

115 年度花蓮縣衛生局對特約單位執行 長期照顧十年計畫 3.0-營養餐飲服務計畫-評鑑基準

113 年 11 月修訂

114 年 11 月修訂

壹、考核項目及標準

評鑑指標	配分	指標說明	說明	評分標準	應備文件	備註
一、行政組織與經營管理 19 分						
1-1 年度計畫 訂定及管 考情形	4 分	1. 依機構/據點發展方向，訂定年度業務計畫並依計畫訂定相關策略與目標。1 分 2. 定期檢視與修正策略，並有紀錄及能針對計畫目標達成情形提出檢討改善策略。1 分 3. 計畫依期程執行及經費規劃有核銷或控管紀錄。2 分	文件檢閱、現場訪談 1. 業務計畫內容及執行情形。 2. 現場與受評單位會談。 3. 送餐單位核定補助經費之運用執行紀錄。	1. A 符合 1 分 B 部分符合 0.5 分 C 不符合 0 分 2. A 符合 1 分 B 部分符合 0.5 分 C 不符合 0 分 3. A 符合 2 分 B 部分符合 1 分 C 不符合 0 分	年度送餐服務業務計畫	
1-2 工作手冊 訂定情形	4 分	1. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。2 分 2. 至少每年一次修訂工作手冊及行政管理規定，並有紀錄。2 分	文件檢閱、現場訪談 1. 工作人員包括督導員、送餐員及送餐服務相關專職人員。 2. 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、員工或志工代理人機制等，並依政府規定修正。 (2) 服務理念、職責、工作須知、派案排班流程與辦法、專業倫理守則與機構服務規定及各項紀錄格式表單等(含填寫說明)。 3. 工作手冊無修正需要者，應檢附相關佐證資料，如會議紀錄。	1. A 符合 2 分 B 部分符合 1 分 C 不符合 0 分 2. A 符合 2 分 B 部分符合 1 分 C 不符合 0 分	工作人員工作手冊、歷次修正紀錄	

評鑑指標	配分	指標說明	說明	評分標準	應備文件	備註
1-3 業務督導 運作	4分	1. 訂有行政面、外展服務之業務督導機制。2分 2. 每季至少辦理1次召開內部督導或外部督導會議，會議討論應包含提升服務品質及工作改善等內容。1分 3. 若有異常事件需追蹤改善情形並留有紀錄。1分	1. 督導機制的訂定與辦法 2. 會議議題討論包含討論服務品質問題，並提出問題改善策略」。 3. 會議記錄應有決議事項與追蹤前次執行情形等。 4. 異常事件例如：餐食過早、延遲或未送達、餐數有誤、菜色抱怨、食物中毒、食物安全等。	1. A符合2分 B部分符合1分 C不符合0分 2. A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分 3. A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分		
1-4 行政配合 度情形	3分	1. 每季按時填報，「花蓮縣獨居老人報表」。1分 2. 每季按時填報，「花蓮縣身心障礙者支持服務成果」。1分 3. 主管機關之臨時交辦事項資料於限期內準時函報繳交。1分	1. 本年每季結束後次月5日前將相關資料係指業務主管機關要求服務單位須填報完整資料。 2. 準時於限期內函報業務主管機關。 3. 準席出席業務單位召開之相關餐飲計畫之會議。	1. A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分 2. A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分 3. A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分	相關公文或簽到佐證資料	
1-5 輔導缺失 改善情形	4分	地方政府最近一次督導、稽查或評鑑缺失事項： 1. 確實改善。4分 2. 部分改善。2分 3. 未改善。0分	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。	1. A確實改善4分 B部分改善2分 C未改善0分		

