

法規	兒童局 托兒機構版	台北市版	台灣省版	少年福利機構版	說明
		人員兼任)。 五、醫師或護士。 六、其他必要人員。 前項第二款人員應為專任；第一款及第三款至第六款人員中至少應置專任人員一人。三十人以上機構，第一款、第二款人員應為專任；第三款至第六款人員中至少應置專任人員一人。 第一項第二款之保育人員或助理保育人員或保母人員，依收容人數比例，每四人至少應置一人，未滿四人以四人計。 第一項第三款之社會工作人員，依收容人數比例，每十人應置一人，未滿十人以十人計。 其他兒童福利機構：無規範。			

由表三可知，原兒童福利及少年福利機構之設置標準及設立規定各有特色，部分是因兒童福利機構之設置標準原係由各地方政府自行規範，以及各設置標準及許可規定發布施行時間晚近有別，此外各設置標準同中有異異中有同，主要亦是在回應兒童及少年在共同需求以外之特有需求。

### 第三節 國外相關理論及標準

#### 壹、聯合國兒童權利公約

根據聯合國兒童權利公約第一條：「本公約所稱之兒童除依其得為通用之法律較早達到成年外，係指十八歲以下自然人。」因此，本公約所稱之「兒童」，原則上包括所有十八歲以下之人，僅將十八歲以下但依法律已成年之人排除在外。由此可知，聯合國兒童權利公約所定義的「兒童」，範圍涵括了 0-18 歲，即相當於我國兒童及少年福利法中所稱的兒童以及少年，為與國際標準接軌，於訂定兒少福利機構設置標準時，當然亦應參酌該公約之精神與要求。

聯合國兒童權利公約可說是世界各國制定其兒童相關法規之基礎，該公約並已經由一百九十多個國家所簽署，我國因為未能參加聯合國，故無法簽署該公約，但從八十二年之兒童福利法第二次修法及兒童福利法及少年福利法之合併修法總說明與相關修正條文可看出，我國兒童福利相關法規，亦以朝符合聯合國兒童權利公約保障與促進兒童福祉及支持其家庭之方向邁進。兒童權利公約所包括之範圍廣泛，以下僅簡述本辦法研擬時所參考之相關條文與精神（以下資料係轉引自兒童局網站上之童權利公約資料）：

兒童權利公約於前言即揭示：簽約國應確信家庭為社會之基本團體，是所有成員特別是兒童成長與福祉之自然環境，故應獲得必要之保護與協助，才能使其在社區中充分擔當其責任。承認兒童應在家庭環境中，在幸福、愛情以及瞭解之氣氛中成長，才能使其人格得到充分和諧之發展。兒童權利公約第三條規定：「所有關係兒童之事務，無論是否由公私社會福利機構、法院、行政當局或立法機關所主持，均應以兒童之最佳利益為優先考慮。簽約國應考慮兒童之父母、法定監護人或其他依法對兒童負有責任之個人所應有之權利與義務，確保兒童之福祉與必要之保護與照顧，並以適當之立法和行政措施達成此目的。簽約國應對負責照顧與保護兒童之機構、服務部門與設施，特別在安全與保健方面，以及該等機關內之工作人數與資格是否合適，且是否合乎有權監督機構所訂之標準，作嚴格之要求。」第五條規定：「簽約國應尊重兒童之父母，或依其情節，因地方習俗所衍生的家屬或共同生活成員、其法定監護人或其他依法對其負責之人，以適合兒童身心發展的方式，對正確指導兒童行使本公約所承認的權利時所應有的責任、權利與義務。」第九條第三項規定：「簽約國應尊重與父母任何一方或雙方分離時的兒童權利，使其能定期與父母直接接觸並保持私人關係；但因此違背該兒童之最佳利益者，不在此限。」第十八條規定：「簽約國應努力使養育兒童是父母共同責任的原則獲得大家認同。父母或依其情節之法定監護人應負養育兒童之主要責任。此時，兒童的最佳利益尤其應該成為他們最關心之事。為保證與提升本公約所揭示之權利，簽約國應給予父母與法定監護人在擔負養育兒童責任時予以適當之協助，並保證照顧兒童之機構、設備與部門業務之發展。簽約國應提供一切適當措施保證父母均在工作之兒童，有權享有托育服務與托育設備之權利。」第二十五條規定：「簽約國承認兒童為身體或精神的養護、保護或治療為目的，被有權限之機構收容時，對其所受之待遇，以及收容有關之其他一切情況，有要求定期審查的權利。」第三十條：「在種族、宗教或語言上有少數人民，或有原住民之國家中，這些屬於少數民族或原住民之兒童，應該和構成此團體之其他成員一樣，得以享有自己之文化，信仰並實踐自己之宗教，使用自己之語言。此種權利絕不能被否定。」第三十一條規定：「簽約國承認兒童擁有休閒及餘暇之權利；有從事適合其年

齡之遊戲和娛樂活動之權利，以及自由參加文化生活與藝術之權利。簽約國應尊重、促進兒童全力參與文化與藝術生活之權利，並應鼓勵提供適當之文化、藝術、娛樂以及休閒活動之平等機會。」

## 貳、美國相關標準

美國兒童福利聯盟 (Child Welfare League of America) 自 1920 年成立以來即致力於研擬相關實務的標準，並定期修正與增訂各類標準以作為各界推展兒童福利工作之參考，該聯盟並將所擬標準以系列叢書之方式發行，本研究主要係參考此系列叢書中有關兒童福利組織之管理 (Standards of Excellence for the Management and Governance of Children Welfare Organization)、托育機構 (Standards of Excellence for Child Day Care Services)、安置教養機構 (Standards of Excellence for Residential Group Care Services) 部分之節譯資料 (CWLF, 1991、1992)。

### 一、兒童福利組織之管理標準 (Standards of Excellence for the Management and Governance of Children Welfare Organization):

面對這多變的年代，我們有必要強烈重申對於兒童福祉關注之基本原則與價值，以下的核心價值應為管理與監督公共與非營利兒童福利組織之立場：

1. 兒童福利組織應該是宗旨導向。
2. 兒童福利組織應該扮演所有兒童福祉之倡導者。
3. 公共與非營利兒童福利組織應該以夥伴關係一起工作，以確保每個社區都能享有充分之各類服務。
4. 兒童福利服務應該以社區為基礎。
5. 兒童福利服務應該建立在家庭之優勢上。
6. 兒童福利服務應該提昇個別的與文化的認同。
7. 兒童福利服務應該是顧客導向、兒童為中心並以家庭為焦點。
8. 兒童福利組織應該被倫理與效率的領導。

