糾 正 案 文

壹、被糾正機關：臺北市政府。

貳、案由：臺北市內湖區康寧路一段民宅之未立案機構於109年9月22日發生大火，造成3名長者不治，該區里長曾於108年8月及9月間，2次致電1999臺北市民當家熱線，詢問該址是否為立案之長照機構，話務中心依次轉接臺北市政府社會局及衛生局，該府衛生局雖曾派員查訪，卻推稱因里長要求話務中心不錄案，故未成案且無記錄留存，亦未持續追蹤複查，顯示府對於未立案機構之通報處理流程未盡周延，且訪視查核管理作業草率；又本案火災中2名死者原為轄內老人長期照顧中心（養護型）機構住民，具有社會福利低收入戶身分且領有政府補助，臺北市政府對於老人福利機構歇業後未訂有相關追蹤機制，致未能追蹤機構住民依安置計畫執行，以獲得妥適之照顧；甚且，臺北市內湖區公所亦未落實執行低收入戶總清查作業，未及時發現歇業機構住民入住於未立案機構，核有違失。

參、事實與理由：

為調查「臺北市內湖一家未立案的安養中心發生火警，造成3名老人送醫不治，凸顯社區長照的諸多問題。究竟衛生福利部有無統計全國有長照全日住宿照顧需求者有多少人？長照的供需是否均衡？當地里長曾分別向臺北市政府社會局和衛生局檢舉內湖該安養中心違法設

立，卻未有下文。究竟該未立案機構存續時間多久，期間有否接獲違規經營通報或查處紀錄？相關未立案機構通報機制為何？查處績效與處置如何？就本案有否行政疏忽，相關單位有否針對該場域是否符合土地分區使用規定或消防設施的必要項目與檢查情形？」等情案，經向衛生福利部（下稱衛福部）、臺北市政府調閱卷證資料，並於110年3月22日詢問衛福部長照司、護理及健康照護司、社會及家庭署（下稱社家署）、臺北市政府及臺北市內湖區公所（下稱內湖區公所）等業務相關人員，再參酌衛福部於本院詢問後所補充之書面說明等資料發現，臺北市政府對於未立案機構之通報處理流程未盡周延，且訪視查核管理作業草率，警覺性不足，錯失及時發現並查處未立案機構之契機，且對於老人福利機構歇業後未訂有相關追蹤機制，致未能追蹤機構住民依安置計畫執行，以獲得妥適之照顧；臺北市內湖區公所亦未落實執行低收入戶總清查作業，未及時發現歇業機構住民入住於未立案機構，該府之後雖然亡羊補牢，建立查核機制，卻已造成3名長者死亡，實有違失，應予糾正促其注意改善。茲綜整事實與理由如下：

- 一、**臺北市內湖區康寧路一段民宅之未立案機構於109年9月22日發生大火，造成3名長者不治。火災前該區里長曾於108年8月及9月間，2次致電1999臺北市民當家熱線，詢問火災發生地點是否為立案之長照機構，該府話務中心第1次協助轉接臺北市政府社會局，因中午休息時間，而未能接通；第2次轉接臺北市政府衛生局後，該局雖曾派員查訪，卻因現場無違法事證或緊急急迫事件，並推稱因里長要求話務中心不錄案，故未成案且無紀錄留存。臺北市政府衛生局於現場查訪後亦未持續追蹤複查，確認該址是否為立**

案機構，足證該府對於未立案機構之通報處理流程未盡周延，且訪視查核管理作業草率，警覺性不足，錯失及時發現並查處未立案機構之契機，之後雖然亡羊補牢，建立查核機制，卻已造成 3 名長者死亡，實有違失。

