



衛生福利部
MINISTRY OF HEALTH AND WELFARE

110年地方衛生機關 (長照業務) 考評指標草案

衛生福利部
長期照顧司

109年11月20日

大綱

- 一、110年長照業務考評項次及配分
- 二、110年指標較108年簡化情形
- 三、考評項目內容

一、110年長照業務考評項次及配分(1/4)

■ 指標項目包括6項次20考評項目，總計100分包括：

(一)資源(18分)

(二)服務(40分)

(三)服務人數、行政效率及品質管理 (30分)

(四)宣傳(12分)

(五)前瞻計畫(0~-4分)

(六)加分項目(3分)



一、110年長照業務考評項次及配分(2/4)

項次(分數)	考評項目	配分
(一)資源(18分)	1.社區整體照顧服務體系建置情形	8
	2.居家式、社區式及綜合式長照機構(不含C據點)照顧服務員成長率	2
	3.一國中學區日照中心布建情形	7
	4.新特約居家照顧服務員薪資保障	1
(二)服務(40分)	1. 家庭照顧者支持性服務辦理情形	3
	2. 長期照顧輔具服務辦理情形	5
	3. 辦理出備銜接長照服務計畫執行情形	2
	4. 照顧管理業務抽查與人力管理之辦理情形	11
	5. 失智社區照護服務	9
	6. 居家失能個案家庭醫師照護方案推動情形	4
	7.長期照顧喘息服務使用率	3
	8.預防及延緩失能服務	3



一、110年長照業務考評項次及配分(3/4)

項次(分數)	考 評 項 目	配 分
(三) 服務人數、行政效率及品質管理(30分)	1. 全年長照服務之需求涵蓋率	6
	2. 長照服務給付及支付費用完成審核率	4
	3. 居家服務品質管理	4
	4. 地方政府家庭托顧服務品質管理	2
	5. 專業服務品質管理	4
	6. 109年度長照2.0整合型計畫經費執行情形	1
	7. 行政配合案件處理效率	3
	8. 長照機構暨長照人員相關管理資訊系統推動情形	6



一、110年長照業務考評項次及配分(4/4)

項次(分數)	考 評 項 目	配 分
(四)宣傳(12分)	1. 1966專線受理外語諮詢	1
	2. 建置長照及失智症照顧與服務資訊網頁	2
	3. 多元宣導長照	9
(五)前瞻計畫(0~-4分)	1. 整建長照衛福據點執行情形	0~-4
(六)加分項目(3分)	1. 原住民族、偏鄉及離島地區托顧家庭服務資源	1
	2. 失智症團體家屋布建及推動情形	2

二、110年指標較 108年簡化情形



二、110年指標較108年簡化情形

考評類別	簡化情形說明
一、(一) 4. 新特約居家照顧服務員薪資保障	指標內容由108年全部居家式長照服務機構居服員薪資保障達成情形改變為110年當年度新特約居家式長照服務機構居服員薪資，且計分調降5分（6分降為1分）。
一、(二) 5. 失智社區照護服務	該指標「轄內共照中心失智症確診率」簡化由失智照護服務管理系統平臺，及內政部所公布之推估人口數計算失智確診率，縣市政府無須提供其他證明文件。
一、(三) 2. 長照服務給付及支付費用完成審核率	該指標係依據「直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特淤及費用支付作業要點」規定，考評縣市政府審核長照給付支付項目費用之效率，考評成績直接由系統產出統計數據，縣市政府無須提供其他證明文件。

三、考評項目內容

(一)資源(18分)

(一)資源

1.社區整體照顧服務體系建置情形(8分)(1/7)

考評依據：

- (1)個管服務涵蓋率(2分)
- (2)A單位派案B單位之品質查核機制(1.5分)
- (3)照顧計畫品質查核機制(1.5分)
- (4)A單位管理時效(2分)
- (5)社區整體照顧服務體系實地抽查及退場機制(1分)

資料來源：

- (1)長照機構暨人員管理資訊系統
- (2)本部照顧管理資訊系統
- (3)縣市政府提供佐證資料

(一)資源

1.社區整體照顧服務體系建置情形(8分)(2/7)

評分標準：

(1)個管服務涵蓋率(2分)

【110年A個管服務人數/各縣市已接受長照服務人數】

A單位個管服務涵蓋率	評分
$\geq 95\%$	2
$75\% \leq \bigcirc < 95\%$	1
$50\% \leq \bigcirc < 75\%$	0
$< 50\%$	-1

(一)資源

1.社區整體照顧服務體系建置情形(8分)(3/7)

評分標準：

(2)A單位派案B單位之品質查核機制(1.5分)

派案品質查核機制	評分
訂有管理及查核機制	0.5
針對派案品質進行查核，並就異常情形造冊列管	0.5
訂定異常情形之輔導管理作為，並請A單位提出相應改善方案及策進作為	0.5

註：

1. 依據縣市政府辦理社區整合型服務中心(A)注意事項與派案原則辦理。
2. 抽查轄內每個A單位在案量至少1%，另如屬A單位派案同一或關聯之B單位且屬A單位派案量前三名者，則需進行在案量10%抽查作業。
3. 異常情形：如未落實派案及時性、未落實派案可近性或派案單位未提供充足服務資訊等。

