

## 99 年度老人福利機構評鑑指標

級別	項次	指標內容	參照標準	配分	評分標準	備註
<b>壹、行政組織與經營管理（占評分總分之 15%）</b>						
<b>一、行政制度（20 分）</b>						
	1101	機構定有工作手冊及行政管理規定	1. 訂定工作手冊供每一員工持有或運用。 2. 手冊內容載明機構組織架構、各單位及人員業務職掌、入出院辦法、重要工作流程、緊急事件求助與通報等聯繫窗口等。	3	A. 完全符合。 B. 符合第 1 項。 C. 未達 B 標準。	
	1102	定期召開內部主管會議、會議決議事項辦理情形	1. 定期（至少每 2 個月）召開機構內部主管會議。 2. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。	4	A. 完全符合。 B. 符合第 1 項。 C. 未達 B 標準。	
	1103	機構文書、文件處理及保管情形	1. 有具體的文書處理作業程序（登記、處理、歸檔、保存）。 2. 有專人負責處理。 3. 處理後，登記建檔，方便查閱。	3	A. 完全符合。 B. 符合其中 2 項。 C. 未達 B 標準。	
	1104	董（監）事會議召開情形	1. 會議次數全部依捐助章程規定召開。 2. 開會前 1 週將會議資料函報主管機關備查。 3. 會議記錄及資料半個月內函報主管機關核備。 4. 議題具體表達機構重要經營方針。	3	A. 完全符合。 B. 符合其中 2 項。 C. 未達 B 標準。	公立機構不適用。
二級	1105	業務計畫及政策方針之擬訂與執行情形	1. 業務計畫、年度預算依捐助章程或目的事業擬定。 2. 每年 11 月底前檢具次年度業務計畫、年度預算及工作人員名冊等報主管機關備查。 3. 應訂定短、中程工作營運發展計畫。 4. 各項業務依計畫確實執行。	4	A. 完全符合。 B. 符合 1, 2 項。 C. 未達 B 標準。	公立機構依主管機關有關規定辦理相關政策及計畫造報。
	1106	機構資訊化管理狀況	1. 有電腦設備及網路連線設計。 2. 有住民資料管理並隨時更新資料。 3. 有機構網頁介紹服務內容（含收費標準）。	3	A. 完全符合。 B. 符合 1, 2 項。 C. 未達 B 標準。	
<b>二、會計及財務管理（40 分）</b>						
二級	1201	機構履行營運擔保金設置情形	1. 有專戶儲存或定期存款。 2. 未曾挪用或報經主管機關同意挪用。	4	A. 完全符合。 B. 符合第 1 項。 C. 未達 B 標準。	1. 履行營運擔保金可否挪用依各地方政府相關規定辦理。 2. 公立機構不適用。
	1202	會計帳冊、傳票、憑證、單據、帳表設置及保存情形	1. 應設立各種帳冊（日記帳、現金帳及總分類帳），詳細記錄，每月結帳。 2. 各項支出皆依法取得政府規定之合法憑證。 3. 會計報表、帳冊及憑證依規定妥善保存，且便於調閱。	4	A. 完全符合。 B. 符合 1, 2 項。 C. 未達 B 標準。	
	1203	結算申報造報情形	1. 年終依規定編製決算報告（內容應包括收支決算表、資產負債表及財產清冊）。 2. 依規定提報董事會及主管機關核備（5 月底前）。 3. 依規定向稅捐單位辦理薪資扣繳及決	4	A. 完全符合。 B. 符合 1, 2 項。 C. 未達 B 標準。	公立機構不適用。

級別	項次	指標內容	參照標準	配分	評分標準	備註
			算申報。 4. 年度決算金額新臺幣3000萬元以上或總資產新臺幣1億元以上，應有會計師簽證報告。			
	1204	會計制度及會計人員設置情形	1. 訂定健全之會計制度（會計與出納應分別獨立作業、支出皆應經主管核處、經費進出皆有進出帳）。 2. 置有專業（會計相關科系）且專職（未兼任其他非會計職務）人員負責會計業務。	5	A. 完全符合。 B. 符合第1項但會計人員為兼職。 C. 未達B標準。	
	1205	財物購置及管理情形	1. 各項財產（含動產及不動產）均依規定購置、報廢及編列財產清冊。 2. 每年至少盤點1次並有紀錄。 3. 各項財產（動產）均有黏貼財產標籤。 4. 有專人管理。	4	A. 完全符合。 B. 符合1,2項。 C. 未達B標準。	
	1206	收受捐贈財物之使用及徵信情形	1. 開立正式收據。 2. 至少每6個月於機構刊物、網頁、新聞紙或電子媒體等對外徵信。 3. 設專戶儲存並按指定用途專款專用。 4. 對外勸募計畫應經董事會議通過並經主管機關許可。 5. 每年6月、12月將受捐贈財物使用情形及公開徵信相關資料報主管機關備查。	5	A. 完全符合。 B. 符合1,2,3,4項。 C. 未達B標準。	
	1207	住民保證金儲存情形	1. 有專戶儲存。 2. 保證金收支正常。	5	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	未收保證金本項不計分。
	1208	機構辦理安全保險事項情形	1. 應投保公共意外責任險，保險範圍及額度符合規定。 2. 定期更換投保契約。 3. 另有投保火災等減輕機構風險負擔之保險。	4	A. 完全符合。 B. 符合1,2項。 C. 未達B標準。	
	1209	96年至98年接受本部委託會計師查核缺失改善情形	應依會計師查核缺失事項改善。	5	A. 各項缺失均已改善。 B. 僅部分缺失有改善。 C. 各項缺失均未改善。	無缺失或未查核者不計分。
<b>三、員工制度(40分)</b>						
一級	1301	機構主任(院長)資格	1. 資格符合老人福利服務專業人員資格及訓練辦法規定。 2. 專任。	4	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	
	1302	員工權益相關制度訂定情形	1. 訂定員工權益相關制度，內容包括員工差假制度、薪資給付制度、退休制度、意見反應及申訴制度及考核獎勵制度。 2. 確實執行各項制度，並有佐證資料。	4	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	
	1303	員工勞動條件符合法令情形	1. 近1年內無違反勞動基準法經處罰之情事。 2. 近1年內無違反性別工作平等法經處罰之情事。 3. 近1年內無違反勞工退休金條例經處罰	4	A. 完全符合。 B. 符合其中2項。 C. 未達B標準。	以本評鑑指標公告後1年內之資料為準。

