

調 查 報 告 (公布版)

壹、案由：○○集團（○○服務企業社、桃園市○○勞動合作社、○○顧問公司），涉嫌偽造照顧服務員訓練結業證書及長期照顧人員證件，讓未具照顧服務員資格的員工違法從事照顧服務工作承攬臺北榮民總醫院桃園、新竹分院、國軍桃園總醫院清潔及照顧服務員勞務，總得標金額逾新臺幣2.8億元，且○○集團涉嫌未依法加發加班費，也未據實投保勞健保。相關機關行政院國軍退除役官兵輔導委員會、國防部是否有依照《長期照顧服務法》之規定，審查是否由具資格、在長期照顧機構登錄完成的長期照顧人員提供服務？且有否調查長期照顧機構不得容留非長期照顧人員提供服務之情事？又○○集團承包的是公立醫院標案，是否有違反《政府採購法》之規定，是否有因偽（變）造證件而將○○集團列入停權黑名單？其餘公有長期照顧機構是否有確實審查具資格、在長期照顧機構登錄完成的長期照顧人員提供服務？均有深入調查之必要案。

貳、調查意見：

本案經調閱衛生福利部（下稱衛福部）、國防部、國軍退除役官兵輔導委員會（下稱退輔會）、行政院公共工程委員會、法務部及臺灣桃園地方檢察署（下稱桃檢）等機關卷證資料¹，並於民國（下同）110年11月11

¹ 法務部110年5月24日法檢決字第11000092870號、臺灣高等檢察署110年5月31日檢紀號110調306字第1100000389號、行政院公共工程委員會110年6月9日工程企字第11001004071號、臺灣桃園地方檢察署110年6月8日桃檢俊建110偵第10513字第1109057382號、臺灣桃園地方檢察

日詢問衛福部薛○○次長、國防部軍醫局陳○○處長、退輔會就醫保健處陳○○處長、臺北榮民總醫院新竹分院(下稱北榮新竹分院)彭○○院長及桃園市政府社會局許○○副局長等機關人員，業已調查完竣，茲臚列調查意見如下：

- 一、依據衛福部照服員訓練實施計畫所定，照服員為服務日常生活活動功能或維持獨立自主生活能力不足、需他人協助者，從事家務及日常生活照顧服務、身體照顧服務之人。另，長照人員特指依據長期照顧服務法第3條定義，並依據同法第18、19條進行訓練、認證、登錄等具專業訓練及規範之人員。惟查國軍桃園總醫院、北榮新竹分院等2機關將照服員工作委由○○集團承接，該集團偽造照服員資料長達一年，經媒體披露始發現。上開2機關核有管理失當，致未受過訓練之人執行照顧病患或失能者的工作，影響受照顧者健康權益之責。

- (一)長期照顧服務法第1條第1項揭櫫，為健全長照服務體系提供長照服務，確保照顧及支持服務品質，發展普及、多元及可負擔之服務，保障接受服務者與照顧者之尊嚴及權益，特制定本法；同法第4條規定：「下列事項，由中央主管機關掌理：一、依提供長期照顧服務，制定全國性長期照顧政策、法規及長期照顧體系之規劃、訂定及宣導。二、對直轄市、縣(市)政府執行長期照顧之監督及協調事項。三、長期照顧服務使用者權益保障之規劃。……」

署桃檢俊建110偵10513字第1109057377號、國軍退除役官兵輔導委員會110年6月15日輔醫字第1100037695號、臺北榮民總醫院新竹分院北總竹秘字第1100000896號、國防部國醫衛勤字第1100136463號、法務部110年7月5日法檢字第11000582790號、衛生福利部110年7月7日衛部顧字第1101961649號、國防部110年7月23日國醫管理字第1100142867號、臺灣桃園地方檢察署110年12月1日桃檢維建110偵10513字第1109121609號、桃園市政府110年12月8日府社老字第1100319887號

