

臺北市托嬰中心開辦及營運管理手冊

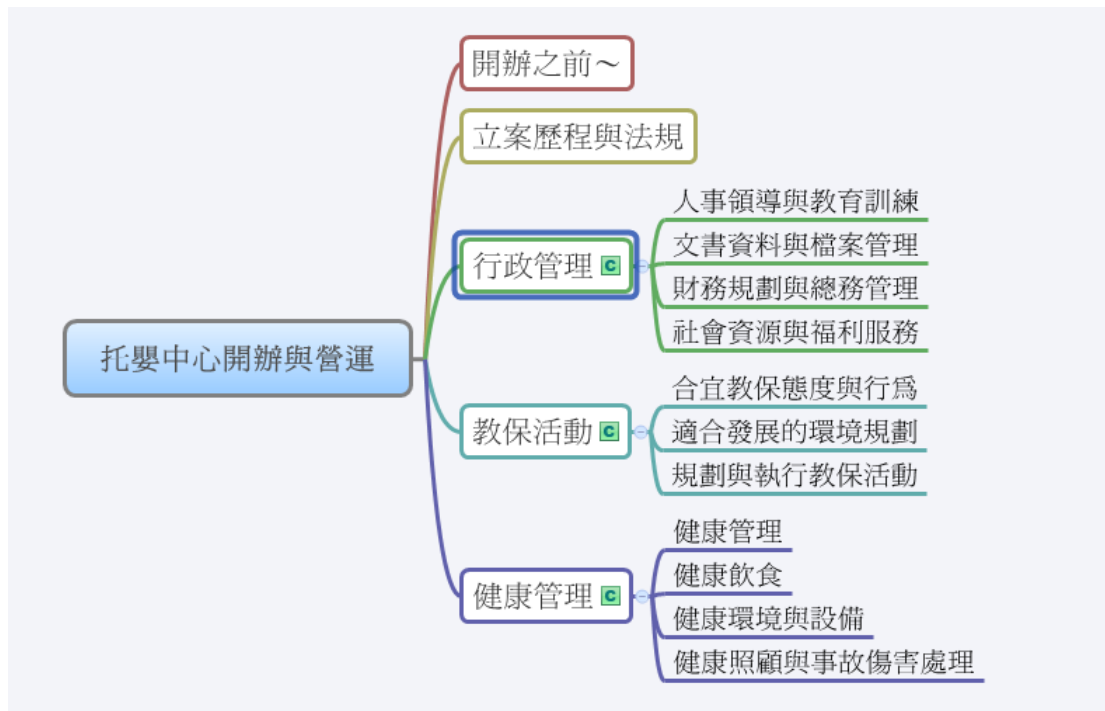


臺北市政府社會局委託

臺北護理健康大學嬰幼兒保育系辦理

目 錄

壹、開辦之前～	1
一、開辦時程安排	1
二、市場評估	2
貳、立案歷程與法規	5
一、立案申請程序	5
二、送件審查流程	7
三、行政督導應辦理事項	8
四、小結	11
參、行政組織與經營管理	12
一、人事領導與教育訓練	13
二、文書資料與檔案管理	21
三、財務規劃與總務管理	24
四、社會資源與福利服務	27
五、小結	29
肆、教保活動規劃與執行	31
一、合宜的教保態度與行為	31
二、適合嬰幼兒發展的環境規劃	34
四、小結	47
伍、健康管理	49
一、健康管理	49
二、健康飲食	51
三、健康環境與設備	54
四、健康照顧與事故傷害處理	56

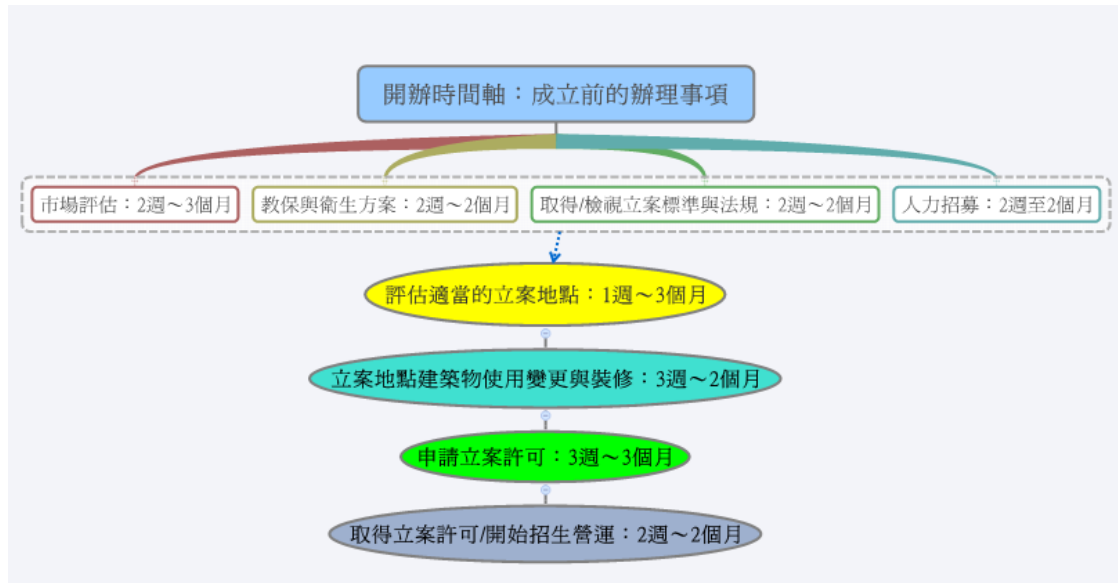


壹、開辦之前~

參考過往陪伴與輔導托嬰中心的經驗，臺北市托嬰中心近年來確實是迅速增加，立案家數不久可突破 80 家。然而，相較於居家式托育（保母）服務，設立托嬰中心需要考慮更多的因素，包含了解社區的需求、了解可能掌握的資源、如何辦理立案程序、如何做好財務規劃等。為了協助並提醒托嬰中心負責人事先做好開辦前的規劃，以下僅開辦時程安排、市場評估、資源評估等分別說明。

一、開辦時程安排

托嬰中心的開辦不會一夕之間就自然成形。在評估是否開辦之前，還有很多事情是需要負責人先著手籌辦的。下表大致列出需籌辦的事項以及可能的規劃時間，每一事項的辦理時間可能有長短不同，但必要的步驟是不可省略的，端賴於負責人對於開辦前事務到底有多投入、是否有人手共同協助而定。



由上圖可知，開辦一家托嬰中心所需的待辦事項與時程，短則 2 個月，長則可能達 1 年以上，相較於居家托育服務而言，不僅得投入大筆資金，還須因立案各項準備奉獻心力，相對是辛苦的。因此在萌生開業的念頭時，就必須先有「不要單打獨鬥」的認知，整個籌備規劃乃至後續選址、建築、裝修、立案、營運等歷程，必須招募各類專業人士組成團隊共同努力，方能確保托嬰中心有一個適當的起步與基礎。以下先就實際開辦前需考慮的各項事務做簡要說明，包含市場評估以及資源評估等兩大部分。立案前需審閱的相關法規如建築消防公共安全、立案時需備齊之各項文件資料與審查程序等則留待第二部分說明。

二、市場評估

市場評估涉及到托嬰中心負責人是否投入相關資源開辦中心的關鍵決定，因此可以說是托嬰中心開辦與營運的關鍵。從事市場評估時須注意幾點關鍵：人口評估、地點評估、競爭者評估等。

1. 人口評估

雖然近年來臺北市托嬰中心如雨後春筍般紛紛設立，但出生人口逐年減少則是不爭的事實。因此在評估是否開辦托嬰中心前，勢必先就各地區人口狀況做評估。

人口評估最簡便的方法為利用現有統計資料進行。例如臺北市民政局網站（網址：<http://www.ca.taipei.gov.tw>）提供了各區人口數量的基本統計資料，配合臺北市歷年出生人口數量的統計，就可以簡單計算出各區的可能就托人口。



其次，可直接走訪社區，拜訪里辦公室、社區發展協會等，了解社區人口組成（嬰幼兒人數多寡？）、就業概況（雙薪或單薪家庭多？），或可初步歸納出當地可能的托育需求。走入社區實際訪查是托嬰中心營造關係與建立人脈的基礎，建議負責人與主管人員不可輕忽。

2. 地點評估

與人口評估可以同時進行的，則是設立地點選址的評估。利用走訪社區的機會，同時觀察設立托嬰中心的可能地點，「交通便利與接送方便」絕對是選址的優先考慮，蓋因托嬰中心收托之嬰幼兒需由家長親自接送，若能選址於社區中方便家長短距離內接送，對於招生將大有助益。

其次考慮立案地點時應注意鄰近地區是否有戶外空間或公共設施如公園、綠地、開放校園等可供利用，有助於托嬰中心規劃日常活動時可適度增加嬰幼兒的戶外活動機會，豐富嬰幼兒生活經驗。

最後，托嬰中心選用之物理環境（建築物）本身的評估也相當重要，舉凡建物本身是否過於老舊？供水與供電品質是否穩定？是否有水塔可儲水使用？若建物與管線過於老舊或品質不佳，可能需花費較多支出進行重

新裝修，從而墊高建築裝修成本與時程、徒增開辦時之營運壓力，若短期內招生或收費無法攤平，勢必對財務產生不利影響。

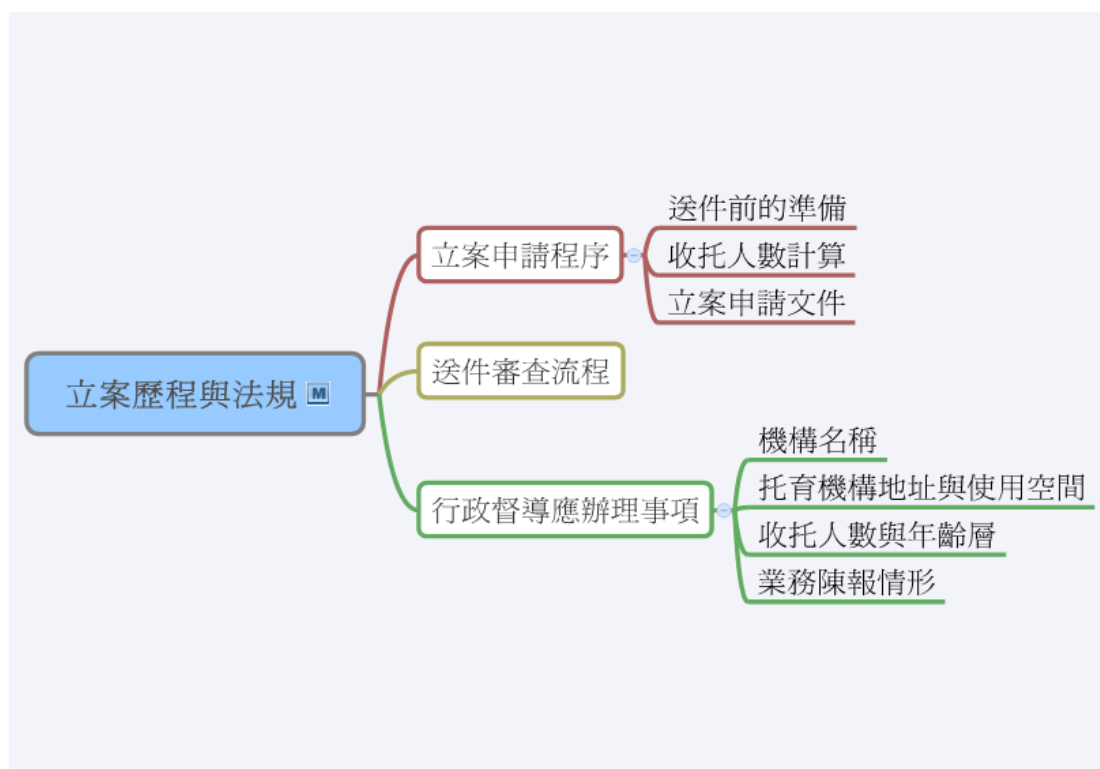
3. 競爭者評估

托嬰中心的競爭者包含其他托嬰中心與社區保母。若想了解當地托嬰中心的競爭程度，可以進入「臺北市政府社會局托育資源網」(網址：<http://kidstp.npo.org.tw>)查詢現有托嬰中心收托人數與設置地點，避免在其臨近區域開設，以減少互相競爭潛在收托幼兒的情形出現，影響招生營運。



除了立案托嬰中心外，潛在的競爭者包含社區保母所提供的居家托育服務。建議可前往「衛生福利部社會及家庭署托育人員登記管理資訊網」(網址：<http://cwisweb.sfaa.gov.tw>)查詢臺北市各區域已加入社區保母系統之保母人數與約略地址，即可計算並推估出托嬰中心預計設立地點周遭的競爭強度。





貳、立案歷程與法規

當開辦前的準備程序完成，就進入到正式提出立案申請的流程。托嬰中心立案登記的參考文件，均可前往臺北市社會局網站、「托育服務－托育機構管理」取得，本節簡要說明立案申請流程中應注意的事項，以及立案通過後應配合社會局行政督導的各項辦理事項。

一、立案申請程序

1. 依據：

「兒童及少年福利與權益保障法」福利機構專章關於托嬰中心之規範，由中央主管機關訂定「私立兒童及少年福利機構設立許可及管理辦法」(附錄 2-1)，「兒童及少年福利機構設置標準」(附錄 2-2)，以及「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」(附錄 2-3) 等三項機構管理相關辦法

2. 送件前的準備

送件前請務必確認是否已經依據臺北市社會局「臺北市托嬰中心立案步驟與流程」(請參閱附錄 2-4) 第三項「書面審查應備文件」要求之各項文件內容(包含建築物、消防、社會局申請書表等三大類)準備完成。

收托人數計算

依據臺北市兒童及少年福利機構設置標準第 9 條，托嬰中心室內樓地板面積及室外活動面積，扣除盥洗室、廚房、備餐區、行政管理區、儲藏室、防火空間、樓梯、陽台、法定停車空間及騎樓等非兒童主要活動空間後，合計應達六十平方公尺以上。而且前項供兒童主要活動空間，室內樓地板面積，每人不得少於二平方公尺，室外活動面積，每人不得少於一點五平方公尺。但無室外活動面積或不足時，得另以其他室內樓地板面積每人至少一點五平方公尺代之。因此，申請設立時可依據下列公式計算收托人數：

$$\text{室內面積}/1.5=A(\text{人})$$

$$\text{室外面積}/2=B(\text{人})$$

若 $A < B$ ，則以 A 為最大可收托人數；若 $A > B$ ，則 B 換算出室內應佔之面積公式應為：

$$B(\text{人}) * 1.5 = C \text{ 平方公尺}$$

$$(\text{室內面積} - C \text{ 平方公尺}) / 3.5 = D(\text{人})，\text{總收托人數為 } B + D \text{ 人}$$