### 二、兒童日托服務標準 (Standards of Excellence for Child Day Care Services):

兒童日托服務應包括發展的學習方案，及健康/安全/營養方案。

### 1. 發展的學習方案 (developmental learning program):

所有日托服務應能夠提供兒童發展上的學習。學習是終生的，從出生即開始。孩子不論何時都在發展與學習，不論是什麼樣的孩子，或那個服務本身是否標榜著「教育」目的。對幼兒來說，「遊戲」就是一種發展的學習經驗，他們玩的東西就是學習環境的一部份，0-5歲兒童就是從遊戲當中吸收訊息和經驗。五歲以下幼童的日托服務正應該反映出——發展的學習、教育和玩是連續性的相關。

對學齡兒童來說，日托服務應該包含娛樂和活動。有些家長可能會為孩子選擇有認知學習與學業相關的日托或營隊活動，但是有些孩子在娛樂性質的方案中可能會更快樂，可以學得更多、發展得更好。

如果孩子是常態性地接受日托，那麼日托除了要能提供必要的監護和照顧之外，也要提供發展性的學習，更要能豐富孩子的家庭經驗。對有些家庭經驗不佳的孩子來說，他們本來已經缺乏智力、社會、情緒發展的刺激，日托服務反而更能提供他們這些發展上的學習機會，學習未來所需的社會技能。父母也可以透過參與孩子的日托服務了解他們孩子的發展，更可以是樂趣和學習。

### 2. 計劃發展學習方案 (Planning developmental learning activities):

計劃日托服務中的發展學習方案時，應符合現今兒童發展、托育、教育、健康、營養、娛樂以及社會工作等領域所定義的兒童需要、及文化經驗。工作人員應由受過適當訓練和有經驗的合格人員來擔任。

發展學習方案的目標與內容應以一般性原則為基礎。日托服務通常有所不同，但有關於兒童發展等級、配以兒童的年齡、收托時數等方面，則應遵循一致的原則。

### 3. 發展學習的目標 (Goals of the developmental learning program for the child):

發展學習的目標是要培養兒童與人建立關係、使用物品的生活技能、以及自信與自主性。因此，日托服務中應供給兒童：

- (1) 情緒支持和溫暖，及關心別人的機會。
- (2) 有可以認同的成人角色模範。
- (3) 有機會使用一些器具，或接觸自然環境。可能是在遊戲之中，或是特別安排的活動。
- (4) 有機會去完成作品或任務，從這些技巧中獲得能力。

- (5) 在自由與控制之間取得平衡。
- (6) 有機會學習獨立。
- (7) 有機會去達成個人與團體的責任。
- (8) 與其他孩子互動、建立友誼，參與團體活動。
- (9) 認同自己的種族、文化，並且被他人所尊重。
- (10) 有機會依個別發展狀況來學習，但是被適當地挑戰。
- (11) 有機會去學習面對成功與失敗。
- (12) 有機會去探索、發明、發揮自己的想法和興趣。
- (13) 學齡期兒童有機會去計劃娛樂活動或運動。

#### 4. 發展的學習方案應以兒童基本需要的知識為基礎 (Principles for the developmental learning program):

服務計畫應考慮到每個孩子的個別性，其家庭與社區環境、跟其他孩子或照顧者的互動關係也都應該被考量進去。從這個孩子進入到離開機構，針對這個孩子的計劃都應該持續提供，豐富其家庭、學校、社區經驗。

- (1) 服務有彈性及持續性。
- (2) 有獨立及團體的平衡。
- (3) 有刺激和放鬆的平衡；有動與靜的平衡。
- (4) 每天有戶外活動的機會，不論天氣如何；有運動訓練和發展大肌肉的活動器材。
- (5) 讓兒童有機會發展自主性，有能力面對挑戰。
- (6) 有發展獨立性的機會，並對自己的行為負責。
- (7) 提供兒童穩定性，避免不斷轉換地方和照顧者。必須有所轉變時，應幫孩子做準備。
- (8) 兒童與家庭的關係對其人生有很大的影響力，日托方案應該要很清楚這一點。要有機會讓孩子感覺他們的父母、父母的標準和價值是值得尊敬的。

三、住宿型團體照顧服務標準(Standards of Excellence for Residential Group Care Services): 該服務標準共分七個部分: 安置機構的陳列、評估服務輸送的過程、服務與治療之項目、服務方案(長期安置方案、緊急庇護方案、安置治療方案)、安置機構的管理、位置與設計設備、社區支持。

#### 1. 服務與治療

服務之特徵 (Common Service Characteristics) 應以兒童為中心，家

庭為焦點，反應多元文化，以增強安置對象及其家庭之優點。服務項目 (Range of service elements) 包括：

- (1) 諮商服務 (Counseling services)：包括個人、家庭、團體、同儕及職業諮商。
- (2) 教育服務 (Educational services)：包括特殊教育、專業教育及職業教育。
- (3) 休閒娛樂服務 (Recreational services)：包括治療性的休閒服務。
- (4) 健康服務 (Health services)：包括健康教育與諮商。
- (5) 營養服務 (Nutritional services)：包括食物準備與配送。
- (6) 日常生活經驗 (Daily living experiences)：包括生活技巧與常規。
- (7) 行為管理服務 (Behavior management services)：包括教導適當與不適當之行為舉止。
- (8) 獨立生活技巧養成 (Independent-living skill building)。
- (9) 家庭重聚服務 (Family reunification services)。
- (10) 追蹤輔導 (Postdischarge services)。
- (11) 倡導服務 (Advocacy)。

