

102 年度屏東縣托嬰中心督導管理

成果報告

主辦單位：內政部兒童局、屏東縣政府

承辦單位：屏東科技大學幼兒保育系

計畫主持人：王淑清 副教授

共同主持人：馬祖琳 副教授

訪視輔導員：洪瑞琪

中華民國 102 年 12 月

目 錄

壹、屏東縣托嬰中心督導管理計畫	3
一、計畫緣起	3
二、計畫目的	3
三、實施方式及內容	3
四、訪視輔導內容	5
五、家長電訪	6
貳、執行成效.....	7
一、托嬰中心現況	7
二、環境檢核	12
三、家長電訪	19
四、年度訪談	21
參、結論與建議	23
一、結論	23
二、建議	24

壹、屏東縣托嬰中心督導管理計畫

一、計畫緣起

隨著社會環境的變遷、家庭結構的改變，以及對嬰幼兒照顧與教育的重視，嬰幼兒接受家庭以外的托育照顧逐漸增加，因此家庭對托育服務品質的要求也隨之提高。目前對於家庭式托育的照顧，政府主要透過社區保母系統以進行管理督導；比照此一模式，機構式的照顧則依循托嬰中心督導管理原則。為強化嬰幼兒托育品質，因此本計畫主要針對托嬰中心進行定期訪視，包含托嬰中心環境、設備與教學、與教保人員的督導管理，希冀托育機構不僅能提供更優質的專業服務，以滿足家長的需求，並進而成為現代家庭的重要社會支持。

二、計畫目的

本計畫之目的在於督導管理托嬰中心，協助托嬰中心提升托育服務品質，進而滿足家長嬰幼兒托育服務需求，目的敘述如下：

- (一) 督導管理托嬰中心營運情形，協助行政資料的整理與建檔。
- (二) 協助托嬰中心設計教保活動內容，以建立各機構特色。
- (三) 提供托嬰中心教保人員諮詢與協助，以提升其教保專業知能，使幼兒獲得妥善照顧。
- (四) 瞭解屏東縣 0~2 歲嬰幼兒家長托育服務使用情形與需求。

三、實施方式及內容

(一) 服務項目：

1. 訪視輔導：聘任專任訪視輔導員，每年以三個月為一季，對立案之托嬰中心進行訪視輔導，對新立案之托嬰中心，則於設立許可後一個月內進行第一次訪視。
2. 電訪家長：每一季針對有申請補助的家庭，抽樣四分之一的家長及其幼兒照顧者進行電話訪談。

(二) 服務內容

本計畫服務實施，由下列方式進行之。

- 1.訪視輔導：由訪視員對托嬰中心進行四次訪視，訪視輔導內容包括環境、設備與教學，以及教保人員的督導管理。訪視員於每次訪視輔導時，針對「專業人員素質、嬰幼兒活動空間、教保環境維護、照護設施、日常照護、傾聽與說話、嬰幼兒教保設施與材料、嬰幼兒教保活動的實施、教保專業態度、持續性的專業成長、健康檢查記錄、健康知能、餐點品質與衛生」等項目進行抽訪，於每次訪視輔導後記錄之，形成「訪視輔導記錄季報表」。
- 2.訪談家長：採隨機方式，由訪視員電話訪談家長，以了解2歲以下托育補助與嬰幼兒托育服務狀況。
- 3.輔導重點：每季的重點如下。

第一季：環境檢核、衛生保健宣導、協助資料整理、教保活動內容擬定、確認人員資格及收托數、建立托嬰中心專業人員及幼兒家長聯絡清冊、觀察機構現況，協助建立機構特色。

第二季：針對上一季未改善項目再度進行環境檢核、輔導托嬰中心建立家長意見回饋機制及申訴管道、教保活動觀察與輔導、提供親子教養與衛教資訊以供宣導，以及提供尚未接受評鑑之三家托嬰中心評鑑指標。

第三季：針對上一季未改善項目再度進行環境檢核、再次確認人員資格及收托數、照護觀念宣導，以及協助托嬰中心建立爭議案件家長申訴之書面記錄。

第四季：針對上一季未改善項目再度進行環境檢核、安排年度訪談。

四、訪視輔導內容

102年度屏東縣托嬰中心督導管理原則自102年1月開始執行，內容執行以托嬰中心環境檢核為主，配合評鑑指標的資料建置、環境、設備與教學，以及教保人員的督導管理等項目，第四季訪視另加入年度訪談。

