

調 查 報 告 （公布版）

壹、案由：據悉，臺灣臺北地方法院法官宣玉華審理1件重度身心障礙者自立生活權利遭侵害之案件時，疑未開庭，且未依法曉諭或依職權闡明讓當事人有機會答覆說明，就以顯無理由駁回。案經上訴，臺灣高等法院敘明有5項法律上爭點，宣法官均未經闡明、調查或言詞辯論就駁回，有明顯瑕疵，故發回更審。嗣宣法官發函詢問當事人時疑漏列1項爭點，且疑未開準備程序庭，僅經言詞辯論約1小時即宣布辯論終結，又過程疑以不當態度斥責律師等情，攸關人民訴訟權利及對司法之信賴，有深入瞭解之必要案。

貳、調查意見：

據悉，臺灣臺北地方法院法官宣玉華審理1件重度身心障礙者(下稱甲男)自立生活權利遭侵害之案件時，疑未開庭，且未依法曉諭或依職權闡明讓當事人有機會答覆說明，就以顯無理由駁回。案經上訴，臺灣高等法院敘明有5項法律上爭點，宣法官均未經闡明、調查或言詞辯論就駁回，有明顯瑕疵，故發回更審。嗣宣法官發函詢問當事人時疑漏列1項爭點，且疑未開準備程序庭，僅經言詞辯論約1小時即宣布辯論終結，又過程疑以不當態度斥責律師等情，攸關人民訴訟權利及對司法之信賴，有深入瞭解之必要案。案經本院向臺灣高等法院、臺灣臺北地方法院、衛生福利部調閱卷證資料，並於民國(下同)113年5月30日詢問甲男，復就本案相關爭點再向臺北市政府、臺北市政府社會局調閱相關卷證¹，

¹ 臺灣臺北地方法院113年3月11日北院英料字第1130004648號函、臺北市政府社會局113年3

業調查竣事，爰將調查意見臚陳如下：

- 一、臺灣臺北地方法院法官宣玉華審理臺灣臺北地方法院111年度訴字第5061號案件，以民事訴訟法第249條第2項規定：原告之訴，依其所訴之事實，在法律上顯無理由，不經言詞辯論，逕以判決駁回，未能衡量當事人實體利益及程序利益，侵害原告聽審請求權，有所不當；又就同案發回更審之臺灣臺北地方法院111年度訴更一字第9號民事履行契約案件，疑涉有法官就基礎資料研究準備不足，即為言詞辯論，造成法官須於開庭時命當事人委任之律師、訴訟代理人具體表明所主張之事實、法律上意見，並指明對應證據資料所在等訴訟作為時，過於急切，未能衡平兩造實體利益與程序利益，有部分失序言語脫口而出，整體語氣或稍嫌操切，易使當事人感到法官有不耐煩之情，容易損及人民對於法官的信賴，有違民事訴訟法第199條、法官倫理規範第3條、第12條及法院便民禮民實施要點第18條等規定。

- (一)按法官倫理規範第3條規定：「法官執行職務時，應保持公正、客觀、中立，不得有損及人民對於司法信賴之行為。」第12條規定：「(第1項)法官開庭前應充分準備；開庭時應客觀、公正、中立、耐心、有禮聽審，維護當事人、關係人訴訟上權利或辯護權。(第2項)法官應維持法庭莊嚴及秩序，不得對在庭之人辱罵、無理之責備或有其他損其尊嚴之行為。(第3項)法官得鼓勵、促成當事人進行調解、和解或以其他適當方式解決爭議，但不得以不當之方式為之。」法院便民禮民實施要點第18條規定：

月15日北市社老字第1133039200號函、衛生福利部113年3月20日衛部顧字第1130109858號函、臺北市政府113年8月21日府授社老字第1130134662號函及113年9月20日府授社老字第1130140268號函。

「法官審理案件，應態度平和，舉止莊重，專心聽訟，不得任意對在庭之人辱罵、斥責或有其他損其尊嚴之行為；亦不得勉強和解、撤回起訴、撤回上訴、撤回告訴或自白犯罪事實。」民事訴訟法第199條規定：「(第1項)審判長應注意令當事人就訴訟關係之事實及法律為適當完全之辯論。(第2項)審判長應向當事人發問或曉諭，令其為事實上及法律上陳述、聲明證據或為其他必要之聲明及陳述；其所聲明或陳述有不明瞭或不完足者，應令其敘明或補充之。」