- (一)按長期照顧服務法第 22 條第 3 項規定：「本法施行前，已依老人福利法、護理人員法及身心障礙者權益保障法設立從事本法所定機構住宿式長照服務之私立機構，除有擴充或遷移之情事外，不受第 1 項之限制。」同法第 23 條規定：「長照機構之設立、擴充、遷移，應事先申請主管機關許可。」同法於 108 年 6 月 19 日修正公布第 47 條規定¹：「長照機構違反第 23 條規定……裁處新臺幣 6 萬元以上 30 萬元以下罰鍰。(第 1 項)……並限期令其改善；屆期未改善者，得按次處罰。(第 2 項)未經許可設立為長照機構，除依前 2 項規定處罰外，並命其歇業與公布其名稱及負責人姓名。(第 3 項)」次按，老人福利法第 36 條規定：「私人或團體設立老人福利機構，應向直轄市、縣(市)主管機關申請設立許可。……但小型設立且符合下列各款情形者，得免辦財團法人登記：一、不對外募捐。二、不接受補助。三、不享受租稅減免。」同法第 37 條之 1 第 1 項規定：「主管機關對未依第 36 條第 1 項規定許可設立而從事照顧服務者，應派員進入該場所檢查。受檢查者不得規避、妨礙或拒絕，並應提供必要之文件、資料或其他協助。」是以，長照機構及老人福利機構均應向主管機關申請設立許可，且主管機對於未經許可設立之長照機構，應處

¹ 已於 110 年 6 月 9 日再次修正公布。

以罰鍰並令其限期改善，命其歇業並公布其名稱及負責人姓名；主管機關對未依老人福利法第 36 條第 1 項規定許可設立而從事照顧服務者，應派員進入該場所檢查。

(二)本案發生經過及臺北市政府查處情形：

- 1、臺北市政府消防局（下稱臺北市消防局）救災指揮中心於 109 年 9 月 22 日 14 時 38 分接獲民眾報案，臺北市內湖區康寧路一段 1 樓民宅（下稱案發地址）發生火警，大湖分隊於 14 時 43 分到達現場，15 時 0 分控制火勢，15 時 7 分撲滅火勢。
- 2、案發地址未有依老人福利法、長期照顧服務法、護理人員法等相關法規申請設立許可作為老人福利機構或長期照顧服務機構之紀錄，該場所丁姓負責人未合法申請立案，自行收置 3 名行動不便的民眾，該 3 名民眾急救後宣告不治。
- 3、案發地址之建築物土地使用分區屬第三種住宅區，領有 67 建（內）字第 028 號建造執照、68 使字第 0224 號使用執照，原核准用途 1 樓為店舖與住宅、2 樓為集合住宅、地下 1 樓為防空避難室。未有室內裝修及變更使用執照資料，無區劃變更資料可稽。
- 4、因案發地址未有公安申報紀錄，且因未有立案資料，臺北市消防局無列管及消防檢查紀錄。另依消防法第 6 條第 4 項前段規定，不屬於第 1 項²所定標準應設置火警自動警報設備住宅場所之管理權人，應設置住宅用火災警報器並維護之。該址於 106 年 12 月 22 日申請補助安裝住宅用火災警報

² 消防法第 6 條第 1 項：「本法所定各類場所之管理權人對其實際支配管理之場所，應設置並維護其消防安全設備；場所之分類及消防安全設備設置之標準，由中央主管機關定之」。

器（當時為民宅），並安裝於1樓室內天花板，火災當下正常運作，惟住民臥病在床無法自力避難。

（三）臺北市政府對於未立案機構通報及查處情形：1999臺北市民當家熱線（下稱1999熱線），依據「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」及「臺北市單一陳情系統作業程序」，訂有陳情服務標準作業流程，當接獲民眾來電反映之事項涉及行政程序法所界定之陳情範疇時，經告知相關規定及探詢民眾意願後，可協助成立陳情案件，而為便於處理機關對案件內容不明確或有疑義時，得適時聯絡釐清，於成案時均須請民眾提供真實姓名及聯絡電話，若資料不實者其案件則將予存參。若民眾通報案件為緊急類型之案件，危及民眾生命財產人身安全等³，無論民眾有無提供姓名及電話，皆會為民眾立案。而對於接獲未立案機構之檢舉或通報，臺北市政府社會局（下稱臺北市社會局）與衛生局（下稱臺北市衛生局）之分工如下：

