

美和學校財團法人美和科技大學

106 年度教師產學合作計畫

結案報告書

計畫名稱：106 年度高雄市政府社會局委託辦理第二區居家
式托育服務管理輔導業務

計畫編號：106-GI-DSW-IAC-S-004

計畫期間：106 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日

計畫主持人：李長燦

共同主持人：范幸玲、黃金花、林怡欣、李大正、陳秀靜、
鄭淑琪

研究助理：劉 佳、林淑敏、鄭梓萱、賴韻如、陳翠華、郭
亦珍、王豐粧、程芳玉、張梅芬

經費總額：肆佰肆拾陸萬柒仟元

經費來源：高雄市政府社會局、衛生福利部社會及家庭署

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 106 年度高雄市政府社會局委託辦理第二區居家式托育服務管理輔導業務 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 option)
，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)

組員溫捷智

(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): 107 年(Year) 5 月(Month) 28 日(Date)

摘要

高雄市政府社會局委託本校承辦 106 年度高雄市第二區居家托育服務中心業務，本年度托育人員人數共有 946 人，其中一般托育人員 556 人(占 58.8%)，親屬托育人員 390 人(占 41.2%)。在職訓練共辦理 38 場次、119 小時，總計 3468 人次參加。協力圈共辦理 46 場次，701 人次，參與率平均為 63%。主題包括托育服務契約書內容及相關規定、保親關係之溝通以及「如何與家長溝通，讓托育工作更輕鬆」等，透過協力圈推廣理念與重點工作，的確效果良好。社區宣導方面，配合其他機構的活動，總計辦理 23 場，達 1010 人次；另外本中心也不定時透過中心部落格和中心站長群組將各項重要訊息上網，包括中心主推之年度服務重點、各項研習活動訊息、托育法規或新知等。對於托育人員的考核，共有 423 位托育人員參與考核，優等為 218 位、甲等為 195 位、乙等為 8 位、丙等 1 位、丁等為 1 位。在托育人員對中心年度績效的整體滿意度方面，滿意有 392 人(85.7%)，尚可 66 人(14.2%)，不滿意 4 人(1%)。最後，為強化居家托育服務中心之專業形象，除運用現有的宣傳機制外，本中心擬以其他方式加強宣導，如：善用新聞局之免費公共宣傳資源；結合戶政機關於民眾辦理結婚或出生登記時提供宣導品；透過各級醫療衛生單位(如婦產科、小兒科、衛生所、產後護理之家、或坐月子中心等)提供居家托育服務中心相關資訊；由中心媒合轉介成功，具正面托育經驗之家長、托育人員現身說法，甚至拍成為電影公布於網路，以增強一般民眾對居家托育服務的正面認識。

關鍵詞：居家托育、保母、高雄市、第二區

目錄

壹、	組織架構圖和人力配置	03
貳、	服務績效分析	15
一、	居家托育服務中心概況	15
二、	托育媒合轉介概況	15
三、	中心待媒合托育人員人數統計	17
四、	中心幼兒媒合率	18
五、	中心托育人員輔導訪視概況	22
六、	托育人員在職訓練	24
七、	托育人員協力圈	32
八、	親屬托育人員訪視概況	40
九、	社區宣導	42
十、	中心網路媒體宣導	45
十一、	中心各項工作會議	46
十二、	專職工作人員之訓練	49
十三、	經費執行狀況	53
十四、	托育資源中心使用狀況	53
十五、	106 年度績效滿意度調查	55
參、	檢討與建議	56
肆、	未來展望	57
伍、	附表	57



壹、組織架構圖和人力配置

一、組織架構圖

本服務中心由美和科技大學承辦，在行政支援方面，有秘書室、總務處、會計室與推廣中心等單位協助行政管理工作。在專業支援方面，由社工系主辦，除可利用該隸屬學院之現有設備、場地外，亦享有社工系師生人力資源，並結合本校兒服系與護理系人力資源，提供專業知能共同為中心服務，創造本校與中心之服務特色。

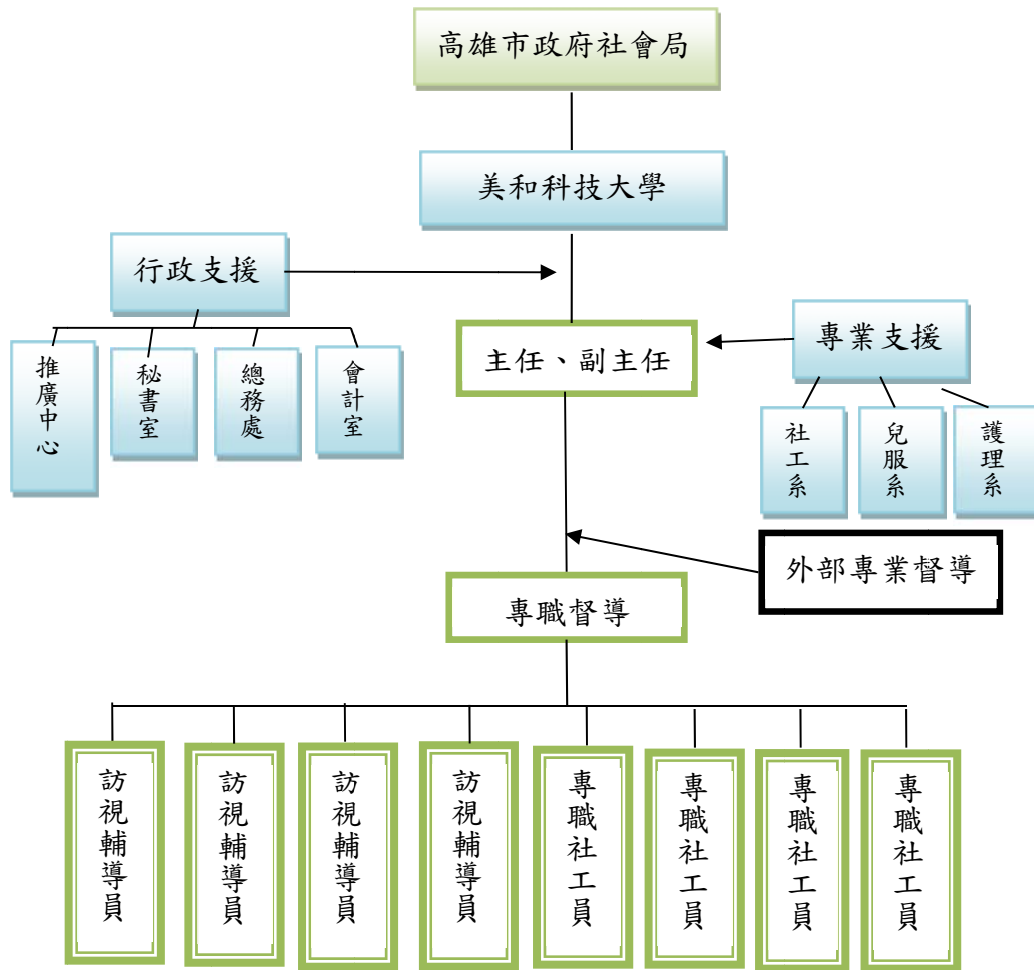


圖 1 組織架構圖

二、第二區居家托育服務中心人力配置

機關團體名稱		美和科技大學			
立案日期及文號		教育部 99.06.24 台技（一）字第 0990106608C 號			
負責人		陳景川 校長			
服務地址	大寮辦公室/ 大寮資源室	山頂國小勤學樓 2 樓 (83153 高雄市大寮區山頂路 211 號)			
	三民辦公室/ 三民資源中心	高雄市第二區居家托育服務中心 (80749 高雄市三民區三民街 222 號 3 樓)			
計劃主持人及 聯絡方式		李長燦助理教授 (tsang7654270@gmail.com) 0953-914-851			
共同主持人及 聯絡方式		黃金花(x00003078@meiho.edu.tw) 0960-535-852			
		陳秀靜(dgsm99@yahoo.com.tw) 0985-374-321			
		李大正(x00010105@meiho.edu.tw) 0955-797-564			
		林怡欣(x00010697@meiho.edu.tw) 08-7799821 轉 6306			
		鄭淑琪(cheng0726@hotmail.com)0929-675-761			
		范幸玲(x00002178@meiho.edu.tw) 08-7799821 轉 6441			
中心團隊		專任 督導	王藝儒（105 年 4 月起聘，106 年 1 月 31 日離職） 鄭梓萱(106 年 2 月 1 日~106 年 3 月 31 日擔任督導兼訪視員) 劉佳(106 年 3 月起聘，106 年 4 月起擔任督導)		
			專職訪 視輔導 員	林淑敏（105 年 4 月起聘）	鄭梓萱（105 年 5 月起聘）
				賴韻如(106 年 2 月起聘)	陳慈鴻(106.1.7-106.4.14)
		吳姿諄(106.4.24-106.4.27)			
		專職社 工員	陳淑芬（105.4.1-106.4.23）	陳怡君(105.4.1-106.2.6)	
			陳翠華(105 年 4 月起聘)	王豐粧（105 年 5 月起聘）	
			郭亦珍 (105.04.01~106.12.31)	程芳玉(106 年 4 月起聘)	
			張梅芬(106 年 5 月起聘)		

三、中心顧問督導團及中心內部人員

1. 中心顧問督導團

職稱	姓名	學歷	與中心之相關經歷
主任	李長燦	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國立高雄師範大學教育研究所博士。 2. 國立台北師範學院初等教育研究所碩士。 3. 國立屏東師範學院初等教育系學士。 	<ul style="list-style-type: none"> ●美和科技大學幼兒保育系助理教授 91/08/01-98/07/31。 ●美和科技大學幼兒保育系系主任 94/08/01-95/07/31。 ●美和科技大學社會工作系副主任 102/08/01-104/07/31。 ●高雄市鼓山公共托嬰中心計畫共同主持人。 ●托育人員人員職類（幼保專長）丙級技術技能檢定術科測試監評人員 95/02-98/07。 ●教育部幼兒園適性教保輔導委員 96/08/01 迄今。

工作職掌：

- 擬訂本服務中心之服務計畫。
- 督導中心之運作、執行與發展。
- 做為中心與市府、衛生福利部社會及家庭署與中心間聯繫事項之橋樑與溝通管道，並就實務經驗提供相關建議及意見。
- 推動中心各區托育人員協力圈運作相關事宜。
- 設置托育人員資源中心，並推薦優良相關圖書期刊與兒童安全玩具，作為托育人員或家長諮詢服務範例用。
- 育兒新知內容提供。
- 審核與監督媒合服務相關文件。
- 提供嬰幼兒保育諮詢輔導服務。
- 托兒媒合服務滿意度調查表設計。
- 負責監督與規劃職前課程並邀請講師。
- 親（在）職教育課程規劃與邀請講師。

副主任	范幸玲	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國立高雄師範大學輔導與諮商研究所博士 2. 俄亥俄大學語言學研究所碩士 3. 東海大學社會系學士 	<ul style="list-style-type: none"> ●屏東縣學生輔導諮商中心專任督導 ●屏東縣學生輔導諮商中心專業督導 ●國立嘉義大學輔導與諮商學系督導 ●國立高雄師範大學輔導與諮商研究所督導 ●屏東縣家庭諮商中心心理諮商與督導 ●屏東縣政府學生諮商輔導中心督導
-----	-----	---	--

工作職掌：

- 協助主持人將計畫順利推動。
- 協助居中心各項相關業務事宜。
- 擔任協力圈輔導老師。
- 出席中心各項內部會議。
- 提供中心托育人員和民眾家長，托育諮詢服務。
- 提供服務中心工作人員諮詢輔導服務。
- 提供中心所需業務之人力諮詢。

副主任	黃金花	<ol style="list-style-type: none"> 1. 日本國立兵庫教育大學幼兒教育碩士。 2. 日本國立兵庫教育大學初等教育學士。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 高雄市鼓山公共托嬰中心計畫主持人。 ● 屏東縣助理教保員甄選考試委員。 ● 國際嬰幼兒按摩講師。 ● 托育人員監評委員。 ● 屏東縣托兒所評鑑輔導委員。 ● 美和實驗托兒所所長。 ● 屏東市幼愛幼兒園顧問。
-----	-----	--	---

工作職掌：

- 協助主持人將計畫順利推動。
- 協助中心各項相關業務事宜。
- 擔任協力圈輔導老師。
- 出席中心各項內部會議。
- 提供中心托育人員和民眾家長有關托育諮詢服務。
- 提供嬰幼兒保育諮詢輔導服務。
- 提供中心所需業務之人力諮詢。

副主任	陳秀靜	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國立暨南大學社會政策與社會工作研究所博士班進修中。 2. 美國西肯塔基州立大學社會工作研究所碩士。 3. 東海大學社會工作研究所碩士。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 美和科技大學老人服務事業管理系專任講師。 ● 國立屏東科技大學社會工作系兼任講師(91.08-93.06)。 ● 勵馨社會福利事業基金會屏東中心社工督導(91.08-93.03)。 ● 921 社工諮詢專線社工員。
-----	-----	--	--

工作職掌：

- 協助主持人將計畫順利推動。
- 協助中心各項相關業務事宜。
- 擔任協力圈輔導老師。
- 出席中心各項內部會議。
- 提供中心托育人員和民眾家長有關親職教育諮詢服務。
- 提供工作人員團體活動諮詢輔導服務。
- 提供中心所需業務之人力諮詢。

副主任	李大正	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國立中正大學社會福利研究所博士。 2. 南華大學教育社會學研究所碩士。 3. 輔仁大學社會學系學士。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 國立中正大學社會福利學系兼任講師。 ● 南華大學專任研究助理。
-----	-----	---	--

工作職掌：

- 協助主持人將計畫順利推動。
- 協助中心各項相關業務事宜。
- 擔任協力圈輔導老師。
- 出席中心各項內部會議。
- 提供中心托育人員和民眾家長有關托育福利資源諮詢服務。
- 提供有關身心障礙諮詢輔導服務。
- 提供中心所需業務之人力諮詢。

副主任	鄭淑琪	1.美和技術學院碩士健康照護研究所碩士。 2.國立屏東科技大學 生活應用科學系社工組 學士。	●95年-101年行政院原住民族委員會全國民住家庭暨婦女服務中心南區專諮督導及共同主持人。 ●96年-97年行政院原住民族委員會部落老人日間關懷站南區輔導專家。
-----	-----	---	---

工作職掌：

- 協助主持人將計畫順利推動。
- 協助中心各項相關業務事宜。
- 擔任協力圈輔導老師。
- 出席中心各項內部會議。
- 提供中心托育人員和民眾家長，托育諮詢服務。
- 提供嬰幼兒保育諮詢輔導服務。
- 提供中心所需業務之人力諮詢。

副主任	林怡欣	1.美和護理專科學校護理助產,專科。 2.高雄醫學大學醫學社會學系,學士。 3.高雄醫學大學行為科學研究所,碩士。 4.國立中山大學,中國與亞太區域研究所,博士。	●101年度衛生署「人體研究倫理審查委員會查核計劃」查核委員,非醫療委員。 ●99年、102年通過教育部性別平等教育網師資人才,資源教師。 ●奇美醫療財團法人奇美醫院醫療品質暨病人安全委員會,委員。 ●奇美醫療財團法人奇美醫院行政品質委員會,委員。 ●高雄醫學大學職能治療系,兼任講師。 ●奇美醫療財團法人奇美醫院醫學倫理委員會委員,非醫療委員。 ●奇美醫療財團法人奇美醫院,人體試驗委員會。 ●嘉南藥理科技大學社工系,兼任講師。 ●奇美醫療財團法人奇美醫院社會服務部專員/社工師。
-----	-----	--	---

工作職掌：

- 協助主持人將計畫順利推動。
- 協助中心各項相關業務事宜。
- 擔任協力圈輔導老師。
- 出席中心各項內部會議。
- 提供中心托育人員和民眾家長，托育諮詢服務。
- 提供嬰幼兒保育諮詢輔導服務。
- 提供中心所需業務之人力諮詢。

2. 中心內部人員

職稱	姓名	學歷	經歷	工作年資
中心專任督導	王藝儒	美和技術學院 幼兒保育系 美和科技大學 社會工作系	<ul style="list-style-type: none"> ●美術才藝教師(1983-1986)。 ●托兒所教師、托兒所保育員、教保主任(1986-2004)。 ●幼稚園幼教(2004-2005)。 ●所長(2005-2006)。 ●園長、幼稚園-鄉土語言教學/閩南語組研習講師。(2006-2010)。 ●護理之家社工(2011)。 ●老人養護中心社工(2012-2015) 	105年4月1日 106年1月31日

工作職掌：

- 計畫研擬、撰寫、執行效益評估。
- 定期召開執行檢討會議並做成紀錄備查。
- 建立家長意見回饋機制，妥善處理家長對托育人員之申訴事宜。
- 辦理托育人員考核及提供申訴管道，妥善處理托育人員對居家托育服務中心家長之申訴事宜。
- 參加地方政府所辦理之居家托育服務中心聯繫會報、督導人員在職訓練、優質托育人員選拔表揚、居家托育服務中心聯合宣傳活動等相關活動。
- 督導並協助訪視輔導員及托育人員執行托育服務，確保托育品質。
- 通報有受虐或受虐危機之訪視個案（包括托育人員、幼兒及家長），並評估後進行後續輔導與處遇，再連接社會福利服務中心與社福單位資源。
- 督導托育人員協力圈運作相關事宜。
- 出席中心每月督導會議，並提供諮詢服務。監督托育人員資料之建檔。
- 進行大寮區、大社區親屬托育人員補助辦理、訪視。

中心專任督導	劉佳	大仁科技大學 幼兒保育科 樹德科技大學 幼兒保育系	<ul style="list-style-type: none"> ●兒童福利聯盟文教基金會行政人員(91.06~99.08) ●幼兒園、安親課輔(99.09~102.10) ●網路科技相關(102.10~105.11) 	106年3月起聘
--------	----	------------------------------------	--	----------

工作職掌：

- 進行仁武區托育人員、家長媒合及轉介。
- 進行仁武區親屬托育人員補助辦理、訪視。
- 計畫研擬、撰寫、執行效益評估。
- 定期召開執行檢討會議並做成紀錄備查。
- 建立家長意見回饋機制，妥善處理家長對托育人員之申訴事宜。
- 辦理托育人員考核及提供申訴管道，妥善處理托育人員對居家托育服務中心家長之申訴事宜。
- 參加地方政府所辦理之居家托育服務中心聯繫會報、督導人員在職訓練、優質托育人員選拔表揚、居家托育服務中心聯合宣傳活動等相關活動。
- 督導並協助訪視輔導員及托育人員執行托育服務，確保托育品質。
- 通報有受虐或受虐危機之訪視個案（包括托育人員、幼兒及家長），並評估後進行後續輔導與處遇，再連接社會福利服務中心與社福單位資源。
- 督導托育人員協力圈運作相關事宜。
- 出席中心每月督導會議，並提供諮詢服務。
- 監督托育人員資料之建檔。

