

# 身心障礙者庇護工場業務評鑑參考指標 說明

- 一、依身心障礙者庇護工場設立管理及補助準則第 20 條規定，直轄市、縣（市）主管機關（以下簡稱地方政府）對庇護工場應定期辦理業務評鑑，績效優良者，主管機關得予公開表揚或獎勵。
- 二、為導引庇護性就業服務之發展，提升庇護工場服務效能及健全經營管理制度，敦促地方政府辦理身心障礙者庇護工場業務評鑑，特訂定本參考指標（如附表 1）。
- 三、評鑑參考指標架構及各項配分權重如附表 2。
- 四、地方政府辦理評鑑注意事項如下：
  - （一）評鑑辦理期程應先行公告。
  - （二）評鑑指標應於評鑑前一年公布，並召開相關說明會，向所轄庇護工場說明。
  - （三）評鑑委員宜包括身心障礙就業服務、勞工權益、經營管理等相關領域之專家、學者；進行評鑑之前，應先召開相關會議建立共識。
  - （四）評鑑方式宜包括書面資料審閱、現場訪談及觀察等。
  - （五）評鑑總分為 100 分，得分為 90 分以上者列優等、80 分至未滿 90 分者列甲等、70 分至未滿 80 分者列乙等、60 分至未滿 70 分者列丙等、未滿 60 分者列丁等。如庇護工場有違法或重大缺失之情事，不得列乙等以上，且各地方政府應即依法處理。
  - （六）地方政府應針對績效優良單位（含優、甲等）予以獎勵及公開表揚，並應提供績效不佳單位相關協助、輔導措施。
- 五、地方政府如調整本參考指標之項目或配分，應函報行政院勞工委員會（以下簡稱本會）核備；評鑑辦理完竣，併請提供所轄各庇護工場之受評結果及各項指標得分等相關資料，報本會備查。

## 身心障礙者庇護工場業務評鑑參考指標

## 各項配分權重表

目標一：提升庇護性就業服務效能(43%)			
項目	細項	配分	合計
一、庇護員工 就業服務	服務評估	3%	25%
	個別化服務計畫	4%	
	工作能力提升	3%	
	員工支持及社區交流	3%	
	服務滿意度	2%	
	轉銜服務	4%	
	職務再設計	4%	
	服務紀錄	2%	
二、勞動條件	工作規則及保險	3%	12%
	勞動契約	2%	
	薪資制度	5%	
	升遷考核	2%	
三、職場環境	空間規劃	2%	3%
	無障礙設施	1%	
四、服務人力	人力配置	1%	3%
	專業資格	1%	
	專業訓練	1%	
目標二：健全經營管理制度(42%)			
項目	細項	配分	合計
一、安全設施 及災害預 防管理	消防安檢	2%	7%
	危機處理	1%	
	職業災害預防	2%	
	防災演練	2%	
二、員工及生產 管理	組織分工	1%	9%
	標準化作業流程	4%	
	顧客導向之生產管理	1%	
	員工申訴管道	3%	

三、經營行銷策略	營運規劃	4%	17%
	顧客服務	6%	
	行銷策略	5%	
	創新研發	2%	
四、財務管理	會計制度	5%	9%
	成本管控	2%	
	盈餘分配	2%	
<b>綜合考評 (15%)</b>			
<b>項目</b>	<b>細項</b>	<b>配分</b>	<b>合計</b>
一、相關法規要求	設立管理及補助準則第 6 條	0.5%	2%
	設立管理及補助準則第 7 條	0.5%	
	設立管理及補助準則第 19 條	0.5%	
	個人資料保護法	0.5%	
二、補助款之運用	補助款使用情形	3%	3%
三、成效	產能提升	4%	10%
	薪資待遇	4%	
	營收成長	2%	
<b>委員綜合評量(1-5 分)</b>			

