

出國報告(出國類別: 志工服務)

# Rumahku 印尼國際志工團 出國心得報告

服務機關: 國防醫學院

姓名職稱: 顏芳姿老師等

派赴國家/地區: 印尼雅加達

出國期間: 113 年 7 月 15 日至 8 月 2 日

報告日期: 113 年 10 月 24 日

## 摘要:

Rumahku 志工團旨在幫助在台工作的移工，欲培養關懷、包容之精神，於暑期至移工家鄉—印尼，進行三週志工服務。服務內容包含至訓練所教授衛生教育、中文、心理健康等課程，並到移工家鄉進行家訪，了解移工過去在台工作的故事，參訪 TETO(駐印尼台北經濟貿易代表處)與當地慈濟醫院，深入了解印尼當地的文化，探討移工議題。於服務結束後，進行一系列反思，重新探討移工逃逸、健康權等問題，並思考志工團未來的服務方向，包含中文與衛教課程線上化、擴大服務範圍(至三總關心移工、北車街訪)、與國內移工相關 NGO 組織交流，延續暑期印尼志工服務活動。

## 目次:

### 一、 本文

- (一) 團隊介紹
- (二) 目的
- (三) 服務計畫執行過程
- (四) 服務心得及建議

### 二、 附錄

- (一) 行前訓練
- (二) 活動照片

# 一、 本文

## (一) 團隊介紹

指導老師	顏芳姿 老師
隨隊老師	顏芳姿 老師 陳威志 劉傑生 醫師
團 長	劉晏銓
團 員	吳宜臻/張世慈/蔡易林/羅煜喜/林業恆/傅鈺珈/林昱儒/蔡沛芯/吳柏翰/黃綵霈/謝孟玟/仇詠蓀/蔡祁睿/許謙益/葉子寧

## (二) 服務目的

- 培養出兼具文化包容、廣闊視野和人性關懷的醫事人員。
- 改善在台勞動條件上弱勢者—移工的生活，改變社會大眾對其的看法。

## (三) 服務計畫執行過程

	7/15	7/16	7/17	7/18	7/19	7/20	7/21
早	安頓	訓練所- 文化課程 (認識台灣)	訓練所- 基礎中文 教學	訓練所- 基礎中文 教學	訓練所- 醫用中 文教學	移工家訪 暨 田野調查	移工家訪 暨 田野調查
午	訓練所 環境了解	訓練所- 文化課程 (習俗禁忌)	訓練所- 基礎中文 教學	訓練所- 基礎中文 教學	訓練所- 醫用中 文教學	移工家訪 暨 田野調查	移工家訪 暨 田野調查
	7/22	7/23	7/24	7/25	7/26	7/27	7/28
早	訓練所- 常用台語教 學	訓練所- 文化課程 (垃圾分類)	訓練所- 自我保健 (壓力抒發)	訓練所- 健康課程 (看診流 程)	訓練所- 來台移 工經驗 分享	統整 受服者 心得	印尼文化 認識
午	訓練所- 常用台語教 學	訓練所- 文化課程 (台灣飲食)	訓練所- 自我保健 (肌肉放鬆)	訓練所- 文化課程 (法規認 識)	訓練所- 來台移 工經驗 分享	統整 受服者 心得	印尼文化 認識
	7/29	7/30	7/31	8/1	8/2		
早	移工健檢行 程體驗+記 錄	當地仲介所 參訪	慈濟醫院 參訪	TETO 參 訪	啟程返 台		

午	移工健檢行程體驗+記錄	當地仲介所參訪	慈濟醫院參訪	TETO 參訪	啟程返台	
---	-------------	---------	--------	---------	------	--

(服務內容說明)

1、 訓練所-文化課程(含認識台灣、習俗禁忌、垃圾分類、台灣飲食):

透過我們的詳細介紹，讓準備來台灣的移工能夠更清楚地了解台灣的基本文化、習俗禁忌及飲食習慣，並且幫助移工們認識台灣的地理知識，幫助他們對台灣有基本的認識，並適應新環境。這不僅能減少文化衝擊，還能提升他們的工作效率和生活滿意度。

