

美和學校財團法人美和科技大學

107 年度教師產學合作計畫 結案報告書

計畫名稱：107 年度高雄市政府社會局委託辦理第二區居家式托育服務管理輔導業務

計畫編號：107-GI-DSW-IAC-S-005

計畫期間：107 年 1 月 1 日至 107 年 12 月 31 日

計畫主持人：李長燦

共同主持人：范幸玲、黃金花、林怡欣、李大正、陳秀靜、
王秀美

研究助理：劉 佳、林淑敏、吳詩婷、賴韻如、陳翠華、
吳宜臻、程芳玉、張梅芬

經費總額：伍佰柒拾參萬陸仟伍佰元

經費來源：高雄市政府社會局、衛生福利部社會及家庭署

摘要

高雄市政府社會局委託本校承辦 107 年度高雄市第二區居家托育服務中心業務，本年度托育人員人數共有 612 人，其中在職托育人員 490 人(占 80.10%)。在職訓練共辦理 36 場次、114 小時，總計 3636 人次參加。協力圈共辦理 46 場次，731 人次，參與率平均為 30%。主題包括托育服務契約書內容及相關規定、保親關係之溝通以及「如何與家長溝通，讓托育工作更輕鬆」等，透過協力圈推廣理念與重點工作，的確效果良好。社區宣導方面，配合其他機構的活動，總計辦理 30 場，達 1064 人次；另外本中心也不定時透過中心部落格和中心站長群組將各項重要訊息上網，包括中心主推之年度服務重點、各項研習活動訊息、托育法規或新知等。對於托育人員的考核，共有 544 位托育人員參與考核，優等為 327 位、甲等為 211 位、乙等為 4 位、丙等 0 位、丁等為 1 位。在托育人員對中心年度績效的整體滿意度方面，滿意有 528 人(88.74%)，尚可 70 人(11.76%)，不滿意 3 人(1%)。最後，為強化居家托育服務中心之專業形象，除運用現有的宣傳機制外，本中心擬以其他方式加強宣導，如：善用新聞局之免費公共宣傳資源；結合戶政機關於民眾辦理結婚或出生登記時提供宣導品；透過各級醫療衛生單位（如婦產科、小兒科、衛生所、產後護理之家、或坐月子中心等）提供居家托育服務中心相關資訊；由中心媒合轉介成功，具正面托育經驗之家長、托育人員現身說法，甚至拍成為電影公布於網路，以增強一般民眾對居家托育服務的正面認識。

關鍵詞：居家托育、保母、高雄市、第二區

壹、組織架構

一、組織架構圖

本服務中心由美和科技大學承辦，在行政支援方面，有秘書室、總務處、會計室與推廣中心等單位協助行政管理工作。在專業支援方面，由社工系主辦，除可利用該隸屬學院之現有設備、場地外，亦享有社工系師生人力資源，並結合本校護理系人力資源，提供專業知能共同為中心服務，創造本校與中心之服務特色。

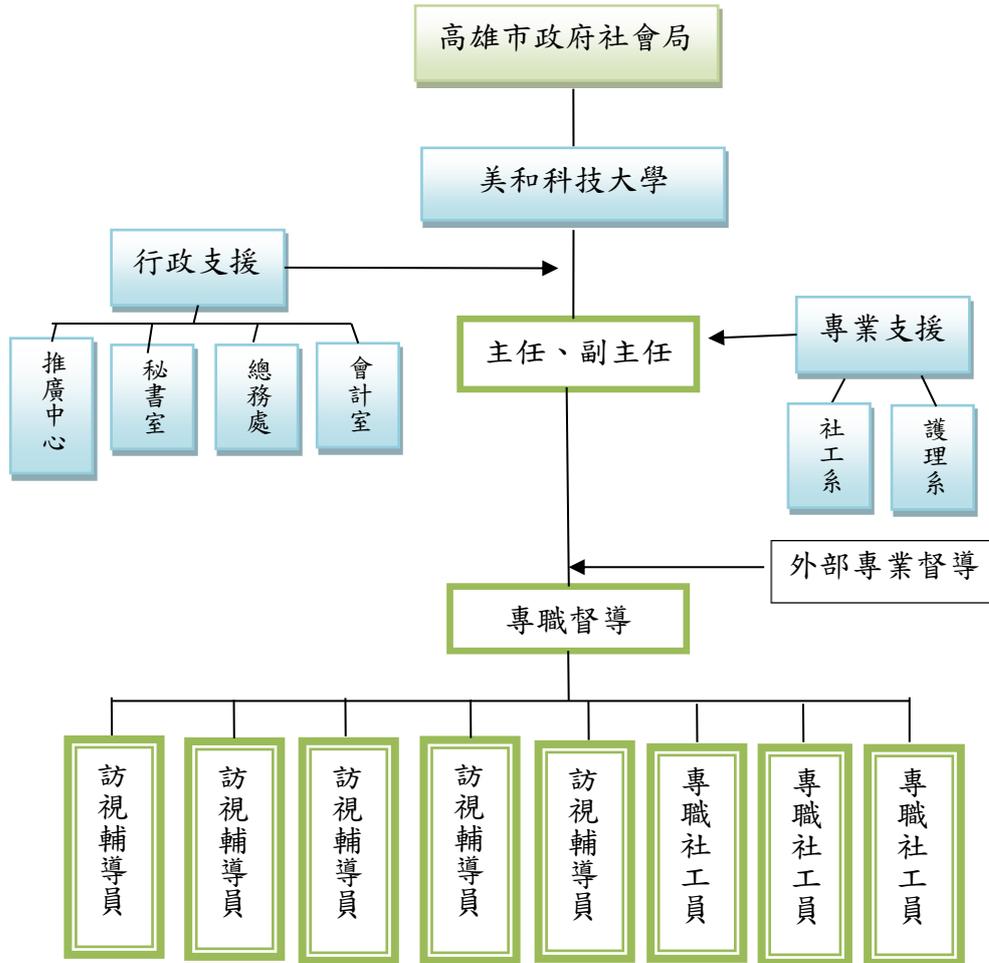


圖 1 組織架構圖

貳、人力配置

一、第二區居家托育服務中心人力配置

機關團體名稱		美和科技大學	
立案日期及文號		教育部 99.06.24 台技（一）字第 0990106608C 號	
負責人		陳景川 校長	
服務地址	大寮辦公室/大寮資源室	山頂國小弘道樓 1 樓 (83153 高雄市大寮區山頂路 211 號)	
	三民辦公室/三民資源中心	高雄市第二區居家托育服務中心 (80749 高雄市三民區三民街 222 號 3 樓)	
計劃主持人及聯絡方式		李長燦助理教授(tsang7654270@gmail.com) 0953-914-851	
共同主持人及聯絡方式		黃金花(x00003078@meiho.edu.tw) 0960-535-852	
		陳秀靜(dgsm99@yahoo.com.tw) 0985-374-321	
		李大正(x00010105@meiho.edu.tw) 0955-797-564	
		林怡欣(x00010697@meiho.edu.tw) 08-7799821 轉 6306	
		鄭淑琪(cheng0726@hotmail.com) 0929-675-761	
		范幸玲(x00002178@meiho.edu.tw) 08-7799821 轉 6441	
中心專業團隊	專任督導	劉佳(106 年 3 月起聘，106 年 4 月起擔任督導)	
	專職訪視輔導員	林淑敏(105 年 4 月起聘)	洪千惠 (107.04.16-107.07.31)
		賴韻如 (106.02.07-107.08.31)	李雯玉(107 年 4 月起聘)
		吳詩婷(107 年 1 月起聘)	鄭梓萱 (105.05.01~107.04.13)
		吳宜蓁(107 年 9 月起聘)	
	專職社工員	陳翠華(105 年 4 月起聘)	張梅芬(106 年 5 月起聘)
程芳玉(106 年 4 月起聘)		王豐粧 (105.05.01~107.04.13)	

參、服務績效分析

一、居家托育服務概況

中心服務區域

中心服務區域	<ul style="list-style-type: none"> 前金區、鹽埕區、鼓山區、旗津區、三民西區、仁武區、大社區、 大寮區、大樹區、林園區、烏松區。
服務托育人數	<ul style="list-style-type: none"> 目前中心托育人員數：612 人 (截至 107 年 12 月底止) 登記托育人員數：612 人 在職托育人員數：490 人
申請托育補助件數	<ul style="list-style-type: none"> 107 年 12 月份申請 397 件

(一)、幼兒及家長

1. 托育媒合轉介概況

表 1 在職托育人員人數統計表 (107 年 1-12 月)

區域 月份	分析項目	三民西區	鼓山	旗津	前金	鹽埕	大寮	大樹	大社	林園	烏松	仁武	合計	分析結果
1 月	中心托育人員	97	180	6	29	21	72	10	24	24	29	72	564	86%
	在職托育人員	86	158	3	26	20	57	10	23	18	22	60	483	
2 月	中心托育人員	97	182	5	28	21	71	10	24	27	29	71	565	85%
	在職托育人員	88	157	3	27	18	55	10	22	17	23	60	480	
3 月	中心托育人員	97	180	6	28	21	71	10	24	24	28	72	561	86%
	在職托育人員	88	155	4	25	19	59	10	22	18	24	61	485	
4 月	中心托育人員	94	184	6	30	21	71	10	24	24	28	72	564	86%
	在職托育人員	86	157	4	26	18	57	9	23	18	23	62	483	
5 月	中心托育人員	95	183	6	29	25	71	10	24	26	29	75	573	85%
	在職托育人員	84	154	4	26	18	62	9	23	20	23	62	485	

