

托嬰中心評鑑作業規範參考範例

中華民國102年5月13日台內童字第1020054261號函頒修正

壹、緣起：

隨著社會結構轉型，托兒需求日益殷切，如何提供質優量足之托育服務，使幼兒家庭無後顧之憂，係當前推動兒童福利的重要課題。內政部兒童局【以下簡稱本局】為協助地方政府透過評鑑作業以提昇托嬰中心服務品質，爰依據兒童及少年福利與權益保障法之規定訂定本規範。

貳、目標：

每三年辦理托嬰中心評鑑，透過評鑑作業，加強對托嬰中心營運實務之了解，以作為業務輔導改善之參考，並據以提昇服務品質。

參、主辦單位：直轄市政府、縣(市)政府。

肆、評鑑對象：托嬰中心。

伍、評鑑小組：

主辦單位應籌組評鑑小組負責評鑑作業，其組成人數至少應有二分之一具備下列資格要件之一：

- 一、教授兒童福利或托育服務課程三年以上之專家學者。
- 二、績優托嬰中心之主管人員且具有五年以上教保或托育服務經驗者。
- 三、家長團體、托育人員團體代表。

陸、評鑑方式：

- 一、主辦單位每年應依當地托嬰中心、數量、規模等實際情形採分年、分區、分級、分組等方式，實施托嬰中心自評、評鑑小組初(複)評等評鑑作業。
- 二、評鑑小組應撰寫受評中心個案評鑑報告及建議意見報請主辦單位分送受評中心據以改善。
- 三、評鑑小組應撰寫整體評鑑報告及建議意見報請主辦單位備查，並由主辦單位轉報本局。
- 四、主辦單位應公布評鑑結果。

柒、評鑑內容：

由主辦單位參採下列評鑑項目訂定：

- 一、行政管理(參考細項如附表一)。
- 二、托育活動(參考細項如附表二)。
- 三、衛生保健(參考細項如附表三)。
- 四、自訂項目。

捌、獎勵及輔導：

- 一、經評鑑績優者，主辦單位應予獎勵。
- 二、經評鑑辦理欠佳者，主辦單位應組織輔導小組協助其改善，並將其納為下一次評鑑之優先對象。

玖、經費來源：主辦單位自籌。

托嬰中心基本資料

名稱		電話	
地址	□□□		
	E-mail:		網址:
立案日期文號	年 月 日 字第 號	核准收托數	人
負責人	姓名: ; 學歷: ; 年資: 年		
主管人員	姓名: ; 學歷: ; 年資: 年		
設置種類	<input type="checkbox"/> 公立 <input type="checkbox"/> 公辦民營 <input type="checkbox"/> 私立-公設民營 <input type="checkbox"/> 私立		
使用樓層	樓; 所有權屬: <input type="checkbox"/> 自有 <input type="checkbox"/> 租賃 <input type="checkbox"/> 借用		
使用面積	室內: 平方公尺; 室外: 平方公尺 (停車場及走道除外), 合計: 平方公尺		
收托現況、人員編制及人員配置比	<p>一、收托現況: 0-未滿3歲, 總共收托 人, 收托方式及人數: <input type="checkbox"/> 半日托育 人; <input type="checkbox"/> 日間托育 人; <input type="checkbox"/> 全日托育 人; <input type="checkbox"/> 臨時托育 人。</p> <p>二、人員編制: (一) 托育人員: 1. 取得保母人員技術士證: 人 學歷<input type="checkbox"/> 研究所以上 人; <input type="checkbox"/> 大學 人; <input type="checkbox"/> 專科 人; <input type="checkbox"/> 高中職 人。 2. 高級中等以上學校幼兒保育、家政、護理等相關學程、科、系、所畢業: 人 學歷<input type="checkbox"/> 研究所以上 人; <input type="checkbox"/> 大學 人; <input type="checkbox"/> 專科 人; <input type="checkbox"/> 高中職 人。 3. 具備教保人員資格: 人 學歷<input type="checkbox"/> 研究所以上 人; <input type="checkbox"/> 大學 人; <input type="checkbox"/> 專科 人; <input type="checkbox"/> 高中職 人。 4. 具備助理教保人員資格 人 學歷<input type="checkbox"/> 大專以上 人; <input type="checkbox"/> 高中職 人。 (二) 護理人員 人。 (三) 特約醫生 人。 (四) 廚工 人。 (五) 行政人員 人。 (六) 其他人員 人。</p> <p>三、托育人員與收托人數比例:(托育人員數): 人與(收托人數): 人。</p>		
收費項目及費用基準	半日托育 <input type="checkbox"/> 月費 元; <input type="checkbox"/> 保險費 元; <input type="checkbox"/> 其他 元。 日間托育 <input type="checkbox"/> 月費 元; <input type="checkbox"/> 保險費 元; <input type="checkbox"/> 其他 元。 全日托育 <input type="checkbox"/> 月費 元; <input type="checkbox"/> 保險費 元; <input type="checkbox"/> 其他 元。 臨時收托 <input type="checkbox"/> 無收費 <input type="checkbox"/> 有收費, 每小時 元。		

