

貳拾陸、國軍退除役官兵輔導委員會主管

國軍退除役官兵輔導委員會（簡稱退輔會）主管計有公務機關 1 個，已結束待清理事業 1 個，非營業特種基金單位 2 個，各該單位決算、附屬單位決算營業及非營業部分、重大公共建設計畫執行之審核情形如次（各公務機關歲入、歲出決算之審定相關附表及各項差異之原因分析，暨附屬單位決算各基金單位之審核相關附表及差異原因說明等詳細內容，請參閱審核報告相關附冊）：

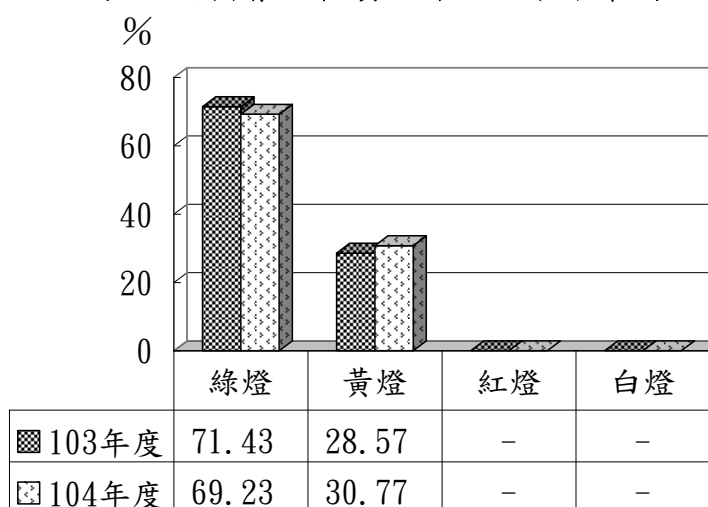
一、單位決算部分

退輔會主管僅退輔會 1 個機關，掌理國軍退除役官兵就學、就業、就醫、就養、服務照顧及退休撫卹等業務。茲將本年度決算審核結果說明如次：

（一）計畫實施之查核

業務計畫 11 項，下分工作計畫 12 項，包括退除役官兵就學、職訓、榮民醫療照護、退除役官兵服務救助與照顧、榮民安養及養護等重要施政項目，並依據本年度施政目標，編定關鍵策略目標 9 項，再結合共同性目標，訂定 26 項年度衡量指標，執行結果，經行政院評核為綠燈 18 項、黃燈 8 項，與民國 103 年度相較，綠燈比率略為下降，黃燈比率略為上升（圖 1），整體目標達成情形略遜往年，施政表現尚待檢討強化。又上開 12 項工作計畫，其中已執行完成者 9 項，尚在執行者 3 項，主要係雲林榮家家區設施環境總體營造工程招標作業至 6 月始決標，合約期程跨年度，仍須保留繼續執行。

圖 1 退輔會主管績效評估結果分布圖



資料來源：民國103、104年度行政院所屬各機關施政績效評估報告。

（二）預算執行之審核

1. 歲入預算數 8 億 326 萬餘元，決算審核結果，審定實現數 13 億 5,306 萬餘元，較預算超收 5 億 4,980 萬餘元（68.45%），主要係無人繼承或繼承贖餘之亡故榮民遺款繳庫數較預計增加。

2. 以前年度歲入轉入數計 1,587 萬餘元，決算審核結果，審定實現數 98 萬餘元(6.18%)；應收保留數 1,489 萬餘元 (93.82%)，主要係板橋榮家遭占用土地，經法院判決確定應收取之土地使用補償金，尚待收回。

3. 歲出預算數 1,258 億 1,925 萬餘元，決算審核結果，審定實現數 1,224 億 9,234 萬餘元 (97.36%)，應付保留數 9,054 萬餘元 (0.07%)，保留原因詳「(一)計畫實施之查核」說明；合計決算審定數為 1,225 億 8,288 萬餘元，預算賸餘 32 億 3,637 萬餘元 (2.57%)，主要係退除役官兵人數較預計減少，相關經費之賸餘。

4. 以前年度歲出轉入數計 7,306 萬餘元，決算審核結果，審定實現數 918 萬餘元 (12.57%)；減免數 16 萬餘元(0.23%)，係板橋榮家榮靈祠重建工程結餘款；應付保留數 6,371 萬餘元 (87.20%)，主要係板橋榮家辦理「安養機構功能調整及資源共享設施環境總體營造中程計畫(民國 98 至 102 年度)」工程，因承商無法履約，經終止合約，重新發包，相關經費須辦理保留。

二、附屬單位決算營業部分

退輔會主管之已結束尚待清理事業，僅榮民工程股份有限公司 1 單位，該公司經行政院核定於民國 98 年 11 月 1 日完成切割營造業務民營化，其未隨同移轉至民營化新公司之業務，依行政院民國 99 年 5 月 24 日核定之「榮民工程股份有限公司民營化未隨同移轉業務清理計畫」進行清理，清理期限至民國 100 年底。因清理進度未如預期，研提修正計畫，經行政院於民國 101 年 11 月 26 日核定，延長期程至民國 103 年底。嗣又再報經行政院於民國 104 年 1 月 19 日核定，延至民國 106 年底。本年度決算清理收入 13 億 9,163 萬餘元，清理費用 51 億 2,306 萬餘元，收支相抵，計發生損失 37 億 3,143 萬餘元。有關詳細情形，請參閱審核報告(附冊一附屬單位決算及綜計表營業部分)丙、參、已結束事業清理期間收支之審核。

三、附屬單位決算非營業部分

退輔會主管包括國軍退除役官兵安置基金(含 7 個分基金)及榮民醫療作業基金(含 3 個分基金)等 2 個作業基金單位。茲將本年度決算審核結果說明如次：

(一) 計畫實施之查核

營運計畫主要有榮民職業訓練及介紹、提供農業產品、技術合作及勞務服務、門診病患醫療、住院病患醫療等 5 項，實施結果，計有榮民職業訓練及介紹、住院病患醫療等 2 項，或因委外辦理之榮民職業訓練課程，實際執行金額較預算減少；或部分榮總分院因榮民逐漸凋零、醫護人力延攬不易等因素，減少床數，或因公費醫師流動率高及急診醫師人數不足，住院人數下降等，致未達預計目標。

(二) 餘絀之審定

決算審核結果，審定賸餘 51 億 9,120 萬餘元，較預算增加賸餘 40 億 2,259 萬餘元，約 344.22% (表 1)，主要係已作價增資榮民工程股份有限公司之土地，其未實現重估增值未隨同沖銷，及配合中央健康保險署點值結算作業，以前年度未清結之「備抵醫療折讓」等，均於本年度轉列業務外收入所致。

表 1 退輔會主管非營業特種基金餘絀審定簡表

單位：新臺幣千元

基金名稱	預算數	決算審定數	審定數與預算數比較增減	
			金額	%
作業基金	1,168,614	5,191,205	4,022,591	344.22
國軍退除役官兵安置基金	753,120	3,303,393	2,550,273	338.63
榮民醫療作業基金	415,494	1,887,812	1,472,318	354.35

四、重大公共建設計畫執行部分

行政院公共工程委員會本年度列管可支用預算數達 1 億元之公共建設計畫，屬退輔會主管執行部分計有 3 項(表 2)，本年度可支用預算數合計 7 億 4,676 萬餘元，實際執行數 7 億 4,369 萬餘元，執行率 99.59%。

表 2 退輔會主管重大公共建設計畫預算執行情形表

單位：新臺幣千元、%

計畫名稱	計畫期程 (原始計畫期程)	計畫總經費	累計預定 支用數	累計實際 支用數	年度預算		
					可支用 預算數	執行數	執行率
合計		4,260,386	2,718,704	2,683,138	746,768	743,696	99.59
1. 安養機構功能調整 及資源共享設施環 境總體營造中程 (98-102)計畫	09801-10312 (09801-10212)	1,229,600	1,224,620	1,189,054	51,768	48,696	94.07
2. 臺北榮民總醫院新 門診大樓興建計畫	10001-10611	1,894,814	1,040,080	1,040,080	400,000	400,000	100.00
3. 臺中榮民總醫院新 門診大樓興建計畫	10005-10510	1,135,972	454,004	454,004	295,000	295,000	100.00

資料來源：1. 執行數含實際支用數、應付未付數及賸餘數。

2. 整理自行政院公共工程委員會及退輔會提供資料。

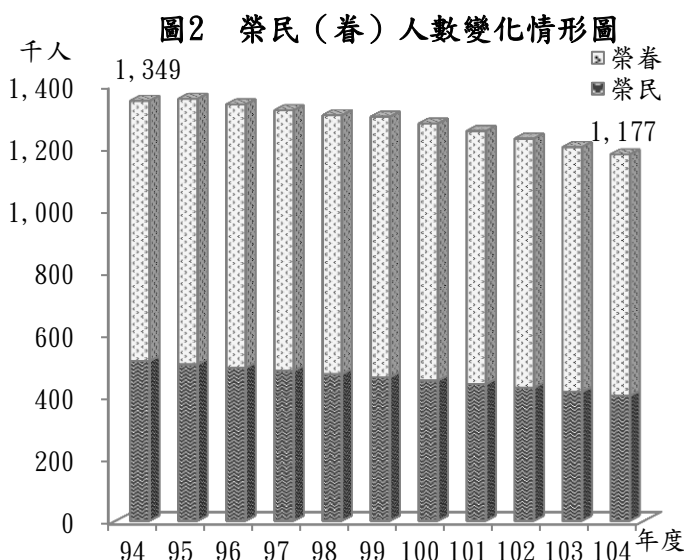
五、重要審核意見

(一) 退輔會持續辦理榮民服務照顧等業務，惟各類志願人力訪視排程未能適時整合、科技輔具照顧系統使用訊息未能妥為回饋、醫療補助項目存有差別對待、委託辦理醫療輔具採購迄無相關適法程序，均待檢討改善。

退輔會為辦理退除役官兵服務照顧及醫療照護等業務，設有 19 所榮民服務處（簡稱榮服處）、3 所榮民總醫院（簡稱榮總）及 12 所榮總分院，本年度服務榮民（眷）人數 117 萬 7,048 人〔民國 94 至 104 年度榮民（眷）人數變化情形，圖 2〕，編列預算 11 億 3,216 萬餘元辦理相關照顧業務。經查其辦理情形，核有下列待加強事項：

1. 榮服處積極辦理榮民（眷）服務，惟未能適時將各類人力訪視榮民（眷）排程有效整合，人力運用效率有待提升：各榮服處依服務退除役官兵人數多寡分為甲、乙、丙、丁、戊等 5 種，內部設有服務組及輔導組等業務單位（丙、丁、戊等 3 種不分組），辦

理訪視、急難救助及輔導就業、就學補助、申請就養、協助就醫、善後處理等業務。民國 104 年底各榮服處法定編制人員合計 481 人（不含約聘僱人員、技工及工友），由於服務之榮民（眷）人數逾百萬，居住地點分散各處，為提升服務品質，另招募社區服務組長（服務員）及榮欣志工等志願服務人力 3 千餘人（表 3），本年度各榮服處提供之服務量，共計 266 萬餘人次，其中以訪視榮民（眷）之 152 萬餘人次，占總服務量之 57.13% 最高。各榮服處有關服務照顧工作之規劃、訪視行程之排定及管制，主要係由服務組承辦人辦理，依轄區範圍劃分 128 個責任區，並依退輔會外住榮民及遺眷訪視服務作業要點，將外住榮民（眷）依健康、生活實況等，區分「特需」、「較需」及「一般」照顧等類型（民國 104 年底榮民分別為 773 人、6,041 人及 37 萬 3,128 人，表 3），依類型訂定不同訪視密度（3 天至 2 年），由志願之社區服務組長擔任主要訪視人力，服務組負責綜合管理業務之承辦人於訪視服務系統按責任區、訪視密度等自動排訂訪視行程，並按月編製管制名冊，以確認依排程辦理。又各榮服處為彌補訪視人力及密度之不足，另安排榮欣志工不定時依其意願及時間，提供家事協助、陪伴就醫、修繕及重點照顧住家附近特（較）需榮民等輔助關懷，並依次於訪視榮民（眷）紀錄表記載服務內容及日期等，按月由



資料來源：整理自退輔會網站資料。

榮服處指派人員鍵入上開訪視服務系統。經就社區服務組長事前預排之訪視行程、月管制名冊，與榮欣志工事後填報之訪視紀錄，及退輔會提供之訪視統計報表，勾稽比對結果，多數榮服處均存有榮民同日或

連續3日分由社區服務組長（服務員）或榮欣志工進行訪視情形，由於社區服務組長（服務員）及榮欣志工辦理訪視榮民（眷）情形，係由各榮服處服務組不同承辦人，分別採預排行程之事前管理及完成後填報之事後管理等方式辦理，未能適時將訪視

排程有效整合，志願服務人力之運用效率有待提升（圖3）。據美國課責總署（U.S. Government Accountability Office, 簡稱GAO）西元2015年提出之「分散、重疊、重複：評估與管理指南」指出，政府計畫或活動

潛藏不必要之重複、重疊、分散，產生潛在不必要重複投入，形成資源浪費或尋求服務對象困擾等情形。以上，經函請退輔會檢討改善。據復：已促請各榮服處協調榮欣志工搭配社區服務組長訪視排程，避免重複訪視或資源重疊運用情形，整合運用志願服務人力，提升服務照顧效率。

表3 榮服處民國104年底服務榮民人數及照顧人力統計表

單位：人

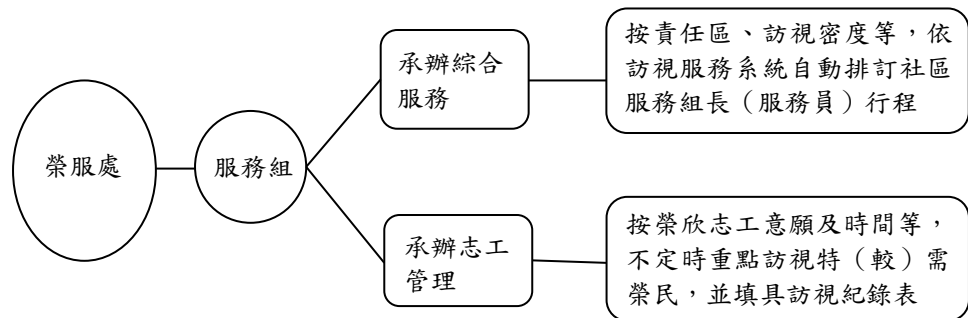
服務機構	榮民人數（註1）				法定編制人員（註2）	志願服務人力	
	小計	特需	較需	一般		社區服務組長等	榮欣志工
合計	379,942	773	6,041	373,128	481	403	3,384
臺北市榮服處	54,606	106	775	53,725	47	55	216
新北市榮服處	54,969	126	758	54,085	45	48	311
桃園市榮服處	43,261	57	509	42,695	42	37	328
臺中市榮服處	38,877	98	442	38,337	46	38	266
臺南市榮服處	23,884	64	475	23,345	33	26	205
高雄市榮服處	57,319	26	736	56,557	47	51	306
基隆市榮服處	7,638	26	133	7,479	16	14	142
宜蘭縣榮服處	5,775	21	165	5,589	16	11	114
新竹榮服處	13,321	26	203	13,092	15	17	175
苗栗縣榮服處	6,254	8	93	6,153	15	9	203
彰化縣榮服處	7,163	18	94	7,051	18	9	151
南投縣榮服處	6,412	19	188	6,205	16	10	119
雲林縣榮服處	4,911	14	146	4,751	17	7	125
嘉義榮服處	8,555	28	156	8,371	18	11	93
屏東縣榮服處	17,177	28	300	16,849	27	19	132
花蓮縣榮服處	9,085	47	407	8,631	18	17	195
臺東縣榮服處	5,507	27	331	5,149	19	15	137
澎湖縣榮服處	2,548	8	49	2,491	12	3	81
金門縣榮服處	12,680	26	81	12,573	14	6	85

