

南臺人文社會學報 2022 年 5 月

第二十六期 頁 33-63

臺南市托嬰中心家長對托育服務滿意度之調查

白華枝 * 游明恩 **

摘要

本研究係探討臺南市托嬰中心家長對托育服務之滿意度，以及探討家庭背景變項在不同面向之托育服務的滿意度是否有差異。本研究以問卷方式以臺南市托嬰中心的家長為對象進行施測，有效問卷為 605 份。結果發現：在托育政策方面，家長送托會優先選擇準公共化托嬰中心；最為重視的托育政策為育嬰補助；家長得知托嬰中心的主要管道最多的為自行尋找。在嬰幼兒家長對托育服務滿意度之現況方面，滿意度屬於中上程度，在行政措施滿意度的平均值最高，嬰幼兒發展之現況的平均數最低。家長背景變項與滿意度之差異性分析方面，子女人數在二人的家庭對行政措施的滿意度最高；祖父母對於教保活動師資的滿意度顯著大於父親與母親；父親對嬰幼兒語言的發展滿意度為最高。

關鍵詞：托嬰中心、托育服務滿意度、托育政策

* 白華枝，台南應用科技大學幼保系助理教授

電子信箱：tc0089@mail.tut.edu.tw

** 游明恩，森怪獸托嬰中心負責人

收稿日期：2022 年 1 月 20 日；修改日期：2022 年 5 月 23 日；接受日期：2022 年 5 月 30 日

A Survey Study of Child-Care Service Satisfactions in Tainan City

Hwa-Chih Pai Ming-En You***

Abstract

The purpose of this study was to conduct a survey of parental satisfaction with child-care services and beliefs about child-care policy, and to look for demographic factors related to these opinions. The participants were 605 parents with infants or toddlers enrolled in nursery schools in Tainan City. The results showed: In terms of child-care and policy, the preferred choice was the quasi-public nursery school. In terms of child-care policy, parents placed greatest value on child-care subsidies. The most common channel for transmission of information about infant care centers was for parents to proactively seek information themselves. Overall, the results revealed a medium to high level of parental satisfaction with child-care services, with the highest average level of satisfaction being with administrative measures and the lowest with the status of infant and toddler development. Some significant differences were found in parental background variables, with families of more than two children having the highest levels of satisfaction with administrative measures, and grandparents reporting significantly higher satisfaction with childcare activities and teacher quality than parents. In the infant and toddler language development area, fathers had a significantly higher rate of satisfaction than others.

Keywords: *infant care centers, child-care service satisfaction, child-care policy*

* Hwa-Chih Pai, Assistant Professor, Dept. of Early Childhood Educare, Tainan University of Technology

Email: tc0089@mail.tut.edu.tw

** Ming-En You, Director, Forest-Beasts Child-Care center

Manuscript received: Jan. 20, 2022; Modified: May. 23, 2022; Accepted: May. 30, 2022

壹、前言

一、研究背景與動機

高品質的兒童照顧定義為兒童能在優良的環境中得到妥善照顧、且環境提供盡情探索、遊戲及友善學習空間(Ruzek, Burchinal, Farkas, & Duncanc, 2014)。高品質的托育服務包含老師與嬰幼兒的互動品質、環境提供的素材、整體環境結構、師生比、兼顧軟、硬體品質。而評鑑托育品質應全方位描述嬰幼兒所接受的照顧方式，並提升托育品質的方法(Marshall, Creps, Roberts, Glantz, & Robeson, 2004)。根據內政部(2021)統計資料，臺灣自2014年至2016年間總生育率在1.165‰至11.175‰之間，出生人數維持在20萬人左右，但自2017年後逐年下降，至2021年出生人數則已降至153,820人。少子女化是臺灣高度關注的議題，幼兒園、托嬰中心開始受到低出生率的波及，面臨招生不足、鄰近園所競爭激烈，在少子女化攻勢下，紛紛倒閉。托嬰中心除了要面對少子女化的危機，也要顧及托育服務內容及品質是否符合家長的需求與期待。臺南私立托嬰中心於2020年的收托人數為1,961人(臺南市社會局, 2020)，而臺南的出生人口為10,783人(臺南市政府民政局, 2020)。臺南托嬰中心的托育人數與出生人口數有所差距，在托育名額不足之下，家長的送托需求高，托嬰中心的服務品質能否符合家長需求，在此呈現本研究重要性之一。

托嬰中心虐童事件層出不窮，在2020年1月中就爆發多起托嬰中心、幼兒園疑似不當管教、虐待兒童事件。台中、嘉義都有幼兒園將哭鬧的小孩綑綁起來、限制其自由並與其他幼兒隔絕。這些虐童事件並非個案，有些托育單位不僅有對幼兒暴力相向問題，還有辱罵、拖行、綑綁、強迫餵食、剝奪食物、提供不潔食物、忽視等虐待行為(自由時報, 2019)。媒體報導托嬰中心的負面新聞，使得家長難以信任托嬰中心，對於托育孩子感到提心吊膽，即使有托育需求，家長也不敢放心送托。因此，托嬰中心面臨著家長不信任，親師之間的情感也受虐兒事件影響。托育人員的素質、情緒、師資亦為托育品質的重要部分，探究高品質托嬰中心須具備哪些基本要素才貼近家長實質的需求與期待？此為本研究重要性之二。

臺南市社會局(2021)為鼓勵家長將子女送托至與政府簽約合作之

私立托嬰中心、居家托育人員或公共家園，將補助金額提高。若子女送托嬰中心或居家托育人員托育者，一般戶(稅率未達 20%)每人每月補助 7,000 元；中低收入戶為 9,000 元；低收入戶及弱勢家庭為 11,000 元。而送托公共托育家園或公設民營托嬰中心者，一般戶每人每月 4,000 元；中低收入戶為 6,000 元；低收入戶及弱勢家庭為 8,000 元。其目的為減輕家長托育費用負擔，並藉此吸引更多家長將嬰幼兒送托，讓家長能同時兼顧育兒與工作。根據臺南市社會局在育兒資訊專區所提供的資料顯示：2018 年臺南市的私立托嬰中心總數共 64 所，加入準公化的托嬰中心有 55 所，公共家園共有 2 所（臺南市社會局，2018）。至 2020 年 6 月 87 所私立托嬰中心，已有 71 所加入準公共化，公共家園有 6 所（劉上維，2021）。此表示臺南市政府對於準公共化政策落實之努力是有目共睹的，然而因應新的準公共化政策，家長對政策的信念以及最重視的托育政策為何？此為本研究重要性之三。

二、 研究目的

在社會變遷之下，因著經濟條件的不同，傳統家庭逐漸轉型為雙薪家庭。女性在結婚後投入工作，除了增加經濟收入之外，也滿足女性個人在育有子女的同時，也能繼續在職場發揮所長。因此不論男性或女性皆投入職場，改變了家庭的生活形態。此種家庭生態的變化，也造成雙薪家庭所面臨如何照顧和養育子女，父母親面臨嬰幼兒學齡前家庭教育需求的轉變及雙親在育兒角色分工上的適應（高淑清，2000）。根據前述研究背景與動機，本研究欲探討臺南市零到二歲嬰幼兒家長對托育服務及政策信念的滿意程度。本研究主要目的如下：

- 一、瞭解臺南市托嬰中心家長對托育政策看法。
- 二、瞭解臺南市托嬰中心家長對托育服務滿意度之現況。
- 三、探討臺南市托嬰中心家長背景因素對托育服務滿意度之差異。

貳、文獻探討

一、 托育服務滿意度

「滿意度」為消費者在購買服務或產品時的評估，反應了顧客期望，它是判斷產品或服務功能是否滿足顧客需求（Oliver,1997）。托育服務是

為了提供家庭因工作、個體身心無法負荷等因素而設置的正式托育照顧系統，因而托育服務對孩子與家庭都將有深遠的影響。家長對服務提供的知覺感受，則稱托育服務滿意度（陳若琳、涂妙如、李麗圳，2014）。

