

# 澎湖縣政府照顧管理人員遴用管理及考核要點

中華民國 112 年 2 月 3 日府授衛保字第 1123300136 號函訂定發布

- 一、澎湖縣政府（以下簡稱本府）為加強照顧管理人員管理，增進工作效率，提昇服務效能，確實發揮綜覈名實，留良汰劣功能，並提供合適的晉任管道，特定本要點。
- 二、本要點實施對象係指本府約聘照顧管理人員，包含照顧管理專員及照顧管理督導。
- 三、擔任照顧管理專員，應具下列資格之一，並須檢附相關佐證文件：
  - （一）大學以上（含）畢業取得社會工作師、護理師、職能治療師、物理治療師、醫師、營養師、藥師、公共衛生師、心理師，且具一年以上相關照護（顧）工作經驗。
  - （二）專科畢業具上述專門職業及技術人員證書者，且具二年以上相關照護（顧）工作經驗。
  - （三）符合應考社會工作師資格，且具二年以上相關照顧工作經驗。
  - （四）教育部公告老人照顧相關系所碩士畢業，且具一年以上相關照顧工作經驗。
  - （五）教育部公告老人照顧相關學系大學畢業，且具二年以上相關照顧工作經驗。
  - （六）教育部公告老人照顧相關學科專科畢業，且具四年以上相關照顧工作經驗。
  - （七）依「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」已取得照顧管理專員認證且為有效期限內者。
- 四、擔任照顧管理督導，應具下列資格之一，並須檢附相關佐證文件：
  - （一）擔任照顧管理專員工作滿二年以上者。
  - （二）大學以上（含）畢業取得社會工作師、護理師、職能治療師、物理治療師、醫師、營養師、藥師、公共衛生師、心理師，且具四年以上相關照護（顧）工作經驗，或前述專門職業及技術人員之相關專業研究所畢業，且具二年以上相關照護（顧）工作經驗者。
  - （三）專科畢業具上述專門職業及技術人員證書者，且具五年以上相關照護（顧）工作經驗。
  - （四）依「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」已取得照顧管理督導認證且為有效期限內者。

五、 照顧管理專員工作內容及範圍：

- (一) 長照需要評估：含實施申請長照服務個案初篩、實施個案長照需要等級之評估及相關作業。
- (二) 長照服務連結：連結社區整合型服務中心(A)單位，審核所送計畫與核給服務項目之適切性。掌握並熟悉在地衛政、社政、民間等各類社區之正式與非正式資源，針對未符長照服務對象，依其需求與狀況，轉介其他社福資源。
- (三) 長照個案服務品質管控：實施長照個案抽查，定期檢視照顧計畫之合理性。
- (四) 調解民眾長照服務陳情案件。
- (五) 其他臨時交辦事項。

六、 照顧管理督導工作內容及範圍：

- (一) 審核長照需要評估：
  - 1. 審核長照需要評估之內容與結果(等級)。
  - 2. 規劃、監測與督導長照需要評估之作業流程及其品質，定期檢討及推動改善措施。
  - 3. 受理評估等級疑義(申訴再評)事件。
- (二) 長照服務連結：
  - 1. 定期監測轄區派案單位之妥適性與品質。
  - 2. 督導照顧管理專員對掌握在地長照相關資源網絡之執行情形。
- (三) 長照個案服務品質管控：
  - 1. 規劃及推動照顧管理業務內部稽核控管機制，定期分析執行情形及推動改善措施。
  - 2. 規劃及推動長照個案抽查作業以確認個案照顧需求與服務之一致性，並分析結果及定期檢討修正。
  - 3. 規劃及實施轄區照顧管理專員之督導與考核事宜。。
  - 4. 規劃辦理照顧管理人員之教育訓練(含特殊個案研討)，並定期評量成效與修正。
- (四) 調解民眾陳情案件。
- (五) 其他臨時交辦事項。

七、 照顧管理人員報酬標準如下：

- (一) 依衛生福利部公告之各縣(市)政府照顧管理人員薪級標準表(偏遠地區適用)相關規定辦理。
- (二) 新進照顧管理人員自各職稱最低薪級起薪；但具有與照顧管理人員擬任職務性質相近、等級相當之工作經驗，經檢具證明文件，得採計為擔任照顧管理人員之工作年資作為起薪報酬薪級之參考，符合下列條件者，請於到職後二個月內檢具相關證明文件，辦理晉任(級)。於到職日前二年內，曾任各縣(市)政府照顧管理人員，且其長照服務人員證明仍為有效期限內者，得採計前職薪點，惟以衛生福利部公告之照管人員薪資標準表所定各職稱最高薪點為限。

