

# 高雄市政府社會局委託辦理 110年度高雄市立案托嬰中心評鑑實施計畫

110年2月17日高市社兒少字第11031420200號簽奉准

110年8月2日第一次修訂

110年11月15日第二次修訂

111年8月30日第三次修訂

## 壹、依據：

- 一、兒童及少年福利與權益保障法第84條第2項、第3項規定。
- 二、衛生福利部社會及家庭署編定之「托嬰中心評鑑指導手冊」。
- 三、高雄市兒童及少年福利機構評鑑及獎勵辦法第4條規定。
- 四、直轄市、縣(市)政府辦理未滿二歲兒童托育準公共化服務與費用申報及支付作業要點第八點規定。

## 貳、目的：

- 一、發展性評鑑：提昇本市托嬰中心托育服務品質，輔導托嬰中心就行政管理、教保活動、衛生保健等三向度，發展托育服務，加強托嬰中心管理與輔導，以確保嬰幼兒正常成長。
- 二、績效性評鑑：透過評鑑作業，加強對托嬰中心營運實務之瞭解以做為業務輔導改善之參考，並經由評鑑制度選出績優者予以獎勵，辦理不善者列入輔導。
- 三、知識性評鑑：透過評鑑藉以了解高雄市立案托嬰中心對嬰幼兒照顧以及學習指導之概況，探討托嬰中心實務問題，研擬可行的托嬰中心服務行政管理機制，並撰寫「提昇托嬰中心服務品質報告」。

參、主辦單位：高雄市政府社會局(以下簡稱本局)

肆、受託單位：國立屏東科技大學

伍、實施期間：自公告日起至 112年6月30日 止。

## 陸、實施內容：

- 一、評鑑對象：本市許可設立且已營運滿1年以上(【110】年度評鑑機構為前【108】年度12月31日前立案)之托嬰中心，計72家：
  - (一) 私立托嬰中心 51 家。
  - (二) 公共托嬰中心 17 家。
  - (三) 社區公共托育家園 4 家。
- 二、實施方式及办理流程：

由受託單位組成專案工作小組及評鑑小組，辦理評鑑委員協調會議、

機構評鑑說明會、回收機構自評表、評鑑小組實地訪評及評鑑後討論會等作業，並撰寫整體評鑑報告。流程如下：

(一) 成立專案工作小組

由本局及受託單位共同組成評鑑專案工作小組，共同研議並擬定評鑑委員資格遴選標準，提供評鑑委員建議名單。

(二) 成立評鑑小組並辦理協調會

1. 由本局與受託單位共同籌組評鑑小組，成員人數以5人為原則。
2. 小組成員必須為大專校院幼教、幼保系所、公共衛生、護理及相關科系之專(兼)任教師；或具備托嬰中心主管3年以上年資，且任內托嬰中心曾獲評鑑為優等；或曾擔任評鑑委員者。
3. 評鑑小組成員不得為本市公共托嬰中心之計畫主持人、協同主持人及相關督導人員，行政管理由本局、工務局、消防局等實務工作人員擔任，托育活動、衛生保健由受託單位聘請專家學者擔任。
4. 評鑑小組負責規劃整體評鑑事宜，共同研議評鑑實施期程、擬定評鑑指標及評鑑委員及機構自評表、實地評鑑流程、評鑑等第認定事項。有關評鑑之實施期程、指標、流程、等第認定等事項由本局於評鑑實施前3個月公告之。

(三) 辦理機構說明會及回收機構自評表

說明會會議內容包括評鑑工作說明、各項評鑑指標準備要領、自我評鑑以及配合評鑑注意事項等，並於期限內回收各托嬰中心自評表。

(四) 實地評鑑

1. 實地評鑑以1家托嬰中心5位評鑑委員實地訪評為原則(含行政管理3位、托育活動1位、衛生保健1位)，訪評程序為機構簡報、資料檢閱、實地觀察與訪談相關人員、評鑑人員討論、綜合座談。
2. 受評資料：受評托嬰中心提供相關書面資料【自108年起(或立案日起)至評鑑當日止】。

