

直轄市、縣(市)政府居家托育服務中心訪視工作指引

衛生福利部 113 年 4 月 30 日衛授家字第 1130960460 號函訂定

衛生福利部 115 年 8 月 19 日衛授家字第 1150960810 號函修定

一、目的：衛生福利部為協助直轄市、縣(市)政府居家托育服務中心進行居家托育人員訪視時，能具體檢視其托育環境安全、照顧品質、辨識不當對待及兒虐風險，特訂定本工作指引。

二、依據：

- (一) 兒童及少年福利與權益保障法(下稱兒少權法)。
- (二) 居家式托育服務提供者登記及管理辦法(下稱管理辦法)。

三、名詞定義：

- (一) 居家托育服務中心：指直轄市、縣(市)主管機關委託，辦理居家托育人員登記、管理、輔導、監督、檢查及調處事項之非營利性質法人、機構或團體。
- (二) 訪視輔導員：指由居家托育服務中心指派，依管理辦法對居家托育人員進行輔導及訪視之專業人員。
- (三) 居家托育人員：指取得直轄市、縣(市)主管機關核發居家托育服務證書之人員。

四、訪視原則：

- (一) 在宅托育採不預約訪視。
- (二) 安排不同時段訪視。
- (三) 親見收托兒童。
- (四) 與兒童互動及對談，了解受照顧情形。
- (五) 依照托育服務環境安全檢核表(附件一)，每年至少完成一次全數項目檢核。

五、分級訪視：

(一) 一般訪視：依管理辦法第 17 條及第 18 條規定辦理。

- 1、居家托育人員每次新收托兒童之日起 30 日內完成新收托訪視。
- 2、居家托育人員初次收托兒童，1 年內訪視 4 次；首次訪視，應於收托兒童之日起 30 日內為之。
- 3、居家托育人員收托兒童 1 年以上者，至少每半年訪視 1 次。
- 4、居家托育人員提供全日、夜間托育，及二名以上共同托育者，每年訪視 4 次。

(二) 加強訪視：居家托育人員及其收托兒童有下列樣態之一，每年至少訪視 6 次，並得視收托情形增加訪視次數。

- 1、提供全日托育或夜間托育且所收兒童有下列情形之一：
 - (1) 年齡 3 歲以下，尤其是 0~2 歲嬰幼兒。
 - (2) 具特殊需求，如發展遲緩兒童、出養童、家外安置兒童。
- 2、居家托育人員有下列情形之一：
 - (1) 長期收滿 3 名以上兒童，且經評估認有照顧負荷之虞。
 - (2) 經 3 個月內的訪視觀察，發現居家托育人員所收任一兒童疑有照顧風險或持續受傷情形。
 - (3) 經居家托育服務中心評估列為加強訪視對象。

六、訪視觀察重點：每次訪視需觀察下列(一)至(三)。

(一) 環境安全檢核：每次訪視得擇定重點項目進行檢視。

(二) 照顧品質指標：訪視輔導員以現場實際觀察、訪談居家托育人員及檢視托育日誌，進行照顧品質評估指標檢核表之勾選，如當場無法觀察時或了解時，該項指標可不予勾選(附件二)；如指標勾選「是」，應於訪視紀錄載明並予以輔導。

(三) 辨識不當對待風險：

1、觀察居家托育人員所收兒童有無人身安全的風險疑慮，重點如下：

- (1) 身體外觀顯示體重過輕與身高不成比例，不符合兒童生長發展曲線。
- (2) 身體重要部位如頭、腦、頸部、耳朵、軀幹，出現不尋常的傷痕，或新舊傷夾雜。
- (3) 兒童經常性或反覆受傷。
- (4) 受傷應就醫而未就醫。
- (5) 穿著不合身或不合時令。
- (6) 不願與他人互動、恐懼、退縮、焦慮。
- (7) 精神恍惚、缺少微笑、沉默、沒有情緒表現。
- (8) 表情木然或不悅、自傷行為、搖晃身體。

2、觀察居家托育人員之社會與心理狀況有無風險疑慮，重點如下：

- (1) 焦慮與壓力感。
- (2) 衝動與控制力較差。
- (3) 表情冷漠或社交退縮。
- (4) 有獨留兒童在家之風險。
- (5) 同住成員特殊身心狀況或關係衝突。

