

# 106 年度彰化縣身心障礙福利機構評鑑標準暨 作業程序



彰化縣政府編製  
中華民國 106 年 7 月

## 目錄

項目	頁碼
壹、彰化縣政府辦理彰化縣私立及公設民營身心障礙福利機構評鑑實施計畫	3-7 頁
貳、機構受評應注意事項	8 頁
參、評鑑項目及配分計算方式	9-10 頁
肆、實地訪評日程表	11-12 頁
伍、評鑑相關問題問答集	13-34 頁
陸、評鑑相關書表	35-40 頁
備註：評鑑指標(依衛生福利部公布之 106 年度身心障礙福利機構評鑑指標)	

# 壹、106 年度彰化縣身心障礙福利機構評鑑實施計畫

## 一、依據：

- (一)「身心障礙者權益保障法」(以下簡稱本法)第 64 條。
- (二)身心障礙福利機構輔導查核評鑑及獎勵辦法。

## 二、目的：

促進身心障礙福利機構發展與經營管理理念及提升機構服務績效，以確保受服務者權益及生活品質，進而與社區融合，保障身心障礙者之福祉。

## 三、主辦單位：彰化縣政府

## 四、評鑑組織：

### (一) 組織：

#### 1. 評鑑小組：

為辦理身心障礙福利機構評鑑設置評鑑小組，評鑑小組置委員 7 人至 9 人，其中 1 人為召集人，由本府業務單位主管兼任，其餘委員由衛生福利部公布之實地訪評委員資料庫遴選，且須擔任實地訪評委員。

#### 2. 實地訪評委員：

實地訪評委員自衛生福利部公布之實地訪評委員資料庫遴選。各機構實地評鑑應依照機構類別、服務使用者之特性與委員專長，安排各類委員參加實地訪評，包括行政組織及經營管理類 2 人(含會計及財務管理類 1 人-公辦公營機構免安排)、環境設施及安全維護類 1 人、專業服務類 2 人、權益保障類 1 人。實地訪評委員應遵守利益迴避原則，且同一機構團體以 1 人為限，以維護評鑑之客觀公正。

### (二) 職掌：

#### 1. 評鑑小組：

評鑑工作係以評鑑小組為最高決策單位，統籌規劃、協調及督導實地評鑑工作之進行，另有關評鑑指標係依衛生福利部公告之指標為原則。

#### 2. 實地訪評委員：

實地訪評委員接受本府聘任後，依衛生福利部公告之評鑑指標與原則至受評機構進行實地訪評。

## 五、評鑑實施期程：

106 年 1 月至 107 年 12 月，期程如下：

### (一) 106 年 1 月至 106 年 7 月：

1. 成立評鑑小組及組成實地訪評委員。
2. 受評機構自評。

### (三) 106 年 8 月至 106 年 10 月：實地評鑑

### (四) 106 年 11 月至 107 年 2 月：評鑑成績統計及公布。

### (五) 107 年 2 月至 12 月：彙編及印製評鑑報告、辦理優甲等機構獎勵及丙丁等機構輔導改善並實施複評。

## 六、實地評鑑作業：

本府為辦理實地評鑑，得委託具下列資格之一者辦理實地評鑑行程相關事宜之連絡、安排、評鑑成績之統計、分析與報告之彙編：

- (一) 大專校院。
- (二) 立案之學術研究團體、機關(構)。
- (三) 社團法人社會福利團體。
- (四) 財團法人基金會。

## 七、受評鑑對象與評鑑指標之適用：

### (一) 應受評鑑機構及考評時間：

凡於 104 年 12 月 31 日前完成立案，且為本府主管之私立及公設民營身心障礙福利機構，惟本府可視需要增列受評機構。機構服務績效之考評以自 103 年起至接受實地訪評當日止為原則，惟部分受評資料之提供需有一定期限者，可明定該期限。

### (二) 評鑑指標依機構服務型態分類適用如下：

1. 住宿型生活重建機構
2. 住宿型生活照顧機構
3. 夜間型住宿機構
4. 日間型生活重建機構
5. 日間型生活照顧機構

### (三) 多元化服務機構（指服務性質含括上述 1-5 類 1 種以上者）：

1. 以本府核定之立案類型為準，惟歸屬任 1 類而兼收他類個案或兼辦其他類服務時，該機構應受評其他類之特定指標。且遇有一般指標與特殊指標同時適用時，以其較高標準評定。

2.一個機構以訪評一次為原則，機構式照顧採「1次評鑑，1個成績」；綜合性福利服務兼辦機構式照顧者，僅評鑑「機構式照顧」服務，並依前開原則辦理。

(四) 指標不適評之申請：

受評機構依機構分類適用之指標接受評鑑，惟若有不適評之特定項目，得於提出自評報告時一併提出申請，由本府初審並由實地訪評小組評估決定該機構不適評之特定項目。

八、受評機構應配合事項：

(一) 陳報自評報告相關資料電子檔，並於實地評鑑當日備妥紙本自評報告。

(二) 實地評鑑當日應由主管人員進行機構服務狀況報告，並協助安排工作人員、服務使用者及家屬接受實地訪評委員之晤談及電話抽訪。

(三) 依評鑑指標彙整相關工作紀錄接受核對、檢閱。

九、實地評鑑方式、抽樣與時間：

(一) 評鑑方式：

1.審閱書面資料：有關行政組織及經營管理(含會計及財務管理)、環境設施及安全維護、專業服務、權益保障、改進及創新措施等5大項相關書面資料。

2.現場晤談及電話抽訪：與服務人員及服務使用者之晤談，並電話抽訪服務使用者之家屬。

3.現場實務觀察評估：包括照顧訓練及實務進行、空間規劃之設施設備、服務態度及機構氛圍等動態項目。

4.其他：經評鑑小組決議評鑑之項目

(二) 涉及檢核之抽樣：

1.50人以下機構：抽樣5人

2.51人以上機構：抽樣10人

(三) 評鑑時間：

整體評鑑時間原則為3小時至5小時，惟大型住宿型機構可依實地訪評當日委員共識討論彈性調整評鑑時間，至多為6小時。

十、評鑑項目及配分：

(一) 行政組織及經營管理(含會計及財務管理)：15%

(二) 環境設施及安全維護：20%

(三) 專業服務：40%

(四) 權益保障：15%

(五) 改進及創新措施：10%

公辦公營且非獨立會計之機構，其會計及財務管理類項目不適評，其總分列入行政組織類計算。

#### 十一、評鑑等第標準：

(一) 優等：總分 90 分以上者。

(二) 甲等：總分 80 分以上未達 90 分者。

(三) 乙等：總分 70 分以上未達 80 分者。

(四) 丙等：總分 60 分以上未達 70 分者。

(五) 丁等：總分未達 60 分者。

受評機構如曾發生違法或重大缺失，經主管機關處分或評鑑小組會議決議，得不列甲等以上機構。

核心指標未達滿分者，評鑑等第降一等。

以不實方式偽造評鑑受評相關資料經全體實地訪評委員現場發現認屬情節重大，並經評鑑小組會議決議及證實者，評鑑等第一律降一等，並不得列乙等以上。

#### 十二、評鑑成績之申復：

(一) 本府應將評鑑成績初稿於公布前函送各受評機構檢視，各受評機構對於評鑑結果有意見者，應於規定期限內檢附佐證資料提出申復；惟所提佐證資料非屬評鑑範圍或逾規定期限提出者，不予受理。

(二) 本府受理機構之申復後，應召開評鑑小組會議並邀集相關實地訪評委員重新審定，並於 2 個月內完成審定回覆及對外公布評鑑結果，受評機構並不得再提起申復。

#### 十三、獎勵措施：

為鼓勵身心障礙福利服務機構提升服務品質，經評鑑為優等或甲等機構之獎勵措施如下：

(一) 本府公開表揚並頒發獎牌。

(二) 評鑑優等及甲等之機構，本府得核發獎勵金：

1. 優等：新臺幣 5 萬元獎勵金，預計 5 家，總計新臺幣 25 萬。

2. 甲等：新臺幣 3 萬元獎勵金，預計 5 家，總計新臺幣 15 萬。

3. 前述獎勵金核發金額得依實際評鑑優甲等家數，於總獎勵金額度

(新臺幣 40 萬)內調整，且獎勵金應專作辦理身心障礙福利業務、充實設施設備或獎勵員工之用。

(三) 本府所屬或委外經營管理之身心障礙福利機構經評鑑為優等者，本府應對其業務輔導單位相關承辦人員予以行政獎勵。

#### 十四、輔導與處分措施：

(一) 經評鑑為丙等或丁等機構，應接受本府輔導並積極改善。本府得遴選適當之專業人員或委請績優機構辦理輔導外，應令其提出改善計畫書並於 6 個月內限期改善，另於改善期限屆至後實施複評。複評仍列丙等以下之機構，或因可歸責該機構事由致未能如期完成複評者，視為屆期仍未改善，由本府依本法第 92 條第 3 項、第 93 條規定辦理。

