

臺東縣107年度兒童發展通報轉介暨個案管理中心評鑑實施計畫

一、 依據

兒童及少年福利與權益保障法第4條、第31條、兒童及少年福利與權益保障法施行細則第8條及委託計畫契約書辦理。

二、 目的

透過本計畫執行，使兒童發展通報轉介暨個案管理中心之運作管理更加順暢，精進服務效益。重視服務發展遲緩兒童及其家庭，有助促進兒童療育成效，保障發展遲緩兒童權益及福祉。

三、 主辦單位

臺東縣政府。

四、 評鑑對象

經本府輔導或委託辦理兒童發展通報轉介暨個案管理中心之社會福利機構、團體。

五、 受評計畫

(一) 臺東縣106年度兒童發展通報轉介暨個案管理中心委託計畫-後續擴充

(二) 臺東縣107年度兒童發展通報轉介暨個案管理中心委託計畫

六、 評鑑策略與內容：

(一) 召開工作小組聯繫會議：

每半年至少召開一次工作小組聯繫會議，邀請社會福利、衛生、醫療等相關單位與會，透過各方的溝通協調、經驗分享，

協助解決相關問題，提升早期療育業務整體效能。

(二) 評鑑內容與指標：

- 1、每兩年至少辦理一次實地訪視評鑑，邀請具備早期療育、兒童（家庭）福利、社會工作或特殊（幼兒）教育等領域之專家學者、實務工作者及主辦單位相關人員（至少3名）擔任

評鑑委員，並提供總體評鑑建議，以作為業務提升及改善依據。

- 2、提報書面資料：承辦單位應於評鑑前一個月內填妥自評表，並提出其執行現況、遭遇困境、需求建議等資料。
- 3、承辦單位應於評鑑後填寫紀錄，並提出具體改善目標及改善狀況。
- 4、評鑑指標包括(如表一)：
 - (1) 組織行政管理
 - (2) 專業服務
 - (3) 服務績效
 - (4) 特殊事項或措施

七、評鑑方式及配合辦理事項：

- (一) 書面資料審核：受評單位依評鑑指標項目提供相關書面資料。
- (二) 實地訪評：以90分鐘為原則，受評時間得視受評單位服務規模彈性調整，現場可與工作人員進行業務晤談。
- (三) 評鑑當日應由主管人員進行業務報告，並協助安排工作人員接受實地評鑑委員之晤談。
- (四) 必要時接受本府委託，協助辦理實地評鑑交通接送及食宿安排事宜。

八、經費來源：本計畫需經費由主辦單位編列預算辦理。

九、本計畫簽奉核定後實施，修正時亦同。

表一：臺東縣107年度兒童發展通報轉介暨個案管理中心評鑑指標

(一) 組織行政管理 (25分)：

評鑑項目	配分	機構自評分數	機構自評說明	評鑑分數	評鑑意見 (*扣分請敘明)
1. 依據組織章程及委託合約，訂定年度工作計畫及行事曆。	3				
2. 定期召開相關會議，確實辦理會議決議內容。	2				
3. 公文、機構內部紀錄及服務資料等能分類儲存，並以資訊化建檔管理。	2				
4. 依據年度計畫編列經費收支預算。	2				
5. 訂有外界捐款、捐物之公開徵信制度，並依指用途專款專用。	2				
6. 專人負責財務管理，帳目紀錄詳實清楚。	2				
7. 接受政府補助款者已設置專戶專款專用，並依規定按時辦理核銷結案。	2				
8. 訂有工作執掌表及流程，委辦業務人力配置及分工明確合理，並確實執行。	3				
9. 建立工作督導系統，提供職前及在職訓練計畫及適當進修訓練機會，並確實執行。	3				
10. 訂有員工績效考評標準及福利制度，並確實執行。	2				

評鑑項目	配分	機構自評分數	機構自評說明	評鑑分數	評鑑意見 (*扣分請敘明)
11. 建立員工及服務使用者意見回饋機制，且運作順暢，均能作適當處理。	2				
分數小計	25				

(二) 專業服務 (25分) :

評鑑項目	配分	機構自評分數	機構自評說明	評鑑分數	評鑑意見 (*扣分請敘明)
1. 建立明確工作流程及指導方針，且工作人員能依規定之處理步驟、時限提供服務。	5				
2. 工作人員 (數量、專業知能、任職期間) 具備執行方案能力。	4				
3. 經常檢視個案服務資料加以統計、分析及運用，並以量化 (質化) 方法具體呈現服務成果。	4				
4. 辦理工作人員服務方案職前與在職訓練。	4				
5. 執行業務及宣導時，確實向接受使用者說明接受委辦業務性質、服務內容、權利與義務等項目及案件申訴處理機制。	4				

評鑑項目	配分	機構自評分數	機構自評說明	評鑑分數	評鑑意見 (*扣分請敘明)
6. 倡導及妥適應用社會資源。	4				
分數小計	25				

(三) 服務績效 (45分):

評鑑項目	配分	機構自評分數	機構自評說明	評鑑分數	評鑑意見 (*扣分請敘明)
1.工作進度期程符合原訂進度。	5				
2.經費決算支出項目、金額符合原訂計畫。	5				
3.確實執行個案服務，並按時填送報表。	6				
4.確實撰寫個案紀錄並有電子檔或書面記錄(含個案記錄質與量)。	6				
5.個案資料管理與保密性(應具獨立妥善空間，資料電腦化者應設有權限區分。)	6				
6.依約按月或季檢具請領清冊、收據、統計表請款。	6				
7.依約辦理個案研討會或服務對象增能活動。	6				
8.確實依約彙整年度(季)成果報告。	5				
分數小計	45				

(四) 特殊事項或措施 (5%)

評鑑項目	配分	機構自評分數	機構自評說明	評鑑分數	評鑑意見 (*扣分請敘明)
針對早期療育服務模式、策略、資源開發與連結等，創新作法及成效。	5				
分數小計	5				
分數總計	100				

*評鑑分數若有扣分，評鑑委員應於「審查意見」欄中敘明扣分理由。