

## 花蓮縣特約長期照顧交通接送服務評鑑指標

### 一、經營管理效能（8 項/單項 4 分/總分 32 分）

| 代碼 | 共識基準            | 基準說明                                                                                                                                      | 評核方式                                                                                                                                                         | 評分標準                                       | 備註說明 | 評分基準 |
|----|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------|------|
| A1 | 業務管考<br>辦理情形    | 1. 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。<br>2. 管制考核內容包含：<br>(1) 業務機關交辦事項。<br>(2) 文書流程管理事項。<br>(3) 其他考核相關事項。              | 文件檢閱<br>考核制度表件與紀錄                                                                                                                                            | A1：<br>A 符合：4 分<br>B 部分符合：2 分<br>C 不符合：0 分 |      | 4    |
| A2 | 行政作業<br>及服務品質管理 | 1. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用，並且定期修訂工作手冊及行政管理規定。<br>2. 訂有服務流程(含使用者預約流程)、服務表單及填寫說明。<br>3. 每季至少辦理 1 次召開督導會議，會議討論應包含提升服務品質及工作改善等內容，並追蹤督導結果改善情形。 | 文件檢閱、現場訪談<br>1. 工作手冊內容，工作手冊內容應包含：<br>(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。<br>(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。<br>2. 服務流程(含使用者預約流程)、服務表單。服務流程應 | A2：<br>A 符合：4 分<br>B 部分符合：2 分<br>C 不符合：0 分 |      | 4    |

| 代碼 | 共識基準      | 基準說明                                                                                                                   | 評核方式                                                                               | 評分標準                                       | 備註說明                                         | 評分基準 |
|----|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------|------|
|    |           |                                                                                                                        | 包含派案、服務異動、轉介服務、結案(暫停或恢復服務)等內容。<br>3. 會議是否有針對提升服務品質及工作改善做議題討論。會議記錄應有決議事項與追蹤前次執行情形等。 |                                            |                                              |      |
| A3 | 業務計畫擬訂與執行 | 1. 依機構發展方向，訂定年度業務計畫。<br>2. 定期檢視與修正計畫，並有紀錄，並能針對計畫目標達成情形提出檢討改善策略。<br>3. 交通接送計畫核定補助經費之運用情形。<br>5. 經費執行率達 80%。             | 文件檢閱、現場訪談<br>1. 業務計畫內容及執行情形。<br>2. 現場與受評單位會談。<br>3. 交通接送核定補助經費之運用執行紀錄。             | A3：<br>A 符合：4 分<br>B 部分符合：2 分<br>C 不符合：0 分 | 經費執行率＝【資料檢附範圍之月份實際執行經費／資料檢附範圍之月份獎助經費】×100%】。 | 4    |
| A4 | 行政業務辦理時效  | 1. 獎助核銷案於每月結束後 10 日內檢具應備文件函送機關。<br>2. 受評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且紀錄是完整並正確。且紙本於系統核定後 5 個工作天內檢具應備文件函送機關。 | 文件檢閱、現場訪談<br>核銷公文與相關函報機關及核准公文                                                      | A4：<br>A 符合：4 分<br>B 部分符合：2 分<br>C 不符合：0 分 |                                              | 4    |

| 代碼 | 共識基準            | 基準說明                                                                                                                                     | 評核方式                                                                                          | 評分標準                                       | 備註說明                  | 評分基準 |
|----|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------|------|
|    |                 | 3. 受評單位有落實於本縣約車系統登在相關資料且資料是完整並正確。<br>4. 本案辦理服務時間、服務方式、服務人員、教育訓練及車輛等資料欲異動，應依限函報機關核准後始得執行。                                                 |                                                                                               |                                            |                       |      |
| A5 | 工作人員權益相關制度訂定及執行 | 1. 訂定工作人員權益相關制度，包括：薪資、福利(如勞健保、勞退、團保等)、差勤、獎懲考核、人力資源發展及申訴制度，含員工申訴管道及電話。<br>2. 確實依據制度執行各項權益相措施並有佐證資料。<br>3. 在職工作人員每年接受健康檢查，且體檢若有異常值須列入追蹤處理。 | 文件檢閱、現場訪談<br>1. 各項工作人員權益相關制度規範內容。<br>2. 各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如勞健保投保情形...等。<br>3. 健康檢查報告書及相關處理紀錄。 | A5：<br>A 符合：4 分<br>B 部分符合：2 分<br>C 不符合：0 分 | 健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。 | 4    |
| A6 | 車輛保險            | 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。                                                                                                          | 文件檢閱<br>各項保險保單影本及相關佐證資料                                                                       | A6：<br>A 符合：4 分<br>B 部分符合：2 分<br>C 不符合：0 分 | 除強制汽車責任保險外之其他保險       | 4    |
| A7 | 輔導缺失改善情形        | 地方政府最近一次督導、稽查或評鑑缺失事項確實改善情形                                                                                                               | 文件檢閱、現場訪談<br>1. 受評單位最近一次接受查核改善情形。<br>2. 瞭解最近一次缺失及評鑑建                                          | A7：<br>A 符合：4 分<br>B 部分符合：2 分<br>C 不符合：0 分 | 如為新進場單位，本項不計分。        | 4    |

| 代碼 | 共識基準     | 基準說明                                                                          | 評核方式                         | 評分標準                                    | 備註說明           | 評分基準 |
|----|----------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|----------------|------|
|    |          |                                                                               | 議事項無法改善的要因說明。                |                                         |                |      |
| A8 | 成果報告編製情形 | 1. 內容為服務計畫與目標達成度、策略評估等項目。<br>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。 | 文件檢閱、現場訪談<br>年度成果報告、提升服務品質機制 | A8：<br>A 符合：4分<br>B 部分符合：2分<br>C 不符合：0分 | 如為新進場單位，本項不計分。 | 4    |

