

## 附 錄

### 附錄 1 (訪談大綱 行政院秘書處第三組及輔導會高階主管人員)

謹致 長官：您好！

這是一份研究論文（面臨高齡化時代榮譽國民之家組織再造之研究）的「深度訪談」大綱說明，目的在探討面對高齡化時代來臨，榮家如何藉由組織再造永續發展，並使得成本、品質和服務均能獲得大幅度的提升，您具有豐富的學養且對榮民就養工作亦有長期的指導，故您提供的寶貴意見與看法，非常具有價值且彌足珍貴，對本研究的成功與否有重大的影響，謝謝您的指導與協助。

基於研究倫理之精神，本次訪談內容僅做為研究資料蒐集之參考處理，誠摯的邀請您能答應我的訪談，並陳上我的訪談大綱，謹此致謝！

政治大學行政管理碩士學程  
指 導 教 授 蕭武桐博士  
研 究 生 楊雨榮敬上  
聯 絡 電 話：02-27571370

=====  
訪談大綱

- 一、台南地區佳里及台南 2 所榮家，在客源上因相互競爭，且佳里榮家位處偏遠，安置率僅五成，是否與台南榮家整併，您的看法如何？
- 二、花蓮地區有花蓮榮家與花蓮安養中心，在客源上產生相互競爭，導致花蓮安養中心安置率未達 7 成，但鄰近的宜蘭地區並無榮家，如將上述兩所榮家整併後，將花蓮安養中心遷至宜蘭地區，您的看法如何？
- 三、台東地區有馬蘭、太平兩所榮家，因客源不足且同業競爭，導致上述兩所榮家安置率均未達 6 成，面對此一問題，是否將其中一所榮家予以轉型，安置其他類型榮民？
- 四、目前 61 歲以上榮民約有 27 萬餘人，其中北部地區（基隆市、宜

蘭縣、台北市、台北縣、桃園縣、新竹縣) 約 14 萬人，已占了 2 分之 1；目前板橋、台北、桃園、新竹榮家及八德安養中心，其平均占床率已逾 9 成，床位數是否足夠？有無必要增設榮家？

- 五、台南榮家、佳里榮家及花蓮榮家、花蓮安養中心，透過水平整合後，遷至榮院院區或其附近，由於遷建所須經費將增加政府財政負擔，請問您的看法如何？另榮家整併後，所遺留土地有何規劃構想？
- 六、面對高齡化時代來臨，長者因老化導致功能障礙或缺乏自我照顧能力者，亟需長期照顧服務，面對此一問題，榮家如何藉由多角化經營，將目前的安置類型由安養及養護（失能、失智），擴展為安養、中期照顧、失能（智）養護及長期照護等功能兼具之多元服務機構。
- 七、隨著老人人口快速成長，慢性病與功能障礙的盛行率，亦陳現急遽上升趨勢，需提供更多之醫療照護資源，而榮家並非醫療照護體系，僅能針對發病後協助就醫照護，榮家保健組如何與榮總院透過垂直整合作法，進行個案管理，以提升榮家住民醫療服務品質。
- 八、為因應政府組織再造，榮家原以工作性質為架構之秘書室（行政組）、輔導室（社工組）、保健組，是否修正為以照顧對象為架構之安養組、養護組及醫務組等單位，請問您的看法如何？
- 九、外界屢有質疑榮家獨占社會福利資源，照顧對象為少數族群，就您所知是否如此？如果不是請予以說明？
- 十、輔導會所屬榮家與內政部所屬公私立安養機構，其所安置之對象均為老人，請問您如將輔導會所屬榮家劃歸內政部督導，您的看法如何？
- 十一其他有無與輔導會所屬榮家組織再造的意見，請予說明。

附錄 2 (訪談大綱 榮家正、副首長及組室主管人員)

謹致 學長：您好！

這是一份研究論文（面臨高齡化時代榮譽國民之家組織再造之研究）的「深度訪談」大綱說明，目的在探討面對高齡化時代來臨，榮家如何藉由組織再造永續發展，並使得成本、品質和服務均能獲得大幅度的提升，因您具有豐富的學養且對榮民就養工作具有長期的實務經驗，故您提供的寶貴意見與看法，非常具有價值且彌足珍貴，對本研究的成功與否有重大的影響，謝謝您的指導與協助。

基於研究倫理之精神，本次訪談內容僅做為研究資料蒐集之參考，並會嚴謹的做隱匿處理，絕不致造成任何負面影響。誠摯的邀請您能答應我的訪談，並陳上我的訪談大綱，[如有任何問題請與我聯絡 dept2002@mail.vac.gov.tw](mailto:dept2002@mail.vac.gov.tw)，謹此致謝！

