

# 鄰里

# 服務

# 托兒

# 方案

# 試辦

# 研究

# 報告

白 郭  
秀 耀  
雄 東

## 第一章 前言

時代在改變，社會的需要也在改變。在這些多變的社會中，臺北家扶中心以一民間機構的角色，在有限的財力和人力下，克服各種困難，不斷發掘社會的需求和問題，並依據社會工作理論基礎和實務經驗，尋求各種有效的途徑以滿足其需求和解決其問題。尤其在七十四年七月脫離美國基督教兒童福利基金會經費上的支援和行政上的管理之後，使整個工作領域，從過去局限在低收入戶兒童之扶助，擴展到一般性的兒童福利服務，而在服務內容上則日趨國情化，更加切合社會上實際的需求。現今因社會型態的轉型，由農業社會逐漸轉變為工業社會，核心家庭取代了大家庭，人口集中於都市；更由於經濟的發展，婦女受教育的機會普遍提高，或為家庭經濟的需要，或為個人自我實現的目的、就業機會、就業意願和就業能力直線上升，導致職業婦女激增而造成子女的撫育問題，因此家庭保母乃應運而生，如雨後春筍，急速增加，形成供需不平衡。在眾多的家庭保母中，難免良莠不齊，而父母在無從選擇之下，把孩子托付於保母，往往對自

己的子女造成傷害。根據研究報告指出，職業婦女把孩子托給家庭專任保母照顧比例最多，但保母的教育程度低落，世襲育兒方式較忽略孩子心智和人格的全人發展，如此對民族幼苗的未來成長，令人擔憂，因此本中心受託於臺北市政府社會局規劃「鄰里托兒服務」，針對家庭保母的問題提出解決的途徑，以教育、訓練、輔導、諮詢、追蹤來提升保母的素質，期能對兒童施予較正確妥善的照顧，嘉惠民族幼苗。對一般家庭主婦來說，由於家庭計畫的推行，家庭子女數的逐漸降低，家庭的電器化，家務時間的縮短，家庭主婦有更多的空餘時間，若使用此空餘時間和其養兒育女的經驗，加上保母的訓練，投入家庭保母的工作，不但可以紓解托兒所收容的壓力，為職業婦女解決保母的問題，同時，使人力資源不致於浪費，而且可以增加家庭的收入並兼顧家務。此方案的規劃可以同時滿足多方面的需求，為多元化的社會福利立下範例。

鄰里托兒方案的推展，承蒙臺北市政府社會局局長白秀雄，排除萬難，大力支持，尤其在經費和方案運作上給予多方指導和協助，同時，得力於諮詢委員會委員：邱志鵬、魏淑君、吳美娥、劉可屏、江麗莉、秦文力和謝友文等教授鼎力相助，提供教學、諮詢和意見，使試辦工作得以順利推展，並完成此報告，謹此致最誠摯之謝忱。

## 第二章 文獻探討

家庭制度是人類文明的產物，透過它，人類才得以代代相傳而生生不息。西元一九〇九年，美國的兒童宣言，謂：「家庭生活乃文明最高及最好的產物，它是塑造心智及人格的最大力量，所以除非緊急及不得已的原因，兒童在家庭生活的權利不應被剝奪。」我國的「男主外，女主內」觀念，更實踐了夫婦有別的性別分工型態，由夫持家，而婦養家。而兒童即在此親情倫理之人際關係中，學習合宜的角色行為。

時至今日，由於社會變遷，傳統性別角色分工面臨考驗。婦女就業日益普遍，使母職功能無法一如往昔，因此父職角色也不得不因應需要而改變。而婦女的角色擴張 (role expansion) 無可避免的，必然增加工作負荷，在家務

處理、子女照顧上有賴先生或他人協助者增多。如此因夫婦倆均就業的雙生涯家庭 (dual career family) 而導致的子女撫育問題，實值加以探討 (高淑貴，民七五年)。

根據民國七十四年行政院經建會「臺灣區婦女結婚生育與就業調查報告」指出，十五歲以上女性的勞動參與率為四三·五九%，就業之已婚率為六五·〇三%，而其中有六歲以下子女的有偶婦女，其勞動參與率則為三七·三三%，充分顯示了已婚婦女就業人口之眾多。而報告中又指出，就業婦女因工作關係，不能親自照顧子女而需他人協助者幾佔四〇%，足見托兒之需要性。

劉可屏教授 (民七二年) 曾針對臺北市家中有三歲以下嬰幼兒的女性國小國中職員、護士及郵政人員，共九八一人進行調查，以了解其幼齡子女的托育概況。分析此些職業婦女的托兒方式發現，照顧者以親戚 (祖母三〇%，外祖母一七%，其他親戚一〇%，合計五七%) 佔最多數，其次是專任保母佔三七%，托兒所 (四%)；托嬰中心 (一%) 及工讀生 (一%) 等僅佔極少數。照顧嬰幼兒的方法則以每天送至照顧者家中最多 (四二%)，完全住在照顧者家中假日才回父母家或由父母去探望者次之 (三一%)，照顧者住到孩子家及來家中照顧者再次之 (二八%)。而這些照顧者的年齡分佈在三〇至七〇歲之間，以五〇至五九歲者最多 (三五%)；教育程度以小學最多 (四〇%)，不識字、初中及高中程度者分別佔二二%、一九%及一七%，大專程度的只有三三%，他們絕大多數都未受過專業訓練。至於托兒對家庭心理衛生的影響，研究中發現受訪者因孩子托人照顧而常感到不安者有二三%，有時感到不安者四六%，偶而感到不安者一〇%，沒不安者只有二二%。由此可知，父母在找他人協助照顧子女時，心中的擔心。研究中指出，家長所希望的照顧者依次是：保母 (三〇%)，祖母 (二五%)，托嬰中心 (二二%)，外祖母 (一五%) 及社區托兒所 (三三%)。並希望他們是受過專業訓練、有育兒經驗，而地點則是在家附近者。

行政院研考會 (民七五年) 「已婚職業婦女子女照顧問題之研究」中發現，未達三歲的孩子，就業父母所能交托之機構最常被提及者是托兒所或育嬰中心，不過由於受託三歲以前孩子的托兒所並不多，育嬰中心尚不十分普遍，所

以在照顧時間的安排上，以托人照顧為多，也就是當夫婦上班時托家人或保母代勞，下班後自己照顧 (五五·四%)。至於幼稚園階段的孩子，上幼稚園或托兒所是極自然的選擇。因而目前職業婦女對其六歲以下子女照顧的安排，除了是由父母負責外，有送托兒機構及托私人照顧兩種方式。然多數職業婦女都有子女照顧的困擾，如：將子女送入托兒機構，往往對於托兒設備及環境多感不滿；而托私人照顧者又有照顧者不合適的抱怨。因此托育問題及品質，實值得加以深思。

高員仙 (民七六年) 在「臺北市國民中小學已婚女教師子女托育現況之研究」中，針對國民中小學女教師，家中有三歲以下子女者二八六名進行調查，也同樣發現，一般因母親工作無法照顧子女而將幼兒托人帶的，以祖父母及專任保母居多數；而照顧者的年齡大多介於三十歲至四十四歲之間，教育程度則小學畢業居多。

由以上的研究可知，因雙生涯家庭所引發的子女撫育問題已是相當的普遍，但其中因照顧者品質良莠不齊，所可能造成對兒童的影響，更是值得關切。就兒童心理學的觀點來看，兒童期是人生的基礎時期，中國有句古語：「枝曲則樹彎」，許多有關青年或成人的研究，都強調兒童期是建立身體與心理特質的基礎階段。Freud 之兒童早期經驗，Erikson 的自我發展可預測理論，Piaget 的認知發展階段和 Maslow 的人格理論亦皆揭發了兒童早期發展是一個人智能、情緒、社會化等行為發展的基礎時期。

兒童的發展，一般而言包括有身體發展、動作發展、說話發展、情緒發展、社會發展及創造發展 (王鍾和，民六九年)。綜合以往的研究結果，不同的托育狀況對兒童發展有不同的影響，茲就托育對兒童之身體動作、情緒、社會及認知發展上的影響，敘述如下：

### 一、身體動作的發展

身體發展是個體發展的一個層面，它會直接或間接地影響行為，如果兒童身體發展情況良好，則其可以在遊戲和運動中與同伴公平地競爭；相反地，如果發展得不好，則其在競爭中有所困難，甚至為同伴所排斥。因而托育環境的

品質，對嬰幼兒發展是一相當重要的因素。

## 二、情緒發展

情緒是一種心理狀態，它更是生活感情的表現。嬰幼兒由被照顧中得到舒適與安全感，同時由於認知能力的增加，在三個月至十五個月大之間建立對主要照顧者特殊的「依戀關係」(specific attachment relationship)。依戀關係提供嬰兒一個安全的基地。嬰幼兒發展「安全依戀關係」(secure attachment) 或「焦慮依戀關係」(anxious attachment) 對後來的情緒及社會發展有密切的關係(劉可屏，民七二年)。所以嬰幼兒應有固定的、適當的照顧者，才能發展正常的依戀關係；若由於適當的保母難求，常一換再換，如此則易形成病態的依戀行為影響嬰幼兒的心理健康。

## 三、社會發展

社會發展意指「兒童獲得依照社會期望而作行為表現的能力」。托育的兒童，自小即離開家庭或接受他人的照顧，因而如何安排一個適當的社會互動與穩定的人際關係，來教導兒童，是很重要的。特別是照顧者的家庭及托育的人數，更是決定性的因素。在托育人數上，一般一個照顧者頂多只能照顧三名嬰幼兒。

