

# 調 查 報 告

壹、案由：據悉，新北市永和區洧薪托嬰中心為新北市政府社會局106年評鑑為甲等之托嬰中心，卻發生3名老師以木鍋鏟打小孩腳底板及拉小孩的手離地再放下等施暴事件。究新北市政府社會局對於托嬰中心之輔導強度，是否足以及時發現托育人員之缺失？對托嬰中心之評鑑、淘汰、裁罰等機制是否妥當並已落實？均有深入調查之必要案。

貳、調查意見：

我國於民國(下同)103年6月4日制定公布，同年11月20日施行之「兒童權利公約施行法」，使西元1989年聯合國兒童權利公約(Convention on the Rights of the Child)具有國內法律之效力，亦宣示我國兒童人權保障正式與國際接軌。兒童權利公約確立未滿18歲之兒童少年是權利主體，對兒童少年應提供特別保護。且近年來我國少子女化現象已為國家安全問題，總生育率逐年下降<sup>1</sup>，對兒童提供人身安全的保護更是刻不容緩。

惟新北市永和區洧薪托嬰中心為新北市政府社會局106年評鑑為甲等之托嬰中心，卻發生3名老師以木鍋鏟打小孩腳底板及拉小孩的手離地再放下等施暴事件。究新北市政府社會局對於托嬰中心之輔導強度，是否足以及時發現托育人員之缺失？對托嬰中心之評鑑、淘汰、裁罰等機制是否妥當並已落實？均有深入調查之必要，爰申請自動調查。

---

<sup>1</sup> 總生育率(Total Fertility Rate)係指平均每位婦女一生中所生育之子女數：103年1.17人、104年1.18人、105年1.17人、106年1.13人、107年1.06人。(資料來源：國家發展委員會、內政部戶政司網站)

案經調閱新北市政府<sup>2</sup>、衛生福利部<sup>3</sup>(下稱衛福部)、臺灣新北地方檢察署(下稱新北地檢署)等機關卷證資料，於108年5月10日詢問新北市政府社會局呂春萍副局長、林秀穗科長、該府家庭暴力暨性侵害防治中心(下稱新北市家防中心)許芝綺主任、教育局李幼安科長、衛生福利部社會及家庭署(下稱衛福部社家署)簡慧娟署長、簡杏蓉組長等相關機關主管及承辦人員，已調查完畢。茲綜整調查意見如下：

- 一、108年1月9日經新北市議員向媒體揭露該市永和區洧薪托嬰中心發生夏○○主任、陳○○與江○○等3名托育人員分別以「持木製鍋鏟擊打幼童腳底」、「將幼童塞進櫃子裡」及「對幼童上下搖晃」等對嬰幼兒施暴之行為。案經新北市政府調查違法事證明確，於同日依兒童及少年福利與權益保障法(下稱兒少權法)第49條、第97條、第26條之1、第81條及「新北市政府處理違反兒童及少年福利與權益保障法事件裁罰基準」等規定，核處該3名托育人員每人新臺幣(下同)14萬元罰鍰、公告姓名並不得擔任居家式托育服務人員與兒童及少年福利機構或兒童課後照顧服務班及中心相關人員；該府認定洧薪托嬰中心違反兒少權法第83條第1款、第107條之規定，裁處30萬元罰鍰並勒令該托嬰中心自該日起停辦1年並公布名稱，復於同年月10日向新北地檢署告發該3名托育人員涉犯刑法第286條妨礙幼童成長罪。經行為人自述該施虐行為發生於107年11、12月間，且本案案關之托嬰中心早於107年12月21日即遭檢舉有「保母流動率高、品質不穩」、「標榜視訊監控卻常常無法連線」等情事，即為警訊，新北市政府於107年12月25日查察時

---

<sup>2</sup> 新北市政府108年3月8日新北府社兒托字第1080378745號函。

<sup>3</sup> 衛福部108年3月7日衛授家字第1080102257號函。

知悉該托嬰中心之推托態度，卻未將該托嬰中心列為積極監督檢查之對象，致未能及早發現本案，並阻止不當事件繼續發生，且於108年1月9日知悉本案後卻未進一步查察該托嬰中心有無相關人員未盡法定通報之責，核有違失。

(一)按兒少權法第6條規定：「本法所稱主管機關：在中央為衛生福利部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。」第9條第5款規定：「下列事項，由直轄市、縣（市）主管機關掌理。但涉及地方目的事業主管機關職掌，依法應由地方目的事業主管機關掌理者，從其規定：五、直轄市、縣（市）兒童及少年福利機構之設立、監督及輔導事項。」第75條第1項規定：「兒童及少年福利機構分類如下：一、托嬰中心。二、早期療育機構。三、安置及教養機構。四、心理輔導或家庭諮詢機構。五、其他兒童及少年福利機構。」第84條第2項規定：「主管機關應辦理輔導、監督、檢查、獎勵及定期評鑑兒童及少年福利機構並公布評鑑報告及結果。」是以，滄薪托嬰中心係於99年12月2日經臺北縣政府托育機構北府兒福字第1295號設立許可證書，於102年2月8日換發新北市政府兒童及少年福利機構北府社兒嬰字第043號設立許可證書，新北市政府負對該托嬰中心之輔導、監督、檢查及評鑑業務之權責。

(二)次按兒少權法第49條規定：「任何人對於兒童及少年不得有下列行為：一、遺棄。二、身心虐待。三、利用兒童及少年從事有害健康等危害性活動或欺騙之行為。……。十二、迫使或誘使兒童及少年處於對其生命、身體易發生立即危險或傷害之環境。……。十五、其他對兒童及少年或利用兒童及

少年犯罪或為不正當之行為。」同法第53條第1項之規定略以，保育人員或執行兒童及少年福利業務人員，於執行業務時知悉兒童及少年有遭受第49條各款或遭受其他傷害之行為，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過24小時。同法第100條規定：「醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、教保服務人員、警察、司法人員、移民業務人員、戶政人員、村（里）幹事或其他執行兒童及少年福利業務人員，違反第五十三條第一項通報規定而無正當理由者，處新臺幣六千元以上六萬元以下罰鍰。」據上，托育人員或執行兒童及少年福利業務人員，於執行業務時知悉兒童及少年有遭受第49條各款或遭受其他傷害之行為，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過24小時，違者可處6千元至6萬元以下罰鍰。

(三)本案緣起：

- 1、本案係108年1月9日經新北市議員張○○及陳情人，於新北市議會召開記者會，揭露洩薪托嬰中心工作人員不當對待其照顧之幼童，如持木製鍋鏟擊打幼童腳底、將幼童塞進櫃子裡及對幼童上下搖晃等行為之影像，幼兒因此嚎啕大哭(相關媒體報導之影像詳如下圖所示)。



圖1. 保育人員持木製鍋鏟擊打嬰幼兒腳底(資料來源：媒

體報導)



圖2. 保育人員將幼童塞進櫃子。(資料來源：媒體報導)



圖3. 保育人員將幼童上下搖晃。(資料來源：媒體報導)

- 2、據相關媒體報導指出，因該托嬰中心裝有監視器APP，家長才選擇將子女送到該托嬰中心，並花費2萬2千元照顧，據悉，其中一位施暴者是托嬰中心的夏主任，於事件爆發後面對媒體毫無悔意，還堅稱「是情緒失控，不是施暴。」面對記者追問，竟答「我都道歉了，不然還想要怎樣？」。
- 3、據媒體報導指出，事件爆發後，有前員工出面爆料表示，虐童情形從2、3年前就不斷出現，保育

人員對幼童時常打頭、打巴掌，甚至會辱罵小孩「很笨」，甚至會不顧安全，讓1至6個月大的嬰兒自行喝奶，就連掉飯粒也打，該前員工還說，離職前會被主任要求簽「保密條款」，不准再提這些事。

(四)據本案托嬰中心夏○○主任(主管人員)及江○○(托育人員)分別於其等訴願書中自陳，記者會所揭露之影片中其等執木製鍋鏟玩具拍打幼童腳底板之情事，分別發生於107年12月及11月：

1、據本案托嬰中心江○○托育人員於訴願書中稱：「第二段影片發生之時間點約為107年11月，因該小朋友較為調皮，當日曾有推擠、搶玩具等可能造成其他小朋友受傷之舉止，其已多次勸告，並先施以罰站、罰坐、不准玩玩具等處罰手段，惟該小朋友僅先安分一下後，沒多久又故態復萌，其方出於管教之目的，執木製鍋鏟玩具拍打其腳底板，因腳底板之肉較厚，故打起來聲響較響，縱當下小朋友可能感到些許疼痛，然不至於至成傷之情形，遑論有身心虐待之情事。」

2、據本案托嬰中心夏○○主任於訴願書中稱：

(1)「新聞中第一段影片發生之時間點約為107年12月初，約為17：00時許之放學時間，各班級老師為了打掃教室，會將小朋友統一帶出來由其看管，因該小朋友甫自大寶班(6個月至1歲)升至小貝班(1歲至1歲半)，對於環境、老師陌生，故時常大聲啼哭，百般哄勸仍徒勞無功，其擔心放任其繼續哭泣之反應，屆時來接孩子的家長將不明就理責問園方，其考量上情方執木製鍋鏟玩具拍打其腳底板，已達嚇阻之作用，因腳底板之肉較厚，故打起來聲響較響，

