

新北市政府 110 年度自行研究報告

員工托育服務轉型多元化之研究- 以新北市政府為例

研究機關：新北市政府人事處

研究人員：曾科長國禎、祝專員實蕙、趙股長昭君、許科員家瑜

研究期程：110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日

新北市政府 110 年度自行研究成果摘要表

計畫名稱	員工托育服務轉型多元化之研究- 以新北市政府為例
期程	110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日
經費	無
緣起與目的	為鼓勵公務人員生育，並發揮示範效果，如何營造友善生養職場環境是目前重要的課題，而影響公務同仁生育率主要因素為托育照顧支持服務普及化。因此本文以辦理員工托育措施為主軸，探討公部門員工托育需求，以轉型多元化托育服務措施之型態，提出相關因應策略與建議，以提升員工組織承諾與工作績效及營造更適切的友善職場。
方法與過程	本文採文獻分析法，以學者相關著作、期刊論文、網路資料、報章雜誌……等作為資料來源，並配合本府員工托育情形及各項調查結果加以分析，以供未來決策方針參據。
研究發現及建議	<p>一、持續盤點空間，積極增設多元化員工托育設施，營造友善托育職場以降低員工離職率</p> <p>從問卷結果得知，員工認為子女送至托育機構是理想的選擇，而接送方便性也是員工主要重視因素，如服務機關設置托育機構，最能符合員工需求。</p> <p>經調查結果，目前員工子女 2 足歲至未滿 6 足歲人數較未滿 2 足歲多，因此，如規劃員工托育設施種類，宜優先設置幼兒園或職場互助教保服務中心。</p> <p>二、優化員工特約托育機構服務，提升托育服務使用率</p> <p>統計本府最新 47 家特約托育機構分布，主要板橋區</p>

10家(21%)數量最多、其次是土城區7家(15%)再來為新店區6家(13%)，經比對同仁送托地點需求後，多集中在板橋區、中和區、新莊區及土城區，因此，未來將持續積極洽簽板橋區及土城區外，再加強中和區及新莊區優質托育機構合作機會。

另外，特約托育機構提供優惠內容，多數為學雜費折扣，尚符合員工調查結果，此外，托育時間的彈性化(如延托次數或時間限制)也是未來努力的方向之一。最後調查顯示，有24%同仁不知道員工特約托育服務，因此，未來應加強現行做法(發布公文訊息及公告人事處官網)，運用各項宣導管道(如新手爸媽課程前)適時宣導同仁相關訊息。

三、跨資源連結：

除設立員工子女托育設施外，目前本市計有94家公共托嬰中心及178家準公共托嬰中心可收托0歲至2歲嬰幼兒；288家公立幼兒園、145家準公共幼兒園及22家非營利幼兒園可收托2至6足歲之幼童，可多加宣導周知，供同仁參考運用。

四、定期辦理員工托育需求調查

依調查結果作為多元改進方向依據，調整員工托育措施與策略，並適時追蹤托育服務效益成果，有助於提升員工托育滿意度，更能使員工達到工作與家庭生活平衡，同時增進員工對組織的向心力、降低離職率。

五、服務轉型多元化，有效降低員工托育成本

目前本府員工子女幼兒園平均每月收費為8,200元至

	<p>8,700 元，業已規劃於 111 學年度轉型為非營利幼兒園後，每月繳費上限將為 2,000 元，爰可建議配合國家育兒政策，擴大托育服務轉型多元措施，以優良服務及有效降低員工托育成本，使員工更能安心工作。</p>
備註	

目次

摘要.....	1
第一章 緒論.....	2
第一節 研究動機與目的.....	2
第二節 研究方法與問題.....	2
第三節 研究流程與限制.....	3
第二章 文獻探討.....	5
第一節 員工托育服務之種類及適用情形.....	5
第二節 托育服務面臨之困境及因應.....	7
第三節 員工托育服務對員工績效與組織發展之影響.....	9
第三章 本府托育服務現況.....	13
第一節 本府托育服務種類.....	13
第二節 服務轉型多元化.....	15
第四章 本府員工托育情形及需求調查.....	17
第一節 問卷設計.....	17
第二節 敘述統計分析.....	19
第五章 結論與建議.....	26
第一節 結論.....	26
第二節 建議.....	27
參考文獻.....	30
附錄-問卷.....	31
本府員工托育情形及需求調查表.....	31

表次

表 1：一般敘述性統計分析表	19
表 2：對於托育服務及友善職場之看法分析表	23

圖次

圖 1：研究流程圖.....	3
圖 2：問卷調查製作流程.....	18
圖 3：子女人數統計.....	20
圖 4：選擇托育機構之優先考量統計.....	21
圖 5：目前托育方式統計.....	21
圖 6：目前托育方式是否為最理想方式統計.....	22
圖 7：希望送托地點統計.....	24
圖 8：市府特約托育機構使用情形統計.....	24
圖 9：希望市府特約機構可增加之優惠統計.....	25
圖 10：希望市府在滿足員工托育需求上有何作為統計.....	25

摘要

管理學大師彼得·杜拉克 (Peter F. Drucker) 曾說：「員工是重要的資產，而不是成本(Worker is a Resource, not a Cost)」。然而，如何讓「員工為組織最重要的資產」，落實公部門之組織經營，以及平衡員工在工作與家庭角色之衝突，應是當前主要任務。此外，友善職場之推動是企業實務管理重要的競爭優勢之一，有助於提升員工組織承諾與工作績效(郭建志、胡佩怡、徐嘉珮，2017)，其中員工托兒福利的提供不僅能滿足員工幼兒照顧需求，其應用程度上與員工工作績效間具有顯著的中介效果，以長遠的眼光來看，可帶給組織正面的效益。

本研究將透過文獻蒐集及問卷調查，以新北市政府(本文簡稱本府)辦理員工托育措施為主軸，探討公部門員工托育需求，以轉型多元化托育服務措施之型態，提出相關因應策略與建議，以提升員工組織承諾與工作績效及營造更適切的友善職場。

第一章 緒論

第一節 研究動機與目的

根據內政部戶政司統計我國 2019 年育齡婦女(15-49 歲婦女)總生育率為 1.05，遠低於維持穩定人口結構的替代生育水準(2.1)，也代表著低生育率已儼然成為我國國安危機。此外，行政院人事行政總處統計 2017 年公務體系就職的婦女，平均一生生育 1.18 個小孩，平均生育年齡高達 34.69 歲，比全國平均值 32 歲還高，其中又以教育人員 35.31 歲最高，顯示公教人員晚生、少生、不敢生的狀況越趨明顯(中國時報，2018)。由此可知，工作與待遇相對穩定的公務員都無法避開低生育率的魔咒，更遑論一般普通家庭。

因此，為鼓勵公務人員生育，並發揮示範效果，如何營造友善生養職場環境是目前重要的課題，而影響公務同仁生育率主要因素為托育照顧支持服務普及化。因此本文以員工托育服務轉型多元化為主題，探討公部門營造友善職場生育環境，對於提升員工組織承諾與工作績效之關聯性，並針對問題提出因應措施與具體建議，期能作為未來員工托育服務整體規劃的策略參考。

第二節 研究方法與問題

一、研究方法

本研究透過文獻蒐集及問卷調查為基礎，接著再以本府員工托育服務(含設置托育設施、優惠托育合作)為主軸，同時佐以托育調查結果綜合研析，作為探討公部門營造職場友善生養環境探討，以及對於提升員工組織承諾與工作績效之關聯性。