級別	項次	指標內容	參照標準	配分	評分標準	備註
			之情事。			
	1304	提供員工膳食、住宿情形	1. 膳、宿環境及內容符合規定。 2. 有適當的休閒活動空間。	5	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	1. 膳宿條件以行政院勞工委員會公布之「外國人生活照顧服務計畫書」(製造業、營造業、養護機構看護工適用)內容為準。 2. 未提供膳宿者不適用。
	1305	機構辦理員工勞工保險及健康保險情形	1. 依規定辦理勞保。 2. 依規定辦理健保。	4	A. 完全符合。 B. 符合其中1項。 C. 未辦理。	
	1306	主任、社會工作人員、護理人員及照顧服務員接受在職訓練情形	1. 主任、社會工作人員、護理人員及照顧服務員每年至少接受20小時課程並有佐證資料。 2. 96年及97年參加機構外訓練或機構外聘專家授課研習時數至少12小時，98年至少10小時。	4	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	96年及97年以認證時數為依據，98年以後依主管機關核定之課程內容方能採認。
	1307	機構辦理新進員工職前訓練情形	1. 有訓練計畫。 2. 依計畫執行並有紀錄。	5	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	
	1308	機構員工異動報主管機關備查情形	機構主任、護理人員、社會工作人員、照顧服務員及其他與服務相關之專業人員之聘任與異動，於事實發生後30日內報請主管機關備查。	5	A. 符合。 C. 不符合。	
	1309	員工定期接受健康檢查情形(X光、血液及生化報告、尿液及糞便檢查)。	1. 每年接受健康檢查並有紀錄。 2. 新進員工健康檢查包括糞便檢驗、阿米巴痢疾、桿菌性痢疾及B型肝炎抗原抗體報告。	5	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	
<b>貳、生活照顧與專業服務(占評分總分之40%)</b>						
<b>一、社工服務(20分)</b>						
一級	2101	機構社會工作人員設置情形	1. 人數符合老人福利機構設立標準。 2. 資格符合老人福利服務專業人員資格及訓練辦法。	2	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	長照型-1:100 養護型-1:100 失智型-1:100 安養型-1:80
	2102	新進住民適應輔導措施	1. 訂有住民適應輔導措施(環境、人員、權利、義務之說明)。 2. 有完整紀錄。 3. 有專人負責。	2	A. 完全符合。 B. 符合1,2項。 C. 未達B標準。	
二級	2103	個案服務計畫與記錄管理	1. 每1位住民均應有個別建檔，並依規定保存7年。	2	A. 完全符合。 B. 符合1,2項。	

級別	項次	指標內容	參照標準	配分	評分標準	備註
			2. 檔案內容包括基本資料、個案紀錄、個案服務計畫。 3. 訂有個案資料借閱辦法。		C. 未達 B 標準。	
	2104	住民個案資料管理、統計分析與應用	1. 住民個案資料以電腦實施資訊化管理。 2. 可隨時查詢目前住民一般概況。 3. 統計表按期報送主管機關。 4. 住民特性資料統計分析結果提供內部各單位作為改善照顧參考。	2	A. 完全符合。 B. 符合 1, 2, 3 項。 C. 未達 B 標準。	以本部開發之照顧服務管理資訊系統為主。
	2105	個案研討會辦理情形	1. 每年至少辦理 3 次。 2. 有社會工作人員、護理及照顧服務員等人員參與。 3. 有完整紀錄。	2	A. 完全符合。 B. 符合 1, 2 項。 C. 未達 B 標準。	
	2106	住民社交活動辦理情形	1. 訂有辦理各類文康活動或團體工作年度計畫。 2. 內容多元，涵蓋動態及靜態活動。 3. 確實執行且有團體活動或工作紀錄。 4. 有個別成員的參與評估紀錄。	2	A. 完全符合。 B. 符合 1, 2, 3 項。 C. 未達 B 標準。	
	2107	社區資源聯結及運用情形	1. 建立 3 處以上之社區相關服務網絡。 2. 協助住民參與社區活動。 3. 接受社區團體進入機構辦理交流活動。 4. 列有志工名冊且有服務紀錄。	2	A. 完全符合。 B. 符合其中 2 項。 C. 未達 B 標準。	
	2108	提供家屬教育服務情形	1. 每年至少辦理 2 次親屬教育活動。 2. 規劃主題符合家屬需求。 3. 有活動紀錄。	1	A. 完全符合。 B. 符合 1, 2 項。 C. 未達 B 標準。	
	2109	機構與家屬(親友)互動情形	1. 每年舉辦 3 次以上家屬座談會或聯誼活動。 2. 有製作通訊名冊。 3. 住民住院或請假外出主動與家屬(親友)互動聯繫並有紀錄。 4. 對家屬(親友)的探訪有紀錄。	2	A. 完全符合。 B. 符合其中 2 項。 C. 未達 B 標準。	
	2110	機構提供相關福利諮詢服務情形	1. 有相關諮詢服務。 2. 有專責部門或人員負責。 3. 有諮詢紀錄(紀錄包括諮詢者姓名、問題類別及處理方式等)。	1	A. 完全符合。 B. 符合其中 2 項。 C. 未達 B 標準。	
	2111	對出現情緒不穩現象住民之處理情形	1. 有社會工作、醫護及其他相關專業人員協助處遇。 2. 有處遇紀錄。	2	A. 完全符合。 B. 符合第 1 項。 C. 未達 B 標準。	
<b>二、醫護、復健及緊急送醫服務(30分)</b>						
一級	2201	機構護理人員設置情形	1. 聘有合格且足額之專任護理人員。 2. 隨時至少有一人值班。 3. 護理人員完成執業登錄。 4. 最近 3 年內護理人員之聘用無違規紀錄(違規紀錄請直轄市、縣(市)政府提供)。	2	A. 完全符合。 B. 符合 1, 2, 3 項。 C. 未達 B 標準。	長照型-1:15 養護型-1:20 失智型-1:20 安養型-隨時至少 1 人。
一級	2202	護理站設施設備設置情形	1. 護理站應有基本急救設備、準備室、護理紀錄櫃、藥品及醫療器材存放櫃、工作台、治療車，並能及時動用。 2. 每層樓均設置護理站。 基本急救設備包括：(1) 氧氣 (2) 鼻管 (3) 人工氣道 (4) 氧氣面罩 (5) 抽吸設備 (6) 喉頭鏡 (7) 氣管內管 (8) 甦醒袋 (9) 常備急救藥品。 常備急救藥品包括：Albuterol(或 Aminophylline 等支氣管擴張劑)1 瓶、	2	A. 完全符合。 B. 符合第 1 項。 C. 未達 B 標準。	1. 長期照顧機構應符合標準規定。 2. 安養機構護理站之急救藥物品項比照救護車裝備標準之「一般急救箱配備項目