(二) 限期改善期間，機構不得增加收容身心障礙者，違者依身心障礙者權益保障法相關規定辦理。

(三) 複評之實施，應依第 1 次評鑑之流程、方式、評鑑項目與指標及等第基準辦理。惟複評之資料審核範圍自評鑑成績公布後至複評當日為原則。

#### 十五、經費來源：

評鑑相關作業經費由本府公務預算或公彩盈餘分配基金項下支應。

#### 十六、實施及修訂程序：

本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜或遇有本計畫法源修正時，得經修訂後再行簽奉核定修正實施。

## 貳、評鑑作業注意事項

### 一、不適評指標申請

(一) 不適評指標申請相關程序如下：

1. 機構填具「特定評鑑指標不適評申請表」。
2. 申請表書面併同電子檔於 **106年8月15日**前送主管機關審核並由主管機關加註意見彙整「不適評指標主管機關審核表」，由實地訪評小組於評鑑當日依現場勘查及訪視結果決定。

(二) 不適評指標之申請於規定期限內陳報，逾期恕不受理。

### 二、受評業務報告

1. 機構應依式填製「受評業務報告」。
2. 「受評業務報告」書面1式8份併同電子檔於 **106年8月15日**前送主管機關審核。

### 三、實地訪評當日之簡報

- ◎簡報時間以15分鐘為原則，可採現場（口頭）報告併同書面或PowerPoint簡報方式進行機構業務介紹及第9次評鑑建議事項改進情形。
- ◎設有分院但分院未單獨立案者，簡報內容應彙整本院及各分院相關資料，於同一地點、時間進行簡報，以利評鑑委員溝通、討論

### 四、受評書面資料

- ◎應提供之書面資料須依指標類別分類陳列，並依照指標順序排列書面資料相關卷冊，另建議機構將各類指標集中陳列於同一地點，以利評鑑委員間溝通討論。

### 五、現場勘查、晤談及電話抽訪

- ◎機構環境、建築物及各項設施設備均應開放接受委員依評鑑之必要進行勘查、瞭解。
- ◎受評機構不得拒絕委員對任何工作人員或個案及其家屬進行現場晤談或電話抽訪。

## 參、評鑑項目及配分計算方式

### 一、評鑑指標五大項目配分如下：

行政組織及經營管理(含會計及財務管理)佔 15%、環境設施及安全維護佔 20%，專業服務佔 40%，權益保障佔 15%，改進及創新措施佔 10%，總分為 100 分。

### 二、計分原則：

- (一)本次評分有 0.5 級分的標準，原則為各指標標準完成比率達 50%未滿 100% 時，可審酌給予 0.5 分。
- (二)若部分服務達成，但部分服務未達成者（例如早療組達成但成人組未達成），則請委員綜合考量計分。
- (三)若部分機構狀況特殊，某指標雖然適評，但該指標之部分標準卻不適評者，則該不適評之標準從寬計分，視為達成該標準。
- (四)機構若承辦機構內部服務對象以外之方案，需檢視是否不當佔用空間與應編制之專業人力，本項不列入計分，惟如有相關缺失可列為建議事項。
- (五)若指標涉及檢核之抽樣樣本數，依受評機構實際服務量定額抽樣如下：
  1. 50 人以下機構：抽樣 5 人。
  2. 51 人以上機構：抽樣 10 人。

### 三、機構評鑑總分之計算：

評鑑項目	項目得分	配比
行政組織及經營管理 (含會計及財務管理)	得分 ————— 總分-不適評項 目總分	15%
環境設施及安全維護		20%
專業服務		40%
權益保障		15%
改進或創新		10%
總得分=(各項目得分*100*配比)之總和		

#### 四、不適評指標之認定：

機構認有不適評之指標，應事先向主管機關提出申請，惟最後評分準則以實地訪評當天委員共識決為準。

#### 五、分流指標之認定：

機構在分流指標均適評時，該項指標評分依據，應以分流指標兩者之平均值為準。

## 肆、實地訪評日程表

### A. 適用機構類別：日間型生活照顧機構

流程	時間	主持人	說明
預備會議	5 分鐘	召集人	1. 各實地訪評委員互相溝通達成評鑑共識。 2. 召集人針對評鑑重要事項說明。
介紹機構 相關人員 及實地訪 評委員	5 分鐘	機構主任(院長) 召集人	1. 機構負責人介紹出席工作人員。 2. 召集人介紹實地訪評委員及主管機關代表。
機構簡報	15 分鐘	機構主任(院長)	由機構主管人員進行機構簡報，並就機構業務執行及上次評鑑(含各級主管機關所辦評鑑)改進情形扼要報告，以利委員了解現況及辦理績效。
實地查核 及書面資 料查閱、 訪談	2.5 小時	機構相關工作 人員 主管機關代表 實地訪評委員	1. 請機構帶領訪評委員訪視各相關設施、服務對象安置教養及作業活動情形，以 30 分鐘為限。 2. 請機構依評鑑項目表順序備妥相關書面資料。 3. 若委員對於書面資料有疑義，可請機構工作人員解說，必要時並得訪談相關人員，機構不得拒絕。
實地訪評 委員討論	10 分鐘	召集人	1. 實地訪評委員意見討論與共識彙整(含不適評項目、創新或改進措施及特定狀況減分)。 2. 討論評鑑結果應改善事項與建議事項。
綜合座談	30 分鐘	召集人	1. 實地訪評委員與受評機構進行意見交換，並提出機構優缺點及相關建議事項 2. 機構回應及意見陳述
實地訪評結束			

備註：以上時程安排屬原則性訂定，由召集委員視當日情形彈性調整

**B. 適用機構類別：住宿型生活照顧機構**

流程	時間	主持人	說明
預備會議	5 分鐘	召集人	3. 各實地訪評委員互相溝通達成評鑑共識。 4. 召集人針對評鑑重要事項說明。
介紹機構 相關人員 及實地訪 評委員	5 分鐘	機構主任(院長) 召集人	3. 機構負責人介紹出席工作人員。 4. 召集人介紹實地訪評委員及主管機關代表。
機構簡報	15 分鐘	機構主任(院長)	由機構主管人員進行機構簡報，並就機構業務執行及上次評鑑(含各級主管機關所辦評鑑)改進情形扼要報告，以利委員了解現況及辦理績效。
實地查核 及書面資 料查閱、 訪談	3.5 小時 (大型機構 4 小時)	機構相關工作 人員 主管機關代表 實地訪評委員	4. 請機構帶領訪評委員訪視各相關設施、服務對象安置教養及作業活動情形，以 30 分鐘為限。 5. 請機構依評鑑項目表順序備妥相關書面資料。 6. 若委員對於書面資料有疑義，可請機構工作人員解說，必要時並得訪談相關人員，機構不得拒絕。
實地訪評 委員討論	10 分鐘	召集人	3. 實地訪評委員意見討論與共識彙整(含不適評項目、創新或改進措施及特定狀況減分)。 4. 討論評鑑結果應改善事項與建議事項。
綜合座談	30 分鐘	召集人	3. 實地訪評委員與受評機構進行意見交換，並提出機構優缺點及相關建議事項 4. 機構回應及意見陳述
實地訪評結束			

備註：以上時程安排屬原則性訂定，由召集委員視當日情形彈性調整

## 伍、評鑑指標說明 Q & A

### 一、行政組織與經營管理(含會計及財務管理)

#### (一)行政組織及經營管理

指標	問題	回答
1101	<p>1.標準 4「法人組織對機構營運有適當之支援」，過去是法人附設機構才適用，一般獨立型態機構較少有支援。</p> <p>2.可否具體說明法人組織對機構營運有哪些適當的支援？</p>	<p>1.獨立型法人機構仍有董事會可以提供支援協助，如過往列為不適評之機構，則以呈現自今年公告指標後之資料為主。</p> <p>2.依評鑑指標 1101 中標準 4 規定：法人組織對機構營運有適當支援，如：經費、行政作業、財務作業、專業服務等運作之協助。</p>
1103	<p>在第 4 項收托比例部分，若本機構是部分時制的情況，那應如何計算？</p>	<p>本指標首先應以主管機關核准之設立許可證書為準，若無核准部分時制卻有服務部分時制情形，則應列計缺失。又部分時制多為早療個案，應符合兒少機構設置標準規定，爰收托比例係以服務總人數計算。</p>
1104	<p>1.員工健康檢查情形若為每年都做，間隔一年才做一次(103.104 都有做、105 年沒做合併 106 年一起做)，則可得多少級分？</p> <p>2.廚工健康檢查與其他人員有差異，但因為教保員平時接觸機構住民，也會有協助自立生活飲食的部分，那是否需要比照廚工健檢？</p> <p>3.僅 17 人的小型機構若無廚工，是採未簽訂契約的外包形式，那是否也須提供外包廠商廚工的健康檢查報告？</p> <p>4.新進人員到職前未檢查，是到職後才進行檢查，那請問會扣多少分？</p> <p>5.負責夜膳人員的健檢項目是否自今年度開始提供？</p> <p>6.血液、尿液檢查有做就好，還是有規定檢查內容要包含哪些？</p>	<p>1.如機構符合標準且每年辦理，則可得 4 級分；沒有每年做，本指標最多得 3 級分。</p> <p>2.指標明確指出針對「廚工及負責夜膳人員」，惟協助參與供膳或配膳者，無論工作人員或服務對象，均應加做 A 肝及傷寒檢查。</p> <p>3.須請外包廠商提供所聘廚工健檢相關資料佐證；且指標 3112 也有列相關規定。</p> <p>4.指標第 2 項明確指出「新進人員到職前應接受健檢」，如部分人員未完成健檢，即未符標準，該項無法得分。</p> <p>5.本項指標非新增指標，機構應準備 103 年至實地訪評前之相關佐證資料。</p> <p>6.指標規定乃為基本且必要之項目，機構可視服務對象性質、機構特性等需求自行增加。</p>