(一)資源

1.社區整體照顧服務體系建置情形(8分)(4/7)

評分標準：

(3)照顧計畫品質查核機制(1.5分)

照顧計畫品質查核機制	評分
訂有照顧計畫品質查核機制	0.5
檢視問題清單與照顧計畫擬定內容之適切性、並就異常情形造冊列管	0.5
訂定異常情形之服務品質改善作為，並請A單位提出相應改善方案及策進作為	0.5

註：

1. 依據縣市政府辦理社區整合型服務中心(A)注意事項與派案原則辦理。
2. 抽查轄內每個A單位在案量至少1%，另如屬A單位派案同一或關聯B單位之服務個案，應抽查至少10%個案照顧計畫。
3. 異常情形:如服務項目、問題清單之差異過大、且未有說明，照顧計畫目標不明、服務項目安排適切性等。

(一)資源

1.社區整體照顧服務體系建置情形(8分)(5/7)

評分標準：

(4)A單位管理時效(2分)

A單位訪案及計畫擬定平均時效	評分
3天內	1
4-7天	0.5
7-13天	0
14天以上	-1

(一)資源

1.社區整體照顧服務體系建置情形(8分)(6/7)

評分標準：

(4)A單位管理時效(2分)

A照會服務單位後第1次服務輸送到達平均時效	評分
7天內	1
7-10天	0.5
10-13天	0
14天以上	-1

註：

1. 依據社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序參考範本辦理。
2. 統計轄內每個A單位前開服務管理平均時效。
3. 針對長照個案照顧計畫核定項目含B、C碼者，進行服務輸送到達平均時效統計(工作日)。
4. 服務輸送不包含使用住宿機構者、營養餐飲或縣市自辦服務。

(一)資源

1.社區整體照顧服務體系建置情形(8分)(7/7)

評分標準：

(5)社區整體照顧服務體系實地抽查及退場機制(1分)

實地抽查及退場機制	評分
訂有實地抽查機制及退場機制	0.5
該年度已落實執行實地抽查機制及退場機制	0.5

註：依據社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知辦理。

(一)資源

2.居家式、社區式及綜合式長照機構(不含C據點) 照顧服務員成長率(2分)

資料來源：長照機構暨長照人員管理資訊系統

評分標準：

(110年底居家式、社區式及綜合式長照機構(不含C據點)照顧服務員登錄人數-109年底居家式、社區式及綜合式長照機構(不含C據點)照顧服務員登錄人數)/109年底居家式、社區式及綜合式長照機構(不含C據點)照顧服務員登錄人數*100%。

居家式、社區式及綜合式長照機構 (不含C據點)照顧服務員成長率	評分
$\geq 15\%$	2
$8\% \leq \bigcirc < 15\%$	1
$0\% < \bigcirc < 8\%$	0.5
$\leq 0\%$	0

註：各地方政府協調有意聯合分組計算，得於110年8月31日前由一代表縣市函知本部，敘明理由及檢附他縣市同意證明文件。



(一)資源

3.一國中學區日照中心布建情形(7分)(1/4)

評分標準：日間照顧中心布建達成率

每一國中學區，均有至少1處已有取得設立許可之日間照顧中心(含小規模多機能、微型日照)之比率。

【110年已至少布建1處日照中心之國中學區數/該縣市轄內108年度國中學區總數】

(一)資源

3.一國中學區日照中心布建情形(7分)(2/4)

評分標準：日間照顧中心布建達成率

1. 屬學區60個以上之縣市：
台北市、新北市、台中市、
台南市、高雄市。

一國中學區日照中心 達成率	評 分
$\geq 60\%$	7
$50\% \leq \bigcirc < 60\%$	6
$40\% \leq \bigcirc < 50\%$	5
$30\% \leq \bigcirc < 40\%$	4
$20\% \leq \bigcirc < 30\%$	3
$10\% \leq \bigcirc < 20\%$	2
$< 10\%$	1

(一)資源

3.一國中學區日照中心布建情形(7分)(3/4)

評分標準：日間照顧中心布建達成率

2. 屬學區30-59個之縣市：屏東縣、彰化縣、雲林縣、新竹縣、苗栗縣、桃園市、南投縣。

一國中學區日照中心 達成率	評分
$\geq 70\%$	7
$60\% \leq \bigcirc < 70\%$	6
$50\% \leq \bigcirc < 60\%$	5
$40\% \leq \bigcirc < 50\%$	4
$30\% \leq \bigcirc < 40\%$	3
$20\% \leq \bigcirc < 30\%$	2
$< 20\%$	1

(一)資源

3.一國中學區日照中心布建情形(7分)(4/4)

評分標準：日間照顧中心布建達成率

3. 學區30個以下之縣市：宜蘭縣、嘉義縣、金門縣、花蓮縣、基隆市、新竹市、嘉義市、澎湖縣、連江縣、台東縣。

一國中學區日照中心達成率	評分
$\geq 80\%$	7
$70\% \leq \bigcirc < 80\%$	6
$60\% \leq \bigcirc < 70\%$	5
$50\% \leq \bigcirc < 60\%$	4
$40\% \leq \bigcirc < 50\%$	3
$30\% \leq \bigcirc < 40\%$	2
$< 30\%$	1