2、 訓練所-基礎中文教學:

這堂課主要教授生活日常中的對話，除了台上授課外，我們還會邀請移工一起開口練習，期望他們在未來工作中具備基本的交流能力，遇到問題時能夠開口尋求幫助，這將有助於減少誤解和摩擦，促進社會和諧。

3、 訓練所-醫用中文教學:

這堂課旨在幫助移工在台灣生病時能夠清楚描述不適症狀，讓醫生更準確地診斷，對於醫學中心來說尤其重要，能夠增加移工的看病率，也可以避免醫師與移工的語言隔閡所造成的醫療問題，此外，還教導他們如何在工作中協助病患掛號及回診。這不僅能提升醫療診斷的準確性，還能減少醫療誤診的風險，提升醫療服務質量。

4、 移工家訪暨田野調查:

透過家訪及田野調查，我們能夠了解移工在台灣面臨的最大困難及問題，並收集他們對台灣工作的期許及建議，這些資訊將為未來政策制定提供依據，改善移工的工作和生活條件，提升他們的幸福感。

5、 訓練所-常用台語教學:

這堂課旨在幫助移工理解台語，特別是與老人家交流時，提升日常照護的溝通能力，使移工免於與老人的溝通困難，這將增進老人家的滿意度和幸福感，讓移工在工作中更得心應手。

6、 訓練所-自我保健(壓力抒發、肌肉放鬆):

即將遠赴他鄉到台灣來的移工，心情難免緊張不捨，透過這堂壓力抒發的課程，讓移工能夠好好認識自己的情緒並抒發出來；藉由毛巾操，讓移工認識職業傷害及讓肌肉放鬆、拉伸的方法，並且可以保護自

已免於受到肌肉拉傷等傷害。

#### 7、 訓練所-來台移工經驗分享:

邀請到來已經從台灣工作回到印尼的移工，來分享她們在台灣工作時的經驗、故事、以及各種所見所聞，讓即將來台工作的移工能夠更清楚知道未來她們要面對的環境及問題，並透過問答方式讓移工們對台灣有更深入的了解。

#### 8、 印尼文化認識:

走訪在印尼夜市的街道，認識印尼最道地的飲食文化；也參訪了印尼的舊城區，了解印尼的歷史故事及建國史，並從日後的書籍中了解到移工文化的出現；還參訪了各式各樣的博物館，使我們更加了解印尼的文化特色及發展史。

#### 9、 移工健檢行程體驗+記錄:

了解移工來台灣之前實際接觸到到健檢流程，並與團員們及創團團長一同討論，最後從健檢流程中發現移工制度不合理的地方，了解Rumahku 創團的宗旨並為此奮鬥。

#### 10、 當地仲介所參訪:

深入移工原來的居住地，在透過與移工及仲介交流後了解移工的居住環境以及她們來台的原因並且深入了解仲介制度，發現仲介制度不合理的部分。

#### 11、 印尼慈濟醫院參訪:

實際參訪印尼慈濟醫院，對比台灣跟印尼醫療環境的差異，並觀察印尼人是否能夠接受慈濟醫院帶來的，不同宗教信仰的醫療環境。

#### 12、 TETO(駐印尼台北經濟貿易代表處)參訪:

參訪 TETO，了解印尼移工來台灣工作時必要跑的行政流程，並指出目前台灣移工所遇到的困難跟產生的問題，檢討目前政策上有漏網、缺失的地方。

### (四) 服務心得及建議

這次有機會到印尼的訓練所服務，讓我們更深入了解移工來臺前的生活和訓練情況。訓練所內的移工大多來自印尼鄉村，生活條件簡陋，他們每天都接受長時間的課程訓練，主要學習中文與照顧技能，但課程中完全沒有涉及臺灣的生活文化與可能遇到的挑戰，使我們深覺意識到，他們對臺灣生活幾乎一無所知，甚至連我們認

