

影響托嬰中心托育人員照護行為因素之探討

摘 要

本研究旨在了解影響托育人員在照護嬰幼兒行為因素有那些，托育人員的因應方式為何。社會變遷導致托育服務的需求增加，政府為了建構友善的托育環境，托嬰中心快速成長。托育人員的責任是維護嬰幼兒的安全、健康、保護與瞭解嬰幼兒的需求，同時補充家庭照顧的功能，且協助家長育兒知能。托育人員是嬰幼兒的代親者，肩負嬰幼兒的照護及支持家庭親職功能的負荷，同時需面對自身的角色限制與承受各式挑戰，承受很大的壓力。然而托育人員的身心靈狀況卻是鮮少關注的。是故，瞭解托育人員的改變照護行為的因素，進而進行協助是有其必要的。

關鍵詞：托育人員、照護行為、嬰幼兒。

壹、緒論

一、研究緣起

在托育的職場上，托嬰中心儼然成為第一個幼兒相關教育服務單位，而托育人員乃是站在第一線提供照顧、教育的專業人員，其職業屬性首重兒童健康成長、滿足其發展需要，工作性質需與嬰幼兒、家長高度接觸與互動的教育服務。在托育現場不難發現托育人員在選擇這各行業的理由不外乎為喜歡孩子、與孩子相處比較單純、可以照顧得到自己的家庭、上下班時間正常等等。托育人員入職後面對嬰幼兒展現理想與熱情，然而在一段時間後嬰幼兒獨特的個性件件的考驗著托育人員的專業。

托育的第一線裡，照護問題的多元與挑戰，使得托育人員在照護行為因經驗的落差，讓托嬰中心處在如履薄冰般的微妙氛圍中，然而影響托育人員照護因素的成因有哪些是比較重要的、有哪些是可以協助的，又有哪些是可以防範的，以往的研究對象大都是以幼兒園的教保服務人員或保母為主，對於身處在托嬰中心的托育人員相關研究甚少，為此研究者希望藉此了解托育人員的信念、想法與困境，進而協助托育人員在照護上的協助。

二、研究目的

本研究欲探討影響托育人員照護行為之因：

- (一)影響托嬰中心托育人員照護行為的因素為何？
- (二)托嬰中心托育人員如何因應影響照護行為問題？

三、名詞解釋

為使本研究之相關概念更為明確，茲將本研究主要名詞定易於後：

(一)托育人員：

依據「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」(全國法規資料庫，2017)第二條規定指於托嬰中心、安置及教養機構提供教育及保育之人員。本研究所指之托育人員係指服務於立案之托嬰中心的保母、護理人員、教保人員修正稱之。

(二)照護行為：

依據韋氏大辭典，照護(care)一詞，有關懷、照顧、照料、管理、看護、保護等意思。本研究所探討的是接受在托嬰中心照顧的嬰幼兒。而本研究所指照護行為包含生理照護、心理照護、健康照護、安全照護及疾病照護。

貳、文獻探討

本研究旨在探究托嬰中心托育人員照護行為之因素。因此，分別為四節論述，

一、托嬰中心的現況

回顧我國 0-2 歲兒童的機構式照顧，可溯至 1955 年發佈實施的「托兒所設置辦法」，1973 年兒童福利法通過開啟了我國福利制度化的大門(王舒云，2016)。早期托育服務的主管機關為內政部社會司，內政部兒童局於 1999 年成立後，改由其主責；我國未滿二歲嬰兒的機構式照顧以托兒所為架構，並於 2004 年兒童局依此衍伸訂頒「兒童及少年福利機構設置標準」、「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」、「內政部兒童及少年福利機構獎勵辦法」等規定(彭淑華，2011)，2012 年幼托正式整合，托嬰中心與幼兒園分流，幼稚園與托兒所更名為幼兒園，收托 2-6 歲的幼兒，並由教育局主管，托嬰中心則收托 0-2 歲的嬰幼兒由社會局承接，明確的分野讓托嬰中心漸漸站有一席之地，其托育品質亦逐漸受到政府與學術界的重視。