身心障礙者庇護工場業務評鑑參考指標

附表1

目標一：提升庇護性就業服務效能（43%）

項目	細項	指標	評分標準	建議應備文件	自評	委員評分	說明
一、 庇護 員工 就業 服務 ( 25%)	服務 評估	1-1具有完善之 服務評估辦法， 並落實執行。(3分)	◎訂有服務評估辦法或相關機制：(1分) 明訂庇護性就業服務評估辦法及操作流程0.5分 確實依服務評估辦法或操作策略執行0.5分 ◎落實庇護員工之需求評估：(2分) 90%以上庇護員工已進行需求評估：2分 80%-89%庇護員工已進行需求評估：1.5分 70%-79%庇護員工已進行需求評估：1分 60%-69%庇護員工已進行需求評估：0.5分	1.各項服務評估辦法、流程、方式等文件。 2.庇護員工需求評估摘要或相關紀錄。			服務評估辦法係指評估庇護員工就業服務需求之工具、方式、項目、程序等，俾利於服務需求評估及擬定個別化服務計畫。
	個別 化服 務計 畫	1-2依據庇護員 工需求，擬定個 別化服務計畫， 並落實執行。(4分)	◎依庇護員工需求訂定個別化服務計畫並確實執行：(4分) 90%以上庇護員工已依其需求訂個別化服務計畫並確實執行：4分 80%-89%庇護員工已依其需求訂個別化服務計畫並確實執行：3分 70%-79%庇護員工已依其需求訂個別化服務計畫並確實執行：2分 60%-69%庇護員工已依其需求訂個別化服務計畫並確實執行：1分	庇護員工之基本資料、個別化服務計畫、就業輔導策略等資料、相關服務紀錄。			庇護工場應確實評估庇護員工之需求，並依此擬訂個別化服務計畫，以協助庇護員工適應職場、提升工作能力。
	工作 能力 提升	1-3提供庇護員 工在職教育訓 練。(3分)	◎訂有庇護員工在職教育訓練計畫並確實執行：(2分) 訂有在職教育訓練計畫：1分 確實執行前項計畫：1分 ◎辦理庇護員工在職教育訓練頻率：(1分) 每半年至少提供每位員工1次：1分 每年度至少提供每位員工1次：0.5分	相關訓練課程、活動、方案之計畫書及成果報告。			相關教育訓練如工作操作演練、職場適應、兩性關係、衛生教育、情緒管理等可提升庇護性員工之職場適應及工作能力之活動、方案。
	員工 支持 及社 區交 流	1-4提供庇護員 工支持服務或社 區交流活動等方 案。(3分)	◎提供庇護員工支持服務或社區交流活動等方案：(3分) 有規劃支持服務方案或社區交流活動：1分 確實辦理前項服務方案或交流活動：2分	相關支持方案或社區交流活動之計畫書及成果報告。			員工支持方案包含家長會議、社區交流活動、身心調適活動、健康調查等有助於庇護員工就業適應及人際互動能力等方案。
	服務 滿意 度	1-5庇護員工(或 家人/屬)對就業 服務之滿意度。(2分)	◎設有庇護性就業服務滿意度調查及因應辦法：(1分) ◎當年度至少1次全面評估庇護員工(或家人/屬)對就業服務之滿意度，並檢討改善：(1分)	1.服務滿意度調查問卷及分析結果。 2.召開檢討改善工作會議之相關紀錄。			服務滿意度調查機制的設置有助於解決及減少庇護員工或其家屬不滿意的狀況，並可作為改善就業服務之參據。
	轉銜 服務	1-6建立轉銜服 務機制，並依庇 護員工之實際需 求，轉介至其他 服務系統。(4分)	◎設有轉銜評估辦法及操作程序：(2分) ◎依庇護員工之意願、需求及工作能力，適時提供轉銜服務或連結其他服務體系之資源：(2分)	1.服務轉銜實施辦法或作業程序等資料。 2.相關服務紀錄。			庇護員工如經職業輔導評量確認不適於庇護性就業時，庇護工場應依其實際需求提供轉銜服務。又庇護員工如工作能力提升，庇護工場宜依其意願及需求，連結支持性就業服務資源，鼓勵進入一般職場。
	職務 再設 計	1-7運用職務再 設計提升庇護員 工工作效能。(4分)	◎庇護工場規劃職務再設計之相關策略(含改變工作方法、調整職務內容、提供輔具等)：(2分) ◎透過職務再設計之相關策略，庇護員工之工作效率或產能有所提升：(2分)	庇護工場說明、規劃職務再設計之相關文件資料			透過職務再設計等措施降低庇護員工之就業障礙，並提升其工作效率或產能。
	服務 紀錄	1-8庇護員工之 服務紀錄應詳實 完整，並登錄資 訊管理系統。(2分)	◎每位庇護員工之服務紀錄皆輸入身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統：(1分) ◎服務紀錄詳實完整，清楚說明服務目標、內容、方法等：(1分)	登入資訊管理系統查看。			庇護員工之服務紀錄應輸入資訊管理系統，且相關表單應詳實填寫，俾利於落實督導制度及資料管理，並可隨時檢討改善，以提升服務品質。

