

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

109.6 修正

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
壹、顧客構面(佔評分總分之25%)—合計14項							
一、顧客招納(共4項)							
A1.1 服務人數 (社工)	A1.1.1 住民住房率	實際入住間數(含已簽約尚未入住者)占總核定間數每月平均比率。	90% 以上	80% 以上未 達90%	65% 以上未達 80%	未達65%	
	<u>A1.1.2</u> <u>保障弱勢長者</u> <u>優先入住</u>	<u>弱勢長者入住率。</u>	15% 以上	10% 以上未 達15%	5% 以上未達 10%	未達5%	
A1.2 設施使用 率 (社工)	A1.2.1 提供多樣化活 動，讓住民選 擇活動的參與	1. 每週至少5個半天規劃有2種以上活動可供選擇，活動涵蓋動態與靜態。 2. 針對住民提供個別化活動之計畫及提供個別及團體活動之機會。 3. 團體活動應有活動計畫書及活動評估紀錄。 4. 每年至少規劃或連結資源舉辦1次戶外活動。	完全符合	3項符合	1-2項符合	0項符合	
A1.3 宣導活動	A1.3.1 製作簡介、出	1. 服務簡介內容完整(包含服務內容及收費標準)，並應與社會局核備	完全符合	3項符合	1-2項符合	0項符合	

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

109.6 修正

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
次數 (社工)	版刊物(會訊) 及辦理活動， 介紹各項服務 內容及專業知 能，以增進家 屬、社會人士 及相關服務工 作人員對住宅 (公寓)的認識	之服務內容相符。 2. 服務簡介放置櫃台提供民眾參考 或主動寄發提供民眾參閱。 3. 至少每半年出版會訊或刊物或每 年辦理一次活動(如活動設攤、研 討會、專業講座等)。 4. 有服務單位網頁介紹服務內容(含 收費標準)與社會局核備之內容相 符。						
二、顧客滿意度(共4項)								
A2.1 整體顧客 滿意度及 改進措施 (社工)	A2.1.1 辦理服務滿意 度調查情形	1. 每年辦理2次滿意度調查。 2. 滿意度調查包含服務內容、服務人 員態度、設施設備等項目。 3. 有調查分析報告。 4. 依據調查結果分析及檢討，提出改 善之措施。	4項符合	3項符合	2項符合	0項符合		
	A2.1.2 與入住住民訂 立契約情形	1. 應與每位入住住民皆訂立契約(經 社會局核備)且內容填列完備。 2. 符合衛生福利部(原內政部)安養	3項符合	/	/	其中1項不 符合		

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

109.6 修正

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
A2.1 整體顧客 滿意度及 改進措施 (社工)	A2.1.3 對新進住民是 否提供環境、 人員、權利、 義務之說明及 適應輔導措施	1. 訂有新進住民適應輔導措施(含環境認識與權益介紹的流程與辦法) 2. 一週內完成每位新進住民環境適應輔導評估(如生理、心理調適輔導及興趣評估)。 3. 所有住民皆有後續輔導追蹤紀錄。 4. 輔導評估及追蹤紀錄由主任、護理或社工人員負責。	完全符合	3項符合	1-2項符合	0項符合	
	A2.1.4 協助住民增加 互動、適應團 體生活的策略 及相關活動	1. 有專人負責並引導各類工作人員參與,且工作人員會主動與住民互動。 2. 有鼓勵住民、家屬參與團體互動的方法。 3. 有鼓勵住民互動參與之評估紀錄。	3項符合	2項符合	1項符合	0項符合	
三、顧客投訴(共1項)							

