

彰化縣成年心智障礙者及重度以上肢體障礙者社區居住與生活服務 補助暨評鑑實施計畫

109 年訂定
110 年修訂
111 年修訂
112 年修訂
113 年修訂

壹、依據：身心障礙者權益保障法、身心障礙者個人照顧服務辦法、衛生福利部社會及家庭署「身心障礙照顧服務資源布建計畫（113-117 年）-身心障礙者社區支持服務整合型計畫」。

貳、目的：依據身心障礙者權益保障法第 50 條規定，本府須辦理身心障礙者社區居住服務，以提供 18 歲以上且經需求評估有居住社區需求之本縣身心障礙者，居住於社區之服務，由專業服務人員提供日常生活活動支持、居住環境規劃、健康管理協助、社會支持、休閒生活、社區參與、日間服務資源連結、權益維護及其他與社區居住相關之服務。另依據身心障礙者個人照顧服務辦法第 36 條至第 41 條規定，社區居住得由相關機構及團體提供。本府為補助服務提供單位辦理前揭服務，並輔導及督導其服務成效，特定本實施計畫。

參、辦理區域：彰化縣各鄉鎮市。

肆、補助對象：

- 一、財團法人身心障礙福利機構。
- 二、社團法人身心障礙福利團體。
- 三、其他捐助章程明定辦理身心障礙福利事項之財團法人。

伍、補助原則：

- 一、延續性服務單位依據前一年度單位辦理社區居住與生活服務情形及本府預算進行補助；另經費來源涉及中央單位補助款者，提送計畫期限須配合中央單位辦理，且本府依據中央補助金額配合補助。
- 二、新設據點須依彰化縣各區域需求設置，並經本府實地勘查符合規定後始得申請補助。
- 三、據點基礎服務費補助原則如下：
 - (一) 服務提供單位應運用據點基礎服務費支付或調高本項專業服務人員薪資、雇主應負擔之勞、健保及提撥勞退準備金費用、福利等人事費用，或業務費等營運所需費用。

- (二)服務提供單位所聘全職教保員其中有一人之薪資未達每月新臺幣三萬七千七百元或全職生活服務員其中有一人之薪資未達每月新臺幣三萬三千七百元，該月份僅補助據點基礎服務費百分之九十。
- (三)服務提供單位得依需求聘僱生活服務員，以協助執行生活照顧服務及夜間值勤等工作，且每位生活服務員服務之據點不得超過二個。
- (四)開辦兩年以上據點，如申請之前一年度服務使用率（含結案人數）未達百分之八十，僅補助據點基礎服務費百分之八十；未達百分之七十，僅補助據點基礎服務費百分之七十五；未達百分之六十，僅補助據點基礎服務費百分之七十。

※公式：112 年全年實際服務人數（含全年結案）/可服務人數=服務使用率。

範例：

A. 據點 A 有提供假日服務，112 年全年實際服務人數（含全年結案人數）為 2 人，可服務人數為 6 人，服務使用率 33.33%，未達 60%。113 年據點基礎服務費可申請（130 萬元+服務超過 4 人共 2 名*32 萬 5,000 元）*補助 70%=136 萬 5,000 元。

B. 據點 B 無提供假日服務，112 年全年實際服務人數（含全年結案人數）為 2 人，可服務人數為 4 人，服務使用率 50%，未達 60%。113 年據點基礎服務費可申請（90 萬元+服務無超過 4 人可加計 0 元）*補助 70%=63 萬元。

(五)服務提供單位各類專業人員配置，如未符合身心障礙者個人照顧服務辦法規定者，最高補助據點基礎服務費百分之九十五，至多補助三個月，其餘未符合月份僅補助據點基礎服務費百分之八十。各類專業人員出缺致未符規定者，其當月已遞補達應配置人數者，仍予補助當月全額據點基礎服務費。