區域 月份	分析項目	三民西區	鼓山	旗津	前金	鹽埕	大寮	大樹	大社	林園	烏松	仁武	合計	分析結果
6月	中心托育人員	95	184	6	29	24	70	10	24	25	29	78	574	84%
	在職托育人員	84	153	4	26	20	60	9	23	19	23	63	484	
7月	中心托育人員	95	190	5	29	24	79	11	24	25	30	84	596	80%
	在職托育人員	84	153	3	25	20	59	9	23	18	24	60	478	
8月	中心托育人員	94	190	5	30	24	80	11	25	25	29	82	595	79%
	在職托育人員	84	154	4	23	18	60	9	21	19	23	58	473	
9月	中心托育人員	94	191	5	30	24	80	10	26	26	29	80	595	80%
	在職托育人員	85	154	3	23	19	62	8	23	20	23	58	478	
10月	中心托育人員	97	190	5	31	26	82	10	26	28	29	82	606	80%
	在職托育人員	87	153	3	21	20	67	8	23	22	23	58	485	
11月	中心托育人員	98	191	5	32	25	82	10	26	27	29	84	609	80%
	在職托育人員	88	152	3	21	20	69	8	23	22	23	60	489	
12月	中心托育人員	100	191	4	33	25	84	10	28	27	28	82	612	80%
	在職托育人員	88	152	2	21	18	72	8	23	22	23	61	490	

※1月、2月新登記托育人員共3位，由於月底加入，故皆算在隔月托育人員數。

*說明：

今年上下半年度待媒合托育人員相比較人數增加，主要原因歸納以下三點：

1. 準公共化設立前，有技術證、結業托育人員及坐月子服務員加入中心人數增加，但幼兒數無法達到相對數量，故當月後待媒合人員遽增。
2. 家長需求以有準公共化托育人員為媒合對象，但簽準公共化之托育人員數量少，故落差數造成待媒合托育人員增加。
3. 托育人員因照顧家中長輩身體因素，故暫停居家托育服務，待媒合人數亦佔。

中心為提高托育人員在職比例，於擬定策略方法：

1. 鼓勵待媒合托育人員使用多元化方式增加自我曝光率，例如多媒體廣告、親朋好友等。
2. 針對居家托育環境不符合 40 項標準者，積極輔導、鼓勵轉型為到宅服務，有利媒合到府托育需求，增加自我轉換媒合機會。
3. 鼓勵待媒合托育人員學習專業知能及第二專長，以提高自我專業能力及自我價值。
4. 加強社區居家托育宣導，讓更多社區民眾瞭解中心服務項目，以利提供家長托育需求，增加待媒合托育人員之機會。
5. 中心協助托育環境評估與指導，讓托育環境更為舒適以符合家長需求，提升媒合機會。

表 3 幼兒媒合率統計表

項目 \ 月份	媒合件數	媒合成功數	成功率
1 月	35	7	20%
2 月	39	5	13%
3 月	58	8	14%
4 月	40	6	15%
5 月	43	6	14%
6 月	57	13	23%
7 月	36	9	25%
8 月	43	8	18%
9 月	43	2	4%
10 月	51	7	14%
11 月	40	7	18%
12 月	40	7	18%
合計	525	85	16%

※107 年 1-12 月媒合不成功原因分析

1. 家長或其他家人自行托育(包含家裡長輩及親友)-家長致電尋求媒合後，中心提供適合托育人員後，家長端告知已由其他家人自行托育了。
2. 家長媒合需求，因區域到府托育人員數量少，故透過多元管道協尋托育人員，中心媒合與自行找到相衝突下，家長選擇自行找到的托育人員居多。
3. 家長提供媒合需求，中心提供適合托育人員，事後家長因經濟考量與其他因素決定送

至托嬰中心或幼兒園。

4. 多元資訊年代家長透過網路資訊自行找到托育人員未告知，中心提供適合托育人員後才得知此事。

綜合上述，目前政府所提供家長相當多元化的托育服務管道，家長亦可透過其他管道找到適合幼兒的托育人員或依據家長之需求給於適當之托育人員、家中還有其他親人或長輩可協助托育幼兒、送托嬰中心及幼兒園等，故為媒合失敗之因。

※中心針對不成功原因歸納出以下五點策略方法：

1. 家長若提供媒合資訊，事後考量由家人長輩或親友照顧者，請告知中心因由作為日後改進事項。
2. 到宅托育人員供不應求，鼓勵在宅及新加入托育人員可考慮轉換成【到宅居家托育服務】行列，或建議家長擴大送托區域或轉介其他區域尋求媒合機會。
3. 培養托育人員專業托育知能，並鼓勵建置屬於自己的部落格或臉書自我行銷，給予家長多元化的媒合資訊管道，提升媒合機會。
4. 托育人員年輕化，於社區宣導時鼓勵幼教專業人員加入托育行列，展現自我特色，以提供更多托育媒合機會。
5. 中心人員協助、輔導舊社區在宅托育人員，改善托育環境或轉為到宅服務，並主動介紹區域內優質托育人員相互交流或前往托育地參觀。

表 4 陪同簽約件數統計表

區域 月份	三 民 西 區	鼓 山 區	旗 津 區	前 金 區	鹽 埕 區	大 寮 區	大 樹 區	大 社 區	林 園 區	烏 松 區	仁 武 區	合 計
1 月份	3	1	0	0	0	2	1	2	1	0	0	10
2 月份	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
3 月份	1	3	0	1	0	1	0	2	0	0	3	11
4 月份	1	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	7
5 月份	1	1	0	0	0	1	2	2	0	0	2	9
6 月份	2	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3	8
7 月份	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	5

8 月份	5	3	0	0	0	1	1	2	0	0	1	13
9 月份	2	3	0	0	0	1	1	1	0	0	1	9
10 月份	1	6	0	0	0	3	0	1	1	0	3	15
11 月份	3	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	8
12 月份	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4
合計	22	27	0	2	2	9	8	16	3	0	13	102

※部分托育人員與家長簽約時，會請訪視輔導員陪同簽約。

2. 諮詢服務

表 5 諮詢服務統計表

內容 月份	親屬 托育 登記/ 準公 共化 諮詢	托補 申請	契約 疑義	媒 合	陪同 簽約	申訴	職前 訓練	資源 中心	其他	合計
1 月份	32	61	7	78	8	7	47	39	29	308
2 月份	26	40	5	48	3	1	22	24	10	179
3 月份	30	63	4	51	6	0	71	32	34	291
4 月份	28	58	0	55	5	1	53	30	20	250
5 月份	34	100	15	68	8	1	85	41	92	444
6 月份	45	109	12	63	9	0	58	25	89	410
7 月份	68	150	45	60	10	2	49	24	141	549
8 月份	10	191	14	54	13	0	86	0	103	471
9 月份	7	149	9	45	13	3	163	0	102	491
10 月份	13	160	14	48	13	1	154	2	80	485
11 月份	31	89	15	55	7	4	12	1	65	279
12 月份	28	73	16	78	7	3	9	0	72	286
合計	352	1243	156	703	102	23	809	218	837	4443

※親屬托育登記/準公共化諮詢:107年8月1日前為親屬托育登記諮詢,107年8月1日後為準公共化諮詢。

※其他:服務時間、托育補助費用、親屬社會福利等;申訴有年終獎金算法、休假制度、三節獎金、加班費算法以及雙方糾紛等。

3. 托育費補助概況

表 6 托育費補助概況表

項目 月份	有證照		相關科系畢業		領有結業證書		合計 件數	總托育數 (0-2)	申請托育 補助比率
	一般	親屬	一般	親屬	一般	親屬			
1 月份	354	68	4	34	42	322	824	947	87%
2 月份	343	68	4	37	44	320	816	955	85%
3 月份	351	65	5	37	47	340	845	986	86%
4 月份	351	58	6	36	45	337	833	1001	83%
5 月份	356	55	6	36	46	338	837	953	88%
6 月份	353	49	6	34	43	340	825	949	87%
7 月份	357	50	7	33	37	360	844	941	90%
8 月份	287	0	6	0	39	0	332	523	63%
9 月份	302	0	5	0	37	0	344	533	65%
10 月份	313	0	6	0	39	0	358	568	63%
11 月份	348	0	7	0	37	0	392	572	69%
12 月份	353	0	7	0	37	0	397	557	71%

※申請托育補助說明：

1. 中心 107 年 1-12 月的托育補助申請每月幾乎都有成長，但自 107 年 8 月起準公共化上路，親屬托育服務業務轉至區公所辦理，故 8-12 月無親屬相關資料呈現。
2. 針對未申請之案件，其他原因歸納如下：
 - (1) 高收入家庭-家長年所得達 20% 無法提出申請，故放棄申請托育補助。
 - (2) 部分家長擔心個資外洩及稅務調查等問題不願申請，雖經輔導協助並鼓勵申請，但仍有所顧慮而不提出申請。
 - (3) 申請對象因身分設限，因在境外無法提出相關證明或是在監服刑礙於不想公開，故無法提出任何相關資料與證明，雖經輔導協助補助事宜，但家長仍不願申請或無法申請。

