

# 由兒童福利保母人員專業訓練方案 論方案評鑑對福利社區化之必要性

劉秀娟

## 壹、前言

由政策擴散 (diffusion) 理論的角度來檢視臺灣地區社區發展政策的背景，以及目前推動社區發展工作實務的困境，我們可以瞭解從民國五十九年到六十九年之間是社區發展最蓬勃的時期（張火木，民八十五）。當然這反映了當時的政治背景及歷史意義（例如「民生基層建設」）；然而，歷經三十多年的以「經濟發展」為目的而非手段之發展，實應重新省思國家整體發展中「社會發展」的重要性與透過積極作為，將社會福利服務以社區化及專業化的方式，分散在社會各基礎單位，跳

脫「技術援助」等基礎工程模式（例如各社區中心的硬體設備），在反映社區文化的背景下，協助社區組織、發展自主性的社區服務工作，以滿足各社區特有的需求。唯有基於如此視「社區發展」為民主與自治過程和手段的理念，才有可能透過福利社區化，推動社福政策及社區工作，進而達到現今期許社會重新建構（後現代社會觀點取向）的政策理念。

社區化 (communitization) 是源自福利多元主義的作為。馮燕（民八十四）指出，基於分散化和參與的性質，當政府所擔負的福利主導角色過於膨脹時，就應開放、分散給私有市場，並且使福利服務的消費者（如家長）及服務供給者（如保母

人員）有參與活動、參與決策歷程的機會，如今這部分的努力已經開展，例如修正後的兒童福利法及其施行細則，均可見由地方取代中央決策的具體作為；此外，有關兒童福利專業人員中保母人員訓練及技術士證照等措施，也反映了推動社區中鄰里、家庭托育的意圖。由這些現況及趨勢來看，內政部將福利服務定位於多元化、家庭化、專精化及社區化是既定的指導原則。

政策、制度和措施的推行，必須要能針對施行對象的需求及需求程度來規畫，因此，當福利社區化成為政策推動的原則時，重視社區文化及評鑑績效將是必要的，如此不但可以避免昔日中央主控的單軌制負面影響，更可以在評鑑過程中發展具社

區特色的有效福利服務措施，而協助服務工作的改善與進步。因此，筆者擬由參與現行家庭托育服務之保母人員專業訓練的經驗中，反映並探索在推動兒童福利社區化時，績效評鑑的必要性與可能的困境，並試圖提出初步的建議。

## 貳、保母人員專業訓練

一般父母對於保母的角色期待與要求著重在其性格特質，例如具有愛心和耐心（參考高員仙，民七十六等），而李慧娟（民七十八）、太田扶美（民八十五）更指出保母等托育人員的專業訓練與托育品質有密切的關係，保母專業訓練非但能提升其育兒態度與托育的品質，同時也能提升保母的工作滿意度。由於保母人員的托育服務品質攸關我國嬰幼兒福利與發展，更關係著未來國家人力資源的素質，因此，內政部在民國八十五年八月的第二次「兒童福利專業人員訓練實施方案」座談會中

決議：昔日依「托兒所設置辦法」核備有案的現職合格托育、保育人員准按現行「兒童福利專業人員資格要點」來認定，但是一律不核發專業證書（如保育人員、社工人員等），如欲取得證書，均需重新接受兒童福利專業人員的訓練並及格。這次會議實已明確為提升兒童福利服務、保育品質而設定規準。

同時，根據內政部民國八十四年訂頒的「兒童福利專業人員資格要點」第五條規定，兒童福利保母人員應經技術士檢定及格取得技術士證，因此，在福利政策將托育服務導向多元化、社區化及專業化的同時，內政部以健全托兒體系及功能（含托兒所、專業保母人員及學童課後照顧服務）為督導管理重點（陳武雄，民八十五），並且訂定專業人員訓練方案，有計畫的培訓兒童福利專業人員的方向已是相當明確，其中家庭托育服務更是兒童福利社區化的典型範例，如果能夠透過專業保母人員在取得技術士檢定之後投入其所居住

的社區，因應社區需求而提供專業托育福利服務，並且以社區組織的型態配合地方政府推動社區工作、發揮監督、考核及評鑑之功能，透過社區組織，使社區中的保母人員形成社會資源網絡並控制服務品質。也使民衆在有托育及托兒需求時，能在社區中尋求具可近性及普及性的福利服務。