縱當下小朋友可能感到些許疼痛，然不至於至成傷之情形；又其擔心其平躺哭泣會噎著，方將其直立，要其站好。」

- (2) 「新聞中第四段影片之時間點其以不復記憶，蓋其秒數實在過短(僅數秒)，且鏡頭亦搖晃，實無法證明其有無將孩童置於玩具櫃中。又平日亦有少數較好動之孩童會自行爬入玩具櫃中，故其亦有將孩童自櫃子撈出的經驗。」

(五)據新北市政府查復本院指出，該府處置如下：

1、針對托嬰中心的管理及裁處：

- (1) 108年1月9日經新北市議員偕同陳情人於召開記者會揭露本案後，該府社會局及教育局於同日進行聯合稽查，經該府調查該托嬰中心雖備有監視器且提供家長隨時監看機制，托育人員係於監視設備未覆蓋處的角落施虐，該3名人員分別為：夏○○(主管人員)、江○○(托育人員)及陳○○(托育人員)，對於影像內的施暴事件陳述稱係一時情緒失控、合理管教、需對哭鬧之嬰幼兒體罰，始足以避免其他嬰幼兒效仿，不得不然之行為等理由推諉，其客觀上足以確認該中心違反兒少權法第83條虐待或妨害兒童及少年身心健康，違法事實明確。新北市政府之行政裁處情形如下：

- 〈1〉夏○○、陳○○、江○○(托育人員)：對托嬰中心收托之嬰幼兒有不當對待情事，違法事實明確。依兒少權法第49條、第97條、第26條之1、第81條及「新北市政府處理違反兒童及少年福利與權益保障法事件裁罰基準」項附表項次20，處14萬元罰鍰。另此次違法事項依兒少權法第26條之1第1項第3款及第

81條第1項第2款規定，不得擔任居家式托育服務人員與兒童及少年福利機構或兒童課後照顧服務班及中心相關人員<sup>4</sup>。

〈2〉黃○○(該托嬰中心負責人)：經營洧薪托嬰中心，因違反兒少權法第83條第1款規定，爰依同法第107條規定，裁處30萬元，並因違法情節重大，勒令中心於文到即日起停辦1年並公布名稱。<sup>5</sup>。

(2) 另該托嬰中心與隔壁之洧薪幼兒園為同一負責人，該府教育局於9日稽查該幼兒園，現場查有未具教保服務人員資格教師(劉○○)1名，並已於108年1月11日發函裁處(如下述)。另發現劉○○教授英文，顯已分科方式進行教學，第1次違反幼兒園教保服務實施準則第13條第4款規定(第1次違規，限期改善)：

〈1〉黃○○：經營洧薪幼兒園未依規定營運管理，違反幼兒教育及照顧法第51條及教保服務人員條例第34條，處6千元整外，應立即停止違規行為，於文到次日起7日內提報改善計畫書、相關說明及佐證資料，並於30日內完成改善，逾期未改善，得按次處罰<sup>6</sup>。

〈2〉劉○○：未具教保服務人員資格卻於洧薪幼兒園從事教保服務，違反教保服務人員條例第26條第2項規定<sup>7</sup>，依同條例第35條規定處6

---

<sup>4</sup>詳新北市政府108年1月9日新北府社兒托字第1080060549號、第10800605491號、第10800605492號函公文。

<sup>5</sup>詳新北市政府108年1月9日新北府社兒托字第1080060320號函

<sup>6</sup>詳新北市政府108年1月1日新北府教幼字第1080061609號函。

<sup>7</sup>教保服務人員條例第26條第2項規定：「未具教保服務人員資格者，不得在幼兒園從事教保服務。」教保服務人員條例第35條規定：「行為人有下列情形之一者，處新臺幣六千元以上三萬元以下罰鍰，並得按次處罰：一、違反第二十六條第二項規定，未具教保服務人員資格，於幼兒園從事教保服務。二、違反第二十六條第三項規定，提供或租借教保服務人員資格證書



千元罰鍰<sup>8</sup>。

## 2、針對受虐幼童之輔導處置：

(1) 108年1月9日社會局得知受虐嬰幼兒有2名，隨即依法就李姓及朱姓幼童為兒少保護案件之通報。新北市政府家庭暴力防治中心(下稱家防中心)於同(9)日接獲該2名兒童保護事件通報，隨即由主責社工人員於當日晚間進行聯繫並家訪，以了解受通報兒少目前之身心狀況，針對李姓幼童通報案件部分，李童家長表示並未發現李童有遭不當對待之情形，亦未有發現如通報單所指稱之情形；朱姓幼童通報案件部分，朱童家長則表示經由媒體披露之錄影畫面及聲音，應是朱童，另朱童家長亦表示自送托後有發現朱童數次受傷之情形，然因多屬輕微，故家長原仍觀察中，未料發生此次媒體披露事件，家長才發現事態嚴重，後續並將針對兒童身心狀況再予觀察。

(2) 同年月10日上午新北市政府召開記者會，針對該虐童事件將依刑法第286條妨礙幼童成長罪，對該3名涉案行為人主動告發。同日下午5時召開家長說明會，計有26位家長出席，27位幼童有轉托照顧、退費等協助需求，社會局設置單一窗口每日主動追蹤後續送托情形及受理並媒合心理諮商需求。

〈1〉後續轉托情形<sup>9</sup>：截至108年3月7日為止，已媒合托嬰中心11位、媒合保母4位，媒合幼兒

---

予他人使用。」

<sup>8</sup>詳新北市政府108年1月1日新北府教幼字第10800616091號函。

<sup>9</sup>兒少權法第85條規定：「兒童及少年福利機構停辦、停業、歇業、解散、經撤銷或廢止許可時，對於其收容之兒童及少年應即予適當之安置；其未能予以適當安置者，設立許可主管機關應協助安置，該機構應予配合。」

園3位、自行照顧8位、等待特定滿額幼兒園1位。

〈2〉針對托育之家屬擔心兒少受創影響身心之部分，提供親職諮詢、兒童發展諮詢、身心評估等服務，經統計有10位曾送托於該托嬰中心之家長來電諮詢後，有9個家庭依需求安排兒童發展諮詢及個別親職諮詢，目前服務均暫告一段落。

(3) 本案發生經過大事記，詳如下表所示。

表1 本案發生經過過程記事

時間	事件內容
108年1月8日	接獲新北市議員張○○通知，將於108年1月9日召開記者會揭露某托育機構虐童事件。
108年1月9日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新北市議員張○○偕同陳情人，於記者會中以影像揭露該中心人員有身心虐待送托嬰幼兒之情事。</li> <li>2. 社會局人員(含副局長、股長及兒童托育科多位同仁)於當日即於該中心稽查、於當日送達行政裁罰函並公告3名托育人員姓名，並將該托嬰中心自當日起勒令停業1年，並提供該中心鄰近可轉托之托嬰中心及居家托育人員資訊，協助家長儘快將幼童轉托至其他托嬰中心或居家托育人員，並告知隔天召開說明會。</li> <li>3. 新北市政府社會局於當日隨即依法就李姓幼童及朱姓幼童為兒少保護通報，家防中心於接獲通報後，隨即由主責社工於當日晚間進行聯繫並家訪。</li> </ol>
108年1月10日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新北市政府法制局與社會局召開記者會，針對該虐童事件將主動依刑法第286條妨礙幼童成長罪，對該3名涉案行為人主動告發。</li> <li>2. 社會局另派員再度至該托嬰中心稽查，確</li> </ol>

時間	事件內容
	<p>認該中心有無收托情事，教育局同仁亦至滄馨幼兒園稽查。</p> <p>3. 經臺灣新北地方檢察署電話告知，該署針對本次事件已主動分案調查，並指揮分局前往該中心調閱所有監視影像。</p> <p>4. 召開家長說明會，瞭解家長及嬰幼兒需求，該中心相關負責人員應正式向家長道歉說明事情真相及提出相關退費方案及後續賠償事宜，亦設置單一窗口每日主動聯繫家長後續轉托追蹤。</p> <p>5. 函知新北市所有轄內各公私立托嬰中心加強監督管理，亦要求機構及人員務必落實責任通報制度。</p>
108年1月11日	<p>新北市政府社會局局長召開「滄薪托嬰中心兒虐案暨托嬰中心評鑑制度檢討會議」。</p>
108年1月11日至108年4月份	<p>由新北市政府社會局填寫轉介單至家防中心排約心理諮商，共有10位曾送托於該托嬰中心之家長來電諮詢後有9個家庭依需求安排兒童發展諮詢及個別親職諮詢，目前服務均暫告一段落，兒少經評估目前身心均尚穩定。</p>
108年1月11日至108年5月7日	<p>持續連絡26位家長27位幼兒之需求，共媒合托嬰中心12位、已媒合保母4位、已媒合幼兒園4位、自行照顧7位。</p>
108年1月15日	<p>新北市政府社會局於局務會議檢討，針對緊急事件危機處理及精進作法進行討論。</p>
108年1月17日	<p>衛福部次長及社會及家庭署署長親至新北市政府社會局進行相關檢討會議。</p>
108年1月30日	<p>夏○○、江○○提出訴願。</p>
108年2月1日	<p>滄薪托嬰中心提出訴願。</p>
108年3月5日	<p>夏○○、江○○訴願補充。</p>
108年3月21日	<p>夏○○、江○○訴願補充二。</p>

時間	事件內容
108年4月18日	夏○○、江○○訴願補充三。
108年2月至108年3月	徹查新北市共150間托嬰中心監視設備之設置及人力配置師生比，並於108年4月10日函文至6間未設監視器之中心要求設置完成。