根據社會及家庭署(社家署)統計，2013 年以前臺灣的托嬰中心家數 553 家，「公辦民營」的家數為零，家中 3 歲以下的子女，委託由父母以外的第三人照顧，我國為推動國家與社會分擔家庭照顧嬰兒之壓力，並營造有利於生育及養育之環境。2014 年改由衛生福利部社會及家庭署統籌，同年居家托育服務(保母)登記制度上路；同年開始，托嬰中心無論公私立如雨後春筍般的競相成立，全國公私立托嬰中心所數至 2018 年底已達至 1,031 所，收托人數為 26,637 人(衛生福利部統計處，2018 年 12 月)。

二、托嬰中心的托育人員的資格

政府為積極營造有利生育、養育之環境，減輕家庭負擔成本，以降低少子女化衝擊，1988 年臺北市社會局委託民間機構辦理家庭托兒工作人員訓練實施計畫，開啟了保母人員資格的專業訓練；1995 年訂定兒童福利專業人員資格要點，正式將保母人員納入兒童福利專業人員；1998 年召開「家庭托兒保母人員督導管理事宜」，勞動部辦理「保母人員丙級技術士技能檢定」；2008 年頒訂「建構友善托育環境~保母托育管理與托育費用補助實施計畫」，2014 年正式實施托育服務管理制度(馮燕等，2017)。

托嬰中心托育人員任用與照顧人力配置皆依「兒童及少年福利機關專業人員資格及訓練辦法」、「兒童及少年福利機構設置標準」辦理。衛生福利部社會及家庭署於 2012 年托嬰中心托育管理實施原則指出托嬰中心托育人員聘用資格條件為二，分別為積極格與消極資格。為提高托育照顧品質了解托育人員是否有違反兒童及少年權益保障法相關規定、涉及刑事或健康之虞者，得註銷其資格(馮燕等，2017)。

三、托育人員的專業

臺灣養兒育女的責任，大都落在家庭成員裡的女性角色中，隨著社會變遷，承按照顧的重擔逐漸從家庭移轉為托嬰中心，托育以邁向專業化的趨勢。托育專業化解決父母在職場與育兒之間的難題，相對的父母對於專業服務的期待也日漸攀升，多元化的服務已是現今潮流內不可或缺的元素。

蔡延治(1995)將托育人員在保護與教導外，更將托育人員的角色定義如母親般的疼愛、像老師一樣的教導和尊重、如醫護人員似的照護嬰幼兒的健康、像心理醫生一樣的傾聽與照顧嬰幼兒的心理健康、像營養師一樣的為嬰幼兒打照均衡的飲食、像朋友般地陪伴嬰幼兒遊戲。

楊秋仁(2004)認為托育人員每日的工作內容有維護嬰幼兒的安全、在嬰幼兒飲食、健康上的照料、對嬰幼兒認知教導啟發其智能，注重嬰幼兒的發展並給予個別化的訓練、生活常規的養成、給予嬰幼兒尊重與關懷、瞭解並滿足嬰幼兒的生心理需求、注重嬰幼兒的健康與衛生、維護嬰幼兒的權利給予適當的鼓勵與表現。專業保母必須具備六項特質，提供父母做為觀察的要點，1. 身心健康，良好品德；2. 具有專業知識和素養；3. 能接納、尊重孩子；4. 合理的管教；5. 端莊的儀容，愉悅的態度；6. 合作和民主的精神。

