臺北市政府公報

第245期

目　　錄

行　政　規　則　類

社會　臺北市政府社會局辦理中低收入老人補助裝置假牙及維修實施計畫第二點修正規定.....1

公　告　及　送　達　類

社會　115年度臺北市社區式長照機構、居家式長照機構及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長期照顧機構評鑑作業程序、115年度臺北市社區式長照機構、居家式長照機構及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長期照顧機構評鑑基準.....3

衛生　預告臺北市信義區忠泰繹社區周邊戶外公共區域自115年1月15日起為全面禁止吸菸場所.....126

都市發展　公告公開展覽臺北市都市計畫變更臺北市北投區關渡段二小段55地號等第三之一種住宅區為第三之二種住宅區（特）細部計畫案計畫書圖...127

都市發展　公告公開展覽擬訂臺北市內湖區康寧段二小段184-6地號等8筆土地都市更新事業計畫及權利變換計畫案書圖期日.....128

中華民國114年12月29日（星期一）出版
臺北市政府秘書處發行　臺北市市府路1號

https://gazette.gov.taipei
洽詢電話：1999轉6082（外縣市02-27208889轉6082）
中華郵政臺字第2371號執照登記為新聞紙類

ISSN 1813-6389
9 771813 638001

行 政 規 則

臺北市政府社會局 令

發文日期：中華民國114年12月23日

發文字號：北市社老字第1143207657號

修正「臺北市政府社會局辦理中低收入老人補助裝置假牙及維修實施計畫」第二點，並自中華民國一百十五年一月一日生效。

附修正「臺北市政府社會局辦理中低收入老人補助裝置假牙及維修實施計畫」第二點。

局長　姚淑文

臺北市政府社會局辦理中低收入老人補助裝置假牙及維修實施計畫第二點修正規定

二、依據

(一)老人福利法第十八條。

(二)行政院一百十四年六月十六日院臺衛字第一一三一0三一三一七號函核定之「中低收入老人補助裝置假牙實施計畫（114-117年）（核定本）」。

公 告 及 送 達

臺北市政府社會局 公告

發文日期：中華民國114年12月18日

發文字號：北市社老字第1143201169號

主旨：公告「115年度臺北市社區式長照機構、居家式長照機構及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長期照顧機構評鑑作業程序」、「115年度臺北市社區式長照機構、居家式長照機構及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長期照顧機構評鑑基準」。

依據：長期照顧服務機構評鑑辦法第7條。

公告事項：

一、115年度臺北市社區式長照機構、居家式長照機構及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長期照顧機構評鑑作業程序（如附件1）。

二、115年度臺北市社區式長照機構、居家式長照機構及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長期照顧機構評鑑基準（如附件2-1至附件2-7）。

局長　姚淑文

附件1

115年度臺北市社區式長照機構、居家式長照機構及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長期照顧機構評鑑作業程序

壹、依據：

一、長期照顧服務法第三十九條。

二、長期照顧服務機構評鑑辦法。

三、長期照顧特約管理辦法

貳、辦理單位：臺北市政府社會局（以下簡稱本局）。

參、實施期程：自115年1月至115年12月。

肆、評鑑對象：

一、113年7月1日起至114年6月30日前經本局核准設立之社區式長照機構及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長期照顧機構。

二、113年7月1日起至114年6月30日前經本局核准設立之居家式長照機構。

三、114年度經本局評鑑結果為不合格之社區式長照機構及居家式長照機構。

四、評鑑合格效期至115年12月31日止之社區式長照機構、居家式長照機構及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長期照顧機構。

伍、評鑑資料檢視範圍：設立許可日(或前一次評鑑之日)起至114年12月31日止（部份指標與時效相關需查閱至評鑑當日）。

陸、評鑑項目(以本局公告之評鑑基準為主)：

一、經營管理效能。

二、專業照護品質。

三、安全環境設備。

四、個案權益保障。

柒、評鑑作業程序及期程：

一、成立評鑑小組：115年4月。

二、辦理評鑑程序說明會及委員共識營：115年4月至5月。

三、受評機構提供自評表：115年5月。

四、辦理實地考評：115年6月至9月。

五、召開評鑑初步結果評定會議及通知受評機構：115年9月至11月。

六、受理申復事項及確認申復結果：115年11月至12月。

七、召開評定會議，經核定評鑑結果後通知受評機構：115年11月至12月。

八、公告經核定之評鑑結果、有效期間、類別及其他相關事項：115年12月至116年1月。

捌、評鑑結果及合格效期：

一、評鑑總分達70分(含)以上者為合格，綜合式服務類長照機構，依服務類型分別計算總分，所有服務類型皆須達合格標準。

二、評鑑合格效期：

1. 115年評鑑之機構：合格效期為116年1月1日起至119年12月31日止。
2. 114年評鑑不合格之機構經115年評鑑合格者：合格效期為116年1月1日至118年12月31日止。
3. 連續2年不合格之機構經115年評鑑合格者：合格效期為116年1月1日至117年12月31日。
4. 連續3年不合格之機構經115年評鑑合格者：合格效期為116年1月1日至116年12月31日。

玖、申復機制：

一、申復期程及方式：受評機構如對評鑑過程及評鑑結果有疑義之情事，應於社會局通知評鑑初步結果後14日內填具申復表及檢具相關資料送至本局，逾期不予受理；申復相同事由以一次為限。（申復表格式如附件）。

二、辦理申復會議：本局視申復內容得召開申復審查會議，同一評鑑指標至少須2位擔任該項目之評鑑委員出席會議及共同評定。

壹拾、受評機構於評鑑合格效期內，經本局認有違反長照機構設立標準或其他法令規定，情節重大或經限期改善而屆期未改善者，本局得廢止原評鑑結果。受評機構接受評鑑所提供之文件或資料，有虛偽不實者，本局得撤銷原評鑑結果。

壹拾壹、限期改善：

一、依長期照顧服務法第五十三條及長期照顧服務機構評鑑辦法第十條，評鑑結果為不合格之受評機構，本局應令其限期改善完成；屆期未改善者，處新臺幣六千元以上三萬元以下罰鍰；屆期仍未改善，得按次連續處罰；情節重大者，得處一個月以上一年以下停業處分，停業期滿仍未改善者，得廢止其設立許可。

二、依長期照顧特約管理辦法（下稱長照特管辦法）第三十一條第二項規定，評鑑結果為不合格之特約機構於限期改善完成前暫停派案，倘經令限期改善而屆期未改善，依長照特管辦法第三十二條規定第一項第五款規定予以終止特約。並依同法第七條規定自終止契約之日起一年內，不予同意特約。

壹拾貳、受評機構收受本局評鑑結果之通知後，其有不服者，得依法提起訴願及行政訴訟。

壹拾參、實地評鑑期間如遇天然災害，如，風災、水災、震災、土石流災害及其他天然災害或不可抗力，依本市主管機關發布停班，則中止實地評鑑作業，另擇期接續實地評鑑方式完成評鑑作業，行程取消或變更事宜由本局評鑑委辦單位通知機構。

壹拾肆、經費來源：本計畫所需經費，由本局編列預算支應。

附件

115年臺北市社區式長照機構、居家式長照機構及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長期照顧機構

評鑑申復表

申請日期：　　年　　月　　日

一、 機構名稱（全銜）：

二、 機構類型：□社區式　□居家式　□綜合式

三、 申復類別：□申復評鑑結果　□申復評鑑過程

四、 申復事由：

申復指標	申復事由說明	佐證資料頁碼

機構圖記

機構負責人簽章

【注意事項】

1. 申復時間：自評鑑初評結果通知送達之次日起14日內，以郵戳為憑，逾期不予受理。
2. 申復相同事由以一次為限。
3. 申復之相關佐證資料請編頁碼。
4. 未使用本申復表之相關規定格式，不予受理。

115年度臺北市政府社會局居家服務機構評鑑自評表

附件2-1

一、機構名稱：_____(全稱)

二、地址電話：_____縣(市)_____鄉(鎮市區)_____路(街)_____巷_____弄_____號_____樓；聯絡電話：_____

三、負 責 人：_____

四、業務負責人：_____

五、機構設立許可日期及文號：_____年_____月_____日_____字第_____號

六、評鑑期間服務人員數：

(一)114年12月31日居家服務員人數(當日仍在職)：___人(男：___人、女：___人)；

督導員(當日仍在職)：___人(男：___人、女：___人)。

(二)115年4月30日居家服務員人數(當日仍在職)：___人(男：___人、女：___人)；

督導員(當日仍在職)：___人(男：___人、女：___人)。

七、評鑑期間離職人員數：

(一)114年居家服務員離職人數(當年離職)：___人(男：___人、女：___人)；

督導員離職人數(當年離職)：___人(男：___人、女：___人)。

(二)115年居家服務員離職人數(截至4月底)：___人(男：___人、女：___人)；

督導員離職人數(截至4月底)：___人(男：___人、女：___人)。

八、評鑑期間新進人員數：

(一)114年居家服務員新進人數(當年到職)：___人(男：___人、女：___人)；

督導員新進人數(當年到職)：___人(男：___人、女：___人)。

(二)115年居家服務員新進人數(截至4月底)：___人(男：___人、女：___人)；

督導員新進人數(截至4月底)：___人(男：___人、女：___人)。

九、服務區域及服務個案人數統計(含新北及喘息服務個案)：

居家服務行政區（臺北市）	114年1月至114年12月服務個案人數		115年1月至115年4月服務個案人數	
	男	女	男	女
合計				
喘息服務個案				
新北市個案				
總計				

臺北市政府社會局居家服務機構評鑑指標

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
壹、個案權益保障							
1	服務資訊公開	1.製作機構簡介或文宣，且內容完整。 2.隨時更新簡介或文宣與活動訊息。 3.設有機構公開的網路平台介紹服務內容。 4.設有其他宣傳方式。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
2	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	1.訂有服務對象、家屬意見反應/申訴辦法與處理流程。 2.對服務對象及家屬意見有處理，並有紀錄。 3.有定期分析檢討及追蹤。 4.有改善方案。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
3	服務契約簽訂情形	1.應與服務使用者、家屬或支付費用者或其代理人簽訂經主管機關核備之契約書。 2.契約書訂有審閱期。 3.契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目，並確實告知。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2項，且符合第3項3款以上 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 檢視契約書內容(契約版本應使用社會局核定之契約書) 備註:審閱期為3日。(依衛生福利部113年3月15日公告居家式服務類長期照顧服務機構定型化契約範本規範。)	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
4	個人資料管理與保密性	1. 訂有管理規定(參照個人資料保護法之規定，包含肖像權同意書、借閱規定)。 2. 依規定並落實執行。 3. 服務對象資料有妥善保管設備。 4. 服務對象資料電腦化者設有權限。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	文件檢閱 現場訪談	
貳、專業照護品質							
(一) 評估與處遇							
5	服務對象評估	1. 對新服務對象之需求評估包括服務對象及家庭照顧者身心狀況、居家環境安全、社會資源之取得及提供等。 2. 依評估結果確立問題。 3. 至少每3個月評估一次或依服務對象需要評估。 4. 具體執行並有完整評估紀錄。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	文件檢閱 現場訪談	
6	照顧計畫	1. 照顧計畫需於評估後7個工作天內完成。 2. 照顧計畫應與評估結果一致。 3. 照顧計畫應包含協同主要照顧者共同執行。 4. 照顧活動依照顧計畫確實執行。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	文件檢閱 現場訪談 獨居或沒有案家則給分 教導案家照顧技巧	
7	追蹤評值	1. 評值目標達成度進行再評估。 2. 對未達成目標有進行原因分析。 3. 依據原因分析修正計畫或照顧活動策略。 4. 有完整評值紀錄。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	文件檢閱 現場訪談	
8	照顧服務員服務品質之查核	1. 機構訂有服務執行查核機制與評估方法(含服務技術與按時到班等)。 2. 定期查核並留有紀錄；依技術稽核結果，有檢討及改善措施。 3. 服務員能依照服務項目確實執行服務內容。	E. 完全不符合 D. 符合其中1項 C. 符合其中2項 B. 符合其中3項 A. 完全符合	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	文件檢閱 現場訪談 (資料檢閱至評鑑當日)	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		4.服務員能及時通報服務需求改變。 備註：服務技術稽核至少須包含下列服務項目，並針對服務執行各階段（執行技術前準備、執行服務過程及執行技術後處理）技術稽核。 （1）BA02基本日常照顧 （2）BA07協助沐浴及洗頭 （3）BA11肢體關節活動					
9	服務對象研討辦理情形	1.定期參加服務對象個案討論會，並留有紀錄。 2.定期(每季)辦理跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。 3.個案討論會紀錄應包含前一次會議決議進行後續追蹤及檢討。	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
10	居家服務過程督導機制的訂定與執行	1.訂有督導員與服務員聯繫，了解服務對象服務現況機制。 2.督導員能至少每1個月進行電訪、每3個月實地訪查服務員的服務執行狀況。 3.機構能針對服務員反應問題能適當的處理並留有紀錄。 4.機構訂有服務評量及滿意度調查機制，包含服務內容、服務人員態度等項目，並提出改善措施。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 (資料檢閱至評鑑當日)	
11	督導機制辦理情形	1.每位專業人員、督導員及服務員每半年至少接受一次個督，並留有紀錄。 2.每位專業人員、督導員及服務員每季至少接受一次團督，並留有紀錄。 3.督導結果應有追蹤紀錄及改善情形。	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
12	訂定開案/收案、轉介、暫停服務與結案相關辦法	1.訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及處理流程。 2.向服務對象/家屬說明開案/收案、轉介、暫停服務或結案之過程。 3.訂有後續追蹤機制並確實執行。 4.轉介或結案紀錄完整，並至少保存七年。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
(二)健康生活照顧							
13	安全看視	1.有安全作業規範，例如：預防跌倒、哽嗆等。 2.工作人員了解作業規範並能確實執行。 3.有告知家屬安全須知，且留有紀錄。 4.能檢討改善與安全相關之議題。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
14	提供家屬支持性服務	1.發展並執行與家屬主動聯繫之具體做法(如聯絡本、座談會等)。 2.每年辦理2次活動。 3.提供其他服務措施。	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
參、經營管理效能							
(一)行政制度							
15	業務計畫及營運(或政策)方針之擬定與執行情形	1.社區特色及長者需求訂定服務提供單位發展願景與方向。 2.依服務提供單位願景訂定年度業務計畫，以及短、中長程計畫。 3.定期檢視與修正業務計畫，以及短、中長程計畫，並有紀錄及具體績效。 4.每年撰寫成果報告。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
16	工作手冊及行政規範	1.應有工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員運用。 2.手冊內容運用應明列服務單位組織架構、各單	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項	E □ D □ C □	E □ D □ C □	文件檢閱 現場訪談 備註:工作手冊(紙本	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		位及人員職掌、聘用、福利、差勤、申訴、職災及考績獎勵、員工申訴相關流程、重要工作流程、緊急事件求助與通報聯繫窗口、電話、個資保護等資料。 3.行政管理規定執行與現況相符合。 4.至少每年1次審閱或修訂工作手冊及相關表單。	B.符合第1、2、3項 A.完全符合	B □ A □	B □ A □	或電子檔)供每一服務人員包含業務負責人、居督員、居服員及其他相關行政人員運用。	
17	行政會議辦理情形	1.每月至少召開一次服務單位內部會議。 2.決議事項追蹤辦理情形。	E.完全不符合 B.符合第1項 A.完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 備註:單位內部會議參與成員應含機構內業務負責人、居督員及居服員(代表)，並由業務負責人主持。	
18	照管系統填報情形	1.依規定填報個案紀錄 2.若個案有變動及時更新	E.完全不符合 B.符合第1項 A.完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	檢視系統資料 限特約單位適用	
19	前次評鑑建議改善情形	針對前次評鑑委員建議改進事項，能擬訂具體改進事項且確實執行，並有成效追蹤以說明改善情形。	E.改善情形未達25% D.改善情形達25%，未達50% C.改善情形達50%，未達75% B.改善情形達75%，未達100% A.改善情形達100%	E □ D □ C □ B □ A □ 不適用 □	E □ D □ C □ B □ A □ 不適用 □	文件檢閱 現場訪談 若為第一次評鑑則不適用。 1.前次評鑑或考評係指：長期照顧服務法之法定評鑑、社會局委託經營之績約評鑑、方案委託之績效考核 2.資料審閱期間，單位所備文件應能具體看出是針對哪一次委員建議所進行的改善，並說明改善策略和改善情形	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
20	感管機制辦理情形	1.訂有感染管制處理流程或辦法。 2.工作人員落實手部衛生，且有定時稽核與檢討改善紀錄。 3.相關流程或辦法定期更新。	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
(二)服務人員管理							
21	人力設置情形	1.符合設置標準。 2.各類服務人員完成執業登錄或向主管機關報備。 3.服務人數符合規定，且於機構投保勞保及提撥勞退。 4.居家服務每60位個案置有一位督導且為專任。	E.完全不符合 A.完全符合	E □ A □	E □ A □	文件檢閱 現場訪談	
22	服務人員教育訓練情形	1.訂有教育訓練計畫(包含職前訓練、在職訓練年度計畫)。 2.新進人員在1個月內完成至少16小時之職前訓練(內容包括勞工安全教育、感染管制、性別平等、實務操作等)。 3.服務人員在職訓練每年至少20小時，須符合長期照顧服務人員繼續教育積分認證之居家服務相關課程（須包含原住民族、多元族群文化敏感度及能力之課程各1小時），網路繼續教育課程採計方式為網路訓練總時數乘以二分之一，至多採計5小時。 備註1：依衛生福利部111年11月4日衛部顧字第1111962406號函略以，長照人員於111年9月1日前取得多元族群文化課程積分點數，於申請認證證明文件更新時，得全數併為原住民族與多元族群文化敏感度及能力之課程採計。 備註2： 一、配合長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第9條第3項修正規定。 二、依前開辦法第9條第3項所訂「繼續教育課程，應包括相關機關所定原住民族、多元族	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		群文化敏感度及能力之課程各達6點，並以每年各1點為原則。 備註3：請製作含所有服務人員之彙整表。 備註4：網路繼續教育課程，指事前預先錄製完成課程內容，可隨時上網學習之課程。					
23	專任服務人員年度留任率	1.前四年度平均留任率。 2.統計及分析照顧人力離職率，並提出改善方案。 備註1：留任率=1-離職率；離職率=當年度離職之員工人數 /（前一年12月31日服務人員總數+當年度新進服務人員總數） 備註2：專任服務人員係指僅執登在單一長照機構。	E.留任率未滿 60% C.留任率60%以上未滿70%，且符合第2項 B.留任率70%以上未滿80% A.留任率80%以上	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
23-1	兼任服務人員年度留任率	1.前四年度平均留任率。 2.統計及分析照顧人力離職率，並提出改善方案。 備註1：留任率=1-離職率；離職率=當年度離職之員工人數 /（前一年12月31日服務人員總數+當年度新進服務人員總數） 備註2：兼任服務人員係指法規所稱報請支援人員。	E.留任率未滿 60% C.留任率60%以上未滿70%，且符合第2項 B.留任率70%以上未滿80% A.留任率80%以上	E □ C □ B □ A □ 不適用 □	E □ C □ B □ A □ 不適用 □	文件檢閱 現場訪談	
24	業務負責人執業能力	1. 業務負責人每年接受行政或品質管理教育訓練至4小時。 2. 業務負責人能提出機構經營管理問題及解決策略。 3. 業務負責人可提供增加機構經營管理方案之相關證明文件。	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 訪談業務負責人 有關本項基準說明2，請提出人力、財務、品質、風險、物流等經營管理相關問題，並擬有相對應之解決策略。	
25	服務人員定期接受健康檢查情形	1.新進服務人員到職前健康檢查項目包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄，及B型肝炎抗原抗體報告。	E.完全不符合 C.符合第1項 B.符合第1、2項	E □ C □ B □	E □ C □ B □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		2.在職服務人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。 3.了解健康檢查報告並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導措施。 備註：健康檢查報告須經醫師判讀及核章。	A.完全符合	A □	A □	有關本項指標基準說明1，請提供下列檢查項目數據:(1)血液常規檢查（白血球計算、紅血球計算、血小板計算、血色素或血球容積比等）；(2)生化檢查(白蛋白＼球蛋白、SGOT、SGPT、膽固醇、三酸甘油脂、尿酸、尿素氮、肌酸酐、血醣等)；(3)尿液常規檢查（外觀、酸鹼度、蛋白質、糖、潛血、紅、白血球、亞硝酸鹽(或上皮細胞、圓柱體)等）。	
26	服務人員接受疫苗注射情形	1.服務人員有接種流感疫苗，並能統計疫苗施打率且留有紀錄。 2.依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊。並配合政策施打疫苗，未施打疫苗者之原因留有紀錄。 3.具有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。 備註1：疫苗平均施打率= 實際接種人數／(機構總服務人員總數-不適合接種人數)*100% 備註2：不適合接種指經醫師評估不適合。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.完全符合，且疫苗施打率未達80% A.完全符合，且疫苗施打率達80%	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
（三）財務管理							
27	健全的財務管理制度（本項公立機	1.獨立的會計制度。 2.有報稅資料。 3.獨立帳冊，且帳目清楚。	E.完全不符合 D.符合第1、2項 C.符合第1、2、3項	E □ D □ C □	E □ D □ C □	文件檢閱 現場訪談 正式收據含發票	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
	構不適用）	4.收費須開立正式收據。 5.收受捐款須設立專戶，開立正式收據，公開徵信，並於每年1月、7月報主管機關。	B.符合第1、2、3、4項 A.完全符合	B □ A □	B □ A □	未收受捐贈之機構，第5項不適用。	
（四）緊急事件管理							
28	意外或緊急事件處理情形	1.　訂有緊急及意外事件處理辦法。 2.有明確處理流程及緊急聯絡管道，服務人員熟悉。 3.發生時依辦法確實執行，並有處理過程及後續追蹤之紀錄。 4.對發生之事件有檢討及分析報告。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
29	機構性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	1.訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。 2.訂有性騷擾/性侵害預防措施並確實執行。若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形。 3.工作人員清楚處理流程。	E.完全不符合 D.符合第1，且第2項部分符合 C.符合第1、2項 B.符合第1、2項，且第3項部份符合 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱、現場訪談 1.檢視機構性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2.檢視機構性騷擾/性侵害預防措施。 3.現場分別與業務負責人及工作人員（居服員）會談。 4.對象包括: 對象包括工作人員間、工作人員與個案間或工作人員與家屬間等。 備註：無論容留人數，皆應訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，並公開揭示。	
加分題							
1	受理特殊派案情形（加分項目）	1.服務本局特殊派案或本局核定偏遠地區個案，服務期間達3個月(含)以上者。 2.倘於3個月內結案者，其結案原因不可歸責於機構或因服務人力不足而中止服務者。	依評鑑資料檢視範圍至評鑑當年度6月底前接案人數： E.1人：0.5分 C.2人：1分 B.3人：1.5分 A.4人(含以上)：2分	E □ C □ B □ A □ 不適用 □	E □ C □ B □ A □ 不適用 □	文件檢閱 1.本局特殊派案回復單。 2.個案服務紀錄及督導紀錄。	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
			□不適用				
2	服務原住民族之文化敏感度措施	機構提供服務對象習慣的語言:依服務對象之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族或其他多元族群語言之翻譯或文字說明等個別化服務。	由評鑑委員共識決，最多加總分2分。	加____分	加____分	文件檢閱 實地查看 現場訪談 1.檢閱相關文件內容。 2.與負責人員現場會談。 3.與家屬或服務對象訪談。 4.配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。 備註：服務原住民族或其他多元族群皆可。	

