

臺中市保母專業需求與工作困擾研究

臺中市政府委託研究報告
中華民國九十九年十二月

臺中市政府

中華民國99年4月01日

核定文號：府主字第9903020729號

臺中市保母專業需求與工作困擾研究

受委託者：中臺科技大學幼兒保育系

研究主持人：鄭芳珠

協同主持人：林海清

研究助理：劉書含

臺中市政府委託研究報告

中華民國九十九年十二月

目 次

目次	I
圖次	II
表次	III
附錄次	VII
壹、緒論.....	1
一、研究動機.....	1
二、研究目的.....	3
三、研究問題.....	5
四、名詞釋義.....	6
貳、文獻探討.....	9
第一節 保母托育服務背景分析.....	9
第二節 保母人員專業發展	13
第三節 專業保母工作內涵與工作衝突	19
第四節 社區保母系統	25
參、研究方法	35
第一節 研究架構.....	35
第二節 研究對象.....	39
第三節 研究工具.....	42
第四節 資料處理與分析.....	48
第五節 研究期程、進度與工作項目	50
肆、研究結果與討論.....	51
第一節 保母人員之背景分析.....	51
第二節 保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」以及 「社區保母系統滿意度」之現況分析.....	59
第三節 不同背景保母在「專業需求」、「在職研習課程幫助程度」、「工作困 擾」以及對「社區保母系統滿意度」的差異情形.....	83
第四節 「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」及「社區 保母系統滿意度」之相關分析.....	99
第五節 「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」對「社區 保母系統滿意度」之預測.....	104
伍、結論與建議.....	107
第一節 結論	107
第二節 建議	121
參考資料.....	124
附錄一	131

圖 次

圖 2-4-1 臺中市社區保母系統的組織架構圖.....	27
圖 3-1-1 家庭式保母研究架構圖.....	37
圖 3-1-2 托嬰中心保母研究架構圖.....	38

表 次

表 1-1-1 保母技術士證照核發張數與社區保母系統推動概況表.....	2
表 2-2-1 保母核心課程表（7學分：126小時）.....	16
表 2-2-2 單一級保母人員技術士報名資格.....	18
表 2-4-1 臺中縣、市社區保母系統概況.....	27
表 2-4-2 2009年社區保母系統評鑑成績.....	29
表 2-4-3 2007至2009年度臺中縣、市社區保母系統保母人員在職進修課程統計 表.....	30
表 3-2-1 焦點團體訪談名單.....	39
表 3-2-2 焦點團體訪談名單.....	39
表 3-2-3 分層取樣計算比例說明.....	41
表 3-3-1 優質保母焦點團體訪談名單.....	43
表 3-3-2 焦點團體訪談名單.....	44
表 3-3-3 專家學者內容效度諮詢會議名單.....	44
表 3-3-4 家庭式保母「專業需求」信度分析.....	45
表 3-3-5 家庭式保母「在職研習對專業需求幫助」信度分析.....	45
表 3-3-6 家庭式保母「工作困擾」信度分析.....	45
表 3-3-7 家庭式保母「社區保母系統滿意度」信度分析.....	46
表 3-3-8 托嬰中心保母「專業需求」信度分析.....	46
表 3-3-9 托嬰中心保母「在職研習對專業需求幫助」信度分析.....	46
表 3-3-10 托嬰中心保母「工作困擾」信度分析.....	47
表 3-5-1 研究期程、進度與工作表.....	50
表 4-1-1 家庭式保母個人背景變項描述統計.....	52
表 4-1-2 托嬰中心（機構式）保母個人背景變項描述統計.....	56
表 4-2-1 家庭式保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」 與「社區保母系統滿意度」現況分析.....	59
表 4-2-2 家庭式保母「專業需求」現況分析.....	60
表 4-2-3 家庭式保母「保母知能」需求構面分析.....	60
表 4-2-4 家庭式保母「服務溝通」需求構面分析.....	61
表 4-2-5 家庭式保母「工作倫理」需求構面分析.....	62
表 4-2-6 家庭式保母「在職研習對專業需求的幫助」現況分析.....	63
表 4-2-7 家庭式保母職研習「保母知能」構面分析.....	63
表 4-2-8 家庭式保母在職研習「服務溝通」構面分析.....	64
表 4-2-9 家庭式保母在職研習「工作倫理」構面分析.....	65
表 4-2-10 家庭式保母「工作困擾」現況分析.....	66
表 4-2-11 家庭式保母「專業知能困擾」構面分析.....	66
表 4-2-12 家庭式保母「家長關係與信任困擾」構面分析.....	67

表4-2-13	家庭式保母「家庭與角色衝突困擾」構面分析.....	68
表4-2-14	家庭式保母「工作價值衝突困擾」構面分析.....	69
表 4-2-15	「社區保母系統滿意度」現況分析.....	70
表4-2-16	社區保母系統「在職研習活動滿意度」現況分析.....	70
表4-2-17	社區保母系統「健檢與保險補助滿意度」現況分析.....	71
表4-2-18	社區保母系統「督導訪視服務滿意度」現況分析.....	72
表4-2-19	社區保母系統「全國保母托育資訊網滿意度」現況分析.....	72
表4-2-20	社區保母系統「優質保母的選拔滿意度」現況分析.....	73
表4-2-21	社區保母系統「保母小組活動滿意度」現況分析.....	73
表4-2-22	社區保母系統「資源站滿意度」現況分析.....	73
表4-2-23	社區保母系統「整體運作滿意度」現況分析.....	74
表4-2-24	托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作 困擾」現況分析.....	75
表4-2-25	托嬰中心保母「專業需求」現況分析.....	75
表4-2-26	托嬰中心保母「保母知能」需求構面分析.....	76
表4-2-27	托嬰中心保母「服務溝通」需求構面分析.....	76
表4-2-28	托嬰中心保母「工作倫理」需求構面分析.....	77
表4-2-29	托嬰中心保母「在職研習對專業需求的幫助」現況分析.....	78
表4-2-30	托嬰中心保母在職研習「保母知能」構面分析.....	78
表4-2-31	托嬰中心保母在職研習「服務溝通」構面分析.....	79
表4-2-32	托嬰中心保母在職研習「工作倫理」構面分析.....	80
表 4-2-33	托嬰中心保母「工作困擾」現況分析.....	80
表4-2-34	托嬰中心保母「工作價值衝突困擾」構面分析.....	81
表4-2-35	托嬰中心保母「家長關係與信任困擾」構面分析.....	81
表4-2-36	托嬰中心保母「專業知能困擾」構面分析.....	82
表4-3-1	不同轄區的保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作 困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗.....	83
表4-3-2	不同年齡保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困 擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗.....	84
表 4-3-3	不同婚姻狀況保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工 作困擾」、「社區保母系統滿意度」之差異性考驗.....	85
表 4-3-4	不同教育程度保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工 作困擾」、「社區保母系統滿意度」之差異性考驗.....	86
表 4-3-5	不同配偶教育程度保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工 作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗.....	86
表 4-3-6	不同配偶就業狀況保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、 「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗.....	87

表 4-3-7	不同證照年資保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗.....	88
表 4-3-8	不同保母年資在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗.....	89
表 4-3-9	不同收托人數保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗.....	89
表 4-3-10	不同子女數保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗.....	90
表 4-3-11	不同慣用語言在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗.....	91
表 4-3-12	不同經濟收入在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗.....	92
表 4-3-13	不同年齡托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異性考驗	93
表 4-3-14	不同婚姻狀況保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異性考驗.....	93
表 4-3-15	不同教育程度托嬰中心保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異性考驗.....	94
表 4-3-16	不同專業訓練托嬰中心保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異性考驗.....	95
表 4-3-17	不同配偶教育程度托嬰中心保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異性考驗.....	95
表 4-3-18	不同配偶就業狀況托嬰中心保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異性考驗.....	96
表 4-3-19	不同證照年資托嬰中心保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異性考驗.....	97
表 4-3-20	不同年資托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異性考驗.....	98
表 4-3-21	有無子女托嬰中心保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異性考驗.....	98
表 4-4-1	家庭式保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」及「社區保母系統滿意度」之相關分析.....	100
表 4-4-2	保母個人背景變項與「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」及「社區保母系統滿意度」之相關分析.....	101
表 4-4-3	托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之相關分析.....	102
表 4-4-4	保母個人背景變項與「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之相關分析.....	103

表 4-5-1	家庭式保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」對 社區保母系統滿意度」之多元逐步回歸分析摘要.....	104
表 4-5-2	托嬰中心保母「專業需求」與「工作困擾」對「在職研習對專業需求 幫助」之多元逐步回歸分析摘要.....	105

附錄次

附錄一.....131

「臺中市 99 年度保母人員專業需求及工作困擾」

研究計畫報告

壹、緒論

一、研究動機

近年來由於社會的快速變遷、婦女知識水準與就業能力的提升，以及育齡婦女勞動參與率及雙薪家庭之日益增加，無法做到全職照顧子女的父母，其家人又無法給予協助時，白天必須委由保母來照顧自己的子女。面對這樣的趨勢，政府開始重視專業保母的培養，以因應雙薪家庭照顧幼兒的需求，作為補充性兒童福利服務一環，保母的發展正好反映出台灣家庭變遷的現況。台灣的兒童福利服務也因而進入「托育文化」時代，兒童托育政策從「經驗托育」進入現代化的「科學托育」(洪敏中，2002)，因此，補充家庭照顧功能的保母，其服務的專業性相對受到大眾普遍的重視(蘇怡之，2000)。

根據「2009年臺灣地區人力運用調查」統計結果綜合分析，按子女年齡別觀察，有偶婦女勞動力參與率以尚無子女者之70.83%最高，其次為有未滿6歲子女者之60.85%，主要係其年齡普遍較輕且教育程度較高(行政院主計處，2009)；另根據「2006年臺灣婦女婚育與就業調查」報告結果顯示，15至64歲已婚女性其未滿3足歲子女的照顧方式以「親自」照顧為主，惟其比率約46.54%；而由「父母」或「保母」照顧者則分別為38.47%與12.76%，資料顯示幼兒的照顧逐漸有從父母親自照顧轉向(外)祖父母或保母照顧的趨勢(行政院主計處，2006)。此外，根據「2002年臺灣地區社會發展趨勢調查之親子關係」中指出：在照顧或養育問題上，受訪家庭最感困擾者為「沒時間陪孩子」，顯示學齡前兒童家庭，生活上深受困擾的問題不再僅侷限於經濟、醫療或托育等層面，而是較為注重親職育兒品質。調查中同時顯示，受訪家庭對保母應具備的條件，也有越來越重視個人特質及專業證照的趨勢，認為保母應具備的重要條件依序如下：(1)有育兒

■臺中市 99 年度保母人員專業需求及工作困擾之研究計畫■

經驗；(2)具愛心、耐心、喜愛兒童；(3)身心健康、生活規律、無不良嗜好；及(4)具有政府所核發之保母證照（行政院主計處，2002）。

由於家庭式保母分布零散、數量大、托育品質個別差異大等性，管理相當困難。為提升托育品質，政府於1992年展開保母人員基礎訓練，1998年開始實施保母人員技能檢定。保母檢定實施以來，合格保母人數大幅增加，截至2009年底，全國合格保母證照核發數為67,608張，如表1-1-1所示；其中，臺中市保母證照人數4,416人，臺中縣為4,899人，兩縣市取得保母證照人數總計佔全國取得保母證照人數之13.78%（行政院勞委會2010；兒童局，2010）。

表 1-1-1 保母技術士證照核發張數與社區保母系統推動概況表

年度	張數	臺中縣市	社區保母系統數	社區保母系統保母人數	社區保母系統保母收托幼兒人數	托嬰中心收托幼兒人數
92 年	32172	745	---	---	---	---
93 年	37610	653	---	---	---	---
94 年	40553	391	40	7,221	7,142	---
95 年	43473	228	40	7,833	10,604	1,626
96 年	47843	710	46	9,284	8,956	1,122
97 年	55679	1011	54	13,624	16,021	1,760
98 年	67608	1645	56	14,248	16,985	2,613
99 年 9 月	78405	X	58	14,302	20,370	2,864

資料來源：行政院勞委會（2010）；內政部兒童局 2010年10月20日

根據兒童局的統計資料顯示，目前全國「社區保母系統」內的證照保母只有20,370人（兒童局，2010），其中，臺中市「社區保母系統」內的證照保母人數為925人，臺中縣「社區保母系統」內的證照保母人數為750人，總計1,675人（臺中市政府，2009；臺中縣政府，2009）。其次，2010年兒童局的統計資料顯示，全國托嬰中心數計159所，登記的證照保母人數為2,613人，其中，臺中市「托嬰中心」內的證照保母人數為251人，臺中縣「托嬰中心」內的證照保母人數則為32人。合計台中縣、市「社區保母系統」與「托嬰中心」之證照保母共1,958人（臺中市政府，2009；臺中縣政府，2009）。以上統計分析顯示，家庭式保母托

育服務仍為家長的主要選擇。合計社區保母系統與托嬰中心幼兒收托數總計為 23,234 人。

有鑒於家庭式托育服務需求的擴大，居家式保母的托育服務品質攸關我國嬰幼兒福利與發展，更關係著未來國家人力資源的素質。故近年來國內學者開始提出在以丙級技術士證照制度落實為前提下，透過取得檢定的專業保母人員投入所居住的社區，提供專業托育福利服務以應社區要求。並以社區組織的型態配合地方政府推動社區工作、發揮監督、考核及評鑑之功能，透過社區組織，使社區中的保母人員形成社會資源網絡並監督其服務品質，使有托育需求的民眾，能獲得近便、安全有品質的社區化托育服務網絡(劉秀娟，1997；王淑英、孫嫚薇，2003)。

政府期盼藉由職前訓練與證照檢定的過程，以及透過社區保母體系的推展，來提升家庭托育的服務品質，讓家長更清楚選擇合適保母的方式與社區保母系統，除有助於提昇保母的專業素質外，對有嬰幼兒的雙薪家庭而言，似乎也提供了比過去更有保障的托育服務。

然而，托育工作內容牽涉廣泛，如法律層面、專業素養、安全環境規劃、保母人格特質、嬰幼兒個別差異、家長認知、照護經驗及溝通方式等。複雜、繁重的工作內容可能造成巨大的工作壓力，而潛藏著無法預料的危機。但是目前針對這些證照保母工作困擾的文獻資料付之闕如，因此無法得知保母在托育工作上，面臨了什麼問題與困擾？以及，社區系統提供專業協助與支持的機制，是否對證照保母的專業需求與問題改善有正面的助益？

二、研究目的

本調查研究之主要目的為

- 一、瞭解臺中市家庭式保母的托育專業需求現況。
- 二、瞭解臺中市托嬰中心保母的托育專業需求現況。
- 三、瞭解在職研習對臺中市家庭式保母專業需求的幫助現況。
- 四、瞭解在職研習對臺中市托嬰中心保母專業需求的幫助現況。

- 五、瞭解臺中市家庭式保母的托育工作困擾現況。
- 六、瞭解臺中市托嬰中心保母的托育工作困擾現況。
- 七、探討臺中市家庭式保母對所屬社區保母系統的滿意度現況。
- 八、探討臺中市不同背景變項家庭式保母在專業需求上的差異情形。
- 九、探討臺中市不同背景變項托嬰中心保母在專業需求上的差異情形。
- 十、分析臺中市不同背景變項家庭式保母在工作困擾上的差異情形。
- 十一、分析臺中市不同背景變項托嬰中心保母在工作困擾上的差異情形。
- 十二、分析臺中市不同背景變項家庭式保母在在職研習對專業需求幫助上的差異情形。
- 十三、分析臺中市不同背景變項托嬰中心保母在在職研習對專業需求幫助上的差異情形。
- 十四、分析臺中市不同背景變項家庭式保母在社區保母系統滿意度上的差異情形分析。
- 十五、探討臺中市家庭式保母專業需求、工作困擾、在職研習對專業需求幫助與社區保母系統滿意度之間的關係。
- 十六、探討臺中市托嬰中心保母專業需求、工作困擾與在職研習對專業需求幫助之間的關係。
- 十七、探討臺中市家庭式保母個人背景變項、專業需求、工作困擾、在職研習對專業需求幫助與社區保母系統滿意度之間的關係。
- 十八、探討臺中市托嬰中心保母個人背景變項、專業需求、工作困擾與在職研習對專業需求幫助之間的關係。
- 十九、分析臺中市家庭式保母專業需求、工作困擾與在職研習對專業需求幫助三變項，對社區保母系統滿意度之預測效果。
- 二十、分析臺中市托嬰中心保母專業需求與工作困擾二變項對在職研習對專業需求幫助之預測效果。
- 二十一、根據研究結果，提出具體建議作為臺中市未來在制定保母相關政策

與提供服務時之重要參考。

三、研究問題

- 一、臺中市家庭式保母的托育專業需求現況為何？
- 二、臺中市托嬰中心保母的托育專業需求現況為何？
- 三、在職研習對臺中市家庭式保母專業需求的幫助現況為何？
- 四、在職研習對臺中市托嬰中心保母專業需求的幫助現況為何？
- 五、臺中市家庭式保母的托育工作困擾現況為何？
- 六、臺中市托嬰中心保母的托育工作困擾現況為何？
- 七、臺中市家庭式保母對所屬社區保母系統的滿意度現況為何？
- 八、臺中市不同背景變項家庭式保母在專業需求上是否有差異？
- 九、臺中市不同背景變項托嬰中心保母在專業需求上是否有差異？
- 十、臺中市不同背景變項家庭式保母在工作困擾上是否有差異？
- 十一、臺中市不同背景變項托嬰中心保母在工作困擾上是否有差異？
- 十二、臺中市不同背景變項家庭式保母在在職研習對專業需求幫助上是否有差異？
- 十三、臺中市不同背景變項托嬰中心保母在在職研習對專業需求幫助上是否有差異？
- 十四、臺中市不同背景變項家庭式保母在社區保母系統滿意度上是否有差異？
- 十五、臺中市家庭式保母專業需求、工作困擾、在職研習對專業需求幫助與社區保母系統滿意度之間是否有相關？
- 十六、臺中市托嬰中心保母專業需求、工作困擾與在職研習對專業需求幫助之間是否有相關？
- 十七、臺中市家庭式保母個人背景變項、專業需求、工作困擾、在職研習對專業需求幫助與社區保母系統滿意度之間是否有相關？

十八、探討臺中市托嬰中心保母個人背景變項、專業需求、工作困擾與在職研習對專業需求幫助之間是否有相關？

十九、臺中市家庭式保母專業需求、工作困擾與在職研習對專業需求幫助三變項，對社區保母系統滿意度之預測效果為何？

二十、分析臺中市托嬰中心保母專業需求與工作困擾二變項對在職研習對專業需求幫助之預測效果為何？

四、名詞釋義

(一) 保母人員

本研究之保母人員指通過行政院勞委會單一級保母證照檢定，目前從事嬰兒托育服務工作者。因工作場域與職場生態不同，分為社家庭式保母與機構式（以下簡稱托嬰中心）保母。

家庭保母泛指一種結合經濟與家庭工作的職業，以自己家裡的資源來從事具經濟價值的托育服務（Molgaard,1993），本研究家庭式保母指目前實際收托幼兒，且加入臺中直轄市社區保母系統之托育人員；托嬰中心保母為領有保母證照，目前受僱於臺中市合格立案之托嬰中心之托育人員，工作場域為自己家庭以外的托育機構。

(二) 專業需求

係指證照保母於保母工作期間，在專業上意識到本身某項知能的欠缺且瞭解其對自己的重要性，而產生學習意願，以提升個人專業知識、能力、態度與技能的一種心理狀態。本研究所指之專業需求，包含保母知能、服務溝通與工作倫理三構面，並以自編五等第「專業需求」量表測量需求程度，分數越高表示需求程度越高，分數越低表示需求程度越低。

(三) 在職研習對專業需求幫助

在職研習通常基於「做中學」理論，在一個有豐富經驗的資深人員或專家的

示範和解釋下進行的學習任務，並由講授者對學習給予適當的反饋。本研究所指在職研習，包含保母知能、服務溝通與工作倫理三構面，並以自編五等第「在職研習對專業需求幫助」量表測量幫助程度，分數越高表示在職研習對專業需求幫助程度越高，分數越低表示幫助程度越低。

（四）工作困擾

係指保母於工作職場中，對於各層面的工作情境中所發生的事件，自我知覺無法有效解內在的衝突，而導致心理或情緒方面的不安狀態或影響個人變化。本研究所指工作困擾，包含專業知能困擾、家庭與角色衝突困擾、家長關係與信任困擾與工作價值衝突困擾四構面，並以自編五等第「工作困擾」量表測量困擾程度，分數越高表示困擾程度越高，分數越低表示困擾程度越低。

（五）社區保母系統

「社區保母系統」係指內政部兒童局策劃，直轄市、縣（市）地方政府社會處主辦，再經地方政府規劃承辦之法人團體、法人機構或設有（嬰）幼兒保育科系之學校等機構。藉由社區化托育服務的網絡，輔導保母發揮專業知能，以協助家長解決托兒問題，並使幼兒獲得妥善照顧，讓幼兒、家長與保母三者之間均能獲得妥適的支持與協助。其服務對象為幼兒家長、已加入系統內保母人員及所在地區民眾（內政部，2006）。

貳、文獻探討

本章主要探討本研究之變項及其相關研究作為探討的主要內容，共分三節，第一節探討保母托育服務概況；第二節探討保母人員的專業發展與相關研究，第三節分析保母的工作內涵與相關研究，第四節探討臺中市社區保母系統的發展。

第一節、保母托育服務背景分析

一、0-2歲嬰幼兒托育服務概況

(一) 托育服務類型

聯合國將托育服務(child care)定義為：「因環境造成家庭正常照顧兒童功能不足，兒童必須於每天有一段時間離開父母及家庭的照顧時，需要組織化的服務，以補充父母家庭照顧。」(馮燕，1998)。

Kadushin 和Martin (1988)則將托育服務定義為：「托育是一種當家庭照顧兒童功能，在一天中有部份時間需要補充時而提供的兒童福利服務。它的宗旨是在於讓兒童可以住在自家裡而又能得到完整的照護，其同時亦具有加強與支援雙親角色實踐的功能。」同時認為托育服務屬兒童福利「補充性」服務(馮燕，1998)。Lam(1992)等分析各國的托育服務發展研究中發現，愈來愈多國家藉由托育服務的實施來達成保護階級利益、促成公平就業機會、文化傳遞及意識型態的教導、鼓勵經濟自足與增進兒童生活之目標。

根據「兒童教育及照顧法草案」規劃，台灣0-2歲托育服務可分為「家庭式托育」和「機構式托育」兩大類型。家庭式托育又稱居家式托育，是指在私人住家內提供兒童托育服務；機構式托育，則是指在住家以外的場所，提供兒童托育服務。

1、家庭式托育

邱志鵬(2008)認為從兒童的觀點來看，兒童照顧可分為離家接受照顧

(out-of-home care)，無論是「機構」或「居家」；或是在自己的家裡 (in-home) 接受父母親所聘用之保母人員照顧。「家庭式」的概念應代表採取「像家庭」的方式照顧兒童，在機構或居家（場所）皆可如此，因此主張應將「居家式服務」予以適度修改為「教保人員居家兒童照顧服務」。

本研究以保母觀點分析，家庭式托育服務的提供者為保母，依其提供服務的場域性質來看，家庭式托育可分為「在宅保母」與「到宅保母」兩類。「在宅保母」以保母自家或保母自行提供的合格居家式場所，進行托育服務；「到宅保母」則由保母至幼兒家中提供托育服務（馮燕，2008）。

依政府現行規定，家庭保母收托兒童年齡從出生至 12 歲，但在同一時間、同一地址之建物內最多僅能收托 4 名幼兒（含自己的小孩與臨時托育之幼兒），其中 2 歲以下者不超過 2 人。若由 2 名以上保母聯合收托者，收托人數仍不得超過 4 人；凡收托超過 4 人者，依法必須設立機構式托嬰中心（兒童福利聯盟基金會，2007）。

2、機構式托育

台灣機構式托育服務，可分為托嬰中心、托兒所、幼稚園與課後照顧中心等 4 種類型（曾文志，2005；馮燕，2008），其中，「托嬰中心」指提供未滿二歲幼兒教保服務之教保機構。依據現行「兒童及少年福利法」規定，托嬰中心收托對象為滿 2 個月至未滿 2 歲之幼兒，保母與幼兒比例為 1：5，亦即每位保母最多只能照顧 5 位幼兒。

（二）托育服務時間

托育服務提供的收托時間大致有以下 5 種類型：

- 1、全日托：收托 24 小時。
- 2、日間托育：收托 7 至 12 小時。
- 3、半日托：收托 3 至 6 小時，有些為早上時段，另有些是下午時段。
- 4、臨時托育：於平常托育時間外，父母或主要照顧者因臨時需要，須將子女送托保母或托育機構暫為照顧。

5、夜間托育：此為新興之托育服務類型，由於部分都會地區就業型態日趨多元，越來越多的家長必須在夜間輪值工作，因此將子女送至保母或機構，托育時段通常是傍晚或晚餐過後，直到下班後之間。

（三）托育服務現況

1、3歲以下幼兒照顧現況

根據兒童福利聯盟基金會（2008）調查指出，國內3歲以下幼兒，有將近37.3%由（外）祖父母照顧；由父母照顧者居於其次，占34.9%；由其他親戚照顧者約為2.4%；顯示近4成的3歲以下幼兒是由其他親屬所照顧。由「有照保母」照顧的比例為7.8%，由「無照保母」照顧則為7.1%，在托嬰中心接受照顧者有5.8%，三者合計為20.7%；綜合以上數據，包含「無照保母」的照顧在內，家有3歲以下幼兒的父母，使用社區托育服務者僅有五分之一。

根據兒童局的統計資料顯示，目前全國二歲以下幼兒約有420,720人，若以上述比例（20.7%）推估，需要社區托育服務的保母約為84,000人，但目前「社區保母系統」內的證照保母卻只有14,302人；收托幼兒數為20,370人，托嬰中心保母285人；收托幼兒數為2,864人。合計接受證照保母服務的幼兒僅佔全國二歲以下幼兒數的5.5%。以一位證照保母照顧二名二歲幼兒計算，尚缺了高達55,000名的保母（內政部兒童局，2010）。

2、托育機構收托現況

以2006年、2007年及2008年近3年的收托人數觀之，由於少子化現象持續發酵，不論托兒所或課後托育中心的收托人數，均呈現逐年下降的趨勢；唯獨托嬰中心的收托人數逆勢成長，2006年時全國有1,626人，2007年雖降為1,122人，但2008年則增加至1,760人（兒童局，2009）。2009年全國托嬰中心總計164所，證照保母人數為2,613人（兒童局，2009）；其中臺中市托嬰中心計51所，證照保母人數為251人（臺中市政府，2009）；臺中縣托嬰中心計13所，證照保母人數則為32人（臺中縣政府，2009）。合計台中縣、市於托嬰中心服務之證照保母人數總計為254人，約佔全國托嬰中心證照保母人數之10.8%。

總而言之，國內3歲以下幼兒係以親屬照顧為主，約二成接受保母及托嬰中心提供的社區托育服務；至於2歲以上至國小學齡以下的幼兒，如家長選擇送托至托兒所，有九成二均進入私立托兒所，由公立或社區托兒所收托者尚不及一成。可見我國的幼兒托育服務係以私有化的「市場購買」為主流，托育公共化或社區化的程度明顯偏低。

第二節、保母人員專業發展

一、專業保母之意涵

早期社會慣稱母親之外的幼兒照顧者為「奶媽」，對其角色的要求，一般而言停留在基本的生活照顧內容而已，只要孩子能健康平安就能滿足家長的需求。但由於時代進步、教育水準提高、家長對保母的嚴選、安全環境的要求，以及政府對托育政策的重視與推動等，使保母工作必須隨著時代的演進而邁向專業化發展。

根據研究指出，因為社會變遷、核心家庭結構普及和雙薪家庭因素，致使托育需求增加。而家長尋求保母方式多為鄰居親友口耳相傳（馬祖琳，2005；馮燕，2008；張美娟、段慧瑩，2004）或透過熟識朋友代為尋找（邱明瑜，2005；劉豫立，2004）。但過去保母照顧小孩多憑經驗法則，並未受過相關專業訓練或執照考試，不但品質無法控管，也一直處於非正式服務的地位（蘇怡之，2000）。因此，如何選擇安全、適當、有品質之專業保母，儼然已是托育市場極待解決之問題（張美娟、段慧瑩，2004）。

現代父母逐漸能體認保母素養對嬰幼兒與社會的影響，對於專業保母所提供的服務，漸漸跳脫傳統的照顧框架，要求保母工作須兼具保育和教育內涵，家長觀念的轉變，帶動了保母專業的「開展性」與「創造性」，對於保母工作的知識、技能和行動，社會開始用專業知識準則來加以分析、評估、診斷和決定（洪敏中，2002；陳倩慧，1988）。

楊秋仁（2002）認為，專業化的工作，必須具備專業的知識與技能，並且經過專門的訓練，強調服務的概念。因而專業保母之素養和能力可分為五個範圍：

1、對嬰幼兒發展的認知：如身體及動作發展、語言、情緒、智力、認知、社會行為及人格發展等等。

2、嬰幼兒保育之輔導技巧：包含身體適應、學習自制行為、建立信任感與認識自我等四層面。

3、家庭管理與環境設計：包含家庭資源管理與應用、學習活動規劃及安全考量、環境規劃與佈置及設計等。

4、服務與溝通技能：包含能與嬰幼兒產生良好互動的口語和肢體溝通技巧、將專業觀察能力和專業知識有效傳達給家長的能力，以及與家長溝通幼兒成長情形的技巧。

5、工作倫理與專業成長：能適當扮演保母角色，具備主動學習與自我成長的強烈意願，以及遵守保母工作倫理等

二、保母專業角色與特質

張春興（2006）指出，角色在社會心理學上有兩種意義，一指個人在社會團體中被賦予的身分及該身分應發揮的功能；二指個人角色在社會期待下的行為特徵。

保母之角色內涵，具有媽媽角色功能（Washburn, 1985），但托育歷程無法讓保母完全取代母親功能（曾清保，2002）。高仁華（2005）研究發現，保母除具有母親角色外，亦具備監護人、教師、職業及支持者等多元角色內涵，在表面上保母會隱藏生意人角色，不過職業角色卻可彌補保母執行生意人角色的尷尬。楊秋仁（2002）亦認為專業保母具備著協助者、保護者、輔導者、示範者、創造者與諮商者等角色。縱上所述，保母雖具複雜、多元的角色，但家長則偏向保母類似母親的支持者角色（曾琴蓮，2004；馬祖琳，2006）。

三、專業保母的條件

楊秋仁（2002）歸納專業保母應具備兩項條件，一為保母的個人條件：如健康的身心、端正的儀容、良好的品德、喜歡孩子、有育兒經驗、基本學歷、專業訓練；二為保母的家庭條件：如環境衛生、安全、空間足夠、家人願意接納、家人關係良好、鄰里環境合宜。

保母之專業能力是決定家長信任程度的關鍵，尤其新手家庭更需要保母之專

業協助（蔡嫦娟、張碧如，2003）。Smith與Endsley（1996）使用一份189個項目的量表，評量出90%的證照保母專業現得分超過非證照保母，尤其在室內安全、健康、室內遊戲、幼兒互動及專業責任範圍明顯以證照保母為佳。Howes（1983）亦發現擁有較多相關訓練的照顧者，對幼兒日常行為的表現較為敏感。Pence與Goelman（1987）針對保母的托育經驗、工作態度及系統的支持與否進行相關研究，發現證照保母之表現比非證照母較專業，有照保母參與持續學習的意願較高（高仁華，2006）。

根據上述研究顯示，經過管理及訓練之保母，大致上均能提供較優良品質的托育服務。

四、保母證照化發展

就業安全辭典（1998）對證照（certification）一詞的定義為，泛指通過認證（certify）之證明文件。認證是一個通稱，意義為檢驗某種項目或某種能力，認定其符合一定標準。職業證照是指從事某項職業或工作之人員必須擁有可從事該職業或工作之證照的一種制度。