級別	項次	指標內容	參照標準	配分	評分標準	備註
			Atropine 5支、Epinephrine(或Bosmin等升壓劑) 10支、Sodium bicarbonate 5支、50%G/W 3支及 NTG. Tab數顆。			表」。 3. 安養機構至少應設置1處護理站。
	2203	協助住民就醫或轉介相關醫療服務情形	1. 聘有特約醫師或與醫療院所訂有服務及緊急後送合約。 2. 定期看診並有完整紀錄。	2	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	
	2204	提供醫師定期巡診辦理情形	1. 新入住住民須完成診察及評估工作。 2. 住民健康問題即時處理，並有完整紀錄。 3. 每位住民依需求接受巡診並檢討醫療處置。	1	A. 完全符合。 B. 符合其中2項。 C. 未達B標準。	
	2205	住民健康狀況建檔管理情形	1. 個案資料的建檔完善(含基本資料、病歷、就醫紀錄及護理照顧計畫)。 2. 資料隨著變動而更新。 3. 資料妥善保存(依規定保存7年)。 4. 有個案資料的借閱辦法，並有周詳的個案資料借閱紀錄。	1	A. 完全符合。 B. 符合1,2項。 C. 未達B標準。	
	2206	新進住民個別化醫護照顧計畫訂定情形	1. 應對新進住民進行身心及社會需求評估。 2. 依需求評估擬定醫護照顧計畫，並定期評估修正。 3. 確實執行醫護照顧計畫，並有紀錄。	2	A. 完全符合。 B. 符合第1,2項。 C. 未達B標準。	
	2207	提供定期整體性評估辦理情形	1. 每3個月(安養機構6個月)評估住民身體、心理、社會、認知及活動功能。 2. 依定期評估結果修正照顧計畫。 3. 執行措施與照顧計畫一致。	2	A. 完全符合。 B. 符合1,2項。 C. 未達B標準。	
	2208	提供住民衛生保健及健康生活方式等衛教情形	1. 每年至少辦理2次衛教活動或講座。 2. 有完整紀錄。	1	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	
	2209	提供住民下床服務情形	1. 除有特殊禁忌外，所有住民每天至少下床2次。 2. 確實執行並有完整紀錄。	2	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	安養機構不適用
二級	2210	機構防疫機制建置情形	1. 每日為住民量體溫，並有完整紀錄。 2. 依規定按時上網通報。 3. 呼吸道傳染病、腸道傳染病、不明原因發燒及群聚感染事件等依規定按時通報。 4. 具隔離措施並落實執行。	2	A. 完全符合。 B. 符合1,2,3項。 C. 未達B標準。	流程及相關作業依行政院衛生署疾病管制局所定「人口密集機構傳染病防治及監視作業注意事項」。
	2211	住民處方藥品安全管理情形	1. 由合格醫護人員執行處方。 2. 藥品有清楚標示且藥物未過期。 3. 處方藥品由護理人員發給。 4. 完全按規定儲放區分且非專業人員不易取得。 5. 不再使用之管制藥品應送交健保特約藥局或醫療院所回收處理。	2	A. 完全符合。 B. 符合其中3項。 C. 未達B標準。	
	2212	提供住民藥事服務情形	1. 至少每6個月提供1次藥物諮詢並有紀錄。 2. 至少每6個月提供1次藥物管理或指導並有紀錄。	1	A. 用藥住民中80%以上有藥事服務。 B. 用藥住民中51%至79%有藥事服務。	

級別	項次	指標內容	參照標準	配分	評分標準	備註
					C. 未達 B 標準。	
	2213	住民健康檢查及健康管理情形	1. 住民每年定期接受健康檢查1次。 2. 檢查項目完整，並有紀錄。 3. 針對個別檢查結果進行追蹤處遇。	1	A. 完全符合 B. 符合 1, 2 項。 C. 未達 B 標準。	體檢內容包括血液、尿液、生化及胸部X光、阿米巴及桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢查（每年之定期檢查項目不須含阿米巴及桿菌性痢疾及寄生蟲感染等項目） 註：依行政院衛生署疾病管制局人口密集機構感染控制措施指引98年起新進住民新增寄生蟲感染檢查。
	2214	住民及員工接受疫苗注射情形	1. 依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊。 2. 每年接受流感疫苗或其他疫苗預防注射。 3. 有紀錄。	1	A. 完全符合。 B. 符合 1, 2 項。 C. 未達 B 標準。	
	2215	侵入性照護（如抽痰、換藥、換管、注射等）執行情形	1. 均由護理人員執行。 2. 訂有侵入性照護措施感染控制操作流程。	2	A. 完全符合。 B. 符合第 1 項。 C. 未達 B 標準。	
	2216	提供緊急送醫服務情形	1. 建立明確之緊急送醫流程及緊急醫療資源網絡。 2. 送醫前有檢視及提供必要之急救措施。 3. 機構備有緊急送醫之交通工具或有救護車合作契約。 4. 製作就醫服務紀錄。 5. 與家屬有緊急連繫服務，並有紀錄。	2	A. 完全符合。 B. 符合 1, 2, 3 項。 C. 未達 B 標準。	
	2217	機構品質監測辦理情形	應訂定實施計畫並由專人負責執行。	4	A. 至少實施 2 項指標監測。 B. 至少實施 1 項指標監測。 C. 未達 B 標準。	1. 品質監測指標包括跌倒、壓瘡、院內感染、非計畫性體重改變、約束及非計畫性轉至急症醫院住院等 6 項。 2. 機構品質監測指標依「台灣長期照護專業協會機構照所委員會」標準實施。
<b>三、膳食服務(25分)</b>						
	2301	住民膳食及菜單擬定情形	1. 菜單由專任或特約營養師擬定並提供諮詢。 2. 提供營養、衛生且多變化之菜色。	2	A. 完全符合。 B. 符合其中 3 項。 C. 未達 B 標準。	

