

112 年新北市居家托育服務中心評鑑指標

項次 配分	評鑑指標	評分標準
壹、行政管理（共 36 分）		
1-1 4 分	建立並落實維護托育人員、家長與幼兒等個人資料之安全與保密措施，並應善盡告知有關其個人資料使用、權益保障以及可行使之權利，同時依個人資料保護法妥善保存家長及幼兒個人資料。	<p>由本局於評鑑前隨機平均抽選之 10 位托育人員中再隨機平均抽選 5 位檢視托育人員資料為依據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立維護托育人員、家長與幼兒等個人資料之安全與保密措施(檢視書面文件擺放妥適性，文件外觀未有明顯可辨識或可對應之個人資料訊息)，1 分。 2. 抽選之托育人員及家長均簽署同意書，1 分： <ol style="list-style-type: none"> (1)完全符合(5 位)，1 分。 (2)部分符合(3-4 位)，0.5 分。 (3)未符合(0-2 位)，0 分。 3. 檢視工作人員操作電腦檔案之安全性（每位工作人員登入電腦需有自己專屬帳號密碼，且非工作人員不能看到托育人員或家長個資），1 分。 4. 應善盡告知有關其個人資料使用、權益保障以及可行使之權利，1 分。
1-2 3 分	鼓勵所屬托育人員簽署「托育人員登記管理資訊系統使用托育人員個人資料同意書」，每月定期彙整新進與異動名冊及正本同意書提供直轄市、縣(市)主管機關。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立鼓勵所屬托育人員簽署「托育人員登記管理資訊系統使用托育人員個人資料同意書」之相關措施，鼓勵相關措施包含：於訪視會談時宣導、藉由在職訓練場合進行宣導、運用協力圈進行宣導、line 管道及宣導單張等型式，1 分： <ol style="list-style-type: none"> (1)達 3 項以上措施者，1 分。 (2)達 2 項措施者，0.5 分。 (3)達 1 項措施者，0.25 分。 2. 由本局自資訊系統資料計算托育人員簽署同意書(同意及不同意)之比率，輔以現場檢視資料(倘無同意書正本，可以公文及其附件佐證)，2 分： <ol style="list-style-type: none"> (1)100%以上且定期彙送資料，2 分。 (2)80%-99%且定期彙送資料，1 分。 (3)79%以下且定期彙送資料，0 分。

項次 配分	評鑑指標	評分標準
1-3 3分	輔導、管理托育人員於保母媒合平台詳實登載收托資訊，並定期維護及更新收托資訊。	<p>由本局於評鑑前隨機平均抽選之 10 位托育人員中再隨機平均抽選 5 位檢視托育人員資料為依據：</p> <p>1. 輔導、管理托育人員操作保母媒合平台登載收托資訊之相關措施，鼓勵相關措施包含：於訪視會談時宣導、藉由在職訓練場合進行宣導、運用協力圈進行宣導、line 管道及宣導單張等型式，1 分：</p> <p>(1) 達 3 項以上措施者，1 分。 (2) 達 2 項措施者，0.5 分。 (3) 達 1 項措施者，0.25 分。</p> <p>2. 每月維護及更新新北市媒合平臺收托資訊(電訪托育人員，核對實際收托人數是否與新北市媒合平臺相符)，2 分：</p> <p>(1) 完全符合(5 位)，2 分。 (2) 部分符合(3-4 位)，1 分。 (3) 未符合(0-2 位)，0 分。</p>
1-4 2分	資訊系統中正確且按時登錄托育補助相關資料。	<p>由本局於評鑑前隨機平均抽選之 10 位托育人員資料為依據，由本局於資訊系統中檢視托育費用補助正確且按時登錄相關資料，2 分：</p> <p>(1) 100%，2 分。 (2) 80%-99%，1 分。 (3) 未達 80%，0 分。</p>
1-5 4分	人事制度穩定並符合規範。	<p>1. 專職人員人事穩定(以 109 年至 111 年三年人事異動平均計算，離職率計算方式為當年度所有離職人數/當年度 12 月底之員工編制人數(單位自籌人力不納入計算)，2 分：</p> <p>(1) 20%以下，2 分。 (2) 21%-30%，1 分。 (3) 31%以上，0 分。</p> <p>2. 確實與中心人員簽訂契約(符合勞動基準法規定)並具體執行，2 分：</p> <p>(1) 完全符合，2 分。 (2) 未完全符合，0 分。</p>

