

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：

一四、近年所屬榮服處服務量在不同區域之服務負擔差距懸殊，且多數核心服務人力平均負荷仍偏高，允宜檢討其人力配置與資源分配，以確保服務量能

退輔會 115 年度預算案於「退除役官兵服務救助與照顧」工作計畫之「志工服務照顧榮民作業」分支計畫編列 1 億 5,151 萬 8 千元(包括「業務費」1,419 萬 8 千元、「獎補助費」1 億 3,732 萬元)，較 114 年預算數 1 億 4,664 萬 6 千元(原預算數 1 億 4,564 萬 6 千元加計追加預算數 100 萬元)，增加 487 萬 2 千元(增幅 3.32%)，係辦理志工服務相關作業所需經費。惟近年所屬榮服處服務量在不同區域之服務負擔差距懸殊，且多數核心服務人力承擔平均負荷仍偏高，恐影響照顧對象服務品質。經查：

(一)近年所屬榮服處之服務量仍具規模，允宜持續關注轄內志工及服務人力之穩定性，以確保服務量能

退輔會為服務轄區內榮民、榮眷(以下簡稱榮民(眷))及第二類退除役官兵，各地榮民服務處(以下簡稱榮服處)除編制內責任區輔導人員外，並招募社區志願服務人員與榮欣志工，透過「社區安全」服務網絡，提供就醫協助、送餐、日常生活照

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。

顧、居家訪視等服務，以強化對年長獨居榮民及遺眷之照護。

檢視退輔會提供之近年度各榮民服務處轄內服務人員出勤與提供服務成效統計資料(詳表 1)，整體出勤人次自 111 年度之 28 萬 1,706 人次減少至 113 年度之 26 萬 7,246 人次，減少 1 萬 4,460 人次(減幅 5.13%)，服務(對象)人次則自 208 萬 872 人次降至 189 萬 2,873 人次。然觀年度提供服務時數卻自 111 年度之 121 萬 9,411 小時增加至 113 年度之 126 萬 503 小時，增加 4 萬 1,092 小時(增幅 3.37%)。該統計數據顯示，近年所屬榮服處之服務量仍具一定規模，惟「整體出勤及服務(對象)人次」減少而「年度提供服務時數」卻增加之現象，反映榮服處服務能量與人力動員情形逐漸承壓，宜持續關注轄內志工及服務人力之穩定性，以確保服務量能。

表 1 111 至 114 年度(截至 8 月底止)各榮民服務處轄內服務人員出勤
與提供服務成效統計表

單位：人次；時數

年度		111	112	113	114
人員別、項目別					
志願服務人員 (含組長與服務員)A	年度出勤人次	111,242	116,708	122,254	81,565
	年度提供服務時數	860,316	906,631	967,232	633,140
	整體服務(對象)人次	1,296,072	1,292,826	1,256,256	533,478
	服務特需照顧對象人次	46,090	40,262	27,831	16,517
	服務較需照顧對象人次	140,511	131,144	122,434	66,638
	夜間緊急出勤次數	68	38	89	206
榮欣志 工 B	年度出勤人次	170,464	145,503	144,992	100,479
	年度提供服務時數	359,095	307,421	293,271	404,377
	整體服務(對象)人次	784,800	643,805	636,617	193,736
	服務特需照顧對象人次	4,929	3,590	7459	4739
	服務較需照顧對象人次	21,979	18,422	26,880	17286
合計 A+B	年度出勤人次	281,706	262,211	267,246	182,044
	年度提供服務時數	1,219,411	1,214,052	1,260,503	1,037,517
	整體服務(對象)人次	2,080,872	1,936,631	1,892,873	727,214

說明：111 至 114 年度 8 月底止為實際數。

資料來源：退輔會提供，本中心整理。

(二)部分區域之服務負擔差距懸殊，且多數榮服處核心服務人力 平均負荷仍偏高，恐影響照顧對象服務品質，容待檢討其服務 人力配置與資源分配

另觀各榮服處轄內服務人數與服務人力統計資料(詳表 2)，截至 113 年底止，總服務人數達 102 萬 1,436 人，其中各榮服處轄內服務對象 96 萬 9,186 人(含重點關懷對象 2,405 人)。整體主要服務人力合計 4,275 人，其中核心服務人力僅 1,095 人；若計入榮欣志工，服務人數與主要服務人力比例為 226.7 比 1，倘僅以核心服務人力計算，則比例擴大至 885.1 比 1，顯示榮欣志工已成推動服務工作之重要支援角色。

