

監察院調查「高齡長者伴屍數月無人發現」及「居服機構詐領長照 2.0 服務費用」等案件，促使強化長照高負荷家庭照顧者服務，並增益社會安全網絡及長照財政紀律

～緣起與發現～

為因應高齡化導致失能人口日增衍生之長期照顧（下稱長照）需求，行政院於民國（下同）96 年 4 月核定「我國長期照顧十年計畫」（即長照計畫 1.0），嗣因應未來龐大長照需求及推動社區整體照顧，衛生福利部（下稱衛福部）提出並經行政院於 105 年 12 月核定「我國長期照顧十年計畫 2.0」（下稱長照 2.0），政府每年投入大量經費至長照政策發展，預算從新臺幣（下同）49 億元，迄至 114 年已超過 900 億元，成長 17 倍，期建構優質且普及的長照服務，強化社區照顧體系與社會安全網。但近年來，迭生不法詐領長照服務費用與長照悲歌事件，減損國人對政府照顧體系之信賴。監察院調查「新北市中和高齡楊姓長者伴 3 具乾屍數月無人發現」及「居服機構詐領長照 2.0 服務費用」等案，持續追蹤監督相關政策成效與行政違失，茲將調查情形分述如後：

一、新北市中和高齡楊姓長者伴 3 具乾屍數月無人發現案：

112 年新北市中和區發生人倫悲劇，一家 4 口中，母子 3 人陳屍家中，僅剩年邁老父伴 3 具乾屍數月，皆無人發現，震驚全國。

監察院經調查，於 113 年 3 月提出調查報告，發現楊翁家庭面臨精神疾病、身心障礙、長期照顧、高照顧負荷等多重弱勢困境，政府各服務體系於不同階段雖有接觸該家庭，惜皆未能確實提供服務。報告具體指出「『社區精神病人個案管理及關懷訪視要點』自 94 年訂定後沿用至今皆未修正，制度僵化未符實務」、「身心障礙者需求評估機制難以發掘高風險家庭照顧者之困境及警訊」、「我國尚未因應現代社會之發展，研擬孤

立死防止對策」等問題，呼籲相關機關應從政策面落實檢討改進。

二、居服機構詐領長照 2.0 服務費用案：

近年發生高雄市甲居服機構製作不實服務紀錄、向政府虛報及詐領長照 2.0 服務費用事件¹，詐領案件層出不窮，亟賴業者誠實申報及地方政府抽查。依衛福部統計，居家服務為長期照顧給付及支付服務中服務量能成長最顯著的服務項目，114 年居服機構計 2,324 家，為 105 年的 11.6 倍，114 年任職於居服機構之居服員計 53,878 人，為 105 年的 5.7 倍²。

調查發現，機構家數倍增，但監管量能有限。首先，機構評鑑及違規裁處資訊分散且不透明，缺乏全國性整合查詢平台，民眾難以得知機構優劣及選擇資訊，更不利於防杜曾受終止特約處分的單位跨區重新設立，亦欠缺使用者及居服員即時確認服務額度使用情形、服務紀錄查詢機制，致頻生居服機構假冒居服員或個案名義，申報不實服務紀錄之情事，僅能倚賴檢舉與地方政府有限的查核資源。

其次，據衛福部彙整各市縣資料，各市縣裁處件數差距甚為懸殊，歷年 84.5% 件數集中於臺中市等 5 市縣，4 年間各年分別有 11 市縣、12 市縣、9 市縣及 5 市縣裁處件數掛零（苗栗縣、嘉義市、連江縣均為 0 件）。衛福部雖於「長照 2.0 服務費用支付審核系統」建置多項費用申報疑似異常清單供地方政府運用，並自 112 年 10 月 6 日依「長期照顧特約管理辦法」第 35 條，明定地方主管機關對於已完成支付案件，抽樣比率不得低於年度總申報對象數 10%，但衛福部考核指標及給分標準未充分反映各市

¹ 高雄市政府衛生局 111 年 9 月查獲該市甲機構所聘居服員 A 自 111 年 2 月 9 日至 22 日因車禍住院治療，直至同年月 23 日起出院並銜接長照 2.0 服務進行失能療養，惟該員失能療養期間，甲機構仍以 A 員名義登載服務紀錄並申報相關費用計 21,430 元，另自 110 年 8 至 12 月及 111 年 2 月利用 A 員人頭不實申報服務費用計 16,937 元，遂經該局 111 年 9 月函文，停派 3 個月。又，居服員 B 於 111 年 8 月 20 日自甲機構離職，同年 3 月 B 員因開刀未提供個案居家服務，惟甲機構以其名義登載多名個案服務紀錄及申報服務費用計 22,559 元，又自 111 年 8 月 1 日至 19 日，B 員僅提供 2 名個案居家服務，惟甲機構以其名義登載 8 名個案服務紀錄並申報服務費用在案，不實申報服務費用計 43,161 元，該局核減追償以上涉申報不實服務費用之 2 倍違約金。

² 依衛福部統計，105 年為長期照顧十年計畫 1.0 時期，該年度居服機構家數為 200 家，居服機構居服員為 9,523 人。

縣查核申報費用的執行優劣，又容任各市縣 10%抽樣率的計算基礎不一，削弱衛福部監督各地方政府執行申報費用查核的力道。

~改善與處置結果~

一、新北市中和高齡楊姓長者伴 3 具乾屍數月無人發現案：

本案經監察院持續追蹤，已促成衛福部於 114 年修正「社區精神病人個案管理及關懷訪視要點」，該部後續將配合精神照護資訊管理系統再造，規劃自 116 年起正式實施，以提升社區精神病人之照護品質；又針對長照高負荷家庭照顧者，衛福部業已修正長照高負荷家庭照顧者轉介及服務流程，除強化長照體系與社會安全網服務網絡體系對接，亦以家庭照顧者為中心發展「家庭照顧者支持性服務創新型計畫」。

而針對高齡者、弱勢家庭成員死亡長期無人發現所體現之社會孤立議題，衛福部亦已參採監察院意見，督請各地方政府盤整在地資源，研擬風險防治對策，以減緩弱勢群體因不利處境所致之社會孤立狀態。各縣市政府皆於 114 年陸續執行且公布因地制宜之「孤立死防治對策」、「社會孤立議題對策」等，為我國社會孤立議題防治之實踐，奠定初步制度性之基礎。

二、居服機構詐領長照 2.0 服務費用案：

衛福部除規劃於外網 1966 專區建置「長照機構裁處資訊專區」，並督導各地方政府建置違反長服法裁處情形之公告網頁之外，亦推動長期照顧服務 SDK 建置，將以民眾端需求為優先執行項目，提供民眾及照顧者查詢及管理個人紀錄。

衛福部為強化地方政府查核機制，將加強辦理集中調訓分享跨區查核經驗與精進方法，作為各地方政府建立查核標準作業流程之參考，並強化長照機構人員管理資訊系統功能，業規劃建置地方主管機關登載特約服務單位違約處置紀錄，新增產製經終止契約之特約服務單位清冊之功能等，

以有效杜絕受終止特約處分之單位跨區重新設立可乘之機。

新北市中和高齡楊姓長者伴 3 具乾屍數月無人發現案

[糾正案](#)

[調查案](#)

居服機構詐領長照 2.0 服務費用案

[調查案](#)