### 一、專業訓練方案施行

#### 之初步檢視

筆者自民國八十四年起（迄今）接觸保母人員專業訓練方案（註一），發現由於委託承辦單位及受訓保母人員背景的差異（如來自不同的社區、受訓資格等），專業訓練方案的確在規畫上相當多元，特別是在課程設計及統整上。但是這呈現的多元化規畫，能否反映該社區參與受訓保母人員的特性並發揮訓練績效仍有待觀察。以筆者現有的經驗可以察覺，訓練方案的課程規畫均以「保母人員專業訓練要點及技能檢定規範」（行政院勞工局，民八十

五) 爲主要依歸，例如檢定知能包括「職業倫理」、「嬰幼兒托育導論」、「嬰幼兒發展」、「嬰幼兒保育」、「嬰幼兒衛生保健」、「嬰幼兒生活與環境」、「親職教育」等七項，而受委託之承辦單位(如實踐設計管理學院、輔仁大學或中國文化大學等)則依此七項檢定規範內容設計規畫課程，以確實協助受訓者在技能種類項目中達到技能訓練之標準，並建立保母人員服務所需「知」、「技」、「情」的要求，以保障保母對嬰幼兒所提供之在家托育服務的品質。受訓保母人員則在各受委託承辦單位的受訓規範下，取得專業知能與結業證書，除此之外，訓練的品質則由「保母人員技術士技能檢定」來檢定(預定在八十六年度正式創辦第一次丙級技術士技能檢定)(陳武雄，民八十五)。

當保母人員通過檢定即取得兒童福利專業人員之保母人員的丙級技術士證照，並可投入家庭托兒或鄰里托兒的福利服務專業。由於原訂八十六年四月份舉行的丙級技術

士檢定因故暫延，因此目前尚無法推估檢定通過率及訓練績效。

## 二、專業訓練方案施行

### 之現況反省

專業訓練方案的推行及執行，本質上意圖藉由訓練及教育養成來培訓專業知能，對於投入福利服務的第一線專業人員來說，更是必要的歷程。除了先前預備階段的養成訓練，當保母人員投入現場工作之後，規畫完善的在職訓練及追蹤輔導評鑑更是必要的協助，如此方能切實掌握福利服務品質。基於以上的意圖及現況需求，訓練方案內容之適切性則更形重要，特別在福利社區化的理念下，這些來自基層社區的受訓保母人員，必定反映了各自不同的社區文化、性質與需求(例如，台北縣新莊地區所反映出來的人口結構和托兒需求不同於台中市、台北市大直社區的人口結構與托兒需求)，因此，他們在受訓時多半會依據自己需求及程度針對課程規畫、上

課內容、時數和師資提出建言，部分委辦單位也利用回饋表及座談會來修正、調整下一梯次受訓人員的課程規畫。這是相當值得肯定的彈性作法，也是隱含評鑑功能的作爲。然而在整體的訓練方案中，推廣教育的意涵凌駕專業訓練方案績效之實卻是不容忽視的，這現況是福利規畫時值得深切思考的，究竟推動福利社區化及專業化，將政府責任透過社區工作來推展時，福利服務專業人員的專業訓練方案績效應如何評鑑？這評鑑必然反映專業人員養成及在職訓練的品質，也反映福利社區化能否實際落實的情況？因此，筆者根據有限的資料嘗試作一初步的反省：

#### (一) 專業訓練的永續性不足

保母人員在取得職前訓練證明後即投入在家托育服務的比例極高，但是普遍缺乏有系統的專業在職進階訓練(卓春英等，民八十一；郭靜晃等，民八十四)。此外，由於家庭托育的保母人員分布社區中，雖具有普及性，但若缺乏具體的社區組織(

如保母策進會），則不易透過專業組織取得相關資訊（參考黃錦賓等，民八十二），由教育訓練的角度來看，將侷限專業人員發展現場工作的能力，而無法反映具發展性及獨特性的專業，同時，如何以社區工作的作為來家訪、追蹤、輔導都是目前值得思考的困境。

### （二）專業訓練方案課程的統整性不足

保母人員，特別是兒童福利專業人員的保母人員訓練方案之課程，有必須統整的理由與實際需求。

第一、依據「保母人員技術士檢定規範說明」第五點，技術檢定範圍（包括學科與術科）及相關知識涉及的七項（參考前文所列）領域，均著重在保母人員本身知識、技能和情意的訓練，以及保母人員提供專業福利服務機構（場所）生活與環境層面，由此可見訓練及檢定，均相當重視家庭托育服務保母人員家（Home）及家庭（Family，含家人）對服務品質的影響（劉秀娟，民八十六），這部分在家庭托

