

# 退輔會各榮服務處辦理榮民(眷)服務照顧長期需求規劃未臻妥適等情案

## ~緣起與發現~

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，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)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。鑑於該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，進行本案之調查，爰經函請退輔會確實檢討改進見復。

## ~改善與處置結果~

退輔會就監察院所提調查意見進行檢討改善，包括：1.退輔會為減輕社區志願服務人員工作負荷與訂定退場機制，以及招募有關專長的民眾投入志願服務行列，業依監察院所指之缺失，於 109 年 11 月 12 日修正「服務機構社區志願服務人員招募及運用計畫」並自 110 年 1 月 1 日起實施。2.退輔會業依監察院所指之缺失，透過年度業務輔訪時抽檢訪視紀錄，並將主管訪視紀錄稽核情形、抽查訪視登鍵內容及失聯人員管理執行情形納入評核項目，查核各榮服處執行情形，並將 109 年所見缺失納入 110 年業務輔訪再稽核項目辦理驗證。3.退輔會業依監察院所指之缺失，就「服務平台整合社福資源融入鄰近社區標準作業程序」暨流程圖之需求評估、開案、結案、轉介等作業程序，已重新研擬操作指標及流程。

調查案