陳若琳、涂妙如和李麗圳（2014）將托育服務家長的滿意度構面分為行政層面、托育環境、托育專業度層面、托育態度。李青芬及唐先梅（2007）指出托兒所家長滿意度需求為托兒所費用、托育補助、托兒所與家長的聯繫、嬰幼兒作息、課程規劃。吳家慧（2013）、洪巧音（2004）將托育服務的滿意度分為行政理念、環境設備、教保活動三個部分。祝興萍（2017）、蕭夙娟（2016）認為托育服務品質的需求要點為有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性。有形性是指嬰幼兒園的軟體設備與課程能否符合家長需求；可靠性是指嬰幼兒園能獲得家長的信任，口碑良好；反應性是指嬰幼兒園若發生緊急事件時，能第一時間作出判斷，應變能力好；保證性是指嬰幼兒園的專業知識足夠，能夠處理家長的問題，並且謙虛接受；關懷性是指嬰幼兒園的主管及老師是否能關心嬰幼兒的身心理需求，並促進嬰幼兒身心發展。若托育機構能提供越多的有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性，則家長的滿意度則越高（蕭夙娟，2016）。另外，嬰幼兒的身心發展階段是父母親所重視的一環，而嬰幼兒微觀系統如家庭、托嬰中心、托育人員皆會影響嬰幼兒發展。歸納上述有關托育滿意度的研究，本研究在設計托育服務滿意度問卷時，將托育服務滿意度分為服務品質（行政措施、環境設備、教保活動）及嬰幼兒發展服務現況（嬰幼兒語言發展、嬰幼兒身體動作發展、嬰幼兒社會情緒發展）。

二、國內外相關研究探討

Scopelliti & Musatti（2013）使用調查研究法，以義大利羅馬的嬰兒日托中心家長為研究對象，共計 2,936 名受試者，研究育兒價值、教育嬰幼兒及總體滿意度，結果表明父母對嬰幼兒保育有多方面的看法，在育兒價值方面：父母認為應該增進嬰幼兒的自主權、瞭解嬰幼兒需求並化為行動，重視嬰幼兒與社會間的關係，然而父母對自己的育兒經歷滿意度較低；在教育嬰幼兒方面：父母認為養育嬰幼兒是一件困難的事，然而這與本身有關，與日托中心的整體滿意度無關。研究建議日托中心應該讓父母表達關於嬰幼兒質量的機會，這將會使日托中心及嬰幼兒教育機構能更瞭解家長需求。

Nirmala (2015) 使用訪談及視頻調查法，研究對象來自新加坡 12 所托育中心，12 名主管人員，22 名父母，共計 46 名受試者。滿意度的相關因素為：情感信念、嬰幼兒護理方面以及父母期望。研究結果為：托育中心的主管、托育人員及家長都認為嬰幼兒護理及教育是同等重要，僅少數主管及托育人員認為嬰幼兒的學習與發展是至關重要。托育人員認為認知刺激、智力刺激較適合年齡較大的兒童，對於托嬰階段尚不需要。主管和托育人員都表示實務經驗對於培訓托育人員是非常重要的，且提出托育人員不能依賴他們的母性本能，托育照顧無法替代母親的家庭功能。

許雅惠 (2010) 採取立意抽樣的問卷調查法。研究對象為桃園縣私立幼稚園之家長，家長滿意度之相關因素為經營管理、教保品質、衛生保健、環境設施。研究結果顯示，嬰幼兒家長對於整體服務品質的滿意度介於重視與非常重視間，顯示嬰幼兒家長對服務品質多為滿意。不同身分背景的家長對服務品質無顯著水準差異。嬰幼兒家長對服務品質的需求與真實感受呈現正相關。

陳若琳、涂妙如和李麗圳 (2014) 以焦點團體座談及問卷調查法，研究對象為新北市 0-3 歲嬰幼兒三種不同托育型態的家長進行抽樣：社區托育人員的家長、立案托嬰中心的家長、自行照顧的家長。家長滿意度之相關因素為行政層面、托育環境、托育專業度層面、托育態度。研究結果顯示：家長對社區托育人員及托嬰中心的滿意度高於家人自行照顧。

參、研究方法

一、研究對象

本研究以臺南市 64 所私立托嬰中心家長為標的母群體。臺南市全市共分為 37 個行政區域(臺南市政府民政局，2018)，其中設有托嬰中心的 15 個行政區域為：中西區、北區、安平區、東區、安南區、南區、新營區、佳里區、將軍區、新化區、善化區、仁德區、歸仁區、永康區、新市區 (臺南市政府社會局，2018)，研究對象範圍包含以上 15 個臺南行政區之 64 所托嬰中心，收托嬰幼兒總數為 2,095 人。

正式問卷調查研究對象採非隨機抽樣之志願抽樣 (Volunteer Subjects Sampling) 方式進行。研究者於社團法人臺南市嬰幼兒托育協會網路平臺

上公布發放問卷之訊息，統計有意願協助填寫問卷之中心，並採郵寄的方式寄送至各托嬰中心。社團法人臺南市嬰幼兒托育協會的成員必須為台南市托嬰機構之業者，包括私立托嬰中心及加入準公托之業者。本研究於 2019 年 3 月 26 日發放問卷 736 份及小禮品至托嬰中心，並於 2019 年 4 月 19 日收回正式問卷 668 份，將無效問卷與漏答問卷剔除後，有效問卷為 605 份。

二、研究工具

(一) 問卷量表內容

問卷名稱為「臺南市托嬰中心家長對托育服務滿意度之問卷調查」分為兩個部分，第一部分為基本資料，包括：家長身分、家長年齡、教育程度、職業類別、家庭結構、薪資結構、家中子女數、子女送托人數，以及子女主要照顧者；第二部分問卷內容分四個構面，分別為行政措施、環境與設備、教保活動、嬰幼兒發展。問卷編製乃參考洪巧音(2004)編製之「幼托園所家長托育服務品質需求與滿意度問卷」；陳若琳、涂妙如和李麗圳(2014)編製之「新北市家長托育滿意度及需求調查-托嬰中心版」，臺南市社會局(2018)編製之「臺南市私立托嬰中心評鑑指標」。本研究係以研究者之專業知識背景，並參考以上四份問卷及評鑑指標，建構本研究工具之內涵，做為本研究預試及正式問卷，擷取部分托育服務滿意度之相關內容呈現如下：

1. 洪巧音(2004)編製之「幼托園所家長托育服務品質需求與滿意度問卷」。第一部分為「行政理念」：合法立案之托育中心、合適師生比、收費合適之托育中心、收托時間配合家長需求具彈性、家長的需求可以立即得到中心的處理與回應、提供專業教養資訊。第二部分為「環境設備」：內容分為「安全防護」、「衛生措施」兩部分。安全防護為教具的設置與嬰幼兒遊戲設備符合嬰幼兒身高；衛生措施為廚具餐具殺菌、衛生處理良好、提供適合嬰幼兒營養衛生的餐點設計。第三部分為「教保活動」：內容分為「優良師資」、「適合嬰幼兒學習」兩部分。優良師資為老師具有專業合格證書、托育人員以和藹的表情面對嬰幼兒、留意嬰幼兒安全；適合嬰幼兒學習為設計嬰幼兒親自動手的活動、提供各式不同教材引導嬰幼兒參與，觀察嬰幼兒個性並提供個別化教學來引導嬰幼兒學習與生活自理。

2. 陳若琳、涂妙如、李麗圳(2014)編製之「新北市家長托育滿意度及需求調查-托嬰中心版」。第一部分為「您對目前托嬰中心提供的行政服

務」：提供育兒資訊或托育活動、托嬰中心收費的合理性。第二部分為「您對目前托嬰中心教保人員/托育人員的托育服務」：提供聯絡本和學習檔案、能與家長分享對寶寶的觀察、對待寶寶具耐心。第三部分為「您對目前托嬰中心所提供的托育環境品質」：合適的安全環境措施。