(六)本項服務人員同時兼任社會福利機構或其他服務方案工作人員者，不得重複領取服務費補助。但以兼任方式請領本項補助者，不在此限。

四、本計畫效益指標如下，其達成度將做為次年度資源核配之參考依據：

- (一)服務據點及服務人數之成長率。
- (二)服務使用率達 80%以上（服務人數/可服務人數*100%）。
- (三)經費執行率達 80%以上。

五、服務提供單位每年至少須接受二次查核(至少一次實地查訪)，以瞭解各單位之服務提供狀況，經查有缺失單位須儘速改善並於改善後函報本府。

六、辦理社區居住服務規範：

(一)服務內容：

1. 居住環境規劃。
2. 住民健康管理協助。
3. 住民之社會支持。
4. 休閒生活與社區參與。
6. 日間服務資源連結。
7. 增進住民與家人互動頻率。
8. 住民權益維護。
9. 其他與社區居住相關之服務。

(二)服務對象：以提供十八歲以上，經需求評估有居住社區需求，且須由專業服務人員提供相關支持服務之身心障礙者為服務對象。

(三)服務空間規劃及服務人數：

1. 每一服務據點之服務人數以六人為上限，且同一場所不得兼辦社區式日間照顧服務。
2. 平均每位身心障礙者使用樓地板面積不得少於十六點五平方公尺，每一居住單位服務應有獨立出入口及使用空間。
3. 應設寢室及衛浴設備，建築物應投保公共意外責任險，保險範圍及保險金額依身心障礙福利機構投保公共意外責任保險規定辦理。

(四)人力配置：

1. 應組成專業服務團隊提供服務，成員至少應包括督導、社會工作人員及教保員；其中督導得為兼任。
2. 督導或社會工作人員，每位服務人數不得超過二十五人；每位教保員服務之居住單位不得超過二個。

七、服務提供單位應配合事項：

(一)服務提供單位之專業人員應依所定之補助計畫書執行業務，並於補助期限內完成各項應辦事項。執行本項服務之專業人員或接受服務對象之異動，應於1個月內函報本府備查。

- (二)服務過程中應為服務對象建立需求評估報告，並依其需求提供個別服務計畫，撰寫各項服務紀錄，以作為服務品質考核之依據。為確保服務品質並維護服務使用者權益，設施應視服務對象之需求提供適切之轉介及追蹤服務。
- (三)各單位應於每季結束後 15 日內函報前一季成果報告予縣府備查，並應於年度計畫結束後 1 個月內提報年度成果報告。
- (四)應透過電訪或問卷調查等方式辦理服務使用者滿意度調查及其統計結果分析，並針對未滿意項目提出具體改善策略。
- (五)應訂定服務流程、督導流程、意外事件處理流程、申訴管道與措施，並宣導周知。
- (六)服務單位應定期召開工作會報，並須留有紀錄，以確保服務品質，並載於成果報告。
- (七)因應身心障礙鑑定與需求評估新制福利服務輸送模式之轉變，為使需求評估及相關福利服務提供單位能緊密合作，服務單位須申辦全國身心障礙福利資訊整合平台帳號，以落實相關系統實際操作。
- (八)服務單位應優先配合政府專案活動提供服務或宣導，另配合身心障礙者福利服務績效考核協助提供各項佐證資料。
- (九)服務單位之專業人員每人每年至少應接受 20 小時在職訓練【至少 2 小時以上身心障礙性教育或性別平等教育課程訓練(不含性騷擾及性侵害預防與處理課程訓練)、至少 3 小時嚴重情緒行為正向支持訓練、至少 3 小時勞動相關法令課程訓練；參與課程內容需符合「身心障礙者服務人員在職訓練注意事項-在職訓練課程內容範疇」】，相關課程訓練時數彙整表及證明資料，需載於年度成果報告。
- (十)服務單位聘用之社工人員，應登錄於「衛生福利部社工人力資源管理系統（網址：<https://sasw.mohw.gov.tw/mosw/auth/login>）」，人力如有挪用他處並查證屬實，需依規定繳回補助經費。

陸、補助基準：

一、據點基礎服務費：

(一) 類型一：

有提供假日服務之據點，核定服務個案四名以內者，每年得補助一百三十萬元，核定服務個案每增加一名，每年增加補助三十二萬五

千元。

(二) 類型二：

未提供假日服務之據點，核定服務個案四名以內者，每據點每年得補助九十萬元，核定服務個案每增加一名，每據點每年補助二十二萬五千元。

二、房屋租金：每一居住單位每月最高補助新臺幣三萬三千元，申請時請檢附已開辦居住單位之有效房屋租賃契約書。

三、設施設備費及修繕費：

(一) 開辦設施設備費及修繕費：新開辦之社區居住據點第一年補助據點之設施設備、公共安全設施設備、必要辦公設施設備及空間修繕費，每一居住單位補助金額，以核定服務個案人數計算，每名個案補助二十五萬元。每一居住單位以申請補助一次為限。前已核定在案居住單位，不得再申請本項補助。接受本項補助，惟營運未滿五年有停辦情形者，其開辦設施設備，應交由縣府統籌運用。

