

RDEC-PLN-100-001（中長程個案計畫效益評估委託研究報告）

「保母托育管理與費用補助計畫」

效益評估

期末報告

行政院研究發展考核委員會委託研究

中華民國 100 年 12 月

（本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本會意見）

RDEC-PLN-100-001 (中長程個案計畫效益評估委託研究報告)

「保母托育管理與費用補助計畫」

效益評估

期末報告

受委託單位：國立臺北護理健康大學

研究主持人：段慧瑩 副教授

協同主持人：楊曉苓 副教授

研究助理：孫景皓、蕭彩琴、李易宣

行政院研究發展考核委員會委託研究

中華民國 100 年 12 月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本會意見)

提 要

一、研究緣起

「建構友善托育環境～保母托育管理與費用補助計畫」自 2008 年起實施，開啟我國對出生至未滿二歲嬰幼兒的托育補助與保母托育照顧管理之體制，在政府委託民間團體協力合作下，已為我國專業友善的托育服務體系奠下基礎。

二、研究方法與過程

本研究透過次級資料文獻、問卷調查、焦點團體、深度訪談、以及實地查證等多元方法進行資料蒐集，針對「保母托育管理與費用補助機制」進行目標、過程與結果評估。

三、重要發現

本計畫五大目標評估，以兒童之最佳利益為優先考量，妥善照顧國家未來幼苗；建構保母托育管理制度，落實保母證照制度，提供可近性高且優質之幼托服務；以及「工作、福利」模式，提供平價、可靠的普及托育服務，支持父母兼顧就業和育兒，針對就業者提供部分托育費用，協助家長解決托兒問題等三項目標的設定，普遍予以高度認同與肯定。

本計畫的過程評估，執行單位能依據計畫管考機制，計畫的進度與程序如期完成，過程中遭遇的問題與困境，包括：人口集中特性，使得保母與托育服務供需需求差異性大，都會地區保母供不應求，偏鄉則是空手保母尋無幼兒。托育服務城鄉需求有所差異，但社區保母系統人力與經費資源卻無彈性空間，偏鄉地方政府也苦於民間或學術機構資源不足的困難，社區保母系統專案人力的單一定額補助，工作人員流動率高，新手人員訓練不足的情況下，對於繁雜的托育補助行政作業，頻繁的假日活動，即使每年都辦理全國性的社區保母系統輔導或評鑑，仍有部分承辦單位，需要更為努力改進。

本計畫的結果評估，整體而言，保母托育管理與費用補助計畫的推動，其實施成效已達其預訂目標，且具一定成果。「社區保母系統」、「證照保母」已逐漸成為家長尋找保母唯一較有保障的管道。長期以來，政府透過社區保母系統「管理與輔導」保母托育服務，其照顧服務品質也逐步提升，「保母專業」素養與形象也獲得肯定。透過「托育費用補助」機制，引導保母人員踏出居家範圍，進入社區保母系統接受輔導管理，達成家長、保母與幼兒三贏局面。

本研究依據上述結果，提出討論：

目標政策面已達成階段性目標，建立我國邁向從出生即開始的托育福利體系，各階段進度與管考機制大體完整，唯獨將弱勢家庭需求併同本計畫實施的美意，於過程與結果評估，未見具體成效，究其因，弱勢或特殊境遇家庭有其複雜高的托育需求，宜另行制定更為完善的配套措施。

其次，服務資源提供過程執行面，社區保母系統大抵依據計畫內容進行，與縣市政府聯繫管道暢通良好，溝通密切。唯在托育費用補助行政作業過程，從家長、系統至縣市政府都苦於手續繁複。又因為行政體系資源各縣市落差極大，以代收轉付方式委託轄內社團辦理社區保母系統，經費核撥行政流程繁瑣，導致人力資源調度困難，流動率極高，系統執行能力良莠參差。行政作業簡化、專業人力培訓與留任，有助於過程執行的順暢，更為提高執行成效。

最後，於服務使用結果評估面，保母與家長對本計畫的成果感到滿意，但對功能不明的「托育資源中心」有更高的期待，對「托育費用補助」更是普世皆然的提出：越多越好。然而，學者專家從托育品質角度提出諍言，「托育費用補助」並不能等同「托育福利服務」，更不是解決少子女化催生的萬靈丹，仍需回歸建構管道多元具方便性、平價性、優質性，符合每個幼兒與家庭彈性與個別性需求的綜合性教保服務。

四、主要建議意見

本研究最後提出具體可行建議及其實施期程與主責單位，作為繼續執行或改進該計畫之參據。整體而言，多數為立即可行，由中央與地方政府再行協調推動努力；部分仍需依據參酌我國整體經濟考量，福利體制取向，跨部會合作建置近中長程發展規劃，以建構普及化、平價化、優質化的托育福利服務，妥善照顧每個國家未來幼苗。

關鍵詞：保母、托育管理、托育補助、居家托育

Abstract

Evaluating the Effectiveness of Childcare Provider Supervising and Childcare Subsidies Scheme

1. Purposes of the study

The purpose of this evaluative research is the operating plan of “Childcare Provider Supervising and Childcare Subsidies Scheme”. This scheme, initiated since April of 2008 by Child Welfare Bureau, Ministry of Interiors, was designed to support working parents as well as social-economically disadvantaged families by providing child care resources and government initiated subsidies for childcare services in order to relief family pressure on childcare and finance .

2. Research Method

The key points of this research focus on goal, process and outcome evaluations. This research adopted multiple approaches including literature and document review, second data analysis, questionnaire survey, field verification, individual in-depth interview, focus group and group discussion.

3. Important findings

- (1) The goal evaluation : In general, the mission for each stage of the scheme had completed. However, the disadvantaged families reported that this program did not meet their needs sufficiently.
- (2) The process evaluation : Parental needs for child care services may differ from region to region. Different assistances and resources should be provided based on unique needs in disadvantaged areas, families and childcare institutions.
- (3) The outcome evaluation : Overall, the respondents including parents and child care providers were highly recognized regarding their effectiveness and implementation of Childcare Provider Supervising and Childcare Subsidies Scheme.

4. Suggestions

According to research findings, there are several suggestions for the future policy and implementation of childcare service system for the government.

- (1) The short-term suggestions

1. To re-examine the childcare service policy and integrate the social welfare resources.
2. The undergraduate programs of child care, family study, nursing and social work should provide courses in related topics to encourage more participation in this field.
3. Establishing the community childcare resource center to provide a comprehensive child care service.

(2) Medium- and long-term suggestions

1. Establishing service quality standards for child care service.
2. Enhancing cooperation with non-government organizations partnership to make childcare service more affordable and accessible so that more parents can benefit from this service.
3. Supporting more longitudinal studies on infants and toddlers educate.

Keywords: childcare provider, childcare subsidies, family childcare

目次

提 要.....	I
Abstract	III
目 次.....	V
表 次.....	VII
圖 次.....	IX
第一章 前言.....	1
第一節 評估緣起與背景.....	1
第二節 評估目的及評估重點.....	14
第三節 評估方法與步驟.....	18
第二章 計畫執行情形.....	25
第一節 目標評估.....	25
第二節 過程評估.....	30
第三節 結果評估.....	40
第四節 小 結.....	69
第三章 問題發現與建議.....	71
第一節 體制面的問題與分析.....	71
第二節 資源面的問題與分析.....	76
第三節 服務供需面的問題與分析.....	80
第四節 小 結.....	85
第四章 政策建議.....	89
第一節 政策建議.....	89
第二節 實施期程之建議.....	97
附錄.....	101
附錄一：縣市政府問卷.....	103
附錄二：社區保母系統問卷.....	111
附錄三：保母問卷.....	119
附錄四：家長問卷.....	123
附錄五：縣市政府問卷之統計分析摘要.....	127
附錄六：社區保母系統問卷之統計分析摘要.....	135

附錄七：保母問卷之統計分析摘要.....	145
附錄八：家長問卷之統計分析摘要.....	155
附錄九：焦點團體座談會內容摘要.....	163
附錄十：深度訪談內容摘要.....	171
附錄十一：實地查證會議內容摘要.....	183
附錄十二：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.....	217
附錄十三：期末報告座談會會議紀錄.....	233
附錄十四：評估報告審查意見修正說明表.....	239
參考書目.....	243

表次

表 1-1	CDA 之 6 大能力及 13 項職務領域.....	8
表 1-2	居家托育人員資格各國比較表 (Family Day Care Provider, Childminder)	9
表 1-3	OECD 國家立案居家托育服務層級、服務模式與供需滿足情況.....	11
表 1-4	各國兒童照顧政策.....	12
表 1-5	「保母托育管理與費用補助計畫」重點工作項目及執行情形.....	15
表 1-6	「保母托育管理與費用補助計畫」經費預算表.....	16
表 1-7	量化問卷發放對象與回收情形.....	21
表 1-8	本研究評估面向、方法與對象.....	22
表 1-9	研究執行期程甘特圖：2011 年 6~10 月.....	22
表 2-1	縣市政府：計畫目標訂定的合理性 (N=23)	26
表 2-2	社區保母系統：計畫目標訂定的合理性 (N=55)	26
表 2-3	縣市政府：計畫目標訂定不合宜的原因 (N=23) (複選)	28
表 2-4	社區保母系統：計畫目標訂定不合宜的原因 (N=55) (複選)	29
表 2-5	縣市政府：計畫內容與計畫目標的連結性 (N=23)	29
表 2-6	社區保母系統：計畫內容與計畫目標的連結性 (N=55)	30
表 2-7	過程評估：各項執行作業嚴謹周密性，達成年度目標需求性.....	31
表 2-8	計畫過程評估：計畫執行過程的溝通聯繫性.....	32
表 2-9	使用「全國保母托育服務資料庫」情形.....	33
表 2-10	縣市政府：「全國保母托育服務資料庫」的使用問題 (N=23) (複選)	34
表 2-11	社區保母系統：全國保母托育服務資料庫」的使用問題 (N=55) (複選)	34
表 2-12	縣市政府：執行「保母托育管理與費用補助計畫」過程之困難與阻力 (N=23)	36
表 2-13	社區保母系統執行「保母托育管理與費用補助計畫」過程之困難與阻力 (N=55)	37
表 2-14	縣市政府：執行「保母托育費用補助」過程之困難與阻力 (N=23)	38
表 2-15	社區保母系統：執行「保母托育費用補助」過程之困難與阻力 (N=55)	38
表 2-16	縣市政府：計畫過程評估-管考機制的建立與完備性 (N=23)	40
表 2-17	社區保母系統：計畫過程評估-管考機制的建立與完備性 (N=55)	40
表 2-18	縣市政府：計畫目標訂定的達成度 (N=23)	43

表 2-19	社區 保母系統：計畫目標訂定的達成度 (N=55)	43
表 2-20	縣市政府：計畫目標無法有效達成的原因 (N=23) (複選).....	43
表 2-21	社區保母系統：計畫目標無法有效達成的原因 (N=55) (複選).....	44
表 2-22	「保母托育管理與費用補助計畫」經費執行狀況	45
表 2-23	社區保母系統與托嬰中心托育服務概況	45
表 2-24	托育服務概況	46
表 2-25	「保母托育管理與費用補助計畫」工作執行概況	46
表 2-26	社區保母系統與托嬰中心托育費用補助申請通過幼兒案件次(人次).....	48
表 2-27	2011 年 1 月~10 月第三胎托育費用補助通過人次	48
表 2-28	保母托育管理與托育費用補助實施計畫歷次修正說明	48
表 2-29	縣市政府管考工作執行現況 (N=23)	50
表 2-30	縣市政府輔導「社區保母系統」受委託機構的方式 (N=23) (複選).....	51
表 2-31	縣市政府近 3 年重點業務辦理情形 (N=23) (複選).....	51
表 2-32	縣市政府自行辦理「保母托育管理與費用補助」宣導方式 (N=23)	52
表 2-33	縣市政府辦理「保母托育管理與費用補助」滿意度調查方式 (N=23)	53
表 2-34	社區保母系統自評各項執行作業及執行過程之品質	54
表 2-35	社區保母系統自評各項作業之執行成效 (N=55)	55
表 2-36	社區保母系統：「保母托育管理與費用補助」計畫之總體成效 (N=55)	56
表 2-37	保母對「社區保母系統」服務品質評估 (N=345)	57
表 2-38	家長對「社區保母系統」服務品質評估 (N=116)	58
表 2-39	保母對「保母托育管理與費用補助計畫」之滿意度 (N=345)	58
表 2-40	家長對「保母托育管理與費用補助計畫」之滿意度 (N=116)	63
表 2-41	保母對「保母托育管理與費用補助」之計畫成效評估 (N=345)	66
表 2-42	家長對「保母托育管理與費用補助」之計畫成效評估 (N=116)	68
表 3-1	全國社區保母系統托育服務概況表	81
表 3-2	未來計畫修正建議	85
表 4-1	政策建議實施期程表	97

圖 次

圖 1-1 本評估案之重點架構.....	17
圖 1-2 本評估案之概念架構.....	19
圖 3-1 由幼兒視域定義之托育照顧方式.....	75

第一章 前言

第一節 評估緣起與背景

一、評估緣起

我國自 2002 年起國民總生育率即低於 1.3，達超低生育率(lowest-low fertility)之水準¹。根據內政部統計數字顯示，2010 年出生嬰兒數僅 16 萬 6,886 人，較 2009 年減少 2 萬 4,424 人，總生育率驟降至 0.895，平均每對夫妻一輩子生育不到一名子女，自然增加率大幅減少 1.16 個千分點，不及 13 年前的十分之一，創歷史新低，成為全球最低生育率的國家（內政部統計處，2011a）。隨著人口出生率快速下降，「不生」的結果，與「不育」、「不養」等等考量，幾乎互為因果，呼籲與獎勵生育等策略方案紛紛出爐。內政部戶政司於人口政策專區公告「人口政策白皮書」²中，亦不斷徵求各方建言，增修托育服務策略因應；除此之外，檢視 2004 年增修的《社會福利政策綱領》³，其中有關對兒童的照顧與福利，羅列其重要項目諸如：

- 兒童以在家庭中受到照顧與保護為優先原則。
- 應協力營造有利於兒童身心健全發展之家庭、學校、社區、及社會環境。
- 對經濟弱勢之兒童的社會服務應有專案協助，以提升生活品質。
- 不論兒童在自家或家外被養育，其照顧者若有經濟、社會與心理支持之需求時，政府應給予協助。
- 應保障兒童獲得整合之教育與照顧機會，並對處於經濟、文化、區域、族群發展等不利條件下的兒童提供額外之協助。
- 應整合社會福利、衛生、教育等部門，提供兒童早期療育服務。

又隨著我國經濟快速發展，婦女投入職涯發展日增，其幼年子女委外送托之需求日益殷切。根據行政院主計處 2009 年社會指標統計年報指出，我國女性參與勞動與否受到有無子女影響，且以子女 3 歲以下最為嚴重，2009 年我國有偶婦女的勞動參與率中，子女平均年齡在 3 歲以下比例（57.4%）者為最低；而在子女 6 歲以上進入小學階段後，勞動參與率（68.5%）較 3 歲以下增加 11 個百分點（行政院主計處，2010）。顯示稚齡子女托育問題，確實影響女性就業意願與職涯發展機會。

¹ Kohler, Billari 和 Ortega(2002)定義的總生育率低於 1.3 即稱之為超低生育率(lowest-low fertility)。

² 內政部戶政司。人口政策專區之「人口政策白皮書」http://www.ris.gov.tw/version96/pe_004.html

³ 內政部社會司。《社會福利政策綱領》。<http://sowf.moi.gov.tw/18/02.htm>

此外，2007 年的社會指標統計年報也顯示，3 歲以下幼兒主要的照顧方式，仍是以母親親自照顧為主，2006 年比例佔 65.8%，較 2000 年（72.3%）僅略減 6.5 個百分點；其次，則是祖父母與親屬照顧，2006 年約佔 26.1%；其它由保母（7.5%）、外傭等他人（0.7%）照顧者約佔 8.2%（行政院主計處，2008）。又從內政部統計資料顯示，至 2010 年底我國社政體系之托育機構包含 169 所托嬰中心、3,825 所托兒所，以及 824 個課後托育中心，總計收托未滿 2 歲之嬰幼兒總計 5,561 人⁴，保母人數有 1,218 人（內政部統計處，2011b）。從原生家庭照顧到委外機構或居家式保母托育，彼此之間的差異不僅是血緣關係，更有教養理念與保育方法的歧異，為保障幼兒收托品質，建構完善的托育服務制度，是政府與社會責無旁貸之共同責任。

相較於幼稚園、托兒所、課後照顧等其他類型的教保服務的發展，以收托初生嬰兒、學步兒為主的托嬰中心以及居家式托育型態受到重視，尚屬晚近。對於居家托育服務的狀況及其所提供的托育服務品質，更是無從掌握。台北市政府首開先河於 1987 年委託台北市家庭扶助基金會辦理「鄰里托兒－保母訓練」方案；1994 年內政部兒童局依據《兒童及少年福利法》，陸續頒修《兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法》確認「保母人員」為兒童及少年福利專業人員之一類；1998 年起勞委會開辦保母技術士技能檢定，賦予保母專門職業技術證照，迄 2011 年 5 月取得證照保母人數已達 82,460 人（兒童局，2011）。

又為了鼓勵保母參與政府委辦之團體組織，接受托育媒合轉介等輔導，內政部兒童局於 2000 年函頒各直轄市、縣市政府在其轄區內設置若干「社區保母系統」，由優良法人團體、法人機構、設有(嬰)幼兒保育科系之學校承辦，推動「社區保母支持系統實施計畫」，做為建立保母人員督導管理制度之推行依據，期望經由一個社區化整合體系的運作，能整合保母訓練、提供媒合與轉介服務、及建立支持與督導管理制度。於 2005、2006 年陸續修訂計畫內容與名稱為「社區保母系統實施計畫」，刪除保母支持系統之「支持」兩字，係為避免窄化誤認該系統僅有的功能是在「支持保母」，以擴大與強化系統對於社區以及協助家長解決托兒問題，並使幼兒獲得妥善照顧。又將社區保母系統與保母的最主要的互動機制，由原稱為「督導」之名詞改為「輔導」，用以強調該計劃實施目的為輔導性質多於監督性質，以期幼兒、家長、與保母三者間，皆能獲得妥適的支持與協助的社區意義（段慧瑩，2010）。

於 2006 年 7 月 27-28 日召開之台灣經濟永續發展會議社會安全組結論：臺灣經濟快速

⁴ 分別是托嬰中心收托 2,585 名，兼辦托嬰部的托兒所收托 2,848 名、兼辦托嬰部的課後托育中心收托 128 名。

發展，婦女投入職涯發展益增，其幼年子女送托家庭保母需求殷切，「將保母納入管理系統，逐步落實保母證照制度，保障家庭托育的品質」、「政府應推動非營利、普及化之托教照顧制度，提供平價優質的服務」、「政府應針對受僱者規劃育嬰留職津貼，或部分負擔托育費用。針對非受僱者但有托育需求之弱勢家庭，亦應建立機制給予補助」。復於 2008 年馬總統社會福利政策之一，為幼兒受托品質不一，影響兒童照顧權益，將落實保母證照制度，以提升托育品質，讓兒童安全快樂，家長安心放心。

因此，內政部於 2008 年推動執行「建構友善托育環境～保母托育管理與費用補助計畫」，以建構完善保母托育管理制度，提升幼兒管理品質；擴增社區保母系統管理費用補助，培訓專業管理人力；開辦部分托育費用補助，減輕家庭負擔；擴增社區保母網絡服務能量及據點，促進托育制度普及化等，據以營造有利生育、教育之環境，降低少子女化之衝擊，推動執行迄今已屆三年，於 100 年 5 都新制後與 17 縣市，累計全國建立 62 個社區保母系統。於 100 年 7 月統計，加入社區保母系統的保母人數 15,063 人(證照保母數 15,020 人)，在職收托嬰幼兒之保母人數 12,939 人，受托幼兒計 22,808 人；其中 2 歲以下申請托育補助嬰兒數達 9,732 名嬰兒，由 7,821 名保母收托照顧⁵(內政部兒童局全國保母資訊網，2011)。

除了上述保母與家長及托育幼兒之數據顯示外，該計畫成果是否已達計畫目標？實際執行成效如何？執行策略是否妥適？家長與保母的滿意度及感受性如何？仍需經由系統性的效益評估研究瞭解該計畫辦理成效，以評量各項工作執行效益，是否達成既定目標及績效，作為繼續執行或改進該計畫之參據，並提出相關政策與實務建言。

二、研究背景

(一) 英、美、OECD 等國托育服務概況

世界各國對出生至三歲前的嬰兒、學步兒的托育服務提供，遠遠低於學前教育的 4~5 歲幼兒教育階段。其相關實施策略也多佐以婦女就業、社會福利政策，本研究略以英、美及 OECD 等國簡要分析。

1. 英國⁶

⁵ 全國保母托育服務資料庫統計概況係隨著保母收托嬰幼兒的變動而隨時更新，屬浮動性之即時資料。

⁶ 有關英國居家托育服務資料來源，大抵摘錄自研究者段慧瑩(2010)所著之專書：「居家式教保服務理論與實踐研究」(頁 18-22)。

自 2008 年 9 月起，英國兒校家園部（Department for Children, Schools and Families，DCSF）依據《2006 年兒童照顧法》（Childcare Act 2006）之法定要求，全面實施幼兒基礎階段（The Early Years Foundation Stage，EYFS），整體規劃在機構式和其他托育服務型態收托之 0 至 5 歲兒童，均須依據幼兒基礎階段之學習與發展綱要提供教育與照顧。透過相關法令規章、提供訓練與大量宣導等方式，以保障每名幼兒都能達到 2003 年所提出的每位兒童都重要（Every child matters）綠皮書中所述下列五大兒童福祉服務成果目標：身心舒適的健康生活（being healthy）、免受傷害或忽略的安全環境（staying safe）、學習充實且能達到目標的生活（enjoying and achieving）、積極貢獻社會（making a positive contribution）、以及充分發揮潛能建立穩定的經濟條件（achieving economic well-being）（DCSF, 2009a）。

（1）整合出生至五歲為幼兒基礎階段（The Early Years Foundation Stage, EYFS）

幼兒基礎階段整合了機構式教保機構，也將居家式照顧服務主力的兒童保育員（childminders），社區型態的遊戲團體（playgroups）、課後與課前早餐照顧（after school and breakfast clubs）、假日遊戲方案（holiday play schemes）等居家式、社區型教保服務。在尚未提出幼兒教育基礎階段前，學前教育階段教育與保育明顯分野，隨著地區不同、各類機構與不同體系的教保工作者，其職前培訓、資格要求、晉級、成人與幼兒比例、薪資等有都有極大差異，對於兒童保育員與到宅保母（nanny）也一直沒有具體訓練與管理規範。因此，為提高幼兒基礎階段的教保品質，英國政府投入鉅資，支持專業團體和機構積極拓展有關嬰兒、學步兒之教保育人員培訓方案，多元提供從業人員的培訓機會，鼓勵職場工作者研發教學策略，並且訂定規劃完整與審核人員資格標準（DCSF, 2008）。

幼兒基礎階段的實施，將有關居家式與小組團體照顧型式規範，更為明確，並與其他相關職類工作連結，將服務五歲以下嬰幼兒之教保工作者均納入「幼教專職」（Early Years Professional Status，EYPS）同一平台，由兒童工作人力發展署（Children's Workforce Development Council，CWDC）統籌訂定職級資格與照顧人力等事宜（CWDC, 2009）。諸如：兒童保育員至少必須受過 6 個月以上的專門訓練課程，或是國家職業資格 2 級以上（National Vocational Qualification，NVQ Level 2），以及急救訓練合格的有效證明。在非機構式以自己的家庭環境提供照顧服務、或是以家長互助形成的遊戲團體、短期臨時照顧兒童中心等，每位兒童保育員最多照顧 8 歲以下 6 名兒童（含自己的幼兒）；其中，5 歲以下最多 3 名，這 3 名中，1 歲以下嬰兒最多 1 名，但特殊情況，例如：雙胞胎經申請登記核可 2 名亦可。

(2) 居家式托育規範

居家式的兒童保育員亦屬於幼兒基礎階段的實施對象，其提供托育服務的人員均須要經過教育標準局（Office for Standards in Education, Ofsted）的審查登記，居處及若干基本安全健康要求，均需接受教育標準局督學查核其是否符合嬰幼兒托育環境需求（DfES, 2003）。諸如：

- 物理的環境（Physical environment）：必須提供愉悅、安全、學習情境豐富的环境，同時在空間或地理位置上也符合兒童發展的需要。包括：電話通訊、歡迎家長的友善空間，乾淨、適時維修與裝潢合適。
- 設備（Equipment）：家具與玩具教具都必須充分提供，以增進嬰幼兒的學習情境刺激；設備與裝潢必須保持量好狀況。兒童保育員必須提供足夠的室內外教具、合於安全玩具檢查標章的玩具。其他諸如睡寢具、安全座椅、雨衣外套等。
- 安全（Safety）：不論是室內托育環境或是室外都必須充分保障兒童的安全。
- 安全保障：任何時間兒童均不得離開兒童保育員的視線，保障兒童無危險的環境。
- 戶外區域：確認戶外場所的安全，幼兒無法接近任何有水的環境，例如：池塘、泳池、大水溝等；溫室、車庫、花園只有在成人確認安全的情境下才能進入。
- 健康（Health）：以增進兒童健康為宗旨，謹防幼兒傳染疾病。
- 食物與飲水（Food and drink）：提供豐富營養均衡的食物與飲水。與家長商議適當的餐點，任何時間都要提供充裕乾淨的飲水。如果兒童對食物過敏必須記錄之。

此外，幼兒基礎階段要求所有幼保工作者都需要接受犯罪紀錄局（Criminal Record Bureau, CRB）的調查，同時，依據《2006年兒童照顧法》，曾因侵犯兒童定罪或警告者、對成年人暴力或侵犯者，以及該法與有關兒童事務主管單位列出不宜從事幼教工作者，自2010年7月起，所有居家式照顧者更必須在獨立安全保護處（Independent Safeguarding Authority, ISA）登記註冊。對於以家庭為托育照顧場所者，其所有同住的16歲以上成員，都會受到警政系統的犯罪紀錄調查（NCMA, 2010）。依據教育標準局的要求，除了到雇主家服務或是住在雇主家的到宅保母（nannies, home-based careers, home childcarers），以及親屬照顧等，並無一定要求註冊登記。其他，在未取得註冊執照（Certificate of registration）前，從事有酬勞的兒童托育服務是違法的（Ofsted, 2010）。

(3) 居家式托育津貼與補助

早在 2002 年「重要的 0 至 3 歲」已大致建立一套幫助兒童保育員、保母的資源系統與人員的國家訓練策略。同時，只要是通過兒童保育認可方案（**Childcare Approval Scheme**）的托育服務人員，雇用該方案認可的家長都有資格獲得稅收及國民保險（**National Insurance**）等補助（**DCSF, 2008**），以此稅賦補貼方案，鼓勵家長聘任受訓通過且已註冊認之托育服務人員。包括，只要是為照顧兒童所支出的費用，在合格的教保機構、團體或兒童保育者的服務下，均可獲得兒童照顧和工作稅額減免（**child and working tax credits**），每 1 英鎊約可補助 80 便士（折合約台幣 55 元即可補貼 28 元）。育有一名子女者，最高每週 175 英鎊托育費可獲補助 140 英鎊；育有 2 名子女者，最高每週 300 英鎊托育費可獲補助 240 英鎊。2008 年時，10 個家庭至少有 9 個家庭合於領取該津貼。此外，2 歲以下幼兒家長，有更多機會在家親自照顧嬰幼兒，諸如新生兒（1 歲內）家長育嬰假和彈性工時，父母職津貼與親職假等（**DCSF, 2008**）。

（4）一次滿足的托育服務平台

英國是最早將 5 歲兒納入義務教育的國家，近年來對於未滿五歲以下的「幼兒教保」政策與內涵更不遺餘力改革創新，尤其是納入居家式、社區型的小型教保服務整體制度，以擴展和提高更為稚齡的嬰幼兒早期教育和照顧服務的數量和品質，達到為嬰幼兒及其家庭建立更廣泛的支援系統，其核心宗旨是向社會歧視宣戰、鼓勵就業、減少貧困，確保每位出生至 5 歲兒均獲得完善的教保服務，為後續學習做好準備等（**DCSF, 2009b**）。以此為目標，建置社區為基礎架構綿密托育服務網路，強調個別化親職支持，整合出生至學齡前照顧與教育兩大體制的服務。具體措施如，廣設社區兒童穩定起步中心（**Sure Start Children's Center**）以單一窗口服務一次滿足（**one-stop-support**）整合所有關兒童托育服務方案平台（**integrated provision**）。提供福利、照顧、教育、健康、特殊需求、撫養孩子等家庭支持、專家諮詢等。並與就業支持中心（**Job Centre Plus**）結合，以協助有志從事兒童工作者培訓資訊，整合各類服務的媒合轉介。

此外，每個地方當局（**Local Authority, LA**）都有兒童資訊服務站（**Children's Information Service, CIS**）提供關於區內全面性的兒童照顧服務資訊；兒童照顧網路（**child care link**），以網際網路型態，提供教保機構或合格兒童保育員有關訊息，例如：照顧者名單、收費概況、收托年齡、收托時段、交通訊息等，以及教育標準局對教保服務品質審查結果，以育兒網路（**child care networks**）支援充裕個別化的親職需求。

2. 美國⁷

美國幅員廣大又由地方自治分權，全國性的大規模幼教政策則首推 1967 年開始的「先鋒計畫」(Head Start)，該計畫不但為兒童提供相應的服務，而且還提供醫療、營養服務以及家長教育，以便通過這些服務來促進兒童的全面發展。之後，1995 年「早期先鋒計畫」(Early Head Start) 更進一步提供低收入懷孕婦女和嬰兒、學步兒 (toddler) 等家庭托育服務，關注年齡更幼小的嬰兒、學步兒發展、親職教育、社區建設和教師的發展，以擴大嬰幼兒的照顧方案，提高家中有嬰幼兒的低收入父母進入勞動市場的人數 (楊曉苓，2006)。而歐巴馬政府之教育部門也積極協助各州推動 0-5 歲幼稚園前之教育計畫，於 2010 年教育預算案，0-5 歲之早期幼兒教育列為該預算案的重點，振興經濟案已列有 21 億美元的「先鋒計畫」(Head Start)，由健康服務部執行，以執行其政見 (教育部，2009)。整體而言，聯邦政府正朝向規範照顧的要素和品質前進，以指導所有「先鋒計畫」(Head Start) 和「早期先鋒計畫」(Early Head Start) 之托育機構。

(1) 居家式托育 (Family Child Care/Family Day Care)

美國居家式托育服務人員證照取得與資格規定各州法令有所差異。大致上居家式托育服務的管理分成三種型式：執照制度 (licensure)、發給資格證書 (certification) 和登記制 (registration)。執照制度為職業執照的方式，需經主管機關測試與認定，是合於法令的工作人員，要求標準最高，但相對的可以獲得的補助、津貼等也最多；資格證書制雖要求照顧者的能力與技術，但非強制執行，無證書者亦可執業；而登記制則限制更少，只需到主管機關登記，通常無需任何資格，也無需接受查核 (DeBord & Sawyers, 1996)。然而無論是那一種管理型式，各州對可托育人數、空間要求、托育人員資格、訓練等方面，呈現從完全沒要求到有特定要求，差異極大 (楊曉苓，2006)。

近年來美國政府努力改善居家式托育在過去模糊的定義及管理規範，美國健康與人類服務部所屬之兒童與家庭行政署 (Administration for Children and Families, ACF) 將家庭托育區分為小型居家托育及大型居家托育兩類，各州針對兩類家庭托育型式進一步設立不同的規範及要求。小型居家托育 (small family child care home) 定義為一位照顧人員在其住所合法的照顧 6 人以下非親戚的兒童 (各州允許的最高托育人數略有差異)。大型居家

⁷ 美國係以州政府自治，各州法令不一，本研究僅就聯邦政府政策扼要論述，各州詳細資料可參考如：邱志鵬、曹萱、羅國祐、陳靜宜 (2009)。美國喬治亞洲之《家庭式居家日間照顧管理條例》。兒童及少年福利期刊，15，247-261；邱志鵬 (2008)。美國亞利桑那州《家庭式居家兒童照顧提供者之認證及督導辦法》。兒童及少年福利期刊，13，183-208 等文。

托育 (A large family child care home) 或是有些州稱做團體式居家托育 (group child care homes), 則定義為兩名以上的照顧人員, 在其中一位的住所合法的照顧 9-12 名以下非親戚的兒童 (邱志鵬, 2008)。各州對大型家庭托育越來越有更明確嚴謹的規範, 然而對小型居家托育工作者在職前訓練的要求卻反有降低的趨勢, 持續性的在職訓練仍是對家庭托育工作者最普遍的要求, 且通常要求在執照核發的每 1~3 年的效期中 (各州不一) (Administration for Children and Families, 2010)。

(2) 專業資格認證

從 1971 年以來, 早期先鋒計畫 (Early Head Start), 即著手建立一套資格標準-早期先鋒計畫行為標準 (performance standards), 由幼兒專業認證委員會 (The Council for early childhood professional recognition) 管理, 建立自己的專業學位和證書: 兒童發展助理證書 (Child Development Associate, 簡稱 CDA)。CDA 學位和證書計畫在美國受到了廣泛的認同, 也是先鋒計畫認證所要求, 要獲得 CDA 證書, 申請者必須符合 18 歲以上、有高中或同等學歷、480 小時的幼教教育工作經驗、5 年內完成 120 小時的幼教育課程。CDA 的能力標準則包括: (1) 建立和保持一個安全、健康的學習環境; (2) 提高幼兒身體和智力水準; (3) 支援幼兒社會性和情緒情感的發展並提供積極的引導; (4) 同家庭建立積極有效的關係; (5) 確保一個適合於需要的良性運轉的有目的的計畫; (6) 促進專業化的持續發展。在此 6 大能力下有 13 個職務領域, 每一項不得少於 10 個小時 (Council for Professional Recognition & CDA, 2010), 詳如下表 1-1。

表 1-1 CDA 之 6 大能力及 13 項職務領域

能力目標 (competency goals)	職務領域 (functional area)
1. 建立維持一個安全、健康的學習環境	1. 嬰幼兒安全教育
2. 提昇幼兒身體與智力的能力	2. 健康照顧
3. 支持幼兒正向的情緒與社會發展	3. 學習環境設計安排
4. 與幼兒家庭建立正面及建設性的良好關係	4. 生理發展
5. 有目標的方案、確保經營良好	5. 認知發展
6. 對自身專業認同	6. 溝通技巧
	7. 創造力發展
	8. 自我概念
	9. 社會發展
	10. 引導
	11. 家庭關係
	12. 課程管理
	13. 專業化

資料來源: Council for Professional Recognition & CDA, 2010

此外，家庭托育國際協會（The National Association for Family Day Care，簡稱 NAFDC）所制定的專門認證規範，也受到廣泛的應用。包括，需有 18 個月托育相關經驗、且符合該州政府的托育相關規定者、不需擁有專業訓練證明，但認證單位會派專業人員至您家訪視至少 6 小時，並仔細評估 7 大項目的標準：(1) 室內環境安全（indoor safety）；(2) 健康狀況（health）；(3) 營養供給（nutrition）；(4) 互動狀況（interacting）；(5) 室外遊戲設備（outdoor play environment）；(6) 室內遊戲設備（indoor play environment）；(7) 專業的責任（professional responsibility），需通過評估才給予托育證照（Kontos, 1995）。綜合上述，美國的證照制度十分多元複雜，除了接受專業課程訓練與通過測驗等方式外，尚有專業人員至托育現場作評估的方式。

3. OECD 等其他國家

馬祖琳（2007）就「家庭保母督導與管理之規劃」所進行的研究，詳列丹麥、瑞典、英國、澳洲、日本以及以色列等國家居家保母人員資格、證照以及相關規範之比較，詳如下表 1-2。

表 1-2 居家托育人員資格各國比較表（Family Day Care Provider, Childminder）

	丹麥	瑞典	英國 ⁸	澳洲 ⁹	日本	以色列
資格	<ul style="list-style-type: none"> 年滿 23 歲，通過家庭環境及犯罪紀錄調查後，接受專業訓練：兩週保育訓練；十三週試用期 	<ul style="list-style-type: none"> 具照顧經驗者 修習高中三年的相關課程計畫 修習成人學校或成教機構一年相關課程 	<ul style="list-style-type: none"> 年滿 18 歲，高中畢業，具備國家證照或培訓課程結業。 國家證照：具有國家保育審查委員會執照或國家職業資格二級以上資格 訓練證書：兒童保育 	<ul style="list-style-type: none"> 急救訓練二級以上證書（First Aid Level 2 Certification） 參與家庭托育品質之認證（FDCQA）方案計畫 	<ol style="list-style-type: none"> 二十五至六十歲之女性； 有保育士、教諭、助產士或護士之資格，並修習家庭福祉必要的知識以及保育經驗； 養育足六歲之幼兒之經驗； 家庭成員健 	<ul style="list-style-type: none"> 至少十二年教育的學歷，並完成由勞工及社會事務部所提供為期三個月的密集職前訓練課程

⁸ 有關英國居家托育員資格與訓練相關資料，可查閱英國 Children's Workforce Development Council (CWDC)，<http://www.cwdcouncil.org.uk/>

⁹ 澳洲以托育品質認證制（Child Care Quality Assurance, QA）結合兒童托育津貼（Child Care Bendfit）以確保兒童托育照顧品質，詳細資料可查閱澳洲 National Childcare Accreditation Council (NCAC)，<http://www.ncac.gov.au/>，或見段慧瑩、吳佩璇（2006）。澳洲家庭式日間托育品質認證及其發展趨勢探討。兒童及少年福利，10，159-174。

			暨教育協會 (CACHE, Council for Awards in Children's Care and Education) 提供的培訓課程結業證書 (CACHE Award)		康； 5.家中設備與空間為 9.9 平方公尺，一樓為托育場所，需有電話及衛生設備	
專業證照	無特別規範，由地方政府發給合格證，由聘僱委員會面談及聘僱	無特別規範，由地區督導面談及聘僱	<ul style="list-style-type: none"> 採多元認證：國家執照及訓練結業證書 	<ul style="list-style-type: none"> 托育品質認可證書 品質認證流程的步驟：自註冊當日起 18 個月內提交自我評估報告，持續改善，再經由 NCAC 的評估委員到宅評估及審核，最後通過認可，取得品質「認可證書」 	<ul style="list-style-type: none"> 家庭福祉員（非國家級考試） 「全國家庭福祉員資格認定」制度 資格認證審查流程為：參加研習與實務實習 → 參加學科與術科考試 → 審查 → 加入全國家庭福祉協會，並登記成為家庭福祉員 	<ul style="list-style-type: none"> 完成由勞工及社會事務部所提供為期三個月的密集職前訓練課程
證照時效				<ul style="list-style-type: none"> 有效認證期限為兩年半 	<ul style="list-style-type: none"> 每隔五年仍需重新登記參與研習。 	
主責單位及組織	<ul style="list-style-type: none"> 地方政府社會局 	<ul style="list-style-type: none"> 地方政府 	<ul style="list-style-type: none"> 國家保育審查委員會 (NEEB) 國家職業資格協會 (NCVQ) 兒童保育暨教育協會 (CACHE) 	<ul style="list-style-type: none"> 聯邦政府撥款助成立的國家兒童托育認證委員會 	<ul style="list-style-type: none"> 由中央主管單位厚生省設立類似公司型態的全國家庭福祉員協會，掌理家庭福祉員的資格審核及訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 勞工及社會事務部

資料來源：整理自馬祖琳（2007）。家庭保母督導與管理之規劃研究，頁 78。

邱志鵬、周志宏（2008）則以「居家式及托嬰中心照顧服務輔導管理規範」進行研究，陸續分析經濟合作暨發展組織（Organization for Economic Cooperation and Development, OECD）等會員國之嬰幼兒照顧服務概況，諸如，提供居家托育兒童之立案或登記層級可

分四級，第一級為：登記時僅要求基本的健康與安全檢核；第二級為：除基本健康與安全檢核外，每年必須更新；第三級為：登記時需有基本健康與安全檢核、合於最低標準之工作人員證照，以及年度健康安全檢查，並遵守官方發布的課程或發展規劃；第四級為：登記時合於年度基本健康安全檢查，課程與品質標準，工作人員資格證照，在職訓練，接受定期督導，以確保品質維持。此外，該研究也將托育服務模式與供需滿足情況（coverage）進行比較，詳如下表 1-3。

表 1-3 OECD 國家立案居家托育服務層級、服務模式與供需滿足情況

	立案居家托育服務層級 Licensed family day care	居家托育服務模式與供需滿足情況
澳洲	第二/三級	4歲幼兒托育服務供給率61.5%；3歲以下24.6%
奧地利	第二/三級	3歲以下8.9%
比利時	第二/三級	3歲以下18%（居家式12%）；托嬰機構：1歲以下12%，1-3歲21.5%
加拿大	第一/二級	國家支持度低，無全國性資料。4歲以下38%（魁北克），6歲以下24%
匈牙利	第三級	3歲以下9.3%
愛爾蘭	第一級	4歲以下10-15%，多數由無管理規範的保母照顧
韓國	第二級	3歲以下10%，多數由無管理規範的保母照顧，3-5歲31%
瑞典	第四級	農村地區為居家式8%，全日托育機構：1-2歲45%，2-3歲86%，

資料來源：整理自邱志鵬、周志宏（2008）。居家式及托嬰中心照顧服務輔導管理規範之研究，頁16-17、18-19。

此外，葉郁菁（2007）從國家照顧政策探究提升生育率，以 OECD 等國兒童照顧政策進行比較研究，結論認為：鼓勵生育率必須考量女性就業工作情況，解決托兒困擾；政府應提供「非營利式」托育服務，讓家長可負擔（affordable）的平價托育照顧。該研究並整理出英國、日本、紐西蘭、葡萄牙、瑞士等國之照顧服務政策如表 1-4。

表 1-4 各國兒童照顧政策

	英國	日本	紐西蘭	葡萄牙	瑞士
兒童照顧類型	全天托育中心 時段制托育 幼稚園 幼兒中心 托兒所 家庭保母	日間托育 幼稚園 保母	教育與托育中心 家庭式托育 遊戲團體、遊戲中心 幼稚園	托兒所 家庭式托兒所 幼稚園 臨時服務中心	托兒所 日間幼兒園 日間托育中心 家庭式托兒所 家庭式日間托育 幼兒園
年齡	0~5歲	0~6歲	0~5歲	0~6歲	0~5歲
公立私營	全日托：75%私營 遊戲團體：非營利組織 課後照顧：非營利組織、地方政府 幼兒教育：地方政府	1990年末期之後開始允許商業性日間托育機構經營，私人佔10%	教育與托育中心：私營商業機構、非營利組織 遊戲團體：非營利組織 幼稚園：與國家組織聯盟的協會	托兒所：私營 家庭托育：公營、私營 幼稚園：公營、私營	托兒所、日間幼兒園、日間托育中心：私營或公營
佔GDP比例	0.4%		0.35%	0.36%	0.19%-0.35% (依各州不同)
政府提供的服務內容	3~4歲每天2.5小時免費托育(幼兒卓越中心)	依照家庭收入、大小、日間托育幼兒人數，直接補助給機構	兒童照顧機構以每位孩子每小時計算的補助 教育部補助每個小孩每天最多6小時 兒童照顧補助—提供家長金額補貼	大部分由非營利組織提供。每年政府與非營利組織協議兒童照顧支出的額度。非營利組織聯盟承辦的照顧服務，60%由教育部門支出；政府補助私營的支出5%，可托育到每天12小時	學前托育完全由政府免費補助
政策比較	◎非正式照顧使用比例高，65%依賴非正式托育 ◎家庭依賴一個以上的照顧服務模式 ◎服務的不連續性造成家長安排的困擾	◎以「零待機兒」為政策訴求 ◎私營托育機構的品質有待提升 ◎托育員額不敷使用，等候名單過長。	◎托育時間與家長工作時間不相稱 ◎服務機構可獲得的補助每週最多6小時 ◎課後照顧分配到的資源極少	◎從公營到私營和公共托育的夥伴關係 ◎某些地區員額有限造成家長選擇昂貴的私立托育機構 ◎半日托育收費高，兼職家長負擔重	◎0~3歲與課後照顧托育人員嚴重短缺 ◎幼兒學校開放時間與家長工作時間無法配搭

資料來源：葉郁菁 (2007)。減緩生育率下降之兒童照顧政策：OECD國家之比較。兒童及少年福利期刊，11，頁238。

(二) 我國托育服務需求概況

憲法第十三章基本國策第 156 條明示：國家為奠定民族生存發展之基礎，應保護女性，並實施婦女兒童福利政策（全國法規資料庫，2011）。尤其，社會經濟、教育與安養照顧等最基層的單位來自家庭，家庭結構與社會變遷彼此緊緊相扣，當家庭功能提升與強化時，社會安定得以維持，社會負擔也隨之減輕。因此，政府應積極推動國家與社會分擔起

家庭照顧嬰幼兒責任之政策目標，營造有利的生育、養育環境，讓家長安心就業。近年來，政府對家庭中的各類成員，陸續制訂了個別的福利政策，除了人口政策白皮書、各類生育補助、育嬰津貼之外，輔以其它五歲幼兒免費就學、經濟弱勢家庭幼兒送托補助方案等，但仍陸續傳出嬰幼兒委外照顧疏失問題，或是家庭無力負擔養育幼齡子女困境等，引起社會廣泛的關注與討論。綜合諸多相關研究，歸納出我國嬰幼兒托育照顧體系主要的問題如下：

1. 家長托育需求面

台灣社會年輕世代「不婚、不生、不立」的「新三不」背後表徵的現象，隱含著對「家庭組織」價值的改變，以及對「養育子女」負擔的退卻。婚育年齡日益延後¹⁰，源於「養不起」與「不生」的因果互動。家長面臨沉重托育費用負擔，家庭托育費用支出幾乎達三分之一¹¹，因此，殷切需要政府補助托育費用。其次，隨著核心小家庭、都會房舍封閉性建築的增多，新手家長欠缺有經驗的長輩、親友或鄰居對養育幼齡子女的諮詢與支持管道，焦慮感與情緒問題累積衍生之下，嚴重者容易導致照顧嬰幼兒的失控現象，或是以一知半解錯誤的保育方式照顧嬰幼兒，導致身心疲憊不堪。此外，由於城鄉資源落差以及家庭文化背景之異質性，新手家長對養育幼齡子女的教養知能、方便與多元充裕的諮詢管道，也需要更多免費的公共資源支持與協助，務使民眾方便取得托育資訊，家長與保母的媒合轉介順暢，使「保母托育管理與費用補助」計畫資源充分輸送至每個家庭；換言之，家長一方面面臨托育補助之迫切性，才能無後顧之憂就業；另一方面，提供充裕與多元化的育兒教養資源之需求性、托育照顧與支持管道之充裕性等層面問題，尚待解決。

2. 保母托育品質面

長期以來，雙生涯家庭之稚齡子女托育照顧，多為家族親人或鄰里就近支持，俾便安心工作。隨著社會環境變遷，家庭結構改變，家族及鄰里支持網絡漸趨薄弱；另一方面，對幼兒的照顧也逐漸受到重視，要求提升托育品質、托育專業化等議題亦漸為國人所關切。其具體措施包括開辦保母人員專業課程、保母技術士檢定證照等，並透過「保母托育管理與費用補助」計畫廣為延攬證照保母加入社區保母系統，定期接受在職專業訓練，強化托育照顧職能，然而，建置口碑與實質相符的社區保母系統專業形象，仍為待加強議題。

¹⁰ 2009年我國產婦生育第一胎的平均年齡延後到29.3歲，較10年前延後了2.6歲。

¹¹ 平均每月保母費用支出高達15,041元，甚至超過25到34歲育齡女性平均薪資29,341元的一半（行政院主計處，2008）。

此外，在生育與就業人口集中地區分佈不均的情況下，都會地區家長不易就近尋得待職保母，偏鄉地區保母不易覓得社區家庭嬰幼兒照顧服務機會，托育供需問題仍有待調節。最後，針對不同家庭特性與托育對象，保母托育技能輔導、情緒管理、高風險家庭、弱勢家庭等支持問題，需更有效因應與擴充；換言之，保母於家庭、社區等托育體系之角色與功能發揮有待彰顯。

3. 政策執行面

民眾對各項托育計畫的認識不足，清晰與充裕的政府資訊提供仍待加強；其次，各縣市城鄉差異懸殊，地方政府執行本計畫發展與服務效率是否一致，因地制宜的彈性與補助公允性也有待澄清；再者，委託民間執行計畫之機關團體，組織素質良莠不齊，優質團體或機構參與意願不高，各地方政府監督嚴謹不一，產生執行計畫的委託單位在「管理保母」托育服務保障，或是協助家長獲得「托育補助」的角色功能與定位不明；尤其，欠缺對「社區保母系統」工作人員專業培育的長期規畫下，對家長或保母的整體服務能量與品質，都仍有待提升。

本評估研究針對前述的問題及可能的新問題進行深度探討，以期能進一步分析本計畫實施迄今，前述問題是否已獲得部分的舒緩，以及計畫的執行，其成效是否如預期，以做為後續調整政策方向及內容之參考。。

第二節 評估目的及評估重點

本評估研究主要標的為「保母托育管理與費用補助計畫」，該計畫係 2006 年 9 月 20 日行政院第 3007 次會議通過「2015 年經濟發展願景第一階段三年衝刺計畫(2007-2009)大溫暖社會福利套案」之「普及嬰幼兒照顧體系計畫」之一環，奉行政院 2008 年 1 月 8 日院臺內字第 0970080476 號函核定；2008 年 3 月 27 日院臺內字第 0970084005 號函核定修正；2009 年 3 月 3 日院臺內字第 0980008249 號函核定修正；2010 年 12 月 22 日院臺內字第 0990068724 號函核定修正（實施計畫，詳見附錄十四）。實施期程為 2008 年 1 月 1 日至 2011 年 12 月 31 日止。其總計畫目標如下：

1. 「工作、福利」模式，提供平價、可靠的普及托育服務，支持父母兼顧就業和育兒，針對就業者提供部分托育費用，協助家長解決托兒問題。

2. 以兒童之最佳利益為優先考量，妥善照顧國家未來幼苗。
3. 建構保母托育管理制度，落實保母證照制度，提供可近性高且優質之幼托服務。
4. 針對非就業者但有托育需求之弱勢家庭，提供臨時托育補助機制，以紓緩其照顧壓力，建構專業友善托育體系。
5. 提供非低薪、權益受保障之大量照顧福利服務工作機會，增加各地社區民眾在地就業機會，促進家庭經濟穩定與社區經濟繁榮。

為達上述目標，計畫實施內容包括：1.提高保母托育服務之質與量，推動托育制度普及化；2.擴增社區保母系統管理費用補助，培訓專業管理人力；3.增加中央及地方政府專案人力，確實推動本項工作；4.開辦部分托育費用補助，減輕家庭負擔(自 2008 年 4 月起)；5.建構保母托育管理機制，提昇幼兒照顧品質；6.辦理保母管理與教保服務相關活動，俾利推動本計畫。

依據該計畫提出之 2008-2011 年度的工作項目、預定進度及目標值（如表 1-5），及依年度計畫提出之經費支用表（如表 1-6），本研究擬檢視過去 3 年各年度計畫內容、資源分配、工作項目之整體執行成效，進而檢討計畫目標達成情形及執行措施是否妥適。評估方向分別從「目標評估」、「過程評估」、「結果評估」等面向進行檢討，並據以提出未來計畫政策建議。本研究即針對上述內容建立評估目的與評估重點，分述如下：

表 1-5 「保母托育管理與費用補助計畫」重點工作項目及執行情形

工作項目	年度	目標值	實際值
推動社區保母系統	2008	52 個	54 個
	2009	54 個	56 個
	2010	55 個	58 個
	2011	60 個	—
加入社區保母系統之保母人數	2008	12,000 人	13,624 人
	2009	14,000 人	14,248 人
	2010	15,000 人	15,072 人
	2011	15,000 人	—
專業人力培訓及訓練	2008	250 人	204 人
	2009	200 人	230 人
	2010	200 人	445 人
	2011	240 人	—
增加中央及地方政府專案人力	2008	35 人	35 人
	2009	35 人	35 人

	2010	35 人	35 人
	2011	35 人	35 人
部分托育費用補助兒童數	2008	8,000 人	12,972 人
	2009	13,000 人	18,052 人
	2010	14,000 人	18,500 人
	2011	17,000 人	—

資料來源：兒童局提供

表 1-6 「保母托育管理與費用補助計畫」經費預算表

項目	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年預定執行
預算數	1,470,183,000	1,468,123,000	590,156,000	590,156,000
保母托育費用補助	203,709,500	353,579,000	400,000,000	426,548,000
建構保母托育管理制度	126,548,780	156,114,000	167,837,000	150,000,000
地方政府專案人力補助	9,548,587	14,580,000	14,580,000	13,608,000
執行數	339,806,867	524,273,000	582,417,000	-- ¹²

資料來源：兒童局提供

一、評估目的

為瞭解「保母托育管理與費用補助計畫」其目標設定與實際達成情形，以及執行過程與結果是否妥適並發揮預期成效，本研究針對其重點計畫進行評估與檢討，以為後續計畫修正之參考。本評估主要為達成下列目標：

1. 評估計畫之執行策略與目標達成情形。
2. 評估計畫之執行效益與優缺點。
3. 提出計畫之策略面及執行面調整建議，以回饋至後續關聯計畫之審議作業。

二、評估重點

本研究案所要評估之重點架構如圖 1-1，茲說明如下：

¹² 截至本研究結案，各縣市實際執行數仍未彙整至兒童局，故無明確數目。

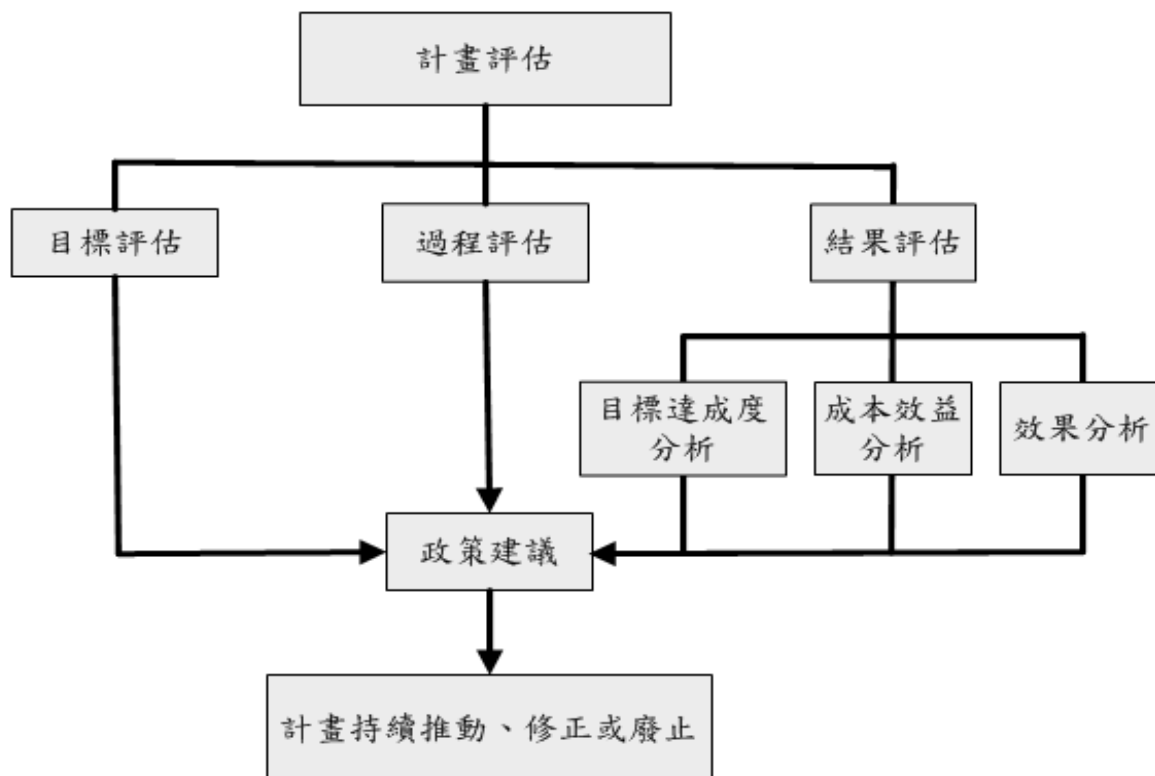


圖 1-1 本評估案之重點架構

(一) 目標評估：檢視計畫目標訂定是否合理

本計畫目標首要以兒童之最佳利益為優先考量，妥善照顧國家未來幼苗，以家中有未滿 2 歲幼兒之家長、社區保母系統與托嬰中心、以及加入社區保母系統或受僱於托嬰中心照顧未滿 2 歲幼兒者之保母人員為實施對象。透過「工作、福利」模式，提供家庭平價、可靠的普及托育服務，以支持父母兼顧就業和育兒，針對就業者提供部分托育費用，協助家長解決托兒問題，使能投入就業市場，提高家庭收入，減輕家庭照顧及經濟負擔。另一方面提供非低薪、權益受保障之大量照顧福利服務工作機會，增加各地社區民眾在地就業機會，促進家庭經濟穩定與社區經濟繁榮。並以保母托育管理制度的建構，落實保母證照制度，提供可近性高且優質之幼托服務，以保障托育品質。亦針對非就業者但有托育需求之弱勢家庭，提供臨時托育補助機制，以紓緩其照顧壓力，建構專業友善托育體系。

本研究針對上述目標，依據綜合結果，檢視標的計畫之目標的合理性，分析計畫執行之質與量是否符合預期目標，工作項目與執行策略與是否妥適連結，是否達到預期效益，並提出相關的建議。

(二) 過程評估：檢視計畫執行過程及執行策略之妥適性

過程評估乃是計畫介入開始到目標達成之整個過程的監督與評估，本評估研究之標的目標在於：(1) 提高保母托育服務之質與量；(2) 普及嬰幼兒委外照顧服務之多元性與近便性；(3) 降低家長托育費用，提供家長安心就業的托育支持；(4) 增加在地化的照顧服務工作機會，建構保母托育管理制度，提昇保母人員照顧嬰幼兒專業知能。為達成前述目標，該計畫除訂定年度工作計畫外，亦對各項工作訂定細部的作業計畫及相關進度。

本研究之過程評估將依據「保母托育管理與費用補助計畫」所訂定之各階段的工作計畫與目標值，及其執行狀況，評估其：(1) 行政流程管理是否過於繁瑣冗長；(2) 計畫執行過程與步驟，是否合於計畫之進度及程序；(3) 執行期間發生之問題是否已解決；以及(4) 相關管考機制之建立與落實情形。

(三) 結果評估：檢視計畫執行之績效與優缺點

本研究之結果評估將依據「保母托育管理與費用補助計畫」所訂定之各項目標值，檢視計畫的執行結果。本研究也將從幾個面向檢視該計畫的執行績效，包括：(1) 嬰幼兒托育照顧平價、近便與普及性供給是否已滿足家長需求？(2) 社區保母系統能否發揮保母管理的功能？(3) 托育補助是否已提供家長解決托兒問題，使能投入就業市場，提高家庭收入？(4) 嬰幼兒托育照顧服務品質是否已獲得提升？此外，本研究也將分別進行「效益分析」與「成本分析」，前者旨在評估各項服務措施是否符應標的人口群的需求，以及各項服務是否出現非預期的效果或風險；後者則著重計畫經費與人力投入之成本分析，以及瞭解整體資源配置之允當性。經過前述面向的檢視與分析後，本研究將更深入的探究該計畫在執行面有哪些因素是優缺點，以及就其影響性進行分析。

第三節 評估方法與步驟

本研究主要在檢視與評估「保母管理與托育補助計畫」之實施效益，計畫範圍除原有的保母管理機制外，尚有我國首度針對育有 0 到 2 歲幼兒的家庭提供的托育費用補助內容，係於 2008 年由行政院核定，內政部兒童局主責執行。評估重點包括三個層面：目標評估、過程評估以及結果評估。而評估的計畫內容則涵蓋：一、提高保母托育服務之質與量，推動托育制度普及化；二、擴增社區保母系統管理費用補助，培訓專業管理人力；三、

增加中央及地方政府專案人力，確實推動本項工作；四、開辦部分托育費用補助，減輕家庭負擔(自 2008 年 4 月起)；五、建構保母托育管理機制，提昇幼兒照顧品質；六、辦理保母管理與教保服務相關活動，俾利推動本計畫。本評估案之相關層面如圖 1-2 所示，其評估對象包括中央政策與法規制定的主責單位：內政部兒童局；其次為提供行政資源的 22 個地方政府；實際供給服務端則是由全國 62 個社區保母系統；而本計畫的使用評估者，則是為數 1 萬 5 千名的保母，以及約 2 萬 4 千名的幼兒與家長。而學者專家對於托育品質提升策略、整體托育服務體系的觀察與建議，亦作為托育服務成效評估之重要佐證依據。

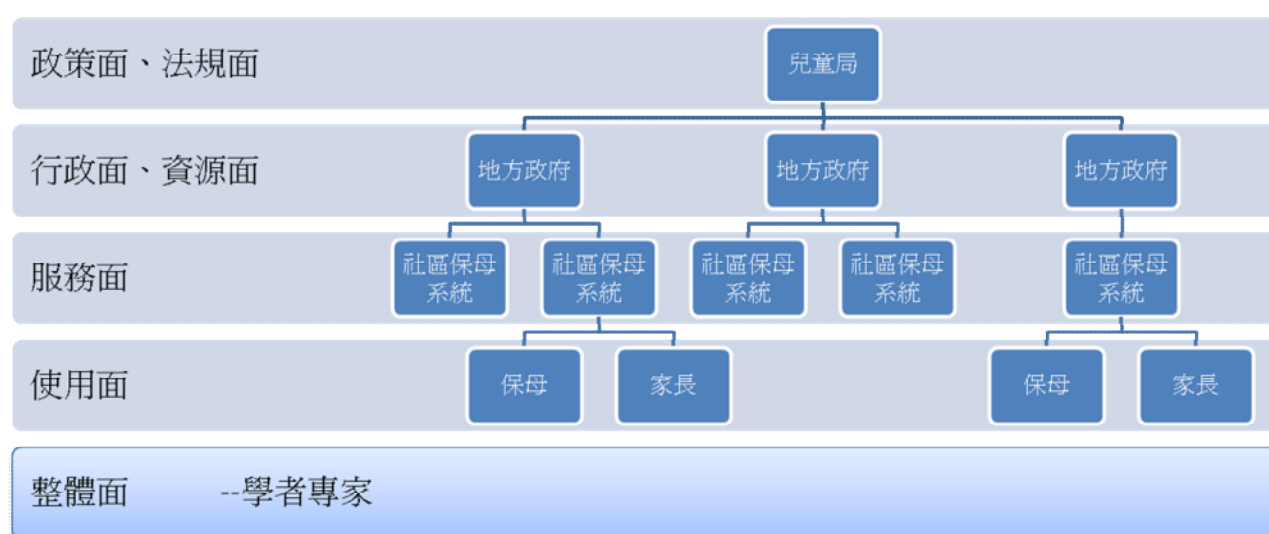


圖 1-2 本評估案之概念架構

一、評估方法：本研究採多元方式進行評估，以下分述各項研究方式。

(一) 文獻分析：

研究小組廣泛蒐集下列資料，並由該資料進行初步問題分析。

1. 各項與保母托育管理與費用補助相關之文獻、報導、評論、政策指示、行政指導等資料。本研究參考內政部兒童局委託專案報告之重要資料包括：2008 年全國社區保母系統輔導報告；2009 年全國社區保母系統評鑑報告；2010 年社區保母系統追蹤評鑑報告；家庭保母督導與管理之規劃研究（馬祖琳，2007）；居家式及托嬰中心照顧服務輔導管理規範之研究（邱志鵬、周志宏，2008）等。
2. 行政院核定計畫內容，以瞭解計畫緣起、目標、現行相關政策、資源等資料。
3. 保母托育管理與費用補助計畫當年度基本資料、可支用預算、工作摘要及進度、

管考基準等資料。

4. 保母托育管理與費用補助計畫填報之執行進度及預算支用情形，以及落後原因分析等資料。
5. 其他可供評估作業參考之資料。

（二）問卷調查：

本研究針對全國 22 個縣市政府、62 個受政府委託之機關團體，以及本計畫使用者（保母與家長）進行郵寄問卷調查，藉以評估地方政府於行政管理、服務品質監督層面作為，受委託機關團體於服務供給面之實際執行成效或面臨之問題與困境，以及使用者之感受性與滿意度等。問卷區分為縣市政府問卷（見附錄一）、社區保母系統問卷（見附錄二）、保母問卷（見附錄三）、以及家長問卷（見附錄四）等四類。由研究小組根據研究評估重點，相關次級資料與文獻，自行設計而成。所設計的問卷初稿經與長期執行保母托育服務的實務人員、專研托育服務與績效評估的學者討論後修正定稿。

問卷調查內容緊扣本研究之三項評估重點：目標評估、過程評估及結果評估。除欲瞭解縣市政府及受委託執行單位之社區保母系統對保母管理與費用補助計畫目標的妥適性、執行計畫各工作項目成效的達成性等評估外；也欲藉以評估地方政府於行政管理、服務品質監督層面，以及受委託民間團體於服務供給面之實際執行成效或面臨之問題與困境；再綜合服務使用端的保母與家長對本計畫服務後的滿意度分析；對各項計畫工作項目的服務品質評估、計畫成效整體評估、綜合開放式質性意見回饋等，俾作為未來施政計畫修正與政策建言之參考依據。

表 1-7 呈現各項問卷之發放及回收數量。研究共回收 23 份縣市政府問卷，郵寄問卷之回收率為 100%；55 份社區保母系統問卷，回收率為 88.7%；抽樣北、中、南、東等區域分佈，寄出保母問卷 370 份、家長問卷 224 份，回收保母問卷 345 份（回收率 93.24%）、及家長問卷 116 份（回收率 51.79%），回收後之問卷以 SPSS 19.0 進行資料建檔及統計分析。

表 1-7 量化問卷發放對象與回收情形

對象	發放問卷數	有效回收數
縣市政府	22	23 ¹³
社區保母系統	61	55 (回收率 88.7%)
保母	370 (北區 102; 中區 107; 南區 110; 東區 51)	345 (回收率 93.24%)
家長	224 (北區 67; 中區 58; 南區 68; 東區 31)	116 (回收率 51.79%)

(三) 焦點座談：

為真實探究計畫執行過程中利益團體及受委託承辦單位之看法與建議，本研究分別於 2011 年 9 月 2 日、7 月 28 日、8 月 2 日、8 月 25 日假台北市、台中市、高雄市、以及花蓮市等北、中、南、東區於共進行四場焦點座談。總計邀集 3 個縣市政府承辦人員、7 個承辦社區保母系統相關團體，4 名保母、3 名家長，以及 3 位學者，總計 20 人次與會討論，以瞭解前述人員對計畫執行看法，藉由其遭遇之經驗，整理出計畫執行之優勢與劣勢，以及未來計畫修正之具體建議。焦點團體訪談重點及內容摘錄詳見附錄九。

(四) 深度訪談：

深度訪談對象包括兒童局、地方政府、社區保母系統等計畫執行人員及對該計畫領域素有研究之專家學者總計 7 名進行訪談，藉以深入瞭解該計畫緣起、當初所欲達成之政策目標、計畫目前之整體執行情形、對該計畫的相關評估，以及計畫推動上有無遭遇到困難與問題等。研究小組依據研究目的及欲探究重點預擬訪談大綱，並在訪談過程中使用訪談大綱做為輔助工具，進行深度訪談。訪談個案、訪談大綱及內容綜合摘錄於附錄十。