3. 臺南市社會局(2018) 編製之「臺南市私立托嬰中心評鑑指標」。第一部分為「行政管理」：機構合法性、訂定完整收托及收退費基準。第二部分為「教保活動」：托育環境符合嬰幼兒發展，並定期清潔及維護、提供安全、符合嬰幼兒發展的設施、設備、教學素材，並定期清潔及維護、依據嬰幼兒發展規劃適齡適性的教保活動、托育人員能即時正向回應嬰幼兒需求、記錄嬰幼兒學習狀況與生活情形。第三部分為「衛生保健」：根據嬰幼兒發展設計副食品、食品製作與衛生安全、定期檢視改善環境安全與防護措施。

4. 臺北市衛生局發展檢核表(2017)。第一部分為「嬰幼兒語言發展」：嬰幼兒語言專業知識、引導嬰幼兒學習說話、提升嬰幼兒語言發展方面。第二部分為「嬰幼兒身體動作發展」：身體動作專業知識方面、感覺統合教具設計、體能活動設計方面、提升嬰幼兒身體動作發展方面；第三部分為「嬰幼兒社會情緒發展」：社會情緒發展專業知識方面、引導正向嬰幼兒互動方面。

綜合以上所述相關之內容，本研究以「行政措施」、「環境與設備」、「教保活動」、「嬰幼兒發展」四個部分作為托育品質構面。

(二) 內容效度

在內容效度部份，為了避免問卷題意不清以確認問卷之確切性，敦請三位國立大學幼教及教育專家學者、兩位托嬰中心的負責人及主任、兩位托嬰中心家長，一起協助修訂「臺南市托嬰中心家長托育服務滿意度問卷」，針對問卷題目與內容加以檢核鑑定，以檢視問卷題目之適切性，並根據專家學者、托育員及家長的意見進行彙整，編訂「臺南市托嬰中心家長托育服務滿意度問卷」為預試問卷初稿，共 56 題。

(三) 預試問卷填答與計分方式

本研究所編定的「臺南市托嬰中心家長托育服務滿意度問卷」第二部分採用李克特量表 (Likert Scale) 四點尺度量表 (four point scale)，在每題敘述後，分別「非常同意」、「同意」、「不同意」、「非常不同意」四選項，依序給予 4、3、2、1 不同的分數，代表不同的滿意程度，並請受試者逐條的閱讀題目，不跳題作答，根據最符合自身實際狀況填答，最後

計算量表的得分情形，得分越高表示受試者對服務品質的滿意度越高。

(四)問卷預試與分析

預試回收有效問卷共 102 份，根據問卷預試結果進行項目分析和信度估計。將所有受試者 102 人當中，各取全量表總分最高與最低的各 27 % 為極端組，進行平均數差異檢定，來檢定每個題目的鑑別度，若決斷值 (CR) 達顯著差異水準 ($p < .05$) 時，表示該題具有鑑別度。其中第 6、26、27 及 35 題，因為兩組極端分數組之標準差為 0，因此無法進行平均數差異 t 檢定。考量題項的內容，第 27 題與 28 內容相似，因此將第 27 題刪除。數據顯示，其他所有題項皆達顯著水準，因此，皆予以保留。本研究之問卷經「項目分析」後，再將全數預試問卷進行初步之信度考驗，可得問卷總量表之 Cronbach α 係數為 .989，顯示問卷具有高度之信度。

(五)正式問卷

正式問卷最終題數為 55 題，包含「行政措施」8 題，Cronbach α 係數為「.808」；「環境與設備」15 題，Cronbach α 係數為「.853」；「教保活動」14 題 Cronbach α 係數為「.825」；「嬰幼兒發展」18 題 Cronbach α 係數為「.874」。總量表之 Cronbach α 係數為 .915，顯示問卷具有高度之信度。

三、研究流程

本研究依據研究目的利用統計分析結果進行歸納、說明與分析，並依據文獻探討的資料做對照和佐證，最後提出研究的結果與建議以完成撰寫。

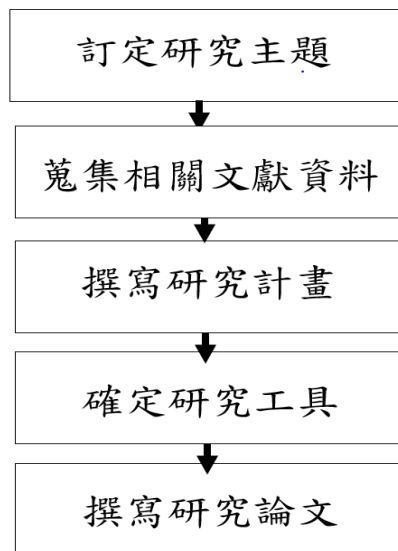


圖 1 研究流程

四、統計分析

本研究依據問卷調查所收集到之資料，使用統計套裝軟體版 SPSS for Window (23.0 版) 統計套裝軟體進行資料處理與統計分析，其資料處理分析方法如下：

(一) 描述性統計(Descriptive of Statistics Analysis)

根據「臺南市零到二歲嬰幼兒家長對托育服務滿意度及政策信念之問卷調查」以次數分配、百分比來表現研究對象特性及其家長滿意度得分結果。

(二) 單因子變異數分析(One-way ANOVA)及雪費(Scheffe)事後比較

以單因子變異數分析不同背景變項對滿意度是否存在差異，包括：家長身分、家長年齡、社經地位、家庭結構、家中子女數、共計幾位嬰幼兒在托嬰中心托育、子女主要照顧者等不同背景變項的家長對於托嬰中心的滿意度及行政措施、環境與設備（環境與設備-安全防護、環境與設備-衛生措施）、教保活動（教保活動之師資方面、教保活動之嬰幼兒學習方面）、嬰幼兒發展（嬰幼兒語言發展、嬰幼兒身體動作發展、嬰幼兒會情緒發展）此四個構面之間的差異。其整體服務滿意度之現況與四個構面的差異情況，若達顯著水準，再進行雪費事後比較。

肆、結果與討論

一、家長之背景資料

在家長之身份別部份如表 1 至表 3 所示：父親 173 人（占 28.6%）、母親 411 人（占 67.9%）、祖父母 21 人（占 3.5%）；家長年齡為：25 歲以下有 25 人（占 4.1%）、26-40 歲有 494 人（占 81.6%）、41 歲以上有 86 人（占 14.3%）。研究結果顯示家長填答問卷者年齡為「26-40 歲」居多，其次為「41 歲以上」，最少的為「25 歲以下」；在社經地位部份：家長教育程度國小 3 人（占 0.5%）、國中 13 人（占 2.1%）、高中職 122 人（占 20.2%）、專科或技術學院 89 人（占 14.7%）、大學占 288 人（占 47.6%）、碩士 85 人（占 14.1%）、博士 5 人（占 0.8%）。家長職業類別統計顯示高級專業人員、高級行政人員 22 人（占 3.6%）、專業人員、中級行政人員 162 人（占 26.8%）、半專業人員、一般性公務人員 161 人（占 26.6%）、技術性工人 157 人（占 26.0%）、無技術性、非技術性工人 103 人（占 17.0%）；

家庭結構部：核心家庭 348 人 (57.5%)、三代同堂 166 人 (27.4%)、大家庭 62 人 (10.2%)、單親家庭 13 人 (2.1%)、其他 16 人 (2.6%)。研究結果顯示家長結構以「核心家庭」居多，其次為「三代同堂」、最少為「單親家庭」；薪資結構部份：父母雙薪 507 人 (占 83.8%)、父親單薪 70 人 (11.6%)、母親單薪 20 人 (占 3.3%)、長輩完全支持 8 人 (占 1.3%)。研究結果顯示家庭薪資結構以「父母雙薪」最多，其次為「父親單薪」最少為「長輩完全支持」。

表 1

家長身分次數分配表

	人數	百分比(%)	累積百分比(%)
(1) 父親	173	28.6	28.6
(2) 母親	411	67.9	96.5
(3) 祖父母	21	3.5	100.0

