

113 年度彰化縣托嬰中心評鑑計畫

壹、緣起：

隨著社會結構轉型，托兒需求日益殷切，如何提供質優量足之托育、照顧服務，使家長無後顧之憂，係當前推動兒童福利之重要課題。本府為透過評鑑作業以提升托育機構服務品質，爰依兒童及少年福利與權益保障法之規定制訂本計畫。

貳、目標：

- 一、落實兒童福利政策，健全本縣幼兒托育品質，輔導托嬰中心就行政管理、教保活動、衛生保健、員工福利措施等向度，發展托育服務，以確保幼童獲得妥適照顧。
- 二、透過實地評鑑作業，瞭解托嬰中心營運情形，以做為日後輔導改善之參考。
- 三、藉由評鑑制度選出績優者予以表揚獎勵，並針對辦理不善之托育機構列入輔導、追蹤改善。

參、主辦單位：彰化縣政府

肆、承辦單位：朝陽科技大學-彰化縣托嬰中心訪視輔導暨評鑑計畫辦公室

伍、評鑑時間：113 年 4 月-5 月

陸、評鑑委員：

評鑑工作項目	評鑑委員
召集人	朝陽科技大學師資培育中心助理教授魏宗明
行政管理評鑑	亞洲大學幼兒教育系副教授-陳昇飛
員工福利措施評鑑	中臺科技大學兒童教育暨事業經營系講師 藍嘉惠
	彰化縣政府社會處承辦人
	彰化縣政府建設處承辦人
	彰化縣消防局承辦人
教保活動評鑑	中臺科技大學兒童教育暨事業經營系副教授 王惠姿
	弘光科技大學幼兒保育系講師王資惠
	朝陽科技大學幼兒保育系助理教授楊淑雅
衛生保健評鑑	彰化縣衛生局承辦人

柒、評鑑對象：彰化縣立案托嬰中心 29 家

捌、評鑑地點：各托嬰中心

玖、評鑑及輔導小組：

籌組評鑑及輔導小組負責評鑑及後續輔導作業，其組成人數至少應有二分之一具備下列資格要件之一：

- 一、教授兒童福利或托育服務課程3年以上之專家學者。
- 二、績優托嬰中心之主管人員且具有5年以上教保或托育服務經驗者。
- 三、家長團體、托育人員團體代表。

拾、評鑑項目（如附件一 113 年年度彰化縣托嬰中心評鑑指標）：

- 一、行政管理
- 二、教保活動
- 三、衛生保健
- 四、員工福利措施

拾壹、評鑑方式：

一、自評：

（一）受評機構填寫自評表。

（二）於 113 年 3 月 31 日前將自評表書面寄至彰化縣托嬰中心訪視輔導暨評鑑計畫辦公室信箱(changhuababy@gmail.com)。

二、實地評鑑：

（一）依據排定日程至各托嬰中心辦理實地評鑑，其程序包括機構簡報、參觀設施、查閱資料與相關人員訪談委員討論會議以及綜合座談等部分。時間以 3 小時為原則，並得依托嬰中心規模彈性調整，評鑑流程如下：

項次	辦理事項	預計時間
一	主席致歡迎詞	10 分鐘
二	受評單位簡報及其設施參觀	30 分鐘
三	檢視並查閱資料	70 分鐘
四	實地觀察與訪談相關人員	30 分鐘
五	評鑑人員討論	20 分鐘
六	綜合座談	20 分鐘

（二）委員撰寫整體評鑑報告及建議意見，交計畫辦公室分送受評對象，如有異議，受評單位得於接獲評鑑結果建議表後二週內，填妥申復表，逕送彰化縣政府辦理申復。

（三）委員填寫評鑑評分表後，交計畫辦公室彙總評鑑成績，必要時召開評鑑小組會議確認各受評單位評鑑成績後再公布，做為獎懲依據。

（四）受評單位若有疑義，可於本次評鑑結束前補送書面資料，實地訪評結束後委員將不再接受相關資料之補件。

（五）除受評單位事先提供之評鑑資料外，評鑑人員不得攜出現場其他相關資料或物品。

拾貳、評鑑委員倫理守則：

為使評鑑委員確實遵守保密及利益迴避原則，以維持評鑑之客觀公正，參與評鑑工作之委員與工作人員均須簽署保密同意書，評鑑內容、評鑑結果、委員討論、綜合座談之內容、評鑑過程(含托嬰中心內部)之照片，在評鑑結果公告之前謹守保密原則。此外，為維護評鑑工作的公平性，評鑑委員需謹守下列迴避原則：