註：1. 榮服處服務之榮民人數，不含入住榮家及大陸長居榮民等。

2. 法定編制人員不含約聘僱人員、技工及工友。

3. 資料來源：整理自退輔會提供資料。

圖3 榮服處服務照顧網絡訪視排程情形圖



資料來源：整理自退輔會提供資料及本部調查結果。

2. 退輔會提供單身獨居榮民申裝遠距居家照顧系統，惟訊息回饋機制尚待建立，又未能即時與志願人力訪視排程妥適整合，有待檢討改進：退輔會為提升外住單身就養或獨居等具高危險因子榮民之服務照顧品質，並輔助人力訪視之罅隙，自民國 97 年度起提供裝設「遠距居家照顧系統」，藉由電話連接無線傳輸通訊主機及榮民隨身佩戴之觸發器，如有緊急救援需求，可按壓壓扣請求回應中心救援服務，回應中心平時亦主動提供電話關懷、生活諮商及不活動警訊偵測等服務，期能運用科技輔具與人力訪視相互配合，以減少意外事件肇生。據退輔會統計，民國 103 及 104 年度安裝人數計 267 及 554 人，經費支用數 212 萬餘元及 586 萬餘元。同期間榮民因突發狀況或緊急事件，請求回應中心救援服務計有 82 人次及 138 人次，另由回應中心主動提供電話關懷等服務，計有 9 萬 8,016 人次及 20 萬 2,281 人次（表 4）。有關榮民安裝後之使用情形，廠商依採購需求規範於次月 10 日前依榮服處製成服務明細表（含人數、名冊、緊急事件通報及處理紀錄等），提供退輔會作為支付經費依據。由於上開使用資訊僅供經費結報之用，未能有效回饋至各榮服處，以瞭解榮民使用系統情形或需求，亦未能即時提供社區服務組長適時調整訪視排程，相關訊息回饋機制尚待建立，人力訪視及科技輔具照顧等服務網絡未能妥適整合，經函請退輔會檢討改善。據復：已要求廠商爾後將榮民緊急事件通報及處理情形，立即通知轄區榮服處，由榮服處人員賡續協處或關懷訪視，並登鍵訪視系統，以提升聯繫機制，退輔會亦將適時查證，及研酌將相關回饋機制納入招標需求規範辦理。

表 4 退輔會辦理榮民遠距居家照顧系統情形簡表

單位：新臺幣千元

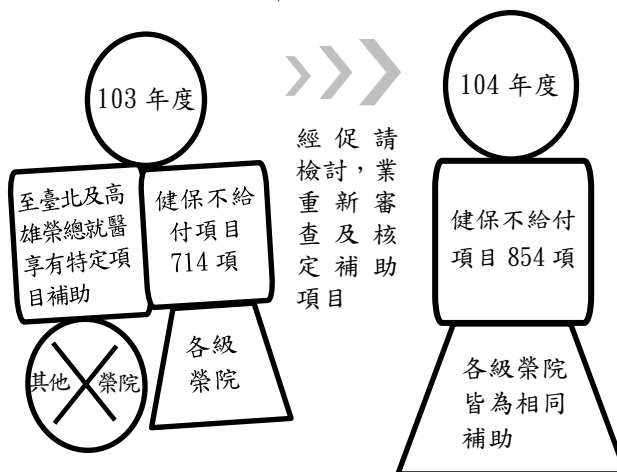
年度	安裝數 (人)	經費 支用數	請求回應中心 救援服務 (人次)	回應中心主動 提供服務 (人次)
103	267	2,120	82	98,016
104	554	5,865	138	202,281

資料來源：整理自退輔會提供資料。

3. 退輔會對於榮民至各級榮院就醫，補助其健保不給付項目，惟對特定榮總、特定項目核予額外補助，有差別對待情形，且部分補助項目優於就養榮民，其補助之允適性有待檢討改進：退輔會依國軍退除役官兵就醫辦法第 3 條規定，對於屬全民健康保險法第 10 條第 1 項第 6 款第 1 目之被保險人（榮民、榮民遺眷之家戶代表，簡稱六類一目無職榮民，本年度計有 23 萬餘人）至該會所屬各級榮院就醫時，補助其不在全民健康保險（簡稱健保）給付範圍之費用，退輔會民國 103 及 104 年度各編列預算 4 億 1,000 萬元補助掛號費及經該會核准之藥品衛材等。另為規範相關申請程序、補助項目及金額，訂有退輔會附屬醫療機構就醫補助申請作業要點，其中有關藥品衛材項目之補助程序，係由 3 所榮總逐年提報醫療必須藥品衛材及金額，由退輔會委交臺北榮總審查，經該會核准後，作為申請補助之依據，退輔會民國 103 年度核定之補助項目，計有檢驗類、X 光類、注射技術類、治療類、手術類、醫材類、藥品類等 714 項（圖

4) 經抽查各級榮院該年度健保不給付藥品衛材申請情形，核有臺北及高雄榮總 4,080 人次，補助金額 736 萬餘元，非屬前開核准範圍，據該會稱主要係對六類一目無職榮民，至臺北榮總就醫健保不給付項目金額 500 元以下，及至臺北、高雄榮總鑲牙，其費用之 20% 及 30%，核予額外補助。惟查該會既就健保不給付項目訂有審查程序及補助依據，而有關鑲牙補助，目前僅就就養榮民訂有補助作業規定，規範申請期間、金額（全口：4 年 1 次，最高 4 萬元；非全口：2 年 1 次，最高 1.5 萬元），前述針對特定地區醫療機構、特定項目核予額外補助，其中甚至有鑲牙之補助次數或金額（1 至 4 次，4 萬 8,000 元至 12 萬 6,180 元）較就養榮民得補助之

圖 4 退輔會補助六類一目無職榮民健保不給付項目修正情形圖



資料來源：整理自退輔會提供資料。

上限為高情事，對非地緣地區榮民，形成差別對待，補助之允適性，有待檢討妥處。又查上開對於至臺北及高雄榮總就醫之鑲牙補助，核與該會健保不給付費用審查作業要點有關涉及美容整形等手術、假牙等非醫療必須項目，不得申請補助之規定不符。以上，經函請退輔會檢討妥處。據復：已將至臺北及高雄榮總就醫核予之額外補助情形，納入本年度補助項目重新檢討及審查，經核定健保不給付項目為 854 項，各級榮院均統一適用（圖 4），另考量榮民普遍較為年長，鑲牙補助有其必要性，除於民國 105 年 7 月 6 日停止適用健保不給付費用審查作業要點外，並放寬就養榮民至所屬醫療機構就醫之鑲牙補助上限，與六類一目無職榮民相同。

4. 退輔會補助年長及身心障礙榮民裝配醫療輔具，並委託臺北榮總辦理採購，惟委託作業迄無相關適法程序，又部分項目收取之價差逾採購價格 5 成，適當性均待檢討改進：退輔會為照顧年長及身心障礙榮民，歷年均編列預算補助其裝配手杖、輪椅、義肢等醫療輔具，並訂有辦理退除役官兵身心障礙重建及醫療輔助器具費用補助作業要點以為規範。各年度有關醫療輔具之採購、裝配及寄發作業，均委託臺北榮總身障重建中心辦理，接受委託項目計有手（拐）杖、輪椅、洗澡便盆兩用椅、背架、義肢等 80 項，民國 102 至 104 年度支付該院 3,459 萬餘元至 4,089 萬餘元，補助 1 萬 1,060 人次至 1 萬 4,725 人次裝配各項醫療輔具。有關上開採購、裝配等業務委託辦理之法令依據及程序，退輔會或以該作法行之有年、沿襲以往程序，或稱係依政府採購法第 40 條規定，洽由具有專業能力之臺北榮總代辦，並以任務交付方式委託辦理，惟均無相關簽准文件可稽，亦未簽訂委託代辦協議或契約，以明定雙方權利義務。又據

該會說明，上開委託採購各項醫療輔具，計有 37 項（如義肢、背架等）係身障重建中心自行研發製造或加工；43 項（如手杖、輪椅、洗澡便盆兩用椅等）係該中心向廠商採購後轉發榮民，採購價格為 9.5 元（手杖膠頭）至 11,280 元（輪椅），臺北榮總以加收 11 元至 6,020 元之差價後，作為向該會請款之價格依據。由於手杖、輪椅等醫療輔具，一般醫療器材行均有販售，毋須經特殊訂製或加工，以本年度退輔會委託臺北榮總採購各項輪椅為例，臺北榮總向該會請款 2,927 萬餘元，惟其採購價格僅 1,876 萬餘元，價差高達 1,050 萬餘元，占該院各項輪椅採購價格之 55.98%（表 5）。由於該委託作業迄無相關適法程序，各項價格亦乏市場訪價機制，經函請退輔會檢討現行作業之適法性，並就臺北榮總加收價差之適當性妥處。據復：臺北榮總身障重建中心為全國唯一公設傷殘重建專業機構，非以營利為目的，有關醫療輔具售價高於採購價格，主要係考量技術、專業服務、人事等基本營運成本，惟為改善現行委辦程序之適法性，刻正研議依政府採購法相關規定以公開招標方式辦理。

表 5 退輔會民國 104 年度委託臺北榮總採購輪椅價差一覽表

單位：新臺幣元、%

項次	醫療輔具項目	數量	退輔會 支付價格 (A)	臺北榮總 採購價格 (B)	價差情形	
					金額 (C) = (A) - (B)	占比 (C) / (B)
合 計		4,355	29,277,000	18,769,893	10,507,107	55.98
1	不銹鋼截肢型特製輪椅（活動扶手、活動踏板）	10	96,000	73,440	22,560	30.72
2	特製高背輪椅（不銹鋼）	7	116,200	75,635	40,565	53.63
3	特製高背骨科輪椅（不銹鋼）	16	276,800	180,480	96,320	53.37
4	鋁合金輪椅（超輕型折背式）	1	6,500	4,950	1,550	31.31
5	鋁合金輪椅（成人折背式）	2,397	15,580,500	9,012,720	6,567,780	72.87
6	不銹鋼輪椅（塑膠輪圈）	1,822	11,843,000	8,554,290	3,288,710	38.45
7	不銹鋼特製輪椅（活動扶手、活動踏板）	4	34,000	24,556	9,444	38.46
8	成人鋁合金特製輪椅	13	182,000	98,722	83,278	84.36
9	不銹鋼特製輪椅（活動扶手、升撥腳靠）	8	72,000	54,400	17,600	32.35
10	加寬加重型不銹鋼特製輪椅	7	98,000	59,500	38,500	64.71
11	加寬加重型不銹鋼輪椅	2	20,000	12,400	7,600	61.29
12	鋁合金高背特製輪椅	68	952,000	618,800	333,200	53.85

資料來源：整理自退輔會及臺北榮總提供資料。

（二）退輔會尚能依計畫辦理退除役官兵就業輔導，惟與國防部間存有業務及資源未有效銜接及整合、榮民（眷）人力資料庫未依實際狀況妥為更新、農場安置榮民（眷）成效有限等，均待檢討改善。

退輔會服務榮民人數民國 100 年有 45 萬 708 人，本年度減至 40 萬 1,671 人，其中青壯年（49 歲以下）、中高年（50 至 64 歲）之比率，由 44.94%，逐年增加至 49.97%，由於其服務需求以輔導就業為主，該會歷年均將提升榮民人力素質、強化職技專業訓練、開拓就業管道等，

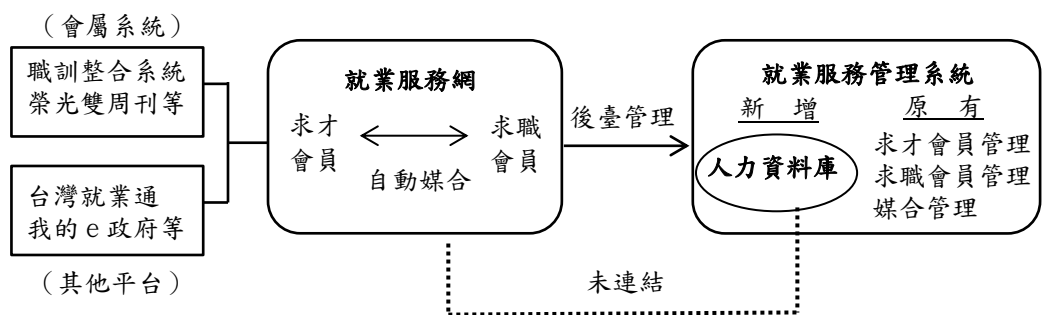
列入中程施政計畫及各年度施政重點，民國 100 至 104 年度編列預算 1 億 9,374 萬餘元至 2 億 2,929 萬餘元辦理相關輔導就業計畫，同期間輔導 5,303 人次至 5,866 人次就業。有關上開輔導業務辦理情形，核有下列待檢討改善事項：