(二) 充實設施設備及修繕費：以接受本部社家署補助開辦設施設備費之據點，須於營運滿五年後，始得申請。每一服務據點每五年補助額度以二十萬元為限。

四、專案計畫管理費：執行本計畫所需之相關費用。最高不得超過經常門核定獎助總經費（不含專案計畫管理費）之百分之十。支用項目包括電費、電話費、水費、油料費、電腦及影印機耗材、事務機器租金、通訊費、網路費、運費、郵資、攝影、茶水、文具、補充保險費、辦理本專案工作人員及志工意外保險費、申請社會工作師繼續教育積分行政審查、補助項目（不含專業服務費）所衍生之全民健康保險補充保險費及其他與執行本計畫相關之費用。

五、其他與執行本計畫相關之費用。

柒、計畫申請補助及核銷應備文件：

一、申請補助應備文件：

(一) 申請計畫補助公文。

(二) 計畫書：內容應包括計畫目的、辦理日期（新開辦單位，請備註籌備期間及開辦日期）、服務對象及人數、服務內容（居住環境規劃、住民健康管理協助、住民之社會支持、休閒生活與社區參與、日間服務資源連結、

增進住民與家人互動頻率、住民權益維護、其他與社區居住相關之服務等)、人力配置、過去服務績效、預期效益(至少含預計服務人數)、經費概算等項目。

- (三)相關附件：居住服務地點之建物所有權狀影本、房屋租賃契約書(自有者免附)、投保公共意外責任險相關證明、居家安全防護計畫(緊急狀況處理規定)、建築物公共安全檢查合格證明文件(依建築物公共安全檢查簽證及申報辦法規定辦理)、房屋屋況檢核表、房屋設施檢核表、專業服務團隊名冊(含學經歷證明文件)、住民申請服務表、住民需求評估報告(結果須為建議使用本項服務)及其他辦理服務所需文件、規定或表單。

二、辦理核銷應備文件及支出單據保存規定：

- (一)核銷公文(含核定資料)、金融帳戶封面影本、領款收據正本、經費收支明細表、補捐(助)切結書、經費支出明細表、經費分攤表、申請補助項目之支出單據、個案名冊(附件一)、專業人員名冊(附件二)及其他佐證專業人員薪資符合標準之證明文件(如勞動契約或勞保投保資料等)。
- (二)專業人員之每月印領清冊、扣繳憑單、投保名冊及繳款證明(或切結書)。
- (三)專業人員在職訓練時數彙整表，每人須達20小時以上。
- (四)支用單據於本府審核無誤後，檢還支用單據於受補助單位，並請受補助單位妥善保存各項支用單據十年，如發現貴單位未依規定妥善保存各項支用單據致有毀損、滅失等情事，將依情節輕重對本案或酌減嗣後補助款或停止補(捐)助一年至五年。

捌、獎懲

- 一、受補助民間單位經查有執行不力、未確實依本計畫規定辦理、計畫執行延宕未能積極辦理、經費未確依獎(補)助用途支用、補助設施設備閒置或使用率低等，依其情節輕重，停止補助一年至五年。
- 二、受補助民間單位自籌款編列、補助資料不實或有造假情事，依情節輕重，繳還部分或全額獎(補)助款，停止補助二年至五年。
- 三、受補助民間單位不得以強制攤派或其他違反員工意願之方式要求薪資回捐。亦不得向因職務或業務上關係有服從義務或受督導之人強行為之。如發現受補助民間單位有薪資未全額給付或薪資回捐者，自查獲屬實之

日起一年內不再給予補助並公布單位名稱；如涉情節重大或經查獲再犯者，自查獲屬實之日起二年至五年內不再給予補助並公布單位名稱。違反前開規定之單位負責人或業務負責人，對其新成立之單位自查獲屬實之日起二年內不予獎(補)助；單位負責人或業務負責人為社會工作師者依社會工作師法第十七條之一規定移付懲戒，具其他專門職業及技術人員身分者，通知其所屬公會。