表 2

家長年齡次數分配表

	人數	百分比(%)	累積百分比(%)
(1) 25歲以下	25	4.1	4.1
(2) 26-40歲	494	81.6	85.8
(3) 41歲以上	86	14.3	100.0

表 3

社經地位(教育程度及家長職業)次數分配表

教育程度			
	人數	百分比(%)	累積百分比(%)
(1) 國小	3	.5	.5
(2) 國中	13	2.1	2.6
(3) 高中職	122	20.2	22.8
(4) 專科或技術學院	89	14.7	37.5
(5) 大學	288	47.6	85.1

(6) 碩士	85	14.1	99.2
(7) 博士	5	.8	100.0
職業			
(1) 高級專業人員、高級行政人員	22	3.6	3.6
(2) 專業人員、中級行政人員	162	26.8	30.4
(3) 半專業人員、一般性公務人員	161	26.6	57.0
(4) 技術性工人	157	26.0	83.0
(5) 無技術性、非技術性工人	103	17.0	100.0

二、家長對於托育政策之看法

(一) 選擇托育零到二歲嬰幼兒時考量的最主要因素

家長送托零到二歲嬰幼兒最主要考量因素；準公共化托嬰中心 443 人（占 73.2%）、公共家園 68 人（占 11.2%）、保母 79 人（占 13%）、祖父母 15 人（占 2.4%）。洪巧音（2004）探討不同個人狀況之家長親屬別，對幼托園所家長托育服務品質之需求有顯著差異與本研究相似結果。以目前實務現場的狀況來觀察，現在的祖父母較不願意擔任照顧嬰幼兒的角色，可能原因為年事已高、身體狀況不佳無法照顧嬰幼兒，也可能因為世代教養觀念不同，子女主要照顧者期待托育嬰幼兒時能讓嬰幼兒學習、體驗更豐富的活動，因此子女主要照顧者在選擇托育服務時將嬰幼兒送至托嬰中心為最主要考量。此外，因本研究進行問卷調查時，臺南市社區公共托育家園目前僅兩間，且一間僅托育 12 位嬰幼兒，有可能是家長不清楚公共家園的托育狀況或者雖希望能將嬰幼兒托育於公共家園，但因名額過少且是新政策的關係，仍以準公共化托嬰中心為主，因此造成公共家園排行第二，但真正原因有待後續研究之探討。臺南市社會局為因應少子女化，也積極規劃以社區為基礎的托育服務，推動「社區公共托育家園」的設置，到 2020 年預計成立 23 處托育家園。此外，臺南市政府社會局（2018）表示社區公共托育家園每月托育費用 1 萬元，一般家庭的家長申請托育補助 3,000 元，具福利身份的家長（中低或低收）

需負擔 3-5 仟元托育費用，希望透過托育補助費用的補助能鼓勵家長考慮將嬰幼兒送托至公共家園。

(二) 家長最重視政府所提供的托育政策

政府所提供的托育政策最為重視的依序為：育嬰補助 354 人(占 58.5%)、普設零到二歲公共托育 137 人(占 22.6%)、生育津貼 27 人(占 4.5%)、友善育兒環境 87 人(占 14.4%)。政府實施育嬰補助，正是巨觀系統影響家長對政策的重視。巨觀系統位於生態系統的最外圍，是一個廣泛的體系，包含微觀系統、中間系統以及外圍系統，巨觀系統會間接、直接的影響所有子系統，不同系統間的運作方式皆有所差異，且會影響個體發展(Tudge et al., 2009)。從研究數據顯示，家長最在意的政策為育嬰補助，可能是因為台南市社會局為鼓勵家長將子女送托與政府簽約合作之私立托嬰中心或居家托育人員及公共托育家園者，將補助金額提高之故。補助費用的調高對於家長是一大福利，可以減少托嬰費用的負擔，因此也較為重視。

(三) 照顧嬰幼兒需要幫手時可托育之支援者

家長需要托育支援時，娘家 314 人次(占 51.9%)、夫家 142 人(占 23.5%)、托嬰中心臨托服務 104 人(占 17.2%)、保母 29 人(占 4.8%)、朋友 16 人(占 2.6%)。本研究發現父母托育嬰幼兒若需幫忙時會傾向由母親的家人幫忙照顧，其次才是夫家及臨托服務。推測其原因可能是因為母親託付娘家照顧嬰幼兒比較不會有婆媳間的壓力，對於娘家照顧嬰幼兒比較信任，且照顧重責在母親身上，因此當父母親需要托育支援時，是否多由母親解決托育問題，有待後續研究之探討。

(四) 除父母外，嬰幼兒在零到二歲階段影響孩子最重要的人物

家長認為影響零到二位嬰幼兒最重要的人：托嬰中心老師 399 人(占 66.0%)、祖父母 92 人(占 15.2%)、手足 58 人(占 9.6%)、同儕 56 人(8.9%)。研究結果顯示家長認為托嬰中心是影響嬰幼兒最重要的人，Nirmala (2015) 的研究發現家長認為嬰幼兒照護及教育是很重要的；而 Scopelliti & Musatti (2013) 的研究顯示父母對自己的育兒經歷滿意度較低。這兩個研究結果與本研究有相似處，推測原因可能是因為嬰幼兒在托嬰中心從早上 7:30-17:30 長達十小時，托嬰中心老師在這十小時的托育服務裡，需替嬰幼兒換尿布、餵食、處理嬰幼兒情緒、規劃各項不同的活動陪伴嬰幼兒。托嬰中心老師與嬰幼兒的交互活動、托嬰中心的行政措施、環境與設備的規畫、教保活動設計、托嬰中心師資、符合嬰幼

兒發展的活動設計，皆是每天十小時與嬰幼兒最直接相關。本研究發現托嬰中心老師為家長認為影響嬰幼兒重要人物，然而托嬰中心老師對於嬰幼兒的影響與嬰幼兒發展是否有關連，有待後續研究之探討。

(五) 選擇托育地點會考量的距離點

家長選擇的托育地點離哪裡較近：離住家較近 363 人（占 60.0%）、離我的工作地點較近 138 人（占 22.8%）、離我的配偶工作地點較近 52 人（占 8.6%）、離孩子祖父母或外祖父母家較近 52 人（占 8.6%）。研究結果與陳若琳、涂妙如和李麗圳（2014）的研究結果相似，其研究發現離住家較近為最多，以離祖父母家較近為最少。寶寶的托育地點離住家較近最高與目前的托育現況符合，推測家長選擇托育地點時會考慮到接送的方便性，於是有六成的家長考慮托育地點時選擇離住家最近的托嬰中心。

(六) 得知受托之托嬰中心的主要管道

家長得知托嬰中心的主要管道：自行尋找 312 人（占 51.6%）、親友推薦 165 人（27.3%）、同事、鄰居推薦 95 人（15.7%）、托嬰中心主動招生、宣傳或活動 20 人（3.3%）、社會局或政府相關部門轉介 13 人（2.1%）。研究結果與陳若琳、涂妙如和李麗圳（2014）的研究結果相同，此研究發現自行尋找為最高，社會局為最低。推測現在的家長因網路平台的流通快速，且透明化，當家長在選擇托嬰中心時有可能會上網查詢托嬰中心評價、臉書的活動內容等，而親友推薦是托嬰中心的口碑，若托嬰中心的口碑好，也會是家長互相介紹的管道，最少的則是社會局或政府相關部門轉介，在臺南市社會局在網頁會公告托嬰中心的收費與收托人數，然而並未公告托嬰中心是否額滿，因此家長在找尋托嬰中心時還是要以親自找尋托嬰中心為最多。

(七) 有托育問題時會詢問的人士

當家長遇到托育問題時請教誰：托嬰中心工作人員 204 人（33.7%）、自行網路查詢 144 人（23.8%）、父母、長輩或親戚 122 人（20.2%）、周邊朋友 119 人（19.7%）、政府資源或民間團體 16 人（2.6%）。研究結果與陳若琳、涂妙如和李麗圳（2014）的研究結果的排序不同，其研究發現為家長遇到托育問題時自行上網尋找為最高，最低為尋求政府機構或民間團體協助。從本研究可以得知，家長遇到托育問題時會將托嬰中心人員視為諮詢的對象，以實務現場相符，有些家長可能是第一胎，還是新手爸媽，對於照顧新生兒還在摸索學習的階段，家長會與托嬰中心