居家服務機構評鑑指標得分計算參考

評鑑項目	項數	滿分	得分
壹、個案權益保障	4	14	(機構原始分/ 105)*100+加分題=得分 1題3.5分
貳、專業照護品質	10	35	
參、經營管理效能	16	56	
肆、加分題	2	4	
總計	30	105	

計分方式說明：

1.若該項計分有5項：A.B.C.D.E，則A=3.5分、B=2.625分、C=1.75分、D=0.875分、E=0

2.若該項計分有4項：A.B.C.E，則A=3.5分、B=2.333分、C=1.167分、E=0

3.若該項計分有3項：A.B.E，則A=3.5分、B=1.75分、E=0

115年度臺北市政府社會局居家服務併居家復能機構評鑑自評表

附件2-2

一、機構名稱：_____(全稱)

二、地址電話：_____縣(市)_____鄉(鎮市區)_____路(街)_____巷_____弄_____號_____樓；聯絡電話：_____

三、負 責 人：_____

四、業務負責人：_____

五、機構設立許可日期及文號：_____年_____月_____日_____字第_____號

六、評鑑期間服務人員數：

(一)114年12月31日居家服務員人數(當日仍在職)：___人(男：___人、女：___人)；
督導員(當日仍在職)：___人(男：___人、女：___人)。

(二)115年4月30日居家服務員人數(當日仍在職)：___人(男：___人、女：___人)；
督導員(當日仍在職)：___人(男：___人、女：___人)。

七、評鑑期間離職人員數：

(一)114年居家服務員離職人數(當年離職)：___人(男：___人、女：___人)；
督導員離職人數(當年離職)：___人(男：___人、女：___人)。

(二)115年居家服務員離職人數(截至4月底)：___人(男：___人、女：___人)；
督導員離職人數(截至4月底)：___人(男：___人、女：___人)。

八、評鑑期間新進人員數：

(一)114年居家服務員新進人數(當年到職)：___人(男：___人、女：___人)；
督導員新進人數(當年到職)：___人(男：___人、女：___人)。

(二)115年居家服務員新進人數(截至4月底)：___人(男：___人、女：___人)；
督導員新進人數(截至4月底)：___人(男：___人、女：___人)。

九、服務區域及服務個案人數統計(含新北及喘息服務個案)：

居家服務服務行政區（臺北市）	114年1月至114年12月服務個案人數		115年1月至115年4月服務個案人數	
	男	女	男	女

居家復能服務行政區（臺北市）	114年1月至114年12月服務個案人數		115年1月至115年4月服務個案人數	
	男	女	男	女

居家服務服務行政區（臺北市）	114年1月至114年12月服務個案人數		115年1月至115年4月服務個案人數	
	男	女	男	女
合計				
喘息服務個案				
新北市個案				
總計				

居家復能服務行政區（臺北市）	114年1月至114年12月服務個案人數		115年1月至115年4月服務個案人數	
	男	女	男	女
合計				
喘息服務個案				
新北市個案				
總計				

臺北市政府社會局居家服務併居家復能機構評鑑指標

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
壹、個案權益保障							
1	服務資訊公開	1.製作機構簡介或文宣，且內容完整。 2.隨時更新簡介或文宣與活動訊息。 3.設有機構公開的網路平台介紹服務內容。 4.設有其他宣傳方式。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
2	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	1.訂有服務對象、家屬意見反應/申訴辦法與處理流程。 2.對服務對象及家屬意見有處理，並有紀錄。 3.有定期分析檢討及追蹤。 4.有改善方案。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
3	服務契約簽訂情形	1.應與服務使用者、家屬或支付費用者或其代理人簽訂經主管機關核備之契約書。 2.契約書訂有審閱期。 3.契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目，並確實告知。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2項，且符合第3項3款以上 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 檢視契約書內容(契約版本應使用社會局核定之契約書) 備註:審閱期為3日。(依衛生福利部113年3月15日公告居家式服務類長期照顧服務機構定型化契約範本規範。)	
4	個人資料管理與保密性	1.訂有管理規定(參照個人資料保護法之規定，包含肖像權同意書、借閱規定)。 2.依規定並落實執行。 3.服務對象資料有妥善保管設備。 4.服務對象資料電腦化者設有權限。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
貳、專業照護品質							

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
(一)評估與處遇							
5	服務對象評估	1. 對新服務對象之需求評估包括服務對象及家庭照顧者身心狀況、居家環境安全、社會資源之取得及提供等。 2. 依評估結果確立問題。 3. 至少每3個月評估一次或依服務對象需要評估。 4. 具體執行並有完整評估紀錄。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
6	照顧計畫	1. 照顧計畫需於評估後7個工作天內完成。 2. 照顧計畫應與評估結果一致。 3. 照顧計畫應包含協同主要照顧者共同執行。 4. 照顧活動依照顧計畫確實執行。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 獨居或沒有案家則給分 教導案家照顧技巧	
7	治療計畫(居復)	1. 治療計畫需於評估後7個工作天內完成。 2. 治療計畫應與評估結果一致。 3. 治療計畫應包含協同主要照顧者共同執行。 4. 治療活動依照顧計畫確實執行。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 獨居或沒有案家則給分 教導案家照顧技巧	
8	追蹤評值	1. 評值目標達成度進行再評估。 2. 對未達成目標有進行原因分析。 3. 依據原因分析修正計畫或照顧活動策略。 4. 有完整評值紀錄。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
9	照顧服務員服務品質之查核	1. 機構訂有服務執行查核機制與評估方法(含服務技術與按時到班等)。 2. 定期查核並留有紀錄；依技術稽核結果，有檢討及改善措施。 3. 服務員能依照服務項目確實執行服務內容。 4. 服務員能及時通報服務需求改變。 備註：服務技術稽核至少須包含下列服務項目，	E. 完全不符合 D. 符合其中1項 C. 符合其中2項 B. 符合其中3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 (資料檢閱至評鑑當日)	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		並針對服務執行各階段（執行技術前準備、執行服務過程及執行技術後處理）技術稽核。 （1）BA02基本日常照顧 （2）BA07協助沐浴及洗頭 （3）BA11肢體關節活動					
10	服務對象研討辦理情形	1.定期參加服務對象個案討論會，並留有紀錄。 2.定期(每季)辦理跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。 3.個案討論會紀錄應包含前一次會議決議進行後續追蹤及檢討。	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
11	居家服務過程督導機制的訂定與執行	1.訂有督導員與服務員聯繫，了解服務對象服務現況機制。 2.督導員能至少每1個月進行電訪、每3個月實地訪查服務員的服務執行狀況。 3.機構能針對服務員反應問題能適當的處理並留有紀錄。 4.機構訂有服務評量及滿意度調查機制，包含服務內容、服務人員態度等項目，並提出改善措施。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 (資料檢閱至評鑑當日)	
12	督導機制辦理情形	1.每位專業人員、督導員及服務員每半年至少接受一次個督，並留有紀錄。 2.每位專業人員、督導員及服務員每季至少接受一次團督，並留有紀錄。 3.督導結果應有追蹤紀錄及改善情形。	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
13	訂定開案/收案、轉介、暫停服務與結案相關辦法	1.訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及處理流程。 2.向服務對象/家屬說明開案/收案、轉介、暫停服務或結案之過程。 3.訂有後續追蹤機制並確實執行。 4.轉介或結案紀錄完整，並至少保存七年。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
(二)健康生活照顧							
14	維持自我照顧能力(居復)	1.依服務對象需求安排日常活動。 2.了解服務對象日常活動執行情形，並留有紀錄。 3.定期評估改變情形。	E.完全不符合 C.符合第1項 B.符合第1、2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
15	安全看視	1.有安全作業規範，例如：預防跌倒、哽嗆等。 2.工作人員了解作業規範並能確實執行。 3.有告知家屬安全須知，且留有紀錄。 4.能檢討改善與安全相關之議題。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
16	提供家屬支持性服務	1.發展並執行與家屬主動聯繫之具體做法(如聯絡本、座談會等)。 2.每年辦理2次活動。 3.提供其他服務措施。	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
參、經營管理效能							
(一)行政制度							
17	業務計畫及營運(或政策)方針之擬定與執行情形	1.社區特色及長者需求訂定服務提供單位發展願景與方向。 2.依服務提供單位願景訂定年度業務計畫，以及短、中長程計畫。 3.定期檢視與修正業務計畫，以及短、中長程計畫，並有紀錄及具體績效。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		4.每年撰寫成果報告。					
18	工作手冊及行政規範	1.應有工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員運用。 2.手冊內容運用應明列服務單位組織架構、各單位及人員職掌、聘用、福利、差勤、申訴、職災及考績獎勵、員工申訴相關流程、重要工作流程、緊急事件求助與通報聯繫窗口、電話、個資保護等資料。 3.行政管理規定執行與現況相符合。 4.至少每年1次審閱或修訂工作手冊及相關表單。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 備註:工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員包含業務負責人、居督員、居服員及其他相關行政人員運用。	
19	行政會議辦理情形	1.每月至少召開一次服務單位內部會議。 2.決議事項追蹤辦理情形。	E.完全不符合 B.符合第1項 A.完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 備註:單位內部會議參與成員應含機構內業務負責人、居督員及居服員(代表)，並由業務負責人主持。	
20	器材維護與管理(居復)	1.設有專人管理與維護器材。 2.系統化管理各項設備定期維護及管理(出示器材保養及維修紀錄)。	E.完全不符合 B.符合第1項 A.完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
21	訂有居家訪視人員安全管理辦法(居復)	1.訂有居家訪視人員安全管理辦法(含緊急事件之作業標準、居家訪視人員安全配備及措施等)。 2.居家訪視人員發生緊急事件時，工作人員對於緊急事件處理流程、通報管道清楚。 3.發生相關事件留有紀錄。 4.對發生之事件進行檢討、分析。 5.對發生之事件研擬改善措施及追蹤。	E.完全不符合 D.符合第1、2項 C.符合第1、2、3項 B.符合第1、2、3、4項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 訪談人員	
22	照管系統填報情形	1.依規定填報個案紀錄 2.若個案有變動及時更新	E.完全不符合 B.符合第1項	E □ B □	E □ B □	檢視系統資料 限特約單位適用	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
			A. 完全符合	A □	A □		
23	前次評鑑建議改善情形	針對前次評鑑委員建議改進事項，能擬訂具體改進事項且確實執行，並有成效追蹤以說明改善情形。	E. 改善情形未達25% D. 改善情形達25%，未達50% C. 改善情形達50%，未達75% B. 改善情形達75%，未達100% A. 改善情形達100%	E □ D □ C □ B □ A □ 不適用 □	E □ D □ C □ B □ A □ 不適用 □	文件檢閱 現場訪談 若為第一次評鑑則不適用。 1. 前次評鑑或考評係指：長期照顧服務法之法定評鑑、社會局委託經營之續約評鑑、方案委託之績效考核 2. 資料審閱期間，單位所備文件應能具體看出是針對哪一次委員建議所進行的改善，並說明改善策略和改善情形	
24	感管機制辦理情形	1. 訂有感染管制處理流程或辦法。 2. 工作人員落實手部衛生，且有定時稽核與檢討改善紀錄。 3. 相關流程或辦法定期更新。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
(二)服務人員管理							
25	人力設置情形	1. 符合設置標準。 2. 各類服務人員完成執業登錄或向主管機關報備。 3. 服務人數符合規定，且於機構投保勞保及提撥勞退。 居家服務每60位個案置有一位督導且為專任。	E. 完全不符合 A. 完全符合	E □ A □	E □ A □	文件檢閱 現場訪談	
26	服務人員教育訓練情形	1. 訂有教育訓練計畫(包含職前訓練、在職訓練年度計畫)。 2. 新進人員在1個月內完成至少16小時之職前訓練(內容包括勞工安全教育、感染管制、性別平	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		等、實務操作等)。 3.服務人員在職訓練每年至少20小時，須符合長期照顧服務人員繼續教育積分認證之居家服務相關課程（須包含原住民族、多元族群文化敏感度及能力之課程各1小時），網路繼續教育課程採計方式為網路訓練總時數乘以二分之一，至多採計5小時。 備註1：依衛生福利部111年11月4日衛部顧字第1111962406號函略以，長照人員於111年9月1日前取得多元族群文化課程積分點數，於申請認證證明文件更新時，得全數併為原住民族與多元族群文化敏感度及能力之課程採計。 備註2： 一、配合長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第9條第3項修正規定。 二、依前開辦法第9條第3項所訂「繼續教育課程，應包括相關機關所定原住民族、多元族群文化敏感度及能力之課程各達6點，並以每年各1點為原則。 備註3：請製作含所有服務人員之彙整表。 備註4：網路繼續教育課程，指事前預先錄製完成課程內容，可隨時上網學習之課程。					
27	專任服務人員年度留任率	1.　前四年度平均留任率。 2.統計及分析照顧人力離職率，並提出改善方案。 備註1：留任率=1-離職率；離職率=當年度離職之員工人數 /（前一年12月31日服務人員總數+當年度新進服務人員總數） 備註2：專任服務人員係指僅執登在單一長照機構。	E.留任率未滿 60% C.留任率60%以上未滿70%，且符合第2項 B.留任率70%以上未滿80% A.留任率80%以上	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
27-1	兼任服務人員年度留任率	1.前四年度平均留任率。 2.統計及分析照顧人力離職率，並提出改善方案。 備註1：留任率=1-離職率；離職率=當年度離職之	E.留任率未滿 60% C.留任率60%以上未滿70%，且符合第2項	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		員工人數 /（前一年12月31日服務人員總數+當年度新進服務人員總數） 備註2：兼任服務人員係指法規所稱報請支援人員。	B. 留任率70%以上未滿80% A. 留任率80%以上	不適用 □	不適用 □		
28	業務負責人執業能力	1. 業務負責人每年接受行政或品質管理教育訓練至4小時。 2. 業務負責人能提出機構經營管理問題及解決策略。 3. 業務負責人可提供增加機構經營管理方案之相關證明文件。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 訪談業務負責人 有關本項基準說明2，請提出人力、財務、品質、風險、物流等經營管理相關問題，並擬有相對應之解決策略。	
29	服務人員定期接受健康檢查情形	1. 新進服務人員到職前健康檢查項目包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄，及B型肝炎抗原抗體報告。 2. 在職服務人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。 3. 了解健康檢查報告並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導措施。 備註：健康檢查報告須經醫師判讀及核章。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 有關本項指標基準說明1，請提供下列檢查項目數據：(1)血液常規檢查（白血球計算、紅血球計算、血小板計算、血色素或血球容積比等）；(2)生化檢查(白蛋白／球蛋白、SGOT、SGPT、膽固醇、三酸甘油脂、尿酸、尿素氮、肌酸酐、血醣等)；(3)尿液常規檢查（外觀、酸鹼度、蛋白質、糖、潛血、紅、白血球、亞硝酸鹽(或上皮細胞、圓柱體)等）。	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
30	服務人員接受疫苗注射情形	1. 服務人員有接種流感疫苗，並能統計疫苗施打率且留有紀錄。 2. 依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊。並配合政策施打疫苗，未施打疫苗者之原因留有紀錄。 3. 具有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。 備註1：疫苗平均施打率= 實際接種人數／(機構總服務人員總數-不適合接種人數)*100% 備註2：不適合接種指經醫師評估不適合。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 完全符合，且疫苗施打率未達80% A. 完全符合，且疫苗施打率達80%	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
(三)財務管理							
31	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用)	1. 獨立的會計制度。 2. 有報稅資料。 3. 獨立帳冊，且帳目清楚。 4. 收費須開立正式收據。 5. 收受捐款須設立專戶，開立正式收據，公開徵信，並於每年1月、7月報主管機關。	E. 完全不符合 D. 符合第1、2項 C. 符合第1、2、3項 B. 符合第1、2、3、4項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 正式收據含發票 未收受捐贈之機構，第5項不適用。	
(四)緊急事件管理							
32	意外或緊急事件處理情形	1. 訂有緊急及意外事件處理辦法。 2. 有明確處理流程及緊急聯絡管道，服務人員熟悉。 3. 發生時依辦法確實執行，並有處理過程及後續追蹤之紀錄。 4. 對發生之事件有檢討及分析報告。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
33	機構性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	1. 訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。 2. 訂有性騷擾/性侵害預防措施並確實執行。若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形。 3. 工作人員清楚處理流程。	E. 完全不符合 D. 符合第1，且第2項部分符合 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2項，且第3項部份符合 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2. 檢視機構性騷擾/性侵害預防措施。 3. 現場分別與業務負	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
						責人及工作人員（居服員）會談。 4.對象包括: 對象包括工作人員間、工作人員與個案間或工作人員與家屬間等。 備註：無論容留人數，皆應訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，並公開揭示。	
加分題							
1	受理特殊派案情形（加分項目）	1.服務本局特殊派案或本局核定偏遠地區個案，服務期間達3個月(含)以上者。 2.倘於3個月內結案者，其結案原因不可歸責於機構或因服務人力不足而中止服務者。	依評鑑資料檢視範圍至評鑑當年度6月底前接案人數： E.1人：0.5分 C.2人：1分 B.3人：1.5分 A.4人(含以上)：2分 □不適用	E □ C □ B □ A □ 不適用 □	E □ C □ B □ A □ 不適用 □	文件檢閱 1.本局特殊派案回復單。 2.個案服務紀錄及督導紀錄。	
2	服務原住民族之文化敏感度措施	機構提供服務對象習慣的語言:依服務對象之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族或其他多元族群語言之翻譯或文字說明等個別化服務。	由評鑑委員共識決，最多加總分2分。	加＿＿分	加＿＿分	文件檢閱 實地查看 現場訪談 1.檢閱相關文件內容。 2.與負責人員現場會談。 3.與家屬或服務對象訪談。 4.配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
						備註：服務原住民族或其他多元族群皆可。	

居家服務併居家復能機構評鑑指標得分計算參考

評鑑項目	項數	滿分	得分
壹、個案權益保障	4	14	(機構原始分/ 119)*100+加分題=得分 1題3.5分
貳、專業照護品質	12	42	
參、經營管理效能	18	63	
肆、加分題	2	4	
總計	34	119	

計分方式說明：

1.若該項計分有5項：A.B.C.D.E，則A=3.5分、B=2.625分、C=1.75分、D=0.875分、E=0

2.若該項計分有4項：A.B.C.E，則A=3.5分、B=2.333分、C=1.167分、E=0

3.若該項計分有3項：A.B.E，則A=3.5分、B=1.75分、E=0

115年度臺北市政府社會局居家服務併居護、復能機構評鑑自評表

附件2-3

一、機構名稱：_____(全稱)

