

國軍退除役官兵輔導委員會 115 年度單位預算評估報告

國軍退除役官兵輔導委員會(以下簡稱退輔會)115 年度預算案編列歲入 7 億 282 萬 3 千元，較 114 年度預算數減少 8,542 萬 8 千元(減幅 10.84%)；歲出 1,325 億 6,071 萬 4 千元，較 114 年度預算數¹1,309 億 5,357 萬 8 千元(原預算數 1,309 億 1,422 萬 2 千元加計追加預算數 3,935 萬 6 千元)，增加 16 億 713 萬 6 千元(增幅 1.23%)。謹就退輔會 115 年度單位預算案評估如下：

一三、16 榮家核心照護人力之外包人力缺口概逐年擴大，允宜妥為檢討其人力需求，加強監督委外人力照顧品質及配置運用，以確保住民受照顧權益及安全

退輔會 115 年度預算案於「榮民安養及養護」工作計畫之「基本行政工作維持」分支計畫編列「業務費」20 億 315 萬 9 千元，包括各榮家約用護理人員及各安養機構僱用照顧服務人員等之勞務外包人力所需經費合計 17 億 8,197 萬 4 千元。榮家作為長期照護核心據點，近年對主要照護人力需求殷切，特別是照顧服務員與護理人員，已成為影響照護品質之關鍵因素。經查：

(一)近年榮家對核心照護之外包人力依賴程度日益提高，外包人力偏高恐影響服務品質，容待檢討人力配置與外包比率

近年榮家對主要照護人力需求殷切，其中以(簡稱照服員)及護理人員最為關鍵，其勞務外包人數及經費均呈逐年增加趨勢。依退輔會資料(詳表 1)，112 至 115 年度照服員人數自 1,854 人增至 2,814 人，相關經費則自 9.30 億元增至 14.28 億元，增加 4.98 億元(增幅 53.55%)，顯示對第一線照護人力需求持續擴大。同期間護理人員亦由 248 人增至 338 人，經費則自 1.49

¹本報告所指 114 年度預算數，除另以括弧註記追加預算數者外，其餘均為未辦理追加預算者。

億元增至 3.54 億元。相較之下，廚工、警衛、清潔工及其他人力雖有小幅增員，惟經費規模仍以照服員與護理人員為主體，顯示榮家核心照護人力(照服員、護理人員)外包依賴程度日益提高。

鑑於近年榮家對核心照護人力(照服員與護理人員)之需求持續增加，惟過度依賴外包勞務已成常態。外包人員逐年攀升，固然在短期內有助於填補人力缺口，然亦衍生人員流動率偏高、照護穩定性不足等風險，恐不利於長期照護品質之維繫。是以，該會宜就榮家人力與外包人力進行全面檢討，研議合理分工與逐步調整方向，以確保榮民(眷)照護服務之專業性及持續性。

表 1 112 至 114 年度(截至 8 月底止)榮家各類勞務外包人員情形表

單位：人；新臺幣千元

年 度 / 人 力 別 及 項 目	112		113		114 (截至 8 月底)		115	
	人數	金額	人數	金額	人數	金額	人數	金額
照服員	1,854	929,597	2,024	1,067,153	2,180	777,558	2,814	1,427,876
護理人員	248	149,053	249	157,019	255	112,763	338	354,098
小計	2,102	1,078,650	2,273	1,224,172	2,435	890,321	3,152	1,781,974
廚工	184	79,873	184	86,101	192	57,715	206	92,402
警衛	95	52,087	96	54,614	96	37,146	112	10,000
清潔工	100	36,400	104	43,322	108	30,460	125	6,600
其他	125	56,065	115	60,762	129	41,321	148	13,400
合計	2,606	1,303,075	2,772	1,468,971	2,960	1,056,963	3,743	1,904,376

說明：112 至 114 年度截至 8 月底止為實際數；115 年度為預算案數。

資料來源：退輔會提供，本中心整理。

(二)所屬 16 榮家外包核心照護人力缺口概逐年擴大，恐影響照護穩定性與品質，允宜檢討其外包人力需求，並加強監督委外人力照顧品質及配置運用

退輔會依老人福利法、老人福利機構設立標準第 11 條規定

²及符合勞動基準法相關規定，配置照顧服務員及護理人員。然由該會提供之所屬 16 榮家近年度外包核心照護人力情形觀之（詳表 2），照服員資格人力自 109 年度之 1,635 人增至 114 年度 8 月底止之 1,949 人，增幅 19.2%，惟同期間需求人力與符合資格人力之缺口數則由 259 人擴大至 374 人，成長逾 44%，顯示即便資格人力逐步增加，仍無法滿足實際需求。護理人員情形亦同，雖資格人數逐年上升，惟缺口數自 50 人擴大至 86 人，反映即便資格人力提升，難謂完全補足需求。整體而言，16 榮家在照服員及護理人員配置上，呈現「需求持續增加、缺口逐年擴大」之結構性困境，過度依賴外包勞務，不僅加劇人員流動率，亦恐影響照護穩定性與品質，爰該會允宜妥為檢討所屬 16 榮家之外包核心照護人力需求，加強監督委外人力照顧品質與配置運用，以確保住民受照顧之權益及安全。

詢據退輔會說明，近年受人力市場供需失衡、基本工資調升及勞健保費率上漲等因素影響，委外廠商於招募與留任人力方面均面臨困難，致薪資成本逐年攀升，整體經費支應壓力相對增加。所屬各榮家已檢視契約單價與市場薪資水準差距，並採取分區採購、留才獎勵及職缺調整等措施，以強化人力穩定性並提升經費運用效益，以確保照顧服務持續精進與品質穩定。

表 2 退輔會所屬 16 榮家近年度外包核心照護人力情形表 單位：人；%

	109	110	111	112	113	114 年度迄 8 月底止
--	-----	-----	-----	-----	-----	---------------

²老人福利機構設立標準第 11 條規定「長期照護型機構除院長(主任)外，應依下列規定配置工作人員：一、護理人員：隨時保持至少有 1 人值班；每照顧 15 人應置 1 人；未滿 15 人者，以 15 人計。設有日間照顧者，每提供 20 人之服務量，應增置 1 人。...三、照顧服務員：日間每照顧 5 人應置 1 人；未滿 5 人者，以 5 人計；夜間每照顧 15 人應置 1 人；未滿 15 人者，以 15 人計。夜間應置人力應有本國籍員工執勤，並得與護理人員合併計算。」

人力別/年度		A					人力數 B	較 109 年 度成長倍 數 (B-A)/A
照顧服 務人員	需求數	1,894	1,861	2,078	2,145	2,145	2,323	22.65
	資格人力	1,635	1,635	1,777	1,854	1,854	1,949	19.20
	現職數	1,635	1,635	1,777	1,854	2,024	2,180	33.33
	缺口數	259	226	301	291	291	374	44.40
護理 人員	需求數	238	234	269	335	335	341	43.28
	資格人力	188	188	230	248	248	255	35.64
	現職數	188	188	230	248	249	255	35.64
	缺口數	50	46	39	87	87	86	72.0

資料來源：退輔會提供，本中心整理。

綜上，退輔會 115 年度續辦理榮民安養與養護工作，惟近年對榮家核心照護人力(照服員、護理人員)外包之依賴程度日益提高，且所屬 16 榮家外包核心照護人力缺口概逐年擴大，恐影響照護穩定性與品質，允宜妥為檢討其人力需求，並加強監督委外人力照顧品質及配置運用，以確保住民受照顧之權益及安全。