

美和學校財團法人美和科技大學

105 年度教師產學合作計畫 結案報告書

計畫名稱：高雄市政府社會局委託辦理「居家式托育服務管理輔導業務」－第六區居家式托育服務管理輔導業務計畫

計畫編號：105-GI-DSW-IAC-S-009

計畫期間：105 年 4 月 1 日至 105 年 12 月 31 日

計畫主持人：李長燦

共同主持人：黃誌坤、翁令珍、陳啟勳、
潘佩君、張齡友、羅瑞玉

研究助理：黃選伊、徐淑芬、楊玉珊、王淑華、劉家君、
李珊綺

經費總額：參佰參拾肆萬貳仟玖佰陸拾元

經費來源：衛生福利部社會及家庭署、高雄市政府社會局

美和科技大學機構典藏授權同意書
MU Digital Repository Authorization Letter

茲同意美和科技大學圖書館依圖書館法、著作權法規定將本人之高雄市政府社會局委託辦理「居家式托育服務管理輔導業務」—第六區居家式托育服務管理輔導業務計畫

著作內容(含相關資料)進行典藏,並可因典藏之非營利目的進行必要之數位化及重製。

I, 李長燦等, hereby authorize Library of MU to gain access my work _____ (work's title) for repository. The library can digitize and reform the works and the related data based on Library Law and Copyright Law of R.O.C..

本校得以公開摘要,請授權人勾選授權公開年限及範圍(請勾選一項):

Please open abstract, check the license and the scope of publication (select one):

- 立即公開全文 (Immediate open full-text)
 一年後公開全文 (Open full-text for access after one years)
 三年後公開全文 (Open full-text for access after three years)
 僅典藏全文(For repository within the library, please select following optio.)
·待授權人另行告知方才公開(請再勾選下列選項)

暫緩公開全文之理由(Reasons of not opening full-text):

- 申請專利(For Applying Intellectual Property)
 另行投稿的特殊考量(Submission considered)
 產學合作涉及營業秘密的保護(Involved in the protection of industry secrets)
 已簽「專屬授權」(Exclusive signed)
 其它(others)

請說明(Please explain) _____

Author/Authors

簽名(Signature):

李長燦 其他共同作者均同意代為授權

(請親筆正楷簽名,作者為兩人以上時,共同作者皆需簽名)

(Please sign handwritten in block letters, authored by two or more, the co-author who must sign)

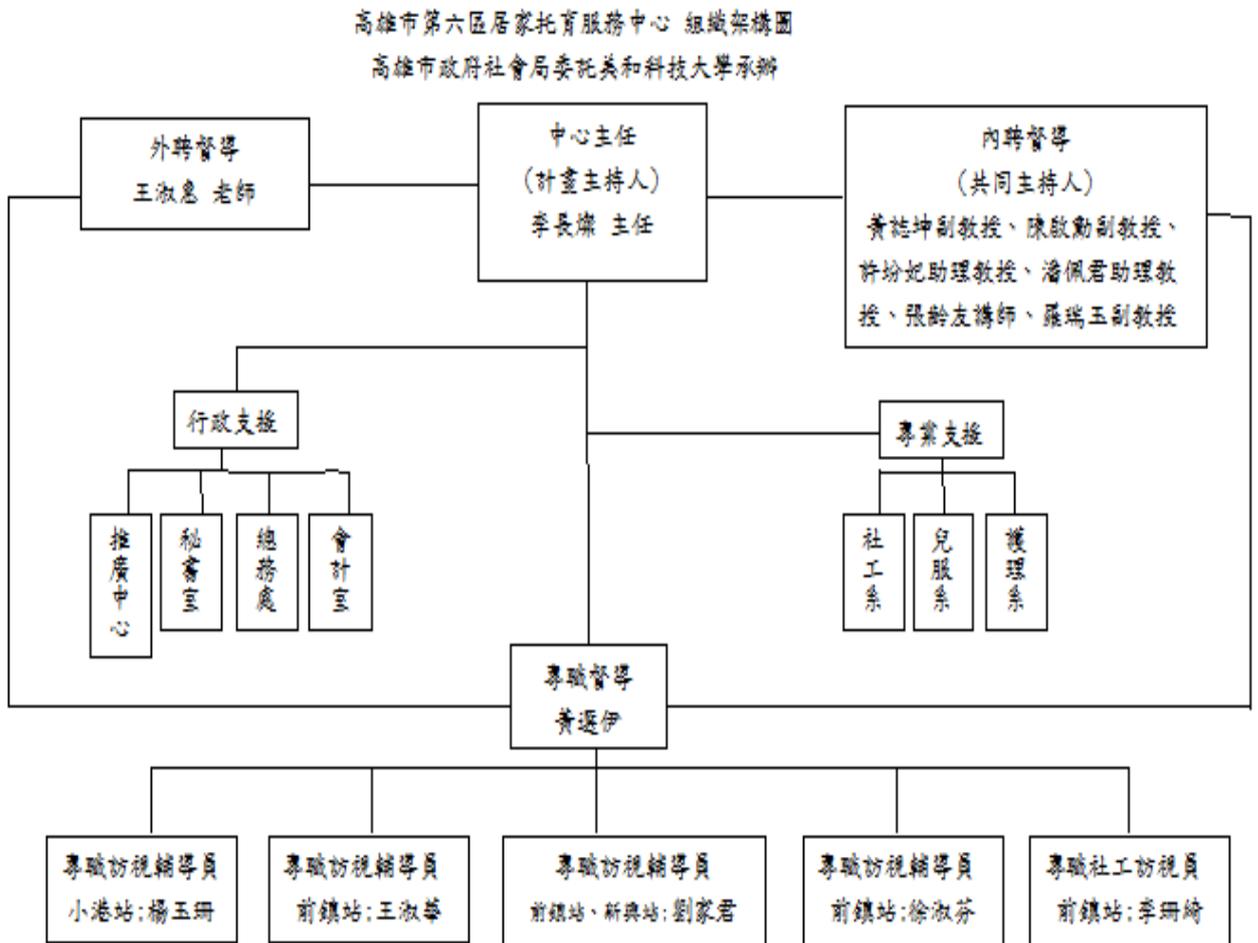
日期(Date): 106 年(Year) 4 月(Month) 18 日(Date)

高雄市政府社會局委託美和科技大學承辦

高雄市第六區居家托育服務中心

壹、組織架構

依據衛生福利部社會及家庭署「建構托育管理制度實施計畫」之「專業人力之業務執掌」，設置主任、督導及專職訪視輔導員；本中心由美和科技大學承辦隸屬於社會工作系，除可利用該系現有設備外，亦享社工系教師資源，並結合本校之護理系、兒服系資源，共同為本中心服務，創造本校與中心之特色服務。組織架構圖如下詳明：



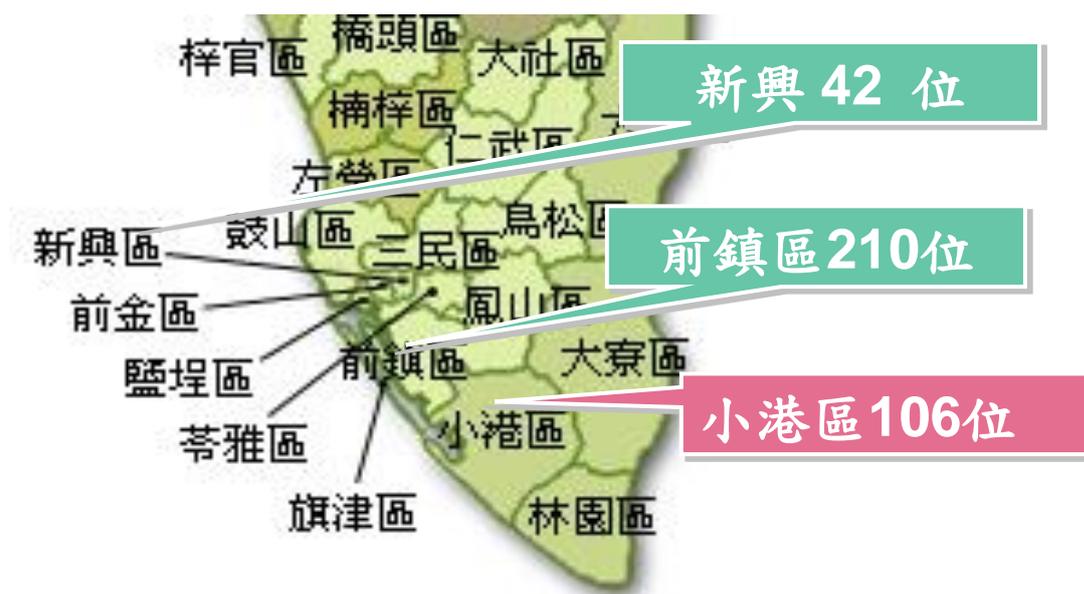
第六區居家托育服務中心組織架構圖

貳、人力配置

本中心依據委辦登記制度之補助項目及基準聘用專職督導人員及訪視輔導員，於下表呈現本中心人力配置之相關核備資訊：

職稱	姓名	聘僱期間
專職督導	黃選伊	105.04.01-105.12.31
專職訪視輔導員	楊玉珊	105.04.01-105.12.31
	王淑華	105.04.01-105.12.31
	劉家君	105.04.01-105.12.31
	徐淑芬	105.08.16-105.12.31
專職社工員	李珊綺	105.07.01-105.12.31

參、服務區域



各區域托育人員人數分布圖

一、服務區域分布

前鎮區: 01 站: 瑞豐國小附近、瑞隆路、瑞福路、永豐路、武慶二路往鳳山方向

02 站: 瑞豐國中附近、永豐路轉瑞隆路往一心路方向

03 站: 凱旋三路往一心一路轉光華一路至三多二路一帶

04 站: 愛群國小附近、光華二路、民權二路、復興三路接一心一路、一心二路方向

05 站: 崗山橫街、崗山西街、崗山中街、崗山南街、保泰路一帶

06 站：光華三路、民權二路、復興三路接中山路方向

07 站：文林街、修文街、獅甲社區、君毅正勤社區、成功二路

08 站：金銀島、世貿廣場、鎮東街、衙義路、鎮海路、衙仁街一帶

09 站：草衙地區

小港區：01 站：平和路、港和國中、港和國小、小港國中、小港國小一帶

02 站：翠亨南路、大業北路一帶、沿海一路~四路、歧山二路

03 站：漢民路、飛機路、宏平路、金府路、中山國中、漢民國小、小港高中一帶

04 站：華山國小、小港醫院、青山國小、高松路、大坪頂、北林路、高雄餐旅學院
一帶

05 站：中安路、桂林街、高鳳路一帶

新興區：01 站：復興路、中正路、錦田路、開封路、同心路、尚仁路、六合路、興邦路一帶

02 站：七賢路、八德路、河南路、林森路、仁愛一街一帶

03 站：忠孝路、文衡路、仁愛二街、新田路、德生路一帶

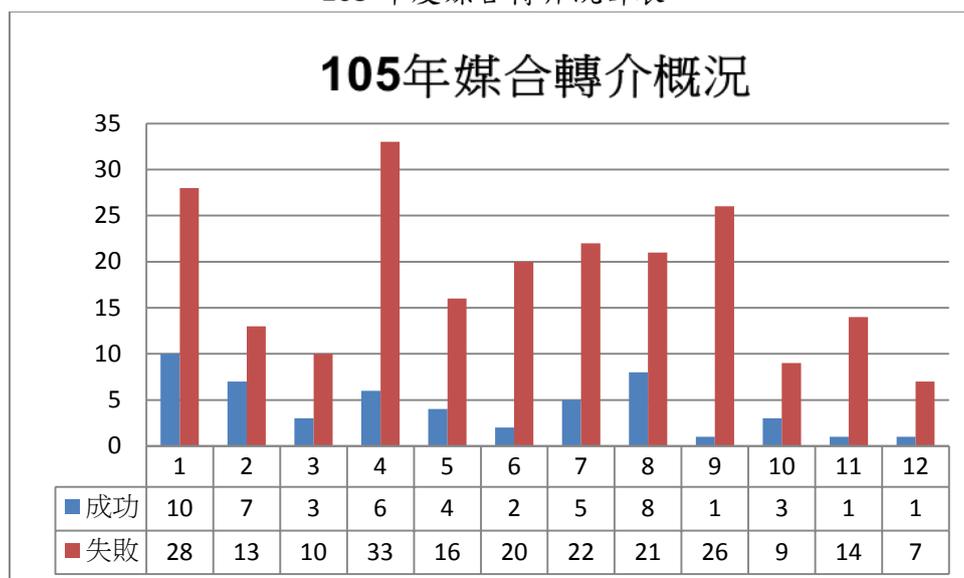
肆、服務狀況

一、針對幼兒家長

(一)媒合轉介：

本中心因應社會多元化的托育需求，提供在宅及到宅托育服務方式，並提供家長托育媒合需求多元管道，如：親訪填寫媒合申請單、電訪由本中心人員協助填寫媒合申請單及以電子信箱提供托育需求...等方式協助家長媒合適任之托育人員。於媒合工作執行上之「媒合轉介紀錄」詳實完整，亦會針對媒合成功或失敗原因加以彙整、分析，並研擬改善策略。由下列圖表可得知 105 年度本中心媒合轉介成功案件屬 1 月份最高；媒合轉介失敗案件屬 4 月份最高。

105 年度媒合轉介統計表



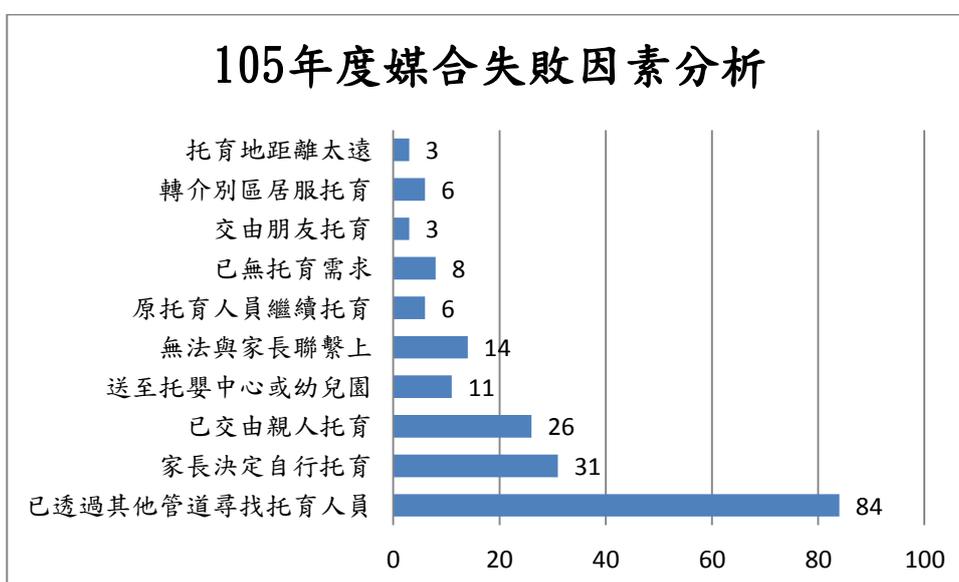
由下表可看出中心媒合不成功的原因有大約 10 項因素，其中以『已透過其他管道尋找托育人員』為首要原因，另外『家長決定自行托育』及『已交由親人托育』則是次要原因。總結來說，目前政府提供家長相當多元化的托育管道，家長已透過其他管道找到適合幼兒及當下條件而解決托育的問題，或者是家長可能家中仍有其他親人或長輩可協助托育，故媒合失敗。

