

美和學校財團法人美和科技大學

107 年度教師產學合作計畫 結案報告書

計畫名稱：107 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：107-GI-DSW-IAC-S-006

計畫期間：107 年 1 月 1 日至 107 年 12 月 31 日

計畫主持人：李長燦

共同主持人：黃誌坤、王明鳳、吳鄭善明、周芬姿、張
齡友、許玉容

研究助理：黃選伊、楊玉珊、王淑華、劉可勤、徐淑芬、
李珊綺

經費總額：參佰玖拾捌萬陸仟元

經費來源：高雄市政府社會局、衛生福利部社會及家庭
署

摘要

高雄市政府社會局委託本校承辦 107 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 425 人，其中在職托育人員 298 人(占 71.81%)。在職訓練課程辦理 90 小時，參與人數達 2,411 人次，整體活動滿意度達 97.6%，符合托育人員的需求。協力圈方面包括定期舉辦小組協力圈及相關聚會活動，參與人次合計達 196 人。在社區宣導方面，共計辦理 20 場次，1212 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 260 份托育日誌與 150 份幼兒成長檔案供中心歸檔。對於托育人員之考核，共有 358 位托育人員參與考核，優等為 58 位、甲等為 251 位、乙等為 44 位、丙等 5 位、丁等為 0 位。在托育人員對中心年度績效的整體滿意度方面，滿意占 90%，尚可 9%，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

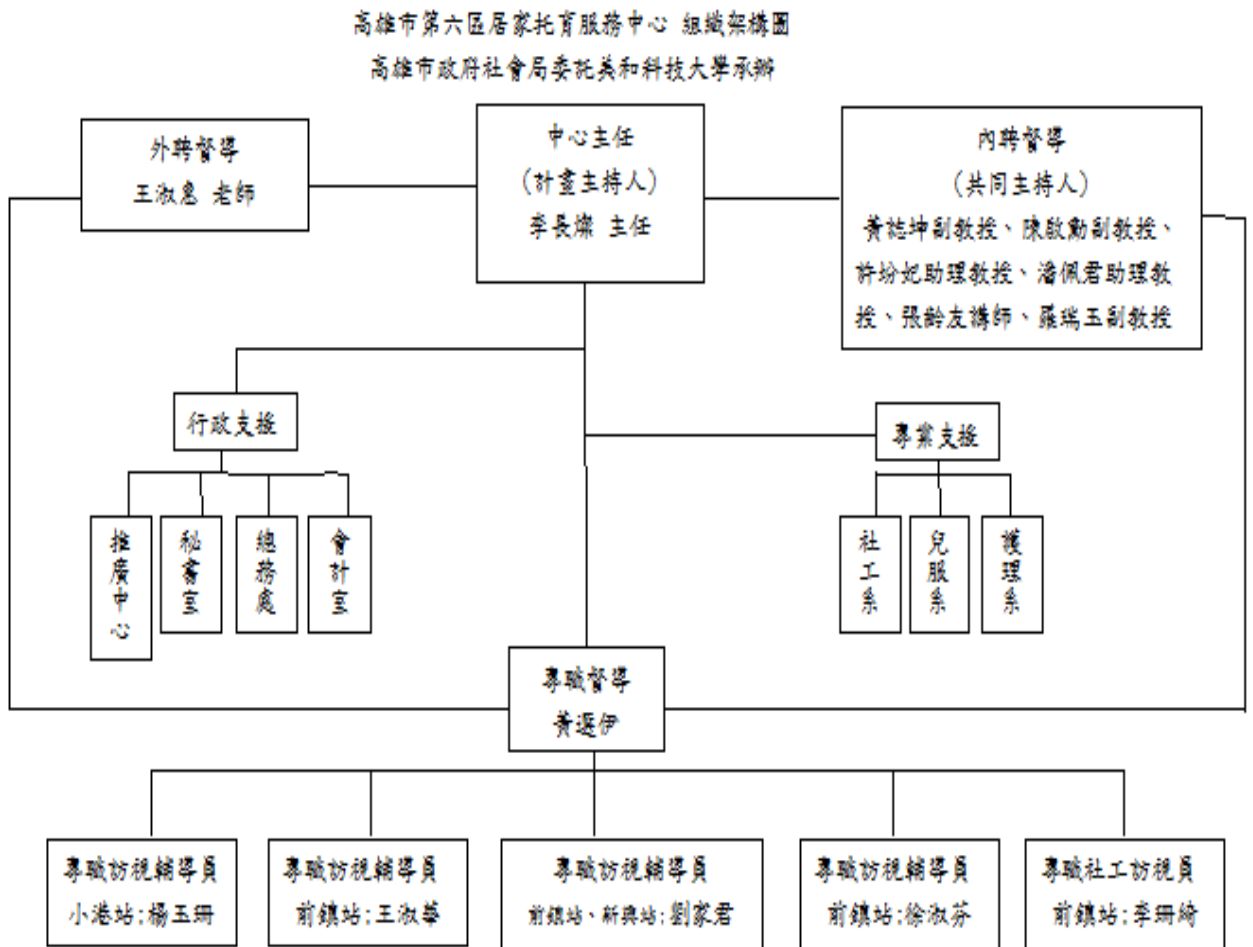
壹、 組織架構.....	3
貳、 人力配置.....	4
參、 服務區域.....	4
肆、 服務狀況.....	5
一、 針對幼兒家長.....	5
(一) 媒合轉介:.....	5
(二) 諮詢服務統計.....	9
(三) 申請托補統計.....	11
二、 針對登記托育人員.....	12
(一) 各行政區托育人員數統計分析.....	12
(二) 托育人員輔導訪視概況.....	12
(三) 辦理托育人員在職研習訓練.....	14
(四) 托育人員協力圈活動.....	19
(五) 辦理托育人員公共責任保險.....	19
(六) 托育人員考核機制.....	20
(七) 托育人員健康檢查、及兒童發展篩檢情形.....	21
三、 針對親屬托育人員.....	22
(一) 例行訪視.....	22
四、 針對社區宣導.....	23
五、 會議、督導與考核機制.....	24
六、 專職工作人員之訓練.....	25
七、 經費執行狀況.....	27
八、 其他.....	28
九、 年度績效滿意度調查.....	29
在職托育人員回饋問卷分析.....	31
在職托育人員回饋問卷分析.....	錯誤! 尚未定義書籤。
在職托育人員回饋問卷分析.....	錯誤! 尚未定義書籤。
伍、 檢討及建議.....	34
陸、 未來展望.....	34