五、跨縣市長期照顧機構之輔導及監督。六、長期照顧人員之管理、培育及訓練之規劃。七、長期照顧財源之規劃、籌措與長期照顧經費之分配及補助。……十、應協調提供資源不足地區之長期照顧服務。十一、其他全國性長期照顧服務之策劃及督導。」第5條規定：「下列事項，由地方主管機關掌理：一、提供長期照顧服務，制定轄內長期照顧政策、長期照顧體系之規劃、宣導及執行。二、執行中央主管機關訂定之長期照顧政策、法規及相關規劃方案。三、辦理地方之長期照顧服務訓練。四、轄內長期照顧機構之督導考核及依第39條第3項之辦法所定應由地方主管機關辦理之評鑑。五、……。」第6條規定：「本法所定事項，涉及中央各目的事業主管機關職掌者，其權責劃分如下：一、……二、勞工主管機關：長期照顧人員及個人看護者之勞動條件、就業服務、職業安全衛生等事項，與非為醫事或社工專業證照之長期照顧人員，及個人看護者之訓練、技能檢定等相關事項。……八、其他目的事業主管機關：與各該機關有關之長期照顧等相關事項。」

(二)我國現行法令針對照顧服務人員相關規定：

1、「照服員」部分：

(1)按衛福部訂定發布「照服員訓練實施計畫」規定：

〈1〉為因應我國長期照顧人力需求，提升照顧服務品質，促進居家服務員、病患服務人員就業市場相互流通，增加就業機會，並整合居家服務員、病患服務人員訓練課程為照服員訓練課程，特訂定本計畫。(第1點)

〈2〉本計畫之主管機關，在中央為衛福部，在地

方為直轄市、縣(市)政府。(第2點)

〈3〉服務對象：日常生活活動功能或維持獨立自主生活能力不足，需他人協助者。(第3點)

〈4〉服務項目：(第4點)

《1》家務及日常生活照顧服務。

《2》身體照顧服務。

《3》服務範疇不得涉及醫療及護理行為，但在護理人員指導下，得協助執行技術性之照護工作(指臨床實習所列項目三內容)。

〈5〉實施要項：(第5點)

《1》受訓對象：年滿16歲以上、身體健康狀況良好，具擔任照顧服務工作熱忱者。(第5點之一)

《2》訓練單位：(第5點之二)

[1] 接受直轄市、縣(市)政府補助或委託辦理本計畫者，或符合下列資格之單位且具合格實習訓練場所，或與合格實習訓練場所定有合作計畫者，得擬具計畫，以核心課程訓練地之所在為準，送當地直轄市、縣(市)政府審查核定：

{1} 依法設立之公益、醫療、護理社團法人，財團法人及公益、醫療、護理人民團體，或設有醫學、護理學、社會工作、老人照顧或長期照顧相關科系所之大專院校。

{2} 經衛福部或直轄市、縣(市)政府評鑑合格之醫療機構、護理機構、老人福利、身心障礙福利機構。

{3} 依長期照顧服務法相關規定設立且經評鑑合格之長期照顧服務機構。

{4} 依工會法設立且與照顧服務相關之工會。

[2] 第三款實習訓練場所得接受直轄市、縣(市)政府補助或委託辦理，或擬具計畫送所在地之直轄市、縣(市)政府審查核定後辦理本計畫，但訓練課程內容以臨床實習課程、實作課程及綜合討論與課程評量為限。

《3》成績考核：(第5點之六)

[1] 受訓對象，除核心課程採線上訓練者外，參加核心課程之出席率應達百分之八十以上，並完成所有臨床實習課程、實作課程及綜合討論與課程評量者，始可參加成績考核。

[2] 核心課程採線上訓練者，應於線上完成全數課後測驗，並提供最近6個月內之線上學習證明予實習訓練場所，始可參加臨床實習課程；嗣完成所有臨床實習課程、實作課程及綜合討論與課程評量者，始可參加成績考核。

《4》結業證明：(第5點之七)

[1] 訓練期滿後，訓練單位應將結訓人員名冊、出席情形及考核成績等相關資料，以核心課程訓練地之所在為準，送當地直轄市、縣(市)政府備查。但核心課程採線上訓練者，以實習訓練場所之所在為準，送當地直轄市、縣(市)政府備查。

[2] 經考評及格者，由訓練單位核發結業證明書；訓練單位並應將所在地直轄市、

縣（市）政府同意備查之日期、文號載明於結業證明書內，以利查核。

《5》（第5點之八）：照服員依規定參加訓練並取得結業證明書者，不同直轄市、縣（市）政府應予以相互採認。

〈6〉訓練課程內容與時數：（第6點）

《1》訓練課程：略。

《2》訓練時數：（90小時）

〔1〕核心課程：50小時。

〔2〕實作課程：8小時。

〔3〕綜合討論與課程評量：2小時。

〔4〕臨床實習課程：30小時。

（2）取得「照服員技術士證照」（單一級技術士技能檢定）²以擔任照服員：

〈1〉如果已經是照服員職類相關科系所畢業，或已經完成「照服員專業訓練課程」（90小時），並取得照服員訓練結業證書，可以考國家級考試的照服員單一級技術士技能檢定，透過國家級之能力鑑定，為自己的專業能力取得證明。