資料來源：依據新北市政府查復說明彙整製表。

(六)本案案關之托嬰中心早於107年12月21日即遭檢舉有「保母流動率高、品質不穩」、「標榜視訊監控卻常常無法連線」等情事，即為警訊，新北市政府於107年12月25日查察時知悉該托嬰中心之推托態度，卻未將該托嬰中心列為積極監督檢查之對象，致未能及早預防本案之發生：

- 1、新北市政府依法掌理對清薪托嬰中心之輔導、監督、檢查及評鑑業務之權責。新北市政府查復本院表示：「針對遭民眾陳情之托嬰中心，如查有違反兒少權法之情事，將於第一時間命其限期改善，並依限期改善之時間，列管該托嬰中心，倘未於限期改善期間內完成改善，將依同法進行裁處」等語。衛福部查復本院指出：「現行地方政府對於遭到陳情檢舉之托嬰中心除定期與不定期訪視輔導，並視實際情況增加訪視輔導頻率，且要求改善。倘發現有違反兒少權法第83條規定情事者，可依同法第107條、第108條予以裁處」、「倘托嬰中心多次遭到檢舉，地方主管機關允應有敏感察覺該中心有須加強注意托育照顧品質，並強化查訪頻率，以及早預防有不當照顧情事發生」等語。衛福部社家署簡杏蓉組長於本院108年5月10日約詢時表示：在5月1日有開一個精進會議，提醒地方政府針對較高風險之托嬰中心，加強不定期查訪，以及早預防可能的不當照顧情形等語。

- 2、查新北市政府查復本院雖稱：在記者會之前，該府社會局並無相關民眾陳情，有關洩薪托嬰中心之工作人員有不當對待嬰幼兒之情事等語，惟查於107年12月21日民眾即透過該府社會局局長電子郵件信箱檢舉洩薪托嬰中心有「保母流動率高、品質不穩」、「標榜視訊監控卻常常無法連線」等情事。該檢舉人為妮○，檢舉信件內容為：「我想檢舉新北市永和區洩薪托嬰中心，檢舉項目如下：「1. 僱用外籍人士擔任助理老師。2. 保母流動率超高，品質不穩。3. 環境髒亂，小孩常被不明蚊蟲咬傷。4. 標榜有視訊監控，但常常不開放並謊稱有駭客或連線問題，多次反映家長及小孩還被列為黑名單，許多家長敢怒不敢言。5. 周邊環境皆在施工，噪音嚴重。6. 網站誰是負責人完全沒標示清楚，不透明也不公開，其實黃主任就是負責人，但從來不承認，有事找不到人反映。7. 空間很小，一間教室收超過10人，與招生時說法不一。8. 拿回來的水壺吸管都發霉了，非常髒。9. 托嬰中心餐點很爛。10. 每位家長收費不一，宣傳單上寫住家附近打七折，但實際卻收了比原價更高的價錢，只要反應就亂打折，沒反應的就收得很超過。11. 學校似乎有見不得人的秘密，完全禁止家長之間的交談，也不准老師與家長私下聯絡。12. 基本上這間托嬰中心可以立即停業了，建議可打聽附近店家及離職教師、家長，真的問題超多的。」等情。
- 3、該檢舉案經新北市政府社會局於107年12月21日收案，並於107年12月25日指派科員王維禎前往

稽查<sup>10</sup>，該局回覆檢舉人內容如下：「1. 本局接獲您的通報後，於107年12月25日派員前往稽查瞭解狀況，該中心核准收托人數為32人，當日現場實際收托人數為25人，應有托育人員5名，現場有5名托育人員，無超收或師生比不符之情事，亦無您提及外籍人士擔任助理老師的問題。2. 托育人員流動率依本局人員核備記錄流動率較其他中心相對低，惟本局仍會請中心加強人員管理，並落實勞雇會議，以鞏固人員留職率。3. 監視器已向中心提醒應遵照與家長簽訂之托育契約調閱監視器規定執行。4. 嬰幼兒用品已請中心加強與家長的溝通，觀察並確實清潔孩子的個人用品，並為嬰幼兒健康考量提醒家長回家再清潔。5. 餐點部分經查皆符合衛生安全並按日留樣，惟餐點細項內容如有疑慮，可於中心公告時向中心提出建議；環境清潔經查皆按時定期清潔。6. 周邊環境施工因噪音及工程並非該中心所發起，建請向相關目的事業主管機關提出檢舉。7. 該中心負責人為立案許可負責人，並已將設立許可證書懸掛於中心入口明顯處，為公開訊息，負責人可將托嬰中心業務委託給主管人員負責及管理，故可直接向主管人員做溝通反映。8. 該中心收退費標準經查已報本局核備並公告於社會局網，如與公告收費不符可逕向本局提出收費收據，以作後續退費處理。9. 依照現行勞基法規定，下班屬勞工自我時間，包含社群網站、通訊軟體在內之溝通管道，故該中心為維護托育人員勞工權益規定托育人員於非上班時間不與家長

---

<sup>10</sup>詳新北市政府108年1月24日新北府社兒托字第1080114745號函。

聯繫，尚符法律規定。……」(相關處置情形詳如下表所示)。

**表2 檢舉項目及新北市政府處理情形：**

檢舉項目	新北市政府處理情形
1. 僱用外籍人士擔任助理老師。	該中心核准收托人數為32人，當日現場實際收托人數為25人，應有托育人員5名，現場有5名托育人員，無超收或師生比不符之情事，亦無您提及外籍人士擔任助理老師的問題。
2. 保母流動率超高，品質不穩。	托育人員流動率依本局人員核備記錄流動率較其他中心相對低，惟該局仍會請中心加強人員管理，並落實勞雇會議，以鞏固人員留職率
3. 環境髒亂，小孩常被不明蚊蟲咬傷。	環境清潔經查皆按時定期清潔。
4. 標榜有視訊監控，但常常不開放並謊稱有駭客或連線問題，多次反映家長及小孩還被列為黑名單，許多家長敢怒不敢言。	監視器已向中心提醒應遵照與家長簽訂之托育契約調閱監視器規定執行
5. 周邊環境皆在施工，噪音嚴重。	周邊環境施工因噪音及工程並非該中心所發起，建請向相關目的事業主管機關提出檢舉。
6. 網站誰是負責人完全沒標示清楚，不透明也不公開，其實黃主任就是負責人，但從來不承認，有事找不到人反映。	該中心負責人為立案許可負責人，並已將設立許可證書懸掛於中心入口明顯處，為公開訊息，負責人可將托嬰中心業務委託給主管人員負責及管理，故可直接向主管人員做溝通反映。
7. 空間很小，一間教室收超過10人，與招生時說法不一。	該中心核准收托人數為32人，當日現場實際收托人數為25人，應有托育人員5名，現場有5名托育人員，無超收或師生比不符之情事。
8. 拿回來的水壺吸管都發霉了，非常髒。	嬰幼兒用品已請中心加強與家長的溝通，觀察並確實清潔孩子的個人用品，並為嬰幼兒健康考量提醒

檢舉項目	新北市政府處理情形
	家長回家再清潔
9. 托嬰中心餐點很爛。	餐點部分經查皆符合衛生安全並按日留樣，惟餐點細項內容如有疑慮，可於中心公告時向中心提出建議。
10. 每位家長收費不一，宣傳單上寫住家附近打七折，但實際卻收了比原價更高的價錢，只要反應就亂打折，沒反應的就收得很超過	該中心收退費標準經查已報該局核備並公告於社會局網，如與公告收費不符可逕向該局提出收費收據，以作後續退費處理。
11. 學校似乎有見不得人的秘密，完全禁止家長之間的交談，也不准老師與家長私下聯絡。	依照現行勞基法規定，下班屬勞工自我時間，包含社群網站、通訊軟體在內之溝通管道，故該中心為維護托育人員勞工權益規定托育人員於非上班時間不與家長聯繫，尚符法律規定
12. 基本上這間托嬰中心可以立即停業了，建議可打聽附近店家及離職教師、家長，真的問題超多的	---

- 4、另上開稽查並發現該托嬰中心與幼兒園共用廚房，違反兒少權法第83條第5款及兒童及少年福利機構設置標準第7條，托嬰中心應有固定地點及完整專用場地之規定，新北市政府依兒少權法第108條之規定，以108年1月8日新北府社兒托字第1080028245號函，命洧薪托嬰中心限期改善。
- 5、據上，新北市政府在108年3月8日以新北府社兒托字第1080378745號函查復本院雖稱：在記者會之前，該府社會局並無相關民眾陳情，有關洧薪托嬰中心之工作人員有不當對待嬰幼兒之情事等語，惟查於107年12月21日民眾即透過該府社



會局局長電子郵件信箱檢舉洩薪托嬰中心有「保母流動率高、品質不穩」、「標榜視訊監控卻常常無法連線」等情事，足見新北市政府上開查復本院之內容，有所隱匿而為不實。衛福部曾指出，倘托嬰中心多次遭到檢舉，地方主管機關允應有敏感察覺該中心有須加強注意托育照顧品質，並強化查訪頻率，以及早預防有不當照顧情事發生等語。新北市政府社會局林秀穗科長於本院108年5月10日約詢時坦言：「針對12月21日的陳情，我們12月25日11點左右無預警到現場調查，我們沒有現發現外籍員工的情形，並告知要加強相關的清潔，師生比的部分沒有問題。人員流動率高的問題，因為實務上，教保人員薪水不高，工作又辛苦，我們也有要求要提高薪資，監視器開開關關的情形，托嬰中心有說假話的情形，跟家長說是社會局要求他們關監視器，最後托嬰中心是推托的態度。最後沒幾天就發生本案的情形」、「本案行為人還帶到監視器看不到的地方，判斷這不是偶發的，也不是一時的失控」等語，顯見新北市政府於107年12月25日查察時即知悉該托嬰中心之推托態度，卻未能敏感察覺該托嬰中心有須加強注意托育照顧品質之處，將其列為積極監督檢查之對象，致未能及早發現本案並阻止不當事件繼續發生。