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：



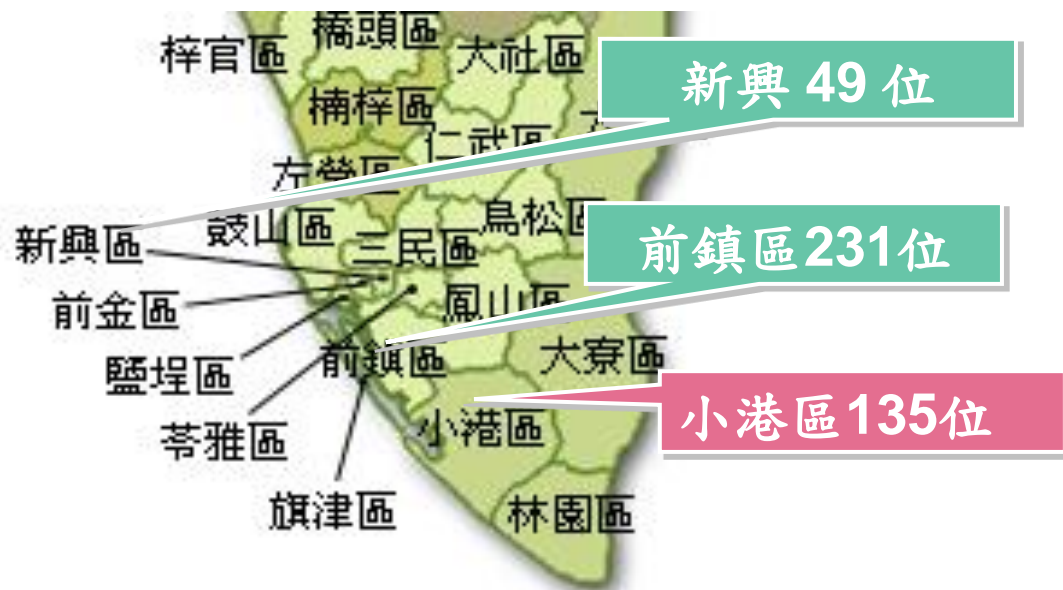
第六區居家托育服務中心組織架構圖

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	105.04.01-107.12.31
專職訪視輔導員	楊玉珊	105.04.01-107.12.31
	王淑華	105.04.01-107.12.31
	劉家君	105.04.01-107.11.11
	徐淑芬	105.08.16-107.02.28
	劉可勤	107.11.01-107.12.31
	黃千綺	107.11.12-107.12.31
專職社工員	李珊綺	105.07.01-107.12.31

參、服務區域



各區域托育人員人數分布圖

一、服務區域分布

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

02 站: 瑞豐國中附近、永豐路轉瑞隆路往一心路方向

03 站: 凱旋三路往一心一路轉光華一路至三多二路一帶

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

05 站：崗山橫街、崗山西街、崗山中街、崗山南街、保泰路一帶

06 站：光華三路、民權二路、復興三路接中山路方向

07 站：文林街、修文街、獅甲社區、君毅正勤社區、成功二路

08 站：金銀島、世貿廣場、鎮東街、衙義路、鎮海路、衙仁街一帶

09 站：草衙地區

小港區：01 站：平和路、港和國中、港和國小、小港國中、小港國小一帶

02 站：翠亨南路、大業北路一帶、沿海一路~四路、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

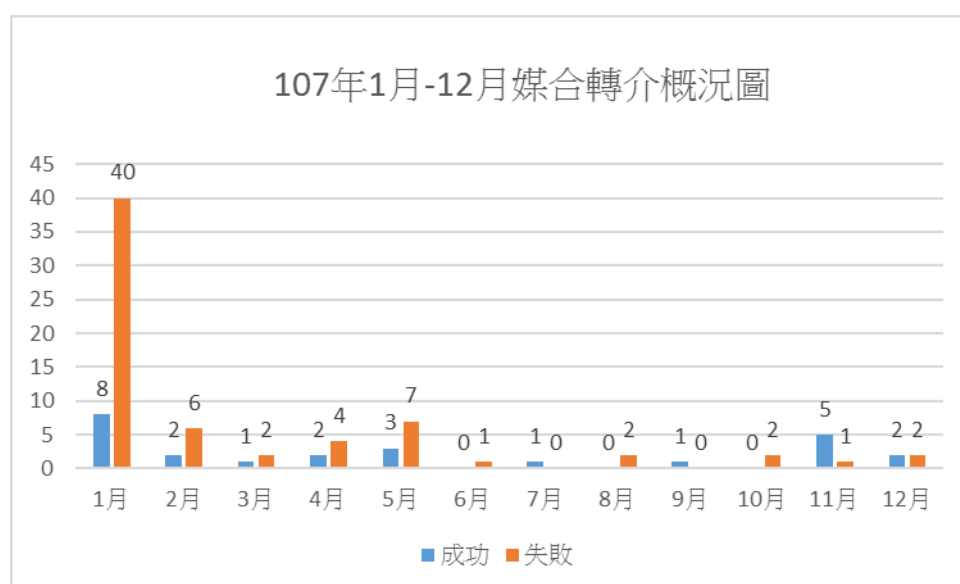
(一)媒合轉介：

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 107 年度本中心媒合轉介成功案件屬 1 月份最高；媒合轉介失敗案件屬 1 月份最高。

