

糾 正 案 文

壹、被糾正機關：新北市政府。

貳、案 由：據悉，新北市中和區112年2月發生高齡楊姓老翁其妻子與兒子3人相繼於家中死亡，老翁伴屍數月無人發現之人倫悲劇，經查楊翁家庭面臨精神疾病、身心障礙、高齡照顧、高照顧負荷等多重弱勢困境，在長期擔任家庭照顧者的楊妻倒下後，長子與次子相繼死亡，112年2月被發現時，楊妻屍體已嚴重腐敗並白骨化，推測死亡逾3個月。楊翁家庭成員具有多重福利身分，多位領有身心障礙證明，接受衛生局精神照護追蹤訪視，又為依靠政府補助的經濟弱勢，符合社會安全網脆弱家庭指標，但是各項福利服務評估淪為形式，訪視關懷卻未提供解決方案。高齡照顧者已多次反映照顧負荷，但仍未獲實際協助，顯示新北市政府相關機關各自為政，缺乏橫向聯繫，家庭整合服務失靈，警政單位亦無通知相關單位之敏感度，導致悲劇發生，核有違失，爰依法提案糾正。

參、事實與理由：

新北市中和區民國(下同)112年2月3日傳出79歲的婦人與2位50餘歲的兒子被發現陳屍住處，80餘歲的楊姓老翁(下稱楊翁)伴屍超過3個月，卻無人發現之人倫悲劇，案發後警方詢問楊翁對案情難以確切陳述。本案引發各界在現行各項福利服務下，為何未能確實協助此類需要高度關懷家庭的質疑。爰此，本院遂進行調查。

案經調閱新北市政府、衛生福利部(下稱衛福部)、臺

灣新北地方檢察署(下稱新北地檢署)等卷證資料，並於112年10月2日訪談案關里長瞭解案情及鄰里工作實務現況，並於112年10月6日諮詢相關學者及實務代表到院提供專業意見。復於112年12月11日詢問新北市政府柯慶忠副秘書長、新北市政府社會局(下稱新北市社會局)、新北市政府衛生局(下稱新北市衛生局)、新北市政府警察局(下稱新北市警察局)、新北市政府民政局、新北市中和區公所(下稱中和區公所)、新北市三重區公所之主管及承辦人員，及衛福部社會及家庭署簡慧娟署長、衛福部長照司吳希文副司長、衛福部心理健康司鄭淑心副司長、內政部民政司鄭英弘副司長、內政部統計處賴威宇科長、內政部地政司廖慶安科長等人員，並經上開各機關關於詢問後補充說明資料，已調查完竣，發現確有違失，應予糾正促其注意改善，茲臚列事實與理由如下：

一、查楊翁家庭，實有長子罹患精神疾病、家有2名身心障礙者、無穩定收入之背景，隨著時間推進，並面臨家庭成員老化及衰弱所衍生之高齡照顧、高照顧負荷議題，在多重弱勢議題之交織性困境下，原有的照顧資源陸續瓦解：

(一)楊翁家庭由楊翁、楊妻、長女、長子、次子共5位成員組成，其中長女長期未同住，居於外縣市甚少返家，上一次返家已是數年前，餘4位同住新北市中和區公寓。

(二)楊翁(84歲)有腦中風病史，左側上下肢體不便，於105年3月3日初次鑑定取得第7類中度身心障礙證明，行走緩慢，走路使用助行器，精神狀況時好時壞，每月領有身心障礙者生活補助費新臺幣(下同)5,065元。

(三)楊妻(79歲)有腎結石問題，於105年開刀，106年並有復發，後因跌倒進行髖關節手術，行走緩慢，大多

待在家中照顧家庭成員，每月領有國民年金老年基本保證年金每月3,772元。

(四)長子(53歲)於30餘歲時，即診斷患有思覺失調症，並於92年初次鑑定領有身心障礙手冊，後續換發為第1類中度之身心障礙證明，長期於新北市A療養院回診並持續服藥，平時無法自行維持清潔，常蓬頭垢面，需他人協助洗澡、陪同出門等照顧。每月領有身心障礙者生活補助費8,836元。