(七)經行為人自述該施暴行為發生於107年11、12月間，惟新北市政府於108年1月9日知悉本案後卻未進一步查察該托嬰中心有無相關人員未盡法定通報之責：

- 1、如前所述，新北市政府依兒少權法第6條、第9條第5款、第75條第1項及第84條第2項之規定，掌

理對涓薪托嬰中心之輔導、監督、檢查及評鑑業務之權責。且兒少權法第49條、第53條第1項及第100條之規定，保育人員或執行兒童及少年福利業務人員，於執行業務時知悉兒童及少年有遭受第49條各款或遭受其他傷害之行為，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過24小時，違者可處6千元至6萬元以下罰鍰。衛福部查復本院表示：「依據兒少權法第6條及第9條規定，兒少保護業務執行事項係屬直轄市、縣（市）政府權責；爰責任通報人員是否違反兒少法第53條而須依第100條裁罰之認定，係各直轄市、縣（市）政府之權責。」

- 2、據本案托嬰中心夏○○主任（主管人員）及江○○（托育人員）分別於其等訴願書中自陳，記者會所揭露之影片中執木製鍋鏟玩具拍打幼童腳底板之情事，分別發生於107年12月及11月，詳如前述。惟本案經新北市議員於108年1月9日記者會揭露後，新北市政府雖然於當日立即著手調查，就2名案童遭受身心虐待情事，對行為人及該托嬰中心為行政處分，惟未進一步積極查察該托嬰中心有無應法定通報而未通報之人員責任。詢據新北市政府查復表示：「108年1月10日社會局另派員至該中心及私立涓馨幼兒園，稽查該機構人員有知情未通報情事，惟並無查知另有其他幼兒園之工作人員有知情未通報情事，另該中心因已勒令停業，相關工作人員亦停職，尚無法查知有知情未通報情事」等語。

(八)綜上，108年1月9日經新北市議員向媒體揭露該市永和區涓薪托嬰中心發生夏○○主任、陳○○與江○○等3名托育人員分別以「持木製鍋鏟擊打幼童腳

底」、「將幼童塞進櫃子裡」及「對幼童上下搖晃」等對嬰幼兒施暴之行為。案經新北市政府調查違法事證明確，於同日依兒少權法第49條、第97條、第26條之1、第81條及「新北市政府處理違反兒童及少年福利與權益保障法事件裁罰基準」等規定，核處該3名托育人員每人14萬元罰鍰、公告姓名並不得擔任居家式托育服務人員與兒童及少年福利機構或兒童課後照顧服務班及中心相關人員；該府認定消薪托嬰中心違反兒少權法第83條第1款、第107條之規定，裁處30萬元罰鍰並勒令該托嬰中心自該日起停辦1年並公布名稱，復於同年月10日向新北地檢署告發該3名托育人員涉犯刑法第286條妨礙幼童成長罪。經行為人自述該施虐行為發生於107年11、12月間，且本案案關之托嬰中心早於107年12月21日即遭檢舉有「保母流動率高、品質不穩」、「標榜視訊監控卻常常無法連線」等情事，即為警訊，新北市政府於107年12月25日查察時知悉該托嬰中心之推托態度，卻未將該托嬰中心列為積極監督檢查之對象，致未能及早發現本案，並阻止不當事件繼續發生，且於108年1月9日知悉本案後卻未進一步查察該托嬰中心有無相關人員未盡法定通報之責，核有違失。

- 二、現行地方政府依法對轄內私立托嬰中心之機構督管機制包括「訪視輔導」、「監督稽查」及「定期評鑑」等方式，衛福部並研訂「托嬰中心訪視輔導工作指引」、「托嬰中心評鑑作業規範參考範例」、「托嬰中心評鑑指導手冊」等提供地方政府執行之參考。新北市政府於107年12月21日接獲消薪托嬰中心檢舉案件，並於同年月25日前往稽查，未能及時發現虐童事件，且自該托嬰中心99年12月2日立案迄至本案事發，共

執行6次訪視輔導、2次評鑑、106年及107年分別2次稽查，執行頻率均符合規定，且該托嬰中心於104年受評鑑成績為乙等，107年受評成績為甲等；又，本案所涉及之托育人員3人均符合專業資格，在職期間亦接受專業在職訓練，研習時數並經新北市政府社會局備查，卻仍對所照顧之嬰幼兒施暴，足見上開3人徒有專業之名，而無專業之實，其等所為，完全悖離專業，自屬失職，並應由新北市政府予以究責。據此可見現行對私立托嬰中心之機構監督及人員管理機制仍有不足之處。案發後檢討，上開3種監督機制並未相互勾稽，新北市政府及衛福部遂修正將托嬰中心平日輔導稽查事項列入評鑑給分項目，以反映實際托育狀況，新北市政府並於108年2月14日修正「新北市政府社會局托嬰中心稽查紀錄表」，將托嬰中心現場師生比、人員進用及監視器設置情形等項納入新增稽查項目，嗣亦召開會議修改108年對托嬰中心之評鑑指標及項目，以涵蓋衛福部評鑑指導手冊之評鑑項目，足見新北市政府於本院調查期間已有改進作為。但本院亦發現衛福部於對新北市政府監督托嬰中心之評鑑指標、查核及訪視輔導等作法，竟均毫無所悉，顯與該部依據兒少權法規定，掌理對地方政府執行兒童及少年福利監督不符，允宜檢討改進。

- (一)按兒少權法第6條規定：「本法所稱主管機關：在中央為衛生福利部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。」第8條第2款規定：「下列事項，由中央主管機關掌理。……二、對直轄市、縣（市）政府執行兒童及少年福利之監督及協調事項。」第9條第5款規定：「下列事項，由直轄市、縣（市）主管機關掌理。……五、直轄市、縣（市）兒童及少年福利機構之設立、監督及輔導事項。」

第75條第1項規定：「兒童及少年福利機構分類如下：一、托嬰中心。二、早期療育機構。三、安置及教養機構。四、心理輔導或家庭諮詢機構。五、其他兒童及少年福利機構。」同法第84條第2項規定：「主管機關應辦理輔導、監督、檢查、獎勵及定期評鑑兒童及少年福利機構並公布評鑑報告及結果。」據上，現行對地方政府轄內私立托嬰中心之監督，屬地方政府權責；中央主管機關衛福部應負對直轄市、縣（市）政府執行兒童及少年福利之監督及協調事項。

(二)現行地方政府依法對轄內私立托嬰中心之督管機制包括「訪視輔導」、「監督稽查」及「定期評鑑」等方式，衛福部並研訂「托嬰中心訪視輔導工作指引」、「托嬰中心評鑑作業規範參考範例」、「托嬰中心評鑑指導手冊」等提供地方政府執行之參考，新北市政府於107年12月21日接獲滄薪托嬰中心檢舉案件，並於同年月25日稽查，未能及時發現虐童事件，且新北市政府自該托嬰中心99年12月2日立案迄至本案事發，共執行6次訪視輔導、2次評鑑、106年及107年分別2次稽查，執行頻率均符合規定。該托嬰中心於104年受評鑑成績為乙等，107年受評成績為甲等：

1、訪視輔導：

- (1) 衛福部查復表示，對托嬰中心每年應按季進行「訪視輔導」（得視實際情況增加之），另針對訪視輔導結果欠佳之托嬰中心，由外聘督導加強密集訪視以協助改善。
- (2) 衛福部社家署106年委請專家學者研訂「托嬰中心訪視輔導工作指引」，提供地方政府進行訪視輔導參考。

〈1〉「托嬰中心訪視輔導工作指引」將訪視輔導對象、輔導重點與頻率分級，詳如下表所示。

表3 托嬰中心訪視輔導之對象、輔導重點與頻率分級

	基礎訪視輔導	進階訪視輔導
對象	新設立一年內的托嬰中心以及最近一次托嬰中心評鑑為丙等或丁等之托嬰中心	最近一次托嬰中心評鑑結果為優等、甲等或乙等者
輔導重點	強化托嬰環境的基本設施設備、膳食環境、安全照護等基本條件改善；輔導托嬰中心建置行政表單，改善工作流程。	指導托嬰中心托育人員運用《托嬰中心教保活動指引》，規劃適齡適性教保活動
頻率	每季至少一次，追蹤待改善之環境設備與安全照護條件，直到改善為止。	每季至每半年至少一次

〈2〉訪視輔導指標如下：

表4 托嬰中心訪視輔導指標

品質構面	核心項目
壹、教保品質	一、教保活動區安全與清潔
	二、教保活動與材料
	三、師生關係
	四、親師合作
貳、衛生保健與安全維護	一、餐點與保健清潔用品管理
	二、託藥管理
	三、危機事件處理