(一) 環境檢核

1. 環境設施

在環境設施部份，目前以使用玻璃奶瓶為多數托嬰中心需再持續宣導家長改善的是奶瓶以玻璃材質為佳且乾淨無裂痕；在整體環境的選項中，「此項不適用」占多數的有：

- (1) 第10項：對外窗戶設有85公分以上，間距小於6公分之護欄裝置。
- (2) 第34項：電熱器（電暖爐）周圍無易燃物。
- (3) 第64項：設有自動調溫裝置的水龍頭應定溫在50°C以下。
- (4) 第97項：使用鈍頭剪刀。
- (5) 第98項：玩具鏡子為塑膠亮面，不易破碎且無尖銳邊緣。
- (6) 第103項：金屬遊戲設施有遮蔽設備，以防止陽光直射，灼傷幼兒。
- (7) 第107項：遊戲設施周邊草坪、灌木叢平整修剪且避免讓幼兒觸碰有毒植物。

環境設施中須改善的項目多為照顧者平時易疏忽的地方，如：插座孔未加裝安全導護蓋、未將無使用之奶嘴蓋上蓋子、急救箱藥品過期、毛毯浴巾掛床邊、櫥櫃安全鉤環未確實扣上等，經由訪視時提出建議與後續追蹤複檢，各托嬰中心皆有配合調整改善。

2. 照護行為

在照護行為部份，全部10家托嬰中心均無使用微波爐，因此第34項（以專用器皿依使用規則加熱嬰幼兒食品）為此項不適用，另外，多數托嬰中心無使用手推嬰幼兒車，故第41-48項多為不適用。而在學步車方面，所有托嬰中心皆無設置學步車供孩子使用。

需要持續改進的部份，例如：兩位以上嬰幼兒睡於同一睡床時，應保持距離且彼此頭腳朝不同方向、電器不使用時電線插頭需收存妥當、增加活動室玩具與圖書的多樣性等，透過訪視時與托嬰中心溝通，並留意其改善情形。

(二) 教保活動

目前嬰幼兒在托嬰中心托育部份仍以保育與照護為主，而照顧者與嬰幼兒平時的互動遊戲部份，則依不同年齡及發展階段來做設計。一歲以下嬰幼兒的活動中，以感官刺激與自由探索居多；一歲以上嬰幼兒，則多為常規訓練、大小肌肉活動、語文遊戲、美勞活動等佔多數。

適時地設計與安排合宜的教保活動，不僅能提升嬰幼兒的各項發展，也能從遊戲活動的過程中學習與成長。因此建議各機構除了視孩子發展階段來設計活動外，亦可結合托嬰中心現況、人力、物資及空間等各項資源來調整教保活動，以促進嬰幼兒身心各方面的均衡發展。而活動設計教案也可結合孩子的觀察記錄與發展檢核，形成活動檔案，家長透過檔案能更了解孩子的活動與發展情形。

各機構從原有的活動安排中，添入不同的元素與資源，除了能讓孩子有更多元的遊戲與活動、豐富其生活經驗外，也能建立機構本身的特色且永續經營。

五、家長電訪

(一) 家長人數電訪統計

102年度家長電訪自102年5月至12月，分別於102年5月、7月、9月及12月四次訪視，今年度共成功電訪101位家長，每一季針對申請補助的家庭，抽樣進行電話訪談，各季均達成四分之一。

貳、執行成效

屏東縣目前共有10所立案托嬰中心，訪視輔導分別於4月、6月、9月及12月實施，並已於12月06日完成102年度訪視工作。

一、托嬰中心現況

目前屏東縣10所托嬰中心均為私人設立，專辦托嬰中心有6家，幼兒園附設則有4家，因應幼照法規定，目前已有2家完成辦理托嬰中心專辦業務，另外2家

則決定將托嬰業務營運至今年年底。屏東縣托嬰中心概況詳見表2-1。

表2-1 屏東縣托嬰中心概況

序號	托嬰中心名稱	地區性	立案日期
1	私立昱安托嬰中心	屏東市	97.03.18
2	私立昱安成功托嬰中心	屏東市	101.01.17
3	私立天使心托嬰中心	屏東市	94.07.01
4	屏榮學校財團法人屏東縣屏榮高級中學附設私立屏榮托嬰中心	屏東市	94.02.04
5	私立福爾摩沙托嬰中心	屏東市	90.05.30
6	私立潮州依莎貝兒專業托嬰中心	屏東縣 潮州鎮	101.01.06
7	私立東幼托嬰中心	屏東市	101.01.03
8	私立優兒幼兒園兼辦托嬰中心	屏東縣 東港鎮	98.07.15
9	私立京鈴托嬰中心	屏東市	97.01.15
10	私立依莎貝兒藝術幼兒園兼辦課後托育中心及托嬰中心	屏東縣 枋寮鄉	99.10.27

