

居家托育服務中心訪視輔導員及督導人員教育訓練課程實施計畫

108年12月17日衛授家字第1080909710A號函

- 一、為提供各直轄市、縣（市）主管機關規劃居家托育服務中心訪視輔導員及督導人員在職教育訓練事宜參考，提升居家托育服務中心工作人員專業知能，特訂定居家托育服務中心訪視輔導員及督導人員教育訓練課程實施計畫（以下簡稱本計畫）。
- 二、本計畫適用對象：依兒童及少年福利與權益保障法第 25 條規定，直轄市、縣（市）主管機關自行或委託辦理居家式托育服務之管理、監督及輔導等相關事項聘任之專職訪視輔導員及督導人員。
- 三、課程設計理念：依據「核心職能」概念，將職能分為三類群：動機職能、知識職能與行為職能，並就居家托育服務中心訪視輔導員及督導人員所需具備之核心職能進行分析與研發相關訓練課程，規劃三個類群下包含初階與進階的課程訓練，以強化人力專業發展及實踐居家托育服務中心功能。
- 四、本計畫辦理單位如下：
 - （一）各直轄市、縣(市)主管機關得聯合、自行、委託或補助居家托育服務中心辦理。
 - （二）各直轄市、縣(市)主管機關核定之機構、團體或設有相關學院、系、所、學位學程、科之高中（職）以上學校。
- 五、本計畫課程師資應符合下列條件之一：
 - （一）與授課主題相關學院、系、所、學位學程、科之大專校院相關科系所講師以上資格者。
 - （二）與授課主題相關學院、系、所、學位學程、科之大專校院以上畢業，且具實務工作經驗三年以上者。
- 六、本計畫辦理方式：
 - （一）辦理單位應擬具實施計畫，包含課程內容、授課講師與其學經歷、訓練時數、經費概況等，報經各直轄市、縣(市)主管機關核定後，始得辦理。
 - （二）非依前項規定辦理者，不得採認為在職研習時數。
- 七、本計畫訓練時數核給方式：
 - （一）訪視輔導員或督導人員每年至少接受十八小時之在職訓練，任職未滿一年者，依其任職之月數，按比例計算該年度應研習之時數；未滿一個月者，不予計入。
 - （二）參加並完成訓練者，辦理單位應提供研習證明；不同直轄市、縣（市）主管機關應予以相互採認。

(三)訪視輔導員或督導人員至幼兒保育、家政、護理、社工相關科系所修習相關課程，或參加各該專業人員繼續教育，其課程得對應本計畫所定課程類別者，每年得抵免之訓練時數合計不得超過十五小時。課程類別及訓練時數之抵免認定，由直轄市、縣（市）主管機關辦理。

八、本計畫之課程類別、課程名稱、課程目標、課程內容及教學方法，如附件。訪視輔導員或督導人員應每年完成各課程類群至少三小時，且課程內容不得重複，如其他法令另有規定者，從其規定。

附件

類別一：訪視輔導員在職教育訓練課程

依據居家托育服務中心訪視輔導員所需具備之核心職能進行分析與研發相關訓練課程，規劃包含初階與進階訓練三個類群共 22 門課，每門課程皆以 3 小時設計，合計 66 小時的在職教育訓練課程，做為開設訪視輔導員在職研習的參考。

一、任職於居家托育服務中心未滿二年之訪視輔導員，參加初階課程。

二、任職於居家托育服務中心二年以上之訪視輔導員，參加進階課程。

類群	初階					進階				
	核心職能類別	課程名稱	課程目標	課程內容	教學方法	核心職能類別	課程名稱	課程目標	課程內容	教學方法
第一類群：動機職能	一、工作願景與工作倫理	居家托育服務與工作願景	1. 瞭解居家托育服務中心於嬰幼兒照顧政策中的定位 2. 認識居家托育服務領域中各類人員職涯發展 3. 掌握自我優勢	1. 居家托育服務中心於我國嬰幼兒照顧政策中的定位 2. 居家托育服務與相關領域職涯發展 3. 個人優勢與職業性向之分析與瞭解（如實作-個人優勢SWOT分析） 4. 如何建立正向職場人生觀 5. 自我工作願景與職涯之建立與實現	課堂講述、實例說明、實作練習	一、工作願景與工作倫理	多元文化與家庭	1. 瞭解多元文化意涵 2. 理解多元文化素養與托育服務工作的關係 3. 提升對多元文化家庭的接納與尊重	1. 多元文化相關論述與意涵（種族、文化、家庭、婚姻、性別、社經地位等） 2. 多元文化素養與托育服務工作 3. 實作-覺察自我偏見或刻板印象（對嬰幼兒、家庭、托育人員等） 4. 建立友善多元文化的方式與策略（反偏見	課堂講述、實例說明、實作練習、個案討論