(3) 衛福部查復並表示：訪視輔導關鍵輔導指標之「托育人員給予嬰幼兒積極正向的語言和態度，並引導嬰幼兒正向的社會互動」項目，實務上可由訪視輔導人員藉由觀察收托環境狀況(例如物品擺放的位置、貼在牆上的表單)、孩子的神情反應(幼兒和托育人員有沒有親密的反應或是眼神呆滯等)，從中透過多種訊息線索交叉查證，掌握托育人員日常照顧品質，評估有無受虐或不當對待情事。

(4) 經查該托嬰中心分別於106年8月30日、9月29日、11月3日(106年計3次)；107年8月24日、9月28日、10月16日等(107年計3次)接受新北市政府的訪視輔導。

## 2、監督及稽查：

(1) 據衛福部查復表示：現行地方政府定期或不定期邀集衛生、教育、建管、消防等單位進行聯合稽查，確保托嬰中心於硬體設備及機構運作皆符規定等語。

(2) 新北市政府社會局查復稱：「該局就針對托嬰中心管理採每年2-4次不定期且不事前通知之稽查，如現場查有違反兒少權法相關規定將依法命其限期改善或作行政裁罰。另新北市政府其他相關局處亦每年與該局進行不定期之聯合稽查。」據該局林秀穗科長於本院約詢稱：托嬰中心管理機制為每年2-4次不定期且無預警式稽查，以及每年至少3次外聘督導現場輔導等語。

(3) 經查新北市政府於107年12月21日接獲洩薪托嬰中心檢舉案件，並於同年月25日稽查，未能及時發現虐童，且該托嬰中心於103年至107年間，分別接受新北市政府1次(103年)、2次(104年)、1次(105年)、2次(106年)、2次(107年)之稽查，頻率均符合規定。稽查情形詳如下表所示。

## 3、評鑑：

(1) 據衛福部查復指出，依據兒少權法第84條規定，主管機關應辦理定期評鑑，其評鑑對象、項目、方式及獎勵方式等辦法，由主管機關訂之。爰有關辦理私立托嬰中心評鑑、評鑑項目、

指標及配分等規定係由地方主管機關配合實務需求因地制宜訂定。而該部所訂「托嬰中心評鑑作業規範參考範例」目的在於引導主管機關及評鑑委員瞭解評鑑實務執行方法及評鑑項目，屬指導性質等語。

- (2) 復據衛福部修訂的托嬰中心評鑑指標共分為「行政管理」、「教保活動」、「衛生保健」、「社會福利」四大項，共28項關鍵評量指標。建議等第評比計算方式為：甲等係通過指標數22～24項(其中法定標註的指標須全數通過)、乙等係通過指標數19～21項。且依據107年新北市托嬰中心評鑑實施計畫規定，評鑑結果屬優、甲等者，由該府頒給獎座/狀及獎勵金，屬丙、丁等者，應接受後續加強列管輔導，並於次年度接受複評。爰評鑑結果屬甲等者可接受相關獎勵，屬乙等者則無，且甲等與乙等機構後續皆無須接受輔導。
- (3) 據新北市政府社會局林秀穗科長於本院約詢稱：每一家托嬰中心至少每3年應接受評鑑，包括工作人員資格、收托人數、衛生、現場照顧技巧，並巡迴輔導，請專家實際了解托嬰中心及教保人員照顧狀況，並要求托嬰中心負責人，必須隨時了解同仁狀況，發現不適任教保人員必須立即處理。如現場查有違反兒少權法相關規定將依法命其限期改善或予以行政裁罰。另該府其他相關局處亦每年與社會局進行不定期之聯合稽查，以使托嬰中心各方面均符合法規。
- (4) 消薪托嬰中心歷次接受主管機關評鑑之評鑑成績情形：



本案托嬰中心於104年受評成績為乙等，  
107年受評成績為甲等，其成績如下表。

表5 滄薪托嬰中心歷次接受主管機關評鑑之評鑑成績

評鑑 年度	行政管理		托育服務		衛生保健		總分	等第
	原始 分數	實際 分數	原始 分數	實際 分數	原始 分數	實際 分數		
104	37.15	24.8	32.65	24.3	37.6	28.6	77.7	乙
107	35.50	25.36	36.25	30.57	34.45	28.04	83.97	甲

註：

1. 行政管理：含：行政、人事、總務及家長服務等。
  2. 托育服務：含托育環境、托育專業、托育活動等。
  3. 衛生保健：含健康知能、環境安全、餐飲管理等。
  4. 資料來源：新北市政府。
- 4、查新北市政府對滄薪托嬰中心自99年12月2日立案以來所為之監督、管理及查核情形詳如下表所示：

表6 新北市政府對滄薪托嬰中心自99年12月2日立案以來所為之監督、管理及查核情形

時間	事由	查核結果及待改善事項
99年12月2日	托嬰中心申請立案核可	
102年2月8日	新北市升格直轄市，換發設立許可證書。	
103年6月12日 (未敘明詳細查核時間)	稽查	托嬰人數32人，實際收托34人，超收2人。(2名超收兒童之家長有銜接幼兒園，因臨時延後至7月起) (主管批示：請予限改函中心)
104年1月7日 15：30	稽查	1. 托育人員蘇○榛未核備。 2. 未辦理半年1次逃生演練。 3. 逃生口有擺置雜物。 4. 環境清潔消毒未留紀錄。 5. 「主動查證所有工作人員刑事紀錄證明」(不符合規定)。 6. 「工作人員全數依規定每2年至少做1次身體健康檢查」(不符合規定)。

時間	事由	查核結果及待改善事項
104年4月14日 11:00	稽查	逃生口應於空間調整後儘速恢復。
104年8月25日	評鑑	
105年8月2日 13:50	訪視輔導 併同稽查	幼兒托育照護應由具托育人員資格者專任，請中心切勿以不具托育資格者進行托育工作(行政人員游睿庭)。
106年6月27日 15:30	稽查	托嬰人數32人，實際收托30人(應有托育人員6人，已進用5人，不足1人)，師生比不符。
106年8月14日 13:40	訪視輔導 併同稽查	托嬰中心餐點之製作皆於幼兒園廚房。
106年8月30日 9:00至12:00	輔導培力訪視	
106年9月29日 9:00至12:00	輔導培力訪視	
106年11月3日 13:30至17:00	輔導培力訪視	
107年8月16日 13:00	評鑑併同 稽查	1. 廚工李○○核備公文、勞保名字有誤，請函文主管機關更正。 2. 兒童團體保險，中心尚未更新最新投保名單。 3. 未訂定及公告性騷擾防治相關規定。
107年8月24日 13:30至16:30	輔導培力訪視	
107年9月28日 9:00至12:00	輔導培力訪視	
107年10月16日 13:00至16:00	輔導培力訪視	
107年12月25日 11:00	稽查	與幼兒園共用廚房。
108年1月9日	稽查	1. 師生比不足(核准收托32人，實際

時間	事由	查核結果及待改善事項
10：10(本案)		收托26人；應備托育人員6人，實際在場5人) 2. 人員核備未落實(已核備3人。未核備2人) 3. 針對傷害影片，夏主任均承認如下： (1)打腳底(朱姓幼兒)為夏○○主任及江○○托育人員。 (2)壓制櫃子口(李姓幼兒)為陳○○托育人員。 惟時間均未能確認。

(三)又，本案涉案之托育人員均符合專業資格，在職期間亦接受專業在職訓練，研習時數並經新北市政府社會局備查，卻仍對所照顧之嬰幼兒施暴，其等所為，完全悖離專業，自應受行政處分，用以究責。

- 1、兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法第2條第1項第1款規定：「本法所稱兒童及少年福利機構(以下簡稱機構)專業人員，其定義如下：一、托育人員：指於托嬰中心、安置及教養機構提供教育及保育之人員。」第3條第1項規定：「托育人員應年滿二十歲並具備下列資格之一：一、取得保母人員技術士證者。二、高級中等以上學校幼兒教育、幼兒保育、家政、護理相關學院、系、所、學位學程、科畢業者。」第12條第1項規定：「托嬰中心主管人員應具備下列資格之一：一、大學幼兒教育、幼兒保育、家政、護理相關學院、系、所碩士班或碩士學位學程以上畢業，且有二年以上兒童教育、保育及照護經驗者。二、大學幼兒教育、幼兒保育、家政、護理相關學院、系學士班或學士學位學程畢業或取得其輔系證書，有二年以上兒童教育、保育及照護經驗，並取得主管人員專業訓練結業證書者。」

三、學士學位以上畢業或專科學校幼兒教育、幼兒保育、家政、護理相關學院、系、所、學位學程、科畢業，有三年以上兒童教育、保育及照護經驗，並取得主管人員專業訓練結業證書者。

四、專科學校畢業，有四年以上兒童教育、保育及照護經驗，並取得主管人員專業訓練結業證書者。

五、高等考試、相當高等考試之各類公務人員考試社會行政或社會工作職系及格者，具二年以上社會福利相關機關或社會福利機構工作經驗者。」第18條第1項規定：「托育、早期療育教保、保育、生活輔導、心理輔導、社會工作及主管人員之專業訓練課程，至少包括下列核心課程：一、兒童及少年福利與權益保障政策、法規。二、兒童、少年身心發展。三、多元文化與親職教育。四、專業工作倫理。」第20條規定：「兒童及少年福利機構專業人員應參與職前訓練及在職訓練。」第22條規定：「在職訓練每年至少十八小時，訓練內容應採理論及實務並重原則辦理。」

