



家庭托兒者問答：發牌人員查訪家庭托兒設施 2006 年六月

1. 什麼人可向發牌局投訴我的家庭托兒設施？

法律訂明任何人均可以投訴家庭托兒設施。¹可包括付托家庭托兒設施的家長，曾在家庭托兒設施受托的孩子之父母，鄰居，房東，或任何人。

2. 我是否有權知道投訴的內容以及什麼人提出投訴？

不。法律訂明除非投訴人另有要求，投訴的內容和投訴者的身份將不會告訴托兒者。²

3. 如有人提出不合情理之投訴或有意騷擾我呢？

在大部份情況下，當發牌局收到投訴時，會做一個初步的評審和調查。唯一不會處理投訴的情況是當發牌局決定投訴無合理根據或是有意騷擾家庭托兒者。在此情況下投訴將標記屬「機密」，不會向公眾透露。當採取此行動之後，會在三十天內通知托兒者。³

4. 如我認為有家庭向發牌局投訴我，我是否可以終止為此家庭服務？

不。不論發牌局是否有執行調查，向提出投訴的家長報復是違法的。⁴發牌局經常會進行調查，除非投訴是有意騷擾托兒者或無合理根據。有時，當發牌局調查家庭托兒者時，托兒者認

為投訴是由一名憤怒的鄰居提出的，希望托兒者結束其家庭托兒商業，或由一名沒有付欠托兒費的家長提出的，或其他人提出。家庭托兒者如只因為這些人曾向發牌局投訴而終止家庭服務是違法的，即使投訴是無效的。

5. 如發牌局決定投訴並非騷擾或可能有根據，發牌局將會做什麼？

發牌局會做一個初步的評審和在十天內前往設施進行調查，除非查訪會對發牌局或其他政府機構之調查有不利之影響。⁵

6. 發牌局的人員什麼時候會來查訪？

發牌局可以在多種情況下前來進行查訪。有些查訪是預先約定，有些則不予通知。查訪可以因為調查投訴，執行改正計劃，或隨時性抽查是否符合規則。例如，當有人投訴時，發牌局一般會訪問家庭托兒設施進行調查。在此情況下如有任何人通知托兒設施均屬違法。⁶

7. 發牌局的職員可不可以未經通知在日間任何時間前來我家查訪？

未經通知的查訪，只能在家庭托兒設施正常辦公時間內或任何提供托兒服務時間內進行。

8. 發牌局職員是否可以查看我整個房子？

檢查限於提供家庭托兒服務的地方，或兒童可以進出的地方。⁷

9. 發牌局是需要搜查令才能搜查我的房子？

法庭發現發牌局可以無須搜查令而查訪家庭托兒設施，只要查訪以合理方式進行和在照顧或相信屬照顧孩子的部份，在托兒設施營運時間內進行即可。准予無搜查令的檢查，因為當你經營一種像托兒的受管制之商業時，你在家的隱私預期會有減少，同時無搜查令的搜查，更加強政府保護兒童之重要興趣。⁸

10. 發牌局可不可以在我取得牌照之前檢查我的房子？

可以的，申請家庭托兒牌照的申請者，必須在發出牌照之前，准予查訪。⁹發牌局將按以下的程序進行查詢。

11. 發牌局是否可以隨時，無須通知前來查訪？

可以的。除首次查訪是申請的部份和回應投訴的查訪外，發牌局可以無須通知隨時來訪。發牌局需要每年進行隨意的，無須通知的「抽查」某個數目的家庭托兒設施。這些查訪只能在家庭托兒設施正常的辦公時間或提供托兒服務的任何時間進行，並且只限於家庭內提供托兒服務的部份，或兒童能進出的部份。¹⁰

12. 如發牌局在查訪時發現問題時將會發生什麼？

如發牌局在查訪時發現問題，稱為「不

足」，它可以做一個適當的跟進查訪，以執行改正違規之處。¹¹

如發現托兒者有嚴重不足之處，或過去曾有問題，發牌局可每年未經通知前來查訪。在每次跟進查訪之後，發牌局將決定違規之處是否已告改善，一直和沒有再次發現有嚴重違規，則發牌局將恢復正常之查訪時間表。¹²