評鑑指標	配分	指標說明	說明	評分標準	應備文件	備註										
二、專業服務管理 51 分																
2-1 服務流程 訂定及運 作情形	5 分	1. 訂有服務辦法、服務表單及填寫說明。1 分 2. 檢視辦法內容包含派案、服務異動、暫停服務、恢復服務、結案與意外事故處理等工作流程。2 分 3. 檢視個案紀錄流程及運作情形。2 分	1. 文件檢閱、現場訪談 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td colspan="2">服務人數達以下數量即抽樣檢視如下：</td> </tr> <tr> <td>≤10 人</td> <td>抽樣檢視 2 人</td> </tr> <tr> <td>10 人<○≤60 人</td> <td>抽樣檢視 3 人</td> </tr> <tr> <td>60 人<○≤100 人</td> <td>抽樣檢視 4 人</td> </tr> <tr> <td>100 人以上</td> <td>抽樣檢視 5 人</td> </tr> </table> 2. 服務使用表單須有填寫說明或填寫範例供參考。	服務人數達以下數量即抽樣檢視如下：		≤10 人	抽樣檢視 2 人	10 人<○≤60 人	抽樣檢視 3 人	60 人<○≤100 人	抽樣檢視 4 人	100 人以上	抽樣檢視 5 人	1. A 符合 1 分 B 部分符合 0.5 分 C 不符合 0 分 2. A 符合 2 分 B 部分符合 1 分 C 不符合 0 分 3. A 符合 2 分 B 部分符合 1 分 C 不符合 0 分	服務流程、服務表單、填寫範例說明。	
服務人數達以下數量即抽樣檢視如下：																
≤10 人	抽樣檢視 2 人															
10 人<○≤60 人	抽樣檢視 3 人															
60 人<○≤100 人	抽樣檢視 4 人															
100 人以上	抽樣檢視 5 人															
2-2 轉介辦法 訂定及運 作情形	4 分	1. 建立轉介流程及辦法。1 分。 2. 建立社區資源名冊。1 分。 3. 主動發現個案的需求，轉介至社區資源名冊中 1 項相關單位如：社福單位、長照單位或其它資源單位，並有回覆單。2 分	1. 轉介資源名冊係指與服務對象家屬需求相關社會資源之檔案，並應定時更新。 2. 後續追蹤瞭解和確認個案是否和轉介單位聯繫或接受服務，並有相關處理紀錄。 3. 轉介 1 位個案 1 分，2 位以上 2 分。	1. A 符合 1 分 B 部分符合 0.5 分 C 不符合 0 分 2. A 符合 1 分 B 部分符合 0.5 分 C 不符合 0 分 3. A 符合 2 分 B 部分符合 1 分 C 不符合 0 分	1. 轉介流程或辦法、資源名冊。 2. 轉介及追蹤處理紀錄、個案紀錄及回覆單。											

評鑑指標	配分	指標說明	說明	評分標準	應備文件	備註										
2-3 接/開案辦理情形	4分	1. 單位於 3 個工作天內完成照會回復。2 分 2. 單位於 5 個工作天內完成契約簽訂並提供服務。2 分	1. 有關 5 個工作日，應排除個案要求等特殊因素。 2. 文件檢閱、現場訪談 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td colspan="2">服務人數達以下數量即抽樣檢視如下：</td> </tr> <tr> <td>≤10 人</td> <td>抽樣檢視 2 人</td> </tr> <tr> <td>10 人<○≤60 人</td> <td>抽樣檢視 3 人</td> </tr> <tr> <td>60 人<○≤100 人</td> <td>抽樣檢視 4 人</td> </tr> <tr> <td>100 人以上</td> <td>抽樣檢視 5 人</td> </tr> </table>	服務人數達以下數量即抽樣檢視如下：		≤10 人	抽樣檢視 2 人	10 人<○≤60 人	抽樣檢視 3 人	60 人<○≤100 人	抽樣檢視 4 人	100 人以上	抽樣檢視 5 人	1. A 符合 2 分 B 部分符合 1 分 C 不符合 0 分 2. A 符合 2 分 B 部分符合 1 分 C 不符合 0 分	服務清冊(載明個案申請日期、接案日期、完成開案準備日期)、接案紀錄、訪視個案紀錄及相關資料。	
服務人數達以下數量即抽樣檢視如下：																
≤10 人	抽樣檢視 2 人															
10 人<○≤60 人	抽樣檢視 3 人															
60 人<○≤100 人	抽樣檢視 4 人															
100 人以上	抽樣檢視 5 人															
2-4 服務契約簽訂情形(服務內涵告知情形)	5分	1. 服務契約書報衛生局核備。1 分 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；(7)附約。2 分 3. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書，並在效期內。2 分	1. 服務契約應備 1 式 2 份，由服務對象/家屬留存 1 份，服務單位留存 1 份。	1. A 符合 1 分 B 部分符合 0.5 分 C 不符合 0 分 2. A 符合 2 分 B 部分符合 1 分 C 不符合 0 分 3. A 符合 2 分 B 部分符合 0.5 分 C 不符合 0 分	服務契約(至少檢附 3 名使用者契約)。											

