

113 年度臺東縣交通接送服務評鑑基準

一、 經營管理效能(11 項/總分 44 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A1	業務計畫擬定與執行	<ol style="list-style-type: none"> 依機構發展方向，訂定年度業務計畫。 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。 	文件檢閱、現場訪談。 <ol style="list-style-type: none"> 檢視業務計畫內容及執行情形。 現場與業務負責人員會談。 交通接送核定補助經費之運用執行紀錄。 	A1： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	
A2	行政作業及服務品質管理	<ol style="list-style-type: none"> 訂定工作手冊(紙本或電子檔)工每一位工作人員運用，並且定期修訂工作手冊及行政管理規定。 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務職掌、主要提供之交通接送服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)等資料。 訂有行政管理辦法，如開案/收案、暫停服務、結案標準及相關處理流程，並向服務對象/家屬說明。 定期(至少每 3 個月)召開機構內部服務品質相關會議，會議討論應包含提升服務品質及工作改善等內容。 	文件檢閱、現場訪談。 <ol style="list-style-type: none"> 檢視工作手冊內容，工作手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、主要提供之交通接送服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)。 訪談工作人員，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法，並能列舉實際案例。 檢閱開案/收案、暫停服務、結案流程。 召開內部服務品質相關會議，會議討論應包含提升服務品質及工作改善等會議內容並有會議記錄。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。 	A2： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	本項所稱工作人員如長照人員、行政人員等。
A3	服務資訊公開	<ol style="list-style-type: none"> 依長照服務法第 29 條規範製作機構 	文件檢閱、現場訪談。	A3：	機構公開的網

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>簡介或文宣，並隨時更新簡介或文宣與活動訊息。</p> <p>2. 設有機構公開的網際網路平台介紹服務內容。</p>	<p>1. 檢閱機構之簡介或文宣。</p> <p>2. 察看機構公開之網路平台內容。</p>	<p>A 符合：4 分</p> <p>B 不符合：0 分</p>	<p>際網路平台介紹服務內容，如交通接送等。</p>
A4	健全的財務管理制度(本項公立機構不適用)	<p>1. 獨立會計制度及有報稅資料。</p> <p>2. 長照機構接受之捐款財務公開徵信，收受捐款需開立收據。</p> <p>3. 獨立的會計制度係指依《長期照顧服務機構法人財務報告編製準則》如獨立帳簿且帳目清楚。</p> <p>4. 報稅係指個別報稅或與母機構合併報稅。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談。</p> <p>1. 檢視機構開立之正式收據含發票。</p> <p>2. 不得收受捐款與財物機構第 2 項不適用。</p>	<p>A4：</p> <p>A 符合：4 分</p> <p>B 不符合：0 分</p>	
A5	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	<p>1. 實際參與行政與照顧品質管理。</p> <p>2. 能提出機構經營管理問題及解決策略。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談。</p> <p>1. 業務負責人親自簡報與詢答。</p> <p>2. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構之行政與照護品質管理情形熟稔程度。</p> <p>3. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構現場及經營管理相關問題熟稔情形(例如獲知機構營運相關報表…)</p>	<p>A5：</p> <p>A 符合：4 分</p> <p>B 部分符合：2 分</p> <p>C 不符合：0 分</p>	
A6	資訊系統填報	<p>服務提供單位須依規定於次月 10 日前將個案之服務情形登錄於照顧服務管理資訊平台。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談。</p> <p>與地方主管機關確認機構於照顧服務管理資訊平台登錄情形。</p>	<p>A6：</p> <p>A 符合：4 分</p> <p>B 不符合：0 分</p>	<p>由縣市政府提供佐證資料。</p>
A7	工作人員權益相關制度訂定及執行。	<p>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</p>	<p>文件檢閱、現場訪談。</p> <p>1. 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。</p>	<p>A7：</p> <p>A 符合：4 分</p> <p>B 部分符合：2 分</p>	<p>本項所稱工作人員如長照人員、行政人員</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>展及申訴制度，含員工申訴管道及電話。</p> <p>2. 確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。</p>	<p>2. 檢視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。</p> <p>3. 訪談工作人員，是否了解在機構中現有之申訴、福利、差勤、獎懲考核、人力資源發展及薪資等規定。</p>	C 不符合：0 分	等。
A8	工作人員定期接受健康檢查	<p>1. 新進工作人員健康檢查項目包含：胸部X光、糞便檢查、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄、B型肝炎抗原抗體報告。</p> <p>2. 在職工作人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談。</p> <p>1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。</p> <p>2. 健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。</p> <p>3. 新進人員健檢日期應於到職前完成。</p> <p>4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。</p>	<p>A8：</p> <p>A 符合：4 分</p> <p>B 部分符合：2 分</p> <p>C 不符合：0 分</p>	本項所稱工作人員如長照人員、行政人員等。
A9	新進工作人員職前訓練	<p>1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後3個月內完成。</p> <p>2. 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、緊急事件處理及服務項目實地操作等。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談。</p> <p>1. 檢閱教育訓練相關課程內容。</p> <p>2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。</p>	<p>A9：</p> <p>A 符合：4 分</p> <p>B 部分符合：2 分</p> <p>C 不符合：0 分</p>	
A10	社區活動辦理宣導	<p>1. 辦理社區宣導。</p> <p>2. 每季至少辦理1次社區活動宣導並有紀錄。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>檢閱機構辦理宣導照片及資料。</p>	<p>A10：</p> <p>A 符合：4 分</p> <p>B 部分符合：2 分</p> <p>C 不符合：0 分</p>	
A11	服務滿意度調查	<p>1. 每半年至少辦理1次滿意度調查，內容應包含服務內容、服務人員態度、</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>檢閱調查問卷及改善措施。</p>	<p>A11：</p> <p>A 符合：4 分</p>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>設施設備等項目。</p> <p>2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。</p>		<p>B部分符合：2分</p> <p>C不符合：0分</p>	