二、地址電話：_____縣(市)_____鄉(鎮市區)_____路(街)_____巷_____弄_____號_____樓；聯絡電話：_____

三、負 責 人：_____

四、業務負責人：_____

五、機構設立許可日期及文號：_____年_____月_____日_____字第_____號

六、評鑑期間服務人員數：

(一)114年12月31日居家服務員人數(當日仍在職)：___人(男：___人、女：___人)；
督導員(當日仍在職)：___人(男：___人、女：___人)。

(二)115年4月30日居家服務員人數(當日仍在職)：___人(男：___人、女：___人)；
督導員(當日仍在職)：___人(男：___人、女：___人)。

七、評鑑期間離職人員數：

(一)114年居家服務員離職人數(當年離職)：___人(男：___人、女：___人)；
督導員離職人數(當年離職)：___人(男：___人、女：___人)。

(二)115年居家服務員離職人數(截至4月底)：___人(男：___人、女：___人)；
督導員離職人數(截至4月底)：___人(男：___人、女：___人)。

八、評鑑期間新進人員數：

(一)114年居家服務員新進人數(當年到職)：___人(男：___人、女：___人)；
督導員新進人數(當年到職)：___人(男：___人、女：___人)。

(二)115年居家服務員新進人數(截至4月底)：___人(男：___人、女：___人)；
督導員新進人數(截至4月底)：___人(男：___人、女：___人)。

九、服務區域及服務個案人數統計(含新北及喘息服務個案)：

居家服務 服務行政區 (臺北市)	114年1月至114年12月 服務個案人數		115年1月至115年4月 服務個案人數	
	男	女	男	女

居家復能 服務行政區 (臺北市)	114年1月至114年12月 服務個案人數		115年1月至115年4月 服務個案人數	
	男	女	男	女

居家服務服務行政區（臺北市）	114年1月至114年12月服務個案人數		115年1月至115年4月服務個案人數	
	男	女	男	女
合計				
喘息服務個案				
新北市個案				
總計				

居家復能服務行政區（臺北市）	114年1月至114年12月服務個案人數		115年1月至115年4月服務個案人數	
	男	女	男	女
合計				
喘息服務個案				
新北市個案				
總計				

臺北市政府社會局居家服務併居護、復能機構評鑑指標

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
壹、個案權益保障							
1	服務資訊公開	1.製作機構簡介或文宣，且內容完整。 2.隨時更新簡介或文宣與活動訊息。 3.設有機構公開的網路平台介紹服務內容。 4.設有其他宣傳方式。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
2	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	1.訂有服務對象、家屬意見反應/申訴辦法與處理流程。 2.對服務對象及家屬意見有處理，並有紀錄。 3.有定期分析檢討及追蹤。 4.有改善方案。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
3	服務契約簽訂情形	1.應與服務使用者、家屬或支付費用者或其代理人簽訂經主管機關核備之契約書。 2.契約書訂有審閱期。 3.契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目，並確實告知。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2項，且符合第3項3款以上 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 檢視契約書內容(契約版本應使用社會局核定之契約書) 備註：審閱期為3日。(依衛生福利部113年3月15日公告居家式服務類長期照顧服務機構定型化契約範本規範。)	
4	個人資料管理與保密性	1.訂有管理規定(參照個人資料保護法之規定，包含肖像權同意書、借閱規定)。 2.依規定並落實執行。 3.服務對象資料有妥善保管設備。 4.服務對象資料電腦化者設有權限。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
貳、專業照護品質							
(一)評估與處遇							
5	服務對象評估	1.對新服務對象之需求評估包括服務對象及家庭照顧者身心狀況、居家環境安全、社會資源之取得及提供等。 2.依評估結果確立問題。 3.至少每3個月評估一次或依服務對象需要評估。 4.具體執行並有完整評估紀錄。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
6	照顧計畫	1.照顧計畫需於評估後7個工作天內完成。 2.照顧計畫應與評估結果一致。 3.照顧計畫應包含協同主要照顧者共同執行。 4.照顧活動依照顧計畫確實執行。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 獨居或沒有案家則給分 教導案家照顧技巧	
7	治療計畫(復能)	1.治療計畫需於評估後7個工作天內完成。 2.治療計畫應與評估結果一致。 3.治療計畫應包含協同主要照顧者共同執行。 4.治療活動依照顧計畫確實執行。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 獨居或沒有案家則給分 教導案家照顧技巧	
8	追蹤評值	1.評值目標達成度進行再評估。 2.對未達成目標有進行原因分析。 3.依據原因分析修正計畫或照顧活動策略。 4.有完整評值紀錄。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
9	照顧服務員服務品質之查核	1.機構訂有服務執行查核機制與評估方法（含服務技術與按時到班等）。 2.定期查核並留有紀錄；依技術稽核結果，有檢討及改善措施。 3.服務員能依照服務項目確實執行服務內容。 4.服務員能及時通報服務需求改變。 備註：服務技術稽核至少須包含下列服務項目，並針對服務執行各階段（執行技術前準備、執行服務過程及執行技術後處理）技術稽核。 （1）BA02基本日常照顧 （2）BA07協助沐浴及洗頭 （3）BA11肢體關節活動	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 （資料檢閱至評鑑當日）	
10	服務對象研討辦理情形	1.定期參加服務對象個案討論會，並留有紀錄。 2.定期(每季)辦理跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。 3.個案討論會紀錄應包含前一次會議決議進行後續追蹤及檢討。	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
11	居家服務過程督導機制的訂定與執行	1.訂有督導員與服務員聯繫，了解服務對象服務現況機制。 2.督導員能至少每1個月進行電訪、每3個月實地訪查服務員的服務執行狀況。 3.機構能針對服務員反應問題能適當的處理並留有紀錄。 4.機構訂有服務評量及滿意度調查機制，包含服務內容、服務人員態度等項目，	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 （資料檢閱至評鑑當日）	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		並提出改善措施。					
12	督導機制辦理情形	1.每位專業人員、督導員及服務員每半年至少接受一次個督，並留有紀錄。 2.每位專業人員、督導員及服務員每季至少接受一次團督，並留有紀錄。 3.督導結果應有追蹤紀錄及改善情形。	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
13	訂定開案/收案、轉介、暫停服務與結案相關辦法	1.訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及處理流程。 2.向服務對象/家屬說明開案/收案、轉介、暫停服務或結案之過程。 3.訂有後續追蹤機制並確實執行。 4.轉介或結案紀錄完整，並至少保存七年。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
(二)健康生活照顧							
14	維持自我照顧能力 (居護)	1.依服務對象需求安排日常活動。 2.了解服務對象日常活動執行情形，並留有紀錄。 3.定期評估改變情形。	E.完全不符合 C.符合第1項 B.符合第1、2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
15	安全看視	1.有安全作業規範，例如：預防跌倒、哽噎等。 2.工作人員了解作業規範並能確實執行。 3.有告知家屬安全須知，且留有紀錄。 4.能檢討改善與安全相關之議題。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
16	個案用藥安全指導(居護)	1.訂有藥物諮詢作業標準。 2.提供予案家藥物安全指導衛教單張。 3.檢閱居家個案用藥安全指導紀錄。 4.諮詢醫師或藥師之紀錄。 5.醫師或藥師提供意見之後續追蹤紀錄。	E.完全不符合 D.符合第1、2項 C.符合第1、2、3項 B.符合第1、2、3、4項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
17	提供家屬支持性服務	1.發展並執行與家屬主動聯繫之具體做法(如聯絡本、座談會等)。 2.每年辦理2次活動。 3.提供其他服務措施。	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
18	侵入性照護之執行情形（居護）	1.訂有換藥、抽痰、換管路等侵入性技術之照護標準作業流程，並由護理人員執行。 2.護理人員依標準作業流程執行且技術正確。 3.定期稽核侵入性照護技術之正確性。 4.依稽核結果，有檢討改善措施。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 實地查看 現場訪談	
(三)品質監測							
19	執行服務品管指標(居護)	1.自訂至少兩項服務品管指標。 2.訂有各指標之處理辦法與流程，且能確實執行。 3.指標異常案件應進行逐案及定期分析。 4.檢討問題並擬有改善方案。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
參、經營管理效能							
(一)行政制度							
20	業務計畫及營運(或政策)方針之擬定與執行情形	1.社區特色及長者需求訂定服務提供單位發展願景與方向。 2.依服務提供單位願景訂定年度業務計畫，以及短、中長程計畫。 3.定期檢視與修正業務計畫，以及短、中長程計畫，並有紀錄及具體績效。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		4.每年撰寫成果報告。					
21	工作手冊及行政規範	1.應有工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員運用。 2.手冊內容運用應明列服務單位組織架構、各單位及人員職掌、聘用、福利、差勤、申訴、職災及考績獎勵、員工申訴相關流程、重要工作流程、緊急事件求助與通報聯繫窗口、電話、個資保護等資料。 3.行政管理規定執行與現況相符合。 4.至少每年1次審閱或修訂工作手冊及相關表單。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 備註:工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員包含業務負責人、居督員、居服員及其他相關行政人員運用。	
22	行政會議辦理情形	1.每月至少召開一次服務單位內部會議。 2.決議事項追蹤辦理情形。	E.完全不符合 B.符合第1項 A.完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 備註:單位內部會議參與成員應含機構內業務負責人、居督員及居服員(代表)，並由業務負責人主持。	
23	器材維護與管理(居護)	1.設有專人管理與維護器材。 2.系統化管理各項設備定期維護及管理(出示器材保養及維修紀錄)。	E.完全不符合 B.符合第1項 A.完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
24	訂有紀錄管理辦法(居護)	1.訂有個案紀錄之管理辦法，包含保存、釋出、書寫等作業標準。 2.相關紀錄至少保存七年。 3.保存紀錄之設備及場所，應具有防火及防水之功能。 4.有專人負責。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 訪談負責人員 現場查核	
25	訂有居家訪視	1.訂有居家訪視人員安全管理辦法(含緊急	E.完全不符合	E □	E □	文件檢閱	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
	人員安全管理辦法	事件之作業標準、居家訪視人員安全配備及措施等)。 2.居家訪視人員發生緊急事件時，工作人員對於緊急事件處理流程、通報管道清楚。 3.發生相關事件留有紀錄。 4.對發生之事件進行檢討、分析。 5.對發生之事件研擬改善措施及追蹤。	D.符合第1、2項 C.符合第1、2、3項 B.符合第1、2、3、4項 A.完全符合	D □ C □ B □ A □	D □ C □ B □ A □	訪談人員	
26	照管系統填報情形	1.依規定填報個案紀錄 2.若個案有變動及時更新	E.完全不符合 B.符合第1項 A.完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	檢視系統資料 限特約單位適用	
27	前次評鑑建議改善情形	針對前次評鑑委員建議改進事項，能擬訂具體改進事項且確實執行，並有成效追蹤以說明改善情形。	E.改善情形未達25% D.改善情形達25%，未達50% C.改善情形達50%，未達75% B.改善情形達75%，未達100% A.改善情形達100%	E □ D □ C □ B □ A □ 不適用□	E □ D □ C □ B □ A □ 不適用□	文件檢閱 現場訪談 若為第一次評鑑則不適用。 1.前次評鑑或考評係指：長期照顧服務法之法定評鑑、社會局委託經營之績約評鑑、方案委託之績效考核 2.資料審閱期間，單位所備文件應能具體看出是針對哪一次委員建議所進行的改善，並說明改善策略和改善情形	
28	事業(醫療)廢棄物處理情形（居護）	1.訂有合約、且在有效期限內；或送合作醫院處理者，需提供合作醫院處理之相關佐證文件。 2.依廢棄物清理法之規範進行分類。 3.廢棄物定時清理、定點存放且有專人處	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 實地查看 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		理。 4.醫療廢棄物依規定處理並有紀錄。					
29	服務單位訂有感染管制作業手冊(居護)	1.訂有感染管制處理流程或辦法，內容至少包含傳染病、肺結核、疥瘡等訪視作業標準、手部衛生之作業標準。 2.訪視包用品之處理符合感控規定，且有定期監測紀錄。 3.工作人員落實手部衛生，且有定時稽核與檢討改善紀錄。 4.相關流程或辦法定期(至少每年)更新。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
(二)服務人員管理							
30	人力設置情形	1.符合設置標準。 2.各類服務人員完成執業登錄或向主管機關報備。 3.服務人數符合規定，且於機構投保勞保及提撥勞退。 4.居家服務每60位個案置有一位督導且為專任。	E.完全不符合 A.完全符合	E □ A □	E □ A □	文件檢閱 現場訪談	
31	服務人員教育訓練情形	1.訂有教育訓練計畫(包含職前訓練、在職訓練年度計畫)。 2.新進人員在1個月內完成至少16小時之職前訓練(內容包括勞工安全教育、感染管制、性別平等、實務操作等)。 3.服務人員在職訓練每年至少20小時，須符合長期照顧服務人員繼續教育積分認證之居家服務相關課程（須包含原住民族、多元族群文化敏感度及能力之課程各1小時），網路繼續教育課程採計方式為網路訓練總時數乘以二分之一，至多採計5小時。 備註1：依衛生福利部111年11月4日衛部顧字第1111962406號函略以，長照人員於111	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		年9月1日前取得多元族群文化課程積分點數，於申請認證證明文件更新時，得全數併為原住民族與多元族群文化敏感度及能力之課程採計。 備註2： 一、配合長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第9條第3項修正規定。 二、依前開辦法第9條第3項所訂「繼續教育課程，應包括相關機關所定原住民族、多元族群文化敏感度及能力之課程各達6點，並以每年各1點為原則。 備註3：請製作含所有服務人員之彙整表。 備註4：網路繼續教育課程，指事前預先錄製完成課程內容，可隨時上網學習之課程。					
32	專任服務人員年度留任率	1.　前四年度平均留任率。 2.統計及分析照顧人力離職率，並提出改善方案。 備註1：留任率=1-離職率；離職率=當年度離職之員工人數 /（前一年12月31日服務人員總數+當年度新進服務人員總數） 備註2：專任服務人員係指僅執登在單一長照機構。	E.留任率未滿 60% C.留任率60%以上未滿70%，且符合第2項 B.留任率70%以上未滿80% A.留任率80%以上	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
32-1	兼任服務人員年度留任率	1.　前四年度平均留任率。 2.統計及分析照顧人力離職率，並提出改善方案。 備註1：留任率=1-離職率；離職率=當年度離職之員工人數 /（前一年12月31日服務人員總數+當年度新進服務人員總數）	E.留任率未滿 60% C.留任率60%以上未滿70%，且符合第2項 B.留任率70%以上未滿80% A.留任率80%以上	E □ C □ B □ A □ 不適用□	E □ C □ B □ A □ 不適用□		

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		備註2：兼任服務人員係指法規所稱報請支援人員。					
33	業務負責人執業能力	1. 業務負責人每年接受行政或品質管理教育訓練至4小時。 2. 業務負責人能提出機構經營管理問題及解決策略。 3. 業務負責人可提供增加機構經營管理方案之相關證明文件。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 訪談業務負責人 有關本項基準說明2，請提出人力、財務、品質、風險、物流等經營管理相關問題，並擬有相對應之解決策略。	
34	居護個案來源比(社區案:機構案)(居護)	依照居家護理設立之精神，應鼓勵服務社區之個案，故依現行服務總案量社區案與機構案的比例評分	E. 社區個案佔服務總案量未達25% D. 社區個案佔服務總案量25%以上，未達50% C. 社區個案佔服務總案量50%以上，未達75% B. 社區個案佔服務總案量75%以上，未達90% A. 社區個案佔服務總案量90%以上	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □		
35	居家護理人員個案負荷量(每人/每月訪視人次平均值) (居護)	衛福部推估護理人力： 1.低推估：月訪100人次 2.中推估：月訪80人次 3.高推估：月訪60人次 註：依中推估為基準，低於中推估則達 A 級	E.月訪大於100人次 C.月訪91～100人次 B.月訪81～90人次 A.月訪80人次以下	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □		

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
36	服務人員定期接受健康檢查情形	1.新進服務人員到職前健康檢查項目包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄，及 B 型肝炎抗原抗體報告。 2.在職服務人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。 3.了解健康檢查報告並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導措施。 備註：健康檢查報告須經醫師判讀及核章。	E.完全不符合 C.符合第1項 B.符合第1、2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 有關本項指標基準說明1，請提供下列檢查項目數據：(1)血液常規檢查（白血球計算、紅血球計算、血小板計算、血色素或血球容積比等）；(2)生化檢查(白蛋白／球蛋白、SGOT、SGPT、膽固醇、三酸甘油脂、尿酸、尿素氮、肌酸酐、血醣等)；(3)尿液常規檢查（外觀、酸鹼度、蛋白質、糖、潛血、紅、白血球、亞硝酸鹽(或上皮細胞、圓柱體)等）。	
37	服務人員接受疫苗注射情形	1.服務人員有接種流感疫苗，並能統計疫苗施打率且留有紀錄。 2.依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊。並配合政策施打疫苗，未施打疫苗者之原因留有紀錄。 3.具有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。 備註1：疫苗平均施打率= 實際接種人數／(機構總服務人員總數-不適合接種人數)*100% 備註2：不適合接種指經醫師評估不適合。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.完全符合，且疫苗施打率未達80% A.完全符合，且疫苗施打率達80%	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
(三)財務管理							
38	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用)	1.獨立的會計制度。 2.有報稅資料。 3.獨立帳冊，且帳目清楚。 4.收費須開立正式收據。 5.收受捐款須設立專戶，開立正式收據，公開徵信，並於每年1月、7月報主管機關。	E.完全不符合 D.符合第1、2項 C.符合第1、2、3項 B.符合第1、2、3、4項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 正式收據含發票 未收受捐贈之機構，第5項不適用。	
(四)緊急事件管理							
39	意外或緊急事件處理情形	1.　訂有緊急及意外事件處理辦法。 2.有明確處理流程及緊急聯絡管道，服務人員熟悉。 3.發生時依辦法確實執行，並有處理過程及後續追蹤之紀錄。 4.對發生之事件有檢討及分析報告。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
40	機構性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	1.訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。 2.訂有性騷擾/性侵害預防措施並確實執行。若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形。 工作人員清楚處理流程。	E.完全不符合 D.符合第1，且第2項部分符合 C.符合第1、2項 B.符合第1、2項，且第3項部份符合 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱、現場訪談 1.檢視機構性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2.檢視機構性騷擾/性侵害預防措施。 3.現場分別與業務負責人及工作人員（居服員）會談。 4.對象包括: 對象包括工作人員間、工作人員與個案間或工作人員與家屬間等。 備註：無論容留人數，皆應訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，並公開揭示。	
加分題							
1	受理特殊派案情形（加分項目）	1.服務本局特殊派案或本局核定偏遠地區個案，服務期間達3個月(含)以上者。 2.倘於3個月內結案者，其結案原因不可歸責於機構或因服務人力不足而中止服務者。	依評鑑資料檢視範圍至評鑑當年度6月底前接案人數： E.1人：0.5分 C.2人：1分 B.3人：1.5分 A.4人(含以上)：2分 □不適用	E □ C □ B □ A □ 不適用□	E □ C □ B □ A □ 不適用□	文件檢閱 1.本局特殊派案回復單。 2.個案服務紀錄及督導紀錄。	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
2	服務原住民族之文化敏感度措施	機構提供服務對象習慣的語言:依服務對象之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族或其他多元族群語言之翻譯或文字說明等個別化服務。	由評鑑委員共識決，最多加總分2分。	加____分	加____分	文件檢閱 實地查看 現場訪談 1.檢閱相關文件內容。 2.與負責人員現場會談。 3.與家屬或服務對象訪談。 4.配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。 備註：服務原住民族或其他多元族群皆可。	

居家服務併居家護理、居家復能機構評鑑指標得分計算

評鑑項目	項數	滿分	得分
壹、個案權益保障	4	14	(機構原始分/ 102.5) *100+加分題=得分 1題2.5分
貳、專業照護品質	15	42	
參、經營管理效能	22	63	
肆、加分題	2	4	
總計	41	102.5	

計分方式說明：

1.若該項計分有5項：A.B.C.D.E，則A=2.5分、B=1.875分、C=1.25分、D=0.625分、E=0

2.若該項計分有4項：A.B.C.E，則A=2.5分、B=1.666分、C=0.833分、E=0

3.若該項計分有3項：A.B.E，則A=2.5分、B=1.25分、E=0

115年度臺北市政府社會局日間照顧機構評鑑自評表

附件2-4

一、機構名稱：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（全稱）

二、地址電話：＿＿縣(市)＿＿鄉(鎮市區)＿＿＿路(街)＿＿巷＿＿弄＿＿號＿＿樓；聯絡電話：＿＿＿＿＿＿

三、負 責 人：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

四、業務負責人：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

五、機構設立許可日期及文號：＿＿＿＿年＿＿＿＿月＿＿＿＿日＿＿＿＿字第＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿號

六、機構開始營運日期：＿＿＿＿年＿＿＿＿月＿＿＿＿日

七、機構設立許可服務個_案數：計＿＿＿＿＿人。

八、個案服務：(以平均每月之人日數統計)

(一)114年服務人數：＿＿＿＿＿人；＿＿＿＿＿人日數

(二)115年 4月 30日服務人數：＿＿＿＿＿人；＿＿＿＿＿人日數

九、建築物所有權：

□ 1.自有(取得日期：＿＿＿＿年＿＿月＿＿日)

