

訴 願 人 ○○中心（養護型）

代 表 人 ○○○

訴 願 代 理 人 ○○○

原 處 分 機 關 臺北市政府社會局

訴願人因老人福利機構評鑑事件，不服原處分機關民國 103 年 10 月 30 日北市社老字第 10344568501 號函，提起訴願，本府決定如下：

主 文

訴願駁回。

事 實

訴願人前經原處分機關許可於本市文山區○○路○○號○○、○○樓設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）100 年 8 月 31 日北市社老（立）字第 1000615 號臺北市老人福利機構設立許可證書。原處分機關以 102 年 12 月 26 日北市

社老字第 10248632300 號公告臺北市政府社會局 103 年度辦理老人安養暨長期照顧機構評鑑實施計畫（下稱評鑑實施計畫）及相關事項，另以 102 年 12 月 26 日北市社老字第 10248632301 號函

檢送評鑑實施計畫予訴願人等受評鑑機構。訴願人於 103 年 7 月 25 日接受原處分機關 103 年度

老人安養暨長期照顧機構評鑑。經評鑑委員實地評鑑結果，訴願人在評鑑指標「C. 環境設施與安全維護 C2. 安全維護」之一級指標「C2.2 防火管理推動暨避難逃生路徑情形」部分，未達 A 等級，原處分機關依評鑑實施計畫第捌點評鑑方式附件 2 之臺北市 103 年度老人安養暨長期照顧機構評鑑計分方式及評等原則（下稱評鑑計分評等原則）第 2 點第 1 款規定，以 103 年 9 月 5 日北市社老字第 10342964702 號函通知訴願人，103 年度評鑑結果列為乙等，並檢附應改善及建議事項，請其於文到 1 個月內將改善情形函報。訴願人認評鑑結果有疑義，提出申覆。經原處分機關重新審查，於 103 年 10 月 13 日召開申覆事項審查會，決議訴願人仍維持原評鑑等第，並以 103 年 10 月 30 日北市社老字第 10344568501 號函復訴願人，申覆評鑑結果仍維持

原評鑑等第。該函於 103 年 11 月 3 日送達，訴願人仍不服，於 103 年 11 月 25 日向本府提起訴願

，同年 12 月 3 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：……在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。」第5條第7款規定：「下列事項，由直轄市、縣（市）主管機關掌理：……七、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27條規定：「主管機關應自行或結合民間資源，辦理下列事項：一、鼓勵老人組織社會團體，從事休閒活動。二、舉行老人休閒、體育活動。三、設置休閒活動設施。」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條第1項規定：「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。」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全體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103年度辦理老人安養暨長期照顧機構評鑑實施計畫第壹點規定：「依據：一、老人福利法第5條第7款、第37條第2項。二、臺北市老人福利機構評鑑及獎

勵辦法……。」第柒點規定：「評鑑項目及內容：一、評鑑項目，分為六項：……（三）環境設施與安全維護……分為環境設施、安全維護、衛生防護三部分。……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、二級指標及一般指標等3類。」第捌點規定：「評鑑方式：一、考評程序：（一）書面考評：由受評鑑機構依據當年度評鑑項目表填報實際情形，並自行評定分數後，檢具有關附件送評鑑小組考評。（二）實

地考評：由評鑑小組依據評鑑項目，前往受評鑑機構訪視查閱有關資料、訪談業務有關人員，辦理考評。……二、計分及評等：採 2 段式計分，先依評鑑量表實地考評結果，各項得分之總和為其原始分數，復依計分方式及評等原則（如附件 2）計算受評機構評鑑等第。三、評鑑結果：依受評鑑機構考評分數，分優等、甲等、乙等、丙等及丁等五級，各等級得分範圍如下：1. 優等：評鑑總分為 90 分以上。（若經降等則為甲等或乙等機構）2. 甲等：評鑑總分為 80 分以上。（若經降等則為乙等機構）3. 乙等：評鑑總分為 70 分以上。（若經降等則為丙等機構）……。」第玖點規定：「申覆方式：受評機構如對評鑑過程及評鑑結果有疑義之情事，應於評鑑結果通知後 14 日內以書面向社會局提出，逾期不予受理；申覆相同事由以一次為限。……。」

附件 2 臺北市 103 年度老人安養暨長期照顧機構評鑑計分方式及評等原則第 2 點規定：「二、評等原則（一）一級指標：私立小型機構共計 10 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，不得列為優等及甲等機構；除上述指標外一級指標有 3 項未達到『A』者，不得列為優等機構。」

臺北市政府 90 年 8 月 23 日府秘二字第 9010798100 號公告：「主旨：公告本府主管業務委

任事項，並自 90 年 9 月 1 日起生效。……公告事項：……四、本府將下列業務委任本府社會局，以該局名義執行之：（一）老人福利法中有關本府權限事項。……。」

二、本件訴願理由略以：

- (一) 評鑑當日委員並未提供評鑑項目之標準作業程序，沒有標準受測題目及答案，且評鑑過程中題目太過艱澀，委員如何依據來評分受測人員熟悉度及該指標分數。
- (二) 申覆事項審查會僅憑當初委員對訴願人書面之疏失，並未實際到場再次抽測及抽查。覆審委員應詢問初評委員針對訴願人評鑑當日之缺失及評分標準項目再次確認。
- (三) 初評委員當日抽測 9 位員工之多，是否多說多錯。9 位員工已說出自身職責，但未滿足委員之需求，故又再次追問非自身職責之問題，且委員當日並未告知受測人員標準答案，就聲稱受評人員不熟悉，無法達到滿分，評鑑項目及標準顯有瑕疵。