內政部1995年7月5日頒布「兒童福利專業人員資格要點」，第2條指出保母人員具有兒童福利專業人員之資格；第五條規定保母人員應經技術士檢定及格取得技術士證，以獲得法定地位（黃美鳳、羅希哲，2004）。行政院勞工委員會在1997年起執行「保母人員技術士技能檢定」之認定，1998年3月，行政院勞工委員會職業訓局舉辦第一屆丙級技術士保母人員技能檢定，以培養專業保母，通過者核發丙級技術士證照，使保母的工作進入證照化的階段，以廣為培育專業保母（劉邦富，1999），此一證照，可說是國內保母專業化的重要里程碑。

保母證照的實施除能使家庭托育工作者專業化的可能性大為提高外（劉秀娟，1997；蘇怡之，2000；洪敏中，2002；胡倩瑜，2003；嚴素娟，2004）更具有五項意義（蔡延治，1998）：

- 1.讓嬰幼兒托育在品質上能有所提昇。

- 2.提供家庭主婦就業的準備與機會。
- 3.吸引人才進入教保職場。
- 4.提醒社會大眾更為注意幼兒成長品質。
- 5.使教保學術單位加強理論與實務的結合。

人員的素質是最直接影響托育服務品質的因素，而人員的素質與關鍵在於正式認可制度的建立(薛慧平，2004)，證照制度之重要性可見一般。以下就台灣保母人員職前訓練核心課程相關規定簡扼敘述之。

依據內政部兒童局（2001）幼托整合規劃草案內容將專業人員分為幼教教師、教保員、助理教保員、保母及課後照顧人員等五類。其中保母的資格是指修畢保母核心課程7學分、受過126小時之訓練，並且通過保母證照檢定者，目前從事家庭托育或受聘於托嬰中心，負責0~2歲之托嬰工作者。兒童及少年福利機構專業人員之保母訓練核心課程，如表2-2-1：

表2-2-1 保母核心課程表（7學分：126小時）

課程名稱	學分數	課程內容
兒童及少年福利服務及法規導論	1	「兒童及少年福利」的意涵、相關政策、兒童人權與保護、兒童托育相關福利服務法規、福利措施與資源運用的介紹、兒童福利的趨勢與未來展望。
嬰幼兒發展	1	嬰幼兒發展的分期與各期特徵，嬰幼兒身體、語言、情緒的發展與影響因素，嬰幼兒「氣質」之介紹與相對應的照顧與保育，嬰幼兒發展評估與量表之使用、發展遲緩兒童認識。
親職教育導論	1	父母的角色、教養態度與方法，認識父母參與社區資源、支持網絡。保母與嬰幼兒父母及與嬰幼兒溝通之技巧、保母與嬰幼兒父母關係之建立與維持、書寫保育日誌的意義與技巧。
托育服務概論	1	托育服務之起源與主要內容、工作的重點、原則。各類教保工作的意義與內容、保母工作之意義、內容。優良保母的特質、保母工作相關法規的認識、保母工作倫理、倫理兩難情境探討。
嬰幼兒環境規劃及活動設計	1	嬰幼兒生活規劃：嬰幼兒的生活規律與環境規劃（餵食、清潔、休息、遊戲等之規劃）、家庭與

課程名稱	學分數	課程內容
		社區資源的介紹與運用、家庭與托嬰中心的環境對嬰幼兒的身心的影響。托育環境的規劃與布置：動線考慮、工作便利、安全性。嬰幼兒年/月齡各階段發展的遊戲與活動設計、適性玩具的選擇與應用。
嬰幼兒健康照護	1	嬰幼兒的營養與膳食設計、嬰幼兒的常見疾病、用藥常識、預防接種、照顧病童的技巧、事故傷害的預防與急救處理。
嬰幼兒照護技術	1	嬰幼兒的生活照顧（餵食、清潔、沐浴等）之實習或模擬練習，保母術科考試講習。

資料來源：「兒童及少年福利機構專業人員訓練核心課程（頁1）」，內政部兒童局，2010年1月18日，取自http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/upload/95239306-cdde-4a73-9074-6465db072d65.doc

單一級保母人員技術士證是對證照保母所具有的專業知識與技能給與一定程度的測驗，藉由技能證書的發放，給以從業的憑證，並依法獲得保障（蕭錫錡，1999）。根據行政院勞工委員會於2007年12月所頒佈「保母人員」職類技術士技能檢定資格，報考資格需滿20歲並擁有相關要求的學經歷之本國國民均可報考，如表2-2-2。

保母技術士職業類檢定之知能包括「職業倫理」、「嬰幼兒托育導論」、「嬰幼兒發展」、「嬰幼兒保育」、「嬰幼兒衛生保健」、「嬰幼兒生活與環境」、「親職教育」等七項，其目的在於建立保母人員服務所需知職、技能與情意的基本標準，以保障嬰幼兒福祉（行政院勞委會，2007）。保母也是全部職業中，唯一要求於報名時，要檢附3個月內由指定醫院或公私醫院出具合格健康身體檢查表的職業，目前每年只辦一次考試，3月份統一學科測驗，通過者6月份每日分批術科測驗（行政院勞委會，1999）。

表2-2-2 單一級保母人員技術士報名資格

特殊規定職類（各項條件需同時具備：例保母人員需同時符合①及②中之任一項條件）			
保 母 人 員	①年滿20歲之本 國國民	②完成國民義務 教育（民國 45 年（含）以前出 生取得國民小學 畢業證書者或民 國 46 年（含）以 後出生取得國民 中學畢業證書 者）	<p>③民國 93 年以前接受各級社政主管機關或其認可之單位所辦理累計時數至少 80 小時托育相關訓練合格，且取得結業證書者。</p> <p>③民國93年以前依據「兒童福利專業人員訓練實施方案」取得之甲、乙、丙類訓練證書者。</p> <p>③民國94年以後修必「兒童及少年福利機構專業人員訓練核心課程」之保母課程或教保課程並領有主管機關發給之證明書者。（該課程須依「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」第19條規定報經主管機關核准後始得辦理，且課程辦理完竣始得發給證明書）</p>
		②高中職以上幼 保相關科系畢業 （含綜合高中教 育學程）	<p>③兒童與幼保學群：【包括：幼兒保育、嬰幼兒保育、幼兒教育、生活（應用）科學（技術）、生活應用與保健科、特殊（兒童）教育、兒童發展（福利）、兒童發展與家庭、兒童發展與家庭教育、家庭教育、青少年兒童福利、家政（教育）、家庭研究與兒童發展、人類發展與家庭、社會福利、社會工作等所系科及幼稚園教師教育學程、幼稚（兒）教育師資科】。</p> <p>③護理學群：【包括：護理助產、助產、護理（技術）、（臨床、社區或臨床暨社區）護理、中西醫結合護理等所系科】。</p> <p>③幼稚園教師及托兒所教保人員進修班。</p>

資料來源：行政院勞委會「99年度全國技術士技能檢定簡章」，2010年6月20日，取自

<http://skill.tcte.edu.tw/download.php>

第三節、專業保母工作內涵與工作衝突

欲探究保母的工作困擾，首先必須先瞭解保母的工作內涵，概因保母工作困擾之產生與其所擔任之工作有相當關係。是故，本節主要目的在於瞭解目前保母之工作內涵，並探討工作困擾相關理論，藉以探究保母之困擾狀況；茲將保母之工作內涵及工作困擾相關理論與現況說明如下：

一、專業保母之工作內涵

在成為真正專業保母之前，對於保母本身的特質、專業認知培養、各種角色扮演、專業能力與素養、專業技術能力、證照取得以及具備職業道德和專業倫理的養成過程中，都必須受到嚴格的要求，才能具備專業保母的條件。在保母的專業能力之下，執行實際的嬰幼兒照護工作，才能保障托育環境的品質。內政部兒童局（2008）指出保母的工作內容如下：

1、提供受托兒童充分生理、心理照顧，以協助其完成各階段之發展，並依其個別需求提供下列服務：

- (1) 清潔、安全適宜兒童發展之居家環境。
- (2) 充分之營養、衛生保健、生活照顧、遊戲休閒、學習活動及社會發展等適合嬰兒時期發展的環境及學習活動。
- (3) 嬰兒生活、成長紀錄及發展與學習評量。
- (4) 參與促進親子關係及支持家庭功能之活動。
- (5) 感官動作、生活自理、情緒發展及人際互動等發展能力之增進；良好生活習慣及積極學習態度之培養；以及基本生活常識之擴充等有關活動之提供。

2、受托兒童為2歲以上，並應提供學習輔導、興趣培養、休閒及社區生活體驗擴充等活動。

3、其他有益兒童身心健全發展之相關服務。

二、保母工作困擾

根據張春興(1991)之解釋，困擾亦稱為問題。在認知心理學上，問題是指在有目的待追求而尚未找到適當手段時，所感知的心理困境。問題的存在與否，是個體主觀的認知與感受，同樣的問題，對於知識經驗差的人而言是問題，但對於知識經驗豐富的人而言則不是問題；對於有所追求者而言是問題，但對於無所追求者而言，卻未必是問題。

楊馥綸(1985)認為行為困擾是指個體以其自我觀念或本身價值謀略，來衡量其自身內部情緒或感覺與外界環境之壓力而定。歐慧敏(1996)則認為行為困擾是指個體未能與外界社會生活環境保持和諧關係，因而形成不平衡的心理狀態。白青平(2000)認為困擾是指個體主觀認知與外在情境不符，導致個體心理狀態不平衡。綜上所述，可知困擾係指個體主觀的認知，無法有效解決外在衝突及滿足內在需求，導致心理不平衡，進而影響其行為的狀態。

(一) 保母工作特性

0~3 歲嬰幼兒之照護以保育為重，教育為輔；例如嬰幼兒身心尚未發展完全時，無自主能力，且語言與肢體的溝通表達尚在啟發階段，保母必須隨時注意嬰幼兒的各種反應與情況，尤其是嬰幼兒安全的維護，一整天照護工作下來，幾乎耗盡保母大量的精力。路燕琴（2007）研究發現，多數保母家庭子女人數為 1-2 人，若加上收托 1-2 位幼兒，托育工作的負擔將相當繁重。國外研究發現，當保母照顧的孩子人數過多(Mattingly, 1977)或年齡差距超過 25 個月以上時

(Rosenthal, 1988)，會造成保母角色超載，保母為了滿足幼兒間不同的發展與需求差異，過度負荷下反而影響托育行為與幼兒發展成效。而且家庭保母多以年齡居於 40 至 60 歲的中年婦女為主（路燕琴、柯澍馨，2008；張美娟，段慧瑩 2005），體力自不如年輕時期，4 位以下幼兒的照顧人數規定，應是對保母與幼兒最好的托育品質保障。

(二) 保母工時與薪資

保母托育時間可分為：1.全日托（24小時，僅假日由家長帶回）；2.日托（白

天7~12小時)；3.半日托(白天3~6小時)；4.夜間(下午六點後收托)；5.臨托(不定時)(內政部兒童局，2006)。王哲源(2006)研究指出，保母托育型態以定點托育日托最多，佔76%，其次為全日托，佔17%；保母年齡以40~49歲最多；社區保母支持系統平均收費狀況以15,000元至18,000元最多，佔56%，其次為13,000元至15,000元，佔21%。胡倩瑜(2003)與段慧瑩(2007)研究指出，中南部白天的托育費用以12,000至15,000居多，普遍低於北部的15,000元至20,000元。

普遍而言，保母的工作時間偏高(路燕琴、柯澍馨，2008)，尤其經常得面對家長延長托育時間(曾清保，2005)來接小孩，不但其相對工資偏低，也使保母私人生活受限許多。黃馨慧與段慧瑩(2007)研究指出，有高達26.9%的保母認為「工作時間」是她們在保母工作上最感困擾的；對於保母工作者來說，長時間的工作負荷，可能造成長期工作壓力的累積，薪資與工作付出不成比例(高仁華，2005)，在在都影響托育工作熱衷程度與滿意度(徐廣正，2005)。

(三) 托育環境之安全

依據內政部兒童局(2004)「家庭托育服務環境安全檢核表」，將嬰幼兒活動範圍分為六大類別之安全規範：1.整體環境：如地板、樓梯、門窗、桌椅擺設、電器等安全防護工作。2.睡眠環境：如嬰幼兒睡床、寢具、睡眠位置安排和照護行為。3.清潔環境：如衣物換洗、身體清潔、衛生用品等照顧工作。4.餵食環境：如餵食餐具、餵食之安全工作。5.遊戲環境：如遊戲室設備、器材使用等保護措施。6.管理環境：制定適當的安全管理方法、管理流程，有助於預防意外的發生，同時也提升托育環境的品質。為了顧及托育環境之安全，對於保母本身之經費支出、家人的支持和配合以及傢俱擺放、動線規劃等等，都可能造成家庭的負擔以及調適問題。

對於脆弱的嬰幼兒來說，托育環境的安全極為重要，任何的疏忽都可能造成嬰幼兒嚴重傷害或是死亡。駱明潔(2007)指出，當事故發生時，第一時間對幼

兒急救是幼兒存活的重要依據。兒童事故傷害之發生，以5歲以下幼兒比例最高，且以2~3歲最多(張明道,1993),事故發生地點主要為居家環境(張采妮,2005)。張美雲與鄭芳珠(2002)針對臺中市保母居家環境安全進行研究，發現保母所照顧之嬰幼兒有63.6%曾在保母家中發生輕微事故傷害，而發生地點多為客廳，佔45.5%。而此可知，保母每日與意外發生率最高的年齡幼兒生活，雖受過專業訓練，但壓力一定不小。

(四) 專業保母的角色

保母是替代嬰幼兒的親生父母執行照護工作，在某些層面上也有類似家人的角色關係，但基於職業道德和專業倫理，保母是無法完全取代母親之地位；此外面對嬰幼兒的同時也扮演多方面的角色，而保母的工作壓力也來自各種角色的擔任(曾清保,2005;)。隨著不同環境、立場、事件及不同對象等因素，保母必須同時扮演不同角色，如面對嬰幼兒時必須視如己出的照顧和愛護，同時也付出母親般的情感，但是面對家長時，就應注意是否有取代母親地位的尷尬立場，在角色變換以及角色扮演的模糊地帶中，若不慎跨越敏感地帶或者溝通不良，都將造成關係間的衝突，進而引起工作上不愉快情緒和壓力。Rusby(2002)調查美國奧勒岡州275位保母人員對於訓練課程的需求，發現保母人員最需要的課程內容是行為管理，其次為壓力管理。

(五) 專業保母與家長的互動關係

家長與保母之間的互動關係，主要是繫於嬰幼兒之托育情形。家長關心嬰幼兒之生活作息，重點包含：飲食情況、活動時間、活動內容、休息時間、身體清潔、環境安全、疾病衛生措施、各方面發展情形及管教方式等等。然而家長往往因工作時間之關係，導致可能無法有足夠時間與保母面對面詳細溝通，因此藉由電話聯繫方式、聯絡簿紀錄或是網路等溝通方式，使家長了解嬰幼兒之照顧情形，也是幾種可行之溝通管道。然而溝通管道雖然暢通，但在家長各種不同需求和理念要求之下，可能產生與保母專業認知上的差異，此時溝通方式與溝通技巧則是保母的另一種考驗與壓力。黃馨慧與段慧瑩(2007)根據全台43,473領有

保母技術士證照者所作的普查，發現「與家長溝通」是保母們對於工作感到困難的第二因素（34.3%），僅次於「責任感」因素（36%）。

可見保母與家長之間的互動，需要有暢通的管道和良好的溝通方式，才能使彼此互相信任和肯定，透過良好的溝通避免不必要的誤會或摩擦，因此良好的溝通技巧也是保母應具備的專業素養。

（六）保母工作對其家庭之影響

保母工作場所大多為自己的家庭環境，不但可以維持家庭主婦的功能，亦可同時兼顧職業與經濟收入。然而工作場所與家庭生活空間相互重疊下，也可能產生負面影響，例如，為了配合嬰幼兒安全活動空間而導致家人生活空間使用的差異性和不便，甚至家人所需之隱私空間和開放空間的區隔因而顯得模糊。而保母照顧嬰幼兒所付出的勞力、精神和情感，也可能使自己的小孩認為比較不受到重視；另外保母也可能因為保母工作的繁重，而無法妥善打理家事。

陳倩慧（1997）研究顯示保母必須在時間、空間與關係界線上配合收托事件作調整，家庭才可趨於穩定。決定投入保母工作之前，若能和家人良好溝通保母工作的內涵，並且給家人適應的時間與空間，如此應該可減少家庭成員不必要的衝突和壓力。張碧如與蔡嫦娟（2003）研究指出：保母工作對其家庭的影響，在大人方面，如另一半的支持與否，以及照顧家庭和工作付出的比較心態；在小孩方面，如獲得母愛的比較心態；以及在工作與生活空間的隱私問題等等；簡單來說，是因為工作所引起家庭內部之空間、時間以及情感上的調適問題。

綜合上述文獻，保母的工作背景特性如：保母本身的專業能力、工作內容實際狀況、工時和薪資的相對價值、安全托育環境的掌控、保母多元角色的扮演、與家長良好互動關係的維持以及工作與家庭之間兼顧情形，說明保母工作相當的繁瑣複雜，並非只是單純幫家長看顧孩子而已，其背後的沉重負擔與工作壓力，非一般人能體會。曾清保（2005）整理各家學者之文獻指出，在宅保母之工作壓力源自：1.溝通壓力，2.時間的壓力，3.空間的壓力，4.信任的壓力，5.家務的壓力，6.角色的壓力。認為，保母的工作壓力負荷過重，會引發不良情緒，甚至影

響托育品質；而家庭的支持有助於減輕保母之工作壓力並提升服務品質（張碧如、蔡嫦娟，2003）。

（七）保母相關專業訓練

研究顯示保母從業人員大多是非幼保相關科系畢業，且多為高中學歷（李建德，2008；孫宏佳，2008；胡倩瑜，2003；段慧瑩、黃馨慧，2008；路燕琴，2007）。Kontos 與 Riessen（1993）與 Molgarrd（1993）的研究發現，即使擁有較高教育及專門訓練的保母，對保母工作滿意度卻較低，常因感覺社會支持較少與報酬較低而考慮轉行。

李建德（2008）研究發現，年資較長的保母專業能力表現較年資 5 年以下者高，但 Kacmar 與 Ferris（1989）指出，保母在職涯歷程中的工作滿意度成 U 型曲線，亦即職涯中期對工作會出現滿意度停滯的現象。

第四節、社區保母系統

「社區保母支持系統」社區保母支持系統是行政院「健康社區六星計畫」中，「托育照顧服務社區化計畫」的主軸（洪敏中，2002）。2000年8月5日兒童局以（89）童托字第89004720 號函頒「社區保母支持系統實施計畫」作為建立保母人員督導管理制度推行之依據，明訂主辦單位為各縣市政府社會局，內容包括保母職前訓練、媒合轉介與支持輔導（含諮詢、家訪輔導與在職訓練）三大部分，對承辦單位資格、權責與工作項目都有詳細的規範（王哲原，2006）。

計畫目標在於以各縣市以行政區域做為社區保母系統的畫分方式，建立社區兒童托育照護網絡，由受過專業訓練並持有丙級保母技術士證照的保母提供托育服務，協助職業婦女解決女子女照顧的問題，另一方面希冀提供二度就業女性另一個易於進入的工作，因此服務對象包含保母、家長與社區三方面（內政部，2006）。

承辦社區保母系統各組織的主要工作依兒童局社區保母系統實施計畫，為保母提供下列的服務項目：

- 1.在職訓練：加入保母系統的保母每年至少要參加20小時的進階訓練。讓保母能不斷提昇自己的專業知識以及服務品質。
- 2.健檢補助：加入系統的保母每年都需做健康檢查，並享有健檢費用補助。
- 3.保險補助：加入系統的保母必需參加保母公共意外責任險，並享有保費補助。
- 4.督導服務：媒合成功後，鼓勵保母與家長簽訂委任契約書，並協助保母擬定幼兒生活規劃與書寫托育日誌。有社工員關心並協助保母與家長之間托育關係的協調，瞭解保母托育現況及托育關係。
- 5.托育媒合：九十二年除原先提供家長電話媒合管道外，並將由市政府規劃「台中市保母托育服務網」，提供保母自我介紹與廣告的個人網頁空間，讓尋求托育的家長與提供托育服務的保母間有更為便捷暢通的媒合管道（台中市保母托育資訊查詢網）。當中實質的運作方式與

各承辦系統不同的規定又有些許的不同，但台中市政府社會處，每季會與各承辦單位做定期的會議，讓三個系統有互相溝通、商量的合適管道。

劉傑（2001）指出政府嚐試以「社區保母系統」作為監督與輔導有照保母的重要機制，在 2005 年社區保母系統計畫最新修正版中，對保母人員的資格規定第四點如下：「已經取得保母人員丙級技術士證或地方政府核發之保母職前訓練結業證照書。」即可加入系統。並明文規定自 2009 年起將僅限已經取得保母人員丙級技術士證者方可加入社區保母系統。換言之，未來任何人想從事保母工作並加入社區保母系統時，得必須先取得丙級技術士證照。

然而根據兒童局（2010）資料顯示，目前有證照保母加入社區保母系統的保母僅約 18%，僅佔所有證照保母不到五分之一的比例，未加入保母系統的原因是沒聽過，以及聽過但不瞭解（段慧瑩、黃馨慧，2007）。馬祖琳與張斯寧（2007）規劃社區保母系統之定位為：兒童局為中央決策、規範與資源投入之角色；地方政府為管理權責單位；地方社區保母系統則為管理窗口，負責執行督導與服務輸送。段慧瑩與黃馨慧（2008）研究顯示，保母對系統服務項目的滿意程度依序為保母在職研習 89.8%、保母健康檢查 69.7%、在職保母公共意外責任險 69.4%、媒合轉介 55.2%、職前訓練 48.7%。王青萍（2009）研究亦發現，系統保母普遍認同系統的相關規定，包含進修課程對托育工作品質的提升、小組會議、系統成員間的互動與訊息分享等，但對督導的專業性與家訪則帶給保母相當大的壓力。

此外社區保母系統評鑑與訪視結果也發現，保母系統承辦單位輔導保母的品質及社工人員執行能力上有良莠不齊的現象（段慧瑩，2005）。如何改善與提升保母加入社區保母系統的意願，確保每個孩子都能獲得良好、安全的托育照顧，應是社會所殷切期盼的議題。

一、臺中市、縣社區保母系統發展現況

以下就台中縣、市合併為臺中直轄市前，社區保母系統組織現況簡單說明，

如表2-4-1所示。

表2-4-1 臺中縣、市社區保母系統概況

臺中市行政區	承辦單位
中、東、南區、南屯區	臺中市第一區保母系統(社團法人彭婉如文教基金會)
西區、西屯區	臺中市第二區保母系統(朝陽科技大學)
北區、北屯區	臺中市第三區保母系統(社團法人臺中市保母協會)
臺中縣行政區	承辦單位
山線(大雅鄉、石岡鄉、后里鄉、和平鄉、東勢鎮、神岡鄉、新社鄉、潭子鄉、豐原市)	臺中縣山線保母系統(臺中縣社會福利發展協會)
海線(大甲鎮、大安鄉、大肚鄉、外埔鄉、沙鹿鎮、梧棲鎮、清水鎮、龍井鎮)	臺中縣海線保母系統(弘光科技大學)
屯區(大里市、太平市、烏日鄉、霧峰鄉)	臺中縣屯區保母系統(社團法人彭婉如文教基金會)

資料來源：兒童局全國保母資訊網，2010年6月20日，取自

<http://cbinursery.ntcn.edu.tw/systemdetail.php>

二、臺中市社區保母系統的組織架構

以下就簡單行政組織架構，圖示台中縣市社區保母系統組織概況，如圖 2-4-1 所示。

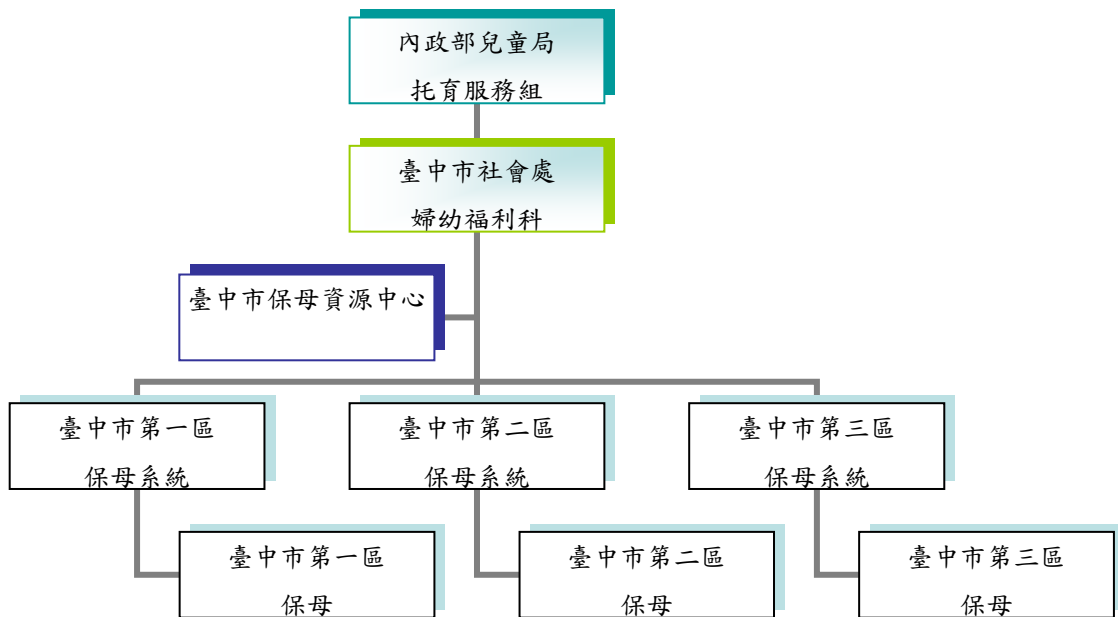


圖 2-4-1 臺中市社區保母系統的組織架構圖

資料來源：王青萍 (2009)。社區保母系統對家庭式托育服務品質之影響：台中市南區的研究。

三、台中市社區保母系統辦理特色及成效

依台中市政府 2007 年社會福利執行績效報告，指出台中市保母系統之特色有以下五點：

1、業務經費的成長

業務經費從 2002 年至 2007 年逐年成長，成長率為 209%，每年經費分別為 2002 年的 1,531,000 元，2003 年的 3,906,000 元，2004 年的 4,590,000，2005 年的 4,620,000 元，2006 年 4,727,000 元，以及 2007 年的 4,634,300 元。

2、接受輔導之保母人數增加

2003 年前保母系統服務由台中市家扶中心與中市保母協會承辦，輔導保母計 261 人，92 年起納入彭婉如文教基金會共同參與，輔導保母增加為 551 人，93 年透過委辦契約之約定，輔導之保母人數增加至 724 人。接續透過各項不同社區宣導，逐年增高輔導人數至 2005、2006 年 800 人。

3、保母托育資訊網

領先各縣市，首創保母人力資料庫的建置，提供家長透過網路尋求保母媒合的服務。網站於 2004 年二月間試用，3 月正式啟用，於 2006 年 7 月再度更新，媒合率大幅提高，以各年第一季相較，2003 年第一季度為 84 人，2004 年為 178 人，2005 年為 255 人，至 2006 年提高到 327 人，成長率 289%。

4、優質保母的選拔

為提高保母及家長對保母專業的重視，並表揚長期從事保母工作的優秀保母，台中市創各縣市先例，自 2004 年起，透過評選機制選拔優質保母，並舉辦公開表揚大會，辦理績效卓越，因此，內政部兒童局自 2006 年起開始將此計畫納入兒童局補助作業要點之中。

5、規劃臨時照顧服務

2003 年起辦理「幼童臨時照顧服務方案」，由受過訓練的專業保母擔任臨時照顧兒童的工作，以彌補照顧人力不足的家庭。實施三年，至 2006 年止申請臨

托服務媒合的人數已超過 500 人次，成功媒合成功 216 人次，媒合率高達 43.2 %。

6、臺中市(縣)社區保母系統評鑑成績

內政部兒童局為建構保母托育管理制度，自 94 年起辦理社區保母系統評鑑工作，藉以瞭解社區保母系統行政管理、專業服務及服務成果的推展情形。評鑑內容包含五項，分別為：行政管理、專業服務、服務成果、其他服務與特色與創新服務。2009 年臺中縣、市總計 6 個社區保母系統接受評鑑，成績結果如表 2-4-2。其中臺中縣有 2 單位獲優等，在全國 7 個優等中佔 28.58%，其中臺中縣海線社區保母系統更是優等中的第一名，表現優異，如表 2-4-2。

表2-4-2 2009年社區保母系統評鑑成績

受評保母系統名稱	評鑑成績等第
台中縣海線社區保母系統	優等
台中縣屯區社區保母系統	優等
台中市第一區社區保母系統	甲等
台中縣山線社區保母系統	乙等
台中市第三區社區保母系統	乙等
台中市第二區社區保母系統	未評(承辦單位更換)

資料來源：內政部兒童局，2010月10月20日，取自<http://cbinursery.ntcn.edu.tw/systemdetail.php>

四、台中縣、市社區保母系統保母人員在職進修課程實施情形

臺中市各社區保母系統在規劃保母人員的在職進修課程時，幾乎都開設於假日時段，以配合保母工作作息，提高保母的出席率。本研究彙整近三年臺中市委託轄區內承辦社區保母系統之團體，包含臺中市保母資源中心（朝陽科技大學承辦）、臺中市托嬰中心訪視輔導（中臺科技大學承辦）、臺中市第一區社區保母系統（彭婉如基金會承辦）、臺中市第二區社區保母系統（朝陽科技大學承辦）、臺中市第三區社區保母系統（臺中市保母協會承辦），以及臺中縣山線、海線與屯區三各社區保母系統等所辦理設的在職研習課程內容，如表2-4-3，分析與歸納後，發現所有開設課程大都以內政部兒童局規劃之保母七大核心課程：兒童及少年福利服務及法規、嬰幼兒發展、親職教育、托育服務、嬰幼兒環境規劃及活動

設計、嬰幼兒健康照護與嬰幼兒照護技術，以及兒童局提出的保母五項基本服務內容：

- 1、提供清潔與安全適宜兒童發展之居家環境
- 2、提供充分之營養、衛生保健、生活照顧、遊戲休閒、學習活動及社會發展等適合嬰兒時期發展的環境及學習活動
- 3、實施嬰兒生活、成長紀錄及發展與學習評量
- 4、參與促進親子關係及支持家庭功能之活動
- 5、增進兒童感官動作、生活自理、情緒發展及人際互動之能力

以上課程以建立幼兒良好生活習慣及積極學習態度，以及提供擴充基本生活常識之相關活動為兩大核心主軸。

惟2008年起，課程出現初階與進階之分，同時增加了特殊兒童發展與評估、高風險家庭以及保母行銷策略等議題，顯示研習課程的規劃似乎考慮到不同經驗保母的個別差異需求，希望使保母的專業知能專精化，提升在職進修的質性品質。

表 2-4-3 2007 至 2009 年度臺中縣、市社區保母系統保母人員在職進修課程統計表

年度	課程名稱	
2007	嬰幼兒發展	0-3 歲的有效教養（初、中、進階）、親子遊戲治療、發展遲緩兒童的動作問題與居家照顧
	嬰幼兒健康 照護	0-3 歲副食品設計與給予原則、嬰幼兒及成人心肺復甦術訓練、嬰幼兒保育與護理、嬰幼兒按摩、嬰幼兒健康保健、嬰幼兒健康膳食設計、嬰幼兒飲食健康的環境建立、
	嬰幼兒環境規劃及活動設計	自製生活化教具、家庭托育環境規劃與佈置、學習環境規劃與佈置、嬰幼兒的美德教育、嬰幼兒活動設計、嬰幼兒音樂律動教學與實務操作、嬰幼兒教具設計與應用、嬰幼兒學習環境規劃與佈置、0-3 歲美學教育
	托育服務	托育倫理、保母托育專業倫理、保母行銷策略與溝通技巧、保母的情緒管理（一）（二）、保母的情緒管理技巧、保母情緒管理與釋壓、優質保母的規範、何謂專業保母座談會
	親職教育	幼兒成長檔案製作、托育溝通技巧-說到心坎裡