級別	項次	指標內容	參照標準	配分	評分標準	備註
			3. 每日供應之菜單應有紀錄。 4. 菜單與餐食相符。 5. 每週至少提供1次快樂餐。			
	2302	個別化飲食提供情形	1. 依住民生理狀況與需求(如糖尿病、腎臟病、心臟病、病弱、肥胖等),設計提供個別化飲食。 2. 食物處理符合住民生理狀況(如打碎、軟質、流質、管灌)。 3. 依住民生活習慣或宗教因素提供不同類型食物(如素食者或有禁忌者)。	2	A. 完全符合。 B. 符合其中2項。 C. 未達B標準。	
	2303	提供新入住住民營養服務情形	1. 住民入住72小時內接受初次營養評估。 2. 針對住民體位、健康狀況、個別喜好及I/O進行飲食設計。 3. 依住民狀況做追蹤服務。	2	A. 完全符合。 B. 符合1,2項。 C. 未達B標準。	初次營養評估包括:身高、體重、BMI、體重改變、咀嚼吞嚥功能、腸胃道功能、飲食相關疾病如糖尿病、高血壓;初次營養評估可由護理人員或營養人員評估之。
	2304	住民個別化營養評估及紀錄辦理情形	1. 每位住民均有完整的營養評估及計畫紀錄,並存於病歷。 2. 每位住民每月至少追蹤1次體重。 3. 對營養不良之住民定期進行生化檢驗評估,異常營養指標定期追蹤。	3	A. 完全符合。 B. 符合其中2項。 C. 未達B標準。	
	2305	參採住民或家屬意見作為供膳改進依據辦理情形	1. 不定期進行膳食滿意度調查,並有分析報告。 2. 與住民(家屬)集會場合參採膳食改善意見,並有紀錄。 3. 分析報告或改善意見落實於改進膳食服務。	2	A. 完全符合 B. 符合其中2項。 C. 未達B標準。	
	2306	提供營養諮詢及飲食衛教情形	1. 訂有飲食手冊,實際說明供膳種類及營養素(醣類、蛋白質、脂肪等)的含量。 2. 手冊之供膳方式與內容符合住民需求。 3. 實際供膳與手冊內容一致。	2	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	
	2307	提供住民個別需要的適宜餐具及容器	1. 備有配合住民病情個別化之餐具,如缺口杯、易握把柄湯匙刀叉、高邊盤等等。 2. 除特殊情形外(如B型肝炎住民),不使用免洗餐具。 3. 非全為不鏽鋼餐具。	2	A. 完全符合。 B. 符合其中2項。 C. 未達B標準。	
	2308	廚工領照、健康檢查及教育訓練辦理情形	1. 每位廚工應有丙級以上餐飲技術士執照。 2. 每年接受健康檢查並有紀錄(含A、B型肝炎、X光檢查、傷寒、梅毒、阿米巴及桿菌性痢疾)。 3. 每年至少接受1次營養及衛生之教育訓練。	2	A. 完全符合。 B. 符合1,2項。 C. 未達B標準。	
二級	2309	膳食設施設備配置情形	1. 應設置食物儲藏及冷凍設備(冷藏7度C以下,冷凍-18度C以下),且生熟食分開擺放。 2. 應設置食物加熱設備。 3. 各項設備保持清潔衛生。	2	A. 完全符合。 B. 符合1,2項 C. 未達B標準。	

級別	項次	指標內容	參照標準	配分	評分標準	備註
二級	2310	膳食檢體保存情形	1. 每餐每樣食物至少留100g檢體1份。 2. 食物檢體均分開裝盛並標示日期及餐次。 3. 食物檢體均冷藏存放達48小時始丟棄。	2	A. 完全符合。 B. 符合其中2項。 C. 未達B標準。	
	2311	餐廳及廚房設備、環境清潔、消毒情形	1. 廚房(含自炊小廚房)器具(包含抽油煙機、各式炊具、流理台、水槽等)、餐廳環境維持清潔,無油垢髒亂等情形。 2. 廚房及餐廳清理及消毒且有紀錄。 3. 有防治蚊蠅、蟑螂、鼠害之適當措施(紗門、紗窗及排水柵欄等)。 4. 垃圾及廚餘分類加蓋。	2	A. 完全符合。 B. 符合其中3項。 C. 未達B標準。	
	2312	「供膳衛生檢查表」執行情形	1. 檢查項目:包括工作人員衛生、調理場所衛生、食物處理過程、食物及餐具儲存等項目。 2. 檢查頻率:廚工自行檢查每日至少1次,管理人員稽查每週至少1次。 3. 檢查結果:全部合格或不合格項目均即時改善。	2	A. 完全符合。 B. 符合其中2項。 C. 未達B標準。	
<b>四、生活照顧與輔具服務(25分)</b>						
一級	2401	照顧服務員設置情形(不含行政、社工、護理及廚工等)	1. 本國籍服務人員資格符合老人福利服務專業人員資格及訓練辦法。 2. 人數符合老人福利機構設立標準。	2	A. 符合。 C. 不符合。	長照型日間1:5 夜間1:15 養護型日間1:8 夜間1:25 失智型日間1:3 夜間1:15 安養型日間1:15 夜間1:35
一級	2402	外籍看護工僱用情形	符合或低於僱用比率(法定服務人數)。	2	A. 符合。 C. 不符合。	依老人福利機構設立標準第8條第4項規定外籍看護工不得逾1/2。
	2403	提供有失禁之虞住民定時如廁服務情形	1. 每2小時帶有失禁之虞住民如廁。 2. 偵測大小便失禁情形。	2	A. 完全符合 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	
	2404	輪椅運用及管理情形	1. 煞車功能良好。 2. 輪椅大小適合個別人體尺寸。 3. 有個別化需求之特殊配備。	2	A. 80%以上符合標準。 B. 50%-79%符合標準。 C. 未達B標準。	
	2405	住民生活輔助器具提供情形	應依住民個別需求提供進食、穿脫衣服、盥洗清潔、行動、如廁等生活輔助器具。	1	A. 提供4類以上輔具。 B. 提供3類輔具。 C. 未達B標準。	
	2406	提供灌食住尿管灌	1. 住民有個別的灌食空針,供應過程合乎	3	A. 完全符合。	安養機構不適