1105	<p>1.員工訓練是否須一定要參加外訓或內訓亦可？且所謂講師資格是否一定需要外部師資才可以？機構可否自聘專業講師？</p> <p>2.感染管制課程講師資格是否有限制？一定是感管師？醫師、護理人員或其他專業人員符合規定嗎？若由已受訓 8 小時之護理人員來辦理機構內部的感染控制課程是否可以？</p> <p>3.是否可請公部門辦理相關感控課程？由於衛生主管機關大多只針對醫療單位辦理此類課程，反而教育單位較少有此類課程。</p> <p>4.感染管制 4 小時研習，可否外聘講師來講 3 小時課程，另 1 小時為機構內處理流程辦法、相關人員聯絡、相關表件填寫說明？是否可以至醫院參加醫事人員的感控課程？4 小時感染管制課程除外派訓練外，可否線上學習 (e 等公務員學習網，該學習網也有時數認證)？</p> <p>5.直接服務人員每人應接受 20 小時教育訓練，請問急救訓練及性侵害訓練是否包含在內？若該員工非於年初到職，則 20 小時應如何計算？</p>	<p>1.本項指標並無嚴格規定員工訓練必須為外訓，但為落實專業，仍希望以外訓為主，或以相關主管機關辦理之課程為優先。機構自辦之在職訓練，建議應聘請相關專業講師，若工作同仁具種子教師資格，亦可擔任講師。</p> <p>2.感染管制講師應具有相關專業受訓證照，若僅由受訓 8 小時之護理人員來辦理內部訓練，係不符感染管控講師之要求。</p> <p>3.機構可逕洽當地衛生主管機關至單位進行授課。</p> <p>4.有鑑於感染管控課程為新增標準，考量其專業性與必要性，除機構另有種子教師可自辦訓練外，原則應以參加外部訓練或邀請具資格之講師至機構授課為主。至線上時數認證部分，因較難呈現訓練效益評量，故暫不採認。</p> <p>5.是，包含在 20 小時之內。非年初到職者建議能協助參與相關訓練，以提升專業知能。若無法於當年度完成者可依比例計算。</p>
------	--	---

## (二)會計及財務管理

指標	問題	回答
2101	呆帳的認列是依照國稅局規定或依作帳習慣？	收支概況一覽表之呆帳，請逕按機構報表的數字填入，即符合會計制度及帳務處理原則之一致性作法。
2102	跨年度的帳應如何記錄，例如前一年先預支費用，今年度才收入的情況應如何處理？	按收入費用配合原則，如委辦費收入支出有年度不一致之情形，將影響財務報表之合理性。請於費用發生年度，按委辦契約價金或期後核銷金額計入收入。
2103	<p>1.機構使用基金會的房地，代管金額如何計算？需要到地政機關查市值嗎？</p> <p>2.中心設有商店有營業登記，對外營</p>	1.資產負債一覽表應按經董事會審議之會計報告填寫。房地代管金額逕以基金會房地入帳金額計入。

	業，收入歸屬哪項？	2.附屬作業組織的收入。
2104	捐物登記是否電子檔、紙本皆需要？	捐物登記為機構募集資源之分配及使用，主要是檢查管理的流程及用途，請提供日常處理之程序及表件即可。

## 二、環境設施及安全維護

指標	問題	回答
3101-A	<p>1.浴廁應符合隱密性(廁所應有男女之分)，請問重度養護區因設置無障礙浴廁，為讓浴廁與服務人數比不小於1:6，是否能以活動便椅替代？</p> <p>2.同一廁所空間內標示男/女並以隔簾分開，是否符合？</p>	<p>1.活動便椅並不能取代應置之廁所數量，如服務對象符合重度失能標準，其評鑑之標準應適用指標 3101-B。</p> <p>2.廁所空間應能有男/女各自出入口始能符合隱私，同一空間內以隔簾分開並不符合。</p>
3101-B	<p>1.是以工作人員和服務對象人數來計算廁所數量？</p> <p>2.若服務對象是重度失能臥床也要計算在內嗎？</p> <p>3.浴室應有男女之分，若為家庭式的7~8個男、女一起住，是否仍需區別男女廁所？</p>	<p>1.廁所應依建築技術規則及身心障礙福利機構設施及人員配置標準(以下簡稱配置標準)相關規定設置；另提供植物人、重癱或長期臥床者服務之機構，依配置標準第 13 條規定，其中使用人數計算，得不計入服務對象；若非照顧前項類別之服務對象則依配置標準第 13 條規定廁所與服務人數比例不得小於 1:6。</p> <p>2.如機構服務對象為重度失能臥床，除上述規定外，亦應符合每 60 人設置一套適合臥床身心障礙者使用且可操作之洗澡設備及空間。</p> <p>3.如指標 3101-B 第 3 項說明，浴廁均應符合隱密性，廁所應有男女之分。</p>

3102	無障礙廁所是不是可以和浴室合併？是不是需要每一樓層都有無障礙浴廁？	無障礙浴室和無障礙廁所可同在一個空間，每樓層皆需設有廁所，但並無限定每樓層都要有無障礙浴廁。為鼓勵機構考量使用輪椅之服務對象便利性，機構如依服務對象人數每滿 6 人或其餘數增設一處無障礙廁所，且至少有 1 處淋浴間可供該類服務對象方便沐浴者，該項指標增加 1 級分做為鼓勵。
3103	緊急呼叫鈴在浴廁設置是否上下各一處？	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.如果緊急呼叫設施設在無障礙浴室，建築技術規則規定無障礙浴廁要設置緊急呼叫鈴上下各一處，此為法定項目，請依規定設置。</li> <li>2.本項評鑑有兩個指標，一個是一般浴室廁所，一個是無障礙浴室廁所，如果是一般浴廁的緊急呼叫設備就不需要去比照無障礙浴廁的要求，例如無障礙廁所要求馬桶的上下要設有兩處緊急呼叫設備，一般浴廁就不需要。</li> </ol>

<p>3104</p>	<p>1. 2樓以上須設有等待救援空間，若2樓以上是屬於員工在職訓練使用，是否適評？</p> <p>2. 等待救援空間的防火區劃是指什麼？</p> <p>3. 等待救援空間應為等待消防人員救援而設置，且等待救援空間之相關設置無消防法源依據，設置避難器具與等待救援空間有相互矛盾之處</p>	<p>1. 基本上只要是機構服務對象可以到達的地方，則算是使用場域，亦應符合等待救援空間的規定，若2樓絕對不會有服務對象通達，可不適評，但須有證明。然而依據過去機構立案範圍之使用面積認定，係扣除員工宿舍及停車空間之外，所有立案面積均屬於服務對象可以到達的地方。</p> <p>2. 防火區劃係指該空間內四面皆為防火牆、防火天花板及防火地板，並有防火門，可阻隔火災延燒；該空間內也應有排煙設備，以免被煙嗆傷或嗆死。</p> <p>3. 「等待救援空間」係專為針對身心障礙者無法採安全梯逃生而設置，雖目前尚未納入消防法源中，但為維護身心障礙者權益，機構仍應依指標設置；另有關避難器具設置部分，為消防主管機關之規定，是為使機構在等待救援過程可使用避難器具先自行輸送至地面，惟避難器具是否適用，機構應於消防演練時進行確認。</p>
<p>3105</p>	<p>1. 針對第三項消防檢修並有紀錄，消防隊若不願提供複檢合格證明或不願意簽名，那應如何解套？</p> <p>2. 消防申報已申報完畢，但有1、2項沒有通過，且已請廠商更換完成，但未跟消防局作簽名的動作，那應如何補救？</p>	<p>1. 消防設備檢查係每半年才需要向消防局正式申請一次，第三級分消防設備定期自我檢修並有紀錄係指半年之間的空窗期，機構要自行去做維護檢修。可由各縣市消防局所提供之簡易自我檢核表進行檢查，自我檢修紀錄並不需要消防隊之合格證明或簽名。</p> <p>2. 仍然可以向消防局申請補簽名。每次複檢合格應及時請消防局簽認，不要事隔多時而無法追認。</p>
<p>3107</p>	<p>1. 非住宿型機構是否適用？</p> <p>2. 寢室面積每人應要有7平方公尺，是以全部樓地板面積計算？還是以房間內面積計算？</p>	<p>1. 不適用，住宿型機構才有寢室面積及自然採光的問題。</p> <p>2. 以房間內面積計算。即以每間寢室面積除以房間居住人數，每一寢室分別檢討，並非以全部樓地板面積除以所有居住人數。</p>