註：國中學區係以108年之各縣市政府教育單位訂頒之814學區為基準。

(一)資源

4.新特約居家式長照機構之照顧服務員薪資保障(1分)

資料來源：

各縣市政府提供轄內當年度新特約居家式長照機構或設有居家式服務之綜合式長照機構之照顧服務員於當年度任3個月份之薪資清冊或投保證明；如特約未滿3個月之長照機構，則提供特約後每月相關資料。

評分標準：

當年度新特約居家式長照機構之照顧服務員薪資保障達成情形。

薪資基準達成情形	評分
轄內全部新特約居家式長照機構之月薪制全時照顧服務員薪資均達每月3萬2,000元以上，且時薪制照顧服務員薪資薪資均每小時達200元以上。	1
轄內有任一新特約居家式長照機構未符合以下2項薪資基準之一： 1. 月薪制全時照顧服務員薪資均達每月3萬2,000元以上。 2. 時薪制照顧服務員薪資薪資均每小時達200元以上。	0

(二)服務(40分)



(二)服務

1.家庭照顧者支持性服務辦理情形(3分)(1/2)

(1)建立長期照顧高負荷家庭照顧者通報及服務機制(2分)

資料來源：

由縣市政府提報相關佐證資料

評分標準：

縣市政府訂定機制須包含長期照顧高負荷家庭照顧者定義或篩選指標、通報機制、服務流程或內容、府內跨單位橫向聯繫合作機制，均有提出，始得分。



(二)服務

1.家庭照顧者支持性服務辦理情形(3分)(2/2)

(2)據點專業人員個案管理服務量(1分)

資料來源：由縣市政府提供每月專業人員及個案名冊。

評分標準：

據點專業人員每月平均個管案量

每位專業人員 每月平均個管案量	評分
≥ 25 人	1
$15 \leq \bigcirc < 25$ 人	0.5
< 15 人	0

(二)服務

2.長期照顧輔具服務辦理情形(5分)(1/2)

資料來源：本部照顧管理資訊系統

評分標準：

(1)長期照顧輔具購買代償墊付、租賃服務推動情形

【輔具服務以代償墊付核銷人數/輔具服務核銷人數X100%】

長照輔具服務推動情形	評分
$\geq 80\%$	3
$65\% \leq \bigcirc < 80\%$	2
$< 65\%$	1



(二)服務

2.長期照顧輔具服務辦理情形(5分)(2/2)

評分標準：

(2) 長期照顧輔具租賃服務推動情形(2分)

【輔具服務以代償墊付核銷人數/輔具服務核銷人數X100%】

長照輔具租賃服務推動情形	評分
轄內各行政區已有特約單位且確實可提供服務	2
轄內各行政區已有特約單位	1
轄內各行政區未有特約單位	0

註：

1. 指標(2)轄內各行政區已有特約單位係指特約單位服務區域可服務範圍，非係特約單位所在地。
2. 有關「確實可提供服務」係針對符合長照2.0對象有申請使用輔具服務之行政區（鄉鎮市區），該區域確實提供輔具租賃服務。



(二) 服務

3.辦理出備銜接長照服務計畫執行情形(2分)

資料來源：地方政府提報執行成果。

評分標準：

(辦理出備銜接長照服務計畫醫院家數/縣市醫院家數)*100%

第1組：轄內醫院達50家以上

第2組：轄內醫院達30-49家

第3組：轄內醫院達10-29家

第4組：轄內醫院達9家以下

註：

醫院診療科別如僅有兒科、婦產科、精神科、牙科等或為兒童醫院、精神科醫院、中醫醫院、牙醫醫院、監獄醫院者，或醫院無開放急性住院(含僅收住安寧照護個案)或未設置急性一般病床者，函報本部備查，不列入縣市醫院家數計算。

評分	第1組參與率	第2組參與率	第3組參與率	第4組參與率
2	$\geq 50\%$	$\geq 60\%$	$\geq 80\%$	$\geq 90\%$
1	$30\% \leq \bigcirc < 50\%$	$40\% \leq \bigcirc < 60\%$	$45\% \leq \bigcirc < 80\%$	$50\% \leq \bigcirc < 90\%$
0	$< 30\%$	$< 40\%$	$< 45\%$	$< 50\%$

(二) 服務

4.照顧管理業務抽查與人力管理之辦理情形(11分)(1/4)

(1)縣市政府執行長照個案服務品質抽查率(3分)

資料來源：

- ①地方政府於每年7月與12月提報執行成果。
- ②本部照顧管理資訊系統。

評分標準：

(各縣市執行長照個案服務品質電話與實地抽查之總抽查案件數/各縣市已接受長照服務之人數) $\times 100\%$

抽查率	評分
$\geq 20\%$	3
$17\% \leq \bigcirc < 20\%$	2.5
$14\% \leq \bigcirc < 17\%$	2
$11\% \leq \bigcirc < 14\%$	1.5
$8\% \leq \bigcirc < 11\%$	1
$5\% \leq \bigcirc < 8\%$	0.5
$< 5\%$	0

