

112 年新北市政府社會局委託辦理

「新北市早期療育社區資源中心」

續約評鑑指標

受評單位：_____

評鑑日期：_____年_____月_____日

新北市政府社會局

Social Welfare Department, New Taipei City Government

112 年新北市政府社會局委託辦理「新北市早期療育社區資源中心」 續約評鑑指標

壹、行政管理（12 項、共 28 分）

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
一、行政作業（共 11 分）							
1-1-1	年度工作計畫	1. 年度工作計畫按時提報。(0.5 分) 2. 年度工作成果按時提報。(0.5 分) 3. 年度工作計畫妥適性。(1 分)	2			1. 111 年於決標次日起 20 日內，112 年於年度開始 20 日內提報。 2. 資料由社會局提供。	
1-1-2	提交服務報表與各項資料之配合情形	1. 按時提交服務報表。(2 分) 2. 報表內容之正確率。(1 分)	3			1. 報表含個管及社區療育報表，為每月 4 日繳交。 2. 每遲交 1 次酌扣 0.1 分。 3. 月報表由兒發中心提供。	

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
1-1-3	建立早期療育 社區資源中心 形象	1. 設置早資中心招牌 及標示。(1分) 2. 相關文宣以早資中 心名義設計。(1 分)	2			1. 第 1 項所稱「標示」指 對外供民眾辨識者，如 電梯、大樓單位名銜標 示。 2. 以委託經費製作為審查 範圍。	
1-1-4	早資中心滿意 度調查	1. 滿意度調查合宜 性。(1分) 2. 早資中心每年進行 滿意度調查。(0.5 分) 3. 針對滿意度調查做 整體分析。(1分) 4. 針對滿意度調查結 果有具體策進作 為。(1.5分)	4			檢視 111 年度成果報告。	
小 計			11 分				

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位自評	委員評分	備註	委員建議
二、專業團隊管理 (共 11 分)							
1-2-1	專職人員任用與管理	1. 確實掌握每日人員差勤情形。(1分) 2. 確實與員工簽訂勞動契約，且符合勞動基準法規定。(1分) 3. 聘足合約配置人力。(1分) 4. 專業人員異動依規定15日內函報社會局備查。(1分) 5. 專職人員專職專用，無兼辦其它非屬早資中心事務。(1分)	5			第1項：檢視任3個月打卡紀錄。 第2項：檢視所有專任人員(含離職)勞動契約。 第3項：以112年評鑑當月人力配置為主。 第4項：由社會局提供。 第5項：檢視工作職掌，另由兒發中心提供各社工員之案量，並訪談工作人員。	
1-2-2	專職人員穩定久任	<input type="checkbox"/> 異動率 0-30%。(2分) <input type="checkbox"/> 異動率 31-50%(1分)	2			1. 專職人員指中心督導、社工及教保員。 2. 異動率=1-(在職人數/合約人數)%。	

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
		<input type="checkbox"/> 異動率 51%以上(0分)				3. 在職人數：111 年 1 月迄今仍在職人員數。 4. 舉例：假設中心人力配置為 5 人，評鑑當日仍在職的人有 4 人，其計算方式為： $1-(4/5*100\%)=20\%$	
1-2-3	提供新進專業人員職前訓練	1. 訂定職前訓練規定。(1分) 2. 新進人員依訓練規定，實際接受職前訓練並備有紀錄。(1分)	2			1. 職前訓練應含：訓練時數、內容及完成訓練期程。 2. 檢視 111 年 1 月起新進人員為主。	
1-2-4	專職人員接受在職訓練	1. 每年每位專職人員參與早期療育相關課程之在職訓練時數達 20 小時。(1分) 2. 每人受訓課程包含性別主流化議題及兒童少年保護相關之訓練課程。(1分)	2			1. 專職人員指中心督導、社工及教保員。 2. 檢視 111 年參訓紀錄：應含參與人員、課程名稱、日期、時數及辦理單位等。(實體及線上課程皆可) 3. 111 年辦訓期間： 在辦訓期間結束方任職	

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
						者依其到職月比例計算。	
小 計			11 分				
三、財務管理 (共 6 分)							
1-3-1	經費使用及財務管理	依一般會計公認原則及稅法規定，設立獨立帳戶並專款專用。(1分)	1				
1-3-2	專業服務費給付基準	1. 專職人員依本局給付基準表給予薪資。(0.5分) 2. 薪資印領清冊與撥付轉帳明細符合。(0.5分) 3. 未有要求回捐情形。(1分)	2			1. 檢視核定薪點(資)公文。 2. 檢視原核銷印領清冊及轉帳證明。	