## 2. 服務方案

人力配置依下列三種安置方案而有不同之配置標準：

- (1) 長期安置方案 (Residential Care Programs)：
  - a. 直接照顧者：兒童清醒時一比八；兒童睡覺時一比十二。
  - b. 社工員：一比十二。
- (2) 緊急庇護方案 (Emergency Shelter Care Programs)：短期安置 (60 天以下) 任何時間不應只有一人值班，人員配置應依兒童之年齡及其特別需求。
  - a. 兒童與少年照顧者 (child and youth care worker)：
    - 兩歲以下：一比二。
    - 十歲以下或有特需求者：一比四。
    - 十歲以上且無特別行為需求者：一比六。
  - b. 夜間值班人員：一比八 (值班不能睡覺且不應再給予其他工作，只負責督導，睡覺之工作人員不算在內)。
  - c. 督導人員：有一人可負責督導值班人員。
  - d. 社工員：一比八。
- (3) 安置治療方案 (Residential Treatment Programs)：
  - a. 兒童與少年照顧者 (child and youth care worker)：

平時：一比六。

夜間：一比八（並應隨時有其他人員能協助）。

b. 督導人員：大方案中督導與工作同仁比為一比四，且服務不超過 24 位兒童。

c. 社工員：一比八。

d. 特教服務師生比：一比八。

### 3. 位置與設計、設備

機構的環境應盡可能提供安全、愉悅、像家一樣的氣氛，滿足每一個孩子的需要和特質。為能穩定發展，機構也必須跟社區維持好的關係。

#### (1) 社區評估 (Community assessment):

應先評估機構設置所在地的社區鄰里環境，當社區內有反對意見時，需先評估這些意見的程度、意義及後續影響性，以判斷將來會不會對院童有負面影響。評估時應蒐集以下訊息：

- a. 社區有多少潛力接受和支持機構設置所需的人力、物力及業主群。
- b. 反對意見的類型及原因。
- c. 是否有族群及文化團體的支持。
- d. 該地區是否有機構設置所需的設施，或可以從哪裡運送過來。
- e. 該社區中已存在的其他機構，其位置、類型和歷史。

居民一般對機構院童都存有刻板印象，所以當地其他機構曾遇到的問題是很好的參考，此外社區內正式及非正式領袖、其他潛在的支持也都需要納入評估。

#### (2) 與社區的初步接觸 (Initial approach to the community):

與社區的初步接觸關係著機構長遠的利益，接觸對象包括：政治領袖、社區領袖、政府官員、宗教人士、社區資源代表（如學校、醫院）、倡導團體、鄰居。

#### (3) 回應社區的疑慮 (Response to expressed community concerns):

愈早回應愈好，以促進彼此間更好的了解與調適。

#### (4) 整合當地常態性的機構（包括國家/省/地方性的等級）及設置標準的單位 (Coordination with regulatory and standard-setting agencies)

(5) 建立類似家庭型態之住所 (Creating a functional and homelike residence):

機構設施應針對其目標院童來設計，盡可能像家一樣舒服。設施應定期維修在好的狀態，以維持安全、舒適性。針對不同目標族群所需的特殊設施也要被考量。

(6) 建築計畫 (Building plans):

依照服務方案來規劃建築物與場地，它必須適於團體居住，使院童的日常生活容易趨於規律和諧，並能產生親密感。建築的結構與安排應該與日常起居、休閒、活動結合，也應針對院童條件，區隔設計其所需要的設施，如年齡、性別、特殊行為或身障的孩子。這些設施應該是吸引人的，才能激發院童去使用。

屋齡二十年以下的新房子 (譯註：因氣候因素，所以美國屋齡二十年內都算新)。應考慮建築物的延展性、空間的可變換性、用途的多元性等。建築結構良好、耐用、是吸引人的、安全、功能性設計的。舒適、便利、易於維護的。

盡可能地方便工作人員看護孩子在院內各處的安全。針對行動不便變的院童 (或成人) 所需的走道、窗戶、牆及特殊裝備。單層的平房比較容易監督，不用爬樓梯，又可減低火災引起的災害。牆的顏色應選擇對兒童發展有幫助的色彩，其他擺設的質料和顏色於選擇上也應如此。應符合建築與消防安全法規。

(7) 設施穩定性 (Stability of the facility):

在租或買下院地前，應評估長遠性及穩定性。業主應能提供穩定性的保證。機構有改變建築結構的自由。承租方式可減少需要搬遷時的損失。下列人員需參與建築計畫：機構董事會、CEO、保育員、社工員、心理師及其他機構工作人員。

應邀請主管機關及標準訂定機構來審核建築計劃。當地有關建設、消防、衛生等公共單位應予以協助，以確保該建築合於法規。

(8) 地點選擇：(Location considerations in the selection of the residential group care facility):

地點選擇上應便於取得社區內其他機構所沒有的服務，如大眾交通、學校、宗教、休閒文教、社團、兼差工作、合格的工作人員、大學



等教育機構、購物、醫療、法律服務。

(9) 無障礙設施 (Using facilities for physically challenged residents):

無障礙設施應有因應日常生活各個面向的活動空間，含休閒、隱私、團體活動、親友探訪的空間。依院童的年齡及發展需要、安全保護，及特殊兒童的需要。

(10) 遊樂場地 (Grounds):

應有草地，種植花草樹木等，場地寬闊，足夠院童活動使用。

(11) 空間的安排 (Arrangement of the facility's space):

應合適於目前、以及將來可能入住的孩子。院童的房間應適於團體居住。工作人員的辦公室及房間應能夠二十四小時觀察到孩子們。不同目的的機構所應重視的條件也不同，例如社區型安置機構在安全上考量就不比戒護機構。詳閱第四章。

(12) 起居室 (Living room):

要能供院童在一起閱讀、學習、休閒、娛樂。書籍、雜誌、報紙、電視、視聽設備、花草盆栽有助於增加家的氣氛。也可請院童自己挑選窗簾等家具。

(13) 娛樂室 (Recreation space):

挑選的設備和材料應該符合院童的需要，及社區型態。文化、教育、個人興趣、習慣等都要考量。

(14) 餐廳 (Dining area)

可以容納所有院童及工作人員一起用餐，讓用餐氣氛更好。佈置吸引人、容易清理的材質，良好的設計可幫助院童養成有秩序的生活習慣。

(15) 寢室 (Bedrooms):

