

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六區
居家式托育服務管理輔導業務

計畫編號：106-GI-DSW-IAC-S-005

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：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、楊玉珊、王淑華、劉家君、徐淑芬、
李珊綺

經費總額：參佰壹拾萬貳仟伍佰元

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六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) _____



組員溫捷智

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): 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 年度高雄市第六區居家托育服務中心業務，本年度托育人員人數共有 698 人，其中一般托育人員 390 人(占 56%)，親屬托育人員 308 人(占 44%)。在職訓練課程辦理 98 小時，參與人數達 2,463 人次，整體活動滿意度達 91.8%，符合托育人員的需求。協力圈方面除定期舉辦小組協力圈及相關聚會活動之外，今年增加小型講座活動，如胖叔叔的說故事技巧與黃金花老師的嬰幼兒按摩，合計 13 場次，272 人次，受到一致好評。在社區宣導方面，共計辦理 17 場次，737 人次。在托育日誌與成長檔案繳交方面，本中心托育人員一共繳回 367 份托育日誌與 331 份之幼兒成長檔案供中心歸檔。對於托育人員之考核，共有 338 位托育人員參與考核，優等為 12 位、甲等為 252 位、乙等為 61 位、丙等 12 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，滿意占 78%，尚可 21%，不滿意 1%。最後，本中心今年透過多次行政會議的討論與修正，訂定托育人員危機事件處理流程(包括兒保、重大意外、傳染疾病)，未來會利用多種管道向托育人員宣導，以落實危機事件之處理。

關鍵詞：居家托育、保母、高雄市、第六區

目 錄

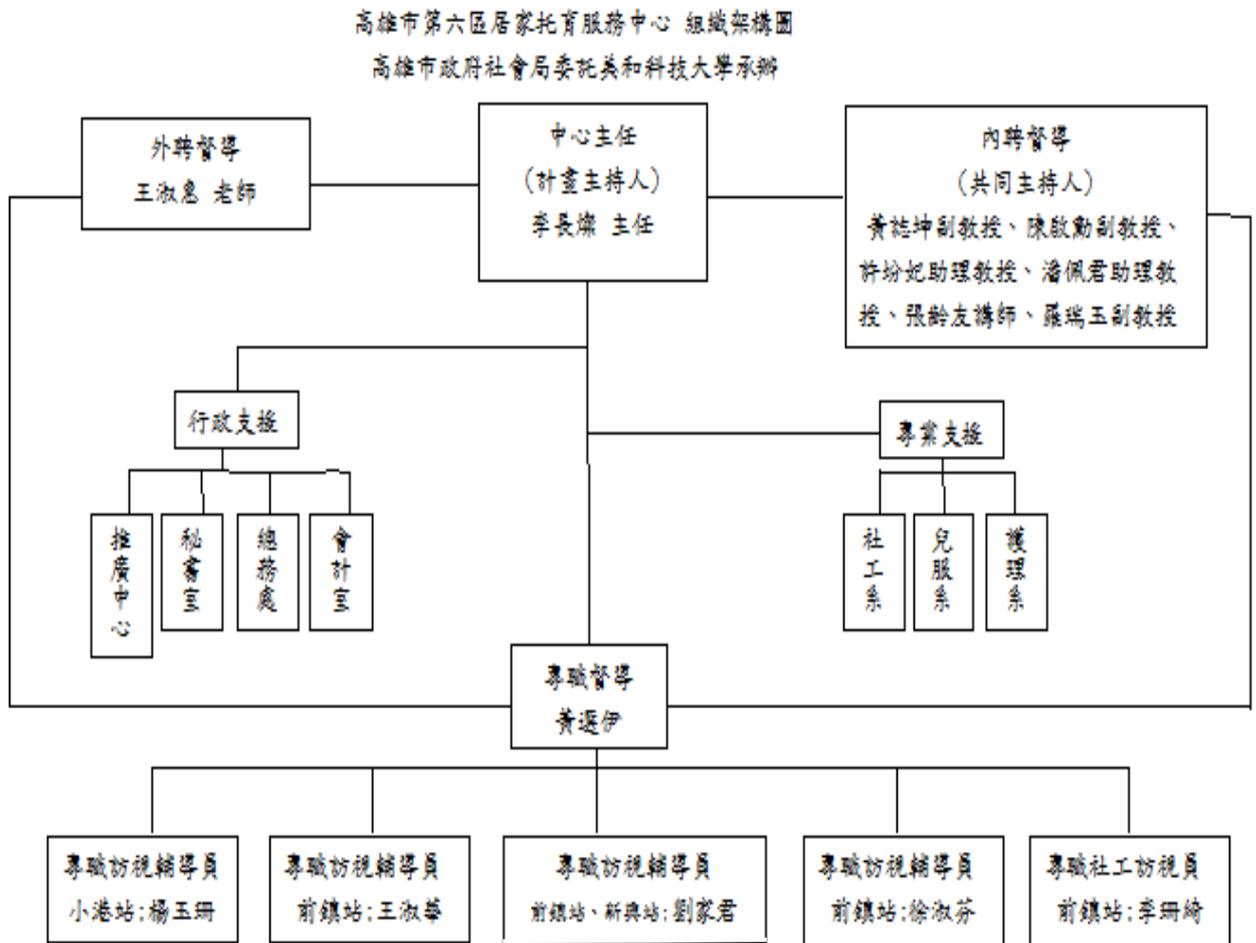
壹、 組織架構.....	5
貳、 人力配置.....	6
參、 服務區域.....	6
肆、 服務狀況.....	7
一、 針對幼兒家長.....	7
(一) 媒合轉介:.....	7
(二) 諮詢服務統計	10
(三) 申請托補統計.....	13
二、 針對登記托育人員.....	14
(一) 各行政區托育人員數統計分析.....	14
(二) 托育人員輔導訪視概況	16
(三) 辦理托育人員在職研習訓練	18
(四) 托育人員協力圈活動	22
(五) 辦理托育人員公共責任保險.....	24
(六) 托育人員考核機制	25
(七) 托育人員在職研習訓練、健康檢查、及兒童發展篩檢情形	26
三、 針對親屬托育人員.....	27
(一) 例行訪視	27
四、 針對社區宣導.....	28
五、 會議、督導與考核機制.....	32
六、 專職工作人員之訓練.....	38
七、 經費執行狀況.....	39
八、 其他.....	40
九、 年度績效滿意度調查.....	41
伍、 檢討及建議.....	54
陸、 未來展望.....	87
柒、 附表.....	88
(一) 托育人員危機事件處理流程(兒保、重大意外、傳染疾病).....	88
(二) 個人資料保護措施(托育人員、家長、幼兒).....	92
(三) 申訴機制	94

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：



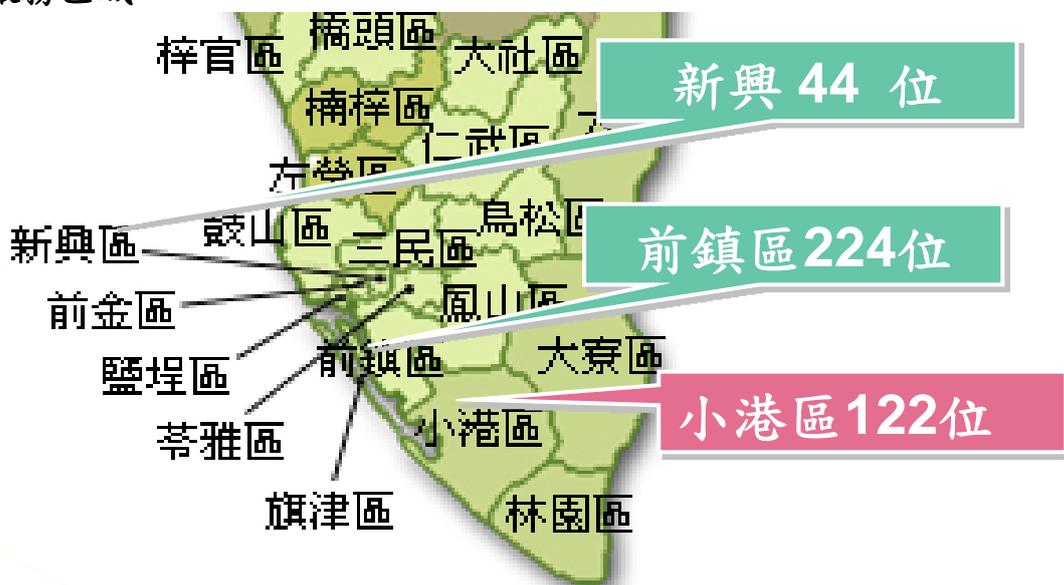
第六區居家托育服務中心組織架構圖

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-迄今
專職訪視輔導員	楊玉珊	105.04.01-迄今
	王淑華	105.04.01-迄今
	劉家君	105.04.01-迄今
	徐淑芬	105.08.16-迄今
專職社工員	李珊綺	105.07.01-迄今

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、岐山二路

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

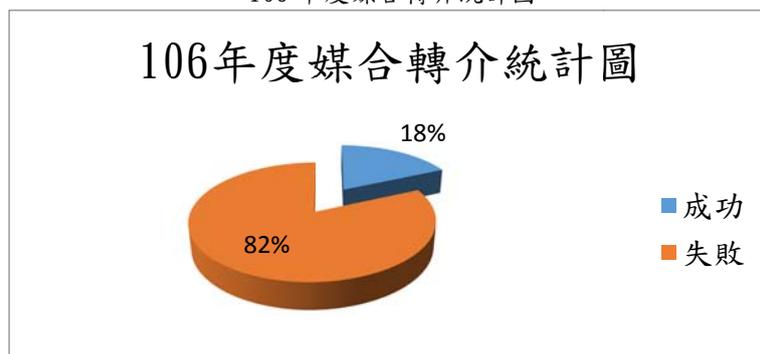
(一)媒合轉介:

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 106 年度本中心媒合轉介成功案件屬 2 月份最高；媒合轉介失敗案件屬 4 月份最高。

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	總件數	百分比
106	10	54	15	20	15	3	13	4	11	7	10	8	170	100%
成功	2	8	5	2	1	0	1	2	1	2	3	4	31	18%
失敗	8	46	10	18	14	3	12	2	10	5	7	4	139	82%

106 年度媒合轉介統計表

106 年度媒合轉介統計圖

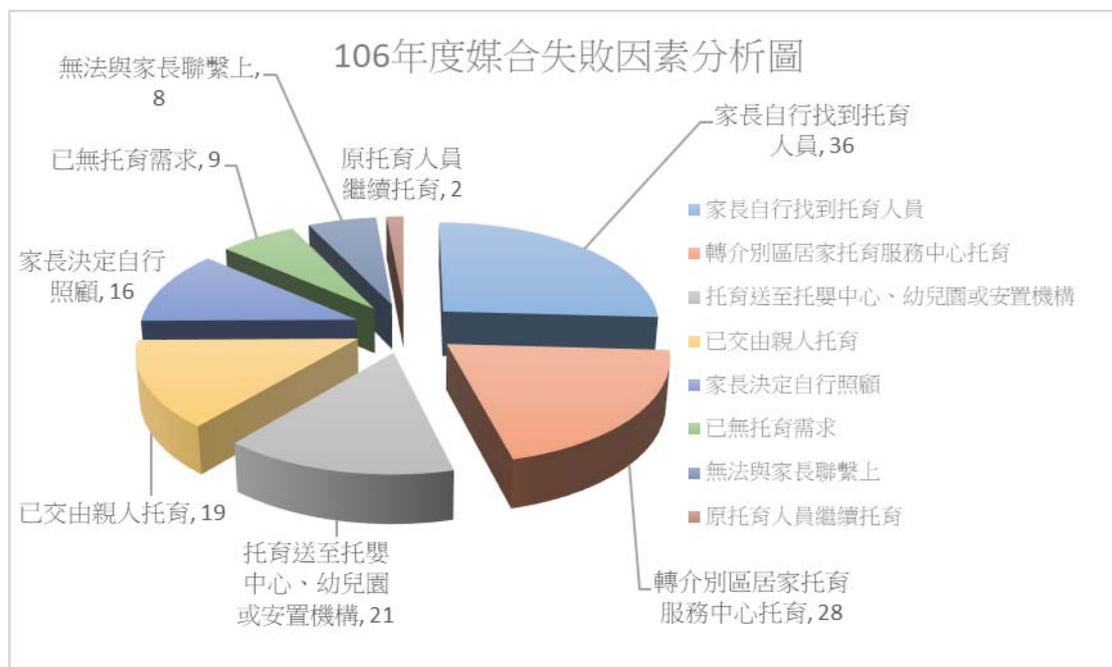


由下表可看出中心媒合不成功的原因有大約 10 項因素，其中以『家長自行找到托育人員』為首要原因，另外『轉介別區居家托育服務中心托育』及『托育送至托嬰中心、幼兒園或安置機構』則是次要原因。總結來說，目前政府提供家長相當多元化的托管道，家長自行找到托育人員適合幼兒及當下條件而解決托育的問題，或者是家長可能家中仍有其他親人或長輩可協助托育，故媒合失敗。

106 年度媒合不成功原因統計表

106 年	
原因	次數
家長自行找到托育人員	36
轉介別區居家托育服務中心托育	28
托育送至托嬰中心、幼兒園或安置機構	21
已交由親人托育	19
家長決定自行照顧	16
已無托育需求	9
無法與家長聯繫上	8
原托育人員繼續托育	2
總數	139

106 年度媒合失敗因素分析圖



媒合失敗改善策略：

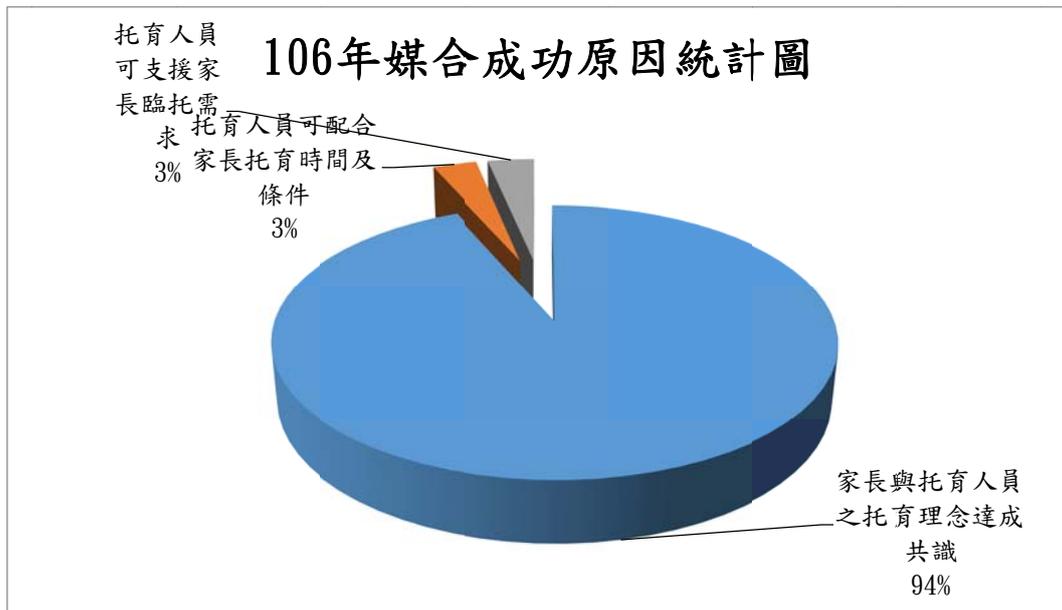
媒合失敗之改善策略	
原因	改善策略
家長自行找到托育人員	於家長進行媒合服務時，會再次確認家長送托之需求度，及多詢問其家庭成員之支持度，評估是否有急需媒合之必要性，以降低媒合服務之成功率。
家長決定自行照顧	
已交由親人托育	
已無托育需求	
轉介別區居家托育服務中心托育	於家長進行媒合服務時，向家長諮詢未來送托之地點，於第一時間提供家長合適之所屬居家托育服務中心以利後續媒合服務。
送至托嬰中心、幼兒園或安置機構	於家長進行媒合服務時，會先評估托兒之年齡是否達可就學之年齡，或多向家長詢問是否會送公托之意願，再提供合適托兒之媒合服務。
無法與家長聯繫上	於家長進行媒合服務時，除了留下該家長之聯繫電話，亦會增加托兒其他家人之聯繫方式，以利後續追蹤。
原托育人員繼續托育	於家長進行媒合轉托時，再次確認家長轉托之因素，若遇可再與原托育人員協調溝通者，會從旁協助協調；直至家長確認須轉托意願，再協助轉托媒合。

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』、『托育人員可支援家長臨托需求』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。

106 年媒合成功原因統計表

106 年	
原 因	次 數
家長與托育人員之托育理念達成共識	29
托育人員可配合家長托育時間及條件	1
托育人員可支援家長臨托需求	1
總 數	31

106 年媒合成功原因統計圖



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 106 年 12 月止，本中心一共陪同簽約達 263 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。

106 年 1 月至 12 月共計服務 3715 人次。從下表可看出 106 年 5 月份及 7 月份托育諮詢人數最多，106 年 12 月托育諮詢人數最少。

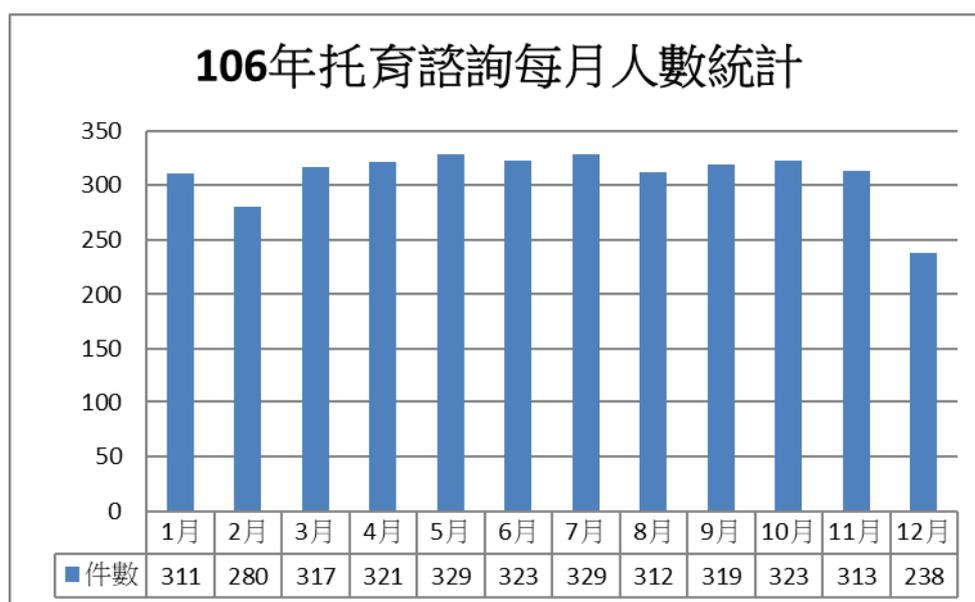
諮詢項目由次數最多至最少排序為：托育補助 872 人次、媒合轉介有 795 人次、加入中心 514 人次、其它 505 人次、收托回報 244 人次、在職訓練課程有 233 人次、職前培訓有 195 人次、托育人員繳交資料 187 人次、發展與教養有 40 人次、資源中心 41 人次、與學校單位

聯繫 39 人次、主管單位聯繫 29 人次、宣導活動有 21 人次。同時，在 3715 諮詢人次中，托育人員 1332 人次、家長 1385 人次、社區人士 848 人次、其他 150 人次。

106 年度每月托育諮詢統計表

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	311	280	317	321	329	323	329	312	319	323	313	238	3715

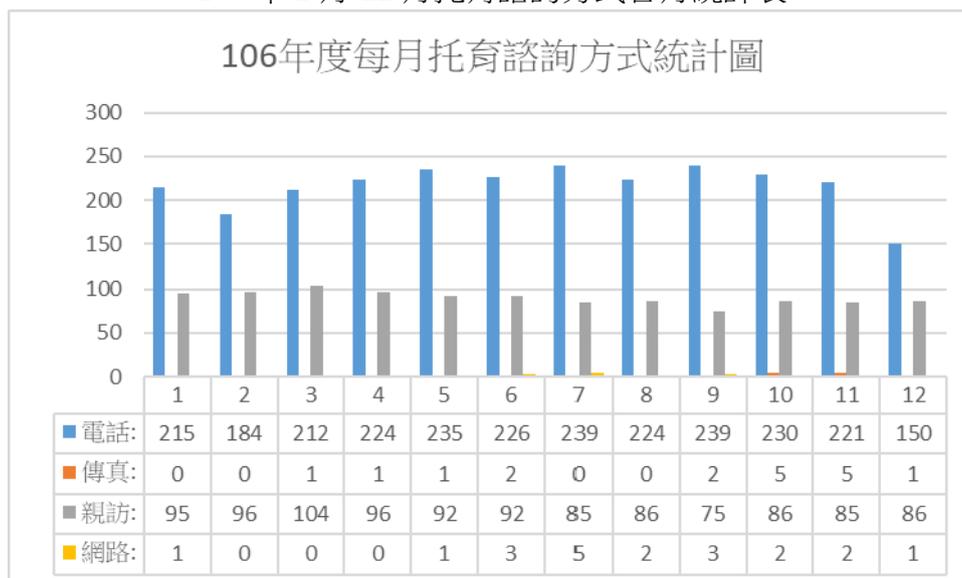
106 年度每月托育諮詢統計圖



106 年 1 月-12 月托育諮詢對象各月統計表



106年1月-12月托育諮詢方式各月統計表



106年1月-12月托育諮詢服務分類統計一覽

諮詢項目	次數
托育媒合	795
宣導活動	21
在職訓練	233
繳交資料	187
收停托回報	244
主管機關聯繫	29
學校行政聯繫	39
發展與教養	40
職前培訓	195
托育補助	872
資源中心	41
加入系統	514
其他	505
總和	3715

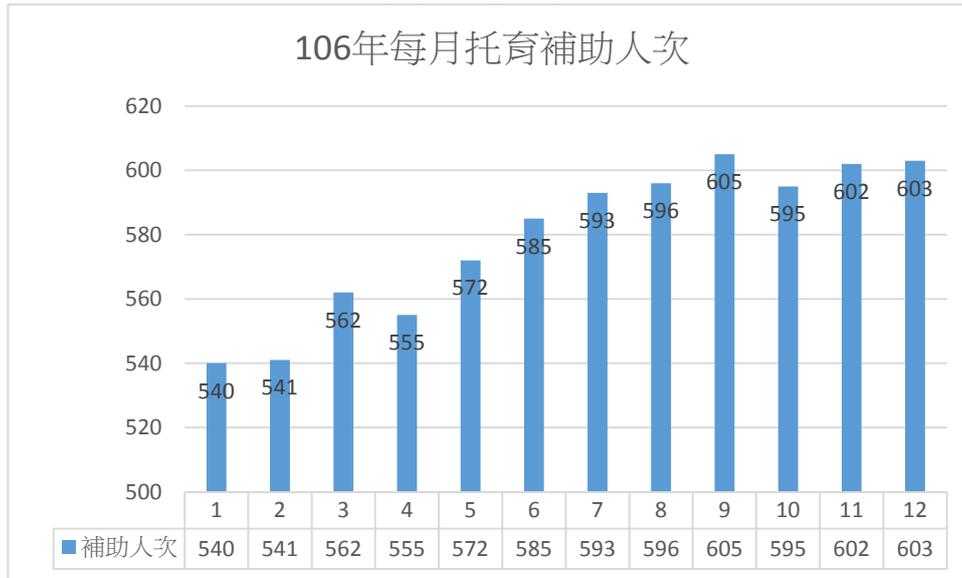
(三)申請托補統計

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 106 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。

106 年度家長申請托育補助統計表

月份	補助人次	補助總金額(元)
1	540	1,336,500
2	541	1,324,500
3	562	1,380,500
4	555	1,373,500
5	572	1,404,500
6	585	1,437,634
7	593	1,441,934
8	596	1,449,440
9	605	1,453,400
10	595	1,425,499
11	602	1,459,404
12	603	1,462,500
合計	6,949	16,949,311

106 年度家長申請托育補助統計圖



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 106 年 12 月 31 日止托育人員人數共有 698 人(一般托育人員 390 人、親屬托育人員 308 人)，一般登記托育人員佔總托育人員人數約 56%，親屬托育人員佔總托育人員人數約 44%。其中一般登記在職托育人員人數為 298 人，一般登記待業托育人員為 92 人(其中辦理停止托育服務為 22 位)。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。