- (二)本案係因110年3月25日甲男與有限責任臺灣第二照顧服務勞動合作社附設臺北市私立二顧居家長照機構（下稱二顧長照機構）簽訂契約，由二顧長照機構提供「BA16²-1代購代領代送每次10-30分鐘X2趟次，估計1小時/天(每趟/次本組合以距離自家5公里以內為主)」之服務。隔年111年1月6日二顧長照機構向甲男以LINE通知「今日確認無法購買，亦無須您簽署今日服務項目，基於上述您的說明我們確實無法滿足案主的需求。請另找其他單位相信一定可以滿足您的需求。謝謝您，我們二顧居家服務到今天，如果有相關影響您的權益，請逕洽相關單位申訴，契約上亦有電話可協助您申訴。」案經甲男提起民事訴訟主張：被告（即二顧長照機構）於111年1月6日逕自終止兩造間居家照顧服務契約（下稱系爭契約），終止顯不合法，且不法侵害原告之人格法益，請求精神慰撫金新臺幣（下同）6萬元。其聲明：「一、先位聲明：（一）被告應於每個

² 依長期照顧給付及支付基準(111年2月1日停止適用)之照顧組合，「代購或代領或代送服務」代號為BA16。

星期四及星期五提供原告BA16代購或代領或代送之居家照顧服務。(二)被告應給付原告6萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。(三)願供擔保請准宣告假執行。二、備位聲明：(一)被告應於每個星期四提供原告BA16代購或代領或代送之居家照顧服務，至原告洽得應負照顧之人之日止。(二)被告應給付原告6萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。(三)願供擔保請准宣告假執行」等語。

(三)111年11月17日臺灣臺北地方法院111年度訴字第5061號民事第八庭宣玉華法官之判決理由略以：法律上並無強制被告應與原告締結系爭契約之明文規定，依契約自由原則，被告得基於風險控制或其他營運考量，自行決定是否接受原告之要約。本件原告請求被告應履行系爭契約，顯與契約自由原則相悖。原告之訴，依其所述之事實，在法律上顯然不能獲得勝訴之判決，其訴顯無理由，依民事訴訟法第249條第2項，不經言詞辯論逕以判決駁回之。將原告之訴及假執行之聲請均駁回。原告不服提起上訴，112年2月23日臺灣高等法院112年度上字第70號判決「原判決廢棄，發回臺灣臺北地方法院。」再由前審同一法官即民事第八庭宣玉華法官審理，臺灣臺北地方法院於112年6月6日以112年度訴更一字第9號民事判決原告敗訴。原告不服提起上訴，兩造於113年1月4日在臺灣高等法院為訴訟上和解，全案終結在案。

(四)經查，媒體報導³指出宣玉華法官所審理案件涉有不

³ 觀點投書：好大官威—宣玉華法庭上竟嗆律師「管你去死」，新新聞風傳媒，112年6月6

公，係為前揭臺灣臺北地方法院111年度訴字第5061號與111年度訴更一字第9號民事履行契約案件，容有下列審理未洽之處：

1、臺灣臺北地方法院111年度訴字第5061號，以民事訴訟法第249條第2項規定：原告之訴，依其所訴之事實，在法律上顯無理由，不經言詞辯論，逕以判決駁回，未能衡量當事人實體利益及程序利益，侵害原告聽審請求權，尚有不當。

(1) 按憲法第16條規定，人民有請願、訴願及訴訟之權。所謂訴訟權，乃人民司法上之受益權，即人民於其權利受侵害時，依法享有向法院提起適時審判之請求權，且包含聽審、公正程序、公開審判請求權及程序上之平等權等。是合法聽審權為訴訟權之一部，其主要內涵包括受裁判效力影響所及之當事人對於足以影響裁判結果之重要事項（事實、證據或法律上見解）有充分陳述或辯論之機會，法院就當事人之陳述及所提出之資料，則負有審酌義務，並應積極為訴訟指揮或闡明，以使當事人能就程序之進行、他造之陳述及作為裁判基礎之資料能充分認識，俾使其能衡量實體利益及程序利益，決定適當之程序行為，以避免突襲性裁判。（最高法院112年度台上字第2534號判決意旨參照）。