七、處理要領：訪視輔導員經觀察並辨識兒童有下列情形之一或前點風險之一，處理步驟如下：

(一) 訪視輔導員發現居家托育人員有六、(一)環境安全檢核、(二)照顧品質評估、(三)辨識不當對待風險之情形，應請其說明原因及有無適當處理。

(二) 詢問居家托育人員說明後，仍有疑慮應向兒童父母或主要照

顧者、網絡人員或直轄市、縣(市)主管機關人員確認兒童狀況。

(三) 回報居家托育服務中心督導並與其討論後，依下列情形續處：

- 1、兒童無不當對待之虞，依「五、分級訪視」樣態辦理。
- 2、兒童有照顧風險之虞，應增加訪視次數，若有網絡人員、縣市政府安置單位，應與之保持密切聯繫或進行交叉訪視。
- 3、兒童遭不當對待或受虐，應依法通報。

(四) 兒童身上出現傷痕或傷勢，應多角度拍照存證。

(五) 當次訪視如未親見收托兒童，且居家托育人員無法清楚交代兒童去向或說明不合理，訪視輔導員應儘速與家長聯繫確認兒童去處，並安排近日再訪視；倘兒童行蹤不明，應立即通報直轄市、縣（市）主管機關。

八、訪視輔導員應於訪視次日起 7 個工作日內完成訪視紀錄；督導應於收到訪視紀錄後 10 個工作日內完成審閱。

九、居家托育服務中心訪視輔導員，以每二至三年輪調服務區域為原則。

十、直轄市、縣(市)政府接獲居家托育服務中心通報居家托育人員疑有不當對待或兒虐情事，依直轄市、縣(市)政府辦理居家托育人員疑似虐待或不當對待案件處理原則及流程辦理後續事宜，涉有違反兒少權法第 49 條第 1 項各款規定之一者，併依該法相關規定裁處。

十一、附則

相關參考資料如下：

- (一) 兒童及少年福利與權益保障法。
- (二) 居家式托育服務提供者登記及管理辦法。
- (三) 直轄市、縣(市)政府辦理居家托育人員疑似虐待或不當對待案件處理原則與流程。
- (四) 托育服務環境安全檢核手冊。
- (五) 居家托育事故防制工作指引。
- (六) 居家托育服務中心訪視輔導工作指引。
- (七) 居家托育實務指引。
- (八) 育兒指導服務工作指引手冊。

附件一、托育服務環境安全檢核表

○○ 縣(市) ○○ 居家托育服務中心			
居家托育人員		編號	
聯合托育人員		編號	
訪視人員		訪視日期	年 月 日

檢核項目	序號	檢核指標	檢核重點	是	否	無此項目
門	1	通往室外門設有收托兒無法自行開啟之門鎖等裝置。	門鎖離地至少 110 公分以上，且門邊不得擺放任何可供兒童攀爬之物品。			
	2	所有室內門備有防反鎖裝置或鑰匙。	鑰匙懸掛高度至少 110 公分以上。			
	3	浴室門、廚房門設有安全防護欄或隨時緊閉。	防護欄高於 85 公分且收托兒無法自行開啟之			
	4	鐵捲門開關及遙控器放在收托兒無法觸碰的地方。	應設置或掛在高度 110 公分以上。			
	5	托育服務環境以電動鐵捲門作為主要出入口， <u>電動鐵捲門</u> 裝有偵測到物體則立即停止之安全裝置。	電動鐵捲門設有安全偵測裝置。			
陽台	6	陽台有堅固不易攀爬之圍欄（圍牆）且高度不得小於 110 公分，十層樓以上不得小於 120 公分，底部與地面間隔低於 10 公分。	陽台圍欄高度與間隔。			
	7	陽台不可有供攀爬的橫式欄杆，且欄杆間隔需小於 6 公分或有避免鑽爬裝置。	欄杆間隔須小於 6 公分			
	8	陽台不能放置可供孩童攀爬的傢俱、玩具、花盆等雜物。	是否保持淨空及設置防墜措施。			
地板	9	收托兒活動範圍內地板平坦，並於幼兒主要活動空間內（如客廳、臥室等處）及會造成墜落的傢俱（如沙發桌椅、睡床等）前後及左右四周鋪設高度一致的防滑防撞軟墊。	幼兒主要活動空間內是否平坦無障礙物及鋪設防滑防撞軟墊。			
逃生出口	10	除了正門外，另有供緊急逃生用之後門、陽台或窗戶。	可供緊急逃生之第二道門			
	11	逃生門(窗)圍欄維修狀況良好（如：無生鏽、鬆動等）；鑰匙置於收托兒無法取得的明顯固定位置。	逃生門鑰匙應掛於門邊離地 110 公分以上。			
	12	逃生的通道、門、窗前無堆置任何雜物，保持淨空。	逃生出口淨空。			
窗戶	13	窗戶設有防跌落的安全裝置(收托兒無法自行開啟或加設護欄)，且在窗戶旁不放置可攀爬之物品。	窗戶設有安全裝置及淨空。			