106 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	182	99	39	320
	相關科系	10	5	1	16
	結業	32	18	4	54
合計		224	122	44	390
親屬托育 人員	證照	33	22	2	57
	相關科系	10	6	3	19
	結業	124	95	13	232
合計		167	123	18	308

106 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	224	122	44	390
托育人員	在職托育人員人數	177	86	35	298
	待業托育人員人數	47	36	9	92
親屬托育	托育人員總人數	167	123	18	308
人員	在職托育人員人數	167	123	18	308
	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

106 年度托育人員人數共 698 人：一般托育人員 390 人(截至 106 年 12 月止共有 22 位托育人員辦理停止托育服務)、親屬托育人員共 308 人。另 106 年辦理登記/加入之托育人員共 218 位，其中辦理登記制托育人員共 63 人，辦理申請加入中心之親屬托育人員人數共 155 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 106 年 12 月止一般托育人員以平均每月完成登記人數為 4-5 人，本中心預計於 107 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

截至 106 年 12 月底止共有 37 位一般托育人員辦理註銷登記，及 3 位托育人員因般家辦理轉本市其他居家托育服務中心；有 89 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 37 位之辦理註銷登記，原因為：有其他人生規劃(30 位)、身體不適(3 位)、僅托育自三親等之托兒(4 位)、；以親屬托育人員共 89 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

1.106 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	15	22	29	20	29	27	18	23	31	30	22	17	283

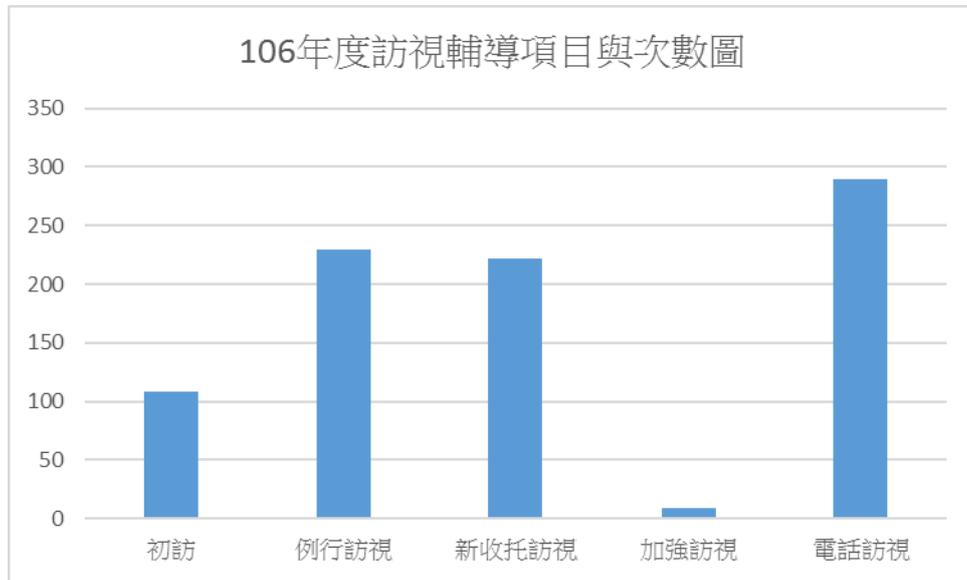
依據托育人員上年度之考核結果進行訪視。其訪視類別分為初次訪視及例行訪視與加強訪視。初次訪視係托育人員初次收托兒童，一年內至少訪視四次；首次訪視應於收托兒童一個月內為之。例行訪視：托育人員收托兒童一年以上者，每年至少訪視一次。但提供全日、夜間托育每年至少訪視四次。而加強訪視係托育人員違反登記制規範，本中心進行加強訪視以提高托育品質。

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 106 年度每月訪視輔導托育人員之訪視次數：

106 年訪視輔導項目與次數表

項目 \ 年度	106 年度
初訪	108
例行訪視	229
新收托訪視	222
加強訪視	9
電話訪視	289
總計	857

106 年度訪視輔導項目與次數圖



本年度訪視頻率中之新收托訪視頻率無法依規定完成訪視，係因有些新收托兒童屬臨時托育性質、或收托時段僅為幾天、或為課後臨托時段…等等因素，以致中心訪視員無法依規定時間內進行訪視工作。本中心預計於 107 年度將上述無法完成訪視工作之托育概況先於新收托時以電訪托育人員及收托家長方式先了解其托育概況，再進行實際訪視，避免屆時無法依規定訪視之情形，以維護托育人員托育品質。

(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，本中心 106 年度共辦理 98 小時的專業課程，提供托育人員課程選擇。

106 年度在職訓練服務人次統計表

場次	辦理日期	辦理時間	課程類別	課程名稱	課程時數 (小時)	參加 人數	課程地點	講師姓名	平均滿意 度達同意 以上%
1	106.03.25	09:00 ∴ 12:00	第三類	正面處理 居家托育 工作糾紛	3	51	前鎮社福中心 前鎮區康定路 115 號	李長燦	99%
2	106.03.25	13:00 ∴ 16:00	第九類	性別平等 相處態度的 培養	3	51	前鎮社福中心 前鎮區康定路 115 號	張齡友	100%
3	106.03.25	08:00 ∴ 12:00	第六類	基本救命 術	4	109	小港國小 高雄市小港區 平和路 1 號	沈滿華	99%
4	106.03.25	13:00 ∴ 16:00	第四類	視力保健 及食品安 全	3	108	小港國小 高雄市小港區 平和路 1 號	沈滿華	99%
5	106.04.15	09:00 ∴ 12:00	第三類	正面處理 居家托育 工作糾紛	3	73	高雄市新興區 中正三路 36 號	李長燦	94%
6	104.04.15	13:00 ∴ 16:00	第九類	性別平等 相處態度的 培養	3	75	高雄市新興區 中正三路 36 號	張齡友	96%
7	104.04.16	09:00 ∴ 12:00	第七類	嬰幼兒感 統活動設 計及引導	3	76	高雄市新興區 中正三路 36 號	黃金花	98%
8	104.04.16	13:00 ∴ 16:00	第八類	人際互動 及溝通技 巧	3	75	高雄市新興區 中正三路 36 號	張乃云	97%
9	106.04.29	08:00 ∴ 12:00	第六類	基本救命 術	4	56	高雄市新興區 中正三路 36 號	沈滿華	100%
10	106.04.29	13:00 ∴ 16:00	第四類	視力保健 及食品安 全	3	59	高雄市新興區 中正三路 36 號	沈滿華	97%
11	106.05.06	09:00 ∴ 12:00	第三類	正面處理 居家托育 工作糾紛	3	112	小港國小 高雄市小港區 平和路 1 號	李長燦	99%

場次	辦理日期	辦理時間	課程類別	課程名稱	課程時數 (小時)	參加 人數	課程地點	講師姓名	平均滿意 度達同意 以上%
12	104.05.06	13:00 ~ 16:00	第九類	性別平等 相處態度的 培養	3	114	小港國小 高雄市小港區 平和路1號	張乃云	99%
13	106.05.21	09:00 ~ 12:00	第三類	正面處理 居家托育 工作糾紛	3	77	高雄市新興區 中正三路36號	李長燦	97%
14	106.06.10	08:00 ~ 12:00	第六類	基本救命 術	4	78	高雄市新興區 中正三路36號	蘇敏慧	95%
15	106.06.10	13:00 ~ 16:00	第四類	視力保健 及食品安 全	3	75	高雄市新興區 中正三路36號	吳建儀	97%
16	106.06.11	09:00 ~ 12:00	第七類	嬰幼兒感 統活動設 計及引導	3	74	高雄市新興區 中正三路36號	鄭茂男	98%
17	106.06.11	13:00 ~ 16:00	第八類	人際互動 及溝通技 巧	3	73	高雄市新興區 中正三路36號	羅瑞玉	93%
18	106.06.18	09:00 ~ 12:00	第九類	性別平等 相處態度的 培養	3	74	高雄市新興區 中正三路36號	張乃云	99%
19	106.06.24	09:00 ~ 12:00	第七類	嬰幼兒感 統活動設 計及引導	3	62	前鎮社福中心 前鎮區康定路 115號	鄭茂男	100%
20	106.06.24	13:00 ~ 16:00	第八類	人際互動 及溝通技 巧	3	61	前鎮社福中心 前鎮區康定路 115號	何素珍	100%
21	106.06.25	09:00 ~ 12:00	第七類	嬰幼兒感 統活動設 計及引導	3	115	小港國小 高雄市小港區 平和路1號	鄭茂男	99%
22	106.06.25	13:00 ~ 16:00	第八類	人際互動 及溝通技 巧	3	111	小港國小 高雄市小港區 平和路1號	羅瑞玉	93%

場次	辦理日期	辦理時間	課程類別	課程名稱	課程時數 (小時)	參加 人數	課程地點	講師姓名	平均滿意 度達同意 以上%
23	106.07.01	08:00 ∴ 12:00	第六類	基本救命 術	4	79	高雄市新興區 中正三路36號	沈滿華	99%
24	106.07.01	13:00 ∴ 16:00	第四類	視力保健 及食品安 全	3	71	高雄市新興區 中正三路36號	沈滿華	99%
25	106.09.09	08:00 ∴ 12:00	第六類	基本救命 術	4	90	高雄市新興區 中正三路36號	沈滿華	99%
26	106.09.09	13:00 ∴ 16:00	第五類	嬰幼兒猝 死原因及 防治	3	46	高雄市新興區 中正三路36號	王淑惠	98%
27	106.09.17	09:00 ∴ 12:00	第一類	托育人員 登記制相 關法規實 例分享	3	56	高雄市新興區 中正三路36號	黃選伊	96%
28	106.09.17	13:00 ∴ 15:00	第六類	基本救命 術	2	80	高雄市新興區 中正三路36號	沈滿華	99%
29	106.09.17	15:00 ∴ 17:00	第六類	基本救命 術	2	75	高雄市新興區 中正三路36號	沈滿華	
30	106.09.24	10:00 ∴ 12:00	第六類	基本救命 術	2	87	高雄市新興區 中正三路36號	沈滿華	100%
31	106.09.24	13:00 ∴ 16:00	第六類	基本救命 術	3	78	高雄市新興區 中正三路36號	沈滿華	
32	106.10.01	09:00 ∴ 12:00	第二類	嬰幼兒按 摩	3	42	高雄市新興區 中正三路36號	沈滿華	100%
合計					98	2,463			91.8%

本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 106 年度 1 月 1 日至 10 月 01 日止已辦理 98 小時，參與人數達 2,463 人次，平均一場約為 77 人參與。從整體活動滿意度達 91.8% 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『嬰幼兒感統活動設計及引導』、『人際互動及溝通技巧』、『基本救命術』、『性別平等相處態度的培養』、『嬰幼兒按摩』等五場課程受益良多，尤其是『嬰幼兒感統活動設計及引導』、『基本救命術』授課老師知識豐富，課堂上讓托育人員認識了如何利用手邊不要的物品作教具、玩具，『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，『人際互動及溝通技巧』、『性別平等相處態度的培養』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『保親關係互動、嬰幼兒按摩、互動溝通』等相關課程，以提供托育人員參與。

(四) 托育人員協力圈活動

本年度協力圈辦理方式：以協力圈講座課程以及不定期舉辦小組協力圈及相關聚會活動。透過此活動能讓托育人員發揮其他專業領域，並達到自我成就感提昇之成效及增加托育人員間交流及資源連結，例如：說故事技巧、嬰幼兒按摩、點心製作、天然手工(母乳)皂製作、手作毛巾狗 DIY、手作環保 KITTY 抽紙盒…等。不僅能提升托育人員專業度及托育品質，亦能凝聚區域內托育人員之向心力及互動關係。

106 年度協力圈講座課程一覽表

場次	區域	研習 / 活動主題 (活動內容)	講師	辦理地點 / 時間	參與人數	總滿意度
1	新興、 小港、 前鎮區	說故事技巧及團康 活動(手作 DIY)	胖叔叔	本中心據點： 高雄市新興區中正三路 36 號三樓大禮堂 106 年 4 月 22 日(星期六) 10:00-12:00	73(人)	100%
2	前鎮區 04 站	手工肥皂	無	站內托育人員住所 106.04.29	11(人)	100%

3	新興、小港、前鎮區	點心製作	無	高雄市苓雅區凱旋二路57號(愛10克) 106年5月20日 (星期六) 10:00-13:00	20(人)	100%
4	小港區01站	手作饅頭(手作餐點)	無	站內托育人員住所 106.06.04	14(人)	100%
5	前鎮區06、07站	手作毛巾狗DIY(運用毛巾創作出小狗，藉此增進托育人員之情誼)	無	站內托育人員住所 106.06.24	19(人)	100%
6	新興區01站	繪本分享(聚會交流)	無	普普的風-高雄市新興區林森一路230號 106.06.25	8(人)	100%
7	新興區03站	托育分享(聚會交流)	無	站內托育人員住所 106.07.02	6(人)	100%
8	新興、小港、前鎮區	嬰幼兒按摩操作	黃金花	前鎮愛群社區自治育兒資源中心106年7月8日 (星期六) 09:00-12:00	10(人)	100%
9	小港區03、04、05站	天然手工(母乳)皂製作(運用生活之母乳自製手工皂，提供托兒天然清潔物品)	無	里民綜合活動中心 (高雄市小港區坪頂里大平路12號) 106.07.09	28(人)	100%
10	小港區02站	育兒新知識分享(聚會交流)	無	小港區貴族世家 (高雄市小港區宏平路87號) 106.07.15	5(人)	100%
11	前鎮區03站	托育分享(聚會交流)	無	高雄市前鎮區光華路家樂福內餐廳 106.07.16	12(人)	92%
12	前鎮區01、05、08、09站	手作環保KITTY抽紙盒(運用生活周遭物品來創作抽紙盒，藉此增進托育人員之情誼)	無	草衙等四里聯合活動中心 (高雄市前鎮區后安路152號) 106.07.16	36(人)	97%
13	新興、小港、前鎮區	大型協力圈聯誼活動-一日遊(阿里山及奮起湖)	無	嘉義-阿里山及奮起湖 106.11.25	30(人)	無滿意度
合計 272 人次						

活動建議：

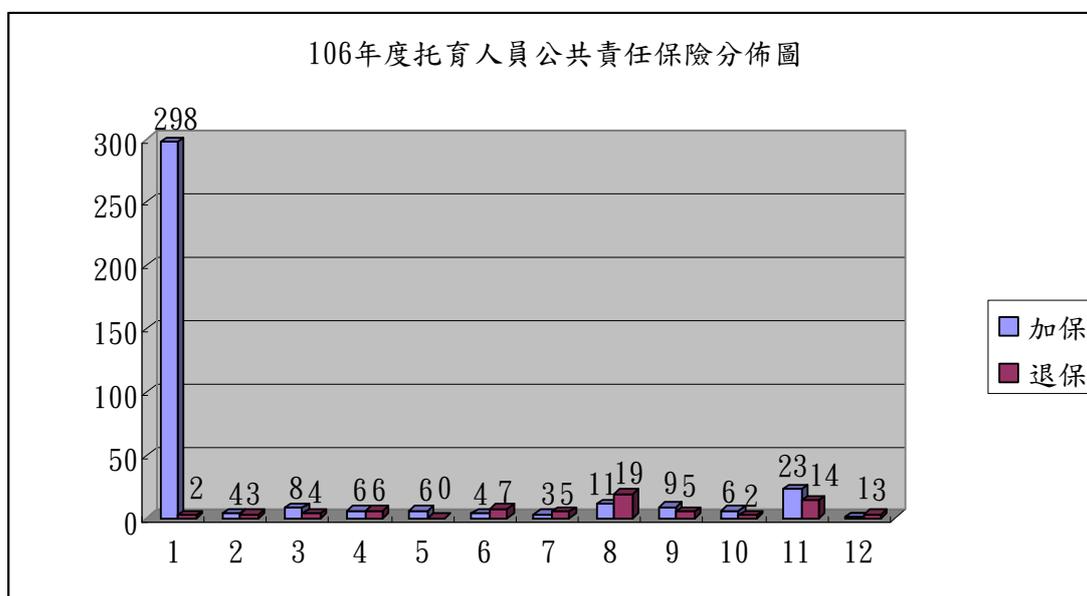
透過活動參與者之回饋內容，推斷其對活動建議為：增加嬰兒瑜珈、律動及製作兒童餐點…等。針對以上原因，本中心將多方參考托育人員的建議，並適時與站長討論，運用托育人員資源連結，由站長蒐集更多托育人員建言，期待未來辦理活動能夠更加順利。

(五)辦理托育人員公共責任保險

本中心截至 106 年 12 月 31 日止投保托育人員人數為 307 人，高雄市社會局補助 106 年托育人員人員意外責任保險人數為 380 人，本中心依托育人員實際收托狀況確實進行加退保作業。

106 年度每月辦理托育人員公共責任保險加退保狀態

月份	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
加保	298	4	8	6	6	4	3	11	9	6	23	1
退保	2	3	4	6	0	7	5	19	5	2	14	3



由以上分佈圖可看出一月份加保人數為最多，因一月為新的一年開始，故需重新投保公共亦為責任險，而八月及十一月浮動較大，八月退保人數居多，是因為此季為新學期的開始，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，十一月則是因核銷關係，故將預計收托之托育人員先行加保，故此月加保人數較高。

(六) 托育人員考核機制

1. 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，其考核對象為 106 年 7 月 31 日前登記生效之托育人員，(且無辦理停止托育服務者)參與考核。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。

2. 本中心依據托育人員考核結果進行下列獎勵及輔導措施：

(1) 考核優等、甲等：能優先參與本中心研習活動、及由本中心推薦優質托育人員評選活動...等。

(2) 考核乙等：依中央規定次數進行訪視。

(3) 考核丙、丁等：列為需加強訪視輔導。

3. 截至 106 年度托育人員考核結果：

(1) 優等為 12 位、甲等為 252 位、乙等為 61 位、丙等 12 位、丁等為 1 位，共計 338 位托育人員參與考核。

(2) 經此次考核結果為丙等托育人員(共計 12 位)因素歸納為下：

因此次考核指標項目有多處未考量周到(如:未考量到登記制生效日之不同而設計相同之評分方式、加分項目中之擔任志工或站長之分數亦未量周全...等等)，以致托育人員無法進行考核，影響其考核結果。針對考核表之考核項目，本中心已進行修正，預計於 107 年度重新發放，以達考核目的及適用性。

(3) 經此次考核結果為丁等托育人員(共計 1 位)因素歸納為下：

該托育人員加分項目皆未加到分數，且於托育歷程中曾因托育方式被家長投訴，以致在保親關係、托育品質上的分數較為低分，故此次評分等第為丁等，針對該托育人員，本中心會於 107 年度加強輔導及訪視，並向其宣導保親關係之建立，以提升其之托育品質。

(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:

截至 106 年 12 月 31 日止，本中心尚有 3 位托育人員未依規定完成在職研習訓練，本中心已向本市社會局呈核違反登記制之名單，請其限期改善。其餘之托育人員皆依規定完成自其之登記生效日起每年至少接受 18 小時之在職訓練。

2. 托育人員健康檢查:

本中心如實查核中心內每位托育人員每二年至少接受一次健康檢查之概況，針對未於規定時效內完成健康檢查之托育人員，本中心即時向本市社會局呈核違反登記制之名單，請其限期改善。106 年度共有 194 位托育人員須接受每二年至少一次健康檢查，其中有 25 位托育人員未完成體檢，原因分別為：註銷者共 12 位、暫停者共 12 位、轉至它區 1 位，其餘 169 位均依規定完成。

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，並結合高雄市三民兒童早期療育通報暨個案管理中心辦理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 106.12.31 止，本中心托育人員一共繳回至少 328 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	106 年度
例行訪視	190
新收托訪視	155
總計	345

四、針對社區宣導

106 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	106.01.07(六) 10:00~12:00	前鎮愛群社區自治育兒資源中心	登記制暨托育補助宣導	居家托育服務中心宣導	103
2	105.03.04(六) 10:00~10:30	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	17
3	106.03.09(四) 10:00~10:30	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	30
4	106.06.10(六) 19:00~20:00	廣濟宮	廟埕有影美~親子愛相愛電影院	居家托育服務中心宣導	100
5	106.06.17(六) 10:00~12:00	復興國小	繪本故事暨登記制暨托育補助宣導	居家托育服務中心宣導 及繪本故事	13
6	106.06.24(六) 10:00~10:30	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

場次	日期/時間	地點	主題	活動內容	參與人次
7	106.07.08(六) 09:00~12:30	高雄市第二區孕媽咪資源中心	登記制暨托育補助宣導及早療篩檢	居家托育服務中心宣導及早療篩檢	21
8	106.07.12(三) 10:00~10:30	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
9	106.08.05(六) 10:00~10:30	盛興公園	盛興社區發展協會~父親節活動	居家托育服務中心宣導	60
10	106.08.28(二) 16:00~16:30	高雄捷運美麗島站四維廳	登記制暨托育補助宣導	居家托育服務中心宣導	42
11	106.09.09(六) 9:00~9:30	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
12	106.10.20(五) 19:00~19:30	5號藝術公園	竹南社區發展協會~敬老活動	居家托育服務中心宣導	65
13	106.11.01(三) 10:00~10:30	高雄市小港區聯合活動中心平台	中心宣導暨早療篩檢	居家托育服務中心宣導	40

場次	日期/時間	地點	主題	活動內容	參與人次
14	105.11.11(六) 10:00~10:30	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	48
15	106.11.15(三) 18:00~18:30	光耀社區發展協會	登記制暨托育補助宣導	居家托育服務中心宣導	10
16	106.11.16(四) 18:00~18:30	南港社區發展協會	登記制暨托育補助宣導	居家托育服務中心宣導	9
17	105.12.22(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	44
共計 17 場次，737 人次					

計畫總檢討

(一) 檢討與改善

1. 開發宣導據點：

前鎮區及小港區為本中心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：將中心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。

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：

類型	日期	時間	主持人/督導	主題	參加人員	人數
<input checked="" type="checkbox"/> 行政會議 <input type="checkbox"/> 內部督導 <input type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.01.19(四)	14:00	黃選伊 督導	一、針對托育人員服務考核項目修改更正，考核保項目的分配。 二、因應 106 年家長及托育人員問卷調查表內容是否得宜。	李長燦 主任 黃選伊 督導 楊玉珊 王淑華 劉家君 李珊綺 徐淑芬	7
<input checked="" type="checkbox"/> 行政會議 <input type="checkbox"/> 內部督導 <input type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.02.23(四)	10:00	黃選伊 督導	一、106 年第一次站長會議會議內容。	李長燦 主任 黃選伊 督導 楊玉珊 王淑華 劉家君 李珊綺 徐淑芬	7
<input checked="" type="checkbox"/> 行政會議 <input type="checkbox"/> 內部督導 <input type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.03.30 (四)	10:00	黃選伊 督導	一、106 年度本市優質托育人員評選指標。	李長燦 主任 黃選伊 督導 楊玉珊 王淑華 劉家君 李珊綺 徐淑芬	7

類型	日期	時間	主持人/督導	主題	參加人員	人數
<input checked="" type="checkbox"/> 行政會議 <input type="checkbox"/> 內部督導 <input type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.04.27 (三)	10:00	黃選伊 督導	一、106 年度中央評鑑計畫，準備評鑑資料是否遇到困難及準備進度。	李長燦 主任 黃選伊 督導 楊玉珊 王淑華 劉家君 李珊綺 徐淑芬	7
<input checked="" type="checkbox"/> 行政會議 <input type="checkbox"/> 內部督導 <input type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.05.25(四)	10:00	黃選伊 督導	一、106 年度中央評鑑計畫，準備評鑑資料是否遇到困難及準備進度。	李長燦 主任 黃選伊 督導 楊玉珊 王淑華 劉家君 李珊綺 徐淑芬	7
<input checked="" type="checkbox"/> 行政會議 <input type="checkbox"/> 內部督導 <input type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.06.29(四)	10:00	黃選伊 督導	一、106 年第二次站長會議提案。 二、106 年大型協力圈預辦理方式。	李長燦 主任 黃選伊 督導 楊玉珊 王淑華 劉家君 李珊綺 徐淑芬	7