107 年度媒合轉介統計表

年度	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	件數
107年度	48	8	3	6	10	1	1	2	1	2	6	4	92
成功	8	2	1	2	3	0	1	0	1	0	5	2	25
失敗	40	6	2	4	7	1	0	2	0	2	1	2	67

107 年 1-12 月媒合轉介概況圖

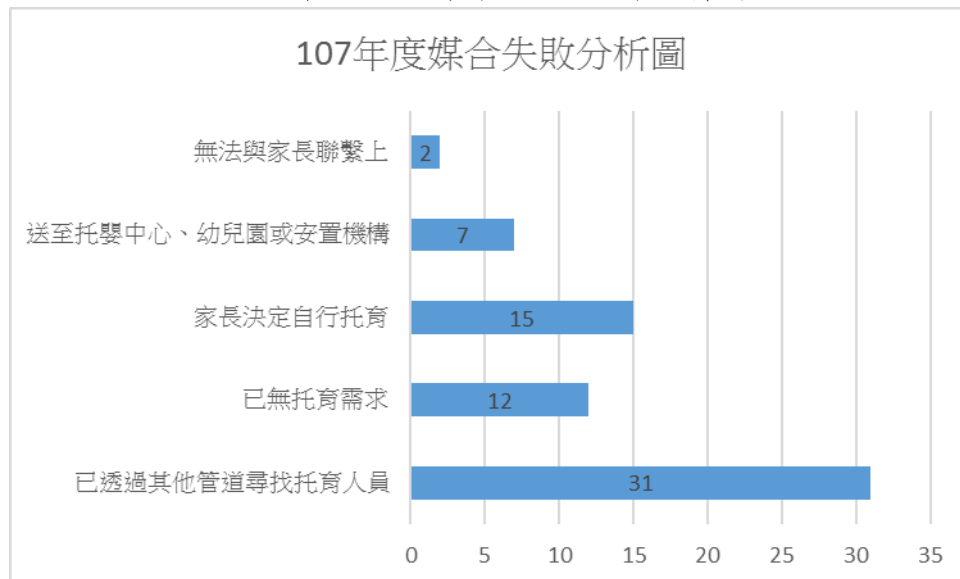


由下表可看出中心媒合不成功的原因有大約 5 項因素，其中以『已透過其他管道尋找托育人員』為首要原因，另外『已無托育需求』、『家長決定自行托育』及『送至托嬰中心、幼兒園或安置機構』則是次要原因。總結來說，目前政府提供家長相當多元化的托育管道，家長已透過其他管道找到適合幼兒及當下條件而解決托育的問題，或者是家長可能家中仍有其他親人或長輩可協助托育，故媒合失敗。

107 年度 1-12 月媒合失敗因素分析表

107 年	
原因	次數
已透過其他管道尋找托育人員	31
已無托育需求	12
家長決定自行托育	15
送至托嬰中心、幼兒園或安置機構	7
無法與家長聯繫上	2
總數	67

107 年度 1-12 月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
已透過其他管道尋找托育人員	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，以降低媒合服務之不成功率。
家長決定自行托育	
已無托育需求	
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。

另外，下表亦可看出中心媒合成功的原因有大約 1 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。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。

107 年 1-12 月媒合成功因素分析表

107 年	
原因	次數
家長與托育人員之托育理念達成共識	25
總數	25

檢討：

1. 關於家庭暴力中心或者其他區域社福中心需要緊急安置之托育人員，本中心已找到緊急安置之托育人員，社工則表示幼兒家長能照顧，無須托育人員，或者是最後評估無須安置，導致本中心媒合不成功之比例佔多數，未增加本中心媒合成功率，預計未來將緊急安置之媒合單與一般家長媒合單分開統計，得以提高每月中心媒合成功率。

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 107 年 12 月止，本中心一共陪同簽約達 71 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。

107 年度(1 月-12 月)中心陪同簽約概況

月份	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	合計
陪同簽約件數	2	5	13	6	6	4	4	10	4	1	11	5	71