			條件與限制					與多元文化教育實例)	
			4. 建構工作願景與自我職涯發展						
二、群我倫理與績效表現	訪視輔導的功能與角色	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識訪視輔導工作於嬰幼兒照顧政策中的定位與意涵 2. 瞭解訪視輔導工作的內涵與意義 3. 體認訪視輔導工作對托育服務的重要性 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訪視輔導工作於我國嬰幼兒照顧政策中的定位與意涵 2. 訪視輔導工作的內涵與意義 3. 訪視輔導員於居家托育服務中心、托育人員與家庭服務中所扮演的角色。 4. 訪視輔導工作的價值體認 	課堂講述、實例說明、實作練習	二、群我倫理與績效表現	訪輔工作效能管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立訪輔工作的績效意識 2. 認識工作管理的相關概念與方法 3. 能運用提升工作效能的各種策略 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作效能與績效意識 2. 訪視輔導工作管理 3. 訪視輔導時間管理、任務規劃、執行與管控技巧（如實作-例行工作規劃、年度評鑑準備） 4. 提升工作績效的有效策略（如強化溝通效能、工作排程管理實務） 5. 資訊科技運用（如報表、統計、與托育人員使用電子表單等實例） 	課堂講述、實例說明、實作練習

	三、專業精神與自我管理	訪輔人員倫理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 探討訪輔工作專業內涵 2. 建立訪輔人員專業精神 3. 培養訪輔專業倫理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訪輔工作應具備之專業內涵（含知識、技能、情意面向） 2. 訪輔人員應具備之專業精神（敬業、負責任、尊重服務對象、具同理心等） 3. 訪輔人員專業倫理探討（案例研討-兒童權利與福祉、家庭權益、托育人員權益等） 4. 倫理兩難情境探討（以權益衝突情境為例，進行反思與探討） 	課堂講述、實例說明、實作練習、案例研討或課堂辯論	三、專業精神與自我管理	自我覺察與壓力調適	<ol style="list-style-type: none"> 1. 增進覺察自我身心狀態的能力 2. 認識壓力原理與來源 3. 學習壓力調解的方法 4. 強化自我情緒調節與自律自制能力 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 如何覺察自我身體、心理、情緒、感受的狀態（實作-壓力檢核） 2. 壓力與反應 3. 壓力調適與因應（實作-紓壓活動小體驗） 4. 訪視輔導工作常見壓力與因應策略（實例說明） 	課堂講述、實例說明、實作練習
第二類群：知識職能	一、環境知識學習與創新	(一) 托育服務政策與法規	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解我國托育服務相關政策與計畫 2. 熟悉托育服務 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 托育服務相關政策 2. 建構托育管理實施制度、居家托育相關法規 3. 托育基本法規 	課堂講述、實例說明、個案討論	一、環境知識學習與創新	(一) 早療需求個案資源	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識常見早療需求類型（如發展遲緩、生理異常、過動、感覺統合失調等） 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 特殊需求嬰幼兒發展與輔導 2. 嬰幼兒問題處理 3. 早療需求個案通報、轉介與相關資源（實 	課堂講述、實例說明、實作練習、個案討論

			<p>相關法規</p> <p>3. 熟悉委託家庭之相關法律與權益</p> <p>4. 認識托育工作者相關法律與權益</p> <p>5. 認識訪輔人員應留意相關法律概念</p>	<p>概念(兒權法、親權變更、收出養、契約訂定、責任保險、勞動等)及實務案例分析。</p> <p>4. 性別平等相關法令、個人資料保護、人權教育、民事訴訟等其它法規及實務案例分析。</p>				<p>2. 熟悉早療相關資源</p> <p>3. 建立輔導托育人員與家庭參與早療的方式與策略</p>	<p>例說明)</p> <p>4. 如何協助托育人員進行早療的方法與策略</p> <p>5. 如何協助家長、與家庭溝通(案例研討或實作)</p>	
		(二) 嬰幼兒健康維護	<p>1. 瞭解嬰幼兒健康維護的概念與內涵</p> <p>2. 建立嬰幼兒衛生及保健之正確知能</p> <p>3. 認識常見的嬰</p>	<p>1. 嬰幼兒健康維護的概念與內涵，奠定預防勝於治療的理念。</p> <p>2. 嬰幼兒健康生活規劃(營養與膳食、運動、睡眠、清潔等)</p> <p>3. 嬰幼兒健康檢查與預防接種(兒童健康手</p>	課堂講述、實例說明、實作練習					

