入長照服務。(V1)

一開始就做居服的工作，那時候是做時薪，因為喜歡自由，而且還有小孩子要照顧，需要彈性時間。剛進來，每天工時九到十個小時，滿滿的個案要接，後來是勞基法開始限制一天工時八小時，才能有時間休息。(V4)

薪資大約在兩萬到三萬之間，收入取決於接案數量，但她選擇較少接案，因為不喜歡路程過長的安排，有些居服員的收入較高，可能是因為接案數量多。(V5)

我們工時不能超過 240 小時，如果超過就違法了，我們機構滿遵守這勞基法，都按照規定走。薪水上如果能調高會更好，因為其實現在這個工作很多人是做一兩天就不做了。(C3)

照顧工作是辛苦的，相對來說報酬率沒有那麼高。早期因為「看護」一詞容易受到職業歧視，現在較強調於照顧員的專業，雖受過正規訓練拿取專業證照，但從薪資上來看卻不像專業該有的薪資水準，感覺上還是存在被認為底層工作與職業歧視的問題。居家相比機構較輕鬆、較有時間彈性接更多案子（收入較多）。假設是做 24 小時的居家，薪水上會比較多，但總體上大多考量家庭與自身因素能夠做 24 小時的並不多。(V1)

(五)、區域化下照護連結之差異

產業缺乏勞動參與，其因素基本上的原因多可歸因為勞動條件不佳，以及相關區域媒合的照護平台沒有發揮效果。在區域化的長期照護體系下，不同地區的照護連結（包括資源連結、服務模式、社會支持等）往往存在差異，這些差異來自於人口結構、資源分布、政策實施等多方面因素。例如雖照服員與個案距離近，但卻不知有需要被照顧者，以及是否能被分配到距離便利的區域。現在的媒合方式都是透過受政府委託的機構，然後透過此機制進行人力的調

配，而人力調配的本身若無法充分掌握供需及以及做到有效媒合的功能。這便是資訊落差所產生的不利結果，不見得是距離因素所影響。可利用推薦機制來排除時段配合不易造成的媒合不成功。

認為原因是勞動條件不好，以及這個媒合的平台沒有發揮效果。例如雖照服員與個案距離近，但卻不知道有需要被照顧者，以及是否能被分配到距離便利的地方。現在的媒合方式都是透過機構受政府委託的，然後再做人力的調配，而人力調配的本身有沒有充分掌握供需？及做到有效媒合的功能？有時候可能是訊息的落差，不見得是距離。(SCH1)

有越來越多長輩跟家屬知道要申請長照服務，但媒合的部分可能居服員是沒有人數那麼充足的，所以仍有缺工的情形；也可能是因為時段配合不易而導致媒合比較不容易成功。建議利用推薦機制引進更年輕的人力，提升居服員社會地位與強調專業度。(NPO6)

有時她需要在短時間內轉換地點，從小港到楠梓的距離較遠，造成路程上的困擾。

有些個案在短時間內要求她完成過多的任務，這使得時間緊迫，導致工作負擔加重，部分個案不滿意時會投訴，但她會據實以報，讓機構瞭解情況。(V5)

都會區的工作內容及範圍比較明確，非都會區比較容易延伸出其他工作，比如被業主要求做家務。(L1)

目前工作模式皆是機構派往居家工作，時間分配上按照個案需求由機構排班，一天服務五位個案。(C5)

(六)、照顧工作移動之困境

許多擔任居服員在其工作分配上因必須擔任多個家庭的服務工作，才能達到其工作基本指標。然因在非都會化地區工作上，地緣廣泛很容易產生因照護個案距離太遠，時間相當難以掌控而產生移動上的問題極困難。尤其是新住民的交通工具幾乎皆為機車，也容易產生通勤職災上的問題。由於照顧移動的困境在非都會地區也是深度影響新住民參與長照工作之重要影響因素。

新住民的意願低，是因為地理位置偏遠，抑或是工作福利制度不好，可以進一步研究，在加上非都會區比較需要照顧資源，故社政的投入是否足夠也很重要。(GOV1)
我認為像是花蓮那些地區工作機會不大，因為住的人不多，所以如果照護員是做居家的話，在郊區或山區的工作移動距離比較不方便。(C1)

(七)、職業訓練須隨著老年照護需求而產生變動

新住民長照照顧參與上，有關其多樣化的機構及居家照護對象，在職業訓練必須跟隨著其照護對象的需求而產生深化，例如性騷擾的阻卻技巧與策略，以及失智症與躁鬱症照護訓練之深度與強化，以及如受訪者所指出，越來越多的精障個案，如知覺失調的患者之照護過程，認知障礙和心理健康問題在高齡人口中日益普遍，特別是失智症和憂鬱症等心理問題。針對這一變化，職業訓練需要加入專門的認知障礙護理技巧，教導長照人員如何與失智老人溝通，提供情緒支持和刺激活動，幫助老人維持基本的生活水準，面對更高級數的個案所需的專業技能及病人情緒管理皆更需要專業的職業訓練來提醒及指導如何進行照護的處理。

團隊中包含護理專業人士，例如有在嘉中畢業並在台北聯合醫院服務過的人員，專門處理知覺失調等問題，並提供持續的專業教育和培訓，及專業知識傳達。(NPO5)
公司每年提供 3-4 次免費的訓練課程，每次為期一天，課程包括針對失智症患者的照護技術，例如遇到攻擊性患者時，會嘗試轉移其注意力，如果無效則先暫時離開，再回來繼續照護。(V4)

遇到過很多問題，特別是在照顧病人的情緒管理上，會需要耐心去照顧和說服他們。亦照顧過很多失智症患者，這些患者有時候會攻擊人。(V5)

感覺技能訓練的部分，對於目前所從事的勞務工作上還有不足，希望能多上足部照護、肢體關節活動等課程。(C5)

希望能學習、加強專業知識與技術，才能在未來可能面對到更高級數的個案時有能力協助與照顧。期待能加強之前課程中學過但還不太熟練的（照顧六到八級的長照個案所需的）專業知識。(C4)

想要加強姿勢方面的訓練，以避免姿勢錯誤造成職業傷害，以及抽痰、鼻胃管的課程。(M1)

長照工作不僅有技術上的照護要求，應對病人情緒上的問題又是另一份壓力，尤其失智照護是更辛苦的，有些工作者甚至因此出現憂鬱症狀。(V1)

二、機構分析脈絡

(一)、新住民導入長照工作所需之訓練及培訓

新住民來台投入從事長照的工作，應該比照國內的照顧服務員而非看護移工，因此，許多新住民其實教育程度蠻高，其本身可透過相關多元職業訓練的課程參與，增強其自身的職業技能，尤其是在實際場域所可能發生之問題演練相當重要。新住民參與長照工作所需的訓練及培訓內容應涵蓋語言、文化適應、專業技能、健康知識、工作安全與心理支持等方面，這些都是他們能夠順利進入長照行業、提供優質服務的關鍵。透過積極培訓除了強化新住民其照顧技能之外，另外有關取證獎金，以及部分機構會加發每個月獎金加給，亦有其效益存在。

新住民來台從事這樣的工作，應該比照國內的照顧服務員而非外籍看護，因此，本身透過職業訓練的相關訓練課程，加上自身的教育程度，在職訓方面的問題應當不大。(SCH1)

提供免費考照輔導，包括丙級、乙級、甲級證照的考試，新住民考取證照後可向移民署申請三千元獎金，並享有每月五百到一千五百的加給。訓練內容包括失智、身障等六年、一百二十小時的自訓課程。提供考照輔導，協助新住民申請獎金和相關補助，善用政府資源，如三年七萬元的補助。(NPO5)

對於照護更高級別個案所需技能不夠熟練或想再進行訓練的擔憂，照服員需要的所有技能在訓練時都有教到，並且實習都會帶，問題是實習跟實際現場做是不一樣的，每個個案狀況不同，而實際上在臨床工作會需要處理很多個案，也會有時間的壓力，包含胃管灌食、尿管的照護在內的技能教學課程或實習都有，但是需要到機構之後，再去學習與熟悉，雖然不能說實習沒有教，但是臨床實作經驗更必要，一開始欠缺經驗都會很害怕，避免不了。(NPO4)

多以技術訓練為主，較少有訓練溝通的課程。(NPO1)

政府要求成為照服員後六年內須取得 120 小時的積分，但是以中文授課，課程內容

偏向知識性，認為新住民在吸收課程上會較為困難，實質效益也不高。機構每個月都有安排不同主題的考試，長期實施後發現因考試內容對照服員來說都是很熟悉的技能，對考試的態度偏向於覺得麻煩（後機構新增獎金制度提高參與意願），長照產業有評鑑制度，若沒通過評鑑可能會無法申請一些社會補助，因此機構定期考核照服員的制度必須存在，也方便持續維護服務品質。(NPO2)