四、接受補助之民間單位，經本府或衛生福利部社會及家庭署發現未確實保存各項支用單據或支出憑證，及有毀損、滅失等情事；或有規避、妨礙、拒絕本府或衛生福利部社會及家庭署查核，或無正當理由未配合提供補助文件、資料供查核等情事，應依其情節輕重，對該補助案件或受補助單位酌減嗣後補助款或停止補助一年至五年。

五、受補助民間單位應本誠信原則，對所送申請計畫、支用單據（或支出憑證）及相關證明文件真實性負責，如有不實，應負相關責任，涉及刑事責任者，將移送偵辦。

玖、評鑑實施方式及內容：

一、目的：為瞭解服務提供單位辦理身心障礙者社區式日間照顧服務之執行績效，並藉由評鑑制度提升服務品質。

二、評鑑指標項目：依據衛生福利部社會及家庭署 109 年 8 月 13 日社家障字第 1090701109 號函頒身心障礙者社區居住服務評鑑指標調整後辦理，項目分為四大項（附件三）：

（一）服務管理。

（二）專業服務。

（三）服務效益。

（四）創新服務及特色。

三、評鑑方式：邀請學者專家及機關委員組成評鑑小組。針對營運滿 1 年以上之單位，至少每 2 年辦理 1 次實地評鑑，受評單位須依評鑑指標準備之各項書面資料及簡報，以利評鑑小組評定分數等級。

四、評鑑等級

（一）優等單位（核分總計為 90 分以上者）、甲等單位（核分總計為 80 分以上者）得優先承辦本方案業務，並於次年免評 1 次，且本府得頒發獎狀以資鼓勵。

(二)乙等單位(核分總計為70分以上者)，應依評鑑小組意見改善，且次年仍須接受書面評鑑。

(三)核分總計為70分以下者為不合格，應依評鑑小組意見限期內改善，補助款僅得核定或請領改善期間之經費，待限期改善後始得請領後續補助款，未依期限內改善者，不得承辦本方案。

拾、本計畫未盡事宜，依本府及衛生福利部社會及家庭署相關補助規定辦理。

拾壹、本計畫得補助據點之數量，係依據本府及衛生福利部社會及家庭署所編列預算額度內支應，經費用罄後即停止受理申請及補助。

拾貳、本計畫簽奉核准後實施，修正時亦同。

附件一

成年心智障礙者及重度以上肢體障礙者社區居住與生活服務									據點基礎服務費	
單位：新臺幣元									核定	核銷
服務提供單位- 據點名稱	據點可服務 人數	區域	原住民區、離 島及偏遠地區 (V)	序號	住民 姓名	身分證號碼	實際接受服 務月份	是否假日留宿使 用服務	核銷金額 (年)	核銷金額 (年)
(範例) A 基金會- ○○家	6	○○區	-	1	陳○強	F12345****	1-6 月	是	162 萬 5,000	130 萬
				2	郭○志	F12345****	7-9 月	是		
				3	林○每	F12345****	1-12 月	是		
				4	李○如	F12345****	2-10 月	是		
				5	劉○國	F12345****	2-12 月	是		
(範例) B 基金會- ○○家	4	○○區	-	1	陳○強	F12345****	1-6 月	有	130 萬	130 萬
				2	郭○志	F12345****	7-9 月	無		
				3	林○每	F12345****	1-12 月	有		
				4	李○如	F12345****	2-10 月	無		
(範例) C 基金會- ○○家	3	○○區	-	1	陳○強	F12345****	1-6 月	有	130 萬	104 萬
				2			7-9 月	無		
				3			1-12 月	有		

備註：

- 核銷時應繳回金額=核定金額-核銷金額=_____元。
- 「序號」，同一服務提供單位內請依序編碼。
- 服務提供單位所聘全職教保員其中有 1 人之薪資未達每月新臺幣 3 萬 7,700 元，該月份僅獎助服務費 90%。服務提供單位各類專業人員配置，如未符合身心障礙者個人照顧服務辦法規定者，最高獎助服務費 95%，至多獎助 3 個月，其餘未符合月份僅獎助服務費 80%。
- 本名冊應與全國身心障福利資訊整合平台個案一致。
- 服務提供單位應檢附個案名冊予直轄市、縣(市)政府辦理核銷，並由直轄市、縣(市)政府留存。

