

臺南市政府社會局辦理身心障礙者支持性服務 督導及輔導實施計畫

一、依據：

依據中央對地方社會福利績效考核身心障礙福利組考核指標辦理。

二、目的：

為推動本市身心障礙者支持性服務，藉以維護確受服務者權益及生活品質。

三、主辦單位：

臺南市政府社會局（以下簡稱本局）。

四、實施對象：

接受本局委託或補助辦理身心障礙者個人照顧及家庭照顧者等支持性服務之服務提供單位，包含社區日間作業設施服務、社區居住服務、生活重建服務、社區式日間照顧服務、家庭托顧服務、自立生活支持服務、臨時及短期照顧服務、失能身心障礙者日間照顧服務等。

五、實施方式：

- （一）教育訓練：服務提供單位應配合本局派員參加教育訓練，以提升服務人員專業知能。
- （二）書面查核：服務提供單位應配合本局不定期辦理書面查核事宜，包含資料之提供、審閱；每年需檢附在職訓練課程報本局備查。
- （三）實地督導：為了解服務提供單位實際執行情形，於計畫執行期間，每年由本局業務承辦人員視業務需求進行至少一至四次實地督導，並將結果作成紀錄。
- （四）年終輔導：每年最後一季由本局聘請專家學者組成輔導小組進行年終輔導。並於事前三個月前通知服務提供單位備妥相關資料，以備現場進行資料查閱、訪談與業務交流。

六、辦理內容：

（一）書面查核內容：

1. 相關報表報送情形查核。
2. 每月五日前需至衛生福利部社會及家庭署全國身心障礙資訊整合平台(以下

簡稱身障平台)確認服務資料正確性並登載上個月服務情形。

- 3.每季五日前檢送季報表至本局備查。
- 4.專業人員異動應於異動後十日內至身障平台進行專業人員資料異動修正，並檢附相關學歷或資格證明報送本局備查。
- 5.每年一月底前應將前年度在職訓練辦理情形(含專業人員該年度教育訓練時數、講義及課程合適性評估)報送本局備查。
- 6.每年一月底前應將前年度成果報告(含滿意度調查結果及分析)報送本局備查。
- 7.計畫經費之管理與實際支用情形。

(二) 實地督導內容(詳如紀錄表):

- 1.原定計畫控管表與實際執行情形之達成度。
- 2.服務對象與專業服務人力是否與原訂計畫相同。
- 3.服務方式與內涵是否符合該服務精神。

(三) 年終輔導內容

- 1.行政管理：20分
- 2.專業服務：80分
- 3.加分項目：10分
- 4.特定狀況減分：-2分

七、年終輔導等第標準:

- (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。

八、獎勵措施：

經年終輔導為優等之單位，由本局公開表揚並頒發獎牌，並於次年度免接受年終輔導，及優先接受政府委辦或補助業務或推薦參與獎勵性活動。

九、輔導改善與退場機制：

(一) 輔導改善：經本局督導或年終輔導須改善事項，本局得要求服務提供單位限期改善，並將改善情形或改善計畫函文至本局，本局將書面審查或擇期複查。

(二) 退場機制：凡有重大缺失或年終輔導乙等以下，經本局輔導至少 3-6 個月仍未改善者，終止經費補助。

(三) 各實施計畫如已制定相關查核輔導機制，同時適用之。

十、預期效益：

(一) 經由督導及輔導提升服務提供單位服務品質及量能。

(二) 透過實地督導及年終輔導了解計畫實際執行情形效益，供日後規劃未來相關政策參考。

九、實施及修訂程序：

本計畫奉核定後實施，修正時亦同。

<附件一> 實地督導表單

臺南市政府社會局辦理身心障礙者支持性服務實地督導審核依據

方案項目	項目	審核依據	佐證資料
社區日間作業設施服務、社區居住服務、生活重建服務、社區式日間照顧服務、家庭托顧服務、自立生活支持服務、臨時及短期照顧服務、失能身心障礙者日間照顧服務	1. 專業人力品質	1. 服務人力應符合專業標準。 2. 專業工作人員接受在職訓練時數，每人每年須超過 20 小時。 3. 服務人力異動函報情形。	1. 專業人員名冊及學歷及證書等文件。 2. 專業人員在職訓練計畫。 3. 專業人員在職訓練時數證明。 4. 服務人力異動相關公文書。
	2. 服務品質	1. 服務使用者均經本局需求評估，且有建議使用該項服務。 2. 服務使用者均有評估報告。 3. 有依評估結果提供服務。	完整個案紀錄 3 份，必須包含評估報告、個別化服務計畫及服務紀錄。
	3. 督導機制	有訂定督導機制，並進行有效益的督導回饋。	1. 督導計畫。 2. 督導紀錄。
	4. 服務品質回饋機制及處理	有進行滿意度調查及建立服務申訴管道，並針對調查結果或申訴案件有進行問題解決及處理。	1. 滿意度調查分析及後續處理紀錄或公文書等資料。 2. 申訴辦法及流程。 3. 申訴管導宣導資料。 4. 申訴案件處理紀錄。
	5. 空間及人員配置	社區式及機構式臨時及短期照顧服務須有獨立空間及人員配置。	1. 空間平面圖，並註記空間大小 2. 專業人員名冊。
	6. 服務受益成效	未達預期服務人數之單位應有招生或其他宣導積極作為。	1. 服務名冊。 2. 招生及宣導措施。