註1：

- ①實地抽查案件數至少須佔總抽查案件數10%，未達者，折半計分。
- ②全年度抽查案件應涵蓋長照需要等級2至8級個案。

註2：接受長照服務僅計算使用長照給付及支付基準服務(包含聘僱外勞且使用服務者)，不包括住宿機構者，送餐或縣市自辦服務。由本部統一計算服務使用人數。

(二) 服務

4.照顧管理業務抽查與人力管理之辦理情形(11分)(2/4)

(2)照管業務抽查異常次數(4分)

資料來源：本部照顧管理資訊系統。

評分標準：

① 抽查項目與異常定義包括：

- A. 未有服務且未結案：評估核定後逾120天未使用長照給(支)付服務且未結案者(DEFG碼除外)；抽查區間之「出現筆數/縣市已接受長照服務個案數」比率達0.5%(含)以上，計為異常。
- B. 評估負荷異常：同一天同一位照專評估個案數逾6位個案者；抽查區間出現5筆以上或達該縣市抽查區間評估案量2‰(千分之2)以上，即屬異常。
- C. 照管人員管理子系統資料登載不全：未於照管人員進用或離職日起30日內完成登載；抽查區間出現1筆以上，即屬異常。

② 本部按季，依系統資料抽查縣市當季是否出現上開項目異常，必要時抽查長照個案。

③ 每項每季抽查1次，年度抽查計12項次。

異常項次數	評分
0項	4
1至2項	3
3至4項	2
5至6項	1
7至8項	0.5
9項以上	0

(二) 服務

4.照顧管理業務抽查與人力管理之辦理情形(11分)(3/4)

(3)照管人員在職率(2分)

資料來源：

- ①地方政府提報佐證資料。
- ②本部照顧管理資訊系統。

評分標準：

$(\text{實際在職人} \times \text{月} / \text{核定員額人} \times \text{月}) \times 100\%$

在職率	評分
$\geq 90\%$	2
$80\% \leq \bigcirc < 90\%$	1.5
$70\% \leq \bigcirc < 80\%$	1
$< 70\%$	0

註：

照管人員係指照管專員與督導(含偏遠地區)；在職人月，以當月在職逾1日者計之。

(二) 服務

4.照顧管理業務抽查與人力管理之辦理情形(11分)(4/4)

(4)照管人員專業強化機制(2分)

資料來源：

地方政府提報佐證資料。

評分標準：

$(\text{實際在職人} \times \text{月} / \text{核定員額人} \times \text{月}) \times 100\%$

專業強化機制	評分
訂有照管人員年度在職教育、個案報告(案例分析)、服務個案稽核等專業知能強化訓練計畫。	0.5
計畫內容與執行方式具在地需求特性與文化敏感度。	0.5
依據計畫執行各項訓練活動，並留有相關紀錄。	1

(二)服務

5.失智社區照護服務(9分)(1/4)

(1)轄內失智症確診且於共照中心接受個管服務之比率(3分)

資料來源：

- ① 本部失智照護服務管理系統平臺資料。
- ② 以內政部109年底〔50歲(含)以上〕老年人口數推估各縣市失智人口數。

評分標準：

【110年於共照中心接受個管服務之確診人數/109年底各縣市失智人數推估數】x100%

註：

1. 「確診」：經診斷並載明臨床失智症評量表(CDR)值或等級。
2. 110年於共照中心接受個管服務之確診人數包含系統中大於或等於1筆諮詢紀錄或已結案之個案，系統資料擷取時間為111年1月10日；確診日期不限於110年。
3. 各縣市失智人數推估：(50-64歲人數*0.1%)+〔65歲(含)人數以上*8%〕。

各縣市於共照中心接受個管服務之確診個案比率	評分
$\geq 50\%$	3
$45\% \leq \bigcirc < 50\%$	2.5
$35\% \leq \bigcirc < 45\%$	2
$25\% \leq \bigcirc < 35\%$	1.5
$15\% \leq \bigcirc < 25\%$	1
$10\% \leq \bigcirc < 15\%$	0.5
$< 10\%$	0



(二)服務

5.失智社區照護服務(9分)(2/4)

(2)共照中心轉介個案接受失智據點服務比率(2分)

資料來源：本部失智照護服務管理系統平臺資料。

評分標準：

【110年於該縣市共照中心接受個管並於任一失智據點上課之人數/110年於該縣市共照中心接受個管服務人數】x100%

各縣市轉介率	評分
$\geq 50\%$	2
$35\% \leq \bigcirc < 50\%$	1.5
$20\% \leq \bigcirc < 35\%$	1
$10\% \leq \bigcirc < 20\%$	0.5
$< 10\%$	0

註：

1. 分母：110年於該縣市共照中心接受個管服務，係指於失智照護服務管理系統至少具1筆諮詢紀錄者。
2. 分子：指於任一失智據點至少具1筆上課紀錄者，並歸入計算。



