



# 台北市保母供需調查研究報告

## 壹、緣起

台北市政府社會局於民國八十五年四月二十九日起正式委託兒童福利聯盟承辦公辦民營之台北市民生兒童福利服務中心，提供家長、保母、兒童托育機構相關人員等相關托育服務，首次將家庭托育服務的核心，轉向服務消費者——『家長及兒童』。從八十六年提供結訓保母諮詢轉介的過程中，我們發現許多民眾的需要得到這樣的資訊，每一天為六位家長轉介保母，進一步，發現民眾往往不僅需要保母的名單，更出現不同的托育需求，如：保母在宅服務…等，也希望能瞭解一般的收費標準、雙方基本權利義務、如何去選擇符合自己需求的機構與保母…等。

有鑑於此，如何滿足家長之需求且提供多元的服務，進而提供保母及家長雙贏的托育轉介及托育資訊服務，是件刻不容緩的事。因此，本研究乃以使用保母服務的家長為核心，透過家長對家庭托育服務意見之收集，以做為將來台北市民生兒童福利服務中心保母轉介服務內涵的修正方針，並提供政府部門、民間機構及學術單位決策及研究的依據，使保母服務之輸送網絡能健全完善。

## 貳、研究目的

- 一、藉由問卷針對使用台北市民生兒童福利服務中心保母諮詢轉介服務者之托育情形深入了解。
- 二、藉由研究資料數據的解讀與相關文獻探討，對家長、保母及政府提出政策建議。

## 參、抽樣方法

本研究以立意抽樣的方式，抽取台北市有使用保母服務的家長為對象，其來源有二：其一為使用台北市民生兒童福利服務中心托育諮詢之家長，其二為參與專業民間團體之保母的家長。總共發出 1880 份問卷，回收 360 份，由於對象為一般民眾，因此回收率僅 19.14%。



## 肆、重要發現

### 一、有八成的父母係將孩子委託給保母

由於現代社會家族支持體系式微，家長委託親朋擔任保母的現象在台北市並不多見，僅佔近二成，換言之，有八成的父母是將孩子委託給非親非故的保母，因此如何找到足以信任的保母，並與其發展良好互動關係，對父母而言，是一大考驗。

### 二、家長對保母的要求

#### 1. 家長不熟悉專業保母，找保母時仍多優先選擇有托兒經驗的保母

分析家長對保母「經歷背景」四個問項之在意程度發現，家長對於保母「是否曾經幫人家帶過孩子」之在意程度最高，若以四分為滿分（「非常需要」為四分、「需要」為三分、「不需要」為兩分、「非常不需要」為一分來計算），其平均數為 3.07，而對「幼保相關科系畢業」、「領有保母證照或結訓證書」及「曾經做過幼教相關工作」之在意程度均偏低，平均數均未達 3 分，可見從經驗法則出發仍是家長找保母時最主要的考量。

對於家長選擇保母時較不在意保母是否為專業保母之現象，或可推論家長透過政府或保母團體轉介保母是信任機構之公信力，並不真正在意其提供的名單是否為專業保母或了解專業保母的意義為何，因此加強家長對專業保母之認知有待加速腳步與努力宣導。

#### 2. 家長最在意保母的『個人特質』及『托育環境』

在『托育環境』、『經歷背景』、『互動彈性』及『個人特質』四大指標中，調查發現，保母『個人特質』指標，包括「對孩子有愛心、耐心」、「本人身心健康」、「具有相當的教養理念與保育知能」及『托育環境』指標之「家裏環境衛生、安全」等是家長選擇保母時最在意的考量因素，若以四分為滿分（「非常需要」為四分、「需要」為三分、「不需要」為兩分、「非常不需要」為一分來計算），這五項平均數均達 3.8 以上，在意程度相當高。

#### 3. 家長對具專業背景的保母滿意度普遍較高



本調查發現，使用「具證照或結業證書」、「具相關經驗」及「具相關科系」等專業背景之保母的家長，其對現任保母之滿意度普遍較未使用具專業背景者為高，尤其是對「托育環境」的滿意度，更有顯著的差異存在，可見，政府及民間多年來共同推動保母專業化，提供保母各式教育訓練所呈現出來的服務品質是受到家長肯定的。