1. 退輔會職訓中心已開辦各項職業訓練課程，惟與國防部間對於屆退官兵之輔導就業，存有業務及資源未能有效銜接及整合情事，有待檢討改善：退輔會為辦理退除役官兵職業訓練及就業輔導設有退除役官兵職業訓練中心（簡稱職訓中心），各年度均開辦日間養成、日間短期及夜間進修等職業訓練班次，民國 103 及 104 年度編列訓練經費預算 2,589 萬餘元及 2,775 萬餘元。該中心除針對退除役官兵職業需求開設相關課程，並衡酌開課能量，開放部分名額予屆退官兵參訓，民國 103 至 104 年 6 月底止，經國防部薦送至該中心參加各職類日間養成班並結訓者，計有 187 人、222 人及 316 人（每半年統計 1 次）。經查職訓中心追蹤上開人員自結訓後 6 個月內，就本業（與參訓課程相關之產業）人數為 50 人、87 人及 109 人，就本業率為 32.68%、47.03%及 38.11%〔屆退就本業人數／（屆退參訓人數－屆退無法就業人數）〕，未及結訓人數一半。究其原因，主要係職訓中心開設之各職類課程，須配合預算籌編期程，於前兩年度 10 至 12 月間辦理預定開訓班次及員額規劃，並依據前年度開班情形、產業發展及榮民(眷)職訓需求調整，惟現行作法，國防部僅依職訓中心實際開設課程，提供預計參訓人數，未能將屆退官兵職訓需求情形，提供職訓中心做為開設班別參考，無法與屆退官兵專長有效結合。另屆退官兵退伍前之薦送就業輔導雖為國防部權責，惟因屆退官兵退伍後，部分具榮民身分，屬退輔會服務照顧範疇，退輔會對於屆退官兵相關薦送情形及其退伍前之就業輔導情形未能充分掌握，不利於相關業務銜接及資源整合。依據 GAO 西元 2012 年提出之「退伍軍人之就業與訓練：進一步確立目標、協調合作及報導以提升方案效果」報告指出，為確保政府資源有效使用，應將國防部就業協助行動納入跨機關之合作協議，相關部會應評估及分析各退伍軍人就業與訓練方案的成效，作為往後調整該等方案之參據，及達成資訊透明度與課責性。以上，經函請國防部強化屆退官兵職業訓練需求意向之瞭解，並將前端輔導成果提供退輔會作為規劃職訓班別之參據，以有效銜接後續輔導照顧業務。據復：已函請各執行單位調查民國 106 年度屆退官兵職訓需求，將管制回復情形函送退輔會辦理，並將屆退官兵專長、證照等資料送退輔會建立資料庫，另已要求各部隊將屆退官兵就學就業需求送退輔會各榮服處，以利該會辦理相關輔導及媒合業務。

2. 退輔會為提供榮民(眷)就業個別化服務，已建置人力資料庫，惟未依就業實際狀況妥為更新登載資料，且相關資訊尚無法依年齡、專長等進行分類管理，亦未能與其他系統連結運用，均待檢討改善：退輔會為協助榮民(眷)順利就業，於民國 103 年 9 月擬訂「榮民

(眷)就學就業職訓需求調查作業計畫」，由各榮服處針對 45 歲以下無職榮民，調查其職訓需求及就業狀況，於該會「就業服務網」之「就業服務管理系統」新增「人力需求調查資料庫」(簡稱人力資料庫，圖 5)，包含需求者之個人學經歷、專業證照、技能檢定及就業需求內容(希望職務、工作地點、行業別、待遇、時間)等 28 項資訊，除供該會政策規劃或計畫研擬外，並可適時提供需求者個別化服務。經查該人力資料庫自民國 103 年 12 月起迄至民國 105 年 4 月止，已登錄 4 萬 3,541 筆資料(表 6)，經就該資料庫就業需求名冊列載之急需就業者 2,659 人及普通者 2 萬 2,006 人，與該會本年度就業媒合名冊 5,415 人，比對分析結果，核有就業需求名冊

圖 5 退輔會就業服務資訊平台簡圖



資料來源：整理自退輔會提供資料。

列載急需就業者之 440 人及普通者之 1,847 人，業經該會完成就業媒合，惟人力資料庫登載資料未能依實際狀況妥為

更新等情形，有待檢討妥處。另人力資料庫目前僅能依需求型態、身分別(榮民、榮眷、志願役、義務役)或所屬榮服處等，提供查詢服務，尚無法依年齡、專長及證照等進行分類管理，亦未能與「就業服務網」求才廠商資料連結，進行就業媒合管理(圖 5)，經函請退輔會檢討妥處。據復：

人力資料庫建置初期以需求登錄，立即協助運用為主，未規劃資料庫更新及輔導後結案等功能，將於民國 105 或 106 年度辦理資料庫功能提升，新增資料更新、結案、需求資料查詢、分析及自動導入等，以強化就業資料分類及連結之個別化服務。

3. 退輔會農場係為輔導退除役官兵就業設置，雖已進用榮民(眷)從事相關工作，惟安置成效有限，復未就輔導就業及職訓等施政計畫，與農場業務妥適結合，亟待檢討改善：退輔會民國 104 年底計有清境、武陵、福壽山、彰化、臺東等 5 家農場，各農場依國軍退除役官兵輔導條例第 5 條及退輔會各農場組織準則第 1 條等規定，係為輔導退除役官兵就業，及從事農業產銷，並推展休閒農業及觀光遊憩事業設置。農場原任務係提供土地予退除役官兵從事農墾為主，

表 6 退輔會榮民(眷)人力資料庫登錄需求人數統計表

單位：人

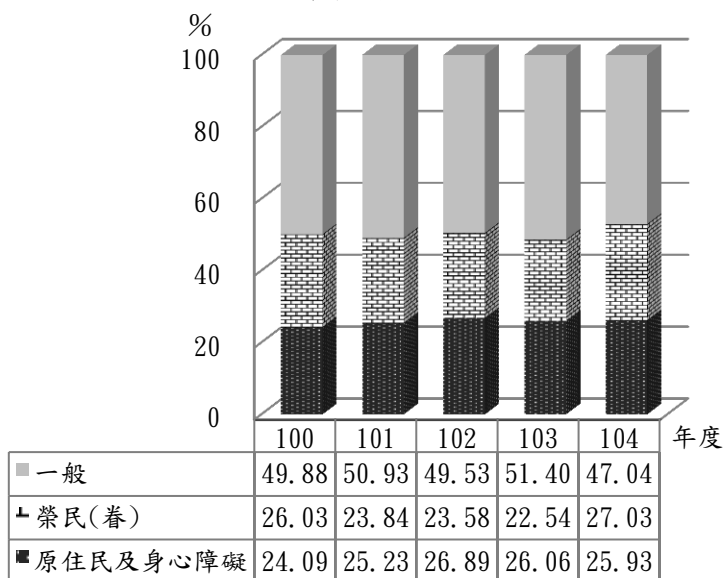
年 度	總 人 數	就 業 需 求	就 學 需 求	職 訓 需 求
合 計	43,541	24,665	4,608	22,019
103	10,262	7,639	1,183	6,870
104	31,349	31,349	3,283	14,664
105	1,930	989	142	485

註：1. 資料日期：民國 103 年 12 月至民國 105 年 4 月。

2. 資料來源：整理自退輔會提供資料。

嗣為協助其取得所有權，依行政院核定之開發農地放領辦法（民國 92 年 1 月 10 日廢止）規定之標準放領配耕地，各農場土地經放領後，所餘經管土地漸次轉型發展觀光遊憩及委託經營農林漁牧業等業務，已不具輔導退除役官兵從事農業產銷功能。經查各農場民國 100 至 104 年底正式職（工）及契僱人員，計有 411 人至 448 人，其中依原住民工作保障法第 5 條及身心障礙者權益保障法第 38 條等規定進用之人員約 2 成 5，榮民（眷）為 22.54% 至 27.03%，一般身分者約 5 成（圖 6），安置成效有限。復查退輔會近 10 年對農場中程施政計畫之規劃，係以增加觀光人次及保育環境等面向，研擬推動綠色造林、發展生態旅遊等實施策略，又各農場營運所獲盈餘，除留存基金維持循環運用外，亦作為該會執行榮民職業訓練及介紹計畫所需經費，惟查該會對於農場原以輔導安置退除役官兵就業之目標，除上開進用榮民（眷）

圖 6 退輔會農場各類員工比重圖



資料來源：整理自退輔會提供資料。

外，均未研擬其他具體可行作法，有待檢討妥處。又查各農場榮民（眷）安置率，該會遲至民國 104 年 1 月 27 日修訂「退輔會所屬農場考核評鑑實施計畫」，始依據民國 103 年底 3 家高山農場及 2 家平地農場實際進用榮民（眷）之平均比率，訂定應具榮民（眷）身分員工比例之標準值（高山農場 22%、平地農場 42%），並將其列入每季書面考核評鑑，本年度考核結果，尚有清境、福壽山等高山農場未能達到規定標準。復查退輔會近年施政目標均列載促進多元訓練、輔導充分就業，提升榮民人力素質、強化職場競爭條件，建立策略聯盟、開拓就業管道等，惟均未與農場業務結合。以上，經函請退輔會檢討妥處。據復：未來將由用人事業提出職缺需求，再與該會訓練機構共同規劃課程及職能標準，訓後合格人員由用人事業直接僱用，以達用訓合一之目標；另對有意從事農業之榮民，將輔導參加相關技術訓練，並主動提供農場土地委託經營訊息，俾利渠等參與投標，以提升輔導成效，並符合農場組織設立目的。

（三） 政府為照顧退除役官兵生活，已建立相關退撫制度，惟有關退除給與及保險退伍給付優惠存款契約期滿續約之處理，與退伍轉（再）任公職者及已停止或喪失領受退休俸權利者，仍辦理優惠存款等，未符公平原則，亟待積極研謀妥適處理。

政府為照顧退除役官兵生活，已建立相關退撫制度，有關陸海空軍軍官士官服役條例（簡稱服役條例）施行（民國 86 年 1 月 1 日）後之各項退除給與，由政府與現役人員共同撥繳費用，設立基金支付；至服役條例施行前之各項退除給與，及該條例第 25 條規定加發之退伍金等，由政府編列預算支付，是項預算原編列於國防部，民國 79 年起改由退輔會編列，相關發放業務仍委由國防部辦理。嗣配合行政院組織改造，上開發放業務於民國 103 年 8 月 16 日移由退輔會辦理，至有關退除給與政策規劃、法規執行及命令核定等，仍屬國防部權責。又為鼓勵退除役官兵儲蓄給予優惠存款利息，訂有陸海空軍退伍除役官兵退除給與及保險退伍給付優惠儲蓄存款辦法（簡稱退除役官兵優惠存款辦法），據以執行，並與臺灣銀行簽訂委託辦理契約，其中優惠存款利息與臺灣銀行應負擔之差額利息，亦由退輔會編列預算辦理。民國 100 至 104 年度編列優惠存款差額利息補助預算 175 億 3,070 萬餘元至 222 億 5,495 萬餘元，均悉數執行。有關退除役官兵優惠存款辦理情形，核有下列欠妥情事，因相關規定均屬國防部主管法規，經於民國 103 年 3 月至民國 105 年 6 月間多次促請查明妥處，惟均未為負責之答復，業依審計法第 20 條第 2 項規定，於民國 105 年 7 月 14 日陳報監察院。

1. **優惠存款契約期滿逾 2 年甚至多年始完成續約者，仍溯自契約期滿日支給差額利息補助：**銓敘部及教育部於民國 100 年 2 月 1 日訂頒之退休公務人員一次退休金與養老給付優惠存款辦法（簡稱退休公務人員優惠存款辦法）及公立學校退休教職員一次退休金及養老給付優惠存款辦法（簡稱退休教職員優惠存款辦法）第 8 條（2 規定條文相同）規定略以：退休人員未於優惠存款契約期滿日辦理續存手續者，應改按一般活期儲蓄存款利率計息。自期滿日起 2 年內補辦續存手續者，溯自期滿日改按優惠存款利率計息；逾期滿日 2 年始補辦續存手續者，自完成續存手續之日起，按優惠存款利率計息。退除役官兵優惠存款辦法第 4 條規定略以：儲蓄存款原則採取志願儲存方式，存款期限定為 1 年及 2 年，期滿後得依志願續存。因該辦法對於退除役官兵未及於優惠存款期滿日辦理續存手續者，並未明定優惠存款利率之適用期間及存款利息之計算方式，國防部基於相同事務應相同處理之原則，於民國 100 年 8 月 29 日函請臺灣銀行準用上開退休公務人員及退休教職員等優惠存款辦法第 8 條規定，辦理軍職人員優惠儲蓄存款事宜，並溯自民國 100 年 1 月 1 日生效。惟臺灣銀行先後 2 度就上開國防部函示，有關自民國 100 年 1 月 1 日起至其收訖國防部上開函示為止，逾期滿日 2 年已辦妥續存者，須改以完成續存手續日為優惠存款起息日及涉及收回溢付優惠存款利息之處理方式；是否逾契約期滿日 2 年始補辦續存手續者，仍依退除役官兵優惠存款辦法第 4 條志願儲存方式，溯自期滿日按優惠存款利率計息等執行疑義，於民國 100 年 9 月及 12 月函請國防部釋示憑辦。該部於民國 100 年

12月及民國101年1月2度函復臺灣銀行：請依民國100年8月29日函釋意旨辦理。因國防部並未就臺灣銀行所提疑義詳予釐清，肇致臺灣銀行辦理退除役官兵逾優惠存款契約期滿日2年始完成續存手續者，仍持續追溯自契約期滿日，按優惠存款利率計算支給優惠存款差額利息，經統計民國102年1月至民國103年6月止，增費公帑3,318萬餘元，國防部於本部數度函請妥處，亦無積極處理作為，明顯怠忽職責。

2. 依服役條例規定，退伍轉（再）任公職者、已停止或喪失領受退休俸權利者，雖未支領退休俸，惟原領保險退伍給付仍續支給優惠存款差額利息：銓敘部於民國99年8月4日修正公務人員退休法及民國100年2月1日訂定退休公務人員優惠存款辦法等，已明定退休人員如有再任公職等應停止或喪失領受月退休金情事者，辦理停止優惠存款。教育部因學校教職員退休條例修正草案尚未完成立法程序，衡酌修法進度無法預期，及公教權益衡平處理，於民國100年2月1日以職權命令訂定發布退休教職員優惠存款辦法，亦明訂與上開退休公務人員相同，有應停止或喪失領受月退休金情事者，辦理停止優惠存款之規定。另銓敘部民國88年8月20日台特三字第1774217號書函，退休金之優惠存款係屬退休金之附屬權利，其主權利如依規定停止或喪失，從權利應即失所附麗。服役條例第31條規定略以，軍官、士官之退除給與，應於退伍除役時發給。但未領退除給與轉任公職者，得依其志願，將軍職年資併同公職年資，辦理公職人員退休；第32條規定略以：支領退休俸之軍官、士官，自就任公職之日起，停發其退休俸；第33條規定略以：軍官、士官領受退休俸期間，有違反妨害兵役治罪條例、犯貪污罪，經判處徒刑在執行中；褫奪公權尚未復權情形之一者，停止其領受退休俸權利，至其原因消滅時恢復；第34條規定略以：軍官、士官於受領退休俸期間，有喪失國籍及違反國籍法規定；犯內亂、外患罪或因現役期間之貪污行為，經判處徒刑而未宣告緩刑確定、判處死刑或無期徒刑、死亡情形之一者，喪失其領受退休俸之權利。經查退除役官兵有服役條例第31條至第34條等規定，未領退除給與及停發退休俸轉（再）任公職、停止或喪失領受退休俸權利者，仍辦理優惠存款，持續支領優惠存款差額利息，軍公教優惠存款權益不一致。國防部雖稱已研擬服役條例修正草案，惟該部未衡酌服役條例修正草案修法進度無法預期，依銓敘部書函及參照教育部作法，本於權責研修退除役官兵優惠存款辦法，致部分退除役官兵轉（再）任公職、已停止或喪失領受退休俸權利者，卻未辦理停止優惠存款，持續支給優惠存款差額利息，本年度增費公帑1億6,140萬餘元。另國防部雖已研擬服役條例修正草案明定有服役條例第32條至第34條規定情事者，應併同停止辦理優惠存款，惟對於依服役條例第31條規定未領退除給與轉任公職者，並未研擬相關修正條文，顯有刻意規避相同事務應相同處理之原則，國防部未善盡國軍退