級別	項次	指標內容	參照標準	配分	評分標準	備註
		餵食情形	衛生。 2. 灌食管路維持暢通，無食物或藥物殘留。 3. 灌食時及灌食後1小時內，頭頸部抬高30至45度。 4. 灌食配方成分、份量與溫度適合住民個別需要。		B. 符合1, 2, 3項。 C. 未達B標準。	用。
	2407	提供住民寢具及衣物情形	1. 提供住民足夠及清潔的寢具(含床、床單、冬夏棉被、被套、枕頭及枕頭套)及衣服。 2. 衣著合宜且符合季節性需要。	2	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	
	2408	提供住民身體清潔服務情形	1. 住民夏天每週至少洗澡3次；冬天每週至少洗澡2次。 2. 每日做晨間護理(洗臉、口腔清潔、整理床鋪等)。 3. 住民沒有異味。 4. 住民服裝整齊。	3	A. 完全符合。 B. 符合1, 2, 3項。 C. 未達B標準。	
	2409	提供住民翻身拍背服務情形	1. 臥床住民每2小時翻身拍背1次。 2. 擺位正確。 3. 紀錄內容與實際操作相符。	2	A. 完全符合。 B. 符合1, 2項。 C. 未達B標準。	安養機構不適用。
	2410	提供重度失能臥床住民日常活動情形	1. 提供簡易被動式肢體活動。 2. 提供感官認知功能刺激活動。 3. 確實執行。	2	A. 完全符合。 B. 符合1, 2項。 C. 未達B標準。	安養機構不適用。
	2411	提供住民自我照顧能力之協助與促進情形	1. 視住民需要提供各類輔具及支持環境。 2. 提供住民最少必要之協助。 3. 鼓勵住民自己照顧自己，例如自己吃飯、洗澡、翻身及上廁所。	2	A. 完全符合 B. 符合其中2項。 C. 未達B標準。	
	2412	提供住民其他生活照顧服務情形	其他生活照顧服務包括： 1. 代理購物服務。 2. 郵電服務。 3. 陪同就醫。 4. 服藥提醒。	2	A. 提供4項服務。 B. 提供2-3項服務。 C. 未達B標準。	
參、環境設施與安全維護(占評分總分之25%)						
一、環境設施(57分)						
(一) 整體環境及設施(48分)						
一級	3101	機構房舍總樓地板面積	樓地板面積符合「老人福利機構設立標準」(臺北市91年1月以前核准設立之小型財團法人福利機構依當時標準評之)。	3	A. 符合。 C. 不符合。	1. 總樓地板面積不含員工宿舍及停車空間。 2. 長照、養護及失智型為每人至少16.5平方公尺，安養型為每人至少20平方公尺。
	3102	儲藏設施設置情形	1. 有被褥、床單及用品雜物等儲藏空間與設備。 2. 定期整理，倉庫管理空間整齊有序。	3	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	
	3103	污物處理及洗衣等	1. 有污物處理室或處理設施。	3	A. 完全符合。	

級別	項次	指標內容	參照標準	配分	評分標準	備註
		空間及設備設置情形	2. 有洗衣空間及相關設施設備。		B. 符合其中 1 項。 C. 未達 B 標準。	
	3104	其他附設空間設置及使用情形	1. 安養機構設有 4 類空間及設施；養護型機構設有 7 類空間及設施；長期照護型機構設有 2 類空間及設施。 2. 充分提供住民使用。	3	A. 完全符合。 B. 符合第 1 項。 C. 未達 B 標準。	其他附設空間包括：職能治療室、物理治療室、社會服務室、健身房、觀護室、宗教聚會所、安寧照護室或緊急觀察室、配膳室、廢棄物焚化等。
	3105	住民日常活動場所提供情形	1. 設有日常活動場所。 2. 平均每位住民有 4 平方公尺以上（安養型 6 平方公尺以上）。	3	A. 完全符合。 C. 不符合。	日常活動場所包括： 1. 長照、養護型-餐廳、交誼休閒活動空間。 2. 失智型-交誼休閒活動空間。 3. 安養型-餐廳、會客室、閱覽室、休閒康樂活動室、宗教聚會所等。
	3106	床、輪椅、抽痰機、血壓計、製氧機、燈具及電器用品等設施設備定期檢查及維修	1. 訂有設施設備維護規範。 2. 確實執行。 3. 有維修紀錄。	3	A. 完全符合。 B. 70%設備符合標準。 C. 未達 B 標準。	
二級	3107	監視器設備設置情形。	監視器未設置於住民寢室及浴廁內。	3	A. 符合。 C. 不符合。	
二級	3108	配合菸害防制辦理情形	機構全面禁菸或設有符合規定之吸菸室或吸菸區。	3	A. 符合。 C. 不符合。	
	3109	交通設備配置及保養情形	1. 有安全帶、滅火器、急救箱。 2. 功能正常且未逾使用期限。 3. 定期保養維修並有紀錄。 4. 有專人保管。 5. 有辦理車輛乘客險。 6. 由合於規定之司機駕駛。	3	A. 完全符合。 B. 符合其中 4 項。 C. 未達 B 標準。	未備交通工具者，本指標不適用。
二級	3110	機構飲用水供應情形	1. 使用之自來水經飲用水設備處理者，應每 3 個月檢測水質之大腸桿菌群，並有檢驗報告。設有水塔者，應每半年清洗 1 次並有紀錄。 2. 非用自來水者，須經飲用水設備處理，每 3 個月檢測水質之大腸桿菌群，其水源每隔 3 個月檢測硝酸鹽氣及砷，設有水塔者，應半年清洗 1 次並有紀錄。	3	A. 符合。 C. 不符合。	

