

109 年度身心障礙福利機構評鑑作業注意事項

一、評鑑工作之依據及變革

(一) 辦理依據與目的：

1. 法規依據：

身心障礙者權益保障法（第 64 條）、身心障礙福利機構輔導查核評鑑及獎勵辦法。

2. 目的：

促進身心障礙福利機構發展與經營管理理念及提升機構服務績效，以確保受服務者權益及生活品質，進而與社區融合，保障身心障礙者之福祉。

(二) 評鑑之變革：

地方主管機關每 3 年辦理 1 次轄內身心障礙福利機構評鑑，中央主管機關每 6 年辦理 1 次全國身心障礙福利機構評鑑；中央與地方同年辦理時，地方之評鑑則停辦；又地方政府評鑑需依中央制定之評鑑指標辦理，以齊一評鑑品質。爰 109 年度身心障礙福利機構評鑑由中央主管機關辦理。

二、評鑑實施期程

自 110 年 4 月~10 月辦理全國約 250 所身心障礙福利機構實地評鑑。

三、受評機構及分類

(一) 受評機構：

凡於 107 年 12 月 31 日前完成立案，且為各級主管機關主管或所屬之公私立及公設民營身心障礙福利機構。

(二) 受評機構分類：

1. 住宿型生活重建機構。
2. 住宿型生活照顧機構。
3. 夜間型住宿機構。
4. 日間型生活重建機構。
5. 日間型生活照顧機構。

(三) 多元化服務機構評鑑方式：

1. 以主管機關核定之立案類型為準，惟歸屬任 1 類而兼收他類個案或兼辦其他類服務時，該機構應受評其他類之特定指標。且遇有一般指標與特殊指標同時適用時，以其較高標準評定。
2. 一個機構以訪評一次為原則，機構式照顧採「1 次評鑑，1 個成績」；綜合性福利服務兼辦機構式照顧者，僅評鑑「機構式照顧」服務，並依前開原則辦理。

四、實地評鑑

(一) 實地訪評委員：

機構實地評鑑應依照機構類別、服務使用者之特性與委員專長，安排下列各類委員參加實地訪評，實地訪評委員應遵守利益迴避原則，且同一機構團體以 1 人為限，以維評鑑之客觀公正。

1. 行政組織及經營管理類 2 人(含會計及財務管理類 1 人-公辦公營且非獨立會計之機構免安排)：負責行政組織及經營管理(含會計及財務管理項目)與改進或創新項目之評鑑。
2. 環境設施及安全維護類 1 人：負責環境設施及安全維護項目之評鑑。
3. 專業服務類 2 人：負責專業服務項目之評鑑。
4. 權益保障類 1 人：負責權益保障項目之評鑑。

(二) 實地評鑑「召集人」制度：

召集人原則由行政組織及經營管理組委員擔任，如行政組織及經營管理組委員當日因故無法擔任召集人，則由當梯次實地訪評委員互相推派產生，並請協助以下事宜：

1. 實地訪評委員行前準備會議時，詢問各評鑑委員對於機構之書面資料是否有任何疑義或者需要其他評鑑委員協助訪查部分，先行溝通協調。
2. 機構簡報結束後，詢問各評鑑委員是否有疑問需提出先行溝通。
3. 實地評鑑過程中，擔任評鑑團隊的召集人，依「實地訪評日程表」掌握各時段之進行時間，並適時提醒其他評鑑委員。

4. 委員意見討論與共識彙整時，提醒各評鑑委員檢視評分表之各項計分是否發生漏評分、異常評分或加總錯誤之情形，如有分數塗改應予簽名，另對於有扣分之指標項目，請敘明具體事證，書寫意見務求字跡工整，若有修改或刪除，致文意中斷、不清楚，請務必簽名或蓋章，以利受評機構改善並避免爭議。
5. 綜合座談時，適時提醒評鑑委員勿向受評機構表達超過評鑑範圍之意見，並於綜合座談結束後，提醒環境設施及安全維護組委員及機構雙方應於核心指標查核表簽名以作確認。

(三) 評鑑項目及配分：

1. 行政組織及經營管理（含會計及財務管理）：23%（公辦公營且非獨立會計之機構，其會計及財務管理類項目不適評，其總分以加權計算。）
2. 環境設施及安全維護：20%
3. 專業服務：40%
4. 權益保障：12%
5. 改進及創新措施：5%

(四) 評鑑方式

1. 審閱書面資料：訪評委員依主責之組別就該組評鑑項目之相關書面資料進行審閱。
2. 現場晤談及電話抽訪：與服務人員及服務使用者之晤談，並電話抽訪服務使用者之家屬。
3. 現場實務觀察評估：包括照顧訓練及實務進行、空間規劃之設施設備、服務態度及機構氛圍等動態項目。

