

調 查 報 告 (公布版)

壹、案由：據審計部107年度中央政府總決算審核報告，國軍退除役官兵輔導委員會各榮民服務處持續辦理榮民(眷)服務照顧等業務，惟部分訪視排程之規劃未臻妥適、部分急難救助對象之長期需求及急難救助經費現金保管風險等，均待檢討改善等情案。

貳、調查意見：

審計部民國(下同)107年度中央政府總決算審核報告指出，國軍退除役官兵輔導委員會(下稱退輔會)所屬各榮民服務處(下稱榮服處)持續辦理榮民(眷)服務照顧等業務，惟部分訪視排程之規劃未臻妥適、部分急難救助對象之長期需求及急難救助經費現金保管風險等，待檢討改善。鑑於輔導會核心任務係照顧榮民(眷)，並以各地區榮服處為執行各項服務照顧整合的窗口與平臺，並招募社區志願服務人員(包括社區志願服務組長及社區志願服務員¹，以下皆同)辦理訪視及提供服務照顧，為瞭解各榮服處對各類榮民(眷)執行訪視服務之情形，經本院國防及情報委員會決議推派尹祚芊、江綺雯2位委員進行調查以明實際。

本案經請審計部於108年12月12日到院進行簡報及提供相關查核資料後，再函請國軍退除役官兵輔導委員會(下稱退輔會)及19所榮民服務處(下稱榮服處)提出書面說明、相關統計數據及卷證資料，接著於109年4月29日及6月29日實地履勘基隆市、臺北市及澎湖縣等3所榮服處，又於同年7月7日詢問退輔會李文忠副主任委員、法規會黃○○參事兼執行秘書、就養養護處屬○○處長、服務

¹ 社區志願服務組長係以人口較為密集地區為考量，服務員係以偏鄉、交通不便地區為設置原則(目前有6人)，目前係分布於東引、莒光、北竿、小琉球、綠島及蘭嶼等6個地區。

照顧處呂○○副處長、行政管理處毛○○專門委員、就醫保健處白○○簡任技正暨相關主管及承辦人員，並於詢問後請退輔會補充說明與資料到院，已調查完竣，茲提出調查意見如下：

- 一、退輔會所屬各榮服處為妥善照顧服務榮民(眷)，招募社區志願服務人員依對象類型及訪視頻率辦理訪視業務，惟超過9成者全月辦理訪視天數逾28日，甚至有將近7成者全月並無休息日之情形，極不合理；又，社區志願服務人員分配之訪視個案人數落差甚大，多者達到1,500人以上，甚有超過2,000人者，且社區志願服務人員除辦理訪視業務外，另尚需協助辦理就養、就業、就學、就醫、退除給付及社福轉介等各項服務照顧工作與諮詢，於此負荷之下，能否落實訪視之實效，或淪為形式的訪視，不無疑義，均有待該會確實檢討改進。

(一)退輔會為辦理外住榮民(眷)訪視照顧服務業務，訂定「國軍退除役官兵輔導委員會所屬榮民服務處訪視服務作業要點」，除規範訪視對象、分類標準及訪視頻率外，亦要求訪視服務應親自訪問為主，並應深入瞭解訪視對象之生活、心理狀況，相關規定如下：

- 1、該要點第3點及第6點規定，訪視對象包括外住榮民²、遺眷³及第2類退除役官兵⁴，其訪視分類標準及訪視頻率如下：

(1)特需照顧者：指具有重大傷病致行動不便、身體狀況欠佳、疑有精神疾病、失智、弱智或失

² 指非居住於退輔會所屬榮譽國民之家者。

³ 係指現居住於臺灣地區之亡故榮民配偶、父母、未成年子女及已成年未婚之身心障礙子女。

⁴ 係指「志願服軍官、士官、士兵役服現役4年以上未滿10年者」，或「服現役期滿，志願留營或再入營服現役，先後合計4年以上未滿10年退伍、除役或解除召集者」，並依服役年資自退伍後起開始算輔導期限6至16年不等。資料來源：退輔會網站(檢自：<https://www.vac.gov.tw/cp-2321-6366-1.html>)。

能現象、飼養動物致身體有遭受動物攻擊之虞、個性孤僻不易溝通及90歲以上榮民等情形之一者，且每3天至少訪視1次。

(2) 較需照顧者：指年長(年滿65歲以上者)，生活能自理之單身或有眷獨居、入住老人福利機構之榮民或遺眷，且每2週至少訪視1次；若已安裝「遠距居家照顧系統」及入住老人福利機構者，則每月至少訪視1次。

(3) 一般照顧者：指前項以外情形之榮民或遺眷，且每年(榮民)/每2年(遺眷)至少訪視1次。

2、該要點第8點第3項規定：「榮服處辦理訪視工作原則如下：……(三)訪視服務應以親自訪問為主，以愛心、耐心深入瞭解訪視對象之生活、心理狀況，並輔以通訊聯繫、寄發生日賀卡、服務手冊或摺頁等方式。」

(二)查退輔會於全臺各地共設置19所榮服處，以榮服處為窗口執行有關榮民(眷屬)就學、就業、就養、就醫等服務照顧工作。該會為能服務照顧各地外住榮民(眷)，依據行政院76年1月9日台(76)忠授四第00166號函暨該會年度施政計畫，於94年5月19日訂定「國軍退除役官兵輔導委員會服務機構社區志願服務人員招募及運用計畫」(下稱社區志願服務人員招募及運用計畫)⁵，辦理社區志願服務人員招募及運用等作業，協助榮服處推動就業、就養、就學、就醫及一般性輔導服務事項，以妥善照顧榮民(眷)及強化榮服處服務功能。依據前述計畫規定，各榮服處遴用之社區志願服務人員數應依退輔會分配員額進行招募，所需預算亦由該會按年度分配運用

⁵ 該計畫迄今並經歷17次修正。

。

(三)再查，退輔會辦理外住榮民(眷)訪視業務，係授權由各榮服處視榮民與遺眷人數、城鄉差異、人口密度與幅員大小、交通機能等，依人力配置責任區數量並適時調整。依據退輔會查復資料顯示，目前全國各榮服處於轄內共分為126個責任區，其中以新北市及高雄市之12處為最多，其次依序為臺中市之11處、南投縣之10處、苗栗縣之9處、臺北市及桃園市之8處、臺南市及雲林縣之7處，其餘則在6處以下(詳見表1)。又，108年12月31日全國列入服務照顧之外住榮民、遺眷及第2類退除役官兵總計有54萬6,706人，其中以高雄市榮服處服務8萬4,305人為最多，其次依序為新北市之8萬3,506人、桃園市之6萬6,757人、臺北市之6萬6,721人、臺中市之5萬6,888人、臺南市之3萬6,968人、屏東縣之2萬2,583人，其餘則未及2萬人，最少為澎湖縣之3,649人，詳見圖1。

表1 各榮服處責任區數量分布統計表

項次	榮服處名稱	責任區數量	項次	榮服處名稱	責任區數量
1	臺北市	8	2	新北市	12
3	桃園市	8	4	臺中市	11
5	臺南市	7	6	高雄市	12
7	新竹	4	8	屏東縣	5
9	基隆市	2	10	苗栗縣	9
11	彰化縣	3	12	南投縣	10
13	雲林縣	7	14	嘉義	4
15	宜蘭縣	6	16	花蓮縣	4
17	臺東縣	6	18	澎湖縣	3
19	金門縣	5	總計126個責任區		

資料來源：退輔會。

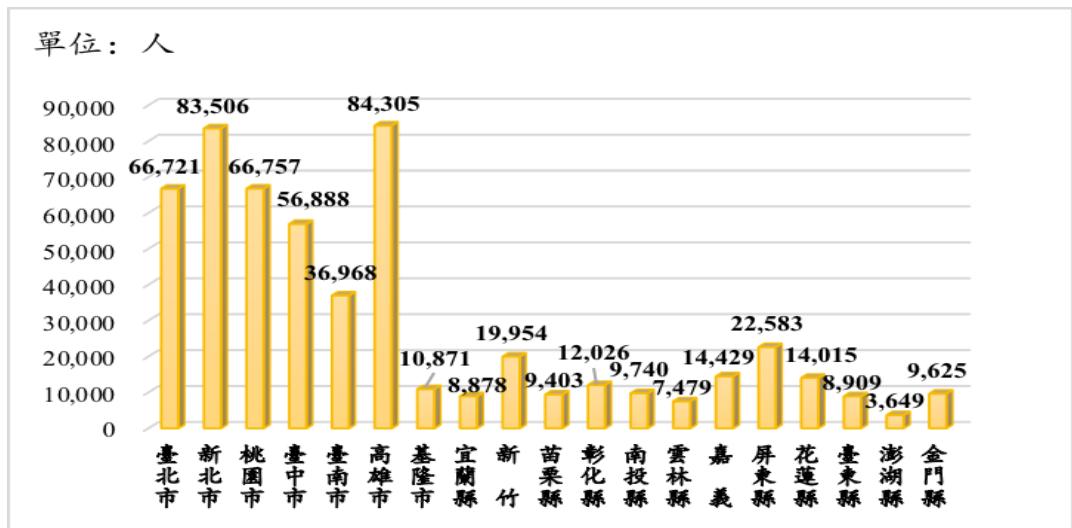


圖1 108年12月31日退輔會各榮服處服務人數統計
資料來源：本院整理自退輔會及榮服處查復資料。

(四)再據退輔會查復資料顯示，106年至108年19所榮服處設置社區志願服務人員共計403人，其中除基隆市、屏東縣及臺東縣等榮服處分別設有社區志願服務員3人、1人及2人(分布於東引、莒光、北竿、小琉球、綠島及蘭嶼等)外，其餘397人均為社區志願服務組長⁶。而各榮服處社區志願服務人員以臺北市之53人為最多，其次依序為高雄市之51人、新北市之50人、桃園市之38人、臺中市之37人、臺南市之26人、屏東縣之19人、新竹及花蓮縣之17人、臺東縣之15人，其餘均低於15人。各榮服處人數配置情形詳見圖2。