(五) 實地查證：

本研究同時運用實地查證方式，考量北、中、南、東四個地理區域，以及地方縣市資源配置情形，以立意取樣方式分別於 2011 年 9 月 9 日、7 月 28 日、8 月 2 日、及 8 月 25 日至臺北市第三區社區母系統、南投縣第一社區保母系統、高雄市第一區社區保母系統、

¹³ 高雄地區含原高雄縣、高雄市，問卷寄回 2 份，因改制後該市含原鄉，故兩份問卷均列入統計。

及花蓮縣社區保母系統等四個據點，對地方政府及執行單位進行實地訪查，以瞭解其保母托育管理與補助計畫執行成效。四次實地訪查之重點摘錄見附錄十一。

綜上，依據本研究之評估重點及概念架構，匯整所使用之研究方法及收集之資料特性、評估面向、方法與對象，整理如表 1-8。上述各研究方式之執行作業期程詳見表 1-9。

表 1-8 本研究評估面向、方法與對象

層級	面向	母數(N)	質化資料(n)	量化資料	評估層面
兒童局	政策與法規	1	深度訪談 (1)	次級資料(成果報告，服務數據，經費支用等)	目標評估 過程評估 結果評估
地方政府	行政與資源	22	焦點座談 (4) 實地查證 (4)	問卷、次級資料	目標評估 過程評估 結果評估
社區保母系統	服務面	61	實地查證 (4) 焦點座談 (6) 深度訪談 (3)	問卷、次級資料	目標評估 過程評估 結果評估
保母	使用面	約 15,000	焦點座談 (4)	問卷	過程評估 結果評估 滿意度評估
家長	使用面	約 18,500	焦點座談 (3)	問卷	過程評估 結果評估 滿意度評估
學者專家	整體面		深度訪談 (3) 焦點座談 (3)	研究文獻、次級資料	目標評估 過程評估 結果評估

表 1-9 研究執行期程甘特圖：2011 年 6~10 月

工作項目	2011/05	2011/06	2011/07	2011/08	2011/09	2011/10
1.前置作業與計畫書研擬	●					
2.訪談大綱與問卷設計	●	●				
3.文獻及次級資料蒐集		●				
4.問卷調查		●	●			
5.實地查證		●	●			

工作項目	2011/05	2011/06	2011/07	2011/08	2011/09	2011/10
6.個別深度訪談		●	●			
7.焦點團體		●	●			
8.質性與量化資料分析		●	●	●		
9.撰寫評估報告初稿				●	●	
10.召開團體座談					●	
11.修正評估報告					●	
12.評估報告完稿與結案						●

第二章 計畫執行情形

國民是國家的根本，積極營造有利國民生育與養育的成長環境，成為施政的首要標的。為推動國家與社會分擔家庭照顧嬰幼兒的責任，同時保護家庭與就業安全的政策目標下，避免婦女面臨婚育被迫離開職場，或遲遲不孕，導致少子女化人口結構等衝擊影響，「建構友善托育環境」成為施政之重要方向，「保母托育管理與托育費用補助實施計畫」則為政策具體執行方針。然而，建全的托育服務體系涉及社政福利、衛保教育、勞政就業等單位的合作，一方面需顧及就業家庭的托育服務需求，另一方面必須有足夠保母服務供應量，同時透過公權力的積極參與，以達到嬰幼兒良好的托育品質保障。其執行面從中央協調各事業體，制定整合型的托育服務管理機制；地方政府實際執行與引進民間資源參與保母托育服務，以普及社區化的型態，滿足多元家庭需求。「保母托育管理與托育費用補助計畫」涵蓋層面廣泛，對於建構友善托育環境政策的整體性評估，計畫執行成效瞭解與分析，對我國未來國力發展影響深遠。

本研究評估重點共分三個面向：分別為「保母托育管理與費用補助計畫」的目標評估、過程評估與結果評估。本研究藉由問卷調查、實地查證、焦點團體與深度訪談等量化與質性研究方法，將目前保母托育管理與費用補助在上述三大評估面向的執行現況分節陳述如下：

第一節 目標評估

本研究針對內政部「保母托育管理與費用補助計畫」之五項總目標進行評估，以檢視計畫目標與績效指標及目標值的妥適性與合理性。此五項目標分別為：

1. 「工作、福利」模式，提供平價、可靠的普及托育服務，支持父母兼顧就業和育兒，針對就業者提供部分托育費用，協助家長解決托兒問題。
2. 以兒童之最佳利益為優先考量，妥善照顧國家未來幼苗。
3. 建構保母托育管理制度，落實保母證照制度，提供可近性高且優質之幼托服務。
4. 針對非就業者但有托育需求之弱勢家庭，提供臨時托育補助機制，以紓緩其照顧壓力，建構專業友善托育體系。
5. 提供非低薪、權益受保障之大量照顧福利服務工作機會，增加各地社區民眾在地

就業機會，促進家庭經濟穩定與社區經濟繁榮。

針對上述五項目標評估所進行之研究分析結果，分別從提供行政資源的地方政府、社區保母系統等服務供給端（service provider）進行分析。目標評估的重點為（1）計畫目標與所訂績效指標及目標值的合理妥適性；（2）計畫目標設定不合宜之原因分析；及（3）計畫所訂各工作項目及其執行策略與計畫目標的連結性，茲分述如下。

一、總目標設定的合理性

有關縣市政府與社區保母系統對計畫目標訂定的合理性的整體意見，見表 2-1 與表 2-2。

表 2-1 縣市政府：計畫目標訂定的合理性（N=23）

目標訂定合理性	非常同意	同意	不同意	非常不同意
您認為本計畫總目標之一，設定的合宜？	17.4%	69.6%	13.0%	0.0%
您認為本計畫總目標之二，設定的合宜？	47.8%	47.8%	4.3%	0.0%
您認為本計畫總目標之三，設定的合宜？	21.7%	69.6%	8.7%	0.0%
您認為本計畫總目標之四，設定的合宜？	4.5%	81.8%	9.1%	4.5%
您認為本計畫總目標之五，設定的合宜？	13.0%	65.2%	17.4%	4.3%

表 2-2 社區保母系統：計畫目標訂定的合理性（N=55）

目標訂定合理性	非常同意	同意	不同意	非常不同意
您認為本計畫總目標之一，設定的合宜？	15.4%	80.8%	3.8%	0.0%
您認為本計畫總目標之二，設定的合宜？	45.3%	52.8%	1.9%	0.0%
您認為本計畫總目標之三，設定的合宜？	34.0%	64.2%	1.9%	0.0%
您認為本計畫總目標之四，設定的合宜？	18.9%	67.9%	11.3%	1.9%
您認為本計畫總目標之五，設定的合宜？	22.6%	64.2%	11.3%	1.9%

（一）目標一：「工作、福利」模式，提供平價、可靠的普及托育服務，支持父母兼顧就業和育兒，針對就業者提供部分托育費用，協助家長解決托兒問題

依據問卷調查結果顯示（見表 2-1 及表 2-2），行政體系的縣市政府（非常同意/同意佔 87%）稍低於社區保母系統（非常同意/同意佔 96.2%）認同提供平價、可靠的普及托育服務，支持父母兼顧就業和育兒的目標是合理的。以及以「工作、福利」模式，支持父母兼顧就業和育兒，針對就業者提供部分托育費用，協助家長解決托兒問題，也是計畫必須追求的目標。其他參與焦點團體與個別訪談的專家學者，亦認同家長投入工作，必當享有福利的合理性。整體而言，讓父母能兼顧就業與育兒，托育費用補助，推動國家與社會分擔家庭照顧嬰幼兒之責任，提供平價、可靠的普及托育服務，是政府應關注的目標。

（二）目標二：以兒童之最佳利益為優先考量，妥善照顧國家未來幼苗

對於以兒童之最佳利益為優先考量，妥善照顧國家未來幼苗的計畫目標，縣市政府（非常同意/同意佔 95.6%）與社區保母系統（非常同意/同意佔 98.1%）幾乎全數同意。焦點團體與深度訪談與會者，也都關心少子女化人口結構改變後，照顧好每個「傳家寶」更顯重要。

（三）目標三：建構保母托育管理制度，落實保母證照制度，提供可近性高且優質之幼托服務

社區保母系統（非常同意/同意佔 98.69%）對落實保母證照制度，建構保母托育管理制度的目標設定合宜性，較地方政府有略高的認同（非常同意/同意佔 91.6%）；焦點團體、深度訪談與會者或是實地查證也都體認可近性高且優質之幼托服務提供的迫切性。

（四）目標四：針對非就業者但有托育需求之弱勢家庭，提供臨時托育補助機制，以紓緩其照顧壓力，建構專業友善托育體系

不同於上述三個目標設定合宜的明確性，對於非就業者的弱勢家庭的臨時托育服務，縣市政府（不同意/非常同意佔 13.6%）與社區保母系統（不同意/非常同意佔 13.2%）都有 1 成 3 不同意目標設定足夠合理性。於實地查證時，受訪縣市或承辦系統單位也表示臨時托育補助案件量都在個位數以下，與其他社福補助不得重複請領的情況下，臨時托育補助額度較少，對紓緩非就業弱勢家庭照顧壓力的助益難以發揮。整體而言，不論是縣市政府（非常同意/同意佔 86.3%）或社區保母系統（非常同意/同意佔 86.8%），也都表達對非就業弱勢家庭子女托育照顧仍是有相當必要的需求，也有列入目標的合理性，只是是否計畫能發揮功效，經本章之結果評估分析後，有所落差（詳見本章第三節）。

(五) 目標五：提供非低薪、權益受保障之大量照顧福利服務工作機會，增加各地社區民眾在地就業機會，促進家庭經濟穩定與社區經濟繁榮

曾有著名親子刊物形容本計畫是「女人幫女人，共同撐起半邊天」¹⁴的概念，本計畫目標除了創造解決女性家長的托育困難的機制，更增加讓社區在地民眾獲得就業機會的理念，並且透過本計畫平台運作，所提供的大量照顧福利服務工作是非低薪、權益受保障的性質。然而，這樣的目標，其合理性最受質疑，縣市政府（非常同意/同意佔 78.2%）認同比例更遠低於社區保母系統（非常同意/同意佔 86.8%）。於焦點團體座談與深度訪談後分析瞭解，地方政府主責本計畫係屬社福部門，咸認為「增加就業機會」宜列勞政規劃，與「托育服務」的社福資源分配搭配，較不合宜（詳見本章第二節）。

二、總目標設定不合宜之原因分析

從上述全台地方政府與社區保母系統總計 78 份調查問卷分析，發現高達八成以上填答者都認同本計畫目標設定有其合理性，僅在第五項目標，有關增進保母就業機會的指標，縣市政府不同意/非常不同意者佔二成七。若進一步從認為總目標設定不合宜之原因分析（見表 2-3、表 2-4），不論提供行政資源面的縣市政府，或是實際供給服務的社區保母系統，部份的回應者認為「目標設定過於理想化，與實際執行狀況有落差」是目標不合理的最高原因；其次，則是「目標涵蓋太多層面（如勞政、兒福、婦女就業），易失焦點」。顯見連結橫向資源，跨部門合作的計畫，在實務實施面，需要較多協調，對目標的認同也較為保留。

表 2-3 縣市政府：計畫目標訂定不合宜的原因（N=23）（複選）

計畫目標訂定不合宜的原因	次數	百分比
目標設定過於理想化，與實際執行狀況有落差	12	52.2%
目標設定不夠具體明確	4	17.4%
缺乏具體指標，難以評估	1	4.3%
縣市政府未能充分參與目標的設定	1	4.3%
目標涵蓋太多層面（如勞政、兒福、婦女就業），易失焦點	5	21.7%

¹⁴ 陳雅慧（2011.03）女人幫女人，共同撐起半邊天。親子天下雜誌 22 期。
<http://parenting.cw.com.tw/article/article.action?id=5019971>

表 2-4 社區保母系統：計畫目標訂定不合宜的原因 (N=55) (複選)

計畫目標訂定不合宜的原因	次數	百分比
目標設定過於理想化，與實際執行狀況有落差	15	27.3%
目標設定不夠具體明確	3	5.5%
缺乏具體指標，難以評估	6	10.9%
社區保母系統未能充分參與目標的設定	5	9.1%
目標涵蓋太多層面（如勞政、兒福、婦女就業），易失焦點	9	16.4%
其他：	4	7.3%
目標設定仍可討論		
城鄉差距因素影響大		
申請文件準備不易		

三、計畫內容與計畫目標的充分連結性

有關縣市政府、社區保母系統對計畫內容與計畫目標的連結性如表 2-5、表 2-6。整體而言，行政資源供給的縣市政府，以及實際提供服務保母與家長的社區保母系統超過八成都認同計畫內容與計畫目標已充分連結；縣市政府對政策面的看法，與社區保母系統相比都較為保守，咸認為仍有部分未盡事宜，尤其在擴增社區保母系統費用補助與專業人力的培育，有一成七（17.4%）認為計畫內容與目標未能充分連結。此外，從實地訪查、焦點座談、以及深度訪談等質性資料，社區保母系統紛紛表示對經費的補助感到不足，而部分地方政府則對社區保母系統的專業人力培訓認為需要再更為深入。

表 2-5 縣市政府：計畫內容與計畫目標的連結性 (N=23)

計畫內容與計畫目標的連結性（百分比）	非常同意	同意	不同意	非常不同意
提高保母托育服務之質與量，推動托育制度普及化	8.7%	78.3%	13.0%	0.0%
擴增社區保母系統管理費用補助，培訓專業管理人力	8.7%	73.9%	17.4%	0.0%
增加中央及地方政府專案人力，確實推動本項工作	17.4%	69.6%	13.0%	0.0%
開辦部分托育費用補助，減輕家庭負擔	17.4%	69.6%	8.7%	4.3%
建構保母托育管理機制，提昇幼兒照顧品質	26.1%	73.9%	0.0%	0.0%
辦理保母管理與教保服務相關活動，俾利推動本計畫	21.7%	78.3%	0.0%	0.0%

表 2-6 社區保母系統：計畫內容與計劃目標的連結性 (N=55)

計畫內容與計劃目標的連結性 (百分比)	非常同意	同意	不同意	非常不同意
提高保母托育服務之質與量，推動托育制度普及化	34.3%	62.3%	3.8%	0.0%
擴增社區保母系統管理費用補助，培訓專業管理人力	39.6%	49.1%	9.4%	1.9%
增加中央及地方政府專案人力，確實推動本項工作	35.8%	54.7%	9.4%	0.0%
開辦部分托育費用補助，減輕家庭負擔	39.6%	56.6%	3.8%	0.0%
建構保母托育管理機制，提昇幼兒照顧品質	43.4%	52.8%	3.8%	0.0%
辦理保母管理與教保服務相關活動，俾利推動本計畫	41.5%	58.5%	0.0%	0.0%

綜合本節，首先在目標評估部分，絕大多數縣市政府、受委託民間團體與學術機構之社區保母系統認同「保母托育管理與費用補助」目標設定的合理性，顯見透過「工作、福利」模式，以提供家庭平價、可靠的普及托育服務，支持父母兼顧就業和育兒，針對就業者提供部分托育費用，協助家長解決托兒問題；使能投入就業市場，提高家庭收入，減輕家庭照顧及經濟負擔的重要性。另一方面提供非低薪、權益受保障之大量照顧福利服務工作機會，增加各地社區民眾在地就業機會，促進家庭經濟穩定與社區經濟繁榮。並以保母托育管理制度的建構，落實保母證照制度，提供可近性高且優質之幼托服務，以落實托育品質的保障；亦針對非就業者但有托育需求之弱勢家庭，提供臨時托育補助機制，以紓緩其照顧壓力，建構專業友善托育體系等五項目標，均為目前我國推動保母托育管理與費用補助所應努力達成的標的。惟各地方縣市均面臨民間社團與學術機構資源多寡落差、以及人口分布托育服務地區性需求供需不均等因素，導致目標達成不易。

第二節 過程評估

本計畫之實施係由內政部研訂，經行政院核定後，由內政部兒童局連繫及督導地方政府推動本計畫；再由地方政府輔導績優之法人團體、法人機構、設有幼兒保育相關科系所之學校等為社區保母系統承辦單位；並由社區保母系統辦理保母人員之招募與儲備，並協助媒合，進而提供幼兒家長與保母各項托育服務支援與諮詢。整體而言，本研究之過程評估依據「保母托育管理與費用補助計畫」所訂定各階段的工作計畫內容與目標值，檢視各單位於計畫執行過程及步驟是否嚴謹周密與妥適性。評估重點有四項：

1. 評估各項執行作業嚴謹周密性，達成年度目標需求性
2. 評估各項執行作業之過程及步驟，與計畫進度及程序的妥適性
3. 執行計畫過程中主要面臨的困難與阻力，及其改善情形
4. 管考機制的建立與完備性

一、各項執行作業嚴謹周密性，達成年度目標需求性

縣市政府、社區保母系統自我評估依據計畫執行作業，達成目標的同意程度如表 2-7。本計畫在嚴謹的行政作業管控下，不論是縣市政府(非常同意/同意佔 95.7%)或社區保母系統(非常同意/同意佔 92.7%)都認為已依據計畫執行，達成年度目標需求。於實地查證時，查閱受訪機構，也都提供相當完整的執行紀錄或成果報告。

表 2-7 過程評估：各項執行作業嚴謹周密性，達成年度目標需求性

您認為目前貴縣市/貴單位均依據「保母托育管理與費用補助計畫」所訂定之作業計畫執行？	非常同意	同意	不同意	非常不同意
縣市政府 (N=23)	26.1%	69.6%	4.3%	0.0%
社區保母系統 (N=55)	49.1%	43.6%	7.3%	0.0%

二、各項執行作業之過程及步驟，與計畫進度及程序的妥適性

本計畫係於 2008 年 1 月 8 日行政院院臺內字第 0970080476 號函核定：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（居家托育管理實施原則），揭示以社區保母系統為主保母管理機制，逐步落實保母證照制度。旋即，於 3 月 27 日行政院院臺內字第 0970084005 號函核定修正：將「居家托育管理實施原則」擴大更新為「保母托育管理實施原則」，納入「托嬰中心」管理機制與托育補助對象。次年，3 月 3 日行政院院臺內字第 0980008249 號函核定修正，再將「保母托育管理實施原則」依工作性質分為「居家托育管理實施原則」與「托嬰中心管理實施原則」。2010 年 12 月 22 日行政院院臺內字第 0990068724 號函核定修正：擴大辦理家庭部分托育費補助，針對第三胎以上家庭不設排富及就業限制，弱勢家庭補助對象增加特殊境遇家庭及高風險家庭以周全對弱勢之照顧。由此可見本計畫常需因應社會變遷而即時修正內容，內政部的決策重點需要縣市政府行政資源配合因應；縣市政府有效提供輔導與支援社區保母系統督導保母托育服務，層層聯繫，環環相扣需要良好溝通，才能發揮計畫功效，各項執行作業之過程及步驟，必須與計畫進

度及程序的妥適緊扣。以下擬從本計畫之各項執行作業及執行過程的溝通聯繫性；及使用「全國保母托育服務資料庫」情形說明其妥適性。

(一) 本計畫之各項執行作業及執行過程的溝通聯繫性

計畫的執行有賴共識的建立，包括對計畫內容的認知，彼此意見的瞭解、傳達與分享，以排解彼此因角色有異，需求不同的衝突與矛盾。從調查中發現（見表 2-8），不論是縣市政府（非常同意/同意佔 91.3%）與內政部兒童局的互動，或是社區保母系統（非常同意/同意佔 92.7%）對縣市政府，在縱向層級間的溝通聯繫，都有九成以上的認同是良好溝通聯繫。另於分區焦點座談、實地訪查觀察縣市政府與社區保母系統對於個案的掌握，或是轄內活動的配合都顯現良好互動與聯繫。但有少數轄內僅有單一承辦單位的縣市，對於所屬社區保母系統配合度不高，未積極提升托育服務業務而感到困擾。

表 2-8 計畫過程評估：計畫執行過程的溝通聯繫性

計畫執行過程之妥適性（百分比）	非常同意	同意	不同意	非常不同意
您認為內政部與貴縣市保母托育管理業務的溝通聯繫良好？（縣市政府 N=23）	17.4%	73.9%	8.7%	0.0%
您認為縣市政府與貴單位在保母托育管理業務的溝通聯繫良好？（社區保母系統 N=55）	32.7%	60.0%	7.3%	0.0%

(二) 使用「全國保母托育服務資料庫」情形

「全國保母托育服務資料庫」至 100 年 8 月已有 37,822 名保母登記資料（包括 20,029 名自由區保母，16,145 社區系統保母，及 1,648 名托嬰中心保母），其主要功能在保母托育服務概況以及托育費用補助資料的登錄，涉及諸多保母托育服務概況、家長及托育兒等資料，成為托育補助費用准駁審查的依據。其設計流程層層把關，以兒童局所訂定之社區保母系統托育服務標準作業流程(SOP)，社區保母系統必須據此逐項填報，隨時登錄更新保母托育服務概況，資料庫使用頻繁。為取得正確而有效的資料，其作業項目嚴謹又繁瑣，更涉及 E 化能力的應用，除了必須熟悉計畫的內容，更需要時間熟悉資料庫的操作流程，但相對於操作人員變動頻繁¹⁵，往往熟悉上手之後，又更換新手辦理。表 2-9 呈現縣市政府

¹⁵ 本研究對象之背景資料發現(見附錄五)，縣市政府工作者參與本計畫之年資不到 1 年者佔 34.8%，1-2 年間者 26%，2-3 年者在 34.8%，縣市政府高達 95.6%參與計畫的年資是在 3 年以下，91.3%的約用人員填答本

及社區保母系統使用「全國保母托育服務資料庫」的情形，可知縣市政府（非常同意/同意佔 78.3%）及社區保母系統（非常同意/同意佔 73.6%）對使用「全國保母托育服務資料庫」良好情形者近八成。然而，於歷年的社區保母系統輔導或評鑑，透過資料庫查核社區保母系統，對於保母的訪視輔導、在職研習等落實情形，具有實質功效；在托育費用補助金額查對，也能出清查一般性的人工疏失差額。

表 2-9 使用「全國保母托育服務資料庫」情形

計畫執行過程之妥適性（百分比）	非常同意	同意	不同意	非常不同意
貴縣市 目前使用內政部所建置之「全國保母托育服務資料庫」情形良好？（縣市政府，N=23）	17.4%	60.9%	17.4%	4.3%
貴單位 目前使用內政部所建置之「全國保母托育服務資料庫」情形良好？（社區保母系統 N=55）	15.1%	58.5%	26.4%	0.0%

三、執行計畫過程中主要面臨的困難與阻力，及其改善情形

本計畫內容涵蓋二大服務「保母托育服務」、「托費用補助」，執行過程步驟繁瑣，縣市政府面對不同背景多元的社區保母系統承辦單位，需掌握執行進度與轄內整體托育概況；社區保母系統更是第一線面對保母與家長，需滿足各類托育需求，解答琳瑯滿目的托育補助疑難，加上計畫迭有更修，人員異動等，時時需接受挑戰，解決困難。整體而言，大都能陸續獲得解決，達成年度目標。以下僅從（一）使用「全國保母托育服務資料庫」問題分析；（二）目前執行「保母托育管理與費用補助計畫」過程中主要面臨的困難與阻力；以及（三）目前執行「保母托育費用補助」過程中主要面臨的困難與阻力等面向說明：

（一）使用「全國保母托育服務資料庫」使用問題分析

本研究進一步調查，其它二成不同意使用資料庫情形良好的原因分析，縣市政府及社區保母系統「全國保母托育服務資料庫」的使用問題分析，分別列如表 2-10、表 2-11。縣市政府以「教育訓練不足」居首（21.7%），社區保母系統則認為「資訊系統功能不足，不符實際需求」最為困擾（23.6%）。縣市政府認為「教育訓練不足」的主要原因，乃在於工作人員更替，未及參加每年分區各場次¹⁶的教育訓練，最新的使用手冊也掛載在資訊網

問卷。另社區保母系統問卷調查的對象（見附錄六），參與本計畫未滿 3 年者則佔 68.5%。顯見本計畫工作人員的高流動率。

¹⁶ 以 2008、2009、2010 年為例，每年約在 2~3 月，分北中南三區辦理，辦理梯次計 8 梯次。

頁，供具帳密身分的使用者，下載參考。而社區保母系統則對「資訊系統功能不足，不符實際需求」感到困擾原因，在於社區保母系統將資料庫定位於各種服務內容的操作平台，但有些大型承辦單位又有原屬社團、基金會、學校等內部操作系統，有不同的管理表單或需求。而資料庫係對應全國性資料的彙整與統計，因此，立基於全國統一性的應用，因此，在使用功能上未能符應少數個別化的需求，也成為承辦單位的操作困擾。

因計畫需求，相關托育服務要建檔及統計的資訊及對象繁瑣，佔用工作人員許多工作時間，各單位網路頻寬等限制，連線問題也會發生。檢視資訊網需登錄事項，多涉及計畫執行成效的佐證，例如：保母在職研習時數，收托幼兒年齡、人數以及起訖時間等，都是變動頻繁的數據資料，實有必要加強承辦人員唯有對計畫內容的充分瞭解，方不至於產生對資料庫資料建檔的疑惑。

表 2-10 縣市政府：「全國保母托育服務資料庫」的使用問題 (N=23) (複選)

資料庫使用問題	次數	百分比
資訊系統操作不易	4	17.4%
資訊系統功能不足，不符實際需求	3	13.0%
教育訓練不足	5	21.7%
縣市電腦資訊設備不足	0	0.0%

表 2-11 社區保母系統：全國保母托育服務資料庫」的使用問題 (N=55) (複選)

資料庫使用問題	次數	百分比
資訊系統操作不易	7	12.7%
資訊系統功能不足，不符實際需求	13	23.6%
教育訓練不足	4	7.3%
本單位電腦資訊設備不足	3	5.5%
其他：	5	9.1%
<ul style="list-style-type: none"> ● 服務要建檔及統計的資訊及對象繁瑣 ● 資訊系統中要 key 的資料太多，太雜，佔用工作人員許多工作時間，ex：保母的研習紀錄或活動參與部份有需要登錄嗎？ ● 常有系統連線問題，key in 後無法存檔，要重複幾次後才能完成 		

(二) 目前執行「保母托育管理與費用補助計畫」過程中主要面臨的困難與阻力

表 2-12、2-13 呈現縣市政府及社區保母系統執行「保母托育管理與費用補助計畫」過程之困難與阻力。縣市政府在執行計畫的過程中，超過半數認為「執行人力不足」(69.6%)、「保母加入社區保母系統認識與意願不足」(65.2%) 以及「中央預算補助不足」(52.2%) 等事項最感阻力；同樣的，半數的社區保母系統也對「政府補助經費/人力不足」(58.2%)、「行政與經費核銷程序繁瑣」(50.9%) 等事宜感到困難。

透過與兒童局主責單位質性深度訪談以及所提供的次級資料顯示，本計畫經費預算數在 2008 年 4 月開辦以來，第一、二年分列 14 億 7 千萬，但實際用於「保母托育管理」項上為 1 億 2 千萬、以及 1 億 5 千萬；至第三、四年（2010、2011 年）又大幅調整預算數降低為 5 億 9 千萬，而實際分配用於「保母托育管理」項目為 1 億 6 千萬、以及 1 億 5 千萬（詳見表 1-6）。對照社區保母系統成立的單位數卻是從 2008 年 54 個系統，逐年成長至 2010 年達 62 個社區保母系統；服務的保母人數也從 1 萬 3 千人成長到 1 萬 6 千人；其收托幼兒則從 1 萬 6 千名激增為 2 萬 4 千名（詳見表 1-5）。換言之，用於「保母管理制度」的經費驟減 7 千 8 百萬¹⁷，但承辦單位數與保母服務量節節高升¹⁸，導致財源較為拮据的縣市政府，在沒有編列自籌款的配合下，會感到阻力。而系統數量增加，預算趨減的情況下，社區保母系統的經費也相對減少。中央預算雖然於年初都已撥付至縣市政府，但各縣市核撥至所屬系統步驟與作業程序有所不同，不時有承辦單位反應：「承辦單位經濟負擔太重，計畫執行受阻，例：100 年至 8 月方撥款，機構代墊 2 佰多萬，如何吃得消？」。透過進一步與縣市政府社會局處深度訪談瞭解，主要因素在於縣市政府審計、會計單位必須「依實核銷」，不能預撥款項至承辦單位，或是必須達某個進度之後，才分階段撥款。因此，社區保母系統承辦單位「代墊款」的情事，時有所聞。

此外，本計畫雖有專案人力補助，仍是對執行人力感到不足，焦點座談縣市政府承辦人員表示在人力資源統籌分配的原則下，有些還身兼其他業務，而托育補助的審核發送也都是每月例行業務，佔據不少時間。

縣市政府與社區保母系統對「保母加入系統的認識與意願不足」的情況卻有不同的觀

¹⁷ 2010 年「保母托育管理制度」項目經費為 167,837,000 元，2011 年「保母托育管理制度」項目經費為 150,000,000 元，減少 7 千 8 百萬元。

¹⁸ 2010 年社區保母系統計 55 個，2011 年 6 月統計 62 個，增加 7 個承辦單位。2010 年加入系統保母人員計 15,072 人，2011 年 10 月統計 16,259 人。

點，六成五的縣市政府對於保母無加入系統意願感到困擾，而僅有二成九的社區保母系統認為需改進（見表 2-12、2-13）。從分區焦點座談與實地訪查，發現台灣都會人口集中的差異性，導致保母供需求也大為不同，諸如，台北地區的保母是供不應求，偏鄉地區則是空手保母竟無家長送托幼兒。尤其，承辦單位在評估 60 位保母始得增加補助一名訪視人員的限制下¹⁹，不願擴增第 40~60 名的保母名額，以保持承辦單位人力的最大應用。以一致性的比例規範人力補助，看似公平，但實際執行上，忽略人口集中性的變項因素，卻是有失公允。

社區保母系統更在開放填答項目，提出許多實際執行過程的困難說明，諸如：系統人員在沒有足夠的福利保障下，年年同等薪資；研習或宣導活動多在假日辦理，佔據家人相處時間；偏鄉訪視交通路途遙遠等因素，經常面臨工作人員高流動率，人才招聘不易等困境。此外，與地方政府焦點座談、歷年評鑑與輔導報告等次級資料也多提及，社區保母系統承辦單位的母機構，往往不只承辦本項保母管理與費用補助計畫，經常同時辦理其他技術職業訓練、保母職前培訓、社福方案、或是本會會務推廣等包羅萬象，人力多以「社團組織」內部互相支應為原則，未能專案專用，往往擠壓處理本計畫業務的時間，也容易趨「易」行事，樂於辦理靜態研習，而避「苦」責任，不願奔波訪視活動。「訪視輔導人員」的角色、執掌與勞動權益，需要更進一步釐清。

表 2-12 縣市政府：執行「保母托育管理與費用補助計畫」過程之困難與阻力 (N=23)

計畫執行過程之困難與阻力	次數	百分比
中央預算補助不足	12	52.2%
縣市政府「保母托育管理與費用補助計畫」執行人力不足	16	69.6%
保母對「社區保母系統」的認識與加入意願不足	15	65.2%
家長對「社區保母系統」的認識與申請系統保母意願不高	9	39.1%
社團法人或學校機構接受委託意願不足	7	30.4%
社區保母系統承辦單位專業性不足	7	30.4%
其他：--無法強制執行、且無相關罰則	1	4.3%

¹⁹根據計畫中的「居家托育管理實施原則」，每增加保母人員(已收托幼兒者佔85%，待媒合者佔15%)60人應增置訪視輔導員1人；保母人員超過60人，且達60人之三分之二時即可申請增置。

表 2-13 社區保母系統執行「保母托育管理與費用補助計畫」過程之困難與阻力 (N=55)

計畫執行過程之困難與阻力	次數	百分比
政府補助經費/人力不足	32	58.2%
經費撥付延宕	20	36.4%
行政與經費核銷程序繁瑣	28	50.9%
計畫內容與規範不明確	6	10.9%
與縣市政府溝通協調不易	4	7.3%
縣市政府輔導措施不足	6	10.9%
專業人力招聘不易	17	30.9%
專業人力流動率高	19	34.5%
幼兒人數不足，保母媒合轉介不易	15	27.3%
保母人數不足，幼兒媒合轉介不易	24	43.6%
保母加入系統意願程度低	16	29.1%
家長對保母系統信任程度低	4	7.3%
保母訪視業務耗時費力	32	58.2%
宣導活動辦理不易	14	25.5%
其他：	11	20.0%
<ul style="list-style-type: none"> ● 資源中心需耗費人力來登錄資料及場地及書籍玩具需維護及消毒 ● 保母收托數已飽和，若在媒合中多為較偏遠區域之保母，家長送托不易，因此幼兒媒合轉介率低。 ● 可否與縣府溝通，年終獎金領全額費用，為何要扣勞健保…。 ● 顧及了系統宣導，卻失去了和家人相處的時間。 ● 工作人員薪資無法依年資調整，導致人員流動率高。 ● 家長對於托育補助費用申請流程，繳交資料繁瑣。 ● 城鄉差距大，訪視交通路途遙遠 ● 專業社工人員招聘不易 		

(三) 目前執行「保母托育費用補助」過程中主要面臨的困難與阻力

內政部最早在 2000 年即頒定有關保母管理與輔導相關辦法，行之多年已奠定若干機制；2008 年擴大加入「保母托育費用補助」，透過補助部分托育費用的誘因，鼓勵家長送托系統內的證照保母，除了能減輕家長育兒負擔，進而提升保母托育服務品質，促進保母加入社區系統接受管理輔導，以社區在地就近互助方式，妥善照顧國家未來幼苗。托育費

用補助係採「工作、福利」模式，排除家庭年總所得超過 150 萬元者，針對就業者提供部分托育費用，同時，也不得與育嬰留職停薪津貼重複請領。因此，必須就「年收入總所得」、「就業」等等請領資格，進行各種行政程序審核、比對各類身分資料，「行政作業繁雜」縣市政府（47.8%）與社區保母系統（52.7%）一致表達是辦理保母托育費用補助過程中的最大困難（見表 2-14、表 2-15）；其次，則是家長認識「保母托育費用補助」不足，也是耗去縣市政府（43.5%）與社區保母系統（40.0%）較多心力處理說明，焦點團體座談、深度訪談與會人員提及，有時家長不了解申請程序，稍慢發送補助款，或是請家長補送欠缺的資料，一個不高興，不斷謾罵，常常要應付這樣的民眾，十分辛苦。

表 2-14 縣市政府：執行「保母托育費用補助」過程之困難與阻力（N=23）

計畫執行過程之困難與阻力	次數	百分比
家長認識「保母托育費用補助」不足	10	43.5%
家長申請「保母托育費用補助」意願不高	1	4.3%
家長重複請領相關補助，溢領情況多	3	13.0%
「保母托育費用補助」行政作業繁雜	11	47.8%
「保母托育費用補助」審查繁瑣，請領資格認定不易	9	39.1%
其他：--補助經費不易足額	5	21.4%
--自營業者之認定(所得審查)		
--家長認為輔助金而太少		
--中央協助宣導不彰		

表 2-15 社區保母系統：執行「保母托育費用補助」過程之困難與阻力（N=55）

計畫執行過程之困難與阻力	次數	百分比
家長認識「保母托育費用補助」不足	22	40.0%
家長申請「保母托育費用補助」意願不高	2	3.6%
「保母托育費用補助」行政作業繁雜	29	52.7%
保母有無實際收托幼兒，查核不易	9	16.4%
保母資格不符（如：超收幼兒、未簽訂托育契約書等），家長無法申請托育補助	3	5.5%
各縣市/社區保母系統認定「保母托育費用補助」資格寬嚴不一	15	27.3%
其他：	9	16.4%
● 宣導與研習總補助經費不足		
● 其他單位家長會將托育補助資料寄送至本單位，家長未清楚資料是需寄送到保母所屬系統單位。		

計畫執行過程之困難與阻力	次數	百分比
<ul style="list-style-type: none"> ● 家長抱怨：更換保母資料要重新檢附，太麻煩。 ● 承辦單位經濟負擔太重，計畫執行受阻，例：100 年至 8 月方撥款，機構代墊 2 佰多萬，如何吃得消？ ● 未報稅之家長附件資料複雜，家長怒聲連連。 ● 年收入 150 萬以上排富 		

四、各項管考機制的建立與完備性

依據計畫內容，「規劃辦理社區保母系統評鑑作業、籌組巡迴輔導團」是內政部兒童局應辦事項，兒童局自從 2005 年起，已陸續辦理 2 次全國性評鑑作業（2005、2009 年），及 4 次年度巡迴輔導。縣市政府、社區保母系統對計畫管考機制的建立與完備性的分析如表 2-16、表 2-17。首先，全數的縣市政府都同意這樣的全國性評鑑輔導對推動保母托育管理有實質助益，也有八成七的縣市政府認為已有效督導轄下各社區保母系統承辦單位，執行各項作業。但相關的督導、管理與考核機制的完備程度，則還有 43.5% 的縣市政府不認同已完備。在社區保母系統部份，九成六皆肯定全國性評鑑輔導對推動保母托育管理有實質助益；針對評鑑輔導後所列問題缺失改善情形，有九成六都認同已改善。此外，有九成系統認同其督導是有效的並循序執行各項作業；八成四的社區保母系統對現行管考機制的合宜性有較高的認同，但也有 16.7% 的社區保母系統認為督導、管理與考核機制不夠合理。

此外，從 2009 年的全國 45 個社區保母系統評鑑結果發現，仍有 16% 機構被評為丙、丁等；乙等則有 33% 的比例，優等與甲等合計 51%²⁰。換言之，大約一半的社區保母系統，在執行作業的過程與步驟，都還有待改進的問題，才能達成計畫的目標；而在與兒童局、學者專家深度訪談時，也表示：縣市政府的督導與行政資源投入程度，會影響該縣市的社區保母系統執行作業過程與各項工作進度與程序；縣市政府社會局處、首長重視本計畫的程度也極為不同。因此，兒童局也逐年提高此計畫在社福考核的指標計分配比，藉以確實執行計畫。

從上述數據顯現，由內政部主導的評鑑輔導，對縣市政府而言，從全國性的高度，經由客觀公允第三者的角度分析執行計畫的各項優缺點，對轄內社區保母系統的管考具有實質效益，也期許有更有效的督導考核機制。

²⁰ 內政部兒童局全球資訊網。98 度全國社區保母系統評鑑結果。2009.12.30。
http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/internet/main/index.aspx

表 2-16 縣市政府：計畫過程評估-管考機制的建立與完備性 (N=23)

計畫執行過程之妥適性 (百分比)	非常同意	同意	不同意	非常不同意
您認為內政部至貴縣市進行社區保母系統訪視輔導，對貴縣市推動保母托育管理有實質助益？	8.7%	91.3%	0.0%	0.0%
您認為目前本計畫各項的督導、管理與考核機制，已完備建立？	8.7%	47.8%	43.5%	0.0%
您認為目前貴縣市能有效督導轄下各社區保母系統承辦單位，執行各項作業？	8.7%	78.3%	13.0%	0.0%

表 2-17 社區保母系統：計畫過程評估-管考機制的建立與完備性 (N=55)

計畫執行過程之妥適性 (百分比)	非常同意	同意	不同意	非常不同意
您認為內政部至貴單位進行社區保母系統訪視輔導，對貴單位推動保母托育管理有實質助益？	19.2%	76.9%	3.8%	0.0%
您認為貴單位歷年社區保母系統訪視輔導與評鑑所列的各項問題與缺失，已進行改善？	23.5%	72.5%	3.9%	0.0%
您認為目前貴縣市能有效督導轄下各社區保母系統承辦單位，執行各項作業？	21.8%	69.1%	9.1%	0.0%
您認為內政部/縣市政府對貴單位保母相關服務所進行之督導、管理與考核機制合理？	13.0%	70.4%	14.8%	1.9%

綜合本節，在執行過程評估部分，多數縣市、社區保母系統均能依照「保母托育管理與費用補助」所預定之計畫目標與分年工作進度執行，內政部每年進行的社區保母系統訪視輔導有助於各縣市政府推動保母推育管理，相關業務溝通聯繫大抵良好，地方政府也能有效督導社區保母系統執行各項作業，大多同意「全國保母托育服務資料庫」使用情形良好，惟太多資料需登入資訊系統，耗時繁瑣。不論地方政府或是承辦社區保母系統之社團機構都對執行人力不足、預算不足、民眾對「托育費用補助」認知不足、保母對加入社區保母系統意願不高等感到有所阻力與困擾；尤其，「托育費用補助」行政作業繁雜、請領資格認定等，保母與家長也都有諸多意見。亟需思考作業流程的簡化，以及與各類補助計畫的宣導與統整。

第三節 結果評估

前述第一、二節有關計畫目標與過程的評估，主要是從體制面（內政部）、行政資源面（縣市政府）、服務面（社區保母系統）分析，大抵合於計畫目標與過程。本節擬從目

標達成情形的評估，包括：投入經費、人力與提供服務質量成效的評估，以及從服務接收面的「保母」、「家長」的角度進行分析，本計畫結果評估分析項目如下：

1. 評估計畫目標達成情形，及其托育服務問題改善情況
2. 投入經費、人力之質、量成效分析
3. 社區保母系統托育服務品質與成效分析
4. 保母與家長對「社區保母系統」服務品質分析
5. 保母與家長對「托育管理與補助」滿意度分析
6. 保母與家長對「托育管理與補助計畫」成效分析

一、計畫目標達成情形與困境分析

（一）計畫目標訂定的達成情形

縣市政府與社區保母系統對計畫目標達成度的評估分析分別見表 2-18 及表 2-19。以下分述本計畫的五大目標達成情形。

1. 目標一：「工作、福利」模式，提供平價、可靠的普及托育服務，支持父母兼顧就業和育兒，針對就業者提供部分托育費用，協助家長解決托兒問題。

僅過半數約六成縣市政府以及六成七的社區保母系統認同本計畫已達到對就業者家長提供部分托育費用補助，協助家長解決問題。相對於對本目標設定合宜的同意程度（見本章第一節，表 2-1、表 2-2），縣市政府有 87%、社區保母系統則佔 96.2% 極高的認同，顯見仍有努力達成的空間。

2. 目標二：以兒童之最佳利益為優先考量，妥善照顧國家未來幼苗。

對於本計畫最重要的實施對象「兒童」，其最佳利益的優先考量與妥善照顧的達成程度，縣市政府（非常同意/同意佔 86.3%）與社區保母系統（非常同意/同意佔 83.6%）達八成認同已達成。也是五項目標中，一致同意達成度最高的指標，顯見本計畫的實施，確實對兒童托育服務有相當的程度的效益。

3. 目標三：建構保母托育管理制度，落實保母證照制度，提供可近性高且優質之幼托服

務。

對於實施已久的保母托育管理制度，落實保母證照制度，縣市政府（非常同意/同意佔 78.3%）與社區保母系統（非常同意/同意佔 80.0%）都有八成左右同意已達目標，能夠提供可近性高且優質之幼托服務。

4. 目標四：針對非就業者但有托育需求之弱勢家庭，提供臨時托育補助機制，以紓緩其照顧壓力，建構專業友善托育體系。

本目標的達成程度，是所有指標的最低者，縣市政府僅有 26.13%、社區保母系統有 49.1% 認同本計畫對非就業者提供臨時托育補助機制已達成；另一方面從焦點座談、深度訪談獲知申請臨時托育補助者都在個位數，主要是補助費用過低，在不得與其他補助重複請領的規範下，少有人符合資格。此外，對照本指標訂定的合宜程度也是五項目標中的最低項（見表 2-1、表 2-2），顯見非就業者的臨托補助機制，需要與勞政、社福單位再作更為有效的規劃，才能發揮成效。

5. 目標五：提供非低薪、權益受保障之大量照顧福利服務工作機會，增加各地社區民眾在地就業機會，促進家庭經濟穩定與社區經濟繁榮。

對於本目標的達成度，縣市政府（52.2%）與社區保母系統（60%）的評估也都不高，也呼應本章第一節中所分析目標設定合理性（見表 2-1、表 2-2）。另外從全國保母托育資料庫所登錄的數據發現，2008 年加入系統的保母有 13,624 名，至 2011 年 7 月成長 1.141 倍為 15,498 名；其托育幼兒數則是從 2008 年的 16,011 名，至 2011 年 7 月成長 1.51 倍達到 24,210 名；顯見保母從事托育服務工作機會，確實有所成長。但，從焦點團體與深度訪談，實際接觸保母的社區保母系統工作人員表示，有些保母早已在照顧孫子女、親友子女，為了獲得托育補助申請，才努力考取保母證照，加入社區保母系統。有些則是因為少子女化的人口結構變化、全球經濟震盪影響的二度就業者，與其在家等工作，不如就提供家庭最做為工作的場域。

綜合以上五項目標，以對非就業者但有托育需求之弱勢家庭，提供臨時托育補助機制達成率最低；而對於兒童最佳利益的考量，以及推動保母托育管理制度，落實保母證照等則有八成以上的評價。

表 2-18 縣市政府：計畫目標訂定的達成度 (N=23)

目標達成度 (百分比)	非常同意	同意	不同意	非常不同意
您認為總目標之一，目前已達成？	4.3%	56.5%	39.1%	0.0%
您認為總目標之二，目前已達成？	13.6%	72.7%	13.6%	0.0%
您認為總目標之三，目前已達成？	17.4%	60.9%	21.7%	0.0%
您認為總目標之四，目前已達成？	0.0%	26.1%	60.9%	13.0%
您認為總目標之五，目前已達成？	8.7%	43.5%	47.8%	0.0%

表 2-19 社區 保母系統：計畫目標訂定的達成度 (N=55)

目標達成度 (百分比)	非常同意	同意	不同意	非常不同意
您認為總目標之一，目前已達成？	3.6%	63.6%	32.7%	0.0%
您認為總目標之二，目前已達成？	12.7%	70.9%	16.4%	0.0%
您認為總目標之三，目前已達成？	10.9%	69.1%	20.0%	0.0%
您認為總目標之四，目前已達成？	3.6%	45.5%	40.0%	10.9%
您認為總目標之五，目前已達成？	5.5%	54.5%	34.5%	5.5%

(二) 目標目前無法有效達成的原因分析

縣市政府與社區保母系統對計畫目標無法有效達成的原因見表 2-20、表 2-21。有六成的縣市政府認為地區性的差異，使得民間資源多寡落差極大，造成目標無法有效達成。從焦點團體、深度訪談以及歷年輔導與評鑑報告，偏鄉縣市一直表示，轄內地理幅員廣大，交通便捷性不一，人口集中在某些區域，學術機構有限，民間社團組織配合意願不高，或是縣市政府重視程度與自有配合款也有所差異，以相同標準補助計畫人力與經費，有失公允。其次，現行保母托育管理行政體系或法規未臻完善，也有四成三縣市政府，四成社區保母系統認為是目標無法達成的阻力困境。

表 2-20 縣市政府：計畫目標無法有效達成的原因 (N=23) (複選)

目標無法有效達成的原因	次數	百分比
現行保母托育管理行政體系或法規未臻完善	10	43.5%
中央保母托育管理與費用補助預算不足	9	39.1%

目標無法有效達成的原因	次數	百分比
地方縣市保母托育管理人力不足	9	39.1%
社團法人或學校機構投入意願不高	5	21.7%
各縣市在地民間資源多寡落差大	14	60.9%
目標涵蓋太多層面（如勞政、兒福、婦女就業），不易達成	6	26.1%

表 2-21 社區保母系統：計畫目標無法有效達成的原因（N=55）(複選)

目標無法有效達成的原因	次數	百分比
現行保母托育管理行政體系或法規未臻完善	22	40.0%
中央保母托育管理與費用補助預算不足	17	30.9%
地方縣市保母托育管理人力不足	17	30.9%
社團法人或學校機構投入意願不高	3	5.5%
各縣市在地民間資源多寡落差大	21	38.2%
目標涵蓋太多層面（如勞政、兒福、婦女就業），不易達成	17	30.9%
其他：	5	9.1%
<ul style="list-style-type: none"> ● 弱勢家庭臨時托育補助杯水車薪，申請補助意願動機不強，行政及文件對他們來說不便利，宣導不如一般家長托育，故知道者不多。本身經濟困難補助 5,000 元不夠托育費，無法誘使其就業。 ● 建議兒童局考量追加金門縣訪視輔導員之補助至督導人員之層級。因為金門縣之特殊屬性，保母人數難以成長至可聘用專職督導人員，但訪視輔導員也須完成督導人員之事務，目前是同工不同酬，將導致未來推動業務之窘境。 ● 保母並未受到工作權及薪資保障 ● 托育補助發放太慢 		

二、投入經費、人力與提供之質、量成效分析

(一) 經費執行概況、托育服務工作項目執行概況

本計畫經費執行概況、社區保母系統與托嬰中心服務概況、托育服務概況、及「保母托育管理與費用補助計畫」工作執行概況詳見表 2-22、表 2-23、表 2-24、表 2-25。本計畫以「托育費用補助」、「保母托育管理」二大項目所佔經費比例最高，其中「保母托育管理」含社區保母系統專案人力；以及地方政府專案人力補助等大項。「托育費用補助」是以就業家長為補助對象，其實際執行數逐年增加(見表 2-26)，2008 年(4 月-12 月)計 1 萬 2,972

名幼兒申請托育費用補助，達 7 萬 3,097 案次；2009 年則為 1 萬 8,052 名幼兒托育補助人數，2010 年增加為 1 萬 8,500 人。至於「保母托育管理」則以社區保母系統支用居多，其社區保母系統數目也從 2008 年 52 個漸增至 2011 年達 62 個社區保母系統。進一步分析本計畫托育費用補助，於社區保母系統及托嬰中心幼兒案件次如表 2-26；至於 2011 年開辦之第三胎托育費用補助 1 月~10 月申請通過人次如表 2-27。整體而言，托育費用開辦後，家長申請人次逐年成長，不論是托嬰中心或是社區保母系統保母人次，托育幼兒數亦逐年增加。

表 2-22 「保母托育管理與費用補助計畫」經費執行狀況

經費執行狀況	2008 年	2009 年	2010 年
預算數	1,470,183,000	1,468,123,000	590,156,000
保母托育費用補助	203,709,500	353,579,000	400,000,000
建構保母托育管理制度	126,548,780	156,114,000	167,837,000
地方政府專案人力補助	9,548,587	14,580,000	14,580,000
執行數	339,806,867	524,273,000	582,417,000

※說明：部份縣市填報之數據有所疏漏，此處以內政部兒童局所提供之統計資料為主要依據。

表 2-23 社區保母系統與托嬰中心托育服務概況

項目	機構	2009 年 12 月	2010 年 12 月	2011 年 11 月
機構數	保母系統	47	55	63
	托嬰中心	382	432	445
保母數	保母系統	14,305	14,335	16,282
	托嬰中心	1,232	1,444	1,686
	自由區	16,983	19,566	20,157
在職保母數	保母系統	10,579	12,144	14,047
	托嬰中心	1,042	1,104	1,298
托育幼兒數	保母系統	17,709	21,103	25,090
	托嬰中心	3,021	3,770	4,631
托育補助通過	保母系統	93,378	100,986	91,772
累計幼兒人次	托嬰中心	26,936	35,185	32,820

資料來源：內政部兒童局全國保母資訊網（2011）。

表 2-24 托育服務概況

托育服務執行項目	2008 年	2009 年	2010 年
社區保母系統數	52	54	55
系統專職訪視督導人數	204	230	445
社區保母系統之保母人數	13,624	14,248	15,072
保母托育幼兒人數	16,011	16,985	22,084
托育費用補助兒童人數	12,972	18,052	18,500

※說明：部份縣市填報之數據有所疏漏，此處以內政部兒童局所提供之統計資料為主要依據。

表 2-25 「保母托育管理與費用補助計畫」工作執行概況

		辦理情形		
	項目	2008	2009	2010
1	辦理社區保母系統宣導	<ul style="list-style-type: none"> 配合行政院新聞局製播之電視短片「幸福媽咪」，於 3 月 1 日-10 日播出；廣播亦於相關頻道配合辦理播出；刊登講義雜誌宣導；印製宣導單張 8 萬份分送地方政府、社區保母系統及行政院聯合服務中心等單位宣導。 辦理 378 場次社區保母系統宣導。 舉辦 10 場次優質表母表揚活動。 	<ul style="list-style-type: none"> 配合 3 月 29 日辦理「愛不遲疑攜手童行親子嘉年華活動」宣導保母業務，印製宣導單張 4 萬份發送參與民眾。 4 月 1-5 日以電視新聞頻道跑馬燈方式宣導「未滿兩歲幼兒托育補助請洽縣市社會局處」。 辦理 8 場次優質表母表揚活動。 	資料未登載
2	辦理社區保母系統全國觀摩研習會活動。	<ul style="list-style-type: none"> 97 年 5 月 21、22 日假弘光科技大學辦理 97 年度社區保母系統觀摩研習會。 研訂保母、訪視員、保母系統實務手冊。 	於 98 年 5 月 26、27 日辦理 98 年度全國社區保母系統及托嬰中心觀摩研習會。	99 年 6 月 10 日及 11 日於台南市辦理績優社區保母系統觀摩研習會，參加人數 136 人。
3	辦理全國社區保母系統研討	於 97 年 11 月 28、29 日假實踐大學辦理 97 年度保母托育服務研討會。	於 98 年 11 月 7 日及 11 月 21 日辦理 2009 家庭托育安全環境研討會北部及南部 2 場次，研討居家環境	<ul style="list-style-type: none"> 99 年 4 月 17 及 18 日假中台科技大學辦理 2 梯次 99 年全國性保母相關服務人員教育

	會		安全改善策略與方法及危機事件處理策略等議題。	訓練，參與對象為訪視輔導員、督導員及地方政府承辦人員等 261 人。 ● 99 年 11 月 10、11 日假桃園縣中信飯店辦理 99 年度全國社區保母系統業務檢討研習會。
4	辦理社區保母系統評鑑作業與巡迴輔導	督導、追蹤 52 個系統服務保母之媒合與轉介、托育諮詢、社區親職教育、在職訓練與訪視輔導等推動執行情形並彙整執行成果。	辦理 45 個承辦社區保母系統一年以上之單位評鑑，評鑑方式首先由各社區保母系統實施自評，地方政府實施初評，最後由評鑑委員實地至各社區保母系統實施複評。整體表現有一半(51%)已達到甲等，在丙等以下者為 16%，並列為次年追蹤。	辦理 9 個社區保母系統丙丁等實地複評事宜，99 年 7 月 19、22、28、30 日分別至高雄市、台北縣市、澎湖縣、苗栗縣及新竹市辦理實地複評。
5	保母職前訓練	保母職前訓練 208 班，參訓人數為 10,732 人	辦理完成保母人員專業訓練 184 班，參訓人數為 10,001 人	166 個班別辦理保母人員專業訓練，參訓人員約 5,952 人
6	保母在職訓練	保母在職訓練 375 班，39,646 人次參加	保母在職訓練 4,157 班，12 萬 6,310 人次參加	資料未登載
7	人力資源	<ul style="list-style-type: none"> ● 中央(5名)及地方政府專案人力(30名)專案人力 35 名。社區保母系統配置專職督導員 47 人，訪視輔導員 157 人，共計 204 人。 ● 新進人員辦理 4 場次全國性職前教育訓練。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 中央(5名)及地方政府專案人力(30名)專案人力 35 名。社區保母系統配置專職訪視人力共計 230 人，托嬰中心訪視人力 16 名。 ● 辦理 4 場次全國性職前教育訓練。 	建置嬰幼兒教保專業人才資料庫計 116 人(醫療領域 2 名、幼保領域 68 名、幼教領域 35 名、社會工作相關領域 11 名)
8	經費資源	資料未登載	<ul style="list-style-type: none"> ● 核撥補助 55 個社區保母系統管理費用 1 億 5,759 萬 2,000 元，補助托嬰中心訪視輔導及評鑑作業等經費 1,106 萬 9,000 元，地方專案臨時人力 30 名經費 1,458 萬元。 ● 保母托育管理與教保服務相關活動費用 1,688 萬元。 	補助專案人力費用、社區保母系統管理費用及托嬰中心訪視輔導費用等計 2 億 1,435 萬 3,000 元。

資料來源：研究小組彙整自兒童局管考資料檔。

表 2-26 社區保母系統與托嬰中心托育費用補助申請通過幼兒案件次(人次)

托育費用補助項目	機構	2009年1~12月	2010年1~12月	2011年1~11月
就業者一般家庭 每月3000元	保母系統	57,344	98,823	108,413
	托嬰中心	15,709	28,292	39,278
就業者弱勢家庭 每月5000元	保母系統	166	321	419
	托嬰中心	70	158	284
非就業者弱勢家庭 每月臨托2000元	保母系統	7	3	11
	托嬰中心	6	4	4
第三胎一般家庭 每月3000元	保母系統	未開辦	未開辦	4,402
	托嬰中心			1,306
第三胎弱勢家庭 每月5000元	保母系統	未開辦	未開辦	73
	托嬰中心			16

資料來源：內政部兒童局全國保母資訊網（2011）。

表 2-27 2011年1月~10月第三胎托育費用補助通過人次

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	小計
一般家庭	284	339	404	445	490	523	575	619	583	400	4,662
弱勢家庭	4	4	4	5	5	5	8	11	11	11	68
總計	288	343	408	450	495	528	583	630	594	411	4,730

資料來源：內政部兒童局全國保母資訊網（2011）。

本計畫於97年1月8日行政院院臺內字第0970080476號函核定；之後，分別在97年3月27日、98年3月3日、99年12月22日3次修正。其主要修正內容說明如下表2-28。整體對照上述各類托育概況，保母人數、托兒人數、托育費用補助量，以及第三胎托育補助，其執行績效逐年增加。

表 2-28 保母托育管理與托育費用補助實施計畫歷次修正說明

名稱/日期	服務內容	修正要項
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：居家托育管理實施原則 97年1月8日行政院	1.招募、儲備保母人員，並協助媒合及提供在職訓練、訪視輔導服務。 2.辦理系統內保母人員之責任保險、定期健康檢查、考核、表揚、退出機	1.因應政府推動國家與社會分擔家庭照顧嬰幼兒責任之政策目標。 2.社區保母系統規劃為「管理機制」，並更新服務內容，以達「將保母納入管理系統，逐步落實保母證照制度，保障家庭托育的品質」之政策

<p>院臺內字第 0970080476 號函核定</p>	<p>制、建立保母申訴管道及意見回饋機制。</p> <p>3.配合辦理「全國保母資訊網」之建置、保母人員從業登記事宜、協助家長申請托育費用補助及定期報表彙報等相關事宜。</p> <p>4.推廣服務據點，宣導與促成多樣化托育服務的提供（在宅、到宅、臨托服務）；結合社區家庭福利服務中心建置托育資源中心供家長及保母人員運用。</p> <p>5.提供幼兒家長及系統保母托育諮詢服務、社區親職教育及宣導育兒知能。</p>	<p>目標。</p> <p>3.規範地方政府成立「居家托育制度管理委員會」。</p> <p>4.更新專業人力規範：系統之專職訪視輔導員以四分之一為社工人員為原則。</p> <p>5.系統之專職督導人員及訪視輔導員自 98 年 1 月 1 日起均應領有保母人員技術士證。</p> <p>6.系統運用「全國保母資訊網」之建置，協助辦理保母人員從業登記事宜。</p> <p>7.系統協助辦理家長申請托育費用補助相關事宜（含稽核相關資格條件）。</p> <p>8.明定專業人力之資格與業務職掌。</p> <p>9.加入兒童保護相關事項之業務職掌。</p>
<p>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：保母托育管理實施原則</p> <p>97 年 3 月 27 日行政院院臺內字第 0970084005 號函核定修正</p>	<p>同上</p>	<p>1.加入「托嬰中心」為管理機制之平台。</p> <p>2.更新以居家托育服務為主要對象之實施原則為以「保母人員」（居家式、機構式）為主要對象之「保母托育管理實施原則」</p>
<p>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：居家托育管理實施原則、托嬰中心托育管理實施原則</p> <p>98 年 3 月 3 日行政院院臺內字第 0980008249 號函核定修正</p>	<p>同上</p>	<p>1.延長在職保母及系統之專職督導人員及訪視輔導員取得保母人員技術證年限至遲於 99 年 1 月 1 日。</p> <p>2.區分管理機制為二：居家式托育服務管理及托嬰中心托育服務管理。</p> <p>3.因應「兒童教育及照顧法」之居家式照顧服務法制化規劃方向，更新服務內容之第 3 項內容，刪除「保母人員從業登記事宜」之內容。</p>
<p>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：居家托育管理實施原則、托嬰中心托育管理實施原則</p>	<p>同上</p>	<p>自 100 年 1 月 1 日開始擴大辦理家庭部分托育費補助。因此，計畫增加對於 0-2 歲兒童家庭部分托育費補助對象，針對第三胎以上家庭不設排富及就業限制，弱勢家庭補助對象增加特殊境遇家庭及高風險家庭以周全對弱</p>

99 年 12 月 22 日行政院院臺內字第 0990068724 號函核定修正	勢之照顧。
--	-------

(二) 管考工作執行成效

縣市政府管考工作執行現況見表 2-29。檢視管考項目執行現況，所有縣市都訂有托育申訴、危機處理作業流程；除了連江縣因保母人數少、業務單純尚無成立外，各縣市都已成立成立保母制度管理委員會，並定期召開會議；因部分縣市僅有一個社區保母系統，在實際執行社區保母系統承辦單位督導與考核辦法（82.6%）與退出機制（78.3%）略有困難，僅有八成左右的執行成效。至於「保母系統訪督人員」教育訓練已由兒童局每年定期舉行，縣市政府自行辦理者約在六成五。

表 2-29 縣市政府管考工作執行現況 (N=23)

相關管考作業	次數	百分比
成立保母制度管理委員會，並定期召開會議	21	91.3%
訂有社區保母系統承辦單位督導與考核辦法	19	82.6%
訂有社區保母系統承辦單位退出機制	18	78.3%
訂有托育申訴、危機處理作業流程	22	95.7%
縣市自行辦理「保母系統訪督人員」教育訓練	15	65.2%

(三) 縣市政府輔導社區保母系統工作執行成效

縣市政府輔導「社區保母系統」受委託機構的方式見表 2-30。不論是在焦點團體、深度訪談或是實地查證，都可以感受到縣市政府與社區保母系統承辦單位的聯繫密切，多數肯定彼此溝通聯繫良好；透過不定期電話聯繫、實地訪視輔導、定期聯繫會報等方式，輔導社區保母系統工作執行。僅有在安排訪督人員研習課程仍是以全國性辦理的課程為主，較少自行辦理。

表 2-30 縣市政府輔導「社區保母系統」受委託機構的方式 (N=23) (複選)

輔導方式	次數	百分比
定期聯繫會報	20	83.5%
安排訪督人員研習課程	16	69.6%
實地訪視輔導	23	100.0%
不定期電話聯繫	23	100.0%
其他--不定期委外查核	4	17.4%
--建構即時通訊系統		
--外籍督導		
--不定期e-mail聯繫		
--參與協力圈會議		

(四) 縣市政府托育管理重點業務辦理情形

縣市政府近 3 年重點業務辦理情形詳如表 2-31。分年度評估各縣市政府托育管理重點業務辦理情形，逐年成長呈現穩定性，尤其在優質保母選拔與表揚，從 2008 年 13% 的比例，成長至 2010 年已有五成六的縣市政府已辦理；定期辦理訪視輔導及個案研討會議於 2010 年漸達九成的執行成效。至於托嬰中心的托育服務管理，則依據「兒童及少年福利機構設置標準」、「私立兒童及少年機構設立許可及管理辦法」、「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」等現行法規之規定辦理之。本計畫中，內政部兒童局亦會同各地方政府訂定有「托嬰中心托育管理實施原則」。據此，各地方政府應辦理轄內托嬰中心聯合稽查、訪視輔導、專業人員職前及在職訓練、年度評鑑、獎勵表揚等管理事項。調查結果顯示，約有三分之一（34.8%）（縣市政府委託法人機關團體或學校辦理托嬰中心訪視輔導業務，2009 年辦理托嬰中心評鑑的比例較高約六成五，2010 年則降至二成六，究其原因係部分縣市是以二年辦理一次的頻率進行評鑑。

表 2-31 縣市政府近 3 年重點業務辦理情形 (N=23) (複選)

相關作業	97年	98年	99年
	次數 (百分比)	次數 (百分比)	次數 (百分比)
1. 每年定期召開社區保母系統聯繫會議	17 (73.9%)	20 (87.0%)	20 (87.0%)
2. 定期辦理訪視輔導及個案研討會議	13 (56.5%)	18 (78.3) %	20 (87.0%)
3. 托嬰中心訪視輔導業務委託法人機關團體或學校等單位辦理	2 (8.7%)	9 (39.1%)	8 (34.8%)

4. 辦理托嬰中心年度評鑑*	3 (13.0%)	15 (65.2%)	6 (26.1%)
5. 對一般大眾自行辦理「保母托育管理與費用補助」宣導	9 (39.1%)	13 (56.5%)	14 (60.9%)
6. 辦理優質保母選拔表揚	3 (13.0%)	8 (34.8%)	13 (56.5%)
7. 定期辦理「保母托育管理與費用補助」滿意度調查	9 (39.1%)	14 (60.9%)	14 (60.9%)

註：各縣市並非每年均辦理托嬰中心評鑑，許多縣市為2年一評

(五) 縣市政府自行辦理「保母托育管理與費用補助」宣導的方式

於本章第二節有關計畫執行過程的困境評估，有近四成的縣市政府認為家長對「社區保母系統」的認識與申請系統保母意願不高；四成三的縣市政府在執行「保母托育費用補助」過程，認為有家長認識不足的困難。表 2-32 顯示由縣市政府辦理「保母托育管理與費用補助」之宣導方式仍是仰賴社區保母系統承辦單位自行宣導為主，或是配合其他局處室辦理相關活動設攤位、發送傳單等。研究小組於焦點團體與深度訪談時，社區保母系統承辦單位屢屢提及因不具備公務機關的身份，擬透過小兒科、婦產科、圖書館、區公所等公共區域置放社區保母系統的宣傳資料易遭拒絕。此外，於輔導及評鑑報告等次級資料，也發現社區保母系統的宣導資料，多是強調承辦單位的機構名稱，諸如協會、學會、工會、基金會等為主體，縣市政府的「社區保母系統」反而忽略不彰顯。

表 2-32 縣市政府自行辦理「保母托育管理與費用補助」宣導方式 (N=23)

宣導方式	次數	百分比
1. 藉由社區活動/村里民大會進行宣導	10	43.5%
2. 透過補助社區保母系統承辦單位自行宣導	22	95.7%
3. 藉由大型活動宣導，辦理方式為： --配合活動設攤發放宣導資料 --結合各局處室辦理之園遊會、表揚或宣導活動 --保母表揚活動聯合宣導 --辦理保母週活動宣導	18	78.3%
4. 藉由大眾傳播媒體（含電子看板）宣導	9	39.1%
5. 其他： --放置宣導單張於公所 --定期宣導(醫院、衛生所、圖書館等)	4	17.4%

(六) 縣市政府辦理「保母托育管理與費用補助」滿意度調查方式分析

縣市政府辦理「保母托育管理與費用補助」滿意度調查方式見表 2-33。八成的縣市政府回應有關辦理「保母托育管理與費用補助」的滿意度調查方式，僅有 3 個縣市(13.0%)自行辦理，半數縣市(52.2%)是由社區保母系統承辦單位自行辦理。

表 2-33 縣市政府辦理「保母托育管理與費用補助」滿意度調查方式 (N=23)

輔導方式	次數	百分比
縣市政府自行辦理	3	13.0%
縣市政府委外辦理	0	0.0%
社區保母系統承辦單位自行辦理	12	52.2%
其他	3	13.0%
遺漏值	5	21.7%