由圖2-1得知，屏東縣的托嬰中心多數集中於屏東市區占70%，其他3家分別設立於潮州鎮、東港鎮及枋寮鄉。

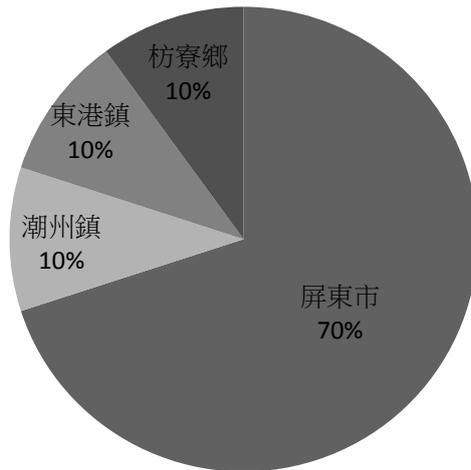


圖2-1 屏東縣102年托嬰中心地區分布

由圖2-2得知，福爾摩沙托嬰中心為屏東縣成立年資最長之托嬰中心，立案已12年，年資最短則是成立1年的東幼、潮州依莎貝兒及昱安成功托嬰中心。

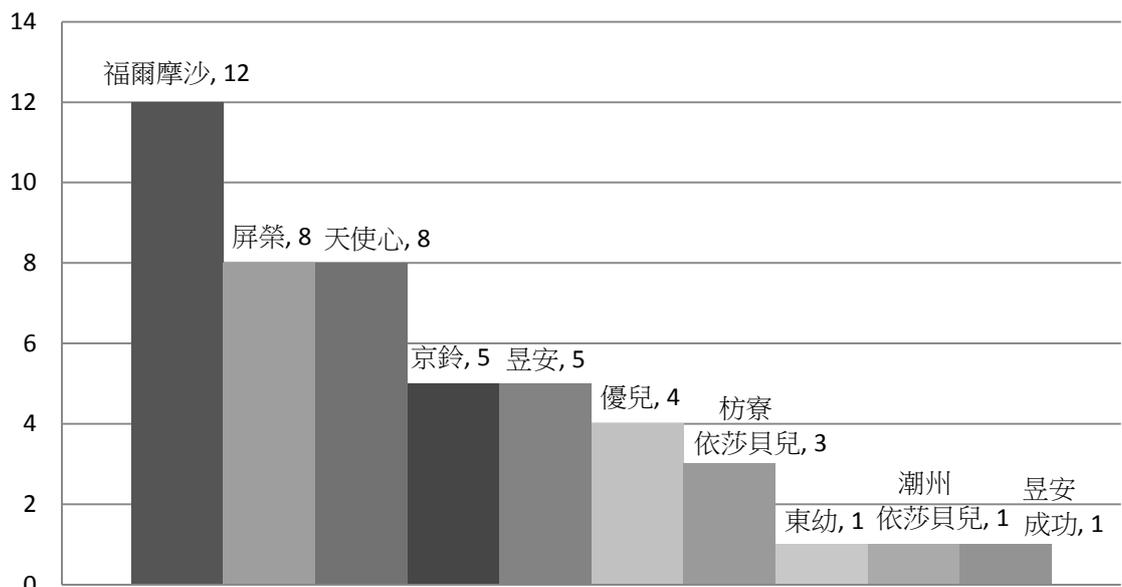


圖2-2 屏東縣102年托嬰中心成立年資

(一) 托嬰中心收托人數

由訪視結果發現（如表2-2所示），本年度各托嬰中心收托人數皆於核定收托範圍內，而1-2歲嬰幼兒之收托比例略高於0-1歲。在10所托嬰中心中，收托人數最多為昱安托嬰中心，第一季和第三季分別收托40人與43人；而收托人數最少的是枋寮依莎貝兒藝術幼兒園兼辦課後托育中心及托嬰中心，第

一季收托人數為2人，第三季則收托3人。

另外，最接近核定收托人數的托嬰中心為京鈴托嬰中心，其第一季實際收托達核定人數，皆為10人；第三季核定收托調增為17人，實際收托人數則有14人。

表2-2 屏東縣托嬰中心收托人數概況

托嬰中心名稱 (核定人數)	第一季			第三季		
	0-1歲 幼兒數	1-2歲 幼兒數	2歲 以上	0-1歲 幼兒數	1-2歲 幼兒數	2歲 以上
私立昱安托嬰中心 (58)	16	24	0	15	18	10
私立昱安成功托嬰中心 (20)	12	7	0	5	11	0
私立天使心托嬰中心 (32)	11	19	0	11	18	0
屏榮學校財團法人屏東縣屏榮高級中學附設私立屏榮托嬰中心 (30)	9	6	0	5	5	0
私立福爾摩沙托嬰中心 (19)	5	0	0	1	7	0
私立潮州依莎貝兒專業托嬰中心 (40)	4	5	0	3	7	0
私立東幼托嬰中心 (39)	9	2	0	7	3	0
私立優兒幼兒園兼辦托嬰中心 (10)	3	3	0	2	4	0
私立京鈴托嬰中心 (17)	5	5	0	5	9	0
私立依莎貝兒藝術幼兒園兼辦課後托育中心及托嬰中心 (14)	0	2	0	0	3	0
總計	147			149		