			<p>幼兒健康問題及處理要領</p> <p>4. 強化嬰幼兒疾病預防及照護之知能。</p> <p>5. 建立托育環境安全維護的相關知能。</p>	<p>冊、成長曲線判讀等的認知)</p> <p>4. 常見嬰幼兒健康問題及處理。</p> <p>5. 常見嬰幼兒疾病及傳染病防治及照護。</p> <p>6. 居家托育環境安全檢核(「托育服務環境安全檢核使用手冊」、「居家托育事故防制工作指引」應用)</p>					
	(三) 嬰幼兒發展	<p>1. 瞭解嬰幼兒發展的一般原則與學理</p> <p>2. 熟悉嬰幼兒各階段身心發展的特徵</p> <p>3. 提升對嬰幼兒個體發</p>	<p>1. 嬰幼兒發展的一般原則與學說</p> <p>2. 嬰幼兒身體動作發展</p> <p>3. 嬰幼兒語言發展</p> <p>4. 嬰幼兒認知發展</p> <p>5. 嬰幼兒社會情緒發展(含嬰幼兒氣質)促進各領域發</p>	<p>課堂講述、實例說明、實作練習</p>		(二) 家庭支持資源	<p>1. 瞭解家庭動力與托育工作的關係</p> <p>2. 增進家庭資源運用與管理的概念</p> <p>3. 強化家庭內外部資源之連結與整合</p>	<p>1. 家庭發展理論與托育工作</p> <p>2. 家庭生活週期與家人關係經營(對托育人員的內在資源盤點,如家庭決策因素)</p> <p>3. 調節家庭壓力的輔導策略(案例研討或實作)</p> <p>4. 家庭外部支持</p>	<p>課堂講述、實例說明、實作練習、個案討論</p>

			展狀態的理解與掌握	展的教玩具與素材(實例說明或實作)				與社會資源(如替代人力資源、社區資源)	
	(四) 嬰幼兒發展評估與輔導		<ol style="list-style-type: none"> 1. 具備嬰幼兒發展評估的概念 2. 熟悉嬰幼兒各階段常見發展問題 3. 敏察嬰幼兒身心發展的問題 4. 建立嬰幼兒行為觀察與輔導的知能 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 嬰幼兒發展評估簡介(含認識發展篩檢) 2. 嬰幼兒身體動作發展常見問題與輔導(實例) 3. 嬰幼兒語言發展常見問題與輔導(實例) 4. 嬰幼兒認知發展常見問題與輔導(實例) 5. 嬰幼兒社會情緒發展常見問題輔導(實例) 	課堂講述、實例說明、實作練習				
二、成本意識與價值	活動規劃與執行	<ol style="list-style-type: none"> 1. 增進規劃活動的知能 2. 增進整合與運用社區 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 短期活動的企劃知能(如宣導活動、親子活動、協力圈、在職訓練等) 	課堂講述、實例說明、實作練習	二、成本意識與價值	方案設計與評估	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識方案設計的基本原則與步驟 2. 建立服務對象為本位的方案設計 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 方案設計的概念、目的、與基本模式 2. 方案設計與評估的實施流程與各階段重點 	課堂講述、實例說明、實作練習、專題觀摩

			資源的能力 3. 熟悉活動執行的相關流程與重點	2. 人力、物力資源盤點與運用(含社區資源) 3. 活動執行管理與問題處理(含活動規劃、執行、檢討等) 4. 課堂活動企畫練習與討論			3. 學習方案成效評估的多元方式	(含實例說明) 3. 居家托育服務中心常見或特色方案: 托育人員成長團體、親子團體、到府托育課程等方案分享與討論 4. 實作練習: 方案設計	
三、問題反映、分析與解決	托育問題觀察與處遇	1. 認識常見的托育問題及相關構因 2. 提升對托育問題的觀察與分析能力 3. 強化對托育問題的處理能力	1. 常見托育問題及相關成因探討(嬰幼兒、家長或托育人員個案問題) 2. 托育現象或問題的觀察重點(以高關懷個案為例, 如兒虐問題) 3. 托育問題的妥適處理方式與處置原則探討(包含責任通報等) 4. 案例分析與	課堂講述、實例說明、實作練習、個案討論	三、問題反映、分析與解決	特殊個案管理與紀錄	1. 瞭解個案工作的意義、目的與重要性 2. 認識完整個案工作的執行流程 3. 學習進行特殊個案紀錄的方式與重點	1. 個案工作的意義、目的與重要性 2. 個案管理的特性(如個體獨特性) 3. 個案管理的執行流程(含實例) 4. 個案紀錄的方式與重點(含實例或實作) 5. 常見特殊個案管理的問題探討(如特殊托育人員、特殊家庭、特殊嬰	課堂講述、實例說明、實作練習