3108	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.身心障礙福利機構若有血壓計、抽痰機、血糖機及醫療床，是否適評？</li> <li>2.機構服務對象有一般，也有重度失能臥床者，如何適用？</li> <li>3.若機構無重度失能服務對象，後2項指標是否不適用？</li> <li>4.儀器設備有多種，需要每種一項維護作業規定及訓練辦法嗎？一般輪椅不須特別訓練，也包含在內嗎？</li> <li>5.儀器設備定期校正時間有規定嗎？</li> <li>6.非重度失能之單位是否須評儀器操作及維護之項目？</li> <li>7.若有兩類型的服務使用者，是否需分區評鑑？</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.身心障礙福利機構之服務對象屬於重度失能者，即會使用血壓計、抽痰機、血糖機及醫療床等照護儀器設備，因此適評3108指標內之相關儀器設備。機構如確認服務對象均為「非重度失能者」則可免評。</li> <li>2.兩類皆應適評，兩類成績加總後取平均值。是否適用重度失能指標，並非由機構自行認定，而是要巴氏量表評估服務對象，20分以下即是重度失能者。</li> <li>3.是否適用，要看服務對象巴氏量表是否在20分以下而認定。如無重度失能之服務對象，後2項指標當然不適用。</li> <li>4.儀器設備之維護作業及訓練辦法有整體性規定即可，但個別設備要有維護、校正紀錄。</li> <li>5.每件設備出廠時間不一樣，只要有專業校正即可。</li> <li>6.是否為重度失能照顧單位，並非以該單位當初立案之認定為主，應以單位內目前是否有屬於重度失能之服務對象來認定，在前面回答項目中已經有詳細說明。假如完全無重度失能之服務對象當然就不需評儀器設備操作及維護之項目。</li> <li>7.是，分數採兩區評分結果之平均分數。</li> </ol>
------	---	---

3109	<p>1. 請問治療車放置於各樓層是否符合規定？</p> <p>2. 夜間住宿型機構是否須清查重度失能住民？</p> <p>3. 護理空間/護理站設置，身心障礙機構是否也適用？</p> <p>4. 護理準備空間委員表示需獨立隔間，請問其定義為何？若是一般醫院護理站開放式、又平台但旁有小門可上鎖，是否算是護理準備空間？若僅以櫃子隔起來的獨立護理準備區，是否也算？</p> <p>5. 全日型機構是否適用每樓層均設有護理站或簡易護理工作站的指標？</p>	<p>1. 治療車可以放置於各樓層，但需確保服務對象無法輕易取得治療車上之物品，因此治療車不得隨意放置於走廊或其他地方，仍需放置於簡易護理工作站或護理站內。</p> <p>2. 多數夜間住宿型機構之服務對象白天均在職場工作，夜間才回到機構住宿，機構可視服務對象之障礙情形評估是否屬重度失能者。</p> <p>3. 依配置標準第 13 條規定，住宿機構應設護理工作空間，因此住宿型機構均應有護理工作空間的設置，惟非重度失能機構無須每層樓均設置。至機構是否適用指標 3109，則應以服務對象評估結果來認定，如屬重度失能即適用。</p> <p>4. 獨立隔間係指隔間牆應到天花板，並有門可管制門禁。開放式空間並不符合感染管控，因為空氣傳染無法管控，護理準備空間將有配藥及消毒工作之操作，應有感染管控。如僅以櫃子隔起來，無到天花板之獨立隔間牆，且無門可管制門禁，則不符感染管控之標準。</p> <p>5. 全日型機構之服務對象屬於重度失能者才需要該樓層設有護理站或簡易護理工作站，該樓層無重度失能者照顧區並不需設置。</p>
3110	<p>「全面消毒」是否須請消毒公司，或機構內部自行進行消毒即可認可？</p>	<p>並非一定需要消毒公司進行消毒，若機構內可進行噴灑性全面消毒之專業工作，亦可自行消毒；但要注意一般用品、傢俱設備或活動空間之擦拭消毒，並不算是全面消毒。</p>

3111	<p>污物處理情形第 2 項指標：污物處理及動線符合感染管控原則，是否可具體說明處理原則及動線規定之標準為何？</p>	<p>指標註 2：有關污物處理辦法及流程可參考「人口密集機構感染控制措施指引」訂定。</p> <p>污物處理分為污染到排泄物、嘔吐物之污衣沖洗消毒，擦拭污物之拖把清洗，丟棄之污物或醫療廢棄物之暫放處理等均應在可感染管控之空間，以免因為在開放空間處理而空氣傳染無法管控。基本上，污物處理之動線原則不應穿越膳食準備區、用餐區，並儘量縮短污物輸送之路徑，污物袋車不應隨意停放在公共空間或廊道。</p>
3112	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.若機構在學校內部，並與學校簽訂供膳關係，是否算是供膳外包？</li> <li>2.供膳外包廚房是否需訂定有配膳作業標準？</li> <li>3.管灌餐具要如何高溫高壓消毒？</li> <li>4.在詢問多家膳食供應商後發現，其實都只有丙級廚師執照，鮮少會有衛生主管機關抽驗之合格證明，那又為何要求機構提出佐證？是否應由社政單位直接向衛生局主管機關做協商，由公部門去督導其下廠商合乎標準，如此機構才能提供正確佐證資料。</li> <li>5.若機構有聘任廚工並具配膳室但無廚房(廚房向其他單位租借)，用餐係由廚工至廚房烹調後，再送回機構供服務對象食用，請問此種情形應適用指標哪些標準？</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.是，此情況確實為供膳外包的情況，簽訂合約是必要的。</li> <li>2.是，供膳外包仍然會有配膳作業，應訂定配膳作業標準。</li> <li>3.部分管灌之餐具為塑膠管，當然不可能高溫高壓，消毒可採紫外線的選項。</li> <li>4.本項指標在第 8 次評鑑時依據共識訂定，歷經多年評鑑，許多單位已都陸續取得相關證明並無爭議。為了服務對象供膳安全，有監督機制仍屬必要，宜儘量尋求有衛生主管機關抽驗之供膳廠商。</li> <li>5.若機構在立案範圍內並無廚房設施，即不符合自行供膳的定義，雖其有借用其他單位之廚房進行膳食烹煮，但該廚房無法列為評鑑對象。該機構應適用供膳外包之定義，應和借用廚房之單位簽訂供膳合約，且依據指標內容仍應有配膳室以及相關作業流程訂定、衛生維護等事項。</li> </ol>

### 三、專業服務

指標	問題	回答
4101	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.若本機構服務使用者 103 年已接受過聽能評估，請問 106 年是否還需再做一次？</li> <li>2.個別化服務計畫擬定是否有硬性規定？</li> <li>3.過去並未要求必須有書面紀錄，今年是否硬性要求書面？</li> <li>4.家屬無法參與 ISP 會議者，應列冊說明，是指所有服務對象？還是新進服務對象？</li> <li>5.視障成人應加做功能性視覺評估及定向行動能力評估，需要每年評估嗎？</li> <li>6.註 1 何謂計畫性照顧？</li> <li>7.若服務對象有弱視，但身障手冊中障礙類別非視障，有需要做視覺評估嗎？</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.若服務對象之聽能經醫師證明為全聾且不會再改變，則可不須再作評估；但若服務對象聽能正在改變中或退化中，仍需再做評估。若能舉證服務對象無法配合評估，則可提供書面資料免予評估。</li> <li>2.每年必須依服務對象情況進行個別化需求評估，並擬定個別化服務計畫。</li> <li>3.依據歷次公告之評鑑實施計畫皆有提到書面審核資料應準備之期程，另公告之 106 年度身心障礙福利機構評鑑指標，亦指出本項指標之評鑑方式須審閱書面資料（抽閱個案 ISP）必要時與工作人員晤談，因此應備妥相關資料佐證。</li> <li>4.所有服務對象家屬皆要參與個別化服務計畫會議，無法參與會議應列冊說明。</li> <li>5.除非能舉證服務對象一開始就鑑定為全盲，否則應每年都做評估，以確認是否有退化情形，以因應服務對象不同程度、能力，作為提供適切服務策略之依據。</li> <li>6.指個別化服務計畫尚未擬定完成前，依機構服務流程提供服務對象適切且安全的照顧。</li> <li>7.服務對象有需求就要做評估。若能舉證服務對象無法配合評估，則可提供書面資料免予評估。</li> </ol>

