

一、服務管理 (30 分)		
評鑑項目	評鑑內容	配分
(一)服務人員資格及管理	1. 服務人員(社工員、教保員)是否建立完整人事檔案，並於「全國身心障礙福利資訊整合平台」登載專業人員相關資訊。 2. 服務人員比例及資格需符合「身心障礙者個人照顧服務辦法」及「身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦法」。 3. 服務人員異動十日內函報地方政府備查並完成系統資料更新。 4. 服務人員聘用及考核規範執行情形(如簽訂工作契約、職務說明、考核辦法等)，且考核留有紀錄。	4
(二)在職訓練	1. 專職服務人員接受身心障礙福利服務相關課程之在職訓練時數，每人每年至少 20 小時。 2. 參與課程內容需符合「身心障礙者服務人員在職訓練注意事項—在職訓練課程內容範疇」。	4
(三)督導機制	1. 定期召開督導會議，並有完整會議紀錄。 2. 回應或處理督導所提建議並有紀錄。	4
(四)服務空間規劃與環境安全	1. 具獨立服務空間(與其他服務之空間明確、完整區隔，各服務間不互相影響)。 2. 使用空間與規劃需符合「身心障礙者個人照顧服務辦法」規範。 3. 營造接納、支持、性別平等的環境，並視需求設置無障礙友善設施設備。 4. 保有服務使用者之隱私權。 5. 提供採光、通風良好、乾淨衛生之服務空間。 6. 設有環境安全及逃生指示。 7. 飲用水及食物衛生安全。	6

(五)公共安全	1. 建築物公共安全檢查依規定辦理申報，並經查核合格予以備查或復核合格。 2. 消防安全設施定期維護檢修，依規定辦理申報備查。 3. 服務空間投保公共意外責任險。 4. 至少每年辦理一次逃生演練，並有講習與演練過程資料。	5
(六)收費管理	1. 訂定收費基準，載明收費項目及金額，並函報地方政府備查。 2. 依收費基準收費，並開立收據，收據應備 1 式 2 份，由服務使用者或家屬及服務提供單位各留存 1 份。	2
(七)財產管理	1. 單位接受政府補助經費如採預撥應設立專戶。 2. 帳冊紀錄詳實且財務報表完整。 3. 政府補助或代管之財產及物品均編列清冊，定期盤點並有做成紀錄。	3
(八)資料更新上傳	服務提供單位依規定建立並按月於「身心障礙福利資訊整合平台」更新個案及服務成效等相關資料。	2

二、專業服務(45 分)

評鑑項目	評鑑內容	配分
(一)服務流程規劃	1. 訂定明確之服務流程(含收案、服務異動、緊急意外事故、轉介/轉銜、結案等)。 2. 服務使用者或家屬與服務提供單位簽訂服務契約書。 3. 服務契約書內容須載明雙方權利義務、服務項目、收費標準、停止服務、申訴管道等規範。 4. 服務契約書應備 1 式 2 份，由服務使用者或家屬及服務提供單位各留存 1 份。	5

(二)評估	1. 根據社區日間作業設施的計畫目標與作業活動進行收案評估，並以招收在地或鄰近區域的服務需求者為原則。 2. 評估結果能反映使用者的優勢，並掌握個案需求。 3. 對於未符合初評者，透過試作輔導或支持參與作業後，協助其接受服務。 4. 對於未符合初評、試作及收案者，依需求協助轉銜至其他資源。	4
(三)獎勵	1. 訂有合理的獎勵發放辦法並向家屬公開公告。 2. 依獎勵發放辦法確實執行且做成紀錄。	2
(四)規劃	1. 依服務使用者個別需求與評估結果，擬訂個別化服務計畫。 2. 依服務使用者需求規劃合宜的作息(含時間安排及個別作息安排)及支持服務活動(體適能及休閒活動之安排)。 3. 考量服務使用者生理發展及人際互動需求規劃合宜性平教育。	10
(五)執行	1. 定期檢視個別化服務計畫執行情形(能否回應服務使用者需求、目標達成情形)，並適時修正服務目標與策略。 2. 透過作業流程分析，依據服務使用者個別需求提供或設計輔助的器具，或進行合宜的工作調整，達到作業參與的目標。 3. 服務使用者有自我倡權的機會。	12
(六)個案資料	1. 個案資料完整性(含基本資料、服務契約書、各項評估結果、個別化服務計畫、服務紀錄及轉介表等資料)。 2. 訂有資料檔案管理辦法(含借閱及保管)。	2
(七)家庭支持	1. 針對有需求者擬訂家庭支持服務計畫，依據服務目標確實提供多元的家庭支持服務措施(如資源連結、轉介或轉銜服務)，並有執行記錄。 2. 針對家庭需求進行相關資源連結與擬定服務策略，並做成服務紀錄。	4

(八)社區參與	1. 開拓並定期檢視社區生態資源與專業服務資源，並連結用於社區日間作業設施服務。 2. 支持服務使用者認識社區環境、運用社區設施、參與社區活動，並與社區居民有自然交流互動機會。 3. 結合資源宣導社區日間作業設施服務。	6
---------	---	---

三、服務效益(20 分)

評鑑項目	評鑑內容	配分
(一)執行成效	1. 服務使用率(實際服務人數/核定服務人數)達八成以上，未達成者需提供書面資料說明。 2. 進行執行成效評估分析(含服務使用者基本資料統計分析、方案執行情形、經費執行、服務困境、因應策略及前次評鑑意見回應)。	8
(二)服務品質回饋機制及處理	1. 針對服務使用者提供適合其障別需求之滿意度調查問卷(例如：易讀版)以進行滿意度調查。 2. 建立服務使用者及其家庭照顧者意見反應及申訴管道(含受理窗口、申訴範圍、處理流程)。 3. 針對滿意度調查結果、申訴、意見反應有具體回應，並有相關紀錄。	8
(三)轉銜	建立轉銜機制(含 6 個月後續追蹤機制)，依據服務使用者之需求評估與個別化目標，於適當時間提供妥適的轉銜服務。	4

四、創新服務及特色(5 分)

評鑑項目	評鑑內容	配分
(一)創新服務	相較以往之服務，其執行模式、支持策略、設施設備、資源開發等有明顯之發展性、突破性或創造性，並具成效。	2
(二)特色	1. 困難個案管理與因應策略。 2. 服務單位自陳服務優勢，呈現辦理特色。	3

備註：

一、請各直轄市、縣市政府依「服務管理」、「專業服務」、「服務成效」及「創新服務及特色」四大面向及配分(滿分 100 分)辦理評鑑，各縣市政府得因地制宜於 10 分內調整評鑑指標項目及內容。

二、評鑑優等之服務單位得免評鑑 1 次。