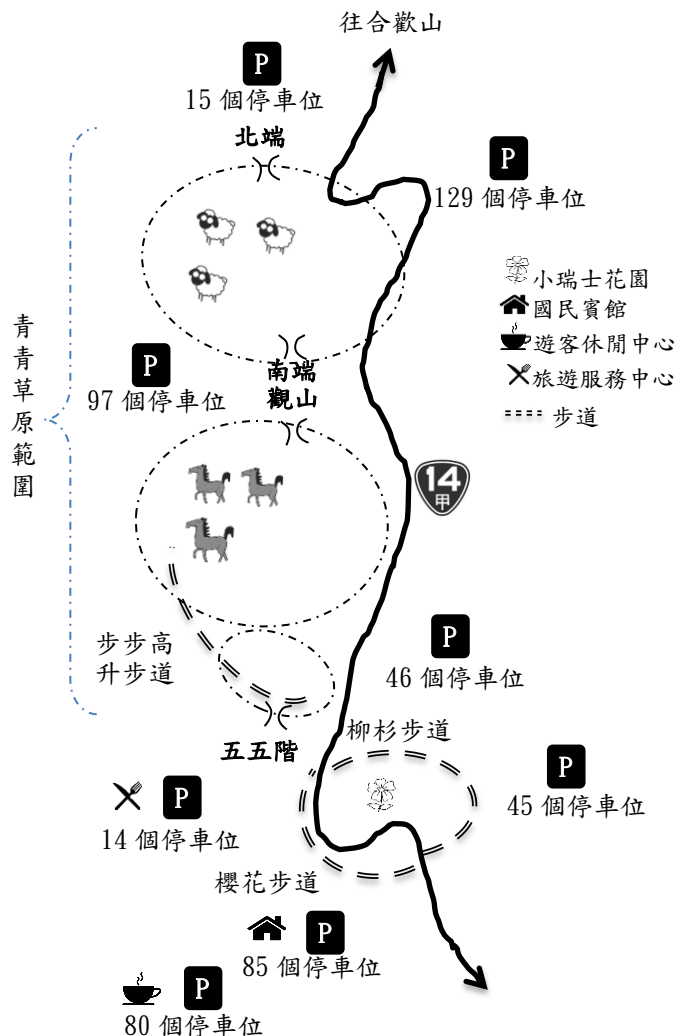
除給與政策、制度規劃及核算、核發督導執行之職責，均有欠當。

(四) 農林機構整體經營情形尚屬穩定，惟有關遊憩區旅遊路線規劃、人力運用及管理效率、民間參與案件營運績效評估機制、觀光遊憩服務品質考核等，尚待持續強化，以提升經營效能。

退輔會清境、武陵、福壽山、彰化、臺東等 5 家農場及榮民森林保育事業管理處（簡稱森保處）等機構本年度業務收支賸餘 3 億 5,468 萬餘元，其中以觀光遊憩業務占大宗，各項業務經營情形尚屬穩定。惟有關遊憩區旅遊路線規劃、人力運用及管理效率、民間參與經營觀光遊憩案件營運績效評估機制、觀光遊憩服務品質考核等，核有下列待持續加強或改進事項：

1. 農林機構遊憩區自然景觀各具特色，遊客人次逐年成長，惟每逢旺季及連續假期，時有交通壅塞或人車爭道情形，區域內之旅遊路線規劃，亟待檢討整合：退輔會各農林機構之遊憩區四季自然景觀各具特色，近年總遊客人次由民國 100 年度之 206 萬餘人次，逐年增加至本年度之 265 萬餘人次，其中清境、武陵及福壽山等高山農場遊客人次占總遊客人次約 8 成 2，又以清境農場遊客人次最高（約 56%），該等農場位處海拔 1,700 公尺以上之高山，對外聯絡主要為單車道雙向行駛道路，又以私人運具為主，每逢旅遊旺季、連續假期等尖峰時段，時有交通壅塞情形。高山農場中以清境農場沿台 14 甲線兩側分佈，右側為小瑞士花園，左側為青青草原、旅遊服務中心、遊客休閒中心及國民賓館，遊憩區域最為分散。目前清境農場全區停車空間最大容量，可停放小型車 511 輛、大型車 33 輛，主要分布於遊客休閒中心、小瑞士花園等範圍之國民賓館區域，及青青草原南端票亭、北端票亭台 14 甲線右側等地（圖 7）。依據交通部觀光局民國 99 至 103 年度國人旅遊狀況調查報告，

圖 7 清境農場各票亭及停車空間位置圖



資料來源：依據農場提供資料繪製。

國人旅遊使用之交通工具，以自用汽車比率最高（約 60.9%至 65.2%），依清境農場全區小型車停車最大容量，推估每日入園約達 3,400 人次，小型車停車空間將趨近飽和。依清境農場青青草原本年度旺季（7 月）及淡季（5 月）入園人次分析，單日入園人次最高分別為 9,512 人次、7,331 人次，最低為 1,104 人次、629 人次，其中超過 3,400 人次有 25 日、8 日，全年約有 1/2 天數（198 日）小型車停車位趨近飽和。再就本年度青青草原北端、南端、觀山及五五階等 4 處售票亭（由北而南）入園之 153 萬餘人次分析，各月份均以北端票亭入園人數最多（6 萬餘人次至 11 萬餘人次），五五階入園人數最少（876 人次至 5,212 人次），顯示多數遊客均選擇由北端票亭進入青青草原（表 7）。由於綿羊城堡、綿羊秀場等知名景點毗鄰北端票亭，最近距離之小型車停車場主要位於台 14 甲線右側（可停放 129 輛），遊客停放車輛後均須橫越台 14 甲線，形成人車爭道或交通壅塞等情形，旺季尖峰時段尤甚，增加遊客旅遊風險。又如欲以國民賓館（遊客休閒中心）、小瑞士花園區域之停車空間（210 輛，占全區小型車位總數之 41.10%）紓解北端小型車停車空間有限或交通壅塞情形，兩者間僅有步步高升、櫻花及柳杉等步道未連接全區，清境農場面臨遊客多須跨越或沿台 14 甲道路行走等旅遊路線規劃未臻完善情形（圖 7）。依退輔會民國 103 年度年終考核評鑑現地實況督訪亦指出，清境農場近年遊客人次大幅成長，連續假日附近道路多出現塞車情況，為維護遊憩品質及兼顧生態保護，宜以重視單客消費額為目標，非持續提升遊客人次等建議。以上，經函請退輔會詳加審視各遊憩區旅遊路線，妥為規劃整合，強化區域內遊客旅遊安全，提升旅遊產品之附加價值。據復：各高山農場目前已有 7 條客運路線行經，並與相關業者策略聯盟推出旅遊產品，未來將持續強化旅遊便利性，期能減少車流及提升旅遊安全。另清境農場已整合解說系統，改善導覽牌誌，及採取尖峰時段增加接駁車次、提供即時路況等措施，並與地方政府共同規劃串連現有步道為環狀系統，以提升遊客遊憩與安全品質。

表 7 青青草原民國 104 年度各票亭月入園人次最高（低）簡表

票亭名稱	月最高人次	月最低人次
北端	116,537	60,385
南端	30,427	14,761
觀山	11,987	5,250
五五階	5,212	876

資料來源：整理自退輔會提供資料。

2. 農場負責業務規劃或法規執行之正式人力，時有經年未補足，及服務年資短、流動率高等情，人力運用及管理效率，亟待檢討強化：清境等5家農場截至民國104年8月底止，實際進用編制內之正式人力71人（含職員及工級人員等），加計臨時人員359人（83.49%），共計430人，其中正式人力主要係管理階層或行政管理人員，負責業務規劃或法規執行，臨時人員則為實際從事旅館、餐飲等遊客服務業務。上開各農場之正式人力與本年度預算員額86人相較，除彰化農場外，其餘4家農場尚有15人（17.44%）未補實，以臺東、武陵等農場各缺額6人及5人最多，占各該農場預算員額之27.27%及33.33%（表8），其中清境、武陵及臺東等農場各有2人、

1人及2人職缺，因農場未申請遴用、未獲考試分發及多次甄選仍無適當人選等，懸缺已逾1年10個月；又臺東農場有書記及組員等缺額，卻未向退輔會申請遴用，而由其他正式人力兼辦或進用臨時人員協辦，該會亦未要求其提報申請，其人力運用及管理效率，亟待檢討強化。另依各農場正式人力服務年資分析，年資未滿3年者均逾3成，武陵農場甚至超過7成，再依離職時服務年資分析，未滿2年離職者，分占5家農場離職人數之42.37%至77.06%，存有在職正式人力服務年資短，新進人員流動率高之情形，對於農場永續發展存有影響。復查退輔會民國103年訂頒之農場中長期發展計畫，對於人才培訓僅透過持續辦理教育訓練與延聘專業人才等方式，未就農場普遍存在之人力發展困境，納入中長期發展計畫辦理整體規劃。以上，經函請退輔會妥為檢討因應。據復：各農場因地處高山或較偏遠地區，人才招募不易，將持續鼓勵現有人力在地化，強化新進人員輔導措施，改善員工辦公及宿舍環境，以提高留場率。

表 8 農場員（缺）額統計表

單位：人、%

農場名稱	員額		缺額	
	預算	實際	實際	比率
合計	86	71	15	17.44
清境	14	12	2	14.29
武陵	15	10	5	33.33
福壽山	14	12	2	14.29
彰化	21	21	—	—
臺東	22	16	6	27.27

註：1. 資料時間：民國104年8月底。

2. 資料來源：整理自退輔會提供資料。

3. 各農林機構已引進民間參與模式經營觀光遊憩設施，惟有關營運績效評估機制未納入使用者需求觀點，且滿意度調查未由主辦機關主導，又顧客反映缺失未即時改善，均待檢討改進：退輔會各農林機構對於觀光遊憩之住宿、景點及商場等設施，除自行經營外，亦引進民間參與模式經營，截至民國104年12月底止，仍處於履約階段之促進民間參與公共建設案計有6件，民間投資金額合計3億9,490萬餘元，本年度權利金收入1億359萬餘元（表9）。依據財政部推動促參司（簡稱促參司）民國101至103年度之「促參案件營運績效評估機制建構」及「促進民間參與公共建設BOT及OT案件招商文件及投資契約參考文件」等研究報告均指出，促參案件之營運績效評估，宜由「使用者需求」觀點，將顧客滿意度調查及投訴處理機制等，納入營運績效評估，並由主辦機關主導顧客滿意度調查，避免委外廠商主導，可能產生偏頗，且投訴處理機制應著重於委外廠商後續處理是否妥適，而非投訴數量之多寡等意見。另退輔會為使各農林機構有效掌握遊客休閒旅遊取向，依顧客需求改進，於民國97年1月修訂滿意度調查實施計畫，要求各農林機構對於住宿遊客提供滿意度問卷，由各遊憩區執行問卷回收及處理投訴問題回應，並按月統計分析。經就退輔會提供民國101至104年度各農林機構辦理促參案件營運績效評估及顧客滿意度調查等案件分析，發現未將滿意度調查及投訴處理機制納入營運績效評估指標；顧客（服務）滿意度或投訴率項目之配分權重由5%至35%，差異懸殊等態樣（表9），均核與上開促參司研究報告所述應側重公共服務品質、「使用者需求」觀點及委外廠商就投訴議題後續處理程序是否妥適等意見，及退輔會滿意度調查實施計畫規定之調查、處理及回應等，

有所不同。鑑於政府辦理促參案件之目的，係為提供社會大眾優質之公共服務，如未將民眾意見納入營運績效評估，或納入評估之指標及權重失當，將造成促參案件之營運績效評估失真，經函請退輔會就營運績效評估指標、權重、顧客滿意度調查及投訴處理作業方式不足之處檢討改進。據復：將賡續督促各機構依促參司相關指引及報告等意見，積極與委外廠商協調，重視顧客滿意度調查結果及管制申訴情形後續作為，並於重新招商或辦理續約時，依促參司提供範本或建議，將顧客滿意度調查納入契約規範。

表 9 退輔會農林機構辦理促參案件情形及顧客滿意度與投訴處理機制態樣類型彙整表

單位：新臺幣千元

機構名稱	促參案名及期間	民間投資金額	104年度權利金收入	態樣類型
合計		394,904	103,596	
武陵	武陵農場第二賓館委託民間參與經營案 (102.8.1~112.7.31)	48,000	22,619	※未將滿意度調查及投訴處理機制納入營運績效評估指標。
森保處	民間參與棲蘭及明池遊憩設施整建及營運計畫案 (104.4.17~114.4.16)	200,000	53,710 (註1)	★問卷調查反映之缺失未獲得即時改善。 ◎僅以投訴率作為營運績效評估項目。 ◎顧客滿意度或投訴率配分權重：20%。
彰化	彰化農場委託興建臺北縣淡水鎮望高樓段 762、763 及 758 地號土地 BOT 案 (94.6.1~114.5.30)	100,000	1,100	◆未辦理問卷調查，僅將投訴問題列入經營績效評估項目。 ◎服務滿意度配分權重：20%。
清境	清境農場旅遊服務中心營運移轉案 (100.10.15~106.10.14)	7,054	2,432	▲滿意度調查結果由民間機構主導，無法得知調查作業及結果有無偏頗或適當，及顧客反映缺失是否即時獲得改善。 ◎僅以投訴率作為營運績效評估項目。 ◎顧客滿意度或投訴率配分權重：5%。
	清境農場遊客休閒中心委託民間參與經營案 (103.4.1~109.3.31)	24,920	12,893	▲滿意度調查結果由民間機構主導，無法得知調查作業及結果有無偏頗或適當，及顧客反映缺失是否即時獲得改善。 ◎服務滿意度及客訴處理配分權重：35%。
	清境農場小瑞士花園委託民間參與經營案 (103.9.15~106.9.14)	14,930	10,840	▲滿意度調查結果由民間機構主導，無法得知調查作業及結果有無偏頗或適當，及顧客反映缺失是否即時獲得改善。 ◎服務滿意度及客訴處理配分權重：35%。