- 2、新北市政府查復本院指出，涉案工作人員均符合專業資格外，在職期間都有接受專業在職訓練，亦曾參與如「托嬰中心主管人員工作倫理」、「嬰幼兒為何啼哭及安撫技巧」、「我們這樣和嬰幼兒互動-好好說話，說好話」等專業內涵提升之課程，上開研習時數業經新北市政府社會局備查在案等語。據上，本案涉案之托育人員均符合專業資格，在職期間亦接受專業在職訓練，研習時數並經新北市政府社會局備查，卻仍對所照顧之嬰幼兒施暴，其等所為，完全悖離專業，自應受行政處分，用以究責。

(四)據上可知，新北市政府對滄薪托嬰中心分別於106年8月30日、9月29日、11月3日(106年計3次)；107年8月24日、9月28日、10月16日等(107年計3次)接受地方政府的「訪視輔導」，除該6次訪視輔導外，並有2次評鑑及106年2次稽查、107年2次稽查，頻率均符合規定，新北市政府於107年12月21日接獲滄薪托嬰中心檢舉案件，並於同年12月25日稽查，未能及時發現虐童，且涉及本案之托育人員資格亦符合規定，卻於108年1月9日即發生本案，顯見現行對私立托嬰中心之機構監督及人員管理機制仍有不足之處。詢據新北市政府社會局林秀穗科長坦言：「本案發生後，我們很錯愕。我們一直致力於托嬰中心的輔導，請專家學者協助，在各種會議提醒，還是發生這樣的事情」、「我們也覺得很挫折，面對民眾的課責，我們的壓力也很大。我們也檢討，提出相關的預防措施：初級措施，告知托育人員做了這個工作，就要有愛心，監視器的設置，托嬰教室要讓孩子有事情做，托育人員相關的課程也有委託設計中；次級措施，要求托嬰中心主任的走動式管理，隨時要有替代人手，及時介入，避免托育人員因為一時情緒作出錯事。對於小孩哭，要有敏感度，小孩哭了要做什麼、搶玩具時要作什麼，有一些提醒及標準作業程序」等語，足見訪視、稽查、評鑑等行政作為，均不足以完全杜絕缺失。

(五)案發後檢討，上開三種監督機制並未相互勾稽，新北市政府及衛福部遂修正將托嬰中心平日輔導稽查事項列入評鑑給分項目，以反映實際托育狀況，且新北市政府並於108年2月14日修正「新北市政府社會局托嬰中心稽查紀錄表」，將托嬰中心現場師生比、人員進用及監視器設置情形等項納入新增稽

查項目，隨後亦召開會議修改108年對托嬰中心之評鑑指標及項目，以涵蓋衛福部評鑑指導手冊之評鑑項目：

- 1、本案事發後，新北市政府於108年2月14日修正「新北市政府社會局托嬰中心稽查紀錄表」，將托嬰中心現場師生比、人員進用及監視器設置情形等納入新增稽查項目。
- 2、新北市政府隨後邀集學者專家13人組成修正小組代表研商討論，修正108年至110年評鑑制度。據新北市政府查復，其修訂評鑑指標之原則、結果及針對本案新增之指標等情形說明如下：
  - (1) 該次修訂原則如下：
    - 〈1〉整合中央與地方評鑑指標內容與標準
    - 〈2〉簡化評鑑指標與紀錄
    - 〈3〉降低評鑑指標基本架構之變動性
    - 〈4〉評鑑指標需具備鑑別度
    - 〈5〉訂有明確評鑑指標檢核方式
    - 〈6〉重視平日輔導稽查結果。
  - (2) 修訂結果如下：
    - 〈1〉評鑑項目與指標已涵蓋衛福部社家署版本。
    - 〈2〉落實主管機關輔導稽查事項，平日輔導稽查事項均列入評鑑指標。
    - 〈3〉新增列舉特色加分項目，鼓勵機構配合政府重要政策之推動。
    - 〈4〉說明欄已界定指標的涵義以及委員檢視的方式或標準。
    - 〈5〉已整併或刪除部分評鑑指標與細項。
    - 〈6〉可鑑別與區辨托嬰中心之托育品質水準。
  - (3) 針對此事件增加之指標：
    - 〈1〉為落實主管機關輔導稽查事項，使托嬰中心

重視平日輔導稽查事項未改善，均列入評鑑扣分項目。

- 〈2〉評鑑績優必要條件，除保留原項目包含公共安全應符合法規無受有行政裁罰事項、最近2年內無違反法規紀錄等，另就托嬰中心倘於評鑑結果公告後，有違反兒權法，情節嚴重者，主管機關得予以撤銷評鑑結果，並繳回相關獎勵金及獎牌。
- 〈3〉為確保嬰幼兒照顧安全，提高家長敏感度，除要求托嬰中心應建立並告知家長申訴管道及處理追蹤制度外，增加應告知家長主管機關申訴管道，並於評鑑或稽查時檢視家長手冊有無落實。
- 〈4〉增加於每次評鑑時，抽訪家長對於托嬰中心的服務滿意度或建議。
- 〈5〉對於家長滿意度調查及建置有效的嬰幼兒安全防護數位監視系統，影像紀錄至少保存30天，列為重要加分項目。

3、衛福部社家署於108年5月1日召開「托嬰中心業務查核、管理及評鑑機制檢討會議」，為強化對托嬰中心之品質管理，該署規劃策進作法如下：

(1) 評鑑部分：

- 〈1〉將托嬰中心平日輔導改善情形列為評鑑給分之依據，使評鑑制度更能反映現場實際托育狀況並確保嬰幼兒之照顧安全。
- 〈2〉抽訪家長對托嬰中心的服務滿意度或建議，藉由家長的把關列為評鑑加分項目。
- 〈3〉人員流動率高是托嬰中心服務品質能否確保的一項重要警訊，且高流動率反映出托嬰中心的工作環境不佳，相對也會造成托育人

員的身心壓力並影響照顧工作，甚或發生照顧不周或兒虐情事，故建議托嬰中心托育人員流動率應可列入評鑑項目，藉此掌握服務品質的穩定性。

(2) 訪視輔導部分：

〈1〉 加強連鎖托嬰中心查核運作機制：

《1》 調閱近1個月內監視錄影畫面檢視有無不當照顧情事。

《2》 除定期訪視輔導外，另每2週至少1次不定期密集查訪，如3個月後無異常，再依照平時安排定期查訪。

〈2〉 其他托嬰中心查訪機制：請各地方政府分析轄內托嬰中心收托狀況，針對托育人員流動率高者、收托兒童接近滿額者、曾獲家長申訴者等，加強不定期查訪，以利及早預防。

(3) 決議：

〈1〉 鑑於托嬰中心主管人員應負督導管理托育人員之責，並負起協助支持之角色任務，有必要將之列為評鑑精進作為項目之一。

〈2〉 請各地方政府參考該署規劃策進作法，精進對托嬰中心之查核輔導及評鑑機制。

〈3〉 請業務單位瞭解各地方政府將決議事項納入評鑑情形，促請地方政府落實辦理。

(六) 綜上，現行地方政府依法對轄內私立托嬰中心之機構督管機制包括「訪視輔導」、「監督稽查」及「定期評鑑」等方式，衛福部並研訂「托嬰中心訪視輔導工作指引」、「托嬰中心評鑑作業規範參考範例」、「托嬰中心評鑑指導手冊」等提供地方政府執行之參考。新北市政府於107年12月21日接獲滄薪托嬰中心檢舉案件，並於同年月25日前往稽查，未



能及時發現虐童事件，且自該托嬰中心99年12月2日立案迄至本案事發，共執行6次訪視輔導、2次評鑑、106年及107年分別2次稽查，執行頻率均符合規定，且該托嬰中心於104年受評鑑成績為乙等，107年受評成績為甲等；又，本案所涉及之托育人員3人均符合專業資格，在職期間亦接受專業在職訓練，研習時數並經新北市政府社會局備查，卻仍對所照顧之嬰幼兒施暴，足見上開3人徒有專業之名，而無專業之實，其等所為，完全悖離專業，自屬失職，並應由新北市政府予以究責。據此可見現行對私立托嬰中心之機構監督及人員管理機制仍有不足之處。案發後檢討，上開3種監督機制並未相互勾稽，新北市政府及衛福部遂修正將托嬰中心平日輔導稽查事項列入評鑑給分項目，以反映實際托育狀況，新北市政府並於108年2月14日修正「新北市政府社會局托嬰中心稽查紀錄表」，將托嬰中心現場師生比、人員進用及監視器設置情形等項納入新增稽查項目，嗣亦召開會議修改108年對托嬰中心之評鑑指標及項目，以涵蓋衛福部評鑑指導手冊之評鑑項目，足見新北市政府於本院調查期間已有改進作為。但本院亦發現衛福部於對新北市政府監督托嬰中心之評鑑指標、查核及訪視輔導等作法，竟均毫無所悉，顯與該部依據兒少權法規定，掌理對地方政府執行兒童及少年福利監督不符，允宜檢討改進。

- 三、新北市政府查復資料指出，截至108年3月底止該市所轄之私立托嬰中心計152家，實際收托3,881名幼童，本案發生後，業管人力由原來3名專案人力增加7名，總計10名工作人員，每人平均須負責監管15至16家之私立托嬰中心，實務上易發生因人力不足致檢查效能

不足等情事。衛福部允應研訂相關風險指標(如：托育人員流動率偏高、收托嬰幼兒接近滿額、曾獲家長申訴等因素)，及早發現高風險托嬰中心，並列入優先訪視查核，以防範於未然。