105 年度媒合不成功原因統計表

105 年	
原因	次數
已透過其他管道尋找托育人員	84
家長決定自行托育	31

年度	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	件數
105	38	20	13	39	20	22	27	29	27	12	15	8	270
成功	10	7	3	6	4	2	5	8	1	3	1	1	51
失敗	28	13	10	33	16	20	22	21	26	9	14	7	219

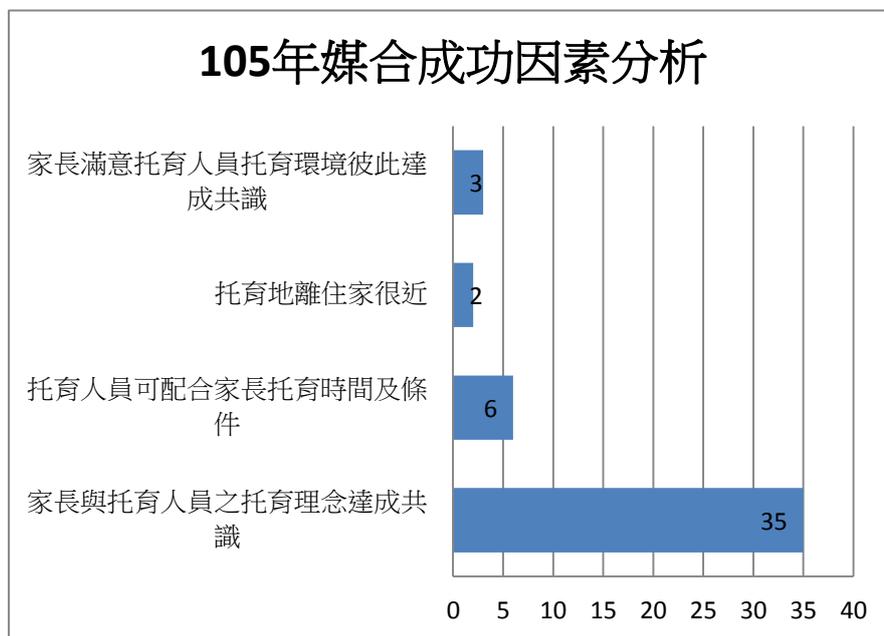
已交由親人托育	26
送至托嬰中心或幼兒園	11
無法與家長聯繫上	14
原托育人員繼續托育	6
已無托育需求	8
交由朋友托育	3
轉介別區居服托育	6
托育地距離太遠	3
總數	192



另外，下表亦可看出中心媒合成功的原因有大約 2 項的因素，其中以『家長與托育人員之托育理念達成共識』為首要原因，而『托育人員可配合家長托育時間及條件』則是次要原因。總結來說，家長透過中心尋找托育人員，還是會以托育人員托育地環境是否達到家長期待而影響系統媒合成功率。並且家長與托育人員的幼保背景及托育人員之溝通與配合度來決定媒合成功與否。由此可知，家長除了選擇合格的托育人員還會考量到托育費用之合理性：即是托育環境及托育人員的個人特質...等，來作為選擇托育人員的期待。

105 年媒合成功原因統計表

105 年	
原因	次數
家長與托育人員之托育理念達成共識	35
托育人員可配合家長托育時間及條件	6
托育地離住家很近	2
家長滿意托育人員托育環境彼此達成共識	3
總數	46



媒合成功後簽訂契約書，以確保雙方在托育關係中權利義務的平衡，減少托育糾紛；而中心內收托之幼兒皆有簽訂契約書。中心新收托簽約的進行方式分為二種，一種為由本中心工作人員陪同托育人員與家長簽訂托育契約書，另一種為托育人員與家長自行簽約。

截至 105 年 12 月止，本中心一共陪同簽約達 73 件，藉由陪同簽約可協助家長與托育人員釐清托育相關問題及減少托育糾紛，以提高收托品質及雙方權益。

(二)諮詢服務統計

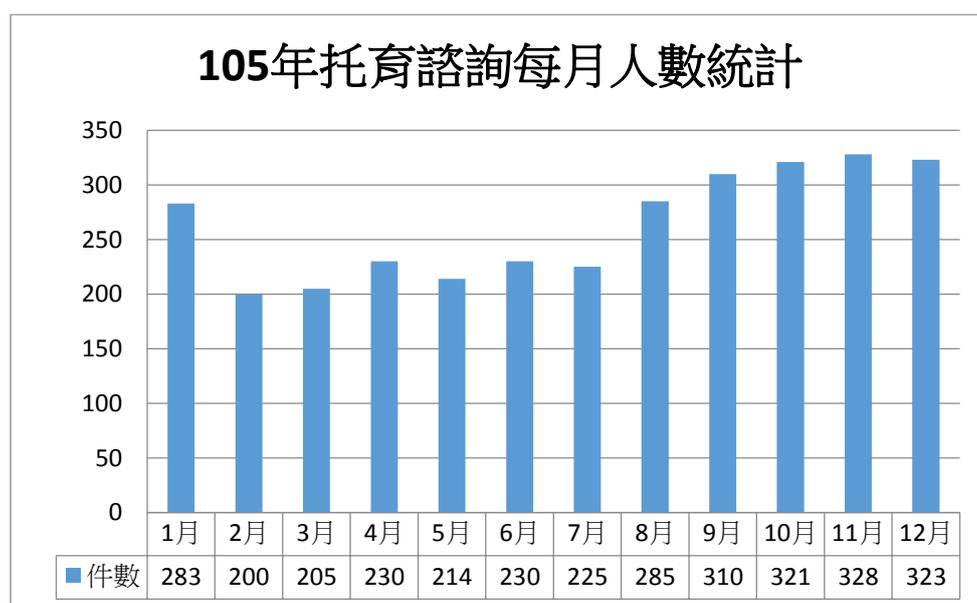
本中心提供幼兒家長與托育人員托育諮詢服務，「居家托育服務中心諮詢紀錄表」紀錄詳實完整，並作統計分析，電子資料與書面資料相符且即時更新。

截至105年12月底止共計服務3154人次，如下表可看出105年12月份托育諮詢人數最多，105年2月育諮詢人數最少。

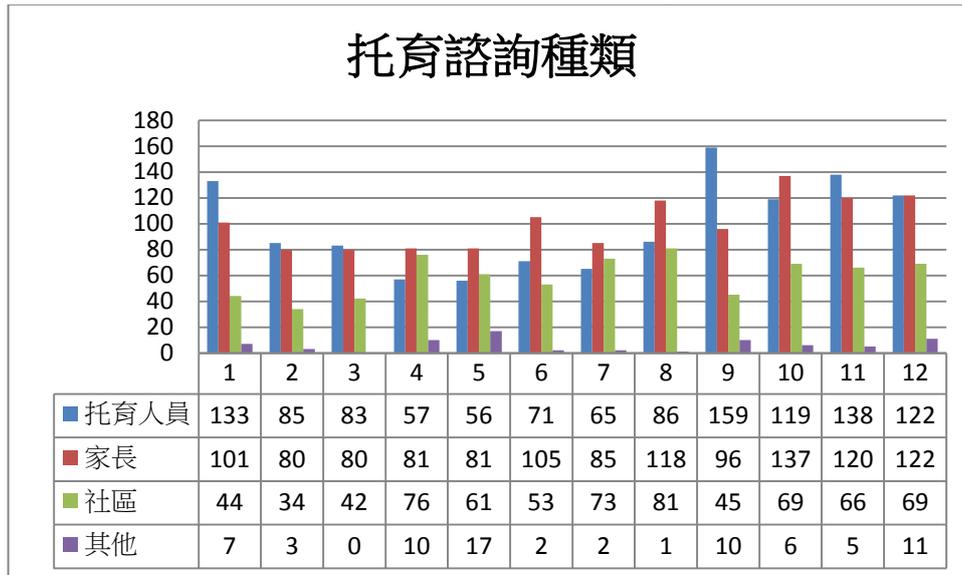
於諮詢對象中，最多為托育人員1174人次、次之為家長1206人次、社區人士713人次、其他74人次。於諮詢方式中，最多為電話2166人次、次之為親訪1015人次、其次為網路23人次。於托育諮詢各類項目由次數最多至最少排序為：托育補助729人次、媒合轉介有628人次、加入中心413人次、其它370人次、在職訓練課程有328人次、職前培訓有212人次、托育人員繳交資料159人次、收托回報124人次、主管單位聯繫69人次、與學校單位聯繫34人次、發展與教養有21人次、資源中心17人次、宣導活動有17人次。

105年度每月托育諮詢統計

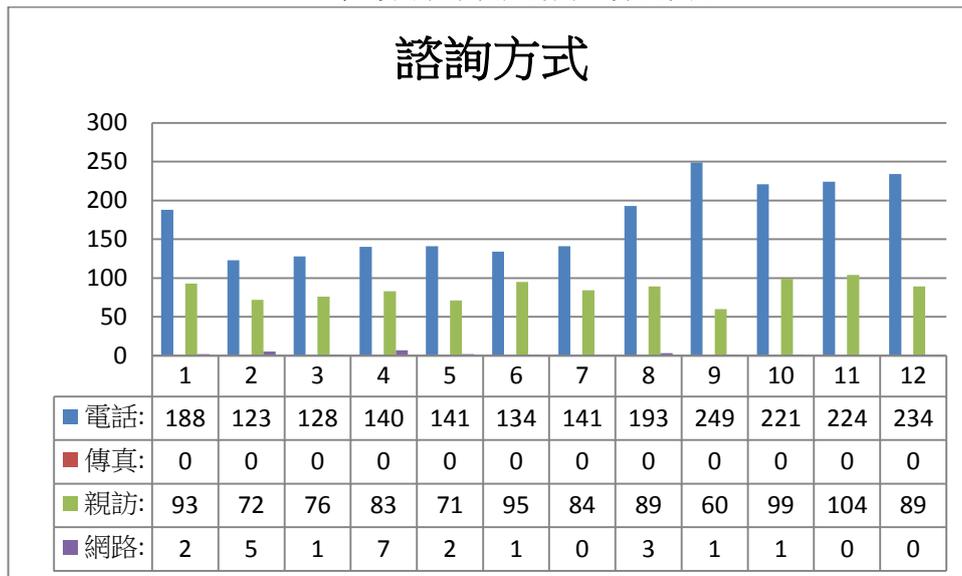
月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
件數	283	200	205	230	214	230	225	285	310	321	328	323	3154



105 年每月托育諮詢對象統計表



105 年每月托育諮詢方式統計表



105 年每月托育諮詢項目統計表

諮詢項目	次數
托育媒合	628
宣導活動	17
在職訓練	328
繳交資料	159
收停托回報	265
主管機關聯繫	69
學校行政聯繫	34
發展與教養	21
職前培訓	212
托育補助	729
資源中心	17
加入系統	413
其他	370
總和	3262

(三)申請托補統計

本中心每月提供家長、托育人員各項托育費用補助資訊並詳細說明，完整登錄各項托育費用補助申請資料；亦按時彙整、造冊、上傳各項托育補助作業文件，並備有紀錄。對於申請困境之特殊個案也盡力加以輔導。由下表可看出 105 年度每月家長申請托育補助之概況，每月家長申請補助案件數皆平均正成長。

105 年度家長申請托育補助統計

月份	補助人次	補助總金額(元)
4	555	1,342,040
5	553	1,342,000
6	557	1,350,634
7	552	1,350,000
8	558	1,344,500
9	559	1,365,800

10	569	1,388,500
11	565	1,349,500
12	557	1,354,066
合計	5,025	12,187,040

二、針對登記托育人員

(一)各行政區托育人員數統計分析

截至 105 年 12 月 31 日止托育人員人數共有 611 人，一般登記托育人員佔總托育人員人數約 59%，親屬托育人員佔總托育人員人數約 41%。其中一般登記在職托育人員人數為 296 人，一般登記待業托育人員為 62 人。以目前數據上來看，中心內一般登記托育人員之在職狀況仍屬穩定，對於一般待業托育人員，中心會協助並積極媒合，以提高中心托育人員在職率。

105 年度托育人員資格人數統計表

項目區域		前鎮	小港	新興	合計
一般登記 托育人員	證照	173	87	35	295
	相關科系	9	3	1	13
	結業	28	16	6	50
合計		210	106	42	358
親屬托育 人員	證照	17	13	2	32
	相關科系	11	7	1	19
	結業	104	83	15	202
合計		132	103	18	253

105 年度托育人員在職/待媒合人數統計表

	項目區域	前鎮	小港	新興	總數
一般登記	托育人員總人數	210	106	42	358
托育人員	在職托育人員人數	174	85	37	296
	待業托育人員人數	36	21	5	62
親屬托育	托育人員總人數	132	103	18	253
人員	在職托育人員人數	132	103	18	253
	待業托育人員人數	0	0	0	0

1.辦理登記托育人員/親屬加入托育人員

105 年度托育人員人數共 611 人(一般托育人員 358 人，親屬托育人員共 253 人)，另 105 年辦理登記/加入之托育人員共 176 位，其中協助登記制托育人員共 50 人，協助申請加入中心之親屬托育人員人數共 126 位。因應 103 年 12 月 1 日居家式托育服務提供者登記制實施，配合中央居家式托育服務法規，積極向有意願提供居家式托育服務之民眾宣導辦理登記，經本中心積極宣導，截至 105 年 12 月止一般托育人員以平均每月完成登記人數為 3-4 人，本中心預計於 106 年度加強宣導登記制，以協助家長媒合合格安心之托育人員，並協助對居家式托育服務提供者有意願之民眾完成登記。

2.申請註銷/退出中心

本中心在一般托育人員註銷登記及親屬托育人員退出中心之管理部份相當落實，截至 105 年 12 月底止共有 25 位一般托育人員辦理註銷登記及 139 位親屬托育人員辦理退出中心。經本中心輔導並協助後了解上述托育人員(一般托育人員及親屬托育人員)辦理註銷及退出原因為下:以一般托育人員共 20 位之辦理註銷原因為:有其他工作規畫(11 位)、身體不適(2 位)、搬家(2 位)、退休(3 位)、無收托托兒意願(4 位)及轉為親屬托育人員(3

