

第 11 次身心障礙福利機構評鑑實施計畫

111 年 10 月版

一、依據：

- (一)「身心障礙者權益保障法」(以下簡稱本法)第 64 條。
- (二)身心障礙福利機構輔導查核評鑑及獎勵辦法。

二、目的：

促進身心障礙福利機構發展與經營管理理念及提昇機構服務績效，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。

三、主辦單位：衛生福利部社會及家庭署

四、協辦單位：各直轄市、縣(市)政府

五、評鑑組織：

(一) 組織：

1. 評鑑諮詢小組：

依據「身心障礙福利機構輔導查核評鑑及獎勵辦法」規定：中央主管機關為辦理身心障礙福利機構評鑑應設評鑑諮詢小組。評鑑諮詢小組置委員 13 人至 19 人，其中 1 人為召集人，由業務單位主管兼任，其餘委員由各級主管機關及其他相關機關、身心障礙福利相關領域學者或專家、身心障礙者團體及家屬團體、績優身心障礙福利機構各聘代表組成，且各款代表總額不得逾委員總人數 1/3。

2. 實地訪評委員：

實地訪評委員以現任評鑑諮詢小組成員擔任為原則，惟因受評機構數量多，必要時得再聘請具實務經驗之各級主管機關、專家學者、身心障礙福利團體、身心障礙福利機構等之工作人員及身心障礙者家屬代表等共同參與。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，安排各類委員參加實地訪評，包括行政組織及經營管理類 2 人(含會計及財務管理類 1 人-公辦公營機構免安排)、環境設施及安全維護類 1

人、專業服務類 2 人、權益保障類 1 人。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。

(二) 職掌：

1. 評鑑諮詢小組：

評鑑工作係以評鑑諮詢小組為最高決策單位，統籌規劃、協調及督導實地評鑑工作之進行，相關評鑑指標之訂定，應符合「身心障礙福利機構設施及人員配置標準」。

2. 實地訪評委員：

實地訪評委員接受中央主管機關聘任後，依評鑑諮詢小組議定之評鑑指標與原則至受評機構進行實地訪評。

六、評鑑實施期程：

108 年 1 月至 112 年 12 月，期程如下：

(一) 評鑑前置作業期間：

108 年 1 月至 108 年 10 月：成立評鑑諮詢小組、研修評鑑指標、辦理機構試評、擬訂評鑑實施計畫，確定評鑑方式、程序、委辦單位評選與簽約及其他評鑑相關事宜。

(二) 108 年 11 月至 108 年 12 月：

1. 公告評鑑實施計畫及評鑑指標。
2. 辦理評鑑指標說明會。

(三) 109 年 1 月至 110 年 3 月：

1. 辦理評鑑指標說明會。
2. 辦理實地訪評委員講習、受評機構自評。

(四) 110 年 4 月至 110 年 5 月：第 1 階段（59 家機構）實地評鑑。

(五) 111 年 1 月至 111 年 2 月：

1. 公告續辦第 11 次身心障礙福利機構評鑑。
2. 公告修正之評鑑實施計畫及注意事項。

(六) 111 年 11 月至 112 年 1 月：辦理續辦機構評鑑之實地訪評委員講習。

- (七) 112年5月至112年9月：辦理第2階段(183家機構)實地訪評。
- (八) 112年3月至112年12月：辦理分階段成績公告及申復。
- (九) 113年1月至113年2月：評鑑成績統計及公布。
- (十) 113年1月至113年11月：彙編及印製評鑑報告、辦理優甲等機構獎勵及丙丁等機構輔導改善並實施複評。

七、實地評鑑作業

中央主管機關為辦理實地評鑑，得委託具下列資格之一者辦理實地評鑑行程相關事宜之連絡、安排、評鑑成績之統計、分析與報告之彙編：

- (一) 大專校院。
- (二) 立案之學術研究團體、機關(構)。
- (三) 社團法人社會福利團體。
- (四) 財團法人基金會。

八、受評鑑對象與評鑑指標之適用：

(一) 應受評鑑機構及考評時間

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。機構服務績效之考評以自106年起至110年4月30日止為原則，惟部分受評資料之提供需有一定期限者，可明定該期限。

(二) 評鑑指標依機構服務型態分類適用如下：

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(指服務性質含括上述1-5類1種以上者)：

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) 指標不適評之申請

受評機構依機構分類適用之指標接受評鑑，惟若有不適評之特定項目，得於提出自評報告時一併提出申請，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。