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

109.6 修正

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
A3.1 申訴處理 及改善情 形 (社工)	A3.1.1 住民(家屬)申 訴意見反應辦 理情形	1. 訂有意見反應及申訴處理辦法、流 程，並張貼於機構明顯處。 2. 於合適處設置意見箱。 3. 明確告知住民或家屬申訴管道及 處理流程。 4. 專人處理意見反應及申訴案件，並 定期分析，留有紀錄。 5. 社會局人民陳情、檢舉案件應依時 回報改善情形並積極改善。	完全符合	4項符合	1-3項符合	0項符合	
四、其他服務品質證明(共 5 項)							
A4.1 主管機關 評鑑(督 考)或考 核 (行政)	A4.1.1 前次評鑑(督 考)或考核建 議事項執行情 形	1. 針對前次評鑑(督考)之建議事項 擬訂具體執行措施。 2. 確實執行，並有成效或說明無法達 成目標之原因。	完全符合	/	第1項符合	第1項不符 合	
	A4.1.2 創新措施及執 行情形	1. 具有創新模式、策略或連結方式。 2. 上述創新措施具有成效。	完全符合	訂有2項	訂有1項	0項符合	
	A4.1.3	1. 工作人員專業訓練的內容包括自	完全符合	訂有2項	訂有1項	0項符合	

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

109.6 修正

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
	<p>自殺防治機制 工作建置情形</p>	<p>殺防治知能及教育訓練。 2. 老人住宅(公寓)自殺防治環境(軟、硬體)管理措施及工作人員關懷機制。 3. 訂有自殺事件通報/轉介機制與流程。 4. 落實相關流程與機制，並配合網絡合作服務(如：實際接觸個案評估問題及需求，依既有資源先行提供服務/轉介相關資源單位知會個案，避免個案因防衛而拒絕服務/轉介前與受轉介單位討論，合作處遇/轉介資料確保個資與案情正確性)。</p>					
A4.1.4	<p>提供生命教育 及減緩老化作 為</p>	<p>1. 訂有生命教育計畫(包含長者及工作人員)，開設講座、課程及辦理團體活動，以提升生命意義，防治自殺發生。 2. 推動及宣導預立遺囑及安寧緩和</p>	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合	

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

109.6 修正

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
	條例等項目。 3. 定期且持續辦理健康體能促進活動。						
	<u>A4.1.5</u> <u>依社會局規定</u> <u>設置監視器作</u> <u>業規範且落實</u> <u>執行</u>	<u>完全符合</u>	<u>2項符合</u>	<u>1項符合</u>	<u>0項符合</u>		
<p>1. <u>訂定監視錄影設備設置及資訊管理利用規定。</u></p> <p>2. <u>經社會局備查，向服務對象宣導且工作人員均熟悉程序</u></p> <p>3. <u>落實執行監視器管理，應設有專責人員定期檢查及保養維護設備，並應作成紀錄及妥善保存至少一年。另影音資料，應至少保存三十日，資料之查閱應作成紀錄，不得任意刪除資料</u></p>							
<p>貳、內部流程(佔評分總分之 55%)—合計 25 項</p>							
<p>一、設施及環境安全維護管理(共 6 項)</p>							
B1.1 設施及環 境安全管 理及維護	B1.1.1 建物及設施 備定期檢查 及維修紀錄 規範	1. 訂定完整之物業管理計畫，並已函報社會局備查。 2. 訂定設施設備維護規範並確實執行。	完全符合			其中 1 項不符合	

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

109.6 修正

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註					
保養 (環安)	情形	3. 具定期檢查及維修紀錄(電梯、機電設備及消防設備每6個月1次,醫療器材、緊急呼叫鈴及冷氣空調每3個月1次)。 4. 依契約規定履行善良管理人注意義務維護保管社會局提供之設施設備,如有毀損或滅失,主動負修繕及賠償責任。	/	/	/							
	B1.1.2 住房設施安全 控管	1. 定期進行用電安全檢查及維護,並備有紀錄。 2. 因應長者需求,提供住房安全之環境及設施。 3. 辦理住房設施使用安全說明,並備有紀錄。						完全符合	2項符合	1項符合	第1項 不符合	
	B1.1.3 儲藏設施設置 情形	1. 具有輔具或傢俱、個人物品及消耗性物品之儲藏空間。 2. 易燃或可燃性物品、被褥、床單存放櫃及雜物之公共儲藏空間,應隨時上鎖。						完全符合	3項符合	1-2項符合	第1項 不符合	