房舍運用	<input type="checkbox"/> 活動區 <input type="checkbox"/> 睡眠區 <input type="checkbox"/> 清潔區（應設有沐浴槽及護理台） <input type="checkbox"/> 備餐區（應設有調奶台） <input type="checkbox"/> 用餐區 <input type="checkbox"/> 行政管理區 <input type="checkbox"/> 廚房 <input type="checkbox"/> 盥洗室 <input type="checkbox"/> 其他：（請說明）
------	--

【附表一】行政管理

評鑑項目	評鑑指標	評分方式			
		完全符合	部分符合	少部分符合	完全不符合
1-1 依法行政	1-1-1 立案證書(標誌)懸掛於明顯處。				
	1-1-2 各種文宣品及文件清楚正確標示托嬰中心名稱。				
	1-1-3 機構地址(使用地點)與立案登記相符。				
	1-1-4 機構負責人與立案登記相符且了解機構運作。				
	1-1-5 設立目的具體並公開標示(於簡章、家長手冊等),且家長可以方便取得。				
	1-1-6 機構使用樓層、空間配置情形與立案登記相符。				
	1-1-7 機構設施設備符合規定。				
	1-1-8 實際收托年齡及人數符合立案規定。				
	1-1-9 相關報表按時詳細填報,並函送地方主管機關核備。				
1-2 人員資格	1-2-1 主管人員資格符合規定,且專任於機構。				
	1-2-2 托育人員及護理人員均符合資格規定。				
	1-2-3 工作人員與核報名冊相符。人員異動時,皆依規定發文地方主管機關核備。				
	1-2-4 工作人員證照張貼於明顯處。				
	1-2-5 置特約醫師或專任護理人員至少一人。				
1-3 文書處理	1-3-1 公文收發登記詳細,確實簽辦處理,並知會相關工作人員。				
	1-3-2 各類進修職訓通知及相關托嬰中心活動資訊,公布週知。				
	1-3-3 文書資料與各項記錄等能以電腦化處理,或有分冊建檔與專櫃儲存。				

