

親子館（托育資源中心）服務品質提升計畫

前內政部兒童局 101 年 1 月 30 日童托字第 1010054062 號函訂定

前內政部兒童局 102 年 1 月 7 日童托字第 1020054016 號函修正

衛生福利部社會及家庭署 103 年 3 月 31 日社家支字第 1030900031 號函修正

衛生福利部社會及家庭署 104 年 1 月 26 日社家支字第 1040900080 號函修正

衛生福利部社會及家庭署 105 年 10 月 26 日社家支字第 1050901033 號函修正

衛生福利部社會及家庭署 106 年 6 月 2 日社家支字第 1060901260 號函修正

衛生福利部社會及家庭署 107 年 11 月 23 日社家支字第 1070902324 號函修正

衛生福利部社會及家庭署 108 年 3 月 20 日社家支字第 1080901279 號函修正

衛生福利部社會及家庭署 109 年 12 月 10 日社家支字第 1090909129 號函修正

衛生福利部社會及家庭署 110 年 11 月 19 日社家支字第 1100960321 號函修正

衛生福利部社會及家庭署 111 年 12 月 5 日社家支字第 1110961196 號函修正

衛生福利部社會及家庭署 112 年 12 月 21 日社家支字第 1120961082 號函修正

壹、背景說明

兒童成長過程中，父母扮演重要的關鍵角色，父母的陪伴可以提升兒童正向發展，衛生福利部社會及家庭署（以下稱本署）為營造友善育兒環境，提供育兒家庭共玩共學的場域，自 101 年起輔導並鼓勵直轄市、縣（市）政府積極布建親子館（托育資源中心）。親子館服務內容包括托育諮詢、幼兒照顧諮詢、兒童發展篩檢、兒童玩具圖書室、親職教育課程、嬰幼兒活動課程、社區宣導及外展服務等，提供育兒家庭近便、專業且整合性高的免費托育資源，減緩家長照顧壓力，並透過相關課程及活動增加親子互動、共玩及共學的機會，提升家長的照顧知能，強化家庭育兒能量，以打造友善的育兒環境。

政策推動迄今已落實全國布建親子館，各直轄市、縣（市）政府視社區育兒家庭需求，發展出多元的服務模式。考量親子館實有助於育兒家庭且評價良好，為使親子館的服務邁向新的里程碑，強調以家庭支持的服務理念及聚焦工作重點，建構專業服務品質，強化正確親職及育兒觀念，提升社區資

源連結，以增進育兒家庭功能，並滿足在地育兒家庭需求，落實對家庭的照顧與支持，作為本計畫研擬方向。

考量目前各縣市親子館城鄉資源不均，偏鄉地區易因嬰幼兒人數不多而資源挹注較少，為均衡城鄉資源布建，本署透過「前瞻基礎建設-建構 0-2 歲兒童社區公共托育計畫」，鼓勵直轄市、縣（市）政府運用閒置空間建置親子館，並挹注新建、修繕及外展服務車等硬體建設經費，以積極布建設置親子館，並配搭本計畫，針對設置開辦之中心，給予 6 年之維持營運經費，逐年引導縣市政府擴大投入經費預算，期待能達到家數布建目標。

另因應親子館布建，本署於 108 年編印「托育資源中心工作操作手冊」，使地方政府承辦人及親子館專案人員了解服務理念，提供規劃營運之參考；並於 109 年編印「托育資源中心服務品質管理指標範例使用說明書」，協助地方政府及親子館自我檢核以提升執行效益，精進服務品質，以助於親子館穩定且永續發展。

綜上，本計畫以提升家庭支持功能為重點工作，期能透過親子館的專業服務，提供育兒家庭正確的親職及育兒觀念，並提升社區資源連結，以增進育兒家庭功能，打造多元托育政策，落實近便性的家庭育兒支持服務，實踐友善育兒政策。