□ 2.租賃(租期：＿＿年，敘明最近一次日期自＿＿＿年＿＿＿月＿＿＿＿＿日至＿＿年＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿月＿＿＿日，最近一次租金：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿元)

□ 3.部分自有，部分租賃(請說明：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿)

□ 4.公有

□ 5.其他(請說明：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

十一、總樓地板面積_____平方公尺(以主管機關核定資料登錄)；室外庭園面積_____平方公尺

十二、人員配置 (以 115年 4月 30日止為準)：

人員職稱	合計	專職	兼職	人員職稱	合計	專職	兼職
護理人員				營養師			
社會工作人員				醫師			
本國照顧服務員				行政人員			
物理治療人員				清潔人員			
職能治療人員				其他人員 (含替代役)			

十三、員工離職率(本項目不含兼職人員)：

離職率：114年度離職之員工人數 / (113年12月31日服務人員總數+114年度新進服務人員總數)

113年12月31日，當日員工總數：_____人

114年度，一整年新進員工總數：_____人

114年度，一整年離職員工總數：_____人

員工離職率：_____%

備註：離職人數不含死亡、退休及 3 個月內離職之新進員工。

臺北市政府社會局日間照顧機構評鑑指標

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
壹、個案權益保障							
1	服務資訊公開	1. 製作機構簡介或文宣，且內容完整。 2. 隨時更新簡介或文宣與活動訊息。 3. 設有機構公開的網路平台介紹服務內容。 4. 設有其他宣傳方式。	E. 完全不符合 D. 符合其中1項 C. 符合其中2項 B. 符合其中3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
2	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	1. 訂有服務對象、家屬意見反應/申訴辦法與處理流程。 2. 對服務對象及家屬意見有處理並有紀錄。 3. 有定期分析檢討及追蹤。 4. 有改善方案。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
3	服務契約簽訂情形	1. 應與服務使用者、家屬或支付費用者或其代理人簽訂經主管機關核備之契約書。 2. 契約書訂有審閱期。 3. 契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目，並確實告知。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2項，且符合第3項3款以上 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 檢視契約書內容(契約版本應使用社會局核定之契約書) 備註：審閱期為3日。(依衛生福利部113年3月15日公告社區式服務類長期照顧服務機構定型化契約範本規範。)	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
4	個人資料管理與保密性	1. 訂有管理規定(參照個人資料保護法之規定，包含肖像權同意書、借閱規定)。 2. 依規定並落實執行。 3. 服務對象資料有妥善保管設備。 4. 服務對象資料電腦化者設有權限。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
貳、專業照護品質							
(一)評估與處遇							
5	服務對象評估	1. 對新服務對象之需求評估包括服務對象及家庭照顧者身心狀況，社會資源之取得及提供等。 2. 依評估結果確立問題。 3. 至少每6個月評估一次或依服務對象需要評估。 4. 具體執行並有完整評估紀錄。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
6	照顧計畫	1. 照顧計畫需於評估後7個工作天內完成。 2. 照顧計畫應與評估結果一致。 3. 照顧計畫應包含協同主要照顧者共同執行。 4. 照顧活動依照顧計畫確實執行。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 獨居或沒有案家則給分 教導案家照顧技巧	
7	追蹤評值	1. 評值目標達成度進行再評估。 2. 對未達成目標有進行原因分析。 3. 依據原因分析修正計畫或治療活動策略。 4. 有完整評值紀錄。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
8	服務對象研討辦理情形	1. 定期參加服務對象個案討論會，並留有紀錄。 2. 定期(每季)辦理跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。 3. 個案討論會紀錄應包含前一次會議決議進行後續追蹤及檢討。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
9	督導機制辦理情形	1. 每位專業人員、督導員及服務員每半年至少接受一次個督，並留有紀錄。 2. 每位專業人員、督導員及服務員每季至少接受一次團督，並留有紀錄。 3. 督導結果應有追蹤紀錄及改善情形。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
10	訂定開案/收案、轉介、暫停服務與結案相關辦法	1. 訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及處理流程。 2. 向服務對象/家屬說明開案/收案、轉介、暫停服務或結案之過程。 3. 訂有後續追蹤機制並確實執行。 4. 轉介或結案紀錄完整，並至少保存七年。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
(二)健康生活照顧							
11	維持自我照顧能力	1. 依服務對象需求安排日常活動。 2. 了解服務對象日常活動執行情形，並留有紀錄。 3. 定期評估改變情形。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
12	協助服藥	1. 訂有協助服務對象服藥規定。 2. 有協助服藥的紀錄。 3. 工作人員知道服藥的相關注意事項。 備註：須留有藥袋或其他可佐證依循處方箋進行給藥之相關資料。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □		
13	服務對象團體活動辦理情形	1. 訂有辦理各類文康活動或團體活動的年度計畫，內容多元，涵蓋動態及靜態活動，並符合服務對象需求。 2. 有專人負責或規劃服務對象的個別、團體、社區活動，並有鼓勵服務對象參與之策略。 3. 每月至少辦理1次團體活動或社區活動並有紀錄。 4. 依照節慶有相關計畫或活動方案，並確實執行，並有紀錄(含照片)。	E. 完全不符合 D. 符合其中1項 C. 符合其中2項 B. 符合其中3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
14	安全看視	1. 有安全作業規範，例如：預防跌倒、哽嗆等。 2. 工作人員了解作業規範並能確實執行。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項	E □ D □ C □	E □ D □ C □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		3. 有告知家屬安全須知，且留有紀錄。 4. 能檢討改善與安全相關之議題。	B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	B □ A □	B □ A □		
15	維護個人清潔衛生	1. 身體清潔無異味 2. 進食後維持口腔清潔。	E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
16	提供營養餐點服務	1. 依個別需要提供適當餐點。 2. 餐點具變化性。	E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
17	提供適當之休閒及運動設施	1. 提供適當休閒及運動設施。 2. 設施設備功能正常。 3. 有鼓勵長者使用設施的策略。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
18	辦理社會參與	1. 每半年至少辦理一次戶外團體活動且有紀錄。 2. 辦理及協助服務對象參與社區或社交活動(計畫、策略、內容紀錄等) 3. 評估其參與及適應狀況。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
19	提供家屬支持性服務	1. 發展並執行與家屬主動聯繫之具體做法(如聯絡本、座談會等)。 2. 每年辦理2次活動。 3. 提供其他服務措施。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
20	服務對象健康檢查及健康管理情形	1. 服務對象應提供初入機構前6個月內之體檢文件，體檢項目包括胸部X光，並有紀錄。 2. 針對個別檢查結果進行追蹤處理。	E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱健康檢查報告書，確認體檢項目內容。健康檢查報告書應有醫師判讀後核章。 2. 若有異常情形，檢閱相關	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
						處理佐證記錄。	
21	防疫機制建置情形	1. 服務對象體溫每日至少測量1次，工作人員體溫每週至少測量1次，且有完整紀錄。 2. 配置洗手設施及實施手部衛生作業。有定時稽核與檢討改善紀錄，同時具有訪客及陪同人員管理機制。 3. 制定感染手冊確實執行並定期更新。 4. 工作人員熟悉呼吸道傳染病、腸道傳染病等感染事件作業流程及通報辦法。	E. 完全不符合 D. 符合其中1項 C. 符合其中2項 B. 符合其中3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
(三)品質監測							
22	執行服務品管指標	1. 自訂至少兩項需要改善之服務品管指標。 2. 訂有各指標之處理辦法與流程，且能確實執行。 3. 指標異常案件應進行逐案及定期分析。 4. 檢討問題並擬有改善方案。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 備註：請依**機構需求**和**自身特性**自訂至少兩項服務品管指標。	
參、經營管理效能							
(一)行政制度							
23	業務計畫及營運(或政策)方針之擬定與執行情形	1. 社區特色及長者需求訂定服務提供單位發展願景與方向。 2. 依服務提供單位願景訂定年度業務計畫，以及短、中長程計畫。 3. 定期檢視與修正業務計畫，以及短、中長程計畫，並有紀錄及具體績效。 4. 每年撰寫成果報告。	E. 完全不符合 D. 符合其中1項 C. 符合其中2項 B. 符合其中3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
24	工作手冊及行政規範	1. 應有工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員運用。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項	E □ D □ C □	E □ D □ C □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		2. 手冊內容運用應明列服務單位組織架構、各單位及人員職掌、聘用、福利、差勤、申訴、職災及考績獎勵、服務對象和員工申訴相關流程、重要工作流程、緊急事件求助與通報聯繫窗口、電話、個資保護等資料。 3. 行政管理規定執行與現況相符合。 4. 至少每年1次審閱或修訂工作手冊及相關表單。	B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	B □ A □	B □ A □	備註:基準1. 工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員包含業務負責人、照顧服務員、護理人員或社工人員及其他相關行政人員運用。	
25	行政會議辦理情形	1. 每月至少召開一次服務單位內部會議。 2. 決議事項追蹤辦理情形。	E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 備註:基準1. 單位內部會議參與成員應含機構內業務負責人、照顧服務員、護理人員或社工人員及其他相關行政人員，並由業務負責人主持。	
26	器材維護與管理	1. 設有專人管理與維護器材。 2. 系統化管理各項設備定期維護及管理(出示電梯、機電器材保養及維修紀錄)。	E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
27	前次評鑑建議改善情形	針對前次評鑑委員建議改進事項，能擬訂具體改進事項且確實執行，並有成效追蹤以說明改善情形。	E. 改善情形未達25% D. 改善情形達25%，未達50% C. 改善情形達50%，未達75% B. 改善情形達75%，未達100% A. 改善情形達100%	E □ D □ C □ B □ A □ 不適用□	E □ D □ C □ B □ A □ 不適用□	文件檢閱 現場訪談 若為第一次評鑑則不適用。 1. 前次評鑑或考評係指：長期照顧服務法之法定評鑑、社會	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
						局委託經營之續約評鑑、方案委託之績效考核 2.資料審閱期間，單位所備文件應能具體看出是針對哪一次委員建議所進行的改善，並說明改善策略和改善情形。	
(二)服務人員管理							
28	人力設置情形	1.符合設置標準。 2.各類服務人員完成執業登錄或向主管機關報備。 3.服務人數符合規定，且於機構投保勞保及提撥勞退。	E.完全不符合 A.完全符合	E □ A □	E □ A □	文件檢閱 現場訪談	
29	服務人員教育訓練情形	1.訂有教育訓練計畫(包含職前訓練、在職訓練年度計畫)。 2.新進人員在1個月內完成至少16小時之職前訓練(內容包括勞工安全教育、感染管制、性別平等、實務操作等)。 3.服務人員在職訓練每年至少20小時，須符合長期照顧服務人員繼續教育積分認證之居家服務相關課程（須包含原住民族、多元族群文化敏感度及能力之課程各1小時），網路繼續教育課程採計方式為網路訓練總時數乘以二分之一，至多採計5小時。 備註1：依衛生福利部111年11月4日衛部顧字第1111962406號函略以，長照人員於111年9月1日前取得多元族群文化課程積分點數，於申請認證	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		證明文件更新時，得全數併為原住民族與多元族群文化敏感度及能力之課程採計。 備註2： 一、配合長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第9條第3項修正規定。 二、依前開辦法第9條第3項所訂「繼續教育課程，應包括相關機關所定原住民族、多元族群文化敏感度及能力之課程各達6點，並以每年各1點為原則。 備註3：請製作含所有服務人員之彙整表。 備註4：網路繼續教育課程，指事前預先錄製完成課程內容，可隨時上網學習之課程。					
30	專任服務人員年度留任率	前四年度平均留任率。 備註：留任率=1-離職率；離職率=當年度離職之員工人數 /（前一年12月31日服務人員總數+當年度新進服務人員總數）	E. 未滿 60% C. 60%以上未滿70% B. 70%以上未滿80% A. 80%以上	E ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ C ☐ B ☐ A ☐	文件檢閱 現場訪談	
31	業務負責人執業能力	1. 業務負責人每年接受行政或品質管理教育訓練至少4小時。 2. 業務負責人能提出機構經營管理問題及解決策略。 3. 業務負責人可提供增加機構經營管理方案之相關證明文件。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ C ☐ B ☐ A ☐	文件檢閱 訪談業務負責人 有關本項基準說明2，請提出人力、財務、品質、風險、物流等經營管理相關問題，並擬有相對應之解決策略。	
32	服務人員定期接受健康檢查情形	1. 新進服務人員到職前健康檢查項目包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄，及B型肝炎抗原抗體報告。 2. 在職服務人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ C ☐ B ☐ A ☐	文件檢閱 現場訪談 有關本項指標基準說明1，請提供下列檢查項目數據：(1)血液常規檢查	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		3.了解健康檢查報告並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導措施。 備註：健康檢查報告須經醫師判讀及核章。				（白血球計算、紅血球計算、血小板計算、血色素或血球容積比等）；(2)生化檢查(白蛋白／球蛋白、SGOT、SGPT、膽固醇、三酸甘油脂、尿酸、尿素氮、肌酸酐、血醣等)；(3)尿液常規檢查（外觀、酸鹼度、蛋白質、糖、潛血、紅、白血球、亞硝酸鹽（或上皮細胞、圓柱體）等）。 備註：體檢文件效期為6個月、不須糞便檢查。（依衛生福利部113年3月15日公告社區式服務類長期照顧服務機構定型化契約範本規範）	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
33	服務人員接受疫苗注射情形	1. 服務人員有接種流感疫苗，並能統計疫苗施打率且留有紀錄。 2. 依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊。並配合政策施打疫苗，未施打疫苗者之原因留有紀錄。 3. 具有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。	E完全不符合 D符合第1項 C符合第1、2項 B完全符合，且疫苗施打率未達80% A完全符合，且疫苗施打率達80% 備註： 1. 疫苗平均施打率=實際接種人數／(機構總服務人員總數-不適合接種人數)*100% 2. 不適合接種指經醫師評估不適合。	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
(三)財務管理							
34	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用)	1. 獨立的會計制度。 2. 有報稅資料。 3. 獨立帳冊，且帳目清楚。 4. 收費須開立正式收據。 5. 收受捐款須設立專戶，開立正式收據，公開徵信，並於每年1月、7月報主管機關。	E. 完全不符合 D. 符合第1、2項 C. 符合第1、2、3項 B. 符合第1、2、3、4項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 正式收據含發票 未收受捐贈之機構，第5項不適用。	
(四)緊急事件管理							
35	意外或緊急事件處理情形	1. 訂有緊急及意外事件處理辦法。 2. 有明確處理流程及緊急聯絡管道，服務人員熟悉。 3. 發生時依辦法確實執行，並有處理過程及後續追蹤之紀錄。 4. 對發生之事件有檢討及分析報告。	E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1、2項。 B. 符合第1、2、3項。 A. 完全符合。	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分 自評	評分 委員複評	評核方式/操作說明	委員意見
36	具有急救物品	1.機構備有急救物品，如三角巾、固定板、繃帶。 2.備有急救箱及基本急救設備：體溫計、寬膠帶或紙膠、止血帶、剪刀、優碘、酒精(或棉片)、口罩、棉棒、紗布、繃帶、壓舌板、彈性紗繃或彈性繃帶、清潔手套、沖洗用生理食鹽(20cc*5pc)、潤滑劑(jelly)。 3.每位服務人員會操作。	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	現場訪談	
37	機構性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	1.訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。 2.訂有性騷擾/性侵害預防措施並確實執行。若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形。 3.工作人員清楚處理流程。	E.完全不符合 D.符合第1，且第2項部分符合 C.符合第1、2項 B.符合第1、2項，且第3項部份符合 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱、現場訪談 1.檢視機構性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2.檢視機構性騷擾/性侵害預防措施。 3.現場分別與業務負責人及工作人員(居服員)會談。 4.對象包括：對象包括工作人員間、工作人員與個案間或工作人員與家屬間等。 備註：無論容留人數，皆應訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，並公開揭示。	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
肆、安全環境設備							
(一)硬體環境設施							
38	符合高齡友善環境	1. 空間配置合理適當。 2. 標示明確，字體合宜。 3. 環境設置適合/符合長者使用(包括櫃檯、桌椅及傢俱高度適合長者使用)。 4. 燈光、顏色符合長者需求。	E. 完全不符合 D. 符合其中1項 C. 符合其中2項 B. 符合其中3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 實地查看 現場訪談	
39	設置盥洗衛生設備	1. 每一空間應設衛浴設施並符合社區式長照機構設立標準表規定。 2. 衛浴設備隨時保持地面乾燥。 3. 有保暖設施。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 實地查看 現場訪談 備註:依社區式長照機構設立標準基準說明1:應符合以下項目：「至少設一扇門，其淨寬度應在八十公分以上」、「屬於多人使用之衛浴設施，應有適當之隔間或門簾」、「地板有防滑措施，並配置扶手及緊急呼叫系統」、「有適合乘坐輪椅者使用之衛浴設備」、「有適當照明」。	
40	提供合宜之休息場所	1. 依服務對象需求安排適當休息時間及場所。 2. 場所能注意個別隱私。	E. 完全不符合 B. 符合第1項	E □ B □	E □ B □	文件檢閱 實地查看	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
			A. 完全符合	A ☐	A ☐	現場訪談	
41	飲用水檢查	1. 使用之自來水經飲用水設備處理者，每3個月檢測水質之大腸桿菌群，並有檢驗報告。設有水塔者，應每半年清洗1次並有紀錄 2. 非用自來水者，須經飲用水設備處理，每3個月檢測水質之大腸桿菌群，其水源每隔3個月檢測硝酸鹽氮及砷，設有水塔者，應每半年清洗1次並有紀錄。 3. 使用包裝水者(如蒸餾水、礦泉水，海洋水或其他特殊水者)，需附水質檢驗合格證明。	E. 完全不符合 A. 完全符合	E ☐ A ☐	E ☐ A ☐	文件檢閱 實地查看	
42	廚房衛生	**A. 由外部供應餐點** 1. 需有妥適的垃圾廚餘處理。 2. 食物檢體留存(整份或每樣食物125公克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏(7℃以下食材設備)存放48小時。 3. 洗碗及洗菜應分槽處理。 **B. 自行提供餐點服務** 1. 訂有廚房作業標準(至少應包含設施設備之清潔、檢查、垃圾及廚餘之處理方式)及食材儲存之作業標準，且落實每日環境管理並有紀錄。 2. 具乾貨冷藏(7℃以下)食材之設備，且生、熟食材分開處理，並有進貨及定期檢查之紀錄。 3. 食物檢體留存(整份或每樣食物125公克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏存放48小時 。 4. 洗碗及洗菜應分槽處理。	**由外部供應餐點** E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合 **自行提供餐點服務** E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E ☐ C ☐ B ☐ A ☐ E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ C ☐ B ☐ A ☐ E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	文件檢閱 實地查看 現場訪談	
43	機構環境清潔及病媒防治措施	1. 機構內外環境清潔，且無異味。 2. 每3個月機構內外環境消毒1次並有紀錄。 3. 有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。 4. 委由專業廠商進行蚊蟲害防治，應有佐證文件。	E. 完全不符合 D. 符合其中1項 C. 符合其中2項 B. 符合其中3項 A. 完全符合	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	文件檢閱 實地查看 現場訪談	
加分題							

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
1	服務原住民族之文化敏感度措施	1.機構提供服務對象習慣的語言:依服務對象之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族或其他多元族群語言之翻譯或文字說明等個別化服務。 2.浴廁緊急呼叫設備:相關緊急呼叫設備須有該地區原住民族族群語言翻譯或清楚圖示。	由評鑑委員共識決，最多加總分2分。	加 分	加 分	文件檢閱 實地查看 現場訪談 1.檢閱相關文件內容。 2.與負責人員現場會談。 3.與家屬或服務對象訪談。 4.配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。 5.社區式長照機構設有相關語言或圖示之緊急呼叫設備。 備註：服務原住民族或其他多元族群皆可。	
2	機構權益保障	1.訂有監視錄影設備設置及資訊管理利用規定。 2.監視錄影設備應設有專責人員負責操作、管理及維護設備。 3.監視器設備應定期檢查及保養維護，且留有一年相關紀錄。 4.監視器影像應至少保存三十日；資料之查閱應作成紀錄。	E.符合第1項：0.25分 C.符合第1、2項：0.5分 B.符合第1、2、3項：0.75分 A.完全符合：1分 □不適用	E □ C □ B □ A □ □不適用	E □ C □ B □ A □ □不適用	文件檢閱 現場訪談 1.監視器辦法請參考「臺北市老人福利機構、老人住宅（公寓）及身心障礙福利機構設置監視錄影設備及	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
						資訊管理利用注意事項」附件。 2.監視器專責人員異動應報社會局備查。 3.監視器設備檢查紀錄應妥善保存至少一年；有異常、故障或影響運作效能之虞時，應儘速修復。 4.監視器保存、建檔及加密攝錄之影音資料，應訂有查閱紀錄，不得任意刪除資料。	

日間照顧服務機構評鑑指標得分計算參考

評鑑項目	項數	滿分	得分
壹、個案權益保障	4	10	(機構原始分/ 107.5)*100+加分題 =得分 1題2.5分
貳、專業照護品質	18	45	
參、經營管理效能	15	37.5	
肆、安全環境設備	6	15	
伍、加分題	2	3	
總計	43	107.5	