應有充足的個人房和雙人房可供彈性利用。一個臥室建議兩個院童以下居住，套房在方便的情形下則可供四人居住。每個院童都應該享有一些隱私權，可以獨處或和朋友在一起。應有單人房供一些較為容易激動的孩子、或青少年使用。為提昇自主權和自我價值感，每個孩子在房間內應有專屬於個人的桌子、抽屜、衣櫃、書架等，可以收納私有物。房間還應配備鏡子、窗簾。

房間應通風良好、有合適的光線、空調設備。每個孩子都有自己的床、舒適乾淨且符合氣候的床具。房間面積需符合健康標準（州/省訂定），然而我們建議：單人房應不小於 100 平方英尺；一人以上的房間，每人可使用面積應不小於 80 平方英尺。

(16) 衛浴設施(Bath and toilet facilities)：

要有足夠的數量供院童、工作人員及訪客使用。浴室、淋浴設備和廁所應視不同年齡孩子需要來設置，重要的原則是加強健康、個人衛生及個人權。比例上，四個人應配備一套設施，含浴缸（或淋浴）、廁所、及臉盆。以維護隱私來看，這是最低標準。男女應分開。院童的個人衛生用品應分開放置，如牙刷、毛巾等。

(17) 廚房(Kitchen)：

面積與設備要能滿足機構人數的需求，愈大的單位就愈需要愈便利的設備以符合標準。一個配備良好的廚房應包括：

- a. 好的收納空間
- b. 適當的採光與機械設備以控制溫度和氣味
- c. 清潔用具與設備應跟食物分開置放
- d. 牆壁、地板、流理台應選用好看、容易清理的材質。
- e. 符合安全標準。

(18) 設備用品(Equipment)：

機構設備應選用省力、容易維修、一般規格的物品，俾能方便取得材料和修理。院內購置洗衣機、乾衣機、熨斗、燙衣板等可讓機構成員習於參與家事，方便督導。若要將機構衣物外送清洗，則要評估。用品需有合適的收納空間，且方便工作人員進出拿取。

(19) 家具(Furnishings)：

家具應選擇適合院童年齡及活動，吸引人的、耐用的、容易清洗的、安全的、堅固的。且應考慮身障孩子的需要，以及親友訪視院童、院內辦活動等需求。

家具包含窗簾、地墊、圖畫等。採用防火、無毒性原料及填充物，符合安全標準。

如果可能的話，讓院童可以參與院內佈置。

(20) 工作人員的宿舍(Living accommodations for residential group

care staff members)：

輪值的工作人員需有一個套房供其使用（含床及衛浴設施），他們的房間需緊鄰院童的房間，以方便照顧與監督。

#### (21) 維護(Maintenance)：

機構需有定期維護、預防性維修、設備換購與修理的計劃與經費。機構設備應隨時保持在乾淨、維修良好的狀態。冷熱水應能隨時供應，地板應容易清理。

各種定期性的維修電話，應標示在醒目的地方。

#### (22) 安全性(Safety)

安全，是安置機構最重要的事。因此，CEO 有責任在安全規定上訂定一致的標準。建立定期性會報，針對安置機構之安全事故，發展出檢討與建議的機制。

機構將安全列為重要事項，定期與所有工作人員討論安全事宜。每月需向主管機關提出安全報告，就像財務報表一樣。機構設施必須安全穩固，符合安全標準。

建築物、暖氣、熱水供應、污水處理、照明、通風設備、餐飲管理、消防，以及其他健康與安全標準需符合國家/省/地方之規定。每個地區的安全標準訂定不一，有些地方法規可能沒有強制機構做定期性的安全檢查，但機構仍可以主動要求每年固定安檢，以確保適當的安全。

如果機構收置年紀較小或身體障礙、心理障礙的院童，則可能需增加一些安全標準。機構可以定期向地方的相關公家單位尋求諮詢。機構設施應盡量不使用非必要性的危險設備或物質，倘若必須使用一些具危險性的器材、有毒物質、藥物等，應存放於兒童拿不到的地方。藥品儲存貴必須上鎖，並只能在工作人員監督下拿取。

機構應在固定地點設置非投幣式電話，以使工作人員在緊急狀態下能夠盡快使用，不至於浪費時間。緊急用電話應被標示在方便的位置。機構應標示緊急事件發生時的處理流程，所有工作人員需要接受演練，而機構內人員包括院童都應該被教導這些流程。

#### (23) 供熱系統 (Heating system)：

機構的暖氣/熱水系統應請有執照的機械技師指導，以避免火災、爆炸等意外。如果這套系統是安裝在院內，它必須符合建築物安全法規，並符合國家標準。

(24) 消防安全(Fire prevention)：

機構設施應完全符合國家/省的消防規定，且最少每年安檢一次。建築物應接受定期檢查，發現任何問題應立即修正。新的建築物應用防火材質，並要有自動的火災控制系統，洒水、煙霧偵測系統。院童若住在二樓，則二樓應備有合於標準的逃生出口。所有院童不得住在二樓以上。指定的吸煙區應設在合於安全標準的合適地點。所有電氣及供熱系統需經過安全檢驗，並在合乎建築安全法規下被裝設的。

(25) 災害應變計畫(Disaster plans)：

機構應準備有效的災害應變計劃，以防範未然。災難或緊急變故發生時，所有工作人員應能立即遵守緊急事件處理流程，並確實執行他們的責任。上述撤離或應變流程應被清楚標示在機構內，並需經常檢視、測試，以確保其有效性，以及工作人員都了解該怎麼做。

(26) 辦公室(Administrative offices)：

機構應有管理機構運作的辦公室。

(27) 辦公空間(Office space)：

應包括：接待區、主管辦公室、會談室、事務處理室、會議室。

(28) 辦公室家具、裝潢、設備 (Office furnishings, appearance, and utility)：

外觀上應該是能吸引人的、符合多數院童的文化、以及其他合適的家具設備。辦公室外觀會帶給院童及其家人，或其他機構代表的第一印象，它應該是吸引人、但不華麗的。辦公室設備應能滿足所有必須的溝通及事務、或特殊性的目的如諮商、遊戲治療或醫療。