專職 社工師	陳淑芬	美和科技大學 社會工作系	<ul style="list-style-type: none"> ● 高雄市長庚醫院研究助理。 (104.01~105.03.31) ● 高雄市長期照顧人員福利促進協會。 (103.01~103.12) ● 新立護理之家。 (101.05~102.12) 	105年4月1日 106年4月23日
-----------	-----	-----------------	--	----------------------------

工作職掌：

- 進行鼓山區、前金區、鹽埕區、大樹區、旗津區親屬托育人員托育補助辦理、訪視。
- 接受每年至少 18 小時研習訓練。
- 協助並受理托育服務提供者登記申請。
- 彙整托育人員收托幼兒情形及家長資料，造冊送地方政府核發家長托育補助費用補助。
- 執行訪視時，遇到有兒虐或兒虐危機之個案立即通報督導。
- 協助家長申請托育費用補助，提供幼兒保育諮詢、糾紛輔導及托育資訊。
- 連結地區資源，推廣服務據點，促成多樣化托育服務之提供。
- 協助弱勢個案關懷，連結社會救助與資源。
- 協助規劃托育人員在職研習、社區宣導並管理執行及運作。
- 執行衛生福利部社會及家庭署托育人員(保母)登記管理資訊網之建製作業及定期報表彙整
- 配合辦理地方政府辦理居家托育服務中心聯合宣傳活動等相關活動。
- 依據每次訪視不同層次的重點，並詳實記錄每位托育人員的托育現況、托育難題及可改善項目，與中心主任及督導共同討論解決問題，並提供可運用資源給托育人員。

專職 社工員	陳翠華	大仁科技大學 社會工作系	<ul style="list-style-type: none"> ● 104 年 3 月迄今擔任第二區保母系統專職訪視員(現改名第二區居家托育服務中心)。 ● 屏東縣政府社會處社會福利綜合館行政助理 102/8-103/6。 	104 年 3 月起迄今。
-----------	-----	-----------------	--	---------------

工作職掌：

- 進行鼓山區、大社區登記托育人員訪視、家長媒合及轉介。
- 進行大社區親屬托育人員補助辦理、訪視。
- 接受每年至少 18 小時研習訓練。
- 協助並受理托育服務提供者登記申請。
- 執行托育服務提供者環境審查，輔導托育人員完成托育服務環境安全檢核。
- 執行訪視時，遇到有兒虐或兒虐危機之個案立即通報督導。
- 彙整托育人員收托幼兒情形及家長資料，造冊送地方政府核發家長托育補助費用補助。
- 協助家長申請托育費用補助，提供幼兒保育諮詢、糾紛輔導及托育資訊。
- 連結地區資源，推廣服務據點，促成多樣化托育服務之提供。
- 協助弱勢個案關懷，連結社會救助與資源。
- 執行衛生福利部社會及家庭署托育人員(保母)登記管理資訊網之建製作業及定期報表彙整。
- 執行衛生福利部社會及家庭署托育人員(保母)登記管理資訊網線上媒合作業。
- 配合辦理地方政府辦理居家托育服務中心聯合宣傳活動等相關活動。
- 依據每次訪視不同層次的重點，並詳實記錄每位托育人員的托育現況、托育難題及可改善項目，與中心主任及督導共同討論解決問題，並提供中心可運用之資源提供給托育人員。

專職 社工員	陳怡君	美和科技大學社會工作系	<ul style="list-style-type: none"> ●長促協會-居家服務員。(103.04~105.03) ●岡山榮民之家-行政兼照服員(101.01~103.10) ●中日新科技-行政助理。(99.02~100.10) 	105年4月1日 106年2月6日
-----------	-----	-------------	--	---------------------------

工作職掌：

- 進行仁武區、大樹區登記托育人員訪視、家長媒合及轉介。
- 進行仁武區親屬托育人員托育補助辦理、訪視。
- 接受每年至少 18 小時研習訓練。
- 協助並受理托育服務提供者登記申請。
- 管理資源中心，提供優良嬰幼兒相關圖書期刊供托育人員及家長借閱。
- 執行托育服務提供者環境審查，輔導托育人員完成托育服務環境安全檢核。
- 執行訪視時，遇到有兒虐或兒虐危機之個案立即通報督導。
- 連結地區資源，推廣服務據點，促成多樣化托育服務之提供。
- 協助弱勢個案關懷，連結社會救助與資源。
- 協助家長申請托育費用補助，提供幼兒保育諮詢、糾紛輔導及托育資訊。
- 協助托育人員在職研習、社區宣導運作。
- 執行衛生福利部社會及家庭署托育人員(保母)登記管理資訊網之建製作業及定期報表彙整。
- 協助辦理地方政府所辦理居家托育服務中心聯合宣傳活動等相關活動。
- 依據每次訪視不同層次的重點，並詳實記錄每位托育人員的托育現況、托育難題及可改善項目，與中心主任及督導共同討論解決問題，並提供可運用資源給托育人員。

專職 訪視員	林淑敏	正修科技大學 幼兒保育科	<ul style="list-style-type: none"> ●卡薇琳國際有限公司行政總務人員。(103.10~105.3.31) ●高雄市掄元幼兒園教保員。(99.11~103.8) ●高雄市友愛幼兒園教保員。(86.07~91.7) 	105年4月起聘。
-----------	-----	-----------------	---	-----------

工作職掌：

- 進行三民區登記托育人員訪視、家長媒合及轉介。
- 進行三民區親屬托育人員托育補助辦理、訪視。
- 接受每年至少 18 小時研習訓練。
- 協助並受理托育服務提供者登記申請。
- 執行托育服務提供者環境審查，輔導托育人員完成托育服務環境安全檢核。
- 執行訪視時，遇到有兒虐或兒虐危機之個案立即通報督導。
- 提供幼兒保育諮詢、糾紛輔導及托育資訊。
- 協助規劃托育人員在職研習、社區宣導並管理執行及運作。
- 協助彙整托育人員收托幼兒情形及家長資料，造冊送地方政府核發家長托育補助費用補助。
- 協助家長申請托育費用補助，提供幼兒保育諮詢、糾紛輔導及托育資訊。
- 執行衛生福利部社會及家庭署托育人員(保母)登記管理資訊網之建製作業及定期報表彙整。
- 規劃托育人員在職研習、社區宣導並管理執行及運作。
- 配合地方政府辦理居家托育服務中心聯合宣傳活動等相關活動。
- 依據每次訪視不同層次的重點，並詳實記錄每位托育人員的托育現況、托育難題及可改善項目，與中心主任及督導共同討論解決問題，並提供中心可運用之資源提供給托育人員。

職稱	姓名	學歷	經歷	工作年資
專職 社工員	王豐粧	美和科技大學 幼兒保育系	<ul style="list-style-type: none"> ●精忠育幼院生輔/保育員 (100.04.30-105.04.30) ●幼兒園保育員 2 年 ●屏東車城海生館/賣管 部助理 8 年 ●童裝門市/專櫃人員 7 年 	105 年 5 月起聘

工作職掌：

- 進行大寮區、林園區、大樹區登記托育人員訪視、家長媒合及轉介。
- 進行林園區、大樹區親屬托育人員托育補助辦理、訪視。
- 接受每年至少 18 小時研習訓練。
- 協助並受理托育服務提供者登記申請。
- 執行托育服務提供者環境審查，輔導托育人員完成托育服務環境安全檢核。
- 執行訪視時，遇到有兒虐或兒虐危機之個案立即通報督導。
- 提供幼兒保育諮詢、糾紛輔導及托育資訊。
- 協助托育人員體檢事項。
- 協助托育人員在職研習、社區宣導運作。
- 執行衛生福利部社會及家庭署托育人員(保母)登記管理資訊網之建製作業及定期報表彙整。
- 執行衛生福利部社會及家庭署托育人員(保母)登記管理資訊網線上媒合作業。
- 協助弱勢個案關懷，連結社會救助與資源。
- 依據每次訪視不同層次的重點，並詳實記錄每位托育人員的托育現況、托育難題及可改善項目，與中心主任及督導共同討論解決問題，並提供中心可運用之資源提供給托育人員。
- 志工管理。

專職 訪視員	鄭梓萱	慈濟技術學院 幼兒保育學系	<ul style="list-style-type: none"> ●屏東龍幼幼兒園保育 員/行政 2 年 ●屏東精忠育幼院/生輔 員半年 ●台北育成社會福利基 金會教保員 4 年 (101.03-105.03.31) 	105 年 5 月起聘
-----------	-----	------------------	---	-------------

工作職掌：

- 進行大寮區、烏松區、仁武區登記托育人員訪視、家長媒合及轉介。
- 協助辦理親屬托育人員加入及托育補助申請。
- 接受每年至少 18 小時研習訓練。
- 協助並受理托育服務提供者登記申請。
- 執行托育服務提供者環境審查，輔導托育人員完成托育服務環境安全檢核。
- 執行訪視時，遇到有兒虐或兒虐危機之個案立即通報督導。
- 提供幼兒保育諮詢、糾紛輔導及托育資訊。
- 協助托育人員在職研習、社區宣導運作。
- 執行衛生福利部社會及家庭署托育人員(保母)登記管理資訊網之建製作業及定期報表彙整。
- 執行衛生福利部社會及家庭署托育人員(保母)登記管理資訊網線上媒合作業。
- 配合地方政府辦理居家托育服務中心聯合宣傳活動等相關活動。
- 依據每次訪視不同層次的重點，並詳實記錄每位托育人員的托育現況、托育難題及可改善項目，與中心主任及督導共同討論解決問題，並提供中心可運用之資源提供給托育人員。
- 志工管理。

職稱	姓名	學歷	經歷	工作年資
專職 社工員	郭亦珍	美和科技大學社會工作系	<ul style="list-style-type: none"> ●台東馬偕紀念醫院-醫務室秘書兼任行政院衛生署醫療網-約聘助理(81年~83年) ●中華電腦公司-會計(84年~88.10) ●吉富貿易有限公司-會計(90.06~99.12) ●公立就服站-就業輔導員(100.01~100.12) ●屏東榮家-職代社工員(104.03~104.08) ●星星兒基金會-社工員(104.9~105.04) 	105年5月1日 106年12月31日

工作職掌：

- 進行鹽埕區、前金區登記托育人員訪視、家長媒合及轉介。
- 進行大寮區親屬托育人員托育補助辦理、訪視。
- 接受每年至少 18 小時研習訓練。
- 協助並受理托育服務提供者登記申請。
- 執行托育服務提供者環境審查，輔導托育人員完成托育服務環境安全檢核。
- 執行訪視時，遇到有兒虐或兒虐危機之個案立即通報督導。
- 協助家長申請托育費用補助，提供幼兒保育諮詢、糾紛輔導及托育資訊。
- 連結地區資源，推廣服務據點，促成多樣化托育服務之提供。
- 協助弱勢個案關懷，連結社會救助與資源。
- 協助中心經費核銷事宜。
- 協助托育人員責任保險事宜。
- 協助托育人員在職研習、社區宣導運作。
- 執行衛生福利部社會及家庭署托育人員(保母)登記管理資訊網之建製作業及定期報表彙整。
- 配合辦理地方政府辦理居家托育服務中心聯合宣傳活動等相關活動。
- 依據每次訪視不同層次的重點，並詳實記錄每位托育人員的托育現況、托育難題及可改善項目，與中心主任及督導共同討論解決問題，並提供可運用資源給托育人員。

專職 訪視員	賴韻如	中華醫事科技大學 幼兒保育系	<ul style="list-style-type: none"> ●仁武公共托嬰中心(105.01~106.01) ●星星兒社會福利基金會(103.06~104.06) ●幼兒園相關經歷(96.06~98.12) 	106年2月起聘
-----------	-----	-------------------	---	----------

工作職掌：

- 進行鼓山區托育人員、家長媒合及轉介。
- 進行鼓山區親屬托育人員托育補助辦理、訪視。
- 協助辦理親屬托育人員加入及托育補助申請。
- 接受每年至少 18 小時研習訓練。

- 定期訪視中心托育人員。
- 協助並受理托育服務提供者登記申請。
- 執行托育服務提供者環境審查，輔導托育人員完成托育服務環境安全檢核。
- 執行訪視時，遇到有兒虐或兒虐危機之個案立即通報督導。
- 提供幼兒保育諮詢、糾紛輔導及托育資訊。
- 規劃托育人員在職研習、社區宣導並管理執行及運作。
- 協助托育人員在職研習、社區宣導運作。
- 執行衛生福利部社會及家庭署托育人員(保母)登記管理資訊網之建製作業及定期報表彙整。
- 執行衛生福利部社會及家庭署托育人員(保母)登記管理資訊網線上媒合作業。
- 配合地方政府辦理居家托育服務中心聯合宣傳活動等相關活動。
- 依據每次訪視不同層次的重點，並詳實記錄每位托育人員的托育現況、托育難題及可改善項目，與中心主任及督導共同討論解決問題，並提供中心可運用之資源提供給托育人員。

專職 社工員	程芳玉	美和科技大學 社會工作系	<ul style="list-style-type: none"> ●屏東科技大學/專案助理 (104/06~105/12) ●林園公共托嬰中心/行政 兼托育人員 (103/11~104/06) ●伊甸鳳山(東港)早療中心 /教保員(96/05~106/05) ●幼兒園/教保員 (89/08~93/08) 	106年4月起聘
-----------	-----	-----------------	--	----------

工作職掌：

- 進行鼓山區托育人員、家長媒合及轉介，定期訪視中心托育人員。
- 進行烏松區親屬托育人員托育補助辦理、訪視。
- 協助辦理親屬托育人員加入及托育補助申請。
- 接受每年至少 18 小時研習訓練。
- 協助並受理托育服務提供者登記申請。
- 執行托育服務提供者環境審查，輔導托育人員完成托育服務環境安全檢核。
- 執行訪視時，遇到有兒虐或兒虐危機之個案立即通報督導。
- 提供幼兒保育諮詢、糾紛輔導及托育資訊。
- 協助規劃托育人員在職研習、社區宣導並管理執行及運作。
- 協助托育人員在職研習、社區宣導運作。
- 執行衛生福利部社會及家庭署托育人員(保母)登記管理資訊網之建製作業及定期報表彙整。
- 協助托育人員責任保險事宜。
- 管理資源中心，提供優良嬰幼兒相關圖書期刊提供托育人員及家長借閱。
- 執行衛生福利部社會及家庭署托育人員(保母)登記管理資訊網線上媒合作業。
- 配合地方政府辦理居家托育服務中心聯合宣傳活動等相關活動。
- 依據每次訪視不同層次的重點，並詳實記錄每位托育人員的托育現況、托育難題及可改善項目，與中心主任及督導共同討論解決問題，並提供中心可運用之資源提供給托育人員。

專職 訪視員	吳姿諱	正修科技大學 幼兒保育系	<ul style="list-style-type: none"> ●幼兒園 (95/09~105/07) ●托兒所(94/09~95/08) ●旅行社(90/03~94/08) 	106年4月24日 106年4月27日
-----------	-----	-----------------	---	-----------------------------

工作職掌：

- 進行三民區托育人員、家長媒合及轉介。
- 協助辦理親屬托育人員加入及托育補助申請。
- 接受每年至少 18 小時研習訓練。
- 定期訪視中心托育人員。
- 協助並受理托育服務提供者登記申請。
- 執行托育服務提供者環境審查，輔導托育人員完成托育服務環境安全檢核。
- 執行訪視時，遇到有兒虐或兒虐危機之個案立即通報督導。
- 提供幼兒保育諮詢、糾紛輔導及托育資訊。
- 協助規劃托育人員在職研習、社區宣導並管理執行及運作。
- 協助托育人員在職研習、社區宣導運作。
- 執行衛生福利部社會及家庭署托育人員(保母)登記管理資訊網之建製作業及定期報表彙整。
- 執行衛生福利部社會及家庭署托育人員(保母)登記管理資訊網線上媒合作業。
- 配合地方政府辦理居家托育服務中心聯合宣傳活動等相關活動。
- 依據每次訪視不同層次的重點，並詳實記錄每位托育人員的托育現況、托育難題及可改善項目，與中心主任及督導共同討論解決問題，並提供中心可運用之資源提供給托育人員。配合地方政府辦理居家托育服務中心聯合宣傳活動等相關活動。
- 依據每次訪視不同層次的重點，並詳實記錄每位托育人員的托育現況、托育難題及可改善項目，與中心主任及督導共同討論解決問題，並提供中心可運用之資源提供給托育人員。

專職 社工員	張梅芬	美和科技大學 社會工作系	<ul style="list-style-type: none"> ●國立屏東科技大學幼保系/研究助理-訪視輔導員 (104.9.1-105.12.31) ●快樂學安親家教班/行政兼教師 (99.8.1-104.6.30) ●晶晶幼稚園安親部/主任兼教師 (98.5.1-99.7.30) ●新強文理補習班/主任兼教師 (96.6.15-97.6.30) ●慈倫文理補習班/行政兼教師 (80.9.1-96.4.30) ●民祥幼稚園/教師 (79.8.1-80.7.19) ●春牧幼稚園/教師 (77.8.22-79.7.31) ●華大幼稚園/教師 (75.8.5-77.6.25) 	106年5月起聘
-----------	-----	-----------------	--	----------

工作職掌：

- 進行三民區托育人員、家長媒合及轉介。
- 進行區前金區、鹽埕區親屬托育人員托育補助辦理、訪視。
- 協助辦理親屬托育人員加入及托育補助申請。
- 接受每年至少 18 小時研習訓練。
- 定期訪視中心托育人員。

- 協助並受理托育服務提供者登記申請。
- 執行托育服務提供者環境審查，輔導托育人員完成托育服務環境安全檢核。
- 執行訪視時，遇到有兒虐或兒虐危機之個案立即通報督導。
- 提供幼兒保育諮詢、糾紛輔導及托育資訊。
- 協助規劃托育人員在職研習、社區宣導並管理執行及運作。
- 協助托育人員在職研習、社區宣導運作。
- 執行衛生福利部社會及家庭署托育人員(保母)登記管理資訊網之建製作業及定期報表彙整。
- 執行衛生福利部社會及家庭署托育人員(保母)登記管理資訊網線上媒合作業。
- 配合地方政府辦理居家托育服務中心聯合宣傳活動等相關活動。
- 依據每次訪視不同層次的重點，並詳實記錄每位托育人員的托育現況、托育難題及可改善項目，與中心主任及督導共同討論解決問題，並提供中心可運用之資源提供給托育人員。