#### 4. 家長認為保母帶小孩的人數比率是最需改善的地方

目前有委託保母的家長中，家長認為現任保母最需要改善的地方時，有 11.1%的家長認為最需要改善的是「保母現在帶的小孩人數，或是家裡大人與小孩的比例」，居十六項托育品質指標之冠，可見，家長對於保母所帶的孩子數是相當在意，但對現實狀況卻是相當不滿意。

表 2 家長認為現任保母最需要改善的地方

(N=360)

題 目	次數	百分比
保母現在帶的小孩人數、或是家裡大人與小孩的比例	31	11.1
帶孩子的教養理念與保育知能	24	8.6
在我有事時，調整工作時間或變更工作內容的配合度	22	7.9
活動空間的充足性	23	8.2
安全遊戲設施或是玩具的充足性	17	6.1
孩子吃飯、睡覺與遊戲作息時間的固定性	13	4.7
接送的方便性	13	4.7
保母能確實說明子女受託期間的活動情形	11	3.9
符合我需要的托兒型態（如：24 小時的方式，或是白天）	11	3.9
對孩子有愛心、耐心	9	3.2
烹調食品的衛生度與營養度	8	2.9
收費的合理性	8	2.9
其他	12	4.3

保母帶的小孩人數愈多，平均分給每個孩子的關注將相對減少，而影響到孩子的托育品質，這是很容易理解的事實。因此，為了保障家長及孩子的權利，實有必要規範保母托育的人數。所幸台北市政府在今年所推展的「社區保母支持與督導體系」實施計劃中即已明文規範保母收托原則，包括：(1)「六歲以下幼兒人數於同一地址房舍、同一時間最多四人（包含保母本人及臨時托育的幼兒），收托零至二歲（未滿三歲）者最多二人」。(2) 保母不得聯合收托，以增加收托人數。(3) 遵守兒童福利法及其他相關法規之規定。然而，這並不是一個強制性的規定，如何在自由市場中吸引保母及家長加入此體系，讓保母受到規範、讓家長得到保障，讓孩子享有權利，是有待努力的方向。



### 三、每月負擔一萬八千元的保母費用，家長負擔沉重

本調查發現，目前有委託保母照顧孩子的家長，以每月負擔一至兩萬為最多，佔71.7%，平均每月負擔的保母費用約為一萬八千元，這樣的負擔對多數家長而言稍嫌沉重，以家長使用最多的日托型態為例，家長認為合理的保母費用應約為一萬五千元，因此，每月三千元的負擔差距，對生活在高消費水平的臺北市家長而言，似乎是不小的負擔。無怪乎有近五成七的家長表示「非常需要」政府提供「托育補助」。

表1 家長平均支付的保母費用

	次數	百分比
一萬元以下	7	2.5
一萬至兩萬	200	71.7
兩萬至三萬	60	21.5
三萬至四萬	9	3.2
四萬以上	3	1.1

### 四、家長對政府在托育服務的角色需求

#### 1. 五成家長認為訂定工作契約是需要政府強制規定的

在問到家長對於孩子給保母收托前是否需要訂定書面的工作契約時，家長的態度是傾向於需要的，共計有260（75.6%）位家長認為需要訂定工作契約，工作契約可以協助家長與保母釐清合作的模式，減少糾紛的產生，這些認為需要訂定工作契約的家長中，對於政府需不需要強制要求的意見，認為「需要政府強制要求」者略高，佔50.8%，與認為「不需要政府強制要求」者，大約是一半一半，態度呈兩極化。

#### 2. 民眾需要社區保母支持與督導體系之建立

本調查發現，家長對政府提供的保母服務措施，需求強度最強的前三項是「提供保母正確的育兒資訊」、「設置保母督導，負責固定訪視並指導保母工作」及「設置保母專業諮詢專線，解答保母日常育兒問題」，而需求迫切性最高的是「設置保母督導，負責固定訪視並指導保母工作」，顯示，家長相當期待政府在保母服務過程中，能一方面透過專業諮詢服務之提供，在保母需要專業支持時，得到幫助，另一方面透過督導訪視制度之建立，監督保母之服務品質，維護孩子的受托權益。因此，社區保母支持與督導體系之建立是社會的趨勢、民眾的需求。