二、研究問題

本研究主要探討問題如下：

- (一) 員工托育服務之種類及適用情形。
- (二) 員工托育服務面臨之困境及因應策略。
- (三) 員工托育服務對員工績效與組織發展之影響。
- (四) 本府員工托育情形及需求調查分析。

第三節 研究流程與限制

一、研究流程

本研究流程如圖 1 所示：



圖 1：研究流程圖

資料來源：本研究自行繪製

二、研究限制

本研究雖力求客觀完整，仍礙於以下因素而有研究限制：

(一) 研究時間之限制

礙於研究時間不足，本研究僅以文獻分析及短時間高密度之問卷調查方式進行研究。

(二) 研究對象之限制

因人力及經費之限制，本研究僅以新北市政府員工為研究對象。

第二章 文獻探討

為推動營造友善育兒職場環境，「性別平等工作法」第 23 條規定，僱用受僱者 100 人以上之雇主應提供托兒設施(如員工幼兒園、托嬰中心等)或適當之托兒措施(如洽簽特約托育機構及舉辦親職講座等)。因此，如何貼近同仁實際需求，宜聚焦於「收托子女數及年齡分布」、「場地資源與限制」及「設施設備規範」等 3 項議題，以下就前開議題與員工托育服務種類及適用情形、員工托育服務面臨之困境及員工托育服務對員工績效與組織發展影響分別探討。

第一節 員工托育服務之種類及適用情形

為協助行政機關積極推動設置員工子女托育設施，同時考量行政機關辦公空間及員工居家分布，除了傳統規模的幼兒園及托嬰中心外，針對小型職場設置托育需求，勞動部、教育局及衛生福利部針共同推動彈性放寬設置規範，以「職場互助教保服務中心」、「托育家園」及「居家式托育(職場保母)」等新型態，作為推動模式(勞動部，2020)。

一、傳統托兒設施

- (一) 托嬰中心：依據「兒童及少年福利機構設置標準」及「企業、機關(構)提供員工子女托育服務試辦計畫」等規定設置，收托 12 名以上(建議最適規模為 30 名至 40 名)未滿 2 歲嬰幼兒，使用 1 至 3 樓，兒童使用面積至少 60 平方公尺，整體建議面積如收托 35 名至少 200 平方公尺，應設置活動區、睡眠區、盥洗室、清潔區、廚房、備餐區、用餐區及行政管理區等空間(衛福部，2021)。
- (二) 幼兒園：依據「幼兒教育及照顧法」及「幼兒園及其分班基本設施設備標準」等規定設置，收托 2 歲以上至入國民小學前之幼兒，

幼兒園及其分班為樓層建築者，使用 1 至 3 樓，招收幼兒 16 人以上 30 人以下之班級，其專用之室內活動室面積不得小於 60 平方公尺，幼兒每人室外活動空間面積，不得小於 3 平方公尺，應設置室內活動室、室外活動空間、盥洗室（包括廁所）、健康中心、辦公室或教保準備室及廚房等空間(勞動部，2020)。

二、新型態托育模式

(一) 居家式托育(職場保母)：依據「企業、機關(構)提供員工子女托育服務試辦計畫」設置，收托 4 名以下，12 歲以下之幼童，無樓層限制，兒童使用面積至少 14 平方公尺，整體建議面積至少 30 平方公尺(衛福部，2021)。

(二) 托育家園：依據「企業、機關(構)提供員工子女托育服務試辦計畫」設置，收托 5 至 12 名，未滿 2 歲之嬰幼兒，兒童使用面積至少 42 平方公尺，整體建議面積至少 90 平方公尺，應設置活動區、睡眠區、盥洗室、清潔區、廚房、備餐區、用餐區及行政管理區等(衛福部，2021)。

(三) 職場互助教保服務中心：依據「職場互助式教保服務實施辦法」設置，收托 60 名以下，2 歲以上至入國民小學前之幼兒，幼兒專用室內活動室面積不得小於 30 平方公尺，且幼兒每人不得少於 3 平方公尺，總面積約 150 平方公尺~200 平方公尺(教育部，2021)。

三、推動托兒措施¹

(一) 提供育兒資訊轉介服務

提供與照顧幼兒相關之訊息給員工，如育兒新知、育兒政策

¹ 參考蔡宏昭(2006)，企業托育執行績效之研究(中國文化大學青少年兒童福利研究所)。

及幼兒園及保母等相關資訊，使員工在工作之餘，能以便利之方式取得其所需要之育兒資訊。

(二) 財務協助

透過生育補助、育兒津貼及打折優待等方式，提供財務上協助，以降低員工經濟壓力。

(三) 家庭取向之差勤管理

允許員工有上下班的彈性，以便處理幼兒照顧需求，如彈性上下班制度、居家辦公、家庭照顧假、產檢假、陪產假及哺乳時間等措施。

(四) 簽訂特約托育合約

與優良托育機構簽訂特約托育合約，提供員工專屬折扣，員工可依自身需求選擇適合之機構，具有彈性及便利性。

(五) 舉辦教育訓練或內部經驗交流

舉辦各項孕期關懷、嬰幼兒照顧、新手爸媽應有的準備等主題講座，建立社群交流管道（如 FaceBook、Line 群組等），讓有育兒經驗的員工分享育兒心得並提供有用的資源與資訊。

第二節 托育服務面臨之困境及因應

一、困境²

(一) 行政機關不具幼托教保專業人才

托育服務通常由人資部門或總務部門主責，絕大多數不具備幼托教保知能條件與幼教法知識，對於執行與推動易造成困擾，

² 參考段慧瑩、胡佩怡(2017)，企業托育在各國托育政策之角色與推動評估(勞動部勞動及職業安全衛生研究所)及楊幸伶(2000)，員工對企業托育服務滿意度、組織投注與離職傾向之相關研究(靜宜大學青少年兒童福利學系研究所)。

致無法推動設置。

(二) 法規限制

為確保幼生安全，幼教法規對於設置空間條件較為嚴格，如要符合相關規範，易造成地點選擇及設置流程曠日廢時，導致有意願辦理托育設施之行政機關趨向消極。

(三) 資金與資源不足

員工托育設施從設置地點選擇，到開辦經營都需要相當資金，使得許多服務單位囿於經費籌措推動困難。此外，女性員工易因婚姻、生育離開職場，讓雇主評估設立托育設施效益降低。

(四) 員工托育需求不一

如員工居住地分散各地或年齡層偏高，都可能造成托育需求不一，甚至沒有相關需求，導致行政機關設置托育機構後，無法獲得實質收益，反而造成經營虧損。

(五) 其他托育機構的競爭

政府廣設非營利幼兒園及公立幼兒園，對於自行設置托育措施者，恐造成招生競爭性，成為托育永續經營的另一個挑戰。

(六) 營運後的維持造成負擔

托育機構並非設立後即無須管理，找尋優良從業人員、招生、經營及每年度之評鑑準備等，其所增加之各項工作及行政作業對企業而言都是額外的負擔。

二、因應策略³

(一) 提供誘因

提供企業托育補助與相關支持措施，如賦稅優惠(可包含房

³ 參考段慧瑩、胡佩怡(2017)，企業托育在各國托育政策之角色與推動評估(勞動部勞動及職業安全衛生研究所)。

地產稅、所得稅或購買托育用品之消費稅等)、提供設置費用補助或規劃表揚機制，以增加企業推動托育措施之誘因。

(二) 提供資源

提供企業跨部會整合之有關設置托育設施輔導資源，如教育、社福建築等單位，從規劃設計到營運，提供企業各階段持續性的輔導與支持，減少企業設置障礙。

(三) 增加彈性

在確保幼生安全及不降低服務品質之前提下，適度放寬企業托育設施設置標準，如放寬廁所得與企業共用或降低使用面積限制等，以利實務運作。

(四) 聯合托育

可針對已長期營運且仍有托育空缺的企托機構，鼓勵其辦理聯合托育，或利用閒置的學校空間，提供鄰近企業托育服務，俾利永續經營並保障托兒機構品質。

第三節 員工托育服務對員工績效與組織發展之影響

隨著社經環境及家庭結構的轉變，員工除了家庭照顧還要兼顧工作，同時面對家庭與工作之壓力，往往影響員工於職場上的表現，而相關的研究中也發現，福利制度愈好的公司，其組織績效較佳，員工的離職率也較低。員工對於企業福利之滿意程度越高，則勞資關係氣氛越好，員工之離職傾向與爭議傾向則相對較低，企業福利對於企業內的勞資關係確實有顯著影響(陳家銘，2008)。