貳、服務績效分析

一、居家托育服務中心概況

中心服務區域	<ul style="list-style-type: none"> • 前金區、鹽埕區、鼓山區、旗津區、三民西區、仁武區、大社區、大寮區、大樹區、林園區、烏松區。
服務托育人數	<ul style="list-style-type: none"> • 目前中心托育人員數： 946 人(截至 106 年 12 月底) • 登記托育人員數： 556 人、親屬保母人員數： 390 人 • 在職托育人員數： 475 人、親屬保母在職人員數： 390 人
申請托育補助件數	<ul style="list-style-type: none"> • 106 年 12 月份申請 821 件

二、托育媒合轉介概況

1. 針對幼兒及家長

(一) 托育媒合轉介概況

表 1 中心在職托育人員人數統計 (106 年 1-12 月)

區域 月份	分析項目	三民西區	鼓山	旗津	前金	鹽埕	大寮	大樹	大社	林園	烏松	仁武	合計	分析結果
		1 月	中心托育人員人數	92	176	4	26	22	68	11	25	19	23	
	在職托育人員人數	83	152	1	22	18	58	10	21	14	18	58	455	
2 月	中心托育人員人數	92	180	4	25	20	68	11	28	22	24	66	540	84%
	在職托育人員人數	82	152	1	23	19	56	10	21	13	18	58	453	
3 月	中心托育人員人數	92	176	4	25	22	67	11	28	23	23	68	539	86%
	在職托育人員人數	84	155	1	22	20	58	9	21	16	21	59	466	

4月	中心托育人員人數	93	178	3	24	21	69	11	27	21	24	66	537	87%
	在職托育人員人數	86	155	2	20	20	57	10	22	16	21	58	467	
5月	中心托育人員人數	93	175	3	24	21	68	11	27	21	25	66	534	87%
	在職托育人員人數	84	155	2	20	21	57	10	23	15	20	59	466	
6月	中心托育人員人數	95	177	3	24	21	67	11	27	20	25	66	536	87%
	在職托育人員人數	85	152	2	21	21	56	10	22	15	20	60	464	
7月	中心托育人員人數	94	176	3	26	21	69	11	26	20	26	68	543	85%
	在職托育人員人數	86	155	2	22	20	54	10	22	12	20	60	463	
8月	中心托育人員人數	94	178	3	26	21	72	10	26	21	30	66	545	86%
	在職托育人員人數	87	157	2	22	20	55	10	24	13	20	60	470	
9月	中心托育人員人數	97	179	3	26	21	71	10	26	22	28	71	552	84%
	在職托育人員人數	86	149	2	22	20	58	10	24	14	21	59	465	
10月	中心托育人員人數	94	179	3	29	21	69	10	26	22	28	71	549	84%
	在職托育人員人數	84	152	1	23	20	56	10	24	16	20	57	463	
11月	中心托育人員人數	93	180	3	28	21	71	10	25	22	28	71	550	85%
	在職托育人員人數	86	153	2	24	20	55	10	22	16	21	59	468	
12月	中心托育人員人數	94	179	4	29	21	72	10	25	23	28	71	556	85%
	在職托育人員人數	87	153	3	25	20	56	10	23	17	21	60	475	

※8月、10月、11月、12月新登記托育人員共7位，由於月底加入，故皆算在隔月托育人員數。

表 2 中心待媒合托育人員人數統計 (106 年 1-12 月)

區域 月份	三民 西區	鼓山	旗津	前金	鹽埕	大寮	大樹	大社	林園	鳥松	仁武	合計
1 月	9	24	3	4	4	10	1	4	5	5	9	78
2 月	10	28	3	2	1	12	1	7	9	6	8	87
3 月	8	21	3	3	2	9	2	7	7	2	9	73
4 月	7	23	1	4	1	12	1	5	5	3	8	70
5 月	9	20	1	4	0	11	1	4	6	5	7	68
6 月	10	25	1	3	0	11	1	5	5	5	6	72
7 月	11	21	1	6	1	14	1	4	8	6	7	80
8 月	6	21	1	4	1	17	0	2	8	9	6	75
9 月	10	29	1	4	1	13	0	2	7	7	13	87
10 月	10	26	2	5	1	13	0	2	6	8	13	86
11 月	7	26	1	4	1	16	0	3	5	7	12	82
12 月	7	26	1	4	1	16	0	2	6	7	11	81

*說明:

1-12 月份中心托育人員在職率維持在 85%，中心雖然積極透過轉介媒合，希望提高中心托育人員在職率，但成長有限，主要原因歸納有以下三點：

1. 鼓山區美術館周邊因高社經社區型態，到宅托育需求較高，但中心內從事到宅服務之托育人員不多，故媒合成功機率低，而該社區在宅托育人員有限，對僅想於住家附近托育之家長，媒合率相對偏低。
2. 林園、旗津兩區家長需求比例不高，托育型態偏向親屬托育並可請領托育補助，使該區托育人員在職率無法提高。到府托育人員也不願跨區域服務，故待媒合比例偏高。
3. 三民西區為老舊社區住宅設施不佳，無電梯或樓梯空間狹窄，導致家長托育意願不高。

因此，為提高托育人員在職比例，本中心下年度擬定策略為：

1. 鼓勵空手托育人員可轉為到宅托育人員或建議家長如無到宅托育人員可考慮在宅托育人員，如幼兒可適應則無需轉換。
2. 加強社區宣導，讓更多社區民眾瞭解中心服務，及居家登記制，使更多有意願擔任托育人員者可向社會局辦理登記，增加托育人員數以利提供家長托育需求。
3. 中心協助托育環境評估並指導改善後，托育環境更為舒適更符合家長需求，故此區待媒合托育人員有逐漸縮減。
4. 針對居家托育環境不符合 40 項標準亦無法再做更動者，而於托育工作仍有相當熱忱的托育人員，積極輔導、鼓勵其轉型為到宅服務。

表 3 中心幼兒媒合率

項目 \ 月份	媒合件數	媒合成功數	成功率
1 月	27	5	19%
2 月	39	8	21%
3 月	37	7	19%
4 月	38	6	16%
5 月	41	9	22%
6 月	36	5	14%
7 月	41	9	22%
8 月	35	7	20%
9 月	37	9	24%
10 月	37	9	24%
11 月	41	9	22%
12 月	40	12	30%
合計	449	95	21%

* 托育人員與家長供需條件不一，無法相互協議配合。分析中心媒合失敗原因，歸納為以下幾點：

1. 在宅及到宅需求：托育人員大多為在宅，但家長堅持要求到宅托育服務，即使短時間找不到合適托育人員，家長仍決定等待。
2. 時間需求：家長需求時間較長或不固定休假。托育人員因家庭因素或體力考量無法配合家長需求。
3. 部分家長因上述原因短期內尋求不到合適托育人員，故轉為家屬照顧。

* 為提高媒合人數，中心擬定策略為：

1. 鼓勵原申請到宅服務之家長考慮轉換成在宅托育或鼓勵托育人員考慮轉成到府托育，主動介紹優質托育人員，邀請家長前往托育地參觀。
2. 鼓勵空手托育人員承接托育時間特殊之幼兒或建議家長擴大其送托之地區尋找托育人員。

表 4 陪同簽約件數

月份	區域	三民西區	鼓山區	旗津區	前金區	鹽埕區	大寮區	大樹區	大社區	林園區	鳥松區	仁武區	合計
1 月份		8	1	0	3	1	3	0	0	0	0	2	18
2 月份		3	1	0	1	1	4	0	1	0	0	2	13
3 月份		2	4	0	0	0	1	0	1	0	2	0	10
4 月份		1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
5 月份		2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	1	7
6 月份		0	2	0	1	1	0	1	1	0	2	1	9
7 月份		4	4	0	3	0	1	0	2	0	0	1	15
8 月份		4	2	0	1	0	0	0	4	1	2	1	15
9 月份		2	3	0	1	0	0	1	1	1	0	2	11
10 月份		2	1	0	1	0	4	1	0	1	0	1	11
11 月份		1	0	0	0	0	2	0	3	2	0	1	9
12 月份		4	3	1	0	0	1	0	0	0	2	2	13
合計		33	25	1	11	3	16	4	15	5	8	14	135

表 5 諮詢服務統計

月份	內容	親屬 托育 登記	托補 申請	契約 疑義	媒合	陪同 簽約	申訴	職前 訓練	資源 中心	其他	合計
1 月份		28	22	3	28	12	1	29	2	2	127
2 月份		24	25	4	17	7	2	29	6	11	125
3 月份		32	47	10	29	11	1	42	13	20	205
4 月份		31	38	7	34	9	2	37	9	17	184
5 月份		33	31	2	24	9	2	37	7	19	164
6 月份		35	27	7	23	8	4	76	9	15	204
7 月份		57	58	1	25	14	3	49	11	15	233
8 月份		67	55	4	24	19	3	37	6	12	227
9 月份		59	57	4	31	21	1	47	10	12	242
10 月份		61	54	7	29	15	2	5	10	18	201
11 月份		56	55	7	30	12	2	4	8	9	183
12 月份		64	60	6	42	11	2	7	7	14	213
合計		547	529	62	336	148	25	399	98	164	2308

※其他有中心服務時間、所屬區域劃分、托育費用等。

※申訴有年終獎金算法、休假制度、加班費算法以及雙方糾紛等。

表 6 申請托育費補助狀況

項目 月份	有證照		相關科系畢業		領有結業證書		合計 件數	總托 育數 (0-2)	申請托 育補助 比率
	一般	親屬	一般	親屬	一般	親屬			
1 月份	375	69	3	33	43	324	847	1013	84%
2 月份	408	66	3	32	43	320	872	984	89%
3 月份	377	69	4	37	45	323	855	1007	85%
4 月份	369	70	5	36	39	329	848	937	91%
5 月份	356	66	5	34	43	301	805	903	89%
6 月份	358	65	5	32	45	314	819	905	90%
7 月份	357	69	3	32	39	327	827	919	90%
8 月份	362	72	2	33	39	332	840	922	91%
9 月份	371	69	2	36	45	323	846	928	91%
10 月份	349	65	3	39	41	320	817	926	88%
11 月份	349	66	3	37	42	319	816	910	90%
12 月份	345	68	3	38	43	324	821	948	87%

※針對申請托育補助說明：

1. 中心 1-12 月的托育補助申請每月幾乎都有成長，主要原因：

(一) 101 年 7 月起加入中心資格放寬，高級中等以上學校幼兒保育、家政、護理相關學程、科、系、所畢業者，及修畢托育人員專業訓練課程並領有結業證書者，只要符合上述其中一項得加入居家托育服務中心，且其收托孩子之家長每月 2,000 至 5,000 元的補助，故每月申請件數逐漸增加。

2. 針對未申請之案件，扣除高收入家庭外，其他原因歸納如下：

- (一) 認為申請程序繁雜，雖經輔導協助與鼓勵，但家長仍不願申請。
- (二) 申請對象因身分設限，因在境外無法提出相關證明或是在監服刑礙於不想公開，故無法提出任何相關資料與證明，雖經輔導協助補助事宜，但家長仍不願申請或無法申請。
- (三) 部分家長擔心個資外洩及稅務調查等問題不願申請，雖經輔導協助並鼓勵申請，但仍有所顧慮而不提出申請。

2. 針對登記托育人員

(一) 各行政區托育人員數統計分析

截止 106 年 12 月底，登記托育人員共有 556 名，其中有男性 22 名(4%)，女性 534 名(96%)；親屬托育人員共有 390 名，其中有男性 30 名(8%)，女性 360 名(92%)。(如下表)

表 1 登記托育人員(男性)

資格 \ 區域	三民西區	鼓山區	旗津區	前金區	鹽埕區	大寮區	大樹區	大社區	林園區	鳥松區	仁武區	合計
技術證	2	3	0	1	0	0	0	1	0	0	2	9
相關科系	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
結業證書	2	5	0	1	0	1	0	2	0	0	1	12
合計	4	8	0	3	0	1	0	3	0	0	3	22

表 2 登記托育人員(女性)

資格 \ 區域	三民西區	鼓山區	旗津區	前金區	鹽埕區	大寮區	大樹區	大社區	林園區	鳥松區	仁武區	合計
技術證	80	144	4	20	17	56	10	18	15	26	63	453
相關科系	1	2	0	1	0	3	0	0	1	0	2	10
結業證書	9	25	0	5	4	12	0	4	7	2	3	71
合計	90	171	4	26	21	71	10	22	23	28	68	534

表 3 親屬托育人員(男性)

資格 \ 區域	三民西區	鼓山區	旗津區	前金區	鹽埕區	大寮區	大樹區	大社區	林園區	鳥松區	仁武區	合計
技術證	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
相關科系	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
結業證書	4	2	0	0	2	9	1	0	1	4	6	29
合計	4	2	0	0	2	9	1	0	1	4	7	30

表 4 親屬托育人員(女性)

資格 \ 區域	三民西區	鼓山區	旗津區	前金區	鹽埕區	大寮區	大樹區	大社區	林園區	鳥松區	仁武區	合計
技術證	5	6	0	2	1	12	2	5	6	7	7	53
相關科系	4	12	0	2	0	5	1	1	1	3	5	34
結業證書	40	38	3	11	4	59	16	14	17	18	53	273
合計	49	56	3	15	5	76	19	20	24	28	65	360

(二) 托育人員輔導訪視概況

1、106年1-12月新收托兒童數

人數 \ 月份	三民西區	鼓山區	旗津區	前金區	鹽埕區	大寮區	大樹區	大社區	林園區	鳥松區	仁武區	合計
1月	12	8	0	2	1	2	2	0	1	0	5	33
2月	7	13	1	2	3	7	0	3	1	1	8	46
3月	7	21	0	3	3	4	1	3	2	6	8	58
4月	10	20	0	5	0	7	2	6	1	1	1	53
5月	6	13	0	3	3	3	4	1	0	0	4	37
6月	5	11	0	3	1	5	0	4	0	2	4	35
7月	7	16	0	2	1	6	1	2	2	5	6	48
8月	13	25	0	3	1	7	1	7	2	8	5	72
9月	8	12	1	3	0	8	1	1	4	5	7	50
10月	1	17	0	5	1	13	1	4	1	0	5	48
11月	7	11	1	4	0	8	0	0	3	3	3	40
12月	7	15	1	1	0	7	0	4	3	1	3	42
合計	90	182	0	36	14	77	13	35	20	32	59	562

2、登記托育人員訪視數據

月份 \ 區域	三民西區	鼓山區	旗津區	前金區	鹽埕區	大寮區	大樹區	大社區	林園區	鳥松區	仁武區	合計
1月份	初訪	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	4
	例行訪視	6	3	0	0	2	0	0	0	0	0	11
	加強訪視	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
	新托訪視	3	3	0	0	0	6	0	1	1	0	14
2月份	初訪	4	2	0	1	0	0	2	0	0	0	9
	例行訪視	1	17	0	2	1	9	4	1	1	0	36
	加強訪視	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	新托訪視	5	10	0	2	2	6	1	0	3	0	29
3月份	初訪	3	2	0	0	1	1	1	0	1	1	10
	例行訪視	0	9	0	0	0	1	1	0	0	1	17
	加強訪視	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	新托訪視	5	10	0	1	1	3	0	1	0	2	28
4月份	初訪	3	5	0	1	1	0	1	0	1	0	12
	例行訪視	1	4	0	0	0	2	1	0	0	0	10
	加強訪視	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
	新托訪視	4	10	0	3	1	4	1	0	0	1	26

5月份	初訪	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	例行訪視	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6	9
	加強訪視	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
	新托訪視	3	10	0	2	2	2	1	2	1	2	9	34
6月份	初訪	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5
	例行訪視	4	11	0	0	2	0	1	0	0	0	9	27
	加強訪視	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
	新托訪視	7	7	0	2	0	5	4	3	0	1	4	33
7月份	初訪	1	1	0	1	0	2	0	0	0	0	1	6
	例行訪視	5	5	0	1	2	5	0	1	3	2	8	32
	加強訪視	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	新托訪視	6	12	0	2	2	2	0	3	1	2	6	36
8月份	初訪	2	3	0	3	1	0	0	1	0	1	2	13
	例行訪視	3	2	0	2	2	4	0	1	1	1	1	17
	加強訪視	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
	新托訪視	8	20	0	2	0	10	2	3	1	3	4	53
9月份	初訪	3	1	0	2	0	1	0	1	0	2	0	10
	例行訪視	7	4	0	1	1	1	0	0	0	0	11	25
	加強訪視	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	新托訪視	5	12	0	2	1	7	1	3	3	4	8	46
10月份	初訪	2	0	0	2	1	1	2	0	0	1	3	12
	例行訪視	8	15	0	0	0	5	1	0	2	0	7	38
	加強訪視	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3
	新托訪視	1	6	0	0	0	4	1	0	1	1	4	18
11月份	初訪	3	4	0	5	1	3	0	0	2	2	2	22
	例行訪視	11	11	0	3	1	7	0	0	1	3	5	42
	加強訪視	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	新托訪視	7	12	0	4	0	10	0	3	1	1	2	40
12月份	初訪	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	2	5
	例行訪視	5	9	0	0	0	2	0	3	0	0	2	21
	加強訪視	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	新托訪視	2	9	0	1	0	3	0	4	5	1	2	27
合計		133	238	0	46	27	121	25	33	29	33	117	802

3. 登記托育人員電訪數據

次數	月份	三民西區	鼓山區	旗津區	前金區	鹽埕區	大寮區	大樹區	大社區	林園區	鳥松區	仁武區	合計
		1月	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
2月	0	4	0	2	0	0	0	3	0	0	0	9	
3月	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
4月	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	
5月	1	8	0	0	0	0	0	1	0	0	0	10	
6月	0	6	0	1	1	0	0	2	0	0	4	14	
7月	0	3	0	1	2	2	0	0	1	1	4	14	
8月	14	4	0	0	1	2	0	1	0	0	12	34	
9月	13	0	0	0	0	4	1	0	0	3	4	25	
10月	2	3	0	0	0	2	0	0	1	0	4	12	
11月	3	7	0	1	0	0	0	1	1	2	6	21	
12月	0	3	0	0	0	0	0	3	0	2	2	10	
合計	34	53	0	5	4	10	1	11	3	8	36	165	

(三) 辦理托育人員在職訓練

1、托育人員在職研習課程、時數統計：

中心依衛生福利部社會及家庭署訂定「托育人員在職訓練課程實施計畫」規劃及辦理課程，並提供選課機制讓托育人員依其興趣選擇適合課程，期望托育人員對自我進修持有熱忱並培養托育人員第二專長，今年1-12月共開38場次、119小時，共3468人次參加。