臺南市政府社會局

身心障礙者支持性服務實地督導紀錄表

督導日期： 年 月 日

服務提供單位			
計畫名稱			
電話		查核 地址	
受查核人員			
查	核	項	目
一、專業人力 品質	<p>(一)是否為函報計畫內之專業人力： <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否，待改善：_____</p> <p>(二)專業人力異動是否依規定函報社會局： <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否，待改善：_____</p> <p>(三)專業工作人員接受在職訓練時數，每人每年須超過 20 小時： <input type="checkbox"/>已超過 20 小時<input type="checkbox"/>未達 20 小時，陸續參訓中。 <input type="checkbox"/>無，待改善：_____</p> <p>(四)專業工作人員在職訓練是否與身心障礙領域相關： <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否，待改善：_____</p> <p>(五)教保員夜間是否確實留宿於居住服務據點（僅適用社區居住）： <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否，待改善：_____</p>		
二、服務品質	<p>(一)服務使用者均有本局需求評估報告： <input type="checkbox"/>有<input type="checkbox"/>無，待改善：_____</p> <p>(二)服務使用者均選用適合之評估工具： <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否，待改善：_____</p> <p>(三)是否依評估結果擬訂個別化服務計畫： <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否，待改善：_____</p> <p>(四)依個別化服務計畫撰寫服務紀錄： <input type="checkbox"/>有<input type="checkbox"/>無，待改善：_____</p>		

<p>三、督導機制</p>	<p>有訂定督導機制，並進行有效益的督導回饋。 <input type="checkbox"/>有<input type="checkbox"/>無，待改善：_____</p>																								
<p>四、服務品質 回饋機制 及處理</p>	<p>(一)每年度有辦理滿意度調查： <input type="checkbox"/>有<input type="checkbox"/>無，待改善：_____</p> <p>(二)有針對調查結果進行問題處理： <input type="checkbox"/>有<input type="checkbox"/>無，待改善：_____</p> <p>(三)訂有申訴辦法及流程： <input type="checkbox"/>有<input type="checkbox"/>無，待改善：_____</p>																								
<p>五、空間及人員配置</p> <p>(僅適用身心障礙者臨時及短期照顧服務)</p>	<p>(一)服務提供單位服務方式： <input type="checkbox"/>居家式 <input type="checkbox"/>社區式 <input type="checkbox"/>機構式</p> <p>(二)服務空間是否符合法定要求（僅限社區式及機構式） <input type="checkbox"/>是，計_____平方公尺<input type="checkbox"/>否，待改善：_____</p> <p>(三)人員是否符合法定要求（僅限社區式及機構式）： <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否，待改善：_____</p>																								
<p>六、服務受益成效</p>	<p>(一)核定服務人數／服務人數成效要求_____人，目前服務人數_____人。</p> <p>(二)其他服務成效要求</p> <table border="1" data-bbox="389 1120 1457 1576"> <thead> <tr> <th data-bbox="389 1120 788 1173">項目</th> <th data-bbox="788 1120 1150 1173">當年度基本服務量</th> <th data-bbox="1150 1120 1457 1173">查核執行狀況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> <p>(三)未達預期服務人數是否有招生或其他宣導措施： <input type="checkbox"/>有<input type="checkbox"/>無，待改善：_____</p>	項目	當年度基本服務量	查核執行狀況																					
項目	當年度基本服務量	查核執行狀況																							

<p>七、上次建議事項是否已改善</p>	<p>(一)上次建議改善事項：</p> <p>(二)本次查核後改善情況：</p> <p><input type="checkbox"/> 已改善</p> <p><input type="checkbox"/> 未改善完畢，待改善事項： _____</p> <p>_____</p>
<p>八、本次需改進建議事項</p>	

承辦人：

科長：