以下茲就可能空間分配之案例分別說明計算人數之原則。

案例一：室內 20 平方公尺，室外 40 平方公尺

$$20/1.5=13.3(A)，40/2=20(B)，A < B，\text{所以最大收托人數 } 13 \text{ 人}$$

案例二：室內 40 平方公尺，室外 20 平方公尺

$$40/1.5=26.6(A)，20/2=10(B)，A > B，\text{則 } 10 * 1.5 = 15(C)，(40 - 15) / 3.5 = 7.1(D)，\text{所以最大收托人數為 } 10 + 7.1 = 17 \text{ 人}$$

案例三：室內 60 平方公尺，無室外空間

$$60/1.5=40(A)，0/2=0(B)，A > B，\text{則 } 0 * 1.5 = 0(C)，(60 - 0) / 3.5 = 17.1(D)，\text{所以最大收托人數為 } 0 + 17.1 = 17 \text{ 人}$$

事先預估並計算可收托之最大人數，是為了同時計算出需招募托育人員之人數，以作為立案申請時提交工作人員數量的參考。托嬰中心法定師生比為 1:5，同樣的最低 60 平方公尺嬰幼兒活動空間，若以案例一計算則需有托育人員 3 人；若以案例二來計算，托育人員必須為 4 人。若短期內未招收滿額，則依實際招收幼兒人數計算。

立案申請文件

依據「私立兒童及少年福利機構設立許可及管理辦法」，私人或團體申請設立托嬰中心時，應準備申請書及相關文件（一式 3 份）向當地主管機關提出申請，若有變更使用（建築物平面、消防設施等）應提出相關圖說。相關申請書表請參考附錄 2-5「臺北市托嬰中心立案申請書表」。

二、送件審查流程

目前各托嬰中心立案申請的送件，幾乎都委由建築師代為辦理。蓋因各托嬰中心負責人為營造並落實符合本身教保理念之理想托育場所，並且達成相關法規對於托育機構建築物使用之要求，均需委由建築師或事務所代為辦理建築物變更、異動、設計、裝修等事宜，因此也同時會將申請立案等文件處理事項直接委託建築師代為辦理，以包裹方式處理各項申請事宜。而建築師或事務所亦同時因應此一需求，發展成統合服務團隊的工作內容，由建築師負責設計與立案文件處理，另外整合水電、土木等專業人員共同完成托嬰中心的申請設立。

在此必須提醒負責人，委託建築師代為辦理確實可以省下不少心力與時間，但立案通過後的日常營運，仍須仰賴負責人與主管人員詳細了解各項流程與法規，以確保營運時若有任何異動或變更時，相關行政作業與流程應該如何辦理。畢竟建築師或事務所提供的僅為一次性的服務，後續營運若涉及法規變更或非建築專業的部份，建築師或事務所恐怕也愛莫能助。

因此，作為托嬰中心的負責人或主管人員，對於立案申辦的流程與相關法規仍應有一定程度的了解，以備日後營運時的參考。

以立案申請流程為例，是否需要辦理建築物使用執照變更，有兩套不同的流程。若屬於需辦理使用執照變更的部分，必須先向**臺北市都市發展局建築管理處**提出申請，並經**消防局**會同審查通過後取得變更證明，之後方能持該證明併同立案申請書表向社會局提出立案申請。若確認建築物屬於不需辦理使用變更的案件，則可以檢附相關證明與立案書表直接向社會局申請立案，相關流程的說明請參考附錄 2-4 的流程說明。兩個流程簡要區分如下：

1. 需辦理建築物使用執照變更案件：

- (1)向臺北市都市發展局提出變更申請審查，消防局會同審查
- (2)社會局收件審查，會同衛生局聯合會勘（約 19 工作天）

2. 不需辦理建築物使用變更案件：

社會局收件審查，都發局、消防局書面審查及聯合會勘（約 21 工作天）

三、行政督導應辦理事項

托嬰中心開辦後，仍應配合主管機關辦理之例行性行政業務督導。例如社會局於各區均有專職輔導員不定期前往區域內各托嬰中心進行訪視及督導，另外社會局自 2009 年起委託臺北護理健康大學辦理年度訪視輔導與教育訓練，亦同時聘有專任訪視輔導員定期前往托嬰中心進行訪視與輔導工作。此外，社會局每年亦另行委託財團法人兒童福利聯盟基金會辦理臺北市托嬰中心評鑑與評鑑後輔導等相關事宜。以下僅就部分立案行政與業務管理須辦理事項作簡要說明。

1. 機構名稱

托嬰中心開始營運後，需注意立案證書正本應懸掛於機構內明顯處，

例如中心入口處及接待區等家長較容易逗留之處，方便家長或訪客查閱。其次，主要招牌必須清楚正確標示托嬰中心立案名稱與立案字號，其他招牌可用簡述方式，但名稱仍應與主招牌一致。另外，各類文宣品（包含廣告、書包、餐袋、禮物、網頁…等）以及檔案文件（包含嬰幼兒教材、聯絡本、通知單…等）也應該清楚正確標示托嬰中心名稱。若托嬰中心曾經改制或更名，外觀招牌務必利用裝修機會直接更新，舊有之文宣用品或文書資料建議可以另行印製托嬰中心正式名稱之貼紙直接遮蓋貼用，一方面可以正名避免家長產生混淆，另外一方面也收到環保惜物之效。

2. 托育機構地址與使用空間

取得立案許可後，托嬰中心登記之使用面積、樓層及地址必須與設立許可相同，空間使用用途及隔間應與原核准圖說相符。日後若有建築物裝修、變更等都必須依法先向臺北市都市發展局提出申請取得許可，並且同時需發公文向社會局申請各項變更與核備。所有變更資料與來往公文，建議需與當初立案許可資料共同存放於同一個檔案夾內，以備行政督導與評鑑時查閱。

3. 收托人數及年齡層

托嬰中心開始收托嬰幼兒後，需時時檢視收托人數與年齡層是否符合立案之規定，切勿超收嬰幼兒。蓋因使用空間之法規已經考量每位嬰幼兒適當發展環境的最低需求，超收可能戕害嬰幼兒之身心發展，托嬰中心負責人或主管人員不可不慎重看待。

另外，依「兒童及少年福利機構設置標準」規定設置之工作人員應定期（2年1次）體檢、且需符合法規要求（例如：托育人員與嬰幼兒比例應為1：5），新進或離職時均需於一個月內發文向社會局陳報。

4. 業務陳報情形

立案托嬰中心應定期辦理或陳報的事項包含下列幾項，相關規範以2012年12月底之說明為準，若因中央或地方政府修訂業務陳報時間、頻

次與內容，請隨時配合臺北市政府相關公告或規定辦理：

(1)定期向社會局陳報概況表（一年一次），及至衛生福利部社會及家庭署托育機構管理系上網登錄收托人數（半年一次）。

（網址：<http://webap.sfaa.gov.tw/kdgarten/nsslogin.jsp>）

(2)依規定申報公共及消防安全簽證（建築物公共安全檢查，若建築物樓地板面積在 500 平方公尺以上每年一次，500 平方公尺以下每 2 年一次；消防安全檢查每年須申報 2 次。細節請另請參考臺北市政府社會局網站公告之「**臺北市托嬰中心安全管理實務手冊**」內容說明）

(3)透過網際網路使用臺北市社會局網站（網址：

<http://www.dosw.tcg.gov.tw>）及臺北市學校暨機關傳染病通報系統

（網址：<http://subweb.health.gov.tw>）等。

(4)投保兒童團體保險（依收托嬰幼兒人數每月辦理）



臺北市學校暨機關傳染病通報系統-請輸入帳號密碼

● 臺北市醫療警急示燈號 (轉燈，本市出現劇烈傳染症確定病例)

▲ 校園傳染病通報作業操作手冊，由此下載
▲ 校園傳染病通報防治作業規範 (內含教育局、社會局訂定條規規定)，由此下載

帳號

密碼

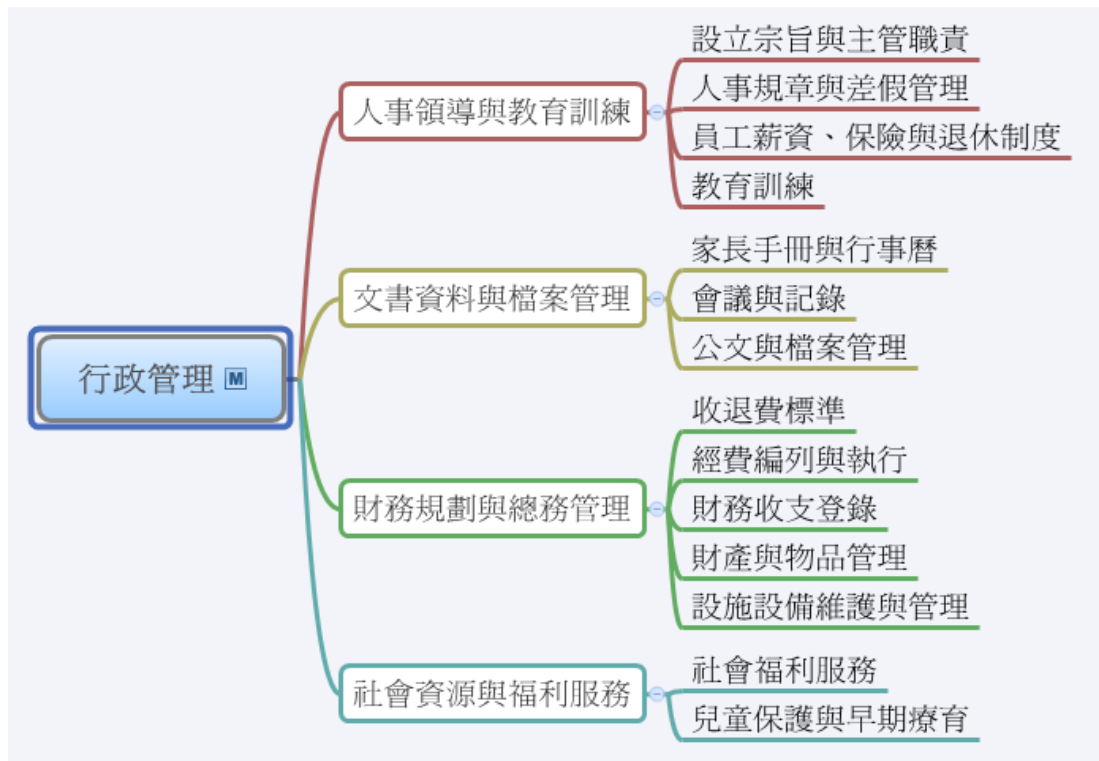
驗證碼 (請注意圖中英文字均為大寫)



四、小結

本節主要說明在立案歷程中需注意之各類辦理事項，依序為立案申請程序、送件審查流程與行政督導應辦理事項等。除了檢附相關法規與流程外，針對立案歷程中幾項應注意的重點做簡要說明，希望能幫助托嬰中心負責人或主管人員更了解立案申請之程序與相關法規，作為日後營運管理之參考。

當托嬰中心完成立案相關程序並取得立案許可後、就進入到托嬰中心實際營運的階段。以下將分別就托嬰中心日常營運中常見的例行性工作內容，區分為三大部分：行政管理與經營、教保服務、衛生保健與營養等逐一說明，以協助負責人或主管人員盡早進入工作狀況，提昇托嬰中心營運與提供幼兒照顧的品質。



參、行政組織與經營管理

托嬰中心的行政管理與經營工作向來是受到忽視的，其原因不外乎從業人員認為中心收托照顧之幼兒人數較少、規模相對較小不需複雜行政程序，且多數工作人員為保母或護理人員轉任、認為只需具有豐富照顧幼兒之經驗與能力就好，因而輕忽行政管理之重要性。然而，行政管理並非僅有繁文縟節而已，機構負責人或主管人員若能具備良好的經營管理能力，一方面對於機構日常運作如人力配置、財務收支、設施設備耗用情形等能有效掌握，另一方面也能完善幼兒教保服務與健康管理的需求，提昇幼兒照顧品質讓家長放心安心，因此經營管理為托嬰中心是否能永續經營的一大關鍵。

臺北市社會局於民國 99 年邀集具備充分托兒所經營管理經驗之專家學者共同研議、編撰而成的「托兒所行政管理實務彙編」，內容包含人事、

財務、總務、文書等管理要項，以及與直接服務相關的安全管理、教保行政及綜合服務等共計七大部份，可視為各類托育機構行政管理與經營的基本參考。該實務彙編除考慮一般機構必要的行政管理項目外，並參酌托兒所評鑑的結果加以修訂，透過「提綱挈領、精簡實用、資源共享」的編撰原則，提供可供參考的管理工具資源，協助托兒所建立制度、以更有效率的方式完成必要的行政作業，逐步減輕相關工作負荷。

本章節參考上述實務彙編之內容，考慮托嬰中心與幼兒園收托對象之殊異，簡化整理為人事領導與教育訓練、文書資料與檔案管理、財務規劃與總務管理、社會資源與福利服務等四大類分別說明，以協助托嬰中心負責人或主管人員了解並建置例行性管理經營工作架構，安全管理的部份則請另行參考社會局委託靖娟兒童安全文教基金會編撰之「臺北市托嬰中心安全管理實務手冊」。

一、 人事領導與教育訓練

托育服務為人力密集之產業，需要不同專業人力共同投入與合作。因此對於每一位負責人或管理者而言，如何維持穩定的工作人力與素質，是確保服務提供品質的優先要件。以下分別針對設立宗旨與主管職責，人事規章與差假管理，員工薪資、保險與退休制度，工作場所性別平等，教育訓練等分別說明托嬰中心例行性應完成的各項行政管理實務。

1. 設立宗旨與主管職責

以托嬰中心而言，工作人員可區分為幾類：主管人員、托育人員、護理人員、特約醫師、行政人員等，各類人員均需依照「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」(參見附錄 2-3)之規範進用合格人員擔任。

其中，主管人員必須經常在托嬰中心處理各項業務，並為中心內各項業務的決策參與者與執行者，若負責人與主管人員並非同一人，則建議確立分工管理的權限與內涵，負責人應充分授權讓主管人員得以行使管理職

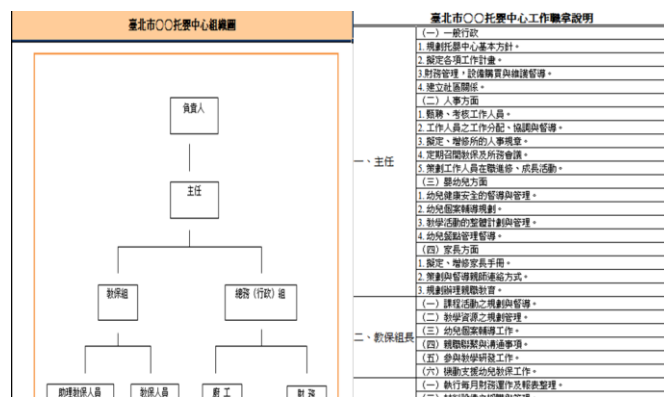
責，共同擬定人事管理規章（或工作手冊）以建立管理規範。

2. 人事規章與差假管理

人事規章（或工作手冊）的內容，必須包含員工的工作職掌與工作內容的明確規範，完善的人事規章與工作手冊，可以協助工作人員融入教保現場情境，並瞭解工作之相對權利義務。同時工作手冊也可以作為新進工作人員教育訓練的一個部份，協助新進人員儘快瞭解中心特質與服務內容，縮短新進人員適應期。因此建議內容至少應包含下列項目：