評鑑指標	配分	指標說明	說明	評分標準	應備文件	備註
2-5 開立收據 情形	5分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有開立收據且內容無誤。3分 2. 確實依民眾部分負擔或自費收費。2分 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 內容應載明：特約單位名稱、統一編號、地址、電話、服務對象姓名、身分證字號、失能等級、月份、金額、服務單位用印、經手人簽章、服務照顧組合碼別（如 OT）、該碼別使用總價及其他細部資訊（代碼明細、使用次數、日期、單價，得以附件列表呈現），且開立服務使用者繳費收據（含部分負擔及自費收費項目、費用）。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 3 分 B 部分符合 1.5 分 C 不符合 0 分 2. A 符合 2 分 B 部分符合 1 分 C 不符合 0 分 	收據、收費明細報表及相關帳冊。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據長期照顧特約管理辦法第 16 條：「長照特約單位提供服務，應開給符合本法或其他相關法規規定之收據，並應於收據載明給付辦法附表四所定照顧組合名稱及該碼別服務費用總價，並將碼別明細、次數、日期、單價、部分負擔及其他細項，以附件方式列表。」
2-6 申訴機制 訂定及運 作情形	4分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有申訴理辦法及多元申訴（意見反映）管道並確實告知服務對象或家屬。2分 2. 有改善措施並留有紀錄。1分 3. 有後續追蹤。1分 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申訴辦法及流程，多元意見反映管道設置情形，並說明如何確實告知服務對象或家屬。 2. 處理紀錄、追蹤改善措施及紀錄（包含如何回應申訴者）。 <p>備註說明：申訴範圍包括反應對服務的意見，方式口頭（抱怨）或書面不拘。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 2 分 B 部分符合 1 分 C 不符合 0 分 2. A 符合 1 分 B 部分符合 0.5 分 C 不符合 0 分 3. A 符合 1 分 B 部分符合 0.5 分 C 不符合 0 分 	申訴處理紀錄、追蹤改善措施及紀錄。	

評鑑指標	配分	指標說明	說明	評分標準	應備文件	備註
2-7 單位訂有人身安全之緊急或意外事件機制及運作情形	6分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 單位訂有人身安全機制包括：性騷擾防治、緊急事件通報、交通事故…等所造成之傷害等以及因應法定傳染病之機制與服務流程。2分 2. 訂有送餐人員之工作安全機制(如保險、安全護具、設備固定、交通工具應定期保養及維護…等)辦法及記錄。2分 3. 緊急發生時依處理流程確實執行並有紀錄。1分 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。1分 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 *若受評期間未有意外事件之發生，則以辦法及流程訂定進行評分。 2. 保險(險種)。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 2 分 B 部分符合 1 分 C 不符合 0 分 2. A 符合 2 分 B 部分符合 1 分 C 不符合 0 分 3. A 符合 1 分 B 部分符合 0.5 分 C 不符合 0 分 4. A 符合 1 分 B 部分符合 0.5 分 C 不符合 0 分 	<p>緊急或意外事件紀錄</p> <p>內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點、發生及處理過程等。</p>	

評鑑指標	配分	指標說明	說明	評分標準	應備文件	備註
2-8 訂有服務過程之緊急或意外事件、預防感染處理與預防	5分	<ol style="list-style-type: none"> 訂有服務過程之緊急或意外事件、預防感染處理辦法及流程。1分。 工作人員(含送餐志工)應熟悉緊急或意外事件、預防感染處理流程。1分 緊急發生時依處理流程確實執行並有紀錄。1分 對事件發生之檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。1分 自設廚房設備、送餐設備消毒紀錄。1分 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 緊急意外事件及各災害說明如下： <ol style="list-style-type: none"> 緊急事件：意外傷害、人身意外或暴力等。 天然災害：颱風、地震、淹水等。 人為災害：火災、設施設備管理、公共安全管理、法定傳染病、環境安全管理等。 食品安全：餐食運送全程密封、防護措施(如戴口罩)。 與受評單位訪談發生事件時之處理情形。 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。 自設廚房應將送餐相關設備消毒。 	<ol style="list-style-type: none"> A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分 A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分 A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分 A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分 A符合1分 B部分符合0.5分 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、發生過程。	
2-9 製餐單位稽查	5分	<ol style="list-style-type: none"> 製餐單位(如：便當店)需通過食品良好衛生規範準則(GHP)認證並於效期內或自設廚房應配備必要且合乎衛生要求之設施設備，注重衛生管理，廚師應有丙級證照。2分 定期清潔冰箱及注意冰箱溫度並留有每日紀錄。1分 食物檢體分開封裝，標示日期及餐次(午餐、晚餐)，冷藏留存48小時。2分 	<ol style="list-style-type: none"> 冰箱溫度：冷藏應於7度以下。 份量依衛生福利部食品藥物管理署「食品檢測之建議檢體量原則」規範每樣食物125公克)。 	<ol style="list-style-type: none"> A符合2分 B部分符合1分 C不符合0分 A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分 A符合2分 B部分符合1分 C不符合0分 	1. 食品良好衛生規範準則(GHP)認證佐證資料。	