年度	課程名稱
兒童及少年福利服務及法規	兒童保護、兒童保護暨照顧工作的發展與內涵
2008 嬰幼兒發展	<p>幼兒多元智能開發、如何預防孩子變成發展遲緩兒、如何幫助發展遲緩童漸入佳境、兒童的生長與發展、特殊嬰幼兒之發展與障礙的關係與預防、特殊嬰幼兒發展與保育、發展遲緩兒童篩檢~嬰幼兒發展評量、解開“大隻雞慢啼”的迷思-談嬰幼兒發展遲緩的認識與處育、愛他?還是礙他?-談嬰幼兒發展與教養方式、學齡前兒童篩檢與實務、嬰幼兒心靈雞湯~談嬰幼兒美德教育、嬰幼兒行為觀察與紀錄、嬰幼兒音樂治療、嬰幼兒發展學習紀錄</p> <p>(一)、嬰幼兒發展學習紀錄</p>
嬰幼兒健康照護	<p>0-3 歲幼兒疾病與照護、如何照顧喝母乳的嬰幼兒、胡蘿蔔蛋糕之製作、衛生保健~嬰幼兒 CPR、衛生保健~嬰幼兒疾病照護與用藥須知、嬰幼兒按摩、嬰幼兒時期常見的生理問題與照護、嬰幼兒健康與疾病、嬰幼兒異物哽塞處理、嬰幼兒意外狀況處理與急救、嬰幼兒意外預防與急救~CPR 複訓、嬰幼兒營養與副食品製作、嬰幼兒營養與膳食之 Q&A、</p>
嬰幼兒環境規劃及活動設計	<p>0~3 歲幼兒教具製作與應用、0-3 歲音樂律動設計、幼兒美學教育、幼兒音樂好好玩、幼兒自理能力培養、童玩：糖葫蘆、開啟孩子身體的鑰匙-由幼兒戲劇談起、傾聽孩子的心聲、演奏繪本-談嬰幼兒繪本閱讀、福祿貝爾恩物 1-10 理論與操作(初、進階)、蒙氏 0-3 歲日常生活教育、談幼兒圖書與繪本、嬰幼兒教具製作、(二)、嬰幼兒童謠與創意遊戲活動、嬰幼兒繪本導讀及手指謠教唱、嬰幼兒體適能學理與生活運用、簡易教具製作~適合 0-3 歲幼童</p>
托育服務	<p>2008 年社區保母系統最新規範、因應兒照法的實施談保母專業倫理、居家托育行銷技巧、居家托育服務法律實務篇、居家托育法律常識、居家托育溝通技巧、居家托育管理及托育補助計畫說明會、居家托育環境安全檢核與規劃家庭托育居家安全及環境規劃、家庭托育環境安全檢核表之說明與運用、專業保母人員的使命價值觀和工作倫理、常見居家事故與處理、保母自我保健-精神壓力的舒解、保母職場壓力管理及心情的調適</p>
親職教育	<p>母乳哺育須知及技巧、嬰幼兒行為觀察與記錄~寶寶日誌撰寫技巧、寶寶日誌撰寫技巧及行為觀察</p>

年度	課程名稱
	<p>兒童及少年福利服務及法規</p> <p>2008 年公共意外險說明、台中市婦幼福利資源與相關婦幼政策、兒童保護、兒童保護與托育法規補給站、給予寶貝最佳呵護~托育政策介紹</p>
2009	<p>嬰幼兒發展</p> <p>由九大氣質談嬰幼兒保育與發展評估、自閉症的認識與照顧、別讓寶寶輸在起跑點~認識感覺統合發展、別讓寶寶輸在起跑點~談發展遲緩之居家精細動作發展活動、特殊嬰幼兒臨托服務之準備工作：腦性麻痺、唐氏症等特殊、嬰幼兒之照顧常識與態度、掌握嬰幼兒特有的生命力、提早發現提早治療-兒童發展檢核表、發展遲緩兒童居家照護技巧、發展遲緩兒童篩檢~嬰幼兒發展評量、發展遲緩兒童篩檢與保育—嬰幼兒發展評量工具運用(初階)、與孩子的天生氣質共舞、腦性麻痺的認識與照顧、過敏兒的特殊照顧、認識嬰幼兒氣質與其應用、嬰幼兒的發展與評量(初階)、嬰幼兒發展(初階)(中階)(進階)、嬰幼兒觀察評量與紀錄_丹佛II發展量表與嬰幼兒軼事紀錄法【一】、嬰幼兒觀察評量與紀錄_丹佛II發展量表與嬰幼兒軼事紀錄法【二】、嬰幼兒觀察評量與紀錄_丹佛II發展量表與嬰幼兒軼事紀錄法【三】、嬰幼兒觀察評量與紀錄_丹佛II發展量表與嬰幼兒軼事紀錄法【四】</p> <p>嬰幼兒健康照護</p> <p>0~3 歲嬰幼兒意外預防與急救、0-3 歲副食品製作設計及季節變化如何調製、0-3 歲嬰幼兒副食品營養學與製作、心肺復甦術認證(初階)、幼兒疾病照護與危機處理(進階)、兒童保健-嬰幼兒疾病預防及照護(初階)、預防流感~談嬰幼兒免疫力之提升與用藥安全、認識 0~3 歲嬰幼兒過敏及照護、衛生保健~嬰幼兒 CPR、優格製作、嬰幼兒及成人心肺復甦術訓練、嬰幼兒按摩、嬰幼兒疾病照顧、隔離及用藥處理方式、嬰幼兒健康環境的促進(進階)、嬰幼兒副食品製作(現場示範)、嬰幼兒經絡按摩、嬰幼兒與成人 CPR 訓練(初階)、</p> <p>嬰幼兒環境規劃及活動設計</p> <p>0-3 歲教具製作(進階)、0-3 歲語言發展及引導技巧、由孩子的繪畫透析孩子的想法、如何引導 0-3 歲幼兒閱讀、和寶貝玩音樂、居家蒙氏 0-3 歲生活教育(進階)、創意肢動、為嬰幼兒建構一個健康促進發展的環境、與嬰幼兒共讀~保母說故事技巧、與嬰幼兒共讀~保母說故事技巧及繪本製作、蒙特梭利教養觀、說故事工作坊(一)(二)、嬰幼兒小空間大肌肉創意活動、嬰幼兒早期閱讀之繪本與說故事技巧【一】、嬰幼兒早期閱讀之繪本與說故事</p>

年度	課程名稱
	技巧【二】、嬰幼兒早期閱讀之繪本與說故事技巧【三】、嬰幼兒早期閱讀之繪本與說故事技巧【四】、嬰幼兒肢體動作經驗與應用、嬰幼兒童謠與音樂律動遊戲、嬰幼兒遊戲設計與自製教具、
托育服務	幼兒日誌及成長檔案製作(進階)、由居家托育談未來挑戰的專業托育、如何成為優質保母(進階)、托育相關法律問題、托育環境安全檢核(初階)、居家安全與環境規劃、居家保母環境規劃、保母的專業倫理(進階)、保母社區服務理念與方法、保母面對緊急事故及危機事件處理技巧(進階)、保母家庭管理-時間管理、財務管理、家事經營與管理、保母專業形象之美姿美儀、專業保母形象與自我行銷、專業保母職場的溝通技巧、專業保母職場的溝通策略與技巧、情緒的管理與表達、優質保母情緒管理與表達、嬰幼兒行為觀察與托育日誌的紀錄、
親職教育	更年期婦女保健、自我探索-認識自己、放輕鬆很簡單~保母壓力調適與管理、保母&準父母專業成長課程：創意肢動、保母工作壓力紓解(進階)、保母托育實務經驗分享、保母的人際關係與溝通技巧、保母情緒管理、保母情緒管理與壓力紓解、保母與家長洽談技巧(進階)、保親溝通技巧實況演練(進階)、高風險家庭之處遇(進階)、親子點心 DIY、親職教育、
兒童及少年福利服務及法規	把愛找回來~兒童人權與保護、兒童保護、兒福法知多少，了解認識兒童福利法、談兒童人權與預防兒虐

資料來源：研究者自行整理

參、研究方法

本章主要說明研究方法與步驟，內容共分五節，分別為第一節研究架構，第二節為研究對象，第三節為研究工具，第四節為資料處理與分析，第五節為研究計劃期程、進度與工作項目。

第一節 研究架構

本研究係採「調查法(survey research)」進行資料收集，並依研究動機、研究目的、研究問題及國內外相關文獻資料，研擬設計並發展本研究之架構，如圖 3-1-1 與圖 3-1-2，藉以瞭解各研究變項之內涵與其相互關係。根據圖 3-1-1 研究架構，研究以家庭式保母「個人背景變項」、「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」以及「工作困擾」等為自變項，以「社區保母系統滿意度」為依變項。另根據圖 3-1-2 研究架構，研究以托嬰中心保母「個人背景變項」、「專業需求」以及「工作困擾」等為自變項，以「在職研習對專業需求幫助」為依變項。

一、家庭式保母研究變項說明

(一) 自變項

1、個人背景變項

包含年齡、婚姻狀況、教育程度、相關專業訓練、配偶教育程度、配偶就業狀況、保母證照年資、保母年資、收托幼兒數、子女數、宗教信仰、族群、慣用語言、經濟狀況、每月收入、休閒娛樂、參與保母相關社團 17 項。

2、專業需求

包含保母知能、服務溝通與工作倫理三個構面。

3、在職研習對專業需求幫助

包含保母知能、服務溝通與工作倫理三個構面。

4、工作困擾

包含專業知能困擾、家長關係/信任衝突困擾、家庭與角色衝突困擾與工作

價值衝突困擾等四個構面。

(二) 依變項

1、社區保母系統滿意度

包含在職研習活動、健檢與保險補助、督導/訪視服務、全國保母托育資訊網、優質保母選拔、保母小組活動、資源站以及保母系統的整體運作等八個構面。

二、托嬰中心保母研究變項說明

(一) 自變項

1、個人背景變項

包含年齡、婚姻狀況、教育程度、相關專業訓練、配偶教育程度、配偶就業狀況、保母證照年資、保母年資、收托幼兒數、子女數、宗教信仰、族群、慣用語言、經濟狀況、每月收入、休閒娛樂、參與保母相關社團 17 項。

2、專業需求

包含保母知能、服務溝通與工作倫理三個構面。

3、在職研習對專業需求幫助

包含保母知能、服務溝通與工作倫理三個構面。

(二) 依變項

1、工作困擾

包含專業知能困擾、家長關係/信任衝突困擾與工作價值衝突困擾等三個構面。

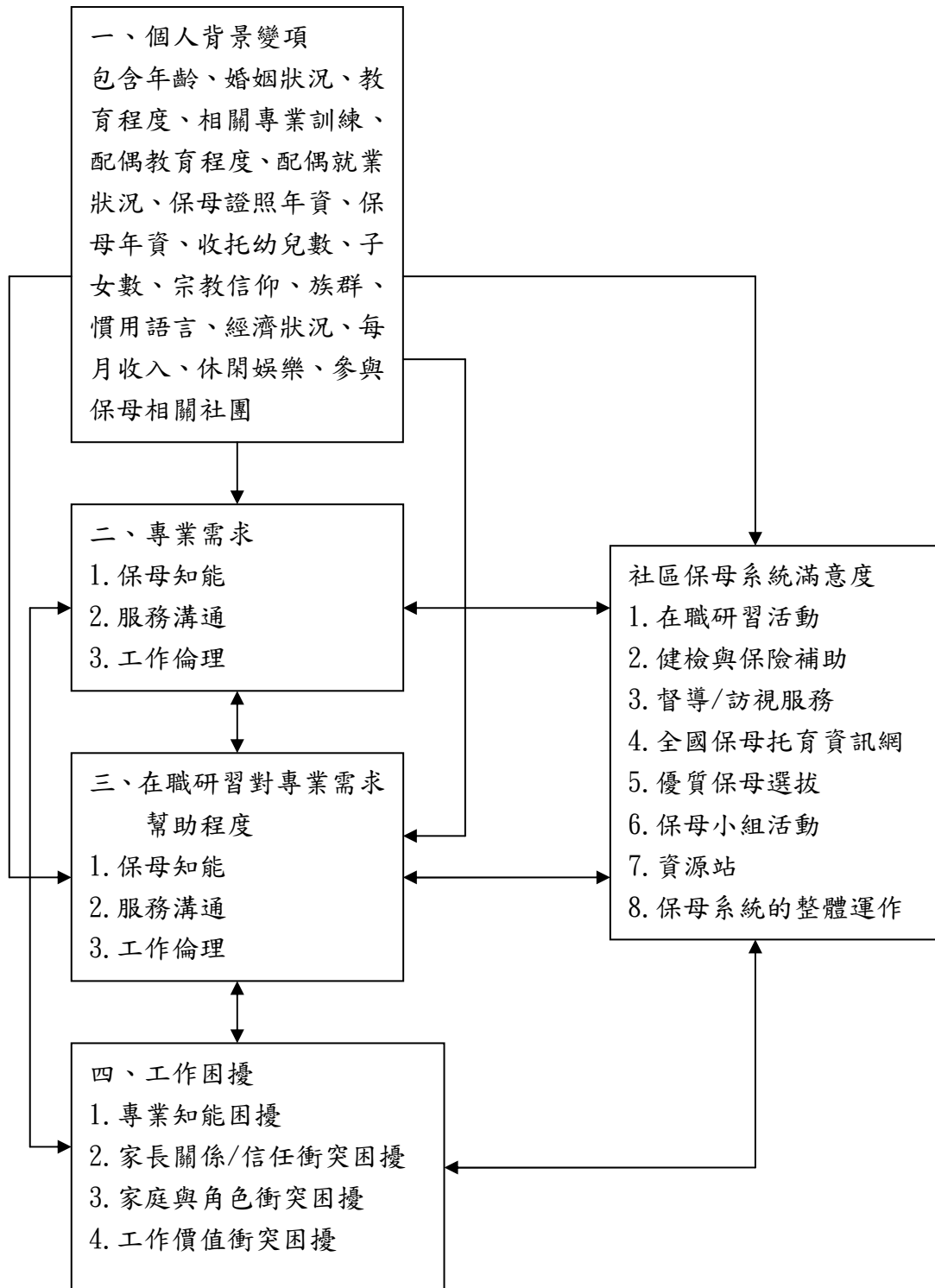


圖 3-1-1 家庭式保母研究架構圖

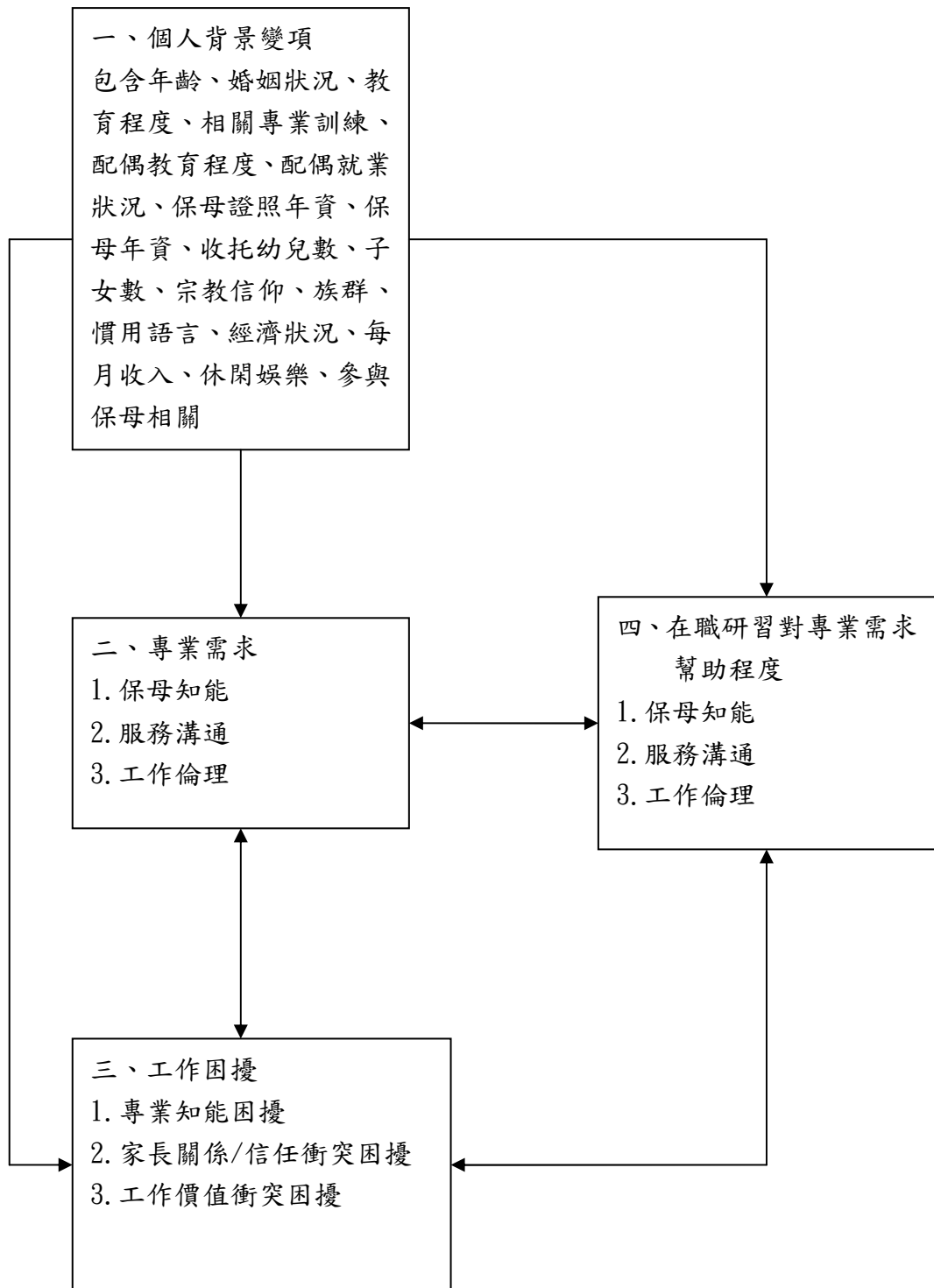


圖 3-1-2 托嬰中心保母研究架構圖

第二節 研究對象

本研究採焦點訪談 (focus-group interview) 與結構式問卷(structured questionnaire)方式進行資料的蒐集。以台中市所有社區保母系統內之證照保母人員，以及台中市合格立案托嬰中心聘僱之證照保母為研究母群(population)，訪談與問卷施測時間為 2010 年 6 月至 9 月。

一、焦點團體之受訪樣本

本研究以立意取樣方式篩選焦點團體訪談對象，訪談目的為問卷初稿內容的擷取與發展。焦點團體訪談法可以在同一時間之內，收集到多位受訪者對某一議題的意見、觀點與反應，然後協助設計可被用於較量化研究的問卷、調查工具或其他研究工具（王文科、王智弘譯，1999；高博詮，2002）。本研究分別邀請臺中市 2004 年至 2009 年間獲選的優質保母 6 位，如表 3-2-1 所示；以及臺中市社區保母系統訪視員 10 位與督導 5 位，如表 3-2-2 所示。

表 3-2-1 焦點團體訪談名單

時間	優質保母訪談名單	當選年度
2010 年 06 月 05 日	賴月煌	2004 年
	張雅涵	2006 年
	劉崙圻	2006 年
	許錦如	2007 年
	宋淑嫩	2009 年
	杜雪菁	2009 年

表 3-2-2 焦點團體訪談名單

時間	訪視員	督導	保母系統單位
2010 年 06 月 05 日	張燕玲	李秀珠	臺中市一區
	張滢潑、羅婉綺	王麗紅	臺中市二區
	王意端、李維芸	吳姿瑩	臺中市三區
	張瓊予、陳彥伊	程秀敏	臺中縣山線
	林翠鈴、邱莉茜	張家卉	臺中縣海線
	黃育濡		臺中縣屯線

二、問卷施測對象

本研究採結構式問卷(structured questionnaire)方式進行資料的蒐集。問卷內容以保母的專業需求與工作困擾調查為主要架構，以問卷所收集之資料分析保母托嬰服務的專業需求與面臨的工作困擾狀況。以台中市所有社區保母系統內之證照保母人員，以及台中市合格立案托嬰中心聘僱之證照保母為研究母群(population)。本調查以受過教育研究法訓練的幼保系大四學生，在臺中市社區保母系統訪視員的陪同與協助下，於保母在職研習或小組活動時發放問卷並回收。對於不方便當面參與施測的保母，則以附回郵方式寄送問卷，為不干擾保母的托育工作，給予保母充分時間利用非托育工作時段回答問卷，二週後再以所附回郵信封寄回問卷。

一、抽樣設計

由於臺中市各社區保母系統與托嬰中心的保母人數分佈不均勻，為求使樣本的可靠性增加，故採取分層比率取樣法。取樣步驟如下：自各社區保母系統與托嬰中心中抽出樣本數所佔全部樣本數的比率，使每一系統與托嬰中心之保母樣本數結構恰能反應母群體的人數結構，不致有某個系統「過度代表」或某個系統「代表不足」的現象。根據內政部兒童局（2009）統計資料顯示，臺中市「社區保母系統」內的證照保母人數為 925 人，臺中縣「社區保母系統」內的證照保母人數為 750 人，總計 1,675 人。其次，臺中市「托嬰中心」內的證照保母人數為 251 人，臺中縣「托嬰中心」內的證照保母人數則為 32 人，總計 283 人。合計合併後台中直轄市「社區保母系統」與「托嬰中心」之證照保母母群體數共計 1,958 人。調查對象採分層比率方式取樣，依各系統內之保母人數計算抽樣比例，各社區保母系統與托嬰中心抽取樣本數如表 3-2-3 所示。

本研究實際發出問卷 1,300 份，總計回收 987 份，扣除遺漏值三項以上之無效問卷 47 份，總計有效問卷數為 940 份，回收率為 72.3%。各系統問卷回收情形分別為：臺中市一區 122 份（65%）、臺中市二區 158 份（85%）、臺中市三區 99 份（53.8%）、臺中縣屯線 161 份（67%）、臺中縣海線 96 份（69%）、臺中縣

中臺科技大學 40

■臺中市 99 年度保母人員專業需求及工作困擾之研究計畫■

山線 91 份 (53.8%)、臺中市托嬰中心 181 份 (100%)、臺中縣托嬰中心 32 份 (100%)。

表 3-2-3 分層取樣計算比例說明

本研究母群體	各層體 原始人數 (單位：人)	各層體在母群 中所佔比率 (單位：%)	各層體 原始人數 (單位：人)
臺中市托嬰中心	251	251/1958=12.8%	151
臺中市社區保母系統一區 (中、東、南、南屯區)	311	311/1958=15.9%	187
臺中市社區保母系統二區 (西、西屯區)	309	309/1958=15.8%	186
臺中市社區保母系統三區 (北、北屯區)	305	305/1958=15.6%	184
臺中縣托嬰中心	32	32/1958=1.6%	19
臺中縣社區保母系統山線	280	280/1958=14.3%	169
臺中縣社區保母系統海線	230	230/1958=11.7%	139
臺中縣社區保母系統屯線	240	240/1958=12.3%	145
	合計		1,180

第三節 研究工具

一、問卷內容

本研究採問卷調查法進行資料蒐集，問卷由研究者依據國內外文獻資料與國內保母發展現況為基礎，再根據焦點團體訪談擷取的核心內容編製而成，並經專家學者審核後修訂完成「臺中市保母人員專業需求與工作困擾調查問卷」，問卷內容包含四大部分：

(一) 個人背景變項：

包含年齡、婚姻狀況、教育程度、相關專業訓練、配偶教育程度、配偶就業狀況、保母證照年資、保母年資、收托幼兒數、子女數、宗教信仰、族群、慣用語彙、經濟狀況、每月收入、休閒娛樂、參與保母相關社團 17 項。

(二) 「專業需求」與「在職研習對專業需求幫助」量表：

兩量表均包含三個構面 35 項題目，分別為：保母知能（16 題）、服務溝通（5 題）與工作倫理（14 題）。問卷填答採五點量表，問卷尺度設計從 5 到 1，5 代表「需求程度最高」與「幫助程度最高」；1 代表「需求程度最低」與「幫助程度最低」。填答者依問卷內容與實際感受知覺之相符程度，選擇一個最符合現況的答案，分數越高表示對「專業需求」程度越高，以及「在職研習對專業需求幫助程度」越高；反之，分數越低表示對「專業需求」程度越低，以及「在職研習對專業需求幫助程度」越低。

(三) 「工作困擾」量表：

家庭是保母填答案量表包含四個構面 35 項題目，分別為：家長關係/信任衝突困擾（9 題）、家庭與角色衝突困擾（7 題）、工作價值的衝突困擾（6 題）、專業知能困擾（13 題）。問卷填答採五點量表，問卷尺度設計從 5 到 1，5 代表「困擾程度最高」；1 代表「困擾程度最低」。填答者依問卷內容與實際感受知覺之相符程度，選擇一個最符合現況的答案，分數越高表示工作困擾程度越高；反之，分數越低表示工作困擾程度越低。

(四)「社區保母系統滿意度」量表：

包含八個構面 57 項題目，分別為：在職研習活動（10 題）、健檢與保險補助（8 題）、督導/訪視服務（11 題）、全國保母托育資訊網（3 題）、優質保母選拔（6 題）、保母小組活動（6 題）、資源站（6 題）以及保母系統的整體運作（7 題）。問卷填答採五點量表，問卷尺度設計從 5 到 1，5 代表「滿意程度最高」；1 代表「滿意程度最低」。填答者依問卷內容與實際感受知覺之相符程度，選擇選擇一個最符合現況的答案，分數越高表示對社區保母系統的各项服務滿意程度越高；反之，分數越低表示對社區保母系統的各项服務滿意程度越低。

二、問卷編製過程

本研究問卷編製過程分為二個階段：

第一階段：根據蒐集之文獻資料，擬定研究架構與訪談題目，邀請 6 位優質保母進行焦點訪談，名單如表 3-3-1 所示，再依據訪談結果完成問卷初稿。初稿內容，專業需求與在職研習對專業需求的幫助程度各 4 個構面（共 25 題），工作困擾 4 個構面（共 30 題），社區保母系統專業服務 6 個構面（共 37 題）。

表 3-3-1 優質保母焦點團體訪談名單

時間	優質保母訪談名單	當選年度
2010 年 06 月 05 日	賴月煌	2004 年
	張雅涵	2005 年
	劉崙圻	2006 年
	許錦如	2007 年
	宋淑嫩	2009 年
	杜雪菁	2009 年

第二階段：專家效度檢驗，分為兩階段進行：

第一輪邀請 10 位社區保母系統訪視員與 5 位督導，名單如表 3-3-2 所示，依據自己與保母互動的經驗，針對問卷題目的語詞與內容提供修正意見。第一輪修正初稿內容，專業需求與工作困擾之構面與題數

均未修改，社區保母系統服務部分則修正為 8 個構面（共 57 題）。

表 3-3-2 焦點團體訪談名單

時間	訪視員	督導	保母系統單位
2010 年 06 月 05 日	張燕玲	李秀珠	臺中市一區
	張澄澂、羅婉綺	王麗紅	臺中市二區
	王意端、李維芸	吳姿瑩	臺中市三區
	張瓊予、陳彥伊	程秀敏	臺中縣山線
	林翠鈴、邱莉茜	張家卉	臺中縣海線
	黃育濡		臺中縣屯線

第二輪邀請 6 位學者專家，針對修正後初稿之內容提供意見，學者名單如表 3-3-3 所示。第二輪專家學者建議如下：一、將原專業需求的 4 個構面（30 題）：保母知能（10 題）、服務與溝通知能（5 題）、自我角色覺知（5 題）、工作倫理與專業成長（10 題），調整為 3 個構面（35 題）：保母知能（16 題）、服務溝通（5 題）、工作倫理（14 題）。二、工作困擾構面數不變，但將題意模糊不具體的題目重新擬訂並調整歸屬構面，調整後的情形如下：家長關係/信任衝突困擾（9 題）、家庭與角色衝突困擾（7 題）、工作價值的衝突（6 題）、專業知能困擾（13 題），總題數由原來的 30 題修正為 35 題。綜合優質保母、訪視員與督導，以及學者專家三方面意見，修訂完成正式問卷。

表 3-3-3 專家學者內容效度諮詢會議名單

諮詢時間	學者名單	現職
2010 年 06 月 7 日	倪用直	朝陽科技大學幼保系副教授兼系主任
	蔡盈修	靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系副教授
	賴佳菁	育達科技大學幼保系助理教授
	王惠姿	中臺科技大學幼保系副教授
	張美雲	中臺科技大學幼保系副教授
	黃寶園	中臺科技大學幼保系副教授

三、問卷信度分析

本研究之信度採內部一致性（Cronbach's α ）來測量「專業需求」、「在職研

習課程對專業需求幫助」、「工作困擾」、「社區保母系統滿意度」等四份量表的信度。信度的功用在於檢驗測量本身是否穩定，當 Cronbach's α 係數 ≥ 0.9 時，表示測量的資料十分可信。本研究對象包含家庭式保母與托嬰中心保母，因考慮兩者工作生態與屬性有所不同，因此信度分析分別呈現。

在家庭式保母各項量表的信度分析中，「專業需求」總量表之 Cronbach's α 值為 .985，各構面 Cronbach's α 值介於 .940~.971 之間，如表 3-3-4 所示；「在職研習對專業需求幫助」總量表之 Cronbach's α 為 .983，各構面 Cronbach's α 值介於 .926~.966 之間，如表 3-3-5 所示；「工作困擾」總量表之 Cronbach's α 為 .955，各構面 Cronbach's α 值介於 .855~.892 之間，如表 3-3-6 所示；而「對社區保母系統服務滿意度」總量表之 Cronbach's α 值為 .984，各構面 Cronbach's α 值介於 .901~.973 之間，如表 3-3-7 所示。綜合以上信度檢驗結果，顯示本問卷具有良好的信度。

表 3-3-4 家庭式保母「專業需求」信度分析

項 目	題 目	題數	Cronbach's α
保母知能	2、3、4、5、6、7、8、9、10、12、 13、14、15、16、17、33	16	.971
服務溝通	18、19、20、21、31	5	.940
工作倫理	1、11、22、23、24、25、26、27、 28、29、30、32、34、35	14	.963
專業需求總量表	1~35	35	.985

表 3-3-5 家庭式保母「在職研習對專業需求幫助」信度分析

項 目	題 目	題數	Cronbach's α
保母知能	2、3、4、5、6、7、8、9、10、12、 13、14、15、16、17、33	16	.966
服務溝通	18、19、20、21、31	5	.926
工作倫理	1、11、22、23、24、25、26、27、28、 29、30、32、34、35	14	.961
在職研習總量表	1~35	35	.983

表 3-3-6 家庭式保母「工作困擾」信度分析

項 目	題 目	題數	Cronbach's α
家長關係與信任困擾	4、5、8、10、11、14、15、16、17	9	.890

項 目	題 目	題 數	Cronbach's α
家庭與角色衝突困擾	13、18、19、20、21、22、35	7	.892
工作價值的衝突困擾	9、12、23、24、30、34	6	.855
專業知能困擾	1、2、3、6、7、25、26、27、28、29、 31、32、33	13	.875
工作困擾總量表	1~35	35	.955

表 3-3-7 家庭式保母「社區保母系統滿意度」信度分析

項 目	題 目	題 數	Cronbach's α
研習滿意度	1、2、3、4、5、6、7、8、9、10	10	.937
健檢滿意度	1、2、3、4、5、6、7、8	8	.901
督導滿意度	1、2、3、4、5、6、7、8、9、10、11	11	.944
資訊網滿意度	1、2、3	3	.967
優質保母滿意度	1、2、3、4、5、6	6	.952
小組活動滿意度	1、2、3、4、5、6	6	.916
資源站滿意度	1、2、3、4、5、6	6	.973
整體運作滿意度	1、2、3、4、5、6、7	7	.963
整體滿意度	1~57	57	.984