1-4 人事 制度 及 人員 管 理	1-4-1	機構組織與人員工作職掌界定明確，且有完整文字資料。				
	1-4-2	機構內每位工作人員都清楚知道自己的工作職掌。				
	1-4-3	工作人員依規定定期體檢並有完備紀錄。				
	1-4-4	依勞動基準法訂定工作人員差假辦法，並確實執行。				
	1-4-5	依勞動基準法及勞工退休金條例訂定工作人員退休辦法，並確實執行。				
	1-4-6	機構全體工作人員依規定參加勞保、健保，且保費依勞工保險條例規定由機構與員工分別負擔。				
	1-4-7	每年均辦理工作人員休閒聯誼活動。				
	1-4-8	提供工作人員申訴管道，並將處理情形告知申訴人且詳細記錄。				
	1-4-9	訂定相關代理制度，強化團隊內部協調聯繫及職務代理。				
	1-4-10	提供工作人員多元溝通管道，並鼓勵員工發表意見及參與決策。				
	1-4-11	訂定員工福利制度，並確實執行。				
1-5 總 務 及 財 務 管 理	1-5-1	機構設施依規定定期做安全檢修或汰換，並有完備記錄。				
	1-5-2	每年按規定辦理消安與建管檢查，並均通過相關檢測。				
	1-5-3	隨時維護機構整體環境的清潔及美化。				
	1-5-4	辦理嬰幼兒平安保險。				
	1-5-5	辦理投保公共意外責任保險。				
	1-5-6	費用收據或收費紀錄完整。				
	1-5-7	經費收支登錄詳細，相關收據完整齊全，並按會計年度申報。				
	1-5-8	財產清冊詳細，並有專人保管及定期盤點。				
1-6 托 育 品 質 之 提 昇	1-6-1	托育人員人數比例，均符合設置規定。				
	1-6-2	每年每名工作人員(含主管)均安排二十小時以上專業相關的在職訓練(並比照居家照顧服務保母人員之在職訓練時數抵免規定辦理)。				
	1-6-3	負責衛生安全相關業務之工作人員，每年有一次以上急救、遊具安全、衛生保健或消防安全之訓練。				

	1-6-4	托育人員均備有有效的 CPR 急救證書（含嬰幼兒 CPR 急救訓練）。				
1-7 托育 行政	1-7-1	訂有完善收托及收退費辦法，並公開，以提供家長參閱。				
	1-7-2	行事曆內容詳細，公布張貼並發送家長參存。				
	1-7-3	機構定期（每月至少一次）召開托育行政會議、記錄詳細並按決議事項執行。				
	1-7-4	嬰幼兒基本資料詳細登載且適時更新。				
	1-7-5	明確建立接送制度與辦法及門禁管理之作業程序，並確實執行。				
	1-7-6	設有嬰幼兒出缺席記錄表且確實登記，並對缺席嬰幼兒追蹤聯繫。				
1-8 配合 兒童 福利 工作	1-8-1	工作人員均了解兒童保護通報相關流程，並確實依程序辦理。				
	1-8-2	配合政府宣導相關福利服務或張貼文宣，並落實相關兒童福利措施。				
1-9 家長 服務	1-9-1	編定符合實際需求的家長手冊（含 <u>托</u> 育理念、行事曆、作息表、家長配合事宜及其他等），並發送給家長參閱。				
	1-9-2	提供家長申訴之管道。				
1-10 機構 自述 特色	1-10-1	半數以上工作人員服務滿三年，或設立時間未滿三年，以設立時間之二分之一計算。				
	1-10-2	訂定弱勢家庭嬰幼兒收托優待辦法。				
	1-10-3	考量自身發展條件，訂定發展願景。				
	1-10-4	機構資訊化管理，具備完善電腦設備及網路系統完整，並隨時更新資料。				
	1-10-5	收托發展遲緩、身心障礙之嬰幼兒，或提供相關服務或措施或環境。				
	1-10-6	每學期實施家長滿意度調查，並能詳細評估後確實調整教保服務品質。				
	1-10-7	其他特色，請條列說明。				

【附表二】 托育活動

評鑑項目	評鑑指標	評分方式			
		完全符合	部分符合	少部分符合	完全不符合
2-1 嬰幼兒活動空間	2-1-1 通風良好、光線充足與溫度適當。				
	2-1-2 能依作息需要對光源作適度的調整。				
	2-1-3 活動空間規劃，可以讓專業人員容易看見全部的嬰幼兒。				
	2-1-4 能夠配合各項作息活動調整動線，並維持空間的安全流暢。				
2-2 環境維護	2-2-1 托育環境保持整潔。				
	2-2-2 教(玩)具及寢具保持整潔。				
2-3 照護設施	2-3-1 睡眠區(床鋪)表面須堅實，避免有鬆軟物件，日常照護設施，適合安全睡眠環境與方式，及現有嬰幼兒發展、方便專業人員使用，並有定期的清潔及維護。				
	2-3-2 用餐區的日常照護設施，適合現有嬰幼兒發展、方便專業人員使用，並有定期的清潔及維護。				
	2-3-3 清潔區的日常照護設施，適合現有嬰幼兒發展、方便專業人員取用，並有定期的清潔及維護。				
2-4 托育環境佈置	2-4-1 能依嬰幼兒的發展需求，提供豐富多元的托育環境佈置，並能定期更換。				
2-5 日常照護	2-5-1 能處理嬰幼兒與父母分離及嬰幼兒離園的情緒。				
	2-5-2 記錄嬰幼兒個別化的發展與每天生活成長(狀況)，以提供父母參考。				
	2-5-3 鼓勵及支持媽媽以純母乳哺育到六個月，之後再添加適當的副食品及持續哺乳至二歲或以上，並依嬰幼兒的發展需求，採個別餵食或小團體進食，並建立餵食紀錄；且餵食方法適當，並在輕鬆且愉快的氣氛下進行。放置母乳之冰箱須與其他				

