

家庭托兒提供者  
對

加州社會服務處  
的建議

2021年★7月



childcarelaw.org



# 提供者焦點小組會議概述

托兒提供者來自各種文化、語言和背景，他們豐富了該行業——應該被公平傾聽他們的聲音和對待他們。

CCLC 和 SPR 代表不同社區、經驗和地區的家庭托兒提供者聚集在四個獨立的焦點小組中：

講英語的黑人家庭托兒提供者

講粵語的華人家庭托兒提供者

講西班牙語的拉丁裔家庭托兒提供者

講索馬裡語的索馬裡家庭托兒提供者

CCLC 有意創建了這四個小組，以確保把來自歷史上代表性不足的社區的家庭托兒提供者的觀點和建議集中在本報告中。焦點小組參與者的主要特徵在證物 I 中突出顯示。

來自每個社區的家庭托兒提供者負責人為焦點小組會議提供了便利，因此提供者可以輕鬆地用他們最舒服的語言自由地說話。SPR 轉錄了對話並為“關鍵主題”編碼了每個轉錄本。



# 方法

---

每個焦點小組都有一個主要協調人，該協調人反映了參與提供者的種族/族裔背景和語言。此外，經提供者許可，每個焦點小組的會議都被記錄和轉錄。SPR 針對與提供者所照顧的家庭的背景、提供者向家庭提供的支援、需要州政府支援的關鍵領域以及 CDSS 的建議相關的關鍵主題，對每個轉錄本進行編碼。本報告總結了所有四個焦點小組的這些關鍵主題和建議。有關從焦點小組收集的其他詳細資訊和提供者語錄，請參閱附錄中提供的文章。



★  
與提供者有意義的互動  
改變政策、加強社區、  
並引發更大的社會變革。★



黑人  
家庭托兒  
提供者



焦點小組會議  
用英語  
舉行

縣

洛杉磯	33%
阿拉米達	45%
康特拉科斯塔	11%
河濱	11%



小型或大型  
托兒家庭

小型	44%
大型	56%

接受有補貼的家庭

100% 是



拉丁裔  
家庭托兒  
提供者



焦點小組會議  
用西班牙語  
舉行

縣

阿拉米達	43%
聖克拉拉	14%
帝國	29%
聖地亞哥	14%



小型或大型  
托兒家庭

小型	64%
大型	36%

接受有補貼的家庭

100% 是

14

華人  
家庭托兒  
提供者



焦點小組會議  
用粵語  
舉行

縣

三藩市	57%
阿拉米達	36%
洛杉磯	7%



小型或大型  
托兒家庭

小型	64%
大型	36%

接受有補貼的家庭

71% 是      29% 否

15

索馬裡人  
家庭托兒  
提供者



焦點小組會議  
用索馬裡語  
舉行

縣

聖地亞哥	100%
------	------



小型或大型  
托兒家庭

小型	60%
大型	40%

接受有補貼的家庭

100% 是

# 實施語言正義



當托兒中的每個人都可以使用語言時 - 兒童、家庭和提供者都會茁壯成長。沒有人應該被排除在外或被拋在後面。語言正義意味著“認識到語言和語言獲取的社會和政治層面, 同時努力消除語言障礙, 平衡權力動態, 並為社會和種族正義建立強大的社區。”<sup>1</sup> 語言正義方法支持和建立多語言空間, 並確保所有人都有平等的機會和使用(無論語言如何)來為政策和計劃制定提供資訊。

## 提供者就如何與家庭托兒提供者採取語言正義方法分享了以下建議:

確保為所有 CDSS 通信和利益相關者參與提供筆譯和口譯服務。CDSS 不僅應確保所有材料和網站資訊都可以使用多種語言(包括粵語和索馬裡語)存取, 而且要確保所有網絡研討會和相關公開會議都有足夠的口譯服務, 以便所有講任何語言的提供者都可以積極參與。

所有四個焦點小組都談及了這一建議, 特別是在華人和索馬裡人的焦點小組中。

確保把所有家庭資源和材料都翻譯成粵語和索馬裡語。索馬裡和華人家庭托兒提供者分享道, 他們承擔材料和文件的翻譯, 以幫助他們照顧的兒童的家庭申請 CDSS 福利。如果所有 CDSS 材料都是用索馬裡語和粵語編寫的, 那麼家庭就不必依賴他們的托兒提供者來提供這種支持。

提高 CDSS 通信的可讀性。具體而言, 拉丁裔家庭托兒提供者建議通過減少首字母縮略詞的數量和縮短《提供者資訊通知》(PINs) 的內容來簡化語言, 以僅注重要點。

提供多種語言的《提供者資訊通知》(PINs) 和電子郵件, 以滿足所有提供者的語言需求。華人和索馬裡人家庭托兒提供者分享說, 他們希望能用他們的語言提供 PINs。