貳、辦理單位

一、規劃單位：衛生福利部社會及家庭署。

二、主辦單位：各直轄市、縣（市）政府。

三、承辦單位：由主辦單位自行辦理或公開遴選具有辦理托育服務執行能力之下列單位：

（一）立案之社會團體（含教保人員團體）。

（二）社團法人。

（三）設有幼兒保育、家政、護理、青少年兒童福利、社會工作、社會福利等相關科系之大專校院。

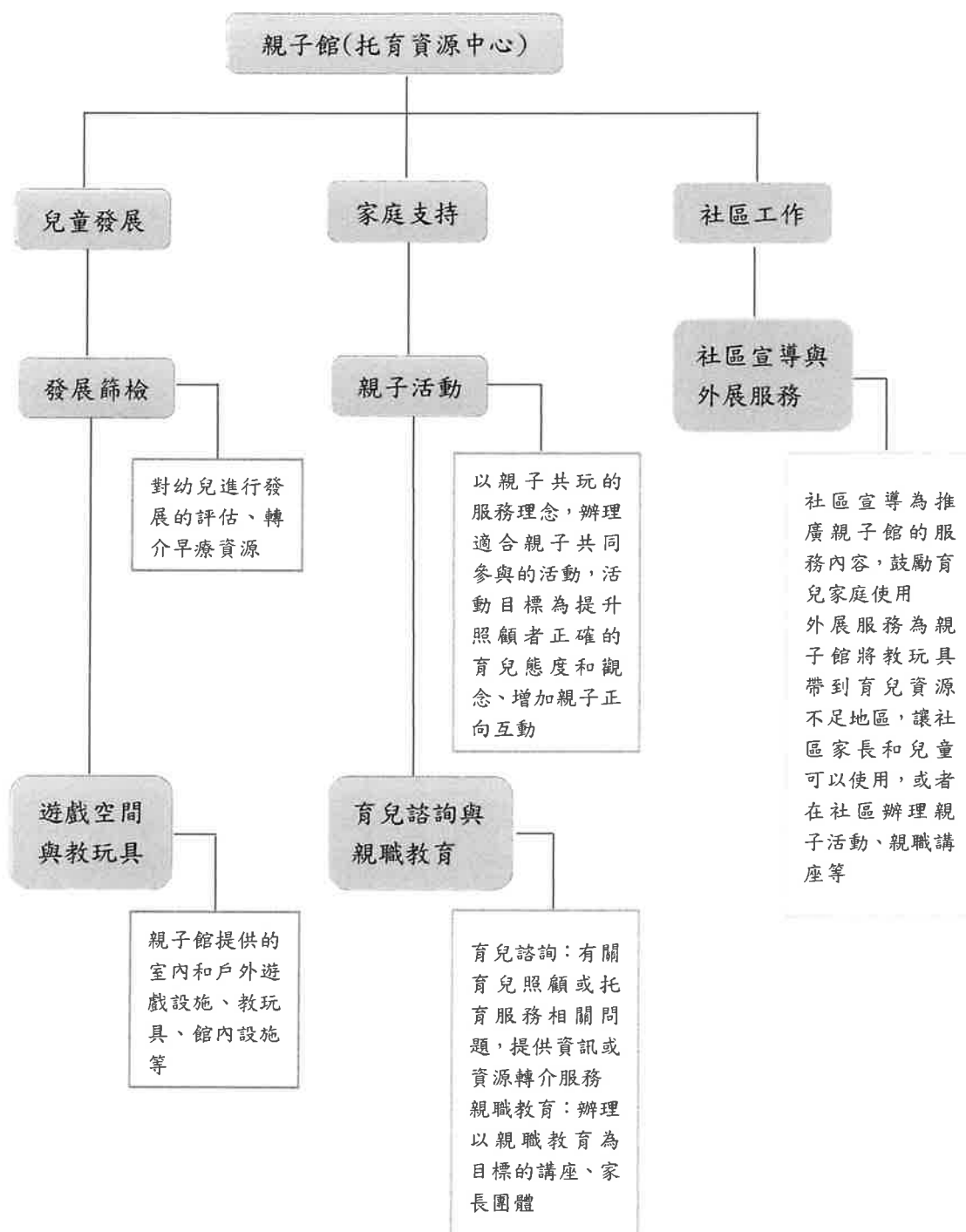
（四）財團法人其捐助章程明定辦理社會福利或文化教育事業者。

（五）財團法人私立社會福利機構。

參、計畫內容

一、服務目標

親子館促進兒童良好身心發展與提供育兒家庭教養支持，及創造社區友善育兒環境，相關任務如下圖示：



二、服務對象

以 0-3 歲兒童及其照顧者為優先，直轄市、縣（市）政府可視親子館空間及社區需求，開放服務給 3-6 歲兒童及其照顧者，惟考量兒童的發展需求，須適齡適性區隔遊戲空間。

三、服務內容

為落實在地化且近便性之整合性資源，促進兒童及家長運用，每週開放 5 天以上，至少 1 天為週末，主要服務如下：

1. 規劃並辦理兒童玩具及圖書室：規劃並辦理適齡適性兒童遊戲空間、提供嬰幼兒及其照顧者溫馨、舒適、安全、多元的遊戲環境。
2. 辦理親子活動：推展親子共玩之活動理念、辦理多元親子活動、提升兒童照顧者正確育兒觀念、態度與技能。
3. 辦理親職講座：辦理以親職教育為目標的方案或活動、提供兒童照顧者正確育兒的態度及觀念。
4. 社區宣導及外展服務：針對弱勢家庭或育兒資源缺乏之地區，提供圖書玩具、兒童發展篩檢、育兒知識及諮詢服務。
5. 托育服務及兒童照顧諮詢：協助提供各類育兒知識與技能教育、支持，或提供資訊或資源轉介服務。
6. 其他服務：因地制宜提供其他多元類型之在地化服務，如融合活動、教玩具借閱等。