項次 配分	評鑑指標	評分標準
1-6 2分	建置督導機制且定期召開工作會議，紀錄詳實並落實執行改善事項。	1. 至少每月召開內部督導會議(含：工作討論、個案研討等)，且紀錄詳實，並追蹤執行決議事項，1分： <ul style="list-style-type: none"> (1)每月執行內督會議，且紀錄詳實，0.5分。 (2)追蹤執行決議事項，0.5分。 2. 至少每季召開外督會議，且紀錄詳實，並追蹤執行決議事項，1分： <ul style="list-style-type: none"> (1)每季執行外督會議，且紀錄詳實，0.5分。 (2)追蹤執行決議事項，0.5分。
1-7 4分	專職人員或新進人員每年參加 18 小時以上與專業相關之研討會及其他進修活動，並備有紀錄。	1. 訂定並執行新進人員訓練機制，1分。 2. 每年專職人員 18 小時以上與專業相關之訓練，並備有紀錄，3分： <ul style="list-style-type: none"> (1)專職人員符合規定，達 90%-100%者，得 3分。 (2)專職人員符合規定，達 70%-89%者，得 2分。 (3)專職人員符合規定，達 50%-69%以上者，得 1分。 (4)專職人員符合規定，未達 30%-49%者，得 0分。 到職未滿 1 年專職人員時數依比例計算，到職未滿 3 個月或到職滿 3 個月但衛生福利部及地方政府皆未有專職人員課程未能安排其訓練者，不列入計分。
1-8 4分	建立並落實家長及托育人員托育服務申訴管道與處理機制，並備有紀錄。	1. 訂定托育服務申訴處理機制(流程及相關表單)並宣傳或告知家長及托育人員，1分。 <ul style="list-style-type: none"> (1)訂定申訴處理流程：0.5分。 (2)宣傳或告知家長及托育人員：0.5分。 2. 提供合宜、完整的處遇服務(含：需追蹤者，須進行後續追蹤輔導)，3分： <ul style="list-style-type: none"> (1)檢視 3 件申訴案件，3 件皆提供合宜完整服務者，得 3分。 (2)檢視 3 件申訴案件，其中 2 件提供合宜完整服務者，得 2分。 (3)檢視 3 件申訴案件，其中僅 1 件提供合宜完整服務者，得 1分。 (4)檢視 3 件申訴案件，皆不符合者，得 0分。

項次 配分	評鑑指標	評分標準
1-9 2分	針對托育人員在職訓練時數及課程類別建立管控機制。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有管理機制，並對未完成在職訓練時數托育人員有後續追蹤處理(如:停止服務、補訓完成、勸導改善、送局限改……)，2分。 2. 有管理機制，但未確實追蹤未完成在職訓練時數托育人員處理情形，1分。 3. 未有機制及處理，0分。
1-10 3分	推動及執行公共托育合作聯盟暨準公共化實施計畫。	<p>公共托育合作聯盟暨準公共化實施計畫執行成果，3分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 居家托育人員加入人員人數占有資格加入人數之比例計分，1分： <ol style="list-style-type: none"> (1)80%以上，1分。 (2)71%至79%，0.5分。 (3)70%以下，0分。 2. 查核托育人員登記管理資訊系統在職居家托育人員，登載收費資料與中心與家長確認的收費紀錄相符(抽查10案)，並電訪其中5位家長確認收費與登載紀錄相符，2分： <ol style="list-style-type: none"> (1)完全符合(5位)，2分。 (2)部分符合(3-4位)，1分。 (3)未符合(0-2位)，0分。
1-11 5分	落實並宣導育兒指導暨學前啟蒙服務，結合資源提供服務，且增進育兒指導暨學前啟蒙專業。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實育兒指導暨學前啟蒙服務，確實開案(服務脆弱家庭、新手父母)並備有紀錄(抽查10案)，4分： <ol style="list-style-type: none"> (1)完全符合，4分。 (2)部分符合，2分。 (3)未符合，0分。 2. 培訓2名以上育兒指導員，並備有個案服務紀錄，1分： <ol style="list-style-type: none"> (1)符合，1分。 (2)未符合，0分。