〈2〉照服員技術士證照規定係依勞動部所定「職業訓練法」第4條之1，中央主管機關應協調、整合各中央目的事業主管機關（衛福部）所定之職能基準、訓練課程、能力鑑定規範與辦理職業訓練等服務資訊，以推動國民就業所需之職業訓練及技能檢定。為瞭解照服員所需工作技能，衛福部業規劃居家照服員之職

²單一級證照，係指證照如有等級之分，則是甲、乙、丙級證照；照服員證照只有一級「照服員單一級證照」。

能基準(3級、4級)³，並經勞動部於106年1月6日公告在案，做為後續培育照服員之參考依據。

2、「長照人員」部分：

- (1) 按長期照顧服務法第18條規定：「長期照顧服務之提供，經中央主管機關公告之長期照顧服務特定項目，應由長期照顧人員為之。長期照顧人員之訓練、繼續教育、在職訓練課程內容，應考量不同地區、族群、性別、特定疾病及照顧經驗之差異性。長期照顧人員應接受一定積分之繼續教育、在職訓練。長期照顧人員之資格、訓練、認證、繼續教育課程內容與積分之認定、證明效期及其更新等有關事項之辦法，由中央主管機關定之。」第19條規定：「長期照顧人員非經登錄於長期照顧機構，不得提供長期照顧服務。但已完成前條第4項之訓練及認證，並依其他相關法令登錄之醫事人員及社工人員，於報經主管機關同意者，不在此限。長期照顧機構不得容留非長期照顧人員提供前條第一項之長期照顧服務。第1項登錄內容異動時，應自異動之日起30日內，由該長期照顧機構報所在地主管機關核定。第1項之登錄，其要件、程序、處所、服務內容、資格之撤銷與廢止、臨時支援及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。」第61條規定：「本法施行前，已依其他法律規定，從事本法所定長期照顧服

³ 有關職能級別共分6級，第3級、第4級之能力內涵說明如下：為第3級-「能夠在部分變動及非常規性的情況中，一般監督下獨立完成工作。需要一定程度專業知識與技術及少許的判斷能力。」第4級-「能夠在經常變動的情況中，少許監督下獨立執行涉及規劃設計且需要熟練技巧工作。需要具備相當的專業知識與技術，及作判斷及決定的能力。」

務之人員，於本法施行後2年內，得繼續從事長期照顧服務，不受第18條第1項規定之限制。前項人員之訓練課程，其與本法施行前課程之整合、原有證明之轉銜及認定標準等有關事項，由中央主管機關定之。

(2) 據上，衛福部遂訂定發布「長照人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」第2條規定，領有證明得提供長期照顧服務之人員，其範圍如下：「一、照顧服務人員：照服員、教保員、生活服務員或家庭托顧服務員。二、居家服務督導員。三、社會工作師、社會工作人員及醫事人員。四、照顧管理專員及照顧管理督導。五、中央主管機關公告長期照顧服務相關計畫之個案評估、個案管理及提供服務人員。」

(三) 本案係緣起於109年11月3日媒體報導「偽造證件狂騙醫院，黑心長期照顧商○○海撈2.8億」⁴：

- 1、經查國軍桃園總醫院共有5位疑似持變造照服員訓練結業證明書人員；北榮新竹分院則有3人。
- 2、再查國防部所屬醫療院所與○○集團或其負責人林○○近10年承攬相關標案，軍醫局所屬桃園總醫院及三軍總醫院北投分院等2單位8案；退輔會所屬醫療院所、照護機構，近3年（107年至110年），採購照服員之契約計退輔會臺北、臺中、高雄等3榮民總醫院及其分院共34案，其中北榮新竹分院4案由○○集團承攬。