	食物分開放置。				
	2-5-4 建立嬰幼兒良好的睡眠習慣，每次睡眠都應仰睡，並備有紀錄。				
	2-5-5 如廁訓練過程中，嬰幼兒能被尊重。				
	2-5-6 換尿布符合衛生原則。				
	2-5-7 協助(教導)家長執行嬰幼兒個別化的如廁訓練。				
	2-5-8 提供嬰幼兒個別置物櫃以擺放個人日常照護用品。				
2-6 傾聽 及說 話	2-6-1 專業人員隨時使用簡單且明確的字詞與嬰幼兒說話。				
	2-6-2 依嬰幼兒的發展，提供個別或團體說話的機會。				
	2-6-3 提供足量且適合嬰幼兒發展的繪本及圖(相)片，供嬰幼兒瀏覽欣賞。				
	2-6-4 托育人員每天都愉悅的與嬰幼兒共讀一本以上的繪本。				
2-7 嬰幼 兒托 育設 備及 材料	2-7-1 提供多元、適量且適合嬰幼兒發展的感官教(玩)具，供嬰幼兒日常使用。				
	2-7-2 提供多元、適量且適合嬰幼兒發展的小肌肉教(玩)具，供嬰幼兒日常使用。				
	2-7-3 提供多元、適量且適合嬰幼兒大肌肉發展的設施或教(玩)具，供嬰幼兒日常使用。				
	2-7-4 提供多元、適量、安全無毒且適合嬰幼兒發展的藝術材料，供其日常使用。				
	2-7-5 每日提供嬰幼兒聽音樂、律動及音樂遊戲的活動經驗。				
	2-7-6 能配合嬰幼兒的發展，提供多元、相關實務圖片、繪本教具以供嬰幼兒日常使用。				
	2-7-7 各種教(玩)具及材料，能定期(至少一天一次)更換、清洗、維修和汰換，並保有完整紀錄。				
	2-7-8 嬰幼兒繪本經常增加或更換，以維持嬰幼兒興趣，並能保持清潔維護良好且放置嬰幼兒方便取得的地方。				
2-8 嬰幼 兒托 育活	2-8-1 當嬰幼兒有學習與遊戲需要時，托育人員能給予個別化的協助及鼓勵。				
	2-8-2 托育人員能引導嬰幼兒自由活動，以促進遊戲的進行。				

動的 實施	2-8-3	托育人員依嬰幼兒的個別需求,隨時更換教(玩)具,激起嬰幼兒的興趣。				
	2-8-4	托育人員能滿足嬰幼兒的個別需求,同時也鼓勵嬰幼兒參與團體遊戲。				
2-9 托育 專業 態度	2-9-1	托育人員能對嬰幼兒示範或引導正向的人際互動。				
	2-9-2	托育人員能對嬰幼兒的需求,配合微笑、語言與肢體動作加以回應。				
	2-9-3	托育人員能經常性的摟抱或撫拍嬰幼兒。				
	2-9-4	托育人員使用積極正向的態度,輔導嬰幼兒有良好的生活習慣。				
	2-9-5	嬰幼兒皆在托育人員視線範圍內。				
2-10 親職 教育	2-10-1	提供多元的方式,促進嬰幼兒家長對機構的參與。				
	2-10-2	父母與托育人員彼此分享嬰幼兒相關的資訊,並備有紀錄。				
2-11 和諧 互助 的托 育團 隊	2-11-1	清楚的規定每位專業人員的責任、分工及交接方式,並備有紀錄。				
	2-11-2	專業人員間能充分交流、協調與合作,共同建立照顧好每位嬰幼兒的默契。				
	2-11-3	嬰幼兒的基本照護是由一或二位固定的托育人員來負責。				
2-12 托嬰 中心 托育 活動 特色 (本項 為加 分題)	2-12-1	能配合嬰幼兒的發展,每週至少一次提供嬰幼兒戶外接觸大自然的活動經驗。				
	2-12-2	提供無障礙設施供有特殊需求的成人及嬰幼兒使用。				
	2-12-3	有設置托育人員的專用區域。				
	2-12-4	其他托育活動方面特色,請條列說明。				