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

109.6 修正

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
	3. 各儲存物品之空間具分類標示及擺放整齊 4. 定期盤點並有紀錄。						
B1.1.4 餐廳設備、環境清潔衛生情形	1. 餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 2. 餐廳之設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。 3. 設置區位符合便利性。 4. 餐廳環境美化。	完全符合	3項符合	1-2項符合	第1項 不符合		
B1.1.5 消防安全設備設置、檢修申報及管理情形	1. 最近一年消防主管機關檢查合格並備有證明。 2. 建立防火管理制度，且工作人員了解自身職責，操作消防設備無故障且無失效情形。 3. 儲藏室及儲存易燃或可燃性物品之房間，應建置適用之火警探測器或自動灑水頭。	完全符合	2項符合	1項符合	第1項 不符合		第2項現場抽測 2-3名工作人員
B1.1.6 訂定符合單位	1. 對於火災、風災、水災、地震等緊急災害，訂有符合單位與災害特性	完全符合	3項符合	1-2項符合	第1項 不符合		

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

109.6 修正

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
	特性及需要之 緊急災害應變 計畫及作業程 序，並落實演 練	之緊急災害應變計畫及作業程序。 2. 完備之緊急聯絡網及災害應變啟 動機制，及具有適當之人力調度及 緊急召回機制。 3. 機構避難平面圖示應明顯適當。 4. 應每年實施，緊急災害應變演練2 次。						
二、營運管理流程(共14項)								
B2.1 營運時間 (社工)	B2.1.1 提供服務時間	依委託經營管理契約規範，24小時均 有人值班及提供服務	完全符合			不符合		
B2.2 活動舉辦 (社工)	B2.2.1 社區資源聯結 及運用情形	依長者需求，建立3處以上之多元化 社區相關服務網絡(例如：志工人力 資源、醫療資源、福利資源、經濟補 助資源、社區關懷據點等)，並持續 提供住民服務或活動。	完全符合	引進2處	引進1處	引進0處		
B2.3 服務提供 (環安)	B2.3.1 提供住民自炊 服務為服務內	1. 設置自炊廚房。 2. 廚房設備符合自炊需要(含冷藏、 保溫設備)。	每項均符合	2項符合	1項符合	0項符合		

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

109.6 修正

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
	容	3. 訂有自炊管理規範，開放時間與使用規則符合長者需要。						
	B2.3.2 提供住民搭伙 餐飲服務	1. 膳食及菜單由膳食委員會決議或營養師擬定。 2. 提供 15 天的循環菜單。 3. 負責膳食廚工(不得由主任、護理人員、照顧服務員兼任)具丙級以上廚師執照且定期接受健康檢查。 4. 食物檢體冷藏存放 48 小時。	每項均符合	3項符合	1-2項符合	0項符合		
	B2.3.3 提供住民洗衣 服務	1. 設置洗衣房及相關設施設備。 2. 提供大型晾曬空間或烘衣設備。 3. 訂有管理規範，開放時間與使用規則符合長者需要。	每項均符合	2項符合	1項符合	0項符合		
B2.3 服務提供 (行政)	B2.3.4 提供住民簡易 保健服務與資 訊	1. 有提供量血壓及體溫服務，並有紀錄。 2. 提供正確之健康保健資訊。 3. 辦理健康促進活動或健康講座。	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合		
	B2.3.5 自行提供付費	1. 依需求訂定長者自行購買之項目 (包含房間清潔、陪同就醫、代購	每項均符合	2項符合	1項符合	第2項 不符合		

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

109.6 修正

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
	型服務	物品、洗衣、修繕等服務)。 2. 額外收費項目有函報社會局同意。 3. 各項收費計算合理且明訂於契約書中。						
	B2.3.6 連結外部資源 提供付費型服 務	1. 與外部資源單位簽訂契約書，且內 容完整。 2. 提供之服務具多元性。 3. 符合住民需求，提供之服務涉政府 補助時，能協助住民申請。	每項均符合	2項符合	1項符合	0項符合		
B2.4 設施之投 資 (環安)	B2.4.1 具書報、棋 奕、美勞、運 動及影音類等 休閒娛樂及復 健設備	1. 有5項以上設備(至少1項為復健 設備)。 2. 各項設備可供公共使用或提供外 借服務。 3. 定期更新(如書報雜誌)或維護相 關設施。	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合		
	B2.4.2 設施設備增 購、修繕等	除社會局補助及依每年盈餘購置設 施設備或辦理修繕外，另利用其他資 金或資源提供設施設備之增購或修 繕等	完全符合			不符合		