- 註：1. 為完整揭露：本金額含前案民國 104 年 1 月 1 日至 4 月 15 日權利金收入 17,668 千元。
 2. 態樣類型：計有 6 類，符號相同者，表示態樣類型相同。
 3. 態樣類型為◎者：計有 5 案，其中配分權重為 35%者 2 案，20%者 2 案，5%者 1 案，差異懸殊。
 4. 資料來源：整理自退輔會提供資料。

4. 退輔會訂有農場服務品質考核評鑑計畫，惟訪查考核結論與委託專業機構採秘密客辦理結果，存有落差，又各農場辦理滿意度調查未能有效運用即時檢討，均待檢討改進：退輔會為提升各農場遊憩區服務品質，訂有農場考核評鑑實施計畫，每季及年終依計畫或核定項目、配分等辦理書面或實地考核。依該會民國103年度農場年終考核評鑑評分表，列有「行政效率」、「場區管理」、「經營管理」等3大項，及其項下之3、5、4等小項，分別給予3至28之配分，其中有關「場區管理」大項（50分）之「遊憩區旅宿服務」小項配分為28分，考評結果，

清境、武陵及福壽山等農場實際得分為23至23.5分，評分表載列服務人員業務處理良好、態度友善，服務櫃檯舒適等，惟據退輔會民國102年11月及民國103年6月委請高雄餐旅大學教授擔任秘密客現地檢查之結案報告書列載，服務人員態度不積極、談笑聲音量高、專業度不足等應改進建議，與上開該會評核意見有顯著落差（表10），據瞭解主要係該會現況督訪採事前告知方式，指派人員係各農場所熟識者，其評核方式未盡周妥，致考評結果未能反映實況。另原列於上開「遊憩區旅宿服務」項目下之人員服務等考核細項，已自本年度起刪除，據該會說明係因現況已有專家學者現地督導檢查及各農場自行辦理之顧客滿意度調查等機制，惟查專家學者現地督導檢查之考評結果，未列入考評項目計分。復依清境等3家農場民國103及104年各月份所作顧客滿意度問卷調查報告分析，清境、福壽山等農場並未提出檢討或改善措施，武陵農場雖於會議提出檢討，並責成業管單位改善，惟其民國103及104年度整體評分仍持續呈下降趨勢（89.33分至79.4分），各該農場未能有效運用顧客滿意度調查結果，即時就遊客需求檢討改進。以上，經函請退輔會檢討改進。據復：將

表 10 退輔會年終考核督導檢查情形與委託秘密客現地督導查核情形對照表

農場	檢查情形	103 年度年終考核督導檢查情形	102 及 103 年度秘密客現地督導查核情形
武陵		1. 櫃檯人員對遊憩資訊熟悉，服務櫃檯舒適度及友善度尚稱良好。 2. 餐廳服務人員親切有禮。	1. 櫃檯人員交談音量高，工作中飲食，熱忱度不足。 2. 餐廳人員交談音量高，未即時回應顧客需求。
福壽山		1. 櫃檯人員對遊憩資訊熟悉，服務櫃檯舒適度及友善度亦屬良好。 2. 餐廳服務人員親切有禮。	1. 訂房組態度積極度不足。 2. 櫃檯人員態度親切度及熱忱度不足。 3. 餐廳人力不足，未即時提供適量餐具。
清境		1. 櫃檯人員對遊憩資訊熟悉，服務櫃檯舒適度及友善度尚為良好。 2. 餐廳服務人員親切有禮。	1. 訂房組態度積極度不足。 2. 大廳咖啡坊人員嘻笑或交談音量高。 3. 餐廳人員服務態度及專業度均有不足。

資料來源：整理自退輔會提供資料。

於農場考評實施計畫增列專家學者現地督導檢查之考評結果，及各農場對於顧客滿意度調查欠佳項目管制改善情形等考評項目，另要求各農場將顧客滿意度調查分析結果於每月場務會報提報、管制，並評估委由專業廠商辦理調查及分析作業之可行性。

（五）安置基金尚能依營運計畫執行運作，惟有關資產運用效益、會計資訊系統整合及資產負債表達等間有欠周情事，仍有待檢討改進。

國軍退除役官兵安置基金（簡稱安置基金）本年度編列收入預算 19 億 9,677 萬餘元，成本或費用預算 12 億 4,365 萬餘元，供各項營運計畫運用，另編列固定資產建設、改良、擴充預算 1 億 639 萬餘元，用以購建或更新相關資產及設備。有關該基金資產運用效益、服務費收支運用及處理、作業基金會計資訊系統整合及資產負債表達等，核有下列待改進事項：

1. 安置基金為提升資產運用效益，各年度均編列固定資產建設、改良、擴充預算，惟計畫調整頻仍及執行欠周，有待檢討改進；安置基金為提升資產運用效益，及發展休閒觀光，

各年度均編列預算辦理賓館設施整修、汰換及增設營運設施等固定資產之建設、改良、擴充，民國100至104年度預算金額為9,534萬餘元至1億6,053萬元（不包含本年度承接榮民工程股份有限公司土地120億元）。該基金對於購建固定資產之預算籌編，係由各農場提報100萬元以上新興營繕工程計畫、增購及汰換公務車輛、設置及應用電腦等項目，經審核後連同其餘零星購建項目彙編預算，年度進行中遇有原未編列預算或預算編列不足支應之項目，逐案由各農場陳報退輔會核准後，於當年度預算總額內調整容納或補辦預算。經查民國100年1月至民國104年8月止預計辦理330項，嗣因業務需要、科目誤列、已提前採購、預算編列不足、檢討或評估尚屬堪用、無急迫性或修繕後可使用等情，經退輔會核定新增113項、調整69項及停辦40項，共計222項，占原預計辦理項數之67.27%（表11），計畫調整頻仍，其中甚有反覆調整變更，採購後又不符實需，致設備閒置未使用等情事，執行情形核欠周妥。另查上開變動項目中，有多項小額或非屬事前審查重要項目，如採購金額屬10萬元以下者44項，甚有調整金額僅數千元，由於案件性質單純，退輔會多均依農場陳報理由同意辦理，惟逐案陳報審核，徒增行政程序等。以上，經函請退輔會確實檢討各項購置之急迫性及必要性，妥適編列預算及執行，並建立調整容納之分層審核機制，提升執行成效。據復：業建立固定資產預算執行控管作為，依計畫金額大小、變動程度及繁簡情形等，規範分層核定程序，對於已編列預算無特殊原因未為執行者，嗣後年度不得再編列預算，並於民國105年3月8日函請各農林機構確實辦理。

表 11 農場民國 100 年 1 月至民國 104 年 8 月購建固定資產計畫變動情形表

單位：項、%

變動情形 農場	原計畫	變動情形			比率	
	(A)	合計 (B)	新增	調整	停辦	(B/A)
合計	330	222	113	69	40	67.27
清境	57	73	41	14	18	128.07
福壽山	49	30	18	9	3	61.22
武陵	79	62	34	19	9	78.48
臺東	73	10	1	9	0	13.70
彰化	72	47	19	18	10	65.28

資料來源：整理自退輔會提供資料。

2. 退輔會尚能依計畫辦理會屬作業基金會計資訊系統整合建置案，惟驗收作業及系統使用情形等間有未臻周妥，均待檢討改善：退輔會為整合會屬作業基金現行會計作業系統，辦理「作業基金會計資訊系統建置計畫」（簡稱作業基金系統），並依政府採購法相關規定辦理採購，決標金額為889萬餘元，於民國102年2月4日簽約，履約期限自簽約次日起18個月（民國103年8月4日）內完成，履約期間分4期驗收，保固期間自民國103年12月16日驗收合格日起，至民國104年12月15日止。有關該作業基金系統驗收及使用等情形，核有：（1）第2期驗收及複驗瑕疵之改正期限分別訂為10日或2週，與契約第12條1週內改正之規定未符，且廠商於各期驗收均未依採購規範需求規定完成學習網站之「FAQ專區」及「問題反應之處理」等項目，該會仍同意驗收；（2）各階段驗收僅填具驗收紀錄，未依「政府採購法」規定填寫結算驗收證明書；

(3) 契約規定保固期間已屆滿，仍有23項瑕疵項目廠商未修正或處理；(4) 作業基金系統驗收已逾1年4個月，武陵農場以將另導入新版營運資訊架構，再決定是否連結作業基金系統或另行開發會計系統等為由仍未全面上線(表12)，致未能達成整合財務管理、出納及會計處理之資訊應用系統，及收支作業全面e化等計畫目標情事。以上，經函請退輔會檢討妥處。據復：(1) 改正期間逾契約條款規定期限，係因驗收時誤引契約採購需求規範第6點第3款應於2週內完成修正之規定，因契約條款及需求規範兩者不一致，已修正契約相關規定爾後當確實依契約規定辦理，另已於學習網站(測試環境)完成「FAQ專區」及「問題反應之處理」等項目；承商已派遣專人駐會，並於系統公告，以利使用者遇操作問題即時解決；(2) 已補製結算驗收證明書，爾後當注意確依規定辦理；(3) 業請承商依所提需求確實改善，並依契約規定於瑕疵項目改善完成，經測試合格後，再予退還保固金；(4) 已要求武陵農場參採清境農場推動系統上線之經驗，積極辦理，預計於民國105年底前完成上線。

表 12 退輔會辦理作業基金會計資訊系統驗收及使用情形簡表

階段	辦理情形
驗收	第1期 ◎未填寫結算驗收證明書。
	第2期 ◎未填寫結算驗收證明書。 ◆驗收瑕疵改正期限逾契約規定期限。
	第3期 ◎未填寫結算驗收證明書。
	第4期 ◎未填寫結算驗收證明書。
系統使用	▲保固期間屆滿，仍有23項瑕疵項目待處理。 ★武陵農場未全面上線。

資料來源：整理自退輔會提供資料。

3. 安置基金承接移轉民營或結束營業等單位之久懸未結帳項，未能即時妥處，又有
多案時效已屆或訴訟已結未主動清理，亟待檢討妥處：安置基金原轄有紙張、塑膠、食品、木材、工礦炸藥等生產事業機構，經依行政院民國82年11月核定其所屬事業機構移轉民營實施計畫，自民國85至102年間移轉民營、結束營業或改制為國營事業，相關未結帳務均由安置基金管理會承接。本部前審核該管理會本年度9月份會計報告，發現承接已結束事業土地之未實現重估增值帳列金額42億4,008萬餘元，逾相關土地科目帳列數36億3,834萬餘元之異常情事(表13)，且安置基金所屬森保處及武陵、臺東農場等分基金亦有類情，經於民國104年11月函請退輔會清查妥處。據該會查復除臺北鐵工廠於民國89年11月底結束營業後，其經營土地經作價增資榮民工程股份有限公司(簡稱榮民公司)已無

表 13 安置基金承接結束單位土地之未實現重估增值逾土地帳列金額一覽表

單位：新臺幣千元

結束事業	土地帳列金額 (A)	未實現重估增值 (B)	異常情形 (B) > (A)
合計	3,638,342	4,240,080	v
臺北鐵工廠	-	1,641,725	v
塑膠工廠	81,945	774,987	v
榮工處(註1)	90,568	1,565,442	v
岡山工廠	1,523	1,457	
食品工廠	89,994	59,819	
榮藥廠	139,267	15,961	
臺中木材廠	235,582	7,191	
楠梓工廠	472,894	1,851	
桃園工廠	965,496	168,367	
臺北紙廠	1,561,068	3,275	

註：1. 榮民工程事業管理處(榮民公司前身)簡稱榮工處。

2. 資料時間：民國104年9月30日。

3. 資料來源：整理自退輔會提供資料。

帳列數，惟未實現重估增值16億4,172萬餘元仍懸列帳上外，其餘結束事業因歷時久遠，土地資料取得及查證困難，尚待逐筆清查核對，俟有清查結果再行處理。上開已獲確認者，經促請洽行政院主計總處修正安置基金本年度附屬單位決算，業增列本期賸餘16億4,172萬餘元。嗣於審核同(104)年度12月份會計報告，又發現退輔會雖於本部通知後，已知悉相關帳列數異常情事，惟於年底沖轉新北市政府徵收其承接榮工處原經管土地價款之相關分錄，仍有上開未併同沖轉帳列未實現重估增值科目之相同情事，且未於相關簽案敘明原因或理由，備供列管查考及追蹤，相關帳務處理程序核欠妥適，經再函請查處，始稱將併同前案其他結束事業土地之清查結果函復本部。又本部前於民國97、100、101年度審核安置基金會計報告或辦理財務收支及決算，屢發現該基金承接結束事業之未結帳項，或時效已屆、或訴訟已結案，均未持續追蹤主動清理妥處，迄本部促請查明始予清理。另本部於民國105年4月間就地查核，又發現該基金仍有訴訟確定4至5年、逾承接日15年等，應清理未清理之久懸帳項金額計1,039萬餘元，迄未主動或積極清理，亦有欠當。以上，經函請退輔會檢討妥處。據復：由於安置基金承接所屬各結束事業均逾10年，又因人員更迭頻繁，案情資料稽查困難，刻正由該會事業管理處、人事處等單位與會計處協同合作，積極查閱相關帳冊及憑證資料，儘速辦理清理事宜，嗣後將注意檢討，避免類此情事發生。

(六) 退輔會及所屬各機關(構)經管之國有土地，有關土地利用及管理效率、接受委託經營民間機構之營運績效、土地巡查之管理功能，仍待持續強化，以提升土地運用效益。

退輔會及所屬各機構經管之國有土地，截至民國104年底止，共計2萬4,760筆、面積7,354.57公頃，其中以清境等5家農場經管之2萬3,187筆、面積6,603.55公頃，占上開總經管筆數及面積93.65%、89.90%為大宗(表14)。有關該會經管土地之利用及管理情形，核有下列待改進或加強事項：

1. 各農場土地委託農業經營件數逾2千案，且以10萬元以下小額者居多，每案契約於4至8年屆期均需專人逐案辦理續約或招標，土地利用及管理效率偏低，有待檢討改進：清境、武陵、彰化、臺東等4家農場經管之土地屬委託農業經營者，截至民國104年底止，計有2,097案、面積2,584.44公頃，其中又以農作物或水(畜)產養殖等傳統農業之2,072案(98.81%)為主，各委