- (一)截至108年3月底止，新北市所轄之托嬰中心僅私立部分計152家，實際收托3,881名幼童，據新北市政府社會局查復表示，相關業管人力僅有3名，本案發生後已專案增加7名人力，總計10名，平均1人須負責15至16家之私立托嬰中心。新北市所轄之私立托嬰中心家數、分布情形、核定收托人數及實際收托人數，詳如下表所示。

表7 新北市所轄之私立托嬰中心家數、分布情形、核定收托人數及實際收托人數情形

區域	機構數	核准收托	實際收托	
			0-2歲	2-3歲
板橋區	21	1015	513	178
中和區	14	717	336	113
永和區	10	336	169	58
新店區	18	598	348	104
樹林區	3	73	45	10
土城區	10	382	190	89
新莊區	17	589	284	151
泰山區	4	104	63	23
淡水區	6	205	106	39
汐止區	12	451	227	50
三峽區	5	165	76	31
五股區	2	46	23	1
蘆洲區	6	268	160	51
三重區	11	292	182	34
林口區	10	388	143	42
鶯歌區	2	40	26	4
八里區	1	27	12	0

合計	152	5696	2903	978
----	-----	------	------	-----

資料來源：依據新北市政府查復資料彙整製表。

(二)本案事發後，新北市政府查復本院指出，針對托嬰中心安全管理有三種不同層次的保護措施，包括：「一、初級預防-日常友善營造：(一)建構友善嬰幼兒照護環境。(二)強化托育倫理分類培力專業再優化。(三)架構全面覆蓋兒童活動區域監視範圍及完善調閱制度。二、次級預防-風險及時把關：(一)建立中心人員情緒風險管控SOP。(二)落實主任走動式管理及警示制度。(三)完善中心人員獎懲機制。三、三級預防-事件因應善後：(一)落實責任通報機制。(二)啟動事故處理流程(送醫及通報家長、社會局)。(三)檢討改善因應作為。」衛福部於108年5月1日召開「托嬰中心業務查核、管理及評鑑機制檢討會議」會議紀錄載明：「人員流動率高是托嬰中心服務品質能否確保的一項重要警訊，且高流動率反映出托嬰中心的工作環境不佳，相對也會造成托育人員的身心壓力並影響照顧工作，甚或發生照顧不周或兒虐情事，故建議托嬰中心托育人員流動率應可列入評鑑項目，藉此掌握服務品質的穩定性」「請各地方政府分析轄內托嬰中心收托狀況，針對托育人員流動率高者、收托兒童接近滿額者、曾獲家長申訴者等，加強不定期查訪，以利及早預防」可徵托嬰中心家數眾多，倘有相關風險指標（如：托育人員流動率高、收托嬰幼兒接近滿額、曾獲家長申訴等），及早發現容易影響托嬰中心照顧品質、易發生照顧不周或兒虐情事之高風險托嬰中心列入優先訪視查核，對發生事件之風險管理，將能防範於未然。

(三)詢據新北市政府社會局林秀穗科長稱：「我們有152

家托嬰中心，但是我們只有3個同仁。大概是一季看一次，還有聯合稽查、民眾陳情的稽查等等。另外我們也找學者專家，一年去輔導3到6次，協助托嬰中心提升品質。每三年一次評鑑，我們這次也有檢討，找了學者專家和業者，開了4次會議，包括指標的修正。把平時分數也列入最後評鑑項目，家長的陳情管道、監視的覆蓋率也列入。如果評鑑後發生虐兒事件，可以撤銷評鑑等第，追回評鑑獎牌及獎金」、「本市有高風險的托嬰中心，所以要常常去輔導」、「現行法令雖有限期改善的相關規定，但限期改善常常有改了一陣子又故態復萌」等語。衛福部社家署簡杏蓉組長向本院表示：本部在5月1日有開一個精進會議，提醒地方政府針對較高風險之托嬰中心，加強不定期查訪，以及早預防可能的不當照顧情形。另透過相關法令的修正，例如3月29日修正兒少法裁罰額提高10倍。另進一步加強托育人員的訓練，同時在消極資格的把關，及營造友善職場環境等，讓托育人員不要承受太大的壓力，避免有情緒失控的情形發生等語。

- (四)綜上，新北市政府查復資料指出，截至108年3月底止該市所轄之私立托嬰中心計152家，實際收托3,881名幼童，本案案發後，業管人力由原來3名專案增加7名人力，總計10名工作人員，每人平均須負責監管15至16家之私立托嬰中心，實務上易發生因人力不足致檢查效能不足等情事。衛福部允應研訂相關風險指標(如：托育人員流動率偏高、收托嬰幼兒接近滿額、曾獲家長申訴等因素)，及早發現托嬰中心可能照顧品質不佳、易發生照顧不周或兒虐情事之高風險托嬰中心並列入優先訪視查核，以防範於未然。

四、本案滄薪托嬰中心發生3名托育人員分別以「持木製鍋鏟擊打幼童腳底」、「將幼童塞進櫃子裡」及「對幼童上下搖晃」等對嬰幼兒施暴之行為，事後新北市政府提供10位嬰幼兒個案輔導，計有2名嬰幼兒因目睹其他兒童遭受暴力而身心受影響，並有1名嬰幼兒出現模仿托育人員之行為。為避免包含托嬰中心之兒童及少年福利機構內，受照顧之兒童少年因身心發展未臻成熟，目睹暴力對其造成之身心傷害與負面影響，衛福部允宜會同教育部研擬目睹暴力兒童少年之通報、評估及輔導等相關處理機制，以保護兒童少年權益。

(一)按兒少權法第49條第1項規定：「任何人對於兒童及少年不得有下列行為：……二、身心虐待。……十五、其他對兒童及少年或利用兒童及少年犯罪或為不正當之行為。」同法第53條第1項規定：「醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、教保服務人員、警察、司法人員、移民業務人員、戶政人員、村（里）幹事及其他執行兒童及少年福利業務人員，於執行業務時知悉兒童及少年有下列情形之一者，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過二十四小時：……三、遭受第四十九條第一項各款之行為。……。」違者，依同法第100條規定：「醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、教保服務人員、警察、司法人員、移民業務人員、戶政人員、村（里）幹事或其他執行兒童及少年福利業務人員，違反第五十三條第一項通報規定而無正當理由者，處新臺幣六千元以上六萬元以下罰鍰。」

(二)次按家庭暴力防治法第2條第3款規定：「本法用詞定義如下：三、目睹家庭暴力：指看見或直接聽聞家

庭暴力。」第4條第2項第3款規定：「本法所定事項，主管機關及目的事業主管機關應就其權責範圍，針對家庭暴力防治之需要，尊重多元文化差異，主動規劃所需保護、預防及宣導措施，對涉及相關機關之防治業務，並應全力配合之，其權責事項如下：三、教育主管機關：各級學校家庭暴力防治教育、目睹家庭暴力兒童及少年之輔導措施、家庭暴力被害人及其子女就學權益之維護等相關事宜。」第8條第1項第5款規定：「直轄市、縣（市）主管機關應整合所屬警政、教育、衛生、社政、民政、戶政、勞工、新聞等機關、單位業務及人力，設立家庭暴力防治中心，並協調司法、移民相關機關，辦理下列事項：五、提供或轉介被害人、經評估有需要之目睹家庭暴力兒童及少年或家庭。」第50條第3項規定：「主管機關接獲通報後，應即行處理，並評估有無兒童及少年目睹家庭暴力之情事；必要時得自行或委請其他機關（構）、團體進行訪視、調查。」針對該法將目睹家庭暴力兒童納入輔導評估之立法目的為：「鑑於家庭暴力不僅直接造成受暴者之傷害，對於身心發展未臻成熟之兒童及少年，目睹家庭暴力亦可能對其造成身心傷害與負面影響，為加強保護該群潛在被害人，爰增訂第三款有關目睹家庭暴力之定義。」<sup>11</sup>是以，兒少權法通報義務之課予，其目的在於使兒童及少年得以即時獲得輔導、安置等政府相關資源之挹注和協助，而免於受到傷害。據臺灣兒童暨家庭扶助基金會於101年4月針對該基金會當時服務的3,577名施虐者進行統計

---

<sup>11</sup> 資料來源：立法院法律系統網站：

<https://lis.ly.gov.tw/lglawc/lawsingle?00226BBF59BB000000000000000000003200000000700000^01253104012300^00073001001>

分析發現，有779名施虐者有童年受虐的經驗〈占21.78%〉；換句話說，不到5名施虐者中，就有1名具有暴力循環的情形<sup>12</sup>。顯示小時候曾目睹暴力或曾遭受暴力，長大後，也比較會嚴厲教訓子女，甚至是繼續「複製暴力」，習慣用暴力解決問題。本案雖無家庭暴力防治法之適用，針對兒童少年福利機構內目睹其他兒童遭受托育人員不當對待之兒童，亦可能因身心發展未臻成熟，目睹暴力對其造成身心傷害與負面影響。該情事是否構成兒少權法第49條之情事而須通報？衛福部則稱：目睹家庭暴力兒少與此處目睹幼托園所發生虐兒事件定義不一致，幼托園所內幼童目睹暴力事件是否構成兒少權法第49條之情事而須通報，必須由各直轄市、縣(市)主管機關依個案認定；如經通報、評估有後續處遇服務需求者，兒少保護社工人員將連結相關心理諮商資源進行輔導等語。