附件二

成年心智障礙者及重度以上肢體障礙者社區居住與生活服務
專業人員名冊(督導、社會工作人員、教保員)

單位：新臺幣元

編號	服務提供單位	據點名稱	序號	職稱	專/兼任	姓名	到職日(年/月/日)	本年度服務期間	113 年度每月薪資	勞保月投保薪資	是否於假日提供服務
(範例-核銷時)	A 基金會	00 家	1	督導	兼任	王小明	106/1/5	1/1-12/31	按督導次數每次 0000 元		
			2	社會工作人員	專任	王中明	106/1/6	1/1-12/31	37,700	38,200	
			3-1	教保員	專任	王大明	106/1/7	1/1-5/4	37,700	38,200	
			3-2	教保員	兼任	陳小強	109/5/5	5/5-12/31	37,700	38,200	是

備註：

1. 依身心障礙者個人照顧服務辦法第 39 條規定，服務提供單位因增設居住單位顯有困難，經直轄市、縣(市)主管機關同意者，其社會工作人員得為兼任。
2. 「序號」，同一服務提供單位內請依序編碼；同一職缺因年中出缺而採銜接遞補者，該職缺之序號請以「X-1」、「X-2」表達(如 3-1、3-2)。
3. 服務提供單位所聘全職教保員其中有 1 人之薪資未達每月新臺幣 3 萬 7,700 元，該月份僅獎助服務費 90%。服務提供單位各類專業人員配置，如未符合身心障礙者個人照顧服務辦法規定者，最高獎助服務費 95%，至多獎助 3 個月，其餘未符合月份僅獎助服務費 80%。
4. 本名冊及相關資訊應與全國身心障福利資訊整合平台一致。
5. 服務提供單位應檢附專業服務人員名冊予直轄市、縣(市)政府辦理核銷，並由直轄市、縣(市)政府留存。

身心障礙者社區居住服務評鑑指標

中華民國 109 年 8 月 13 日社家障字第 1090701109 號函頒布

一、服務管理 (25分)		
評鑑項目	評鑑內容	配分
(一)督導機制	1. 建立督導機制(至少含方式、內容、頻率等項目)，定期召開督導會議(內督或外督)，每個月至少1次，並有完整會議紀錄。 2. 回應或處理督導所提建議並有紀錄。	5
(二)服務空間 規劃與環 境安全	1. 使用空間與規劃符合家庭式環境，包括： <ul style="list-style-type: none"> (1) 有獨立出入口 (2) 設有寢室，每1寢室使用人數以2人為原則，至多3人 (3) 設有衛浴設備，與服務人數比例不小於一比五 (4) 設有廚房及客廳 (5) 服務場所不得兼辦其他服務 2. 視需求設置無障礙友善設施設備。 3. 提供採光、通風良好、乾淨衛生、保有服務使用者隱私權之服務空間。 4. 設有環境安全及逃生指示。 5. 提供安全衛生的飲用水及食物。	7

(三) 公共安全	<p>1. 訂有居家安全防護計畫(含日常生活用電、瓦斯漏氣、火災、水災、地震、燒燙傷、傳染疾病疫情等之緊急狀況處理規定與因應措施)及暫停服務期間應變計畫。</p> <p>2. 至少每年辦理1次夜間逃生演練，並有講習與演練過程資料。</p>	5
(四) 收費管理	<p>1. 訂定收費基準，載明收費項目及金額，並函報地方政府備查。</p> <p>2. 依收費基準收費，並開立載明收費項目及金額之收據(非由服務提供單位直接收取費用者，則檢附服務提供單位或服務使用者製作之財務帳目收支表)。</p> <p>3. 針對服務使用者生活費的收支，詳實登錄。</p>	3
(五) 基本管理	<p>服務人員資格及管理、在職訓練、服務使用者資料更新、財務管理及其他依法應辦事項，經地方政府平時查核結果無缺失，給分標準如下：</p> <p>(1)完全無缺失：5分</p> <p>(2)有缺失但經輔導皆已改善：3~4分</p> <p>(3)有缺失但經輔導已部分改善：1~2分</p> <p>(4)有缺失但經輔導仍未改善：0分</p>	5