(1) 托嬰中心組織與工作職掌

「組織圖」（範例 3-1-1）表示其組織運作之系統架構，並以「工作職掌」（範例 3-1-2）說明所有工作人員的執掌任務。托嬰中心一般而言規模較小，因此在組織架構上偏向扁平化，若工作人員規模在 10 人以下，建議可以僅設計兩層，減少分組之配置，可讓組織內工作人員間的互動與溝通更為順暢。



主管人員依據組織架構及其工作職掌來進行全體工作人員間的分工與合作，人事安排力求適才適所；工作內容應說明清楚，避免勞逸不均。部分行政工作若由保育人員兼任，不應影響到教保本職，以免降低照顧品質；在工作分配前，應讓人員充分了解工作的內容，並可考慮採取輪流制，使工作人員能夠注意彼此的協調與合作。

(2) 人員進用與離職之規範

人力資源的運用始於進用聘任、止於離職解雇。托嬰中心的人事

異動，依規定均應向臺北市社會局報准核備，其辦理注意事項如下：

(a) 工作人員到職或離職 30 日內應備妥公文陳報社會局，到職逾期陳報，社會局將依機構來函日期（或郵戳日期）為其到職日。

(b) 同時重複任職於不同托育機構者，重複年資將不予採計。

(c) 經社會局核備之工作人員到離職公文，應影印交予工作人員留存。

(d) 每日公出請假紀錄應登記，以利掌握工作人員出缺勤狀況¹。

(e) 若師生比例較低（如少於 1：5）且仍有實際需要增聘托育人員，應函告社會局，說明增聘原因、人員配置及工作執掌說明等情形。

(3)核備

為了完成向社會局核備的程序，並且完備人員進用的基本程序，負責人或主管在進用人員時，應提醒新進人員辦理下列相關事宜：

(a) 繳交學經履歷證件影本（正本查驗後退回給工作人員）

(b) 依照工作職掌不同，繳驗社會局規定之應繳交文件（範例 3-1-4）

(c) 填寫員工基本資料表（範例 3-1-5）

(d) 辦理勞、健保加保事宜。

(e) 辦理薪資帳戶及開戶事宜。

¹依臺北市社會局規定（87 年 4 月 1 日北市社五字第 872149100 號函），若經社會局現場訪視發現工作人員未在現場工作，且無任何公出、請假紀錄者，該工作人員當年度之教保年資不予採計，又該員當年度經社會局兩次訪視未遇且又無法提具任何公出、請假紀錄者，視同不在職，即於該中心之教保年資皆不採計。

臺北市○○托嬰中心新進人員應備文件一覽表		臺北市○○托嬰中心員工資料表		填表日期：、
(依據臺北市社會局 2010 年所訂「到職應備文件」)		姓名：、	性別：、	出生年月日：、
負責人：、		籍貫：、	身份證字號：、	照、
<input type="checkbox"/> 身分證正反面影本 <input type="checkbox"/> 戶籍謄本(或戶口名簿影本)。 <input type="checkbox"/> 3 個月內有效體檢表(含一般體檢、胸部X光及 A 型肝炎 Anti-HAV IgM 檢查結果)。 <input type="checkbox"/> 未有自治條例第 3 3 條各款規定情事之切結書正本 2 份。		職稱：、	<input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚	血型：、
主管人員：、		交通工具： <input type="checkbox"/> 汽車 <input type="checkbox"/> 機車 <input type="checkbox"/> 公車 <input type="checkbox"/> 步行、		
<input type="checkbox"/> 身分證正反面影本 <input type="checkbox"/> 最高學歷畢業證書影本		現在住址：、		
		戶籍住址：、	電話：、	
		E-mail：、	手機：、	
		緊急聯絡人：、	關係：、	電話：、

若工作人員提出辭呈並獲准後，依據社會局規定，離職生效日起 30 日內，也應由機構陳報公文報請社會局核備。已離職人員若需要年資證明，可由托嬰中心開立，或可由離職者個人自行向社會局提出服務經歷證明（範例 3-1-3）申請（在職者若需要現職證明書，也可以自行向社會局提出申請）。員工離職應辦妥下列手續以明確雙方責任義務：

- (a) 整理職務相關資料器具，並詳實填寫工作移交清單。
- (b) 繳回借用或保管之財產及公物、圖書、職章等。
- (c) 結清各項費用。

範例 3-1-3。
發文日期：中華民國 年 月 日。
發文字號： 卜
臺北市私立 托嬰中心
服務經歷證明書
君，身分證字號：_____，
_____年_____月_____日生，自民國_____年_____月
_____日起至_____年_____月_____日止，在本中心
擔任_____職務，並陳報臺北市政府社
會局核備在案，特此證明。如有不實，願負法
律上責任。

(4)工作時間之界定與規範

有關工作時間、休息及休假辦法等人事規範，應依據依勞動基準法、性別工作平等法等相關法規制定，為明確勞資雙方之權利義務，建議工作時間應由勞資雙方共同協商並訂定勞動契約規範之，檢附托嬰中心契約進用人員勞動契約範本供參考修改運用（範例 3-1-6）。

○○托嬰中心契約進用人員勞動契約範本

立契約人：○○托嬰中心（以下簡稱甲方）

（以下簡稱乙方）

雙方同意訂立契約條款如下，以資共同遵守履行：

一、契約期間：
 甲方自____年____月____日起，僱用乙方為：教保員 助理
教保員 社會工作人員 護理人員 廚工 保母 行政

二、工作項目：（依職務由各托嬰中心視實際需求訂定）

三、工作地點：
 乙方勞務提供之工作地點為：____，
 必要時得配合甲方之需要，接受甲方合理之調動。

(5) 差假與工作代理制度

工作人員請假與給假之管理，影響工作人員勞動權益、人力調度及人事成本支出等，負責人或主管應依據勞動基準法與勞工請假規則等相關規範辦理。法定假別包括婚假、喪假、病假、生理假、事假、家庭照顧假、公假、產假、陪產假、育嬰假、特別休假、公傷病假等12種，建議依據法規彙整後公告實施（範例 3-1-7）。

臺北市○○托嬰中心請假及給假一覽表
 （依據行政院勞委會勞工請假規則編製）

編號	假別	每年天數	最低請假單位	說明	薪資給付
1	婚假	8日	8日	1. 應附喜帖或其他證明 2. 婚假八天不含例假日及放假日 3. 一次休畢	薪資照給
2	喪假	8日	半日	1. 父母、養父母、繼父母、配偶喪亡者	薪資照給
		6日	半日	2. 祖父母、子女、配偶之父母、配偶之養父母或繼父母喪亡，給予喪假6日	
		3日	半日	3. 兄弟姊妹、配偶之祖父母喪亡者，給予喪假3日	
			1. 附計開等證明文件 2. 以上喪假不含例假日及放假日		
			1. 未住院者，一年合計不得超過30日	普通傷病假	

(6) 內部督導考核機制及溝通管道

負責人或主管人員為了了解組織運作功能與工作職掌分配之執行成效，應定期與工作人員溝通並實施工作考評。過去工作考核列為決定職務調整與獎金發放的主要依據，多由主管人員單向考評；近來逐漸增加工作考核成為工作人員自行省視現況、規劃未來的一種工具，強調自我評量與主管考評並重的趨勢（範例 3-1-8、範例 3-1-9），建議主管人員參考上述格式修訂成為適合機構狀況的考評辦法，定期（半年或一年）提供給主管與員工評量，以作為獎勵或改善工作成效之依據。

(7)工作場所性騷擾防治措施

為提供受僱者及求職者免於性騷擾之工作及服務環境，並採取適當之預防、糾正、懲戒及處理措施，以維護當事人權益及隱私。建議托嬰中心應依據性別工作平等法第十三條第一項，及行政院勞工委員會頒布「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則」之規定，訂定工作場所性騷擾防治與申訴之相關措施或辦法，一旦發生性騷擾之狀況時，機構得以儘速介入處理，以確保負責人、主管、工作人員、家長等相關權益之保障。

範例 符合性騷擾防治法參考範例 (請填 貴單位名稱) 性騷擾防治申訴及調查處理要點
一、為防治性騷擾及保護被害人之權益，依性騷擾防治法第 7 條第 1 項、第 2 項規定，訂定性騷擾防治申訴及調查處理要點（以下簡稱本要點）。
二、本要點所稱性侵害，係指性侵害犯罪防治法第 2 條所定之犯罪，即刑法第 221 條至第 227 條、第 228 條、第 229 條、第 332 條第 2 項第 2 款、第 334 條第 2 款、第 348 條第 2 項第 1 款及其特別法之罪。
本要點所稱性騷擾係指性侵害犯罪以外，對他人實施違反其意願而與性或性別有關之行為，且有下列情形之一者： (一)以該他人順服或拒絕該行為，作為其獲得、喪失或減損與工作、教育、訓練、服務、計畫、活動有關權益之條件。 (二)以展示或播送文字、圖畫、聲音、影像或其他物品之方式，或以歧視、侮辱之言行，或以他法，而有損害他人人格尊嚴，或造成使人心生畏怖、感受敵意或冒犯之情境，或不當影響其工作、教育、訓練、服務、計畫、

3. 員工薪資、保險與退休制度

(1)薪資與福利

幼兒發展歷程中，多數幼兒需與照顧者發展出一定程度的依附關係，因此在實務上多數會建議照顧者如托嬰中心工作人員等能維持穩定的就職型態、經由與幼兒的長期接觸與照顧，發展並建立與幼兒間相對信任之關係。

薪資管理必須兼顧托嬰中心的均衡發展以及勞資間的和諧關係，以確保最佳勞動力、維持良好的服務品質；而薪資對於工作人員則是責任與認可的象徵，良好的制度將有助於增進工作士氣和工作的穩定度。員工核薪原則，一般依據學歷、職務、經驗與年資、工作時數與表現：學歷不同通常有不同的起薪標準，但日後的調薪、加薪標準，則依實際工作內容與表現而定。托嬰中心每個月應編製員工薪資表（範例 3-1-10），以便主管人員了解薪資支付整體的概況。

臺北市○○托嬰中心○○年○○月薪資表

編號	姓名	基本薪資	各項加給					福利金			減項		
			主管	職務	全勤	加班	其他	即口俸	獎金	其他	勞保	健保	其他
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
合計													

製表人：

負責人：

製表日：

每月工作薪資或加給之訂定，建議可參考教育部「公立幼兒園契約進用人員之進用考核及待遇辦法」及其附表之規範（範例 3-1-11）妥適修訂並執行，以獎勵照顧工作者幾乎全年無休的辛勞。所有給薪或獎勵辦法應制定明確之薪資福利規範，包含薪資發放方式、發放時間、薪資內容、各項福利內容與方式等應詳列清楚。

教保員薪資支給基準表

級別	學歷	薪資		
		專科	學士	碩士以上
第 1 級		32,155	34,155	36,155
第 2 級		33,155	35,155	37,155
第 3 級		34,155	36,155	38,155
第 4 級		35,155	37,155	39,155

福利是指員工所獲得的薪資收入外，享有的利益和服務。福利乃是員工基於組織成員的身分而得到的獎勵，與其個人績效並無直接關係，大多以非金錢的間接報酬形式出現，是整體薪酬的可變動部分。經營者彈性運用此部份，可以避免員工薪資造成營運上的沉重負擔。常見的員工福利，包括保險、補助、子女就托優待、工作服裝、進修補助、健康檢查、或休閒、旅遊、聯誼等組合設計，負責人或主管可以參考自行增減或修訂（範例 3-1-12）。

臺北市○○托嬰中心員工福利一覽表	
保險	1. 全體教職員工一律享有勞工保險及全民健保。 2. 每月保費按保險局規定，所方負擔70%、個人負擔20%、中央負擔10%；健保保費則依規定，所方負擔60%、個人負擔30%、中央負擔10%。 3. 本所並為全體教職員工，投保公共意外責任險，每人○○佰萬元。
補助金	1. 結婚補助：到職滿六個月以上致贈賀禮○○○元。 2. 生育補助：教職員工或配偶生育每次補助○○○元。 3. 死亡補助：教職員工父母、子女或配偶喪亡，致贈禮儀○○○元。 4. 傷病慰問：教職員工本人住院致慰問金○○○元。 5. 生日禮金：教職員工生日時致贈禮金○○○元。
就托優	凡本所教職員工之子女入學註冊費、月費享受○○○

最後，維持工作人員穩定就職並降低離職率的條件，不外乎對於工作價值的實質肯定，包含充足的薪資、合理的休假與補休補償制度、保險與健康檢查等相關福利。原則上，托嬰中心若能將教保人員2年內平均流動率控制於1/3以下，則表示勞動條件管控得宜，不只對於教保人員與幼兒建立穩定依附關係有幫助，對於中心營運穩定亦有所助益。

(2) 保險與退休制度

各類社會保險為保障勞工就業福祉的基本權益，因此身為托嬰中心的負責人，必須依據相關法規協助雇用員工納入保險。與工作人員相關之社會保險包含勞工保險、全民健康保險等兩大類。以勞工保險而言，依勞工保險條例規範（參見附錄 3-2）以全薪投保，能保障勞工累積投保年資與投保金額，未來請領相關給付時方能取得相對適度的保障。至於保費則依勞基法之規定由雇主與員工分別依比例負擔。另外，雇主必須訂定退休撫卹辦法、或是以勞工退休金條例（參見附錄 3-3）之精神，固定提撥工作人員全薪至少 6%作為基金，以作為勞工未來退休時的基本保障。

上述各項福利措施如保險等均需留存保單及繳費收據或記錄，退休提撥金額證明及勞工退休金提繳證明等。如已請領勞保退休金者，仍需依規定以全薪投保職業災害保險。若僱用人數在五人以下則建議仍應納入社會保險。

4. 教育訓練

主管人員及托育人員每年均需安排參與時數達 20 小時以上之教

育訓練課程並留存記錄，不論是政府辦理或自行辦理均可。其餘工作人員（不含護理人員）則建議依其工作內容之不同，至少參與一次以上之教育訓練或相關訓練研習課程。教育訓練之內容力求多元化，包括親職教育、衛生保健、課程與教學、嬰幼兒教保活動等，可以包含但不限於下列形式：

- A. 參與專題講座
- B. 教學觀摩會
- C. 研習活動
- D. 學術研討會
- E. 讀書會
- F. 專題研究
- G. 國內外考察
- H. 其他