由圖2-3可知，第一季訪視時，總收托人數為147人，第三季總收托人數則略

增2人，為149人。與101年度收托人數(104人)相比，102年度共增加45人。

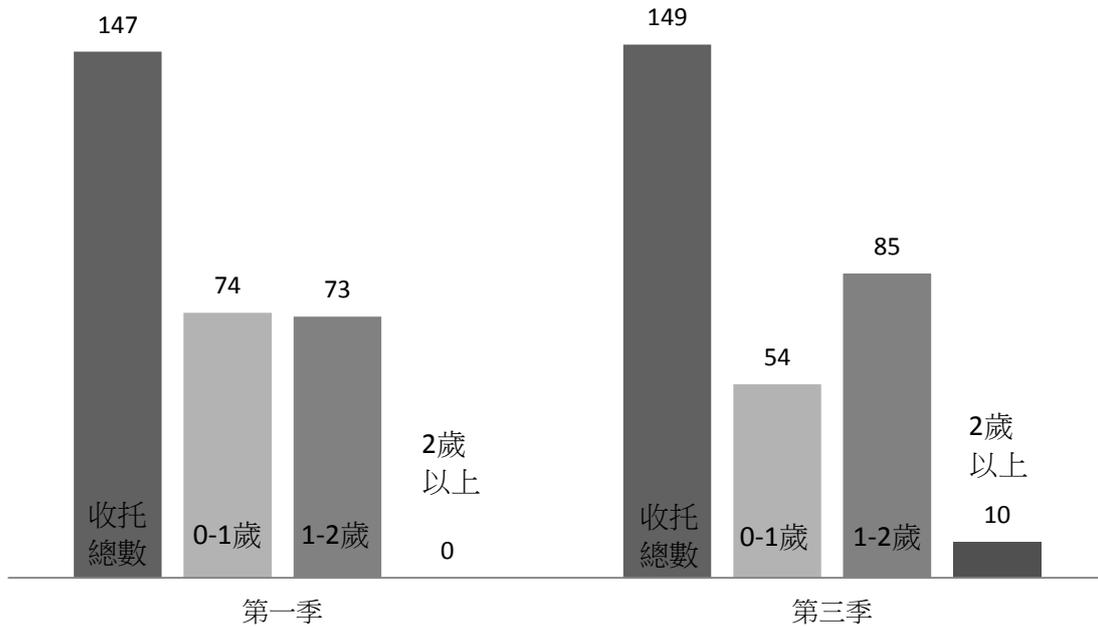


圖2-3 屏東縣102年托嬰中心收托人數

(二) 人員資格

由表2-3得知，102年度的托嬰中心工作人員數有40人，比101年度的39人增加1人。其中私立昱安托嬰中心在第三季時有一位保母無考取保母證照，經第四季後續追蹤，此保母已取得保母證照，因此目前10所立案托嬰中心之人員皆符合資格。

此外，除了私立福爾摩沙托嬰中心之外，本年度有9所托嬰中心曾有保母人員異動，其中保母人數減少的托嬰中心為私立昱安成功托嬰中心以及私立天使心托嬰中心，其保母人數皆減少1位。而保母人數增加的則是私立昱安托嬰中心與私立京鈴托嬰中心，保母人數皆增加2位，其中私立京鈴托嬰中心於第三季調增核定收托人數，因此在保母配置上有所調整。

表2-3 人員資格統計

托嬰中心 名稱	第一季			第三季		
	工作 人員	保母證照		工作 人員	保母證照	
		有	無		有	無

私立昱安托嬰中心	10	10	0	12	11	1
私立昱安成功托嬰中心	5	5	0	4	4	0
私立天使心托嬰中心	8	8	0	7	7	0
屏榮學校財團法人屏東縣屏榮高級中學附設私立屏榮托嬰中心	3	3	0	3	3	0
私立福爾摩沙托嬰中心	2	2	0	2	2	0
私立潮州依莎貝兒專業托嬰中心	3	3	0	3	3	0
私立東幼托嬰中心	3	3	0	3	3	0
私立優兒幼兒園兼辦托嬰中心	1	1	0	1 ^①	1	0
私立京鈴托嬰中心	2	2	0	4	4	0
私立依莎貝兒藝術幼兒園兼辦課後托育中心及托嬰中心	1	1	0	1	1	0
總計	38	38	0	40	39	1

註①：私立優兒托嬰中心保母於第三季時已離職，因此由負責人兼任。

二、環境檢核

(一) 環境設施

由表2-4可知，在環境設施中第一季需要改善的項目有「室內樓梯」、「傢俱設施」、「電線、插座」、「消防設施」、「物品收納」、「保健設備」、「嬰幼兒睡床」、「防滑安全設施」、「餵食椅」、「哺育用品」、「餐具」、「空間規劃」、「玩具收納」。其大部分為照顧者平時易疏漏的項目，如：電器插孔使用完畢未蓋上保護蓋、浴巾披掛床邊、醫藥箱藥品過期等。而去年提出改善時間最長的「奶瓶以玻璃材質為佳且乾淨無裂痕」項目，今年有5家托嬰中心已使