				<p>討論（可參酌訪輔手冊所列案例，如超收、托育糾紛）</p> <p>5. 「托育服務環境安全檢核使用手冊」、「居家托育事故防制工作指引」應用</p>					幼兒個案等）	
第三類群：行為職能	一、職場與職之知溝通協	(一)訪輔工作紀錄	<ol style="list-style-type: none"> 瞭解訪輔工作的主要功能、內涵與目的 學習訪輔紀錄的重點與記錄要領 認識「訪視輔導工作指引」的使用方式 	<ol style="list-style-type: none"> 例行性訪輔工作的主要功能、內涵與目的（包含媒合轉介、訪視輔導、諮詢、推廣等） 訪視輔導員在組織中的角色任務與執行工作時的職責定位 訪輔紀錄的重點與記錄要領（如人事時地物的描述、追蹤事項）（含 	課堂講述、實例說明、實作練習、個案討論	工作夥伴關係與衝突化解	(一)衝突與危機處理	<ol style="list-style-type: none"> 認識衝突與危機事件原理 增進衝突覺察與危機處理知能 學習衝突與危機的化解策略 	<ol style="list-style-type: none"> 衝突理論（衝突起因、本質、範圍、種類和影響） 覺察衝突與危機（如內部衝突、外部衝突與危機）（含實例） 談判與溝通理論與技巧 衝突與危機處理策略（實例或實作） 衝突與危機案例研討（輔導員遭恐嚇、肢 	課堂講述、實例說明、實作練習、個案討論

				<p>實例或實作)</p> <p>4. 常見訪輔工作問題分析與研討(案例研討, 如: 較難媒合的托育人員或家長、環境檢核難以執行等)</p> <p>5. 「訪視輔導工作指引」的應用</p>					體衝突、疑似兒虐等)	
		(二) 訪視輔導技巧	<p>1. 瞭解訪視輔導工作的重點</p> <p>2. 增進訪視輔導的知能</p> <p>3. 建立執行訪視與輔導的技巧</p> <p>4. 增進運用「居家托育品質檢核指標」的知能</p>	<p>1. 訪視輔導工作重點與特性</p> <p>2. 訪視基本禮儀與訪視技巧</p> <p>3. 與托育人員建立關係(重要性, 策略等)</p> <p>4. 問題溝通與執行輔導技巧(含實例)</p> <p>5. 訪視輔導的安全意識(含實例)</p> <p>6. 如何指導托育人員運用「居家托育實務指引」</p>	課堂講述、實例說明、實作練習					

				7. 運用「居家托育品質檢核指標」提升托育品質(實作)						
		(三) 保親溝通技巧	<ol style="list-style-type: none"> 1. 增進協助保親溝通的技巧 2. 認識常見保親溝通問題 3. 學習助人技術 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 居家托育工作的特性探討 2. 溝通理論 3. 常見保親溝通問題探討(如教養與保育的差異、休假節金等)(實例或實作) 4. 協助保親溝通的方法與技巧(實作) 	課堂講述、實例說明、實作練習、個案討論			<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識常見衝突與危機事件類型 2. 學習分析危機事件的相關因素 3. 增進衝突與危機處理的方法與技巧 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 居家托育服務中心常見衝突與危機事件類型 2. 透過案例分析衝突與危機事件相關層面(情、理、法不同層面) 3. 探討衝突管理與危機處理的方法與技巧(實例) 4. 實作練習：危機事件處理 	課堂講述、實例說明、實作練習、個案討論
二、工作團隊與團隊協作	組織運作與團隊協調	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解居家托育服務中心的組織特性與團隊運作型態 2. 認識組織文化與團隊效能的相關影 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 居家托育服務中心的組織特性與團隊運作型態 2. 對組織的向心力 3. 組織文化與團隊效能探討 4. 居家托育服務中心之共識形成與互動協作方式探討 5. 建立正向組織 	課堂講述、實例說明、實作練習、專題觀摩		(二) 危機事件案例研討				

			響 3. 學習團 隊協作 的多元 方式	氣氛及和諧團 隊的策略(實 例或實作) 6. 實例討論與分 享						
--	--	--	---------------------------------	---	--	--	--	--	--	--

註：

- 一、第一類群-動機職能：本類群課程的實施在於強化職能動機，透過瞭解此職類工作的價值與意義，認識大環境及職涯脈動趨向，建立職業認同，並探討此職類工作特性與專業需求，促進發揮專業精神與工作效能，進而建立職涯發展願景。
- 二、第二類群-知識職能：本群組課程的目的在於掌握此職類的專業知識資訊與所需技能，建立工作價值概念與成本意識，同時能有效察覺工作問題，增進解決方法與策略之知能，以成為本職類之優質人力資本。
- 三、第三類群-行為職能：本群組課程的目的在於提升此職類之職務表現與協調技能，認同組織體制與自我定位，瞭解團隊運作之效益，透過有效溝通協調，發揮團隊合作的綜效，以體諒包容思維，面對衝突，化解衝突，形成務實有用的內部及外部互動協作力量。

