

臺南市政府社會局辦理 111 年度托嬰中心評鑑實施計畫

111 年 7 月 8 日核定

壹、依據：

- 一、兒童及少年福利與權益保障法第 84 條第 2 項、第 3 項規定。
- 二、衛生福利部社會及家庭署編定之「托嬰中心評鑑指導手冊」。
- 三、臺南市兒童及少年福利機構評鑑及獎勵辦法。
- 四、直轄市、縣(市)政府辦理未滿 2 歲兒童托育公共化及準公共服務作業要點。

貳、目的：

- 一、落實兒童福利政策，健全托育服務，加強托嬰中心管理與輔導。
- 二、確保托育機構制度穩定且能保障嬰幼兒托育之基本需求。
- 三、透過評鑑作業，加強對托育機構營運實務之了解，協助托育機構因應少子化時代，提升專業照顧品質。

參、主辦單位：臺南市政府社會局(以下簡稱本局)

肆、受委託單位：

- 一、章程或業務項目明定辦理社會福利業務、托育服務、教育或教保服務之非屬營利事業法人或團體。
- 二、規程設有幼兒保育、幼兒教育、家政、護理、社會工作及兒童福利等相關科、系、所之大專院校。
- 三、受委託單位不得有於本市托嬰中心經營、管理或任職之情形。

伍、實施期間：預計 111 年 10 月 1 日至 112 年 12 月 31 日止。

陸、實施內容：

一、評鑑對象：

- (一)110 年 9 月 30 日前核准立案一年以上之私立托嬰中心、公設民營托嬰中心及社區公共托育家園。
- (二)110 年 9 月 30 日前核准立案一年以上之私立托嬰中心、公設民營托嬰中心及社區公共托育家園因故停業，而於 111 年 10 月 1 日起至 112 年 12 月 31 日止評鑑期間申請復業之托育機構。

二、實施方式及辦理流程：

由受託單位配合本局組成專案工作小組，本局組成評鑑小組，合作辦理評

鑑委員協調會議、機構評鑑說明會、評鑑小組實地訪評、評鑑後討論會及複評等作業，並撰寫整體評鑑報告。流程如下：

(一)成立專案工作小組：

由本局及受託單位共同組成評鑑專案工作小組，共同研議並擬定評鑑委員資格遴選標準，提供評鑑委員建議名單。

(二)成立評鑑小組並辦理協調會：

1. 由本局成立評鑑小組，並置評鑑委員 5 人以上(外聘委員不得有於本市托嬰中心經營、管理或任職之情形)，成員為奇數，由本局為召集人，由本局派員兼任；其他委員依據「附件 111 年臺南市私立托嬰中心評鑑指標」由具備以下資格人員遴聘之：

(1)相關目的事業主管機關代表。

(2)曾任或現任教育部審定合格之國內、外大專校院講師職務以上，講授幼兒、幼教、社會工作、早期療育、兒童發展評估、特殊教育或兒童及少年福利、法律相關專門學科 2 年以上之人員。

(3)民間機構或團體組織章程訂有辦理早期療育及兒童及少年福利業務，擔任督導或主管職務 2 年以上之人員。

2. 受委託單位配合本局負責規劃整體評鑑事宜，有關評鑑之實施期程、指標、流程及等第認定等事項由本局於評鑑實施前 3 個月公告之。

(三)辦理機構說明會及回收機構自評表：

說明會會議內容包括評鑑工作說明、各項評鑑指標準備要領、自我評鑑、配合評鑑注意事項並抽籤決定受評順序等，並於期限內回收各托嬰中心自評表。

(四)實地評鑑：

1. 實地評鑑以 1 家托嬰中心 5 位以上評鑑委員實地訪評為原則，訪評程序為機構簡報、資料檢閱、實地觀察與訪談相關人員、評鑑人員討論、綜合座談。
2. 受評資料：本次評鑑為自 108 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止期間資料，受評托嬰中心評鑑應提供相關書面資料，若當日無法提供資料，不接受事後補件。

