

114 年金門縣居家托育服務中心評鑑指標內容

壹、行政管理 (45%)

評鑑項目	評鑑指標	本項配分	內容
1-1 訂定危機事件處理流程	1-1-1 訂定消防安全流程，並備有紀錄。	2	1. 訂定消防安全流程機制，1 分。 2. 消防安全流程紀錄明確完整，1 分。
	1-1-2 訂定事故傷害處理流程或機制，並協助個案通報及處遇且備有紀錄。	2	1. 訂有事故傷害通報及處理流程、表單，1 分。 2. 協助事故傷害個案處理且備有紀錄，1 分。 *無個案以工作人員訪談答覆內容為依據，符合處理機制，1 分；未符合處理機制，0 分。
	1-1-3 機構內人員應熟知各種危機個案之處理流程(含 24 小時內確實向本府通報)並確實執行。	2	1. 機構內人員熟知各種危機事件處理流程，1 分。 2. 面對危機個案，落實各項處理流程，1 分。
1-2 專職人員	1-2-1 機構內各工作人員皆符合受聘資格。	1	中心提供工作人員資格規定相關之資料，如：畢業證書、相關證照、名冊等。 1. 皆符合資格規定，1 分。 2. 未全數符合資格規定，0 分。
	1-2-2 機構內各工作人員與核備名冊相符，人員異動時，依規定發文主管機關核備。	1	1. 機構內工作人員與核備名冊相符，0.5 分。 2. 有人員異動時，依規定發文主管機關核備，0.5 分。
1-3 文書處理	1-3-1 公文收發登記詳細，確實簽辦處理。	1	中心提供相關紀錄供委員檢核 1. 收發文登記有固定流程並確實進行，0.5 分。 2. 簽辦處理公文有固定流程並確實執行，0.5 分。
	1-3-2 托育人員在職進修及相關所活動資訊，公告週知。	1	中心提供 5 次活動及在職進修的資訊公告紀錄 1. 公告方式明顯且內容完整，1 分。
	1-3-3 文書資料與各項記錄等檔案分冊建檔，以電腦化處理與專櫃儲存。	1	1. 按照類別分冊建檔，並有清楚標示方便查找，0.5 分。 2. 電腦化處理及紙本資料，皆有清晰標示並有一致性，便於對照，0.5 分。

評鑑項目	評鑑指標	本項配分	內容
	1-3-4 托育資訊系統資料與書面資料相符。	2	隨機抽選之 5 位托育人員資料為依據：系統資料與書面資料相符，2 分 (1) 完全符合，2 分。 (2) 部分符合，1 分。 (3) 完全不符合，0 分。
1-4 人事制度 與人員管 理	1-4-1 中心組織與人員工作職掌界定明確，有完整書面資料。	1	1. 有清晰的組織圖與人員名冊，0.5 分。 2. 明確的工作執掌說明並有書面資料，0.5 分。
	1-4-2 依勞動基準法訂定工作人員出缺勤辦法，並確實執行	1	中心提供相關文件供委員查閱。符合勞動基準法之規定並確實執行，1 分。
	1-4-3 提供工作人員申訴管道，並將處理情形告知申訴人且詳實記錄。	1	1. 需要申訴相關的明確辦法與程序，且工作人員明確知情，0.5 分。 2. 處理情形會告知申訴人並確實記錄申訴案情況，0.5 分。
	1-4-4 訂定代理制度，強化團隊內部協調聯繫及職務代理。	1	1. 機構有明確訂定代理制度且員工知情，0.5 分。 2. 代理時有明確交接紀錄及被代理人完整知情需協助處理業務，0.5 分。
	1-4-5 工作人員參加與專業相關的研討會議及其他進修活動 18 小時以上，並備有紀錄。	2	中心提供相關資料供委員查閱 1. 工作人員每年參與 18 小時以上的研討會議及其他進修活動，並備有紀錄，1 分。 *113 年需參加 18 小時以上，114 年須參加 9 小時以上(依比例計算)，到職未滿 1 年之工作人員時數依比例計算。 2. 機構內各工作人員參加與專業相關的研討會議及其他進修活動，與業務的相關性高，1 分。
	1-4-6 至少每半年召開工作會議，且紀錄詳實，並落實及執行前次會議決議事項或改善措施。	2	中心提供各次會議紀錄及決議事項追蹤相關紀錄。 1. 各次會議記錄皆詳實、完整，1 分。 2. 決議事項有後續確實追蹤及依決議事項執行，1 分。