老師討論嬰幼兒喝奶的情況、脹氣、排便、情緒安撫、如何睡過夜等。此部分與家長認為影響零到二歲嬰幼兒最重要的人以托嬰中心老師為最高，占 66.0%相呼應，表示托嬰中心的工作人員對家長及嬰幼兒來說是很重要的，托嬰中心的工作人員是與嬰幼兒親密接觸的人，因而老師的專業育兒知識是家長所信任的，老師也是家長若有育兒問題時會請教的對象。此外因為每天送孩子到托嬰中心，若有問題直接詢問工作人員最方便。

三、嬰幼兒家長對托育服務滿意度之現況

嬰幼兒家長對托育服務滿意度之現況是指嬰幼兒家長在「托育服務滿意度」問卷中的得分，其得分數越高代表嬰幼兒家長對托育服務的現況越好，托育服務滿意度共分為共四個構面，分別為「行政措施」、「環境與設備」、「教保活動」、「嬰幼兒發展」。行政措施滿意度之現況平均分數為 3.39，介於「同意」與「非常同意」之間，屬於中上程度，各題之平均數介於 3.28~3.50 之間，得分最高的是對托嬰中心為社會局合法立案之機構感到滿意，最低的是對托嬰中心托育收費感到滿意；環境與設備之現況平均分數為 3.37，介於「同意」與「非常同意」之間，屬於中上程度，且就各題之平均數介於 3.11~3.44 之間，得分最高的是托嬰中心的空間設有安全鎖感到滿意，最低的是托嬰中心的監視系統方面感到滿意；教保活動之現況平均分數為 3.36，介於「同意」與「非常同意」之間，亦屬於中上程度，且就各題之平均數介於 3.31~3.44 之間，得分最高的是對我托嬰中心的托育人員能與我分享幼兒在園狀況感到滿意，最低的是托嬰中心能提供幼兒親自動手體驗的機會感到滿意；嬰幼兒發展之現況平均分數為 3.31，介於「同意」與「非常同意」之間，亦屬於中上程度，且就各題之平均數介於 3.21~3.36 之間，得分最高的是托育人員在幼兒身體動作發展專業知識方面感到滿意，最低的是托育人員能依照個別差異引導幼兒社會情緒感到滿意。由以上的說明可知，嬰幼兒家長對托育服務滿意度之現況屬於中上程度，此結果與許雅惠（2010）的研究結果相似，但在本研究還可細分出在行政措施滿意度的平均值最高，而在嬰幼兒發展之現況的平均數最低。

四、家長背景變項與滿意度之差異性分析

(一) 在「行政措施」滿意度之差異分析

本研究以單因子變異數分析(ANOVA)比較分析不同人口變項與行政措施得分數間是否達顯著水準。研究結果顯示在家長之身分、年齡、家庭結構、薪資結構、子女送托托嬰中心數、子女主要照顧者、社經地位皆未達到顯著水準，而在「家中子女數」達到顯著差異。本研究以八個題目對行政措施進行測量，從平均數 F 檢定顯示家中子女為二人上有顯著差異。以總分最高 32 分，最低 8 分，表 4 的數據可得知，「家庭狀況」對「行政措施」的 F 檢定結果，F 值為 3.372，*p* 值為.035，達顯著水準差異，由表中的平均數後可得知，家中子女人數一人對行政措施的滿意度之平均數為 27.1463、家中子女人數二人對行政措施的滿意度之平均數為 27.2738、家中子女人數三人對行政措施的滿意度之平均數 25.9070，顯示家中子女人數在二人的家庭背景對於行政措施的滿意度為最高，其次是家中子女人數為一人，家長子女數為三人以上的滿意程度為最低。再由雪費事後比較的數據可以知道，家中子女為二人對於行政措施的滿意度顯著性大於家中子女為三人以上，顯示家中子女為二人對於行政措施的滿意度最高。

本研究推論，當家庭成員迎接新成員到來，對於托嬰中心的制度有一定的理解，因著熟悉托嬰中心的行政措施更能找到與自己契合理念的托嬰中心，而有三個孩子後家庭結構改變，托育需求與目的也有所改變，是否對於托嬰中心的行政措施的要求會變高而影響其滿意度，有待後續研究之探討。

表 4

「家庭狀況」對「行政措施」平均數 F 檢定與雪費事後比較摘要表 *N*=605

家中子女數	個數	平均數	單題平均	標準偏差	F 值	Scheffe'
一人(1)	177	27.1463	3.3781	3.14968	3.372*	2>3
二人(2)	52	27.2738	3.4092	3.23992		
三人以上(3)	74	25.9070	3.2384	3.52416		
總體平均	605	27.1147	33.3893	3.22984		

**p*<.05

(二)在「環境與設備」之滿意度差異分析

本研究以單因子變異數分析(ANOVA)比較分析不同人口變項與「環境與設備」得分數間是否達顯著水準，環境與設備又分為「環境與設備

之安全防護」及「環境與設備之衛生措施」。研究結果顯示，在嬰幼兒托育服務家長之身分、年齡、家庭結構、薪資結構、子女送托托嬰中心數、子女主要照顧者、家中子女數、社經地位皆未達到顯著水準。

(三)在「教保活動」之滿意度差異分析

本研究以單因子變異數分析(ANOVA)比較分析不同人口變項與教保活動得分數間是否達顯著水準，教保活動又分為「教保活動之師資方面」及「教保活動之嬰幼兒學習方面」。研究結果顯示，在嬰幼兒托育服務家長之年齡、家庭結構、薪資結構、子女送托托嬰中心數、子女主要照顧者、家中子女數、社經地位皆未達到顯著水準；而家長身分則在「教保活動之師資方面」達顯著水準差異。由表 5 的數據可知，「家長身分」對「教保活動之師資方面」的 F 檢定結果，F 值為 5.765， p 值為 .003，達到顯著水準差異，由表中的平均數後可得知，父親對教保活動師資方面的滿意度之平均數為 23.5087、母親對教保活動師資方面的滿意度之平均數為 23.6837、祖父母對教保活動師資方面的滿意度之平均數為 25.6667，顯示祖父母對教保活動師資方面的滿意度為最高，其次是母親，父親的滿意程度為最低。再由雪費事後比較的數據可以知道，祖父母對於教保活動師資方面的滿意度顯著的大於父親與母親，顯示祖父母對於教保活動師資方面的滿意度顯著最高。

隔代教養對老年祖父母，隨著年紀增長身體功能的退化、經濟上的負擔及孫子女教導之責任，無論是被迫或是自願。在重新擔任教養職責對老年祖父母而言其影響情緒與健康都是一大考驗(陳燕慧、韓晶彥、陳曉蓉、張文, 2014)。雙薪家庭需要托育嬰幼兒時，王怡又和余思靜(2000)之研究顯示，祖父母為照顧孩子的主要照顧者外，托嬰中心為現代父母托育選擇之一，而托嬰中心的托育人員為嬰幼兒最直接接觸與最親近的，在師資方面，托嬰中心的托育人員除了須有專業合格證照外，需要與家長溝通嬰幼兒照顧情況、瞭解嬰幼兒發展、察覺嬰幼兒需求等。本研究發現祖父母在「教保活動之師資方面」上，比父親與母親的滿意程度都來的高，推論托嬰中心的相關托育人員取代了以往祖父母的隔代教養之職責，且對於嬰幼兒發展專業知識，與在育兒體力上，皆比祖父母在照料上更能勝任。此外，現代父母生的孩子數量與祖父母有所差距，在育兒方面現代的父母更為講究，特別是在托嬰中心與嬰幼兒最直接接觸的托育人員，老師的資質、個性、耐心、專業育兒知識等皆是父母很重視的面向，本研究結果顯示祖父母對於在教保活動之師資方面的滿意度比父親及母親來的高，因此推測父母比祖父母更重視托育人員的品質，對托育人員的要求比祖父母還要來的高。

