

一、接案受理(開案)	(一)了解個案類別、事件經過、保親雙方訴求、想法及意願，協助托育人員及家長情緒支持與所需資源連結。 (二)訪督人員及時建立個案處遇機制，並回報主管機關「社會處」。
二、★陳報督導及主任、進行個案討論	
三、中心介入進行溝通協調	(一)協助雙方了解原簽訂的托育契約內容，釐清責任歸屬、簽訂終止托育契約等相關約定，持續追蹤輔導協調托育人員托育狀況與家長溝通情形。 (二)電訪托育人員目前收托之家長，了解後續訴求與期待，並尊重托育雙方之意願，協助促進達成托育共識，以幼兒最佳利益為依歸，共同合作穩定托育及維護托育品質。
三、申請責任意外保險理賠	若屬意外事故傷害事件:中心協助通報保險公司，由保險公司進行評估是否符合申請托育責任保險理賠資格。
四、★若雙方無法達成共識，則尊重當事人意願與決定，中心退場-終止介入溝通協調事項	
五、提供法律諮詢資源	提供保親雙方法律諮詢管道、調解委員會、法律扶助、消費爭議專線等相關資訊，由當事人逕行向相關單位主動提出申請。
六、後續輔導	(一)依據個案處遇需求，加強托育人員個案類別之相關專業增能教育、在職研習課程。 (二)定期托育人員訪視、增強托育人員情緒支持與保親溝通技巧。 (三)輔導托育照顧技巧、強化托育意外事故處理流程、突發或緊急事件與傳染病通報流程。 (四)本中心仍會對托育個案進行後續督考評核、加強輔導、處遇追蹤、電訪家長托育滿意度等相關工作。

★法律諮詢管道

- 1、新竹地檢署-訴訟輔導 <https://www.scc.moj.gov.tw/295217/295261/>
- 2、新竹縣政府調解委員會、法律諮詢服務 <https://eservices.hsinchu.gov.tw/ApplyCase/CaseInfo/88?PSN=72>
- 3、財團法人法律扶助基金會 <https://www.laf.org.tw/index.php?action=home>
- 4、全國消費者服務專線 1950

