

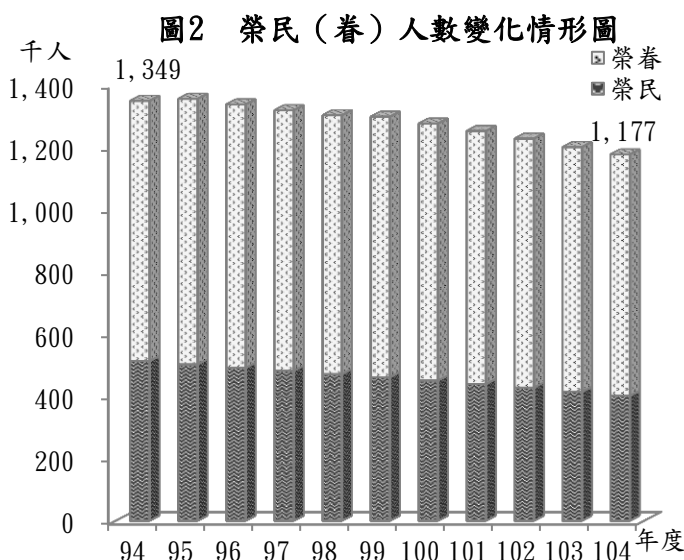
五、重要審核意見

(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

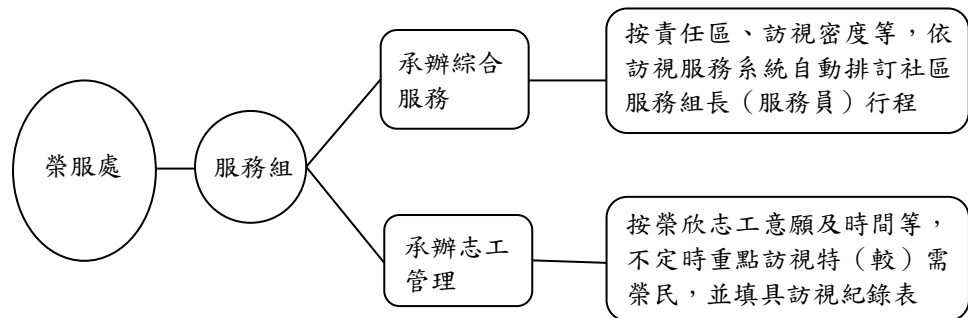
服務機構	榮民人數（註1）				法定編制人員（註2）	志願服務人力	
	小計	特需	較需	一般		社區服務組長等	榮欣志工
合計	379,942	773	6,041	373,128	481	403	3,384
臺北市榮服處	54,606	106	775	53,725	47	55	216
新北市榮服處	54,969	126	758	54,085	45	48	311
桃園市榮服處	43,261	57	509	42,695	42	37	328
臺中市榮服處	38,877	98	442	38,337	46	38	266
臺南市榮服處	23,884	64	475	23,345	33	26	205
高雄市榮服處	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

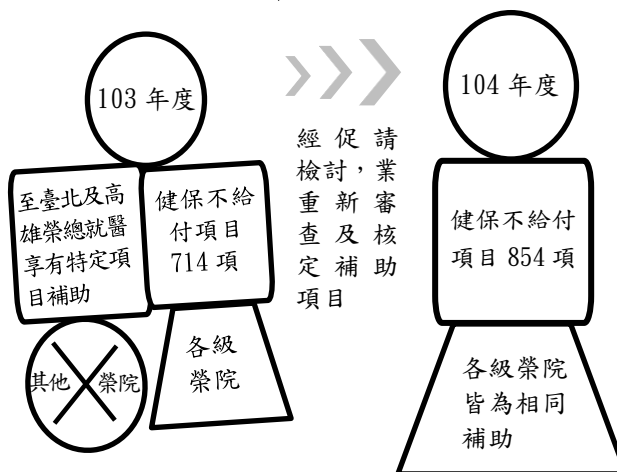
年度	安裝數 (人)	經費 支用數	請求回應中心 救援服務 (人次)	回應中心主動 提供服務 (人次)
103	267	2,120	82	98,016
104	554	5,865	138	202,281

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，