一、相關理論⁴

(一) 酬賞補助制度

酬賞可分為「內在酬賞」及「外在酬賞」，內在酬賞是指來自內心的滿足感及成就感等，外在酬賞是指直接報酬、間接報酬及非財務性的報酬等(例如薪資、休假、津貼及員工托育服務等)，這些內外酬賞會影響個人動機，進而使其產生新的工作成果。若酬賞能滿足員工需求，則能提升其對組織的認同感。

(二) 交換理論

此理論係指人類會尋找報酬而縮小成本以擴大其利益，當成本相同時，會選擇最大報酬者，而當報酬相同時，會選擇最小成本者。

以有托育需求的父母舉例，在是否投入職場的抉擇中，最主要的機會成本即為幼兒照顧，若報酬大於機會成本，才會選擇投入職場，因此若企業提供照顧幼兒所需的支持環境，就業的動機便會提升，留職的意願也會相對增加。

(三) Z 理論

心理學大師馬斯洛在提出著名的需求層級理論後 20 年，再提出一個全新的 Z 理論。Z 理論假設人們一旦達到生活需求的基本安全感，就會努力提升生活的價值，尋求一個可以發揮創造力及生產力的工作場所。

在 Z 理論的理念下，管理重點在於尊重員工需求，關心員工生活各部分，創造一種尊重員工的企業文化，而托育需求又是最

⁴ 參考楊幸伶(2000)，員工對企業托育服務滿意度、組織投注與離職傾向之相關研究(靜宜大學青少年兒童福利學系研究所)及蔡宏昭(2006)，企業托育執行績效之研究(中國文化大學青少年兒童福利研究所)。

容易與工作衝突的需求之一，因此職場如能提供良好的托育服務，代表雇主不再把員工照顧子女的責任界定於是個人問題、婦女問題或員工家庭自身問題，相反的，視之為組織問題，當組織樂於創造一個高品質的工作環境，提供支持性的托育服務，增加員工的滿足與對組織的認同，便能進而帶動員工產能提升。

(四) 工作滿足雙因子理論

此理論將激勵員工的因素分為「保健因子」及「激勵因子」，保健因子係指若沒有被滿足，員工內心會產生不滿的要素，包含工作環境、待遇福利、個人生活、人際關係等；激勵因子係指會讓員工得到工作滿足的要素，包含成就感、責任、成長與發展等。

員工托育服務兼具保健與激勵雙重因素，減輕員工子女托育問題，是保健因子，當員工工作與家庭取得平衡，可以使其專心投入工作、獲得肯定，進而追求自我價值的滿足，此為激勵因子。

二、工作與家庭平衡之重要性

(一) 我國少子女化之趨勢及影響

我國自 75 年起首度進入低生育率國家(1.68)，之後雖又微幅回升到 1.7 以上，但 87 年以後，總生育率已低於 1.7(出生 30 萬人)，並一路下滑到 90 年的 1.4，從此未曾再回升，至 109 年臺灣人口首度負成長，僅 16 萬 5,249 人出生(死亡人口 17 萬 3,156 人)，而至 110 年新生兒數量仍再創新低，僅 15 萬 3,820 人出生(死亡人口 18 萬 3,732 人)，。

而影響生育率的因素很多，其中除了晚婚及不婚的觀念影響、生育年齡延後影響生育胎次、育兒成本造成家庭經濟負擔外，還有一大原因係婦女難兼顧家庭與就業，進而影響生育意願。

行政院主計總處 105 年調查顯示 15 歲至 64 歲已婚婦女曾

因結婚離職者，占 25.45%，曾因生育(懷孕)離職者，占 17.58%；曾因生育離職的原因，以照顧子女所占比率最高，達 68.41%。

另勞動部依 108 年申請育嬰留職停薪者之狀況分析，每一子女平均申請期間為 7.6 個月，其中以申請「6 個月」占 57.2% 最多；申請期間長短之考量因素以「兼顧家庭收入」占 76.3% 最多，其次為「子女是否有專人妥善照護」占 38.4%，再其次為「考量任職單位人力問題」占 25.0%；另申請育嬰留職停薪期滿後，未返回原事業單位者 21.9%，其中，因家庭因素自願離開(如照顧小孩)占比最高(34.17%)。已婚女性面臨就業與照顧子女難以兼顧，影響婦女生育意願及勞動參與可能性。

綜上，家庭育兒負擔沉重、平價優質的托育服務不足，以及生養環境的不夠友善等議題，均影響生育意願，待透過相關政策及措施來改善(我國少子女化對策計畫，2021)。

(二) 促進國家社會發展及經濟穩定

「家庭照顧」是員工離職或轉換工作的主因之一，當員工面臨養育子女的問題時，時常造成工作與家庭的兩難，而「友善家庭職場」的提倡就是希望解決家庭與工作的衝突，根據經濟合作發展組織(OECD)對於友善家庭政策的社會目標為「達到家庭與工作的調和」，讓身兼家庭照顧的員工可以平衡家庭與工作，不用因為照顧而離職，降低人才不穩定風險，鼓勵員工投入更多的心力在工作上，進而促進國家社會發展及經濟穩定(新北市政府 5% Design Action, 2021)。

第三章 本府托育服務現況

第一節 本府托育服務種類

一、推動友善職場，設置公私合作員工幼兒園

(一) 優質托兒設施

為落實員工得以兼顧就業與育兒，及配合性別工作平等法相關政策，本府經由公開遴選委託「財團法人台北基督教女青年會」(YWCA)自 92 學年度起辦理員工幼兒園並提供幼兒教保及照顧服務，嗣於 97 年度經社會局評選，榮獲公私立托兒所唯一評鑑整體績優殊榮。此外，於幼托整合政策轉型為幼兒園時期，再度通過教育局 106 年度基礎評鑑，具有 18 年公私協力合作實績。

(二) 教保環境優良

員工幼兒園位於本府行政大樓 2 樓，總面積約 315 坪 (1040.98 平方公尺)，托育淨面積 249 坪，有活動室(含寢室及遊戲空間)4 間、多功能室、辦公室、圖書室、保健室、廚房、男女童廁及淋浴設備等。硬體設施均以幼兒安全為優先考量，並運用新北市市民廣場等戶外設施，提供幼生戶外活動。

(三) 收托人數及班級數

2-3 歲(幼幼班)32 人，3-4 歲(小班)、4-5 歲(中班)及 5-6 歲(大班)各別 45 人，共計 167 人，並符合幼兒教育及照顧法之師生比規定(幼幼班為 1:8，小、中及大班為 1:15)。