表 14 退輔會及所屬各機構經管國有土地筆數及面積一覽表

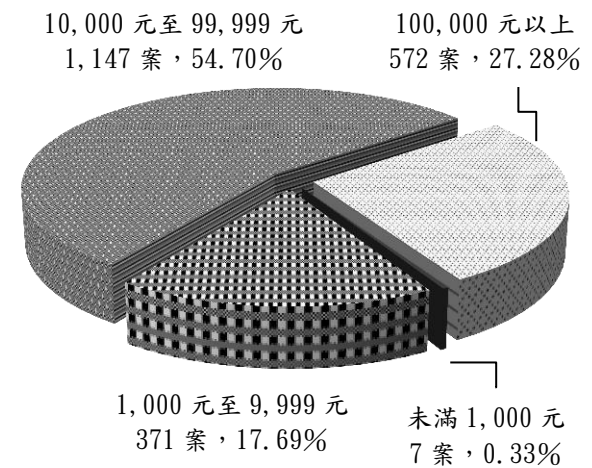
單位：公頃、%

機構名稱	筆數	面積	比率	
			筆數	面積
合計	24,760	7,345.57	100.00	100.00
會本部	179	336.50	0.72	4.58
安養機構	391	155.21	1.58	2.11
服務機構	75	6.50	0.30	0.08
訓練機構	108	10.72	0.44	0.15
農業機構(註1)	23,187	6,603.55	93.65	89.90
林業機構	76	23.98	0.31	0.33
醫療機構	744	209.11	3.00	2.85

註：1. 農業機構包含清境、武陵、福壽山、彰化及臺東等5家農場。
2. 資料時間：民國104年12月31日。
3. 資料來源：整理自退輔會提供資料。

託案於契約執行期間（有機農業為 8 年，其餘約 4 至 5 年）可收取權利金 6 億 2,671 萬餘元，各農場計有 26 人負責管理上開案件之土地使用狀況及範圍，並於契約屆期時，依委託經營戶申請辦理續約或重新招標。經就前開土地委託經營案件之權利金收入統計分析，契約金額未達 10 萬元之農業委託經營案件數，計有 1,525 案，金額 4,202 萬餘元，占總案件數及總契約金額之 72.72%、6.70%，其中未達 1 萬元者，計有 378 案，占總案件數之 18.02%，甚至有 7 案未達 1,000 元，金額最小者為 500 元，以契約 4 年者為例，每年權利金收入僅 125 元（圖 8）。由於上開土地委託農業經營件數逾 2 千案，契約期間為 4 至 8 年，每案契約屆期均需專人逐案辦理續約或重新招標，所需時間各約 7 個、16 個工作日，又前開案件以 4 至 5 年權利金收入 10 萬元以下之小額者居多（占 7 成以上），土地利用及管理效率偏低，又依退輔會民國 104 及 105 年度與農場相關之年度績效指標，均強調農場盈餘目標或該會投資農場報酬率等達成情形，農場現行辦理農業委託經營業務，尚待提升經濟效率。以上，經函請退輔會全面檢視現有農業委託契約期限、面積及委託型態，逐年整併規模過小或經濟效率低者，期使土地管理符合最適規模利用。據復：各農場收取權利金較少或同區域委託經營面積較小案件，將於民國 106 及 107 年度屆期時，優先檢討評估整併之可行性，以減少小額或面積過小案件單獨招標，並就利用困難或面積狹小之土地，漸次審視檢討變更為非公用財產，移交財政部國有財產署接管。

圖 8 退輔會農場委託經營案件數及契約權利金金額統計圖



註：1. 資料時間：民國 104 年 12 月 31 日。

2. 資料來源：整理自退輔會提供資料。

2. 森保處為導入民間經營活力與效率，委託民間機構經營土地及設施，惟初期營運情形未若去年同期，營運績效有待提升：森保處為配合政府促進民間參與公共建設之政策，及導入民間經營活力與效率，將經管之棲蘭、明池森林遊樂區及棲蘭神木園區等土地，於民國 94 年 3 月規劃為「民間參與棲蘭及明池遊樂設施經營計畫」案，委託民間機構擴建、整建及營運，營運期間自民國 94 年 4 月 16 日至民國 104 年 4 月 15 日止，期間屆滿後，營運權歸還政府。森保處於上開案件營運期屆滿前，另辦理「民間參與棲蘭及明池遊憩設施整建及營運計畫」案（簡稱第 2 次棲蘭明池計畫案），經公告招商、評選等作業，於民國 104 年 3 月 9 日與最優申請人簽訂經營契約，依契約規定，營運期間自民國 104 年 4 月 17 日至 114 年 4 月 16 日止，民間投資金額 2 億元，及每年應繳交定額權利金及按營運收入計收營運權利金。森保處本年度計收取上開 2 個委託經營案之

權利金收入5,371萬餘元。經查民間機構於民國104年4月17日接辦第2次棲蘭明池擴整建案後，因營運尚待磨合等因素，接辦初期（民國104年5至7月）營收金額，較民國103年同期減少358萬餘元至1,385萬餘元，住宿率亦減少7.24至30.45個百分點（表15），土地及設施之運用情形有待提升，又雖於民國104年6月24日提出將運用媒體、網路等資源，主動提供相關活動訊息，並從事異業結盟、創造活動多元性等

「觀光行銷推廣計畫」，惟計畫內容過於簡略，欠缺具體行銷方案及執行期程等，行銷推廣計畫有待加強。由於契約規定於委託經營期間，民間機構應按營運收入向森保處繳付營運權利金，民間機構如能強化行銷推廣作為，可提升營運收入，森保處亦可增加營運權利金收入，形成雙贏局面。以上，經函請

表 15 第 2 次棲蘭明池擴整建案營收金額及住宿率比較表
單位：新臺幣元、%、百分點

月份	項目	年度		減少情形 (A) - (B)	
		104 (A)	103 (B)		
5 月	營收金額	14,282,298	20,439,244	6,156,946	
	住宿率	棲蘭	27.93	40.03	12.10
		明池	34.35	57.25	22.90
6 月	營收金額	19,882,679	23,471,687	3,589,008	
	住宿率	棲蘭	36.55	48.18	11.63
		明池	51.47	58.71	7.24
7 月	營收金額	25,356,866	39,215,458	13,858,592	
	住宿率	棲蘭	43.26	67.28	24.02
		明池	58.30	88.75	30.45

資料來源：整理自退輔會提供資料。

退輔會依約督促民間機構研提具體行銷推廣方案，並加強與客運、旅行業及相關通路之異業結盟，以提高營運績效。據復：民間機構本年度已完成捷運燈箱廣告、旅遊雜誌封面故事、新聞或旅遊節目拍攝等7項宣傳活動，增加曝光度與知名度，森保處並函請民間機構於民國105年度持續加強推廣行銷宣傳作為，以增加來客數，以提升營收。

3. 農場經管土地分布遼闊，又具各樣地形，雖規範每年至少巡查1次，惟未考量有相同地號多次巡查情形，致巡查總面積雖超過轄管面積，卻仍有部分土地未列入巡查，土地管理之落實，亟待檢討改進：清境等5家農場經管之土地面積，占退輔會及所屬各機關（構）總土地面積近9成，由於其分布遼闊，具高山、坡地、臨海及平原等不同地形，部分土地又狹小零散，土地巡查管理功能益形重要。退輔會為加強農場土地管理，訂有所屬農場土地、建物及設施管理巡查作業程序，規範各農場應就轄管土地劃定巡查區域、訂定巡查路線及期程，每年至少巡查1次，並將執行結果納入該會每季書面考核之個別項目，據以評核土地巡查落實情形。各農場依上開規定擬訂本年度土地巡查實施計畫，就經管土地現況、地理區位等劃分巡查區域，排定巡查路線及執行期程等，各承辦人員依計畫辦理後，填寫巡查紀錄按月簽核。經查臺東農場場部本年度轄管土地4,692筆、面積1,068.97公頃之巡查紀錄，合計巡查9,340筆、面積2,392.80公頃之土地，均較轄管土地筆數及面積為大。惟將其巡查紀錄電子檔依地號重新排序整理，發現實際清查土地僅2,657筆、面積885.81公頃，僅占上開應巡查筆數及面積之56.63%、82.87%，又其中近4成（1,045筆）相同地號土地之巡查次數達5次，且多集中於與場本部距離5公里範圍

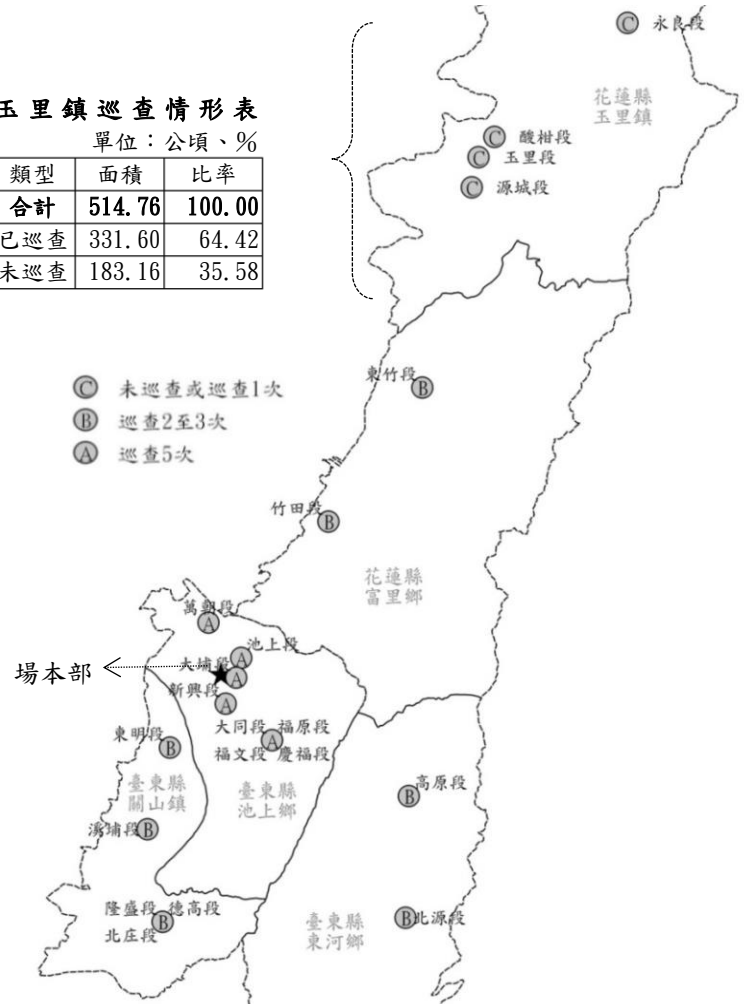
內之同一鄉鎮，對於距離場本部40公里以上或車程約1小時等較遠之土地（玉里鎮）並未辦理巡查，有違該會前開作業程序每年至少巡查1次之規定（圖9），其餘農場亦有類此情事。由於各農場訂定之土地巡查實施計畫所列範圍或區域係以地段區分，巡查紀錄採用地號逐筆登載（除臺東農場外，其餘農場均以書面檔案留存），農場自評及該會評核僅就巡查面積作為審查依據，如巡查總面積超過轄管土地面積，即認定符合每年至少巡查1次之規定，未能考量有相同地號多次巡查情形，土地巡查計畫之擬定、執行及考核等均有欠妥。以上，經函請退輔會檢討改進。據復：由於農場轄管土地範圍廣闊，且人力有限，致未能於1年內全數巡查，已於民國105年6月17日函請各農場將經營土地完整造冊，並記錄巡查日期及重要備註事項等，於巡查紀錄填妥陳核後專卷列管，並留存電子檔案，備供查考。另要求農場將土地巡查相關執行作法，列入年度計畫，將檢討列入年度考核評鑑項目。

圖 9 退輔會臺東農場場本部民國 104 年度巡查轄管土地情形圖

五里鎮巡查情形表

單位：公頃、%

類型	面積	比率
合計	514.76	100.00
已巡查	331.60	64.42
未巡查	183.16	35.58



資料來源：依據農場提供資料繪製。

(七) 退輔會所屬醫院雖已完成整併，惟營運績效仍待加強；榮總分院公務預算病床收住及轉型護理之家作業，亟待檢討改善。

退輔會為提升所屬醫療機構醫療服務品質及各機構之永續經營發展，規劃整合榮民醫療體系，經行政院於民國 99 年 7 月 14 日核定該會所屬醫療機構經營整合計畫。依計畫期程，自民國 100 年度陸續整併各榮民醫院為臺北、臺中、高雄榮總之分院（已於民國 102 年 11 月 1 日完成），以提升營運成效。另行政院為建立穩固之長期照護制度，於民國 102 年 11 月 26 日核定，自民國 102 至 105 年度辦理「長期照護服務網第 1 期計畫」。退輔會為收治具長期照護需求之弱勢榮民，於所屬 12 家榮總分院設置公務預算病床，嗣為配合推動上開計畫，規劃將上開病床依「護

理之家設置標準」及「一般護理之家評鑑」等規定，轉型為護理之家。經查各榮總及其分院本年度營運、公務預算病床收住及轉型情形等，核有下列待改進事項：

1. 榮民醫療作業基金業務短絀已逐年減少，惟各總(分)院仰賴政府資金挹注甚深，營運績效尚待加強：榮民醫療作業基金業務短絀自民國102年度9億957萬餘元，逐年減少至本年度5億5,744萬餘元，惟3家榮總及其分院長期接受退輔會、衛生福利部編列公務預算補助辦理社區醫療服務及居家護理、教學研究經費等相關計畫，若予扣除本年度上開補助經費20億3,382萬餘元(表16)後，榮民醫療作業基金項下臺北、臺中及高雄榮總等3個分基金皆呈現業務短絀，且短絀金額合計，達25億9,127萬餘元(表17)。顯示3家榮總及其分院仰賴政府資金挹注甚深仍無法自給自足，營運績效尚待加強，經函請退輔會積極檢討並研謀改善。據復：各醫院為因應政府政策，須增加人力配置，以符合各項規範，致用人費用不斷增加，已研擬：(1)發展牙醫及中醫總額，增加健保收入；(2)推動健保代辦專案等相關非健保業務，爭取政府計畫補助收入；(3)持續管控用人費率；(4)降低健保給付核減率、採購及設備維護成本等開源節流措施，各級榮院將積極推動，朝自給自足及收支平衡之永續經營目標努力。

表 16 臺北、臺中、高雄榮總及其分院民國 104 年度接受退輔會、衛生福利部編列公務預算補助辦理計畫及教學研究經費情形表

單位：新臺幣百萬元

補助項目	合計	臺北榮總及其分院	臺中榮總及其分院	高雄榮總及其分院
合計	2,033	1,138	528	366
臨床教學研究補助	1,026	560	269	196
社區醫療服務及居家護理	109	67	31	10
公費養護病床	567	352	125	89
公共衛生任務	116	61	35	19
高齡醫學發展與照護	33	13	9	10
安寧緩和醫療照護與推廣	11	5	3	2
衛生福利部/中央健康保險署給付教研補助	170	77	54	38