13. 發牌局職員是否會向執法當局舉報虐兒事件？

像家庭托兒者一樣，發牌局的職員（除文員外）屬規定之舉報者，法律規定他們如知道或懷疑有任何身體或性虐待任何兒童時，須向兒童保護局舉報，包括執法當局。所以，如發牌局職員知道或相信一名兒童在家庭托兒設施中有被虐之情況，則必須舉報。¹³請參看托兒法律中心「家庭托兒者法律問題：規定舉報虐兒」之出版物。

如法庭或司法人員發現一名兒童之受傷可能發生在托兒地點，發牌局需要開始或重新調查家庭托兒設施。¹⁴

14. 在查訪設施時，我有什麼權利？

在發牌局做設施查訪時，家庭托兒者有很多權利：

- 要求發牌局職員出示其身份證明；
- 被告知查訪屬什麼類型之權利（回應投訴，改正錯誤，或發牌前查訪等）。家庭托兒者並無權利查問投訴者是誰，或投訴的內容

是什麼；

- 以專業者身份受到對待之權利，應得到尊重和尊敬；
- 就每樣觀察到的不足，收到評估員發現之準確報告的權利；
- 評審發牌法律，規定和政策之權利；
- 得到無偏見調查所有投訴之權利；
- 收到說明任何違規和提供合理時間改正之書面告票之權利；¹⁵
- 使用發牌報告（LIC 809）同或不同意所指不足之權利，取得查訪完畢後面談和一份有簽名 LIC 809 的權利，和取得發牌局分析員主管姓名之權利；和
- 查看任何設施之公共檔案和以合理費用購買該檔案副本一份之權利。¹⁶

15. 在發牌局查訪時我預期會有什麼？

發牌局假設家庭托兒者希望提供高品質的護理和遵守發牌規定。發牌局的職員在查訪時應尊重托兒者和應承認他們是在探訪托兒者的家。¹⁷

但是，在查訪時，有些家庭托兒者可能感到發牌局的職員之工作是來找錯，而沒有欣賞家庭托兒之正面部份。發牌局的報告一般不作正面聲明

因為報告的作用在找出問題；正面的聲明使以後發牌局發現托兒者有不足時，要對托兒者採取行動就較困難。¹⁸ 即使家庭托兒者和付托孩子的家長都認為托兒服務卓越和托兒設施一塵不染，但不大可能托兒者會收到一個用正面語言發出的報告。

發牌局可以在家庭托兒設施處拍照和拍孩子的照片。但是，發牌局應先取得兒童授權代表之准許才可以拍照，拍用來紀錄虐待情況之照片除外。¹⁹

發牌局可私下訪問兒童和職員，以決定是否遵守規則或避免違例。²⁰ 當發牌局就懷疑有虐兒事件訪問兒童時，它將按照法律設定的某些規定執行。例如，對學齡兒童，發牌局在可能的情況下在學校訪問兒童，同時給兒童選擇在私下或在學校成人教職員陪同下接受訪問。²¹

發牌局可檢查家庭提供托兒設施的部份之任何地方，或任何兒童進出之地方。²²

當發牌局查訪家庭托兒設施時，部門必須在近設施大門的地面，貼上一份書面的通知，包括(一)查詢日期；(二)因其查訪有沒有發出設施違反州訂標準之告票；(三)設施是否需要連續貼出通告三十天；(四)一份聲明指可聯絡發牌部索取一份查訪報告副本，以及聯絡電話號碼；和(五)可以聯絡部門負責人員的電話號碼，以查詢詳情。²³