## 四、認知發展

兒童的主要認知對象，是父母親，然由於托育方式的不同，在認知上即會有所影響。被托育的兒童雖然對父母的認同會稍形降低，但也顯示了他們有較廣的經驗世界，也有更多的成人會成為其認同對象，不過其首要的前提是，嬰幼兒要在一個高品質的托育環境中，一切利益始得存在。

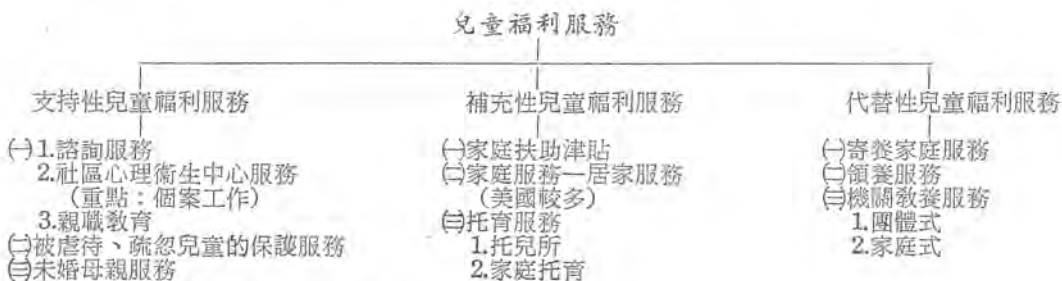
綜合以上的文獻及研究報告可知，子女撫育在目前社會中存在的普遍性及其潛伏的問題。臺北家庭扶助中心自為一兒童福利機構，又鑑於家庭托育是兒童福利的一環(見表2-1-1，謝友文，民七六年)，更當順應社會的需求，乃由市政府委託辦理「家庭保母訓練」。

在參考眾多「日間照顧」(Day Care) 方案的文獻之後，我們選擇「與我國風俗民情較接近的新加坡 child care Information Service Ministry of Community Development 所辦理的「Family Day Care Scheme」為藍本，再輔以訓練課程的安排、轉介追蹤工作而形成「鄰里托兒服務方案」。

## 第三章 研究方法

「鄰里托兒服務方案」的實施，先於七十五年七月到八月間，由臺大社會研究所研究生唐文慧做探索性調查，預試家庭托嬰的現況以及家庭中心保母訓練方案實施的可行性。再於七十六年六月發出鄰里托兒服務方案之意見調查表，作為規劃之基礎，於七十六年八月三日到九月二十日進行課程訓練，七十六年九月對訓練方案之課程評估調查，了解課程對觀念上及實務上的幫助、授課方式的滿意及時間的適切，最後於七十六年十二月份，方案正式結束後，進行全面評估。

圖2-1 兒童福利服務體系圖



資料來源：Alfred kadushin,

Child welfare Service, 1980, 926

## 第一節 探索性調查

探索性調查在初步了解臺北市目前的托嬰情況，作為保母訓練方案實施可行性之參考，調查樣本來自七十五年八月份的聯合報上登載的家庭托嬰廣告二十戶，其中十五戶用電話訪問法，五戶用家庭訪問法，深度訪問。

調查對象為保母本人，內容包括保母的年齡、教育程度、家庭型態、托嬰的價格及動機。

分析方法為描述性說明。

## 第二節 鄰里托兒服務方案之意見調查

七十五年五月由臺北市政府社會局和臺北家扶中心發出新聞，藉由大眾傳播工具向大眾提出鄰里托兒服務方案的消息，作為試探。由於保母的母體不明確，只好經由此種公佈管道。連續一個月數篇的報導，打電話前來登記的保母達七〇〇多位，由中心寄出「鄰里托兒服務方案」之意見調查表，於七十六年六月十一日截止，共收回三七七份，意見調查表的内容包括基本資料及家庭成員，並針對保母了解對此服務方案的主辦單位、推展的目的、兒童照顧年齡及保母訓練的目的……等認知情形，並詢問保母本身目前照顧兒童的動機、收入、家人態度、照顧兒童的態度及方法，訪問及身體檢查的接受性，需要的訓練課程……等。

分析方法，以百分比及累積次數來表示結果。

## 第三節 保母訓練方案之課程評估、調查

調查對象是經過中心申請面談、健康檢查、家庭訪問及參與課程訓練的六〇位保母。調查的內容在了解受訓後，訓練課程對參訓保母之觀念上、實際上的幫助以及授課方式及時間的適切性，作為下次訓練課程安排之參考。

調查方式是利用上課完後集體施測、填寫問卷。共回收六〇份。

## 第四節 保母訓練後評估（分保母及家長的二部分）

評估調查的對象為參訓後的六〇位保母及托兒的家長。

問卷的內容：保母的部份為動機的達成、訓練的幫助、學習的困難、托育過程中遭遇的困難、未來的期望……等；至於家長的部份則包括，對保母有否受訓的比較、滿意程度及收費之意願調查。

分析方法以次數分配及百分比。

## 第四章 鄰里托兒服務規劃與執行

### 第一節 需求的分析

根據唐文慧所做的探索性調查發現，大部份保母帶孩子是一種副業，一方面打發時間，一方面兼顧家庭，大部份屬於喜歡孩子型的。保母的专业知識較少，多半承襲過去的經驗或偏重傳統式 (traditional belief) 的常識，因此較注重孩子的身體健康，而忽略兒童心理方面的發展。目前社會的趨勢是職業婦女增多，孩子必須托育給別人來帶，因此保母的養育及照顧方式實在令人擔憂。調查的保母中，略高於五〇%的保母表示願意參與訓練，接受新知識，而所有被調查的三七七位保母都表示希望能參與此訓練，顯示有此需求。

由「鄰里托兒服務」方案意見調查表的分發和收回，顯示報名踴躍。另外大多被調查的保母認為保母訓練的目的應在：

1. 提高保母素質。
2. 協助職業婦女找到合適的保母。
3. 為政府解決托兒問題。

在接受健康檢查及家庭訪問上，大部份被調查者都能接受，對於需要訓練的課程保母提出如下意見：嬰幼兒發展與輔導，嬰幼兒教育與訓練，托兒環境的安排，嬰幼兒營養與食物調理，嬰幼兒衛生健康，疾病常識，嬰幼兒的遊戲與玩具與嬰幼兒家長的溝通，家庭托兒的法律常識……等。

最後，對於保母訓練結束可以獲得訓練結業證書，介紹保母工作，充實專業知識中，以專業知識的充實需求最高，可以驗證唐文慧所做的探討性調查中，保母相當缺乏有關兒童發展等的全面專業知識。

## 第二節 目標的設定

綜觀文獻資料及以上的調查，設定以下四個目標作為計畫之推行目標的：

目標一、提昇保母育兒的專業知識和方法，使兒童得到妥善照顧。

目標二、協助職業父母解決托兒的問題，使之能全力投入勞動市場，促進經濟繁榮。

目標三、增加家庭婦女就業機會，增加家庭收入並兼顧家庭。

目標四、紓解托育機構收容壓力。

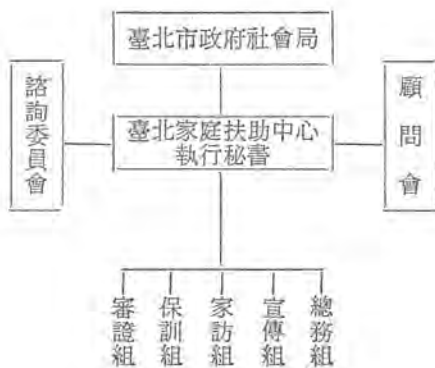
## 第三節 計劃的過程

(一)期間：民國七十六年七月一日～七十七年一月三十一日。

①試辦階段：七十六年七月一日～十二月三十一日。

②評價階段：七十七年一月一日～一月三十一日。

(二)組織架構：



(三)職責與任務：

①臺北市政府社會局：負責計畫方案之審查、督導、經費之補助、提供訓練

場地、商洽健康檢查之醫院、發證。

②臺北家庭扶助中心：負責方案之規劃、執行、撰寫報告。

③顧問會：負責方案之推行時，給予必要之協助和指導，並提供各種問題之解決途徑。

④諮詢委員會：實際參與整個計畫方案之運作，對於方案之規劃、執行、評價，提供意見、建議和諮詢，並協助訓練保母、接受大眾傳播之訪問。

⑤執行秘書：負責方案之推動、督促、協調、召開委員會，及對外界之連繫。

⑥各組工作：

審證組：保母條件之審查（個人、家庭、健康、環境……等）和發證（結業證書和服務證）

保訓組：協助安置托兒和追蹤並提供保母的諮詢及保母訓練之安排。

家訪組：從事家庭訪問，與保母建立關係，瞭解保母育兒的情況，做成記錄，定期提出分析、診斷和評價，同時給予保母必要之協助。

宣傳組：安排記者會、發新聞稿、宣傳單和海報之設計及其他文書工作。

總務組：庶務工作、預算、結算及報表等。

四參與者：

①顧問：

白秀雄 臺北市社會局局長

②諮詢委員：

邱志鵬 前文化大學兒童福利研究所所長 師大家政系教授

魏淑君 美國威斯康辛大學幼教碩士 劉可屏 輔仁大學社工系教授

秦文力 臺灣大學社工系教授 吳美娥 文化大學兒童福利系講師

謝友文 前文化大學兒童中心主任 扶幼幼教顧問 辜顧問

江麗莉 文化大學福系副教授 張雅麗 社會局第四科科長

③執行秘書：郭耀東 臺北家庭扶助中心主任

④各組人員：

審證組 郭耀東

家訪組 尤清梅

保訓組 葉玉珍

宣傳組 尤清梅

總務組 許淑嬌

(四)訓練對象：預計六十~八十名

- ① 家庭婦女有育兒之經驗。
- ② 教育程度國民小學以上。
- ③ 年齡在二十五歲~五十五歲。

(六)家庭保母條件：

- ① 經保母訓練之家庭主婦並能接受訪問，及再訓練者。
- ② 富有愛心喜愛兒童。
- ③ 身體健康，無不良嗜好。(家人亦同)
- ④ 除了在家照顧孩子，不能有其它職業。
- ⑤ 能細心地為孩子提供營養的飲食。
- ⑥ 家裏整潔，安全有足夠空間，充作兒童活動場所。
- ⑦ 照顧十二歲以下兒童，不能超過三位。(含自己孩子)