(五) 評鑑時間

整體評鑑時間原則為3小時至5小時，惟大型住宿型機構可依實地訪評當日委員共識討論彈性調整評鑑時間，至多為6小時。

(六) 績效考評期間：

績效考評以106年~108年期間內之各項服務狀況列為受評及計分範圍；惟書面審核應準備106年1月1日至接受實地訪評當日止之資料。

(七) 評鑑當日流程：

1. 受評機構簡報（包含機構業務執行及上次評鑑建議事項改進情形報告）。
2. 實地訪視及書面成果檢閱（委員與機構同步進行詢答與交流）。
3. 訪評小組委員意見討論與共識彙整（受評機構人員不參與）。
4. 委員提出機構優缺點及相關建議（機構回應及意見陳述）。

五、評鑑之計分

(一) 計分原則：

1. 本次評分有 0.5 級分的標準，原則為各指標標準完成比率達 50% 未滿 100% 時，可審酌給予 0.5 分。
2. 若部分服務達成，但部分服務未達成者（例如早療組達成但成人組未達成），則請委員綜合考量計分。
3. 若部分機構狀況特殊，某指標雖然適評，但該指標之部分標準卻不適評者，則該不適評之標準從寬計分，視為達成該標準。
4. 機構若承辦機構內部服務對象以外之方案，需檢視是否不當佔用空間與應編制之專業人力，本項不列入計分，惟如有相關缺失可列為建議事項。
5. 若指標涉及檢核之抽樣樣本數，依受評機構實際服務量定額抽樣如下：
 - A. 50 人以下機構：抽樣 5 人。
 - B. 51 人以上機構：抽樣 10 人。

(二) 評鑑總分之計算：

評鑑項目	項目得分	配比
行政組織及經營管理(含會計及財務管理)	得分 ----- 總分-不適評項目總分	23%
環境設施及安全維護		20%
專業服務		40%
權益保障		12%
改進或創新		5%
總得分=(各項目得分*配比)之總和		

(三) 不適評指標之認定：

機構認有不適評之指標，應事先提出申請，由本部初審並由實地訪評小組評估決定該機構不適評之特定項目，惟最後評分準則以實地訪評當天委員共識決為準。

(四) 分流指標之認定：

機構在分流指標均適評時，該項指標評分依據，應以分流指標兩者之平均值為準。

六、評分等第標準：

- (一) 優等：總分 90 分以上者。
- (二) 甲等：總分 80 分以上未達 90 分者。
- (三) 乙等：總分 70 分以上未達 80 分者。
- (四) 丙等：總分 60 分以上未達 70 分者。
- (五) 丁等：總分未達 60 分者。

受評機構如曾發生違法或重大缺失，經各級主管機關處分或評鑑諮詢小組會議決議，得不列甲等以上機構。

核心指標未達滿分者，評鑑等第降一等。

以不實方式偽造評鑑受評相關資料經全體實地訪評委員現場發現認屬情節重大，並經評鑑諮詢小組會議決議及證實者，評鑑等第一律降一等，並不得列乙等以上。

七、評鑑結果之獎勵、輔導與處分措施

(一) 獎勵優質機構（優、甲等機構）：

1. 本署公開表揚並頒發獎牌。
2. 核發獎勵金：本署依機構規模大小及評鑑等第核發獎勵金。
3. 公立身心障礙福利機構經評鑑為優等者，由各級主管機關對其首長及相關人員予以行政獎勵。

(二) 輔導與處分辦理不善機構（丙、丁等機構）：

1. 限期改善：經評鑑為丙等或丁等機構，由各級主管機關令其限期改善，

改善期最長不得超過 6 個月。

2. 不得增加收容身心障礙者：限期改善期間不得新收個案。
3. 接受輔導及複評：各主管機關得遴選適當之專業人員或委請績優機構定期予以輔導，並於限期改善屆期後 2 個月內由本署實施複評。複評通過之機構仍維持原評鑑等第，惟應敘明「複評通過」。
4. 罰鍰及限期停辦：複評成績仍未達改善程度(未達 70 分者)者處以罰鍰，各主管機關得令其限期停辦，並公告名稱。
5. 終止委託安置契約：各地方政府可對機構中止委託安置契約至完成改善為止。

附註：相關處分依據詳見身心障礙者權益保障法、身心障礙福利機構輔導查核評鑑及獎勵辦法、評鑑實施計畫及機構安置定型化契約。

八、身心障礙福利服務中心

有關身心障礙福利服務中心部分，為配合評鑑簡化措施，第 11 次評鑑僅針對福利服務中心內提供住宿服務或日間照顧服務部分辦理評鑑，其餘屬於委託辦理之居家式、社區式服務項目回歸委辦單位契約或主管機關對於服務提供單位服務品質之規範，至於諮詢服務部分，則由主管機關以例行輔導查核方式進行管理，不納入本次評鑑範圍。