目前居服員培訓課程多於平日進行，建議開設假日培訓班，讓有意轉職或投入長照領域的族群可更彈性的選擇參與培訓課程的時間。(NPO6)

考量新住民不易配合外出上課，設置新住民網上學 Youtube 頻道，提供各種課程如照服、餐飲、美容、電腦等職類。113 年並製作照顧服務員單一級證照影音學習課程(<https://www.youtube.com/watch?v=SF2ZZWLdBb8E>)，並搭配中文、越南、印尼、泰國、菲律賓(英文)共五國語言字幕，讓新住民不受時間空間限制，可透過線上課程隨時學習。未來規劃以問卷的方式進一步追蹤影片觀看者的基本資料或觀看體驗。影片數據也會轉給相關局處或 NGO 請他們向新住民組織告知。先前著重於需求調查，現在重點將會放在數據調查分析。教育局新民科有提供提升中文能力的訓練，希望能夠攜手合作。新住民的時間不易配合（會有一段時間離開台灣等）或較晚接受到課程資訊導致錯過上課機會，可能可以將課程切割為更小的模組方便新住民報名，但仍須考量到本國學員的需求，也會再盡早進行課程宣傳。(GOV2)

每一年都有上課受訓，最近去上了原住民的課程，因為覺得可以再多了解一些知識。也曾經上過失智症的課程。(V4)

感覺到訓練與實際照顧工作之間有落差，每個人的狀況不同，因此需要在現場有足夠的耐心和溝通技巧；訓練的學科（知識）部分與實務操作部分都需要改進，因為實際照顧的情況可能與訓練內容有所不同。(V5)

日照中心會協助安排訓練課程，例如目前上過失智症相關課程。(C3)

需要更多高級護理技能，處理複雜的醫療需求和緊急情況時，仍需更多專業知識和實踐經驗；對於慢性病患者，如何更好地進行日常護理和健康管理。同時需要學習理解老年人的心理狀況和需求，提供情感支持和安慰。(V3)

居服員可能會需要搬運或協助臥床病人移動，建議加入輔具（如拐杖、助行器、輪椅等）的使用課程。(L1)

有關新住民照顧員培訓課程，班數不多、錄取率不高，之前報名時僅有原住民優先，而新住民部分則沒有這個權利，因此只能等到遞補才有機會進入培訓課程。許多國人在上完培訓課程後並沒有進入相關工作，其實變成一種資源的浪費，但對於新住民來說，培訓完都會因為取得證照就銜接進入照護工作，卻缺少機會。其實訓練課程積分的部分較麻煩，很多訓練課程都需要透過網路查詢、報名，很多不同國籍的

新住民看不懂資訊，建議可以增加多國語言。(V1)

我認為如果是剛嫁來的新住民，應該可以找一個對於工作比較熟悉的人，來帶領他從事工作，讓他在慢慢熟悉工作環境的過程當中，能比較快上手、穩定在這一份工作上。像我們公司如果有外籍新人，一定都會安排一個協助，以及治療師、保育員來提供更多專業上的知識、技能。(C2)

受訪者指出照顧工作過程因為經常碰到性騷擾問題，來源可能是受照護者及其家人。因此，如何防止性騷擾在照護過程的產生是相當重要訓練，因為他們在工作中可能會遇到來自同事、長者、甚至家屬的潛在性騷擾情況。這類培訓能夠增強新住民的防範意識，並教導其如何識別、應對和舉報性騷擾行為，以保障其身心健康和職場安全。受訪者包括新住民及訓練機構皆說明在服務過程其實皆可透過穿著及一些嚴格的空間及距離來進行控制管理，藉以迴避這些問題的產生及干擾。

為了防範性騷擾，受訪者特別提醒新住民服務員在穿著上需注意：領口過大的衣服要用橡皮筋束起來、不要穿緊身衣物、建議穿布鞋、綁頭髮時要盤起來，不要留馬尾、不噴香水等等。如果遇到性騷擾，可以大聲斥責對方、明確拒絕、告知家屬或主管等等。協會會持續追蹤有無再次發生，並對個案或其家屬進行教育，鼓勵開放討論性騷擾問題，並提供解決方案，強調性騷擾的教育在培訓中已經覆蓋，且告知服務員如何處理。(NPO5)

遇到性騷擾狀況的話，可能看到受訪者是外籍人士，就用金錢誘惑等等方式，這時候就要明確表達拒絕並要求換人。在長照工作中，可能耳聞或遭遇的一些類似騷擾案件或不愉快，坦言也遇過性騷，但認為都還在可以應付的範圍內。(V4)

表示自己雖未曾遭遇性騷擾，認為適當的服裝能避免這種情況，自己會依照不同工作場合選擇合適的服裝，避免引起不必要的注意。(V5)

居服照護過程中有遇到性騷擾，工作結束後有向機構督導反應協助轉出個案。(M1)

另外，有關居家家事勞動納入勞基法仍是國內必須面對處理之問題。如果居家家事勞動未能納入勞基法，這些居服員或家庭照護員仍無法受到勞基法相

關之勞動保障。由於家事勞動者（如居家照護員、家務助理等）通常在私人家庭內從事工作，與其他勞工相比，這類工作環境存在隱蔽性和流動性，使得家事勞動者的勞動權益經常得不到應有的保障。當前，在《勞基法》保障缺失下，家事勞動者的工時、工資、休假、保險等權益難以確保，且遇到勞資爭議時常無法依據法定程序維權。協會，工會及機構都應該扮演更為積極的角色，建構與提供更為多元及與時俱進的職業訓練課程。

有關家事勞動是否納入勞基法？如果家事勞動納入勞基法，這些居服員、家庭照護員的待遇就可以提高，甚至也可以有加班費。但後續仍存在附加問題，因為這不是生產活動，若一些弱勢家庭無法給付，這時候該怎麼處理？(SCH1)

協會提供多種課程和資訊分享，利用同儕影響力提升團隊觀念和技術，包含訓練員工如何應對各種情況，例如情緒失調的長者。透過視訊課程和線上學習，用於提升專業知識和累積積分。進行訓練時，注意到越南籍的新住民非常積極學習，尤其在語文學習上，學科部分使用注音符號輔助，術科部分提供錄製的教學影片，教學影片放在群組的記事本中供學員觀看和複習。(NPO5)

以養護中心為例，養護中心的長輩需要照顧的程度比較高，因此在養護中心比較強調基礎的照顧，如說移位、換尿布、翻身、排洩、管灌、餵食等，等熟悉到一定程度後，因為希望不要讓長輩移除鼻胃管，所以會安排比較特殊的口腔照護課程，大概兩到三年會舉辦讓同仁們去體驗的課程，如被約束的情境，或者是穿尿布的情境，訓練同仁的同理心。日照與養護中心較為不同的是需要接送長輩，因此會要求考取手排車駕照，還有如手工藝或動態類的活動，會邀請外部講師上課。(NPO3)
教育新住民了解本地的勞動法律、工作權益和職業道德，保護他們的合法權益，避免受到不公正待遇；建立新住民互助網絡，促進他們之間的交流和支持，同時鼓勵本地居民接納和支持新住民，促進社會融合。(V3)

因為長照機構很缺人，難免會需要協助代班（也有自願加班），尤其在疫情的時候十幾天都沒辦法休息，超時的狀況也是很常發生的。(V1)

(二)、區域資源配置差異所產生之訓練困境

新住民在提升其照顧專業化的過程中，有關考取單一丙級技術士證照是重要的關卡，但其過程經常存在著需多困境。例如在考證照的階段，除了上述語

言所早成的閱讀緩慢之困境之外，仍然經常需要面對區域職業訓練開班不足的問題。在受訪中新住民及機構組織的受訪對象皆指出，都市與偏鄉資源的差距，偏鄉地區的培訓機構數量少、設施有限，加上師資短缺，使得當地長照人員很難獲得多元、充分且高品質的專業訓練，而需進一步跨越區域去參與的職業訓練課程。

訓練課程在配置上會受到城市差異化的影響，嘉義市比較集中。(NPO4)

在都會區考照、受訓、服務地點都算方便。(V2)

接受訓練的地點包括機構內和其他開設課程的中心，至於鳳山地區課程開設情況，認為課程開設可能不足。(V5)

單一級的課程開課多元與量能不夠，希望在更多地方開設，有些課開設的地方太過偏遠，不方便前往。(V3)

在偏鄉的訓練課程開課與多元性比較少，但因為個人移動性較高，所以可以移動到草屯和台中上課。(C5)

政府注重非都會地區職業訓練資源的改善，對於偏鄉地區的訓練能量與政府投入資源給予許多輔助，但整體而言，都會化地區課程的多元性與南投非都會地區還是存在落差。受訓後要先上完失智與失能的課程才能工作，都市的課程開的次數更多也更頻繁，因時間性因素，不可能慢慢等原本所在地區開課，所以會特別前往台中上課，都市的資源與課程還是較為多元。(C4)

