

花蓮縣特約長期照顧交通接送服務評鑑指標

花蓮縣政府 110 年 8 月 20 日訂定
114 年 11 月 HA1140037943 修訂 4 版

一、經營管理效能(6 項/單項 5 分/總分 30 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註
A1	業務計畫擬訂與執行	<ol style="list-style-type: none"> 依機構發展方向，訂定年度業務計畫並依計畫訂定相關策略與評估項目。 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。 交通接送計畫核定補助經費之運用情形。 經費執行率達 90%。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 業務計畫內容及執行情形-依近 2 年服務人數、趟次與各鄉鎮分析擬定未來服務策略。 至少每季討論年度目標進度，並有紀錄。 交通接送核定補助經費之運用執行紀錄-檢視近 2 年交通服務收支、補助及自籌經費之運用。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 	經費執行率=【資料檢附範圍之實際執行經費/資料檢附範圍之獎助經費】×100%】。
A2	工作手冊及行政管理規定	<ol style="list-style-type: none"> 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用 至少每年一次審閱或修訂工作手冊及行政管理規定，並有紀錄以及修訂後應佈達工作人員。 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、重要工作流程、緊急或意外事件處理辦法及流程(包括求助與通報等聯繫窗口、電話等)、個人資料管理與保密辦法、感染管制及傳染病防治處理辦法等資料。 訂有車輛事故之處理規定(含駕駛賠付基準)。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 手冊內容應明列基準說明 3 之內容，並應提供工作人員閱讀及隨時查詢之管道。 審閱及修訂紀錄、佈達人員之通知。 工作人員應熟悉工作手冊內容，實際執行面(訪談內容及相關紀錄等)與手冊內容具有一致性。 車輛事故處理相關規定之訂定。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 	
A3	行政會議辦理情形	<ol style="list-style-type: none"> 每季至少辦理 1 次召開行政會議，並有會議記錄及出席表。 會議討論應包含提升服務品質及工作改善等內容。 會議決議事項需有執行及追蹤管考制度。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視每次會議是否有針對提升服務品質及工作改善做議題討論。 檢視會議紀錄是否確實依決議事項執行及追蹤管考制度之落實。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合(1) C 不符合(0) A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 	
A4	業務管考辦理情形	<ol style="list-style-type: none"> 與特約業務相關行政業務範圍與內容，如公文(契約)收發、處理與建檔保存、文書銷毀等規定與執行。 服務單位應依計畫書規範製作各項服務月報表。 特約車輛依規定進行投保並於有效期限內。 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。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 相關公文建檔與保存 月報表為年度計畫書所載明之相關內容(人員、車輛、量能、經費等)。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 	

花蓮縣特約長期照顧交通接送服務評鑑指標

花蓮縣政府 110 年 8 月 20 日訂定
114 年 11 月 HA1140037943 修訂 4 版

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註
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。 2. 訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。 3. 確實依據制度執行各項權益相措施並並有佐證資料。 4. 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 1. 各項工作人員權益相關制度規範內容。 2. 性騷擾相關處理流程以及事件處理紀錄。 3. 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。 4. 健康檢查報告書及相關處理紀錄。	1. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 3. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 4. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	健康檢查報告書 若為檢驗所，則需有醫生簽章。
A6	評鑑期間接受主管機關查核及前次評鑑缺失、建議改善情形	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 1. 受評單位最近一次接受查核改善情形。 2. 瞭解最近一次缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。	<u>完全改善:5分</u> <u>部分改善:1-4分(完成度依委員專業給分)</u> <u>無改善0分</u>	