(五)辦理評鑑討論會：

1. 評鑑檢討會：於實地評鑑結束後，召集評鑑委員討論評鑑初步結果，並針對評鑑過程及內容有無缺失或其他相關意見進行討論。
 2. 評鑑結果及公告：受委託單位將評鑑成績及評鑑報告報請本局轉發予托育機構，並予托育機構 7 天申復時間。成績確認無誤後，公告於本局網站。
- (六)完成評鑑成果報告及執行成效評估：撰寫托嬰中心評鑑成績與成果報告。
- (七)後續輔導
1. 受評之托嬰中心應就評鑑缺失立即改善，並列入訪視輔導之輔導重點。
 2. 評鑑成績列為丙等及丁等之托嬰中心，於評鑑結果公告後立即規劃後續輔導：
- (1) 擬定改善計畫書：受輔導之托嬰中心應就缺失及執行困境，於評鑑結果公告後 1 個月內，擬定改善計畫書，並於期限內提供予受委託單位。
 - (2) 實地輔導：受委託單位成立後續輔導小組(以 1 家托嬰中心 3 位委員實地輔導為原則)至托嬰中心進行輔導，提供改善建議。
 - (3) 實地輔導次數最高以 2 次為限。
- (八)複評
1. 就評鑑結果為丙等及丁等並接受後續輔導之托嬰中心進行實地複評。
 2. 實地複評：以 1 家托嬰中心 3 位委員進行複評為原則。
- (九)辦理複評討論會：完成複評後，邀集複評評鑑小組成員討論複評結果，並確認複評後之評鑑等第。
- (十)完成複評報告及執行成效評估：撰寫複評成績與成果報告。

三、評鑑項目及計分方式(詳參閱附件 111 年臺南市私立托嬰中心評鑑指標)：

評鑑項目區分為行政管理、教保活動及衛生保健四大項目，本局依各項邀請適任委員成立評鑑小組：

- (一)行政管理：行政管理方面佔關鍵評量指標 10 項，其中★指標 3 項，由本局 1 名及社會工作領域專業人員 1 名，共計 2 名擔任評鑑委員。
- (二)教保活動：教保活動方面佔關鍵評量指標 7 項，其中★指標 2 項，由幼兒、幼教等領域專業人員 1 名擔任評鑑委員。
- (三)衛生保健：衛生保健方面佔關鍵評量指標 10 項，其中★指標 6 項，由早期

療育、兒童發展評估、特殊教育、護理等領域專業人員計 2 名擔任評鑑委員。

(四)員工福利措施：福利措施方面佔關鍵評量指標 1 項，無★指標，該指標同

(一)行政管理之評鑑委員檢核。

四、評分等級標準：

行政管理、教保活動、衛生保健及員工福利措施評鑑指標共包含 28 項關鍵指標，其中 11 項標註為★為相關法規法定內容，各項指標內均包含數項查核內容，評鑑指標查核內容應全數通過，該項關鍵評量指標始認為「通過」，若其中有一項查核內容未通過，則該項關鍵評量指標為「未通過」，等第評比計算方式為：

(一)總評等級：

1. 優等：通過指標數 25~28 項(其中★指標至少通過 9 個)。
2. 甲等：通過指標數 22~24 項(其中★指標至少通過 9 個)。
3. 乙等：通過指標數 19~21 項。
4. 丙等：通過指標數 16~18 項。
5. 丁等：通過指標數 0~15 項或拒絕評鑑之托嬰中心。

(二)績優排除原則：自本次評鑑結果公告至下次評鑑結果公告區間，如經發現有下述所列違規事項者，據以撤銷績優(優/甲)等第，即降等為乙等等第。另經本次評鑑結果領有獎狀(牌)及獎勵金者應併同繳回，以詐欺、隱瞞、提供不實資料或其他不法手段而獲評鑑為優等或甲等者，亦同。

違規事項一覽表如下：

違規事項
未投保兒童團體保險
未辦理逃生避難演練
超收
傳染病未通報，經衛生局主管機關確認
經政府機構開立罰鍰者或有 3 次(含)以上限改紀錄者
有冒名頂替之主管人員或托育(護理)人員
擴大違規使用未立案址(有做為嬰幼兒活動用)

托育機構內工作人員違反兒少法第 49 條、第 51 條或托育機構違反兒少法第 83 條第 1-4 款，經相關單位查證屬實
照顧比不符合規定
監視器未依「托嬰中心監視錄影設備設置及資訊管理利用辦法規定」設置、操作、管理及維護。