類別二：督導人員在職教育訓練課程

依據居家托育服務中心督導人員所需具備之核心職能進行分析與研發相關訓練課程，規劃包含初階與進階訓練三個類群共 23 門課，每門課程皆以 3 小時設計，合計 69 小時的在職教育訓練課程，做為開設督導人員在職研習的參考。

一、任職於居家托育服務中心未滿二年之督導人員，參加初階課程。

二、任職於居家托育服務中心二年以上之督導人員，參加進階課程。

類群	初階					進階				
	核心職能類別	課程名稱	課程目標	課程內容	教學方法	核心職能類別	課程名稱	課程目標	課程內容	教學方法
第一類群：動機職能	一、工作願景與工作倫理	居家托育服務與職涯發展	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解居家托育服務中心於我國托育政策中的定位 2. 辨認與規劃居家托育服務領域中各類人員職涯發展 3. 掌握自我就業優勢 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 居家托育服務中心於我國托育政策中的定位 2. 托育服務領域各類人員工作職能認識與職涯發展路徑探討（包含托育人員、訪輔人員、督導人員等） 3. 個人優勢與職業性向之分析與瞭解（如實作-個人優勢SWOT分析） 4. 托育服務領域 	課堂講述、實例說明、實作練習	一、工作願景與工作倫理	(一) 托育服務發展趨勢與展望	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解我國兒童照顧與托育服務意涵與政策取向 2. 借鏡各國托育服務創新模式 3. 探討托育服務發展趨勢與未來展望 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 托育市場概況及少子化 2. 我國兒童照顧與托育服務意涵、內容、重要性、影響及趨勢探討（育兒津貼、兒童托育補助與托育服務供給模式） 3. 各國兒童照顧與托育服務的發展、法規制度、服務措施等分析比較 4. 各地方政府托育服務政策比 	課堂講述、實例說明

			<p>件與限制</p> <p>4. 建構相關工作景與價值觀</p>	<p>工作願景之建立與實現</p> <p>5. 托育服務領域各類人員工作價值觀的建構與引導（實例或實作）</p>				<p>較與分析（實例）</p> <p>5. 托育服務發展趨勢與未來展望</p>	
						<p>(二) 多元文化與家庭</p>	<p>1. 理解多元文化素養與托育服務工作的關係</p> <p>2. 辨認與省思多元文化社會的各項議題</p> <p>3. 規劃與執行多元文化情境下的家庭托育需求</p> <p>4. 提升對多元文化家庭的接納與尊重</p>	<p>1. 多元文化相關論述與意涵（種族、文化、家庭、性別、婚姻、社經地位等）</p> <p>2. 多元文化素養與托育服務工作的關係</p> <p>3. 覺察訪輔人員與托育人員存在之偏見或歧視（含實作-自我偏見覺察）</p> <p>4. 多元文化下的友善托育服務方式與策略（反偏見與多元文化教育實例）</p> <p>5. 多元文化社會變遷對托育服務領域工作的</p>	<p>課堂講述、實例說明、實作練習、個案討論</p>

									衝擊與挑戰	
	二、群我倫理與績效表現	督導的功 能與角色	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識督導工作於嬰幼兒托育政策的角色與意涵 2. 瞭解居家托育服務中心督導工作的內容與特性 3. 探討督導專業內涵 4. 體認督導對居家服務中心發展的重 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 督導工作於我國嬰幼兒托育政策之內涵、功能與角色 2. 居家托育服務中心督導工作的內容與特性 3. 督導工作專業內涵探討(知識面、情意面、技能面等)(含實例或實作) 4. 督導工作的價值體認(含實作) 	課堂講述、實例說明、實作練習	二、群我倫理與績效表現	工作效能管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立組織工作管理與績效評估概念 2. 探討督導工作的效能管理內涵 3. 學習運用PDCA工作流程，提升組織工作效能 4. 提升督導工作效能實務應用 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 組織工作管理制度規劃與實踐 2. 督導工作的效能管理內涵(包含對自我及人員的效能管理，如時間管理、任務規劃、執行與管控效能等) 3. PDCA工作流程與實踐(實例或實作) 4. 提升督導工作效能之實務探討(含科技整合應用能力，如報表分析實例) 	課堂講述、實例說明、實作練習