(四) 國防部對本案及所屬醫院辦理照服員相關業務及監督考核，查復說明：

- 1、國軍桃園總醫院照服員契約，自104年至110年規

⁴ <https://www.mirrormedia.mg/story/20201102inv001/>

範皆相同，履約範圍區分團體班照服員(附設護理之家及亞急性呼吸照護病房)、調療班照服員及民眾自聘照服員(一般病房)，履約驗收及付款方式分別摘述如下：

- (1) 團體班及調療班照服員：人員名冊由護理之家專責定期至衛福部「護產人員暨機構管理資訊系統」更新照服員人員清冊，如有異動(新進或離職)，由承辦人函文桃園市政府社會局登錄及註銷事宜，並於衛福部「長期照顧機構暨長期照顧人員相關管理資訊系統」完成線上登錄作業；另每日由照服員使用單位「當班護理人員」查核人員後於簽到簿蓋章；後續承辦單位除每月不定期至照服員使用單位，依預排班表及簽到簿，實施點名並核對照服員識別證外，並於每月履約驗收，核對簽到簿及核准人員名冊，如有未核准人員，依約計罰，人員名冊、預排班表、人員簽到冊、督導表及罰款資料。
- (2) 民眾自聘照服員：「國軍桃園總醫院依附加條款第5條及第6條，於乙方(○○)簽約日10日內，要求乙方提供所有照服員名冊(含照服員資格證明文件)供院方審查，後續履約方式及費用給付，依契約附加條款第13條，院方協助公布乙方(○○)聯絡資訊予住院病人，由病人或其親友逕予乙方(○○)聯繫，並由乙方(○○)照服員直接向病患或家屬收取費用。」

2、本案○○偽(變)造證件欺瞞國軍桃園總醫院，計6員無合格證照之照服員，均為民眾自聘照服員；民眾自聘照服員，因為病人或其親友逕予乙方(○○)聯繫，並由乙方(○○)照服員直接向病患或家屬收取費用，乙方(○○)僅需於契約

簽約及人員異動提供照服員資格證明文件供國軍桃園總醫院查察。民眾自聘照服員線上登錄審查部分，桃園市政府要求轄內各醫院比照團體班照服員，自110年5月起，由各院承辦人於每月5日前至衛福部「護產人員暨機構管理資訊系統」更新照服員人員清冊。

- 3、據上，本案採公開招標訂有底價之採購(非最有利標案)，故無評審階段之作業，開標前至「政府電子採購網」之「拒絕往來廠商」，先行查詢投標廠商是否為依政府採購法第101條規定列登於政府採購公報之停權廠商；本案未於招標時要求廠商須於投標時提供相關證明文件，係於團體班照服員契約附加條款中律定，得標廠商於簽約後始繳交照服員相關證件。

(五)退輔會對本案及所屬長照機構辦理照服員相關業務及監督考核等節，查復略以：

- 1、針對○○集團及其負責人承攬所轄醫療及長照機構照服員之相關標案清查情形：

- (1) 退輔會稱於評選時，要求投標廠商提供「照服員人力、年齡、學歷與專業技能及訓練結業等相關證明文件」，並納入評審項目。查○○集團提報之服務建議書(決標後轉為契約之一部分)，僅敘明預算投入照服人力之簡歷冊，機關無法依簡歷冊資料進行查證。
- (2) 護產及長期照顧人員系統僅開放權限予各縣市政府衛生局或社會局查詢，現行亦無照服員結業證明及技術士證上傳之資訊平臺，致機構無法即時勾稽查詢。
- (3) 查3名變造照服員結業證書者均持有桃園市政府社會局核發之「長照人員證明」，北榮新竹分

院依規定登錄於護產及長期照顧人員系統，系統資料業經新竹縣政府衛生局審核通過。機構難以辨識照服員結業證明書或技術士證明之真偽。

2、北榮新竹分院查驗照顧服務人員真偽等情：

(1) 新進照服員到職前，查驗基本資料、結業證明書或技術士證正本及長照人員證明正本。照服員結業證明書或技術士證及長照人員證明掃描留存電子檔，影本加蓋與正本相符，並由照服員本人簽名，由廠商及分院各自備存。依每月5日前廠商提供當月照服員名冊電子檔，核對申請異動登錄名冊，並將護產及長期照顧人員系統資料備存。

(2) 每日抽驗現場照服員之核對機制，由護理師依照照服員名冊，核對照服員姓名及長照人員證明。抽問現場照服員訓練時間及場所是否與上開備存資料相符，並不定期抽查長照人員證明。