項次 配分	評鑑指標	評分標準
貳、專業服務(共 64 分)		
2-1 11 分	依據「居家式托育服務提供者登記及管理辦法」第 18 條規定之訪視時效及次數確實提供服務，並詳實填寫訪視紀錄及持續追蹤、輔導並確認托育服務環境安全無虞。	<p>由本局於評鑑前隨機平均抽選之 10 位托育人員中再隨機平均抽選 5 位檢視托育人員資料為依據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有依規定時間完成訪視並備有紀錄(該位托育人員只要有 1 名收托兒不符合，該位托育人員即不給分)，2 分。 <ol style="list-style-type: none"> (1)完全符合(5 位)，2 分。 (2)部分符合，(3-4 位)，1 分。 (3)未符合，(0-2 位)，0 分。 2. 訪視紀錄詳實、合宜(含目的、重點、輔導計畫、追蹤督導、回饋)，6 分： <ol style="list-style-type: none"> (1)5 位皆符合，6 分。 (2)4 位符合，4 分。 (3)3 位符合，3 分。 (4)2 位符合，2 分。 (5)1 位符合，0 分。 3. 訪視輔導過程應確認托育環境符合安全檢核規定，未符合規定時應依地方政府流程改善或通報地方政府並備有紀錄，3 分： <ol style="list-style-type: none"> (1)完全符合(5 位)，2 分。 (2)部分符合，(3-4 位)，1 分。 (3)未符合，(0-2 位)，0 分。
2-2 3 分	建置與落實事故傷害、傳染病等危機事件通報及處理機制，配合協助輔導及處遇，且備有紀錄。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置事故傷害通報及處理機制，協助個案通報及處遇，且備有紀錄，並持續追蹤，2 分： <ol style="list-style-type: none"> (1)訂有事故傷害通報及處理流程、表單，1 分。 (2)協助事故傷害個案處理且備有紀錄，並持續追蹤，1 分。 2. 建置傳染病通報及處理機制，協助個案通報及處遇，且備有紀錄，並持續追蹤，1 分： <ol style="list-style-type: none"> (1)訂有傳染病通報及處理流程、表單，0.5 分。 (2)協助傳染病個案處理且備有紀錄，並持續追蹤，0.5 分。

項次 配分	評鑑指標	評分標準
2-3 3分	建置與落實兒保個案、災害等危機事件通報及處理機制，配合協助輔導及處遇，且備有紀錄。	1. 訂有兒保個案（含社會安全網脆弱家庭）通報及處理流程、表單，1分。 2. 兒保個案處理機制落實情形，1分： (1)有個案：針對個案予以後續處理，並備有紀錄，1分。 (2)無個案： ①依工作人員訪談答覆內容符合處理機制，1分。 ②工作人員訪談答覆內容，研判應有個案，未能符合處理機制，0分。 3. 訂有災害通報及處理流程、表單，0.5分。 4. 災害處理機制落實情形，0.5分： (1)有個案：針對個案予以後續處理，並備有紀錄，0.5分。 (2)無個案： ①依工作人員訪談答覆內容符合處理機制，0.5分。 ②工作人員訪談答覆內容，研判應有個案，未能符合處理機制，0分。
2-4 4分	落實執行托育人員違規、收費不實等情事處理，並依據訪視結果，針對個案適時通報，配合協助處遇且備有紀錄，以供中央及地方主管機關查核。	針對托育人員違規超收、收費不實，進行通報及處遇，且備有紀錄，並持續追蹤，4分： (1)有個案：針對個案予以後續處理，並備有紀錄，4分。 (2)無個案： ①依工作人員訪談答覆內容符合處理機制，4分。 ②工作人員訪談答覆內容，研判應有個案，未能符合處理機制，0分。
2-5 6分	托育人員之家庭訪視紀錄、例行訪視及環境安全檢核等相關紀錄，內部批閱程序完備並能掌握時效。	由本局於評鑑前隨機平均抽選之 10 位托育人員資料為依據，檢視指標所提三項紀錄於托育人員登記管理資訊系統是否皆完成「督導審核管理」程序： 1. 相關資料落實批閱程序，2分 (1)完全符合，2分。 (2)部分符合，1分。 (3)未符合，0分。 2. 批閱掌握時效(於日曆天 14 日內批閱)，2分。 (1)完全符合，2分。 (2)部分符合，1分。 (3)未符合，0分。 3. 針對紀錄內容給予適切回饋，2分。 (1)完全符合，2分。 (2)部分符合，1分。 (3)未符合，0分。