與來自亞裔美國人和太平洋島民 (AAPI) 社區的提供者合作。講粵語的家庭托兒提供者為 AAPI 社區提供了具體的參與建議。其中一位分享說, CDSS 應該認識到 AAPI 社區由許多不同的群體組成, 他們的需求不應歸為一個群體。粵語提供者的觀點並不代表整個 AAPI 社區, 例如, 他們的需求可能與南亞或菲律賓提供者的不同。此外, CDSS 可以為不同的 AAPI 提供者直接提供外展服務, 以參與宣導並將他們有意義地納入決策過程。



# 讓托兒提供者參與決策

提供者有意義的參與改革了政策, 加強了社區, 並引發了更大的社會變革。

CDSS 過渡計劃指出, CDSS“將持續與利益相關者進行有意義的互動。” 提供者代表持續與 CDSS 互動的關鍵利益相關者群體。傾聽並納入提供者的專業知識, 為政策制定提供資訊並加強該行業, 將支持 CDSS在其計劃中實現公平的努力。

這聽起來像是穿著白襯衫打著領帶的男人們聚在一起, 他們說, 這就是我們認為托兒提供者需要的……我們每天工作 12 小時, 有時每週工作 6 到 7 天, 然後他們正在對你推動文書工作, 說道: “如果你想讓這個每月 2,000 美元懸在你的頭上, 就要跳得更高。跳得更高。”



賦權  
提供者,  
告知與  
托兒相關  
的政策

提供者分享了以下關於如何有意義地吸引家庭托兒提供者參與的建議:

賦權提供者, 告知與托兒相關的政策。CDSS 應創建一個家庭托兒提供者諮詢小組, 該小組定期開會, 以支持 CDSS 根據提供者的生活經驗制定政策。這種與提供者的一致參與和對其專業知識的認可將提高該領域的專業水平, 並正式承認家庭托兒提供者是教育工作者。

# 對提供者進行徹底的宣傳

良好的溝通是混淆和清晰之間的區別。在各焦點小組會議中，提供者分享道，現有的資訊共享機構平台難以導航。這使得托兒提供者很難得到他們問題的答案。作為過渡的一部分，CDSS 可以通過更新其網站和資源來改進資訊傳播。這將培養一種問責文化，並更好地為家庭托兒提供者和家庭服務。

CDE 教育網站非常混亂。因此，試圖找到專門與家庭托兒提供者有關的資訊一直是一個問題。試圖找到去哪裡獲得資助、有關資助、PPE 裝備的資訊，試圖獲得該領域的任何 [資訊]，只是……我只是放棄了。我只是自己去買一切物品。

## 提供者分享了改善 CDSS 的溝通的以下建議：

告知家庭他們有資格獲得的所有選項和福利。黑人家庭托兒提供者分享說，當家庭尋求支持性服務時，許多人沒有被告知他們有權獲得托兒服務，或者這些服務可能需要長達 60 天才能到位，這可能會阻止家庭實際尋求服務。

向提供者和家長清楚地傳達托兒補貼和執照發放規則。在所有焦點小組會議中，提供者都表示他們幫助父母瞭解公共資助的托兒，但規則令人困惑並且經常變更。



改進對執照發放計劃分析師的聯繫並且獲得其指導。所有焦點小組會議的提供者都認為健康和 safety 政策 (例如消防安全要求) 不一致且令人困惑。提供者需要一致的法規 (即消防安全法規)，明確規定他們必須做什麼才能符合健康和消防安全標準。

清楚地傳達嬰兒和幼兒的年齡範圍。拉丁裔家庭托兒提供者分享說, 嬰兒和幼兒的年齡分類令人困惑, 州政府必須提供更明確的指導。

使用各種平台共享《提供者資訊通知》(PINs)。提供者表示, 他們希望通過電子郵件、紙質郵件、短信接收 PINs和來自執照發放計劃分析師 (LPAs) 或其他州/縣代表的直接通信。



**為家庭托兒提供者創建一個集中式網站。黑人家庭托兒提供者分享說, 集中式網站上最有用的資訊類型包括:**

- 與加州托兒協會的活躍鏈接
- 有關如何參與托兒協會的資訊
- 可直接向 LPA 提問的實時聊天功能
- 有關全州培訓和職業發展機會的資訊
- 提供者可以查找提供者特定資訊的搜索引擎
- 托兒系統通用的所有首字母縮略詞詞彙表
- 有關提供者資源的資訊  
例如托兒法律中心
- 與提供者相關的部門和組 (例如 CalWORKs) 的電話號碼列表
- 關於家庭托兒所的法規和要求法律資訊
- 有關如何回應與提供者有關的任何指或其他法律問題的資訊
- 有關最佳業務做法的資訊 (例如, 作為家庭托兒提供者報稅)
- 與使用托兒補貼的家庭交往的提供者的費率計算器