- 1、臺北市社會局：訂有未立案老人安養暨長期照顧機構之處理流程圖，如接獲未立案機構之檢舉或通報，將視需要發文會同相關局處現場會勘及蒐證，針對違法者開立罰鍰處分並持續追蹤列管。
- 2、臺北市衛生局：接獲民眾舉報或相關來源通報後，依「稽查不合格場所追蹤管理流程」辦理，稽查人員執行場所檢查結果不合格，依護理人員法、醫療法等相關法規辦理，至複查合格方解除列管。

（四）然自106年1月26日長期照顧服務法修正通過後，住宿式長照機構之設立、管理等業務，由臺北市衛生

³ 如：瓦斯洩漏、失火、搶劫、公共設施設置不當等。

局主管，1999熱線卻未能更新資料，而於里長第一次致電詢問時，未能正確轉接業務單位。此據臺北市政府查復略以：「本案火災發生前，內湖區公所紫雲里辦公處夏里長因曾接獲里民反映，案發地址未掛養護中心招牌，疑似有行動不便之老人在內接受照護，夏里長遂於108年8月7日及同年9月2日撥打1999專線詢問，第1次致電內容：夏里長表示住家附近新承租的房子疑似有未立案安養中心，話務人員告知可協助立案，里長表示只是想詢問哪個單位可協助，話務人員依標準作業流程查詢業務分機為臺北市社會局，告知里長分機號碼並協助轉接，因當時係中午午休時間，轉接不成功，里長表示稍後會再自行撥打；第2次致電內容：夏里長表示要轉臺北市衛生局長期照護科確認一個長照機構是否有立案，經話務人員確認里長僅係要先詢問，後續才決定是否檢舉處理，話務人員依標準作業流程查詢業務分機及詢問單位後，協助轉接臺北市衛生局」等內容，在卷可稽。

- (五)再查，臺北市衛生局於108年9月17日派員至現場訪查，當時現場為民宅且鐵門深鎖，敲門無人回應，連絡當地警局派員協助，偕同警方及里長到場後，敲門也無人回應。臺北市政府稱因現場並未發現違法事證及急迫危害情形，且本案陳情人（即里長）要求話務中心不錄案，因此未成案且無紀錄留存，後續亦未再收到相關通報，未再行複查，已請當地派出所加強巡邏等云云。惟夏里長於短短不到1個月即通報2次，進線內容重點均係確認本案發生火災地點是否為立案之長照或安養機構，顯見其身為基層公職人員，於接獲里民反映事項，已進行處理及查報。然而，臺北市政府因長期照顧服務法於106

年1月26日修正公布，將依長期照顧服務法設立之長照機構與依老人福利法設立之老人福利機構，分由該府衛生局及社會局管轄，對於疑似非法容留老人或未立案機構，前端檢舉案件初篩作業與後端聯合查處作為，未進行勾稽整合，通報案件轉由權責單位進一步稽查後，又缺乏橫向聯繫及追蹤管理機制。再者，臺北市黃副市長珊珊於接受本院詢問時表示：「丁姓負責人都是從後門出入，前面無法查覺有無營業狀況，也沒有什麼聲音，鐵門全部都是封死，都不從正門進出。管區的部分以前會查戶口，警政署賦予責任主要以維護治安為主，……」，足證該府對於未立案機構之通報處理流程未盡周延、訪視查核管理作業草率且缺乏警覺性，致未能發現本案里長實已通報2次，錯失查核未立案機構之契機，實有違失。對此，臺北市政府查復資料及該市黃副市長珊珊接受本院詢問時均坦承：「臺北市衛生局依『稽查不合格場所追蹤管理流程』程序派員至現場檢查，查核結果未發現違法事證，後續未再行追蹤，檢討原因係稽查步驟不夠完整」、「里長通報第2次轉到衛生局，同仁有記載下來後，衛生局親赴現場查看，因為沒有辦法進去，後續同仁並未再追蹤，這在工作案件紀錄有看到……」、「衛生局與社會局以後是聯合稽查，單一窗口通報到衛生局，再會同社會局、警察局、民政局到現場查核，日後接到民眾通報後都是依新的標準作業流程處理。」等內容在卷可稽。

(六)依據臺北市政府事後檢討：臺北市衛生局因稽查流程不夠完整，後續未再追蹤，簡任技正及長期照護科科長各記申誡1次。另於109年9月28日訂定「臺北市接獲檢舉疑似非法容留老人案件處理流程」，