五、評鑑結果申復方式：

受評機構對於評鑑結果有意見者，於接獲評鑑結果通知日起 7 日內，得以書面檢具相關佐證資料向本局提出申復，逾期不予受理；提出申復以 1 次為限。

六、獎勵與輔導

- (一)經評鑑優等及甲等之托嬰中心由本局頒發獎狀(牌)。
- (二)經評鑑列為丙等及丁等之托嬰中心，應接受後續輔導及複評，另相關缺失將依違反兒童及少年福利與權益保障法第 83 條規定處理。如為加入準公共化育服務之托嬰中心，依該要點將予以終止準公共化托育服務合作契約，並自終止之日起 2 年內不得再提出簽約之申請。

柒、預期效益：

透過評鑑作業，以提升本市公私立托嬰中心行政管理、托育活動與健康維護等品質，確保嬰幼兒托育權益，並提供嬰幼兒良好育環境。

捌、本計畫奉核後施行，修正時亦同。其他未盡事宜比照衛生福利部社會及家庭署相關規定辦理。

附件 111 年臺南市私立托嬰中心評鑑指標

品質構面	核心項目	關鍵評量指標
壹、 行政管理 (共 10 項)	一、 機構行政管理	★1. 機構立案、收退費、收托、人員資格及兒童納保團體保險、公共意外責任險與火險等，符合報送地方政府資料，且符合消防、公安、衛生與建管檢查相關規定。 2. 三年內經主管機關限期改善 2 次(含)以下或無科處罰緩。 3. 每月至少召開一次教保或行政會議，且有追蹤管考進度。 4. 機構設施與設備造冊列管，並定期檢修及盤點。
	二、 訊息揭露	1. 提供工作人員手冊與公開訊息，使工作人員了解其工作權責。 2. 設有簡章或家長手冊，訂有完善收托及收退費辦法，並確實執行。
	三、 人事管理與 專業訓練	★1. 人事管理符合勞動基準法相關規定，且雇主應付負擔或提撥之保費金額如實支應。 ★2. 工作人員依主管機關規定接受訓練。
	四、 危機事件處理與通報	1. 訂有明確之危機事件處理流程，備有緊急聯絡人資料與聯絡方式，危機事件通報與處理紀錄完整。 2. 訂有防災演練計畫，每半年實施一次。

品質構面	核心項目	關鍵評量指標
貳、 教保活動 (共 7 項)	一、 適齡適性	1. 由一至二位固定的托育人員負責嬰幼兒基本照護。 ★2. 托育環境符合嬰幼兒發展需求，並定期清潔及維護。 3. 提供安全、多元、適量且適合嬰幼兒發展的設備、教玩具與材料，並定期清潔及維護。 4. 依據嬰幼兒發展規劃適齡適性的教保活動。 5. 托育人員能即時正向回應嬰幼兒的需求。 ★6. 記錄嬰幼兒學習狀況與生活情形。
	二、 親師合作	與嬰幼兒家長保持聯繫與溝通，備有紀錄，並提供家長親職知能活動。

品質構面	核心項目	關鍵評量指標
參、 衛生保健 (共 10 項)	一、 健康管理與 疾病管控	★1. 記錄與追蹤嬰幼兒健康資訊、定期篩檢、通報與追蹤異常個案。 ★2. 工作人員應具備疾病與傳染病通報及處理知能。 3. 託藥流程明確，紀錄完整。
	二、 餐點製備管 理	1. 依嬰幼兒發展需求，設計餐點，每個月通知家長並確實執行。 ★2. 食品未過期，依規定餐點留樣，正確存放食物、藥品與母乳。 ★3. 食品製備衛生安全。 4. 嬰幼兒有專屬餐具並定期清洗，若托嬰中心提供餐具或水杯，則須為高溫殺菌材料，並備有高溫消毒設備。 ★5. 備餐區(或廚房)光線與通風良好，並裝置防病媒措施。
	三、 照護環境安 全維護	1. 嬰幼兒有專屬寢具並定期清洗。 ★2. 定期檢視改善環境安全與防護措施。

品質構面	核心項目	關鍵評量指標
肆、 員工福利 措施 (共 1 項)	福利措施	工作人員福利(如心理諮商、工作調整、健康檢查補助)或特色作為。