(29) 辦公室位置 (Location of offices)：

位於院內的中心位置，以方便所有人員使用設施。辦公室也應容易接近大眾交通工具，且有充足的停車位供訪客工作人員使用。辦公室需能隔音。

(30) 其他工作人員設施 (Other staff facilities)：

包括：會議室與研討室、圖書室、休息室、廁所、治療室。

## 參、英國兒童之家國家最低標準之介紹

英國兒童之家國家最低標準（The National Minimum Standards for Children's Homes）係自 2002 年 4 月 1 日開始施行，其主要在規範兒童之家<sup>7</sup>等安置機構的設施及服務，以確保接受安置之兒童及少年能獲得妥適之照顧，此標準所規範之內容分為下列八大項：1. 照顧計畫（Planning for Care）。2. 照顧品質（Quality of Care）。3. 申訴與保護（Complaints and Protection）。4. 照顧與監督（Care and Control）。5. 環境（Environment）。6. 人員配置（Staffing）。7. 管理與行政（Management and Administration）。8. 特殊安置環境（Specific Settings）。

在這八大項之下每一大項又各自含括不同的子題，且每一子題下又含括不同之標準，所規範之內容非常之詳盡，但主要為原則性規範與陳述。此標準之規定被定位為「最低標準」，而非最大可能的標準，強調希望機構在營運上都能超越所規定之基準，並指出「最低標準」並不意味者所有服務提供要標準化，而是期待此標準能適用在各種不同類型之兒童之家等安置機構，以使個別機構發展它們的特質與照顧方法，來滿足安置對象之不同需求。此外，期待所定之標準除能作為管理兒童之家等安置機構之依據外，亦希望此標準可同時作為服務提供者與機構職員用來自評本身之機構，提供指導與訓練職員，作為安置對象之父母、兒童及少年本身可期待機構提供服務與行動以及設立機構時需要符合哪些規定的判斷依據與準則。這套標準包括了：

### 一、照顧計畫

1. 機構目標的聲明：應引導兒童與少年使其知道以下這些事情：他們可期待從機構得到什麼樣的服務、他們將如何被照顧、他們可與誰分享，並且使父母與其他有需要的人了解機構是如何運作的。
2. 安置計畫：兒童的需求應被廣泛有效的評估，並且應有書面的安置計畫大綱說明如何滿足兒童的需求與安置計畫如何實行。兒童必須被適當地安置在機構。
3. 檢視：應根據兒童照顧與進步的觀點，定期檢視兒童的需求與發展。
4. 聯繫：兒童能夠與他們的家人、朋友或是其他在他們生命中扮演重要角色

<sup>7</sup> 此所稱兒童之家包括私立、非營利與地方公立學校的兒童之家，亦包括主流與特別的安置或每年至少提供 295 天以上安置安排的住宿學校。但針對特別需要支持性治療、安置身心障礙之兒童及少年、安全保護單位，如醫院此類機構則不包括在內。

的人維持積極地聯繫。

5. 進入與離開機構：兒童應以有計畫的與秘密的方式進入與離開機構。
6. 生活照顧的準備：應使兒童接受準備進入成人階段的協助與支持。
7. 對於個別兒童的支持：當兒童需要時，應給他們接受個別的支持。

## 二、照顧品質

1. 諮商：應鼓勵與支持兒童就自己的人生做決定並且影響機構的運作方式，不應假設兒童欠缺溝通的能力。
2. 隱私與秘密：兒童的隱私應受尊重而且對於兒童的資訊應加以保密。
3. 飲食的準備與提供：兒童應可享用健康的、營養的飲食以符合需求。他們應有機會計畫、購買與準備食物。
4. 個人儀容、衣物、必需品與零用錢：兒童應可選擇他們自己的衣服，並應提供符合其需求的個人必需品。
5. 優良的健康狀態：應使兒童生長在一個健康的環境，應確認他們的健康需求，並且必須提供服務滿足此需求，提升他們的優良健康狀態。
6. 機構內的治療與醫療管理：機構的方針與程序應提供醫療管理及治療以滿足兒童的健康需求與福利。
7. 教育：應積極地提昇對兒童有益的教育，並且作為準備進入成人階段的一部分。
8. 休閒與活動：兒童能追求他們的特殊興趣，在他們的技能中發展自信，機構人員應支持並鼓勵他們從事休閒活動。

## 三、申訴與保護

1. 申訴與抗議：兒童可立即提出任何申訴而機構應對該申訴做出改進的通知。
2. 兒童保護程序與訓練：應提昇兒童的福祉、保護兒童免於虐待，而且對於任何虐待兒童的嫌疑或辯解應有適當的回應。
3. 對抗欺負事件：兒童應受到免於被欺負的保護。
4. 兒童未經允許的離開：兒童未經允許離開時，應根據書面的指引給予保護並且當其返回時應給予肯定的回應。
5. 重大事件的通知：機構應將所有有關於保護安置在機構內兒童的重大事件向適當的主管機關通報。

## 四、照顧與監督

1. 與兒童的關係：兒童應與機構職員保持健康的關係，該關係應建立於誠實與相互尊重的基礎上。
2. 行為管理：應透過鼓勵可接受的行為以及機構人員對於不適當行為的建設

性回應，幫助兒童發展社會可接受的行為。

## 五、環境

1. 機構的地點、設備配置與規模：機構應提供足夠的空間滿足兒童的需求，使兒童居住在良好設計的、愉快的環境。

(1) 機構的地點設置應考慮到交通、教育、健康醫療、休閒與就業設施。

(2) 當機構安置身心障礙兒童時，應提供適當的協助、改建與任何特殊需要的家具設備，使這些兒童能儘可能地過一般生活。應特別注意下列事項：

a. 機構的設備應確保身心障礙兒童能與其他兒童同等地使用建築的任何部分。

b. 應適當地提供扶手及其他移動的輔助設備。

c. 電梯與樓梯應改裝使其對任何使用者都很安全。

d. 如果兒童的視力受損，應選擇顏色與燈光彌補其視力的欠缺。

e. 如果兒童的聽力受損，應提供誘導的電路系統、必要的電話或電視改裝與噪音隔離設備。

f. 設備與輪椅的安全充電，對於輪椅電池的充電應有適當的安排。

(3) 對於來自下列單位關於機構的需要與建議，都必須要在機構成立時完成或解決：

a. 安置主管機關

b. 建築管理機關

c. 防火設備

d. 環境健康主管機關

(4) 設備的使用、設計和陳設應使兒童個人的照顧與隱私不受到侵害。

2. 住宿設備：兒童應享受到家居的住宿、佈置、設備提供，並且維持高標準、適當的設施。

(1) 應將機構佈置、陳設為一個令人愉快的家居式環境，該環境應適合安置的人數、性別、不利條件、年齡、文化與種族背景。

(2) 機構的內部與外部應維持結構上與外觀上的良好狀態，對於建築、設施設備應有合格的維修方案，而且任何的損壞都應立即修復。花園與遊戲區域應維持安全，機構應維持整潔。