(二)、登記托育人員

1. 行政區托育人員數統計分析

截止 107 年 12 月底，登記托育人員共有 612 名，其中有男性 25 名(4%)，女性 587 名(96%)；截止 107 年 7 月底，親屬托育人員共有 388 名，其中有男性 29 名(7%)，女性 359 名(93%)。(如下表)

2. 托育人員訪視輔導概況

(1) 107年1-12月新收托兒童數統計

月份 人數	三民西區	鼓山區	旗津區	前金區	鹽埕區	大寮區	大樹區	大社區	林園區	鳥松區	仁武區	合計
1月	6	17	1	2	0	8	1	3	3	3	6	50
2月	8	15	1	5	0	7	0	1	1	3	4	45
3月	14	16	1	4	1	10	0	1	2	5	7	61
4月	8	15	1	1	0	3	2	4	3	6	4	47
5月	7	13	0	0	2	10	3	3	2	3	4	47
6月	5	13	0	3	3	7	1	0	2	1	5	40
7月	9	12	1	4	1	4	1	1	2	2	8	45
8月	12	28	1	0	1	10	0	7	2	1	9	71
9月	16	13	3	4	4	9	2	5	3	2	7	68
10月	4	19	0	3	3	17	1	1	4	3	15	70
11月	11	14	0	4	5	13	2	1	6	2	7	65
12月	11	10	0	1	1	8	1	3	2	1	9	47
合計	111	185	9	31	21	106	14	30	32	32	85	656

(2) 107年1-12月登記托育人員訪視數

區域 月份	三民西區	鼓山區	旗津區	前金區	鹽埕區	大寮區	大樹區	大社區	林園區	鳥松區	仁武區	合計	
1月份	初訪	0	4	1	2	0	0	0	0	0	1	2	10
	例行訪視	7	5	0	4	1	1	0	0	1	1	2	22
	加強訪視	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
	新托訪視	7	7	0	1	0	7	0	1	3	1	5	32

區 域 月 份		三民西 區	鼓山 區	旗津 區	前金 區	鹽埕 區	大寮 區	大樹 區	大社 區	林園 區	鳥松 區	仁武 區	合 計
		2 月 份	初訪	3	2	1	1	1	3	0	0	0	1
例行訪視	3		0	0	3	7	3	0	1	0	2	3	22
加強訪視	0		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
新托訪視	5		3	0	1	0	8	0	3	1	1	4	26
3 月 份	初訪	2	3	0	0	0	1	0	1	1	1	7	16
	例行訪視	2	5	0	1	0	1	1	1	0	0	1	12
	加強訪視	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	新托訪視	5	12	0	5	0	11	0	1	2	3	7	46
4 月 份	初訪	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	4
	例行訪視	3	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	7
	加強訪視	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	新托訪視	3	8	0	0	1	1	1	2	1	2	2	21
5 月 份	初訪	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
	例行訪視	1	4	0	0	0	2	0	0	1	1	8	17
	加強訪視	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	新托訪視	3	14	0	0	0	5	1	1	3	6	4	37
6 月 份	初訪	2	6	0	0	1	1	0	0	0	0	4	14
	例行訪視	0	4	0	1	0	7	3	5	2	1	9	32
	加強訪視	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	新托訪視	4	5	0	1	1	7	1	2	2	1	2	26
7 月 份	初訪	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	4
	例行訪視	3	12	0	0	1	5	0	2	2	2	3	30

區 域 月 份		三民西 區	鼓山 區	旗津 區	前金 區	鹽埕 區	大寮 區	大樹 區	大社 區	林園 區	鳥松 區	仁武 區	合 計
		加 強 訪 視	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
新 托 訪 視	6	7	0	2	2	3	0	1	7	2	1		31
8 月 份	初 訪	1	1	1	1	0	4	0	0	0	0	1	9
	例 行 訪 視	9	11	0	1	0	1	1	2	0	1	4	30
	加 強 訪 視	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	新 托 訪 視	2	14	0	1	0	7	1	4	2	1	6	38
9 月 份	初 訪	3	2	1	1	2	2	0	1	1	1	5	19
	例 行 訪 視	7	12	0	1	0	3	0	1	0	0	3	27
	加 強 訪 視	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	新 托 訪 視	8	14	0	0	2	4	2	5	1	0	4	40
10 月 份	初 訪	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	4
	例 行 訪 視	1	22	0	8	1	9	0	0	2	1	6	50
	加 強 訪 視	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	新 托 訪 視	8	13	1	1	1	4	1	0	0	5	7	41
11 月 份	初 訪	3	5	0	1	3	6	0	0	0	0	2	20
	例 行 訪 視	7	12	0	3	1	1	0	0	0	0	8	32
	加 強 訪 視	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	新 托 訪 視	9	17	0	5	1	10	2	1	7	1	3	56
12 月 份	初 訪	2	2	0	0	0	2	0	1	0	0	2	9
	例 行 訪 視	0	5	0	0	1	0	0	2	1	1	4	14
	加 強 訪 視	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

區域		三民西區	鼓山區	旗津區	前金區	鹽埕區	大寮區	大樹區	大社區	林園區	鳥松區	仁武區	合計
月份	新托訪視	5	10	0	0	1	2	1	1	1	1	5	27
合計		126	260	5	46	29	128	15	42	42	39	128	860

(3) 107年1-12月登記托育人員電訪數

次數	月份	三民西區	鼓山區	旗津區	前金區	鹽埕區	大寮區	大樹區	大社區	林園區	鳥松區	仁武區	合計
	1月	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	8
	2月	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5	8
	3月	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3	5
	4月	1	1	0	2	1	0	0	7	0	0	3	15
	5月	2	3	0	1	0	2	0	3	0	0	6	17
	6月	0	0	0	0	0	3	0	1	0	1	6	11
	7月	1	3	0	0	1	4	0	0	0	0	2	11
	8月	6	10	0	2	0	4	0	2	0	1	3	28
	9月	1	1	0	0	2	2	0	0	0	0	9	15
	10月	3	1	0	0	0	1	1	0	0	0	3	9
	11月	3	5	1	0	1	1	0	1	0	0	5	17
	12月	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	2	6
	合計	20	27	1	7	5	18	1	15	0	3	53	150

3. 托育人員在職研習訓練

(1) 托育人員在職研習課程、時數統計

依據衛生福利部社會及家庭署訂定「托育人員在職訓練課程實施計畫」規劃及辦理課程，並提供選課機制讓托育人員依其興趣選擇適合課程，期望托育人員對自我進修持有熱忱並提升專業新知，應用於居家托育服務中以造福更多幼兒；107年1-10月共開36場次114小時，共3636人次參加；托育人員在職研習課程、時數統計如下表所示。

表 1 107 年度托育人員在職研習課程、時數統計表

序號	辦理日期暨時間	類別	課程名稱	講師名稱	辦理地點	課程時數	參與人數	
							男	女
1	107.03.03 09:00~12:00	一、嬰幼兒托育服務導論	居家托育人員勞動權益之探討	殷茂乾	鳳山婦幼館—302 會議室	3	2	87
2	107.03.03 13:00~16:00	二、嬰幼兒發展	嬰幼兒按摩	沈滿華	鳳山婦幼館—302 會議室	3	2	87
3	107.03.10 09:00~12:00	五、嬰幼兒健康及照護	嬰幼兒保健新知	郭和昌	鳳山婦幼館—302 會議室	3	2	89
4	106.03.10 13:00~16:00	七、嬰幼兒生活、環境及學習	嬰/學步兒早期閱讀及繪本選擇	鄭茂男	鳳山婦幼館—302 會議室	3	2	90
5	107.03.17 09:00~12:00	四、嬰幼兒教育	嬰幼兒飲食習慣培養及問題處理	陳惠芳	高雄市立美術館—演講廳	3	12	243
6	107.03.17 13:00~16:00	七、嬰幼兒生活、環境及學習	嬰/學步兒早期閱讀及繪本選擇	鄭茂男	高雄市立美術館—演講廳	3	11	242
7	107.03.24 09:00~12:00	七、嬰幼兒生活、環境及學習	嬰/學步兒早期閱讀及繪本選擇與說故事技巧	楊璧琿	鹽埕社福中心—3 樓禮堂	3	5	83
8	107.03.24 13:00~17:00	六、托育安全及危機處理	基本救命術	莊秀芳	鹽埕社福中心—3 樓禮堂	4	6	83
9	107.04.14 09:00~12:00	五、嬰幼兒健康及照護	嬰幼兒保健新知	郭和昌	高雄市立美術館—演講廳	3	10	240
10	107.04.14 13:00~16:00	一、嬰幼兒托育服務導論	居家托育人員勞動權益之探討	殷茂乾	高雄市立美術館—演講廳	3	9	233
11	107.05.05 09:00~12:00	四、嬰幼兒保育	嬰幼兒營養及健康	謝藍琪	鳳山婦幼館—302 會議室	3	2	85
12	106.05.05 13:00~17:00	六、托育安全及危機處理	基本救命術	陳麗淑	鳳山婦幼館—302 會議室	4	2	87
13	107.05.06 09:00~12:00	五、嬰幼兒健康及照護	常見嬰幼兒健康問題及處理	李偉揚	鳳山婦幼館—302 會議室	3	2	91
14	107.05.06 13:00~17:00	六、托育安全及危機處理	基本救命術	莊秀芳	鳳山婦幼館—302 會議室	4	2	92
15	107.05.19 09:00~12:00	二、嬰幼兒發展	如何在生活中促進嬰幼兒的情緒認識及表達	王淑惠	高雄市立美術館—演講廳	3	9	228
16	107.05.19 13:00~17:00	六、托育安全及危機處理	基本救命術	陳麗淑	高雄市立美術館—演講廳	4	9	228
17	107.05.26	二、嬰幼兒發展	如何在生活中促進	王淑惠	鹽埕社福中心	3	4	79