身心障礙者庇護工場業務評鑑參考指標

附表1

二、 勞動 條件 ( 12%)	工作 規則 及保 險	2-1訂有完善且符合勞動法規之工作規則(規範)或員工守則,並確實為庇護員工投勞健保及相關保險。(3分)	◎依庇護工場事業性質訂有工作規則(規範)或員工守則:(1分) ◎庇護員工(或家人/屬)知悉庇護工場之工作規則(規範)或員工守則所訂事項:(1分) ◎庇護工場確實依法為每位庇護員工投勞保(含就業保險、職業災害保險)、健保及其他社會保險,並按時提繳相關費用:(1分)	1.員工守則、工作規則(規範)等資料。 2.抽問就服員前項資料是否公開或告知庇護員工(家人/屬)。 3.庇護員工相關投保紀錄。	1.庇護工場僱用勞工人數(含非庇護員工)在30人以上者,應依勞動基準法第七十條,依庇護工場事業性質,訂立工作規則。 2.庇護工場僱用勞工人數(含非庇護員工)未達30人者,宜參採勞動基準法第七十條之意旨,訂立員工工作規範或員工守則,明列與勞工權利義務之相關事項。
	勞動 契約	2-2庇護工場與每位庇護員工簽訂勞動契約。(2分)	◎勞動契約已參採本會提供之範本或確實依勞動基準法施行細則第7條明列相關事項:(1分) ◎庇護工場與每位庇護員工簽訂勞動契約:(1分) ※庇護員工如為心智障礙者,其勞動契約宜經家人/屬或法定代理人之簽名同意。	庇護員工之勞動契約副本或影本	契約內容應依身權法第41條及勞動基準法施行細則第7條「勞動契約應約定事項」訂定或採本會提供範本。
	薪資 制度	2-3訂有庇護員工核薪方式,並支付庇護員工合理薪資。(5分)	◎庇護工場訂有評估庇護員工產能之方式或機制、標準:(1分) ◎庇護工場參考同業薪資發放水準核薪:(1分) ◎庇護工場針對就業安置達一定期間之庇護員工,設有再行評估產能之相關機制:(1分) ◎薪資核發方式於勞動契約中清楚約定:(1分) ◎庇護工場確實依庇護員工產能評估結果及薪資核發方式給薪:(1分)	產能評估方式(辦法)、薪資發放制度、勞動契約、薪資發放清冊	為維護庇護員工之勞動權益,庇護工場應明訂評估庇護員工產能之方式、薪資如何依產能發放,且應確實依庇護員工之產能核發薪資。
	升遷 考核	2-4訂有庇護員工升遷考核辦法或績效獎勵制度,並落實執行。(2分)	◎庇護工場訂有庇護員工升遷考核辦法或績效獎勵制度:(1分) ◎庇護工場確實依升遷考核辦法或績效獎勵制度執行:(1分)	庇護員工升遷考核辦法及績效獎勵制度等資料、升遷考核及績效評估表、相關輔導紀錄	透過升遷考核或績效獎勵制度提升庇護員工之薪資水準及員工福利。
三、 職場 環境 ( 3%)	空間 規劃	3-1空間與動線規劃妥適,且符合員工(包含非庇護就業之身障員工)之需求。(2分)	◎庇護工場依事業性質及庇護員工需求規劃空間及工作動線:(2分)	庇護工場說明、空間配置圖、相關替代方案	透過空間及工作動線規劃及無障礙設施設備,使庇護員工有更友善之工作空間。
	無障 礙設 施	3-2依身心障礙員工需求規劃設置無障礙設施。(1分)	◎庇護工場依身心障礙員工需求設置無障礙環境設施或相關替代方案:(1分)	庇護工場說明、相關替代方案	
四、 服 務 人 力 ( 3%)	人力 配置	4-1依服務人數配置服務人力。(1分)	◎庇護工場依庇護員工人數,每服務6名至少設有1名專任之專業人員或營運人員:(1分)	設計畫書、專業及營運人員人事資料	參考本會「補助地方政府辦理身心障礙者庇護性就業服務計畫」人事費用補助比例。
	專業 資格	4-2符合專業人員資格規定。(1分)	◎聘用或兼任之專業服務人員皆符合「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」規定:(1分)	人員名冊並符合專業人員資格之相關證明	專業人員應符合資格。
	專業 訓練	4-3專業人員及營運人員參與相關教育訓練。(1分)	◎庇護工場提供專業人員或營運人員參與相關教育訓練之機會,且平均每名每年受訓時數達20小時:(1分)	相關人員參加訓練課程之項目及時數	透過專業及營運人員之訓練提升專業及營運人員之知能及庇護性就業服務之品質。

