

110 年雲林縣居家托育服務中心評鑑指標

項次 配分	評鑑指標	評分標準
壹、行政管理（共 30 分）		
1-1 2 分	訂定托育人員托育危機事件處理流程（含兒保個案、重大意外事件或傳染疾病等）。	1. 訂定兒保個案辦法、流程或機制，0.5 分。 2. 訂定疾病處理流程或機制，0.5 分。 3. 訂定事故傷害處理流程或機制，0.5 分。 4. 訂定災害處理流程，0.5 分。
1-2 2 分	針對托育人員在職訓練時數及課程類別建立管控機制。	1. 有管理機制，並對未完成在職訓練時數托育人員有後續追蹤處理（如：停止服務、補訓完成、勸導改善、限期改善……），2 分。 2. 有管理機制，但未確實追蹤未完成在職訓練時數托育人員處理情形，1 分。 3. 未有機制及處理，0 分。
1-3 2 分	資訊系統中正確且按時登錄托育補助相關資料。	由本府於評鑑前隨機抽選之 10 位托育人員資料為依據，由本府於資訊系統中檢視托育費用補助正確且按時登錄相關資料： (1) 完全符合，2 分。 (2) 部分符合，1 分。 (3) 完全不符合，0 分。
1-4 4 分	完整且即時更新資訊系統資料，並與書面資料相符。	由本府於評鑑前隨機抽選之 10 位托育人員資料為依據： 1. 系統資料與書面資料相符 (1) 完全符合，2 分。 (2) 部分符合，1 分。 (3) 完全不符合，0 分。 2. 系統資料、書面資料即時更新（委員電訪收托人數與系統、書面收托人數、投保人數資料相符） (1) 完全符合，2 分。 (2) 部分符合，1 分。 (3) 完全不符合，0 分。

項次 配分	評鑑指標	評分標準
1-5 4分	建立並落實維護托育人員、家長與幼兒等個人資料之安全與保密措施，並應善盡告知有關其個人資料使用、權益保障以及可行使之權利，同時依個人資料保護法妥善保存家長及幼兒個人資料。	由本府於評鑑前隨機抽選之 10 位托育人員資料為依據： 1. 建立維護托育人員、家長與幼兒等個人資料之安全與保密措施，2 分。除檢視書面資料外，需檢視工作人員操作電腦檔案之安全性（每位工作人員登入電腦需有自己專屬帳號密碼，且非工作人員不能看到托育人員或家長個資）。 2. 應善盡告知有關其個人資料使用、權益保障以及可行使之權利，1 分。 3. 妥善保存家長及幼兒個人資料，1 分（需檢視文件擺放妥適性，文件資料需用布幕蓋住或放置於不透明櫃子）。
1-6 2分	鼓勵所屬托育人員簽署「托育人員登記管理資訊系統使用托育人員個人資料同意書」，每月定期彙整新進與異動名冊及正本同意書提供直轄市、縣(市)主管機關。	由本府自資訊系統資料計算托育人員簽署同意書之比率，輔以現場檢視資料(倘無同意書正本，可以公文及其附件佐證)： 1. 81%以上且定期彙送資料，2 分。 2. 51%-80%且定期彙送資料，1 分。 3. 50%以下且定期彙送資料，0 分。
1-7 4分	專職人員人事制度穩定。	離職率計算方式為當年度所有離職人數/當年度 12 月底之員工編制人數(單位自籌人力不納入計算)。以 109 年至 110 年二年人事異動平均計算： 1. 10%以下，4 分。 2. 11%-20%，3 分。 3. 21%-30%，2 分。 4. 31%-40%，1 分。
1-8 4分	建置督導機制且定期召開工作會議，紀錄詳實並落實執行改善事項。	1. 至少每半年召開工作會議，且紀錄詳實，並執行前次會議決議事項，1 分。 2. 建置督導機制，3 分。 (1)至少每季執行外督機制，且紀錄詳實，1 分。 (2)至少每月執行內督機制，且紀錄詳實，1 分。 (3)依督導情形執行改善事項，1 分。
1-9 2分	專職人員或新進人員每年參加 18 小時以上與專業相關之研討會及其他進修活動，並備有紀錄。	1. 每年每人訓練時數符合規定 (1) 完全符合，1 分。 (2) 完全不符合，0 分。 2. 每年每人訓練備有紀錄 (1) 完全符合，1 分。 (2) 完全不符合，0 分。