評鑑項目	評鑑指標	本項配分	內容
	1-4-7 建立督導機制並有紀錄。	3	1. 至少每季執行外督機制，且紀錄詳實，1分。 2. 至少每季執行內督機制，且紀錄詳實，1分。 依督導紀錄執行改善事項並留有紀錄，1分。
	1-4-8 新進工作人員應有至少 4 小時之職前訓練。	1	由中心提供新進人員職前訓練相關紀錄 1. 新進人員皆參與符合時數規定之職前訓練，1分。 2. 新進人員參與職前訓練，但時數不符，0分。
	1-4-9 機構內各工作人員工作績效考核 1 年至少 2 次且備有紀錄。	1	1. 有明確的考核制度與程序，0.5分。 2. 考核頻率適當且備有清晰紀錄，0.5分。 *如機構內工作人員考核低於丙等，酌情扣分。
1-5 總務與財務管理	1-5-1 本縣 113 年度至 114 年第 2 季補助經費執行率。	2	補助經費執行率： 1. 90%~100%，2分。 2. 80%~89%，1分。 3. 79%以下，0分。 *說明： 1. 計算方式為：核定總金額除以實際執行總金額。 2. 若因經費核撥時間較遲，致人事費無法執行完竣，可於自評表之備註欄位中說明。
	1-5-2 經費收支登錄詳細，相關收據完整齊全。	2	1. 備有完整收支登陸簿，紙本或電子皆可，並定期覆核，1分。 2. 收據憑證完整齊全，且與登陸之收支皆可完整對照。
	1-5-3 財產清冊詳細，有專人保管及定期盤點並備有紀錄。	1	1. 中心備有完整財產清冊並有專人管理，0.5分。 2. 定期盤點並有留存相關紀錄，0.5分。

評鑑項目	評鑑指標	本項配分	內容
1-6 托育行政	1-6-1 托育費用補助申請資料(書面及電子檔)按時正確彙整、造冊及上傳資訊系統，並備有紀錄。	3	<p>1. 托育費用補助申請書面資料登錄正確(提供掃描檔或書面共5案)：</p> <p>(1)完全符合，2分。</p> <p>(2)部分符合，1分。</p> <p>(3)完全不符合，0分。</p> <p>2. 由委員抽查托育費用補助是否按規定收費及登錄正確(由資訊系統產出本縣案件10案)：</p> <p>(1)完全符合，1分。</p> <p>(2)部分符合，0.5分。</p> <p>(3)完全不符合，0分。</p>
	1-6-2 建立維護托育人員、家長與幼兒等個人資料之安全與保密措施	3	<p>隨機抽選之5位托育人員資料為依據：</p> <p>1. 建立維護托育人員、家長與幼兒等個人資料之安全與保密措施，1分。</p> <p>除檢視書面資料外，需檢視工作人員操作電腦檔案之安全性(每位工作人員登入電腦需有自己專屬帳號密碼，且非工作人員不能看到托育人員或家長個資)。</p> <p>2. 應善盡告知有關其個人資料使用、權益保障以及可行使之權利，1分。</p> <p>3. 妥善保存家長及幼兒個人資料，1分(需檢視文件擺放妥適性，文件資料需用布幕蓋住、放置於不透明櫃子或櫃子需上鎖)。</p>
	1-6-3 簽訂的托育契約書並保存紙本及電子紀錄。	3	<p>於評鑑前隨機抽選之10位托育人員資料為依據。</p> <p>1. 家長與托育人員簽訂托育契約書，2分</p> <p>(1)完全符合(100%)，2分</p> <p>(2)不符合(未滿100%)：</p> <p>居家托育服務中心通報主管機關，且有限期改善等行政處分，酌予給分，1分。</p> <p>未有任何處理紀錄，0分。</p> <p>2. 托育契約書皆保存紙本及電子紀錄，1分。</p> <p>(1)紙本及電子資料皆全數保存，1分。</p> <p>(2)僅全數保存紙本及電子資料其中1種，0.5分。</p> <p>(3)皆無全數保存，0分。</p>