(七)托兒的種類：

- ① 緊急托兒。
- ② 日間托兒。
- ③ 全日托兒。
- ④ 半日托兒。
- ⑤ 其它約定時間托兒。

(八)收托年齡：

- ① 托嬰：〇~三歲。
- ② 托兒：四~六歲。
- ③ 學齡：七~十二歲。

(九)服務流程：

- ① 保母
  - A、申請：以電話、信件和親自申請均可，並填寫申請書。
  - B、面談：由社工人員會談以做初步審查。
  - C、健康檢查：包括肺部和B型肝炎。
  - D、家庭訪問：以實地瞭解保母居家環境。

E、接受訓練：課程如(十)條所列。

F、保母名單輸入電腦儲存以便隨時提供給需要保母之職業父母。

G、已托兒之保母發給服務證並定期接受社工員或保育員之訪問及接受再訓練。

H、保母自行與需托兒者父母商洽托兒的條件(包括時間、價錢、保育事項等)。

② 托兒者

A、申請：以電話、信件或親自申請，並填寫申請表。

B、提供保母名單資料給托兒者，並自行與保母商議托兒有關事宜。

③ 機構(臺北家扶中心)

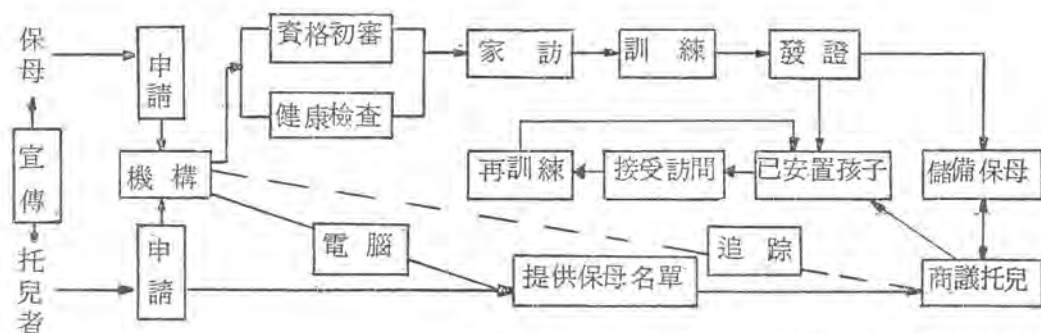
A、對社會大眾職業婦女、家庭主婦以各種媒體廣為宣傳。

B、接受家庭保母、托兒者之申請。

C、保母資格之審查、安排訓練、發證、家訪。

D、儲備保母名單之整理及提供給托兒者，並追蹤托兒情況。

E、撰寫服務報告。



說明：(註：保母和托兒者隨時可以放棄此項服務)

(甲)訓練內容：(預計六十~八十小時)

- ① 嬰幼兒營養與食物調配。
- ② 嬰幼兒發展與輔導。
- ③ 嬰幼兒保育(衛生保健)
- ④ 嬰幼兒教育與學習。
- ⑤ 親職溝通。
- ⑥ 嬰幼兒托兒服務的展望。
- ⑦ 家庭式收托的環境。
- ⑧ 與嬰幼兒溝通。
- ⑨ 嬰幼兒遊戲與玩具。
- ⑩ 鄰里托兒服務之認識。
- ⑪ 專題演講與討論。

(乙)保母訓練費用：

① 訓練機構之人事、業務、行政等費用，主辦單位編列預算或尋找社會資源。

② 承辦單位尋找社會資源。

(三)保母的權利和義務：

① 權利：

1. 可自由選擇托兒服務對象和種類。
2. 托兒之餘可兼顧理家並增加收入。
3. 可獲得機構專業人員的協助和推薦。
4. 可獲得證書並肯定保育專業服務。

② 義務：

1. 接受調查訪問、訓練和健康檢查。
2. 善盡職責、妥善照顧受托孩子。
3. 遵守機構的規定和接受指導。

#### 第四節 執行的過程

一、諮詢委員會的組成：

1. 委員會的功能：實際參與整個計畫方案之運作，對於方案之規劃、執行、評價，提供意見、建議和諮詢，並協助訓練保母，接受大眾傳播之訪問。
2. 委員會的成員：均是具有專精的學者和在社會工作實務界多年的工作者所組成，其中二位具有博士學位，五位具有碩士學位。

3. 開會情形：

第一次會議：七十六年六月二十日

主要內容：意見的溝通，方案執行的預估，及課程的初步內容安排。

第二次會議：七十六年七月十七日

主要內容：課程內容和講員的確定及安排，及講習時需注意事項。

第三次會議：七十六年十一月二十四日

主要內容：應保母的需要成立保母協會的可行性及保母協會章程之討論。

二、大眾傳播的使用情形：

此計畫尚在籌劃階段時，因傳播界知道有此構想，認為頗具有意義而發佈，使得此計畫提前推出，經七十六年四月二十九日民生報拉開序幕，再加上各報的宣傳，家扶中心電話不斷，頗受大眾的歡迎。至七十六年五月三十一日止共有六八〇位保母希望接受訓練，延至七十七年一月十九日止，有二〇〇三位來登記；從七十六年九月十九日至七十七年一月十九日，有三八八位家長填好申請保母之表格(不包括電話詢問者、緩不應急者及特殊狀況者亦不列入)

傳播媒體報導情形如下：

1. 報紙：出現二十篇(含民生報五篇、聯合報六篇、中國時報三篇、中央日報三篇、國語日報二篇、自立晚報一篇)。

2. 刊物：出現八篇(含雙十國雜誌一篇、仕女雜誌、婦女雜誌一篇、家扶簡訊五篇)。

3. 電登：出現三次。

4. 電視：出現五次(夜來客談一次、消費熱線一次、華視公視、光啓社製一次，白局長接受華視新聞訪問二次，另三臺電視已錄製公視尚未播出，不列入統計)。

在社會服務方案的單項服務，有這麼多的大眾傳播競相報導，史無前例。

### 三、保母的甄選：

保母條件：①家庭婦女有育兒之經驗。②教育程度，國民小學以上。③年紀在二十五歲至五十五歲間。④居住並設籍臺北市。在六八〇份問卷，收回三七七份中（七十六年五月底發出問卷，七十六年六月十一日截止。）隨機抽樣於大安區、松山區及其他區選出六十位較適合當保母者（因屬試辦階段，比較偏重在家庭中心附近的大安區和松山區，大安區有十三位，松山區有十九位，其他，則分散於各區，有二十八位）。舉行職前協調會，說明此項服務的意義及功能，有五位保母對此項服務的認識有出入，輔導退出，餘六十五位再做家庭訪問，了解居家環境、育兒經歷、性向和能力，去除五位不盡符合者，餘六十位，均接受公立醫院的身體檢查，B型肝炎及TB檢查無不良反應。

所有前來登記保母之意見調查結果分析如下：

#### (一)基本資料：（見表4—1）

1.問卷：發出六八〇份，收回三七七份（五五·四%），七十六年六月十一日截止，再來四十一份。

2.所住區：臺北市二七九份（七四%），臺北市以外九十八份（二六%）

3.年齡分佈以三十一—三十五，三十六—四十，二範圍之保母意願最強。

4.教育程度：大部份的受訪者在高中、職以上，素質上基本是不錯的。

表4—1 保母特性

年		項
齡		目
		類
二十一	三十歲	市內
三十一—三十五歲		
三十六—四十歲		市外
二九	八五	三一
七八	二七	六六
二〇・七	七・二	一七・五
八・二	二二・五	七・七

5.家中學齡前兒童數／戶：大部分受訪者的依賴兒童皆在一位以下，較有餘力參與托兒服務。

#### (二)認知部分：（詳見表4—2）

受訪者的認知相當清晰，是由社會局委託臺北家扶中心代訓，有助政府福利形象。方案推廣目的，大家皆有一致的共識，但以提高保母素質稍高，而托兒需要被認定以〇—三歲最需要。至於訓練的目的在提昇專業知識頗被肯定。本計畫的多重目標占大多數，可見此訓練可達一舉三得。

表4—2 保母對鄰里托兒服務方案的認知表

項 目	類	別	人 數	百分比
主辦單位	臺北市政府社會局		三三二	八・五
	臺北家庭扶助中心		二五	六・六
	社會局委託臺北家扶中心		三〇六	八一・二
	其他		一四	三・七