序號	辦理日期暨時間	類別	課程名稱	講師名稱	辦理地點	課程時數	參與人數	
							男	女
1	106.02.25 09:00~12:00	九、托育人員自我成長及專業發展	居家托育人員倫理兩難議題之探討	林怡欣	高雄市婦女館-1樓演講廳	3	4	123
2	106.02.25 13:00~16:00	一、嬰幼兒托育服務導論	兒童保護案例討論及托育服務危機處理	霍志豪	高雄市婦女館-1樓演講廳	3	4	124
3	106.03.11 09:00~12:00	六、托育安全及危機處理	兒童虐待的預防、判別及處理	霍志豪	高雄市兒福中心-3樓禮堂	3	6	124
4	106.03.11 13:00~17:00	六、托育安全及危機處理	基本救命術	陳麗淑	高雄市兒福中心-3樓禮堂	4	5	125
5	106.04.08 09:00~12:00	三、托育服務規劃及評估	嬰幼兒及其家庭的尊重	李長燦	志願服務中心	3	4	122
6	106.04.08 13:00~16:00	七、嬰幼兒生活、環境及學習	嬰幼兒日常生活的小遊戲	王秀美	志願服務中心	3	4	119
7	106.04.22 08:30~12:30	六、托育安全及危機處理	基本救命術	沈滿華	高雄市兒福中心-3樓禮堂	4	5	121

8	106.04.22 13:30~16:30	四、嬰幼兒教育	嬰幼兒飲食習慣 培養及問題處理	沈國屏	高雄市兒福中心 -3樓禮堂	3	4	123
9	106.05.06 09:00~12:00	八、親職教育	居家托育日誌書 寫討論及實作	楊璧琿	高雄市兒福中心 -3樓禮堂	3	5	121
10	106.05.06 13:00~16:00	七、嬰幼兒生 活、環境及學習	嬰幼兒日常生活 中的小遊戲	王秀美	高雄市兒福中心 -3樓禮堂	3	5	123
11	106.05.07 09:00~12:00	九、托育人員自 我成長及專業發 展	托育工作壓力的 紓解及心情調適	何素珍	鳳山婦幼館 -301會議室	3	7	90
12	106.05.07 13:00~16:00	一、嬰幼兒托育 服務導論	兒童及少年福利 與權益保障法的 認識	霍志豪	鳳山婦幼館 -301會議室	3	7	89
13	106.06.04 09:00~12:00	三、托育服務規 劃及評估	托育人員信念的 檢視及托育服務 的省思	李長燦	鳳山婦幼館 -301會議室	3	4	90
14	106.06.04 13:00~16:00	二、嬰幼兒發展	感覺統合理論的 認識與實務運用	黃金花	鳳山婦幼館 -301會議室	3	6	91
15	106.06.10 09:00~12:00	九、托育人員自 我成長及專業發 展	托育工作壓力的 紓解及心情調適	何素珍	高雄市兒福中心 -3樓禮堂	3	4	125
16	106.06.10 13:00~16:00	四、嬰幼兒保育	嬰幼兒營養及健 康	沈國屏	高雄市兒福中心 -3樓禮堂	3	5	124
17	106.06.11 08:00~12:00	六、托育安全及 危機處理	基本救命術	沈滿華	鳳山婦幼館 -301會議室	4	5	93
18	106.06.11 13:00~16:00	七、嬰幼兒生 活、環境及學習	嬰幼兒日常生活 中的小遊戲	王秀美	鳳山婦幼館 -301會議室	3	4	88
19	106.06.24 09:00~12:00	八、親職教育	居家托育日誌書 寫討論及實作	楊璧琿	鹽埕社福中心 -4樓禮堂	3	3	83
20	106.06.24 13:00~16:00	二、嬰幼兒發展	嬰幼兒特殊需求 評量及工具應用	邱先富	鹽埕社福中心 -4樓禮堂	3	4	85
21	106.07.01 09:00~12:00	九、托育人員自 我成長及專業發 展	托育工作壓力的 紓解及心情調適	何素珍	鹽埕社福中心 -4樓禮堂	3	4	90
22	106.07.01 13:00~16:00	一、嬰幼兒托育 服務導論	兒童保護案例討 論及托育服務危 機處理	霍志豪	鹽埕社福中心 -4樓禮堂	3	3	83
23	106.07.08 09:00~12:00	三、托育服務規 劃及評估	正面處理居家托 育工作糾紛:個 案分析及思考	李長燦	鹽埕社福中心 -4樓禮堂	3	3	90
24	106.07.08 13:00~16:00	七、嬰幼兒生 活、環境及學習	嬰幼兒日常生活 中的小遊戲	王秀美	鹽埕社福中心 -4樓禮堂	3	4	77
25	106.08.05 09:00~12:00	八、親職教育	如何和新世代年 輕家長溝通	何素珍	鳳山婦幼館 -301會議室	3	2	53
26	106.08.05 13:00~16:00	三、托育服務規 劃及評估	保親合作為孩子訂 定個別化教保服務	李長燦	鳳山婦幼館 -301會議室	3	2	47

27	106.08.12 09:00~12:00	一、嬰幼兒托育服務導論	居家托育服務相關契約的認識、簽訂及履行	殷茂乾	鹽埕社福中心-4樓禮堂	3	1	74
28	106.08.12 13:00~17:00	六、托育安全及危機處理	基本救命術	沈滿華	鹽埕社福中心-4樓禮堂	4	2	87
29	106.08.13 09:00~12:00	五、嬰幼兒健康及照護	認識嬰幼兒猝死原因及防治與傳染病預防及照護之能	李偉揚	鳳山婦幼館-301會議室	3	5	89
30	106.09.02 09:00~12:00	八、親職教育	如何和新世代年輕家長溝通	何素珍	鹽埕社福中心-4樓禮堂	3	1	61
31	106.09.02 13:00~16:00	四、嬰幼兒保育	如廁及排便訓練技巧	陳惠芳	鹽埕社福中心-4樓禮堂	3	3	74
32	106.09.03 09:00~12:00	五、嬰幼兒健康及照護	認識嬰幼兒猝死原因及防治與傳染病預防及照護之能	李偉揚	鳳山婦幼館-301會議室	3	1	37
33	106.09.09 09:00~12:00	一、嬰幼兒托育服務導論	居家托育服務相關契約的認識、簽訂及履行	殷茂乾	鹽埕社福中心-4樓禮堂	3	3	53
34	106.09.09 13:00~17:00	六、托育安全及危機處理	基本救命術	沈滿華	鹽埕社福中心-4樓禮堂	4	4	65
35	106.09.17 09:00~12:00	七、嬰幼兒生活、環境及學習	嬰幼兒日常生活的小遊戲	鄭茂男	高雄市兒福中心-3樓禮堂	3	1	47
36	106.09.17 13:00~16:00	二、嬰幼兒發展	嬰幼兒及學步兒發展評估	邱先富	高雄市兒福中心-3樓禮堂	3	1	43
37	106.09.24 09:00~12:00	七、嬰幼兒生活、環境及學習	嬰幼兒日常生活的小遊戲	鄭茂男	鹽埕社福中心-4樓禮堂	3	0	42
38	106.09.26 13:00~16:00	二、嬰幼兒發展	嬰幼兒及學步兒發展評估	邱先富	鹽埕社福中心-4樓禮堂	3	0	38
合計						119	135	3333

2、在職訓練滿意度調查、分析

研習訓練課程以增進托育人員專業知識與實務技能，以提升托育服務品質。其內容為滿意度問卷回收情形及研習訓練課程滿意度調查分析。每場研習課程皆發放「課程滿意度調查問卷」，以了解托育人員參與研習訓練課程之感受與需求，作為往後研習規劃之參考。106年度之38場研習訓練課程共發放3468份滿意度調查問卷，實際回收有3448份。如下表所示。

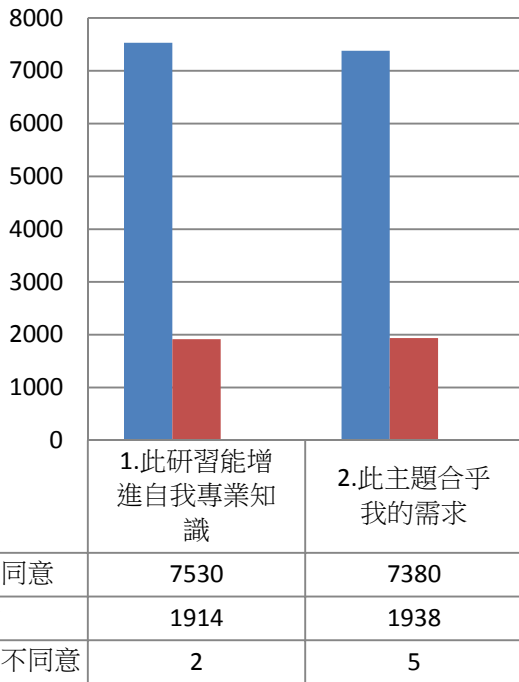
滿意度/項目		非常同意 人數	非常同意 分數 (3分)	非常同 意百分 比	同意人 數	同意分數 (2分)	同意百 分比	非常不 同意人 數	非常不 同意分 數 (1分)	非常不 同意百 分比
一、 研習 主題	1. 此研習能增進自我專業知識	2510	7530	73%	957	1914	28%	2	2	0%
	2. 此主題合乎我的需求	2460	7380	71%	969	1938	28%	5	5	0%

二、研習安排	1. 研習時間恰當，方便參加	2340	7020	68%	1080	2160	31%	17	17	0%
	2. 研習場地規劃及座位安排恰當	2255	6765	65%	1141	2282	33%	34	34	1%
	3. 選課方式合乎需求	2347	7041	68%	1062	2124	31%	15	15	0%
三、課程內容	1. 研習課程內容充實且淺顯易懂	2515	7545	73%	916	1832	27%	5	5	0%
	2. 講師講解清楚，深入淺出且生動有趣	2533	7599	73%	897	1794	26%	5	5	0%
	3. 講師與聽眾有良好的互動且能耐心的回答	2484	7452	72%	948	1896	27%	5	5	0%
	4. 課程內容能吸引我的注意，且內容精采充實	2475	7425	72%	954	1908	28%	6	6	0%
四、自我成長	1. 我很用心參與此次研習	2356	7068	68%	1073	2146	31%	6	6	0%
	2. 上課期間，我能隨時掌握講師進度並適時提問	2202	6606	64%	1226	2452	36%	6	6	0%
	3. 我能參與研習活動並提供相關回饋	2181	6543	63%	1229	2458	36%	4	4	0%
五、開放問答	1. 我覺得研習內容中，那些部份印象最深刻或最有趣？	<p>1. 講解清楚, 分析深入淺出。</p> <p>2. 老師會利用很多社工所接觸的案件上課 很棒(實例)。</p> <p>3. 對急救法更認識，成人電擊的使用方法，兒童電擊貼片正確使用，對嬰幼兒的 CPR 施救更認識與了解。</p> <p>4. 對嬰幼兒及其家庭的同理、專業進而去了解。</p> <p>5. 老師的貼心中肯建議，例如：(1)不批評家長其他人(2)尊重性別取向，例如：同性戀(3)尊重孩子是一個獨立個體。</p> <p>6. 舊觀念需更改，學習當孩子的朋友，找到適合嬰幼兒的玩具及陪伴遊戲。</p> <p>7. 老師解說客觀，卻很實用，語言、適當譬喻佳。</p> <p>8. 情緒管理如何自我提醒及管理與發洩。</p> <p>9. 更加了解兒少保護的機制及管教的方法。</p> <p>10. 如何對成人及嬰幼兒實施適當的急救方式。</p> <p>11. 素珍老師上課認真精彩、肢體活力滿滿、生動有趣、十分專業；生活實例分享與心情表達卡討論，非常實用且增長新知、收穫良多。</p> <p>12. 提高創造身邊的小東西，就可成為好玩具。</p> <p>13. 主講人沈滿華老師生動有趣，淺顯易懂講解方式</p> <p>14. 講師殷茂乾老師從日常舉實例研習，更加印象深刻</p> <p>15. 講師相當專業，對各類疾病有深入的了解，講述清楚易懂。</p> <p>16. 正向思考能量-看圖片，不同正逆向思考觀點會發現事物不同意義，先從轉念(想法)做起，以同理心，將心比心。</p> <p>17. 老師講解的課程易懂、趣味，讓人不覺得乏味、吸取經驗引以為鑑；今課程很充實，例如托育人員和家長的溝通技巧，印象深刻是「專心托育」。</p> <p>18. 情緒是會流動的，情緒調整的良方，有好棒的六帖良方，更清楚要多愛自己一些，如何讓身心靈放鬆之方法。</p>								

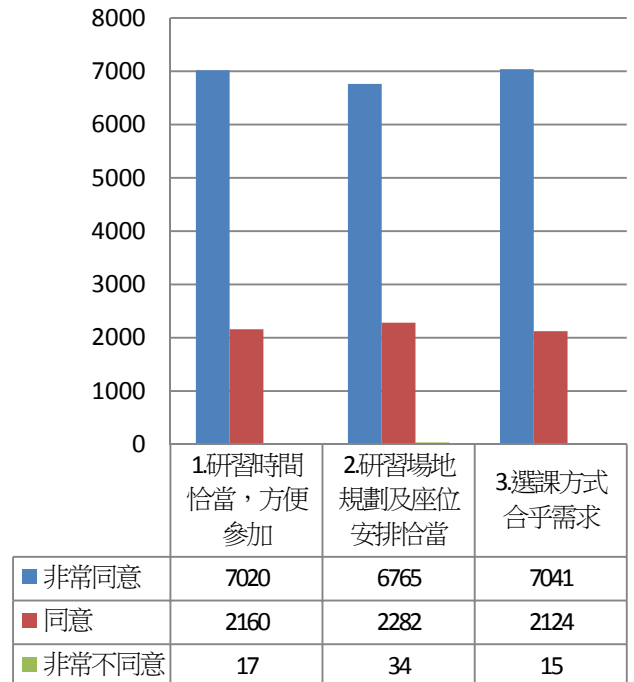
		<p>19. 信念很重要，會影響行為，找到適合自己不同管道的方式紓壓，生活才快樂，心情愉悅。</p>
<p>2. 研習的整體活動安排，我覺得最大的收穫是什麼？</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 對於意外與虐待的分別(差異)。 2. 如何去預防兒童受虐事件及傷痕的辨識。 3. 內容配合圖片，學員更了解兒虐案件。 4. 情緒管理、運用適當方法控制自己及發洩管道。 5. 學習檢視自己的情緒，情緒正確的釋放。 6. 了解看待事情的角度，有不同的發展。 7. 對各式的急救方式有相當的了解。 8. 更了解心肺復甦術的順序，重要評估及操作技巧方式。 9. 日誌的重要性，聯絡的好方法，自我保護要周全。 10. 了解托育日誌、生活作息表很重要。 11. 做一個專業的保母，需要學習、詳實記錄、發揮創意，成為有口碑的好保母。 12. 托育人員每天要保持快樂心情，勇敢積極的精神。 13. 藉由輔具來促使小孩伸展筋骨及感覺統合。 14. 可以帶回實用的教具又能得到隨手可得製作教具的想法，收穫豐碩。 15. 只要觀念態度策略方法技巧正確，掌握大腦神經的可塑性，定能幫助嬰幼兒發展 16. 更了解小兒疾病及防治，李醫師將各種疾病描述非常仔細，吸收到不少知識，感謝李醫師 17. 學習自我認同，先尊重自己擔任的工作職責是一份光榮而重大的工作，也學習良好的溝通互動關係。 18. 教導個案分享與處遇，再次讓大家腦力激盪-預防、解決問題，面對問題正面思考，清楚家長與托育人員之間的底線。 19. 好情緒引導正向思考、面對事情先轉念、控制、先從情緒做起；改變想法是重要的，學習從別人的角度看事情，問題就不是問題。 20. 情緒有很多種，可調整掌控，情緒的轉換需正向、正念思考，學會放鬆自己。 21. 學習如何了解自己的情緒及紓壓方法，並學會愛自己的方法與技巧。 22. 老師分享心靈課程資訊、失眠改善的方法，涵蓋交感與副交感神經等醫學常識。
<p>3. 我想給中心的建議或鼓勵是：</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 研習中的課程趕著完成，不要利用研習宣導有的沒的例題，可以利用午休時來做。 2. 感謝中心精心的安排，舒適場地，專業講師，謝謝辛苦。 3. 辛苦了，幫助我們成長。 4. 希望上課的保母勿幫他人佔位子，否則容易造成前排位置不足的狀況。 5. 請維持上課品質及尊重講師。 6. 謝謝中心安排專業的師資，提供專業又符合現況的知識。 7. 場地座位太擠太窄。 8. 簽退流程順暢。 9. 選課方式不太方便。 10. 希望課程內容可以多著重於嬰幼兒所需的營養該如何安排菜單，達到每日需求量，熱量攝取足夠，對於生長曲線超標/過低如何調整。 11. 之後可再安排這類手作課程。 12. 希望能舉辦不同課程如紙黏土創作、副食品分享、嬰幼兒按摩、有關0-3歲實際接觸課程 13. 謝謝，壁瑋老師的課真的很棒！可再多安排老師的課。 14. 樹科大有位林秀慧教授講課也很精彩豐富，建議中心可邀請授課。 15. 高雄市婦幼館的場地比較好前低後高(座位)在這裡容易被阻擋看不到白板跟螢幕或老師操作 16. 研習課程幾乎都以「居家」托育課程，沒有「到府」托育相關課程，但有些是居家轉到府托育較無法適應，建議安排到府托育及專業人員面對溝通課程。 17. 可舉辦「家長」學習講座，多一些風險管理及緊急應變方式的課程。 18. 因區域性來說，大社區與仁武區分配在第二區實在太遠了，建議規劃楠梓區負責。
<p>中心針對托育人員的建議，改善方向為</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 實作課程預計在107年下半年度請專業老師授課，待108年度在職研習課程在安排多場次實作課程，以實用性為主要優先考量，規劃安排全區托育人員皆可參與到實作課程。 2. 多數托育人員期待家長也能更了解育兒新知，會轉介相關資源給有需求之家長善用資源外，中心也將著手規劃107年下半年度舉辦一場親子講座，安排專業醫師及優秀托育人員分享經驗之方式，增進育兒相關知識。