計分方式說明：

1.若該項計分有5項：A.B.C.D.E，則A=2.5分、B=1.875分、C=1.25分、D=0.625分、E=0

2.若該項計分有4項：A.B.C.E，則A=2.5分、B=1.666分、C=0.833分、E=0

3.若該項計分有3項：A.B.E，則A=2.5分、B=1.25分、E=0

115年度臺北市政府社會局小規模多機能機構評鑑自評表

附件2-5

一、機構名稱：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（全稱）

二、地址電話：＿＿市＿＿區＿＿＿路(街)＿＿巷＿＿弄＿＿號＿＿樓；聯絡電話：

三、負 責 人：

四、業務負責人：

五、機構設立許可日期及文號：＿＿＿＿年＿＿＿＿月＿＿＿＿日＿＿＿＿字第＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿號

六、機構開始營運日期：＿＿＿年＿＿＿月＿＿＿日

七、機構設立許可服務個案數：計＿＿＿＿＿人。

八、個案服務：(以平均每月之人日數統計)

(一)日間照顧服務人數

114年12月31日服務人數：＿＿人；＿＿人日數

115年4月30日服務人數：＿＿人；＿＿人日數

(二)居家服務服務人數

114年12月31日服務人數：＿＿人；＿＿人日數

115年4月30日服務人數：＿＿人；＿＿人日數

(三)夜宿服務服務人數

114年12月31日服務人數：＿＿人；＿＿人日數

115年4月30日服務人數：＿＿人；＿＿人日數

九、建築物所有權：

☐ 1. 自有(取得日期：＿＿＿＿年＿＿＿月＿＿＿日)

☐ 2. 租賃(租期： 年，敘明最近一次日期自＿＿＿年＿＿月＿＿＿日至＿＿＿年＿＿＿月＿＿＿日，最近一次租金：＿＿＿＿＿＿元)

☐ 3. 部分自有，部分租賃(請說明：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿)

☐ 4. 公有

☐ 5. 其他(請說明：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿)

十、機構所在土地分區：

□ 1.住宅區(□住一 □住二) □ 2.商業區(□商一 □商二) □ 3.工業區 □ 4.文教區

□ 5.保護區(風景區、農業用地等，請說明：_____) □ 6.其他(請說明：_____)

十一、總樓地板面積_____平方公尺(以主管機關核定資料登錄)；室外庭園面積_____平方公尺

十二、人員配置 (以115年4月30日止為準)：

人員職稱	合計	專職	兼職	人員職稱	合計	專職	兼職
護理師(士)				營養師			
社會工作人員				醫師			
照顧服務員				行政人員			
物理治療師				清潔人員			
職能治療師				其他人員 (含替代役)			

十三、員工離職率(本項目不含兼職人員)：

離職率：114 年度離職之員工人數 / (113年12月31日服務人員總數+114年度新進服務人員總數)

113年12月31日，當日員工總數：_____人

114年度，一整年新進員工總數：_____人

114年度，一整年離職員工總數：_____人

員工離職率：_____%

備註：離職人數不含死亡、退休及 3 個月內離職之新進員工。

臺北市政府社會局小規模多機能機構評鑑指標

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
壹、個案權益保障							
1	服務資訊公開	1. 製作機構簡介或文宣，且內容完整。 2. 隨時更新簡介或文宣與活動訊息。 3. 設有機構公開的網路平台介紹服務內容。 4. 設有其他宣傳方式。	E. 完全不符合 D. 符合其中1項 C. 符合其中2項 B. 符合其中3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
2	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	1. 訂有服務對象、家屬意見反應/申訴辦法與處理流程。 2. 對服務對象及家屬意見有處理並有紀錄。 3. 有定期分析檢討及追蹤。 4. 有改善方案。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
3	服務契約簽訂情形	1. 應與服務使用者、家屬或支付費用者或其代理人簽訂經主管機關核備之契約書。 2. 契約書訂有審閱期。 3. 契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目，並確實告知。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2項，且符合第3項3款以上 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 檢視契約書內容(契約版本應使用社會局核定之契約書) 備註:審閱期為3日。(依衛生福利部113年3月15日公告社區式服務類長期照顧服務機構定型化契約範本規範。)	
4	個人資料管理與保密性	1. 訂有管理規定(參照個人資料保護法之規定，包含肖像權同意書、借閱規定)。 2. 依規定並落實執行。 3. 服務對象資料有妥善保管設備。 4. 服務對象資料電腦化者設有權限。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
貳、專業照護品質							
(一)評估與處遇							
5	服務對象評估	1. 對新服務對象之需求評估包括服務對象及家庭照顧者身心狀況，社會資源之取得及提供等。 2. 依評估結果確立問題。 3. 至少每6個月評估一次或依服務對象需要評估。 4. 具體執行並有完整評估紀錄。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
6	照顧計畫	1. 照顧計畫需於評估後7個工作天內完成。 2. 照顧計畫應與評估結果一致。 3. 照顧計畫應包含協同主要照顧者共同執行。 4. 照顧活動依照顧計畫確實執行。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 獨居或沒有案家則給分 教導案家照顧技巧	
7	追蹤評值	1. 評值目標達成度進行再評估。 2. 對未達成目標有進行原因分析。 3. 依據原因分析修正計畫或治療活動策略。 4. 有完整評值紀錄。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
8	服務對象研討辦理情形	1. 定期參加服務對象個案討論會，並留有紀錄。 2. 定期(每季)辦理跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。 3. 個案討論會紀錄應包含前一次會議決議進行後續追蹤及檢討。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
9	督導機制辦理情形	1. 每位專業人員、督導員及服務員每半年至少接受一次個督，並留有紀錄。 2. 每位專業人員、督導員及服務員每季至少接受一次團督，並留有紀錄。 3. 督導結果應有追蹤紀錄及改善情形。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
10	訂定開案/收案、轉介、暫停服務與結案相關辦法	1. 訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及處理流程。 2. 向服務對象/家屬說明開案/收案、轉介、暫停服務或結案之過程。 3. 訂有後續追蹤機制並確實執行。 4. 轉介或結案紀錄完整，並至少保存七年。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
(二)健康生活照顧							
11	照顧服務員之服務執行(居服)	1. 機構訂有服務員查核與評估機制。 2. 服務員能依服務計畫執行。 3. 服務員能按時到班，不任意調整服務時數。 4. 服務員能即時通報服務對象需求改變。	E. 完全不符合 D. 符合其中1項 C. 符合其中2項 B. 符合其中3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
12	維持自我照顧能力	1. 依服務對象需求安排日常活動。 2. 了解服務對象日常活動執行情形，並留有紀錄。 3. 定期評估改變情形。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
13	協助服藥	1. 訂有協助服務對象服藥規定。 2. 有協助服藥的紀錄。 3. 工作人員知道服藥的相關注意事項。 備註：須留有藥袋或其他可佐證依循處方箋進行給藥之相關資料。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □		
14	服務對象團體活動辦理情形	1. 訂有辦理各類文康活動或團體活動的年度計畫，內容多元，涵蓋動態及靜態活動，並符合服務對象需求。 2. 有專人負責或規劃服務對象的個別、團體、社區活動，並有鼓勵服務對象參與之策略。 3. 每月至少辦理1次團體活動或社區活動並有紀錄。 4. 依照節慶有相關計畫或活動方案，並確實執行，並有紀錄(含照片)。	E. 完全不符合 D. 符合其中1項 C. 符合其中2項 B. 符合其中3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
15	安全看視	1. 有安全作業規範，例如：預防跌倒、嗆噎等。 2. 工作人員了解作業規範並能確實執行。 3. 有告知家屬安全須知，且留有紀錄。 4. 能檢討改善與安全相關之議題。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
16	維護個人清潔衛生	1. 身體清潔無異味 2. 進食後維持口腔清潔。	E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
17	提供營養餐點服務	1. 依個別需要提供適當餐點。 2. 餐點具變化性。	E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
18	提供適當之休閒及運動設施	1. 提供適當休閒及運動設施。 2. 設施設備功能正常。 3. 有鼓勵長者使用設施的策略。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
19	辦理社會參與	1. 每半年至少辦理一次戶外團體活動且有紀錄。 2. 辦理及協助服務對象參與社區或社交活動（計畫、策略、內容紀錄等） 3. 評估其參與及適應狀況。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
20	提供家屬支持性服務	1. 發展並執行與家屬主動聯繫之具體做法(如聯絡本、座談會等)。 2. 每年辦理2次活動。 3. 提供其他服務措施。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
21	服務對象健康檢查及健康管理情形	1. 服務對象應提供初入機構前6個月內之體檢文件，體檢項目包括胸部X光，並有紀錄。 2. 針對個別檢查結果進行追蹤處理。	E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱健康檢查報告書，確認體檢項目內容。健康檢查報告書應有醫師判讀後核章。	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
						2.若有異常情形，檢閱相關處理佐證記錄。	
22	防疫機制建置情形	1.服務對象體溫每日至少測量1次，工作人員體溫每週至少測量1次，且有完整紀錄。 2.配置洗手設施及實施手部衛生作業。有定時稽核與檢討改善紀錄，同時具有訪客及陪同人員管理機制。 3.制定感染手冊確實執行並定期更新。 4.工作人員熟悉呼吸道傳染病、腸道傳染病等感染事件作業流程及通報辦法。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
(三)品質監測							
23	執行服務品管指標	1.自訂至少兩項需要改善之服務品管指標。 2.訂有各指標之處理辦法與流程，且能確實執行。 3.指標異常案件應進行逐案及定期分析。 4.檢討問題並擬有改善方案。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 備註：請依**機構需求**和**自身特性**自訂至少兩項服務品管指標。	
參、經營管理效能							
(一)行政制度							
24	業務計畫及營運(或政策)方針之擬定與執行情形	1.社區特色及長者需求訂定服務提供單位發展願景與方向。 2.依服務提供單位願景訂定年度業務計畫，以及短、中長程計畫。 3.定期檢視與修正業務計畫，以及短、中長程計畫，並有紀錄及具體績效。 4.每年撰寫成果報告。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
25	工作手冊及行政規範	1. 應有工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員運用。 2. 手冊內容運用應明列服務單位組織架構、各單位及人員職掌、聘用、福利、差勤、申訴、職災及考績獎勵、服務對象和員工申訴相關流程、重要工作流程、緊急事件求助與通報聯繫窗口、電話、個資保護等資料。 3. 行政管理規定執行與現況相符合。 4. 至少每年1次審閱或修訂工作手冊及相關表單。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 備註:工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員包含業務負責人、照顧服務員、護理人員或社工人員及其他相關行政人員運用。	
26	行政會議辦理情形	1. 每月至少召開一次服務單位內部會議。 2. 決議事項追蹤辦理情形。	E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 備註:單位內部會議參與成員應含機構內業務負責人、照顧服務員、護理人員或社工人員及其他相關行政人員，並由業務負責人主持。	
27	器材維護與管理	1. 設有專人管理與維護器材。 2. 系統化管理各項設備定期維護及管理(出示電梯、機電器材保養及維修紀錄)。	E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
28	前次評鑑建議改善情形	針對前次評鑑委員建議改進事項，能擬訂具體改進事項且確實執行，並有成效追蹤以說明改善情形。	E. 改善情形未達25% D. 改善情形達25%，未達50% C. 改善情形達50%，未達75% B. 改善情形達75%，未達100% A. 改善情形達100%	E □ D □ C □ B □ A □ 不適用□	E □ D □ C □ B □ A □ 不適用□	文件檢閱 現場訪談 若為第一次評鑑則不適用。 1. 前次評鑑或考評係指：長期照顧服務法之法定評鑑、社會局委託經營之績約評鑑、方案委託之績效考核 2. 資料審閱期間，單位所備文件應能具體看出是針對哪一次委員建議所進行的改善，	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
						並說明改善策略和改善情形。	
29	訂有寢室管理規範(夜宿)	1. 寢具清潔並有更換機制 2. 能依照性別提供個別隱私性	E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
(二)服務人員管理							
30	人力設置情形	1. 符合設置標準。 2. 各類服務人員完成執業登錄或向主管機關報備。 3. 服務人數符合規定，且於機構投保勞保及提撥勞退。	E. 完全不符合 A. 完全符合	E □ A □	E □ A □	文件檢閱 現場訪談	
31	服務人員教育訓練情形	1. 訂有教育訓練計畫(包含職前訓練、在職訓練年度計畫)。 2. 新進人員在1個月內完成至少16小時之職前訓練(內容包括勞工安全教育、感染管制、性別平等、實務操作等)。 3. 服務人員在職訓練每年至少20小時，須符合長期照顧服務人員繼續教育積分認證之居家服務相關課程（須包含原住民族、多元族群文化敏感度及能力之課程各1小時），網路繼續教育課程採計方式為網路訓練總時數乘以二分之一，至多採計5小時。 備註1：依衛生福利部111年11月4日衛部顧字第1111962406號函略以，長照人員於111年9月1日前取得多元族群文化課程積分點數，於申請認證證明文件更新時，得全數併為原住民族與多元族群文化敏感度及能力之課程採計。 備註2： 一、配合長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第9條第3項修正規定。 二、依前開辦法第9條第3項所訂「繼續教育課程，應包括相關機關所定原住民族、多元	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		族群文化敏感度及能力之課程各達6點，並以每年各1點為原則。 備註3：請製作含所有服務人員之彙整表。 備註4：網路繼續教育課程，指事前預先錄製完成課程內容，可隨時上網學習之課程。					
32	專任服務人員年度留任率	前四年度平均留任率。 備註：留任率=1-離職率；離職率=當年度離職之員工人數 /（前一年12月31日服務人員總數+當年度新進服務人員總數）	E. 未滿 60% C. 60%以上未滿70% B. 70%以上未滿80% A. 80%以上	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
33	業務負責人執業能力	1. 業務負責人每年接受行政或品質管理教育訓練至少4小時。 2. 業務負責人能提出機構經營管理問題及解決策略。 3. 業務負責人可提供增加機構經營管理方案之相關證明文件。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 訪談業務負責人 有關本項基準說明2，請提出人力、財務、品質、風險、物流等經營管理相關問題，並擬有相對應之解決策略。	
34	服務人員定期接受健康檢查情形	1. 新進服務人員到職前健康檢查項目包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄，及 B 型肝炎抗原抗體報告。 2. 在職服務人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。 3. 了解健康檢查報告並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導措施。 備註：健康檢查報告須經醫師判讀及核章。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 有關本項指標基準說明1.，請提供下列檢查項目數據：(1)血液常規檢查（白血球計算、紅血球計算、血小板計算、血色素或血球容積比等）；(2)生化檢查（白蛋白＼球蛋白、SGOT、SGPT、膽固醇、三酸甘油脂、尿酸、尿素氮、肌酸酐、血醣等）；(3)尿液常規檢查（外觀、酸鹼度、蛋白質、糖、潛血、紅、白血球、亞硝酸鹽(或上	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
						皮細胞、圓柱體）等）。 備註：體檢文件效期為6個月、不須糞便檢查。（依衛生福利部113年3月15日公告社區式服務類長期照顧服務機構定型化契約範本規範）	
35	服務人員接受疫苗注射情形	1. 服務人員有接種流感疫苗，並能統計疫苗施打率且留有紀錄。 2. 依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊。並配合政策施打疫苗，未施打疫苗者之原因留有紀錄。 3. 具有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。	E完全不符合 D符合第1項 C符合第1、2項 B完全符合，且疫苗施打率未達80% A完全符合，且疫苗施打率達80% 備註： 1. 疫苗平均施打率= 實際接種人數／(機構總服務人員總數-不適合接種人數)*100% 2. 不適合接種指經醫師評估不適合。	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
(三)財務管理							

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
36	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用)	1.獨立的會計制度。 2.有報稅資料。 3.獨立帳冊，且帳目清楚。 4.收費須開立正式收據。 5.收受捐款須設立專戶，開立正式收據，公開徵信，並於每年1月、7月報主管機關。	E.完全不符合 D.符合第1、2項 C.符合第1、2、3項 B.符合第1、2、3、4項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談 正式收據含發票 未收受捐贈之機構，第5項不適用。	
(四)緊急事件管理							
37	意外或緊急事件處理情形	1.訂有緊急及意外事件處理辦法。 2.有明確處理流程及緊急聯絡管道，服務人員熟悉。 3.發生時依辦法確實執行，並有處理過程及後續追蹤之紀錄。 4.對發生之事件有檢討及分析報告。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1、2項。 B.符合第1、2、3項。 A.完全符合。	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 現場訪談	
38	具有急救物品	1.機構備有急救物品，如三角巾、固定板、繃帶。備有急救箱及基本急救設備：體溫計、寬膠帶或紙膠、止血帶、剪刀、優碘、酒精(或棉片)、口罩、棉棒、紗布、繃帶、壓舌板、彈性紗繃或彈性繃帶、清潔手套、沖洗用生理食鹽(20cc*5pc)、潤滑劑(jelly)。 2.　每位服務人員會操作。	E.完全不符合 B.符合其中1項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
39	機構性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	1.訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。 2.訂有性騷擾/性侵害預防措施並確實執行。若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形。 3.工作人員清楚處理流程。	E.完全不符合 D.符合第1，且第2項部分符合 C.符合第1、2項 B.符合第1、2項，且第3項部份符合 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱、現場訪談 1.檢視機構性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2.檢視機構性騷擾/性侵害預防措施。 3.現場分別與業務負責人及工作人員（居服員）會談。 4.對象包括: 對象包括工作人員間、工作人員與個案間或工作人員與家屬間等。 備註：無論容留人數，皆應訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，並公開揭示。	
肆、安全環境設備							
(一)硬體環境設施							
40	符合高齡友善環境	1.空間配置合理適當。 2.標示明確，字體合宜。 3.環境設置適合/符合長者使用(包括櫃檯、桌椅及傢俱高度適合長者使用)。 4.燈光、顏色符合長者需求。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 實地查看 現場訪談	
41	設置盥洗衛生設備	1. 每一空間應設衛浴設施並符合社區式長照機構設立標準表規定。 2.衛浴設備隨時保持地面乾燥。 3.有保暖設施。	E.完全不符合 C.符合第1項 B.符合第1、2項 A.完全符合	E □ C □ B □ A □	E □ C □ B □ A □	文件檢閱 實地查看 現場訪談 備註:依社區式長照機構設立標準基準說明1應符合以下項目：「至少設一扇門，其淨寬度應在八十公分以上」、	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
						「屬於多人使用之衛浴設施，應有適當之隔間或門簾」、「地板有防滑措施，並配置扶手及緊急呼叫系統」、「有適合乘坐輪椅者使用之衛浴設備」、「有適當照明」。	
42	提供合宜之休息場所	1. 依服務對象需求安排適當休息時間及場所。 2. 場所能注意個別隱私。	E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合	E □ B □ A □	E □ B □ A □	文件檢閱 實地查看 現場訪談	
43	飲用水檢查	1. 使用之自來水經飲用水設備處理者，每3個月檢測水質之大腸桿菌群，並有檢驗報告。設有水塔者，應每半年清洗1次並有紀錄 2. 非用自來水者，須經飲用水設備處理，每3個月檢測水質之大腸桿菌群，其水源每隔3個月檢測硝酸鹽氮及砷，設有水塔者，應每半年清洗1次並有紀錄。 3. 使用包裝水者(如蒸餾水、礦泉水，海洋水或其他特殊水者)，需附水質檢驗合格證明。	E. 完全不符合 A. 完全符合	E □ A □	E □ A □	文件檢閱 實地查看	
44	廚房衛生	**A. 由外部供應餐點** 1. 需有妥適的垃圾廚餘處理。 2. 食物檢體留存(整份或每樣食物125公克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏(7℃以下食材設備)存放48小時。 3. 洗碗及洗菜應分槽處理。 **B. 自行提供餐點服務** 1. 訂有廚房作業標準(至少應包含設施設備之清潔、檢查、垃圾及廚餘之處理方式)及食材儲存之作業標準，且落實每日環境管理並有紀錄。 2. 具乾貨冷藏(7℃以下)食材之設備，且生、熟食材分開處理，並有進貨及定期檢查之紀錄。	**由外部供應餐點** E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合 **自行提供餐點服務** E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項	 E □ C □ B □ A □ E □ D □ C □ B □ A □	 E □ C □ B □ A □ E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 實地查看 現場訪談	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		3.食物檢體留存(整份或每樣食物125公克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏存放48小時 。 4.洗碗及洗菜應分槽處理。	A.完全符合				
45	機構環境清潔及病媒防治措施	1.機構內外環境清潔，且無異味。 2.每3個月機構內外環境消毒1次並有紀錄。 3.有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。 4.委由專業廠商進行蚊蟲害防治，應有佐證文件。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E □ D □ C □ B □ A □	E □ D □ C □ B □ A □	文件檢閱 實地查看 現場訪談	
加分題							
1	服務原住民族之文化敏感度措施	1.機構提供服務對象習慣的語言:依服務對象之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族或其他多元族群語言之翻譯或文字說明等個別化服務。 2.浴廁緊急呼叫設備:相關緊急呼叫設備須有該地區原住民族族群語言翻譯或清楚圖示。	由評鑑委員共識決，最多加總分2分。	加____分	加 分	文件檢閱 實地查看 現場訪談 1.檢閱相關文件內容。 2.與負責人員現場會談。 3.與家屬或服務對象訪談。 4.配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。 5.社區式長照機構設有相關語言或圖示之緊急呼叫設備。 備註：服務原住民族或其他多元族群皆可。	
2	機構權益保障	1.訂有監視錄影設備設置及資訊管理利用規定。 2.監視錄影設備應設有專責人員負責操作、管理及維護設備。 3.監視器設備應定期檢查及保養維護，且留有一年相關紀錄。 4.監視器影像應至少保存三十日；資料之查閱	E.符合第1項：0.25分 C.符合第1、2項：0.5分 B.符合第1、2、3項：0.75分 A.完全符合：1分	E □ C □ B □ A □ □不適用	E □ C □ B □ A □ □不適用	文件檢閱 現場訪談 1.監視器辦法請參考「臺北市老人福利機構、老人住宅（公寓）及身心障礙福利機構設置監視錄影設	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/操作說明	委員意見
				自評	委員複評		
		應作成紀錄。	□不適用			備及資訊管理利用注意事項」附件。 2. 監視器專責人員異動應報社會局備查。 3. 監視器設備檢查紀錄應妥善保存至少一年；有異常、故障或影響運作效能之虞時，應儘速修復。 4. 監視器保存、建檔及加密攝錄之影音資料，應訂有查閱紀錄，不得任意刪除資料。	