訓練課程在地方相對於都市開得較少，有些專業的課程必須到台中上，比如失智症的課程。(M1)

三、學者專家分析脈絡

(一)、新住民導入長照工作之政策誘因及解決

目前有關家庭照顧有居家的型態，目前多數是透過平台進行媒合（存在僱傭或承攬關係之爭議）。此部分基本上無法使用政府獎勵資源措施，因為必須要有具體的僱傭關係，才可以在計畫資源之中來申請缺工就業獎助，此部分在制

度機制上仍有改善之空間。

家庭照顧有居家的型態，有時是透過平台做媒合（承攬關係），這部分無法使用全工獎勵，要有僱傭關係才可以申請缺工就業獎助，制度上問題需要檢討。（SCH1）

有些新住民會抱著小孩來進行考核，能看得出他很渴望、很需求這份工作，但是因為住宿式機構不像居服時間彈性大，所以假設要鼓勵新住民投入住宿式機構工作，受訪者建議政府也必須要能夠解決新住民接送、照顧小孩的問題，建議政府可以為新住民給予機構補助經費設置幼兒區，只是機構欠缺空間建置。（NPO4）

若政府端提供缺工獎勵金或中高齡就業獎勵，可能會提高雇主招募的意願。除了語言及技能外，也藉由講座或新住民協會協助鼓勵新住民投入職場。（NPO2）

配合勞動部補助照服員訓練費用：本部每年透過縣市評估轄區居家、社區、住宿式長期照顧機構隔年度之用人需求，提供勞動部規劃補助地方政府辦理照服員專班訓練之核定依據，並鼓勵長照機構自訓自用，培育機構所需之照顧人力，一般身分民眾參加勞動部補助照服員訓練專班，可獲 80%費用補助，特定身分參與資格者，如中高齡、身心障礙者、原住民等全額補助。（V1）

政府協助提供就業及獎助資訊，職業訓練期間會有就業服務站及徵才廠商入班，說明訓後的就業方向及薪資待遇等相關資訊，讓結訓新住民了解結訓後之求職管道。另外也會請就業服務處的站台來宣導「照顧服務就業獎勵(缺工獎勵)」，該獎勵最長可領 18 個月，最多領 10 萬 8000 元，以期特定對象穩定就業（以階段式給付）。（GOV2）

其實有一直執行在職訓練的部分，每年有規定 120 的長照積分，需要自己報名課程來完成時數規定。時數上不是問題，主要問題是大部分課程都需要自費，其實很多人都不願花錢上課。（M1）

（二）、單一技術士證照的取得與訓練

由於單一技術士證照對於新住民而言仍具有相當難度。許多受訪者指出，在語言仍為考照上的重要障礙。技術士證照的訓練內容通常包含理論知識與實務操作。理論部分涵蓋基礎醫學知識、長照倫理、急救和衛生防護等知識，幫助學員全面理解照護原則。實務操作則包括日常照護技巧，如身體移位、洗浴協助、用藥輔助等具體操作，這些都是通過實際演練來提升技能

的。在參與培訓過程中要求積極學員達到一定的熟練程度，以應對長照工作中所可能存在的各種不同差異情境。此外，透過取得證照的獎助，以及進一步期待機構給予的證照津貼。證照取得管道也可加強宣傳，因部分新住民較不容易尋得相關訓練資訊。

作為訓練單位，具備更完善的師資和資源，提供全面的在職教育訓練，針對所有提出的問題，積極進行在職教育和訓練，以提升服務品質。陪伴並不僅限於聊天，可以包括觀看電視、講解劇情、進行簡單的桌遊等活動，使用簡單的工具如撲克牌或兒童釣魚玩具，增加陪伴的互動性和趣味性。服務員需學習如何進行被動關節活動，幫助肢體僵硬的老人進行運動，這些活動包括手部、腰部、核心肌力等方面的訓練，以提高老人的活動能力，如果有專業的復健師，服務員需觀察並學習其方法，並在日常照護中應用。(NPO5)

開設語言、通譯課程，協助取得翻譯證照，加強個案研討，訓練居服員與家屬溝通的技能，或者安排新住民居服員先見習資深居服員的工作模式，協助適應。(NPO6)

長照工作雖是技術工作，但多數案家都希望照顧服務員是能溝通、傾聽。被照顧者有狀況也需要及時向家屬、醫生說明，陪伴就醫也需要聽懂醫囑，因此加強中文能力的訓練，亦可讓新住民就業更為順利。(GOV2)

以前趁著晚上有空，有些國小開班授課，會去那邊學講話學寫字，台語的課程也有上過，而且孩子還要讀書，也要幫忙孩子。考試主要以中文進行，包括選擇題和實作，難度比較大，部分姐妹因語言障礙或考試內容不熟悉而未通過考試。(V4)

新住民在公司內部的比例不多，大部分為台灣人及大陸籍姐妹，新住民姐妹需要參加政府提供的課程和考試，部分姐妹在考試方面有困難，但可以通過反覆考試來解決。(V3)

由於許多新住民姐妹希望考取丙級技術士證照，但找不到合適的訓練課程，且感覺考試內容與課程不符，對此也認為訓練課程難以找到，且報名考試也存在困難，特別是語言上的障礙，使得新住民較難通過考試。(V5)

上課及考照時可利用翻譯，幫助通過考試。(C3)

語言障礙是新住民面臨的主要挑戰之一。提供專業的語言培訓，幫助他們掌握本地語言，特別是醫療和照護相關的專業術語，提升與同事、老人及其家屬之間的交流能力。(V3)

由於是華人基本上語言溝通無障礙，但其他國籍的新住民可能會遭受到被業主歧視或不被尊重等的霸凌現象。(L1)

對新住民姊妹來說，因為原本使用文字與台灣不同，考試也是一種壓力，需要比別人花更多時間學習。考試時會遇見的中文多為醫療方面，在了解與記憶題目方面有困難。(V1)

(三)、政府所扮演之角色及功能

在政府部門的檢視上，長照工作並非是生產活動，所以必須考量到其可能對家庭的衝擊。尤其在台灣普遍低薪的情況下，若不能持續引進移工，提升使用之可近性。政府端點所要做的便是長照服務品質提升之監控與管理。針對高齡者人口的增長和多樣化需求，政府通過制定相關政策和法律，確立長照服務的標準與範疇，並通過政策引導長照資源向更合理的方向發展。例如，長照 2.0 的推動政策，就是政府針對台灣高齡化問題推出的整體解決方案，涵蓋居家照護、社區照護、機構照護等多層次的服務模式，以確保高齡者可以根據自身需求選擇不同的照護形式。例如可藉由垂直分工讓國內新住民所從事的工作跟移工所從事的工作有所區隔，像是家庭看護移工不應該由被照顧者、家庭直接聘用，必須在人力規劃上透過台灣本土照護人力(包括本地人及新住民)及移工與整個長照系統融合在一起成為主要的照護人力，在專業化及工作內容不一樣的系統下，待遇就會產生差異。目前很多機構或平台仍不願提高國內照護人力之待遇，期待引進社福移工。政府的監督管理職能確保長照服務的水準和專業性，並保護高齡者和長照工作者的相對權益。此必須透過制定服務評估標準，定期檢查和評估長照機構的服務品質、設施狀況和長照工作人員的專業資格，保障照顧服務的合法性與合規性。

長照工作並不是一個生產活動，所以要考慮到對家庭的衝擊，尤其在台灣普遍低薪的情況底下，若不反對透過引進移工，讓大家可近性更高、照顧人力更充沛的狀況下，政府要做的是服務品質的提升。藉由垂直分工讓國內新住民所從事的工作跟移

工所從事的工作有所區隔，像是家庭看護移工不應該由被照顧者、家庭直接聘用，要有第三方讓移工與整個長照系統融合在一起成正規人力，而政府則按照國內新住。
。
。>。
主仍不願提高待遇，而去期待引進移工，因此根本的方法，就是把移工看成一個正規的人力，去重新規劃、改變人力配置、改變既有的引進管理模式。這樣的話，或許可以創造一個三贏（移工、新住民、被照顧者）模式。(SCH1)

政府在認定困難個案時，應進行雙向溝通，考慮服務員的實際情況。提供專業技能的線上教學，減少實體課程的負擔。
政策應考量服務員的實際操作，例如陪伴就醫的交通補助問題。政府規定六年內需完成 120 小時的積分課程，但實際宣導不夠明確，導致服務員困惑。服務員實際培訓時間遠超過 120 小時，但認證單位的認定過程繁瑣且不一致，且認證單位頻繁換人，政策不統一，導致服務單位困擾。(NPO5)

之前機構內有一位新住民的照服員，工作一陣子後因為醫院的薪資比較高而轉到榮民醫院。而以嘉義市的照福機構或護理之家的薪資而言，與榮民醫院相差無幾，但榮民醫院不能聘請外籍移工，推測是為了留住本籍人才而提高給該位新住民的薪資待遇。(NPO4)