- 一、評鑑委員與受評的托嬰中心工作人員有特定的關係(如：三等親、論文指導關係)。
- 二、評鑑委員現任職該托嬰中心，或者托嬰中心承接之母機構(含大學、協會、學會、基金會等)。
- 三、受評的托嬰中心曾接受評鑑委員委託指導實習生、參與研究計畫等。
- 四、若評鑑委員與受評的托嬰中心曾有利益往來或曾發生衝突或爭執，評鑑委員有義務主動告知，並迴避該托嬰中心的評鑑，避免衍生申訴事件。
- 五、擔任同一縣市其他托嬰中心的計畫主持人或中心主任，不宜擔任托嬰中心評鑑委員。

拾參、附則：

評鑑結果公告後，績優機構經彰化縣政府查有限期改善或行政裁罰事件者，將撤銷其績優獎勵，評鑑成績改列乙等。

拾肆、本計畫簽奉核定後實施，修正時亦同

113 年度彰化縣托嬰中心評鑑指標

壹、行政管理

為使委員於評鑑時能有客觀的評核依據，下面詳列各項關鍵評量指標涵蓋的查核內容，以及每一項查核內容對應的查閱重點和文件。

品質構面	核心項目	關鍵評量指標	查核內容	查閱重點文件	自評	通過	不通過	說明
壹、行政管理 (共10)	一、機構行政管理	★ 1. 機構立案、收退費、收托、人員資格及兒童納保團體保險。公共意外責任險與火險等，符合報送地方政府資料，且符合消防、公安、衛生與建管檢查相關規定。	1. 機構立案、收退費、收托、人員資格及兒童納保團體保險。	1. 檢視系統登載之資料與托嬰中心檔案是否一致。查核兒童納保紀錄與系統資料是否一致。				
			2. 公共意外責任險與火險等，符合報送地方政府資料，且符合公安與建管檢查相關規定。建設處評	2. 檢視公共意外責任險與火險的投保資料。公安與建管檢查紀錄。				
			3. 消防檢查符合相關規定，且符合報送地方政府資料。消防局評	3. 檢視消防檢查紀錄。 (如:消防設備、甲類2次、防焰證明、防火管理人)				
			4. 若配置有廚房工作人員(含兼職)，每年健康檢查一次(A型肝炎、胸部X光、糞便培養傷寒桿菌及手部皮膚等檢查)。衛生局評	4. 檢視廚工健檢紀錄。				
		2. 三年內經主管機關限期改善2次(含)以下或無科處罰鍰。社會處評	縣市政府提供最近三年稽查結果紀錄。社會處評	檢視三年內稽查紀錄已改善。				

	3. 每月至少召開一次教保或行政會議，且有追蹤管考機制。	每月至少召開一次教保或行政會議(不含訪視輔導會議)並留有紀錄。	檢視教保或行政會議紀錄(需包含會議紀錄和簽到表)。				
	4. 機構設施與設備造冊列管，並定期檢修及盤點。	查核設施與設備清單，有無定期盤點，並定期檢查，且損壞後有無維修。	檢視設備清單(定期更新)、檢修單(定期檢修)。				
二、 訊息揭露	1. 提供工作人員手冊與公開訊息，使工作人員了解其工作權責。	1. 工作人員手冊明列人事規章、責任分工、業務交接、門禁管理及代理方式、差假辦法、退休辦法、性別工作平等法、培訓制度、員工福利制度、申訴管道及兒童福利工作有關係文。 2. 公文有適當方式公告相關人員週知，且依公文來文與發文的處理流程執行。	1. 檢視工作人員手冊具備上述內容。 2. 了解或檢視公文處理流程與告知方式(可檢閱書面或詢問工作人員)。				
	2. 設有簡章或家長手冊，訂有完善收托及收退費辦法，並確實執行。	1. 簡章或家長手冊詳列設立宗旨、行事曆、作息表、收退費辦法、家長配合事項，並提供家長申訴之管道及處理追蹤。 2. 明確建立家長接送制度與辦法、門禁管理作業程序，收退費辦法。	1. 檢視簡章或家長手冊具備上述內容。 2. 檢視上述辦法且已提供給家長。 3. 訪客管理紀錄(托嬰中心防疫管理指引)。				
三、 人事管理與專業訓練	★ 1. 人事管理符合勞動基準法相關規定，且雇主應付負擔或提撥之保費金額如實支應。	1. 工作人員有加勞健保、保額依勞基法規定以全薪投保，並且由雇主與員工分別負擔。 2. 雇主按月提撥退休金，並依	檢視保單及繳費收據、薪資資料、相關退休提撥金額證明及勞工退休金提繳證明。				