(四) 平價收費標準

幼幼班新臺幣(以下同)8,700 元/月、大班、中班及小班

8,200 元/月，平均收費約 8,296 元/月，較同性質幼兒園平均收費低(按，新北市板橋區私立幼兒園約 10,833 元/月)。

(五) 保障收托近便：配合整體辦公及生活範圍規範收托順序如下

第一順位	服務於新北市政府行政大樓(含員工幼兒園)、實際辦公地點位於板橋區或設籍於板橋區之新北市政府所屬(不含各級學校，以下同)員工之直系血親卑親屬。
第二順位	除第一款以外之新北市政府所屬員工之直系血親卑親屬。
第三順位	經新北市政府認定之特殊情況，需緊急安置之指定收托者，得不受前二款收托順序之限制。
第四順位	第一款及第二款規定之新北市政府所屬員工三親等血親、姻親之子女。

二、增設托嬰中心，籌設第二辦公室員工托育設施

(一) 優質托嬰設施：於鄰近本府行政大樓之稅捐稽徵處行政大樓 2 樓東側設置員工托嬰設施，109 年 5 月之招商作業已完竣，委由新北市幼兒職業托育公會辦理，並於 110 年 2 月正式啟用，將有效提供雙薪家庭型態之支援系統，同時具有推動員工友善職場托育政策示範及指標性意義。

(二) 未來規劃設施：本市三重區未來將設置第二辦公行政大樓，為符合整體社經發展與照護員工福利之旨，以及符合性別工作平等法與其施行細則之規定，已規劃於大樓 2 樓設置員工子女幼兒園，將俟第二辦公行政大樓建置完竣後積極推動辦理。

三、結合資源，提供多樣育兒服務

(一) 媒合特約托育機構優惠措施

為因應本府行政大樓辦公場所及員工幼兒園招收人數有限，本府每年積極洽簽本市轄內托育機構優惠合作契約，並於每年度

上半年洽詢下學年度優惠措施續約或新增合作事宜，提供本府員工參考利用，110 年度共洽簽 47 家特約托育機構，更配合行政院人事行政總處推動「公務福利 e 化平臺」措施，聯合提供中央及各地方機關簽訂優惠契約之托兒機構。

(二) 提供新手爸媽之員工親職教育

透過「新北市政府員工關懷：新手爸媽關懷與支持」實施計畫，針對本府所屬各機關將任及初任父母之員工，辦理有關育兒、聯誼、分享育兒訊息等相關活動，緩和同仁初任父母之壓力及對生理與心理所造成之衝擊，增進初任父母之過渡與調適能力。

(三) 結合多元福利服務

結合本府各局處資源，為員工提供多元福利及選擇，例如本府衛生局「新北孕育寶」、社會局「好孕專車」及「新北市育兒資訊網」等服務。

第二節 服務轉型多元化

一、員工子女幼兒園轉型非營利幼兒園

國教署為配合行政院持續推動增設公共化幼兒園，協助解決實務現況困境，針對公部門所辦理非營利幼兒園或以無償方式提供土地、建築物委託辦理非營利幼兒園及所設置之員工子女幼兒園轉型非營利幼兒園，規劃相關保障制度及辦理措施。

為能讓同仁兼顧家庭與市政工作並維持本府幼兒園平價優質之教保服務，本府支持前開轉型政策，規劃自 110 年進行轉型前相關前置作業（如修繕評估規劃、補助申請及辦理工程採購等），並預計於 111 學年度正式轉型為非營利幼兒園，轉型後仍維持現行收托順序，配合國家育兒政策，每月繳費上限 2,000 元。

二、職場托育新模式

本府不定期盤點可設置托育設施之空間及請府外各機關協助配合新形態托育模式，評估空間及同仁需求，以規劃合適之托育服務。目前本府警察局刻正辦理員工子女職場互助教保中心(2歲至未滿6足歲員工子女)設置作業，預計規劃於111年8月開始營運。

第四章 本府員工托育情形及需求調查

為研究本府員工對於幼兒托育之需求及作為精進更適切服務之參考，特以問卷方式進行調查，問卷結果將作為本府針對員工托育需求之政策研議及後續改善服務之重要參考。

第一節 問卷設計

本問卷採結構式問卷調查法⁵，以本府員工為調查對象，並藉以未滿6足歲之員工子女托育情形為本研究之分析，調查期間為110年8月30日至同年9月30日，問卷內容⁶可分為以下四大類調查資料屬性：

一、基本資料

調查對象基本資料，包含生理性別、目前服務地點、學歷及年齡等內容。

二、市府員工托育需求現況

包含育有未滿6足歲之子女人數、選擇托育機構之優先考量、目前托育方式、最理想之托育方式等內容。

三、對於托育服務及友善職場之看法

以「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等五個選項，設計四道題目，調查員工對托育服務及友善職場之看法。