(2) 復按判決，除別有規定外，應本於當事人之言詞辯論為之。原告之訴，依其所訴之事實，在法律上顯無理由者，法院得不經言詞辯論，逕以判決駁回之。但其情形可以補正者，審判長

應定期間先命補正。民事訴訟法第221條第1項、第249條第2項第2款定有明文。次按民事訴訟係以辯論主義為審理原則，以法庭活動為中心，由當事人互為攻擊、防禦，就為裁判基礎之事實詳為主張並聲明證據以資證明，由法院斟酌全辯論意旨及調查證據之結果，依自由心證判斷事實之真偽而為裁判，故民事訴訟法已明定判決係以經言詞辯論為原則，不經言詞辯論為例外。所謂在法律上顯無理由者，係指依原告於訴狀內記載之事實觀之，在法律上顯然不能獲得勝訴之判決而言，若僅因訴狀內未表明證據，致不知原告所訴事實是否真實者，自不得謂原告之訴在法律上顯無理由。申言之，必須依據原告所訴之事實「不經調查」，即可認其訴在法律上顯無理由而應受敗訴之判決者，始足當之；若就原告所主張之事實，仍須調查證據，方能判斷有無理由者，即非所謂顯無理由。

- (3) 適用法律係為法院之職責，法院應就其依卷內資料所確定之事實，依職權尋求、發現，並就當事人具體紛爭所應遵循之規範予以適用，固不受當事人主張之法律見解所拘束。然受訴法院所持法律見解，倘與當事人陳述或表明者不同，若將影響裁判之結果，審判長自應依民事訴訟法第199條第1項、第2項規定，向當事人發問或曉諭，令其為必要之法律上陳述，以利當事人為充分之攻擊防禦及為適當完全之辯論。否則，遽行作為判決之基礎，致生突襲性裁判之結果，其訴訟程序即有重大瑕疵，而基此所為之判決，亦屬違背法令，最高法院112年度台上字第2019號民事判決亦同此見解。

(4) 查，原告主張：其雙腳無法行走，行動不便，需由他人協助代購日常用品、三餐，及打掃居家環境，而有請居家照顧服務員(下稱居服員)協助之必要。兩造於110年3月25日簽訂系爭契約，約定被告應於每週四及五提供系爭服務。依系爭契約第10條約定，被告並無任意終止系爭契約之權利，惟其竟於111年1月6日違法終止系爭契約，自不生終止之效力等語。依據前開主張則產生下列法律爭點1.系爭契約定性為何？2.被告有無任意終止系爭契約之權利？3.被告終止系爭契約有無發生效力？4.系爭契約終止後有無發生後契約義務等。就其於訴狀內記載之法律事實以觀，均有待法院加以調查釐清，並非在法律上顯然不能獲得勝訴，且就原告所主張之事實，仍須調查其他相當證據，方能判斷有無理由者，並非所謂顯無理由，

(5) 本案經原告提起上訴後，臺灣高等法院112年2月23日以112年度上字第70號將原判決廢棄，發回臺灣臺北地方法院。其理由亦同本院見解，併予敘明。

2、臺灣臺北地方法院111年度訴更一字第9號民事履行契約案件，疑涉有法官就基礎資料研究準備不足，即為言詞辯論，造成法官須於開庭命當事人委任之律師、訴訟代理人具體表明所主張之事實、法律上意見及指明對應證據資料所在之訴訟行為時，過於急切，未能衡平兩造實體利益與程序利益，有部分失序言語脫口而出，整體語氣或稍嫌操切，易使當事人感到法官有不耐煩之情，易損及人民對於法官的信賴。

(1) 本案係因110年3月25日甲男與二顧長照機構簽

訂契約，由二顧長照機構提供「BA16-1⁴代購代領代送每次10-30分鐘X2趟次，估計1小時/天(每趟/次本組合以距離自家5公里以內為主)」之服務。被告主張因原告未遵守系爭契約中「距離5公里」及「1小時」之限制，不符合長照支付準則，已於111年1月6日向原告表達終止系爭契約之意，無繼續提供系爭服務之義務，資為抗辯，故其爭點尚屬明確，僅需處理：
<1>BA16-1所稱「距離自案家出門起算5公里內」之計算標準為何？<2>「每次10-30分鐘X2趟次，估計1小時/天」之規定意義為何？超過1小時是否符合該契約規定等，尚非繁雜案件。