# 支持托兒提供者從 COVID-19 大流行中恢復

大流行表明托兒是多麼重要。提供者分享說, 由於大流行, 他們正在照顧更多的學齡兒童, 支持遠程學習, 增加清潔和衛生措施, 管理波動的入學率, 並實施不斷變更的公共衛生法規。

COVID-19 改變了一切。我們收到的補助金還不~~一~~天用。我們必須努力工作以防止疾病的傳播。我們必須不斷到處打掃—洗手間、廚房、客廳等。有一次, 我去Restaurant Depot 買清潔材料, 我保留了收據, 因為我想把它放在一個框架裡, 顯示我們在衛生方面花了多少錢以及 COVID-19 如何改變了我們的生活方式。



★  
★  
**CDSS 過渡計劃認識到需要繼續應對 COVID-19 大流行。提供者分享說, CDSS 可以通過以下方式支持他們應對與大流行相關的挑戰:**  
★

制定一套明確的與大流行相關的安全政策, 供家庭托兒提供者與家庭溝通。不斷變更的 CDSS COVID-19 指南和不明確的縣政策讓每個人都難以理解和遵循。

華人家庭托兒提供者特別強調了這一點。州政府的明確政策和指導將幫助提供者瞭解要實施和執行的規程。

為經濟從大流行中恢復提供授款。提供者分享說, 這些授款應該提供給提供者, 無論地理位置或家庭的付款來源如何。此外, 申請應遵循語言正義方法, 確保將它們翻譯成多種語言(在第 1 節中描述)。

為提供者提供資源, 以抵消與大流行相關的用品費用。提供者需要額外的消毒用品和個人防護設備, 以跟上健康和安全法規。提供者還需要支持, 以便為遠程學習的兒童提供筆記本電腦、平板電腦和充電線等教育材料。

為了從大流行中恢復, 提供者需要支持來增加入學率。

提供者分享說, 增加入學率的一種方法是更新嬰兒和幼兒的年齡定義; 嬰兒應定義為 18 個月及以下, 而不是 24 個月及以下。這將允許提供者在他們的計劃中招收更多的孩子。此外, 州政府可以支持 R&R 與提供者之間更好的溝通, 以幫助確保托兒計劃滿負荷運行。

## 為托兒提供者提供專業發展



大多數家庭托兒提供者是有色人種女性, 她們為社區提供重要服務。她們通常以孩子的母語並符合孩子的文化提供溫暖、養育、引人入勝的照顧。在其過渡計劃中, CDSS 表示“將努力簡化並且將新的專業發展注入現有系統”, 並且“將採取措施確保培訓實體、當地服務和提供者之間在當地層面的溝通, 以確保包容性決策, 為所有托兒提供者參與適當的專業發展機會提供最大程度的資訊。”

在所有四個焦點小組中, 提供者都表示他們希望獲得職業發展機會, 以幫助他們更好地為他們照顧的所有兒童和家庭服務。因此, 由於 CDSS 希望改善專業發展機會, 提供者分享了 CDSS 支持他們持續的專業發展的以下建議。





嗯, 問題是提供的很多課程都是針對中心的……我們與很多這樣的家庭有著非常密切的個人關係, 所以我們需要適合我們的工具。這是我的一件大事, 因為我就多樣性和包容性 [特別是針對小型] 家庭托兒所進行了演講, 因為多樣性培訓總是面向大型 [中心]。但我們並不大。我們不能做與中心完全相同的事情。我們沒有專門從事家庭參與或幫助處理此事的人。我們正在做所有的事情。



修訂質量評級改進系統 (QRIS), 使其更適合家庭托兒提供者。提供者分享說, 目前的 QRIS 並未反映家庭托兒的背景, 因此應修訂課程。作為 QRIS 一部分的家庭托兒提供者希望減少文書工作和更新頻率。

創建有關提供者關心的家庭和社區的人口統計資訊。具體來說, 拉丁裔提供者分享說, 他們希望按郵遞區號、語言、種族和族裔 (類似於人口普查) 提供有關在其社區接受服務的家庭的人口統計資訊。提供者建議提供者可以共享此資訊 (帶有隱私協議) 並保存在 CDSS 網站上。

為提供者提供獲得高級學位的教育機會。提供者分享說, 他們一直在尋求提高技能和知識, 以便更好地為他們照顧的兒童服務。對於某些提供者來說, 這意味著有機會繼續接受教育。



為健康檢查和相互支持提供空間。提供者——尤其是黑人和索馬里人提供者——分享說，他們需要空間和培訓來管理與他們的照顧相關的壓力和創傷。他們不斷地經歷和見證壓力和創傷，因此需要支持他們自己的壓力管理。雖然一些提供者提到他們參加了與業務相關的培訓來支持他們的托兒業務，但他們沒有獲得任何管理壓力或治癒創傷的培訓。