育中更是顯著，由此可見這是一反映生態學（ecology）理念的訓練方案，亦即訓練內涵是具整合性並互動的。例如，除育兒專業技術訓練外，尚包括保母人員的「心理學」、「管理學」、「生活哲學」、「福利知能」等，因為保母人員所服務的對象以嬰幼兒為主，並涉及與保母人員家庭及受托家庭之間的互動關係，因此專業的保母人員在提供福利服務時並不只關注心理、管理及生活哲學等部分，而是必須借重前述各領域的知識來統整、訓練專業知能以及現代家政知能與態度，換句話說，兒童福利保母人員的專業涉及生活態度與環境，統整規畫其訓練方案是必要的（參考許美瑞，民八十五），訓練內容及課程在「統整概念」中，不但是呈現科際整合或單元綜合的具體作為，更是以反映受訓者的實際需求為主，如此的專業訓練才有能力反映不同社區的文化，符合社區需求，福利社區化的理念才能真正的落實，也才能協助保母人員在提供福利服務時，發展

具有獨立及運用社會資源的問題解決能力。

第二、部分的訓練課程中，可以明顯發現課程的銜接性不足或重疊性過多。訓練課程雖多依據檢定規範來設計，但是訓練的核心課程並不明確，已明顯使授課及訓練品質產生缺乏銜接性及統整性的困境，例如，受訓保母人員在未瞭解「嬰幼兒發展」的情況下，可能就先接受「嬰幼兒溝通」或「嬰幼兒遊戲及設計」等進階性課程的訓練，這情形容易造成訓練品質的低落與不穩定性。

第三、學科及術科的比例及時數分配更是必須統整的。部分受委託的承辦單位本身即具備學科與術科的專業師資，因此在實務課程的施行與規畫上相當符合專業訓練方案的要求，然而有部分受委託承辦單位缺乏師資及設備，則呈現時數隨意調整或科目省略等現象，造成部分受訓者直到結業仍不知正確的基本的照護技巧，或認為在結業測驗或檢定時再來就教他人，以便通過考評等情況。

### (三) 缺乏訓練方案(績效)評鑑

在前文探究中，社區化的理念與行動已是必要的具體作為，但是為提高托育服務品質所施行的保母人員專業訓練方案並未正視評鑑 (evaluation) 的存在必要性與對政策推動、執行力及績效的影響性。現行訓練中不乏方案一結束在結案之後就終止追蹤輔導的情況，即使有系統的發展進階訓練，也僅限於較大區域性的組織（如各地家庭扶助中心），如果能借重既有組織規模、規畫方案評鑑而深入社區或能更落實福利服務的作為。根據江玉龍等（民八十五）指出，目前中華兒童福利基金會鄰里托兒服務的家庭保母訓練，相當重視事前篩選、訓練的完整及追蹤輔導，而中華兒童福利基金會也會不定期對通過結業測驗的儲備保母舉行進階訓練課程（已有二千位以上參與進階訓練）（頁八十七），這是相當值得肯定與重視的再訓練，因此，如果能透過評鑑來整合整個訓練方案（由養成到在職進階），或許更能掌握

訓練績效。根據第四代評鑑的意義與目的，評鑑是要協助受評者的自我改進能力而非評斷其結果（即形成非總結式取向），但是目前保母人員專業方案多採取總結式的「評量」，並未規畫方案評鑑，導致方案結束，承辦單位、監督之社政單位和受訓保母以及授課教師，均無法評估此訓練方案之潛力及有限性，更無法在系統規畫下瞭解福利服務訓練的適切性，訓練與教育不同，但是專業訓練若是基於提升與發展專業能力所設計施行的方案，就應有方案評鑑來輔助方案績效，而非將訓練的專業能力以通過技術士檢定為依歸（明顯的總結式取向），如此將無法確切瞭解這些受訓保母的專業能力品質，更難以透過永續性的評鑑制度整合這些實際從事社區工作及福利社區化基層專業人員，發揮更分工、專業的社區網絡力量。基於兒童福利專業人員的重要性，訓練方案的績效評鑑應發展形成式取向的評鑑制度，以協助福利人員及訓練單位能有更好的發展和規畫。

## 參、專業訓練方案評鑑對福利社區化的重要性

### 一、方案評鑑的意義與重要性

依據「兒童福利法專業人員資格要點及兒童福利法暨其施行細則」，可以發現福利政策所規範的專業訓練對象，是以相關科系所畢業（如兒童福利研究所等）的人員，透過各類考試（如高等考試、乙等考試等）或資格審核過程（如鄰里托兒之家庭保母）等方式來施訓，實已訂定明確的審核規範以確定兒福專業人員的素質，進而施予專業訓練及格或再通過檢定，這一整體的訓練計畫流程，其實正反映此專業訓練為一方案性質。保母人員訓練方案為求在訓練上達到績效及可以長期監督與協助，就必須以方案評鑑來進行。「方案評鑑」(program evaluation) 是著重在協助人們增進方案執行的效能，或幫助決