(二)服務

5.失智社區照護服務(9分)(3/4)

(3) 訂有失智社區服務據點及共照中心品質管控輔導機制及並落實執行(4分)

資料來源：各縣市提報服務品質管控及輔導計畫執行成果及相關佐證資料(如、服務品質管控及輔導計畫、輔導查核表單、執行過程相關紀錄、照片等)。

評分標準：

①失智社區服務據點部分：

A. 訂有失智社區服務據點服務品質管控及輔導計畫，須包括：至少6項服務品質 (至少含：據點內人員依計畫要求完成教育訓練比率、上課服務資料即時登錄系統、感染管制措施、服務滿意度調查等)指標及目標值、退場機制、與失智共照中心相互轉介機制，以及內外部委員定期查核(含實地)作業機制，得1分。

B. 落實完成前述計畫所訂執行事項，並於年終評比各失智據點績效者得1分。



(二)服務

5.失智社區照護服務(9分)(4/4)

②失智共同照護中心部分：

- A. 訂有失智共照中心服務品質管控及輔導計畫，須包括：至少6項服務品質（至少含：共照中心內人員及其所輔導之據點人員依計畫要求完成教育訓練比率、個管服務資料即時登錄系統、服務滿意度調查等）指標及目標值、退場機制、與失智據點相互轉介機制，以及內外部委員定期查核(含實地)作業機制，得1分。
- B. 落實完成前述計畫所訂執行事項，並於年終評比各共照中心績效者得1分。

(二)服務

6. 居家失能個案家庭醫師照護方案推動情形(4分)(1/3)

資料來源：本部照顧管理資訊系統

(1) 醫師參與比率(2分)

評分標準：

【各縣市參與方案之醫師人數/(各縣市已接受長照給付及支付基準服務之人數/200)】

醫師參與比率	評分
$\geq 70\%$	2
$60\% \leq \bigcirc < 70\%$	1.5
$50\% \leq \bigcirc < 60\%$	1
$45\% \leq \bigcirc < 55\%$	0.5

(二)服務

6. 居家失能個案家庭醫師照護方案推動情形(4分)(2/3)

(2)醫師意見書開立時效(新派案14日內完成醫師意見書開立之比率)(2分)

評分標準：

各縣市110年1-11月新派案後14日內開立醫師意見書之人數/
各縣市110年1-11月新派案之人數。

14日內開立之比率	評分
$\geq 60\%$	2
$50\% \leq \bigcirc < 60\%$	1.5
$40\% \leq \bigcirc < 50\%$	1
$30\% \leq \bigcirc < 40\%$	0.5

註：排除「109年度出院準備銜接長照服務計畫」及第2次以上開立醫師意見書之個案。

(二)服務

7. 長期照顧喘息服務使用率(3分)

資料來源：本部照顧管理資訊系統

評分標準：

(各縣市已接受社區式及機構式喘息服務之人數/各縣市喘息服務總服務人數) $\times 100\%$

全年長照 社區式及機構式喘息服務使用率	評分
$\geq 50\%$	3
$30\% \leq \bigcirc < 50\%$	2
$20\% \leq \bigcirc < 30\%$	1
$< 20\%$	0.5

(二)服務

8. 預防及延緩失能服務(3分) (1/2)

(1)轄內C據點及失智社區服務據點完成服務前後測評量(Kihon checklist)比率(1分)

資料來源：

- ① 本部預防及延緩失能照護服務資源管理平台。
- ② 地方政府提報執行成果。

評分標準：

【前後測(Kihon checklist)均填答(含註明無法完成填答說明)之服務人次/110年各縣市C據點及失智社區服務據點執行本部資訊平台預防及延緩失能方案課程服務人次】*100%

前後測均填答率	評分
100%	1
$90\% \leq \bigcirc < 100\%$	0.5
$< 90\%$	0

註：完成12週預防及延緩失能方案課程，始能納入計算。

(二)服務

8. 預防及延緩失能服務(3分) (2/2)

(2)針對轄內執行本部資訊平台預防及延緩失能方案C據點及失智社區服務據點，訂有服務品質管理及輔導查核機制（2分）

資料來源：

- ① 本部預防及延緩失能照護服務資源管理平台。
- ② 地方政府提報執行成果。

評分標準：

服務品質管理及輔導查核機制	評分
訂有服務品質管理及查核機制	0.5
針對執行本部資訊平台預防及延緩失能方案C據點及失智社區服務據點進行查核，並就異常情形造冊列管	0.5
針對異常情形，確實輔導服務據點改善	1

(三)
服務人數、行政效率
及品質管理 (30分)



(三)服務人數、行政效率及品質管理

1.全年長照服務之需求涵蓋率(6分)

資料來源：本部照顧管理資訊系統

評分標準：

各縣市已接受長照服務之人數/各縣市推估長照需求人數

全年長照服務需求涵蓋率	評分
$\geq 70\%$	6
$55\% \leq \bigcirc < 70\%$	4
$40\% \leq \bigcirc < 55\%$	2
$< 40\%$	1