為基本的生活常識也不瞭解的情況下，隻身來臺工作，且大多數移工的工作休假極少，若是看護工則難以與外界聯繫，於是手機直播或與家人朋友打電話是他們僅存的舒壓及休閒管道。面對如此艱難的工作現況，我們既佩服他們的勇氣，也為他們感到憂心，因為他們大多是只接收過片面的資訊，對臺灣縣市的地理位置也不甚了解，來臺與返家只能依靠雇主或仲介，遇到困難不一定能獲得需要的幫助。經過這次到印尼服務，讓我們對移工們的生活與工作有更進一步的認識，同時從中發現在國內我們可以做更多事來幫助移工們適應臺灣或是處理問題，讓移工能感受到仍然有人關心著他們。

在與訓練所的教職員和移工們的互動中，我們發現這些曾經在臺工作的老師，儘管具備實務經驗，但所傳授的技能和知識未必足夠應對實際的工作挑戰。他們急需正確的知識與技能來培訓移工，這也讓我們的課程尤其重要。我們所教授的人因工程課程，不僅是針對學員，更重要的是幫助老師提升專業知識，老師們上課比受訓的移工更認真，這樣也幫助將知識傳給未來受訓的移工，使得我們的課程可以幫助更多的人。

移工們面臨著巨大的壓力，尤其是心理健康問題。我們的心理健康課程深受學員喜愛，他們在填寫心情溫度計時，分數普遍偏高，顯示出背負債務和遠離家鄉的生活對他們的影響極大。在靜心和自由書寫的環節中，學員們得以釋放壓力，顯露出他們平時壓抑的情緒。這讓我們更加確信，提供的心理健康支持對他們來說是極為必要的。無論是訓練所或是來臺工作時，多數情況下，移工們被視為勞動力而非完整的人，使他們對於自己的身心健康忽視或刻意隱瞞，最終導致延誤治療等嚴重後果，令人不捨，希望他們在工作之虞，也要重視自己的身心狀況。

除此之外，我們發現移工對健康教育的需求也非常迫切，特別是女性癌症課程引起了他們的關注。由於對醫學知識的匱乏，他們對癌症的成因及預防並不清楚，這使我們決定在未來的課程中加強相關的衛教內容。透過這次服務，我也明白了溝通的挑戰，許多專有名詞和醫療術語在翻譯時無法準確傳達，這使我們認識到事先準備雙語簡報的重要性，更重要的是要簡化內容，才能讓來自鄉下的移工們也能無障礙的吸收衛教知識。

此外，透過醫院參訪，我們了解到印尼醫療體系的分級明確且差距巨大，從設備先進的高級醫院到條件簡陋的基層醫療機構，反映出當地嚴重的貧富不均，同時醫療資源分配不均更加劇社會地位不平等。雖然印尼的醫療資源較我們想像中要好，但健保制度並不完善，許多疾病的治療都需要自費，這也難怪許多移工在臺生病時會避免就醫。

在這次的家訪中，我更加深刻感受到印尼的城鄉差距以及移工所面臨的現實。他們大多數選擇出國工作，是為了改善家庭經濟狀況，甚至可以透過家中房子的大小來推估出國工作的年資。這些移工們不僅背負著沉重的經濟壓力，還要面對仲介費和債務的重擔。這些結構性問題導致了對移工的剝削，使我們感受到沈重的無力感，但也促使我們更加堅定要為他們提供更多的知識支持，讓他們能更好地保護自己。

這次的出團去印尼服務讓我們更清楚了解移工在臺工作前後所面臨的挑戰，也啟發了我們思考如何能更有效地幫助他們。儘管這是龐大又複雜的社會議題，但我們相信我們的努力可以帶來改變，並希望透過我們的知識和資源，能夠真正改善移工的生活。這次服務經驗不僅讓我們感受到幫助別人的成就感，也讓我更加珍惜自己所擁有的資源與機會，認清自己的能力可以給予移工們的幫助比預期中大，對他們的未來也會有重要的影響。