類型	日期	時間	主持人/督導	主題	參加人員	人數
<input checked="" type="checkbox"/> 行政會議 <input type="checkbox"/> 內部督導 <input type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.07.20(四)	10:00 -12:00	黃選伊 督導	一、關於今年度中央評鑑計畫，請同仁回報評鑑資料改善之執行狀態，提請討論。	李長燦 主任 黃選伊 督導 楊玉珊 王淑華 劉家君 李珊綺 徐淑芬	7
<input checked="" type="checkbox"/> 行政會議 <input type="checkbox"/> 內部督導 <input type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.08.30(四)	10:00-12:00	黃選伊 督導	<p>一、今年度中央評鑑計畫已於106年08月09日結束，針對委員給予的建議，如何改善及執行，提請討論。</p> <p>二、106年度大型協力圈，確定以一日遊方式進行，針對行程方案，提請討論。</p>	李長燦 主任 黃選伊 督導 楊玉珊 王淑華 劉家君 李珊綺 徐淑芬	7

類型	日期	時間	主持人/督導	主題	參加人員	人數
<input checked="" type="checkbox"/> 行政會議 <input type="checkbox"/> 內部督導 <input type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.09.28(四)	10:00-12:00	黃選伊 督導	一、前鎮03站站長重新遴選，前鎮03站站長吳淑惠，因在與其他站員的相處上不太順利，家人希望她可以專心在托育服務上，前鎮03站站長吳淑惠願意協助中心到今年年底。	李長燦 主任 黃選伊 督導 楊玉珊 王淑華 劉家君 李珊綺 徐淑芬	7
<input checked="" type="checkbox"/> 行政會議 <input type="checkbox"/> 內部督導 <input type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.10.26(四)	10:00-12:00	黃選伊 督導	上次會議追蹤。	李長燦 主任 黃選伊 督導 楊玉珊 王淑華 劉家君 李珊綺 徐淑芬	7

類型	日期	時間	主持人/督導	主題	參加人員	人數
<input checked="" type="checkbox"/> 行政會議 <input type="checkbox"/> 內部督導 <input type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.11.30	10:00-12:00	黃選伊 督導	針對 106 年度 托育人員考核 表項目的配分 相關事宜。	李長燦 主任 黃選伊 督導 楊玉珊 王淑華 劉家君 李珊綺 徐淑芬	7
<input checked="" type="checkbox"/> 行政會議 <input type="checkbox"/> 內部督導 <input type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.12.28(四)	10:00-12:00	黃選伊 督導	一、針對 106 年 度托育人員考 核表項目之配 分相關事宜。	李長燦 主任 黃選伊 督導 楊玉珊 王淑華 劉家君 李珊綺 徐淑芬	7
<input type="checkbox"/> 行政會議 <input type="checkbox"/> 內部督導 <input checked="" type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.03.17	14:00	黃選伊 督導	一、同仁於評鑑 資料準備上是 否得宜。	張家卉 督導 黃選伊 督導 楊玉珊 王淑華 劉家君 李珊綺 徐淑芬	7

類型	日期	時間	主持人/督導	主題	參加人員	人數
<input type="checkbox"/> 行政會議 <input type="checkbox"/> 內部督導 <input checked="" type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.03.31(五)	10:00	黃選伊 督導	一、個案討論中心內有一郭姓托育人員疑似有憂鬱症。	張家卉 督導 黃選伊 督導 楊玉珊 王淑華 劉家君 李珊綺 徐淑芬	7
<input type="checkbox"/> 行政會議 <input checked="" type="checkbox"/> 內部督導 <input type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.01.16(一)	11:00	黃選伊 督導	主責中心業務是否有難以執行之處，提及討論。	黃選伊 楊玉珊	2
<input type="checkbox"/> 行政會議 <input checked="" type="checkbox"/> 內部督導 <input type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.02.10(五)	15:00	黃選伊 督導	對於 106 年度托育人員在職研習課程之規劃事宜。	黃選伊 王淑華	2
<input type="checkbox"/> 行政會議 <input checked="" type="checkbox"/> 內部督導 <input type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.03.21(二)	15:30	黃選伊 督導	關懷劉員台中家人健康狀況與其主責業務是否會有影響?	黃選伊 劉家君	2
<input type="checkbox"/> 行政會議 <input checked="" type="checkbox"/> 內部督導 <input type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.04.06(四)	10:00	黃選伊 督導	徐員對中心業務之處遇及其任職適任度。	黃選伊 徐淑芬	2

類型	日期	時間	主持人/督導	主題	參加人員	人數
<input type="checkbox"/> 行政會議 <input checked="" type="checkbox"/> 內部督導 <input type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.05.12(五)	14:00	黃選伊 督導	關懷徐員與其主責站別托育人員之互動關係。	黃選伊 徐淑芬	2
<input type="checkbox"/> 行政會議 <input checked="" type="checkbox"/> 內部督導 <input type="checkbox"/> 外部督導 <input type="checkbox"/> 其他	106.06.15(四)	17:00	黃選伊 督導	李員任職將達一年，請提出近一年來業務執行概況。	黃選伊 李珊綺	2

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 106 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暨高雄市政府社會局核定總經費及執行率：

(106 年度 1 月-12 月)

核定補助項目及金額		執行款	餘額	執行率	
行政管理費	督導兼任訪視員(黃選伊)	\$513,000	\$513,000	\$0	100%
	專職訪視輔導員(楊玉珊、王淑華、劉家君)	\$1,377,000	\$1,376,352	\$648	99.9%
	專職訪視輔導員(李珊綺、徐淑芬)	\$891,000	\$891,000	\$0	100%
	交通費	\$151,500	\$137,370	\$14,130	90.6%
	托育人員保險費	\$190,000	\$153,775	\$36,225	80.9%
	研習訓練、親職教育、協力圈及社區宣導	\$362,400	\$286,766	\$75,634	79%
	外聘督導	\$16,000	\$8,153	\$7,847	50.9%
專案計畫管理費		\$294,000	\$293,965	\$35	99.9%
辦公設施設備費	電腦 1 組(含軟體)	\$23,000	\$23,000	\$0	100%
小計		\$3,817,900	\$3,683,381	\$134,519	96%

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 106.12.31 止，本中心托育人員一共繳回至少 367 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 106.12.31 止，本中心托育人員一共繳回至少 331 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

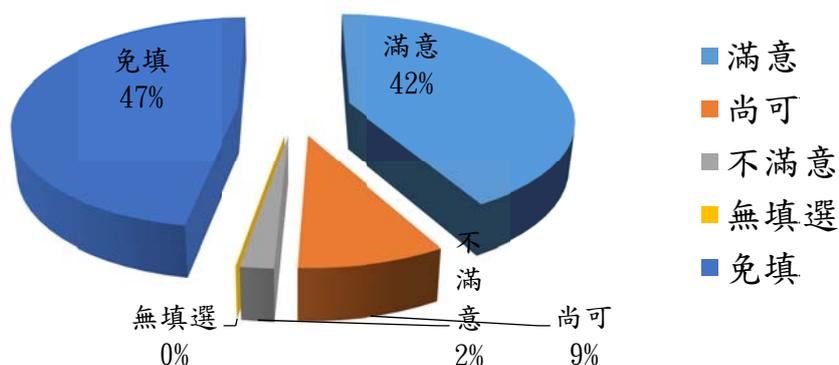
一般托育人員回饋問卷分析

本次一般在職托育人員年度滿意度回饋問卷共發出 300 份，回收 205 份，回收率 68%，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 106 年度一般在職托育人員滿意度回饋問卷統計一覽表

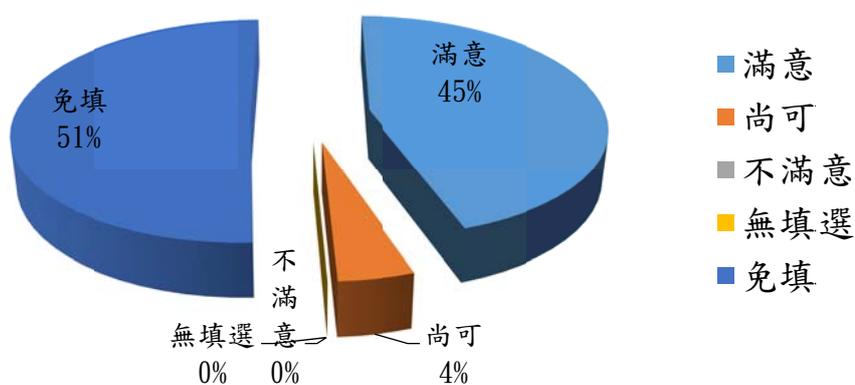
題號	問卷項目	滿意		尚可		不滿意		無填選		免填		總計	
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
1	您對於中心在執行媒合轉介服務。(自行媒合免填此題)	86	42%	18	9%	4	2%	0	0%	97	47%	205	100%
2	您對於中心訪視人員陪同簽約服務。(自行簽約者免填此題)	93	45%	9	4%	0	0%	0	0%	104	51%	205	100%
3	您對於在本中心人員訪視時間(時段)的安排。	166	81%	35	17%	0	0%	4	2%	0	0%	205	100%
4	您對於本中心人員訪視的態度與專業度。	171	81%	31	17%	0	0%	3	2%	0	0%	205	100%
5	您對於中心在托育新知與政策的宣導。	160	78%	43	21%	0	0%	2	1%	0	0%	205	100%
6	您對於中心人員電訪時間(時段)的安排。	162	79%	36	18%	2	1%	5	2%	0	0%	205	100%
7	您對於中心人員對媒合不成功給予其改善之建議 (僅收托托兒皆為自行媒合者免填此題)	67	33%	21	10%	2	1%	0	0%	116	56%	205	100%
8	您對於中心人員對媒合不成功之輔導措施(僅收托托兒皆為自行媒合者免填此題)	59	29%	19	9%	3	1%	0	0%	124	61%	205	100%
9	您對於中心訪視員解決托育問題的專業度。	155	76%	43	21%	2	1%	5	2%	0	0%	205	100%
10	您對於中心今年度托育人員在職研習課程規劃。	159	78%	44	21%	1	1%	1	0%	0	0%	205	100%
11	您對於中心在在職研習時間的安排。	167	81%	38	19%	0	0%	0	0%	0	0%	205	100%
12	您對於中心在辦理宣導活動的內容規劃。	161	79%	44	21%	0	0%	0	0%	0	0%	205	100%
13	您對於中心在宣導活動時間(時段)的安排。	160	78%	43	21%	1	0%	1	0%	0	0%	205	100%
14	您對於中心在協力圈宣導主題規劃。	155	76%	46	22%	2	1%	2	1%	0	0%	205	100%
15	您對於中心在協力圈活動的推展，有助托育人員之間的互動交流	162	79%	39	19%	2	1%	2	1%	0	0%	205	100%
16	您對於今年度中心整體的表現。	160	78%	43	21%	1	1%	1	0%	0	0%	205	100%

1. 您對於中心在執行媒合轉介服務。(自行媒合免填此題)



托育人員對於中心在執行媒合轉介服務(自行媒合免填此題)之滿意度分布為：滿意 42%、尚可 9%、不滿意 2%、無填選 0%、免填 47%。

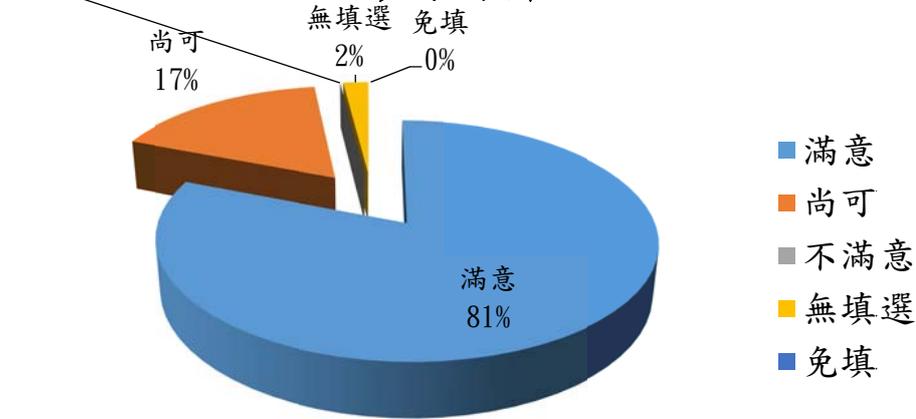
2. 您對於中心訪視人員陪同簽約服務。(自行簽約者免填此題)



托育人員對於中心訪視人員陪同簽約服務(自行簽約者免填此題)之滿意度分布為：滿意 45%、尚可 4%、不滿意 0%、無填選 0%、免填 51%。

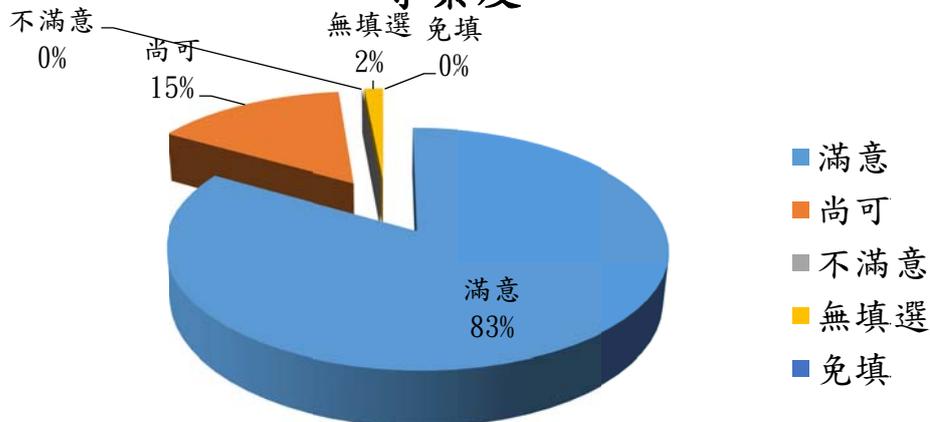
托育人員滿意度

3. 您對於在本中心人員訪視時間(時段)的安排。



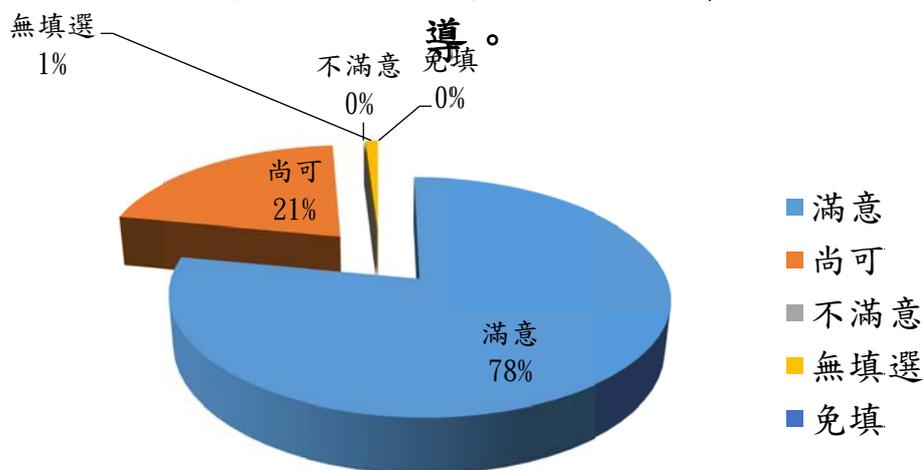
托育人員對於在本中心人員訪視時間(時段)的安排之滿意度分布為：滿意 81%、尚可 17%、不滿意 0%、無填選 2%、免填 0%。

4. 您對於本中心人員訪視的態度與專業度。



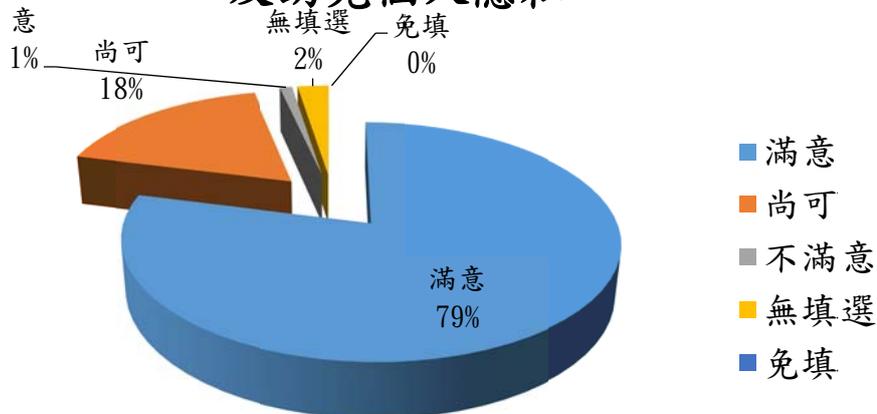
托育人員對於本中心人員訪視的態度與專業度之滿意度分布為：滿意 83%、尚可 15%、不滿意 0%、無填選 2%、免填 0%。

5. 您對於中心托育新知與政策的宣



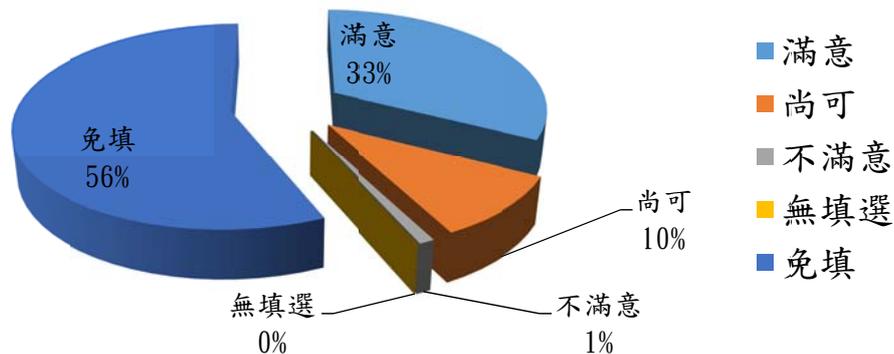
托育人員對於在托育新知與政策的宣導之滿意度分布為：滿意 78%、尚可 21%、不滿意 0%、無填選 1%、免填 0%。

6. 您對於中心在服務過程保密家長及幼兒個人隱私。



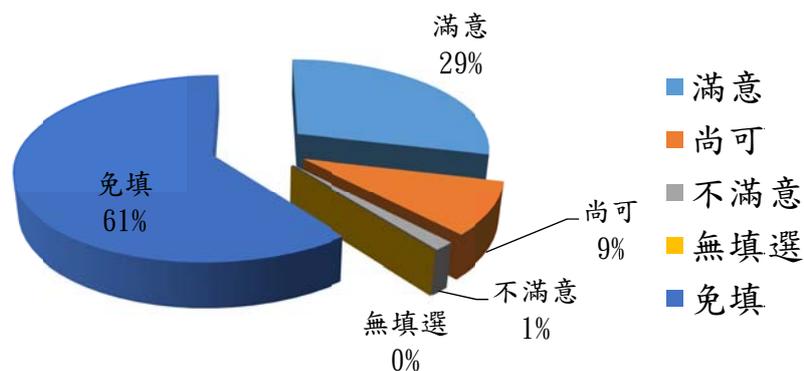
托育人員對於中心人員電訪時間(時段)的安排。之滿意度分布為：滿意 79%、尚可 18%、不滿意 1%、無填選 2%、免填 0%。

7. 您對於中心人員對媒合不成功給予其改善之建議
(僅收托托兒皆為自行媒合者免填此題)



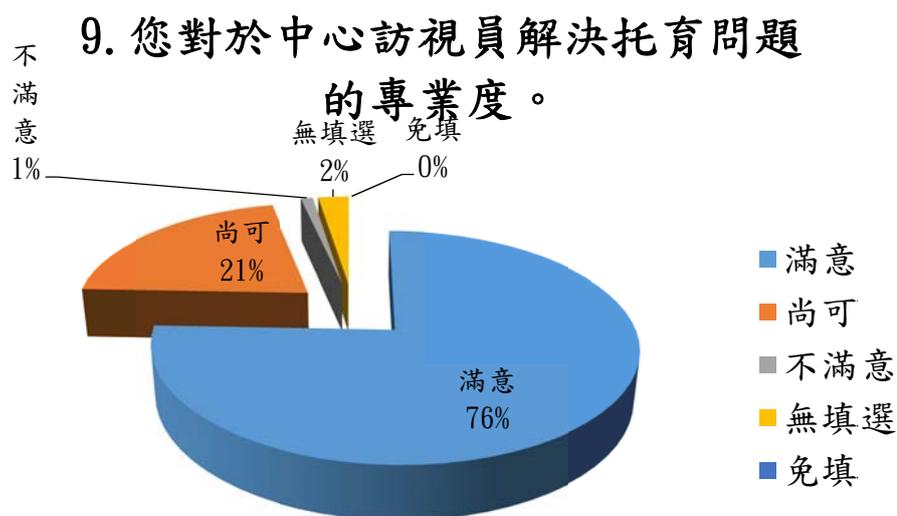
托育人員對於中心人員對媒合不成功給予其改善之建議(僅收托托兒皆為自行媒合者免填此題)之滿意度分布為:滿意 33%、尚可 10%、不滿意 1%、無填選 0%、免填 56%。

8. 您對於中心人員對媒合不成功之輔導措施(僅收托托兒皆為自行媒合者免填此題)



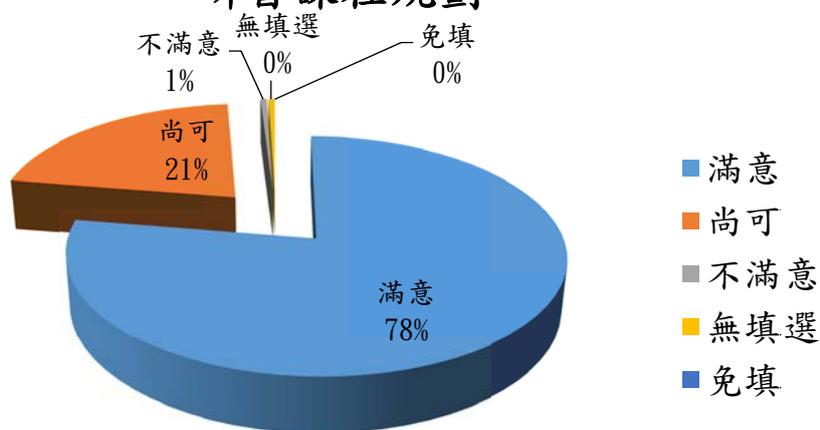
托育人員對於中心人員對媒合不成功之輔導措施(僅收托托兒皆為自行媒合者免填此題)之滿意度分布為:滿意 29%、尚可 9%、不滿意 1%、無填選 0%、免填 61%。