(六) 綜上，依據衛福部照服員訓練實施計畫所定，照服員為服務日常生活活動功能或維持獨立自主生活能力不足、需他人協助者，從事家務及日常生活照顧服務、身體照顧服務之人。另，長照人員特指依據長期照顧服務法第3條定義，並依據同法第18、19條進行訓練、認證、登錄等具專業訓練及規範之人員。惟查國軍桃園總醫院、北榮新竹分院等2機關將照服員工作委由○○集團承接，該集團偽造照服員資料長達一年，經媒體披露始發現。上開2機關核有管理失當，致未受過訓練之人執行照顧病患或失能者的工作，影響受照顧者健康權益之責。

二、由於照服員結訓證明之發證單位眾多，結業證明書格式未盡一致，另107年之前沒有完整資料可供即刻查

詢校對，目前護產人員暨機構管理資訊系統及長期照顧機構暨長期照顧人員相關管理資訊系統，僅開放權限予各縣市政府衛生局或社會局查詢，現行亦無照服員結業證明及技術士證上傳之資訊平臺，致機構無法即時勾稽查詢，且難以辨識照服員結業證明書或技術士證明之真偽，須向地方縣市政府查詢，若不同縣市又須逐一查詢，消耗行政效能，衛福部及勞動部允宜共同研謀因應對策，統合現有所有結訓學員資料，建立跨縣市查詢系統。

(一)各直轄市、縣(市)主管機關如何確信諸多訓練機構及其提供訓練證明文件真偽：

- 1、據衛福部表示，本案變造結業證明書5人(邱○○、陳○○、彭○○、林○○及王○○)，受訓期間均為106年(含)以前。按107年5月9日修正公告「照服員訓練實施計畫」，明定訓練單位辦訓前，均先將訓練計畫送當地直轄市、縣(市)政府審查核定，且訓練期滿後，訓練單位應將結訓人員名冊、出席情形及考核成績等相關資料，送當地直轄市、縣(市)備查，乃至於本實施計畫施行前，相關資料難以查核及辨別其真偽。
- 2、為加強管理，目前係採行相關執行管理程序⁵及抽查機制⁶，衛福部已函請直轄市、縣(市)政府，於長照人員申請認證及領證階段，依法應全面審查長照人員相關證件正本，遇有相關疑義時，應與開課單位確認相關訊息，建議採定期抽查等稽

⁵ 以長照人員訓練認證繼續教育及登錄辦法健全法制化作業，於該辦法第4條明定，直轄市、縣(市)主管機關認證長照人員之訓練證明文件，需以正本查驗之法制化作業，當直轄市、縣(市)政府於查驗過程，可於其備查之照服員完訓名單查證，倘遇非屬該地方政府訓練之照服員，則可跨縣市尋求行政協助比對。

⁶ 為強化訓練單位辦理照服員訓練之品質，健全各地方政府執行訓練抽查之機制，確保參訓者之專業學習與權益，訂定地方政府實施民間單位自費辦理照服員訓練之訓練品質抽查作業規範，並函頒在案。

核方式，避免類此以變（偽）造資料申辦情事發生，並確保發證資料正確性。

(二)國防部及退輔會委託招標內容不一，於招募廠商時，不一定先行提供照服員人力資料及其相關資歷及長期照顧證明文件，又得標後廠商所提供之照服員結訓證明又無法即時於護產及長期照顧人員系統查詢，該權限僅於地方政府衛生局或社會局，實際使用照服員之機構如何進行履約管理，確認廠商所提供照服員結訓證明為真，並登錄於上述兩系統。

(三)長期照顧照服員管理：

1、依據長期照顧服務法第62條規定，本法施行前，已依其他法律規定，從事本法所定長期照顧服務之機關（構）、法人、團體、合作社、事務所等，仍得依原適用法令繼續提供長期照顧服務。但其實際執行長照人員之認證、繼續教育、登錄及處罰，適用本法之規定；暨同法第63條第1項規定略以，依國軍退除役官兵輔導條例設立之榮譽國民之家，附設專為退除役官兵及併同安置眷屬提供長期照顧服務之長照機構，有關設立標準、業務負責人資格及長照人員訓練認證標準、評鑑等，均應依本法規定辦理。

2、按上開法規，長照機構應依長期照顧服務法第19條第1項規定，將所屬長照人員報所在地主管機關核定，始能提供長期照顧服務，經直轄市、縣（市）主管機關核定後，即登錄於長期照顧機構暨長期照顧人員相關管理資訊系統。