用玻璃奶瓶，而其餘托嬰中心雖有持續不斷的宣導與提倡，但仍有部分家長無法配合提供，因此訪視時除了再次請托嬰中心加強宣導外，也請其留意奶瓶是否有變形、掉漆、刮痕，並通知家長替換。

第二季需改善的項目比第一季減少許多，但在「室內樓梯」、「傢俱設施」、「電線、插座」、「物品收納」、「保健設備」、「餵食椅」項目仍未見調整，因此持續列入追蹤。如：教具櫃放置重物、藥品過期、餵食椅無安全繫帶等。其中在「樓梯燈的開關有夜間自動辨識裝置」此項，於102年07月30日聯繫會議中決議，裝設與否須視托嬰中心樓梯間之採光而定，故私立屏榮托嬰中心與私立優兒托嬰中心因樓梯間光線充足，至第三季後可列入此項不適用。

第三季則以「門」、「傢俱設施」、「哺育用品」、「防滑安全設施」、「其他用品」（指甲剪）、「玩具安全」、「玩具收納」為待改善項目，其中「門」與「防滑安全設施」第四季複檢後未改善，已列入下季持續追蹤

表2-4 第一季至第四季環境設施待改善項目、內容及結果表

季別	項目	待改善內容	結果	
			已改善	未改善
第一季	室內樓梯	1.樓梯間的燈光明亮。	✓	
		2.樓梯燈的開關有自動辨識裝置。		✓
第一季	傢俱設施	1.櫥櫃狀況良好(如：無鬆脫、掉漆等)、平穩牢固、不易翻倒。	✓	
		2.櫃子、書架上方無放置重物。		✓
		3.櫥櫃(壁櫥)抽屜加裝幼兒不易開啟之裝置(如：安全釦環)。		✓

電線、插座	1.在未使用之插座(插孔)加裝安全保護蓋。		✓
消防設施	1.滅火器在使用期限內且放置於成人易取得， 幼兒無法碰觸的地方。	✓	
物品收納	1.加蓋垃圾筒(含腳踏式垃圾筒)隨時將蓋子蓋好。		✓
	2.危險物品收納於幼兒無法碰觸的地方。	✓	
保健設備	1.急救箱內物品未過期，且有檢核記錄。		✓
嬰幼兒睡床	1.毛毯或浴巾不掛在小床邊。	✓	
防滑安全設施	1.浴室門隨時緊閉(或設置安全護欄)。	✓	
	2.依幼兒需要於洗手台、馬桶前設有調整高度 用之防滑板凳。	✓	
餵食椅	1.備有符合嬰幼兒尺寸、重心穩固，有安全繫帶、活動桌面、椅面材質易清洗之專用餵食椅。	✓	
哺育用品(奶嘴、奶瓶、奶蓋、奶圈、鉗子)	1.奶嘴(安撫奶嘴)保持乾淨無破損並以蓋子蓋起來，確保清潔。	✓	

季別	項目	待改善內容	結果	
			已改善	已改善
第一季	餐具	1.餐具收納於乾淨、有蓋(門)之容器(櫥櫃)內。	✓	
	空間規劃	1.活動空間規劃可以讓專業人員隨時看到所有的嬰幼兒。	✓	
	玩具收納	1.以開架式矮櫃收納玩具，體積大、重量重之玩具置於收納櫃之下方。	✓	
第二季	室內樓梯	1.樓梯燈的開關有自動辨識裝置。	✓	
	傢俱設施	1.櫃子、書架上方無放置重物。	✓	
		2.櫥櫃(壁櫥)抽屜加裝幼兒不易開啟之裝置(如：安全釦環)。		✓
	電線、插座	1.在未使用之插座(插孔)加裝安全保護蓋。	✓	
	物品收納	1.加蓋垃圾筒(含腳踏式垃圾筒)隨時將蓋子蓋好。	✓	
	餵食椅	1.備有符合嬰幼兒尺寸、重心穩固，有安全繫帶、活動桌面、椅面材質易清洗之專用餵食椅。	✓	
	保健設備	1.急救箱內物品未過期，且有檢核記錄。	✓	
第三季	門	1.室外門裝設無破損紗門(或加裝紗窗)。		✓
	傢俱設施	1.櫥櫃(壁櫥)抽屜加裝幼兒不易開啟之裝置(如：安全釦環)。	✓	
	哺育用品(奶嘴、奶瓶、奶蓋、奶圈、鉗子)	1.奶嘴(安撫奶嘴)保持乾淨無破損並以蓋子蓋起來，確保清潔。	✓	
	保健設備	1.急救箱內物品未過期，且有檢核記錄。	✓	
	防滑安全設施	1.浴室門隨時緊閉(或設置安全護欄)。		✓
	其他用品	1.備有嬰幼兒安全指甲剪。	✓	