(3) 每個兒童應有單獨的寢室或是在雙人房中擁有自己的區域，寢室的大小應該要適當，有適合的床、寢具、座位、衣櫥、可以上鎖或安全的私人物品儲藏處、附有窗簾的窗戶〔或其他窗戶的遮蓋物〕，有充分足以閱讀的照明設備、地毯或其他適當的地板遮蓋物以及暖氣設備。

- (4) 當安置機構同時也是學校時，應儘可能給兒童一間單人房。自 2003 年 4 月起，一間寢室不得住超過四個兒童，而且不應讓奇數的兒童共用一間寢室。兒童應該擁有適合的床、寢具、座椅、衣櫥、可上鎖或是安全的物品存放空間，窗簾或窗戶的覆蓋物、足以閱讀的照明設備、地毯或其他適合的地板覆蓋物以及暖氣設備。不應該讓 13 歲以上的兒童睡上下舖，除非他們要求，而且對於可能有安全上顧慮的兒童，也不應讓他們睡上下舖，如果用上下舖的話，房間內兩張分開的床之間必須要有相當的地板空間。兒童提出換房間的要求時，如果是可行的，應迅速的考慮並且同意。
- (5) 機構在同意共用寢室前，應考慮到欺負事件的可能性。
- (6) 因為兒童的不利因素或其他需求有需要時，應有有效率的緊急通報系統，充足地與適當地提供定點的呼叫設備，讓兒童在緊急時可迅速的使用到〔例如下床就可拉到的繩索〕。此系統在及時呼喚機構人員協助方面，應為可實行的且有效率的。
- (7) 當兒童需要時，機構應提供充足的與適當的設備，例如電梯、升降機或是輪椅，這些設備應定時維修。安置身心障礙兒童的房間應有足夠的空間以便於輪椅的移動，此外應有特別的設備，例如升降機。
- (8) 使兒童在機構學習的設備應該要安靜、有足夠座位和桌子的空間，適當地照明、提供適當的存放書本或學習用品的空間，使兒童需要達成學習目的時可使用。
- (9) 應有房間可使兒童私下會見訪客或提供空間使兒童從事不影響其日常生活的個人活動、遊戲或娛樂。
- (10) 機構人員睡覺的房間不應是公共生活空間的一部分，該房間應靠近兒童的寢室以使職員能對兒童夜間的需要做出反應。

### 3. 浴室與盥洗設備：當兒童盥洗時，其隱私應受尊重。

- (1) 每四個被安置的兒童應至少有一間廁所，附近應有洗手與烘乾設備。當廁所同時為浴室時，該廁所不應為機構內唯一的廁所。
- (2) 就沐浴與淋浴設備，兒童都應有使用的權利，每五個受安置的兒童，至少有一間浴室或淋浴室。
- (3) 設置與設計浴室、淋浴室與廁所時，應考慮兒童的隱私、尊嚴、安全與任何不利條件等需求，而且當兒童在機構中的睡覺或是遊戲區域時，可以容易的使用到這些設備，淋浴室不在個人房間時，應設置在隔開的小房間或有完全的遮蔽以保護隱私。
- (4) 浴室與廁所應根據機構的目標聲明，可使身心障礙兒童方便使用。對於需要個人協助的身心障礙兒童，應以能最大程度保護其隱私與



尊嚴的方式提供浴室與廁所。

- (5) 機構人員〔非兒童〕在緊急狀況時應可以從外面打開浴室、淋浴室與廁所門。
- (6) 在安置超過五個兒童的機構中，機構人員使用的廁所、浴室或淋浴設備應與兒童分開。在機構安置五人以下的兒童時，機構人員可以使用與兒童同一設施，但他們應了解當兒童在使用時，機構人員即不應使用。
- (7) 當安置機構同時為學校時，除了以下所列例外，應符合上述的標準：
  - a. 在男孩居住的地方，小便池不應該少於所需廁所數量的三分之二。
  - b. 至少每七個被安置的兒童，應設有一間浴室或淋浴室，但當兒童有需要時，比例應再提高。

#### 4. 健康與安全：兒童居住的機構中應提供身體安全與安全設施。

- (1) 機構應先計畫好對於可預見危機的反應〔例如疾病、火災、嚴重的主張或申訴、重大意外、機構職員短缺與機構內外問題的控制〕，自最近一次檢查發現的任何重大意外或危機應被滿意的管理，瓦斯裝置每年至少應檢查一次，電力裝置與設備至少每三年應檢查一次，鍋爐設備應每年保養。地方環境健康服務部門應評估機構食物儲藏與供應的準備以及機構是否在建議的期間內實行改進。
- (2) 機構者應在允許的時間內實行當地消防主管機關的要求。任何當地的安排應符合下列標準：
  - a. 在十二個月中至少要有四次的火災訓練，內容應包括機構人員與兒童從建築物撤離，並且應有夜間的火災訓練，這些都應被記錄下來。
  - b. 應定期測試緊急照明設備、防火警報器與滅火設備。
  - c. 任何由火災訓練、測驗或是消防人員拜訪中所發現的缺點都應該記錄下來，並採取必要的行動以改善該缺點。
  - d. 應向當地消防主管機關諮詢有關防火的措施，並且當建築有重大的擴展或改變使用方法時，應更進一步地消防主管機關討論。