(五) 辦理評鑑討論會

1. 於實地評鑑後，邀集評鑑小組成員討論實地評鑑結果，並確認評鑑等第。
2. 完成托嬰中心個別之評鑑報告及建議意見，彙整後提供予托嬰中心進行改善，並公告評鑑結果。

(六) 完成評鑑成果報告及執行成效評估

撰寫高雄市立案托嬰中心評鑑成績與成果報告，並就受評鑑之托嬰中心實施滿意度調查並蒐集改善建議進行分析，納入報告。

(七) 後續輔導

1. 受評之托嬰中心應就評鑑缺失立即改善，並列入下季訪視輔導對象。

2. 評鑑結果列為丙等及丁等之托嬰中心，於評鑑結果公告後立即規劃後續輔導：

(1) 擬定改善計畫書：受輔導之托嬰中心應就缺失及執行困境，於評鑑結果公告後1個月內，擬定改善計畫書，並於期限內提供予輔導小組。

(2) 實地輔導：輔導小組以1家托嬰中心3位評鑑委員實地訪評為原則(含行政管理1位、托育活動1位、衛生保健1位)至托嬰中心進行輔導，提供改善建議。

(3) 實地輔導次數最高以2次為限。

(八) 複評

1. 評鑑結果為乙等之托嬰中心依其申請複評項目就書面資料進行複評。

2. 就評鑑結果為丙等及丁等並接受後續輔導之托嬰中心進行實地複評。

3. 書面/實地複評：以1家托嬰中心3位評鑑委員進行複評為原則(含行政管理1位、托育活動1位、衛生保健1位)。

(九) 辦理複評討論會

完成複評後，邀集評鑑小組成員討論複評結果，並確認複評後之評鑑等第。

(十) 完成複評報告及執行成效評估

撰寫複評成績與成果報告，並就受輔導之托嬰中心實施滿意度調查並蒐集改善建議進行分析，納入報告。

三、 評鑑項目及計分方式：

(一) 托嬰中心評鑑項目區分為行政管理、教保活動、衛生保健及加分項目四大項目。

1. 行政管理：行政管理方面佔關鍵評量指標 10 項，其中★指標 3 項。

2. 教保活動：教保活動方面佔關鍵評量指標 7 項，其中★指標 2 項。
3. 衛生保健：衛生保健方面佔關鍵評量指標 10 項，其中★指標 6 項。
4. 加分項目：行政管理 1 項，教保活動及衛生保健由受評中心自行提出，最多各提出 2 項。

(二) 教保活動及衛生保健「加分項目」，由受評中心自行列舉並提出佐證資料，經由評鑑委員共同討論後，再決定是否給予加分，取得加分項目者，可沖抵關鍵指標數最多 2 項，惟不得沖抵★指標，例如：受評中心行政、教保及衛保關鍵指標通過 20 項、不通過 7 項，加分指標取得 1 項且★指標為全數通過，則該中心最終通過指標數為 21 項。

四、 評分等級標準：行政管理、教保活動及衛生保健評鑑指標共包含 27 項關鍵指標，其中 11 項標註★為相關法規法定內容，各項指標均包含一至數項查核內容，評鑑指標查核內容應全數通過，該項關鍵評量指標始認為「通過」，若其中有一項查核內容未通過，則該項關鍵評量指標為「未通過」，等第評比計算方式為：

(一) 總評等級：

1. 優等：通過指標數 24~27 項(其中★指標須全數通過)。
2. 甲等：通過指標數 21~23 項(其中★指標須全數通過)。
3. 乙等：通過指標數 18~20 項。
4. 丙等：通過指標數 15~17 項。
5. 丁等：通過指標數 0~14 項或拒絕評鑑之托嬰中心。

(二) 由於關鍵評鑑指標之查核內容包括有一至數項內容，受評中心若有一項未達標準即未通過，特別是該指標若為★指標，則將影響評鑑等第。因此，若有托嬰中心★指標之查核內容已經由主管機關進行裁處且已完成改善，並出示相關改善證明，則同意該查核內容為通過。