在托嬰中心保母各項量表的信度分析中，「專業需求」總量表之 Cronbach's α 值為.980，各構面 Cronbach's α 值介於.929~.968 之間，如表 3-3-8 所示；「在職研習對專業需求幫助」總量表之 Cronbach's α 為.982，各構面 Cronbach's α 值介於.933~.971 之間，如表 3-3-9 所示；「工作困擾」總量表之 Cronbach's α 為.942，各構面 Cronbach's α 值介於.857~.894 之間，如表 3-3-10 所示。綜合以上信度檢驗結果，顯示本問卷具有良好的信度。

表 3-3-8 托嬰中心保母「專業需求」信度分析

項 目	題 目	題 數	Cronbach's α
保母知能	2、3、4、5、6、7、8、9、10、12 13、14、15、16、17、33	16	.968
服務溝通	18、19、20、31	4	.938
工作倫理	11、22、28、29、30、32	6	.929
專業需求總量表		26	.980

表 3-3-9 托嬰中心保母「在職研習對專業需求幫助」信度分析

項 目	題 目	題 數	Cronbach's α
保母知能	2、3、4、5、6、7、8、9、10、12、	16	.971

■臺中市 99 年度保母人員專業需求及工作困擾之研究計畫■

項 目	題 目	題數	Cronbach's α
	13、14、15、16、17、33		
服務溝通	18、19、20、31	4	.933
工作倫理	11、22、28、29、30、32	6	.940
在職研習總量表		26	.982

表 3-3-10 托嬰中心保母「工作困擾」信度分析

項 目	題 目	題數	Cronbach's α
家長關係與信任困擾	4、5、8、10、11、14、15、16	8	.894
工作價值的衝突困擾	9、12、24、30、34、35	6	.857
專業知能困擾	1、2、3、6、7、26、27、31、33	9	.879
工作困擾總量表		23	.942

第四節 資料處理與分析

一、資料分析

本研究之問卷資料採社會科學統計套裝軟體(SPSS PC/12.0)進行資料分析處理，所使用之統計方法分述如下：

(一) 次數分配及百分比

次數分配以列表方式，瞭解對保母個人背景變項並進行分析。

(二) 平均數及標準差

瞭解保母人員專業需求、在職研習對專業需求的幫助程度、工作困擾以及對社區保母系統服務滿意度，並進行相關分析。

(三) 獨立樣本 t 檢定 (t-test)

分析有無子女對保母在專業需求、在職研習對專業需求的幫助程度、工作困擾以及對社區保母系統服務滿意度的差異程度。

(四) 單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 及薛費事後比較

用以瞭解保母個人背景變項中，三個以上類別的變項，包含婚姻狀況、相關專業訓練以及保母證照年資等 17 項，在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」以及「社區保母系統滿意度」上的差異是否達顯著，若達顯著水準則進行薛費事後考驗。

(五) 皮爾森積差相關

分析家庭式保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」以及「社區保母系統滿意度」等變項之間的關係，以及分析托嬰中心保母「專業需求」、「工作困擾」與「在職研習對專業需求幫助」三變項之間的關係。

分析家庭式保母個人背景變項與「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」以及「社區保母系統滿意度」等變項之間的關係，以及分析托嬰中心保母個人背景變項與「專業需求」、「工作困擾」與「在職研習對專業需求幫助」三變項之間的關係。

(六) 多元回歸

分析家庭式保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助程度」以及「工作困擾」三變項對「社區保母系統滿意度」變項的統計預測效果；以及托嬰中心保母「專業需求」與「工作困擾」二變項對「在職研習對專業需求幫助程度」變項的統計預測效果。

第五節、研究期程、進度與工作項目

本研究自 2010 年 4 月起至 2010 年 12 月 31 日完成，為期 9 個月。研究進度與工作項目如表 3-5-1 所示。

表 3-5-1 研究期程、進度與工作表

工作項目	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
計畫書再度檢視修改		◎								
辦理說明會、修正研究計畫(期初審查)		◎								
文獻資料蒐集	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
計畫會議	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
焦點團體訪談				◎	◎					
諮詢會議(期中審查)				◎	◎					
問卷施測					◎	◎	◎			
資料處理與分析						◎	◎	◎		
撰寫研究報告								◎	◎	
完成研究報告初稿(結案審查)									◎11/30	◎
修改研究報告										◎
研究報告口頭報告										◎12/10 前
核銷										◎12/10 前
進度完成百分比	20%	30%	40%	50%	60%	70%	75%	90%	99%	100%

肆、研究結果與討論

本章主要依據研究目的與問題，針對調查結果進行分析與討論，共分為四節，第一節描述保母人員之背景因素，第二節分析保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」以及「社區保母系統滿意度」現況，第三節分析不同背景保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」以及「社區保母系統滿意度」等變項上的差異情形，第四節分析「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」以及「社區保母系統滿意度」等變項間的關係，第五節分別分析家庭式保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」三變項對「社區保母系統滿意度」的預測效果，以及托嬰中心保母「專業需求」與「工作困擾」二變項對「在職研習對專業需求幫助」的預測效果。

第一節 保母人員之背景分析

本節主要描述保母個人背景資料的情形，分別以次數分配與百分比進行分析，結果分析如下：

一、研究樣本分析

(一) 家庭式保母

本研究樣本分析，如表 4-1-1，發現家庭式保母平均年齡為 46 歲，41-50 歲者佔 42.6%，31-40 歲與 51-60 歲分別各佔 23.7% 與 29.4%；婚姻狀況已婚者居多，佔 94.1%；教育程度以高中職為主，佔 57.9%，其次專科（含）以上為 23.1%，國中（含）以下者為 18.6%。顯示保母對學歷有限又有家庭負擔的中年女性是較容易進入的工作類別（王哲原，2005）。在專業相關訓練的分析中發現，家庭式保母主要為幼教/幼保科與護理科畢業者，分別為 76.6% 與 17.1%；至於保母配偶的教育也以高中職居多，佔 40%，專科（含）以上者亦有四成左右；大部份保母配偶都有固定職業（71.1%）。家庭保母全戶每月總收入介於 40,000 元至 60,000 元的為最多，有 33.6%，其次為 20,000 元至未滿 40,000 元，約 27.2%，顯示家庭保母每月全戶收入在 60,000 元以下者近約 61%；至於家庭經濟方面，有房貸

的保母高達 87.1%。綜合上述研究發現，家庭式保母的家庭結構多為中低階層。

至於保母獲取證照的年資則以 1 年（含）以上~未滿 3 年為最多，佔 38.6%，介於 3 年至 9 年者約佔 35.6%，9 年（含）以上者則為 25.7%；擔任保母年資五年以下為最多（38.9%），其次為 5 年（含）以上~未滿 10 年（23.8%），10 年以上為 37.2%，由此可發現六成以上家庭式保母的年資都在五年以上，此結果與王季玲（2010）研究發現，保母平均年資在 5 年以下者佔 47.2% 低了許多。保母收托幼兒數人數 2 人以下的情形最普遍，收托 1 人者為 43.9%，收托 2 人者為 44.7%，但亦發現有 1.9% 的保母違法收托 5 位幼兒的情形。至於保母本身的子女數，2 人的為多數（53.5%），3 人的約有三成。

多數家庭式保母都有宗教信仰，以佛教（32.5%）與道教（28.9%）為主，但無宗教信仰者約有（24.6%）。保母多為閩南族群（80.5%），慣用語言為國語（60%），台語為其次（38.9%）。家庭式保母平日休閒活動多以室內、靜態活動為主，較多人從事的活動依序為看電視（19.8%）、閱讀書報或雜誌（16.5%）、繪畫（16.2%）、聽收音機（12.5%）、書法（8.8%）以及做手工藝（8.1%）等，但也有 5% 的人完全沒有任何休閒活動。保母參與社團主要以保母協會為主，佔 68.5%，其次為托育協會（26.1%）。

表 4-1-1 家庭式保母個人背景變項描述統計

背景變項	類別	人數	百分比	平均數	遺漏值
轄區	一區	115	15.8%		
	二區	158	21.7%		
	三區	99	13.6%		
	屯區	162	22.3%		
	海區	102	14.0%		
	山區	91	12.5%		
年齡		722		46	5
	21-30 歲	26	3.6%		
	31-40 歲	172	23.7%		
	41-50 歲	310	42.6%		
	51 歲以上	214	29.4%		
婚姻狀況	已婚	684	94.1%		1

臺中市 99 年度保母人員專業需求及工作困擾之研究計畫

背景變項	類別	人數	百分比	平均數	遺漏值
教育程度	未婚	25	3.4%		3
	其他	17	2.3%		
	國小	28	3.9%		
	國中	107	14.7%		
	高中/職	421	57.9%		
	專科	118	16.2%		
	大學	48	6.6%		
專業訓練	研究所(含)以上	2	.3%		
	幼教/幼保系科	557	76.6%		
	護理系科	124	17.1%		
	家政/生活應用系科	28	3.9%		
	兒童福利/社工相關系科	3	.4%		
	保母核心課程	15	2.1%		
配偶教育程度	無配偶	48	6.6%		6
	不識字	0	0%		
	國小(含以下)	23	3.2%		
	國中	75	10.3%		
	高中/職	291	40.0%		
	專科	175	24.1%		
	大學	92	12.7%		
配偶就業狀況	研究所(含)以上	17	2.3%		3
	無配偶	58	8.0%		
	有固定穩定工作	517	71.1%		
	按時計酬工作(時薪工作)	25	3.4%		
	短期性工作(半年或一年)	7	1.0%		
	完全無工作	34	4.7%		
	其他	83	11.4%		
證照年資	未滿一年	59	8.1%		
	1年(含)以上~未滿3年	222	30.5%		
	3年(含)以上~未滿5年	107	14.7%		
	5年(含)以上~未滿7年	77	10.6%		
	7年(含)以上~未滿9年	75	10.3%		
	9年(含)以上	187	25.7%		
保母年資	未滿1年	81	11.1%		
	1年(含)以上~未滿5年	202	27.8%		
	5年(含)以上~未滿10年	173	23.8%		
	10年(含)以上~未滿15年	153	21.0%		
	15年(含)以上	118	16.2%		

臺中市 99 年度保母人員專業需求及工作困擾之研究計畫

背景變項	類別	人數	百分比	平均數	遺漏值
收托人數	1 人	319	43.9%		
	2 人	325	44.7%		
	3 人	63	8.7%		
	4 人	6	.8%		
	4 人以上	14	1.9%		
子女數	0 人	46	6.3%		
	1 人	77	10.6%		
	2 人	389	53.5%		
	3 人(含)以上	215	29.6%		
宗教信仰	無宗教信仰	179	24.6%		3
	道教	210	28.9%		
	佛教	236	32.5%		
	一貫道	30	4.1%		
	天主教	13	1.8%		
	基督教	44	6.1%		
	其他宗教	12	1.7%		
	族群	客家	82	11.3%	
	閩南	585	80.5%		
	外省籍	53	7.3%		
	其他	6	.8%		
慣用語彙	國語	436	60.0%		1
	台語	283	38.9%		
	客語	5	.7%		
	其他	2	.3%		
全戶收入	未滿 20,000 元	32	4.4%		15
	20,000 元~未滿 40,000 元	198	27.2%		
	40,000 元~未滿 60,000 元	244	33.6%		
	60,000 元~未滿 80,000 元	138	19.0%		
	80,000 元以上	100	13.8%		
經濟狀況	有房貸	633	87.1%		7
	有負債	76	10.5%		
	有接受政府補助	6	.8%		
	無上述狀況	5	.7%		
休閒活動	沒有	36	5.0%		
	書法	64	8.8%		
	繪畫	118	16.2%		
	閱讀書報/雜誌	120	16.5%		
	看電視	144	19.8%		

背景變項	類別	人數	百分比	平均數	遺漏值	
	聽收音機	91	12.5%			
	做手工藝	59	8.1%			
	農/園藝	35	4.8%			
	打牌	26	3.6%			
	唱卡拉 OK/聽音樂	21	2.9%			
	跳舞	8	1.1%			
	聊天	3	.4%			
	逛街	2	.3%			
	參與社團	保母協會	498	68.5%		2
		托育協會	190	26.1%		
婦女會		25	3.4%			
社區保母系統		7	1.0%			
其他		5	.7%			

(二) 托嬰中心（機構式）保母背景分析

本研究托嬰中心保母個人背景分析，如表 4-1-2，發現托嬰中心保母平均年齡為 35 歲，21-30 歲者佔 41.3%，31-40 歲者佔 29.6%，41 歲以上者僅約 26.3%；婚姻狀況已婚、未婚各約佔一半；教育程度大學（含）以上者約五成，專科學歷為 18.8%，顯示托嬰中心保母的教育程度比家庭式保母普遍較高。在專業相關訓練的分析中發現，托嬰中心保母主要為幼教/幼保科系畢業，佔 59.6%，但亦有 27.8% 的護理科系者投入托嬰中心保母的工作職場。至於已婚保母配偶的教育程度，專科（含）以上者佔 55.5%，其次為高中職，佔 37.6%；且 91% 的配偶有固定穩定的工作；全戶每月總收入介於 20,000 元至 40,000 元的為最多，有 41.3%，其次為 40,000 元至未滿 60,000 元，約 25.8%，顯示托嬰中心保母每月全戶收入在 60,000 元以下者有六成七以上；至於家庭經濟方面，有房貸的保母高達 87.8%。綜合上述研究發現，托嬰中心保母與家庭式保母的家庭經濟狀況頗為相似，但在配偶教育程度與就業狀況上，托嬰中心保母的家庭結構顯得較為穩定良好。

至於托嬰中心保母獲取證照的年資 1 年（含）以上~未滿 5 年者佔 53.5%，1 年以下者有 20.2%，9 年以上者有 14.1%；擔任保母年資 5 年以下者佔 67.1%，5

年(含)以上~未滿 10 年者為 20.2%，10 年以上者僅約 12.6%，由此可發現托嬰中心保母取得證照與實際從事保母工作的年資，都比家庭式的保母低。收托幼兒數以 5 人為主，佔 63.8%，此與政府現行托育規定相符合，然而，亦有二成左右的機構每位保母照顧的幼兒人數未超過 2 人，顯示托嬰中心的收托狀況並不理想。至於已婚保母本身子女數 2 人的為多數，佔 53.9%，1 人的為 26.5%。

托嬰中心保母沒有宗教信仰的佔多數，有四成左右，其次為佛教信仰 28.6% 與道教信仰 14.1%，顯示年輕族群宗教信仰較無固定偏好。至於族群分布，托嬰中心保母主要亦為閩南族群(82.2%)，慣用語言以國語為主(84.5%)，台語僅約 15%，顯示社會群體生活仍以國語為共同語言。至於平日休閒活動，托嬰中心保母亦多以室內、靜態活動為主，較多人從事的活動依序為閱讀書報或雜誌(18.8%)、看電視(15%)、繪畫(15%)、書法(12.2%)、聽收音機(11.7%)以及做手工藝(7.5%)等，但也有 8.9%的人完全沒有任何休閒活動。參與社團情形，有 87.3%的托嬰中心為保母協會會員，其次 9.4%參與托育協會社團。

表 4-1-2 托嬰中心(機構式)保母個人背景變項描述統計

背景變項	類別	人數	百分比	平均數	遺漏值
年齡		207		35	6
	21-30 歲	88	41.3%		
	31-40 歲	63	29.6%		
	41-50 歲	40	18.8%		
	51 歲以上	16	7.5%		
婚姻狀況	已婚	113	53.1%		1
	未婚	91	42.7%		
	其他	8	3.8%		
教育程度	國小	2	.9%		3
	國中	4	1.9%		
	高中/職	59	27.7%		
	專科	40	18.8%		
	大學	97	45.5%		
	研究所(含)以上	8	3.8%		
專業訓練	幼教/幼保系科	127	59.6%		1
	護理系科	59	27.7%		

臺中市 99 年度保母人員專業需求及工作困擾之研究計畫

背景變項	類別	人數	百分比	平均數	遺漏值
配偶教育程度	家政/生活應用系科	19	8.9%		
	兒童福利/社工相關系科	4	1.9%		
	保母核心課程	3	1.4%		
	國中(初中)	6	5.1%		
	高中/職	44	37.6%		
	專科	27	23.1%		
	大學	32	27.3%		
配偶就業狀況	研究所(含)以上	6	5.1%		
	有固定穩定工作	102	91.0%		3
	其他	10	8.9%		
證照年資	未滿一年	43	20.2%		
	1年(含)以上~未滿3年	71	33.3%		
	3年(含)以上~未滿5年	43	20.2%		
	5年(含)以上~未滿7年	11	5.2%		
	7年(含)以上~未滿9年	15	7.0%		
	9年(含)以上	30	14.1%		
保母年資	未滿1年	46	21.6%		
	1年(含)以上~未滿5年	97	45.5%		
	5年(含)以上~未滿10年	43	20.2%		
	10年(含)以上~未滿15年	15	7.0%		
	15年(含)以上	12	5.6%		
收托人數	1人	19	8.9%		
	2人	22	10.3%		
	3人	18	8.5%		
	4人	18	8.5%		
	4人以上	136	63.8%		
子女數	0人	104	48.8%		
	1人	30	14.1%		
	2人	61	28.6%		
	3人(含)以上	18	8.5%		
宗教信仰	無宗教信仰	87	40.8%		1
	道教	42	19.7%		
	佛教	57	26.8%		
	一貫道	12	5.6%		
	基督教	14	6.6%		
族群	客家	16	7.5%		1
	閩南	175	82.2%		

臺中市 99 年度保母人員專業需求及工作困擾之研究計畫

背景變項	類別	人數	百分比	平均數	遺漏值	
	外省籍	16	7.5%			
	其他	5	2.3%			
	國語	180	84.5%		1	
慣用語言	台語	32	15.0%			
	未滿 20,000 元	10	4.7%		18	
全戶收入	20,000 元~未滿 40,000 元	88	41.3%			
	40,000 元~未滿 60,000 元	55	25.8%			
	60,000 元~未滿 80,000 元	27	12.7%			
	80,000 元以上	15	7.0%			
	有房貸	187	87.8%		8	
經濟狀況	有負債	16	10.5%			
	有接受政府補助	2	.8%			
	沒有	19	8.9%			
休閒活動	書法	26	12.2%			
	繪畫	32	15.0%			
	閱讀書報/雜誌	40	18.8%			
	看電視	32	15.0%			
	聽收音機	25	11.7%			
	做手工藝	16	7.5%			
	農/園藝	10	4.7%			
	打牌	3	1.4%			
	唱卡拉 OK/聽音樂	3	1.4%			
	跳舞	2	.9%			
	玩電動	1	.5%			
	參與社團	保母協會	186	87.3%		2
		托育協會	20	9.4%		
		婦女會	2	.9%		
社區保母系統		2	.9%			
其他		3	1.4%			

第二節 保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」以及「社區保母系統滿意度」之現況分析

本節首先針對家庭式保母，就「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」四份量表進行現況分析；接著針對托嬰中心保母，進行「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」現況分析。

一、家庭式保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」分析

在保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」現況分析中，如表4-2-1所示，發現家庭式保母「在職研習對專業需求幫助」平均數最高（ $M=3.9228$ ），其次為「專業需求」（ $M=3.7808$ ）、「社區保母系統滿意度」（ $M=3.6578$ ）以及「工作困擾」（ $M=2.0290$ ），顯示保母對「在職研習對專業需求幫助」最為肯定，且肯定程度偏中高程度。以下就各量表與其包含之構面進行逐題分析。

表 4-2-1 家庭式保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」現況分析

量表	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
在職研習對專業需求幫助 總量表	727	0	5	3.9228	.85728
專業需求總量表	727	0	5	3.7808	.99091
社區保母系統總量表	727	0	5	3.6578	.90152
工作困擾總量表	727	0	5	2.0290	.74594
有效的 N(完全排除)	727				

(一)「專業需求」現況分析

在「專業需求」現況分析中，如表4-2-2所示，發現家庭式保母專業需求總量表的平均數達3.7808，其中需求程度最高的構面為「保母知能」需求

（ $M=3.8321$ ），其次依序為「服務溝通」需求（ $M=3.8030$ ）以及「工作倫理」需求（ $M=3.7143$ ）。研究發現顯示家庭式保母對幼兒保育專業知識與技能較為重視，對

「保育知能」需求最為殷切。

表 4-2-2 家庭式保母「專業需求」現況分析

構面	個數	題數	最小值	最大值	平均數	標準差
保母知能	727	16	0	5	3.8321	.99746
服務溝通	727	5	0	5	3.8030	1.11224
工作倫理	727	14	0	5	3.7143	1.01758
專業需求總量表	727	35	0	5	3.7808	.99091
有效的 N (完全排除)	727					

在「保育知能」需求構面中，如表 4-2-3 所示，平均數最高的前五項分別為「掌握嬰幼兒發展狀況的知識與能力」(M=4.0523)、「具備處理嬰幼兒疾病的知識與能力」(M=3.9890)、「能有效解決嬰幼兒突發狀況的知識與能力」(M=3.9821)、「具備預防事故傷害發生的知識與能力」(M=3.9684) 以及「擁有嬰幼兒輔導的知識與能力」(M=3.8968)，顯示保母自我意識到對嬰幼兒疾病、突發狀況與事故傷害等相關知能較為欠缺，因此產生較強烈的學習需求。而需求程度最低的最後三項分別為「擁有設計嬰幼兒活動的專業知識與能力」(M=3.6919)、「能有效分配與運用時間的知識與能力」(M=3.6740) 與「記錄嬰幼兒成長狀況並製作成檔案」(M=3.6204)，顯示保母對嬰幼兒活動設計與安排、時間管理以及成長檔案製作相關知能較具信心，因此需求程度較低，但仍偏屬中高程度。

表 4-2-3 家庭式保母「保母知能」需求構面分析

項目	平均數	標準差
2.掌握嬰幼兒發展狀況的知識與能力	4.0523	1.14151
16.具備處理嬰幼兒疾病的知識與能力。	3.9890	1.18758
14.能有效解決嬰幼兒突發狀況的知識與能力。	3.9821	1.19386
15.具備預防事故傷害發生的知識與能力。	3.9684	1.20848
17.擁有嬰幼兒輔導的知識與能力。	3.8968	1.16613
13.熟悉與保母工作相關的法律知識。	3.8666	1.17952
12.掌握保母相關政策與法規的訊息。	3.8404	1.18036
6.實施嬰幼兒發展評量的知識與能力。	3.8336	1.17765
8.應用嬰幼兒發展評量結果於嬰幼兒照顧的知識與能力。	3.8171	1.17637

項目	平均數	標準差
3.熟知可運用的保育相關專業資源。	3.7827	1.18859
5.選擇嬰幼兒活動材料與玩具的知識與能力。	3.7675	1.19325
33.熟知特殊嬰幼兒的發展特性與需求。	3.7662	1.23552
7.解釋嬰幼兒發展評量結果的知識與能力。	3.7648	1.18924
4.擁有設計嬰幼兒活動的專業知識與能力。	3.6919	1.17889
10.能有效分配與運用時間的知識與能力。	3.6740	1.23969
9.記錄嬰幼兒成長狀況並製作成檔案。	3.6204	1.25376
有效的 N(完全排除) 727		

在「服務溝通」需求構面中，如表 4-2-4 所示，平均數最高為「能與家長發展良好人際關係的知識與能力」(M=3.8569)，最低的為「引導家長參與嬰幼兒教養活動的知識與能力」(M=3.7345)，顯示保母對自己與家長之間的關係發展與溝通技巧上仍感不足，需求程度偏中高程度。

表 4-2-4 家庭式保母「服務溝通」需求構面分析

題目	平均數	標準差
18.能與家長發展良好人際關係的知識與能力。	3.8569	1.25151
31.充分瞭解家長選擇托嬰服務的考量因素。	3.8253	1.22239
19.能與家長溝通歧見或衝突的知識與能力。	3.8198	1.25715
21.能與社區保母系統訪視員進行良好溝通與互動的知識與能力。	3.7785	1.27454
20.引導家長參與嬰幼兒教養活動的知識與能力。	3.7345	1.18051
有效的 N(完全排除) 727		

至於在「工作倫理」需求構面中，如表4-2-5所示，平均數最高的前五項為「塑造自己成為優質專業的居家托嬰形象」(M=3.9230)、「利用各種不同管道蒐集嬰幼兒照顧的相關資料」(M=3.8171)、「尋求社區保母系統對保母工作穩定性發展的協助」(M=3.8074)、「尋求社區保母系統相關人員對保母工作的專業指導、協助與支持」(M=3.8006)與「瞭解保險制度對保母工作的保障」(M=3.7909)，顯示保母對保母工作專業形象的提升，以及對保母工作的永續發展與相關保障相當重視，但也深切體認社區保母系統在其專業發展上的重要角色與功能。

至於需求「工作倫理」需求最低的二項分別為「參加由保母組成的讀書會或其他成長團體的活動」(M=3.4484)與「能有計畫的發展自己成為社區保母的領

導者」(M=3.1348)，研究顯示保母對生涯規劃仍停留在個別化的發展階段，對「社區保母的領導」角色較無發展意願與需求。

表 4-2-5 家庭式保母「工作倫理」需求構面分析

題目	平均數	標準差
1. 塑造自己成為優質專業的居家托嬰形象。	3.9230	1.15690
22. 利用各種不同管道蒐集嬰幼兒照顧的相關資料。	3.8171	1.22118
26. 尋求社區保母系統對保母工作穩定性發展的協助。	3.8074	1.24706
23. 尋求社區保母系統相關人員對保母工作的專業指導、協助與支持。	3.8006	1.23988
24. 瞭解保險制度對保母工作的保障。	3.7909	1.24329
11. 紓解保母工作壓力的知識與能力。	3.7827	1.24519
34. 充分瞭解保母的權益與福利保障。	3.7799	1.21559
27. 有效扮演多元化的保母角色。	3.7662	1.25213
29. 熟知嬰幼兒的相關福利與權利。	3.7634	1.18491
30. 熟悉保母工作現況與未來的發展趨勢。	3.7387	1.23223
32. 保母生涯規劃的相關知識與能力。	3.7373	1.23137
28. 管理自我情緒的知識與能力。	3.7098	1.29831
25. 參加由保母組成的讀書會或其他成長團體的活動。	3.4484	1.23751
35. 能有計畫的發展自己成為社區保母的領導者。	3.1348	1.33340
有效的 N (完全排除)	727	

(二)「在職研習對專業需求幫助」現況分析

在現況分析中，如表4-2-6所示，發現對家庭式保母在「在職研習對專業需求幫助」總量表的平均數達3.9228分，「在職研習對專業需求幫助」平均數最高的構面為「保母知能」(M=3.9934)，其次依序為「服務溝通」(M=3.9450)以及「工作倫理」(M=3.8342)。將保母在「在職研習對專業需求幫助」的反應狀況與專業需求的得分相互對照，發現保母在專業需求上以「保母知能」需求為最高，而保母對社區保母系統規劃的在職研習也認為「保母知能」相關課程幫助程度最高，進一步比較兩份量表的總體得分，『在職研習對「保母知能」專業需求幫助』(M=3.9934)明顯高於『「保母知能」專業需求』(M=3.8321)，顯示社區保母系統對保母專業需求上的瞭解程度頗為良好，規劃的研習課程能滿足保母在專業上的需求。

表 4-2-6 家庭式保母「在職研習對專業需求的幫助」現況分析

構面	個數	題數	最小值	最大值	平均數	標準差
保母知能	727	16	0	5	3.9934	.84078
服務溝通	727	5	0	5	3.9450	.95730
工作倫理	727	14	0	5	3.8342	.91573
在職研習總量表	727	35	0	5	3.9228	.85728
有效的 N(完全排除)	727					

在在職研習「保母知能」構面中，如表 4-2-7 所示，平均數最高的前五項「掌握嬰幼兒發展狀況的知識與能力」(M=4.2050)、「具備預防事故傷害發生的知識與能力」(M=4.1279)、「具備處理嬰幼兒疾病的知識與能力」(M=4.0894)、「實施嬰幼兒發展評量的知識與能力」(M=4.0702)以及「應用嬰幼兒發展評量結果於嬰幼兒照顧的知識與能力」(M=4.0578)，顯示嬰幼兒發展、評量與應用相關研習課程最能滿足保母專業上的需求，且幫助程度為偏高程度。

而在職研習「保母知能」構面中，最後三項分別為「能有效分配與運用時間的知識與能力」(M=3.8459)、「記錄嬰幼兒成長狀況並製作成檔案」(M=3.8377)與「熟知特殊嬰幼兒的發展特性與需求」(M=3.8322)，顯示社區保母系統規劃的嬰幼兒成長檔案製作與特殊嬰幼兒發展相關，較無法滿足保母專業上的需求，但幫助程度仍有中高以上水準。

表 4-2-7 家庭式保母職研習「保母知能」構面分析

題目	平均數	標準差
2.掌握嬰幼兒發展狀況的知識與能力	4.2050	.92148
15.具備預防事故傷害發生的知識與能力	4.1279	.99800
16.具備處理嬰幼兒疾病的知識與能力。	4.0894	1.02260
6.實施嬰幼兒發展評量的知識與能力。	4.0702	.98712
8.應用嬰幼兒發展評量結果於嬰幼兒照顧的知識與能力。	4.0578	.99833
3.熟知可運用的保育相關專業資源。	4.0468	.98642
14.能有效解決嬰幼兒突發狀況的知識與能力。	4.0440	1.04222
17.擁有嬰幼兒輔導的知識與能力。	4.0275	1.00512
7.解釋嬰幼兒發展評量結果的知識與能力。	3.9986	1.01707
12.掌握保母相關政策與法規的訊息。	3.9587	1.08506
5.選擇嬰幼兒活動材料與玩具的知識與能力。	3.9326	1.02698

題目	平均數	標準差
13.熟悉與保母工作相關的法律知識。	3.9257	1.06017
4.擁有設計嬰幼兒活動的專業知識與能力。	3.8941	1.04106
10.能有效分配與運用時間的知識與能力。	3.8459	1.10018
9.記錄嬰幼兒成長狀況並製作成檔案。	3.8377	1.10274
33.熟知特殊嬰幼兒的發展特性與需求。	3.8322	1.14483
有效的 N(完全排除) 727		

在在職研習「服務溝通」構面中，如表 4-2-8 所示，平均數最高的為「能與社區保母系統訪視員進行良好溝通與互動的知識與能力」(M=4.0880)，顯示在職研習「人際溝通與關係經營」相關課程，對於保母與社區保母系統訪視員、督導間的溝通與互動，提供相當程度的幫助。而研習幫助最低的為「引導家長參與嬰幼兒教養活動的知識與能力」(M=3.8569)，顯示親師教養溝通相關研習對於保母在引導家長參與嬰幼兒教養活動的知識與技巧上幫助程度較低，雖然如此，但幫助程度仍有中高以上水準。

表 4-2-8 家庭式保母在職研習「服務溝通」構面分析

題目	平均數	標準差
21.能與社區保母系統訪視員進行良好溝通與互動的知識與能力。	4.0880	1.03677
18.能與家長發展良好人際關係的知識與能力。	3.9670	1.11044
31.充分瞭解家長選擇托嬰服務的考量因素。	3.9078	1.10148
19.能與家長溝通歧見或衝突的知識與能力。	3.9051	1.11368
20.引導家長參與嬰幼兒教養活動的知識與能力。	3.8569	1.08148
有效的 N(完全排除) 727		

至於在在職研習「工作倫理」需求構面中，如表4-2-9所示，平均數最高的前五項為「塑造自己成為優質專業的居家托嬰形象」(M=4.0578)、「尋求社區保母系統相關人員對保母工作的專業指導、協助與支持」(M=4.0124)、「利用各種不同管道蒐集嬰幼兒照顧的相關資料」(M=4.0000)、「熟知嬰幼兒的相關福利與權利」(M=3.9216)與「有效扮演多元化的保母角色」(M=3.8666)，顯示工作倫理相關研習課程對保母型塑自己成為優質保母的需求專業，有中高以上的幫助程度，對於保母工作上面臨的兒童相關福利與權益問題，亦能有效滿足保母的需