(四)衛福部於本院約詢時表示，現有登錄系統自107年開始登錄較完整，107年之前沒有完整資料可供校對。長照機構主管雖是衛生福利部，然非負責醫

事、社工人員的長照人員訓練，與技能檢定發放、規劃同是勞動部權責。衛福部僅根據各地方政府照服員的實際需求數，提供勞動部歷年辦訓參考，故勞動部依據衛福部提供需求辦訓，並補助給地方政府辦理訓練。勞動部補助地方政府勞工局辦訓，勞動部對於資料管理，有建構資訊系統，並建置完訓名冊管理的資訊系統，地方勞工局填報完訓名單，提供到勞動部的完訓系統。此外，勞動部辦理的課程，地方政府也會核定民間組織辦理訓練計畫，地方自費班訓練後名冊同會報給地方政府，確認完訓人員姓名和合格證書，由縣市政府自行管理，並沒有完整的系統建立全國完訓照服員資料。衛福部表示自109年與勞動部溝通協調，勞動部的資料庫除提給地方的勞工局，亦可將權限給縣市政府核定辦理之訓練、登錄自費班受訓名冊，該系統即可有全國的訓練名冊。然，勞動部堅持只管理他們自辦訓練，其他非勞動部的沒有權限去鍵入資料，如桃園市只能針對桃園市核准辦訓的名冊，非桃園市核准的，僅能請求行政協助，向核准辦訓的縣市查詢確認，目前該機制，各縣市政府互相配合尚無困難。

(五)衛福部再稱，現有機制是當已經完訓的合格照服員，有意願投入長期照顧體系工作，持證明文件至欲執業縣市或戶籍所在地縣市政府。經地方政府審認，核發小黃卡，長照機構即可聘任。經衛福部初步與衛福部資訊處研議藉由長照人員及機構管理系統平台增修功能，使長照機構於擬聘有小黃卡的人時可以登錄查詢。現規劃朝向掃QR code (Quick Response Code；快速回應碼)，確認該員是否已經在系統內，並有小黃卡資格。該部表示，現有問題是受訓後欠缺統一資料庫，受訓單位眾多，地方縣

市政府、勞動部或其他核准之公私部門均有；全國多縣市及勞動部資料庫分散，該部允應統整。

(六)本院詢據桃園市政府即表示，「本案之後我們開始向其他縣市政府查詢，以前我們只看小黃卡和結業證書。我們也會登錄長期照顧機構暨長期照顧人員資訊系統。受訓資料無法及時去查，108年的案件受訓是更早期，○○檢附變造過的資料，讓我們誤以為是受過訓的證書，這就難以查驗。」「這些從業人員也是急著工作，辦訓有很多縣市，沒辦法及時去查，人工一件件去查辦訓機構，有無該結訓的學員，實務上要很長的時間，且各地縣市政府作業程序不一。」顯見對地方政府辦理是類業務，洵有困境，現階段有迫切整合資料庫平台之需求。

(七)本院詢據退輔會亦稱，「這次○○事件小卡是真的，這3位受訓證明是假的，所有照服員名單我們會請縣市政府幫忙查證。」「退輔會所屬長期照顧機構希望有足夠的照服員，照顧年紀大的榮民，期待衛生福利部能研發雲端登錄整合系統，讓地方政府確認，我們後續照顧品質會更有保障。」國防部另表示，「『照服員結業證明書為各縣市主管機關核發，國軍桃園總醫院無法判定其真偽性』有關照服員結業證明書等資格文件，將主動函文各縣市主管機關查察其真偽性，確實檢討精進。」「採購公開招標，只能查廠商是否合格，本案也是履約階段，我們也無法查驗人員受訓證明真偽。精進作為，我們函請市政府協助查證，驗證證書，他們有小黃卡，我們也希望今天的討論把雲端的資料庫可以建立。但這些目前受僱的機關查證力有未逮。」實際使用照服員的單位，雖依照採購契約進行，惟現況對於使用單位查驗履約情形顯有困難。

(八)綜上，由於照服員結訓證明之發證單位眾多，結業證明書格式未盡一致，另107年之前沒有完整資料可供即刻查詢校對，目前護產人員暨機構管理資訊系統及長期照顧機構暨長期照顧人員相關管理資訊系統，僅開放權限予各縣市政府衛生局或社會局查詢，現行亦無照服員結業證明及技術士證上傳之資訊平臺，致機構無法即時勾稽查詢，且難以辨識照服員結業證明書或技術士證明之真偽，須向地方縣市政府查詢，若不同縣市又須逐一查詢，消耗行政效能，衛福部及勞動部允宜共同研謀因應對策，統合現有所有結訓學員資料，建立跨縣市查詢系統。