			要性							
三、專業精神與自我管理	居家托育專業與倫理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 探討居家托育服務專業與倫理內涵 2. 探討督導專業精神與倫理內涵 3. 增進督導專業精神與倫理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 居家托育服務工作者應具備之專業內涵（含知識、技能、情意面向） 2. 居家托育服務工作者應具備之專業精神（敬業負責、尊重服務對象、具同理心等） 3. 督導人員應具備之專業精神與倫理探討（公平公正、兒童最佳利益、考量家庭權益、托育人員權益等） 4. 協助訪輔人員強化專業精神與倫理之引導方式與策略（實例或實作） 	課堂講述、實例說明、實作練習、個案討論	三、專業精神與自我管理	壓力覺察與壓力調適	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解壓力原理與來源 2. 增進覺察壓力的知能 3. 瞭解壓力的處理方法與因應方式 4. 強化自我情緒調節與自律自制能力 5. 增進維持身心健康之知能 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 壓力與反應 2. 組織成員及自我之身體、心理、情緒、感受狀態的覺察（實例） 3. 組織工作壓力調節與輔導 4. 正向情緒的感染力、降低負面壓力干擾的技巧與練習（實作） 5. 身心健康實作活動（如舒壓按摩、團體諮商等） 	課堂講述、實例說明、實作練習、諮商服務等	

				5. 托育服務工作倫理兩難情境探討（以權益衝突情境實例，進行反思、辨證與探討）						
第二類群：知識職能	一、環境知識的學習與創新	(一) 托育服務政策與法規	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解我國托育服務相關政策與發展 2. 熟悉托育服務相關法規 3. 熟悉委託家庭之相關法律與權益 4. 認識托育工作者相關法律責任與權益 5. 認識訪輔與督導人員應留意相關法律概念 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 托育服務相關政策與發展 2. 建構托育管理實施制度、居家托育相關法規 3. 托育基本法規概念(兒權法、親權變更、收出養、契約訂定、責任保險、勞動、刑事、民事訴訟等)及實務案例分析 4. 性別平等相關法令、消費者保護法(家事服務類)、個人資料保護、人權教育等相關法規及實務案例分析 	課堂講述、實例說明、實作練習、個案討論					

				5. 可供利用之相關法律資源 (如調解委員會)	
		(二) 文書處理及檔案管理	1. 瞭解檔案分類與管理 2. 提升文書及檔案管理基本認知與素養 3. 促進文書及檔案管理效益	1. 檔案文書建立與處理原則 (含公文書寫與批閱實例) 2. 檔案編目、清理、保存、維護等(實例說明) 3. 文書及檔案管理專業整體架構 4. 資訊軟體資源運用(電子檔案管理、操作、保存及資訊安全) 5. 如何準備評鑑檔案資料之實務	課堂講述、實例說明、實作練習

		(三) 嬰幼兒發展輔導	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解嬰幼兒發展原則與各領域特徵 2. 具備嬰幼兒發展的評估能力及能力 3. 熟悉嬰幼兒各階段常見發展問題及輔導方式 4. 熟悉嬰幼兒發展專業資源與應用 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 嬰幼兒發展的一般原則與各領域特徵 2. 嬰幼兒發展觀察與評量的應用 3. 兒童發展健康安全維護與促進 4. 嬰幼兒各階段常見發展問題及輔導策略(實例) 5. 兒童發展與輔導相關專業資源類型性質、內容與轉介(如通報系統應用) 	課堂講述、實例說明、實作練習					
二、成 本 意 識 與 價 值	(一) 居 家 托 服 中 心 營 理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解居家托服務中心事項 2. 認識組織經營 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 托育服務市場分析與消費行為 2. 托育服務對象需求分析與因應 3. 預算編擬、採 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 托育服務市場分析與消費行為 2. 托育服務對象需求分析與因應 3. 預算編擬、採 	課堂講述、實例說明、實作練習	一、成 本 意 識 與 價 值	居 家 托 服 中 心 營 理 效 益 分 析	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識經營效益分析的概念 2. 增進督導人員分析經營效益的知能 3. 學習提升居 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經營效益分析的基本概念與方法 2. 增進居家托服務中心經營效能的多元方式(對 	課堂講述、實例說明、實作練習、專題觀摩

			<p>管理的內涵</p> <p>3. 增進有效財務、總務、人力資源管理知能</p> <p>4. 建立工作流程管理的知能</p> <p>5. 增進運用網際網路推廣居家托育服務中心的知能</p>	<p>購與核銷管理(例如符合公部門要求)(含實例)</p> <p>4. 經費與財產管理(含實例)</p> <p>5. 基本人力物力資源的調配(含實例)</p> <p>6. 員工考核、獎懲、晉升、福利等制度之規劃,及差勤、異動之有效管理</p> <p>7. 工作流程管理之建置(SOP)(含實例或實作)</p> <p>8. 運用網際網路進行推廣行銷(含實例或實作)</p>			<p>家托育服務中心經營效益的多元方式</p> <p>4. 學習機構的加值與創新</p>	<p>內,對外)(含實例)</p> <p>3. 提升內部經營效能(成本管控、人力資源加值等)</p> <p>4. 提升外部經營效能與建立合作計畫(組織行銷、異業結盟、同業合作等)(含實例)</p> <p>5. 探討居家托育服務中心特色建立、加值與創新的多種可能(實例或實作)</p>	
		(二) 計畫規與估	<p>1. 認識方案(計畫)設計的一般步驟</p>	<p>1. 居家托育服務中心計畫方案設計</p> <p>2. 服務對象需求評估、選擇</p>	<p>課堂講述、實例說明、實作練習</p>				