4101	<p>8.第 2 項新進服務對象應於 2 個月內召開會議，完成個別化服務計畫擬定，此部分是否為公告後起實施？</p> <p>9.機構服務對象因老化造成視障、聽障，請問 4101 建議各評估向度是否需加功能性視覺評估及聽力評估？</p> <p>10.視障、聽障等障別的界定是依據 ICF(障別)還是其他分類？</p> <p>11.因時段性服務，每位兒童接受每週 1-1.5 小時的認知課程，指標 4101 的兒童評估向度都需要嗎？</p>	<p>8.此項標準為第 9 次公告後實施之指標，非新增指標，機構應準備 103 年至實地訪評前之相關佐證資料。</p> <p>9.應依服務對象的障礙，提供需求評估。</p> <p>10.(1)依身心障礙手冊界定；(2)應依服務對象之實質障礙提供服務與制訂個別化服務計畫。</p> <p>11.時段服務也需要評估，如該服務對象有主要服務提供單位，本單位服務為輔，亦可商請主要服務提供單位提供評估資料，以當成二級資料參考。</p>
4201	標準 3 是每年至少要有 2 個個案提出召開個案研討嗎？	個案研討每年至少辦理“2 次”。
4202	輔具類別呈現可否依內政部多功能輔具資源中心分類呈現？	機構可自行決定呈現方式。
4204	<p>1.指標 4204-A、4204-B，若機構同時有重度失能及非重度失能個案，是否兩項都要評鑑？</p> <p>2.重度臥床者是否也須進行體適能及休閒活動？</p> <p>3.早療機構是否適評體適能與休閒活動？</p>	<p>1.兩項指標都適評，本項指標分數採(4204-A+4204-B)之平均值計算。</p> <p>2.若醫師證明服務對象不適合進行體適能者，則不須進行體適能及休閒活動。</p> <p>3.有關指標 4204-A 係規定各類型機構皆適評，日間機構兼辦早療仍應有動作促進相關活動之設計。</p>
4205	服務區是指活動空間？還是住宿區？	是指與服務內容相關的區域。

4301	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對學齡前及學齡後的健康檢查的部分，若是緩讀的個案，那應依何者才對？6 歲以上未滿 15 歲服務對象健檢，是否只要接受 X 光及一般理學檢查？</li> <li>2. 有關學前服務對象接受服務前應提供兒童健康手冊，因此項標準於前次評鑑指標為強調，後續佐證資料可否自今年公告日開始起算？</li> <li>3. 機構服務對象包含成人，目前人數僅 1 人，且該服務對象僅接受時段療育(每週一次 55 分鐘)，仍需要提供健檢文件嗎？若有自主性極高的服務對象，表達無健檢意願，是否僅造冊說明即可？</li> <li>4. 定期健檢並作健康管理之第二項，如服務使用者只作配膳工作，是否需要作 A 肝及傷寒檢查？平常訓練學員於廚房洗米並定期於廚房做協助供膳等，是否需要接受健檢？</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 0-6 歲學前幼兒服務對象健檢每年應做 1 次一般理學檢查(檢查項目參考兒童健檢手冊如身高、體重、頭圍、營養、一般檢查、心雜音、口腔檢查...)，且至少每半年 1 次量測身高體重；至 6~未滿 15 歲之緩讀學齡服務對象原則比照 6 歲以下之健檢項目即可。</li> <li>2. 此項標準為第 9 次指標沿用，非新增指標，機構應準備 103 年至實地訪評前之相關佐證資料。</li> <li>3. 所有服務對象都一定需要定期健檢。</li> <li>4. 需要。只要服務對象有協助參與供膳或配膳者，都需要加做 A 肝及傷寒檢查，至於中央廚房廚工的健檢，機構應於委外契約上明列要求廠商辦理；另外如果機構膳食採委外方式辦理，且膳食送進機構時已分裝好個人餐盒(便當)，並不需要工作人員或學員額外協助打菜或配膳者，即不需要做 A 肝及傷寒檢查。</li> </ol>
4302	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 直接服務人員是否包含所有機構的工作人員，或僅指教保員、社工及護理人員？</li> <li>2. 口腔照護課程師資如何呈現？需要影印證明嗎？或者直接註明講師服務單位即可？</li> <li>3. 若服務對象對於口腔檢測非常抗拒，是否可以列冊說明？</li> <li>4. 第 2 項關於口腔照護課程，如果工作人員 1 人到外面上課後再回機構擔任授課者，是否符合？</li> <li>5. 口腔照護課程是否包含於 20 小時訓練時數中？</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 直接服務人員是指教保員、訓練員、生活服務員、護理人員、社會工作人員、職能治療師等。</li> <li>2. 請提供相關證明。若已無法拿到相關證明，則列冊說明師資是某服務單位及職稱，若有相關學經歷說明佐證更佳。</li> <li>3. 是可以列冊說明的方式，但仍然希望機構可以有一些方法來輔導他們能有意願接受檢查。</li> <li>4. 註 1「講師」只要具有種子教師或口腔照護專業人員的資格都可以。</li> <li>5. 口腔照護課程可包含於 20 小時的訓練時數中。</li> </ol>

4303-A	<p>1. 註釋部分</p> <p>(1) 過去並無要求營養師簽名或紀錄？</p> <p>(2) 指標內容明定菜單需營養師簽名或開立，若機構膳食係跟外部單位合作，那應如何取得營養師簽名？</p> <p>2. 特殊飲食，如：體重過重，但個案或家屬不願改善，是不是可以列冊說明？</p>	<p>1. 註釋部分</p> <p>(1) 此為舊指標，菜單一直都須有營養師建議並有紀錄。本指標之重點在於請營養師針對機構服務對象現況開立適切的菜單。</p> <p>(2) 只要是外部單位提供的膳食都會有營養師簽名或開立的菜單。</p> <p>2. 可以列冊說明原因。</p>
4304	<p>由機構按時給藥的部分是不是和生活重建機構有所衝突？</p>	<p>生活重建機構屬性係協助服務對象自立生活訓練為主，當然可推動服務對象自行用藥，此與機構按時給藥並無衝突。機構應依服務對象特質及需求訂定個別化服務計畫，規劃用藥管理策略。</p>
4306	<p>1. 每週上網按時登載，是不是議定要登錄並下載？</p> <p>2. 早療時段的幼兒在這個評鑑項目上需要提供健檢資料嗎？</p> <p>3. 若以電腦登錄系統方式進行量測體溫，是否可行，如何呈現？</p>	<p>1. 只要按時登錄就可以，下載只是因為方便評鑑看資料。</p> <p>2. 所有的服務對象均應提供健檢資料。</p> <p>3. 可以，只要有登錄紀錄就可以，但若以電子檔呈現，則需確定於評鑑時相關資料可及時確實提供給每位委員。</p>
4402	<p>1. 若機構服務對象狀況不適合家訪(如，無家屬)，應如何處理？</p> <p>2. 入住前會進行家庭訪問，評估後始入住，指標內：入住 2 個月內須安排家訪可否以入住前的家訪替代？</p> <p>3. 何謂無返家可能者？若家屬沒有意願帶回家，是否屬無返家可能者？</p> <p>4. 無返家可能，是否可以電話或其他方式(如：家庭需求評估)代替家庭訪問？</p> <p>5. 針對家庭訪視部分，若 103 年訪視後，於 105 年再行訪視即可嗎？</p> <p>6. 機構性質屬照顧多重障礙極重度個案，且有尿管、鼻胃管個案多達 30 多位，個案年齡皆 40-60 歲左右，父母年邁，無能力照顧，全年度無返家之可能性，請問此情況是否可依據註 1，列為確實無法家訪之個案，並列冊說明原因？</p>	<p>1. 服務對象狀況符合指標註 1 之情形，應造冊說明原因，可不備家庭訪視資料。</p> <p>2. 可以以入住前之家庭訪視替代，但如服務對象家庭狀況改變，則須進行家庭訪視。</p> <p>3. 無返家可能者是指家屬失聯、失依者，若無意願帶回家者要列冊說明原因。</p> <p>4. 重點是家庭功能評估，而非形式上的家庭訪問。但若兩個月內家庭結構改變則需進行家庭訪視做資訊的更新。</p> <p>5. 評鑑規定 2 年辦理家庭訪視已是最低標準，因為家庭訪視有其必要性，希望大家不要以最低 2 年為標準。</p> <p>6. 符合本指標註一之情形者，列冊敘明原因即可。</p>