三、社區保母系統托育服務品質與成效分析

(一) 社區保母系統托育服務品質分析

社區保母系統是本計畫中最主要的服務輸送者，服務對象包括保母、家長、幼兒，以及社區一般民眾。尤其，社區保母系統承辦單位往往是民間社團組織，也有所屬社團之會員服務，早已累積若干服務地方與社區民眾的經驗。有關社區保母系統自評各項執行作業及執行過程之品質詳見表 2-34，以「對保母服務的相關設施、設備與器材夠完善情況」評估最低，有三成不同意（不同意佔 30.9%）已達完善的成效；其次，約有一成六（不同意佔 16.4%）評估後不認同所屬縣市對保母服務具有可近性，方便社區使用；以及約一成三（不同意佔 13%）的社區保母系統不同意家長可依需求選擇保母服務。其它，如：認同與縣市政府是夥伴關係約九成同意（非常同意/同意佔 90.9%）；九成六（非常同意/同意佔 96.2%）同意相關資訊服務對保母、家長或民眾是公開的；至於，服務態度是尊重有禮貌的，服務品質是一致的、可靠的，對保母、家長的需求多能有效處理等，同意程度都幾近百分百。不過，最令人感到意外的是，社區保母系統對機構保母服務工作人員的穩定性，不會經常更換服務人員的認同，也高達九成五（非常同意/同意佔 94.6%），與研究對象之基本資料比對，參與系統年資在三年以下者約佔七成左右（68.5%），不盡相符；且不論是焦點座談、實地訪查、深度訪談，甚至歷年評鑑訪導報告都提及工作人員的流動率高的問題困境。

分析可能原因在於填答者是以較保守面向看待工作人員流動率的問題，以避免對社區保母系統過多負面形象產生。

表 2-34 社區保母系統自評各項執行作業及執行過程之品質

計畫品質指標（百分比）	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 整體而言，貴縣市政府與受委託民間機構或組織間是一種夥伴關係？	38.2%	52.7%	9.1%	0.0%
2. 整體而言，貴縣市之保母服務具有可近性，方便社區使用？	25.5%	58.2%	16.4%	0.0%
3. 整體而言，貴縣市之保母服務具有選擇性，可供家長依需求選擇？	22.2%	64.8%	13.0%	0.0%
4. 整體而言，貴單位保母服務相關設施、設備與器材夠完善？	13.7%	56.4%	30.9%	0.0%
5. 整體而言，貴單位保母服務的相關資訊對於保母、家長或民眾是公開的？	48.1%	48.1%	3.7%	4.3%
6. 整體而言，貴單位保母服務相關人員對保母、家長或民眾的服務態度是尊重有禮貌的？	70.9%	29.1%	0.0%	0.0%
7. 整體而言，貴單位保母服務相關人員對保母、家長的需求多能有效處理？	45.5%	54.5%	0.0%	0.0%
8. 整體而言，貴單位保母服務人員所提供的服務品質是一致的、可靠的？	50.0%	48.1%	1.9%	0.0%
9. 整體而言，貴單位保母服務人員具備服務所需的必要知識與技能？	38.9%	59.3%	1.9%	0.0%
10. 整體而言，貴單位保母服務具有持續性及穩定性，不會經常更換服務人員？	36.4%	58.2%	5.5%	0.0%

（二）社區保母系統對托育服務成效分析

社區保母系統自評各項作業之執行成效，見表 2-35。整體而言，社區保母系統對托育服務成效的自我評估成效普通，有八成以上自我評估認為成效極佳達的項目依序為：保母在職訓練（87.0%）、托育補助申請資料登錄（83.3%）、配合縣市政府交辦事項（83.3%）、保母健康檢查（81.5%）、以及在職保母公共意外責任險（81.5%）。有較多單位評估成效較小的項目則是：托育服務資源中心運作（14.8%）、選拔與表揚優良保母（7.5%）、家長與保母托育契約協商與簽約（7.3%）、以及家長與保母的糾紛協調（3.7%）與保母考核與退出（3.7%）。未辦理項目依序最多的是：選拔與表揚優良保母（20.8%）、保母招募、儲備、職前訓練（10.9%）、危機性個案加強訪視（9.3%）、托育服務資源中心運作（9.3%）、家長與保母的糾紛協調（7.4%）等。經交叉比對，選拔與表揚優良保母、托育服務資源中

心運作、危機性個案加強訪視、以及家長與保母的糾紛協調等項目是未執行與執行成效較小的工作項目。

表 2-35 社區保母系統自評各項作業之執行成效 (N=55)

各項執行作業	成效 極佳	成效 普通	成效 較小	未辦理
1. 保母招募、儲備、職前訓練	52.7%	36.4%	0.0%	10.9%
2. 保母初次登記申請與審核(環境安全家訪)	61.8%	38.2%	0.0%	0.0%
3. 家長與保母托育媒合轉介	50.0%	48.1%	1.9%	0.0%
4. 家長與保母托育契約協商與簽約	58.2%	32.7%	7.3%	1.8%
5. 家長與保母的育兒諮詢(親訪、電話、網路、書面等)	49.1%	45.5%	3.6%	1.8%
6. 家長與保母的糾紛協調	40.7%	48.1%	3.7%	7.4%
7. 家長意見回饋及申訴	41.5%	50.9%	1.9%	5.7%
8. 保母意見回饋及申訴	50.9%	43.4%	1.9%	3.8%
9. 保母在職訓練	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%
10.保母健康檢查	81.5%	13.0%	1.9%	3.7%
11.保母考核與退出	59.3%	31.5%	3.7%	5.6%
12.選拔與表揚優良保母	47.2%	24.5%	7.5%	20.8%
13.在職保母公共意外責任險	81.5%	16.7%	1.9%	0.0%
14.保母托育服務一般性例行訪視	63.0%	37.0%	0.0%	0.0%
15.危機性個案加強訪視	53.7%	35.2%	1.9%	9.3%
16.社區托育服務宣導、親職講座等大型活動	50.0%	42.6%	1.9%	5.6%
17.托育服務資源中心運作	33.3%	42.6%	14.8%	9.3%
18.托育補助申請資料登錄	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%
19.保母托育服務資料登錄	75.9%	24.1%	0.0%	0.0%
20.配合縣市政府交辦事項	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%

(三) 社區保母系統對計畫執行成效分析

社區保母系統對於計畫整體執行成效的評估見表 2-36，認為保母托育服務的質與量上的有效提昇、辦理的保母管理與托育服務相關活動隊計畫達成的助益性等事項，達到百分

百的高度肯定；但對於「非就業弱勢家庭臨時托育費用補助」的達成成效，與第二章一、二節提及指標合理性評估結果雷同，約半數認為成效較低（不同意/非常不同意佔 51.8%）；對於第三胎以上家庭托育費用補助，也有四分之一（不同意佔 25.9%）不同意已有效達成，究其因，國人生育第三胎次已是少數，統計 2011 年 1 至 7 月就業者一般家庭第三胎補助案量為 746 人，就業者弱勢家庭第三胎補助案量為 18 人（內政部兒童局全國保母資訊網，2011b）。此外，仍有若干縣市之「社區保母系統」，未採分區制，因此，有二成左右不同意（21.2%）已完善分區。對於「保母系統訪督人員」的增聘及培訓，也有一成七（不同意佔 16.7%）不認同足以提升整體托育服務之能量與品質；對於中央及地方政府所增聘專案人力，也是有一成五（14.8%）不同意能有效推動本項計畫之完成。參照焦點團體與深度訪談資料，本計畫有關人力資源應用與執行未如預期成效。

表 2-36 社區保母系統：「保母托育管理與費用補助」計畫之總體成效（N=55）

計畫執行成效	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 您認為貴縣市在保母托育服務的質與量上，已有效提昇？	30.2%	69.8%	0.0%	0.0%
2. 您認為貴縣市的「社區保母系統」，已分區建構完善？	36.5%	42.3%	21.2%	0.0%
3. 您認為貴縣市之宣導活動，民眾及社會各界對使用「社區保母系統」、「托育費用補助」之認知已經有所提升？	27.8%	63.0%	7.4%	1.9%
4. 您認為貴縣市對「保母系統訪督人員」的增聘及培訓，已足以提升整體托育服務之能量與品質？	20.4%	63.0%	16.7%	0.0%
5. 您認為中央及地方政府所增聘專案人力，能有效推動本項計畫之完成？	22.2%	61.1%	14.8%	1.9%
6. 您認為開辦「就業者家庭部分托育費用補助」，已有效達成？	29.6%	61.1%	9.3%	0.0%
7. 您認為開辦「非就業者弱勢家庭臨時托育費用補助」，已有效達成？	11.1%	37.0%	44.4%	7.4%
8. 您認為開辦「第三胎以上家庭托育費用補助」，已有效達成？	24.1%	50.0%	25.9%	0.0%
9. 您認為貴縣市所建構之「居家式托育服務管理」機制，能有效提昇幼兒照顧品質？	27.8%	68.5%	3.7%	0.0%
10. 您認為貴縣市所辦理保母管理與托育服務相關活動，能有助本計畫之達成？	38.9%	61.1%	0.0%	0.0%

四、保母與家長對社區保母系統服務品質分析

（一）保母對社區保母系統服務品質評估

社區保母系統組成主要仰賴保母的加入，托育服務也大多直接輸送至保母，與保母接觸極為頻繁。因此，有必要瞭解保母對其所屬社區保母系統服務品質的評估與看法。有關保母對「社區保母系統」服務品質評估見表 2-37。從問卷統計分析，保母們對社區保母系統服務品質給予高度評價，同意程度幾達百分百。究其因，從事居家保母工作者長期未受關注，在本計畫實施後，賦予托育服務專業角色與期待，對本計畫評估也較為正面。因此，本項分析以「非常同意」順序較為貼近華人保守意見方式，發現保母非常同意（35.0%）社區保母系統設施、設備與器材夠完善程度最少，與社區保母系統自我評估「資源中心運作」成效較低（表 2-35）的結果雷同。

表 2-37 保母對「社區保母系統」服務品質評估（N=345）

品質要項	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 貴縣市之保母服務具有可近性，方便社區民眾就近使用？	38.7%	59.9%	1.2%	0.3%
2. 貴縣市之保母服務具有選擇性，可供保母或家長依需求選擇？	36.6%	61.0%	2.3%	0.0%
3. 您參加的系統，其保母服務相關設施、設備與器材夠完善？	35.0%	63.6%	1.5%	0.0%
4. 您參加的系統，保母服務的相關資訊對於保母、家長或民眾是公開的？	40.2%	57.5%	2.1%	0.3%
5. 您參加的系統，其保母服務人員對保母、家長或民眾的服務態度是尊重有禮貌的？	51.2%	48.5%	0.3%	0.0%
6. 您參加的系統，其保母服務人員對保母、家長的需求多能有效處理？	37.7%	61.1%	1.2%	0.0%
7. 您參加的系統，其保母服務人員所提供的服務品質是一致的、可靠的？	40.9%	56.4%	2.6%	0.0%
8. 您參加的系統，其保母服務人員具備服務所需的必要知識與技能？	42.6%	56.6%	0.9%	0.0%
9. 您參加的系統，保母服務具有持續性及穩定性，不會經常更換服務人員？	39.8%	56.4%	3.5%	0.3%

（二）家長對「社區保母系統」服務品質評估

家長是本計畫服務的間接輸送對象，唯有家長充分認識與了解本計畫內容，才能有效達到國家未來幼苗托育品質提升的目標。有關家長對「社區保母系統」服務品質評估分析如表 2-38，從家長對「社區保母系統」服務品質評估的統計分析來看，九成五以上的家長

對「社區保母系統」服務品質都表正向的高度認同。

表 2-38 家長對「社區保母系統」服務品質評估 (N=116)

品質要項	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 貴縣市之「社區保母系統」具有可近性，能方便社區民眾就近利用？	41.6%	54.9%	3.5%	0.0%
2. 貴縣市之「社區保母系統」具有選擇性，可供保母或家長依需求選擇？	37.7%	60.5%	1.8%	0.0%
3. 貴縣市之保母服務的相關資訊對於保母、家長或民眾是充分公開的？	37.7%	55.3%	6.1%	0.9%
4. 貴縣市之「社區保母系統」其服務人員對保母、家長或民眾的服務態度是尊重有禮貌的？	55.4%	43.8%	0.0%	0.9%
5. 貴縣市之「社區保母系統」其服務人員對保母、家長的需求多能有效處理？	40.2%	58.0%	1.8%	0.0%
6. 貴縣市之「社區保母系統」其服務人員所提供的服務品質是一致的、可靠的？	41.1%	54.5%	4.5%	0.0%
7. 貴縣市之「社區保母系統」其服務人員具備服務所需的必要知識與技能？	37.8%	61.3%	0.9%	0.0%
8. 貴縣市之「社區保母系統」，保母服務具有持續性及穩定性，不會經常更換服務人員？	40.5%	57.7%	1.8%	0.0%

五、保母與家長對托育管理與補助滿意度分析

(一) 保母對托育管理與補助滿意度

從使用服務者的滿意度調查，可以一窺計畫的實施成效。有關保母對「保母托育管理與費用補助計畫」之滿意度分析見表 2-39。從 345 份保母問卷回函量化統計發現，保母對本計畫的滿意度超高，滿意度最低項目是家長與保母托育媒合轉介，但也有九成六（96.5%）的滿意度。相較之下，保母熱烈填答的質性開放意見，則較為真實呈現與仍需改進的事項。提出許多積極建議與看法，諸如：應更為積極宣導社區保母系統，以增加托育媒合機會；增加更多研習活動，增進托育知能；希望擴大托育資源中心角色與功能等。

表 2-39 保母對「保母托育管理與費用補助計畫」之滿意度 (N=345)

服務內容	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
1. 保母招募、儲備、職前訓練	38.7%	61.3%	0.0%	0.0%
2. 保母登記申請與審核(環境安全家訪)	39.8%	60.2%	0.0%	0.0%

服務內容	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
3. 家長與保母托育媒合轉介	34.5%	62.0%	2.9%	0.6%
4. 家長與保母托育契約協商與簽約	35.1%	64.3%	0.6%	0.0%
5. 家長與保母的育兒諮詢（親訪、電話、網路、書面等）	34.9%	64.2%	0.9%	0.0%
6. 家長與保母的糾紛協調	29.4%	68.8%	1.8%	0.0%
7. 家長與保母意見回饋及申訴	31.2%	66.7%	2.1%	0.0%
8. 保母在職訓練	55.7%	44.3%	0.0%	0.0%
9. 保母健康檢查	49.9%	49.9%	2.0%	0.0%
10. 在職保母公共意外責任險	45.0%	52.1%	2.7%	0.3%
11. 保母考核與退出	31.4%	67.5%	1.2%	0.0%
12. 選拔與表揚優良保母	35.5%	62.4%	1.8%	0.3%
13. 保母托育服務危機性個案加強訪視	35.9%	63.2%	0.9%	0.0%
14. 訪視督導人員家庭托育服務訪視	42.9%	56.8%	0.3%	0.0%
15. 托育服務資源中心運作	40.5%	57.7%	1.8%	0.0%
16. 家長托育補助申請協助	43.8%	55.3%	0.9%	0.0%
17. 社區托育服務宣導、親職講座等大型活動	40.1%	57.9%	1.8%	0.3%

保母對托育管理與補助的開放意見，匯整如下：

1. 保母對「協助托育媒合服務」之建議：

- (1) 盡量安排提升保母素質、品格，
- (2) 可再創造各種媒合的機會、活動，例如：社區宣導活動、親子運動會、媒合管道、網路介紹，使保母可多接觸家長。(2)
- (3) 托育補助媒合再加強(2)。
- (4) 建立資訊網更快速便利。
- (5) 托育媒合須具公平性。
- (6) 覺得托育協助媒合效果不佳。
- (7) 托育媒體能將供需兩者托育條件公開化，彼此媒合率或許能有效提高。
- (8) 對於保母與家長間的托育媒合，若能隨時更新彼此的需求，托育條件期待等，公開讓保母與家長查詢，一定更能提高媒合率。

- (9) 希望協助保母媒合的窗口能夠更明朗透明化，對於時效性可以具體掌握得更好，謝謝囉。
- (10) 家長對其保母有意見，希望能透過系統告知保母，方可改進
- (11) 許多家長知道有管道可以媒合，但卻不知道透過哪些管道，應加強宣傳，如：地址、電話、網路機關名稱。

2. 保母對「在職研習服務」之建議，匯整如下：

- (1) 能提供一些有關優質保母提升。(2)
- (2) 對保母本身的需求能多元化，以提升保母的身心靈健康。
- (3) 學會所上的課程都非常精彩，有時想多上幾堂課卻沒名額，非常遺憾。
- (4) 增加研習課程。(6)
- (5) 課程安排每次七小時為佳。
- (6) 研習時間能否縮短。
- (7) 保母在職研習改為半天。
- (8) 在職研習可增加副食品製作，嬰幼兒的疾病徵兆及如何照顧處理。(2)
- (9) 保母研習可增加心靈成長之課程，以帶動平常被寶寶綁住的保母。
- (10) 加強幼兒教導方面的課程。
- (11) 研習時因為人數多，導致場地有限品質不好。
- (12) 課程多元化，重複性的課程可減少。(3)
- (13) 保母固定在職研習是提升保母素質
- (14) 提供保母在職研習程是否可每年有不同程選擇，可增加不同領域的專業知能。(2)
- (15) 在職研習能否提高多樣，多學習，不限時間，自由開放。
- (16) 系統內保母自我進修及知識成長非常有幫助，謝謝家扶中心的辛勞。
- (17) 課程上能有更多的實務操作。
- (18) 對於有進修在職專班或上夜校進修相關幼兒科系的保母，應該在職研習可減免或減少時數，不然修假日班的保母等於全年無休了。
- (19) 在職研習上面因我晚上還在中台進修學士，有些課程是一樣的而有重疊狀況，如能自行選擇課程不同，而能增進自己本身專業能力。
- (20) 在職研習課程增加醫學課程，如：新生兒易見疾病及照護技巧。
- (21) 滿意，若能再開些家長成長課程更優。
- (22) 在職研習的課程應多開實用的課如：嬰兒按摩。
- (23) 可授予相關證照如按摩、蒙特梭利等，以較優於一般市面授課費用較低或採補助方式讓一般要有此類證照保母做系統學習。

3. 保母對「到宅訪視輔導」之建議：

- (1) 固定時間訪視，有意見的保母加以討論。
- (2) 增加系統服務人員以增加效率。
- (3) 互動良好。
- (4) 系統已非常完善。

4. 保母對「保母意外責任險」之建議：

- (1) 對於自己零至六歲的孩子可加入保險對象。
- (2) 保母意外責任險的範圍可否加大?
- (3) 希望能給保母一些保障。
- (4) 注重意外責任險這方面。
- (5) 意外責任險理賠額度應再保母可負擔範圍類，及目前發生案例薪資與理賠額度皆有很大差距。
- (6) 保母責任意外險的範圍限制在保母住家內，是有點狹隘，應該是只要幼兒在保母身旁即是保險範圍。
- (7) 意外險限制太多。(2)
- (8) 應該提高保母意外險責任之額度(3)
- (9) 只有意外險，似乎不敷使用，能增加多項保障，使保母工作更寬心。
- (10) 保母也是一份職稱，雖有意外責任險，但卻無勞退和勞健保補助，對於保母而言確實沒保障。

5. 保母對「保母健康檢查」之建議

- (1) 健康檢查應再確實，項目應再多些。(4)
- (2) 保母健康檢查希望每年一次。(2)
- (3) 兩年一次太頻繁健康檢查應改為三年一次，且是否能再就近診所檢查。
- (4) 增加健康檢查經費補貼(5)
- (5) 健康檢查費用請政府繼續補助。(3)
- (6) 健康檢查忘了拿收據就不能退錢。
- (7) 健康檢查可否減少 X 光照射次數或以他法代替。
- (8) 健康檢查能盡量分區依靠近住家附近的區域。
- (9) 健康檢查只限公立醫院才可申得補助限制太多。
- (10) 希望能全額補健康檢查費用，初加入系統之保母，第一次希望也能列入補助對象。
- (11) 在健康檢查方面，希望有固定時間，讓保母定期做檢查。
- (12) 配合健康檢查的醫院設備太簡陋，照 X 光很不方便。
- (13) 保母的健檢能配合普通檢查，不用常至醫院，如：40 歲健保提供的檢查。
- (14) 健康檢查太簡單，增加癌症項目。

6. 保母對保母考核、表揚與退出等規範之建議：

- (1) 定期舉辦並通知。
- (2) 分享優質保母的心得。
- (3) 保母考核表揚不中立。
- (4) 考核過於繁雜，保母參與意願不高。
- (5) 退出系統的規範是否可延長時間，因地區性幼兒比較難媒合轉介，保母較無保障。
- (6) 不要再辦優質保母選拔。
- (7) 要建立一套標準機制、規範、考核，表揚優良保母，不適任有個退場機制。
- (8) 建立一套標準，確實執行，勿因人而改變規範，相信在管理保母上更能事半功倍。
- (9) 在考核上的評量可在下一年初就可先公布，在年初就可表揚，可讓優秀的保母更有自信，對保母是一大鼓勵呢。(2)
- (10) 保母因特殊因素停托一段時間就要退出系統，對此事項請盡量寬鬆。

7. 保母對「托育資源中心」的建置與運作之建議

- (1) 希望能更廣泛的提供托育保母的資訊及服務。(2)
- (2) 一般保母大部分時間很忙能夠真正運用的機會不多。
- (3) 多介紹資源中心場所。
- (4) 應在假日或晚上辦理。(2)
- (5) 為現職無證照保母開課於假日。
- (6) 托育中心的設點再多些。(2)
- (7) 希望各縣市都設有托育資源中心。
- (8) 在每一鄉鎮公所設置托育資源中心。
- (9) 更便利、豐富。(2)
- (10) 提升效率。
- (11) 希望資源中心能提供教具租借。
- (12) 教具種類應再多樣化，出借率高者也應多項，以便保母租借。
- (13) 應拉近城鄉差居，資源共享。
- (14) 因場地較遠，使用不便，內部幼兒的書本及玩具不足，缺少選擇性。。
- (15) 佳里區的設備不足，安全性也不夠。(2)
- (16) 本區資源中心離市區遠，圖書也不夠多，玩具也不多，無法滿足幼兒的需求。
- (17) 硬體設備多些。
- (18) 很不錯，可以讓幼兒多一個遊戲的好地方。
- (19) 托育資源中心能幫助保母在照顧小孩的協助有所幫助。
- (20) 設備與書稍嫌不足。
- (21) 是否可以有冷氣設備，因為天氣太熱了。
- (22) 公辦私營難免有些費用上考量，及至資訊較缺乏。(2)
- (23) 能增加開放的時間，多功能的開放。
- (24) 托育資源中心，建置能否有一區一處。(2)
- (25) 中心的空間可以再增加活動的空間部分，坪數再加大一點。(2)
- (26) 能多設置幾個中心，方便就近使用。(3)
- (27) 托育資源中心辦理的講座，師資很好很實務，年齡若能從零歲開始，對我們家中有嬰兒者更加受益，玩具包構思很好，能減輕父母的經濟負擔，借適合年齡的玩具家中不用堆放，及時常可更換新玩具。
- (28) 行動圖書館及玩具包是個很棒的構想，可以讓無法帶孩子到托育資源中心互動的保母，有個另一種選擇方式，。
- (29) 希望有關單位繼續的支持。
- (30) ，希望能將資源中心對外開放，達到保母與家長間的溝通選擇，可辦講座邀請家長參與，資訊傳達給雙方。
- (31) 資源不足太克難，建議補經費。(2)
- (32) 網路資訊的建置。
- (33) 市府網路應該要明確放上托育資源的區塊，方便家長尋找合法有資格的保母。
- (34) 在托育資源中心的建置與運作，我覺得不錯！有更多資源讓大家更了解資源中心。
- (35) 在資源中心對我幫助很大，因只要有任何問題只要一通電話就可解開疑惑及問題，真的很棒，非常感謝呢。
- (36) 資源中心設置於離保母居住處遠，運用機會不多，如何讓托育所需之資源能有效

運用，幫忙解決距離時間的問題。(2)

(37) 假日一個月只有一個星期六早上有上班，借用教具很不方便，且很多教具還要預約，等教具到了有時沒時間去拿，有時已用不到了。

(38) 應該每月排有一星期日讓保母和家長可去借用，因平常帶孩子(上班)有時要到中心較遠了點。

(39) 台中市(萬的台中縣)因幅地廣大，所以托育資源中心是否可在廣設幾處，以方便保母或家長需求。

(二) 家長對托育管理與補助滿意度分析

有關家長對「保母托育管理與費用補助計畫」之滿意度分析見表 2-40。同樣的，家長對托育管理與補助計畫實施之整體滿意度感受良好，尤其對於提供保母在職訓練、保母托育服務一般性例行訪視等項表示肯定。於質性開放意見也表贊同，提出進一步參與本計畫的希求，諸如，也期望安排父母課程，讓家長也同步學習新知；增加與家長討論保母家訪的改進事項，讓家長也能瞭解子女托育概況；不過，對於「保母意外責任險」、「保母健康檢查」、「托育資源中心」等內容，則較為陌生。整體而言，家長普遍肯定本計畫實施成效。

表 2-40 家長對「保母托育管理與費用補助計畫」之滿意度 (N=116)

服務內容	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
1. 家長與保母托育媒合轉介	39.6%	59.5%	0.9%	0.0%
2. 家長與保母托育契約協商與簽約協助	43.6%	54.5%	1.8%	0.0%
3. 家長與保母的育兒諮詢(親訪、電話、網路、書面等)	46.4%	50.9%	2.7%	0.0%
4. 家長與保母的糾紛協調	32.1%	67.0%	0.9%	0.0%
5. 家長與保母意見回饋及申訴	34.0%	64.2%	1.9%	0.0%
6. 提供保母在職訓練	55.5%	43.6%	0.9%	0.0%
7. 補助保母健康檢查	46.7%	50.5%	2.8%	0.0%
8. 進行保母考核與退出	42.1%	54.2%	3.7%	0.0%
9. 選拔與表揚優良保母	39.6%	59.4%	0.9%	0.0%
10. 補助在職保母公共意外責任險	43.5%	52.8%	3.7%	0.0%
11. 提供保母托育服務一般性例行訪視	52.3%	46.8%	0.9%	0.0%
12. 針對托育服務危機性個案進行加強訪視	40.0%	57.1%	2.9%	0.0%
13. 辦理社區托育服務宣導、親職講座等大型活動	43.1%	54.1%	1.8%	0.9%

服務內容	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
14. 社區托育服務資源中心之運作	41.7%	55.6%	2.8%	0.0%
15. 提供家長托育補助申請協助	47.7%	51.4%	0.9%	0.0%

家長對托育管理與補助的開放意見，匯整如下：

1. 家長對「協助托育媒合服務」之建議：

- (1) 各區之間也可以進行托育媒合，保母服務資訊宜建置更完整，以協助需要找保母的父母。
- (2) 媒合上更需具體確定照顧幾人，保母家環境要先評估。
- (3) 能提供更多資訊。
- (4) 媒合可稍作推薦。

2. 家長對「保母在職研習服務」之建議：

- (1) 須加強保母的專業知識，並建議改善成為安全的托育環境。
- (2) 也可安排父母課程，上課時提供免費臨托保母。
- (3) 應提供保母幼兒醫療保健的課程。
- (4) 多提供保母的在職訓練，以充實保母的知識與經驗。(2)
- (5) 向家長提供保母在職研習的內容。
- (6) 在職研習部分內容可更多元。
- (7) 新的育兒資訊可及時提供給父母
- (8) 提供保母在職研習上的多元化和實用性。

3. 家長對「到宅訪視輔導」之建議：

- (1) 對內容與單位並不清楚，家長面對的只是保母個人，因此本問卷不適合家長填答。
- (2) 增加保母系統於訪視與家長溝通討論的機會，或定期與家長聯絡是否有需改進與加強的事項。
- (3) 向家長提供保母訪視輔導之狀況。(2)
- (4) 訪視次數可為例行性的
- (5) 保母管理可加強訪視部份，最好不定時巡訪

4. 家長對「保母意外責任險」之建議：

- (1) 應嚴格執行，為家長做好把關。
- (2) 加強內容的宣導，尤其對新手媽媽。
- (3) 應由社區保母系統定期主動提供家長資料參考。(2)
- (4) 有實施的必要，建議相關實行事項。
- (5) 目前對系統是否有上列計劃不清楚、沒聽說過(2)

5. 家長對「保母健康檢查」之建議：
 - (1) 應嚴格執行，為家長做好把關。

6. 家長對「保母考核、表揚與退出」等規範之建議：
 - (1) 應嚴格執行，為家長做好把關。
 - (2) 家長僅對於表揚較為了解，因小朋友的保母有獲選為績優保母，但其他部分則較不清楚，建議在媒合時系統人員可以向家長說明。
 - (3) 考核、表揚及退出無實質意義。
 - (4) 多點保母的考核、表揚已形成保母間良性競爭壓力。
 - (5) 退出規範應更明確公告。
 - (6) 希望考核結果可以告知家長。
 - (7) 需要嚴格把關保母方面品質。

7. 家長對「托育資源中心」的建置與運作之建議：
 - (1) 或許可以結合在地的圖書館作為托育資源中心的宣傳，教具的出租以利普及流通。
 - (2) 教具及圖書內容可以再充實。提供更多幼兒知識資源。(3)
 - (3) 據點太少太小了，開放時間也太不方便。多方面協助與服務。(2)
 - (4) 應該加強宣傳與托育資源中心的功能，使民眾能更認識此項機制，並充分利用。(4)
 - (5) 可多設置公立托兒所，增加托育名額以協助雙薪家庭減輕負擔。
 - (6) 不知在哪?也不知道有何資源可利用? (2)
 - (7) 分齡舉辦教育講習。
 - (8) 部分系統需家長登入，登記申請回填表格提出需求，部分不需要，是否該統一並宣導。
 - (9) 提供更多經費以供利用，公立托兒所不多。
 - (10) 建議能有較容易的公開管道。
 - (11) 資源、訊息、活動太少，可盡量舉辦，也可製作一本托育資源的月刊或季刊。
 - (12) 多辦一些活動或與相關單位配合，多推廣保母系統及補助，以增進民眾對其的認識與了解。
 - (13) 地區系統間應有流通，否則家長與保母於不同區則無法得到資訊。
 - (14) 資源可盡量 e 化管理系統，供查詢媒合，補助申請及確認追蹤補助狀況，ID 可用身分證字號登入，將保母資料建置資料庫來媒合，亦方便各縣市保母系統管理。

六、保母與家長對托育管理與補助計畫成效分析

(一) 保母對托育管理與補助計畫成效評估

保母對「保母托育管理與費用補助」之計畫成效評估見表 2-41，整體而言，已達九成以上的成效評估。本計畫的「托育費用補助」是直接補助家長，因此，7 個成效評估項目中，保母對「托育費用補助」的實施成效評估同意達成度較為保守（非常同意/同意佔 89.3%），是唯一低於九成以下的項目。保母於對政策實施的開放式問題也提出諸多質性意見，

諸如：正視保母專業資格，保障保母的最低工資，甚至開辦「公益」保母，讓弱勢家庭無後顧之憂；放寬托育補助對象，增加補助金額與延長年齡，並簡化申請程序等。

表 2-41 保母對「保母托育管理與費用補助」之計畫成效評估 (N=345)

計畫執行成效 (百分比)	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 您認為貴縣市在保母托育服務的質與量上，已有效提昇？	32.9%	63.8%	3.2%	0.0%
2. 您認為貴縣市或系統所辦理之宣導活動，民眾及社會各界對使用「社區保母系統」、「托育費用補助」之認知已經有所提升？	27.8%	66.0%	6.0%	0.3%
3. 您認為貴縣市所辦理保母管理與托育服務相關活動，能有助本計畫之達成？	29.9%	67.1%	3.0%	0.0%
4. 您認為「托育費用補助」，已有效達成？	26.8%	62.5%	10.4%	0.3%
5. 您認為「托育費用補助」，能減輕家長的托育經濟負擔？	33.5%	58.8%	7.1%	0.6%
6. 您認為「保母托育管理與費用補助」計畫之實施，能有助於保母的工作機會？	33.6%	58.0%	7.7%	0.6%
7. 您認為貴縣市所建構之「居家式托育服務管理」機制，能有助提昇幼兒照顧品質？	36.8%	61.8%	1.5%	0.0%

保母對「保母托育管理」政策實施之整體意見，匯整如下：

1. 希望能維持現狀，由社區保母系統管理。
2. 謝謝政府讓我們辛苦的工作被看見，也協助我們提升托育品質，讓我們一直進步，讓三方都贏。也請給工作人員打氣，他們辛苦了。
3. 提高保母薪資。
4. 政府除了補貼家長，應該也要保障保母的最低薪資，讓托育品質提升。保母所得未達政府最低工資，而保母一直一直在努力提升，卻未得到對等的報酬。(5)
5. 管理方面能有「實習課程」對新進社區保母的職前訓練，如可到願意開放提供參觀學習的保母家裡，做為期一週的學習，做為參考。
6. 希望政府正視合乎資格的保母權益，不要讓無執照保母就地合法，輔導期考照加入支持系統才是最佳的方法。
7. 保母托育管理：內政部兒童局有保母支持系統，但是加入者都有資格限定，無照保母無法加入，形成無照保母無法做保母托育管理。

保母對「托育費用補助」政策實施之整體意見，匯整如下：

1. 托育補助金額能提高些對家長能減輕負擔提高生育意願及生育率。(24)
2. 補助費用是否能延長到三歲 (16)，3~5 歲由幼稚園補助。(5)。

3. 托育費用補助之進度能否快點到家長手中。(4)
4. 可省略一些步驟讓家長可以方便、簡單申請。(2)
5. 未來是否可以保母國家化，由政府補助保母，讓父母不用付保母費用，年輕父母才敢生兒育女。
6. 家長需要教育托育補助的真義，而非只是壓榨未加入系統保母的利器(有些家長會要求未加入系統保母降價因無法申請補助)，而系統保母名額有限造成想加入的保母無法做到。
7. 托育費用申請有排富無法全面普及，應該有生育就應補助因為補助的金額有限，所以生育就應該補助，不該有太多的門檻限制。
8. 可以放寬申請資格，如:不特別需要父母雙方均有工作。(3)
9. 現今台灣少子化嚴重，若托育補助能持續到孩子五歲，或許能提升年輕父母的生育意願。
10. 補助審核放寬及補助發放能否每月發放。
11. 托育補助費用補助家長也應該補助保母。
12. 希望托育補助沒有排富條款。
13. 宣導太少，父母對托育補助申請方式的了解不足，可在戶政主動送給新婚夫妻做宣導。鄉下地方很多人不知道有托育費用補助，應再多宣導。(4)
14. 對有證照的保母立意良好，但對無證照保母因故不能採用同等方法，否則有無證照有何差別?
15. 托育費用補助對一家長是真的減輕負擔，是政府的美意希望持續，不可廢除。
16. 希望政府不要只顧及家長的心態及想法，應該替保母們想些托育的基本費用及想法。
17. 保母本身照顧自己的子女並無托育補助，似乎不太合理，因為自己的子女也佔一個托育名額，保母就是一項工作啊。
18. 請問保母須自費考照，另須體檢，上課取得 20 小時時數，但補助卻是家長合理嗎？請算一下保母的時薪到底是多少呢？保母的價值在哪裡？
19. 應提升國民所得，不然再怎麼補助還是無法提高生育率。
20. 社區托育服務，托育補助，應該多辦活動，藉由講座讓家長知道更多的托育資訊。
21. 第三胎才排富的的托育費用補助，應提前至第二胎，現代的年輕人生一胎已經很考慮了，不要說第二胎了，才能夠提高生育率。(2)
22. 可結合社區的村里長協助做社區宣傳，民眾才會更了解托育政策等相關福利，及法條資訊等等。(3)
23. 托育補助是鼓勵生產所推出的政策，但申請的文件拖又有資格的限制，使得政策美意大打折扣。

(二) 家長對托育管理與補助計畫成效評估

家長對「保母托育管理與費用補助」之計畫成效評估見表 2-42。本計畫之「托育費用補助」係針對二歲以下幼兒送托系統保母之就業家長，補助部分托育費用每月 3000 元，以協助家長解決托兒問題；相對於每月平均 1 萬 3 千元至 1 萬 7 千元的托育費用，從家長問卷中，約八成四（非常同意/同意佔 84.4%）認同已達成效，能減輕年輕家庭之托育經濟負擔。不過，僅六成(非常同意/同意佔 60.5%)同意本計畫實施能增加家庭生養子女的意願。

於質性開放式問題，家長也期望補助金額提高、簡化申請程序、降低托育費用等。

表 2-42 家長對「保母托育管理與費用補助」之計畫成效評估 (N=116)

計畫成效 (百分比)	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 您認為貴縣市在保母托育服務的質與量上，已有效提昇？	31.2%	64.2%	4.6%	0.0%
2. 您認為貴縣市或系統所辦理之宣導活動，民眾及社會各界對使用「社區保母系統」、「托育費用補助」之認知已經有所提升？	32.4%	57.4%	10.2%	0.0%
3. 您認為開辦「托育費用補助」，能有效減輕家庭之托育經濟負擔？	45.9%	38.5%	12.8%	2.8%
4. 您認為政府建構的「社區保母系統」管理機制，能有助提昇幼兒照顧品質？	53.2%	45.9%	0.0%	0.9%
5. 您認為「保母托育管理與費用補助」計畫之實施，能有助婦女重返職場，兼顧育兒與就業？	41.3%	45.9%	11.0%	1.8%
6. 您認為「保母托育管理與費用補助」計畫之實施，能增加家庭生養子女的意願？	27.5%	33.0%	29.4%	10.1%

家長對「保母托育管理」政策實施之整體意見，匯整如下：

1. 知道社區保母系統的民眾不多，未被普及利用。
2. 保母家庭成員的健康應可列入規範，
3. 契約書的簽定可以由協會做資料更新即可，無須再被審核資料會更顯政府補助美意。
4. 保母家庭成員的健康應可列入規範，托育費用補助可再延長至三歲。
5. 保府補助的宣傳平台宜更多元，現今補助項目繁瑣，宜清楚說明以幫助需要的人。
6. 加強保母托育管理的次數及品質。
7. 即便加入系統之保母素質依舊不齊，無論保母本身還是托育環境及態度等，希望能有所改善。
8. 對保母年終獎金部分可否不要強制規定一個月呢。
9. 於網站就提供保母方面完整資訊，如是否全日托、送去或到府接送。

家長對「托育費用補助」政策實施之整體意見，匯整如下：

1. 希望在費用補助的程序上能再簡化，比如把第一個及第二個孩子的托育是同一個保母時而第二胎相距不到兩歲，
2. 申請審核率應有效提升，不宜擱置過久。
3. 提升撥款速度，(2)
4. 希望申請的門檻可以放寬年收入的受限，以及文件可再簡化。
5. 托育費用補助申請之資料與考核過度繁複，既是政府為鼓勵年輕父母生養子女，就該簡易而不要太複雜，以免政府的德政成為空殼政策，補助也太少了，實在無法成為年輕父母生養子女的意願。

6. 托育費用的補助不應該有嚴格的所得限制，畢竟台北的消費物價及房價都很高，若是家庭年收入沒有達到一定的水準，又怎會有意願生養子女。
7. 費用補助建議可再延長補助年限，以減輕家長負擔。(11)
8. 增加補助費用，提升補助到六歲。(3)
9. 增加托補費用，可否提高到五千元。(2)
10. 增加托育補助金費，以提高生產率。(13)
11. 希望托育補助及留職停薪津貼可同時申請。
12. 補助太少，物價上升新生兒剛出生花費很多，可否訂定階段性補助。
13. 應補助全額。
14. 保母托育補助金額有限，對於有兩名以上子女的家庭應給予更多補助。
15. 托育補助費用應是個別家庭的收入支出狀況作全盤的評估，補助訂定最低補助金額及上限，不應以每人三千元的金額作齊頭式平等的補助，對於弱勢家庭的補助應是情況提高才能維護社會的基本生存權及提高生產意願。
16. 希望托育補助費用限制可以降低
17. 托育費用補助應可依家庭年收入做分級補助，且可再提高金額
18. 托育費用補助應比照所得稅收，有高低之分，不應一律同等。
19. 應以父母的總所得依比例提供補助。
20. 托育費用補助有門檻限制，應可考慮是否列入列舉扣除額項目，以減輕家長負擔。
21. 希望不要有家庭年薪上的限制。
22. 申請資訊須透過保母並協助送件，建議可資訊廣知大眾，並由大眾逕行申請，並透過平台執行追蹤，可印廣告單由保母轉家長週知。EX:本人年初托嬰送件申請，縣政府年中才審件，然後寄公文來並載明七日無議及無法再申請，由於寄件地非常居住，收到公文逾七日，卻在申訴，承辦人告知無法申請。
23. 是否第二胎即毋須訂收入限制，或門檻降低。
24. 第二胎補助提高。(2)

就上述五項計畫目標之實際達成情形之結果評估，地方政府與社區保母系統大都認為在保母托育服務的質與量上，已有效提升，但對於「非就業者弱勢家庭臨托費用補助」的功能發揮則持保留態度；實際服務保母與家長的社區保母系統訪督人員的角色發揮，地方政府則表達還需要更多人力資源的培訓與能量之提升；保母與家長也對計畫實施有助於家庭養育子女意願，持保留看法。

第四節 小 結

「建構友善托育環境～保母托育管理與費用補助計畫」自 2008 年起實施，開啟我國對出生至未滿二歲嬰幼兒的托育補助與保母托育照顧管理之體制，在政府委託民間團體協力合作下，已為我國專業友善的托育服務體系奠下基礎。本研究透過次集資料文獻、問卷調查、焦點團體、深度訪談、以及實地查證等多元方法進行資料蒐集，針對「保母托育管

理與費用補助機制」進行目標、過程與結果評估。小結如下：

本計畫五大目標評估，以兒童之最佳利益為優先考量，妥善照顧國家未來幼苗；建構保母托育管理制度，落實保母證照制度，提供可近性高且優質之幼托服務；以及「工作、福利」模式，提供平價、可靠的普及托育服務，支持父母兼顧就業和育兒，針對就業者提供部分托育費用，協助家長解決托兒問題等三項目標的設定，普遍予以高度認同與肯定。此外，目標四有關「非就業弱勢家庭臨時托育補助機制」設定合理性，不論縣市政府或社區保母系統都普遍認同，唯，其配套措施與執行成效，未能呼應目標。至於，目標五強調可藉由本計畫提供大量的照顧福利工作機會(保母工作)的合理性最受質疑，主要係為維持與提升優質托育服務品質，未必所有結訓後或取得證照的保母，其居家環境或人格特質等，都適宜擔任保母工作，應以兒童最佳利益考量，落實考核篩選機制。

本計畫的過程評估，能依據計畫管考機制，計畫的進度與程序如期完成，過程中遭遇的問題與困境，諸如：人口集中特性，使得保母與托育服務供需需求差異性大，都會地區保母供不應求，偏鄉則是空手保母尋無幼兒。托育服務城鄉需求有所差異，但社區保母系統人力與經費資源卻無彈性空間，偏鄉地方政府也苦於民間或學術機構資源不足的困難，社區保母系統專案人力的單一定額補助，工作人員流動率高，新手人員訓練不足的情況下，對於繁雜的托育補助行政作業，頻繁的假日活動，即使每年都辦理全國性的社區保母系統輔導或評鑑，仍有部分承辦單位，需要更為努力改進。

而保母與家長對本計畫的滿意度、品質與結果評估，都有高度的滿意與肯定，尤其是對於社區保母系統服務品質的肯定、保母在職進修的助益等，無論是計畫的達成情形、托育服務使用人數都有逐年增加的成效；唯對於非就業弱勢家庭臨時托育，不論是民眾或是行政單位，咸認為功效較難發揮；家長雖肯定部份托育補助與托育管理對提升托育品質有相當成效，但仍保留有助於提高生育率的意願。

第三章 問題發現與建議

依據 2010 年臺閩地區兒童及少年生活狀況調查報告，學齡前幼兒托育方式以在自己家裡由母親帶（佔 29.58%）比例最高，其次，則是由家人帶（佔 26.26%）；至於送出自己家庭以外場域，在保母家托育照顧者佔 2.55%，在親戚家照顧者佔 1.93%，送至托嬰中心則為 0.46%（兒童局，2011b）。該調查亦指出，民眾對「增設公立托嬰托兒設施機構」（重要度佔 26.01%）、「鼓勵企業建立托嬰托兒制度」（重要度佔 17.08%）、「增加保母訓練與建立制度」（重要度佔 11.94%）等一般性兒童福利措施感到重要，尤其，後二者的重要程度與 2005 年的調查比較，其重要程度的比例增加 2 倍²¹，顯見國人對稚齡子女委外托育制度化需求的殷切期盼。

諺云：站在半路比走到目標更辛苦！本計畫延續「保母托育管理」進而擴大結合「托育費用補助」，整合為「保母托育管理與費用補助計畫」，藉以建構完善的托育服務體系。更是公部門正視「居家托育服務」納入輔導與管理的試金石。尤其，《幼兒教育及照顧法》已立法通過，將自 2012 年 1 月起實施，確認社政部門與教育部門分掌二歲前與至入國民小學前階段的體制更為明確。而在居家式托育照顧服務尚無母法可循之前，本計畫不啻是目前居家托育服務的重要行政遵循依據。

本效益評估計畫，從目標、過程與結果等三個重點層面分析之發現，已呈現於第二章，本章則更進一步就問卷調查、焦點團體座談、深度訪談與實地查證等不同對象（兒童局、縣市政府、社區保母系統、保母與家長）與層面（體制面、行政資源面、服務供需與服務使用面）交叉分析結果，論述其問題發現、形成因素、不同角色的兩難議題，以期藉由問題的歸納整理，對本計畫有更全面性的檢視與討論建議。

第一節 體制面的問題與分析

一、計畫目標涵蓋層面於廣泛，「就業福利服務」與「托育福利服務」結合配套措施不足

本計畫目標羅列五大指標，涉及層面廣泛，加上，我國人口問題正面臨嚴峻的危機挑戰，各方莫不戮力於營造「有利」的生養環境。對一般民眾而言，「有利」的意義莫過於

²¹「增加保母訓練與建立制度」的重要程度由 2005 年的 5.6%，至 2010 年增加為 11.94%；「鼓勵企業建立托嬰托兒制度」的重要程度由 2005 年的 9.8%，至 2010 年增加為 17.08%。

托育費用的補助，本研究從家長質性問題的回饋，或是量化問卷的統計，紛紛提及「費用補助」對象的放寬與額度提高的建言，也是本計畫目標一所直陳的重點：針對就業者提供部分托育費用，協助家長解決托兒問題，使能投入就業市場，提高家庭收入，減輕家庭照顧及經濟負擔；並且從「工作、福利」模式，提供平價、可靠的普及托育服務，支持父母兼顧就業和育兒。審視本計畫實施內容，試圖結合「就業福利措施」與「托育福利服務」，凡雙薪（或單親）就業家庭其二歲以下子女，委外托育者，視其家庭經濟狀況，部分補助托育費用 3000~5000 元，以期營造國人能放心就業，安心生育的雙贏福祉。

然而，值得再進一步考量的是，政府透過向機構式或居家式保母人員，為家長購買「托育服務」的可靠性、普及性以及平價性是否已達到幼兒托育品質的基本要求？「托育服務」這樣愛的勞務，國家應負之責任是否僅在於部份社會性補助，而仍是交由市場機制訂價，或是由市場供需自行調整，「托育福利」的優質、近便與普及性如何保障？尤其，都會地區家長委外托育需求高，但卻苦於找不到理想保母，平均保母托育幼兒數多在 2 名以上，托育費用更是居高不下，金額補助的數目額度、托育費用與保母照顧人數，是否應該有所精算評估？才能發揮「托育福利」的成效。

二、建構保母托育管理制度計畫目標陳意明確，攸關幼兒福祉之「托育品質」仍待突顯

對實質接受托育服務照顧的稚齡嬰幼兒而言，不論是在托嬰中心機構式照顧，或是居家式托育照顧，「有利」的真諦，是在於托育服務品質的保障與提升，其具體作為，則是落實完善的托育管理與輔導體系，提升保母人員素質等，各項科學性的實徵研究也不斷證實嬰幼兒期的良好托育照顧品質對未來發展具有重要的影響性。因此，本計畫目標三：建構保母托育管理制度，落實保母證照制度，提昇保母人員照顧嬰幼兒專業知能，提供可近性高且優質之幼托服務，以保障托育品質。其陳意明確，但如何驗證托育照顧這樣深邃又複雜愛的勞務的品質，仍是處於「傳統角色」與「技術專業」的紛議。

從本研究的量化統計顯示，不論是保母托育管理制度政策執行端縣市政府、社區保母系統，或是托育服務接收端的保母或家長，一致肯定本項計畫目標的達成率，高度認同保母證照制度的執行成效，以及對社區保母系統服務品質高滿意度。然而，時有所聞媒體報導的保母照顧疏失，甚至失控的虐嬰事件，再再提醒政府介入與管理私領域營利的「托育服務」，應視之為嬰幼兒「托育福利」品質保障的角色，實責無旁貸。因此，當家長僅能從「口碑」、「經驗」、「愛心」、「便利」、「價廉」、「證照」等一般性考量因素尋找保母的同

時，政府對「優質」、「平價」、「便利」的具體管理措施，更形重要。本計畫「托育品質」的主要執行機制，即是透過委託民間社團或學術機構辦理「社區保母系統」，負起經常性的輔導與訪視保母的托育概況，藉以達到「托育品質」的掌控。因此，「社區保母系統」執行本計畫工作項目的落實與否，間接或直接影響其所屬保母的托育品質。

然而，如同其他全國性計畫，普遍存在「城鄉資源」的差異性，當縣市政府轄內沒有足夠的社團組織或學術單位可供選擇與配合，全縣由一個承辦單位包攬全縣社區保母系統，承辦單位對縣市政府的配合程度，或是執行成效無從比較，更無競爭性。在無其他團體可供支援的情況下，縣市政府對轄內的「社區保母系統」服務品質難以要求。此外，涉及「社區保母系統」與「保母」間也有互為夥伴關係，或是管理監督角色取向的差異。當承辦社團也是保母組成時，「社區保母系統」形同「保母權利工會」性質，集體定價托育費用，壟斷托育機會訊息，使得沒有加入該社團會員的保母或家長時有怨言；當承辦社團是學術機構時，以學校慣有的「管理」要求托育品質，監督考核要求一樣不少，保母紛紛投靠其他較不會「管」的社區保母系統，從歷年社區保母系統輔導與評鑑報告，這樣劣幣逐良幣的反淘汰現象已在部分縣市呈現。因此，有關優質「托育品質」的強化，仍待突顯。

三、過於簡化非就業者弱勢家庭臨托補助機制，於本計畫中難以落實發揮

本計畫引用家庭勞務照顧者，具有紓緩照顧壓力需求的「喘息服務」(respite service)概念，提供每月最高 20 小時的臨時托育補助，以鼓勵非就業的照顧者有機會參加職業訓練、求職應徵，或是處理家庭變故等，其申請對象包括低收入戶家庭、特殊境遇家庭、高風險家庭等；其次，則是未滿 2 歲發展遲緩或身心障礙幼兒之家庭，因父母(或監護人)未就業自行照顧前述幼兒，而有臨時托育需求者。本研究無論是從量化問卷調查或是質性焦點團體與深度訪談，獲得結論，雖都肯定計畫目標的理想性，卻不是如此簡單化機制所能達成，實際執行成效達成率僅為極少數個案。尤其，後者有關發展遲緩或身心障礙有早期療育需求之幼兒，一般保母如沒有專業背景，如何負擔其支持與補充性托育服務？前者，有關特殊境遇、高風險家庭子女的臨時托育，涉及保護性托育服務，諸如此類不同概念的兒童福利體系脈絡網路結合，實有賴更為計畫綿密的措施實現。

四、推動優質托育服務，與提供在地照顧服務就業工作機會的兩難困境

如前所述，社區保母系統仰賴大量「保母」加入系統，家長才有足夠的選擇性。因此，

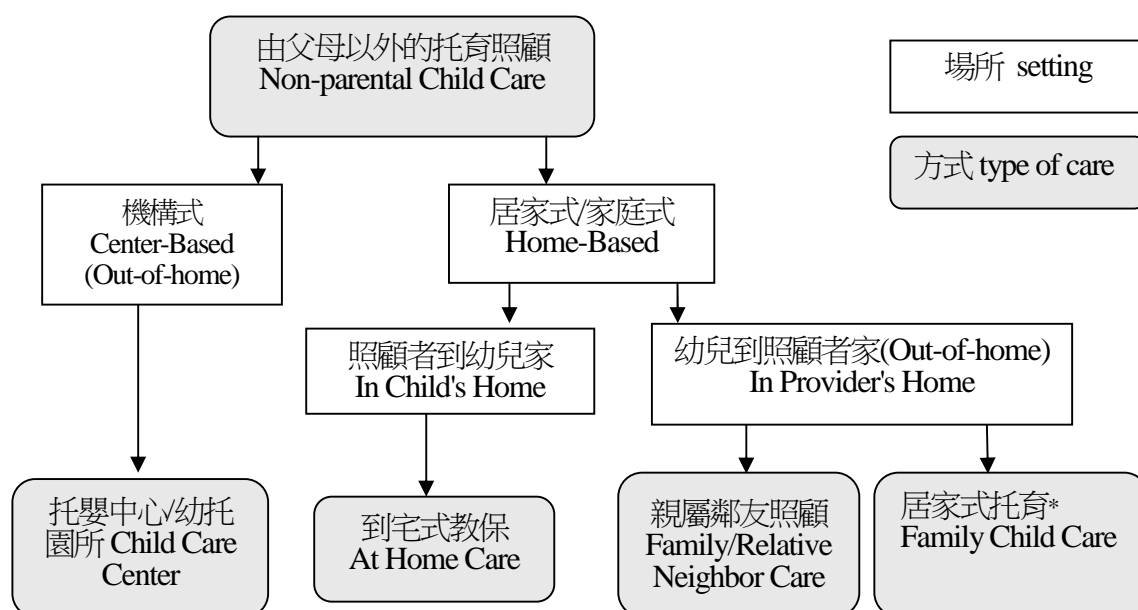
社區保母系統首要工作即在培訓與招募保母人員，透過提供 7 學分計 126 小時的保母人員培訓核心課程，再輔導取得技術士技能檢定證書，加入系統，成為符合本計畫所指的保母人員。其參訓者不限定學歷、國籍，為鼓勵中高齡失業、特殊境遇等符合就業安定基金補助者，更是免費受訓，保母也一度成為熱門夯職業，取得證照保母人數，年年攀高，從 2008 年 55,679 名，至 2010 年已達 82,460 名（兒童局，2011a）。然而，在大量投注職前培育經費之後，保母在職人數，並未如證照人數同等攀升。換言之，在偏鄉工作機會較少，失業人口較多地區，雖培訓大量的保母，但托兒機會仍是粥少僧多，空手保母仍是無幼兒可照顧。其次，都會地區家長仍是苦於無足夠的保母選擇機會，究其因，家長對於新手保母，多少有幾分不確定性，因各種因素轉而投入保母行業者，其居家環境是否適合幼兒托育照顧、人格特質與情緒抗壓等是否能夠在私領域空間獨自照顧幼兒，實在不是短短 126 小時培訓，以及四個托育照顧技術層面的考試，就能評斷「證照保母」與「優質保母」劃上等號。而有關特殊境遇或失業問題，企圖從大量開辦保母培訓化解弱勢婦女的相關困境，更需要另列完整的配套輔導措施，才能真正解決問題。

五、妥善照顧國家未來幼苗，「托育補助」、「育兒津貼」補助措施之外，更需「親職教育」

建立優質的托育生態環境與推動，對應出本計畫目標二的重點：以兒童之最佳利益為優先考量，達到妥善照顧國家未來幼苗的終極目標。因此，如何妥善照顧幼苗？誰來照顧國家未來主人翁？當以兒童最佳利益為優先考量，協調家長勞動職場。與本計畫同步進行的尚有依據《就業保險法》所訂定的育嬰留職津貼，雖然不是針對養兒育女的補貼，卻具有所得替代功能的性質，以彰顯家庭有權選擇親自照顧子女的機會，其他諸如，研擬中的《父母未就業家庭育兒津貼實施計畫》（草案）等，無不積極營造國人無後顧之憂的生育意願。然而，在國家挹注大量生育津貼、托育補助之外，更需要提供有效的親職教育，以引導家長正確教養子女，扮演好父母角色，尤其，協助弱勢家庭、隔代教養家庭取得社會資源，支持與補充家庭功能的不足。換言之，幼兒深受家庭的價值觀、文化行為與認知等微系統（microsystem）影響；逐步擴及家庭與其他照顧者交會的中間系統（mesosystem），又在社會大環境氛圍下的外系統（exosystem），家長與照顧者分別扮演與執行合乎社會期待的角色與職責；又在社區機構、縣市政府乃至國家所推行影響的托育政策大系統（macrosystem）籠罩下，其資源分配，計畫推動更顯其重要性與迫切性。

六、現行托育管理制度，未能彈性回應具親緣關係的托育型式

由幼兒視域定義托育照顧的方式或場域，如圖3-1所示，對應本計畫對象：1.家中有未滿2歲幼兒之家長；2.社區保母系統、合法立案之托嬰中心（含托兒所兼辦）；3.保母人員（具保母人員技術士證，加入社區保母系統或受僱於托嬰中心）。因此，即使是祖父母、親友只要具備保母證照且加入社區保母系統，不論是在自己家照顧，或是保母家托育，其托育兒的家長都是符合本計畫的「托育補助」對象，同時，照顧幼兒的保母也需遵守本計畫的托育管理原則。因此，當社區保母系統以同一標準與管理原則，要求與幼兒有親等關係的照顧者，有的是祖父母、有的是姨孀姑親，或是，托育地點是幼兒家長居處的到宅托育，社區保母系統於實際執行時，難以拿捏輔導管理角度，是否是由有保母證的親友掛名保母，藉以領取托育補助，也時有爭議，衍生資格認定與程序繁複的民意聲音。



*家長與提供托育服務照顧者間（保母）有收費之對價關係

資料來源：段慧瑩（2010）居家式教保服務理論與實踐研究，頁4。

圖 3-1 由幼兒視域定義之托育照顧方式

七、建置與落實完善的「居家」與「托嬰中心」托育管理與輔導機制

計畫中有關保母托育管理，是涵蓋「居家」與「托嬰中心」兩個不同場域的托育管理實施原則。「居家」托育管理與輔導之母法原列於未獲通過的《兒童照顧與教育法》(草案)，因此，改列於《兒童及少年福利與權益保障法》²²，其中除了有關保母「登記」資格的認

²²第二十五條 提供居家式托育服務者，應向直轄市、縣(市)主管機關辦理登記後始得為之；其資格、收托

定²³，引起熱烈討論，更值得關注的是，「居家」托育管理與輔導機制，遠遠低於目前本計畫施行中的相關規範，而政策從推動民眾認識與選用「系統保母」進而擴大為「登記保母」，雖有其「階段性目標」，以避免私下托育更普遍的情形，同時，其權責也逐漸轉入由縣市政府主責承擔，相較於幼托整合後，滿2歲至國小前階段的教保育係由教育部主導若干大型課程、師資、研究、評鑑與輔導等機制的落實，引起若干勞工婦女團體對內政部諉責之聲頻繁。

後者有關托嬰中心的管理實施原則，源於「兒童及少年福利法」、「兒童及少年福利機構設置標準」、「私立兒童及少年福利機構設立許可及管理辦法」等相關法令規定設置辦理。其督導管理原則，係由各地方政府應對轄內托嬰中心辦理聯合稽查、訪視輔導、專業人員職前及在職研習訓練、年度評鑑、獎勵表揚及其他兒童及少年福利法相關法令規定之事項辦理之。其中有關訪視輔導、專業人員職前及在職研習訓練、年度評鑑及獎勵表揚事項得委託績優之法人團體、法人機構、設有幼兒保育相關科系所之學校等單位辦理，並得申請內政部兒童局經費補助。

經調查全台22縣市有6縣市，分別是：臺北市（委託國立臺北護理健康大學）、臺中市（委託中台科技大學）、新竹縣（委託新竹教育大學）、新竹市（委託新竹教育大學）、屏東縣（委託屏東科技大學）、以及宜蘭縣（委託聖母專科學校）委請學術團體辦理該事項，於2009年補助托嬰中心訪視輔導及評鑑作業等經費1,106萬9,000元，相較於同年度計畫中支用於社區保母系統管理費用1億5,759萬2,000元，有極大差距。換言之，2歲以下在機構式托育約有5,561名嬰幼兒，於居家式托育者則在約18,500名，總計超過23,000名委外照顧的嬰幼兒，散見於不同托育場域，無獨立系統性的托育輔導監督機制，尤其，獨立設置之托嬰中心，僅佔三分之一，複合於托兒所仍屬大宗，沿用幼托整合前的相關標準與辦法已不符現況發展，如何整體提升其托育服務品質，仍有待體制面的全面整合。

第二節 資源面的問題與分析

一、保母托育管理經費與托育補助經費估算精準度不足，撥款流程繁瑣時效不佳

研究發現，為擴大托育補助的開辦，2008年計畫的經費預算寬列托育補助人數，雖逢

人數、登記、輔導、管理、收退費基準及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。

²³提供居家式托育服務人員應年滿二十歲，並具備下列資格之一：一、取得保母人員技術士證。二、高級中等以上學校幼兒保育、家政、護理相關學程、科、系、所畢業。三、修畢保母專業訓練課程，並領有結業證書。

孤鸞年、虎年等因素，出生率驟降，又有若干就業與排富等條件限制，實際人數不如預期，但每年申請托育補助人數仍是穩定成長。而執行本計畫的重要樞紐－社區保母系統與系統保母人數，也隨之增加，未相對平衡的是，保母托育管理項經費，卻有趨降現象，明顯可見在預算上的排擠效應。總計畫經費不變，托育補助經費需求漸增，只能降低保母托育管理項下預算。當該筆經費經縣市政府代收轉付至社區保母系統承辦單位時，莫不怨聲載道，打八折過後的經費，如何執行漸增的保母人員管理與輔導業務？

本計畫經費係全數為中央補助，縣市政府以代收轉付方式核撥承辦單位。其流程大抵為年底公告計畫辦法，以甄選方式評選社團或機構辦理次年度計畫。審查標準依該機構歷年執行成果或執行績效為主要考量，其經費核定以估計次年系統保母人數為準則。經縣市政府會計單位查對當年度的經費結核概況通過後，呈報兒童局，申請次年度經費。兒童局於收訖計畫申請案時，同時，核查上年度核銷概況，評估次年系統保母人數，核定後，撥付縣市政府轉發委託單位。這樣的申請流程下來，承辦單位往往是「嗷嗷待哺」狀態遲至下半年度七、八月以後，才有經費實際撥入。大型基金會或許尚有資金周轉，能維持基本運作，但是，對於小型社團組織毫無能力代墊支付相關人事經費，工作人員勞健保、薪資等基本權益未獲保障，業務稍微嫻熟之際，早已萌生退意，流動率頻繁，工作人員時時為新手，與保母關係陌生，信任感不足，托育服務品質難以提升。同時，在計畫經費未核款之前，承辦單位面臨不敢也無經費展開業務之窘境，惟恐墊付之款項，並未如預期撥入，拒絕保母加入系統之情事，也時有所聞。

本研究從焦點團體或深度訪談中，地方政府頻頻提及各縣市會計單位對計畫經費應用原則，各有不同標準與核撥流程。也是行政效率延宕的因素。小項如場地費中未含清潔費，相關嬰幼兒教具器材之清洗費用，不能核銷。或中央與縣市政府評估次年保母人數有所落差，刪減核定保母人數之餘，也造成系統不願招募保母的現象。沒錢可辦事，成為行政資源面的一大問題。

二、公私部門組織間夥伴關係、監督角色的定位拿捏

社區保母系統為本計畫中第一線接觸家長、保母的執行單位，係由縣市政府規劃轄內之法人團體、法人機構、設有(嬰)幼兒保育科系之學校辦理之。一方面縣市政府必須仰賴這些民間社團或學校組織協助辦理本計畫之業務，其密切合作夥伴關係不言而喻；一方面於計畫中也明載督導及支持社區保母系統執行相關作業，落實委辦服務契約內容。然而，

因為各縣市民間資源不一，可供選擇的組織機構差異性大，有的縣市僅有單一系統，要求承辦單位配合事項時，無競爭比較之基，處處受限承辦單位。其保母托育管理與輔導績效不彰，毫無監督角色可言，更苦於地緣關係，相關福利機構或非營利組織較為缺乏，委辦不易，無取替之承辦團體，實為本計畫實施之最大困境。

有些承辦單位母機構之組織規模與經驗卓著，原有之硬體設施與制度完善，投入社區方案也有多年經驗，因此，母機構對協助社區保母系統也遠多於原有補助款與人力，更統整其他社福方案並行進行。諸如：各項職業培訓、兒少婦女家庭服務方案等，整合推動普及優質托育有其重要貢獻。這樣的機構有完整的人力資源規劃，人員穩定，對社區保母系統承辦計畫角色明確，與縣市政府合作夥伴關係良好，不啻是本計畫成功的最大功臣。如何擴大與維繫與該類組織機構的合作關係與意願，彈性調整計畫經費，保優汰劣，給予實質獎勵與限制，才能降低城鄉差距，普遍提升托育服務品質。

三、行政授權民間組織機構提供公共服務，夥伴與查核角色兩難問題

社區保母系統之服務網路概念，與兒童福利機構運用個別成員和組織與組織間之互動往來，所構成的托育服務關係網絡雷同。家長、保母、幼兒與政府部門透過與系統長期互動、互信、互賴等關係連結的型態，取得托育資源與經濟交換等有目的的連結（段慧瑩、楊曉苓，2006）。這樣的社區資源網絡具有多層級的概念，可分別從水平、垂直、與時間的向度來看。垂直關係所連結的網絡，則是網絡成員之間具有上下屬的行政關係，如社政部門、地方政府與承辦社區保母系統之社團機構等；水平關係連結的網絡則包括，家長、保母、系統、保母協力圈等。然而，計畫中賦予社區保母系統的角色，「管理」與「輔導」並存，一方面係經計畫委託獲得行政授權執行公共服務的訪視督導，進入保母人員居家私領域評估其托育環境缺失，輔導其改善托育服務內容，正確詳實各類托育資料之紀錄，為家長轉介優質保母，為幼兒托育品質把關，以贏得家長對社區保母系統的轉介高信任度。並隨著時間的不同，系統網絡中的互動對象與資源交換的內涵即可能產生變化。當網絡的連結愈綿密，表示該機構與其他網絡成員間的互動愈高，交換的資源愈多，愈能滿足該機構與成員的需求。於是，系統訪督人員和保母的關係必須在夥伴與查核的角色中拿捏。一方面需要執行查核保母是否違法超收，身心是否符合保母職責，其在職進修時數是否達到要求等等加入系統的基本守則；一方面也須輔導保母托育環境安全改善，提供媒合機會，協助托育補助申請。甚至，在家長與保母涉及托育糾紛，甚至托育意外發生時，家長怨對

社區保母系統偏袒保母，保母責難系統未保護弱勢勞動者，又陷入「調解者」左右兩難境遇。

四、保母托育管理與輔導專業人力不足與高流動率

依據計畫的規範，社區保母系統應置主任、專職督導人員及專職訪視輔導員。主任由系統承辦單位專職督導人員或專職行政管理人員擔任之，計畫中未編列經費補助其薪資；專職訪視輔導員至少 1 人，每增加保母人員（已收托幼兒者佔 85%，待媒合者佔 15%）60 人得增置 1 人；訪視輔導員 5 人以上 8 人以下者，應置專職督導人員 1 人，未達 5 人者，得由具備大專以上學歷之訪視輔導員兼任之，並以專職督導標準支薪。上述人力自 2008 年聘任 204 名，至 2010 年隨著保母人數的增多，也增加為 445 名。經常走訪於保母、家長與社區，形同照顧保母的保母，對外代表系統服務的靈魂工作人物，對於社區保母系統實施的成效影響極大，「超級保母」²⁴的重要角色與地位不言而喻。