身心障礙者庇護工場業務評鑑參考指標

附表1

目標二：健全經營管理制度(42%)

面向	項目	指標	評分標準及配分	應備文件	工場自評	委員評分	說明
一、安全設施及災害預防管理(7%)	消防安全檢	1-1定期維護工場安全衛生及消防設施設備。(2分)	◎定期維護工場安全衛生及消防設施設備：(2分)	2年內檢測合格證明、設施設備維護紀錄	1		安全衛生及災害防治管理有助於庇護工場降低職場可能發生之危機、危害，以維護身心障礙者之生命財產安全。
	危機處理	1-2建立緊急災害、事故處理機制。(1分)	◎建立災害及事故因應處理辦法：(1分)	災害事故及緊急事件處理辦法			
	職業災害預防	1-3辦理預防職業災害等相關訓練課程。(2分)	◎庇護工場定期辦理預防職業災害之相關訓練課程：(2分) 每半年至少辦理1次：2分 每年度至少辦理1次：1分	課程內容及參與人員名單。			
	防災演練	1-4定期辦理員工防災及逃生演練。(2分)	◎定期辦理員工防災及逃生演練：(2分) 每半年至少辦理1次：2分 每年度至少辦理1次：1分	防災演練紀錄(含日期、時間、人數、方式等)			
二、員工及生產管理(9%)	組織分工	2-1明訂組織分工及各項職務內容。(1分)	◎建立組織分工表，並明訂各項職務內容：(0.5分) ◎清楚劃分各項工作管理權責：(0.5分)	組織分工表、職務表或人員編制表			清楚之組織分工及明確之管理權責劃分，有助於提升組織運作效能，俾便將對的人放在對的位置上。
	標準化作業流程	2-2建立產品製作或勞務提供之標準化作業流程。(4分)	◎依庇護員工之障別、障礙程度或工作能力建立標準化作業流程：(2分) ◎專業及營運人員確實協助庇護員工依標準化作業流程執行工作事項：(2分)	標準化作業流程設計、工作或職務分析列表、相關輔導紀錄			1. 標準製作流程(SOP)係指對於經常性或重複性的工作(如檢驗、操作、作業等)，使整個作業流程一致化，並將執行過程詳細描寫的書面文件。目的在降低人為疏失、降低品質不良率及建立高品質保證的管理制度。 2. 標準化作業流程有助於庇護員工適應工作，提升生產力。
	顧客導向之生產管理	2-3建立以顧客為導向之生產管理模式(1分)	◎建立以顧客為導向之生產管理模式，並落實執行：(1分)	營運計畫書等相關資料、庇護工場說明			透過建立以顧客為導向之生產管理模式，開發符合顧客及市場需要之產品或精進所提供勞務之品質。
	員工申訴管道	2-4建立內部申訴機制並公開宣導。(3分)	◎建立內部申訴機制(含性騷擾事件申訴)及執行方式：(1分) ◎當年度向每位員工(含庇護員工之家人/屬)宣導申訴方式：(2分)	內部申訴辦理流程、宣導說明單張			員工發現事業單位違反相關勞動法令規範(勞動基準法第74條)、或遭過性騷擾事件(性別工作平等法)，庇護工場宜建立申訴機制。
三、經營行銷策略(17%)	營運規劃	3-1設定年度營運目標，並持續改善營運情形。(4分)	◎擬訂年度營運計畫，設立可量化之營運目標：(1分) ◎建立組織營運管理持續改善之相關機制：(1分) ◎善用市場經營管理技術或尋求專業人士協助，改善組織營運情形或達成營運目標：(2分)	營運計畫書等相關資料、庇護工場說明			營運規劃有助於建立經營管理策略，較能提升營運績效，並有助於管理市場風險。
	顧客服務	3-2健全顧客管理及顧客服務制度。(6分)	◎建立顧客基本資料庫或檔案(本)：(2分) ◎進行顧客滿意度或意見調查，並依調查結果擬訂改善策略：(1分) ◎擬訂完善之顧客服務流程、顧客開發與關係維繫策略：(2分) ◎建立顧客申訴管道或顧客意見處理流程，並積極回應顧客意見，提供完善處理：(1分)	顧客基本資料庫或檔案夾、顧客服務流程、顧客意見調查結果分析、顧客意見處理辦法及相關紀錄。			建立以顧客為導向的經營管理模式，有助於提升庇護工場長期收益。

