

花蓮縣特約長期照顧交通接送服務

評鑑指標及評分標準表

壹、行政管理【24分】

評鑑指標	配分	評分標準	說明	應備文件
1-1-1 業務管考 辦理情形	3分	1. 訂有業務管制考核機制，並確實執行：3分 2. 未有業務管制考核機制：0分	1. 指與特約業務相關行政業務範圍與內容，如文書作業、公文收發、處理與建檔保存、文書銷毀及與業務單位相關之行政作業。 2. 管制考核內容包含： (1) 業務機關交辦事項。 (2) 文書流程管理事項。 (3) 其他考核相關事項。	考核制度表件與紀錄
1-1-2 工作手冊 訂定情形	3分	1. 訂有工作手冊，並視需要修正：3分 2. 未訂有工作手冊：0分	工作手冊內容應包含： (1) 聘用、福利、差勤、申訴、工作職掌、職災及考績獎勵規則等，並依政府規定修正。 (2) 服務理念、職責、工作流程、工作須知、專業倫理守則與服務規定及紀錄格式表單等。	工作手冊
1-1-3 在職教育 辦理情形	3分	1. 完成受評單位函報並經本府同意之在職教育訓練計畫之課程：3分 2. 未完成在職教育，但已有規劃參與課程：1分 3. 未完成在職教育：0分	規劃辦理或參與外部單位在職人員教育訓練。	教育訓練紀錄（含累計時數）
1-1-4 專業人員 任用情形	3分	1. 遴用或結合符合規定之專業人員資格，並經機關核准：3分 2. 未遴用或結合符合規定之專業人員資格，或未經機關核准：0分	對應特約計畫之專業人員資格規定。	專業人員相關專業資格
1-1-5	3分	1. 經費執行 $\geq 90\%$ ：3分	經費執行率 = 【當年度實際	核銷資料

評鑑指標	配分	評分標準	說明	應備文件
車輛各項獎助費用核定經費執行情形		2. 經費執行 $80\% \leq O < 90\%$: 2分 3. 經費執行 $70\% \leq O < 80\%$: 1分 4. 經費執行 $< 70\%$: 0分	執行經費/當年度獎助經費】 ×100%】。	
1-1-6 衛生福利部照顧服務管理資訊平台系統填報情形	3分	1. 依規定填報並適時更新：3分 2. 未能依規定填報：0分	1. 指服務提供單位應於服務提供之次月10日前，至衛生福利部照顧服務管理資訊平台登載服務紀錄。 2. 登載於資訊平台服務紀錄之完整性及正確性。	相關填報情形資料
1-1-7 行政業務辦理時效	3分	1. 完全符合：3分 2. 未能符合：0分	1. 核銷案於每月結束後10日內檢具應備文件函送機關。 2. 本案辦理服務時間、服務方式、服務人員及車輛等資料欲異動，應依規定函報機關核准後始得執行。	相關填報情形資料
1-1-8 督導會議辦理情形	3分	1. 每季至少辦理1次督導會議，並追蹤督導結果改善情形：3分 2. 未辦理督導會議：0分	1. 督導會議係指專業人員及相關服務人員。 2. 會議記錄應有決議事項與追蹤前次執行情形等。	會議記錄及簽到簿

貳、專業服務管理【61分】

評鑑指標	配分	評分標準	說明	備註
一、服務流程 (21分)				
2-1-1 服務流程訂定情形	3分	1. 訂有服務流程(含使用者預約流程)、服務表單及填寫說明：3分 2. 未訂有服務流程、服務表單：0分	服務流程應包含派案、服務異動、轉介服務、結案(暫停或恢復服務)等內容。	服務流程(含使用者預約流程)、表單
2-1-2 開案辦理情形	3分	1. 單位於7個工作日內完成開案評估：3分 2. 未辦理：0分	有關7個工作日，應排除服務使用者要求等特殊因素。	個案紀錄及相關資料
2-1-3	3分	1. 與服務使用者簽訂契約：3	1. 契約內容包括服務使	服務契約