托嬰中心應主動規劃並公佈相關研習訊息，並透過給予公假、交通或研習費用補助等鼓勵員工參與在職訓練。例如參觀托育機構或觀摩各項相關活動等建議可每半年規劃一次，其他庶務性人員如廚工則建議每人每年至少參與一次相關在職訓練。

若因人力調度問題僅能有部分員工參與教育訓練，則建議參與教育訓練之員工可適時轉化研習所學之內容，透過中心內部會議時分享研習所得，俾便工作人員共同研討學習。教育訓練相關登錄表格請參考範例 3-1-13。

臺北市○○托嬰中心托育人員在職進修紀錄表				
托育人員姓名：				
序號	研習日期	研習主題	研習時數	備註
1				
2				
3				
4				
5				

二、文書資料與檔案管理

托嬰中心作為立案之社會福利機構應受政府部門之監督與管理，因此

各類公文書之往返係屬常態。為留存記錄以備政府行政督導之需求，文書檔案之留存與管理為機構之必備要件。以下僅就文書檔案常見之處理內容簡要說明：

1. 嬰幼兒資料、家長手冊與行事曆

托嬰中心應留存嬰幼兒基本資料卡(包含嬰幼兒姓名與個人資料、家庭資料、健康狀況、生活習慣、緊急聯絡人資料…等)，內容力求詳細且確實填寫完整，各類記錄事項應適時更新，每天紀錄嬰幼兒個別化的發展與生活成長(包括：餵食、排便等記錄)以提供父母參考。(範例 3-2-1)

臺北市○○托嬰中心幼兒基本資料表													
填表日期：○年○月○日													
兒童姓名		<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女		出生日		○年○月○日							
住 址		請貼幼兒											
聯絡方式	電話							(住宅)		(家長職場)		(家長行動)	
	網路							身分：		e-mail:			
家庭成員	稱謂	姓 名	年 齡	教育程度	服務單位	職 位	備 註						

托嬰中心同時應建立接送制度(卡、証、簽名或其他)或接送辦法，以明確嬰幼兒接送責任之歸屬(家長或親人)，保障嬰幼兒安全。對於缺席嬰幼兒應當日進行電話追蹤聯繫，以確保托嬰中心與家長對於嬰幼兒健康狀況與照顧安全之了解。(範例 3-2-2)

臺北市○○托嬰中心家長電聯紀錄表									
日期	組別	幼兒姓名	聯絡方式		連絡親屬	通話內容			
			來電	去電		請假	缺席追蹤	接送事項	其他事項
						<input type="checkbox"/> 事假 <input type="checkbox"/> 病假			
						<input type="checkbox"/> 事假 <input type="checkbox"/> 病假			
						<input type="checkbox"/> 事假 <input type="checkbox"/> 病假			

為了強化親師間互動與溝通，建議配合家長需求，設置多樣化的雙向交流管道(如佈告欄、通知單、留言板、聯絡本、電子信箱、意見調查…等)，定期提供正確的嬰幼兒保護及親職資訊、教保理念與活動相關資訊，協助家長瞭解嬰幼兒教保目標及其可配合之事項。另外，建議定期辦理親師座談或會議應請家長參加，各類親師會議或座談活

動應留存活動記錄，並針對家長提問主動回應並處理，除了可以讓家長多了解托育現場之情境、引進家長資源外，也可以進一步促進家長與托嬰中心的親師合作。

編訂家長手冊（須知）係為了讓家長隨時了解幼兒受托之各項權利與義務關係，因此內容力求詳細確實，應包含行政、教保、衛生保健等相關內容。例如手冊內容可包含機構沿革、設立宗旨、收托辦法、收退費辦法、接送辦法、教保目標與模式、環境設備、親職溝通、親職活動、請假辦法、托藥辦法、傳染病處理、餐點供應…等讓家長知悉。（範例 3-2-3）

範例 3-2-3 臺北市○○托嬰中心家長手冊（須知）。

每個孩子都是父母的心肝寶貝，歡迎您的寶貝加入這個溫馨的大家庭，這裡就是您寶貝的第二個家，也感謝您對我們的信任與支持。這份家長須知向您介紹一些基本措施，希望您能仔細閱讀並與我們密切配合。

一、機構沿革：
本中心原為 XX 托兒所附設托嬰中心，於 1998 年 12 月設立於臺北市 XX 社區……。

二、設立宗旨：
本中心為配合政府政策共同推展社會福利工作，發展兒童福利各項事宜，提供良好的托育環境、衛生保健，……。

三、收托辦法：
本中心招收滿足月至未滿 2 足歲之嬰幼兒。但已收托之嬰幼兒得延長收托至已達

配合年度計畫，可以半年為單位訂定簡要行事曆，透過公告或提供中心訊息給家長參考。各類訊息可以定期或依實際需要以通知單或其他形式公佈並發給家長參存。（範例 3-2-4）

臺北市 托嬰中心 103年上半年行事曆

週別	時間	活動內容	備註
1	2/3-2/7	*搓湯圓慶元宵	* 1/30-2/4春節年假
2	2/10-2/14	*發展測驗評量	* 2/5開學
3	2/17-2/18	*量身高體重頭圍 *發成長紀錄本	* 2/12醫師健檢日
4	2/24-2/28	*醫師健檢	* 2/28(五)228放假一天
5	3/3-3/7	*慶生會-抓週活動	*宣導洗手五步驟
6	3/10-3/14	*發展測驗評量	

最後，依據消費者保護法之精神，建議托嬰中心可以參考內政部兒童局「托嬰中心托育契約範本」（範例 3-2-5），與家長簽訂托育契約，明訂雙方之基本權益與義務等應遵守事項，以確保雙方依合約精神共同遵守並維護嬰幼兒托育服務提供之品質。至於嬰幼兒團體保險已經於立案歷程中描述，此處不再贅述。

2. 內部會議與記錄

內部會議的功能在於提供全體工作人員定期討論與溝通的機會，因此建議應定期召開，並確保每位工作人員確實參與會議，以利工作人員就預先設定之議題進行互動與溝通。會議召開時間建議以每月為單位，並且各項討論內容均應留存會議紀錄，會議紀錄之內容應包含會議名稱、開會日期、時間、地點、出席人員簽到、主席、紀錄、決議事項、上次決議追蹤事項…等。(範例 3-2-6)

臺北市○○托嬰中心第○次教保(所務)會議紀錄	
一、時間：	
二、地點：	
三、主席：	紀錄：
四、列席：	
五、前次會議決議事項執行情形：	

3. 公文處理

處理公文書時應設有登記簿，記載托嬰中心各類公文之收文與發文均需詳細登記收發之日期與時間，若有收文則應有簽辦處理之內容及主管人員核章。文書活動檔案應分類標明重要資訊(如：機構名稱、日期、編碼、用途、簽名、備註…等)並專櫃儲存，且有專人保管。日常文書處理若能以電腦處理則可以簡化文書作業之時間與效率。

托嬰中心常見的文書活動檔案包含行政、總務、財務、人事、教務、教學、評量、親職、個案、安全、衛生保健、餐點、申報…等各類公文、契約證件、報告、通報、收據、計畫書、會議紀錄及其他各種冊簿表件等，可視托嬰中心實際需要彙整分冊一併處理或存放。

三、財務規劃與總務管理

維持托嬰中心的收支平衡是負責人與主管人員的基本工作，因此開辦時就做好相關的財務規劃相當重要。財務與設施設備管理是所有行政業務中最為繁瑣的部份，也最需要透過合理合宜的規劃、並借助電腦等運算工

具的協助，方能簡化此一繁瑣的必要流程。

1. 收退費標準

托嬰中心應明定各項收費與退費之標準，並且以書面方式公告周知，例如列於托嬰中心簡介、家長手冊或宣傳單中，俾便家長參考。其次，為了明確計算收退費時之內容與金額，收退費時應開立收據供雙方留存，並且詳列各項費用之內容讓家長了解，以避免後續可能產生之爭議。(範例 3-3-1)

年度		區 臺北市私立		托 嬰 中 心 課後托育中心	
收費項目		金額 (新臺幣元)		收費期間	
註冊費(自一月至一月)		全日托	半日托		
代收	代付費用			1 學期	
	午餐費			1 個月	
	點心費			1 個月	
	教材及材料費			1 個月	
	活動費			1 個月	
	交通費			1 個月	
月費	其他			1 個月	
退費規定如下：					
1.註冊費：					
2.月費：					
3.其他費用(請說明)：					
製表人：		主管人員：		圖記：	

2. 經費編列與執行

財務規劃與管理的基礎始於合宜的經費規劃與執行，因此每年編制預算表為主管人員必須具有的財務管控基本工具。預算的編製需考慮各項收入與支出的項目與額度，例如收入面應預估收托幼兒人數與每月收費標準，支出面則應預估硬體相關如房屋租金與水電費，各類設施設備之新增與維修等，軟體部分則需預先規劃年度內各項活動方案內容與相對應之支出、各類教玩具與圖書新增或定期汰換經費、人力僱用與保險、教育訓練與研習進修等，項目多寡依托嬰中心之規模大小得以自行調整，預算之規劃表格請參考附錄 3-3-2 的說明。

臺北市○○托嬰中心○○年度收入預算一覽表 (由臺北市景美托兒所提供)					
102年01月01日—12月31日					
◎收入部份	項 目	單價	人數	小計	總計
收入	一、月費				
	大組月費				
	○月份	\$10,000	50	\$500,000	
	○月份			\$0	
	○月份			\$0	
	○月份			\$0	
	○月份			\$0	
	○月份			\$0	
	○月份			\$0	
	○月份			\$0	
	○月份			\$0	
	○月份			\$0	
	○月份			\$0	
	○月份			\$0	
	○月份			\$0	
			大組月費總計	\$500,000	
小組月費					
○月份	\$10,000	50	\$500,000		
					◎元×◎人=◎元

3. 財務收支登錄

有了預算表，則工作人員就得以有所依據逐日、逐月執行相關工

作內容，各類收支項目均需留存帳冊（日記帳或流水帳，分類帳，損益表等請參考範例 3-3-3~3-3-7）與原始單據（如統一發票或收據等）以備主管人員隨時查核，俾便了解各項活動或經費執行之進度，切實管控各類經費之收支流向。

年		憑單號數	會計科目	貸方金額
月	日			
			銀行存款	\$0
			月費	
			餐點費	

以收入面而言，如前面所述，各項收費或退費必須有詳細名目並開立收據給雙方留存。就支出面而言，托嬰中心應建立基本會計登帳與管理機制，包含各類支出的申請、採購、請領、登錄、檢修等相關資料都應留存帳冊備查，設備含教材教具、玩具、圖書、設備等應定期或不定期汰換，其餘教學資源、親職講座或座談、工作人員薪資、獎金與研習進修等支出資料均應留存支出單據備查。

收 入	年度決算		百分比	年度預算	
	102.01.01~102.12.31			102.01.01~102.12.31	
一、月費	\$10,000		96	\$10,000	
二、保育費			96		
三、逾時費			96		
四、代辦費收入			96		
五、社會局補助款			96		
收入合計			96		
支 出	\$10,000			\$10,000	
一、人事費：					
月薪			96		
提撥退休金（新制6%）			96		

4. 財產與物品管理

若支出項目列屬非消耗性材料則應列為財產登錄，托嬰中心應設有財產與物品管理辦法，財產清冊之內容至少應包括採購日期、名稱、金額、保管負責人等且由專人保管，以確保使用及保管責任清楚，主管人員應視財產之屬性定期盤點（半年或一年），財產清冊與清點記錄表請參考範例 3-3-8 的格式與說明。

文宣資料，每年辦理或配合社區服務工作二次以上，提供實習、參觀、研究、觀摩等專業性活動。托嬰中心可以提供或協助辦理的社區服務活動包含：托嬰中心辦理之親職講座等活動可開放社區民眾參加，相關資源如圖書或育嬰器材設備等提供社區借閱或使用，協助維持托嬰中心附近街道之整潔，提供托嬰中心作為社區活動場地，與其他相關機構合辦社區活動等，讓托嬰中心不只是提供嬰幼兒照顧而已，更能融入社區、成為社區的一份子。

2. 兒童保護與早期療育

依據兒童及少年福利與權益保障法之規範，兒童福利機構必須制訂兒童保護通報與早期療育處理流程，並備有相關表格。以兒童保護而言，依法兒童福利相關工作人員為法定責任通報之對象，因此所有工作人員對於通報流程與職責都必須有一定程度的了解，包含書面或網路通報等通報步驟均應有專人掌理，平日多做準備，並利用內部會議之時機多加宣導與研習，一旦托嬰中心有兒童保護相關事件發生時，就可以依據流程逐一執行。

兒童少年保護及高風險家庭通報表			
<p>表單填寫說明：</p> <p>1. 緊急案件，請直接撥打110報案，由警政機關勤務指揮中心協助緊急救援機制，以掌握救援的時效性。</p> <p>2. 通報人身份說明如下：</p> <p>(1) 一般民眾：可不填寫通報人員相關資訊。</p> <p>(2) 責任通報人員：醫事人員、社工人員、臨床心理人員、教育人員、保育人員、警察人員、移民業務人員及其他執行兒少保護及高風險家庭責任通報人員。</p> <p>3. 請逐項填寫各項資料，其中「*」為必填欄位、「◎」為擇一填寫欄位。</p> <p>4. 若有填寫電子郵件，系統將自動通知本案件的處理情形。</p> <p>5. 提供愈完整的資訊，將加快案件處理的速度。</p> <p>6. 以下類項，對兒童及少年（以下簡稱兒少）之保護及協助極為重要，請務請通報責任，嚴禁漏填。</p> <p>7. 行為人(施虐者)非屬家庭成員，僅涉違反兒少福利法之救處，無涉特定兒少之保護安置及後續處遇者，【兒童及少年】、【照顧者】等項目可不予查填。</p> <p>8. 經查屬意外事故，非屬惡意對待或疏忽者，請勿通報。</p> <p>9. 教育人員通報之案件，倘當事人具有校園之教職員工生身分者，併請通報教育部校安中心。</p> <p>(網址：https://csrc.edu.tw/Main.mvc/IndexTemp)</p>			
案件資訊			
通報人身份*	<input type="text"/>	受理單位*	<input type="text"/>
通報單位	<input type="text"/>	通報人員	<input type="text"/>
單位名稱	<input type="text"/>	受理單位是否需開單位	<input type="text"/>
通報人姓名*	<input type="text"/>	職稱	<input type="text"/>
電話	<input type="text"/>	電子郵件	<input type="text"/>

托嬰中心若定期協助每一位嬰幼兒執行發展篩檢，當發現篩檢表上之填答選項出現異常時，應先與家長溝通嬰幼兒之發展進程與早期療育服務的重要性，鼓勵家長善用資源並協助前往醫療院所做進一步之篩檢與確認，同時線上登錄至臺北市早期療育通報網頁進行通報，引進早期療育資源以協助家長盡早接受相關服務。若托嬰中心從無通

