

訴 願 人 ○○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 105 年 11 月 25 日北市社老字第 1054704

5700 號函，提起訴願，本府決定如下：

主 文

訴願駁回。

事 實

- 一、訴願人係經原處分機關許可於本市中山區○○○路○○段○○號○○樓設立之小型老人福利機構（長期照顧機構－養護型），並領有原處分機關民國（下同）99 年 2 月 5 日核發之臺北市老人福利機構設立許可證書。原處分機關前分別以 104 年 11 月 3 日北市社老字第 10445646600 號、第 10445 646700 號公告臺北市政府社會局 105 年度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 105 年度臺北市老人福利機構評鑑之項目、指標等（下稱評鑑指標）。另訴願人亦參加原處分機關委託社團法人台灣長期照護專業協會於 105 年 4 月 29 日辦理之評鑑程序說明會，並接獲該協會檢送之說明會會議紀錄等。
- 二、嗣訴願人於 105 年 8 月 17 日接受原處分機關評鑑，經評鑑委員實地評鑑結果，訴願人 105 年度評鑑結果列為甲等。原處分機關依評鑑實施計畫第玖點及臺北市 105 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 105 年 9 月 29 日北市社老字第 10543883101 號函通知訴願人，105 年度評鑑結果列為甲等

，並檢附評鑑意見表，列數委員建議，請訴願人於文到 1 個月內將改善情形函報。訴願人對評鑑結果不服，提出申復。經原處分機關重新審查，於 105 年 10 月 29 日召開申復事項審查會議，決議訴願人仍維持原評鑑等第，並以 105 年 11 月 25 日北市社老字第 1054704

5700 號函復訴願人，申復評鑑結果仍維持原評鑑等第。訴願人仍不服，於 105 年 12 月 22 日向本府提起訴願，同年 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 105 年度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 105 年 1 月至 12 月。」第伍點規定：「評鑑對象：……二、私立小型機構……」第陸點規定：「評鑑資料檢視範圍：……二、私立小型機構：102 年 7 月起至 105 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（占評分總分之 20%），分為行政制度、員工制度二個部分。（二）生活照顧及專業服務（占評分總分之 40%），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（占評分總分之 25%），分為環境設施、安全維護、衛生防護三部分。（四）權益保障（占評分總分之 13%）。（五）改進創新（占評分總分之 2%）。（六）加分題（額外增加總分 3%）（僅私立小型機構適用）。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……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。七、召開評鑑後說明會。」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.....。」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。」

臺北市政府社會局 104 年 11 月 3 日北市社老字第 10445646600 號令：「.....『臺北市

政

府社會局 105 年度老人安養暨長期照顧機構評鑑實施計畫』，.....自中華民國一百零五年一月一日生效。.....」

104 年 11 月 3 日北市社老字第 10445646700 號公告：「主旨：公告 105 年度臺北市老人福

利

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（私立小型機構適用）。依據：臺北市老人福利機構評鑑及獎勵辦法第 7 條第 2 項及第 9 條第 5 項。公告事項：

一、評鑑之項目、指標、加權比重.....二、等第得分範圍.....。」

二、本件訴願理由略以：

（一）「A1.9」102 年與 105 年評鑑指標標準相同，且評鑑當天已提供相同資料，應符合評分標準 A 級分。

（二）「E1」102 年評鑑改善建議項目共 24 項，其中 105 年評鑑未扣分項目共 16 項，改善程度

已達 66.6% ，應符合評分標準 B 級分。

（三）「B1.1」評鑑當天提供住民相關紀錄，委員未提出缺失，且皆每 3 個月定期評估及評值，評鑑改善建議及評鑑當天評鑑委員皆未表示評估內容不足；且本機構符合基準說明第 1、2、4、5 項，應達評分標準 B。

（四）「B2.5」、「B2.6」、「B2.8」、「B2.10」評鑑當日及評鑑意見表只提及品管手法，未提及申復結果所述之未見人、事、設備環境等面向的真因分析以為改善。評鑑委

員所提及之品管手法及真因分析二詞不應納入評分，B2.5、B2.6、B2.10 應符合評分標準 B 級分。「B2.8」會議紀錄內有類似真因之分析，約束會議紀錄之追蹤部分有顯示皮膚科醫療介入及就診護理紀錄，未有不適當約束，應符合評分標準 A 級分。