【附表三】 衛生保健

評鑑項目	評鑑指標	評分方式			
		完全符合	部分符合	少部分符合	完全不符合
3-1 健康檢查及記錄	3-1-1 協助父母參照兒童健康手冊之內容，定期追蹤健康檢查及預防接種結果並詳細記錄。				
	3-1-2 依嬰幼兒年齡及發展需求，定期進行發展篩檢並記錄。				
	3-1-3 定期將發展篩檢結果通知家長，並追蹤異常個案之矯治結果。				
	3-1-4 每位嬰幼兒健康記錄卡內容完整並確實記錄。				
3-2 健康知能及意外處理	3-2-1 配合嬰幼兒發展，能於日常照護中提供營養知識及用餐技能。				
	3-2-2 配合嬰幼兒發展，能於日常照護中提供衛生保健知能。				
	3-2-3 配合嬰幼兒發展，能於日常照護中提供安全照護知能。				
	3-2-4 配合嬰幼兒發展，能於日常照護中提供傳染病防治知能，且能確實執行傳染病通報流程。				
	3-2-5 工作人員應具備嬰幼兒健康照護知能。				
	3-2-6 訂有明確的託藥流程，由專人依照給藥委託書正確給藥且依照個人藥品分隔、存放（室溫或冷藏），並有完整給藥紀錄，並有完整紀錄。				
	3-2-7 訂有明確之緊急事故處理流程且工作人員知道如何運用。				
	3-2-8 備有臨近醫院電話及嬰幼兒個別緊急事故聯繫方式，且放置於電話旁易取處。				
	3-2-9 緊急事故處理紀錄完整。				
	3-2-10 針對嬰幼兒身心健康異常狀況能主動與家長溝通，並備有完整紀錄。				

3-3 食物 品質 及衛 生	3-3-1	將媽媽提供之母乳正確回溫處理及餵食，並依嬰幼兒發展需求，設計副食品及餐點，每個月定期通知家長並確實執行。				
	3-3-2	配合嬰幼兒需求，安排供餐時間。				
	3-3-3	採用新鮮、自然、標示完整且未過期的食品。				
	3-3-4	食品儲放在安全且固定的地點，並與清潔劑等有毒物品分開放置。				
	3-3-5	生熟食分類存放，日期標明清楚，且遵循先進先出原則。				
	3-3-6	備有足夠空間的冷凍、冷藏冰箱或冰庫，母乳正確儲存並標明日期及使用者，且物品分類放置整齊無異味。				
	3-3-7	餐點樣本放置於保鮮盒或密封盒內冷藏，並標示日期，存放二日以上備查。				
	3-3-8	供應飲用水能注意溫度及衛生清潔。				
	3-3-9	餵食者指甲剪短，未佩帶飾物，手部無傷口且衛生習慣良好。				
3-4 餐飲 備製 衛生	3-4-1	食品處理應遵守生熟食分開調理原則。				
	3-4-2	砧板、刀具分為生食和熟食專用且分開使用。				
	3-4-3	餐點備妥後及運送時應加蓋，並避免用手直接接觸。				
	3-4-4	餐點的放置應注意衛生安全。				
	3-4-5	餐點烹調人員能穿戴工作衣帽、口罩，指甲剪短，手部無傷口且衛生習慣良好；手部有傷口需要妥善包紮且帶手套。				
3-5 餐點 調製 設備	3-5-1	廚房環境清爽乾淨，光線、通風、排水良好。				
	3-5-2	瓦斯桶及熱水器放置於屋外。				
	3-5-3	廚房有避免嬰幼兒進出的措施，並確實執行。				
	3-5-4	使用加蓋的廚餘桶及垃圾桶且每日清除。				
	3-5-5	設有殺菌器材/設備，存放不銹鋼材質的烹調用具及餐具。				
	3-5-6	使用之餐具無破損及缺失。				
	3-5-7	廚房具備整潔的分槽洗滌設備。				