策者決定方案的去留，使整個方案對社會更有交待與價值（胡悅倫，民八十五）。而保母人員專業訓練方案的實施，不僅是來自現實社會環境的需求（如福利政策的落實及社區化的推展）也是來自訓練的價值，在強調科際整合團隊分工的理念下（如各訓練內容）的過程，其最大的都是希望施行時能符合主（委）辦執行單位、參與之保母人員及政策的需求，換句話來說，方案執行必須具有適切的實用性與有效性，因此針對此專業訓練方案所進行的方案評鑑即是最佳的輔助。現就方案評鑑的意義與重要性，略述於下：

### （一）方案評鑑的意義

方案評鑑是一個應用性質的社會科學，它的興起主因在於目前社會體認到服務的提供及服務品質的保證是同等的重要。方案評鑑的目的簡單的說就是為了保證服務品質（the quality of human services）。進一步說，方案評鑑乃是在瞭解一個方案是否能真正幫助需要幫助的人而無其它副

作用（胡悅倫，民八十五）。因此，保母人員未來訓練方案是一項計畫，可以協助解決急迫性的問題與需求（如托育人員的專業性及福利服務的可近性、普及化），也可以瞭解長期性的問題或預防未來的問題（如反映社區化的現況），成爲主導性福利政策的基礎（郭靜晃，民八十五），而方案評鑑則在於協助增進方案執行成效（如專業訓練績效），或協助決策者決定方案的去留，使政策規畫下的方案能對社會有所貢獻，因此由方案與方案評鑑的意義來看「保母人員專業訓練方案」，可以更明確地瞭解此方案評鑑，將更能突顯方案規畫執行時的困境與可以改良的地方，以達到方案的預防性及處理性成長目標，使福利社區化更能順利落實。

### （二）方案評鑑的重要性

胡悅倫（民八十五）指出，方案評鑑具有六項功能：1.符合資格認可的需求；2.說明經費的使用情形；3.蒐集相關資料並反映事實；4.作爲選擇方案之依據；5.

改進方案；6.了解方案所附帶產生的問題。這六項功能，事實上也反映了方案評鑑對於方案的影響以及對評鑑的重要性。

現針對「保母人員專業訓練方案」將上述各項說明如下：

#### 1.符合資格認可的需求

許多承辦機構進行方案評鑑旨在獲得認可，方得以生存下去。對這類機構，評鑑不在於得到高標準的訓練品質，而在於使其維持某一程度的訓練水準，而在方案評鑑的協同、督促下，確保兒童福利法等相關法規的執行成效，例如專業人員的專業訓練。

#### 2.說明經費的使用情形

許多機構（如台北市政府勞工局）委託的專案如「保母人員專業訓練方案」，需經由評鑑以了解這些專案下的各種活動是否達到實際的效果。例如：方案在於訓練保母如何發揮專業托育知能，該方案的單位主管需要一些實際的資料去證明受訓者已經接受到這些訊息，且他們對托育的

知識已經增加並且實際去履行（例如，訓練講義、實作、報告、記錄、考核等）。假如一個方案能證明這些，則可以瞭解經費的使用是具有績效的。

### 3. 蒐集相關資料並反映事實

被評鑑單位可經由評鑑的結果得到未來經費的繼續補助，如持續性地推展。假如一個機構沒有保持系統的記錄，那麼當需要該機構資料時則無法具體呈現，同時，藉由評鑑的實施，資料可以很完整的被組織及整理，而達到蒐集資料並反映事實的功能。

### 4. 作為選擇方案的依據

行政主管單位需要評鑑結果做決策的參考，以作為選擇或中止方案之依據。每個單位都試圖在每年分配預算時多要一些經費與業務，以使該機構獲得更多的發展。但是，經費不可能毫無限制地擴充，故行政主管一定得面對如何合理分配經費的抉擇。例如，計畫是否能符合社區的需求？計畫是否符合中、長程的政策發展。此時，

主管單位若有常態性、客觀性的評鑑結果作參考時，不但可讓好的計畫更有生存空間，而不良計畫也有自我檢討改進的機會。如此各相關單位或機構所設計的保母人員專業訓練方案，雖有不同的理論或實務基礎，都可以在評鑑之下相互觀摩或修正。

### 5. 改進方案

評鑑可以達到自我改進的目的。承辦訓練方案的執行單位也相當需要知道自己設計規畫或執行的方案成效如何，或者存在哪些可以再修改得更好的部分，而「評鑑」正好可以提供這些訊息與線索，作為自我改進的參考（如自評或他評的意見）。