資料來源：整理自臺北、臺中、高雄榮總等作業基金民國 104 年 12 月份會計月報。

表 17 臺北、臺中、高雄榮總及其分院民國 104 年度扣除退輔會、衛生福利部補助計畫及教學研究經費後業務短絀情形表

單位：新臺幣百萬元

項目	合計	臺北榮總及其分院	臺中榮總及其分院	高雄榮總及其分院
決算業務賸餘(短絀)	- 557	- 421	87	- 223
補助及教學研究經費	2,033	1,138	528	366
扣除補助及教學研究經費後之業務短絀	- 2,591	- 1,559	- 441	- 590

資料來源：整理自民國 104 年度榮民醫療及臺北、臺中、高雄榮總等作業基金附屬單位(分)決算及民國 104 年 12 月份會計月報。

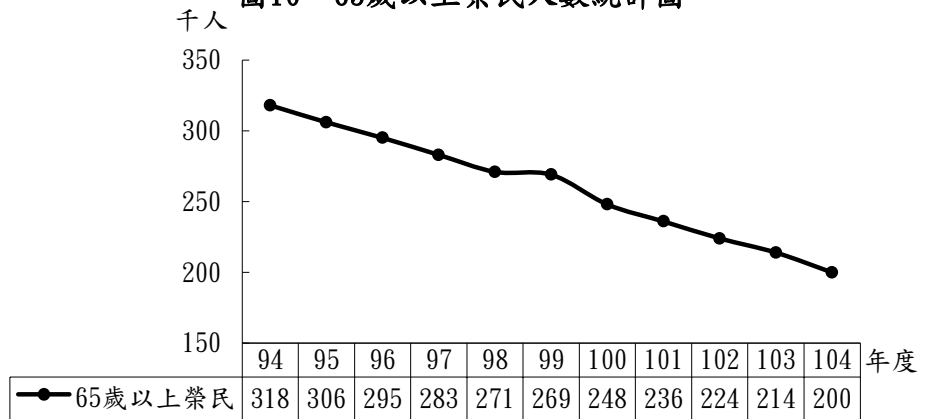
2. 榮總分院規劃公務預算病床轉型護理之家，仍未經退輔會核准，且未考量市場供需及轉型後競爭情形，轉型規劃尚乏相關配套措施：長期照護服務網第1期計畫第三章第三節長期照護服務資源發展策略六，規劃退輔會所屬榮總分院自民國103至105年度止，公務預算病床轉型護理之家計2,580床。經查各榮總分院預計民國104至107年度轉型床位數計2,587床；依衛生福利部社會及家庭署公布民國99至103年6月底全國老人福利機構資源分布表，其中各榮總分院所在各市縣除臺中榮總灣橋分院所在嘉義縣於民國99年度需求床位數大於供給外，其餘榮總分院所在各市縣老人福利機構資源皆供過於求(表18)；且據退輔會統計，民國94年底65歲以

上榮民人數計31萬8千餘人，民國104年底已降至20萬餘人，近10年減幅約36.96%（圖10）；又各榮總分院民國104年底公務預算病床占床率僅約59.40%，臺北榮總玉里及臺東分院、臺中榮總灣橋分院占床率更低於5成，屆時面對市場競爭，空置床位數恐增加。惟退輔會規劃配套方案，僅予轉型及照護服務經

費之補助，尚乏各榮總分院因應開放市場競爭、供過於求及老年榮民人口凋零之營運措施，經函請退輔會研謀改善，並督促積極辦理。據復：（1）已考量榮民人口及失能情形，配合募兵制可能收

治因公、因戰傷殘之退除役官兵，及護理之家設置標準要求，滾動式修正轉型護理之家床位數為2,401床；（2）已研訂民國104至107年度各榮總分院公務預算病床轉型護理之家床位數管制表，各分院轉型規劃書均已核定；（3）已於民國105年2月普查公務預算病床入住榮民（眷）情形，並針對特需及較需照顧之長期照護高危險群進行統計，規劃轉型後護理之家仍以收住無依、經濟弱勢之失能，及失智榮民為主，以服務及照顧對國家有貢獻之榮民。

圖10 65歲以上榮民人數統計圖



資料來源：整理自退輔會網站資料。

表 18 各榮總分院所在各市縣老人福利機構資源供需情形表

單位：床

年度 市縣別	99			100			101			102			103年6月底		
	供給	需求	供-需	供給	需求	供-需	供給	需求	供-需	供給	需求	供-需	供給	需求	供-需
全國合計	94,099	72,398	21,701	98,423	73,572	24,851	97,229	66,044	31,185	103,549	68,438	35,111	101,351	69,824	31,527
臺南市	9,897	6,326	3,571	10,141	6,364	3,777	10,184	5,662	4,522	11,205	5,838	5,367	11,050	5,931	5,119
宜蘭縣	2,316	1,755	561	2,396	1,765	631	2,844	1,553	1,291	2,765	1,577	1,188	2,762	1,598	1,164
桃園市	7,273	4,802	2,471	7,609	4,905	2,704	7,412	4,426	2,986	8,022	4,619	3,403	7,408	4,738	2,670
新竹縣	1,746	1,665	81	1,807	1,669	138	1,899	1,472	427	2,061	1,495	566	2,000	1,512	488
南投縣	2,452	2,077	375	2,512	2,091	421	2,581	1,843	738	2,669	1,878	791	2,693	1,897	796
嘉義縣	2,006	2,475	- 469	2,893	2,472	421	2,209	2,175	34	2,326	2,209	117	2,275	2,225	50
屏東縣	5,095	3,210	1,885	5,487	3,217	2,270	5,093	2,856	2,237	5,257	2,930	2,327	5,127	2,969	2,158
臺東縣	1,900	876	1,024	1,725	875	850	1,706	774	932	1,755	783	972	1,562	791	771
花蓮縣	2,180	1,234	946	2,180	1,243	937	1,968	1,101	867	1,933	1,121	812	1,859	1,134	725
嘉義市	2,334	870	1,464	2,582	883	1,699	2,651	791	1,860	2,639	816	1,823	2,657	830	1,827

註：1. 供給床位包括長期照顧、安養機構、護理之家、榮民之家等。

2. 需求床位數民國99至100年度係依當年底老年人口數*0.097*0.3推估；民國101年度至103年6月係依民國99年行政院主計處戶口普查結果全國老人需長期照顧比率為12.7%，以及我國長期照顧十年計畫預估西元2015年至2020年之機構式服務資源使用率為20%推估。

3. 資料來源：整理自衛生福利部社會及家庭署公布之全國老人福利機構資源分布表。

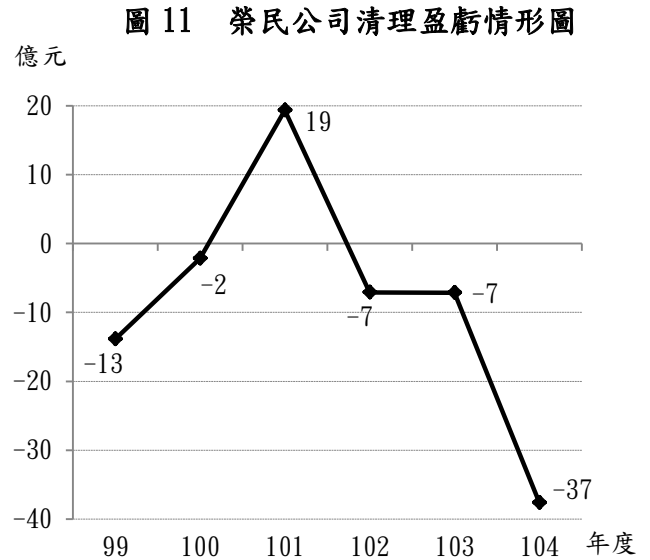
3. 退輔會現行規定入住榮總分院公務預算病床榮民及榮（遺）眷名冊之失能項目內容及衡量標準未盡周妥，部分分院公務預算病床適用對象之病患，身分未符規定：退輔會為健全公務預算病床管理機制，以提升榮民長期照護服務品質，前於民國94年12月27日訂定該會醫療機構公務預算病床收住管理作業規定（民國96年4月20日、民國97年2月15日、民國100年8月2日及民國102年10月30日修正），經查退輔會所屬榮總分院公務預算病床管理及收住情形，核有：

（1）依該作業規定第4點規定略以，經醫師評估符合生活活動功能提升至輕度失能以上（1至2項巴氏量表失能項目者），但氣切管、鼻胃管未拔除者，不在此限，或病癒者，應辦理退住。惟各榮總分院每月陳報退輔會備查之入住公務預算病床榮民及榮（遺）眷名冊所列內容僅包括巴氏量表評分（ADLs）及疾病診斷，未區分收住病患失能項目數，及是否為氣切管、鼻胃管未拔除病患，且入住公務預算病床榮民及榮（遺）眷名冊之ADLs，僅重度、極中度失能訂為0分至60分，中度失能訂為61分至100分，尚無輕度失能之類別，核與內政部民國94年9月15日修正「失能老人及身心障礙者補助使用居家服務計畫」（嗣因行政院組織改造，相關業務由衛生福利部承接）將一般失能老人及身心障礙者之ADLs，極重度失能為30分以下、中重度失能為31分至60分，輕度失能為61分至80分者，或81分以上且經工具性日常生活量表（IADL）評估2項以上需要協助者，及衛生福利部民國103年11月24日修正「失能老人接受長期照顧服務補助辦法」將老人失能程度等級，區分為輕度、中度、重度失能等標準不同；（2）臺北榮總蘇澳分院、臺東分院、臺中榮總嘉義及灣橋分院民國97年度以後收住病患身分，或為應自費安養與養護身分、或未填報身分亦無專案報會核准文號等未符合該作業規定第2點規定入住公務預算病床之適用對象；（3）臺北榮總新竹分院、蘇澳及員山分院、玉里分院、臺中榮總埔里分院部分民國97年度以前公務預算病床收住病患，或未依規定辦理收住，或未依該作業規定第9點第2款規定審酌其是否應個案勸導處理改住，經函請退輔會查明妥處，並檢討改善。據復：（1）將參酌相關機關法規及配合失能審核標準，檢討修正入住公務預算病床榮民及榮（遺）眷名冊，暨該作業規定適用對象及病情條件；（2）對未符規定身分之病患，已依規定檢討改善，並請各榮總分院依規定落實審核入住榮民資格；（3）已對民國97年度以前公務預算病床收住病患，重新檢視入住程序是否合於規定，並依規定進程序補正作業或通知家屬。

（八） 榮民公司持續辦理各項清理業務，惟仍有清理虧損擴大、各項業務及資產未完成處分、羅東工廠民營化方式尚待檢討釐清，亟待加強辦理，依限完成清理作業。

榮民公司民國98年11月1日切割營造業務民營化，留存業務依行政院民國99年5月24日核定之民營化未隨同移轉業務清理計畫（簡稱清理計畫）預計清理至民國100年底，嗣因清理進度未如預期及清理業務未完成，另提清理修正計畫及清理第2次修正計畫，經行政院於民國101年11月26日及民國104年1月19日核定，清理期程由民國103年底，展延至民國106年底。本年度各項清理計畫執行情形，核有下列待加強辦理事項：

1. **清理虧損持續擴大，融資性負債還款壓力仍重，清理成效有待加強：**榮民公司自民國98年11月進入清理期間至民國104年底止，除民國101年度有19億3,832萬餘元之清理利益外，其餘各年度為2億1,485萬餘元至37億3,143萬餘元之清理虧損（圖11），雖經退輔會編列6億9,002萬餘元填補虧損，惟公司累積虧損仍由民國98年底之180億5,605萬餘元，持續擴大為221億8,347萬餘元，負債占資產比率亦由1.11倍增加至1.51倍，財務狀況持續惡化。又榮民公司清理初期，以出售較具價值且較易處分之股權或材料等資產、配合內政部興建合宜住宅出售土地，及與經濟部工業局終止新興工業區代辦開發契約等價款作為資金來源用以償還負債，融資性負債得以由民國98年底之704億5,711萬餘元，減少至民國104年底之292億4,073萬餘元，惟其餘尚待清理之資產，多屬清理不易及多次標售無人投標流標者，又因承擔部分受託開發工業區之開發成本與合約終止價格差額之鉅額損失，致原以舉債籌措之開發資金無法全數收回，還款壓力依然沉重，清理成效有待加強。另查榮民公司清理第2次修正計畫載述略以，公司按計畫期程清理各項業務，並以清理收入償還債務，清理期間如因收不抵支產生資金缺口時，則依預算法第85條第4項規定按程序編列清理預算支應等，由於民國106年底將屆清理期程，為避免因清理進度未如預期肇生資金缺口，及降低政府未來財務負擔，經函請退輔會確實檢視各項資產變現可能性及現金流入期程，妥為處理。據復：退輔會每月召開聯合督導會議，已就資產處分、民營化等各項清理業務逐項律訂處分作業期程，要求榮民公司確實趕辦，俾於民國106年底完成清理。



資料來源：整理自榮民公司清理期間決算。

2. **待清理或處分之業務及資產，仍有多項未完成，有待積極辦理：**依榮民公司清理第2次修正計畫，本年度尚有工業區業務7件、土地及建物9處、國內轉投資事業8家、國外業務4筆及局部民營化業務3項等待清理。實際執行情形，僅提前處分彰化工廠露儲場土地1處及由安置基金承接轉投資欣欣水泥與泛亞工程公司等2家股權等，尚有多項業務待清理，成效未如預期。其中有關土地及建物部分，志清大樓原預計民國104年10月底前搬遷並處分，惟榮民公司未能妥為規劃，致因產權問題及新辦公處所整修作業不及，迄未搬遷，其餘新北市林口區力行段1033號等8處（表19之列數係依土地筆數細項酌予調整）土地及建物，除花蓮大理石廠於民國105年2月完成標售外，分別因重新辦理鑑價，或多次流標續辦招標等，尚未處分。至國內轉投資、國外資產及工業區業務等，除上開相同原因外，另因洽特定人承購未果，或委託專業公司辦理標售中，或因受託開發工業區，與經濟部工業局有終止契約金額及付款方式爭議未釐清，尚待

賡續協商等，均未能完成（表19），各項業務清理進度，仍持續落後，經函請退輔會督促榮民公司積極辦理。據復：依清理第2次修正計畫，榮民公司受人力精簡及清理進度雙重管制，退輔會業請該公司對於資產處分難度高者，釐清流標原因，依特性提出改進或委請專業公司代為處理，並簡化行政事務工作，將人力集中於清理核心作業，以加速清理進度。

