

臺南市政府早期療育機構評鑑指標

壹、行政組織及經營管理 (25 分)

一、組織與業務(8 分)

評鑑指標	評分標準	配分					評分方式	評鑑委員	建議準備資料
		4 分	3 分	2 分	1 分	0 分			
(一)董監事會或理監事會組織與運作 (2 分)	1. 應依捐助章程或組織章程規定期間定期召開會議。 2. 應於每年度開始前 3 個月內召開年度預算董(理)監事會議，審議當年度業務計畫書、經費預算書等議案。 3. 應於每年 5 月底前召開年度決算董(理)監事會議，審議前 1 年度執行業務報告書(應包含收支決算表、現金出納表、資產負債表、財產目錄及基金收支表等資料)。 4. 會議前 1 星期應將會議資料報主管機關，會後 2 週內將會議紀錄函送主管機關核備。			符合 3,4 項標準	符合 1,2 項標準	未曾依規定定期召開董(理)監事會議	審閱書面資料 必要時與工作人員晤談	臺南市政府社會局	1. 財團法人登記證書(含變更登記證書) 2. 董事會、理監事成員清冊(含專長與經歷等) 3. 捐助(組織)章程或辦法 4. 相關會議通知、紀錄及備查公文(如董事會等) 5. 其他佐證文件,或實地訪查現場依委員需求提供
(二)中長程計畫與年度目標 (2 分)	1. 訂有 3 年以上的中長程計畫。 2. 針對早期療育訂有工作年度計畫及目標。 3. 年度計畫及目標與中長程計畫相配合。 4. 定期召開會議討論早療相關事項。			符合 3,4 項標準	符合 1,2 項標準	不符合標準	審閱書面資料 必要時與工作人員晤談	臺南市政府社會局	1. 短中長程計畫書 2. 董監事會備查會議紀錄 3. 其他佐證文件,或實地訪查現場依委員需求提供
(三)行政組織架構及運作 (2 分)	1. 訂有明確的組織架構。 2. 各部門權責明確。 3. 定期召開會議討論早療相關事項。			符合第 1,2,3 項標準	符合第 1,2 項標準	不符合第 1 項標準	審閱書面資料 現場實務觀察評估	臺南市政府社會局	1. 組織職掌圖 2. 核決權限表 3. 相關會議紀錄 4. 其他佐證文件,或實地訪查現場依委員需求提供

							必要時與 工作人員 晤談		
(四)入出機 構管理 (2分)	機構應訂有相關辦法，辦法之內容 應包含： 1. 服務對象。 2. 入出機構流程。 3. 評估機制。 4. 收結案標準。 5. 收費標準。			訂有辦 法且內 容包含 4 至 5 項	訂有辦 法且內 容包含 2 至 3 項	未訂入 出機構 管理辦 法	審閱書面 資料 必要時與 工作人員 晤談	臺南 市政 府社 會局	1. 相關服務規定、流程、收退費基準... 等 2. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委 員需求提供
執行情形說明(由受評單位具體說明執行情形):									
實地評鑑委員意見:									

二、人力資源(17分)

評鑑指標	評分標準	配分					評分方式	評鑑 委員	建議準備資料
		4分	3分	2分	1分	0分			
(一)訂定員 工手冊 (2分)	1. 訂有員工手冊，手冊內容應包 含：員工差假、薪資給付、退休 撫卹、意見反應及申訴、考核等 相關制度。 2. 確實執行各項制度。			符合標 準	符合第 1項，但 內容不 夠詳 盡、完 善，或 執行不 確實	未訂 各項 制度	審閱書面 資料 必要時與 工作人員 晤談	臺南 市政 府社 會局	1. 員工手冊 2. 各種人事制度執行之相關紀錄文件 3. 員工績效考評及申訴等相關紀錄文 件 4. 事業單位符合性別工作平等法規定 自行檢視表及相關佐證資料 5. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委 員需求提供
(二)定期實 施員工急救 訓練 (2分)	1. 應自行辦理急救訓練。 2. 訓練應有紀錄。 3. 訓練應每年辦理1次。 4. 內部員工參加情形應達一定比 率。			符合第 1,2,3 項，且 參加員 工數皆 達80% 以上	符合第 1,2 項，但 未每年 辦理	不符 第1 項標準	審閱書面 資料 必要時與 工作人員 晤談	臺南 市政 府社 會局	1. 員工每年參與急救訓練之教育或活 動資料。 2. 參訓員工名冊、簽到簿、結訓證書 或 CPR 合格證書。