求。其次，在職研習提供的領導相關課程，對保母發展成為社區保母的領導者幫助程度則較低。未來各社區保母系統在規劃在職研習課程時，可以增加保母專業領導相關內容，有計畫的協助優質資深保母發展成為社區保母領導者，帶動社區保母專業化發展。

表 4-2-9 家庭式保母在職研習「工作倫理」構面分析

題目	平均數	標準差
1.塑造自己成為優質專業的居家托嬰形象。	4.0578	.99695
23.尋求社區保母系統相關人員對保母工作的專業指導、協助與支持。	4.0124	1.08260
22.利用各種不同管道蒐集嬰幼兒照顧的相關資料。	4.0000	1.04710
29.熟知嬰幼兒的相關福利與權利。	3.9216	1.08618
27.有效扮演多元化的保母角色。	3.8666	1.11961
24.瞭解保險制度對保母工作的保障。	3.8652	1.15159
26.尋求社區保母系統對保母工作穩定性發展的協助。	3.8514	1.15825
30.熟悉保母工作現況與未來的發展趨勢。	3.8432	1.10976
34.充分瞭解保母的權益與福利保障。	3.8336	1.12379
28.管理自我情緒的知識與能力。	3.8198	1.13993
32.保母生涯規劃的相關知識與能力。	3.8171	1.10886
11.紓解保母工作壓力的知識與能力。	3.8143	1.16179
25.參加由保母組成的讀書會或其他成長團體的活動。	3.5860	1.19709
35.能有計畫的發展自己成為社區保母的領導者。	3.3893	1.24363
有效的 N(完全排除)	727	

(三)「工作困擾」現況分析

在「工作困擾」現況分析中，如表 4-2-10 所示，發現家庭式保母在「工作困擾」總量表的平均數為 2.0290 分，四項構面得分均未高於平均數，分數由高至低依序為：專業知能困擾(M=2.2078)、家長關係與信任的困擾(M=2.0752)、工作價值的衝突困擾(M=2.0656)以及家庭與角色衝突困擾(M=1.6060)。根據以上發現，顯示保母面臨的工作困擾程度為偏低程度。

與「專業需求」對照分析，發現即使保母認為在職研習「保母知能」課程對自己的保母知能專業需求幫助很大，但保母對保母工作最感困擾的依舊是保母相關專業知識與技能的不足。至於在家庭與角色的調整上，保母面臨的衝突困擾則

較小，顯示保母工作對保母家庭功能與角色轉換上，似乎不造成太大的衝突。

表 4-2-10 家庭式保母「工作困擾」現況分析

構面	個數	題數	最小值	最大值	平均數	標準差
專業知能困擾	727	13	0	5	2.2078	.77145
家長關係與信任困擾	727	9	0	5	2.0752	.89913
工作價值衝突困擾	727	7	0	5	2.0656	.93685
家庭與角色衝突困擾	727	6	0	5	1.6060	.79588
工作困擾總量表	727	35	0	5	2.0290	.74594
有效的 N (完全排除)	727					

在「專業知能困擾」現況分析中，如表 4-2-11 所示，發現保母對保母專業最感困擾的前五項分別為：「對特殊嬰幼兒的認知不夠，所以不敢收托」

(M=2.7772)、「保險制度對保母工作的保障不足」(M=2.6905)、「法令對收托年齡上的人數限制」(M=2.6066)、「托嬰的人數與收入較不穩定」(M=2.5034)與「社區保母系統的媒合無法提供我安定的收托保障」(M=2.4828)。研究發現顯示，保母對特殊需求嬰幼兒的認知普遍不足，影響其收托的意願；其次，收托人數與收入的不穩定也是保母對保母工作較感隱憂的部份。

至於保母在專業工作上最不感困擾的三個項目分別為：「不知道用什麼方法來建立嬰兒的生活規範」(M=1.7524)、「不知道如何選擇適合嬰幼兒的教/玩具或圖書」(M=1.7510)與「無法顧及嬰幼兒之間過大的個別差異，對照顧工作造成困擾」(M=1.7070)，顯示保母對於如何建立嬰幼兒活規範、選擇適當教玩具與根據嬰幼兒個別差異調整保育技巧等並不會有太大困擾，困擾程度偏低程度。

表 4-2-11 家庭式保母「專業知能困擾」構面分析

題目	平均數	標準差
6.對特殊嬰幼兒的認知不夠，所以不敢收托。	2.7772	1.41806
32.保險制度對保母工作的保障不足。	2.6905	1.33059
33.法令對收托年齡上的人數限制。	2.6066	1.48523
25.托嬰的人數與收入較不穩定。	2.5034	1.41701
29.社區保母系統的媒合無法提供我安定的收托保障。	2.4828	1.44196
28.社區保母系統的規定與要求越來越多，越來越複雜，不容易應付。	2.4264	1.37361

題目	平均數	標準差
31.對托育契約相關法律的瞭解有限。	2.3769	1.21556
1.不知道如何運用同一種教/玩具於不同嬰幼兒身上。	1.9133	1.00792
26.托嬰環境的安全維護工作不容易。	1.8638	1.09061
3.不知道如何根據嬰幼兒的個別差異，調整保育技巧與方法。	1.8501	.98938
7.不知道用什麼方法來建立嬰兒的生活規範。	1.7524	.97308
2.不知道如何選擇適合嬰幼兒的教/玩具或圖書。	1.7510	.96633
27.無法顧及嬰幼兒之間過大的個別差異，對照顧工作造成困擾。	1.7070	.92605
有效的 N (完全排除)		

在「家長關係與信任困擾」現況分析中，如表4-2-12所示，所有題目的得分都未高於平均數，最高的前三項分別為：「家長經常無法準時接送嬰幼兒」（M=2.2916）、「不知道用什麼方法來行銷自己的托嬰服務，吸引家長的選擇」（M=2.2352）與「家長認為教育與輔導嬰幼兒是保母的責任」（M=2.1994），顯示家長無法準時接送小孩是保母普遍共同的困擾現象，而缺乏行銷策略亦是保母較感困擾的問題，從家長尋求保母方式多為鄰居親友口耳相傳（馬祖琳，2005；馮燕，2008；張美娟、段慧瑩，2004）或透過熟識朋友代為尋找（邱明瑜，2005；劉豫立，2004）的現象說明，未來社區保母系統對於保母托育服務的行銷需要給予較多的協助。至於保母在工作上，感到困擾程度較低的項目為：「家長對保母工作內容的干涉或不尊重」（M=1.8886）與「與家長雙方的關係僅止於主僱關係的層次」（M=1.8583），顯示家長對保母工作上的專業能予以尊重，且彼此關係並不僅侷限於主僱關係層面而已。

表4-2-12 家庭式保母「家長關係與信任困擾」構面分析

題目	平均數	標準差
8.家長經常無法準時接送嬰幼兒。	2.2916	1.41722
17.不知道用什麼方法來行銷自己的托嬰服務，吸引家長的選擇。	2.2352	1.30731
10.家長認為教育與輔導嬰幼兒是保母的責任。	2.1994	1.23654
15.與家長簽訂的委任契約流於形式，對雙方並沒有實質保障意義。	2.1568	1.32788

題目	平均數	標準差
14.家長要求的事項五花八門，保母礙於情面通常必須無奈的配合。	2.0510	1.31155
11.家長認為保母只要照顧小孩，不需特殊的專業技能。	2.0055	1.15945
5.家長對嬰幼兒的管教方式和態度與自己的看法落差很大。	1.9931	1.10904
4.家長對保母工作內容的干涉或不尊重。	1.8886	1.13544
16.與家長雙方的關係僅止於主僱關係的層次。	1.8583	1.04342
有效的 N (完全排除)		

在「家庭與角色衝突困擾」現況分析中，如表4-2-13所示，保母工作帶給保母在家庭上與角色上最為困擾的問題是「家人對家務及保母工作上的協助與分擔」(M=1.7620)，但困擾程度偏低，顯示雖然家人對保母工作的協助不盡如保母滿意，但造成的困擾並不太高。至於保母對於「自己子女與托育小孩的相處與適應問題」普遍認為屬於低困擾 (M=1.5213)，顯示保母子女與托育小孩之間的相處與適應尚屬良好狀態。

表4-2-13 家庭式保母「家庭與角色衝突困擾」構面分析

題目	平均數	標準差
18.家人對家務及保母工作上的協助與分擔。	1.7620	1.09207
22.保母工作減少自己和家人相處的時間。	1.6520	1.04904
35.家人認為保母社會地位低，希望更換其他工作。	1.6162	1.01499
19.家務工作與保母工作很難區分。	1.5818	.96558
20.托嬰使用空間與家人生活空間的互相衝突。	1.5585	.96013
21.家人對保母工作的認同與支持。	1.5502	1.08453
13.自己子女與托育小孩的相處與適應問題。	1.5213	.97023
有效的 N (完全排除)		

在「工作價值衝突」困擾現況分析中，如表4-2-14所示，得分最高的項目為「薪資收入和工作壓力、工作付出不對等」(M=2.4264)，顯示收入與工作負擔間的失衡、保母工作過度消耗精力造成生活機能的退化等問題，是衝擊保母對保母工作價值觀的最大因素，但困擾程度偏中低程度。至於困擾程度最低的則為「保母每日工作一層不變、枯燥乏味、缺乏挑戰性」(M=1.7524)，顯示保母工作場域雖在自己家中，沒有一般職場的複雜與變化，但保母工作不輕鬆，加上收托幼

兒每2~3年就會換新，因此對保母而言仍存在很高的挑戰性。

表4-2-14 家庭式保母「工作價值衝突困擾」構面分析

題目	平均數	標準差
9.薪資收入和工作壓力、工作付出不對等。	2.4264	1.34830
12.保母工作造成自己體力和精力上的過度消耗。	2.1541	1.23803
24.假日必須參加在職研習，無法休息放鬆，因此身心更加疲憊。	2.1059	1.32306
30.長期關在家裡，生活機能退化，對社會許多變化跟不上腳步。	2.0426	1.24409
23.必須不斷添購教/玩具與其他設備，增加家庭經濟上的負擔。	1.9120	1.15134
34.保母每日工作一層不變、枯燥乏味、缺乏挑戰性。 有效的 N (完全排除)	1.7524	1.04804

(四)「社區保母系統滿意度」現況分析

在「社區保母系統滿意度」現況分析中，如表 4-2-15 所示，發現保母對社區保母系統的整體滿意度平均數達 3.6578 分，其中最滿意的構面為「在職研習活動」(M=3.8971)，此結果與段慧瑩與黃馨慧(2008)，以及王青萍 (2009) 的研究發現相同。至於其他構面的滿意度依序為：「系統整體運作」(M=3.8178)、「督導訪視服務」(M=3.7743)、「資源站」(M=3.6575)、「健檢與保險補助」(M=3.5688)、「保母小組活動」(M=3.4608)、優質保母選拔 (M=3.3897) 與「全國保母托育資訊網」(M=3.2279)。

相較於王青萍 (2009) 研究發現，督導的專業性與家訪則帶給保母相當大的壓力，與本研究中，社區保母對社區系統督導/訪視專業服務滿意程度排行在前的結果稍有不同。結果顯示臺中縣市社區系統訪視員/督導與保母之間的關係良好，滿意程度比其他項目高。

其次，資源站的服務雖為臺中市首創，但保母對這項服務的滿意度比其他舊有的服務項目都高，顯示資源站的設置與推廣受到保母的肯定。至於「全國保母托育資訊網」服務，由於保母本身對科技與資訊的熟捻度不足，因此在「全國保母托育資訊網」的操作使用上，產生許多的困惑與疑慮，進而影響對資訊系統的

滿意度。

表 4-2-15 「社區保母系統滿意度」現況分析

構面	個數	題數	最小值	最大值	平均數	標準差
在職研習活動	727	10	0	5	3.8971	.90575
系統整體運作	727	8	0	5	3.8178	1.04620
督導訪視服務	727	11	0	5	3.7743	1.00256
資源站	727	3	0	5	3.6575	1.08897
健檢與保險補助	727	6	0	5	3.5688	1.07567
保母小組活動	727	6	0	5	3.4608	1.07730
優質保母的選拔	727	6	0	5	3.3897	1.16478
全國保母托育資訊網	727	7	0	5	3.2279	1.22962
社區保母系統滿意度 總量表	727	57	0	5	3.6578	.90152
有效的 N(完全排除)	727					

在社區保母系統「在職研習活動滿意度」構面分析中，如表4-2-16所示，家庭式保母對「在職研習活動」最滿意的項目為「授課教師的專業度」(M=4.1114)，次高的後三項依序為：「場地安排(例如：設備、採光、通風等)」(M=4.1004)、「上課地點(例如：偏僻、交通方便)」(M=4.0757)與「保母專業新知的提供」(M=4.0440)，顯示社區保母系統對在職研習活動的師資專業度與場地安排最受家庭式保母肯定，滿意程度為偏高程度。至於保母對在職研習活動滿意度最低的后二項目為「提供保母同業之間觀摩與交流機會」(M=3.6286)與「選課方式」(M=3.5530)，顯示在職研習對保母間橫向的交流較無助益，選課方式的規劃也有改善與調整的空間，未來社區保母系統在規劃在職研習活動時可增加保母同儕互動式的課程，以激勵保母間的專業交流。

表4-2-16 社區保母系統「在職研習活動滿意度」現況分析

題目	平均數	標準差
6.授課教師的專業度。	4.1114	1.00136
8.場地安排(例如：設備、採光、通風等)。	4.1004	1.04820
7.上課地點(例如：偏僻、交通方便)。	4.0757	1.10024
9.保母專業新知的提供。	4.0440	1.02220
2.研習課程內容符合實務所需。	3.8955	1.05761

3.開課時段的安排(例如：假日、平常日；白天、晚上)。	3.8748	1.19895
4.上課時間的安排(例如：時數長短)。	3.8636	1.16471
1.研習活動內容多元化。	3.8294	1.09899
10.提供保母同業之間觀摩與交流機會。	3.6286	1.23188
5.選課方式。	3.5530	1.34416
有效的 N(完全排除)		

在社區保母系統「健檢與保險補助滿意度」構面分析中，如表 4-2-17 所示，保母對健檢與保險補助相關事宜滿意度最高的前二項為：「每兩年健康檢查一次的規定」(M=3.8817)與「健康檢查對保母健康實質的保障」(M=3.6795)，滿意度最低後二項為：「公共意外責任保險申請的協助」(M=3.3769)、「公共意外責任保險的理賠內容與理賠金額」(M=3.3287)，顯示健康檢查的措施讓保母最能感受對自身工作保障的實質意義，因此滿意度最高，但對於公共意外責任險的申請與相關理賠規定部分，可能因為過程較為繁複，因此保母的滿意程度最低。

表4-2-17 社區保母系統「健檢與保險補助滿意度」現況分析

題目	平均數	標準差
1.每兩年健康檢查一次的規定。	3.8817	1.21731
3.健康檢查對保母健康實質的保障。	3.6795	1.27938
4.公共意外責任保險對幼兒的實質保障。	3.6506	1.25379
2.健康檢查的項目與內容。	3.5695	1.28256
8.健康檢查補助的領取。	3.5612	1.29154
5.健康檢查的補助方式。	3.5021	1.34520
7.公共意外責任保險申請的協助。	3.3769	1.23021
6.公共意外責任保險的理賠內容與理賠金額。	3.3287	1.26100
有效的 N(完全排除)		

在社區保母系統「督導訪視服務滿意度」構面分析中，如表4-2-18所示，保母對社區保母系統提供的各項督導訪視服務滿意度最高的前三項為：「托育服務安全檢核的訪視」(M=3.9876)、「托育現況及托育技巧的關心」(M=3.9629)與「訪視員家訪的頻率」(M=3.9587)，顯示保母環境安全檢核的訪視服務項目最符合保母的工作需求，讓保母感到最滿意。至於滿意度最低的服務項目則為「媒合轉介的協助」(M=3.4058)，顯示社區保母系統在媒合轉介的服務上尚

有調整與改善的空間。但整體而言，保母對社區保母系統督導訪視的各項服務滿意度達中高以上程度。

表4-2-18 社區保母系統「督導訪視服務滿意度」現況分析

題目	平均數	標準差
6.托育服務安全檢核的訪視。	3.9876	1.08005
7.托育現況及托育技巧的關心。	3.9629	1.10346
1.訪視員家訪的頻率。	3.9587	1.07742
5.保母與家長關係的協調。	3.8171	1.19034
9.社區保母的服務性質及訊息推廣。	3.8116	1.17667
3.簽訂委任契約書的協助。	3.8061	1.23407
4.育兒知能、生活規劃與托育日誌等的指導與協助。	3.7992	1.18338
10.保母相關法令政策宣導活動。	3.7235	1.17212
8.危機事件與受托爭議事件的處理。	3.7111	1.16854
11.書籍刊物或玩具廠商訊息的提供。	3.5337	1.26781
2.媒合轉介的協助。	3.4058	1.39425
有效的 N(完全排除)		

在社區保母系統「全國保母托育資訊網滿意度」構面分析中，如表4-2-19所示，發現保母普遍對全國保母托育資訊網的各項措施維持中等程度的滿意度（平均數最高為3.2490，最低為3.1953），值得進一步探究滿意度偏低的原因，以提升「全國保母托育資訊網」的服務功能。

表4-2-19 社區保母系統「全國保母托育資訊網滿意度」現況分析

題目	平均數	標準差
3.全國保母資訊網各項資料查詢的方便性	3.2490	1.27161
1.全國保母資訊網提供媒合的資訊	3.2393	1.27940
2.保母使用全國保母資訊網的權限	3.1953	1.25872
有效的 N(完全排除)		

在社區保母系統「優質保母的選拔滿意度」構面分析中，如表4-2-20所示，發現保母對優質保母選拔的滿意度為中等程度，其中，滿意度最高的項目為「對當選優質保母的認同程度」（M=3.4402），滿意度最低的為「優質保母的選拔辦法」（M=3.3384），顯示保母雖然對優質保母的選拔辦法較不滿意，但對於選拔出來的優質保母也表示認同與肯定。

表4-2-20 社區保母系統「優質保母的選拔滿意度」現況分析

題目	平均數	標準差
6.對當選優質保母的認同程度。	3.4402	1.25702
5.優質保母的表揚與獎勵。	3.4333	1.21996
3.優質保母的選拔委員。	3.3838	1.19913
2.優質保母的選拔（自行參選或由系統推薦）方式。	3.3728	1.22978
4.每年優質保母的當選人數。	3.3700	1.22163
1.優質保母的選拔辦法。	3.3384	1.22573
有效的 N(完全排除)		

在社區保母系統「保母小組活動滿意度」構面分析中，如表4-2-21所示，發現保母對小組活動整體滿意度為中等程度，其中，滿意程度最高的項目為「小組聯誼活動的內容」(M=3.6011)，滿意度最低的項目為「小組安排同業觀摩的機會」(M=3.2173)，顯示小組活動性質偏屬於保母同儕間的聯誼，對於彼此間專業實務的觀摩較少涉及。

表4-2-21 社區保母系統「保母小組活動滿意度」現況分析

題目	平均數	標準差
2.小組聯誼活動的內容	3.6011	1.21646
3.小組宣導活動的規劃	3.5750	1.21155
1.小組開會次數的規定	3.5667	1.22896
6.小組幹部推舉方式	3.4691	1.19748
5.小組提供媒合資訊與協助	3.3356	1.23209
4.小組安排同業觀摩的機會	3.2173	1.22512
有效的 N(完全排除)		

在社區保母系統「資源站滿意度」構面分析中，如表4-2-22所示，發現保母對資源站整體滿意度為中等偏高程度，其中，滿意程度最高的為「資源站提供的教具符合保母專業所需」(M=3.7648)，顯示資源站的設置能彌補保母在托育專業設備上的不足，適當滿足其專業所需。而滿意度最低的項目「資源站的使用辦法」(M=3.5970)，顯示資源站在使用辦法上，較無法滿足保母的需求。

表4-2-22 社區保母系統「資源站滿意度」現況分析

題目	平均數	標準差
6.資源站提供的教具符合保母專業所需	3.7648	1.13835

題目	平均數	標準差
4.資源站教具的清潔維護與管理	3.7070	1.13217
3.資源站提供的教具種類與數量	3.6300	1.16270
2.資源站教具的借用規定	3.6286	1.20703
5.資源站教具的添購與汰換	3.6176	1.12674
1.資源站的使用辦法	3.5970	1.19510
有效的 N (完全排除)		

在社區保母系統「整體運作滿意度」構面分析中，如表4-2-23所示，發現保母對社區保母系統整體運作滿意度為中高程度，其中，滿意程度最高的為「保母系統所有人力的專業素質」(M=3.9216)，顯示社區保母系統執行業務人力的專業素養普遍受保母肯定。至於滿意程度最低的項目「保母系統保障保母的工作權利，為保母爭取福利」(M=3.6589)，顯示社區保母系統對保母所提供的工作權利與福利保障較不符合保母的期望，因此滿意度較低。

表4-2-23 社區保母系統「整體運作滿意度」現況分析

題目	平均數	標準差
1.保母系統所有人力的專業素質	3.9216	1.08745
4.保母系統的公信力	3.8927	1.12671
2.保母系統提供保母的服務項目之標示與說明	3.8831	1.09536
3.保母系統規劃的各項宣導活動	3.8418	1.14320
5.保母系統定訂的保母考核辦法	3.7937	1.14815
6.保母加入/退出系統的機制	3.7331	1.18777
7.保母系統保障保母的工作權利，為保母爭取福利	3.6589	1.30236
有效的 N (完全排除)		

二、托嬰中心（機構式）保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」分析

在托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」現況分析中，如表4-2-24所示，發現托嬰中心保母「專業需求」總量表的平均數最高(M=4.0903)，其次為「在職研習對專業需求幫助」總量表平均數(M=3.8862)以及「工作困擾」總量表平均數(M=2.5597)，顯示保母對保母工作相關專業知能的需求最高，需求程度為偏高程度，面臨的工作困擾程度則為中等程度。以下

就各量表與其包含之各項構面進行逐題分析。

表4-2-24 托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」現況分析

	個數	題數	最小值	最大值	平均數	標準差
專業需求總量表	213	26	0	5	4.0903	.83188
在職研習對專業需求幫助總量表	213	26	0	5	3.8862	.88126
工作困擾總量表	213	23	1	5	2.5597	.83394
有效的 N (完全排除)	213					

(一)「專業需求」現況分析

在「專業需求」現況分析中，如表4-2-25所示，發現托嬰中心保母專業需求總量表的平均數達4.0903，其中需求程度最高的構面為「保母知能」(M=4.1053)，其次依序為「服務溝通」(M=4.1279)以及「工作倫理」(M=4.0250)。研究發現，托嬰中心保母與家庭式保母在專業上的需求項目相似，都對幼兒保育專業知識與技能的需求程度最高。

表4-2-25 托嬰中心保母「專業需求」現況分析

	個數	題數	最小值	最大值	平均數	標準差
保母知能	213	16	0	5	4.1053	.83467
服務溝通	213	4	0	5	4.1279	.93371
工作倫理	213	6	0	5	4.0250	.87918
有效的 N (完全排除)	213					

在「保母知能」需求構面中，如表 4-2-26 所示，平均數最高的前五項分別為「具備處理嬰幼兒疾病的知識與能力」(M=4.2676)、「具備預防事故傷害發生的知識與能力」(M=4.2488)、「能有效解決嬰幼兒突發狀況的知識與能力」

(M=4.1925)、「掌握嬰幼兒發展狀況的知識與能力」(M=4.1878) 以及「應用嬰幼兒發展評量結果於嬰幼兒照顧的知識與能力」(M=4.1690)，顯示保母自我意識到對嬰幼兒疾病、事故傷害與突發狀況等相關知能較為欠缺，對於嬰幼兒發展評量結果的應用也感覺能力不足，因此產生較強烈的學習需求，且需求程度為偏高程度。

而需求程度最低的最後三項分別為「選擇嬰幼兒活動材料與玩具的知識與能力」(M=4.0235)、「擁有設計嬰幼兒活動的專業知識與能力」(M=4.0141)與「記錄嬰幼兒成長狀況並製作成檔案」(M=4.0000)，顯示保母對嬰幼兒活動材料與玩具的選擇、嬰幼兒活動設計以及成長檔案製作等相關知能自認能力較足，需求程度較低，但從得分平均數分析，此三項需求程度仍屬偏高程度。

表4-2-26 托嬰中心保母「保母知能」需求構面分析

題目	平均數	標準差
16.具備處理嬰幼兒疾病的知識與能力。	4.2676	.94606
15.具備預防事故傷害發生的知識與能力。	4.2488	.99483
14.能有效解決嬰幼兒突發狀況的知識與能力。	4.1925	1.03045
2.掌握嬰幼兒發展狀況的知識與能力。	4.1878	1.05618
8.應用嬰幼兒發展評量結果於嬰幼兒照顧的知識與能力。	4.1690	.96621
17.擁有嬰幼兒輔導的知識與能力。	4.1315	.96720
7.解釋嬰幼兒發展評量結果的知識與能力。	4.1080	.98698
6.實施嬰幼兒發展評量的知識與能力。	4.0986	1.01621
33.熟知特殊嬰幼兒的發展特性與需求。	4.0939	1.01898
10.能有效分配與運用時間的知識與能力。	4.0563	1.04006
12.掌握保母相關政策與法規的訊息。	4.0376	1.00400
13.熟悉與保母工作相關的法律知識。	4.0282	1.04573
3.熟知可運用的保育相關專業資源。	4.0282	.99960
5.選擇嬰幼兒活動材料與玩具的知識與能力。	4.0235	1.03905
4.擁有設計嬰幼兒活動的專業知識與能力。	4.0141	1.06168
9.記錄嬰幼兒成長狀況並製作成檔案。	4.0000	1.08593
有效的 N(完全排除)	213	

在「服務溝通」需求構面中，如表4-2-27所示，平均數最高為「能與家長發展良好人際關係的知識與能力」(M=4.1737)，最低的為「充分瞭解家長選擇托嬰服務的考量因素」(M=4.0751)，顯示保母不論是在自己與家長之間的關係發展與溝通技巧上，或是對家長托育服務的選擇考量上，都感覺能力不足，因此對服務與溝通的專業需求呈現偏高程度。

表4-2-27 托嬰中心保母「服務溝通」需求構面分析

題目	平均數	標準差
18.能與家長發展良好人際關係的知識與能力。	4.1737	1.05189

題目	平均數	標準差
20.引導家長參與嬰幼兒教養活動的知識與能力。	4.1549	.95633
19.能與家長溝通歧見或衝突的知識與能力。	4.1080	1.06070
31.充分瞭解家長選擇托嬰服務的考量因素。	4.0751	.99242
有效的 N(完全排除) 213		

至於在「工作倫理」需求構面中，如表4-2-28所示，平均數最高者為「紓解保母工作壓力的知識與能力」(M=4.1080)，顯示保母工作帶給保母相當程度的壓力，因此對於紓壓的需求相當高。至於保母對於「保母生涯規劃的相關知識與能力」的需求雖然最低(M=3.9249)，但從得分平均數分析，托嬰中心保母對於本身生涯規劃相關知能仍感欠缺，因此需求程度偏屬中高程度。

表4-2-28 托嬰中心保母「工作倫理」需求構面分析

題目	平均數	標準差
11.紓解保母工作壓力的知識與能力。	4.1080	1.01989
22.利用各種不同管道蒐集嬰幼兒照顧的相關資料。	4.0376	1.00400
28.管理自我情緒的知識與能力。	4.0329	.99235
30.熟悉保母工作現況與未來的發展趨勢。	4.0188	1.06382
29.熟知嬰幼兒的相關福利與權利。	4.0000	.96642
32.保母生涯規劃的相關知識與能力。	3.9249	1.07895
有效的 N(完全排除) 213		

(二)「在職研習對專業需求幫助」現況分析

在「在職研習對專業需求的幫助」現況分析中，如表4-2-29所示，發現托嬰中心保母在「在職研習對專業需求幫助」總量表的平均數為3.8862分，而平均數最高的構面為「保母知能」(M=3.9466)，其次依序為「服務溝通」(M=3.7993)以及「工作倫理」(M=3.7833)。將保母在「在職研習對專業需求幫助」的反應狀況與專業需求的得分相互對照，發現保母在專業需求上以「保母知能」需求為最高(M=4.1053)，如表4-2-24所示，而保母對各項在職研習課程也認為「保母知能」部分的幫助程度最高。但進一步比較兩份量表的總體得分，發現「保母知能」專業需求平均數高於在職研習「保母知能」的平均數，顯示在職研習對保母在保母知能的專業需求顯然有一些落差，亦即，規劃的保母知能關研習課程似乎

還未能滿足保母在專業上的需求。

表4-2-29 托嬰中心保母「在職研習對專業需求的幫助」現況分析

	個數	題數	最小值	最大值	平均數	標準差
保母知能	213	16	0	5	3.9466	.86093
服務溝通	213	4	0	5	3.7993	1.03445
工作倫理	213	6	0	5	3.7833	.95898
在職研習對專業需求 幫助總量表	213	26	0	5	3.8862	.88126
有效的 N (完全排除)	213					

在在職研習「保母知能」構面中，如表 4-2-30 所示，平均數最高的前五項「掌握嬰幼兒發展狀況的知識與能力」(M=4.1455)、「具備處理嬰幼兒疾病的知識與能力」(M=4.0563)、「熟知可運用的保育相關專業資源」(M=4.0423)、「能有效解決嬰幼兒突發狀況的知識與能力」(M=4.0329) 以及「具備預防事故傷害發生的知識與能力」(4.0329)，顯示嬰幼兒發展、疾病處理、保育相關資源的運用與事故傷害的預防等課程，對保母解決其專業工作上問題的幫助最大。

而在職研習「保母知能」構面中，對保母專業需求幫助最小的後三項分別為「解釋嬰幼兒發展評量結果的知識與能力」(M=3.8545)、「記錄嬰幼兒成長狀況並製作成檔案」(M=3.8263) 與「能有效分配與運用時間的知識與能力」(M=3.8028)，將此三項與專業需求的得分情形對照分析，發現在職研習「保母知能」課程的幫助程度都低於專業上的需求程度，顯示相關單位規劃的嬰幼兒發展、成長紀錄與時間管理等相關研習課程，對托嬰中心保母專業需求的滿足尚有努力空間。但整體而言，在職研習「保母知能」課程對托嬰中心保母的專業需求幫助程度均有中高以上水準。

表4-2-30 托嬰中心保母在職研習「保母知能」構面分析

題目	平均數	標準差
2.掌握嬰幼兒發展狀況的知識與能力。	4.1455	.91241
16.具備處理嬰幼兒疾病的知識與能力。	4.0563	1.01713
3.熟知可運用的保育相關專業資源。	4.0423	.96304
14.能有效解決嬰幼兒突發狀況的知識與能力。	4.0329	1.00181

題目	平均數	標準差
15.具備預防事故傷害發生的知識與能力。	4.0329	1.01119
4.擁有設計嬰幼兒活動的專業知識與能力。	4.0188	.96134
8.應用嬰幼兒發展評量結果於嬰幼兒照顧的知識與能力。	3.9437	.98413
33.熟知特殊嬰幼兒的發展特性與需求。	3.9249	1.05687
6.實施嬰幼兒發展評量的知識與能力。	3.9155	1.01051
12.掌握保母相關政策與法規的訊息。	3.8967	1.04999
13.熟悉與保母工作相關的法律知識。	3.8967	1.08098
17.擁有嬰幼兒輔導的知識與能力。	3.8920	1.04276
5.選擇嬰幼兒活動材料與玩具的知識與能力。	3.8638	1.07073
7.解釋嬰幼兒發展評量結果的知識與能力。	3.8545	1.06063
9.記錄嬰幼兒成長狀況並製作成檔案。	3.8263	1.13805
10.能有效分配與運用時間的知識與能力。	3.8028	1.10257
有效的 N(完全排除)	213	

