

訴 願 人 ○○照顧中心（養護型）

代 表 人 ○○○

原 處 分 機 關 臺北市政府社會局

訴願人因老人福利機構評鑑事件，不服原處分機關民國 107 年 11 月 16 日北市社老字第 1076089

1891 號函，提起訴願，本府決定如下：

主 文

訴願駁回。

事 實

一、訴願人經原處分機關許可於本市大安區○○街○○號○○樓、○○樓及○○號○○樓、○○樓設立私立小型老人福利機構（長期照顧機構－養護型），並領有原處分機關核發之民國（下同）106 年 5 月 12 日北市社老（立）字第 xxxxxxx 號臺北市老人福利機構設立許可證書。原處分機關前分別以 106 年 10 月 11 日北市社老字第 10643973400 號令修正臺

北

市政府社會局老人安養暨長期照顧機構評鑑實施計畫（自 107 年 1 月 1 日起生效，下稱評鑑實施計畫），及以 106 年 11 月 8 日北市社老字第 10646031400 號公告 107 年度臺北市老

人

安養暨長期照顧機構評鑑之項目、指標（下稱評鑑指標）、評鑑計分方式及評等原則（下稱評鑑評等原則）等。訴願人於 107 年 1 月 31 日依評鑑實施計畫第伍點申請評鑑，經原處分機關以 107 年 2 月 1 日北市社老字第 10730010500 號函同意所請，並通知訴願人上開

評

鑑指標或相關應注意事項等可於原處分機關網站查詢及下載。

二、嗣訴願人於 107 年 8 月 14 日接受原處分機關評鑑，經評鑑委員實地評鑑結果，訴願人在評鑑指標「D、權益保障 二級加強項目 D8 社 居家情境佈置情形」（下稱評鑑指標 D8）部分，委員評為 B 等級，未達 A 等級，且於二級指標項目共計 4 項未達 A 等級。原處分機關

爰

依評鑑實施計畫第玖點及評鑑評等原則第 2 點第 2 款規定，以 107 年 9 月 19 日北市社老字

第

10760580991 號函通知訴願人，107 年度評鑑結果列為甲等，並檢附建議事項，通知訴願人參照配合辦理，於文到 1 個月內函報相關資料。訴願人不服，對於評鑑指標 D8 評鑑結

果提出申復。經原處分機關重新審查，於 107 年 10 月 16 日召開申復事項審查會議，對於評鑑指標 D8 部分，審查結果仍決議維持 B 等級。原處分機關乃以 107 年 11 月 16 日北市社

老

字第 10760891891 號函通知訴願人，申復評鑑結果為甲等（維持原等第）。該函於 107 年 11 月 20 日送達，訴願人對評鑑指標 D8 部分之審查結果仍不服，於 107 年 12 月 18 日經由

原

處分機關向本府提起訴願，12 月 27 日補正訴願程式，並據原處分機關檢卷答辯。

理由

- 一、按老人福利法第 3 條第 1 項規定：「本法所稱主管機關：在中央為衛生福利部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。」第 5 條第 6 款規定：「下列事項，由直轄市、縣（市）主管機關掌理：……六、直轄市、縣（市）老人福利機構之輔導設立、監督檢查及評鑑獎勵事項。」第 37 條第 2 項、第 4 項規定：「主管機關對老人福利機構應予輔導、監督、檢查、評鑑及獎勵。」「第二項評鑑之指標應依老人福利機構規模及性質訂定；其評鑑對象、項目、方式及獎勵方式等事項之辦法，由主管機關定之。」

臺北市老人福利機構評鑑及獎勵辦法第 1 條規定：「本辦法依老人福利法（以下簡稱本法）第三十七條第四項規定訂定之。」第 2 條規定：「本辦法之主管機關為臺北市政府（以下簡稱本府），並依臺北市政府組織自治條例第二條第二項規定委任本府社會局（以下簡稱社會局）執行。」第 3 條規定：「本辦法評鑑及獎勵之對象，以於臺北市經依法許可設立之老人福利機構（以下簡稱機構）為限。」第 4 條規定：「社會局應每年辦理一次機構評鑑，每一機構至少每三年接受一次評鑑。前項評鑑得委託民間專業團體、機構或學校辦理。」第 5 條規定：「社會局或依前條第二項受委託辦理評鑑者，為辦理前條之評鑑，應成立評鑑小組，其成員三至九人，由下列人員組成：一、社會局及其他相關機關代表。二、老人福利相關領域學者及團體代表。三、具有老人福利實務經驗之專家代表。前項第二款及第三款成員不得少於評鑑小組成員之二分之一。」第 7 條規定：「機構評鑑項目包括下列事項：一、行政組織及經營管理。二、生活照顧及專業服務。三、環境設施及安全維護。四、權益保障。五、改進創新。六、其他依老人福利相關法規規定，及經評鑑小組決議評鑑之項目。前項評鑑之項目、指標、加權比重及各等第得分範圍，由社會局於評鑑實施前六個月公告。」第 9 條第 1 項規定：「評鑑結果分為以下等第，並由社會局公告之：一、優等。二、甲等。三、乙等。四、丙等。五、丁等。」