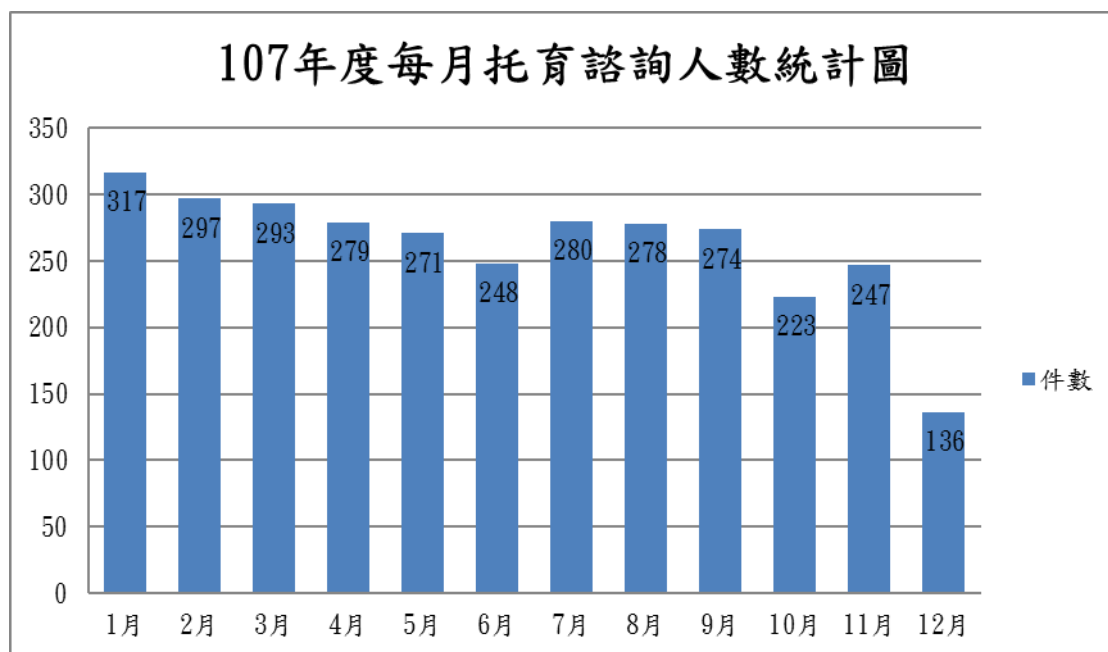
(二) 諮詢服務統計

中心提供幼兒家長與托育人員托育諮詢服務，「居家托育服務中心托育諮詢紀錄表」紀錄詳實完整，並做統計分析。107 年 1 月至 12 月共計服務 3143 人次。從下表可看出 107 年 1 月份托育諮詢人數最多，107 年 12 月育諮詢人數最少。

諮詢項目由次數最多至最少排序為：托育補助 838 人次、媒合轉介有 563 人次、其它 527 人次、加入中心 496 人次、收托回報 252 人次、在職訓練課程有 222 人次、職前培訓有 166 人次、繳交資料 156 人次、主管單位聯繫 82 人次、與學校單位聯繫 61 人次、發展與教養有 39 人次、宣導活動有 12 人次、資源中心 9 人次。

▼107 年度(1 月-12 月)每月托育諮詢統計表及圖

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	317	297	293	279	271	248	280	278	274	223	247	136	3143



▼107 年度(1 月-12 月)每月托育諮詢項目統計表及圖

托育諮詢項目	人次	百分比
托育媒合	563	16.4%
宣導活動	12	0.4%
在職訓練	222	6.5%
繳交資料	156	4.6%
收停托回報	252	7.4%
主管機關聯繫	82	2.4%
學校行政聯繫	61	1.8%
發展與教養	39	1.1%
職前培訓	166	4.8%
托育補助	838	24.5%
資源中心	9	0.3%
加入中心	496	14.5%
其他	527	15.4%
合計	3423	100%

(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 107 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。

107 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	611	1,468,501
2	603	1,453,980
3	605	1,463,500
4	610	1,470,000
5	603	1,462,000
6	593	1,453,500
7	603	1,449,480
8	189	1,128,466
9	204	1,226,000
10	214	1,292,599
11	237	1,407,000
12	245	1,453,066
合計	5,317	16,728,092

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 107 年 12 月 31 日止托育人員人數共有 415 人一般登記托育人員。其中一般登記在職托育人員人數為 298 人，待業托育人員為 117 人(其中 40 人辦理停止托育)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。

107 年度(1 月-12 月) 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	184	107	43	334
	相關科系	8	7	1	16
	結業	39	21	5	65
合計		231	135	49	415

(二)托育人員輔導訪視概況

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	33	21	32	24	18	14	15	24	23	24	25	12	265

1.107 年度(截至 12 月止)每月新收托兒童數:

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 107 年度(截至 12 月止)每月訪視輔導托育人員之訪視次數:

107 年 1 月-6 月

訪視輔導項目與次數表

項目	1 月		2 月		3 月		4 月		5 月		6 月	
	人數	人次	人數	人次	人數	人次	人數	人次	人數	人次	人數	人次
新收托訪視	20	20	5	12	12	18	19	19	11	11	23	23
初次訪視	12	12	7	7	5	10	10	10	4	9	17	19
例行訪視	25	25	15	15	7	13	13	13	15	15	17	18
加強訪視	0	0	0	1	1	2	2	2	1	0	0	0
電話訪談	20	20	5	12	12	18	18	18	11	11	23	23
合計	77	77	32	47	37	61	62	62	42	46	80	83

項目	7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		11 月份		12 月份	
	人數	人次	人數	人次	人數	人次	人數	人次	人數	人次	人數	人次
新收托訪視	19	19	16	20	20	20	15	19	19	19	23	23
初次訪視	9	9	9	9	6	6	5	5	5	9	11	11
例行訪視	6	6	19	19	18	31	31	31	15	19	30	30
加強訪視	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電話訪談	20	20	21	21	0	0	0	0	21	21	23	23
合計	55	55	65	69	44	57	51	55	60	68	87	87

(三) 辦理托育人員在職研習訓練

配合衛生福利部社會及家庭署所規定之托育人員在職研習課程，並因應嬰幼兒托育專業人力需求，增進居家托育服務中心內托育人員之專業知識，以及提增進托育實務經驗技巧，並提升家庭托育品質，故辦理中心托育人員在職進修並擬訂在職訓練課程，中心今年 1 月-10 月為止共辦理 90 小時的專業課程，提供托育人員課程選擇。