⁶ 社區志願服務組長係以人口較為密集地區為設置考量，社區志願服務員則以偏鄉、交通不便地區為設置原則。

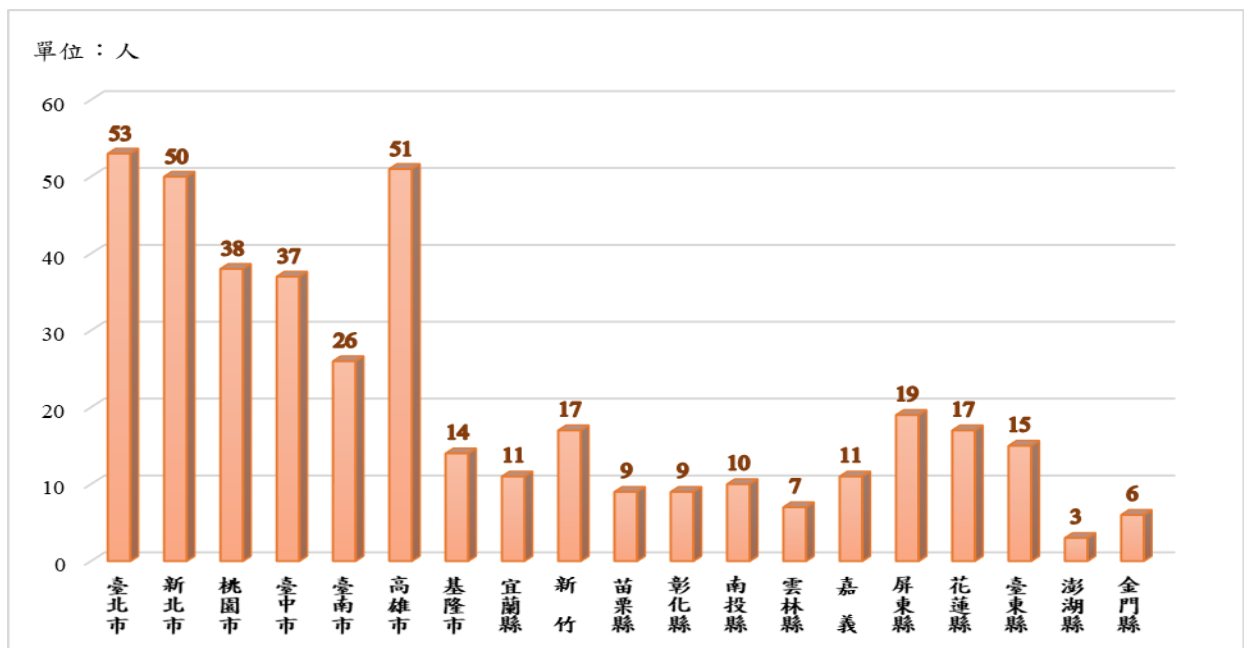


圖2 108年各榮服處社區志願服務人員數配置情形

資料來源：本院整理自退輔會及19所榮服處查復資料。

(五)經查國防部及各軍種司令部於退除役官兵退伍前，將其退除給與名冊函送退輔會，該會審核其退除役官兵身分，若符合者，即登鍵入該會系統資料庫中。各榮服處再從系統資料擷取名冊，依退輔會所訂之榮服處訪視作業要點，按照個案家庭、生活狀況等，區分特需照顧、較需照顧及一般照顧等對象後，建置於「榮民及遺眷訪視服務系統」(下稱訪視服務系統)，並依訪視時隔進行訪視，依實況滾動修正類別。榮服處係於月底前由承辦人員透過訪視服務系統按前述類別需求(特需照顧、較需照顧及一般照顧)統一排訂各社區服務人員於下個月之訪視行程；系統排程為社區志願服務人員辦理訪視行程之參考，其可於當月內調整訪視名冊時間，惟須於當月份完成所有服務對象訪視。

(六)依據退輔會表示略以：依榮服處訪視作業要點第7

點第5、6項⁷，社區志願服務組長每週最低訪視20人，以每日訪視5人計算，每週出勤4天即可完成最低訪視量，且可配合個人自行調整訪視排程，其訪視人數應屬合理等語。惟查：

- 1、依據審計部107年度中央政府總決算審核報意見指出略以，經抽查臺北市及高雄市2所榮服處107年12月各有社區服務組長分別為53人、51人，當月每日訪視時間均達8小時者，計有27人、29人(50.94%、56.86%)，全月31日密集辦理訪視工作，未有休息日；各榮服處既依服務對象身體健康及生活狀況分類，以提供不同服務，惟部分榮服處卻未能妥適排定訪視排程，並參酌各行業工作時間之狀況，給予志願服務人力適度休息，致有超過半數社區服務組長全月未有休息天數之情形。
- 2、針對前述情事，退輔會查復及臺北市榮服處於本院履勘時雖均表示，主要係因107年適逢政府推動年金改革，為化解廣大榮民(眷)抗爭與說明，爰要求各榮服處採親訪或電訪受影響榮民，以穩定情緒、說明年改方案及瞭解家庭經濟實況，故該年度內增加訪視頻率。惟經分析退輔會與19所榮服處查復之資料發現，108年7月至12月各榮服處社區志願服務人員每月訪視天數仍幾乎超過28日，甚至達30日、31日(詳見附表一)，再以108年12月為例，當月訪視天數多集中30日至31日者，計有266人，占68.0%，其次訪視天數為28至29日者計有88人，占22.5%，換言之，社區志願服務人員訪視天數超過28日者即有354人，占比高達9成，顯然每月幾乎未有休息日，極不合理，亦影響服

⁷ 依據榮服處訪視作業要點第7點第5、6項規定：「訪視人數規定如下：……(五)社區志願服務組長應每週訪視二十至四十人。(六)社區志願服務員應每週訪視五至十人。」

務品質。

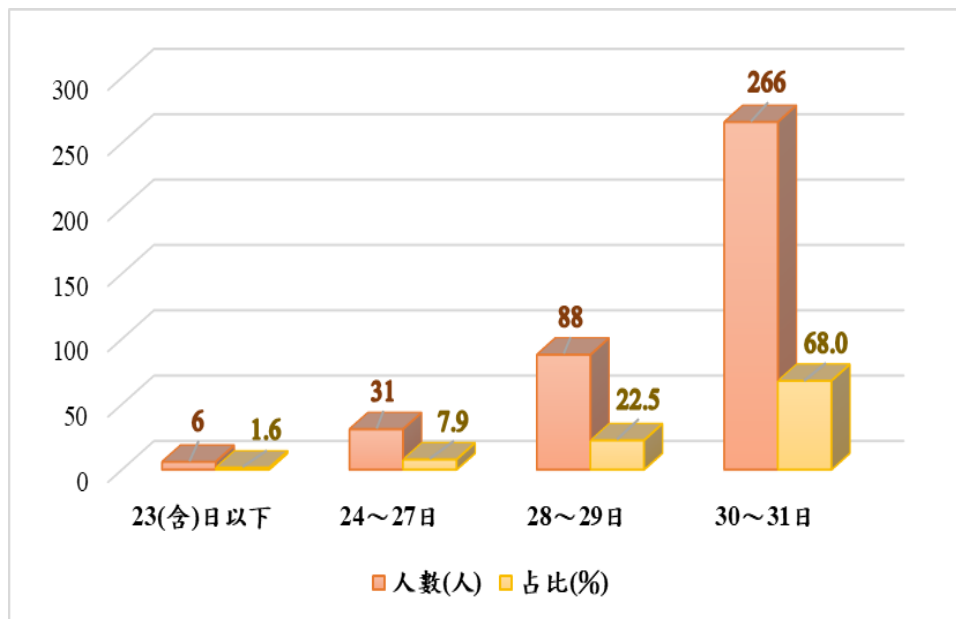


圖3 108年12月社區志願服務人員訪視天數及占比統計
備註：部分榮服處有社區志願服務人員因離職尚未補進用，致總人數未達403人。

資料來源：本院整理自退輔會及19所榮服處查復資料。

- 3、針對社區志願服務人員每月幾乎未有休息日之不合理情事，退輔會李文忠副主任委員於本院詢問時坦言：「本會去(108)年經調整後，他們的補助費從每月2萬800元，調增平均至每月2萬5千元~2萬6千元，部分可達3萬元。我也發現他們的工作時數很長，幾乎沒有休息日，甚至有超過同仁工作時數的情形，故已請同仁進行檢討改善重複、不必要的項目，希望他們每週訪視日數不要超過5日，每月領取的補助費也不會因此減少。

」

- (七)又，退輔會雖表示：各榮服處服務人力係依退除役官兵、眷屬、遺眷人數、城鄉差異、人口密度及幅員大小等因素，進行服務人力配置，以責任區輔導員126人搭配社區服務組長(員)403人執行訪視工作

，另有職員工582人及榮欣志工3,329人協助訪視，惟查：

- 1、該會及19所榮服處查復資料顯示，整體而言，108年各榮服處平均每位社區志願服務人員分配應訪視之人數介於593人至1,902人之間，其中以臺南市之1,902人為最多，其次依序為桃園市之1,705人、新北市之1,670人、金門縣之1,604人、高雄市之1,594人、臺中市之1,538人、彰化縣之1,336人，其餘介於593人至1,300多人(詳見表2)，顯有落差。既使在同一所榮服處，每位社區志願服務人員分配之訪視個案人數亦有落差之現象，以臺北市榮服處為例，個案人數最多者為1,961人，而個案人數超過1,500人之社區志願服務組長計有12人，個案人數低於1千人以下者，則計有12人(詳見附表二)。再以新北市榮服處為例，個案最多為2,736人，而個案人數超過2,000人之社區志願服務組長也有8人，個案人數介於1,500人至2,000人者計有33人，個案低於1千人以下者，計有2人(詳見附表二)。社區志願服務人員於此負荷之下，能否落實訪視之實效，或流於形式的訪視，不無疑義。

表2 108年各榮服處平均每位社區志願服務人員分配應訪視之人數分布情形

單位：人

榮服處名稱	特需	較需	一般榮民	一般遺眷	一般之第2類退除役官兵	合計
臺北市	1.2	6.9	722.4	506.2	18.9	1,255.6
新北市	1.6	8.6	965.7	593.0	101.2	1,670.1
桃園市	1.9	5.0	956.1	665.9	76.0	1,704.9
臺中市	1.4	5.7	905.0	537.1	88.3	1,537.5
臺南市	0.7	8.1	847.7	943.9	101.3	1,901.6

榮服處 名稱	特需	較需	一般 榮民	一般 遺眷	一般之 第2類退 除役官兵	合計
高雄市	0.9	6.3	984.9	505.4	96.3	1,593.8
新竹	0.8	8.2	706.2	399.2	18.1	1,132.5
屏東縣	0.8	8.2	804.2	385.2	125.3	1,323.7
基隆市	0.6	3.9	409.3	300.2	49.7	763.7
嘉義	1.4	12.2	653.2	519.2	125.8	1,311.7
花蓮縣	1.2	13.1	443.3	284.8	81.4	823.8
臺東縣	1.7	14.8	286.5	205.1	85.1	593.3
宜蘭縣	1.5	15.5	435.6	253.7	100.7	807.1
苗栗縣	1.0	10.4	586.8	301.7	144.9	1,044.8
彰化縣	1.7	9.2	739.9	432.0	153.4	1,336.2
南投縣	1.1	6.9	543.5	297.5	125.0	974.0
雲林縣	0.6	16.1	559.4	374.0	118.3	1,068.4
澎湖縣	1.3	14.3	664.3	355.7	180.7	1,216.3
金門縣	1.7	8.0	1,288.3	246.0	60.2	1,604.2

