

年 公設民營婦女中心評鑑指標

考核項目	指標子項	配分	評分依據
壹、中心自評 (滿分 5 分): 由中心自行整理營運狀況、改變、成長與願景 (可以描述如何發掘在地特色與需求, 未來如何深耕等)			
貳、中心服務 (滿分 75 分)			
一、方案活動 (22 分)	1-1 方案辦理形式多元 (例如成長活動、團體、訓練、展覽或研討會等)	3	在有辦理團體或連續性課程的前提下: 1. 含 4 種不同形式: 3 分 2. 含 3 種不同形式: 2 分 3. 僅 2 種或不足 2 種形式: 1 分 在皆為單次性課程或活動的前提下: 1. 含 4 種不同形式: 2.5 分 2. 含 3 種不同形式: 1.5 分 3. 僅 2 種或不足 2 種形式: 0.5 分
	1-2 針對特殊需求 (如單親、隔代教養、小爸媽等, 中心可依方案辦理對象的特殊性再列舉) 規劃之方案多元性	2	每 1 種對象給 0.5 分, 最高 2 分
	1-3 方案規劃前均有明確完整之需求分析 (包含轄內婦女人口特性、家庭型態及需求等)	3	
	1-4 方案有明確的計畫 (包括對象、目標、期程、人數、主題與內容、預期效益等)	2	
	1-5 方案辦理後均進行效益評估及撰寫結案報告 (含參與率、預期目標達成狀況、檢討與改善)	3	1. 全部方案皆有結案評估報告且內容完整者: 3 分 2. 部分方案有結案評估報告或部分報告內容簡略: 1.5 分 3. 無結案評估報告者: 0 分
	1-6 依據個案需求規劃辦理自立支持服務方案 (能提升個案自我能量之方案皆可認列)	3	
	1-7 辦理就業支持服務方案 (例如引發個案就業動機、職涯探索、培養個案就業知能、排除個案就業障礙、協助媒合就業資源或工作機會等)	3	前述所列項目每一項得 1 分, 最高 3 分
	1-8 至少一個以婦女為主之方案進行性別統計及分析, 並將分析結果融入方案。	3	1. 有進行性別統計及分析, 並將分析結果融入方案: 3 分 2. 有進行性別統計及分析, 但沒有將分析結果融入方案: 1.5 分 3. 沒有進行性別統計及分析: 0 分
評語:			
二、社區工作和場館活化 (7 分)	2-1 盤點社區資源並能充分掌握、運用與連結社區資源 (例如各社會福利服務單位與團體、社區發展協會、鄰里長、由婦女組成的團體或社群、服務或關注婦女的團體或社群等)	4	1. 進行盤點並建立社區資源清冊: 2 分 2. 對社區資源團體的服務屬性、運作能量有基本的了解與認識: 1 分 3. 有運用社區資源或與相關團體合作與互動: 1 分
	2-2 進行場館活化工作提高社區民眾對中心的空間、設備或服務的使用	3	
	評語:		
三、個案管理與處遇 (32 分)	3-1 有明確的開結案指標、個案分級處遇原則及個案處理流程, 書面化且確實執行	4	1. 個案分級處遇明確: 2 分 2. 個案處理流程明確: 2 分
	3-2 個案服務紀錄之完整性 (須含開/接案表、初評表、個案紀錄表、結案表、轉介表及相關個案資料等)	4	1. 具備所有表單: 4 分 2. 部分表單缺漏: 2 分 3. 僅有一種紀錄表: 0 分
	3-3 個案服務紀錄內容之周全性 (含家系圖、原生家庭及支持狀況、婚姻、親子、健康、心理、就業及家庭經濟、運用補助或社福資源、居住、案家優勢及環境限制等相關資料)	4	1. 內容涵蓋所有項目: 4 分 2. 部分內容不完整: 2 分 3. 內容過於簡略: 0 分