建立單一窗口受理通報，主動發掘未立案機構及網路媒體、輿情之主動監控，加強查察，並以聯合稽查案件管理系統派案，進行跨單位聯合稽查，持續列管追蹤：

- 1、接獲檢舉案件後，依「民眾來電檢舉疑似非法容留老人 1999 QA 初篩案件」進行篩選，確認為疑似非法容留老人案件，由臺北市衛生局錄案並登錄於系統，請各機關依照主管業務確認檢舉事證，由臺北市衛生局、社會局、民政局及警察局聯合稽查。
- 2、若受檢者拒絕受檢或若有即時處置之必要，則依行政執行法或老人福利法第 37 之 1 條規定進入場所檢查，確認違法樣態，若有具體事證，於稽查報告詳實記錄，並逕依主管法規辦理裁處。
- 3、未遇受檢者亦應於稽查報告詳實登載，並列管 3 個月，若涉及相關局處，各局處依權責追蹤 3 個月，並回復檢舉人辦理情形及解除列管，後續進行相關統計分析。
- 4、臺北市政府表示，不論民眾透過「HELLO TAIPEI 臺北市單一陳情系統」(下稱單一陳情系統)，或由 1999 熱線協助立案，其案件皆統一登錄於單一陳情系統，並由系統將案件派送至權責機關辦理及回復，機關辦理結果民眾亦可於單一陳情系統逕行查詢。
- 5、至於本案未立案機構丁姓負責人，臺北市衛生局以違反長期照顧服務法第 23 條，依同法 47 條處新臺幣(下同) 10 萬元罰鍰，並公布其負責人姓名。另丁姓負責人涉及留置無生活自理能力之老人及身心障礙者獨處於易發生危險或傷害之環境

⁴，臺北市社會局以違反老人福利法第51條第5款及身心障礙者權益保障法第75條第4款規定，分別裁處罰鍰15萬元及6萬元整，並公告其姓名。

(七)綜上，臺北市內湖區康寧路一段民宅之未立案機構於109年9月22日發生大火，造成3名長者不治。火災前該區里長曾於108年8月及9月間，2次致電1999臺北市民當家熱線，詢問火災發生地點是否為立案之長照機構，該府話務中心第1次協助轉接臺北市政府社會局，因中午休息時間，而未能接通；第2次轉接臺北市政府衛生局後，該局雖曾派員查訪，卻因現場無違法事證或緊急急迫事件，並推稱因里長要求話務中心不錄案，故未成案且無紀錄留存。臺北市政府衛生局於現場查訪後亦未持續追蹤複查，確認該址是否為立案機構，足證該府對於未立案機構之通報處理流程未盡周延，且訪視查核管理作業草率，警覺性不足，錯失及時發現並查處未立案機構之契機，之後雖然亡羊補牢，建立查核機制，卻已造成3名長者死亡，實有違失。

二、本案火災中2名死者原為臺北市私立佑呈老人長期照顧中心（養護型）機構住民，具有社會福利低收入戶身分且領有政府補助，然臺北市政府對於老人福利機構歇業後未訂有相關追蹤機制，致未能追蹤機構住民依安置計畫執行，以獲得妥適之照顧；甚且，臺北市內湖區公所亦未落實執行低收入戶總清查作業，未及時發現歇業機構住民入住於未立案機構，置其於有居住安全危害並損及其受照顧之權益，核有違失。

(一)按老人福利法第3條第1項規定：「本法所稱主管機

⁴ 據臺北市消防局109年10月21日火災原因調查鑑定書，案址主要照顧人員為丁姓負責人及其丈夫。因丁姓負責人、其丈夫及女兒於109年9月22日約13時30分至勞工保險局，爰火災當下未有照顧人員在場。