四、對本府托育服務之建議

包含希望子女之送托地點、是否使用市府特約托育機構、希望市府特約托育機構增加何種優惠、希望市府在協助員工滿足托育需求上有何作為等內容。

⁵結構式問卷調查法：指研究者預先設計好各題所有可供回答的答案，讓受試者選擇。

⁶正式問卷請參見附錄。

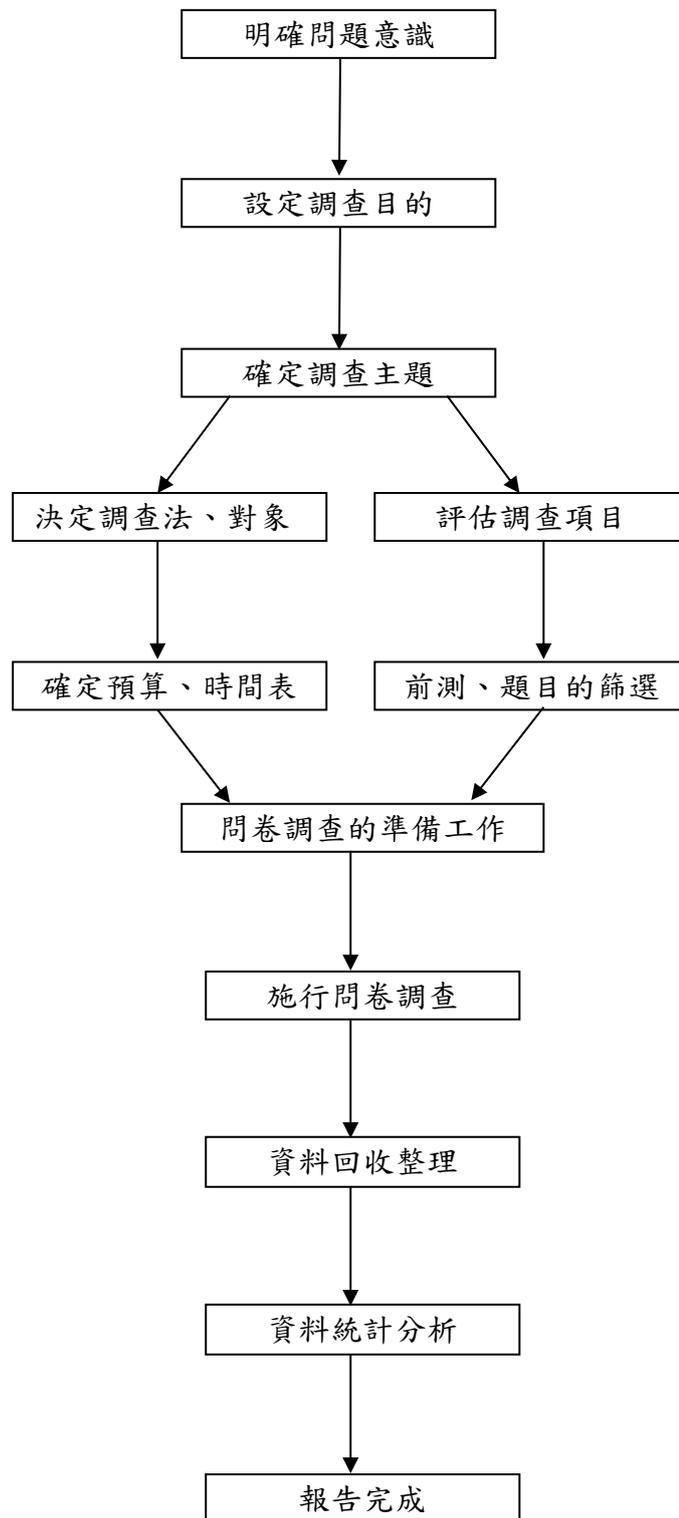


圖 2：問卷調查製作流程

第二節 敘述統計分析

一、基本資料敘述統計

本敘述統計分析以本府育有未滿 6 足歲子女之員工（含約聘僱人員及臨時人員）為分析對象，回收問卷共 1,064 份，其統計分析如下：

- (一) 性別：男性 447 人，占 42.01%；女性 617 人，占 57.99%。
- (二) 服務地點：服務於市府行政大樓內之機關員工 327 人，占 30.73%；服務於市府行政大樓外機關之員工 737 人，占 69.27%。
- (三) 學歷：國小以下 10 人，占 0.94%；國(初)中 3 人，占 0.28%；高中(職)30 人，占 2.82%；大專(學)692 人，占 65.04%；研究所以上 329 人，占 30.92%。
- (四) 年齡：20 歲以下 8 人，占 0.75%；21 歲至 25 歲 4 人，占 0.38%；26 歲至 30 歲 60 人，占 5.64%；31 歲至 35 歲 251 人，占 23.59%；36 歲至 40 歲 450 人，占 42.29%；41 歲至 45 歲 224 人，占 21.05%；46 歲至 50 歲 36 人，占 3.38%；51 歲以上 31 人，占 2.91%。

表 1：一般敘述性統計分析表

人口變項	項目	人次	百分比(%)
性別	女性	617	57.99
	男性	447	42.01
	合計	1,064	100
服務地點	市府行政大樓內	327	30.73
	市府行政大樓外	737	69.27
	合計	1,064	100.00
學歷	國小以下	10	0.94
	國(初)中	3	0.28
	高中(職)	30	2.82
	大專(學)	692	65.04
	研究所以上	329	30.92
	合計	1,064	100.00

表 2：一般敘述性統計分析表(續)

年齡	20歲以下	8	0.75
	21-25歲	4	0.38
	26-30歲	60	5.64
	31-35歲	251	23.59
	36-40歲	450	42.29
	41-45歲	224	21.05
	46-50歲	36	3.38
	51歲以上	31	2.91
	合計	1,064	100

二、市府員工托育需求現況

(一) 員工育有未滿 6 足歲子女數：共 1,457 人，育有 2 足歲至未滿 6 足歲子女數 934 人，占 64%；育有未滿 2 足歲之子女數 523 人，占 36%。

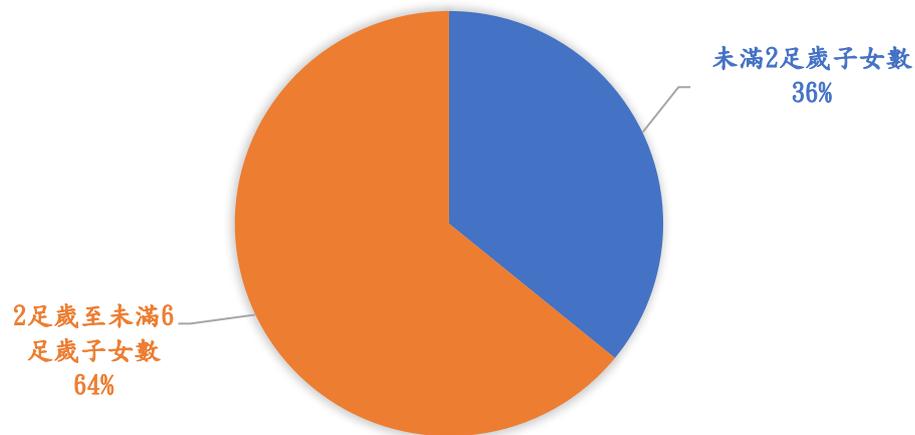


圖 3：子女人數統計

(二) 選擇托育機構之優先考量(本題得以複選 3 項)：接送方便性占 31%；價格合理性占 18%；教保服務人員專業性占 17%；托育時間彈性占 17%；設施設備品質占 9%及教學內容多元性占 8%。

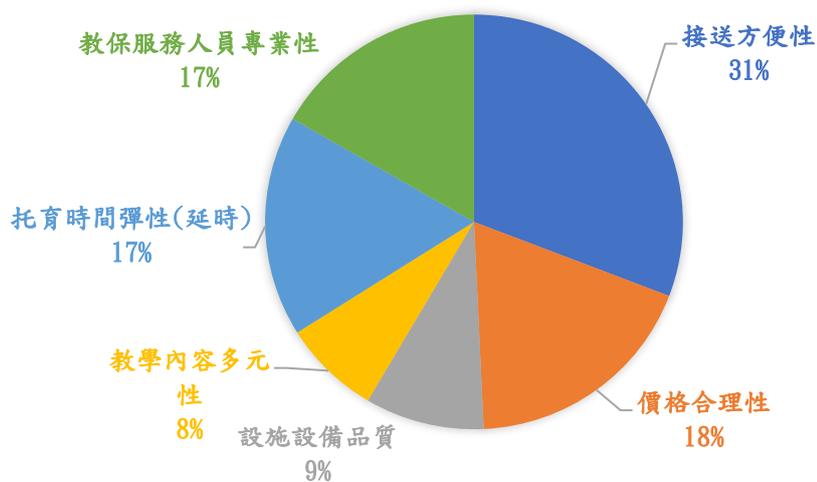


圖 4：選擇托育機構之優先考量統計

(三) 目前托育方式 (本題得複選)：送托至托育機構 (如幼兒園及托嬰中心等) 占 74%，其次為親友或自行照顧占 19%、保母照顧占 2%，另有 5% 為其他項。