	14	窗簾拉繩長度及收線器位置為收托兒無法碰觸的高度。	窗簾拉繩收納至少離地 <u>150 公分以上</u> 或使用無 <u>拉繩之窗簾</u> 。			
室內樓梯	15	樓梯欄杆完好且堅固，欄杆間距應小於 6 公分或有避免鑽爬的裝置。	欄杆完整堅固且間距小於 6 公分。			
	16	樓梯的臺階應鋪設有防滑或其他安全措施，以利收托兒行走及安全。	樓梯是否鋪設有防滑或其他安全措施。			
	17	樓梯出入口設有高於 85 公分，間隔小於 6 公分及收托兒不易開啟之穩固柵欄。	柵欄高度及間距。			
傢具設施	18	傢俱及家飾(如雕塑品、花瓶、壁掛物、水族箱等)平穩牢固，不易滑動或翻倒， <u>不使用桌巾</u> 。	壁掛物最低點應於 110 公分以上。			
	19	傢俱、 <u>牆角無凸角或銳利邊緣</u> ，或已做 <u>防撞安全處理</u> 。	傢俱有圓弧設計及安全防護。			
	20	<u>高度 110 公分以下櫥櫃門加裝收托兒不易開啟，並確保為不易鬆脫之安全裝置。</u>	櫥櫃安全裝置，並避免使用塑膠繩、布、膠帶、橡皮筋等物品綁縛櫥櫃門。			
	21	<u>摺疊式桌、椅、燙衣架</u> 放置在收托兒無法接觸到的地方。	應放置在已用門鎖、柵欄隔絕之處或非托育環境。			
電器用品	22	密閉電器(如：洗衣機、烘乾機、冰箱等)或其他會造成窒息之用品，放置於收托兒無法碰觸的地方， <u>或加裝收托兒不易開啟之裝置</u> 。	容易造成幼兒窒息之電器用品是否有安全裝置。			
	23	<u>消毒鍋、電鍋、座立式檯燈、飲水機、熱水瓶、微波爐、烤箱、電熨斗、電熱器、捕蚊燈等</u> 會造成燒燙傷之用品置於收托兒無法觸碰的地方。	<u>是否置於高度 110 公分以上，且離放置平台邊緣內推 10 公分以上。</u>			
	24	電器用品放置平穩不易傾倒，其電線隱藏在收托兒無法碰觸或拉動之處， <u>電風扇、循環扇、捕蚊燈等應放置於幼兒無法碰觸位置或加裝安全防護網</u> 。	電器用品之收納及置放是否平穩牢固或加裝安全裝置。			
電線、插座	25	插座置高於 110 公分以上，或隱蔽於傢具後方、使用安全防護(例如加裝安全護蓋、 <u>延長線未使用時收納高於 110 公分以上或鎖於櫥櫃中</u>)等方式讓收托兒童無法碰觸。	1. 插座高度、使用安全防護措施及延長線使用及收納狀況。 2. 多孔式插座不可同時連接多項高功率電器(例如烤箱、電鍋)。			
	26	電線固定或隱藏在收托兒無法拉動或碰觸之處。	1. 電線隱藏於傢俱後方。 2. 電線沿牆固定或收納於安全處。			
瓦斯、熱水器	27	瓦斯漏氣偵測相關裝置(如瓦斯防漏偵測器等)。	天然瓦斯偵測器應設在距離天花板 30 公分以內；桶裝瓦斯偵測器應設在距離地面 30 公分以內。			