位)...等因素；以親屬托育人員共 139 位之辦理退出中心之原因皆為當下無收托須辦理托育補助之托兒，故先予其退出中心，待需辦理托育補助之需求再重新加入中心之辦理。

(二) 托育人員輔導訪視概況

1.105 年度每月新收托兒童數:

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	合計
新收托人數	24	30	32	20	19	20	33	32	46	27	32	21	336

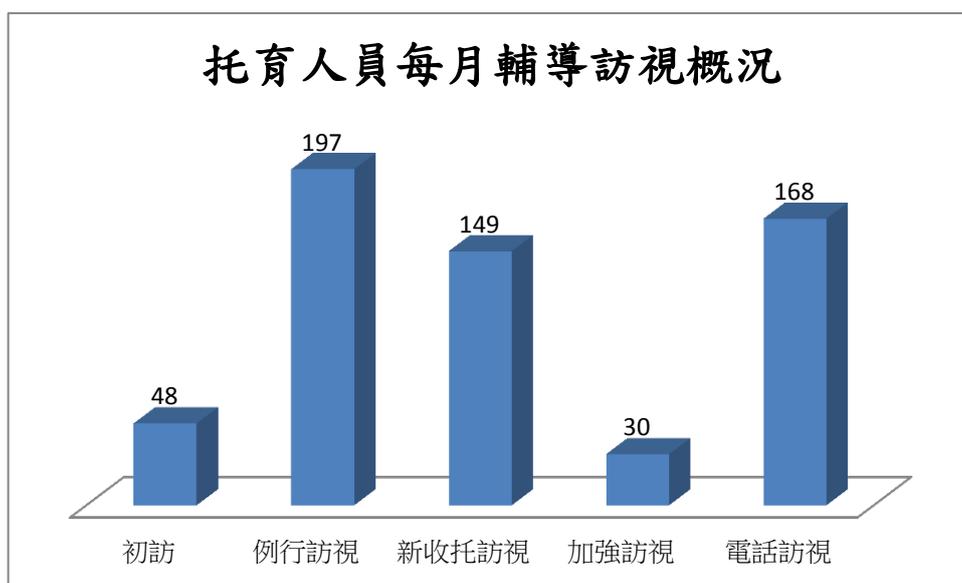
依據托育人員上年度之考核結果進行訪視。其訪視類別分為初次訪視及例行訪視與加強訪視。初次訪視係托育人員初次收托兒童，一年內至少訪視四次；首次訪視應於收托兒童一個月內為之。例行訪視：托育人員收托兒童一年以上者，每年至少訪視一次。但提供全日、夜間托育每年至少訪視四次。而加強訪視係托育人員違反登記制規範，本中心進行加強訪視以提高托育品質。

依據新收托、例行訪視及加強訪視等不同訪視工作確實執行，下表為 105 年度每月訪視輔導托育人員之訪視次數:

105 年訪視輔導項目與次數表

項目 \ 年度	105 年度
初訪	48
例行訪視	197
新收托訪視	149
加強訪視	30
電話訪視	168

總計	592
----	-----



(三) 辦理托育人員在職研習訓練

配合衛生福利部社會及家庭署所規定之托育人員在職研習課程，並因應嬰幼兒托育專業人力需求，增進居家托育服務中心內托育人員之專業知識，以及提增進托育實務經驗技巧，並提升家庭托育品質，故辦理中心托育人員在職進修並擬訂在職訓練課程，中心今年1月-10月為止共辦理131小時的專業課程，提供托育人員課程選擇。

105 年度 1 至 10 月在職訓練服務人次統計表

場次	辦理日期	辦理時間	課程類	課程名稱	課程時數	參加人數	課程地點	講師姓名	平均滿意度達同意
----	------	------	-----	------	------	------	------	------	----------

			別		(小 時)				以上 %
1	105.01. 31	09:00~ 12:00	二	嬰幼兒氣質的 定義與類型	3	82	高雄市新興區 中正三路36 號	王淑惠	99%
2	105.01. 31	13:00~ 16:00	二	嬰幼兒氣質及 相對應保育方 式	3	82	高雄市新興區 中正三路36 號	王淑惠	100%
3	105.02. 20	09:00~ 12:00	二	嬰幼兒發展理 論及新趨勢	3	83	高雄市新興區 中正三路36 號	鄭茂男	99%
4	105.02. 20	13:00~ 16:00	二	感覺統合理論 實務運用	3	87	高雄市新興區 中正三路36 號	鄭茂男	99%
5	105.02. 21	09:00~ 12:00	六	兒童虐待的預 防	3	83	高雄市新興區 中正三路36 號	柳宜吟	99%
6	105.02. 21	13:00~ 16:00	六	兒童虐待的判 別及處理	3	79	高雄市新興區 中正三路36 號	柳宜吟	98%
7	105.05. 14 09:00~1 2:00	09:00~ 12:00	二	認識嬰幼兒的 社會性發展	3	54	高雄市新興區 中正三路36 號	黃金花	95%
8	105.05. 14	13:00~ 16:00	一	兒童福利政策 及法規基本認 知	3	60	高雄市新興區 中正三路36 號	李大正	92%
9	105.05. 14	09:00~ 12:00	五	嬰幼兒傳染病 預防與照護	3	82	小港國小	沈滿華	98%
10	105.05. 14	13:00~ 16:00	五	特殊需求嬰幼 兒照護知能	3	73	小港國小	吳建儀	100%
11	105.05. 21	09:00~ 12:00	二	認識嬰幼兒的 社會性發展	3	57	高雄市新興區 中正三路36 號	黃金花	100%

12	105.05.21	13:00~16:00	一	兒童福利政策及法規基本認知	3	69	高雄市新興區 中正三路36號	李大正	97%
13	105.05.22	09:00~12:00	五	嬰幼兒傳染病預防與照護	3	62	高雄市新興區 中正三路36號	郭和昌	97%
14	105.05.22	13:00~16:00	五	特殊需求嬰幼兒照護知能	3	55	高雄市新興區 中正三路36號	沈國屏	100%
15	105.06.05	09:00~12:00	五	嬰幼兒傳染病預防與照護	3	63	高雄市新興區 中正三路36號	沈國屏	100%
16	105.06.05	13:00~16:00	五	特殊需求嬰幼兒照護知能	3	50	高雄市新興區 中正三路36號	郭和昌	99%
17	105.06.19	09:00~12:00	五	嬰幼兒傳染病預防與照護	3	59	高雄市新興區 中正三路36號	沈國屏	100%
18	105.06.19	13:00~16:00	五	特殊需求嬰幼兒照護知能	3	59	高雄市新興區 中正三路36號	郭和昌	100%
19	105.06.19	09:00~12:00	二	認識嬰幼兒的社會性發展	3	79	小港國小	張乃云	99%
20	105.06.19	13:00~16:00	一	兒童福利政策及法規基本認知	3	86	小港國小	李大正	95%
21	105.06.26	09:00~12:00	二	認識嬰幼兒的社會性發展	3	61	高雄市新興區 中正三路36號	張乃云	98%
22	105.06.26	13:00~16:00	一	兒童福利政策及法規基本認知	3	72	高雄市新興區 中正三路36號	李大正	92%
23	105.07.09	08:00~12:00	六	嬰幼兒事故傷害的種類	4	61	高雄市新興區 中正三路36號	沈滿華	100%
24	105.07.09	13:00~17:00	六	基本救命術	4	73	高雄市新興區 中正三路36號	沈滿華	100%

							號		
25	105.07. 10	08:00~ 12:00	六	嬰幼兒事故傷害的種類	4	33	高雄市新興區 中正三路36號	沈滿華	100%
26	105.07. 10	13:00~ 17:00	六	基本救命術	4	41	高雄市新興區 中正三路36號	沈滿華	98%
27	105.07. 16	08:00~ 12:00	六	嬰幼兒事故傷害的種類	4	63	前鎮社福中心	沈滿華	100%
28	105.07. 16	13:00~ 17:00	六	基本救命術	4	68	前鎮社福中心	沈滿華	99%
29	105.07. 23	08:00~ 12:00	六	嬰幼兒事故傷害的種類	4	56	前鎮社福中心	沈滿華	99%
30	105.07. 23	13:00~ 17:00	六	基本救命術	4	57	前鎮社福中心	沈滿華	99%
31	105.08. 20	09:00~ 16:00	四	保母人員技術士證考試術科-醫護區	6	28	高雄市輔育人員職業工會	蔡淑媛	98%
32	105.08. 21	09:00~ 16:00	四	保母人員技術士證考試術科-清潔區	6	28	高雄市輔育人員職業工會	蔡淑媛	97%
33	105.08. 27	09:00~ 16:00	四	保母人員技術士證考試術科-遊戲學習區	6	28	高雄市輔育人員職業工會	林秀香	99%
34	105.08. 28	09:00~ 16:00	四	保母人員技術士證考試術科-調製區	6	28	高雄市輔育人員職業工會	蔡淑媛	98%
35	105.10. 15	09:00~ 12:00	八	從依附理論談保母與受托兒親密關係的發展	3	73	高雄市新興區 中正三路36號	羅瑞玉	98%
36	105.10. 15	13:00~ 16:00	九	性別平等融入托育服務	3	67	高雄市新興區 中正三路36號	張齡友	98%
37	105.10. 16	09:00~ 12:00	三	回應式托育-嬰幼兒及其家庭的尊重	3	75	高雄市新興區 中正三路36號	李長燦	98%
合計					131	2336			98.3%

中心內托育人員每年至少需參加在職訓練 18 小時，目前本中心自 105 年度 1 月 1 日至 10 月 31 日止已辦理 131 小時，參與人數達 2336 人次，平均一場約為 61 人參與。從整體活動滿意度達 98.3% 而言，可見在職訓練的課程均符合托育人員的需求。

此外，從托育人員的滿意度問卷而言，托育人員對於『認識嬰幼兒的社會性發展』、『特殊需求嬰幼兒照護知能』、『嬰幼兒傳染病預防與照護』、『嬰幼兒事故傷害的種類』、『基本救命術』等五場課程受益良多，尤其是『特殊需求嬰幼兒照護知能』、『基本救命術』授課老師知識豐富，課堂上讓托育人員認識了一些比較特殊的病症，如川崎症，也讓托育人員了解相關病症的處理方式，『基本救命術』的授課老師則是讓托育人員更加了解當危急狀況時當下該如何做初步處置和照護，另外，『認識嬰幼兒的社會性發展』、『嬰幼兒傳染病預防與照護』的課堂，因老師講解生動有趣，也深受托育人員喜愛。

托育人員希望未來中心能多規劃『多元文化、副食品製作、保親關係互動』等相關課程，以提供托育人員參與。

(四) 托育人員協力圈活動

105 年度協力圈活動一覽表

區域	站別	辦理時間	活動主題	活動內容	辦理地點	參與人數
新興區	01 站	105.06.26 10:30-12:00	紙陀螺 DIY	手作 DIY	高雄市第二區坐月子 到宅服務媒合平台 1 樓 (高雄市新興區中正 三路 36 號)	18
	02 站					
	03 站	105.06.25 11:00-12:00	育兒經驗甘苦 談	聚會交流	站內托育人員住所	6
	01 站	105.06.26	繪本分享	聚會交流	東方黎明大樓 交	

鎮 區	02 站	10:00-14:00			誼廳 (高雄市前鎮區崗山 北街 341 巷 5 號)	
	03 站	105.07.30	綠豆芽 DIY	以天然食材自製 綠豆芽，提供托 兒食用建立健康 之飲食觀念	歐式派店 (高雄市前鎮區三多四 路 61 號 2 樓)	25
	08 站					
	05 站	105.06.18 11:30-14:00	育兒經驗甘苦 談	聚會交流	杯子咖啡館 (高雄市苓雅中興街 167 號)	11
	06 站	105.06.25	育兒經驗甘苦 談	聚會交流	雅米廚房 (高雄市前鎮區管仲路 43 號)	14
	07 站					
	09 站	105.06.05 09:00-12:00	髮飾 DIY	創作獨一無二之 純手工髮飾，藉 此增進托育人員 之情誼	站內托育人員住所	12
	小 港 區	01 站	105.06.18 10:00-13:00	環保教具 DIY	手作 DIY	站內托育人員住所
02 站		105.08.06 10:10-12:00	環保教具 DIY	手作 DIY	肯德基 (高雄市小港區沿海一 路 145 號)	9
03 站		105.08.21 12:00-14:00	育兒經驗甘苦 談	聚會交流	上老石鍋 (高雄市小港區漢民路 240 號)	9
04 站		105.06.26 11:00-13:00	繪本教具製作	以簡單且能自製 之教具，搭配繪 本，建立托兒主 動閱讀之興趣	站內托育人員住所	14

	05 站	105.07.03 11:00-13:00	副食品製作分 享	聚會交流	極鮮火鍋 (高雄市鳳山區五甲二 路 157 號)	21
全區大聯誼		105.11.27 09:00-12:00	站長會議暨大 型協力圈聯誼 活動	大型協力圈聯誼 活動	高雄市新興區中正 三路 36 號	69
合計 240 人次						

1. 活動參與者對活動感到不滿意。

【改進方式】透過活動參與者之回饋內容，推斷其對活動感到不滿意原因為：活動內容雷同、活動內容非期待、活動內容可變新…等。針對以上原因，本中心將多方參考托育人員的建議，並適時與站長討論，運用托育人員資源連結，由站長蒐集更多托育人員建言，期待未來辦理活動能夠更加順利。