兒 童 數	家 中 學 齡 前	教 育 程 度			四 十 五 歲 以 上		四 十 一 — 四 十 五 歲		
無	一	二	三	大	高	國	國	市 外	市 內
				中					
				(職)					
				專	中	小			
	位	位	位						
二 三 七	一 〇 〇	三 八	二	八 七	二 三 一	四 五	一 四	二 一 四	二 九
六 二 · 九	二 六 · 五	一 〇 · 一	〇 · 五	二 三 · 一	六 一 · 三	一 一 · 九	三 · 七	一 · 九	七 · 七

方案推展目的	照顧的兒童年齡	訓練收穫
提昇保母素質 協助職業婦女找合適保母 讓孩子得到妥善的照顧 政府為解決托兒問題 以上皆是	〇—三歲 四—六歲 七—十二歲 〇—十二歲	訓練結業證書 介紹保母工作 充實專業知識 以上皆是
五一 二二 一八 三三 二五	二四七 四〇 五 八五	一四 四 一一 二二 三八
一三・五 五・八 四・八 八・八 六七・一	六五・五 一〇・六 一・三 二二・六	三・七 一・一 三二・一 六三・一

(三)意見調查部份：(見表4—3)

- 1.你目前的工作：  
受訪者以想做保母者居多，提供就業機會及良善品質。
- 2.當保母的動機？  
保母動機中有感情因素（喜歡孩子）和經濟因素（增加收入）並重。
- 3.當保母是否得家人同意？  
家人的同意可以給托育兒童一致性、支持的環境。
- 4.家人的收入：  
受訪者的家庭經濟狀況，一般而言大部分在一萬六千元以上，看起來小康。
- 5.照顧別人孩子最重要的是：  
受訪者的理念上，為人照顧孩子，很重視孩子的心智，甚於給溫飽，和參與動機有關。
- 6.帶孩子的方法和知識來源：

受訪者的帶孩子知識是由自己帶孩子的經驗，試誤而來，而參考書籍亦憑自己思考而得，動機強，但方法上較難保證正確知識得到，此點值得注意。

#### 7.帶孩子的時間：

大多數保母表示，只有白天的時間可帶孩子，全天及半天的屬少數。

#### 8.是否願意接受保育員來訪及是否需要保育員的協助和指導？

就八、九項看出，訓練後的保育員訪問及協助指導是被需要的，及被接受的，訓練後的保育員訪問應可使服務更臻完善，回答不需要者大部分皆是已具專業知識者，如幼教工作、助產士、護士等。

#### 9.保母要做健康檢查同意否？

保母的健康成認是需要的，可列為保母之具備條件之一。

#### 10.家裏有無孩子的活動空間？

由表中可見，大部分家中都有活動空間給孩子；另一部分則表示可挪出來

#### 11.保母訓練的消息從何處知道？

聯合報在七十六年五月一日、五月六日（二篇），五月七日、五月二十九日，共五篇有關鄰里托兒服務，發現報紙是鄰里托兒服務方案最強的傳播媒介。

#### 12.鄰里托兒的保母訓練費：

大部分受訪者願意付部分費用，以五百—一千五百者較多，但大部分以空白表示，似乎是由中心決定。

表4—3 保母現況及意見調查表

項 目	類 別	人 數	百分比
目前工作	職業婦女想改行當保母 家庭主婦想幫人照顧孩子 已幫人照顧孩子	八七 一九五 九五	二三・一 五一・七 二五・二

當保母動機	家人的意見	家庭收入	最照顧孩子事	育兒方法與知識	可托兒時間
喜歡孩子 增加家庭收入 有空閒打發時間 增加帶孩子經驗 其他	同意 不同意 不管家人看法 不表示意見 其他	八、〇〇〇以下 八、〇〇〇—一二、〇〇〇 一二、〇〇〇—一六、〇〇〇 一六、〇〇〇—二〇、〇〇〇 二〇、〇〇〇以上	孩子健康、平安、乾淨 讓孩子吃得飽、穿得暖 不哭鬧 心智的發展	父母教的 親友鄰居教的 自己經驗累積 學校或書本學的 其他	白天 全天 半天(上、下午)
二五〇 二四三 一二四 九〇 三〇	三三二 一 四七 四	一〇 二一 五八 九八 一九〇	三〇三 四七 二〇 二八一	一一三 六七 二九七 二一二 三一	三三一 二八 二八 二八
三三・九 三二・九 一六・八 一二・二 四・一	八五・四 〇・三 〇・八 一二・五 一・一	二・七 五・六 一五・四 二六・〇 五〇・四	四四・七 六・九 二・九 四一・四	一五・七 九・三 四一・三 二九・四 四・三	八五・一 七・四 七・四 七・四

(四)實務方面  
1. 保母訓練最適合的時間：

是否接受訪視	協助否 指需導要	健康否 檢同查意	家中的活動空間	訓練消息來源	收費反應
願意 不願意 沒意見 其他	需要 不需要 其他	同意 不同意 其他	有 沒有 可挪出空間	報紙 電視 電臺 親朋轉告	完全免費 收全部訓練費 酌情收取少許費用
三一八 五〇八 一〇	三四七 二六 四	三六六 五六 五	二六七 一〇六 一〇四	三五〇 一九 二六	一一 一一 二五五
八四・四 二〇・一 一三・三 〇・三	九二・〇 六・九 一・〇	九七・一 一一・六 一・三	七〇・八 一・六 二七・六	九二・八 五・〇 一・六 〇・五	二九・〇 二・九 六七・六

	週間	週末	週日	
上午	75	19.9	8	2.1
下午	36	9.5	33	8.8
晚間	24	6.4	3	0.8
	135	35.8	44	11.7
			198	57

377

由此看來：最佳的時間是以星期日上午、週間上午和週日下午，作為訓練課程安排之參考。

## 2. 最需要的訓練課程：（開放式問項）

- (1) 嬰幼兒發展與輔導：各年齡發展、特殊行為、心理發展。
- (2) 嬰幼兒教育與訓練：嬰幼兒生理、心理、智慧之啟發。
- (3) 托兒環境安排。
- (4) 嬰幼兒營養與食物調理：食物、副食品、牛奶。
- (5) 嬰幼兒衛生、健康、疾病常識：常見的疾病、處理方法、醫藥。
- (6) 嬰幼兒的遊戲與玩具：啟發遊戲、禮貌及行為養成。
- (7) 溝通：與嬰幼兒、與嬰幼兒母親、家人，含原則、技巧、方法。
- (8) 有關家庭托兒的法律常識：幼兒中心立案事項、傷害及權益。
- (9) 托兒及保母的參考刊物。

(10) 結語：本次受訪的保母，其教育程度頗高，家中依賴兒童少，收入小康，對托兒服務認知清楚，可見其動機頗強，和本服務的預先計畫的目的和必備條件相當符合，是服務得以實施的民意依據，而屬於帶孩子的方法和理念則多屬自己摸索，是訓練的有必要性，受訪者對保育員訪問及協助，認為有助托兒更加順利，應予設置，其他如上述。

## 四、訓練與分析：

根據保母的問卷分析，與事前的協調會分成在職保母與儲備保母二組，並

配合家扶中心非上班時間，在職保母在星期日，儲備保母在星期一，時間是從上午八時三十分至下午四時三十分。

課程內容和授課時數如下：

- |                               |       |
|-------------------------------|-------|
| (一) 謝友文老師講授家庭托育概論.....        | 六小時   |
| (二) 吳美娥老師講授嬰幼兒營養與保育.....      | 十二小時  |
| (三) 劉可屏老師講授托育家庭家人關係與生活管理..... | 八小時   |
| (四) 魏淑君老師講授嬰幼兒發展與學習.....      | 八小時   |
| (五) 江麗莉老師講授嬰幼兒遊戲與玩具.....      | 八小時   |
| (六) 邱志鵬老師講授親職溝通.....          | 四小時   |
| (七) 秦文力老師講授托兒服務的現況與展望.....    | 四小時   |
| 另郭耀東主任主持職前協調會和回饋座談會.....      | 四小時   |
| 邱志鵬老師主持專題討論.....              | 二小時   |
| 共 計.....                      | 五十六小時 |

在經過七週（五十六小時）的受訓後，我們針對受訓的保母做一次問卷調查，其結果如下：

### (一) 基本資料：（見表4-1-4）

1. 教育程度：由教育程度來看，四十九位，八一·七%的比例偏向高中高職以上。
  2. 照顧經驗：其中三十九位，六五%集中在有照顧經驗的保母中。
  3. 是否受過類似訓練：比較多的保母是沒有受過訓練的。
  4. 年齡：半數的保母都集中在三十一歲到四十歲之間。
  5. 每戶學齡前兒童數：大部分保母的家中學齡前兒童數都是〇，參與此項服務重要條件。
- 由以上的資料分析，並對照保母登記訓練之資料比較，會發現受訓的保母，大致上具有代表性，在教育程度方面，本次受訓保母有八一·七%來自高中

、職以上，原登記樣本為八四·四%為高中職以上，年齡方面三十一~四十歲占多數（五%），原登記樣本四三·二%屬於此年齡層，每戶學齡前兒童數平均以〇人為多數，占五五%，原登記樣本為六二·九%，所以一個試階段的保姆篩選，須顧慮到這些保姆是否具有代表性？大致言，尚屬符合，但在照顧經驗上來看，則過多（六五%）集中在有經驗的保姆中，略有偏頗，但大部分保姆（七八·三%）都沒有受過類似的訓練，可見訓練的起點大致相同。