- 註：1. 接受長照服務僅計算使用長照給付及支付基準服務(包含聘僱外勞且使用服務者)及住宿機構者，不含送餐或縣市自辦服務。
2. 本指標由本部統一計算縣市需求人數及服務使用人數。



(三)服務人數、行政效率及品質管理

2.長照服務給付及支付費用完成審核率(4分)

資料來源：本部長照2.0服務費用支付審核系統

評分標準：

1. 考評期間每月長照服務給付及支付費用完成審核率計算方式：
【次二月10日前完成審核當月份依期限申報之服務費用/當月份依期限申報之服務費用】x 100%。
2. 依期限申報當月份之服務費用:次月10日前申報之服務費用。
3. 依期限申報之服務費用(含申報當月份及以前月份之服務費用)
係指長照2.0服務費用支付審核系統「已通知待收件」及以後
階段之金額。
4. 次二月10日前完成審核之服務費用係指長照2.0服務費用支付
審核系統「結案」階段之金額。
5. 考評範圍:109年11月~110年10月之申報費用。



(三)服務人數、行政效率及品質管理

3. 居家服務品質管理(4分)

資料來源：縣市政府提供佐證資料。

評分標準：建置居家服務品質管理機制。

指標	評分
1. 依長服法及相關子法辦理機構評鑑及不預先通知檢查。	1
2. 自行或委託辦理服務滿意度調查。	0.5
3. 訂有服務品質查核機制，查核機制需包含對異常個案情形查察指標至少5項，定期抽案訪查了解服務情形，備有紀錄，並就查核結果及異常情形提出分析、檢討及改進策略。	
3-1. 轄內所有居服機構均有查核，且每年抽查2次以上。	2.5
3-2. 轄內所有居服機構均有查核，且每年抽查1次以上。	2
3-3. 轄內80%以上之居服機構均有查核，且每年抽查2次以上。	1.5
3-4. 轄內80%以上之居服機構均有查核，且每年抽查1次以上。	1
3-5. 轄內60%以上之居服機構均有查核，且每年抽查1次以上。	0.5

註：

1. 本項指標計分方式為加總計分，依縣市指標達成情形進行加總。
2. 第1項指標包含當年度應接受評鑑之居家式長照機構；不預先通知檢查則包含轄內所有居家式長照機構(設立未滿3個月之機構得免)。
3. 服務品質查核機制，包含查核頻率、查核比率，並設有抽案訪查機制，瞭解個案實際服務使用情形；若該次抽查服務個案為(二).4.(1)已抽查過個案，則不列入本項查核指標抽查次數及記錄，需另抽查其他個案，始得計分。
4. 異常個案查察指標由縣市政府自訂。



(三)服務人數及費用審核通過效率

4. 地方政府家庭托顧服務品質管理(2分)

資料來源：

各縣市提報相關執行成果及佐證資料。

評分標準：

定期召開業務聯繫會議（含法規解釋、疑義處理、政策說明等）。

召開頻率	評分
每季	2
每半年	1
每年	0.5



(三)服務人數及費用審核通過效率

5. 專業服務品質管理(4分)

資料來源：縣市政府提供佐證資料。

評分標準：專業服務品質管理機制。

品質管理機制內容	評分
訂有專業服務查核機制（含自行訂定至少3項以上異常單位查核指標）	1
不預先通知，針對3項以上異常指標之特約專業服務單位數，進行抽查（至少抽查30%）予以輔導並有紀錄	3

註：

1. 抽查30%家數之小數點，無條件進入計算。
2. 異常查核指標由縣市政府參考參本部109年8月12日以衛部顧字第1091961756號函頒專業服務品質管理作業參考原則訂定。

(三)服務人數及費用審核通過效率

6. 109年度長照2.0整合型計畫經費執行情形(1分)

資料來源：由地方政府提供該縣市執行經費之核銷資料。

評分標準：109年度長照2.0整合型計畫經費執行率。

1. 核定經費未變更或減列者： $(\text{中央補助經費核銷數} / \text{第一次中央補助經費核定數}) \times 100\%$
2. 獲核准請增經費者： $(\text{中央補助請增經費核銷數} / \text{中央補助請增經費核定數}) \times 100\%$

執行率	評分
$\geq 90\%$	1
$90\% > \bigcirc \geq 80\%$	0.5
$< 80\%$	0

註：本項不計地方政府自籌經費。

(三)服務人數及費用審核通過效率

7. 行政配合案件處理效率(3分)

資料來源：由本部指定相關項目，查核各地方政府配合處理之效率。

評分標準：

行政配合案件處理效率【如期回復件數/配合案件總件數】×100%】

處理效率	評分
$\geq 90\%$	3
$90\% > \bigcirc \geq 80\%$	2
$80\% > \bigcirc \geq 70\%$	1
$< 70\%$	0

備註項目包含：

1. 立法院、監察院或審計部要求回報、民眾陳情檢舉案件。
2. 長照2.0整合型計畫獎助契約書約定事項，如核銷期限、成果報告繳交期限、1-6月執行概況考核表函送期限等。
3. 其他業務上必要之限期回復案件，如未立案機構主動通案查察、服務人數/資源數回報、次年度經費需求數等，且本部於函文中註明函復期限，且載明列入考評之案件。