項次 配分	評鑑指標	評分標準
1-10 4分	建立並落實家長及托育人員托育服務申訴管道與處理機制，並備有紀錄。	1. 訂有托育服務申訴管理與處理機制/辦法，並宣傳或告知家長及托育人員，2分。 2. 機制落實狀況，2分。 (1)有個案：針對申訴個案予以後續處理，並備有紀錄，2分。 (2)無個案： ①依工作人員訪談答覆內容符合處理機制，2分。 ②工作人員訪談答覆內容，研判應有個案，未能符合處理機制，0分。
貳、專業服務(共 70 分)		
2-1 12分	依據「居家式托育服務提供者登記及管理辦法」第 18 條規定之訪視時效及次數確實提供服務，並詳實填寫訪視紀錄及持續追蹤、輔導並確認托育服務環境安全無虞。	由本府於評鑑前隨機抽選之 10 位托育人員資料為依據： 1. 有依規定完成訪視並備有紀錄，4分。 (1)完全符合，4分。 (2)部分符合，2分。 (3)完全不符合，0分。 2. 訪視紀錄詳實（含目的、重點、輔導計畫、追蹤督導、回饋），4分。 (1)完全符合，4分。 (2)部分符合，2分。 (3)完全不符合，0分。 3. 訪視輔導過程應確認托育環境符合安全檢核規定，未符規定時通報地方政府並備有紀錄，4分。 (1)完全符合，4分。 (2)部分符合，2分。 (3)完全不符合，0分。
2-2 8分	依據訪視結果，針對危機/特殊個案適時反映，並配合協助輔導及處遇，且備有紀錄，以供中央及地方主管機關查核。	1. 有個案—反映主管機關且備有紀錄，4分。 (1)紀錄完整(包含事件原因、過程、處理情形及後續追蹤)，4分。 (2)有紀錄但未盡完善，2分。 (3)未通報主管機關，0分。 2. 配合主管機關協助相關後續處理，4分 (1)提供完整協助，4分。 (2)僅供部分協助，2分。 (2)有配合事項，未協助，0分。 3. 無個案，0分。

項次 配分	評鑑指標	評分標準
2-3 6分	執行準公共化實施計畫。	1. 居家托育人員加入準公共化之比例計分，3分。 (1)90%以上，3分。 (2)80-89%，2分。 (2)70-79%，1分。 (3)70%以下，0分。 2. 由本府抽查托育人員登記管理資訊系統在職居家托育人員，登載收費資料與中心及家長確認收費紀錄相符(抽查10案)，3分。 (1)完全符合，3分。 (2)部分符合，2分。 (3)完全不符合，0分。
2-4 6分	托育人員之家庭訪視紀錄、例行訪視及環境安全檢核等相關紀錄，內部批閱程序完備並能掌握時效。	由本府於評鑑前隨機抽選之10位托育人員資料為依據，檢視指標所提三項紀錄於托育人員登記管理資訊系統是否皆完成「督導審核管理」程序。 1. 相關資料落實批閱程序，2分 (1)完全符合，2分。 (2)部分符合，1分。 (3)未符合，0分。 2. 批閱掌握時效(於14日內批閱)，2分。 (1)完全符合，2分。 (2)部分符合，1分。 (3)未符合，0分。 3. 針對紀錄內容給予適切回饋，2分。 (1)完全符合，2分。 (2)部分符合，1分。 (3)未符合，0分。
2-5 4分	詳實完整填寫家長資料表及幼兒資料表。	由本府於評鑑前隨機抽選之10位托育人員資料為依據，並由委員電訪托育人員相關問題。 1. 資料填寫完整，2分 (1)完全符合，2分。 (2)部分符合，1分。 (3)完全不符合，0分。 2. 資料填寫即時且更新正確(比對電訪結果與幼兒基本資料相符)，2分 (1)完全符合，2分。 (2)部分符合，1分。 (3)完全不符合，0分。