評鑑指標	配分	指標說明	說明	評分標準	應備文件	備註
2-10 遇國定假期/春節連假及天然災害因應辦理	4分	1. 於國定假期/春節連假前一週函報主管機關相關送餐配套措施。1分 2. 遇不可預警之天然災害(如:地震)即時掌握個案餐食狀況並每日即時回報主管機關承辦人員送餐配套措施並函報。1分 3. 遇可預警之天然災害(如:颱風二級開設),應每日掌握個案餐食狀況並每日即時回報主管機關承辦人員送餐配套措施並函報。1分 4. 遇可預警之天然災害(如:天氣預報豪大雨特報),應每日掌握個案餐食狀況並每日即時回報主管機關承辦人員送餐配套措施並函報。1分	1. 確保本縣服務使用個案能不因外力影響而無餐食可用。	1. A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分 2. A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分 3. A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分 4. A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分	函報主管機關之公文、代餐內容。	

評鑑指標	配分	指標說明	說明	評分標準	應備文件	備註
2-11 個案紀錄 保管情形	4分	1. 個案照會後開始提供服務之服務紀錄表單。1分 2. 確實送餐到手之機制(自行訂定)。2分 3. 個案紀錄保管辦法應符合個人資料保護法規定。1分	文件檢閱、現場訪談 1. 服務紀錄表單相關佐證資料(含個案服務後簽領單據)。 2. 檢附送餐紀錄佐證。 3. 個案紀錄保管辦法。 備註說明：個案紀錄應至少保管7年	1. A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分 2. A符合2分 B部分符合1分 C不符合0分 3. A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分	個案紀錄保管辦法、 管理執行資料	

評鑑指標	配分	指標說明	說明	評分標準	應備文件	備註
三、人力資源及服務績效管理 30 分						
3-1 工作人員 教育訓練 計畫訂定 及辦理情 形	4 分	1. 新進工作人員應於到職後 3 個月內完成新進人員訓練。2 分 2. 定期辦理營養餐飲相關在職訓練。2 分	文件檢閱、現場訪談 1. 新進工作人員應接受職前訓練，訓練內容應包括：整體環境介紹、工作手冊說明、職業安全衛生教育、感染控制、緊急事件處理及服務項目實地操作等。 2. 在職訓練如(如：服務對象特性、服務對象、老人照顧、長照服務、轉介…等)	1. A 符合 2 分 B 部分符合 1 分 C 不符合 0 分 2. A 符合 2 分 B 部分符合 1 分 C 不符合 0 分	1. 檢閱教育訓練相關課程內容。 2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。	
3-2 志工招募 及教育訓 練	6 分	1. 訂有志工招募辦法或流程。1 分 2. 至少辦理一場次志工招募活動。3 分 3. 在職志工應每半年辦理 1 次教育訓練(如：提升志工送餐中個案狀況之敏感度、加強提升志工對於失能者的健康知識了解、獨居者的身心理的狀態及促進…等)。2 分	1. 自辦或結合辦理亦可。 2. 實際生活層面得以運用，讓志工不只是送餐，更能夠在關懷的層面能夠提升，讓志工能夠在重新得到服務的能量，並能夠與服務對象建立更深層的關係，落實社區照顧支持系統之健全發展，讓整體服務能夠更有效益。	1. A 符合 1 分 B 部分符合 0.5 分 C 不符合 0 分 2. A 符合 3 分 B 部分符合 1.5 分 C 不符合 0 分 3. A 符合 2 分 B 部分符合 1 分 C 不符合 0 分	志工招募方案或計畫，建檔資料	
3-3 滿意度調 查情形及 改進措施	4 分	1. 每年至少辦理 1 次滿意度調查。2 分 2. 依據調查結果分析及檢討，於相關會議上提出具體改善措施。2 分	1. 服務滿意度調查係指針對服務對象/家屬所做之調查，每年至少須辦理 1 次。 2. 滿意度調查項目至少應包含對人員、服務時段、服務內容、反應事項處理之滿意度等項目。	1. A 符合 2 分 B 部分符合 1 分 C 不符合 0 分 2. A 符合 2 分 B 部分符合 1 分 C 不符合 0 分	調查表原始資料、統計分析報告及追蹤處理情形	

