

訴 願 人 ○○○○○○○居家長照機構

代 表 人 ○○○

訴 願 代 理 人 ○○○

原 處 分 機 關 臺北市政府社會局

訴願人因長期照顧服務機構評鑑事件，不服原處分機關民國 112 年 12 月 15 日北市社老字第 11232036105 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同區○○○路○○號○○樓○室設立居家式長期照顧服務機構，領有原處分機關核發之民國（下同）109 年 12 月 29 日北市社老字第 xxxxxxxxxxxx 號臺北市居家式服務類長期照顧服務機構設立許可證書，且為與原處分機關簽約之長照特約單位；訴願人經原處分機關依長期照顧服務法第 5 條第 4 款及第 39 條等規定辦理臺北市社區式長照機構、居家式長照機構及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長期照顧機構評鑑作業（下稱長照機構評鑑），111 年度評鑑結果為不合格，應於次年度即 112 年度再接受評鑑。嗣原處分機關以 111 年 12 月 14 日北市社老字第 1113192676 號公告（下稱 111 年 12 月 14 日公告）112 年度臺北市社區式長照機構、居家式長照機構及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長期照顧機構評鑑作業程序（下稱 112 年度評鑑作業程序）及評鑑基準（下稱 112 年度評鑑基準），並於 112 年 3 月 1 日邀集受評機構召開評鑑說明會。

二、訴願人於 112 年 7 月 20 日接受原處分機關 112 年度長照機構評鑑，經醫護、管理、社工專家學者等評鑑委員實地評鑑結果，訴願人在評鑑項目「個案權益保障」計 4 項目中之 4 項目（權 1 至權 4）、「專業照護品質」計 10 項目中之 9 項目（專 5 至專 12 及專 14）及「經營管理效能」計 16 項目中之 13 項目（管 15 至管 17、管 19 至管 24 及管 26 至管 29），合計 30 項目（含管 23-1）中之 26 項目均未達滿分（A 級），並作成評鑑紀錄。嗣原處分機關於 112 年 9 月 19 日召開評鑑成績初評會議，議決評鑑結果，訴願人之評鑑總得分為 33.20 分，未達合格標準 70 分。原處分機關爰依長期照顧服務機構評鑑辦法（下稱長照機構評鑑辦法）第 9 條第 1 項及 111 年 12 月

14 日公告之 112 年度評鑑基準等規定，以 112 年 10 月 4 日北市社老字第 11231603142 號函（下稱 112 年 10 月 4 日函）通知訴願人，112 年度評鑑結果列為不合格，並檢附評鑑意見表等。

三、訴願人對評鑑項目「個案權益保障」（權 1、權 2 及權 4）、「專業照護品質」（專 5 至專 12 及專 14）及「經營管理效能」（管 16、管 21、管 22 及管 26）等 16 項目（下合稱系爭申復項目）結果不服，提出申復。經原處分機關重新審查，於 112 年 11 月 14 日召開申復審查暨評鑑評定會議，審查結果仍決議維持原成績。原處分機關乃依長期照顧服務法第 53 條第 3 項、長照機構評鑑辦法第 9 條第 1 項及長期照顧特約管理辦法第 31 條第 2 項等規定，以 112 年 12 月 15 日北市社老字第 11232036105 號函（下稱原處分）通知訴願人等，申復評鑑結果總分評列為不合格，應於 113 年 1 月 15 日前提出改善計畫及配合 113 年實地輔導，輔導合格後始同意限期改善完成（改善期限 113 年 6 月 30 日止），並於 113 年 1 月 1 日起至改善完成前暫停派案。訴願人不服，於 113 年 1 月 15 日向本府提起訴願，並據原處分機關檢卷答辯。