107 年度 1 至 10 月在職訓練服務人次統計表

場次	辦理日期	辦理時間	課程類別	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	107.03.10	09:00 ~ 12:00	第一類	認識居家 托育人員 專業責任 險	3	69	高雄市苓雅區 凱旋二路5號 (高雄志願服務 中心3樓)	趙崇堯 專員	94%
2	107.03.10	13:00 ~ 16:00	第一類	認識居家 式托育服 務提供者 管理辦法 及實例討 論	3	67	高雄市苓雅區 凱旋二路5號 (高雄志願服務 中心3樓)	黃選伊 督導	97%
3	107.03.11	09:00 ~ 12:00	第一類	認識居家 式托育服 務提供者 管理辦法 及實例討 論	3	118	小港國小 高雄市小港區 平和路1號	黃選伊 督導	98%
4	107.03.11	13:00 ~ 16:00	第一類	認識居家 托育人員 專業責任 險	3	120	小港國小 高雄市小港區 平和路1號	趙崇堯 專員	98%
5	107.03.17	09:00 ~ 12:00	第一類	認識居家 托育人員 專業責任 險	3	70	前鎮社福中心 前鎮區康定路 115號	趙崇堯 專員	94%
6	107.03.17	13:00 ~ 16:00	第一類	認識居家 式托育服 務提供者 管理辦法 及實例討 論	3	69	前鎮社福中心 前鎮區康定路 115號	黃選伊 督導	98%
7	107.03.18	09:00 ~ 12:00	第一類	認識居家 式托育服 務提供者	3	81	高雄市新興區 中正三路36號 三樓大禮堂	黃選伊	96%

				管理辦法 及實例討 論			(本中心服務據 點)	督導	
8	107.03.18	13:00 ~ 16:00	第一類	認識居家 托育人員 專業責任 險	3	75	高雄市新興區 中正三路 36 號 三樓大禮堂 (本中心服務據 點)	趙崇堯 專員	90%
9	107.04.15	09:00 ~ 12:00	第三類	保親合作 為孩子訂 定個別化 教保服務	3	71	高雄市前鎮區 瑞隆路 100 號 瑞豐國小(4F 視 聽教室)	李長燦 老師	100%
10	107.04.15	13:00 ~ 17:00	第六類	基本救命 術	4	78	高雄市前鎮區 瑞隆路 100 號 瑞豐國小(4F 視 聽教室)	沈滿華 老師	100%
11	107.04.21	09:00 ~ 12:00	第四類	各階段嬰 幼兒副食 品設計及 製作原則	3	121	小港國小 高雄市小港區 平和路 1 號	王淑惠 老師	100%
12	107.04.21	13:00 ~ 16:00	第二類	學前兒童 發展檢核 表的認識 及運用	3	127	小港國小 高雄市小港區 平和路 1 號	劉蓉兒 督導	98%
13	107.04.22	09:00 ~ 12:00	第三類	保親合作 為孩子訂 定個別化 教保服務	3	78	高雄市前鎮區 瑞隆路 100 號 瑞豐國小(4F 視 聽教室)	李長燦 老師	96%
14	107.04.22	13:00 ~ 17:00	第六類	基本救命 術	4	80	高雄市前鎮區 瑞隆路 100 號 瑞豐國小(4F 視 聽教室)	沈滿華 老師	97%
15	107.04.28	09:00 ~ 12:00	第三類	保親合作 為孩子訂 定個別化 教保服務	3	79	高雄市新興區 七賢一路 393 號 七賢國小(3F 會	李長燦 老師	97%

							議室)		
16	107.04.28	13:00 、 16:00	第六類	各階段嬰 幼兒副食 品設計及 製作原則	3	80	高雄市新興區 七賢一路393 號 七賢國小(3F會 議室)	吳惠娟 老師	97%
17	107.05.05	09:00 、 12:00	第三類	保親合作 為孩子訂 定個別化 教保服務	3	121	小港國小 高雄市小港區 平和路1號	李長燦 老師	97%
18	107.05.05	13:00 、 17:00	第六類	基本救命 術	4	126	小港國小 高雄市小港區 平和路1號	沈滿華 老師	96%
19	107.05.26	09:00 、 12:00	第四類	各階段嬰 幼兒副食 品設計及 製作原則	3	73	前鎮社福中心 前鎮區康定路 115號	吳惠娟 老師	97%
20	107.05.26	13:00 、 16:00	第二類	學前兒童 發展檢核 表的認識 及運用	3	71	前鎮社福中心 前鎮區康定路 115號	樊惠瑜 老師	99%
21	107.06.02	09:00 、 12:00	第二類	學前兒童 發展檢核 表的認識 及運用	3	75	高雄市苓雅區 凱旋二路5號 (高雄志願服務 中心3樓)	劉蓉兒 督導	99%
22	107.06.02	13:00 、 16:00	第四類	各階段嬰 幼兒副食 品設計及 製作原則	3	74	高雄市苓雅區 凱旋二路5號 (高雄志願服務 中心3樓)	吳惠娟 老師	96%
23	107.06.09	09:00 、 12:00	第二類	學前兒童 發展檢核 表的認識 及運用	3	74	高雄市新興區 七賢一路393 號 七賢國小(3F會 議室)	樊惠瑜 老師	93%