2. 許多活動參與者期待能夠辦理更多外出踏青、聚餐…等活動。

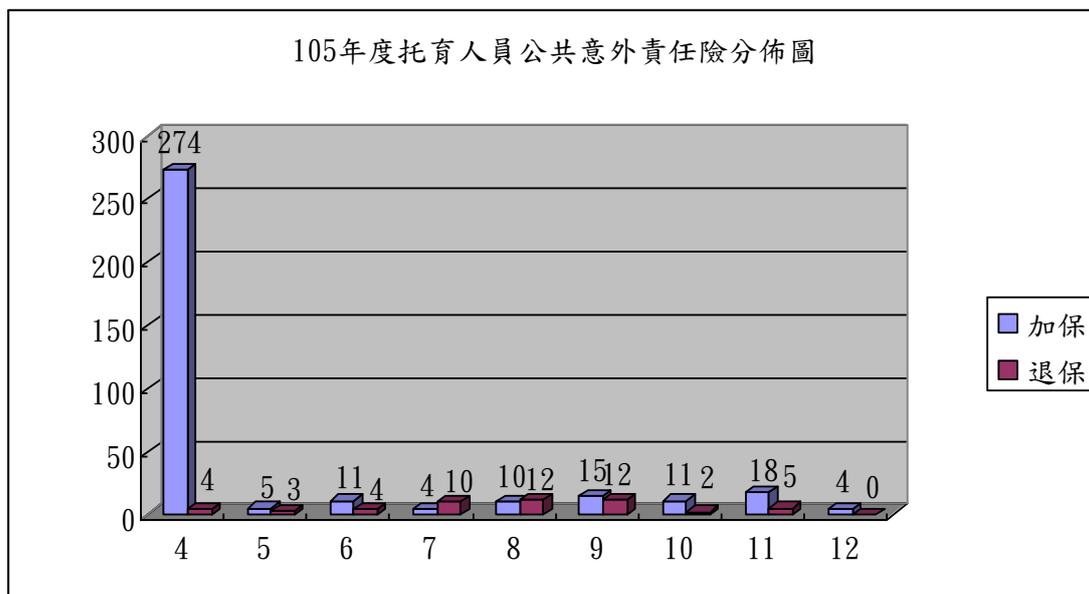
【改進方式】於活動規劃時，可藉抽調方式詢問托育人員對於活動辦理之方向及意見加以統整，調整並規劃出更適合增加其人際互動之相關活動。

(五)辦理托育人員公共責任保險

本中心截至 105 年 12 月 31 日止投保托育人員人數為 300 人，衛生福利部補助 105 年托育人員人員意外責任保險人數為 375 人，本中心依托育人員實際收托狀況進行加退保。

105 年度每月辦理托育人員公共責任保險加退保狀態

月份	4	5	6	7	8	9	10	11	12
加保	274	5	11	4	10	15	11	18	4
退保	4	3	4	10	12	12	2	5	0



由以上分佈圖可看出四月份加保人數為最多，因四月中心遇本中心轉換承辦單位，故托育人員公共意外責任險重新投保；其中六月、八月至十一月新登記托育人員收托人數增加，故六月、八月至十一月加保人數增加，而七至九月退保人數居多，則是因為此季為開學季，故多數家長選擇停托，送托兒至幼兒園就讀，故此季浮動較大。

(六) 托育人員考核機制

為提高本中心托育人員之托育品質、及維護托兒權益，本中心特於 10 月底發放托育人員考核表，依據托育人員平時與其家長之保親互動、協助中心業務推展、符合登記制相關規範及配合訪視與其收托概況...等等考核項目進行考核。

截至 105 年托育人員考核結果:優等為 76 位、甲等為 247 位、乙等為 15 位、丙等 1 位，共計 339 位托育人員參與考核。(截至 105 年 12 月止應有 358 位托育人員，因 105 年 10 月-105 年 12 月生效 10 位及暫停托育服務 9 位，共計 19 位無參與考核)

(七) 托育人員在職研習訓練、健康檢查、及兒童發展篩檢情形

1. 在職研習訓練:

高雄市第六區居家托育服務中心在職研習時數統計
<p>截至 105 年 12 月 31 日止，共 41 位托育人員未完成在職時數 18 小時。</p> <p>未完成時數的原因為：</p> <p>一、27 位托育人員為本年度新加入之登記制人員，預計於明年 106 年補足第一年時數。</p> <p>二、10 位托育人員為辦理暫停之托育人員，故無須上課。</p> <p>三、2 位托育人員為外訓時數與學分折抵，目前由社會局審合相關文件中。</p> <p>四、2 位未依照居家托育人員登記制管理辦法第四條完成每年 18 小時在職時數，已於 105.00.00 發限改文。</p>

2. 托育人員健康檢查:

<p>每兩年體檢一次，105 年度預計共有 140 位，</p> <p>一、128 位托育人員已全數完成體檢。</p> <p>二、其中有 9 位托育人員辦體註銷。</p> <p>三、2 位托育人員轉親屬托育人員。</p> <p>四、1 位托育人員辦理暫停。</p> <p>五、1 位托育人員移轉至二區。</p>

3. 托育人員執行兒童發展篩檢情形:

中心於托育人員在職課程中加入發展遲緩兒童篩檢與保育課程，並結合伊甸社會福利基金會於中心各項活動，如親職講座、社區宣導及在職課程，加強早療宣導及發展檢核表填寫之重要性，並且於例行訪視時，將發展檢核表及測量方式與繳交的規定說明清楚，請托育人員確實填寫並與家長一起了解，並關注孩子的發展狀況，建立托育人員及家長早期發現早期治療之觀念。截至 105.12.31 止，本中心托育人員一共繳回至少 245 份之嬰幼兒發展檢核表供中心歸檔，本中心亦會加強宣導嬰幼兒發展檢核表之重要性，以提高托育人員之專業成長。

三、針對親屬托育人員

(一) 例行訪視

為協助親屬托育人員加入中心並協助該家長申請托育補助，本中心仍一年至少訪視一次，並提供相關托育新知、社區宣導及相關補助，以提供親屬托育人員正確教養新知，及良好的保親關係，並鼓勵親屬托育人員登記為一般托育人員以增加本中心登記制托育人員人數，以提供家長更多之托育人員之媒合管道。

年度 項目	105 年度
例行訪視	152
總計	152

四、針對社區宣導

105 年度社區宣導活動一覽表

場次	日期/時間	地點	主題	活動內容	參與人次
1	105.04.01(五) 10:00~12:00	輔英科技大學幼兒保育系 A 棟	登記制暨托育補助宣導	居家托育服務中心宣導	34
2	105.04.30(六) 10:00~11:30	社團法人高雄市勞資事務協進會	登記制暨托育補助宣導	居家托育服務中心宣導	46
3	105.05.07(六) 10:00~12:00	高雄市立圖書館小港分館 1 樓親子館	溫馨五月情	居家托育服務中心宣導 及繪本故事	12
4	105.05.16(一) 10:00~11:30	社團法人高雄市勞資事務協進會	登記制暨托育補助宣導	居家托育服務中心宣導	47
5	105.06.18(六) 10:00~11:30	新興公園-榕之屋	病菌請遠離我	居家托育服務中心宣導 及繪本故事	3
6	105.07.30(六) 10:00~12:00	前鎮區-獅甲社區會議室	啾咪爸比-立體掛畫	居家托育服務中心宣導 及繪本故事	10

場次	日期/時間	地點	主題	活動內容	參與人次
7	105.08.22(一) 10:00~11:30	社團法人高雄市勞資事務協進會	登記制暨托育補助宣導	居家托育服務中心宣導	44
8	105.09.20(二) 16:00~16:30	高雄市第二區孕媽咪資源中心 暨坐月子到宅服務媒合平台3樓	登記制暨托育補助宣導	居家托育服務中心宣導	19
9	105.11.04(五) 9:00~9:30	高雄市輔育人員職業工會	登記制暨托育補助宣導	居家托育服務中心宣導	39
10	105.11.05(六) 10:00~11:30	高雄市第二區孕媽咪資源中心 暨坐月子到宅服務媒合平台	中心宣導暨早療篩檢	居家托育服務中心宣導 及早療篩檢	2
11	105.11.13(日) 10:00~12:00	高雄飛翔公園	登記制暨托育補助宣導	居家托育服務中心宣導	31
12	105.12.03(六) 10:00~11:00	社團法人高雄市勞資事務協進會	登記制暨托育補助宣導	居家托育服務中心宣導	47
共計 12 場次，334 人次					

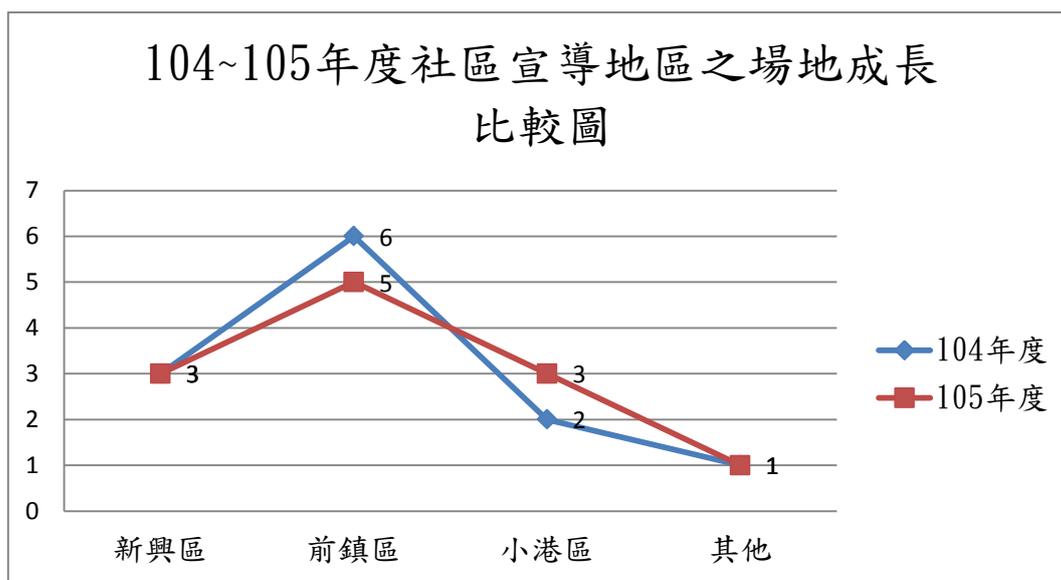
將 104 年及 105 年度執行狀況進行比較與檢討：

1. 宣導場次之成長

105 年度共辦理 12 場次社區宣導活動，並於新興區、前鎮區及小港區新開發高雄市獅甲社區、榕之屋、高雄市立圖書館小港分館…等宣導據點。其中於小港區增加宣導場次，加深該區家長及托育人員對托育服務登記制之了解。

104 至 105 年度社區宣導地區場次比較表

年度	新興區	前鎮區	小港區	其他	總計
104 年度	3	6	2	1	12
105 年度	3	5	3	1	12
合計	6	11	5	2	24



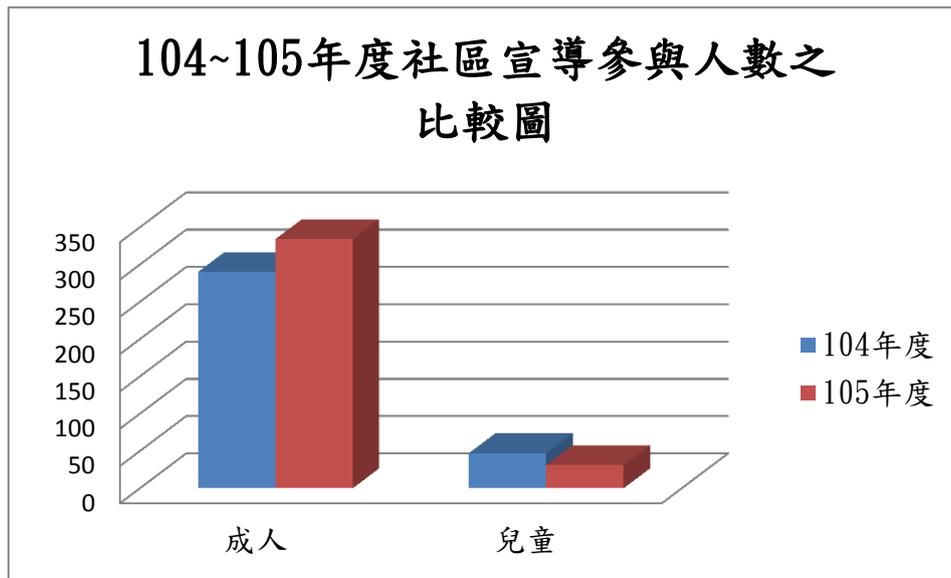
104 至 105 年度社區宣導地區場次比較圖

2. 增加托育人員參與率

為使社區民眾更加了解本系統之服務資源，並使托育人員更加知曉自身權利及義務，105 年度針對托育人員專業訓練班辦理多場宣導活動，提升課程學員(即結訓托育人員)參與率，且於宣導過程中為其解惑對托育人員登記制之相關問題。

104 至 105 年度社區宣導參與人數

年度	成人	兒童	總計
104 年度	290	47	337
105 年度	334	31	365
合計	624	78	702



104 至 105 年度社區宣導參與人數比較圖

檢討與改善

1. 開發宣導據點：

前鎮區及小港區為本系統托育人員人數最多之地區，新興區托育人員之成長幅度則較低；其中又以小港區近大坪頂、前鎮區近瑞隆路等路段之托育人員較媒合需求多、小港區近小港醫院、前鎮區近市中心、新興區近市中心等路段之媒合需求較托育人員高。建議增加以上地區之宣導活動及托育諮詢服務，以平衡托育人員及托育媒合需求，並增加當地家長及托育人員諮詢管道。

2. 增加宣導方式：

(1)就業服務站：藉就業服務站徵才活動、就業博覽會等外展活動吸引、招募更多有意願從事兒童托育行列之社區民眾，增加其就業諮詢管道。

(2)結合當地社區親子活動：辦理當地社區親子活動，藉活動宣導托育人員登記制度，使家長有相關管道媒合合法托育人員。

(3)宣導 DM 放置：將系統及托育人員登記制宣導 DM 放於社福機構、區公所、就業輔導站…等單位，藉 DM 宣導登記法規並招募有意從事托育人員之社區民眾。

(4)托育人員專業訓練班：結合托育人員專業訓練班宣導托育人員登記制度，使托育人員更加了解自身權利及法規內容。

五、會議、督導與考核機制

本服務中心透過會議、督導與考核機制來控管本中心執行服務品質，辦理方式詳細說明如下：

會議名稱	會議時間	會議地點	與會人員	與會人數	合計
內督會議	每年 2 次 (每半年一次)	本中心 2 樓會議室	中心督導及訪視員	2	2 次
外督會議	105.5-105.10 (每月至多 2 次)	本中心 2 樓會議室	外聘督導、中心督導及訪視員	7	3 次
個案研討會議	視中心訪員個案之處遇狀態適時召開會議	本中心 2 樓會議室	中心主任及督導、訪視員	7	6 次
站長會議	每年 4 次 (每季一次)	本中心 3 樓大禮堂	中心主任、督導、訪視員及各站站長及副站長	30	3 次
行政會議	每年 12 次 (每月一次)	本中心 2 樓會議室	中心主任及督導、訪視員	7	12 次

中央聯繫會議	每年 2 次 (每半年一次)	中央衛福部辦公室	中心督導	1	2 次
社會局聯繫會議	每年 4 次 (每季一次)	高雄市政府社會局 10 樓會議室	中心主任、督導	2	4 次