資料來源：本院整理自退輔會及19所榮服處查復資料。

- 2、再據本院實地履勘結果，榮服處於每月底以訪視服務系統排定下個月訪程時，係勾選全數社區志願服務人員排定對各類榮民(眷)對象(即特需照顧、較需照顧及一般照顧等對象)之訪視行程，對責任區輔導員則另為擇要排定訪程，並非與協助社區志願服務人員相互搭配安排訪視行程，換言之，訪視業務仍以社區志願服務人員為主要人力。又，退輔會於榮服處訪視作業要點已明訂訪視應以親自訪問為主，須深入瞭解訪視對象之生活、心理狀況，惟兼辦業務之輔導員及其他業務承辦人員、工友(技工)僅能進行例行性訪視關懷及訊息通知等，自無法協助及減輕社區志願服務人員之工作負荷。況且退輔會亦坦言：社區志願服務人員除須依規定時隔完成轄管榮民(眷)訪視服務外，另尚需

協助辦理就養、就業、就學、就醫、退除給付及社福轉介等各項服務照顧工作與諮詢；另為使榮民安度晚年，貼近社區服務方式，以現有少數之人力執行前述服務項量，可謂備極辛勞；雖榮服處各級主管、責任區輔導員、其他業務承辦人員(視業務量)、工友(技工)及榮欣志工協助訪視，人力仍顯不足，致常有全月每日均須出勤之情形等語。

3、基上，為落實訪視目的、提升服務品質，亟待退輔會審慎研訂合理的訪視負荷量，並據以增加合理人力。

(八)綜上，退輔會所屬各榮服處為妥善照顧服務榮民(眷)，招募社區志願服務人員依對象類型及訪視頻率辦理訪視業務，惟超過9成者全月辦理訪視天數逾28日，甚至有將近7成者全月並無休息日之情形，極不合理；又，社區志願服務人員分配之訪視個案人數落差甚大，多者達到1,500人以上，甚有超過2,000人者，且社區志願服務人員除辦理訪視業務外，另尚需協助辦理就養、就業、就學、就醫、退除給付及社福轉介等各項服務照顧工作與諮詢，於此負荷之下，能否落實訪視之實效，或淪為形式的訪視，不無疑義，均有待該會確實檢討改進。

二、隨著社會快速變遷、家庭功能式微、年事漸長，外住榮民(眷)對於相關福利服務需求與類型亦與日俱增且趨向複雜、多元，退輔會對具有相關專業之社區志願服務人員，雖訂有優先遴選機制，惟遴用對象仍限於榮民及其配偶、子女或榮欣志工，且實際上並以榮民、榮眷為最大宗，不利於引入相關專業人員參與服務照顧行列，該會允應重新檢討是類人員之招募資格條

件與退場機制，以因應榮民(眷)對於服務需求之轉變、提高服務品質，落實政府照顧榮民(眷)之美意。

(一)近年來我國面臨「少子女化現象」、「人口老化加劇」等人口結構及社會發展之快速變遷、家庭解組等嚴峻挑戰，使得家庭結構脆弱，家庭功能亦正逐漸減弱且有嚴重弱化之趨勢，家庭已無法再以其自身力量正常或充分發揮功能，且就業市場環境亦迥於過去，使得民眾對於福利與服務需求與日遽增且漸趨複雜、多元。且據退輔會統計資料顯示，整體而言，榮民人數呈現逐年減少之趨勢，從94年之51.34萬人，減少至108年之34.93萬人；其中65歲以上榮民人數雖逐年下降(從31.88萬人，減少至16.72萬人)，惟仍是最多者，占將近5成。其次為50致64歲之中高齡榮民，人數從8.24萬人，增加至108年之14.06萬人，占比則從16.1%，成長至4成(詳見表3及圖4)，可預見未來65歲以上榮民仍是多數，相對的失能人口數亦將大幅增加，所需之服務照顧措施與內涵勢必漸趨多元且複雜。

表3 94年至108年各年齡結構榮民人數統計

單位：人

年底別	總計	青壯年 (20-49歲)	中高年 (50-64歲)	老年 (65歲以上)
94	513,483	112,196	82,471	318,816
95	502,462	108,488	87,108	306,866
96	491,534	105,064	91,205	295,265
97	482,102	103,215	95,662	283,225
98	471,306	98,143	101,668	271,495
99	461,635	92,574	109,457	259,604
100	450,708	86,843	116,152	247,713
101	439,232	80,692	122,247	236,293
102	427,924	75,161	128,370	224,393
103	414,253	68,364	133,657	212,232
104	401,671	63,238	137,462	200,971

年底別	總計	青壯年 (20-49歲)	中高年 (50-64歲)	老年 (65歲以上)
105	388,788	58,793	139,014	190,981
106	375,339	53,031	140,324	181,984
107	360,025	46,088	141,046	172,891
108	349,333	41,460	140,651	167,222

資料來源：退輔會網站。

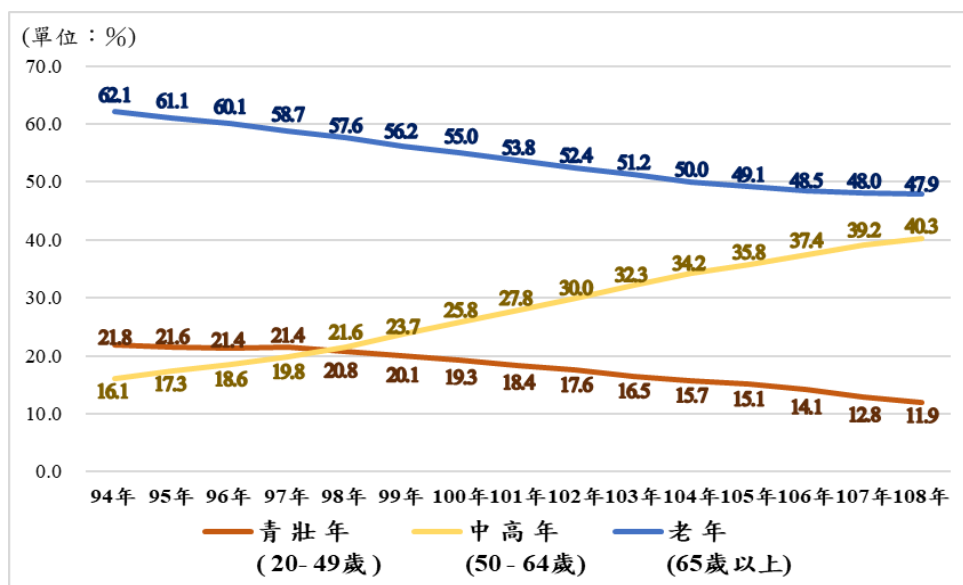


圖4 94年至108年各年齡結構榮民人數占比

資料來源：本院整理自退輔會網站公布之統計資料。

(二)查退輔會對於社區志願服務人員若具有相關專業條件，雖於招募及運用計畫第陸點訂有優先遴選機制：「配合政府長期照顧政策推動，提升服務專業化，有下列資格者得優先遴用：(一)具有長期照顧相關學歷，如社會工作、護理、老人服務、老人照顧、職能治療等相關科系畢業證書。(二)領有長期照顧相關執照，如社工師、護理師等。(三)受有長期照顧相關訓練，並另有證書及有實際工作經歷者，如社會工作學分班、照顧服務員訓練等」，惟前提仍須先符合第肆點所訂資格：「(一)榮民。(二)榮民配偶或子女。(三)現任本會榮欣志工，近3年服務時數達

720小時以上，且依志願服務法獲頒『志願服務榮譽卡』者。……。」該會並表示：非屬榮民、榮眷身分之相關專業人員，可透過榮欣志工身分參加社區志願服務人員之遴選等語。惟是類人員已具備有相關專業資格與經歷，卻仍須擔任榮欣志工並於近3年內服務時數達720小時以上方能參加社區志願服務人員之招募，反觀榮民(眷)無需經由上述過程，且該會亦坦承：規定上雖不限於榮民眷身分，但實務上非榮民眷身分者擔任社區志願服務人員的比率很少等語。該會並表示：「現在訪視及服務照顧工作需要專業，且補助費也調整到2萬5千元~2萬6千元，是否可將專業列入條件，讓這些專業人員也可擔任社區志願服務人員，這是本會可以思考檢討調整」。

(三)綜上，隨著社會快速變遷、家庭功能式微、年事漸長，外住榮民(眷)對於相關福利服務需求與類型亦與日俱增且趨向複雜、多元，退輔會對具有相關專業之社區志願服務人員，雖訂有優先遴選機制，惟遴用對象仍限於榮民及其配偶、子女或榮欣志工，且實際上並以榮民、榮眷為最大宗，不利於引入相關專業人員參與服務照顧行列，該會允應重新檢討是類人員之招募資格條件與退場機制，以因應榮民(眷)對於服務需求之轉變、提高服務品質，落實政府照顧榮民(眷)之美意。

三、社區志願服務人員不僅對各類榮民(眷)全面辦理家訪、服務照顧、慰問等服務，且因應榮民(眷)需求之轉變，是類人員尚須於訪視時主動發掘與初步評估問題需求、協助轉介資源，甚至須於該會建置之官方系統「榮民及榮眷訪視服務系統」中撰寫登打訪視紀錄，又

須於假日及24小時隨時待命協助辦理榮民(眷)就養、就醫等事項，其工作內容似非屬輔助性服務事項，已為榮服處辦理榮民(眷)訪視、就養、就醫等各項照顧服務的主要工作人力，其辛勞程度恐與榮服處正式人員無異；是以，退輔會允應對於是類人力運用之法源依據及妥適性，允應審慎檢討並得洽請中央主管機關衛生福利部予以協助釐清，避免背離志願服務之目的。

- (一)依據志願服務法第3條第1款規定：志願服務係指民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。同法第4條第1項並規定：本法所稱之主管機關：在中央為衛生福利部(下稱衛福部)；在直轄市為直轄市政府；在縣(市)為縣(市)政府。
- (二)查社區志願服務人員招募及運用計畫第柒點對於社區志願服務人員服務事項，規範如下：
- 1、協助辦理榮民(眷)就養、就業、就學、就醫暨各項服務照顧事項。
 - 2、協助推動社區服務及榮欣志工活動。
 - 3、協助訪問、聯繫、慰問、服務照顧散居榮民及遺眷。
 - 4、協助處理及通報服務區內榮民榮眷緊急或突發事故(如善後、車禍、詐騙案等)，需儘速趕赴現場協助處理，遇重要案件通知榮服處派員前往處理。
 - 5、協助榮民榮眷申請本會、榮民榮眷基金會、地方政府或慈善機構之社會救助、福利事項。
 - 6、聯繫服務區內社福資源，商請協助照顧榮民暨遺眷。
 - 7、協助榮服處相關接待事項。

