

托育人員在職訓練之探討

陳信豪

南臺科技大學教育領導與評鑑研究所助理教授

林一慧

臺南市第二區居家托育服務中心督導

一、前言

為因應雙薪家庭的育兒需求，同時建構友善的育兒環境，以期提振年輕夫妻生育的意願，托育政策近來成為中央及地方政府關注的焦點。自 2019 年 8 月 1 日起，行政院祭出建置托育準公共化機制與擴大育兒津貼的雙軌方案，然而，依據中國時報 2020 年 7 月的一則報導表示，衛生福利部社會及家庭署統計，國內 2 歲以下嬰幼兒送保母及公私立托育機構等家外送托率，總計僅 13.4%，明顯低於 OECD 國家 30% 的平均送托率(鄭郁蓁, 2020)。2019 年 1 月親子天下雜誌「不能自己帶孩子，能安心送托嗎？」一文的分析，74% 未滿三歲幼兒的家長，希望能自己帶小孩，但礙於許多現實的考量，僅有 51% 的家長如願，而未能如願自己照顧的家長，有 21% 的家長是請長輩代為照顧，最主要的原因就是「給別人帶不放心」(蘇岱崙, 2019)。從媒體報導層出不窮的托育人員因兒虐、照顧疏忽所導致嬰幼兒傷亡事件，嬰幼兒是否要家外送托，確實成為家長陷入兩難的主要原因。

王兆慶(2017)曾指出托育政策低度發展的主要因為：政策無法提升 0-2 歲托育的品質、可近性、可負擔性。也因此造成願意使用托育的家庭始終是少數。從家長的擔心以及專家的見解可知，提升托育品質是改變現有家外送托意願並有效推展托育政策的關鍵之一，而葉郁菁、楊碧瑋及蔡淑惠(2017)則認為要提升托育服務品質，除了以法規做為品質維護的基本門檻外，托育人員也需要有專業提升及高品質教保活動的訓練。綜上所述，本文將從目前托育人員在職訓練現況及相關規定，探討托育人員在職訓練對托育服務之影響，進而提出建議，以期供立法、管理及辦訓相關單位參考，共同為提升托育品質盡一份心力。

二、托育人員在職訓練之現況

以人力資源(Human Resource)的角度出發，在職訓練是為了降低工作困擾、追求永續發展、獲取競爭優勢、提升員工生產及服務品質的方法之一(趙若廷, 2014)。托育服務品質維繫關鍵在於人員的專業素養(陳姣伶, 2009)。有鑑於此，「居家式托育服務提供者登記及管理辦法」及「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」皆規定托育人員每年應接受 18 小時在職訓練(衛生福利部, 2017、2020)。居家式托育人員另有規定每二年所接受之在職訓練應包括 8 小時以上基本救命術，而兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法中則有提到：訓練內容應採理論及實務並重之原則辦理。

目前各地方政府委託辦理托育人員在職訓練課程的單位，皆依據 2018 年 1 月 11 日由衛生福利部社會及家庭署修正函頒之「托育人員在職訓練課程實施計畫」之相關規定及其所規劃之課程內容執行課程。該項計畫第七條規定：托育人員應於三年內完成各課程類別至少三小時，且課程內容不得重複，如其他法令另有規定者，從其規定。上開計畫所提之「三年內課程類別至少三小時」之課程類別依計畫附件所列可分為：托育服務導論、兒童發展、托育服務規劃及評估、兒童保育、兒童健康及照顧、托育安全及危機處理、兒童生活環境及學習、親職教育以及托育人員自我成長及專業發展等九大類。而在師資的部份則在計畫的第四條規定需符合下列條件之一：(1)與授課主題相關學院、系、所、學位學程、科之大專校院相關科系所講師以上資格者；(2)與授課主題相關學院、系、所、學位學程、科之大學以上畢業，且具實務工作經驗三年以上者；(3)與授課主題相關之實務經驗五年以上者。符合前項第三款師資條件者，授課課程以保育及照顧技巧課程為限。

為符合上開計畫規定，同時能滿足托育人員每年 18 小時之在職訓練時數之需求，辦訓單位多半依據該計畫附件之課程類別進行課程內容的安排，講師則以大專校院之教師為主；在受限於經費、特殊功能場地不易租借、消化需求的人數及配合托育人員的服務時間等諸多考量下，課程幾乎安排於週六及週日，並採大型講座方式授課。除嬰幼兒基本救命術之外，幾乎無法安排其他實際操作或型態之課程。

三、托育人員在職訓練對托育服務之影響

(一) 托育人員在職訓練對托育人員工作滿意度之影響

Boshier 提出成人教育的參與者可具體分成匱乏動機者和成長動機者兩類。成人參與者若屬匱乏動機者，是因為受到社會與環境的壓力，為改正不平衡與匱乏或是為滿足他人的需求或期望，又或為達到某種目的而參加教育活動（吳友欽、李嵩義、李素嫻，2019）。雖然影響工作滿意度的原因繁多且複雜，然而從 Alderfer 的 ERG 理論（Existence, Relatedness, and Growth Theory）可知每個人都有生存需求、關係需求及成長需求，當需求越能獲得滿足，則滿意度越高（洪若寧，2014）。

Lopez、White 與 Carder（2012）則認為成為一個有技巧的專業人員，是促進工作認同的重要元素，而持續的訓練能改善與增加工作技巧。在職訓練能促進工作者取得可運用的智識，也能提升工作人員對其能力技巧的自信，成為一位更好的工作者。此舉能增加工作人員對自己認同（引自吳慧菁、賴擁連、胡淳茹、李思賢，2018）。

（二）對托育品質的影響

Abell 等學者（2014）在其研究中提出 Porter 等人在 2010 年針對美國聯邦基金會資助的家庭兒童保育積極性發展計畫，其中的兒童保育人員培訓方法包括：講習班、技術的援助與培訓、圖書館的書籍借閱以及視頻培訓。在每個培訓措施的審查發現，訓練後的兒童保育品質幾乎都能通過「家庭日托評分量表」之評估，與培訓前相比兒童照顧的品質確實有所提高。因此提出高品質的托育服務，是無論在什麼狀態下都必須具有安全、穩定、教育性的特點，而要能持續符合此特點則需透過持續性的培訓課程（Abell, Arsiwalla, Putnam, & Mille, 2014）。張佳菁及蔡樟麒（2020）的研究也發現托育服務的異動與托育服務品質息息相關，而透過托育人員參與在職訓練課程、托育過程相關諮詢服務、到宅訪視輔導以及協力圈的運作等措施，是目前政府藉由居家托育服務中心有效提升居家托育服務品質的積極作為。王青萍（2009）針對臺中市南區的保母系統為對象的研究，也發現保母系統（現今的居家托育服務中心）每年所安排之保母在職訓練課程，對於托育工作的服務品質有正向的提升效果。

由國內多位學者針對工作滿意度與服務品質關係的研究中發現，工作滿意度與服務品質呈現正向關係（毛筱艷，2010），綜上所述，可見托育人員的在職訓練對於托育人員工作滿意度與服務品質之間存在著密不可分的影響力。

四、對居家托育人員在職訓練之建議

從以上國內外各項研究可發現，在職訓練對工作者之工作滿意度及其服務品質皆有直接且正向的影響，因此，研究者依目前托育人員在職訓練之實際狀況提出以下建議：

（一）課程管道及型態的多元化

因受 COVID-19 疫情影響，衛生福利部社會及家庭署於 2020 年特別開放在職課程三分之一（6 小時）時數可採認「線上課程」時數，在此之前，托育人員大多參加相關目的事業主管機關自行、委託或補助團體、學校辦理之實體課程，且極大部份課程採大班制、團體性的講課型態，托育人員上課形成是為應付每年 18 小時之規定，而缺乏對專業能力提升之動機；透過數位學習除了傳統的文字與圖片外更多加了聲音與動畫，不僅能有效提升學習者對於課程內容的興趣及學習意願，學習也可不受時間、空間的限制，不僅能依照學習者學習吸收的情況調整進度，也能透過重複學習加強學習印象，另一方面還能有效降低學習成本（李勇輝，2017）。除開放線上課程之管道外，相關單位應從課程型態著手規劃，如：工作坊、專業技能實作或觀摩活動等不同型態之課程。地方政府則應協助辦訓單

位，向擁有適合課程運作場地之大專校院或相關單位洽商，以較優惠甚至可免場地租金的方式，租借辦訓單位使用，以促成課程型態的多元化。

（二）課程內容符合理論與實務兼顧

目前所施行之托育人員在職課程實施計畫中所規劃之九大類課程包含：法規、工作倫理、兒童發展、保育照護、環境規劃、安全維護、危機處理、親職教育以及托育人員自我發展與成長。從內容上來看，對於托育專業知能確實有全面性之規劃，惟辦訓單位大多聘請大專校院教授擔任講師，以闡述學理性的知識為主，缺乏貼近實務上的互動，授課內容對托育人員形成只是外在的規範，而未能引發內在的共鳴與價值，因此，建議可採講師與具實務經驗者協同教學的方式上課，以促進理論與實務兼顧，托育人員也可從實務面對照理論，活用於托育服務上。

（三）依托育年資、專業背景及需求安排分級課程

從陳淑慧（2012）對托育人員的適任性與托育品質研究結果可見，托育人員的專業素養表現，會因年齡、教育背景、年資等之不同而有所不同；而適任特質程度，也會因年資、在職進修時數不同而有所差異。然而目前之托育人員在職課程初、進階課程內容較偏向以兒童年齡為基準進行規劃；研究者則認為課程的初、進階應以課程內容的廣度與深度做為分級的依據，若能針對初、進階課程內容的關係性及參訓對象的條件做詳細之規劃，將更有助於符合托育人員參與課程之期待。

五、結語

托育品質是關鍵政策成效的指標，托育專業性的不足則使得托育品質良莠不齊（王舒芸，2016；程秀敏，2019）。因此，身為一位嬰幼兒心智發展啟蒙以及促進其健康成長的托育人員，其專業知能的與時俱進是相當重要的。美國華盛頓州要求托育人員需接受 10 小時的「繼續教育」課程，主要原因為：(1) 托育人員的信心增強，並滿足了提供優質托育服務需求的能力，同時提升了社區的尊重；(2) 托育人員對於自我角色的認定從保母轉變為幼兒早期學習的專業人員（Lanigan, 2011）。我國各地方政府每年出錢出力所辦理的托育人員在職課程，若能再從管道與型態的多元化、課程內容實務化以及初、進階課程規劃符合需求等方面著手做調整，則托育人員在職訓練所獲得的知識，將轉化為有助於托育人員對自我角色的認知以及實際運用於嬰幼兒服務行為上的能力，參訓也不致淪為滿足 18 小時在職訓練時數規定的例行工作。

參考文獻

- 毛筱艷（2010）。國際觀光飯店員工工作滿意度與服務品質關係之研究－以員工性別為干擾變數。**多國籍企業管理評論**，4(1)，1-12。
- 王兆慶（2017）。托育公共化的最後一塊拼圖：0-2歲托育政策。**社區發展季刊**，159，126-137。
- 王青萍（2009）。社區保母系統對家庭式托育服務品質之影響：臺中市南區的研究（未出版之碩士論文）。亞洲大學，臺中市。
- 王舒芸（2016）。105年度建構托育管理制度實施計畫之成效評估方案成果報告，衛生福利部社會及家庭署委託研究。臺北市：衛生福利部社會及家庭署。
- 吳友欽、李嵩義、李素嫻（2019）。澳門成人輪班工作者學習動機與學習阻礙之差異分析。**正修通識教育學報**，16，1-36。
- 吳慧菁、賴擁連、胡淳茹、李思賢（2018）。工作認同、助人態度、與工作滿意度相關探討：毒品危害防制中心之個案管理師為例。**藥物濫用防治**，3(3)，1-31。
- 李勇輝（2017）。學習動機、學習策略與學習成效關係之研究－以數位學習為例。**經營管理學刊**，14，68-86。
- 洪若寧（2014）。托嬰中心托育人員工作壓力與工作滿意度之研究－以臺中市為例（未出版之碩士論文）。朝陽科技大學，臺中市。
- 翁芳怡（2020）。新公共管理思潮下的教師專業主義：以一所偏鄉小校的教師工作為例。**育達科大學報**，28，211-234。
- 張佳菁、蔡樟麒（2020）。居家式托育服務異動之研究。**產業管理評論**，11(1)，19-40。
- 陳姣伶（2009）。從家庭到托育環境－國內二十年托育文獻回顧與評析。**經國學報**，27，86-107。
- 陳淑慧（2012）。臺中市居家式保母適任性與托育服務品質關係之研究（未出版之碩士論文）。中臺科技大學，臺中市。

- 程秀敏（2019）。居家托育人員專業能力與訓練需求之相關研究－以臺中市為例（未出版之碩士論文）。中臺科技大學，臺中市。
- 葉郁菁、楊碧瑋、蔡淑惠（2017）。提升托嬰中心服務品質規劃之研究。社區發展季刊，159，147-159。
- 趙若廷（2014）。居家服務督導員在職訓練與職務勝任感之研究－以大臺北地區為例（未出版之碩士論文）。實踐大學，臺北市。
- 劉愷莉（2016）。影響企業投資員工教育訓練因素之分析（未出版之碩士論文）。國立中山大學，高雄市。
- 衛生福利部（2017）。兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法。臺北市：衛生福利部。
- 衛生福利部（2020）。居家式托育服務提供者登記及管理辦法。臺北市：衛生福利部。
- 衛生福利部社會及家庭署（2018）。托育人員在職訓練課程實施計畫。臺北市：衛生福利部社會及家庭署。
- 鄭郁蓁（2020）。台送托率僅13%大輸OECD國家。中時新聞網。取自<https://www.chinatimes.com/newspapers/20200716000545-260114?chdtv>
- 蘇岱崙（2019）。不能自己帶孩子，能安心送托嗎？親子天下雜誌，31。取自<https://www.parenting.com.tw/article/5079126>
- Abell, E., Arsiwalla, D., Putnam, R., & Miller, E. (2014). Mentoring and Facilitating Professional Engagement as Quality Enhancement Strategies: An Overview and Evaluation of the Family Child Care Partnerships Program. *Child & Youth Care Forum*, 43(5), 569-592.
- Lanigan, J. (2011). Family Child Care Providers' Perspectives Regarding Effective Professional Development and Their Role in the Child Care System: A Qualitative Study. *Early Childhood Education Journal*, 38(6), 399-409.