序號	辦理日期 暨時間	類別	課程名稱	講師 名稱	辦理 地點	課程 時數	參與人數	
							男	女
	09:00~12:00		嬰幼兒的情緒認識 及表達		-3樓禮堂			
18	107.05.26 13:00~16:00	一、嬰幼兒托育 服務導論	兒童權利公約	許玢妃	鹽埕社福中心 -3樓禮堂	3	4	79
19	107.6.2 9:00~12:00	七、嬰幼兒生 活、環境及學習	嬰/學步兒早期閱 讀及繪本選擇與說 故事技巧	楊璧琿	鳳山婦幼館 -302會議室	3	3	82
20	107.6.2 13:00~16:00	四、嬰幼兒保育	嬰幼兒飲食習慣培 養及問題處理	陳惠芳	鳳山婦幼館 -302會議室	3	3	76
21	107.6.9 9:00~12:00	二、嬰幼兒發展	嬰幼兒按摩	沈滿華	鳳山婦幼館 -302會議室	3	3	86
22	107.06.09 13:00~16:00	一、嬰幼兒托育 服務導論	兒童權利公約	許玢妃	鳳山婦幼館 -302會議室	3	3	85
23	107.06.23 9:00~12:00	四、嬰幼兒保育	嬰幼兒營養及健康	謝藍琪	鹽埕社福中心 -4樓禮堂	3	4	90
24	107.06.23 13:00~16:00	五、嬰幼兒健康 及照護	常見嬰幼兒健康問 題及處理	李偉揚	鹽埕社福中心 -4樓禮堂	3	3	86
25	107.09.01 09:00~12:00	五、嬰幼兒健康 及照護	嬰幼兒保健新知	郭和昌	九如兒福中心 -三樓禮堂	3	2	62
26	107.09.01 13:00~17:00	六、托育安全 及危機處理	嬰幼兒基本救命術	沈滿華	九如兒福中心 -三樓禮堂	4	2	62
27	107.09.15 09:00~12:00	二、嬰幼兒發展	嬰幼兒手語及歌謠	林柏蓉	鳳山婦幼館 -韻律教室	3	0	44
28	107.09.15 13:00~16:00	九、托育人員自我 成長及專業發展	托育人員自我照顧 ~身心健康及職業 疾病預防	李炎諭	鳳山婦幼館 -韻律教室	3	1	41
29	107.09.29 09:00~12:00	三、托育服務規劃 及評估	托育服務規劃	楊璧琿	鳳山婦幼館 -306會議室	3	1	57
30	107.09.29 13:00~16:00	七、嬰幼兒生 活、環境及學習	嬰/學步兒藝術創 作	王美玲	鳳山婦幼館 -306會議室	3	0	44
31	107.10.07 09:00~12:00	四、嬰幼兒保育	嬰幼兒飲食習慣培 養及問題處理	陳惠芳	九如兒福中心 -三樓禮堂	3	2	49
32	107.10.07 13:00~17:00	六、托育安全 及危機處理	嬰幼兒基本救命術	沈滿華	九如兒福中心 -三樓禮堂	4	2	44

序號	辦理日期 暨時間	類別	課程名稱	講師 名稱	辦理 地點	課程 時數	參與人數		
							男	女	
33	107.10.21 09:00-12:00	二、嬰幼兒發展	嬰幼兒撫觸按摩與 輕瑜珈	林柏蓉	鳳山婦幼館 -韻律教室	3	4	36	
34	107.10.21 13:00-16:00	九、托育人員自我 成長及專業發展	托育人員職場舒壓 與調適	葉秣均	鳳山婦幼館 -韻律教室	3	4	30	
35	107.10.27 09:00-12:00	一、嬰幼兒托育 服務導論	兒童權利公約	張開華	鳳山婦幼館 -301會議室	3	0	36	
36	107.10.27 13:00-16:00	八、親職教育	托育人員與家長的 溝通及合作	葉明哲	鳳山婦幼館 -301會議室	3	3	45	
合 計							114	135	3501
								3636	

(2) 在職研習訓練課程滿意度回饋單回收情形

托育人員在職研習訓練課程為增進托育人員專業知識與實務技能，以提升托育服務知能和品質，滿意度問卷回收情形及研習訓練課程滿意度調查分析；每場次研習課程皆發放「課程滿意度調查問卷」，以了解托育人員參與研習訓練課程之感受與需求，作為往後研習規劃之參考；截至107年1月至10月止共開設36場在職研習訓練課程，每場次依據參與課程人數發放【研習訓練滿意度回饋單問卷】共發放3636份問卷；經回收滿意度回饋單問卷3612份，未繳回有61份；其中有二十四場滿意度回饋單問卷回收率達100%，107年度各場次在職研習課程之滿意度調查問卷回收情形如下表所示。

表 2 107 年度在職研習訓練課程滿意度回饋單回收情形表

場次	課程名稱	實到人數	發放問卷數	回收問卷數	回收率
一	居家托育人員勞動權益之探討	89	89	86	97%
二	嬰幼兒按摩	89	89	89	100%
三	嬰幼兒保健新知	91	91	90	99%
四	嬰/學步兒早期閱讀 及繪本選擇	92	92	92	100%
五	嬰幼兒飲食習慣培養 及問題處理	255	255	255	100%

場次	課程名稱	實到人數	發放問卷數	回收問卷數	回收率
六	嬰/學步兒早期閱讀 及繪本選擇	253	253	252	99%
七	嬰/學步兒早期閱讀及繪本選 擇與說故事技巧	88	88	88	100%
八	基本救命術	89	89	89	100%
九	嬰幼兒保健新知	250	250	250	100%
十	居家托育人員勞動權益之探討	242	242	242	100%
十一	嬰幼兒營養及健康	87	87	87	100%
十二	基本救命術	89	89	89	100%
十三	常見嬰幼兒健康問題及處理	93	93	85	91%
十四	基本救命術	94	94	93	98%
十五	如何在生活中促進嬰幼兒的情 緒認識及表達	237	237	234	98%
十六	基本救命術	237	237	237	100%
十七	如何在生活中促進嬰幼兒的情 緒認識及表達	83	83	83	100%
十八	從服務中實踐 【兒童權利公約】	83	83	82	98%
十九	嬰/學步兒早期閱讀及繪本選 擇與說故事技巧	85	85	83	98%
二十	嬰幼兒飲食習慣培養 及問題處理	79	79	79	100%
二十一	嬰幼兒按摩	89	89	89	100%
二十二	從服務中實踐 【兒童權利公約】	88	88	88	100%
二十三	嬰幼兒營養及健康	94	94	94	100%
二十四	常見嬰幼兒健康問題 及處理	89	89	89	100%
二十五	嬰幼兒保健新知	64	64	64	100%
二十六	嬰幼兒基本救命術	64	64	64	100%
二十七	嬰幼兒手語及歌謠	44	44	43	98%
二十八	托育人員自我照顧~身心健康 及職業疾病預防	42	42	42	100%

場次	課程名稱	實到人數	發放問卷數	回收問卷數	回收率
二十九	托育服務規劃	58	58	58	100%
三十	嬰/學步兒藝術創作	44	44	44	100%
三十一	嬰幼兒飲食習慣培養及問題處理	51	51	49	96%
三十二	嬰幼兒基本救命術	46	46	44	96%
三十三	嬰幼兒撫觸按摩與輕瑜珈	40	40	40	100%
三十四	托育人員職場舒壓與調適	34	34	32	94%
三十五	兒童權利公約	36	36	36	100%
三十六	托育人員與家長的溝通及合作	48	48	48	100%
共 36 場	合 計	3636	3636	3612	99%

4. 托育人員協力圈活動

【托育人員協力圈活動】是年度重點活動之一，利用協力圈凝聚托育人員共識、增進托育人員與對中心之認同感，並藉由協力圈活動宣導中心相關事項給予正確理念，以達托育人員橫向聯繫與感情交流。透過協力圈活動責任區之專業訪視人員共同參與，透過協力圈推廣理念與重點工作的確效益良好，本年度各協力圈平均每半年聚會 1 次，於上半年 1~8 月共辦理 46 場次，協力圈相關場次表如下：