8、協助巡視亡故榮民遺屋狀況。

- (三)依據退輔會查復本院表示略以：各榮服處招募之社區志願服務人員，係協助各榮服處責任區輔導(專)員辦理訪視關懷散居榮民(眷)，並協助各項社福資源申請及榮民(眷)緊急或突發事故通報與協處、第2類退除役官兵及榮民、遺眷之就學、就業、職訓等服務工作，並接受各榮服處責任區輔導(專)員審核，始能結案，尚無獨立行使公權力之情形；社區志願服務人員係在各榮服處辦理服務照顧事項時，出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益，協助各榮服處承辦人達成行政上任務，並按其指示處理(完成)該任務，其性質為行政助手(或行政輔助人)；又社區志願服務人員之行為，其效力歸屬各榮服處，惟並未行使公權力，非獨立之行政機關，亦不直接與第三人發生法律關係(最高行政法院104年8月27日104年度判字第490號判決、行政院勞工委員會【現已改制為勞動部】)勞職外字第0940503946號函意旨參照)，各項服務照顧工作屬輔助性事項，尚無違反志願服務法相關規定之情形。
- (四)惟查，退輔會所屬各榮服處以志工方式招募之社區志願服務人員，不僅對各類榮民(眷)全面辦理家訪、服務、慰問等服務，且因應榮民(眷)需求之轉變，是類服務人員尚須於訪視時主動發掘與初步評估問題需求、協助轉介外部資源，甚至須於退輔會所建置之官方系統-「榮民及榮眷訪視服務系統」中撰寫登打訪視紀錄，其訪視紀錄亦攸關榮民(眷)領取慰問金的資格與順序⁸，實質上恐已涉及公權力之行使；加上社

⁸ 依據「國軍退除役官兵輔導委員會榮民榮眷遺眷急難救助及慰問作業要點」第5點第10項規定，

區志願服務人員於假日及24小時又須隨時待命協助辦理榮民(眷)就養、就醫等各項照顧服務工作，每月幾乎未有休息日，其工作內容似非屬輔助性服務事項，已為榮服處辦理榮民(眷)訪視、就養、就醫等各項照顧服務的主要工作人力，其辛勞程度恐與榮服處正式人員無異，前述情形究有無違背志願服務法或背離志願服務之目的，退輔會允應審慎檢討並得洽請中央主管機關衛福部予以協助釐清。

- (五) 綜上，社區志願服務人員不僅對各類榮民(眷)全面辦理家訪、服務照顧、慰問等服務，且因應榮民(眷)需求之轉變，是類人員尚須於訪視時主動發掘與初步評估問題需求、協助轉介資源，甚至須於該會建置之官方系統「榮民及榮眷訪視服務系統」中撰寫登打訪視紀錄，又須於假日及24小時隨時待命協助辦理榮民(眷)就養、就醫等事項，其工作內容似非屬輔助性服務事項，已為榮服處辦理榮民(眷)訪視、就養、就醫等各項照顧服務的主要工作人力，其辛勞程度恐與榮服處正式人員無異；是以，退輔會允應對於是類人力運用之法源依據及妥適性，允應審慎檢討並得洽請中央主管機關衛生福利部予以協助釐清，避免背離志願服務之目的。

四、退輔會為使各榮服處於訪視後確依榮民眷實際需求妥善轉介及連結相關資源，雖已訂定「服務平台整合社福資源融入鄰近社區標準作業程序」暨流程圖，以供遵循，惟對於需求評估、開案、結案、轉介等作業

各地榮服處應於三節慰問核發前召開審查會議，依「服務照顧管理資訊系統」之「三節慰問統計報表」名冊，以及受慰問人最近6個月內訪視紀錄，確認受慰問人資格及發放次序，相關審查資料並應建冊列管，核發情形並登錄於退輔會的「榮民及榮眷訪視服務系統」。因此，各地榮服處於核發三節慰問金前，應依前述規定召開審查會議，依照受慰問人最近6個月內的訪視紀錄，確認受慰問人的資格及發放次序。

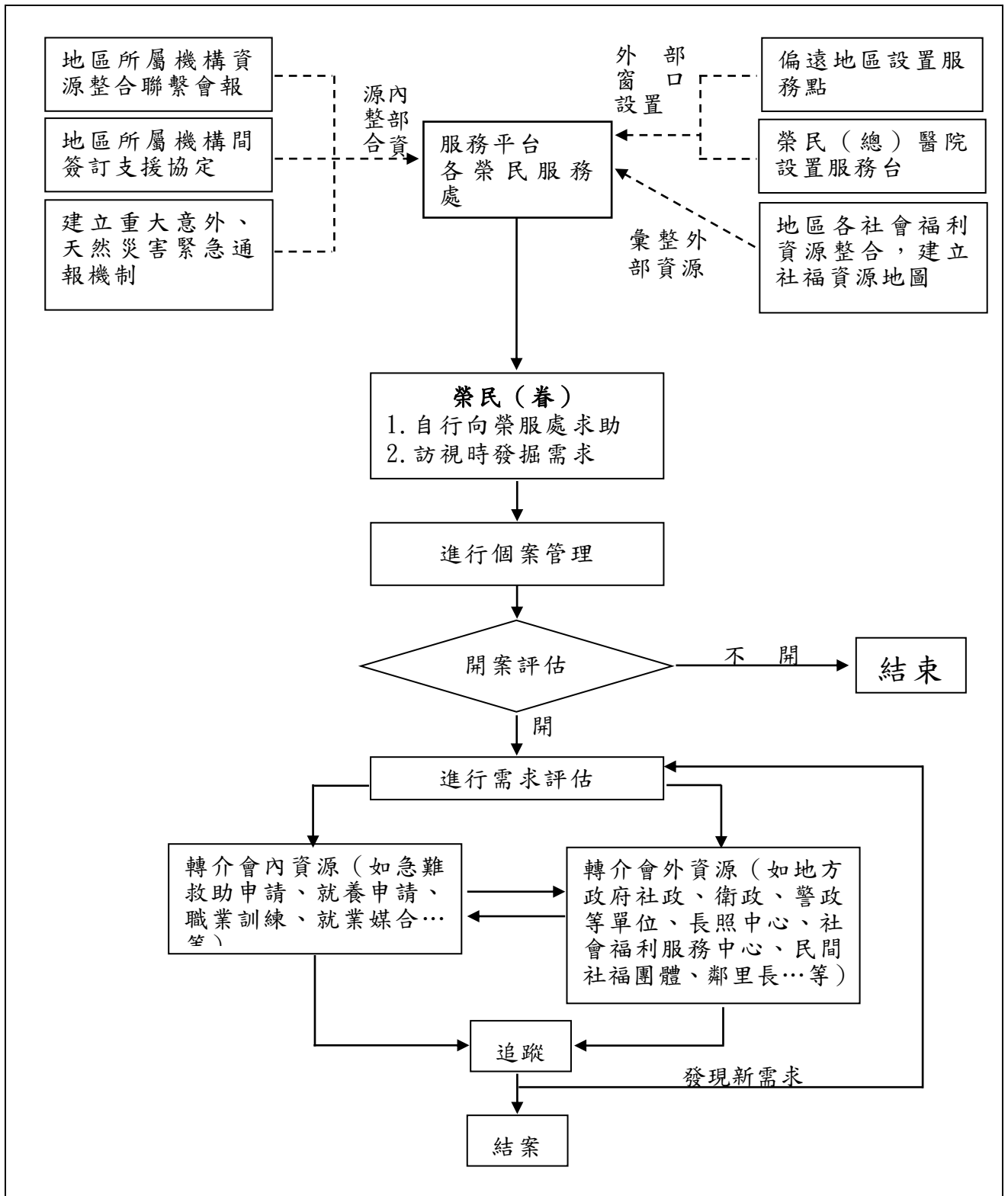
程序，卻乏詳細且明確之操作指標及個案管理流程，以致訪視係為主動發掘需求並據以連結資源提供服務之實質目的，無從具體落實，有待該會確實檢討精進。

- (一) 依據榮服處訪視作業要點第8點第15項規定：「榮服處辦理訪視工作原則如下：……(十五)訪視對象之需求，應適時提供本會或社會各項資源；相關作為應詳實登載訪視服務系統，落實追蹤及後續服務。」
- (二) 查退輔會為使各榮服處確依照榮民眷實際需求，妥善轉介及連結外部資源，已訂定「服務平台整合社福資源融入鄰近社區標準作業程序」暨作業流程圖，以供各榮服處據以遵循：

1、作業程序：

- | |
|---|
| <p>一. 內部資源整合：</p> <p>(一) 各區榮服處應定期召開「地區資源整合聯繫會報」及「地區協調聯繫會議」。</p> <p>(二) 各榮服處應於平常工作期間，積極與地區間所屬機構簽訂支援協定。</p> <p>(三) 各榮服處應建立重大意外、天然災害緊急通報機制。</p> <p>二. 外部窗口設置：為提供更周全之服務，各榮服處於偏遠地區、各榮民總醫院及分院設置服務台。</p> <p>三. 外部資源彙整：各榮服處應將轄區各社會福利資源整合，建立社福資源地圖。</p> <p>四. 服務照顧提供：各榮服處整合本會內部資源及會外社福資源，為榮民(眷)提供適合之服務照顧服務。</p> <p>(一) 榮民(眷)自行向榮服處求助，或由榮服處服務人員訪視時主動發掘需求。</p> <p>(二) 責任區輔導員或社區服務組長親訪瞭解，並填寫訪視紀錄。</p> <p>(三) 責任區輔導員評估是否開案，若需開案則進入本會行政業務網／服務機構「榮民及榮眷訪視服務系統」／訪視服務組織管理作業／轉介資源填報。</p> <p>(四) 責任區輔導員對個案進行需求評估，轉介本會資源或會外資源，或同時進行。</p> <p>(五) 個案接受服務後，責任區輔導員追蹤個案後續狀況，若有其他需求，再重新進入需求評估階段。</p> <p>(六) 個案已無其他需求，進行結案。</p> <p>(七) 進行個案管理時，均需在會行政業務網／服務機構「榮民及榮眷訪視服務系統」／訪視服務組織管理作業／轉介資源填報。</p> |
|---|