表 5

家長身分對教保活動之師資方面平均數 F 檢定與雪費事後比較摘要
N=605

家長身分	個數	平均值	單題平均	標準差	F值	Scheffe'
父親(1)	173	23.5087	3.3584	2.55547	5.765**	1<3 2<3
母親(2)	411	23.6837	3.3834	2.85199		
祖父母(3)	21	25.6667	3.6667	2.43584		
總體平均	605	23.7025	3.3861	2.77896		

** $p < .01$

(四)在「嬰幼兒發展」之滿意度差異分析

本研究以單因子變異數分析 (ANOVA) 比較分析不同人口變項與嬰幼兒發展得分數間是否達顯著水準，嬰幼兒發展又分為「嬰幼兒發展之嬰幼兒語言發展」、「嬰幼兒發展之嬰幼兒身體動作發展」及「嬰幼兒發展之社會情緒發展」三部分。研究結果顯示，在嬰幼兒托育服務家長之年齡、家庭結構、薪資結構、子女送托托嬰中心數、子女主要照顧者、家中子女數、社經地位皆未達到顯著水準；而「嬰幼兒發展之嬰幼兒語言發展」之家長身分則有達顯著之差異。表 6 的數據可得知，「家庭身分」對「嬰幼兒發展之嬰幼兒語言」的 F 檢定結果，F 值為 5.638， p 值為 .004，達顯著水準差異，由表中的平均數後可得知，父親對嬰幼兒發展之嬰幼兒語言的滿意度之平均數為 20.9048、母親對嬰幼兒發展之嬰幼兒語言的滿意度之平均數為 19.6399、祖父母對嬰幼兒發展之嬰幼兒語言的滿意度之平均數為 20.2948，顯示父親對嬰幼兒發展之嬰幼兒語言的滿意度為最高，其次祖父母，母親的滿意程度為最低。再由雪費事後比較的數據可以知道，父親對於嬰幼兒發展之嬰幼兒語言的滿意度顯著的大於母親，顯示父親對於嬰幼兒語言發展的滿意度最高。

過去在 Vygotsky 語言功能理論中指出出生至三歲的嬰幼兒學習語言的過程是為了要溝通，理解成人話語 (白惠芳、林梅琴、陳慧娟、張文哲譯，2011)，而托嬰中心扮演著嬰幼兒語言功能建構上的橋樑，因著嬰幼兒在托嬰中心的托育時間比在家中長，故托育人員的對嬰幼兒語言的鷹架與引導相當重要。若支持系統足夠，有助於個體發展，反之，嬰幼兒缺乏支持系統則會影響到未來的人格發展 (張欣戊、林淑玲、李明芝譯，2010)。若托育人員對嬰幼兒語言的鷹架充足，有助於嬰幼兒語言發展，

反之，則可能造成嬰幼兒語言刺激不足，與過去研究相呼應。本研究發現「父親」對於托嬰中心提供「嬰幼兒發展之嬰幼兒語言發展」的滿意度程度比起母親來的高，與描述性統計的結果相符，母親為子女的主要照顧者，較常主動與嬰幼兒說話，因此母親對嬰幼兒發展的微小變化可能較父親清楚，另外，嬰幼兒送托時，母親可能較會去留意托嬰中心老師引導嬰幼兒語言的方式，因此母親對托嬰中心老師引導幼兒語言的滿意度與父親的滿意度的定義興許有所差異，這是值得進一步瞭解與討論的。

表 6

家長身分對嬰幼兒語言發展平均數 F 檢定與雪費事後比較摘要表 $N=605$

家長身分	個數	平均值	單題平均	標準差	F值	Scheffe'
父親(1)	173	20.9048	3.4841	2.66279	5.638**	1>2
母親(2)	411	19.6399	3.2733	2.62014		
祖父母(3)	21	20.2948	3.3824	2.49647		
總平均	605	19.8711	3.3119	2.60665		

** $p<.01$

伍、結論與建議

一、結論

(一) 在托育政策方面，家長送托會優先選擇準公共化托嬰中心，最重視的托育政策為育嬰補助，得知托嬰中心的管道最多為自行尋找

本研究結果顯示：家長送托會優先選擇準公共化托嬰中心，其他依序為公共家園、保母、祖父母；最為重視的托育政策依序為育嬰補助、普設零到二歲公共托育、生育津貼、友善育兒環境；家長得知托嬰中心的主要管道依序為自行尋找、親友推薦、同事或鄰居推薦、托嬰中心招生、宣傳或活動、政府轉介。

(二) 嬰幼兒家長對托育服務滿意度屬於中上程度

本研究顯示：嬰幼兒家長對托育服務滿意度之現況方面滿意度屬於中上程度，在行政措施滿意度的平均值最高，而在嬰幼兒發展之現況的平均數最低。行政措施滿意度得分最高的是對托嬰中心為社會局合法立案之機構感到滿意，最低的是對托嬰中心托育收費感到滿意；環境與設

備滿意度得分最高的是托嬰中心的空間設有安全鎖感到滿意，最低的是托嬰中心的監視系統方面感到滿意；教保活動滿意度得分最高的是托育人員能與我分享幼兒在中心的狀況感到滿意，最低的是托嬰中心能提供幼兒親自動手體驗的機會感到滿意；嬰幼兒發展滿意度得分最高的是托育人員在幼兒身體動作發展專業知識方面感到滿意，最低的是托育人員能依照個別差異引導幼兒社會情緒感到滿意。

(三) 家長背景變項與滿意度之差異性分析，家中子女人數在 2 人的家庭對於行政措施的滿意度大於子女數有 3 人以上者；祖父母對於教保活動師資方面的滿意度顯著的大於父親與母親；父親對嬰幼兒語言發展的滿意度顯著的大於母親。

二、研究建議

(一) 對於政府的建議

1. 研究結果顯示家長選擇托育機構時考量的最主要因素為「準公共化托嬰中心」，目前臺南市私立托嬰中心普遍來說多為滿額狀態，家長有托育需求卻無從送托，特別是在台南市政府推動準公共化托嬰中心政策後，公立托嬰機構的名額一位難求，建議臺南市政府可以針對家中有 0-2 歲的家長進行調查，以瞭解托育家長的需求以及托嬰中心的現況，以利未來政策的制定與規劃。
2. 家長認為政府所提供的托育政策最為重視的為「育嬰補助」最不重視為「生育津貼」，但是因本研究為問卷調查法，無法深入瞭解家長托育政策的想法，故建議台南市政府可針對曾經使用過托育政策的家長進行質性研究或焦點團體訪談，透過訪談能夠深入探討家長對於補助及津貼的需求，以尋求最適切的補助方案。

(二) 對於未來研究的建議

本研究限於人力及時間等原因，在研究上有其限制性，例如：在研究抽樣上，抽樣對象只抽取臺南市 0-2 歲托嬰中心之家長，無法推論至其他年齡層；研究內容僅就托育服務滿意度僅包括「行政措施」、「環境與設備」、「教保活動」、「嬰幼兒發展」等四個面向，無法一一探討其他相關因素；此外，本研究必須先由家長填寫問卷，由於家長必須能自行填寫問卷，若為不識字、教育程度不高、外籍配偶家庭、單親家庭或隔代教養者，可能因父母沒時間或無法自行填寫問卷皆易被排除在外。基於以上的限制，希冀未來的研究在研究對象方面擴大研究的範圍、以

特殊性質家庭為研究對象為研究對象；在變項選擇方面，可加入親師溝通、師生互動、親職教育、疾病照護及防治等不同變項，藉由不同的面向，進行更深一層的探究；在研究方法上，可使用縱貫性研究長期追蹤托嬰中心服務品質的變化情形。