★協力圈時間：107 年 2 月 1 日起至 8 月 31 日止〈平均半年舉辦一次〉

序號	辦理日期	站別	課程名稱	活動地點	該站總人數	實際參與人數	參與比例 (實際參與人數 除以該站人數)
1	2/24	烏松站	收托五四三	烏松麥當勞	28	19	68%
2	3/3	仁武 2	收托五四三	托育人員自宅	29	21	72%
3	3/10	三民 12 站	收托五四三	托育人員自宅	17	13	76%

序號	辦理日期	站別	課程名稱	活動地點	該站總人數	實際參與人數	參與比例 (實際參與人數 除以該站人數)
4	3/10	三民 13 站	收托五四三	三民辦公室	20	13	65%
5	3/10	三民 14 站	收托五四三	托育人員家中庭	22	17	77%
6	3/10	鼓山 2+2A 站	收托五四三	好夥伴咖啡廳	37	18	49%
7	3/10	鼓山 8	收托五四三	三民資源中心	26	15	58%
8	3/11	前金	收托五四三	三民辦公室	28	20	71%
9	3/11	鹽埕	收托五四三	三民辦公室	21	14	66%
10	3/17	三民 15 站	收托五四三	托育人員自宅	15	8	53%
11	3/17	仁武 1 站	收托五四三	高雄市立美術館 演講廳	42	33	79%
12	3/18	鼓山 7	收托五四三	三民辦公室	17	12	71%
13	3/23	鼓山 5+5A	收托五四三	托育人員自宅	26	11	42%
14	3/24	鼓山 4 站	收托五四三	托育人員自宅	24	9	38%
15	3/24	鼓山 1 站	收托五四三	托育人員自宅	20	14	70%
16	3/24	大寮大發/ 大寮旺旺	收托五四三	大寮活水教會	41	26	63%
17	3/25	大社站	收托五四三	阿貝奇餐廳	27	14	52%
18	3/30	林園站	收托五四三	托育人員自宅	24	14	56%
19	4/21	三民 11 站	收托五四三	長谷威尼斯大樓廣場	25	19	76%
20	4/21	鼓山 6	收托五四三	托育人員家中社區	21	11	52%
21	4/28	鼓山 3 站	收托五四三	托育人員自宅	17	14	82%
22	5/5	大寮 LUCKY	收托五四三	托育人員自宅	31	17	55%
23	5/12	大樹站	收托五四三	托育人員自宅	10	9	90%
24	7/13	鼓山 5+5A	烘沃克加油站	托育人員自宅	30	16	53%
25	7/14	鼓山 4 站	烘沃克加油站	托育人員 自家社區	24	18	75%
26	7/15	鼓山 7 站	烘沃克加油站	愛河家樂福	16	11	69%

序號	辦理日期	站別	課程名稱	活動地點	該站總人數	實際參與人數	參與比例 (實際參與人數 除以該站人數)
27	7/21	鼓山 8 站	烘沃克加油站	高雄九如教會	26	10	38%
28	7/21	林園站	烘沃克加油站	林園麥當勞	25	13	52%
29	7/21	仁武 1 站	烘沃克加油站	托育人員自宅	45	33	73%
30	7/28	大寮旺旺/ 大寮大發	烘沃克加油站	大寮活水教會	41	26	63%
31	7/28	鼓山 6 站	烘沃克加油站	托育人員 自家社區	22	11	50%
32	7/28	三民 14 站	烘沃克加油站	托育人員自宅	22	18	82%
33	7/28	三民 12 站	烘沃克加油站	托育人員自宅	19	15	79%
34	7/28	三民 13 站	烘沃克加油站	婦女館 -女人空間	17	11	65%
35	8/4	鹽埕站	烘沃克加油站	托育人員自宅	24	16	67%
36	8/4	三民 15 站	烘沃克加油站	托育人員自宅	13	9	69%
37	8/4	鼓山 2+2A	烘沃克加油站	好夥伴餐廳	37	24	65%
38	8/4	大樹站	烘沃克加油站	托育人員自宅	10	8	80%
39	8/11	三民 11 站	烘沃克加油站	威尼斯 大樓廣場	24	17	71%
40	8/18	仁武 2 站	烘沃克加油站	托育人員自宅	34	19	56%
41	8/18	烏松站	烘沃克加油站	烏松麥當勞	29	20	69%
42	8/18	鼓山 1 站	烘沃克加油站	托育人員自宅	20	15	75%
43	8/18	鼓山 3 站	烘沃克加油站	托育人員自宅	17	12	71%
44	8/19	前金站	烘沃克加油站	彩色巴黎	29	15	52%
45	8/19	大社站	烘沃克加油站	LU B00 餐廳	24	17	71%
46	8/19	大寮 Lucky	烘沃克加油站	托育人員自宅	34	16	47%
合 計					1150	731	30%

5. 托育人員公共責任保險

托育人員於開始收托兒童時，立即投保之責任保險指一般責任險之公共意外責任保險，係承保被保險人在保險期間內發生意外事故所致第三人體傷、死亡或第三人財物損害，依法應負賠償責任，而受賠償請求時，由保險公司對被保險人負賠償之責。

區域 人數	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
已投保人數	483	480	485	483	485	484	478	473	478	485	489	490
未投保人數	73	82	73	81	88	90	118	122	117	121	120	122
合計	556	562	558	564	573	574	596	595	595	606	609	612

(2) 健康檢查：

區域 月份 人數	1月份	2月份	3月份	4月份	5月份	6月份	7月份	8月份	9月份	10月份	11月份	12月份	合計	
三民西區	應體檢人數	0	5	5	6	5	2	4	2	0	5	0	5	39
	實際體檢人數	3	5	3	3	6	1	4	0	0	3	2	5	35
鼓山區	應體檢人數	1	2	34	6	9	2	4	3	1	7	7	7	83
	實際體檢人數	4	7	26	6	8	6	2	1	2	7	5	8	82
旗津區	應體檢人數	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
	實際體檢人數	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
前金區	應體檢人數	0	1	5	0	1	0	1	0	1	2	0	0	11
	實際體檢人數	1	0	5	1	1	0	2	0	1	0	0	0	11
鹽埕區	應體檢人數	0	0	6	1	1	0	0	1	0	1	0	0	10
	實際體檢人數	0	1	2	1	1	0	1	0	0	0	2	0	8
大	應體檢人數	1	0	11	1	1	2	2	0	0	3	2	1	24

區域 月份 人數		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	合計
		月份												
寮區	實際體檢人數	2	3	7	1	5	1	2	0	1	1	1	1	25
	應體檢人數	0	0	0	3	3	1	0	0	1	1	0	0	9
大樹區	實際體檢人數	0	0	2	4	0	1	0	1	0	1	0	0	9
	應體檢人數	0	4	4	3	1	0	0	0	0	1	1	3	17
大社區	實際體檢人數	2	2	6	0	2	0	0	0	0	3	0	2	17
	應體檢人數	0	1	2	1	1	0	1	1	2	1	0	1	11
林園區	實際體檢人數	1	1	3	0	0	0	1	1	2	2	0	0	11
	應體檢人數	1	1	6	2	1	0	0	0	1	1	0	2	15
烏松區	實際體檢人數	2	2	6	1	1	0	0	0	0	2	0	2	16
	應體檢人數	1	0	26	0	2	3	1	1	3	1	3	0	41
仁武區	實際體檢人數	2	10	9	0	3	4	1	2	1	0	2	2	36
	應體檢人數	1	1	6	2	1	0	0	0	1	1	0	2	15

※托育人員每年依規定2年一次例行體檢，故107年度有21位托育人員已於106年度提前去健檢，故數字上有落差；107年下半年度有14位托育人員已於107上半年度完成體檢；108年度有16位托育人員已於107年度完成體檢。

※另有四位托育人員，一位於106年12月應健檢，卻延遲到107年1月完成；三位於107年度應健檢尚未完成，中心已有開立限期改善單，持續追蹤。

※有一位托育人員應於107年5月體檢，該位人員已辦理註銷登記，故數據上有落差。

(3) 托育人員執行兒童發展篩檢情形

份數	區域	三民西區	鼓山區	旗津區	前金區	鹽埕區	大寮區	大樹區	大社區	林園區	烏松區	仁武區	合計
1~6月兒童人數		152	304	4	50	32	127	22	43	34	41	121	930
1~6月實際回收數		144	262	3	47	23	118	22	56	32	37	111	855
7~12月兒童人數		152	296	4	43	27	132	18	46	32	36	114	900
7~12月實際回收數		142	257	5	38	21	93	14	58	35	29	105	797

※發展檢核表未回收原因：部分托育幼兒因在繳交作業期限中已停止托育及新加入系統托育人員，故造成考核表人數上之落差。

6. 托育人員查核

(1) 在宅托育人員考核數據

人數 \ 區域	三民西區	鼓山區	旗津區	前金區	鹽埕區	大寮區	大樹區	大社區	林園區	鳥松區	仁武區	合計
優等	56	98	1	16	8	38	8	16	17	16	20	294
甲等	18	36	0	9	6	29	0	7	3	4	44	156
乙等	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
丙等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
丁等	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合計	74	136	1	25	14	67	8	23	20	20	65	453

(2)到宅托育人員考核數據

人數 \ 區域	三民西區	鼓山區	旗津區	前金區	鹽埕區	大寮區	大樹區	大社區	林園區	鳥松區	仁武區	合計
優等	9	9	1	0	4	3	0	1	3	1	2	33
甲等	8	8	1	3	2	13	2	1	0	7	10	55
乙等	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
丙等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
丁等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	17	18	2	3	6	16	2	2	3	8	14	91