提供適合家庭托兒提供者並支持他們照顧所有兒童的教育機會。提供者分享說，家庭托兒環境與托兒中心不同。培訓應符合這一背景。此外，培訓應包括正在經歷創傷、有特殊需要以及不同社會和情感水平的兒童的需求。

**在所有四個焦點小組中，提供者都表示，他們希望的托兒系統通過整合他們的專業知識並支持他們作為教育者和養育者來尊重他們的專業精神。我們期待與 CDSS 合作實施本報告中的建議，以創建一個讓家庭、兒童和托兒提供者茁壯成長的托兒系統。**

當[州政府]剛開始[家庭托兒]時，他們就像，“哦，你只需要高中文憑。”他們仍然像對待保姆一樣對待我們，而不顧我們很多人都接受過教育的事實。我們在家里工作過。我們以前做過，或者我們的父母做過。我們經過了中心，他們並沒有對待像專業人士那樣對待我們。他們像對待新手一樣對待我們。因此，無論您從事該行業多久，他們都不會提升他們對待您的方式以及他們為您提供的服務以及他們提供的服務，因為他們一直就像您只有高中文憑而沒有經驗那樣對待您。



# 整合健康、福利和財務福利服務

提供者應被視為專業人士，賺取反映其知識、經驗和才能的工資和福利。提供者分享了對長期系統變更的建議。在其過渡計劃中，CDSS 指出“這一過渡的長期計劃和政策驅動目標建立在綜合托兒和發展系統的概念之上”，其中包括“公平、公正和注重於整個兒童/整個家庭的方法。” 這種整個兒童/整個家庭的方法認識到兒童和父母單獨和共同的需求。

提供者為他們照顧的家庭和兒童提供巨大的支持，並且是整個兒童/整個家庭方法的核心。正如每個焦點小組所指出的，提供者都表示他們為家庭提供基本需求，例如尿布、食物、配方奶粉、交通、衣服和學校用品。他們幫助家庭安排移民預約，支持有特殊需要的兒童，並協助申請工作和醫療預約。

我們為客戶提供所有這些服務。我們知道我們與他們的醫生預約以及他們的住房和福利機構的文書工作無關，他們中的一些人要求幫忙，運送到 [美國公民和移民服務局] 和醫生的預約等等。因為，在大多數情況下，[我們為] 可能沒有或無法使用任何類型交通工具的新移民提供服務。因此，我們確實為他們提供了很多支持。

鑑於 CDSS 管理許多家庭計劃，因此有機會整合多個計劃和服務。這將支持托兒提供者、家庭和兒童。提供者將減少自付費用來支持家庭的基本需求，例如食物和交通。



在提供者補貼付款中包括家庭費用。所有四個焦點小組的提供者都表示，他們通常不向家庭收取費用，因為他們認識到他們所服務的家庭負擔不起。提供者與其家人建立密切的關係，並瞭解他們的許多家庭面臨的挑戰。因此，許多提供者不想向家庭收取費用，最終會吸收這些費用和/或要求家庭以其他方式為提供者的托兒業務做出貢獻。例如，黑人提供者分享說，家庭將做義工或提供用品來代替支付家庭費用。

調整家庭托兒提供者的補貼支付，以考慮當地的生活成本和所服務兒童的年齡。提供者分享說，不同郵遞區號的生活成本不同。如果要公平地補償提供者，補貼支付率應反映生活成本的差異。此外，年齡較大的兒童和嬰幼兒都可能需要提供者提供更多的時間和資源。年齡較大的兒童需要更多食物，尤其是在 COVID-19 大流行期間，需要更多時間來支持遠程學習。幼兒和嬰兒處於需要更多提供者關注的發育階段。

增加家庭托兒提供者的補貼金額。家庭托兒提供者分享說，他們的工資低於中心員工。家庭托兒提供者通常比中心的工作人員工作更多時間，承擔更多職責，而且他們的許多費用無法報銷。鑑於他們的工作範圍，他們認為這種差異是不公平的。此外，這種薪酬差異貶低了他們的工作並貶低了他們的職業。

提高補貼支付速度。如前所述，提供者依靠付款來支付租金和維持他們的托兒業務。當縣或替代支付計劃 (AP) 延遲支付補貼時，提供者便面臨挑戰。延遲付款使家庭托兒提供者面臨失去家園、無法支付食品和水電費以及無法照顧自己家人的風險。

為 R&R 建立更多問責制，以實現公平實踐。索馬里人家庭托兒提供者分享說，R&R 聯繫了他們所服務的家庭，詢問他們是否想更換提供者。這是不合法的。提供者必須維護自己的權益，並需要為 R&R 創建問責制的渠道。