	3-4 評估個案需求，擬定明確可行、有期程的處遇計畫	4	1. 處遇計畫明確可行：2分 2. 處遇計畫有訂定執行期程：2分
	3-5 處遇內容與處遇目標吻合，依實際服務修正處遇目標與策略	4	1. 處遇內容與處遇目標相符：2分 2. 處遇計畫能適時調整與修正：2分
	3-6 對有需要服務但無法開案之個案，提供諮詢、轉介或相關服務機構資訊	2	
	3-7 針對責任通報個案，均依規定進行通報(例如：自殺、家暴、高風險、早療、6歲以下兒童主動關懷等)	2	
	3-8 針對問題複雜或困難的個案，能連結不同資源、服務單位，或邀請專家學者召開個案研討會，並做成紀錄	2	1. 每年2場以上：2分 2. 每年1場：1分 3. 無舉辦：0分
	3-9 個案量達契約規定	2	1. 年度個案量達契約規定：2分 2. 年度個案量達契約八成：1分 3. 年度個案量未達契約八成：0分
	3-10 於特殊境遇家庭扶助總清查時，配合訪視符合領取「子女生活津貼、兒童托育津貼」之家庭	2	家訪比率(在案個案可面訪) 1. 90%以上未達100%：2分 2. 80%以上未達89%：1分 3. 80%以下：0分
	3-11 配合訪視申請特殊境遇家庭「緊急生活扶助」之家庭	2	家訪比率 1. 90%以上未達100%：2分 2. 89%以上未達80%：1分 3. 80%以下：0分
	評語：		
四、諮詢與輔導(8分)	4-1 福利諮詢能確實為諮詢民眾解答，並確實記錄與追蹤	2	1. 直接為諮詢者解答或提供管道讓諮詢者找到正確的資源：1分 2. 紀錄完整並針對需要者進行追蹤：1分
	4-2 法律諮詢能確實為諮詢民眾解答，並確實記錄與追蹤	3	1. 法律諮詢前，社工員針對諮詢者進行初步訪談並做成紀錄：1分 2. 律師能直接為諮詢者解答或提供具體有效的建議：1分 3. 紀錄完整並針對需要者進行追蹤：1分
	4-3 對於需要進一步接受服務的福利/法律諮詢個案，加以轉介或開案	1	例如聯繫各社會福利服務單位、家事調解服務單位、非正式社區資源等
	4-4 提供心理輔導，確實記錄個案問題及輔導過程並予以追蹤	2	
	評語：		
五、督導系統(6分)	5-1 定期或依工作需求進行內部個別督導、團體督導，並做成紀錄	2	1. 定期個督：0.5分 2. 定期團督：0.5分 3. 紀錄完整清楚：1分
	5-2 配合本局所安排之外部督導並做成紀錄，另亦回應、執行外部督導之建議(若無法執行亦需有回饋或討論過程的紀錄)	2	1. 配合外督：0.5分 2. 紀錄完整清楚：0.5分 3. 確實回應外督老師建議：1分
	5-3 個督、團督、外督均能回應或解決實務服務上的問題	2	
	評語：		
參、機構管理(滿分20分)			
一、財務管理(7分)	1-1 每季均按時、核實核銷，以及核銷資料正確性，且每年經費執行狀況達九成以上	3	1. 按契約規定時限核銷：1分 2. 核銷資料未經本局退件補正：1分 3. 經費執行達九成以上：1分

	1-2 有主責人員負責採購、出納及各項會計帳冊之保管	1	
	1-3 配合公設民營會計制度之管理與查核、各項會計帳冊、帳目經會計師簽證，並配合本局財務查訪報告建議改善事項進行改善	1	
	1-4 機構收入應開立收據（或代收代付收據／證明），並明列收支情形	1	
	1-5 配合規定管理補助之財產與物品，建立財產管理機制（如清冊或專人），並善盡維護及管理之責	1	
	評語：		
二、人力資源管理 (8分)	2-1 人員任用符合契約規定，異動時並於1個月內核備	1	
	2-2 工作人員具穩定度，2年聘用人員與離職人員比率不超過1/2	1	
	2-3 明訂工作人員工作手冊及執掌分工，建立交接制度	1	
	2-4 員工在職訓練：指派社工員(含主任)相關在職訓練，以增進專業知能（每人每年受訓至少20小時，但基礎課程不計。其中10小時為本局或衛福部訓練課程）	3	1. 每人每年達20小時：1分 2. 每人每年參與本局或衛福部訓練課程達10小時：1分 3. 評估社工員的年資、專長、需求或過往工作經驗等適切的派訓：0.5分 4. 社工員受訓後有測驗、回饋或分享機制：0.5分
	2-5 落實新進人員之訓練計畫（如：訓練、觀摩、參訪、參加研習等），並備有紀錄	1	
	2-6 訂有員工績效考核、獎懲制度、差勤制度及雙向溝通管道及處理機制	1	
	評語		
三、其他行政管理 (5分)	3-1 依契約規定定期陳報資料，或依本局通知繳交資料之正確性及時效性（包括年度計畫、工作報告、各式報表等）	2	1. 均依時限繳交：1分 2. 繳交內容均無重大缺失：1分
	3-2 評鑑、季查訪改善情形及平常查訪情形	3	如平時查訪缺失有任一項未改善，則本項無法得分
	評語：		

評分委員簽名：