」

臺北市政府社會局老人安養暨長期照顧機構評鑑實施計畫第肆點規定：「實施期程：自 107 年 1 月至 12 月。」第伍點規定：「評鑑對象：一、法定評鑑：105 年 12 月 31 日前完

成

設立許可（106 年 6 月 3 日後變更負責人者亦同），及 104 年接受評鑑結果為乙等以上，

至

106 年期間未再接受評鑑之私立老人安養暨長期照顧機構。二、申請評鑑：106 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日期間完成設立許可之私立老人安養暨長期照顧機構（含 106 年 6 月 3

日前

變更負責人者），得於 107 年 1 月 31 日前申請接受評鑑，且於申請評鑑前住民入進住率達 30% 以上。……」第陸點規定：「評鑑資料檢視範圍：104 年 7 月起至 107 年 6 月止。

但

106 年 6 月 3 日前設立或變更負責人者，檢視範圍自社會局核准設立日或變更日起至 107

年

6 月止。」第柒點規定：「評鑑項目及內容：一、評鑑項目，分為六項：（一）行政組織及經營管理，分為行政制度、員工制度二個部分。（二）生活照顧及專業服務，分為社工服務、醫護、復健及緊急送醫服務、生活照顧與輔具服務、膳食服務四個部分。（三）環境設施及安全維護，分為環境設施、安全維護、衛生防護三部分。（四）權益保障。（五）改進創新。（六）加分題。二、各評鑑項目所列考評指標，依是否屬法定設立標準或涉及院（住）民之生命、身體及健康等權益之保障、達成之難易程度，分為一級必要項目、二級加強項目及一般項目等 3 類。」第捌點規定：「評鑑作業期程：一、舉辦評鑑指標教育訓練、評鑑程序說明會及評鑑委員共識營。二、進行實地考評：107 年 7 至 8 月辦理。三、召開評鑑委員聯合評鑑審查會，確定評鑑結果及提供相關建議。四、受理申復及提供評鑑結果成績複查。五、召開申復事項審查會議。六、公告評鑑結果，並辦理獎勵及確認需再予考評之機構。」第玖點規定：「評鑑方式：一、成立評鑑小組。二、考評程序：（一）書面考評：受評機構依評鑑指標填報實際情形、自行評定分數及檢具相關附件送社會局。（二）實地考評：評鑑小組前往受評機構訪視查閱相關資料、訪談相關人員，據以進行評鑑指標之評分。三、評鑑成績核算及評等原則：（一）依受評機構考評分數，分優等、甲等、乙等、丙等及丁等，各等級得分範圍如下：1. 優等：評鑑總分為 90 分以上。2. 甲等：評鑑總分為 80 分以上未達 90 分。3. 乙等：評鑑總分為 70 分以上未達 80 分。4. 丙等：評鑑總分為 60 分以上未達 70 分。5. 丁等：評鑑總分

未

達 60 分者。（二）其他事項，依社會局當年度公告之本市老人安養暨長期照顧機構評鑑計分方式及評等原則辦理。」第拾點規定：「申復機制：一、申復期程及方式：受評機構如對評鑑過程及評鑑結果有疑義之情事，應於社會局通知評鑑結果後 14 日內填具申復表及檢具相關資料送至社會局，逾期不予受理；申復相同事由以一次為限。……二、辦理申復會議：社會局統一召開申復事項審查會議，同一指標項目至少需 3 位評鑑小組

委員共同評定申復結果。」

臺北市府社會局 106 年 10 月 11 日北市社老字第 10643973400 號令：「修正『臺北市府

社會局老人安養暨長期照顧機構評鑑實施計畫』，並自中華民國一百零七年一月一日生效。.....。」

106 年 11 月 8 日北市社老字第 10646031400 號公告：「公告 107 年度臺北市老人安養暨長期

照顧機構評鑑之項目、指標、加權比重、各等第得分範圍及獎勵金基準。依據：臺北市老人福利機構評鑑及獎勵辦法第七條第二項及第九條第五項、臺北市府社會局老人安養暨長期照顧機構評鑑實施計畫。公告事項：一、評鑑之項目、指標、加權比重（附件 1）。二、等第得分範圍（附件 2）.....。」