身心障礙者庇護工場業務評鑑參考指標

附表1

三、 經營 行銷 策略 (17%)	行銷 策略	3-3規劃行銷策略並確實執行。(5分)	◎進行市場調查分析：(2分) ◎依市場調查分析擬訂行銷策略、設定目標：(1分) ◎執行策略並達成所規劃之行銷目標：(1分) ◎登錄內政部優先採購網路資訊平台：(1分)	市場調查分析結果、行銷策略及目標等相關資料、登入優先採購平台、地方政府勞工主管機關業務承辦人可協助說明		行銷策略規劃及相關資源之運用有助於提升庇護工場營收。
	創新 研發	3-4產品(含勞務)研發及創新。(2分)	◎依市場需求進行產品研發或創新勞務提供方式：(2分)	庇護工場說明		創新策略有助於提升營運行銷之競爭力。
四、 財務 管理 (9%)	會計 制度	4-1建立完備之會計系統及清楚詳實之帳務作業。(5分)	◎由專業會計人員管理帳務及收支事項：(1分) ◎設有獨立於母機構之帳戶、帳冊及財務報表：(1分) ◎帳冊紀錄詳實且財務報表完整：(2分) ◎進行年度財報分析：(1分)	會計人員說明、帳冊、支出憑證、財務報表、年度財報分析		完善之財務管理有助於節省開支，亦可作為來年度成本管控之依據。
	成本 管控	4-2妥善管控營業成本，並設定年度營業額達成目標。(2分)	◎訂有成本管控策略，並落實執行：(1分) ◎達成年度營業額設定目標：(1分)	會計人員說明、年度財務分析、財務報表		1. 營業額係指其售出貨品之已收及應收款項淨額。 2. 具備成本管控能力有助於增加庇護工場之利潤。
	盈餘 分配	4-3訂有盈餘使用及分配辦法。(2分)	◎訂有盈餘使用及分配辦法：(1分) ◎年度盈餘有相當比例用於調升庇護員工薪資或分紅：(1分)	年度財務分析、財務報表、盈餘分配辦法、庇護工場說明		本項盈餘之計算係所有收入(包含政府補助與不含政府補助之金額)扣除人事費及原物料、雜支等支出後之餘額。