(1) 在職研習滿意度問卷分數分析

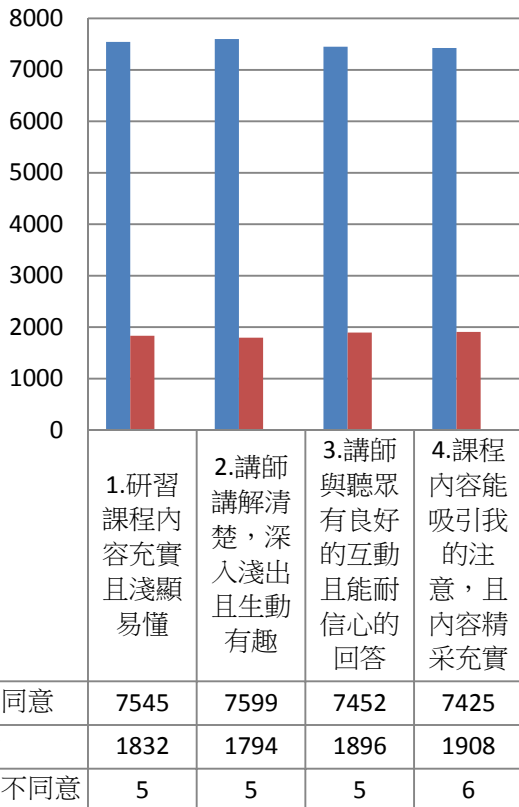
一、研習主題



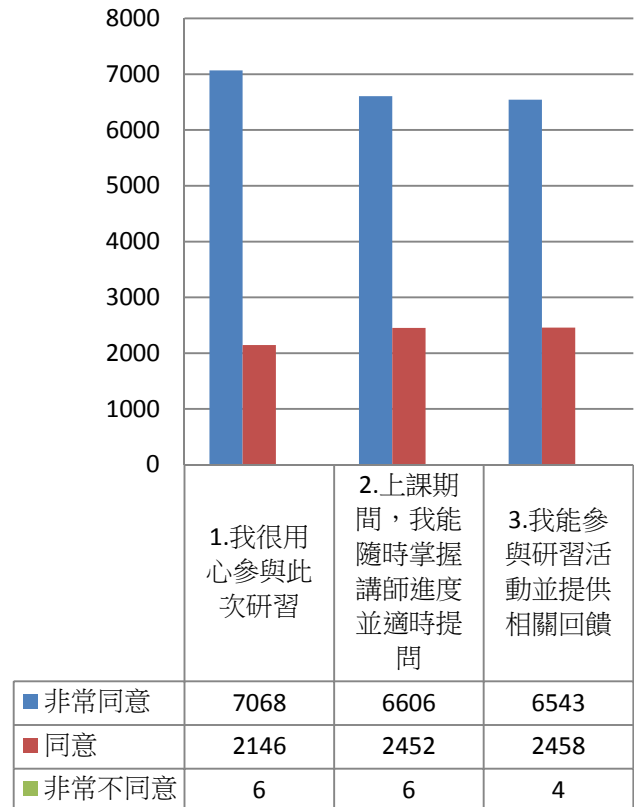
二、研習安排



三、課程內容

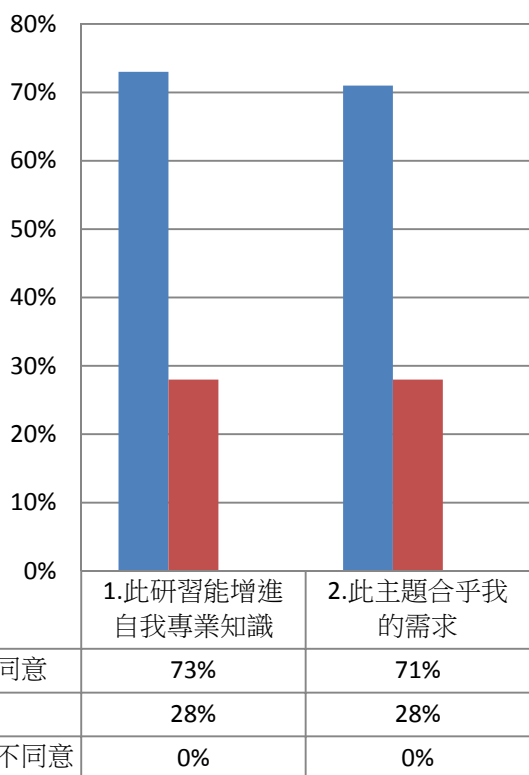


四、自我成長

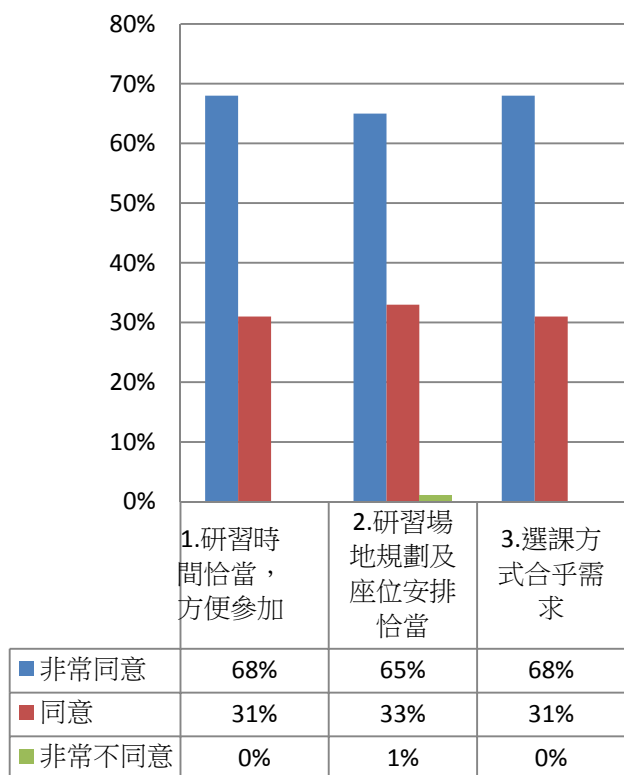


(2) 在職研習滿意度問卷百分比分析

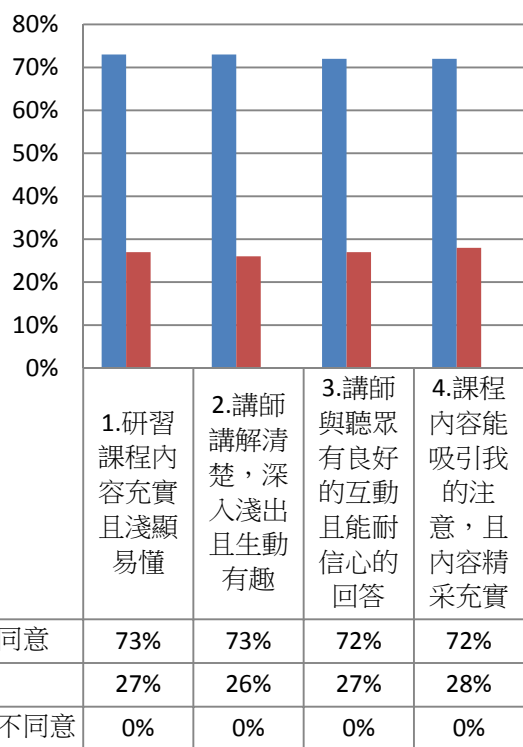
一、研習主題



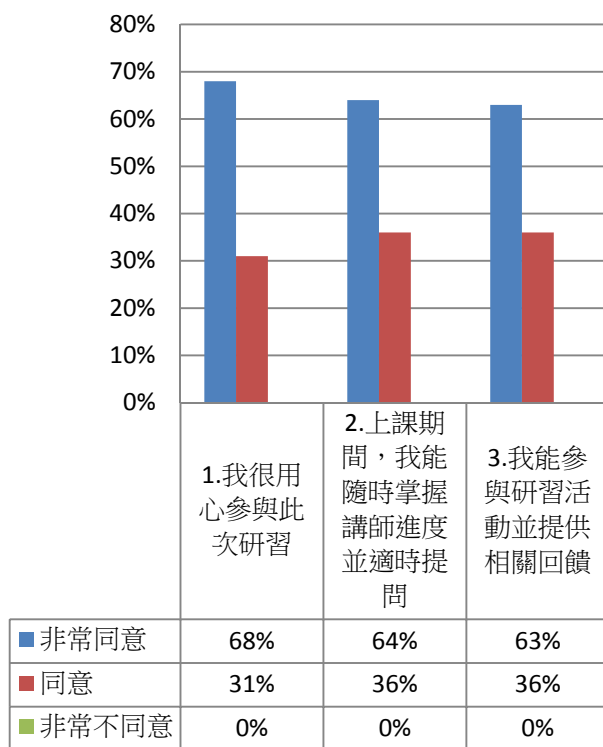
二、研習安排



三、課程內容



四、自我成長



在職研習訓練~活動花絮



(四) 辦理托育人員協力圈：

本年度重點活動之一是利用協力圈凝聚托育人員共識、增進托育人員與對中心的認同，並藉由協力圈活動宣導正確理念。每次協力圈活動責任區之訪視人員也會共同參與，我們發現透過協力圈推廣理念與重點工作，的確效果良好。本年度各協力圈平均半年聚會1次，今年3~10月場次達46場協力圈，場次表如下：

★協力圈時間：106年3月1日起至10月30日止〈平均半年舉辦一次〉

序號	辦理日期	站別	課程名稱	活動地點	該站總人數	實際參與人數	參與比例 (實際參與人數 除以該站人數)
1	3/17	林園站	托育服務契約書內容及相關規定	托育人員住宅	20	13	65%
2	3/18	三民13站	托育服務契約書內容及相關規定	托育人員住宅	17	13	76%
3	3/18	大寮大發+旺旺站	托育服務契約書內容及相關規定	大寮活動中心	39	21	54%
4	3/19	大社站	托育服務契約書內容及相關規定	托育人員住宅	26	15	58%
5	3/25	大樹站	托育服務契約書內容及相關規定	托育人員住宅	11	10	91%
6	3/25	三民11站	托育服務契約書內容及相關規定	威尼斯大樓	22	20	91%
7	3/25	三民14站	托育服務契約書內容及相關規定	婦女館-女人空間	19	16	84%
8	3/25	前金站	托育服務契約書內容及相關規定	中心辦公室	25	20	80%
9	3/25	鹽埕站	托育服務契約書內容及相關規定	中心辦公室	21	13	62%
10	3/25	鼓山8站	托育服務契約書內容及相關規定	中心辦公室	22	12	55%
11	4/14	鼓山5+5A站	托育服務契約書內容及相關規定	托育人員住宅	25	17	68%
12	4/15	三民15站	托育服務契約書內容及相關規定	十全路麥當勞	17	13	76%
13	4/15	三民12站	托育服務契約書內容及相關規定	托育人員住宅	17	13	76%
14	4/15	烏松站	托育服務契約書內容及相關規定	烏松麥當勞	24	15	63%
15	4/15	大寮 Lucky 站	托育服務契約書內容及相關規定	托育人員住宅	29	17	59%
16	4/15	仁武2+3站	托育服務契約書內容及相關規定	仁武北屋活動中心	67	20	30%
17	4/15	仁武1站	托育服務契約書內容及相關規定	仁武北屋活動中心	39	33	85%
18	4/15	鼓山1站	托育服務契約書內容及相關規定	托育人員住宅	21	17	81%
19	4/15	鼓山4+4A站	托育服務契約書內容及相關規定	托育人員住宅	25	13	52%

20	4/23	鼓山 7 站	托育服務契約書內容及相關規定	中心辦公室	17	10	59%
21	4/29	鼓山 3 站	托育服務契約書內容及相關規定	托育人員住宅	14	12	86%
22	5/13	鼓山 6 站	托育服務契約書內容及相關規定	中心辦公室	21	15	71%
23	5/20	鼓山 2+2A 站	托育服務契約書內容及相關規定	托育人員住宅	36	20	56%
24	9/16	鼓山 2+2A 站	保親關係之溝通	托育人員住宅	37	16	43%
25	9/16	烏松站	保親關係之溝通	烏松麥當勞	28	20	71%
26	9/16	前金站	保親關係之溝通	中心辦公室	26	20	77%
27	9/16	鹽埕站	保親關係之溝通	中心辦公室	21	13	62%
28	9/22	鼓山 5+5A 站	保親關係之溝通	托育人員住宅	25	11	44%
29	9/23	鼓山 6 站	保親關係之溝通	中心辦公室	21	6	29%
30	9/23	仁武 1 站	保親關係之溝通	托育人員住宅	38	31	82%
31	9/23	三民 12 站	保親關係之溝通	托育人員住宅	17	14	82%
32	9/23	三民 14 站	保親關係之溝通	托育人員住宅	19	13	68%
33	9/23	鼓山 8 站	保親關係之溝通	中心辦公室	23	9	39%
34	9/23	三民 11 站	保親關係之溝通	托育人員住宅	25	15	60%
35	10/6	林園站	如何與家長溝通， 讓托育工作更輕鬆	托育人員住宅	22	14	64%
36	10/14	三民 15 站	保親關係之溝通	中心辦公室	14	11	79%
37	10/14	三民 13 站	保親關係之溝通	中心辦公室	19	11	58%
38	10/14	鼓山 1 站	保親關係之溝通	托育人員住宅	20	12	60%
39	10/14	鼓山 4+4A 站	保親關係之溝通	托育人員住宅	23	11	48%
40	10/14	大寮 Lucky	如何與家長溝通， 讓托育工作更輕鬆	活水教會	31	12	39%
41	10/14	大寮旺旺+大發	如何與家長溝通， 讓托育工作更輕鬆	活水教會	39	22	56%
42	10/15	大社站	保親關係之溝通	托育人員住宅	25	16	64%
43	10/21	鼓山 3 站	保親關係之溝通	托育人員住宅	16	12	75%
44	10/21	大樹站	如何與家長溝通， 讓托育工作更輕鬆	托育人員住宅	10	10	100%

45	10/21	仁武 2 站	如何與家長溝通， 讓托育工作更輕鬆	托育人員住宅	28	23	82%
46	10/29	鼓山 7 站	保親關係之溝通	中心辦公室	17	11	65%
總計					1118	701	63%

協力圈~活動花絮



(五) 辦理托育人員公共責任保險：

托育人員於開始收托兒童時，立即投保之責任保險指一般責任險之公共意外責任保險，係承保被保險人在保險期間內發生意外事故所致第三人體傷、死亡或第三人財物損害，依法應負賠償責任，而受賠償請求時，由保險公司對被保險人負賠償之責。

區域 人數	1 月份	2 月份	3 月份	4 月份	5 月份	6 月份	7 月份	8 月份	9 月份	10 月份	11 月份	12 月份
已投保人數	455	453	466	467	466	464	463	470	465	463	468	475
未投保人數	78	87	73	70	68	72	80	75	87	86	82	81
合計	533	540	539	537	534	536	543	545	552	549	550	556

(六) 托育人員考核

1. 在宅托育人員考核數據

區域 人數	三民 西區	鼓山 區	旗津 區	前金 區	鹽埕 區	大寮 區	大樹 區	大社 區	林園 區	鳥松 區	仁武 區	合計
優等	56	105	0	9	4	10	3	11	2	6	12	218
甲等	13	42	0	12	13	38	6	10	14	8	39	195
乙等	1	1	0	2	0	1	0	1	0	0	2	8
丙等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
丁等	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合計	70	149	0	23	17	49	9	22	16	14	54	423

※考核丙等原因：該托育人員因年紀稍長，在職研習課程托育人員時常是遲到早退或者記錯日子，即使訪員上課前一天提醒，托育人員也會說記得記得，但隔天依然我行我素，甚至帶孫子一同前來，理由相當多元化。訪員對此托育人員想進行之改善計畫：

a. 已經請市府開立時數未滿之限期改善公文。

b. 訪員依然會在課程前一天進行電訪告知需上課，並請托育人員務必配合參與，分析上課之優劣缺點提醒托育人員。

※考核丁等原因：該托育人員因自詡有逾 30 年的托育經驗，但在托育品質上卻無持續提升，常會有超托及私托情形且未主動回報中心訪員，經多次口頭勸導並突擊訪視仍發現該托育人員有私托之狀況。報請社會局寄發限期改善公文後，已有三次加強訪視明顯感受到托育人員的改進，且該三次突擊訪視托育地皆符合托育人數。整體評估陳姓托育人員因大多托育特殊家庭之幼兒（例如：家長工作是輪班性質、單親、外籍配偶或特殊境遇家庭等），因上述家長有托育及找尋托育人員的急迫需求，因此也間接造成該名托育人員總因力圖方便而不確實回報中心的陋習。訪視員對托育人員欲進行之改善計畫：

a. 執行加強訪視，對托育人員持續進行訪視輔導及監督改善。

b. 針對托育品質，除了藉由中心辦理在職研習課程精進其托育技能以外，亦藉由實地訪視觀察記錄其托育狀況並直接給予建議及輔導。

2. 到宅托育人員考核數據

人數 \ 區域	三民西區	鼓山區	旗津區	前金區	鹽埕區	大寮區	大樹區	大社區	林園區	鳥松區	仁武區	合計
優等	4	13	0	0	0	1	1	0	0	0	1	20
甲等	12	3	2	1	2	7	0	0	2	2	6	37
乙等	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4
丙等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
丁等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	17	16	2	1	3	8	1	1	2	2	8	61

(七) 查核托育人員(106年1-12月)

1. 在職訓練：依照每位托育人員登記生效日期開始計算。(研習時數內容含每年18小時、兩年8小時基本救命術、三年九大類別)

區域 \ 月份		1月份	2月份	3月份	4月份	5月份	6月份	7月份	8月份	9月份	10月份	11月份	12月份	合計
		三民西區	1年18小時	6	3	5	2	1	1	2	0	1	2	66
2年基本救命術(8小時)	5		3	4	1	1	1	0	0	0	0	0	2	17
3年九大類別	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	62	0	62
鼓山區	1年18小時	0	3	1	3	3	4	4	2	4	3	131	2	160
	2年基本救命術(8小時)	1	4	1	2	3	4	3	1	3	2	0	1	25
	3年九大類別	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	123	0	123
旗津區	1年18小時	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
	2年基本救命術(8小時)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3年九大類別	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
前金區	1年18小時	1	1	0	0	0	1	0	0	0	2	10	1	16
	2年基本救命術(8小時)	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4
	3年九大類別	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	16
鹽埕區	1年18小時	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	9	1	14
	2年基本救命術(8小時)	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	3年九大類別	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	16
大寮區	1年18小時	5	1	0	1	1	1	0	3	0	0	53	0	65
	2年基本救命術(8小時)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	4
	3年九大類別	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56	0	56

大樹區	1年18小時	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	6	0	9
	2年基本救命術 (8小時)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	3年九大類別	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7
大社區	1年18小時	1	0	2	1	2	0	0	0	0	0	2	0	8
	2年基本救命術 (8小時)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
	3年九大類別	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	13
林園區	1年18小時	2	2	1	0	0	0	0	0	1	0	12	0	18
	2年基本救命術 (8小時)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
	3年九大類別	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	12
鳥松區	1年18小時	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	0	21
	2年基本救命術 (8小時)	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4
	3年九大類別	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	15
仁武區	1年18小時	3	1	1	1	1	0	2	3	0	2	41	2	57
	2年基本救命術 (8小時)	2	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	4	13
	3年九大類別	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39	0	39
合計		35	22	15	12	15	14	12	12	10	16	720	16	899