24	107.06.09	13:00 ┆ 17:00	第六類	基本救命術	4	77	高雄市新興區 七賢一路393號 七賢國小(3F會議室)	沈滿華 老師	100%
25	107.06.23	13:00 ┆ 14:00	第一類	兒童權利公約	1	66	高雄市苓雅區 凱旋二路5號(高雄 志願服務中心3樓)	邱坤玉 校長	100%
26	107.06.23	14:00 ┆ 16:00	第七類	自製教玩具DIY	2	50	高雄市苓雅區 凱旋二路5號(高雄 志願服務中心3樓)	鄭茂男 老師	100%
27	107.06.24	09:00 ┆ 10:00	第一類	兒童權利公約	1	65	高雄市小港區 中光街23號 (山東青島里聯合 活動中心)	邱坤玉 校長	100%
28	107.06.24	10:00 ┆ 12:00	第七類	說故事技巧	2	57	高雄市小港區 中光街23號 (山東青島里聯合 活動中心)	陳銘驤 先生	100%
29	107.07.14	10:00 ┆ 12:00	第七類	說故事技巧	2	45	高雄市前鎮區 康定路115號3樓 (前鎮社福中心)	陳銘驤 先生	100%
30	107.09.29	09:00 ┆ 12:00	第七類	兒童發展 階段遊戲 設計及帶領	3	36	高雄市前鎮區 同安路120號 (幸福·童愛館)	張乃云 老師	100%
31	107.10.06	09:00 ┆ 12:00	第一類	兒童權利公約	3	18	高市新興區 黃海街62號 4樓(光耀、 德生、德望、 興昌聯合里	邱坤玉 校長	100%

							活動中心)		
合計					90	2411			97.6%

(四) 托育人員協力圈活動

107 年度協力圈活動一覽表

(五) 辦理托育人員公共責任保險

本中心截至 107 年 12 月 18 日止投保托育人員人數為 312 人，高雄市社會局補助 107 年托育人員人員意外責任保險人數為 390 人，本中心依托育人員實際收托狀況進行加退保。

107 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
在職人數	291	296	300	306	305	309	308	296	288	291	298	298
加保	310	12	14	12	5	1	7	11	10	6	12	2
退保	9	7	10	4	4	2	5	25	11	4	8	1

由上表中可看出在職人數與加保人數有多投保，是因於資訊網中於托育人員與托兒解除收托關係即為待職狀態，而這些托育人員所接之案件為臨時托育，故投保人數與在職人數有落差。

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，而八月浮動較大，因九月即將開學，而家長選擇將托兒送至幼兒園就學，故八月浮動較大。

托育人員專業責任險

金融監督管理委員會於 107 年 3 月 1 日審核通過「托育人員專業責任保險」及「托育人員專業責任保險戶外活動責任附加條款」。前揭保單承保托育人員於約定場所執行托育服務行為時，因過失等行為而違反提供托育服務應盡之注意義務，致受托育人受有體

傷、死亡，依法應由托育人員負賠償責任，而受賠償請求時，則可啟動此保險，移轉托育人員執行職務之風險。故本中心於 107 年 3 月 10 日起為中心內有意願投保之托育人員投保托育人員專業責任保險，以下為 107 年 3 月 10 日至 107 年 12 月 18 日止投保概況。

107 年度每月辦理托育人員專業責任保險加退保狀態

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

截至 107 年 12 月 18 日止中心在職托育人員人數為 298 位，有投保托育人員專業責任保險之托育人員為 29 位，佔 9%，未來仍在訪視過程中、各項活動中(如：協力圈、在職研習訓練…等)，與托育人員宣導保險之重要性，並鼓勵托育人員加以投保，中心亦會繼續為托育人員投保托育人員專業責任保險。

(六) 托育人員考核機制

為提高本中心托育人員之托育品質、及維護托兒權益，本中心特於 10 月下旬進行托育人員考核，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。

經考核結果為：

優等為 58 人、甲等為 251 人、乙等為 44 人、丙等為 5 人、丁等為 0 人。

針對甲等以下之托育人員，本中心特討論出下列之改善策略，於 108 年度進行輔導，以提高該托育人員之專業知能及對托育之熱忱。

托育人員考核甲等以下原因及輔導措施				
等第	人數	主要原因	改善措施 (如何輔導提升)	備註
乙等	在宅在職11人	1、作業未繳交 2、無佐證資料 3、加分少	一、作業、資料未繳交改善策略： 托育人員對繳交功課及考核項目較無理解，訪員向托育人員詳細說明。提供佐證資料方式有書面、網路、通訊軟體，如有不清楚之地方，訪員向托育人員詳細說明操作方式。	
	在宅空手12人	1、資料未繳交 2、基本分有拿到 3、無檢附佐證資料 4、加分少		
	到宅空手18人	1、資料未繳交 2、基本分有拿到 3、無檢附佐證資料 4、加分少	二、保親溝通改善策略： 透過電訪輔導托育人員了解托育人員及家長保親關係之狀況，托育人員與家長溝通方式除了口語上的溝通，還可以多用托育日誌和家長做互動，可提供相關課程、講座、演講讓托育人員增進相關專業知能。	
	到宅在職 3人	1、作業未繳交 2、無佐證資料 3、加分少		
丙等	在職空手1人	1、作業未繳交 2、無意願檢附佐證資料 3、保親關係溝通不良	三、在(到)空手基本分數： 建議中心可再次調整針對空手托育人員考核表基本分數及加分事項分數之總體配分	
	在宅在職1人	1、作業未繳交 2、無意願檢附佐證資料	四、佐證資料檢附意願改善策略： 詢問托育人員是否有收到中心寄出之信件，如有收到，請托育人員務必詳細閱讀，並於指定時間內繳回各種資料，若不便郵寄中心亦接受使用傳真、電子郵件、通訊軟體方式回報中心，也可以請托育人員繳交至站長家。	
	到宅空手3人	1、作業未繳交 2、無意願檢附佐證資料 3、失聯	五、失聯改善策略： 透過手機、語音留言、信件、至托育人員家中投遞信件，皆無法與該托育人員聯繫上，中心訪員目前僅能持續與托育人員進行聯絡。 六、待媒合改善策略： 透過訪視或電訪了解該保母待媒合之原因並實際引導保母於托育工作上的專業知能。以提高其媒合成功率。	