政治大學行政管理碩士學程  
指導教授 蕭武桐博士  
研究生 楊雨榮敬上  
聯絡電話：02-27571370

=====  
訪談大綱

- 一、就您所知，貴單位目前內住榮民平均年齡幾歲？近 5 年床位數與安置人數各多少？是否逐年遞減？另每年新安置及亡故人數各多少？安養與養護之比例有無差別？
- 二、有那些榮家與貴家同屬一個縣市，在客源上是否會產生相互競爭，或因地理位置偏僻導致安置率下降，進而形成資源浪費，是否應予裁撤或遷建，您的看法如何？
- 三、貴單位如果須遷建，請問您認為應遷建至何處，其位置選定、土地取得、所需床位類型及數量有無規劃？如果不遷建，有何規劃構想？
- 四、貴單位如裁撤或遷建時，您的工作是否會受到影響，您希望輔導會有何種配套措施？

- 五、貴單位如裁撤或遷建時，請問您如何說服及帶領同仁、住民，遷移至新駐地接受安置？
- 六、貴單位住民平均年齡高達 82 歲，因老化導致功能障礙或缺乏自我照顧能力者，亟需長期照護服務，面對此一問題，請問您如何藉由多角化經營，將目前的安置類型由安養及養護（失能、失智），擴展為安養、中期照顧、失能（智）養護及長期照護等功能兼具之多元服務機構。
- 七、隨著老人人口快速成長，慢性病與功能障礙的盛行率，亦陳現急遽上升趨勢，需提供更多之醫療照護資源，而貴單位並非醫療照護單位，僅能針對發病後協助就醫照護，請問您榮家保健組如何與榮總院透過垂直整合作法，進行個案管理，以提升住民醫療服務品質。
- 八、為因應政府組織再造，貴單位原以工作性質為架構之秘書室（行政組）、輔導室（社工組）、保健組，如修正為以照顧對象為架構之安養組、養護組及醫務組等單位，請問您的看法如何？
- 九、其他有無與榮家組織再造的意見，請予說明。

附錄 3 (訪談大綱 榮家職員工)

謹致 學長先進：您好！

這是一份研究論文（面臨高齡化時代榮譽國民之家組織再造之研究）的「深度訪談」大綱說明，目的在探討面對高齡化時代來臨，榮家如何藉由組織再造永續發展，並使得成本、品質和服務均能獲得大幅度的提升，因您具有豐富的學養，且在榮家服務已有一段時間，對於榮家的現況與未來發展，相信定有深刻的感受，故您所提供的寶貴意見與看法，非常具有價值且彌足珍貴，對本研究的成功與否有重大的影響，謝謝您的指導與協助。

基於研究倫理之精神，本次訪談內容僅做為研究資料蒐集之參考，受訪人與所提及之人名、機關或單位等，均會嚴謹的做隱匿處理，絕不致造成任何負面影響。

誠摯的邀請您能答應我的訪談，並陳上我的訪談大綱，[如有任何問題請與我聯絡dept2002@mail.vac.gov.tw](mailto:dept2002@mail.vac.gov.tw)，謹此致謝！

政治大學行政管理碩士學程  
指導教授 蕭武桐博士  
研究生 楊雨榮敬上  
聯絡電話：02-27571370

=====  
訪談大綱

- 一、您在榮家工作（居住）多久？可否請您敘述這些年來榮家安置人數及安養與養護對象差異情形，如果您知道原因的話，亦請您說明。
- 二、榮家面對養護需求大於安養，您是榮家員工，請問貴單位提供住民那些服務與照顧，您認為其中那一點是最具成效的，或是有何困難之處；您是榮家住民，請問您最希望榮家提供何種服務與照顧方能滿足您的需求？
- 三、隨著榮民年歲日增，生理機能日益老化，內住榮民人數逐漸減少，導致空床率逐漸升高，恐遭外界質疑資源浪費情形；榮家如須裁

撤時，請問您的看法如何？

- 四、當榮家須遷建時，請問您希望榮家遷至何處，最符合您的期望，原因為何請說明之。
- 五、當榮家不論是裁撤或遷建時，您的工作權（居住習慣）將因而改變，請問您的看法如何（能否接受）？又當如何因應？
- 六、如不願榮家裁撤或遷建時，榮家如何藉由多角化經營，將目前的安置類型由安養及養護（失能、失智），擴展為安養、中期照顧、失能（智）養護及長期照護等功能兼具之多元服務機構。
- 七、目前貴單位組織架構分別為秘書室（行政組）、輔導室（社工組）、保健組，如修正為以照顧對象為架構之安養組、養護組及醫務組等單位，請問您的看法如何？
- 八、其他有無與榮家組織再造的意見，請予說明。