(2) 宣玉華法官固非民事訴訟法第37條第7款前審裁判之法官，但係曾參與發回更審前同審級法院裁判之獨任法官，理應對於本案相關爭點與兩造所主張事實、法律意見與相關證據資料知之甚詳，然依據112年5月9日言詞辯論筆錄與庭訊錄音，顯示在該言詞辯論期日指揮訴訟，疑有並未詳實於事前閱卷，致花費相當時間確認爭點與證據資料之所在，尚非所宜。

(3) 又宣玉華法官因認兩造言詞之主張及書狀之記載，尚有欠明瞭之情形下，依據民事訴訟法第199條第1項及第2項規定行使闡明權時，因或準備未周，過於急切，未能衡平兩造實體利益與程序利益，有部分失序言語脫口而出，例如：

⁴ (1)目的物品或事項包括：餐食、食材、生活用品、藥品、郵寄、補助品、衣物床單送洗（或取回）及必要之辦理事項（如洽政府機關或繳費）。(2)以上服務均含購物清單規劃與確認、購物、購買物品之清理與歸位及記帳之相關事前準備至善後之完整服務。(3)上述目的物品或事項應為長照給付對象本身所需，如包含長照給付對象以外之家人物品，則本項組合之金額僅支付百分之五十，另外百分之五十應由長照給付對象自行負擔支付。(4)本組合以代購或代領或代送長照給付對象物品或事項為主，距離自案家出門起算5公里內，適用本組合。超過5公里所需費用由長照給付對象自行負擔。

<1>法官：「你那個管你去死。來，你那個給我。」

（30分19秒）謝謝勳，來，法官問，本件勳，兩造之爭執點勳，是在被告是否提供BA16之代購或代領或代送之居家照顧服務，與BA13、BA15毫無關係，所以原告所舉之例子，與本件無關。」<2>法官：「這我這裡斟酌好不好，判決書會交代好不好。來，沒有我們就辯結了。沒有啊，他沒有要抗辯這個啊，沒有啊。你不用幫他自為抗辯，你原告大律師你幹嘛做這麼多咧？搞得我判決很難寫（1小時5分39秒）」。

整體語氣或稍嫌操切，易使當事人感到法官有不耐煩之情，容易損及人民對於法官的信賴。

（4）綜上，依據前揭事證，宣玉華法官所為，自與法官倫理規範第3條：「法官執行職務時，應保持公正、客觀、中立，不得有損及人民對於司法信賴之行為。」第12條：「（第1項）法官開庭前應充分準備；開庭時應客觀、公正、中立、耐心、有禮聽審，維護當事人、關係人訴訟上權利或辯護權。（第2項）法官應維持法庭莊嚴及秩序，不得對在庭之人辱罵、無理之責備或有其他損其尊嚴之行為。……」等規定，未盡相符。

（五）承前所述，臺灣臺北地方法院承審112年度訴更一字第9號請求履行契約事件之宣玉華法官，因原告主張之原因事實、證據方法，於原告言詞之主張及書狀之記載，尚有待明瞭之情形下，依民事訴訟法第199條第1項及第2項規定行使闡明權，認有發問或曉諭除去之必要，而發問或曉諭兩造陳述事實及表明對應之證據，並為其他之聲明及陳述，且敘明或補充其陳述之不完足，乃有報載於開庭時請當事

人委任之律師、訴訟代理人具體表明所主張之事實、法律上意見及指明對應證據資料所在一事。惟因宣法官於闡明過程中之表達方式及語氣，稍有未臻和藹懇切之處，業經臺灣臺北地方法院於112年6月28日依法官法第21條第1項第1款、法官法施行細則第14條第1項規定，為職務監督，由該院院長為以口頭方式發命令促其注意之處分。前開職務監督處分，復經臺灣高等法院於112年7月5日函陳司法院，司法院於112年7月10日予以備查在案，併予敘明。