希望政府評鑑可以簡單化。(NPO1)

建議政府單位擬定多語言版本之工作內容指引，由單位協助居服員向家屬明確規範出工作內容與範圍，避免家屬濫用居服員人力。(NPO6)

政府有提供缺工獎金，基金會在就業服務站、人力銀行、學校（中部學校如台中科大、弘光科大、朝陽科大、亞洲大學）都有進行宣導徵才。雖大多數學校都有夜間語言課程，但多為生活用語，針對長照產業專業術語的較少，建議政府可以增加介紹與專有名詞的翻譯。機構皆會幫照服員投保意外險以因應工作過程中可能遭遇的危險（並非因照顧造成的職業傷害或職災），建議政府可實施相關的補貼或補助。(NPO3)

參加中心職前訓練期間有托育或托老需求時，將轉介社會局評估其需求並提供相關協助。未來若資源更充足也希望能與在地的幼兒園、日照中心等合作，讓新住民上課的期間能進行托育及托老的服務。會邀請跨局處與新住民、原住民單位參與課程規劃會議。職前訓練課程多為平日整日，為期一個月左右，為能讓學員安心受訓，可結合各區社區關懷服務或日照中心等資源，提供短期的照顧服務。(GOV2)

同時，政府需建立申訴和監察機制，讓服務對象能夠在受到不當對待或服務品質不符時進行舉報和維權。因此根本的方法，就是把移工作為正規人力，去重新規劃籍改變其人力配置，透過改變既有的引進管理模式。藉以創造出三贏（移工、新住民、被照顧者）的運作模式。此外，由於在工作過程有關內容

認定(陪同討論事情或聊天是否是工作)上的問題，經常引發新住民在參與過程的爭議，因為有受訪者因此而被機構減扣工時的案件，造成許多在服務過程的不滿。

針對新住民求職服務，勞工局於各區均設有就業服務據點，提供一對一專人的就業輔導，並且定期舉辦社區徵才活動時，邀請新住民求職者參與。另製作新住民七國語言就業資源手冊，提供有就業需求的新住民，可透過手冊知道相關就業資源，也提供新住民求職陪同翻譯及面試服務，透過翻譯人員從旁給予支持與鼓勵，提醒面試技巧及注意事項，增加自信心，排除就業障礙，提高就業成功機會。(GOV2)

提供就業媒合服務，幫助新住民找到合適的長照工作，並提供職場輔導，協助他們適應和發展職業生涯。通過這些協助，新住民可以更順利地融入長照工作，提升工作能力。(V3)

轉換長照機構服務的過程中，會遇到寫紀錄報表的文字書寫上的困難，以及政府規定工作需要按表操課，但實際執行會有變化，應該在執行時間上給予彈性。或許政府部門不是在第一線工作的人，所以政策跟第一線工作的人有一點距離，就像前面提到的按表操課，在工作範疇與時間上可以稍微彈性一點，比如需要陪同外出的個案，假設遇到下雨不能外出，家屬也不會想讓受訪者回去，但是這個時間段進行的其他工作因為不是陪同外出，所以不能申報被算進工時裡。(M1)

新住民投入長照還是偏少數，建議政府部門可以進行語言不通或與個案矛盾衝突、心理方面調適等協助。(C5)

建議居家照護規範應訂清楚，經常遇到要協助個案家庭雜事（買菜、清潔等），而政府也應明訂個案家庭能使用資源的項目，避免資源濫用。---主要是針對歧視這一塊是比較明顯的，尤其是東南亞的新住民在語言上會比較困難。建議有新住民專班，釋放多一點長照訓練課程給新住民，且訓練課程應更加多元化，最後是薪水的部分要提升。(V1)

希望政府多宣導語言或長照相關的課程資訊。(V2)

(四)、政策資源導入之困境

此外，政府部門更應先進行整體之盤點籍調查，有多少機構在導入新住民長照工作過程，需要哪些協助。隨著老年人口比例上升，長照需求迅速增加，而長照服務本身涉及高成本，從基礎設施建設到專業人員的培訓，都需要大量

資金支持。政府財政資源有限，必須在多種公共需求間平衡，這導致長照資源常常無法滿足全部需求。尤其是在經濟欠發達或偏鄉地區，財政資金難以覆蓋所有所需的長照服務設施，進而影響到這些地區老年人的照護保障。以及到底現在有多少的新住民，有意願投入這個這個工作產業。而分析出他們期待的條件，整體而言，新住民的就業與創業動機都很強，如果待遇不高，並考慮到社會地位觀感及工作歧視等問題，投入意願相對不高。假設待遇無法達到期待時，應當在非薪資報酬上加強，例如降低工作成本，並強化媒合機制（建構多元媒合管道）。讓新住民得以在地社區或鄰近社區就有接案之可能性。即使政策和資源已經到位，如何有效地監督和管理是另一個難題。在實際執行中，可能會出現資源分配的透明度不夠、地方政府或相關機構的執行力不足等情況。部分機構可能面臨人手不足或管理缺位，導致資源無法有效運用到需要的地方。此外，不同部門間的協作不暢，也會影響政策的落實效果，增加政策資源導入的難度。此外，就業補助認定的條件也可再設計，使資源的投入更能發揮效果，並從政府部門提供相關的賦權，藉以提升長照機構籍嘉嘉照顧的照顧者之專業職業形象，強調對社會的貢獻來提升社會地位，避免就業歧視現象的產生。

政府應該先去盤點、調查，到底現在有多少的新住民，有意願投入這個這個工作產業，為何不願意？而他們期待的條件是什麼？新住民的創業動機很強，如果待遇不好並考慮到社會地位、工作歧視等問題，投入意願不高很有可能會選擇其他工作。

假設待遇無法達到期待時，應當在非薪資報酬上加強，例如降低工作成本，運用良好的媒合機制（強化媒合功能），讓新住民可以在同一個社區或跨一個社區就有案子可以接。應提升居服員的專業職業形象，強調對社會的貢獻來提高社會尊重。

(SCH2)

對於患有新冠肺炎的老年人，因血氧問題需要特別照護和監控，這部分超出一般照護範圍，需要專業醫療設備和應急處理。還要教育案主和家屬理解照護限制，緊急狀況需及時送醫。政府對困難個案的認定與補助存在問題，認定標準由官方評估，而非由照護單位回報，照護單位自行補貼困難個案的額外照護費用，以維持照護品質。(NPO5)

在取得政府部門資源時，是否有遇到訊息上的落差，以及是否瞭解這些訓練有包含獎助、津貼等等，甚至是進入職場後的就業獎勵，都會影響進入長照工作的意願。
(GOV1)

有關資訊取得的部分，其實很多缺工的資訊會送到各縣市政府，但沒有系統上的整合及統一，對於新住民來說資訊是很雜亂，希望能夠有方便了解多元資料與資訊的方式。 (V1)

(五)、認證之阻卻

有關學歷及專業證照之問題在早期相關新住民就業考察的研究中，經常被提及是影響，甚至是阻卻新住民在台參與一般及高階工作的障礙。然而時至今日，此問題依然還是出現有關長照工作參與的脈絡之中。至少目前可以協助解決在於減少考取相關照照上的輔助設計。

有一些做長照新住民在過去的學歷很高，但來台不能被認證的。這個問題在接觸新住民時也很常碰到，由於過去的學經歷不被採納，在某種程度上也算是一種歧視了，使得新住民自身與過去的經歷做切割，導致需要重頭開始。(施淑惠)
除了希望政府多宣導語言或長照相關的課程資訊之外，希望對於我們原來所擁有的學歷及其他專長也都能有在台灣認證的機會。(V2)

第五章 結論與政策建議

本章節透過國內外相關文獻回顧、四場焦點座談之舉行及深入訪談所轉譯之逐字稿，經由主題歸納之分析，本研究得到結論區分為新住民長照工作導入參與之現況、需求、困境及城鄉差異；新住民對於照顧服務員職業訓練之需求；以及新住民投入不同長照工作之協處機制三個層面之論述，並依據此架構提出短期以及長期之相關政策建議。

第一節 研究結論

一、新住民投入各類型長照工作之現況、需求、困境及城鄉差異

（一）新住民投入各類型長照工作之現況

1.在就業參與程度就業數量逐年增加

隨著台灣長照需求不斷上升，新住民在長照服務中的角色越來越重要，如居家服務與機構內的基礎照護工作，而由於許多新住民女性來到台灣後已熟悉家庭照護的工作，進一步接受專業培訓後，可以快速適應長照工作需求。不論是家庭經濟負擔或是個人職涯發展驅動著新住民投入職場積極尋找工作機會，投入長照工作確實是新住民融入本地社會的重要途徑之一，能增加自信與社會參與感。而新住民主要來自東南亞國家，如越南、印尼、馬來西亞等以及中國大陸，語言與文化背景多樣，對於受照顧長者有不同的互動方式，往往能以耐心和尊重建立良好的照護關係。