項次 配分	評鑑指標	評分標準
2-6 3分	落實居家式托育人員登記證書之申請及變更之管理規範。	由本局於評鑑前隨機平均抽選 10 位托育人員資料為依據，依地方政府所訂期限完成登記證書申請之初審作業(含書面審查及實地審查)，3 分： (1)100%符合，3 分。 (2)81%-99%符合，2 分。 (3)71%-80%符合，1 分。 (4)61%-70%符合，0 分。
2-7 3分	完整且即時更新資訊系統資料，並與書面資料相符。	由本局於評鑑前隨機平均抽選 10 位托育人員資料為依據，完整登錄資訊系統資料，且以資訊系統的資料，核對書面資料或中心電腦建檔資料應相符，並能即時更新(委員電訪 5 位托育人員核對收系統、書面收托人數、收托金額、地址、電話、姓名、身分證統一編號等基本資料資料相符)，3 分： (1)100%以上符合，3 分。 (2)81%-99%符合，2 分。 (3)71%-80%符合，1 分。 (4)61%-70%符合，0 分。
2-8 4分	家長簽訂托育契約書。	由本局於評鑑前隨機平均抽選之 10 位托育人員資料為依據，4 分： 1. 完全符合(100%)，4 分。 2. 不符合(未滿 100%)： (1)有通報主管機關限期改善，但未有相關輔導紀錄，酌予給分，1 分。 (2)未有任何處理紀錄，0 分。
2-9 3分	依據體檢項目規定，確實督導在職托育人員健康檢查，並備有紀錄。	由本局於評鑑前隨機平均抽選之 10 位托育人員資料為依據，3 分： 1. 托育人員每兩年須健康檢查一次，健檢項目含胸部 X 光、A 肝 (IGg、IGm)、傷寒。 2. 每位符合得 0.3 分，共計 3 分。
2-10 7分	建立多元化宣導模式及管道，並能結合社區資源(含公、私部門)推動居家托育服務中心業務。	1. 建立多元化宣導模式及管道，2 分。 2. 宣導內容結合社區資源推動居家托育服務中心業務(包含：育兒指導、招募托育人員、宣導服務內容及托育政策)，3 分。 3. 宣導對象涵蓋社區居民，1 分。 4. 宣導成效大致符合預期目標且具效益(家長諮詢找托育人員人數增加、育兒指導服務使用人次增加、托育人員增加、活動參與人次…等)，1 分。

項次 配分	評鑑指標	評分標準
2-11 5分	訂定與落實執行媒合轉介處理流程，且留有紀錄與統計分析，並針對失敗原因進行彙整及擬定改善策略。	1. 媒合轉介處理流程及相關表單，1分。 2. 留有媒合紀錄及統計資料(含媒合結果及失敗原因)，並針對媒合失敗原因彙整分析及擬定改善策略，2分。 3. 針對媒合轉介進行統計分析，媒合率計算方式為:媒合成功件數/媒合申請件中有媒合需求件數，2分： (1)70%以上，2分。 (2)51%-69%，1分。 (3)50%以下，0分。
2-12 6分	備有兒童生活及成長過程之紀錄，且內容詳實完整。	由中心自行提供之10位托育人員資料為依據： 1. 督導托育人員進行收托兒童生活及成長紀錄之相關措施(於在職訓練進行指導、於訪視會談指導、於協力圈推展、line管道及宣導單張等型式，2分： (1)達4項以上措施者，得2分。 (2)達3項以上措施者，得1.5分。 (3)達2項措施者，得1分。 (4)達1項措施者，得0.5分。 2. 內容可包括例如:兒童飲食、出缺席、生活作息、教保活動、緊急事件、其他特殊事件等或成長紀錄，2分。(以上內容具備部分即可) 3. 多元呈現並具個別化特色，2分。
2-13 6分	備有督導托育人員填寫「嬰幼兒發展檢核表」及協助通報、處遇之紀錄。	「嬰幼兒發展檢核表」未限定使用衛生福利部國民健康署之版本，只要是政府機關核定版本即可： 1. 訂定嬰幼兒發展檢核及通報機制，1分。 2. 備有督導托育人員填寫「嬰幼兒發展檢核表」之紀錄，1分。 3. 中心備有完整詳實之檢核結果，2分。 4. 協助托育人員及家長進行轉介、通報之紀錄，2分。

參、服務特色與服務創新(加分項目)

1. 針對居家托育服務中心的服務模式，有創新做法並具成效，每項1分，至多2分。
2. 為符合性別平等原則，中心培訓男性育兒指導員、有男性訪視人員、男性托育人員且有服務成效，1分。
3. 鼓勵托育人員加入愛心公益托育人員(收托特殊幼兒、低收入戶幼兒、提供臨托或成為寄養安置家庭等)之措施及成效，1分。
4. 針對托育人員態度消極、不配合、抗拒型個案，協助處遇且備有紀錄，並持續追蹤，1分。
5. 有久任機制，且中心有30%以上人員久任3年以上，1分。
6. 其他加分項目。

項次 配分	評鑑指標	評分標準
肆、扣分項目(共3分)		
<p>1. 未辦理在職托育人員責任保險(依居家式托育服務提供者登記及管理辦法規定，托育人員需於收托兒童當日前含當日投保責任保險，爰倘未全數辦理即予以扣分)，1分。</p> <p>2. 未依據各項評鑑、輔導結果及建議，研擬改善策略並具體執行，1分。</p> <p>3. 委員視現場資料斟酌評分，1分。</p>		