2、作業流程圖：



(三)惟上述作業程序對於需求評估、開案、結案、轉介

等作業程序，均未明訂詳細且明確之操作指標及個案管理流程，亦未能明訂相關權責人員與分工，實難以落實個案管理並據以轉介提供適切服務資源。且本院從實地履勘榮服處發現，某社區志願服務組長最感困難之個案係1位疑似患有失智症之年長榮民，經勸導其入住機構接受照顧服務遭拒絕後，即束手無策，該榮服處亦未進行個案管理並積極轉介相關資源(如地方政府長期照顧管理中心之長照服務)提供協助，僅能由社區志願服務組長持續定期前往案家訪視，顯見社區志願服務人員經訪視後雖已發掘個案之需求與問題，惟榮服處後續卻無積極處置對策。

(四) 針對前述情事，該會於本院詢問時表示：「本會訪視作業要點對於各類榮民眷(特需、較需、一般)，訂有訪視頻率標準，訪視人員包括社區志願服務人員及輔導員。社區志願服務人員上頭有輔導員，輔導員係正式公務人員進用，部分有社工師資格，具有相關專業。訪視人員若發現個案有需求時，後續則由輔導員進行評估後決定是否開案，開案標準包括失智、就業……等，榮服處無法具有高度專業，但輔導員具有基本專業，後續若有更專業、其他服務需求，即進行專業轉介；而社區服務組長並非職業，但具有服務熱誠，本會就醫保健處白簡任技正負責管理醫院，將請其對這部分(即作業流程圖)協助檢視修正。」因此，退輔會允應積極檢討研修，「服務平台整合社福資源融入鄰近社區標準作業程序」暨流程圖，以落實對榮民(眷)提供實質且合適之服務照顧措施。

(五) 綜上，退輔會為使各榮服處於訪視後確依榮民眷實際需求妥善轉介及連結相關資源，雖已訂定「服

務平台整合社福資源融入鄰近社區標準作業程序」暨流程圖，以供遵循，惟對於需求評估、開案、結案、轉介等作業程序，卻乏詳細且明確之操作指標及個案管理流程，以致訪視係為主動發掘需求並據以連結資源提供服務之實質目的，無從落實，有待該會確實檢討精進。

五、榮服處對於社區志願服務人員業多年(次)訪視個案無著之情形，未能依規定落實追蹤管制及接手處理，以致志願服務人員每年持續再訪，卻毫無實益，造成訪視工作徒具形式，凸顯相關追蹤管制機制失靈，退輔會卻全然不知，核有未當。

(一)依據榮服處訪視作業要點第9點第3項規定：「訪視未遇者，應拜訪排定訪視對象之里(村)、鄰長、鄰居或鄰託人員等，確認並瞭解服務對象現況，架構服務照顧網絡，並覈實記錄訪視服務系統。」

(二)有關各榮服處經多次訪視未遇、找不到個案、聯繫電話為空號或不在此戶居住等情之後續處理機制，依據退輔會查復本院表示：「訪視未遇」係執行訪視時未遇本人、親友或同居人，若非訪視本人、親友或同居人，係經由其他人等轉述者，均不應視為「訪視成功」，社區志願服務人員訪視未遇時，應於近期內擇日再訪(含電訪)，以瞭解其生活實況並視實需予以協處；各榮服處針對無法聯繫之情形，若為單身榮民(眷)訪視未遇達3次，即通報派出所協尋；各級服務人員針對訪視未遇等情形，除登載於訪視服務系統外，另透過訪視服務系統列入管制，產製「訪視未遇退除役官兵及遺眷名冊」及「失聯人員名冊」，供榮服處追蹤及管制，若有3次訪視未遇者，系統轉由業務主管進行管制與指導；且社區志願服務

人員繕打之訪視紀錄均需由責任區輔導員(含)以上複審始能完成登載作業，故可由後端進行追蹤考核與管制，並適時提醒社區志願服務人員等語。該會於本院詢問時亦表示：訪視紀錄甚多，係由責任區輔導員覆核紀錄，若有更重要問題需續處，再由更上層的主管覆核等語。

(三)由上可知，退輔會針對社區志願服務人員訪視未遇者，已有相關處理及追蹤管制機制，惟查：

- 1、依據本院至澎湖縣榮服處實地履勘結果，該榮服處社區志願服務人員若訪視未遇個案時，責任區輔導員可透過訪視服務系統覆核訪視紀錄時得知上情，並經追蹤查知若有其他家人或移居至他縣市時，則由該榮服處社工員統一發文轉介至該縣市榮服處協助訪查確認後，若確定移居至他縣市，訪視服務系統就會將訪視權責移轉至該縣市榮服處，澎湖縣榮服處並提供於108年間函請其他縣市榮服處代訪106人之結果以為佐證。反觀基隆市榮服處，本院於實地履勘時經抽查張○○榮民訪視資料紀錄後發現，社區志願服務組長自102年至109年雖每年均有訪視該榮民，歷次卻均未見到本人、親友或同住者，惟該組長卻於隔年再訪，並未於近期內未擇日再訪或追蹤，又未於系統中登載勾選「訪視未遇」。又，店家已表示無此人、早已不住在這裡(詳見下表)，該組長並曾2度於訪視服務系統中登載：「請輔導員轉臺北市榮服處查訪」(詳見下表)，惟該榮服處後續卻未有任何追蹤管制及督導作為，且本院履勘臺北市榮服處時，該榮服處亦表示未曾接獲基隆市榮服處協請代為查訪該榮民之事。

服務時間	訪視處理情形
------	--------

服務時間	訪視處理情形
102.07.26	親訪，現住址為飲料經銷商地址，且撥打電話有無誤，查無此人。
104.03.18	訪視張員，據店家表示早已不住在這裡，經查家人住在臺北市士林區社子街112巷20弄6號3樓，請輔導員函轉臺北市榮服處查訪。
104.10.08	志工電訪，無人接聽。
105.07.20	訪視張員，據店家表示早已不住在這裡，經查家人住在臺北市士林區社子街112巷20弄6號3樓，請輔導員移請臺北市榮服處查訪。
106.07.21	訪視張員，據店家表示無此人，請再詳查。
107.08.08	電話無人接聽
107.08.10	關懷訪視張員，該現址為店家，店家表示無此人，亦向里長查證無此人。
108.08.20	關懷訪視案主，據該地址屋主告知無此人，另撥打電話有誤，予以刪除，建議查詢戶籍地址查訪。
108.03.28	清查電訪志工執行電話錯誤名單，經查訪屋主告知無此人。

資料來源：本院整理自實地履勘基隆市榮服處時自「榮民訪視服務系統」抽查所得之張○○榮民訪視紀錄。

- 2、本院再抽查基隆市榮服處對於陸○○榮民之訪視紀錄資料，社區志願服務組長自102年至109年每年雖均有訪視該榮民，惟歷次亦均未能見到本人，且歷次訪視結果似有矛盾，102年、103年及105年均登載：家屬告知人在國外，106年訪視時卻「無此人」、電話亦為空號，107年及108年經訪視後又登載為「家人告知人在國外」、「據該屋主告知人在國外」，惟109年訪查時，又登載「經查訪屋主告知無此人」(詳見下表)。由上可見，社區志願服務組長雖年年均有訪視、卻年年不知榮民之情況，榮服處亦毫無追蹤管制及督導措施。

服務時間	訪視處理情形
102.10.13	訪視陸員，家屬告知人在美國，請轉達關係及

服務時間	訪視處理情形
	問候。
103.11.09	訪視陸員，家屬告知人在美國，請轉達關係及問候。
105.07.23	訪視陸員，家人告知人在國外，請轉達關係及問候。
106.07.24	訪視陸員，該屋係房客，告知無此人。
106.12.26	依106年10月份志工電訪結果，24657403電話空號，刪除。
107.11.23	關懷訪視案主，家人告知人在國外，一切很好，謝謝關心。
108.11.24	關懷訪視案主，據該屋主告知人在國外。
109.03.28	清查電訪志工執行電話錯誤名單，經查訪屋主告知無此人。

資料來源：本院整理自實地履勘基隆市榮服處時自「榮民訪視服務系統」抽查所得之陸○○榮民訪視紀錄。

- 3、以上可見，退輔會對於訪視未遇個案之追蹤管制機制失效，亦全然不知，核有未當。針對前述情形，該會於本院詢問後補充表示：訪視服務系統若未勾選「訪視未遇」欄位，系統將無法列入「訪視未遇退除役官兵及遺眷名冊」，惟社區志願服務人員繕打之訪視紀錄均需由責任區輔導員(含)以上複審始能完成登載作業，故可由後端進行追蹤考核與管制，並適時提醒社區志願服務人員；該會將要求各榮服處加強服務人員教育訓練，俾免肇生服務罅隙；榮服處應設法與訪視未遇者聯繫，若確認現居住地非轄管，則移轉通訊住址並函請轄管榮服處接續服務照顧工作；責任區輔導員複審訪視紀錄時，即應管制訪視未遇者安排擇日再訪或設法與訪視未遇者聯繫；該會將該會將要求各榮服處主管及輔導員落實管制，並利用各項督考時機驗證執行情形及列入年終考評，俾免肇生榮民(眷)逾越時隔未訪情事。

(四)綜上，榮服處對於社區志願服務人員業多年(次)訪視個案無著之情形，未能依規定落實追蹤管制及接手處理，以致志願服務人員只得每年持續再訪，卻毫無實益，造成訪視工作徒具形式，凸顯相關追蹤管制機制失靈，退輔會卻全然不知，核有未當。

六、退輔會對於審計部指出有關部分榮服處按季預借管理急難救助經費達數十萬元至數百萬元，已檢討並改善完竣，惟對於弱勢榮民(眷)一再因年邁、長期臥床、罹患重病以致陷入困境而多次申請急難救助金等遭遇，該會仍乏有效解決對策，應予積極檢討改進，俾使處於貧窮邊緣之經濟弱勢榮民(眷)獲得穩定且妥善照顧及協助，以保障其可維持合乎尊嚴之基本生活。

(一)退輔會對於審計部所指出有關部分榮服處按季預借管理急難救助經費達數十萬元至數百萬元，已檢討並改善完竣，後續有賴該會持續督促各榮服處落實改善措施，以降低現金保管及運用之可能風險：

1、本案審計部107年度中央政府總決算審核意見指出，依各榮服處辦理急難救助經費發放業務情形，新北市等10所榮家係以郵匯方式發給，臺北市等9所榮家則由社區服務組長於訪視時發放，經抽查臺北市及屏東縣等2所榮服處，係按季由急難救助承辦人員依預算分配數額預借，並自行保管，107年第1季經費為207萬餘元、76萬餘元，於1月一次預借，逐月辦理結報，季末仍有89萬餘元、22萬餘元，未發放或未結報，各季辦理情形均同；由於上開預借之數十萬元至數百萬元經費，並無相關保管或管控機制，且預借後由個人保管期間達數月，請該會研酌調整作業方式，改為分批少額預借，或視救助個案情形，改以匯款方式辦理，