★ 提供者想要的托兒系統 ★  
★ 通過整合他們的專業知識並支持他們  
作為教育者和養育者來  
尊重他們的專業精神 ★

支持提供者, 為他們照顧的家庭提供尿布、配方奶粉和其他基本必需品。目前, 提供者自掏腰包向家庭提供這些基本需求用品。CDSS 可以通過利用州政府資源提供這些物資來支持提供者。

為照顧寄養青年的提供者提供額外的培訓和資源。黑人和拉丁裔家庭托兒提供者強調在照顧寄養青年時通常需要額外的時間和培訓。具體而言, 這些提供者分享說, 在戶外安置的兒童經常經歷創傷, 因此, 提供者的創傷知情培訓將支持他們照顧寄養青年的能力。此外, 提供者與他們照顧的寄養青年共享文化書籍和材料, 以幫助他們更多地瞭解自己的種族/族裔身份。提供者將受益於額外的資源, 以更好地為他們照顧的寄養青年服務。

為來自兒童文化的食物提供額外資金。食物計劃不包括餵養所有兒童或提供特定文化膳食的全部費用, 托兒提供者通常會自掏腰包。索馬里人家庭托兒提供者尤其表示, 這筆錢(每個孩子每天大約兩美元)不足以為孩子們提供他們習慣的食物。由於成本、需要更多食物的學齡兒童以及使用送餐服務避免接觸 COVID-19, 大流行期間食品費用有所增加。

消除因與具有個性化教育計劃 (“IEP”) 的學生一起工作而獲得報酬所需的文書工作和驗證。提供者認為, 已經可以通過其他系統獲得 IEP 文件, 以證明孩子有 IEP (因此他們在提供照顧時應提高費率)。要求提供者完成重複的文書工作既繁瑣又耗時。

本出版物是與加利福尼亞州的家庭托兒提供者合作製作的, 並得到 Walter S. Johnson 基金會、Price Philanthropies 和加利福尼亞社會服務處的財政支持。

托兒法律中心教育、倡導和提起訴訟, 使托兒成為一項公民權利。





# 附錄 3 華人家庭托兒提供者



---

## 焦點小組會議摘要

# 華人家庭托兒提供者 焦點小組會議摘要

由社會政策研究協會和托兒法律中心編寫

本摘要反映了在家庭托兒環境中工作的 14 名托兒提供者的觀點和建議。所有提供者都是講粵語的華人/美籍華裔女性，她們擁有 2 至 18 年的專業經驗。所有提供者都居住在加利福尼亞州並居住在以下縣：阿拉米達、三藩市和洛杉磯。

焦點小組會議於 2021 年 5 月舉行，以粵語主持並有英文翻譯。討論涉及以下議題：(1) 所照顧兒童的家庭類型；(2) 他們在托兒服務之外向家庭提供的支持；(3) 他們希望從州政府獲得的改善他們的托兒服務的支持；(4) 向加州社會服務處 (CDSS) 提出的為提供者改進系統的建議。此外，在焦點小組會議結束後不久，主要協調人接受了採訪，以幫助澄清解釋提供者的觀點，並提供他自己作為講粵語的托兒提供者的觀點。本摘要中分享的觀點和建議旨在支持 CDSS 的過渡後規劃。

## 焦點小組會議概述

焦點小組會議的討論從提供者描述他們照料的兒童的家庭類型開始。總體而言，提供者關心的主要是講英語和粵語的私人支付的家庭，如以下關鍵主題所述。

## 他們照顧的兒童家庭

大多數提供者不照顧使用公共資助托兒的家庭的兒童。雖然一些提供者確實分享了為他們的一些公共資助家庭提供托兒服務，但大多數家庭通過私人支付來支付托兒費用。然而，這並不一定意味著所有家庭的經濟都穩定。一位提供者分享說，她為一個由於經濟形勢嚴峻而無法始終能夠支付托兒服務費用的家庭提供照顧。

提供者照顧來自講英語和粵語家庭的兒童。總體而言，提供者表示他們主要照顧家庭講粵語和/或英語的兒童。對於一些英語語言技能有限的提供者來說，與講英語的家庭溝通有時可能是一個挑戰（如本摘要中進一步描述的那樣）。

一些家庭有延長的或非傳統的工作時間表。提供者指出，根據家庭的就業地點和部門，接送孩子的時間可能因家庭而異。在 COVID-19 期間，提供者注意到家庭希望稍後接孩子，因為家庭不得不在離家更遠的地方找到工作。

*對於社會經濟弱勢家庭，根據我們的經驗，我們以前服務過的家庭，是的，通常他們乘坐公共交通工具。他們的時間表更難以控制。然後對於 COVID，我相信是的，對於那些必不可少的工作，餐館，是的，那些類型的工作，他們的時間表很棘手。*

大流行期間的入學人數有所波動。雖然一些家庭在大流行期間選擇讓他們的孩子離開托兒所，但提供者分享說，其他家庭選擇讓他們的孩子留在托兒所。然而，提供者也提到，這些家庭對 COVID-19 風險和安全有不同的看法，這影響了提供者是否允許孩子重新進入或註冊他們的服務（例如，如果一個家庭在加州以外旅遊之後不想隔離）