九、相關單位應配合事項：

(一) 地方主管機關應配合事項

1. 協助彙整、審核及提報轄內受評機構自評報告相關資料電子檔。
2. 派員協助實地訪評委員就機構受評項目、平時受輔導及經營管理狀況提供必要之資料與諮詢。
3. 就授權主管機關之指標進行評分。
4. 協助辦理實地訪評委員交通接送及食宿安排事宜。

(二) 受評機構應配合事項

1. 陳報自評報告相關資料電子檔，並於實地評鑑當日備妥紙本自評報告。
2. 實地評鑑當日應由主管人員進行機構服務狀況報告，並協助安排工作人員、服務使用者及家屬接受實地訪評委員之晤談及電話抽訪。
3. 依評鑑指標彙整相關工作紀錄接受核對、檢閱。
4. 必要時接受主管機關委託，協助辦理實地訪評委員交通接送及食宿安排事宜。

十、實地評鑑方式、抽樣與時間

(一) 評鑑方式

1. 審閱書面資料：有關行政組織及經營管理（含會計及財務管理）、環境設施及安全維護、專業服務、權益保障、改進及創新措施等5大項相

關書面資料。

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。
4. 其他：經評鑑諮詢小組決議評鑑之項目。

(二) 涉及檢核之抽樣

1. 50 人以下機構：抽樣 5 人。
2. 51 人以上機構：抽樣 10 人。

(三) 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。

十一、評鑑項目及配分

- (一) 行政組織及經營管理（含會計及財務管理）：23%
- (二) 環境設施及安全維護：20%
- (三) 專業服務：40%
- (四) 權益保障：12%
- (五) 改進及創新措施：5%

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。

十二、評鑑等第標準

- (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。

十三、評鑑成績之申復：

- (一) 主辦單位應將評鑑成績初稿於公布前函送各受評機構檢視，各受評機構對於評鑑結果有意見者，應於規定期限內檢附佐證資料提出申復；惟所提佐證資料非屬評鑑範圍或逾規定期限提出者，不予受理。
- (二) 主辦單位受理機構之申復後，應召開評鑑諮詢小組會議並邀集相關實地訪評委員重新審定，並於 2 個月內完成審定回覆及對外公布評鑑結果，受評機構並不得再提起申復。

十四、獎勵措施：

為鼓勵身心障礙福利服務機構提昇服務品質，經評鑑為優等或甲等機構之獎勵措施如下：

- (一) 主辦單位公開表揚並頒發獎牌。
- (二) 核發獎勵金：主辦單位依機構規模大小及評鑑等第核發獎勵金；獎勵金應專作辦理身心障礙福利業務、充實設施設備或獎勵員工之用。
- (三) 公立身心障礙福利機構經評鑑為優等者，各級主管機關應對其首長及相關人員予以行政獎勵。

十五、輔導與處分措施：

- (一) 經評鑑為丙等或丁等機構，應接受主管機關輔導並積極改善。主管機關得委由相關機關(構)、學校或團體辦理輔導外，應令其提出改善計畫書並於 6 個月內限期改善，另於改善期限屆至後 2 個月內由主辦評鑑機關實施複評。複評仍列丙等以下，或因可歸責該機構事由致未能如期完成複評者，視為屆期仍未改善，由主管機關依本法第 92 條第 3

項、第 93 條規定辦理。

(二) 限期改善期間，機構不得增加收容身心障礙者，違者依身心障礙者權益保障法相關規定辦理。

(三) 複評之實施，應依第 1 次評鑑之流程、方式、評鑑項目與指標及等第基準辦理。惟複評之資料審核範圍自評鑑成績公布後至複評當日為原則。

十六、經費來源：

評鑑相關作業經費由主辦單位推展身心障礙福利服務相關預算項下勻支。

十七、實施及修訂程序：

本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜或遇有本計畫法源修正時，得提經評鑑諮詢小組修訂後再行簽奉核定修正實施。

十八、其他：

(一) 倘有重大災害、不可抗力情況或配合政府政策等，本部將發布中止實地評鑑作業，另擇期辦理。

(二) 上開實地評鑑中止及後續處理，含實地評鑑日期、彙整及公布評鑑成績、辦理獎勵績優機構及確定須輔導改善之機構、丙等以下機構複評、彙編及印製評鑑報告等，由本部另行函知受評機構及其所在地之直轄市、縣(市)政府。