

彰化縣 109 年度居家托育服務中心評鑑指標及評分表

109.06.12 修正

考核項目	項次	考核指標	配分	給分標準	備註
壹、行政管理 (共 26 分)	1-1	訂定托育人員托育危機事件處理流程(含兒保個案、重大意外事件或傳染疾病等)。	2	1. 訂定兒保個案(含高風險)辦法、流程或機制, 0.5 分。 2. 訂定疾病處理流程或機制, 0.5 分。 3. 訂定事故傷害處理流程或機制, 0.5 分。 4. 訂定災害處理流程, 0.5 分。	
	1-2	能按時正確彙整、造冊、上傳各項托育補助作業, 並備有紀錄。	4	1. 托育費用補助申請資料登錄正確(由資訊系統產出直轄市、縣市政府退件原因之統計並事先計算比率): (1)完全符合, 2 分。 (2)部分符合, 1 分。 (3)完全不符合, 0 分。 2. 由本府於評鑑前隨機抽選之 10 位托育人員資料為依據, 由本署於評鑑前檢視托育費用補助合理時程按時登錄托育費用補助資料: (1)完全符合, 2 分。 (2)部分符合, 1 分。 (3)完全不符合, 0 分。	
	1-3	完整且即時更新資訊系統資料, 並與書面資料相符。	4	由本府於評鑑前隨機抽選之 10 位托育人員資料為依據: 1. 系統資料與書面資料相符 (1) 完全符合, 2 分。 (2) 部分符合, 1 分。 (3) 完全不符合, 0 分。 2. 系統資料、書面資料即時更新(委員電訪收托人數與系統、書面收托人數、投保人數資料相符) (1) 完全符合, 2 分。 (2) 部分符合, 1 分。 (3) 完全不符合, 0 分。	

考核項目	項次	考核指標	配分	給分標準	備註
	1-4	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。	4	<p>由本府於評鑑前隨機抽選之 10 位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，2 分。除檢視書面資料外，需檢視工作人員操作電腦檔案之安全性（每位工作人員登入電腦需有自己專屬帳號密碼，且非工作人員不能看到托育人員或家長個資）。 2. 應善盡告知有關其個人資料使用、權益保障以及可行使之權利，1 分。 3. 妥善保存家長及幼兒個人資料，1 分（需檢視文件擺放妥適性，文件資料需用布幕蓋住或放置於不透明櫃子）。 	
	1-5	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。	2	<p>由本府自資訊系統資料計算托育人員簽署同意書之比率，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)：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 81%以上且定期彙送資料，2 分。 2. 51%-80%且定期彙送資料，1 分。 3. 50%以下且定期彙送資料，0 分。 	
	1-6	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。	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. 至少每半年召開工作會議，且紀錄詳實，並執行前次會議決議事項，1 分。 2. 建置督導機制： <ol style="list-style-type: none"> (1)至少每季執行外督機制，且紀錄詳實，1 分。 (2)至少每月執行內督機制，且紀錄詳實，1 分。 (3)依督導情形執行改善事項，1 分。 	

考核項目	項次	考核指標	配分	給分標準	備註
	1-7	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。	2	1. 每年每人訓練時數符合規定 (1) 完全符合，1 分。 (2) 完全不符合，0 分。 2. 每年每人訓練備有紀錄 (1) 完全符合，1 分。 (2) 完全不符合，0 分。	
	1-8	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。	4	1. 訂有托育服務申訴管理與處理機制/辦法，並宣傳或告知家長及托育人員，2 分。 2. 機制落實狀況，2 分。 (1) 有個案：針對申訴個案予以後續處理，並備有紀錄，2 分。 (2) 無個案： ① 依工作人員訪談答覆內容符合處理機制，2 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。	
貳、專業服務 (共 74 分)	2-1	自托育人員登記管理資訊系統抽查 10 案與政府簽訂準公共化服務契約並提供在宅托育服務之居家托育人員，檢視落實托育服務之檢查與管理： 1. 平日有辦理檢查、輔	14	由本府於評鑑前隨機抽選之 10 位托育人員資料為依據(委員電訪收托人數與系統、書面收托人數、投保人數資料相符)： 1. 有依規定完成訪視並備有紀錄 (1) 完全符合，4 分。 (2) 部分符合，2 分。 (3) 完全不符合，0 分。	

考核項目	項次	考核指標	配分	給分標準	備註
		<p>導且有書面紀錄(初次訪視一年內至少訪視4次;例行訪視每年至少1次,但提供全日、夜間托育服務者每年至少4次)。</p> <p>2. 查核發現有違反「直轄市、縣(市)政府辦理未滿二歲兒童托育準公共化服務與費用申報及支付作業要點」或其他法令規定之缺失,依規定限期改善或終止契約。針對查核發現缺失事項,持續追蹤缺失改善情形,並輔導改善。</p>		<p>2. 訪視紀錄詳實(含目的、重點、輔導計畫、追蹤督導、回饋)</p> <p>(1)完全符合,4分。</p> <p>(2)部分符合,2分。</p> <p>(3)完全不符合,0分。</p> <p>3. 查核發現有違反「直轄市、縣(市)政府辦理未滿二歲兒童托育準公共化服務與費用申報及支付作業要點」或其他法令規定之缺失,居家托育服務中心函文通知主管機關:</p> <p>(1)完全符合,3分。</p> <p>(2)部分符合,1分。</p> <p>(3)完全不符合,0分。</p> <p>4. 查核發現有違反「直轄市、縣(市)政府辦理未滿二歲兒童托育準公共化服務與費用申報及支付作業要點」或其他法令規定之缺失,持續追蹤缺失改善情形,並輔導改善</p> <p>(1)完全符合,3分。</p> <p>(2)部分符合,1分。</p> <p>(3)完全不符合,0分。</p>	
	2-2	居家托育人員突發或緊急事件處理時效	10	<p>1. 居家托育服務中心落實突發或緊急事件通報。</p> <p>(1)完全符合:3分</p> <p>(2)部分符合:1分</p> <p>(3)未落實:0分</p> <p>2. 知悉事件發生後先行以電話、傳真或其他聯繫方式通知本府知悉,並於24小時內填報通知單。</p> <p>(1)完全符合:4分</p> <p>(2)部分符合:2分</p> <p>(3)未落實:0分</p>	