2.新住民投入長照工作之相關政策具有支持性

不管是在不同國家新住民皆反應，在勞動參與的協助措施上，政府推行相關政策，鼓勵新住民投入長照行業，例如提供專業技能培訓課程與就業輔導。而在證照制度方面亦透過推廣長照服務員的培訓與認證，降低新住民進入長照職場的門檻。

3.民間與非政府組織的參與

新住民在就業資訊互通及相關就業協助措施的另一重要管道即為社群及團體，由於新住民在地生活具有群聚性，與來自同鄉的社群交流具有親切性，透過在地化的非政府組織、社會企業或社群提供就業機會、職業訓練和就業支持等資訊或資源，對於新住民投入長照工作、提升技能及融入職場皆能夠產生重要的支持與協助。

（二）新住民從事長照工作的需求

1.在勞動權益方面的薪資保障因素需強化

透過訪談得知部分新住民在參與長照訓練期間，因為無法工作或產生兼職工作薪資過低，導致在受訓期間所領取的津貼輔助往往無法支應經濟生活所需。此外，亦有部分雇主在聘僱新住民時，未將新住民擁有單一級專業證照提升薪資待遇的措施納入制度設計，致使其在訓練之努力權益並產生在具體薪資待遇提升。

2.新住民投入長照工作意願仍有待提升

新住民整體勞動總參與率遠遠超過台灣總體平均勞動參與率。然而從參與者在現今台灣長照工作參與層面來觀察，直接指涉出新住民參與長照的比率甚低，以我國目前對於長照需求孔急的現況而言，更凸顯勞動供給的不足，亦顯示出新住民對於長照工作的參與層面而言，在長照工作的勞動參與意願上仍有待提升。

3.長照工作刻板印象亟待改善

長照工作由於是擔任照顧者的勞動工作，因此在工作內容上經常是必須處理受照護者身體主體所產生之延伸多元事務。因此，其工作內容歸屬於第一線辛勤的勞動工作，而外界對此工作的刻板印象來自於忽視其專業技能導向，如醫療照護、心理支持和急救處理。新住民長照從業者常被視為服務業中的基層勞工，社會對其認可度不足。從事長照工作是工時長且勞動強度高的職業，在訪談過程中亦發現職業發展前景較為不足的情形。

（三）新住民長照從業者之困境

1. 語言文字使用上的困境

東南亞國籍的新住民經常指出在來台的前幾年，因為語言不精導致其在工作過程備受刁難之困境。尤其是在中南部縣市，因為許多受照顧的長輩及其家庭，多數人都是講台語。剛開始因為語言上的隔閡，有時會產生在照護工作過程中的誤解，進而導致照護疏失之產生。這部分經常在不同階段來台新住民進入家庭早期重複發生的共同問題。

2. 對外界資訊封閉較不易取得

新住民對於外界資訊的封閉，也呈現在對於長照工作的了解狀態。因此，有許多長照工作，新住民在並不了解長照工作的現況下，因此容易接受一些較為負面之資訊，在就業連結上便顯示相當脆弱。

3. 在工作角色及範疇的混淆

新住民在照護過程有關工作角色之扮演及工作內容範疇經常是其相當困擾之問題，在機構或居家照護過程經常被課以不應承載的工作內容，縱然皆已違法，但卻經常發生在期照護過程之中。

（四）長照工作在城鄉差異上的現象

1. 長照工作服務的勞動供需不均

由於在鄉村地區人口較為稀少，且老年人口比例往往高於城市地區，故照顧需求亦較高。但長照機構與服務據點之數量有限，且無法採區域集中方式設置。此外，鄉村地區受限於地理區隔問題，包含住宿交通的不便利程度較高，故較難吸引外縣市新住民長照人力移地投入工作，相對而言鄉村地區長照人力則有明顯不足的情形。若由在地的新住民投入工作似乎為適切安排。需求難以滿足：偏鄉地區老年人口比例往往高於城市，但長照機構與服務點數量有限，無法滿足需求。

2. 長照工作所需相關設備設施資源較為不均

由於城鎮資源集中且資源取得便利，而城市設置較多的長照機構、居家照護服務機構，此外照護輔具使用租借、技能訓練培育等相關資源，在鄉村地區則相對較為不足。

3.新住民交通便利性在城鄉仍有差距

因都會與非都會區域之區隔現象仍相當明顯。多數非都會區域新住民受訪者指出，鄉村地區因交通不便，受照顧者前往長照中心較為不易，居家服務也可能因距離過遠而供應不足。故縱使在鄉村地區具有長照需求，對於新住民從事長照工作人力仍無法有效對應供給。即便是在都會區，交通的便利性對於新住民從事長照工作的投入仍有差異。舉例而言，北區都會區的交通網絡相對而言較為綿密，在交通相對較為便利的機構型或是社區據點則較易聘到照護需求之人力，若是大眾運輸系統較不易到達的地點，則需靠新住民擁有交通工具自行前往服務據點，此一現象顯示城鄉上的交通便利性對於新住民從事長照工作仍是關鍵的影響因素。

二、新住民對於照顧服務員職業訓練之需求

（一）對於不同案例的專業訓練課程

新住民照顧的長照對象，個別個案的差異性甚大，例如是失智或過動症患者。因此在照護過程所需要的專業技能是必須朝向個別化服務，例如安眠照顧的技巧。這些多樣化的個案，並非照顧者遵循訓練課程之操作，就得以得到完整的照護。

（二）心理層面之相關諮商輔導與協助

有關照顧服務過程，參與者認為其於照護過程最為欠缺的專業，許多參與者表示在心理諮商及情緒紓壓的能力較為缺乏，應透過專業培育可以強化如何釋放壓力這部分的專業技能深化之培育。

（三）其他訓練需求

機構及新住民皆指出，同理性的訓練是照顧服務過程的重要心態狀況，這部分是在技能訓練之外，或許是一種軟實力的呈現。此外，有關照護訓練上，在學科與術科的銜接與連結上能較能讓受訓者得到較為完整的照護工作訓練。

（四）新住民訓練專班之推動

有關新住民是否得以經常性開設訓練專班之處理，需多參與者曾指出專班比較讓參與的新住民有較為彼此鼓勵完成相關訓練的動力。然這部分卻因新住民在長照體系工作的人數並不太多，進而導致訓練專班的開設上面臨到無法到達既定人數標準的規模。

三、新住民投入不同長照工作之協處機制及相關政策建議

（一）導正長照工作之觀念，鼓勵新住民加入

由於新住民投入就業市場進行職業選擇時並未真正了解長照工作的內容，以及需要養成長照工作相關的專業性，此種區隔也較能促成家庭對於其參與長照工作之支持度。若未能長期建立工作之專業化定位，便會使得新住民移工化的現象又再次出現於長照工作的參與過程之中。

（二）鼓勵機構對於職業訓練的設計執行模式進行精進調整

許多長照機構經常使用中午休息時間實施教育訓練，此部分可能會造成訓練品質上的疑慮。此外，有關照護訓練上的技術應是考核的重點，可透過夥伴學習之概念，另外在語言訓練上也應加強，才能促使其訓練的成效得以提升。另外有關專班的訓練需求又再次觸及有關高標設定人數，期待在標準上能夠降低以符合訓練市場之需求。

（三）強化新住民職前訓練之就業輔導與工作銜接，以及在職訓練對於投入工作

的技能再提升

新住民在取得相關照護專業職前訓練之後，可透過就業連結找到專業連結不同階段的工作機會，例如從機構轉化到居家過程。新住民在人格特質的主動性上也相對影響其就業參與工作機會取得與技能養成。

（四）聯合不同團體與機構，並有效傳達長照工作相關資訊

新住民來自不同的國度，不同國度的新住民長期以來皆已建構出其相關國度的聯絡平台與群組。在地的新住民團體也都可以成為轉介新住民就業參與的重要據點。

（五）鼓勵具有彈性的家庭托顧模式

家庭的照顧負擔往往會限制新住民參與的工作選擇空間。也因此常常為照顧小孩而產生兼職工作的參與模式，或者若能透過自我學習的成長進而得以選擇居家照護的彈性。

（六）關注並預防家庭及種族所引發之就業歧視

台灣是一個民主國家與社會，但時至今日在台灣的勞動市場就業競爭與參與過程，依然是讓新住民在家庭與職場中蠟燭兩頭燒，或者是家庭重要成員所產生不信任的箝制。以及經常讓新住民在尋職過程中面臨了諸多因為種族(或原先國族)所產生的就業歧視。下述的案例說明了在新住民尋職過程所碰到的歧視發展，依然深深地烙印及影響於勞動參與過程之中。