參考文獻

- 王怡又、余思靜（2000）。祖父母照顧的嬰幼兒之情緒表達探討。**嬰幼兒教育年刊**，**12**，201-228。
- 內政部（2021）。**歷年全國統計資料-出生及死亡**。台北：內政部。取自：
<https://www.ris.gov.tw/app/portal/346>
- 自由時報（2019）。**虐童事件層出不窮監委立案調查**。台北：自由時報。
<https://news.ltn.com.tw/news/politics/breakingnews/2677147>
- 李青芬、唐先梅（2007）。以發展理論及生態系統觀點探討家長對托育滿意度之看法—以臺北縣為例。**幼教研究彙刊**，**1（1）**，42-62。
- 吳家慧（2013）。**嘉義縣嬰幼兒園家長滿意度之調查研究**（未出版之碩士論文）。私立南華大學，嘉義縣。
- 祝興萍（2017）。**影響家長托育因素之探討-以服務品質為架構**（未出版之碩士論文）。元培醫事科技大學，新竹市。
- 洪巧音（2004）。**幼托園所家長托育服務品質需求與滿意度研究**（未出版之碩士論文）。朝陽科技大學，臺中市。
- 高淑清（2000）。雙薪家庭：角色分擔的開始。載於中華民國家庭教育學會主編，**家庭教育學**（131-154）。臺北市：師大書苑。
- 許雅惠（2010）。嬰幼兒家長對園所服務品質現況調查之研究。**南亞學報**，**30**，299-326。
- 陳若琳、涂妙如、李麗圳（2014）。新北市家長對嬰幼兒托育照顧的滿意度研究。**人類發展學號**，**16**，79-102。
- 陳燕慧、韓晶彥、陳曉蓉、張文（2014）。隔代教養對老年祖父母健康影響與護理之挑戰。**長庚科技學刊**，**20**，87-95。
- 臺南市政府社會局（2020）。**臺南市托嬰中心名冊暨收費標準一覽表**。台南：台南市政府。
<http://social.tainan.gov.tw/social/cenpage.asp?id={01B765A5-8D10-479A-B2B4-BC56B449D934}>
- 臺南市政府民政局（2018）。**臺南市各區人口成長數、自然增減數、出生、死亡、結婚、離婚數及其比率統計表**。台南：台南市政府。
<http://www.tainan.gov.tw/tn/agr/page.asp?id={F91229E7-54E6-4A14-A678-093125813CF7}>

- 臺南市政府社會局（2021）。**托育補助**。台南：台南市政府。
https://sab.tainan.gov.tw/News_Content.aspx?n=21444&s=4378800
- 臺南市政府社會局（2018）。**新制零到二歲托育補助~托育準公共化服務**。台南：台南市政府。
<http://social.tainan.gov.tw/social/cenpage.asp?id=36E57701-ACE9-4EE0-B3F6-DE2D2568EBDC>
- 臺南市政府社會局（2018）。**南市全面支持中央政策受益嬰幼兒將倍增**。台南：台南市政府。
<http://social.tainan.gov.tw/social/news.asp?id=%7BC19E8C92-0443-4CBB-A214-A9605ED61F17%7D>
- 臺南市政府社會局（2018）。**育兒資訊專區**。台南：台南市政府。
<https://sab.tainan.gov.tw/cl.aspx?n=21443>
- 臺南市政府社會局（2018）。**臺南市政府社會局辦理 107 年臺南市私立托嬰中心評鑑工作計畫**。台南：台南市政府。
<http://social.tainan.gov.tw/social/cenpage.asp?id=5B4AFD04-7D3F-4C0B-B6C6-84709082B283>
- 臺南市政府民政局（2020）。**臺南市 109 年人口結構狀況分析**。台南：台南市政府。
<https://bca.tainan.gov.tw/News.aspx?n=1133&sms=9844>
- 劉上維（2021）。**準公共化托嬰中心政策反思**。*臺灣教育評論月刊*，10（3），177-181。
- 蕭夙娟（2016）。**家長對嬰幼兒園服務品質滿意度及忠誠度之研究-以高雄市為例**（未出版之碩士論文）。國立屏東大學，屏東市。
- Shaffer, D. R., & Kipp, K. (2010)。**發展心理學**（張欣戊、林淑玲、李明芝譯）。臺北市：學富文化。
- Ormrod J. E. (2011)。**教育心理學：學習者的發展與成長**（白惠芳、林梅琴、陳慧娟、張文哲譯）。臺北市：洪葉文化。
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A behavioural perspective on the consumer*. New York: McGraw Hill.
- Marshall, N. L., Creps, C. L., Roberts, J., Glantz, F. B., & Robeson, W. W. (2004). The cost and quality of full-day year round early care and education in Massachusetts: Infant and toddler classrooms. *Center for Research on Women*, 2, 1-50.

- Nirmala, K. (2015). Childcare staff and parents' beliefs about quality care for infants/toddlers in centre-based programs in Singapore. *Australasian Journal of Early Childhood*, 40(3), 105-113.
- Ruzek, E., Burchinal, M., Farkas, G., & Duncanc, G. J. (2014). Quality of toddler child care and cognitive skills at 24 months : Propensity score analysis results from the ECLS-B. *Early Child Res Q*, 28(1), 10-16.
- Scopelliti, M., & Musatti, T. (2013). Parents' view of child care quality: Values, evaluations, and satisfaction. *Journal of Child and Family Studies*, 22, 1025-1038.
- Tudge, R. H., Mokra, I., Hatfield, B. E., & Karnik, R. B. (2009). Uses and misuses of Bronfenbrenner's bioecological theory of human development. *Journal of Family Theory*, 11, 198-210.

臺南市零到二歲嬰幼兒家長對托育服務滿意度 及政策信念之間卷調查

填答說明:

※本問卷請由寶寶的主要照顧者填寫。

※請您依照實際情形，來填寫以下問題。

親愛的家長:您好!

謝謝您在繁忙之中填寫此問卷。本問卷主要目的在於瞭解臺南市托育服務滿意度之現況調查，誠心希望您能依照實際情況填答。

您所填寫的資料純屬學術研究之用，資料絕對保密，資料將以整體進行分析，不以個別分析，請您放心填答。您的意見十分寶貴，有助於提供托育品質之參考，研究結果與建議將提供托育服務相關單位參考，以提升托育品質。誠心的希望您仔細閱讀，逐題填答。填答完畢後，請將問卷托給寶貝帶回學校給老師。

在此感謝您對學術研究的支持與協助!謝謝您的協助!

敬祝

闔家平安

國立台南大學幼兒教育
學系 碩士班

指導教授:張麗君博士

研究生:游明恩

第一部分：基本資料

一 家長背景

- (一) 您是寶寶的:1.父親 2.母親 3.祖父母 4.外祖父母 5.其他__
- (二) 您現在幾歲:1.20-25 歲 2.26-30 歲 3.31-35 歲 4.36-40 歲 5.41-45 歲 6.46-50 歲 7.51-55 歲 8.56-60 歲 9.60 歲以上
- (三) 您教育程度:1.國小 2.國中 3.高中職 4.專科或技術學院 5.大學 6.碩士 7.博士
- (四) 您的職業:請在五類職業表格當中，寫下符合您的職業類別，若您的職業沒有在表格中，請將您的職業填寫在「其他」之空格中。
我的職業為第___類 其他: ___(請說明)

職業類別	職業項目
第一類: 高級專業人員、 高級行政人員	大專校長、大專教師、醫師、大法官、特任或簡任級公務員、國大代表、立法委員、監察委員、考試委員、董事長、總經理、將級軍官、外交官、資產階級、科學家
第二類: 專業人員、 中級行政人員	中小學校長、中小學教師、會計師、法官、推事、律師、工程師、建築師、薦任級公務員、公司行號科長、院轄市議員、經理、襄理、協理、副理、校級軍官、警官、作家、畫家、音樂家、新聞或電視記者、中型企業負責人、經理階級
第三類: 半專業人員、 一般性公務人員	技術員、技術輔佐員、委任級公務員、科員、金融機構行員、出納員、縣市議員、鄉鎮市民代表、批發商、代理商、包商、尉級軍官、警察、消防隊員、秘書、代書、電影或電視演員、小型企業負責人、船員、演員、服裝設計師
第四類: 技術性工人	技工、水電工、店員、小店主、零售員、推銷員、自耕農、司機、裁縫師、廚師、美容師、美髮師、士(官)兵、打字員、領班、監工、郵差、勞工階級
第五類: 無技術性、 非技術性工人	工廠工人、小販、農夫、建築工、清潔工、雜工、臨時工、工友、建築物看管人、僱工、服務生、學徒、伴舞、陪酒、無職業、家庭主婦(夫)、家管