托育人員滿意度



托育人員對於中心訪視員解決托育問題的專業度之滿意度分布為:滿意 76%、尚可 21%、不滿意 1%、無填選 2%、免填 0%。

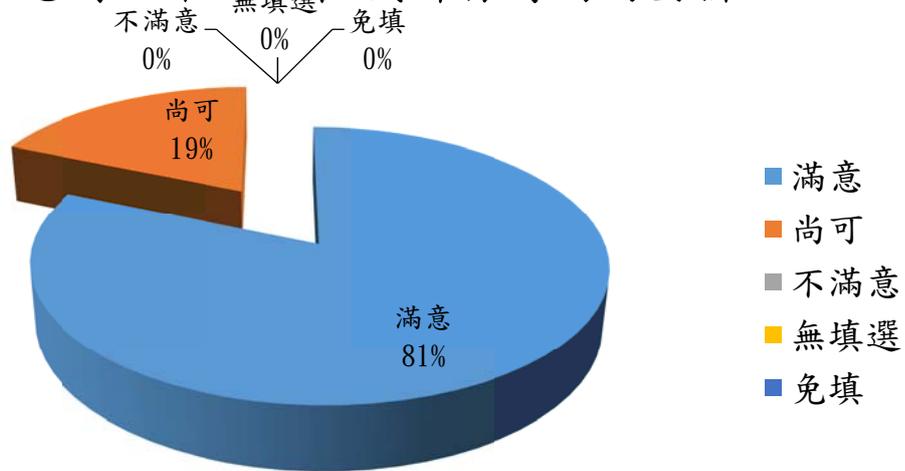
10. 您對於中心今年度托育人員在職研習課程規劃。



托育人員對於中心今年度托育人員在職研習課程規劃之滿意度分布為:滿意 78%、尚可 21%、不滿意 1%、無填選 0%、免填 0%。

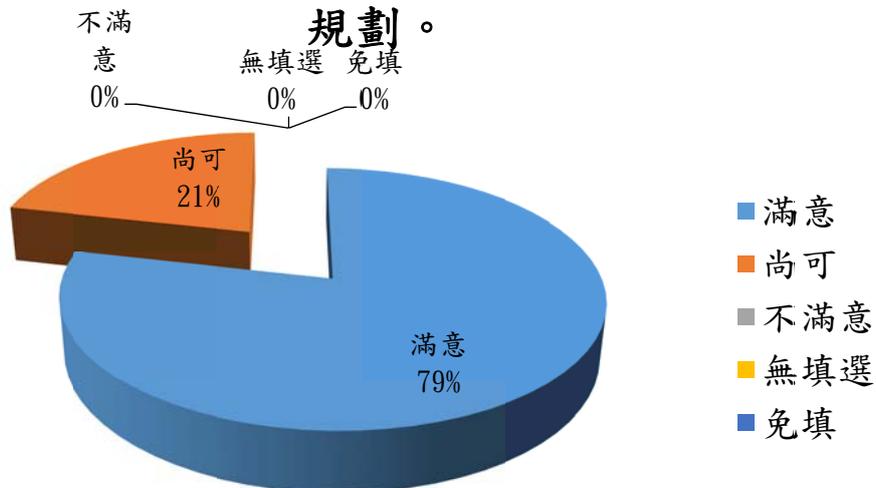
托育人員滿意度

11. 您對於中心在在職研習時間的安排。



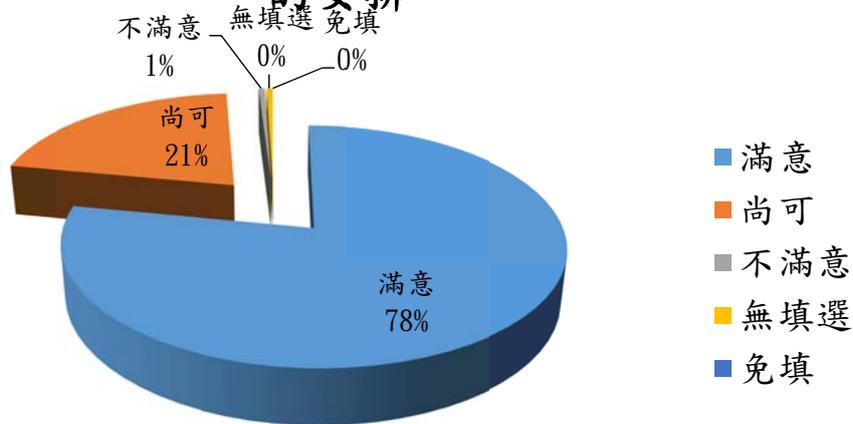
托育人員對於中心在在職研習時間的安排之滿意度分布為:滿意 81%、尚可 19%、不滿意 0%、無填選 0%、免填 0%。

12. 您對於中心在辦理宣導活動的內容



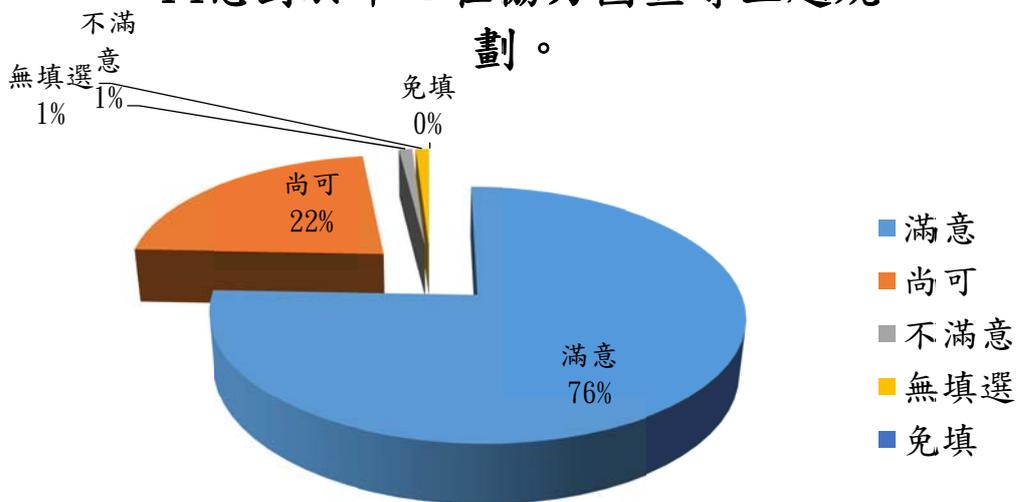
托育人員對於中心在辦理宣導活動的內容規劃之滿意度分布為:滿意 79%、尚可 21%、不滿意 0%、無填選 0%、免填 0%。

13. 您對於中心在宣導活動時間(時段)的安排。



托育人員對於中心在宣導活動時間(時段)的安排之滿意度分布為:滿意 78%、尚可 21%、不滿意 1%、無填選 0%、免填 0%。

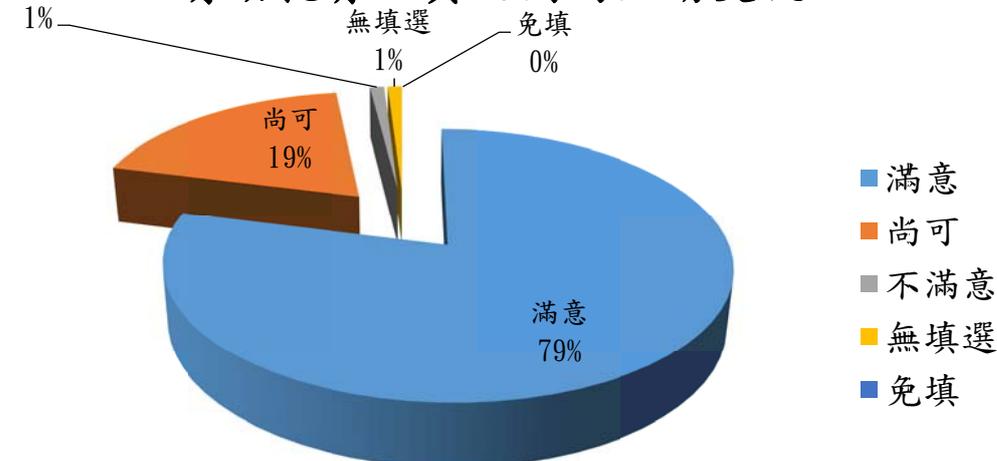
14 您對於中心在協力圈宣導主題規劃。



托育人員對於中心在協力圈宣導主題規劃之滿意度分布為:滿意 76%、尚可 22%、不滿意 1%、無填選 1%、免填 0%。

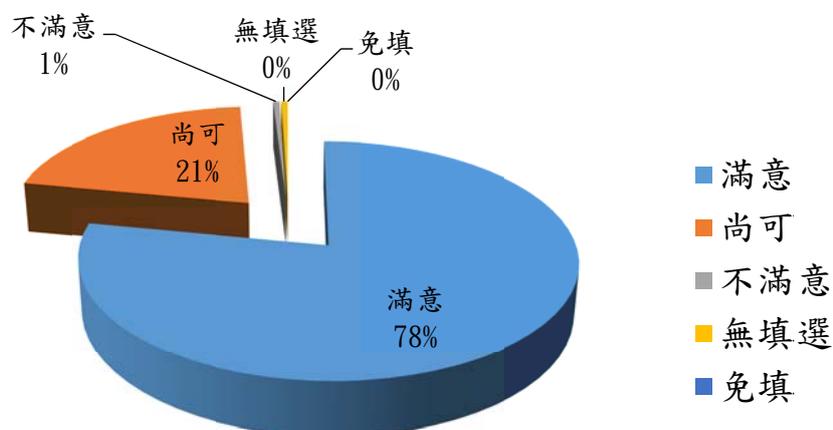
托育人員滿意度

15. 您對於中心在協力圈活動的推展，
有助托育人員之間的互動交流



托育人員對於中心在協力圈活動的推展，有助托育人員之間的互動交流之滿意度分布為：滿意 79%、尚可 19%、不滿意 1%、無填選 1%、免填 0%。

16. 您對於今年度中心整體的表現。



托育人員對於今年度中心整體的表現之滿意度分布為：滿意 78%、尚可 21%、不滿意 1%、無填選 0%、免填 0%。

檢討與改進：

項目	問卷細項	托育人員回饋整理	改進與檢討
中心在執行媒合轉介服務	問卷項目第1題	媒合轉介次數越來越少。似乎現較少收到中心托兒媒合訊息。	謝謝托育人員給予建議，媒合轉介部份，因家長會限制送托時間、地點等要求，如家長們托育需求不在此托育人員服務托育的上，本中心無法協助媒合，但本中心會向家長們告知其他地段有托育人員，看家長是否考慮。
中心人員訪視時間(時段)的安排	問卷項目第3題	訪視時段盡量以保母方便時段。(先電話告知)。	謝謝托育人員給予建議，本中心訪視分為定期訪視及不定期訪視，未電話告知訪視時間，因訪視員則在托育人員家中附近訪視，也順到托育人員府上，看托兒及托育人員，故請托育人員配合。
中心人員電訪時間(時段)的安排。	問卷項目第6題	很感謝訪視的老師，能體貼保母與孩子的作息做有義的訪視，感恩。但電訪時間剛好是保母正忙的時段，若調整一下會更好!	謝謝托育人員給予建議，本中心將會調整電訪時間，若因事情較緊急，則須立即與托育人員們連絡，但請托育人員多多見諒。
中心今年度托育人員在職研習課程規劃及時間的安排。	問卷項目第10至第11題	請中心在保母在職訓練(研習)的課表上加註提醒保母：1.上課不遲到、2.上課中不要講話。謝謝您! 請增加副食品課程。 托育人員在職課程提升專業內容，希望也增加托育人員個人形象美姿美容穿著課程和食療健康課程。 時間過得真快，又是一年的尾聲了，感謝這一年中心人員的陪伴，各位訪視人員~你們辛苦了!感恩~希望明年度若有須我們保母完成或者須補足的時數，盼由中心人員安排我們來完成時數，為了9月打電話報名基本救命術時數，就浪費了2小時，太不符合效率了，大感謝。	謝謝此托育人員給予建議。(1)本中心在發放在職課程須知，內容則有提到請托育人員務必準時於上課地點簽到。(2)上課中不要說話，則會在上課前提醒托育人員。 謝謝托育人員給予建議，會將建議列入之後再職課程或協力圈活動辦理方向。 謝謝托育人員給予建議，會將建議列入之後再職課程或協力圈活動辦理方向。 謝謝托育人員給予建議，關於報名補足基本救命術課程方式，本中心因將課程列為每位托育人員們需完成，本中心將下次會留意。 謝謝托育人員給予建議，本中心安排在職課程分成

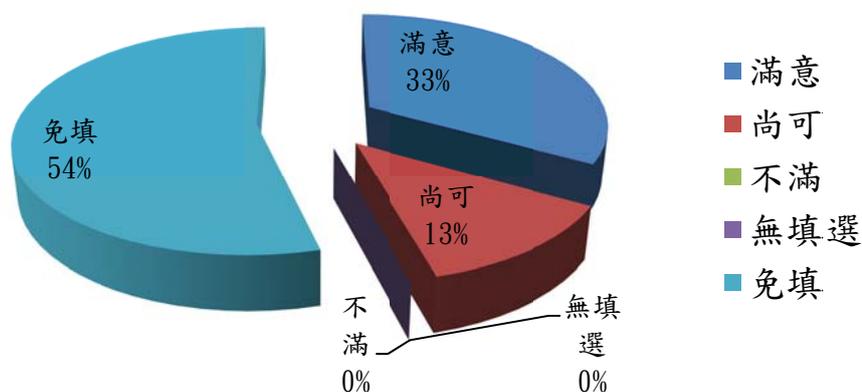
項目	問卷細項	托育人員回饋整理	改進與檢討
		<p>在職訓練課程希望能事前排定課程，再由保母自行選定可以上課的時間，有時綁梯無法配合，又不能調課，跨區上不見得排的上。</p> <p>上課分類項目太多了，沒必要這樣複雜，托育人員平日照顧孩子，體力累了，保持愉快心情，上課適可就好！謝謝選伊督導的陪同簽約。建議每年的上課 18 小時能以綁梯的方式，免於搶課的困擾，謝謝。</p> <p>希望上課報名方式能以托育中心安排，不要自行報名，太累了，不要整人，先抱個銘就要浪費整個上午時間又打不通。</p> <p>中心給補課名額的限制，開放報名時間的限制，讓保母們很不方便。</p>	<p>上、下半年度，上半年度本中心則綁梯次，若無法在本中心安排時間上，來上課，可自行調課或者由本中心協助調課；下半年度則自行報名，可讓托育人員自行選擇上課時間及內容。</p> <p>謝謝托育人員給予建議，本中心安排在職課程，則會灌好類別，請托育人員跟著本中心安排課程來上課，就不用擔心缺少類別部份。</p> <p>謝謝托育人員給予建議，本中心安排在職課程分成上、下半年度，上半年度本中心則綁梯次；下半年度則自行報名，可讓托育人員自行選擇上課時間及內容。</p> <p>謝謝托育人員給予建議，本中心安排在職課程分成上、下半年度，上半年度本中心則綁梯次；下半年度則自行報名，可讓托育人員自行選擇上課時間及內容。</p> <p>謝謝托育人員給予建議，關於課程名額，因每場次的位子上都有限制，故才限制名額，但會讓托育人員們都完成補課時數。開放報名時間限制，因本中心將上在職課程資訊方式是，寄信及將訊息轉至各站 LINE(軟體)群組裡，每位托育人員收到信件時間不依，故本中心才規定時間統一報名。</p>
協力圈宣導主題規劃。	問卷項目第 14 題	大聯誼建議能多數保母參加比較有意義，旅遊人數只有限定 30 位出席，人數有限，還是人數 80 位的聚會比較好。如：健走也是不錯的方式(衛武營都會公園，花費也不多耶！)	謝謝托育人員給予建議，106 年度辦理協力圈一日遊活動，是本中心第一次辦理，因考量安全因素，故限制報名人數。托育人員建議至公園辦理協力圈活動，本中心將建議列入未來辦理方式，謝謝您。

項目	問卷細項	托育人員回饋整理	改進與檢討
對於今年度中心整體的表現。	問卷項目第 16 題	<p>服務考核給分再怎樣努力,不當到站長和志工都無法考核達甲等,這樣評分很不公平。</p> <p>真的很謝謝中心的每一個人員,無論是任何事情找到中心,一定會有妥善的安排和說明。續續大家的幫忙也謝謝大家的辛苦。感恩有各位,只可惜我們的中心設立太遠了。</p> <p>大家都很親切、熱心,但是中心電話太難打啦!</p> <p>中心週一至週五,這樣保母帶週一至週五,只有週末可以過來中心要買托育日誌或拿其他資料不方便,建議可放一樓讓保母方便購買或拿取。</p> <p>今年中心處事態度非常之草率,說好可反應給站長由他們開會提議,連提議都沒有直接抹掉,我也知道單位人員的辛苦,但不能做錯事推託,公務繁忙或是交接問題,也不用回電詢問事由,總之我也知道牆上已有我貼標。</p>	<p>謝謝托育人員給予建議,本中心於 107 年度托育人員考核表項目配分會再調整,擔任志工部份,本中心也有限制每位托育人員擔任在職課程志工場次。</p> <p>謝謝托育人員這一年的支持和指教,本中心服務據點依照服務區域而設置據點。謝謝托育人員給予建議,本中心服務電話有 2 線,如 2 支電話都占線中,麻煩托育人員晚幾分鐘後再回撥,謝謝您。</p> <p>謝謝托育人員給予建議,如托育人員要購買托育日誌或者拿取資料,可請您的家人至本中心拿取,或者訪視員要過去訪視時,可告知本中心訪視員,請訪視員帶過去。</p> <p>謝謝托育人員給予建議,本中心將會進行去了解這件事源由,則會檢討。</p>

本次托育人員待媒合年度滿意度回饋問卷發出 61 份，回收 24 份，回收率 39%，問卷之滿意度等級分別為「滿意」、「尚可」、「不滿意」、「無填選」及「免填」，各問卷項目之統計彙整於下表：

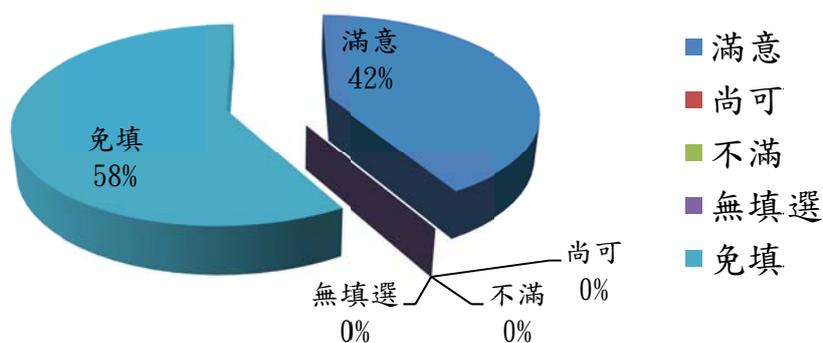
題號	問卷項目	滿意		尚可		不滿意		無填選		免填		總計	
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
1	您對於中心在執行媒合轉介服務。(自行媒合免填此題)	8	33%	3	13%	0	0%	0	0%	13	54%	24	100%
2	您對於中心訪視人員陪同簽約服務。(自行簽約、未曾收托者免填此題)	10	42%	0	0%	0	0%	0	0%	14	58%	24	100%
3	您對於在本中心人員訪視時間(時段)的安排。(未曾收托者免填此題)	14	59%	2	8%	0	0%	0	0%	8	33%	24	100%
4	您對於本中心人員訪視的態度與專業度。	21	88%	2	8%	0	0%	1	4%	0	0%	24	100%
5	您對於中心在托育新知與政策的宣導。	16	67%	7	29%	0	0%	1	4%	0	0%	24	100%
6	您對於中心人員電訪時間(時段)的安排。	9	37%	5	21%	0	0%	0	0%	10	42%	24	100%
7	您對於中心人員對媒合不成功之輔導措施(收托幼兒中托育人員免填)	10	42%	5	21%	0	0%	0	0%	9	37%	24	100%
8	您對於中心訪視員解決托育問題的專業度。	19	79%	4	17%	0	0%	1	4%	0	0%	24	100%
9	您對於中心今年度托育人員在職研習課程規劃。	20	83%	3	13%	0	0%	1	4%	0	0%	24	100%
10	您對於中心在在職研習時間的安排。	22	92%	2	8%	0	0%	0	0%	0	0%	24	100%
11	您對於中心在辦理宣導活動的內容規劃。	22	92%	2	8%	0	0%	0	0%	0	0%	24	100%
12	您對於中心在宣導活動時間(時段)的安排。	21	87%	3	13%	0	0%	0	0%	0	0%	24	100%
13	您對於中心在協力圈宣導主題規劃。	20	83%	2	9%	1	4%	1	4%	0	0%	24	100%
14	您對於中心在協力圈活動的推展，有助托育人員之間的互動交流	19	79%	3	13%	1	4%	1	4%	0	0%	24	100%
15	您對於今年度中心整體的表現。	21	87%	3	13%	0	0%	0	10%	0	0%	24	100%

1. 您對於中心在執行媒合轉介服務。(自行媒合免填此題)



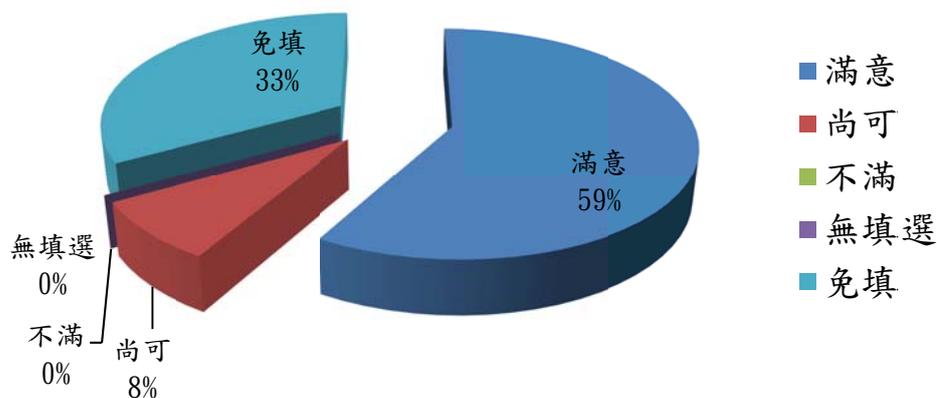
托育人員對於中心在執行媒合轉介服務。(自行媒合免填此題)之滿意度分布為：滿意 33%、尚可 13%、不滿意 0%、無填選 0%、免填 54%。

2. 您對於中心訪視人員陪同簽約服務。(自行簽約、未曾收托者免填此題)



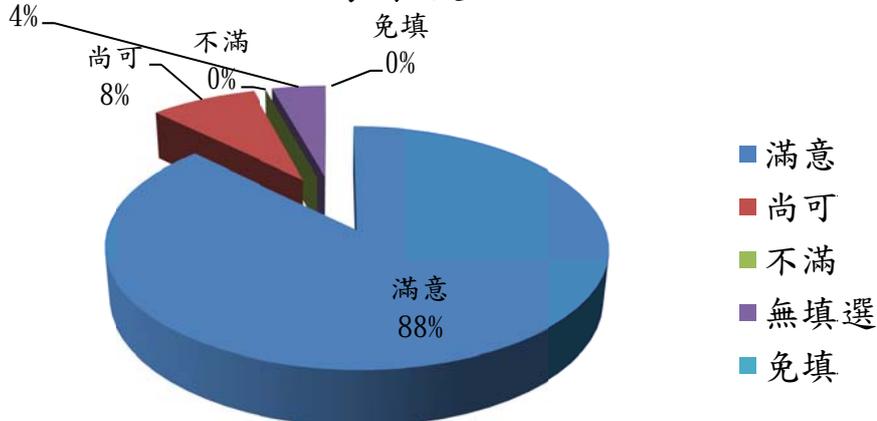
托育人員對於中心您對於中心訪視人員陪同簽約服務(自行簽約、未曾收托者免填此題)之滿意度分布為：滿意 42%、尚可 0%、不滿意 0%、無填選 0%、免填 58%。

3. 您對於在本中心人員訪視時間(時段)的安排。(未曾收托者免填此題)



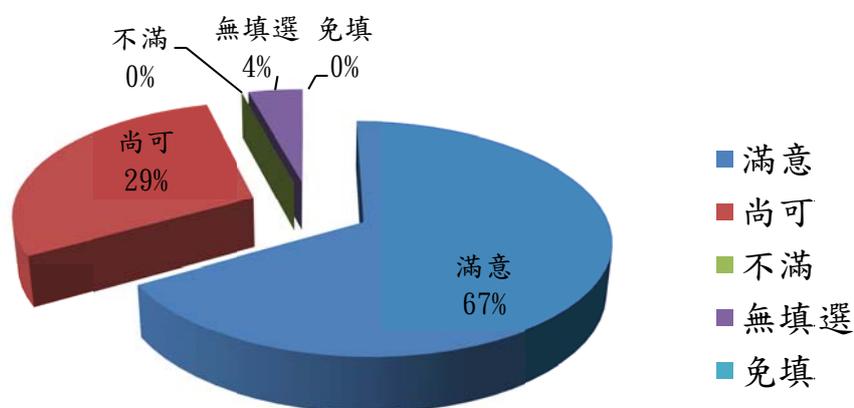
托育人員對於在本中心人員訪視時間(時段)的安排(未曾收托者免填此題)之滿意度分布為：滿意 59%、尚可 8%、不滿意 0%、無填選 0%、免填 33%。

