

吉米貝爾托嬰中心：以任務科技適配理論 探討電子聯絡簿於親師溝通之應用¹

林雅文 徐千惠 劉宜婷 林維綉²

隨著社會結構的變遷，越來越多的家庭必須以雙薪供給生活所需，幼齡子女的父母們也面臨著家庭與工作的兩難，托嬰中心作為嬰幼兒離開家庭後的第一個機構，旨在提供受托嬰幼兒各階段發展可充分發展之學習活動，包含依個別需求提供嬰幼兒生活照顧、嬰幼兒發展學習、嬰幼兒衛生保健、嬰幼兒生活成長紀錄與諮詢、親職教育及支持家庭功能等，並需針對每個嬰幼兒的年齡、發展階段、個性、健康狀況等因素制定個別化的照顧計畫。然而，托嬰中心看似在嬰幼兒照顧的範疇中與家長承擔共同責任，但卻有很大一部分必須為家長的需求提供個別化服務，而往往因為教育理念、主觀意識和期望需求的不同，家長和托嬰中心的想法可能產生衝突對立，因此經由每天分享嬰幼兒資訊，培養更具信任的家校夥伴關係是十分必要的。但大多數嬰幼兒的父母接送嬰幼兒停留的時間有限，加上托育人員本身照顧多個孩子，因此，除了早上送托和下午或晚上接回時間外，雙方少有面對面交流資訊的機會，以致於「家庭聯絡簿」成為托嬰中心與家長間主要的溝通管道。

壹、教育是服務業？

「又爆虐童案！托嬰中心暴力換尿布狠拍童大腿³」、「師扯倒幼童畫面曝！台南幼兒園爆不當管教 教局要求重啟調查⁴」、「恐怖幼兒園！台中 2 歲童遭雙腳夾頭、多處瘀青 關鍵影像

¹ 本個案摘錄自《管理個案評論》第 15 卷第 1 期 p.55~77，原題目為「吉米貝爾托嬰中心—以任務科技適配理論探討電子聯絡簿於親師溝通之應用」，著作財產權屬於財團法人光華管理策進基金會所有。

² 作者林雅文為輔仁大學資訊管理學系助理教授；徐千惠為輔仁大學兒童與家庭學系助理教授；劉宜婷為輔仁大學兒童與家庭學系研究生；林維綉為世新大學中國文學系兼任講師。

³ 黃恩琳、吳俊德 (2023 年 06 月 09 日)。新北又爆虐童案！男童遭托嬰中心「褲子扔臉、拍打大腿」。民視新聞網。<https://www.ftvnews.com.tw/news/detail/2023609S10M1>

⁴ 王姝琇 (2023 年 08 月 15 日)。師扯倒幼童畫面曝！台南幼兒園爆不當管教 教局要求重啟調查。自由時報。<https://news.ltn.com.tw/news/society/breakingnews/4397239>

* 本收錄庫所收錄/出版之個案與配套教材，包括文字、照片、影像、插圖、錄音、影音片或其他任何形式之素材等，均由作者獨家授權光華管理策進基金會出版，受到中華民國著作權法及國際著作權法律的保障。所有個案或配套教材的全部或部分內容都不能被複製、影印、掃描、儲存、電子傳輸、分享或公告於任何網站。

** 本收錄庫所發行之個案均為紙本套朱紅色印刷，如發現盜印或任何侵害作者智慧財產權之行為，歡迎備證來信檢舉，電子郵件：kmcccase@gmail.com，查證屬實者，備有獎金酬謝。

*** 如需訂購光華管理個案收錄庫之個案，歡迎上網查詢。網站位址：<http://www.kmcc.org.tw/>。

竟消失⁵」、「彩虹藥水是感冒藥藥水？幼兒園餵藥案 園長老師都稱獲家長同意⁶」Ivy 看著近日幼兒園虐童的相關新聞，不勝唏噓，心裡想著：要如何讓大家相信我們經營托嬰中心的初心與專業？面對要求日漸增多的家長，我要怎麼安撫老師照顧嬰幼兒的壓力，又能夠確保托育品質可以穩定維持？

Ivy 於 2020 年開設「吉米貝爾托嬰中心」，隨著經驗的累積，已逐漸有口碑，受托嬰兒的數量從原本的 20 位增加到了 52 位，聘任的老師也由原 4 位增加至 12 位。面對逐年增加的受托孩子數量，Ivy 開始感受到日常管理工作的繁瑣。雖然只是經營小型托嬰中心，她面對不只是托育服務的對象：無法表達意見的嬰幼兒，更是嬰幼兒身後的家長，尤其現今是少子化的時代，每個孩子都是寶，托嬰中心的所作所為都被放大檢視，她絲毫沒有犯錯的空間。

為了管控托嬰機構的服務品質，主管機關每 3 年辦理托嬰中心評鑑，透過評鑑作業，加強對托嬰中心營運實務之了解，以作為業務輔導改善之參考。評鑑時會對托嬰現場進行訪視，檢查的項目包括行政管理類、托育活動類資料及衛生保健類等 3 大類，為確保托嬰中心的落實執行，評鑑過程也須檢視歷程性紀錄與資料作為佐證，因此，相關資訊的整理也成為托嬰中心每日經營的主要例行工作。

貳、從紙本到電子之路

Ivy 的好友 Amy 是幼兒園資深主管，在交換管理工作經驗時，Amy 告訴 Ivy，新的園所需要有新思維，使用電子聯絡簿可以減輕很多負擔，譬如可以幫助家長了解孩子情況，同時，減少紙本書寫後可以減輕老師的勞務負擔，讓他們更能專心照顧孩子，尤其在面對評鑑的時候，都需要園所準備過往的聯絡本備查，每一次要跟已畢業的家長借聯絡本，真的非常麻煩。Ivy 聽了 Amy 的建議後，考慮到紙本聯絡本的確存在老師耗時且查找資料不易的問題，而且每天也要從小孩的背包裡拿出來放進去，有些時候不小心打翻水或小孩亂撕，很多聯絡本都破破爛爛的，因此她決定要開始嘗試採用一款「愛託付」電子聯絡簿，希望能建立更有效的溝通管道，幫助中心追蹤孩子的各項資訊，包含健康狀況、活動內容、出勤紀錄和飲食安排等，一切都能在聯絡簿中輕鬆掌握，這不僅能夠提供給家長們及時的資訊，也能夠幫助 Ivy 更好地檢視中心所提供的服務。同時，電子聯絡簿讓 Ivy 能夠及時傳達重要訊息給同事或家長們，減少資訊傳遞的延遲和不準確性，讓托嬰中心、老師與家長們有較好的溝通品質。

⁵ 陳建志 (2023 年 08 月 16 日)。恐怖幼兒園！台中 2 歲童遭雙腳夾頭、多處瘀青 關鍵影像竟消失。自由時報。<https://news.ltn.com.tw/news/society/breakingnews/4398063>

⁶ 王長鼎、柯毓庭 (2023 年 06 月 09 日)。彩虹藥水是感冒藥藥水？幼兒園餵藥案 園長老師都稱獲家長同意。聯合報。<https://udn.com/news/story/123545/7224092>