評鑑指標	配分	指標說明	說明	評分標準	應備文件	備註
3-4 留任及獎勵機制辦理情形	6分	<ol style="list-style-type: none"> 訂有送餐人力獎勵機制。2分 訂有工作人員留任獎勵機制2分 確實執行並有紀錄。2分 	<ol style="list-style-type: none"> 送餐人力係指督導員、專職人員、送餐員。 紀錄中應詳載獎勵原因及方式。 	<ol style="list-style-type: none"> A符合2分 B部分符合1分 C不符合0分 A符合2分 B部分符合1分 C不符合0分 A符合2分 B部分符合1分 C不符合0分 	獎勵辦法、執行紀錄	
3-5 工作人員權益相關制度訂定及執行	4分	<ol style="list-style-type: none"> 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。1分 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。1分 確實依據制度執行各項權益相措施並有佐證資料。1分 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。1分 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 各項工作人員權益相關制度規範內容。 性騷擾相關處理流程以及事件處理紀錄 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。 健康檢查報告書及相關處理紀錄。 備註說明：健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。	<ol style="list-style-type: none"> A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分 A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分 A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分 A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分 		

評鑑指標	配分	指標說明	說明	評分標準	應備文件	備註
3-6 員工申訴 辦理情形	4分	1. 訂有員工申訴或意見反應機制。2分 2. 確實執行並有紀錄。2分	1. 訂有多元申訴管道，包含口頭、電話、電郵信箱或意見箱等。 2. 申訴流程之訂定，須確保維護申訴者權益，避免造成職場歧視情形發生。 3. 依流程確實進行申訴處理，紀錄中應留存申訴與被申訴者之簽名，以確認處理過程。	1. A符合2分 B部分符合1分 C不符合0分 2. A符合2分 B部分符合1分 C不符合0分	員工申訴處理流程或辦法、宣導及執行紀錄	
3-7 成果報告 編製情形	2分	1. 年度成果報告內容包括服務計畫與目標達成度、財務控制、經營策略評估等項目。1分 2. 提升服務品質之機制係指針對年度計畫之執行結果進行檢討，包括方案進度、成效與缺失之管考說明，以及下一年度之改善措施與計畫等。1分		1. A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分 2. A符合1分 B部分符合0.5分 C不符合0分	年度成果報告、提升服務品質機制	

四、加(減)分項(2項)					
代碼	評鑑基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
E1	【加分項目】	<p>1. 依服務對象之不同族群及文化照顧需求，單位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。</p> <p>2. 文書作業完整：特約單位在執行營養餐飲服務時，能落實紀錄、保存及提報各項資料。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 配合主管機關政策，ex：災害支援、打詐</p>	<p>文件檢閱、現場訪談。</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 文書作業完整如：個案清冊、送餐照片、簽收表、成本分析、督導紀錄齊全。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</p>	<p>評鑑委員共識決，各項加分以0.5分為上限，總加分以2分為限。</p>	<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p>

四、加(減)分項(2項)					
代碼	評鑑基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
E2	【扣分項目】	1. 評鑑期間之違規，經查證屬實者。 2. 未依公文或法規規定限期辦理核備及函復者。 3. 未依規定填報報表。 4. 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。 1. 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:如:應送餐而未送餐、食安相關缺失。 2. 查閱公文往來紀錄、核備文件及回復函文日期。 3. 需依規定填報之項目包括： (1)「服務個案送餐關懷」紀錄表。 4. 由主管機關提供簽到資料，作為出席情形之檢核依據。	評鑑委員共識決，各項加分以0.5分為上限，總加分以2分為限。	1. 參酌主管機關提供相關資料及違規證明文件。 2. 於評鑑期間，凡違反相關法規，或發生其他可歸責之異常事件，經查證屬實者，皆納入評核項目，作為評鑑依據。