## 二、 附錄

### (一) 行前訓練與檢討

時間	活動	內容
2023/09/07 18:00-19:00	《八尺門的辯護人》影集觀後討論會	1.方式：事先觀看影集《八尺門的辯護人》後討論，主帶者國防醫學院通識中心副教授顏芳姿。 2.活動檢討與建議：透過影集中司法通譯，帶到團員往後醫療上可能會面對的問題，使同學對此議題有更深刻的了解。
	定期開會	1.方式：每週開會的同時，也安排不同團員介紹印尼相關的小知識，例如：地理、節慶、文化等。 2.活動檢討與建議：關於印尼的小知識，讓團員更了解當地後的情況如何，對於出團期間的團員安全，以及讓團員學習如何尊重當地文化有很大的幫助。
2024/02/29	移工議題讀書會 「我當司法	1.方式：事先公布進度(每週大約一篇)，並在一週結束後舉行讀書會，發表各自對於本週篇章中的移工生命故事之心得，並針對議題做討論，交換彼此看法，同時學長姊在旁指導並

	通譯的日子」	<p>協助活動進行。</p> <p>2.活動檢討與建議：有鑑於團員們外務普遍繁忙，有些時候讀書會並沒有全部人出席，也較難協調出一個所有人都可以的時間。往後可能會改以線上會議的形式討論，或先開共編請大家自由發揮自己的看法，也許可以得到更多的彈性。</p>
2024/03/16	宜蘭 IBU 廚房 X 冬瓜山書店的小旅行	<p>1.方式：學習做印尼菜、協助 IBU 廚房店長美化環境、重新繪製菜單、觀摩冬瓜山書店之書籍。透過和 IBU 廚房的深入交流，一方面我們可以了解移工們平時聚會地點的真實模樣，搭起聯絡的橋樑，另一方面藉由做印尼菜、閱讀移工們的書籍，使我們親身體驗他們的文化，對移工文化有更深的認同感。</p> <p>2.活動檢討與建議：當天前往時並非多數移工們的放假時段，因此並沒有和店長以外的移工們聊天交流，有些小可惜。希望未來可以借鑑冬瓜山書店之經驗，應用於我們在三總復健部設立的移工書櫃。</p>
2024/04/10 18:00-20:00	醫院開齋節慶祝活動	<p>1.方式：於社群帳戶上張貼開齋節慶祝活動相關資訊，邀請醫院的移工們一同共襄盛舉，我們分發印尼料理和飲料，並與移工聊天，讓不能休假的移工也能保有開齋節的快樂。</p> <p>2.活動檢討與建議：參加的移工約有二十位，不過平時少有聯繫，未來將努力多與移工們聊天認識，讓他們知道可以向我們尋求協助，也能使我們更了解他們的工作狀態，互相幫助。</p>
2024/04/22 18:00-20:00	衛教內容培訓	<p>1.方式：講座「人因工程」、「身體舒展毛巾操」，講師三軍總醫院物理治療師王心宜。</p> <p>2.活動檢討與建議：透過物理治療師教導搬運病人的正確姿勢及發力方式，團員可以帶正確的知識給移工，避免移工因為姿勢不正確而傷害到自身的身體健康，造成不可逆之傷害。</p>
2024/04/27 13:30-16:00	天主教新竹教區衛教	<p>1.方式：於學期間的假日至新竹教區上課，課程內容包含乳癌防治、毛巾操、人因工程。</p>

		2.活動檢討與建議：教區的移工有些中文比較好，可以聽懂課程並即時給出反應；但對於中文沒有那麼好的移工來說，課程可能有些困難，
2024/06/04 18:30-20:30	移工議題讀書會 「移工築起的地下社會」	1.方式：事先公布進度(每週大約一篇)，並在一週結束後舉行讀書會，發表各自對於本週篇章中的移工生命故事之心得，並針對議題做討論，交換彼此看法，同時學長姊在旁指導並協助活動進行。 2.活動檢討與建議：有鑑於團員們外務普遍繁忙，有些時候讀書會並沒有全部人出席，也較難協調出一個所有人都可以的時間。往後可能會改以線上會議的形式討論，或先開共編請大家自由發揮自己的看法，也許可以得到更多的彈性。
2024/6/13 20:00-22:00	經驗傳承	1.方式：講師為 Rumahku 第一屆學姐，現職住院醫師第一年。 2.活動檢討與建議：將學長姐曾經到印尼參訪移工人家的經驗傳承給學弟妹，為之後出團的家訪預做準備，這堂課讓我們更了解如何安排家訪的流程。
2024/6/17 18:00-20:00	印尼文基本對話與文化	1.方式：請張嘉晏老師在平日的課餘時間上課，教導團員基本印尼文與當地文化。 2.活動檢討與建議：今年印尼文課程多安排在下學期，並且時程緊湊。如此團員對於課程內容吸收程度有限，且難以實際應用於平時的街訪。經檢討我們認為將語言課程分散至上下學期，且在平時服務期間有持續使用，學習效果可能更好。