## 二、服務品質(4 項/單項 5 分/總分 20 分)

| 代碼 | 共識基準              | 基準說明                                                                                                              | 評核方式                                                                                                               | 評分標準                                       | 備註說明                                     | 評分基準 |
|----|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------|------|
| B1 | 專業人員之任用及教育訓練      | 1. 遴用或結合符合規定之專業人員資格，並經機關核准。<br>2. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 個月內完成。<br>3. 每位工作人員每年均接受繼續教育。                               | 文件檢閱、現場訪談<br>1. 專業人員相關專業資格<br>2. 教育訓練相關課程內容及佐證資料（含累計時數）。                                                           | B1：<br>A 符合：5 分<br>B 部分符合：3 分<br>C 不符合：0 分 |                                          | 5    |
| B2 | 服務提供時效            | 1. 服務單位於 7 個工作日內完成開案評估。<br>2. 確實依約定時間抵達載送地點，並有完整紀錄。                                                               | 文件檢閱、現場訪談<br>1. 個案紀錄及相關資料<br>2. 對應派按班表與本案服務人員服務紀錄(出車紀錄)。                                                           | B2：<br>A 符合：5 分<br>B 部分符合：3 分<br>C 不符合：0 分 | 排除服務使用者要求等特殊因素                           | 5    |
| B3 | 服務管控及查核機制訂定及辦理情形  | 1. 訂有服務管控及查核機制處理流程<br>2. 對事件有後續追蹤紀錄及改善措施。                                                                         | 文件檢閱、現場訪談<br>1. 服務管控及查核機制辦法與處理流程。<br>2. 事件發生之紀錄。                                                                   | B3：<br>A 符合：5 分<br>B 部分符合：3 分<br>C 不符合：0 分 |                                          | 5    |
| B4 | 緊急或意外事件、預防感染處理與預防 | 1. 訂有緊急或意外事件、預防感染處理辦法及流程。<br>2. 工作人員應熟悉緊急或意外事件、預防感染處理流程。<br>3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。<br>4. 對事件發生之檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。 | 文件檢閱、現場訪談<br>1. 緊急或意外事件、預防感染應變機制辦法與處理流程。<br>2. 與工作人員訪談發生事件時之處理情形。<br>3. 事件發生之紀錄。<br>4. 與受評單位訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。 | B4：<br>A 符合：5 分<br>B 部分符合：3 分<br>C 不符合：0 分 | 緊急或意外事件、預防感染處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。 | 5    |

### 三、營運管理(4 項/單項 5 分/總分 20 分)

| 代碼 | 共識基準          | 基準說明                                                                                                                                                        | 評核方式                                             | 評分標準                                       | 備註說明                       | 評分基準 |
|----|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------|------|
| C1 | 車輛共乘機制        | 1. 訂有車輛共乘機制<br>2. 訂有共乘獎勵機制<br>3. 確實執行且落實相關紀錄                                                                                                                | 文件檢閱、現場訪談<br>1. 共乘機制<br>2. 共乘獎勵機制<br>3. 共乘相關紀錄資料 | C1：<br>A 符合：5 分<br>B 部分符合：3 分<br>C 不符合：0 分 |                            | 5    |
| C2 | 車輛調度及配置區域     | 1. 訂有車輛調度辦法與流程<br>2. 依行政區域預約狀況，適時調配車輛數量                                                                                                                     | 文件檢閱、現場訪談<br>1. 調度辦法與流程<br>2. 車輛配置區域資料、車輛停放位置照片  | C2：<br>A 符合：5 分<br>B 部分符合：3 分<br>C 不符合：0 分 |                            | 5    |
| C3 | 車輛維修保養與清潔維護機制 | 1. 訂有車輛維修保養與清潔維護機制<br>2. 確實執行且落實相關紀錄                                                                                                                        | 文件檢閱、現場訪談<br>車輛維修保養與清潔維護處理流程及相關紀錄資料。             | C3：<br>A 符合：5 分<br>B 部分符合：3 分<br>C 不符合：0 分 |                            | 5    |
| C4 | 車輛配置          | 1. 車輛需裝置冷氣設備、全球衛星定位系統(GPS)、經檢定合格程車收費器(1 對 2)、行車紀錄器、車內攝影機、滅火器、急救設備、安全帶等設備<br>2. 車齡須為出廠後 10 年內，車款不限，個案倘使用輪椅，服務車輛須以符合交通部訂之「載運輪椅使用者車輛規定」規格之車輛，且應設有長照交通接送服務專用標章。 | 現場察看、文件檢閱<br>車內設備、相關車籍佐證資料                       | C4：<br>A 符合：5 分<br>B 部分符合：3 分<br>C 不符合：0 分 | 依現場暫未提供服務之車輛檢視車內設備，其餘以照片檢附 | 5    |