## 六、人員配置

- 1. 對於機構人員與訪客的審查：應小心地選擇與審查所有在機構內服務兒童的機構人員與志工，並且應小心監視訪客以防止兒童暴露在可能的虐待者面前。

- (1) 註冊者應保證機構中服務兒童的職員在過去的 12 個月內曾通過 2001 年兒童之家規則 (Children's Homes Regulations 2001) 中所要求的條件，並獲得證明，而該證明應放在機構人員的個人檔案夾中。對於涉及日常規律照顧、監督、訓練、單獨照顧兒童或其他作為機構運作基礎的職員或志工，要求的條件應該要提高。
- (2) 機構人員與其他上述須符合資格要求的人在未完全通過 2001 年兒童之家規則所需的檢驗前，不可以正式開始工作，在例外的情況下，當仍在等待機構人員資格的某些檢驗結果時，可以允許機構人員開始正式工作，但一定要在犯罪記錄局的檢驗完成後才可讓該職員正式開始工作。

2. 機構職員的支持：對於照顧兒童的機構人員，應充分提供支持並且引導他們安全照顧及提昇兒童的福利。

- (1) 所有機構人員與其他在機構中工作的人〔包括暫時的、約聘的、助理的與輔助的職員〕應接受每個月至少一小時與其主管一對一的個別督導。新進的職員在前六個月內應至少每兩週接受一次個別督導。代理的職員與那些非經常性、僅於正式職員請假時代班的職員至少每輪值八次就須接受一次個別督導。〔在學校同時也是安置機構時，職員至少每半個學期應接受一個半小時與主管的個別督導，而新進職員在前兩學期至少應每兩週接受一次個別督導，代理的職員與那些非經常性、僅於正式職員請假時代班的職員至少每半學期或每輪值十次或滿十天就須接受一次個別督導。〕這些督導會議應在每次會議結束之後，經雙方簽名同意後記錄下來。

3. 適當的機構人力配置：

兒童應可從有能力的機構人員處得到需要的照顧和服務。

機構應有足夠數量、充足經驗與資格的職員以滿足兒童的需求。

應由經訓練過、有能力的機構人員照顧兒童以滿足其需求。

- (1) 在 2004 年 1 月之前，所有負責照護的機構人員員年紀必須至少在 18 歲以上，被賦予單獨照顧兒童責任或管理角色的人員應至少在 21 歲以上。除了這些要求外，在兒童之家工作的人員至少要比年紀最大的受安置兒童大四歲以上。
- (2) 在 2005 年 1 月之前，至少百分之八十的照護職員必須取得兒童與少年照護 NVQ 等級 3 之資格，職員若取得其他需要類似能力的資格也可以，這些資格可以藉由該地方經授權認可的課程訓練取得。2004 年 1 月起新雇用的機構人員必須擁有兒童與少年照護 NVQ 資格或其他相同能力要求的資格，否則應在進入機構工作後三個

月內開始受此資格之訓練。

- (3) 機構內不論日間或夜間隨時都應有職員待。
- (4) 機構應努力維持人員流動的穩定性，使兒童對職員的依附不致太常被中斷。無論在任何時間，不可有超過一半的機構值班人員是由外部代理的，而且不可由外部代理的人員單獨在夜間值班。
- (5) 當只有一名職員值班時，應做危險的評估並且將其記錄下來，確認任何對兒童、機構職員或大眾可能產生的危險，並且證明這樣的安排並未使危險達到不可接受的程度。
- (6) 機構應對新雇用的照護及輔助人員提供就職訓練〔包括任何代理的、暫時的職員、志工、與工讀生〕，該訓練的內容應包括兒童保護的指導。新進人員應受到監督，並且應對於其責任、職責劃分以及緊急處理程序、健康與安全、兒童保護、意外通報的程序有所了解。

#### 七、管理與行政

1. 由負責管理機構的人監督：負責管理機構的人應監督兒童在機構中的福利。
2. 監督機構的運作：在機構中提供給兒童的照顧應受到監督並且持續隨著機構運作的情況改進。
3. 業務管理：兒童應可享受到機構高效率執行的穩定性。
4. 兒童的個人檔案夾：兒童的需求、發展與成長應被記錄以反映他們的獨特性。

#### 八、特殊安置環境

1. 安全的設備與保護：居住於安全單位或保護所中的兒童應接受到與其他兒童安置機構同等的保護與福利。

### 四、日本兒童福利機構最低基準<sup>8</sup>之介紹

由日本兒童福利機構最低基準之法規名稱即可看出，該基準規範之標準係屬最低水準，且該基準於第一條即直接載明，其所規範者為兒童福利機構設備與經營的最低基準；同時第四條亦明定：「兒童福利機構必須最低基準，經常提高其設備以及營運。超越最低基準，擁有設備或正在營運之兒童福利機構，不得以最低基準為理由，使其設備或營運下降。」日本兒童福利機構

---

7. 日本設置規定之細部規定請參考附錄。另日本及英國雖皆僅以「兒童」為所擬標準之規範對象，但其所稱之兒童已包括少年在內。

最低基準之章節規定如下：第一章總則、第二章助產機構、第三章嬰兒院、第四章母子生活支援機構、第五章托兒所、第六章兒童厚生機構、第七章養護機構、第八章智障兒童機構、第八章之二智障兒童通勤制機構、第九章盲聾啞兒童機構、第九章之三身體障礙兒童機構、第九章之四重症身心障礙兒童機構、第九章之五情緒障礙兒童短期治療機構、第十章兒童自立支援機構、第十一章兒童家庭支援中心。檢視日本兒童福利機構最低基準，其規範之內容除機構之硬體設備與人員之配置外，亦規範人員之資格及各類機構之服務原則與精神。綜觀日本的兒童福利機構最低基準，可發現其有幾項特色：