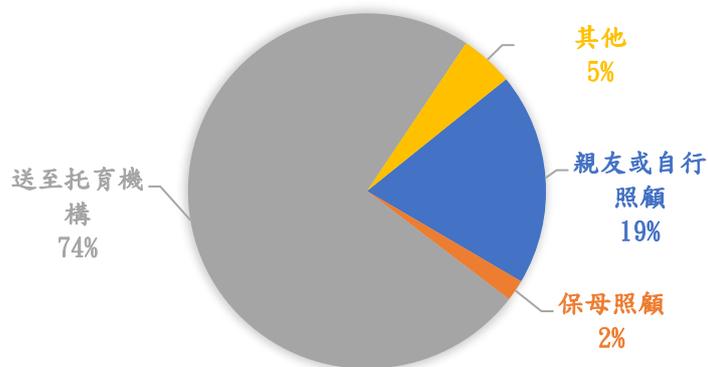


圖 5：目前托育方式統計

(四) 目前的托育方式是否為最理想的托育方式：有 80% 的同仁認為目前的托育方式是其最理想的托育方式，但仍有 20% 的同仁認為目前的托育方式並不理想。

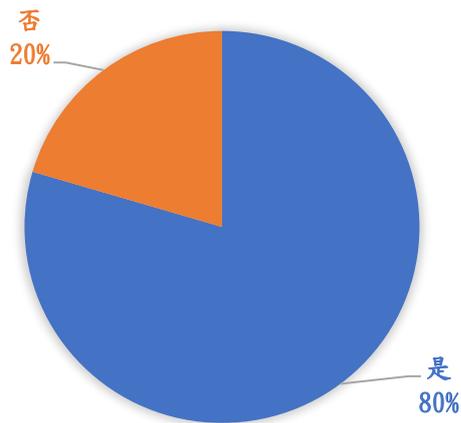


圖 6：目前托育方式是否為最理想方式統計

三、對於托育服務及友善職場之看法

本項以「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等五個選項，設計四道題目，調查員工對托育服務及友善職場之看法。

(一) 若機關提供托育服務，能讓我更安心工作：

統計結果為「非常同意」744 人，占 69.92%；「同意」230 人，占 23.62%；「無意見」80 人，占 7.52%；「不同意」4 人，占 0.38%；「非常不同意」6 人，占 0.56%。

(二) 若機關提供托育服務，會讓我覺得這是一份不錯的工作：

統計結果為「非常同意」728 人，占 68.42%；「同意」245 人，占 23.03%；「無意見」79 人，占 7.42%；「不同意」5 人，占 0.47%；「非常不同意」7 人，占 0.66%。

(三) 若機關未提供托育服務，我會考慮尋找其他有提供托育服務之機關：

統計結果為「非常同意」254 人，占 23.87%；「同意」371 人，占 34.87%；「無意見」364 人，占 34.21%；「不同意」61 人，占 5.73%；

「非常不同意」14人，占1.32%。

(四) 對我來說，工作與家庭兼顧與平衡是一件重要的事：

統計結果為「非常同意」808人，占75.94%；「同意」196人，占18.42%；「無意見」54人，占5.08%；「不同意」1人，占0.09%；「非常不同意」5人，占0.47%。

表 3：對於托育服務及友善職場之看法分析表

題目	同意程度	人次	百分比(%)
若機關提供托育服務，能讓我更安心工作。	1. 非常同意	744	69.92
	2. 同意	230	21.62
	3. 無意見	80	7.52
	4. 不同意	4	0.38
	5. 非常不同意	6	0.56
	合計	1,064	100.00
若機關提供托育服務，會讓我覺得這是一份不錯的工作。	1. 非常同意	728	68.42
	2. 同意	245	23.03
	3. 無意見	79	7.42
	4. 不同意	5	0.47
	5. 非常不同意	7	0.66
	合計	1,064	100.00
若機關未提供托育服務，我會考慮尋找其他有托育服務之機關。	1. 非常同意	254	23.87
	2. 同意	371	34.87
	3. 無意見	364	34.21
	4. 不同意	61	5.73
	5. 非常不同意	14	1.32
	合計	1,064	100.00
對我來說，工作與家庭兼顧與平衡是一件重要的事。	1. 非常同意	808	75.94
	2. 同意	196	18.42
	3. 無意見	54	5.08
	4. 不同意	1	0.09
	5. 非常不同意	5	0.47
	合計	1,064	100.00

四、對本府托育服務之建議

(一) 市府員工希望之送托地點(本題得以複選3項): 員工送托地點

之需求主要集中在板橋區(36%)、中和區(9.5%)、新莊區(7.5%)及土城區(7.2%)，其餘區域均未達6%。

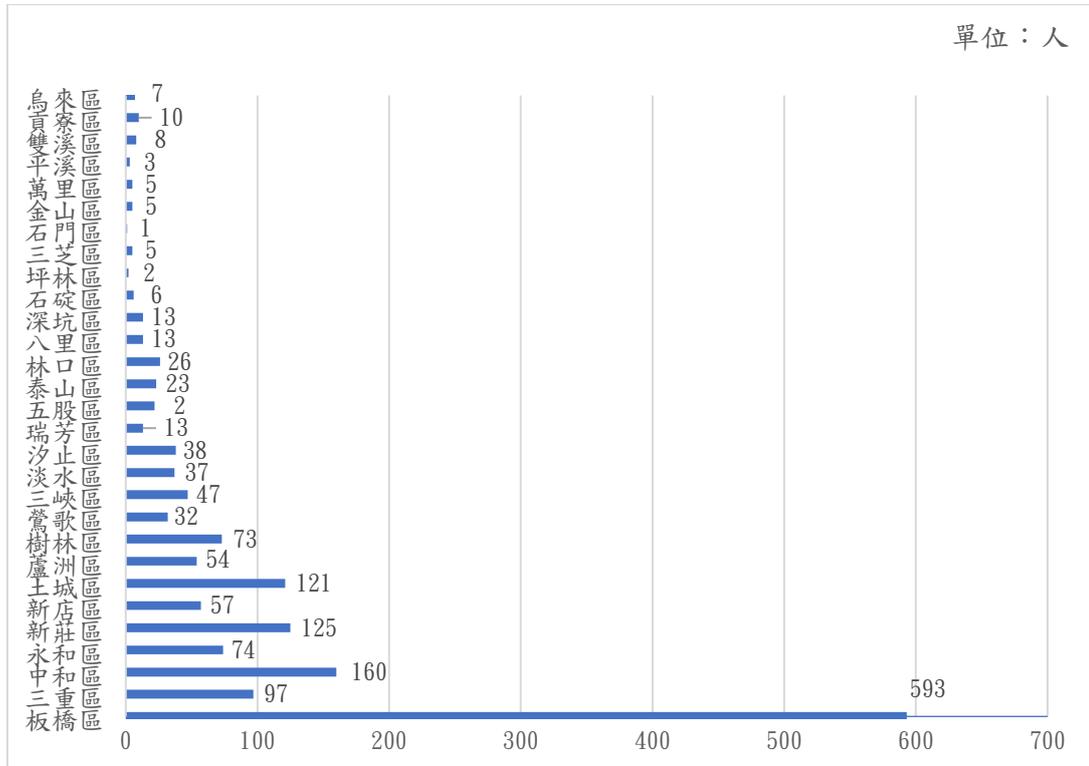


圖 7：希望送托地點統計

(二) 員工使用市府特約托育機構情形：調查對象中有使用本府特約托育機構之員工占 15%；無使用之員工占 61%；不知道有特約托育機構之員工占 24%。

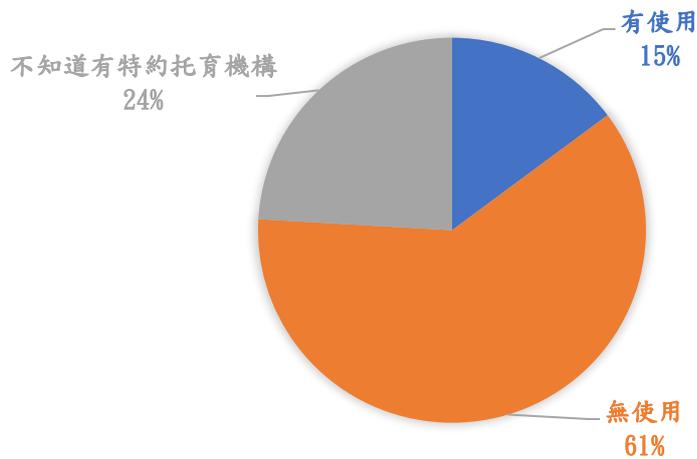


圖 8：市府特約托育機構使用情形統計

(三) 希望市府特約托育機構可以增加之優惠：延長收托時間占 32%；提供費用優惠占 31%；提供臨時托育服務占 23%；辦理親子活動或提供親職教養資訊占 8%，另有 1%為其他項。