		勞基法訂定退撫辦法或以勞退新制提撥全薪 6%且確實執行。					
	★ 2. 工作人員依主管機關規定接受訓練。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主管人員及托育人員每年接受 18 小時以上專業訓練及每 2 年基本救命術 8 小時。年資未滿一年者，依比例計算專業訓練時數。 2. 負責衛生安全相關業務人員每年有一次以上急救(須包含嬰幼兒急救訓練)及消防安全之訓練。 3. 托嬰中心負責感染管控專責人員每年須接受傳染病防治或人口密集機構感染管制等訓練課程至少 8 小時。 4. 若設有廚工，廚工每年接受衛生講習至少 4 小時。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視主管與托育人員在職訓練時數證明、基本救命術研習時數(以現職人員為主)。 2. 檢視托嬰中心衛生安全負責人員的急救與消防安全訓練證明。 3. 檢視托嬰中心負責人或醫護人員機構感染控制訓練課程證明。 4. 檢視廚工衛生講習證明。 				
四、危機事件處理與通報	1. 訂有明確之危機事件處理流程，備有緊急聯絡人資料與聯絡方式，危機事件通報與處理紀錄完整。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 備有危機事件處理流程與緊急聯絡人資料。 2. 危機事件通報與處理紀錄完整 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視危機事件處理流程與緊急聯絡人資料。 2. 若曾發生危機事件，檢視通報、處理與後續追蹤紀錄。 				
	2. 訂有防災演練計畫，每半年實施一次。消防局評	備有防災演練計畫與演練活動照片紀錄。消防局評	檢視防災演練計畫與演練活動照片紀錄。				

貳、教保活動

為使委員於評鑑時能有客觀的評核依據，下面詳列各項關鍵評量指標涵蓋的查核內容，以及每一項查核內容對應的查閱重點和文件。

品質構面	核心項目	關鍵評量指標	查核內容	查閱重點文件	自評	通過	不通過	說明
貳、教保活動 (共7項)	一、適齡適性	1. 由一至二位固定的托育人員負責嬰幼兒基本照護。	1. 托育日誌與托育人員編制表呈現嬰幼兒有固定照顧者。 2. 托育人員請假時，由有核備且符合托育人員資格者代理。	1. 檢視托育契約(或衛生福利部社會及家庭署托育服務整合資訊系統)、托育日誌，查核照顧者的一致性。 2. 檢視代理交班表，不得口頭交接和以職掌表取代。				
		★ 2. 托育環境符合嬰幼兒發展需求，並定期清潔及維護。	1. 托育環境符合嬰幼兒發展需求。 2. 空間和動線規劃合宜，符合安全原則。 3. 空間規劃能顧及托育人員執行照護工作時的舒適度及近便性。	1. 托育環境指的是《兒童及少年福利法機構設置標準》第8條第一款至第八款所稱之空間。 2. 空間規劃要能讓托育人員在視線範圍內看見所有嬰幼兒。活動區域安全寬敞，動線流暢，避免嬰幼兒跌倒，經常走動之路線無雜物或玩具散落。 3. 托育人員執行工作時能否避免腰背肘之職業傷害。櫥櫃、調奶台、尿布台等在托育人員方便				