報之記錄，則至少需備有相關的通報流程與空白表格備查。

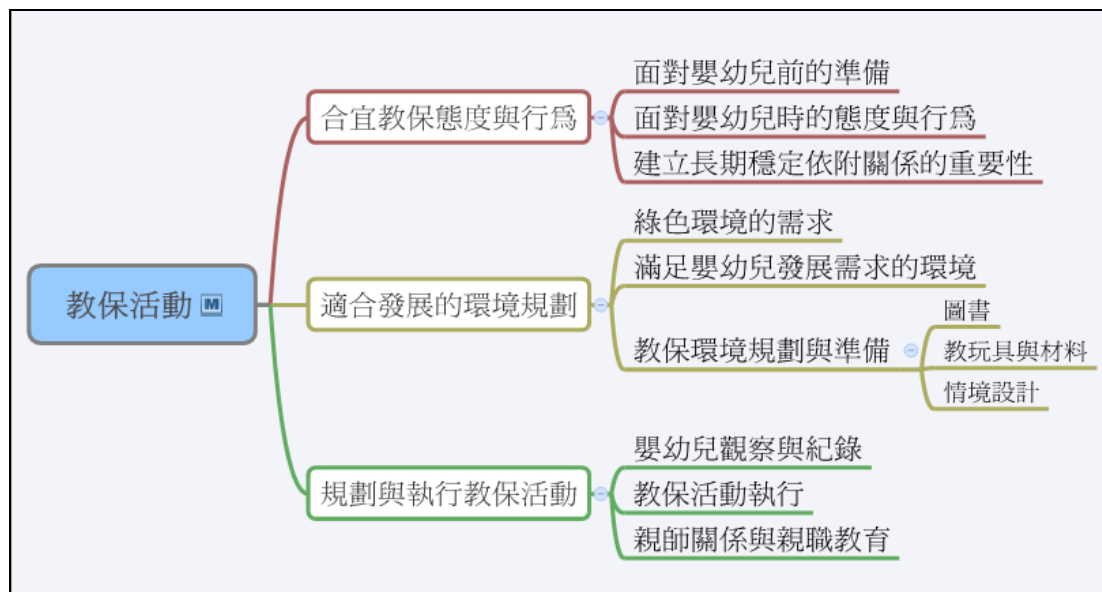
The image shows a screenshot of a web-based reporting form. At the top, there is a header with a logo and the text: "個案基本資料-新增通報單" (Individual Basic Information - New Reporting Form) and "臺北市發展遲緩兒童早期療育通報及轉介中心" (Taipei City Early Childhood Development Center for Reporting and Referral). Below the header, the form includes several sections: "編號:" (Number) with a "自動產生" (Auto-generate) button; "通報日期:" (Reporting Date) set to "2012/12/12"; "區別:" (District) with a dropdown menu; "業主資料" (Owner Information) section with fields for "姓名:" (Name), "出生日期:" (Date of Birth), "身分證字號:" (ID Number), and "性別:" (Gender) with radio buttons for "男" (Male) and "女" (Female); "監護人姓名:" (Guardian Name) and "與兒童關係:" (Relationship with Child) with a dropdown menu; "其他關係說明:" (Other Relationship Description) with a text input field; "*特殊族群說明*" (Special Group Description) with a dropdown menu; "備註說明:" (Remarks) with a text input field; "基本資料" (Basic Information) section with fields for "電話(日):" (Daytime Phone), "電話(夜):" (Nighttime Phone), "手機:" (Mobile Phone), "傳真:" (Fax), and "Email:"; "戶籍住址:" (Household Address) with a dropdown menu and "里" (Village) and "鄰" (Neighborhood) fields; and "現在住所:" (Current Residence) with a dropdown menu and a "回戶籍" (Return to Household) button.

五、小結

行政管理涉及大量表格與辦法之執行與運用，因此為了提昇工具使用的便利性與友善性，我們特別將例行性應處理之行政管理表單，依照定期更新或檢視的週期，以每日、月、年等分類整理成符合 Microsoft Office 試算表格式的 Excel 檔案供各位參考使用。希望托嬰中心負責人或主管人員能詳細查閱後，再依據托嬰中心的規模大小與日常機構經營之現況加以調整成可以使用的表單，並且落實於日常機構的管理經營中。配合 e 化的處理，希望能進一步提昇托嬰中心的行政管理品質。

行政管理辦法與表格更新頻率

編號	辦法或圖表	更新頻次
範例 3-3-3	日記帳	日
範例 3-3-7	收入與支出傳票	日
範例 3-1-9	員工薪資表	月
範例 3-1-11	教育訓練登錄表	月
範例 3-2-1	幼兒基本資料卡	月
範例 3-2-5	會議記錄	月
範例 3-3-4	資產負債表	月
範例 3-3-5	收支損益表	月
範例 3-3-6	收支明細表	月
範例 3-3-9	設施設備檢核記錄	月
範例 3-3-10	設施設備維修記錄	月
範例 3-1-2	工作職掌	半年或年
範例 3-1-7	員工自我評量表	半年或年
範例 3-1-8	主管考評表	半年或年
範例 3-2-3	家長手冊或須知	半年或年
範例 3-2-4	行事曆	半年或年
範例 3-3-1	收退費標準	半年或年
範例 3-3-2	收支預算表	半年或年
範例 3-3-8	財產清冊與盤點記錄	半年或年
範例 3-4-1	弱勢與特殊需求家庭收托與優待減免辦法	半年或年
範例 3-4-2	社區宣導與活動記錄表	半年或年
範例 3-4-3	兒童保護通報處理流程與記錄表	半年或年
範例 3-4-4	早期療育通報處理流程與記錄表	半年或年
附錄 3-1	兒少機構專業人員資格及訓練辦法	年
範例 3-1-1	組織圖	年
範例 3-1-5	員工基本資料表	年
範例 3-1-6	差假列表	年
範例 3-1-10	員工福利制度	年
附錄 3-2	勞工保險條例	年
附錄 3-3	勞工保險退休金條例	年
範例 3-2-2	接送制度	年
範例 3-1-3	服務經歷證明書	必要時
範例 3-1-4	應繳交文件列表	必要時



肆、教保活動規劃與執行

托嬰中心日常經營管理中另一項重要的工作，即是規劃一個適合嬰幼兒發展與成長的教保活動與環境。相對於居家式的照顧環境，托嬰中心的照顧人數與規模通常遠高於居家環境，小團體式的照顧模式對於托育人員而言更是一項挑戰。因此，為了確保嬰幼兒取得穩定的照顧品質，事先規劃良好的教保活動與環境，是托嬰中心負責人或管理者必須面對的課題。然而，什麼才是「規劃適當的教保活動與環境」？在本節中將會簡要說明，包含「合宜的教保態度與行為」、「適合發展的環境規劃」，以及「規劃與執行教保活動」等，以提醒管理者在協助教保活動規劃與執行時應注意的幾個面向。

一、合宜的教保態度與行為

每日早上孩子一進入托嬰中心，第一個接觸的就是托育人員。而整天

的教保活動規劃與執行，也與托育人員關係密切。因此，對於經營管理者而言，如何確保托育人員執行各類教保活動時，維持適當的教保態度與行為非常重要，不論工作人員是否受過專業的教育與訓練，或是已經累積足夠的現場實務經驗，都需要瞭解並保持正向的態度與行為，以面對每天接觸孩子時接踵而來的各項挑戰。

1. 面對嬰幼兒之前

(1) 工作人員應維持合宜的裝扮

合宜的裝扮指的是整齊、清潔、安全，是身為照顧者的基本要求；工作人員應穿著圍裙與室內鞋，廚工或清潔人員則應穿著工作衣帽或頭巾、頭髮不外露以保持衛生。此外，盡量不配戴耳環、胸針、戒指、手鐲（環）、項鍊或手錶等具有潛在風險的飾品或用具，避免同時照顧多位嬰幼兒時因為動作或活動的關係誤傷孩子。指甲應剪短並保持乾淨，手部沒有傷口或手部有傷口時應配戴手套。若有分裝與處理食物時，需全程佩戴口罩以避免污染食物。最後，若有發燒不舒服之症狀出現，建議不應繼續照顧嬰幼兒，而是應立即請假返家休息，以避免傳染疾病予嬰幼兒。

(2) 清楚規定全體工作人員的責任、分工及交接方式，並確實執行。

每日教保活動的進行，並非僅依賴個別的托育人員而已，而是必須透過團隊合作的方式共同維護每一位嬰幼兒在接受托育的期間能得到一致且有品質的照顧服務。因此，分工與相互支援補位有其必要性。

2. 面對嬰幼兒的態度與行為

與嬰幼兒建立尊重與安全信任的關係，是照顧孩子的第一步。所有工作人員都必須能夠作到下列幾點：

(1) 適當的摟抱或撫拍嬰幼兒

(2)以愉悅、溫柔、正向的方式與嬰幼兒說話及互動。托育人員能在不同情境中（日常照護過程、遊戲活動、繪本圖片分等）與嬰幼兒進行互動對話，以促進嬰幼兒的語言發展。另外，對嬰幼兒的口語及非口語表達能等待且專注觀察、聆聽，並合宜回應。與嬰幼兒對話或溝通時能使用簡單明確的字詞、速度適當且語調柔和。

(3)能主動關心嬰幼兒，配合孩子不同的需要，適時鼓勵並做出合宜的回應，例如能對嬰幼兒的個別需求配合微笑、聲音、話語與肢體動作等加以回應。

(4)能營造同儕正向互動關係氣氛，對嬰幼兒間的衝突爭執或友誼合作，適時予以輔導或鼓勵。

3. 建立長期穩定依附關係的重要性

嬰幼兒的基本照護，包含嬰幼兒的接送、午睡陪伴、餵食、餵藥、換尿布等活動，盡量由相同的托育人員負責，有助於嬰幼兒建立長期穩定的依附關係。過去諸多研究指出（Bergen, Reid and Torelli 原著，楊金寶等翻譯，2011：1-16~22）情緒發展的黃金時間是出生到 18 個月間，也正好是發展信任與依戀照顧者的時期。這個階段的孩子正處於信任/不信任、自主/懷疑等情緒發展的關鍵階段，如果照顧環境能夠對於孩子的需求做出回應，嬰幼兒會相信照顧者是可以求助且能主動提供協助的對象，因而形成穩定的依附關係。

當嬰幼兒與照顧者間穩定的依附關係逐步建立時，也能有效地克服嬰幼兒於滿六個月大後經常出現的分離焦慮與陌生焦慮，讓嬰幼兒的情緒發展得以穩定下來，那麼當嬰幼兒滿 12 個月後，也能夠有更為穩定的情緒與面對陌生環境的能力，配合肢體動作的日漸純熟，能夠以更為自在的態度勇於探索周遭的環境。

因此，身為托嬰中心的負責人或主管人員，應該致力於維持托育人員的穩定，包含不任意調動或更換嬰幼兒的照顧者（托育人員），改善勞動

條件如合理工作時數與師生比等，以降低離職率並提升嬰幼兒情緒發展與照顧的品質。

二、適合嬰幼兒發展的環境規劃

1. 綠色環境的需求

嬰幼兒照顧環境中的任何要素，包含**建築材料、教保設備或擺飾材料**等，都可能衝擊嬰幼兒與照顧者的健康。尤其嬰兒的免疫系統仍在發展中，更容易受外在環境的影響，可能引發過敏、氣喘或其他健康問題。因此在規劃教保環境之前，必須認知到「**綠色環保**」和「**簡易維護**」等基本原則，這樣比較不需要耗費太多維護或維修的成本，就能提供一個良好的基本照顧環境。一個好的綠色環保環境，可以在下面幾點做努力（整理自 Bergen, Reid and Torelli，楊金寶等翻譯，2011）：

- (1) **減少使用含有容易揮發、釋放到空氣中的有機化學物質(VOC)材料**，例如噴漆、黏著劑、合成纖維地毯和建築隔板等應減少或完全不使用，改用其他無毒環保材料。
- (2) **安裝包含冷暖氣的空調系統，以提供適當的溫度並促進空氣流動**。環境中可以裝設對外窗戶或風扇以促進空氣循環。另外，進入室內必須更換脫鞋或室內鞋，可以有效阻止鞋底的灰塵和油漬被帶入室內。
- (3) **注意室內照明**。環境設計應採用大量自然光，室內空間或窗戶應有更透明、更開放的感覺，或採用節能減碳的人工光源。環境內部的光源應設計成遍佈整個空間，包含各種類型燈具的使用，例如節能、小型的螢光燈泡（但避免使用長管螢光燈泡）或是新開發可仿效自然光感覺的LED燈泡。
- (4) **監控音量以確保沒有高音量的噪音**。吵雜的室內空間環境會使

人分心，容易產生負面情緒。因此可利用高品質的吸音牆或軟性物質（例如：窗簾、抱枕等）可消除大部分的噪音。若是播放音樂則建議選擇較為輕柔舒緩的類型，例如水晶音樂、大自然環境音樂等播放，音量控制在微弱的背景音即可，避免過度刺激嬰幼兒的聽覺系統，影響聽力發展。

2. 滿足嬰幼兒發展需求的環境

良好的環境規劃，應該是能夠符合嬰幼兒需求的環境。為了因應嬰幼兒快速的成長需求，環境與空間的規劃必須保有**彈性**並且能**持續的調整**，以便迎合並提供成長中嬰幼兒各項挑戰與新的嘗試。Dombro、Colker & Dodge 等學者（1999；信誼基金會翻譯，2004）曾指出規劃一個能滿足嬰幼兒需求的環境，必須符合嬰幼兒發展的階序做調整，其基本原則如下表：

規劃一個能滿足孩子需求的環境			
	孩子具備的能力	佈置環境的方式	這些如何促進孩子的發展
小嬰兒 (約六個月以下)	<ul style="list-style-type: none"> ◎觀察周遭的事物 ◎伸手抓、拍打、用手指戳東西 ◎被人抱著搖時會有反應 ◎發展坐和爬的能力 	<ul style="list-style-type: none"> ◎把照片和圖片掛在寶寶視線可及的牆上 ◎把旋轉吊飾掛在寶寶看得到或踢得到的地方 ◎安排一個可以舒適的抱著寶寶的地方，如沙發、吊床 ◎放置軟墊，讓寶寶可以舒適的爬行 	<ul style="list-style-type: none"> ◎鼓勵寶寶注意周遭的東西 ◎讓寶寶知道他們也可以影響周遭的環境 ◎建立彼此的關係和信任感 ◎促進身體發展
較大嬰兒 (約六至十二個月)	<ul style="list-style-type: none"> ◎會自己扶著東西站起來 ◎推拉東西，把東西放進容器再倒出來 ◎藉著熟悉的物品或能夠讓自己想起家的物品安慰自己 ◎有時也需要獨處 	<ul style="list-style-type: none"> ◎確定家具都很穩固，沒有銳利的邊或角 ◎提供各種可以玩的東西，包括常見的家用物品 ◎展示家人的照片，請家人錄製錄音帶 ◎創造私人的空間 	<ul style="list-style-type: none"> ◎讓較大嬰兒能在安全的環境中探索，並且促進大肌肉發展 ◎發展動作技巧及協調能力 ◎讓寶寶有安全感，並且減低分離焦慮 ◎協助寶寶發展自我意識
學步兒 (約一歲以上至二歲)	<ul style="list-style-type: none"> ◎會走、跑、爬、玩玩具和物品 ◎有時想做的比會做的多 ◎會在同伴身邊自己玩，也會和同伴一起玩 	<ul style="list-style-type: none"> ◎規劃空間，讓學步兒可以安全的走動 ◎用開放式矮櫃整理擺放玩具，並用圖片做標示 ◎提供符合幼兒發展階段的玩具和活動 ◎劃分出一個可以讓兩、三個孩子一起玩的區域。同樣的玩具可以多準備幾份。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎讓學步兒可以自由、獨立的探索 ◎學步兒可以自行選取並歸還玩具，藉此培養獨立的精神 ◎提供各種適合幼兒的挑戰，讓他們體驗到自己的能力 ◎提升孩子參與持續、有目的性的遊戲的能力