季別	項目	待改善內容	結果	
			已改善	已改善
第三季	玩具安全	1.玩具電池盒牢固以螺絲釘鎖緊、電池不易取出。	✓	
	玩具收納	1.以開架式矮櫃收納玩具，體積大、重量重之玩具置於收納櫃之下方。	✓	
第四季	門	1.室外門裝設無破損紗門(或加裝紗窗)。	列入下季追蹤複檢	
	防滑安全設施	1.浴室門隨時緊閉(或設置安全護欄)。		
	電線、插座	1.在未使用之插座(插孔)加裝安全保護蓋。		

(二) 照護行為

由表2-5可知，在照護行為中第一季需改善的部份有「電器用品」、「睡眠安全」、「哺育用品」、「熱食」、「嬰幼兒食品」、「疾病照顧及意外處理」項目。第二季在訪視建議與各家托嬰中心的改善下，僅有「電器用品」項目仍須留意。

第三季需改善項目有「電器用品」、「睡眠安全」、「清潔區域」、「餵食椅」、「餵食過程」，而在第四季複檢後已大致改善，其中「電器用品」項目，由於私立潮州依莎貝兒托嬰中心與私立枋寮依莎貝兒托嬰中心，從第一季至第四季皆未將無使用的電器用品收存妥當，因此建議將不使用的電器收放至非嬰幼兒活動範圍之處。

表 2-5 各季照護行為待改善項目、內容及結果一欄表

季別	項目	待改善內容	結果
----	----	-------	----

			已改善	未改善
第一季	電器用品	1.電器不使用時，將插頭拔掉並妥當收存。		✓
	睡眠安全	1.兩位以上嬰幼兒睡於同一睡床(和室房)時，需保持一定距離(如：30公分以上)，且彼此頭腳不同方向，以免交互感染。	✓	
	哺育用品(奶嘴、奶瓶、奶蓋、奶圈、鉗子)	1.使用鉗子夾取消毒過的哺育用品，並在使用後徹底清洗且消毒完全。	✓	
	熱食	1.加熱過食品(如：熱湯、菜餚等)，攪勻並待溫度適中後再餵食嬰幼兒(勿以嘴巴吹冷)。	✓	
	嬰幼兒食品	1.冰箱內生食與熟食分開放置。	✓	
	疾病照顧及意外處理	1.緊急事故處理紀錄完整。	✓	
第二季	電器用品	1.電器不使用時，將插頭拔掉並妥當收存。		✓
第三季	電器用品	1.電扇至於平穩處，且電線妥善收藏。		✓
		2.電器不使用時，將插頭拔掉並妥當收存。		✓
	睡眠安全	1.兩位以上嬰幼兒睡於同一睡床(和室房)時，需保持一定距離(如：30公分以上)，且彼此頭腳不同方向，以免交互感染。	✓	
	清潔區域	1.所有嬰幼兒個人清潔用品放置在成人雙手可及範圍(櫥櫃內)，且嬰幼兒不易取得。	✓	
	餵食椅	1.使用後立即清理。	✓	

季別	項目	待改善內容	結果	
			已改善	已改善
第三季	餵食過程	1.當嬰幼兒有被餵食的需求時，照顧者能溫暖親切的回應並在照護的過程中進行口語上的互動。	✓	
第四季	電器用品	1.電扇至於平穩處，且電線妥善收藏。	列入下季追蹤複檢	
		2.電器不使用時，將插頭拔掉並妥當收存。		

(三) 教保課程

表2-6為10家托嬰中心之教保活動安排，活動內容皆依嬰幼兒年齡以及發展階段來設計，內容多為感官訓練、大小肌肉活動、按摩、說故事等活動，保母亦藉由嬰幼兒參與活動的狀況來了解其能力與發展情形，並隨時做活動調整。

表2-6 屏東縣各托嬰中心教保活動內容安排

托嬰中心	教保活動
私立昱安托嬰中心	<p>教保活動分為為0-1、1-2歲，由教師依幼兒發展情形自行設計，一天安排兩項活動。活動類型有：</p> <p>1.動態：彈力大龍球、魔毯、爬行、按摩、前庭平衡協調、健力器...等。</p> <p>另有安排戶外活動課程，如：散步、跑步、種菜。</p> <p>2.靜態：生活品德教育、說故事、圖卡、感官訓練、美勞、語文、生活認知能力...等。</p>
私立昱安成功托嬰中心	同私立昱安托嬰中心。
私立天使心托嬰中心	依六大領域（身體動作、社會、語文、認知、情緒、美感）針對不同年齡層的幼兒設計教具和活動內容，如：說故事、兒歌、樂器敲打、感官訓練、按摩、體能活動、大小肌肉訓練...等教保活動。
屏東學校財團法人屏東縣屏東高級中學附	活動設計以語文、認知、感官、社會、大小肌肉為設計主要架構，配合孩子的發展事先設計一學年的活動，後續依孩子與實際活動狀況來做調