二、專業服務品質(4項/總分16分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B1	意外事件、緊急事件處理與預防	<p>1. 訂有緊急或意外事件處理辦法及流程。</p> <p>2. 工作人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。</p> <p>3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。</p> <p>4. 對發生之事件之檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。</p> <p>2. 與工作人員訪談發生事件時之處理情形。</p> <p>3. 檢閱事件發生之紀錄。</p> <p>4. 與業務負責人訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。</p>	<p>B1：</p> <p>A符合：4分</p> <p>B部分符合：2分</p> <p>C不符合：0分</p>	意外或緊急事件處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。
B2	感控	<p>1. 落實每日出車前司機及乘客有體溫量測之完整記錄。</p> <p>2. 每趟乘坐前後車輛清潔消毒。</p> <p>3. 備有防疫物資(如口罩、酒精等等)。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱司機及乘客體溫紀錄。</p> <p>2. 檢視乘坐前後車輛清潔消毒紀錄。</p> <p>3. 查看防疫物資設備。</p>	<p>B2：</p> <p>A符合：4分</p> <p>B部分符合：2分</p> <p>C不符合：0分</p>	
B3	強化服務人員專業之能	<p>1. 每位工作人員每年均接受繼續教育。</p> <p>2. 每位長照人員具有接受 CPR 或 CPR</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視工作人員參與繼續教育之項目、內容</p>	<p>B3：</p> <p>A符合：4分</p>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>或BLS 訓練有效期之完訓文件證明。</p> <p>3. 工作人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。提供鼓勵長照人員參與</p> <p>4. 各類教育訓練之情形(例如公假等)。</p>	<p>及紀錄。</p> <p>2. 訪談業務負責人機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。</p> <p>3. 訪談工作人員參與各類教育訓練之情形。</p> <p>4. 是否應參與教育訓練給予公假。</p>	<p>B部分符合:2分</p> <p>C不符合:0分</p>	
B4	駕駛安全及違規紀錄	<p>1. 落實每日上下午出車前司機酒測之完整記錄。</p> <p>2. 肇事及違規紀錄。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱酒測設備及司機酒測紀錄。</p> <p>2. 檢視駕駛安全性相關佐證資料。</p> <p>3. 檢視駕駛或車輛違規紀錄。</p>	<p>B4:</p> <p>A符合:4分</p> <p>B部分符合:2分</p> <p>C不符合:0分</p>	