小規模多機能機構評鑑指標得分計算參考

評鑑項目	項數	滿分	得分
壹、個案權益保障	4	10	(機構原始分/112.5)*100+加分題=得分 1題2.5分
貳、專業照護品質	19	47.5	
參、經營管理效能	16	40	
肆、安全環境設備	6	15	
伍、加分題	2	3	
總計	45	112.5	

計分方式說明：

1.若該項計分有5項：A.B.C.D.E，則A=2.5分、B=1.875分、C=1.25分、D=0.625分、E=0

2.若該項計分有4項：A.B.C.E，則A=2.5分、B=1.666分、C=0.833分、E=0

3.若該項計分有3項：A.B.E，則A=2.5分、B=1.25分、E=0

115年度臺北市政府社會局家庭托顧評鑑自評表

附件2-6

填報時間：____年____月____日

一、機構名稱：_____（全稱）

二、地址電話：____縣(市)____鄉(鎮市區)_____路(街)____巷____弄____號____樓；聯絡電話：

三、負 責 人：

四、機構設立許可日期及文號：_____年_____月_____日_____字第_____號

五、機構開始營運日期：_____年_____月_____日

六、目前實際服務人數：(以115年4月30日為準)_____人；男:_____人、女:_____人。

七、建築物所有權：

☐ 1. 自有(取得日期：_____年____月____日)

☐ 2. 租賃(租期：_____年，敘明起迄日期自_____年_____月_____日，至_____年_____月_____日，每月租金：_____元)

☐ 3. 部分自有，部分租賃(請說明：_____)

☐ 4. 公有

☐ 5. 其他(請說明：_____)

八、機構所在土地分區：

☐1.住宅區 ☐2.商業區 ☐3.工業區 ☐4.文教區 ☐5.保護區(風景區、農業用地等，請說明：_____)

☐ 6.其他(請說明：_____)

九、機構圖記及負責人章：

臺北市政府社會局社區式長照機構(家庭托顧)評鑑指標

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	評分		委員意見
					自評	複評	
壹、經營管理效能25%							
一、人力資源管理與運用							
111	工作手冊	1.製作工作手冊，含替代照顧者權益相關制度。 2.有替代照顧者制度並確實落實。	E.完全不符合 B.符合其中1項 A.完全符合	文件檢閱 現場訪談	E.□ B.□ A.□	E.□ B.□ A.□	
112	每年健康檢查及施打疫苗	1.服務對象之健康檢查項目包含：胸部X光、血液常規、生化及尿液檢查，且有紀錄。 2.照顧者和替代照顧者之健康檢查項目包含：胸部 X 光、血液常規、生化、尿液檢查及A、B型肝炎抗原體報告，且有紀錄。 3.施打流感疫苗。	E 完全不符合 D 符合其中1項 C 符合其中2項 B 完全符合，且疫苗施打率未達80% A 完全符合，且疫苗施打率達80% 備註： 1.疫苗平均施打率= 實際接種人數／(機構服務人員總數+服務對象總數-不適合接種人數)*100% 2.不適合接種指經醫師評估不適合。	文件檢閱 現場訪談 備註：體檢文件效期為6個月、不須糞便檢查。(依衛生福利部113年3月15日公告社區式服務類長期照顧服務機構定型化契約範本規範)	E.□ D.□ C.□ B.□ A.□	E.□ D.□ C.□ B.□ A.□	
二、財務管理							
121	服務機構財務管理	1.確實依標準收費 2.帳目詳實且清楚 3.未經核准不得另立名目收費	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	文件檢閱 現場訪談	E.□ C.□ B.□ A.□	E.□ C.□ B.□ A.□	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	評分		委員意見
					自評	複評	
三、行政管理							
131	申訴或意見反應管道及流程	確實設立申訴管道與處理流程並公告周知	E.完全不符合 A.完全符合	文件檢閱 現場訪談	E.□ A.□	E.□ A.□	
132	業務配合度	依社會局各類交辦事項配合度給予評分	E.完全不符合 B.部分符合 A.完全符合		E.□ B.□ A.□	E.□ B.□ A.□	
貳、個案權益保障15%							
意外事件處理							
211	意外及緊急事件處理及追蹤	1.緊急處理流程定期更新 2.張貼緊急狀況聯絡電話表於明顯之處	E.完全不符合 B.符合其中1項 A.完全符合	文件檢閱 現場訪談	E.□ B.□ A.□	E.□ B.□ A.□	
212	緊急疏散逃生訓練演習	1.訂有緊急疏散流程與分工，現場訪談工作人員，均了解相關機制 2.每年至少演練1次	E.完全不符合 B.符合其中1項 A.完全符合	文件檢閱 現場訪談	E.□ B.□ A.□	E.□ B.□ A.□	
213	性侵害及性騷擾事件防治	1.清楚了解性騷擾/性侵害事件 2.工作人員清楚處理流程及通報	E.完全不符合 B.符合其中1項 A.完全符合	文件檢閱 現場訪談	E.□ B.□ A.□	E.□ B.□ A.□	
參、安全環境設備20%							
一、器材維護							
311	置有簡易的急救箱	備有急救箱且各項物品無過期：體溫計、寬膠帶、止血帶、剪刀、優碘液(或棉片)、酒精液(或棉片)、紙口罩、乾棉球(或棉棒)、紗布、繃帶。	E.完全不符合 A.完全符合	文件檢閱 實地查看 現場訪談	E.□ A.□	E.□ A.□	
二、環境安全管理與維護							
321	辦理安全保險事項情形	投保公共意外責任險	E.完全不符合 A.完全符合	文件檢閱 現場訪談	E.□ A.□	E.□ A.□	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	評分		委員意見
					自評	複評	
322	設置手提滅火器及住宅火災警報器符合規定	手提滅火器及住宅火災警報器設置符合規定及定期檢查並更新	E.完全不符合 A.完全符合	文件檢閱 實地查看 現場訪談	E.□ A.□	E.□ A.□	
323	環境維護	1.環境清潔衛生 2.定期打掃 3.環境美化 4.環境安全性 5.水塔定期清洗並留有紀錄	E.完全不符合 D.符合其中2項 C.符合其中3項 B.符合其中4項 A.完全符合	水塔每年至少清洗1次；若未使用水塔者則需附上相關水質檢驗報告。	E.□ D.□ C.□ B.□ A.□	E.□ D.□ C.□ B.□ A.□	
肆、專業照護品質40%							
一、個案服務							
411	個案照顧紀錄	1.留有個案照顧紀錄並以紙本呈現 2.個案照顧紀錄內容應能反應個案目前的照顧狀況。	E.完全不符合 B.部分符合 A.完全符合	文件檢閱 現場訪談	E.□ B.□ A.□	E.□ B.□ A.□	
412	個案基本生理量測	定期紀錄個案基本生理量測並留有紀錄	E.完全不符合 B.部分符合 A.完全符合	文件檢閱 現場訪談	E.□ B.□ A.□	E.□ B.□ A.□	
413	提供個人衛生清潔維護	保持個案身體清潔無異味	E.完全不符合 A.完全符合	文件檢閱 實地查看 現場訪談	E.□ A.□	E.□ A.□	
414	設有休憩空間	1.午休場地採多功能規劃 2.能兼具長者自主性與個別隱私性	E.完全不符合 B.符合其中1項 A.完全符合	文件檢閱 實地查看 現場訪談	E.□ B.□ A.□	E.□ B.□ A.□	
415	提供營養餐點服務	1.餐點具變化性並符合長者個別需求 2.至少存留48小時膳食檢體，且每餐檢體總重達125公克 3.冰箱溫度冷藏必須低於7℃	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	文件檢閱 實地查看 現場訪談	E.□ C.□ B.□ A.□	E.□ C.□ B.□ A.□	
416	活動安排符合個案所需	每日有靜態及動態活動安排，並留有活動紀錄	E.完全不符合 B.部分符合 A.完全符合	文件檢閱 現場訪談	E.□ B.□ A.□	E.□ B.□ A.□	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	評分		委員意見
					自評	複評	
417	協助服藥	1.訂有協助服務對象服藥規定。 2.有協助服藥的紀錄。 3.工作人員知道服藥的相關注意事項。 備註：須留有藥袋或其他可佐證依循處方箋進行給藥之相關資料。	E.完全不符合 C.符合第1項 B.符合第1、2項 A.完全符合	文件檢閱 現場訪談	E□ C□ B□ A□	E□ C□ B□ A□	
二、專業成長							
421	專業訓練規劃與執行情形	服務人員在職訓練每年至少20小時，須符合長期照顧服務人員繼續教育積分認證之居家服務相關課程（須包含原住民族、多元族群文化敏感度及能力之課程各1小時），網路繼續教育課程採計方式為網路訓練總時數乘以二分之一，至多採計5小時。 備註1：依衛生福利部111年11月4日衛部顧字第1111962406號函略以，長照人員於111年9月1日前取得多元族群文化課程積分點數，於申請認證證明文件更新時，得全數併為原住民族與多元族群文化敏感度及能力之課程採計。 備註2： 一、配合長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第9條第3項修正規定。 二、依前開辦法第9條第3項所訂「繼續教育課程，應包括相關機關所定原住民族、多元族群文化敏感度及能力之課程各達6點，並以每年各1點為原	E.完全不符合 B.部分符合 A.完全符合	文件檢閱 現場訪談	E.□ B.□ A.□	E.□ B.□ A.□	

項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	評分		委員意見
					自評	複評	
		則。 備註3：請製作含所有服務人員之彙整表。 備註4：網路繼續教育課程，指事前預先錄製完成課程內容，可隨時上網學習之課程。					
加分題							
1	服務原住民族之文化敏感度措施	1.機構提供服務對象習慣的語言:依服務對象之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族或其他多元族群語言之翻譯或文字說明等個別化服務。 2.浴廁緊急呼叫設備:相關緊急呼叫設備須有該地區原住民族族群語言翻譯或清楚圖示。	由評鑑委員共識決，最多加總分2分。	文件檢閱 實地查看 現場訪談 1.檢閱相關文件內容。 2.與負責人員現場會談。 3.與家屬或服務對象訪談。 4.配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。 5.社區式長照機構設有相關語言或圖示之緊急呼叫設備。 備註：服務原住民族或其他多元族群皆可。	加分	加分	

家庭托顧評鑑指標得分計算參考

評鑑項目	項數	滿分	得分
壹、經營管理效能	5	25	(機構原始分/100)*100+加分題=得分 1題5分
貳、個案權益保障	3	15	
參、安全環境設備	4	20	
肆、專業照護品質	8	40	
伍、加分題	1	2	
總計	20	100	

備註：

計分方式說明：

1.若該項計分有5項：A.B.C.D.E，則 A=5分、B=3.75分、C=2.5分、D=1.25分、E=0

2.若該項計分有4項：A.B.C.E，則 A=5分、B=3.334分、C=1.167分、E=0

3.若該項計分有3項：A.B.E，則 A=5分、B=2.5分、E=0

115年度臺北市政府社會局團體家屋評鑑自評表

附件2-7

一、機構名稱：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（全稱）

二、地址電話：　縣(市)　鄉(鎮市區)　路(街)　巷　弄　號　樓；聯絡電話：

三、負 責 人：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

四、業務負責人：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

五、機構設立許可日期及文號：＿＿＿年＿＿＿月＿＿＿日＿＿＿＿字第＿＿＿＿＿＿＿＿號

六、機構開始營運日期：＿＿＿年＿＿＿月＿＿＿日

七、許可設立規模：計＿＿＿單元，共計＿＿＿人(含＿＿間單人房，＿＿間雙人房)；

目前收容人數：計＿＿＿單元，分別＿＿＿人及＿＿＿人

八、建築物所有權：

☐ 1.自有(取得日期：＿＿年＿＿月＿＿日)

☐ 2.租賃(租期：＿＿年，敘明最近一次日期自＿＿年＿＿月＿＿日至＿＿年＿＿月＿＿日，

最近一次租金：＿＿＿＿＿＿＿＿元)

☐ 3.部分自有，部分租賃(請說明：＿＿＿＿＿＿＿＿)

☐ 4.公有

☐ 5.其他(請說明：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿)

九、機構所在土地分區：

☐ 1.住宅區(☐住一 ☐住二) ☐ 2.商業區(☐商一 ☐商二) ☐ 3.工業區 ☐ 4.文教區

☐ 5.保護區(風景區、農業用地等，請說明：＿＿＿＿＿＿_) ☐ 6.其他(請說明：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿)

十、總樓地板面積＿＿＿＿＿＿＿平方公尺(以主管機關核定資料登錄)；

平均每床＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿平方公尺(不含工作人員宿舍及停車場)；室外庭園面積＿＿＿＿＿平方公尺

十一、寢室總樓地板面積_____平方公尺，平均每床_____平方公尺

十二、住房型式及間數：

型式	單人房	雙人房	三人房	四人房	五人房	六人房	合　計
間數							

十三、收取個案保證金：

□無 □有；專戶儲存情形：_____

□無 □有；_____銀行_____專戶，收取____萬元____人，____萬元____人，____萬元____人，合計____萬元

十四、人員配置（以114年12月止為準）：

人員職稱	合計	專職	兼職	應備人數	實際人數
合 計					
護理人員					
社會工作人員					
本國照顧服務員					
物理治療人員					
職能治療人員					
營養師					
醫師					
行政人員					
清潔人員					
其他人員 (含替代役)					

十五、員工離職率(本項目不含兼職人員)：

離職率：114年度離職之員工人數/(113年12月31日服務人員總數+114年度新進服務人員總數)

113年12月31日，當日員工總數：＿＿＿＿人

114年度，一整年新進員工總數：＿＿＿＿人

114年度，一整年離職員工總數：＿＿＿＿人

員工離職率：＿＿＿＿%

備註：離職人數不含死亡、退休及 3 個月內離職之新進員工。

臺北市政府社會局團體家屋評鑑指標

A、經營管理效能(14計項)(占評分總分28%)

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
A1	工作手冊及行政管理規定	1.應定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。 2.手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、聘用、福利、差勤、申訴、職災及考績獎勵、員工申訴相關流程、重要工作流程、緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話、個資保護等資料，以及訂定住民防火衛教、針對吸菸及情緒不穩住民之防範措施、危險物品保管安全之定期查檢，並留有紀錄。 3.行政管理規定執行與現況符合。 4.至少每年1次審閱或修訂工作手冊及相關表單。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作手冊內容含業務負責人、照顧服務員、護理人員、社工人員及其他相關行政人員。 2.請工作人員說明如何執行各項工作及本身之職責。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	危險物品泛指可能危及住民本身或他人之物品，包括剪刀、酒精、丙酮、洗廁劑、小刀及打火機…等。
A2	入出機構之管理	1.服務對象符合主管機關許可立案時收案類型。 2.收容人數符合主管機關許可立案人數。 3.訂有服務對象入出機構辦法，內容至少包含服務對象、流程與評估機制、服務計畫及收費標準等，並有定期修訂。 4.最近4年無違規收容紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱入住流程。 2.檢視現場服務對象人數與收容個案類型是否符合主管機關許可立案之機構類型及人數。 3.與服務對象會談了解其執行情形。 4.向主管機關查詢機構近4年內是否有無違規收容紀錄。	E.完全不符合 D.符合第1,2項 C.符合第1,2,3項 B.符合第1,2,3,4項 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	1.服務對象: 具行動能力且經醫師診斷為失智症。 2.違規收容紀錄: 收容類型不符合機構立案之收容類型。
A3	定期召開服務品質會議及其辦理情形	1.定期(至少每3個月)召開機構內部服務品質相關會議，應包含服務品質及工作改善等內容，並針對提升服務品質內容做議題討論。	文件檢閱 現場訪談 1.與工作人員會談。	E.完全不符合 D.第1項部分符合 C.符合第1項	E□ D□ C□ B□	E□ D□ C□ B□	

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
		2.會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。 3.財團法人機構除上述2款外，應有董、監事會議，並符合下列相關規定： (1)董、監事會議，應依組織章程規定期間定期召開會議。 (2)有關會議前及會議後相關資料之核備依主管機關規定辦理。 (3)議題具體表達機構重要經營方針。	2.檢視會議紀錄是否確實依決議事項執行及追蹤管考制度之落實。 3.檢視每次會議是否有針對提升服務品質做議題討論。 4.檢視財團法人機構董(監)事會議相關資料。	B.符合第1項，且第2項部分符合(財團法人機構尚須符合第3項)。 A.完全符合(財團法人機構尚須符合第3項)。	A□	A□	
A4	業務計畫及營運(或政策)方針之擬訂與執行情形	1.應訂定年度業務計畫。 2.各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄及具體績效。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視業務計畫內容及執行情形。 2.現場與主任(院長)會談。 3.年度業務計畫應於前1年度訂定。	E.完全不符合 C.符合第1項 B.符合第1項且第2項部分符合 A.完全符合	E□ C□ B□ A□	E□ C□ B□ A□	
A5	過去4年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形	過去4年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形(包含消防、建管、勞工等主管機關)。	1.與本局確認機構過去4年接受查核改善情形。 2.過去4年接受目的事業本局查核無缺失者，本項以A計分。	E.完全未改善 D.改善情形達25%，未達50%。 C.改善情形達50%以上，未達75%。 B.改善情形達75%以上，未達100%。 A.改善情形達100%。	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	
A6	機構性侵害及性騷擾事件防治機制建	1.訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視機構性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含	E.完全不符合 D.符合第1項，且第2項部分符合 C.符合第1,2項	E□ D□ C□ B□	E□ D□ C□ B□	有關基準說明第3項及評核方式/操作說明3部

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
	置情形	2.訂有性騷擾/性侵害預防措施並確實執行。若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形。 3.工作人員清楚處理流程。	通報流程、轉介)。 2.檢視機構性騷擾/性侵害預防措施。 3.現場分別與業務負責人及工作人員會談。 4.對象包括住民之間、工作人員間、工作人員與住民間或家屬與工作人員間等等；另如機構聘有移工，也應有適用該國語言之版本。備註：無論容留人數，皆應訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，並公開揭示。	B.符合第1,2項，且第3項部分符合 A.完全符合	A□	A□	分，工作人員回答相關處理流程須含申訴流程，不僅是報告機構主管。
A7	意外或緊急事件處理情形	1.訂有緊急及意外事件處理辦法。 2.有明確處理流程及緊急聯絡管道，且工作人員應熟悉。 3.發生時依辦法確實執行，並有處理過程及後續追蹤之紀錄。 4.對發生之事件有檢討及分析報告。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱緊急及意外事件處理辦法。 2.檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。 3.檢閱是否具有明確處理流程及緊急聯絡管道。 4.與工作人員會談發生事件時之處理方式。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B 符合第1、2、3項 A 完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
A8	業務負責人設置情形	1.資格符合相關法規規定。 2.專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金。 3.實際參與行政與照護品質管理。 4.對發生之事件檢討有分析報告、檢討。 5.改善措施及追蹤紀錄。	文件檢閱 1.資格符合長期照顧服務機構設立標準。 2.與主任(院長)現場訪談。 3.機構負責人(雇主)兼具主任(院長)身分者，可選擇不在機構提撥勞退金。 4.受僱之主任(院長)已領取勞保老年給付，或年逾60歲以往無參加勞工保險紀錄，但已領取其他社會保險養老給付之退休人員，再受僱工作，得辦理參加職業災害保險。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1,2項 B.符合第1,2項，且第3項部分符合 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	長期照顧服務機構設立標準第3、4條。
A9	專業人員人員設置情形	1.專業人員資格應符合法規規定。 2.人事聘任與異動應於一個月內報局核備。	文件檢閱 現場訪談	E.完全不符合 B.符合第1項 A.完全符合	E□ B□ A□	E□ B□ A□	1. 應設置社會工作人員或護理師（士）1人。 2. 業務負責人具社會工作人員或護理師（士）資格者，得與各該人力人合併計算。
A10	照顧服務員設置情形	1.所聘照顧服務員人數及人員資格符合法規規定。 2.每位照顧服務員確實執行照顧服務工作，並熟悉照顧之實務操作。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作人員名冊及相關證明。	E.完全不符合 B.符合第1項 A.完全符合	E□ B□ A□	E□ B□ A□	每1單元，照顧3人應置1位照顧服務員；未