二、衛生福利部應依據聯合國身心障礙者權利公約第13條規定，就本案民事案件審理過程中，所生法官或律師就長期照顧服務法第42條所定契約之法律性質與契約不得違反該部所訂應記載及不得記載事項之爭議，與司法院合作建立相關教案，以維護身心障礙者獲得司法保護之權利；另有關長期照顧服務申請及給付辦法之照顧組合「代購或代領或代送服務」(BA16)所涉問題，仍請衛生福利部詳加檢討研議，以避免日後所生爭議，妨礙身心障礙者自主之生活權利。

(一)依據聯合國身心障礙者權利公約第13條規定：「1. 締約國應確保身心障礙者在與其他人平等基礎上有效獲得司法保護，包括透過提供程序與適齡對待措施，以增進其於所有法律訴訟程序中，包括於調查及其他初步階段中，有效發揮其作為直接和間接參與之一方，包括作為證人。2. 為了協助確保身心障礙者有效獲得司法保護，締約國應促進對司法領域工作人員，包括警察與監所人員進行適當之培訓。」是則，為保障身心障礙者之固有尊嚴與價值，以及平等與不可剝奪之權利，並促進身心障礙者充分享有其人權與基本自由，須強化司法人員之障礙意識，以保障身心障礙者之司法近用權，爰應對於

司法領域工作人員就身心障礙者權益相關法令加以培訓與宣導，以確保身心障礙者在與其他人平等基礎上有效獲得司法保護，俾符合公民與政治權利國際公約第14條所揭示之公平法院原則。

(二)本案經詳閱相關審理卷證，發見法官與律師就長期照顧服務法第42條所定契約之法律性質與契約義務有所出入與爭執，並對相關法令有所誤解，爰此，整理相關爭點，函詢衛生福利部說明⁵，經該部查復後⁶，整理如下：

⁵ (1)依據長期照顧服務法第8條之1第4項規定，所訂定之長期照顧服務申請及給付辦法中之「長照特約單位與身心失能者」，所訂定之契約性質，究為公法契約或私法契約，該契約得否依據所訂契約條款任意終止？身心失能者若未依法或依契約與其他長照特約單位締約，前長照特約單位是否有繼續照顧義務（後契約義務）；又該契約是否構成契約自由原則的例外（即締約自由、相對人選擇自由、內容決定自由與方式自由），長照特約單位是否具有強制締約義務，如有？係具有全面強制締約義務或相對強制締約義務，其義務範疇為何？(2)長期照顧服務申請及給付辦法第16條規定：「1.長照特約單位於執行附表四之服務內容後，始得向地方主管機關申請費用支付。2.長照給付對象暫停或終止使用長照專業服務不可歸責於長照特約單位之情形，長照特約單位得按其使用比率申請支付。3.第1項費用支付之內容，以附表四所定者為限。4.長照特約單位應就其提供之長照服務有關事項製作紀錄，供地方主管機關查核。」其立法說明，明示長照特約單位申請費用支付之服務內容，以照顧組合表所定內容為限，包含服務提供前之準備、實際服務、善後及記錄居家服務。現行BA16代購或代領或代送服務規定為：「1、目的物品或事項包括：餐食、食材、生活用品、藥品、郵寄、補助品、衣物床單送洗（或取回）及必要的辦理事項（如洽政府機關或繳費）等。2、以上服務均含購物清單規劃與確認、購物、購買物品的清理與歸位，以及記帳等事前準備至善後之完整服務。3、上述目的物品或事項須為長照需要者本身所需，若包含長照需要者以外之家人物品，則本項組合之金額僅支付50%，另外50%須由長照需要者負擔支付。4、本組合以代購或代領或代送長照需要者物品或事項為主，距離自案家出門起算5公里內，適用本組合。超過5公里所需費用由長照需要者自行負擔。」上開「自案家出門起算5公里內」計算標準係採直線距離或依據實際交通里程計算？又該服務於5公里內有無時間限制？又長照特約單位得否於契約之特約條款規定「時間限制（1小時）」？若身心失能者違反該特約條款時，得否即終止契約？