## 提供者對家庭提供托兒之外的支持

總體而言，提供者表示他們不知疲倦地工作以滿足他們所照顧兒童家庭的需求。如下所述，提供者通常超出“典型”提供者職位描述中的內容。此外，COVID-19 大流行為提供者帶來了額外的責任。這部分討論的關鍵主題與以下類別相關：COVID-19 安全、業務發展和滿足家庭需求。

### COVID-19 安全

由於大流行，提供者需要花費更多時間進行消毒和清潔。縣公共衛生命令要求提供者對其托兒所進行額外的深度清潔。一位提供者分享說，她特別擔心因深度清潔而額外接觸刺激性化學物質。

自大流行以來，提供者正在為他們的托兒業務花費更多的錢。如上所述，提供者已經在他們的營業時間之外花費時間購買用品和消毒他們的空間。最重要的是，自大流行以來，這些材料的成本已經上漲。此外，大多數提供者不參與州政府資助的食物計劃，因此他們自掏腰包餵養兒童。在大流行期間，食物成本上漲，從而為提供者的業務預算增加了額外費用。

### 業務發展

提供者花費自己的資源來改造他們的房屋以滿足執照發放要求。鑑於焦點小組的所有參與者都是家庭托兒服務提供者，他們的家必須遵守健康和執照發放要求。此外，由於這些提供者中的大多數照顧沒有補貼（私人支付）的家庭的孩子，他們沒有資格獲得政府支持。因此，提供者必須用自己的錢支付房屋的更新費用。一些提供者表示，他們不得不聘請建築師來幫助改造他們的房屋以滿足執照發放要求。此外，提供者報告說，他們花了很多時間試圖瞭解健康和安規法規（特別是消防法規），並且發現它們不一致且難以理解（尤其是對於英語水平有限的提供者）。

提供者花時間尋找和申請資源來支持他們的托兒業務。如上所述，提供者將自己的錢花在用品和家庭裝修上。因此，提供者分享說，他們試圖尋找資源來幫助抵消這些成本。通常，特別是對於英語水平有限的提供者，這些機會或授款申請很難導航並需要翻譯。提供者很難知道他們是否有資格獲得某些機會和/或為什麼他們可能不會獲得特定的資助。例如，對於 COVID-19 救濟資金，提供者分享說，儘管提出了申請，但他們沒有收到任何資金，而且他們不清楚為什麼沒有獲得這種支持。

### 照顧家庭的需要

提供者在下班後工作以適應家庭的工作時間表。如前所述，提供者的家庭工作時間延長，尤其是使用公共交通工具的基本工人。因此，提供者通常在清晨開始他們的工作日，直到深夜才結束

提供者將空閒時間花在跟上其托兒業務的用品和文書工作上。提供者分享說，家庭托兒實際上是每週 7 天的工作。當他們不照顧孩子時，他們會購買用品或填寫文件以更新家庭記錄。

一些提供者不收取家庭費用。為了支持和幫助低收入家庭，一些提供者將免除家庭費用要求。其他提供者，鑑於他們在理解托兒相關政策方面的挑戰，可能不明白他們可以收取家庭費用，因此不會獲得補償。

*我認為家庭費用是一回事。有時提供者只是不收取費用。鑑於他們需要分發每張收據以進行記錄，但其中一些收據，他們可能只是不接受。但我確實認識他們中的一些人，他們提到了家人，也許他們試圖告訴他們，“我會使用代金券。但我不來，然後你把那些錢退款給我”，諸如此類的事情。他們來找我們，問我們該怎麼辦。*

對於英語水平有限的粵語提供者，他們往往必須尋求口譯和筆譯支持，才能與說英語的家庭進行有效溝通。協調員指出，當需要與家人溝通政策或問題時，他會為他的母親（她是托兒提供者）提供筆譯/口譯支持。對於一些沒有現成語言支持的提供者，家庭有時會誤解或忽視提供者的政策，這導致提供者的報酬過低。

*對我媽來說，她的英語，我覺得她的 ESL 可能是二級或三級.....有時她把我作為翻譯.....如果父母只講一種語言，她可以溝通孩子所做的事情，提供每日進度報告，她可以填寫，然後給父母。但是對於深入的談話，我會想，是的，她可能需要我作為他們的中間人，或者我的兄弟，作為中間人 [進行口譯]。*

*對於家庭來說，如果他們英語流利，他們可能會加以利用，他們可能會閱讀它，他們可能會以某種方式解釋它。他們試圖將其強加給提供者[英語水平有限]。但是提供者，有時他們想留住家人並取悅家人，有時他們會有那種[具有挑戰性的]動態..... [提供者]無法強制執行[政策]，如果不是他們的語言，他們無法執进行交流。他們真的很難執行。*