級別	項次	指標內容	參照標準	配分	評分標準	備註																		
			3. 使用包裝水者（如蒸餾水、礦泉水、海洋水或其他特殊水者），需附水質檢驗合格證明。																					
	3111	機構飲用供水設備安全及清潔情形	1. 飲水機台應有品質認證證明並定期檢查且保持潔淨，無明顯污垢。 2. 若使用濾心者，應依產品說明書所載定期更換。無說明書者或說明書未明定者，應每3個月更換1次濾心，並留有紀錄。	3	A. 符合。 C. 不符合。																			
二級	3112	無障礙樓梯設置情形	每幢建築物應至少設置一座無障礙樓梯。標準： 1. 符合「建築物無障礙設施設計規範」設置規定。 2. 梯級：級高 18 公分以下、級深 25 公分以上。 3. 扶手：兩側設置高 75-85 公分之扶手，扶手端部並作防勾撞處理。 4. 樓梯底版高度：樓梯底版至其直下方地板面淨高未達 190 公分部份設置防護設施。 5. 防滑條：梯級邊緣之水平踏面部份作防滑處理。 6. 防護緣：梯級未鄰接牆壁部份，設置高出梯級 5 公分以上之防護緣。	3	A. 符合第 1 項；不符合第 1 項，但符合替代改善認定原則、或已依經核可之替代計畫改善完成，並符合第 2-6 項。 B. 符合替代改善認定原則、或已依經核可之替代計畫改善完成。 C. 未達 B 標準。	「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。																		
二級	3113	無障礙通路設置情形	由室外通路、避難層出入口、室內通路走廊、室內出入口、坡道或昇降設備等，形成之連續性通路；無障礙通路可由道路入口聯通每一住民使用之房間。 標準 1. 符合「建築物無障礙設施設計規範」設置規定。 2. 高低差：無高低差，有高低差處設置坡道或昇降設備。 3. 坡道：兩端平台高差大於 20 公分者，兩側須設置扶手，且坡道未鄰牆之一側或兩側須設置高 5 公分以上之防護緣。坡道之坡度小於 1/12，或符合下表規定： <table border="1" data-bbox="561 1637 999 1883"> <tr> <td>高低差 (公分)</td> <td>75 以下</td> <td>50 以下</td> <td>35 以下</td> <td>25 以下</td> <td>20 以下</td> <td>12 以下</td> <td>8 以下</td> <td>6 以下</td> </tr> <tr> <td>坡度</td> <td>1/10</td> <td>1/9</td> <td>1/8</td> <td>1/7</td> <td>1/6</td> <td>1/5</td> <td>1/4</td> <td>1/3</td> </tr> </table> 4. 寬度：通路寬度至少 120 公分。 長期照護機構單側有居室者，室內通路走廊寬 140 公分，兩側有居室者，寬 160 公分以上。 5. 扶手：室內通路走廊兩側，除房間及梯間等入口處外，設置高度 75-85 公分之	高低差 (公分)	75 以下	50 以下	35 以下	25 以下	20 以下	12 以下	8 以下	6 以下	坡度	1/10	1/9	1/8	1/7	1/6	1/5	1/4	1/3	3	A. 符合第 1 項；不符合第 1 項，但符合替代改善認定原則、或已依經核可之替代計畫改善完成，並符合第 2-5 項。 B. 符合替代改善認定原則、或已依經核可之替代計畫改善完成。 C. 未達 B 標準。	
高低差 (公分)	75 以下	50 以下	35 以下	25 以下	20 以下	12 以下	8 以下	6 以下																
坡度	1/10	1/9	1/8	1/7	1/6	1/5	1/4	1/3																

級別	項次	指標內容	參照標準	配分	評分標準	備註
			連續扶手。			
二級	3114	昇降設備設置情形	<p>機構內每幢2層樓以上建築物應：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 至少設置1座無障礙昇降機，且該昇降機符合「建築物無障礙設施設計規範」設置規定。</li> <li>2. 至少設置1座無障礙昇降機，且該昇降機門寬80公分以上、梯廂深度135公分以上並至少一側設置扶手。</li> <li>3. 未設置昇降機，但屬專供安養老人使用之建築物，其無障礙通路應可到達一般院民使用之公共空間(如餐廳及集會廳等)，且               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 無障礙通路(或其替代改善設施)可到達之房間數超過總房間數50%以上者。</li> <li>(2) 無障礙通路(或其替代改善設施)可到達之房間數超過總房間數30%以上者。</li> </ol> </li> </ol>	3	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. 完全符合1或2或3-(1)項者；或不符前項規定，但符合替代改善認定原則、或已依經核可之替代計畫改善完成者。</li> <li>B. 設置昇降機但未達第2項標準者，或符合3-(2)項者。</li> <li>C. 未達任一標準者。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。</li> <li>2. 參照標準內養老建築物。</li> <li>3. 僅供老人使用之建築物。</li> </ol>
二級	3115	無障礙浴室設置情形	<p>每幢建築物應至少設置1處無障礙浴室。標準：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 符合「建築物無障礙設施設計規範」設置規定。</li> <li>2. 無障礙通路：至少有1條無障礙通路(無高差、有高差處設坡道、寬度90公分以上)可到達，且浴室門淨寬80公分以上。</li> <li>3. 地面：使用防滑材料或作防滑處理。</li> <li>4. 扶手：設置扶手協助變換姿勢及防止滑倒。</li> <li>5. 求助鈴：至少設置兩處求助鈴。</li> <li>6. 隔間：多人使用之浴室設置隔間或隔簾。</li> <li>7. 溫度：浴室具維持適當溫度之設備。</li> <li>8. 沐浴設備：具適合臥床或輪椅乘坐者使用之沐浴設備。</li> </ol>	3	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. 符合第1.6.7.8項；不符第1項，但符合替代改善認定原則、或已依經核可之替代計畫改善完成，並符合第2-8項。</li> <li>B. 符合替代改善認定原則、或已依經核可之替代計畫改善完成。</li> <li>C. 未達B標準。</li> </ol>	「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。
二級	3116	無障礙廁所設置情形	<p>每幢建築物應至少設置1處無障礙廁所。標準：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 符合「建築物無障礙設施設計規範」設置規定。</li> <li>2. 無障礙通路：至少有1條無障礙通路(無高差、有高差處設坡道、寬度90公分以上)可到達，且廁所門淨寬80公分以上。</li> <li>3. 馬桶形式：使用標準座式馬桶。</li> <li>4. 扶手：應設置至少一側扶手。</li> <li>5. 迴轉空間：廁所內具有直徑150公分之迴轉空間。</li> <li>6. 求助鈴：至少設置兩處求助鈴。</li> <li>7. 多人使用之廁所，應有適當之隔間或門簾。</li> </ol>	3	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. 符合第1項；不符第1項，但符合替代改善認定原則、或已依經核可之替代計畫改善完成，並符合第2-7項。</li> <li>B. 符合替代改善認定原則、或已依經核可之替代計畫改善完成。</li> <li>C. 未達B標準。</li> </ol>	「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。