資料來源：0-3 嬰幼兒創意課程(上)：良好托育關係的建立，信誼基金會(2004)

3. 教保環境規劃與準備

依據上述原則，環境規劃可以區分為物理環境（室內、室外）以及教保環境等兩大類。首先在物理環境部分，托嬰中心開辦時已經事先規劃各區域空間應包含行政接待區、睡眠區、進食區、清潔區（換尿布與廁所）、遊戲區（大動作遊戲區與靜態遊戲區）等，在此僅重複提醒空間使用的基本原則：

(1)睡眠區、進食區、清潔區、活動區的規劃與使用，應適合不同月齡或年齡嬰幼兒之發展需求，並方便教保人員照護或由嬰幼兒自行使用。

1)睡眠區的睡床或睡墊間應保持合宜距離，以避免傳染，且各區域應適當隔開，減少已睡和未睡幼兒間彼此干擾。

2)餵食區應有適當區隔或不能與清潔區同時共用，且應以容易清理為原則。依據現場嬰幼兒之月齡與發展情形，備有合宜的設施設備，能由托育人員照護或由嬰幼兒自行使用，例如合宜高度的餵食椅、餐桌、餐椅、便於使用的餐具…等。

3)活動區的使用應符合嬰幼兒的發展需求，且應能符合多元化、動靜區隔、允許幼兒自由主動探索等原則適時規劃合宜的使用空間。

(2)嬰幼兒共用的櫥櫃或桌椅等，數量、功能與高矮形式必須符合不同年齡嬰幼兒活動所需，且符合安全原則。例如可設置開放且方便讓學步兒可自行取用之桌椅或存放的櫥櫃空間等。但必須注意的是，桌椅的使用是為了短時間遊戲學習活動的需求，並不適合長時間作為安置嬰幼兒使用。

(3)嬰幼兒應有充足且個別的置物空間，個人用品需分類放置（例如：奶瓶與尿布應隔離）。

(4)配合綠色環境設計之需求，各空間之溫度、濕度、光線與音量需可

以分不同區域各別控制，以回應嬰幼兒個別的需求。(例如：活動室空間照度建議應定期自行檢測並維持在 350 米燭光；提供嬰幼兒操作、觀察、閱讀區域照度應提高至 500 米燭光。)

(5)教保空間的動線規劃與使用，能配合各項作息活動或遊戲之進行，維持安全流暢。例如：為 1 歲以上學步兒設置的遊戲設備包含呼啦圈、觸覺板、活動式鑽籠、組合式平衡檯、跳跳馬或蹺蹺板等應擺放牢固，並注意防撞、避震、離地面與壁面之安全距離。

(6)室內活動規則：應簡單易懂，教導嬰幼兒維持安全合宜的動作舉止，並經常保持嬰幼兒不離開視線的安全督導習慣。

(7)室外活動規則：若有外出教保活動的規劃與執行，例如托嬰中心所屬的院子或陽臺，附近的大樓中庭、社區公園或學校操場等應事先勘查場地並確認安全無虞，安排既定活動時間後應知會家長（透過聯絡簿或通知單等）並協助其了解活動內容，並備妥相關攜帶物品如遮陽防曬防蟲物品或保暖禦寒衣物、水、衛生紙、電話、保健箱、備用尿布衣物…等，依每次外出之季節、時間、氣候、地點等調整攜帶物品之內容。

第二大類教保環境的規劃與使用，則是涉及到托嬰中心應提供嬰幼兒使用的各類教保器具與材料的採購與使用。0~3 歲嬰幼兒所需的教保材料與 3 歲以上並不相同，但類別上則略微相近，以下簡要就圖書、教玩具與材料、情境設計等分別說明。

(1)圖書

圖書的選擇可以參考教育部 0~3 歲閱讀起步走推薦之書單（參見附錄 4-2-1），並注意下列原則：

- 1)圖書應包括繪本及圖(相)片
- 2)採購之數量應充足，可定期替換供嬰幼兒使用。

- 3)清潔維護狀況良好，若有嚴重破損時需加以修復或更換。
- 4)圖書應涵蓋不同種類，包括不同材質、不同主題、不同發展領域…等。例如嬰兒應準備的布書、塑膠書、厚紙板書、觸摸書；為學步兒準備的布書、感官和玩具書、立體書、拼貼書、翻翻書、泡棉質材書等。
- 5)圖書或繪本應放置在嬰幼兒方便自行取得處，例如可設置書櫃或活動式書籃等收納圖書或繪本，若為活動式書籃則方便收納、更換且適合隨意置放於照顧空間中供嬰幼兒自行取用。

(2)嬰幼兒教玩具與材料

教玩具與材料的選擇與圖書類似，應注意下列原則：

- 1)依收托嬰幼兒人數比例計算需採購之數量，以可以定期替換供每位嬰幼兒使用為原則。
- 2)不同發展領域之嬰幼兒教玩具與材料均應備齊，包含**感官知覺類**（視覺、聽覺、嗅覺、觸覺、味覺）、**身體動作類**（大小肌肉動作，如球、學步梯、積木、嵌合式玩具等）、**日常生活用具類**（杯、碗、湯匙、瓶罐等）、**扮演類**（玩偶、衣物、飾品、包包等）、**藝術創作類**（美勞、音樂…）等教玩具。玩具需符合 CNS 4797 規範製造或輸入，且至少需符合下列國家或區域標準：**台灣與日本安全玩具 ST、歐盟 CE(EN71)、美國 ASTM** 等，以提供安全教玩具為原則。
- 3)教保人員教學資源以從**生活環境取材**為原則，不同種類的資源包括具體實物、音樂光碟、圖片、標本、娃娃、球…等，可用來輔助教保活動的進行。
- 4)可以考慮運用日常生活中容易取得之材料，自行製作安全之教玩具供嬰幼兒使用。但避免使用非屬於嬰幼兒每日生活環境之物品作為活動材料，例如各類的閃示卡或字卡等應避免使用。

5)不同年齡與發展階段適合的各種教玩具類別，請參考範例 4-2-2 的說明。

(3)情境設計

1)教保空間情境佈置所使用之各類素材，應符合嬰幼兒視線之範圍，促進嬰幼兒運用並發展各項身體感官活動。

2)情境設計應包含托育人員與嬰幼兒的參與。例如張貼嬰幼兒活動照片、創作成品、個人物品等。

3)情境設計應增加嬰幼兒觀察生活空間之機會，讓嬰幼兒觀察生活環境中的人事，例如窗外街景、過往行人或車輛，植栽、水族箱、風鈴吊飾等。

三、規劃與執行教保活動

從每天托育人員執行教保活動的時間與歷程，可以歸納出幾項規劃與執行教保活動的基本內涵，並以此規劃每日作息時間表。每位嬰幼兒進入托嬰中心接受照顧的活動內容可以區分為下列幾項：

- 到達與離開
- 餵食/準備餐點及進食
- 換尿布/上廁所
- 室內和室外遊戲（學步兒需包含收拾和轉銜時間）
- 睡覺/休息

不同年齡層的嬰幼兒雖然活動內容大同小異，但是在作息時間規劃上必須有彈性的調整。基本的考慮原則如下（信誼基金會，2004）：

調整作息時間以滿足孩子的需求		
嬰兒(約6個月以下)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 他們依賴你滿足基本需求—進食、保持乾爽、讓人抱著 2. 喜歡和熟悉的成人在一起看有趣的東西、做有趣的事 3. 正在學習信任自己和其他人 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 擬定一個有彈性的作息時間表，可以因應每位嬰兒的生理需求 2. 安排充裕的時間，從容和每位嬰兒相處 3. 嬰兒需要你時就立即回應，不能執著於既定的計畫
較大嬰兒(約6至12個月)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 他們一天比一天記得更多的東西 2. 他們已經能感受到你對他們的感覺 3. 他們喜歡自己做事 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按照你的時間表做事，不要變來變去，這樣可以讓孩子知道接下來要做什麼 2. 預先做好計畫，你就會有較多的時間和孩子自在的相處，並且表現出你對於他們做的事的欣賞。 3. 盡可能在用餐時間和其他日常活動時間中，給予孩子充分參與的時間。
學步兒(約1歲以上)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 他們依賴熟悉的例行公事來組織對這個世界的印象 2. 如果進行的太緊湊，他們通常會覺得無力招架 3. 專注力可以維持比較久 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按照你的時間表來做事，不要變來變去，但是要保留一些彈性 2. 預先做好計畫，以避免不必要的困擾。運用銜接時間，幫助幼兒從一個活動順利轉換到下一個活動 3. 給幼兒時間玩，並且從容發展他們的興趣

資料來源：0-3 嬰幼兒創意課程(上)：良好托育關係的建立，信誼基金會(2004)

因此，若依據不同月齡嬰幼兒的需求去規劃每日的教保活動，則大致上應該是下面的樣子：

一日活動的作息表概要			
	0~8 個月	9~16 個月	17~30 個月 (學步兒)
早上	<ul style="list-style-type: none"> • 到達 • 用餐 • 換尿布 • 睡覺 • 換尿布 • 室內遊戲 • 用餐 • 換尿布 • 穿衣服 • 戶外遊戲 	<ul style="list-style-type: none"> • 到達 • 洗手 • 準備餐點/用餐 • 室內遊戲 • 換尿布 • 室內遊戲 • 收拾 • 換尿布 • 穿衣服 • 戶外遊戲 	<p>早上前段</p> <ul style="list-style-type: none"> • 到達/與家長互道再見 • 鼓勵幼兒以自己的方式，探索環境及素材 • 準備一個由成人引導的活動並邀請幼兒參與 • 收拾和洗手 • 準備點心和吃點心 • 討論今天的計畫和新事件 • 收拾和洗手 <p>早上後段</p> <ul style="list-style-type: none"> • 換尿布或上廁所，洗手 • 協助幼兒做好外出的準備 • 帶幼兒到附近散步 • 進入室內，脫下外套並掛好 • 洗手，看故事書
中午	<ul style="list-style-type: none"> • 換尿布 • 用餐 • 睡覺/休息 • 換尿布 • 用餐 	<ul style="list-style-type: none"> • 換尿布/洗手 • 用餐 • 刷牙 • 銜接時間 • 換尿布 • 睡覺/休息 • 換尿布 • 點心時間 	<ul style="list-style-type: none"> • 協助做午餐並吃午餐 • 收拾和洗手 • 換尿布或上廁所，洗手 • 刷牙 • 看故事書，放音樂 • 準備睡覺/休息 • 起床和擁抱 • 換尿布或上廁所，洗手 • 做點心並吃點心，洗手
下午	<ul style="list-style-type: none"> • 室內遊戲 • 換尿布 • 室內遊戲 • 離開 	<ul style="list-style-type: none"> • 室內遊戲 • 收拾 • 換尿布 • 穿衣服 • 戶外遊戲 • 離開 	<p>下午後段</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在室內和室外玩 • 看故事書或玩靜態遊戲 • 協助家長和幼兒重聚並回家

資料來源：0-3 嬰幼兒創意課程(上)，信誼基金會(2004)，文字略加修改。

由上述表格中可以瞭解，不同月齡階段的嬰幼兒，在托嬰中心內的活動內容與時間安排必須有彈性，始能符合每位嬰幼兒的基本需求。每位托育人員每天必須面對或執行的工作，可以整理成下列幾個部分：

1. 嬰幼兒觀察與紀錄

0至3歲間嬰幼兒的發展是相當快速的，為了協助家長瞭解嬰幼兒接受托育照顧的狀況，以及是否符合發展常規等，需要托育人員在日常照顧活動中撥出部分時間做好觀察與紀錄工作。記錄內容通常建議包含下列項目：

(1) 嬰幼兒活動與作息規劃

托育人員應注意嬰幼兒接受的日常照護活動，是否能符合嬰幼兒個別身心發展需求並做適度調整。每位嬰幼兒每日活動實施的紀錄，包含活動計畫、照片、錄影或其他紀錄資料等應留存並建檔成獨立的個案資料，必要時以「月」為單位彙整簡要記錄提供給家長參考。記錄內容力求兼顧嬰幼兒全人發展，包含活動本身是否能平衡並兼顧嬰幼兒身體動作、語言溝通、社會情緒、感官認知等各發展領域的需求。

(2) 發展篩檢與評量

托育人員平日應進行嬰幼兒行為觀察並定期進行發展評量，並針對行為問題或發展變化進行整理與討論，依據行為觀察或發展評量的結果，在日常生活中協助嬰幼兒調整行為或進行個別輔導，並定期追蹤成效。發展評量可參考兒童健康手冊或衛生局提供之不同月齡嬰幼兒發展評量表來進行評估，若發現嬰幼兒有發展異常之狀況，應先與家長溝通後，協助家長陪同嬰幼兒至醫療院所做進一步之篩檢，以排除不利發展的狀況與可能性。

2. 教保活動執行

主要的教保活動可以區分為下列幾項，其內容與需注意之重點分

列如下：

(1) 餵食用餐

- 1) 依嬰幼兒個別發展需求，提供合宜的(個別或小團體)餵/進食方式，並備有記錄。
- 2) 維持輕鬆且愉快的餵/進食氣氛，不強迫餵食。
- 3) 依個別嬰幼兒的需求(情緒與食物喜好等)，彈性安排餵/進食的時間與食量。
- 4) 協助嬰幼兒建立有益健康的飲食習慣，例如提供均衡飲食、協助嬰幼兒練習咀嚼、嘗試新食物…等。

(2) 更換尿布

- 1) 更換尿布應符合以下的標準流程：
 - 洗手。
 - 消毒乾淨的尿布檯(墊)。
 - 清潔(女嬰擦拭方向由前往後)。
 - 處理尿布(排泄物不外露)及清潔場地(尿布檯)。
 - 洗手。
- 2) 過程與後續處理應符合以下方式：
 - 大、小便均需要擦拭(女嬰由前往後擦拭)，視情況清洗，且尿布更換頻率合宜。
 - 尿布之髒污面應向內捲起包覆並丟入有蓋污物桶。
 - 濕紙巾使用應符合衛生原則。
 - 若嬰幼兒雙手有沾到污物之虞，應予以清潔。