#### 八、 照顧管理人員管理：

- (一) 照顧管理人員應遵守本要點及本府相關人事規定。
- (二) 照顧管理人員因公派遣出差、外出或因故請假，應依照規定程序辦妥後，始可離開工作崗位。
- (三) 照顧管理人員訪視個案應詳實填寫個案紀錄，並將個案記錄建檔，並隨時接受抽查。
- (四) 照顧管理人員對於長官交辦事項應優先辦理，不可推諉拖延。
- (五) 照顧管理人員應加強本身專業知能提昇服務品質。
- (六) 照顧管理人員應依「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」規定進行認證及換證事宜。

#### 九、 照顧管理人員考核辦法，分年終考核、專案考核兩種：

- (一) 年終考核：指被考核對象，於每年終了考核其當年一至十二月任職期間之成績；年終考核於每年年終辦理之。
  - 1. 照顧管理專員：依每年中央及地方政策規劃方向，就其個案管理、照顧管理能力、勤惰及品德等項目，逐年辦理考核，如附表 1。  
前項考核由本府衛生局局長及業務科長負責並得徵詢照顧管理督導意見辦理，並呈縣長總評。
  - 2. 照顧管理督導：依每年中央及地方政策規劃方向，就其品質、數量、時效、主動、負責、協調、便民、勤惰、品德及督導效果等項目，逐年辦理考核，如附表 2。  
前項考核由本府衛生局局長及業務科長負責，並呈縣長總評。
- (二) 於考核期間內違反聘用契約之義務或聘用人員相關規定時，隨時辦理專案考核予以解聘。

#### 十、 考核總分數一百分為滿分，其等次如下：

- (一) 甲等：八十分以上。

(二) 乙等：七十分以上，不滿八十分者。

(三) 丙等：六十分以上，不滿七十分者。

(四) 丁等：不滿六十分。

十一、照顧管理人員每年考核之獎懲如下：

(一) 考列甲等人員：於計畫核定之等級晉一階續聘，若已支該職等最高階者於聘用等階範圍內等得以同薪點列進等續聘，但已支本職最高等階者，續聘時不再晉級，薪階之支應按年逐階辦理，同年以晉支一階為限。

(二) 考列乙等人員：續聘，不晉階。

(三) 考列丙等人員：續聘，不晉階，連續二年考列丙等者，不予續聘。

(四) 考列丁等人員：不予續聘。

(五) 當年度未接受考核者，不晉階。

十二、照顧管理人員於考核年度內，有下列情事之一者，不得考列甲等：

(一) 曾受平時考核累積達記過以上處分者。

(二) 凡有曠職事實者。

(三) 事、病假合計超過十四日者。

(四) 辦理為民服務業務，態度惡劣，影響政府聲譽，有具體事實據者。

十三、照顧管理人員具有下列情事之一，應考列丁等：

(一) 挑撥離間或誣控濫告，情節重大，經疏導無效，有確實證據者。

(二) 不聽指揮，破壞紀律，情節重大，有確實證據者。

(三) 怠忽職守，稽延公務，造成重大不良後果者。

(四) 品行不端，或違反有關法令禁止事項，嚴重損害公務人員聲譽，有確實證據者。

十四、照顧管理人員有下列情形之一，應予解聘僱：

(一) 圖謀背叛國家，有確實證據者。

(二) 執行國家政策不力，或怠忽職守，或洩露職務上之機密，致政府遭受重大損害者。

(三) 違抗政府重大政令，或嚴重傷害政府信譽，有確實證據者。

(四) 涉及貪污案件，其行政責任重大，有確實證據者。

- (五) 圖謀不法利益或言行不檢，致嚴重損害政府或公務人員聲譽者。
- (六) 侮辱、誣告或脅迫長官，情節重大者。
- (七) 挑撥離間或破壞紀律，情節重大者。
- (八) 曠職連續達四日，或一年累積達十日者。
- (九) 受刑事處分，判處有期徒刑以上之刑確定，尚未執行或執行未畢。但受緩刑宣告者，不在此限。
- (十) 照顧管理人員依「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」規定，如期完成長照人員認證及換證事宜，若無法如期完成認證及換證事宜應予以解聘僱。