- (五)「B3.1」評鑑當日機構提供下床服務安全評估並向委員說明，且經復健師及職能治療師現場確認無誤，當日委員未表示護理人員無法具體說明之缺失，應符合評分標準 A 級分。
- (六)「B2.9」依機構品質指標監測操作手冊之機構感染指標監測月統計表作為月報表，下呼吸道感染和呼吸道感染為分開計算，又基準說明 1. 強調逐案及定期檢討且有改善方案，並未強調須機構整體的定期分析檢討改善，應符合評分標準 B 級分。
- (七)「B2.12」評鑑當日委員只提及 B2.13 移除導尿管缺失，未提及 B2.12 移除鼻胃管缺失，故無申復 B2.13，且兩項指標皆屬管路，委員混淆，又評鑑當日皆有呈現作業規範、照護計畫及逐案服務紀錄，應符合評分標準 B 級分。
- (八)「C3.3」評鑑當日委員未提出基準說明 3 之缺失，應符合評分標準 C 級分。
- (九)「B1.4」評鑑當日陪評工作人員有提供住民及家屬適應輔導或支持措施，且給予委員參閱，但委員重複表示沒有流程及辦法，惟評鑑基準未提需要有流程及辦法，社會局課程及評鑑說明會亦未要求及明確定義，應符合評分標準 B 級分。
- (十)「D11」滿意度調查在統計分析後，並有明確改善措施，歷年評鑑指標未強調須與教育訓練、活動連結，且社會局課程及評鑑說明會皆未曾要求，不應納入評分參考，應符合評分標準 A 級分。

三、查訴願人為本市立案私立小型老人福利機構，於 105 年 8 月 17 日接受原處分機關 105 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 105 年度評鑑結果列為甲等。訴願人不服，提出申復，經原處分機關於 105 年 10 月 29 日召開申復事項審查會，經該審查會決議仍維持原評鑑等第。有原處分機關 105 年 8 月 17 日 105 年度老人福利機

構評鑑一、二級指標查核表、臺北市 105 年度老人安養暨長期照顧機構評鑑意見表及 105 年 10 月 29 日臺北市老人安養暨長期照顧機構評鑑申復事項審查會紀錄等影本附卷可稽，原處分自屬有據。

四、至訴願人主張上開「A1.9」等各項評鑑項目申復後分數應予調整一節。查本件：

- (一)原處分機關為辦理 105 年度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 59 名評鑑委員組成評鑑小組，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 105 年 5 月 19 日辦理評鑑委員共識營，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）本件原處分機關遴聘 5 名評鑑委員組成評鑑小組，於 105 年 8 月 17 日至訴願人處所進行

實地評鑑。訴願人 105 年度評鑑結果經列為甲等，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，包括：A 行政組織及經營管理部分，A1.9、A2.6、A2.9 等項目；B 生活照顧及專業服務部分，B1.1、B1.2、B1.4、B1.6 至 B1.8、B2.2、B2.4 至 B2.10、B2.12、B2.13、B2.17、B3.1、B3.4 等項目；C 環境設施及安全維護部分，C3.3；D 權益保障部分，D6、D7、D11 及 E 改進創新部分，E1 等項目，通知訴願人於文到 1 個月內將改善情形函報。

（三）訴願人不服，提出申復，經原處分機關於 105 年 10 月 29 日召開申復事項審查會，由相關評鑑委員共同討論及審查，審查結果，訴願人於申復項目 A1.9、B1.1、B1.4、B2.5、B2.6、B2.8、B2.9、B2.10、B2.12、B3.1、C3.3、D11、E1 等項目均維持原評鑑成績；B2.7 原評鑑成績為 C 級分，申復後修正為 B 級分；D6、D7 原評鑑成績為 B 級分，

申
第

復後修正為 A 級分，仍維持原評鑑等第。原處分機關並以 105 年 11 月 25 日北市社老字

10547045700 號函通知訴願人申復結果仍列為甲等，並說明審查結果。本件訴願人仍對上開評鑑結果及申復決定有所爭執，惟上開評鑑決定既涉及專業判斷，其所依據之判斷基礎事實無法重新展現以供審查，且由各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機構申復說明，參照各項指標內容之基準說明及評分標準進行審查，共同評定申復結果。是評鑑決定及申復結果既係由評鑑委員本於專業進行審查後作成，且原處分機關 106 年 1 月 10 日北市社老字第

105491

29100 號函檢送之答辯書亦已詳述維持原評分之理由，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 袁 秀 慧

委員 張 慕 貞

委員 柯 格 鐘

委員 范 文 清
委員 王 韻 茹
委員 王 曼 萍
委員 陳 愛 娥

中華民國 106 年 3 月 16 日

市長 柯文哲

法務局局長 袁秀慧決行

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）