(3) 如廁練習

- 1) 依個別嬰幼兒發展與需要的不同，分別擬定如廁練習計畫。
- 2) 宣導並鼓勵家長共同執行如廁練習，並備有記錄。

3)執行過程不強迫，保持氣氛愉悅、正向的肢體、言語、表情等互動。

4)如廁練習過程中，應依嬰幼兒個別狀況，保持執行的彈性。

(4)生活自理能力的培養

1)能依嬰幼兒個別發展情形，協助養成清潔口腔、臉部、手部的習慣。

2)能依嬰幼兒個別發展情形，協助養成自行穿脫衣物的能力。

3)能依嬰幼兒個別發展情形，協助養成自行取拿、收拾用品玩具的能力。

(5)睡眠與休息

1)宣導並鼓勵家長共同建立適合嬰幼兒的睡眠方式（包含嬰幼兒睡覺姿勢、睡前抱睡方式、睡前儀式化行為、睡眠情境安排…等），以建立孩子良好的睡眠習慣。

2)能即時覺察、安撫疲累的嬰幼兒，並營造溫馨的睡眠氣氛。

3)能尊重嬰幼兒個別化的睡眠需求、考量嬰幼兒身心狀況，給予睡眠時間的彈性安排。

4)能尊重孩子在入睡、甦醒過程的個別化需求，提供彈性協助、不強迫。

(6)鼓勵孩子探索與玩耍並提供各式各樣的活動供幼兒選擇

教保人員能與嬰幼兒共讀繪本或鼓勵嬰幼兒進行閱讀活動。當嬰幼兒有學習與遊戲需要時，不論室內或是室外，托育人員能給予個別化的協助及鼓勵。托育人員除了能滿足嬰幼兒的個別需求外，同時也應鼓勵嬰幼兒參與團體遊戲。各類學習或遊戲活動之規劃，建議可參考本節後面檢附之參考書籍中，所列之各類嬰幼兒學習資源或活動規劃等自行運用。

3. 親師溝通與親職教育

托育人員作為提供補充性照顧服務的角色，應與收托嬰幼兒之家長建立充分的雙向溝通管道，且提供充分的親職教育資訊供家長參考。

以下分別就親師溝通與親職教育應注意之原則分別說明：

(1) 親師溝通

1) 建議透過雙向多樣的交流管道與家長溝通，例如佈告欄、通知單、留言板、透過網際網路傳輸的電子郵件、部落格或 Facebook 等社群互動工具、親師交流單、親子手冊、寶寶日誌（聯絡簿）、親師座談會等。以寶寶日誌為例，內容可以每天紀錄嬰幼兒個別化的發展與生活成長（包括：餵食、排便等能兼顧量與質的敘述記錄）以提供父母參考。

2) 提供機構教保理念與活動等相關資訊，協助家長瞭解其可配合之事項。

(2) 親職教育

在少子女化的趨勢下，每個家庭生養子女人數減少，為人父母者學習如何教養子女的管道與支持體系相對薄弱，對於教養子女的相關知識的取得常常似是而非或模擬兩可。因此，托嬰中心工作人員必須承擔指導嬰幼兒父母學習正向親職的責任。

建議托嬰中心應依據個別家長的需求，適時提供多樣化且合宜的親職資訊，包含嬰幼兒發展、健康安全、兒童保護、教養... 等各類資訊，依據照顧強度的差異，由淺入深，分齡分階段提供給家長參考。

其次，依據個別家長的需求，提供不同的參與方式供家長選擇，包括提供教學資源、鼓勵親子活動與資訊分享、推選家長代表或成立家長會... 等。或是由托嬰中心辦理親職講座、讀書會或成長團體等，進一步組織並協助家長提升教養知能。

四、小結

由上述日常執行的各項活動內容延伸，可以了解托育人員在規劃與執行嬰幼兒教保活動時，可以注意以下幾個原則

1. 教保目標及活動設計內容，應符合各年齡層嬰幼兒的發展需要與個別差異，並力求嬰幼兒在身體動作、語言、認知、社會、情緒等各發展領域的平衡兼顧。因此托育人員需留存教保活動實施的各類紀錄，如教案、照片或其他紀錄資料等以便隨時查閱每位幼兒的發展進程。
2. 教保目標與活動設計內容，應包含嬰幼兒生活教育（如生活自理、照顧環境、常規禮儀…等）、品格教育（如積極、樂觀、自信、自愛、關懷、合作、助人、負責、正義…等）。
3. 每日的教保活動，均衡安排動態及靜態的活動，並依據嬰幼兒發展之年齡不同，設計每日可彈性調整時間、包含上下午的活動計畫與實施之記錄。
4. 教保活動的設計能符合嬰幼兒不同月（年）齡與新舊經驗的差異做深淺銜接。
5. 教保活動的設計與實施能符合嬰幼兒的發展能力與生活經驗，並以遊戲的方式進行活動，提供嬰幼兒主動思考、主動探索、操作的機會。
6. 教保人員使用簡單且明確的字詞與嬰幼兒溝通，並依嬰幼兒的發展階段不同，提供個別或團體說話的機會。
7. 因應個別活動空間的人力或時間條件、嬰幼兒的實際需要等可適度調整或彈性修正活動計劃。
8. 教保活動中，嬰幼兒在空間規範內能夠自由的操作教材或教玩具，以鼓勵嬰幼兒，充分發揮自己的想法，進行不同的嘗試。
9. 嬰幼兒的輔導與追蹤，能依據學習與發展的評量結果，發現需要輔導的嬰幼兒個案。並針對輔導個案，實施具體的輔導策略與定期追蹤

(需留存嬰幼兒個案輔導與追蹤的相關資料)，輔導個案可以包括特教、早療及學習、行為需要個別輔導之嬰幼兒。

參考書籍：

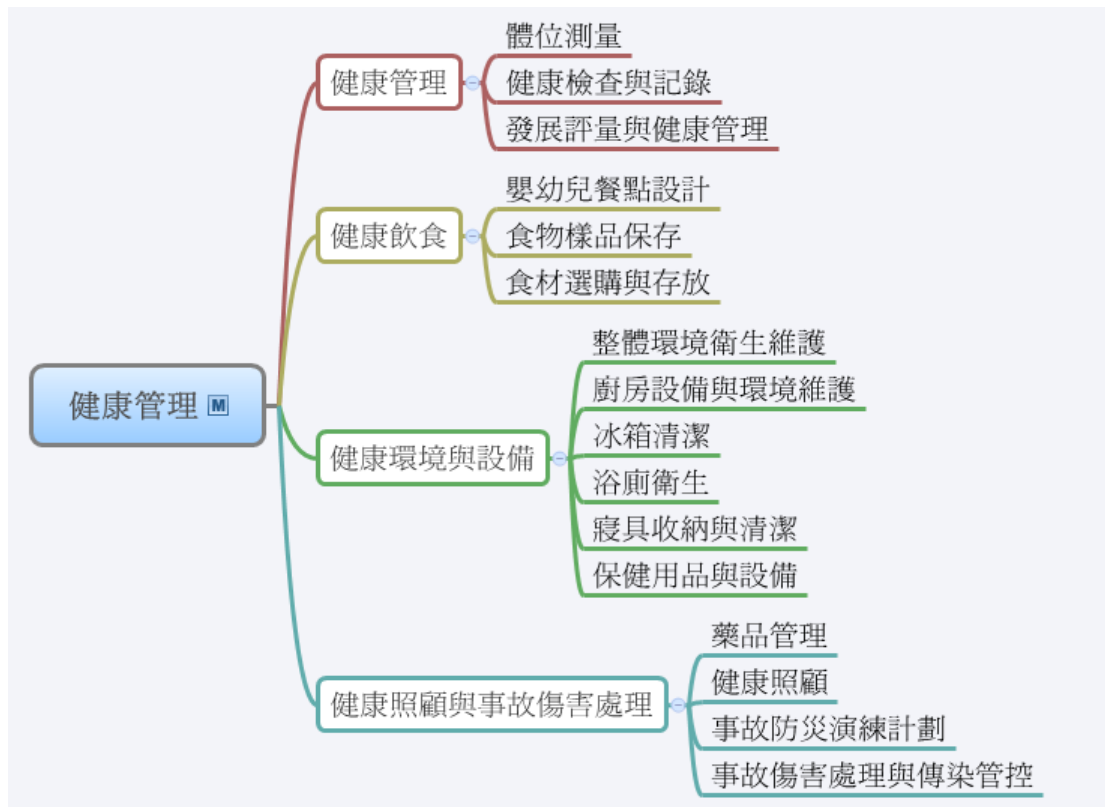
Amy Laura Dombro, Laura J. Colker & Diane Trister Dodge 原著，李永怡等譯(2004)，0~3 嬰幼兒創意課程（上）：良好托育關係的建立，臺北：信誼基金會出版社。

Amy Laura Dombro, Laura J. Colker & Diane Trister Dodge 原著，黃淑芬等譯(2004)，0~3 嬰幼兒創意課程（下）：自理能力的學習與每日活動的安排，臺北：信誼基金會出版社。

Doris Bergen, Rebecca Reid, Louis Torelli 原著，楊金寶等譯(2011)，0~3 歲嬰幼兒教保專業與實務：呵護小小孩的成長與學習。臺北：華騰文化。

Judy Herr, Terri Swim 原著，楊曉苓等譯(2006)，嬰幼兒的創意資源，臺北：紅葉文化。

楊曉苓、段慧瑩(2007)，0-2 歲嬰幼兒適性發展學習活動綱要之研究，內政部兒童局委託研究報告，未出版。



伍、健康管理

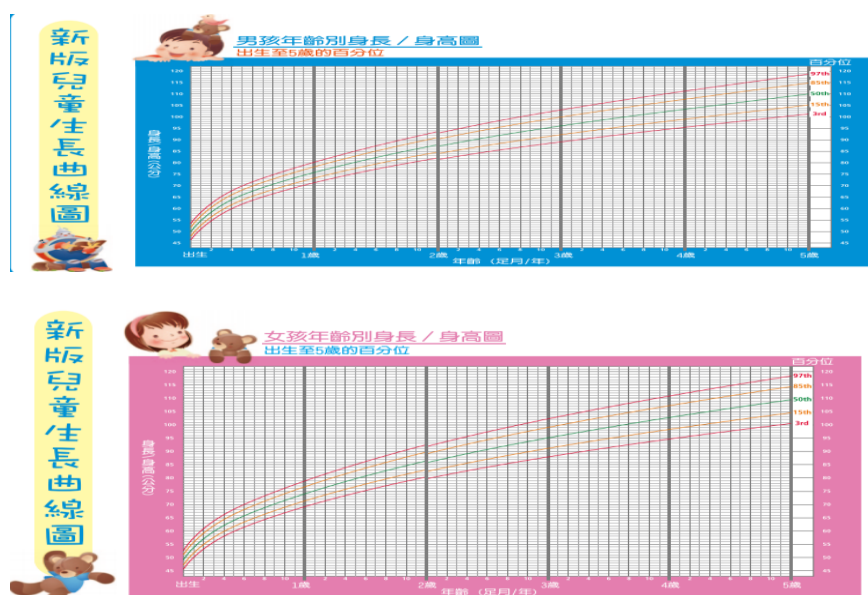
健康照顧與管理是托嬰中心必須注意的重點，蓋因托嬰中心為群聚照顧的環境，營造健康環境、提供健康膳食，並且避免疾病傳染與事故傷害對嬰幼兒造成的不利影響，是每位托嬰中心負責人與主管必須審慎面對與處理的議題。以下分別針對健康管理、健康飲食、健康環境與設備、健康照顧與事故傷害處理等四大部分分別說明托嬰中心日常需處理的各項嬰幼兒健康議題，安全維護與管理的部份請另行參考「**臺北市托嬰中心安全管理實務手冊**」之說明。

一、健康管理

托嬰中心嬰幼兒健康管理的內涵，包含嬰幼兒基本體位的測量與追蹤，不同月齡嬰幼兒健康檢查與記錄，嬰幼兒發展評量與健康管理程序等，茲簡要說明如下。

1. 嬰幼兒體位測量

結合行政管理需留存之嬰幼兒基本資料，反應嬰幼兒不同成長年齡與階段的例行性體位測量資訊也必須一併納入。每位嬰幼兒至少每半年需測量身高、體重、頭圍至少二次，並留有書面記錄備查；另外，嬰幼兒之身高、體重、頭圍測量結果應同時登錄於衛生福利部國民健康署所提供之新版兒童生長曲線圖，以了解每位嬰幼兒身體成長狀況與常模比較之結果，盡早排除各項健康或發展異常，協助家長了解嬰幼兒成長狀況。



2. 健康檢查與記錄

每位嬰幼兒都應有定期健康紀錄，內容除包含嬰幼兒基本資料、疾病史、藥物與食物過敏紀錄、身高、體重、頭圍、健康問題及處理紀錄外，並應參照衛生福利部國民健康署提供之兒童健康手冊，將健康檢查及預防接種結果詳實記錄。建議應定期請家長提供兒童健康手冊以供查閱、核對並登載。

3. 發展評量與健康管理

承上所述，托嬰中心對每一位收托嬰幼兒均應配合其月齡定期實施健康檢查，並向家長收集兒童健康手冊以了解並核對嬰幼兒健康與

發展狀況。若發現家長未依照兒童健康手冊建議之時程(出生六天內、一個月、二至三個月、四至九個月、十至十八個月、一歲半到二歲、二歲至三歲等共計七次)接受幼兒健康檢查,則托嬰中心應積極宣導並與家長溝通,讓嬰幼兒接受免費健康檢查。

另外,除定期健康檢查外,對受托嬰幼兒應依其月齡不同實施發展篩檢,可參考臺北市衛生局所提供之學前兒童發展檢核表(網址:<http://www.health.gov.tw/Default.aspx?tabid=411&mid=1142&itemid=24839>),或參考臺北市早療通報中心提供之線上版(網址:<https://www.theme.taipei.gov.tw/tpeirrc/webapplication/webcheckform.aspx>)定期針對嬰幼兒的發展變化進行整理討論。發展篩檢雖然有既成表格可以使用,但仍建議相關人員應至少接受過發展篩檢的教育訓練,方能維持執行篩檢的穩定性與一致性。

The image shows two identical forms for the '臺北市學前兒童發展檢核表' (Taipei City Pre-school Children Development Screening Form). The left form is for 0.4 years (3 months 16 days to 5 months 15 days) and the right form is for 0.6 years (5 months 16 days to 8 months 15 days). Both forms include sections for caregiver details, child's personal information, and a checklist of developmental milestones. The 0.4 form has a '0.4' icon and the 0.6 form has a '0.6' icon.