在在職研習「服務溝通」構面中，如表4-2-31所示，平均數最高的為「引導家長參與嬰幼兒教養活動的知識與能力」(M=3.8357)，最低者為「能與家長發展良好人際關係的知識與能力」(M=3.7793)，顯示在職研習親職教育與親師溝通相關課程，頗能滿足托嬰中心保母在服務溝通知能上的欠缺，對保親溝通的改善提供中高水準以上的幫助程度。

表4-2-31 托嬰中心保母在職研習「服務溝通」構面分析

題目	平均數	標準差
20.引導家長參與嬰幼兒教養活動的知識與能力。	3.8357	1.11856
31.充分瞭解家長選擇托嬰服務的考量因素。	3.7981	1.09096
19.能與家長溝通歧見或衝突的知識與能力。	3.7840	1.15347
18.能與家長發展良好人際關係的知識與能力。	3.7793	1.17085
有效的 N(完全排除)	213	

至於在在職研習「工作倫理」需求構面中，如表4-2-32所示，平均數最高的為「管理自我情緒的知識與能力」(M=3.8310)，最低者為「保母生涯規劃的相關知識與能力」(M=3.6948)，研究發現，在此構面中的每一題目平均數都比「專業需求」工作倫理構面中相對應題目的平均數低，顯示有關「工作倫理」的在職研習課程，似乎未能有效滿足保母解決其工作倫理上面臨的問題。

表4-2-32 托嬰中心保母在職研習「工作倫理」構面分析

題目	平均數	標準差
28.管理自我情緒的知識與能力。	3.8310	1.06823
22.利用各種不同管道蒐集嬰幼兒照顧的相關資料。	3.8263	1.08283
29.熟知嬰幼兒的相關福利與權利。	3.7934	1.07920
30.熟悉保母工作現況與未來的發展趨勢。	3.7793	1.11302
11.紓解保母工作壓力的知識與能力。	3.7746	1.09282
32.保母生涯規劃的相關知識與能力。	3.6948	1.11838
有效的 N(完全排除)	213	

(三)「工作困擾」現況分析

在「工作困擾」現況分析中，如表4-2-33所示，發現托嬰中心保母在「工作困擾」總量表的平均數為2.5597分，四項構面得分由高至低依序為：「專業知能困擾」(M=2.7019)、「家長關係與信任的困擾」(M=2.6737)與「工作價值的衝突困擾」(M=2.3636)。與「專業需求」對照分析，發現即使保母認為在職研習「保母知能」課程對自己的保母知能專業需求幫助很大，但保母對保母工作最感困擾的依舊是保母相關專業知識與技能的不足，顯示嬰幼兒各項保育問題是保母最感深切困擾的。

表 4-2-33 托嬰中心保母「工作困擾」現況分析

構面	個數	題數	最小值	最大值	平均數	標準差
工作價值衝突困擾	213	6	0	5	2.7019	1.02072
家長關係與信任困擾	213	8	0	5	2.6737	.96659
專業知能困擾	213	9	0	5	2.3636	.84276
工作困擾總量表	213	23	0	0	2.5597	.83394
有效的 N(完全排除)	213					

在「工作價值衝突困擾」現況分析中，如表4-2-34所示，得分最高的項目為「薪資收入和工作壓力、工作付出不對等」(M=3.2488)，顯示薪資收入與工作負荷是托嬰中心保母普遍困擾的問題。至於平均數最低者的項目「家人認為保母社會地位低，希望更換其他工作」(M=2.2582)，顯示托嬰中心保母的家人對保母工作價值的認同並無太大的衝突，對保母造成的困擾屬中低程度。

表4-2-34 托嬰中心保母「工作價值衝突困擾」構面分析

題目	平均數	標準差
9.薪資收入與工作壓力、工作付出不對等。	3.2488	1.36294
12.保母工作造成自己體力和精力上的過度消耗。	3.0845	1.31479
24.假日必須參加在職研習，無法休息放鬆，因此身心更加疲憊。	2.9765	1.40229
30.長期關在中心，生活機能退化，對社會許多變化跟不上腳步。	2.3662	1.35186
34.保母每日工作一層不變、枯燥乏味、缺乏挑戰性。	2.2770	1.21052
35.家人認為保母社會地位低，希望更換其他工作。	2.2582	1.36810
有效的 N (完全排除) 213		

在「家長關係與信任困擾」現況分析中，如表4-2-35所示，平均數最高的前二項為「家長認為教育與輔導嬰幼兒是保母的責任」(M=3.1080)與「家長經常無法準時接送嬰幼兒」(M=3.0704)，顯示與家長之間對教養問題的歧見，以及家長逾時接送，是托嬰中心保母最感困擾的二項問題。

至於托嬰中心保母與家長之間的關係問題，保母普遍不認為「與家長雙方的關係僅止於主僱關係的層次」(M=2.1925)，顯示與家長雙方的關係維護良好，工作上並沒有產生太大的困擾。或許托嬰中心行政運作上，家長簽約的對象通常為行政主管，而非保母人員，因此，在家長認知上，保母角色與其他托育機構的教保員相似，在關係上較無家庭式保母主僱的濃烈性質。

表4-2-35 托嬰中心保母「家長關係與信任困擾」構面分析

題目	平均數	標準差
10.家長認為教育與輔導嬰幼兒是保母的責任。	3.1080	1.28216
8.家長經常無法準時接送嬰幼兒。	3.0704	1.38377
14.家長要求的事項五花八門，保母礙於情面通常必須無奈的配合。	2.7653	1.36717
5.家長對嬰幼兒的管教方式和態度與自己的看法落差很大。	2.7136	1.23535
4.家長對保母工作內容的干涉或不尊重。	2.6103	1.27134
11.家長認為保母只要照顧小孩，不需特殊的專業技能。	2.5446	1.23018
15.與家長簽訂的委任契約流於形式，對雙方並沒有實質保障意義。	2.3850	1.30028
16.與家長雙方的關係僅止於主僱關係的層次。	2.1925	1.12247

題目	平均數	標準差
有效的 N (完全排除) 213		

在「專業知能困擾」現況分析中，如表 4-2-36 所示，發現托嬰中心保母對保母專業最感困擾的前三項分別為：「對托育契約相關法律的瞭解有限」(M=2.7793)、「對特殊嬰幼兒的認知不夠，所以不敢收托」(M=2.7746) 與「法令對收托年齡上的人數限制」(M=2.7277)，顯示托嬰中心保母普遍對托育契約的相關法條認知有限，加上簽訂契約者通常為機構主管，因此保母對托育契約相關問題最感困擾，困擾為中等程度；其次對於特殊幼兒的認知也較不足，因此對特殊幼兒的收托似乎較為畏懼。

至於保母在專業工作上最不感困擾的二個項目分別為：「不知道用什麼方法來建立嬰兒的生活規範」(M=2.0986) 以及「不知道如何選擇適合嬰幼兒的教/玩具或圖書」(M=2.0282)，顯示保母對於如何建立嬰幼兒活規範與選擇適當教玩具的相關知能較具信心，因此困擾程度屬偏低程度。

表4-2-36 托嬰中心保母「專業知能困擾」構面分析

題目	平均數	標準差
31.對托育契約相關法律的瞭解有限。	2.7793	1.28237
6.對特殊嬰幼兒的認知不夠，所以不敢收托。	2.7746	1.26488
33.法令對收托年齡上的人數限制。	2.7277	1.37052
26.托嬰環境的安全維護工作不容易。	2.3333	1.21573
3.不知道如何根據嬰幼兒的個別差異，調整保育技巧與方法。	2.2207	1.17085
27.無法顧及嬰幼兒之間過大的個別差異，對照顧工作造成困擾。	2.1925	1.11826
1.不知道如何運用同一種教/玩具於不同嬰幼兒身上。	2.1174	1.06856
7.不知道用什麼方法來建立嬰兒的生活規範。	2.0986	1.07486
2.不知道如何選擇適合嬰幼兒的教/玩具或圖書。	2.0282	1.04121
有效的 N (完全排除) 213		

第三節 不同背景保母在「專業需求」、「在職研習課程幫助程度」、「工作困擾」以及對「社區保母系統滿意度」的差異情形

本節首先針對家庭式保母，分析不同個人背景變項在「專業需求」、「在職研習課程幫助程度」、「工作困擾」以及對「社區保母系統滿意度」的差異情形；最後就托嬰中心保母，分析不同個人背景變項在「專業需求」、「在職研習課程幫助程度」與「工作困擾」的差異情形。

一、 家庭式保母

(一) 不同轄區

不同轄區的保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」總量表及「社區保母系統滿意度總量表」三份量表上達顯著差異，如表 4-3-1 所示。進一步事後考驗，發現「專業需求」之間未達顯著差異；而在「在職研習對專業需求幫助總量表」上，顯示台中縣屯區保母覺知在職研習對自己專業需求的幫助程度顯著高於台中市一區、台中市二區、台中市三區與台中縣山線的保母，但與臺中縣海線的保母在專業需求上則無差異；在「社區保母系統滿意度總量表」上，發現台中縣屯區保母對所屬社區保母系統之整體滿意度顯著高於其他所有轄區的保母，顯示台中縣屯區保母對所屬社區保母系統提供的專業協助與服務，比其他轄區保母較為肯定與認同。

表 4-3-1 不同轄區的保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值	Sig.	Scheffe'
專業需求總量表	組間	13.100	5	2.620	2.700*	.020	N.S.
	組內	699.756	721	.971			
	總和	712.856	726				
在職研習對專業需求幫助	組間	29.917	5	5.983	8.566***	.000	4>1、4>2 4>3、4>6
	組內	503.641	721	.699			

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值	Sig.	Scheffe'
總量表	總和	533.557	726				
工作困擾總量表	組間	5.856	5	1.171	2.121	.061	N.S.
	組內	398.113	721	.552			
	總和	403.969	726				
社區保母系統滿意度總量表	組間	80.932	5	16.186	22.923***	.000	4>1、4>2
	組內	509.121	721	.706			4>3、4>5
	總和	590.052	726				4>6

註：1 代表台中市一區，2 代表台中市二區，3 代表台中市三區，4 代表台中縣屯線，5 代表台中縣海線，6 代表台中縣山線。

*p<.05 ***p<.001

(二) 不同年齡

不同年齡層的保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」以及「社區保母系統滿意度」四份量表上都未達顯著差異，如表 4-3-2 所示，顯示不同年齡的保母對保母工作的專業需求程度、對在職研習的看法、在保母工作上面臨的困擾，以及對社區保母系統的滿意程度大致相同，亦即，年齡並沒有對保母的專業需求產生影響，年輕與年長的保母對在職進修抱持相同看法，面對的工作困擾問題差異不大，以及對社區保母系統提供的專業協助滿意程度亦相去不遠。

表 4-3-2 不同年齡保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	2.732	3	.911	.954	.414	N.S.
	組內	685.304	718	.954			
	總和	688.036	721				
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	2.281	3	.760	1.081	.356	N.S.
	組內	505.075	718	.703			
	總和	507.356	721				
工作困擾總量表	組間	2.441	3	.814	1.474	.220	N.S.
	組內	396.410	718	.552			
	總和	398.851	721				
社區保母系統滿	組間	4.992	3	1.664	2.114	.097	N.S.

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值	p 值	Scheffe'
意度總量表	組內	565.169	718	.787			
	總和	570.161	721				

(三) 不同婚姻況

不同婚姻狀況的保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」以及「社區保母系統滿意度」四份量表上都未達顯著差異，如表 4-3-3 所示，顯示不同婚姻狀況並沒有對保母的專業需求、對在職研習的看法、對保母的工作困擾，以及對社區保母系統的滿意度上產生不同的影響。

表 4-3-3 不同婚姻狀況保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」、「社區保母系統滿意度」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	.292	2	.146	.151	.860	N.S.
	組內	698.249	723	.966			
	總和	698.542	725				
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	1.214	2	.607	.849	.428	N.S.
	組內	516.934	723	.715			
	總和	518.148	725				
工作困擾總量表	組間	2.021	2	1.010	1.836	.160	N.S.
	組內	397.826	723	.550			
	總和	399.847	725				
社區保母系統滿意度總量表	組間	2.063	2	1.032	1.298	.274	N.S.
	組內	574.591	723	.795		.860	
	總和	576.654	725				

(四) 不同教育程度

在不同教育程度的保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異分析中，如表 4-3-4 所示，顯示僅在「專業需求」與「在職研習對專業需求幫助」上達顯著差異。進一步事後考驗，發現在「專業需求」上，不同教育程度保母間之專業需求差異未達顯著；但在「社區保母系統滿意度」上則有顯著差異，國中教育程度的保母平均分數顯著高於專科

及大學畢業者，顯示教育程度較低的保母，僅接受過保母職前 126 小時的相關專業訓練，擁有的專業背景知識與技能較有限，因此，對社區保母系統提供的各種服務感受較強烈。相反的，教育程度較高的保母，資訊獲得的途徑可能較廣泛，可能較懂得掌握與運用各種社會資源，因此，對社區保母系統的仰賴與滿意度相較之下則顯得較低。

表 4-3-4 不同教育程度保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」、「社區保母系統滿意度」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	11.839	5	2.368	2.508*	.029	N.S.
	組內	677.837	718	.944			
	總和	689.676	723				
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	5.993	5	1.199	1.711	.130	N.S.
	組內	502.953	718	.700			
	總和	508.946	723				
工作困擾總量表	組間	1.963	5	.393	.709	.617	N.S.
	組內	397.775	718	.554			
	總和	399.738	723				
社區保母系統滿意度總量表	組間	17.284	5	3.457	4.447**	.001	2>4、2>5
	組內	558.137	718	.777			
	總和	575.421	723				

註：2 代表國中，4 代表專科，5 代表大學。

*p<.05 **p<.01

(五) 不同配偶教育程度

在不同配偶教育程度保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異分析中，如表 4-3-5 所示，發現僅在「社區保母系統滿意度」上達顯著差異，進一步事後考驗，則未發現不同配偶教育程度保母之間有顯著差異。

表 4-3-5 不同配偶教育程度保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
----	------	--------	-----	----	------	-----	----------

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	7.113	6	1.186	1.230	.289	N.S.
	組內	688.191	714	.964			
	總和	695.305	720				
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	8.627	6	1.438	2.020	.061	N.S.
	組內	508.277	714	.712			
	總和	516.905	720				
工作困擾總量表	組間	2.197	6	.366	.664	.679	N.S.
	組內	394.049	714	.552			
	總和	396.246	720				
社區保母系統滿意度總量表	組間	13.854	6	2.309	2.937**	.008	N.S.
	組內	561.314	714	.786			
	總和	575.168	720				

**p<.01

(六) 不同配偶就業狀況

在不同配偶就業狀況保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異分析中，如表 4-3-6 所示，顯示在「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」上達顯著差異，進一步事後考驗，發現在「在職研習對專業需求幫助」與「社區保母系統滿意度」上無顯著差異；但在「工作困擾」上則呈現顯著差異，配偶工作為「按時計酬」的保母得分顯著高於單身無配偶之保母、配偶有固定穩定工作之保母以及配偶就業狀況為其他性質之保母，顯示保母工作困擾程度受配偶就業狀況所影響，配偶工作較不穩定者其工作困擾程度也顯著較高。

表 4-3-6 不同配偶就業狀況保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	4.938	5	.988	1.028	.400	N.S
	組內	689.564	718	.960			
	總和	694.502	723				
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	8.507	5	1.701	2.397*	.036	N.S
	組內	509.509	718	.710			

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
工作困擾總量表	總和	518.015	723				
	組間	12.147	5	2.429	4.505***	.000	3>1、3>2
	組內	387.199	718	.539			3>6
社區保母系統滿意度總量表	總和	399.346	723				
	組間	9.815	5	1.963	2.488*	.030	N.S
	組內	566.564	718	.789			
	總和	576.378	723				

註：1 代表無配偶，2 代表有固定穩定工作，3 代表按時計酬工作，6 代表其他。

*p<.05 ***p<.001

(七) 不同證照年資

在不同證照年資保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異分析中，如表 4-3-7 所示，發現均無顯著差異，顯示證照年資的多寡對保母的專業需求程度、在職研習對專業需幫助的程度、工作困擾程度以及對社區保母系統的滿意程度並沒有造成影響。

表 4-3-7 不同證照年資保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	3.564	5	.713	.725	.605	N.S
	組內	709.292	721	.984			
	總和	712.856	726				
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	2.341	5	.468	.636	.673	N.S.
	組內	531.216	721	.737			
	總和	533.557	726				
工作困擾總量表	組間	3.500	5	.700	1.260	.279	N.S
	組內	400.468	721	.555			
	總和	403.969	726				
社區保母系統滿意度總量表	組間	5.802	5	1.160	1.432	.210	N.S
	組內	584.250	721	.810			
	總和	590.052	726				

(八) 不同年資

在不同年資保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與
中臺科技大學 88

「社區保母系統滿意度」之差異分析中，如表 4-3-8 所示，顯示僅在「專業需求」上達顯著差異，進一步事後考驗，則發現「專業需求」之差異並未達顯著水準。

表 4-3-8 不同保母年資在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	12.062	4	3.015	3.107*	.015	N.S.
	組內	700.794	722	.971			
	總和	712.856	726				
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	1.735	4	.434	.589	.671	N.S.
	組內	531.822	722	.737			
	總和	533.557	726				
工作困擾總量表	組間	3.166	4	.791	1.426	.224	N.S.
	組內	400.803	722	.555			
	總和	403.969	726				
社區保母系統滿意度總量表	組間	2.932	4	.733	.901	.463	N.S.
	組內	587.121	722	.813			
	總和	590.052	726				

*p<.05

(九) 不同收托人數

在不同收托人數保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異分析中，如表 4-3-9 所示，發現均未達顯著差異，顯示收托幼兒人數的多寡，對保母的專業需求、在職研習對專業需求的幫助、工作困擾以及社區保母系統滿意度的影響並沒有顯著的差別。

表 4-3-9 不同收托人數保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	1.605	4	.401	.407	.803	N.S.
	組內	711.251	722	.985			
	總和	712.856	726				
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	1.488	4	.372	.505	.732	N.S.
	組內	532.070	722	.737			

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
工作困擾總量表	總和	533.557	726				
	組間	1.747	4	.437	.784	.536	N.S.
	組內	402.221	722	.557			
社區保母系統滿意度總量表	總和	403.969	726				
	組間	1.569	4	.392	.481	.750	N.S.
	組內	588.484	722	.815			
	總和	590.052	726				

(十) 不同子女數

在不同子女數的保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異分析中，如表 4-3-10 所示，發現均未達顯著差異，顯示保母子女人數的多寡對本身專業需求、在職研習對專業需求的幫助、工作困擾以及社區保母系統的滿意度，並沒有產生不同差異的影響。

表 4-3-10 不同子女數保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	.276	3	.092	.093	.964	N.S.
	組內	712.580	723	.986			
	總和	712.856	726				
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	1.773	3	.591	.804	.492	N.S.
	組內	531.784	723	.736			
	總和	533.557	726				
工作困擾總量表	組間	.502	3	.167	.300	.826	N.S.
	組內	403.467	723	.558			
	總和	403.969	726				
社區保母系統滿意度總量表	組間	3.601	3	1.200	1.480	.219	N.S.
	組內	586.451	723	.811			
	總和	1914347.86	726				

(十一) 慣用語言

使用不同語言的保母，對「專業需求」與「保母系統滿意度」的態度顯著不同，如表 4-3-11 所示，研究發現顯示，慣用國語者對「專業需求」的程度高於慣

用客家語，慣用台語者對「專業需求」的程度也高於慣用客家語者；而對「社區保母系統滿意度」，慣用台語及客家語的保母，對社區保母系統的滿意程度都顯著高於慣用國語者。綜合以上說明，在本研究中，使用語言的不同的確對保母的「專業需求」與對「社區保母系統滿意度」上產生不同差異的影響。

表 4-3-11 不同慣用語言在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	20.757	3	6.919	7.370***	.000	1>3
	組內	677.785	722	.939			2>3
	總和	698.542	725				
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	5.331	3	1.777	2.502	.058	N.S
	組內	512.817	722	.710			
	總和	518.148	725				
工作困擾總量表	組間	3.288	3	1.096	1.996	.113	N.S
	組內	396.558	722	.549			
	總和	399.847	725				
社區保母系統滿意度總量表	組間	21.026	3	7.009	9.107***	.000	2>1、3>1
	組內	555.628	722	.770			
	總和	576.654	725				

註：1 代表國語，2 代表台語，3 代表客語。

***p<.001

(十二) 不同經濟收入

在不同經濟收入保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」、「社區保母系統滿意度」之差異分析中，如表 4-3-12 所示，發現僅在「社區保母系統滿意度」上達顯著差異，進一步事後考驗，發現家庭收入未滿 20,000 元以及家庭收入介於 40,000 元至 60,000 元之保母，在「社區保母系統滿意度」的得分都顯著高於家庭收入介於 20,000 元至未滿 40,000 元的保母。本研究發現顯示，家庭收入的多寡對保母的專業需求、在職研習專業需求的幫助與工作困擾上並沒有產生不同的影響，但對社區保母系統的滿意程度，則有不同差異的影響。

表 4-3-12 不同經濟收入在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	2.616	3	.872	.902	.440	N.S
	組內	692.317	716	.967			
	總和	694.932	719				
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	2.896	3	.965	1.348	.258	N.S
	組內	512.854	716	.716			
	總和	515.750	719				
工作困擾總量表	組間	4.009	3	1.336	2.442	.063	N.S
	組內	391.764	716	.547			
	總和	395.773	719				
社區保母系統滿意度總量表	組間	10.930	3	3.643	4.641	.003**	1>2、3>2
	組內	562.031	716	.785			
	總和	572.961	719				

註：1 代表收入未滿 20,000 元，2 代表收入 20,000 元~未滿 40,000 元，3 代表收入 40,000 元~未滿 60,000 元。

**p<.01

二、托嬰中心（機構式）保母

（一）不同年齡

在不同年齡層的托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異分析中，如表 4-3-13 所示，發現僅在「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」上有顯著差異。進一步事後考驗，發現「在職研習對專業需求幫助」在不同年齡間之差異並未達顯著效果；但在「工作困擾」上，研究發現年齡在 21 歲至 30 歲之間的保母與年齡介於 41 歲至 50 歲的保母，面對的工作困擾程度有顯著的差異，但與年齡介於 31 歲至 40 歲之保母則無顯著不同，顯示年齡在 40 歲以上的保母，在面對保母工作的各種衝突情境時，可能受其專業知能與經驗的影響，較能有效解決其衝突，因此困擾程度顯著比年輕保母低。

表 4-3-13 不同年齡托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	4.608	3	1.536	2.263	.082	N.S.
	組內	137.757	203	.679			
	總和	142.365	206				
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	6.841	3	2.280	2.985*	.032	N.S.
	組內	155.089	203	.764			
	總和	161.930	206				
工作困擾總量表	組間	9.370	3	3.123	4.714**	.003	1>3
	組內	134.508	203	.663			
	總和	143.878	206				

註：1 代表 21~30 歲，3 代表 41~50 歲。

*p<.05 **p<.01

(二) 不同婚姻況

在不同婚姻狀況的托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異分析中，如表 4-3-14 所示，顯示僅在「工作困擾」有顯著差異，進一步比較，發現已婚的保母「工作困擾」平均數顯著高於未婚者。已婚者通常具備較多元與複雜的角色，須兼顧家庭與保母工作雙重壓力，時間的運用上較不如未婚者有彈性，因此面對的困擾相對較多也較高。

表 4-3-14 不同婚姻狀況保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	1.106	2	.553	.797	.452	N.S.
	組內	145.141	209	.694			
	總和	146.247	211				
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	.762	2	.381	.488	.615	N.S.
	組內	163.342	209	.782			
	總和	164.104	211				
工作困擾總量表	組間	7.694	2	3.847	5.757**	.004	2>1
	組內	139.652	209	.668			
	總和	147.346	211				

註：1 代表未婚，2 代表已婚，3 代表其他。

**p<.01

(三) 不同教育程度

在不同教育程度的托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異分析中，如表 4-3-15 所示，發現均未達顯著差異，顯示在本研究中，不同教育程度的托嬰中心保母專業需求程度差異不大，在職進修對其專業需求的幫助程度相去不遠，以及面對的工作困擾程度也無明顯不同。

表 4-3-15 不同教育程度托嬰中心保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	3.435	5	.687	.990	.425	N.S.
	組內	141.531	204	.694			
	總和	144.966	209				
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	2.388	5	.478	.608	.694	N.S.
	組內	160.326	204	.786			
	總和	162.713	209				
工作困擾總量表	組間	2.616	5	.523	.756	.582	N.S.
	組內	141.139	204	.692			
	總和	143.755	209				

註：2 代表國中，4 代表專科，5 代表大學。

*p<.05 **p<.01

(四) 不同專業訓練

在不同專業訓練的托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異分析中，如表 4-3-16 所示，發現均未達顯著差異，顯示在本研究中，受過不同專業訓練的托嬰中心保母對其工作的專業需求程度差異不大，而在職進修對其專業需求的幫助程度無明顯差別，以及面對的工作困擾程度也大致相同。從資料分析中發現，托嬰中心保母 87.3% 為幼教/幼保與護理科系畢業者，擁有相同的專業訓練，加上機構式的工作生態差異性較小，因此在各種專業需求與工作困擾上也較無差異存在。

表 4-3-16 不同專業訓練托嬰中心保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	3.884	4	.971	1.412	.231	N.S.
	組內	142.363	207	.688			
	總和	146.247	211				
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	3.427	4	.857	1.104	.356	N.S.
	組內	160.677	207	.776			
	總和	164.104	211				
工作困擾總量表	組間	5.162	4	1.290	1.879	.115	N.S.
	組內	142.185	207	.687			
	總和	147.346	211				

(五) 不同配偶教育程度

在不同配偶教育程度托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異分析中，如表 4-3-17 所示，發現僅在「工作困擾」上達顯著差異，進一步事後考驗，則未發現不同配偶教育程度托嬰中心保母之間有顯著差異。

表 4-3-17 不同配偶教育程度托嬰中心保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	2.740	5	.548	.790	.558	N.S.
	組內	142.234	205	.694			
	總和	144.974	210				
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	2.676	5	.535	.685	.635	N.S.
	組內	160.079	205	.781			
	總和	162.755	210				
工作困擾總量表	組間	9.668	5	1.934	2.906*	.015	N.S.
	組內	136.385	205	.665			
	總和	146.053	210				

*p<.05

(六) 不同配偶就業狀況

在不同配偶就業狀況托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫

助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之差異分析中，如表 4-3-18 所示，顯示在「工作困擾」上達顯著差異，進一步事後考驗，發現在無配偶的保母與配偶有固定穩定工作之保母，兩者的工作困擾程度顯著不同，顯示雖然配偶有固定工作，但在家庭責任與工作雙重壓力下，面對的工作困擾程度相較於無配偶的保母顯著高很多。

表 4-3-18 不同配偶就業狀況托嬰中心保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	.604	2	.302	.438	.646	N.S
	組內	141.896	206	.689			
	總和	142.500	208				
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	.796	2	.398	.510	.601	N.S
	組內	160.656	206	.780			
	總和	161.452	208				
工作困擾總量表	組間	7.265	2	3.632	5.450**	.005	1>2
	組內	137.296	206	.666			
	總和	144.560	208				

註：1 代表無配偶，2 代表有固定穩定工作。

**p<.01

(七) 不同證照年資

在不同證照年資托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異分析中，如表 4-3-19 所示，發現在「工作困擾」上達顯著差異。進一步事後考驗，發現取得證照年資未滿 1 年以及取得證照未滿 3 年的二組保母，在工作困擾程度上都顯著高於取得證照年資 9 年以上的保母，而取得證照介於 3 年以上到未滿 9 年之間的保母，在各項工作困擾程度上並未與年資 3 年以下的保母有明顯差異，顯示此階段的保母在專業經驗上似乎還無法成熟應付各項工作困擾。

綜合以上研究結果，發現證照年資 9 年以下的保母，在工作困擾的程度上並無明顯差別，但證照年資 9 年以上的保母，工作困擾程度則開始顯著降低，顯示

保母處理各項衝突問題的專業知能可能進入較為成熟的階段。

表 4-3-19 不同證照年資托嬰中心保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	5	.392	.561	.730	5	N.S
	組內	207	.699			207	
	總和	212				212	
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	5	.167	.211	.958	5	N.S.
	組內	207	.791			207	
	總和	212				212	
工作困擾總量表	組間	5	2.732	4.227**	.001	5	1>6、2>6
	組內	207	.646			207	
	總和	212				212	

註：1 代表未滿 1 年，2 代表 1 年(含)以上~未滿 3 年，6 代表 9 年(含)以上。

**p<.01

(八) 不同年資

在不同年資托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異分析中，如表 4-3-20 所示，發現在「工作困擾」上達顯著差異。進一步事後考驗，發現保母工作年資 1 年以下者，在工作困擾程度上顯著高於工作年資 5 年以上至未滿 10 年者以及工作年資 15 年以上者，顯示剛入行的第一年新手保母，工作困擾程度最高，但並未與年資 5 年以下的保母有明顯差異。

保母年資滿 5 年至未滿 10 年者，工作困擾程度開始顯著降低，與第一年新手保母顯著不同，但與年資滿 10 年至未滿 15 年者比較，卻無顯著差異，說明保母從第 5 年到第 15 年中間的 10 年期間，專業表現似乎進入恆定狀態，面對的各項工作困擾差異較小。年資超過 15 年以上者，工作困擾程度則顯著降低，顯示專業表現進入成熟穩定階段，在工作困擾的處理效能上顯然較佳。以上研究發現，顯示第 5 年與第 15 年是專業表現上的關鍵性階段，對保母各項工作問題的處理呈現不同的影響程度。

表 4-3-20 不同年資托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異性考驗

項目	變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 檢定	p 值	Scheffe'
專業需求總量表	組間	.494	4	.124	.176	.951	N.S.
	組內	146.216	208	.703			
	總和	146.710	212				
在職研習對專業需求幫助總量表	組間	.398	4	.100	.126	.973	N.S.
	組內	164.245	208	.790			
	總和	164.643	212				
工作困擾總量表	組間	15.594	4	3.898	6.150***	.000	1>3、1>5
	組內	131.842	208	.634			
	總和	147.436	212				

註：1 代表未滿 1 年，3 代表 5 年(含)以上~未滿 10 年，5 代表 15 年(含)以上。

***p<.01

(九) 有無子女

在有無子女托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異分析中，如表 4-3-21 所示，發現保母有無子女在「專業需求」與「在職研習對專業需求幫助」上並無顯著差異，但有子女的保母在工作困擾程度上則顯著高於無子女的保母 ($t=3.963$, $p<.001$)，顯示有子女的保母，須兼顧本身子女與收托幼兒的照顧，雙重工作負擔與壓力下，工作困擾勢必高於無子女的保母。

表 4-3-21 有無子女托嬰中心保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之差異性考驗

項目	子女	個數	平均數	標準差	t 值
專業需求總量表	有	103	4.1281	.81098	.641
	無	110	4.0549	.85317	
在職研習對專業需求幫助總量表	有	103	3.8581	.85609	-.450
	無	110	3.9126	.90731	
工作困擾總量表	有	103	2.7860	.81118	3.963***
	無	110	2.3478	.80198	

***p<.001

第四節 「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」及「社區保母系統滿意度」之相關分析

本節首先針對社區家庭式保母，分析「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」及「社區保母系統滿意度」之相關；接著再就托嬰中心保母，分析「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之相關。