	28	燃氣熱水器裝設在室外或通風良好處；燃氣熱水器裝設於室內或陽台加蓋等空氣不流通處所，應使用強制排氣式熱水器。	1. 裝設在室外或通風良好處。 2. 避免曬滿衣物、堆滿雜物、室內加裝隔板等			
消防設施	29	每一樓層裝置住宅用火災警報器或火警自動警報設備。	1. 依規定設置。 2. 裝設位置是否正確。			
	30	<u>應設置住宅用滅火器或具備 ABC 效能值之滅火器，且置於成人易取得，收托兒無法碰觸的地方。</u>	<u>須為有效期限內及附加合格認可標示之滅火器。</u>			
物品收納	31	維修工具、尖利刀器、刀劍飾品、玻璃飾品、圖釘文具等會造成割刺傷的危險物品收納於收托兒無法碰觸的地方。	危險物品是否有收納至安全處。			
	32	打火機、火柴、易燃物品等會造成燒傷的物品收納於收托兒無法碰觸的地方。	易燃物品是否有收納至安全處。			
	33	繩索、塑膠袋、錢幣、彈珠、鈕扣或其他直徑 3.17 公分的物品等會造成窒息傷害的物品收納於收托兒無法碰觸的地方。	直徑 3.17 公分以內及 15 公分以上繩狀物品會造成窒息傷害的物品收納是否妥善。			
	34	電池、有機溶劑、清潔劑、殺蟲劑、鹼水、酒精、含酒精飲料、藥品等有毒危險物品，外瓶貼有明顯的標籤及成份，並放置於收托兒無法碰觸的地方。	有毒物品是否妥善收納，並置於高處，外瓶貼有明顯的標籤及成份。			
收托兒睡床	35	收托兒睡床外觀無掉漆、剝落、生鏽、鬆動等狀況。	睡床完整牢固，且無使用搖床、彈搖床、安撫搖椅搖床等。			
	36	收托兒睡床有穩固的防跌落措施，邊緣及圍欄做圓角處理，若有柵欄間隙介於 4.5-6.0 公分。	1. 睡床有穩固的防跌落措施。 2. 不得使用床圍及防柱撞護墊等配件方式，使柵欄間隙介於 4.5-6.0 公分。			
	37	收托兒睡床之附屬配件或自行加裝之附件穩固。	一歲以下收托兒床內勿放置鬆軟物(如枕頭、棉被、毯子、填充玩偶)，並確保床墊平滑堅實，避免使用防撞護墊及記憶海綿床墊。			
沐浴設備	38	浴室地板及浴缸內有防滑措施。	相關設備之防滑措施。			
緊急狀況處理設備	39	緊急聯絡電話表及緊急逃生路線圖置於固定明顯處。	手機或市內電話可撥通緊急聯絡電話及聯繫上家長。			
	40	備有未過期急救用品之急救箱，並置放於成人易取得，收托兒無法碰觸的地方。(急救用品：體溫計、無菌紗布、無菌棉支、OK 繃、繃帶、生理食鹽水、冰敷袋或保冷劑…等)	1. 至少包含左列七項。 2. 以門鎖鎖住或置於高度 110 公分以上。			
其他	41	<u>汽機車及腳踏車應放置於幼兒無法單獨碰觸之處。</u>				

42	入口處設置明顯禁菸標示，並不得供應與吸菸有關之器物。	是否有配合法規張貼。			
----	----------------------------	------------	--	--	--

提醒事項：

- 一、玩具、嬰兒床、手推嬰幼兒車、安全門欄、兒童椅/凳等兒童用品，宜選購貼有商品檢驗標識之商品；不使用螃蟹車、學步車。
- 二、幫寶椅、餐椅宜依兒童年齡、身高及體型妥當使用，避免影響兒童身心發展。
- 三、使用嬰兒遊戲圍欄之空間，至少2平方公尺。