(七)托育人員健康檢查、及兒童發展篩檢情形

1.本中心落實檢核每位托育人員之在職研習訓練時數及每二年至少接受一次健康檢查之完成狀況，遇未符合時數規定之托育人員，本中心亦會提供其其他課程，並請其務必於期限內完成規定；若屆時仍未符合登記制相關規定，屆時本中心會向本市社會局呈報其違規事項，並告知其會有後續改善期程及罰緩疑慮，請其務必考量自身權益，遵守登記制規定。107年度應接受每二年至少接受一次健康檢查有155人，截至107年12月止已完成142人體檢，其中13人因辦理註銷、停止托育服務等異動，故無須進行體檢。其餘皆已完成體檢。

2. 托育人員執行兒童發展篩檢情形:

中心於托育人員在職課程中加入發展遲緩兒童篩檢與保育課程，並結合伊甸社會福利基金會於中心各項活動，如親職講座、社區宣導及在職課程，加強早療宣導及發展檢核表填寫之重要性，並且於例行訪視時，將發展檢核表及測量方式與繳交的規定說明清楚，請托育人員確實填寫並與家長一起了解，並關注孩子的發展狀況，建立托育人員及家長早期發現早期治療之觀念。

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。

另因配合中央於 107.08.01 辦理未滿二歲兒童托育準公共化服務與費用申報及支付作業要點辦理原加入中心之親屬托育人員於 107.08.01 先行退出本中心，並協助其收托未滿兩歲之托兒申請區公所辦理之育兒津貼補助，其案件約達 300 件。

年度 項目	107 年度
例行訪視	295
總計	295

四、針對社區宣導

107 年度社區宣導活動一覽表

檢討與建議：

107 年度社區宣導共進行 20 場次，共 1212 人次參與其中。本中心結合多項社區資源，例如：愛群國小、小港社會福利服務中心、幸福·童愛館前鎮草衙育兒資源中心…等辦理親子活動，透過活動宣導居家托育服務中心服務項目，使家長更加了解育兒資源，並提升家長對居家托育人員登記制之瞭解。

其中，本中心針對托育人員專業訓練班進行 7 場次宣導活動，共 252 人次參與，達總人次 21%。期待能透過宣導提升托育人員之專業知能，清楚知曉居家托育人員登記制度內容，配合其他單位活動進行宣導，共 833 人次參與，達總人次 69%。

期望可以在增加宣導對象，讓社區民眾更加了解本中心之服務資源，讓其他單位了解本中心之服務資源增，加合作關係。

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：

(截至 107 年 12 月止)

會議名稱	會議時間	會議地點	與會人員	與會人數	會議次數
行政會議	每月召開一次會議： 107.01.25 107.02.22 107.03.29 107.04.26 107.05.31 107.06.28 107.08.03 107.08.30 107.09.27 107.11.01 107.11.29 107.12.29	本中心 2 樓會議室	中心主任及督導、訪視員	7	12 次
內督會議	視訪員業務狀況給予指導： 107.04.26 107.05.29	本中心 2 樓會議室	中心督導及訪視員	2	3 次

	107.06.28				
外督會議 (本市社會 局召開聯 繫會議)	每季至少召開一次 外督會議 107.05.10	高雄市政府社會 局討論室	本市社會局 長官、各居 服中心承辦 人、各居服 中心督導及 訪視員)	21	1 次
外督會議 (本中心邀 請外聘督 導進行會 議)	107.03.09 107.05.21 107.09.14 107.10.16	本中心 2 樓會議室	外聘督導、 中心督導及 訪視員	7	4 次
站長會議	每年至少 2 次 107.03.04 107.07.15 107.11.03	本中心 3 樓大禮堂	中心主任、 督導、訪視 員及各站站 長及副站長	30	3 次

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) 本中心於 107 年 12 月止，專職人員皆完成 18 小時以上與專業相關之研討會及其他進修活動。

七、經費執行狀況

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)	\$526,500	\$526,500	\$0	100%
	雇主應負擔社會保險	\$24,000	\$24,000	\$0	100%
	專職訪視輔導員(楊玉珊)	\$472,500	\$472,500	\$0	100%
	雇主應負擔社會保險	\$24,000	\$24,000	\$0	100%
	專職訪視輔導員(王淑華、劉家君、李珊綺、徐淑芬、劉可勤、黃千綺)	\$1,836,000	\$1,458,702	\$377,298	80%
	雇主應負擔社會保險	\$96,000	\$80,000	\$16,000	83%
	交通費	\$163000	\$112,032	\$50,968	69%
	托育人員保險費	\$195000	\$160,200	\$34,800	82%
	研習訓練、親職教育、協力圈及社區宣導	\$308,000	\$288,620	\$19,380	94%
	外聘督導	\$16,000	\$13,861	\$2,139	87%
專案計畫管理費		\$302,000	\$297,056	\$4,944	98%
辦公設施設備費	電腦1組(含軟體)	\$23,000	\$23,000	\$0	100%
小計		\$3,986,000	\$3,480,471	\$505,529	87%

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 107.12.31 止，本中心托育人員一共繳回至少 260 份之托育日誌供中心歸檔，本中心亦會持續並鼓勵托育人員確實填寫托育日誌，以增強其托育品質。

2. 成長檔案:

持續宣導托育人員需製作幼兒成長檔案，並宣導托育人員於每年十二月繳交一份每位收托幼兒之成長檔案，以瞭解收托兒的成長狀況及協助忙碌的家長回憶孩子的成長記錄。截至 107.12.31 止，本中心托育人員一共繳回至少 150 份之成長檔案供中心歸檔，本中心亦會持續並輔導托育人員確實撰寫成長檔案，以增強其托育品質。