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
1-3-3	核銷憑證妥善保存	1. 核銷憑證專人保管。(0.5分) 2. 憑證存放位置妥善。(0.5分)	1			1. 依規定憑證應保存 10 年。 2. 檢視憑證存放櫃保存情形。(放置他處應提供照片)	
1-3-4	財產設備與器材管理	1. 訂有財產管理制度(含報廢流程)。(0.5分) 2. 財產清冊清楚完整。(0.5分) 3. 確實標示財產標籤。(0.5分) 4. 財產定期盤點並留有紀錄。(0.5分)	2			1. 財產清冊應具備項目： 購置日期、財產編號、財產名稱、單價、數量、存置地點、使用年限、保管人。 2. 現場抽 3 件早資中心成立後購置之財產核對，有早療行動車者再另抽 3 件車上財產。 3. 財產每半年至少盤點一次。	
小 計			6 分				

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
壹、行政管理—合計			28 分				

貳、專業服務

(無早療行動車 13 項、共 45 分；有早療行動車 17 項、共 53 分)

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
一、個管服務管理 (共 26 分)							
2-1-1	擬定個案作業流程	擬定接案、初訪、服務、結案之作業流程及處理時效。(2分)	2			資料檢閱、人員訪談 實地操作、電話訪問 2-1-2 由兒發中心提供清冊。	
2-1-2	個案處理時效管理	1. 接案後於 14 個工作天內回復「接案回復單」。(1分) 2. 於 30 個工作天內回復「需求評估表」。(1分)	2			2-1-5 及 2-1-6 每 1 案完整符合者給 1 分。(隨機抽查已開案服務半年以上 A 級個案 5 案審查，並隨機抽訪其中 1 名個案)	
2-1-3	服務紀錄即時登載及審閱	服務紀錄應於 30 日內即時登載於社政系統(1分)，且完成督導審閱程序。(1分)	2			2-1-7 提供 AB 級個案名冊，由委員現場隨機抽閱，另督導紀錄為適切之處遇建議。	

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
2-1-4	個案需求評估	1. 個案需求評估之適切性。(1分) 2. 依個案需求，連結資源、轉介及核派各項服務。(1分) 3. 追蹤所核派服務之適切性，必要時有及時調整之作為。(1分)	3			2-1-8 由委員現場隨機抽閱。	
2-1-5	個別化家庭服務計畫之完整性	IFSP 應包含： 兒童及家庭基本資料、兒童發展情形及需求分析、家庭需求、資源及親職能力、提供服務之項目、頻率、預期目標、策略與方法及執行期程、其他與兒童及家庭功能有關之促進與協助及福利服務等。 (5分)	5				

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
2-1-6	個別化家庭服務計畫之執行	同時使用社區療育服務之個案，應評估兒童療育及家庭需求，與個管社工及跨專業服務團隊，共同擬定療育服務計畫，並將計畫併入個別化家庭服務計畫統整執行。(5分)	5				
2-1-7	服務紀錄品質	個案服務紀錄撰寫正確完整，定期做個案紀錄摘要，督導落實指導功能，並有督導紀錄。	5				

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
		(5分)					
2-1-8	個案結案評估	1. 結案評估是否符合結案指標。(1分) 2. 督導是否落實結案審核。(1分)	2				
小計			26分				

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
二、家庭支持服務及多元社區服務 (共 19 分)							
2-2-1	規劃辦理多元化家庭支持服務	1. 每年至少 8 場次。(1 分) 2. 至少包含 2 場次轉銜。 <input type="checkbox"/> 入小轉銜(1 分) <input type="checkbox"/> 入幼轉銜(1 分) 3. 3 場次親職教育講座、親子活動。(1 分) 4. 參加人次達 150 人次。(1 分) 5. 有宣導性別平等議題。(1 分) 6. 活動結束，有做滿意度調查。(1 分)	7			1. 檢視 111 年度辦理活動計畫、成果、照片。 2. 所有場次皆應有滿意度調查。	

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
2-2-2	社區篩檢宣導活動	1. 社區篩檢宣導活動每年至少辦理 2 場次。(1 分) 2. 接受篩檢人數達 50 人以上。(1 分) 3. 針對篩檢異常對象提供後續服務，如通報、關懷或其他服務。(1 分) 4. 至少結合 2 個資源網絡，合作推展社區化服務。(1 分)	4			檢視 111 年度辦理活動計畫、成果、照片。	
2-2-3	自行發掘個案	每 1 年自行發掘個案達 10 名。(2 分)	2				

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
2-2-4	學前啟蒙服務	1. 依兒童及家庭需求擬定階段性目標，提供親職示範、教養指導、家庭支持性服務。(2分) 2. 確實依階段性目標執行。(3分)	5				
2-2-5	建立多元社區資源網絡	建構多元社區資源網絡，並即時更新及資源運用。 (1分)	1				
小 計			19 分				
三、早療行動車服務 (共 8 分) (無承接早療行動車者，不適評)							
2-3-1	服務資源不重疊	早療行動車不與社區療育定點服務重疊。(1分)	1			社會局提供定點療育名冊。	

