

# 113年度嘉義市「營養餐飲服務機構」督導考核基準

## 一、行政組織與經營管理(共6項，共27分)

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A1	業務計畫擬訂與執行	1. 訂有年度工作計畫、計畫目標及執行內容。 2. 針對年度業務計畫確實執行且留存紀錄。 3. 就計畫目標達成狀況提出檢討改善策略。	■文件檢閱、現場訪談 1. 檢視業務計畫內容及執行情形。 2. 現場與該業務負責人員會談。 3. 年度業務計畫執行相關紀錄或成果報告	A完全符合(7分) B大部分符合(4.9分) 至少2項完全符合，1項不完整 C少部分符合(2.8分) 只符合1項，2項不完整 D完全不符合(0分)	7	1. 年度業務計畫含有:各項會議執行時間(行政及照顧品質管理、個督/團督/外督、跨專業等)、滿意度調查(執行時間、%滿意等)、社區活動場次、年度目標(預計服務個案數/新案人數比例)、招募志工規劃、其他(機構發展特色或重點)等。 2. 甘特圖呈現。	引導機構邁向永續發展及提升整體長照服務品質。
A2	工作手冊及行政管理規定	1. 訂定工作手冊內容，工作手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)。 2. 訂定明確服務流程(含派案、轉介與結案)、使用表單及填寫方式。	■文件檢閱、現場訪談 1. 檢視工作手冊內容，工作手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)。 2. 備有明確服務流程等相關佐證資料。	A完全符合(5分) B部分符合(3.5分) C完全不符合(0分)	5		

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A3	行政管理會議	1. 定期召開內部行政會議，與會人員應包含實際執行服務工作人員及管理人員。 2. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度，確實執行並留有相關紀錄。	■文件檢閱、現場訪談 每月內至少開一次內部行政會議且有上次決議事項追蹤。	A完全符合(4分) B部分符合(2.8分) C完全不符合(0分)	4		
A4	文書檔案及個案資料管理	1. 單位文書及檔案管理情形。 2. 個案資料蒐集、建檔、紀錄具完整性，並妥善與注意保密原則。 3. 資訊資料系統管理應設有權限。	■文件檢閱、現場訪談 1. 文書處理或檔案歸檔紀錄、行政會議紀錄等資料及管理情形。 2. 訂有個人資料管理辦法，確實執行服務使用者資料保密。 3. 檢視資訊資料系統是否設有權限管理。	A完全符合(4分) B大部分符合(2.8分) 至少2項完全符合，1項不完整 C少部分符合(1.6分) 只符合1項，2項不完整 D完全不符合(0分)	4		
A5	督考期間接受主管機關督考/查核缺失改善	1. 督考期間接受主管機關督考/查核缺失改善情形。 2. 最近一次督考建議改善事項。	■文件檢閱、現場訪談 1. 與地方主管機關確認機構督考期間接受查核改善情形。 2. 瞭解督考期間缺失及督考建議事項無法改善的要因說明。	A完全符合(5分) 改善情形達100% B大部分符合(4.25分) 改善情形達 $\geq 75\%$ , $< 100\%$ C部分符合(3.5分) 改善情形達 $\geq 50\%$ , $< 75\%$ D少部分符合(1.5分) 改善情形達 $\geq 25\%$ , $< 50\%$ E完全不符合(0分)	5	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。	協助主管機關持續管理。