花蓮縣特約長期照顧交通接送服務評鑑指標

花蓮縣政府 110 年 8 月 20 日訂定
114 年 11 月 HA1140037943 修訂 4 版

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
B1	專業人員之任用及教育訓練	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遴用或結合符合規定之專業人員資格，並經機關核准。 2. 訂有新進人員訓練相關內容及考核辦法。 3. 新進工作人員之職前訓練，應依所訂定訓練辦法於限期內完成。 4. 每位工作人員每年均接受繼續教育。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 專業人員相關專業資格 2. 考核辦法之訂定與修訂紀錄。 3. 教育訓練相關課程內容及佐證資料(含累計時數)。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 3. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 4. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 	職前訓練至少應於到職後 3 個月內完成。
B2	服務對象開案與結案管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有開案 收案、轉介、暫停服務、結案標準及相關處理流程 2. 服務單位應於 A 個管照會後 2 日(工作天)內回覆派案或轉介(照會)。 3. 依異動通報更新個案結案資料。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視照會回復時效。 2. 個案紀錄及相關資料-檢視照會及回復照會是否如期。以及異動通報內容是否之處理是否合宜。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 2. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 3. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 	抽查至少 3 位個案服務紀錄。
B3	服務管控及查核機制訂定及辦理情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有服務管控及查核機制。 2. 確實執行駕駛員定期督導且有紀錄。 3. 對應改善事件制定相關改善措施。 4. 對應改善事件有後續追蹤紀錄。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務管控及查核機制辦法與處理流程。 2. 事件發生之紀錄。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 3. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 4. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定之服務管控及查核機制應具完整性，並至少包含查核頻次之規範與執行紀錄表單。 2. 評鑑期間如無基準說明 3、4 事件，其配分分配至基準 1、2 總分各加 1 分。
B4	緊急或意外事件、預防感染處理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有緊急或意外事件、預防感染處理辦法及流程。 2. 工作人員每年應有相關的教育訓練。業務承辦/行政應熟悉緊急或意外事件、預防感染處理流程。 3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。 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 <ol style="list-style-type: none"> 1. 緊急或意外事件、預防感染應變機制辦法與處理流程是否合宜、可執行。 2. 與工作人員訪談(業務承辦/行政)。 3. 事件發生之紀錄。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 3. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 4. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 緊急或意外事件處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點，處理經過(單位主管核章)並依限函報。 2. 評鑑期間如無基準說明 3、4 事件，其配分分配至基準 1、2 總分各加 1 分。

花蓮縣特約長期照顧交通接送服務評鑑指標

花蓮縣政府 110 年 8 月 20 日訂定
114 年 11 月 HA1140037943 修訂 4 版

三、運輸管理(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
C1	車輛共乘機制-DA	1. 訂有共乘獎勵機制。 2. 比率給分說明 (1)DA 共乘率≥35%，3分。 (2)D 共乘率:30-34%，2.5分。 (3)DA 共乘率:25-29%，2分。 (4)DA 共乘率:20-24%，1.5分。 (5)DA 共乘率:10-19%，1分。 (6)DA 共乘率<10%，0分。	文件檢閱、現場訪談 1. 共乘獎勵機制。 2. 共乘相關紀錄資料。	1. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 2. 依據比率給分說明 (1)~(6)擇一給分 (1)DA 共乘率≥35%，3分。 (2)DA 共乘率:30-34%，2.5分。 (3)DA 共乘率:25-29%，2分。 (4)DA 共乘率:20-24%，1.5分。 (5)DA 共乘率:10-19%，1分。 (6)DA 共乘率<10%，0分。	
C2	車輛調度及配置區域	1. 訂有平日車輛調度辦法與流程，並依行政區域預約狀況，適時調配車輛數量。 2. 訂有天災(颱風或地震等)之連續(天)停班停課或部分地區停班停課之車輛調度措施。 3. 因應車輛事故或維修期間之車輛調派支援紀錄及公文函報。 4. 離峰時間運輸服務量提升計畫。	文件檢閱、現場訪談 1. 調度辦法與流程，含車輛配置區域資料、車輛停放位置照片。 2. 連續(天)停班停課、部分停班停課時上班人力如何支援，特殊個案(洗腎、獨老等)有無列冊作為首要確認服務之對象。 3. 依據車輛調派調度辦法檢視車輛調派支援紀錄及依據計畫書應檢具之公文函報。 4. 離峰時間車輛運用與運輸服務量提升計畫。	1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 2. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 3. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 4. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	
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。 2. 依保養里程期限執行車輛定期保養，無逾期。 3. 使用者落實執行清潔維護並且有相關紀錄。 4. 財產管理者定期盤點，並留有紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1. 車輛維修保養與清潔維護處理流程及相關紀錄資料。 2. 車輛除了使用者清潔維護，財產管理者應依內部財產管理辦法做定期盤點，並檢視車體和設備，且留有紀錄。	1. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 2. A 符合(1) B 部分符合(1) C 不符合(0) 3. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 4. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	
C4	車輛配置及操作	1. 車齡須為出廠後 10 年內，且應張貼長照交通車輛專用標章，載用輪椅車輛須以符合交通部訂之「載運輸椅使用者車輛規定」規格之車輛。 2. 車輛設備需符合長發基金基準以及當年度花蓮縣交通獎助計畫內容所規範(如備註 1 說明)。 3. 依規範裝置全球衛星定位系統(GPS)、並依限保存資料。 4. 駕駛可以正確操作車輛設備並維護安全。	現場察看、文件檢閱 車內設備、相關車籍佐證資料。	1. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 3. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 4. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	1. 車輛設備說明:車輛應裝置冷氣設備、行車紀錄器、車內攝影機、合格之滅火器、小型急救箱(無過期物品)、座椅區功能正常之安全帶、輪椅區安全帶固定器完備以及經檢定合格程車收費器(1對2)等設備。 2. 評鑑期間，於不影響民眾權益之時間空檔安排下，進行車內設備檢視，亦可視情況進行現場操作。

