

## 新竹市托嬰中心督導管理機制

### 1、 依據

- (1) 依兒童及少年福利與權益保障法第 75 條第 4 項規定：直轄市、縣（市）主管機關為辦理托嬰中心托育服務之輔導及管理事項，應自行或委託相關專業之機構、團體辦理。
- (2) 托嬰中心托育管理實施原則第 4 條第 3 項第 1 款第 1 目：對本市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與權益保障法相關法令規定之事項。

### 2、 目的

配合「托嬰中心托育管理實施原則」之施行，建立新竹市（以下簡稱本市）合法立案托嬰中心（以下簡稱托嬰中心）督導管理機制，以提供質優量足之托育服務，保障幼兒照顧品質。

### 3、 目標

- (1) 增進托嬰中心托育人員專業知能。
- (2) 提升托嬰中心保育及照顧品質。

### 4、 辦理單位：新竹市政府。（以下簡稱本府）

### 5、 實施對象：本市合法立案托嬰中心。

### 6、 實施內容

#### (1) 實施方式

1. 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。
2. 托嬰中心應配合本府之督導管理，並提供相關資料，不得規避、妨礙或拒絕。

#### (2) 工作內容

1. 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本府核備，並予建檔。
2. 建立托嬰中心專業人員及幼兒家長聯絡清冊。
3. 輔導托嬰中心建立家長意見回饋機制及申訴管道。
4. 參加本府所舉辦托嬰中心聯繫會報及督導管理說明會。
5. 彙報相關定期報表。
6. 訪視輔導頻率：

- (1) 本市托嬰中心應每年按季進行訪視輔導（得視實際情況增加之），並輔以有簽署電話訪談同意書之家長進行電話訪談。倘經本府評估托育情況持續良好穩定或經最近1次托嬰中心評鑑為優等者，得以每半年訪視1次。
- (2) 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，並輔以有簽署電話訪談同意書之家長進行電話訪談。

#### 7. 訪視輔導應行注意事項

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 查有違反兒童及少年福利與權益保障法規定者，應即通知本府查處。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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，並副知本府。

#### 8. 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。

7、 本規定未載明事項，依其他相關法令辦理。

8、 本規定經本市保母托育制度管理委員會會議決議後實行，修正時亦同。