※未完成托育人員名單：

月份	托育人員姓名	登記生效日	時數未達項目
1月	盧采沛	105.01.07	一年18小時未完成，已於3/4補足時數
	王月嬌	104.01.20	一年18小時未完成，已於4/22補足時數
	陳麗雲	104.01.30	一年18小時未完成，已於3/11補足時數
	蘇慧珍	104.01.12	一年18小時未完成，已於3/6辦理註銷
2月	邱碧珍	104.02.04	一年18小時未完成，已於5/6補足時數
	李美環	105.02.19	一年18小時未完成，已於4/22補足時數
	陳靜慧	104.02.04	一年18小時未完成，已於5/6補足時數
3月	郭智美	104.03.13	兩年基本救命術未完成，已於4/22補足時數
	蔡曉敏	104.03.30	一年18小時未完成，已於5/6補足時數
4月	賴文瑜	105.04.07	一年18小時未完成，已於4/26辦理註銷
	劉瑞馨	104.04.02	一年18小時與兩年基本救命術皆未完成，已於6/14辦理註銷
5月	薛黃美馨	105.05.31	一年18小時未完成，已於6/10補足時數
	張素婷	104.05.21	一年18小時未完成，已於6/24補足時數
6月	楊馥安	105.06.14	一年18小時未完成，已於8/1辦理暫停托育
	王奕潔	105.06.14	一年18小時未完成，已於9/2補足時數
7月	許芳慈	105.07.11	一年18小時未完成，已於8/12補足時數

8月	劉玉琴	105.08.05	一年18小時未完成，目前仍未補足時數，已告知托育人員盡快補時數
9月	黃寶蘭	105.09.05	一年18小時未完成，已於10/20辦理註銷
10月	林慧玲	105.10.25	一年18小時未完成，目前已補16小時，剩餘3小時預107年補齊
11月	梁桂珠	103.12.01	一年18小時與三年九大類別缺第五類皆未完成
	夏以琳	103.12.01	一年18小時與兩年基本救命術皆未完成，已於107.01.14辦理註銷
	陳美嘉	105.11.08	一年18小時未完成，目前仍未補足時數，已多次聯繫，托育人員表示要辦理註銷(還未辦理)
	曾美鳳	103.12.01	三年九大類別缺第四類未完成，訪員以電話告知托育人員，並請其107年儘早補齊該類別。
	涂淑瑛	103.12.01	三年九大類別缺第四類未完成，訪員以電話告知托育人員，並請其107年儘早補齊該類別。
	楊黃雪櫻	103.12.01	三年九大類別缺第五類未完成
	李孟秦	103.12.01	一年18小時缺3小時與三年九大類別缺第一類未完成
	龔怡芳	103.12.01	三年九大類別缺第二類未完成
	李逸芳	103.12.01	一年18小時缺16小時與三年九大類別缺第一、四、七類別未完成
	龔雅惠	103.12.01	三年九大類別缺第五類別未完成
	謝美金	103.12.01	三年九大類別缺第五類別未完成
	蔡怡慧	103.12.01	三年九大類別缺第一、五類別未完成
	王宜玲	103.12.01	三年九大類別缺第三類別未完成
	許安順	103.12.01	三年九大類別缺第九類別未完成
	吳昱莛	103.12.01	三年九大類別缺第一類別未完成
	陳王玉華	103.12.01	三年九大類別缺第九類別未完成
	蔡麗花	103.12.01	三年九大類別缺第五類別未完成
	鍾幸枝	103.12.01	三年九大類別缺第九類別未完成
劉美滿	103.12.01	三年九大類別缺第三類別未完成	
	呂宜玲	103.12.01	一年18小時未完成，目前因各區未辦理研習課程，表示107年開課會補足時數
	郭庭好	104.12.01	兩年基本救命術未完成，目前因各區未辦理研習課程，表示107年開課會補足時數

※托育人員三年九大類未完成者，中心於107年開課時，已先打電話個別告知缺課類別，並知會符合其需求之課程日期，請其安排時間上課。

※另於托育人員選課後，訪員亦於上課當週再次致電托育人員，提醒上課規範事宜。

2. 健康檢查：

區域 月份		區域												合計
		1月份	2月份	3月份	4月份	5月份	6月份	7月份	8月份	9月份	10月份	11月份	12月份	
三民 西區	應體檢人數	1	1	15	8	15	9	1	0	0	1	2	1	54
	實際體檢人數	4	13	9	9	7	2	1	0	0	1	0	0	46

鼓山區	應體檢人數	1	1	23	17	13	27	5	3	1	1	0	1	93
	實際體檢人數	5	20	15	8	12	17	4	0	0	1	3	0	85
旗津區	應體檢人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	實際體檢人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
前金區	應體檢人數	0	0	5	1	2	4	0	0	0	0	0	0	12
	實際體檢人數	1	4	2	1	1	3	0	0	0	0	0	0	12
鹽埕區	應體檢人數	0	0	3	0	2	4	0	0	0	0	0	1	10
	實際體檢人數	2	1	1	1	4	0	0	0	0	0	0	1	10
大寮區	應體檢人數	0	0	10	6	8	5	1	1	0	0	0	0	31
	實際體檢人數	0	0	10	6	8	5	1	1	0	0	0	0	31
大樹區	應體檢人數	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	實際體檢人數	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
大社區	應體檢人數	0	1	1	1	0	2	0	0	2	0	0	1	8
	實際體檢人數	0	2	0	1	2	2	1	0	0	0	0	0	8
林園區	應體檢人數	0	0	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	5
	實際體檢人數	0	0	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	5
烏松區	應體檢人數	0	0	1	0	2	2	1	0	0	0	0	0	6
	實際體檢人數	0	0	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	5
仁武區	應體檢人數	0	0	7	2	1	6	1	0	0	1	0	1	19
	實際體檢人數	1	3	4	1	2	4	1	0	0	1	1	1	19

※托育人員因為有每年都例行體檢的好習慣，故 106 年度有 16 位托育人員已於 105 年度年底提前去體檢，故數字上有落差。

※另有一位托育人員因訪員追蹤其體檢報告，屢次不接電話，故已於 107 年開立限期改善單，訪員也將持續追蹤該托育人員健檢進度。

3. 托育人員執行兒童發展篩檢情形：

份數 \ 區域	三民西區	鼓山區	旗津區	前金區	鹽埕區	大寮區	大樹區	大社區	林園區	烏松區	仁武區	合計
1~6 月兒童人數	156	300	2	43	38	98	18	42	23	34	107	861
1~6 月實際回收數	142	243	2	37	30	89	23	46	23	30	98	763
7~12 月兒童人數	141	296	3	35	20	100	22	43	29	32	96	817
7~12 月實際回收數	133	249	2	42	29	87	22	47	29	21	84	715

※發展檢核表未回收原因：

1. 部分托育幼兒因在繳交作業期限中已停止托育，已將考核表給家長自行帶回，故造成人數上的落差。
2. 少部分托育人員尚未於期限內繳交作業，訪員以做催繳作業動作，故此次數據有落差。

三、針對親屬托育人員

(一) 例行訪視(106年1-12月)

區域 月份	三民 西區	鼓山 區	旗津 區	前金 區	鹽埕 區	大寮 區	大樹 區	大社 區	林園 區	鳥松 區	仁武 區	合計
1月份	6	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	8
2月份	6	1	0	0	0	0	3	0	2	0	0	12
3月份	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
4月份	3	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	7
5月份	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
6月份	3	3	0	0	0	3	0	0	3	0	0	12
7月份	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	3
8月份	3	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	7
9月份	7	3	0	3	1	4	4	0	1	6	10	39
10月份	6	4	0	6	1	4	1	3	3	0	1	29
11月份	10	0	1	3	0	4	2	0	1	2	4	27
12月份	1	1	0	1	2	3	2	8	0	2	2	22
合計	45	13	1	13	6	18	12	11	22	12	17	170

(二) 親屬托育人員在職人數中心統計(106年1-12月)

區域 月份	三民 西區	鼓山 區	旗津 區	前金 區	鹽埕 區	大寮 區	大樹 區	大社 區	林園 區	鳥松 區	仁武 區	合計
1月	77	64	2	23	9	75	19	19	26	41	99	454
2月	69	72	2	19	9	86	20	22	27	46	94	466
3月	72	75	2	21	7	87	20	20	30	47	99	480
4月	57	56	1	15	6	48	17	14	27	39	82	362
5月	51	54	1	13	6	63	14	13	26	34	82	357
6月	53	52	1	15	6	66	15	15	26	33	82	364
7月	54	56	2	16	6	69	15	16	28	37	83	382
8月	57	52	2	16	5	74	14	14	25	34	79	372
9月	55	54	2	16	6	79	14	14	27	35	79	381
10月	57	58	2	16	6	78	14	18	24	32	74	379
11月	53	59	2	14	6	79	17	19	22	29	71	371
12月	53	58	3	15	7	85	20	20	25	32	72	390

親屬托育人員依照衛生福利部社會及家庭署規定訪視為新加入初訪一次即可。目前中心親屬托育人員至 106 年 12 月截止加入人數為 390 人，其中 106 年度新加入人數為 275 人，截止 106 年 12 月底舊案例行訪視為 56 人，106 年度訪視次數為 150 次，未訪視數量為 69 人。

親屬托育人員 106 年度訪視次數低，原因檢討：

- (1)親屬托育人員訪視未達比例原因係因親屬為低密度管理，親屬托育人員約訪時間較難配合，無法固定時間在家托育，常因托育人員外出、旅遊、至其他親屬家中，雙方時間約定難以安排等原因，導致訪視人員無法排定訪視時間。
- (2)由於 106 年度上半年度督導剛接觸業務，對於親屬托育人員之訪視規則較不熟悉，且原本親屬訪視之負責訪員也於 106 年度 4 月離職，離職前也都未有訪視動作，但 107 年度開始，自一月份起各負責訪員都已經啟動親屬訪視，一月份已有 15 次之親屬訪視，請訪員 107 年度務必與一般托育人員之訪視區域為主，搭配附近之親屬托育人員一同訪視，將親屬訪視數量做有效提升。

如有屢次約訪不到之親屬托育人員，則由訪員直接至托育地訪視，如無遇到托育人員，則留存訪視未遇單(如下圖)於明顯處，請親屬托育人員與中心連絡，並告知社會局訪視未遇結果。

親屬托育人員訪視未遇通知單

105.06.01 製表

托育人員_____女士/先生，您好：

訪視時間：__年__月__日__時__分至__年__月__日__時__分

訪視地址：_____

今日派員前往貴府進行訪視輔導，經

按鈴、敲門無人應答

府上成員_____表示您目前因_____不在家，故此
次無法完成訪視已先行離開，煩請您於__月__日前務必與第二區居家托育服
務中心聯絡，聯絡電話:07-2817590/2817507。

依據建構托育管理制度實施計畫規定親屬托育費用補助應配合事項
親屬托育人員每年應接受直轄市、縣(市)政府或委託單位的訪視至少一次。

中 華 民 國：_____年_____月_____日

四、社區宣導

(一) 活動辦理及簡章發放

1. 靜態宣導：在定點放置本中心 DM，包括各區衛生所、社教機構、嬰幼兒用品店…等。

	單位	定點	宣導內容
1	公部門	衛生所	托育人員登記制、育兒福利簡介、中心宣導 DM。
2	社福機構	公共托嬰中心	托育人員登記制、育兒福利簡介、中心宣導 DM。
3	其他	美容店	托育人員登記制、育兒福利簡介、中心宣導 DM。
4	其他	社區	托育人員登記制、育兒福利簡介、中心宣導 DM。

2. 活動辦理與配合其他機構活動

	主題	日期	宣導地點	宣導內容	人次
1	正修科技大學 保母職前訓練	106.02.17	正修科技大學	登記制宣導活動	50
2	正修科技大學 保母職前訓練	106.03.28	正修科技大學	登記制宣導活動	50
3	「家有熊寶貝 歡喜 來作伙」- 0至6歲兒童發展篩 檢闖關活動	106.04.15	高雄市立美術館 圓形廣場	登記制宣導活動 & 托育補助 & 夜間托育補助	45
4	正修科技大學 保母職前訓練	106.06.20	正修科技大學	登記制宣導活動	50
5	復育重生(稅捐處) 旗津區風車公園	106.07.01	旗津區 風車公園	登記制宣導活動 & 托育補助 & 夜間托育補助	57
6	輔英科技大學 保母職前訓練	106.07.04	輔英科技大學	登記制宣導活動	50
7	三民區衛生所製作 母乳皂活動	106.07.22	三民衛生所	登記制宣導活動 & 托育補助 & 夜間托育補助	15
8	正修科技大學 保母職前訓練	106.07.26	正修科技大學	登記制宣導活動	50
9	鼓山圖書館 社區宣導	106.08.25	鼓山圖書館	登記制宣導活動 & 托育補助 & 夜間托育補助	25

10	正修科技大學 保母職前訓練	106.09.08	正修科技大學	登記制宣導活動	48
11	三民區衛生所製作 母乳皂活動	106.09.16	三民西區衛生所	登記制宣導活動 & 托育補助 & 夜間托育補助	8
12	鼓山圖書館 社區宣導	106.09.22	鼓山圖書館	登記制宣導活動 & 托育補助 & 夜間托育補助	29
13	正修科技大學 保母職前訓練	106.09.28	正修科技大學	登記制宣導活動	50
14	三民區德東社區中 秋聯歡晚會	106.09.30	三民區德東社區	登記制宣導活動	49
15	三民區德行社區	106.10.02	三民區德行社區	登記制宣導活動 & 托育補助 & 夜間托育補助	62
16	三民區八譽社區	106.10.02	三民區八譽社區	登記制宣導活動 & 托育補助 & 夜間托育補助 & 放置 DM 供社區民 眾索取	2
17	正修科技大學 保母職前訓練	106.11.13	正修科技大學	登記制宣導活動	50
18	健新醫院 社區宣導	106.11.22	健新醫院	登記制宣導活動	4
19	正修科技大學 保母職前訓練	106.11.24	正修科技大學	登記制宣導活動	38
20	106 年度 0-2 歲親職 教育推廣方案宣導 活動-親親寶貝樂翻 天	106.12.09	三民兒福育兒資 源中心-草皮	登記制宣導活動 & 托育補助 & 夜間托育補助	171
21	輔英科技大學 保母職前訓練	106.12.10	輔英科技大學	登記制宣導活動	50
22	健新醫院 社區宣導	106.12.13	健新醫院	托育補助 & 夜間托育補助	7
23	正修科技大學 保母職前訓練	106.12.21	正修科技大學	登記制宣導活動	50
合計					1010

社區宣導~活動花絮



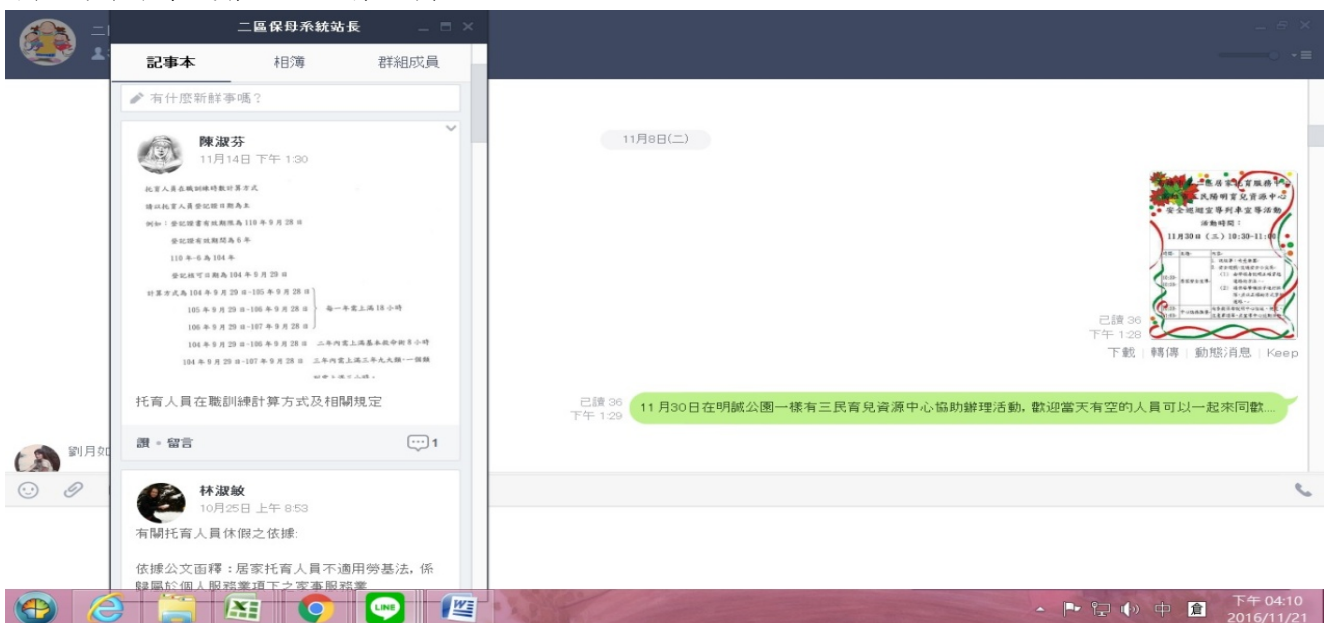
(二) 網路媒體宣導

1. 第二區居家托育服務中心部落格網站：(網址:https://www.facebook.com/kscs.com.tw/) 利用部落格將各項中心訊息上網，包括中心主推之年度服務重點（如：嬰幼兒發展檢核表電子檔、托育日誌電子檔）、各項研習活動訊息、托育法規或新知等，網址已於所有 DM 中廣告周知，並利用社區宣導、協力圈與在職研習等機會鼓勵民眾及托育人員使用。



2. 建立 LINE 群組

- 利用通訊軟體將各項資訊放置於中心站長群組（如：嬰幼兒發展檢核表電子檔、托育日誌電子檔）、各項研習活動訊息、托育法規或新知等，於協力圈中廣告周知，並利用社區宣導、協力圈與在職研習等機會鼓勵托育人員使用。