4. 您對於本中心人員訪視的態度與專業度。



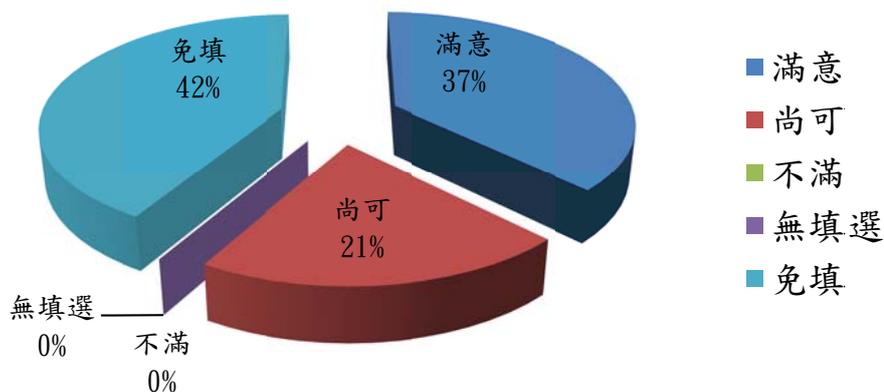
托育人員對於本中心人員訪視的態度與專業度之滿意度分布為：滿意 88%、尚可 8%、不滿意 0%、無填選 4%、免填 0%。

5. 您對於中心在托育新知與政策的宣導。



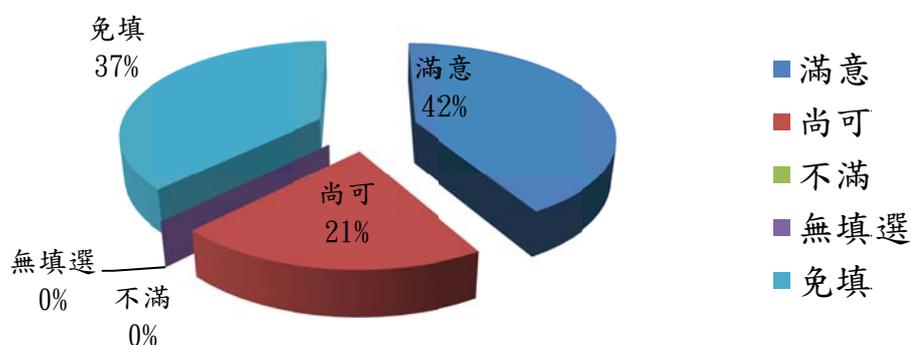
托育人員對於在托育新知與政策的宣導之滿意度分布為：滿意 67%、尚可 29%、不滿意 0%、無填選 4%、免填 0%。

6. 您對於中心人員電訪時間(時段)的安排。



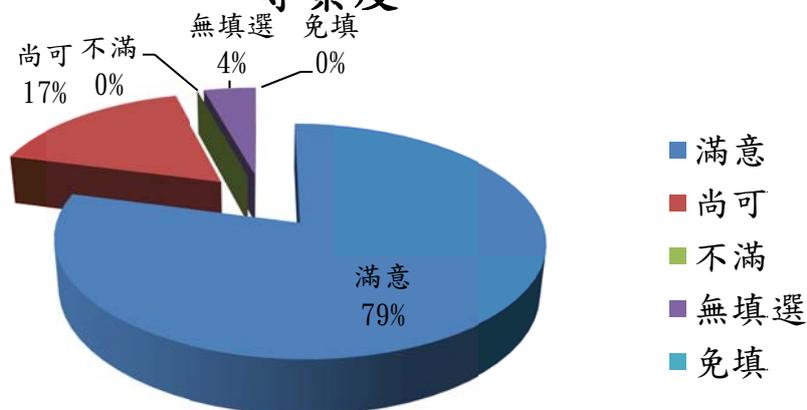
托育人員對於中心人員電訪時間(時段)的安排之滿意度分布為：滿意 37%、尚可 21%、不滿意 0%、無填選 0%、免填 42%。

7. 您對於中心人員對媒合不成功之輔導措施(收托幼兒中托育人員免填)



托育人員對於中心人員對媒合不成功之輔導措施(收托幼兒中托育人員免填)之滿意度分布為:滿意 42%、尚可 21%、不滿意 0%、無填選 0%、免填 37%。

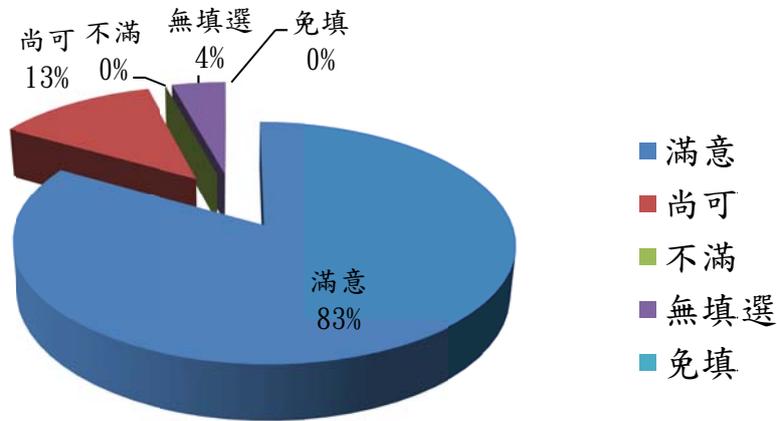
8 您對於中心訪視員解決托育問題的專業度。



托育人員對於中心訪視員解決托育問題的專業度之滿意度分布為:滿意 79%、尚可 17%、不滿意 0%、無填選 4%、免填 0%。

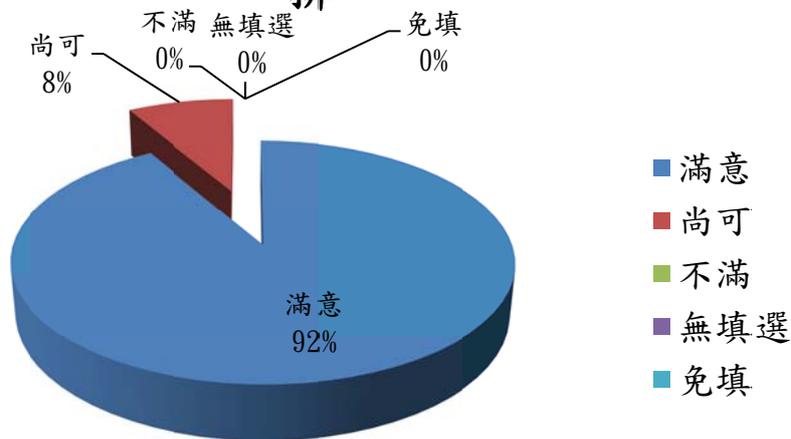
托育人員滿意度

9. 您對於中心今年度托育人員在職研習課程規劃。



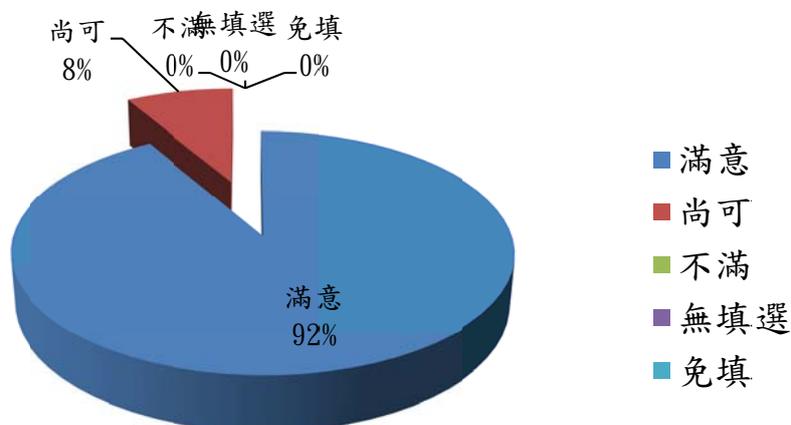
托育人員對於中心今年度托育人員在職研習課程規劃之滿意度分布為:滿意 83%、尚可 13%、不滿意 0%、無填選 4%、免填 0%。

10. 您對於中心在在職研習時間的安排。



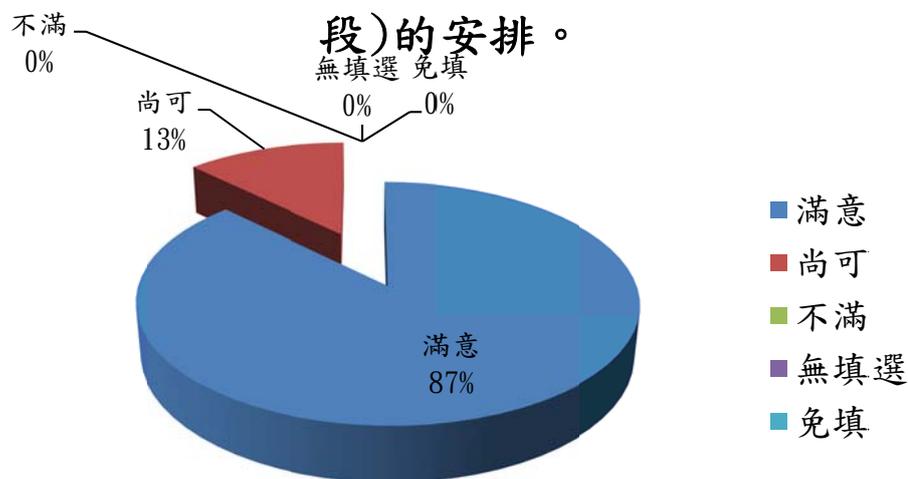
托育人員對於中心在在職研習時間的安排之滿意度分布為:滿意 92%、尚可 8%、不滿意 0%、無填選 0%、免填 0%。

11. 您對於中心在辦理宣導活動的內容規劃。



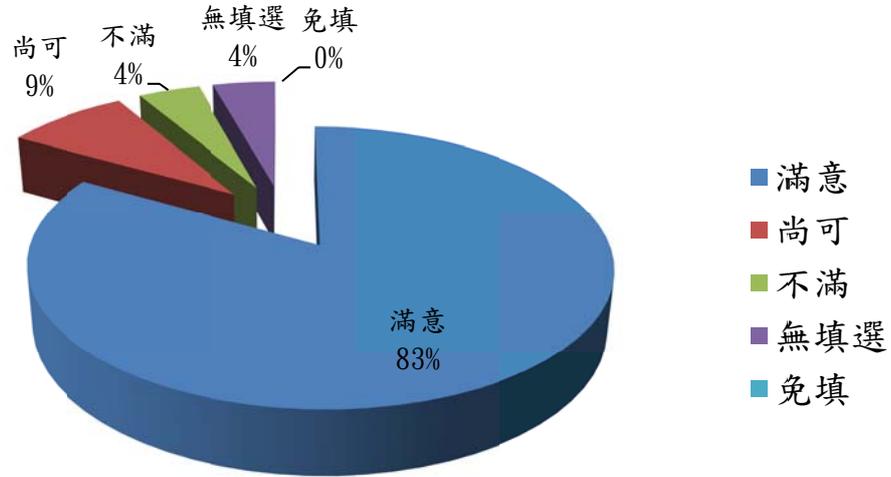
托育人員對於中心在辦理宣導活動的內容規劃之滿意度分布為:滿意 92%、尚可 8%、不滿意 0%、無填選 0%、免填 0%。

12. 您對於中心在宣導活動時間(時段)的安排。



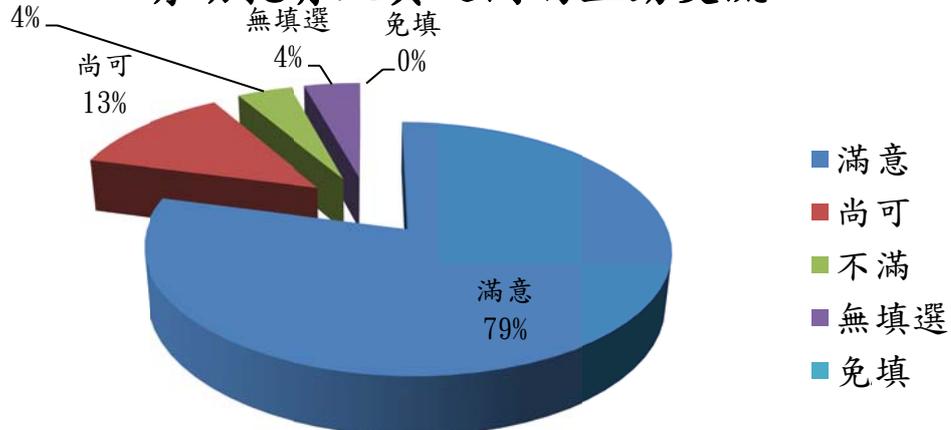
托育人員對於中心在宣導活動時間(時段)的安排之滿意度分布為:滿意 87%、尚可 13%、不滿意 0%、無填選 0%、免填 0%。

13 您對於中心在協力圈宣導主題規劃。



托育人員對於中心在協力圈宣導主題規劃之滿意度分布為:滿意 83%、尚可 9%、不滿意 4%、無填選 4%、免填 0%。

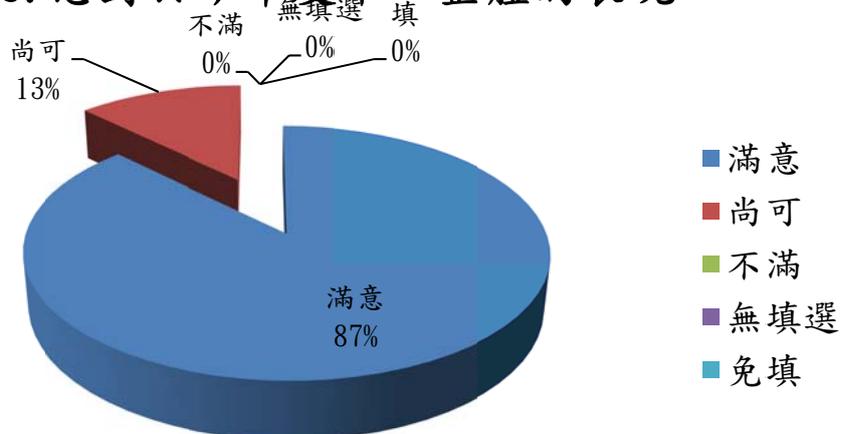
14. 您對於中心在協力圈活動的推展， 有助托育人員之間的互動交流



托育人員對於中心在協力圈活動的推展，有助托育人員之間的互動交流之滿意度分布為:滿意 79%、尚可 13%、不滿意 4%、無填選 4%、免填 0%。

托育人員滿意度

15. 您對於今年度中心整體的表現。



托育人員對於今年度中心整體的表現之滿意度分布為:滿意 87%、尚可 13%、不滿 0%、無填選 0%、免填 0%。

檢討與改進

項目	問卷細項	托育人員回饋整理	改進與檢討
托育人員在職研習課程規劃與時間安排	問卷項目第 9 至 10 題	1. 希望在職課程能分月或季，而不是集中上半年或下半年；且希望上課地點能以區域安排。	1. 本中心於 107 年度預計會辦理鄉踢課程，會以各站托育人員之處所規劃鄰近之上課地點，並會以分月方式辦理課程。

本次家長對於中心服務年度滿意度回饋問卷共發出 210 份，回收 89 份，回收率 42.3%，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於下表，滿意度分配如下表，結果分析如下：

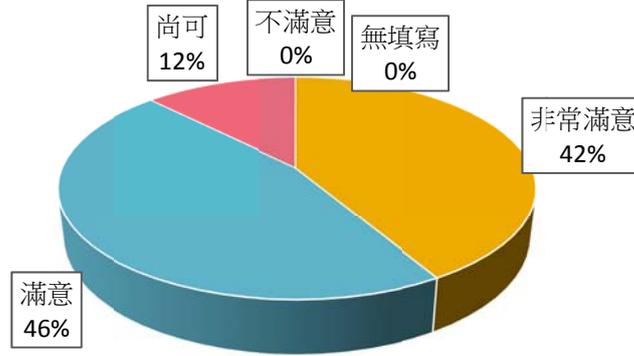
高雄市第六區居家托育服務中心 106 年度家長對中心滿意度回饋問卷統計一覽表

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.家長對於本中心在政府福利上的訊息傳達清楚明瞭	37	42%	41	46%	11	12%	0	0%	0	0%	89	100%
2.家長對於本中心在托育補助方面的說明清楚並了解	37	42%	42	47.1%	10	11%	0	0%	0	0%	89	100%
3.家長對於本中心申請托育補助的流程非常順利便捷	38	43%	44	49.4%	7	8%	0	0%	0	0%	89	100%
4.家長對於本中心會主動告知相關托育補助非常貼心專業	38	43%	37	42%	14	16%	0	0%	0	0%	89	100%
5.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	37	42%	23	26%	6	7%	0	0%	23	26%	89	100%
6.家長對於中心在服務過程保密家長及幼兒個人隱私	38	43%	25	28%	6	7%	0	0%	20	22%	89	100%
7.家長對於中心媒合轉介中心機制完善	33	37%	26	29.2%	7	8%	2	2%	21	20%	89	100%
8.家長對中心能依家長需求及幼兒狀況媒合合適的托育人員	35	39.3%	27	30%	5	6%	1	1%	21	20%	89	100%
9.家長對於中心媒合機制是否滿意?	33	37%	28	31.4%	5	6%	2	0%	21	20%	89	100%
10.家長覺得中心服務態度親切	42	47.1%	40	45%	7	8%	0	0%	0	0%	89	100%
11.家長覺得中心人員能適時回覆疑惑	44	49.4%	36	40.4%	7	8%	2	2%	0	0%	89	100%
12.家長覺得中心的專業輔導能力可認同	38	43%	42	47.1%	9	10%	0	0%	0	0%	89	100%
13.家長覺得中心訪視人員之電訪內容適切	38	43%	39	44%	11	12%	1	1%	0	0%	89	100%
14.目前為止，家長對於中心服務評價	40	45%	40	45%	9	10%	0	0%	0	0%	89	100%
15.家長對本中心訪員陪同簽約之專業及適切度	42	47.1%	36	40%	10	11%	0	0%	1	1%	89	100%

活動滿意度

1.家長對於本中心在政府福利上的訊息傳達清楚明瞭

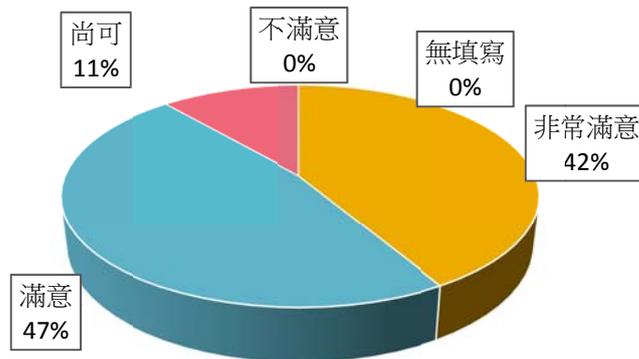
■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填寫



本年度家長對中心在政府福利上的訊息傳達清楚明瞭之滿意度分佈為：非常滿意者 42%、滿意者 46%、尚可 12%、不滿意 0%以及未填選 0%。

2.家長對於本中心在托育補助方面的說明清楚並了解

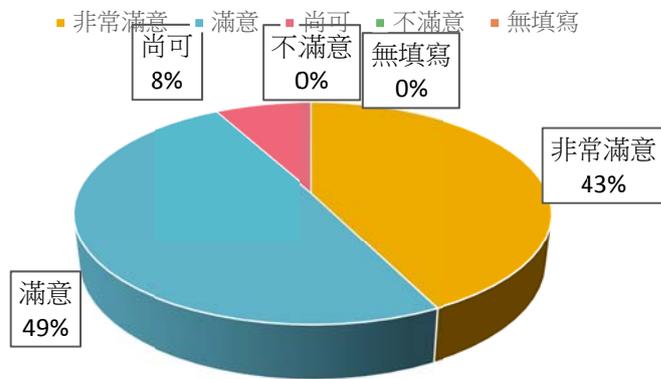
■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填寫



本年度家長對中心在托育補助方面的說明清楚並了解之滿意度分佈為：非常滿意者 42%、滿意者 47%、尚可 11%、不滿意 0%以及無填選 0%。

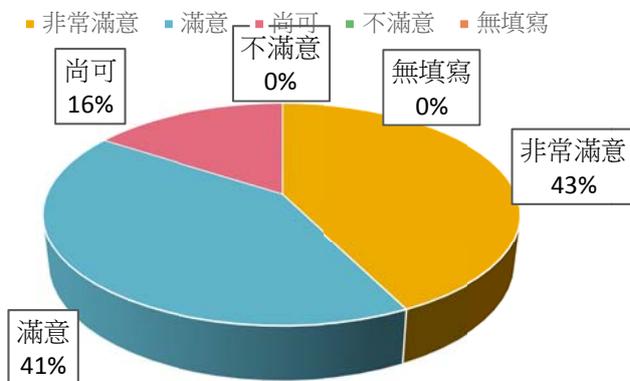
活動滿意度

3.家長對於本中心申請托育補助的流程非常順利便捷



本年度家長對中心在申請托育補助的流程非常順利便捷之滿意度分佈為：非常滿意者 43%、滿意者 49%、尚可 8%、不滿意 0%以及無填選 0%。

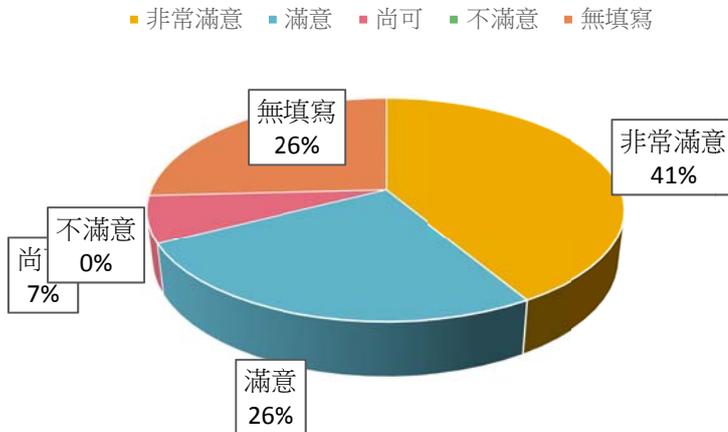
4.家長對於本中心會主動告知相關托育補助非常貼心專業



本年度家長對中心會主動告知相關托育補助非常貼心專業在之滿意度分佈為：非常滿意者 43%、滿意者 41%、尚可 16%、不滿意 0%以及無填選 0%。

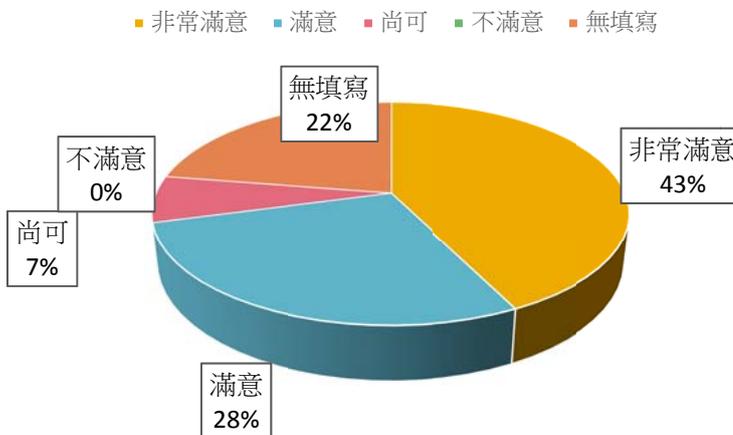
活動滿意度

5.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



本年度家長對中心在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佈為：非常滿意者 41%、滿意者 26%、尚可 7%、不滿意 0%以及無填選 26%。