關：在中央為衛福部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣市政府。」同法第36條第5項規定：「第1項申請設立許可之要件、申請程序、審核期限、審查基準、許可證書之核發、撤銷與廢止許可、停業、停辦、歇業與復業、擴充與縮減、遷移、財務收支處理、督導管理及其他相關事項之辦法，由中央主管機關定之。」同法第50條第1項規定：「私立老人福利機構停辦、停業、歇業、解散、經撤銷或廢止許可時，對於其收容之服務對象應即予以適當安置；其無法安置時，由主管機關協助安置，機構應予配合；不予配合者，強制實施之，並處新臺幣6萬元以上30萬元以下罰鍰；必要時，得予接管。」再依私立老人福利機構設立許可及管理辦法第17條規定：「私立老人福利機構歇業或解散時，應於1個月前檢具申請書敘明理由、現有收容老人安置計畫及日期，報主管機關許可。」是以，老人福利機構歇業，應於1個月前檢具申請書敘明理由、現有收容老人安置計畫及日期，報主管機關許可。

(二)本案發生火災之未立案機構，丁姓負責人前經申請及核准設立之機構：

- 1、丁姓負責人於106年5月承接經營臺北市私立佑呈老人長期照顧中心（養護型）（下稱佑呈長照中心），地址位於內湖區成功路二段，核定床位數為19床。
- 2、另佑呈長照中心前身係88年6月15日依老人福利法設立之「臺北市私立展欣老人養護所」（下稱展欣老人養護所），展欣老人養護所103年至106年期間，以原負責人業務繁忙為由，申請變更負責人計3次，經臺北市政府社會局審查書面資料及函詢其他縣市查詢負責人違規紀錄，並進行現

場會勘後，均同意更換負責人。

- 3、展欣老人養護所與更名暨變更負責人後之佑呈長照中心，係位於臺北市內湖區成功路二段233、235號2樓。
- 4、106年4月27日展欣老人養護所再次向臺北市社會局申請變更負責人暨更名為佑呈長照中心，將機構轉讓予丁姓負責人繼續經營。
- 5、丁姓負責人於108年7月15日向臺北市社會局提出申請於108年8月10日歇業，並提供當時13名在院住民之安置計畫。該局於108年8月12日現場勘查確認皆已清空，爰於108年8月19日發函同意佑呈長照中心歇業。

(三)經查，臺北市社會局未訂有相關老人福利機構歇業後所提安置計畫之追蹤機制，而於本案火災發生後，始追蹤該13名住民去向，發現9名長者亡故(含本次火災劉姓及莊姓2名死者)，1名住院，另2名返家。按佑呈長照中心歇業時原有13名住民之安置計畫，4名轉介其他機構，其餘9名皆預計由家屬帶回，包括2名中度、極重度身心障礙者，且均具有低收入戶身分，為臺北市社會局核准收容補助對象。由於接受機構照顧之中度、極重度身心障礙住民，其照顧需求勢必須要較多照顧資源，如由家屬帶回照顧，其所需之照顧服務及資源是否足夠讓其獲得妥適之照顧，亦或家屬後續仍須機構照顧等服務，主管機關若未持續追蹤安置計畫執行情形，如何知悉歇業機構之原有住民皆依安置計畫獲得適當之安置與照顧，確有疑慮。再者，據臺北市社會局歇業會勘訪查紀錄略以：「1.現場工作人員及長者均已淨空。2.現場設備，寢室已淨空、大廳(護理站、物品)皆已淨空、戶外大門招牌已拆除、樓梯

(扶手)已淨空，查核人員與負責人並在紀錄上簽名。」顯見該局現場會勘僅係確認原址清空、無從事照顧老人事實，並未追蹤住民安置計畫執行情形，確認住民是否獲得妥適安置。對此，臺北市政府辯稱，佑呈長照中心當時依規定提供住民安置計畫，且該機構未反映13名住民需臺北市社會局協助安置，經該局現場檢視，住民及設備確實清空，爰同意歇業等云云。惟查本次火災2名死者確實原為佑呈長照中心之住民，當時安置計畫預計由家屬帶回，卻在本案發生後，臺北市社會局清查後始發現其入住於未立案機構，此有該府詢問查復資料：「臺北市社會局前未訂有老人福利機構歇業追蹤相關機制，為避免類似情事發生，該局業已訂定老人福利機構歇業處理流程，後續歇業機構審核，也將依相關規定辦理。」在卷可證。是以，臺北市政府對於老人福利機構歇業後未訂有相關追蹤機制，致未能確保機構住民依安置計畫執行，以獲得妥適之照顧，實有怠失。