三、○○集團於108年10月檢具照服員訓練結業證明書共20份，向桃園市政府社會局申請核發照服員證明，其中以疑似變造結業證明書取得認證者，有3人登錄於北榮新竹分院附設護理之家之照服員等情，請新竹縣政府查明是否違反長照服務法相關規定。

(一)「長照人員」或未具該等資格卻從事相關業務(服務)行為時，相關法律責任，摘述如下：

1、未具資格長照人員，經查長期照顧服務法第50條規定：「有下列情形之一者，處新臺幣1萬元以上5萬元以下罰鍰：一、非長期照顧人員違反第18條第1項規定，提供經中央主管機關公告之長期照顧服務特定項目。二、長期照顧機構違反第19條第2項規定，容留非長期照顧人員提供長期照顧服務。三、非長照機構違反第27條規定，使用長照機構名稱。」

2、至於一般服務於醫院、家庭之未具資格照服員，從事相關業務(服務)，則自負民、刑事責任。

(二)本案是否為非長照人員資格，卻從事長照服務等

情，據桃園市政府查復略以⁷：

- 1、○○集團於108年10月檢具照服員訓練結業證明書共20份，代邱○○等20人申請照服員認證；桃園市政府社會局於108年11月15日以桃社老字第1080104351號函核發照服員證明。經查其中以疑似變造結業證明書取得認證者有3人(邱○○、陳○○及彭○○)登錄於北榮新竹分院附設護理之家，另2人(王○○及林○○)未登錄於長照機構。
- 2、桃園市政府行政作為：
 - (1) 桃園市政府社會局於109年10月29日以桃社老字第10900950723號函請衛福部於長期照顧機構暨長期照顧人員相關管理資訊系統，撤銷5人系統認證資料。另於109年11月3日以桃社老字第1090097902號、第10900979021號、第10900979022號、第10900979023及第10900979024號函撤銷邱○○、陳○○、王○○、彭○○及林○○認證，並命其將原長照人員(照服員)證明返還。後續共計1位返還原證明文件；3位因原證明文件遺失另簽立具結書；1位已補正合格受訓證明文件於新竹縣政府換發，正本已繳回該府，另重新換發新證明。
 - (2) 函(副)知新竹縣政府、北榮新竹分院附設照顧之家等單位調查逕為行政裁處：桃園市政府社會局於109年10月29日業先以桃社老字第1090095072號函知新竹縣政府、北榮新竹分院附設護理之家；後衛福部於109年11月10日以衛福部顧字第1090140265、1090140265A號函知前揭

⁷桃園市政府110年12月8府日社老字第1100319887函復補充說明。

單位及該府，該府復於109年11月11日以桃社老字第1090100795號函轉衛福部109年11月10日衛部顧字第1090140265號函知上揭單位，有關登錄於北榮新竹分院附設護理之家之照服員邱○○、陳○○及彭○○等3人，係由○○集團以疑似變造之照服員訓練結業證明書代為向桃園市政府社會局申請長照人員認證情形，請新竹縣政府依長期照顧服務法相關規定論處。

(三)有關國軍桃園總醫院5名疑似持變造照服員訓練結業證明書人員，桃園市政府後續作為：

- 1、經協請國軍桃園總醫院提供○○集團之照服員結業證明書字號，由桃園市政府社會局查證該等結業證明書字號是否為該批結訓長照服務學員。經查國軍桃園總醫院提供之照服員名單及結業證明書資料，屬該府核發之照服員結業證明書者，經該府查證為疑似變造者共計5名。
- 2、國軍桃園總醫院查證前揭5名人員之服務內容，僅1名於國軍桃園總醫院病房提供服務，其餘4名僅於勞務委外名單列載，前揭人員未實際提供長照服務，故未違反長期照顧服務法規定。

(四)綜上，○○集團於108年10月檢具照服員訓練結業證明書共20份，向桃園市政府社會局申請核發照服員證明，其中以疑似變造結業證明書取得認證者，有3人登錄於北榮新竹分院附設護理之家之照服員等情，請新竹縣政府查明是否違反長照服務法相關規定。