綜合考評(15%)

面向	項目	指標	評分標準及配分	應備文件	工場 自評	委員 評分	說明
一、 相關 法規 要求 (2%)	管理 及補 助準 則第 6條	3-1庇護性就業之身心障礙員工佔員工總人數百分之五十，且不得少於4人。(0.5分)	◎合於規定(0.5分)	員工清冊(應註明庇護員工)			依身心障礙者庇護工場設立管理及補助準則。
	管理 及補 助準 則第 7條	3-2將設立許可證懸掛於庇護工場內部足資辨識之明顯處。(0.5分)	◎合於規定(0.5分)	庇護工場說明			
	管理 及補 助準 則第 19條	3-3政府補助設施設備之財產登記列冊管理及標示情形。(0.5分)	◎合於規定(0.5分)	庇護工場說明			
	個人 資料 保護 法	3-4妥善保管庇護性員工個人資料文件。(0.5分)	◎落實妥善保管庇護性員工個人資料(0.5分)	庇護工場說明			
二、 補助 款之 運用 (3%)	補助 款使 用情 形	1-1妥善運用政府補助經費。(3分)	◎依規定辦理請款及核銷，並妥善保管相關憑證，且詳實提報經費使用明細：(1分) ◎依原核定補助計畫項目、執行期間及預定進度確實執行補助款：(1分) ◎妥善運用、維護及列冊保管接受補助所購置之設施設備：(1分)	補助款執行及辦理情形，由庇護工場或地方政府勞工主管機關說明			1. 補助款應確實依相關規定執行辦理以符責信。 2. 相關資料包含年度開始前提供業務計畫書、預算書；於年度結束後提供年度業務報告書、年度決算書；月報表；核銷時所附庇護員工名冊、財務損益報表、資產負債表、庇護員工薪資清冊及相關服務紀錄等。

身心障礙者庇護工場業務評鑑參考指標

附表1

三、 成效 (10%)	產能 提升	2-1庇護員工產能有所提升。(4分)	◎庇護工場定期評估庇護員工之產能，且庇護員工進場達1年者，經評估，產能確有所提升：(2分) ◎庇護員工產能達一般勞動力者，庇護工場依其意願輔導進入一般就業職場或轉以一般員工僱用：(2分)	庇護工場說明、產能評估資料、輔導紀錄		庇護性就業服務成效之一即為庇護員工之產能有所提升。
	薪資 待遇	2-2庇護員工享有合理之薪資待遇。(4分)	◎當年度用於核發庇護員工薪資、提供庇護員工之福利、獎勵措施等支出總額佔營業額之比例，較前年度增加：(2分) ◎庇護員工每人每月平均薪資較前一年度成長：(2分) 80%庇護員工每人每月平均薪資較前一年度成長：2分 50%庇護員工每人每月平均薪資較前一年度成長：1分	當年度及前一年度之庇護員工薪資清冊、庇護工場說明		當庇護員工之產能有所提升時，依庇護工場所建置合理之產能核薪制度，庇護員工之薪資即會有所增加。
	營收 成長	2-3當年度營業額較前一年度成長(2分)	◎當年度營業額較前一年度成長：(2分) 營業額成長3%以上：2分 營業額成長，但未達3%：1分	財務報表分析、庇護工場說明		營業額係指其售出貨品之已收及應收款項淨額。

委員綜合評量(1-5分)

參考項目	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 精進庇護性就業服務品質等創新模式或作法。</li> <li>2. 庇護性就業服務之社會效益(如僱用庇護員工比例、社會參與作法、員工心理支持等非經濟效益)。</li> <li>3. 創新經營管理模式並能有效帶動營收成長、開拓市場、增加收益。</li> </ol>	評鑑委員可依參考項目進行額外加分。
------	--	-------------------