表4—4 結訓保姆特性

項目	類別	人數	百分比
教育程度	小學 國中 高中（職） 大專以上	三 八 四 一五	五·〇 一三·三 五六·七 二五·〇
照顧經驗	現已為人帶 將來為人帶 以前為人帶	二八 一九 一一	四六·七 三一·七 一八·三
有否受過訓	有 無	一二 四七	二〇·〇 七八·三
年齡	三十歲以下 三十一~四十 四十一以上	一五 三〇 一五	二五·〇 五〇·〇 二五·〇
家中學齡前兒童數	無 一位 二位	三三 二二 五	五五·〇 三六·七 八·三

#### (二) 保姆受訓完後，對課程的幫助與滿意程度：

一共有七項課程，問受訓保姆有關家庭托育概念有無幫助？對實際帶小孩有無幫助？滿意程度？安排時間的適切性如何？以程度不同填答，茲將填答的

百分比，平均數，標準差列表說明如下表：表4—5

以上七項課程的統計分析可以很明顯的發現，受訓保姆對於四個問項的反應都集中在非常有幫助，或非常滿意，滿意，或時間不夠（全部占半數左右），可見本訓練課程的教授大致上是對保姆有助益，且保姆對講授也顯示滿意，並且希望在時間上能再加多一些。

就各個課程而言，排出的順位如上，四個問項大約一致。「嬰幼兒營養與保育」對概念及實際的幫助大（七五%，六八·三%）保姆有所反應滿意高（七三·三%），且時間顯示最不足（七三·三%），可能是因為本科的講授方式活潑，同時是和實務經驗相聯結，保姆的吸收及需求較大。「嬰幼兒的遊戲與玩具」，保姆的所有反應亦次於上項課程，反應不錯，幫助性亦高（五六·七%，五五%），滿意也高（四三·三%），時間安排也以不足的反應多（六五%），本課程也傾向實際需要及操作性，頗受歡迎。「家庭托育概論」又僅次上項課程，幫助性也高（六〇%，四八·三%），滿意程度亦高（四一·七%），時間普遍反應不足（五一·七%），本課程是屬於概念上的灌輸，是受訓保姆了解自己在福利系統的位置及專業保姆的應有概念上，因此在概念上的幫助極高。「托育家庭家人關係與生活管理」對受訓保姆而言是一項嶄新的省思，在為人帶孩子的主題外，談論自己的家庭管理，相當程度的受到歡迎，幫助性高（四〇%，三六·七%），非常滿意（四〇%），時間也屬非常不足（五〇%），對保姆本身的幫助多於托兒的實務。「嬰幼兒的發展與學習」，在對實際帶孩子方面幫助性大（三八·三%，五三·三%），時間反應不太夠達五三·三%，可能是和嬰幼兒有關的發展資料相當多，講解無法在有限時間內週全。至於後二項課程「親職溝通」和「托兒服務的現況與展望」，因課程內容和前面課程略有重疊，且沒有講義參考，安排在最後面，有一班甚至和結業典禮同天，吸收的較有限，但仍普遍覺得有幫助及滿意。

綜觀之，大致的課程對於受訓保姆而言，幫助很高，滿意程度也高，並普遍反應時間不足，就個別言，傾向實際操作，討論多，講義事先發給的課程，受訓保姆的幫助性及滿意度較高於其他課程。而課程也顯示有些重複或有些不夠周全（限於時間）。

表 4—5. 課程內容分析表

[illegible]

五、課程與各基本資料的卡方檢定情形：

表4—6 課程與各基本資料的卡方表

[illegible]

註: \*  $P < 0.5$       \*\*  $P < 0.01$       \*\*\*  $P < 0.001$  (顯著水準)

由上表的資料分析，試圖了解受訓保母的基本資料是否和課程方面的反應有所關係，可以顯示篩選保母的參考變項。結果發現大部分的資料或背景（例：教育程度，年齡，每戶家庭學齡前兒童數）都未顯示明顯相關，僅受訓保母是否為人帶孩子，對其托育概念幫助，和對滿意程度有關係，過去是否受過訓練和對時間感覺足夠否有關係，說明如下：

(一)受訓保母的托育概念的幫助和現在是否為人帶小孩有關：

表 4-17 有否帶孩子經驗的滿意度的卡方表

照 顧 助 幫	幫 助 少	幫 助 多	人 數	百 分 比
現在爲人帶	八二八・六%	二〇七一・四%	二八一	一〇〇%
將來爲人帶	一四七三・七%	五二六・三%	一九一	一〇〇%
曾經爲人帶	六五四・五%	五四五・五%	一一一	一〇〇%
合計	二八四八・三%	三〇五一・七%	五八一	一〇〇%

$\chi^2=9.43918$	$df=2$	* $P>0.05$	空白2名
------------------	--------	------------	------

受訓保母若現在正在爲人帶小孩，會感覺到此項保母訓練對概念有很大的幫助（七一・四％），若將來爲人帶，沒有實際在操作中，似乎覺得對托育概念沒有助益（七三・七％），因此，托育概念的增進是需實際正在帶孩子，加上課程中的學習、討論、運作，會更有整合及助益。

(二)受訓保母是否現在為人帶小孩，對此課程的滿意程度有關：

表 4-1-8 有否帶孩子經驗與滿意度的卡方表

照 顧 意	滿意		滿意		人 數	百分比
	滿意	低	滿意	高		
現在爲人帶	九三三	三三	一八六	六七	二七	一〇〇%
將來爲人帶	一六九	四一	五	一	一七	一〇〇%
曾經爲人帶	六五四	五	四四	五	一一	一〇〇%
合計	三二五	六四	二四四	三六	五五	一〇〇%

$\chi^2=15.6894$   $df=2$  \*\*\*  $P<0.001$  空白5名

(自)受訓保母是否受過訓練對於課程的時間安排是否足夠有關：

表 4-19 有否受過訓與時間安排的卡方表

合 計	訓 練 時 間		合 計
	有受過訓練 沒有受過訓練	太 多	
二一 四三・八%	二一 二〇五二・六%	九 九〇%	合 計
二七 五六・三%	一八 四七・四%	一〇 一〇〇%	

$\chi^2=5.84662$	$df=1$	* $P < .05$	空白12份
------------------	--------	-------------	-------

受訓保母中，若以前曾受過類似課程訓練的，有九〇%的人認為時間安排的不够，顯見受過訓練者覺得此次的課程相當具有吸引力，而沒有受過訓練的保母，則有五二·六%（略高於半數，認為時間安排的稍多了一些，可能是因為以往沒有過上課經驗，沒有時間概念，或者在吸收上較有限，而覺得稍多，有必要安排持續的短期講授。

#### (四)綜合意見：

(1) 本次受訓的保母大致上和登記保母在教育程度、年齡、每戶學齡前兒童數，比例上一致，頗具代表性，但較高比例在有托兒經驗的方面，及沒有受過類似的課程者較多。

(2) 受訓的七項課程，保母的所有反應都顯示，對托育概念的幫助高，對實際帶小孩幫助高，（集中在非常有幫助及有幫助兩項答案），對課程的滿意程度也相當高（回答也集中在非常滿意及滿意兩項），而時間的安排也普遍反應不夠，希望再多一些時間。

(3)各項課程的分析來看，發現上課內容較趨向實務及操作性的課程如「嬰幼兒的營養與保育」、「嬰幼兒的遊戲與玩具」較受到歡迎，且滿意度最高，至於概念性的課程，若上課的方式及老師授課的態度較活潑也呈現高滿意及助

益大，如「家庭托育概論」、「托育家庭家人關係與生活管理」，而其中「嬰幼兒的發展與學習」在時間不足的反應多，可能是資料層面多，須在時數的安排上增加，資料上整理出幾個焦點，而課程如：「托兒服務的現況與展望」容易與前面課程重複，以及時間應與結業式分開，否則學員吸收有限。

(4)各課程及保母的基本資料上分析，發現正在為人帶孩子的保母，因為正在實際操作，覺得課程對托育觀念幫助及滿意程度有顯着影響。

(5) 保母的建議，希望中心推介小孩的占八%，保母對中心需求在推介小孩，希望中心提供家庭訪問及電話諮詢的比例也高（九六·七%，九五%），所以中心也可扮演諮詢者的角色，至於訪問間隔，普遍希望，以每月一次為適。

(6) 建議的課程資料顯示，保母會反應幼兒急救知識，實際運作課程，如何與幼兒溝通、啟發、保母的權利、義務規章等課程，希望有所增設。

### 五、轉介追蹤：

自七十六年九月十八日至七十七年一月十九日止，有三八八位家長前來登記，並填寫申請表，轉介情形如表4—10

表 4-10 保母轉介情形

轉	介 情 形	人 數
成	功 (合 計)	二七
不 成 功	地點不適合 家長希望到家服務 家長希望「一對一」服務，保母不願 家長對保母不滿意 保母對家長不滿意 未出生的寶寶，保母不願接受預約 不明原因	一六七 二五 五二 九 三 五〇 五六
合	計	三六二