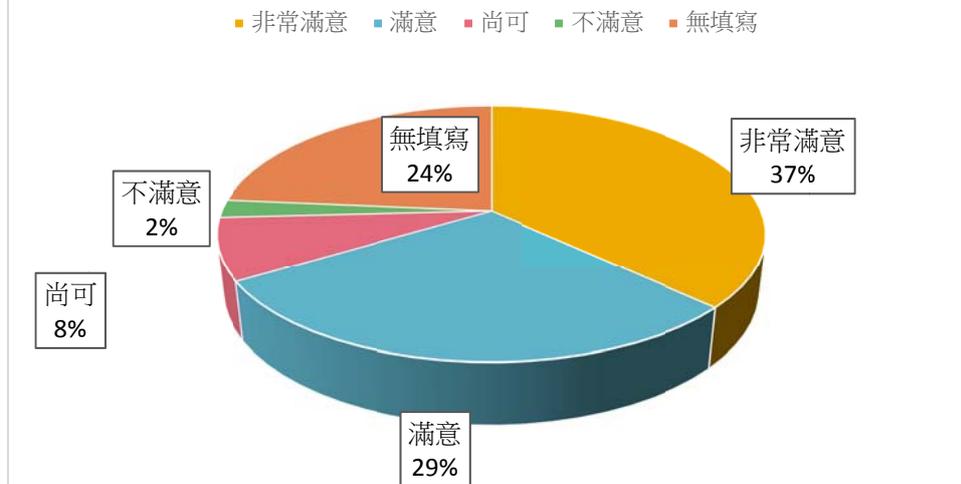
6.家長對於中心在服務過程保密家長及幼兒個人隱私



本年度家長對中心在中心在服務過程保密家長及幼兒個人隱私之滿意度分佈為：非常滿意者 43%、滿意者 28%、尚可 7%、不滿意 0%以及無填選 22%。

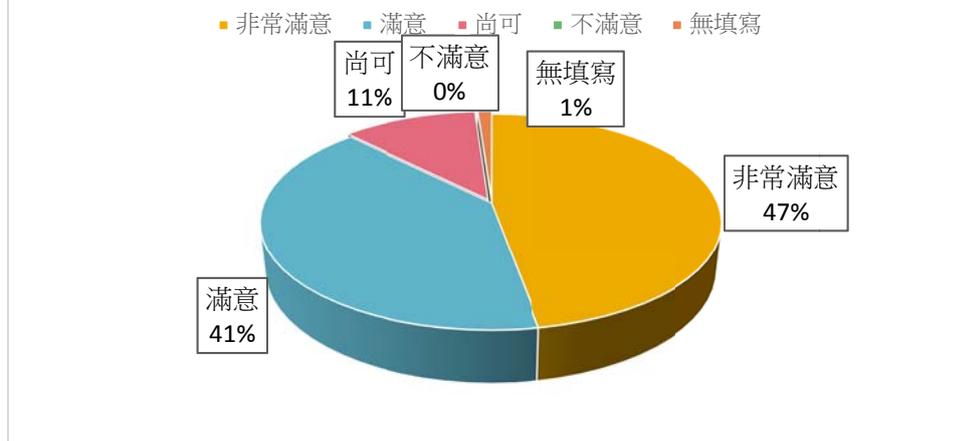
活動滿意度

7.家長對於中心媒合轉介中心機制完善



本年度家長對中心在中心媒合轉介中心機制完善之滿意度分佈為：非常滿意者 37%、滿意者 29%、尚可 8%、不滿意 2%以及無填選 24%。

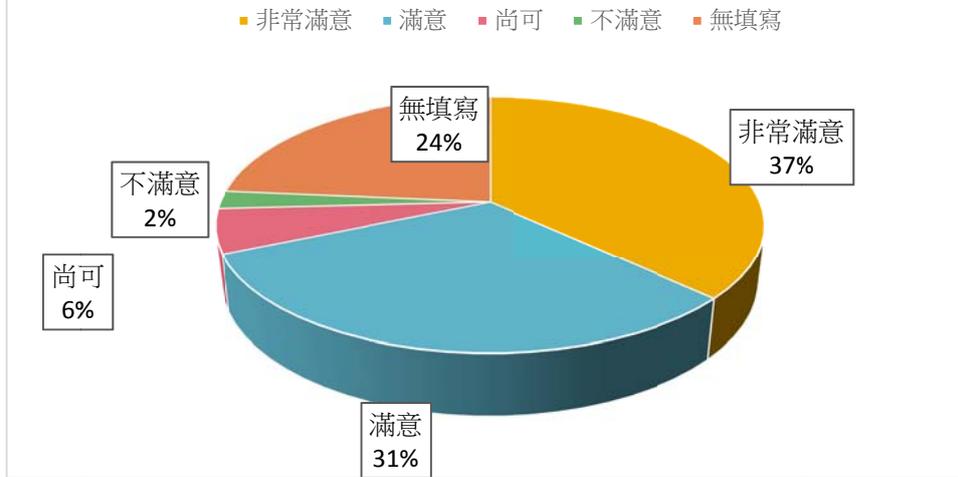
8.家長對中心能依家長需求及幼兒狀況媒合合適的托育人員明瞭



本年度家長對中心在能依家長需求及幼兒狀況媒合合適的托育人員明瞭之滿意度分佈為：非常滿意者 47%、滿意者 41%、尚可 11%、不滿意 0%以及無填選 1%。

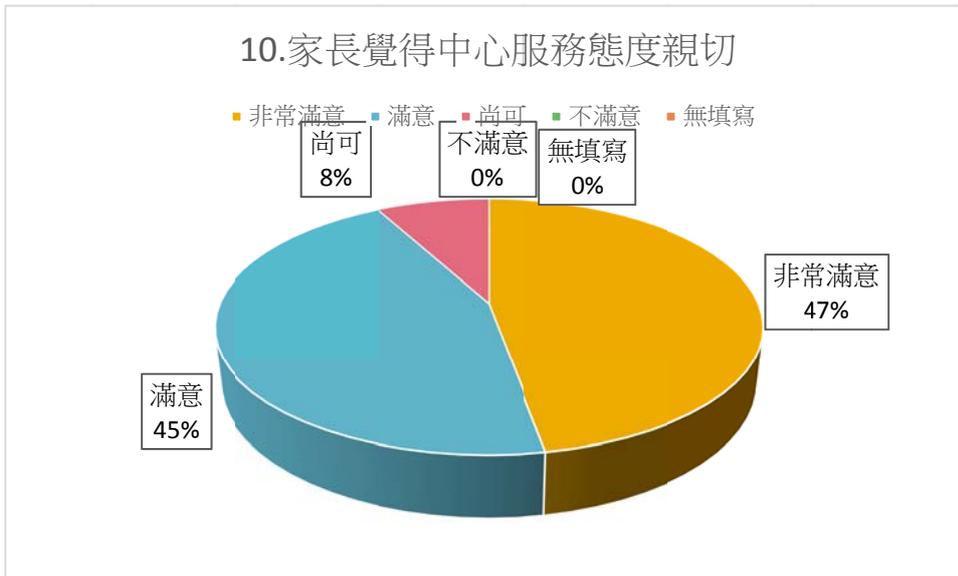
活動滿意度

9.家長對於中心媒合機制是否滿意?



本年度家長對中心在媒合機制是否滿意之滿意度分佈為：非常滿意者 37%、滿意者 31%、尚可 6%、不滿意 2%以及無填選 24%。

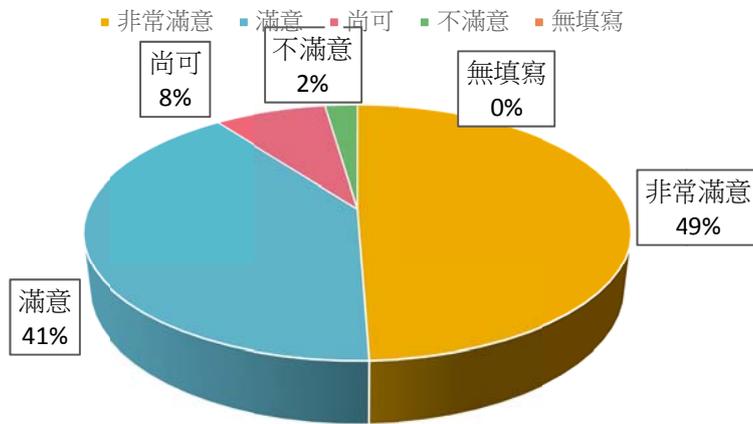
10.家長覺得中心服務態度親切



本年度家長對中心在服務態度親切之滿意度分佈為：非常滿意者 47%、滿意者 45%、尚可 8%、不滿意 0%以及無填選 0%。

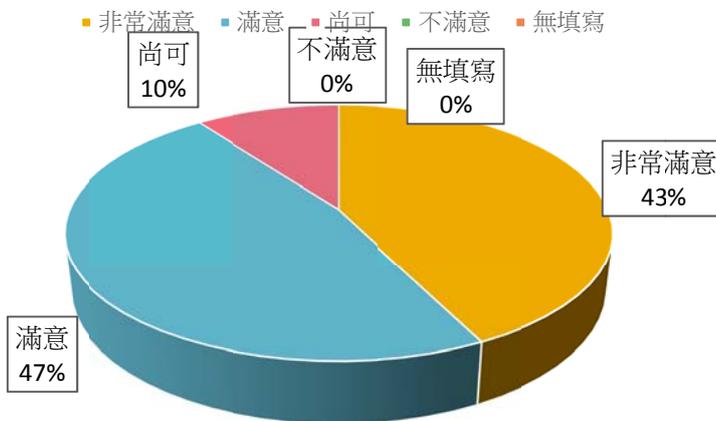
活動滿意度

11. 家長覺得中心人員能適時回覆疑惑



本年度家長對中心在能適時回覆疑惑之滿意度分佈為：非常滿意者 49%、滿意者 41%、尚可 8%、不滿意 2%以及無填選 0%。

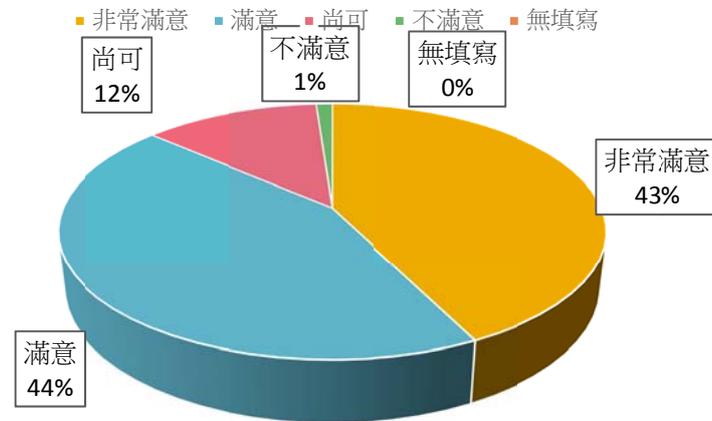
12. 家長覺得中心的專業輔導能力可認同



本年度家長對中心在專業輔導能力可認同之滿意度分佈為：非常滿意者 43%、滿意者 47%、尚可 10%、不滿意 0%以及無填選 0%。

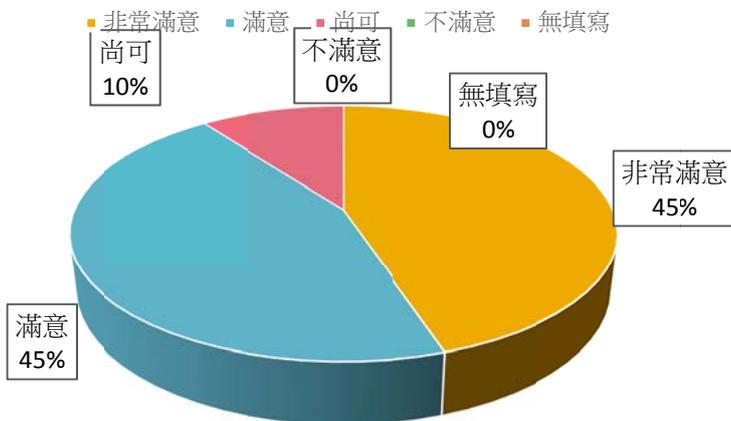
活動滿意度

13. 家長覺得中心訪視人員之電訪內容適切



本年度家長對中心在訪視人員之電訪內容適切之滿意度分佈為：非常滿意者 43%、滿意者 44%、尚可 12%、不滿意 1%以及無填選 0%。

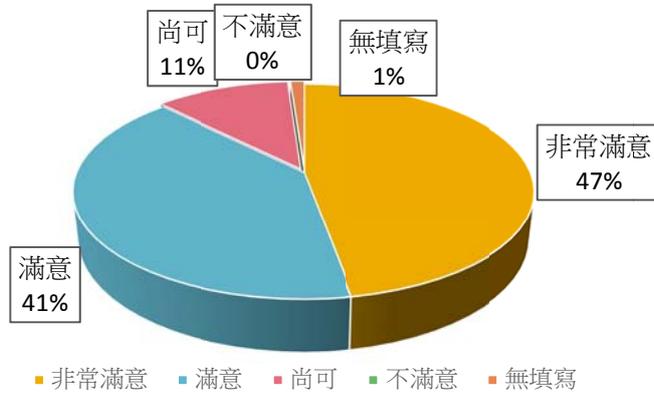
14. 目前為止，家長對於中心服務評價



本年度家長對中心在服務評價之滿意度分佈為：非常滿意者 45%、滿意者 45%、尚可 10%、不滿意 0%以及無填選 0%。

活動滿意度

15.家長對本中心訪員陪同簽約之專業及適切度



本年度家長對中心在訪員陪同簽約之專業及適切度之滿意度分佈為：非常滿意者 47%、滿意者 41%、尚可 11%、不滿意 0%以及無填選 1%。

檢討與改進

將 15 個問卷項目區分為托育補助福利的傳達、協助媒合及中心專業度及服務，依以上統計數據及回饋建議，分別從托育補助福利傳達予家長及媒合轉介服務輔導和中心服務的角度進行檢討與改進：

項目	問卷細項	家長回饋整理	改進與檢討
托育補助福利傳達	問卷項目第 1 至 4 題	1. 希望社會局再提供多一點托育補助。	1. 中心收到家長之建議，會於中央聯繫與主管機關開會討論時提出建議。 2. 中心在補助福利方面的傳達多呈現滿意，未來中心仍會繼續協助傳達托育補助福利相關資訊並協助家長申請。
中心媒合及轉介	問卷項目第 5 至 9 題	1. 媒合進度未主動告知，家長多是自行尋找。	1. 中心目前皆依家長托育條件進行媒合，每週至少追蹤一次媒合進度，未來在媒合進度的追蹤上會更加仔細和注意。
中心專業度	問卷項目第 10 至 15 題	1. 家長對中心訪員的服務評價均都是正面的，也感謝中心訪員的協助	1. 中心未來仍會持續維持服務品質，並積極協助家長與托育人員保親關係之維持。

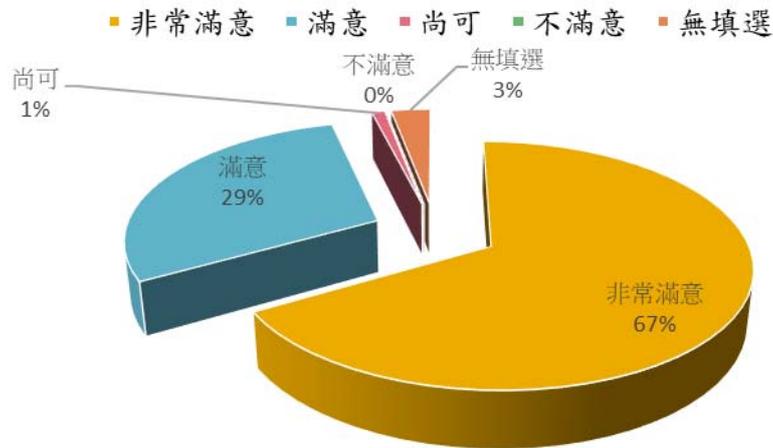
本次家長對托育人員年度滿意度回饋問卷隨機發出 210 份，回收 102 份，回收率 48%，問卷之滿意度等級分別為「非常滿意」、「滿意」、「尚可」及「不滿意」，各問卷項目之統計彙整於下表，結果分析如下：

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	您對於托育人員的托育整體環境	68	67%	30	29%	1	1%	0	0%	3	3%	102	100%
2	您對於托育人員托育環境安全措施	64	63%	32	31%	2	2%	0	0%	4	4%	102	100%
3	您對於托育人員托育環境的整潔	72	71%	24	23%	1	1%	0	0%	5	5%	102	100%
4	您對於托育人員托育環境中的遊戲空間	67	66%	29	28%	2	2%	0	0%	4	4%	102	100%
5	您對於托育人員托育環境的動線	65	64%	31	30%	0	0%	0	0%	6	6%	102	100%
6	您對於托育人員家中的托育設備(如：清潔區、餵食區、睡眠區、遊戲區等)	12	12%	4	4%	0	0%	0	0%	86	86%	102	100%
7	托育人員能對托兒各領域發展能充份了解並提供有助托兒各領域發展的活動(如：大小肌肉、語言、認知、社會情緒等)	75	74%	27	26%	0	0%	0	0%	0	0%	102	100%
8	您對托育人員教導托兒自理能力、生活禮儀與常規的方式(如：會說謝謝、洗手、如廁…等)	74	73%	28	27%	0	0%	0	0%	0	0%	102	100%
9	您對托育人員給予托兒的餐點內容(營養、新鮮、衛生、多變化、個別化)	64	63%	38	37%	0	0%	0	0%	0	0%	102	100%
10	您對托育人員對於意外之緊急處理(如:疾病護理、意外事故的應對方式)	70	69%	31	30%	1	1%	0	0%	0	0%	102	100%
11	您對托育人員給予托兒衛生習慣的培養	72	71%	30	29%	0	0%	0	0%	0	0%	102	100%
12	托育人員對托兒有耐心、愛心、細心	80	78%	21	21%	0	1%	0	0%	1	0%	102	100%
13	若您提出問題時，托育人員會適時給予具體的回應	80	78%	22	22%	0	0%	0	0%	0	0%	102	100%
14	托育人員能提供托兒溫暖、積極、正向的互動、送托互動、家長互動(如：擁抱、聊天說話、鼓勵、一起遊戲等)	87	85%	14	14%	0	0%	0	0%	1	1%	102	100%

15	托育人員會對您述說托兒一天的作息	82	80%	19	19%	0	0%	0	0%	1	1%	102	100%
16	托育人員會與您分享托兒各項行為發展	80	78%	19	19%	0	0%	2	2%	1	1%	102	100%
17	當我提出問題或建議時托育人員會尊重我意見	80	78%	21	21%	0	0%	0	0%	1	1%	102	100%
18	您與托育人員之托育理念無共識時，托育人員提出回應是否滿意?(若非滿意時，建議事項如下:)	73	72%	26	25%	2	2%	0	0%	1	1%	102	100%
19	您對托育人員的整體育兒經驗	74	73%	25	24%	1	1%	0	0%	2	2%	102	100%
20	托育人員能客觀公平的對待每一位托兒	75	74%	25	24%	0	0%	0	0%	2	2%	102	100%
21	您對托育人員托育日誌的紀錄內容	74	73%	24	23%	2	2%	0	0%	2	2%	102	100%
22	您的托育人員托育幼兒人數比例滿意程度(若是申請到府托育人員無需填寫此題)	68	67%	22	21%	5	5%	0	0%	7	7%	102	100%
題號	問卷項目	是		否		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				
23	您是否與托育人員簽訂托育契約內容是否滿意?	100	98%	1	1%	1	1%	102	100%				

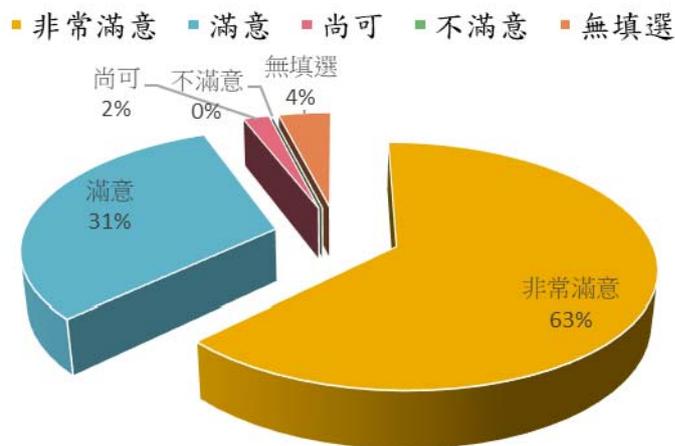
家長滿意度

1. 您對於托育人員的托育整體環境



家長對於於托育人員的托育整體環境之滿意度分布為：非常滿意 67%、滿意 29%、尚可 1%、不滿意 0%、無填選 3%。

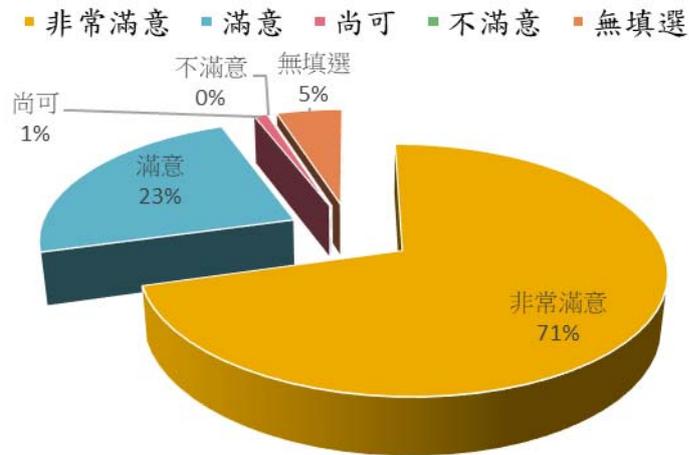
2. 您對於托育人員托育環境安全措施



家長對於於托育人員托育環境安全措施之滿意度分布為：非常滿意 63%、滿意 31%、尚可 2%、不滿意 0%、無填選 4%。

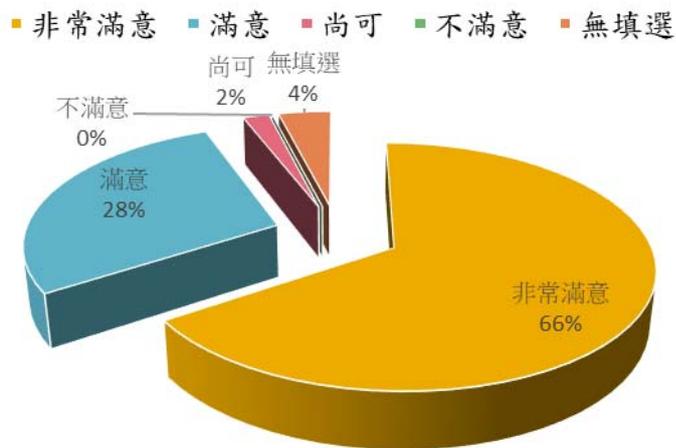
家長滿意度

3. 您對於托育人員托育環境的整潔



家長對於於托育人員托育環境的整潔之滿意度分布為：非常滿意 71%、滿意 23%、尚可 1%、不滿意 0%、無填選 5%。

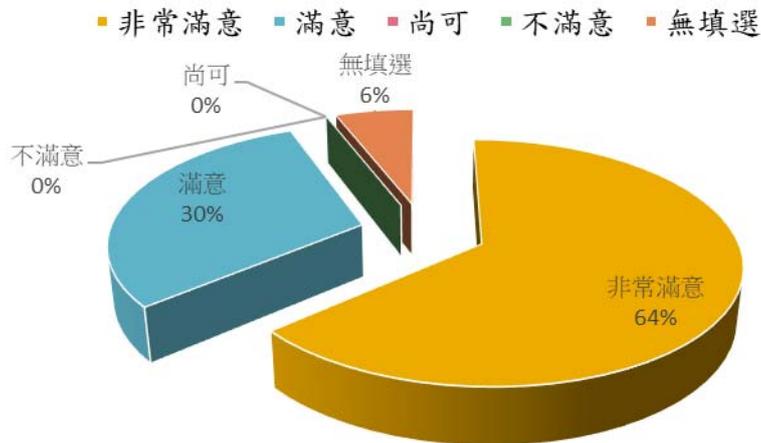
4. 您對於托育人員托育環境中的遊戲空間



家長對於於托育人員托育環境中的遊戲空間之滿意度分布為：非常滿意 66%、滿意 28%、尚可 2%、不滿意 0%、無填選 4%

家長滿意度

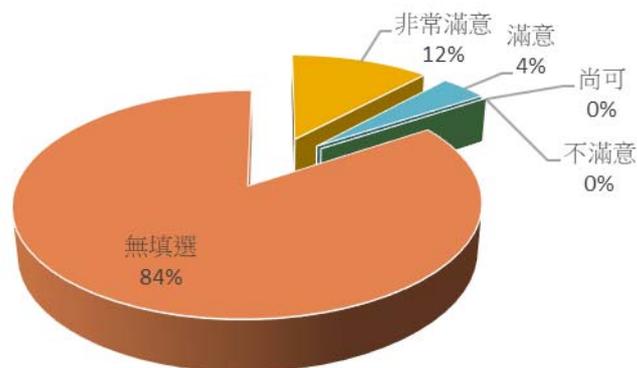
5. 您對於托育人員托育環境的動線



家長對於托育人員托育環境中的遊戲空間之滿意度分布為：非常滿意 64%、滿意 30%、尚可 0%、不滿意 0%、無填選 6%

6. 您對於托育人員家中的托育設備(如：清潔區、餵食區、睡眠區、遊戲區等)