考核項目	項次	考核指標	配分	給分標準	備註
				3. 積極協助托育人員及家長等有關後續處理事宜。 (1) 完全符合：3 分 (2) 部分符合：1 分 (3) 未落實：0 分	
	2-3	訪視及督導人員具備兒童福利與保護之專業知能，並能察覺與評估危機個案，提供適切處理。	4	由委員分別提出兒童福利及兒童保護之問題，與督導及訪視輔導員各 1 名對談。 1. 完全符合，4 分。 2. 部分符合，2 分。 3. 完全不符合，0 分。	
	2-4	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。	6	由本府於評鑑前隨機抽選之 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。 (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 14 日內批閱)。 (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。 (1) 完全符合，2 分。 (2) 部分符合，1 分。 (3) 未符合，0 分。	

考核項目	項次	考核指標	配分	給分標準	備註
	2-5	1. 詳實完整填寫家長資料表及幼兒資料表。 2. 家長簽訂托育契約書。	6	由本府於評鑑前隨機抽選之 10 位托育人員資料為依據。 1. 資料填寫正確完整(比對電訪結果與幼兒基本資料相符) (1)完全符合，3 分。 (2)部分符合，1 分。 (3)完全不符合，0 分。 2. 家長簽訂托育契約書，並符合彰化縣辦理居家式托育服務收退費項目及基準。 (1)完全符合，3 分。 (2)部分符合，1 分。 (3)完全不符合，0 分。	
	2-6	自托育人員登記管理資訊系統抽查 10 案在職居家托育人員，其登載收費資料正確且完整。	4	由本府於評鑑前隨機抽選之 10 位托育人員資料為依據。 1. 完全符合，4 分。 2. 部分符合，2 分。 3. 完全不符合，0 分	
	2-7	落實居家式托育人員登記證書之申請及變更之管理規範。	8	由本府於評鑑前針對異動名單隨機抽選之 10 位托育人員資料為依據。 1. 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)，4 分。 (1)100%符合，4 分。 (2)81-99%符合，3 分。 (3)61-80%符合，2 分。 (4)31%-60%以上，1 分。 (5)30%以下，0 分。	

考核項目	項次	考核指標	配分	給分標準	備註
				2. 依登記辦法第 14 條第 4 項或地方政府所訂期限，完成同條第 1-3 項之初審作業，4 分。 (1)100%符合，4 分。 (2)81-99%符合，3 分。 (3)61-80%符合，2 分。 (4)31%-60%以上，1 分。 (5)30%以下，0 分。	
	2-8	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。	6	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，2 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，1 分。	
	2-9	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。	8	1. 訂定媒合轉介處理流程，2 分。 2. 留有媒合紀錄(含媒合結果及失敗原因)，2 分。 3. 針對媒合轉介進行統計分析，2 分(有統計即給分)。 4. 針對媒合失敗原因彙整分析及擬定改善策略，2 分。	
	2-10	備有兒童生活及成長過程之紀錄，且內容詳實完整。	4	由中心提供之 10 位托育人員資料為依據： 1. 內容詳實(包括兒童飲食、出缺席、生活作息、教保活動、緊急事件及其他特殊事件等)及成長紀錄，2 分。 2. 多元呈現並具個別化特色，2 分。	

考核項目	項次	考核指標	配分	給分標準	備註
	2-11	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。	4	「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. 備有督導托育人員填寫「嬰幼兒發展檢核表」之紀錄，1分。 2. 中心備有檢核結果，1分。 3. 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)			0 (+7)	1. 因應新型冠狀病毒肺炎疫情，中心配合調整事項： (1) 落實防疫措施(配戴口罩、量體溫、訪客進出紀錄…等)，請提供書面資料或照片，1分。 (2) 托育人員在職訓練因應防疫，線上課程執行效益，1分。 2. 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5分。	
肆、扣分項目 (共5分)			0 (-5)	1. 未針對各項評鑑、輔導結果及建議，研擬改善策略並具體執行，1分。 2. 未辦理托育人員在職訓練，且紀錄未詳實完整(如：與會學員時數、優缺點、檢討改進策略)，1分。 3. 未督導托育人員定期健康檢查，1分。 4. 未辦理在職托育人員意外責任保險(依居家式托育服務提供者登記及管理辦法規定，托育人員需於收托兒童當日投保責任保險，爰倘未全數辦理即予以扣分)，1分。 5. 委員視現場資料斟酌評分，1分。	
總計			100 (+7、-5)		