			<ol style="list-style-type: none"> 2. 建立以服務對象為本位的計畫設計 3. 瞭解計畫成效評估的多元方式 <p>應用計畫設計、評估方法於專業服務</p>	<p>適當的策略、設定計畫的目的與目標（含實例或實作）</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 內外部資源盤點（含實例或實作） 4. 計畫撰寫、執行、核銷與成果（例如年度計畫實例或實作） <p>練習設計有效能的計畫、計算成本與效益，並對計畫的執行績效進行監督與評估（含實例或實作）</p>						
三、問題反映、分析與解決	托育問題處遇	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識常見托育問題及相關構因 2. 增進對托育問題的掌握 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 常見托育問題及相關構因探討（嬰幼兒、家長或托育人員個案問題） 2. 托育相關紀錄的回饋與 	課堂講述、實例說明、實作練習、個案討論	二、問題反映、分析與解決	(一) 托育問題案例分析	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升托育問題分析與歸因知能 2. 增進對托育問題的掌握、敏察與問題分析能力 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 問題分析與歸因實務 2. 常見托育現象或問題的分析知能（可包含嬰幼兒、家長或托育人員個案問題） 	課堂講述、實例說明、個案討論	

			<p>握、敏察與問題分析能力</p> <p>3. 強化適切處理托育問題的能力</p>	<p>發現問題(實例)</p> <p>3. 托育現象或問題的分析重點(以高關懷個案為例)</p> <p>4. 托育問題的妥適處理方式與處置原則探討(包含責任通報等)</p> <p>5. 案例分析與討論(可參酌訪輔手冊所列案例,如超收、托育糾紛等)</p>			<p>3. 提升對托育問題解題策略的形成與方案取決的能力</p> <p>4. 依據案例分析學習處理托育問題的智慧</p>	<p>3. 托育問題解題策略練習(實作)</p> <p>4. 托育問題案例研討、辨證與反思</p>	
						(二) 個案管理技術	<p>1. 探析個案管理督導與評估的意義、重要性與相關理論模式</p> <p>2. 了解個案管理督導與評估之相關概念與執行流程</p> <p>3. 認識個案管理督導與評估的相關社福資源</p>	<p>1. 個案工作之基本概念、倫理守則、實施與應用</p> <p>2. 個案管理概念、技巧、方法與相關議題</p> <p>3. 托育家庭功能評估與處遇計畫(含實例)</p> <p>4. 社福、衛生、犯罪與矯治等面向之服務資源(含實例)</p> <p>5. 個案轉介服務原則與方法(含實例)</p>	<p>課堂講述、實例說明、實作練習</p>

									6. 實務演練與示範說明(如開案與結案實務)	
第三類群：行為職能	一、職場與務認與溝通	督導工作	1. 探討督導工作應具備的專業知能	1. 托育服務督導工作主要內涵與目的(實踐居家托育服務中心的實質服務內容與推廣性目的)	課堂講述、實例說明、實作練習	一、職場與務認與溝通	(一)談判與溝通技巧	1. 認識談判、溝通與決策分析理論與技巧	1. 談判、溝通與決策分析理論與技巧	課堂講述、實例說明、實作練習、個案討論
			2. 瞭解各種督導技巧督導重點	2. 督導的功能、原則、方法與技術(如直接式、聯合式、間接式)				2. 學習以不同角色觀點進行事件分析與決策	2. 居家托育常見爭議問題解析(問題協商與調解、爭議處理與談判實例)	
			3. 瞭解何建立督導目標與策略	3. 建立督導目標與策略(實例或實作)				3. 促進職場溝通能力	3. 與家庭合作的溝通技巧	
			4. 熟悉居家訪視輔導手冊與指引	4. 常用個督情境與技巧(實例或實作)				4. 學習居家托育常見爭議問題談判策略與溝通方法	4. 跨部門溝通與衝突管理(含實例)	
			5. 學習建立個人督導風格	5. 常用團督情境與技巧(實例或實作)					5. 協助訪輔人員增進溝通協知名能	
				6. 常見督導工作問題分析與研討(如人					6. 居家托育常見爭議問題協商策略與溝通方法探討(案例研討)	
							(二)公共關係	1. 瞭解公共關係的概念與理論運用	1. 公共關係、社區資源的重要性、基本理念	課堂講述、實例說明、實作練習、