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
2-3-2	行動車保養維護	1. 查閱車輛定期保養及維護紀錄。 (0.5分) 2. 早療車設備定期消毒、清潔，並有紀錄且車內部保持整齊乾淨。 (0.5分)	1				
2-3-3	早療行動車服務效益	服務場次符合計畫規定。 1. 資源不足區：每年每區至少4次。 (2分) 2. 交通便利區：每年各區總共辦理至少5次。(2分)	4			1. 資源不足區： 瑞芳、三芝、石門、金山、萬里、貢寮、雙溪、平溪、坪林、石碇、烏來、深坑、八里、淡水及三峽、林口交通不便之地區。 2. 交通便利區： 板橋、三重、新莊、樹林、土城、中和、永和、新店、汐止、蘆洲、鶯歌、五股、泰山及三峽、林口市區。 3. 社會局提供資料。	4.

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
2-3-4	在地資源開發與 連結	與在地不同社區資源類型之連結與合作情形。 <input type="checkbox"/> 媒合 3 種以上資源類型(2 分) <input type="checkbox"/> 媒合 2 種資源類型(1 分) <input type="checkbox"/> 媒合 1 種資源類型(0.5 分)	2				
小 計			8 分				
貳、專業服務—合計			45/ 53 分			無早療行動車 45 分 有早療行動車 53 分	

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
參、督導機制 (3 項、共 10 分)							
3-1	建置完善外聘督導機制	1. 外督每年至少 2 次以上。(0.5 分) 2. 提供完整督導會議紀錄及簽到冊，外督內容含個管服務、社區療育服務。(1 分) 3. 依外聘督導建議確實執行。(±0.5 分)	2				
3-2	落實母會督導機制	1. 組織明定對早資中心督導機制。(1 分) 2. 具體執行情形。(2 分)	3			1. 檢視母會對早資中心訂定之督導機制，並查看內督運作的內容。 2. 「具體執行」本項可抽問母會人員執行情況。	

3-3	落實專職人員督導功能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月提供個別督導及紀錄完整。(1.5分) 2. 每月至少1次團體督導及紀錄。(1.5分) 3. 督導能適切回應受督導者需求。(2分) 	5			訪談社工人員及教保員。	
參、督導機制—合計			10分				

肆、個案權益維護與意見反映及申訴處理情形 (3 項、共 9 分)

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
4-1	落實個案資料保密維護	1. 訂有個案資料管理及借閱辦法。(0.5分) 2. 妥善管理個案資料。(1分) 3. 社政系統帳號密碼妥善使用管理。(0.5分)	2			個案資料紙本存放需上鎖，電腦保存需隱密並有密碼。	
4-2	個案權益維護機制	訂有服務規範及權益維護，例如服務規範、方式、時間、申訴或意見反映管道、肖像權、隱私權及資料使用…等。(1分)	1				

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
4-3	意見反映及 申訴	1. 訂有意見反映與申訴辦法及處理流程。(1.5分) 2. 依意見反映與申訴及處理流程執行，及後續處理回覆民眾方式並留有紀錄。(1.5分) 3. 針對意見反映與申訴案件之處理情形及策進作為。(1.5分) 4. 主管協同處理情形。(1.5分)	6			意見反映與申訴辦法及處理流程(含主管協同處理)	
肆、個案權益維護與意見反映及申訴處理情形—合計			9分				

伍、創新服務或服務特色（1項、共3分、為加分項目）

項次	評鑑項目	指標檢核內容	配分	單位 自評	委員 評分	備註	委員建議
5-1	創新服務或特色	有創新服務或特色並有實際執行成效。 (3分)	3			<ol style="list-style-type: none"> 1. 由中心自行列舉並提供佐證資料，如：在服務過程針對家庭新狀況需求，開創新服務措施或監督機制…。 2. 一項1分，最多給3分。 3. 委員共識決。 	
伍、創新服務或服務特色—合計			3分				

●評鑑分數統計

項目		配分	單位自評	委員評分
壹、	行政管理	12 項、共 28 分		
貳、	專業服務	無早療行動車：13 項、共 45 分		
		有早療行動車：17 項、共 53 分		
參、	督導機制	3 項、共 10 分		
肆、	個案權益維護與意見反映 及申訴處理情形	3 項、共 9 分		
小計		無早療行動車：32 項、共 92 分 有早療行動車：36 項、共 100 分		
調整後分數（由社會局填寫）				
伍、	創新服務或服務特色 （為加分項目）	共 3 分		
合計（即小計+第五項加分項目）				

自評填妥後請簽章

填表人：

主管：