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A6	健全的財務管理制度(本項公立機構不適用)	1.獨立的會計制度。 2.有報稅資料。 3.具獨立帳簿且帳目清楚。 4.長照機構接受之捐款與財物公開徵信。 5.收受捐款須開立正式收據，服務使用所開立的收據，內容至少須包含服務對象姓名、月份、金額、用餐明細、服務單位用印及經手人簽章等項目。	■文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構之會計制度，內容應包含總說明、帳簿組織系統圖、會計項目、會計憑證及會計帳簿等。 2. 檢視機構之報稅資料。 3. 檢視機構開立之正式收據含發票。 4. 不得收受或未收受捐款與財物之機構第4、5項不適用。 5. 接受捐贈所開立之正式收據或發票應載明正確機構名稱，並應於每年1月及7月將6個月前接受捐贈等相關資料，報主管機關備查。 6. 獨立帳簿包括日記簿、現金簿、分類帳等。 7. 報稅不是獨立會計制度，子機構與母機構一定要有分開的獨立會計制度，但可合併申報。	■不得收受或未收受捐款與財物者： A完全符合(2分) B大部分符合(1.4分) 至少2項完全符合，1項不完整 C少部分符合(0.8分) 只符合1項，2項不完整 D完全不符合(0分) ■有收受捐款與財物者： A完全符合(2分) B大部分符合(1.7分) 至少4項完全符合，1項不完整 C部分符合(1.4分) 只符合3項，2項不完整 D少部分符合(0.6分) 只符合2項，3項不完整 E完全不符合(0分)	2	1. 獨立的會計制度係指依《長期照顧服務機構法人財務報告編製準則》建置獨立帳簿，且帳目清楚。 2. 報稅係指個別報稅或與母機構合併報稅。	督促機構建立健全的財務管理制度，維護服務對象的權益。

## 二、專業服務管理(共7項，共39分)

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B1	與服務對象或家屬訂定服務契約	1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 2. 契約應給予至少5天的審閱期。 3. 契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)使用者隱私權之保密。	■文件檢閱、現場訪談 1. 檢視契約相關資料。 2. 訪談該業務負責人員有關契約內容事項。 3. 檢視單位向主關機關核備收費標準之相關文件。	A完全符合(4分) B大部分符合(2.8分) 至少2項完全符合，1項不完整 C少部分符合(1.6分) 只符合1項，2項不完整 D完全不符合(0分)	4		1. 保障服務對象消費權益。 2. 契約應給予至少5天的審閱期，若因使用者有急迫需求，無法遵行審閱期之規範，需確認簽約者已充分了解契約內容，審閱無誤。
B2	轉介資源與制度建立	1. 建立轉介制度。 2. 落實資源轉介並備有相關紀錄。	■文件檢閱、現場訪談 應檢附轉介流程及表單或轉介紀錄。	A完全符合(4分) B部分符合(2.8分) C完全不符合(0分)	4		
B3	異常及緊急事件處理	1. 訂有異常及緊急事件處理辦法及流程。 2. 工作人員應熟悉異常及緊急事件處理流程。 3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。 4. 對發生之事件之檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。	■文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱異常及緊急事件處理辦法及流程。 2. 檢閱異常及緊急事件發生之紀錄，包含志工送餐時未遇等。 3. 與工作人員訪談發生事件時之處理情形。 4. 與該業務負責人員訪談針對年度內發生之異常及緊急事件進行分析及檢討。	A完全符合(8分) B大部分符合(6.8分) 至少3項完全符合，1項不完整 C部分符合(5.6分) 至少符合2項，2項不完整 D少部分符合(2.4分) 只符合1項，3項不完整 E完全不符合(0分)	8		