16. 發牌局是否可以在查訪時查看我的檔案？

發牌局可以在查訪時，查看家庭托兒設施的多種檔案，職員檔案，和兒童檔案。

17. 在完成投訴查訪之後，我將預期什麼？

在完成查訪之後，發牌分析員將做一個 LIC 809 報告；此表格是家庭托兒者第一個同或不同意發牌局查訪結果發現之機會。

如發牌分析員正在調查家長或其他人之投訴，報告將會用以下三種方法其中之一決定發現：

(一) 證明屬實，意指發牌局分析員決定對家庭托兒者之違法或違例指控

屬實；

(二) 無結論，意指發牌局分析員無法決定或證明指控是否屬實；或

(三) 無根據，意指發牌局分析員發現指控不實。²⁴

所有屬實和無結論之報告將成為家庭托兒者發牌檔案的部份，可供公眾查閱。無根據之報告將存放入托兒者之保密檔案，意指公眾無法查看。

如發牌局分析員在查訪時發現問題，分析員可發出告票或評估民事處分。如違例嚴重或重複，分析員可能發出一個「行政行動」，例如暫停牌照或撤銷牌照。

查詢處發牌局可以發出之處分類型，請參看托兒法律中心的問答資料「當發牌局發現你的家庭托兒設施有問題」。有關如何對發牌局之行動上訴詳情，請參看托兒法律中心的問題資料「家庭托兒者上訴和投訴發牌局」。

請瀏覽我們的網頁 www.childcarelaw.org

此文件的目的是提供所述專題的一般資料。以 2006 年六月為準，相信內容是正確和準確的，但法律經常改變。此文件之提供，並非作法律或其他專業顧問用途。如你需要法律顧問，你應向尋找幹練律師的服務。

¹ CAL. HEALTH & SAFETY CODE (加州健康和安法)，§1596.853(a)

² 同上，§1596.853(b)

³ 同上，§1596.853(c)

⁴ 同上，§1596.857(b)

⁵ 同上，§1596.853(c)

⁶ 同上，§1596.8915

⁷ 同上，§1597.55a(f)

⁸ Kathleen Rush, Eleanor Fraser and San Mateo County Daycare Association v. Mario Obledo,

Secretary of California Health and Welfare Agency, 756 F. 2d 713 (9th Cir., 1985); 並參看, Golden Day Schools, Inc. v. Carolyn Pinillo, 118 F. Supp. 2d 1037 (加州中部美國地方法院, 2000), 發牌局應另一個政府機構要求對涉及訴訟之原告進行無搜查令之搜查是許可的, 但取走檔案則屬違憲。這些被取走之檔案沒有小心照料, 有些被遺失, 而原告在該過程中頭部曾被擊。

⁹ 同上, §1597.55a&b

¹⁰ CAL. HEALTH & SAFETY CODE §§1596.8535, 1597.55a, 1597.55b; CAL. CODE REGS. tit. 22 §102392; 並參看, DSS Evaluator Manual §3-1150, 家庭托兒設施 (Transmittal No. 04RM-03, Feb, 2004), 頁 5

¹¹ 同上, §1597.55a(d), b(e)

¹² 參看, McDonald v. State of California, 230 Cal. App. 3d, 319 (加州上訴法院, 1991), 指出發牌局沒有查訪家庭托兒設施和處理發牌法律時並無責任。

¹³ 同上, §1596.8865 (Licensing reports to CPS); CAL. PENAL CODE §11165-11174.3 (對虐兒舉報者之規定)。同時參看 DSS Evaluator Manual §4-0010, 規定舉報虐兒, 和§4-11100, 托兒設施虐兒舉報規定 (Transmittal No. 99RM-03, July 1999), pp. 1-3

(<http://cclid.ca.gov/res/pdf/99RM-03%20PDF%20Master%2020Doc.pdf>)

¹⁴ 同上, §1596.8866

¹⁵ CAL. HEALTH & SAFETY CODES §1596.842(A), 1597.56

¹⁶ 同上, §1596.842(a)(8-11)

¹⁷ DSS Evaluator Manual §8-5050, 進入家庭托兒設施 (Transmittal No. 00RM-02, Jan. 2001), 頁 5

¹⁸ DSS Evaluator Manual §3-3100, 文件紀錄: 發牌報告 (Transmittal No. 02RM-12, July 2002), 頁 3

¹⁹ DSS Evaluator Manual §3-3510, 照片報告 (Transmittal No. 02RM-12, July 2002), 頁 10-11

²⁰ CAL. CODE REGS. tit 22, §102391(c)

²¹ DSS Evaluator Manual §3-2620.1, 進行虐待案件面談準則(Transmittal No. 03RM-08, Aug. 2003), 頁 42

²² CAL. CODE REGS tit 22, §102391(c)

²³ CAL. HEALTH & SAFETY CODE §1596.817

²⁴ DSS Evaluator Manual §3-2635, 做決定: 投訴是否無根據, 無結論或屬實? (Transmittal No. 03RM-08, Aug. 2003), 頁 50-52