十五、年度考核結果，自次年一月一日起執行；專案考核結果自核定日起執行。

十六、本要點未規定之事項，適用其他有關法令之規定。

## 澎湖縣政府照顧管理人員年終考核表【照顧管理專員】

考核年度：○○○年 考核單位(機關)：○○○

姓 名		到職	年 月 日	獎勵	項 目	次 數	懲 處	項 目	次 數
					嘉 獎			申 誠	
					記 功			記 過	
身分證字號		人員區分	<input type="checkbox"/> 聘用人員		記大功			記大過	
*獎懲之增減分數應包含於評分之內，增減後之總分以 100 分為限。(嘉獎或申誠 1 次者，增減 1 分；記功或記過 1 次者，增減 3 分；記大功或記大過 1 次者，增減 9 分)									
規 定 工 作 項 目									
項 目	細 目	考 核 內 容			項 目	細 目	考 核 內 容		
個案管 理能力 (50%)	數量	個案評估數(每月平均評估案量)，及處理業務數量之多寡。			勤惰 (10%)	勤勉	全年無遲到、早退或曠職紀錄。		
	提升個案案量	新案開發數(每月平均新案案量)。				請假 及曠 職	事假	日 時	
	時效	於規定時效內完成評估工作(含長期照顧需要評估結果通知單遞送)。					病假	日 時	
	複評率	於期限內完成個案複評工作。					曠職	日 時	
	結案管理	依個案結案規定，落實管理及追蹤。					一、每曠職 1 日，扣 10 分。 二、每曠職 1 小時，扣 1 分。		
照顧管 理能力 (30%)	整合運用	年度個案報告及回饋。			品德 (10%)	廉正	是否廉潔自持，予取不苟，大公無私，正直不阿。		
	服務品質追蹤	長照服務品質管理及追蹤。				性情	是否敦厚謙和，謹慎懇摯。		
	長照政策配合	執行年度重要長照政策完成情形。				服從	是否服從指揮調度。		
考評結果	評 語	直 屬 主 管			單 位 主 管 ( 機 關 首 長 )			等 第	
	綜 合 評 分	分			分				
		簽 章							
重 大 優 劣 事 實									
備 註	一、有關個案管理能力及照顧管理能力考核內容細項評分標準每年將參照衛生福利部考核內容及政策方向要求訂定之。 二、年終考核以一百分為滿分，並區分甲、乙、丙、丁四等第，各等第分數如下： (一)甲等：總分八十分以上(續聘僱) (二)乙等：總分七十分以上未滿八十分(續聘僱) (三)丙等：總分六十分以上未滿七十分(續聘僱，但連續二年考列丙等者，不予續聘僱) (四)丁等：總分六十分以下(不予續聘僱)								

# 澎湖縣政府照顧管理人員年終考核表【照顧管理督導】

考核年度：○○○年      考核單位(機關)：○○○

姓 名		到職	年 月 日	獎勵	項 目	次 數	懲 處	項 目	次 數	
身分證字號		人員 區 分	<input type="checkbox"/> 聘用人員		嘉 獎			申 誠		
					記 功			記 過		
					記大功			記大過		
<small>*獎懲之增減分數應包含於評分之內，增減後之總分以 100 分為限。(嘉獎或申誠 1 次者，增減 1 分；記功或記過 1 次者，增減 3 分；記大功或記大過 1 次者，增減 9 分)</small>										
規 定 工 作 項 目										
項 目	細 目	考 核 內 容		項 目	細 目	考 核 內 容				
工作 (70%)	品質	處理業務是否精確。		勤情 (10%)	勤勉	全年無遲到、早退或曠職紀錄。				
	數量	處理業務數量之多寡。			請假 及曠 職	事假	日 時			
	時效	能否依限完成應辦之工作。				病假	日 時			
	主動	能否不待督促自動自發積極辦理。				曠職	日 時			
	負責	能否任勞任怨勇於負責。		品德 (10%)	一、每曠職 1 日，扣 10 分。 二、每曠職 1 小時，扣 1 分。					
	協調	能否配合全盤業務進展，加強聯繫和衷共濟。			性情	是否敦厚謙和，謹慎懇摯。				
	便民	處理人民申請案件能否隨到隨辦利民便民。			廉正	是否廉潔自持，大公無私，正直不阿。				
				服從	是否服從指揮調度。					
				督導 效果 (10%)	督導 成效	督導所屬人員是否具成效。本項依所屬人員年終考核平均加權後評分。				
考評結果		評 語	直 屬 主 管	單 位 主 管 ( 機 關 首 長 )	等 第					
			綜 合 評 分	分						分
			簽 章							
重 大 優 劣 事 實										
備 註		年終考核以一百分為滿分，並區分甲、乙、丙、丁四等第，各等第分數如下： (一)甲等：總分八十分以上(續聘僱) (二)乙等：總分七十分以上未滿八十分(續聘僱) (三)丙等：總分六十分以上未滿七十分(續聘僱，但連續二年考列丙等者，不予續聘僱) (四)丁等：總分六十分以下(不予續聘僱)								