〔註〕：1. 以上各點沒有安置成功者，大部分家長希望資料保留，俟下期

受訓完再安排。

2. 電話詢問者頗多（不列入資料中）多半因急需且要地點適合者而無法提供服務，或要保母到家服務，而在電話就告知目前無法提供此服務者。

3. 「到府服務」需求頗高，但保母沒有此意，保母對此項服務心態上不能平衡，且自己仍需負責照顧自己的家人，故未能滿足此方面的需求。

## 六、訪問：

目前有帶兒童的保母，社工員均做一次訪問及電話會談，一般而言，保母都相當歡迎社工員的訪視，告訴社工員其帶兒童的心得，社工員大概以此三項與保母談。

(一) 保母照顧兒童情形：約有半數的保母，每天都有做兒童生活作息日誌，而其中以未曾當保母者（受訓完才當保母者），所寫日誌情況較佳，記錄詳盡，包括兒童的飲食、睡眠、排泄及表現，如情緒反應、身體語言均有列出，呈現出保母的細心與負責，社工員給予支持、鼓勵與輔導，使之更完善，而家長通常會看，但回家卻很少願繼續寫下去的；另一半的保母採「口頭式」報告，把兒童在保母家的情況告訴家長，有時沒有特殊狀況，保母沒有報告，家長也沒有異議；但社工員輔導仍以朝向寫日誌的方向進行，一般而言，保母照顧兒童尚盡心負責。

(二) 兒童身心發展情形：因社工員對兒童來說是「陌生人」，故有些兒童呈現「怕生」的感覺，如此的情況就由保母來述說其身心發展狀況，而大部分係由社工員與兒童接觸中去了解，除兩位兒童肌肉稍嫌鬆弛外，（其中一人是早產兒），其他都好；社工員輔導保母讓兒童多運動，如爬行、爬樓梯；另外新生六個月內的嬰孩，生長有其快慢，宜視其情況訓練之，不宜做過多的比較。

(三) 保母與家長相處情形：這是頗重要的一點，保母帶兒童常不知不覺中摻入許多的情緒，通常與家長相處良好者，帶起兒童就更盡心更愛護，而帶的時間更長，兒童就在和諧的情境中成長；所以，保母對家長，或家長對保母有微詞時，社工員就需在此做協調溝通；社工員在訪視時，也關心注意此問題，並做輔導。一般而言都良好；截至目前只有三戶因有困擾，經輔導已沒問題，社工員了解此點對照顧兒童的重要性，已把此點放在剛轉介時就先與家長和保母

說明，以減輕雙方面的困擾；訪視時，再加以注意，大致上沒有問題。

(四) 兒童的活動空間：室內方面大抵以保母的客廳為主，約四坪至十二坪，雖有大小之分，但安全上不錯，保母視兒童的情況，移動一些危險或易碰碎的物品。乾淨方面尚好，除兩戶因雨顯得較潮濕外，都不錯。已輔導曬曬物品，另兩戶因處鐵路旁，較吵雜外，餘尚好，保母也常利用室外的場地，視兒童情況給予兒童活動，最常用的是住處附近的公園，及較乾淨的菜市場（兒童坐在手推車裏），兒童對上街，隨保母買菜很高興，可看到各式各樣的菜、水果、魚類……等，對孩子亦是一種教育。

## (五) 兒童玩具設施：

一、保母特別預備的及保母家孩子留下來的，有小床、學步車及玩具等，剛好所帶的孩子用得着。

二、家長帶來的，家長覺得保母家不夠，或因疼愛孩子而加買的，就帶來給孩子玩。

三、戶外的設施，是政府的公共設施，如社區公園的溜滑梯、跳跳板、草坪……等。

一般而言，兒童必備的小床、手推車、玩具（多寡不定）都好。

## 七：再訓練與保母聯誼：

由訓練分析中顯現課程的安排時間的不夠及保母結訓時的建議事項中，顯示保母多反應幼兒急救知識、實際運作課程、如何與幼兒溝通、啟發、保母的權利、義務規章等課程，希望有所增設。

家扶中心應保母的需要，於七十六年十一月十五日，舉辦座談會，保母出席五十位，訓練則分兩部分進行：

第一部分：由趙方女士主講「主婦不是黃臉婆」，其內容分別是(1)認清自己的角色，好好地扮演之。(2)如何有效地關心孩子。(3)孩子的各種特質與輔導方法。趙女士以一位家庭主婦的經驗來分享她的心得，娓娓道來，頗符合全體保母的需要。

第二部分：由家扶中心來談，在轉介過程中所遇到的情況及與家長溝通方面所碰到的問題提出報告、注意與討論。

另外，兩班的保母，彼此關係良好，約一個月各自舉辦一次的聯誼會，以茶點方式，成員互相輪流主辦。且以工作心得的分享為主，彼此互相支持、關心、學習、糾正效果良好。

八、經費：(七十六年七月一日~十二月三十一日)

#### A、支出：①講師費

八萬七百元

#### ②印刷、文具費

三萬三千八百九十九元

#### ③招待費

一萬一千八十元

#### ④場地費

三千三百九十元

#### ⑤郵費

二千二百四十元

#### ⑥交通費

七百〇五元

#### ⑦相片費

一千三十五元

#### ⑧雜費

二千八百二十元

#### 合計

十三萬二千三百五十九元

說明：1. 講師費包括開會出席費、社工員的加班費。

2. 印刷費用偏高，由於印製宣傳資料、表格、通知手冊……等。

3. 招待費用於保母的聯誼會和結業典禮、招待各界和保母之茶點。

4. 經費尚未包括社工員之薪津。

5. 若按其支出(十三萬二千三百五十九元)計算，平均每每位保母的訓練費用為二千二百〇六元。

訓練費用為二千二百〇六元。

#### B、收入：①臺北市政府社會局補助

六萬元

#### ②CCF專案補助(半年)

九萬元

#### 合計

十五萬元

說明：1. 收支相抵，尚有結餘一萬七千六百四十一元，但若加入社工員之薪津，其經費顯然不足(按社工員二萬元/日，六個月計十二萬元)

2. 按着整個方案的效益來看，其投入經費，若以政府補助公立托兒所所經費(註一)比較，應屬偏低。

(註一)：內政部一七十五年兒童福利專業人員研討會(頁十三)。

## 第五章鄰里托兒服務評價

### 第一節 保母與家長的問卷分析

鄰里托兒服務方案，由規劃到執行，再到實際的轉介，其中投下了人力與財力。為了使未來方案的執行更為完善，我們針對因轉介而正在帶小孩的保母及小孩的家長，作一次問卷調查，以瞭解方案的缺失。以下即分為保母與家長兩部份來分析。

#### 一、保母部份：

以郵寄問卷，寄到結訓的六十位保母家，最後只寄回三十七份。因限於時間因素，以下分析結果，即針對這三十七份問卷為主。

#### 1. 參加保母訓練的動機

由表4-11顯示，保母參加受訓的主要動機是充實專業知識，其次是獲得證書，再者是由家扶中心介紹工作。在結業之後，有三十四人(九一·八%)表示已達到充實專業知識的目的；而在獲得證書及介紹工作上，亦有二十五人(六九·四%)及十八人(五〇%)表示已達到。

表4-11 保母的動機

動機	最初參加動機		結束後已達到之	
	人數	百分比	人數	百分比
充實專業知識，提升自己的服務品質	三六	九七·二	三六	九一·八
可由家扶中心介紹保母工作	二六	七〇·二	一八	五〇·〇
可獲得結業證書	二八	七五·六	二五	六九·四
其他	八	二一·六	八	二一·二

#### 2. 參加訓練的最大幫助(見表4-12)

在所有選項中，以「接觸保母專業新知」佔最多數(三十四人，九一·八%)，與前項之動機相符。其次分別是：「結交許多志同道合的朋友」(三十

三人，八九·一%）、「重新體驗在教室上課的樂趣」（二十七人，七二·九%）、「增加自信心及自我肯定」（二十七人，七二·九%）、「在工作上有諮詢的對象」（二十三人，六二·八%）、「工作的轉介」（二十二人，五九·四%）。

表4-12 訓練對自身的幫助

項 目	人 數	百 分 比
重新體驗在教室上課的樂趣	二七	七二·九
結交許多志同道合的朋友	三三	八九·一
增加自信心及自我肯定	二七	七二·九
接觸保母專業的新知	三四	九一·八
在工作上有諮詢的對象	二三	六二·八
工作的轉介——也使工作、家庭兼顧	二二	五九·四

### 3. 學習上的困難

在個人因素上，有大部份的人覺得毫無困難，但其中各有不同的保母覺會困難不佳及精神不易集中，而影響學習，這可能因保母久離學校所致。而在課程與教學上的困難，有五四·五%的保母認為缺乏實際操作練習，只懂卻做不到；而四八·四%的保母，認為上課時數太長造成疲乏（見表4-13）。以上的學習障礙，可做為在課程設計上的參考，以提高學習效率。

表4-13 訓練期間，學習上的困難

學 習 上 的 困 難	人 數	百 分 比
記憶不佳	八	二二·二
體力不佳	三	八·三
精神不易集中	八	二二·二
其他	五	一三·八
毫無困難	一七	四七·二

因 素	課程內容太深	上課方式造成不易理解	缺乏實際操作練習，只懂但做不到	時間太密集，上課內容不易消化	每次上課時數太長，造成疲乏	其他
課程與教學	一	二	一八	一一	一六	七
	三·〇	六·〇	五四·五	三三·三	四八·四	二一·二

### 4. 訓練課程評價

在所有課程中對觀念及方法上，保母皆認為有所幫助。其中在觀念上最有幫助的是「嬰幼兒營養與保育」（三二人，九一·四%），在方法上亦是此項比率較高（二八人，八二·三%）。學習上覺比較困難的科目，以「托育家庭家人關係與生活管理」（一〇人，四三·四%）、「嬰幼兒發展與學習」（九人，三九·一%）及「親職溝通」（八人，三四·七%）比率較高，這或許是因此方面課程理論性的關係，另外「托育服務的現況與展望」（一〇人，四三·四%）亦居困難科目之首。（詳見表4-14）