九、年度績效滿意度調查

本次托育人員待媒合年度滿意度回饋問卷發出 62 份，回收 11 份，回收率 18%，問卷之滿意度等級分別為「滿意」、「尚可」、「不滿意」、「無填選」，各問卷項目之統計彙整於下表：

托育人員予系統之回饋及建議	
1. 辛苦各位作人員，我也很高興各位的認真安排，我都可以配合，除了"協力圈"以外。真心感謝大家一年多來的辛勞，祝各位平安、快樂。	

檢討與改進

項目	問卷細項	托育人員回饋整理	改進與檢討
中心媒合與簽約	問卷項目 第 1 至 2 題、 第 6 至 7 題	無	1. 此項總滿意度為 44%，有此可看出托育人員對於中心媒合與陪同簽約之部分仍需改善，中心訪員將會詢問托育人員並積極改善。
中心訪視輔導與專業度	問卷項目 第 3 至 5 題、第 8 題	無	1. 此項總滿意度為 67%，感謝托育人員的支持與肯定，中心訪視人員將會繼續進修並提升專業度。
在職課程	問卷項目 第 9 至 10 題	1. 辛苦各位作人員，我也很高興各位的認真安排，我都可以配合，除了"協力圈"以外。真心感謝大家一年多來的辛勞，祝各位平安、快樂。	1. 此項總滿意度為 96%，感謝托育人員的支持與配合，中心仍會繼續協助托育人員安排專業課程。
社區宣導	問卷項目 第 11 至 12 題	無	1. 此項總滿意度為 96%，感謝托育人員的協助與配合，中心仍會繼續辦理多元化宣導進而提升托育人員人數及媒合數。
協力圈	問卷項目	無	1. 此項總滿意度為 73%，感謝托

	第 13 至 14 題		育人員的支持與參與，中心訪員仍會積極協助托育人員辦理協力圈活動。
整體滿意度	問卷項目 第 15 題	無	1. 托育人員對中心整體滿意度為 91%，中心將針對以上托育人員反應之項目進行溝通與改進。

在職托育人員回饋問卷分析

本次在職托育人員年度滿意度回饋問卷共發出 285 份，回收 184 份，回收率 64%，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：

一、家長對本中心滿意度回饋問卷分析

家長對本中心年度滿意度回饋問卷共發出 293 份，回收 39 份，回收率 13%，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表 1，滿意度分配如下表，結果分析如下：

家長針對中心給予的回饋及建議

- 1、社會局補助款都非常非常之緩慢才能申請下來，每個月夜託規定 5 號前繳交，但款項卻無固定時間、讓做父母搞不清楚到底夜託補助是那個月份。補助條件太嚴苛，可以參考台北市新北市的托育條件嗎？可以請社會局正視這問題嗎？。
- 2、建議可將滿 2 歲未讀幼兒園仍交由托育人員托育的這期間納入托育補助，因小孩出生月份的關係，未到幼兒園入學的年份，就算藥入學也會遇到幼兒園沒有名額或不接受中學入學的情況，所以這段期間希望也可以納入補助。

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	無	1. 因大多數家長多皆是自行媒合，因此本項目 5 至 9 題多

項目	問卷細項	家長回饋整理	改進與檢討
			<p>為未填寫。中心未來會持續依家長托育條件進行媒合，每週至少追蹤一次媒合進度，在媒合進度的追蹤上會更加仔細和注意。</p>
中心專業度	問卷項目 第 10 至 15 題	<p>1、家長對中心訪員的服務評價均是滿意的。</p>	<p>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。</p>

一、家長對托育人員滿意度回饋問卷分析

本次家長對托育人員年度滿意度回饋問卷共發出 293 份，回收 40 份，回收率 13%，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表 1，滿意度分配如下表，結果分析如下：

家長針對托育人員給予的回饋及建議	
1、	保母對彥閱視如己出，非常感謝她對彥閱的細心教導，用心陪伴，讓在上班的我可以無後顧之憂，讓彥閱可以快樂成長。
2、	非常慶幸第一次利用中心之媒合服務就找到無可挑剔的保母，遠超過保親關係，讓雙薪家庭沒有長輩可以替手的我們有勇氣再生二寶。
3、	謝謝方媽媽對待小孩的用心與愛很明顯感受小孩正面又快樂的成長。
4、	非常感謝郭媽媽提供安全、健康、細心的托育照護，也很慶幸自己的小孩能受到如此完善的照顧，希望托育服務中心能多鼓勵並訓練優秀的人員，謝謝！
5、	

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	1、非常慶幸第一次利用中心之媒合服務就找到無可挑剔的保母，遠超過保親關係，讓雙薪家庭沒有長輩可以替手的我們有勇氣再生二寶。 2、非常感謝郭媽媽提供安全、健康、細心的托育照護，也很慶幸自己的小孩能受到如此完善的照顧，希望托育服務中心能多鼓勵並訓練優秀的人員，謝謝！	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	1、謝謝方媽媽對待小孩的用心與愛很明顯感受小孩正面又快樂的成長。 2、保母對彥閱視如己出，非常感謝她對彥閱的細心教導，用心陪伴，讓在上班的我可以無後顧之憂，讓彥閱可以快樂成長。	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	無	

伍、檢討及建議

一、持續提升托育人員專業知能：

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

陸、未來展望

一、設置中心專屬網站，提供家長與托育人員交流平台

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

二、發展特色協力圈

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

三、兒童保護個案服務

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

四、宣導嬰幼兒發展檢核表的重要性

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