六、專職工作人員之訓練

本服務中心工作人員年度考核比照本校職員工人事辦法，福利依衛生福利部社會及家庭署所規定辦理，說明如下：

(一) 提供並落實新進專職人員適切之訓練計畫(如：訓練、觀摩、參訪、參加研習等)。新進訪視員，第一個月以熟悉業務為主，由現任之專職訪視員說明業務、查閱相關紀錄、進行托育人員交接工作等。

(二) 建置督導機制，並備有詳實之督導及改善紀錄。

(三) 專職人員熟悉相關規範、標準作業流程、托育人員資訊網與托育補助費用申請等業務。

1. 專職訪視輔導員對相關規範、標準作業流程、托育人員資訊網與托育補助費用申請等業務資訊已有所瞭解，並密切留意全國托育人員資訊網中的各項公告。

2. 中心定期召開內部會議，依相關規範及標準作業流程處理日常業務疑難事項，以增加專職人員之熟悉度。

(四) 截至 105 年 12 月止本中心專職人員皆參加 18 小時以上與專業相關之研討會及其他進修活動。時數皆達到每年 18 個小時。

七、經費執行狀況

一、衛生福利部社會及家庭署核定總經費及執行率:(105 年度 4 月-12 月)

計畫編號	申請單位	申請補助項目	計畫核定總經費	核定補助項目及金額(含本署補助經費及地方政府自籌經費)			執行金額	執行率		
105U4659 p	高雄市第六區居家托育服務中心(美和科技大學社工系承辦)	105 年度高雄市第六區居家托育服務中心計畫(第二次申請)	2,265,750 (社家署補助金額 1,132,875(社家署補助 50%、社會局補助 50%/社會局自辦項目 529,295)	行政管	督導兼任訪	399,000	399,000	100%		
				理費	視員 1 人					
				(核予	(38,000 元					
				569 名	*1 人)					
				在職托	專職訪視輔	357,000			357,000	100%
				育人	導員 1 人					
				員，一	(34,000*1					
般托育	人)									
人員	專職訪視輔	1,212,750	1,084,379	89%						
274	導員 4 人	0								
名、親	(33,000*4									
屬托育	人)									
人員	交通費	139,000			120,380	86%				
295 名)										
	設施設備	51,000			51,000	100%				
	專案計畫管	214,000	213,728	99%						
	理費									

					研習訓練、 親職教育、 協力圈及社 區宣導(人 數*單價)	246,600(274*900)	147,787	59 %
					托育人員公 共責任保險 費	159,375	121,275	76 %
					外聘督導	16,320	13,045	79 %
合 計						2,795,045	2,507,594	

八、其他

1. 托育日誌:

持續以托育人員在職研習訓練課程、協力圈(含站長會議)及訪視中加強宣導托育日誌的重要性及書寫的方式，並製作托育日誌提供托育人員填寫，並且鼓勵托育人員利用托育日誌與家長做良好的溝通橋樑。每位托育人員需影印每位收托幼兒每月其中一張日誌，並於每年六月(繳交 1 月-6 月)、十二月(繳交 7 月-12 月)之影本日誌繳回中心歸檔，以提高其托育品質。截至 105.12.31 止，本中心托育人員一共繳回至少 260 份之托育日誌供中心歸檔，本中心亦會持續並鼓勵托育人員確實填寫托育日誌，以增強其托育品質。

2. 成長檔案:

持續宣導托育人員需製作幼兒成長檔案，並宣導托育人員於每年十二月繳交一份每位收托幼兒之成長檔案，以瞭解收托兒的成長狀況及協助忙碌的家長回憶孩子的成長記錄。截至 105.12.31 止，本中心托育人員一共繳回至少 233 份之幼兒成長檔案供中心歸檔，本中心亦會持續並鼓勵托育人員製作幼兒成長檔案，以增強其托育品質。

九、年度績效滿意度調查

一般托育人員回饋問卷分析

本次一般托育人員年度滿意度回饋問卷共發出 350 份，回收 248 份，回收率 71%，問卷之滿意度等級分別為「滿意」、「尚可」及「不滿意」，各問卷項目之統計彙整於表 1，滿意度分配如下表，結果分析如下：

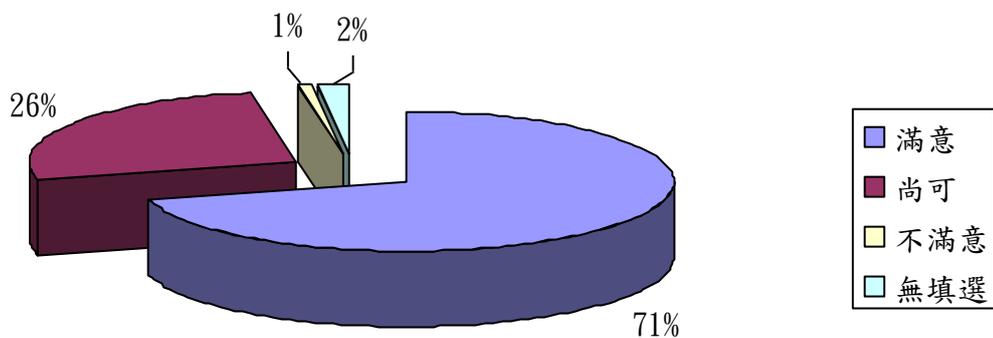
高雄市第六區居家托育服務中心 105 年度一般托育人員滿意度回饋問卷統計一覽表

問卷項目	滿意		尚可		不滿意		無填選		總計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
1.在執行媒合轉介服務	176	71%	65	26%	2	1%	5	2%	248	100%
2.訪視人員陪同簽約服務	199	80%	41	17%	1	0%	7	3%	248	100%
3.中心人員訪視時間(時段)的安排	215	87%	32	13%	1	0%	0	0%	248	100%
4.中心人員訪視的態度與專業度	223	90%	23	9%	2	1%	0	0%	248	100%
5.托育新知與政策的宣導	216	88%	30	12%	1	0%	0	0%	248	100%
6.中心人員電訪時間(時段)的安排	218	89%	28	11%	1	0%	1	0%	248	100%
7.訪視員解決托育問題的專業度	212	85%	31	13%	4	2%	1	0%	248	100%
8.中心今年度托育人員在職研習課程規劃	218	88%	25	10 %	5	2%	0	0%	248	100%
9.中心在職研習時間的安排	218	88%	25	10%	4	2%	1	0%	248	100%
10.中心辦理宣導活動的內容規劃	216	88%	28	11%	1	0%	3	1%	248	100%
11.中心宣導活動時間(時段)的安排	209	84%	35	14%	2	1%	2	1%	248	100%
12.協力圈宣導主題規劃	200	80 %	42	17%	2	1%	4	2%	248	100%
13.協力圈活動的推展，有助托育人員之間的互動交流	206	83%	37	15%	1	0%	4	2%	248	100%

14.對於今年度中心整體的表現	220	89%	26	10 %	2	1%	0	0%	248	100%
-----------------	-----	-----	----	------	---	----	---	----	-----	------