表4-14 對訓練課程的反應

科 目	觀念上有幫助	方法上有幫助	學習上有困難	不需要的科目
家庭托育概論	二〇	五七·一	一五	四二·四
嬰幼兒營養與保育	三三	九一·四	二八	八二·三
托育家庭家人關係與生活管理	二一	六〇	二〇	五八·八
嬰幼兒發展與學習	二五	七一·四	二二	六四·七
親職溝通	二四	六八·五	二一	六一·七
托育服務的現況與展望	一五	四二·八	一四	四一·一
嬰幼兒遊戲與玩具	二四	六八·五	二七	七九·三
	三一	三三·〇	四	一一·三
	二·七	二·七	二·七	二·七



，六八・七五％）、「托育家庭家人關係與生活管理」及「托育服務的現況與展望」（一〇，六二・五％）。足具家長比較注意幼兒在身心方面的成長，尤其是身體方面的發展。

## 2. 保母受訓前後的差異

由表4—17顯示，受過訓練的保母與沒有受過訓練的保母，最大的差別是重視孩子的飲食與營養，常與家長溝通孩子的生活及發展情形，並重視其環境安全、衛生。這些差異，與上項家長所重視的亦相互吻合。有八一・二五％的家長表示，非常滿意目前的保母。

表4—17 保母受訓前後之差異

項	目	人數	百分比
在孩子的照顧	寫照顧日誌 重視孩子的飲食與營養 關心孩子的發展與學習 與孩子建立適當而良好的關係	七四三・七五 一五九三・七五 一三八一・二五 一二七五・〇	
與家長之間	各服務細節（接送、緊急情況處理、費用）的溝通 常溝通孩子的生活起居及發展情形 討論孩子的教養態度 提出與家長配合孩子習慣養成的訓練	一二七五・〇 一五九三・七五 六三七・五 九五六・二五	
托育環境	重視環境的安全、衛生 提供孩子適當的活動環境及材料	一五九三・七五 九五六・二五	

## 3. 家長選擇保母的原則

家長在選擇保母時，以保母的地點、保母的人格特質及保母的專業知識為優先考慮因素；托育的費用，家長的反應中，不是最重要的。（見表4—18）

表4—18 家長選擇保母的原則

項	目	人數	百分比
家長選擇保母之原則	時間上的配合 保母家的地點 托育費用 保母人格特質 保母的專業知識	一四八七・五 一五九三・七五 一〇六二・五 一五九三・七五 一五九三・七五	

## 4. 費用

在是否願意支付機構收取的轉介費上，有六八・七五％（十一人）的家長表示願意。在保母托育收費上，二十四小時托的，大多集中在八千至一萬二千元間；白天托的則在六千五百至八千元間。

最後在「托兒協議書」一項，只有一八・七五％的家長願意與保母訂立，有五六・二五％不同意，其中的原因實耐人尋味。由家長的問卷調查，讓我們瞭解了家長方面的態度，大多數的家長是支持並肯定此方面訓練的價值，然在涉及費用及雙方一些細節的協議上，則態度不明確。這是未來應去探討的地方，因為再好的方案，再好的保母，若沒有好的家長配合，則不算完美。所以家長方面觀念的灌輸與溝通，實在是很重要。

經由以上保母與家長雙方面的瞭解，使我們更加的肯定保母訓練方案的時效性，因為它同時解決了婦女的就業問題與雙生家庭的子女撫育問題。又由保母實務上的困難來看，以後在課程設計上應增加嬰幼兒急救方面的知識，上課方式也應配合保母的程度。又因保母受訓的主要目的在「用」，如何能應用於第一線的托兒工作上是其需要，所以課程內容儘量與實際有關，或有操作練習更為具體。另外，尚有有關托兒服務的權益、義務及規章方面的說明，也必須要有法律方面的人士參與，提供有關權利義務的關係，並進而反映於立法方面，由此走上專業保母制度化的路上，使得保母與家長在溝通協調上，有具體的方向可循。

## 第二節 社工的評價

(此部份由帶領三班保母的社工員，由平常與保母的相處及觀察，來評價。)

鄭麗珍：由鄰里托兒服務的需求來看，可以發現是一個相當需求殷切的一項服務，由於婦女就業的人口逐年增加，○至六歲兒童托育形成問題，而三至六歲兒童尚可送往托兒所，○至三歲兒童因此形成兒童福利的一個漏洞，臺北家扶中心是臺北地區的兒童福利網絡之一，在有限的人力與物力之下，提供此項服務，自然有他的魄力和責任，因此，在執行上更是需要謹慎規劃，確實評估，以建立制度。由登報時連續一個月的電話鈴聲也可顯示保母參與訓練的殷切，但是第一次訓練由三七七人中抽出六〇人參訓，有如抽獎，而沒有明確的資格標準，造成後來詢問電話解釋上的困難，可能是下一次甄選，保母訓練時，訂定一合理的標準有其必要，可參考訓練評估調查結果之建議，以實際在做保母的人為優先，而此次訓練保母亦偏高中以上，教育程度沒有普遍，應擴大招收國中、小畢業的保母。另外，訓練課程，可以發現相當受到歡迎，顯見課程講授相當精采，普遍覺得時數不夠，可能是因為課程種類繁多，多位老師須濃縮教授，較難完全，若是保母訓練是一個長期性之訓練，可分為數個層次，Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ……等，每上完一個階段頒受證書一枚，則課程內容可趨向細緻。另外，本訓練尚屬試驗階段，故在訓練過程中要求學員較不嚴格，若將來牽涉證照時，實有必要要求一評量學習成就之標準，以顯證照之公平性。由意見調查及評估調查的結果也看出，保母不僅希望由訓練中得到專業知識及證書，尚需要中心擔任轉介工作，由家長的申請多於受訓保母的人數，顯示供過於求，但也使得中心人力的不足呈現負擔，所以家扶中心的提供訓練或提供轉介的兩個角色如何抉擇？或增加人力來做？是必須考量的，但將提供訓練或轉介工作移交到人民團體組織的保母協會，變成一個營利事業或社會控制的方法，對推行方案的原意恐怕不適切。有關目標的達成來看，四個目標的進度上看，提

高保母的專業知識上來看，可以由保母上課專心，實際帶小孩運用所學知識，以及對外宣稱自己是專業保母的身分可以看出這些受訓過保母的信心及內涵的增進。

這項鄰里托兒服務方案，其最後目標是在成為兒童福利服務網絡之一，即建立保母制度，以保證兒童得到妥善的照顧，因此在此過程中的每一個環節所獲取的經驗，都是未來非常重要的制度與計畫的基礎，故過程中所獲取的資料，希望能真正溶於未來的計畫中。

尤清梅：(1)保母的甄選方面：因屬試辦階段，為了訪問的方便雖集中在大安區和松山區（大安區十三名，松山區十九名，其他則分散於各區有二十八名）但仍不能滿足，大安區與松山區的需要者，因「鄰里托兒」家長希望保母就在左鄰右舍，地點是家長重要考慮的因素之一。其次甄選保母時未考慮到保母自身的因素，自己有學齡前的子女數亦是家長考慮的因素之一，家中有學齡前的子女之人數有二十七位，達四五%，尤其尚有五位保母家中子女有二位是學齡前的子女，是屬此階段較不適宜當保母者，雖此訓練有儲備保母之意，但不能滿足現階段之需要者，可留以後再訓練之。

在此訓練中，保母均無不良嗜好及壞習慣，一般而言保母的品行尚屬良好，但保母的人格特質是不容易在幾次的觀察中可看得出來的。

(2)訓練方面：保母的教育程度與訓練課程的吸收，並無太大的關係，主要因教授者皆能以淺顯易懂的方式來授課，保母都能吸收，但在做作業時就顯示其差異性，有些保母確實太久沒有動筆了，要恢復當學生寫作業不容易，但從其作業中看到保母的認真、負責、作業都做得完整看，保母有吸收且認真地在學習。

保母普遍認為訓練的內容不夠多（由問卷中可看出）希望再多給予訓練，可見其求知慾被提高，再訓練的需求殷切。

社工員在訪視中，發現一些實務性的課程，如：如何做育兒的生活作息日誌、活動計畫、測量營養量與家長談話的技巧、對保母工作的認識、及如何與

幼兒溝通及啟發、兒童的發展等，呈現需要性，因此多一些角色扮演、實務操練，對保母會有幫助。

但七十六年十一月十五日舉辦的座談會，有再訓練的意義，但時間只二小時，實不敷使用，「再訓練」的目的，達到的有限，故再訓練有其必要性。

(3)轉介方面：轉介通常以溝通保母所帶的兒童數及保母家的成員狀況為考慮重點，通常保母只想帶一位兒童者，很快就能轉介成功，比較難接受的是保母目前已帶一位兒童，擬再帶一位，就常受限制，家長擔心照顧不週，如兒童打架、意外傷害等。而保母會考慮到第二位兒童的年齡、性別、行動方便否；有些家長會同意孩子有同伴，且一般家庭亦有兄弟姐妹同樣受照顧的情況而同意；而第三類是保母希望帶三位兒童者（有三位保母）很不容易獲得家長的認同，在轉介上較有困難。因此社工員覺得應家長的需求以朝向保母照顧一至二位兒童為主的服務。家長對保母，除三位家長對保母有微詞外，一切尚好，社工員給予輔導與解釋，而保母對家長有二位覺得不適合。兩方面如果肯願意協談，應該沒問題，主要在於第一次見面感受的不好，而無意再溝通；而安排妥當後，只有二位家長表示與保母溝通有困難，社工員輔導後，就沒有問題了。另家長因通常只在電話中談，沒有面對面的會談，對此項服務的意義沒有做徹底的溝通，因此有出入。如：有些保母對兒童的生活作息做日誌，而家長就沒去做，有些保母擬以契約方式來保障雙方權益，家長認為是商業化行為，缺乏感情因素，故在認知上有些差距，因此覺得家長也應開座談會，了解此項服務的意義與應注意的事項。