若核對健康檢查記錄、生長曲線圖與發展檢核表後發現嬰幼兒有健康或生長發育異常者,應立即聯繫家長並予以協助處理。後續可透過家長聯絡簿、電聯紀錄或工作日記等確認後續追蹤處理情形,並應撰寫異常個案處理報告以備查。

二、健康飲食

1. 嬰幼兒餐點設計

依據兒童健康手冊的建議,6個月以前的嬰兒應以全母乳為主,6個月以上才開始增加副食品,一方面提供奶類所不足的營養,另一方面訓練兒童咀嚼和吞嚥,為其未來一生的營養攝取作準備。

添加副食品有一些基本的原則（引自衛生福利部手冊資料）：

- (1)應以較少引起過敏的食物為優先，如米粉、水果(柑橘除外)、蔬菜、蛋黃和肉類等。
- (2)開始餵食糊狀食物（如米糊、果泥等）時，應以湯匙餵食，避免將食物加入奶瓶內一起餵食。
- (3)請選擇嬰兒專用米粉而非市售米麩，米粉應以水或奶調成糊狀。
- (4)每次只添加一種新食物，由少量(一至二湯匙)開始，逐漸增加，觀察四至七天，如無長紅疹、腹瀉、嘔吐等症狀，則可繼續餵食。若出現以上的身體反應，則應暫停該食物一至兩個月後再嘗試，或向醫師諮詢。

添加副食品時也應同時注意營養的均衡，以下幾點可注意：

- (1)稀飯是很好的半固體食物，但僅用大骨湯煮稀飯營養和熱量均不足，必須添加其他食物(如蔬菜、根莖類、蛋黃、肉類等)在內。
- (2)製作副食品時應注意衛生，勿添加調味品。
- (3)市售罐裝嬰兒食品應避免選用添加有澱粉等賦形劑的產品，以免攝取不必要的熱量。購買時應注意有效期限及適用年齡，吃不完的食物應置於冰箱內，並在3天內食用完畢。
- (4)寶寶的大便中若出現未消化的食物如豆子或玉米的皮、蔬菜的纖維等，都是正常的，不必因此停止餵食。

至於添加副食品時，應注意不同年齡的嬰幼兒需求是有差異的，一歲以上的幼兒應多注意食物的多樣化，或是同一種食材用不同的作法或處理方式讓食物呈現出多種樣貌，可以增加幼兒口腔的體驗與感覺；不同型態的食物（糊狀、半固體、固體）應分開提供，切勿混合使用。

最後，托嬰中心應定期公布菜單於公佈欄、聯絡簿或網站等供家

長參考，提供給嬰幼兒的食物應容易咀嚼、消化，避免提供刺激性食物。配合嬰幼兒不同月齡與個別的需求安排供餐時間，依照世界衛生組織的建議，喝母乳的寶寶，在六到八個月時，一天至少應吃兩次副食品，九個月以後則一天至少吃三次副食品；對於沒有喝母乳的寶寶，則六個月，一天至少要吃四次副食品或配方奶，以維持寶寶足夠的能量攝取。

2. 食物樣品保存

托嬰中心提供給嬰幼兒之副食品(包含早點、午餐及午點等)，都應留存樣品供衛生單位稽查。留存樣品時應注意下列幾點原則：

- (1)副食品以機構提供為主，每樣食物應分開收集，每樣至少留存約 50 公克以上，且需密封並分開保存。
- (2)食物樣品留存之日期應清楚標示年、月、日及供餐時間。
- (3)食物樣品應置於冰箱冷藏室。
- (4)食物樣品至少應保存 48 小時備查，若為週五供餐，則至少保留至週一結束後方能丟棄。

3. 食材選購與存放

食材的選購與存放應注意以下幾點原則：

- (1)食材自然、新鮮且沒有過期。(購買的食材、乾貨、罐頭、瓶裝食品等，若印有製造日期則不得過期，若為新鮮蔬菜等則避免存放時間過長)
- (2)不同型態的食物如罐頭、乾貨、調味品、食用食品等應分類儲存。
- (3)食品及食器等應離牆、離地至少 5 cm 以避免污染，但若為固定於牆壁之櫃子則不在此限。
- (4)食品與清潔劑等化學物品應分開存放(或食品放上層，清潔劑等化學物品放下層)，避免交叉污染、中毒。

(5)家長所提供之母乳應放置於冷凍櫃存放，使用時始透過隔水加熱至適當溫度後才提供給嬰兒食用。

三、健康環境與設備

1. 整體環境衛生維護

為促進整體健康環境之品質，托嬰中心日常健康促進環境之維護應注意下列幾點：

- (1)機構內應設置有紗窗、紗門、空氣門等設備，以防止蚊蠅進入。
- (2)能依嬰幼兒使用空間之需求調整光源、溫度、濕度、通風等，以配合嬰幼兒睡眠或活動時間之差異。
- (3)機構內外環境應定期消毒、清潔且有留存完整紀錄。
- (4)若設有儲水塔或淨水設備，應定期清理且有清洗與更換濾心等紀錄（每年至少一次）。

2. 廚房設備與環境維護

托嬰中心若設有廚房備製嬰幼兒之副食品與餐點，則應注意下列幾項：

- (1)廚房應設有紗窗、紗門、空氣門等設備讓蚊蠅無法進入，環境維持乾淨清潔，且垃圾桶需加蓋。
- (2)生、熟食及水果應有專用且清潔的砧板，刀具各需三套且標示清楚並正確使用。
- (3)廚房應設置有抽油煙設備且抽風功能良好；工作檯照明應保持在 200 米燭光以上。
- (4)若使用瓦斯桶、熱水器等應裝置於戶外且通風良好之處，且標示清楚。若使用電熱水器則應注意絕緣隔離等用電安全。
- (5)烹調用具與餐具，嬰兒使用之餵食用具如奶瓶、奶嘴、溫奶器

等應保持清潔且儲放有序。

(6)適當的餐具材質應為不銹鋼、安全玻璃、陶瓷或紙碗等符合環保、安全規範之餐具，每位嬰幼兒均配置符合發展需求的個人專屬餐具。較大幼兒應有專用水杯且沒有破損龜裂。

(7)餐具應使用耐高溫材質並確實消毒，或使用可丟棄之環保碗。托嬰中心應備有高溫蒸氣消毒鍋或以煮沸消毒法進行餐具的消毒。

3. 冰箱清潔

(1)冰箱清潔無異味。

(2)食物大約放 60% 容量以確保冷卻效果良好。

(3)冷凍、冷藏食品密封且儲放有序，未擋住出風口。

(4)冰箱冷藏室及冷凍庫內均備有溫度計，且冷藏室溫度需低於 7°C，冷凍室溫度應在-18°C 以下。

4. 浴廁衛生

(1)依規定設置符合嬰幼兒發展能力、數量足夠且無異味的專用便桶。

(2)水龍頭數量足夠(10 名嬰幼兒設置一個)且採扳動式或感應式。

(3)洗手檯高度 50-60 公分且地板不溼滑；放置有蓋的垃圾桶。

(4)有淨手及乾手設備（乾手設備為個人用手帕、個人用毛巾、擦手巾、擦手紙、烘手機等，毛巾或擦手巾不得重疊放置。）

5. 寢具收納與清潔

(1)每位嬰幼兒均有專用的寢具（睡床、睡墊、睡袋、棉被等），收納時應隔離且通風良好。

(2)嬰幼兒之寢具應保持整潔且定期清洗，並有完整紀錄留存。

6. 保健用品與設備

(1)保健用品未過期，有八項以上且有專人管理（除保健箱外需另

備有檢核表，定期確認保健箱物品時需注意標示清楚、未過期；有專人管理且定期補充)。

(2)保健用品(包括：體溫計、無菌紗布、無菌棉枝、OK 繃、繃帶、生理食鹽水、優碘、三角巾、冰枕或冰寶、熱水袋、固定板等)應放置成人易取，嬰幼兒拿不到的地方。

四、健康照顧與事故傷害處理

1. 藥品管理

(1)應制定合理的托藥制度，例如明文規定且公告家長，由家長填寫托藥單等。

(2)藥物放置位置必須安全適當，幼兒不易自行拿取。

(3)給藥方式正確，嬰幼兒用藥應以具清楚標示、瓶裝之藥水為主，避免使用藥粉或藥錠。

(4)備有每位嬰幼兒的給藥紀錄且記錄完整，給藥者需做到「三讀五對」(三讀：「取出藥物罐時」、「調劑時」、「給藥前」要三讀藥品標籤確認無誤，五對：個案對、藥物對、劑量對、時間對、途徑對等五項查對後方能給藥)，給藥後需有托育人員簽名或蓋章之記錄留存。

(5)未經醫囑的藥物，不得餵食。

2. 健康照顧

(1)發燒的處理：

- 1) 測量體溫，觀察體溫的變化
- 2) 補充水分
- 3) 睡冰寶或冰枕
- 4) 臥床休息或靜態活動
- 5) 維持合宜的室溫

- 6) 沒有寒顫情形則減少衣服或被蓋
- 7) 溫水擦拭或溫水浴
- 8) 觀察其意識狀況，注意安全並安撫孩童。

(2)腹胃道疾病的處理：

- 1) 適當的補充水分
- 2) 清淡飲食
- 3) 皮膚護理、預防臀部紅疹
- 4) 觀察大便的次數、性質
- 5) 觀察有無發燒、活動力降低、脫水等症狀
- 6) 通知家長、送醫治療。

(3)腸病毒防治：

- 1) 隔離病童
- 2) 避免病童排泄物外洩，處理後洗手
- 3) 勤洗手
- 4) 注意環境衛生，1：100 之消毒水(漂白水)擦拭
- 5) 注意通風
- 6) 幼兒應注意營養、運動、睡眠以增加抵抗力
- 7) 繼續觀察相關症狀如發燒
- 8) 腸病毒個案通報至社會局與健康服務中心。

(4)呼吸道疾病防治：

- 1) 正確洗手
- 2) 手部避免接觸眼、口、鼻
- 3) 咳嗽、打噴嚏時應用紙巾蓋住口鼻
- 4) 注意環境通風
- 5) 注意環境衛生
- 6) 接種流感疫苗

- 7) 應注意營養、運動、睡眠以增加抵抗力
- 8) 避免去公共場所
- 9) 病患需注意呼吸道隔離、戴口罩
- 10) 繼續觀察相關症狀如發燒
- 11) 流行性感冒個案通報至社會局與健康服務中心。

(5) 登革熱防治

- 1) 防蚊措施：裝設紗窗紗門、使用捕蚊燈、使用防蚊藥劑、著淺色長袖衣褲
- 2) 室內積水容器如花瓶、花盆底盤、冰箱底盤每週定時清洗
- 3) 室外積水容器如廢棄輪胎、水桶、陶甕等，應清除積水
- 4) 自然容器如樹洞、竹筒、葉軸等，應清除積水
- 5) 居家及周圍環境噴灑環保署許可之殺蟲劑
- 6) 配合衛生單位進行衛教宣導

3. 事故防災演練計畫

相較於收托幼兒年齡較大的幼兒園，托嬰中心收托幼兒的年齡均在 2 歲以下，不論語言溝通、身體動作、認知理解等能力仍處於相對發展較低的程度，因此一旦發生天然災害或人為意外，需要成人提供積極協助的可能性相當高，因此經營托嬰中心時必須未雨綢繆、為可能出現的各類災害事先做好準備，以避免慘劇的發生。

常見之事故傷害包含地震、洪水、火災等，針對不同災害均應訂定防災演練計劃書（範例 5-1），詳列災害發生時的人員任務編組以及逃生動線圖，平時應定期依計畫內容辦理防災演練，確保所有工作人員了解並熟知災害發生時的防治原則與逃生動線，一旦災害發生後可以儘速脫離現場或覓妥安全場所避難。

範例 5-1 托嬰中心複合式防災演練計畫 (綱要)	
壹、依據：	
貳、目的：	
參、參與單位：	
肆、活動對象：	
伍、實施日期：	
陸、實施地點：	
柒、實施方式：	
一、第 1 階段：地震災害發生	
(一) 演練項目：事故發生與察覺	
(二) 演練時間：3 分鐘	
(三) 參與人員：中心師生	
二、第二階段：地震災情發生，逃生與避難引導	
(一) 演練項目：進行避難及逃生疏散的演練	
(二) 演練時間：10 分鐘	

4. 傷害與傳染控制

(1)應備有腸病毒、發燒等疑似群聚感染之通報作業流程與相關記錄。

(2)服務滿一年之工作人員均有有效期限內的急救證照(有術科測試通過之急救證照如衛生署 CPR 證照、醫院或紅十字會的急救證照均可)。

(3)預防跌落：(1)陽台有堅固圍欄(圍牆)且高度 120 公分以上(2)窗前、陽台前不得放置可攀爬的傢俱、玩具、花盆等雜物(3)陽台欄杆間隔小於 6 公分(4) 地板平坦不滑，保持乾燥清潔(5)整體空間光線充足(6)樓梯階面有防滑裝置(7)不讓嬰幼兒睡在危險區域，例如沙發。

(4)預防燒燙傷：(1)座立式檯燈、飲水機、熱水瓶、微波爐、烤箱、電熨斗、電熱器、捕蚊燈置於嬰幼兒無法觸碰的地方(2)設置維修狀況良好之緊急逃生器具(3)插座及電線以固定、隱藏或置高方式處理(如：以沉重傢俱擋住或置高於 110 公分)(4)熱水器水溫設定在低溫(5)熱湯鍋與菜餚置於幼兒無法觸碰之位置(6)同一插座不會同時加插負電量大之電器(7) 食物運送及放置安全不致燙傷兒童

(5)預防窒息：(1)窗簾或百葉窗拉繩長度及收線器位置為幼兒無法觸碰的高度(2)電線延長線、固定或隨時收高(3)嬰幼兒使用的棉被、枕頭應保持適當軟度及厚度(4)玩具附件、材料(如：串珠)之直徑大於 3 公分或長度大於 5 公分 (5)不可提供直徑大於 3.17 公分且圓形的食物，例如貢丸(6) 密閉電器(如洗衣機、微波爐)及密閉櫃

子應放在遠離嬰幼兒的空間或加裝安全措施(7)嬰幼兒的睡床上不垂掛裝飾品、繫繩的奶嘴(8) 嬰幼兒睡眠時應蓋嬰兒棉被並隨時觀察其狀態。

(6)預防中毒：(1)含毒溶劑、保健食品及藥品外瓶貼上明顯警告標籤，收納於幼兒無法碰觸的地方(2) 玩具電池盒牢固及電池不易取出(3)含毒溶劑及藥品不以食品容器（例如：汽水瓶、杯碗等）盛裝(4)瓦斯桶、熱水器裝設在室外通風良好位置(5)使用無毒性、有標示耐熱溫度度數之素色餐具盛裝熱食(6)食品與有毒物品(清潔劑等)分開存放(7)有毒植物應放置在幼兒接觸不到的空間