⁶ (1)為保障長照服務使用者及簽約者之契約權益，依據長期照顧服務法第42條規定：「長照機構於提供長照服務時，應與長照服務使用者、家屬或支付費用者簽訂書面契約。前項契約書之格式、內容，中央主管機關應訂定定型化契約範本與其應記載及不得記載之事項」。爰本部訂定「居家式」、「社區式」及「機構住宿式」3種服務類型之長照機構定型化契約應記載及不得記載事項，並依消費者保護法第17條第1項規定報請行政院核定。另於113年1月23日邀集各直轄市、縣(市)政府、長照服務全國性團體法人等相關代表單位召開討論會議，擬具「居家式、社區式及機構住宿式服務類長期照顧服務機構定型化契約範本」。(2)依據長期照顧服務法第42條第1項規定，長照機構於提供長照服務時，應與長照服務使用者、家屬或支付費用者簽訂書面契約；前開所稱書面契約，屬私法契約，惟契約內容不得違反本部所訂應記載及不得記載事項，如長照機構提供長照服務時，未簽訂書面契約，或其契約內容違反中央主管機關所定應記載及不得記載規定者，依據長期照顧服務法第52條規定，應限期令其改善；屆期未改善者，處1萬元以上5萬元以下罰鍰，並得按次處罰。(3)應記載及不得記載事項已定明長照機構提前終止契約及簽約者提前終止契約之

- 1、長期照顧服務法第42條所定書面契約係屬「私法契約」，但其為「定型化契約」應製作範本與其應記載及不得記載之事項，並依消費者保護法第17條第1項規定報請行政院核定。
- 2、應記載及不得記載事項已定明長照機構提前終止契約及簽約者提前終止契約之規定，爰長照機構或簽約者除有符合提前終止契約之情形外，不得任意終止契約。
- 3、團體家屋及機構住宿式長照機構提前終止本契約，應通知簽約者或依法應負照顧之人知悉，協助轉介安置其他機構。
- 4、居家式長照機構訂有服務不中斷機制，如機構提供服務之人員或時間異動情形時，應予妥善調整並於合理時間前告知使用者調整內容，對使用者負服務不中斷義務；另如為可歸責使用者事由，符合長照機構提前終止契約之情形，長照機構應通知簽約者或依法應負照顧之人知悉，並通報地方主管機關或社區整合型服務中心備查。

規定，爰長照機構或簽約者除有符合提前終止契約之情形外，不得任意終止契約。又團體家屋及機構住宿式長照機構提前終止本契約，應通知簽約者或依法應負照顧之人知悉，協助轉介安置其他機構，必要時得請地方主管機關協助；使用者如有依法應通報地方主管機關予以安置之情形，長照機構仍應持續提供照顧，待地方主管機關協助安置後，始得終止契約。居家式長照機構訂有服務不中斷機制，如機構提供服務之人員或時間異動情形時，應予妥善調整並於合理時間前告知使用者調整內容，對使用者負服務不中斷義務；另如為可歸責使用者事由，符合長照機構提前終止契約之情形，長照機構應通知簽約者或依法應負照顧之人知悉，並通報地方主管機關或社區整合型服務中心備查。爰有關長照機構與使用者之書面契約，屬私法契約，就其後續之權利義務應視個案情形審認。(4)有關「自案家出門起算5公里內」部分，係以單程實際交通距離抵達目的物品或事項所在地5公里內，即來回合計為10公里內，均適用「代購或代領或代送服務」(BA16)服務之範疇。居家照顧服務執行時間，除有註明以時間(如：30分鐘)為1給付單位外，均以完整實施該照顧組合始得申報該項服務費用，服務提供單位應視個案實際情況，與個案及服務提供者妥善溝通協調後提供適當服務，服務提供單位應依長期照顧服務申請及給付辦法據以執行，給予實際服務執行所耗時間之彈性，故「代購或代領或代送服務」(BA16)並無時間限制。(5)為確保服務對象接受服務權益及明確居家服務範圍，居家式長照機構於開始提供服務前，服務使用者應與服務提供單位協議及簽訂服務契約，並依服務契約規定內容提供服務，如有違反契約約定者，應依契約約定內容辦理，如長照服務提供單位及個案雙方對於長照服務仍有爭議，應循地方主管機關之長照服務爭議調處機制妥處。