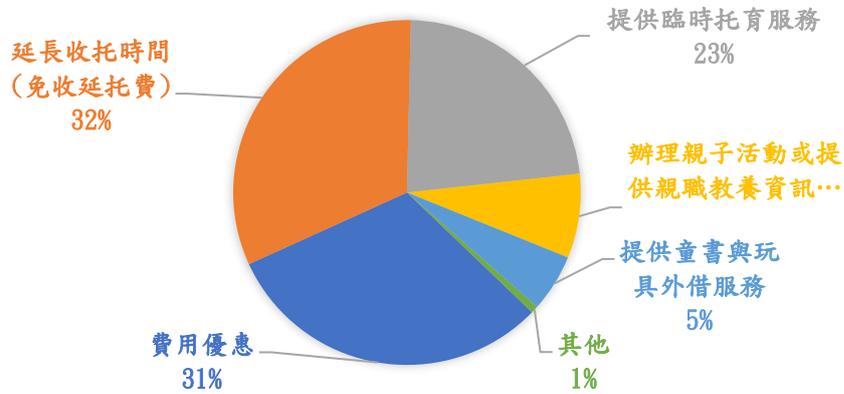


圖 9：希望市府特約機構可增加之優惠統計

(四) 希望市府在滿足員工托育需求上有何作為：補助員工托育津貼占 23%，；設置員工托育服務機構占 21%；提供臨時照顧子女空間占 20%；彈性工時占 16%；補助加班時之延托費用占 12%；持續洽簽尚未與市府特約合作之托育機構占 7%；提供親職教養資訊占 1%。

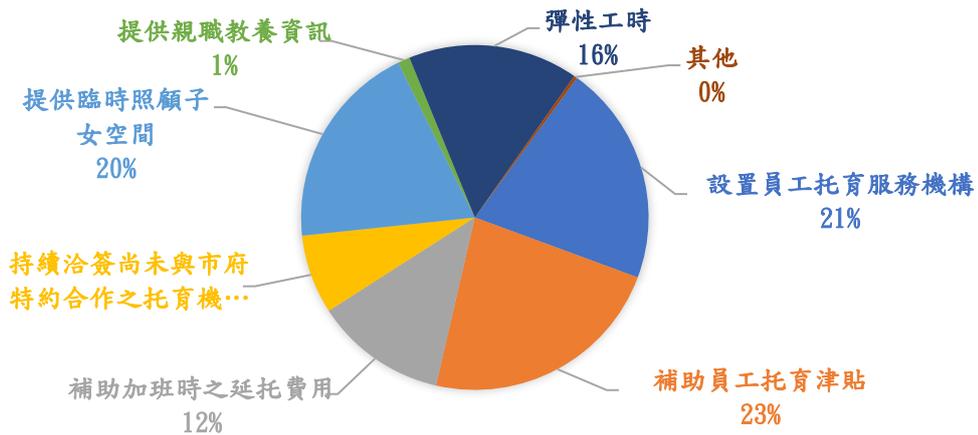


圖 10：希望市府在滿足員工托育需求上有何作為統計

第五章 結論與建議

第一節 結論

一、市府員工托育需求現況

目前員工子女之托育需求以幼兒園較托嬰中心為多，托育方式以送托至托育機構為最大宗，又選擇托育機構之優先考量以接送方便性最高，約 80%的同仁認為目前的托育方式是其最理想的方式，惟仍有 20%的同仁認為目前的托育方式並不理想，其中多為目前由親友或自行照顧，但希望能將子女送托至托育機構，因此可以推論部分同仁在尋覓合適之托育機構仍有困難，可能係因無法符合其接送需求或經濟問題等，爰目前僅以選擇請親友或自行照顧子女。

二、對於托育服務及友善職場之看法

約 95%的員工同意工作與家庭兼顧與平衡是一件重要的事，若機關提供托育服務，能使其更安心工作且認為這是一份不錯的工作，而若機關未能提供托育服務，則有 59%的員工會考慮尋找其他有提供托育服務之機關服務，故顯示雇主如能提供友善托育職場服務，能有效提升員工組織承諾及工作績效。

三、對本府托育服務之建議

經調查目前員工希望送托地點主要集中在板橋區(36%)、中和區(9.5%)及新莊區(7.5%)，而本府特約托育機構於上開地區已有 18 家，惟仍有 8 成員工未使用本府特約托育機構或不知道有特約托育機構，顯示目前洽簽之特約托育機構可能未滿足同仁需求，且宣導方式尚需加強，另再建議本府特約托育機構可增加延長收托時間、提供費用優惠及臨時托育服務等，將作為本府努力持續洽簽托育機構時之合作內容。

第二節建議

綜整前述問卷調查結果，並因應員工實際需求，營造家庭生養友善之職場環境，爰研擬相關改進建議並說明如下。

一、持續盤點空間，積極增設多元化員工托育設施，營造友善托育職場以降低員工離職率

(一) 盤點空間

從問卷結果得知，多數員工認為將子女送托至托育機構是最理想的托育方式，又選擇托育機構之最優先考量大多為接送方便性，爰若能於服務機關內設置托育機構，最能符合接送方便之需求。

惟囿於辦公空間限制，多數機關於辦公廳舍建置之初，即無預留托育空間，致目前難以騰出空間供幼兒使用，或是受限於樓層坪數等限制，爰除了定期盤點府內及府外機關之舊有空間是否可設置托育機構外，建議爾後倘有新建辦公場所，應於建置初期即將托育空間納入規劃。

(二) 多元化員工托育設施

幼兒園及托嬰中心等傳統托育設施因設置法規及空間較為嚴格，多數行政機關無法騰出符合法規之空間，爰中央推出彈性放寬設置規範，包含職場互助式教保服務中心、托育家園、居家式托育（職場保母）等新型態，應於盤點空間時一併宣導相關設置要件，鼓勵機關設置托育設施。

另目前 2 足歲至未滿 6 足歲之員工子女較未滿 2 足歲之員工子女數為多，爰在規劃設置員工托育設施時，建議以幼兒園、職場互助教保服務中心優先，較能符合員工需求。

(三) 營造友善托育職場，降低員工離職率

調查結果顯示，若機關未能提供托育服務，約 6 成的員工會考慮尋找其他有提供托育服務之機關服務，爰應積極營造友善托育職場，使員工能夠兼顧家庭與工作，進而降低員工離職率，使其更安心工作。

二、優化市府特約托育機構，提升托育服務機構使用率

(一) 區域分布

本府目前 47 家特約托育機構之分布，以板橋區 10 家(21%)、土城區 7 家(15%)及新店區 6 家(13%)為前三高，而經調查同仁需求，主要集中在板橋區、中和區、新莊區及土城區，爰除了持續積極洽簽板橋區及土城區外，應加強與中和區及新莊區之優質托育機構洽談成為本府特約托育機構。