進一步觀察各地榮服處，服務人數與主要服務人力比例落差甚大。高雄市與屏東縣榮服處分別為 365.2 比 1 及 356.9 比 1 位居前 2 高，服務人員承擔之工作負荷相對沉重；澎湖縣榮服處為 75.7 比 1 為最低，平均負荷則相對輕。若扣除榮欣志工後，部分直轄市服務壓力更為顯著，高雄市與新北市榮服處服務人數與核心人力比例高達 1,267.3 比 1 及 1,216.0 比 1，遠高於最低之宜蘭縣榮服處 390.8 比 1。

整體而言，榮服處在不同區域之服務負擔差距懸殊，且多數榮服處核心服務人力之平均負荷仍偏高，恐影響受照顧對象服務品質，容待檢討其人力配置與資源分配。

表 2 截至 113 年底止退輔會各榮服處轄內「服務人數」與「主要服務人力」統計表

單位：人

榮服處	服務人數		轄內主要服務人力數			服務人數與主要服務人力比例 (A/B)	服務人數與核心服務人力比例 A/C
	(A)	重點關懷對象人數	(B)	榮欣志工人數 (B1)	核心服務人力數 (C)=(B-B1)		
基隆市	18,381	100	201	159	42	91.4	437.6
臺北市	106,364	249	317	200	117	335.5	909.1
新北市	133,763	246	395	285	110	338.6	1,216.0
宜蘭縣	16,414	114	163	121	42	100.7	390.8
桃園市	111,495	206	390	296	94	285.9	1,186.1
新竹	34,055	110	198	151	47	172.0	724.6
苗栗縣	17,882	58	148	116	32	120.8	558.8
臺中市	99,924	215	362	264	98	276.0	1,019.6
彰化縣	21,366	56	193	160	33	110.7	647.5
南投縣	18,916	95	138	106	32	137.1	591.1
雲林縣	15,413	88	155	125	30	99.4	513.8
嘉義	25,891	105	184	144	40	140.7	647.3
臺南市	66,346	85	291	214	77	228.0	861.6
高雄市	150,810	197	413	294	119	365.2	1,267.3
屏東縣	52,459	91	147	97	50	356.9	1,049.2
花蓮縣	26,795	155	185	137	48	144.8	558.2
臺東縣	17,469	158	132	92	40	132.3	436.7
澎湖縣	8,326	39	110	89	21	75.7	396.5
金門縣	27,117	38	153	130	23	177.2	1,179.0

榮服處	服務人數		轄內主要服務人力數			服 務 人 數 與 主 要 服 務 人 力 數 比 例 (A/B)	服 務 人 數 與 核 心 服 務 人 力 數 比 例 A/C
	(A)	重點關懷對象 人數	(B)	榮欣志 工人數 (B1)	核心服務人 力數 (C)=(B-B1)		
小計	969,186	2,405	4,275	3,180	1,095	226.7	885.1
不詳	52,250	-	-	-	-	-	-
合計	1,021,436	-	-	-	-	-	-

說明：1. 服務對象包括轄內退除役官兵(含二類官兵)及榮(遺)眷，其中列為重點關懷對象者係指特需照顧及較需照顧之榮民(眷)。

2. 核心服務人力係指在榮服處之員工、社區服務組長及社區服務員，不包括對服務工作安排較有彈性之榮欣志工。

3. 本表榮服處榮(遺)眷人數係以戶籍地服務機構區分，戶籍不詳多為除籍者。

資料來源：整理自退輔會「113 年度退除役官兵輔導統計要覽」之「服務機構服務及特需、較需照顧人數表」及「服務機構員工、社區服務及榮欣志工人數表」，頁 76 至頁 77。

綜上，近年所屬榮服處之服務量仍具一定規模，惟榮服處在不同區域之服務負擔差距懸殊，且多數榮服處核心服務人力平均負荷仍偏高，恐影響受照顧對象服務品質，允宜檢討榮服處轄內服務人力配置與資源分配，並持續關注志工及服務人力之穩定性，以確保服務量能。