

臺北市政府社會局 年度委託辦理婦女庇護機構評鑑量表

受評機構名稱：

一、個案服務輸送（65%）

評估項目	基本指標檢核	配分	評核分數	評核意見	備註
1. 個案服務（40%）					
1.1 接案處理流程	<ol style="list-style-type: none"> 設有 24 小時接案窗口，並由專人負責受理。 建立明確書面接案指標及服務流程。 	5			
1.2 需求評估與處遇	<ol style="list-style-type: none"> 需求評估面向包括安置需求、問題評估、處遇計畫執行、社會資源運用情形及未來離園生活安排。 婦女共同參與訂定符合需求且明確可行之工作計畫並確實執行（含安全計畫及未來離園準備）。 能依個案不同國籍及文化差異擬訂個別化服務處遇計畫。 有完成評估紀錄（含接案、開案、初步評估、問題與需求評估、處遇計畫及社會資源運用情形） 	10			
1.3 資源連結與運用	<ol style="list-style-type: none"> 依婦女及兒童需求安排個別或團體之心理輔導。 依個案需求安排法律諮詢及服務。 提供就業協助及轉介就業輔導機構服務。 依兒童需求，提供目睹暴力兒童服務、臨托服務及課業輔導。 協助婦女離園後居住安排。 各項紀錄完整。 	20			
1.4 結案與轉介相關辦法	<ol style="list-style-type: none"> 訂有結案、轉介標準及處理流程。 	5			

<p style="text-align: right;">評 分</p> <p>評估項目</p>	<p style="text-align: center;">基 本 指 標 檢 核</p>	<p style="text-align: center;">配 分</p>	<p style="text-align: center;">評 核 分 數</p>	<p style="text-align: center;">評 核 意 見</p>	<p style="text-align: center;">備 註</p>
	2. 訂有後續追蹤機制並確實執行。 3. 轉介或結案紀錄完整。				
2. 生活適應 (10%)					
2.1 提供基本需求服務	1. 新進住婦女有專人進行機構介紹及適應。 2. 提供婦女基本生活所需物品(含寢具、衣物及盥洗用品等)。 3. 定期召開家園會議。	2			
2.2 居住環境品質	1. 居住環境符合整潔及衛生之原則並營造家庭生活氣氛。 2. 餐廳及廚房的清理有每日清潔並符合衛生的原則 (廚房應具有廢氣排放、排水等性能之設備、餐廳及廚房環境無油垢、髒亂等情形、垃圾分類加蓋、廚房通風良好) 3. 房舍及設施設備妥適維護及修繕。 4. 設有安全維護設施(包含警民連線、防盜及監視設備)	4			
2.3 休閒與資訊服務	1. 提供婦女上網設備及時段。 2. 公開擺設福利、就業職訓及保護相關書面資料供婦女參考。 3. 兒童有玩具設備及遊戲空間。 4. 提供適當休閒設備，如電視、影片、音樂及書刊，定期辦理休閒活動。	4			
3. 方案活動 (15%)					
3.1 活動之規劃、執行及活動成效評值	1. 依婦女及兒童個別需求及文化差異，規劃辦理團體。 2. 活動之規劃依個案文化差異研擬多元文化活動方案。 3. 有參與者回饋機制。 4. 活動紀錄完整	15			
小計					

二、 個案權益維護 (10%)

評估項目	基本指標檢核	配分	評核分數	評核意見	備註
4. 服務對象權益維護 (10%)					
4.1 訂有服務對象權利責任之說明	1. 訂有家園權利責任相關規定並協助告知服務對象瞭解。	2			
4.2 訂有服務對象申訴、讚許及抱怨辦法與管道	1. 訂有服務對象申訴、讚許及抱怨辦法。 2. 充分告知服務對象管道。 3. 設有專人處理，相關處理經過應有完整紀錄並有具體建議。	4			
4.3 提供服務對象之基本資料及服務紀錄保密性措施	1. 建立服務對象個案管理資料檔案，並訂有個案資料管理辦法。 2. 當個案資料遺失或損壞時，訂有相關處理流程。 3. 確實執行個案資料借閱及管理，且有紀錄顯示。 4. 在工作時段外，個案資料應妥善保存，防止非相關人員取得。	4			
小計					

三、 機構行政管理 (15%)

評估項目	基本指標檢核	配分	評核分數	評核意見	備註
5. 機構整體行政制度 (5%)					
5.1 訂有工作手冊，說明服務理念，各類工作人員所需具備資格及工作職責	1. 訂有各層級工作人員的工作手冊 2. 工作手冊包含服務理念、職責、工作流程及各項紀錄格式表單（含填寫說明）。	5			
5.2 訂有意外事件處理預防機制與流程	1. 制定意外事件處理辦法。 2. 各意外事件訂有預防機制及流程。 3. 每年定期演練或辦理教育宣導機制，所有工作人員熟悉。 4. 意外事件處理過程妥適處理，有紀錄及分析，並能依據分析，提供改善措施。				
5.3 財務管理	1. 成立專戶管理社會局補助款。 2. 外界募款及捐款應報主管機關核備並依指定用途使用。 3. 每年按時編製並公開受委託服務之財務報告。				
5.4 性騷擾防治	依規定建置性騷擾防治措施，並公開揭示。				
6. 人員管理 (10%)					

評估項目	基本指標檢核	配分	評核分數	評核意見	備註
6.1 有公開的人事聘用制度、清楚界定各職稱之資格、經驗、能力及福利等規定	1. 訂有人事聘用制度規定或辦法。 2. 人員聘用規定或辦法符合受託單位之規範。 3. 規劃有招募策略。 4. 為員工依法辦理勞、健保及勞工退休金提撥。	2			
6.2 提供工作人員督導及訓練之機制	1. 工作人員定期接受督導。(含個別及團體) 2. 根據各類工作人員擬訂訓練計畫,並能依工作人員服務專業知能變化,擬定訓練計畫並定期辦理(含外部訓練)。	4			
6.3 訂有考核、績效及獎勵制度	1. 訂有考核標準,每年至少考核1次。 2. 考核項目至少包括工作態度、工作技巧、工作倫理、服務對象反映事項處理 3. 依考核結果,訂有績效、獎勵制度,並實際執行。 4. 母機構能考量員工工作負荷,訂有加班補休或其他津貼辦法。	4			
小計					

四、服務績效與品質管控 10%

評估項目	基本指標檢核	配分	評核分數	評核意見	備註
7.1 年度工作計畫、成果報告與預算管考	1. 定期擬定年度工作計畫,撰寫年度成果報告,進行自我考評(包含服務計畫與目標達成度、財務控制、經營策略評估)。 2. 訂有具體改善措施及檢討報告 3. 具體改善措施可行且確實執行	2			
7.2 善用社會資源	1. 母機構之人力、財力及物力支持程度。 2. 依個案需求,主動連結社會資源(如司法、警政、衛生及教育體系),強化非正式資源。 3. 主動且積極開發資源網絡	6			
7.3 定期執行服務對象滿意度調查	1. 至少每年實施1次 2. 有統計分析以及改善方案 3. 調查內包括對人員、服務時段、服務內容、反映事項處理之滿意度	2			
小計					

委員簽名：_____ 總分：