5、BA16物品或事項所在地5公里內，即來回合計為10公里內，均適用「代購或代領或代送服務」服務之範疇。

(三)綜上，本案自111年1月6日長照服務機構終止兩造間系爭契約，迄至113年1月4日於臺灣高等法院為訴訟上和解，耗時2年。本院發見本案民事審理過程中，法官或律師就長期照顧服務法第42條所定契約之法律性質與契約義務確實有所誤解，鑑此，衛生福利部應依據聯合國身心障礙者權利公約第13條規定，與司法院合作建立相關教案，以維護身心障礙者獲得司法保護之權利，始為正辦。

(四)另有關BA16組合涉及「1.目的物品或事項：包括：餐食、食材、生活用品、藥品、郵寄、補助品、衣物床單送洗（或取回）及必要之辦理事項（如洽政府機關或繳費）等。……。4.本組合以代購或代領或代送長照給付對象物品或事項為主，距離自案家出門起算5公里內，適用本組合。超過5公里所需費用由長照給付對象自行負擔」等情，兩造爭執即在於餐食範圍及有關「自案家出門起算5公里內」如何計算與是否應予時間限制，衛生福利部查復略以，1、以單程實際交通距離抵達目的物品或事項所在地5公里內，即來回合計為10公里內，均適用「代購或代領或代送服務」（BA16）服務之範疇。2、居家照顧服務執行時間，除有註明以時間（如：30分鐘）為1給付單位外，均以完整實施該照顧組合始得申報該項服務費用，服務提供單位應視個案實際情況，與個案及服務提供者妥善溝通協調後提供適當服務，服務提供單位應依長期照顧服務申請及給付辦法據以執行，給予實際服務執行所耗時間之彈性，故「代購或代領或代送服務」（BA16）並無時間限制等語。

爰此，「代購或代領或代送服務」(BA16)所涉問題，仍請衛生福利部詳加檢討研議，以避免日後所生爭議，妨礙身心障礙者自主之生活權利。

三、臺北市社區整合型服務中心派予特約服務之萬華區居家長照服務機構計84家，個案甲男自111年5月至113年2月間向臺北市政府申請「代購或代領或代送服務」(BA16)，竟有高達82家表示無人力致媒合未果，等待天數長達1年9個月。臺北市政府雖有召開特殊情形個案派案協調會議，惟本案仍無法順利媒合，顯示現有媒合機制未能有效分配資源，且特殊個案長照需求長期未能被充分重視，難謂有保障服務使用者之權益；再查，該府統計特殊情形個案等待媒合平均天數最短7天、最長73天，顯與本案實際等待時間存有顯著落差。個案表示長照1.0以時計費時並未發生，而2.0以項目計費才發生此情形。該府允應重新審視服務項目計價方式，並避免居家長照服務機構發生挑案之情形。鑑於「長期照顧十年計畫2.0」建立優質普及的長照服務體系之目標，臺北市政府允宜積極協調，俾完善建構社區整體照顧服務體系。

(一)依據長期照顧服務法第1條規定：「(第1項)為健全長期照顧服務體系提供長期照顧服務，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。(第2項)長期照顧服務之提供不得因服務對象之…年齡、身心障礙、疾病、……與居住地域有差別待遇之歧視行為。」

(二)經查，本院函詢臺北市政府有關個案甲男自109年迄今，歷次申請長照服務項目之情形，該府表示⁷甲男

⁷ 臺北市政府113年9月20日府授社老字第1130140268號。

媒合之長照服務項目：OT01（營養餐飲）自110年起迄今，每日持續使用服務中（假日除外），其餘無法順利媒合單位項目如BA16-1代購或代領或代送服務，於111年5月至113年2月期間無法順利媒合，等待天數長達1年9個月。該府雖於111年1月12日召開「特殊情形個案派案協調會議」、111年5月6日召開「居家服務特殊個案研討會議」，個案仍無法順利媒合。顯示現有媒合機制未能有效分配資源，且特殊個案需求長期未能被充分重視，難謂有保障服務使用者之權益。