<p>(三)人力配置比例 (3分)</p>	<p>1. 專任主管人員1名。 2. 收托30名以上兒童之機構，應置專任行政人員至少1名。 3. 專任社會工作人員：每收托30名兒童應置1名，未滿30人者，以30人計。 4. 日間療育專任早期療育教保人員、早期療育助理教保員：每收托5名兒童應置1名。未滿5人，以5人計。 時段療育專任早期療育教保人員、早期療育助理教保員：同一時段以1對1為原則，最高不得超過1對3。每人每週服務量不得超過25人。</p>		<p>4項人員配置比例符合標準</p>	<p>3項人員配置比例符合標準</p>	<p>2項人員配置比例符合標準</p>	<p>人員配置比例不符合標準</p>	<p>審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談</p>	<p>臺南市政府社會局</p>	<p>1. 人員清冊(含職銜、學經歷、薪資、工作內容、報到時間等)。 2. 近2年實際專業人力數與法定專業人力數對照表 3. 教保員月課表 4. 請提供最近2年收托概況表 5. 請提供最近2年離職人數 6. 其他佐證文件</p>
<p>(四)人力專業資格 (3分)</p>	<p>早期療育機構主管人員、社會工作人員、早期療育教保人員、早期療育助理教保員等符合兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法。</p>		<p>75% (含) 以上</p>	<p>50% (含) 以上，未滿75%</p>	<p>25% (含) 以上，未滿50%</p>	<p>未滿25%</p>	<p>審閱書面資料 必要時與工作人員晤談</p>	<p>臺南市政府社會局</p>	<p>1. 人員清冊(含職銜、學經歷、薪資、工作內容、報到時間等) 2. 近2年實際專業人力資格與法定專業人力資格對照表</p>
<p>(五)員工訓練 (3分)</p>	<p>1. 專業人員每人每年至少20小時以上符合早療專業需求在職訓練。 2. 在職訓練方式多元化(如：外派訓練、內部在職訓練等)。 3. 訂定或辦理符合早療專業需求新進員工職前訓練課程。</p>		<p>符合3項標準</p>	<p>符合2項標準</p>	<p>符合1項標準</p>	<p>不符合標準</p>	<p>審閱書面資料 必要時與工作人員晤談</p>	<p>臺南市政府社會局</p>	<p>1. 新進員工職前訓練內容、在職訓練內容 2. 各項訓練之參訓人員名冊或簽到簿等 3. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供</p>
<p>(六)專業督導機制 (4分)</p>	<p>1. 設有專業督導機制。 2. 督導應為大專以上相關科系畢業，並有2年以上實務經驗；或非相關科系畢業，但有5年以上實務經驗及豐富的專業訓練。 3. 督導頻率至少每月1次，並留有紀錄。</p>	<p>符合4項標準</p>	<p>符合3項標準</p>	<p>符合2項標準</p>	<p>符合1項標準</p>	<p>不符合標準</p>	<p>審閱書面資料 必要時與工作人員晤談</p>	<p>外聘委員</p>	<p>1. 督導計畫、督導制度規劃資料 2. 督導紀錄 3. 督導資格、學經歷證明文件等 4. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供</p>

	4. 督導內容應包括專業知能提升、問題討論等。								
執行情形說明(由受評單位具體說明執行情形)									
實地評鑑委員意見									

貳、建築物環境及設施設備 (20分)

一、硬體設施(3分)

評鑑指標	評分標準	配分					評分方式	評鑑委員	建議準備資料
		4分	3分	2分	1分	0分			
(一)空間設施比例 (2分)	1. 使用地面樓層1樓至3樓空間辦理療育及照顧服務。 2. 室內兒童主要活動空間，符合：提供日間療育服務者，不得少於100平方公尺，供兒童主要活動空間，每人室內樓地板面積不得少於6.6平方公尺。			符合2項標準	符合1項標準	不符合標準	審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談	臺南市政府社會局	1. 建築物使用執照 2. 符合比例之現況使用平面圖 3. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供
(二)空間設施設備 (1分)	設施設備與申請立案/核備之內容相符。				符合標準	不符合標準	審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談	臺南市政府社會局	
執行情形說明(由受評單位具體說明執行情形)									
實地評鑑委員意見									

二、衛生與清潔(4分)