(五)次子(52歲)無工作在家，固定陪同長子回診，據長女於案發後的筆錄，次子這4、5年似有精神疾病，會亂講話精神狀況不好、講述看到死者等，但未就醫，楊妻也曾表示次子似有精神躁鬱問題，但缺乏病識感。次子並於108年9月取得新北市中低收入戶資格。

二、次查新北市中和區民有里里長及鄰居等相關人員於新北市警察局中和分局積穗派出所之查訪說明、新北地檢署偵查卷等，本案楊妻、長子、次子在無人及時通報救護之情況下，3人相續死亡：

(一)此人倫悲劇會被發現，是鄰居表示112年2月1日有看到楊翁，當時給楊翁一些金錢協助，但之後都沒有看到楊翁外出買東西，亦許久未見該戶人員出入，所以才聯絡里長報警，而同時長期訪視長子的公衛護理人員因電訪楊家多次無人接聽，也通知里長關懷。

(二)里長遂於112年2月3日偕同警方請鎖匠協助開門。開門後發現次子躺在沙發上，長子躺在房間走廊，皆已無呼吸心跳，進入查看後發現楊翁在客廳，經與鄰居確認發現同址5樓亦是楊家住家，進入5樓查看後，發現楊妻躺在5樓的床上，也已無呼吸心跳。

(三)據新北地檢署之屍體相驗及解剖結果，3名死者皆排除外力介入致死，且以因病死亡之可能性較大。其

中楊妻、長子遺體皆已白骨化，楊妻據屍體腐敗情形，推測已死亡逾3個月，腐壞程度甚於長子，不排除較長子先死亡。而次子體表大致完整，疑因心因性休克死亡，里長於112年農曆過年前仍有看到本人。

(四)新北地檢署檢察官相驗報告書指出，死者楊妻、長子成嚴重腐敗狀，部分白骨化，內臟均未發現，死亡原因不詳，次子疑心血管病變致心因性休克死亡，死亡方式為自然死。本案係楊翁家庭除楊妻外，死者長子、次子生活皆無自理能力，導致無人及時通報救護，死者3人相續死亡之結果。

三、惟查楊翁家庭人員相續死亡，新北市社會局、衛生局、中和區公所、警察局所屬機關單位於案發前實有分別服務及接觸楊翁家庭成員，惟各單位欠缺協調連繫及合作機制，服務轉銜亦未確實，對楊翁家庭服務片斷，致使對楊翁家庭所遇困境，未能確實提供適切服務：

(一)新北市衛生局長期追蹤患有精神疾病之長子，面對楊妻主動反映照顧擔憂及負荷，未能確實追蹤轉介情形，提供適當資源：

1、長子91年診斷為思覺失調症，由新北市衛生局收案，衛生所自94年依衛福部「精神疾病患者社區家訪要點」訪視，並將相關紀錄登載至精神照護資訊管理系統(下稱精照系統)，歷年照護分級、重點之訪視摘錄如下¹：