※考核丁等原因：該托育人員因自詡有逾 30 年的托育經驗，但在托育品質上卻無持續提升，常有超托及私托情形且未主動回報中心訪員，經多次口頭勸導並突擊訪視仍發現該托育人員有私托之狀況。報請社會局寄發限期改善公文後，今年已有 15 次加強訪視，上半年有感受到托育人員的改進，但下半年後就鬆散，故持續不定期突擊加強訪視是否符合托育人數。整體評估陳姓托育人員，因大部分收托幼兒屬於特殊家庭（例如：家長工作是輪班性質、單親、外籍配偶或特殊境遇家庭等），因上述家長有托育及找尋托育人員的急迫需求，因此也間接造成該名托育人員力圖方便而不確實回報中心之陋習。

訪視員對托育人員欲進行之改善計畫：

1. 執行加強訪視，對托育人員持續進行訪視輔導及監督改善之職責。
2. 針對托育品質，除了藉由中心辦理在職研習課程再精進專業托育知能外，亦藉由實地訪視觀察記錄幼兒托育狀況，並直接給予建議及輔導。

二、社區宣導

(一)活動辦理及簡章發放

1. 靜態宣導：托育人員登記制宣導、定點放置 DM，包括各區衛生所、學術單位、婦產科醫院、社教機構、嬰幼兒用品店…等。

	單位	定點	宣導內容
1	公部門	衛生所	登記制宣導、托育補助、夜間托育補助宣導、中心宣導 DM。
2	學術/社教機構	正修科技大學 輔英科技大學 公共托嬰中心	托育人員登記制、育兒福利簡介、中心宣導 DM。
3	醫療單位	婦產醫院 嬰幼兒用品店	托育人員登記制、育兒福利簡介、中心宣導 DM。
4	其他	社區據點	托育人員登記制、育兒福利簡介、中心宣導 DM。

2. 活動辦理與配合其他機構活動

	主題	日期	宣導地點	宣導內容	人次
1	正修科技大學 托育人員職前訓練	107.01.04	正修科技大學- 幼保系教室	托育登記制宣導&托 育補助&夜間托育補 助宣導	24
2	大寮社福中心	107.01.06	大寮公共托嬰中 心	托育登記制宣導&托 育補助申請流程	17
3	正修科技大學 托育人員職前訓練	107.02.02	正修科技大學- 幼保系教室	托育登記制宣導&托 育補助&夜間托育補 助宣導	48
4	輔英科技大學 托育人員職前訓練	107.03.11	輔英科大	托育登記制宣導&托 育補助&夜間托育補 助宣導	44
5	三民第二衛生所	107.03.24	鹽埕社福中心	托育登記制宣導&托 育補助申請流程	89
6	正修科技大學 托育人員職前訓練	107.03.29	正修科技大學- 幼保系教室	托育登記制宣導&托 育補助&夜間托育補 助宣導	48
7	三民第二衛生所 兒童發展檢核活動暨 社區宣導	107.04.21	三民第二衛生所	托育登記制宣導&托 育補助申請流程	10

	主題	日期	宣導地點	宣導內容	人次
8	三民第二衛生所 新手媽媽哺乳期營養	107.04.21	三民第二衛生所	托育登記制宣導&托 育補助申請流程	18
9	正修科技大學 托育人員職前訓練	107.05.15	正修科技大學- B1 幼保系教室	托育登記制宣導&托 育補助&夜間托育補 助宣導	50
10	正修科技大學 托育人員職前訓練	107.05.22	正修科技大學 - B1 幼保系教室	助宣導托育登記制 宣導&托育補助&夜 間托育補助宣導	37
11	輔英科技大學 托育人員職前訓練	107.05.23	輔英科大宣導	托育登記制宣導&托 育補助&夜間托育補 助宣導	40
12	正修科技大學 托育人員職前訓練	107.06.15	正修科技大學 - B1 幼保系教室	托育登記制宣導&托 育補助&夜間托育補 助宣導	49
13	社區繪本起步走 -前金公共托嬰中心 (共同辦理)	107.06.22	三民資源中心	托育登記制宣導&托 育補助申請流程	9
14	正修科技大學 托育人員職前訓練	107.06.23	正修科技大學 - B1 幼保系教室	托育登記制宣導&托 育補助&夜間托育補 助宣導	38
15	視力保健活動 社區宣導	107.06.23	三民第二衛生所	托育登記制宣導&托 育補助申請流程	26
16	輔英科技大學 托育人員職前訓練	107.06.27	輔英科大	托育登記制宣導&托 育補助&夜間托育補 助宣導	38
17	輔英科技大學 托育人員職前訓練	107.07.18	輔英科大	托育登記制宣導&托 育補助&夜間托育補 助宣導	39
18	正修科技大學 托育人員職前訓練	107.07.29	正修科大	托育登記制宣導&托 育補助&夜間托育補 助宣導	44
19	正修科技大學 托育人員職前訓練	107.08.17	正修科大	托育登記制宣導&托 育補助&準公共化政 策&家庭暴力防治宣 導、性騷擾、腸病毒 防治宣導	49

	主題	日期	宣導地點	宣導內容	人次
20	正修科技大學 托育人員職前訓練	107.08.30	正修科大	托育登記制宣導&托 育補助&準公共化政 策&家庭暴力防治宣 導、性騷擾、腸病毒 防治宣導	35
21	三民衛生所宣導 -亮晶晶俱樂部	107.09.12	三民第二衛生所	托育登記制宣導&托 育補助&準公共化政 策	37
22	正修科技大學 托育人員職前訓練	107.09.19	正修科大	托育登記制宣導&托 育補助&準公共化政 策&家庭暴力防治宣 導、性騷擾、腸病毒 防治宣導	48
23	三民區公所重陽敬老 活動	107.10.13	十全國小大門口	托育登記制宣導&托 育補助&準公共化政 策&家庭暴力防治宣 導、性騷擾、腸病毒 防治宣導	77
24	三民區立行里 結合流感社區宣導	107.10.15	三民區立行里 社區發展協會	托育登記制宣導&托 育補助&準公共化政 策&家庭暴力防治宣 導、性騷擾、腸病毒 防治宣導	34
25	三民區鳳北里 結合流感社區宣導	107.10.17	三民區鳳北里 社區發展協會	托育登記制宣導&托 育補助&準公共化政 策&家庭暴力防治宣 導、性騷擾、腸病毒 防治宣導	14
26	三民區千秋里 結合流感社區宣導	107.10.24	三民區千秋里 社區發展協會	托育登記制宣導&托 育補助&準公共化政 策&家庭暴力防治宣 導、性騷擾、腸病毒 防治宣導	13
27	正修科技大學 托育人員職前訓練	107.10.30	正修科技大學 -幼保系教室	托育登記制宣導&托 育補助&準公共化政 策&家庭暴力防治宣 導、性騷擾、腸病毒 防治宣導	25
28	安泰里社區發展協會 宣導	107.11.02	三民區安泰里 社區發展協會	托育登記制宣導&托 育補助&準公共化政 策&家庭暴力防治宣 導、性騷擾、腸病毒 防治宣導	9

	主題	日期	宣導地點	宣導內容	人次
29	德行里社區發展協會 宣導	107.11.14	三民區德行里 社區發展協會	托育登記制宣導&托 育補助&準公共化政 策&家庭暴力防治宣 導、性騷擾、腸病毒 防治宣導	7
30	正修科技大學 托育人員職前訓練	107.12.20	正修科技大學	托育登記制宣導&托 育補助&準公共化政 策&家庭暴力防治宣 導、性騷擾、腸病毒 防治宣導	48
合 計					1064

(二) 網路媒體宣導

1. 第二區居家托育服務中心部落格網站：(網址：<https://www.facebook.com/kscs.com.tw/>)

利用部落格將各項中心訊息上網，包括中心主推之年度服務重點（如：嬰幼兒發展檢核表電子檔、托育日誌電子檔）、各項研習活動訊息、托育法規或新知等，網址已於所有 DM 中廣告周知，並利用社區宣導、協力圈與在職研習等機會鼓勵民眾及托育人員使用。

2. 建立 LINE 群組

利用通訊軟體將各項資訊放置於中心站長及區域群組（如：嬰幼兒發展檢核表電子檔、托育日誌電子檔）、各項研習活動訊息、托育法規或新知等，於協力圈中廣告周知，並利用社區宣導、協力圈與在職研習等機會鼓勵托育人員使用。