評鑑指標	評分標準	配分					評分方式	評鑑委員	建議準備資料	
		4分	3分	2分	1分	0分				
(一)環境衛生 (2分)	1. 訂有環境清潔消毒相關辦法，並確實執行。 2. 環境整齊無異味。 3. 應每3個月消毒1次並有紀錄。消毒應使用漂白水或消毒水噴灑環境及擦拭桌椅。 4. 符合廢棄物清理法之規範進行分類。			符合3至4項標準	符合1至2項標準	不符合標準	符合標準	審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談	地方衛生機關及地方環保機關	1. 環境清潔消毒相關辦法及紀錄 2. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供
(二)飲用水供水設備安全及清潔情形 (2分)	1. 使用之自來水經飲用水設備處理者，應每隔3個月檢測水質之大腸桿菌群，並有檢驗報告。設有水塔者，應每年清洗1次並有紀錄。 2. 非用自來水者須經飲用水設備處理，且水質每隔3個月檢測大腸桿菌群，其水源每隔3個月檢測硝酸鹽氣及砷。設有水塔者，應每半年清洗1次並有紀錄(若設備			符合標準	自來水有檢測，但水塔無清洗	不符合標準	符合標準	審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談	地方衛生機關及地方環保機關	1. 飲用水供水設備安全及清潔紀錄 2. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供

	有規範者，依設備規範行之)。 3. 使用包裝用水者(如蒸餾水、礦泉水、海洋水或其他特殊水者)需附水質檢測合格證明。 4. 可採用煮沸法。 5. 出水溫度攝氏 90 度以上者(如落地型開水機)得免辦 3 個月檢測大腸桿菌群。(環保機關)								
執行情形說明(由受評單位具體說明執行情形)									
實地評鑑委員意見									

三、機構安全(13 分)

評鑑指標	評分標準	配分					評分方式	評鑑委員	建議準備資料
		4 分	3 分	2 分	1 分	0 分			
(一)依規定辦理建築物公共安全檢查簽證及申報事宜(4 分)	依規定按期申報建築物公共安全檢查，並取得申報合格之證明文件，不合格者限期改正後辦理複檢。	按期申報，檢查合格予查	按期申報，檢查合格，但有變更應列定期複查	按期申報，檢查不合格，並已複查合格	按期申報，檢查合格	未按期申報	審閱書面資料 現場實務觀察評估	地方建管機關	1. 最後 1 次建築物安全檢查簽證及申報准予備查文件 2. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供
(二)避難逃生路徑(2 分)	1. 避難逃生路徑應符合無障礙室內通路走廊、出入口、坡道扶手等相關規定。避難逃生路徑之牆壁及樓地板應為防火材具 1 小時			符合第 2 項標準	符合第 1 項標準	不符合第 1 項標準	現場實務觀察評估 現場實作施測視聽	地方建管機關	

	防火時效並以耐燃 1 級材料裝修，防火門應朝避難方向開啟。 2. 逃生路徑為雙向（有 2 個以上的逃生出口），各樓層逃生出口應有視（警示聽障者）、聽（警示視障者）之警示設備。						警示設備		
(三)建物投保公共意外責任險 (2分)	建物應投保公共意外責任險，保險不應中斷且有清楚之投保文件資料。			歷年來均連續投保，並有清楚投保文件資料	今年有投保	未投保	審閱書面資料 現場實務觀察評估	地方建管機關	公共意外責任險投保文件
(四)防火管理制度執行情形 (2分)	1. 防火管理人應依法接受講習訓練合格領有證書。 2. 定期執行防火管理必要事項及自衛消防編組演練。 註：防火管理必要事項係執行消防法施行細則第 15 條揭示之消防防護計畫事項。			符合第 2 項標準	符合第 1 項標準	不符合標準	審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談	地方消防機關	1. 消防防護計畫及辦理紀錄等 2. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供
(五)消防設備之完善及定期維護檢修情形 (3分)	1. 按期申報。 2. 檢查合格（初檢不合格者應有複檢合格證明或提供佐證資料）。 3. 定期自我檢修並有紀錄。		符合標準	符合第 1、2 項標準	符合第 1 項標準	不符合標準	審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談	地方消防機關	1. 消防安全設備維護檢修紀錄 2. 申報及核備公文 3. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供
執行情形說明(由受評單位具體說明執行情形)									
實地評鑑委員意見									