以有效降低現金保管風險。

- 2、依據退輔會查復顯示，該會針對審計部107年度審核意見，已分別於107年以正式函文、108年通報方式，要求各榮服處以「郵匯為主，親發為輔」方式發放三節慰問金及急難救助金。經統計各榮服處108年發放方式已改採以郵匯為主，親發為輔，以減少親發及承辦人存管大量現金，另改為分批少額預借，或視救助個案情形以匯款方式發放，已有效降低現金保管風險。
- 3、再經本院實地履勘臺北市榮民處，該榮服處係由業務承辦人員依案件申辦需求，奉核後先由會計部門開立支票，承辦人持據兌現後，全數數額置入該榮服處保管箱存管，並由專人保管保險箱鑰匙與密碼，且針對審計部107年審核意見，該榮服自108年起對於是類業務預算之預借金已調整為按月辦理預借，並循上述說明之管理機制進行預算管理保存，每月如有預借金餘款即自動納入次月運用，避免非必需預借，並已降低大額未動支現金預借情形；嗣於109年2月起再精進作業流程，不再辦理預算預借，直接由出納部門將急救金匯撥至該榮服處金融機構專戶，再轉匯至申請人指定之金融機構帳戶，避免再有衍生現金保管及運用之可能風險。
- 4、據上，退輔會對於審計部所指出有關部分榮服處按季預借管理急難救助經費達數十萬元至數百萬元，確已檢討改進；惟後續仍有賴該會持續督促各榮服處落實改善措施，以降低現金保管及運用之可能風險。

(二)惟退輔會對於審計部所指有關弱勢榮民(眷)一再因年邁、長期臥床、罹患重病或無工作陷入困境而多

次申請急難救助金等情事，仍乏有效解決對策，難以保障弱勢榮民(眷)基本生活：

1、退輔會為照顧榮民、榮眷及遺眷之生活，辦理相關急難救助，訂有「國軍退除役官兵輔導委員會榮民榮眷遺眷急難救助及慰問作業要點」，依據該要點相關規定，急難救助金之核發對象及標準如下：

(1) 核發對象包括：榮民、榮眷及遺眷。

(2) 核發標準：

〈1〉遭受意外傷害致生活陷於困境者，具低、中低收入戶身分或領取中低收入老人生活津貼之榮民、榮眷及遺眷，最高救助金額為2萬元；一般榮民、榮眷及遺眷，最高救助金額為1萬元。

〈2〉罹患重病、其他原因無法工作致生活陷入困境者，具低、中低收入戶身分或領取中低收入老人生活津貼之榮民、榮眷及遺眷，最高救助金額為2萬元；一般榮民、榮眷及遺眷，最高救助金額為1萬元。

〈3〉榮民死亡致無力殮葬，最高救助金額為2萬元。

〈4〉流落外地，缺乏車資返家之榮民，酌情給予救助，最高救助金額為1千元。

〈5〉就養榮民亡故，自亡故之日起6個月內，其無職業現居住於臺灣地區之配偶或直系血親，持本人有效之榮民遺眷家戶代表證者或榮民證者，發給一次性重點救助金3萬元。

2、依據審計部107年度中央政府總決算審核意見指出略以：依據退輔會提供之105至107年急難救助金發放名冊，其中榮民在3年間申請次數達9次以上者(每年1至4次)，計有89人，每次發給介於1千元至

2萬元之間，依急難救助申請表列載之「事由」，主要有年邁、長期臥病、重度身(精)障、無工作等，同期間另發給三節慰問金者，有17人(1至9次)；又上開救助對象屬就養榮民者有43人；顯然部分領取急難救助經費者，其救助需求多屬長期，並具穩定協助性質，非採「次數」救助得以改善。

- 3、惟據退輔會查復表示：部分人員因薪資低、具工作能力但失業、擁有資產但無法運用或扶養親屬等要件無法符合社會救助資格，而處於貧窮線邊緣，且不符就養申請等相關資格或救助後困境仍未改善等情形，故以發放急難救助金穩定其基本生活需求；該會已於108年通報各榮服處針對上述人員持續多方連結各界資源，以提供長期、穩定之社福資源為目標，協助渠等脫貧等語。顯見該會對於處於貧窮邊緣或長期臥床之榮民(眷)，僅仍持續以連結各界資源之方式提供協助，並非從制度面(如對於就養金領取資格之認定，參採社會救助法之彈性認定條款)提供穩定之協助，此舉無法從根本解決其所遭遇之問題，應予積極檢討改進。

- (三)綜上，退輔會對於審計部指出有關部分榮服處按季預借管理急難救助經費達數十萬元至數百萬元，已檢討並改善完竣，惟對於弱勢榮民(眷)一再因年邁、長期臥床、罹患重病以致陷入困境而多次申請急難救助金等遭遇，該會仍乏有效解決對策，應予積極檢討改進，俾使處於貧窮邊緣之經濟弱勢榮民(眷)獲得穩定且妥善照顧及協助，以保障其可維持合乎尊嚴之基本生活。

七、退輔會對於身心障礙之榮民，雖有提供輔助器具費用補助，並透過採購方式採實物補助方式為主，惟以助聽器為例，其得標金額為2,900餘元，並以此為補助標準，不僅低於衛福部補助標準，亦低於市場行情，且榮民須優先申請該會補助；該會雖稱該產品獲國際認證、品質符合規定，惟為確保榮民得以經由輔具之使用，獲得協助改善或維護身體功能構造，並促進活動及社會參與，該會允應確實追蹤評估榮民使用輔具狀況，並務實檢討對於輔具補助經費編列之合理性，以有效協助榮民改善生活品質。

(一)退輔會為辦理榮民所需之助聽器、眼鏡、義眼及各項輔具補助，訂定「國軍退除役官兵輔導委員會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」(下稱退除役官兵輔具補助作業要點)，每年並編列預算支應補助榮民申請補助所需經費。又據退除役官兵輔具補助作業要點第5點規定，同一醫療輔具申請補助後，於其申請間隔年限屆滿之前，不得向該會或其他政府機關重複申請。且該會已將輔具系統介接衛福部「輔具資訊整合平台」，可即時查詢申請人輔具申請紀錄，避免重複申請。再據退輔會於本院詢問時表示：「本會均有提供相關輔具補助，項目亦與衛福部差不多，但本會傾向實物補助，透過統一發包，內容項目有80多項，由榮服處提出申請後經過醫師評估診斷，也符合資格，即提供輔具。且有進行勾稽，若符合本會80多項，即優先申請本會，但有些項目，如氣墊床、電動輪椅，本會並無此項補助，榮民即可向社政單位申請」。

(二)本院於實地履勘時發現，退輔會對於榮民申請助聽器補助，係透過採購方式採實物方式為之，且其得標

金額為2,900餘元，並以此為現金補助金額標準⁹，明顯低於一般市場價格行情。針對前述情事，退輔會於本院詢問後補充說明如下：

- 1、該會108年及109年以公開招標最有利標決標方式採購數位式助聽器，經邀請外聘專家加入評選委員會，依評選標準評定最適廠商，價格非唯一考量。
- 2、助聽器規格經請馬偕醫學院、台灣聽力語言學會及臺大醫院耳鼻喉科等專家協助審定，具4頻道、方向性雙麥克風及降噪音及迴饋音消除等功能，亦具衛福部核發之第一級醫療器材許可證，品質符合規定。108至109年採購之助聽器廠牌及型號為瑞士原廠進口之 Bernafon-MD1 CP,CA3 ITED，該產品獲國際認證。
- 3、國內目前以該會採購助聽器提供實物補助數量為大宗，每年使用量約5,500具且數量穩定，廠商可能考量市占率及取得代理權等因素，願意以低於市價行情承攬此採購案。
- 4、市售助聽器品牌眾多，價格差異大，衛福部補助A款(口袋型4,000元)、B款(類比式或手調數位式7,000元)、C款助聽器(4頻道以上數位式15,000元，以市場售價約2萬元以上亦無法購得)。該會提供屬於C款規格之助聽器，除實物補助外，尚提供後續維修、保固、諮詢及巡迴服務，優於現金補助方式，以確保經濟弱勢榮民獲得有品質的助聽器，讓更多榮民獲得實質的幫助，改善生活品質

⁹ 依據「國軍退除役官兵輔導委員會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」第3點之附表「榮民身心障礙重建及醫療輔具補助項目」規定顯示，助聽器若申請現金補助者，補助金額係依當年度退輔會採購金額為限，榮民自行購買助聽器後，檢附當年度之二或三聯式發票正本及應備文件提出申請。

。

(三)退輔會前述說明，雖非無由，惟相關研究已指出，助聽器對聽損人士乃是不可或缺之輔具，聽損者若未能及早配戴或配戴不合適之助聽器，聽力的障礙不僅影響學習、生活、就業……等等，最後往往造成更為嚴重的後果，如失智、跌倒風險的增加，社會互動減損，造成社交孤立等不良後果，因而損害其生活品質，更不利於社會參與；況且依109年6月榮服處電訪使用助聽器者(470人)滿意度，有16.8%感到不滿意，不滿意項目以聲音或品質問題、操作不方便為主。因此，為確保榮民得以經由輔具之使用，獲得協助改善或維護身體功能構造，並促進活動及社會參與，該會允應確實追蹤評估榮民使用輔具狀況，並務實檢討預算編列之合理性，俾使榮民得以獲得合適之輔具協助。

(四)綜上，退輔會對於身心障礙之榮民，雖有提供輔助器具費用補助，並透過採購方式採實物補助方式為主，惟以助聽器為例，其得標金額為2,900餘元，並以此為補助標準，不僅低於衛福部補助標準，亦低於市場行情，且榮民須優先申請該會補助；該會雖稱該產品獲國際認證、品質符合規定，惟為確保榮民得以經由輔具之使用，獲得協助改善或維護身體功能構造，並促進活動及社會參與，該會允應確實追蹤評估榮民使用輔具狀況，並務實檢討對於輔具補助經費編列之合理性，以有效協助榮民改善生活品質。

調查委員：尹祚芊、江綺雯

附表一、108年7月至12月社區志願服務人員訪視天數統計

榮服處名稱	月份	天數	人數(人)	比率
臺北市榮服處	7	合計	53	100.00%
		23(含)以下	2	3.77%
		24~27	10	18.87%
		28~29	18	33.96%
		30~31	23	43.40%
	8	合計	53	100.00%
		23(含)以下	3	5.66%
		24~27	5	9.43%
		28~29	10	18.87%
		30~31	35	66.04%
	9	合計	53	100.00%
		23(含)以下	1	1.89%
		24~27	1	1.89%
		28~29	15	28.30%
		30~31	36	67.92%
	10	合計	52	100.00%
		23(含)以下	1	1.92%
		24~27	2	3.85%
		28~29	18	34.62%
		30~31	31	59.62%
	11	合計	52	100.00%
		23(含)以下	1	1.92%
		24~27	2	3.85%
		28~29	16	30.77%
		30~31	33	63.46%
12	合計	52	100.00%	
	23(含)以下	1	1.92%	
	24~27	1	1.92%	
	28~29	10	19.23%	
	30~31	40	76.92%	
新北市榮服處	7	合計	43	100.00%
		23(含)以下	2	4.65%
		24~27	4	9.30%
		28~29	4	9.30%
		30~31	33	76.74%