四、人員配置

視各館提供服務內容及量能，聘任主管人員、專案人員、行政人員或其他所需人員（司機、活動企劃等）。工作人員職掌如下：

人員類型	工作內容
主管	1. 徵聘工作人員 2. 新員工訓練 3. 工作人員績效考核

	4.人事差勤管理 5.工作業務安排與分配 6.規劃及安排工作人員個人督導及外部督導 7.規劃及安排工作人員在職訓練 8.召開並主持相關會議 9.年度工作期程控管 10.規劃營運方針及目標 11.業務督導
專案人員	1.經營親子遊戲空間 2.規劃並辦理親子活動 3.規劃並辦理親職教育講座 4.規劃並辦理外展服務 5.規劃並辦理社區宣導 6.社區資源連結與開發（含資源盤點調查） 7.辦理家長團體 8.提供兒童照顧及托育服務諮詢 9.使用者申訴事件處理、中心危機事件（災害、兒少保、事故及早療）處理 10.志工招募、訓練與管理 11.服務相關數據分析工作
行政人員	1.協助撰寫年度工作計畫 2.協助撰寫年度成果報告 3.財務財產管理 4.參加相關工作會議及聯繫會議 5.場館清潔消毒 6.物品採買 7.公文收發 8.統計服務量 9.統計服務問卷 10.核銷

五、服務品質

針對館內提供之服務內容研訂專業服務指標，以利自我檢核並控管服務品質。指標架構及內涵如下：

- 1.發展篩檢：發展遲緩篩檢訊息正確。
- 2.遊戲空間與教玩具：遊戲空間動線順暢、教玩具整齊安全及友善使用者、遊戲空間與教玩具標示功能與使用規則、教玩具及遊戲設備數量合宜，總類多元，適齡適性。
- 3.親子活動：親子活動多元、適齡適性，考量家長和兒童的需求。
- 4.育兒諮詢與親職教育：育兒諮詢和親職教養訊息明確、一致，並符合不同背景兒童與家長需求、工作人員有足夠的諮詢服務能力與量能、辨識需要服務的家庭，提供專業評估和處遇。
- 5.社區宣導與外展服務：社區宣導與外展服務管道多元、社區宣導與外展服務考量不同背景的家長和兒童的需求。
- 6.行政管理：定期財務查核及妥善建檔管理、依勞健保規定核薪、工作人員的身心理健康管理、工作人員應具備足夠的專業知能、工作人員督導與考核、空間規劃合宜友善，符合安全原則、訂定申訴處理流程及紀錄詳實、訂定事故傷害處理流程及紀錄完整。

肆、補助內容

一、補助原則

- (一)主辦單位整合當地托育需求及供給之分析評估，說明服務項目、方式及人力資源配置與業務推動績效。透過計畫申請及審查，補助各直轄市、縣（市）政府辦理親子館所需之專案人員服務費、外聘督導費及勞、健保及提撥勞退準備金費等，以協助育兒家庭獲得正確親職及育兒觀念，提升社區資源連結，增進育兒家庭功能。
- (二)本計畫申請公益彩券回饋金經費，主辦單位依行政院主計總處最新公告之「各直轄市、縣（市）政府財力分級表」配合編列自籌

經費，自籌比率如下：第 1 級至少 50%、第 2 級至少 40%、第 3 級至少 30%、第 4 級至少 20%、第 5 級至少 10%。並於報送申請案時載明於公文中、申請計畫或檢附相關證明文件。

(三) 依規劃單位所訂補助作業要點相關規定辦理，再依實際情形彈性調整。開辦滿 6 年之親子館將不予補助。

(四) 為推廣及資源配置之合理性，經費補助原則以六都外之臺灣省及離島地區為優先。

二、補助項目及標準

(一) 專案人員服務費：

1. 每館人力配置方式及員額由主辦單位依其空間規模及服務方式自行規劃，規劃單位酌予補助每館主管人員 1 名、專案人員（含 112 年以前聘用之社工人員）2 名、行政人員 1 名，最高補助 13.5 個月。主辦單位得視財源情形，增加專業加給、人力經費或建立調薪機制以提高人員薪資，鼓勵人員久任：