### 6. 瞭解方案所附帶產生的問題

方案執行時有些效果是預期的，但也會預期之外的一個成功的計畫也有類似的情形發生。Scriven (1967) 指出，「不受目標拘束的評鑑」(goal-free evaluation)，可達到檢驗方案副作用的效果(Worthen & Sanders, 1987)。例如，保母人員專業訓練方案在施行時，是否會導致保母在明白

兒童福利相關法令限制的情況下，並未發展真正的托育態度而以營利為主，甚至出現施虐情況卻取締舉報無據。因此，若此方案評鑑只重視正面的效應，而忽略了負面的效果，將使評鑑者無法瞭解整個方案的全貌。

由前述有關方案評鑑的意義性與重要性說明中，可以發現透過方案評鑑的方式，應可針對現行「保母人員專業訓練方案」蒐集、整合方案的工作計畫、課程規畫、師資陣容、組織架構、活動過程及預期成效等相關訊息，以瞭解這項方案的運作情況，不只在於評鑑績效，更在於反映方案需求的適切程度，當然這只是筆者的嘗試與初探，期待能以兒童福利專業人員及教育工作者的關懷角度，讓此具意義與服務價值的方案更具成效，並達到公平 (equity) 的意涵。

## 二、方案評鑑與福利社區化的關係

好的福利政策不僅要具有良善美意，更要具有平實可行的特性，不但重視及時成效，也兼顧長遠的永續性，內政部在民國八十四年八月召開「全國性社區發展會議」，分別就如何強化社會建設、凝聚社區意識、建立社區文化、落實福利社區化、結合社區發展與公共安全、環保、治安、推動社區活動、加強志願服務、檢討社區發展實務困境與法規研修達成共識及具體結論，而訂定「加強推展社區發展工作實施方案」，其中「福利社區化」更是全力推動的要項（陳武雄，民八十五），在前

文中提及福利社區化的必要性與前瞻性，而現行保母人員訓練方案的宗旨則是以方案訓練方式，協助受訓保母發展托育的知能情意，而以鄰里托兒或家庭托育服務模式在不同社區中，從事社區服務工作及兒童福利服務的基層紮根工作。因此，為

達成兒童福利的專業化、社區化及多元化，並確保訓練品質有利於福利服務的施展及對專業人員的監督，組織與協助功能，方案輔以方案評鑑是一相當經濟並且切實的理想方式，也能使社區服務更具系統性，甚至發展社區工作的自助功能。

## 肆、保母人員專業訓練

### 方案評鑑之設計

#### 一、方案評鑑的方法

方案評鑑的方法極多，陳舜芬（民七十八）指出，在有關教育及人群服務等領域的方案評鑑，CIPP的過程取向是較為適當的評鑑模式，因此筆者擬就CIPP評鑑模式的方法來思考與探討。所謂CIPP模式的評鑑，乃是指以改進為取向的模式，一九六六年由Stufflebeam所提出的，其主要焦點為在合理成本下規畫並執行方案目的，同時，評鑑人員必須將評鑑視為歷程而非

成果，在過程中不斷獲取回饋修正。評鑑目的為：1. 提供作決策的標準；2. 提供績效；3. 瞭解評鑑現象，此外，評鑑所扮演的一過程取向的角色，而評鑑資料可來自決策者、評鑑者及參與者。因此，CIPP評鑑模式著重於改良功能，不贊成在方案結束之後，再來進行評鑑以鑑定方案成效為失敗或成功；所以，CIPP評鑑模式包括下列四個部分：1. 背景評鑑（context evaluation）主要用來幫助目標的選定；2. 輸入評鑑（input evaluation）用來研究計畫的修正；3. 過程評鑑（process evaluation）用來引導方案的實施；4. 成果評鑑（product evaluation）用來提供考核性的參考（陳舜芬，民七十八）。評鑑量表的建立基本上以上述四個部分為架構，根據評鑑的對象擬定評鑑項目，因不同的評鑑主題而產生不同的評鑑內容與標準。