榮服處名稱	月份	天數	人數(人)	比率
	8	合計	43	100.00%
		23(含)以下	2	4.65%
		24~27	4	9.30%
		28~29	4	9.30%
		30~31	33	76.74%
	9	合計	43	100.00%
		23(含)以下	1	2.33%
		24~27	1	2.33%
		28~29	2	4.65%
		30~31	39	90.70%
	10	合計	43	100.00%
		23(含)以下	1	2.33%
		24~27	3	6.98%
		28~29	2	4.65%
		30~31	37	86.05%
	11	合計	43	100.00%
		23(含)以下	1	2.33%
		24~27	1	2.33%
		28~29	2	4.65%
		30~31	39	90.70%
12	合計	43	100.00%	
	23(含)以下	1	2.33%	
	24~27	3	6.98%	
	28~29	2	4.65%	
	30~31	37	86.05%	
桃園市榮服處	7	合計	38	100.00%
		23(含)以下	2	5.26%
		24~27	0	0.00%
		28~29	1	2.63%
		30~31	35	92.11%
	8	合計	38	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	2	5.26%
		28~29	1	2.63%
		30~31	35	92.11%
	9	合計	38	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	4	10.53%
		28~29	1	2.63%
		30~31	33	86.84%
	10	合計	38	100.00%
23(含)以下		1	2.63%	

榮服處名稱	月份	天數	人數(人)	比率	
		24~27	2	5.26%	
		28~29	0	0.00%	
		30~31	35	92.11%	
	11	合計	38	100.00%	
		23(含)以下	0	0.00%	
		24~27	1	2.63%	
		28~29	4	10.53%	
		30~31	33	86.84%	
	12	合計	37	100.00%	
		23(含)以下	0	0.00%	
		24~27	1	2.70%	
		28~29	6	16.22%	
		30~31	30	81.08%	
	臺中市榮服處	7	合計	37	100.00%
			23(含)以下	3	8.11%
24~27			2	5.41%	
28~29			5	13.51%	
30~31			27	72.97%	
8		合計	37	100.00%	
		23(含)以下	0	0.00%	
		24~27	0	0.00%	
		28~29	10	27.03%	
		30~31	27	72.97%	
9		合計	37	100.00%	
		23(含)以下	1	2.70%	
		24~27	7	18.92%	
		28~29	15	40.54%	
		30~31	14	37.84%	
10		合計	37	100.00%	
		23(含)以下	0	0.00%	
		24~27	0	0.00%	
		28~29	6	16.22%	
		30~31	31	83.78%	
11		合計	37	100.00%	
		23(含)以下	1	2.70%	
		24~27	3	8.11%	
		28~29	8	21.62%	
	30~31	25	67.57%		
12	合計	37	100.00%		
	23(含)以下	0	0.00%		
	24~27	1	2.70%		
	28~29	15	40.54%		

榮服處名稱	月份	天數	人數(人)	比率
		30~31	21	56.76%
臺南市榮服處	7	合計	26	100.00%
		23(含)以下	1	3.85%
		24~27	2	7.69%
		28~29	4	15.38%
		30~31	19	73.08%
	8	合計	26	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	0	0.00%
		28~29	5	19.23%
		30~31	21	80.77%
	9	合計	26	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	1	3.85%
		28~29	5	19.23%
		30~31	20	76.92%
	10	合計	26	100.00%
		23(含)以下	1	3.85%
		24~27	1	3.85%
		28~29	3	11.54%
		30~31	21	80.77%
	11	合計	26	100.00%
		23(含)以下	1	3.85%
		24~27	1	3.85%
		28~29	5	19.23%
		30~31	19	73.08%
	12	合計	26	100.00%
23(含)以下		0	0.00%	
24~27		1	3.85%	
28~29		3	11.54%	
30~31		22	84.62%	
高雄市榮服處	7	合計	51	100.00%
		23(含)以下	1	1.96%
		24~27	2	3.92%
		28~29	2	3.92%
		30~31	46	90.20%
	8	合計	51	100.00%
		23(含)以下	1	1.96%
		24~27	3	5.88%
		28~29	1	1.96%
		30~31	46	90.20%
	9	合計	51	100.00%

榮服處名稱	月份	天數	人數(人)	比率
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	3	5.88%
		28~29	8	15.69%
		30~31	40	78.43%
	10	合計	51	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	1	1.96%
		28~29	3	5.88%
		30~31	47	92.16%
	11	合計	51	100.00%
		23(含)以下	1	1.96%
		24~27	0	0.00%
		28~29	6	11.76%
		30~31	44	86.27%
	12	合計	51	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	4	7.84%
		28~29	3	5.88%
		30~31	44	86.27%
	新竹榮服處	7	合計	17
23(含)以下			2	11.76%
24~27			0	0.00%
28~29			0	0.00%
30~31			15	88.24%
8		合計	17	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	2	11.76%
		28~29	1	5.88%
		30~31	14	82.35%
9		合計	17	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	2	11.76%
		28~29	3	17.65%
		30~31	12	70.59%
10		合計	17	100.00%
		23(含)以下	1	5.88%
		24~27	1	5.88%
		28~29	1	5.88%
		30~31	14	82.35%
11	合計	17	100.00%	
	23(含)以下	0	0.00%	
	24~27	1	5.88%	

榮服處名稱	月份	天數	人數(人)	比率
		28~29	2	11.76%
		30~31	14	82.35%
	12	合計	17	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	0	0.00%
		28~29	3	17.65%
		30~31	14	82.35%
屏東縣榮服處	7	合計	19	100.00%
		23(含)以下	1	5.26%
		24~27	0	0.00%
		28~29	1	5.26%
		30~31	17	89.47%
	8	合計	19	100.00%
		23(含)以下	1	5.26%
		24~27	1	5.26%
		28~29	0	0.00%
		30~31	17	89.47%
	9	合計	19	100.00%
		23(含)以下	1	5.26%
		24~27	2	10.53%
		28~29	1	5.26%
		30~31	15	78.95%
	10	合計	19	100.00%
		23(含)以下	1	5.26%
		24~27	0	0.00%
		28~29	3	15.79%
		30~31	15	78.95%
	11	合計	19	100.00%
		23(含)以下	2	10.53%
		24~27	2	10.53%
		28~29	4	21.05%
		30~31	11	57.89%
	12	合計	19	100.00%
		23(含)以下	1	5.26%
		24~27	1	5.26%
28~29		16	84.21%	
30~31		1	5.26%	
基隆市榮服處	7	合計	11	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	2	18.18%
		28~29	0	0.00%
		30~31	9	81.82%

榮服處名稱	月份	天數	人數(人)	比率
	8	合計	11	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	2	18.18%
		28~29	2	18.18%
		30~31	7	63.64%
	9	合計	11	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	2	18.18%
		28~29	4	36.36%
		30~31	5	45.45%
	10	合計	11	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	1	9.09%
		28~29	0	0.00%
		30~31	10	90.91%
	11	合計	11	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	0	0.00%
		28~29	2	18.18%
		30~31	9	81.82%
12	合計	11	100.00%	
	23(含)以下	0	0.00%	
	24~27	3	27.27%	
	28~29	3	27.27%	
	30~31	5	45.45%	
嘉義榮服處	7	合計	11	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	0	0.00%
		28~29	0	0.00%
		30~31	11	100.00%
	8	合計	11	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	0	0.00%
		28~29	1	9.09%
		30~31	10	90.91%
	9	合計	11	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	1	9.09%
		28~29	0	0.00%
		30~31	10	90.91%
	10	合計	11	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%

榮服處名稱	月份	天數	人數(人)	比率	
		24~27	0	0.00%	
		28~29	1	9.09%	
		30~31	10	90.91%	
	11	合計	11	100.00%	
		23(含)以下	0	0.00%	
		24~27	0	0.00%	
		28~29	2	18.18%	
		30~31	9	81.82%	
	12	合計	11	100.00%	
		23(含)以下	0	0.00%	
		24~27	0	0.00%	
		28~29	1	9.09%	
		30~31	10	90.91%	
	花蓮縣榮服處	7	合計	17	100.00%
			23(含)以下	0	0.00%
24~27			3	17.65%	
28~29			3	17.65%	
30~31			11	64.71%	
8		合計	17	100.00%	
		23(含)以下	0	0.00%	
		24~27	1	5.88%	
		28~29	2	11.76%	
		30~31	14	82.35%	
9		合計	17	100.00%	
		23(含)以下	0	0.00%	
		24~27	3	17.65%	
		28~29	5	29.41%	
		30~31	9	52.94%	
10		合計	17	100.00%	
		23(含)以下	1	5.88%	
		24~27	0	0.00%	
		28~29	3	17.65%	
		30~31	13	76.47%	
11		合計	17	100.00%	
		23(含)以下	0	0.00%	
		24~27	1	5.88%	
		28~29	6	35.29%	
		30~31	10	58.82%	
12		合計	17	100.00%	
		23(含)以下	0	0.00%	
		24~27	2	11.76%	
	28~29	7	41.18%		

榮服處名稱	月份	天數	人數(人)	比率
		30~31	8	47.06%
臺東縣榮服處	7	合計	15	100.00%
		23(含)以下	2	13.33%
		24~27	0	0.00%
		28~29	0	0.00%
		30~31	13	86.67%
	8	合計	15	100.00%
		23(含)以下	2	13.33%
		24~27	1	6.67%
		28~29	0	0.00%
		30~31	12	80.00%
	9	合計	15	100.00%
		23(含)以下	3	20.00%
		24~27	1	6.67%
		28~29	2	13.33%
		30~31	9	60.00%
	10	合計	14	93.33%
		23(含)以下	1	6.67%
		24~27	0	0.00%
		28~29	0	0.00%
		30~31	13	86.67%
	11	合計	15	100.00%
		23(含)以下	2	13.33%
		24~27	0	0.00%
		28~29	6	40.00%
30~31		7	46.67%	
12	合計	15	100.00%	
	23(含)以下	2	13.33%	
	24~27	8	53.33%	
	28~29	0	0.00%	
	30~31	5	33.33%	
宜蘭縣榮服處	7	合計	11	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	1	9.09%
		28~29	0	0.00%
		30~31	10	90.91%
	8	合計	11	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	0	0.00%
		28~29	0	0.00%
		30~31	11	100.00%
	9	合計	11	100.00%