- (四)再查，本案劉姓、莊姓2名死者具有低收入戶福利身分且領有政府補助。依據臺北市低收入戶生活扶助及低收入戶、中低收入戶調查及審核作業規定第2點第1項，區公所負責受理低收入戶申請案件，並交由里幹事訪視及個案調查。每年定期舉辦低收入戶總清查，每兩年辦理一次低收入戶訪視。依訪視調查結果，實際居住臺北市者，由區公所續辦低收入戶財稅審查；訪視異常案件(含訪視未遇、居所不明、訪視3次未遇、住居所明顯不適合居住)，由區公所函報臺北市社會局辦理低收入戶資格註銷或駁回。復依臺北市政府查復，本案劉姓個案於108年總清查時，區公所有親訪到個案，經審查符合低

收入戶資格；莊姓個案為區公所訪視異常（居所不明），但未通報臺北市社會局，致未即時註銷低收入戶資格，已檢討加強低收入戶審查檢核及通報機制。

(五)據社會救助法相關規定⁵，生活扶助以現金給付為原則。但因實際需要，得委託適當之社會救助機構、社會福利機構或其他家庭予以收容。地方主管機關應經常派員訪視、關懷受生活扶助者之生活情形，並提供必要之協助及輔導，並依其收入或資產增減情形，調整扶助等級或停止扶助。是以，主管機關對於接受扶助之個案，除給予現金給付外，應透過訪視瞭解其所需之服務類型，並依實際情況調整或停止扶助，此係立法者課予主管機關之責任與義務。揆諸上述，本案其中2名死者原為立案機構之住民，具有低收入戶社會福利身分，主管機關理應掌握其接受補助及安置情形，然臺北市政府卻於本案火災發生後，經追蹤始發現該2人入住於未立案機構，顯見該府對於機構歇業後，因未訂有追蹤機制，而具有社會福利身分之住民後續安置狀況，其生活扶助應訪視、關懷其生活情形，以及低收入戶審查檢核等機制，均有未落實執行及未盡周延之處。對此，臺北市政府於接受本院詢問時亦坦承：「之前在機構，歇業後追蹤不夠確實，確定清空結案沒有確認後續，如：老人是否確定回家或機構。以後會確實查訪，依老人福利機構歇業處理流程辦理。」⁵「(本案身故)長者是列冊的低收入戶，而不

⁵ 社會救助法第11條第1項：「生活扶助以現金給付為原則。但因實際需要，得委託適當之社會救助機構、社會福利機構或其他家庭予以收容。」同法第14條：「直轄市及縣(市)主管機關應經常派員訪視、關懷受生活扶助者之生活情形，並提供必要之協助及輔導；其收入或資產增減者，應調整其扶助等級或停止扶助；其生活寬裕與低收入戶、中低收入戶顯不相當者，或扶養義務人已能履行扶養義務者，亦同。」

是列冊的獨老，他本來是在機構，住機構並不會加以註記，這部分我們有檢討。」等語可證。

(六)本案發生後，臺北市政府業已懲處相關違失人員，包括內湖區公所承辦人員因辦理108年底收入戶總清查時，未依規定即時註銷莊姓個案低收入戶資格，記申誡2次；該公所社會課課長因督導不周，記申誡1次。另臺北市社會局部分，因老人福利機構歇業審查流程未臻完備，時任老人福利科科長督導不力，記申誡1次；社會工作科科長未盡督導之責，致未即時落實低收入戶獨居長者之關懷訪視，記申誡1次。至於其他檢討改進作為包括：

1、臺北市社會局於本事件發生後即於自109年9月23日至109年9月28日止，清查近5年歇業之老人福利機構共計12家，原址複查現況業已變更用途或重新裝修，確未有照顧情形。另查歇業住民人數共計203人，計有86名業已亡故，111名安置於合法立案機構，6名家屬帶回。該局並訂定老人福利機構歇業處理流程，歇業機構1年內至少原址複查及追蹤住民2次：