四、托育人員的資格標準

我國對於保母的要求，有學歷上的限制並採證照制，目前我國現行專業的保母訓練，各縣市政府依據生福利部 2014 年 5 月 19 日社家幼字第 1030600159 號函發布之「兒童及少年福利機構專業人員訓練實施計畫」辦理托育人員課程專業訓練計畫，專業的托育人員需年滿 20 歲，並完成兒童及少年福利與權益保障相關法規導論、嬰幼兒發展、親職教育與社會資源運用、托育服務概論及專業倫理、嬰幼兒照護技術、嬰幼兒環境規劃及活動設計、嬰幼兒健康照護共為 7 學分，共計 126 小時訓練。完成專業訓練者須通過保母人員技術士技能檢定始符合專業托育人員資格。

五、托嬰中心專業的工作樣貌

托嬰中心的勞動條件一直為社會所關心的，根據研究指出，降低師生比可以大幅降低托育人員的勞動負擔，對嬰幼兒的教育有很大的幫助(雨蒼，2018)。當專業托育人員所照顧的幼兒人數較少時，較能確保嬰幼兒的安全，在溫馨的托育環境中，獲得更多的專注及與增加與托育人員頻繁互動，更多的對話交流機會，讓嬰幼兒與外在環境易產生

信任感，進而成為健全人格的基石，同時也能降低托育人員的工作負荷(馮燕等，2017)。

托育人員提供受托幼兒之照顧內容不外乎為 5 項，1. 提供生理、心理及社會需求滿足之相關服務。2. 提供營養、衛生保健及安全之相關服務。3. 提供適宜發展之環境及遊戲學習活動。4. 記錄生活及成長過程。5. 其他有利於未滿 2 歲幼兒發展之相關服務。

六、托育人員面臨的困境

少子化趨勢、家庭功能變遷，家庭功能的重要性也伴隨而來，托嬰中心被視為父母親職角色的「補充性服務」。段慧瑩與黃馨慧(2006)在內政部兒童局委託專案中指出，傳統印象裡，保姆、奶媽、乳母。或一群沒有其他專長技能的家庭阿媽、歐巴桑，只要有生育小孩的經驗，都可以在家裏「騙嬰仔」賺錢補貼家用。因此托育人員在專業領域上的獨特性也因此未重視。楊逸飛(2015)指出專業的定義是複雜的，幼教專業的論點因培訓、篩選過程過於鬆散，在專業的定義上較為困難，幼教專業在教師階級上是隱性族群、曖昧不清的職業屬性，難以論斷專業地位。

參、研究方法與設計

本研究以質性研究，透過深入的半結構式的深度訪談(in-depth interview)探討托育人員在照護嬰幼兒的職場上所遭遇的成就或困境，托育人員的因應對策或改變態度的因素有那些，這些因素所發生的時間、原因、因應方式等等。訪談有正式的、非正式的、有標準的、非標準的、有開放的、封閉式的、結構化的、非結構化的探索，從外圍逐步進入核心問題(萬文隆，2004)。

研究者選定臺中市社會局立案托嬰中心的六位托育人員及二位主管為研究對象，希望藉此找出影響照護行為之因素相關因素。

參考文獻

馮燕、楊金寶、鄧蔭萍、初慈容（2017）。托育服務。新北市：空大出版社。

楊秋仁（2004）。專業保母：0~5 歲嬰幼兒教保活動設計。臺北市：蒙特梭利。

雨蒼（西元 2018 年 6 月 30 日）。如何防範托嬰中心、幼兒園兒虐問題？協作會議
建議提升教師勞動條件【線上論壇】。取自

<https://pdis.nat.gov.tw/zh-TW/blog/%E5%A6%82%E4%BD%95%E9%98%B2%E7%AF%84%E6%89%98%E5%AC%B0%E4%B8%AD%E5%BF%83-%E5%B9%BC%E5%85%92%E5%9C%92%E5%85%92%E8%99%90%E5%95%8F%E9%A1%8C-%E5%8D%94%E4%BD%9C%E6%9C%83%E8%AD%B0%E5%BB%BA%E8%AD%B0%E6%8F%90%E6%98%87%E6%95%99%E5%B8%AB%E5%8B%9E%E5%8B%95%E6%A2%9D%E4%BB%B6/>。