級別	項次	指標內容	參照標準	配分	評分標準	備註
<b>(二) 寢室及衛浴設施設備 (9分)</b>						
一級	3117	寢室樓地板面積及收容人數	1. 平均每人應有7平方公尺以上。(臺北市91年1月以前核准設立之小型財團法人老人福利機構依當時之標準評之)。 2. 每間寢室人數均符合規定(長期照顧機構 $\leq 8$ ，安養機構 $\leq 3$ )。	3	A. 符合。 C. 不符合。	1. 不含浴廁面積。 2. 96年7月30日以後許可設立之長期照護型及養護型每一寢室人數不得高於6人。
二級	3118	寢室設施符合法令規定情形	1. 通風良好，空氣無異味，光線充足，且有自然採光之窗戶。 2. 不得設於地下樓層。 3. 每床應附有可擺放私人物品之櫥櫃或床頭櫃。 4. 門框間之距離至少90公分(或門淨寬至少80公分)，床邊與鄰床之距離至少80公分。 5. 2人或多人床位寢室，應備具隔離視線之屏障物。 6. 寢室間隔間高度應與天花板密接。	3	A. 完全符合。 B. 符合其中4項。 C. 未達B標準	
一級	3119	寢室及浴廁緊急呼叫設備設置情形	1. 有設置且位置適當。 2. 全部功能正常。 3. 有人按鈴，服務人員能立即反應處理。	3	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	
<b>二、安全維護(43分)</b>						
<b>(一) 公共安全(24分)</b>						
一級	3201	消防安全設備設置情形	1. 附有最近1年檢查合格證明。 2. 外觀檢查或抽樣操作無故障或失效情形。	3	A. 完全符合。 B. 符合第1,2項且僅有小部分非系統式設備故障或失效情形。 C. 無證明或有其他前述2項以外之不合格者。	
一級	3202	消防安全設備檢修申報情形	1. 依規定每半年辦理1次檢修申報。 2. 有各次紀錄。	3	A. 完全符合。 B. 符合第1項且第2項有1/2以上紀錄。 C. 未辦理或紀錄未達1/2。	
一級	3203	防火管理制度執行情形	1. 依規定每年辦理2次自衛消防編組演練(其中1次含驗證)且各次演練之提報表均依限提報並有相片及紀錄可稽。 2. 有相關資料及紀錄能符合法規規定，包括： (1)防火管理人資格證明(含初訓及複訓)。 (2)消防防護計畫符合實況，並依計畫進行平時日常檢查，且有假日、夜間編組及聯絡電話等緊急聯絡機制。 3. 明顯位置標示疏散路線圖及緊急出口	3	A. 完全符合。 B. 符合第1,3項，且第2項有下列情形之一者： (1)防火管理人資格證明(含初訓及複訓)不全。 (2)消防防護計畫符合實況，但平時日常檢查表不全或無維修改善機制，或假	

級別	項次	指標內容	參照標準	配分	評分標準	備註
			等。		日、夜間編組及聯絡電話等緊急聯絡機制不全。 C. 未達B標準。	
一級	3204	窗簾、地毯及隔簾等之使用材質情形	依規定使用附有防焰標示之物品	3	A. 全部符合規定。 B. 有 50%以下未符合規定。 C. 有 51%以上未符合規定。	
	3205	員工抽測情形	1. 自衛編組名冊為最新名冊。 2. 抽測3人均能了解本身於編組中之任務且能操作相關設備器材。	3	A. 完全符合。 B. 符合第1項且抽測3人中，有2人均能了解本身於編組中之任務且能操作相關設備器材。 C. 不符合第1項且抽測3人中，僅有1人能了解本身於編組中之任務且能操作相關設備器材。	自衛編組名冊非為最新名冊，且抽測3人，無人能了解本身於編組中之任務或未能操作相關設備器材者，評為0分。
一級	3206	機構樓梯間、走道及緊急出入口、防火門之情形	周圍 1.5 公尺內保持暢通無阻礙物。	3	A. 暢通無阻。 C. 有任意堆放物品。	
一級	3207	建築物公共安全檢查簽證申報情形。	1. 依規定每2年辦理1次。 2. 現場置有檢查報告書及地方政府核發之審查合格證明文件。	3	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	
一級	3208	建物現況與使用執照登載用途相符情形	目前建物之使用與使用執照登載用途及現況相符。	3	A. 完全相符。 C. 不相符。	
<b>(二)意外預防及緊急事件處理 (7分)</b>						
二級	3209	意外或緊急事件處理情形	1. 訂有「緊急及意外事件處理辦法」。 2. 有明確處理流程及緊急聯絡管道。 3. 發生時依辦法確實執行並有處理過程之紀錄。 4. 對發生之事件有年度綜合檢討分析報告。	3	A. 完全符合。 B. 符合1,2項。 C. 未達B標準。	