(4)追蹤方面：社工員時常以電話與保母聯絡或訪視，了解保母現階段照顧的情形及兒童數，故能掌握之，而對家長的聯繫則較少，除非家長碰到困擾才會主動與中心連絡，家長通常只停留在找到一位保母，能好好照顧其子女就好了，甚至從機構中得到保母的資料並未去找保母或只電話談話，有數通電話都沒有就此結束。甚至與保母約定托兒的各種事項，雙方都同意了，屆時家長卻失約，讓保母等空，故家長的慎重態度是很重要的，所以轉介機構可收取一

些登記費以讓家長慎重，以免去不必要之困擾。

(5)服務種類：就以下各類來評價之。

a、緊急托兒：只有二位保母在做，其他保母不做，而二位保母仍以自己所認識的為範圍，陌生人亦不做，主要原因（a）增加額外負擔及對生活作息有困擾（b）此兒童對環境不適應，哭鬧不休，但適應一小段時間就帶回造成家長與保母間的困擾，故不適宜此種服務（有小部份家長有需要，但無法滿足之。）

b、日間托兒：為一般保母所喜歡，尤其是正常上下班的家長，能配合保母家成員的作息，不干擾之，又符合保母的心意（陪伴之，又賺點外快）

c、全日托兒：此要保母的家人皆同意，對保母的家庭有較長的接觸，有些家人需協助配合看顧，但相對的收入也較多，而Baby與家人長時間的相處，感情較好，關係較密切，目前有二十位保母做全日托兒服務。

d、半日托兒：以白天半日托兒為主，通常是較大兒童，兒童上半天（早上）的幼稚園，下午再回保母處，此與日間托兒同樣受保母的喜歡。

e、其他約定時間托兒：則依時間狀況，列入全日（晚間在保母家）日間（白天在保母家）及緊急種類裏。

(6)目標的達成

a、對提昇保母育兒的專業知識和方法，使兒童得到妥善照顧而言，大部份保母受訓後，能與所學相配合，且在工作中常會想到老師所談的，只有小部份仍停留在舊有的方式中，大抵而言，受訓後才開始帶的保母情況較好，能就職業地從事此項服務，可明顯看出保母的专业素質在提高，有高度的愛心與工作熱忱與家長關係較和諧，甚至指導家長照顧孩子的方法，家長也從保母處得到改善與修正；

保母的照顧頗受家長的肯定與重視。

b、協助職業父母解決托兒問題，使之能全力投入勞動市場促進經濟繁榮而言，效果並不很顯著，因安置成功者，只有二十六位家長，對二十六位家長而言是提供很好的服務，而對另外三百多位家長，則沒有做到，但若訓練的人數更多，服務的面就可擴大，效果就可看到。

c、增加家庭婦女就業機會，增加家庭收入並兼顧家庭而言，成效頗大，大部份保母未從事此項服務前收入是○，且過得較無聊，如今帶了孩子，多了七千至二萬五千元之收入，無疑地對家庭是一筆收入，保母言，自己和孩子的雜費就可由此支出，寬裕不少，甚至可做為儲蓄，同時也帶動家人的互助合作快樂的家庭氣氛（可由保母的心得報告中看出）。

d、紓解托育機構收容壓力而言，目前因人數不多，成效有限。

## 第六章 結論與建議

### 第一節 結論

(1) 鄰里托兒服務方案規劃，其目的是多功能性，同時滿足三種需要——兒童、家庭主婦和職業婦女。就兒童來說：是最落實的兒童福利，為國家社會培育英才；就家庭主婦來說：充分利用其剩餘人力資源，增加家庭收入；就職業婦女來說：無育兒女後顧之憂，全力投入工作。其涵蓋層面相當廣，涉及服務的人也多，是一種多元化的社會福利服務。

(2) 從其需求的層面來看，社會發展所形成的趨勢。其需求日益增加，若未能未雨綢繆，勢必造成更大的困擾。所謂「今天不做，明日會後悔」。

(3) 保母訓練的課程，應增加授課時數和授課課程，如：兒童保健、兒童意外預防、急救、實習、法律常識及保母的專業精神等；若是能安排有一適當的場所，讓保母實際觀摩和操作，其效果更佳，可收事半功倍之效。

(4) 政府的參與——公信力增加；學者專家的參與——專業性提高，大眾傳播的報導——社會的認同強，加上民間機構的效率，都是導致方案成功的主要因素，同時廣受社會各界支持和重視，也印證社會福利工作由政府委託民間機構辦理的範例。

### 第二節 建議

(1) 保母篩選工作應加強證件審查，六歲以下的孩子不得超過一名，受訓當保母的意願（簽定同意書）等；家長方面，親自到機構申請面談和檢視身份證（或戶口名簿）等，視其誠意，以增加轉介之成功率。

(2) 視財力和人力，可適度開放居家保母訓練，以迎合一些家庭的需要。

(3) 從速建立保母制度和保母證照化，保母對幼兒的影響深遠；幼兒對國家未來影響重大；保母應制定一套完善的制度，以便於管理；證照化的結果，保持保母的水準，以確保品質。另外以專業社會工作人員進行運作，甄選以及轉介，更能使得計畫方案的運作更加適切，故應於方案中，置一定比例的社會工作員是必要的。

(4) 建立社區精緻托兒（嬰）中心——未來托兒的需求，非目前家庭保母和托兒所能容納，而且托兒所規劃均受都市環境的限制，發展上發生實際上困難，如：依其設施標準，必須投入龐大的財力、人力和各種設備等。未能普遍設立，來滿足廣大社會的需求，有時對家長，接送兒童造成不便，若能在各社區廣設精緻托兒（嬰）中心，並採取家庭式照顧，必會受到歡迎，以紓解日益膨脹的托兒需求。

(5) 政府的督導勢必提高服務的品質——在政府的督促下，會使整個方案更臻完善，也使服務品質獲得確保。

(6)經費方面——以社會福利的觀點來看，不宜向受服務者，收取費用，（如果必要時，只收一點象徵性的費用）以保持機構的超然立場，使受益者體會到政府在為他們做事，增進政府為民服務的良好形象，經費宜由政府社政單位編列預算。

(7)成立保母協會，以整合接受過訓練保母，以增進聯誼、經驗的交流和充實育兒知識。

### 參考書目：

王毓芬、吳宜文、吳玉璇、陳惠玲 已婚職業婦女嬰幼兒托養現況調查。輔仁大學社會工作系學士論文，民國七十四年。

王鍾和編譯 兒童發展。大洋出版社，民國六十九年。

行政院經濟建設發展委員會 臺灣區婦女結婚生育與就業調查報告。

民國七十四年。

胡海國編譯 兒童心理學。桂冠圖書公司，民國七十一年。

唐文慧 鄰里家庭托兒現況調查與理論探討。民國七十五年。

高真仙 臺北市國民中學已婚女教師子女托育現況之研究。中國文化大學兒童福利研究所碩士論文，民國七十六年。

高淑貴 雙生涯家庭親職功能的實施。社區發展季刊，民國七十五年，三十五期，三一—三六頁。

廖純銘譯 三歲決定成敗。允晨幼教叢書，民國七十四年。

劉可屏 由職業婦女幼齡子女的托育談家庭心理衛生，中國心理衛生協會「青年問題與心理衛生學術研討會」，民國七十四年，三七—三九頁。

賴淑惠 兒童福利與社會工作。青少年兒童福利學刊，民國七十三年，七期，六三頁。

韓懷宗譯 現代媽媽訓練中心。階梯英文雜誌，民國七十六年，一〇九期，二二—二五頁。

江麗莉 從發展的觀點論嬰幼兒托育服務之施行  
郭耀東 職業父母的福音——鄰里托兒服務  
新加坡家庭服務處 日間家庭托兒服務簡介

California Child Care Resource and Referral Network:

1. "Child Care Resources in Your Community"
2. "Making A Difference-A Handbook for Child Care Provider"

Children's Council of San Francisco:

1. "A Guide for a Babysitter"
2. "A Guide for choosing a Family Day Home"
3. "Choosing A Childcare Center"
4. "From Inspiration to Action"
5. "The Working Parents Resource Center"

North of Market Child Development Center:

1. "Home-based Infant Enrichment/Family Support Program"

Singapore Ministry of Community Development:

"Family Day Care Scheme"

State of California Health and welfare agency Department of Social Services:

1. "Family Day. Care Homes for Children-Manual of Policies and Procedures"
2. "What are parents' Responsibility?"

The Texas Department of Human Resources:

1. "Minimum Standards of Day care Centers"
2. "Parents Guide to Day-care"

Wu Yee Resource and Referral Center:

"Selecting Family Day care"