(三)服務人數及費用審核通過效率

8. 長照機構暨長照人員相關管理資訊系統推動情形(6 分)(1/3)

資料來源：長照機構暨長照人員相關管理資訊系統之機構管理子系統。

(1)機構管理(OG100)資料填寫完整且正確比率(2分)

評分標準：不定期2次抽查各類型機構總數5%，檢視其系統已填欄位與地方政府函知長照機構同意設立函及核發之設立許可證書(含異動登記紀要)內容符合(完整性及正確性)之比率。

符合比率	評分
$\geq 90\%$	2
$80\% \leq \bigcirc < 90\%$	1.5
$70\% \leq \bigcirc < 80\%$	1
$60\% \leq \bigcirc < 70\%$	0.5

(三)服務人數及費用審核通過效率

8. 長照機構暨長照人員相關管理資訊系統推動情形(6 分)(2/3)

(2)特約管理(OG200)資料填寫完整且正確比率(2分)

評分標準：不定期2次抽查特約機構總數5%，檢視其系統已填欄位與地方政府特約機構簽約資料內容符合(完整性及正確性)之比率。

符合比率	評分
$\geq 90\%$	2
$80\% \leq \bigcirc < 90\%$	1.5
$70\% \leq \bigcirc < 80\%$	1
$60\% \leq \bigcirc < 70\%$	0.5

(三)服務人數及費用審核通過效率

8. 長照機構暨長照人員相關管理資訊系統推動情形(6 分)(3/3)

(3)住民入住資訊(OG400)資料填寫完整且正確比率(2分)

評分標準：不定期2次抽查各類型住宿式機構總數5%，檢視其系統已填住民入住資訊與住民實際入住狀況符合(完整性及正確性)之比率。

符合比率	評分
$\geq 90\%$	2
$80\% \leq \bigcirc < 90\%$	1.5
$70\% \leq \bigcirc < 80\%$	1
$60\% \leq \bigcirc < 70\%$	0.5

(四)宣傳 (12分)

(四)宣傳

1. 1966專線受理外語諮詢(1分)

資料來源：各縣市提報執行成果等考評相關之佐證資料

評分標準：

1966專線受理外語諮詢辦理情形：

設有可以英語或其他外語回應之人員、處理流程及自我檢核機制。(完全達成得1分)。

(四)宣傳

2.建置長照及失智症照顧與服務資訊網頁(2分)

資料來源：各縣市提報網站專頁架設成果(應至少包含網頁及上架資料更新之截圖、網頁階層架構圖與連結等)。

評分標準：

1. 架設長照宣導專頁並持續更新資訊，至少應包含(1)長照服務及資源簡介。(2)申請流程及申訴管道。(3)長照相關宣導素材。(4)長照宣導活動訊息。(4項皆達成得1分，任一項未達成以0分計。)
2. 架設失智症照護專頁並持續更新資訊，至少應包含(1)失智症行動計畫及執行成果。(2)失智症介紹及失智症相關宣導素材。(3)失智症照護資源及聯絡洽詢方式。(3項皆達成得1分，任一項未達成以0分計。)



(四)宣傳

3.多元宣導長照(9分)

資料來源：各縣市提報執行成果(如：照片、截圖、網址、播出證明、露出通路)等考評相關之佐證資料(1)辦理長照宣導場次(6分)

(1)辦理長照宣導場次(6分)

評分標準：

- ① 自行辦理宣導：辦理每場至少10分鐘至少10人參與之宣導場次得0.5點，本項最高得20點。
- ② 記者會：每場次得2點。
- ③ 村里鄰長宣導：針對村里鄰長辦理宣導，以下方式擇一計分：
 - A. 每場至少40人，每場次得2點。
 - B. 村里鄰長宣導涵蓋率：分母為該縣市村里鄰數，分子為實際辦理村里鄰長宣導情形，按涵蓋率達成情形計算得點：

村里鄰長涵蓋率	得點
$\geq 90\%$	20點
$80\% \leq \bigcirc < 90\%$	15點
$70\% \leq \bigcirc < 80\%$	10點
$60\% \leq \bigcirc < 70\%$	5點



(四)宣傳

3.多元宣導長照(9分)

資料來源：各縣市提報執行成果(如：照片、截圖、網址、播出證明、露出通路)等考評相關之佐證資料(1)辦理長照宣導場次(6分)

(1)辦理長照宣導場次(6分)

評分標準：

- ④ 結合多元單位宣導：結合社政、民政（區公所、村里鄰長等）、教育、勞政、戶政、警政、農會、交通等各級各目的事業單位共同向民眾宣導，辦理每場至少10分鐘至少60人參與之宣導場次得3點。
- ⑤ 辦理人事單位宣導：召集針對員工總數大於50人之企業或機關之人事單位（Human Resources）進行每場至少30分鐘之長照宣導，宣導內容涵蓋「長照2.0制度及服務資源介紹」、「如何選擇合法立案機構」、「認識失智症及其服務資源」及「聘有外籍看護工家庭可使用之長照服務」，以使人事單位提供員工申請使用長照服務之相關資訊。各縣市達成以下條件得3點：第1組：至少需8場（含）以上；第2組：至少需6場（含）以上；第3組：至少需5場（含）以上；第4組：至少需4場（含）以上。
- ⑥ 大型宣導活動：主辦以長照為主題之大型宣導活動，每場至少100人參與，每場次得5點或每場至少500人參與，每場次得10點，本項最高得30點。
- ⑦ 配合本部辦理大型展覽或宣導活動：
 - A. 配合本部辦理設攤解說：每日得2點。
 - B. 配合本部辦理人力輪值：每日得1點。