評鑑指標	配分	評分標準	說明	備註
服務契約簽訂情形		分 2. 未與服務使用者簽訂契約：0分	用者權利義務，服務項目及停止服務（暫停或終止服務）等規範。 2. 契約應備1式2份，由服務使用者留存1份，服務單位留存1份。	
2-1-4 申訴機制訂定情形	3分	1. 訂有申訴辦法與處理流程，並確實告知：3分 2. 未訂有申訴辦法與處理流程：0分	1. 申訴範圍包括反應對服務的意見，方式口頭或書面不拘。 2. 確實告知係提供相關陳述管道，如單位地址、電話、申訴信箱等，並進行相關宣導措施。	申訴處理流程與辦法、宣導說明或相關資料（例如照片）
2-1-5 服務申訴辦理情形	3分	1. 確實處理申訴，並有後續追蹤改善措施及留有紀錄：3分 2. 未處理申訴：0分	針對申訴有後續追蹤及改善措施。	處理紀錄、追蹤改善措施及紀錄
2-1-6 預防感染管控機制、緊急事故應變機制訂定情形	3分	1. 訂有預防感染管控機制、緊急事故應變機制辦法與處理流程：3分 2. 未訂有預防管控機制、緊急事故應變機制辦法與處理流程：0分	針對預防感染管控機制、緊急事故應變機制有處理流程。	預防感染管控機制、緊急事故應變機制辦法與處理流程
2-1-7 預防感染管控機制、緊急事故辦理情形	3分	1. 確實依處理流程執行，並後續追蹤改善措施及留有紀錄：3分 2. 未後續追蹤、改善及落實紀錄：0分	針對預防感染及緊急事故有後續追蹤及改善措施。	處理紀錄、追蹤改善措施及紀錄
二、服務提供（20分）				
2-2-1 服務內涵告知情形	3分	1. 針對服務使用者，確實說明服務內容與其權利及義務：3分 2. 未針對服務使用者，說明服務內容與其權利及義務：0分	有建立讓服務使用者知悉服務內容及其權利與義務的流程和作法，並有相關佐證資料。	說明流程及作法、契約書

評鑑指標	配分	評分標準	說明	備註
		分		
2-2-2 服務提供 範圍	3分	<p>1. 提供本縣中、南或原鄉(秀林、萬榮、豐濱、卓溪、富里)至少5個鄉鎮之交通服務：3分。</p> <p>2. 提供本縣中、南或原鄉(秀林、萬榮、豐濱、卓溪、富里)至少3個鄉鎮之交通服務：2分。</p> <p>3. 提供本縣部分鄉鎮市之交通服務：1分。</p>	應明確訂於服務要點。	服務要點
2-2-3 服務提供 準點性	5分	<p>1. 確實依約定時間抵達載送地點，並有完整紀錄：5分</p> <p>2. 未依約定時間抵達載送地點(排除臨時突發狀況，服務提供單位已事前通知使用者)：0分</p>	對應派按班表與本案服務人員服務紀錄。	派按班表、服務紀錄(出車紀錄)
2-2-4 個案紀錄 保管情形	3分	<p>1. 訂有個案紀錄保管辦法，並確實執行：3分</p> <p>2. 未訂有個案紀錄保管辦法：0分</p>	<p>1. 個案紀錄保管辦法應符合個人資料保護法規定。</p> <p>2. 個案紀錄應至少保管7年。</p>	個案紀錄保管辦法、管理執行資料
2-2-5 轉介機制 訂定及辦 理情形	3分	<p>1. 建立轉介流程或辦法且確實有轉介，並有後續追蹤：3分</p> <p>2. 未能建立轉介流程或辦法：0分</p>	<p>1. 係依據服務使用者的需求評估及轉介流程或辦法，轉到其他單位或資源單位。</p> <p>2. 後續追蹤係指和轉介單位聯繫，瞭解和確認服務使用者是否和轉介單位聯繫或接受服務。</p>	<p>1. 轉介流程或辦法</p> <p>2. 服務使用者紀錄</p>