五、辦理各項工作會議

(一) 中心行政督導會議：

不定期與中心主任和督導針對中心業務運作、計畫執行進度、活動規劃等、進行討論與檢討。

編號	開會日期	開會時間	開會地點	參加人員	人數
1	106.01.19(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、鄭梓萱、陳翠華、林淑敏 郭亦珍、王豐粧、陳慈鴻	7
2	106.02.23(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、鄭梓萱、陳淑芬、陳翠華 林淑敏、郭亦珍、王豐粧、陳慈鴻、 賴韻如	9
3	106.03.30(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、鄭梓萱、陳淑芬、陳翠華 林淑敏、郭亦珍、王豐粧、陳慈鴻 賴韻如、劉佳	10
4	106.04.27(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉 佳、鄭梓萱、陳翠華 林淑敏、郭亦珍、王豐粧、賴韻如 程芳玉、吳姿諄	10
5	106.06.01(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉 佳、鄭梓萱、陳翠華 林淑敏、郭亦珍、王豐粧、賴韻如 程芳玉、張梅芬	10
6	106.06.29(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉 佳、鄭梓萱、陳翠華 林淑敏、郭亦珍、王豐粧、賴韻如 程芳玉、張梅芬	10
7	106.08.03(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉 佳、鄭梓萱、陳翠華 林淑敏、郭亦珍、王豐粧、賴韻如 程芳玉、張梅芬	10
8	106.08.31(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉 佳、鄭梓萱、陳翠華 林淑敏、郭亦珍、王豐粧、賴韻如 程芳玉、張梅芬	10
9	106.09.28(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉 佳、鄭梓萱、陳翠華 林淑敏、郭亦珍、王豐粧、賴韻如 程芳玉、張梅芬	10
10	106.10.26(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉 佳、鄭梓萱、陳翠華 林淑敏、郭亦珍、王豐粧、賴韻如 程芳玉、張梅芬	10
11	107.01.05(五) (12月份會議)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉 佳、鄭梓萱、陳翠華 林淑敏、郭亦珍、王豐粧、賴韻如 程芳玉、張梅芬	9

中心行政督導會議～會議花絮

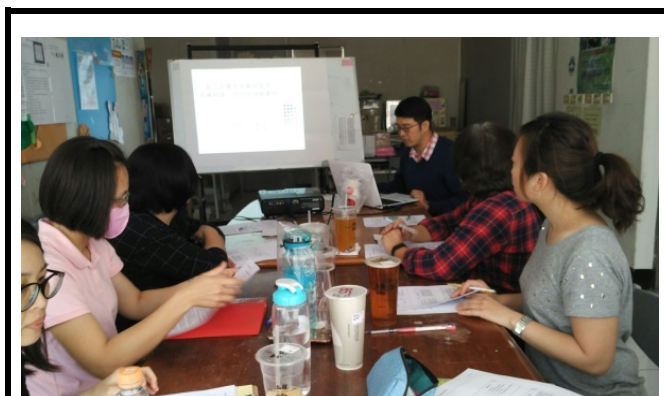


由主任親自召開行政督導會議，給予所有訪員指導方向及工作目標訂定。

(二) 外聘督導會議：

本中心每年度會辦理兩次，今年度邀請專業老師針對下列幾種議題進行外聘督導會議。

編號	日期及時間	議題名稱	地點	講師	參加人員	人數
1	106.03.29(三) 14:00	兒少保護及高風險家庭危機辨識、評估及通報實務	三民區中心會議室	霍志豪	鄭梓萱、陳淑芬 陳翠華、郭亦珍 王豐粧、劉佳 賴韻如	7
2	106.04.14(五) 10:00	106年居家托育服務中心評鑑指標	三民區中心會議室	李花環	劉佳、鄭梓萱 陳翠華、林淑敏 王豐粧、賴韻如	6
3	106.11.30(四)	106年度居家托育服務中心評鑑檢討會議	三民區中心會議室	李花環	劉佳、陳翠華 王豐粧、郭亦珍 程芳玉、張梅芬 林淑敏、鄭梓萱 賴韻如	10



聘請外督老師給予中心同仁專業指導。

(三)站長會議：

自今年度承接中心以來，針對中心需站長協助、轉知托育訊息、中心宣導業務…等，藉由召開站長會議讓托育人員了解中心運作的方式、舉辦的活動。

時間	會議主題	參與人數
106.03.04(六)	1. 介紹中心新進工作人員 2. 居家托育服務中心宣導 3. 頒發站長聘書	28
106.08.26(六)	1. 介紹中心新進工作人員 2. 居家托育服務中心宣導 3. 頒發站長聘感謝狀	26



(四)志工會議：

時間	會議主題	參與人數
106.03.04(六)	1. 介紹中心新進工作人員 2. 居家托育服務中心宣導 3. 頒發志工聘書	7



(五)社會局聯繫會報：

社會局 106 年度召開居家托育服務中心業務聯繫會議，中心均有指派人員參與會議。

場次 \ 日期	2/17	5/9	8/18	10/16
會議場次	1	1	1	1

(六)衛福部聯繫會報：

衛福部 106 年度召開居家托育服務中心業務聯繫會議，中心均有指派人員參與會議。

場次 \ 日期	5/11	5/12	11/14
會議場次	1	1	1

(七)在職研習會後檢討會議：

中心於每次研習結束後，召開檢討會議，檢視研習辦理優缺點。

六、專職工作人員之訓練

(一) 在職訓練：

專職人員在職訓練時數名冊

職 稱	姓名	就任日期	應上時數	實際時數	備註
督 導	劉佳	106. 3. 1	18	32	已完成
專職社工員	陳翠華	105. 1. 1	18	25	已完成
專職社工員	郭亦珍	105. 5. 1	18	24	已完成
專職社工員	王豐粧	105. 5. 1	18	20	已完成
專職社工員	程芳玉	106. 4. 17	14	18	已完成
專職社工員	張梅芬	106. 5. 1	14	18	已完成
專職訪視員	林淑敏	105. 4. 1	18	22	已完成
專職訪視員	鄭梓萱	105. 5. 1	18	22	已完成
專職訪視員	賴韻如	106. 2. 7	18	21	已完成

專職人員在職訓練課程明細表

督導：劉佳			
日期	時間	課程主題	時數
106.05.25(四)	09:00~16:00	托育意外事故法律流程及前進的動力：提升團隊合作	6
106.06.16(五)	09:00~16:00	訪視人員輔導技巧與策略及訪視紀錄與個案討論	6
106.06.17(六)	09:00~12:00	社工專業研習-以作息本位訪談-瞭解早療需求	3
106.09.13(三)	09:00~17:00	托育政策與托育契約訪視輔導技巧與紀錄撰寫	7
106.09.15(五)	09:00~17:00	嬰幼兒疾病預防與照顧托育安全與危機處理	7
106.11.04(六)	09:00~12:00	促進特殊需求幼兒語言及溝通能力	3
總計			32

專職社工員：陳翠華			
日期	時間	課程主題	時數
106.05.25(四)	09:00~16:00	托育意外事故法律流程及前進的動力：提升團隊合作	6
106.06.17(六)	09:00~12:00	社工專業研習-以作息本位訪談-瞭解早療需求	3
106.06.30(五)	09:00~16:00	嬰幼兒意外處理與風險管理及嬰幼兒意外處理與風險管理之實例演練	6
106.09.13(三)	09:00~17:00	托育政策與托育契約訪視輔導技巧與紀錄撰寫	7
106.11.04(六)	09:00~12:00	促進特殊需求幼兒語言及溝通能力	3
總計			25

專職社工員：郭亦珍			
日期	時間	課程主題	時數
106.06.17(六)	09:00~12:00	社工專業研習-以作息本位訪談-瞭解早療需求	3
106.06.20(二)	09:30~16:30	106 年度目睹家庭暴力兒少專業訓練	6
106.07.14(五)	10:00~16:00	106 年度目睹家庭暴力兒少專業訓練	5
106.08.12(六)	09:00~12:00	居家托育服務相關契約的認識、簽訂及履行	3
106.09.15(五)	09:00~17:00	嬰幼兒疾病預防與照顧托育安全與危機處理	7
總計			24

專職社工員：王豐粧			
日期	時間	課程主題	時數
106.05.25(四)	09:00~16:00	托育意外事故法律流程及前進的動力：提升團隊合作	6
106.06.30(五)	09:00~16:00	嬰幼兒意外處理與風險管理及嬰幼兒意外處理與風險管理之實例演練	6
106.07.14(五)	10:00~16:00	106 年度目睹家庭暴力兒少專業訓練	5
106.09.12(二)	09:00~12:00	106 年度認識目睹兒少專題講座	3
總計			20

專職社工員：程芳玉			
日期	時間	課程主題	時數
106.05.25(四)	09:00~16:00	托育意外事故法律流程及前進的動力：提升團隊合作	6
106.06.16(五)	09:00~16:00	訪視人員輔導技巧與策略及訪視紀錄與個案討論	6
106.09.18(一)	09:00~16:00	衛生福利部訓練中心-居家托育服務工作人員專業研習訓練班	6
總計			18

專職社工員：張梅芬			
日期	時間	課程主題	時數
106.05.25(四)	09:00~16:00	托育意外事故法律流程及前進的動力：提升團隊合作	6
106.06.16(五)	09:00~16:00	訪視人員輔導技巧與策略及訪視紀錄與個案討論	6
106.06.20(二)	09:30~16:30	106 年度目睹家庭暴力兒少專業訓練	6
總計			18

專職訪視員：林淑敏			
日期	時間	課程主題	時數
106.06.16(五)	09:00~16:00	訪視人員輔導技巧與策略及訪視紀錄與個案討論	6
106.06.30(五)	09:00~16:00	嬰幼兒意外處理與風險管理及嬰幼兒意外處理與風險管理之實例演練	6
106.09.13(三)	09:00~17:00	托育政策與托育契約訪視輔導技巧與紀錄撰寫	7
106.09.15(五)	09:00~12:00	嬰幼兒疾病預防與照顧	3
總計			22

專職訪視員：鄭梓萱			
日期	時間	課程主題	時數
106.06.20(二)	09:30~16:30	106 年度目睹家庭暴力兒少專業訓練	6
106.06.30(五)	09:00~16:00	嬰幼兒意外處理與風險管理及嬰幼兒意外處理與風險管理之實例演練	6
106.09.12(二)	09:00~12:00	106 年度認識目睹兒少專題講座	3
106.09.13(三)	09:00~17:00	托育政策與托育契約訪視輔導技巧與紀錄撰寫	7
總計			22

專職訪視員：賴韻如			
日期	時間	課程主題	時數
106.05.25(四)	09:00~16:00	托育意外事故法律流程及前進的動力：提升團隊合作	6
106.06.16(五)	09:00~16:00	訪視人員輔導技巧與策略及訪視紀錄與個案討論	6
106.06.30(五)	09:00~16:00	嬰幼兒意外處理與風險管理及嬰幼兒意外處理與風險管理之實例演練	6
106.09.15(五)	09:00~12:00	嬰幼兒疾病預防與照顧	3
總計			21

專職人員在職訓練~幕後花絮



活動場次：第一場
活動日期：106年5月25日(四)

時間	活動主題	主講者	場地
8:30-8:50		領取研習資料、簽到	
8:50-9:00		長官與來賓致詞	
9:00-12:00	托育意外事故法律流程	錢政廷律師事務所 錢政廷律師	史淑哲大樓 R215 專業教室
12:00-13:00		午餐與午休	中午R401 教室用餐
13:00-16:00	前進的動力：提升團隊合作	大仁科技大學 環遊與職業安全衛生系 陳清和安海萍助教	史淑哲大樓 R401 專業教室
16:00		散場	

備註：課程請穿襪裝及休閒鞋以利活動進行。



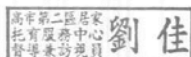
第二區居家托育服務中心同仁至屏東大仁科技大學上在職研習課，受益良多。

七、經費執行狀況

第二區居家托育服務中心106年度1~12月經費執行狀況

		核定金額	已核銷金額	未核銷金額	完成%數
專業服務費		4,050,000	3,972,578	77,422	98.09%
交通費		168,000	127,819	40,181	76.08%
設施設備	單槍投影機	15,000	15,000	-	100.00%
	碎紙機	12,000	12,000	-	100.00%
	檔案櫃	10,000	10,000	-	100.00%
專案計劃管理費		424,000	279,503	144,497	65.92%
研習訓練、協力圈及社區宣導等		562,800	274,008	288,792	48.69%
外聘督導		16,000	14,675	1,325	91.72%
托育人員責任保險費		278,500	236,958	41,542	85.08%
總計		5,536,300	4,942,541	593,759	89.28%

中心主任：  李長燦

督導：  劉佳

製表人：  賴韻如

八、托育資源中心使用狀況

1. 社區民眾使用資源中心（本中心設有一處資源中心、一處資源室，一位於三民西區，另一位於大寮區）。三民區因設於里民活動中心交通便利，使用頻率較高，而大寮區位於山頂國小裡，因受校園區隔及地形影響，使用人數較少。

月份	使用空間 (人次)	借書 (數)	玩(教)具借用 (數)	借用 CPR 娃娃練 習(數)	合計
1	32	11	0	1	44
2	17	4	0	0	21
3	31	11	0	0	42
4	29	15	0	0	44
5	17	10	0	0	27
6	45	4	0	0	49
7	45	8	0	0	53
8	40	11	0	0	51
9	41	4	0	0	45
10	24	8	0	0	32
11	36	4	0	0	40
12	44	4	0	0	48
合計	401	94	0	1	496

資源室活動照片花絮



三民資源室，每日都會有家長帶著幼兒到資源室享用社區資源。

九、106 年度績效滿意度調查：

目前中心登記一般托育人員數 556 人(截至 106 年 12 月底)，回收托育人員問卷數達 466 份，回收率為 84%。

項目	選項					
	滿意人數	滿意分數 (3分)	尚可人數	尚可分數 (2分)	不滿意人數	不滿意分數 (1分)
1. 在執行媒合轉介服務。	348	1044	106	212	10	10
2. 訪視人員陪同簽約服務。	327	981	69	138	4	4
3. 中心訪視人員訪視時間(時段)的安排。	408	1224	54	108	1	1
4. 中心訪視人員的態度與專業度。	398	1194	34	68	0	0
5. 托育新知與政策的宣導。	389	1167	63	126	3	3
6. 中心訪視人員電訪時間(時段)的安排。	411	1233	49	98	2	2
7. 訪視員解決托育問題的專業度。	401	1203	53	106	5	5
8. 中心今年度托育人員在職研習課程規劃。	385	1155	72	144	6	6
9. 中心在職研習時間的安排。	396	1188	58	116	6	6
10. 中心辦理宣導活動的內容規劃。	389	1167	73	146	2	2
11. 中心宣導活動時間(時段)的安排。	390	1170	68	136	2	2
12. 中心辦理親職講座的內容規劃。	385	1155	70	140	2	2
13. 中心辦理親職講座的時間(時段)安排。	391	1173	71	142	2	2
14. 協力圈宣導主題規劃。	402	1206	55	110	1	1
15. 協力圈活動的推展，有助於托育人員之間的互動交流。	402	1206	50	100	3	3
16. 對於今年度中心整體的表現。	392	1176	66	132	4	4
<p>一、勾選不同意之原因</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 可能是地理位置的關係，媒合轉介不很理想。 2. 建議中心課程安排的師資不應有宗教、政治背景，上課內容不該悖離主題。 3. 在職研習課程規劃造成很大的困擾。 4. 繳交的資料太多，造成保母和家長的不方便，建議節省書面資料。 5. 唯獨研習課上課地點，建議改進(上課地點太遠)，希望仁武區盡量以鳳山婦幼館較便利，也較好停車，平日已夠忙碌，下班後得兼顧家庭小孩，偶爾六、日得進修課程，希望年度作業可取消或減少。 						

二、改進方式

1. 對於托育媒合轉介部分，中心同仁在接到媒合轉介單會與家長詢問是否可以往工作方向或鄰近區域進行媒合動作。
2. 在職訓練課程師資部分，已針對托育人員所建議的課程內容規劃找尋合適師資講課。
3. 在職研習課程地點部分，中心已規劃 107 年度課程地點按照各區的地緣分別安排課程給托育人員。
4. 對於繳交資料部分，中心開會時會再研議此問題。

三、給予中心的回饋

1. 不論在媒合轉介、協力圈推展、課程規劃…等，都是精心規劃，感謝老師們辛苦了，讓我們托育人員能夠整體完整的受到專業的訓練，謝謝您們!
2. 謝謝中心的人員及訪視員，耐心的聽托育人員的傾訴，並幫忙分析、提供建議，不使托育人員委屈自己，予以體諒，深感萬般的感謝!
3. 中心對處理家長及保母之間的矛盾問題會比較站在中立(公正)的立場處理，也會處處體諒保母，不會一味地偏向家長，了解保母的難處，真是太棒了。
4. 希望在職研習課程，能增加一些溝通技巧方面課程，尤其是與家長方面，溝通技巧!及嬰兒疾病或意外的應變能力。

伍、檢討與建議

一、中心整體業務運作(含中心工作人員)：

(一)托育人員部分：

1. 到府人員到府服務之家長，通常相當注重隱私，當訪員進行新托訪視通常都難以約訪，造成訪員希望能親自訪視關心托育人員托育狀況，且新進到宅托育人員中心更是不清楚其托育品質但家長卻因隱私拒絕，建議是否能從契約書修正著手，契約書若能載明到府家長不得拒絕中心訪員到府訪視之配套措施會更理想。
2. 親屬托育人員難以管理，建議建立管理機制。
3. 年終托育人員聚會活動，是托育人員與中心訪員凝聚活動，中心將於 107 年度提早研擬活動與研習課程共同寄發供托育人員選擇聚會方式，以多數托育人員為主達共識。

(二)中心營運：

1. 與三民早療做資源連結，針對發展檢核表有落點、訪視員訪查時有異狀及托育人員主動通報者，與家長共同進行評估，使早期療育更加落實。
2. 中心公告事項、內部會議以及托育人員相關資訊與活動建議能於辦理前提早公布，讓同仁能有足夠的時間通知與會人員。故中心對於此狀況已做出調整，讓同仁能有彈性的時間宣達與配合。
3. 因 105-106 年中心工作人員異動狀況頻繁，故行政業務分布不均，造成少數工作人員工作量激增，自 106 年度起中心同仁較為穩定，故工作分配已經開始調配互相學習不同之業務。

二、中心托育人員：

1. 一般托育人員登記前須先申請良民證和體檢，但無法評估心理層面的狀態，若又是新進托育人員媒合給家長又有另一方面的隱憂，若能在健檢項目可增加心理層面之檢查項目，或許能評估托育人員心理層面之不確定性。
2. 經濟不景氣之因素，不少家長因個人經濟問題至中心媒合但卻計畫性的讓托育人員帶幾天卻又不送托也不付費，對托育人員相當沒保障，若經中心協調未果，將請托育人員依照契