（七）強化城鄉差距的資源劃分

本研究特別在處理選樣上有考量城鄉差異在長照工作的導入上，是否跟都會區域有產生重大的差異。基本上因為在農業縣市的人口特徵是超高齡化，以及新住民為數較為眾多。自此兩個特徵運作下，非都會地區因人口超高齡下所衍生的照護需求的量能應相當高。然而卻相對缺乏長照的專業照顧資源，這些都是需要進一步特別透過積極協處機制，例如衡平資源配置，以及強化在地的長照就業連

結資源，使其該區域的照護能量能為當地所使用，不須產生移動性的參與，減少新住民在參與移動上的困境。

（八）透過津貼增加職業訓練誘因

勞動部為鼓勵新住民參加職訓課程，並減少其參訓障礙及減輕家庭負擔，期使新住民能學習就業技能，儘早成為本國有效勞動生產力，穩定就業，以提昇個人及家庭生活品質。

（九）調整考照方式以提高考照率

有關專業證照取得，是新住民在台通往競爭性勞動市場的重要證件，也是其專業化被肯認的重要證明。因此在不同產業參與的脈絡思考下，越為多元證照的取得將促使新住民有更多選擇參與的空間。有關證照考試多以文字敘述為主，未來可否透過其他多元的方式來協助新住民取得更多的證照，是可持續再進行推廣的政策。

（十）降低新住民對照服員的創業門檻，以提高職業願景

除了積極的就業，在常照體系下自行開業照顧管理公司的創業，也是部分在長照體系工作年資相當資深，如已經擔任多年照服員的新住民，其未來的願景實踐及積極的參與面向。

（十一）新住民投入長照工作的年輕化及專業化

有鑑於新住民二代已漸次投入職場，可落實追蹤二代新住民投入長照工作的樣態，藉以了解其就業協助相關需求，從而可於未來對於二代新住民就學期間提供相關科系選填上的輔導，增加對於職場及職業認知，並對於未來職涯發展給予願景及期待感。

（十二）新住民參與長照工作團隊分工化，需與制度規劃的安排妥適配合

部分新住民剛加入長照工作，可能礙於人力不足，被派任擔任 6-8 級的複雜

且重症個案。在缺乏完整的實務經驗與技能訓練之前，這部分的派任有時會造成新住民在工作上困擾，同時具有風險。故建議在機構宣導深化相關督導關懷措施，可使機構團隊分工的漸進式職務規劃與安排。

第二節 政策建議

有關新住民導入長照工作及體系，透過目前研究田野蒐集的資料分析及移民署（2024）與徐雅媛、林國榮（2020）的調查研究分析之整合。本研究在政策建議的維度，認為新住民投入長照工作所需之協處策略，可區分如下短期及長期之建議，茲列如下：

一、 短期建議

（一）提升新住民的勞動條件及參與意願(主辦機關：勞動部；協辦機關：衛福部)

1. 保障新住民長照人力勞動條件，研訂多元補助標準加給可行方式；
2. 發展照顧服務員多元、彈性薪制系統，有效連結新住民之參與；
3. 增加新住民在長照體系擔任照服員職涯發展；否則多從照服員轉為居服員之參與路徑。個案之間距離很遠，造成移動上的困難。
4. 明定照顧服務人力專業定位：目前長期照顧服務法第 18 條規定，未來任職居家式、社區式或機構住宿式服務類長期照顧服務機構之照顧服務員，均需通過相關訓練及認證，並登錄於長期照顧服務機構。

（二）建構更為彈性化媒合及參與機制(主辦機關：衛福部；協辦機關：勞動部)

1. 優化銀髮智慧生活便利站整合平台，促進新住民長照及喘息服務人力媒合；
2. 機構對於照服員之案件派案，應給予剛加入長照工作的新住民較為輕症的個

案，慢慢透過技能及經驗熟成，再分派重症個案服務流程之規劃。

3. 強化專業形象，增加職業認同：建立照顧服務員形象識別，宣傳其職業價值與意義，並提升其尊榮感，強化照顧服務員專業形象。
4. 規劃發展因地制宜之地區服務模式：規劃發展因地制宜之地區服務模式，例如包括評估原住民族地區長照需求、研擬結合原住民族地區在地部落文化健康站進行失個案之發掘，及規劃發展以在地人照顧在地人模式長照服務。持續推動辦理獎助「發展偏遠地區(含山地離島)在地且社區化長期照護服務體系計畫」。

(三) 提供新住民有效的職業訓練輔助(主辦機關：勞動部；協辦機關：衛福部)

1. 強化用人單位自訓自用之訓練能量，以獨立之新住民納為優先培訓對象；
2. 導入新住民參與長照從業人員在科技輔具應用之職業訓練；
3. 推廣照服員技術士證照與職涯發展連結；
4. 鼓勵機構等事業單位對於具有單一丙級技術士證照的新住民，給予具體證照獎勵的津貼編制。
5. 透過政府資源於非都會縣市廣開丙級單一技術士之職業訓練課程。以協助新住民證照之取得。
6. 強化職涯發展與專業分級：透過鼓勵照顧服務員晉升督導員，試辦照顧實務指導員計畫，到宅提供關懷訪視及照顧技巧指導或諮詢服務，並獎勵居服單位以月薪專職聘僱，以強化照服員職涯發展與多元晉升管道，提高國人投入長照服務意願，促進留任及就業機會。

(四) 建構更為完整的長照工作參與機制(主辦機關：勞動部；協辦機關：衛福部)

1. 完整盤點國內居服員缺工狀態，由於新住民選擇長照工作之參與，多因其工

作參與較具彈性，可照顧家庭所產生之勞動選擇，也相對產生了穩定化的勞動參與狀況。建議可長期對於長照投入勞動力進行數據分析，建立全國性居服員需求與缺工數據庫，明確了解各地的需求缺口與人力分布狀況。

2. 優化長期照顧補助機制，提升新住民參與長照工作之經濟誘因；
3. 發展新住民創新多元長照服務企業模式；
4. 城市與鄉村的長照資源分配應同等，邀請醫療、語言及 資訊相關專業人才協助，使用衛福部翻譯之長期照顧資源，確認資訊多元與多語化。
5. 加強人才培育與就業媒合：持續透過勞動部職業訓練體系培訓照顧服務人力，鼓勵中高齡及二度就業人口從事照顧服務工作；持續推展長照專業人員培訓計畫，並促進長照人員多元化發展。
6. 發展社區照顧創新服務模式，增進多元就業場域：強化社區整體照顧模式，發展符合社區需求之小規模、多元化社區照顧服務模式，增進照顧服務人力多元就業場域，參照日本推動經驗，以日間照顧服務為基礎，擴充辦理居家服務以及臨時住宿服務，發展可彈性並充分運用在地社區照顧資源之連續性服務模式成立小規模多機能服務單位。

（五）持續推動新住民基本法之執行，以及研擬新住民就業保障法（主辦機關：

移民署；協辦機關：勞動部）

明確新住民的基本法中之權利與義務，涵蓋教育、就業、社會參與與家庭支持等領域。建立新住民的國籍認定程序，加速取得相關社會保障資格。設置最低薪資保障，以確保新住民不受勞動剝削，與本國籍勞工享有同等薪資待遇。反歧視措施可明確禁止在僱用過程中基於國籍、性別或文化背景的歧視。在法制面促進職業穩定性，推行長期勞動合同制度，保障新住民的工作穩定性與福利。法律執行機制，成立新住民就業申訴中心，快速處理就業爭議，提供法律援助與諮詢服務。

(六) 鼓勵年輕新住民及二代子女世代投入，儲備長照人力(主辦機關：勞動部；

協辦機關：教育部技職司)

加強技職教育的介入，與技職學校合作開設長照專業課程，包括基礎照護技能、急救處理與心理輔導。提供獎學金或學費減免，吸引年輕新住民與二代子女修讀相關科目。推動實習與產學合作，安排學生在學期間於長照機構進行實習，並與業界保持密切聯繫，確保學用一致。讓學生在實習期間累積工作經驗，畢業後直接轉入全職就業。建立職業吸引力，透過宣傳活動展現長照工作的重要性與成就感，例如分享優秀從業者的故事與成果。讓年輕新住民了解長照行業的穩定性與發展潛力，吸引更多人投身該領域。提供服務提供單位用人及培育人才參據，業結合產、官、學界發展居家照顧服務員職能基準；另為引導技職教育體系培育第一線實務人力，強化長照服務提供單位與學校之實習與產學合作。

(七) 強化就服系統有效連結新住民之長照參與(主辦機關：勞動部)

透過在公共就業服務系統中設立新住民專屬窗口，提供語言協助與長照職業導向服務。結合地方政府、社區資源與長照服務機構，創建新住民參與長照工作的橋樑，以有效整合地方資源提供新住民完善就業服務。建議可先透過地方性團體進行招募，進行語言和證照上的協助，再逐步透過專業團隊方式指導技能與溝通之協助。此外，建立數位化就業媒合模式推動數位平台，將新住民就業需求與長照職缺精準匹配，提升媒合效率。定期追蹤新住民在長照工作中的發展，提供職涯輔導與進修建議。