(四)宣傳

3.多元宣導長照(9分)

資料來源：各縣市提報執行成果(如：照片、截圖、網址、播出證明、露出通路)等考評相關之佐證資料(1)辦理長照宣導場次(6分)

(1)辦理長照宣導場次(6分)

評分標準：

組別	第1組 (6縣市)	第2組 (4縣市)	第3組 (6縣市)	第4組 (6縣市)	評分
達成 點數	≥95	≥90	≥85	≥65	6分
	80-94	75-89	70-84	50-64	5分
	65-79	60-74	55-69	35-49	4分
	50-64	45-59	40-54	20-34	3分
	35-49	30-44	25-39	5-19	2分
	20-34	15-29	9-24	1-4	1分



(四)宣傳

3.多元宣導長照(9分)

評分標準：

(2)運用多元通路宣導（1.5分）

於平面、電視、廣播、網路媒體（如電子報、地方政府相關官網、官方 [line@](#)、Facebook粉頁、APP、youtube）、戶外(如公車、捷運車廂或車站、站牌、燈箱、大型看板、電視牆、垃圾車)等處露出宣導內容。（以上通路達成1種得0.5分，最高得1.5分）

(3)於本部長照專區網站上架地方資訊（1.5分）

將地方政府長照相關新聞稿、活動、成果即時上架於本部長照專區網站。（上架每達3篇（含）者得0.5分，最高得1.5分）

註：上架本部之資訊須同步上架至地方政府官方網站方可計分，另各縣市未於活動或宣導露出日期當月提出上架申請（至遲不得晚於次月月底）者不予計分。

(五)前瞻計畫 (0~-4分)



(五) 前瞻計畫

整建長照衛福據點執行情形(0~-4分)

資料來源：地方政府核銷資料

(1) 整建長照衛福據點數達成率(0~-2分)

評分標準：

【第一期(106年+107年)、及第二期(108年+109年)設置完成之整建長照衛福據點數/本部核定應於第一期(106年+107年)及第二期(108年+109年)設置完成之整建長照衛福據點數(含撤案)*100%】(最多扣2分)

註：

1. 整建長照衛福據點計畫項目共8個，該項計分不包含本部部屬機構。
2. 未辦理整建長照衛福據點該項不計分。
3. 完成之據點數係計算已竣工之據點數。
4. 執行期程依原提報計畫內容為準。
5. 認定說明及需繳交文件如附件1、2。

整建長照衛福據點建置數達成率	評分
$\geq 90\%$	0
$80\% \leq \bigcirc < 90\%$	-0.5
$70\% \leq \bigcirc < 80\%$	-1
$60\% \leq \bigcirc < 70\%$	-1.5
$< 60\%$	-2



(五) 前瞻計畫

整建長照衛福據點執行情形(0~-4分)

資料來源：地方政府核銷資料

(2) 整建長照衛福據點：經費執行率(0~-2分)

評分標準：

【第一期(106年+107年)及第二期(108年+109年)設置完成之整建長照衛福據點數之核銷費用/本部核定應於第一期(106年+107年)及第二期(108年+109年)設置完成之整建長照衛福據點數之補助經費(含撤案)*100%】(最多扣2分)

註：

1. 整建長照衛福據點計畫項目共8個，該項計分不包含本部部屬機構。
2. 未辦理整建長照衛福據點該項不計分。
3. 核銷費用係依本部同意核銷之經費。
4. 認定說明及需繳交文件如附件1、2。

整建長照衛福據點經費執行率	評分
$\geq 90\%$	0
$80\% \leq \bigcirc < 90\%$	-0.5
$70\% \leq \bigcirc < 80\%$	-1
$60\% \leq \bigcirc < 70\%$	-1.5
$< 60\%$	-2

(六)加分項目 (3分)



(六)加分項目

1. 原住民族、偏鄉及離島地區托顧家庭服務資源(1分)

資料來源：各縣市提報相關執行成果及佐證資料。

評分標準：

針對原住民族、偏鄉及離島地區托顧家庭之發展，自籌辦理家庭托顧服務資源充實之相關措施。（達成者得1分；轄內無原住民族、偏鄉及離島地區者不計分。）

【註：不含運用中央經費獎助辦理之策略】

(六)加分項目

2.失智症團體家屋布建及推動情形(2分)

資料來源：地方政府提報布建成果。

評分標準：與前一年度比較之新增失智症團體家屋數。

新增取得設立許可之單位數	評分
2處以上	2
1處	1



敬請指教！