二、專業服務 (60分)		
評鑑項目	評鑑內容	配分
(一) 服務流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定明確之服務流程(含收案、服務異動、轉介/轉銜、結案等)、服務契約。 2. 服務契約內容載明雙方權利義務、服務項目、收費標準、停止服務、申訴管道等規範，且規範內容應符合社區居住服務精神(如終止契約條件應合情合理)。 3. 服務契約之重點說明應依服務使用者需求有易讀文件及支持措施，以協助服務使用者學習責任與掌握自身權益。 4. 服務使用者或家屬與服務提供單位簽訂服務契約。 	8
(二) 服務規劃	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供服務使用者選擇與自我決策機會，並能充份參與各項公共事務之決定或規範(如生活公約)訂定過程。 2. 考量服務使用者生理福祉及人際互動需求規劃合宜性平教育。 3. 建立服務使用者居家安全相關知能與支持(含家電使用、獨自在家時的人身安全等)。 4. 服務使用者結案時有周延的評估及後續追蹤機制，並依身心障礙者生涯轉銜計畫實施辦法規定辦理。 5. 若服務使用者經評估於財務管理與運用上須由工作人員協助代為保管，應有相關辦法，並函報地方政府備查。 	10

<p>(三) 個別化服務與支持</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運用適切工具評估服務使用者個別需求。 2. 依服務使用者個別需求，與服務使用者共同訂定個別化服務/支持計畫。 3. 支持服務使用者在生活各面向自主權、選擇權的實踐： <ol style="list-style-type: none"> (1) 日常生活，包含餐飲準備、財務管理、人際與親密關係(含性教育)、宗教信仰、終身學習等 (2) 居住環境 (3) 健康管理 (4) 休閒與社區參與 (5) 日間資源的使用 (6) 權益(充權、自我倡議、自我決策、隱私權) 4. 定期檢視服務執行情形(能否回應服務使用者需求、目標達成情形)，並適時修正服務目標與策略。 5. 依服務使用者的意願及需求，提供合適的轉銜服務。 6. 困難個案處遇與服務策略。 	<p>26</p>
<p>(四) 家庭支持</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對有需求者擬訂家庭支持服務計畫(得含於個別化服務計畫中)。 2. 依據服務目標確實提供多元的家庭支持服務措施(如增進服務使用者與家人互動頻率及關係、提供相關福利資訊)，並有執行紀錄。 	<p>4</p>
<p>(五) 個案資料管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務使用者資料完整(含基本資料、服務契約書、體檢表、訪視及各項評估結果、個別化服務計畫、服務紀錄、轉介表、通報紀錄等資料)。 2. 不開案個案與結案個案之說明與分析。 3. 訂有資料檔案管理辦法(含借閱及保管)。 	<p>6</p>

(六) 社區經營	<ol style="list-style-type: none"> 1. 盤點與開拓社區資源與專業服務資源，建立社區資源清冊，且在服務使用者的參與之下，檢視社區資源運用情形，每年至少1次，並留有紀錄。 2. 結合社區資源辦理社區居住服務，增加活動多元性。 	6
三、服務效益 (10分)		
評鑑項目	評鑑內容	配分
(一) 服務品質回饋機制及處理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對服務使用者及其家庭照顧者進行滿意度調查或生活品質調查，且視需求製作易讀版本或提供支持措施。 2. 建立服務使用者及其家庭照顧者意見反應及申訴管道(含受理窗口、申訴範圍、處理流程)。 3. 針對調查結果、申訴、意見反應有具體回應，並有相關紀錄。 	5
(二) 執行成效	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期評估服務使用者接受服務後的成效，並有分析及說明。 2. 提報年度成果報告(含服務使用者資料統計分析、服務滿意度或生活品質調查分析結果與改進策略、方案執行情形、經費執行率、服務困境及因應策略等)。 3. 針對前次評鑑或查核意見進行改善與追蹤，並有策進作為紀錄或其他佐證資料。 	5
四、創新服務及特色 (5分)		
評鑑項目	評鑑內容	配分
創新服務及特色	<p>服務具有創新措施或服務特色，由單位自行提報，並由評鑑委員審認。</p> <p>(例如：穩定人力機制：建立福利措施、友善工作環境、完善培訓與發展、績效獎勵機制等)</p>	5