附件 1

107 年度臺北市老人安養暨長期照顧機構評鑑指標（私立小型機構：評鑑內容為 104 年 7 月起至 107 年 6 月止執行情形）（節錄）

D、權益保障（計 12 項）（占評分總分 13%）

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式／操作說明	評分標準	備註
二級	D8 社	居家情境	1. 個人空間	實地察看	E. 符合未達	
加強		佈置情形	隱私之維	1. 現場察看服務對象之	2 項。	
項目			護，床與	個人物品擺放情形。	D. 符合其中	
			床之間應	2. 現場察看機構個人空	2 項。	
			有圍簾或	間是否具隱私性。	C. 符合其中	
			屏風。		3 項。	
			2. 個人空間		B. 符合其中	
			隱私之維		4 項。	
			護，監視		A. 完全符合	
			器未設置		。	
			於服務對			
			象寢室及			
			浴廁內。			
			3. 床位旁有			
			可擺放私			

			人物品的			
			櫥櫃或床			
			頭櫃。			
			4. 允許服務			
			對象可攜			
			帶個人物			
			品。			
			5. 允許服務			
			對象佈置			
			自己的空			
			間環境。			

附件 2

臺北市老人安養暨長期照顧機構評鑑計分方式及評等原則規定：「……二、評等原則

(一) 一級必要項目：共計 11 項，其中 C. 環境設施及安全維護 C2. 安全維護中一級指標 2 項 (C2.1、C2.2)，任一項目未達到『A』者，C2.3 未達到『B』者，不得列為優等及甲等；除上述指標外，一級指標有 3 項未達到『A』者，不得列為優等；4 項以上未達到『A』者，則不得列為甲等機構。(二) 二級加強項目：共計 12 項，4 項以上未達到『A』者，則不得列為優等機構……。」

二、本件訴願理由略以：評鑑委員對於訴願人評鑑指標 D8 部分，改善建議為午休時間應加強圍簾之使用。但原處分機關 106 年、107 年評鑑委員共識營會議紀錄及 102 年、105 年、107 年評鑑說明會與指標教育訓練，均未特別要求服務對象休息時使用圍簾。使用圍簾時機主要在於服務對象須曝露身體接受照護時，若休息時使用圍簾，會妨礙工作人員預防及處理緊急事件，危害服務對象安全。另原評鑑委員參與申復事項審查，難以客觀公正。請撤銷原處分。

三、查訴願人為本市立案私立老人福利機構，於 107 年 8 月 14 日接受原處分機關 107 年度臺北

市老人安養暨長期照顧機構評鑑，經評鑑委員實地評鑑，訴願人在評鑑指標 D8 部分未達 A 等級，評鑑結果列為甲等。訴願人不服，提出申復，經原處分機關於 107 年 10 月 16 日

召

開申復審查會議，該審查會決議仍維持原評鑑等第。有原處分機關 107 年 8 月 14 日臺北市 107 年度老人福利機構評鑑生活照顧及專業服務、權益保障大項一、二級指標查核表、

臺北市 107 年度老人安養暨長期照顧機構評鑑意見表及 107 年 10 月 16 日臺北市 106 年度
老

人安養暨長期照顧機構評鑑暨輔導申復審查會紀錄等影本附卷可稽，原處分自屬有據。

四、至訴願人主張評鑑指標 D8 項目未特別要求服務對象休息時使用圍簾；原評鑑委員參與申
復事項審查，難以客觀公正等語。查本件：

（一）原處分機關為辦理 107 年度臺北市老人安養暨長期照顧機構評鑑，業依臺北市老人福
利機構評鑑及獎勵辦法第 5 條規定，遴聘相關機關代表、老人福利相關領域學者及團
體代表、具有老人福利實務經驗之專家代表等 56 名評鑑委員，依照受評機構之行政組
織及經營管理、生活照顧及專業服務、環境設施及安全維護等事項進行評鑑，並委託
社團法人台灣長期照護專業協會（下稱長照協會）於 107 年 5 月 15 日及 19 日辦理 107

年

度評鑑委員共識營，向各評鑑委員說明評鑑指標、實地評鑑流程、評核方式等，以維
護評鑑品質及評分一致性。故對本件涉及專業之評鑑標準，於未違反相關程序要求及
行政法上一般原理原則之情況，應尊重評鑑委員本於專業及對事實之認知所為之判斷
決定。