花蓮縣特約長期照顧交通接送服務評鑑指標

花蓮縣政府 110 年 8 月 20 日訂定
114 年 11 月 HA1140037943 修訂 4 版

四、個案權益保障(5 項/單項 6 分/總分 30 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註
D1	與服務對象或家屬訂定服務契約	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務契約書依規定報主管機關核定。 2. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書且內容完整(資料無遺漏未填處,有騎縫章等)。 3. 契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準、雙方之權利義務及申訴管道),保障服務對象權益,不得低於定型化契約之內容,且契約書不應有不得記載的事項。 4. 當相關法規、服務對象、機構服務條件變更時應更換契約或附約。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 契約核定公文 2. 與民眾簽訂契約書之完整性(地址、電話、騎縫章及日期等)。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合(1) C 不符合(0) 2. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 3. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 4. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 	抽查至少 3 份契約書
D2 修訂後	收費標準與開立收據	<ol style="list-style-type: none"> 1. 收費標準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。 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;且已完成收據應完整並保存妥當。 3. 所開立的收據,內容至少須包含服務對象姓名、月份、金額、機構用印、經手人簽章、收費明細(單價/次數等)、失能等級及身分別等項目(月結收據如有身分證應隱藏末 4 碼)。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 受評單位開立之收據。 2. 收費標準項目及報備主管機關之相關佐證資料。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合(2) B 不符合(0) 2. A 符合(2) B 部分符合(1) B 不符合(0) 3. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 抽查至少 3 份收據 2. 如單位訂有補助個案部分負擔之辦法,應依辦法內容收案及開立相關補助證明及收據。
D3 修訂後	意見反應/申訴機制的訂定與處理	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3. 依辦法(限期)處理申訴意見、回覆申訴並留有紀錄。 4. 針對事件反映及申訴案件內容分析,並有後續追蹤及改善(或獎勵)措施。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 申訴辦法及流程。 2. 實地觀察多元的意見反映管道設置情形。 3. 受理民眾意見/申訴並依流程進行處理、回覆民眾。 4. 依處理紀錄,分析、追蹤改善(或獎勵)措施及紀錄。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 3. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 4. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 	申訴(或獎勵)範圍包括反應對服務的意見,方式口頭或書面不拘;如無基準說明 3 或 4 之事件,皆以不符合計分。
D4 修訂後	服務滿意度調查	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有服務滿意度調查辦法(說明頻次、收案對象等)。 2. 每年至少辦理 1 次滿意度調查。 3. 內容應包含服務內容、服務方式、服務人員態度、開放性的意見收集等項目並作統計分析。 4. 依據調查結果分析及檢討,提出改善措施,並確實進行改善、檢討以及落實追蹤。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有辦法。 2. 依照辦理。 3. 調查表原始資料、統計報告分析及歸納結論。 4. 年度滿意度分析結果應與前年度作比較分析,說明已改善或未改善的部分。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 2. A 符合(1) B 不符合(0) 3. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 4. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 	