				<p>員工作分配與協調)</p> <p>7. 熟悉居家托育服務相關手冊與指引的應用，包含「居家托育品質檢核指標」、「居家托育實務指引」、「居家托育事故防制工作指引」、「托育服務環境安全檢核使用手冊」及「訪視輔導工作指引」等</p>				<p>2. 學習建立內部與外部資源系統合作的原則與技巧</p> <p>3. 提升公共關係的運作內涵與技巧</p>	<p>與規劃原則(含面對媒體與政府相關部門的應對技巧)</p> <p>2. 居家托育服務中心與家庭、社區、機關組織的關係與互動(含實例)</p> <p>3. 公共關係的建立與維護(含實例)</p> <p>4. 有效運用公共關係於居家托育服務中心經營實務</p>	
二、工作團隊與團隊協作	領導技巧	<p>1. 瞭解居家托育服務中心領導要職責</p> <p>2. 學習發揮領導管理效能，促進</p>	<p>1. 領導理論、基本要領、領導者風範、智能、擔當與應變</p> <p>2. 領導者察覺自我與同僚之間的組織定位與任務關係</p> <p>3. 有效覺察與因應工作團隊關</p>	課堂講述、實例說明、實作練習	二、工作團隊與團隊協作	組織運作	<p>1. 探討居家托育服務中心組織特性</p> <p>2. 學習居家托育服務中心合宜的組織運作方式</p> <p>3. 釐清組織中各種角色任務與職責</p>	<p>1. 居家托育服務中心組織運作的基本架構、目標與運作原則。</p> <p>2. 與承辦單位、地方政府、中央部會的承上啓下(含實例)</p> <p>3. 組織管理與人</p>	課堂講述、實例說明、實作練習	

			<p>工作團隊合作</p> <p>3. 覺察工作團隊關係變化與有效因應策略</p> <p>4. 增進組織相互尊重與包容合作之技巧與方法</p>	<p>係之異動(含實例)</p> <p>4. 居家托育服務中心常見領導挑戰與因應-案例研討(如新進同仁帶領技巧、不當訪視輔導行為處理與因應、領導托育人員大團體技巧等)</p>				<p>4. 認識學習型組織的概念、內容與重要性</p> <p>5. 運用組織動能，建構學習型組織</p>	<p>力資源運用(如不同背景能力之訪輔人員與托育人員)(含實例)</p> <p>4. 掌握群體氛圍，以提升職場團體動力(員工激勵，提升士氣)(實例或實作)</p> <p>5. 學習型組織特色與建構策略(實例或實作)</p> <p>6. 學習型組織的實務應用(如協力圈)</p>	
三、工作夥伴關係與衝突化解	衝突與危機處理	<p>1. 辨識衝突與危機情境</p> <p>2. 瞭解組織或人間際間衝突原因、種類、化解方法與技巧</p>	<p>1. 衝突起因、本質、範圍、種類和影響</p> <p>2. 衝突與危機防制(包含內、外部衝突)</p> <p>3. 危機敏察、研判與處理(如介入之時機掌握)(實例或</p>	<p>課堂講述、實例說明、實作練習、個案討論</p>	三、工作夥伴關係與衝突化解	<p>危機事件案例研討</p>	<p>1. 認識常見衝突與危機事件類型</p> <p>2. 診斷與分析居家托育服務各類危機事件問題</p> <p>3. 增進處理各類型危機個案問題能力</p>	<p>1. 居家托育服務中心常見衝突與危機事件類型(如兒保、意外事故等)</p> <p>2. 透過案例分析危機事件診斷與處理步驟、方法及</p>	<p>課堂講述、實例說明、實作練習、個案討論</p>	

			3. 學習危機處理方法、過程與運作	實作) 4. 衝突化解的方法與技巧(實例或實作) 5. 案例討論：衝突問題產生原因與輔導策略					策略 3. 兒童及少年相關權益申訴及案例討論(情、理、法不同層面) 4. 相關資源認識(如家暴中心、調解委員會等)	
--	--	--	-------------------	--	--	--	--	--	---	--

註：

- 一、第一類群-動機職能：本類群課程的實施在於強化職能動機，透過瞭解此職類工作的價值與意義，認識大環境及職涯脈動趨向，建立職業認同，並探討此職類工作特性與專業需求，促進發揮專業精神與工作效能，進而建立職涯發展願景。
- 二、第二類群-知識職能：本群組課程的目的在於掌握此職類的專業知識資訊與所需技能，建立工作價值概念與成本意識，同時能有效察覺工作問題，增進解決方法與策略之知能，以成為本職類之優質人力資本。
- 三、第三類群-行為職能：本群組課程的目的在於提升此職類之職務表現與協調技能，認同組織體制與自我定位，瞭解團隊運作之效益，透過有效溝通協調，發揮團隊合作的綜效，以體諒包容思維，面對衝突，化解衝突，形成務實有用的內部及外部互動協作力量。