表1 長子歷次精神訪視追蹤紀錄摘錄

序號	追蹤日期 (年.月.日)	照護 級數	訪視重點摘要
1	95.03.15	3級	電訪/其他
2	96.03.23	4級	電訪/訪視未遇

¹ 91年至94年因衛福部尚無系統，各縣市以紙本登載紀錄，衛生福利部於94年起訂有「精神疾病患者社區家訪要點」，並建置精神照護系統，相關紀錄即登載於系統。

序號	追蹤日期 (年.月.日)	照護 級數	訪視重點摘要
3	96.11.23	3級	電訪/其他
4	97.05.19	3級	電訪/其他
5	97.11.17	3級	電訪/其他
6	98.11.19	3級	電訪/其他
7	99.02.10	3級	家庭訪視/其他
8	99.08.13	3級	家庭訪視/楊妻
9	100.02.17	3級	家庭訪視/長子、楊翁及楊妻
10	100.08.19	3級	家庭訪視/長子、楊翁及楊妻
11	101.02.14	3級	家庭訪視/楊妻
12	101.08.16	3級	家庭訪視/楊妻
13	102.02.06	3級	電話訪視/未遇投寄關懷信
14	102.03.06 102.03.11	4級	電話訪視/未遇 家庭訪視/楊妻
15	103.03.06	3級	家庭訪視/長子
16	103.09.18	3級	電話訪視/楊妻
17	103.11.27	3級	訪視未遇
18	103.12.27	3級	電話訪視/楊妻：楊妻指長子亂尿尿不包尿布、洗澡，長子拒協助。
19	104.06.26	3級	家庭訪視/未遇，留下關懷單
20	104.07.02	3級	家庭訪視/未遇，留下關懷單
21	104.07.09	2級	電話訪視/楊妻、弟：楊妻表示長子不愛服藥及洗澡、不會自傷傷人，會自行減藥。
22	104.10.09	2級	家庭訪視/未遇，投遞關懷信
23	104.10.19	2級	家庭訪視/未遇，投遞關懷信
24	104.10.29	2級	家庭訪視/未遇，投遞關懷信
25	104.11.12	2級	電話訪視/楊妻：楊妻表示長子每天服藥，外出陌生的路較無法走回來。
26	105.02.12	3級	電話訪視/楊妻
27	105.08.12	3級	家庭訪視/訪視未遇：按電鈴未有人開門，鄰居不理會，洽鄰長留下衛生所電話
28	105.08.25	3級	家庭訪視/長子：長子沉默，楊妻表示每月回診，每天服藥3次。
29	105.12.15	3級	電話訪視/楊妻：楊妻表示長子老

序號	追蹤日期 (年.月.日)	照護 級數	訪視重點摘要
			樣子，不愛乾淨、不講話、愛抽菸、被念就會發脾氣，外出陌生的路需家人陪同。
30	106.06.02	3級	家庭訪視/未遇，投遞關懷單
31	106.06.15	3級	電訪/長子：自述每月自己坐火車回桃園就醫，有規則服藥。
32	106.12.15	3級	電訪/楊妻：楊妻表示每月由次子陪同桃園回診，表示次子也有精神躁鬱問題，無病識感，無社區滋擾傷人問題，楊妻腎結石去年開刀今年復發，再考慮是否開刀處理。楊翁中風左側偏癱跛行。
33	107.06.15	3級	電訪/楊妻：每月次子陪同回診桃園，菸癮重，楊妻腎結石問題目前服藥治療。
34	107.08.13	3級	家訪長子/電訪楊妻：長子在1樓抽菸，蓬頭垢面，未著上衣，對訪視僅以點頭搖頭表示未有回應。楊妻表示長子不注意身體清潔。接獲衛生局來信填寫主要照顧者負荷21分。楊妻表示申請低收入戶中，無須其他服務，訪員告知可來電衛生所或長照中心電話。
35	108.02.13	3級	電訪/楊妻：邀請來所訪視
36	108.05.15	3級	辦公室訪視/楊妻及友人：楊妻及友人來所表示，長子無業，在家偶發脾氣，楊妻表示年邁擔心無法長期照顧個案， <u>填寫照顧者負荷量表48分，協助轉介新北市家庭照顧者關懷協會</u> 。(系統開始註記主要照顧者65歲以上)
37	108.08.07	3級	辦公室訪視/楊妻：楊妻因次子被催繳健保費繳不出，前來求助，衛生所安撫楊妻申請區公所急難救助，等候通知。對於楊翁中風訪員建議楊妻申請長照喘息服務等，