(三) 績優排除原則：最近一次評鑑結果取得績優（優甲）等第者，至下次評鑑之期間，如經發現有下述所列違規事項者，據以撤銷績優（優、甲）等第，降等為乙等等第，並不受理該機構自請評鑑，另如當年度領有獎狀(牌)及獎勵金者應併同繳回，以詐欺、隱瞞、提供不實資料或其他不法手段而獲評鑑為優等或甲等者，亦同。違規事項一覽表如下：

序號	違規事項
1	違反兒少法第 49 條或第 51 條經本局家防中心調查確定者
2	於未立案空間照顧嬰幼兒或擅自變更立案空間之使用用途
3	經政府機構開立罰鍰者或有 3 次含以上限改紀錄者
4	照顧比不符合規定
5	超收
6	未投保及逾期投保兒童團體保險

#### 五、評鑑結果申復方式：

受評機構對於評鑑結果有意見者，於接獲評鑑結果通知日起 14 日內，得以書面檢具相關佐證資料向本局提出申復，逾期不予受理；提出申復以 1 次為限。

#### 六、獎勵與輔導

- (一) 經評鑑優等及甲等之托嬰中心由本局頒發獎狀(牌)。
- (二) 經評鑑列為丙等及丁等之托嬰中心，應接受後續輔導及複評，另相關缺失將依違反兒童及少年福利與權益保障法第 83 條規定處理。如為加入準公共化托育服務之托嬰中心，依該要點將予以終止本市公共托育暨準公共化托育服務合作契約，並自終止之日起 2 年內不得再提出簽約之申請。

#### 柒、實施期程：

年度	110 年									
月份	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
成立專案工作小組	■									
成立評鑑小組並辦理協調會		■								
回收評鑑指標委員意見並確定指標內容			■							
評鑑實施計畫及指標簽核					■					
評鑑期程、指標、流程及等第公告						■				
修正後評鑑期程、指標、流程及等第公告									■	

年度	111 年											
月份	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
工作內容	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月
辦理機構說明會	■	■										
回收機構自評表			■									
實地評鑑				■					■	■	■	
辦理評鑑結果討論會											■	
托嬰中心提出複評申請												■

年度	112 年					
月份	1	2	3	4	5	6
工作內容	月	月	月	月	月	月
完成評鑑成果報告及執行成效評估	■					
後續輔導及複評		■	■	■		
辦理複評討論會				■	■	
完成複評成果報告及執行成效評估					■	■
驗收						■

### 捌、經費概算：

- 一、本計畫採固定金額給付，所需經費共計 1,202,052 元，人事費 951,971 元整、業務費 192,840 元及行政管理費 57,421 元，由本局編列預算支應，各項費用支出依當年度政府各項支出標準核定，實報實銷。
- 二、受託單位執行本方案所需經費如超過本局委託經費，由受託單位自行籌措。
- 三、受託單位相關支出費用應予列表，提供本局查核。

### 玖、付款及核銷方式

#### 一、分期付款之各期付款條件：

- (一) 第一期：契約書簽訂後，受託單位檢送領據，支付契約價金總額 30%，並應於第 2、3 期請款時，納入支出明細表(含經費支用表)進行經費沖抵。
- (二) 第二期：受託單位提送評鑑成果報告及執行成效評估，檢附領據、支出明細表(含經費支用表)及相關證明文件，經本局審查通過後，撥付第 2 期款項，支付契約價金總額 40%。
- (三) 第三期：受託單位提送複評成果報告及執行成效評估，檢附領據、

支出明細表(含經費支用表)及相關證明文件，經本局審查通過後，核實撥付第 3 期款項。

二、原始憑證由廠商於本局審查通過後妥善留存保管 5 年，以供本局不定期抽檢。

**拾、委託辦理預期效益**

透過評鑑作業，以提昇高雄市 72 家公私立托嬰中心行政管理、托育活動與健康維護等品質，確保嬰幼兒托育權益，並提供嬰幼兒良好托育環境。

拾壹、本計畫奉核後施行，修正時亦同。其他未盡事宜比照衛生福利部社會及家庭署相關規定辦理。