設私立屏榮托嬰中心	整。
私立福爾摩沙托嬰中心	活動多以感官訓練(閃卡)、說故事、語文活動、生活教育爬行、按摩、大小肌肉訓練為主。
私立潮州依莎貝兒專業托嬰中心	主要的活動內容為記憶能力的訓練(閃卡)、說故事、閱讀繪本、體能活動、按摩、大小肌肉的練習。
私立東幼托嬰中心	每天主要的活動有：作息歌謠(身體遊戲、晨光曲)、情境音樂(快樂舞曲、維也納森林)、領域教學(生活自理、感官教育、語文-圖卡)、戶外遊戲(平衡木、搬運大積木)，一周分配為初次教學、再次教學、操作練習、分享評量。
私立優兒幼兒園兼辦托嬰中心	活動以語言能力、感覺統合、繪本分享、生活能力、大小肌肉的訓練、人際關係的培養為主軸，依主軸做深淺的活動設計。
私立京鈴托嬰中心	活動以月為單位，主要進行感官訓練、爬行、人際互動、說故事、語言訓練、體能活動、大小肌肉訓練...等活動。
私立依莎貝兒藝術幼兒園兼辦課後托育中心及托嬰中心	同私立潮州依莎貝兒托嬰中心。

三、家長電訪

(一)家長電訪人數統計

依據97年「建構友善托育環境-保母托育管理與托育費用補助實施計畫」托嬰中心托育管理實施原則規定，每一季需針對各托嬰中心接受補助的家長，進行抽樣1/4接受電訪(以未接受過電訪家長優先)，102年四次家長電訪時間，分別於102年5月、7月、9月及12月實施，本年度10所托嬰中心嬰幼兒接受托育補助平均人數為115人，今年度成功電訪101位家長，實際電訪數如表

2-7所示：

表2-7 托嬰中心家長電訪統計表

序號	托嬰中心名稱	第一季	第二季	第三季	第四季
1	私立昱安托嬰中心	9	5	0	3
2	私立昱安成功托嬰中心	6	3	1	1
3	私立天使心托嬰中心	4	2	7	5
4	屏榮學校財團法人屏東縣屏榮高級中學附設私立屏榮托嬰中心	3	2	7	6
5	私立福爾摩沙托嬰中心	3	0	3	4
6	私立潮州依莎貝兒專業托嬰中心	2	0	2	2
7	私立東幼托嬰中心	3	1	2	4
8	私立優兒幼兒園兼辦托嬰中心	1	1	0	0
9	私立京鈴托嬰中心	0	2	3	4
10	私立依莎貝兒藝術幼兒園兼辦課後托育中心及托嬰中心	0	0	0	0
小計		31	16	25	29
總計		101			

(二)電訪結果

- 1.選擇就讀托嬰中心的原因，家長對於托嬰中心的保母、環境及收托品質滿意度高，其中「喜歡環境」是多數家長選擇托嬰中心的考量因素之一，在第1-4季的電訪中均佔30%以上。
- 2.政府托育補助部份，每季電訪的家長大部分皆瞭解補助內容，人數皆有65%以上，而第二季更達100%。家長針對補助上的建議，普遍都希望政府能提高補助金額或延長補助年齡。

- 3.對於督導訪視方式，除了第二季有72%的家長瞭解之外，其他三季皆有多數家長表示不瞭解督導管理方式為何。經訪視員解說之後，家長對於政府實施督導管理的政策皆給予支持與肯定，認為如此能提高托嬰中心的品質，幫家長做監督及把關，且對孩子的安全及照護更有保障。
- 4.各季電訪之家長在托嬰中心任用人員規範的結果有所落差，第一、二季人數皆達80%以上，而第三、四季人數卻在60%以下，針對在任用人員部份表示疑問之家長，訪員皆給予說明並詢問其想法與建議，而多數家長認為，照顧人員除了有學經歷及證照之外，應持續不斷進修，擷取更多專業知識與技能，以提升托育品質。
- 5.在托嬰中心提供的餐點（副食品）中，每季的電訪結果皆顯示粥品和水果（果泥）居多。
- 6.在托育過程中，各托嬰中心大多會提供家長衛教、育兒方面的資料，且不定期舉辦講座、親子活動。在平時的清潔照護部份，保母會幫孩子洗澡、換尿布、剪指甲等。而孩子在生病期間，托嬰中心除了協助家長餵藥外，也隨時留意孩子的狀況，並與家長保持聯繫。
- 7.活動安排方面，分動態及靜態，動態有律動、大龍球、大肌肉練習等活動，靜態部份則有聽故事、閃卡、語文、常規等活動。
- 8.家長欲瞭解孩子的托育狀況時，大部份皆透過聯絡簿、與保母互動、視訊等方式得知，而面對緊急狀況時，會透過電話或直接找主任反應、溝通。