一、重視相關機構間之聯繫與合作，形成嚴密的服務網絡，以提供兒童更完整的服務，如以下條文皆一再宣示這樣的精神：

1. 第 25 條 嬰兒院院長必須因應嬰兒保護人以及需要，經常密切地與曾處理該嬰兒之兒童福利課與兒童委員保持聯絡，對於嬰兒之養育，請求其協力。
2. 第 30 條之 2 母子生活支援機構之首長、福利事務所、母子諮商員、兒童家庭支援中心、母子福利團體以及公共職業安定所、兒童的通勤學校、兒童相談所等關係機構，對於母子的保護以及生活的支援需求，應密切聯繫。
3. 第 36 條 托兒所所長，必須經常與正收容之嬰兒或幼兒之保護者保持聯繫，對於保育之內容等，努力的獲得此保護人之理解以及協力。
4. 第 40 條 兒童厚生機構之首長，必須因應需要，對於兒童之健康以及行為，與其保護人聯絡。
5. 第 47 條 養護機構首長，必須與兒童通學之學校，以及因應與兒童諮商之需要，與兒童家庭支援中心、兒童委員、公共職業安定所等關係機構經常保持密切的聯繫，對於兒童之生活輔導以及家庭環境之調整，請求其協力。
6. 第 53 條 智障兒童機構首長，必須向兒童之保護人說明兒童之性質及能力，同時因應兒童通學之學校以及需要，必須經常密切的與曾處理該兒童之兒童福利課或兒童委員聯絡，對於兒童之生活輔導以及職業輔導，請求其協力。
7. 第 58 條 智障兒童通勤制機構首長，必須向兒童之保護人說明兒童之性質及能力，同時因應需要，經常密切的與曾處理該兒童之兒童福利課或兒童委員聯絡，對於兒童之生活輔導以及職業輔導，請求其協力。
8. 第 78 條 情緒障礙兒童短期治療機構首長，因應兒童通學之學校以及兒童諮商需要，關於兒童之輔導以及家庭環境調整，必須與兒童

家庭支援中心、兒童委員、保健所、市町村保健中心經常密切聯絡。

9. 第 87 條 兒童自立支援機構之首長，必須與兒童通學之學校，以及因應與兒童相談之需要，與兒童家庭支援中心、兒童委員、公共職業安定所等關係機構經常保持密切的聯繫，對於兒童之輔導以及家庭環境之調整，請求其協力。

10. 第 88 條之 4 兒童家庭支援中心應依兒童、保護者之意願，肯切的給予支持。

兒童家庭支援中心、兒童相談所、福利事務所、兒童福利機構、民生委員、兒童委員、母子諮商員、母子福利團體、公共職業安定所、婦女諮商員、保健所、市町村保健中心、精神保健福利中心、學校等之聯絡調整，應迅速確實支援。兒童家庭支援中心應與附設機構緊密聯繫，必須努力的講求支援協調上所必須採取之措施。

二、將部分兒童福利機構之專業人員資格亦一同規範如設置標準內，此規範方式與我國將福利機構設置標準及專業人員要點分開規範之方式有所不同，例如以下條文：

### 1. 兒童福利機構職員之一般要件

- 第七條 從事收容於兒童福利機構保護之職員，必須身心健全，並對兒童福利事業具有熱忱者，且盡可能對於兒童福利事業之理論與實務，必須是接受過訓練者。

### 2. 母子輔導員之資格

- 第二十八條 母子輔導員必須是符合以下各款之一規定者。

- 一 從厚生部長所指定之兒童福利機構之職員培養學校，以及其他養成機構畢業者。
- 二 具有保育員資格者。
- 三 根據學校教育法（昭和二十二年法律第二十六號）規定之高等學校畢業或根據普通課程之十二年學校教育修畢者（包含根據普通課程以外之課程，與此相當之學校教育修畢者。）或教育部長已認定具有與此同等以上資格者，已從事二年以上兒童福利事業者。

### 3. 兒童輔導員之資格

- 第四十三條 兒童輔導員必須是符合以下各款之一規定者。

- 一 從厚生部長所指定之兒童福利機構之職員培養學校，以及其他養成機構畢業者。

- 二 在大學之學部修習心理學、教育學或社會學，獲得學士學位者。
- 三 根據學校教育法規定之高等學校畢業或修畢普通課程十二年學校教育者（包含根據普通課程以外之課程，與此相當之學校教育修畢者。）或教育部長已認定具有與此同等以上資格者，已從事二年以上兒童福利事業者。
- 四 根據學校教育法規定，具有可以擔任小學、國中或高等學校等教師資格者，由厚生部長或都道府縣知事認定為適當者。
- 五 從事兒童福利事業達三年以上，由厚生部長或都道府縣知事認定為適當者。

#### 4. 兒童自立支援機構首長之資格

第八十一條 兒童自立支援機構之首長必須具備以下各款之一資格者。

- 一 曾經擔任兒童自立支援專門員之職者等，從事兒童自立支援事業五年以上者。
- 二 對於兒童自立支援事業，具有特別學識經驗者，業已經由厚生部長或都道府縣知事認定為適當者。

#### 5. 兒童自立支援專門員之資格

第八十二條 兒童自立支援專門員必須具備以下各款之一資格者。

- 一 厚生部長所指定之兒童自立支援專門員養成學校以及其他養成機構畢業者。
- 二 大學之學部專攻心理學、教育學或社會學，獲得學士學位者，並實際從事兒童自立支援事業有一年以上經驗者。
- 三 根據學校教育法規定之高等學校畢業者或普通課程十二年學校教育修畢者（包含根據普通課程以外之課程，與此相當之學校教育修畢者。）或教育部長已認定具有與此同等以上資格者，並實際從事兒童自立支援事業有三年以上經驗者。
- 四 根據學校教育法規定，具有可以擔任小學、國中或高等學校等教師資格者，並實際從事兒童自立支援事業有一年以上經驗者。
- 五 對於兒童自立支援事業，具有特別學識經驗者，業已經由厚生部長或都道府縣知事認定為適當者。

#### 6. 兒童生活支援員之資格

第八十三條 兒童生活支援員必須具備以下各款之一資格者。

- 一 具有保育員資格者。
- 二 實際從事兒童自立支援事業有三年以上經驗者，業已經由

厚生部長或都道府縣知事認定為適當者。

- 三、日本兒童福利機構最低基準就機構之類型區分得非常精細，尤其是針對不同種類的身心障礙兒童機構，分別有不同的設置標準，如智障兒童機構、智障兒童通勤制機構、盲聾啞兒童機構、身體障礙兒童機構、重症身心障礙兒童機構、情緒障礙兒童短期治療機構等等，就這些機構的設施、職員、輔導內容等都有分別之規定。
  
- 四、日本於 1999 年最新修正的兒童福利機構設置標準中，將原先功能類似於我國少年輔育院的教護院，正式更名為兒童自立支援機構，另外就此類機構中專業人員之名稱，亦由原有的教護、教母改為兒童自立專門員及兒童生活支援員，以有助於對偏差少年去標籤化，這些都是值得我國訂定兒童及少年福利機構設置標準時，值得參考的地方。