■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選

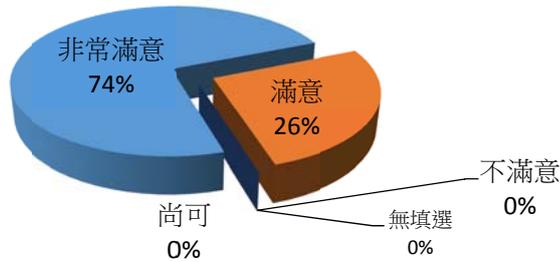


家長對於托育人員家中的托育設備(如：清潔區、餵食區、睡眠區、遊戲區等)之滿意度分布為：非常滿意 12%、滿意 4%、尚可 0%、不滿意 0%、無填選 84%

家長滿意度

7. 托育人員能對托兒各領域發展能充份了解並提供有助托兒各領域發展的活動(如：大小肌肉、語言、認知、社會情緒等)

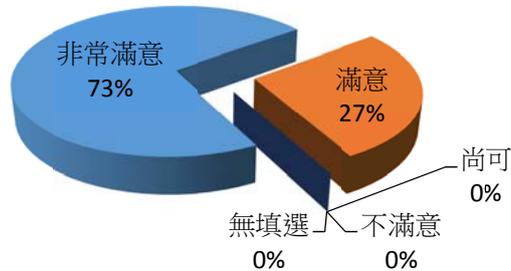
■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選



家長對於托育人員能對托兒各領域發展能充份了解並提供有助托兒各領域發展的活動(如：大小肌肉、語言、認知、社會情緒等)之滿意度分布為:非常滿意 74%、滿意 26%、尚可 0%、不滿意 0%、無填選 0%

8. 您對托育人員教導托兒自理能力、生活禮儀與常規的方式(如：會說謝謝、洗手、如廁…等)

■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選

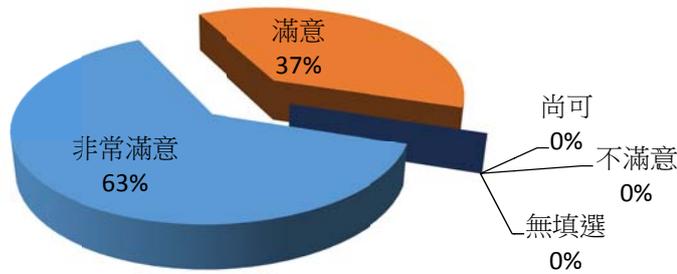


家長對於托育人員教導托兒自理能力、生活禮儀與常規的方式(如：會說謝謝、洗手、如廁…等)之滿意度分布為:非常滿意 73%、滿意 27%、尚可 0%、不滿意 0%、無填選 0%

家長滿意度

9. 托育人員給予托兒的餐點內容 (營養、新鮮、衛生、多變化、個別化)

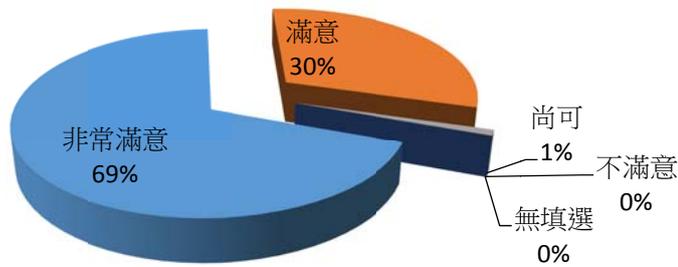
■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選



家長對於托育人員給予托兒的餐點內容 (營養、新鮮、衛生、多變化、個別化)之滿意度分布為:非常滿意 63%、滿意 37%、尚可 0%、不滿意 0%、無填選 0%

10. 您對托育人員對於意外之緊急處理(如:疾病護理、意外事故的應對方式)

■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選

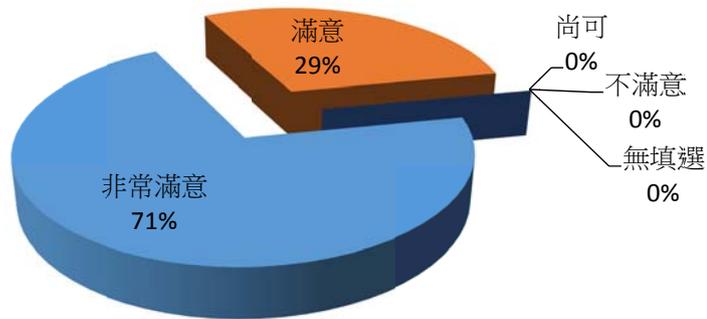


家長對於托育人員對於意外之緊急處理(如:疾病護理、意外事故的應對方式)之滿意度分布為:非常滿意 69%、滿意 31%、尚可 0%、不滿意 0%、無填選 0%

家長滿意度

11. 您對托育人員給予托兒衛生習慣的培養

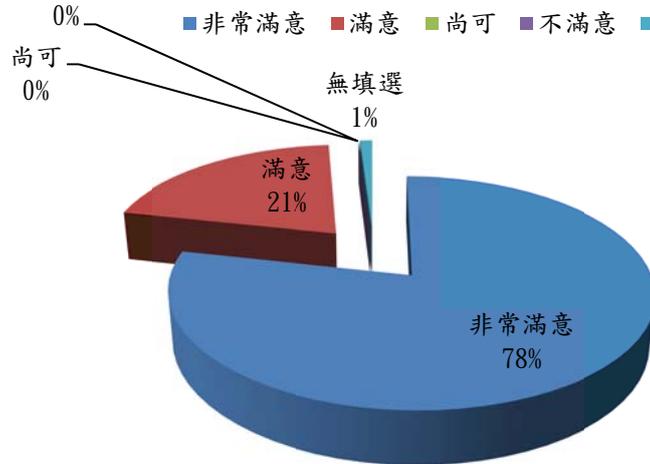
■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選



家長對於托育人員對於意外之緊急處理(如:疾病護理、意外事故的應對方式)之滿意度分布為:非常滿意 71%、滿意 29%、尚可 0%、不滿意 0%、無填選 0%

12. 托育人員對托兒有耐心、愛心、細心

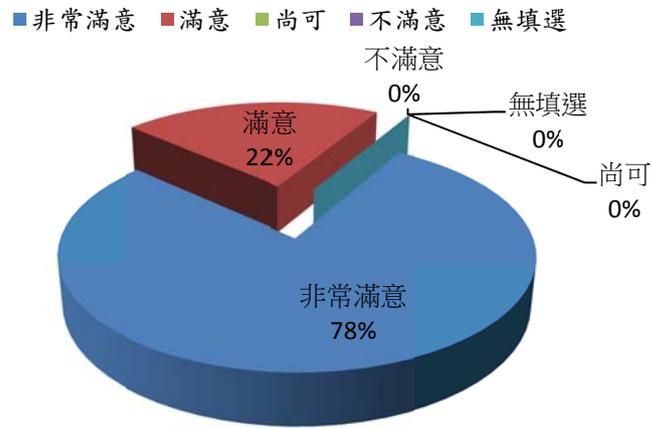
■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選



家長對於托育人員對托兒有耐心、愛心、細心之滿意度分布為:非常滿意 78%、滿意 21%、尚可 0%、不滿意 0%、無填選 1%。

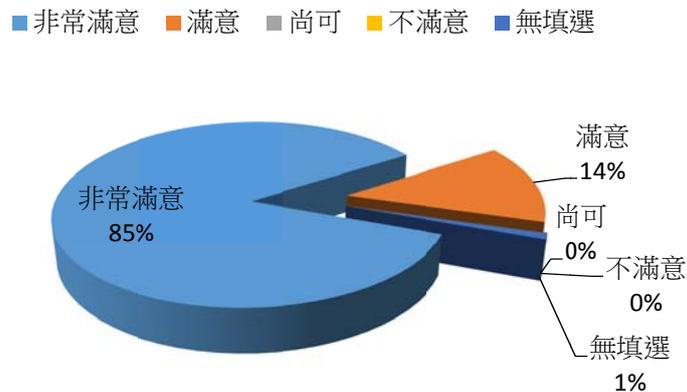
家長滿意度

13. 若您提出問題時，托育人員會適時給予具體的回應



家長對於若提出問題時，托育人員會適時給予具體的回應之滿意度分布為：非常滿意 78%、滿意 22%、尚可 0%、不滿意 0%、無填選 0%。

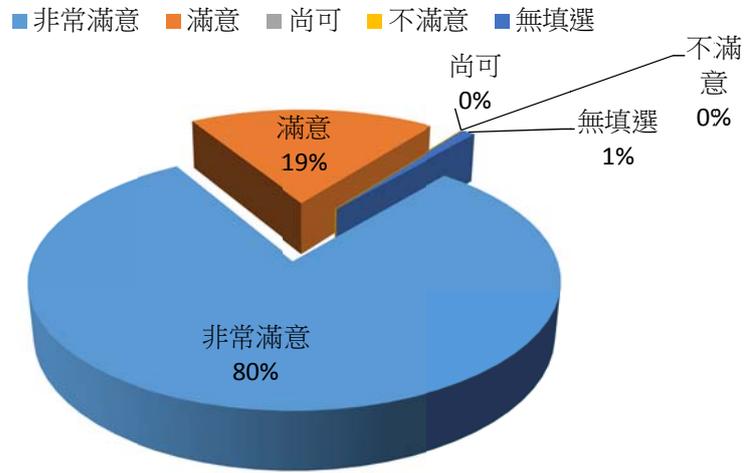
14. 托育人員能提供托兒溫暖、積極、正向的互動、送托互動、家長互動(如：擁抱、聊天說話、鼓勵、一起遊戲等)



家長對於托育人員能提供托兒溫暖、積極、正向的互動、送托互動、家長互動(如：擁抱、聊天說話、鼓勵、一起遊戲等)之滿意度分布為：非常滿意 85%、滿意 14%、尚可 0%、不滿意 0%、無填選 1%。

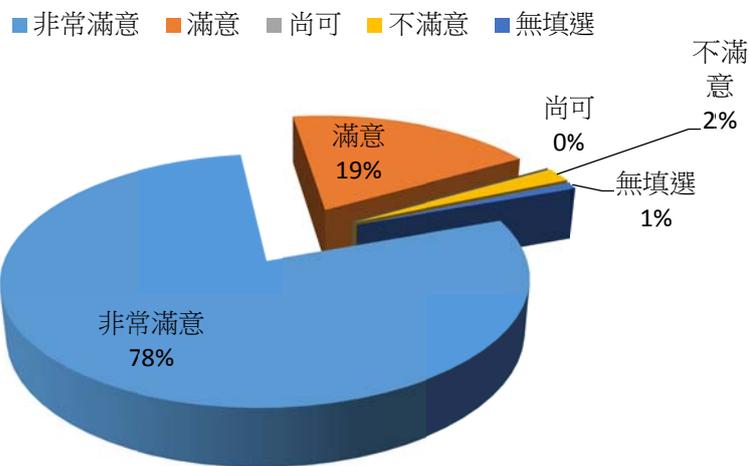
家長滿意度

15. 托育人員會對您述說托兒一天的作息



家長對於托育人員會對您述說托兒一天的作息之滿意度分布為：非常滿意 80%、滿意 19%、尚可 0%、不滿意 0%、無填選 1%

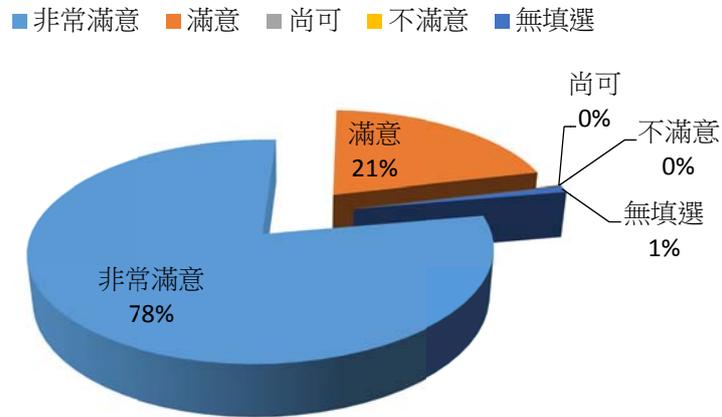
16. 托育人員會與您分享托兒各項行為發展



家長對於托育人員會與您分享托兒各項行為發展之滿意度分布為：非常滿意 78%、滿意 19%、尚可 0%、不滿意 2%、無填選 1%

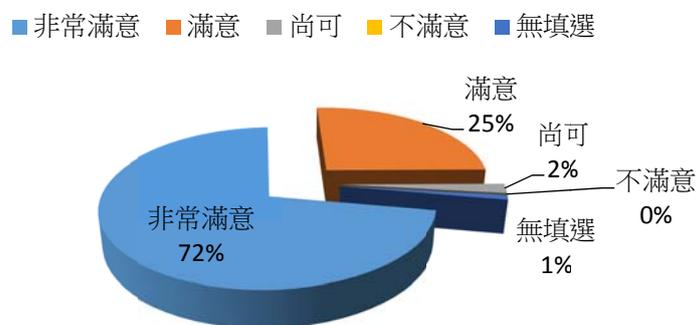
家長滿意度

17. 當我提出問題或建議時托育人員會尊重我意見



家長對於提出問題或建議時托育人員會尊重我意見之滿意度分布為:非常滿意 78%、滿意 21%、尚可 0%、不滿意 0%、無填選 1%

18. 您與托育人員之托育理念無共識時，托育人員提出回應是否滿意?(若非滿意時，建議事項如下:)



家長對於與托育人員之托育理念無共識時，托育人員提出回應是否滿意之滿意度分布為:非常滿意 72%、滿意 25%、尚可 2%、不滿意 0%、無填選 1%

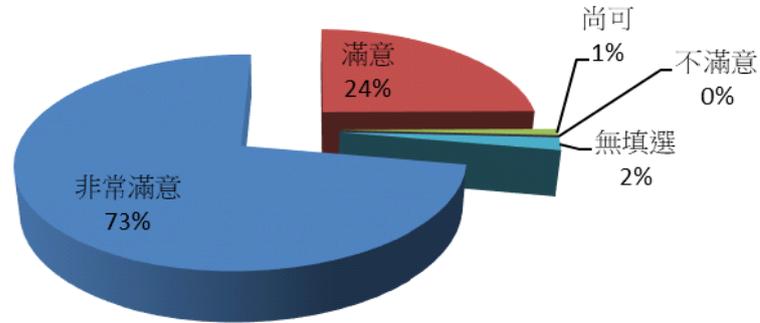
若非滿意時，建議事項如下:

尋求第三者醫師的評估在互相討論

家長滿意度

19. 您對托育人員的整體育兒經驗

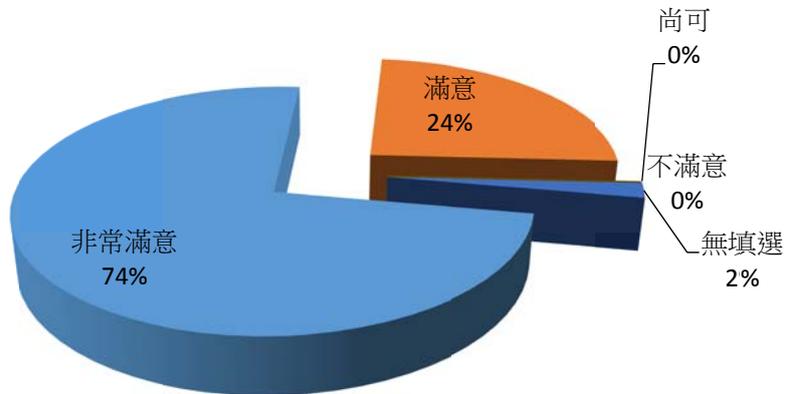
■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選



家長對於對托育人員的整體育兒經驗之滿意度分布為:非常滿意 73%、滿意 24%、尚可 1%、不滿意 0%、無填選 4%

20. 托育人員能客觀公平的對待每一位托兒

■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選

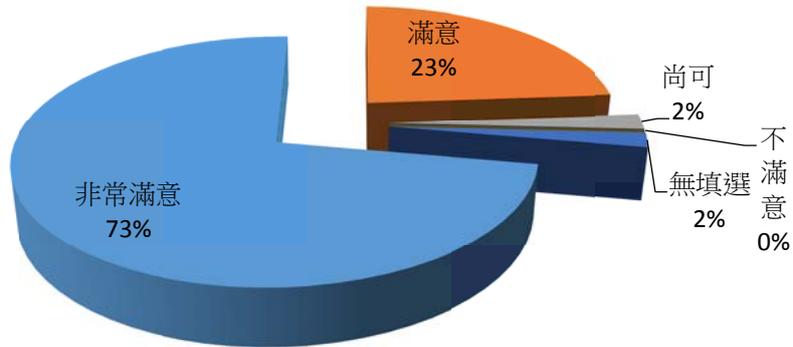


家長對於托育人員能客觀公平的對待每一位托兒之滿意度分布為:非常滿意 74%、滿意 24%、尚可 0%、不滿意 0%、無填選 2%

家長滿意度

21. 您對托育人員托育日誌的紀錄內容

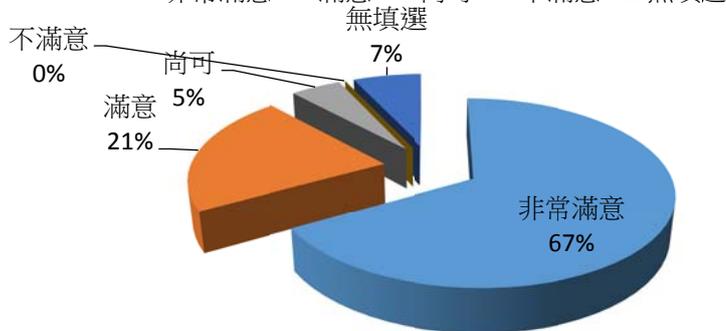
■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選



家長對於托育人員托育日誌的紀錄內容之滿意度分布為:非常滿意 73%、滿意 23%、尚可 2%、不滿意 0%、無填選 2%

22. 您的托育人員托育幼兒人數比例滿意程度 (若是申請到府托育人員無需填寫此題)

■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 無填選



家長對於托育人員托育幼兒人數比例滿意程度(若是申請到府托育人員無需填寫此題)之滿意度分布為:非常滿意 67%、滿意 21%、尚可 5%、不滿意 0%、無填選 7%

家長滿意度

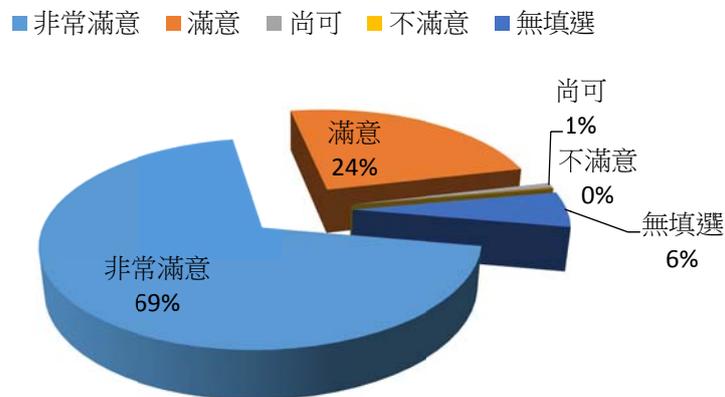
23. 您是否與托育人員簽訂托育契約內容是否滿意?



家長對於與托育人員簽訂托育契約內容是否滿意之滿意度分布為:是 98%、否 1%、無填選 1%

家長回饋問卷總滿意度

總滿意度



家長對於托育人員總滿意度之滿意度分布為: 非常滿意 69%、滿意 24%、尚可 1%、不滿意 0%、無填選 6%

檢討與改進

將 23 個問卷項目區分為家庭環境、教保方式及保親關係及其他，依以上統計數據及回饋建議，分別從家長對家庭環境及教保方式和保親關係的角度進行檢討與改進：

項目	問卷細項	家長回饋整理	改進與檢討
家庭環境	問卷項目 第 1 至 6 題	家長對托育環境的評價均都是正面。	請托育人員持續維持托育環境，維護托兒安全
教保方式	問卷項目 第 7 至 12 題	陳媽媽讓我很放心上班，對庭菴也很有耐力，尤其是庭菴不乖的時候，並教會她一些日常生活，謝謝陳媽媽細心的照顧教導方媽媽讓我感到很放心，有時會傳日常影片，雖然才照顧一個月多，就覺得很用心，謝謝方媽媽細心的照顧教導妙臻是個很棒的保母，有愛心有耐心，給孩子很大的包容跟貼心的照顧感謝雷保母的幫忙，宙禾最喜歡的地方就是保母媽媽家，全家人也都很親切，宙禾也在保母媽媽的教導下，慢慢學會戒尿布，生活自理，語言也進步很多，感謝他們全家人的用心謝謝英治大姐對靖昀的用心！給予我很多育兒的經驗和方式，謝謝妳忻澄是高需求愛哭的寶寶，感謝惠珍姐的耐心與照顧，您辛苦了！ 很用心及細心的保母，很幸運也很滿意！	1. 家長對托育人員教保方式是給於肯定。 2 請托育人員持續保持。 3. 中心會提供托育人員相關課程，以提升托育人員專業之能。
保親關係	問卷項目 第 13 至 18 題	方媽媽讓我感到很放心，有時會傳日常影片，雖然才照顧一個月多，就覺得很用心，謝謝方媽媽細心的照顧教導 謝謝英治大姐對靖昀的用心！給予我很多育兒的經驗和方式，謝謝妳	家長感謝托育人員分享他的經驗及方式及可以透過各種方式告知托兒活動狀況。 中心會積極協助家長與托育人員保親關係之維持。
其他	問卷項目 第 19 至 23 題	家長對其他這大項評價均都是正面。	中心未來仍會持續協助托育人員，以維護托育品質。
家長其他意見	意見分享	除了會給寶寶看電視跟先生在紗窗外抽煙而不是室外覺得不是很喜歡這樣～其餘都覺得還可以～因為我在家從來不給寶寶看電視怕會影響眼睛～而我自己本身很不喜歡煙味～有看過大概 3-4 次～保母的先生	有關托育人員家人抽菸，本中心會告知托育人員，如家人有要抽菸請至室外或是關上玻璃門。本中心會在訪視中了解、透過活動中觀察或者家長

		<p>在紗窗那邊抽煙～而不是室外～如果寶寶在房間睡覺～我還覺得沒關係～但寶寶就在離紗窗不遠處～這樣是不是會多少有味道～覺得很不妥～</p>	<p>告知本中心在托育上情況得知，如訪視看到托育品質需要加強，我們會輔導托育環境清潔、托育品質和與家長溝通。</p>
--	--	---	--

伍、檢討及建議

一、經費有效運用

本中心為改善經費項目:研習訓練、親職教育、協力圈及社區宣導之執行率，預計於 107 年度有效運用托育人員在職研習訓練、協力圈及規劃多元化社區宣導活動，將核定經費有效運用於托育人員活動中，以提升托育人員之專業知能並提高該經費項目之執行率。

另為加強中心工作人員的能力，落實輔導與督導職責，並改善經費項目:外聘督導之執行率，於 107 年度每季召開外聘督導會議，以做為督導之效。

二、確實執行訪視次數

為改善訪視員確實依登記制管理辦法中第 18 條:托育人員訪視頻率之規定，本中心預計於 107 年度訂定訪視工作之督導檢視表單，並訂定每季訪視重點及訪視紀錄之建檔作業流程，以確實達到托育人員依據法規之訪視頻率。