序號	追蹤日期 (年.月.日)	照護 級數	訪視重點摘要
			楊妻表示楊翁不願意使用。(系統開始註記有身心障礙同住者及行動不便之同住者。)
38	109.02.07	3級	電話訪視/次子：次子邏輯清楚、照顧楊翁及楊妻，表示定期帶次子回診。
39	109.08.07	3級	電訪/次子：次子表示楊妻買菸給長子一天抽2包，楊翁中風可自理需部份協助，楊妻髖關節手術後可行走，詢問次子照顧壓力及是否需協助，次子表示無需求。
40	110.02.04	4級	電訪/長子、楊妻：楊妻表示長子情緒穩定、煙癮有限制為1天1包，詢問照顧壓力，楊妻表示有低收資格經濟尚可。
41	111.02.04	4級	電訪/長子、楊妻、次子：楊妻表示長子情緒穩定、煙癮有限制為1天1包，次子表示不願接種新冠疫苗。提供心理諮商服務與1925安心專線。
42	112.02.02	4級	電訪/里長：電訪多次無人接聽，通知里長，里長表示有鄰居請其關心，並表示112年2月1日有遇到楊翁之事，訪員請里長轉知可聯繫衛生所提出長照申請，另查證長子就醫紀錄最後一筆為111年5月9日，預計112年2月8日家訪評估是否需要長照服務申請。
43	112.03.03	結案	分區個案研討會(督導會議)：以中央專案檢討會議紀錄討論本案，因個案死亡，同意結案。

資料來源：整理自精神照護資訊管理系統長子歷次訪視追蹤紀錄。

2、據上訪視追蹤紀錄，自103年12月開始，可以看到家庭顯有變化，長子有自理問題如不愛洗澡、不

包尿布隨意小便、並有時自行減藥或未定時服藥，106年楊妻亦反映次子有精神問題出現但無病識感，楊翁並有中風身體偏癱等問題，107年楊妻亦開始因腎結石、髖關節手術等身體不適就醫等，已然出現照顧者身體不適之警訊。

- 3、楊妻108年5月向訪員表達年邁擔心無法照顧長子，經衛生所訪員評估照顧者負荷量表達48分，有高照顧負荷情形，並在楊妻同意下，轉介新北市家庭照顧者關懷協會，惟查楊翁家庭最終未接受任何照顧者服務，新北市政府於本院詢問時，表示當時未有留下轉介及後追紀錄，顯未對所轉介服務積極追蹤，致使未能接住楊妻對於困境的表達性需求。
- 4、而後，108年8月7日楊妻至衛生所求助次子健保費4,000元繳不出來，即為衛生所最後一次面訪，後續109年、110年、111年、112年皆以電話訪視為主，顯難確實追蹤長子情況，亦難以確實評估家庭實際照顧需求，連結適切服務。直至112年2月2日衛生所多次電訪楊翁家無人接聽，聯絡里長交流楊翁家庭狀況，並查詢長子自111年5月9日最後一次就醫後再無穩定回診，才安排預計於112年2月8日家訪，評估家庭是否需要長期照顧服務，皆為時已晚。

(二) 新北市社會局針對長子及楊翁之身心障礙者福利與服務需求評估(下稱身心障礙需求評估)，未能確實反映家中有2名身心障礙者及照顧負荷實況，雖於111年3月8日評估楊家支持系統稍嫌薄弱，並於同年月以C級個案派案身心障礙者家庭資源中心(下稱家資中心)定期關懷，但直至112年2月仍等不到關懷：

- 1、長子因罹患思覺失調症，自92年經鑑定取得舊制

身心障礙手冊，楊翁則是因中風，於105年初次鑑定取得身心障礙證明，個別取得身心障礙身分及身心障礙需求評估時間如下：

表2 楊翁及長子取得身心障礙身分相關時程

日期 (年.月.日)	對象	事項	方式/對象	評估 結果
92.11.24	長子	初次鑑定取得身心障礙手冊	-	
96.09.27	長子	重新鑑定取得永久效期身心障礙手冊	-	
105.03.03	楊翁	初次鑑定取得身心障礙證明(第7類中度)	-	
105.04.27	楊翁	身心障礙需求評估電話訪談	電訪/楊妻	分流一(無需求或僅經濟安全),列為D級個案,由家資中心寄發關懷信及福利簡介。
105.10.09	長子	換發身心障礙證明(第1類中度)	-	
105.10.13	長子	身心障礙需求評估電話訪談	電訪/楊妻	分流一(無需求或僅經濟安全),列為D級個案,由家資中心寄發關懷信及身心