(1) 主管人員：每人每月最高補助 3 萬 8,000 元，每年應接受考核（如附表 1），至多 4 萬 3,000 元。

(2) 專案人員：每人每月最高補助 3 萬 2,000 元，每年應接受考核（如附表 2），至多 3 萬 7,000 元。

(3) 行政人員：每人每月最高補助 2 萬 9,000 元，每年應接受考核（如附表 3），至多 3 萬 4,000 元。

2. 專案人員符合兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法規定為原則，並適用勞動相關法規。

3. 前開人員於前 1 年 12 月 31 日前任職滿 1 年者，接受考核通過後予以敘薪。

4. 112 年以前聘用之社工人員，每人每月最高補助 3 萬 7,765 元，其薪資依行政院核定「補助民間單位社會工作人員薪資制度計畫」規定辦理，不足數由地方政府自籌。倘該人員離職，新聘人員改以專案人員聘用。

(二) 外聘督導費：補助出席費，每館最高補助 3 萬元，至少每月辦理 1 次。

(三) 勞、健保及提撥勞退準備金費：申請補助專案人員服務費者，得申請雇主應負擔之勞、健保及提撥勞退準備金費用，每人每月最高補助 6,000 元。

伍、預期效益

增強親子館服務專業服務，透過充實人力資源及外聘督導，加強專案人員知能提升，以提供在地化、近便、優質且專業育兒資源服務，強化以家庭為中心、社區為基礎之服務網絡，彌平縣市間、區域間育兒資源落差，以增進育兒家庭的功能。

附表 1

主管人員考核表

姓名：_____ 親子館（托育資源中心）

考核日期： 年 月 日

考核項目	符合	不符合	不適用	說明
1.能否督導及協助親子館工作人員執行館務工作				
2.能否妥善進行親子館工作人員人事管理（如分配工作內容、差勤管理及績效考核等）				
3.能否妥善規劃親子館服務方向及目標				
4.能否妥善處理服務對象對親子館之申訴及危機事件				
5.能否掌控親子館年度計畫期程				
6.能否依服務對象提供的回饋意見調整相關活動或服務				
7.能否妥善安排個人督導及外聘督導				
8.能否召開相關館務會議及落實決議追蹤				
9.參加地方政府辦理聯繫會議及相關會議				
10.能否妥善辦理中央、地方政府交辦業務				
個人重大具體優劣事蹟				
評 語		核 章		
☐ 考核通過並予以敘薪 ☐ 考核不通過，不予以敘薪				

備註：由承辦單位（母機構）主管或計畫主持人進行考核；考核項目符合 8 項（含）以上為考核通過。

附表 2

專案人員考核表

姓名：_____ 親子館（托育資源中心）

考核日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日

考核項目	符合	不符合	不適用	說明
1.能否規劃及辦理合宜的親子及嬰幼兒活動				
2.能否規劃及辦理合宜的親職課程活動				
3.能否規劃合宜的情境佈置及遊戲空間				
4.能否依服務對象需求適時提供走動式育兒指導				
5.能否提供服務對象所需的育兒及教養知能				
6.能否妥善辦理兒童發展篩檢相關活動				
7.能否規劃及提供適齡適性且安全的教玩具及圖書				
8.能否察覺服務對象之需求並適時提供協助				
9.能否依規定期限內完成分內工作				
10.能否協助辦理親子館執行之相關服務（如配合社區宣導、外展服務等）				
個人重大具體優劣事蹟				
評 語		核 章		
☐ 考核通過並予以敘薪 ☐ 考核不通過，不予以敘薪				

備註：由親子館主管（或承辦單位（母機構）主管、計畫主持人）進行考核；

考核項目符合 8 項（含）以上為考核通過。

附表 3

行政人員考核表

姓名：_____ 親子館（托育資源中心）

考核日期： 年 月 日

考核項目	符合	不符合	不適用	說明
1.能否協助撰寫年度工作計畫				
2.能否協助撰寫年度成果報告				
3.能否妥善進行財務及財產管理				
4.能否妥善進行館內清潔消毒				
5.能否協助館內物品採買				
6.能否協助館內公文收發				
7.能否協助統計服務量次				
8.能否協助統計服務問卷				
9.能否依規定期限內完成分內工作				
10.能否協助辦理親子館執行之相關服務 (如配合社區宣導、外展服務等)				
個人重大具體優劣事蹟				
評 語	核 章			
☐ 考核通過並予以敘薪 ☐ 考核不通過，不予以敘薪				

備註：由親子館主管（或承辦單位（母機構）主管、計畫主持人）進行考核；
考核項目符合 8 項（含）以上為考核通過。