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
			2.核對排班表及照護紀錄等資料。 3.本籍照服員應有國民身分證者。(外配及陸配有居留證明即可) 4.現場瞭解實務操作。 5.基準說明1.「全數照顧服務員」人數以實際工作人數計算。 6.照顧服務人員係檢視4年內之配置狀況。				滿3人者，已3人計，並得僱用兼職人員為之。但兼職人員不得超過3分之1人，且兼執照顧服務員每週至少應提供16小時以上服務時間。
A11	工作人員權益相關制度訂定及執行情形	1.訂定工作人員權益相關制度，包括：工作人員差假制度、薪資給付制度、退休撫恤制度、申訴制度、考核獎勵制度、勞健保之辦理等。 2.確實依據制度執行各項制度並有佐證資料。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。 2.請工作人員說明機構中現有之申訴、福利、教育訓練、進用原則及薪資等規定。 3.工作人員勞保不得以農保等其他保險替代。	E.完全不符合 D.第1項部分符合 C.符合第1項 B.符合第1項，且第2項部分符合 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	
A12	工作人員定期接受健康檢查情形	1.新進工作人員到職前健康檢查項目包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄，及B型肝炎抗原抗體報告。 2.在職工作人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。 3.瞭解健康檢查報告並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導措施。 備註：健康檢查報告須經醫師判讀及核章。	文件檢閱 1.檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 2.不得以勞工檢查代替，因該檢查不符合感控要求。 3.工作人員包括自行聘用、兼職及外包之人力。 4.依據疾病管制署公告之人口密集機構感染管制措施指引。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	備註：體檢文件效期為3個月、不須糞便檢查。(依衛生福利部113年3月15日公告社區式服務類長期照顧服務機構定型化契約範本規範)

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
			5.新進人員健檢日期應於到職日前完成。 6.移工檢查次數依勞工主管機關規定辦理。				有關本項指標基準說明1，請提供下列檢查項目數據：(1)血液常規檢查（白血球計算、紅血球計算、血小板計算、血色素或血球容積比等）；(2)生化檢查(白蛋白、球蛋白、SGOT、SGPT、膽固醇、三酸甘油脂、尿素氮、肌酸酐、血醣等)；(3)尿液常規檢查（外觀、酸鹼度、蛋白質、糖、潛血、紅、白血球、亞硝酸鹽(或上皮細胞、圓柱體)等)。

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
A13	新進工作人員職前訓練情形	1.新進工作人員至少接受16小時職前訓練，訓練內容應包括整體環境介紹、勞工安全衛生教育(至少3小時)、感染控制(至少4小時)、緊急事件處理及實地操作等。 2.新進工作人員之職前訓練，應於到職後1個月內完成	文件檢閱 1.檢閱辦理新進工作人員職前訓練之項目、內容及紀錄，相關訓練證明請以正本呈現。 2.檢閱機構新進人員之適任性考核資料。 3.勞工衛生安全教育課程項目包括： (1)作業安全衛生有關法規概要。 (2)職業安全衛生概念及安全衛生工作守則。 (3)作業前、中、後之自動檢查。 (4)標準作業程序。 (5)緊急事故應變處理。 (6)消防及急救常識暨演練。 (7)其他與勞工作業有關之安全衛生知識。	E.完全不符合 D.第1項部分符合 C.符合第1項 B.符合第1項，且第2項部分符合 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	
A14	在職教育訓練計畫訂定及辦理情形	1.訂定員工在職教育訓練計畫，訓練內容必須包括：專業服務、服務對象安全、服務對象權益、急救、意外傷害、性別議題、性侵害或性騷擾防治、感染管制及危機管理、緊急事件處理等議題，依服務對象及工作人員需求安排相關課程。 2.每位工作人員均每年至少接受20小時，其中感染管制至少4小時。 3.每年每位護理人員及照顧服務員，具有接受CPR訓練有效期之完訓文件證	文件檢閱 1.檢閱辦理在職教育訓練之項目、內容及紀錄，相關訓練證明請以正本呈現。 2.工作人員係指主任(院長)、社工、護理、照服員及其他專任醫事人員。 3.任職滿1年者至少接受機構外訓練10小時；未	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中1,2項 B.符合其中1,2,3項 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	備註1：依衛生福利部111年11月4日衛部顧字第1111962406號函略以，長照人員於111年9月1日前取得多元族群文化課程積分點數，於申請認

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
		明。 4.定期辦理勞工安全相關在職訓練(例如: 作業安全衛生有關法規概要、職業安全衛生概念及安全衛生工作守則等)。	滿1年者按任職月數比例計算。(機構內辦理者，課程經主管機關審查核定並有外部人員參加，則視同機構外訓練。) 4.CPR訓練(含外籍看護工)時數包含於在職教育訓練時數中。 5.本次評鑑對員工受訓資料之檢視以評鑑當日仍在職之員工為準。 6.醫事人員訓練時數以從醫事系統列印出來之時數為準，其餘均不認列；另護理人員雖已受6年150小時之教育訓練，惟每年仍應有至少20小時之在職訓練。 7.服務人員在職訓練每年至少20小時，須符合長期照顧服務人員繼續教育積分認證之居家服務相關課程（須包含原住民族、多元族群文化敏感度及能力之課程各1小時），網路繼續教育課程採計方式為網路訓練總時數乘以二分之一，至多採計5小時。				證證明文件更新時，得全數併為原住民族與多元族群文化敏感度及能力之課程採計。 備註2： 一、配合長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第9條第3項修正規定。 二、依前開辦法第9條第3項所訂「繼續教育課程，應包括相關機關所定原住民族、多元族群文化敏感度及能力之課程各達6點，並以每年各1點為原則。 備註3：請製作含所有服務人員之彙整表。 備註4：網路繼續教育課程，指事前預先錄製完成課程內容，可隨

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
							時上網學習之課程。

B、專業照護品質(計15項)(占評分總分30%)

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
B1	個案服務計畫與評值及管理情形	1.新進服務對象應於入住72小時內完成個別化服務，包括身體、心理及社會需求評估等。 2.每6個月或依服務對象需要評估服務對象身體、心理、社會、認知及活動功能。 3.執行服務措施與照顧計畫一致，並每半年至少1次依評估結果並討論修正照顧計畫。 4.建立每位個案的資料檔(應包含基本資料、照顧服務計畫及紀錄)，並依規定年限妥善保存。	文件檢閱 現場訪談 1.抽閱檢視至少2位服務對象個案服務計畫等相關文件。 2.請教社會工作人員或護理人員如何針對服務對象需求擬定處遇計畫及連結資源。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1,2項 B.符合第1,2,3項 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	
B2	服務對象適應輔導或支持措施	1.訂有服務對象適應輔導或支持措施(含環境、人員、權利及義務之解說)。 2.對出現適應不良服務對象之輔導及處理，應有完整紀錄，若出現嚴重適應不良之服務對象有社工或護理或其他相關專業人員協處。	文件檢閱 現場訪談	E.完全不符合 B.符合其中1項 A.完全符合	E□ B□ A□	E□ B□ A□	
B3	服務對象團體或社區活動辦理情形	1.負責或規劃個案的個別、團體、社區活動。 2.每月至少辦理1次團體或社區活動並有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視社交、活動辦理紀錄。 2.請教服務對象參與社交、活動之情形。 3.檢視參與成員之個別評估紀錄。	E.完全不符合 B.符合其中1項 A.完全符合	E□ B□ A□	E□ B□ A□	活動地點在社區內，而非在原機構內之活動，即符合社區活動。

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
B4	友善社區營造	1.訂有社區資源聯結及運用之相關計畫及鼓勵、協助服務對象參與社區交流或宣導服務之策略。 2.接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。 3.各項活動均留有紀錄及相片。 4.建立2處以上之多元化社區相關服務網絡(例如：志工人力資源、醫療資源、福利資源、經濟補助資源、社區關懷據點等)。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢視機構之社區相關服務網絡。 2.檢視外展活動之計畫書或參與居民之簽到單或活動之照片。 3.社區提供之設施設備。 4.訪談機構內服務對象是否有參與社區活動。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	若有醫事團隊或志工團隊等相關團體進入團體家屋即算是友善社區營造。
B5	防疫機制建置情形	1.服務對象體溫每日至少測量1次，工作人員體溫每週至少測量1次，且有完整紀錄。 2.呼吸道傳染病、腸道傳染病、不明原因發燒及群聚感染事件應訂有作業流程及通報辦法且依規定按時通報。 3.制定感染管制手冊確實執行並定期更新。	文件檢閱 現場訪談 實地察看 1. 檢閱通報作業流程。 2. 訪談工作人員是否熟悉。 3.檢閱服務對象體溫紀錄表，是否每日量測服務對象體溫至少1次及有否異常。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1,2項 B.符合第1,2項，且第3項部分符合 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	
B6	服務對象處方藥品安全管理情形	1. 藥品依規定儲存區分，且均在有效期限內。 2. 了解藥物副作用的預防與處置。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.訪談機構服務對象與護理人員藥品使用及管理情形。 2.檢閱服務對象用藥紀錄。 3.實地察查藥品儲存情形。	E.完全不符合 B.符合其中1項 A.完全符合	E□ B□ A□	E□ B□ A□	
B7	提供服務對象藥事服務情形	1.由合格醫護人員執行處方及給藥，並確實執行三讀五對，且有紀錄。 2.每位服務對象有完整之用藥紀錄。 3.每3個月由藥師提供1次藥物管理、諮詢或指導並有紀錄。 4.對於服務對象用藥能觀察用藥反應、交互作用及重複用藥，必要時與醫師或藥師諮詢，並有追蹤紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.訪談機構服務對象與護理人員服務對象藥品使用情形。 2.檢閱服務對象用藥紀錄。 3.檢閱藥師提供之藥物管理或指導紀錄。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1,2項 B.符合第1,2,3項 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
B8	服務對象跌倒預防、處理及監測情形	1.訂有服務對象跌倒預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生跌倒案件應逐案及定期(至少每半年)進行分析，檢討並有改善方案。 2.針對服務對象跌倒有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。	E.完全不符合 D.第1項部分符合 C.符合第1項 B.符合第1項，且第2項部分符合 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	
B9	服務對象感染預防、處理及監測情形	1.有服務對象感染預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生感染案件應逐案及定期(至少每半年)檢討並有改善方案。 2.針對服務對象感染有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。	E.完全不符合 D.第1項部分符合 C.符合第1項 B.符合第1項，且第2項部分符合 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	
B10	服務對象健康檢查及健康管理情形	1.服務對象入住前應提供體檢文件，體檢項目包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，並完整有紀錄。 2.服務對象每年接受1次健康檢查，至少包括血液常規及生化，尿液檢查，胸部X光或痰液培養，並完整有紀錄。	文件檢閱 1.入住時應有最近3個月內X光檢驗報告，經確認無虞後，才入住一般住房。 2.服務對象每年接受體檢，可配合成人健檢或老人健檢。 3.由醫院入住之服務對象，直接從醫院轉入並已做過體檢，惟阿米巴痢疾及桿菌性痢疾醫院未驗，若為緊急入住，應先將服務對象隔離，並在病歷內載明原因及補驗日期。	E.完全不符合 B.符合其中1項 A.完全符合	E□ B□ A□	E□ B□ A□	備註：體檢文件效期為3個月、不須糞便檢查。(依衛生福利部113年3月15日公告社區式服務類長期照顧服務機構定型化契約範本規範)
B11	提供緊急送醫服務情形	1.訂有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網絡。 2.送醫前視需要提供必要之急救措施。 3.緊急就醫服務之紀錄完整。 4.與家屬即時聯繫之紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢視緊急送醫流程。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1,2項 B.符合第1,2,3項 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
			2.請教工作人員緊急送醫時之處理情形。				
B12	服務對象及工作人員接受疫苗注射情形	1.服務人員有接種流感疫苗，並能統計疫苗施打率且留有紀錄。 2.依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊。並配合政策施打疫苗，未施打疫苗者之原因留有紀錄。 3.具有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。	文件檢閱 檢閱預防性疫苗接種紀錄(疫苗接種清冊應有醫師及醫療院所完整核章)。	E 完全不符合 D 符合第1項 C 符合第1、2項 B 完全符合，且疫苗施打率未達80%。 A 完全符合，且疫苗施打率達80%。	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	疫苗接種清冊應註明施打日期及施打與否。
B13	提供服務對象自我照顧能力之協助與促進情形	1.訂有協助及鼓勵服務對象增進自我照顧能力之辦法或策略。 2.提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教。 3.落實增加服務對象自我照顧能力之措施，例如提供服務對象最少必要之協助、鼓勵服務對象自己照顧自己，如自己吃飯、翻身、如廁等，確實執行並有紀錄。 4.落實依服務對象需要提供各類輔具及支持環境。 5.提供服務對象其他生活照顧服務，包括：協助購物服務、郵電服務、陪同就醫、服藥提醒等。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.觀察機構具有適合服務對象使用之生活輔助器具。 2.檢視機構鼓勵服務對象具體策略。 3.檢視服務對象之照護紀錄。 4.檢視機構提供予服務對象之各類輔具及支持環境。 5.請教服務對象日常如何使用各類輔具。 6. 請機構說明提供服務對象其他生活照顧服務項目。	E.完全不符合 D.符合第1,2項 C.符合第1,2,3項 B.符合第1,2,3,4項 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	
B14	服務對象生活輔助器具及休閒娛樂/體能活動設施設備情形	1.應依服務對象個別需求提供進食、穿脫衣服、盥洗清潔、行動、如廁等生活輔助器具。 2.相關輔具提供適切且考量安全性(如輪椅有個別化需求等特殊配備，且煞車功能良好，大小適合個別人體尺寸)。 3.有電視、音響、影音及其他適當之康	實地察看 現場訪談 1.請機構說明提供服務對象其他生活照顧服務項目。 2.訪問機構服務對象。於機構實地觀察各類生活輔助器具、休閒及體能活動之設施	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
		樂設備。 4.有適當的書報類、棋奕類、美勞類、運動健身類等設備及器材，且落實使用並有相關紀錄。	設備。 3.檢閱休閒娛樂/體能活動設施設備之紀錄。				
B15	提供個別化飲食情形	1.依服務對象疾病類別、生理狀況與需求(如糖尿病、腎臟病、心臟病、體重過輕或肥胖、痛風等)，設計並提供個別化飲食。 2.提供之食物質地應符合服務對象之生理需求，如：一般飲食、細碎、軟質、流質、管灌等。 3.依服務對象生活習慣或宗教因素提供符合個人偏好之食物(如素食者或有禁忌者)。 4.每年至少2次進行家屬或住民膳食滿意度調查，並將改善意見落實於改進膳食服務。	文件檢閱 實地察看 1. 檢視服務對象營養照護紀錄。 2. 現場了解服務對象個別化餐食提供情形。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	

C、安全環境設備(計18項) (占評分總分36%)

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
C1	機構房舍總樓地板面積及使用現況符合法規情形	1.建物現況與使用執照登載用途相符。 2.機構房舍總樓地板面積符合規定。 3.寢室樓地板面積符合規定。 4.住民日常活動場所面積符合規定。	文件檢閱 實地察看 1.機構提供使用執照及最新核備之平面圖。 2.請主管機關提供機構立案及最新之平面圖，並察看機構現況與原立案圖面是否符合；若於立案後空間有變更者，請另備最近由主管機關以公文核備之空間平面圖。 3.總樓地板面積不含工作人員宿舍及停車空間。 4.日常活動場所係指設置餐廳、交誼休閒活動等所需之空間與設備。寢室樓地板面積之計算，不包含浴廁面積。	E.不符合 A.完全符合	E□ A□	E□ A□	總地板面積平均每人應有16平方公尺以上。

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
C2	寢室設施、公共空間之採光、照明及通風設備情形	1.寢室設施、公共空間符合機構設置標準及相關法規。 2.寢室、公共空間有自然採光及照明設備，通風佳，無異味。 3.未靠窗之公共空間，有充足人工照明及充足空調設備。 4.可依服務對象不同溫度需求提供調整冷暖之設施。	1.實地察看 2.察看機構寢室是否通風良好，空氣無異味、光線充足，有自然採光之窗戶及照明設備且通風性，並且無難聞氣味，寢室應將隔間牆置頂，管線貫穿處予以防煙填塞。 3.自然採光意指有對外窗戶，具有自然光線射入。 4.察看機構公共空間採光、照明設備及通風性是否合宜。 5.寢室應將隔間牆置頂。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1,2項 B.符合第1,2項，且第3項部分符合 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	
C3	餐廳、廚房之設備、環境清潔衛生情形	1.現場察看餐廳環境維持清潔。 2.食物檢體留存(整份或每樣食物125公克) 分開裝盛，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。	現場察看 文件檢閱 1.檢視廚房現場環境及每日環境管理紀錄。 2.檢視及量秤食物檢體留存之餐數及重量。	E.完全不符合 B.符合其中1項 A.完全符合	E□ B□ A□	E□ B□ A□	
C4	日常活動空間(如閱覽區、活動區、會客區)及設施、設備設置情形	1.日常活動空間之動線與位置具居家溫馨感，並符合服務對象生活需求及便利性。 2.日常活動空間有足夠之設施設備，滿足服務對象交誼所需。 3.每週至少一次清潔環境，且有紀錄。 4.公共空間用途符合居家生活及活動所。	現場察看 文件檢閱 1.現場察看機構交誼空間設施設備設置情形。 2.現場察看環境維持清潔。 3.訪問服務對象使用情形。 4.每樓層均有活動空間。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
C5	浴廁緊急呼叫系統設置情形	1.浴室及廁所應設有緊急呼叫設備。 2.緊急呼叫設備功能正常。 3.緊急呼叫設備，設置位置適當。 4.有人按鈴，服務人員能立即反應處理。	現場察看 1.現場察看機構內浴室及廁所緊急呼叫設備設置情形。 2.現場測試機構內浴室及廁所之緊急呼叫設備之功能。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1,2項 B.符合1,2,3項 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	
C6	無障礙通路設置情形	以下各項室外通路、室內通路、坡道相關設置應符合建築法規： 1.室外通路和室內通路走廊之高差及寬度。 2.室外通路與主要通路不同時，應有引導標誌。 3.室內通路走廊上各出入口之高差及寬度。 4.地面應平坦堅固且防滑。 5.通路上之突出物。 6.坡道之坡度、平台、防護設施扶手。	現場察看 1.97年7月1日前領得建造執照之建築物，依85.11.27修正施行建築技術規則條文檢視。 2.97年7月1日以後領得建造執照之建築物，依內政部「建築物無障礙設施設計規範」檢視。	E.不符合 B.機構提出已向建管單位提出研究改善計畫書之證明文件者，視同合格。 A.全部符合或符合改善原則依經核定之計畫完成、	E□ B□ A□	E□ B□ A□	「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」，業經內政部於101年11月16日台內營字第1010810493號令修正發布。

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
				或經設置遭拆除依法住宅已向本府提出申訴者。			
C7	樓梯設置情形	以下各項樓梯相關設置應符合建築法規： 1.梯級踏面前端防滑及側面防護緣。 2.梯級起點與終點之警示設施。 3.扶手及樓梯底板下方防護設施。	現場察看 1.97年7月1日前領得建造執照之建築物，依85.11.27修正施行建築技術規則條文檢視。 2.97年7月1日以後領得建造執照之建築物，依內政部「建築物無障礙設施設計規範」檢視	E.不符合 B.機構提出已向建位替善書明件視合格。 A.全符合合改定或經之計善、設拆住已或符代認則依可代改成經遭依法宅工務單提改畫證文者，同 管研代計之證 文者，同 格。 A.全符合合改定或經之計善、設拆住已或符代認則依可代改成經遭依法宅替善原已核替畫完或置除	E□ B□ A□	E□ B□ A□	1.「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。 2.「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」，業經內政部於101年11月16日台內營字第1010810493號令修正發布。 3.設置在一

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
				向本府提出申訴者。			樓之機構不適用。
C8	昇降機(電梯)設置情形	機構內每幢2層樓以上建築物應至少設置1座無障礙昇降機，且該昇降機應符合「建築物無障礙設施設計規範」設置之規定： 1.昇降機門的淨寬度不得小於90公分，機廂之深度不得小於135公分。 2.昇降機設有點字之呼叫鈕前方30公分處之地板，應作30公分×60公分之不同材質處理。 3.昇降機前方之輪椅迴轉空間，有直徑150公分以上之輪椅迴轉空間。 4.點字設施、標誌及輪椅乘坐者之操作盤。 5.至少二側設置扶手。 6.未設置昇降機，但屬專供安養老人使用之建築物，其無障礙通路應可到達一般院民使用之公共空間(如餐廳及集會廳等)，且無障礙通路(或其替代改善設施)可到達之房間數超過總房間數50%以上者。	現場察看 未設置昇降機，但屬專供安養老人使用之建築物，其無障礙通路應可到達一般院民使用之公共空間(如餐廳及集會廳等)，且無障礙通路(或其替代改善設施)可到達之房間數超過總房間數50%以上者視為符合。	E.不符合 B.機構提出已向建管單位提出工務研究改善計畫書明之證件者，視同合格。 A.完全符合或替代認可代改善原已核定或經核替計畫完成、設置除或經遭拆住宅已依法向本府提	E□ B□ A□	E□ B□ A□	1.「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。 2.「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」，業經內政部於101年11月16日台內營字第1010810493號令修正發布。