表一 CIPP評鑑模式的四個類型

	背景評鑑	輸入評鑑	過程評鑑	成果評鑑
目 標	界定機構的背景；確認對象及其需求；確認滿足需求之可能方式；診斷需求所顯示的困難；評鑑目標能否滿足已知的需求。	評估及確認下列各項：系統之各種能力，數種可替代的方案策略，實施策略的設計，預算及進度。	確認或預測程序設計或實施上的缺點，記錄及判斷程序上的各種事件及活動。	蒐集對結果的描述及判斷，將其與目標以及背景、輸入、及過程之訊息相互聯繫；解釋其價值及意義。
方 法	使用系統分析、調查、文獻探討、公聽會、訪談、診斷測驗、以及德懷術。	將現有的人力及物質資源，解決策略，及程序設計列出清單，並分析其適切、有效、及合算的程度；利用文獻探討，訪視成功的類似方案，建議小組，以及小型試驗室等方法。	追蹤活動中可能有的障礙，並對非預期中之障礙保持警覺；描述真正的過程；與方案工作人員不斷交往，並觀察他們的活動。	將結果的標準賦予操作性之定義，並加以測量；蒐集與方案有關之各種人員對結果的評斷；從事質與量的分析。
在變革過程中與作決定的關係	用於決定方案實施的場所、目標與方針；提供判斷結果的一種基礎。	用於選擇下列各項：支持的來源、解決策略，以及程序設計；提供評斷方案實施狀況的基礎。	用於實施並改善方案的設計及程序；提供一份真正過程的記錄，以便日後用以解釋結果。	用於決定繼續、中止、修正某項變革活動，或調整其重點；呈現一份清楚的效果記錄。（包括正面與負面、預定的與非預定的效果）

資料來源：修改自胡悅倫（民八十五）「方案評鑑及其研究方法之運用與省思」，頁一四一。

由於CIPP的評鑑重心放在過程與改良，並找出最適切的決策，而不是評定方案的好壞。因此，在CIPP的背景評論、輸入評鑑、過程評鑑與成果評鑑中，皆可發展出適當的目標、方法與作決策的關係（如表一），而評鑑方法則因四個類型而異，在（一）的部分，即已包括了作決策（形成取向）及績效（總結取向）兩部分。

## 二、方案評鑑的設計

在參考前述CIPP的概念與內涵之後，筆者擬就兒童福利專業人員「保母人員專業訓練方案」規畫評鑑設計，根據方案評鑑的精神，評鑑者必須依下列四個步驟擬定評鑑步驟（胡悅倫，民八十五；中原大學、中央大學，民八十五）：

### （一）發展對方案的描述

以台北市為例，針對台北市政府所委託規畫的「保母人員專業訓練方案」作現況必要性的說明，並提供事實資料。例如：

#### 1. 法規必要性

「保母人員專業訓練方案」在新修正的兒福法中表示兒福專業人員的必要性，並在「兒童福利專業人員資格要點」中明定專業訓練的重要。因此，訓練方案具有濃厚的成長性色彩，希望保母人員經由此一規畫好的訓練方案，在教養照顧兒童的知能上有所成長。此外，由於保母人員（照顧兒童之人）接受了這種訓練輔導課程，知道應如何照顧，並且如何避免一些錯誤，這也發揮了預防未來問題的功能。

### 2. 需求預估

在此方案中的預估需求之現況，如在方案中指出：現有的保母人員人數、素質及已訓練及格的儲備保母人員投入福利工作的現況，並由現況中去推估未來受訓的需求量，以作為方案規畫的依據。

### 3. 課程規畫的適切性

例如方案中呈現此訓練方案在規畫上應考慮的因素：

(1) 所需接受課程程度上的差異，如是  
否受相關訓練。

(2) 申請訓練的人數。

(3) 各社區及機構可授課師資的人數。

(4) 主管機關執行方案輔導的人力及設備等。

(5) 課程的統整性及銜接性。

### (二) 分析方案的描述

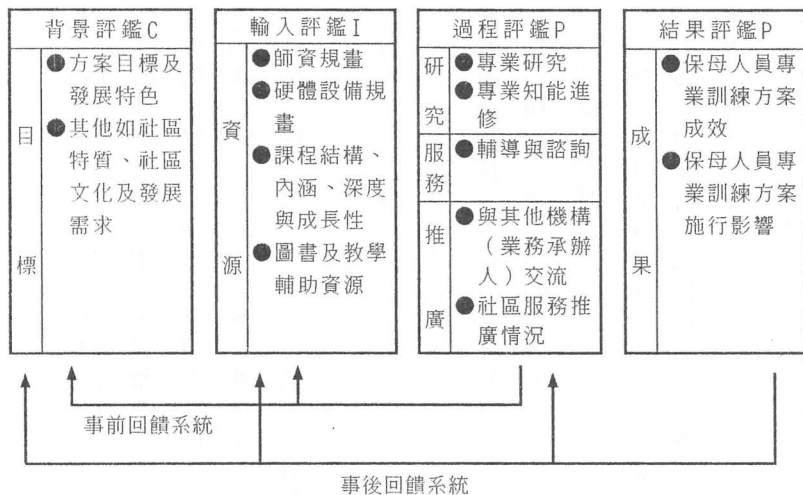
在這步驟中，乃是根據前述步驟一對此方案的描述加以分析，以便發展合適的評量工具。例如在方案中：1. 是以台灣省各縣市政府社政單位為業務承辦人，並配合社會福利機構或委由教育機構執行。2. 其活動性質，以教育訓練活動為主、輔導活動為輔，上課方式為主，推廣教育次之。並且著重團體工作方式來進行教育。