3-6 嬰幼兒餐 具	3-6-1	嬰幼兒均有符合發展的個人專屬餐具及水杯。				
	3-6-2	嬰幼兒餐具及水杯應使用耐高溫殺菌材質，以專用設備存放。				
3-7 機構整體 環境及設 備	3-7-1	機構內在不牴觸消防法規前提下安裝紗窗、紗門，並具防蠅蟲設備。				
	3-7-2	機構內溫度控制良好，空調設備定期保養清潔且有完整紀錄，並設有溼度調節設施。				
	3-7-3	機構供水系統以自來水為主，至少三個月檢驗一次，並保有定期水質檢驗紀錄。				
	3-7-4	儲水塔及飲水機依規定需定期清理且備有紀錄。				
	3-7-5	能依需要調整光源，桌面照度至少有三百五十米燭光。				
	3-7-6	機構內外環境每週至少一次消毒、清潔且有完整紀錄。				
3-8 浴廁設 備	3-8-1	依規定設置符合嬰幼兒發展能力、數量足夠且無異味的專用小馬桶。				
	3-8-2	水龍頭數量足夠且採扳動式或感應式。				
	3-8-3	盥洗室或洗手台設備應提供肥皂、擦手紙、每天清洗之個人專用毛巾，且具防滑設備，無安全疑慮。				
3-9 寢具	3-9-1	每位嬰幼兒均有專用的寢具，隔離收納且通風良好。				
	3-9-2	嬰幼兒之寢具保持整潔且每週一次(或視需要不定期)清洗，並有完整紀錄。				
3-10 環境安 全	3-10-1	地板牆面平坦具防撞措施，傢俱無尖銳角，櫥櫃安置穩當。				
	3-10-2	嬰幼兒可以接觸到的空間，櫥櫃均使用安全蓋及安全鎖。				
	3-10-3	樓梯依規定設置欄杆且樓梯上下方加設活動防護欄，防護欄於災害(如火災)發生時能即時打開，且不影響或妨礙避難或逃生路徑之暢通。				
	3-10-4	機構內門窗均有安全防護措施。				
	3-10-5	藥品、清潔劑、殺蟲劑等危險物品標示清楚，專人管理並放置在幼兒拿不到的地方。藥品與清潔劑、消毒劑、殺蟲劑等需分區存放。藥品存放位置避免潮濕高溫(應有溫溼度計紀錄)，冰箱中存放藥品必須與其他食物區隔並有明確標示。				

	3-10-6 維持逃生出口的暢通。				
3-11 保健 設備	3-11-1 設有保健室(床)且備有嬰幼兒保健 相關物品。				
	3-11-2 急救箱內物品齊全未過期，且有定期 檢核紀錄。				
3-12 托嬰 中心 衛生 保健 特色	3-12-1 視媽媽需求設置哺集乳空間。				
	3-12-2 營養餐點部分。				
	3-12-3 環境安全部分。				
	3-12-4 事故處理部分。				
	3-12-5 口腔、視力保健、居家安全檢核。				
	3-12-6 居家安全檢核宣導。				
	3-12-7 其他衛生保健特色，請條列說明。				

附註

1. 附表一至附表三中之托嬰中心特色，托嬰中心可就現況加以陳述，已列入之指標項目為供參考之用。
2. 上述評鑑項目所述之部份設備設施，如：樓梯、儲水塔等，若機構無此設備設施，評鑑委員可權宜將該項分數挪至機構自述之特色項下計分。