1. 建立托育人員部落格或臉書：

鼓勵中心托育人員隸屬於自己的部落格或臉書，並連結至中心的專網中，增進托育人員的媒合機會。

三、辦理各項工作會議

(一) 內聘督導暨行政督導會議

不定期與中心主任和督導針對中心業務運作、計畫執行進度、活動規劃等、進行討論與檢討。

編號	開會日期	開會時間	開會地點	參加人員	人數
----	------	------	------	------	----

編號	開會日期	開會時間	開會地點	參加人員	人數
1	107.01.25(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉佳、陳翠華、 林淑敏、賴韻如、程芳玉、 張梅芬、吳詩婷、王豐粧、 鄭梓萱	10
2	107.02.27(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉佳、陳翠華、 林淑敏、賴韻如、程芳玉、 張梅芬、吳詩婷、王豐粧	9
3	107.03.29(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉佳、陳翠華、 林淑敏、賴韻如、程芳玉、 張梅芬、吳詩婷、王豐粧、 鄭梓萱	10
4	107.04.26(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉佳、陳翠華、 林淑敏、賴韻如、程芳玉、 張梅芬、吳詩婷、李雯玉、 洪千惠	10
5	107.05.17(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉佳、陳翠華、 林淑敏、賴韻如、程芳玉、 張梅芬、吳詩婷、李雯玉、 洪千惠	10
6	107.06.28(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉佳、陳翠華、 林淑敏、賴韻如、張梅芬、 洪千惠、李雯玉	8
7	107.07.26(四) (內督會議)	14:00	三民區 中心會議室	范幸玲、劉佳、陳翠華、 賴韻如、張梅芬、程芳玉、 吳詩婷、李雯玉	8
8	107.07.30(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉佳、陳翠華、 林淑敏、賴韻如、程芳玉、 張梅芬、吳詩婷、李雯玉	9
9	107.08.30(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉佳、陳翠華、 林淑敏、程芳玉、張梅芬、 吳詩婷、李雯玉	8
10	107.09.27(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉佳、陳翠華、 林淑敏、張梅芬、程芳玉、 吳詩婷、李雯玉、吳宜蓁	9

編號	開會日期	開會時間	開會地點	參加人員	人數
11	107.10.25(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉佳、陳翠華、 林淑敏、張梅芬、程芳玉、 吳詩婷、李雯玉、吳宜蓁	9
12	107.11.29(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉佳、陳翠華、 林淑敏、程芳玉、吳詩婷、 李雯玉、吳宜蓁	8
13	107.12.20(四)	14:00	三民區 中心會議室	李長燦、劉佳、陳翠華、 林淑敏、張梅芬、程芳玉、 吳詩婷、李雯玉、吳宜蓁	9

(二)外聘督導會議

本中心每年度會辦理兩次，今年度邀請專業老師針對下列幾種議題進行外聘督導會議。

編號	日期及時間	議題名稱	地點	講師	參加人員	人數
1	107.03.15	1. 居家式托育服務政策與契約 2. 訪視輔導技巧與紀錄撰寫	中心3樓 會議室	白淳瑜	劉佳、陳翠華、 林淑敏、賴韻如、 程芳玉、張梅芬、 吳詩婷、李雯玉、 洪千惠	9
2	107.06.01	兒童及少年福利與權益保障法之個案分析	中心3樓 會議室	莊雲卿	劉佳、陳翠華、 林淑敏、賴韻如、 程芳玉、張梅芬、 吳詩婷、李雯玉、 洪千惠	9
3	107.09.27	散播愛的種子—認識顯顏幼兒需求	中心3樓 會議室	林碧茹	劉佳、陳翠華、 林淑敏、李雯玉、 吳詩婷、吳宜蓁、 程芳玉、張梅芬	8
4	107.11.22	兒童發展：保母督導之應用	中心3樓 會議室	劉蔚萍	劉佳、陳翠華、 林淑敏、程芳玉、 張梅芬、李雯玉、 吳詩婷、吳宜蓁、	8

(三)個案研討會議

編號	日期及時間	議題名稱	地點	講師	參加人員	人數
1	107.4.27	一、個案研討 1. 電話個案諮詢案件 2. 電話申訴案件 二、個案未來因應方式	中心3樓 會議室	李長燦	劉佳、陳翠華、 林淑敏、賴韻如、 程芳玉、張梅芬、 吳詩婷、李雯玉、 洪千惠	9
2	107.10.23	一、個案研討 1. 電話申訴案件 二、個案未來因應方式	中心3樓 會議室	李長燦	劉佳、陳翠華、 林淑敏、程芳玉、 張梅芬、吳詩婷、 李雯玉、吳宜蓁	8
3	107.12.20	一、個案研討 1. 危機個案通報案件 二、個案未來因應方式	中心3樓 會議室	李長燦	劉佳、陳翠華、 林淑敏、程芳玉、 張梅芬、吳詩婷、 李雯玉、吳宜蓁	8

(四)站長會議

自今年度，針對中心需站長協助、轉知托育訊息、中心宣導業務…等，藉由每年召開2次站長會議讓托育人員了解中心運作的方式、舉辦的活動。

日期/時間	會議主題	參與人數
107/2/3(六) 09:00-11:00	1. 頒發 107 年度站長聘書 2. 介紹中心新進工作人員 3. 居家托育服務中心宣導 4. 協力圈主題票選：收托五四三	24
107/7/7(六) 09:00-11:00	1. 介紹中心新進工作人員 2. 居家托育服務中心業務報告 3. 中心歲末聯歡活動討論	28

(五)志工會議

時間	會議主題	參與人數
107/2/3(六) 09:00-11:00	1. 頒發志工聘書 2. 在職研習宣導事項 3. 在職研習排班表	8
107/7/7(六) 13:30-14:30	1. 居家托育服務中心業務報告 2. 下半年度在職研習課程排班討論 3. 歲末聯歡活動討論	9

六、108 年度托育人員績效滿意度調查

107 年高雄市第二區居家托育服務中心托育人員回饋問卷調查統計表

中心此次共寄出 601 份，回收 595 份，回收率達 99 %，統計後結果如下

項 目	選 項					
	滿意 人數	滿意分數 (3 分)	尚可 人數	尚可 分數 (2 分)	不滿意 人數	不滿意 分數 (1 分)
1. 在執行媒合轉介服務。	473	1419	116	232	12	12
2. 訪視人員陪同簽約服務。	517	1551	76	152	8	8
3. 中心訪視人員訪視時間(時段) 的安排。	549	1647	50	100	2	2
4. 中心訪視人員的態度與專業度。	566	1698	35	70	0	0
5. 托育新知與政策的宣導。	527	1581	69	138	5	5
6. 中心訪視人員電訪時間(時段)的 安排。	550	1650	49	98	2	2
7. 訪視員解決托育問題的專業度。	537	1611	58	116	6	6
8. 中心今年度托育人員在職研習課 程規劃。	518	1554	79	158	4	4
9. 中心在職研習時間的安排。	531	1593	62	124	8	8
10. 中心辦理宣導活動的內容規劃。	521	1563	78	156	2	2
11. 中心宣導活動時間(時段)的安排。	527	1581	72	144	2	2
12. 中心辦理親職講座的内容規劃。	517	1551	79	158	5	5
13. 中心辦理親職講座的时间(時段) 安排。	521	1563	76	152	4	4

14. 協力圈宣導主題規劃。	541	1623	59	118	1	1
15. 協力圈活動的推展，有助於托育人員之間的互動交流。	544	1632	52	104	5	5
16. 對於今年度中心整體的表現。	528	1584	70	140	3	3

七、經費執行概況

高雄市第二區居家托育服務中心 一零七年度 一月~十二月經費執行狀況

	核定金額	已核銷金額	未核銷金額	完成%數
專業服務費 (督導一位+訪視輔導員八位) 備註：107.08.01因準公共化故 八月起核定人數為(督導一位+ 訪視輔導員七位)	4,131,000	3,801,052	329,948	92%
交通費	155,000	141,588	13,412	91%
筆記型電腦(設施設備)	23,000	23,000	0	100%
辦公椅(設施設備)	7,500	7,500	0	100%
專案計畫管理費	410,000	319,616	90,384	78%
研習訓練、協力圈及社區宣導 等(人數483*單價1000)	483,000	293,014	189,986	61%
外聘督導 (單價*時數)*1600*10	16,000	16,000	0	100%
責任保險費 (人數589*單價500)	295,000	255,832	39,168	87%
雇主應負擔社會保險	216,000	204,831	11,169	95%
總計	5,736,500	5,062,433	674,067	88%

製表人：

劉佳
108.1.07

主任：

李長燦
108.1.1

肆、檢討與建議

一、中心整體業務運作(含中心工作人員)：

(一)托育人員部分

1. 新加入托育人員(在宅)對於 40 項托育環境評估之準備認知落差不一，故環境評估期程延誤，若有家長急著等待收托易造成困擾，故針對新加入托育人員於電話或親訪時，能具體告知環境評估方向。
2. 到府托育人員到宅服務，通常相當注重隱私之家長會直接拒絕，故進行到府新托訪視難以約訪，易造成訪員難以親訪幼兒托育狀況，再行會議中討論其到宅訪視之配套措施。
3. 為凝聚托育人員與中心訪員之向心力，已針對去年托育人員年終聚會活動改善方案，提前在 108 年度 1 月與托育人員研習課程表單共同寄出，並提供選擇聚會方式，於站長會議統計人數，以多數托育人員意見為優先考量以達共識。
4. 針對托育品質不佳及違規、通報案之托育人員，除了加強訪視外，亦盼社會局能有具體之退場機制，以保障家長及幼兒有優質收托品質，並保障優質托育人員工作權，讓中心管理範疇更有公信力。