日期 (年.月.日)	對象	事項	方式/對象	評估 結果
				障礙福利 簡介。
108.03.07	楊翁	屆期重新 鑑定取得 身心障礙 證明(第7 類中度)	-	
108.05.01	楊翁	身心障礙 需求評估 電話訪談	電訪/楊妻	分流一(無 需求或僅 經濟安全) ，列為D 級個案， 由家資中 心寄發關 懷信及福 利簡介。
110.11.02	長子	換發身心 障礙證明 (無註記有 效期間)	-	
111.03.08	長子	身心障礙 需求評估 電話訪談	電訪/次子	分流一(無 需求或僅 經濟安全) ，評為C 級個案派 案家資中 心定期關 懷。

資料來源：本院整理自新北市政府查復資料。

2、105年、108年針對長子及楊翁之需求評估，都是經電訪後列為D級個案。直至111年3月8日對長子的需求評估，終發現個案家中有2名以上身心障礙者及支持系統薄弱之問題，將長子評為C級個案，並於111年3月23日派案家資中心後續定期關懷，惟派案後遲至112年2月案發皆仍未有實際關懷。

3、新北市對此說明，稱依據該市家資中心分級分類

指標，C級個案1年內至少需電話關懷1次，自111年3月23日派案後，尚未訪視。惟身心障礙需求評估之電訪與家資中心的電話關懷面向應有不同，需求評估時既認為家庭支持已稍嫌薄弱，後續派案卻遲於11個月仍未開始關懷，實緩不濟急，期間楊妻、長子、次子即相續死亡。

(三)中和區公所之里幹事於105年、108年分別因為長子與次子申請中低收入戶身分訪視楊家，當時楊翁與楊妻提及年邁想為長子申請庇護工廠，里幹事記載於訪視紀錄，惟後續並無相關服務轉介，楊翁與楊妻面對身體衰老、後續照顧規劃之擔憂於105年即出現並提出，但卻未獲相關單位回應：

- 1、長子及次子具有低收及中低收入戶身分，依據「新北市政府低收入戶與中低收入戶調查及生活扶助核發作業要點」，由戶籍地區公所受理案件申請，並派里幹事實地訪視完成個案調查，再由該區公所審查並函復申請人核定結果。
- 2、長子於105年1月1日向區公所申請中低收入戶資格，為新申請案，當時里幹事105年2月4日進行家戶訪視，審核長子符合低收入戶資格，後續於105年2月22日核定低收入戶，此後長子106年至111年均維持此福利身分。惟查訪視紀錄表記載「長子父母想替長子申請『庇護工廠』，請相關單位補助或幫忙。」「長子有時會趁父母親不在時偷跑出去，曾多次由警察帶回住處。」「因家中父母年邁無法工作，2位兒子皆為精障，所以靠兩老維持生計。懇請社會局盼能轉為低收以及申請『庇護工場』。」
- 3、次子後於108年9月23日申請中低收入戶，里幹事於108年10月1日依規定進行家戶訪視。經審核符合中低收入戶資格，並於108年10月9日核定中低

收入戶，此後109年至111年均維持此福利身分，當時里幹事訪視紀錄記載家中生活開銷依靠楊翁身心障礙補助費、楊妻敬老津貼等，生活拮据等。

- 4、里幹事訪查後雖將楊翁及楊妻反映事項記錄，惟後續並無相關服務轉介紀錄，楊翁與楊妻面對身體衰老、後續照顧規劃之擔憂於105年即出現並提出，但卻未被回應。

(四) 新北市警察局中和分局積穗派出所曾於111年6月12日處理長子裸體於街上行走，涉違反社會秩序維護法案件，接觸到長子及次子，派出所在已知長子患有精神疾病情況下，未能察覺當時長子已有精神紊亂，而家人顯然未能確實協助長子，任其全裸上街，聯絡相關精神衛生或社福單位介入協助案家：