評鑑項目	評鑑指標	本項配分	內容
	1-6-4 7日內完成登記證書申請之初審作業(含書面及系統作業)。	2	<p>針對 114 年隨機抽選之 3 位新加入托育人員資料為依據。</p> <p>1. 於 7 日內完成登記證書申請之初審作業(含書面審查及實地審查)，2 分。</p> <p>(1)100%符合，2 分。</p> <p>(2)81-99%符合，1.5 分。</p> <p>(3)61-80%符合，1 分。</p> <p>(4)31%-60%以上，0.5 分。</p> <p>(5)30%以下，0 分。</p>
	1-6-5 托育人員異動資料於 7 日內完成初審作業，完全符合。	1	<p>針對 114 年的異動名單隨機抽選之 5 位托育人員資料為依據。</p> <p>1. 於 7 日內完成托育人員異動資料申請之初審作業(含書面審查及實地審查)，1 分。</p> <p>(1)100%符合，0.8 分。</p> <p>(2)81-99%符合，0.5 分。</p> <p>(3)61-80%符合，0.3 分。</p> <p>(4)31%-60%以上，0.1 分。</p> <p>(5)30%以下，0 分。</p>
	1-6-6 督導及查核托育服務收費資訊登載的完整性與正確性。	2	<p>中心提供 5 位托育人員服務之收費資訊，含系統、紙本資料及與家長簽定的托育契約書供委員查核</p> <p>1. 在職托育人員登載收費資訊與中心托育服務收退費項目及基準相符，實際收費也與此相符，1 分。</p> <p>2. . 建立居家托育人員收費與登載或報送資料不符之處理機制並落實，1 分。</p>

貳、專業服務 (55%)

評鑑項目	評鑑指標	本項配分	內容
2-1 托育人員 行政管理	2-1-1 訪視時效符合且確實(初訪一年4次，例訪一年2次，針對全日托、夜間托育及聯合托育服務則需一年4次，不含電訪)，並詳實填寫訪視紀錄、輔導並確認托育服務環境安全無虞。	4	<p>隨機抽選之5位托育人員資料為依據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有依規定完成訪視並備有紀錄，1分。 <ol style="list-style-type: none"> (1)完全符合，1分。 (2)部分符合，0.5分。 (3)完全不符合，0分。 2. 訪視紀錄詳實(含目的、重點、輔導計畫、追蹤督導、回饋)，1分。 <ol style="list-style-type: none"> (1)完全符合，1分。 (2)部分符合，0.5分。 (3)完全不符合，0分。 3. 訪視輔導過程應確認托育環境符合安全檢核規定，未符規定時限期改善並通報地方政府並備有紀錄，2分。 <ol style="list-style-type: none"> (1)完全符合，2分。 (2)部分符合，1分。 (3)完全不符合，0分。
	2-1-2 依據訪視結果，針對危機/特殊個案適時反映，並配合協助輔導及處遇，且備有紀錄，以供中央及地方主管機關查核。	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有個案—反映主管機關且備有紀錄，2分。 <ol style="list-style-type: none"> (1)紀錄完整(包含事件原因、過程、處理情形及後續追蹤)，2分。 (2)有紀錄但未盡完善，1分。 (3)未通報主管機關，0分。 2. 配合主管機關協助相關後續處理，1分 <ol style="list-style-type: none"> (1)提供完整協助，1分。 (2)僅供部分協助，0.5分。 (2)有配合事項，未協助，0分。 3. 無個案，0分。
	2-1-3 於托育人員加入7日內完成初訪，並於5日內完成托育系統填報初訪單。	2	中心提供紙本及系統紀錄供委員檢核