### CDSS 如何支持提供者

鑑於許多提供者面臨的挑戰，焦點小組參與者分享了一些想法，可以幫助他們更好地支持他們照顧的孩子及其家庭。與下列相關的關鍵主題：1) COVID-19 救濟、2) 可及性和包容性以及 3) 透明度和溝通。

### COVID-19 救濟

提供者需要在導航和與家人溝通 COVID-19 規程方面獲得支持。提供者分享說，他們在明確溝通和執行 COVID-19 安全規程方面面臨挑戰。他們強調，一些家庭有不同的安全標準，與他們的政策相衝突。此外，在從 LPA 尋求有關如何管理這種情況的指導時，LPA 通常不會及時和以提供自信豐富的方式進行溝通。因此，提供者建議州政府制定有助於托兒的明確的 COVID-19 政策，並與家庭共享以執行一致的政

但是我認為並非所有提供者都知道他們的 LPA 電子郵件聯繫人，因為該資訊不是公開的。是的，因為即使你去他們的執照發放辦公室，他們也會將它分配給他們的 LPA，有時它們會被分配給另一個人。然後我不認為.....我認為分發他們的名片。但是我從我們華人提供者的 LPA 那裡聽說，“是的，不要給我發電子郵件。有時我不經常閱讀電子郵件，或者我無法回復你。”

**提供者需要支持，以便從 COVID-19 入學率下降中恢復。**一些提供者提到，由於 COVID-19，他們的入學率有所下降和/或不得不暫時關閉。因此，提供者需要轉介支持，以幫助從大流行期間入學率下降的情況中恢復過來。

**提供者都需要更多支持和資源來應對 COVID-19 的情況，無論是否接受補貼。**幾位提供者分享說，他們試圖申請 COVID-19 救濟資金，但沒有獲得任何資金。提供者分享說，這些資源的申請很難完成，目前尚不清楚為什麼他們沒有獲得任何資金。在某些情況下，提供者分享說他們知道他們不符合資格，因為他們不照顧家庭支付補貼的兒童；然而，他們仍然需要資源來維持他們的托兒中心，尤其是在入學人數下降的情況下。

### 可及性和包容性

**提供者希望為他們自己和他們照顧的兒童的家庭提供更多語言易懂的材料。**如上所述，該焦點小組中的一些提供者的英語水平有限，因此需要將與托兒相關的材料翻譯成中文。這些材料包括執照發放文件和申請、網站、通知等。翻譯這些材料不僅對提供者有幫助，對家庭也有幫助，這樣提供者就可以更加透明地瞭解政策和法規的任何變化，並幫助家庭導航托兒系統。目前，執照發放辦公室提供有限的粵語通話，此外，對於講粵語的提供者，通話平台不允許他們提問。因此，缺乏語言易懂材料給提供者瞭解政策的最新情況並分享他們的觀點帶來了挑戰。

他們與執照發放辦公室的電話，現在他們每月都在進行。所以在去年，只有兩個有中文翻譯。然後所有其他語言都是英語或西班牙語，更常見。我想比中文超過一兩個，我記得只有兩個。此外，當他們出席時，他們不能提問。是的。這些電話有時只是一面談。這意味著執照發放辦公室試圖限制他們的 [聲音]。此外，在 WebX 的最初階段，提供商來不容易使用。他們需要登錄，他們需要致電執照發放辦公室可進行註冊。是的。即使你打電話要求提供中文翻譯，他們也會說，“哦，我們很快就會做”，而不是提供語言服務。

**無論他們照顧的兒童的家庭是否有公共資助的托兒，提供者都希望在方便的時間參加語言無障礙的培訓。**照顧用托兒補助付費的家庭的提供者獲悉培訓資訊；然而，私人付費提供者表示，他們也希望參加類似的培訓。此外，這些提供者確實聽說過的培訓通常不使用粵語，並且在某些提供者不方便的時候提供。

**提供者需要支持參與托兒政策宣傳。**除了培訓之外，提供者還希望參加為提供者提供機會來權衡與托兒相關政策的公開聽證會和會議。通常，提供者無法參與這些會議，因為沒有粵語口譯服務。此外，相關政策文件往往沒有翻譯成中文，因此提供者很難完全瞭解情況

白天，那些公開會議，比如聽證會，那些，他們將無法代表華人組參加。第一，語言服務。不是他們的語言，沒有口譯服務。但是即使他們想參加，他們也可能得不到資訊，因為語言不熟悉，不是中文的。這是一個新系統。對我來說，我知道這一切都是因為我參加了一次會議。然後一個會議帶來另一個會議。但是，如果您只是要求他們參加會議，為他們的立法者、決策者做出有意義的貢獻，他們可能不會瞭解[提供者的]挫敗感，或者說有限英語的提供者可能會遇到的情況。