			<p>4. 空間規劃能支持嬰幼兒自行使用。</p> <p>5. 定期清潔及維護托育環境。</p> <p>6. 活動空間光線充足，並依作息對光線做適度調整。衛生局評</p>	<p>使用範圍內。</p> <p>4. 空間能讓嬰幼兒獨立探索且未有安全疑慮。</p> <p>5. 現場觀察托育人員清潔方法與流程正確(如：換尿布前後都需洗手、是否消毒換尿布墊)。</p> <p>6. 活動區照度在350Lux以上，提供嬰幼兒操作、觀察，閱讀區域照度應在500-700Lux，不得超過1000Lux。睡眠區可局部調整光線或遮光，光線不直射眼睛等。</p>				
	<p>3. 提供安全、多元、適量且適合嬰幼兒發展的設備、<u>教玩具與材料及圖書</u>，並定期清潔及維護。</p>	<p>1. 教玩具與材料符合安全規範。</p> <p>2. 教玩具與材料及圖書適齡符合嬰幼兒發展需求。</p> <p>3. 教玩具與材料及圖書數量至少達到收托嬰幼兒人數之3倍。</p> <p>4. 定期清潔、維護及汰換教玩具。</p>	<p>1. 購置之各式教玩具材料，符合安全檢驗標準(如：ST, CE, GS, CNS等)，狀況良好無破損、無掉漆。</p> <p>2. 依嬰幼兒各領域的發展需求提供適宜的教玩具。</p> <p>3. 檢視托育日誌、托育計畫或現場觀察托育人員提供適齡適性、數量充足的教玩具與材料及圖書。</p> <p>4. 教玩具與材料及圖書數量至少達到收托嬰幼兒</p>					

				<p>人數之3倍指的是現場嬰幼兒可使用之數量，不包含儲藏室內之教玩具。</p> <p>5. 檢視清潔紀錄表、教、玩具維修檢核表。</p> <p>6. 圖畫書材質不易褪色，外表乾淨，狀況良好堪用。</p>				
	4. 依據嬰幼兒發展規劃適齡適性的教保活動。	<p>1. 提供適宜的作息表。</p> <p>2. 引導嬰幼兒學習生活自理並養成良好生活習慣。</p> <p>3. 提供嬰幼兒自由探索與團體活動的機會。</p> <p>4. 給予嬰幼兒個別化的引導與鼓勵。</p>	<p>1. 檢視作息表。</p> <p>2. 檢視托育日誌(前二年每班至少一本，評鑑當月份需提供所有收托嬰幼兒之托育日誌)。</p> <p>3. 生活習慣指培養幼兒生活自理能力，如：道早、問好、進食、洗手、如廁等。</p> <p>4. 非具備托育人員資格者不得進行教保活動(如行政人員、才藝、外語老師)。</p> <p>5. 托育人員使用《托嬰中心嬰幼兒適性發展活動實務指引》與《托嬰中心教保活動指引》。</p> <p>6. 視嬰幼兒個別需求更換教玩具，以引發嬰幼兒興趣。</p>					
	5. 托育人員能即時正向回	1. 托育人員使用積極正向的	現場觀察或查閱托育日					

		<p>應嬰幼兒的需求。</p>	<p>語言與態度，即時回應嬰幼兒需求。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 嬰幼兒有需求時能摟抱撫拍，以微笑、語言回應嬰幼兒。 3. 與嬰幼兒說話時語氣和緩，用詞簡單明確。 4. 能示範及引導嬰幼兒正向的人際互動。 	<p>誌：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 托育人員能對嬰幼兒情緒及需求(如哭聲、肢體表情、發出的聲音)配合微笑、與言語肢體動作予以正向的回應。 2. 托育人員能使用正向的態度及行為技巧，培養嬰幼兒良好生活自理能力和生活習慣。 3. 托育人員能對嬰幼兒示範或引導正向的人際互動，鼓勵參與社會性或團體遊戲，促進社會發展。 4. 每位嬰幼兒能與托育人員或其他嬰幼兒互動，以及一起從事社會性遊戲或活動。 				
	<p>★ 6. 記錄嬰幼兒學習狀況與生</p>	<p>觀察與記錄嬰幼兒學習狀況。</p>	<p>從托育日誌或嬰幼兒成長檔案中呈現托育人員對嬰</p>					