參、專業服務 (43 分)

一、評估、個別化服務計畫的訂定與執行 (15 分)

評鑑指標	評分標準	配分					評分方式	評鑑委員	建議準備資料
		4 分	3 分	2 分	1 分	0 分			
(一) 評估幼兒發展與需求 (3 分)	1. 評估方式多元化。 2. 評估工具與方法適性，並視需要應有專業領域人員參與評估。(如幼兒已完成確診，參考綜合報告書進行評估) 3. 有評估結果之分析與摘要。		符合 3 項標準	符合 2 項標準	符合 1 項標準	不符合標準	審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談	外聘委員	1. 個別化服務計畫及執行紀錄 2. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供
(二) 訂定個別化服務計畫 (6 分)	日間療育服務評分標準： 1. 定期為幼兒擬定個別化服務計畫。 2. 目標依據幼兒發展能力及需求評估結果擬定。 3. 目標具體可行。 4. 目標列有明確的實施期程。 5. 視需要應有相關專業領域人員參與。 6. 應有家長參與討論。 註：新進服務對象應於 3 個月內完成個別化服務計畫訂定。		符合 5 至 6 項標準	符合 3 至 4 項標準	符合 1 至 2 項標準	不符合標準	審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談	外聘委員	
	時段療育服務評分標準： 1. 定期為幼兒擬定個別化服務計畫。 2. 目標依據幼兒發展能力及需求評估結果擬定。 3. 目標具體可行。 4. 目標列有明確的實施期程。 5. 應有家長參與討論。		符合 5 項標準	符合 3 至 4 項標準	符合 1 至 2 項標準	不符合標準			

	註:新進服務對象應於 3 個月內完成個別化服務計畫訂定。								
(三)執行與修訂個別化服務計畫 (6分)	日間療育服務評分標準: 1. 定期檢討執行成效 (每年期中至少 1 次) 並有紀錄。 2. 針對特殊需求個案辦理個案研討 (機構每年至少有 2 次) 並有紀錄, 且有專業領域人員參加。 3. 能確實評量服務目標的達到程度, 並依據評量結果作必要之目標修訂。 4. 視需要應有相關專業領域人員參與。	符合 4 項標準	符合 3 項標準	符合 1 至 2 項標準	不合準	符標	審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談	外聘委員	1. 個別化服務計畫及執行紀錄 2. 各項服務計畫修訂會議紀錄 3. 個案研討會紀錄 4. 其他佐證文件, 或實地訪查現場依委員需求提供
	時段療育服務評分標準: 1. 定期檢討執行成效 (每年期中至少 1 次) 並有紀錄。 2. 能確實評量服務目標的達到程度, 依據評量結果作必要之目標修訂。 3. 視需要應有相關專業領域人員參與。	符合 3 項標準	符合 2 項標準	符合 1 項標準	不合準	符標			1. 個別化服務計畫及執行紀錄 2. 各項服務計畫修訂會議紀錄 3. 其他佐證文件, 或實地訪查現場依委員需求提供
執行情形說明(由受評單位具體說明執行情形)									
實地評鑑委員意見									

二、服務計畫管理(12分)

評鑑指標	評分標準	配分					評分方式	評鑑委員	建議準備資料	
		4分	3分	2分	1分	0分				
(一)療育活動設計 (5分)	日間療育服務評分標準: 1. 療育活動設計與服務計畫目標有關聯。 2. 療育活動融入幼兒日常生活或		符合 5 項標準	符合 3 至 4 項標準	符合 1 至 2 項標準	不合準	符標	審閱書面資料 現場實務觀察評估	外聘委員	1. 個別化服務計畫及療育紀錄 2. 其他佐證文件, 或實地訪查現場依委員需求提供