但是即使他們想參加，他們也可能得不到資訊，因為不熟悉，不是[中文]。這是一個新系統。對我來說，我知道這一切都是因為我參加了一次會議。然後一個會議帶來另一個會議。但是，如果您只是要求他們參加會議，那麼就沒有其他背景可以為他們的立法者、政策制定者做出有意義的貢獻，他們可能不會瞭解他們的沮喪，或者不會瞭解說有限英語的提供者可能會遇到的情況。

## 透明度和溝通

除了語言可及性之外，提供者還需要更多幫助來找到和理解有關托兒法規和政策的更新。在焦點小組會議中，一位提供者對她聽到的有關拜登總統的通用 Pre-K 計劃的消息表示擔憂。具體而言，該提供者擔心她的入學人數可能會下降，因為她的兒童的家庭會選擇免費的 Pre-K 選項而不是她的企業。協調人評論說，這個例子是一個更大的問題，粵語提供者收到的關於新政策或法規的信息有限，並且不瞭解政策或法規的全部範圍。這種有限的觀點是缺乏翻譯材料以及缺乏信息和更新信息的知識的結果。因此，提供者可以利用州政府的幫助，知道去哪裡瞭解相關政策和法規的更新。

提供者需要明確有關健康和**安全**、尤其是有關**消防安全的執照發放規定**。提供者分享說，他們從當地消防部門收到的關於其家庭托兒所需的強制性消防安全功能的信息不一致。每個縣似乎都有不同的消防安全要求，這會導致提供者之間產生混淆，並導致他們在不清楚是否需要時將時間和金錢花在諸如拉警報器之類的功能上。

## 提供者對提供者資訊通知 (PINs) 的體驗

總體而言，提供者表示，當他們對執照發放或與托兒相關的政策和法規有疑問時，他們不知道該聯繫誰。一般來說，提供者會求助於他們網絡中的其他提供者，有些提供者利用家庭托兒協會。大多數提供者沒有看到中文提供者資訊通知。一位提供者評論說，她通過電子郵件收到了英文版本。唯一看到中文 PIN 的提供者在三藩市的護兒兒童服務 (Wu Yee Children's Services) 看到了紙質版本。對於收到英文版本的提供者，他們評論說，由於他們的英語水平，他們並不完全理解 PIN。一位提供者分享說，她經常請配偶或家人幫助翻譯資訊。鑑於這些獲取和理解 PIN 的體驗，提供者提供了以下改善 CDSS 的溝通的建議。

- 及時將所有 PIN 翻譯成中文。
- 通過電子郵件發送中文版的 PIN。
- 執照發放辦公室還應定期召開會議，以回顧 PIN 中包含的更新。
- 確保以中文提供網絡研討會和培訓。
- 錄製所有網絡研討會並確保它們包含中文字幕。

### 提供者對 CDSS 的建議

在焦點小組期間出現的關鍵主題的背景下，提供者分享了改進托兒系統的建議，如下所述。

### 提高語言可及性

1. 提供所有與托兒相關的政策更新、申請、信息通知和許可規定的中文翻譯。中文翻譯應與英文版本同時共享。
2. 在所有公開會議和與托兒相關的培訓中提供粵語口譯。中文字幕是不夠的，因為它不允許提供者提出問題或提供公眾意見。

### 擴大外展和參與

3. 認識到亞裔美國人和太平洋島民 (AAPI) 社區由許多不同的群體組成，不應將他們的需求歸為一個群體。換言之，粵語提供者的觀點不應代表整個 AAPI 社區。例如，粵語提供者的需求可能與印度或菲律賓提供者的不同。
4. 為講粵語的托兒提供者提供直接外展服務，讓他們參與宣傳並有意義地將他們納入政策制定過程。
5. 為粵語提供者提供更多空間和機會，以瞭解新法規以及擬議政策對其托兒業務的影響（例如，Universal Pre-K）。這樣做也將支持講粵語的提供者參與托兒宣傳。

### 支持從 COVID-19 恢復

6. 為了幫助提供者從大流行中恢復並提高入學率，將家庭推薦給他們的托兒所，支持提供者。
7. 提供一套專門針對托兒服務提供者的明確的 COVID-19 安全政策，以便提供者可以使用這些政策與家人溝通 COVID-19 安全規程。
8. 提供授款或貸款機會，幫助提供者為從 COVID-19 中恢復，無論其家庭是否使用公共資助的托兒服務。此外，這些機會應該是語言可及的，並清楚地傳達資格準則。

## 更新政策法規

9. 制定一致的消防安全法規，以便提供者清楚他們需要做什麼才能滿足消防標準。
10. 更新嬰兒與蹣跚學步的幼兒的定義。具體來說，提供者希望將年齡從 24 個月降低到 18 個月，以便他們可以招收更多的兒童。