（二）查原處分機關於辦理評鑑前委託長照協會於 107 年 4 月 23 日辦理評鑑程序及指標說明會
，邀集各受評機構參加，訴願人之代表人亦與會。該次會議已說明評鑑行政作業期程
（包括機構評鑑自評表、實地評鑑資料檢視時間等）。且會議中所發放之「評鑑程序
及指標說明會手冊」，已記載「評鑑行政作業說明」，其中貳之四明定，所有資料依
評鑑當天現場檢視為主，不接受事後補件。有卷附本市 107 年度老人安養暨長期照護
機構評鑑暨輔導機構評鑑程序及指標說明會簽到單及手冊影本可稽。

（三）再查老人福利機構評鑑指標 D8 指標內容為「居家情境佈置情形」，基準說明為：「1.
個人空間隱私之維護，床與床之間應有圍簾或屏風。2. 個人空間隱私之維護，監視器
未設置於服務對象寢室及浴廁內。3. 床位旁有可擺放私人物品的櫥櫃或床頭櫃。4. 允
許服務對象可攜帶個人物品。5. 允許服務對象佈置自己的空間環境。」評核方式為：
「實地查看。1. 現場察看服務對象之個人物品擺放情形。2. 現場察看機構個人空間是
否具隱私性。」本件原處分機關遴聘 5 名評鑑委員組成評鑑小組，於 107 年 8 月 14 日

至

訴願人處所進行實地評鑑。訴願人 107 年度評鑑結果經列為甲等，其中評鑑指標 D8 部
分，依原處分機關 108 年 1 月 7 日北市社老字第 1078000249 號函檢送之答辯書陳明，

評

鑑委員審認住民之物品擺放情形屬合理範圍，惟住民每一床邊圍簾皆拉開，因住民午
休時刻仍須具有隱私，訴願人應注意住民個別意願是否拉上圍簾，而非僅於住民需實

施照護時使用，以維護個人隱私。是評鑑委員當日檢視結果，評為 B 等級，未達 A 等級之原因為「應加強個人空間之布置與圍簾之使用」，建議改善事項為「1. 應加強服務對象的空間佈置。2. 服務對象午休時應加強圍簾之使用。」原處分機關並檢附上開一、二級指標查核表、意見表等，列述評鑑委員建議改善事項，通知訴願人於文到 1 個月內將改善情形函報。

- (四) 訴願人不服，提出申復，主張上開建議改善事項部分因開啟冷氣空調，故夏季午休時四人房多拉開圍簾等語。經原處分機關於 107 年 10 月 16 日召開申復事項審查會，對於訴願人申復之評鑑指標 D8 部分，由相關評鑑委員共同討論及審查，審查結果為「1. 評鑑當天現場並未提出因空調之故才拉上（開）圍簾。2. 建議加強圍簾上方之透氣性。」仍決議維持 B 等級。原處分機關依申復評鑑結果，仍維持原甲等評鑑等第。上開評鑑決定既涉及專業判斷，且由評鑑小組進行實地考評，作成決定與評分結果，各委員於申復審查會時亦已就建議事項及訴願人之申復說明，參照各項指標內容之基準說明及評分標準，本於專業進行審查，共同評定申復結果，原處分機關申復結果評定維持原甲等評鑑等第，並無違誤。況訴願人於實地評鑑時並未主張因空調因素而拉開圍簾，並於一、二級查核表當場簽名確認在案。另依評鑑實施計畫第拾點已明定，申復事項審查會議同一指標項目至少需 3 位評鑑小組委員共同評定申復結果。原處分機關亦於上開答辯書陳明，申復係由原評鑑委員說明機構申復理由及現場評核狀況，經申復評鑑小組共同評定原評核方式及評分合宜程度。訴願主張，不足採據。從而，原處分機關所為處分，揆諸前揭規定，並無不合，應予維持。

五、綜上論結，本件訴願為無理由，依訴願法第 79 條第 1 項，決定如主文。

訴願審議委員會主任委員 袁 秀 慧
委員 張 慕 貞
委員 王 韻 茹
委員 王 曼 萍
委員 陳 愛 娥
委員 洪 偉 勝
委員 范 秀 羽

中華民國 108 年 3 月 11 日

如對本決定不服者，得於本決定書送達之次日起 2 個月內，向臺北高等行政法院提起行政訴訟。（臺北高等行政法院地址：臺北市士林區福國路 101 號）