表 3 家長對政府之保母托育服務的看法

(N=360)

題 目	非常需要 (次數%)	需要 (次數%)	不需要 (次數%)	非常不需要 (次數%)
提供保母正確的育兒資訊	261 (72.5)	92 (25.6)	2 (0.6)	0 (0.0)
設置保母督導，負責固定訪視並指導保母工作	235 (65.3)	116 (32.2)	3 (0.8)	1 (0.3)
設置保母專業諮詢專線，解答保母日常育兒問題	212 (58.9)	137 (38.1)	6 (1.7)	0 (0.0)
提供托育補助	205 (56.9)	119 (33.1)	21 (5.8)	1 (0.3)
提供受過專業訓練的保母名單	183 (50.8)	168 (46.7)	4 (1.1)	0 (0.0)
要求保母定期接受在職訓練	181 (50.3)	162 (45.0)	11 (3.1)	0 (0.0)

## 伍、台北市政府家庭式托育福利服務概況

### 一、 開辦保母訓練

隨著時代演變，政府也開始注重保母的專業能力，從七十七年開始，社會局委託機構辦理保母訓練課程，招收第一批專業保母訓練，截至九十一年，已經訓練了七千四百六十一人次，並完成結業，保母專業訓練的課程包括：嬰幼兒的發展、疾病照顧、托育的概念、親職、溝通技巧及實地的操作、試做…等，讓保母經由訓練課程提昇其托育的專業能力。

### 二、 建制並執行社區保母支持與督導體系

從研究的重要發現中發現，民眾急需政府「設置保母督導，負責固定訪視並指導保母工作」，為因應民眾的需求，台北市政府社會局於民國八十九年委由台北家庭扶助中心、信誼基金會試辦『社區保母支持與督導體系』，並於民國九十年正試辦理。目前台北市『社區保母支持與督導體系』係依行政區分區辦理，「北投、士林、內湖」由中華民國保母策進會辦理，「南港、信義、文山」及「萬華、大同、中山」均由中華熊媽媽保母公益協進會辦理，「大安、中正、松山」則委由台北家庭扶助中心辦理。

『社區保母支持與督導體系』服務內容：

- \* 基礎訓練：保母依社會局相關規定完成專業訓練、接受家庭訪視、安排實習、通過學科測驗，並繳交各項報告，完成訓練後社會局便會核發時數卡，訓練單位會核發結業證書。



- \* 媒合與轉介：建立保母資料庫，提供托育相關資訊，讓社會大眾更容易找到合適的保母。
- \* 支持與督導：定期對參與此一體系的保母從業人員家庭訪視、會談、提供托育諮詢、辦理在職訓練，協助保母與家長雙方做最有效的溝通。

『社區保母支持與督導體系』特色：

1. 加入本體系的保母均須：

- ♥年滿二十歲。
- ♥完成國民義務教育。
- ♥定期接受健康檢查。
- ♥職前及在職均須依社會局相關規定完成專業課程訓練。
- ♥「警察紀錄證明」，有通緝、重大財務糾紛或暴力前科者不得加入。

2. 簽定托育契約書，規定收托的內容及雙方的權責。

3. 社工人員會定期訪視了解保母托育狀況，確保孩子托帶的品質。

4. 家長與保母有任何合作的問題，均可向辦理機構詢問，將有專業人員解答

本體系為政府提昇保母品質所盡的努力，除提供保母更多的支持與資源，亦協助家長尋找適合的保母，希望能期提昇家庭式托育的服務品質，最終目的則是提供幼兒最佳的照顧環境。

### 三、 保母轉介服務人次

由於有八成的家長將孩子交給陌生的保母照顧，因此急需要轉介的管道，為提供保母轉介的窗口，台北市民生兒童服務中心於民國八十四年起，開始蒐集北市社會局委訓結業保母名冊以及相關資料，於八十六年正式對外提供保母轉介服務以及兒童福利諮詢。而除了台北市民生兒童福利服務中心外，台北市社會局所委託之『社區保母支持與督導體系』辦理機構亦同時提供保母轉介的服務。由台北市政府委託辦理單位提供之保母諮詢與轉介服務，屆已經累積提供 10669 人次服務，平均每一年為 2668 人服務，每一天為 10 位家長轉介保母。