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B4	餐飲服務專業性	<p>1. 餐飲服務之餐飲選擇具備專業性考量，符合營養均衡飲食之設計與執行(菜單內容、葷素選擇、營養成分及熱量安排等)。</p> <p>2. 針對特殊飲食案主需求，擬定並適時修正餐飲計畫(如低糖、低鹽、低油、軟質餐等)，或予以適當轉介，並留有紀錄。</p>	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢附營養師規劃之菜單。</p> <p>2. 檢附特殊餐飲評估計畫，及安排案主菜單資料，或相關轉介紀錄。</p> <p>3. 結合專業人員提供營養均衡飲食服務方案之設計與執行。</p>	<p>A完全符合(6分)</p> <p>B部分符合(4.2分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	6		
B5	餐飲安全性	<p>1. 食材須有檢驗合格證明，且有管理紀錄。</p> <p>2. 食物檢體留存(整份或每樣食物200公克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。</p> <p>3. 針對服務內容提供投保產品責任保險，定期更換投保契約且未中斷。</p>	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視食材檢驗合格證明(所供應之膳食，請符合下列符合規定：</p> <p>A.使用國產生鮮使用國產生鮮肉品，並於供應膳食場所外明顯處標示原產地標示原產地(屠宰地)。</p> <p>B.代餐及等值副食品，應於產品外包裝標示肉品原產地。</p> <p>C.保留供應廠商契約、來源證明、供應國產生鮮肉品證明書或進貨購買憑證等證明文件)。</p> <p>2. 檢視食物檢體留存情形。</p> <p>3. 提供保險證明。</p>	<p>A完全符合(6分)</p> <p>B大部分符合(4.2分)</p> <p>至少2項完全符合，1項不完整</p> <p>C少部分符合(2.4分)</p> <p>只符合1項，2項不完整</p> <p>D完全不符合(0分)</p>	6		

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B6	個案管理服務	1. 服務開案時(或開案前), 督導員確實至案家訪視。 2. 定期提供個案管理服務並撰寫紀錄。 3. 定期召開或參加特殊個案研討會。	■文件檢閱、現場訪談 1. 檢附開案訪視紀錄。 2. 定期提供個案管理服務並撰寫紀錄, 包含每三個月家訪、每個月電訪。 3. 檢附個案研討會會議紀錄。	A完全符合(5分) B大部分符合(3.5分) 至少2項完全符合, 1項不完整 C少部分符合(2分) 只符合1項, 2項不完整 D完全不符合(0分)	5		
B7	意見反應/申訴機制的訂定與處理	1. 訂有服務對象、家屬意見反映及申訴處理辦法、流程, 並張貼於機構明顯處。 2. 設置多元的意見反映/申訴管道, 並確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。 3. 接獲意見反映/申訴確實依流程規定處理並留有紀錄。	■文件檢閱、現場訪談 1. 檢視申訴辦法及流程。 2. 檢視申訴處理之相關紀錄。 3. 訪談服務對象/家屬, 對於申訴事件處理流程是否清楚。	A完全符合(6分) B大部分符合(4.2分) 至少2項完全符合, 1項不完整 C少部分符合(2.4分) 只符合1項, 2項不完整 D完全不符合(0分)	6		

### 三、人力資源管理(共5項，共21分)

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C1	訂定及執行工作人員權益相關制度	1. 訂定及執行工作人員權益相關制度，包括：聘用、薪資、福利(如勞健保、勞退、團保等)、差勤、獎懲考核及申訴制度等。	■文件檢閱、現場訪談 1. 各項工作人員權益相關制度規範內容及相關佐證資料，例如意外險投保情形等。	A完全符合(1分) B大部分符合(0.85分) 第1項符合其中5項且確實執行 C部分符合(0.7分) 第1項符合其中3項且確實執行 D少部分符合(0.3分) 第1項符合其中1項且確實執行 E完全不符合(0分)	1	工作人員(如長照人員、行政人員等)應符合勞基法規定。	提升工作人員權益，持續健全長照服務。
		2. 訂有及執行工作人員之工作獎勵機制及留任機制。 3. 提供減少工作人員職業災害之相關措施。	2. 訪談工作人員在機構中現有之申訴、福利、差勤、獎懲考核、人力資源發展及薪資等規定。 3. 訪談該業務負責人員並檢視機構內減少長照人員職業傷害之相關具體措施。	A完全符合(3分) B部分符合(2.1分) C完全不符合(0分)			
C2	人事資料檔案管理	人事資料檔案管理完善，並適當維護穩私。	■文件檢閱、現場訪談	A完全符合(2分) B部分符合(1.4分) C完全不符合(0分)	2		