花蓮縣特約長期照顧交通接送服務評鑑指標

花蓮縣政府 110 年 8 月 20 日訂定
114 年 11 月 HA1140037943 修訂 4 版

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註
D5 修訂後	個案服務紀錄	<ol style="list-style-type: none"> 依據預約完成派車、載送，並於服務後有完整的紀錄。 服務期間，因服務所發生變化或因對象需求-向照管專員、A 個管或其他服務單位進行必要之異動通報。 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 <ol style="list-style-type: none"> 檢視紀錄-預約系統、派車單(電子和紙本)、GPS 紀錄以及服務紀錄之正確性。 依個案服務情況適時異動通報週知管專員、A 個管及其它服務單位。 依個人資料保護法規定 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) 	<ol style="list-style-type: none"> 個案紀錄應至少保管 7 年。 檢視至少 3 人服務紀錄。

五、加減分項目

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註
E1 修訂後	【加分項目】	<ol style="list-style-type: none"> 依服務對象之不同族群及文化照顧需求，機構得自行訂定創新或特色服務方案，並提出具體作為及佐證資料，以展現多元照顧特色。 車輛共乘機制-BD 共乘率 >80%。 實際參與地方主管機關辦理之相關課程或活動(如論壇、教育訓練及研討會)，並可提供相關佐證資料。所參與之教育訓練包括法規課程、個人資料檔案安全維護課程及品質管理課程。 配合主管機關政策，ex：災害支援、打詐等。 	文件檢閱、現場訪談。 <ol style="list-style-type: none"> 檢視機構自行擬定之創新服務指標，是否以提升服務品質、個別化服務或文化照顧為重點。 共乘趟次統計。 [說明：共乘係指同車號且服務時間有部份或全部重疊之趟次(BD03 共乘服務使用次數 / (BD03 服務使用次數)，四捨五入。] 查閱參與地方主管機關辦理之課程或活動之證明文件、簽到紀錄等佐證資料。 	由評鑑委員共識決，各項加分以 0.5 分為上限，總加分以 2.0 分為限。	<ol style="list-style-type: none"> 能運用資源如：原住民族語言推廣人員及內政部移民署通譯人才資料庫，強化文化照顧服務。 無服務BD者，本項無計分。另，如BD單純和DA共乘，也可以提出說明。 參酌主管機關提供之聯繫會議、說明會等簽到資料及相關文件作為佐證依據。(交通服務計畫承辦及行政應每年至少參與教育訓練至少4小時。駕駛可以單位內部辦訓為主。)
E2 修訂後	【扣分項目】	<ol style="list-style-type: none"> 評鑑期間之違規，經查證屬實者。 未依公文或法規規定期限辦理核備及函復者。 未依期限填報各類報表。 未依主管機關通知派員出席本局召開之各類長照聯繫會議及說明會者。 	文件檢閱、現場訪談。 <ol style="list-style-type: none"> 評鑑期間之違規部分，自115年度起實施，僅納入115年1月1日(含)以後發生之違規案件。 查閱公文往來紀錄、核備文件及回復函文日期。 需依期限填報之項目包括： (1) 每季獨居老人服務情形報表。 (2) 其他依主管機關通知，須限期填報之項目。 由主管機關提供簽到資料，作為出席情形之檢核依據。 	於評鑑期間有違規，每次扣 0.1 分最高扣 1 分。	依據花蓮縣政府特約長期照顧服務契約書第六條規定，檢具紙本文件包括：一、領款收據。二、經機構用印之服務費用總表。三、服務費用項目清冊。