### 陸、找一孩子愛去的地方—如何選擇保母

從研究中可以發現，家長最在意的是保母的『個人特質』及『托育環境』，顯示保母個人的性格、是否有愛心、教育理念與托育的家庭環境是家長最為重視的，在送托之



前，家長應先了解保母的收托經驗、家庭狀況等基本資料，並針對兩、三位最接近您期待的保母進行面談，在實地拜訪保母家時，應注意保母家的居家環境，如採光、空間、安全等，並注意保母本身的條件，如是否喜歡孩子、有無不良嗜好、托育理念、家庭狀況等。以下分階段敘述：

## 一、送托前的準備：

### 👉關於孩子：

- ♥帶孩子至公園或朋友家，讓孩子有機會接觸家人以外的人。
- ♥帶孩子至保母家認識保母，熟悉環境。
- ♥若孩子已有口語表達能力，可與孩子溝通，讓孩子對於將到保母家有心理準備。

### 👉關於家長：

- ♥適當安排工作，避免將繁重的工作安排於孩子剛送托時。
- ♥與保母協調剛送托時至保母家陪伴孩子的時間。
- ♥與保母溝通並準備孩送托時的物品，如衣物、奶瓶…等。

值得一提的是，在考慮合適的保母時，托育理念的部分是需要家長與保母多溝通的，有些理念是並無對錯的，像是有的保母採行愛的教育，但家長希望孩子可以比較有規矩等，雙方都沒有錯，但是教育理念有落差，需經過深入的溝通、討論，相互配合，才能找到適任的保母。

## ◎請訂定保母委任契約

研究中可以發現，有七成五的家長認為訂定契約是重要的，的確訂定契約是爲了保障保母及家長雙方的權益，彼此釐清期待與責任義務，如付薪方式、收托時間、逾時費用、嬰兒生病與處理、家長是否提供保母獎金或是以禮物的方式，透過契約的訂定，家長與保母雙方也可以在合作之初，就對於收費情形、合作模式、生病處理等問題做討論，若在合作之初已清楚、明確的討論，並以契約定出規範，對雙方而言均是保障，也避免未來產生糾紛。

## 二、送托後的調適：

### 👉關於孩子：

- ♥若孩子有較喜歡的玩具或安撫物，可以帶至保母家中陪孩子。
- ♥假日接孩子回家時，讓孩子依照在保母家的作息。
- ♥剛送托時孩子很可能會有容易哭鬧、食量變小的問題，這是適應期的正常狀況。建議您先別急著指責保母，多花些心思觀察並陪伴小朋友，並與保母保持密切聯繫，陪伴小朋友渡過這段適應期。



#### 👤 關於家長：

- ♥ 送托初期可留一些時間在保母家陪伴孩子，逐日再減少陪伴時間。
- ♥ 愉快的跟孩子說再見，不要因為不捨而與孩子離情依依，影響孩子的情緒。
- ♥ 不定期訪視，了解保母托帶及孩子的適應狀況。
- ♥ 在約定時間內去接孩子，避免失信於孩子。
- ♥ 每天撥空與孩子相處，避免親子關係疏離。

#### ☺ 親職是不可取代的

最後想提醒家長的是親職是不可取代的，雖然現代家庭十分需要請保母協助照顧孩子，但是保母畢竟只是親職的暫代者，孩子最需要的仍是父母的陪伴，因此在此也希望提醒父母，孩子最需要的是父母陪伴、照顧，請多抽空陪伴您的孩子，不要在他的幼年中缺席，再優質的保母都取代不了父母的親職，實際的托育品質仍有賴爸爸媽媽您的把關與參與，提醒您，盡量多安排一些時間陪陪小朋友，時時關心並了解您家小寶貝在保母家的適應狀況，讓優質保母與您共同合作，為提昇孩子的成長環境而努力。