(二)中心營運

1. 與三民衛生所做好敦親睦鄰，做好資源連結及衛教新知之與時俱進，例如：早期療育發展、腸病毒、流感、登革熱等宣導單，訪視員訪查時提供季節性衛教宣導單給家長及托育人員，若發現有異狀主動通報並提供更多相關發展檢核表、據點服務資訊，讓早期療育更加落實。
2. 中心工作人員因親屬托育業務移轉故人力縮編、異動頻繁，行政業務銜接不佳，造成工作量激增，自 108 年度再聘一位專業人力，中心在督導帶領下人事亦趨於穩定且團隊合作力佳，故工作分配協調度能互相學習不同之業務，以利隨時遞補不同業務工作。

二、中心托育人員

1. 對於準公共化之托育補助吸引家長想了解，故不少家長因個人經濟問題致電至中心媒合有簽準公共化托育人員，但簽立準公共化之托育人員數有限，故無法滿足家長需求之量。
2. 一般托育人員登記前須先申請良民證和體檢單，但無法評估心理層面的狀態，且新進托育人員媒合給家長亦有另外之隱憂，若於健檢項目增加【心理層面檢查項目】，或許能評估托育人員之心理層面的不確定性，以讓中心媒合管理及家長更有保障。

3. 托育人員針對幼兒收托時受傷未能第一時間告知中心及延遲通報處理，造成家長對托育人員處理流程有異議，進而申訴中心或社會局，此部分將於協力圈再加強宣導托育人員危機處理。
4. 近年來家長與托育人員因契約、收托、費用等糾紛案件層出不窮，例如送托不付費、；對托育人員保障性低，若經中心協調未達共識，將尋求消保會管道協調，企盼社會局能建立相關專業法律諮詢單位。

三、中心家長(含托補申請)

1. 【準公共托育政策】於八月上路，造成親屬家長、托育人員屢繁致電中心詢問托育補助及區公所育兒津貼之補助政策問題，中心人員給予明確答覆，建議中央及社會局有相關具體宣導。
2. 家長第一次申請托補之審核作業時間較冗長，會確實請同仁告知家長因稅率及勞保查調，皆需配合中央作業期程，故第一次領到補助皆需將近兩個月的行政工作時間，請家長耐心等待。

四、中心托育人員在職訓練課程

1. 中心於今年度安排在職研習課程綁梯服務，安排整套的課程讓托育人員明瞭，獲得托育人員得非常滿意的迴響，例：A 區域性 B 便利交通性，故來年持續維持現狀。
2. 中心安排研習課程多元化、豐富，課程講師解說讓托育人員驚艷不已、收穫良多，中心人員之服務很親切、專業，受到托育人員之肯定。
3. 托育人員對於法規要求的兩年 8 小時基本救命術常會忽略，或每年時數未達未能如期完成者，需訪員不斷叮嚀催促，建議市府針對配合度不佳或開單多次的托育人員能有制度性的罰則規範
4. 於托育人員時數計算方式模糊，常以年度錯誤計算，未能以登記生效日需再多加宣導，亦透過協力圈宣導、通訊軟體及臉書多方宣導與公告。

伍、未來展望

一、建立托育品質管理制度

本中心將強化家長意見回饋機制，鼓勵家長與托育人員簽訂委託契約書，並確實建立危機處理流程，並加強工作人員及托育人員的各項訓練，以建立良好品質管理制度。

中心訂定各項訪查了解家長意見與回饋：

1. 不定期新托之家長電訪。
2. 實施托育人員年度問卷調查，依據回收之問卷回饋擬定改善策略。
3. 訂定每季隨機抽取家長電訪，維持托育品質。

(一) 鼓勵家長與托育人員簽訂【托育服務委託契約書】

- (1) 確認媒合時表達簽訂委託契約書之重要性與必要性。
- (2) 中心專業人員主動提供陪同簽約服務。

(二) 強化托育人員危機管理：

- (1) 危機管理列為訪視及協力圈宣導重點。
- (2) 於在職研習、協力圈活動、訪視中加強宣導。

二、輔導托育人員證照化

因應托育人員資格開放，於 101 年起多數相關科系及取得核心課程結訓者加入中心，使中心托育人員更趨專業化，讓家長更安心，中心將善用各項資源輔導，讓托育人員取得專業證照，以利提升托育專業化。

1. 媒合相關學術單位及保母系統資源，提供托育人員專業證照取得。
2. 善用中心各項設備，鼓勵托育人員登記借用，演練考照技巧。
3. 開辦在職專業技巧訓練課程，使有照或無照之托育人員加強托育技巧。

三、建立優質托育人員形象與特色

未來擬協助資深托育人員往「增權賦能」方向邁進，針對資深托育人員，將於訪視與研習中加強托育人員家庭閱讀、溝通輔導與自我行銷的能力，以提升托育人員自信與社會地位，讓幼兒獲得更優質的托育照護。

感謝高雄市政府社會局的支持與協助至今，中心已有穩定的成長，還是希望未來能以更專業化及簡捷迅速的作業流程來達到對家長、托育人員、嬰幼兒和社區的服務，更期許中心人員能以專業、迅速、親和、樂觀的方式，盡最大的熱忱來辦理高雄市第二區居家托育服務中心。

四、在地社區宣導深耕化

1. 推廣居家托育服務中心之服務內容，讓更多服務區域內的民眾了解中心所服務之項目為何，建立專業優質托育人員服務效能，並樹立托育人員的社會功能及專業楷模。
2. 鼓勵托育人員將個人長才發揮，配合社區活動宣導，讓民眾對於托育人員的專業更信任，以達到政府預計在八月份上路的托育公共及準公共化的目標提升托育品質，同時亦讓家長了解托育人員的功能，以達鄰里托育及宣導之效果。

五、運用公、私部門資源加強宣導居家托育服務中心

為強化居家托育服務中心之專業形象與品牌，除運用現有的宣傳機制外，本中心擬以其他方式加強宣導，結合學術、社政單位及透過各級醫療衛生單位（如婦產科、小兒科、衛生所、產後護理之家、或坐月子中心等）提供居家托育服務中心相關資訊。另外各兒童福利機構（如公私立托育機構、早期療育機構、心理輔導或家庭諮詢機構等）、婦嬰用品專賣店或購物、網站、專供家長交流嬰幼兒養育經驗網站等，亦可嘗試媒體網路連結成為宣傳管道（如臉書、line 等），並運用托育人員、志工人力至各個社區，達到宣導之功效。此外，不定期辦理親子講座，若中心媒合轉介成功，具正面托育經驗之家長、托育人員現身說法，亦可激發其他家長使用中心的信心，並促進托育人員對中心的認同。

六、托育人員宣導短片

1. 為推廣專業優質托育人員服務效能，並樹立托育人員的社會功能及專業楷模。
2. 鼓勵托育人員相互觀摩學習及托育經驗交流，進而提升彼此之專業能力，並確保嬰幼兒托育品質，同時亦讓家長了解托育人員的功能，以達鄰里托育及宣導之效果。
3. 建立托育人員專業形象，並激勵托育人員建立專業性。
4. 提升團隊凝聚力，並鼓勵托育人員展現個人專業度。
5. 宣導居家托育服務中心之托育人員專業性，以增進社會大眾對托育人員之了解與認同。

七、FB 粉絲團專屬網站經營成效

（一）創立宗旨：

第一時間抓住重點：吸引目標族群，再給予實質有效的內容，讓幼兒家長&廣大網友鎖定中心的粉絲專頁訊息，成為我們的粉絲，這會讓更多的宣達事項透過網路方便性用快而便捷方式，將訊息傳送至我們的目標族群。

（二）創立特色：

1. 運用 FB 的社群平台所經營的關係串連，讓更多民眾可以看到中心想宣達資訊，經由中心臉

書粉絲頁創立特色，運用文字、圖片或影片、文章連結，將 P0 文描繪的生動，這些會因為每個人接受訊息的方式不一樣，運用不同的形態，可以幫助中心觸及更多的家長族群，運用豐富的圖文章，讓家長對高雄市第二區居家托育服務中心粉絲專頁，隨時覺得新鮮而想時常回來關注我們的粉絲專頁。

2. 粉絲專頁曝光訊息多元化，主要發佈內容包含：

(1) 市府政策宣導(定點計時托育服務、幼兒交通安全、保護性業務宣導、兒童發展篩檢月活動)

(2) 衛教宣導(腸病毒、水痘防疫、免費婦女健康篩檢、麻疹)

(3) 嬰幼兒育兒資訊宣導

(4) 親子教育課程活動宣導

3. 內容多樣化之外，中心粉絲專頁選擇 P0 文內容時，有以下規則：

(1) 實用性：主要族群為嬰幼兒家長，故中心挑選內容時，以嬰幼兒相關為主題之內容。

(2) 理念：展現粉絲專頁的形象，分享和中心理念相同的貼文，讓家長知道托育人員對孩子都是細心、愛心、溫暖和大地面對我們的國家未來棟樑。

(3) 認同感：貼文也包含中心托育人員在職訓練等相關專業訓練之課程花絮，讓家長看到托育人員平常照顧幼兒之外，也是需要接受許多更專業的訓練，增進自己的專業度，才能更顯托育時的優秀性。

(4) 親切感：分享一些中心同仁在節慶時會透由網路祝賀更多的民眾，拉近中心與民眾的距離。