#### 四、個案權益保障（7 項/單項 4 分/總分 28 分）

| 代碼 | 共識基準            | 基準說明                                                                                                             | 評核方式                                                                    | 評分標準                                       | 備註說明                                 | 評分基準 |
|----|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|------|
| D1 | 服務內涵告知情形        | 針對服務使用者，確實說明服務內容與其權利及義務。                                                                                         | 文件檢閱、現場訪談<br>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。                               | D1：<br>A 符合：4 分<br>B 部分符合：2 分<br>C 不符合：0 分 |                                      | 4    |
| D2 | 與服務對象或家屬訂定服務契約  | 1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。<br>2. 契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目及停止(暫停或終止)服務；(6)使用者隱私權之保密。 | 文件檢閱、現場訪談<br>契約相關資料。                                                    | D2：<br>A 符合：4 分<br>B 部分符合：2 分<br>C 不符合：0 分 | 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 | 4    |
| D3 | 意見反應/申訴機制的訂定與處理 | 1. 訂有服務對象、家屬意見反映及申訴管道、處理辦法、流程，並張貼於受評單位明顯處，或交通接送車上。<br>2. 設置多元的意見反映/申訴管道，並確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。<br>3. 有後續追蹤及改善措施。 | 文件檢閱、現場訪談<br>1. 申訴辦法及流程。<br>2. 實地觀察多元的意見反映管道設置情形。<br>3. 處理紀錄、追蹤改善措施及紀錄。 | D3：<br>A 符合：4 分<br>B 部分符合：2 分<br>C 不符合：0 分 | 申訴範圍包括反應對服務的意見，方式口頭或書面不拘。            | 4    |
| D4 | 服務滿意度調查         | 1. 每年至少辦理 1 次滿意度調查，內容應包含服務內容、服務方式、服務人員態度、開放性的意見收集、反應事項處理等項目。                                                     | 文件檢閱、現場訪談<br>調查表原始資料、統計報告及追蹤處理情形。                                       | D4：<br>A 符合：4 分<br>B 部分符合：2 分<br>C 不符合：0 分 |                                      | 4    |

| 代碼 | 共識基準       | 基準說明                                                                                    | 評核方式                                                                    | 評分標準                                       | 備註說明                                 | 評分基準 |
|----|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|------|
|    |            | 2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。                                                                  |                                                                         |                                            |                                      |      |
| D5 | 個案服務紀錄(表單) | 1. 個案照會後開始提供服務之服務紀錄表單。<br>2. 按時製作各項服務月報表及乘車紀錄表等相關報表。<br>3. 個案紀錄保管辦法應符合個人資料保護法規定。        | 文件檢閱、現場訪談<br>1. 服務紀錄表單相關佐證資料(含個案服務後簽領單據)<br>2. 檢附行駛紀錄佐證。<br>3. 個案紀錄保管辦法 | D5：<br>A 符合：4 分<br>B 部分符合：2 分<br>C 不符合：0 分 | 個案紀錄應至少保管 7 年                        | 4    |
| D6 | 收費標準與開立收據  | 1. 收費標準依規定報主管機關核定，並依核定標準收費，且告知服務對象/家屬。<br>2. 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。 | 文件檢閱、現場訪談<br>1. 受評單位開立之收據。<br>2. 收費標準項目及報備主管機關之相關佐證資料。                  | D6：<br>A 符合：4 分<br>B 部分符合：2 分<br>C 不符合：0 分 | 收據內容至少應包含服務對象姓名、月份、金額、服務單位用印、經手人簽章等。 | 4    |
| D7 | 自主創新與發展    | 自主配合推動長照交通接送服務發展、具有創新性或有利於促進業務之措施                                                       | 文件檢閱、現場訪談<br>執行紀錄                                                       | D7：<br>A 符合：4 分<br>B 部分符合：2 分<br>C 不符合：0 分 |                                      | 4    |

## 五、加分項目（1 項/單項 7 分）

| 代碼 | 共識基準   | 基準說明                                                                            | 評核方式                               | 評分標準                                                                                              | 備註說明 | 評分基準 |
|----|--------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| E1 | 服務提供範圍 | 1. 提供原鄉（秀林、萬榮、豐濱、卓溪、富里）交通服務<br>2. 提供本縣中、南區（壽豐、鳳林、光復、瑞穗、玉里）交通服務<br>3. 提供跨縣境之交通服務 | 文件檢閱、現場訪談<br>1. 檢視服務要點<br>2. 執行紀錄。 | <b>E1-1：</b><br>每多一個鄉鎮 0.5 分<br><b>E1-2：</b><br>每多一個鄉鎮 0.5 分<br><b>E1-3：</b><br>每多一個縣市 1 分，最多 2 分 |      | 7    |