		活情形。		幼兒生活情形(例如：會自己穿褲子)和學習狀況(拋球等大肌肉控制)的紀錄。(依嬰幼兒適性發展：嬰幼兒各領域的發展需求提供適宜嬰幼兒粗大動作、精細動作、感官操作與探索、語言發展、扮演遊戲、生活自理的活動與經驗。)				
二、親師合作	1. 與嬰幼兒家長保持聯繫與溝通，備有紀錄，並提供家長親職知能活動。	1. 協助及教導家長執行嬰幼兒個別化的生活習慣養成(例如：如廁、飲食、刷牙、睡眠等)。 2. 協助及教導家長重視嬰幼兒的視力保健。 3. 定期與家長溝通聯繫並備有紀錄。針對嬰幼兒的特殊議題，提供個別親職輔導。 4. 辦理親職教育相關活動。	1. 查閱托育日誌或電話紀錄、家庭訪問紀錄或其他相關文件。 2. 檢附證明。 3. 檢視托育日誌、親職教育活動紀錄。					

參、衛生保健

為使委員於評鑑時能有客觀的評核依據，下面詳列各項關鍵評量指標涵蓋的查核內容，以及每一項查核內容對應的查閱重點和文件。

品質構面	核心項目	關鍵評量指標	查核內容	查閱重點文件	自評	通過	不通過	說明
參、衛生保健（共10項）	一、健康管理與疾病管控	★ 1. 記錄與追蹤嬰幼兒健康資訊、定期篩檢、通報與追蹤異常個案。	1. 每季至少測量身高、體重、頭圍一次，並登錄於生長曲線圖，協助處理及追蹤異常個案。 2. 定期進行發展篩檢與記錄，將結果通知家長，並通報相關單位、追蹤異常個案矯治結果。	1. 抽檢托嬰中心嬰幼兒的身高、體重、頭圍健康成長紀錄，每季確實測量記錄一次，有異常者的處理紀錄。 2. 依照月齡進行發展篩檢、核對家長通知紀錄，異常個案通報及矯治紀錄。				
		★ 2. 工作人員應具備疾病與傳染病通報及處理知能。	1. 工作人員熟悉且依法進行傳染性疾病、腸病毒個案隔離措施及通報作業。 2. 托嬰中心若發生「人口密集機構傳染病監視作業注意事項」之通報條件和症狀內容者，需於24小時內至「人口密集機構傳染病監視通報系統」登錄，倘一週內無符合通報條件和症狀內容個案，則於每週一（含例假日）中午12時前至系統確認登錄。	1. 傳染性疾病通報處理流程。 2. 檢視相關紀錄，托嬰中心確實通報與登錄，並做個案的後續處理。				

	3. 託藥流程明確，紀錄完整。	<ol style="list-style-type: none"> 藥物（包含托育人員個人藥品）存放位置安全適當。 專業人員按正確程序給藥（三讀五對），紀錄完整。 	<ol style="list-style-type: none"> 現場觀察藥品放置位置。 現場觀察托育人員是否依照正確程序給藥。 檢視託藥規定、家長託藥單及給藥紀錄（應有給藥時間及給藥者簽名）。 				
二、餐點製備管理	1. 依嬰幼兒發展需求，設計餐點，每個月通知家長並確實執行。	<ol style="list-style-type: none"> 依嬰幼兒月齡提供適合的餐點表，並告知家長。 餐點調味與烹調方式適合嬰幼兒。 	<ol style="list-style-type: none"> 檢視餐點表內容。 檢視餐點表公告予家長。 				
	<p>★</p> <ol style="list-style-type: none"> 食品未過期，依規定餐點留樣，正確存放食物、藥品與母乳。 	<ol style="list-style-type: none"> 以 70 °C 開水、正確濃度，或水量（相差 ±10cc. 以上）沖泡奶水，輕搖均勻直到奶粉完全溶解為止，降溫後餵食。 餐點留樣每樣餐點成品至少 50 克。留樣檢體放置於保鮮盒或密封盒內冷藏 7 °C 以下，並標示日期，存放 48 小時以上備查。 以電鍋保溫的食品必須維持溫度 60 °C 以上，當日未食用完畢應丟棄。 冰箱中存放藥品必須與其他食物區隔並有明確標示。 	<ol style="list-style-type: none"> 現場觀察托育人員調奶程序正確。 餐點分開留樣、分量足夠並放置於保鮮盒或密封盒、標註日期及餐別。 現場若有以電鍋保溫的食品、溫度檢測需 60 °C。 檢視冰箱存放的藥品。 檢視冰箱溫度顯示器。 檢視冰箱內母乳儲放位置。 				