縣市政府或是社區保母系統的調查問卷中，同時反應本計畫工作人員負擔重、流動率高、人力不足的問題。其主要癥結，首在計畫核撥之薪資結構單一化，既無年資調整，也無福利制度等項目，端視承辦單位母機構內部的人事規章管理是否提供足夠的健全保障。每年計畫款延宕半載才核發下來時，若干小型社團組織無力代墊薪資，欠薪情事造成人員極大的不安。其次，無年資的累計薪資，更是不易留住人才，時時由不具經驗的新手承接。尤其，偏遠地區人才招聘更是不易，齊頭式的交通補助不分城鄉人口集中的差異性，其人力流動與折損更為明顯。

此外，系統行政工作內容，庶務繁雜，每月上傳托育補助資料，各類研習活動辦理與登錄，協助家長與保母媒合訪視，親自陪同保母與家長簽訂契約及協助托育補助之申請等。對於在職保母需進行例行與加強訪視，輔導保母一般性托育技巧，訪視重點包含：托育環境安全檢核、保母收托狀況及教保服務品質、保母及家庭同住成員身心狀況、家庭支持系統、托育困難等項目，並適時提供相關協助。每次家庭訪視應有不同層次的重點，且應詳實紀錄保母托育現況、托育難題、可改善項目、問題解決及資源運用等，並持續追蹤訪視問題之改善情況。此外，也需協助保母人員擬訂幼兒生活規劃與撰寫托育日誌，並提供家長嬰幼兒保育諮詢、糾紛輔導、育兒新知及托育資訊等。

²⁴ SuperNanny 係英國電視台 2004 年開始製作的實境秀節目，透過真實案例觀察，分析家長困境，討論幼齡兒諸多教養與行為問題，提出改進輔導方案，追蹤家長實行成效。

訪視人員更需明察秋毫發現保母托育服務有無異狀，當發現保母托育之幼兒身心有照顧疏失或疑似有傷害虐待等危險時，或是兒童照顧不周或不利情境，應立即輔導，並加強訪視，例如，保母家庭遭逢重大變故、同住家人因各種原因導致精神狀況不佳、舉止怪異，甚至保母本身習慣不佳、有不良嗜好、私德靡亂等，或是罹患嚴重憂鬱症等精神疾病而未妥善治療，與家長托育糾紛不斷等情事時，必須立即啟動高風險個案機制，將有兒虐或兒虐危機之個案立即通報督導人員。具備社會工作背景之督導訪視人員，應立即發揮托育服務「預防重於治療」之社工功能，及早介入了解，對不適任保母強制其退場機制及仍在就托幼兒後續轉托育輔導服務。

根據一份針對全台 69 名社區保母系統工作人員為對象的調查研究發現：訪督人員擔任本工作年資淺（三年以下佔 68%），以年輕（32 歲）女性（93%）居多，學歷在大學以上（64%）；主要係社會（35%）以及幼保系相關所（20%）；三分之一有保母技術證；一半的人對本工作的感到滿意，最困難的工作是保母考核，最大的工作收穫係來自於保母的肯定與回饋；認為系統提供最具成效的服務項目係保母在職訓練，保母訪視花費最多工作時間，危機處理能力最為欠缺（段慧瑩、楊曉苓，2008）。反觀計畫中對保母管理工作人員的培力規劃，僅是每年 20 小時的在職研習，整體系列性、進階性、長期支持性的培植計畫，亟待展開落實。

第三節 服務供需面的問題與分析

以都會型態集結的「社區」一詞，如同早期農業時代的「村里」、原住民族地區的「部落」，已經成為社會大眾生活中常用的詞句。社區保母系統係以「在地」（locality）或地方（place）為本位的服務，強調以社區作為服務輸送或政策實踐基地的理念，透過本計畫的媒介托育服務，讓家長覓得理想的在地保母，無後顧之憂，放心投入職場工作，同時也創造保母的就業機會，產生社區自助資產效益，其終歸目的仍是回歸兒童獲得妥適照顧服務。

本研究調查發現，內政部長期待注於保母托育管理制度已獲得保母與家長高度肯定，尤其，積極推動保母證照，持有證照人數屢增新高，「系統保母」的口碑也逐漸獲得家長認同。其次，開辦「托育補助」協助家庭照顧嬰幼兒之責任，家長獲得補助之餘，仍是頻頻提出加碼的需求，顯現對國家福利制度走向的殷切期盼。本節從計畫服務使用者，保母與家長之供需面提出下列問題分析，以作為未來規劃托育管理與補助計畫之參考。

一、人口集中差異性大，托育媒合困難度高，與保母、家長的期望有落差

我國地狹人稠，一直以來有城鄉人口集中的差異性²⁵，托育供需也呈現兩極端。都會如台北、台中地區，保母平均托育近二名幼兒（見表 3-1），幾無空手保母²⁶，可供家長選擇的保母不多，或是，找不到離家近又適合的社區保母。甚至，基於計畫申請的服務保母量已飽和，社區保母系統承辦單位也不願保母再加入系統²⁷；換言之，因為計畫的補助規則，使得社區保母系統承辦單位在有限的時間與人力資源下，對於媒合轉介吃力不討好的工作事項積極度不高。偏鄉保母與都會家長都反應托育媒合機會不足，成效有待提升。

表 3-1 全國社區保母系統托育服務概況表

地區	保母數	在職保母數 /在職比例	托兒數/保母托 育平均數	托育補助保母數/ 補助比例	托育補助幼兒數 /補助比例
臺北市	1901	1682 88.48%	3236 1.92	1138 67.66%	1562 48.27%
高雄市	1063	878 82.60%	1335 1.52	873 99.43%	1081 80.97%
臺北縣	2742	2427 88.51%	4479 1.85	1929 79.48%	2744 61.26%
宜蘭縣	319	215 67.40%	305 1.42	155 72.09%	193 63.28%
桃園縣	1220	1004 82.30%	1755 1.75	824 82.07%	1178 67.12%
新竹縣	326	289 88.65%	499 1.73	183 63.32%	235 47.09%
苗栗縣	355	297 83.66%	467 1.57	339 114.14%	488 104.50%
臺中縣	790	648 82.03%	1123 1.73	585 90.28%	853 75.96%
彰化縣	493	409 82.96%	652 1.59	378 92.42%	527 80.83%
南投縣	428	287 67.06%	394 1.37	277 96.52%	341 86.55%
雲林縣	293	209 71.33%	284 1.36	163 77.99%	205 72.18%
嘉義縣	280	208 74.29%	283 1.36	123 59.13%	164 57.95%
臺南縣	417	357 85.61%	582 1.63	288 80.67%	428 73.54%
高雄縣	559	439 78.53%	684 1.56	339 77.22%	466 68.13%
屏東縣	270	212 78.52%	298 1.41	165 77.83%	203 68.12%
台東縣	176	81 46.02%	134 1.65	48 59.26%	54 40.30%
花蓮縣	212	159 75.00%	225 1.42	144 90.57%	193 85.78%
澎湖縣	29	26 89.66%	40 1.54	20 76.92%	25 62.50%
基隆市	239	192 80.33%	315 1.64	137 71.35%	186 59.05%

²⁵以花蓮為例，縣境地幅廣大，城鄉差距極大差異。以花蓮北區（花蓮市、吉安鄉）來說，保母人數不足，幼兒媒合轉介不易；但就偏遠地區（壽豐、鳳林、光復、玉里地區）而言，幼兒人數不足，保母媒合轉介不易。瑞穗、豐濱鄉及原住民三鄉鎮（秀林、萬榮、卓溪鄉），則無系統內的保母。

²⁶依據計畫系統的人力配置每增加保母人員 60 人應增置訪視輔導員 1 人，其保母人員係以收托幼兒者佔 85%，待媒合者佔 15%計之；換言之，超過 15%以上待媒合的空手保母，不計入計畫經費補助。

²⁷依據計畫中系統的人力配置，保母人員超過 60 人，且達 60 人之三分之二時即可申請增置 1 名；換言之，當系統保母量在 100-159 名保母間，其系統人力配置都是 2 名。

地區	保母數	在職保母數 /在職比例	托兒數/保母托 育平均數	托育補助保母數/ 補助比例	托育補助幼兒數 /補助比例
新竹市	551	457 82.94%	793	1.74	263 57.55%
臺中市	913	822 90.03%	1495	1.82	616 74.94%
嘉義市	287	225 78.40%	319	1.42	168 74.67%
臺南市	542	443 81.73%	733	1.65	341 76.98%
金門縣	45	14 31.11%	16	1.14	13 92.86%
連江縣	20	6 30.00%	9	1.50	5 83.33%
總計	14470	11986 82.83%	20455	1.71	9514 79.38%

資料來源：內政部兒童局全國保母資訊網（資料擷取時間：2010/9/7）

二、落實保母管理與考核，為托育服務品質把關

根據 2010 年臺閩地區兒童及少年生活狀況調查報告分析，保母應具備的條件的重要程度，有八成受訪者選項「具愛心、耐心、喜愛兒童」（88.93%）、「有育兒經驗」（80.53%）；其次為「身心健康、生活規律、無不良嗜好」（60%）、「具抗壓性」（59.06%）等個人特質；「住屋環境整潔、安全」（59.08%）、「保母證照」（59.14%）等硬體設施與證照也有五成受訪者認同其重要性（兒童局，2011b）。相較於 2005 年的調查，後兩者重要程度，提高許多²⁸。然而，上述人格特質難以量化驗證，僅憑家長接送幼兒短時間接觸，也難窺究竟。依據計畫所訂定之保母應遵守事項，除收托人數之限制、每年至少 20 小時研習，未見特別要求，雖有退場機制，也幾乎形同虛設。尤其，保母係以私領域居家場域進行對價關係的托育服務，其育兒方式、教養價值觀早已根深蒂固，很難改變，導致在托育過程中與家長托育理念不一時，有時是家長過度保護、有時是保母欠缺幼兒發展敏察，如何引導協調保母與家長正確托育知能，成為系統訪視人員極大挑戰。焦點團體或深度訪談，家長直陳，「考核、表揚及退出無實質意義」、資深保母建言「真的有不適任保母，一定要有退場機制把關」。

從歷年全國系統評鑑與輔導專案報告與相關會議，顯示保母托育服務標準作業流程 (SOP) 所提供的表格與紀錄，系統難以落實執行。究其原因，在於保母平日專注托育照顧幼兒，減少積極參與活動或主動回饋意見，因此，系統工作人員僅對少數經常往來較有接觸的保母有所瞭解，但與一般默默「居家」服務的保母的熟悉度顯然不足，導致無法確切掌握系統內保母的特質與托育服務特性。尤其僅從加入系統的首次訪視紀錄，匆促短時間

²⁸ 「保母證照」重要性從 2005 年 33.6%，提高 2010 年的 59.14%；「住屋環境整潔安全」的重要程度，則從 13.6%，於 2010 年增加為 59.08%。

恐難窺保母特質居處與其家庭樣貌。其次，訪視人員新聘流動，保母訪視資料交接也有所缺落，有關保母托育服務描述僅能仰賴文字紀錄，訪督人員各有所隸屬責任區之保母群組，訪督人員彼此之間交流保母個案機會不多、互動少，且普遍紀錄簡易、誤謬甚至遺漏未填寫等。但也有經營穩定的承辦單位，擁有長期專職訪視人員，對於保母人格特質、照護能力口碑、風評等托育服務狀況瞭如指掌，甚至也能側面了解家長是否主動推薦其他家長運用該服務或再次使用該系統服務的滿意成效等。換言之，保母管理與考核，實有賴社區保母系統工作人員平日勤加訪視，詳實觀察紀錄，才能清楚掌握保母各種托育服務情況，為托育服務品質把關。

三、「托育資源中心」建置與運作功能不彰，保母與家長需求殷切

保母與家長對「托育資源中心」的開放意見回饋頗多，與調查問卷中，有關「托育資源中心」的滿意度與執行成效較低，不謀而合。呈現問題大抵為 1.不知道哪裡有托育資源中心、資訊不足；2.距離太遠、據點太少；3.中心玩具、教具、圖書資源不足，活動太少，設施不佳、空間太小、開放時間太短，限制太多。相反的，部份常使用托育資源中心的保母也報以熱烈肯定 1.很不錯，讓幼兒多一個遊戲的地方；2.很有幫助，任何問題，一通電話就能獲得幫助；3.行動圖書館、玩具包是很棒的構想，讓無法帶孩子到資源中心互動的保母多個選擇。由此可見，「托育資源中心」在各地區呈現方式大為不同。整體而言，如同社區保母系統問卷調查回應：經費與資源不足，巧婦難為無米之炊。

然而，檢視各縣市有關「托育資源中心」型式樣態多元，舉凡「兒童圖書館」、「玩具圖書館」、「親子館」、「兒童發展資源中心」、「兒童托育資源中心」、「家長資源中心」、「保母資源中心」；其相關者，則如「家庭、親職教育資源中心」、「幼兒教育資源中心」、「婦女、家庭服務中心」等。上述托育資源中心功能定位不在托育嬰幼兒，而是提供照顧嬰幼兒諮詢、親職講座、兒童遊戲空間、親子互動空間等，讓嬰幼兒照顧者，不論是家長、保母、祖父母有圖書、玩具可借，帶孩子遊戲、閱讀的地方可去。其負責營運組織，也不僅是社區保母系統，有的是收費的商業機構，有的是圖書館附設，有的是委託學術機構承辦，其規模、設施設備、資源更是截然不同。有的聊備一格，與蚊子館無異，有的結合地方資源，辦理的有聲有色，深獲地方好評。

綜合上述，生活在「社區」中的保母、家長並不需要分辨「資源中心」其營運單位，更不在意其名稱的多樣。但，共同的需求是獲得軟硬體的「托育資源」，包括：透過網路、

電話、現場諮詢或是講座等有關親職教養、托育服務資訊等；或是教玩具借用、遊戲、閱讀場所。因此，資源中心「在地」的便捷性，可以是公共空間活化運用；開放的彈性時間，可以招募志工資源結合；教具圖書的充裕性則有賴資源共享理念的落實，二手玩具、圖書的募集與交換，暨環保又可以補充教玩具的多樣性。「托育資源中心」的角色當以育兒網路（child care networks）的概念，橫向連結各類資源，讓所有的嬰幼兒照顧者不論在哪個路徑都能獲得有關兒童托育服務的整合服務（integrated provision）方案。

四、審視「托育費用補助」與托育費用平價化，並促進嬰幼兒有利的養育環境

民眾熱衷於「領補助」舉世皆然，但「費用補助」是否有助於家長養育子女的經濟負擔，有益於托育生態環境的改善？仍有待審慎檢視。保母與家長對本計畫兩大主軸「保母托育管理」、「托育費用補助」的質性開放意見，前者著墨不多，多肯定計畫達成成效，主要以嚴格把關保母證照執業資格，以維護嬰幼兒托育服務之基礎知識技能標準。學者則從嬰幼兒發展角度大力呼籲關注托育服務品質的提升，「托育管理」不分「居家」、「托嬰中心」場域，都需要專門評鑑與輔導機制建立。而有關「托育費用補助」政策，保母與家長「加碼」聲浪一面倒。不過，因研擬中的「登記保母」的托育幼兒，也可以獲得托育費用補助²⁹，引起系統保母反對聲浪不斷，呼籲不應補助沒有證照的保母。

此外，從本研究問卷分析，不論是保母、家長對社區保母系統服務品質、托育管理與補助之整體滿意度、本計畫執行成效等均有高達八成五之評價，惟對於本計畫實施是否有助於增加家庭生養子女意願，則驟降為六成同意的保留態度。顯見「願意生養子女」的複雜因素，不僅在於「托育費用補助」，審視「托育費用補助」的目的，當然，首在減輕家長養育子女的經濟負擔，但以一般家庭每月 3,000 元的補助，相較動輒將近 15,000~20,000 元托育費用，誘因有限。然而，再進一步探究，除了有 150 萬年收入的排富條款外，不分地區物價生活指數，一律齊頭式定額補助，是否真正達到減輕家長負擔？於北區實地查證時，北市第五區社區保母系統（財團法人彭婉如文教基金會），提出臺北市 2010、2011 年 1 月份保母日托費用金額比較（以 12 小時為例），統計 187-194 位幼兒後發現，2010 年每月保母費在 16,000 元者約佔 30%，至 2011 年降為 15%；相反的，2011 年每月保母費在

²⁹為落實保母登記，有意放寬目前只有托育給有證照保母才能申請托育費用補助的限制，未來只要托育給有向各縣市辦理登記的保母，也可申請每名幼兒每月 1500 元至 5000 元的托育補助。原送托社區保母系統有證保母照顧幼兒的家庭，仍維持每月 3000 元至 5000 元的補助（中央社，2011/08/28）。

18,000 元者約則從 33%，至 2011 年增加為 40%（詳見附錄十一）。換言之，「托育費用補助」於都會地區無形中助長「托育費用提高」、「托育服務市場化」的現象。而「托育服務」究竟是屬於支持性「兒童福利」範疇，任之於「服務業市場」發展有其深思考量之處。

簡言之，提供嬰幼兒「有利的養育環境」，實為家長「願意生養子女」的重要考量，如聯合國科教文組織（United Nations Educational Scientific and Cultural Organization，UNESCO）、英國穩健起始計畫（SureStart）所闡述托育政策規劃與執行的重要原則：大量提供平價、優質、可信任的托育服務（段慧瑩，2009）。綜合歐姿秀（2011）、許玉齡（2003）、林佩蓉（2010）等人認為平價主要應開源，統整兒福、勞工、國民健康局等跨部會資源，鼓勵民間企業捐助公共基金，建置公私協力雙贏模式；優質則需結合幼兒教保相關專才，投入大量與多元的親職教育宣導，主動對家長公開優質機構、保育模式與教保知能等資訊；至於公私協力可信任的托育服務，則在於雙方以謀求嬰幼兒福祉為最重要目標，訂定合理的協力關係，以內部自主管理、外部定期評鑑機制，以近年各地發展良好之經驗，統整相關規範，建置分享資訊平台，以為實施參考依據。

第四節 小 結

整體而言，保母托育管理與費用補助計畫的推動，其實成效已達其預訂目標，且具一定成果。「社區保母系統」、「證照保母」已逐漸成為家長尋找保母唯一較有保障的管道³⁰。長期以來，政府透過社區保母系統「管理與輔導」保母托育服務，其照顧服務品質也逐步提升，「保母專業」素養與形象也獲得肯定。透過「托育費用補助」機制，引導保母人員踏出居家範圍，進入社區保母系統接受輔導管理，達成家長、保母與幼兒三贏局面。透過本研究問卷調查、焦點座談、深度訪談以及實地查證，以及計畫目標評估、過程評估、結果評估的結果，本研究對計畫未來修正建議如下表 3-2。

表 3-2 未來計畫修正建議

現行計畫（99 年 12 月 22 日修正版）	修正建議與說明
壹、依據： 一、95年7月27-28日召開之臺灣經濟永續發展會議社會安全組結論：「將保母納入管理系統，逐步落實保母證照制度，保障家庭托育的品質」、「政府應推動非營利、普及化之托教照顧制度，提供平價優質的服務」、	計畫整體依據建議酌參：人口政策、社會福利政策、婦女政策、性別平等政策綱領有關支持家庭育兒、公共平價托育照顧體系

³⁰選擇幼稚園幼兒托育完全指南（2011）16 個關鍵字 托兒不焦慮。親子天下雜誌特刊。

<p>「政府應針對受僱者規劃育嬰留職津貼，或部分負擔托育費用。針對非受僱者但有托育需求之弱勢家庭，亦應建立機制給予補助。」</p> <p>二、95年9月20日行政院第3007次會議通過「2015年經濟發展願景第一階段三年衝刺計畫(2007-2009)大溫暖社會福利套案」之「普及嬰幼兒照顧體系計畫」。</p>	<p>等政策願景。</p>
<p>貳、目標：</p> <p>政府為推動國家與社會分擔家庭照顧嬰幼兒之責任，積極營造有利生育、養育之環境，保護家庭與就業安全，以利國民婚育，降低少子女化衝擊，維持人口年齡結構之穩定，並避免婦女因婚育離開職場，爰擬具本計畫，期能達成以下目標：</p> <p>一、以「工作、福利」模式，提供平價、可靠的普及托育服務，支持父母兼顧就業和育兒，針對就業者提供部分托育費用，協助家長解決托兒問題，使能投入就業市場，提高家庭收入，減輕家庭照顧及經濟負擔。</p> <p>二、以兒童之最佳利益為優先考量，妥善照顧國家未來幼苗。</p> <p>三、建構保母托育管理制度，落實保母證照制度，提昇保母人員照顧嬰幼兒專業知能，提供可近性高且優質之幼托服務，以保障托育品質。</p> <p>四、針對非就業者但有托育需求之弱勢家庭，提供臨時托育補助機制，以紓緩其照顧壓力，建構專業友善托育體系。</p> <p>五、提供非低薪、權益受保障之大量照顧福利服務工作機會，增加各地社區民眾在地就業機會，促進家庭經濟穩定與社區經濟繁榮。</p>	<p>目標四：針對非就業者但有托育需求之弱勢家庭，提供臨時托育補助機制，以紓緩其照顧壓力，建構專業友善托育體系。訂定合宜，但其實施成效不彰。本研究分析係其機制為「臨時托育補助」，對弱勢家庭助益不大，且申請條件限制多。<u>建議</u>修正目標為：非就業者但有托育需求之弱勢家庭，提供低價托育與費用補助機制，以紓緩其照顧壓力，建構專業友善公共化托育體系，解決其弱勢之困。</p> <p>目標五：提供非低薪、權益受保障之大量照顧福利服務工作機會，增加各地社區民眾在地就業機會，促進家庭經濟穩定與社區經濟繁榮。對照計畫內容，係屬勞政培育目標，與本計畫內容呼應性低，<u>建議</u>：刪除。</p>
<p>參、實施對象：</p> <p>一、家中有未滿2歲幼兒之家長。</p> <p>二、社區保母系統、合法立案之托嬰中心(含托兒所兼辦)(以下簡稱托嬰中心)。</p> <p>三、保母人員：須取得保母人員技術士證，並具備下列資格之一：</p> <p>(一)加入社區保母系統，且當年度實際收托轄內未滿6歲幼兒者(不含保母本人之幼兒)。</p> <p>(二)受僱於托嬰中心，且當年度實際照顧未滿2歲幼兒者。</p>	<p>本計畫對象涵蓋社區親職教育、托育資源中心等範圍，<u>建議</u>增加：四、其他於幼兒園之外，實際托育照顧嬰幼兒者。</p>

除此之外，本研究發現目標政策面已達成階段性目標，建立我國邁向從出生即開始的托育福利體系，各階段進度與管考機制大體完整，唯獨將弱勢家庭需求併同本計畫實施的美意，於過程與結果評估，未見具體成效，究其因，弱勢或特殊境遇家庭有其複雜高的托育需求，宜另行制定更為完善的配套措施。

其次，服務資源提供過程執行面，社區保母系統大抵依據計畫內容進行，與縣市政府聯繫管道暢通良好，溝通密切。唯在托育費用補助行政作業過程，從家長、系統至縣市政府都苦於手續繁複。又因為行政體系資源各縣市落差極大，以代收轉付方式委託轄內社團辦理社區保母系統，經費核撥行政流程繁瑣，導致人力資源調度困難，流動率極高，系統執行能力良莠參差。行政作業簡化、專業人力培訓與留任，有助於過程執行的順暢，更為提高執行成效。

最後，於服務使用結果評估面，保母與家長對本計畫的成果感到滿意，但對功能不明的「托育資源中心」有更高的期待，對「托育費用補助」更是普世皆然的提出：越多越好。然而，學者專家從托育品質角度提出諍言，「托育費用補助」並不能等同「托育福利服務」，更不是解決少子女化催生的萬靈丹，仍需回歸建構管道多元具方便性（*accessible*）、平價性（*affordable*）、優質性（*excellence*），符合每個幼兒與家庭彈性與個別性（*personalized and flexible*）需求的綜合性（*comprehensive*）教保（*educare*）服務。

第四章 政策建議

本章根據研究發現及研究建議，對政策提出短、中、長期之政策建議。

第一節 政策建議

一、定位國家托育福利政策，依近、中、長程發展階段發展擬定計畫目標與工作內容

（主辦單位：行政院、內政部、主計處、勞委會；協辦單位：地方政府）

（期程：中長程）

從國家基本法 - 《憲法》，到《社會福利政策綱領》、《性別平等政策綱領》都明確指陳政府應積極協助家庭養育子女的責任。《人口政策白皮書》更倡議兒童公共財價值的宣導，提升育兒優良品質，保障育兒友善環境，建構平等普及之育兒制度，降低家庭負擔等綱領，是家庭、企業以及政府共同努力方向（內政部，2008）。誠如德國學者荀馬赫（Frank Schirmacher）形容：孩子缺席的世界（A society without children），比石油的匱乏更激烈、更絕望（張志成譯，2008）。然而，在各縣市積極角力加碼發送「生育津貼」之際，養育孩子的優質生態環境更值得投注關心。尤其，當照顧子女責任仍是以傳統「男主外、女主內」的觀念主宰，臺灣婦女是否有足夠無後顧之憂自由選擇「家庭」或是「職場」？陸續訂定的各項措施，諸如：留職育嬰津貼、育兒津貼、托育補助、幼兒學前特別扣除等，都是從國家預算稅收中，直接發送至家長手上，以期減輕家長經濟負擔，解決當前低生育率的問題。然而，從制度縱向軸面長遠性來看，挪東牆之後，必有西牆要補，津貼補助發出，稅收減少，其他福利措施經費勢必降低，政府對嬰幼兒托育福利的保障網路可支用經費更為捉襟見拙，淪於托育市場經濟化的情況更為嚴重。尤其，欠缺公權力管理與輔導的高度營利性托育服務，再多的托育補助家長也都難以負擔。提供普及優質的公共化托育，才是提升托育品質，促進友善托育生態，釜底抽薪之道。因此，**本研究建議**：應以兒童福祉為最重要考量，結合橫向勞政、財稅部門，以近中長程五年階段規劃發展「普及近便」、「優質平價」、「型態多元」的國家托育福利政策及其實施策略。

二、因應地區特性，調整「地方政府」、「社區保母系統」之角色位階與服務功能彈性分工

（主辦單位：內政部；協辦單位：地方政府、社區保母系統）

（期程：立即可行）

本研究發現，計畫中經由地方政府行政授權輸送托育服務與保母輔導管理的「社區保母系統」，是和保母、家長、社區第一線接觸的關鍵樞紐。大多數的服務使用者，對計畫的滿意度、實施績效成果，也都來自社區保母系統的實際執行狀況。因此，地方政府以契約方式委託轄內民間社團或學術機構承辦，起步就已受限轄內是否有足夠與適當的民間團體學術組織資源可供選擇。或是，承辦單位異質性高，承辦社區保母系統單位因團體組織大小不同，導致內部組織穩定性不一，甚至前後理事長交接不清，造成服務品質不一致。再者，於經費係代收轉付的來源下，地方政府不願所屬縣市因執行成果不佳導致經費減少，因此，對委辦的「社區保母系統」成效稽核嚴謹度不足，督導角色隱沒於計畫過程中。同樣的，「社區保母系統」與「保母」也存在這樣的關係，夥伴與督察關係並存，也肇因於經費核撥係依據保母數核定。審視計畫中有關「社區保母系統」工作內容全臺一致，無城鄉之別、無承辦單位績效等級之分，齊頭式的經費，齊一式的工作內容，與實際狀況需求難以呼應。因此，**本研究建議**：賦予地方政府更為彈性的計畫工作項目分掌，換言之，不必由「社區保母系統」統包所有保母托育管理與托育費用補助工作事項，屬於行政庶務事項的托育費用補助，可由戶政福利系統 E 化勾稽統籌；屬於保母職前/在職訓練、家長諮詢、親職知能推廣與宣導則委由學術機構辦理，其中有關保母考核督導、查核等事項，亦可委由學術機構或聘任獨立外部視導員抽調訪查，更能客觀提出有關托育服務改進事項。「社區保母系統」就其歷年績效，分級定位可辦理事項，而績效卓著者，應撥付較高經費鼓勵擴大辦理，以承擔更多責任。

三、依據《兒童及少年福利與權益保障法》，完備托育管理與輔導機制

（主辦單位：立法院、內政部；協辦單位：地方政府、學術機構）

（期程：立即可行）

本研究進行期間正逢《兒童及少年福利法》修正草案審議階段，不論是焦點團體、實地查證、深度訪談，甚至調查問卷的開放式題項，時有各類多元聲浪，經多次協商，順利於 2011 年 11 月 11 日三讀通過《兒童及少年福利與權益保障法》，於 11 月 30 日公布。終於訂定我國專門法條規範從事居家式托育服務的資格以及其相關輔導與管理事項。首度提出有關提供居家式托育服務者，應向直轄市、縣(市)主管機關辦理登記後才可擔任之條文³¹。然而，因人法後的居家托育員登記資格與本計畫中「居家托育管理實施原則」界定需

³¹ 《兒童及少年福利與權益保障法》。兒童局 2011.11.30。最新消息。
http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/internet/main/index.aspx

取得「保母人員技術士證」之條件更為寬鬆，導致各界熱烈討論，反應意見多元³²。尤其，綜觀本評估研究結果分析，有關「保母托育管理與費用補助計畫」的推動，已普遍獲得相當程度成效與成果的認同，達計畫預期目標。然而，完整體系的友善托育環境的規劃建構，從幼兒視域而言，不論是自己照顧或是委外托育，仍待相關單位通盤整合，尤其，更不能無視日漸增多的獨立托嬰中心，或托育機構附設托嬰部，各種輔導評鑑仍是以「附設」於托育機構辦理，殊不知嬰兒與學步兒發展需求，有該階段的特殊需求性，更不僅是滿足其吃喝睡生理需求，其學習活動、感官動作遊戲，無一不奠基與影響未來發展。因此，**本研究建議**：盡速建置「居家托育員登記與管理」相關子法，依據嬰幼兒發展需求，建置完備的托嬰中心、居家托育服務基準、輔導與評鑑辦法，尤其，有關「居家托育」環境安全與保母背景訪查，更不宜「自行切結」方便行事，可併同原有 445 名系統訪督人員，增加培訓大專院校以上具幼保、社工經驗者，成為獨立訪視員，進行初步篩檢，為嬰幼兒福祉把關。其次，於《幼兒教育及照顧法》實施後，已依兒童及少年福利法許可兼辦其他業務（托嬰部）之托兒所，應在兩年內停止辦理。完備與完善的托育管理與輔導機制，以及未來與幼兒園托育年齡的銜接、教保人員工作年資的延續認證等，都有待整體通盤檢視³³。

四、積極培育專業居家式托育訪督人員，提供彈性薪資與福利待遇解決人力流失問題

（主辦單位：內政部；協辦單位：地方政府）

（期程：立即可行）

現行計畫中，訪視督導人員由政府全額補助其薪資，由社區保母系統承辦單位聘任之，其資格僅屬基礎層級³⁴，但曾修正增加：至少應聘任一名社工擔任專職訪視輔導員之規範。從焦點團體座談、深度訪談以及歷年輔導評鑑報告，不斷提及訪督人員的高流動率、訪督人員專業角色未能發揮、以及訪督人員與所屬系統之間的勞資糾紛與理念衝突等問題。系統工作人員流動率大，業務交接不完整，導致新進訪員進行訪視業務時因不了解保

³²保母登記 民團盼有資格限制。中央社 2011.10.12。

<http://news.chinatimes.com/society/11050301/132011101201111.html>

³³ 依據 2011 年 6 月 10 日《幼兒教育及照顧法》附帶決議，四、為建構 0 至 12 歲完整的幼兒及兒童教育與照顧體系，教育部應於「幼兒教育及照顧法」完成立法工作後 6 個月內，同步完成有關 0 至 12 歲兒童所涵蓋之教保服務相關法規配套修正工作，包括「0 至 2 歲的托嬰中心」、「0 至 12 歲的居家照顧服務」及「6 至 12 歲的課後照顧服務」等。

³⁴專職訪視輔導員應具備下列資格之一：1.大專以上幼保、護理、社會工作或兒童福利相關科系畢業。2.大專以上非相關科系畢業，但具有2年以上兒童福利機構、團體直接服務或加入社區保母系統後經考核成績優良之保母從業經驗。3.高中職以上幼兒保育、家政、護理相關科畢業，但具有2年以上兒童福利機構、團體直接服務或加入社區保母系統後經考核成績優良之保母從業經驗。4.高中職以上非相關科畢業，但具有3年以上兒童福利機構、團體直接服務或加入社區保母系統後經考核成績優良之保母從業經驗。

母狀況而重覆收取相關文件及重覆詢問問題，引來保母抱怨。實務上業務繁雜，而新進人員須一段時間適應職場環境，才能熟稔業務內容，以致人員短期離職造成業務溝通上困難而延宕相關業務之推動作業。

如同社區保母系統之多樣性，訪督人員也各有特色，大抵以由原屬社團組織內部人員聘任者，有的曾經從事保母工作，與保母都能充分交換經驗談，夥伴關係不言而喻；相對的，督促其改進托育缺失部分，往往視而不見。有的是外部招募聘任，年輕活力知識豐足但經驗不足，拙於與保母溝通，被拒社區門外情事，也會發生。應聘任的社工人員，若不能敏知托育家庭異狀，預防輔導高風險個案，憾事發生也是徒然。加上活動辦理多在假日，居家訪視交通路程耗力，薪資延宕短少，挪用辦理社團會員工作都時有所聞。因此，**本研究建議**：對於績效不彰，訪督人員流動率高的社區保母系統，其訪督人員直接由地方政府統一公開招聘，由地方政府約聘任，施以完整之職前培訓與實習，配合年度績效考核與年資，彈性調整薪資，唯有受到足夠照顧的訪督人員，才充分發揮照顧保母的能力。

五、強化親職支持、建構以社區為基礎的「托育資源中心」服務網路

（主辦單位：內政部；協辦單位：地方政府、社區保母系統、托嬰中心）

（期程：立即可行）

讓家長及保母感覺到從幼兒出生即開始的充裕的支持，並且不只是簡單的提供托育服務系統或托育費用補助就足夠，更重要的是，協助家長及保母認識良好的「教養方式」、具備優質的「托育技能」以奠基幼兒未來發展能力。因此，家長親職教育的強化，保母托育知能的提升，刻不容緩。政府應透過各種管道，宣導與提供高品質教保育訊息與建議，包括，綜合性連結且易搜尋的網頁，不需登錄，方便線上下載或索取相關資料；各式語文與有聲語音版本資訊，免費學習活動教材、材料與叢書小冊等；或是專線專人電話，務使每位家長與保母都容易取得與使用，方便與大量資訊的供給以鼓勵家長、保母與社區資源的密切合作。本計畫中，有關社區保母系統或是托育資源中心都可以擴大其服務角色與範疇，不論是福利、照顧、教育、健康、特殊需求、撫養孩子等家庭支持、專家諮詢等都能在此獲得滿足。尤其，一次到位的橫向網路連結，服務不僅止於托育供需媒合轉介，甚至於產前或產後與醫療衛生團隊探訪，透過綿密的網路（networks）進行服務，以協助家長就近與更為有效率的找到適合他們的且具品質保障的托育服務方案。尤其，在人口分散稀

少的偏鄉地區，弱勢與文化不利地區更需普及該項服務據點³⁵，培植在地人力，部落媽媽型式，肩負起聯絡據點（contact-point）角色，隨時協助每個家庭養育子女的需求，對於不便或是不能親臨中心者，主動輸送玩具、教具、圖書等教保行動包，充分發揮社區在地服務功能。因此，**本研究建議**：擴大托育資源中心的概念，可以是社區保母系統角色的擴張，成為社區托育網路核心聯絡處，橫向聯結托嬰中心、居家式保母等委外托育服務資源，以滿足家長各類型托育需求與托育資訊提供，並強化親職支持與托育知能提升。

六、簡化行政流程，強化經費核撥付與核銷效率，隨計畫使用人數增加，計畫經費應予提高

（主辦單位：內政部；協辦單位：地方政府）

（期程：立即可行）

本計畫涉及「保母托育管理」、「托育費用補助」兩大經費核撥。後者係每月發送至家長帳戶，除新增案件，大多能如期撥款。當涉及資格審查或資料不齊時，必須再經流程審查，因計畫補助涉及多類家長身分，需經戶政、財政、勞保、軍保、公保等類資料庫勾稽多層手續，民眾偶有試試看的重複請領取巧，因此，因為少數「防弊」耗盡多方行政資源，增添多數人的行政成本與程序。因此，**本研究建議**：於托育補助申請書欄位明載警告計畫必經查核流程，以防止投機溢領情事，必要時，得一併追討行政處理相關費用與相關偽造文書之責。除此之外，中央政府與地方政府在簡化計畫經費核銷程序，同時需對應地方政府會計、勞政單位可能之疑慮，載明彈性範圍，避免因「地」因「人」而異。諸如，北市政府勞政單位認為本計畫為常態性工作，應以不定期契約進用人員，但因中央補助項目未編列遣散費，故無法進用，造成人力吃緊狀況。**本研究建議**：訂定計畫申請與核銷作業期程，一方面即早展開年度計畫修正公告與預算編列之行政作業，地方政府宜每半年核銷當年度計畫，以免年底積存量，補正資料不及；另一方面即早接洽擬委辦機構，依時限提報計畫，供內政部審核，藉以提升整體計畫經費撥付與核銷之行政效率。而計畫使用人數逐年增加，業務量提高許多，計畫經費之編列更應予補足，審慎評估「托育費用補助」對於「托育普及與托育品質」是否同步到位。

七、建構輔導與評鑑等管考機制的後續追蹤，「興利」實質獎勵與觀摩交流

³⁵以花蓮境內僅設有一個社區保母系統及資源中心，就整體計畫之各項執行作業及執行過程，對於花蓮縣居民不具有可近性，社區使用亦僅限於花蓮市與吉安鄉。

(主辦單位：內政部；協辦單位：地方政府、社區保母系統、托嬰中心)

(期程：立即可行)

本計畫自 2005 年以來，即辦理全國性評鑑與輔導，從問卷調查、焦點座談，以及深度訪談，地方政府、專家學者多肯定其實質效益，並以此成效作為下年度委托辦理依據參考。然而，社區保母系統對於需要改進事項，係以書面形式答覆，經地方政府覆核，再呈評鑑輔導委員會結案，但其實際改進情況，若未進行當年度的現場追蹤，難達到輔導或評鑑之目的。此外，社區保母系統各有服務特色，承辦單位依其性質不同，發展各類長才，宜有觀摩交流學習機會。因此，**本研究建議**：建構輔導與評鑑等管考機制的後續追蹤，並多增強「興利」減弱「防弊」於社區保母系統管考，依執行成效，彈性計畫經費核定，拔擢績效卓越者，成立區域型策略聯盟中心，結合鄰近縣市或系統合聘外部諮詢團隊，形成團隊支持，互相觀摩，集思廣益與分享鼓勵輔導案例。

八、鼓勵保母發展多元托育服務型態，增能保母對特殊需求家庭的托育服務

(主辦單位：內政部；協辦單位：地方政府、社區保母系統、托嬰中心)

(期程：中長程)

家長將其子女委外托育服務，各有其職涯作息的托育時間差異，諸如：醫護人員、輪班值勤人員、商攤服務業家長，需求假日臨托、到宅托育、夜間托育、課後臨托等，或是外地工作，區段時間 24 小時托育，但一般保母提供托育時間的彈性選擇性較少，導致家長苦無托育資源協助。此外，計畫中雖明列對弱勢家庭³⁶的托育服務，但從問卷調查、焦點團體或深度訪談，都提及實際個案不多，但卻有其高度需求性³⁷。究其因，一般保母鮮少願意主動提供該類托育服務，尤其，自認有關特殊兒照顧知識技能不足，不願承擔意外風險。對於收托兒有特殊異狀，未能辨識或刻意隱瞞，或是察覺異狀，欠缺與家長溝通能力，鼓勵進一步至專業機構尋求諮詢。換言之，保母或家長早期療育知能不足，忽略 3 歲以前幼兒之神經系統發展及各生理系統發展未臻成熟前的及早介入黃金療育期，待日後十倍的力量也難收效。因此，**本研究建議**：政府應提供更為充裕資金援助，鼓勵保母提供更多元型態與不同選擇的托育服務，讓家長有足夠的選擇。對於有特殊需求與處於特殊境遇家庭幼兒，鼓勵不同志願團體 (voluntary sector) 機構與保母夥伴合作，引進具早期療育專

³⁶諸如：低收入戶家庭、家有未滿 2 歲之發展遲緩或身心障礙幼兒之家庭、特殊境遇家庭、高風險家庭等。

³⁷根據內政部兒童局 (2010) 資料顯示：2009 年台閩地區發展遲緩兒童通報轉介為 16,167 人，當年度幼托機構收托發展遲緩兒童之人數為 12,089 人，換句話說有 4,078 名發展遲緩兒童是在家照顧。

長的訪視輔導員³⁸，進入保母托育場域，增能與支持保母，以利家長能獲得更為多樣化的服務方案。

九、整合各類社會福利資訊系統，並需顧及數位落差 E 弱勢族群資訊獲得管道

（主辦單位：行政院、內政部；協辦單位：地方政府）

（期程：立即可行）

本計畫有關「托育費用補助」申請與諮詢問題多元，各類資格認定指標定義解讀各有差異，家長在申請過程質疑問題百百種，諸如：年收入的計算該納入哪些？年終、外島加給是否納入、攤商服務業工作證明的認定…等。雖有各類文字宣傳，或載於網路說明 Q&A，但對於文化不利、數位落差家長，能有專設社會福利托育補助的諮詢與申訴窗口，更能將福利之美意送到弱勢家庭。此外，因應各類托育補助、育兒津貼等，在各縣市、各社福機構自有內部資訊系統，串連各資料庫，整合雲端，強化資安規格，簡化使用介面，友善操作，減少行政登錄繁瑣勾稽比對，增進資料即時性、便利性與完整性，尤其，落實使用者的教育訓練，更是資料正確性的關鍵點。因此，**本研究建議**：規劃各資料庫的整合，強化資料庫使用者教育訓練，簡化與友善化登錄流程，避免因人員異動資料錯置遺失；規劃地方專人專線能滿足家長各類電話申訴或諮詢，以彌補數位落差族群資訊獲得之不便利性。

十、社區保母系統應促進保母自我增能，建立保母托育服務人力資源網路

（主辦單位：內政部；協辦單位：地方政府、社區保母系統）

（期程：立即可行）

經營居家式托育服務宛如保母的個人工作室，以自營雇主一人公司型態運作下，如英、美、澳，北歐等國，早已發展一套成熟的專業運作模式，既保有家庭式溫馨托育的氛圍，也兼顧科學專業化的托育照顧。從本計畫實施以來，透過「托育補助」引導「托育管理」更為專業化成長成效可見，不論是使用服務者的家長、保母或是行政資源供給者的地方政府與社區保母系統，都給予高度肯定。因此，諸多既有經驗又有專業的保母已達到自我管理的階段，系統的角色也從管理立場轉換成陪伴、分享與支持的平台。系統可更為鼓勵這些資深優良保母，走出個人工作室，組成特色聯盟協力圈，主動積極協助新手保母，

³⁸ 英國有所謂的家庭訪視教育服務 (home-visiting educational service)，透過教師、語言或職能治療師、幼兒園護理人員、健康訪視員、社區護士、社工員或有經驗的家長與義工等家訪員 (Portage home visitors)，和家長或實際照顧者一起制定幼兒學習計畫，並定時紀錄與評估學習進度，以獲得有效的學習 (段慧瑩，2009)。

同理支持保母托育困境。尤其，隔代教養祖父母、親屬保母，自認教養自己家的小孩，不需外人多事，接受建議與輔導改進意願低，往往是系統推動托育品質提升最難的對象。因此，**本研究建議**：透過保母鄰里協力圈方式，提供計教具、玩具、圖書行動包等媒材，邀攬祖父母協同托育嬰幼兒和鄰里熟識保母，同享淺顯易懂操作性遊戲。從建立信任感、肯定長者愛的勞力付出，進而引入正確托育知能，達到婆婆媽媽人力資源網路的建立。

十一、鼓勵大專校院嬰幼兒保育、家庭教育、社會工作、護理衛教等相關科系與居家托育、機構托育進行實習合作與產學方案

（主辦單位：內政部、教育部、學術機構；協辦單位：地方政府、社區保母系統、托嬰中心）

（期程：立即可行）

學術機構專業人才之培育當與社會發展脈絡同步，唯有透過產、官、學的密切合作，才能達到訓有所用的目標，學校人才培育機構，不至脫離就業職場需求；另一方面，職場引進學術研發，最新知能隨時帶進實務應用育成產學，人才實習見習及早了解職場，共同為提升我國托育服務品質努力，最終回饋國家幼苗培育的理想目標。因此，**本研究建議**：鼓勵大專校院相關系所與社區保母系統、托嬰中心進行實習合作、產學育成、學術研發等跨領域聯盟，於內政部兒童局推展兒童及少年福利服務補助作業要點中，增列獎勵補助學術機構辦理提昇托育服務品質之實習合作、產學育成、研究發展等事項。

十二、建立我國嬰幼兒托育服務長期研究與學術論述，發展我國托嬰教保活動研發

（主辦單位：內政部、教育部、學術機構；協辦單位：地方政府、社區保母系統、托嬰中心）

（期程：立即可行）

嬰幼兒研究向來是學術界關注但卻難深入的領域，比起英、美、澳等國長期推動居家托育、托嬰中心服務的經驗，我國尚屬蹣跚學步。多半關注於醫護疾病，或心理認知研究為主；專門討論托育服務品質者，也偏向三歲以後幼兒園階段。尤其，幼托整合後，教育部從中央主責進行數項大型輔導評鑑與課程評估方案，動員全國大專校院幼教、幼保相關科系教授深入園所，進行各類教保研究評估輔導，反觀嬰幼兒階段研究輔導，遠遠落後。而有關「品質」的認定，實際上隱含個人的喜好與價值觀。對應居家托育服務品質的重要性，雖有各種理論與研究陸續提出相關數據實證之，以我國居家教保服務發展而言，「認

定」品質的指標、依據為何？歷年社區保母系統評鑑與輔導報告與政策建言，不斷提出，「保障家庭托育品質」目標的重要性，需要更多實徵研究的論證。段慧瑩（2010）以內容分析法，探究美國 2000 年以後有關居家式托育品質評估的相關研究發現，托育品質評估工具有助於檢核與改進托育品質，而托育品質的結構，橫軸諸如：政府登記管理策略、成人與幼兒照顧比例、成人的支持性、照顧者教育及正式訓練、托育設施等向度；縱軸如：照顧品質的歷程，嬰幼兒有何生活與學習經驗？尤其是與照顧者及其他兒童的互動關係等。其中，尤其不乏大型調查³⁹、長期縱貫研究⁴⁰、質性或個案探討⁴¹。因此，**本研究建議**：政府應鼓勵相關學術研究之進行，逐年訂定研發重點，以建立符合我國民情之托育品質評估工具，研發適合我國嬰幼兒學習活動相關教材與指引，進而發展我國托育服務特色，形成他國參考經驗與學術論述。

第二節 實施期程之建議

本研究依據家長、保母、社區保母系統與地方政府等四類問卷、焦點團體、深度訪談以及實地查證等資料分析，提出具體可行建議，本節整理其實施期程與主責單位，備便參考採行（見表 4-1）。

表 4-1 政策建議實施期程表

建議事項		立即可行	中長程	主辦單位	協辦單位
一、定位國家托育福利政策，依近、中、長程發展階段發展擬定計畫目標與工作內容	<ol style="list-style-type: none"> 以近中長程五年階段規劃發展「普及近便」、「優質平價」、「型態多元」的國家托育福利政策及其實施策略 跨部會研商國家托育福利政策取向 		○ ○	行政院、內政部、主計處、勞委會	地方政府
二、因應地區特性，調整「地方政府」、「社區保母系統」之角色位階與服務功能彈性	<ol style="list-style-type: none"> 賦予地方政府更為彈性的計畫工作項目分掌 彈性劃分計畫工作事項，分由不同單位合作 委由學術機構或聘任獨立外部視導員抽調訪查托育概況 	○ ○ ○		內政部	地方政府、社區保母系統

³⁹ Doherty, et.al., 2006；Kryzer, et.al.,2007；Raikes, and Wilcox, 2005 等。

⁴⁰ Kontos, 1994, 1995, 1996 等

⁴¹ Brookes, et.al.,2006；Chalfie, 2007；Roder and Seavey,2006 等

分工	4. 「社區保母系統」就其歷年績效，分級定位可辦理事項，績效卓著者，應撥付較高經費鼓勵擴大辦理	○			
三、依據《兒童及少年福利與權益保障法》，完備托育管理與輔導機制	1. 建置「居家托育員登記與管理」相關子法 2. 依據嬰幼兒發展需求，建置完備的托嬰中心、居家托育服務基準、輔導與評鑑辦法 3. 增加培訓大專院校以上具幼保、社工經驗者，成為獨立訪視員 4. 連貫《幼兒教育及照顧法》之實施，完備與完善的托育管理與輔導機制	○ ○ ○ ○		立法院、內政部	地方政府、學術研究機構
四、積極培育專業居家式托育訪督人員，提供彈性薪資與福利待遇解決人力流失問題	1. 地方政府統一公開招聘與任用訪督人員 2. 配合年度績效考核與年資，彈性調整訪督人員薪資	○ ○		內政部	地方政府
五、強化親職支持、建構以社區為基礎的「托育資源中心」服務網路	1. 擴大托育資源中心的概念，成為社區托育網路核心聯絡處 2. 橫向聯結托嬰中心、居家式保母等委外托育服務資源，以滿足家長各類型 3. 滿足家長各類型托育需求與托育資訊提供 4. 強化親職支持與托育知能提升	○ ○ ○ ○		內政部	地方政府、社區保母系統、托嬰中心
六、簡化行政流程，強化經費核撥付與核銷效率，隨計畫使用人數增加，計畫經費應予提高	1. 於托育補助申請書欄位明載警告計畫必經查核流程，以防止投機濫領情事 2. 中央政府與地方政府再簡化計畫經費核銷程序 3. 地方政府會計、勞政單位可能之疑慮，應載明彈性範圍 4. 應訂定計畫申請與核銷作業期程 5. 計畫經費之編列與計畫服務人數，應同步增列經費	○ ○ ○ ○ ○		內政部	地方政府
七、建構輔導與評鑑等管考機制的後續追蹤，「興利」實質獎勵與觀摩交流	1. 建構輔導與評鑑等管考機制的後續追蹤 2. 增強「興利」減弱「防弊」於社區保母系統管考 3. 依執行成效，彈性計畫經費核定 4. 拔擢績效卓越者，成立區域型策略	○ ○ ○ ○		內政部	地方政府、社區保母系統、托嬰中心

	聯盟中心 5. 結合鄰近縣市或系統合聘外部諮詢團隊，形成團隊支持	○			
八、鼓勵保母發展多元托育服務型態，增能保母對特殊需求家庭的托育服務	1. 政府應提供更為充裕資金援助，鼓勵保母提供更多元型態與不同選擇的托育服務 2. 對於有特殊需求與處於特殊境遇家庭幼兒，鼓勵不同志願團體機構與保母夥伴合作 3. 引進具早期療育專長的訪視輔導員，進入保母托育場域，增能與支持保母	○ ○ ○		內政部	地方政府、社區保母系統、托嬰中心
九、整合各類社會福利資訊系統，並需顧及數位落差E弱勢族群資訊獲得管道	1. 規劃各資料庫的整合 2. 強化資料庫使用者教育訓練 3. 簡化與友善化登錄流程 4. 規劃地方專人專線能滿足家長各類電話申訴或諮詢	○ ○ ○ ○		行政院、內政部	地方政府
十、社區保母系統應促進保母自我增能，建立保母托育服務人力資源網路	1. 透過保母鄰里協力圈方式，提供計教具、玩具、圖書行動包等媒材 2. 邀攬祖父母協同托育嬰幼兒和鄰里熟識保母，同享淺顯易懂操作性遊戲 3. 建立保母托育服務人力資源網路	○ ○ ○		內政部	地方政府、社區保母系統、托嬰中心
十一、鼓勵大專校院嬰幼兒保育、家庭教育、社會工作、護理衛教等相關科系與居家托育、機構托育進行實習合作與產學方案	1. 鼓勵大專校院相關系所與社區保母系統、托嬰中心進行實習合作、產學育成、學術研發等跨領域聯盟 2. 於內政部兒童局推展兒童及少年福利服務補助作業要點中，增列獎勵補助學術機構辦理提昇托育服務品質之實習合作、產學育成、研究發展等事項	○ ○		內政部、教育部、學術機構	部、教育部、學術機構；協辦單位：
十二、建立我國嬰幼兒托育服務長期研究與學術論述，發展我國托嬰教保活動研發	1. 鼓勵相關學術研究之進行，逐年訂定研發重點 2. 建立符合我國民情之托育品質評估工具，研發適合我國嬰幼兒學習活動相關教材與指引 3. 發展我國托育服務特色，形成他國參考經驗與學術論述	○	○ ○	內政部、教育部、學術機構	地方政府、社區保母系統、托嬰中心

綜上可見，整體而言，多數為立即可行，由中央與地方政府再行協調推動努力；部分

仍需依據參酌我國整體經濟考量，福利體制取向，跨部會合作建置近中長程發展規劃，建構普及化、平價化、優質化的托育福利服務，妥善照顧國家未來幼苗。

附錄

附錄一：縣市政府問卷

縣市政府問卷

編號：_____

「保母托育管理與費用補助計畫」效益評估問卷

您好：

本校接受行政院研究發展考核委員會委託，探討內政部「保母托育管理與費用補助計畫」運作情形，特進行本問卷調查。問卷內容旨在瞭解我國保母托育管理與費用補助計畫實施成效，研究結果將作為未來保母托育管理與費用補助政策擬定之參考。您的意見僅做為本研究資料總體分析使用，不做為貴單位考核評鑑依據或其他用途，亦不會於分析報告中呈現各縣市填答情形，請放心填答，謝謝您的協助。

敬祝 平安健康 事事順心

系

國立臺北護理健康大學嬰幼兒保育

段慧瑩副教授、楊曉苓副教授 敬上

民國一百年八月

第一部分

壹、目標評估

(1) 計畫目標訂定的合理性與達成度 (請於適當空格勾選 V)	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 您認為本計畫總目標之一，設定的合宜？ ● 「以「工作、福利」模式，提供平價、可靠的普及托育服務，支持父母兼顧就業和育兒，針對就業者提供部分托育費用，協助家長解決托兒問題，使能投入就業市場，提高家庭收入，減輕家庭照顧及經濟負擔」	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您認為上述總目標之一，目前已達成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 您認為本計畫總目標之二，設定的合宜？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 「兒童之最佳利益為優先考量，妥善照顧國家未來幼苗」				
4. 您認為上述總目標之二，目前已達成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您認為本計畫總目標之三，設定的合宜？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 「建構保母托育管理制度，落實保母證照制度，提昇保母人員照顧嬰幼兒專業知能，提供可近性高且優質之幼托服務，以保障托育品質」				
6. 您認為上述總目標之三，目前已達成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(1) 計畫目標訂定的合理性與達成度 (請於適當空格勾選 V)	非常同意	同意	不同意	非常不同意
7. 認為本計畫總目標之四，設定的合宜？ ● 「針對非就業者但有托育需求之弱勢家庭，提供臨時托育補助機制，以舒緩其照顧壓力，建構專業友善托育體系」	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 您認為上述總目標之四，目前已達成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 您認為本計畫總目標之五，設定的合宜？ ● 「提供非低薪、權益受保障之大量照顧福利服務工作機會，增加各地社區民眾在地就業機會，促進家庭經濟穩定與社區經濟繁榮」	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您認為上述總目標之五，目前已達成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. 若您**不認為**上述內政部「保母托育管理與費用補助計畫」任一計畫總目標**設定合宜**，原因為何？（僅上述第 1、3、5、7、9 題其中之一勾選”不同意”或”非常不同意”者填答此題，可複選）
- 1.目標設定過於理想化，與實際執行狀況有落差
 - 2.目標設定不夠具體明確
 - 3.缺乏具體指標，難以評估
 - 4.縣市政府未能充分參與目標的設定
 - 5.目標涵蓋太多層面（如勞政、兒福、婦女就業），易失焦點
 - 6.其他：_____
12. 若您**不認為**上述內政部「保母托育管理與費用補助計畫」任一計畫總目標目前**可以達成**，原因為何？（僅上述第 2、4、6、8、10 題其中之一勾選”不同意”或”非常不同意”者填答此題，可複選）
- 1.現行保母托育管理行政體系或法規未臻完善
 - 2.中央保母托育管理與費用補助預算不足
 - 3.地方縣市保母托育管理人力不足
 - 4.社團法人或學校機構投入意願不高
 - 5.各縣市在地民間資源多寡落差大
 - 6.目標涵蓋太多層面（如勞政、兒福、婦女就業），不易達成
 - 7.其他：_____

(2) 計畫內容與計畫目標的連結性 請您就以下六項計畫內容，評估其與本計畫目標是否充分連結，依同意程度勾選右側空格。	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 提高保母托育服務之質與量，推動托育制度普及化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 擴增社區保母系統管理費用補助，培訓專業管理人力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 增加中央及地方政府專案人力，確實推動本項工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 開辦部分托育費用補助，減輕家庭負擔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 建構保母托育管理機制，提昇幼兒照顧品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 辦理保母管理與教保服務相關活動，俾利推動本計畫	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

貳、過程評估

請您就本計畫之各項執行作業及執行過程，評估其妥適性，依同意程度勾選右側空格。	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 您認為內政部至貴縣市進行社區保母系統訪視輔導，對貴縣市推動保母托育管理有實質助益？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您認為內政部與貴縣市保母托育管理業務的溝通聯繫良好？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 您認為目前貴縣市均依據「保母托育管理與費用補助計畫」所訂定之作業計畫執行？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您認為目前貴縣市能有效督導轄下各社區保母系統承辦單位，執行各項作業？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您認為目前本計畫各項的督導、管理與考核機制，已完備建立？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 貴縣市目前使用內政部所建置之「全國保母托育服務資料庫」情形良好？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-1承上題，若您不認為目前貴縣市使用「全國保母托育服務資料庫」情形良好，原因為何？（僅上題答“不同意”或“非常不同意”者填答，可複選）				
<input type="checkbox"/> 1.資訊系統操作不易				
<input type="checkbox"/> 2.資訊系統功能不足，不符實際需求				
<input type="checkbox"/> 3.教育訓練不足				
<input type="checkbox"/> 4.縣市電腦資訊設備不足				
<input type="checkbox"/> 5.其他：				

7. 貴縣市目前執行「保母托育管理與費用補助計畫」過程中主要面臨的困難與阻力為何？
（可複選）

- 1.中央預算補助不足
- 2.縣市政府「保母托育管理與費用補助計畫」執行人力不足
- 3.保母對「社區保母系統」的認識與加入意願不足
- 4.家長對「社區保母系統」的認識與申請系統保母意願不高
- 5.社團法人或學校機構接受委託意願不足
- 6.社區保母系統承辦單位專業性不足
- 7.其他：_____

8. 貴縣市目前執行「保母托育費用補助」過程中主要面臨的困難與阻力為何？（可複選）

- 1.家長認識「保母托育費用補助」不足
- 2.家長申請「保母托育費用補助」意願不高
- 3.家長重複請領相關補助，溢領情況多
- 4.「保母托育費用補助」行政作業繁雜
- 5.「保母托育費用補助」審查繁瑣，請領資格認定不易
- 6.其他：_____

參、結果評估

計畫執行績效：請您就本計畫之各項內容，評估其執行成效，依同意程度勾選右側空格。	非常同意	同意	不同意	非常不同意
11. 您認為貴縣市在保母托育服務的質與量上，已有效提昇？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 您認為貴縣市的「社區保母系統」，已分區建構完善？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 您認為貴縣市之宣導活動，民眾及社會各界對使用「社區保母系統」、「托育費用補助」之認知已經有所提升？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 您認為貴縣市對「保母系統訪督人員」的增聘及培訓，已足以提升整體托育服務之能量與品質？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 您認為中央及地方政府所增聘專案人力，能有效推動本項計畫之完成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 您認為開辦「就業者家庭部分托育費用補助」，已有效達成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 您認為開辦「非就業者弱勢家庭臨時托育費用補助」，已有效達成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. 您認為開辦「第三胎以上家庭托育費用補助」，已有效達成？
19. 您認為貴縣市所建構之「居家式托育服務管理」機制，能有效提昇幼兒照顧品質？
20. 您認為貴縣市所建構之「托嬰中心托育服務管理」機制，能有效提昇幼兒照顧品質？
21. 您認為貴縣市所辦理保母管理與托育服務相關活動，能有助本計畫之達成？

第二部份

_____縣(市)推動「保母托育管理與費用補助」服務情形彙整表

1. 貴縣市社會局(處)內部「保母托育管理與費用補助計畫」專案人力與背景為何？

序	職稱	學歷/科系	經歷	年齡/性別	到職日
1					
2					
3					
4					
5					

(本表若不敷使用，請自行延長)

2. 貴縣市近三年「保母托育管理與費用補助計畫」經費執行狀況

金額 項目	97年	98年	99年	100年預算
預算數				
保母托育費用補助				
建構保母托育管理制度				
地方政府專案人力補助				
執行數				

3. 貴縣市近三年「保母托育管理與費用補助計畫」工作項目及執行情形

數量 項目	97年	98年	99年	100年現況
社區保母系統數				
系統專職訪視督導人數				

加入社區保母系統之 保母人數				
保母在職人數				
保母托育幼兒人數				
托育費用補助兒童人 數				

4. 貴縣市是否成立保母制度管理委員會？

無：（說明：_____）

有：曾召開「保母制度管理委員會」會議次數

97年：____次； 98年：____次； 99年：____次；

5. 貴縣市有無訂有社區保母系統承辦單位督導與考核辦法？

有； 無；說明：_____

6. 貴縣市有無訂有社區保母系統承辦單位退出機制？

有； 無；說明：_____

7. 貴縣市有無訂有托育申訴、危機處理作業流程？

有； 無；說明：_____

8. 貴縣市輔導「社區保母系統」受委託機構的方式為何？（可複選）

1.定期聯繫會報

2.安排訪督人員研習課程

3.實地訪視輔導

4.不定期電話聯繫

5.其他：_____

9. 貴縣市是否召開社區保母系統聯繫會議？

97年 無 不定期 每季一次 每半年一次 每年一次；總計____次

98年 無 不定期 每季一次 每半年一次 每年一次；總計____次

99年 無 不定期 每季一次 每半年一次 每年一次；總計____次

10. 貴縣市是否定期辦理訪視輔導及個案研討會議？

97年 無 不定期 每季一次 每半年一次 每年一次；總計____次

98年 無 不定期 每季一次 每半年一次 每年一次；總計____次

99年 無 不定期 每季一次 每半年一次 每年一次；總計____次

11. 貴縣市自行辦理「保母系統訪督人員」教育訓練情形：

1.從未辦理（以下題目跳答） 2.定期辦理 3.不定期辦理

11-1.貴縣市自行辦理「保母系統訪督人員」教育訓練成果：

97年，舉辦____場____小時，總計____人次

98年，舉辦____場____小時，總計____人次

99年，舉辦____場____小時，總計____人次

12. 貴縣市托嬰中心訪視輔導業務是否委託法人機關團體或學校等單位辦理？

97年 無；有，單位：_____

98年 無；有，單位：_____

99年 無；有，單位：_____

13. 貴縣市托嬰中心是否辦理年度評鑑？

97年 否，是，(已公告；未公告)

98年 否，是，(已公告；未公告)

99年 否，是，(已公告；未公告)

14. 貴縣市針對一般大眾自行辦理「保母托育管理與費用補助」宣導情形

1.從未辦理（以下題目不需填答） 2.定期辦理 3.不定期辦理

14-1貴縣市自行辦理「保母托育管理與費用補助」宣導的方式為何？（可複選）

1.藉由社區活動/村里民大會進行宣導

2.透過補助社區保母系統承辦單位自行宣導

3.藉由大型活動宣導，辦理方式為：_____

4.藉由大眾傳播媒體（含電子看板）宣導

5.其他：_____

15. 貴縣市自行辦理「保母托育管理與費用補助」宣導成果：

97年，無，有 舉辦____場，總計____人次參加

98年，無，有 舉辦____場，總計____人次參加

99年，無，有 舉辦____場，總計_____人次參加

16. 貴縣市是否辦理優質保母選拔表揚？

97年 有； 無，說明：_____

98年 有； 無，說明：_____

99年 有； 無，說明：_____

17. 貴縣市是否定期辦理「保母托育管理與費用補助」滿意度調查？

97年 有，無 說明：_____

98年 有，無 說明：_____

99年 有，無 說明：_____

18. 貴縣市辦理「保母托育管理與費用補助」滿意度調查方式？

1.縣市政府自行辦理； 2.縣市政府委外辦理；

3.社區保母系統承辦單位自行辦理； 4.其他:_____

(填答者) 個人基本資料

1. 您的職稱為:_____

2. 您從民國_____年開始掌理「保母托育管理與費用補助計畫」

3. 您的年齡是_____歲，性別是 (1)女 (2)男。

4. 您的最高學歷是：

(1) 高中職 _____科 (2) 專科_____科

(3) 大學_____系 (4) 研究所_____所 (含) 以上

問卷到此為止，請檢查是否有所遺漏，並請您盡速於八月二十五日前，置於已貼郵票的回

郵信封直接寄回：國立臺北護理健康大學 臺北市北投區明德路 365 號，或傳真：

02-28212160，或電子檔逕傳：huiying@ntunhs.edu.tw。再次感謝您的填答！

附錄二：社區保母系統問卷

社區保母系統問卷

編號：_____

「保母托育管理與費用補助計畫」效益評估問卷

您好：

本校接受行政院研究發展考核委員會委託，探討內政部「保母托育管理與費用補助計畫」運作情形，特進行本問卷調查。問卷內容旨在瞭解我國保母托育管理與費用補助計畫實施成效，研究結果將作為未來保母托育管理與費用補助政策擬定之參考。您的意見僅做為本研究資料總體分析使用，不做為貴單位考核評鑑依據或其他用途，亦不會於分析報告中呈現各縣市填答情形，請放心填答，謝謝您的協助。

敬祝 平安健康 事事順心

國立臺北護理健康大學嬰幼兒保育系

段慧瑩副教授、楊曉苓副教授 敬上

民國一百年八月

第一部份：

壹、目標評估

(1) 計畫目標訂定的合理性與達成度 (請於適當空格勾選 V)	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 您認為本計畫總目標之一，設定的合宜？ ● 「以「工作、福利」模式，提供平價、可靠的普及托育服務，支持父母兼顧就業和育兒，針對就業者提供部分托育費用，協助家長解決托兒問題，使能投入就業市場，提高家庭收入，減輕家庭照顧及經濟負擔」	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您認為上述總目標之一，目前已達成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 您認為本計畫總目標之二，設定的合宜？ ● 「兒童之最佳利益為優先考量，妥善照顧國家未來幼苗」	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您認為上述總目標之二，目前已達成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您認為本計畫總目標之三，設定的合宜？ ● 「建構保母托育管理制度，落實保母證照制度，提昇保母人員照顧嬰幼兒專業知能，提供可近性高且優質之幼托服務，以保障托育品質」	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您認為上述總目標之三，目前已達成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 認為本計畫總目標之四，設定的合宜？ ● 「針對非就業者但有托育需求之弱勢家庭，提供臨時托育補助機	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(1) 計畫目標訂定的合理性與達成度 (請於適當空格勾選 V)	非常 同意	同 意	不 同 意	非 常 不 同 意
8. 您認為上述總目標之四，目前已達成？ 制，以紓緩其照顧壓力，建構專業友善托育體系」	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 您認為本計畫總目標之五，設定的合宜？ ● 「提供非低薪、權益受保障之大量照顧福利服務工作機會，增加各地社區民眾在地就業機會，促進家庭經濟穩定與社區經濟繁榮」	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您認為上述總目標之五，目前已達成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. 若您**不認為**上述內政部「保母托育管理與費用補助計畫」任一計畫總目標**設定合宜**，原因為何？（僅上述第 1、3、5、7、9 題其中之一勾選“不同意”或“非常不同意”者填答此題，可複選）
- 1.目標設定過於理想化，與實際執行狀況有落差
 - 2.目標設定不夠具體明確
 - 3.缺乏具體指標，難以評估
 - 4.社區保母系統未能充分參與目標的設定
 - 5.目標涵蓋太多層面（如勞政、兒福、婦女就業），易失焦點
 - 6.其他：_____
12. 若您**不認為**上述內政部「保母托育管理與費用補助計畫」任一計畫總目標目前**可以達成**，原因為何？（僅上述第 2、4、6、8、10 題其中之一勾選“不同意”或“非常不同意”者填答此題，可複選）
- 1.現行保母托育管理行政體系或法規未臻完善
 - 2.中央保母托育管理與費用補助預算不足
 - 3.地方縣市保母托育管理人力不足
 - 4.社團法人或學校機構投入意願不高
 - 5.各縣市在地民間資源多寡落差大
 - 6.目標涵蓋太多層面（如勞政、兒福、婦女就業），不易達成
 - 7.其他：_____