2024/06/16 13:00-16:00	台北車站街訪	<p>1.方式：為了實際了解在台移工的生活狀況，在團內行前訓時，由張嘉晏老師引導著團員們，設計封閉式街訪問題，並製作成大字版，方便移工閱讀及回答。當天老師帶著我們一行人前往台北車站，分組帶著大字版隨機找尋坐在北車大廳的移工們，詢問他們是否願意接受訪談，或是簡單回答問題，結束後再統整結果並檢討。</p> <p>2.活動檢討與建議：因為行前訓與街訪行程間的時間緊迫，導致大家雖然準備了街訪問題並翻成印尼文，對於基本的印尼文對答依舊不夠熟悉，導致街訪時大家普遍較緊張。幸好許多移工都懂一些中文，甚至直接用中文和我們聊天，減緩了緊張感。下次街訪時可以在平時就增進自身的印尼文能力，或是準備更多元的訪談題目，讓街訪能夠更有深度。</p>

## (二) 未來服務建議

### 1、衛教及中文課程線上化

#### (1) 衛教課程：

在印尼服務時，我們發現訓練所教授的課程只限於中文課以及照顧技能而已，不但不了解臺灣生活和工作處境，也不會教移工們注意自己身心狀況，由於移工多從印尼鄉村而來，像垃圾分類、健康飲食等衛教知識嚴重不足，來臺還需面對文化差異與語言隔閡，所以我們希望透過課程線上化的方式，不只要幫助來臺前的移工了解臺灣和衛教資訊，也讓已在臺工作的移工也能補足相關資訊，而且線上版課程較容易傳播，可以讓更多移工們接收到這些資訊，幫助他們適應臺灣及提升衛教觀念。

#### (2) 中文課程：

除了三總的移工想要學習中文外，曾在學期中服務的新竹教區移工們也希望可以好好學習中文，幫助他們在臺生活，所以我們未來也會把中文課程線上化，方便在不同縣市的移工一同學習中文，幫助他們順利溝通，甚至可以拿到中文證書，保障工作和加薪，提升生活品質。

### 2、追蹤移工來臺後生活：

本次出團至訓練所服務後，我們認識不少移工朋友，有許多人在近期內來的臺灣，我們可以透過移工們分享的資訊，以及主動關心他們的近況，了解移工來臺後會遇到的各種適應問題，並且給予協助。長期追蹤移工來臺後的生活，使我們能更認識他們來臺後會遇到的各種狀況，也希望除了當初在訓練所教導的課程外，還能提供更多衛教及 NGO 組織、移工政策的資訊，讓他們的生活更有保障。

### 3、擴大服務移工範圍

#### (1) 重建三總移工聯絡網：

4月初時，與我們最常聯繫的移工離開了三總，導致我們與其他移工的聯絡更為薄弱，中文課的學員也成功考取證照畢業，面對移工的離開，我們需要向散落在醫院各處的移工們聯繫需要不少功夫，未來將積極重建與移工們聯繫管道，能在必要時幫助他們，也希望他們有學習中文的意願，給予更多資源幫助取得中文證書，讓移工在臺生活較有保障，也減少與雇主的溝通問題。