(二) 優惠內容

目前特約托育機構提供之優惠內容，大多以費用優惠為主，與員工需求調查結果符合，未來可朝增加有關延長收托時間及提供臨時托育服務等相關優惠內容方向努力。

(三) 加強宣導

調查對象中有 24%的員工表示不知道有特約托育機構，爰未來除現行做法(發文本府各機關學校及將特約名單置於人事處官網)外，亦將請各機關人事單位協助再加強宣導或可利用指紋機等可公告之螢幕推播。

三、跨資源連結

除設立員工子女托育設施外，目前本市計有 94 家公共托嬰中心及 178 家準公共托嬰中心可收托 0 歲至 2 歲嬰幼兒；288 家公立幼兒園、145 家

準公共幼兒園及 22 家非營利幼兒園可收托 2 至 6 足歲之幼童，建議可加強宣導周知，以供同仁參考運用。

四、定期辦理員工托育需求調查

任何政策或措施縱使立意良善，如未能貼近員工真實心聲、了解員工實際需求，即無法滿足員工，爰建議定期辦理員工托育需求調查，作為多元改進方向依據，依調查結果調整市府員工托育措施內容與方向，並追蹤市府推動托育服務之效益成果，提升員工托育滿意度，使其能安心工作，降低離開目前服務機關之可能性。

五、服務轉型多元化，有效降低員工托育成本

目前本府員工子女幼兒園平均每月收費為 8,200 元至 8,700 元，業已規劃於 111 學年度轉型為非營利幼兒園後，每月繳費上限將為 2,000 元，爰可建議配合國家育兒政策，擴大托育服務轉型多元措施，以優良服務及有效降低員工托育成本，使員工更能安心工作。

參考文獻

1. 郭建志、胡佩怡、徐嘉珮(2017)，我國企業友善職場的內涵概念與推動架構之探討。勞動部勞動及職業安全衛生研究所。
2. 中國時報(2018)，少子化引爆國安危機！公教人員鐵飯碗也不想生小孩。
<https://www.chinatimes.com/amp/realtimenews/20180212000389-260508>
3. 勞動部(2020)，事業單位設置托兒設施及居家式托育服務參考手冊。
4. 衛福部(2021)，企業、機關(構)提供員工子女托育服務試辦計畫。
5. 衛福部(2021)，政府機關(構)設置居家式托育(職場保母)、托育家園及托嬰中心辦理事項及協助措施說明。
6. 教育部(2021)，職場互助式教保服務實施辦法。
7. 蔡宏昭(2006)，企業托育執行績效之研究。中國文化大學青少年兒童福利研究所。
8. 段慧瑩、胡佩怡(2017)，企業托育在各國托育政策之角色與推動評估。勞動部勞動及職業安全衛生研究所。
9. 楊幸伶(2000)，員工對企業托育服務滿意度、組織投注與離職傾向之相關研究。靜宜大學青少年兒童福利學系研究所。
10. 陳家銘(2008，11月)法定/非法定工作家庭平衡措施對員工工作態度之影響-以C公司為例。國立中央大學人力資源管理研究所。
11. 我國少子女化對策計畫(107年-113年)(2021)。
12. 新北市政府 5% Design Action(2021)，友善家庭職場設計工具包。
13. 劉旭桓(2020)，用心做一碗員工愛「育」湯-高雄市政府員工托育服務之精進研究。
14. 勞動部(2017)，工作生活平衡推動手冊。

附錄-問卷

本府員工托育情形及需求調查表

為研究本府員工對於幼兒托育之需求及作為精進更適切服務之參考，特進行本次問卷調查，並採不記名方式辦理；為廣納員工需求，如您尚無子女，亦請提供您的意見。問卷結果將作為本府針對員工托育需求之政策研議及本處改善服務之參考，敬請撥冗協助回答下列問題，謝謝您的合作！

新北市政府人事處 敬上

第一部分：基本資料
1. 您的生理性別是？
<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
2. 目前服務地點為？
<input type="checkbox"/> 市府行政大樓內 <input type="checkbox"/> 市府行政大樓外
3. 您的學歷是？
<input type="checkbox"/> 國小以下 <input type="checkbox"/> 國(初)中 <input type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 大專(學) <input type="checkbox"/> 研究所以上
4. 您的年齡是？
<input type="checkbox"/> 20歲以下 <input type="checkbox"/> 21歲-25歲 <input type="checkbox"/> 26歲-30歲 <input type="checkbox"/> 31歲-35歲 <input type="checkbox"/> 36歲-40歲 <input type="checkbox"/> 41歲-45歲 <input type="checkbox"/> 46歲-50歲 <input type="checkbox"/> 51歲以上
第二部分：托育需求現況
5. 目前是否育有未滿6足歲之子女數？
<input type="checkbox"/> 否(請跳第20題) <input type="checkbox"/> 是
6. 目前育有未滿2足歲之子女人數?(以110年足歲計算)

0 人 1 人 2 人 3 人 4 人以上

7. 目前育有 2 足歲-未滿 6 足歲之子女人數?(以 110 年足歲計算)

0 人 1 人 2 人 3 人 4 人以上

8. 請問您如需選擇托育機構，優先考量是?(可複選最多 3 個)

接送方便性 價格合理性 設施設備品質 教學內容多元性

托育時間彈性(延時) 教保服務人員專業性

9. 請問您目前的托育方式為何?(可複選)

親友或自行照顧 保母照顧 送至托育機構(如幼兒園及托嬰中心等)

其他，請說明：

10. 呈上題，請問是否是您目前最合適的托育方式?

是(請跳第 12 題) 否

11. 請問您認為最理想的托育方式為何?

親友或自行照顧 保母照顧 送至托育機構(如幼兒園及托嬰中心等)

其他，請說明：

第三部分：對於托育服務及友善職場之看法

12. 若機關提供托育服務，能讓我更安心工作。

非常同意 同意 無意見 不同意 非常不同意

13. 若機關提供托育服務，會讓我覺得這是一份不錯的工作。

非常同意 同意 無意見 不同意 非常不同意

14. 若機關未提供托育服務，我會考慮尋找其他有提供托育服務之機關。

非常同意 同意 無意見 不同意 非常不同意

15. 對我來說，工作與家庭兼顧與平衡是一件重要的事。

非常同意 同意 無意見 不同意 非常不同意

第四部分：托育服務建議

16. 如您的子女需送托至托育機構，您希望的送托地點為?(可複選最多 3 個)

- 板橋區 三重區 中和區 永和區 新莊區 新店區 土城區
蘆洲區 樹林區 鶯歌區 三峽區 淡水區 汐止區 瑞芳區
五股區 泰山區 林口區 八里區 深坑區 石碇區 坪林區
三芝區 石門區 金山區 萬里區 平溪區 雙溪區 貢寮區
烏來區

17. 請問您是否有使用市府特約托育機構?(相關資訊放置於本處官網員工專區)

- 是 否 我不知道有特約托育機構

18. 您對於市府特約托育機構希望可增加何種優惠? (可複選最多 3 個)

- 提供相關費用優惠(學雜費)
配合員工加班需求延長收托時間(免收延托費)
提供臨時托育服務
辦理親子活動或提供親職教養資訊
提供童書與玩具外借服務
其他, 請說明:

19. 請問您希望市府在協助員工滿足托育需求上有何作為? (可複選最多 3 個)

- 由市府設置員工托育服務機構
補助員工托育津貼
補助加班時之延托補助費用
持續洽簽未與市府特約合作之托育機構
提供臨時照顧子女空間(如加班或臨時無人照顧子女時, 可將子女帶至辦公室並提供安置空間)
提供親職教養資訊(例如舉辦親職講座)
彈性工時(如配合子女送托時間, 調整工作時間, 提早上下班)
其他, 請說明: