

## 教保服務人員兼任行政之壓力與解決之道

顏卉青

銘傳大學教育研究所在職專班研究生

### 一、前言

中小學教師，每逢 8 月就容易上演行政大逃亡戲碼。老師不願意兼任行政工作主要原因在於學校的行政工作繁瑣，缺乏成就感與充滿無力感，易消磨老師的熱情。兼任行政工作，儼然是中小學教師能逃就逃，能推就推，避之唯恐不及之事。然而，對很多教保服務人員兼幼兒園的行政來說，卻是想逃也無處可逃的無奈。

黃昆輝（2000）在教育大辭書中解釋「學校行政」是指學校教育事務的行政措施，是學校教育人員為達成學校教育目標，依據專業原理，運用科學的方法處理學校內一切事務的歷程。蔡春美、張翠娥、陳素珍（2009）指出幼兒園行政乃是幼兒園依據教育與保育原則，對於園裡的人、事、財、物等業務，應用有效和科學方法，以達成幼兒教保目標的歷程。依上述所言，幼兒園行政如同學校行政，是以專業原理為依據，透過有效的科學方法，達成幼兒園正常運作，讓幼兒有更好受教環境的一種歷程。

### 二、教保服務人員責無旁貸兼辦行政之原因

依《幼兒園行政組織及員額編制標準》第七條第一項規定「主任：一人，由幼兒園教師或教保員兼任。但招收人數逾一百五十人者，專任。」另外，第七條第七項規定公立學校附設幼兒園「人事、主計及總務：由學校之人事室、會計室及總務處辦理。」（《幼兒園行政組織及員額編制標準》，2019）。爰此，國小附設幼兒園目前因班級數為五班以下居多，故園主任多半是兼任；再者，附設幼兒園行政事務，除了部分人事、主計、總務，其餘的幼兒園仍得自行規劃處理，若僅仰賴兼任主任實在難以包辦所有行政業務。

於此，《幼兒教育及照顧法》簡稱（幼照法）第十六條規定，公立學校附設幼兒園除依師生比例規定配置教保服務人員外，每園應再增置教保服務人員一人，其美意係協助幼兒園處理園務行政工作與班級教保服務。但是，幼兒園行政工作繁縟，是否增置一人即可負荷？以下參考《幼兒園行政組織及員額編制標準》第五條，與筆者自身在公立附幼的經驗，整理出幼兒園行政內容，茲將內容陳述如下：

### （一）行政組工作

處理公文、各項幼兒經費補助、代理代課教師之安排、幼兒園相關業務的招標、主管機關要求的事務及其他一般行政業務事項。

### （二）教務組工作

招生、註冊、教學活動安排、教學設備規劃、特教相關業務（通報、專團申請、轉銜、IEP 會議等）、教學會議及其他教務相關事項。

### （三）保育組工作

餐點設計與登錄、處理廚工與食材供應商相關問題、規劃校外教學活動、配合健康服務中心業務、幼兒平安保險及其他保育相關事項。

### （四）總務組工作

採購、圖書與財產管理、園舍管理及其他庶務相關事項。

### （五）其他

值班工作、來訪人員接待、與社區及家長的聯繫和溝通等。

幼兒園行政冗雜繁瑣，實非兼任主任一人與增置一名人力就可從容以對，尚須全體教保服務人員群策群力、共同分擔，方能使園務運作順利，讓幼生有更好的學習環境。

## 三、兼辦行政之壓力來源

教保服務人員是園內的一份子，分擔園務行政，使園務運作得以正常、孩子得以有良好的學習成長環境，是需要戮力以赴的使命。然而，在現實環境中，卻有著極大的壓力與困境，茲說明如下。

### （一）幼生年紀小，抽離處理行政，愧對共班夥伴

幼兒年紀小，教保人員須無時無刻陪其在側，時時刻刻顧及安全。依現行《幼照法》之規定，招收三至六歲幼兒，師生比為 1：15，全班三十名幼兒配置二名教保服務人員。但是，兼辦行政有時得抽離班上，例如：園主任參加每週主管會

議、面臨急務性之報表填報、訪客或電話等，得離開處理；負責保育組的遇到食材出狀況，也得中斷教學，聯絡商販了解情形；兼辦總務組的在廠商送貨來時得離開教學，做清點確認。諸如此類的突發狀況，此時，整個壓力就落在另一位協同夥伴身上，若又遇到特殊生需要協助，又或者是小朋友稀鬆平常的打翻水、尿濕褲子、爭吵等不可預知的狀況，那麼迫不得已離開教學活動的教保人員，心中對於幼生與教學夥伴的愧對感便不在話下。長久下來，更難免心生芥蒂，影響教保人員間的共班感情。

## （二）犧牲個人時間，兼辦行政工作

國中小行政組織與職掌劃分清楚，層層負責，各處室各司其職、分層辦理業務，且兼職行政的教師，皆得減課，以便有較多時間來處理行政事務，不致影響教學。反觀幼兒園，教保服務人員皆包班制，無減課亦無所謂下課時間，需帶班從幼兒入園至放學，想處理行政事務，就得用午休在微弱燈光下辦理，或是利用下班時間做行政與教學準備。國小行政事務分層負責，兼職行政人員尚且感到力不從心，更何況教保人員得同時面對班級導師與兼任的行政職務，怎能不心力交瘁。

## （三）缺乏行政專業知能，耗時摸索

多數教保服務人員於職前教育或在職進修時，並未接受過行政相關的專業知能，例如：未學習採購法，不懂如何進行招標／決標會議；不諳公文書寫，創文時得耗時摸索；不精通營養學，設計菜單時得勞心耗時蒐集資料；不懂烹飪，拿捏食材數量困難重重。舉凡種種與教學無關的行政工作，因為缺乏專業知能，總須向他人請益和討教，既耗時也耗力。

教保服務人員想做好行政與教學，簡直就像蠟燭兩頭燒。更何況幼教工作本來就是一份忙碌的工作，老師又要接手許多和教學無關的行政工作，長久下來，教學與兼任行政的沉重，將使老師身心不堪負荷，造成老師的失控感（簡楚瑛，1996）。

## 四、因應之道

教保服務人員兼任行政的壓力大多來自班級的高師生比，人手不足，以及無專門的時段處理行政事務。但就目前之現況，許多公立教保人員就是必須同時兼顧教學與行政兩項工作，因此，筆者依目前所服務學校的情形，提供以下因應之道分享。

### （一）善用家長資源

於每位幼生入園時即進行家長專長與方便到校服務的時間調查，建立家長義工檔案，於家長可行的時間，安排家長入園幫忙處理部分行政工作，例如：教具圖書的整理、環境的清潔、接待一般性的訪客、接聽電話、影印資料等，亦或是在教學工作上協助整理幼生照片、幼生學習檔案等，減輕教保服務人員部分的行政與教學工作。

### （二）依行政內容的輕重緩急，安排辦理時間

無時效性的行政工作，儘早於寒暑假期間完成；有時間性的行政工作，利用幼兒午休或下班時間辦理；急務性的行政工作，則與兼任其他組行政的教保服務人員共同協商欲辦理的時段，商請行政教保員入班協助，讓該名教保服務人員暫時抽離班上處理行政事務。

### （三）鼓勵教保服務人員持續專業成長

教保服務人員的角色多元，唯有不斷學習，提升自我專業能力與充實行政專業知能，方能補足職場上所欠缺的。因此，園內會運用園務與教學會議，進行辦理行政事務、帶領教學活動和個案輔導的經驗切磋及腦力激盪。也會在教保服務人員參與校外研習時，給予該班級人力上的支援。

### （四）行政資料電腦化，以利搜尋、運用

有些行政工作的內容有周而復始，與變動性不大的特質，例如：招生、註冊、各項節慶活動等，此時，利用電腦將資料建檔可有助於資料的搜尋與再運用，提高行政效率，縮短處理行政的時間。

公幼的行政運作情形，通常是各園有各自內規，在實際運作上也就各有差異。因而，如何讓教保服務人員能行有餘力在教學上全心投入陪伴幼兒學習，尚須教育主管機關的關切。

## 五、結語與建議

公幼教保人員有很多都是無給職兼任行政，是故，該如何給其一個合理的軟、硬體工作環境，使其能有更多心力放在幼兒身上。以下提出幾點建議俾供參考：

### （一）降低師生比

目前幼兒園師生比三至六歲為 1：15，綜觀多數公幼因為要招滿一班三十人，大多採混齡編班。然而，不同年齡層需要被關注的點是不同的，再加上少子女化現象，每位孩子都成為家人心中的寶貝，給予過多呵護、處處代勞，造成孩子生活自理能力差，需要教保人員更多心力協助。在如此的情況下，以及已有 38 年都未調整的高師生比，讓需要兼任行政的教保人員在工作上更加艱辛。因此，建議調降幼兒園師生比，以提升幼兒學習環境和教保人員工作的品質。

### （二）實施園主任專任制度

幼兒園的行政工作，大致上並不會因班級數的多寡而有明顯的差異，舉例來說，不論班級為二班或五班，同樣要處理食材品質或短少的問題，也同樣要安撫廚工的情緒。反倒是，班級數少的園所人力相對較少，每個人要負擔的行政工作量相對增加。而公幼教保人員兼任行政工作既不能減課，又無充足人力可專職處理業務，導致工作量又大又雜，故此，若能讓園主任都為專任，附加在其他教保人員身上的行政就相對可以減少，教保人員就得以有更多時間和孩子相處，維護教學品質與幼兒受教權。

### （三）增辦行政知能研習

辦理行政知能研習，增強教保服務人員於職前教育或在職進修時未受過的行政相關專業知能，讓教保人員兼任行政時能夠得心應手，順利完成交付的行政工作。另外，依《幼兒園教保專業知能研習實施辦法》幼兒園教保服務人員每年應參加教保專業知能研習十八小時以上（幼兒園教保專業知能研習實施辦法，2019）。建議行政知能研習，亦可納入十八小時的研習時數內。

### （四）部分業務回歸專責單位

每每新學期開始，教保人員就得向新生家長索取孩子的疫苗接種手冊，一一比對資料進行統整，再交付給各區健康中心。在這之後又會收到缺打疫苗幼生的補施打單，此時就得一一聯絡家長帶孩子補種疫苗。若今天有三十名新生，每名有十多項疫苗，教保人員就要花上好一段時間紀錄和聯絡家長。另外，每年的學齡前社區整合性篩檢，除了要佈置環境作為檢查場所，檢查後還得追蹤孩子複檢情況。上述種種看似業務量不大，但對於沒有特定專門時段來兼辦行政事務的教保人員來說，就必須犧牲個人時間或教學時間來完成工作。因此，建議部分業務回歸專責單位，不但可以提供更專業的諮詢與服務品質，亦可讓教保人員有更多時間回歸教學。



幼兒是國家未來的主人翁，國家的興衰與幼兒素質之優劣有關。而教保服務人員的專業就在於協助孩子奠定日後發展的良好基礎。爰此，在談改革幼兒教育的同時，是不是亦應重視教保服務人員合理兼任行政的問題呢！

### 參考文獻

- 幼兒教育及照顧法（2018）。
- 幼兒園行政組織及員額編制標準（2019）。
- 幼兒園教保專業知能研習實施辦法（2019）。
- 黃昆輝（2000）。學校行政。國家教育研究院辭書。取自 <https://pedia.cloud.edu.tw/Entry/Detail/?title=%E5%AD%B8%E6%A0%A1%E8%A1%8C%E6%94%BF>
- 蔡春美、張翠娥、陳素珍（2009）。幼教機構行政管理：幼稚園與托兒所實務。臺北市：心理。
- 簡楚瑛（1996）。幼稚園教師教室管理困擾問題調查研究。幼兒教育年刊，9，273-306。