(三)查本案於108年1月9日經議員及媒體揭露後，新北市政府社會局及教育局於當日進行聯合稽查，經該府調查發現，該托嬰中心雖備有監視器且提供家長隨時監看機制，然包含該中心主管人員及托育人員，於監視設備未及覆蓋處的角落施虐，並刻意施打嬰幼兒腳底部位，隱匿嬰幼兒之家長，使嬰幼兒身心受創，而其他未受責罰之嬰幼兒亦在旁目睹，該府依法裁處該中心最高罰鍰上限30萬元、限期於文到即日停辦1年並公布名稱。另，該府於知悉托嬰中心疑似虐待兒少後，針對兒少身心輔導部分連結心理治療所及醫院提供服務，計有10位嬰幼兒個案接

---

<sup>12</sup> 資料來源：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會網站：

[http://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/ashx/File.ashx?FilePath=~/File/Attach/1975/File\\_e\\_2420.pdf](http://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/ashx/File.ashx?FilePath=~/File/Attach/1975/File_e_2420.pdf)

受輔導，其中並包含2名目睹暴力之嬰幼兒個案(詳如下表所示)。

表8 新北市對本案托嬰中心之個案輔導清冊

個案輔導清冊				
序號	案主	個別親職諮詢	諮商重點	評估建議
1	黃童	電話、面談	創傷研判、親職諮詢	兒童無明顯身心反應，整體狀況穩定
2	陳童	電話、面談	創傷研判	兒童無明顯身心反應，整體狀況穩定
3	吳童	電話、面談	創傷研判	兒童無明顯身心反應，整體狀況穩定
4	梁童	面談	創傷研判、親職諮詢	兒童無明顯身心反應，轉換環境略有壓力
5	陳童2	面談	創傷研判	兒童目睹本事件故有輕微受影響會模仿教保員行為，已提供家長輔導資源協助。
6	潘童	電話、面談	創傷研判	兒童無明顯身心反應，整體狀況穩定
7	馮童	電話、面談	創傷研判、親職諮詢	兒童無明顯身心反應，整體狀況穩定
8	羅童	面談	創傷研判	與案母約定面談時間，然案母未到，且多次聯繫未果，故無法提供進一步服務。
9	傅童	面談	創傷研判、親職諮詢	兒童目睹本事件故有輕微受影響，且可能受轉換環境壓力，已提供家長輔導資源協助。
10	方童	電話、面談	創傷研判、親職諮詢	兒童無明顯身心反應，整體狀況穩定

- (四) 詢據衛福部社家署簡杏蓉組長稱：本案目睹兒童的界定，跟家庭暴力防治法的規範不同。所以本案的情形要回歸到地方幼托機構輔導機制進行處理等語。新北市家防中心許芝綺主任稱：「兒少權法沒有規定『目睹兒童』的情形需要通報，但是事情發生後，我們都會針對包括當事孩童和目睹兒童在內，一起瞭解處理」、「我們當初有召開家長會議，提供心理諮商所的資源，請家長帶孩子到心理諮商師，瞭解這件事對孩子的影響，如果有進一步的需求，我們還會轉介到亞東醫院作身心評估。家長和轉托接手的幼兒園也要妥善的處理，只要有穩定的照顧環境，孩子很快就會平復」等語，顯見本案雖無家庭暴力防治法之適用，但針對兒童少年福利機構內目睹其他兒童遭受托育人員不當對待之兒童，亦可能因身心發展未臻成熟，目睹暴力對其造成身心傷害與負面影響，有評估、輔導處遇之必要。
- (五) 綜上，本案洩薪托嬰中心發生3名托育人員分別以



「持木製鍋鏟擊打幼童腳底」、「將幼童塞進櫃子裡」及「對幼童上下搖晃」等對嬰幼兒施暴之行為，事後新北市政府提供10位嬰幼兒個案輔導，計有2名嬰幼兒因目睹其他兒童遭受暴力而身心受影響，並有1名嬰幼兒出現模仿托育人員之行為。為避免包含托嬰中心在內之兒童及少年福利機構受照顧之兒童少年因身心發展未臻成熟，目睹暴力對其造成身心傷害與負面影響，衛福部允宜會同教育部研擬目睹暴力兒童少年之通報、評估及輔導等相關處理機制，以保護兒童少年權益

五、以本案為例，新北市政府調查托育人員對嬰幼兒施暴，其中原因之一，係情緒控管不當，惟現行政府針對托嬰中心托育人員之專業訓練多著重於嬰幼兒照顧之理論與實務，對協助托育人員學習如何去處理自身情緒及排解身心壓力等課程，則付之闕如，衛福部允宜檢討改進。

- (一)按兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法第18條第1項規定：「托育、早期療育教保、保育、生活輔導、心理輔導、社會工作及主管人員之專業訓練課程，至少包括下列核心課程：一、兒童及少年福利與權益保障政策、法規。二、兒童、少年身心發展。三、多元文化與親職教育。四、專業工作倫理。」第20條規定：「兒童及少年福利機構專業人員應參與職前訓練及在職訓練。」第22條規定：「在職訓練每年至少十八小時，訓練內容應採理論及實務並重原則辦理。」
- (二)依據衛福部107年1月11日社家支字第1070900023號第二次函頒之「托育人員在職訓練課程實施計畫」第2點規定：本計畫適用對象：(一)兒童及少年福利與權益保障法第二十六條第一項所定之居家式

托育服務提供者(簡稱居家托育人員)。(二)兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法第二條第一項第一款所稱之托育人員(包括托嬰中心主管人員)。」第7點規定：「本計畫之課程類別、課程名稱、課程目標及課程內容，如附件。托育人員應於三年內完成各課程類別至少三小時，且課程內容不得重複，如其他法令另有規定者，從其規定。」有關托嬰中心之托育人員所應參訓之在職訓練課程內容摘述如下：

表9 托嬰中心之托育人員所應參訓之在職訓練課程內容

課程類別	課程名稱
一、兒童托育服務導論	1. 兒童權利公約及福利政策法規 2. 托育服務導論 3. 托育政策、法令及服務模式 4. 托育契約 5. 工作倫理與權益
二、兒童發展	1. 嬰幼兒生理及動作發展 2. 嬰幼兒人格發展 3. 嬰幼兒認知發展 4. 嬰幼兒語言發展 5. 嬰幼兒社會發展 6. 嬰幼兒發展評估 7. 嬰幼兒發展理論及新趨勢 8. 嬰幼兒早期療育 9. 學齡兒童發展與輔導
三、托育服務規劃及評估	1. 托育服務規劃 2. 托育服務評估及調整
四、兒童保育	1. 嬰幼兒基本生活照顧 2. 兒童營養及食物調配
五、兒童健康及照護	1. 兒童衛生及保健 2. 兒童疾病預防及照顧
六、托育安全及危機處理	1. 托育安全 2. 危機處理
七、兒童生活環境及學習	1. 托育環境的規劃及佈置 2. 嬰幼兒作息的規劃及生活自理能力的培養 3. 學齡兒童作息的規劃及生活自理能力的練習 4. 遊戲及活動設計
八、親職教育	1. 不同的親職階段及需求 2. 親子關係 3. 教養方式 4. 托育人員與家長的溝通合作
九、托育人員自我成長及專業發展	1. 居家托育人員家庭管理 2. 身心健康 3. 專業成長 4. 多元文化 5. 資訊科技

資料來源：衛福部。

- (三)據新北市政府查復本院指出：該3名含夏姓主管人員、江姓托育人員及陳姓托育人員，對於影像內的施暴事件，陳述該等行為係一時情緒失控、合理管教、需對哭鬧之嬰幼兒體罰，始足以避免其他嬰幼兒效仿，不得不然之行為…等理由推諉，其客觀上足以確認該中心違反兒少權法第83條虐待或妨害兒童及少年身心健康，違法事實明確等語。顯見據該府調查，本案托育人員一時情緒失控為施暴之原因之一。
- (四)本案托育人員一時情緒失控既為施暴之原因之一，從事托育人員一職照顧嬰幼兒，本就備極辛苦，托育人員面對毫無自我保護的嬰幼兒，其情緒控制管理尤為重要。詢據新北市政府社會局林秀穗科長稱：「托育人員流動率高，因為實務上，教保人員薪水不高，工作又辛苦」、「我們在會議或上課時一再耳提面命，托嬰中心如果發現老師有不適當的動作，應該要馬上糾正。不過現在托育人員真的很辛苦，1個教保人員有照顧5位小朋友，常常手忙腳亂，尤其中午小朋友起床會有起床氣，更是辛苦」等語，惟依據衛福部「托育人員在職訓練課程實施計畫」，針對托嬰中心托育人員之專業訓練多著重於嬰幼兒照顧之理論與實務，對協助托育人員學習如何去處理自身情緒及排解身心壓力等課程則付之闕如。
- (五)綜上，以本案為例，新北市政府調查托育人員對嬰幼兒施暴，其中原因之一，係情緒控管不當，惟現行政府針對托嬰中心托育人員之專業訓練多著重於嬰幼兒照顧之理論與實務，對協助托育人員學習如何去處理自身情緒及排解身心壓力等課程，則付之闕如，衛福部允宜檢討改進。



參、處理辦法：

- 一、調查意見一，提案糾正新北市政府。
- 二、調查意見二，函請新北市政府確實檢討改進見復。
- 三、調查意見二、三、五，函請衛生福利部確實檢討改進見復。
- 四、調查意見四，函請衛生福利部會同教育部確實檢討改進見復。
- 五、調查意見，移請本院人權保障委員會參處。

調查委員：林雅鋒、蔡崇義

中 華 民 國 108 年 月 日