二、長期建議

(一) 建構更為彈性化新住民參與招募之工作機會與空間(主辦機關：勞動部)

透過彈性工作機制的規劃設計，提供新住民彈性排班的長照工作選項，適合需兼顧家庭需求的勞動者。持續推廣職業安全與支持，提升居服員的職業健康保

障與心理支持服務，降低離職率。推動兼職與短期工作機會，吸引未全職參與勞動市場的新住民。推動居家工作模式，引入遠距長照管理服務，讓新住民可在家中協助提供某些長照服務，例如健康監測或陪伴通話。創建社區型就業平台，利用社區資源，創建新住民友善的社區照護工作，例如短期護理、送餐服務等，使新住民由居住社區為起始點，熟悉相關工作內涵。為降低語言與文化障礙，可持續提供免費的語言課程與文化適應訓練，使新住民更容易適應工作環境。

(二) 全面提升長照體系之勞動條件(主辦機關：勞動部)

提高薪資與津貼，設置長照服務員的最低薪資標準，並增加偏鄉或高需求地區的工作津貼。為夜班或高風險工作提供額外加班費與危險津貼。積極改善工作環境，引入職業健康保護計劃，為長照工作者提供心理支持與健康檢查服務。政府資助長照機構購置先進設備，減輕從業者的體力負擔。提升職涯發展空間，建立職業晉升機制，例如照護專員可晉升為管理職位或培訓講師。提供長期進修課程，讓從業者獲得更多專業資格與技能。研擬促進長照人力穩定化的策略，對新住民長期從事長照服務提供獎勵，如年資加給、退休金保障等。

(三) 透過教育轉變長照工作之專業化認知及概念，有效提升參與之意願(主辦機關：勞動部)

舉辦長照職業專業形象活動，透過宣傳影片、媒體報導和成功案例分享，展現長照工作的專業性與價值。長照執業認知可紮根教育，推動長照及多元的概念融國中、高中教育課程，讓新住民二代及青年早期接觸長照專業概念。在專業化的措施上，可透過建立居家照顧服務員的分級認證機制及標準，強調專業訓練對於服務品質的重要性。此外，以獎項肯定及分享提高長照新住民從業者的社會地位，改變對長照工作的刻板印象。

(四) 透過教育體系規劃長照科系人力培植，以及新住民專班承載所需之訓練能力(主辦機關：勞動部；協辦機關：教育部)

設置新住民長照專班：在技職學校或大專院校設立新住民專班，聚焦於長照服務技能培訓。課程設計國際化：針對新住民的文化與語言背景，設計多語課程，提升其工作適應能力與專業技能。推廣二代新住民參與長照教育：以獎學金或實習補助鼓勵二代新住民報讀長照相關科系。結合技職教育與長照機構：深化產學合作，提供學生在學期間參與長照服務的實習機會，培育實務經驗。

(五) 建立長期鼓勵機制，包括職前職業訓練及就業促進工具之持續制度政策誘因之規劃，開拓新住民參與長照工作的空間(主辦機關：勞動部)

對於尚未投入長照工作之新住民提供職前訓練津貼作為誘因，政府可提供新住民報名長照培訓課程的學費補助與生活津貼。而在參訓後的就業促進工具方面，藉由補助計畫鼓勵雇主聘請新住民提供勞工保險費或薪資補助。入職之後的進修與再培訓支持可穩定就業，故可建立持續教育機制，使新住民隨著長照需求變化，接受進階化的技能提升訓練。政府提供鼓勵久任就業的激勵措施，以獎勵制度鼓勵長照機構對於新住民的久任及優聘，並促進其職涯發展。

**(六) 建構更為完整的長照 3.0 政策，在晉用人力上積極鼓勵新住民的高度參與
(主辦機關：衛福部；協辦機關：勞動部)**

政策導向可強化勞動力發展，長照 3.0 應納入新住民人力的培訓與參與計畫，設置明確的目標與評估指標。透過加強偏鄉地區新住民參與，推動新住民在偏鄉地區的長照服務，提供居住補助或交通津貼，吸引人力。發展智慧化長照系統，運用智慧科技如遠距醫療與健康監測設備，使新住民透過工具輔助提供高效服務。

附錄一 新住民受訪者訪談大綱

此訪談乃針對您移民署針對新住民投入長照體系工作參與所提出的相關問題。內容可能會觸及較隱私之部分，煩請耐心思考後再作回答。訪談資料僅供學術研究參考使用，敬請放心。如果相關議題未曾接觸，煩請先行告知，謝謝您。

執行單位：國立中正大學勞工關係學系

執行老師：馬財專、康雅菁老師

通訊地址：嘉義縣民雄鄉大學路 168 號

聯絡電話：0958-854411

電子信箱：labtma1008@gmail.com

個人資料

姓名：_____ 服務單位：_____ (☐A；☐B；☐C)

來台幾年：_____年 來台做過哪些工作：_____

長照工作幾年：_____年 領取：☐專業證照 ☐技術士證照

(一)請問您嫁來台灣後，妳所參與的工作有哪些？為何會產生離職？

(二)請問您目前從事長照工作共幾年？為何選擇參與國內長照工作？您是透過哪個途徑找到這工作？

(三)請問您在參與長照工作過程有碰到那些工作上的問題？煩請您詳註說明。

(四)請問您認為在都會區或非都會區有關您在長照工作的參與上會有很多的差別嗎？(提示如：工作機會、訓練機會等)

(五)請說明您參與長照工作過程，在那些階段有受過那些技能養成之訓練？

(六)整體而言，您認為目前您的工作技能夠嗎？如果不夠，是缺乏那些技能？您認為職業訓練應訓練那些相關技能？

(七)您認為協助您長照工作技能養成，是您，還是機構還是政府部門的責任？為什麼？

(八)有關未來新住民要投入不同的長照工作參與上，您認為在過程中，可能需要
哪些不同協助？

(九) 您認為在協處機制的設計上，雇主機構可以提供那些重要的協助？y 艾政
府部門，您又認為他們需要提供妳們哪些重要協助？

附錄二 長照體系機構受訪者訪談大綱

此訪談乃針對您移民署針對新住民投入長照體系工作參與所提出的相關問題。內容可能會觸及較隱私之部分，煩請耐心思考後再作回答。訪談資料僅供學術研究參考使用，敬請放心。如果相關議題未曾接觸，煩請先行告知，謝謝您。

執行單位：國立中正大學勞工關係學系

執行老師：馬財專、康雅菁老師

通訊地址：嘉義縣民雄鄉大學路 168 號

聯絡電話：0958-854411

電子信箱：labtma1008@gmail.com

姓名：_____ 服務單位：_____

二、長照體系機構

(一)請問您機構所從事的長照服務有哪幾類？目前國內長照體系的工作有缺工的現象嗎？

(二)她們通常是透過哪些管道找到您這份工作？

(三)您單位新住民參與這部分的工作，其參與及表現狀態如何？工作穩定性又如何？如果有問題，是那些部份發生問題？

(四)他們在長照參與過程比對於其他一般人的工作參與有哪些差異嗎？如果您認為是甚麼因素產生影響？

(五)您認為在這邊工作的新住民，他們的勞動技能如何？他們的技能是進來前就有，還是進來後你們才給予訓練？

(六)如果您認為他們的工作技能若有不足之處，是必須接受那些職業訓練？機構會透過那些方式去加強它們的核心勞動技能？

(七)如果未來有更多的新住民要進到你們單位工作，您認為在參與過程中，他們需要哪些相關的協助？

附錄三 政府部門受訪者訪談大綱

此訪談乃針對您移民署針對新住民投入長照體系工作參與所提出的相關問題。內容可能會觸及較隱私之部分，煩請耐心思考後再作回答。訪談資料僅供學術研究參考使用，敬請放心。如果相關議題未曾接觸，煩請先行告知，謝謝您。

執行單位：國立中正大學勞工關係學系

執行老師：馬財專、康雅菁老師

通訊地址：嘉義縣民雄鄉大學路 168 號

聯絡電話：0958-854411

電子信箱：labtma1008@gmail.com

姓名：_____ 服務單位：_____

(一)您認為新住民選擇參與國內長照工作之合宜性？請說明。

(二)請問您在協助工作尋找過程有碰到那些問題？

(三)您認為他們在長照工作參與過程的工作職能如何？如果需要進一步的工作技能，是有哪些方面需要加強？

(四)請問您認為居住在都會區及非都會區的新住民在長照機構工作參與上會有差別嗎？

(五)政府部門在導入新住民投入不同的長照工作上，有哪些政策資源可以產生哪些相關的協助？在投入不同的長照工作參與上，新住民可能需要哪些不同協助？

(六) 在導入政府長照資源於新住民參與長照工作過程，有哪些環節可能產生問題？這些問題又如何解決？

(七) 協助新住民投入不同的長照工作上，有哪些政策資源可以產生哪些相關的協助？在投入不同的長照工作參與階段上，新住民可能需要哪些不同協助？

附錄四 專家學者受訪者訪談大綱

此訪談乃針對您移民署針對新住民投入長照體系工作參與所提出的相關問題。內容可能會觸及較隱私之部分，煩請耐心思考後再作回答。訪談資料僅供學術研究參考使用，敬請放心。如果相關議題未曾接觸，煩請先行告知，謝謝您。