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

109.6 修正

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
B2.5 內部作業 之稽核 (行政)	B2.5.1 工作手冊及行 政管理規定	1. 訂有工作手冊(紙本或電子檔)供 工作人員運用,且工作人員均了解 自身工作職責。 2. 手冊內容明列機構組織架構、各單 位及人員業務執掌、重要工作流 程、緊急事件求助與通報等聯繫窗 口、電話等資料。 3. 行政管理規定執行與現況符合。	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合		
	B2.5.2 建立每位住民 完整的個案資 料並予保密及 妥善保存	1. 建立每位住民資料檔(包含與住民 簽訂之契約書、基本資料、個案照 顧服務計畫及個案紀錄)。 2. 妥善放置固定地方;依相關法令及 規定訂定個案資料借閱辦法。 3. 住民基本資料隨變動更新;舊案紀 錄至少保存7年。	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合		
B2.5 內部作業 之稽核 (社工)	B2.5.3 建立與住民溝 通管道	1. 定期召開住民討論或溝通相關會 議(討論事項包含服務項目、品質提 昇及相關改善建議)。 2. 針對住民建議事項回應並公告週	完全符合		1項符合	0項符合		

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

109.6 修正

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
	知且有後續追蹤機制。						
B2.5.4	1. 引進社區照顧資源或提供協助申請輔具服務，延緩長者進住機構時間。 2. 針對服務已不符需求之住民，建立轉介資源資訊並訂有轉介評估程序及辦法。 3. 社工熟悉轉介流程(包含與家屬之溝通及訊息之傳達)、轉介資源，並追蹤後續適應情形。	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合		
三、建立危機處理流程(共4項)							
B3.1	B3.1.1	1. 提供24小時門禁安全管理服務，並確實掌握住民動態 2. 每床位及浴廁均設置拉鈴式符合住民需求之按鈕式呼叫設備，且設備位置適當及具便利性。	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合	第2、3項 現場抽測

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

109.6 修正

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
		3. 緊急呼叫設備功能正常。					
	B3.1.2 住民感染預防、處理及監測情形	1. 訂有住民感染預防評估措施、處理辦法及流程(應含呼吸道、泌尿道、腸胃道、皮膚性感染等)。 2. 專人負責並有住民感染監測紀錄，且紀錄完整。 3. 近1年至少有1人參加外部感染管制相關研習課程。	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合	
B3.2 意外事件處理 (社工)	B3.2.1 意外或緊急事件處理情形	1. 訂有「緊急及意外事件處理辦法」。 2. 該辦法訂有明確處理流程及緊急聯絡管道，且工作人員均熟悉。 3. 發生事件時，依該辦法確實執行且處理過程紀錄完整。 4. 針對發生事件訂有檢討分析報告、改善措施及追蹤紀錄。 5. 發生「緊急或危機事件」均依本市「老人福利機構危機預防及緊急應變處理原則」依限通報社會局。	完全符合	2-4項符合	第5項符合	第1項符合	

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

109.6 修正

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
	B3.2.2 老人保護事件 處理情形	1. 訂有住民老人保護事件處理流程，經社會局備查，且定期檢視或修正。 2. 工作人員均熟悉本項流程。 3. 發生事件時，落實執行老人保護事件處理流程(包含依限通報相關單位等)。	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合	
四、政策配合度(共1項)							
B4.1 一般業務 及特殊政 策配合度 (行政)	B4.1.1 各項業務資料 繳交及主管機 關交辦事項辦 理情形	1. 季報表及預決算報表均依相關規定函送社會局核備。 2. 社會局臨時交辦事項能積極配合並協助處理(如緊急安置個案、場地提供、相關資料提供等)。 3. 配合社會局或本市議會出席相關會議。	完全符合		1項符合	0項符合	
參、學習成長(佔評分總分之8%)—合計3項							
一、專業能力							
C1.1 核心員工	C1.1.1 人員進用資格 及人數符合契	1. 依委託契約規定聘有相關人員。 2. 工作人員到離職均於30日內函報社會局備查在案。	完全符合		符合第1項	0項符合	