- 1、長子於111年6月12日12時許，於家附近市場內全裸閒逛，被民眾通報110，據警方筆錄，長子當時無法正常回應，是透過指紋比對才得以確認長子身分，並聯絡次子至派出所進行筆錄及接回。次子於筆錄表示長子原本待在家中，因為患有幻聽，聽到一些雜音就往外跑出去了，家人沒有注意長子跑出去。
- 2、惟後續中和分局以涉犯刑法第234條第1項²公然猥褻罪嫌移送新北地檢署，經新北地檢署檢察官認長子當時是因精神疾病發作才全裸閒晃，認長子對於辨別於公共場所全裸之行為能力應有欠缺，難認有公然猥褻犯意，罪嫌不足，最終依刑事訴訟法第252條³為不起訴處分。
- 3、警政單位當時在已知長子精神紊亂，家人顯在照

² 刑法第234條第1項規定：「意圖供人觀覽，公然為猥褻之行為者，處一年以下有期徒刑、拘役或九千元以下罰金。」

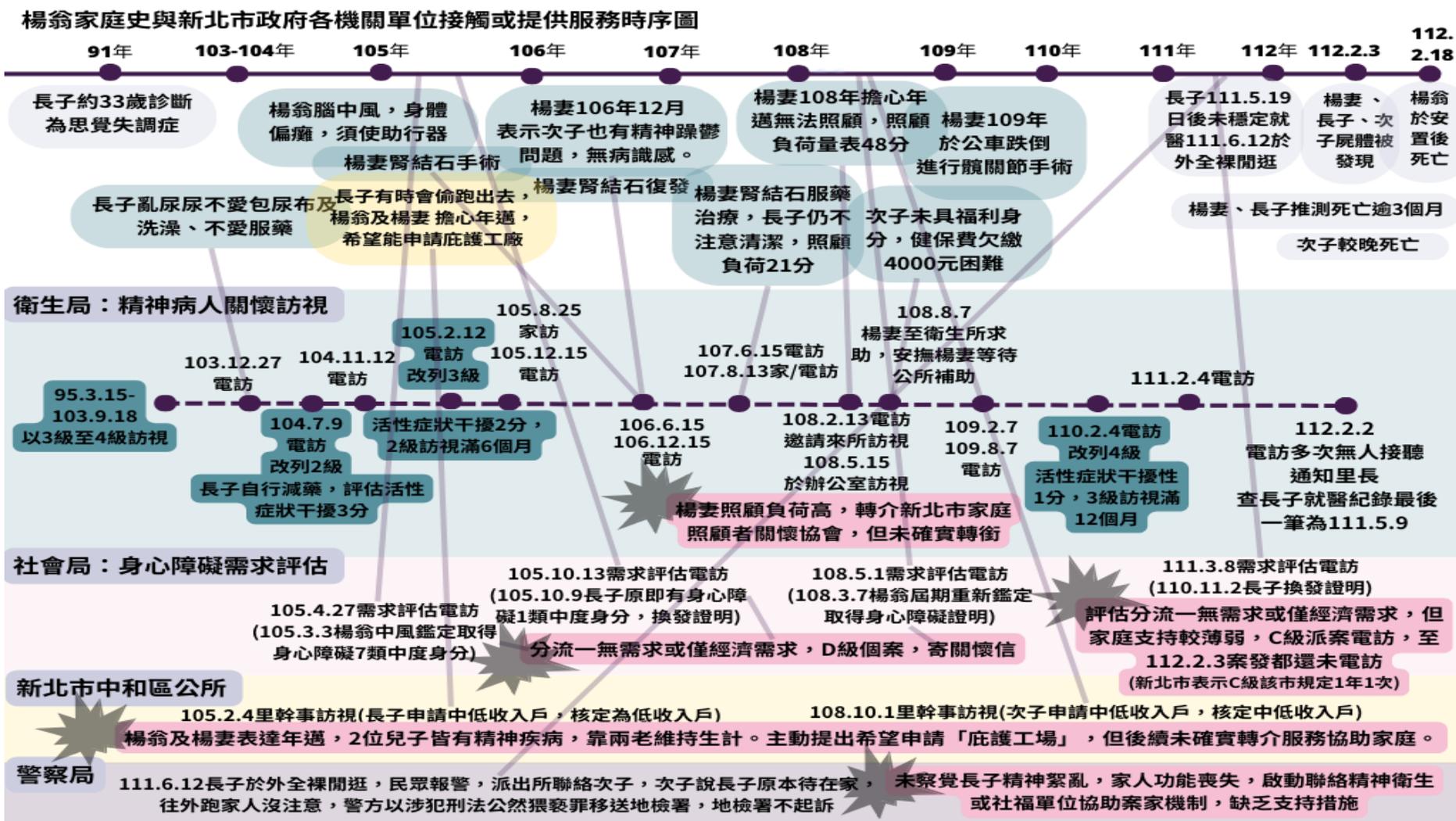
³ 刑事訴訟法第252條第1項第10款規定：「案件有左列情形之一者，應為不起訴之處分：…十、犯罪嫌疑不足者。」