透過四季的電訪結果，得知家長對於補助內容、托育品質、督導訪視三方面，都有了相當程度的瞭解，也提供了許多建議，例如：提高補助金額、加強環境衛生的清潔、確切落實督導管理工作等。藉由電訪的結果，能熟知托育服務的狀況、家長對政策的瞭解、得知家長們的需求，進而達到政府、機構與家長三贏的成效。

四、年度訪談

為了解托嬰中心對督導管理方式的想法與建議，以及現階段所面臨之問題與未來展望，因此於第四季訪視中，安排與主管進行年度訪談，進而藉此收集或補充往後訪視輔導之相關訊息資料。內容針對人事與收托、機構特色、督導訪視之問題進行訪談。

在人事與收托上，多數托嬰中心表示要找到符合資格又具經驗的保母不多，因此當面臨保母離職的情況，要在短時間覓得適合的保母較為困難。其中有幾家托嬰中心對於保母因嫁娶、生育而離職，導致人力及師資專業上得重新上軌道感到擔憂。而多數托嬰中心在收托上皆認為少子化帶給托嬰中心很大的衝擊與影響，以及其它如：嬰幼兒生病、保母條件放寬等因素，讓每學期招收人數很難達到一定的水平，因此也相繼造成保母聘用問題與經濟負擔的壓力產生。另一方面，屏東縣將公共托嬰中心的計畫，也讓各家托嬰中心倍感憂心，擔心成立後造成師資與收托上的流失。

各家托嬰中心在闡述其特色上，多以保母流動率低、注重環境衛生居多，而有部份托嬰中心在護理方面的相關照護知識、設計教保活動、重視保母能力的提升與培訓等方面來顯著其機構特色。

督導訪視部份，10家托嬰中心皆了解今年訪視次數與每季訪視重點，並認為訪視能提供訊息新知、教保活動，以及環境、照護上的建議，讓托嬰中心有不同的刺激與想法，進而加以調整規劃，希望後續能在教保活動與評量上能多提供資料參考及協助。而其中有托嬰中心認為督導訪視沒實質上的幫助，表示只憑指標勾選其功能與實質效益為何？應須提供更多實務的幫助，如：招生問題、托嬰中心補助。

參、結論與建議

依據102年托嬰中心督導訪視與家長電話訪談，分別提出結論與相關建議。

一、結論

(一) 環境檢核

1.環境設施

在環境設施整體而言，大部份的托嬰中心經由四季的訪視輔導後，都已配合改善，目前僅有福爾摩沙托嬰中心的「通往戶外門未加裝紗

門」，建議其增設之。經由每一季訪視缺失建議，托嬰中心的環境設施已大致符合檢核標準，惟針對使用玻璃奶瓶的問題，仍需再加強宣導改善。

2. 照護行為

在照護行為部分，各家托嬰中心多符合標準，其中潮州依莎貝兒在「電器用品」項目，不使用之電線插頭未收存妥當，訪視時雖已立即建議，但仍在複檢時發現相同問題，因此除了請縣府發文改善外，亦將持續追蹤複檢。

(二) 托嬰中心現況

1. 屏東縣10間立案托嬰中心，目前共有保母人員40位，資格全都符合相關規定。

2. 至102年第三季為止，托嬰中心收托總人數共有149位，年齡以1~2歲居多，共85位，佔57%，其次為0~1歲嬰幼兒，共有54位。

(三) 家長電訪

102年家長電訪已於5月、7月、9月、12月，分四季完成，成功電訪101位家長。經由四次的電訪發現，家長對於電訪事宜接受度高並樂於接受電訪，對於托嬰中心的環境、教保及衛生內容皆給予相當程度的肯定。

二、建議

(一) 托育政策宣導

有托嬰中心主管表示收托狀況不穩定，除了少子化的影響外，家長對於托嬰中心的資訊與瞭解不足，將孩子送往居家保母或幼兒園者大有人在。而另一方面，政府有意設立公共托嬰中心，亦讓托嬰中心擔憂其招收情形與內部人員流失問題。未來建議政府能多加強宣導，讓家長有更多選擇的管道，以及更加明瞭政府的托育政策。

(二) 未來訪視輔導的建議

透過近幾年的督導訪視結果，屏東縣托嬰中心在各方面都有見其明顯的改善與進步，因此建議未來可視托嬰中心的托育狀況與評鑑表現，考慮增減訪視的次數，或依托嬰中心狀況協助建立特色。

(三) 對托嬰中心的建議

經由訪視及家長電話訪談發現，各家托嬰中心在托育及照護上皆表現穩定，因此建議各機構在活動上可多做安排，現階段除了視孩子發展階段來設計活動外，亦可結合托嬰中心現況、人力、物資及空間等各項資源來調整教保活動，以促進嬰幼兒身心各方面的均衡發展，並建立其自身特色，朝永續經營的方向邁進。