四、○○集團多年來常參與國防部及退輔會所屬醫療院所之採購業務，該集團多從事承攬醫療院所之清潔及照服員勞務工作，尚須提供照服員相關證明；該集團是否有以另設立新公司（行號）之方式，規避政府採

購法之規定，有關機關於辦理相關業務時，應嚴加審核，庶免弊案叢生。

(一)按政府採購法第101條第1項規定：「機關辦理採購，發現廠商有下列情形之一，應將其事實、理由及依第103條第1項所定期間通知廠商，並附記如未提出異議者，將刊登政府採購公報：一、容許他人借用本人名義或證件參加投標者。二、借用或冒用他人名義或證件投標者。三、……四、以虛偽不實之文件投標、訂約或履約，情節重大者。五、受停業處分期間仍參加投標者。六、犯第87條至第92條之罪，經第一審為有罪判決者。七、得標後無正當理由而不訂約者。八、查驗或驗收不合格，情節重大者。九、驗收後不履行保固責任，情節重大者。……。」

(二)國防部查復○○集團或其負責人林○○近10年承攬相關標案內容（包含標案名稱、簽約機關、得標依據、金額、採購內容、履約辦理方式等），計軍醫局所屬桃園總醫院及三軍總醫院北投分院等2單位8案。衛福部依照相關規定追討及處罰情形：

1、終止契約：本案承商於109年11月15日片面通知解除契約，經國軍桃園總醫院要求限期改善未遂，衛福部於109年12月2日通知終止契約在案，另國軍桃園總醫院於110年1月6日，就○○集團派用未核准人員提供長照服務、未提供人員資格證明文件及中斷派班等情事罰款該社220萬8,000元整，扣抵該社109年10月及11月結報金額123萬9,047元整，該社尚欠罰款96萬8,953元整。

2、行政處罰：衛福部依國軍桃園總醫院行政調查結果，就其以虛偽不實文件履約及後續無正當理由不履約等情況，依政府採購法第101條第1項第4、

8及12款規定，辦理刊登政府採購公報停權3年，惟承商依政府採購法第102條第2項規定，向行政院公共工程委員會提出申訴，現由該會審理中。

(三)退輔會查復所屬長照機構，近3年(107年至110年)內採購照服員之契約內容、該機構人員編制情形、該機構適用管理依據，另所屬醫療機構附設護理之家近3年內採購照服員之契約內容計退輔會臺北、臺中、高雄等3榮民總醫院及其分院共34案。

1、○○集團或其負責人林○○近10年承攬相關標案內容(包含標案名稱、簽約機關、得標依據、金額、採購內容、履約辦理方式等)，經查○○集團承攬北榮新竹分院照服員採購案，北榮新竹分院辦理之招標、審查及決標作業程序、均依政府採購法及退輔會函頒之招標文件等規定辦理，並邀請外部專家組成評選委員會，經由評選機制評定優勝廠商，評選審查過程符合相關規定。

2、北榮新竹分院後續處理：

(1)依榮民總醫院各分院及榮譽國民之家照服員勞務委外作業規範第12點規定，廠商提供不符資格之照服員時，須繳回機關於不符資格期間已支付之薪資，並每次罰款5,000元。北榮新竹分院業於109年11月13日通知廠商繳納3人變造證件之罰款，及追繳不法薪資所得，並於109年12月17日召開採購工作及審查小組會議，委員會議決議修正追繳相關不法薪資所得，依每期契約價金，全部予以追繳回，計107萬8,721元，且罰款依每期契約計罰共6萬元，廠商已完成繳納罰款。惟追繳不法薪資所得107萬8,721元，廠商提出分期繳納之請求。

- (2) 北榮新竹分院依政府採購法第101條、第103條規定，業於109年11月23日北總竹秘字第1090101080號函文廠商，將刊登政府採購公報，廠商於109年12月4日提出疑義，該分院已於109年12月17日召開審查會議討論，並於同年12月21日函文廠商刊登政府採購公報。
- (四) 綜上，○○集團多年來常參與國防部及退輔會所屬醫療院所之採購業務，該集團多從事承攬醫療院所之清潔及照服員勞務工作，尚須提供照服員相關證明；該集團是否有以另設立新公司（行號）之方式，規避政府採購法之規定，有關機關於辦理相關業務時，應嚴加審核，庶免弊案叢生。

調查委員：蔡崇義 王幼玲