#### 四、權益保障

指標	問題	回答
5101	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.意見反應處理的滿意度若是不具名的調查，如何知道？</li> <li>2.指標規定家長會要每6個月開一次會，但機構自103年之後新任家長會通過一年開會一次的決議，已和家長會表達評鑑指標的規定，但家長會長表示家長會是人民自治團體，沒有法規限制一年要開2次會議而拒絕。</li> <li>3.智能障礙者是否也須成立自治委員會？</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.調查分析結果如何與原來服務運作對比，可以透過行政管理會議、權委會討論等方式，針對反應內容做出具體改善建議，再依決議執行；另不具名調查得以公告或利用家長會、刊物徵信來回應。</li> <li>2.家長會並不是獨立的法人組織，是附屬在機構下的組成，建議機構應與家長會溝通，並說明評鑑指標目的，協助家長會理解並能尊重機構的管理規定。</li> <li>3.機構可以視服務對象的狀況及需要，選擇成立家長會或是服務對象自治委員會，原則上若無法組織自治委員會則需組織具功能的家長會。</li> </ol>
5102	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.個人資料提供同意書是否需服務對象本人同意(尤其心智障礙者)，因依個人資料保護法第六條為特種資格，仍應須本人同意？</li> <li>2.有關服務對象資料電腦化者，設有權限區分，是應分層級或專業領域(及業務屬性而分)？</li> <li>3.個人資料保護的部分若以電腦管理是否可以？</li> <li>4.第3項客廳是否算是影響身體隱私的空間？</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.此項指標已在3年前預告中呈現，所以會按比例酌予給分，已做到50%未達100%則會酌給0.5分，但完全沒做就是0分。</li> <li>2.權限區分就是主管或是業務相關人員才可以查看，但其他非業務關係人則不可隨意審閱服務個案資料。</li> <li>3.可以，但須設有密碼管控，僅業務相關人員才有權限查看，若非業務相關人員則不得隨意擅自開啟檔案。</li> <li>4.客廳屬於公共空間。</li> </ol>

5103	<p>1.個人空間利用是指什麼？</p> <p>2.個人空間的利用在日間照顧機構如何呈現？</p> <p>3.針對個人空間的部分，機構應如何去呈現此項指標？</p> <p>4.本機構有「路倒?XX」的個案，那ISP計畫是要請社福單位還是機構權益委員會出席即可？</p> <p>5.何謂合理的獎勵金？</p> <p>6.中心服務對象包含成人，目前人數僅1人，且該服務對象僅接受時段療育(每週一次55分鐘)，是否適用該指標？</p>	<p>1.床邊的衣櫃、置物櫃，可放置私人物品的地方；若是個人房則整個寢室都是個人空間。</p> <p>2.當服務對象選擇自己的活動時，那個角落即是他的個人空間利用，他如何打發自己的時間、怎樣利用自己的空間、有無機會參與、有無機會學習自己做決策等等，都是支持服務的重點。</p> <p>3.主要是針對24小時的機構類型，著重於個人空間的使用情形，評鑑時會詢問服務使用者。</p> <p>4.若是緊急安置後轉一般安置的話，只需機構內權益保護委員會代表參加即可。</p> <p>5.機構應訂定獎勵金標準並遵循辦理。標準應與個案參與作業活動之時間、產值、勞動程度成正比。</p> <p>6.請回到該服務提供內容思考，如該成人在中心提供的服務為所有領域，則自然適用。目前成人機構並沒有時段療育的設計，如單位有提報服務人數並領取補助，則一體適用。但應先檢視該機構設立時主管機關是否同意其兼辦時段療育服務，若無，則應予以糾正。</p>
5104 5105	<p>申訴及意見反應過去是一個指標，現在分為2項指標，是否需要2個辦法？</p>	<p>一個辦法裡含括申訴處理及意見反應分項說明即可。</p>

5105	<p>1.針對不識字之服務對象的滿意度調查，其訪員是否有資格限制？</p> <p>2.滿意度調查若透過電訪家屬可行嗎？</p> <p>3.對意見反應處理的滿意度調查是新規定，是否自指標公告後才實施？</p> <p>4.本次指標應為不具名之滿意度調查，但若 102 年地方政府考核委員要求具名調查，現在如何解套？</p> <p>5.如果滿意度調查後有意見，待結果統計出來後，機構廣發通知所有服務個案及家屬相關結果，這樣是否符合處理程序？</p>	<p>1.無，惟須遵守利害關係人迴避原則。</p> <p>2.滿意度調查不拘泥形式，惟務必留有紀錄。</p> <p>3.有關滿意度意見處理部分，機構仍請提供 103-105 年之資料，因係新標準，因此有 0.5 分的彈性空間。</p> <p>4.指標已明確表示為每年應對服務對象或家屬進行至少 1 次不具名之滿意度調查。</p> <p>5.處理程序視機構自己的規劃進行，亦可善用各機構權益委員會及家長會討論結果，並決議如何追蹤處理。</p>
------	---	--

## 五、改進或創新

指標	問題	回答
6101	基金會到下設機構評鑑，是否可歸屬機構自評？	有關機構自我評估服務績效部分，應確實依機構自訂的考核辦法內容來執行，且其內容須以機構本身的績效考核為主。
6201-1	若本機構是部分時制情況，請問社工比例應如何進行計算。	身心障礙福利機構並無部分時制之相關規定，又部分時制多為早療個案，應符合兒少機構設置標準規定，爰社工比例係以服務總人數計算。

6201-2	<p>1.全日住宿機構教保員及生活服務員的比例，於評鑑時會以日夜間合併計算總人數，但縣市政府在查核時係以日間、夜間分開計算機構應配置人數，請問應以何為標準？夜班時間應以幾點為標準？</p>	<p>1.評鑑時計算人力方式與主管機關平時輔導查核並無牴觸，人員計算分為兩部份：</p> <p>(1)人力配置部分依配置標準第 12 條、第 12-1 條規定，教保員與受服務人數之比例為 1：3 至 1：7、生活服務員為 1：3 至 1：6 比例聘用，爰係以機構服務總人數進行計算，並無區分日夜間規定。</p> <p>(2)排班部分依據配置標準第 12 條、第 12-1 條規定，則是特別針對夜間人力進行要求，夜間各時段教保員及生活服務員人數合併計算，與服務對象比例不得低於 1：15。另配置標準所稱夜間時間目前並無明文規定，因各機構時間安排上並不相同，但原則應以住民晚餐後至隔日早上起床時間認定(機構無常態訓練或課程活動)，因該時段較無訓練活動上必要人力之需求，而與機構實際夜班或小夜班之輪班時間較無關係。</p>
6201-2	<p>2.夜間人力配置應至少有 1 名護理人員或教保人員值班，是否適用住宿型生活重建機構？由於生活重建機構內人員配置中並無教保員，是訓練員。</p> <p>3.若夜間住宿機構於機構設施設備人力配置標準屬於不需配置護理人員之類型，但評鑑指標明訂護理人員配置比例，那應如何配置人力？</p>	<p>2.有關夜間值班人員至少應置護理人員或教保員 1 人，依據配置標準第 12-1 條規定，係指住宿生活照顧機構，如機構為生活重建機構不適用此項標準。</p> <p>3.依配置標準第 12-2 條第 3 項規定：夜間型住宿機構未提供需技術性護理服務身心障礙者之照顧服務時，得免置護理人員。如機構屬此類型機構，可先提出不適評之申請。</p>
6202	<p>若上次列為改進事項的項目，因本次指標精簡而取消，是否也需要呈現改進情形？</p>	<p>上次評鑑列為應改進事項，無論是否為本次評鑑指標，機構均請一併列出，以利評鑑委員了解機構改善情形。</p>
6301	<p>創新服務的標準為何？關於創新加分的部分，機構是否需準備相關資料給委員審定？</p>	<p>創新服務須提供相關佐證資料，以呈現計畫是具體可執行、有目標、可持續推動等特性，供委員給分參酌。</p>

## 六、特定狀況加減分

指標	問題	回答
7101	機構性侵害或其他重大負面事件則會被扣分，那麼是否是鼓勵機構不通報呢？	依據身心障礙福利機構疑似性侵害處理原則規定，機構是必須通報的，本指標的重點在於瞭解機構後續處理流程是否正當，以維護服務對象的權益。機構如未依規定處理，即屬違規事項，本項採委員共識決，委員可視其情節酌予扣除總分。
7201	寢室空間配置如何計算？	本項指標在第 8 次評鑑時，為鼓勵各機構能逐漸達到設置標準，除了第三級分係以每間寢室分別檢視是否符合標準之外，第二級分以下均以總居住人數除以寢室房間數，而以平均人數來計算。