<p>(2) 計畫內容與計畫目標的連結性</p> <p>請您就以下六項計畫內容，評估其與本計畫目標是否充分連結，依同意程度勾選右側空格。</p>	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 提高保母托育服務之質與量，推動托育制度普及化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 擴增社區保母系統管理費用補助，培訓專業管理人力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 增加中央及地方政府專案人力，確實推動本項工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 開辦部分托育費用補助，減輕家庭負擔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 建構保母托育管理機制，提昇幼兒照顧品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 辦理保母管理與教保服務相關活動，俾利推動本計畫	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

貳、過程評估

<p>請您就本計畫之各項執行作業及執行過程，評估其妥適性，依同意程度勾選右側空格。</p>	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 您認為內政部至貴單位進行社區保母系統訪視輔導，對貴單位推動保母托育管理有實質助益？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您認為縣市政府與貴單位在保母托育管理業務的溝通聯繫良好？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 您認為目前貴單位均依據「保母托育管理與費用補助計畫」所訂定之作業計畫執行？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您認為目前縣市政府能有效督導轄下各社區保母系統承辦單位，執行各項作業？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您認為內政部/縣市政府對貴單位保母相關服務所進行之督導、管理與考核機制合理？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您認為貴單位歷年社區保母系統訪視輔導與評鑑所列的各項問題與缺失，已進行改善？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 貴單位目前使用內政部所建置之「全國保母托育服務資料庫」情形良好？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>7-1承上題，若您不認為目前貴單位使用「全國保母托育服務資料庫」情形良好，原因為何？（僅上題答”不同意”或”非常不同意”者填答，可複選）</p> <p><input type="checkbox"/>1.資訊系統操作不易</p> <p><input type="checkbox"/>2.資訊系統功能不足，不符實際需求</p> <p><input type="checkbox"/>3.教育訓練不足</p>				

- 4.本單位電腦資訊設備不足
- 5.其他：_____

8. 貴單位目前執行政府委託「保母托育管理與費用補助計畫」服務過程中，主要面臨的困難與阻力為何？（可複選）

- 1.政府補助經費/人力不足 2.經費撥付延宕
- 3.行政與經費核銷程序繁瑣 4.計畫內容與規範不明確
- 5.與縣市政府溝通協調不易 6.縣市政府輔導措施不足
- 7.專業人力招聘不易 8.專業人力流動率高
- 9.幼兒人數不足，保母媒合轉介不易 10.保母人數不足，幼兒媒合轉介不易
- 11.保母加入系統意願程度低 12.家長對保母系統信任程度低
- 13.保母訪視業務耗時費力 14.宣導活動辦理不易
- 15.其他：_____

9. 貴單位目前執行「保母托育費用補助」服務過程中，主要面臨的困難與阻力為何？（可複選）

- 1.家長認識「保母托育費用補助」不足
- 2.家長申請「保母托育費用補助」意願不高
- 3.「保母托育費用補助」行政作業繁雜
4. 保母有無實際收托幼兒，查核不易
5. 保母資格不符（如：超收幼兒、未簽訂托育契約書等），家長無法申請托育補助
6. 各縣市/社區保母系統認定「保母托育費用補助」資格寬嚴不一
7. 其他：_____

參、品質評估

請您就本計畫之各項執行作業及執行過程，評估 貴單位 之表現水準，並依您個人同意程度勾選右側空格。	非常同意	同意	不同意	非常不同意
11. 整體而言，貴縣市政府與受委託民間機構或組織間是一種夥伴關係？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 整體而言，貴縣市之保母服務具有可近性，方便社區使用？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 整體而言，貴縣市之保母服務具有選擇性，可供家長依需求選擇？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 整體而言，貴單位保母服務相關設施、設備與器材夠完善？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. 整體而言，貴單位保母服務的相關資訊對於保母、家長或民眾是公開的？
16. 整體而言，貴單位保母服務相關人員對保母、家長或民眾的服務態度是尊重有禮貌的？
17. 整體而言，貴單位保母服務相關人員對保母、家長的需求多能有效處理？
18. 整體而言，貴單位保母服務人員所提供的服務品質是一致的、可靠的？
19. 整體而言，貴單位保母服務人員具備服務所需的必要知識與技能？
20. 整體而言，貴單位保母服務具有持續性及穩定性，不會經常更換服務人員？

肆、結果評估

計畫執行績效：請您就貴單位辦理「保母托育管理與費用補助」之各項執行作業，評估其成效，依您個人同意程度勾選右側空格。	成效極佳	成效普通	成效較小	未辦理
1. 保母招募、儲備、職前訓練	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 保母初次登記申請與審核(環境安全家訪)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 家長與保母托育媒合轉介	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 家長與保母托育契約協商與簽約	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 家長與保母的育兒諮詢（親訪、電話、網路、書面等）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 家長與保母的糾紛協調	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 家長意見回饋及申訴	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 保母意見回饋及申訴	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 保母在職訓練	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.保母健康檢查	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.保母考核與退出	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.選拔與表揚優良保母	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.在職保母公共意外責任險	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.保母托育服務一般性例行訪視	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.危機性個案加強訪視	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

計畫執行績效：請您就貴單位辦理「保母托育管理與費用補助」之各項執行作業，評估其成效，依您個人同意程度勾選右側空格。	成效極佳	成效普通	成效較小	未辦理
16.社區托育服務宣導、親職講座等大型活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.托育服務資源中心運作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.托育補助申請資料登錄	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.保母托育服務資料登錄	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.配合縣市政府交辦事項	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

伍、總結評估

一、請就「保母托育管理與費用補助」之計畫成效，依您個人同意程度勾選右側空格。	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 您認為貴縣市在保母托育服務的質與量上，已有效提昇？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您認為貴縣市的「社區保母系統」，已分區建構完善？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 您認為貴縣市之宣導活動，民眾及社會各界對使用「社區保母系統」、「托育費用補助」之認知已經有所提升？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您認為貴縣市對「保母系統訪督人員」的增聘及培訓，已足以提升整體托育服務之能量與品質？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您認為中央及地方政府所增聘專案人力，能有效推動本項計畫之完成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您認為開辦「就業者家庭部分托育費用補助」，已有效達成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 您認為開辦「非就業者弱勢家庭臨時托育費用補助」，已有效達成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 您認為開辦「第三胎以上家庭托育費用補助」，已有效達成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 您認為貴縣市所建構之「居家式托育服務管理」機制，能有效提昇幼兒照顧品質？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您認為貴縣市所辦理保母管理與托育服務相關活動，能有助本計畫之達成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第二部份：

_____縣(市)_____社區保母系統辦理「保母托育管理與費用補助」服務概況彙整表

服務內容	97年	98年	99年
1. 保母招募、儲備、職前訓練(人次)			
2. 保母初次登記申請與審核(環境安全家訪)(人次)			
3. 家長與保母托育媒合轉介(人次)			
4. 家長與保母托育契約協商與簽約(人次)			
5. 家長與保母的育兒諮詢(親訪、電話、網路、書面等)(人次)			
6. 家長與保母的糾紛協調(人次)			
7. 家長意見回饋及申訴(人次)			
8. 保母意見回饋及申訴(人次)			
9. 保母在職訓練(人次)			
10.保母健康檢查(人次)			
11.保母考核與退出(人次)			
12.優良保母選拔與表揚(場次)			
13.在職保母公共意外責任險(人次)			
14.保母托育服務一般性例行訪視(人次)			
15.危機性個案加強訪視(人次)			
16.社區托育服務宣導、親職講座等大型活動(場次)			
17.托育服務資源中心使用(人次)			
18.托育補助申請資料登錄(人次)			
19.保母托育服務資料登錄(人次)			
20.配合縣市政府交辦事項(項次)			

機構基本資料：

1.貴機構立案時間:____年____月，自____年____月開始辦理社區保母系統業務

2.貴機構「社區保母系統」目前專案人力與背景為何？

序	職稱	學歷/科系	證照/經歷	年齡/性別	到職年/月	專/兼任
1						
2						

3						
4						
5						

(本表若不敷使用，請自行延長)

(填答者) 個人基本資料

5. 您的職稱為：_____
6. 您從民國_____年開始掌理「保母托育管理與費用補助計畫」
7. 您的年齡是_____歲，性別是 (1)女 (2)男。
8. 您的最高學歷是：
 (1)高中職_____科 (2)專科_____科
 (3)大學_____系 (4) 研究所_____所 (含) 以上

問卷到此為止，請檢查是否有所遺漏，並請您盡速於八月二十五日前，置於已貼郵票的回郵信封直接寄回：國立臺北護理健康大學 臺北市北投區明德路 365 號，或傳真：02-28212160，或電子檔逕傳：huiying@ntunhs.edu.tw。再次感謝您的填答！

附錄三：保母問卷

保母問卷

編號：_____

「保母托育管理與費用補助計畫」效益評估問卷

您好：

本校接受行政院研究發展考核委員會委託，研究內政部「保母托育管理與費用補助計畫」運作情形，特進行本問卷調查。問卷內容旨在瞭解我國保母托育管理與費用補助計畫使用者之感受性與滿意度等，研究結果將作為未來保母托育管理與費用補助政策擬定之參考。您的意見僅做為本研究資料總體分析使用，不會於分析報告中呈現您個別填答情形，請放心填答，謝謝您的協助。

敬祝 平安健康 事事順心

國立臺北護理健康大學嬰幼兒保育系
段慧瑩副教授、楊曉苓副教授 敬上

民國一百年八月

壹、填答者基本資料

- 性別/年齡：(1) 女 民國____年出生 (2) 男 民國____年出生
- 從事居家保母托育年資：_____年。
- 加入社區保母系統年資：
 - 0-3 年
 - 4-6 年
 - 7-9 年
 - 10 年以上
- 教育程度：
 - 國中(含以下)
 - 高中職 _____科
 - 大專院校_____科/系
 - 碩士_____所 (含以上)
- 收托人數 (含自己未滿 6 歲的子女)：
 - 2 歲以下____人
 - 滿 2 歲-未滿 6 歲 _____人
 - 無，等待托育中

貳、「社區保母系統」服務品質評估

請您就貴縣市之「社區保母系統」所提供給您的相關服務，評估該單位之表現，並依您個人同意程度勾選右側空格。

非常同意	同意	不同意	非常不同意
------	----	-----	-------

請您就貴縣市之「社區保母系統」所提供給您的相關服務，評估該單位之表現，並依您個人同意程度勾選右側空格。	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 貴縣市之保母服務具有可近性，方便社區民眾就近使用？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 貴縣市之保母服務具有選擇性，可供保母或家長依需求選擇？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 您參加的系統，其保母服務相關設施、設備與器材夠完善？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您參加的系統，保母服務的相關資訊對於保母、家長或民眾是公開的？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您參加的系統，其保母服務人員對保母、家長或民眾的服務態度是尊重有禮貌的？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您參加的系統，其保母服務人員對保母、家長的需求多能有效處理？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 您參加的系統，其保母服務人員所提供的服務品質是一致的、可靠的？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 您參加的系統，其保母服務人員具備服務所需的必要知識與技能？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 您參加的系統，保母服務具有持續性及穩定性，不會經常更換服務人員？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

參、保母托育管理與費用補助計畫之滿意度

請您就貴縣市辦理「保母托育管理與費用補助」之各項服務內容，評估該項服務之表現，並依您個人滿意程度勾選右側空格。	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
1. 保母招募、儲備、職前訓練	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 保母登記申請與審核(環境安全家訪)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 家長與保母托育媒合轉介	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 家長與保母托育契約協商與簽約	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 家長與保母的育兒諮詢（親訪、電話、網路、書面等）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 家長與保母的糾紛協調	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 家長與保母意見回饋及申訴	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 保母在職訓練	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | | |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 9. 保母健康檢查 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 在職保母公共意外責任險 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 保母考核與退出 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 選拔與表揚優良保母 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 保母托育服務危機性個案加強訪視 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 訪視督導人員家庭托育服務訪視 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 托育服務資源中心運作 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 家長托育補助申請協助 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. 社區托育服務宣導、親職講座等大型活動 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

肆、總結評估

請就「保母托育管理與費用補助」之計畫成效，您個人同意程度勾選右側空格。	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 您認為貴縣市在保母托育服務的質與量上，已有效提昇？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您認為貴縣市或系統所辦理之宣導活動，民眾及社會各界對使用「社區保母系統」、「托育費用補助」之認知已經有所提升？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 您認為貴縣市所辦理保母管理與托育服務相關活動，能有助本計畫之達成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您認為「托育費用補助」，已有效達成？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您認為「托育費用補助」，能減輕家長的托育經濟負擔？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您認為「保母托育管理與費用補助」計畫之實施，能有助於保母的工作機會？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 您認為貴縣市所建構之「居家式托育服務管理」機制，能有助提昇幼兒照顧品質？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

伍、具體改善建議

1. 您對托育協助媒合、提供保母在職研習、訪視輔導等服務之建議事項為：

「保母托育管理與費用補助計畫」效益評估

2. 您對保母意外責任險、健康檢查、考核、表揚與退出等規範之建議事項為：

3. 您對貴縣市「托育資源中心」的建置與運作，是否有建議事項？

4. 您對「保母托育管理」、「托育費用補助」政策的實施，是否有其他意見？

問卷到此為止，請檢查是否有所遺漏，感謝您的填答！

附錄四：家長問卷

家長問卷

編號：_____

「保母托育管理與費用補助計畫」效益評估問卷

您好：

本校接受行政院研究發展考核委員會委託，研究內政部「保母托育管理與費用補助計畫」運作情形，特進行本問卷調查。問卷內容旨在瞭解我國保母托育管理與費用補助計畫使用者之感受性與滿意度等，研究結果將作為未來保母托育管理與費用補助政策擬定之參考。您的意見僅做為本研究資料總體分析使用，不會於分析報告中呈現您個別填答情形，請放心填答，謝謝您的協助。

敬祝 平安健康 事事順心

國立臺北護理健康大學嬰幼兒保育系
段慧瑩副教授、楊曉苓副教授 敬上

民國一百年八月

壹、填答者基本資料

- 性別/年齡：(1) 女 民國____年出生 (2) 男 民國____年出生
- 身份：(1) 父 (2) 母 (3) 祖父母 (4) 其他
- 職業：(1) 商 (2) 工、農 (3) 軍、公、教
(4) 服務業 (5) 醫、護 (6) 無 (7) 其他_____
- 教育程度：
 - (1) 國中(含以下) (2) 高中職 _____科
 - (3) 大專院校_____科/系 (4) 碩士_____所 (含以上)

貳、托育現況

- 送托子女人數：(1) 2歲以下 ____人 有 無 申請托育費用補助
(2) 2歲以上-未滿6歲 ____人
- 托育時間：(1) 日托 (2) 24小時全日托 (3) 半日托 (4) 其他_____
- 您目前僱用的保母來源為：
 - (1) 向社區保母系統(協會、基金會等)詢問媒合
 - (2) 親友介紹 (3) 保母是自己的親友 (4) 其他_____
- 您是否與保母簽訂托育契約？(1) 是 (2) 否，原因：_____

參、「社區保母系統」服務品質評估

請您就貴縣市之「社區保母系統」所提供給您的相關服務，評估該單位之表現，並依您個人同意程度勾選右側空格。	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 貴縣市之「社區保母系統」具有可近性，能方便社區民眾就近利用？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 貴縣市之「社區保母系統」具有選擇性，可供保母或家長依需求選擇？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 貴縣市之保母服務的相關資訊對於保母、家長或民眾是充分公開的？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 貴縣市之「社區保母系統」其服務人員對保母、家長或民眾的服務態度是尊重有禮貌的？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 貴縣市之「社區保母系統」其服務人員對保母、家長的需求多能有效處理？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 貴縣市之「社區保母系統」其服務人員所提供的服務品質是一致的、可靠的？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 貴縣市之「社區保母系統」其服務人員具備服務所需的必要知識與技能？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 貴縣市之「社區保母系統」，保母服務具有持續性及穩定性，不會經常更換服務人員？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

肆、保母托育管理與費用補助計畫之滿意度

此部份是瞭解您對社區保母系統及相關服務的滿意度，請您就各項服務內容之表現，依您個人滿意程度勾選右側空格。	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
1. 家長與保母托育媒合轉介	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 家長與保母托育契約協商與簽約協助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 家長與保母的育兒諮詢（親訪、電話、網路、書面等）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 家長與保母的糾紛協調	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 家長與保母意見回饋及申訴	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 提供保母在職訓練	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 補助保母健康檢查	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8. 進行保母考核與退出 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 選拔與表揚優良保母 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 補助在職保母公共意外責任險 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 提供保母托育服務一般性例行訪視 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 針對托育服務危機性個案進行加強訪視 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 辦理社區托育服務宣導、親職講座等大型活動 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 社區托育服務資源中心之運作 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 提供家長托育補助申請協助 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

伍、整體政策評估

請就「保母托育管理與費用補助」之計畫成效，依您個人同意程度勾選右側空格。	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 您認為貴縣市在保母托育服務的質與量上，已有效提昇？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您認為貴縣市或系統所辦理之宣導活動，民眾及社會各界對使用「社區保母系統」、「托育費用補助」之認知已經有所提升？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 您認為開辦「托育費用補助」，能有效減輕家庭之托育經濟負擔？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您認為政府建構的「社區保母系統」管理機制，能有助提昇幼兒照顧品質？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您認為「保母托育管理與費用補助」計畫之實施，能有助婦女重返職場，兼顧育兒與就業？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您認為「保母托育管理與費用補助」計畫之實施，能增加家庭生養子女的意願？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

陸、具體改善建議

1. 您對本計畫內容之協助托育媒合、提供保母在職研習、訪視輔導等服務之建議事項為：

2. 您對本計畫內容之保母意外責任險、健康檢查、考核、表揚與退出等規範之建議事項

「保母托育管理與費用補助計畫」效益評估

為：

3. 您對貴縣市「托育資源中心」的建置與運作，是否有建議事項？

4. 您對「保母托育管理」、「托育費用補助」政策的實施，是否有其他意見？

問卷到此為止，請檢查是否有所遺漏，並請您盡速於九月五日前，置於已貼郵票的回郵信封直接投郵寄回：國立臺北護理健康大學 臺北市北投區明德路 365 號，或傳真：02-28212160。再次感謝您的填答！

附錄五：縣市政府問卷之統計分析摘要

壹、基本資料

一、受訪縣市：共計 22 縣市，分別為台北地區(臺北市、新北市)、台中市(含台中縣)、台南市(含台南縣)、高雄地區(原高雄縣、高雄市)、基隆市、桃園縣、新竹市、新竹縣、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義市、嘉義縣、屏東縣；及東部地區(宜蘭縣、花蓮縣、台東縣)；離島地區(澎湖縣、金門縣、連江縣)。其中，高雄地區(高雄市、原高雄縣)共填寫 2 份問卷。故填答者為 23 份問卷。

二、填答者資料

表 1 填答者資料 (N=23)

填答者資料		次數	百分比
職稱	約用社工	4	17.4%
	科員	1	4.3%
	約用人員	14	60.9%
	督導員	1	4.3%
	臨時約用	3	13.0%
性別	男	1	4.3%
	女	22	95.7%
最高學歷	專科	1	4.3%
	大學	22	95.7%
教育背景	兒童福利/社工	5	21.7%
	幼教/幼保	14	60.9%
	其它	4	17.4%
參與系統年資	1年以下	8	34.8%
	1-2年	6	26.0%
	3年	8	34.8%
	5年	1	4.3%

貳、目標評估

一、計畫目標訂定的合理性

表 2 計畫目標訂定的合理性 (N=23)

目標訂定合理性	非常	同意	不同意	非常不
	同意			同意
1. 您認為本計畫總目標之一(「以「工作、福利」模式，提供平價、可靠的普及托育服務，支持父母兼顧就業和育兒，針對就業者提供部分托育費用，協助家長解決托兒問題，使能投入就業市場，提高家	17.4%	69.6%	13.0%	0.0%

目標訂定合理性	非常同意	同意	不同意	非常不同意
庭收入，減輕家庭照顧及經濟負擔」)，設定的合宜？				
2. 您認為本計畫總目標之二（「兒童之最佳利益為優先考量，妥善照顧國家未來幼苗」)，設定的合宜？	47.8%	47.8%	4.3%	0.0%
3. 您認為本計畫總目標之三（「建構保母托育管理制度，落實保母證照制度，提昇保母人員照顧嬰幼兒專業知能，提供可近性高且優質之幼托服務，以保障托育品質」)，設定的合宜？	21.7%	69.6%	8.7%	0.0%
4. 認為本計畫總目標之四（針對非就業者但有托育需求之弱勢家庭，提供臨時托育補助機制，以紓緩其照顧壓力，建構專業友善托育體系」)，設定的合宜？	4.5%	81.8%	9.1%	4.5%
5. 您認為本計畫總目標之五（「提供非低薪、權益受保障之大量照顧福利服務工作機會，增加各地社區民眾在地就業機會，促進家庭經濟穩定與社區經濟繁榮」)，設定的合宜？	13.0%	65.2%	17.4%	4.3%

二、若您不認為上述內政部「保母托育管理與費用補助計畫」任一計畫總目標設定合宜，原因為何？（複選題）

表3 計畫目標訂定不合宜的原因（N=23）

計畫目標訂定不合宜的原因	次數	百分比
1. 目標設定過於理想化，與實際執行狀況有落差	12	52.2%
2. 目標設定不夠具體明確	4	17.4%
3. 缺乏具體指標，難以評估	1	4.3%
4. 縣市政府未能充分參與目標的設定	1	4.3%
5. 目標涵蓋太多層面（如勞政、兒福、婦女就業），易失焦點	5	21.7%

三、計畫目標訂定的達成度

表4 計畫目標訂定的達成度（N=23）

目標達成度（百分比）	非常同意	同意	不同意	非常不同意

目標達成度（百分比）	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 您認為上述總目標之一，目前已達成？	4.3%	56.5%	39.1%	0.0%
2. 您認為上述總目標之二，目前已達成？	13.6%	72.7%	13.6%	0.0%
3. 您認為上述總目標之三，目前已達成？	17.4%	60.9%	21.7%	0.0%
4. 您認為上述總目標之四，目前已達成？	0.0%	26.1%	60.9%	13.0%
5. 您認為上述總目標之五，目前已達成？	8.7%	43.5%	47.8%	0.0%

四、若您不認為上述內政部「保母托育管理與費用補助計畫」任一計畫總目標目前可以達成，原因為何？（複選題）

表5 計畫目標無法有效達成的原因（N=23）

目標無法有效達成的原因	次數	百分比
1. 現行保母托育管理行政體系或法規未臻完善	10	43.5%
2. 中央保母托育管理與費用補助預算不足	9	39.1%
3. 地方縣市保母托育管理人力不足	9	39.1%
4. 社團法人或學校機構投入意願不高	5	21.7%
5. 各縣市在地民間資源多寡落差大	14	60.9%
6. 目標涵蓋太多層面（如勞政、兒福、婦女就業），不易達成	6	26.1%

五、計畫內容與計畫目標的連結性：以下六項計畫內容，評估其與本計畫目標是否充分連結

表6 計畫內容與計畫目標的連結性（N=23）

計畫內容與計畫目標的連結性（百分比）	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 提高保母托育服務之質與量，推動托育制度普及化	8.7%	78.3%	13.0%	0.0%
2. 擴增社區保母系統管理費用補助，培訓專業管理人力	8.7%	73.9%	17.4%	0.0%
3. 增加中央及地方政府專案人力，確實推動本項工作	17.4%	69.6%	13.0%	0.0%
4. 開辦部分托育費用補助，減輕家庭負擔	17.4%	69.6%	8.7%	4.3%

計畫內容與計畫目標的連結性（百分比）	非常同意	同意	不同意	非常不同意
5. 建構保母托育管理機制，提昇幼兒照顧品質	26.1%	73.9%	0.0%	0.0%
6. 辦理保母管理與教保服務相關活動，俾利推動本計畫	21.7%	78.3%	0.0%	0.0%

參、過程評估

一、本計畫之各項執行作業及執行過程，評估其妥適性

表7 計畫過程評估（N=23）

計畫執行過程之妥適性（百分比）	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 您認為內政部至貴縣市進行社區保母系統訪視輔導，對貴縣市推動保母托育管理有實質助益？	8.7%	91.3%	0.0%	0.0%
2. 您認為內政部與貴縣市保母托育管理業務的溝通聯繫良好？	17.4%	73.9%	8.7%	0.0%
3. 您認為目前貴縣市均依據「保母托育管理與費用補助計畫」所訂定之作業計畫執行？	26.1%	69.6%	4.3%	0.0%
4. 您認為目前貴縣市能有效督導轄下各社區保母系統承辦單位，執行各項作業？	8.7%	78.3%	13.0%	0.0%
5. 您認為目前本計畫各項的督導、管理與考核機制，已完備建立？	8.7%	47.8%	43.5%	0.0%
6. 貴縣市目前使用內政部所建置之「全國保母托育服務資料庫」情形良好？	17.4%	60.9%	17.4%	4.3%

二、承上題，若您不認為目前貴縣市使用「全國保母托育服務資料庫」情形良好，原因為何？（複選）

表8 「全國保母托育服務資料庫」的使用問題（N=23）

資料庫使用問題	次數	百分比
1. 資訊系統操作不易	4	17.4%
2. 資訊系統功能不足，不符實際需求	3	13.0%
3. 教育訓練不足	5	21.7%
4. 縣市電腦資訊設備不足	0	0.0%

三、各縣市目前執行「保母托育管理與費用補助計畫」過程中主要面臨的困難與阻力（複

選)

表9 各縣市執行「保母托育管理與費用補助計畫」過程之困難與阻力 (N=23)

計畫執行過程之困難與阻力	次數	百分比
1. 中央預算補助不足	12	52.2%
2. 縣市政府「保母托育管理與費用補助計畫」執行人力不足	16	69.6%
3. 保母對「社區保母系統」的認識與加入意願不足	15	65.2%
4. 家長對「社區保母系統」的認識與申請系統保母意願不高	9	39.1%
5. 社團法人或學校機構接受委託意願不足	7	30.4%
6. 社區保母系統承辦單位專業性不足	7	30.4%
7. 其他：--無法強制執行、且無相關罰則	1	4.3%

四、各縣市目前執行「保母托育費用補助」過程中主要面臨的困難與阻力 (複選)

表10 各縣市執行「保母托育費用補助」過程之困難與阻力 (N=23)

計畫執行過程之困難與阻力	次數	百分比
1. 家長認識「保母托育費用補助」不足	10	43.5%
2. 家長申請「保母托育費用補助」意願不高	1	4.3%
3. 家長重複請領相關補助，溢領情況多	3	13.0%
4. 「保母托育費用補助」行政作業繁雜	11	47.8%
5. 「保母托育費用補助」審查繁瑣，請領資格認定不易	9	39.1%
6. 其他：--補助經費不易足額 --自營業者之認定(所得審查) --家長認為輔助金而太少 --中央協助宣導不彰	5	21.4%

肆、結果評估

一、計畫各項內容之執行成效

表 11 計畫各項內容之執行成效 (N=23)

計畫執行成效 (百分比)	非常	同意	不同意	非常不
	同意			同意

計畫執行成效（百分比）	非常 同意	同意	不同意	非常不 同意
1. 您認為貴縣市在保母托育服務的質與量上，已有效提昇？	21.7%	78.3%	0.0%	0.0%
2. 您認為貴縣市的「社區保母系統」，已分區建構完善？	5.9%	64.7%	29.4%	0.0%
3. 您認為貴縣市之宣導活動，民眾及社會各界對使用「社區保母系統」、「托育費用補助」之認知已經有所提升？	4.3%	87.0%	8.7%	0.0%
4. 您認為貴縣市對「保母系統訪督人員」的增聘及培訓，已足以提升整體托育服務之能量與品質？	8.7%	43.5%	47.8%	0.0%
5. 您認為中央及地方政府所增聘專案人力，能有效推動本項計畫之完成？	21.7%	65.2%	8.7%	4.3%
6. 您認為開辦「就業者家庭部分托育費用補助」，已有效達成？	17.4%	69.6%	13.0%	0.0%
7. 您認為開辦「非就業者弱勢家庭臨時托育費用補助」，已有效達成？	4.3%	17.4%	43.5%	34.8%
8. 您認為開辦「第三胎以上家庭托育費用補助」，已有效達成？	17.4%	65.2%	17.4%	0.0%
9. 您認為貴縣市所建構之「居家式托育服務管理」機制，能有效提昇幼兒照顧品質？	8.7%	87.0%	4.3%	0.0%
10. 您認為貴縣市所建構之「托嬰中心托育服務管理」機制，能有效提昇幼兒照顧品質？	9.1%	86.4%	4.5%	0.0%
11. 您認為貴縣市所辦理保母管理與托育服務相關活動，能有助本計畫之達成？	17.4%	82.6%	0.0%	0.0%

二、各縣市相關政策執行現況

表 12 各縣市相關政策執行現況（N=23）

相關作業	次數	百分比
成立保母制度管理委員會，並定期召開會議	21	91.3%
訂有社區保母系統承辦單位督導與考核辦法	19	82.6%
訂有社區保母系統承辦單位退出機制	18	78.3%
訂有托育申訴、危機處理作業流程	22	95.7%
縣市自行辦理「保母系統訪督人員」教育訓練	15	65.2%

三、各縣市輔導「社區保母系統」受委託機構的方式（複選）

表 13 各縣市輔導「社區保母系統」受委託機構的方式 (N=23)

輔導方式	次數	百分比
定期聯繫會報	20	83.5%
安排訪督人員研習課程	16	69.6%
實地訪視輔導	23	100.0%
不定期電話聯繫	23	100.0%
其他--不定期委外查核	4	17.4%
--建構即時通訊系統		
--外籍督導		
--不定期e-mail聯繫		
--參與協力圈會議		

四、各縣市近 3 年重點業務辦理情形

表 14 各縣市近 3 年重點業務辦理情形 (N=23)

相關作業	97次數(百分比)	98次數(百分比)	99次數(百分比)
1. 每年定期召開社區保母系統聯繫會議	17 (73.9%)	20 (87.0%)	20 (87.0%)
2. 定期辦理訪視輔導及個案研討會議	13 (56.5%)	18 (78.3) %	20 (87.0%)
3. 托嬰中心訪視輔導業務委託法人機關團體或學校等單位辦理	2 (8.7%)	9 (39.1%)	8 (34.8%)
4. 辦理托嬰中心年度評鑑*	3 (13.0%)	15 (65.2%)	6 (26.1%)
5. 對一般大眾自行辦理「保母托育管理與費用補助」宣導	9 (39.1%)	13 (56.5%)	14 (60.9%)
6. 辦理優質保母選拔表揚	3 (13.0%)	8 (34.8%)	13 (56.5%)
7. 定期辦理「保母托育管理與費用補助」滿意度調查	9 (39.1%)	14 (60.9%)	14 (60.9%)

註：各縣市並非每年均辦理托嬰中心評鑑，許多縣市為2年一評

五、各縣市自行辦理「保母托育管理與費用補助」宣導的方式 (複選)

表 15 各縣市自行辦理「保母托育管理與費用補助」宣導方式 (N=23)

宣導方式	次數	百分比
------	----	-----

1. 藉由社區活動/村里民大會進行宣導	10	43.5%
2. 透過補助社區保母系統承辦單位自行宣導	22	95.7%
3. 藉由大型活動宣導，辦理方式為： --配合活動設攤發放宣導資料 --結合各局處室辦理之園遊會、表揚或宣導活動 --保母表揚活動聯合宣導 --辦理保母週活動宣導	18	78.3%
4. 藉由大眾傳播媒體（含電子看板）宣導	9	39.1%
5. 其他： --放置宣導單張於公所 --定期宣導(醫院、衛生所、圖書館等)	4	17.4%

六、各縣市辦理「保母托育管理與費用補助」滿意度調查方式

表 16 各縣市辦理「保母托育管理與費用補助」滿意度調查方式 (N=23)

輔導方式	次數	百分比
縣市政府自行辦理	3	13.0%
縣市政府委外辦理	0	0.0%
社區保母系統承辦單位自行辦理	12	52.2%
其他	3	13.0%
遺漏值	5	21.7%

附錄六：社區保母系統問卷之統計分析摘要

壹、基本資料

一、受訪社區系統：共計 55 個社區保母系統填答問卷，其所在區域如下表。

表1 社區保母系統所在區域 (N=55)

		次數	百分比
所在區域	北區	24	43.6%
	中區	9	16.4%
	南區	15	27.3%
	東區	3	5.5%
	離島	2	3.6%
	未註明	2	3.6%
辦理系統年資	3年以下	22	40.7%
	4-6年	13	24.1%
	7-9年	6	11.1%
	10-13年	13	24.1%
	遺漏值	1	

二、填答者資料

表2 填答者資料 (N=55)

	填答者資料	次數	有效百分比
職稱	訪視員	12	21.8%
	訪視員兼任督導	16	29.1%
	督導	17	30.9%
	主任或組長	8	14.5%
	其他	2	3.6%
性別	男	0	0.0%
	女	55	100.0%
年齡	21-30歲	17	31.5%
	31-40歲	18	33.3%
	41-50歲	11	20.4%
	51-60歲	8	14.8%
	遺漏值	1	
最高學歷	高中職	2	3.6%
	專科	5	9.1%
	大學	38	69.1%

	研究所	10	18.2%
參與系統年資	3年以下	37	68.5%
	4-6年	10	18.5%
	7-10年	7	13.0%
	遺漏值	1	

貳、目標評估

一、計畫目標訂定的合理性：以下數據皆為排除遺漏值（各題遺漏數量約 2-3 不等）後的有效百分比。

表 3 計畫目標訂定的合理性 (N=55)

目標訂定合理性	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 您認為本計畫總目標之一（「以「工作、福利」模式，提供平價、可靠的普及托育服務，支持父母兼顧就業和育兒，針對就業者提供部分托育費用，協助家長解決托兒問題，使能投入就業市場，提高家庭收入，減輕家庭照顧及經濟負擔」），設定的合宜？	15.4%	80.8%	3.8%	0.0%
2. 您認為本計畫總目標之二（「兒童之最佳利益為優先考量，妥善照顧國家未來幼苗」），設定的合宜？	45.3%	52.8%	1.9%	0.0%
3. 您認為本計畫總目標之三（「建構保母托育管理制度，落實保母證照制度，提昇保母人員照顧嬰幼兒專業知能，提供可近性高且優質之幼托服務，以保障托育品質」），設定的合宜？	34.0%	64.2%	1.9%	0.0%
4. 認為本計畫總目標之四（針對非就業者但有托育需求之弱勢家庭，提供臨時托育補助機制，以紓緩其照顧壓力，建構專業友善托育體系」），設定的合宜？	18.9%	67.9%	11.3%	1.9%
5. 您認為本計畫總目標之五（「提供非低薪、權益受保障之大量照顧福利服務工作機會，增加各地社區民眾在地就業機會，促進家庭經濟穩定與社區經濟繁榮」），設定的合宜？	22.6%	64.2%	11.3%	1.9%

二、若您不認為上述內政部「保母托育管理與費用補助計畫」任一計畫總目標設定合宜，原因為何？（複選題）

表 4 計畫目標訂定不合宜的原因 (N=55)

計畫目標訂定不合宜的原因	次數	百分比
1. 目標設定過於理想化，與實際執行狀況有落差	15	27.3%
2. 目標設定不夠具體明確	3	5.5%
3. 缺乏具體指標，難以評估	6	10.9%
4. 社區保母系統 未能充分參與目標的設定	5	9.1%
5. 目標涵蓋太多層面（如勞政、兒福、婦女就業），易失焦點	9	16.4%
6. 其他：	4	7.3%
● 目標設定仍可討論		
● 城鄉差距因素影響大		
● 申請文件準備不易		

三、計畫目標訂定的達成度：

表5 計畫目標訂定的達成度（N=55）

目標達成度（百分比）	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 您認為上述總目標之一，目前已達成？	3.6%	63.6%	32.7%	0.0%
2. 您認為上述總目標之二，目前已達成？	12.7%	70.9%	16.4%	0.0%
3. 您認為上述總目標之三，目前已達成？	10.9%	69.1%	20.0%	0.0%
4. 您認為上述總目標之四，目前已達成？	3.6%	45.5%	40.0%	10.9%
5. 您認為上述總目標之五，目前已達成？	5.5%	54.5%	34.5%	5.5%

四、若您不認為上述內政部「保母托育管理與費用補助計畫」任一計畫總目標目前可以達成，原因為何？（複選題）

表6 計畫目標無法有效達成的原因（N=55）

目標無法有效達成的原因	次數	百分比
1. 現行保母托育管理行政體系或法規未臻完善	22	40.0%
2. 中央保母托育管理與費用補助預算不足	17	30.9%
3. 地方縣市保母托育管理人力不足	17	30.9%
4. 社團法人或學校機構投入意願不高	3	5.5%
5. 各縣市在地民間資源多寡落差大	21	38.2%

目標無法有效達成的原因	次數	百分比
6. 目標涵蓋太多層面（如勞政、兒福、婦女就業），不易達成	17	30.9%
7. 其他：	5	9.1%
<ul style="list-style-type: none"> ● 弱勢家庭臨時托育補助杯水車薪，申請補助意願動機不強，行政及文件對他們來說不便利，宣導不如一般家長托育，故知道者不多。本身經濟困難補助 5,000 元不夠托育費，無法誘使其就業。 ● 建議兒童局考量追加金門縣訪視輔導員之補助至督導人員之層級。因為金門縣之特殊屬性，保母人數難以成長至可聘用專職督導人員，但訪視輔導員也須完成督導人員之事務，目前是同工不同酬，將導致未來推動業務之窘境。 ● 保母並未受到工作權及薪資保障 ● 托育補助發放太慢 		

五、計畫內容與計畫目標的連結性：系統承辦人針對以下六項計畫內容，評估其與本計畫目標是否充分連結，各題遺漏值皆為2。

表7 計畫內容與計畫目標的連結性（N=55）

計畫內容與計畫目標的連結性（百分比）	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 提高保母托育服務之質與量，推動托育制度普及化	34.3%	62.3%	3.8%	0.0%
2. 擴增社區保母系統管理費用補助，培訓專業管理人力	39.6%	49.1%	9.4%	1.9%
3. 增加中央及地方政府專案人力，確實推動本項工作	35.8%	54.7%	9.4%	0.0%
4. 開辦部分托育費用補助，減輕家庭負擔	39.6%	56.6%	3.8%	0.0%
5. 建構保母托育管理機制，提昇幼兒照顧品質	43.4%	52.8%	3.8%	0.0%
6. 辦理保母管理與教保服務相關活動，俾利推動本計畫	41.5%	58.5%	0.0%	0.0%

參、過程評估

一、系統承辦人就本計畫之各項執行作業及執行過程，評估其妥適性。以下數據皆為排除遺漏值（各題遺漏數量0-4不等）後的有效百分比。

表8 計畫過程評估 (N=55)

計畫執行過程之妥適性 (百分比)	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 您認為內政部至貴單位進行社區保母系統訪視輔導，對貴單位推動保母托育管理有實質助益？	19.2%	76.9%	3.8%	0.0%
2. 您認為縣市政府與貴單位在保母托育管理業務的溝通聯繫良好？	32.7%	60.0%	7.3%	0.0%
3. 您認為目前貴單位均依據「保母托育管理與費用補助計畫」所訂定之作業計畫執行？	49.1%	43.6%	7.3%	0.0%
4. 您認為目前縣市政府能有效督導轄下各社區保母系統承辦單位，執行各項作業？	21.8%	69.1%	9.1%	0.0%
5. 您認為內政部/縣市政府對貴單位保母相關服務所進行之督導、管理與考核機制合理？	13.0%	70.4%	14.8%	1.9%
6. 您認為貴單位歷年社區保母系統訪視輔導與評鑑所列的各項問題與缺失，已進行改善？	23.5%	72.5%	3.9%	0.0%
7. 貴單位目前使用內政部所建置之「全國保母托育服務資料庫」情形良好？	15.1%	58.5%	26.4%	0.0%

二、承上題7，若您不認為目前貴單位使用「全國保母托育服務資料庫」情形良好，原因為何？（複選）

表9 「全國保母托育服務資料庫」的使用問題 (N=55)

資料庫使用問題	次數	百分比
1. 資訊系統操作不易	7	12.7%
2. 資訊系統功能不足，不符實際需求	13	23.6%
3. 教育訓練不足	4	7.3%
4. 本單位電腦資訊設備不足	3	5.5%
5. 其他：	5	9.1%
● 服務要建檔及統計的資訊及對象繁瑣		
● 資訊系統中要 key 的資料太多，太雜，佔用工作人員許多工作時間，ex：保母的研習紀錄或活動參與部份有需要登錄嗎？		
● 常有系統連線問題，key in 後無法存檔，要重複幾次後才能完成		

三、貴單位目前執行政府委託「保母托育管理與費用補助計畫」服務過程中，主要面臨的困難與阻力為何？（複選）

表10 社區保母系統執行「保母托育管理與費用補助計畫」過程之困難與阻力 (N=55)

計畫執行過程之困難與阻力	次數	百分比
1. 政府補助經費/人力不足	32	58.2%
2. 經費撥付延宕	20	36.4%
3. 行政與經費核銷程序繁瑣	28	50.9%
4. 計畫內容與規範不明確	6	10.9%
5. 與縣市政府溝通協調不易	4	7.3%
6. 縣市政府輔導措施不足	6	10.9%
7. 專業人力招聘不易	17	30.9%
8. 專業人力流動率高	19	34.5%
9. 幼兒人數不足，保母媒合轉介不易	15	27.3%
10. 保母人數不足，幼兒媒合轉介不易	24	43.6%
11. 保母加入系統意願程度低	16	29.1%
12. 家長對保母系統信任程度低	4	7.3%
13. 保母訪視業務耗時費力	32	58.2%
14. 宣導活動辦理不易	14	25.5%
15. 其他：	11	20.0%
● 資源中心需耗費人力來登錄資料及場地及書籍玩具需維護及消毒		
● 保母收托數已飽和，若在媒合中多為較偏遠區域之保母，家長送托不易，因此幼兒媒合轉介率低。		
● 可否與縣府溝通，年終獎金領全額費用，為何要扣勞健保…。		
● 顧及了系統宣導，卻失去了和家人相處的時間。		
● 工作人員薪資無法依年資調整，導致人員流動率高。		
● 家長對於托育補助費用申請流程，繳交資料繁瑣。		
● 城鄉差距大，訪視交通路途遙遠		
● 專業社工人員招聘不易		

四、貴單位目前執行「保母托育費用補助」服務過程中，主要面臨的困難與阻力為何？（複選）

表11 社區保母系統執行「保母托育費用補助」過程之困難與阻力 (N=55)

計畫執行過程之困難與阻力	次數	百分比
1. 家長認識「保母托育費用補助」不足	22	40.0%

計畫執行過程之困難與阻力	次數	百分比
2. 家長申請「保母托育費用補助」意願不高	2	3.6%
3. 「保母托育費用補助」行政作業繁雜	29	52.7%
4. 保母有無實際收托幼兒，查核不易	9	16.4%
5. 保母資格不符（如：超收幼兒、未簽訂托育契約書等），家長無法申請托育補助	3	5.5%
6. 各縣市/社區保母系統認定「保母托育費用補助」資格寬嚴不一	15	27.3%
7. 其他：	9	16.4%
● 宣導與研習總補助經費不足		
● 其他單位家長會將托育補助資料寄送至本單位，家長未清楚資料是需寄送到保母所屬系統單位。		
● 家長抱怨：更換保母資料要重新檢附，太麻煩。		
● 承辦單位經濟負擔太重，計畫執行受阻，例：100 年至 8 月方撥款，機構代墊 2 佰多萬，如何吃得消？		
● 未報稅之家長附件資料複雜，家長怒聲連連。		
● 年收入 150 萬以上排富		

肆、品質評估

系統承辦人就本計畫之各項執行作業及執行過程，評估該單位之表現水準，以下數據為排除遺漏值（各題遺漏數量 0-1 不等）後的有效百分比。

表12 社區保母系統自評各項執行作業及執行過程之品質

計畫品質指標（百分比）	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 整體而言，貴縣市政府與受委託民間機構或組織間是一種夥伴關係？	38.2%	52.7%	9.1%	0.0%
2. 整體而言，貴縣市之保母服務具有可近性，方便社區使用？	25.5%	58.2%	16.4%	0.0%
3. 整體而言，貴縣市之保母服務具有選擇性，可供家長依需求選擇？	22.2%	64.8%	13.0%	0.0%
4. 整體而言，貴單位保母服務相關設施、設備與器材夠完善？	13.7%	56.4%	30.9%	0.0%
5. 整體而言，貴單位保母服務的相關資訊對於保母、家長或民眾是公開的？	48.1%	48.1%	3.7%	4.3%
6. 整體而言，貴單位保母服務相關人員對保母、家長或民眾的服務態度是尊重有禮貌的？	70.9%	29.1%	0.0%	0.0%
7. 整體而言，貴單位保母服務相關人員對保母、家長的需求多能有效處理？	45.5%	54.5%	0.0%	0.0%

計畫品質指標（百分比）	非常同意	同意	不同意	非常不同意
8. 整體而言，貴單位保母服務人員所提供的服務品質是一致的、可靠的？	50.0%	48.1%	1.9%	0.0%
9. 整體而言，貴單位保母服務人員具備服務所需的必要知識與技能？	38.9%	59.3%	1.9%	0.0%
10. 整體而言，貴單位保母服務具有持續性及穩定性，不會經常更換服務人員？	36.4%	58.2%	5.5%	0.0%

伍、結果評估

各項作業執行績效：承辦人就該單位辦理「保母托育管理與費用補助」之各項執行作業，評估其成效。以下數據為排除遺漏值（各題遺漏數量 0-2 不等）後的有效百分比。

表 13 社區保母系統自評各項作業之執行成效（N=55）

各項執行作業	成效極佳	成效普通	成效較小	未辦理
1. 保母招募、儲備、職前訓練	52.7%	36.4%	0.0%	10.9%
2. 保母初次登記申請與審核(環境安全家訪)	61.8%	38.2%	0.0%	0.0%
3. 家長與保母托育媒合轉介	50.0%	48.1%	1.9%	0.0%
4. 家長與保母托育契約協商與簽約	58.2%	32.7%	7.3%	1.8%
5. 家長與保母的育兒諮詢（親訪、電話、網路、書面等）	49.1%	45.5%	3.6%	1.8%
6. 家長與保母的糾紛協調	40.7%	48.1%	3.7%	7.4%
7. 家長意見回饋及申訴	41.5%	50.9%	1.9%	5.7%
8. 保母意見回饋及申訴	50.9%	43.4%	1.9%	3.8%
9. 保母在職訓練	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%
10.保母健康檢查	81.5%	13.0%	1.9%	3.7%
11.保母考核與退出	59.3%	31.5%	3.7%	5.6%
12.選拔與表揚優良保母	47.2%	24.5%	7.5%	20.8%
13.在職保母公共意外責任險	81.5%	16.7%	1.9%	0.0%
14.保母托育服務一般性例行訪視	63.0%	37.0%	0.0%	0.0%
15.危機性個案加強訪視	53.7%	35.2%	1.9%	9.3%
16.社區托育服務宣導、親職講座等大型活動	50.0%	42.6%	1.9%	5.6%

各項執行作業	成效 極佳	成效 普通	成效 較小	未辦理
17.托育服務資源中心運作	33.3%	42.6%	14.8%	9.3%
18.托育補助申請資料登錄	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%
19.保母托育服務資料登錄	75.9%	24.1%	0.0%	0.0%
20.配合縣市政府交辦事項	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%

陸、總結評估

計畫執行成效：承辦人就「保母托育管理與費用補助」計畫，評估其總體成效。以下數據為排除遺漏值（各題遺漏數量 1-3 不等）後的有效百分比。

表 14 「保母托育管理與費用補助」計畫之總體成效（N=55）

計畫執行成效	非常 同意	同意	不同意	非常不 同意
1. 您認為貴縣市在保母托育服務的質與量上，已有效提昇？	30.2%	69.8%	0.0%	0.0%
2. 您認為貴縣市的「社區保母系統」，已分區建構完善？	36.5%	42.3%	21.2%	0.0%
3. 您認為貴縣市之宣導活動，民眾及社會各界對使用「社區保母系統」、「托育費用補助」之認知已經有所提升？	27.8%	63.0%	7.4%	1.9%
4. 您認為貴縣市對「保母系統訪督人員」的增聘及培訓，已足以提升整體托育服務之能量與品質？	20.4%	63.0%	16.7%	0.0%
5. 您認為中央及地方政府所增聘專案人力，能有效推動本項計畫之完成？	22.2%	61.1%	14.8%	1.9%
6. 您認為開辦「就業者家庭部分托育費用補助」，已有效達成？	29.6%	61.1%	9.3%	0.0%
7. 您認為開辦「非就業者弱勢家庭臨時托育費用補助」，已有效達成？	11.1%	37.0%	44.4%	7.4%
8. 您認為開辦「第三胎以上家庭托育費用補助」，已有效達成？	24.1%	50.0%	25.9%	0.0%
9. 您認為貴縣市所建構之「居家式托育服務管理」機制，能有效提昇幼兒照顧品質？	27.8%	68.5%	3.7%	0.0%
10. 您認為貴縣市所辦理保母管理與托育服務相關活動，能有助本計畫之達成？	38.9%	61.1%	0.0%	0.0%

附錄七：保母問卷之統計分析摘要

壹、填答保母基本資料：

回收之有效問卷總計345份。

表1 填答保母基本資料 (N=345)

填答者資料		次數	有效百分比
所在區域	北區	102	29.6%
	中區	102	29.6%
	南區	99	28.7%
	東區	42	12.2%
性別	男	5	1.5%
	女	338	98.5%
	遺漏值	2	
年齡	30歲以下	2	0.6%
	31-40歲	33	9.8%
	41-50歲	120	35.5%
	51-60歲	130	38.5%
	60歲以上	53	15.7%
	遺漏值	7	
教育程度	國中(含以下)	72	20.9%
	高中職	188	54.5%
	大專院校	81	23.5%
	碩士	0	0.0%
	遺漏值	4	
從事居家保母 托育年資	5年以下	151	45.8%
	6-10年	97	29.4%
	11-20年	61	18.5%
	21-30年	21	6.4%
	遺漏值	15	
加入社區保母 系統年資	0-3年	196	58.5%
	4-6年	92	27.5%
	7-9年	25	7.5%
	10年以上	22	6.6%
	遺漏值	10	

表2 填答保母托育人數現況 (N=345)

收托人數		次數	有效百分比
2歲以下	無	54	16.9%

	1人	166	52.0%
	2人	98	30.7%
	3人	1	0.3%
	遺漏值	26	
滿2歲-未滿6歲	無	172	54.8%
	1人	104	33.1%
	2人	36	11.5%
	3人	2	0.6%
	遺漏值	31	

表3 填答保母平均托育人數 (N=332)

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
平均收托人數	332	0.0	4.0	1.65	0.76

貳、「社區保母系統」服務品質評估

服務品質評估：保母就該縣市之「社區保母系統」所提供的相關服務，評估該單位之表現，以下數據皆為排除遺漏值（各題遺漏數量約1-4不等）後的有效百分比。

表4 「社區保母系統」服務品質評估 (N=345)

品質要項	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 貴縣市之保母服務具有可近性，方便社區民眾就近使用？	38.7%	59.9%	1.2%	0.3%
2. 貴縣市之保母服務具有選擇性，可供保母或家長依需求選擇？	36.6%	61.0%	2.3%	0.0%
3. 您參加的系統，其保母服務相關設施、設備與器材夠完善？	35.0%	63.6%	1.5%	0.0%
4. 您參加的系統，保母服務的相關資訊對於保母、家長或民眾是公開的？	40.2%	57.5%	2.1%	0.3%
5. 您參加的系統，其保母服務人員對保母、家長或民眾的服務態度是尊重有禮貌的？	51.2%	48.5%	0.3%	0.0%
6. 您參加的系統，其保母服務人員對保母、家長的需求多能有效處理？	37.7%	61.1%	1.2%	0.0%
7. 您參加的系統，其保母服務人員所提供的服務品質是一致的、可靠的？	40.9%	56.4%	2.6%	0.0%
8. 您參加的系統，其保母服務人員具備服務所需的必要知識與技能？	42.6%	56.6%	0.9%	0.0%

品質要項	非常同意	同意	不同意	非常不同意
9. 您參加的系統，保母服務具有持續性及穩定性，不會經常更換服務人員？	39.8%	56.4%	3.5%	0.3%

參、保母托育管理與費用補助計畫之滿意度

請保母就該縣市辦理「保母托育管理與費用補助」之各項服務內容，評估對該項服務表現之滿意程度，以下數據為排除遺漏值（各題遺漏數量約1-15不等）後的有效百分比。

表5 保母對「保母托育管理與費用補助計畫」之滿意度（N=345）

服務內容	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
1. 保母招募、儲備、職前訓練	38.7%	61.3%	0.0%	0.0%
2. 保母登記申請與審核(環境安全家訪)	39.8%	60.2%	0.0%	0.0%
3. 家長與保母托育媒合轉介	34.5%	62.0%	2.9%	0.6%
4. 家長與保母托育契約協商與簽約	35.1%	64.3%	0.6%	0.0%
5. 家長與保母的育兒諮詢（親訪、電話、網路、書面等）	34.9%	64.2%	0.9%	0.0%
6. 家長與保母的糾紛協調	29.4%	68.8%	1.8%	0.0%
7. 家長與保母意見回饋及申訴	31.2%	66.7%	2.1%	0.0%
8. 保母在職訓練	55.7%	44.3%	0.0%	0.0%
9. 保母健康檢查	49.9%	49.9%	2.0%	0.0%
10. 在職保母公共意外責任險	45.0%	52.1%	2.7%	0.3%
11. 保母考核與退出	31.4%	67.5%	1.2%	0.0%
12. 選拔與表揚優良保母	35.5%	62.4%	1.8%	0.3%
13. 保母托育服務危機性個案加強訪視	35.9%	63.2%	0.9%	0.0%
14. 訪視督導人員家庭托育服務訪視	42.9%	56.8%	0.3%	0.0%
15. 托育服務資源中心運作	40.5%	57.7%	1.8%	0.0%

服務內容	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
16. 家長托育補助申請協助	43.8%	55.3%	0.9%	0.0%
17. 社區托育服務宣導、親職講座等大型活動	40.1%	57.9%	1.8%	0.3%

肆、總結評估

請保母對「保母托育管理與費用補助」之計畫成效，依個人同意程度加以評估，以下數據為排除遺漏值（各題遺漏數量約5-11不等）後的有效百分比。

表 6 保母對「保母托育管理與費用補助」之計畫成效評估（N=345）

計畫執行成效（百分比）	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 您認為貴縣市在保母托育服務的質與量上，已有效提昇？	32.9%	63.8%	3.2%	0.0%
2. 您認為貴縣市或系統所辦理之宣導活動，民眾及社會各界對使用「社區保母系統」、「托育費用補助」之認知已經有所提升？	27.8%	66.0%	6.0%	0.3%
3. 您認為貴縣市所辦理保母管理與托育服務相關活動，能有助本計畫之達成？	29.9%	67.1%	3.0%	0.0%
4. 您認為「托育費用補助」，已有效達成？	26.8%	62.5%	10.4%	0.3%
5. 您認為「托育費用補助」，能減輕家長的托育經濟負擔？	33.5%	58.8%	7.1%	0.6%
6. 您認為「保母托育管理與費用補助」計畫之實施，能有助於保母的工作機會？	33.6%	58.0%	7.7%	0.6%
7. 您認為貴縣市所建構之「居家式托育服務管理」機制，能有助提昇幼兒照顧品質？	36.8%	61.8%	1.5%	0.0%

伍、具體改善建議（開放意見匯整）

一、您對托育協助媒合、提供保母在職研習、訪視輔導等服務之建議事項為：

(1) 托育協助媒合：

1. 盡量安排提升保母素質、品格，
2. 可再創造各種媒合的機會、活動，例如：社區宣導活動、親子運動會、媒合管道、網路介紹，使保母可多接觸家長。(2)
3. 托育補助媒合再加強 (2)。

4. 建立資訊網更快速便利。
5. 托育媒合須具公平性。
6. 覺得托育協助媒合效果不佳。
7. 托育媒體能將供需兩者托育條件公開化，彼此媒合率或許能有效提高。
8. 對於保母與家長間的托育媒合，若能隨時更新彼此的需求，托育條件期待等，公開讓保母與家長查詢，一定更能提高媒合率。
9. 希望協助保母媒合的窗口能夠更明朗透明化，對於時效性可以具體掌握得更好，謝謝囉。
10. 家長對其保母有意見，希望能透過系統告知保母，方可改進
11. 許多家長知道有管道可以媒合，但卻不知道透過哪些管道，應加強宣傳，如：地址、電話、網路機關名稱。

(2) 保母在職研習：

1. 能提供一些有關優質保母提升。(2)
2. 對保母本身的需求能多元化，以提升保母的身心靈健康。
3. 學會所上的課程都非常精彩，有時想多上幾堂課卻沒名額，非常遺憾。
4. 增加研習課程。(6)
5. 課程安排每次七小時為佳。
6. 研習時間能否縮短。
7. 保母在職研習改為半天。
8. 在職研習可增加副食品製作，嬰幼兒的疾病徵兆及如何照顧處理。(2)
9. 保母研習可增加心靈成長之課程，以帶動平常被寶寶綁住的保母。
10. 加強幼兒教導方面的課程。
11. 研習時因為人數多，導致場地有限品質不好。
12. 課程多元化，重複性的課程可減少。(3)
13. 保母固定在職研習是提升保母素質
14. 提供保母在職研習程是否可每年有不同程選擇，可增加不同領域的專業知能。(2)
15. 在職研習能否提高多樣，多學習，不限時間，自由開放。
16. 系統內保母自我進修及知識成長非常有幫助，謝謝家扶中心的辛勞。
17. 課程上能有更多的實務操作。
18. 對於有進修在職專班或上夜校進修相關幼兒科系的保母，應該在職研習可減免或減少時數，不然修假日班的保母等於全年無休了。
19. 在職研習上面因我晚上還在中台進修學士，有些課程是一樣的而有重疊狀況，如能自行選擇課程不同，而能增進自己本身專業能力。
20. 在職研習課程增加醫學課程，如：新生兒易見疾病及照護技巧。
21. 滿意，若能再開些家長成長課程更優。
22. 在職研習的課程應多開實用的課如：嬰兒按摩。
23. 可授予相關證照如按摩、蒙特梭利等，以較優於一般市面授課費用較低或採補助方式讓一般要有此類證照保母做系統學習。

(3) 訪視輔導服務：

1. 固定時間訪視，有意見的保母加以討論。
2. 增加系統服務人員以增加效率。

3. 互動良好。
4. 系統已非常完善。

二、您對保母意外責任險、健康檢查、考核、表揚與退出等規範之建議事項為：

(1) 保母意外責任險

1. 對於自己零至六歲的孩子可加入保險對象。
2. 保母意外責任險的範圍可否加大?
3. 希望能給保母一些保障。
4. 注重意外責任險這方面。
5. 意外責任險理賠額度應再保母可負擔範圍類，及目前發生案例薪資與理賠額度皆有很大差距。
6. 保母責任意外險的範圍限制在保母住家內，是有點狹隘，應該是只要幼兒在保母身旁即是保險範圍。
7. 意外險限制太多。(2)
8. 應該提高保母意外險責任之額度(3)
9. 只有意外險，似乎不敷使用，能增加多項保障，使保母工作更寬心。
10. 保母也是一份職稱，雖有意外責任險，但卻無勞退和勞健保補助，對於保母而言確實沒保障。

(2) 健康檢查

1. 健康檢查應再確實，項目應再多些。(4)
2. 保母健康檢查希望每年一次。(2)
3. 兩年一次太頻繁健康檢查應改為三年一次，且是否能再就近診所檢查。
4. 增加健康檢查經費補貼(5)
5. 健康檢查費用請政府繼續補助。(3)
6. 健康檢查忘了拿收據就不能退錢。
7. 健康檢查可否減少 X 光照射次數或以他法代替。
8. 健康檢查能盡量分區依靠近住家附近的區域。
9. 健康檢查只限公立醫院才可申得補助限制太多。
10. 希望能全額補健康檢查費用，初加入系統之保母，第一次希望也能列入補助對象。
11. 在健康檢查方面，希望有固定時間，讓保母定期做檢查。
12. 配合健康檢查的醫院設備太簡陋，照 X 光很不方便。
13. 保母的健檢能配合普通檢查，不用常至醫院，如：40 歲健保提供的檢查。
14. 健康檢查太簡單，增加癌症項目。

(3) 考核、表揚與退出等規範

1. 定期舉辦並通知。
2. 分享優質保母的心得。
3. 保母考核表揚不中立。
4. 考核過於繁雜，保母參與意願不高。
5. 退出系統的規範是否可延長時間，因地區性幼兒比較難媒合轉介，保母較無保障。

6. 不要再辦優質保母選拔。
7. 要建立一套標準機制、規範、考核，表揚優良保母，不適任有個退場機制。
8. 建立一套標準，確實執行，勿因人而改變規範，相信和管理保母上更能事半功倍。
9. 在考核上的評量可在下一年初就可先公布，在年初就可表揚，可讓優秀的保母更有自信，對保母是一大鼓勵呢。(2)
10. 保母因特殊因素停托一段時間就要退出系統，對此事項請盡量寬鬆。

三、您對貴縣市「托育資源中心」的建置與運作，是否有建議事項？

1. 希望能更廣泛的提供托育保母的資訊及服務。(2)
2. 一般保母大部分時間很忙能夠真正運用的機會不多。
3. 多介紹資源中心場所。
4. 應在假日或晚上辦理。(2)
5. 為現職無證照保母開課於假日。
6. 托育中心的設點再多些。(2)
7. 希望各縣市都設有托育資源中心。
8. 在每一鄉鎮公所設置托育資源中心。
9. 更便利、豐富。(2)
10. 提升效率。
11. 希望資源中心能提供教具租借。
12. 教具種類應再多樣化，出借率高者也應多項，以便保母租借。
13. 應拉近城鄉差居，資源共享。
14. 因場地較遠，使用不便，內部幼兒的書本及玩具不足，缺少選擇性。
15. 佳里區的設備不足，安全性也不夠。(2)
16. 本區資源中心離市區遠，圖書也不夠多，玩具也不多，無法滿足幼兒的需求。
17. 硬體設備多些。
18. 很不錯，可以讓幼兒多一個遊戲的好地方。
19. 托育資源中心能幫助保母在照顧小孩的協助有所幫助。
20. 設備與書稍嫌不足。
21. 是否可以有冷氣設備，因為天氣太熱了。
22. 公辦私營難免有些費用上考量，及至資訊較缺乏。(2)
23. 能增加開放的時間，多功能的開放。
24. 托育資源中心，建置能否有一區一處。(2)
25. 中心的空間可以再增加活動的空間部分，坪數再加大一點。(2)
26. 能多設置幾個中心，方便就近使用。(3)
27. 托育資源中心辦理的講座，師資很好很實務，年齡若能從零歲開始，對我們家中有嬰兒者更加受益，玩具包構思很好，能減輕父母的經濟負擔，借適合年齡的玩具家中不用堆放，及時常可更換新玩具。
28. 行動圖書館及玩具包是個很棒的構想，可以讓無法帶孩子到托育資源中心互動的保母，有個另一種選擇方式，。
29. 希望有關單位繼續的支持。
30. ，希望能將資源中心對外開放，達到保母與家長間的溝通選擇，可辦講座邀請家長參與，資訊傳達給雙方。
31. 資源不足太克難，建議補經費。(2)
32. 網路資訊的建置。

33. 市府網路應該要明確放上托育資源的區塊，方便家長尋找合法有資格的保母。
34. 在托育資源中心的建置與運作，我覺得不錯！有更多資源讓大家更了解資源中心。
35. 在資源中心對我幫助很大，因只要有任何問題只要一通電話就可解開疑惑及問題，真的很棒，非常感謝呢。
36. 資源中心設置於離保母居住處遠，運用機會不多，如何讓托育所需之資源能有效運用，幫忙解決距離時間的問題。(2)
37. 假日一個月只有一個星期六早上有上班，借用教具很不方便，且很多教具還要預約，等教具到了有時沒時間去拿，有時已用不到了。
38. 應該每月排有一星期日讓保母和家長可去借用，因平常帶孩子(上班)有時要到中心較遠了點。
39. 台中市(萬的台中縣)因幅地廣大，所以托育資源中心是否可在廣設幾處，以方便保母或家長需求。

四、您對「保母托育管理」、「托育費用補助」政策的實施，是否有其他意見？

(1)「保母托育管理」

1. 希望能維持現狀，由社區保母系統管理。
2. 謝謝政府讓我們辛苦的工作被看見，也協助我們提升托育品質，讓我們一直進步，讓三方都贏。也請給工作人員打氣，他們辛苦了。
3. 提高保母薪資。
4. 政府除了補貼家長，應該也要保障保母的最低薪資，讓托育品質提升。保母所得未達政府最低工資，而保母一直一直在努力提升，卻未得到對等的報酬。(5)
5. 管理方面能有”實習課程”對新進社區保母的職前訓練，如可到願意開放提供參觀學習的保母家裡，做為期一週的的學習，做為參考。
6. 希望政府正視合乎資格的保母權益，不要讓無執照保母就地合法，輔導期考照加入支持系統才是最佳的方法。
7. 保母托育管理：內政部兒童局有保母支持系統，但是加入者都有資格限定，無照保母無法加入，形成無照保母無法做保母托育管理。

(2)「托育費用補助」政策

1. 托育補助金額能提高些對家長能減輕負擔提高生育意願及生育率。(24)
2. 補助費用是否能延長到三歲(16)，3~5歲由幼稚園補助。(5)。
3. 托育費用補助之進度能否快點到家長手中。(4)
4. 可省略一些步驟讓家長可以方便、簡單申請。(2)
5. 未來是否可以保母國家化，由政府補助保母，讓父母不用付保母費用，年輕父母才敢生兒育女。
6. 家長需要教育托育補助的真義，而非只是壓榨未加入系統保母的利器(有些家長會要求未加入系統保母降價因無法申請補助)，而系統保母名額有限造成想加入的保母無法做到。
7. 托育費用申請有排富無法全面普及，應該有生育就應補助因為補助的金額有限，所以生育就應該補助，不該有太多的門檻限制。
8. 可以放寬申請資格，如:不特別需要父母雙方均有工作。(3)
9. 現今台灣少子化嚴重，若托育補助能持續到孩子五歲，或許能提升年輕父母的生育