評鑑項目	評鑑指標	本項配分	內容
	2-1-4 辦理托育人員在職訓練課程符合中央規定。	2	<p>中心提供在職訓練計畫書及實際參訓紀錄等資料。</p> <p>1. 課程規劃與符合性，1分。</p> <p>(1)課程規劃完整，內容、時數、辦理單位均符合中央規定，1分。</p> <p>(2)部分符合規定（如課程內容或時數不足），已提出補正計畫，0.5分。</p> <p>(3)未依中央規定辦理或無課程規劃，0分。</p> <p>2. 托育人員實際參訓與落實紀錄，1分。</p> <p>(1)全體托育人員均依規定參訓，並留存完整簽到、證明文件，1分。</p> <p>(2)大部分人員參訓，少數人員有缺漏，但有補救措施或追蹤，0.5分。</p> <p>(3)人員未依規定參訓，或未留存任何佐證資料，0分。</p>
2-2 申訴管道	2-2-1 定期與托育人員召開托育聯繫會報(每6個月至少一次)。	2	<p>中心提供聯繫會報紀錄</p> <p>1. 聯繫會報頻率符合規定，1分。2. 協會負責人皆有參與，1分。</p>
	2-2-2 建立家長及托育人員托育服務申訴管道與處理機制	1	<p>1. 訂有托育服務申訴管理與處理機制/辦法，0.5分。</p> <p>2. 宣傳或告知家長及托育人員，0.5分。</p>
	2-2-3 建立中心工作人員申訴管道及處理機制，並備有紀錄。	2	<p>機制落實狀況，2分。</p> <p>(1)有個案：針對申訴個案予以後續處理，並備有紀錄，2分。</p> <p>(2)無個案： 依工作人員訪談答覆內容符合處理機制，2分。 工作人員訪談答覆內容，研判應有個案，未能符合處理機制，0分。</p>

評鑑項目	評鑑指標	本項配分	內容
	2-2-4 托育人員之問題及申訴，備有記錄，含建議及處理過程。	2	1. 有申訴管道及明確處理流程，並有相關書面紀錄及表格，1分。 2. 針對申訴及問題皆有明確書面紀錄，含後續處理及追蹤情形，1分。
2-3 工作人員 專業知能	2-3-1 居家托育服務提供者登記及管理辦法、兒少法及準公共化托育服務認識。	2	由委員分別提出居家托育服務提供者登記及管理辦法、兒少法及準公共化托育服務之問題，與機構內工作人員各自對談。 1. 完全符合，2分。 2. 部分符合，1分。 3. 完全不符合，0分。
	2-3-2 機構內各工作人員具備兒童福利與保護之專業知能，並能察覺與評估危機個案，提供適切處理。	2	由委員分別提出兒童福利及兒童保護之問題，與機構內各工作人員對談。 1. 完全符合，2分。 2. 部分符合，1分。 3. 完全不符合，0分。
2-4 內部管理	2-4-1 托育人員之家庭訪視紀錄、例行訪視及環境安全檢核等相關紀錄，中心負責人確實批閱，並掌握時效(於3日內批閱)。	3	隨機抽選之10位托育人員資料為依據，以檢視指標。 1. 相關資料落實批閱程序，1分 (1)完全符合，1分。 (2)部分符合，0.5分。 (3)未符合，0分。 2. 批閱掌握時效(於3日內批閱)，2分。 (1)完全符合，2分。 (2)部分符合，1分。 (3)未符合，0分。
	2-4-2 針對紀錄內容給予適切回饋，針對回饋追蹤改善情況，並留有紀錄。	2	1. 針對紀錄內容給予適切回饋，留有相關紀錄，1分。 (1)完全符合，1分。 (2)部分符合，0.5分。 (3)未符合，0分。 2. 針對回饋追蹤改善情形並留有紀錄，1分。 (1)完全符合，1分。 (2)部分符合，0.5分。 (3)未符合，0分。

評鑑項目	評鑑指標	本項配分	內容
2-5 多元化宣 導模式及 管道	2-5-1 建立多元化宣導模式及管道。	2	1. 有 2 種以上不同宣導形式(不含 fb、line 及報紙形式宣導)，且內容符合目標族群需求，0.5 分。 2. 宣導管道多元，涵蓋機構內外及各社區，0.5 分。 3. 宣導成效大致符合預期目標且具實際效益，1 分。
	2-5-2 宣導內容結合社區資源推動居家托育服務中心業務。	2	中心提供相關紀錄及回饋表等供委員檢核。 1. 每次宣導內容皆與中心業務直接相關，1 分。 2. 與本縣 5 鄉鎮各 2 個社區合作宣導並善用社區宣傳平台，1 分。
2-6 落實媒合 轉介	2-6-1 訂定與落實媒合轉介處理流程，且留有媒合紀錄。	1.5	1. 訂定媒合轉介處理流程，0.5 分。 2. 留有媒合紀錄(含媒合結果及失敗原因)，1 分。
	2-6-2 針對媒合失敗原因彙整統計分析及擬定改善策略。	1.5	1. 針對媒合轉介進行相關統計分析，0.5 分。 2. 針對媒合失敗原因擬定改善策略，1 分。
2-7 備有寶寶 日誌	2-7-1 寶寶日誌(或其他形式之紀錄)書寫詳實完整。	2	由中心自行提供之 5 位托育人員資料為依據： 1. 內容詳實(包括兒童飲食、出席、生活作息、緊急事件及其他特殊事件等)及成長紀錄，1 分。 2. 日誌書寫多元呈現(形式多元，除文字外有圖像、照片等)並具個別化特色(針對不同托育兒紀錄不同的事項，非制式紀錄)，1 分。