- (1) 除原審查住民安置情形及現場會勘確認原址清空，無從事照顧老人事實之流程外，未來針對機構陳報之住民安置名冊勾稽比對，建立通報轉介標準，依據住民之福利身分及是否有家屬提供後續照顧分別處理。
- (2) 有家屬者，聯繫並確認家屬照顧計畫及提供照顧資源諮詢，有困難則協助轉介安置；無家屬之住民協助優先轉介機構並追蹤照顧情形，如返回社區居住，低收入戶或中低收入戶派訪實居情形、恢復補助，符合獨居長者身分依規定關懷訪視及結合長期照顧資源。

(3) 歇業3個月內機構原址第1次複查，歇業1年內機構原址第2次複查，歇業2至5年內，每年複查1次，皆無違規收住老人始結案。

2、低收入戶調查及審查作業改進作為：

- (1) 訂定總清查訪視作業機制：各區公所進行低收入戶及中低收入戶年度總清查訪視作業前，加強教育訓練，除查核實居，續辦案件審查外，如發現長者獨居或居住於未立案機構時，應立即請里幹事予以通報立案；如遇特殊個案（住居所不明、訪視3次未遇、住居所明顯不適合居住等），承辦人應立即發函註銷，再由社會局複審⁶。
- (2) 低收入戶0-2類單一口長者專案訪視：109年各區公所里幹事配合臺北市社會局辦理低收入戶0-2類單一口長者專案訪視，查核其實際居住情形，關懷福利需求，並予以轉介服務，如發現長者獨居或居住於未立案安養護機構時，應立即予以通報立案⁷。
- (3) 單一口身心障礙者、65歲以上長者家戶，如為委託代辦申請（含新申請案、申復案）臺北市低收入戶、中低收入戶，委託人以「直系/旁系血親、立案機構人員、鄰/里長、社會工作人員」為原則，如有特殊情事需由其他人員代辦者，請派員訪視確認申請人之居住情形及檢核通報需求。

⁶ 審核流程加強分層檢核：總清查區公所初審函報社會局之應備文件，增列總清查訪視情形檢核表，以供區公所函報前再次檢核使用，俾利核稿人員再次檢閱。

⁷ 加強訪視通報機制：為完備訪視通報機制，針對低收入戶、中低收入戶單一口身心障礙者、65歲以上長者之家戶訪視，加強訪視人員辦理以下檢核、通報事項：(1)受訪對象須為本人、直系/旁系血親、立案機構人員。(2)獨居長者，應通報社會局列冊。(3)疑似居住於未立案機構，應通報衛生局查核。

(4) 針對低收入戶新通過案，戶內凡有65歲以上長者、12歲以下兒童之家戶，逐案通報社會局各區社福中心辦理訪視評估。

(七) 綜上，本案火災中2名死者原為臺北市私立佑呈老人長期照顧中心（養護型）機構住民，具有社會福利低收入戶身分且領有政府補助，然臺北市政府對於老人福利機構歇業後未訂有相關追蹤機制，致未能追蹤機構住民依安置計畫執行，以獲得妥適之照顧；甚且，臺北市內湖區公所亦未落實執行低收入戶總清查作業，未及時發現歇業機構住民入住於未立案機構，置其於有居住安全危害並損及其受照顧之權益，核有違失。

(八)

綜上所述，臺北市政府對於未立案機構之通報處理流程未盡周延，且訪視查核管理作業草率，警覺性不足，錯失及時發現並查處未立案機構之契機，且對於老人福利機構歇業後未訂有相關追蹤機制，致未能追蹤機構住民依安置計畫執行，以獲得妥適之照顧，臺北市內湖區公所亦未落實執行低收入戶總清查作業，未及時發現歇業機構住民入住於未立案機構，該府之後雖然亡羊補牢，建立查核機制，卻已造成3名長者死亡，實有違失，爰依憲法第97條第1項及監察法第24條之規定提案糾正，移送行政院轉飭所屬確實檢討改善見復。

提案委員：王幼玲、蘇麗瓊、蔡崇義

中 華 民 國 1 1 0 年 6 月 日