意願。

10. 補助審核放寬及補助發放能否每月發放。
11. 托育補助費用補助家長也應該補助保母。
12. 希望托育補助沒有排富條款。
13. 宣導太少，父母對托育補助申請方式的了解不足，可在戶政主動送給新婚夫妻做宣導。鄉下地方很多人不知道有托育費用補助，應再多宣導。(4)
14. 對有證照的保母立意良好，但對無證照保母因故不能採用同等方法，否則有無證照有何差別?
15. 托育費用補助對一家長是真的減輕負擔，是政府的美意希望持續，不可廢除。
16. 希望政府不要只顧及家長的心態及想法，應該替保母們想些托育的基本費用及想法。
17. 保母本身照顧自己的子女並無托育補助，似乎不太合理，因為自己的子女也佔一個托育名額，保母就是一項工作啊。
18. 請問保母須自費考照，另須體檢，上課取得20小時時數，但補助卻是家長合理嗎？請算一下保母的時薪到底是多少呢？保母的價值在哪裡？
19. 應提升國民所得，不然再怎麼補助還是無法提高生育率。
20. 社區托育服務，托育補助，應該多辦活動，藉由講座讓家長知道更多的托育資訊。
21. 第三胎才排富的的托育費用補助，應提前至第二胎，現代的年輕人生一胎已經很考慮了，不要說第二胎了，才能夠提高生育率。(2)
22. 可結合社區的村里長協助做社區宣傳，民眾才會更了解托育政策等相關福利，及法條資訊等等。(3)
23. 托育補助是鼓勵生產所推出的政策，但申請的文件拖又有資格的限制，使得政策美意大打折扣。

附錄八：家長問卷之統計分析摘要

壹、填答家長基本資料：

回收之有效問卷總計116份。以下為填答家長之基本資料。

表1 填答家長基本資料 (N=116)

填答者資料		次數	有效百分比
所在區域	北區	27	23.3%
	中區	39	33.6%
	南區	39	33.6%
	東區	9	7.8%
	不明	2	1.7%
性別	男	28	24.1%
	女	86	74.1%
	遺漏值	2	
身份	父	26	23.4%
	母	79	71.2%
	祖父母	3	2.7%
	其他	3	2.7%
	遺漏值	5	
年齡	21-30歲	22	19.6%
	31-40歲	77	68.8%
	41-50歲	10	8.9%
	51-60歲	1	0.9%
	60歲以上	2	1.8%
	遺漏值	4	
教育程度	國中(以下)	3	2.6%
	高中職	17	14.9%
	大專院校	66	57.9%
	研究所	28	24.6%
	遺漏值	2	
職業	商	18	17.0%
	工、農	9	8.5%
	軍、公、教	35	33.0%
	服務業	24	22.6%
	醫、護	9	8.5%
	無	3	2.8%
	其他	8	7.5%
	遺漏值	10	

表2 托育現況 (N=116)

托育現況		次數	百分比
送托-2歲以下	1人	99	85.3%
	2人	2	1.7%
送托-滿2歲~未滿6歲	1人	21	18.1%
托育型態	日托	100	88.5%
	全日托	11	9.7%
	半日托	1	0.9%
	其他	1	0.9%
	遺漏值	2	
申請托育費用補助	有	62	53.4%
	無	15	19.5%
	未填答	39	33.6%
與保母簽訂托育契約	是	94	81.0%
	否	4	3.4%
	未填答	18	15.5%
目前僱用保母來源	社區保母系統媒合	73	64.6%
	親友介紹	21	18.6%
	保母是自己親友	15	13.3%
	其他	4	3.5%
	遺漏值	3	

貳、「社區保母系統」服務品質評估

服務品質評估：受訪家長就該縣市之「社區保母系統」所提供的相關服務，評估該單位之表現；以下數據皆為排除遺漏值（各題遺漏數量約2-5不等）後的有效百分比。

表3 家長對「社區保母系統」服務品質評估 (N=116)

品質要項	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 貴縣市之「社區保母系統」具有可近性，能方便社區民眾就近利用？	41.6%	54.9%	3.5%	0.0%
2. 貴縣市之「社區保母系統」具有選擇性，可供保母或家長依需求選擇？	37.7%	60.5%	1.8%	0.0%
3. 貴縣市之保母服務的相關資訊對於保母、家長或民眾是充分公開的？	37.7%	55.3%	6.1%	0.9%
4. 貴縣市之「社區保母系統」其服務人員對保母、家長或民眾的服務態度是尊重有禮貌的？	55.4%	43.8%	0.0%	0.9%

品質要項	非常同意	同意	不同意	非常不同意
5. 貴縣市之「社區保母系統」其服務人員對保母、家長的需求多能有效處理？	40.2%	58.0%	1.8%	0.0%
6. 貴縣市之「社區保母系統」其服務人員所提供的服務品質是一致的、可靠的？	41.1%	54.5%	4.5%	0.0%
7. 貴縣市之「社區保母系統」其服務人員具備服務所需的必要知識與技能？	37.8%	61.3%	0.9%	0.0%
8. 貴縣市之「社區保母系統」，保母服務具有持續性及穩定性，不會經常更換服務人員？	40.5%	57.7%	1.8%	0.0%

參、保母托育管理與費用補助計畫之滿意度

受訪家長就該社區保母系統之各項服務內容之表現，依個人滿意程度加以評估；以下數據為排除遺漏值（各題遺漏數量約5-11不等）後的有效百分比。

表4 家長對「保母托育管理與費用補助計畫」之滿意度（N=116）

服務內容	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
1. 家長與保母托育媒合轉介	39.6%	59.5%	0.9%	0.0%
2. 家長與保母托育契約協商與簽約協助	43.6%	54.5%	1.8%	0.0%
3. 家長與保母的育兒諮詢（親訪、電話、網路、書面等）	46.4%	50.9%	2.7%	0.0%
4. 家長與保母的糾紛協調	32.1%	67.0%	0.9%	0.0%
5. 家長與保母意見回饋及申訴	34.0%	64.2%	1.9%	0.0%
6. 提供保母在職訓練	55.5%	43.6%	0.9%	0.0%
7. 補助保母健康檢查	46.7%	50.5%	2.8%	0.0%
8. 進行保母考核與退出	42.1%	54.2%	3.7%	0.0%
9. 選拔與表揚優良保母	39.6%	59.4%	0.9%	0.0%
10. 補助在職保母公共意外責任險	43.5%	52.8%	3.7%	0.0%
11. 提供保母托育服務一般性例行訪視	52.3%	46.8%	0.9%	0.0%
12. 針對托育服務危機性個案進行加強訪視	40.0%	57.1%	2.9%	0.0%
13. 辦理社區托育服務宣導、親職講座等大型活動	43.1%	54.1%	1.8%	0.9%
14. 社區托育服務資源中心之運作	41.7%	55.6%	2.8%	0.0%
15. 提供家長托育補助申請協助	47.7%	51.4%	0.9%	0.0%

肆、整體政策評估

請家長對「保母托育管理與費用補助」之計畫成效，依個人同意程度加以評估，以下數據為排除遺漏值（各題遺漏數量約7-8不等）後的有效百分比。

表 5 家長對「保母托育管理與費用補助」之計畫成效評估（N=116）

計畫成效（百分比）	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 您認為貴縣市在保母托育服務的質與量上，已有效提昇？	31.2%	64.2%	4.6%	0.0%
2. 您認為貴縣市或系統所辦理之宣導活動，民眾及社會各界對使用「社區保母系統」、「托育費用補助」之認知已經有所提升？	32.4%	57.4%	10.2%	0.0%
3. 您認為開辦「托育費用補助」，能有效減輕家庭之托育經濟負擔？	45.9%	38.5%	12.8%	2.8%
4. 您認為政府建構的「社區保母系統」管理機制，能有助提昇幼兒照顧品質？	53.2%	45.9%	0.0%	0.9%
5. 您認為「保母托育管理與費用補助」計畫之實施，能有助婦女重返職場，兼顧育兒與就業？	41.3%	45.9%	11.0%	1.8%
6. 您認為「保母托育管理與費用補助」計畫之實施，能增加家庭生養子女的意願？	27.5%	33.0%	29.4%	10.1%

伍、具體改善建議（開放意見匯整）

一、您對托育協助媒合、提供保母在職研習、訪視輔導等服務之建議事項為：

(1) 托育協助媒合：

1. 各區之間也可以進行托育媒合，保母服務資訊宜建置更完整，以協助需要找保母的父母。
2. 媒合上更需具體確定照顧幾人，保母家環境要先評估。
3. 能提供更多資訊。
4. 媒合可稍作推薦。

(2) 保母在職研習：

1. 須加強保母的專業知識，並建議改善成為安全的托育環境。
2. 也可安排父母課程，上課時提供免費臨托保母。
3. 應提供保母幼兒醫療保健的課程。
4. 多提供保母的在職訓練，以充實保母的知識與經驗。(2)

5. 向家長提供保母在職研習的內容。
6. 在職研習部分內容可更多元。
7. 新的育兒資訊可及時提供給父母
8. 提供保母在職研習上的多元化和實用性。

(3) 訪視輔導服務：

1. 對內容與單位並不清楚，家長面對的只是保母個人，因此本問卷不適合家長填答。
2. 增加保母系統於訪視與家長溝通討論的機會，或定期與家長聯絡是否有需改進與加強的事項。
3. 向家長提供保母訪視輔導之狀況。(2)
4. 訪視次數可為例行性的
5. 保母管理可加強訪視部份，最好不定時巡訪

二、您對保母意外責任險、健康檢查、考核、表揚與退出等規範之建議事項為：

(1) 保母意外責任險

1. 應嚴格執行，位家長做好把關。
2. 加強內容的宣導，尤其對新手媽媽。
3. 應由社區保母系統定期主動提供家長資料參考。(2)
4. 有實施的必要，建議相關實行事項。
5. 目前對系統是否有上列計畫不清楚、沒聽說過(2)

(2) 健康檢查

1. 應嚴格執行，為家長做好把關。

(3) 考核、表揚與退出等規範

1. 應嚴格執行，為家長做好把關。
2. 家長僅對於表揚較為了解，因小朋友的保母有獲選為績優保母，但其他部分則較不清楚，建議在媒合時系統人員可以向家長說明。
3. 考核、表揚及退出無實質意義。
4. 多點保母的考核、表揚已形成保母間良性競爭壓力。
5. 退出規範應更明確公告。
6. 希望考核結果可以告知家長。
7. 需要嚴格把關保母方面品質。

三、您對貴縣市「托育資源中心」的建置與運作，是否有建議事項？

1. 或許可以結合在地的圖書館作為托育資源中心的宣傳，教具的出租以利普及流通。
2. 教具及圖書內容可以再充實。提供更多幼兒知識資源。(3)
3. 據點太少太小了，開放時間也太不方便。多方面協助與服務。(2)
4. 應該加強宣傳與托育資源中心的功能，使民眾能更認識此項機制，並充分利用。(4)

5. 可多設置公立托兒所，增加托育名額以協助雙薪家庭減輕負擔。
6. 不知在哪?也不知道有何資源可利用? (2)
7. 分齡舉辦教育講習。
8. 部分系統需家長登入，登記申請回填表格提出需求，部分不需要，是否該統一並宣導。
9. 提供更多經費以供利用，公立托兒所不多。
10. 建議能有較容易的公開管道。
11. 資源、訊息、活動太少，可盡量舉辦，也可製作一本托育資源的月刊或季刊。
12. 多辦一些活動或與相關單位配合，多推廣保母系統及補助，以增進民眾對其的認識與了解。
13. 地區系統間應有流通，否則家長與保母於不同區則無法得到資訊。
14. 資源可盡量 e 化管理系統，供查詢媒合，補助申請及確認追蹤補助狀況，ID 可用身分證字號登入，將保母資料建置資料庫來媒合，亦方便各縣市保母系統管理。

四、您對「保母托育管理」、「托育費用補助」政策的實施，是否有其他意見？

(1)「保母托育管理」

1. 知道社區保母系統的民眾不多，未被普及利用。
2. 保母家庭成員的健康應可列入規範，
3. 契約書的簽定可以由協會做資料更新即可，無須再被審核資料會更顯政府補助美意。
4. 保母家庭成員的健康應可列入規範，托育費用補助可再延長至三歲。
5. 保府補助的宣傳平台宜更多元，現今補助項目繁瑣，宜清楚說明以幫助需要的人。
6. 加強保母托育管理的次數及品質。
7. 即便加入系統之保母素質依舊不齊，無論保母本身還是托育環境及態度等，希望能有所改善。
8. 對保母年終獎金部分可否不要強制規定一個月呢。
9. 於網站就提供保母方面完整資訊，如是否全日托、送去或到府接送。

(2)「托育費用補助」政策

1. 希望在費用補助的程序上能再簡化，比如把第一個及第二個孩子的托育是同一個保母時而第二胎相距不到兩歲，
2. 申請審核率應有效提升，不宜擱置過久。
3. 提升撥款速度，(2)
4. 希望申請的門檻可以放寬年收入的受限，以及文件可再簡化。
5. 托育費用補助申請之資料與考核過度繁複，既是政府為鼓勵年輕父母生養子女，就該簡易而不要太複雜，以免政府的德政成為空殼政策，補助也太少了，實在無法成為年輕父母生養子女的意願。
6. 托育費用的補助不應該有嚴格的所得限制，畢竟台北的消費物價及房價都很高，若是家庭年收入沒有達到一定的水準，又怎會有意願生養子女。
7. 費用補助建議可再延長補助年限，以減輕家長負擔。(11)
8. 增加補助費用，提升補助到六歲。(3)
9. 增加托補費用，可否提高到五千元。(2)

10. 增加托育補助金費，以提高生產率。(13)
11. 希望托育補助及留職停薪津貼可同時申請。
12. 補助太少，物價上升新生兒剛出生花費很多，可否訂定階段性補助。
13. 應補助全額。
14. 保母托育補助金額有限，對於有兩名以上子女的家庭應給予更多補助。
15. 托育補助費用應是個別家庭的收入支出狀況作全盤的評估，補助訂定最低補助金額及上限，不應以每人三千元的金額作齊頭式平等的補助，對於弱勢家庭的補助應是情況提高才能維護社會的基本生存權及提高生產意願。
16. 希望托育補助費用限制可以降低
17. 托育費用補助應可依家庭年收入做分級補助，且可再提高金額
18. 托育費用補助應比照所得稅收，有高低之分，不應一律同等。
19. 應以父母的總所得依比例提供補助。
20. 托育費用補助有門檻限制，應可考慮是否列入列舉扣除額項目，以減輕家長負擔。
21. 希望不要有家庭年薪上的限制。
22. 申請資訊須透過保母並協助送件，建議可資訊廣知大眾，並由大眾逕行申請，並透過平台執行追蹤，可印廣告單由保母轉家長週知。EX:本人年初托嬰送件申請，縣政府年中才審件，然後寄公文來並載明七日無議及無法再申請，由於寄件地非常居住，收到公文逾七日，卻在申訴，承辦人告知無法申請。
23. 是否二胎即毋須訂收入限制，或門檻降低。
24. 二胎補助提高。(2)

附錄九：焦點團體座談會內容摘要

一、焦點團體 1—北區

(一) 訪談對象：北區社區保母系統代表及保母、家長代表、學者代表

出席者：段慧瑩副教授、楊曉苓副教授、洪慧容輔導員(台北市第三區社區保母系統)、林寶鈴督導(新竹南香山社區保母系統)、謝婷婷督導(台北市第六社區保母系統)、保母代表(陳○○先生)、家長代表(謝○○媽媽)

(二) 座談會時間/地點：100年9月2日 PM2:30-17:00；國立臺北護理健康大學幼保系

(三) 座談大綱及回應摘要：

1. 您對「保母托育管理與費用補助計畫」整體看法為何？計畫有何優缺點？有何具體改善建議？
 - 承辦 1-台北市政府真的很支持系統的運作，大家也都互相幫忙，做這份工作很快樂。
 - 承辦 2-宣導活動比較無法進行，限於經費不足，比較無法辦理大型活動。此外，因民間單位要推廣也常遭到一般人的質疑，因此宣導活動應由地方政府來承辦，較有公信力。
 - 學者-所以宣導活動的權責歸屬，例如由誰主辦，可能要由原本的「居家托育管理」的法規部份去修改地方政府與系統的權責。
 - 承辦 3-系統工作人員會流動的原因主要是訪視業務很辛苦、薪水卻不會變動、工作量也很大，勞力勞心之下，很難做很久。

2. 您對「居家托育管理制度」之運作成效為何？是否有助於提升「居家托育」服務品質？有何具體改善建議？
 - 承辦 3-我認為幾年以來確實有看到計畫的成效，一開始可能是家長要求保母加入系統(以便請領托育補助)，但保母加入後參加在職訓練、建立新社群等，真的素質都有提昇。
 - 承辦 1-保母與家長會期望在托育人數上限能有過渡期，特別是像兄弟姐妹一起托育時，法規如果能有一些彈性，對大家來說都比較不會有困擾。
 - 保母-以聯合托育來說，2歲以下托育人數便可以有彈性。
 - 承辦 1-我比較會擔心保母與家長的相處與互動，因為最終影響的是小孩的權益。
 - 承辦 3-保母訪視應該有分級，沒問題的保母就可不需那麼頻繁，新進保母就需比較密集。
 - 學者-在服務家長這一塊，似乎還有一些進步的空間，系統的力氣多半還是放在服務保母這一塊，如果相關資源(例如研習、講座、大型活動等)能更開放而更有效的傳遞到廣大的家長社群，對親職效能的提昇應該會發揮更佳的效益。

3. 您認為「社區保母系統」之運作成效為何？是否有助於提升「居家托育」服務品質？有何具體改善建議？

- 保母-我原本在資訊業，退休後才開始協助我太太做托育工作，也很順利夫妻都考取證照。我們的分工一般來說我比較負責陪孩子玩跟洗澡，我太太則負責其他日常照顧。目前托育 3 名嬰幼兒，如果夜間托育則最多 1 名。在系統中大家可以交流經驗、系統也會提供協助、不會覺得孤軍奮戰。做保母工作以才不會整天關在家裡，交友範圍可以擴大。
 - 家長-剛開始是同事介紹有系統保母就開始使用。同事們也多使用系統的保母，彼此平時也會分享孩子的發展狀況，保母也會用口頭或日誌分享孩子的發展概況。
 - 保母-系統辦的研習對我來說當然很有用，這些知識就可以轉化成合適的照顧方式，遇到問題也比較不會出現慌亂失措的情形。
 - 家長-保母多半可以提供新手父母一些技巧，這方面對家長來說是有幫助，
 - 保母-因為家長比較沒有經驗，或有些太寵小孩，所以我們就會告訴他們一些教養的技巧
 - 承辦 2-家長對簽訂托育契約常會有疑慮，或有拒簽棄約的情形，系統會需要輔導。
4. 您認為「托育費用補助」之運作成效為何？是否有助於減輕家庭托育負擔？有何具體改善建議？
- 家-當初是由保母告知這個補助計畫，剛好符合申請條件就開始申請托育補助，覺得十分能減輕托育的負擔。不然剛養小孩時真的不知道經濟負擔會這麼重，所以不無小補。
 - 保母-以我托育的家庭來說，約 20%才符合申請托育補助的條件，家長的經濟狀況普遍不錯。
5. 您認為本計畫對於弱勢家庭托育需求之協助成效如何？是否有助於減輕家庭托育壓力？
- 承 2-我做這幾年來，幾乎沒有遇到類似的案例，可能保母托育的門檻太高，對弱勢家庭來說可能根本是無法使用的措施，就算政府補助 5 千元，也還是超過家庭可負擔的
 - 學者-似乎對弱勢家庭的補助應增加經費，這個計畫才能對弱勢家庭產生效用，不會「看的到、吃不到」。

二、焦點團體 2—中區

(一) 訪談對象：中區社區保母系統代表及保母、家長代表、學者代表、政府代表

出席者：段副教授慧瑩、楊副教授曉苓、張斯寧副教授、張家卉督導(第四區保母系統)、家長代表唐○○、保母代表林○○、台中市政府社會局科長(賴妍如)、兒童局托育組吳美瑩組長

(二) 座談會時間/地點：100年07月28日 PM3:30-5:30；弘光科技大學

(三) 座談大綱及回應摘要：

1. 您認為「保母托育管理與費用補助計畫」整體運作成效為何？有何優缺點？是否提升托育服務品質？有何具體改善建議？
 - 承辦單位：本計畫實施嚴謹、縣市政府均能依據計畫執行與督導，承辦單位可提供家長及保母雙向支持，十分肯定此計畫所發揮功能
 - 兒童局：現有 5.7%的 0-2 歲嬰幼兒獲得托育補助(不到 2 萬人)，管理制度與補助扣在一起後，是能發揮應有功能，但也有許多不同方向的声音，拉扯著這個計畫。未來保母全面納管後，可能會面臨更多的挑戰。
 - 學者：計畫目標應 refocus 在幼兒及家長的托育需求
 - 地方政府：整體托育在質的提昇是有效益的，但弱勢家庭的托育需求，是較難以達成的；建議婦女就業的目標與本計畫應更脫勾，社會福利層面的目標應更被強調

2. 您認為「社區保母系統」之運作成效為何？是否有助於提升「居家托育」服務品質？有何具體改善建議？
 - 承辦單位：對家長的受益良多
 - 保母：在職研習對自我成長很多、協會(系統)可發揮家長與保母間溝通橋樑功能、定期訪視督導
 - 承辦單位：服務人力較為不足、經費運用較為受限、系統訪視人力設計應考量城鄉差異

3. 您對「居家托育管理制度」之運作成效為何？是否有助於提升「居家托育」服務品質？有何具體改善建議？
 - 地方政府：因少子化，目前超收狀況普遍已少，建議系統人力比的部份應放寬，
 - 承辦單位：臨托的推動難度是高的，現場實際推動是困難的，但是臨托卻有需求
 - 學者：協力圈的功能十分重要，可連結保母間的情誼、強化專業認同、疏解工作壓力
 - 保母：保母工作最重要還是要靠口碑

4. 您認為「托嬰中心托育管理制度」之運作成效為何？是否有助於提升「托嬰中心」托育服務品質？有何具體改善建議？
 - 保母：督導會訪視 3 次以上、環境安全檢視更為嚴謹、在醫藥知識專業上有所提升、
 - 家長：保母的學習意願高
 - 地方政府：委外單位執行是用心的，此計畫的設計也能發揮主管單位管理的成效(會比較有配合度)，未來可再思考如何提供更多元彈性的托育方案

5. 您認為「托育費用補助」之運作成效為何？是否有助於減輕家庭托育負擔？有何具體改善建議？
 - 地方政府：如要使家長感覺到計畫的良善美意，建議應簡化審核標準，
 - 學者：以自己接觸經驗，保母較少因托育補助之施行而抬高托育費
 - 家長：當初是從網路(保母系統網頁)上尋得老大的保母，媒合也十分迅速，效率良好

- 家長：申請上如有很多關卡，給家長感覺不好，有刻意刁難感
- 保母：並未因有費用補助而調漲托育費用(月費 14000)
- 承辦單位：家長常覺得申請托育補助需提供大量文件資料（如公司統編、在職證明等），例如無固定雇主家長需提出在職證明，有實質上的困難
- 家長：今年做法每月底即可領得補助，有發揮實質補助的效益

三、焦點團體 3—南區

(一) 訪談對象：南區社區保母系統代表及保母、家長代表、學者代表、政府代表

出席者：段副教授慧瑩、楊副教授曉苓、江副教授淑卿(屏東科技大學幼兒保育系)、顏主任世慧(高雄市第四、東區保母系統)、魏玉美訪視員(高雄市第一保母系統)、督導(高雄市東區保母系統)、督導(高雄市第四區保母系統)、保母代表、屏東縣政府社會局代表

(二) 座談會時間/地點：100年8月2日 PM4:00-6:00；高雄市第一保母系統

(三) 座談大綱及回應摘要：

1. 您對「保母托育管理與費用補助計畫」整體看法為何？計畫有何優缺點？有何具體改善建議？
 - 地-開辦保母托育管理之前，我們也是要管理保母，只是像大宅院，東一個、西一個，通通都差不多，都在這個宅院裡工作。現在像獨棟個體戶，逐漸有個別差異性，沒加入系統的都不見了，管不到了。獨棟個體戶管理之後，成效也較佳，有特色。把托育費用補助和保母托育管理扣緊，保母素質會成長，但是，無照保母會竄入地下化，他的小孩更是沒保障，但是便宜家長還是選。扣到在職認定都有些技術上的難處，就是盡量協助。希望計畫是持久的，才能看到成效。
 - 地-其實每次發生意外，有系統之後，我們真的就會注意「有照」、「沒照」、「有加入」、「沒加入」？所以比較多管理「有加入」的保母，也因此，當初屏東一開始辦系統，就有一堆保母退出，怕被管，被限制托育人數。
 - 學-本計畫特色有 1.專業化，包括保母培訓證照、在職教育、保母增能活動等。2.在地化，保母協力圈、社區支持等。3.績效化，定期訪視、回饋等。4.科技化，資訊網聯絡與公告、系統宣導等。
2. 您對「居家托育管理制度」之運作成效為何？是否有助於提升「居家托育」服務品質？有何具體改善建議？
 - 保-早期我們加入時，都有做心理評估，不可以做家庭手工等，現在放鬆放寬很多，各種資格都可以加入，我做站長的，也只能提醒訪督人員多注意，也不能多說什麼。
 - 承-遇到怪怪的保母，也不能拒絕他們加入，我們的做法是不主動媒合，盡量鼓勵聯合托育。例如有腦部剛開完刀、家人被倒會，經濟發生大問題的等等。有些是家長看上的保母，則盡量多注意關注，或是還沒開始托育前，有機會轉介其他保母。也曾通報過高風險家庭，由縣府出面處理。

- 承-到宅保母」需求日高，但是家長並不願意接受到他們家訪視，所以不容易接觸到保母托育情況。
 - 地-屏東因為地理狹長，保母分佈集中，因為交通費全國統一，所以也難委託另個系統承接，所以像恆春，也查過保母超收，可是，也不能怎樣，因為太遠了，家長也願意送。
 - 地-保母托育費縣府消保官認為只能訂上限，不能定下限。
3. 您認為「社區保母系統」之運作成效為何？是否有助於提升「居家托育」服務品質？有何具體改善建議？
- 保-保母是在家工作者，很少有機會和他人接觸，彼此不認識，透過系統協力量，彼此認識之後，才有互相交流的機會。
 - 保-我是協力量站的站長，當有保母新成員時，我會一家家拜訪，邀請加入系統。我也會在住家鄰近與社區，張貼系統海報，幫忙宣導家長/保母多利用社區保母系統。當有家長有托育需求時，我也會幫忙轉介保母。也解釋為什麼用系統的保母比較有保障，系統保母有受訓，有保險等。
 - 保-保母站長會站在保母和家長間協調，例如：保母年終獎金的問題，我就會和保母說，不要強求一定要一個月，可以按照比例，或是跟家長說，一般情況是按比例給，如果覺得保母帶的好，就多給鼓勵，如果不合意就隨意啦，中間人比較能協調。
 - 保-有的保母認為加入系統也沒有更多帶孩子的機會，還要證照，就不願意加入系統。他們照顧的小孩如果不要申請托育補助，更不用加入系統，或是去考照。
 - 保-系統保母不會因為托育補助而將托育費用提高，尤其，不申請托育補助的家長，更會找系統保母，是因為信任保母的專業。可以申請補助的，有時候反而去找沒有加入系統、無照保母，然後再講價降價，讓托育費用更低。
 - 保-我接觸的訪視員很專業，我對小孩發展有疑慮的時候，訪視員觀察以後就會告訴我，不需要擔心，不會因為年輕沒經驗而影響專業。
 - 保-保母不希望常換系統承辦單位、或是訪視員，才磨合熟悉這個單位、訪視員的運作特性，又換一個，感受不佳。尤其，加入久的成員，會對系統更不信賴。所以如果是因為評鑑成績不佳的系統，是不是可以輔導他們（系統）改善不佳的部份，而不是把保母換來換去。
 - 承-年紀輕的督導訪視員，剛開始會被保母質疑，沒有經驗，怎麼幫助保母？後來，看到訪督提出的建議很有用，信任感漸漸產生。承辦單位要做的就是，訪督人員的職前與在職訓練，盡量給予訪督人員足夠的後援，才能搞定這些資深保母。
 - 承-透過資深保母在地的推動，保母告訴保母更有效果。
 - 承-透過向家長宣導使用系統保母的好處，例如會定期到保母家訪視、保母意外險、保母要上課學習新知等。家長就會很熱心的把表件拿回去幫保母申請加入系統，尤其是軍公教家長，更是認同保母專業的重要性。
 - 承-因為地區性的差異，我們對於訪視員的在職訓練也有所差別。因為是大學承辦，所以可以運用學校老師的資源，自辦在職訓練，因個案隨時找到可以協管道。
 - 地-高市東區運用保母站長宣導的方式，效果不錯可以學習。
4. 您認為「托嬰中心托育管理制度」之運作成效為何？是否有助於提升「托嬰中心」

托育服務品質？有何具體改善建議？

- 承-有家長式機構式居家式換來換去，有的時候覺得機構有課程學的多，有蒙氏、固定戶外時間等，可是小孩容易生病，不適應，照顧較疏失。有的時候覺得家庭式配合較差，可是照顧比較周到。
- 地-屏東縣托嬰中心只有 7 家，屬貴族型態，比居家還貴。經營者很會行銷「別讓孩子輸在起跑點」的觀念，設備設施感覺很亮麗充裕。

5. 您認為「托育費用補助」之運作成效為何？是否有助於減輕家庭托育負擔？有何具體改善建議？

- 承-都會地區和偏鄉地區的差異性極大，我們同時承辦高市東區和第四區，東區家長和保母熱心參與活動，資源中心等使用率高，需求「到宅保母」到府服務。四區家長和保母在意托育補助申請事宜，對活動參與不熱衷，有些是阿嬤帶孫，幫媳婦領補助、也想幫女兒領補助，曾經發生阿嬤人在高雄，為了金門的女兒，因此想換系統，才能幫女兒領。這樣異質性的地區，一體適用同一個計畫規範與標準，不是很理想。
- 地-托育補助宣導做得多的時候，家長追錢就追得兇。也用各種方式管道獲得補助，屏東鄉下保母費用很便宜，也有日托 6 千元的價格，但是，人數也收的多，就會有超收情況，每次查核的時候，各種藉口說詞都有。例如：幫隔壁看一下的，也真的，一會兒，就跑來一個隔壁人家來接小孩。藏小孩比較離譜的，還把小孩藏在衣櫃就是為了領托育補助。有的愛打麻將等，我們就會找到家長，慢慢溝通轉介其他保母。

6. 您認為本計畫對於弱勢家庭托育需求之協助成效如何？是否有助於減輕家庭托育壓力？

- 承-高市會支援一些辦活動的臨托、社會局處因為案件臨時需要照顧的小孩，例如去醫院等。但是，也發生過保母照顧的小孩被遺棄，收不到托育費，政府也不出，小孩也沒人願意接，就是愛心奉獻。
- 地-臨托、弱勢申請的都很少，因為錢太少，申請其他的補助的錢比較多。

四、焦點團體 4—東區

(一) 訪談對象：東區社區保母系統代表及保母、家長代表、學者代表、政府代表

出席者：段慧瑩副教授、楊曉苓副教授、施助理教授淑娟(慈濟大學兒童發展與家庭教育學系)、陳采欣(宜蘭縣政府)、訪視員(花蓮社區保母系統)、督導(花蓮社區保母系統)、保母代表、家長代表

(二) 座談會時間/地點：100年8月25日 PM12:30-3:00；花蓮社區保母系統(家扶中心)

(三) 座談大綱及回應摘要：

1. 您對「保母托育管理與費用補助計畫」整體看法為何？計畫有何優缺點？有何具體改善建議？

- 承-家扶整合服務方案，也提供保母名單給世展會、勵馨、社會處等單位參考，盡量做到資源的橫向聯結，讓原民會、婦女中心都能廣為宣傳。
- 學-兒家系同學投入幼兒工作越來越少，每年 5、6 個到幼兒園，其他從事相關

產業、公研機關的助理等。對於家庭托育這區塊更少。

2. 您對「居家托育管理制度」之運作成效為何？是否有助於提升「居家托育」服務品質？有何具體改善建議？
 - 地-本縣文宣申請資料也是寄到戶籍地的方式辦理，功效不彰。
 - 承-家長和保母溝通最大的問題，還是錢的問題。愛心保母真的不容易找，每次拜託保母考量家長的情況，多半是說，副食品不收，或是延托費不收等，如果有少 1000 元，就是很大的金額了。有的是因為年終獎金的認定，保母認為既然是年終，就要比照 1.5 個月，家長就認為說，是考核獎金，沒有規定要多少。而保母自信比較不足，當家長給的少的時候，就會難過家長是不是不滿意保母的照顧，無緣無故減薪了。所以，這些都會在托育契約書上，明白確認，是年終獎金。次是托育時間問題，家長會越托越晚，保母認為家長“吃定”了，因為延托費要不到，更氣的是，看到家長不接小孩，卻在逛大街。有時是醫療人員，也是越接越晚，最後，保母會說，時間沒辦法配合家長，請她另外找保母，家長就會收斂，比較準時接小孩。這些常碰到的親師溝通問題，我們會應用角色扮演方式，同理家長與保母的各種情境，如何溝通比較有效與妥適。還有比如，保母懷孕了，要不要告訴家長，家長會不會接受等等。
 - 承-家長也是需要再教育的，但是家長不容易溝通，比較封閉，不願接觸系統。所以我們陸續辦的都是新手爸媽活動，提供保育技術層面的知能，家長接受比較高，比較實際。如果是保母研習課開放給家長，會造成家長又要保母照顧小孩，保母變相加班。而且，家長或保母研習課不像其他講座計畫，有提供臨托服務的經費，幫忙來上課的人免費照顧小孩，又因為寶幕照顧的小孩年紀都比較小，又會認人，臨托還是會黏保母或家長。
 - 承-我們的偏鄉地區找到合格保母很不容易，尤其是每年要 20 小時在職研習，所以多採取小組方式進行。

3. 您認為「社區保母系統」之運作成效為何？是否有助於提升「居家托育」服務品質？有何具體改善建議？
 - 家-在我老家鄉，因少壯外出工作，祖父母不用托育費，隔代教養普遍。每當舉辦相關宣導教育活動，老人家僅瞭解母語，國語聽不懂。會出席多半是因為禮物、獎品或是餐盒，其他文宣資料都丟掉或是折垃圾盒。我的小孩辦理出生登記是父親去辦，文宣資料也都丟掉。用寄的也沒用，老人家不識字，折垃圾盒比較多。但是，我很喜歡看資料，每次去公家機關都會拿回來看看，有什麼補助可以申請。
 - 地-本縣很早就辦理保母職前訓練，從保母托育管理開辦之後，一直都是同一個承辦單位，該單位承辦非常多社會福利計畫，因此本計畫的成效較不明顯。
 - 地-因為該單位一直不願釋出保母名額，縣府預計 101 年度新增一所承辦單位，已於上週洽談。

4. 您認為「托嬰中心托育管理制度」之運作成效為何？是否有助於提升「托嬰中心」托育服務品質？有何具體改善建議？
 - 地-本縣委託學術機構，成效不錯，下年度即使中央不補助，也會用地方政府經費續辦。

5. 您認為「托育費用補助」之運作成效為何？是否有助於減輕家庭托育負擔？有何具體改善建議？
- 家-我的老家沒人找保母，都是親友照顧。我認為偏遠地區的保母要不一樣，如果保母每年要上 20 小時課，跑到 200 公里外的花蓮市區，沒人要來的。托育費直接降價比較實際。
 - 承-如果是登記保母，放寬標準，有些經濟扶助保母，可以在地照顧其他外出工作的家庭，協助其幼齡子女托育，是在地培力的社區互助。
6. 您認為本計畫對於弱勢家庭托育需求之協助成效如何？是否有助於減輕家庭托育壓力？
- 家-我剛開始找保母是看報紙，因為保母住的地方離我工作地點比較遠，接送不方便，托育費也高。她介紹我到家扶問一問，然後，很幸運，能夠找到愛心保母，連看到路人都會幫忙的保母。
 - 家-我的孩子因為出生後都是老人家帶，會照顧飲食，但其他部份就疏忽了。
 - 保-我是家扶中心的志工，一直協助縣府與家扶轉介之兒少保、低收、特境等臨時收托案，這些孩子多少都有些偏差想法，比如：持續穿髒舊衣服，沒有換。因為，家人說：這樣別人才會買新的給你。看到鄰居請孩子要打招呼問候時，孩子說：爸爸說看到有錢人要吐口水。
 - 保-我的家庭經營鋼鐵加工，家人共識投入公益。目前日托照顧阿弟一個月 12000 元（白天），含奶粉、飲食等。然後，家長可以領 5000 元，又可以去工作養其他小孩。保母並不是義工，也有養家的壓力當然也要收費，只是收費高或低，若是有心照顧子女，需要扶助的家庭，稍減收費，卻可以雙贏。
 - 保-對於需要支助的對象，一定要確定是勤奮的，不是濫用社會資源，或是理所當然要政府“養”的心態，才給予補助支持，否則只是增添更多社會問題。
 - 保-阿弟媽媽的非常努力，當阿弟 9 個月還不會翻身時送來，即費盡心思提供阿弟發展資源，阿弟的成長紀錄，填滿媽媽和保母的用心對話。

附錄十：深度訪談內容摘要

一、深度訪談1

(一) 訪談對象：

代號	訪談對象	訪談時間
A1	屏東科技大學 馬祖琳副教授	100年8月3日
A2	慈濟大學 胡美智老師	100年8月26日
A3	聖母專校幼保科主任 齊君蕙老師(承辦宜蘭托嬰中心訪視督導業務)	100年8月26日
A4	台中市第四區社區保母系統 張家卉督導	100年7月29日
A5	台北市第六社區保母系統 謝婷婷督導	100年9月2日
A6	臺北市第三社區保母系統 保母組洪慧容組長	100年9月2日

(二) 訪談問題及內容匯整摘要

Q1：您認為該計畫目標訂定是否合理性？不合理之原因為何？

A1：目標範圍過為廣泛，不易聚焦。建議重新檢討並區隔托育費用補助及保母管理，兩項不同的目標於不同實施計畫。

A2：目標一雖然說是以「工作、福利」模式進行，但是對於一般受薪家庭，3000 元的補助真的是不太夠。需透過社區保母系統的定期訪視或者各縣市托嬰中心評鑑或者輔導，才可能達成目標二要以兒童之最佳利益。目標三建構保母托育管理制度，建議各縣市可以進行經驗分享，多了解彼此進行的狀況，透過委員會可以讓幫助托嬰中心或社區保母系統可以持續進步。目標四這部份常需透過社工人員協助，主動提供弱勢家庭的需求，不然弱勢家庭常常不太了解有哪些補助。目前面對少子化的現象，目標五其實合理性還要再多考量。

A3：目標範圍過為廣泛，不易聚焦。

A4：地方政府：計畫目標訂定符合社區保母系統督導功能之需求。

承辦單位：計畫目標對於保母系統期待所扮演的角色高於系統能真正執行的角色，因而無法落實計畫賦予保母系統的目標。

A5：1.部分達成。

2.協助協助家長解決托兒問題，減輕家庭照顧及經濟負擔。以兒童之最佳利益為優先考量，妥善照顧國家未來幼苗。落實保母證照制度，提昇保母人員照顧嬰幼兒專業知能，此部分已有達成。

3.針對非就業者但有托育需求之弱勢家庭，提供臨時托育補助機制，以紓緩其照顧壓力，建構專業友善托育體系。此部份就效果不佳，弱勢家庭的托育費用補助應須有另外的補助計畫較能符合弱勢家庭的需求。(臺北市申請兒童局此補助的弱勢家長較少，即使有補助，托育費用仍高無法支付，保母在收托幼兒時也會考量收托的穩定性也較不願收托弱勢家庭幼兒)。

A6：合理，有計畫並有改善解決供需的問題。

Q2：您認為該計畫目標訂定是否已達成？未達成之原因為何？

A1：該計畫因目標分散，並藉由「社區保母系統」之機制完成該項計畫目標，因相關作業繁雜，及縣市政府的落實情形不一，使得各縣市的成效不一。

A2：以目標三達成率最好。目前進入制度良善的社區保母系統的保母們，有持續進步，品質提升的可能性。建議要再多宣導此計畫，還是有許多家長對於此計畫相當陌生。

A3：目標一未達成，目前保母托育管理費用補助計畫中、未提供平價、可靠的普及托育服務，因為各縣市的生活水平及父母就業職場薪資差異不均，此外雖有保母或托嬰中心提供支持父母育兒的照護工作，但未仍改善父母親解決托兒問題，更因為父母親的就業薪資不均對於部分家庭照顧及經濟負擔仍是一大筆支出。

目標二已達成。

目標三未達成，各縣市雖建構保母托育管理制度，但各保母托育管理單位是否確實管理與監督之責則有待查證，此外，雖規範證照保母需積極進修或研習提升專業能力，但有部分縣市卻在辦理相關研習時並未完整規畫課程或監督管理參與之保母，因此無法提供全面性優質之幼托服務。

目標四未達成，對於弱勢家庭之臨時托育補助之機制，是否有符應各縣市之標準，其補助機制是否宣導致每個弱勢家庭中，應透過平面或電視媒體宣傳，以達真正協助需要協助之弱勢家庭。

目標五未達成，目前各縣市未建立良善福利服務工作機會之宣導與執行窗口，以至於已有相關福利服務工作專業背景之人員未能夠全面就業，此外應有公平遴選或就業媒合之機制，以至於不讓管理單位未公平選人及用人，讓此就業機會在部分少數人身上。

A4：承辦單位：部分達成；計畫部分達成原因是因：計畫目標對於保母系統期待所扮演的角色高於系統能真正執行的角色；依保母比例配搭專職服務人員，負擔太大、流

動愈高、專業能力不足。計畫設計方式無法讓系統發展特色及擴大服務的動力及可能性。因而無法完全落實計畫賦予保母系統的目標。

A5：是，均依據「保母托育管理與費用補助計畫」之目標執行。

A6：站在執行者的角度，我認為目標有達成。

Q3：您認為兒童局、縣市政府是否均依據「保母托育管理與費用補助計畫」之目標執行？未能依據之原因為何？未來改進建議？

A1：兒童局及多數縣市政府能依據該計畫之目標執行相關業務。

A2：其實社會大眾對於此補助計畫的認識，還沒有很足夠，所以若以五個目標來看，未來如何讓社會大眾更了解此計畫，應為最需要完成的目標。因為擔任宜蘭縣的托嬰中心訪視督導及花蓮地區托育管理委員會的委員，我認為兒童局及縣市政府都有努力依此計畫目標進行相關補助。只是整體政策而言，因為經費逐年刪減，能做的事情越來越少，但是工作量卻是逐月增加，原來每季申報的補助，改為每月申報，不僅系統內的社區保母系統，托嬰中心也一樣，每月的行政工作不斷攀升。中央制定相關辦法及制度時，可以再多了解縣市政府執行上的困難。

A3：內政部兒童局應有相關遴選小組，負責審核縣市地方政府所提報之目標執行成效，並依據執行成效，要求縣市地方政府立即性改善以免目標較難推動。

A4：兒童局及縣市政府有依據「保母托育管理與費用補助計畫」之目標執行，但因地方政府承辦人員更換頻繁，以致於無法落實督導及協助系統運作。建議兒童局及地方政府，除了要求系統人員須具備專業能力外，地方政府承辦人員應更落實扮演協助系統運作的角色。

A5：是，均依據「保母托育管理與費用補助計畫」之內容執行。

A6：我認為政策的執行就是依照政府財政及規範、要求，應就依目標執行，故執行上沒有問題，其他未能依據目標的問題，應是各縣市處理方式不同，各縣市資源也有城鄉差距的問題，政府應就供需端再審慎評估，以嘉惠更多照顧者(托育者)及被照顧者(幼童)的需求。

Q4：您認為兒童局、縣市政府、承辦單位是否均依據「保母托育管理與費用補助計畫」之內容執行？原因為何？建議？

A1：兒童局能依據該計畫之內容執行相關業務。各縣市政府則工作人員因人員異動頻繁，以及對於該計畫的熟悉度，以及縣市政府人員本身的工作態度，使得多項工作

完全由「社區保母系統」的承辦人員作業，使得縣市政府的職責虛化，僅為書面資料轉呈，未確實落實縣市政府之工作職責。建議增加承辦單位對於縣市政府之滿意度調查。

A3：目前未看到兒童局、縣市政府、承辦單位各項內容執行項目與考核機制，是否須更嚴格在審核督導管理單位，執行成效與相關活動上更嚴謹考核，不論是中央或地方政府應每年組成考核小組委員會，有計畫的管考相關單位，並按季核報執行情況，以作為下年度管考之依據。

A4：兒童局、縣市政府及承辦單位均依據「保母托育管理與費用補助計畫」之內容執行，主要因為系統運作仍有輔導及評鑑機制，因而各單位皆會於既定的規劃下，執行依據內容。

A6：是，均依據「保母托育管理與費用補助計畫」之內容執行。

Q5：您認為兒童局、縣市政府、承辦單位執行「保母托育管理」過程中，主要面臨的困境與阻力為何？有何因應策略？對計畫未來改進建議？

A1：本計畫的實施主要依賴「社區保母系統」之承辦單位綜理相關計畫內容，但各縣市政府的承辦單位的服務能量不均。受限於可選擇的承辦單位不足，或有承辦單位的專業不足，或是承辦單位承接政府多項委辦業務，工作人力未確實執行相關業務，因而使得服務成效不彰。「社區保母系統」原為保母管理所規劃之服務機制，「托育費用補助」相關業務，為累加於原有作業內容，因而工作業務量大增，並因經費補助有時效性，使得保母管理與輔導之家庭訪視工作時間及品質受到擠壓。建議區隔托育費用補助及保母管理，兩項不同的目標於不同實施計畫。

A2：經費不足，人力不足，部分業者配合度不佳。建議若評鑑過後真的有問題的托嬰中心或是居家托育，一定要追蹤管理。

A3：因為有詳盡之管考機制，以至於有縣市地方政府無法遴選何宜之單位達到保母托育管理之目標，此外，部分縣市地方政府認為委辦相關補助計畫就是該單位是並為最好監督之責，因此應該訂定相關管考之策略，以達成效。

A4：本承辦單位：承辦單位在執行「保母托育管理」過程中，主要面臨的困境與阻力有下述：

1. 系統人員服務保母，各別差異大，系統人員需花很多的時間說明與解釋。
2. 地方政府提供支持少，系統人員遇到問題，多半都由系統自行單打獨鬥。

3. 計畫規劃限制多，系統無法依個別特色進行發揮創新。

● 因應策略：

1. 計畫設計應更符合實際運作

2. 承辦人員應有該安排職訓練課程，以了解系統運作，才有能力督導與協助系統。

A5：因各地區有城鄉差距，建議可以依當地的人口結構發展不同的保母托育管理制度。(例：北市保母自主性高，也較懂得使用社會資源，加入系統因非硬性規定，故保母有許多考量，加入系統的意願不見得高。若能硬性規定保母加入系統則可提升全部保母的托育品質，而非有些投機的保母認為沒有加入系統就無法可管)。

A6：供應端(保母)不足，需求端(家長)無法獲得滿足。嘉惠供需端為可以持續進行者，計畫建議增加工作人員數量以改善人力不足的問題，彌補再職率下降、解決工作人員損耗率升高的問題。

Q6：您認為兒童局、縣市政府、承辦單位執行「托育費用補助」過程中，主要面臨的困境與阻力為何？有何因應策略？建議？

A1：依據計畫，「社區保母系統」為托育補助經費申請的受理單位，縣市政府為審核單位。目前不具公權力的「社區保母系統」承辦單位，也兼負審核之工作，使得承辦單位角色模糊，一方面需以人性化與友善性提供家長相關托育諮詢，一方面則以嚴格把關執行審核工作，使得服務方式受到質疑。建議縣市政府具體承擔起審核工作，直接受理相關托育補助費用之申請。

A2：雖然有電腦程式系統在運作，但是資料的輸入比對，還有家長對於補助費用何時發放知詢問，常讓第一線的保母不知所措。建議可以將已經訂好的補助流程，能於未來新手爸媽可能出現的醫院、診所、或衛生所，在多多加強此計畫內容了解及申請的基本流程。

A3：承辦單位人員汰換率太高，此外，承辦單位人員本身未具備相關專業背景與知能，因此造成在執行此業務時，較無法能有效處理各項業務內容。

A4：困境與阻力：

1. 兒童局的困境在於申請托育補助的家長不符合兒童局的期待，人數太少。

2. 地方政府的困境--因有撥款時間的壓力，因而承辦人員每月週而復始的需要花很多時間和力氣審核托育補助案件。

3. 承辦單位的困境—因縣市政府規定繳交證明資料繁瑣，加上家長擔心會有扣稅

問題或資料外洩問題，因而系統要花很多時間力氣解釋補助的內容及申請方法。

● 因應策略及建議：

1. 地方政府—簡化表格及減少繳交之證件；
2. 承辦單位—制定更完善的填寫解說內容。

A5：對於執行「托育費用補助」給予正面肯定，但若能再簡化家長補助流程，加速審核作業，加速補助款撥款時間會更佳。

A6：比對家長稅務財力的點可以改善;例如目前有工作則可以申請，更人性的在職證明的開立比對，排除所得稅隔年方能比對的問題，例如:近日薪資給付的證明，如何排除偷機工作證明開立的問題。

Q7：您認為保母、家長與社會大眾對「保母托育管理與費用補助」之認知情況為何？是否有所提升？對計畫未來改進建議？

A1：因計畫的推動，已提昇保母、家長與社會大眾對「保母托育管理與費用補助」之托育費用補助資訊，但對於托育管理的認同度仍偏低。建議區隔托育費用補助及保母管理，兩項不同的目標於不同實施計畫。

A2：對計畫未來改進建議？建議可以再多加強此項目，可以透過電視廣播 報紙 電子報等相關管道，再多多介紹此補助計畫。

A3：保母與已有使用保母托育管理與費用補助知家長都清楚了解此補助內容，而社會大眾認知較少，可透過平面媒體或電視媒體宣傳提升認知情況。

A4：透過政府、地方政府及社區保母系統的宣導及服務，家長瞭解托育補助的申請資格及方法，因而保母、家長、社會大眾對「保母托育管理與費用補助」之認知情況是有提升的。

對計畫未來改進建議：

1. 提供足夠的訊息
2. 簡化申請流程及表格
3. 縮短撥款時間。

A5：經地方政府及系統單位不斷的宣導，大眾對「保母托育管理與費用補助」的認知有不斷提升。(有感受到透過系統找保母的家長越來越多)

A6：有;但是如此的補助，如果是短期計畫，認知的問題無法凸顯家長對施政滿意有利。如果可以長期編列，應可以如教育經費般，長期補助穩定家長工作及幼兒教養照顧

改善的需求。

Q8：您認為「居家托育管理制度」功能發揮情況為何？是否有助於提升「居家托育」服務品質？對計畫未來改進建議？

A1：藉由「社區保母系統」所執行的居家托育管理制度，已發揮加入「社區保母系統」保母之管理與督導功能，以及居家托育的品質。就普及性而言，尚為不足。建議增加品質認證機制，由保母自行申請品質認證。

A2：感覺是漸入佳境，經過這幾年各地的保母社區系統的建置，及托育委員會的設立，讓過去少被人注意的托嬰、托育業務可以獲得政府單位的重視，希望可以有經費持續進行之。

A3：目前居家托育管理制度之功能以發揮百分之六十，但與居家托育品質之提升，卻還須加緊努力，主要是因位居家托育品質需看保母人員本身專業素養與條件，即針對各保母之評核標準，可提升居家托育服務品質。

A4：兒童局規劃「居家托育管理制度」是非常好的政策，執行 10 年的成果，在第一線服務保母及家長上皆有明顯感受到對保母及家長的幫助保母透過社區保母系統訪視員的介入及參與在職研習課程，吸收新知，對於保母專業知能確實有提升，加上協力圈的運作，保母從中得到專業的分享與情感上得支持，因而「居家托育管理制度」功能是有被發揮的。唯獨各社區保母系統運作模式不同，承辦投入的程度也不一，因而個別差異大。建議兒童局及地方政府應落實輔導與評鑑結果，確實執行進場及退場機制。

A5：「居家托育管理制度」有發揮其功能，但除了對保母進行輔導，提升其托育品質，也因該對於家長多宣導，保母的托育品質也需家長自己做好把關工作。

A6：良好，改善並提升托育品質，落實並已加強及宣導管道的順暢，例如疾病通報、居家安全品質的維護、政令宣導、用藥安全...等，保母、鄰里、家長、社區加強托育者的照顧品質。

Q9：您認為「托嬰中心托育管理制度」功能發揮情況為何？是否有助於提升「托嬰中心」托育服務品質？對計畫未來改進建議？

A1：「托嬰中心托育管理制度」的功能不彰，相關管理制度所規劃之訪視與方式，無法實質托昇托嬰中心品質。此制度為因應托育費用補助而設，就父母接受補助的權益而言，托嬰中心的服務品質與家長接受補助並無直接關係。建議區分托育補助與托

嬰中心的服務品質保障兩項不同之兒童福利輸送體系。

A2：本人有參與宜蘭縣的托嬰中心訪視督導及花蓮縣的托育管理委員會，透過宜蘭的訪視經驗，我深深覺得這樣的訪視督導會讓優質的托嬰中心持續進步，有狀況的托嬰中心明白政府是真的有心提高品質，會一直針對他們未達成的項目，持續輔導。花蓮縣的托育管理委員會，則將托嬰中心及保母社區系統納入，透過專家學者的共同參與，一起來幫助托嬰中心在教保、行政與衛生相關項目持續進步。但是明年度起宜蘭的訪視督導計畫因為經費的關係，已從委託聖母專校的方案，改由縣府自行執行，建議對於過去訪視督導或評鑑有問題的托嬰中心還是要持續監督，才能維持一定的品質。

A3：目前宜蘭縣透過托嬰中心托育管理制度的督導與管理，在這三年的期程當中，有效提升宜蘭縣托嬰中心照護與環境品質，若內政部兒童局能持續進行相關托管制度之補助計畫或要求縣市地方政府針對此托育督導管理之補助標準之要求，將可持續提升托嬰中心之品質與專業人員素質。

A4、A5：較不清楚托嬰中心這部分。

A6：沒有感覺、不是很清楚。

Q10：您認為「托育補助」功能發揮情況為何？是否有助於減輕家庭托育負擔？對計畫未來改進建議？

A1：該計畫之托育費用補助，開啟我國托育費用補助之機制，有助於減輕家庭之托育負擔。建議相關托育費用的申請、審核等相關業務，由縣市政府直接辦理，由「社區保母系統」之業務獨立出來。區隔相關托育經費補助與保母管理的辦理機制。

A2：整體而言，每個月 3000 元的補助對於家庭托育負擔的減輕，不無小補。但是家有幼兒的雙薪家庭，每月 3000 元的補助真的是過少。未來希望能針對補助費用再多做考量，若財政能夠負擔，能朝國外的福利國家看齊，國家能擔起年幼子女的托育的責任，讓年輕人願意結婚、願意生子女。

A3：對於此計畫之未來建議，期望縣市地方政府能持續補助專案人力，輔導訪視員之持續進行各托嬰中心的輔導訪視工作，以持續建構更優質之托嬰中心品質。

A4：托育費用補助功能沒有被發揮，家長不會因為有 3000 元的補助，而提高生育力。對於計畫未來改進之建議：應從落實保母托育品質部份著手，當家長能放心將孩子托付給保母托育，且能負擔托育費用，扶養孩子的負擔會由政府做部分的承擔，才能減輕家長托育負擔。

A5：「托育費用補助」有發揮其功能，大部分家長都認為不無小補，但建議可將補助門檻提高至 3 歲，因大部分幼兒都會於 3 歲多才至幼兒園，至 2 歲補助停止，對家長而言時補助時間太短。

A6：有減輕家庭的負擔及托育經驗、托育專業的支持及協助，以期可以再加強全民對托育品質的共識及要求。

二、深度訪談2：

(一) 訪談對象：兒童局托育服務組組長

(二) 訪談時間：100 年 7 月 29 日

(三) 訪談問題及內容摘要：

Q1：有關「保母托育管理與費用補助計畫」其所訂執行策略及工作項目辦理情形（如保母托育服務之質與量、普及性與可近性等）為何？與計畫目標間之關聯性為何？

A：

1. 計畫開辦前（96 年）全國共計有 46 個系統成立，本計畫開辦後經本局積極輔導，各地方政府依其轄區內幼兒送托之需求情形分區規劃，輔導績優之法人團體、法人機構、設有幼兒保育相關科系所之學校等承辦，97 年有 9 個新成立系統，98 年新成立 1 個系統，99 年再成立 3 個系統，100 年度再成立 4 個系統，100 年度共計成立 62 個社區保母系統提供服務。

表 1 96-100 年社區保母系統設置情形

年度	辦理縣市數	社區保母系統數	系統保母數	照顧兒童人數
96 年	24	46	8,664	8,956
97 年	24	54	13,624	16,011
98 年	25	55	14,248	16,985
99 年	25	58	15,072	22,084
100 年	22	62	15,498	24,210

2. 截至 100 年度 7 月底於全國各直轄市、縣(市)政府成立 62 個社區保母系統，加入社區保母系統之保母數為 1 萬 5,615 人,在職保母數 1 萬 3,485 人,托嬰中心保母數 1,190 人，合計受托兒童數為 2 萬 4,192 人。全國 25 個縣市皆已設置社區保母系統，積極

辦理幼兒托育之媒合、訪視輔導及協助家長申請托育費用等工作。

Q2：本計畫執行過程中，對於各縣市政府所遭遇困難（如資源供需不均、城鄉差距等），相關輔導或因應策略為何？

A：

1. 建構保母托育管理制度，透過辦理社區保母系統評鑑以瞭解其行政管理、專業服務及服務成果等推展狀況，善盡主管機關輔導、監督職責，對於經評鑑優良之社區保母系統給予獎勵，評鑑欠佳者則輔導改善，以促進其業務推動及發展。
2. 本局 98 年度辦理「社區保母系統評鑑」，評鑑承辦社區保母系統一年以上之單位，共計有 45 個系統受評，其中依承辦單位性質分，屬財團法人者計有 15 個，社團法人計有 20 個，學校 10 個。其評鑑結果如表，評鑑方式首先由各社區保母系統實施自評，地方政府實施初評，最後由評鑑委員依據排定日程實地至各社區保母系統實施複評。由表五顯示社區保母系統整體表現有一半（51%）已達到甲等，在丙等以下者為 16%。

表 2 98 年度社區保母系統評鑑結果

優等		甲等		乙等		丙等		丁等	
系統數	%	系統數	%	系統數	%	系統數	%	系統數	%
7	15%	16	36%	15	33%	4	9%	3	7%

3. 總結社區保母系統評鑑結果，在行政管理、專業服務、服務成果以及創新服務特色等，綜合歸納出以下結論與建議（段慧瑩、馬祖琳、張斯寧，2010）：一、行政管理類整體表現最佳，但是在保母、家長與專職人員權益服務項仍待加強，尤其是專職人員之申訴管道與處理機制仍未臻完善；二、服務成果類達成比率最低，尤其是家長與保母使用意見回饋機制等都待建置；三、專業服務類中，攸關家長權益的托育費用補助達成符合率最高，但在保母訪視輔導之個案研討與紀錄則有待加強；四、受評單位為學校屬性者整體成績較佳，且在行政管理類項成績達顯著差異；其他如承辦年資、服務規模等背景變項則無顯著差異；五、縣市政府應慎選系統委辦單位，並善盡輔導監督職責，落實委辦服務契約內容；六、隨著相關法令修頒，應積極輔導更多優質承辦單位，提供在職保母加入系統；七、應考慮城鄉地理幅員性質與家長托育需求等差異，給與系統承辦單位不同行政輔導與資源補助；八、因應社會結構

轉型與家長需求等變遷，宜重新定位社區保母系統之角色與功能。

4. 繼 98 年辦理保母系統評鑑後，針對評鑑等第列為丙、丁等之承辦單位依其評鑑缺失聘請專家學者進行輔導，並於 99 年度針對 7 個保母系統輔導及複評，受評單位均通過複評。
5. 100 年度委託國立臺北護理健康大學將針對 98 年度乙等(含以下)社區保母系統及新加入之系統(含未接受 98 年評鑑者)進行輔導，本案分北、中、南三區執行，設分區小組召集人，由本局就嬰幼兒、社工等相關領域專家學者遴聘設置委員若干至各社區保母系統實地輔導，預計計輔導 33 個社區保母系統，以提升社區保母系統之功能。

Q3：本計畫自 97-99 年期間，就執行成果所進行相關檢討及因應作為為何？（如召開檢討會議、進行滿意度調查等）

A：

1. 本局於函請各直轄市、縣（市）政府成立「保母托育制度管理委員會」，目前，除福建省金門縣及連江縣因所屬保母較少，尚未成立保母托育制度管理委員會外，其餘 20 個直轄市、縣（市）政府皆陸續於 97 年起成立，並運作。該委員任務包括：
 - A. 參酌家長薪資所得、物價指數及市場價格，分區訂定以下事項，並公告之：
 - 居家式保母人員收費上限、收退費標準、調漲幅度限制。
 - 托嬰中心服務收退費標準、保母人員待遇標準、管理督導機制。
 - B. 檢視保母托育管理制度之推動與運作情況。
 - C. 研議保母托育相關措施之規劃與推動事項。
 - D. 其他促進保母托育管理之相關事項。
2. 99 年委託社團法人台灣社會工作專業服務品質策進協會針對保母系統滿意度問卷進行分析，辦理建構友善托育環境~保母托育管理與托育費用補助實施計畫政策滿意度調查，共計發放 800 份問卷，回收 664 份（回收率 83%）有效問卷之基本資料進行描述性統計，整體來看受訪者均對本計畫感到滿意，滿意程度最高依序為「對社區保母系統協助簽定托育契約」、「對社區保母系統提供托育服務資訊」、「對社區保母系統所媒合的保母」、「對社區保母系統提供媒合服務」、「對政府推動社區保母系統制度」。

附錄十一：實地查證會議內容摘要

一、北區實地查證

(一) 訪查單位：臺北市第五社區保母系統

訪查日期	訪查單位	訪查參與人員
100年9月9日 (五) 9:30-11:30	臺北市第五社區保母系統 (彭婉如基金會總會辦公室，臺北市民生東路一段70號8樓)	<p>一、請依訪查重點準備相關書面資料或檔案資料，並作簡要說明。</p> <p>二、受訪機關及人員 內政部兒童局、臺北市政府社會局、臺北市第五社區保母系統(財團法人彭婉如文教基金會)工作人員。</p> <p>三、訪查人員 (一) 領隊：吳副處長秀貞 (二) 成員： 1、行政院研考會：邱科長秀蘭、沈專員志勳、鄭專員清照 2、國立臺北護理健康大學：段副教授慧瑩、楊副教授曉苓</p>

(二) 查證結果摘要 1：台北市政府社會局執行社區保母系統業務現況

1. 現況

系統名稱	承辦單位	預計服務保母人數	至100年8月止服務保母人數
臺北市第一社區保母系統	財團法人臺灣兒童暨家庭扶助基金會臺北市南區分事務所	220	219
臺北市第二社區保母系統	社團法人中華民國保母策進會	300	284
臺北市第三社區保母系統	社團法人中華熊媽媽保母公益協進會	540	540
臺北市第四社區保母系統	社團法人臺北市保母協會	280	280
臺北市第五社區保母系統	財團法人彭婉如文教基金會	350	331

臺北市第六社區保母系統	社團法人臺北市保母成長促進會	250	244
臺北市第七社區保母系統	財團法人兒童福利聯盟文教基金會暨臺北市兒童托育資源中心	180	59
臺北市第八社區保母系統	財團法人陳重光文教基金會	60	44
臺北市第九社區保母系統	財團法人靖娟兒童安全文教基金會	60	19
臺北市第十社區保母系統	社團法人臺北市教保人員協會	60	24

2. 資源

臺北市社會局98-100年度社區保母系統單位補助經費預算一覽表

年度	經費來源		合計
	內政部兒童局	臺北市政府社會局	
98	24,801,400	1,807,082	26,608,482
99	22,818,000	2,052,739	24,870,739
100	22,459,000	5,898,160	28,357,160

備註：(1)每年度皆編列提昇服務品質費用補助辦理系統單位辦理保母成長小組活動。
(2)100年度因新增3個民間團體辦理社區保母系統，故內政部兒童局請本局自行編列在職訓練費用（403,2000元）。

3. 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

❖地方政府應辦事項：

- 成立轄內保母托育制度管理委員會。
- 審核托育補助費用並抽查與實際收托情形是否覈實。
- 督導及支持社區保母系統、托嬰中心執行相關作業。
- 定期召開社區保母系統聯繫會議。
- 擬定托育申訴、危機處理作業流程相關申訴事宜。及處理不適任後續管理工作。
- 辦理社區保母系統專職督導人員及訪視輔導員職前訓練暨研習訓練課程，並定期辦理訪視輔導及個案研討會議。

4. 本局辦理情形

(1) 保母托育制度管理委員會

- ❖本局於於98年5月5日公告「臺北市保母托育制度管理委員會設置要點」。
- ❖98-100年度共召開4次會議，其重要決議事項如下：
 - 本市為尊重市場機制，不另訂保母人員收費項目、退費基準及調漲幅度限制。
 - 修訂本市居家式兒童照顧服務契約範例，已於99年11月11日公告。
 - 研擬本市到宅保母人員管理原則。

- 擬訂本市社區保母系統不適任保母管理輔導原則。

(2) 月定期陳報系統服務概況表：

月報表內容包含：

- 服務保母人數及保母收托數統計
- 宣導及媒合轉介服務統計
- 托育費用補助申請案件統計
- 支持性服務（諮詢、媒合、陪同簽約）統計
- 保母在職訓練或家長親職教育統計
- 危機、輔導保母及申訴案件統計

(3) 不定期訪視社區保母系統執行業務情形

- 本局針對承辦系統單位之個案紀錄、訪視輔導情形、在職訓練宣導及保母督導考核等項目進行訪視查核。
- 99年度進行7次訪視輔導查核。
- 100年度已進行於6次訪視輔導。
- 另100年下半年11月份將再進行設施設備及業務訪視查核。

(4) 每季召開1次社區保母系統聯繫會議

- 每年每季召開業務聯繫會議，確認系統推展業務狀況，並就工作遭遇困難，共同研商解決方案及工作方法。
- 98年度：召開3次聯繫會議，1次專案會議。
- 99年度：召開4次聯繫會議，於第3次聯繫會中專案討論不適任保母處理原則；另召開專案會議討論到宅保母管理原則；召開5次專案會議研商「臺北市居家式兒童照顧服務契約範例」，並於同年10月公告於本局網站，供市民參閱。
- 100年度：已召開3次聯繫會議。

(5) 托育補助查核：

- 每季進行保母托育補助抽查與實際收托情形是否覈實，抽查比例至少為補助人數的2%。

(6) 保母收費調查：

- 每年進行一次保母收費普調，並將結果提報保母托育制度管理委員會。

(7) 宣導活動：

- 98年度：本局製作社區保母系統動畫宣導短片透過大眾運輸工具播放，並印製發放宣導單張6000份。



- 99年度：舉辦「尋找保母大作戰」網路闖關遊戲，利用網路遊戲有獎徵答方式，讓市民了解使用社區保母系統服務。並搭配動畫廣告於捷運或公車電視廣告等管道宣傳，另印製發放本市社區保母系統簡介共計16,000份。

臺北市 社會局
社區保母系統諮詢
1999 轉1622-1625
外縣市撥 (02) 27208889
轉1622-1625
臺北市兒童托育資源中心
(02) 2748-6008

