

## 112 年基隆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
<b>壹、行政管理（共 32 分）</b>		
1-1 2 分	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）。	1. 訂定兒保個案（含脆弱家庭）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 2 分	補助經費執行率（含 109 至 111 年資本門及經常門經費）	補助經費執行率： 1. 90%~100%，2 分。 2. 80%~89%，1 分。 3. 79%以下，0 分。 ※說明 執行率計算方式為：實際執行總金額除以核定總金額（含本市自籌經費），不區分經常門與資本門，並檢視各年度執行率及 3 年度平均總執行率。
1-3 2 分	資訊系統中正確且按時登錄托育補助相關資料	由本府於評鑑前隨機抽選之 10 位托育人員資料為依據，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： 1. 完全符合，2 分。 2. 部分符合，1 分。 3. 完全不符合，0 分。
1-4 4 分	完整且即時更新資訊系統資料，並與書面資料相符。	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。
1-5 3 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	由本府於評鑑前隨機抽選之 10 位托育人員資料為依據： 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，1 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

項次 配分	評鑑指標	評分標準
	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。	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)。
1-6 2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。	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)： 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。
1-7 3分	專職人員人事制度穩定並符合規範。	1. 專職人員人事穩定，以 109 年至 111 年人事異動平均計算，離職率計算方式為期間所有離職人數/當年度 12 月底之員工編制人數(單位自籌人力不納入計算)， <u>1</u> 分。 (1) 20%以下， <u>1</u> 分。 (2) 21%-30%， <u>0.5</u> 分。 (3) 31%以上，0 分。 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： (1) 完全符合，2 分。 (2) 未完全符合，0 分。
1-8 4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，3 分。 (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。
1-9 2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. 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。
1-10 3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	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。 (1) 訂定申訴處理流程：1 分。

項次 配分	評鑑指標	評分標準
	有紀錄。	(2) 宣傳或告知家長及托育人員：1 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。
1-11 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。	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、限期改善……)，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。
1-12 3 分	推動及執行準公共化服務成效。	<u>準公共化服務執行成果，3 分：</u> 1. <u>居家托育人員參與準公共化服務合作比例，1 分：</u> (1) <u>80%以上，1 分。</u> (2) <u>71%至 79%，0.5 分。</u> (3) <u>70%以下，0 分。</u> 2. <u>由本府於評鑑前隨機抽選之 10 位托育人員資料為依據：</u> <u>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，並電訪家長確認收費與登載紀錄相符，2 分：</u> (1) <u>完全符合(10 位符合)，2 分。</u> (2) <u>部分符合(6-9 位符合)，1 分。</u> (3) <u>部分符合(1-5 位符合)，0.5 分。</u> (4) <u>完全不符合，0 分。</u>
<b>貳、專業服務(共 68 分)</b>		
2-1 12 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。	由本府於評鑑前隨機抽選之 10 位托育人員資料為依據： 1. 有依規定完成訪視並備有紀錄，4 分。 (1) 完全符合，4 分。 (2) 部分符合，2 分。 (3) 完全不符合，0 分。 2. 訪視紀錄詳實(含目的、重點、輔導計畫、追蹤督導、回饋)，4 分。 (1) 完全符合，4 分。 (2) 部分符合，2 分。 (3) 完全不符合，0 分。

項次 配分	評鑑指標	評分標準
		3. 訪視輔導過程應確認托育環境符合安全檢核規定，未符規定時通報地方政府並備有紀錄，4分。 (1) 完全符合，4分。 (2) 部分符合，2分。 (3) 完全不符合，0分。
2-2 8分	依據訪視結果，針對危機/特殊個案適時反映，並配合協助輔導及處遇，且備有紀錄，以供中央及地方主管機關查核。	1. 有個案—反映本府且備有紀錄，4分。 (1) 紀錄完整(包含事件原因、過程、處理情形及後續追蹤)，4分。 (2) 有紀錄但未盡完善，2分。 (3) 未通報主管機關，0分。 2. 配合本府協助相關後續處理，4分 (1) 提供完整協助，4分。 (2) 僅供部分協助，2分。 (3) 有配合事項，未協助，0分。 3. 無個案，0分。
2-3 4分	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。	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 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，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
2-5 4分	詳實完整填寫家長資料表及幼兒資料表。	<p>由本府於評鑑前隨機抽選之 10 位托育人員資料為依據，並由委員電訪托育人員相關問題。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>資料填寫完整，2 分               <ol style="list-style-type: none"> <li>完全符合，2 分。</li> <li>部分符合，1 分。</li> <li>完全不符合，0 分。</li> </ol> </li> <li>資料填寫即時且更新正確（比對電訪結果與幼兒基本資料相符），2 分               <ol style="list-style-type: none"> <li>完全符合，2 分。</li> <li>部分符合，1 分。</li> <li>完全不符合，0 分。</li> </ol> </li> </ol>
2-6 4分	家長簽訂托育契約書。	<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"> <li>完全符合(100%)，4 分。</li> <li>不符合(未滿 100%)：               <ol style="list-style-type: none"> <li>居家托育服務中心通報本府，且有限期改善等行政處分，酌予給分，1 分。</li> <li>未有任何處理紀錄，0 分。</li> </ol> </li> </ol>
2-7 4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。	<p>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，依本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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>100%符合，4 分。</li> <li>81-99%符合，3 分。</li> <li><u>61-80%符合</u>，2 分。</li> <li><u>31%-60%以上</u>，1 分。</li> <li><u>30%以下</u>，0 分。</li> </ol>
2-8 6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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>建立多元化宣導模式及管道，2 分。</li> <li>宣導內容結合社區資源推動居家托育服務中心業務，2 分。</li> <li>宣導對象涵蓋社區居民，1 分。</li> <li>宣導成效大致符合預期目標且具效益，1 分。</li> </ol>
2-9 8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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂定媒合轉介處理流程，2 分。</li> <li>留有媒合紀錄(含媒合結果及失敗原因)，2 分。</li> <li>針對媒合轉介進行統計分析，2 分（有統計即給分）。</li> <li>針對媒合失敗原因彙整分析及擬定改善策略，2 分。</li> </ol>

項次 配分	評鑑指標	評分標準
2-10 4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. 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。
2-11 3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. 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，1分。
2-12 2分	居家托育人員突發或緊急事件處理時效性	落實突發或緊急事件通報及後續處遇 1. 有，於接獲(托育人員、家長或家防中心…)通報後16小時內完成訪視及托育人員突發或緊急事件處理通知單撰寫，並將通報單送本府轉衛生福利部社會及家庭署進行通報，1分。 2. 無，未於接獲(托育人員、家長或家防中心…)通報後16小時內完成訪視及托育人員突發或緊急事件處理通知單撰寫，並將通報單送本府轉衛生福利部社會及家庭署進行通報，0分。 3. 協助托育人員及家長後續處遇，1分。 (1) 有，且留有紀錄，1分。 (2) 無，0分。
2-13 3分	<u>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。</u>	<u>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，3分：</u> <u>針對個案予以後續處理，並備有紀錄，3分。</u>
<b>參、服務特色與服務創新(加分項目)</b>		
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。		

項次 配分	評鑑指標	評分標準
<b>肆、扣分項目(共4分)</b>		
<p><u>本項由委員就居家托育服務中心應辦事項內容檢視其辦理情形斟酌評分。</u></p>		