三、查訴願人為本市立案私立小型老人福利機構，於 103 年 7 月 25 日接受原處分機關 103 年度

老人安養護暨長期照顧機構評鑑，經評鑑委員實地評鑑結果，訴願人在評鑑指標「C. 環境設施與安全維護 C2. 安全維護」中一級指標「C2.2 防火管理推動暨避難逃生路徑情形」（基準說明：「1. 符合無障礙之逃生路徑，路徑為防火材料及防火門；樓梯間、走道及緊急出入口、防火門等保持暢通無阻礙物。2. 消防安全設備每半年檢修申報 1 次且備有 3 年內各次紀錄。3. 窗簾、地毯及隔簾等均使用防焰材質。4. 依規定建立防火管理制度且抽測自衛消防編組人員 3 人均能了解自身職責。」）部分，未達 A 等級，依評鑑實施

計畫第捌點評鑑方式附件 2 之評鑑計分評等原則第 2 點第 1 款有關不得列為優等及甲等機構之規定，乃評列訴願人為乙等。訴願人不服，提出申覆，經原處分機關於 103 年 10 月 13 日召開申覆事項審查會，經該審查會以訴願人自衛消防編組人員對於現場評鑑委員抽問自身權責內容不熟悉，乃決議仍維持原評鑑等第。有 103 年 7 月 25 日訴願人受評之 103 年度老人福利機構環境設施及安全維護大項一、二級指標查核表、103 年度老人安養暨長期照顧機構評鑑意見表及原處分機關 103 年 10 月 13 日臺北市私立小型老人安養暨長期照顧機構評鑑申覆事項審查會紀錄等影本附卷可稽。原處分機關爰依老人福利法第 37 條及上開評鑑實施計畫規定，維持原評鑑結果等第確定評列為乙等，自屬有據。

四、至訴願人主張評鑑委員並未提供評鑑項目之標準作業程序，沒有標準受測題目及答案，且題目太過艱澀；申覆事項審查會委員並未實際到場再次抽測及抽查云云。查本件本府為辦理 103 年度老人安養暨長期照顧機構評鑑，業已以 102 年 12 月 26 日北市社老字第 102

48632300 號公告周知上開評鑑實施計畫、評鑑表、評鑑計分評等原則等相關資訊，原處分機關並以 102 年 12 月 26 日北市社老字第 10248632301 函檢送評鑑實施計畫予訴願人及說

明其得於原處分機關網站查閱及下載評鑑表等相關內容，訴願人對評鑑項目及程序自難諉為不知，如有疑義，亦應主動向原處分機關洽詢。又原處分機關依臺北市老人福利機構評鑑及獎勵辦法第 5 條規定，由相關機關代表、老人福利相關領域學者、團體代表、具有老人福利實務經驗之專家代表組成評鑑小組，就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。是評鑑結果涉及專業之評鑑標準，於未違反上開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。查本件上開 C2.2 評鑑指標基準說明第 4 點規定：「依規定建立防火管理制度且抽測自衛消防編組人員 3 人均能了解自身職責。」之「評核方式/操作說明」規定之一為：「.....抽測自衛消防編組人員 3 人，詢問其對自身職責瞭解情形。」而依上開評鑑意見表「改善建議」欄記載訴願人機構評鑑當日抽測情形略以：「.....抽問自衛消防編組，滅火班○○○操作不熟悉，另通報班○○○未熟悉所屬設備位置，避難引導班○○、○○○、○○○等多員未能熟悉分工事務.....。」是評鑑委員因評鑑當日抽測訴願人機構之自衛消防編組多名人員，皆不熟悉其自身職責，乃於查核表勾選訴願人未達 A 等級，並經訴願人之代表人○○○於查核表簽名確認在案。且原處分機關亦於 103 年 10 月 13 日之申覆事項審查會議作成審查原則略以：「....為符合公平原則，評鑑係以評鑑是日現場呈現之文件、作業及實況為評核準則.....。」經會議審認訴願人於評鑑當日現場工作人員確實對於抽問內容不熟悉，不符合上開評鑑指標基準說明第 4 點規定，決議仍維持原分數。原處分機關爰維持原評鑑等第，並

無違誤。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 楊芳玲
委員 王曼萍
委員 劉宗德
委員 紀聰吉
委員 柯格鐘
委員 葉建廷
委員 范文清
委員 王韻茹
委員 傅玲靜
委員 吳秦雯

中華民國 104 年 2 月 25 日
市長 柯文哲

法務局局長 楊芳玲決行

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：臺北市士林區文林路 725 號）