約尋求消保會管道。

3. 幼兒收托受傷時，托育人員因延遲通報或第一時間未告知中心盡速處理，易造成家長不悅，進而申訴中心或社會局，導致保親關係不佳，此部分將於協力圈宜再加強宣導。
4. 托育人員臨托單使用與超收托育、年齡配置數等相關托育問題，需利用宣導時再教育，以符合中央衛服部社家署之規定。
5. 托育人員希望訪員陪同簽約，少部分托育人員無事先告知日期、時間，臨時要求陪同，易造成訪員時程安排出入與重疊，故將於協力圈再行宣導與配合。

三、中心家長(含托補申請)：

1. 家長第一次申請托補之審核作業時間較長，會確實請同仁告知家長因稅率及勞保查調，皆需配合中央作業期程，故第一次領到補助皆需將近兩個月的行政工作時間。

四、中心托育人員在職訓練課程：

1. 托育人員對於法規要求的 18 小時常會有怨言，或時數未達未能配合性的完成，建議市府針對配合度不佳或開單多次的托育人員有制度的開罰罰緩。
2. 建議計劃書之書寫應按年度為分界，且在年初就應將今年在職研習規劃完成，以利後續作業，目前高雄市第二區居家托育服務中心已確認 107 年度上半年所有課程，並陸續接洽下半年在職研習講師。
3. 對於托育人員時數計算方式要多加宣導，106 年度下半年已經全面透由協力圈與托育人員宣導，目前中心運用在職訓練課程、協力圈、通訊軟體及臉書多方宣導與公告。



五、其他

1. 協力圈活動是宣達重要事項活動之一，但參與人數不高，已導致中心資訊無法統一宣達，目前中心 107 年度整年度之協力圈主題已經安排完成，針對托育人員感興趣之主題及中心運用站長會議、在職訓練課程、協力圈、通訊軟體及臉書多方宣導與公告，期許能雙管齊下的改善托育人員的參與率。

陸、未來展望：

一、建立品質管理制度：

本中心將強化家長意見回饋機制，鼓勵家長與托育人員簽訂委託契約書，並確實建立危機處理流程，並加強工作人員及托育人員的各項訓練，以建立良好品質管理制度。

訂定各項訪查了解家長意見與回饋：

1. 落實每位新托之家長電訪。
2. 托育結束後之家長電訪。

3. 實施年度問卷調查，依據回收之問卷回饋擬定改善策略。

4. 訂定每季隨機抽取家長電訪，維持托育品質。

(一) 鼓勵家長與托育人員簽訂委託契約書：

(1) 確認媒合時表達簽訂委託契約書之重要性與必要性。

(2) 主動提供陪同簽約服務。

(二) 強化托育人員危機管理：

(1) 列為訪視、及協力圈宣導重點。

(2) 在各研習、協力圈、宣導活動等加強宣導。

(3) 刊登危機流程於中心網站、社群宣導。

二、運用托育人員志工資源，推展居家托育服務中心托育人員志工團隊，進入社區服務並宣導中心。

1. 增設志工服務據點，拓展托育人員服務視野。

2. 結合其他社會福利單位，推展志工服務，以達宣導效果。

3. 辦理志工進修課程，建立志工服務多元性。

4. 招募志工，開拓志工人力，推展中心宣導服務。

三、輔導托育人員證照化：

因應托育人員資格開放，至 101 年起漸有以相關科系及取得核心課程結訓者加入中心，為使中心托育人員更趨專業化，使家長安心，中心將善用各項資源輔導托育人員取得專業證照。

1. 結合本校幼保系資源及專業教室，提供托育人員良善練習場所。

2. 善用中心設備，鼓勵托育人員登記借用，演練考照技巧。

3. 開辦專業技巧訓練課程，使有照或無照托育人員加強托育技巧。

四、強化資源中心服務功能：

本中心目前規劃有一處資源中心、一處資源室及兩處服務據點，提供社區居民、家長及托育人員優良嬰幼兒相關圖書期刊，兒童安全玩具及動態說故事活動等服務，經資源借用規則落實，資源中心資源高度借出，因此在有限的資源下略顯不足，期待在中心持續運作下，能補充更多元的圖書玩具資源，提供更豐富及精緻的服務品質。

五、運用公、私部門資源加強宣導居家托育服務中心：

為強化居家托育服務中心之專業形象、品牌，除運用現有的宣傳機制外，本中心擬以其他方式加強宣導，如：善用新聞局之免費公共宣傳資源，結合戶政機關於民眾辦理結婚或出生登記，及透過各級醫療衛生單位（如婦產科、小兒科、衛生所、產後護理之家、或坐月子中心等）提供居家托育服務中心相關資訊。另各類兒童福利機構（如托育機構、早期療育機構、心理輔導或家庭諮詢機構等）、婦嬰用品專賣店或購物、網站、專供家長交流嬰幼兒養育經驗網站等，亦可嘗試連結成為宣傳管道，並運用托育人員志工人力至各個社區，達到宣導之功效。此外，由中心媒合轉介成功，具正面托育經驗之家長、托育人員現身說法，亦可激發其他家長使用中心的信心，並促進托育人員對中心的認同。

六、充分運用美和科技大學行政、教學資源，藉由教保專業教師的投入，健全中心運作：

由本校社會工作系專業師資群組成督導委員會，協助中心執行及提供諮詢服務。

結合幼保系課程，提供托育人員各類教保托育服務媒材，例如：玩具資訊嬰幼兒食品營養資訊、托育環境檢核…等。教保專業學生人力的投入：招募本校幼兒保育系學生及其他科系對居家托育服務中心服務有興趣同學擔任志工，並結合本中心保母志工進行服務。

七、建立優質托育人員形象與特色：

未來擬協助資深托育人員往「增權賦能」方向邁進，針對資深托育人員，將於訪視與研習中加強托育人員家庭閱讀、溝通輔導與自我行銷的能力，提升托育人員自信與社會地位，讓幼兒獲得更優質的照顧。

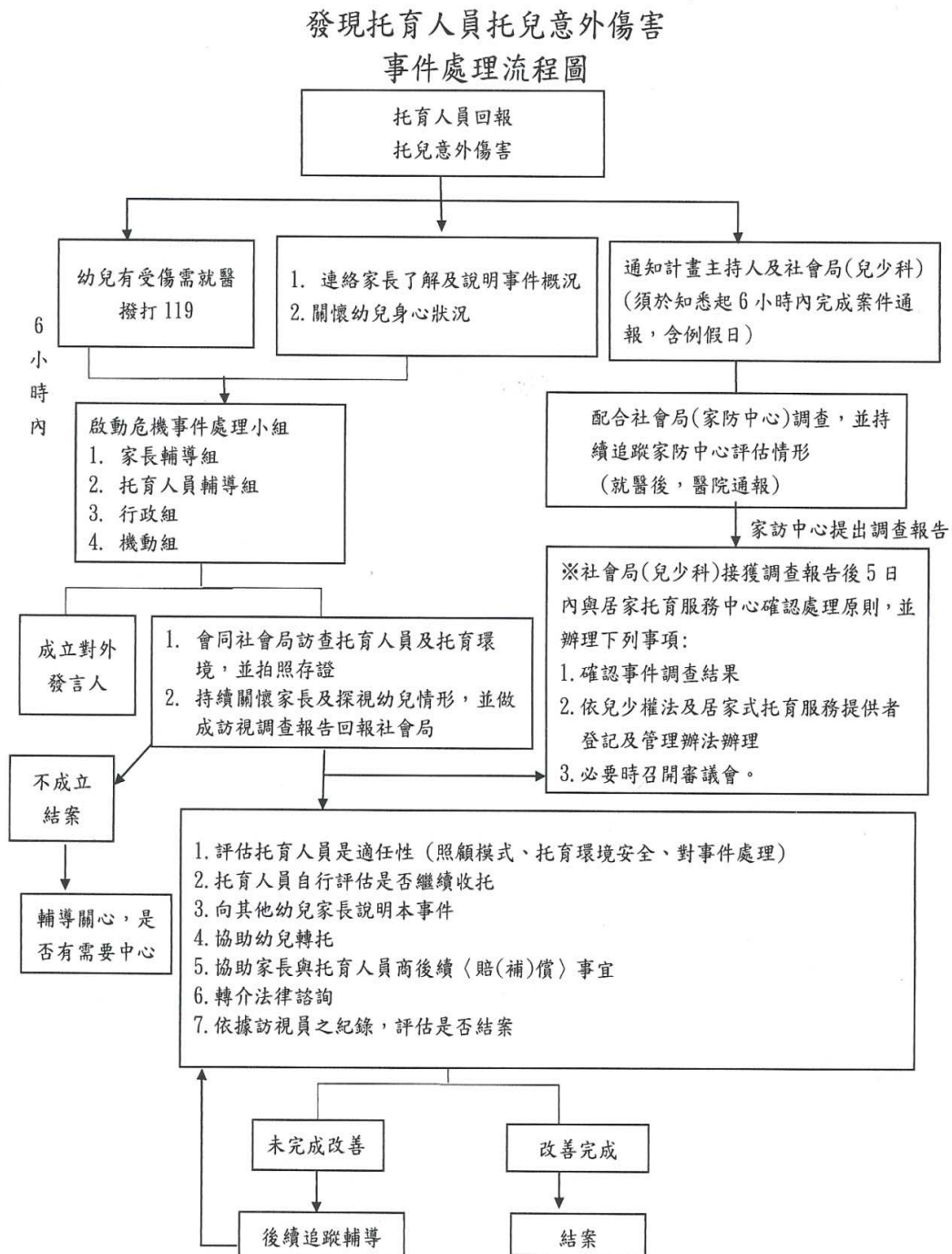
感謝高雄市政府社會局的支持與協助至今，中心已有穩定的成長，還是希望未來能以更專業化及簡捷迅速的作業流程來達到對家長、托育人員、嬰幼兒和社區的服務，更期許中心人員能以專業、迅速、親和、樂觀的方式，盡最大的熱忱，以辦理高雄市第二區居家托育服務中心。

柒、附表：

(一) 托育人員危機事件處理流程（兒保、重大意外，傳染疾病）：

高雄市第二區居家托育服務中心

106.11.10 訂定



(二) 1. 個人資料保護措施 (托育人員、家長、幼兒):



高雄市第二區居家托育服務中心

105.4.1 制定

個案資料管理作業要點

- 一、為建全居家托育服務中心個案資料管理系統管理機制，並促進個人資料之合理利用，以確保資料之完整性及隱私性，避免人格權受侵害，特參照個人資料保護法及衛生福利部社會及家庭署托育人員（保母）登記管理資訊系統授權管理說明訂定本作業要點。
- 二、本要點用詞，定義如下：
 - (一)個案資料管理系統：指使用衛生福利部社會及家庭署托育人員（保母）登記管理資訊系統中之居家托育服務中心管理系統為主。
 - (二)個案資料：指本中心服務個案之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、婚姻、家庭、教育、職業、病歷、醫療、健康檢查、犯罪前科、聯絡方式、財務情況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料。
 - (三)當事人：指個案資料之本人。
- 三、本中心各單位個案管理系統資料管理權責如下：
 - (一)系統使用管理窗口及各人員使用存取權限設定：向社會局申請。
 - (二)「機構資料管理」項內資料之管理維護：由主任、督導負責。
 - (三)「訪視輔導員基本資料」項內（含基本資料、證照及訓練）資料之管理維護：由督導負責。
 - (三)「托育人員資料及幼兒資料管理」資料之管理維護：新進建檔由主責訪視輔導員負責、及更新。
 - (四)「托育補助資料管理」內相關資料管理維護：由社工負責。
- 四、製作個案相關紀錄時，應定期更新，紀錄應保存 10 年以上，並遵行資料保密原則。
- 五、本中心各單位於執行業務時，應依個人資料存取權限進行其管理資料之輸入、儲存、編輯、更正、檢索、刪除、輸出、傳遞或其他處理工作，並應負資料管理與維護之責任。
- 六、個人資料之蒐集或傳遞，應以維護當事人之權益，不得逾越特定目的及法令規定之必要範圍。
- 七、個人資料之利用，應於法定職掌必要範圍內為之，且與蒐集之特定目的相符。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：
 - (一)有正當理由而僅供本中心行政作業需要使用者。
 - (二)為維護或防止他人權益之重大危害而有緊急必要者。
 - (三)為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之急迫危險者。
 - (四)當事人(或法定監護人)書面同意者。
 - (五)經上級主管機關同意者。
- 八、本要點未盡事宜，悉依個人資料保護法及其他相關法令辦理之。

托育人員(保母)登記管理資訊系統使用托育人員個人資料同意書

- 一、托育人員(保母)登記管理資訊系統(以下簡稱系統)依據「建構托育管理制度實施計畫」之規定，建置托育人員托育服務資料庫，為使業務推動及行政管理之公務目的蒐集本人的個人資料，包含與委辦居家托育服務單位業務相關之人事資料、在職教育訓練、托育服務、及其他足以辨別個人資料等項目。
- 二、對於使用本人建置於系統之個人資料，主管機關應依個人資料保護法等相關法令規定於各項業務範圍內進行處理及利用。
- 三、本人的個人資料於非隸屬於任一直轄市、縣(市)政府委託單位或受僱於任一托嬰中心期間繼續儲存於資料庫，除應本人之申請、主管機關行政管理或其他公務機關依法執行事項外，主管機關不得提供及利用本人之個人資料。
- 四、為配合主管機關推動托育服務相關業務，本人同意將下列個人資料公開於系統前臺進行托育媒合，同意系統公開之個人資料如下：姓氏、性別、年齡、國籍、畢業學校、登記證號、技術證號、托育服務地址(揭露至路段名稱)、聯絡電話、托育環境照片、所屬直轄市、縣(市)政府委託辦理單位、育兒知識、在職教育訓練等。
- 五、本人之個人資料依個人資料保護法，得行使以下權利：查詢或請求閱覽，請求製給複製本，請求補充或更正，請求停止蒐集、處理或利用。
- 六、本人理解若不提供個人資料，將無法使用本系統提供之相關後續服務。
- 七、主管機關應盡個人資料保護法保障個人資料安全之責任，非屬本同意書個人資料利用情形，應先徵得本人同意方得為之。

立同意書人：



所屬直轄市、縣(市)政府委託辦理單位：美和科技大學承辦高雄市政府社會局第二區居家托育服務中心

日期：

高雄市第二區居家托育服務中心

使用家長及幼兒個人資料同意書

- 一、高雄市第二區居家托育服務中心(以下簡稱中心)依據「建構托育管理制度實行計畫」之規定，建置家長及受托幼兒托育服務資料庫，為使業務推動及行政管理之公務目的蒐集本人及幼兒之個人資料及其他以辨別個人資料等項目。
- 二、本人所提供之個人資料除應本人之申請、主管機關行政管理或其他公務機關依法執行事項外，主管機關不得提供及利用本人之個人資料且主管機關應盡個人資料保護法保障個人資料安全之責任。非屬本同意書個人資料利用情形，應先徵得本人同意方得為之。
- 三、本人之個人資料依個人資料保護法，得行使以下權利：於後臺進行資料登錄、托育補助申請、查詢或請求閱覽，請求製作複本、補充或更正，請求停止蒐集、處理或利用等作業。
- 四、本人理解若不提供個人資料，將無法使用本中心提供之相關後續服務。
- 五、為確認您已瞭解父母皆就業或有3位以上子女家庭托育費用補助、夜間托育補助內容及申請方式，請您於下列選項中勾選

【家長申請確認】

- 本人將依規提出申請。 本人放棄申請。 本人暫時不提出申請。

托育費用補助申請資料可逕送(寄) 高雄市第二區居家托育服務中心

立同意書人(簽章)：



若您所提供之個人資料，經檢舉或中心發現不足以確認您的身分真實性或其他個人資料冒用、盜用、資料不實等情形，中心有權暫時停止提供對您的服務，若有不便之處敬請見諒。

所屬居家托育服務中心：高雄市第二區居家托育服務中心

中 華 民 國 年 月 日
1051101 修

高雄市第二區居家托育服務中心

肖像權使用同意書

本人（甲方）_____（被拍攝者）同意並授權拍攝者（乙方）高雄市第二區居家托育服務中心 拍攝、修飾、使用、公開展示 托育環境，保證純正、自然，絕無勉強拍攝，且不做其他商業用途，由乙方使用於高雄市第二區居家托育服務中心活動及網站使用上。本人同意上述著作（內含上述授權之肖像），該拍攝者就該攝影著作享有完整之著作權。

此致

高雄市第二區居家托育服務中心

立同意書人

甲方：

身分證字號：

電話：

住址：

中 華 民 國 年 月 日

家長(托育人員)申訴紀錄表

申訴日期	____年____月____日	申訴時間	上午/下午 時 分
申訴管道	<input checked="" type="radio"/> 電話申訴 <input type="radio"/> 親自申訴 <input type="radio"/> 網路申訴 <input type="radio"/> 其他		
申訴類型	<input checked="" type="radio"/> 一般申訴 <input type="radio"/> 再次申訴 <input type="radio"/> 危機申訴		
申訴對象	<input type="radio"/> 訪視員_____ <input checked="" type="radio"/> 托育人員_____ <input type="radio"/> 家長_____		
申訴人	_____ <input type="radio"/> 先生 <input checked="" type="radio"/> 小姐	幼兒名字	(可寫化名) <input type="radio"/> 男 <input checked="" type="radio"/> 女
托育型態	<input type="radio"/> 全日托 <input checked="" type="radio"/> 日托 <input type="radio"/> 半日托 <input type="radio"/> 夜托 <input type="radio"/> 臨托 <input checked="" type="radio"/> 在宅托育 <input type="radio"/> 到府托育		
申訴人 聯絡電話		申訴人 可聯繫時間	
爭議事由 (可複選)	<input checked="" type="radio"/> 托育安全 <input type="radio"/> 托育品質 <input type="radio"/> 托育費用 <input type="radio"/> 托育契約 <input type="radio"/> 托育服務 <input type="radio"/> 托育管理 <input type="radio"/> 其他_____		
申訴內容 敘述			
處理 記錄			
建議處遇			
是否需要 後續追蹤	<input checked="" type="radio"/> 結案，不需要後續追蹤 <input type="radio"/> 需要後續追蹤，預定追蹤日期 年 月 日		
後續追蹤	_____年____月____日 時間：上午/下午 時 分 追蹤方式： <input checked="" type="radio"/> 電話追蹤 <input type="radio"/> 親訪追蹤 <input type="radio"/> 其他		
後續追蹤 處理敘述			
建議輔導 內容			
是否需要 後續追蹤	<input checked="" type="radio"/> 結案，不需要後續追蹤 <input type="radio"/> 需要後續追蹤，預定追蹤日期 年 月 日 (請繼續新增後續追蹤表格，直至結案)		
填表人員		主管簽章	日期
主管回饋			