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C3	職前與在職教育訓練	1. 訂有工作人員職前訓練辦法。 2. 參與服務相關在職教育訓練。 3. 社工人員每年均接受至少20小時繼續教育(須為長照積分認證)，並留有紀錄。 4. 廚師每年均接受至8小時繼續教育(營養)，並留有紀錄。	■文件檢閱、現場訪談 應檢附訓練課程或其它證明文件訓練課程或其它證明文件。	A完全符合(5分) B大部分符合(4.25分) <b>至少2項完全符合，1項不完整</b> C部分符合(3.5分) <b>至少符合1項，2項不完整</b> D少部分符合(1.5分) <b>只符合1項，3項不完整</b> E完全不符合(0分)	5		
C4	志工管理	1. 訂有志工人員督導機制。 2. 訂有志工工作權益保障及運用管理情形。 3. 訂有及執行志工人員人身安全機制。 4. 訂有及執行志工人員之留任機制。 5. 提供減少志工人員職業災害之相關措施。 6. 志工每年須接受教育訓練，並留有紀錄。	■文件檢閱、現場訪談 檢附志工名冊、排班表、志工服務紀錄、活動照片及投保證明等資料。	A完全符合(6分) B大部分符合(5.1分) <b>至少5項完全符合，1項不完整</b> C部分符合(4.2分) <b>至少符合4項，2項不完整</b> D少部分符合(1.8分) <b>只符合3項，3項不完整</b> E完全不符合(0分)	6		



代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C5	廚房人員管理	<p>1. 廚工應具備中餐丙級證照。</p> <p>2. 新進工作人員到職前3個月內應提供體檢文件，體檢項目包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄、B型肝炎抗原抗體報告，且留有紀錄，廚工及供膳人員除上述檢查項目外，另須A型肝炎、傷寒(糞便)及寄生蟲檢查。</p> <p>3. 在職工作人員每年應接受體檢，檢查項目應包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。</p> <p>4. 針對個別檢查結果進行追蹤處理與個案管理。</p>	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱廚工中餐丙級證照。</p> <p>2. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。</p> <p>3. 新進人員健檢日期應於到職前3個月內完成。</p> <p>4. 健康檢查報告若為檢驗所，則需有醫生簽章。</p> <p>5. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。</p>	<p>A完全符合(4分)</p> <p>B大部分符合(3.4分)</p> <p><b>至少4項完全符合，1項不完整</b></p> <p>C部分符合(2.8分)</p> <p><b>至少符合3項，2項不完整</b></p> <p>D少部分符合(1.2分)</p> <p><b>只符合2項，3項不完整</b></p> <p>E完全不符合(0分)</p>	4		

#### 四、績效管理(共3項，共13分)

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D1	服務滿意度調查	1. 訂定滿意度調查執行辦法，辦法應包含調查對象、抽樣方法、調查時程、執行步驟和流程、調查結果、回饋方式等項目。 2. 每年至少辦理一次滿意度調查，包含服務內容、服務人員態度等項目。 3. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。	■文件檢閱、現場訪談 應檢附調查表及調查結果報告或座談會紀錄。	A完全符合(6分) B部分符合(4.2分) C完全不符合(0分)	6		
D2	潛在服務對象開發	1. 個案資料統計分析與應用。 2. 針對潛在服務對象開發情形。	■文件檢閱、現場訪談 1. 應檢附主動開發潛在個案統計資料。 2. 包含不符合資格之民眾、一般戶老人營養餐飲服務。	A完全符合(4分) B部分符合(2.8分) C完全不符合(0分)	4		
D3	社區資源連結	社會福利資源連結情形(包含正式及非正式資源)。	■文件檢閱、現場訪談	A完全符合(3分) B部分符合(2.1分) C完全不符合(0分)	3		

## 五、加分項目(共 1 項，共-分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
E1	創新方案	創新服務措施或改進項目。	■ 文件檢閱、現場訪談 應檢附書面報告、創新方案計畫或活動照片、服務紀錄。	A：一案(2分) B：二案(4分) C：三案(5分)	2	創新服務方案一案 2 分，最高 5 分。	