二 家庭狀況

- (五) 您的家庭結構型態為: 1.核心家庭(雙親及未婚子女)2.三代同堂(父母、子女與祖父母)3.大家庭(多個有血緣關係的親屬同住) 4.單親家庭(由單一父親或母親和其未婚子女) 5.隔代教養 6.重組家庭(彼此有子女者共組 新家庭) 7.其他__
- (六) 您的家庭薪資結構為: 1.父母雙薪 2.父親單薪 3.母親單薪 4.長輩完全支持 5.其他__
- (七) 請問家中子女數為: 1.一人 2.二人 3.三人 4.四人含以

上

- (八) 目前家中子女有送托托嬰中心數? 1.一位 2.二位 3.三位
4.四位含以上
- (九) 子女主要照顧者為: 1.母親 2.父親 3.祖父母4.外祖父母
5.其他___

三 政策信念與托育相關問題

請依照您寶寶的托育資料，在答案選項前的內打勾。

- (十) 您選擇托育 0-2 歲幼兒時，您考量的最主要因素為何?
1.準公共化托嬰中心 2.公共家園(公托) 3.有執照社區保母 4.
無執照保母 5.祖父母 6.其他___
- (十一) 您認為政府所提供的育嬰政策哪方面是您最為重視?
1.普設 0-2 歲公共托育 2.育嬰補助(育兒津貼及準公共化)3.
生育津貼4.友善育兒環境(例如:親子館)
- (十二) 當您在照顧幼兒卻需要幫手時，您的托育支援為?
1.娘家2.夫家3.托嬰中心臨托服務4.褓姆 5.朋友 6.其他__
- (十三) 除了父母外，您認為幼兒在 0-2 歲階段，影響您孩子最重要的人物為何?
1.托嬰中心老師 2.祖父母 3.外祖父母 4.手足 5.同儕 6.
其他
- (十四) 您目前托育寶寶的地點，距離哪裡較近?
1.離住家較近 2.離我的工作地點較近 3.離我的配偶工作地
點較近
4.離孩子祖父母或外祖父母家較近 5.其他___
- (十五) 請問您(們)當初得知這間托嬰中心的主要管道?
1.自行尋找(網路、臉書、鄰近住家) 2.親友推薦
3.同事、鄰居推薦4.托嬰中心主動招生、宣傳或活動 5.社
會局或政府相關部門轉介 6.其他___
- (十六) 當您遇到托育問題時會請教誰?
1.父母、長輩或親戚 2.周邊朋友 3.自行網路查詢 4.托嬰中
心工作人員5.政府資源或民間團體協助 6.其他___

第二部分：問卷內容

一、行政措施	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1. 我對我的托嬰中心是否為社會局合法立案之機構感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我對我的托嬰中心收托年齡及人數感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我對我的托嬰中心托育收費感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我對我托嬰中心訂定的收退費辦法感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我對我的托嬰中心能否配合我(或家人)上下班時間，且作彈性延托費用感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我對我的托嬰中心能否提供我(或家人)照顧幼兒之專業知識感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我對我的托嬰中心在參觀時給我的招生資料與實際托育內容感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我對我的托嬰中心處理與回應我(或家人)所提出的疑問與需求感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

二、環境與設備	非常同意	同意	不同意	非常不同意
(一)安全防護				
9. 我對我的托嬰中心防撞安全設施感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我對我的托嬰中心防滑設備感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我對我的托嬰中心是否設有防墜設施感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我對我的托嬰中心幼兒可以接觸到的空間是否設有安全鎖感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我對我的托嬰中心的消防設備及逃生路線感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 我對我的托嬰中心是否將清潔劑等危險物品放置妥當感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

到滿意				
15. 我對我的托嬰中心的監視系統方面感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(二)衛生措施				
16. 我對我的托嬰中心在幼兒個人物品清潔方面感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 我對我的托嬰中心的室內、室外消毒程序感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 我對我的托嬰中心在幼兒身體清潔方面感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 我對我的托嬰中心在廚房清潔方面感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 我對我的托嬰中心在提供適合幼兒營養衛生的副食品方面感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 我對我的托嬰中心在母乳保存方面感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 我對我的托嬰中心在奶瓶清潔方面感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 我對我托嬰中心的托育人員換尿布的方式感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

三、教保活動	非常同意	同意	不同意	非常不同意
(一)師資方面				
24. 我對我托嬰中心的托育人員是否具有專業合格證感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 我對我托嬰中心的托育人員是否能具體回應我(或家人)的問題感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 我對我托嬰中心的托育人員是否能與我分享幼兒在園狀況感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 我對我托嬰中心的托育人員是否能細心照顧幼兒感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 我對我托嬰中心的托育人員是否能了解幼兒的發展需求，並提供有助於嬰幼兒發展的活動(如:語言、身體動作、社會情緒發展)感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 我對我托嬰中心的托育人員在維護幼兒安全方面感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. 我對我托嬰中心的托育人員在覺察幼兒需求方面感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(二)幼兒學習方面				
31. 我對我的托嬰中心能否提供多元教具讓幼兒使用感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. 我對我的托嬰中心能否提供音樂律動活動供幼兒學習感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. 我對我的托嬰中心能否提供藝術創作活動供幼兒學習感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 我對我的托嬰中心能否提供認知課程供幼兒學習感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. 我對我托嬰中心的教具設置在與幼兒平行視線方面感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. 我對我的托嬰中心能否依幼兒的個別需求，隨時更換教（玩）具感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. 我對我的托嬰中心能否提供幼兒親自動手體驗的機會感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

四、幼兒發展	非常同意	同意	不同意	非常不同意
(一)幼兒語言發展				
38. 我對我托嬰中心的托育人員在幼兒語言專業知識方面感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. 我對我托嬰中心的托育人員是否能引導幼兒學習說話感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. 我對我托嬰中心的托育人員是否能使用明確的字詞與幼兒說話感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. 我對我托嬰中心的托育人員是否能與我(或家人)討論幼兒的語言發展感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. 我對我托嬰中心的托育人員是否能依照個別差異來引導幼兒語言發展感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. 我對於我的寶寶來到托嬰中心後，語言發展是否有所提升感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(二)幼兒身體動作發展				
44. 我對我托嬰中心的托育人員在幼兒身體動作發展專業知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

四、幼兒發展	非常同意	同意	不同意	非常不同意
方面感到滿意				
45. 我對我的托嬰中心在提供感覺統合教具方面感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. 我對我的托嬰中心在設計體能活動方面感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. 我對我托嬰中心的托育人員是否能依照個別差異引導幼兒動作發展感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. 我對我托嬰中心的托育人員是否能與我(或家人)討論幼兒的動作發展感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. 我對於我的寶寶來到托嬰中心後，身體動作發展是否有所提升感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(三)幼兒社會情緒發展				
50. 我對我托嬰中心的托育人員在社會情續發展專業知識方面感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. 我對我托嬰中心的托育人員是否能引導幼兒正向的人際互動感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. 我對我托嬰中心的托育人員是否會告訴我幼兒在中心的情緒感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. 我對我托嬰中心的托育人員是否能依照個別差異引導幼兒社會情緒感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. 我對於我的寶寶來到托嬰中心後，社會情緒發展是否有所提升感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. 我對我的托嬰中心的托育人員是否能安撫面臨分離焦慮的寶寶感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【問卷到此，感謝您耐心填答】