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
				出申訴者。			
C9	無障礙浴廁的設置情形	應符合「建築物無障礙設施設計規範」之規定： 1.出入口高差、寬度、門開關方式及地面材料止滑。 2.設置扶手協助變換姿勢及防止滑倒。 3.輪椅之迴轉空間，馬桶之設計與空間足供可自行使用輪椅者橫向移坐，具有扶手，並應兼顧主要服務者之特性。 4.洗臉盆及鏡子。 5.多人使用之廁所，應有適當的隔間或門簾。 6.至少設置兩處求助鈴。	現場察看 1.97年7月1日前領得建造執照之建築物，依85.11.27修正施行建築技術規則條文檢視。 2.97年7月1日以後領得建造執照之建築物，依內政部「建築物無障礙設施設計規範」檢視。 3.每幢建物至少設置1處無障礙浴廁。 4.無障礙廁所及浴室出入口應無高差，若有高差應設置坡道或昇降設備。 5.無障礙浴室及廁所合併設置者，浴室及廁所皆應有適當隔間(隔簾)，且不可上鎖。	E.不符合 B.機構提出已向建工務單位替善書明件視合格。 A.完全符合或替代認則依可代改完或置除宅向提經之計畫、設拆住已府本	E□ B□ A□	E□ B□ A□	1.「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。 2.「既有公共建築物設施替代改善計畫作業程序及認定原則」，業經內政部於101年11月16日台內營字第1010810493號令修正發布。

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
				出申訴者。			
C10	洗澡設備設置情形	1.公共浴室應有多元洗澡設備之配置。 2.符合隱密性(有圍簾或適當隔間之設置)。 3.有維持舒適溫度及保暖之設備。	現場察看 現場訪談 文件檢閱 1.現場察看機構洗澡設備設置情形。 2.訪問服務對象使用情形。 3.洗澡設備之多元化宜因應不同對象之洗澡需求而有不同形式之洗澡設備，如床浴之洗澡床、淋浴之洗澡椅等。	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E□ C□ B□ A□	E□ C□ B□ A□	1.無公共浴室者，以下情形屬不適用：住民在寢室衛浴間沐浴。 2.無公共浴室者，以下情形屬不符合：住民使用他人寢室衛浴間沐浴。 3.2項以上洗澡設備則算是多元。
C11	建築物公共安全檢查簽證申報情形	1.依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。 2.現場置有檢查報告書及地方政府核發之審查合格證明文件。	文件檢閱 現場實務觀察評估 依建築物公共安全檢查申報期間及施行日期表等相關規定辦理建築物公共安全檢查。	E.不符合 A.完全符合	E□ A□	E□ A□	
C12	消防安全設備設置、檢修申報及管理情形	1.最近一年內消防主管機關檢查合格並備有證明。 2.每半年檢修申報一次，並備有3年內申報完整紀錄。 3.窗簾、地毯及隔簾等均屬防焰材質。	文件檢閱 實地查看與測試 現場訪談 1.消防安全設備設置情形： (1)消防安全設備符合法規規定。 (2)外觀檢查或抽樣操作無故障或失效情形。	E.完全不符 D.符合第1,2 C.符合第1,2,3項	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	1.有關基準說明第1項，若經主關機關檢查合格，但實

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
		4.建立防火管理制度，且工作人員了解自身職責，操作消防設備無故障且無失效情形。 5.儲藏室及儲存易燃或可燃性物品之房間，應建置適用之火警探測器或自動撒水頭。	2.消防安全設備檢修申報情形： (1)依規定每半年辦理1次檢修申報。 (2)有近3年各次紀錄。 3.窗簾、地毯及隔簾等之使用材質情形：依規定使用附有防焰標示之物品。 4.防火管理制度執行情形 (1)防火管理符合法規要求，並依消防機關核備之消防防護計畫執行防火管理業務。 (2)防火管理人之遴用及訓練符合規定，具有效期限內之初訓或複訓合格證書。並有日常用火用電、消防安全設備及防火避難設施等3項自行檢查表(應有最近1年之資料)。 (3)自衛消防編組為最新之人員編組情形，且能依員工上班情形，規劃假日、夜間或輪班之應變機制，並有聯絡電話等緊急聯絡方式。 (4)依法進行每年2次之訓練中，至少包含1次演練及驗證，並有近3年各次通報表等佐證資料。 (5)抽測自衛消防編組人員3人，詢問其對自身職責瞭解情形。	B.符合第1,2,3,4項 A.完全符合			地評鑑時卻發現問題，仍須扣分。 2.有關基準說明第5項，有放置易燃物品之空間皆須裝置適用之火警探測器。
C13	疏散避難逃生系統設置情形	1.設置無障礙設施之逃生路徑，及應能連動火警探測器自動釋放關閉，且不需鑰匙可雙向開啟之防火門。 2.逃生路徑為雙向(其中具備一座安全梯及兩個以上避難途徑)，並主要逃生出入口處有具閃滅或音聲引導功能之出口標示燈設備。 3.樓梯間、走道及緊急出入口、防火門等周圍1.5 公尺	現場實務觀察評估 1.防火門應朝避難方向免用鑰匙即可開啟。設置常開式防火門者，應能連動火警探測器。 2.逃生路徑部分，如為3層以上，5層以下原有合法建築物之直通樓梯，依現行規定應至少有1座安全梯者，經當地主管建築機關認定設置有困難時，得以其鄰接直通樓梯之牆壁應具1小時以上防火時效；其出入口應裝設具有1小時以上之防火時效及半小時以上阻熱性之防火門窗替代之。 3.主要逃生出入口處有具閃滅或音聲引導功能之出口標示燈設備部分，如 C13.2項目消防安全	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1,2項 B.符合第1,2,3項 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	有關基準說明第2項逃生路徑部分，如為100年7月1日以前領得建造執照之建築物，如C12建築物公共安全檢查簽證申報情形部分評

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
		內保持暢通無阻礙物。 4.設有等待救援空間。	設備設置情形之出口標示燈部分評核為合格者，則視同符合。 4.樓梯間、走道及緊急出入口、防火門等，須保持暢通不可有阻礙物；另1.5公尺以外亦同。 5.各樓層設置兩處以上不同方向的等待救援空間，應具防火區劃及排煙功能，考量限制火災範圍及提高存活率之目標，並須符合以下4項： (1)空間構造：以不燃材料建造，出入口為防火門。 (2)排煙設計：設置加壓排煙設備或足夠面積之排煙窗。 (3)消防救助可及性：應考量有與戶外聯通之窗戶，或消防人員抵達後可自戶外進入救援之空間。 (4)面積：需足夠容納該區劃之住民。				核為合格者，則視同符合，惟仍應列為建議改善事項。
C14	訂定符合機構特性及需要之緊急災害應變計畫及作業程序，並落實演練	1.對於火災、風災、水災、地震等緊急災害，訂有符合機構與災害特性之緊急災害應變計畫與作業程序。 2.完備之緊急聯絡網及災害應變啟動機制，及具有適當的人力調度及緊急召回機制。 3.機構避難平面圖示應明顯適當，明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略。 4.應每年實施緊急災害應變演練2次，包括複合型緊急災害應變演練1次及夜間演練1次，並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄(含照	審閱書面資料 現場實務觀察評估 1.基準第1項、第2項及第3項，如C12.4項目防火管理制度執行情形評核為合格且消防防護計畫內容已將風災等其他災害之應變、通報聯絡、避難引導或其他防災應變上之必要事項納入者，則視同符合。 2.基準第4項，現場查閱機構每年實施緊急災害應變演練情形與紀錄(照片)，可比照火災之自衛消防編組演練辦理相關編組與訓練課程。 3.機構避難平面圖應於大廳、玄關或主要出入口及梯間張貼足供內部人員、訪客參考及可供消防搶救辨識之圖面（應標註現在位置、滅火器/消防栓箱及等待救援空間）	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1,2項 B.符合第1,2,3項 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	1.夜間演練得以日間模擬夜間情境演練方式代替，惟應設定夜間人力之情境進行規劃及演練。 2.有關基準說明第3項，避難平面圖應標示所在位置並與機構現場

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
		片)。					方向、方位符合。
C15	設置簡易急救箱	備有急救箱且各項物品無過期	文件檢閱 實地察看 現場訪談測試	E.不符合 A.完全符合	E□ A□	E□ A□	基本急救設備之項目包含：體溫計、寬膠帶或紙膠、止血帶、剪刀、優碘、酒精(或棉片)、口罩、棉棒、紗布、繃帶、彈壓舌板、彈性紗繃或彈性繃帶、清潔手套、沖洗用生理食鹽(20cc*5pc)、潤滑劑(jelly)。
C16	機構飲用供水設備安全及清潔情形	1.自來水塔每半年定期清潔保養並有紀錄。 2.飲水機每月定期檢查保養並有紀錄；使用濾芯者，應依產品說明書所備註日期更換濾芯，若無規定每3個月更換一次濾芯。 3.使用包裝用水者需附水質檢驗合格證明，且須在有	文件檢閱 實地察看 1.檢閱水塔、飲水機、開飲機清潔保養、等紀錄。 2.有使用包裝水者察看標示是否過期(包裝飲用水以瓶外標示使用期限為準)及儲存狀況。 3.每3個月係指每隔3個月內。	E.不符合 A.完全符合	E□ A□	E□ A□	「每隔3個月」係以檢測之當月份起算第4個月再進行下一次檢測。

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	委員評分	
		效期限內，並應置放於陰涼處。					

D、個案權益保障(計7項) (占評分總分14%)

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	自評	
D1 (社工)	服務對象保證金儲存情形	1.訂有服務對象保證金管理作業。 2.有專戶儲存。 3.保證金收支正常。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視服務對象保證金專戶儲存佐證文件。 2.與機構主任(院長)會談有關服務對象保證金收支情形。 3.保證金金額與委託契約書須一致。	E.完全不符合 C.符合第1,2項 B.符合第1,2項，且第3項部分符合 A.完全符合(符合第1,2,3項)	E□ C□ B□ A□	E□ C□ B□ A□	無收保證金之機構，本項不適用。
D2 (社工)	服務單位辦理安全保險事項情形	1.投保公共意外責任險。 2.公共意外責任險保險範圍及額度符合規定。 3.定期更換投保契約且未中斷。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視機構投保佐證文件。 2.與機構主任(院長)會談有關機構投保情形。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1,2項 B.符合第1,2項且第三項部分符合 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	依長期照顧服務機構投保公共意外責任保險保險範圍及保險金額規定暨臺北市消費場所強制投保公共意外責任險實施辦法： 許可設立規模為收容老人100人以下者： (1)每一個人身體傷亡：新臺幣2百萬元。 (2)每一事故身體傷亡：新臺幣2千萬元。 (3)每一事故財產損失：新臺幣2百萬元。 (4)保險期間總保險金額：新臺幣3千4百萬元。
D3 (社工)	與入住委託人訂立契約情形	1.應與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)訂立契約。 2.契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準及雙方之權利義務)，保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容。 3.契約應給予服務對象至少5天的審閱期。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視契約資料。契約應核章完整且內容不得違反應記載及不得記載事項。 2.與機構主任(院長)及服務對象會談有關契約內容事項。 3.縣(市)政府委託安置個案無需契約審閱期。 4.公費服務對象應備有縣市政府	E.不符合 A.完全符合	E□ A□	E□ A□	契約內容如有修改處，須由立約雙方核章。

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	自評	
		4.當相關法規、服務對象、服務提供者條件變更時應更換契約。	委託安置契約書；契約書應涵蓋定型化契約範本，其內容均能含括定型化契約範本及其附件所規範者，未能涵括其權利及義務則應另立契約。 5.緊急安置及保護個案無需簽契約書。				
D4 (社工)	收費標準訂定情形	1.收費標準依規定報主管機關。 2.確實依標準收費。 3.未經核准，不得另立名目收費。	文件檢閱 現場訪談 現場察看 察看機構公告之收費標準與報主管機關是否相符。	E.完全不符合 C.符合第1項 B.符合第1,2項 A.完全符合	E□ C□ B□ A□	E□ C□ B□ A□	
D5 (社工)	服務對(家屬)申訴意見反應辦理情形	1.訂有意見反應及申訴處理辦法、流程，並張貼於機構明顯處。 2.設置合適的意見箱。 3.明確告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。 4.有專人處理申訴案件，並定期分析，留有紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢視申訴辦法。 2.實地觀察意見箱設置情形。 3.請教服務對象對於申訴事件處理流程是否清楚。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	
D6 (社工)	居家情境佈置情形	1.個人空間隱私之維護，床與床之間應有圍簾或屏風。 2.個人空間隱私之維護，監視器未設置於服務對象寢室及浴廁內。 3.床位旁有可擺放私人物品的櫥櫃或床頭櫃。 4.允許服務對象可攜帶個人物品。 5.允許服務對象佈置自己的空間環境。	實地察看 1.現場察看服務對象之個人物品擺放情形。 2.現場察看機構個人空間是否具隱私性。	E.符合未達2項 D.符合其中2項 C.符合其中3項 B.符合其中4項 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	自評	
D7 (社工)	辦理服務對象家屬滿意度調查情形	1.每年至少辦理1次不具名滿意度調查。 2.滿意度調查包含服務內容、服務人員態度、設施設備等項目。 3.有調查分析報告。 4.依據調查結果分析及檢討，提出改善之措施。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱調查問卷及改善方案內容。 2.與家屬或服務對象訪談。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1,2項 B.符合第1,2,3項 A.完全符合	E□ D□ C□ B□ A□	E□ D□ C□ B□ A□	調查內容須說明調查對象(如住民或家屬)、調查時間、調查方式，始為完整之調查。

E、加分題(計4項) (E1~E3每題額外增加總分1分，E4額外增加總分2分)

項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分		備註
					自評	自評	
E1 (行政)	業務配合度	依本局各類交辦事項配合度。	文件檢閱 現場訪談	E.完全不符合 A.完全符合	E□ A□	E□ A□	
E2 (行政)	創新服務	1.具有創新模式、策略或連結方式。 2.上述創新措施具有成效。	文件檢閱 現場訪談	E 完全不符合 B.符合第1項 A.完全符合	E□ B□ A□	E□ B□ A□	
E3 (行政)	收容弱勢長者(低收、中低收及保護安置)	1.收容低收入戶、中低收入戶、政府轉介個案，達核准床數之1/5以上。 2.協助無家屬低收入戶或特殊經濟弱勢住民之資源連結（如連結民間資源補足差額或耗材費用等）。	文件檢閱 現場訪談 1.與負責人員現場會談。 2.現場檢閱相關措施證明文件。	E 完全不符合 B.符合其中1項 A.完全符合	E□ B□ A□	E□ B□ A□	
E4 (行政)	服務原住民族之文化敏感度措施	1.機構提供服務對象習慣的語言:依服務對象之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族或其他多元族群語言之翻譯或文字說明等個別化服務。 2.浴廁緊急呼叫設備:相關緊急呼叫設備須有該地區原住民族族群語言翻譯或清楚圖示。	文件檢閱 實地查看 現場訪談 1.檢閱相關文件內容。 2.與負責人員現場會談。 3.與家屬或服務對象訪談。 4.配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。 5.社區式長照機構設有相關語言或圖示之緊急呼叫設備。	由評鑑委員共識決，最多加總分2分。	加___分	加_____分	服務原住民族或其他多元族群皆可。

團體家屋評鑑指標得分計算參考

評鑑項目	項數	滿分	得分
A、經營管理效能	14	28	(機構原始分/ 104)*100+加分題=得分 1題2分
B、專業照護品質	15	30	
C、安全環境設備	16	32	
D、個案權益保障	7	14	
E、加分題	4	5	
總計	52	104	

計分方式說明：

1.若該項計分有5項：A.B.C.D.E，則A=2分、B=1.5分、C=1分、D=0.5分、E=0分

2.若該項計分有4項：A.B.C.E，則A=2分、B=1.333分、C=0.666分、E=0分

3.若該項計分有3項：A.B.E，則A=2分、B=1分、E=0分

臺北市政府衛生局 公告

發文日期：中華民國114年12月26日

發文字號：北市衛健字第11431634711號

主旨：預告「臺北市信義區『忠泰繹社區』周邊戶外公共區域，自115年1月15日起為全面禁止吸菸場所」。

依據：行政程序法第154條第1項及菸害防制法第19條第1項第4款。

公告事項：

一、為維護民眾不吸二手菸之健康權益，建構戶外無菸環境，本局依據菸害防制法第19條第1項第4款規定，預告臺北市信義區「忠泰繹社區」周邊戶外公共區域(地址:信義區市民大道6段312-320號)，自115年1月15日起為全面禁止吸菸場所。

二、屆時違反規定於上開禁菸場所吸菸者，將依菸害防制法第40條第2項規定，處新臺幣2,000元以上1萬元以下罰鍰。本案另載於本局網站(網址:https://health.gov.taipei)公告網頁。

三、對公告內容有任何意見或修正建議，請於本公告刊登本府公報之日7日內陳述意見或洽詢：

(一)承辦單位:臺北市政府衛生局健康管理科。

(二)地址:11008臺北市信義區市府路1號西南區2樓。

(三)傳真:(02)87884560。

(四)電子郵件:bu7351@gov.taipei。

(五)電話:1999(外縣市請撥02-27208889)分機7117。

(六)聯絡人員:王文加。

局長　黃建華　請假

副局長　陳正誠　代行

臺北市政府 公告

發文日期：中華民國114年12月29日

發文字號：府都規字第11430766721號

主旨：公告公開展覽本市都市計畫「變更臺北市北投區關渡段二小段55地號等第三之一種住宅區為第三之二種住宅區（特）細部計畫案」計畫書圖。

依據：「都市計畫法」第19條。

公告事項：

一、展覽期間：114年12月30日起公開展覽30天。

二、展覽地點：本府及臺北市北投區公所公告欄。

三、公開展覽期間任何公民或團體如有意見，請以書面（載明姓名或名稱及住址）向臺北市都市計畫委員會提出，作為審議本案之參考。

四、張貼處：

(一)本府公告欄（無附件，計畫書圖另置於本市市政大樓1樓東區都市計畫工作站）。

(二)臺北市北投區公所。

(三)刊登本府公報（無附件）。

市長　蔣萬安

臺北市政府 公告

發文日期：中華民國114年12月24日

發文字號：府都新字第11460059581號

主旨：公告公開展覽品嘉建設股份有限公司擔任實施者擬具之「擬訂臺北市內湖區康寧段二小段184-6地號等8筆土地都市更新事業計畫及權利變換計畫案」書圖，並訂於民國115年1月20日舉辦本案公聽會。

依據：都市更新條例第32條、第48條及都市更新條例施行細則第8條。

公告事項：

一、公開展覽期間及地點：

(一)展覽日期：自民國114年12月26日起，至115年1月24日止，公開展覽30日。

(二)展覽地點：臺北市政府電子公告欄(網址：https://www.gov.taipei/，於「市政公告」>「電子公告欄」查詢)、臺北市都市更新處、臺北市內湖區公所、臺北市內湖區金龍里辦公處公告欄。

二、網路公開展覽及查詢方式：

(一)展覽日期：自民國114年12月26日起，至115年1月24日止，公開展覽30日。

(二)展覽網址：https://uro.gov.taipei/。

(三)查詢方式：進入臺北市都市更新處官網都市更新雲端查詢，並輸入本案資料搜尋即可。

(四)注意事項：展覽期間涉及個人資料蒐集及利用者，應依「個人資料保護法」相關規定辦理，並自行負相關法律責任。

三、公聽會舉辦日期及地點：

(一)公聽會日期：民國115年1月20日（星期二）上午10時30分。

(二)公聽會地點：本市內湖區碧山區民活動中心（臺北市內湖區內湖路3段60巷6號B1）。

（三）上述時間與地點已於臺北市都市更新處網頁周知（https://uro.gov.taipei/）。

四、公聽會發言要點將於公聽會召開後上網供民眾閱覽（臺北市都市更新處網址，https://uro.gov.taipei/）。

五、張貼處：

(一)臺北市政府電子公告欄(網址：https://www.gov.taipei/，於「市政公告」＞「電子公告欄」查詢，計畫書圖置於市政大樓1樓東區都市計畫工作站提供閱覽)。

(二)臺北市都市更新處公告欄。

(三)臺北市內湖區公所公告欄。

(四)臺北市內湖區金龍里辦公處公告欄。

(五)刊登臺北市政府公報（不含附件）。

(六)刊登新聞紙3日。

市長　蔣萬安

本案依分層負責規定

授 權 人 員 決 行