自行檢核 區域	樓層：
	☐ 客廳 ☐ 廚房 ☐ 書房 ☐ 主臥室 ☐ 托育房 ☐ 子女房1 ☐ 子女房2 ☐ 長輩房 ☐ 客房 ☐ 通道 ☐ 樓梯 ☐ 陽台 ☐ 浴室 ☐ 飯廳 ☐ 儲藏室
	☐ 其他：_____

本人提供之托育服務環境，經依「托育服務環境安全檢核表」逐項檢查均符合規定。

填表人簽章：

身分證/居留證統一編號¹：

地址：

電話：

中 華 民 國 年 月 日

※提供到宅服務者免附本表，其托育服務環境安全檢核由委託人（家長）自負全責。

1. 臺灣地區居留證統一編號、外僑永久居留證號碼或大陸地區配偶領有長期居留證件號碼

附件二、照顧品質評估指標檢核表

○○ 縣(市) ○○ 居家托育服務中心			
居家托育人員		編號	
聯合托育人員		編號	
訪視人員		訪視日期	年 月 日

評估項目	序號	檢核指標	是	否
一、常規建立	1	兒童作息時間紊亂。		
	2	兒童物品未歸位、亂丟。		
	3	無法對兒童生活自理訓練(戒奶嘴或尿布、如廁訓練)。		
	4	居家托育人員習慣提供 3C 產品給兒童使用。		
	5	兒童睡眠時間太晚、過長、過短或不規律。		
二、健康照顧與保健	6	<u>長時間將兒童放置於圍欄內空間。</u>		
	7	協助兒童沐浴的過程會造成危險。		
	8	<u>以拖、拉、扯、搖晃等不當方式抱持或牽引兒童。</u>		
	9	發現有受傷狀況，未進行適當的處理。		
	10	發現兒童身體不適，未進行適當的處理。		
	11	未依家長託藥單及藥袋給藥，或擅自提供非醫囑藥物。		
	12	未定期進行兒童發展篩檢。		
	13	未定期瞭解兒童施打疫苗情形。		
	14	無法依照氣溫增添或減少兒童衣物。		
	15	未能提供適當且安全的睡眠設備與空間(例如床上有鬆軟物、雜物，或在安撫椅睡覺)。		
	16	讓 1 歲以下嬰幼兒採不安全的姿勢睡眠(趴睡、側睡)。		
三、兒童活動與溝通技巧	17	兒童 <u>排尿或排便</u> 後未能適當清潔並更換尿布。		
	18	<u>未提供適齡適性的教玩具。</u>		
	19	收托兒童衝突、爭執， <u>未適時適當處理。</u>		
	20	兒童閱讀/說故事技巧不足。		
	21	<u>強制餵食</u> 或其他危險的餵奶行為。		

四、餐點預備與用餐	<u>22</u>	調奶或備餐方式錯誤。		
	<u>23</u>	兒童的 <u>奶瓶、餐具不安全、不合宜、不衛生</u> 。		
	<u>24</u>	餵食時間不固定。		
	<u>25</u>	提供不恰當的餐點(不適齡副食品、過期、調味方式、食物材質、型態和大小)。		
	<u>26</u>	<u>備餐時間過長。</u>		
五、環境安全	<u>27</u>	兒童照顧環境有導致跌墜落的風險。		
	<u>28</u>	兒童照顧環境有導致燒燙傷的風險。		
	<u>29</u>	兒童照顧環境有導致溺水或窒息等風險。		
	<u>30</u>	住家戶外環境有導致兒童傷害的風險。		
	<u>31</u>	居家托育人員 <u>帶兒童外出時</u> ，使用的交通方式有導致兒童傷害的風險。		
六、兒童發展、情緒與行為困擾	<u>32</u>	兒童哭鬧時安撫技巧不足或不知如何處理。		
	<u>33</u>	對兒童身心發展的認知不足。		
七、居家托育人員照顧互動知能	<u>34</u>	對兒童缺乏耐心。		
	<u>35</u>	採忽略或逃避方式與兒童互動。		
	<u>36</u>	以錯誤方式回應兒童需求。		
	<u>37</u>	對兒童有過高/不符合實際的期待。		