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

109.6 修正

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
人數 (行政)	約書規定							
C1.2 員工教育 訓練 (行政)	C1.2.1 員工定期接受 健康檢查情形	工作人員每年均接受完善健康檢查，且異常結果訂有追蹤機制【項目包含血液常規及生化、尿液、胸部 X 光、糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲)，非新進員工阿米巴、桿菌性痢疾、寄生蟲、疥瘡、 <u>B 型肝炎抗原及抗體</u> 可免驗】。	完全符合		所有員工均受檢查，惟未針對異常結果訂有追蹤機制。	員工未完全受檢		
	C1.2.2 員工職前訓練、在職訓練及進修情況	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新進工作人員需接受 16 小時以上職前訓練(含實際操作訓練)，且授課內容適當。 2. 督考考核紀錄完整，且有後續追蹤機制。 3. 訂有工作人員參加外部訓練鼓勵機制。 4. 工作人員每年至少接受在職訓練 20 小時(含內、外訓練，且線上課程不超過 1/3)。 	完全符合	3項符合	1-2項符合	0項符合		

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

109.6 修正

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
肆、財務構面(佔評分總分之12%)—合計5項							
一、權利金、回饋金及財務查核配合度(共1項)							
D1.1 權利金及 回饋金繳 交 (行政)	D1.1.1 權利金、回饋 金繳交情形	完全符合			不符合		
依委託契約規定或本局公函通知期限前繳納足額之權利金及回饋金							
二、營運費率(共1項)							
D2.1 營運費率 實際訂定 情形 (行政)	D2.1.1 收費標準訂定 情形	完全符合	2-3項符合	1項符合	第1項 不符合		收費標準 包含住民 租金、伙 食費、水 電費及其 他付費型 服務
1. 依社會局同意之收費標準收費，且與住民契約、文件及網站相符。 2. 收費標準及項目公告於明顯處。 3. 訂有針對弱勢住民優惠措施。 4. 提供服務符合住民需求，且能主動協助住民申請。							
三、財務透明度(共3項)							
D3.1 財務簽證 品質	D3.1.1 財務查核情形	完全符合			不符合		
1. 預、決算報表均有會計師簽證。 2. 配合社會局財務查核，查核結果如有缺失，亦皆依限改善完成							

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

109.6 修正

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
(行政)							
D3.2 營收控管 (行政)	D3.2.1 營餘運用情形	1. 於每年函報預、決算時，併同詳細載明盈餘使用規劃及執行情形，且符合委託契約規定。 2. 設置盈餘儲存專戶，作為營運準備金，且未與其他費用共同使用。	完全符合		符合第1項	第1項不符合	
D3.3 補助經費 執行情形 (行政)	D3.3.1 政府補助款管理、運用績效及核銷情形	1. 設置專戶管理政府機關獎補助款項。 2. 獎、補助項目執行率達80%以上。 3. 獎、補助款均依限完成核銷。 4. 訂定採購流程或程序並由專人執行，且無明顯或重大缺失。	完全符合	3項符合	1-2項符合	第1項不符合	明顯或重大缺失為違反採購稽核重點40項之內容逾5項

臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

檢視資料時間： 年 月 日至 年 月 日

109.6 修正

項目	子項	完全符合 (0分)	少部分 不符合 (-0.1-0.9 分)	大部分 不符合 (-1-2.9分)	不符合 (-3)	評 分	備註
其他(本項由總分扣 0-3 分)							
B3.3 違法情形 (行政)	B3.3.1 法規及契約規 範執行事項	無規避、妨礙、拖延或拒絕相關政府 機關查核，或經通知改善缺失仍拒不 改善或仍未改善完成之情事。	完全符合	1-2項不符合	3項不符合	不符合	