理 由

- 一、訴願人提起訴願日期（113 年 1 月 15 日）距原處分作成日期（112 年 12 月 15 日）雖已逾 30 日，惟因原處分機關未提出原處分送達訴願人之證明文件，致訴願期間無從起算，自無訴願逾期問題，合先敘明。
- 二、按長期照顧服務法第 2 條規定：「本法所稱主管機關：……在直轄市為直轄市政府……。」第 3 條第 5 款規定：「本法用詞，定義如下：……五、長照服務機構（以下稱長照機構）：指以提供長照服務或長照需要之評估服務為目的，依本法規定設立之機構。」第 5 條第 4 款規定：「下列事項，由地方主管機關掌理：……四、轄內長照機構之督導考核及依第三十九條第三項之辦法所定應由地方主管機關辦理之評鑑。」第 9 條第 1 項第 1 款規定：「長照服務依其提供方式，區分如下：一、居家式：到宅提供服務。」第 10 條規定：「居家式長照服務之項目如下：一、身體照顧服務。二、日常生活照顧服務。三、家事服務。四、餐飲及營養服務。五、輔具服務。六、必要之住家設施調整改善服務。七、心理支持服務。八、緊急救援服務。九、醫事照護服務。十、預防引發其他失能或加重失能之服務。十一、其他由中央主管機關認定到宅提供與長照有關之服務。」第 21 條第 1 款規定：「長照機構依其服務內容，分類如下：一、居家式服務類。」第 32 條之 1 規定：「提供第十條至第十三條規定之長照服務者，得與直轄市、縣（市）主管機關簽約為長照特約單位；長照特約單位之申

請資格、程序、審查基準、特約年限、續約條件、不予特約之條件、違約之處理及其他相關事項之辦法，由中央主管機關定之。」第 39 條規定：「主管機關對長照機構應予輔導、監督、考核、檢查及評鑑；必要時，並得通知其提供相關服務資料，長照機構應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。前項評鑑結果，應予公告。第一項評鑑應依長期照顧服務機構類別訂定；其評鑑對象、項目、方式、評鑑人員資格與遴聘、培訓及其他有關事項之辦法，由中央主管機關定之。」第 53 條第 3 項規定：「長照機構依第三十九條第一項接受評鑑，評鑑不合格者，應限期令其改善……。」

長期照顧服務機構評鑑辦法第 1 條規定：「本辦法依長期照顧服務法第三十九條第三項規定訂定之。」第 3 條第 2 款規定：「本辦法評鑑之主辦機關如下：……二、直轄市、縣（市）主管機關：辦理社區式服務類長照機構（以下稱社區式長照機構）、居家式服務類長照機構（以下稱居家式長照機構）及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長照機構之評鑑。」第 4 條規定：「本辦法評鑑業務，主辦機關得委託具長照專業性或與評鑑業務相關之機關（構）、大學及民間法人、團體或機構為之。」第 5 條第 2 款規定：「長照機構每四年接受評鑑一次。但有下列情形之一者，從其規定：……二、原評鑑合格行政處分經撤銷或廢止，或前一年評鑑結果為不合格者，自行政處分送達之日起一年內，應接受評鑑。」第 6 條第 1 項及第 3 項規定：「主辦機關辦理評鑑實地訪查時，得聘請醫護、管理、社會工作與環境安全之專家學者及具長照服務實務經驗者為評鑑委員。……評鑑委員遴選、培訓、任期、解聘及其他相關事項，主辦機關得於第七條第四項評鑑作業程序公告之。」第 7 條規定：「本辦法評鑑之項目如下：一、經營管理效能。二、專業照護品質。三、安全環境設備。四、個案權益保障。居家式長照機構之評鑑，得不包括前項第三款所定項目。第一項評鑑項目之評鑑基準，主辦機關應於評鑑實地訪查前一年十二月公告之。長照機構評鑑作業程序，主辦機關應於評鑑實地訪查起始日三個月前公告之。」第 8 條規定：「主辦機關應依下列規定，辦理評鑑工作：一、辦理評鑑說明會。二、進行實地訪查，並作成評鑑紀錄。三、召開評定會議，議決評鑑初步結果後，通知受評鑑長照機構。四、受評鑑長照機構對評鑑初步結果不服者，應自收受前款通知之次日起十四日內，向主辦機關提出申復；申復有理由時，主辦機關應修正評鑑初步結果；申復無理由時，維持評鑑初步結果。五、召開評定會議，議決評鑑結果，並經核定後，通知受評鑑長照機構。六、公告經核定之評鑑結果、有效期間、類別及其他相關事項。」第 9 條第 1 項規定：「長照機構評鑑結果，分為合格及不合格。」第 11 條規定：「長照機構收受第八條第五款評鑑結果