- (三)再查，113年8月份臺北市萬華區居家長照服務機構共計84家，高達82家回復無人力可提供服務，經本院向臺北市政府調閱臺北市居家長照服務機構特殊情形派案單及各機構班表，部分機構表示無法承接本案原因諸如：「本單位目前萬華區可提供服務人員共1名，此案所需星期二10點至12點、星期四11點12點，服務人員已有個案持續提供服務中，故無時段可提供服務……」、「本機構暫無居服人力可支援，人員積極招募中……」、「因居服員短缺，該時段無人力可提供服務」、「因個案指定服務時段，星期二至星期六11點至12點，以及可接受彈性時間，本單位無服務人力，無法承接個案」、「因目前現有人力排班已滿，中午時段已無空檔協助代購服務」、「現有居服員皆衝突到服務時間，無法安排班別，檢附人力班表以供查核」、「機構目前萬華區可提供服務居服共3位，此案需求時間3位居服皆有固定個案持續服務中，附上班表，故無時段可提供服務」、「個案的需求時間為星期一至星期五11時至12時，本機構已無空班人員可提供服務；有詢問符合部分空班的人員，人員表示因該個案的需求時間，

前後均有服務其他個案，無法配合此個案的特殊代購需求，會有嚴重延誤後續服務個案的時間之疑慮，另部分人員表示因僅服務萬華區個案，故無騎乘交通工具，無法配合特殊代購需求」，並有附上班表供參；另有部分機構於特殊情形個案派案回條僅說明：「目前機構無該時段空班人力」、「居服員無空班可配合」、「本會無該時段人力可協助」、「因目前現有人力排班時段已滿，中午時段已無空檔協助代購服務」等，並未進一步提供班表予臺北市政府查核。惟查，本院再詢問該府有無確認機構回復內容是否屬實等情，該府表示目前尚未查有以非正當理由拒絕提供服務之情事等語。然該府回復本院特殊情形個案等待媒合平均天數最短為7天，最長為73天，顯與本案實際等待時間（1年9個月）存有顯著落差，該府允應重新審視統計方式，並避免居家長照服務機構發生挑案之情形。

- (四)本院進一步訪談甲男，其向本院表示：「我這個問題在長照1.0時沒有問題，我是從1.0就開始使用。我覺得是因為以時計費，可是現在2.0是項目計費，所以會有利益高低的比較問題。我的項目是在所有項目裡面錢最少的」、「備餐服務，照顧餐食也是沒有計時，我有遇過1組130元，20分鐘3菜1湯真的很不可能。1小時比較有可能」、「我的問題應該是項目的收益比較低。他們都想要綁服務，要綁陪伴、家務來增加他們的費用。但是因為我的額度不夠用」等語。鑑於「長期照顧十年計畫2.0」建立優質普及的長照服務體系之目標，臺北市政府允宜就本案積極居間協調甲男及居家長照服務機構達成服務共識，俾完善建構社區整體照顧服務體系。

- (五)綜上，臺北市社區整合型服務中心派予特約服務之

萬華區居家長照服務機構計84家，個案甲男自111年5月至113年2月間向臺北市政府申請BA16代購或代領或代送服務，竟有高達82家表示無人力致媒合未果，等待天數長達1年9個月。臺北市政府雖有召開特殊情形個案派案協調會議，惟本案仍無法順利媒合，顯示現有媒合機制未能有效分配資源，且特殊個案長照需求長期未能被充分重視，難謂有保障服務使用者之權益。再查，該府統計特殊情形個案等待媒合平均天數最短7天、最長73天，顯與本案實際等待時間存有顯著落差。個案表示長照1.0以時計費時並未發生，而2.0以項目計費才發生此情形。該府允應重新審視服務項目計價方式，並避免居家長照服務機構發生挑案之情形。鑑於「長期照顧十年計畫2.0」建立優質普及的長照服務體系之目標，臺北市政府允宜積極協調，俾完善建構社區整體照顧服務體系。

參、處理辦法：

- 一、調查意見一、二，函請司法院參考，並請該院依據聯合國身心障礙者權利公約與衛生福利部合作，建立相關教案見復。
- 二、調查意見一、三，函請衛生福利部參考。
- 三、調查意見二，函請衛生福利部檢討改進見復。
- 四、調查意見三，函請臺北市政府檢討改進見復。
- 五、調查意見，函復陳訴人。
- 六、調查意見(含案由、處理辦法、調查委員姓名；不含附件)遮隱個資後上網公布。

調查委員：王幼玲

蔡崇義