		<p>5. 冰箱冷藏 0-7°C，冷凍-18°C。且應放置溫度顯示器。</p> <p>6. 備有足夠空間的冷凍、冷藏冰箱或冰庫，母乳正確儲存並標明日期及使用者，且物品分類放置整齊無異味。</p>					
	<p>★ 3. 食品製備衛生安全。</p>	<p>1. 生熟食分類儲存，日期標明清楚。</p> <p>2. 調理及處理食物時，砧板、刀具應生食、熟食、水果分開調理及使用，餐點備妥後及運送時應加蓋，並避免用手直接接觸，且放置應注意衛生安全。</p>	<p>1. 檢視備餐區生熟食的儲存方式、食品標示未過期。</p> <p>2. 檢視備餐區的生熟食調理工具。</p> <p>3. 現場觀察餐點配送與放置位置。</p>				
	<p>4. 嬰幼兒有專屬餐具並定期清洗，若托嬰中心提供餐具或水杯，則須為高溫殺菌材料，並備有高溫消毒設備。</p> <p>★ 5. 備餐區(或廚房)光線與通風良好，並裝置防病媒措施。</p>	<p>嬰幼兒均有符合發展的個人專屬餐具及水杯，並備有奶瓶消毒設備。</p> <p>1. 備餐區清潔乾爽，光線(照明設施光線應達 100Lux 以上，工作檯面或調理檯面應保持 200Lux 以上)及通風良好。</p> <p>2. 廚房門窗應裝有效病媒防治措施(如紗網、膠簾、</p>	<p>現場觀察嬰幼兒餐具、水杯、奶瓶與高溫消毒設備。</p> <p>1. 現場觀察備餐區，以測光儀測量照度足夠。</p> <p>2. 現場觀察備餐區的通風良好無異味。</p> <p>3. 現場觀察廚房門窗可以有效防治病媒。</p>				

			空氣簾等)，且無損壞。				
三、照護 環境安全	1. 嬰幼兒有專屬寢具並定期清洗。	每位嬰幼兒均有專用的寢具或睡床（睡墊），隔離收納且通風良好，每週至少清洗一次，並有完整紀錄。	1. 現場觀察嬰幼兒寢具擺置情況。 2. 檢視寢具清洗紀錄。				
	★ 2. 定期檢視改善環境安全與防護措施。	1. 門窗牆壁櫥櫃具防夾及防撞措施，並設有安全裝置與防護措施，避免攀爬掉落危險。窗簾拉繩、電線有安全措施，睡床及衣物不可以有導致繞頸的繩索。衣服附件、物品、玩具附件、材料須直徑不得少於3.5公分或長度少於6公分。 2. 會產生燙傷的電器用品置於嬰幼兒無法觸碰的地方。 3. 藥品、清潔劑、殺蟲劑等危險物品標示清楚，並分區存放，專人管理，並放置在嬰幼兒拿不到的地方。	1. 現場觀察門窗牆壁櫥櫃等有防撞及防夾措施。 2. 現場觀察環境可防範嬰幼兒攀爬掉落或繞頸的危險。 3. 現場檢視衣服附件、物品、玩具附件、材料可避免嬰幼兒異物梗塞。 4. 現場檢視電器用品、電線位置。 5. 現場觀察藥品、清潔劑、殺蟲劑的擺放位置，了解上述物品的管理方式。				

肆、員工福利措施

為使委員於評鑑時能有客觀的評核依據，下面詳列各項關鍵評量指標涵蓋的查核內容，以及每一項查核內容對應的查閱重點和文件。

品質構面	核心項目	關鍵評量指標	查核內容	查閱重點文件	自評	通過	不通過	說明
肆、員工福利措施(共1項)	一、福利措施行政評	1. 工作人員福利(如：心理諮商、工作調整、健康檢查補助)或特色作為。行政評		請具體呈現相關文件。				