執行單位：國立中正大學勞工關係學系

執行老師：馬財專、康雅菁老師

通訊地址：嘉義縣民雄鄉大學路 168 號

聯絡電話：0958-854411

電子信箱：labtma1008@gmail.com

姓名：_____ 服務單位：_____

- (一)您認為新住民選擇參與國內長照工作之合宜性？目前參與狀況？
- (二)請問您認為新住民在長照工作尋找過程可能會受到那些因素的阻礙？進而碰到那些問題？從行動及制度層面如何解決？
- (四)請問您認為居住在都會區及非都會區的新住民在長照機構工作參與上會有差別嗎？
- (五)若因區域因素而有差別，在制度上如何進行不同的協助？
- (六)您認為他們在長照體系的工作職能有哪些需要加強？政府部門應該提供哪些協助？
- (七)您認為政府部門在導入新住民投入不同的長照工作上，有哪些政策資源可以產生哪些相關的協助？在投入不同的長照工作參與上，新住民可能需要哪些不同協助？

附錄五 訪談同意書

訪談同意書

先生/小姐您好：

我是國立中正大學勞工關係學系老師馬財專，為研究我們新住民投入長照工作之研究，因此進行本研究之執行。本研究為透過與您深度訪談，瞭解新住民投入各類型長照工作之現況、需求、困境及城鄉差異；及試圖瞭解新住民對於照顧服務員職業訓練之需求。最後期待能完整研提新住民投入不同長照工作之協處機制及相關政策建議。期許研究結果可作為未來新住民在工作導引程序上的改善措施及方向可行性之參考，能協助新住民做參與研究可具體落實在提供具體之建議。您的參與須經移民署審查會事先告知參與者，此僅為移民署行政作業一環，為確認受訪對象代表性的檢核，僅提供您的姓名。另若您未具備一定程度之中文聽、說及閱讀能力，請您再告知一聲。

誠摯地邀請您參與本研究，研究過程將記錄與您的訪談內容，全程錄音及文字摘要，以避免疏漏。且基於保密原則，訪談內容將只做為學術研究，不做為其他用途。並為了保障受訪者之隱私權，研究報告中將化名呈現。致此，瞭解本研究之研究目的與訪談內容之用途，萬分感謝您的參與。

研究者：馬財專（國立中正大學勞工關係學系教授）

我已詳細閱讀上述說明，清楚瞭解此次受訪之目的，及訪談資料之用途，並願意接受此次訪談。

受訪者簽章：

中 華 民 國 113 年 月

參考文獻

一、中文書目

內政部入出國及移民署 (2024)。新住民生活調查研究。內政部移民署。

內政部入出國及移民署 (2022)。我國人與外籍人士結婚統計，參見

<http://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1247109&ctNode=29699&mp=1>

，最後瀏覽日期 2023 年 9 月 3 日。

王守華 (2012)。跨國婚姻移民在台無證居留現象之研究：以東南亞外籍配偶為例。國立暨南大學東南亞研究所學位論文。

王宏仁、張書銘 (2003)。商品化的跨國婚姻市場：以台越婚姻仲介業運作為例。**台灣社會學**，第 6 期，頁 177-221。

朱容鞍 (2020)。新住民從事長照工作之留任探討 - 以新竹地區為例。國立中央大學科法所碩士論文。

李韶芬 (2023)。照顧趕工：當「專業化」遇上「能力」——以長照機構為例。**女學學誌：婦女與性別研究**，第 52 期，頁 1-56

王永慈 (2001)。社會排除—貧窮概念的再詮釋。**社區發展季刊**，第 95 期，頁 72-84。

林國榮、成之約、蕭晴惠及黃秀梨 (2021)。照顧服務員職業訓練就業成效之研究：不同類型機構辦訓成效比較分析。**政大勞動學報**，第 32 期，頁 73-114。

李塗怡娟與吳鄭善明 (2011)。照顧服務生工作環境與社會印象之研究——以屏東縣為例。**台灣健康照護研究期刊**，第 11 期，頁 1-21。

馬財專、黎德星 (2018)。新住民照顧身心障礙家人之社會及家庭支持網絡。**社區發展季刊**，第 164 期，頁 318-333。

馬財專 (2022)。缺工下的就業連結——新住民就業發展之脈絡與分析。**就業安全半年刊**，47，頁 44-53。

高淑清 (2001)。在美華人留學生太太的生活世界：詮釋與反思。**本土心理學研究**，第 16 期，頁 225-285。

孟德維與黃翠紋 (2016)。不同國籍新移民生活適應與需求之實證研究。**展望與探索**，第 14 卷第 4 期，頁 36-74。

徐雅媛、林國榮 (2021)。我國照顧服務員勞動市場就業分析與勞動力提升研究。勞動部勞安所勞工安全衛生展示館。

蔡語娜 (2020)。越南新移民女性在臺灣投入長期照護服務之歷程。國立台灣大學公衛學院碩士論文。

明勇 (2017)。論照顧服務員未來專業職能發展的可能性。台灣老人保健學刊，第 13 期第 1 卷，頁 64-74。

馮兆康、李中一、周秋滿及黃麗玲 (2003)。長期照護機構照護人員壓力及社會支持之橫斷性研究。輔仁醫學期刊，第 1 卷第 1 期，頁 35-46。

張文馨 (2019)。長期照顧機構人員工作滿意與離職傾向相關性研究。亞洲大學健康管理碩士論文。

張紹勳 (2000)。研究方法。台中：滄海書局。

夏曉鵬 (2004)。資本國際化與跨國婚姻：結構與反抗，宣讀於「跨界流離：全球化時代移民／工與社會文化變遷學術研討會」，世新大學社會發展研究所主辦，2004 年 6 月 18-19 日。

夏曉鵬 (2002)。流離尋岸—資本國際化下的「外籍新娘」現象。台北：台灣社會研究雜誌社。

夏曉鵬 (2000)。資本國際化下的國際婚姻—以台灣的「外籍新娘」現象為例。台灣社會研究叢刊，第 39 期，頁 45-92。

郭俊巖、李綉梅、胡慧嫻、蔡盈修、周文蕊及賴秦瑩 (2015)。臺灣老人長期照顧體系下居家照顧服務員職場風險之研究。台灣社區工作與社區研究學刊，第 5 卷第 1 期，頁 129-169。

葉肅科 (2004)。外籍配偶家庭：社會資本與社會凝聚力初探。社區發展季刊，第 105 期，頁 133-149。

二、原文書目

Ashford, S. & Timms, N. (1990). Values in social work: investigations of the practice of family placement. *British Journal of Social Work*, 20, 1-20.

Blanchard, P. N., & Thacker, J. W. (2007). Effective training: Systems, strategies and policies. *Personnel Psychology*, 60(4), 1051-1087.

Castles, S., & Davidson, A. (2000). *Citizenship and Migration: Globalization and the Politics of Belonging*. London: MacMillan Press.

Castles, S. & Miller, M. J. (1998). *Age of Migration: International Population Movements in the Modern World*. London: Macmillan Press.

Langley, A. (2008). *How Much Should Immigration Be Restricted?*, London:

Heinemann Educational Books.

- McFarlane, D. A. (2006). Evaluating training programs: The four levels. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 11(4), 96-112.
- Moon, K. H. S. (2015). *South Korea's demographic changes and their political impact*. Retrieved from Washington DC: The Brookings Institute: <http://www.brookings.edu/research/papers/2015/10/south-korea-demographic-changes-moon>.
- Mullaly, B. (1997). *Structural Social Work: Ideology, Theory & Practice*. Oxford: Oxford University Press.
- Nussbaum, M. C. (2011). *Creating capabilities: The Human development approach*. Cambridge, MA: The Belknap Press of Harvard University Press.
- So, C. (2008). *Economic Citizens: a Narrative of Asian American Visibility*, Philadelphia: Temple University Press.
- Strong Bryan, Christine DeVault & Theodore F. Cohen. (2008). *The Marriage and Family Experience: Intimate Relationships in a Changing Society*, Belmont: Thomson Wadsworth.
- Teichmann, I. (2017). *One Country to Another*, Mankato: Franklin Watts.
- Thacher, D. & Martin, R. (2004). Managing Value Conflict in Public Policy. *Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, 17(4), 457-486.
- Thompson, N. (2000). *Theory and practice in human services*. Philadelphia, Penn.: Open University Press.