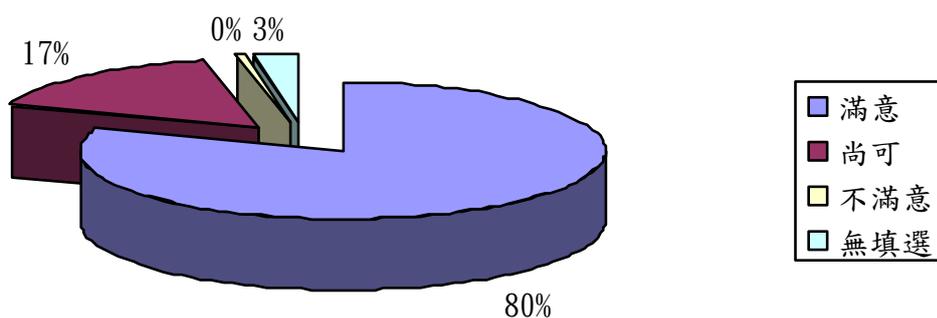
活動滿意度

105年托育人員對中心執行媒合轉介服務
滿意度分佈圖



托育人員對中心執行媒合轉介服務之滿意度分佈為：滿意者 71%、尚可 26%、不滿意 1%以及未填選 2%。

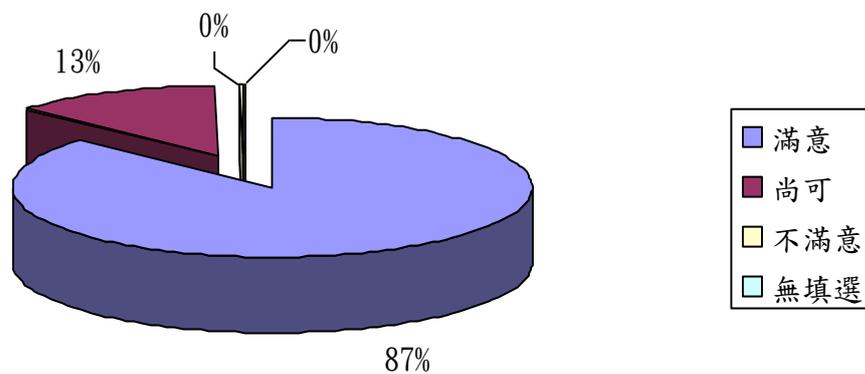
105年托育人員對訪視人員陪同簽約服務
滿意度分佈圖



托育人員對中心訪視輔導員陪同簽約之滿意度分佈為：滿意者 80%、尚可 17%、不滿意 0%以及無填選 3%。

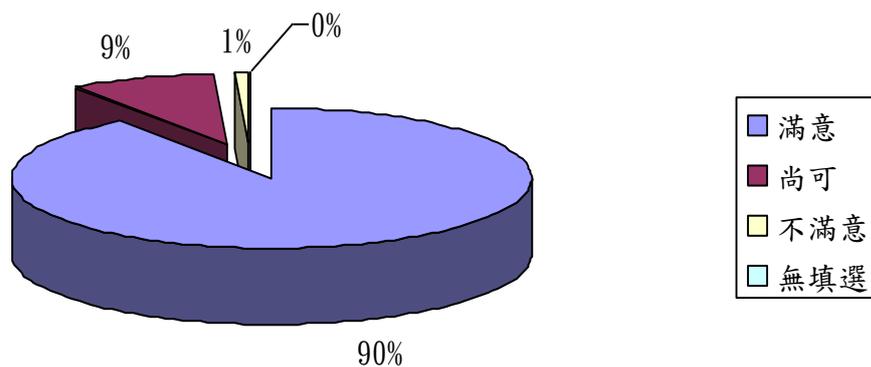
活動滿意度

105年托育人員對中心人員訪視時間(時段)的安排
滿意度分佈圖



托育人員對中心人員訪視時間(時段)的安排之滿意度分佈為：滿意者 87%、尚可 13%、不滿意 0%以及無填選 0%。

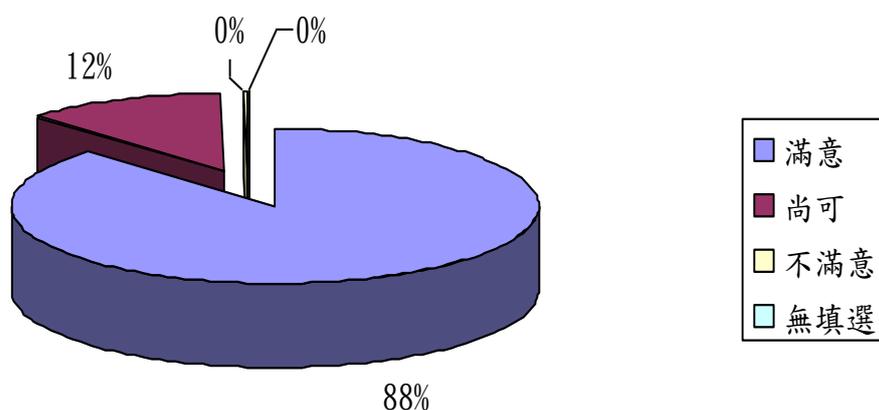
105年托育人員對中心人員訪視的態度與專業度
滿意度分佈圖



托育人員對中心人員訪視的態度與專業度之滿意度分佈為：滿意者 90%、尚可 9%、不滿意 1%以及無填選 0%。

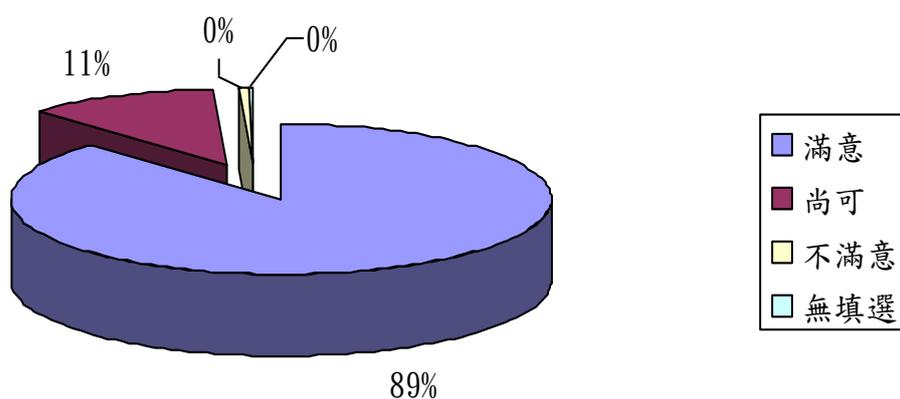
活動滿意度

105年托育人員對托育新知與政策的宣導
滿意度分佈圖



托育人員對托育新知與政策的宣導之滿意度分佈為：滿意者 88%、尚可 12%、不滿意 0%以及無填選 0%。

105年托育人員對中心人員電訪時間(時段)的安排
滿意度分佈圖

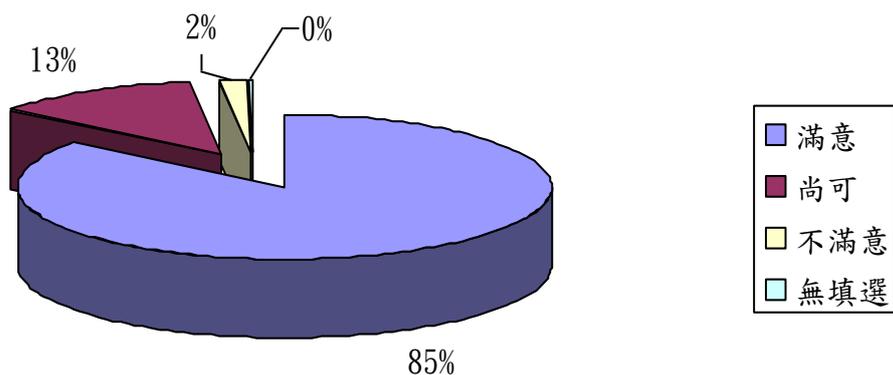


托育人員對中心人員電訪時間(時段)的安排之滿意度分佈為：滿意者 89%、尚可 11%、

活動滿意度

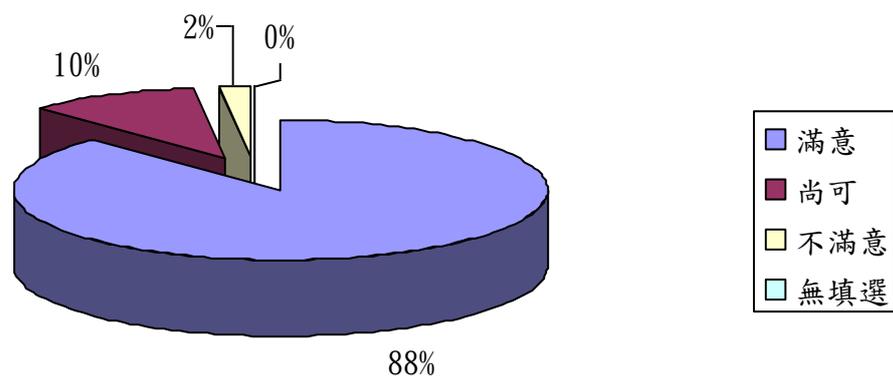
不滿意 0%以及無填選 0%。

105年托育人員對訪視員解決托育問題的專業度
滿意度分佈圖



托育人員對訪視員解決托育問題的專業度之滿意度分佈為：滿意者 85%、尚可 13%、不滿意 2%以及無填選 0%。

105年托育人員對中心今年度托育人員在職研習課程規劃
滿意度分佈圖

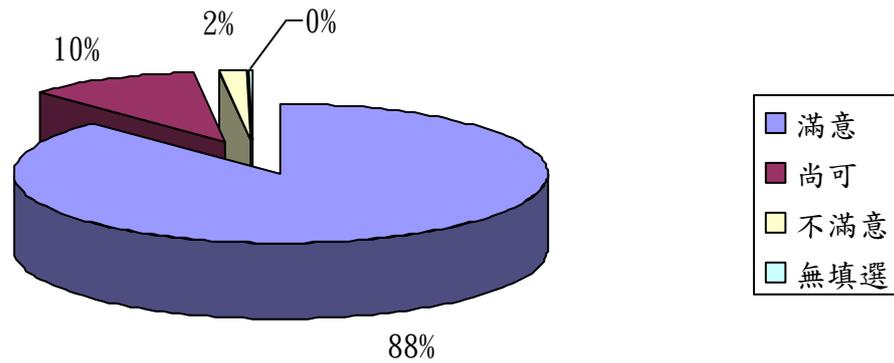


托育人員對中心今年度托育人員在職研習課程規劃之滿意度分佈為：滿意者 88%、尚可

活動滿意度

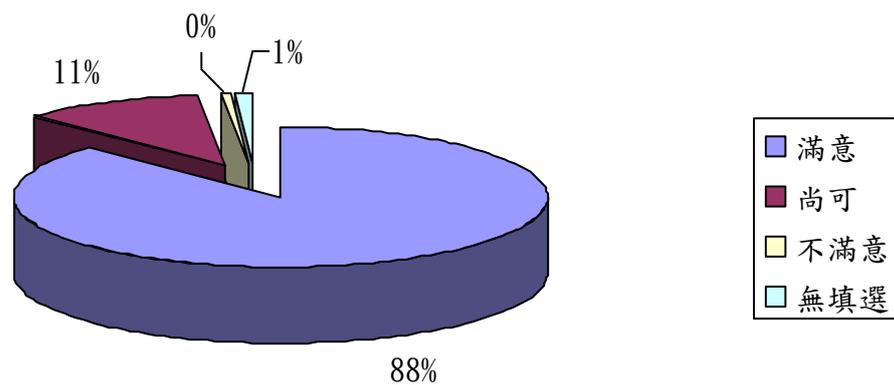
10%、不滿意 2%以及無填選 0%。

105年托育人員對中心在職研習時間的安排
滿意度分佈圖



托育人員對中心在職研習時間的安排之滿意度分佈為：滿意者 88%、尚可 10%、不滿意 2%以及無填選 0%。

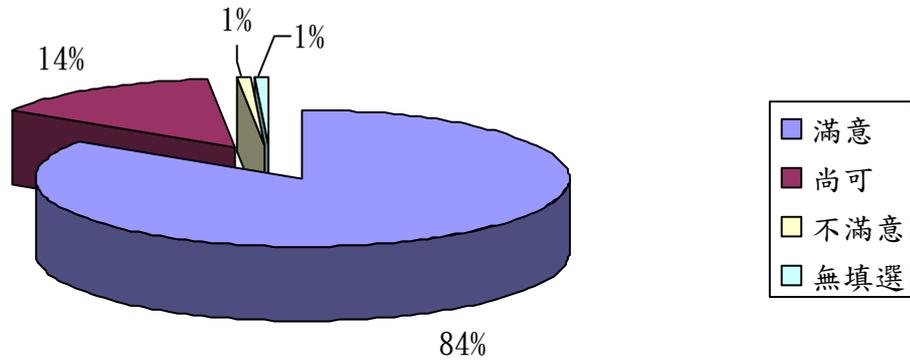
105年托育人員對中心辦理宣導活動的內容規劃
滿意度分佈圖



托育人員對中心辦理宣導活動的內容規劃之滿意度分佈為：滿意者 88%、尚可 11%、不滿意 0%以及無填選 1%。

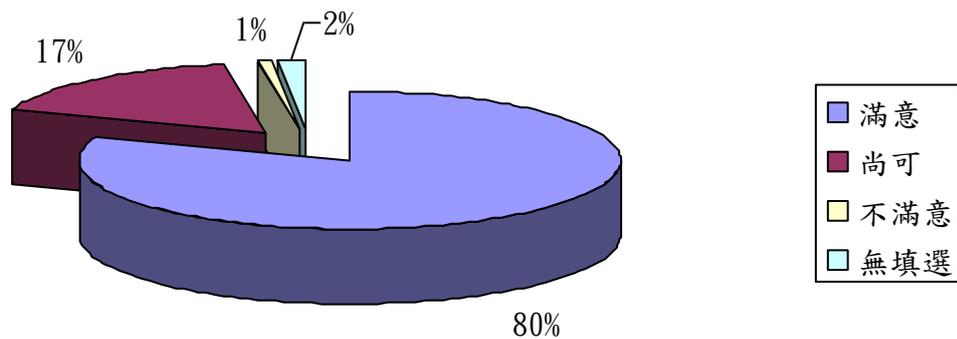
活動滿意度

105年托育人員對中心宣導活動時間(時段)的安排
滿意度分佈圖



托育人員對中心宣導活動時間(時段)的安排之滿意度分佈為：滿意者 84%、尚可 14%、不滿意 1%以及無填選 1%。

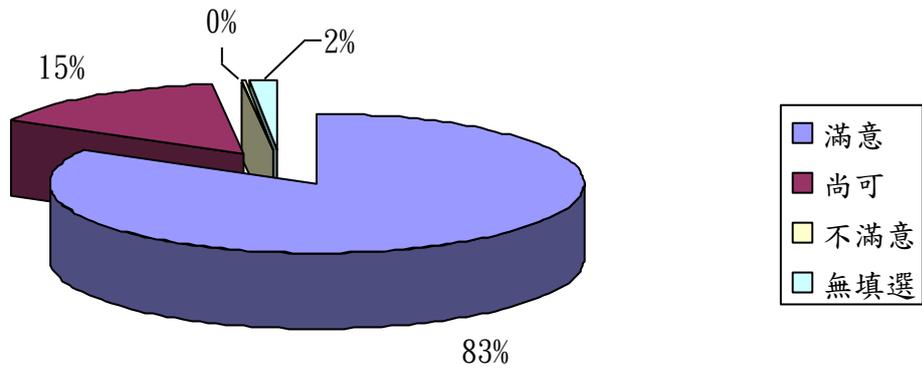
105年托育人員對協力圈宣導主題規劃
滿意度分佈圖



托育人員對協力圈宣導主題規劃之滿意度分佈為：滿意者 80%、尚可 17%、不滿意 1%以及無填選 2%。

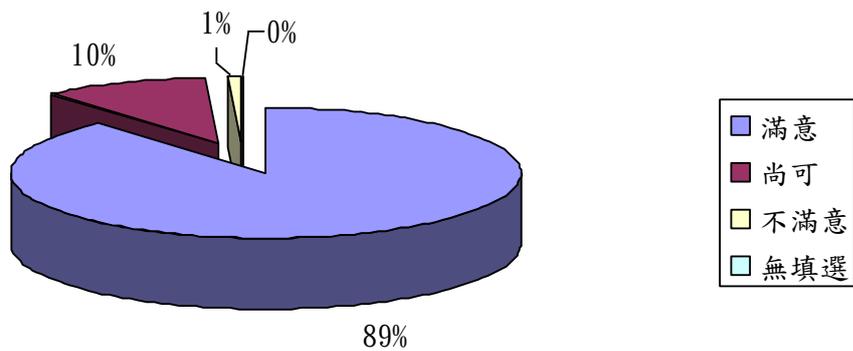
活動滿意度

105年托育人員對協力圈活動的推展，有助托育人員之間的互動交流滿意度分佈圖



托育人員對協力圈活動的推展，有助托育人員之間的互動交流之滿意度分佈為：滿意者 83%、尚可 15%、不滿意 0%以及無填選 2%。

105年托育人員對於今年度中心整體的表現滿意度分佈圖



托育人員對於今年度中心整體的表現之滿意度分佈為：滿意者 89%、尚可 10%、不滿意 1%以及無填選 0%。

托育人員予中心之回饋及建議

1. 非常感謝熱心服務的玉珊。
2. 中心的人專業、親切，很棒。
3. 若網站能更多元，並有更心政府相關政令與福利，可讓托育人員有更多元與新的資訊或課程安排，也可以提早安排時間成長，謝謝。但大致上基本項目與功能都算齊全、用新。
4. 非常感謝選伊督導的各項指導，讓我對保母這工作更有信心，每次陪同簽約都惠把雙方的權益一一說明，妳的態度和專業很讓人信服，感謝妳、有妳真好。
5. 謝謝中心人員的用心安排上課及其他事物，有您們真棒。所有中心人員的辛勞。
6. 各位訪視員今年辛苦你們了，明年加油喔！
7. 中心人員訪視的態度及專業度都十分融洽、安排的時段也能配合家長及保母須求；在職研習課程希望能有各區域的資訊，如：跨區第一區有什麼課程，可讓托育人員想上該課程的，也能積極參與。
8. 第六區的承辦學校常更換，是否可以減少更換的頻率；各位辛苦了，加油！
9. 謝謝妳們，辛苦了！！
10. 孩子們睡眠不足會影響情緒，希望老師們訪視時間、電話聯絡盡量在早上 8:00~10:00 時，電話一來貝比睡正甜，被吵醒會哭哭，老師們不用 LINE，而保母們月 LINE 反而較合適。
11. 今年度在職研習課程由中心幫忙規劃、安排時間，讓我們省去打電話時間，害怕選不到想上的課程，也希望中心在明年度在安排時幫我們審視需哪些類別課程，因人需求來安排，要麻煩妳們多費心了，謝謝妳們，辛苦了！
12. 托育中心的社工都很親切，有問題都能詳加解說，即時給予解答，太感謝了，一定要按個讚。
13. 中心電話很難打進去，照顧幼兒無法時時撥打電話，導致無法及時作溝通。
14. 謝謝大家，辛苦了。
15. 有中心的協助與幫助，讓我有所依靠，不會覺得徬徨無助，真是感激不盡，謝謝中心，真的很感激你們喔！
16. 類別、上課時間都安排好，非常好，值得讚美。

17. 謝謝中心給予協助與多方資訊，辛苦了！謝謝~
18. 麻煩訪視人員要進行家訪時，請提早告知，尊重一下保母的家人，避免造成保母的困擾。謝謝！
19. 謝謝中心的訪視員，總是很快地回覆電子郵件上所問的問題，讓托育人員備感重視！並很得幫助，讓托育人員在行政事務上很快處理完畢，謝謝妳們的專業、熱心及親切！
20. 希望上課地點盡量可選在市中心，在中正路有點太遠、很不方便，如果可以，先謝謝。
21. 感謝家君一年來的照顧，我是到府保母，幫我媒合轉介，我是一個中年婦女，這份工作能讓我的生活過得穩定、開心，謝謝！！！！
22. 課程應全部公開，給保母有足夠的時間安排課程，規定越來越多，給保母的空間越來越小，對保母不斷的壓榨，是一定要保母走上街頭嗎？政府帶頭打壓，中心幫兇，誰來為保母爭取該有的權益。
23. 希望在職研習課程能不要用電話報名，太難報名，對於到府托育的托育人員，每次都要打 20-30 通電話，而且在宅的收到上課課程通知就方便報，到府的就沒有那麼幸運可以成功報名，所以請中心改善報名方式。
24. 105 年托育人員在職研習，下半年有分站上課，很棒！
25. 辛苦了！很用心在各項業務運作及推動上，值得讚美喔！
26. 誠心感謝訪視人員用心陪伴、叮嚀一些托育事項，謝謝。
27. 課程規劃很詳細，讓每位保母都能完成研習，謝謝你們，辛苦了！
28. 希望上課時間、日期能提前更早規劃，已利安排其他活動，謝謝。
29. (1)在職課程建議不要後面在"加開"課程，可要求所開的時段務必上課，若上課人數增加，應可去找大的場地容納上課人數，也可減少後面的經費、又花時間人力、金錢，去為了滿足不按照正常上課時間的人而開課，然後又讓認真按部就班的保母要追的類別又沒追到。(2)去電詢問問題，輔導員老師態度可以更好一點嗎？托育人員與訪視人員不是對立的，打至中心是想解決問題而不是否定問題。(3)給的建議都沒呈上報告，寫這有用嗎？(4)需要媒合去電告知有用嗎？因為從沒回電過。
30. 為何訪視員常常在換？是不是社會局給訪視員的福利不是很多、很好？這樣也會造成托育人員的困擾，謝謝。