如何與社區保母系統聯繫呢？

臺北市社區保母系統承辦單位一覽表

系統名稱	承辦單位	服務行政區	連絡電話
臺北市第一社區保母系統	財團法人臺灣兒童 暨家庭扶助基金會 臺北市南區分事務所	松山區、信義區、內湖區、南港區 中正區、文山區、萬華區、大安區	(02) 2351-6948
臺北市第二社區保母系統	社團法人 中華民國保母策進會	士林區、北投區、中山區、大同區 松山區、信義區、內湖區、南港區	(02) 2341-6726 (02) 2595-4746
臺北市第三社區保母系統	社團法人中華熊 媽媽保母公益協進會	士林區、北投區、中山區、大同區 中正區、文山區、萬華區、大安區	(02) 6369-5686
臺北市第四社區保母系統	社團法人臺北市保母協會	松山區、信義區、內湖區、南港區 中正區、文山區、萬華區、大安區	(02) 2726-0735 (02) 2726-0680
臺北市第五社區保母系統	財團法人彭婉如 文教基金會	士林區、北投區、中山區、大同區 松山區、信義區、內湖區、南港區	(02) 2821-1271
臺北市第六社區保母系統	社團法人 臺北市保母成長促進會	士林區、北投區、中山區、大同區 松山區、信義區、內湖區、南港區	(02) 2785-3931
臺北市第七社區保母系統	財團法人兒童福利聯盟 文教基金會暨 臺北市兒童托育資源中心	松山區、信義區、內湖區、南港區 中正區、文山區、萬華區、大安區	(02) 2748-6008

尋找保母大作戰
爸比媽咪一起來

臺北市社區保母系統

保母托育媒合轉介 家長保母溝通橋樑 提供家長親職諮詢
定期訪視照顧情形 協助申請托育補助

臺北市政府社會局 印行

- 100年度：本局辦理親親100園遊會

本市10個社區保母系統單位以宣導社區保母系統服務為主題，各自設攤帶領本市民眾闖關玩遊戲，達到宣導之效果。



(8) 訪視輔導員在職訓練

- 98年度：辦理6場次，計24小時在職研習。
- 99年度：辦理12場次，計36小時之在職研習。
- 100年度：辦理5場次，計15小時在職研習。及定期每個月進行1次3小時的團體督導，分為教保團體及社工團體。

(9) 個案研討會

- 98年度：辦理6小時之「居家式兒童照顧緊急事故預防與因應策略」研討會。
- 99年度：辦理2場次，計12小時之個案研討會及6小時之「維護兒童健康權～兒童正確就醫及用藥安全」研討會。
- 100年度：辦理2場次6小時之「專業保母工作經營與行銷策略」研討會。

(10) 配合內政部兒童局辦理全國社區保母系統評鑑及輔導

- 99年度：配合全國社區保母系統追蹤評鑑業務，本局針對追蹤評鑑單位進行共5次之訪視輔導。
- 100年度：配合全國社區保母系統輔導業務，本局針對進行輔導之單位進行共6次之訪視輔導。

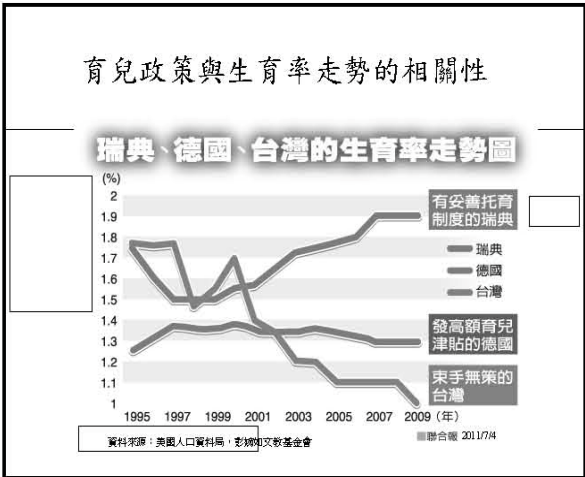
五、困難

1. 經費不足：中央補助不足，地方政府編列預算支應。
2. 承辦單位異質性高：承辦社區保母系統單位因團體組織大小不同，且訪視輔導員流動率高，造成服務品質不一致。
3. 兒童局補助之臨時人力無法進用：勞政單位認為本計畫為常態性工作，應以不定期契約進用人員，但因中央補助項目未編列遣散費，故無法進用，造成人力吃緊。

(二) 查證結果摘要 2：臺北市第五社區保母系統執行社區保母系統業務現況（簡報如下）

保母制度的回顧與前瞻

2011/9/9 彭婉如文教基金會



我國保母托育的缺失 (2008年保母管理制度上路之前)

- 昂貴
- 可近性低
- 品質無保障，保母托育負面新聞頻傳
- 父母、社會不滿／不安

3

保母管理制度的政策目標

- 由政府結合民間提供公共托育服務：
 - 平價
 - 優質
 - 普及
- 讓全國各地人民安心工作育兒

4

保母管理制度的原始設計

- 政府部分負擔 [就業家庭]
- +
- 規格化管理 [品質及收費]
 - 家長要補助 (平價) → 保母接受管理 (優質)
 - 生產性、預防性福利政策模式：
 - 提升育兒家庭 (母親) 的社經參與，謀求女性／兒童／家庭／社會的最大利益
 - 平衡人民權利義務及政府財政

生產性、預防性福利政策：
環境相扣的正向循環

5

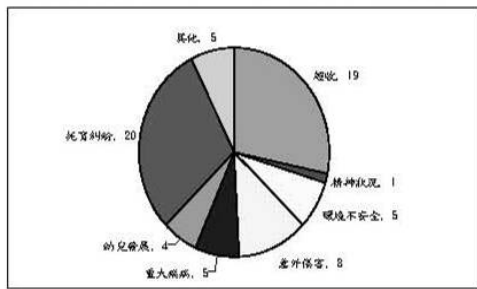
保母管理制度的實際實施模式

- 政府部分負擔 [就業家庭]
- [逐步提升] 托育品質規格化管理
- 價格市場化 (不同於原始政策設計！)

6

實施狀況：婉如基金會的管理經驗（一）

□ 托育問題個案分析圖（97-99年／臺北市／共67件）



實施狀況：婉如基金會的管理經驗（二）

- 預防性管理
- 育兒諮詢的窗口
- 父母、社會信任／安心

王小媿：若有系統，遇到狀況時可以有人協助，而且這是國家的制度，我比較放心

陳美珍：不見得保母要有證照，最重要的是一定要有督導制度，為家長把關，對於不用心、惡質的保母，有受停職多久的處罰，才能讓家長安心

翁千雅：有管理才可以讓我們職業婦女安心上班，與保母有不便開口處，可透過第三機關轉達、把關

實施成果（2008-2011）

- 品質管理奏效
 - 實質從事托育的有照保母全面納入管理系統
 - 人民透過管理系統使用保母托育
 - 保母托育負面新聞大幅減少
 - 「是目前家長尋找保母唯一較有保障的管道」（「親子天下雜誌」2011年體檢托育政策評語）
- 使用率／預算執行率低

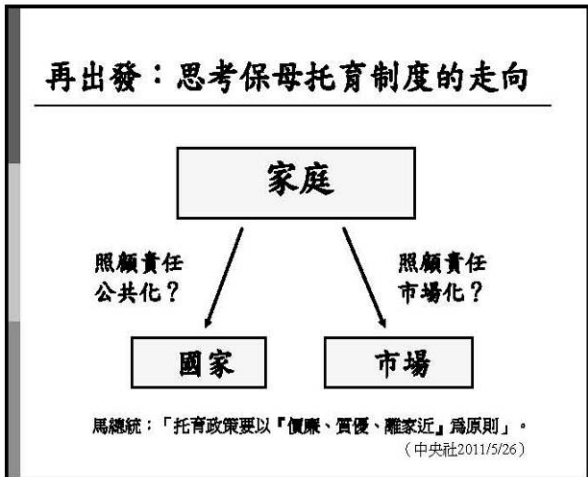
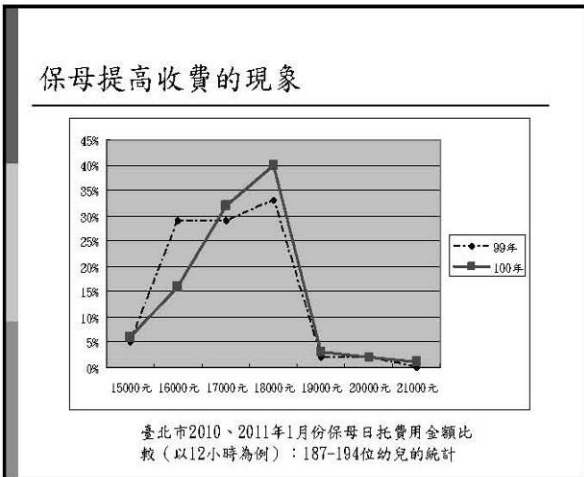


對於低使用率的第一種解釋／對策（即將實施）

- 對於實施成果的第一種解釋：
 - 規格管理造成保母進用門檻高
 - 昂貴
 - 使用率低
- 其對策：再私化（re-privatization）
 - 廢除中央化與規格化，改採登記制，取消保母進用門檻，管理去中央化與去規格化，價格正式自由市場化（但給予政府補助）
 - +
 - 鼓勵母親自行育兒（針對自行育兒者發放育兒津貼）

對於低使用率的第二種解釋／對策（根據保母管理制度原始設計）

- 對於實施成果的第二種解釋：
 - 價格市場化，保母籍「接受政府管理提高品質」名義提高收費，吃掉政府補助
 - 昂貴
 - （+ 低薪化 + 實施三年間有兩年為孤獨年、虎年）
 - 使用率低
- 對策：力行幼托公共化
 - 持續擴展及提升規格化管理，針對就業父母提供服務
 - 降低費用至一般就業家庭可合理負擔程度
 - 由政府（以民主審議機制）訂定各地收費金額
 - 藉管理機制（例如提升保母職能並增加收托數、聯合收托等）降低單價
 - 提高政府補助金額（可採 sliding scale）



性別平等政策綱領

- 人口、婚姻與家庭篇
- 三、政策願景與內涵
- (二) 提倡平價化及公共化的托育政策，建立完整的兒童照顧服務體系：
- 繼續強化「社區保母系統」的專業管理 (二修稿，第35頁)

台灣幼托制度慎勿誤蹈美國醫療保險覆轍：昂貴、無效的肉包子打狗政策

「諾貝爾經濟學獎得主克魯曼認為，美國殘缺不全的醫療體系無法和廉價討價還價，也無法壓低醫療體系供應商的價格。克魯曼特別讚揚台灣健保制度可提供美國全民納保在經濟上的範例。」(2008/10/14聯合報) 原因端在政府的權威規格註定無法貫徹於自由市場領域，使公共資源的挹注成為肉包子打狗。

自由市場：使用者：價格昂貴，但服務質/量無保障

民間社會 (家庭、個人)

政府：經費挹注，但無法管控質量及價格：肉包子打狗政策

我國幼托制度要學美國醫療保險模式嗎 (如五歲免學費及保母登記制的「自由市場+政府補助」模式)? 還是應該以全民健保模式推動幼托公共化?

普及公共化托育模型構思：以保母管理及補助制度為例

2008年4月上路的「保母托育管理及托育費用補助制度」之模式，大致等同於我國健保制度模型，但經費改為「以使用者自付額為主、政府負擔為輔」。

唯有耐心建立普及公共幼托制度 (正如健保制度)，將服務領域逐漸從「自由市場」挪走，移至「政府」與「民間社會」的重疊面進行公民共辦，才能有效管控品質與收費。(按：由政府訂定收費標準的規定，於2009年取消，導致保母以「接受政府管理提高品質」名義調高收費，使一般勞動家庭更加沒有能力使用政府管理的優質保母托育。)

自由市場，私營托教機構：提供托育服務商品，亦可部分或全部轉型參與普及公共托育之提供

政府：挹注經費，並以「公民共辦」模式進行確實的管理

民間社會 (家庭、個人、NPO)：參與普及公共托育系統的決策與辦理，並貢獻自付額

普及公共托育系統：公民共辦模式

二、中區實地查證

(一) 訪查單位：

訪查日期	訪查單位	訪查參與人員
100年7月28日 (四) 9:30-12:00	南投第一社區保母系統(南投市南崗2路87號1F)	<p>一、請依訪查重點準備相關書面資料或檔案資料，並作簡要說明。</p> <p>二、受訪機關及人員 南投縣政府、南投第一社區保母系統(社團法人南投保母學會)工作人員。</p> <p>三、訪查人員</p> <p>(一) 領隊：吳專門委員秀貞</p> <p>(二) 成員：</p> <p>1、行政院研考會：邱科長秀蘭、沈專員志勳、鄭專員清照</p> <p>2、國立臺北護理健康大學：段副教授慧瑩、楊副教授曉苓</p>

(二) 查證結果摘要 1：南投縣政府社會局執行社區保母系統業務現況

1. 貴縣市政府對於「保母托育管理與費用補助計畫」之計畫目標設定，以及推動機制與資源分配情形為何？是否適當？
 - 查本縣自97年至99年領有合格保母人員技術士證照共計908人(數據來源:行政院勞工委員會提供)，領有證照並加入社區保母系統共計437人，並依計畫目標逐步落實以提升領有合格保母證照人數，與系統共同積極宣導社區保母系統之功能及理念，提升合格證照保母加入系統，使更多幼兒能有專業及優質保母提供托育服務。
 - 研議多元化及符合實際需求之研習課程，以提昇保母人員專業知能，增進家長對於保母人員之信任度。
 - 訂定保母托育制度管理委員會設置要點，並聘請相關領域代表擔任委員，每年召開會議討論有關「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」業務相關問題及決議辦理事項，以利業務推動。
 - 每年召開社區保母系統聯繫會報，了解計畫執行進度及概況，並討論個案或解決實際執行時所碰到之困難。
 - 本縣依地域性分為(1)烏溪線:第一社區保母系統(社團法人南投縣保母學會)服

務區域為南投、中寮、草屯、國姓、埔里、仁愛、名間、魚池；(2)濁水線：第二社區保母系統(南投縣幼兒托育職業工會)服務區域為集集、水里、信義、竹山、鹿谷

2. 貴縣市政府對於提供托育服務之社區保母系統之合作與督導情形為何？有何困難？

- 合作與督導情形：業務上有緊急或需呈報業務相關資料時，以電子郵件優先傳送告知訊息，以提升執行效率，每年不定期至系統業務督導及討論，每月至全國保母資訊網核對系統所登打之托育補助資料，系統辦理之宣導活動時，本府長官及承辦人員出席活動，以促進與系統之連繫，維持友好的合作關係。
- 困難處：系統工作人員流動率大，業務交接不完整，導致新進訪員進行訪視業務時因不了解保母狀況而重覆收取相關文件及重覆詢問問題，引來保母抱怨。實務上業務繁雜，而新進人員須一段時間適應職場環境，才能熟稔業務內容，以致人員短期離職造成業務溝通上困難而延宕相關業務之推動作業。

(二) 查證結果摘要 2：南投第一社區保母系統執行社區保母系統業務現況（簡報如下）

南投縣第一社區保母系統

策劃單位：內政部兒童局
 主辦單位：南投縣政府
 承辦單位：社團法人南投縣保母學會

報告人 專職訪視員兼任督導 林佳吟

源起

- ▶ 原名南投縣保母學會，於中華民國87年7月5日成立，由第一屆考取保母人員技術士證之保母共同發起之人民團體，並在90年2月20日登記為社團法人南投縣保母學會。
- ▶ 90年3月起承辦南投縣社區保母系統。
- ▶ 99年起更改為南投縣第一社區保母系統。

業務簡介

生態結構圖

The diagram consists of four concentric circles representing different levels of support and interaction:

- Outermost circle:** 親屬教育、致力者、志工隊 (Family education, dedicated staff, volunteer teams)
- Second circle:** 第三責任意外險、轉送 (Third-party liability insurance, referrals)
- Third circle:** 托育補助、在職研習、媒合轉介、訪視輔導、資源中心、社區保母系統宣導 (Childcare subsidies, on-job training, matching referrals, home visits, resource centers, community childcare system promotion)
- Innermost circle:** 社區保母系統 (Community childcare system), 保母、家長、幼兒 (Childcare workers, parents, children)

關係圖

The diagram shows the '社區保母系統' (Community Childcare System) at the center, with bidirectional arrows connecting it to the following entities:

- 師資團-中台、弘光、新陽、台中教育大學、靜宜、員家... 等等大專院校 (Faculty group - Chung Tai, Hsin Guang, Sun Yang, Taichung Education University, Sheng Yi, Yuan Chia... etc. major universities)
- 單親家庭服務中心 (Single-parent family service center)
- 社團法人南投縣保母學會 (Nantop County Childcare Workers Association)
- 南投縣政府-社工及婦幼科 (Nantop County Government - Social Work and Women/Children Affairs)
- 家長 (Parents)
- 保母 (Childcare workers)
- 幼兒 (Children)
- 社區單位-鄉鎮公所、衛生所、鄰里長 (Community units - Township Offices, Health Centers, Neighborhood Leaders)
- 教員、書籍商家 (Teachers, bookstores)
- 早期療育 (Early intervention)

參考資料

- ▶ 100年度工作分配圖
- ▶ 97、98、99年度業務參考資料

業務執行面

- ▶ 1.承辦社區保母系統，執行「保母托育管理」過程中，主要面臨的困境與阻力為何？有何因應策略或建議？
- ▶ 2.承辦社區保母系統，執行「托育費用補助」及面對家長申請「托育費用補助」過程中，主要面臨的困境與阻力為何？有何因應策略或建議？
- ▶ 3.「社區保母系統」功能發揮情況為何？資源供需是否平衡？是否有助於達成「平價而優質」之托育服務？

以上報告

謝謝聆聽

報告人 林佳吟
南投縣第一社區保母系統

(三) 查證結果摘要 3：現場意見交流摘要

1. 縣市政府計畫推動情形

- 各項業務督導查核工作（訪視輔導、托育補助等）均依時程進行
- 許多家長反應：期望托育補助費用可提高、補助對象嬰幼兒年齡可延長、資料比對時間建議縮短
- 經費編列部份：交通費建議提高
- 資訊網進行財稅查核部份無法單靠系統資訊進行確實比對，業務審核十分困難，建議取消雙親在職、收入限制(財稅查核部份)
- 弱勢托育部份：依現行補助5千元
- 南投縣托嬰中心現有4間，數量不高

2. 受委託單位業務執行之現況及困境

- 系統工作簡報(報告人：林佳吟督導)：今年推動重點--親子教育、協力圈、保母志工；目前在職保母數、托兒數量、媒合率均屬穩定、工作人員流動率仍高、訪視工作甘苦談、資訊管理情形、執行保母滿意度調查等
- 「保母托育管理」部份：
 - 保母遇早療個案知能較為不足，面對特殊嬰幼兒托育工作較有困境，需再提昇知能，因此需再設計早療在職培訓課程；且訪視人員亦需在此部份同步提升，增進輔導知能
 - 部份保母排斥訪視業務，與訪視員迭有衝突，需多加溝通及強化關係建立。
 - 到宅保母業務推動十分困難，但家長確實有此需求。
 - 物力困境：因經費有限，擬利用二手玩具補充相關資源。
 - 經費編列與核銷：因幅員廣大，交通費部份十分不足，建議放寬或提高。
- 「托育費用補助」部份：部份家長個案（單親）申請補助，因受限現行法令，資格認定有困難，學會協助解決，並協調保母降低托育費用。
- 「資源供需」部份：因少子化，產生部份保母有托育困難狀況，且有保母間惡性競爭情形。
- 申訴案件處理情形：依申訴處理流程進行。

三、南區實地查證

(一) 訪查單位：

訪查日期	訪查單位	訪查參與人員
100年8月2日 (二) 13:30-16:00	高雄市第一區社區保母系統(高雄市鳳山區文澄街23號)	一、請依訪查重點準備相關書面資料或檔案資料，並作簡要說明。 二、受訪機關及人員 內政部兒童局、高雄市政府、高雄市第一區社區保母系統(社團法人高雄縣保母協會)工作人員。 三、訪查人員 (一) 領隊：吳專門委員秀貞 (二) 成員： 1、行政院研考會：邱科長秀蘭、沈專員志勳、鄭專員清照 2、國立臺北護理健康大學：段副教授慧瑩

(二) 查證結果摘要：高雄市第一區社區保母系統執行社區保母系統業務現況(簡報如下)

高雄市第一區社區保母系統

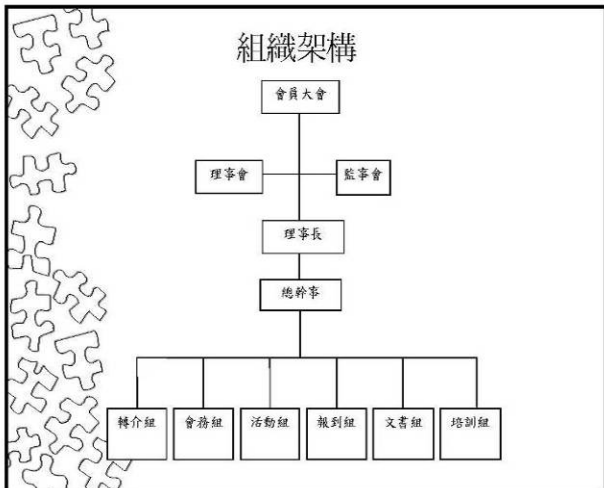
保母托育管理與費用補助計畫簡報

指導單位：內政部兒童局
高雄市政府社會局

承辦單位：社團法人高雄市第一保母協會

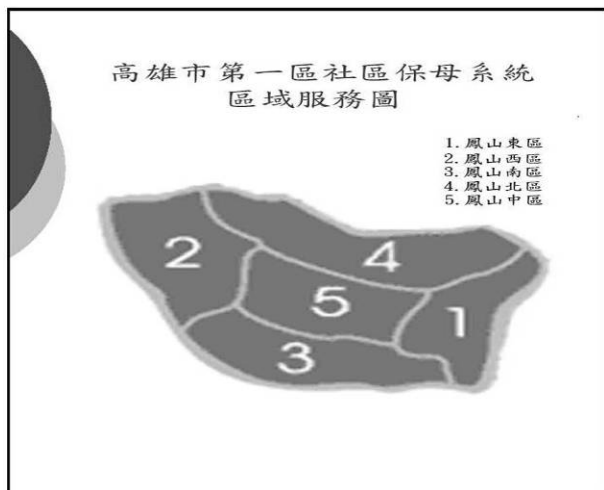
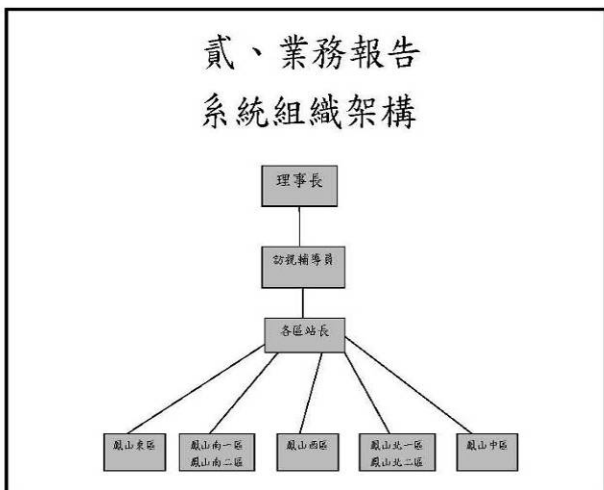


機構名稱	社團法人高雄市第一保母協會
機構地址	830高市鳳山區文澄街23號
機構電話/傳真	TEL: 07-776-7136 FAX: 07-7763236
網址	http://www.kcna.org.tw
負責人/職稱	邱謝玟琴/理事長
聯絡人/職稱	魏玉美/訪視員
電子信箱	Kc.na@msa.hinet.net
機構屬性	社團法人
立案日期	78年4月3日
登記或許可字號	府社行字第41117號
機構辦理訓練人力之配置	理、監事團隊15人 行政人員3人
系統人力之配置	保母系統訪視員3人



高雄市第一保母協會『功能』

- 一. 舉辦保母聯誼活動，增加心得交換的機會。
- 二. 推展鄰里家庭托育服務工作。
- 三. 提供保母在職訓練，提升保母素質。
- 四. 舉辦親職教育，促進親子溝通。
- 五. 舉辦婦幼講座，協助婦女成長。
- 六. 聯繫婦幼團體，促進資訊的交流。
- 七. 舉辦保母職前專業訓練。
- 八. 輔導參加保母人員技術士技能檢定以取得證照。



保母創意行動站

行政區域	站長	保母人數	電話	服務區域
鳳山東區-溫馨站	王月青	20人	07-7431626	中山東路、瑞竹路、西湖街、鳳東路、杭州街、博愛路等
鳳山西區-快樂站	黃英珠	37人	07-7023986	國富路、國隆路、新富路、新康街、凱旋路、五甲一路等

保母創意行動站

行政區域	站長	保母人數	電話	服務區域
鳳山南一區-幸福站	王小燕	21人	07-7712713	中崙路、南京路、漢慶街、武營路、
鳳山南二區-多元站	戴如登	29人	07-7927231	南江街、老爺二街、南和街、南昌街、鳳南街、鳳頂路等

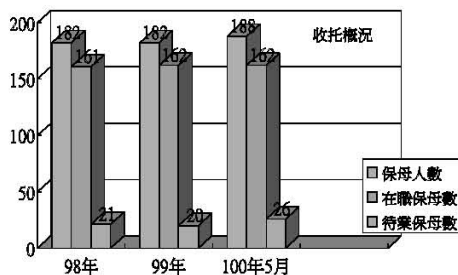
保母創意行動站

行政區域	站長	保母人數	電話	服務區域
鳳山北一區-微笑站	徐秀蕊	31人	07-7764471	建國路、文中街、文衡路、文智街、文英路、經武路等
鳳山北二區-亮麗站	黃珠芬	19人	07-7031882	北和街、北平街、北文街、鳳松路、八德路、濱山街等

保母創意行動站

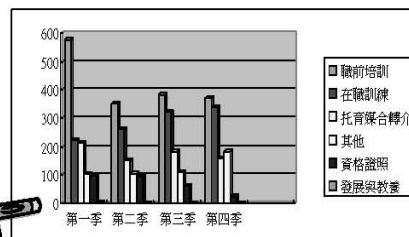
行政區域	站長	保母人數	電話	服務區域
鳳山中區-麻吉站	楊瑞真	31人	07-7631201	光復路、花園街、青年路、新生街、信義街、中山西路等

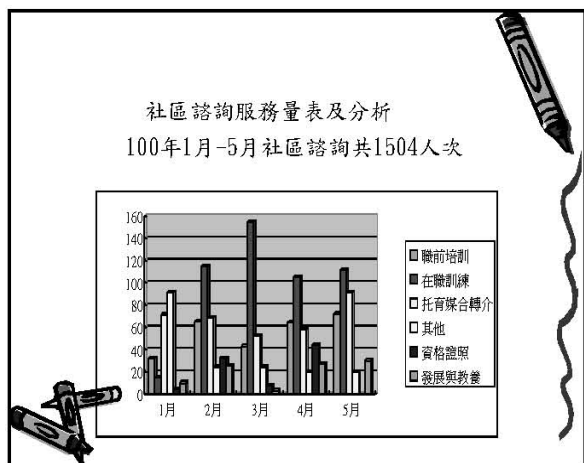
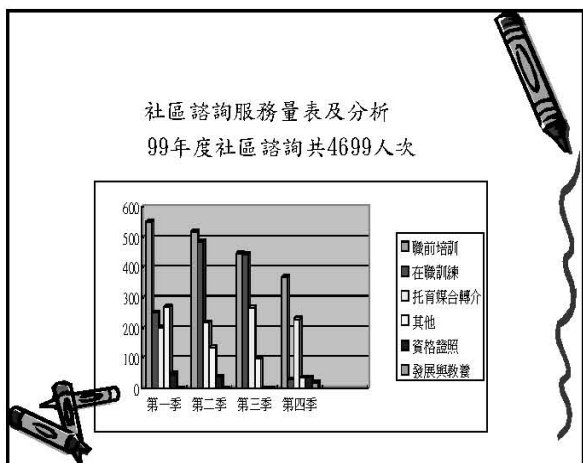
收托概況



社區諮詢服務量表及分析

98年度社區諮詢共4334人次





訪視輔導

年度	電訪	家訪
98年度	電訪共499人次	家訪共469人次
	特殊個案加強訪視	共9人次
99年度	電訪共463人次	家訪共592人次
	特殊個案加強訪視	共12人次
100年度	電訪201人次	家訪共229人次
	特殊個案加強訪視	共3人次

托育津貼

98年度家庭托育補助申請共1432人次

月份	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
申請人次	100	116	119	122	126	127	128	120	118	115	120	121

99年度家庭托育補助申請共1369人次

月份	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
申請人次	107	111	115	118	116	121	116	117	109	111	114	114

100年1月-5月家庭托育補助申請共682人次

月份	1	2	3	4	5					
申請人次	107	111	121	118	112					

媒合轉介

年度	媒合申請	媒合成功	媒合成功率
98年	450人次	206人次	45.78%
99年	373人次	191人次	51.21%
100年1月-5月	161人次	89人次	55.28%

媒合未成功原因彙整 共497人次

項目	98年度	99年度	100年1月-5月	合計
一對一	10	7	3	20
到宅	16	12	5	33
觀人托育	28	30	9	67
先行登記(預產期)	8	5	5	18
自覓	29	41	18	88
區域滿額	37	39	16	92
轉其他系統	55	0	0	55
聯繫不到家長	60	48	16	124
合計	243	182	72	497

系統特色及優點

(一)公私齊力、夥伴關係：

1. 協助地方政府各類方案良多，且於97年起其他系統成立時，積極主動協助保母資料移轉，以及經驗傳承等。
2. 保母肯定本專案之用心：保母問卷調查184人
非常滿意：73% 滿意度：26% 普通：0.03

(二)保母問卷調查184人：

非常滿意：73% 滿意度：26% 普通：0.03

問卷內容	非常滿意	滿意	普通	不滿意
媒合轉介服務	120	59	5	0
在職研習方式	145	39	0	0
資訊獲得方式	137	45	2	0
工作人員的服務方式	152	32	0	0
系統對您是否有幫助	121	62	1	0
合計	184人			

(三)建置外聘醫療及法律顧問機制

本系統以保母需求，聘任醫療及法律專業人士為保母服務，有關幼兒一些疾病及徵兆和保母家庭、托育法律問題諮詢，讓保母獲得多元輔導。

(四)開發與運用志工

婦幼青少年館臨托服務

(五)資源連結

1. 親子蜜語系列活動
2. 愛苗工作隊-育兒百寶箱
3. 保母圖書車開跑
4. 長庚醫院-坐月子中心
5. 98年全國社區保母系統及托嬰中心觀摩研習會

在職暨親子活動辦理

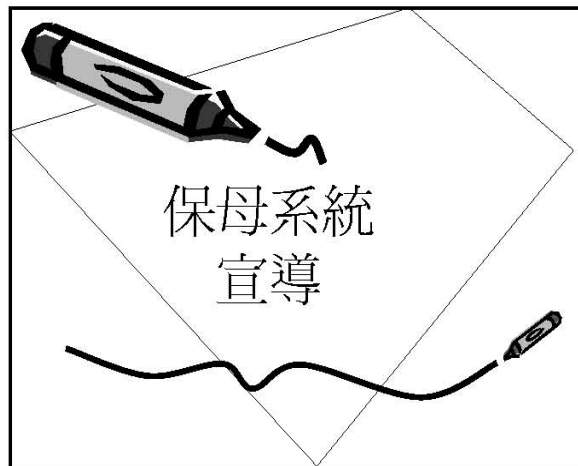
年度	在職訓練	時數	親子活動
98年度	14場1264人次	44	3場288人次
99年度	10場1230人次	51	3場424人次
100年1月-5月	10場665人次	29	2場290人次

在職訓練



保母創意行動站





現有資源網絡
及
社會資源結合能力

臨托服務

年度	服務人次
98年	221人次
99年	137人次
100年1月-6月	90人次
合計	448人次

結合地方政府資源(一)

1. 優質保母表揚
推廣專業優質保母服務的效能，並樹立托育人員的社會功能及專業楷模，同時鼓勵其相互觀摩學習及經驗交流。
2. 親子蜜語系列
從教養的經驗提供主要照顧者對嬰幼兒生活照顧、情緒、教養、認知學習及行為、社會互動等養問題分享與討論以及幼兒遊戲活動。

結合地方政府資源(二)

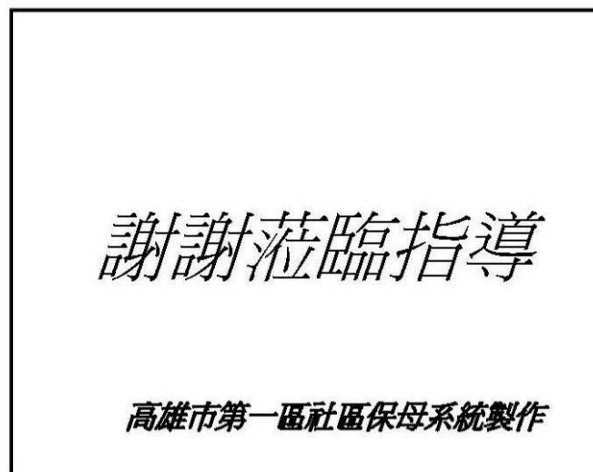
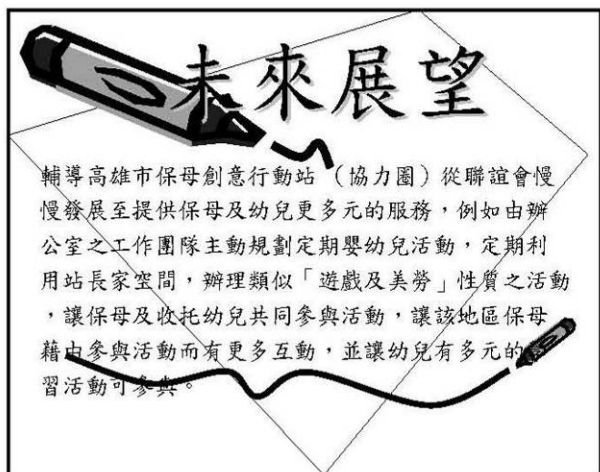
3. 慈幼週系列
藉由社區親子活動，促進親子共同分享學習和參與活動的樂趣，增進社區民眾熟悉系統的動能，辦理社區活動，凝聚社區居民的社區意識和情感交流，統整社區內相關的活動，連結社區內的資源，發展系統特色。
4. 兒童月系列
鼓勵社區民眾參與社區活動，讓參與者有社區共識感，增加親子互動的機會增進親子間之情促進合諧家庭關係。



繼續發展方案

1. 長庚媽媽教室宣導活動
配合長庚媽媽教室-產後護理之家課程與新手媽媽面對面進行座談及簡介保母系統暨宣導托育津貼補助申請辦法。
2. 愛苗工作隊-育兒百寶箱
愛苗工作隊長期於社區中經營之下，已養成社區居民應時定點參與活動，除發揮中心空間功能外，主要是讓參與民眾有了良好的親子互動時間，及親子問題的討論空間。

3. 親子蜜語系列
以家庭生活教育領域，學習兒童發展概念及親子互動技巧，以小團體形式分享彼此教養經驗，透過參與，跟著孩子一起成長。
4. 婦幼館臨托服務
合作方式：**採預約登記方式，分為**
 - (一)一般性活動
應於活動開始三天前（不含例假日與活動當天）以預約登記方式辦理。
 - (二)大型活動
於活動開始三天前（不含例假日與活動當天）告知。並安排2-3名保母負責活動當天臨時托育服務事宜。




四、東區實地查證

(一) 訪查單位：

訪查日期	訪查單位	訪查參與人員
100年8月25日 (四) 9:30-11:30	花蓮縣社區保母系統(花蓮市美崙區中興路75號)	一、請依訪查重點準備相關書面資料或檔案資料，並作簡要說明。 二、受訪機關及人員 內政部兒童局、花蓮縣政府、花蓮縣社區保母系統(財團法人臺灣兒童暨家庭扶助基金會花蓮分事務所)工作人員。 三、訪查人員 (一) 領隊：吳專門委員秀貞 (二) 成員： 1、行政院研考會：邱科長秀蘭、辜科長慧瑩、沈專員志勳、莊專員靜雯 2、國立臺北護理健康大學：段副教授慧瑩、楊副教授曉苓

(二) 查證結果摘要 1：花蓮縣社區保母系統執行社區保母系統業務現況（簡報如下）



花蓮縣社區保母系統

承辦單位：家扶基金會 花蓮分事務所

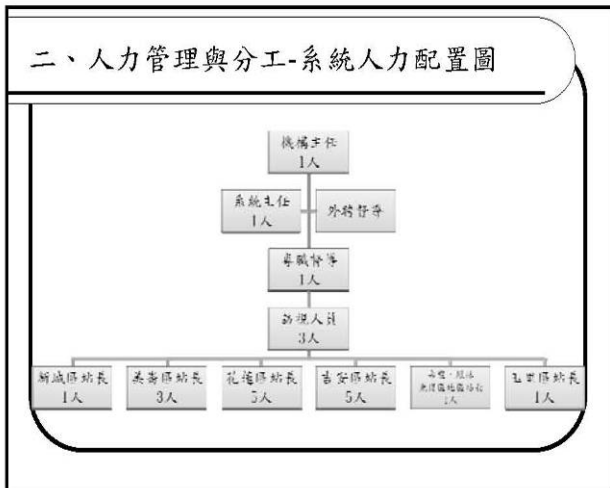
內政部兒童局 花蓮縣政府

中華民國 100 年 8 月 25 日

一、前言

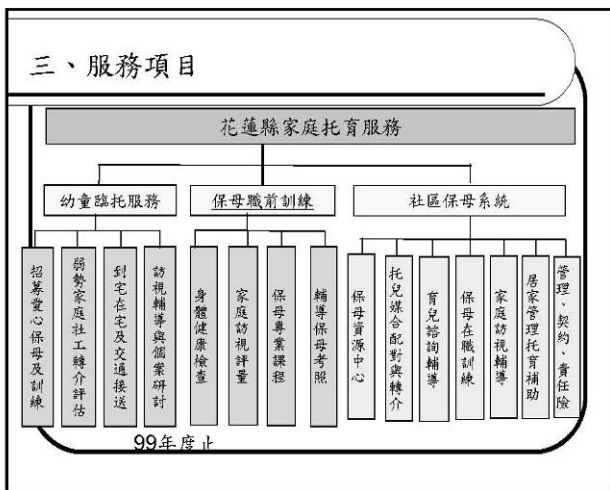
花蓮家扶中心致力於兒童福利服務，以兒童最佳利益為導向，自民國84年承接保母職前訓練，90年承辦社區保母支持系統，其目的在服務全縣之0-3歲幼童家長，得以找尋到最優質的保母，也讓執業保母獲得最完善的支持與協助，為雙方搭起供需的橋樑。

此外，配合社會福利套案，協助弱勢家庭0-3歲之幼兒得到適切的照顧，97年與吉安鄉公所合作於98.4.11成立吉安保母資源中心，提供0-6歲幼兒適切且專屬空間。




二、人力管理與分工-工作業務職掌

人員	業務職掌
系統主任	督導系統之運作、執行及發展，聘任專職督導人員與訪視員，連結地區資源、拓展服務據點提供多元托育服務
專職督導人員	課程規劃與訓練、初訪、媒合轉介、親子活動、托育諮詢及經費核銷、保母考核申訴、受虐危機個案通報等。
專職訪視人員 (含據點人員)	確實執行訪視工作，協助媒合轉介、文書庶務(托育補助申請)、聯繫事項例行訪視、體檢、保險辦理、資源中心據點管理、優良相關圖書期刊、兒童安全玩具租借
區域站長	參與站長督導會議、定期召開站內會議、聯繫站員
保母義工隊	協助保母公益形象推廣、行動服務，提供互助支持網絡



四、保母區域分布



區域/年度	97年度	98年度	99年度	100年度
新城區	9	11	13	11
美崙區	38	43	42	42
花蓮區	68	70	71	61
吉安區	81	77	72	85
壽豐區	8	9	6	6
鳳林區	2	2	2	2
光復區	3	3	2	2
玉里區	8	9	8	8
系統人數	217	217	216	217
持照人數	211	217	216	217
在職人數	169	189	210	207

吉安鄉設置保母資源中心
 >100年度有4位坐月子保母
 >100年度統計至100.8.15

五、97~99年計畫執行概況

- **行政管理**
 - ✓ 工作計畫與執行
 - ✓ 財務與總務管理
 - ✓ 人力運用與管理
 - ✓ 權益保障與倡導服務
 - ✓ 資源整合與連結運用
- **專業服務**
 - ✓ 訪視輔導
 - ✓ 保母在職訓練
 - ✓ 督導考核
 - ✓ 宣導與推廣
 - ✓ 媒合轉介
 - ✓ 托育費用補助
- **服務成果與績效**

◎行政管理-工作計畫與執行

- 於每年年底訂立隔年度計畫，依實際狀況修正。
- 定期召開工作會議（工作報告、小組討論），參與地方政府聯繫會報（正式與非正式），決議事項並確實實行。

年度/次數	聯繫會報	委員會
97年度	4次	1次
98年度	2次	2次
99年度	2次	2次
100年1-6月	1次	1次

- 依據內政部兒童局評鑑建議事項，研擬改善策略。

◎行政管理-財務與總務管理

- **財務部分**

年度	核定補助經費	實際支出經費(含自籌)	執行率
97年度	2,906,000	2,758,577	94.93%
98年度	2,597,000	2,527,360	97.32%
99年度	2,621,000	2,537,101	96.80%
100年度	2,480,000		

- **總務管理**

由專人管理、維護，並於保母考照後、送修整理（含安妮、燙塞、沐浴娃娃等）

◎行政管理-人力運用與管理

- 由承辦機構會計人員依法辦理各項保險（勞健保及勞退金）
- 定期召開督導會議，並有詳實之記錄與改善措施

年度	專職人員督導會議 (含外聘督導)	站長督導會議
97年度	11次	4次
98年度	8次	3次
99年度	12次	3次
100年(1-6月)	6次	1次

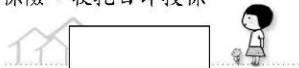
- 專職人員參與中央與地方相關研討會，在職進修相關課程

◎行政管理-權益保障與倡導服務

- 體檢與投保人數

項目/年度	97年度	98年度	99年度	100年 (1-6月)
體檢	98	75	117	98
保險	151	180	197	199

- 保母每兩年體檢一次
- 辦理公共意外責任保險，收托日即投保



◎行政管理-資源整合與連結運用

政府單位	縣政府社會處、吉安鄉公所、鄉民代表會、花蓮縣衛生所、吉安鄉衛生所、花蓮縣議會、吉安鄉立托兒所、漢聲電台
醫療院所	慈濟醫院、門諾醫院、花蓮醫院、國軍805醫院
民間團體	早療協會、信誼基金會、家庭教育中心 法扶基金會、母乳學會、女青年會、花蓮市老人會 宜昌社區發展協會、家婦中心、花蓮學苑
學校單位	花蓮中學、慈濟技術學院、慈濟大學、花蓮教育大學、東華大學、海星中學、花蓮農校、鑄強國小、宜昌國小、欣怡托兒所、芝麻村托兒所

◎專業服務-訪視輔導

- 依據「居家托育管理實施原則」之時效與標準作業流程步驟，提供訪視服務。
- 100年訂定保母系統分級訪視指標
 - ✓ 分初訪、例行訪視與加強訪視。
 - ✓ 例行訪視依保母年度考核分級為優、甲、乙、丙、丁等。優等一年一次；甲等一年二次；丙等三個月一次；丁等每月訪視輔導。
- 建立危機/特殊個案之轉介，定期與不定期召開個案研討會議
- 建立保母協力圈，每季由站長辦理站內會議（讀書會、座談方式），促進保母間的交流、經驗分享。

◎專業服務-在職訓練

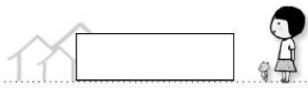
- 定期辦理保母在職訓練，依據保母之需求，規劃多元化之課程，並邀請相關專業講師，以多樣化的形態教授。

年度	辦理場次	參與人次	總辦理時數
97年度	16	1851次	42小時
98年度	32	2206次	83小時
99年度	28	2127次	62小時
100年1-6月	9	608次	27小時

- 97-99年在職訓練課程安排皆以兒童身心發展為主，100年增加養生保健法、婦女疾病與保健、更年期保健與用藥等，期待顧及保母的身心健康。
- 98、99年度新增站長讀書會，以情緒為主題，讓站長藉由讀書會對自己有更深的認識，達到自我成長。

◎專業服務-督導與考核

- 依據社區保母系統規範落實加退出機制。
- 於年底對系統保母進行考核(表單)，以下為考核指標
 - 考核分數低於60分以下要求退出系統
 - 60~70分列入觀察名單，要求限期改善加強輔導訪視
 - 70~80分增加訪視頻率，請站長觀察站內活動參與的狀況



◎專業服務-宣導與推廣

- 宣導活動的辦理讓民眾對社區保母系統有更多的認識。

年度	辦理次數
97年度	10次
98年度	13次
99年度	4次

- 推廣活動如下：
 - 推廣寶寶日誌、寶寶成長檔案、於保母職前訓練及在職訓練課程規劃，由專業講師進行教授。
 - 提倡家長與保母之間簽訂托育契約書，以保障雙方之權利
 - 嬰幼兒發展檢核與通報流程，與早療協會合作提供課程(包含通報、檢核方式)。

◎專業服務-媒合轉介

- 家長多元媒合申請管道：親訪、電訪、網路、傳真
- 落實媒合轉介流程



◎專業服務-托育費用補助申請概況

- 97年4月起開辦，家庭部分托育費用補助，符合資格者可申請1個月3000~5000元。依據托育補助申請計畫，由承辦單位提供相關申請資料之資訊，申請人備齊相關資料親自/郵寄至家扶中心托育組，在期限內進行初審並登入其申請資料於資訊網。

- 托育補助申請之流程圖。
- 97-99年度申請托育補助之件數如下：

年度	件數
97年	998
98年	1646
99年	1530

◎專業服務-申訴管道與處理機制

- 制定家長申訴流程與處理
- 制定保母對系統服務申訴流程與處理
- 建構系統平台，倡導權益服務

◎服務成果-回饋機制之家長滿意度

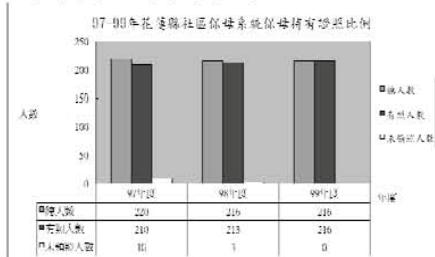
- 建立家長滿意度調查，於年底進行施測
- 針對托育空間環境、基本照護、學習活動、與保母的關係以及洽辦托育補助業務等向度調查，98年度家長普遍有較高的滿意程度，平均高達85%。99年度增加對托育補助實施計畫政策滿意度施測，對於托育服務資訊、媒合服務、簽訂契約、親子活動、托育補助相關比對資料等服務，不滿意度大都在10%以下。其中每三月撥款及二歲以下補助與生養意願不滿意介於15-31%
- ✓ 家長主要建議為托育補助業務
- *補助門框放寬
- (1) 家中若有2位0-6歲之幼兒，是否補助費用可提高
 - (2) 托育補助的年齡提高至3歲。

◎服務成果-回饋機制之保母滿意度

- 建立及實施保母回饋與意見申訴機制，以調整服務計畫。
- ✓ 在職訓練課程
- 97、98、99年整年度進行施測，依據時間安排、內容安排、講師安排、專業服務等層面，均有90%的滿意程度，也請保母提供需求之課程，以作為安排。
- ✓ 托育服務滿意度調查
- 針對托育服務概況、保母參與系統、托育管理等向度進行調查，以作為業務改進之指標。

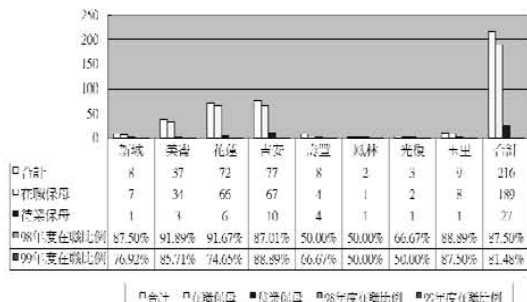
◎服務成果-97-99年服務績效彙整

- 系統保母持有技術士證照人數，逐年提高。
- 99年度起系統內保母的持照率達100%。



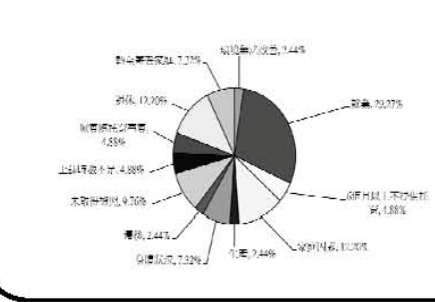
◎服務成果-97-99年服務績效彙整

- 系統保母在職比例逐年提高。



◎服務成果-97-99年服務績效彙整

- 97-99年系統保母在退出系統之因，其分佈如下：



◎服務成果-97-99年服務績效彙整

系統媒合家長與保母比率，逐年成長。
探究其原因有以下四點：

- ▶ **帶看服務：**98年度起系統增加帶看服務，由社工員親自帶家長自保母家拜訪，洽談托育內容，家長及保母表示由社工員帶看更具公信力。
- ▶ **托育補助：**97年度4月開辦托育補助費用，也增加家長申請保母的比率，進而增加媒合成長率。
- ▶ **落實系統服務：**增加保母專業能力，於在職訓練課程規劃（家長溝通技巧、寶寶日誌撰寫、保母形象管理等課程），有助於保母行銷服務模式。
- ▶ **站內活動辦理：**保母參與站內活動可增進保母之間的交流，從經驗的分享以及鼓勵，藉此也加緊保母的工作意願及態度。

年度	成功媒合比例
97年度	45.00%
98年度	68.77%
99年度	76.21%

◎服務成果-97-99年服務績效彙整

另一方面，彙整97-99年度系統與保母、家長的托育媒合失敗之因，其分佈如下圖

原因	百分比
坊間保母	16.22%
親友托育	45.93%
托嬰中心托育	2.70%
媒合通保母	5.41%
其它因素考量(暫緩媒合、留職待薪)	29.73%

◎服務成果-97-99年服務績效彙整

家長與保母簽訂托育契約書比例提高，尤其98、99年因大力推廣，保母與家長的意願增高。

年度	簽訂契約人數 (含簽過減)	未簽訂契約人數	總人數
98年度	86.08%	13.92%	100.00%
99年度	95.22%	4.78%	100.00%

未簽訂契約之因：由祖孫、親友托育，以及家長簽約意願不高

◎服務成果-97-99年服務績效彙整

托育諮詢服務人次，逐年成長。

- ✓ 以各年度比較，97、98年度來說，托育諮詢人次上升7.07%；98、99年度上升幅度更高達20.60%，若按照趨勢圖來看，99年度成上升的趨勢。
- ✓ 諮詢的對象有大多數是民眾、家長，以及保母，其比例如下圖：

對象	百分比
民眾諮詢	60%
家長諮詢	22%
保母諮詢	18%

六、「保母托育管理與費用補助計畫」效益評估概況 -1-

● 就花蓮縣社區保母系統，以落實以下目標...

- ✓ 提供平價可靠的**普及式托育服務**，支持父母兼顧就業和幼兒，針對就業者提供部分托育費用，協助家長解決托兒問題，使能投入就業市場，提高家庭收入，減輕家庭照顧及經濟負擔。
- ✓ 以**兒童之最佳利益**為優先考量，訂定各項工作目標與執行方向
- ✓ 落實**保母證照制度**，提昇保母人員照顧嬰幼兒專業知能，以保障托育品質。
- ✓ 針對非就業者但有托育需求之弱勢家庭，提供**臨時托育補助機制**，以舒緩其照顧壓力。

六、「保母托育管理與費用補助計畫」效益評估概況 -2-

● 就花蓮縣社區保母系統，所面臨之限制...

- ✓ **資源供需是不平衡：**花蓮地幅廣大，城鄉差距所造成極大差異。以花蓮北區（花蓮市、吉安鄉）來說，保母人數不足，幼兒媒合轉介不易；但就偏遠地區（壽豐、鳳林、光復、玉里地區）而言，幼兒人數不足，保母媒合轉介不易。瑞穗、豐濱鄉及原住民三鄉鎮（秀林、萬榮、卓溪鄉），目前沒有系統內的保母。
- ✓ **服務不具有可近性：**以花蓮境內僅設有一個社區保母系統及資源中心，就整體計畫之各項執行作業及執行過程，對於花蓮縣居民不具有可近性，社區使用亦僅限於吉安鄉。

六、「保母托育管理與費用補助計畫」
效益評估概況 -3-

- 就花蓮縣社區保母系統，所面臨之限制…
 - ✓ 區域性的服務有限，供家長依需求選擇性低
地理位置的限制，以及資源提供的有限性，依照家長的需求而提供的服務的選擇性較少且不便性高，例如：假日臨托、到宅托育、夜間托育、托育中心服務範圍有限…
 - ✓ 保母考核落實與退場機制成效有實務執行困難
對於系統內的保母每年底將進行考核，面對考核較差之保母多以輔導取代退出系統，但保母在育兒方式、教養價值觀是很難改變，導致在托育過程與家長、系統有很大的衝突。

六、「保母托育管理與費用補助計畫」
效益評估概況-托育補助執行概況 -4-

- 整理「內政部兒童局調查之家長對於托育補助計畫之滿意度問卷」97-99年針對托育補助方面，其概況如下：
 - ✓ 家庭基本資料如下：填寫者大多為母親，年齡介於31~40歲，子女數大多為1人，父母親學歷多為大學，職業多為軍公教人員，年收入介於60萬~100萬以下，給保母托育的孩子大多為男生，送托型態為日托12小時內，幼兒年齡在2歲以下居多，送托期間為1年以內，媒合管道多為系統介紹，其次為親友介紹，至99年度有94.53%的家長與保母簽訂契約，有96.36%的家長有申請托育補助。
 - ✓ 托育補助滿意度情形：
 - 對於社區保母托育服務資訊、媒合服務、簽訂契約、親職教育、親子活動、宣導活動、財稅資料比對、戶籍資料比對、留職停薪比對以及申請的方式大多為滿意程度(高達40%以上)。
 - 每三月核定跟據款項的項目較多表示無意見及不滿意。
 - 政府推動保母系統制度與宣導以及托育補助，減輕家庭整體經濟負擔以及教養子女的負擔，增加重返職場意願的題項皆表同意程度以上。
 - 定否因為托育補助的實施會增加生養子女的意願選定至現不同意的高居多(高達5成以上)。

六、「保母托育管理與費用補助計畫」
效益評估概況-托育補助建議與改善 -5-

- 整理「內政部兒童局調查之家長對於托育補助計畫之滿意度問卷」97-99年針對托育補助方面提出之建議如下：
 - ✓ 應多加強托育補助宣導
 - ✓ 應由中央或地方政府設置有關托育補助的諮詢與申訴窗口，以解決家長在申請過程的質疑，例如：年收入的計算該納入哪些？年終、外島加給…等、工作證明的認定…等
 - ✓ 家長表示補助資格之年齡限制應延長至三歲止，因為孩子上托兒所需等到三歲，二歲到三歲之間也是需要保母托育，費用增加至5000元較為適合；家中若有二位孩子為6歲以下之幼兒，家長期望將薪資限制提高，而不要限制在150萬以下，因為二個孩子的托育費相對來說是較高的。

六、「保母托育管理與費用補助計畫」
效益評估概況-系統特色與創新 -6-

- 行銷與宣傳
 - ✓ 透過媒體的推廣，增加保母系統知名度
 - ✓ 藉由承辦機構(家扶中心)的網站連結，提供保母系統介紹，以及系統保母間的交流平台
 - ✓ 社區親子活動及親職教育宣導
- 協力團支持系統
 - ✓ 組成保母義工隊，提供在職保母在托育工作上的支持與協助之互助的成長團體
 - ✓ 整合各類社會福利服務方案(優良保母義工表揚、園遊會親子活動、義賣活動、社區共學及社區保母系統宣導等)
 - ✓ 保母協力團建立(分區16站，設站長、副站長)。定期舉辦站長督導會議及站內詢迴會議。

六、「保母托育管理與費用補助計畫」
效益評估概況-系統特色與創新 -7-

- 社區保母資源中心的設置
 - ✓ 結合社區資源成立保母資源中心，落實社區工作
 - ✓ 定期舉辦新手爸媽教室，提供家長與保母托育、親職相關知能學習
 - ✓ 辦理社區圖書、玩具二手交換活動
- 特殊幼兒托育輔導
 - ✓ 兒保與高風險家庭個案臨托服務
 - ✓ 寄養家庭的訓練與轉介
 - ✓ 桌遊的引進，提倡親子共玩與加強隔代家庭的親子教育

六、「保母托育管理與費用補助計畫」
效益評估概況-未來的展望 -8-

花蓮縣社區保母系統未來的展望與工作目標

- 架設專屬部落格平台，提供家長與保母、系統之間的交流與分享，並發行保母電子報。
- 資源中心將運用E化管理，將書籍、玩具分年齡層造冊，提供借閱。保母資源中心更名為托育資源中心，擴大服務對象與範疇
- 因應地理位置上的限制，將設立行動或是宅急便的方式，將圖書、玩具等相關資源輸送至個偏遠地區。
- 強化早期發現、早期介入的概念，增加特殊兒童輔導的課程，並結合相關特教、早療單位進行個案研討與倡導，把握孩子發展的黃金期。
- 建構完善的外聘督導機制，不只是專職工作人員，亦將納入各區域站長，期待建立更完善的服務方針。

六、「保母托育管理與費用補助計畫」
 效益評估概況-未來的展望 -9-

整體而言，保母在居家環境安排與佈置的用心、托育品質的自我提昇，以及對於新知識學習的積極度，可看出社區保母系統的功能發揮與穩定的成長。

未來，更期待將整體的托育環境建構更完善，更適合孩子的成長空間，亦希望保母能達到自我管理，讓系統之角色從管理立場轉換成陪伴、分享與支持的平台，亦使系統有創新與突破的發展。

花蓮縣社區保母系統 保母資源中心 介紹

財團法人台灣兒童暨家庭
 扶助基金會花蓮分事務所
 花蓮縣社區保母系統
 保母資源中心介紹

花蓮社區保母支持系統在取得吉安鄉宜昌社區發展協會的同意下，將保母資源中心服務據點設置在吉安鄉宜昌社區活動中心，除了使閒置已久的空間得以獲得利用外，也提供社區內家庭及保母提供就近性及便利性的服務，提供嬰幼兒，除居家環境外，能獲更優質的嬰幼兒生活專屬空間。




空間規劃～視廳圖書室



- * 說故事區。
- * 研習用小型教室。
- * 圖書庫房。
- * 視廳設備。

空間規劃～益智玩具室(媽媽哺乳室)

- * 中型教具放置處。
- * 小型教具、教材及一般用具庫房。
- * 尿布室。
- * 哺乳室。



保母資源中心規劃理念(一)

1. 保母面向

- * 專業保母成長空間。
- * 專業保母聯誼空間。
- * 專業保母歸屬空間。
- * 專業保母喘息空間。
- * 圖書器材支援空間。
- * 專業保母環境與設備器材規劃之範例空間。



保母資源中心規劃理念(二)

2. 嬰幼兒面向

- * 嬰幼兒學習活動空間。
- * 嬰幼兒前社會互動經驗場所。



保母資源中心規劃理念(三)

2. 家長面向

- * 嬰幼兒家長諮詢及交流空間。
- * 二手教具教材物品交流空間。



與宜昌社區發展協會合作辦理社區親子活動系列

97.09.20年度社區宣導親子活動～首部曲





98年度新手爸媽教室活動一覽表

日期	時間	主題	對象
4/1(六)		保母資源中心開幕活動	社區居民
5/9(六)		嬰幼兒清潔篇	0-6個月寶寶與家長
6/13(六)		嬰幼兒按摩篇	0-6個月寶寶與家長
7/18(六)	09:00 ~ 11:00	嬰幼兒副食篇	6個月以後出生寶寶的家長
8/1(六)		嬰幼兒如廁篇	1歲半以後出生寶寶的家長
9/12(六)		感覺統合遊戲理論篇~part1	0-6歲寶寶與家長
10/10(六)		感覺統合遊戲理論篇~part2	0-6歲寶寶與家長
11/14(六)		感覺統合遊戲實務篇~親子遊戲活動part1	0-6歲寶寶與家長
12/12(六)		感覺統合遊戲理論篇~親子遊戲活動part2	0-6歲寶寶與家長





99年度新手爸媽教室活動一覽表

日期	時間	主題	講師
3/20(六)		為孩子「選」、「說」、「演」一個好故事	陳玉枝老師(親子共讀講師)
4/24(六)		春季跳蚤市場~環保購物樂(二手衣物玩具圖書)	親子總動員
5/22(六)		什麼時候「藥」?「不藥」?	張美娟老師(慈濟護理老師)
6/19(六)	09:00	寶寶備食怎麼辦? ~嬰幼兒食品營養與副食品製作	鍾慧珍老師(門諾營養科主任)
7/24(六)	11:00	多元智能開發~「動手動腳」探索「鑽爬王國」	孫維棠(職能治療師)
8/21(六)		發現孩子的大潛能~談感覺統合發展	孫維棠(職能治療師)
9/25(六)		父母的保存期限有幾年? ~和孩子好好談一場戀愛吧!	楊偉舒老師(0-3歲嬰幼兒教學顧問)
10/23(六)		關於教養~不過是更貴重的愛罷了!	楊偉舒老師(0-3歲嬰幼兒教學顧問)
11/20(六)		親子共「視」的好選擇 ~陪孩子看電視的技巧	吳文俊老師(世新華語講師)
12/18(六)		歲末清倉大拍賣-跳蚤市場(二手衣物玩具圖書)	親子總動員



「保母托育管理與費用補助計畫」效益評估



100年度新手爸媽教室活一覽表

日期	時間	主題	講師
3/19(六)		家有故事屋~嬰幼兒說故事技巧	張源松(電話屋負責人)
4/16(六)		音樂藝術饗宴~嬰幼兒律動與音樂	林淑霞(美奇奧福音樂)
5/21(六)	09:00 ~ 11:00	在家玩出學習力~感覺統合的家庭遊戲part1 (視、聽、觸、嗅、動作、語言、社會、情緒、認知發展)	徐維慧(職能治療師)
6/18(六)		在家玩出學習力~感覺統合的家庭遊戲part2 (躺著的嬰兒、坐起、爬行、學步兒、較大的幼兒)	徐維慧(職能治療師)
7/16(六)		幫助嬰幼兒發展的教具~益智玩具的選擇	張明慧(兒童發展諮詢顧問)
8/20(六)		嬰幼兒大腦發展遊戲	張明慧(兒童發展諮詢顧問)
9/17(六)		小孩感冒感冒,一定要看醫生,吃藥? 0-6歲照顧心法	張美娟(慈濟護理講師)
10/15(六)		嬰幼兒氣質~了解寶貴的情緒特質	施淑娟(慈濟兒家系)
11/19(六)		抓住那一刻~如何為孩子做真實生活記錄	胡美善(慈濟兒家系)
12/17(六)		歲末清倉2008樂~二手玩具圖書跳蚤	親子總動員



(三) 查證結果摘要 2：現場意見交流摘要

1. 貴單位承辦社區保母系統，執行「保母托育管理」過程中，主要面臨的困境與阻力為何？有何因應策略或建議？
 - 資源供需是不平衡：加強偏遠地區宣導加入保母行列，家長選擇可依上班點或居住點也可考慮到宅保母，試圖拉近平衡。
 - 服務不具有可近性：運用協力圈各區站協助保母與家長托育行政處理、網路下載表格、資料郵寄…等。
 - 區域性的服務有限，供家長依需求選擇性低
 - 保母考核落實與退場機制成效有實務執行困難：以分級管理替代考核退出。
 - 成人教育的推動難度較高，要改善保母的育兒觀念與態度執行在困難→在職訓練的安排與設計
 - 隔代教養所帶來的問題，接受輔導意願低：告知系統與保母的風險管理與責任分擔，親子教育嘗試提倡桌遊。利用協助圈活動帶動祖母保母運用繪本、玩具、遊戲等媒材建立良好親子互動關係，端正親友托育理念與提昇托育品質。

2. 貴單位承辦社區保母系統，執行「托育費用補助」及面對家長申請「托育費用補助」過程中，主要面臨的困境與阻力為何？有何因應策略或建議？
 - 民眾對於托育補助仍不熟悉，應多加強托育補助宣導。98年宣導活動多對於托育行政滿意度高，所以宣導經費補助或政府加強政令宣導是必需的。
 - 申請與諮詢問題多元，且指標不清楚，應由中央或地方政府設置有關托育補助的諮詢與申訴窗口，以解決家長在申請過程的質疑，例如：年收入的計算該納入哪些？年終、外島加給…等、工作證明的認定…等
 - 家長普遍反應托育補助年齡限制，應延長至三歲。

3. 貴單位認為「社區保母系統」功能發揮情況為何？資源供需是否平衡？是否有助於達成「平價而優質」之托育服務？
 - 系統對於保母的輔導與管理上，以看出保母在居家環境安排與佈置的用心、托育品質的自我提昇，以及對於新知識學習的積極度（在職訓練的課程多元化趨勢），可看出社區保母系統的功能發揮。
 - 未來，更期待將整體的托育環境建構更完善，更適合孩子的成長空間，亦希望保母能達到自我管理，讓系統之角色從管理立場轉換成陪伴、分享與支持的平台，亦使系統有創新與突破的發展。
 - 供需不平衡在花蓮地區是普遍存在的問題，城鄉差距所造成極大差異，亦而導致系統在對保母在考核機制上難落實。
 - 依照家長的需求所提供的托育服務之選擇性較少且不便性高，例如：24小時、假日臨托、到宅托育、夜間托育…等，因此，非常態的托育時間或是托育方式，以及特殊兒童的托育，收費額度以及托育品質有待改善。但目前已有公告『托育費用收費標準上限』。

附錄十二：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

中華民國 97 年 1 月 8 日行政院院臺內字第 0970080476 號函核定
中華民國 97 年 3 月 27 日行政院院臺內字第 0970084005 號函核定修正
中華民國 98 年 3 月 3 日行政院院臺內字第 0980008249 號函核定修正
中華民國 99 年 12 月 22 日行政院院臺內字第 0990068724 號函核定修正

壹、依據：

- 一、95年7月27-28日召開之臺灣經濟永續發展會議社會安全組結論：「將保母納入管理系統，逐步落實保母證照制度，保障家庭托育的品質」、「政府應推動非營利、普及化之托教照顧制度，提供平價優質的服務」、「政府應針對受僱者規劃育嬰留職津貼，或部分負擔托育費用。針對非受僱者但有托育需求之弱勢家庭，亦應建立機制給予補助。」
- 二、95年9月20日行政院第3007次會議通過「2015年經濟發展願景第一階段三年衝刺計畫(2007-2009)大溫暖社會福利套案」之「普及嬰幼兒照顧體系計畫」。

貳、目標：

政府為推動國家與社會分擔家庭照顧嬰幼兒之責任，積極營造有利生育、養育之環境，保護家庭與就業安全，以利國民婚育，降低少子女化衝擊，維持人口年齡結構之穩定，並避免婦女因婚育離開職場，爰擬具本計畫，期能達成以下目標：

- 一、以「工作、福利」模式，提供平價、可靠的普及托育服務，支持父母兼顧就業和育兒，針對就業者提供部分托育費用，協助家長解決托兒問題，使能投入就業市場，提高家庭收入，減輕家庭照顧及經濟負擔。
- 二、以兒童之最佳利益為優先考量，妥善照顧國家未來幼苗。
- 三、建構保母托育管理制度，落實保母證照制度，提昇保母人員照顧嬰幼兒專業知能，提供可近性高且優質之幼托服務，以保障托育品質。
- 四、針對非就業者但有托育需求之弱勢家庭，提供臨時托育補助機制，以紓緩其照顧壓力，建構專業友善托育體系。
- 五、提供非低薪、權益受保障之大量照顧福利服務工作機會，增加各地社區民眾在地就業機會，促進家庭經濟穩定與社區經濟繁榮。