級別	項次	指標內容	參照標準	配分	評分標準	備註
	3210	工作人員接受急救訓練情形	1. 有一半以上員工持有CPR急救訓練證書。 2. 每年應辦理1次演練，並有紀錄。	4	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	
<b>(三) 衛生防護 (12分)</b>						
一級	3211	機構感染控制及處理情形	1. 訂有預防及處理辦法。 2. 有明確的處理流程及方法。 3. 有專人負責。 4. 有感控紀錄。(包括:上、下呼吸道感染;眼、耳、鼻、和嘴部之感染;腸胃道感染;泌尿道感染;皮膚感染;全身性的感染)。 5. 至少有1人參加機構外感染控制相關研習。	3	A. 完全符合。 B. 符合其中3項。 C. 未達B標準。	
	3212	隔離空間設置情形	1. 設置隔離空間提供生病住民就醫返院或新入住住民觀察使用。 2. 依個案狀況提供合宜的隔離技術照顧。	3	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	新入住住民包括醫院直接轉入或由其他機構轉入者。
	3213	機構環境清潔及病媒防治措施	1. 應每日清掃，無異味。 2. 應每3個月消毒1次並有紀錄。 3. 有妨害衛生之病媒孳生源防治措施。	3	A. 完全符合。 B. 符合其中2項。 C. 未達B標準。	
	3214	事業廢棄物處理情形	1. 依廢棄物清理法之規範進行分類。 2. 垃圾定時清理、定點存放且有專人處理。 3. 事業廢棄物依規定處理。	3	A. 完全符合。 B. 符合其中2項。 C. 未達B標準。	
<b>肆、權益保障(占評分總分之10%)</b>						
一級	4001	機構收容人數	1. 應符合主管機關許可立案床數。 2. 最近3年無違規收容紀錄。	8	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	
二級	4002	機構收容個案類型	1. 應符合主管機關許可立案時收案類型。 2. 最近3年無違規收容紀錄。	8	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	如有接受委託收容60歲以下身心障礙者，應出示公文。
	4003	與入住住民或家屬訂立契約情形	1. 應與住民或家屬訂立契約書(公費住民應備有直轄市、縣市政府委託安置契約書)。 2. 契約內容要件完備(明定有服務項目、收費標準及權利義務)且核章完整。	9	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	以內政部公告之定型化契約範本為參考依據。
	4004	收費情形	1. 收費標準依規定報主管機關核備。 2. 確依標準收費。 3. 未經核准，不得另立名目收費。	8	A. 完全符合。 B. 符合1,2項。 C. 未達B標準。	
	4005	提供轉介服務情形	1. 訂有轉介辦法。 2. 有服務紀錄。	8	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 未達B標準。	
	4006	住民(家屬)申訴意見反應辦理情形	1. 應訂有申訴辦法或意見反應管道。 2. 將申訴辦法、反應管道及處理流程明確告知住民(家屬)。 3. 對於住民(家屬)之申訴或意見反應有明確回應，並做成紀錄。	8	A. 完全符合。 B. 符合1,2項。 C. 未達B標準。	
	4007	尊重住民宗教信仰	1. 機構設有宗教設施。 2. 適度允許個人宗教儀式及擺設。 3. 支持協助住民參與宗教活動。	9	A. 完全符合。 B. 符合其中2項。 C. 未達B標準。	
	4008	訂定生活公約或權益規範情形	1. 機構訂有生活公約或權益規範。 2. 清楚告知住民(家屬)相關規定。	8	A. 完全符合。 B. 符合1,2項。	

級別	項次	指標內容	參照標準	配分	評分標準	備註
			3. 對違反公約個案有召開會議且有紀錄。		C. 未達 B 標準。	
	4009	對需要約束住民之辦理情形	1. 須經醫師診斷或護理人員專業判斷。 2. 經評估並訂有個別化約束照顧計畫。 3. 有住民或家屬同意書。 4. 約束過程隨時監測並有紀錄。	9	A. 完全符合。 B. 符合 1, 2, 3 項。 C. 未達 B 標準。	
	4010	住民財物保管及死亡遺產處理情形	1. 訂有住民財物保管辦法。 2. 訂有住民死亡遺產處理辦法。 3. 有專人負責處理，且有完善紀錄。	8	A. 完全符合。 B. 符合 1, 2 項。 C. 未達 B 標準。	
	4011	提供住民臨終關懷照顧及協助處理後事情形	1. 訂有住民臨終關懷照顧辦法。 2. 有向家屬和住民提供臨終及 DNR(不接受急救復甦術)相關的說明並有會談記錄。 3. 協助家屬處理後事並有紀錄。	8	A. 完全符合。 B. 符合第 1 項。 C. 未達 B 標準。	
	4012	辦理服務滿意度調查情形	1. 每年至少辦理 1 次(內容包含服務內容、服務人員態度、設施設備等項目)。 2. 有分析報告。 3. 針對反應意見調整及改善服務。	9	A. 完全符合。 B. 符合第 1 項。 C. 未達 B 標準。	
<b>伍、改進創新(占評分總分之 10%)</b>						
	5001	機構服務績效自我考核情形	1. 定有辦法。 2. 每年執行。 3. 有書面考核紀錄。 4. 針對檢討作改進。	20	A. 完全符合。 B. 符合 1, 2, 3 項。 C. 未達 B 標準。	自我考核服務績效，如機構人力及專業素質、行政管理與成本控制等。
	5002	改進對策及執行成效	1. 針對主管機關平時查核及上次機構評鑑應改進事項擬訂具體改進計畫及對策。 2. 確實執行並有成效。	30	A. 完全符合。 B. 符合第 1 項。 C. 未達 B 標準。	
	5003	創新措施及執行成效、特色	1. 服務模式創新。 2. 服務策略創新。 3. 專業服務之研發。 4. 開發資源策略或連結方式效果佳或具有創新性。	50	*本項之計分由該機構評鑑團隊共識決定之。	每一項創新措施給分 10 分，最高 50 分。