### (三) 發展評鑑所需的工具

針對方案的工作重心，如1. 以各縣市政府社政單位承辦業務人及統籌作中心，2. 活動性質的分析，因此，必須擬定不同的資料收集方式，使CIPP模式的方案評鑑得以運作。

1. 針對台灣省各縣市社政單位的統籌

運作中心，以CIPP（背景、輸入、過程、結果）評鑑模式量表來作評量，以瞭解方案在現實情境下，投入之人力、物力的運作情形，以及對訓練方案的影響程度（參考圖一）。



圖一 保母人員訓練CIPP評鑑模式

2. 對活動性質之工作，則以工作量表及活動量表收集資料。以瞭解參與訓練方案者的滿意程度或改善程度。其中工作量表是由訓練方案主辦及委辦單位自評之用，活動量表則是接受此方案受訓人員（如保母人員）的問卷調查，以便取得回饋資料。

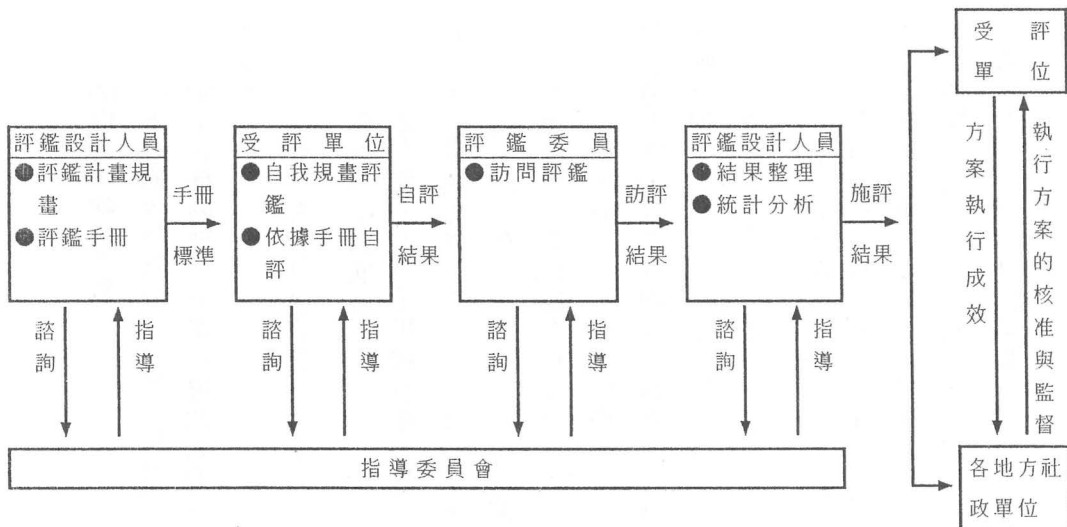
(四) 進行評量工作。是以CIPP評鑑量表為主要工具，先協助委辦機構自評，之後再由相關領域專家學者進行訪問評鑑。

(五) 方案評鑑的工作流程

此評鑑工作架構將整個方案評鑑的過程及步驟呈現出來，以做為方案評鑑的依據及參考（參考中原大學與中央大學，民八十五），如圖二所示。

## 伍、結語與建議

保母人員專業訓練方案的推動已有一段時間，而筆者在實際經驗中（註一，註二）更感到方案評鑑與福利服務品質的密切相關性，特別當保母人員由基礎訓練進



圖二 保母人員專業訓練方案評鑑工作架構圖

入社區工作，若能以社區組織為系統再予以在職進階訓練，相信更具整合力量，十分可惜的是，目前尚不見以方案評鑑為主的「評鑑」，使任一方案（如專業的基礎訓練、進階訓練）的施行，皆失去在施行過程中改進、成長的機會，筆者深信，評鑑再不易，也應有嘗試性的設計，使有改進的方案設計者或執行單位，能有更具體的改進依據，而使評鑑的精神能真正落實於福利及訓練方案的成效上，並反映出來而協助福利社區化的推動。