	<p>送托期間作息。</p> <p>3. 療育活動具多元化與豐富性。</p> <p>4. 療育活動能引導幼兒參與。</p> <p>5. 活動能滿足幼兒的個別或團體互動需求。</p>						必要時與工作人員晤談			
	<p>時段療育服務評分標準：</p> <p>1. 療育活動設計與服務計畫目標有關聯。</p> <p>2. 療育活動能引導家長參與，並進行示範。</p>			符合 2 項標準	符合 1 項標準	不合準	符標			
(二)療育器材、輔具 (3分)	<p>1. 療育器材、輔具多元化，樣式與數量能符合幼兒的需要，並方便幼兒使用。</p> <p>2. 正確使用療育器材、輔具。</p> <p>3. 療育器材、輔具能定期檢查、清洗、維修或汰換，且功能良好。</p>		符合 3 項標準	符合 2 項標準	符合 1 項標準	不合準	符標	<p>審閱書面資料</p> <p>現場實務觀察評估</p> <p>必要時與工作人員晤談</p> <p>必要時與服務對象訪談</p>	外聘委員	<p>1. 療育器材、輔具之維護清潔紀錄</p> <p>2. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供</p>
(三)療育空間 (4分)	<p>日間療育服務評分標準：</p> <p>1. 空間不顯擁擠且動線流暢。</p> <p>2. 療育空間規劃符合兒童身心發展特性及需求。</p> <p>3. 設有兒童個人置物空間。</p>			符合 3 項標準	符合 1 至 2 項標準	不合準	符標	現場實務觀察評估	外聘委員	
	<p>時段療育服務評分標準：</p> <p>1. 空間不顯擁擠且動線流暢。</p> <p>2. 療育空間規劃符合兒童身心發展特性及需求。</p>			符合 2 項標準	符合 1 項標準	不合準	符標			

執行情形說明(由受評單位具體說明執行情形)

實地評鑑委員意見

三、家庭支持(12分)

評鑑指標	評分標準	配分					評分方式	評鑑委員	建議準備資料
		4分	3分	2分	1分	0分			
(一)家庭訪視 (2分)	1. 有提供新生家庭訪視。 2. 於收托1個月內辦理。 3. 有完整的家庭訪視紀錄。			符合3項標準	符合1至2項標準	不符合標準	審閱書面資料 必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象或家長(屬)訪談或電話訪談	外聘委員	1. 家庭訪視紀錄表、工具 2. 個案服務計畫、紀錄 3. 其他佐證文件,或實地訪查現場依委員需求提供
(二)提供家庭需求評估 (2分)	1. 有完整的家庭需求評估。 2. 評估內容包含以下項目(至少3項): (1)主述問題及其過去處理經驗的描述 (2)完成生態圖與家系圖 (3)家庭功能(包含親職功能及家人互動關係等) (4)案家對問題的看法與期待 (5)家庭及兒童的需求與問題分析 (6)處遇建議 3. 有完整的評估紀錄。			符合3項標準	符合1至2項標準	不符合標準	審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象或家長(屬)訪談或電話訪談	外聘委員	1. 家庭需求評估表、工具 2. 個案服務計畫、紀錄 3. 其他佐證文件,或實地訪查現場依委員需求提供

(三)提供家庭支持服務 (4分)	日間療育服務評分標準： 1. 依據家庭需求評估擬訂家庭支持服務目標。 2. 確實依據目標來提供家庭服務。 3. 服務多元化(如家人心理支持或家庭諮商、辦理家長團體或親職講座、提供早療及相關福利的資源訊息、連結及轉介適當資源)。 4. 服務紀錄完整。			符合 3 至 4 項標準	符合 1 至 2 項標準	不合準 符標	審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象或家長(屬)訪談或電話訪談	外聘委員	1. 家庭需求評估表、工具 2. 個案服務計畫、紀錄 3. 活動需求調查表 4. 活動辦理情形紀錄、家長參與狀況分析 5. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供
	時段療育服務評分標準： 1. 服務多元化(如家人心理支持或家庭諮商、辦理家長團體或親職講座、提供早療及相關福利的資源訊息、連結及轉介適當資源)。 2. 服務紀錄完整。			符合 2 項標準	符合 1 項標準	不合準 符標			1. 個案服務計畫、紀錄 2. 活動需求調查表 3. 活動辦理情形紀錄、家長參與狀況分析 4. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供
(四)轉銜服務 (2分)	1. 訂有轉銜服務辦法。 2. 依兒童發展及家庭需求擬定轉銜目標。 3. 提供多元化的轉銜服務(如：轉銜說明會、參觀、轉銜會議等)並有紀錄。 4. 提供追蹤服務。			符合 3 至 4 項標準	符合 1 至 2 項標準	不合準 符標	審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象或家長(屬)訪談或電話訪談	外聘委員	1. 轉銜服務辦法 2. 轉銜計畫書 3. 轉銜會議紀錄 4. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供
(五)資源連結 (2分)	1. 確實建立社區資源網絡，資源定期更新。 2. 運用社區資源執行服務計畫。 3. 訂有明確的轉介流程，辦理轉介			符合 3 項標準	符合 1 至 2 項標準	不合準 符標	審閱書面資料 現場實務觀察評估	外聘委員	1. 資源建檔與盤點紀錄 2. 通報資料 3. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供