之通知後，其有不服者，得依法提起訴願及行政訴訟。」

長期照顧特約管理辦法第 1 條規定：「本辦法依長期照顧服務法（以下簡稱本法）第三十二條之一規定訂定之。」第 31 條第 2 項規定：「特約服務單位依法應接受評鑑者，於最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，且主管機關給予改善期間……地方主管機關得定一定期間，停止派案……。」

臺北市政府 107 年 2 月 27 日府衛長字第 10730595500 號公告：「主旨：本府將長期照顧服務法中有關本府權限事項業務，部分委任本府衛生局暨社會局，以該 2 局名義執行，自公告日起實施。……公告事項：一、有關本府權限事項，委任本府衛生局及社會局為主責單位，依各自權管之名義執行，公告本府業務委任條次如下……：……二、上述相關長期機構之服務權責分配如下：……（二）居家式及社區式服務類委由社會局權管……。」

原處分機關 111 年 12 月 14 日公告：「……依據：長期照顧服務機構評鑑辦法第 7 條。公告事項：一、112 年度臺北市社區式長照機構、居家式長照機構及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長期照顧機構評鑑作業程序（如附件 1）。二、112 年度臺北市社區式長照機構、居家式長照機構及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長期照顧機構評鑑基準（如附件 2-1 至附件 2-7）。」

附件 1

112 年度臺北市社區式長照機構、居家式長照機構及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長期照顧機構評鑑作業程序規定：「……貳、辦理單位：臺北市政府社會局（以下簡稱本局）。……肆、評鑑對象：……三、111 年度經本局評鑑結果為不合格之社區式長照機構及居家式長照機構。……柒、評鑑作業程序及期程：一、成立評鑑小組：112 年 4 月。二、辦理評鑑程序說明會及委員共識營：112 年 4 月至 5 月。三、受評機構提供自評表：112 年 5 月。四、辦理實地考評：112 年 6 月至 9 月。五、召開評鑑初步結果評定會議及通知受評機構：112 年 9 月至 11 月。六、受理申復事項及確認申復結果：112 年 11 月至 12 月。七、召開評定會議，經核定評鑑結果後通知受評機構：112 年 11 月至 12 月。八、公告經核定之評鑑結果、有效期間、類別及其他相關事項：112 年 12 月至 113 年 1 月。捌、評鑑結果及合格效期：一、評鑑總分達 70 分（含）以上者為合格。……玖、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初步結果後 14 日內填具申復表及檢具相關資料送至本局，逾期不予受理；申復相同事由以一次為限。（申復表格式如附件）。二、辦理申復會議：本局視申復內容得召

開申復審查會議，同一評鑑指標至少須 2 位擔任該項目之評鑑委員出席會議及共同評定。……。」

三、本件訴願理由略以：訴願人已於 112 年 3 月至 6 月接受 3 次輔導，並以輔導老師之標準呈現於 112 年 7 月評鑑，然評鑑委員卻有不同見解不予採納，故訴願人於 112 年 7 月接受評鑑時遭受評鑑委員偏頗對待，評鑑當場無法透過對等公平對話，評鑑委員態度標準不一；又申復前後有多點不合格之理由均不相同，甚至提到訴願人所提供之申復資料非評鑑當日所呈現之資料，此點令人匪夷所思；本件評鑑結果致訴願人受到暫停派案之處分，且於 113 年度須再次接受輔導，並公告不合格於原處分機關網站，使訴願人蒙受名譽及財務上損失，請撤銷原處分。

四、查訴願人為本市立案居家式長期照顧機構，於 112 年 7 月 20 日接受原處分機關 112 年度長照機構評鑑，經評鑑委員實地評鑑，訴願人在評鑑項目合計 30 項目中之 26 項目均未達滿分（A 級），總得分為 33.20 分，未達合格標準 70 分，評鑑結果為不合格。訴願人不服，對系爭申復項目提出申復，經原處分機關於 112 年 11 月 14 日召開申復審查暨評鑑評定會議，該會議決議仍維持原成績。有 112 年 7 月 20 日 112 年度臺北市社區式、居家式長期照顧機構法定評鑑居家服務機構評分表及簽到單、112 年 9 月 19 日 112 年度居家式、社區式長期照顧機構評鑑及日間照顧中心品質監測方案法定評鑑成績初評會議紀錄及簽到表、原處分機關 112 年 10 月 4 日函及所附評鑑意見表、112 年 11 月 14 日 112 年度居家式、社區式長期照顧機構評鑑及日間照顧中心品質監測方案法定評鑑申復審查暨評鑑評定會會議紀錄及簽到表、居家式服務類長期照顧服務機構申復事項回覆結果等資料影本附卷可稽，原處分自屬有據。