項次 配分	評鑑指標	評分標準
2-6 4分	家長簽訂托育契約書。	由本府於評鑑前隨機抽選之 10 位托育人員資料為依據。 1. 完全符合(100%)，4 分。 2. 不符合(未滿 100%)： (1)居家托育服務中心通報主管機關，且有限期改善等行政處分，酌予給分，1 分。 (2)未有任何處理紀錄，0 分。
2-7 8分	落實居家式托育人員登記證書之申請及變更之管理規範。	由本府於評鑑前針對異動名單隨機抽選之 10 位托育人員資料為依據。 1. 依地方政府所訂期限完成登記證書申請之初審作業(含書面審查及實地審查)，4 分。 (1)100%符合，4 分。 (2)81-99%符合，3 分。 (3)61-80%符合，2 分。 (4)31-60%以上，1 分。 (5)30%以下，0 分。 2. 依登記辦法第 14 條第 4 項或地方政府所訂期限，完成同條第 1-3 項之初審作業，4 分。 (1)100%符合，4 分。 (2)81-99%符合，3 分。 (3)61-80%符合，2 分。 (4)31-60%以上，1 分。 (5)30%以下，0 分
2-8 6分	建立多元化宣導模式及管道，並能結合社區資源(含公、私部門)推動居家托育服務中心業務。	1. 建立多元化宣導模式及管道，2 分。 2. 宣導內容結合社區資源推動居家托育服務中心業務，2 分。 3. 宣導對象涵蓋社區居民，1 分。 4. 宣導成效大致符合預期目標且具效益，1 分。
2-9 8分	訂定與落實執行媒合轉介處理流程，且留有紀錄與統計分析，並針對失敗原因進行彙整及擬定改善策略。	1. 訂定媒合轉介處理流程，2 分。 2. 留有媒合紀錄(含媒合結果及失敗原因)，2 分。 3. 針對媒合轉介進行統計分析，2 分(有統計即給分)。 4. 針對媒合失敗原因彙整分析及擬定改善策略，2 分。
2-10 4分	備有兒童生活及成長過程之紀錄，且內容詳實完整。	由中心自行提供之 10 位托育人員資料為依據： 1. 內容詳實(包括兒童飲食、出缺席、生活作息、教保活動、緊急事件及其他特殊事件等)及成長紀錄，2 分。 2. 多元呈現並具個別化特色，2 分。

項次 配分	評鑑指標	評分標準
2-11 4分	備有督導托育人員填寫「嬰幼兒發展檢核表」及協助通報、處遇之紀錄。	<p>「嬰幼兒發展檢核表」未限定使用衛生福利部國民健康署之版本，只要是政府機關核定版本即可：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 備有督導托育人員填寫「嬰幼兒發展檢核表」之紀錄，1分。 2. 中心備有檢核結果，1分。 3. 協助托育人員及家長進行轉介、通報之紀錄，2分。
參、服務特色與服務創新(加分項目)		
針對居家托育服務中心的服務模式，有創新做法並具成效，每項1分，至多5分。		
肆、扣分項目(共5分)		
<ol style="list-style-type: none"> 1. 未針對各項評鑑、輔導結果及建議，研擬改善策略並具體執行，1分。 2. 未辦理托育人員在職訓練，且紀錄未詳實完整(如：與會學員時數、優缺點、檢討改進策略)，1分。 3. 未督導托育人員定期健康檢查，1分。 4. 未辦理在職托育人員意外責任保險(依居家式托育服務提供者登記及管理辦法規定，托育人員需於收托兒童當日投保責任保險，爰倘未全數辦理即予以扣分)，1分。 5. 委員視現場資料斟酌評分，1分。 		