#### (2) 臺北車站街訪及宣傳：

在臺北移工假日多會到臺北車站休息，整個大廳到週日滿滿都是移工，是他們與朋友重要的集會場所，與他們聊天大多會熱情回應，是我們重要的街訪據點，本次出團主要幫助來臺前的移工，未來打算多到臺北車站服務已工作的移工們，不只能讓我們了解工作現況，也能向移工們推廣即將上架的線上課程及志工團官網上的衛教資訊，以及遇到困難能尋求協助的 NGO 組織，再透過每個移工向他們的朋友們分享，可以讓更多移工看見我們的課程資訊，也能幫助很少放假的移工獲得新資訊，我們提供的衛教資訊也可以幫到愈來愈多移工。

### 4、至宜蘭南方澳關心外籍漁工：

因地緣關係，我們志工團多服務當看護的移工，不過也有從事不同職業的移工，只要是外籍移工都是我們的服務對象，為了多關係對其他職業的移工，我們明年預計至宜蘭南方澳漁港服務，讓團員們認識其他職業的移工，也幫助我們發現他們的需要，還能推廣衛教及其他資訊讓不同群體的移工都能受到保障，使單槍匹馬來臺工作的移工們了解到有許多關心他們的組織，給予溫暖和協助。

### 5、與國內移工相關 NGO 組織多交流：

國內有許多協助移工的 NGO 組織，像是：One-forty、TIWA…等，規

模和服務對象遠比 Rumahku 志工團還大的團體們努力為移工發聲，我們將多與其他組織交流，增加團員們的知識和經驗，也希望能靠我們的力量幫助其他組織有需要的地方，都是為移工服務的集團，可以互相打氣，也能共享訊息，使移工的需求更容易能獲得改善，讓更多移工獲得幫助。

#### 6、 延續訓練所服務計畫：

疫情後第一次出團到印尼，讓我們得以接觸到來臺工作前的移工們，了解移工受到的訓練、生活環境、文化和來臺動機，最大的收穫是真正認知到我們服務的移工並不只是勞動力，而是年齡相仿的朋友，在聊天中發現他們需要的資訊，來臺工作前對臺灣的瞭解甚至趨近於零。本次出團使團員們看到印尼當地現況及移工需要幫助的地方，我們都希望能補足他們的需求，在下次出團時再到訓練所幫助更多移工瞭解臺灣、自我照顧和各式衛教課程，對我們來說是教了幾堂課，但對移工們卻是受用一生的知識，貼近服務對象才能在關鍵處給予適當幫助，未來將再次踏上印尼，幫助更多將來臺的移工。

#### (三) 活動照片



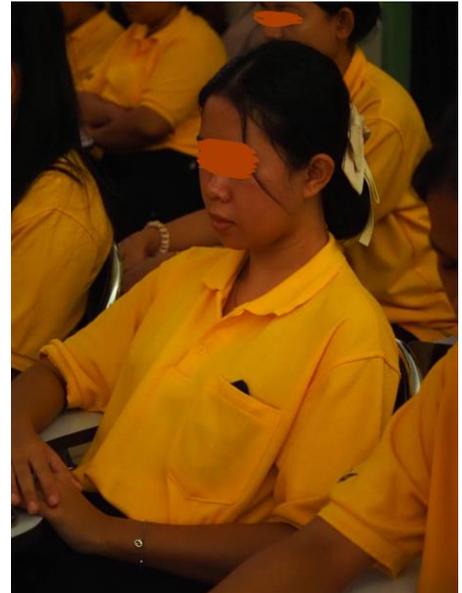
台北車站的街頭訪問



因為工作因素，毛巾操可以於小場地及短時間內達到充足的運動及伸展



透過實作及 TTT，讓移工及老師可以已正確的姿勢去從事工作已避免受傷



透過心理健康課程，讓移工們知道壓力及情緒該如何釋放及宣洩



透過溝通陪伴逐漸放下移工與我們之間的隔閡



移工的家鄉，在台灣看似微薄的薪水，於當地已可做相當多的新建設



於印尼當地訪問曾來台工作的移工



開齋節和移工一同慶祝



不僅於印尼，於新竹的機構亦提供毛巾操課程



透過實作，讓在台的移工們認識到乳癌的  
自我檢查