榮服處名稱	月份	天數	人數(人)	比率
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	0	0.00%
		28~29	3	27.27%
		30~31	8	72.73%
	10	合計	11	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	0	0.00%
		28~29	2	18.18%
		30~31	10	90.91%
	11	合計	11	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	1	9.09%
		28~29	4	36.36%
		30~31	6	54.55%
	12	合計	11	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	1	9.09%
		28~29	4	36.36%
		30~31	6	54.55%
	苗栗縣榮服處	7	合計	9
23(含)以下			1	11.11%
24~27			0	0.00%
28~29			1	11.11%
30~31			7	77.78%
8		合計	9	100.00%
		23(含)以下	2	22.22%
		24~27	0	0.00%
		28~29	0	0.00%
		30~31	7	77.78%
9		合計	9	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	2	22.22%
		28~29	2	22.22%
		30~31	5	55.56%
10		合計	9	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	0	0.00%
		28~29	1	11.11%
		30~31	8	88.89%
11	合計	9	100.00%	
	23(含)以下	0	0.00%	
	24~27	0	0.00%	

榮服處名稱	月份	天數	人數(人)	比率
		28~29	2	22.22%
		30~31	7	77.78%
	12	合計	9	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	1	11.11%
		28~29	3	33.33%
		30~31	5	55.56%
彰化縣榮服處	7	合計	9	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	0	0.00%
		28~29	1	11.11%
		30~31	8	88.89%
	8	合計	9	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	0	0.00%
		28~29	1	11.11%
		30~31	8	88.89%
	9	合計	9	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	0	0.00%
		28~29	3	33.33%
		30~31	6	66.67%
	10	合計	9	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	0	0.00%
		28~29	1	11.11%
		30~31	8	88.89%
	11	合計	9	100.00%
		23(含)以下	1	11.11%
		24~27	0	0.00%
		28~29	2	22.22%
		30~31	6	66.67%
	12	合計	9	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	0	0.00%
		28~29	6	66.67%
		30~31	3	33.33%
南投縣榮服處	7	合計	10	100.00%
		23(含)以下	1	10.00%
		24~27	0	0.00%
		28~29	0	0.00%
		30~31	9	90.00%

榮服處名稱	月份	天數	人數(人)	比率
	8	合計	10	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	1	10.00%
		28~29	0	0.00%
		30~31	9	90.00%
	9	合計	10	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	2	20.00%
		28~29	3	30.00%
		30~31	5	50.00%
	10	合計	10	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	1	10.00%
		28~29	1	10.00%
		30~31	8	80.00%
	11	合計	10	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	2	20.00%
		28~29	2	20.00%
		30~31	6	60.00%
12	合計	10	100.00%	
	23(含)以下	0	0.00%	
	24~27	2	20.00%	
	28~29	3	30.00%	
	30~31	5	50.00%	
雲林縣榮服處	7	合計	7	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	2	28.57%
		28~29	2	28.57%
		30~31	3	42.86%
	8	合計	7	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	0	0.00%
		28~29	1	14.29%
		30~31	6	85.71%
	9	合計	7	100.00%
		23(含)以下	1	14.29%
		24~27	1	14.29%
		28~29	1	14.29%
		30~31	5	71.43%
	10	合計	7	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%

榮服處名稱	月份	天數	人數(人)	比率	
		24~27	0	0.00%	
		28~29	0	0.00%	
		30~31	7	100.00%	
	11	合計	7	100.00%	
		23(含)以下	0	0.00%	
		24~27	1	14.29%	
		28~29	0	0.00%	
		30~31	6	85.71%	
	12	合計	7	100.00%	
		23(含)以下	1	14.29%	
		24~27	0	0.00%	
		28~29	2	28.57%	
		30~31	4	57.14%	
	澎湖縣榮服處	7	合計	3	100.00%
			23(含)以下	0	0.00%
24~27			0	0.00%	
28~29			1	33.33%	
30~31			2	66.67%	
8		合計	3	100.00%	
		23(含)以下	0	0.00%	
		24~27	0	0.00%	
		28~29	0	0.00%	
		30~31	3	100.00%	
9		合計	3	100.00%	
		23(含)以下	0	0.00%	
		24~27	0	0.00%	
		28~29	0	0.00%	
		30~31	3	100.00%	
10		合計	3	100.00%	
		23(含)以下	0	0.00%	
		24~27	0	0.00%	
		28~29	0	0.00%	
		30~31	3	100.00%	
11		合計	3	100.00%	
		23(含)以下	0	0.00%	
		24~27	0	0.00%	
		28~29	0	0.00%	
	30~31	3	100.00%		
12	合計	3	100.00%		
	23(含)以下	0	0.00%		
	24~27	0	0.00%		
	28~29	0	0.00%		

榮服處名稱	月份	天數	人數(人)	比率
		30~31	3	100.00%
金門縣榮服處	7	合計	6	100.00%
		23(含)以下	1	16.67%
		24~27	0	0.00%
		28~29	1	16.67%
		30~31	4	66.67%
	8	合計	6	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	2	33.33%
		28~29	2	33.33%
		30~31	2	33.33%
	9	合計	6	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	3	50.00%
		28~29	0	0.00%
		30~31	3	50.00%
	10	合計	6	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	0	0.00%
		28~29	3	50.00%
		30~31	3	50.00%
	11	合計	6	100.00%
		23(含)以下	0	0.00%
		24~27	1	16.67%
		28~29	2	33.33%
30~31		3	50.00%	
12	合計	6	100.00%	
	23(含)以下	0	0.00%	
	24~27	2	33.33%	
	28~29	1	16.67%	
	30~31	3	50.00%	

資料來源：退輔會及19所榮服處。

附表二、 臺北市及新北市等2所榮服處社區志願服務人員
分配訪視個案人數統計

榮服處 名稱	社區志願服務 人員 (以代號稱之)	特需 照顧 對象	較需 照顧 對象	一般 照顧 榮民	一般 照顧 遺眷	一般之 第2類 退除役 官兵	合計
臺北市	1	0	5	740	470	5	1,220
	2	0	20	522	377	12	931
	3	0	3	641	437	3	1,084
	4	1	2	618	452	12	1,085
	5	0	6	544	342	2	894
	6	0	3	692	534	14	1,243
	7	3	7	556	439	11	1,016
	8	1	6	781	590	23	1,401
	9	0	5	700	538	10	1,253
	10	3	9	874	588	14	1,488
	11	1	12	822	498	13	1,346
	12	2	4	953	650	17	1,626
	13	1	7	473	476	7	964
	14	0	5	633	437	24	1,099
	15	2	6	503	497	12	1,020
	16	3	21	157	207	4	392
	17	3	9	403	374	28	817
	18	3	13	327	304	15	662
	19	1	3	861	686	12	1,563
	20	10	31	304	299	7	651
	21	3	9	255	161	11	439
	22	1	8	763	491	54	1,317
	23	2	7	577	348	8	942
	24	3	2	539	417	11	972
	25	2	5	697	476	12	1,192
	26	1	7	960	652	25	1,645
	27	1	9	719	445	28	1,202
	28	2	2	916	576	21	1,517
	29	1	9	588	435	11	1,044
	30	1	5	1,037	634	31	1,708
	31	0	7	1,056	612	24	1,699
	32	0	4	848	582	59	1,493
	33	0	5	759	497	26	1,287
	34	0	10	789	569	28	1,396
	35	0	2	807	531	24	1,364
	36	0	8	713	478	22	1,221
	37	0	9	555	365	19	948

榮服處 名稱	社區志願服務 人員 (以代號稱之)	特需 照顧 對象	較需 照顧 對象	一般 照顧 榮民	一般 照顧 遺眷	一般之 第2類 退除役 官兵	合計
	38	1	19	307	445	9	781
	39	0	6	603	473	9	1,091
	40	1	1	752	645	18	1,417
	41	3	4	774	522	21	1,324
	42	1	4	679	553	23	1,260
	43	1	3	668	522	16	1,210
	44	3	4	983	671	26	1,687
	45	2	4	719	615	31	1,371
	46	1	9	980	510	25	1,525
	47	0	5	838	540	5	1,388
	48	1	7	853	546	16	1,423
	49	0	3	991	686	10	1,690
	50	0	3	958	686	29	1,676
	51	0	3	1,206	725	27	1,961
	52	0	3	1,167	616	35	1,821
	53	0	3	1,128	608	43	1,782
新北市	1	1	7	1,110	864	165	2,147
	2	0	2	1,091	686	134	1,913
	3	2	7	905	551	161	1,626
	4	1	11	1,240	870	127	2,249
	5	3	7	1,206	800	165	2,181
	6	2	8	1,023	692	47	1,772
	7	1	7	968	654	40	1,670
	8	1	7	983	693	75	1,759
	9	3	7	975	734	55	1,774
	10	2	12	1,053	622	101	1,790
	11	2	4	896	700	42	1,644
	12	2	6	980	710	77	1,775
	13	2	6	1,065	688	65	1,826
	14	1	6	871	552	47	1,477
	15	2	9	903	480	37	1,431
	16	2	11	885	608	35	1,541
	17	1	7	827	575	43	1,453
	18	1	7	879	615	37	1,539
	19	1	9	1,021	525	74	1,630
	20	1	10	1,071	496	69	1,647
	21	1	14	911	511	62	1,499
	22	2	7	841	568	32	1,450
	23	1	11	979	574	33	1,598
	24	2	10	897	548	35	1,492

榮服處 名稱	社區志願服務 人員 (以代號稱之)	特需 照顧 對象	較需 照顧 對象	一般 照顧 榮民	一般 照顧 遺眷	一般之 第2類 退除役 官兵	合計
	25	3	10	769	537	23	1,342
	26	2	9	936	514	24	1,485
	27	2	11	876	600	118	1,607
	28	3	11	795	505	133	1,447
	29	3	6	924	459	149	1,541
	30	0	3	614	361	134	1,112
	31	2	6	801	461	208	1,478
	32	2	12	1,511	891	224	2,640
	33	1	13	1,553	859	310	2,736
	34	1	10	741	494	126	1,372
	35	2	4	1,381	627	130	2,144
	36	1	9	1,175	712	197	2,094
	37	3	9	1,194	750	262	2,218
	38	2	7	1,157	593	233	1,992
	39	2	4	622	550	93	1,271
	40	0	6	464	348	42	860
	41	0	18	1,157	627	118	1,920
	42	2	9	1,093	623	89	1,816
	43	1	14	610	307	80	1,012
	44	3	15	960	504	80	1,562
	45	1	6	1,009	526	127	1,669
	46	1	10	441	235	52	739
	47	1	10	816	483	46	1,356
	48	1	7	1,029	703	73	1,813
	49	3	5	1,137	506	161	1,812
	50	1	14	939	561	70	1,585

資料來源：退輔會及臺北市、新北市等2所榮服處