三、 設備管理(5 項/總分 20 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
C1	財產管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立財產管理要點。 2. 財產列冊管控。 3. 財產列冊資料。 	文件檢閱、現場察看訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立財產管理要點相關紀錄。 2. 財產列冊資料管控、盤點、修繕、購置等相關紀錄。 	C1： A 符合：5 分 B 部分符合：3 分 C 不符合：0 分	
C2	辦公室場地設置	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供工作人員的辦公空間。 2. 辦公空間運用。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 現場訪視察看是否設置空間妥當。 2. 辦公空間是否安排接線及民眾預約服務流程。 	C2： A 符合：3 分 B 不符合：0 分	
C3	車輛維修保養與清潔維護機制	訂有車輛維修保養與清潔維護機制。	現場察看、現場訪談 相關車輛維修保養與清潔維護紀錄資料。	C3： A 符合：5 分 B 部分符合：3 分 C 不符合：0 分	
C4	消防安全管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公室及車輛上是否備有消防安全設備。 2. 消防設備是否在期限內。 	文件檢閱、現場察看 消防安全設備設置情形及相關紀錄資料。	C4： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	
C5	具有急救物品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 備有簡易急救箱。 2. 每位工作人員會操作。 	現場察看 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視簡易急救箱內含物品是否均在使用效期內。 2. 現場訪談及瞭解長照人員操作情形。 	C5： A 符合：3 分 B 不符合：0 分	

四、 個案權益保障(5項/總分20分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D1	機構辦理安全保險事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 投保公共意外責任險。 2. 定期更換投保契約且未中斷。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視機構投保佐證文件。 2. 訪談機構業務負責人有關機構投保情形。 	D1： A 符合：4分 B 部分符合：2分 C 不符合：0分	
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 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；(6)使用者隱私權之保密。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視契約相關資料。 2. 訪談機構業務負責人或委託人及服務對象有關契約內容事項。 	D2： A 符合：4分 B 部分符合：2分 C 不符合：0分	
D3	個案服務紀錄(表單)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案照會後開始提供服務之服務紀錄表單。 2. 個案每次服務後,案家留有收據並簽名。 3. 按時製作各項服務月報表及乘車紀錄表等相關報表。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務紀錄表單相關佐證資料 2. 個案服務後簽領單據 3. 檢附行駛紀錄佐證。 	D3： A 符合：4分 B 部分符合：2分 C 不符合：0分	
D4	收費標準與開立收據	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 所開立的收據,內容至少須包含服務對象姓名、月份、金額、服務單位用印、經手人簽章等項目。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 抽閱機構開立之收據。 2. 檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料。 	D4： A 符合：4分 B 部分符合：2分 C 不符合：0分	
D5	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處理辦法、流程，並張貼於機構明顯處,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 	文件檢閱、現場訪談、現場察看 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視申訴辦法及流程。 2. 實地觀察多元的意見反映管道設置情形。 3. 訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流 	D5： A 符合：4分 B 部分符合：2分 C 不符合：0分	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		及處理流程。	程是否清楚		

五、其他加分題(1項/總分2分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
E1	文化敏感度	<p>1. 依服務對象之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族語言之翻譯。</p> <p>2. 員工教育訓練計畫訓練的內容，包括原住民族文化安全等。</p> <p>3. 相關緊急呼叫設備需有該地區原住民族族群語言翻譯或清楚圖示</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 族語認證之證明</p> <p>2. 相關原住民族語翻譯及圖示之文件資料</p>	<p>E1：</p> <p>A 符合：2分</p> <p>B 部分符合：1分</p> <p>C 不符合：0</p>	