評鑑指標	配分	評分標準	說明	備註
2-2-6 開立收據	3分	1. 服務單位應開立收據1式2份，由服務使用者留存1份，服務單位留存1份：3分 2. 未開立收據：0分	針對服務對象部分負擔所繳付之服務費用，服務單位應開立收據。	收款收據
三、營運管理 (20分)				
2-3-1 服務管控及查核機制訂定及辦理情形	3分	1. 訂有服務管控及查核機制辦法與流程，確實執行並後續追蹤改善措施及留有紀錄：3分 2. 未訂有服務管控及查核機制辦法與流程：0分	針對服務管控及查核機制訂有處理流程，且有後續追蹤及改善措施。	服務管控及查核機制辦法與處理流程、處理紀錄、追蹤改善措施及紀錄
2-3-2 車輛配置區域(含停放位置)	3分	1. 依行政區域預約狀況，適時調配車輛數量：3分 2. 車輛皆放置同一行政區域，未適時調配車輛數量：0分	考量資源有限，針對預約狀況，服務提供單位應適時調配配置區域內之車輛數量，以利車輛發揮最大載量。	車輛配置區域資料、車輛停放位置照片
2-3-3 車輛調度方式合理性	3分	1. 訂有車輛調度辦法與流程：3分 2. 未訂有車輛調度辦法與流程：0分	應建立車輛調度辦法與流程，使調度員調度車輛時有所依循。	調度辦法與流程
2-3-4 配置車輛平均車齡	3分	1. 個別營運車輛4年以內者：3分 2. 個別營運車輛4至6年者：2分 3. 個別營運車輛6至8年者：1分 4. 個別營運車輛8至10年者：0.5分		相關車籍佐證資料
2-3-5 車輛保險	5分	1. 有提供乘客意外險等相關保險：5分 2. 未提供乘客意外險等相關保險：0分	維護乘車人之人身安全及基本保障權益，提供乘客意外險等相關保險(除強制汽車責任保險外之其他保險)。	各項保險保單影本及相關佐證資料

評鑑指標	配分	評分標準	說明	備註
2-3-6 車輛維修保養、清潔維護機制訂定及辦理情形	3分	1. 訂有車輛維修保養及清潔維護處理辦法與流程，確實執行且落實相關紀錄：3分 2. 未建立處理辦法與流程：0分	有制訂車輛維修保養及清潔維護處理流程，並有落實執行。	1. 處理辦法與流程。 2. 維修保養、清潔維護等相關紀錄

參、服務績效管理【10分】

評鑑指標	配分	評分標準	說明	備註
3-1-1 成果報告編製情形	5分	1. 每年撰寫成果報告，並訂有提升服務品質之機制：5分 2. 未每年撰寫成果報告：0分	1. 內容為服務計畫與目標達成度、策略評估等項目。 2. 提升服務品質指針對年度計畫之執行結果檢討，成效與缺失管考說明，及下年度之改善措施與計畫等。 3. 如為 108 年度特約業務，本項不計分。	年度成果報告、提升服務品質機制
3-1-2 滿意度調查情形	5分	1. 辦理滿意度調查及分析，並依結果追蹤處理：5分 2. 未辦理滿意度調查及分析：0分	1. 每年至少須辦理 1 次。 2. 應包含對工作人員、服務方式、內容、開放性的意見收集、反應事項處理之滿意度等。	調查表原始資料、統計報告及追蹤處理情形

肆、創新服務及特色【5分】

評鑑指標	配分	評分標準	說明	應備文件
創新服務及特色	5分	服務具有創新措施或服務特色，由單位自行提報，並由評鑑委員審認。		