一、家庭式保母

(一)「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」及「社區保母系統滿意度」之相關分析

以皮爾森積差相關分析家庭式保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」及「社區保母系統滿意度」之相關，如表4-4-1所示，發現「專業需求」與「在職研習對專業需求幫助」呈顯著正相關 ($r=.465, p<.01$)，以及「專業需求」與「社區保母系統滿意度」呈顯著正相關 ($r=.195, p<.01$)；其次「在職研習對專業需求幫助」與「社區保母系統滿意度」間亦呈現顯著正相關 ($r=.632, p<.01$)，「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之間呈現顯著負相關 ($r=-.166, p<.01$)；而「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之間則呈現顯著負相關 ($r=-.344, p<.01$)。研究結果顯示，保母專業需求程度越高時，社區保母系統提供的在職研習對其專業需求的幫助程度就越高，亦即學習動機動越強時，進修課程對需求的回饋就越高。也因此，當在職研習對保母專業需求幫助越大時，保母對社區保母系統的滿意度也隨之增高。而在職研習越不能滿足保母的專業需求時，保母的工作困擾程度就越高，對社區保母系統的各项服務也就越不滿意。

社區保母系統在整體托育服務網絡中，負責督導與服務送(馬祖琳, 2007)，若能善盡角色、發揮最大督導與服務功能，將可協助政府推動各項托育政策，對托育品質的提升有關鍵性的影響。然而，社區保母系統評鑑與訪視結果發現，保

母系統承辦單位輔導保母的品質及社工人員執行能力上有良莠不齊的現象(段慧瑩, 2005)。政府決策單位應盡速擬定適當對策, 改善社區保母系統現有問題, 才能穩定保母的服務品質, 保障幼兒與家長的福祉。

表 4-4-1 家庭式保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」及「社區保母系統滿意度」之相關分析

項 目	專業需求	在職研習對專業需求幫助	工作困擾	社區保母系統滿意度
專業需求	1.000	.465**	.055	.195**
在職研習對專業需求幫助	.465**	1.000	-.166**	.632**
社區保母系統滿意度	.195**	.632**	-.344**	1.000

** $p < .01$

(二) 保母個人背景變項與「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」及「社區保母系統滿意度」之相關分析

以皮爾森積差相關分析保母個人背景變項與「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」及「社區保母系統滿意度」之相關情形, 如表4-4-2, 發現教育程度與「專業需求」呈現顯著正相關 ($r = .119, p < .01$), 與「社區保母系統滿意度」呈現顯著負相關 ($r = -.155, p < .01$), 顯示教育程度越高的保母, 對各項專業的需求越強烈, 但對社區保母系統的滿意度卻越低, 顯然社區保母系統提供的服務對教育程度較高的保母是相較不足的。

出生年次與「工作困擾」成顯著正相關 ($r = .090, p < .05$), 與「社區保母系統滿意度」則呈現顯著負相關 ($r = -.079, p < .05$), 顯示越年輕的保母, 工作困擾程度越高, 但對社區保母系統的滿意度卻較低, 根據以上研究發現, 年輕保母對工作上遭遇的各項衝突, 似乎解決能力較為不足, 雖然專業上需要協助, 但對社區保母系統提供的各種服務卻又相較不滿意。

保母年資與「工作困擾」呈現顯著負相關 ($r = -.082, p < .05$), 顯示年資較高的保母, 實務經驗較豐富, 因此面對各項工作衝突時, 感受到的困擾程度比資淺

的保母顯著較低。至於在家庭收入與保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之相關分析中，發現家庭每月收入對「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」都有顯著影響，其中，與「在職研習對專業需求幫助」之間呈現正相關 ($r=.089, p<.05$)，與「工作困擾」之間呈現負相關 ($r=-.142, p<.01$)，與「社區保母系統滿意度」之間則呈現正相關 ($r=.089, p<.05$)，顯示家庭每月收入越高的保母，家庭經濟狀況的壓力可能較小，生活較穩定，因此工作困擾程度較低；對在職研習與社區保母系統的服務抱持較肯定的態度，因此滿意度較高。

表4-4-2 保母個人背景變項與「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」及「社區保母系統滿意度」之相關分析

依變項 自變項	專業需求	在職研習對專 業需求幫助	工作困擾	社區保母系 統滿意度
教育程度	.119**	-.067	.054	-.155**
出生年次	.007	-.062	.090*	-.079*
證照年資	-.001	.034	.009	-.045
保母年資	.014	.009	-.082*	.010
收托人數	.013	-.005	-.016	-.020
子女人數	.019	.058	.024	.066
全戶每月收入	-.009	.089*	-.142**	.089*

* $p<.05$ ** $p<.01$

二、托嬰中心（機構式）保母

（一）「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之相關分析

以皮爾森積差相關分析托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之相關，如表4-4-3所示，發現僅「專業需求」與「在職研習對專業需求幫助」呈顯著高正相關 ($r=.608, p<.01$)，其餘皆無顯著相關。研究發現顯示，當保母自覺本身專業知能有所不足時，學習動機會較強烈，此時，在職進修對其專業需求的回饋可能就越高，相反的，對於需求程度較低的保母而言，在職進修的效益顯然就較有限。

表 4-4-3 托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之相關分析

	專業需求	在職研習專業 需求幫助	工作困擾
專業需求	1.000	.608**	.051
在職研習對專業需求幫助	.608**	1.000	-.026
工作困擾	.051	-.026	1.000

** $p < .01$

(二) 保母個人背景變項與「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之相關分析

以皮爾森積差相關分析保母個人背景變項與「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」及「社區保母系統滿意度」之相關情形，如表4-4-4，發現出生年次與「專業需求」成顯著正相關 ($r = .147, p < .05$)，與「工作困擾」亦呈現顯著正相關 ($r = .250, p < .01$)，顯示越年輕的保母，對各項專業知能的需求程度越高，在保母工作上遭遇的各種衝突困擾程度也越高。

本研究發現，證照年資與「工作困擾」呈現顯著負相關 ($r = -.297, p < .01$)，保母年資與「工作困擾」也呈現顯著負相關 ($r = -.280, p < .01$)，顯示不論是證照年資較高的保母或是實際工作資歷較高的保母，受其經驗影響，工作困擾程度都較低，相對的，資歷與年資越淺的保母，工作上面臨的困擾程度則越高。

至於收托人數的多寡，亦影響保母對在職研習的看法，收托幼兒人數越多的保母，認為在職進修對其專業需求的幫助程度越高 ($r = .140, p < .05$)，顯示收托人數多，幼兒個別差異與保育內容較為繁雜，因此，對在職進修的需求就越高，希望參與研習提升專業知能，以解決其工作問題。

在子女人數與保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之相關分析中，發現子女人數越多的保母，各種工作困擾的程度顯著較低

($r = -.284, p < .01$)，顯示托嬰中心的保母，保母工作上的衝突困擾與其子女人數無關，亦即保母對本身子女的照顧並不會影響其保母工作。或許是托嬰中心保母

工作生態與一般上班族較類似，家務與職務可以適當區分，因此相互影響的情形相對降低。

研究發現，托嬰中心保母家庭每月的收入高低對保母工作困擾程度有顯著影響 ($r=-.167, p<.05$)，亦即，家庭全戶收入越高的保母，工作困擾程度較低，顯示收入狀況穩定對保母工作是有正面的影響。

表4-4-4 保母個人背景變項與「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之相關分析

依變項 自變項	專業需求	在職研習對專 業需求幫助	工作困擾
教育程度	.061	.037	.078
出生年次	.147*	.031	.250**
證照年資	-.027	.060	-.297**
保母年資	-.018	.026	-.280**
收托人數	.123	.140*	.021
子女人數	-.046	.031	-.284**
全戶每月收入	-.032	.089	-.167*

* $p<.05$ ** $p<.01$

第五節、「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作 困擾」對「社區保母系統滿意度」之預測

本節首先探討社區家庭式保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」對「社區保母系統滿意度」的影響，投入「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」三變項，進行多元逐步迴歸分析，如表4-5-1所示，結果發現投入的三變項，其多元相關係數分別為.632、.677、.681，對社區保母系統滿意度的總解釋量為46.4%，已達顯著水準。就個別變項的預測力而言，「在職研習對專業需求幫助」的解釋量為39.9%（ F 值=482.274， $p<.001$ ），為主要預測變項，其次依序為「工作困擾」的解釋量為5.9%（ F 值=306.096， $p<.001$ ），「專業需求」的解釋量為0.6%（ F 值=208.499， $p<.001$ ）。

研究結果顯示，保母對社區保母系統的滿意度，可由「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「專業需求」有效預測，其中以「在職研習對專業需求幫助」的預測效果最高，顯示當保母自覺在職研習對其專業需求有所幫助時，對社區保母系統的滿意評價就相對較高。本研究發現，說明在職研習對保母專業需求的幫助效果，是社區保母系統工作推動的重要關鍵因素，因此，未來社區保母系統在規劃保母在職研習時，將需要審慎評估保母在專業工作上的需求內涵，透過在職研習的成效與保母建立良好關係，使社區保母系統各項服務能順利推動。

表 4-5-1 家庭式保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」對「社區保母系統滿意度」之多元逐步迴歸分析摘要

投入變項順序	多元 相關係數	決定係數 (R^2)	R^2 增加量	標準化 回歸係數(β)	F 值
在職研習對專業需求 幫助	.632	.399	.399	.633	482.274***
工作困擾	.677	.458	.059	-.234	306.096***
專業需求	.681	.464	.006	-.086	208.499***

*** $p<.001$

因托嬰中心保母不需加入社區保母系統，因此，本研究試以保母「專業需求」

與「工作困擾」探討對「在職研習對專業需求幫助」的影響效果。投入「專業需求」與「工作困擾」二變項，進行多元逐步迴歸分析，如表4-5-2所示，結果發現投入的二變項，僅「專業需求」能有效預測「在職研習對專業需求幫助」程度，「工作困擾」預測效果未達顯著水準，因此被排除拒在模式外。「專業需求」多元相關係數為.608，對「在職研習對專業需求幫助」的總解釋量為37%，達顯著水準（ F 值=123.740， $p<001$ ）。

研究發現顯示，在職研習對專業需求幫助程度的高低，與保母專業需求程度有密切關係，當需求越強烈時，在職研習的幫助成效就越高。而「工作困擾」與「在職研習對專業需求幫助」之間則無顯著關係，因此無法從保母工作困擾程度探討在職研習對保母專業需求的幫助效果。

表 4-5-2 托嬰中心保母「專業需求」與「工作困擾」對「在職研習對專業需求幫助」之多元逐步迴歸分析摘要

投入變項順序	多元 相關係數	決定係數 (R^2)	標準化 迴歸係數(β)	F 值
專業需求	.608	.370	.633	123.740***

*** $p<.001$

伍、結論與建議

本章主要整理研究發現，據以歸納研究之結論，提出相關建議供保母人員、社區保母系統、辦理保母職前與在職研習的相關學術或社團機構、對保母議題關切的大眾，以及政府相關單位後續研究的參考。

第一節 結論

一、保母人員個人背景現況

(一) 家庭式保母

參與本研究之社區家庭式保母的年齡平均為 46 歲，九成四以上已婚；近六成教育程度為高中職，專科（含）以上與國中（含）以下者約各佔二成，且高中與專科以上畢業者約有七成六與一成七分別為幼保（教）科系與護理科系畢業。保母配偶的教育程度高中職與專科各佔四成，七成以上都有固定職業；家庭全戶每月總收入在 60,000 元以下者佔六成，有房貸壓力的比例高達八成七。綜合以上研究發現，家庭式保母的家庭結構多為中低階層，家庭經濟負擔不輕。

家庭式保母取得證照年資未滿三年的近約四成；實際擔任保母的年資在五年以上者佔六成；收托幼兒數人數 2（含）人以下者高達八成九，但亦有 1.9% 的保母違法收托 5 位幼兒；至於保母本身的子女數，2 人的為多數，約佔五成四。

多數家庭式保母信奉佛教（32.5%）與道教（28.9%），但無宗教信仰者亦有二成五左右；約八成的保母為閩南族群，慣用國語（60%）與台語（38.9%）；平日休閒活動多以室內、靜態活動為主，較多人從事的活動依序為看電視、閱讀書報或雜誌、繪畫、聽收音機、書法以及做手工藝等；約近七成為保母協會會員，二成六為托育協會會員。

(二) 托嬰中心保母

參與本研究之托嬰中心保母平均年齡為 35 歲，婚姻狀況已婚、未婚各約佔一半，教育程度大學（含）以上者約五成，主要為幼教/幼保科系（59.6%）與護

理科系（27.8%）畢業。至於已婚保母配偶的教育程度，以專科（55.5%）與高中職（37.6%）居多，且九成以上都有固定穩定的工作，家庭全戶每月總收入在 60,000 元以下者佔六成七以上，且八成七以上有房貸負擔。綜合上述研究發現，托嬰中心保母與家庭式保母的家庭經濟狀況頗為相似，但在配偶教育程度與就業狀況上，托嬰中心保母的家庭結構顯得較為穩定良好。

托嬰中心保母取得證照年資未滿三年的約佔五成四，實際擔任保母的年資在 5 年以下者佔六成七，顯示托嬰中心保母取得證照與實際從事保母工作的年資都比家庭式保母低許多。

收托幼兒數以 5 人為主（63.8%），此與政府現行托育規定相符合，但也有二成左右的托嬰中心保母與幼兒人數比未超過 1：2，顯示托嬰中心的收托狀況並不理想。至於已婚保母本身子女數，則以 2 人（53.9%）與 1 人（26.5%）居多。

托嬰中心保母無宗教信仰的佔四成左右，其次為佛教（28.6%）與道教（14.1%），顯示年輕保母宗教信仰較無固定偏好。托嬰中心保母主要為閩南族群（82.2%），但平常習慣使用國語（84.5%）交談。平日從事的休閒活動大都以室內、靜態活動為主，較多人從事的活動依序為閱讀書報或雜誌、看電視、繪畫、書法、聽收音機以及做手工藝等。參與社團情形主要為保母協會（87.3%），少數為托育協會（9.4%）。

二、家庭式保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」現況分析

在家庭式保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」現況分析中，發現保母對「在職研習對專業需求幫助」最為肯定，其次依序為「專業需求」、「社區保母系統滿意度」以及「工作困擾」。

（一）「專業需求」現況

家庭式保母整體專業需求程度偏高，需求程度最高的構面為「保母知能」，

其次依序為「服務溝通」以及「工作倫理」。

1、「保育知能」需求現況

家庭式保母「保育知能」專業需求最強烈的前五項分別為：「掌握嬰幼兒發展狀況的知識與能力」、「具備處理嬰幼兒疾病的知識與能力」、「能有效解決嬰幼兒突發狀況的知識與能力」、「具備預防事故傷害發生的知識與能力」以及「擁有嬰幼兒輔導的知識與能力」；而需求程度最低的三項則分別為：「擁有設計嬰幼兒活動的專業知識與能力」、「能有效分配與運用時間的知識與能力」與「記錄嬰幼兒成長狀況並製作成檔案」。

2、「服務溝通」需求現況

家庭式保母「服務溝通」專業需求程度最高的項目為「能與家長發展良好人際關係的知識與能力」，最低的則為「引導家長參與嬰幼兒教養活動的知識與能力」。

3、「工作倫理」需求現況

家庭式保母「工作倫理」專業需求程度最高前五項分別為：「塑造自己成為優質專業的居家托嬰形象」、「利用各種不同管道蒐集嬰幼兒照顧的相關資料」、「尋求社區保母系統對保母工作穩定性發展的協助」、「尋求社區保母系統相關人員對保母工作的專業指導、協助與支持」與「瞭解保險制度對保母工作的保障」；需求程度最低的二項分別為：「參加由保母組成的讀書會或其他成長團體的活動」與「能有計畫的發展自己成為社區保母的領導者」。

(二)「在職研習對專業需求幫助」現況

家庭式保母認為「在職研習對專業需求幫助」程度最高的構面為「保母知能」，其次依序為「服務溝通」以及「工作倫理」。

1、在職研習對「保母知能」專業需求幫助現況

家庭式保母認為在職研習對「保母知能」專業需求幫助程度最高的前五項別

為：「掌握嬰幼兒發展狀況的知識與能力」、「具備預防事故傷害發生的知識與能力」、「具備處理嬰幼兒疾病的知識與能力」、「實施嬰幼兒發展評量的知識與能力」以及「應用嬰幼兒發展評量結果於嬰幼兒照顧的知識與能力」；而幫助程度最低的三項別為：「能有效分配與運用時間的知識與能力」、「記錄嬰幼兒成長狀況並製作成檔案」與「熟知特殊嬰幼兒的發展特性與需求」。

2、在職研習對「服務溝通」專業需求幫助現況

家庭式保母認為在職研習對「服務溝通」專業需求幫助程度最高的為「能與社區保母系統訪視員進行良好溝通與互動的知識與能力」，幫助最低的為「引導家長參與嬰幼兒教養活動的知識與能力」。

3、在職研習對「工作倫理」專業需求幫助現況

家庭式保母認為在職研習對「工作倫理」專業需求幫助程度最高的為「管理自我情緒的知識與能力」，幫助程度最低的為「保母生涯規劃的相關知識與能力」。

(三) 工作困擾現況

家庭式保母面臨的工作困擾程度為偏低程度，其中最感困擾的項目為「專業知能」，其次依序為「家長關係與信任」、「工作價值衝突」以及「家庭與角色衝突」。

1、保母工作「專業知能」困擾現況

家庭式保母對於有關「專業知能」感到最困擾的前五項工作分別為：「對特殊嬰幼兒的認知不夠，所以不敢收托」、「保險制度對保母工作的保障不足」、「法令對收托年齡上的人數限制」、「托嬰的人數與收入較不穩定」與「社區保母系統的媒合無法提供我安定的收托保障」；而困擾程度最低的三項工作則為：「不知道用什麼方法來建立嬰兒的生活規範」、「不知道如何選擇適合嬰幼兒的教/玩具或圖書」與「無法顧及嬰幼兒之間過大的個別差異，對照顧工作造成困擾」。

2、保母工作「家長關係與信任」困擾現況

家庭式保母對於有關「家長關係與信任」感到最困擾三項工作分別為：「家長經常無法準時接送嬰幼兒」、「不知道用什麼方法來行銷自己的托嬰服務，吸引家長的選擇」與「家長認為教育與輔導嬰幼兒是保母的責任」；而感到困擾程度較低的項目則為：「家長對保母工作內容的干涉或不尊重」與「與家長雙方的關係僅止於主僱關係的層次」。

3、保母工作「家庭與角色衝突」困擾現況

家庭式保母對於有關「家庭與角色衝突」感到最困擾的問題是「家人對家務及保母工作上的協助與分擔」，而感到困擾程度最低的項目為「自己子女與托育小孩的相處與適應問題」。

4、保母工作「工作價值衝突」困擾現況

家庭式保母對於有關「工作價值衝突」感到最困擾的項目為「薪資收入和工作壓力、工作付出不對等」，困擾程度最低的則為「保母每日工作一層不變、枯燥乏味、缺乏挑戰性」。

(四) 社區保母系統滿意度現況

家庭式保母對「社區保母系統滿意度」最高的項目為「在職研習活動」，其次依序為：「系統整體運作」、「督導訪視服務」、「資源站」、「健檢與保險補助」、「保母小組活動」、優質保母選拔與「全國保母托育資訊網」。

1、社區保母系統「在職研習活動」滿意度現況

家庭式保母對社區保母系統「在職研習活動」滿意度最高的項目為「授課教師的專業度」，次高的後三項依序為：「場地安排(例如：設備、採光、通風等)」、「上課地點(例如：偏僻、交通方便)」與「保母專業新知的提供」；滿意度最低的二項目為：「提供保母同業之間觀摩與交流機會」與「選課方式」。

2、社區保母系統「系統整體運作」滿意度現況

家庭式保母對社區保母系統「系統整體運作」滿意度最高的項目為「保母系統所有入力的專業素質」，滿意程度最低的項目「保母系統保障保母的工作權利，為保母爭取福利」。

3、社區保母系統「督導訪視服務」滿意度現況

家庭式保母對社區保母系統「督導訪視服務」滿意度最高的前三項為：「托育服務安全檢核的訪視」、「托育現況及托育技巧的關心」與「訪視員家訪的頻率」；滿意度最低的服務項目則為「媒合轉介的協助」。

4、「資源站」

家庭式保母對社區保母系統「資源站」滿意度最高的項目為「資源站提供的教具符合保母專業所需」，而滿意度最低的項目為「資源站的使用辦法」。

5、「健檢與保險補助」

家庭式保母對社區保母系統「健檢與保險補助」滿意度最高的項目為：「每兩年健康檢查一次的規定」與「健康檢查對保母健康實質的保障」；滿意度最低後二項為：「公共意外責任保險申請的協助」與「公共意外責任保險的理賠內容與理賠金額」。

6、「保母小組活動」

家庭式保母對社區保母系統「保母小組活動」滿意度最高的項目為「小組聯誼活動的內容」，滿意度最低的項目為「小組安排同業觀摩的機會」。

7、「優質保母選拔」

家庭式保母對社區保母系統「優質保母選拔」滿意度最高的項目為「對當選優質保母的認同程度」，滿意度最低的為「優質保母的選拔辦法」。

8、「全國保母托育資訊網」

家庭式保母對社區保母系統「優質保母選拔」滿意度最高的項目為「全國保母資訊網各項資料查詢的方便性」，滿意度最低的為「保母使用全國保母資訊網

的權限」。

三、托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」現況分析

托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」現況分析中，發現保母對「專業需求」的程度最高，其次依序為「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」。

(一)「專業需求」現況

家庭式保母整體專業需求程度偏高，需求程度最高的構面為「保母知能」，其次依序為「服務溝通」以及「工作倫理」。

1、「保母知能」專業需求現況

托嬰中心保母對「保母知能」專業需求程度最高的前五項分別為：「具備處理嬰幼兒疾病的知識與能力」、「具備預防事故傷害發生的知識與能力」、「能有效解決嬰幼兒突發狀況的知識與能力」、「掌握嬰幼兒發展狀況的知識與能力」以及「應用嬰幼兒發展評量結果於嬰幼兒照顧的知識與能力」；需求程度最低的最後三項分別為：「選擇嬰幼兒活動材料與玩具的知識與能力」、「擁有設計嬰幼兒活動的專業知識與能力」與「記錄嬰幼兒成長狀況並製作成檔案」。

2、「服務溝通」專業需求現況

托嬰中心保母對「服務溝通」專業需求程度最高項目為「能與家長發展良好人際關係的知識與能力」，需求最低的為「充分瞭解家長選擇托嬰服務的考量因素」。

3、「工作倫理」專業需求現況

托嬰中心保母對「工作倫理」專業需求程度最高項目為「紓解保母工作壓力的知識與能力」，需求最低的為「保母生涯規劃的相關知識與能力」。

(二) 在職研習對專業需求幫助現況

托嬰中心保母認為「在職研習對專業需求幫助」程度最高的構面為「保母知能」，其次依序為「服務溝通」以及「工作倫理」。

1、在職研習對「保母知能」專業需求幫助現況

托嬰中心保母認為在職研習對「保母知能」專業需求幫助程度最高的前五項別為：「掌握嬰幼兒發展狀況的知識與能力」、「具備處理嬰幼兒疾病的知識與能力」、「熟知可運用的保育相關專業資源」、「能有效解決嬰幼兒突發狀況的知識與能力」以及「具備預防事故傷害發生的知識與能力」；而幫助程度最低三項分別為：「解釋嬰幼兒發展評量結果的知識與能力」、「記錄嬰幼兒成長狀況並製作成檔案」與「能有效分配與運用時間的知識與能力」。

2、在職研習對「服務溝通」專業需求幫助現況

托嬰中心保母認為在職研習對「服務溝通」專業需求幫助程度最高為「引導家長參與嬰幼兒教養活動的知識與能力」，最低者為「能與家長發展良好人際關係的知識與能力」。

3、在職研習對「工作倫理」專業需求幫助現況

托嬰中心保母認為在職研習對「工作倫理」專業需求幫助程度最高為「管理自我情緒的知識與能力」，最低者為「保母生涯規劃的相關知識與能力」。

(三) 工作困擾現況

托嬰中心保母面對保母工作，認為困擾程度最高的工作項目為「專業知能困擾」，其次依序為「家長關係與信任困擾」與「工作價值的衝突困擾」。

1、「專業知能」困擾現況

托嬰中心保母面對相關「專業知能」問題時，困擾程度最高的前三項分別為：「對托育契約相關法律的瞭解有限」、「對特殊嬰幼兒的認知不夠，所以不敢收托」與「法令對收托年齡上的人數限制」；困擾程度最低的二個項目則分別為：「不知

道用什麼方法來建立嬰兒的生活規範」以及「不知道如何選擇適合嬰幼兒的教/玩具或圖書」。

2、「家長關係與信任」困擾現況

托嬰中心保母面對相關「家長關係與信任」問題時，困擾程度最高的前二項為「家長認為教育與輔導嬰幼兒是保母的責任」與「家長經常無法準時接送嬰幼兒」；困擾程度最低的項目則為「與家長雙方的關係僅止於主僱關係的層次」。

3、「工作價值的衝突」困擾現況

托嬰中心保母面對相關「工作價值衝突」問題時，困擾程度最高為「薪資收入和工作壓力、工作付出不對等」，困擾程度最低的項目為「家人認為保母社會地位低，希望更換其他工作」。

四、不同背景家庭式保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」以及「社區保母系統滿意度」現況

(一) 不同轄區

不同轄區的保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」及「社區保母系統滿意度」上達顯著差異，但在「專業需求」總量表之間未達顯著差異，在「在職研習對專業需求幫助」總量表上，則顯示台中縣屯區保母顯著高於台中市一區、台中市二區、台中市三區與台中縣山線的保母，但與臺中縣海線無差異；在「社區保母系統滿意度」總量表上，台中縣屯區保母顯著高於其他所有轄區保母。

(二) 不同教育程度

托嬰中心保母在「專業需求」與「在職研習對專業需求幫助」上達顯著差異，但不同教育程度保母間之「專業需求」差異未達顯著；而在「社區保母系統滿意度」上，國中教育程度的保母則顯著高於專科及大學畢業者。

(三) 不同配偶教育程度

不同配偶教育程度保母僅在「社區保母系統滿意度」上達顯著差異，但進一

步事後考驗，則未發現不同配偶教育程度保母之間有顯著差異。

(四) 不同配偶就業狀況

不同配偶就業狀況的保母在「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」總量表上達顯著差異，但僅發現在工作困擾上，配偶工作為「按時計酬」的保母顯著高於單身無配偶之保母、配偶有固定穩定工作之保母以及配偶就業狀況為其他性質之保母。

(五) 不同證照年資

保母取得證照年資的長短，並未對保母的專業需求程度、在職研習對專業需求幫助程度、工作困擾程度以及對社區保母系統滿意程度上造成顯著的差異影響。

(六) 不同年資

保母年資不同，在「專業需求」上有顯著差異，但事後考驗，則發現不同組別間之「專業需求」未達顯著差異。

(七) 慣用語彙

慣用國語者對「專業需求」的程度高於慣用客家語，慣用台語者對「專業需求」的程度也高於慣用客家語者；慣用台語及客家語的保母，對社區保母系統的滿意程度都顯著高於慣用國語者。

(八) 不同家庭收入

家庭收入未滿 20,000 元以及家庭收入介於 40,000 元至 60,000 元之保母，對「社區保母系統滿意度」顯著高於家庭收入介於 20,000 元至未滿 40,000 元的保母。

五、不同背景托嬰中心保母在「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」現況

(一) 不同年齡

年齡在 21 歲至 30 歲之間的保母，工作困擾程度顯著高於年齡介於 41 歲至

50 歲的保母，但與年齡介於 31 歲至 40 歲之保母則無差異。至於在「專業需求」與「在職研習對專業需求幫助」程度上，保母年齡的不同並未造成顯著差異影響。

(二) 不同婚姻況

已婚的保母在「工作困擾」程度上顯著高於未婚者，至於在「專業需求」與「在職研習對專業需求幫助」程度上未發現有顯著差異。

(三) 不同教育程度

不同教育程度的保母「專業需求」、「在職進修對專業需求幫助」與「工作困擾」程度上，均無顯著差異。

(四) 不同專業訓練

不同專業訓練的保母「專業需求」、「在職進修對專業需求幫助」與「工作困擾」程度上，均無顯著差異。

(五) 不同配偶教育程度

不同配偶教育程度保母在「專業需求」與「在職研習對專業需求幫助」上無顯著差異；在「工作困擾」上則有顯著差異，但事後考驗，不同組別之間並未發現有顯著差異。

(六) 不同配偶就業狀況

不同配偶就業狀況對保母工作困擾有顯著影響，無配偶的保母「工作困擾」程度顯著高於配偶有固定穩定工作之保母。

(七) 不同證照年資

獲取證照年資的不同，對保母的「專業需求」與「在職研習對專業需求幫助」上無顯著影響，但對「工作困擾」程度則有顯著影響。取得證照年資未滿 1 年與取得證照年資未滿 3 年的二組保母，工作困擾程度顯著高於取得證照年資 9 年以上的保母。

(八) 不同年資

不同年資的保母在「專業需求」與「在職研習對專業需求幫助」上無顯著差異；但在工作困擾程度上則有顯著不同，工作年資 1 年以下的保母，工作困擾程度顯著高於工作年資 5 年以上至未滿 10 年者與工作年資 15 年以上之二組保母。

(九) 有無子女

保母有無子女在「專業需求」與「在職研習對專業需求幫助」上並無顯著差異，但有子女的保母在工作困擾程度上則顯著高於無子女的保母。

六、社區家庭式保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」及「社區保母系統滿意度」之相關

「專業需求」與「在職研習對專業需求幫助」呈顯著正相關，「專業需求」與「社區保母系統滿意度」亦呈顯著正相關；「在職研習對專業需求幫助」與「社區保母系統滿意度」之間呈現顯著正相關，「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之間則呈現顯著負相關；「工作困擾」與「社區保母系統滿意度」之關係，呈現顯著負相關

保母專業需求程度越高時，社區保母系統提供的在職研習對其專業需求的幫助程度就越高，當在職研習對保母專業需求幫助越大時，保母對社區保母系統的滿意度也隨之增高。

七、社區家庭式保母個人背景變項與「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」、「工作困擾」及「社區保母系統滿意度」之相關

教育程度越高的保母，「專業需求」程度越高，但對「社區保母系統滿意度」卻越低。越年輕的保母，工作困擾程度越高，對「社區保母系統滿意度」也越低。保母年資越者，工作困擾程度越低。家庭收入較高的保母，反應「在職研習對專業需求幫助」的程度較高，面對的工作困擾程度較低，對「社區保母系統滿意度」也較高。

八、托嬰中心保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之相關

「專業需求」與「在職研習對專業需求幫助」呈顯著高正相關，專業需求越強烈的保母，認為在職研習對專業需求的幫助程度越高。

九、托嬰中心保母個人背景變項與「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」之相關

出生年次與「專業需求」成顯著正相關，與「工作困擾」亦呈現顯著正相關，顯示越年輕的保母，對各項專業知能的需求程度越高，在保母工作上遭遇的各種衝突困擾程度也越高。證照年資與「工作困擾」呈現顯著負相關，保母年資與「工作困擾」也呈現顯著負相關，顯示不論是證照年資較高的保母或是實際工作資歷較高的保母，受其經驗影響，工作困擾程度都較低。

收托幼兒人數越多的保母，認為在職進修對其專業需求的幫助程度越高，而本身子女人數越多的保母，各種工作困擾的程度顯著較低。家庭全戶收入越高的保母，工作困擾程度較低，顯示收入狀況穩定對保母工作是有正面的影響。

十、社區家庭式保母「專業需求」、「在職研習對專業需求的幫助程度」、「工作困擾」對「社區保母系統滿意度」之預測

社區家庭式保母「專業需求」、「在職研習對專業需求幫助」與「工作困擾」能有效預測保母對「社區保母系統的滿意程度」，其中以「在職研習對專業需求幫助」的預測效果最高，「工作困擾」次之，「專業需求」為最低。當保母自覺在職研習對其專業需求有所幫助時，對社區保母系統的滿意評價就相對較高。

十一、托嬰中心保母「專業需求」與「工作困擾」對「在職研習對專業需求的幫助程度」之預測

托嬰中心保母「專業需求」能有效預測「在職研習對專業需求幫助」程度，在職研習對保母專業需求的幫助程度，受保母本身專業需求的強烈程度影響，當保母需求越強時，在職研習的幫助程度就越高。