31. 訪視時間的安排不要打擾托育人員及受托兒作息為優先。
32. 研習課程可以自由選課。
33. 謝謝中心的老師們，辛苦了。
34. 希望中心的地點能設置在前鎮區或小港區，因為目前新興區交通及停車多不便。
35. 訪視時間請盡量排開煮飯時間或小朋友睡覺時。謝謝配合。
36. 感謝大家的辛勞，對我這中跟不上時代的中年婦女，你們的態度、教導我，真的很謝謝，因為我會的不多、也沒有行動電話，所以以後更有勞各位，也請各位多多包涵我的能力。如有任何中心有關上課或活動，請多聯絡，感激不盡。
37. (1)訪視員來托育人員家中訪視不要太過為難托育人員，通融一下。(2)我們選站長是不是為站裡面姐妹服務，為什麼要經過站長的同意，才可以給電話？那何必要選站長呢！找訪員就好。(3)我曾經在別區當任站長，我站裡面的姐妹每位都知道站長電話，為何我要站長電話，還要經過站長同意？
38. 上課時間及課程希望中心能夠安排好，不要讓托育人員每次都無法報名上課，謝謝！
39. 感謝中心老師一年來，為了讓我們在育兒這個領域得到更多新知，每次上課精心安排的課程和講師的安排，使我們能吸收更多的新知。感恩你們的辛苦，因為有你們的付出才能使我們更專業。今年上課時間的安排，以分區和分時段，本人非常贊同，因為不用每次搶不到課上。總之一句話，老師你們辛苦了，感謝你們。
40. 第六區居家托育服務中心的各位訪視員及中心人員你們大家辛苦了！感謝你們這一年來的陪伴！加油喔！再次的謝謝你們大家！你們好棒棒！
41. 中心的電話線路太少，每每有事想撥打，皆未能接通，訪視員人力不足，應該可以再補充人力。
42. 有時訪視員不要太硬性，站在托育人員立場想、展現親和力。
43. 請訪視員不要對托育人員太嚴苛。
44. 請訪視員能多體諒托育人員。
45. 中心的每位人員都很專業，也很親切，大家辛苦了！！謝謝！
46. 謝謝訪視員的辛苦和付出。
47. (1)請中心把家長問卷調查表可直接記予家長較為恰當(2)調查表應有分托育幾個月後再填，像目前剛托育一個多月，家長根本都還不了解，所以無法填寫。
48. 感謝選伊姑娘盡心、用心地為我們提供不時之服務，高EQ、不厭其煩、耐心地回

答我們的問題、協助解決。

49. 老師辛苦了！謝謝你！
50. 請協助安排較多的課程，謝謝。
51. 建議有托育切結書。孩子托育前後的身體狀況不僅僅是托育人員的責任，應請家長在托育前後與托育人員做孩子的外觀確認，以避免離開托育場所後有其他爭議。
52. 課開的不多，是我沒收到訊息。
53. 謝謝你們，辛苦了！
54. 感謝第六區居家托育服務中心訪視員付出的辛苦，謝謝！
55. 選修在職進修課程時，希望是分站別參加，不要有搶修而選不到的事情發生。（每次為了選修課程都緊張的要命，還選不到）
56. 辛苦了各位人員。
57. 上課不帶小朋友是對的，這樣才能專心聽課，謝謝。
58. 謝謝中心訪視員給予安排在職研習課程，讓我們托育人員不斷的吸收新的知識，訪視人員很親切，有需要幫忙時也協助我解決問題，謝謝你們喔！
59. 謝謝中心幫我們安排充實的課程，還讓我們知道尚缺什麼課程，非常感謝喔！

檢討與改進

將 14 個問卷項目區分為中心媒合與簽約、中心訪視輔導與專業度、在職課程、社區宣導、協力圈及整體滿意度，依以上統計數據及回饋建議，分別從托育人員使用中心服務以及中心輔導的角度進行檢討與改進：

項目	問卷細項	托育人員回饋整理	改進與檢討
中心媒合與簽約	問卷項目第 1 至 2 題	<ol style="list-style-type: none">1. 肯定中心媒合能力，但有時媒合後即無下文。2. 肯定中心陪同簽約之服務。	<ol style="list-style-type: none">1. 中心訪視員依家長托育條件進行媒合，每週至少追蹤一次媒合進度，緊急案件則依情況而訂。日後將依照家長婉拒托育之理由協助托育人員改進，並增加其媒合機會。2. 中心陪同新進及托育經

項目	問卷細項	托育人員回饋整理	改進與檢討
			<p>驗較少之托育人員簽訂契約，有效處理合約中的疑慮。此項服務日後會持續，以確立權利義務之平衡。</p>
中心訪視輔導與專業度	問卷項目第 3 至 7 題	<ol style="list-style-type: none"> 1.肯定中心服務態度，認為訪視員親切、熱情，且能夠主動聯繫、協助解決托育問題及保親糾紛。 2.訪視時間能否避開托兒睡覺時，或是較不忙之時間，去前約定時間。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中心透過外督會議及在職訓練持續加強訪視輔導員面對托育問題及保親事件之應對能力，並於糾紛發生時立刻釐清事件原因及責任歸屬。 2. 外督及研習資源日後亦會持續，亦會與主管機關保持聯繫，以降低危機事件之產生。 3. 中心訪視人員皆會避免托兒午睡時間進行訪視。
在職課程	問卷項目第 8 至 9 題	<ol style="list-style-type: none"> 1. 多予中心正面回饋，但因 105 年度無法自由選課，故有時無法配合上課時間來上課。 2. 期待能多在小港地區開課。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中心今年度以綁梯之方式讓托育人員進修，若托育人員當日無牆往上課，請托育人員致電中心，訪員會協助調課。 2. 中心將持續開發小港在地資源，使小港區之托育人員近便參與研習課程。
社區宣導	問卷項目第 10 至 11 題	期待中心透過宣導讓民眾了解托育人員與托嬰中心之差	托育人員與托嬰中心價位不同經常為家長之疑惑，若家長

項目	問卷細項	托育人員回饋整理	改進與檢討
		別。	提出疑問，中心即於媒合時向家長說明兩者之個別化，降低家長比較心態。
協力圈	問卷項目 第 12 至 13 題	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無參與過站內協力圈。 2. 協力圈公用似乎不大，無法提升托育人員職能。 	少數新近托育人員尚未建立其資源網絡，故較少參與協力圈。訪視輔導員會於其進入中心時予其該站站長之聯繫資訊，透過社群網絡、郵件、通訊軟體…等告知中心活動（含協力圈），並鼓勵其踴躍參與站內活動，或於在職課程介紹其予托育人員認識，以建立其托育資源。
整體滿意度	問卷項目 第 14 題	多予中心正面回饋。	托育人員對中心整體滿意度為 89%，中心將針對以上托育人員反應之項目進行溝通與改進。

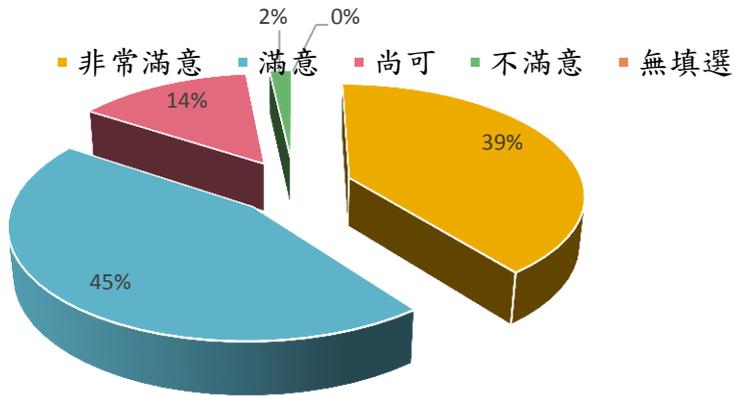
本次家長年度滿意度回饋問卷隨機發出 250 份，回收 172 份，回收率 69%，問卷之滿意度等級分別為「非常滿意」、「滿意」、「尚可」及「不滿意」，各問卷項目之統計彙整下表，滿意度分配如，結果分析如下：

105 年度家長滿意度回饋問卷統計一覽表

題號	問卷項目	非常滿意		滿意		尚可		不滿意		無填選		總計	
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
1	您對於中心在政府福利上的訊息傳達清楚明瞭	68	39%	77	45%	24	14%	3	2%	0	0%	172	100%
2	您對於中心在托育補助說明清楚了解	74	43%	81	47%	17	10%	0	0%	0	0%	172	100%
3	您對於在本中心申請托育補助的流程非常順利便捷	77	45%	72	42%	19	11%	2	1%	2	1%	172	100%
4	您對於本中心會主動告知相關托育補助非常貼心專業	82	48%	63	37%	25	14%	2	1%	0	0%	172	100%
5	您對於透過中心媒合轉介過程了解托育人員目前托育狀況	81	47%	69	40%	15	9%	0	0%	7	4%	172	100%
6	您對於中心在服務過程保密家長及幼兒個人隱私	82	48%	75	43%	8	5%	0	0%	7	4%	172	100%
7	您對於中心媒合轉介中心機制完善	79	46%	69	40%	17	10%	0	0%	7	4%	172	100%
8	您對於中心轉介過程放心	80	46%	72	42%	13	8%	0	0%	7	4%	172	100%
9	您對於中心能依家長需求及幼兒狀況媒合合適的托育人員	83	48%	68	40%	15	9%	0	0%	6	3%	172	100%
10	您覺得中心服務態度親切	95	55%	70	41%	4	2%	0	0%	3	2%	172	100%
11	您覺得中心人員能適時回覆疑惑	95	55%	65	38%	9	5%	0	0%	3	2%	172	100%
12	您覺得中心的專業輔導能力可認同	91	53%	73	42%	5	3%	0	0%	3	2%	172	100%
13	您覺得中心訪視人員之例行電訪內容適切	85	49%	71	41%	10	6%	1	1%	5	3%	172	100%
14	您覺得中心在社區宣導活動安排滿意	73	42%	68	40%	27	16%	0	0%	4	2%	172	100%
15	目前為止，您對於中心服務評價很好	82	48%	76	44%	11	4%	0	0%	3	2%	172	100%
16	您覺得陪同簽訂契約服務良好適切	86	50%	72	42%	6	3%	1	1%	7	4%	172	100%