因此，根據筆者前述有關專業訓練方案的觀察與分析，試提出對兒童福利社區化的具體建議如下：

### 一、確立社區工作的組織單位，以利福利社區化的推動

社區工作的進行必須要能反映社區的文化及需求，這部分的具體作為則有賴社區工作者能回到社區或在社區中共同成长。有系統的社區組織則能基於共同的意識型

態（或凝聚社區的共識）發揮福利服務的績效。

## 二、以社區工作來協助專業訓練方案的評鑑

方案評鑑首重對象的確定，既是以保母人員專業訓練方案為主，則由方案形成前、施行及受訓保母人員的知能與發展、服務品質和進階訓練等都應永續施行，而在社區化的期待下，保母人員可以進入社區組織（如保母協會、保母人員策進會等），以透過組織的系統運作取得協助（如在職、進階進修或保母人員轉介服務等），而社區組織亦可發展培訓及再訓的中心，並且動員保母人員分布在社區可近性的特色來提升托育福利服務的品質。

## 三、此項保母人員專業訓練方案的評鑑資料有利於社區發展

方案評鑑在切實執行及回饋時，其實反映了許多社區特性及需求，也反映了可

改進的訊息，因此以社區為主，進行訓練方案評鑑，延請社區內部社區工作專業人士及外部學者專家來評鑑，所呈現的資料正可以協助整體兒童福利服務的政策績效或有限性，並且發展更多適切的其他福利服務以支持或補充形成社區資源網絡，這些後續或立即性的反應，都有利於社區的發展。

## 四、社區環境對托育品質的影響

由專業訓練的角度來看，托育品質與保母人員的專業能力有關，這是必然的，但是反過來看，社區環境亦對托育品質造成影響（特別是以生態學的觀點來看），當訓練方案評鑑提升了社區發展的正向因素，相對地也會提升社區環境的品質，如果兒童福利專業人員在社區中，可以尋得立即性的協助與資源，那麼托育品質必然容易控制與提升，那麼，兒童福利社區化才有真正的執行績效可言。

（本文作者為實踐學院生活應用科學系講師暨台灣師大家政教育學系博士研究生）

### 註釋：

註一：分別由台北市政府社會局、勞工局委託實踐設計管理學院、輔仁大學、中國文化大學「保母人員專業訓練」及「托育人員專業訓練」，民八十四、八十五、八十六。

註二：由台北市政府社會局委託輔仁大學之「台北市托兒所暨兒童托育中心」評鑑（執行中），民八十六。

### 參考文獻

#### 一、中文部分

中原大學、中央大學 教育部大學評鑑草案與實質意涵 大學教育評鑑共識座談會 民八十五

江玉龍、翁慧圓 中華兒童福利基金會之兒童暨少年社會工作概述 社區發展 民八十五 頁七十九—九十一

李慧娟 家庭保姆訓練方案之評估研究——

以台北家庭扶助中心鄰里托兒服務

方案為例 中國文化大學兒童福利

研究所未發表之碩士論文

卓春英、陳清春等 高雄縣「鄰里家庭托育

服務保姆專案訓練方案」研發報告

民八十一 高雄縣政府社會科

胡悅倫 方案評鑑及其研究方法之運用與

省思 在中國教育學會主編「教育

評鑑」民八十五 頁一〇三—一

六〇

許美瑞 統整課程的家政教學 在國立臺

灣師範大學教育輔導委員會編 八

十四年學年度國民中學工藝、家政

科教學示範與研討會研討報告 民八

十五 頁四四—六一

馮燕 托育服務：生態觀點的分析 台

北 巨流

張火木 我國社區發展政策與家庭教育的

角色功能 在中華民國社區發展協

會編家庭教育與社區發展研討會論

文集 民八十四 頁二九七—三

四九

郭靜晃 兒童保護輸送體系之檢討與省思

社區發展季刊 第七十五期 民八

十五 頁一四四—一五五

郭靜晃、彭淑華 兒童福利政策之研究

內政部社會司委託專案 民八十四

陳武雄 我國社政工作之檢討與前瞻 社

區發展 第七十五期 民八十五

頁五—十五

陳舜芬 Stufflebeam的改良導向評鑑 在

黃光雄編譯「教育評鑑的模式」

台北 師大書苑 民七十八 頁一

八三—二四二

黃錦賓、陳麗雲 社區照顧 在甘炳光等

編「社區工作：理論與實踐」 香

港 中文大學 民八十三 頁二五

一—二七六

劉秀娟 托育家庭的社會支持網絡與資源

運用 內政部社會司編「托育家庭

的管理與布置」 民八十六（付印

二、外文部分

太田扶美 已婚國小女教師的育兒態度與

社會支持之研究——臺灣臺南縣與日

本奈良縣的比較 天理教海外布教

傳道部研究論叢 第七號 日本

天理教海外布教傳道部 民八十五

頁一—一四

Worthen, B.R. & Sanders, J. (1987).

Educational Evaluation:

Alternative approach and

practical guidelines. N.Y.:

Longman.