「工作困擾」之預測效果未達顯著水準，顯示保母「工作困擾」與「在職研習對專業需求幫助」程度之間並無關係，因此無法從保母工作困擾程度探討在職研習對保母專業需求的幫助效果。

第二節 建議

基於本研究的目的與前述結論，爰向保母人員、幼兒家長、社區保母系統、保母相關培訓機構，以及保母主管機關提供以下參考建議：

一、社區保母系統

(一) 從「學習者」觀點規劃研習課程，課程規劃強化初階與進階原則

在職保母具有實務經驗，能體認自己在專業上的需求，希望藉由在職研習，獲得嘗試及應用於問題解決的機會。因此，專業成長對保母而言，具備非常實用的效果與意義。

本研究發現顯示，教育程度越低的保母對社區保母系統的依附性越高，對系統的協助需求越高，但教育程度較高者，擁有較高的專業自主性，對系統的服務有較獨立的想法。目前保母在職研習大都傾向以單天 3 至 6 小時的方式規劃，既要滿足多元化的實務需求，又要兼顧保母不同經驗與背景的學習行為，在規劃上常出現顧此失彼的困擾。雖然近兩年有少部分系統開始針對保母的個別差異性，設計階段性的課程，並區分與限制選課的保母條件，期使提升在職研習的實用效益。但課程主題的規劃過程缺乏保母的參與，課程未能與保母的背景、經驗與其所處的角色情境相互應和，因此，每年階段性課程的概念只是在時數上的延長，並未妥善注意垂直性的程序與繼續原則。

未來系統規劃在職研習與推動各項活動時，應審慎評估保母的個人背景因素，課程設計可考慮仿效大學課程規劃原理以及學分制方式，課程規劃應重視由近至遠、由整體到分化的學習經驗銜接，並由系統人員輔導保母依據個別差異(年齡、年資與教育程度等)規劃修課順序，且每一階段亦應建立適當的評量考核機制，以評估保母學習成效，避免在職研習流於形式、浪費公帑與人力資源的無謂消耗。

(二) 以「蜘蛛網」理論，強化小組活動內涵與功能

社區保母系統對保母與社區不必局限於垂直式的服務，可繼續以小組協力圈

為基礎模式，聚集志同道合趣味相投者，以「雞婆」的熱心成員做出發，尋找共同的興趣及所關心的議題，整合資源管道，建立人脈網絡，以多層級、同心圓式的組織型態，推動擴展服務模式。

鼓勵小組擬定「自我導向學習」活動，針對小組成員背景與特性，設定實際可行的目標，認清可資運用的資源，選用適當的學習策略，並對小組的學習結果進行自我評鑑的過程。自我導向學習在保母專業成長上的應用，可採下列方式進行：（一）建立引導者；（二）成立讀書會；（三）提供充分的學習資源；（四）獎勵小組專題研究。小組「自我導向學習」可由系統認證予以抵免在職研習時數，並於每年年末舉辦成果發表，激勵保母持續自我成長，並藉以提升保母社會專業形象。

（三）建立薪傳制度，提供資深優質保母經驗傳承管道

本研究發現，保母普遍對當選社區保母系統優質保母者有極高的認同度，認為其專業獲獎是實至名歸。社區保母系統應妥善運用優質保母遴選方案成果，積極規劃社區專業保母領導計劃，遴選與培訓資深優質保母成為社區保母領導者，邀請擔任保母小組「自我導向學習」的引導者，輔導年輕保母專業發展，透過經驗傳承與互動，建立保母楷模，提升保母專業地位。

二、大專院校幼保相關學系

（一）加強嬰兒照護專業知能

本研究發現，教育程度與「專業需求」、「工作困擾」呈現正相關，分析發現，大學教育程度保母多為幼保系與護理系畢業，且多集中於托嬰中心，平均齡輕，沒有預兒經驗，實務經驗又不足。分析目前科技校院幼保系開設的課程大都以 3-6 歲的教保員核心課程為主軸，0-3 歲嬰兒照護課程的比例偏低，若未來托嬰中心是幼保系畢業生就業的重要選項之一，學校應提高托嬰照護課程之比例，充實學生嬰兒照護知能，並加強實務實習機會。所謂工欲善其事必先利其器，在學生進入職場前，應對托嬰生態有充分的瞭解與完整知識。

(二) 產學攜手合作

鼓勵績優大專院校承辦社區保母系統，學術支援與實務回饋雙向交流，建立社區保母系統的專業地位，也可提供幼保系學生實務實習的機會，提升就業準備度，達到畢業即就業的零轉銜。

三、政府主管機關

(一) 盡速修正或研擬保母相關法令，建立保母管理制度

改善現有保母管理方式，屏除保母心中「官兵抓強盜」心理，以互信互惠的會員登記方式，持續由保母系統擔任審核機關，由政府負責認證，以落實社區保母系統的督導與服務角色。

(二) 提升保母對全國保母資訊網的操作能力，活絡資訊網功能

保母對社區系統最不滿意的項目是「全國保母托育資訊網」，原因是多數保母因資訊科技操作能力不足，導致對資訊網產生強烈排拒。加上資訊網目前尚缺乏互動的平臺設計，保母無法與家長直接進行訊息交流，包括「媒合轉介」在內，媒合雙方都處於被動等待地位，無法親自尋覓適當人選，喪失媒合的最佳契機而留下負面印象。建議資訊系統管理者，可在安全防護無虞的情況下，採逐步開放的方式，增加使用的親近性，促進保母資訊網功能的活絡，也利於政策與時事議題的宣導。

(三) 建立托嬰中心保母管理辦法與在職研習管道

托嬰中心保母因受僱於托育機構，並非單獨個體，無法像家庭式保母受社區保母系統監督，在管理上出現瑕疵。另，按托育機構管理辦法規定，托嬰中心保母每年須參加 18 小時在職研習，與社區家庭式保母在職研習 20 小時數規定明顯不同，同樣是保母工作，規定卻大不同。另外，托嬰中心保母參加的在職研習，通常是為托兒所或幼稚園教保員所規劃的課程，而非針對其職場與工作生態所量身打造的，課程內容對在專業成長效果相當有限。針對上述問題，政府應盡速研擬托嬰中心保母在職進修辦法與管道，以保障家長權益與嬰兒照護品質。

參考資料

- 內政部兒童局（2001）。中華民國九十年臺閩地區兒童生活狀況調查報告。內政部兒童局編印。
- 內政部兒童局（2004）。家庭托育服務環境安全檢核表。線上檢索日期：2010年2月18日。網址 http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/upload/e80f1a04-dad6-42c3-81ad-7bb12dffeb73.doc。
- 內政部兒童局（2005）。中華民國九十四年臺閩地區兒童及少年生活狀況調查報告。內政部兒童局編印。
- 內政部兒童局（2006）。社區保母系統實施計畫。線上檢索日期：2010年1月5日。網址 <http://www.cbi.gov.tw>。
- 內政部戶政司（2006）。戶政人口統計年報。線上檢索日期：2010年03月05日。網址 <http://www.ris.gov.tw/>。
- 內政部兒童局（2008）。建構友善托育環境-居家托育管理與托育費用補助實施計畫。線上檢索日期：2010年2月10日。網址 http://www.cbi.gov.tw/pda_version/pdadetail.do?message=intime&contentNo=21419
- 內政部兒童局（2009）。84-97年度托育機構概況。線上檢索日期：2010年2月25日。網址 http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/>。
- 內政部兒童局（2010）。取得保母技術士證照人數統計。線上檢索日期：2010年10月29日。網址 http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/internet/main/doc/doc_detail.aspx?uid=110&docid=1536
- 行政院勞工委員會（1999）。保母人員技術士技能檢定規範。職業訓練局編印，1-14。

- 行政院勞工委會 (2007)。技能檢定規範之 15400 保母人員。線上檢索日期：2009 年 12 月 8 日。網址 <http://www.labor.gov.tw>。
- 行政院勞工委會 (2010)。技能檢定統計-技能檢定合格數。線上檢索日期：2010 年 11 月 20 日。網址 <http://www.evta.gov.tw/files/102/717050.csv>
- 行政院主計處 (2002)。台灣地區社會發展趨勢調查報告—親子關係。線上檢索日期：2010 年 03 月 22 日。網址 <http://www.dgbas.gov.tw>。
- 行政院主計處 (2006)。95 年婦女婚育與就業調查。線上檢索日期：2010 年 01 月 5 日。網址 <http://www.dgbas.gov.tw>。
- 行政院主計處 (2009)。2009 年台灣地區人力運用調查。線上檢索日期：2010 年 3 月 14 日。網址 <http://www.stat.gov.tw/public/Attachment/912810364671.doc>
- 王文科、王智弘譯 (1999)。焦點團體訪談—教育與心理學適用。Vaughn, Sharon & Schumm, J. S. & Sinagub, J. 原著。台北：五南。
- 王淑英、孫嫚薇 (2003)。托育照顧政策中的國家角色。**國家政策季刊**，2，4，147-174
- 王哲源 (2006)。我國推動「社區保母支持系統」對提供子女照顧影響初探。未出版碩士論文，中正大學勞工研究所碩士論文，嘉義。
- 王青萍 (2009)。社區保母系統對家庭式托育服務品質之影響：台中市南區的研究。亞洲大學社會工作研究所碩士論文，未出版碩士論文，臺中台中市保母托育資訊查詢網。線上檢索日期：2010 年 01 月 16 日。網址 <http://211.75.71.7/baby/p3.htm>。
- 白青平 (2000)。台北縣市國小初任教師工作困擾與解決途徑之研究。國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 李建德 (2008)。嘉義縣市家庭式托育證照保母其工作滿意度與就業服務意願之研究。國立嘉義大學幼兒教育研究所碩士論文。
- 兒童福利聯盟基金會 (2007)。送托安心手冊。台北市：台北市政府社會局兒童托育資源中心。

兒童福利聯盟基金會(2008)。臺灣地區幼兒媽媽托育現況調查報告。兒盟瞭望

①，李宏文編。

邱志鵬(2008)。居家式及托嬰中心照顧服務輔導管理規範之研究。內政部兒童局委託研究。

邱明瑜(2005)。七個方法幫你找到好保母。媽媽寶寶，215，156-162

洪敏中(2002)。台灣保母專業化之研究。世新大學社會發展研究所碩士論文，未出版碩士論文，臺北。

胡倩瑜(2003)。我國合格家庭保母之托育服務品質認知調查研究。國立臺北護理學院應幼兒保育研究所碩士論文，未出版碩士論文，臺北。

孫宏佳(2008)。專業保母工作壓力與休閒參與之研究-以彭婉如基金會為例。國立臺灣師範大學體育學系在職進修碩士班碩士論文。

陳倩慧(1997)。家庭托育服務的品質：家庭保母的角色，家庭系統及與家長互動關係之探討。國立台灣大學社會學系碩士論文。

段慧瑩(2005)。九十四年北區「社區保母支持系統」評鑑委員評鑑報告，內政部兒童局。

段慧瑩、黃馨慧(2007)。台灣證照保母參與社區保母系統現況與需求研究。2007年嘉義大學幼兒教育教學與研究國際學術研討會。亞洲華文地區幼兒教育之挑戰與契機。217-240。國立嘉義大學師範學院。

段慧瑩、黃馨慧(2008)。台灣證照保母托育服務概況調查。幼兒教育年刊，19，19-50。

高仁華(2006)。保母之個人特質、工作特性與保母證照制度關係之研究-9個個案之分析。中國文化大學勞動學研究所碩士論文。

高博詮(2002)。教育研究法：焦點團體訪談法。教育研究月刊，103，101-110

馬祖琳(2005)。家長視域之家庭托育經驗實相探討。幼兒保育研究期刊，1，1-10

馬祖琳、張斯寧(2007)。家庭保母督導與管理之規劃研究。內政部兒童局委託

研究報告。

- 張明道 (1993)。保健常識與急救須知。**學前教育月刊**，**15** (7)，19-21。
- 張美雲、鄭芳珠 (2002)。保母家庭托育環境安全之探討—以台中市保母協會會員為例。**醫護科技學刊**，**4**(2)，105-125。
- 張美娟、段慧瑩 (2004)。花蓮地區母親對幼兒托育服務選擇理由、重要程度及托育滿意度之探討。**醫護科技學刊**，**7**(1)，106-120。
- 張春興 (1991)。現代心理學。台北市：東華書局。
- 張春興 (2006)。張氏心理學辭典。台北市：台灣東華。
- 張碧如，蔡嫦娟 (2004)。托育關係對家庭保母及其家廣影響之探討。**幼兒教育**年刊，**16**，43-60。
- 就業安全辭典 (1998)。行政院勞工委員會職業訓練局編印。
- 馮燕 (1998)。托育政策與托育服務網絡的建立。**社會政策與社會工作學刊**，**2**：1，87-125。
- 馮燕 (2008)。最早的學校-托育的服務。**兒童及少年福利**，**277-306**。馮燕、張紉、賴月蜜合著。台北縣：空大。
- 曾文志 (2005)。補充性兒童福利服務。**兒童福利**，**12-42**。馮瑜婷著。台中市：華格納。
- 曾琴蓮 (2004)。何處是兒家：尋找最佳保母。**蒙特梭利月刊**，**51**，20-24。
- 曾清保 (2005)。在宅保母家庭托育工作經驗之探討。屏東科技大學幼兒保育系碩士班，未出版碩士論文，屏東。
- 黃美鳳、羅希哲 (2004)。屏東地區「保母人員技術士技能檢定訓練」之實施成效探討。**美和技術學院學報**，**23**(1)，47-74。
- 楊秋仁 (2002)。專業保母的素養。**蒙特梭利雙月刊**，**42**，30-34。
- 楊秋仁 (2002)。現代專業保母。**蒙特梭利雙月刊**，**41**，29-33。
- 楊馥綸 (1985)。南區國民中學資賦優異學生與一般學生行為困擾影響因素之比較研究。國立高雄師範學院教育研究所碩士論文。

- 路燕琴 (2007)。臺北縣保母人員工作滿意度之研究。中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文。
- 路燕琴、柯澍馨 (2008)。臺北縣保母人員工作滿意度之研究。**生活科學學報**，**12**，111~140。
- 楊秋仁 (2002)。專業保母的素養。**蒙特梭利雙月刊**，**42**，30-34。
- 臺中市政府社會局 (2007)。臺中市第四屆優質保母表揚大會手冊。
- 臺中市政府 (2009)。臺中市托嬰中心訪視輔導暨評鑑計畫成果報告。
- 臺中縣政府 (2009)。臺中縣托嬰中心訪視輔導計畫報告。
- 劉秀娟 (1997)。由兒童福利保母人員專業訓練方案論方案評鑑對福利社區化之必要性。**社區發展季刊**，**77**，70-82。
- 劉邦富 (1999)。迎接千禧年兒童福利之展望。**社區發展季刊**，**88**，97-103。
- 劉傑 (2001)。受託孩子有保障了，「社區保母技持系統」為您把關。**育兒生活**，**135**，190-193。
- 劉豫立 (2004)。過來人尋找保母經驗。**育兒生活**，**174**，75-80
- 蔡嫦娟、張碧如 (2003)。家長對家庭保母之選擇及關係之建立~兼談證照與非證照保母之比較。**兒童福利期刊**，**4**，133-155。
- 歐慧敏 (1996)。國小學生因應策略與行為困擾之相關研究。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 蔡延治 (1998)。保母技術士檢定簡介。**就業與訓練**，**16(3)**，21-24。
- 薛慧平 (2004)。我國保母證照制度對保母人員專業素質影響之研究。未出版碩士論文，中國文化大學青少年兒童福利研究所，臺北。
- 駱明潔 (2007)。嬰幼兒安全與急救。台北市：新學林。
- 蕭錫錡 (1999)。技能檢定效用推廣與發展取向。**就業與訓練**，**17(3)**，7-20。
- 蘇怡之 (2000)。保母托育服務特色與管理—系統的策略。**社會福利**，**76**，17-25。
- 嚴素娟 (2004)。保母訓練班學員經驗學生之研究~女性主義的觀點。未出版碩士論文，國立台灣師範大學社會教育研究所，臺北。

- Howes, C. (1983). Caregiver behavior in center and family day care. *Journal of Applied Development, 4*, 99-109
- Kacmar, K. M., & Ferris, G. R. (1989). Theoretical and methodological considerations in the age-job satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology, 74*, 201-207
- Kontos, S. and Riessen, J.(1993). Predictors of job satisfaction job stress, and job commitment in family day care, *Journal of Applied Development Psychology, 14(3)*, 427-441
- Ksdushin, A., & Martin, J. K. (1988). *Child Welfare Services*.(4th Ed.). New York: Macmillan.
- Lam, A.C.L.(1992). Women and Japanese Management: Discrimination and Reform. New York: Chapman and Hall.
- Mattingly, M. A. (1977). Sources of Stress and Burn-out in Professional Child Care Work. *Child Care Quarterly 6 (2)*, 127-37
- Molgaard, V. K. (1993). Caregivers' perceptions of the relationship between the family day care business and their own families. *Child and Youth Care Forum, 2(1)*, 55-71
- Pence, A., & Goelman, H. (1987). Silent partners: parents of children in three types of day care. *Early Childhood Research Quarterly, 2(2)*, 103-118
- Rosenthal, M. K. (1988). Attitudes and Behaviors of Caregivers in family day care: the effects of personal background, professional support system and the immediate care giving environment. ED 306 040
- Rusby, J. C.(2002). Training Needs and Challenges of Family Child Care Providers. *Child & Youth Care Forum, 31(5)*, 281-293.
- Smith, A. P., & Endsley, R. C.(1996). Comparison of accredited and non-accredited family child care programs on program quality, provider professionalism, and

family support. *Child and Youth Care Forum*, 25(6), 355-378

Washburn, P., & Wachburn, J. S.(1985). The four role of the family day care providers.

Child Welfare, 5, 547-554.

附錄一

核定機關：臺中市政府

核定文號：府主字第 9903020729 號

有效期間：99 年 12 月 31 日止

您好！

1. 本調查依據統計法第二十條規定「政府辦理統計時，被調查者無論為機關、團體或個人，均有據實詳盡報告之義務。」
2. 本表所填資料係供研訂整體產業發展計畫與施政決策等應用，個別資料絕對保密不做其他用途，請會予合作，詳盡填報。

社區保母系統推展至2009年，全國共有24縣市，計52個社區保母系統的成立。其推動目的在建構社區化托育服務網絡，冀望經過系統認證與培訓之監督管理之機制，提升家庭托育服務的專業化與精緻化。

本研究之目的為：瞭解臺中市證照保母托育服務之專業需求，以及面臨的工作問題與困擾，並進一步探討證照保母對臺中市社區保母系統與其他保母發展相關專業單位所提供之專業協助與支持的看法，希望藉由調查研究之結果，提供臺中市未來在制定保母相關政策與提供服務時之重要參考。您的寶貴意見，將提供給市政府及個保母相關機構及團體，作為調整與規劃未來保母人員服務內容之參考依據。

本調查係委託中臺科技大學幼保系辦理，調查之訪問工作將由該系學生在社區保母系統訪視員陪同下進行；調查之結果與內容都會完全保密，採取匿名方式作業。您所提供的意見，我們會以整合方式進行統計分析；對您的權益，絕對不會有任何影響，請放心接受訪問。

若您有任何疑慮或問題，請電：

- (1) 臺中市政府社會處婦幼福利科：洪慧瑛小姐，(04)2227-2139 轉 702，或
- (2) 中臺科技大學幼保系鄭芳珠教授之助理：吳亭潔小姐，(04)2239-1647 轉 3604

謝謝您撥空接受訪問，惠賜寶貴意見。祝 平安快樂！

臺中市政府 敬啟

民國99年07月

中臺科技大學 131

【臺中市保母專業需求與工作困擾調查問卷】

行政區域：

縣市

社區保母系統：

區

托嬰中心：

本問卷共分為四部份；請就所問的，在適當的□內打「✓」！

一、個人基本資料：

1. 出生年次：民國_____年
2. 婚姻狀況：已婚 未婚 其他
3. 教育程度：
 (1) 國小 (2) 國中(初中) (3) 高中/職
 (4) 專科 (5) 大學 (6) 研究所(含)以上
4. 相關專業訓練(可複選)：
 (1) 幼教/幼保系科 (2) 護理系科
 (3) 家政/生活應用系科 (4) 兒童福利/社工相關系科
 (5) 保母核心課程
 (6) 兒童福利專業人員訓練(甲、乙、丙、丁、戊)
 (7) 其他(請說明：_____)
5. 配偶教育程度：
 (1) 無配偶 (2) 不識字 (3) 國小
 (4) 國中(初中) (5) 高中(高職) (6) 專科
 (7) 大學 (8) 研究所(含)以上
6. 配偶就業狀況：
 (1) 無配偶
 (2) 有固定穩定工作

- (3)按時計酬工作(例如：時薪工作)
- (4)短期性工作(例如：政府或民間企業半年期或一年期工作)
- (5)完全無工作
- (6)其他(請說明：_____)

7. 取得保母證照年資

- (1)未滿 1 年
- (2)1 年(含)以上~未滿 3 年
- (3)3 年(含)以上~未滿 5 年
- (4)5 年(含)以上~未滿 7 年
- (5)7 年(含)以上~未滿 9 年
- (6)9 年(含)以上

8. 實際擔任保母年資：

- (1)未滿 1 年
- (2)1 年(含)以上~未滿 5 年
- (3)5 年(含)以上~未滿 10 年
- (4)10 年(含)以上~未滿 15 年
- (5)15 年(含)以上

9. 收托嬰幼兒人數：

- (1)1 人，____歲(實歲)
- (2)2 人，____、____歲(實歲)
- (3)3 人，____、____、____歲(實歲)
- (4)4 人，____、____、____、____歲(實歲)
- (5)其他(____人，____、____、____、____、____、____歲(實歲))

10.本人子女數：

- (1)沒有
- (2)有：(____人，____歲(實歲))

11.宗教信仰：

- (1)無信仰宗教
- (2)道教
- (3)佛教
- (4)一貫道
- (5)天主教
- (6)基督教
- (7)其他宗教：(_____)

12.族群：

- (1)客家
- (2)閩南
- (3)原住民
- (4)外省籍
- (5)其他(請說明：_____)

13.日常使用的主要語言：

- (1)國語
- (2)台語
- (3)客語

(4) 原住民語 (4) 其他(請說明：_____)

14. 經濟狀況：(可複選)

(1) 有房貸 (2) 有負債 (3) 有接受政府補助
 (4) 無上述狀況 (5) 其他(請說明：_____)

15. 全戶每月收入總共約：

(1) 未滿 20,000 元 (2) 20,000 元~未滿 40,000 元
 (3) 40,000~未滿 60,000 元 (4) 60,000~未滿 80,000 元
 (5) 80,000 以上

16. 平日主要休閒娛樂 (可複選)：

(1) 沒有 (2) 書法 (3) 繪畫
 (4) 閱讀書報/雜誌 (5) 看電視 (6) 聽收音機
 (7) 做手工藝 (8) 農/園藝 (9) 打牌
 (10) 唱卡拉 OK/聽音樂 (11) 跳舞 (12) 聊天
 (13) 逛街 (14) 旅遊 (15) 上網
 (16) 玩電動 (17) 球類運動 (18) 游泳
 (19) 健行/爬山 (20) 烘焙/烹飪 (21) 其他：____

17. 參與保母相關性質之社團 (可複選)：

(1) 保母協會 (2) 托育協會 (3) 婦女會
 (4) 社區保母系統 (5) 其他(請說明：_____)

二、對保母工作的專業需求狀況

【專業發展需求】係指證照保母於托嬰工作期間，在專業上意識到本身某項知能的欠缺且瞭解其對自己的重要性，而產生學習意願，以提

升個人專業知識、能力、態度與技能的一種心理狀態。

【填答說明】下列每一題均有 5 個選項：1、2、3、4、5，分別代表需求程度最低到需求程度最高；幫助非常小到幫助非常大。請您依個人實際感受，在最適合您的□內打√。

您的需求程度					專 業 知 能	在職研習課程 對您專業需求 的幫助程度				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. 塑造自己成為優質專業的居家托嬰形象。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. 掌握嬰幼兒發展狀況的知識與能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. 熟知可運用的保育相關專業資源。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. 擁有設計嬰幼兒活動的專業知識與能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5. 選擇嬰幼兒活動材料與玩具的知識與能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6. 實施嬰幼兒發展評量的知識與能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7. 解釋嬰幼兒發展評量結果的知識與能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8. 應用嬰幼兒發展評量結果於嬰幼兒照顧的知識與能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9. 記錄嬰幼兒成長狀況並製作成檔案。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10. 能有效分配與運用時間的知識與能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11. 紓解保母工作壓力的知識與能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12. 掌握保母相關政策與法規的訊息。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13. 熟悉與保母工作相關的法律知識。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14. 能有效解決嬰幼兒突發狀況的知識與能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15. 具備預防事故傷害發生的知識與能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16. 具備處理嬰幼兒疾病的知識與能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17. 擁有嬰幼兒輔導的知識與能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18. 能與家長發展良好人際關係的知識與能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	19.能與家長溝通歧見或衝突的知識與能力。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	20.引導家長參與嬰幼兒教養活動的知識與能力。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	21.能與社區保母系統訪視員進行良好溝通與互動的知識與能力。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	22.利用各種不同管道蒐集嬰幼兒照顧的相關資料。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	23.尋求社區保母系統相關人員對保母工作的專業指導、協助與支持。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	24.瞭解保險制度對保母工作的保障。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	25.參加由保母組成的讀書會或其他成長團體的活動。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	26.尋求社區保母系統對保母工作穩定性發展的協助。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	27.有效扮演多元化的保母角色。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	28.管理自我情緒的知識與能力。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	29.熟知嬰幼兒的相關福利與權利。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	30.熟悉保母工作現況與未來的發展趨勢。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	31.充分瞭解家長選擇托嬰服務的考量因素。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	32.保母生涯規劃的相關知識與能力。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	33.熟知特殊嬰幼兒的發展特性與需求。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	34.充分瞭解保母的權益與福利保障。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	35.能有計畫的發展自己成為社區保母的領導者。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

三、保母的工作困擾

【工作困擾】係指保母於工作職場中，對於各層面的工作情境中所發生的事件，自我知覺到無法有效解決內在的衝突，而導致心理或情緒方面的不安狀態或影響個人行為變化。

【填答說明】下列每一題均有 5 個選項：1、2、3、4、5，分別代表困擾程度最低到困擾程度最高。請您依個人實際感受，在最適合您的□內打√。

工作困擾	您的困擾程度				
	1 代表困擾程度最低 5 代表困擾程度最高				
	1	2	3	4	5
1.不知道如何運用同一種教/玩具於不同嬰幼兒身上。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.不知道如何選擇適合嬰幼兒的教/玩具或圖書。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.不知道如何根據嬰幼兒的個別差異，調整保育技巧與方法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.家長對保母工作內容的干涉或不尊重。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.家長對嬰幼兒的管教方式和態度與自己的看法落差很大。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.對特殊嬰幼兒的認知不夠，所以不敢收托。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.不知道用什麼方法來建立嬰兒的生活規範。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.家長經常無法準時接送嬰幼兒。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.薪資收入和工作壓力、工作付出不對等。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.家長認為教育與輔導嬰幼兒是保母的責任。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.家長認為保母只要照顧小孩，不需特殊的專業技能。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.保母工作造成自己體力和精力上的過度消耗。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.自己子女與托育小孩的相處與適應問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.家長要求的事項五花八門，保母礙於情面通常必須無奈的配合。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.與家長簽訂的委任契約流於形式，對雙方並沒有實質保障意義。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.與家長雙方的關係僅止於主僱關係的層次。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.不知道用什麼方法來行銷自己的托嬰服務，吸引家長的選擇。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.家人對家務及保母工作上的協助與分擔。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.家務工作與保母工作很難區分。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.托嬰使用空間與家人生活空間的互相衝突。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.家人對保母工作的認同與支持。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.保母工作減少自己和家人相處的時間。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.必須不斷添購教/玩具與其他設備，增加家庭經濟上的負擔。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.假日必須參加在職研習，無法休息放鬆，因此身心更加疲憊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.托嬰的人數與收入較不穩定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26.托嬰環境的安全維護工作不容易。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.無法顧及嬰幼兒之間過大的個別差異，對照顧工作造成困擾。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.社區保母系統的規定與要求越來越多，越來越複雜，不容易應付。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.社區保母系統的媒合無法提供我安定的收托保障。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.長期關在家裡，生活機能退化，對社會許多變化跟不上腳步。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.對托育契約相關法律的瞭解有限。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.保險制度對保母工作的保障不足。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.法令對收托年齡上的人數限制。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.保母每日工作一層不變、枯燥乏味、缺乏挑戰性。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34.家人認為保母社會地位低，希望更換其他工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

四、對臺中市/縣社區保母系統專業輔導與協助的看法

【填答說明】下列每一題均有 5 個選項：1、2、3、4、5，分別代表滿意程度最低到滿意程度最高。請您依個人實際感受，在最適合您的□內打√。

社區保母系統專業輔導項目	您的滿意程度				
	1	2	3	4	5
一、在職研習活動					
1.研習活動內容多元化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.研習課程內容符合實務所需	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.開課時段的安排(例如：假日、平常日；白天、晚上)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.上課時間的安排(例如：時數長短)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.選課方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.授課教師的專業度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.上課地點(例如：偏僻、交通方便)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

■臺中市 99 年度保母人員專業需求及工作困擾之研究計畫■

8.場地安排(例如：設備、採光、通風等)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9.保母專業新知的提供	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10.提供保母同業之間觀摩與交流機會	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
二、健檢與保險補助	
1.每兩年健康檢查一次的規定	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.健康檢查的項目與內容	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.健康檢查對保母健康實質的保障	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.公共意外責任保險對幼兒的實質保障	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.健康檢查的補助方式	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6.公共意外責任保險的理賠內容與理賠金額	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7.公共意外責任保險申請的協助	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8.健康檢查補助的領取	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

三、督導/訪視服務	
1.訪視員家訪的頻率	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.媒合轉介的協助	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.簽訂委任契約書的協助	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.育兒知能、生活規劃與托育日誌等的指導與協助	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.保母與家長關係的協調	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6.托育服務安全檢核的訪視	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7.托育現況及托育技巧的關心	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8.危機事件與受托爭議事件的處理	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9.社區保母的服務性質及訊息推廣	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10.保母相關法令政策宣導活動	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
11.書籍刊物或玩具廠商訊息的提供	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
四、全國保母托育資訊網	
1.全國保母資訊網提供媒合的資訊	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.保母使用全國保母資訊網的權限	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

3.全國保母資訊網各項資料查詢的方便性	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
五、優質保母的選拔	
1.優質保母的選拔辦法	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.優質保母的選拔（自行參選或由系統推薦）方式	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.優質保母的選拔委員	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.每年優質保母的當選人數	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.優質保母的表揚與獎勵	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6.對當選優質保母的認同程度	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
六、保母小組活動	
1.小組開會次數的規定	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.小組聯誼活動的內容	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.小組宣導活動的規劃	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.小組安排同業觀摩的機會	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.小組提供媒合資訊與協助	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6.小組幹部推舉方式	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
七、資源站	
1.資源站的使用辦法	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.資源站教具的借用規定	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.資源站提供的教具種類與數量	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.資源站教具的清潔維護與管理	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.資源站教具的添購與汰換	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6.資源站提供的教具符合保母專業所需	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
八、保母系統的整體運作	
1.保母系統所有人力的專業素質	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.保母系統提供保母的服務項目之標示與說明	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.保母系統規劃的各項宣導活動	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.保母系統的公信力	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.保母系統定訂的保母考核辦法	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

6.保母加入/退出系統的機制	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7.保母系統保障保母的工作權利，為保母爭取福利	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

☆☆問卷到此結束，非常謝謝您的協助 ☆☆

本問卷內所寫之所有資料，本人全係遵照訪調相關要求與規定進行與完成，絕對真實，無任何作假。若有不實，本問卷將予以作廢；本人願意負責，再次重做完成之。	
訪員：	完成日期：99 年 月 日
檢查員簽名：	檢查日期：99 年 月 日