參、實施對象：

- 一、家中有未滿2歲幼兒之家長。
- 二、社區保母系統、合法立案之托嬰中心(含托兒所兼辦)(以下簡稱托嬰中心)。
- 三、保母人員：須取得保母人員技術士證，並具備下列資格之一：
 - (一) 加入社區保母系統，且當年度實際收托轄內未滿 6 歲幼兒者(不含保母本人之幼兒)。
 - (二) 受僱於托嬰中心，且當年度實際照顧未滿 2 歲幼兒者。

肆、計畫內容

一、提高保母托育服務之質與量，推動托育制度普及化：

- (一) 各地方政府鼓勵轄內社區保母系統或相關團體，依行政院勞工委員會職業訓練局辦理照顧服務職類職業訓練補助要點作業規定，洽各職訓中心申請補助經費，以積極辦理保母人員專業訓練(7 學分 126 小時)，協助有意願從事保母服務工作者參與訓練及證照考試，並納入社區保母系統管理，以增加保母人員之數量。
- (二) 督導各地方政府確實掌握轄內領有保母人員技術士證之保母人員(以下簡稱證照保母)及其收托意願，並評估轄內幼兒送托需求等資訊，依本計畫之規定，積極分區建構完善之社區保母系統。
- (三) 透過宣導、調查及發函通知等多元管道，引導證照保母進入社區保母系統，接受輔導及管理，並協助其媒合收托幼兒。
- (四) 建構全國保母托育服務資料庫：

- 1 將保母人員基本資料逐步納入內政部兒童局「全國保母資訊網」。
- 2 協助社區保母系統受理轄內證照保母申請加入事宜。
- 3 提供保母人員線上申請加入社區保母系統。
- 4 提供家長尋求托育資訊，並聯繫社區保母系統或托嬰中心處理相關事宜。
- 5 透過網路平台協助社區保母系統有效管理保母托育，並協助地方政府有效督導社區保母系統及托嬰中心。

(五) 逐步擴增社區托育服務能量及據點，提升民眾使用托育服務之便利性，進而促進托育服務之普及化。

二、擴增社區保母系統管理費用補助，培訓專業管理人力：

- (一) 補助社區保母系統增聘專職督導及訪視輔導人力，並積極進行職前訓練及在職訓練；同時研訂社區保母系統服務標準作業流程及相關表件，協助社區保母系統對所屬保母人員之督導、訓練、訪視管理，能有明確、合理的運作規則，確保其服務能滿足幼兒、家長與保母人員三方之需求。
- (二) 補助對象：社區保母系統。其設置由各地方政府視轄區內幼兒送托之需求情形分區規劃，輔導績優之法人團體、法人機構、設有幼兒保育相關科系所之學校等承辦。
- (三) 有關各社區保母系統之設置方式、服務內容、應配置專業人力及資格條件、專業人力之業務職掌、管理費用補助項目及基準等，由內政部兒童局會同各地方政府訂定「居家托育管理實施原則」辦理。

三、增加中央及地方政府專案人力，確實推動本項工作：

內政部兒童局及各地方政府為推動本計畫相關工作，將增加大量之政策宣導、配套方案規劃、人員訓練、行政督導管理、補助資格及經費審核等工作，需增補專職人力統籌辦理。所需專案工作人力為中央政府 5 人，地方政府 30 人。

(一) 內政部兒童局應辦事項：

- 1 本計畫之研訂、修正及宣導事宜。
- 2 規劃辦理社區保母系統評鑑作業。
- 3 規劃籌組社區保母系統之巡迴輔導團。
- 4 規劃籌組嬰幼兒照顧諮詢小組。
- 5 規劃全國保母托育服務資料庫。
- 6 研訂社區保母系統相關服務之標準作業流程。
- 7 研訂托兒契約參考範本及托育訪視輔導手冊。
- 8 研訂地方政府對社區保母系統之督導指標。
- 9 研訂保母考核及退出機制之基本原則。
- 10 審核補助社區保母系統、托嬰中心相關經費。
- 11 辦理全國性之研討會及專職督導人員與訪視輔導員研習訓練。
- 12 連繫及督導地方政府推動本計畫。
- 13 其他有關全國一致性的作業。

(二) 地方政府應辦事項：

- 1 規劃社區保母系統之分區與命名。
- 2 輔導績優之法人團體、法人機構、設有幼兒保育相關科系所之學校等為社區保母系統承辦單位，並審核其專職督導人員及訪視輔導員之資格條件。
- 3 成立轄內保母托育制度管理委員會。
- 4 審核社區保母系統、托嬰中心彙整家長申請托育費用補助之資格及額度，並抽查與實際收托情形是否覈實。
- 5 審查社區保母系統、托嬰中心研提之計畫，並統整核轉內政部兒童局申請補助經費及進行核銷作業。

- 6 督導及支持社區保母系統、托嬰中心執行相關作業。
- 7 定期召開社區保母系統聯繫會議。
- 8 社區保母系統承辦單位異動時，輔導相關業務及設備之移交作業。
- 9 督導與考核社區保母系統承辦單位執行狀況並研訂其退出機制。
- 10 督導社區保母系統、托嬰中心登錄全國保母托育服務資料庫，並核對資料正確性。
- 11 督導協助托育資源中心之設置與運作。
- 12 辦理優質保母選拔表揚及辦理社區保母系統區域聯合宣導。
- 13 擬定托育申訴、危機處理作業流程及新聞事件發言，並接受與處理家長、保母人員對社區保母系統、托嬰中心之相關申訴事宜。
- 14 處理不適任保母(退出系統保母)後續管理工作
- 15 安排社區保母系統專職督導人員及訪視輔導員職前訓練暨研習訓練課程，並定期辦理訪視輔導及個案研討會議。
- 16 其他有關地方政府一致性的作業。

四、開辦部分托育費用補助，減輕家庭負擔(自97年4月起)：

(一) 就業者家庭部分托育費用補助(本項補助不得與育嬰留職停薪津貼重複請領)：

- 1 補助對象：父母(或監護人)雙方或單親一方皆就業，或父母一方就業、另一方因中重度身心障礙、或服義務役、或處 1 年以上之徒刑或受拘束人身自由之保安處分 1 年以上且執行中，致無法自行照顧家中未滿 2 歲幼兒(須檢附身心障礙者手冊、服役或在監服刑相關證明)，而需送請保母人員照顧者，並符合以下條件之一：

- (1)一般家庭：家庭年總所得 150 萬元(含)以下。
- (2)弱勢家庭：低收入戶家庭(須檢附低收入戶證明)、家有未滿 2 歲之發展遲緩或身心障礙幼兒之家庭(須檢附發展遲緩證明文件或身心障礙手冊)、特殊境遇家庭(依特殊境遇家庭扶助條例認定)、高風險家庭(依推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫認定)。
- (3)本項補助所稱「就業者」係指：
 - A.受僱於政府、學校或公民營事業單位者。
 - B.勞動基準法所稱受雇主僱用從事工作者。
 - C.依「勞工保險條例」第 6 條第 1 項及第 8 條參加勞工保險者。
 - D.以上三類均須就業且善盡依法繳納工作所得稅之國民基本義務。
 - E.依所得稅法第四條規定，免納所得稅之現役軍人、中等學校以下教職員。
- (4)本項補助所稱「保母人員」係指：符合本計畫、參、實施對象、三、保母人員之規定者。

2 補助標準：

- (1)一般家庭：補助每位幼兒每月 3,000 元。
- (2)弱勢家庭：補助每位幼兒每月 5,000 元。
- (3)本項補助超過半個月、不滿 1 個月者以 1 個月計，未達半個月者以半個月計。

(二) 非就業者弱勢家庭臨時托育費用補助：

1 補助對象：

- (1)低收入戶家庭、特殊境遇家庭(依特殊境遇家庭扶助條例認定)、高風險家庭(依推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫認定)，父母(或監護人)未就業自行照顧家中未滿 2 歲幼兒，因參加職業訓練、求職或家庭遭遇變故而有臨時托育需求，將前述幼兒送請保母人員照顧者。
- (2)家有未滿 2 歲發展遲緩或身心障礙幼兒之家庭，因父母(或監護人)未就業自行照顧前述幼兒，而有臨時托育需求，將前述幼兒送請保母人員照顧者。
- (3)本項補助所稱「保母人員」係指：符合本計畫、參、實施對象、三、保母人員

之規定者。

2 補助標準：

(1)按實際送托時數計算，每月最高補助 20 小時，每小時補助 100 元，即每位幼兒每月最高補助 2,000 元，送托時數得採按季累計。

(2)本項補助超過半小時、不滿 1 小時者以 1 小時計，未達半小時者以半小時計。

(三) 第三胎以上家庭部分托育費用補助(本項補助不得與育嬰留職停薪津貼重複請領)：

1 補助對象：

(1)一般家庭：戶籍登記為同一母親或父親，並依出生時間排序計算之第三位以上子女，其未滿 2 歲幼兒需送請保母人員照顧者。

(2)弱勢家庭：低收入戶家庭(須檢附低收入戶證明)、家有未滿 2 歲之發展遲緩或身心障礙幼兒之家庭(須檢附發展遲緩證明文件或身心障礙手冊)、特殊境遇家庭(依特殊境遇家庭扶助條例認定)、高風險家庭(依推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫認定)，戶籍登記為同一母親或父親，並依出生時間排序計算之第三位以上子女，其未滿 2 歲幼兒需送請保母人員照顧者。

(3)本項補助所稱「保母人員」係指：符合本計畫、參、實施對象、三、保母人員之規定者。

2 補助標準：

(1)一般家庭：補助每位幼兒每月 3,000 元。

(2)弱勢家庭：補助每位幼兒每月 5,000 元。

(3)本項補助超過半個月、不滿 1 個月者以 1 個月計，未達半個月者以半個月計。

(四) 申請程序：

1 父母(或監護人)得自行向托育地點所屬之社區保母系統申請媒合轉介或自覓托嬰中心。

2 社區保母系統及托嬰中心須告知父母(或監護人)有關本項補助規定。

3 本項補助之申請方式、應備文件、審核作業、補助款發放方式及其他相關規定，由內政部兒童局會同各地方政府另定之。

(一) 受補助者之義務：

1 受補助者提供審核資料不實，或未實際送托幼兒或知悉保母有違反收托原則仍申請補助者，如經查屬實須自負法律責任，並返還補助金額。

2 受補助期間不得同時重複申請政府同性質之補助；如重複請領，應返還補助金額。

五、建構保母托育管理機制，提昇幼兒照顧品質：

(一) 居家式托育服務管理：

1 居家式保母人員之照顧人數、資格條件、應遵守事項等規定，應依居家托育管理實施原則辦理。

2 社區保母系統應辦理系統內保母人員訪視輔導、研習訓練、獎勵表揚等管理事項；各地方政府應辦理轄內社區保母系統行政督導事項；內政部兒童局應辦理全國性社區保母系統巡迴輔導或評鑑事項。

(二) 托嬰中心托育服務管理：

1 托嬰中心之收托對象人數、設施設備、場地面積、保母人員資格條件等事項，應符合「兒童及少年福利機構設置標準」、「私立兒童及少年機構設立許可及管理辦法」、「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」等現行法規之規定，及內政部兒童局會同各地方政府訂定之「托嬰中心托育管理實施原則」辦理。

2 各地方政府應辦理轄內托嬰中心聯合稽查、訪視輔導、專業人員職前及在職訓練、年度評鑑、獎勵表揚等管理事項。

(三) 縣市保母托育制度管理：由各地方政府成立「保母托育制度管理委員會」，辦理以

下事項：

- 1 參酌轄內家長薪資所得、物價指數及市場價格，分區訂定以下事項，並公告之：
 - (1)年度居家式保母人員收費項目、退費基準、調漲幅度限制。
 - (2)托嬰中心服務收費項目、退費基準、管理督導機制。
- 2 檢視轄內保母托育管理制度之推動與運作情況。
- 3 研議本縣(市)保母托育相關措施之規劃與推動事項。
- 4 其他促進保母托育管理之相關事項。

六、辦理保母管理與教保服務相關活動，俾利推動本計畫：

(一) 補助對象：

- 1 內政部兒童局規劃承辦之團體、機構或大專校院。
- 2 經地方政府規劃承辦之團體、機構或大專校院(限辦理托育照顧服務人員研習訓練項目)。

(二) 補助項目及基準：

- 1 社區保母系統諮詢輔導或觀摩活動：每案最高補助新臺幣 30 萬元，項目為講師鐘點費、出席費、臨時酬勞費、印刷費、場地費(含佈置費)、住宿費、交通費、膳費及專案計畫管理費。
- 2 全國性或跨區域保母托育服務座談會或研討會：每案最高補助新臺幣 30 萬元，項目為講師鐘點費、出席費、撰稿費、翻譯費、交通費、住宿費、同步翻譯費、印刷費(含材料費)、場地費(含佈置費)、膳費及雜支。
- 3 研訂保母服務參考規定：每案最高補助新臺幣 30 萬元，項目包括出席費、撰稿費、翻譯費、臨時酬勞費、印刷費、交通費、膳費及專案計畫管理費。
- 4 彙編保母服務、家長育兒參考手冊：項目包括出席費、撰稿費、翻譯費、臨時酬勞費、印刷費(含排版設計)、交通費、膳費、運費及專案計畫管理費。
- 5 辦理全國性保母相關服務人員研習訓練：每案最高補助新臺幣 30 萬元，項目為專家學者出席費、講師鐘點費、專題演講費、撰稿費、翻譯費、同步翻譯費、印刷費、交通費、住宿費(最多三天二夜)、場地費(含佈置費)、膳費及雜支。
- 6 辦理全國性保母服務宣導：項目含宣導海報、宣導單張、宣導手冊、宣導短片、媒體、網路、光碟影片宣導等。
- 7 辦理社區保母系統評鑑：評鑑每一單位最高補助新臺幣二萬元，包括出席費、場地費、評鑑費、臨時酬勞費、評鑑報告撰稿費、交通費、住宿費、印刷費、膳費、專案計畫管理費。

(三) 申請及核銷方式：依據內政部兒童局推展兒童及少年福利服務補助作業要點相關規定辦理。

伍、實施期程：97 年 1 月 1 日至 100 年 12 月 31 日止。

陸、經費來源：由內政部兒童局循年度預算程序辦理。

柒、附則：

- 一、各級機關得視相關承辦人員辦理本計畫之執行績效，予以適度獎懲。
- 二、內政部兒童局應將各地方政府辦理本計畫之執行績效，納入「中央對直轄市、縣(市)政府執行社會福利績效考核項目」。
- 三、本計畫於報奉行政院核定後實施，修正時亦同。

居家托育管理實施原則

一、本原則適用對象：

- (一) 於居家環境中提供未滿 6 歲之幼兒(不含保母本人之幼兒)收費照顧服務之保母人員(以下簡稱保母人員)。
- (二) 社區保母系統。

二、保母人員照顧人數及資格條件：

- (一) 保母人員每人至多照顧兒童(含保母本人之幼兒)4 人，其中未滿 2 歲者最多 2 人，保母人員聯合收托者至多照顧兒童 4 人；同一場所收托達 5 人應即申請托育機構設立許可。
- (二) 資格條件如下：
 - 1 積極資格：
 - (1)年滿 20 歲。
 - (2)取得保母人員技術士證。
 - (3)居家環境接受訪視並改善至符合收托幼兒之安全要求。
 - (4)加入所在地之社區保母系統。
 - (5)健康檢查證明合格。
 - 2 消極資格：保母人員不得有下列情事之一：
 - (1)曾有性侵害、性騷擾或虐待兒童行為，經起訴者。
 - (2)曾有性騷擾行為，經各地方政府性騷擾防治(或審議)委員會審議屬實或經起訴者。
 - (3)為精神衛生法第 29 條第 3 項所限定之嚴重病人者。
 - (4)曾吸毒、暴力犯罪、行為不檢損害兒童權益，其情節重大，經有關機關查證屬實者。保母人員之共同居住之人有前項各目情形之一者，該保母人員不得於其住家環境從事居家托育照顧服務。
 - 3 保母人員需提供本人之相關證明文件，及家庭同住成員之基本資料，供地方政府查核，地方政府得視需要，進一步逕向其他機關調閱相關資料。
 - 4 山地、偏遠、離島、原住民地區招募保母人員有困難者，得專案報請地方主管機關審查，並經內政部兒童局同意准予放寬人員資格。

三、保母人員應遵守事項：

- (一) 保母人員應簽訂加入社區保母系統同意書，以明定其與社區保母系統之權利義務。
- (二) 接受社區保母系統訪視督導：
 - 1 新收托幼兒應於一個月內通知社區保母系統登錄相關資料。
 - 2 接受訪視輔導員進行居家環境檢查及托育行為輔導等事項。
 - 3 至少 2 年 1 次定期身體健康檢查。
 - 4 參加社區保母系統辦理之研習訓練，每年至少 20 小時。
 - 5 在托育時段內應專心托兒，不得有其他酬勞報償之兼職工作。
 - 6 如發生家長與保母人員間之申訴案件時，須配合提供該案件相關資料予地方政府。
- (三) 應提供受託兒童之照顧內容：
 - 1 提供受託兒童充分生理、心理照顧，以協助其完成各階段之發展，並依其個別需求提供下列服務：
 - (1)清潔、安全適宜兒童發展之居家環境。
 - (2)充分之營養、衛生保健、生活照顧、遊戲休閒、學習活動及社會發展等相關

服務。

(3)記錄生活及成長過程。

(4)參與促進親子關係及支持家庭功能之活動。

2 受託兒童為 2 歲以上，並應提供學習輔導、興趣培養、休閒及社區生活體驗擴充等活動。

3 提供其他有益兒童身心健全發展之相關服務。

(四) 遵守下列保母人員收托守則：

1 對兒童具有耐心、愛心及同理心且具照顧服務之熱忱。

2 擬定托育服務計畫表，按時填寫托育紀錄表或製作幼兒成長日誌。

3 保母人員及其家人不得有虐待、疏忽等違反兒童及少年福利法之行為。

4 其他社區保母系統規定並經地方政府核准之守則。

(五) 遇有下列情事應退出系統：

1 1 年內無收托幼兒，且不願接受媒合提供服務者。

2 經查不符合本實施原則之相關資格規定及應遵守事項者。

3 若保母或其家庭同住成員經衛生主管機關命令應接受「結核病都治計畫」或隔離治療而不遵從，致傳染風險已達危害收托幼童者。

4 其他經社區保母系統考核其身心不適任保母工作者。

5 提供不實資料供家長申請托育補助者。

四、社區保母系統：

(一) 設置方式：各地方政府視轄區內幼兒送托之需求情形分區規劃，輔導績優之法人團體、法人機構、設有幼兒保育相關科系所之學校等承辦，建置「社區保母系統」，督導管理轄內保母人員之收托情形。其命名原則如下：

1 單一系統且未設分支據點者，直接冠以直轄市、縣(市)名稱命名，例如○○縣(市)社區保母系統；系統得設分支據點，並應於名稱之後標示據點別，例如○○縣(市)社區保母系統(○○站)。

2 地方政府分區規劃有 1 個以上系統者，應於縣市別後加冠區域別，例如○○縣(市)○○區社區保母系統，並應妥適劃分其責任區域，以落實社區化、近便性之服務輸送；其設有分支據點者，並應依前款規定標示據點別。

3 社區保母系統之辦公室應設於所屬服務區域內並積極拓展據點，深入社區提供近便性的服務，並應接受內政部兒童局及地方政府之督導與評鑑。且不得向服務對象(幼兒家長、系統內保母人員及所在地區民眾)收費及要求捐款。

(二) 服務內容：社區保母系統辦理下列事項：

1 招募、儲備保母人員，並協助媒合及提供研習訓練、訪視輔導服務。

2 辦理系統內保母人員之意外責任險、定期健康檢查、考核、表揚、退出機制、建立保母申訴管道及意見回饋機制。

3 配合辦理「全國保母資訊網」之建置、協助家長申請托育費用補助及定期報表彙報等相關事宜。

4 推廣服務據點，宣導與促成多樣化托育服務之提供(在宅、到宅、臨托服務)，並建置托育資源中心供家長及保母人員運用。

5 提供幼兒家長及系統保母托育諮詢服務、社區親職教育及宣導育兒知能。

(三) 應配置之專業人力及資格條件：社區保母系統應置主任、專職督導人員及專職訪視輔導員，其資格條件及配置人數如下：

職稱	配置人數	資格條件
主任	1人	由系統承辦單位專職督導人員或專職行政管理人

		員擔任。
專職督導人員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訪視輔導員5人以上8人以下者，應置專職督導人員1人。 2. 訪視輔導員8人以上者，每增加8人，應增置專職督導人員1人。 3. 訪視輔導員未達5人者，得由具備大專以上學歷之訪視輔導員兼任之，並以專職督導標準支薪。 	<p>專職督導人員應具備下列資格之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 大專以上幼保、護理、社會工作或兒童福利相關科系畢業，且應具備2年以上兒童福利機構或團體直接服務、督導、訪視輔導或保母從業經驗。 2. 大專以上非相關科系畢業，但具有3年以上兒童福利機構或團體直接服務、督導、訪視輔導或保母從業經驗。
專職訪視輔導員	<p>至少1人，每增加保母人員(已收托幼兒者佔85%，待媒合者佔15%)60人應增置訪視輔導員1人：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保母人員超過60人，且達60人之三分之二時即可申請增置。 2. 至少應聘任一名社工擔任專職訪視輔導員，本計畫修正前已聘用者不在此限。 	<p>專職訪視輔導員應具備下列資格之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 大專以上幼保、護理、社會工作或兒童福利相關科系畢業。 2. 大專以上非相關科系畢業，但具有2年以上兒童福利機構、團體直接服務或加入社區保母系統後經考核成績優良之保母從業經驗。 3. 高中職以上幼兒保育、家政、護理相關科畢業，但具有2年以上兒童福利機構、團體直接服務或加入社區保母系統後經考核成績優良之保母從業經驗。 4. 高中職以上非相關科畢業，但具有3年以上兒童福利機構、團體直接服務或加入社區保母系統後經考核成績優良之保母從業經驗。

(四)專業人力之業務職掌：

職稱	業務職掌
主任	<ol style="list-style-type: none"> 1. 督導社區保母系統之運作、執行及發展，並就實務經驗提供內政部兒童局、地方政府相關建議及意見。 2. 聘任專職督導人員及訪視輔導員，並安排其每年接受至少20小時研習訓練、意外險(含醫療)保險及健康檢查事項。 3. 連結地區資源，推廣服務據點，宣導與促成多樣化托育服務之提供。 4. 辦理社區保母系統規劃性事務。
專職督導人員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃辦理保母人員之招募、研習訓練、意外責任險及健康檢查事項。 2. 督導及協助訪視輔導員、保母人員執行托育服務，定期召開執行檢討會議並作成紀錄備查。 3. 建立家長意見回饋機制，妥善處理家長對社區保母系統、保母人員之申訴事宜。 4. 辦理保母人員考核及提供申訴管道，妥善處理保母人員對社區保母系統、家長之申訴事宜。

	<ol style="list-style-type: none"> 5.研訂家庭訪視及電話訪談原則，並據以實施。 6.對於經訪視輔導員通報受虐或受虐危機之訪視案件，確認已通報地方政府社政單位或113婦幼保護專線後，應與該單位保持聯繫；並俟該單位調查結果，評估是否停止該保母人員收托服務，及提供收托幼兒、家長後續協助。 7.彙整社區保母系統收托幼兒情形及家長相關資料，造冊送地方政府核撥家長托育費用補助。 8.規劃辦理社區托兒講座、親子活動，開放社區家長參與。 9.設置托育資源中心，提供優良嬰幼兒相關圖書期刊、兒童安全玩具等供保母人員及家長借用。接受補助購置之器材設備應列冊報送地方主管機關，並妥適運用管理及納入移交。 10.參加地方政府所辦理之社區保母系統聯繫會議、督導人員及訪視輔導員職前訓練暨在職訓練、優質保母選拔表揚、社區保母系統聯合宣傳活動、訪視輔導及個案研討會議等相關活動。 11.接受每年至少20小時之研習訓練。 12.兼任主任者，應兼辦主任各項業務。
<p style="text-align: center;">專職訪視輔導員</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.協助保母人員、家長進行幼兒托育之媒合及轉介。 2.確實執行下列訪視工作： <ol style="list-style-type: none"> (1)新收托訪視：協助保母人員與家長簽訂契約及協助托育補助之申請，並於保母人員新收托幼兒 1 個月內訪視或電話訪談 1 次。 (2)例行訪視： <ol style="list-style-type: none"> A.初次收托幼兒之保母人員：第 1 年以每 3 個月訪視 1 次為原則(得視保母人員情況增加之)；並輔以電話訪談家長與保母人員。 B.已有收托幼兒經驗之保母人員或經訪視輔導員評估托育情況持續良好穩定之保母人員：以每 1 年訪視 1 次為原則(得視保母人員情況增加之)，並輔以電話訪談家長與保母人員。 C.無收托幼兒之保母人員：不進行例行訪視。 D.已執行之新收托訪視，得併入年度例行訪視次數計算。 E.地方政府會同社區保母系統承辦單位訂定訪視規定並報內政部兒童局備查者依其標準。 (3)加強訪視： 經督導評估列為危機性訪視個案，配合督導人員進行密集性訪視及後續相關處理事宜。 3.訪視重點應包含：托育環境安全檢核、保母人員收托狀況及教保服務品質、保母人員及家庭同住成員身心狀況、家庭支持系統、托育困難等項目，並適時提供相關協助。如發現有幼兒照顧不周或不利情境，應立即輔導，並加強訪視，如未改善則評估保母人員退出社區保母系統事宜。 4.每次訪視應有不同層次的重點，且應詳實紀錄保母人員托育現況、托育難題、可改善項目、問題解決及資源運用等，並應持續追蹤注意前次訪視所發現之問題是否已獲改善。 5.進行訪視時如發現有受虐或受虐危機之訪視個案(包括幼兒、家長及保母人員)，應立即通報地方政府社政單位或113婦幼保護專線(至遲不得超過24小時)及系統督導人員，並與督導人員討論後續協助方式。 6.協助保母人員擬定托育服務計畫表、托育紀錄表或幼兒成長日誌，並提供托育新知及資訊。 7.協助家長申請托育費用補助，並提供幼兒保育諮詢、糾紛輔導及托育資訊。

	8.執行全國保母資訊網之建制作業及定期報表彙報事宜。 9.辦理社區保母系統一般性行政事務。 10.接受每年至少20小時之研習訓練。 11.兼任督導人員者，應兼辦督導人員各項業務。
--	--

(五)社區保母系統管理費用補助項目及基準：

項目	基準	
行政管理費	專職督導人員	每人每月最高補助36,000元(內含專業服務費、勞健保費、勞退金)。
	專職訪視輔導員	每人每月最高補助32,000元(內含專業服務費、勞健保費、勞退金)。
	體檢費	已收托幼兒之保母人員、專職督導人員及訪視輔導員每人每年最高補助500元，每2年補助1次。
	保險費	已收托幼兒之保母人員每人每年最高補助500元、專職督導人員及訪視輔導員每人每年最高補助1,000元。
	研習訓練、親職教育、協力圈及社區宣導、外聘督導費等	以保母人員(已收托幼兒者佔85%，待媒合者佔15%)人數為核算基準，每人每年最高補助1,500元，並應開放有意願參與之家長或照顧者參加研習、親職教育及社區宣導活動。
庶務費	依前項行政管理費總和12%計列(未達10萬元者以10萬元計)：支應交通費、電話費、水電費、大樓管理費、影印、傳真耗材、郵資、維修費等。	
設施設備費 (資本門)	辦公器具購置	桌、椅、櫃子等，同一項目最多每5年補助1次。但新增據點辦公室或擴增服務規模者，不在此限。
	資訊設備費	1套設備包括電腦及其軟體購置(防毒軟體、OFFICE 標準版)，每3套得酌予補助印表機(雷射印表機或彩色噴墨印表機)及掃瞄器各1部。社區保母系統服務之保母人數在60人以下者，補助1套；61人至180人，最高補助3套；181人至300人以上者，最高補助5套，300人以上者，補助6套。每套最高補助新臺幣4萬元，印表機及掃瞄器各1部最高補助新臺幣4萬元，最多每5年補助1次。新增據點辦公室者，每1據點得增加補助1套、印表機及掃瞄器各1部。
	托育資源中心器材購置	包括急救娃娃、哽塞娃娃、親職教育、嬰幼兒相關繪本、圖書、期刊、安全玩具、遊具等設施設備，1年最高補助新臺幣20萬元。另設有據點辦公室者，每1據點得比照該標準另再補助之。同一項目最多每5年補助1次。但新增據點辦公室或擴增服務規模者，不在此限。
辦公室租金	檢附租賃契約，辦公室及據點各每月最高核實補助1萬元。	
備註	(一)行政管理費： 1.體檢項目：應含結核病胸部X光檢查、A型肝炎抗體(含IgM Anti-HAV及IgG Anti-HAV)檢驗、傷寒糞便檢查等。(本項目得依主管機關依法調整之) 2.保險項目：辦理已收托幼兒之保母人員意外責任保險(未托兒者或托	

	<p>育自己子女者，不予補助)及專職督導人員及訪視輔導員意外(含醫療)保險。</p> <p>3.研習訓練、親職教育及社區宣導：</p> <p>(1)兒童保護、衛生保健(視力保健、口腔保健及健康體位)、發展遲緩兒童篩檢與保育、嬰幼兒發展與學習、保母情緒管理、意外事故預防與處理、托育倫理等課程應列為保母人員研習訓練之必修科目(本項目得依主管機關視需要調整之)。</p> <p>(2)保母人員研習訓練課程及講師名冊均應先報經地方政府同意，並將核備公文建檔備查;每班以80人為原則，且訓練時數應至少20小時。</p> <p>(3)補助項目包括場地費(含佈置)、講師及助理講師鐘點費、印刷費、海報印製、宣導單張印製、膳費、媒體廣告宣導、材料費、雜支(得以梯次計)等。</p> <p>(4)地方政府規劃有2個以上保母系統者，得採聯合辦理保母人員研習訓練。</p> <p>(二)庶務費：交通費限由專職督導人員及訪視輔導員因執行本計畫相關之訪視、會議、研習、訓練等事項時支領，應覈實報銷，搭乘計程車之費用不得報支，駕駛自用汽機車者，其交通費得按同路段公民營客運汽車最高等級之票價報支。</p> <p>(三)設施設備費：應列冊管理並報送地方政府備查，承辦單位異動時應納入移交或交由地方政府運用。</p> <p>(四)申請及核銷程序：由社區保母系統檢具申請計畫(含與地方政府簽訂委託契約相關文件)，送地方政府初審，各地方政府審核無誤後層轉內政部兒童局核撥，並依該局補助作業要點規定辦理核銷報結。</p>
--	--

五、辦理優質保母選拔及表揚活動：

- (一) 由各地方政府擇定承辦單位負責辦理轄內優質保母之選拔表揚。
- (二) 承辦單位得另行檢具申請計畫，送地方政府初審，各地方政府審核無誤後層轉內政部兒童局核撥，並依該局補助作業要點規定辦理核銷報結。
- (三) 每一直轄市、縣(市)地區每年補助 1 次為限，最高補助新臺幣 20 萬元，補助項目為選拔審查委員出席費及交通費、場地費(含佈置)、獎狀(牌)製作費、膳費、表演費、印刷費、海報印製、雜支等。

托嬰中心托育管理實施原則

一、本原則適用對象：

- (一) 受僱於合法立案托嬰中心，且實際照顧未滿 2 歲幼兒者（以下簡稱保母人員）。
- (二) 合法立案之托嬰中心(含托兒所兼辦)(以下簡稱托嬰中心)。

二、保母人員照顧人力配置及資格條件：

- (一) 照顧人力配置依「兒童及少年福利機構設置標準」辦理。
- (二) 資格條件如下：
 - 1 積極資格：
 - (1)依「兒童及少年福利機關專業人員資格及訓練辦法」等相關法令規定辦理。
 - (2)健康檢查證明合格。
 - 2 消極資格：不得有下列情事之一：
 - (1)曾有性侵害、性騷擾或虐待兒童行為，經起訴者。
 - (2)曾有性騷擾行為，經各地方政府性騷擾防治(或審議)委員會審議屬實或經起訴者。
 - (3)為精神衛生法第 29 條第 3 項所限定之嚴重病人者。
 - (4)曾吸毒、暴力犯罪、行為不檢損害兒童權益，其情節重大，經有關機關查證屬實者。
 - 3 保母人員需提供本人之相關證明文件供地方政府查核，地方政府得視需要，進一步逕向其他機關調閱相關資料。
 - 4 山地、偏遠、離島、原住民地區招募保母人員有困難者，得專案報請地方主管機關審查，並經內政部兒童局同意准予放寬人員資格。

三、保母人員應遵守事項：

- (一) 接受各地方政府或其委託單位之訪視督導：
 - 1 接受訪視輔導員進行環境設施及照護行為輔導等事項。
 - 2 至少 2 年 1 次定期身體健康檢查。
 - 3 參加研習訓練，每年至少 20 小時。
- (二) 應提供受託幼兒之照顧內容：
 - 1 提供生理、心理及社會需求滿足之相關服務。
 - 2 提供營養、衛生保健及安全之相關服務。
 - 3 提供適宜發展之環境及遊戲學習活動。
 - 4 記錄生活及成長過程。
 - 5 舉辦促進親子關係之活動。
 - 6 其他有利於未滿 2 歲幼兒發展之相關服務。
- (三) 遵守下列保母人員收托守則：
 - 1 對幼兒具有耐心、愛心及同理心且具照顧服務之熱忱。
 - 2 擬定托育服務計畫表，按時填寫托育紀錄表或製作幼兒成長日誌。
 - 3 不得有虐待、疏忽等違反兒童及少年福利法之行為。

四、托嬰中心：

- (一) 設置方式：依「兒童及少年福利法」、「兒童及少年福利機構設置標準」、「私立兒童及少年福利機構設立許可及管理辦法」等相關法令規定辦理。
- (二) 服務內容：
 - 1 依「兒童及少年福利法」相關法令規定辦理。
 - 2 辦理保母人員之意外責任險、定期健康檢查及安排研習訓練。
 - 3 配合辦理「全國保母資訊網」之建置，協助家長申請托育費用補助及定期報表

彙報等相關事宜。

(三) 督導管理原則：

1 實施內容：

- (1)各地方政府應對轄內托嬰中心辦理聯合稽查、訪視輔導、專業人員職前及在職研習訓練、年度評鑑、獎勵表揚及其他兒童及少年福利法相關法令規定之事項。
- (2)各地方政府應定期公告托嬰中心訪視輔導、聯合稽查及評鑑結果，查有違反兒童及少年福利法第 66 條第 3 項規定者，依其情節輕重及影響程度之不同通知改善期限，至遲不得超過 1 個月，托嬰中心應於通知送達後依規定期限改善完成，屆期不改善者，地方政府應予公告；並於公告 1 個月後撤銷其托育費用補助計畫之資格，撤銷期間為 1 個月以上 1 年以下。
- (3)托嬰中心應配合地方政府之督導管理，並提供相關資料，不得規避、妨礙或拒絕。
- (4)托嬰中心經訪視輔導發現幼兒之主要照顧者及協助照顧者有資格不符或不適任之情事，應即更換，並修正托育契約相關約定內容。

2 辦理方式：

- (1)前款實施內容應由各地方政府自行辦理；惟其訪視輔導、專業人員職前及在職研習訓練、年度評鑑及獎勵表揚事項得委託績優之法人團體、法人機構、設有幼兒保育相關科系所之學校等單位辦理，並得申請內政部兒童局經費補助。
- (2)社區保母系統承辦單位不得承接前目之委託事項。

3 訪視輔導事項：

(1)人員配置及資格條件：

職稱	配置人數	資格條件												
訪視輔導員	1.得由地方政府相關工作人員兼任。 2.委託辦理者，原則上每縣市配置1人，轄內托嬰中心家數逾10家，且未滿2歲幼兒收托總人數逾120人者，依下列等差級數原則配置人數： <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>托嬰中心家數</td> <td>20</td> <td>40</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>未滿2歲幼兒收托總人數</td> <td>240</td> <td>480</td> <td>720</td> </tr> <tr> <td>配置人數</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	托嬰中心家數	20	40	60	未滿2歲幼兒收托總人數	240	480	720	配置人數	2	3	4	訪視輔導員及行政管理人員應具備下列資格之一： 1.研究所以上幼兒教育、幼兒保育、社會工作或兒童福利相關系、所畢業。 2.大學以上幼兒教育、幼兒保育、護理、社會工作或兒童福利相關科系畢業，且具1年以上兒童福利機構、團體直接服務或相關工作經驗者。 3.大專以上幼兒教育、幼兒保育、護理、社會工作或兒童福利相關科系畢業，且具2年以上兒童福利機構、團體直接服務或相關工作經驗者。
托嬰中心家數	20	40	60											
未滿2歲幼兒收托總人數	240	480	720											
配置人數	2	3	4											
行政管理人員	轄內托嬰中心逾20家者，得設1名，或由訪視輔導員兼辦。													
外聘督導	地方政府應延聘專家學者 1 人以上提供專業督導。	外聘督導應具備下列資格之一： 1.教授兒童福利或托育服務課程1年以上之專家學者。 2.績優托育機構之主管人員且具有2年以上教保經驗者。 3.經地方政府認定具兒童福利或幼兒												

	保育相關專業者。
--	----------

(2)工作內容：

- A.依規定執行托嬰中心訪視輔導及訪談家長等工作，相關書表紀錄應報送各地方政府核備，並予建檔。
- B.建立托嬰中心專業人員及幼兒家長聯絡清冊。
- C.輔導托嬰中心建立家長意見回饋機制及申訴管道。
- D.參加地方政府所舉辦之聯繫會議及個案研討。
- E.彙報相關定期報表。
- F.訪視輔導頻率規定如下：
 - (A)轄內托嬰中心應每年按季進行訪視輔導(得視實際情況增加之)，並輔以電話抽樣訪談家長至少 1/4。倘經各地方政府評估托育情況持續良好穩定者，得以每半年訪視 1 次。
 - (B)新立案托嬰中心：應於設立許可後 1 個月內完成第 1 次訪視，並輔以電話抽樣訪談家長達 1/4 以上。
- G.訪視輔導應行注意事項：
 - (A)每次訪視應詳實記錄幼兒托育現況、托育難題、可改善項目、問題解決及資源運用等，並持續追蹤前次訪視所發現之問題是否改善。
 - (B)知悉或接獲他人通報托嬰中心工作人員對幼兒有虐待或疏忽情事者，應立即通報主管機關或 113 婦幼保護專線，至遲不得超過 24 小時；並配合辦理後續調查及處遇等相關事宜。
 - (C)查有違反兒童及少年福利法第 66 條規定者，應即通知地方政府查處。
 - (D)訪視輔導結果欠佳之托嬰中心，應配合外聘督導進行密集性訪視及後續相關處理事宜，協助其依限改善。
 - (E)知悉或接獲他人通報托嬰中心有幼兒照顧不周或不利情境，應於評估後視情況作密集性訪視，並對該托嬰中心所有家長進行全面性電話訪談，按其需求連結社福單位資源。
 - (F)經訪視發現幼兒之主要照顧者及協助照顧者有資格不符或不適任之情事，應輔導該中心立即更換及修正托育契約相關約定內容，並副知地方政府。
- H.相關書表紀錄應載事項：收托動態、訪視輔導項目及訪視結果紀錄、建議事項列管及複審意見、其他等。

4 評鑑作業事項：

- (1)各地方政府應籌組評鑑小組負責評鑑作業，其組成人數至少應有三分之一具備下列資格要件之一：
 - A.教授兒童福利或托育服務課程3年以上之專家學者。
 - B.績優托育機構之主管人員且具有5年以上教保經驗者。
- (2)評鑑方式：
 - A.依托嬰中心數量及規模等實際情形辦理自評、評鑑小組初(複)評等評鑑作業。98 年12月31日前對轄內所有托嬰中心應至少辦理1次評鑑，爾後每3年辦理1次，惟各地方政府得視轄內整體托育機構評鑑之規劃調整其間隔期間。
 - B.評鑑小組應撰寫受評機構個案評鑑報告及建議意見報請地方政府分送受評機構據以改善。
 - C.評鑑小組應撰寫整體評鑑報告及建議意見報請地方政府備查，並由地方政府轉報內政部兒童局。

D.地方政府應公布評鑑結果。

(3)評鑑項目：應包含行政管理、教保活動、衛生保健及自訂項目。

(4)獎勵與輔導：經評鑑績優之機構，地方政府應予獎勵；經評鑑辦理欠佳之機構，地方政府位應協助其改善。

(四) 托嬰中心訪視輔導及評鑑作業補助項目及基準：

項目		基準
訪視輔導	專職訪視輔導員	每人每月最高補助32,000元(內含專業服務費、勞健保費、勞退金)
	專職行政管理人員	每人每月最高補助32,000元(內含專業服務費、勞健保費、勞退金)
	外聘督導	視督導學經歷而定，每小時最高補助1600元，未滿1小時者減半支給。
	訪視輔導員交通費	1. 以托嬰中心為單位，每家每季補助1次為原則，同一訪視人員以每日訪視家數之公里數合計，5至30公里補助200元，30至70公里補助400元，70公里以上補助500元。 2. 訪視輔導員因執行本計畫相關之會議、研習、訓練等事項得申請交通費補助(應覈實報銷，搭乘計程車之費用不得報支，駕駛自用汽機車者，其交通費得按同路段公民營客運汽車最高等級之票價報支)。
評鑑作業	評鑑費	1所托嬰中心最高補助1萬元，包括評鑑說明會(出席費、場地費、佈置費、膳費)、評鑑費、臨時酬勞費、評鑑報告撰稿費、印刷費及雜支等。
庶務費	依實際需要核實計列，最高不得超過總經費12%。所稱總經費係指實際支出補助總經費。支用項目包括電話費、水電費、影印、傳真耗材、郵資等。上列項目均應檢據核銷。	
備註	申請及核銷程序：由受委託單位檢具申請表及計畫書，送所在地縣市政府初審，各地方政府審核無誤後層轉內政部兒童局核撥，並依該局補助作業要點規定辦理核銷報結。	

五、托嬰中心保母人員補助項目及基準：

- 1.體檢費：保母人員每人每年最高補助 500 元，每 2 年補助 1 次。辦理項目應含結核病胸部 X 光檢查、A 型肝炎抗體(含 IgM Anti-HAV 及 IgG Anti-HAV)檢驗、傷寒糞便檢查。(本項目得依主管機關依法調整之)
- 2.保險費：保母人員每人每年最高補助 500 元。保險項目：辦理已收托幼兒之保母意外責任保險。
- 3.申請及核銷程序：由托嬰中心檢具申請計畫，送地方政府初審，各地方政府審核無誤並彙整轄內所有申請案後層轉內政部兒童局核撥，並依該局補助作業要點規定辦理核銷報結。

附錄十三：期末報告座談會會議紀錄

「保母托育管理與費用補助計畫」效益評估期末報告座談會會議紀錄

壹、時間：100 年 11 月 30 日（星期三）下午 3 時

貳、地點：本會 7 樓簡報室

參、主席：陳研究委員焜元

記錄：沈志勳

肆、出（列）席人員：

學者專家：林副教授佩蓉、歐副教授姿秀、陳副教授若琳、許副教授玉齡

機關代表：本院秘書處吳參議雅惠、本院主計處（請假）、本院人事局（請假）、本院經建會（請假）、本院勞委會（請假）、內政部張局長秀鴛、財政部李稽核德勝、王稽查俊龍、教育部（請假）、桃園縣政府（請假）、彰化縣政府（請假）、臺南市政府李專員明玲、白淳瑜小姐、臺東縣政府（請假）

研究小組成員：段副教授慧瑩、楊副教授曉苓

本會列席人員：邱科長秀蘭、沈專員志勳、盛副研究員淑華

伍、研究小組報告：（略）

陸、發言要點：（依發言順序）

一、林副教授佩蓉：

- （一）本案研究方法多樣、適切，可符合研究計畫之預期目標。
- （二）建議在研究報告中提供樣本背景資料，以協助研究結果之適切推論與解釋。
- （三）可增強國外研究文獻（例如：OECD 之文獻）、績效卓著之措施及方法之剖析，及對本國之啟示。
- （四）應再強化相關重要議題之論述與深入探討，例如：托育公共化與市場化、如何強化弱勢家庭之托育服務、保母之供需平衡及有效調節、搭配現行相關保母資料庫進行分析等。
- （五）計畫目標五（涉及提升婦女就業議題）難以達成一節，應再深入剖析，給予政策建議。
- （六）可對保母任用資格、管理方式等做有系統之問題剖析及具體改善建議，包括：如何加強幼教、幼保學術機構之擴大參與及引導相關專業人力加入保母市場等。
- （七）可針對計畫目標、所發現之重要問題，分類分層級（如中央、地方政府）作政策建議，俾使相關機關更容易對焦處理，並加強跨部會可辦理事項之敘述及規劃。

二、陳副教授若琳：

- （一）本案研究方法及撰寫架構清晰，並提供具體政策建議，值得肯定。
- （二）建議再審視如何凸顯「效益評估」之角色，對於如何修正計畫目標、如何訂定「績效指標」等應提供具體建議。
- （三）研究樣本的基本資料及其代表性為何，應予補充。
- （四）建議納入更多政府、國內外研究（如 OECD）文獻，俾於研究完成後，可做討論及回應。

- (五) 除問卷調查外，焦點團體、深度訪談等結果摘要宜於計畫本文中列出，以審視各量化、質化資料與政策建議章節之關連性。
- (六) 本計畫對於家長的協助及改變，論述較為不足；另子女為自行照顧、未送托之家長仍占相當之比例，可再進一步分析。
- (七) 第二章所列之問卷調查結果摘要與附錄六至八之內容多有重疊，建議就部分內容再予精簡。

三、許副教授玉齡：

- (一) 本案之政策評估根據相關關係人之意見作為資料分析，使用多種研究方法，相當適切，且研究方法符合研究目的，資料來源亦相當豐富。
- (二) 有關學者專家資料掌握太少，如訪談之專家學者人數可再增多，較具代表性。
- (三) 針對政策建議部分：
 1. 應加強中央及地方政府人力。
 2. 加強政府宣導機制，並將宣導對象擴及至所有幼教、幼保領域之專家學者。
 3. 應督導現有各社區保母系統，保優汰劣，並加強培育適合承辦社區保母系統之非營利組織。
 4. 加強邀請全國各幼教、幼保科系專家學者協助支持托育體系之督導、訪視等工作，並肩負在職訓練之角色。
 5. 應提高訪視員留任意願，並引進優質訪視員之鼓勵機制（如薪資福利之調整）。
 6. 應提升托育資源中心之近便性，增加更多小型化之資源中心。

四、歐副教授姿秀：

- (一) 本案研究方法大致符合研究目的，針對現行計畫所訂目標進行詳實評估，相當適切。
- (二) 本計畫自 97 年開辦至今已第 4 年，因時空背景不同，待解決或新增之問題或有差異，建議就問題分析、目標設定方面再補充、釐清。
- (三) 案內提及今年剛通過之「幼兒教育及照顧法」，建議再補充論述原「兒童教育及照顧法」草案階段之相關規劃。
- (四) 質化訪談之研究對象，其基本資料應再予補充。
- (五) 針對弱勢家長、家庭之意見如在問卷調查中已有掌握，建請補充於計畫本文。
- (六) 政策建議部分，可依短、中、長期以及中央、地方、民間等不同對象分別陳述。
- (七) 建議就平價、優質、可信任等作為托育政策規劃與執行上之重要三大目標與價值：
 1. 平價：應統整兒童局或其他相關部會資源，或建議研擬民間企業捐助公共基金之可能性。
 2. 優質：結合相關人才（運用幼教、幼保科系），並對家長資訊公開，主動加強多元管道之宣導。
 3. 可信任：

- (1) 建構委託契約之雙方協助關係，加強內部自主管理，以及外部定期評鑑、督考機制。
- (2) 因縣市政府人力有限，建議中央依據近年各地方發展良好之經驗，統整相關執行規範，提供資訊平台以供各縣市（或區域）實施之參考。

五、吳參議雅惠（本院秘書處）：

- (一) 本案應回歸政策面思考，委外托育或自行照顧模式何者為較理想，並針對明年起將開辦，非就業家庭之育兒津貼進行整體性之規劃。
- (二) 須審慎評估由誰擔任托育管理之專責單位較為妥適（如由地方政府或民間團體承接）。

六、李稽核德勝（財政部）：

- (一) 建議本案社政主管機關應依財政收支劃分法相關規定，籌措穩健之財源。
- (二) 第四章政策建議第一節（第 75 頁），將財政部列為主辦機關，惟該節所述財源籌措、經費來源問題非屬財政部權責，請再釐清。另該節倒數第 9 行所稱「子女托育扣除額」，已於 100 年 11 月 9 日經 總統公布，名稱應修正為「幼兒學前特別扣除」（會後補充意見）。

七、李專員明玲（臺南市政府）：

- (一) 本日與會各位專家學者、相關機關所提供寶貴建議，均可做為未來執行本計畫之重要參考。
- (二) 縣市政府人力吃緊、工作負荷量大，請中央在政策規劃上多考量縣市政府之困境。

八、張局長秀鴛（內政部兒童局）：

- (一) 未來的補助措施應是托育補助、育兒津貼雙軌並行，無論就業或非就業家庭，均獲得托育福利保障。
- (二) 托育模式未來將朝向多樣化設計，包括「大居家、小機構」為主軸（約占六成）、「小居家、大機構」（約占四成）等不同模式，而非單一化之托育模式。
- (三) 目前本計畫補助經費均來自中央，惟長遠而言中央與地方政府應分工合作，共同分擔責任。
- (四) 有關社區保母系統的退場機制、收費標準，會更嚴謹訂定，其中收費方面會兼顧價格彈性及區域差異。
- (五) 各方面宣導工作將持續強化。
- (六) 托育資源中心方面，規劃自明年起針對地方政府給予計畫型補助，強化托育資源中心之角色功能。

九、本院研考會：

- (一) 本報告之格式建議參酌本會「中長程個案計畫效益評估」作業手冊修正，如開頭「提要」，以及本文中各「章標題」、「節標題」及「圖（表）號、標題」等部分。
- (二) 本報告對後續「整體性」托育制度面及執行面已多有建議，惟為利效益評估結果能回饋於未來計畫第二期之執行，建議再就目標、過程及結果評估之發現，對本計畫未來修正方向提供具體建議，如目標修正、衡量指標之妥適性等。

(三) 本計畫歷經 3 次修正，逐步放寬補助對象條件，有關此 3 次修正前後，其執行績效有否顯著差異，請再予扼要分析。

(四) 本計畫針對送托 0-2 歲幼兒至社區保母系統或托嬰中心之家長，經申請核予托育補助，建請敘明經二類托育場域所獲得補助者之資源配置差異（如幼兒人數）。

(五) 其他意見會後提供書面意見請研究團隊參酌修正。

十、段副教授慧瑩：有關各位針對本報告評估方法、執行情形之呈現方式、研究發現、政策建議、附錄等提出之建議，會再進行修正。

柒、主席結論：

非常感謝各位學者專家、機關代表撥冗出席，並提供許多寶貴建議，請研究團隊參採納入，儘速修訂本報告初稿，並提出本計畫效益評估之綜合結論及建議，於 12 月 14 日前送會。

捌、散會（下午 6 時）。

附錄十四：評估報告審查意見修正說明表

項目	審查意見	修正說明
1.	本案研究方法多樣、適切，可符合研究計畫之預期目標。建議在研究報告中提供樣本背景資料，以協助研究結果之適切推論與解釋。(林副教授佩蓉)	樣本背景資料業已整理如第一章第三節，地方政府、社區保母系統、家長、保母等研究對象背景分析整理於附錄五、六、七、八，質性探析之專家對象計 6 位（包括焦點團體 3 位，深度訪談 3 位）詳見附錄九、十，爰不另予修正。
2.	可增強國外研究文獻（例如：OECD 之文獻）、績效卓著之措施及方法之剖析，及對本國之啟示。(林副教授佩蓉)	已依左列建議事項增補文獻於內文第一章第一節。
3.	應再強化相關重要議題之論述與深入探討，例如：托育公共化與市場化、如何強化弱勢家庭之托育服務、保母之供需平衡及有效調節、搭配現行相關保母資料庫進行分析等。(林副教授佩蓉)	有關托育公共化與市場化一節，已於第三章第三節補充相關論述；至如何強化弱勢家庭托育服務等其他議題業已詳述於第三、四章，爰不另予修正。
4.	計畫目標五（涉及提升婦女就業議題）難以達成一節，應再深入剖析，給予政策建議。(林副教授佩蓉)	計畫目標五，有關提供在地照顧服務就業工作機會與推動優質托育服務係兩難困境，已於第三章第一節進行論述，爰不另予修正；另本研究建議刪除於本計畫目標，以勞政單位為主體研議，修正於第三章第四節。
5.	可對保母任用資格、管理方式等做有系統之問題剖析及具體改善建議，包括：如何加強幼教、幼保學術機構之擴大參與及引導相關專業人力加入保母市場等。(林副教授佩蓉)	相關內容業已詳述於第三章第三節、第四章第一節，爰不另予修正。
6.	可針對計畫目標、所發現之重要問題，分類分層級（如中央、地方政府）作政策建議，俾使相關機關更容易對焦處理，並加強跨部會可辦理事項之敘述及規劃。(林副教授佩蓉)	相關內容業已詳述於第四章第二節，爰不另予修正。
7.	建議再審視如何凸顯「效益評估」之角色，對於如何修正計畫目標、如何訂定「績效指標」等應提供具體建議。(陳副教授若琳)	已依左列建議事項增述於第三章第四節。
8.	研究樣本的基本資料及其代表性為何，應予補充。(陳副教授若琳)	樣本背景資料業已整理如第一章第三節，地方政府、社區保母系統、家長、保母等研究對象背景分析整理於附錄五、六、七、八，質性探析之專家對象計 6 位（包括焦點團體 3 位，深度訪談 3 位）詳見附錄九、十，爰不另予修正。

9.	建議納入更多政府、國內外研究（如 OECD）文獻，俾於研究完成後，可做討論及回應。（陳副教授若琳）	已依左列建議事項增補文獻於內文第一章第一節。
10.	除問卷調查外，焦點團體、深度訪談等結果摘要宜於計畫本文中列出，以審視各量化、質化資料與政策建議章節之關連性。（陳副教授若琳）	相關內容業已詳述於第三、四章，爰不另予修正。
11.	本計畫對於家長的協助及改變，論述較為不足；另子女為自行照顧、未送托之家長仍占相當之比例，可再進一步分析。（陳副教授若琳）	有關子女為自行照顧、未送托之家長之研究，非本計畫績效評估之對象，建議未來相關研究可再深入分析，至有關家長意見之分析業已詳述於第二章第三節、第三章第三節，爰不另予修正。
12.	第二章所列之問卷調查結果摘要與附錄六至八之內容多有重疊，建議就部分內容再予精簡。（陳副教授若琳）	本研究第二章係計畫目標、過程與結果之分項評估問卷討論與探析，附錄六~八係問卷結果，為使報告之完整性暨閱讀者瞭解全貌，宜保留，不另予修正。
13.	本案之政策評估根據相關關係人之意見作為資料分析，使用多種研究方法，相當適切，且研究方法符合研究目的，資料來源亦相當豐富。有關學者專家資料掌握太少，如訪談之專家學者人數可再增多，較具代表性。（許副教授玉齡）	專家對象係質性探析之主要資料，包括焦點團體 3 位，深度訪談 3 位，文中多方引用其意見；除此之外，也由研究文獻補足學者之學術論述。鑒於本評估研究係以計畫利益關係人為大宗對象，為參酌資料之多元代表性，因此，深度訪談、焦點座談已有適當之專家人數考量，不再增加其他資料。
14.	本案研究方法大致符合研究目的，針對現行計畫所訂目標進行詳實評估，相當適切。本計畫自 97 年開辦至今已第 4 年，因時空背景不同，待解決或新增之問題或有差異，建議就問題分析、目標設定方面再補充、釐清。（歐副教授姿秀）	相關內容業已詳述於第二章第三節、第三章，爰不另予修正。
15.	案內提及今年剛通過之「幼兒教育及照顧法」，建議再補充論述原「兒童教育及照顧法」草案階段之相關規劃。（歐副教授姿秀）	已依左列建議事項增述於第四章第一節之註腳說明之。
16.	質化訪談之研究對象，其基本資料應再予補充。（歐副教授姿秀）	相關內容業已詳述於附錄九、附錄十一，爰不另予修正。
17.	針對弱勢家長、家庭之意見如在問卷調查中已有掌握，建請補充於計畫本文。（歐副教授姿秀）	相關內容業已詳述於第三、四章，爰不另予修正。
18.	第四章政策建議部份，可依短、中、長期，以及中央、地方、民間等不同對象分別陳述。（歐副教授姿秀）	相關內容業已詳述於第四章，爰不另予修正。
19.	第四章政策建議第一節（第 75 頁），將財政部列為主辦機關，惟該節所述財源籌措、經費來源問題非屬財政部權責，請再釐清。另該節倒	已依左列建議事項進行文字修正（詳內文第四章第一節）。

	數第 9 行所稱「子女托育扣除額」，已於 100 年 11 月 9 日經 總統公布，名稱應修正為「幼兒學前特別扣除」(會後補充意見)(財政部)	
20.	本報告之格式建議參酌本會「中長程個案計畫效益評估」作業手冊修正，如開頭「提要」，以及本文中各「章標題」、「節標題」及「圖(表)號、標題」等部分。(行政院研考會)	已依左列建議事項進行修正(詳內文各章節)。
21.	本報告對後續「整體性」托育制度面及執行面已多有建議，惟為利效益評估結果能回饋於未來計畫第二期之執行，建議再就目標、過程及結果評估之發現，對本計畫未來修正方向提供具體建議，如目標修正、衡量指標之妥適性等。(行政院研考會)	已依左列建議事項進行修正(詳內文第三章第四節)。
22.	本計畫歷經 3 次修正(如最近一次修正為放寬至第三胎可申請)，有關此 3 次修正前後，其執行績效有否顯著差異，請再予扼要分析。(行政院研考會)	已依左列建議事項進行修正(詳內文第二章第三節)。
23.	本計畫針對送托 0-2 歲幼兒至社區保母系統或托嬰中心之家長，經申請核予托育補助，建請敘明經二類托育場域所獲得補助者之資源配置差異(如幼兒人數)(行政院研考會)	已依左列建議事項進行修正(詳內文第二章第三節)。

參考書目

- 中央社（2011-08-28）。新聞速報 **推動保母登記 擬再搭托育津貼**。取自
<http://life.chinatimes.com/2009Cti/Channel/Life/life-article/0,5047,130518+132011082800686,00.html>
- 中華民國憲法**。民國 36 年 1 月 1 日公布。全國法規資料庫。取自
<http://law.moj.gov.tw/>
- 內政部戶政司（2011a）。**人口政策白皮書**。行政院 97 年 3 月 10 日院臺治字第 0970082951 號函核定。取自 http://www.ris.gov.tw/version96/pe_004.html
- 內政部戶政司（2011b）。**「人口政策白皮書」修正具體措施及績效指標**。行政院 100 年 4 月 22 日院臺治字第 1000015888 號函核定 取自
http://www.ris.gov.tw/version96/pe_004.html
- 內政部兒童局（2008）。**2008 年全國社區保母系統輔導報告**。內政部兒童局
- 內政部兒童局（2009）。**2009 年全國社區保母系統評鑑報告**。內政部兒童局
- 內政部兒童局（2010a）。**工作報告 台閩地區發展遲緩兒童早期療育概況**。取自
<http://www.cbi.gov.tw/>
- 內政部兒童局（2010b）。**2010 年社區保母系統追蹤評鑑報告**。內政部兒童局
- 內政部兒童局(2011a)。取得保母技術士證照人數統計。取自
http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/internet/main/doc/doc_detail.aspx?uid=110&docid=1536
- 內政部兒童局（2011b）。**中華民國九十九年 臺閩地區兒童及少年生活狀況調查報告-兒童報告書(摘要版)**。取自 http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/internet/main/index.aspx
- 內政部兒童局全國保母資訊網（2011a）。**托育服務概況統計**。
<https://cbinursery.ntunhs.edu.tw/asp/login.aspx>
- 內政部兒童局全國保母資訊網（2011b）。**2011 年 1 月至 7 月第三胎托育補助統計**。取自
<https://cbinursery.ntunhs.edu.tw/asp/login.aspx>
- 內政部統計處（2011a）。**99 年底人口結構分析**。取自
http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=4943&page=3
- 內政部統計處（2011b）。**99 年底托育機構概況**。取自
http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=5295&page=1
- 天下雜誌（2010）。**願意生 養得起 150 萬嬰兒的挑戰**。頁 101-122。
- 幼兒教育及照顧法 附帶決議（2011）。立法紀錄。立法院公報 100 卷 49 期 3901 號一冊

134-136 頁。取自 <http://lis.ly.gov.tw/lghhtml/lawstat/pdfwork/15116.htm>

行政院主計處 (2008)。社會指標統計年報 2007。頁 7。取自

http://labbaby.idv.tw/knowledge/k04_37.pdf

行政院主計處 (2010)。社會指標統計年報 2009。頁 80-81。取自

<http://www.dgbas.gov.tw/lp.asp?ctNode=3100&CtUnit=1033&BaseDSD=7>

林佩蓉 (2010)。兒童教育及照顧法草案之爭議、推動困境與解決之道。兒童及少年福利期刊，1-17。

社會福利政策綱領 (2004)。行政院 93.2.13 院臺內字第 0930081882 號函修正核定 取自

<http://sowf.moi.gov.tw/18/02.htm>

邱志鵬 (2008)。美國亞利桑那州《家庭式居家兒童照顧提供者之認證及督導辦法》。兒童及少年福利期刊，13，183-208。

邱志鵬、周志宏 (2008)。居家式及托嬰中心照顧服務輔導管理規範之研究。內政部兒童局專案報告

邱志鵬、曹萱、羅國祐、陳靜宜 (2009)。美國喬治亞洲之《家庭式居家日間照顧管理條例》。兒童及少年福利期刊，15，247-261

段慧瑩 (2009)。英國 0—5 歲幼兒教育 EYFS 修正方案探討。教育資料集刊：2009 各國初等教育(含幼兒教育)。41 輯。141-162。

段慧瑩 (2010)。居家式教保服務—理論與實踐研究。臺北市：華騰文化

段慧瑩、吳佩璇 (2006)。澳洲家庭式日間托育品質認證及其發展趨勢探討。兒童及少年福利期刊，10，頁 159-174

馬祖琳 (2007)。家庭保母督導與管理之規劃研究。內政部兒童局專案報告。

張志成譯，Frank Schirrmacher 原著 (2008)。少子化：我們社會的災難與危機。台北：博雅書屋。

教育部 (2009)。美國歐巴馬政府的 2010 年教育預算案「美國教育週報」(Education Week)(2009, February 28). "President's Education Aims Aired"。351 期 2009-03-26。

http://epaper.edu.tw/windows.aspx?windows_sn=3045。駐美國臺北經濟文化代表處文化組。

許玉齡 (2003)。幼兒園所公辦民營的關鍵問題與建議。幼教資訊，146，2-3。

陳雅慧 (2011.03)。女人幫女人，共同撐起半邊天。親子天下雜誌 22 期。

<http://parenting.cw.com.tw/article/article.action?id=5019971>

楊曉苓 (2006)。美國的嬰幼兒托育現況及家庭托育制度。載於幼教新知電子報

(<http://atecce.org/paper18.htm>)，18，9-17

- 葉郁菁 (2007)。減緩生育率下降之兒童照顧政策：OECD 國家之比較。《兒童及少年福利期刊》，11，223-244。
- 歐姿秀(2011)。公私協力中政府與民間的責任與角色~ 以台灣非營利委外幼兒園為例。2011年「幼教新夥伴~公民營協力模式」專題系列研討會。中華民國幼兒教育改革研究會。臺北市。
- 親子天下雜誌 (2011)。選擇幼稚園幼兒托育完全指南 16 個關鍵字 托兒不焦慮。親子天下雜誌特刊。取自 <http://www.cwbook.com.tw/common/magazine.jsp?productID=5200>
- Administration for Children and Families (2010) . *Child Support Policy Documents*. Retrieved February 1, 2009, from <http://www.acf.hhs.gov/>
- Brookes, S. J., Thornburg, K. R., & Ispa, J. M. (2006). Helping children and families: Home visitor roles and dilemmas. In J. M. Ispa, K. R. Thornburg, and M. A. Fine, (Eds.). *Keepin' On: The Everyday Stories of Young Families in Poverty* (pp. 249-266).
- Chalfie, D., Blank, H. & Entmacher, J. (2007). *Getting organized: Unionizing home-based child care providers*. Washington, DC: National Women's Law Center.
- Council for Professional Recognition & CDA (2010) . *Introduction to CDA Credential* . Retrieved February 1, 2009, from <http://www.cdacouncil.org/>
- CWDC (2009). *The new qualification for EYFS*. Retrieved February 1, 2009, from <http://eyquals.cwdcouncil.org.uk/public/>
- DCSF (2008). *Statutory framework for the early years foundation stage*. Retrieved February 4, 2009, from <http://www.standards.dcsf.gov.uk>
- DCSF (2009a). *Every child matters*. Retrieved February 1, 2009, from <http://www.everychildmatters.gov.uk>
- DCSF (2009b). *OECD country note: Early childhood education and care policy in the United Kingdom*. Retrieved February 6, 2009, from <http://www.dcsf.gov.uk>
- DeBord, K. & Sawyers, J. (1996). The effects of training on the quality of family child care for those associated with and not associated with professional child care organizations. *Child and Youth Care Forum*, 25(1), 7-15.
- DfES(2003). *Childminding– National standards for under 8s day care and Childminding*. Nottingham: DfES.
- Doherty, G., Forer, B., Lero, D. S. Goelman, H. & LaGrange, A. (2006). Predictors of quality in family child care. *Early Childhood Research Quarterly*, 21(3), 296-312.
- Kohler, H. P., F. C. Billari and J. A. Ortega (2002) “The Emergence of Lowest-Low Fertility in Europe during the 1990s,” *Population and Development Review*, 28(4),641-680.

- Kontos, S. (1994). The ecology of family day care. *Early Childhood Research Quarterly*, 9(1), 87-110.
- Kontos, S. , Howes, C. & Galinsky, E. (1996).. Does training make a difference ot quality in family child care? *Early Childhood Research Quarterly*, 11(4), 427-445.
- Kontos, S., Howes, C., Shin, M., & Galinsky, E. (1995). *Quality in family child care and relative care*. New York: Teachers College Press.
- Kontos, S., Howes,C, & Shinn, M.,& Galinsky, E. (1995). *Quality in family child care and relative care*. New York: Teachers College Press
- Kryzer, E. M., Kovan, N., Phillips, D. A.Domagall, L. A. & Gunnar, M. R. (2007). Toddlers' and preschoolers' experience in family day care: Age differences and behavioral correlates. *Early Childhood Research Quarterly*. 22(4). 451-466.
- NCMA (2010). *Become a registered childminder*. Kent: National Childminding Association.
- Ofsted (2010). *Requirements for the Childcare Register: childcare providers on non-domestic or domestic premises*. Manchester: Ofsted.
- Raikes, H. A., Raikes, H. H., & Wilcox, B. (2005). Regulation, subsidy receipt, and provider characteristics: What predicts quality in child care homes? *Early Childhood Research Quarterly*, 20(2), 164-184.
- Roder, A. & Seavey, D.(2006). *Investing in low-wage workers: Lessons from family child care in Rhode Island*. Philadelphia: Public/Private Ventures.