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。

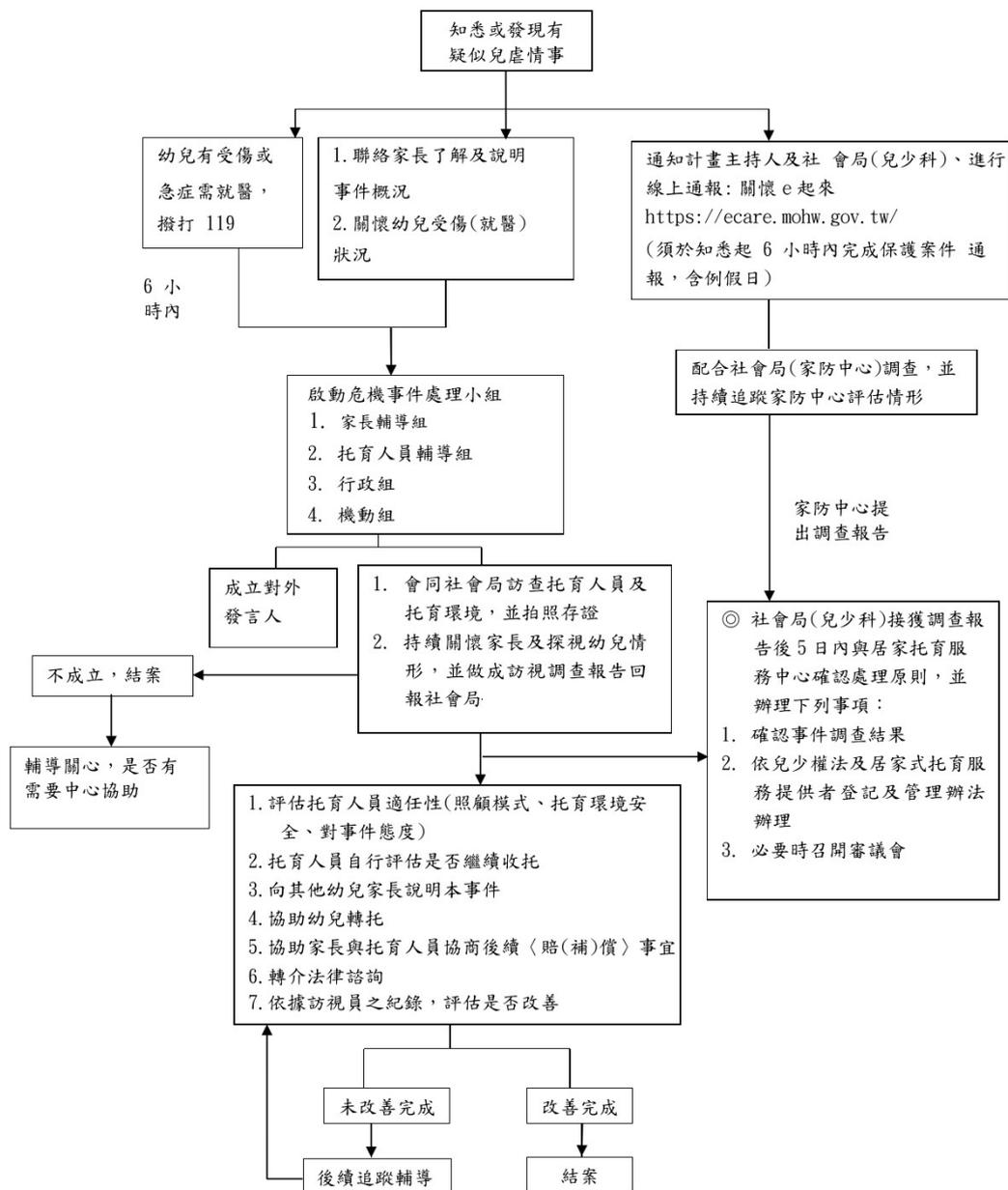
柒、附表

(一) 托育人員危機事件處理流程(兒保、重大意外、傳染疾病)

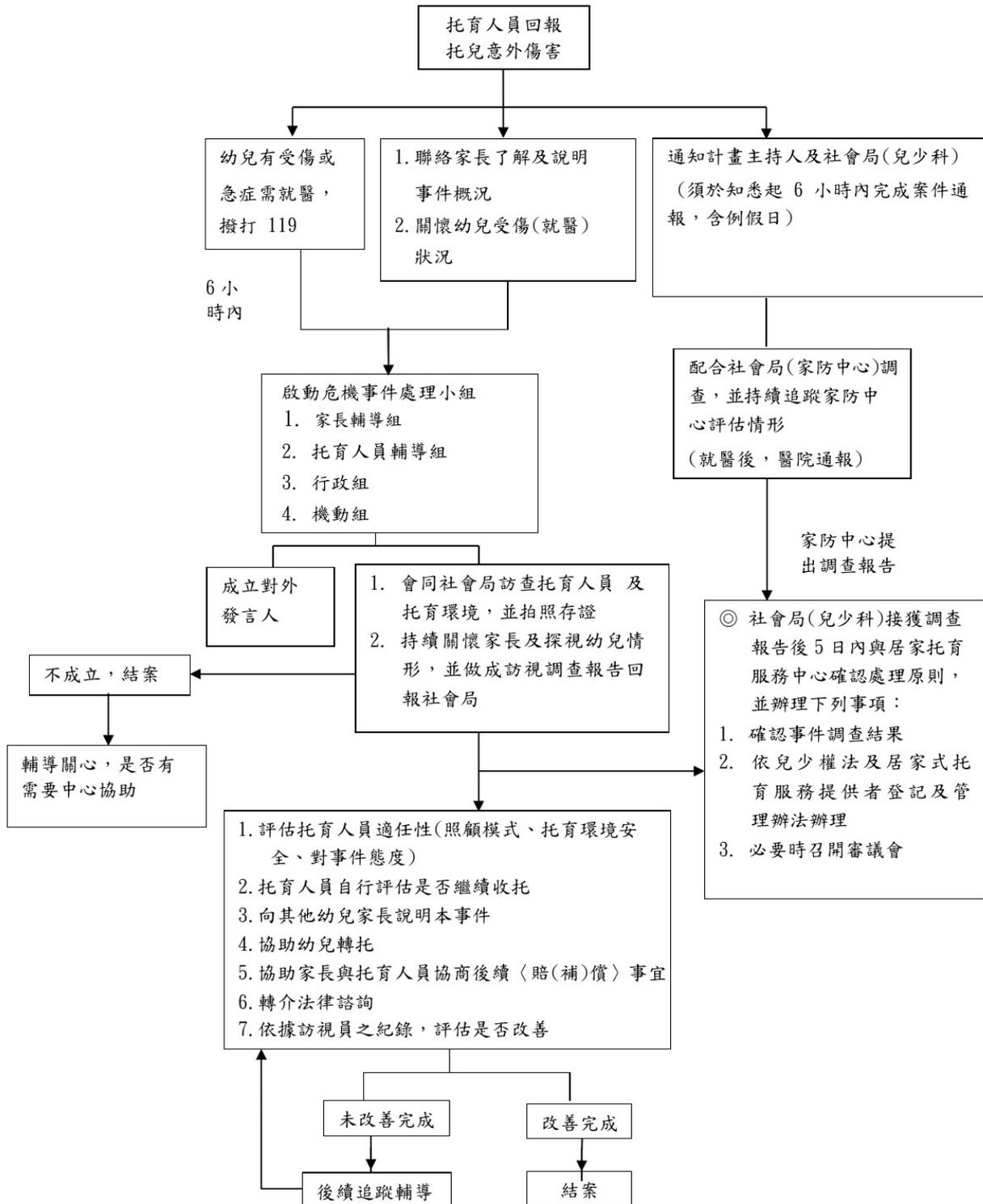
1060223 訂
1060414 修

高雄市第六區居家托育服務中心發現轄管托育人員有疑似兒童保護

事件處理流程圖

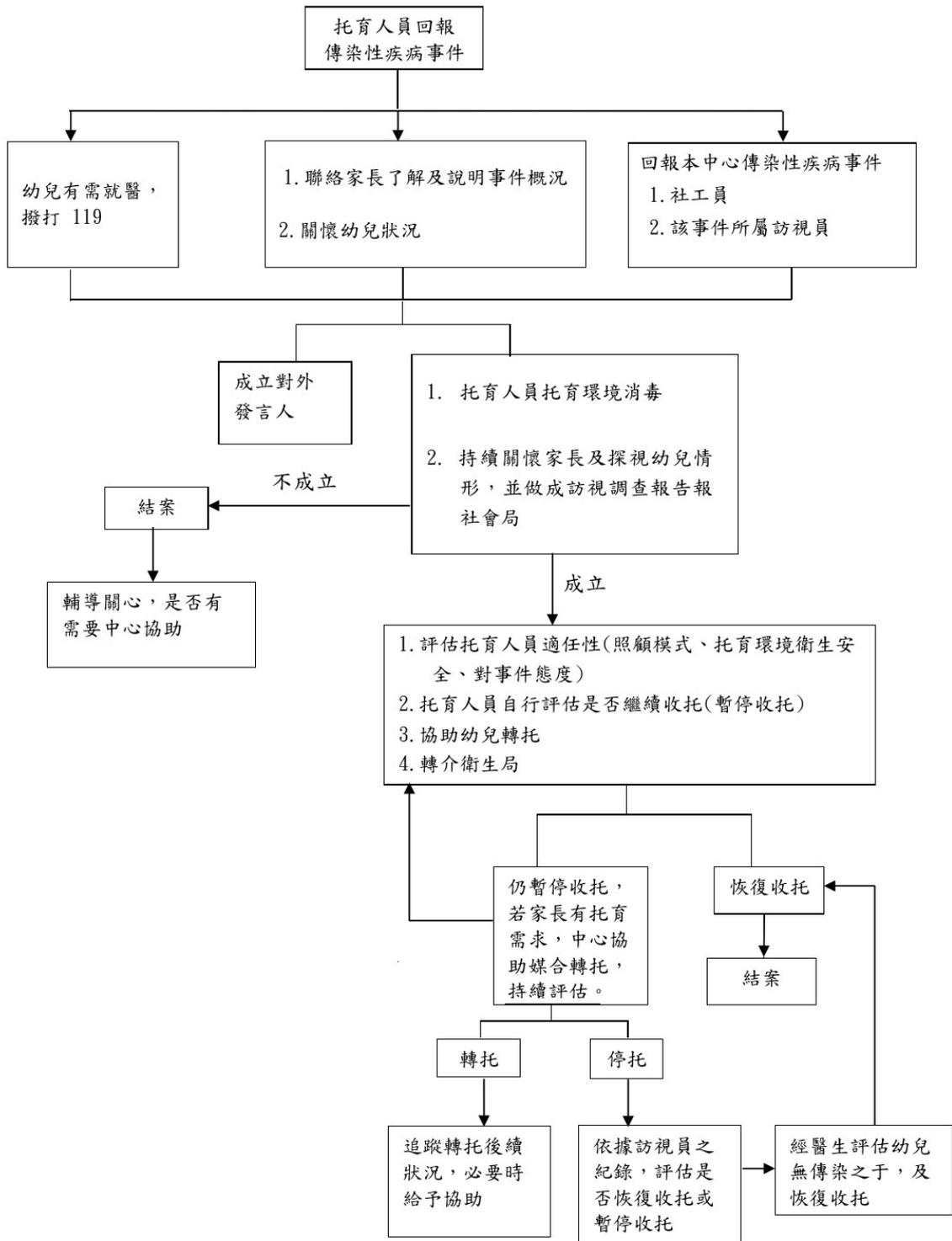


高雄市第六區居家托育服務中心發現轄管托育人員托兒意外傷害事件
處理流程圖

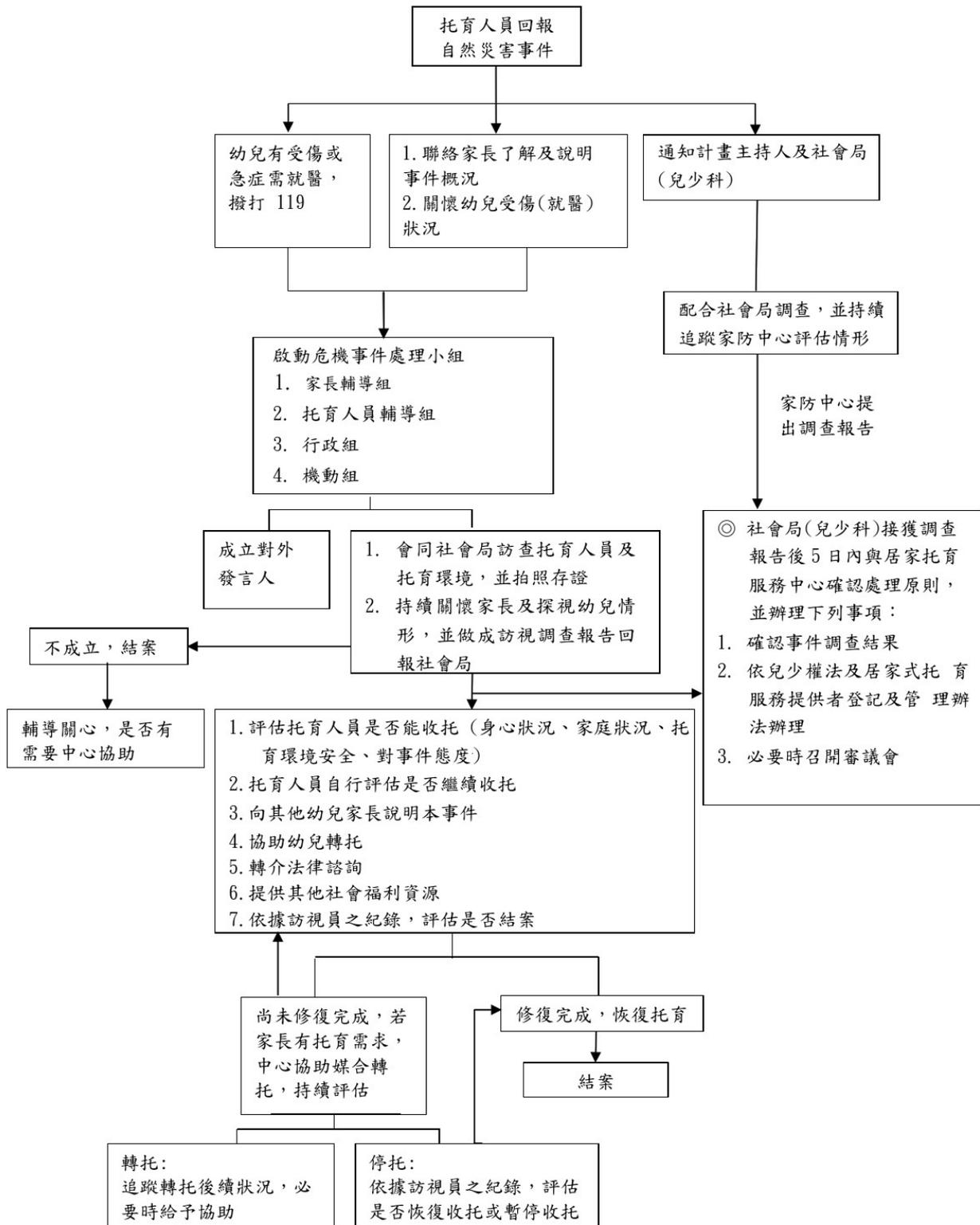


高雄市第六區居家托育服務中心轄管托育人員回報傳染性疾病事件

處理流程圖



高雄市第六區居家托育服務中心發生自然災害事件處理流程圖



(二)個人資料保護措施(托育人員、家長、幼兒)

高雄市第六區居家托育服務中心個案資料保護管理辦法

- 一、本中心為落實個案資料之保護及管理，特訂定本辦法。
- 二、本辦法所稱個人資料，係指個人資料保護法（以下簡稱個資法）第二條第一款之資料。
- 三、本中心對於個人資料之蒐集、處理或利用，應確實依個資法第五條規定為之。
- 四、個人資料使用管理：
 1. 向當事人蒐集個人資料時，除法律明文規定外，需經當事人同意並明確告知蒐集目的、個人資料之類別、利用期間、地區、對象及方式。
 2. 蒐集個人資料應符合特定之目的，並確保資料之正確性、完整性和時效性。
 3. 蒐集個人資料時，需依個資法規範，並經適當之授權與監督，僅就所需之必要欄位進行收集。經授權同意提供蒐集之個人資料時，電子類文件需對資料檔案加密、紙本類文件以彌封或其他安全方式進行傳遞交換工作。
 4. 本中心工作人員需人案資料時，應填寫「高雄市第六區居家托育服務中心個案資料借閱表」，事實歸還個案資料。
 5. 本中心對個人資料蒐集及處理，除「個資法」第六條第一項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：
 - A. 法律明文規定。
 - B. 與當事人有契約或類似契約之關係。
 - C. 當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。
 - D. 經當事人書面同意。
 - E. 個人資料取自於一般可得之來源。但當事人對該資料之禁止處理或利用，顯有更值得保護之重大利益者，不在此限。
 6. 本中心對個人資料之利用，除「個資法」第六條第一項所規定資料外，應於蒐集之特定目的必要範圍內為之。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：
 - A. 法律明文規定。
 - B. 為增進公共利益。
 - C. 為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。
 - D. 為防止他人權益之重大危害。
 - E. 經當事人書面同意。
 7. 個案資料不得任意揭露、販售或用於蒐集時的特定目的以外之用途。
 8. 依個資法第二十條但書規定對個人資料為特定目的外之利用，應將個人資料之利用作成紀錄。對於個人資料之利用，不得為資料庫之恣意連結，且不得濫用。
 9. 非由當事人提供之個人資料，應於處理或利用前向當事人告知，並於個人資料保護法施行一年內完成，告知方式得以言詞、書面、電話、簡訊、電子郵件、傳真、電子文件或其他足以使當事人知悉或可得知悉之方式為之。
 10. 本中心保有個人資料蒐集之特定目的消失或期限屆滿或依當事人之請求刪除、停止蒐集、處理或利用個人資料者，應由資料蒐集單位簽奉核定後將個人資料刪除、停止處理或

利用。但因執行職務或業務所必須或經當事人書面同意者，不在此限。

個人資料已刪除、停止處理或利用者，刪除單位應確實記錄。

11. 禁止使用即時通訊軟體、外部信箱（如奇摩信箱、Gmail、Hotmail 等）傳輸及存取個人資料檔案，利用中心內部信箱（webmail）傳輸個人資料時請加密保護。

五、個資處理人員管理：

1. 管理個人資料檔案的單位應防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。
2. 為強化個人資料檔案資訊系統之存取安全，防止非法授權存取，維護個人資料之隱私性，使用者經正式授權存取個人資料檔案時，其帳號必須為唯一，避免共用帳號。
3. 處理接觸機敏資料人員，應克盡保密之責，並確認於離職時或合約終止時取消或停用其使用者識別帳號。
4. 禁止人員在社群網站、部落格、公開論壇或其他利用網際網路形式公開業務所知悉之個人資料。

六、本中心遇有個資法第十二條所定個人資料被竊取、洩漏、竄改或其他侵害情事者，經查明後中心應以言詞、書面、電話、簡訊、電子郵件、傳真、電子文件或其他足以使當事人知悉之方式，通知個人資料被侵害之事實及已採取之因應措施。

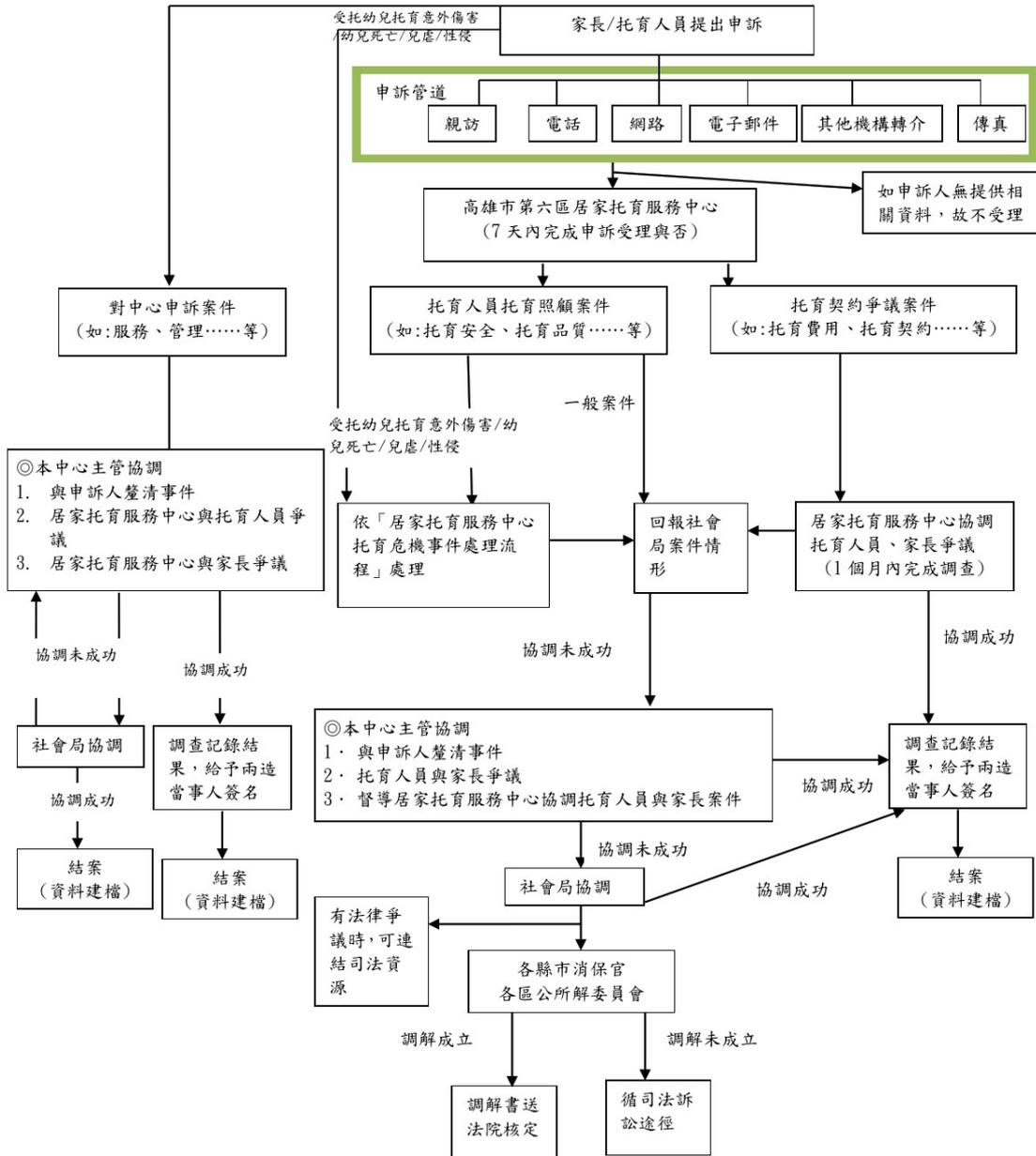
七、本辦法如有未盡事宜，依個人資料保護法相關規定辦理。

八、本辦法經呈本中心主任核定後實施通過後實施，修訂時同。

(三) 申訴機制

1060223 訂
1060416 修

高雄市第六區居家托育服務中心申訴流程



高雄市第六區居家托育服務中心受理托育人員/家長申訴處理及調查結果表

填寫日期：

爭議事由	<input type="checkbox"/> 托育安全 <input type="checkbox"/> 托育品質 <input type="checkbox"/> 托育費用 <input type="checkbox"/> 托育契約 <input type="checkbox"/> 服務 <input type="checkbox"/> 管理 <input type="checkbox"/> 其他_____ (請填寫)		
案件管道	<input type="checkbox"/> 親訪 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 其他機構轉介_____ <input type="checkbox"/> 其他_____		
申訴人	<input type="checkbox"/> 家長姓名_____ <input type="checkbox"/> 托育人員姓名_____ <input type="checkbox"/> 其他_____		
電話		住址	
被申訴人	<input type="checkbox"/> 家長姓名_____ <input type="checkbox"/> 托育人員姓名_____ <input type="checkbox"/> 其他_____		
電話		住址	
托育幼兒姓名		重要關係人	
申訴類型	<input type="checkbox"/> 一般申訴 <input type="checkbox"/> 再次申訴 <input type="checkbox"/> 危機申訴		
一、申訴內容(以下為申訴人自述):			
二、申訴人訴求:			
三、有關之文件或證明:			
四、特殊記錄:			
五、處理記錄:(由承辦人員填寫)			
結案日期: ____年__月__日			
承辦人員:	督導簽章:	主任簽章:	

說明: 1. 表格不敷使用時, 請自行複製表格增頁填寫。

2. 欲申訴者請詳填以上資料, 並透過中心連絡電話提出申訴:(07) 236-8974、237-3487