	並提供追蹤服務。						必要時與工作人員晤談		
執行情形說明(由受評單位具體說明執行情形)									
實地評鑑委員意見									

四、健康與安全(4分)

評鑑指標	評分標準	配分					評分方式	評鑑委員	建議準備資料
		4分	3分	2分	1分	0分			
(一)意外處理 (2分)	1. 訂有明確的緊急事故處理流程，並有完整紀錄或檢討。 2. 設有保健空間，並有急救箱及未過期之急救藥品。 3. 備有鄰近醫院電話及兒童個別緊急事故聯繫方式。			符合 3 項標準	符合 1 至 2 項標準	不符合標準	審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談	地方衛生機關	審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談
(二)傳染病之預防與處理 (2分)	1. 訂有預防及處理辦法。 2. 每日量測體溫及依「人口密集機構傳染病監視作業注意事項」規定執行疫情監視及上網登錄通報 3. 工作人員能正確執行手部衛生，包括洗手時機及步驟。			符合 4 至 5 項標準	符合 1 至 3 項標準	不符合標準	審閱書面資料 必要時與工作人員晤談	地方衛生機關	審閱書面資料 必要時與工作人員晤談

執行情形說明(由受評單位具體說明執行情形)									
實地評鑑委員意見									

肆、權益保障(12分)

評鑑指標	評分標準	配分					評分方式	評鑑委員	建議準備資料
		4分	3分	2分	1分	0分			
(一)簽訂服務契約	1. 應與委託人簽訂服務契約書或同意書。	符合率達	符合率達	符合率達	符合率達	符合率在	審閱書面資料	外聘委員	1. 契約書、服務同意書等 2. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委

(4分)	2. 契約書內容保障服務對象及服務提供機構之權益均等。 3. 當相關法規或服務對象條件變更時應修正契約。	91%以上	81-90%	71-80%	60-70%	60%以下	必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象或家長(屬)訪談或電話訪談		員需求提供
(二)個案資料管理與保密性 (4分)	1. 訂有管理辦法(應包含借用標準及流程)並確實執行。 2. 服務對象資料有獨立而妥善之空間保管。 3. 服務對象資料電腦化者設有權限區分。 4. 對兒童及家庭資料之蒐集、處理或利用依個人資料保護法規定經兒童法定代理人書面同意。	符合4項標準	符合3項標準	符合2項標準	符合1項標準	不符合標準	審閱書面資料 必要時與工作人員晤談	外聘委員	1. 檔案資料管理辦法或借用辦法 2. 借用紀錄 3. 其他佐證文件, 或實地訪查現場依委員需求提供
(三)申訴與抱怨的處理 (2分)	1. 清楚告知服務對象或家長(屬)申訴的管道。 2. 對申訴與抱怨的處理有明確回應。			符合第1,2項標準	符合第1項標準	不符合第1項標準	審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象或家長(屬)訪談或電話訪談	外聘委員	1. 申訴與抱怨處理辦法或流程 2. 處理紀錄 3. 其他佐證文件, 或實地訪查現場依委員需求提供
(四)滿意度調查 (2分)	1. 定期(每年至少1次)調查家長的滿意度。 2. 能詳細分析調查結果, 並提出改善策略以回應需求。			符合第1,2項標準	符合第1項標準	不符合第1項標準	審閱書面資料 必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象或家長(屬)訪談或電話訪談	外聘委員	1. 滿意度調查問卷及結果分析 2. 滿意度結果之回應與改善紀錄 3. 其他佐證文件, 或實地訪查現場依委員需求提供
執行情形說明(由受評單位具體說明執行情形)									

實地評鑑委員意見

伍、特殊事項或措施(加分題，計 4 分)

評鑑指標	評分標準	配分					評分方式	評鑑委員	建議準備資料
		4分	3分	2分	1分	0分			
(一)服務特色與服務創新	針對早療服務的模式、策略、資源開發與連結等有創新作法並有明顯成效。 (1項加0.5分)						審閱書面資料 必要時與工作人員晤談	臺南市政府社會局	
執行情形說明(由受評單位具體說明執行情形)									
實地評鑑委員意見									