表 19 榮民公司主要清理業務已（待）完成情形表

單位：%

項目 清理情形	年度 應 完 成 (98年11月起) 數量	已 完 成				待 完 成	
		99 至 103		104		數量	比率
		數量	比率	數量	比率		
工業區業務（件）	12	5	41.67	—	—	7	58.33
在建工程委託責任施工（案）	19	19	100.00	—	—	—	—
土地及建物（處）	14	4.55	32.50	1	7.14	8.45（註1）	60.36
國內轉投資事業（家）	11	3	27.27	2	18.18	6	54.55
國外業務（筆）	7	3	42.86	—	—	4	57.14
局部民營化業務（項）	5	2	40.00	—	—	3	60.00

註：1. 待清理之土地及建物中，新北市新店區中央段土地1處包含11筆，已處分6筆，尚餘5筆，依5/11計算為0.45，加計尚未清理8處，合計8.45處。

2. 資料來源：整理自退輔會及榮民公司提供資料。

3. 羅東工廠民營化前置作業未臻嚴謹，執行階段亦未審酌內外情勢變化，清理逾6年後始就民營化方式及適法性檢討釐清，亟待儘速妥擬適當清理方式，並加強辦理：依榮民公司清理第2次修正計畫，局部民營化業務計有3項，其中羅東工廠規劃於民營化前正常營運，同時辦理廠區土地變更為礦業用地特定專區，以提高民營化成功機率。該廠占地23.55公頃，其中3公頃（12.74%）係榮工處改制時撥予該公司，餘為國有公用土地（農牧用地）19.78公頃，另租用私有地0.76公頃。榮民公司依計畫辦理相關變更作業，經內政部及宜蘭縣政府許可開發及同意施工，於民國102年1月至民國104年4月間完成相關整地排水工程及用地變更登記，經費支出1,617萬餘元。榮民公司於羅東工廠完成上開變更後，於民國104年10月20日始以該廠目前業務為代工生產，契約終止後即無業務，倘續依民營化方式辦理，將延長辦理期程及增加公司開支為由，報請退輔會同意以自有資產按現況標售。經該會審查與清理第2次修正計畫不符，請榮民公司再檢討，該公司嗣於民國104年11月25日檢陳羅東工廠標售資產移轉民營計畫，退輔會於民國104年12月18日請榮民公司釐清羅東工廠國有土地民營化規模及可行性等。榮民公司於民國105年1月間洽請律師提供意見，始發現於辦理用地變更期間，財政部國有財產署於民國104年1月修正發布國有非公用不動產租賃作業注意事項第2點規定略以：國有非公用不動產除符合第2項規定（已與出租機關訂定租約並依約使用）外，不得依國有財產法第42條規定出租作土石堆置、儲運及加工等興辦事業使用。故標得羅東工廠資產之得標人，未來若仍從事上開土石堆置等事業，已不得申請租用原羅東工廠場址範圍之國有非公用礦業用地。本部前於民國102年函請退輔會就榮民公司已進入清理，且清理期程將屆，該廠土地僅12.74%為其自有，其餘分屬私人及國有，權屬不一，應考量清理時效、開發之可行性與必要性，審慎妥處。退輔會均以該廠自

民國93年即規劃辦理用地變更，且將增加後續民營化利基等由，仍督促榮民公司儘速辦理，卻未妥為研擬細部計畫，前置規劃作業未臻嚴謹，執行階段亦未審慎衡酌內外情勢變化，迄至民國105年3月31日止，榮民公司清理逾6年後，始就該廠國有土地全數納入民營化之適法性，及究採民營化或整廠標售等方式，進行規劃清理方式之研析，且尚未完成細部計畫，核有欠妥，經函請退輔會檢討妥處，並加強辦理。據復：為符榮民公司清理第2次修正計畫，並維持羅東工廠整廠使用，退輔會業於民國105年6月將羅東工廠移轉民營規劃方案函送財政部國有財產署，請同意該會經營之國有土地，變更為非公用移交該署接管後，併出租予民營化得標人使用，俟該署函復後賡續檢討辦理（表20）。

表 20 羅東工廠民營化辦理情形簡表

時間	辦理情形
99年5月	清理計畫規劃廠礦業務民營化，土地變更為礦業用地。(清理修正計畫及清理第2次修正計畫均同)
102年1月至104年4月	經內政部及宜蘭縣政府許可開發及同意施工，完成整地排水工程及用地變更登記。
104年10月	擬改以羅東工廠自有資產按現況標售。退輔會審查與清理第2次修正計畫不符，請榮民公司再檢討。
104年11月至12月	提出羅東工廠標售資產移轉民營計畫。退輔會請其釐清國有土地民營化規模及可行性。
105年1月	榮民公司洽請律師提供意見，始發現國有財產署修正規定，標得羅東工廠之得標人，未來若從事土石堆置等事業，已不得申請租用原羅東工廠場址之國有土地。
105年6月	退輔會將羅東工廠移轉民營規劃方案函送國有財產署，請其同意將該會經營之國有土地，變更為非公用移交該署接管，併出租與民營化得標人使用。

資料來源：整理自退輔會提供資料。

(九) 退輔會轉投資民營事業已建立相關管理機制，惟有關轉投資訊息揭露、公股權益維護作為、實踐企業社會責任等情，仍待檢討強化。

退輔會（安置基金）轉投資之民營事業，截至民國104年底止計有欣欣天然氣公司等29家（有2家已結束營運清算或破產清理中），期末實際投資金額為40億763萬餘元，本年度獲配股利8億2,973萬餘元（含股票股利3億4,621萬餘元），投資報酬率為24.92%。有關轉投資訊息揭露、公股權益維護作為、實踐企業社會責任等情，核有下列待加強事項：

1. 退輔會為安置榮民及營運獲利投資多家民營事業，惟有關投資事業營運狀況及派任公股代表情形等未能主動公開，訊息揭露程度有待提升：安置基金截至民國104年底止，轉投資之民營事業中，屬上市（櫃）公司及公開發行公司者15家，其餘12家為非公開發行公司（表21），占全數（27家）之44.44%，又該會依其持股比率或與民股協商結果，遴派或安置董事長或總經理者有17家，占27家之62.96%。依政府資訊公開法第6條規定，與人民權益攸關之施政、措施及其他有關之政府資訊，以主動公開為原則，並應適時為之。經查退輔會對於遴派公股代表、持股比率、民營事業概況等資訊，概以相關資訊可由公開資訊觀測站、經濟部商工服務網及各公司網站查得，未依政府資訊公開法主動公開。由於上開各項資訊主要係依公司法、證券交易法等規定辦理，各有其事業主管機關之特定目的，又對於規範資訊公開強度不一，與退輔會主動公開轉投資民營事業營運狀況及派任公股代表情形之法規或目的，均有不同，且各民營

事業公司之相關資訊，係零星或散見於各網站，社會大眾或利害關係人蒐整不易，亦無法據以得知與退輔會之關係，復查經濟部國營事業委員會已於網站揭露其投資事業（營運）概況、投資效益及公股代表名單、初任日期、學歷、現職等資訊，惟退輔會迄未參酌其他機關作法，妥適公開該會轉投資相關資訊，訊息揭露之充分性及完整度，有待提升，經函請退輔會檢討改進。據復：已於該會網站揭露轉投資之民營公司、其營運狀況及公股代表名單等相關資料。

表 21 安置基金截至民國 104 年底止轉投資民營事業公司類型及公股代表占董監事席次比率情形表

公司類型	家數	公股代表占董監事席次比率低於持股比率者
上市	3	欣欣天然氣、欣高石油氣等 2 家公司
上櫃	2	欣雄石油氣公司
公開發行	10	欣隆天然氣、欣桃天然氣、欣中天然氣、欣雲天然氣、欣嘉天然氣、大台南天然氣、欣欣水泥、泛亞工程建設等 8 家公司
非公開發行	12	欣林天然氣、欣彰天然氣、欣南天然氣、欣屏天然氣、國華海洋企業、遠榮氣體工業、歐欣環保、榮民製藥等 8 家公司

註：1. 本表計有 27 家，不包含已結束營運清算或破產清理之 2 家公司。
2. 資料來源：整理自退輔會提供資料。

2. 退輔會已遴派兼（專）任人員擔任轉投資民營事業之公股代表，惟有 4 成席次未能於解職當日同時遞補，又有多家公司公股代表席次比率低於持股比率，公股權益維護作為有待提升：安置基金截至民國 104 年底止轉投資之民營事業中，計有欣泰天然氣公司董事等 103 席公股代表於民國 101 至 103 年度解職，經查其中 45 席（43.69%）未於解職當日同時遞補，前後任時間落差逾 3 個月者有 12 席，最長者達 10 個月（303 天），又未於同日遞補者中，有 11 席係因屆齡解職（退休）、任期屆滿等原因，屬事先可預期與規劃因應者，惟該會未能確實掌握公股代表任期及解職情形，妥為籌謀辦理相關遴派前置作業，致部分公股代表任期未能即時銜接，影響公股權益。另該基金之公股代表席次占各該公司總董（監）事席次比率低於持股比率者，計有欣隆天然氣、遠榮氣體等 19 家公司（表 21），較民國 103 年底增加 3 家，其中有多家退輔會為最大股東，雖依公司法第 27 條第 2 項規定略以，政府不得同時當選或擔任董事及監察人，惟仍可運用選舉監察人之權數，與其他股東協商，以增加董事席次，公股權益維護作為有待提升，經函請退輔會檢討改善。據復：公股代表任期未能即時銜接，主要係轉投資事業除獲利外，尚有安置目的，人員進用時間未能盡與解職時程一致，該會將持續監督管理，以達遞補銜接目標。另基於公司董事席次通常多於監察人席次，且董事具公司決策表決權，已與其他股東協商，遴派公股代表擔任董事，以妥善維護公股權益。

3. 退輔會轉投資之上市（櫃）民營事業，雖未達強制編製企業社會責任報告書之標準，惟其經營項目多屬公用事業或與民眾生活相關，允宜督促定期編製，以揭露其實踐社會責任情形：安置基金轉投資之民營事業，計有 16 家天然氣公司，屬公用事業，其中欣欣天然氣、欣高石油氣等 2 家公司為上市公司，欣泰石油氣、欣雄天然氣等 2 家公司為上櫃公司，有關其天然氣設施、管線安全及維護情形等，均與民眾生命財產攸關，且為社會輿論關注焦點，另欣欣大眾市場公司亦為上市公司，其經營項目屬百貨業，亦與民眾生活有關。政府為因應世界潮流，鼓勵公司經營企業同時實踐社會責任，由臺灣證券交易所股份有限公司及財團法人中華民國證

券櫃檯買賣中心訂定上市上櫃企業社會責任守則、誠信經營守則、編製與申報企業社會責任報告書作業辦法等規定暨相關參考範例，供上市（櫃）公司參考建立誠信經營之企業文化。經查上開安置基金轉投資之上市（櫃）公司中，僅欣高石油氣公司訂有企業社會責任實務守則，其餘均未定期編製企業社會責任報告書，以揭露其實踐社會責任情形，經函請退輔會檢討妥處。據復：各公司未達強制編製企業社會責任報告書之標準，惟考量轉投資之上市（櫃）公司係為公用事業或百貨業事業，與民眾生活關聯性高，將於工作會報或董事會中，促請其主動編製，以作為溝通工具，俾各利害關係人瞭解。

六、上年度重要審核意見追蹤查核情形

本部於民國103年度總決算審核報告列重要審核意見10項，經賡續追蹤查核實際辦理結果，經核已研謀改善或依改善措施持續辦理中者計7項，處理中或仍待繼續改善者3項（表22），其中2項經再研提審核意見通知檢討改善。

表 22 民國 103 年度總決算審核報告所列國軍退除役官兵輔導委員會主管重要審核意見覆核辦理情形表

重要審核意見標題	說明
處理中或仍待繼續改善	
(一) 榮家總體營造中程計畫規劃及執行欠周妥，計畫執行期程延宕，多處工程停止施作，又榮家照顧服務人力間有資格未符規定，或社會工作師配置人數未達規定比率情事，亟待檢討妥處。	業再依審計法第 20 條第 2 項規定陳報監察院，該院尚在處理中。
(二) 退輔會投資民營事業監督管理機制仍有不足，有待檢討強化。	業再研提審核意見詳「五、重要審核意見（九）」。
(三) 榮民公司持續辦理各項清理業務，惟進度落後，清理計畫 2 次展延，亟待加速辦理。	業再研提審核意見詳「五、重要審核意見（八）」。
已改善辦理	
(一) 退輔會為整合所屬安養及醫療機構資源，提供榮民完善醫療服務，推動「醫養合一」政策，惟間有榮民安置及轉介等問題未適當研謀處理，責任分區及逐級轉診機制未發揮功效，高就診次榮民輔導作業未落實辦理等，均待檢討改善。	已研謀改善或依改善措施持續辦理中。
(二) 退輔會持續辦理榮民就養（護）業務，並考量榮家永續發展，推動資源共享計畫，惟榮家內住人數逐年遞減，資源共享計畫擬訂及執行未盡周妥，均待檢討改進。	已研謀改善或依改善措施持續辦理中。
(三) 退輔會所屬榮家辦理伙（膳）食採購作業，有助提升榮民伙食品質，惟履約管理存有缺失，相關制度規章亦欠周全，亟待研謀改善。	已研謀改善或依改善措施持續辦理中。
(四) 退輔會尚能依計畫執行榮民職業訓練等施政項目，惟依滿意度調查結果，仍有宣導不足、未切合實需及資訊公開透明方式待強化等情形，又辦理之職業訓練課程，未與榮民就業情況妥適連結，均待檢討改善。	已研謀改善或依改善措施持續辦理中。
(五) 退輔會為有效運用善心捐款及提供榮民重要財物保管服務，建置善心捐款系統，並訂有相關規定，惟接受外界捐助款間有未登鍵系統及未落實資訊公開，代管榮民重要財物，有臨時支用金超過規定限額，或未依規定方式保管等，均待檢討改進。	已研謀改善或依改善措施持續辦理中。
(六) 農場業務經營情形尚屬穩定，惟有關高山地區公共運輸、農業產銷量質、觀光遊憩推廣、遊憩區發展規劃及土地委託經營案件管理等，尚待持續強化，以提升經營效能。	已研謀改善或依改善措施持續辦理中。
(七) 榮民醫療體系已辦理高齡醫學及安寧照護相關服務，惟高齡醫學整合門診就醫服務量、中期照護服務病床占床率偏低，且辦理安寧緩和醫療業務，部分病患未能即時轉介等情事，亟待檢討改善。	已研謀改善或依改善措施持續辦理中。