顧上遇到困難，才會發生滋擾社區行為，卻疏於聯絡通告衛生或社福單位介入協助家庭，對精神病患與家庭仍以究責處罰的思維為中心，缺乏支持家庭的敏感度。

四、新北市政府於本院詢問時，以楊翁家庭拒絕為由，說明未接受長期照顧及身心障礙服務的原因。新北市政府之回答，實忽略精神障礙者家庭長期背負社會污名及標籤，於忙碌的照顧勞務中，容易與社會隔離，減少與外界接觸，當好不容易明確向外求助時，實是家庭遇到極大困難之警訊，應予正視。檢視楊翁家庭史與各機關單位接觸之脈絡，顯示楊翁及楊妻自105年起不只一次向外求援年邁無法照顧，但歷次表達性需求皆未被好好接住及轉銜，楊翁家庭同時面臨貧窮、失業、身心障礙長期照顧議題，實須有系統地進行個案管理，協助跨機關資源運用與合作，所處多重弱勢處境亦顯符合脆弱家庭⁴之指標，卻遲未有任何單位以家庭為中心進行個案管理，至案發後才由社會福利服務中心開案服務，新北市政府各機關單位各自為政、一再漏失，使楊翁家庭多重弱勢困境片斷化，從未被完整正視及妥處(如次頁圖)。

⁴ 據行政院107年2月26日核定強化社會安全網計畫內容「脆弱家庭定義」係指：家庭因貧窮、犯罪、失業、物質濫用、未成年親職、有嚴重身心障礙兒童需照顧、家庭照顧功能不足等易受傷害的風險或多重問題，造成物質、生理、心理、環境的脆弱性，而需多重支持與服務介入的家庭。衛福部並於107年11月20日衛授家字第1070902237號函頒「社會福利服務中心辦理脆弱家庭服務指標、工作流程及表單」，後於109年11月5日以衛授家字第1090907968號函修正，各網絡單位得依脆家需求面向與脆弱性因子辨識多重議題之家庭，並通知地方政府社福中心提供後續服務。

圖1 楊翁家庭史與新北市政府各機關單位接觸時序



資料來源：本院依新北市政府查復資料自行繪製。

綜上所述，楊姓老翁家庭面臨精神疾病、身心障礙、高齡照顧、高照顧負荷等多重弱勢困境，新北市政府所屬機關單位於案發前分別訪視、服務及接觸楊翁家庭成員，卻皆未能正視楊翁與楊妻表達年邁難以繼續照顧之需求，提供適切服務，疏於橫向聯繫及合作，致具有多重福利身分的楊翁家庭，在各機關單位各自為政、一再漏失下，孤立無援無法獲得實際協助，甚於死亡逾3個月才被發現。新北市政府於本案處理核有違失，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