## 七、其他

組別	問題	回答
<p>重度失能認定</p>	<p>1.請問重度失能的機構認定標準為何？舉例：機構立案為住宿型生活照顧機構，但收案的服務對象有部分為坐輪椅者，是否會被認定為重度失能機構？</p> <p>2.有關重度失能之輪椅服務對象或 0-6 歲極重度幼兒，但非臥床(ADL&lt;20) 是否適評「重度失能臥床」的指標？人數須到達多少才適評重度失能的指標？是否每位幼兒皆須評估巴氏量表？</p> <p>3.重度失能臥床機構適評指標部分，機構屬於精神障礙養護機構，往年未申請該項評估，考量目前服務對象平均年齡 62.2 歲，未來也想試辦老化專區，此次想申請適評，在資料準備是需準備 3 年？還是自今年開始？</p>	<p>1.重度失能機構之認定，應以目前機構服務對象是否有符合重度失能之標準，並非以機構立案時是否為重度失能機構來判別。所謂重度失能係指配置標準所稱重癱、長期臥床及植物人之對象，依據配置標準第 12-1 條修法說明，重癱、長期臥床之服務對象之認定標準，指經巴氏量表評估結果低於 20 分者。</p> <p>2.同上，符合經巴氏量表評估結果低於 20 分者，才屬於重度失能對象，就適用重度失能指標。機構如同時服務重度失能及非重度失能者，依配置標準第 19 條規定，如有明顯區隔，獨立區劃，則依各自標準辦理，但如無區隔時，則須以較高之標準配置。至專業部份，本就服務對象個別狀況擬訂服務計畫，並無區分人數多寡，又是否所有服務對象皆須經巴氏量表評估，則由機構自行判斷可能對象再予評估。</p> <p>3.重度失能指標並非申請適評，係由委員決定是否不適用該項指標。老化專區目前並無規定等同於重度失能專區，且 106 年度開始試辦，與評鑑所檢視年度不同，如服務對象符合上開所述情形，評鑑時仍會予以檢視。爰此，所有服務相關資料皆應提供 103 年 1 月 1 日至實地訪評當日止。</p>

<p>有關兼辦早療服務之疑義</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全日型機構兼辦早療業務是否合併辦理評鑑？</li> <li>2. 基金會附設發展中心，服務內容兼辦早療時段性服務，評鑑時早療時段性服務是否需評鑑？</li> <li>3. 身障日間機構兼辦早療業務，如因日托個案減少或已無日托個案，本次評鑑適用何種標準？</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據衛生福利部公告之 106 年度衛生福利部身心障礙福利機構評鑑實施計畫七、受評鑑對象與評鑑指標之適用 (三) 多元服務機構 2. 一個機構以訪評一次為原則，機構式照顧採一次評鑑，一個成績。因此機構兼辦早療業務，應採合併方式辦理評鑑。惟 106 年度為地方主管機關辦理評鑑，爰兼辦早療業務係由地方政府身障單位或兒少單位主責評鑑，尊重地方政府權責分工。</li> <li>2. 基金會附設發展中心，如為 104 年 12 月 31 日前立案之身心障礙機構，則應為本次評鑑受評對象。有關其兼辦早療時段性服務的部分，其適用規定如下： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 依據身心障礙者權益保障法第 62 條第 5 項規定略以：身心障礙福利機構，其業務跨及其他目的事業者，得綜合設立，並應依各目的事業主管機關相關法規之規定辦理。爰身障機構兼辦早療業務應符合上開規定。</li> <li>(2) 有關身障機構兼辦早療業務衍生之評鑑相關問題： <ol style="list-style-type: none"> <li>A. 人員配置：兼辦早療在專業人員配置應依據兒少機構設置標準第 17 條第 5 項規定，日間療育每收托 5 名兒童應置 1 位早期療育教保人員。</li> <li>B. 空間配置及環境設施：身障與早療兩類服務對象在照顧空間應有所區隔，惟為減少衝擊，本次評鑑僅依據身障機構配置標準規定辦理，惟未符合空間區隔規定者，將以建議事項呈現，並請主管機關確實輔導改善。</li> <li>C. 專業服務：依身障機構評鑑規定抽查個別化服務計畫 (ISP) 之訂定與執行情形。</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>
--------------------	---	---

		<p>(3)本署家庭支持組業以電子郵件請地方主管機關調查轄內身障機構兼辦早療業務之專任社會工作人員、早期療育教保人員配置情形，請地方主管機關輔導機構符合法規規定。</p> <p>(4)綜上，身障機構評鑑時，上開機構應分別提供身障機構與兼辦早療之工作人員與服務對象名冊供委員參酌，倘未符兒少設置標準規定者，將列為缺失改進事項，本組彙整後將惠送相關資料供家支組督導縣市並輔導機構改善。</p> <p>3.有關身障日間機構因日間照顧個案減少，致機構服務現況以早療業務為主，考量機構屬性業與服務內容不一致，地方主管機關應協助機構轉型為早療機構。本次評鑑主要係以 103 年至 105 年服務為主，機構既立案為身障機構，自應接受本次評鑑，惟考量服務內容屬性為早療業務，如前所述，在專業人員配置上應符合兒少機構設置標準第 17 條第 5 項規定日間療育每收托 5 名兒童應置 1 位早期療育教保人員，另空間配置及環境設施、專業服務上，依上開答復辦理。</p>
<p>有關 103 年指標刪除疑義</p>	<p>1.從 106 年評鑑指標移除的指標資料，若在評鑑時委員提出異議，而機構未準備，是否影響給分？</p> <p>2.已刪除之指標資料，是否可作為補充資料？如：103 年原 4312 緊急送醫資料，現可放在 106 年 4305 意外傷害嗎？</p> <p>3.評鑑年度資料準備是否僅需 103 至 105 年即可，106 年度資料不需準備？</p>	<p>1.應依衛生福利部公告之 106 年度身心障礙福利機構評鑑指標準備相關佐證資料，實地訪評委員亦依照指標規定予以評鑑，爰未涉及指標內容之資料可不需準備，並不影響分數。</p> <p>2.可依資料之內容放入相關指標中，作為佐證資料。</p> <p>3.依據衛生福利部公告之 106 年度衛生福利部身心障礙福利機構評鑑實施計畫七、受評鑑對象與評鑑指標之適用（一）應受評鑑機構及考評時間規定，機構服務績效之考評以自 103 年起至接受實地訪評當日為止。</p>

<p>身障服務福利服務中心評鑑方式</p>	<p>所謂身障服務福利服務中心評鑑的定義為何？</p>	<p>有關身心障礙福利服務中心部分，為配合評鑑簡化措施，本次評鑑僅針對福利服務中心內提供住宿服務或日間照顧服務部分辦理評鑑，其餘屬於委託辦理之居家式、社區式服務項目回歸委辦單位契約或主管機關對於服務提供單位服務品質之規範，至於諮詢服務部分，則由主管機關以例行輔導查核方式進行管理，不納入本次評鑑範圍。</p>
<p>指標檢核抽樣</p>	<p>針對指標檢核抽樣，所謂 50 以上/以下是以同一時段最高人數，或平均人數，或是評鑑當日人數計算？</p>	<p>有關指標檢核抽樣係委員要瞭解機構所服務過之服務對象接受服務情形，爰衛生福利部公告之 106 年度衛生福利部身心障礙福利機構評鑑實施計畫九、實地評鑑方式、抽樣與時間（二）涉及檢核之抽樣係機構總服務人數作計算。應將服務對象及專業人力分別造冊，以利委員評核。</p>

<p>機構轉型適評疑義</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.機構原為全日住宿型態，105年11月通過服務型態變更及遷移申請，並轉型成夜間型住宿機構，請問應依全日型或夜間型機構評鑑？</li> <li>2.機構於105年起轉型，陸續將服務對象轉住，並擬於106年6月結束住宿服務，保留日間照顧服務，將住宿工作人員資遣，請問評鑑資料如何整理準備，是以目前人數還是分列103~105年的名冊？</li> <li>3.公辦民營住宿、日照機構106年5月30日契約到期，結束委託，是否仍須接受評鑑？</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.本次評鑑主要係以103年至105年服務為主，機構係於105年11月由全日型住宿機構轉型為夜間型住宿機構，爰仍應接受全日型住宿機構評鑑，並應備齊103年至105年服務資料。惟105年11月以後應提供現行服務型態相關資料供委員參酌。</li> <li>2.本次評鑑主要係以103年至105年服務為主，機構目前仍有全日型個案，自應接受全日型住宿機構評鑑，並應備齊103年至105年服務資料。至工作人員名冊部分，仍應分年列冊呈現。</li> <li>3.依據衛生福利部公告之106年度衛生福利部身心障礙福利機構評鑑實施計畫七、受評鑑對象與評鑑指標之適用（一）應受評鑑機構及考評時間規定凡於104年12月31日前完成立案之身心障礙福利機構，評鑑主要係檢驗機構過去3年服務狀況，機構仍應齊備103年至105年服務資料，並接受評鑑。如有結束委託或承接單位易動，則委託契約部分，應由主管機關協助機構處理相關事宜。</li> </ol>
-----------------	--	--