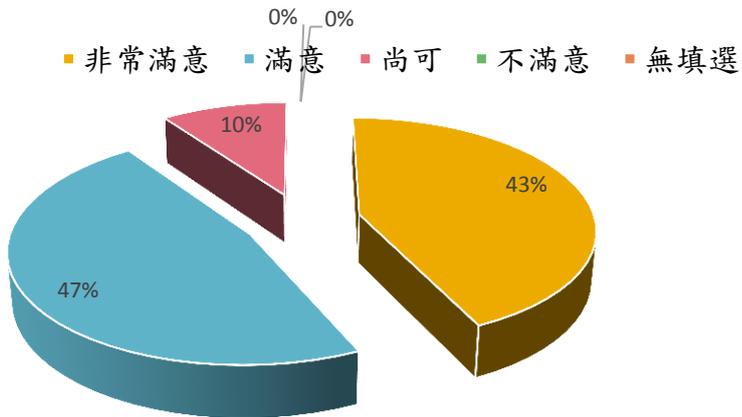
家長滿意度

家長對於中心在政府福利上的訊息傳達
清楚明瞭



家長對於中心在政府福利上的訊息傳達清楚明瞭之滿意度分布為：非常滿意 39%、滿意 45%、尚可 14%、不滿意 2%、無填選 0%。

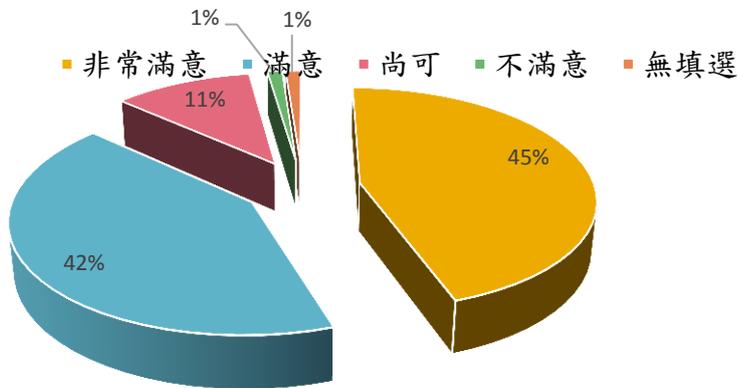
家長對於中心在托育補助說明清楚了解



家長對於中心在托育補助說明清楚了解之滿意度分布為：非常滿意 43%、滿意 47%、尚可 10%、不滿意 0%、無填選 0%。

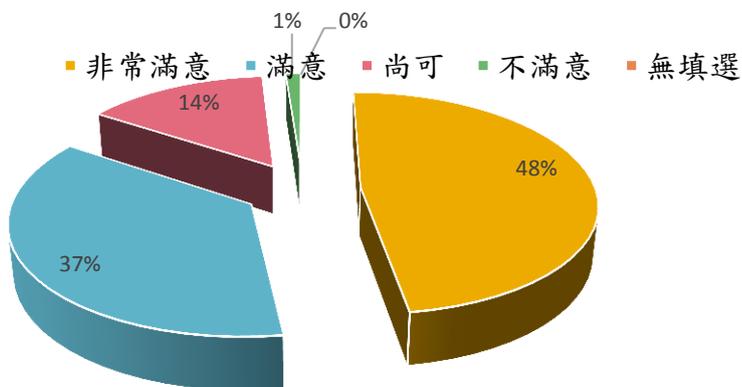
家長滿意度

家長對於在本中心申請托育補助的流程 非常順利便捷



家長對於在本中心申請托育補助的流程非常順利便捷之滿意度分布為：非常滿意 45%、滿意 42%、尚可 11%、不滿意 1%、無填選 1%。

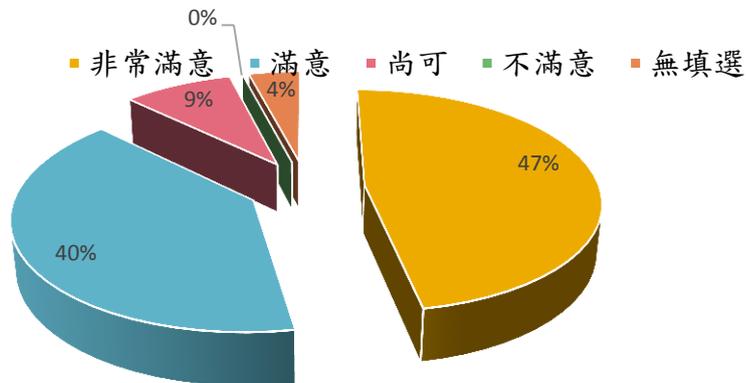
家長對於本中心會主動告知相關托育補助非常貼心專業



家長對於本中心會主動告知相關托育補助非常貼心專業之滿意度分布為：非常滿意 48%、滿意 37%、尚可 14%、不滿意 1%、無填選 0%

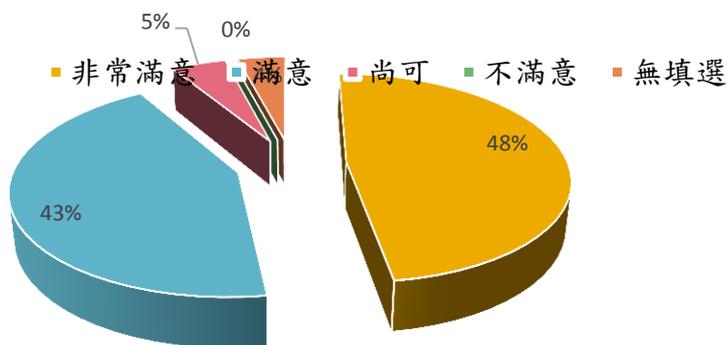
家長滿意度

家長對於透過中心媒合轉介過程了解托
育人員目前托育狀況



家長對於透過中心媒合轉介過程了解托育人員目前托育狀況之滿意度分布為：非常滿意 47%、滿意 40%、尚可 9%、不滿意 0%、無填選 4%

家長對於中心在服務過程保密家長及幼
兒
個人隱私

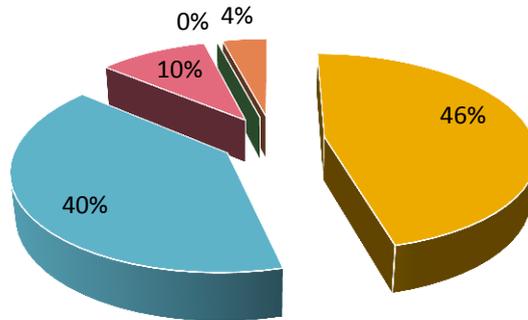


家長對於中心在服務過程保密家長及幼兒個人隱私之滿意度分布為：非常滿意 48%、滿意 43%、尚可 5%、不滿意 0%、無填選 4%

家長滿意度

家長對於中心媒合轉介中心機制完善

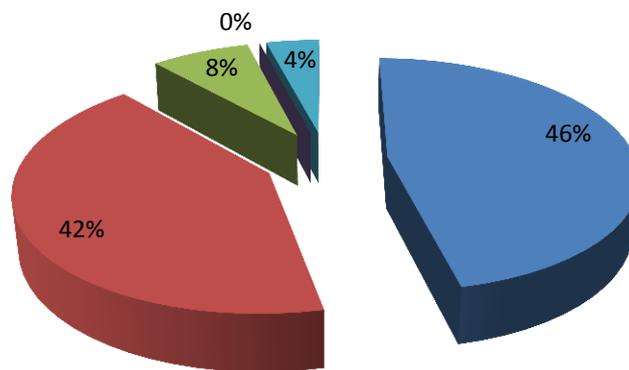
■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選



家長對於中心媒合轉介中心機制完善之滿意度分布為:非常滿意 46%、滿意 40%、尚可 10%、不滿意 0%、無填選 4%

家長對於中心轉介過程放心

■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選

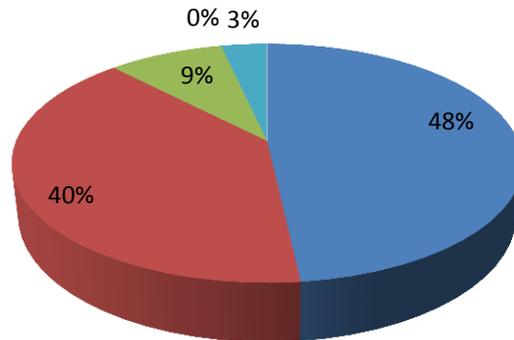


家長對於中心轉介過程放心之滿意度分布為:非常滿意 46%、滿意 42%、尚可 8%、不滿意 0%、無填選 4%

家長滿意度

家長對於中心能依家長需求及幼兒狀況媒合合適的托育人員

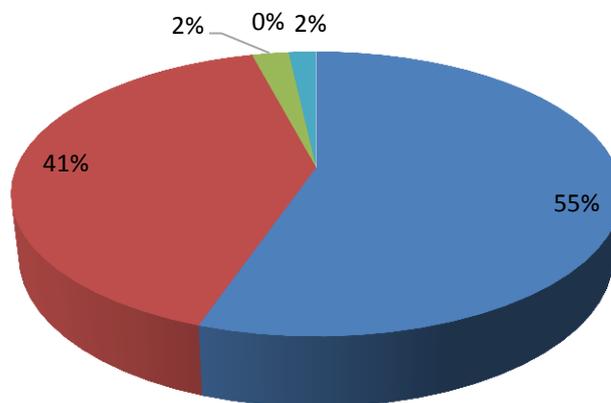
■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選



家長對於中心能依家長需求及幼兒狀況媒合合適的托育人員之滿意度分布為:非常滿意 48%、滿意 40%、尚可 9%、不滿意 0%、無填選 3%

家長覺得中心服務態度親切

■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選

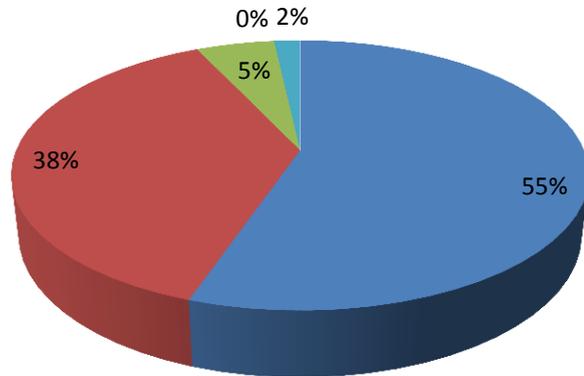


家長覺得中心服務態度親切之滿意度分布為:非常滿意 55%、滿意 41%、尚可 2%、不滿意 2%、無填選 0%

家長滿意度

家長覺得中心人員能適時回覆疑惑

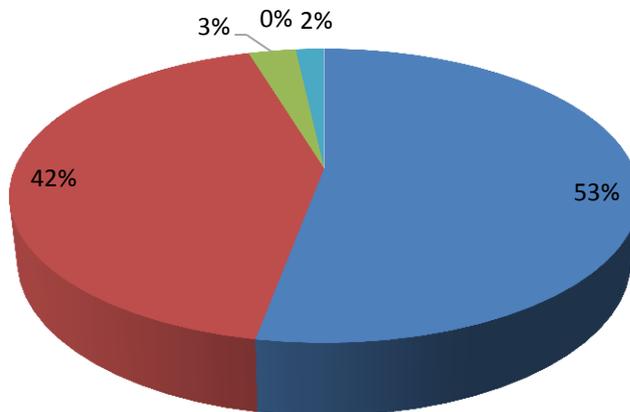
■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選



家長覺得中心人員能適時回覆疑惑之滿意度分布為:非常滿意 55%、滿意 38%、尚可 5%、不滿意 0%、無填選 2%

家長覺得中心的專業輔導能力可認同

■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選

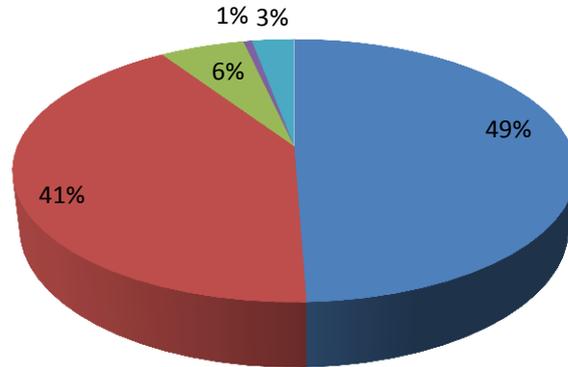


家長家長覺得中心的專業輔導能力可認同之滿意度分布為:非常滿意 53%、滿意 42%、尚可 3%、不滿意 0%、無填選 2%

家長滿意度

家長覺得中心訪視人員之例行電訪內容適切

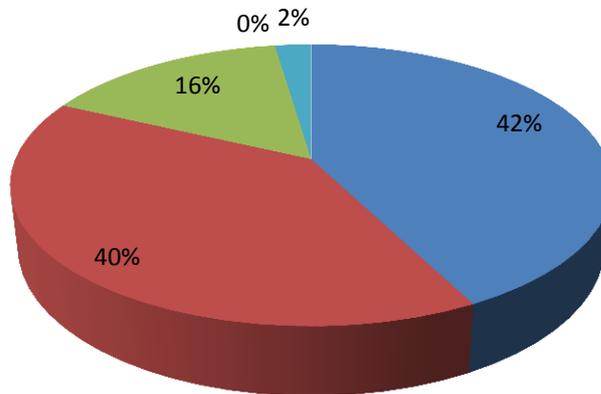
■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選



家長家長覺得中心訪視人員之例行電訪內容適切之滿意度分布為:非常滿意 49%、滿意 41%、尚可 6%、不滿意 1%、無填選 3%

家長覺得中心在社區宣導活動安排滿意

■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選

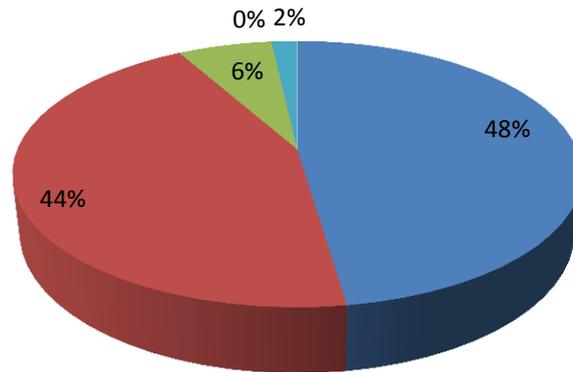


家長家長覺得中心在社區宣導活動安排滿意之滿意度分布為:非常滿意 42%、滿意 40%、尚可 16%、不滿意 0%、無填選 2%

家長滿意度

目前為止，家長對於中心服務評價很好

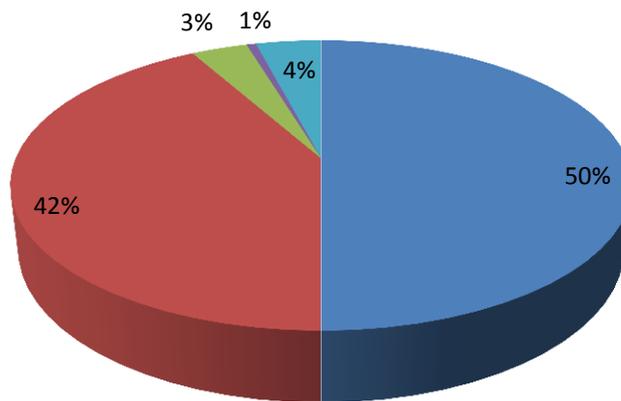
■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選



目前為止，家長對於中心服務評價很好之滿意度分布為：非常滿意 48%、滿意 44%、尚可 6%、不滿意 0%、無填選 2%

家長覺得陪同簽訂契約服務良好適切

■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選



家長覺得陪同簽訂契約服務良好適切之滿意度分布為：非常滿意 50%、滿意 42%、尚可 3%、不滿意 1%、無填選 4%

家長予中心之回饋及建議

1. 中心在評鑑保母時，希望能多注意下列幾點：
 - A. 保母與人的互動態度
 - B. 教養環境是否乾淨清潔
 - C. 當保母是主業？還是副業？
 - D. 保母家庭成員狀況也要了解
 - E. 是否有耐心、愛心？是否有暴力傾向？這些都會影響托育嬰幼兒的安全及成長
2. 感謝貴中心對托育資訊有詳盡的解說，謝謝。
3. 托育人員的專業，讓我們非常安心，教導刷牙，認識字勺、勺、冂及九九乘法，感恩大家的用心。
4. 能讓家長放心地交給保母，我們全家都很感謝托育人員，把寶寶當作自己的孫子一樣看待，也讓我們每有後顧之憂，的各忙自己的工作崗位，感恩。
托育人員也時常買衣服給寶寶穿的漂漂亮亮，足甘心。
5. 托育人員對於小朋友的用心與照顧非常細心，也會常告知我們小孩的狀況跟分享。
6. 近年來物價上漲嚴重薪資卻遲遲無法跟進的情況之下，養育小孩所需的費用實在負擔很大，盼中心能向上反映延長津貼之補助年限，我相信這是所有為人母親期盼的。

檢討與改進

以下是家長之回饋內容及改善方式。

一、中心在評鑑保母時，希望能多注意下列幾點：

- A. 保母與人的互動態度
- F. 教養環境是否乾淨清潔
- G. 當保母是主業？還是副業？
- H. 保母家庭成員狀況也要了解
- I. 是否有耐心、愛心？是否有暴力傾向？

這些都會影響托育嬰幼兒的安全及成長

改進方式：回覆您所說的問題，當托育人員登記本中心，登記完成，如訪視看到托育品質需要加強，我們會輔導環境清潔和與家長溝通。保母如要兼差，本中心會告知托育人員，要非托育時段才可以兼差。托育人員的個性，本中心會在訪視中了解、透過活動中觀察或者家長告知本中心在托育上情況得知。

二、近年來物價上漲嚴重薪資卻遲遲無法跟進的情況之下，養育小孩所需的費用實在負擔很大，盼中心能向上反映延長津貼之補助年限，我相信這是所有為人母親期盼的

改進方式：家長反映補助是否能延長，本中心會向上提議。

伍、檢討及建議

一、持續提升托育人員專業知能：

- (一) 架設中心專屬網站、部落格，以方便保母、家長及民眾交流平台。
- (二) 定期舉辦社區托育人員座談會及相關研習。
- (三) 辦理社區親職講座與活動，宣導正確育兒知能。
- (四) 運用公、私部門資源加強宣導居家托育服務中心。
- (五) 發展特色協力圈
- (六) 宣導嬰幼兒發展檢核表的重要性

陸、未來展望

一、設置中心專屬網站，提供家長與托育人員交流平台

設置中心網站，除了發佈中心服務重點（如：嬰幼兒發展檢核表、托育日誌、幼兒成長檔案…等）外，並即時更新各項中心訊息、活動、托育法規或新知…等資訊，讓托育人員能即時獲知中心各項訊息。

二、發展特色協力圈

於協力圈分享彼此專長及多元育兒經驗，藉此互助學習，提供更優質托育服務，並於活動中經驗分享與交流，能凝聚社區情感，提昇中心形象和各托育人員對於居家托育工作的自尊自信，以朝托育專業化、精緻化邁進。

三、兒童保護個案服務

協助高雄市政府社會局社工人員(前鎮社福中心、小港社福中心)安置受性侵、家暴、高風險家庭及特殊境遇家庭之幼兒提供臨時安置服務並鼓勵中心托育人員協助托育，提升中心達到建構友善托育環境。

四、宣導嬰幼兒發展檢核表的重要性

中心將利用各種的方式，如：在職研習、宣導活動及協力圈等，宣導嬰幼兒發展檢核表的重要性，並於協力圈的活動將嬰幼兒發展檢核表做為宣導重點，並製作嬰幼兒發展檢核表，讓每位托育人員都可以依所托育的幼兒做檢核的工作。