五、至訴願人主張其受評鑑委員偏頗對待，評鑑當場無法透過對等公平對話，評鑑委員態度標準不一，且申復前後有多點不合格理由均不相同，甚至所提供之申復資料未被採納云云。查本件：

（一）原處分機關係依長照機構評鑑辦法第 4 條、第 6 條第 1 項及第 3 項、第 7 條、第 8 條、111 年 12 月 14 日公告之 112 年度評鑑作業程序及 112 年度評鑑基準等規定辦理 112 年度長照機構評鑑，聘請醫護、管理、社會工作之專家學者等評鑑委員，依照受評機構之經營管理效能、專業照護品質、個案權益保障等項目進行評鑑，並委託社團法人○○○○○○○○學會（下稱○○學會）於 112 年 2 月 8 日辦理 112 年度評鑑委員共識營，向各評鑑委員說明評鑑項目、基準說明、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結果，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) 嗣本件於 112 年 7 月 20 日由評鑑委員實地考評，經原處分機關於 112 年 9 月 19 日召開評鑑成績初評會議，並以 112 年 10 月 4 日函通知訴願人 112 年度評鑑結果不合格；訴願人對系爭申復項目不服，提出申復。經原處分機關於 112 年 11 月 14 日召開申復審查暨評鑑評定會議，對於訴願人申復之評鑑項目部分，由相關評鑑委員共同討論及審查，逐一回復系爭申復項目之結果分別為：「實地評鑑當日未呈現資料不予以採納（權 1、權 2、權 4、專 8、專 10、管 16、管 21、管 22、管 26）」、「當日抽查之紀錄未看到相關處遇計畫，服務紀錄有多處遺漏（專 5）」、「沒有偕同主要照顧者共同執行之紀錄，缺乏具體照顧目標之擬定（專 6）」、「照顧計畫或處遇目標有誤，致追蹤評值出問題（專 7）」、「未定期參加或每季辦理個研且無看到完整記錄（專 9）」、「沒有看到全部工作人員個督紀錄，且內容不全，亦未達到半年至少 1 次（專 11）」、「沒有收案轉介流程沒有追蹤評估機制也沒有執行（專 12）」、「沒有辦理提供家屬支持性服務（專 14）」等。原處分機關乃依申復審查暨評鑑評定結果，仍維持不合格之評鑑結果。上開申復審查暨評鑑評定既涉及專業判斷，且由評鑑小組進行實地考評，作成決定與評分結果，各委員於申復審查暨評鑑評定會議時亦已就建議事項及訴願人之申復說明，參照各評鑑項目之基準說明及評核方式，本於專業進行審查，共同評定申復暨評鑑評定結果，原處分機關依申復審查暨評鑑評定之決議維持評鑑結果為不合格，並無違誤。

(三) 查原處分機關於辦理 112 年度長照機構評鑑前委託○○學會於 112 年 3 月 1 日辦理評鑑說明會，邀集各受評機構參加，訴願人亦有派員與會；會議中所發放之「受評單位評鑑說明會手冊」，其中「行政作業說明」壹拾之三及之四分別明定，請機構依評鑑項目事先準備相關資料及所有資料依評鑑當天現場檢視為主，不接受事後補件；有上開說明會手冊影本在卷可憑。是評鑑委員於針對系爭申復項目之回覆結果表示，評鑑當日未呈現之資料不予以採納，尚無不合；另原處分機關業依相關規定辦理 112 年度長照機構評鑑，已如前述，亦難認評鑑有偏頗不公或標準不一之情事。訴願主張，不足採據。從而，原處分機關所為原處分，揆諸前揭規定，並無不合，應予維持。

六、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 連 堂 凱（公出）

委員 張 慕 貞（代行）

委員 王 曼 萍
委員 陳 愛 娥
委員 盛 子 龍
委員 邱 駿 彥
委員 郭 介 恒

中 華 民 國 113 年 3 月 27 日

本案依分層負責規定授權人員決行

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）