評鑑項目	評鑑指標	本項配分	內容
2-8 準公共化 托育服務	2-8 托育人員簽訂準公共化契約書比率。	4	托育人員簽訂準公共化契約書比率，6分。 達81~100%，3分 達61~80%，2分 達60%以下，1分
2-9 托育品質	2-9-1 托育人員113至114年18小時在職教育內容，符合中央規定。	2	托育人員18小時在職教育內容，符合中央規定，113年須符合18小時在職教育訓練，114年按比例計算(抽查113-114年度書面資料)，2分。 達81~100%，1.5分 達61~80%，0.5分 達60%以下，0分
	2-9-2 托育人員具有2年內有效的CPR急救證書並備有紀錄。	2	中心提供統計表或10份托育人員之證書影本 達81~100%，2分 達61~80%，1分 達60%以下，0分
	2-9-3 托育人員具2年內有效之體檢報告，並備有紀錄。	2	中心提供統計表或10份托育人員之體檢報告影本 達81~100%，2分 達61~80%，1分 達60%以下，0分
	2-9-4 備有督導托育人員填寫嬰幼兒發展檢核表或其他表格之記錄	2	1. 備有督導托育人員填寫「嬰幼兒發展檢核表」之紀錄，0.5分。 2. 中心備有檢核結果，0.5分。 3. 協助托育人員及家長進行轉介、通報之紀錄，1分。
	2-9-5 備有督導托育人員針對發展遲緩托育兒童個案即時通報及處遇之紀錄。	2	請中心提供紀錄 1. 備有針對發展遲緩個案通報及後續追蹤之制度及相關表單，1分。 2. 有實際執行案例，並符合時限作業，1分。 *無個案以工作人員訪談答覆內容為依據，符合處理機制，1分；未符合處理機制，0分。

評鑑項目	評鑑指標	本項配分	內容
2-10 服務特色 與服務創新	1. 至 113 年 12 月 31 日止，在職托育人員參與兒童權利公約教育訓練課程比率達 70%以上，加 0.5 分。 2. 至 114 年 6 月 30 日止，在職托育人員參與兒童權利公約教育訓練課程比率達 70%以上，加 0.5 分。 3. 至 113 年 12 月 31 日止，在職托育人員參與早療相關在職訓練課程比率達 70%以上，加 0.5 分。 4. 至 114 年 6 月 30 日止，在職托育人員參與早療相關在職訓練課程比率達 70%以上，加 0.5 分。 5. 委員依評鑑情況及中心提供資料酌情加分，至多加 3 分。	5	1. 至 113 年 12 月 31 日止，在職托育人員參與兒童權利公約教育訓練課程比率達 70%以上，加 1 分。 2. 至 113 年 12 月 31 日止，在職托育人員參與早療相關在職訓練課程比率達 70%以上，加 1 分。 3. 委員依評鑑情況及中心提供資料酌情加分，3 分。
2-11 扣分項目		5	1. 未辦理托育人員在職訓練，且紀錄未詳實完整(如：與會學員時數、優缺點、檢討改進策略)，1 分。 2. 未督導托育人員定期健康檢查，1 分。 3. 未辦理在職托育人員意外責任保險(依居家式托育服務提供者登記及管理辦法規定，托育人員需於收托兒童當日投保責任保險，爰倘未全數辦理即予以扣分)，1 分。 4. 委員視現場資料斟酌評分，2 分。

附註：

- 1、 加分項目：將依中心特色加以陳述及提供之資料，由委員判定，酌予加分，最多加 5 分。
- 2、 扣分項目：由委員判定，酌予扣分，最多扣 5 分。