## 陸、評鑑相關書表

### 附件 1：受評機構自評報告格式

## 106 年度身心障礙福利機構評鑑

### 受評機構自評報告（封面）

機構名稱：（註 2）

受評機構

填表人/電話	機構主管	負責人

主管機關

承辦人/電話	單位主管	局/處長

填寫說明：

註 1. 編號由主管機關填寫，編號之第 1 碼為主管機關代碼，後兩碼為縣市內之流水號。主管機關代碼如下：『2 省級民間單位及本署所屬社會福利機構、3 臺北市、4 高雄市、B 宜蘭縣、C 桃園市、D 新竹縣、E 苗栗縣、G 彰化縣、H 南投縣、I 雲林縣、J 嘉義縣、M 屏東縣、N 台東縣、O 花蓮縣、P 澎湖縣、Q 基隆市、R 新竹市、S 台中市、T 嘉義市、U 臺南市、V 金門縣、W 連江縣、X 新北市』

註 2. 機構名稱請填全銜，公辦民營機構原則上請填「\*\*縣市政府委託\*\*辦理\*\*中心」或依縣市政府核定之全銜。

# 106 年度身心障礙福利機構評鑑 受評機構自評報告目錄

項目	頁碼
<b>壹、機構基本資料一覽表</b>	
<b>貳、業務報告</b>	
一、機構簡介	
二、組織架構	
三、機構特色	
四、未來發展計畫及限制	
五、103 年度(第 9 次)評鑑缺失應改善事項之辦理情形	
六、近 3 年主管機關財務查核所列缺失或建議事項之辦理情形	
<b>參、附表【EXCEL 格式】</b>	
附表 1：資產負債一覽表	
附表 2：收支概況一覽表	
附表 3：接受委辦業務一覽表	
附表 4：組織編制及人力運用一覽表	
附表 5：專業人力進用情形一覽表	
附表 6：安置服務人數表	
附表 7：工作人員名冊	
<b>肆、其他</b>	
一、立案證書	
二、組織章程或捐助章程	
<b>伍、附圖</b>	
附圖 1：機構全區平面配置圖 (請提供機構範圍包含戶外空間及各建築房舍配置之「平面圖」(全圖))	
附圖 2：機構各樓層平面配置圖 (以各棟各樓層為單位之平面配置圖-每一棟建築物，每一樓層一張，可瞭解行政空間、專業服務空間、寢室、衛浴等配置之圖面)	
附圖 3：交通路線圖 (供外地委員自行赴機構時參考使用，請標示自高速公路連接主要幹道至機構之詳細路徑。地圖格式不拘，手繪或電腦繪圖均可)	

## 填寫總說明：

1. 請逐項編上頁碼，填於頁碼欄。
2. EXCEL 格式表格部分，橘色網底欄位已設定計算公式，請勿在橘色欄位自行輸入任何資料。各表應填數字之欄位無數值時請輸入「0」，以便所設定之程式自動核算。(若需於 EXCEL 檔案儲存格中分段落，可同時按下「Alt」、「Enter」)。
- 3 各表不敷填列時，均可自行增列延續，並可視需要印製兩頁以上。

# 壹、受評機構基本資料一覽表

填表日期： 年 月 日

一、機構名稱(全銜)：

主管機關			
機構屬性	<input type="checkbox"/> 公立 <input type="checkbox"/> 私立 <input type="checkbox"/> 公辦民營 <input type="checkbox"/> 其他_____		
服務型態(可複選)	<input type="checkbox"/> 住宿型生活重建 <input type="checkbox"/> 住宿型生活照顧 <input type="checkbox"/> 日間型生活重建 <input type="checkbox"/> 日間型生活照顧 <input type="checkbox"/> 夜間型住宿 <input type="checkbox"/> 早期療育 <input type="checkbox"/> 其他_____		
服務障別(可複選)	<input type="checkbox"/> 智能障礙 <input type="checkbox"/> 精神障礙 <input type="checkbox"/> 肢體障礙 <input type="checkbox"/> 自閉症 <input type="checkbox"/> 顏面損傷 <input type="checkbox"/> 其他_____		
目前照顧重癱(長期臥床)個案 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，_____人 (註1)			
核定服務對象年齡			
核准服務人數	人	目前服務人數	人
統一編號		立案日期	年 月 日
土地面積	平方公尺	房舍面積	平方公尺
負責人(註2)	職稱：	姓名	
機構主管(註3)	職稱：	姓名	
電 話	-	傳真	-
評鑑業務聯絡人	職稱：	姓名	
	分機#	手機	-    -
地址	(郵遞區號)                      (詳細地址)		
網址			
電子信箱			
是否曾接受 103 年度(第 9 次)評鑑 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，等第_____		近 3 年內是否曾接受財務查核 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	

### 填寫說明：(以下各項請填最新資料)

1. 重癱：日常生活需他人協助，無法自行走動、沐浴、如廁、進食及更衣等；  
 長期臥床：因生病或身心機能低下，導致臥床 6 個月以上時間，且日常生活需要他人協助，無生活自理能力。  
 上述對象認定以巴氏量表評估，分數為 20 分以下者則屬重癱、長期臥床身障者。
2. 法人機構之負責人應為董事長或理事長而非院長，另公設民營機構請填寫受委託經營管理單位(法人或機構)之資料。
3. 機構主管指院長或主任，請詳填正確職稱。

## 貳、業務報告

### 一、機構簡介

### 二、組織架構

### 三、機構特色

(可陳述機構之特色、優點與近 3 年主要績效)

### 四、未來發展計畫及限制

(可陳述機構願景及未來之服務發展方向、計畫、機構經營、服務之限制與待解決問題、因應措施及相關政策建議)

### 五、103 年度(第 9 次)評鑑缺失應改善事項之辦理情形

(缺失應含複評相關內容)

項次	缺失應改善事項	辦理情形說明
1		
2		

### 六、近 3 年主管機關財務查核所列缺失或建議事項之辦理情形

年度	缺失或建議事項	辦理情形說明
103	1. 2. 3.	
104	1. 2. 3.	
105	1. 2. 3.	

填寫說明：

1. 格式以 word14 號字、標楷體，A4 直式橫書為原則，固定行高 20pt，年、月及數字請用阿拉伯數字。
2. 第 2 項組織架構應含文字說明及組織圖，基金會附設機構應含基金會組織圖。
3. 若不知 103 年度(第 9 次)評鑑缺失及財務查核缺失，請洽主管機關查詢。
4. 缺失或建議事項請依年度分點說明，未曾接受 103 年度(第 9 次)評鑑、近 3 年未曾接受查核或受查核而無缺失者，請在各年度之「缺失或建議事項」欄位中，明列「未曾接受 103 年度(第 9 次)評鑑」、「近 3 年未曾接受查核」或「受查核而無缺失」。

置入附表 1~7 附件

附件 2:

## 受評機構特定評鑑指標不適評申請表

(本表請受評單位先以電子檔傳送主辦單位)

□-□□ (受評序號) 機構名稱 (全銜):

指標 編號	指標內容	不適評理由

有關不適評之申請原則說明如下：

1. 若依公告指標內容，某指標已指定**適評**類別機構，非屬該類型機構 即不適評，無須提出不適評申請。  
例：3101-C 明訂「日間型機構適評」，意指實地訪評時只針對日間型 機構才會看該指標執行狀況，故住宿型機構自然不需要另外提出不適評申請。
2. 若依公告指標內容，某指標已指定**不適評**情形或不適評機構，凡符合指標所指不適評情形或不適評機構自然不適評，無須提出不適評申請。  
例：3103 日間型機構未設置寢室第 2 項標準不適評，意指日間機構只會針對標準 1、3、4 檢視執行狀況，故日間機構無須另外提出不適評申請。
3. 本次公告指標，除部分指標已指定不適評情形或不適評機構外，原則均適評，如機構認有不適評之指標，應事先向主管機關提出申請，主管機關對於毋需提不適評申請卻提出不適評資料者，請在「特定評鑑指標不適評主管機關審核表」之「主管機關審核意見」欄中，填寫「依指標公告內容，本指標不適評該類機構，不需提出申請」，惟最後評分準則以實地訪評當天委員共識決為準。
4. 本表不敷使用時請依本分類格式續頁填寫。

附件 3:

### 特定評鑑指標不適評主管機關審核表

□-□□ (受評序號) 機構名稱 (全銜):

指標 編號	指標內容	不適評理由	主管機關審核意見