

# 《內部控制之理論與實務》

## 試題評析

今年內部控制理論與實務配合實務的考題，非常重視內部控制之風險評估。除此之外，第二次考此科目，考試委員也出了一些基本題，例如第二題之內部控制三大目的之不同處和理由，及第三題試申論內部稽核制度、會計制度和內部控制制度間之關係，故一般考生應該能獲得約50分。

而較難的題目應該是第一題，說明國家政府衛生最高單位之內部控制及其組合題，必須要對風險評估觀念十分清楚的考生才會拿得高分。綜觀今年考題之特點，可看出考試的趨勢上逐漸傾向風險評估部分，和老師在課堂上所提示之重點相近，故本班學員應可較一般考生平均再高出十分。

一、自然人都免不了生病、吃藥；藥吃錯，後果可能堪憂。因每位自然人都是國家的國民，故全民用藥安全就成為負責國家醫療的政府單位所追求的一個目標。

為達全民用藥安全之目標，其方法，從時間上來分，有事先預防或事後追究責任；事先預防的手段，則有：醫生處方恰當、藥師調劑正確、資訊透明，以及病人吃藥前自行確認等。為使資訊透明，數年前，行政院衛生署要求醫療院所標示資訊，醫改團體亦推動藥袋標示，醫院藥劑部門則推出藥物之外觀及使用方式圖像化的服務。不過，標示一旦清楚，病患就知道自己吃錯藥，且吃錯藥與藥師拿錯藥有直接因果關係。於是，病患或其家屬向媒體投訴、向法院提起訴訟、要求損害賠償，使藥師們現在面臨的環境比過去嚴峻，乃有藥師表示；病患應擔負檢查的責任，“檢查一下 不會吃錯藥”（李權芳藥師，2007年5月31日，聯合報民意論壇，如下），即有此意。

### 檢查一下 不會吃錯藥

媒體上常有病患投訴吃錯藥，說因為藥師拿錯，因而吃錯，接著要提告、要賠償。仔細思索，錯來錯去真的都只是醫療人員的錯？我們能否事先便預防吃錯藥的機會，而非事後才追究責任？當然可以，只要領藥後多花一分鐘確認即可！

數年前醫改團體推動藥袋標示，要求資訊透明，衛生署順應民意要求醫療院所標示十三項資訊。醫界肯定此舉對於全民用藥安全的意義，有的醫院藥劑部門更花心力推出中英雙語、藥物外觀、藥物使用方式圖像化等更貼心的服務，目的無非是讓民眾有正確依據來為自己用藥安全把關。

但資訊透明後，原先期望民眾一起為用藥安全把關的用意，卻逐漸變成病人找出藥物錯誤、並據以要求賠償的證據，這已非當初資訊透明的用意。用藥安全絕非醫界一方的完全責任，用藥安全民眾自己更應該在乎。沒有任何一位藥師希望出錯，但四至五倍於美國的調劑量早已讓藥師心力俱疲、難以承受。在此醫療環境下，民眾更應該主動關心自己的用藥。

政府應該想想如何讓醫療人員不要超量工作；民眾也應該瞭解「預防永遠重於治療」，建議領藥後立即花個一分鐘核對正確性，有問題當場更正。

試問：（30分）

（一）內部控制有五個組成要素，其中包括風險評估及資訊與溝通。行政院衛生署是負責國民醫療的政府單位，須進行內部控制。該單位的目標之一，為全民用藥安全；而致該目標無法達成的一項風險，為藥品標示不清。請以達成全民用藥安全的立場，說明為何「資訊與溝通」及「風險評估」是行政院衛生署內部控制的組成要素。

- (二) 請根據李藥師的大作及其於該文所表達的認知，按下表的格式，提出李藥師認為適當的解決問題之方案。下表所示資訊，僅屬釋例，並不完全，亦非必來自該文，僅供作答時之參考而已。

目標	風險評估	風險回應
病人用藥安全	因藥師調劑出錯而致病人吃錯藥	病人在領藥後核對，一旦發現問題，當場立即更正
	因藥品標示不清而致病人不知藥師是否調劑錯誤	

- (三) 改善藥師被訴訟的現象，可能方法甚多，例如：

- (1) 改善醫療人員的工作環境。
- (2) 鼓勵人民重視預防，而非治療，改變人民的認知，使其知道預防重於治療，因而努力保養，不要生病。
- (3) 改善司法的效率，加快調查與審判的速度，速審速決。
- (4) 其他。

請依上表的格式，描述台端認為正確的解決問題方案。本次的回答係您的意見，不必受限於李藥師的看法；須進行內部控制的主體，亦不以行政院衛生署為限，還可包括病人、醫療院所、藥師等，惟請於答案中明確列示。

**答：**

- (一) 風險評估是需留意並處理面臨之風險，且必須建立一套機制，來辨識、分析並管理相關風險。而資訊溝通正是上述風險需溝通給需要資訊之人之必要程序。故衛生署在用藥安全方面，一定要掌握上述兩個關鍵要素，才能保障國民健康。故基於上述目標，衛生署內部控制亦應包括上述兩項要素，以身作則。

(二)

目標	風險評估	風險回應
病人用藥安全	因藥品標示不清而致使病人不知藥師是否調劑錯誤。	推動藥袋標示，加入中英文對照名稱及藥物圖案化，以期保障用藥安全。如此一來，領藥錯誤絕非藥劑師一方之責，民眾也要負責檢查藥是否領錯。
	因藥劑師調劑錯誤而使病人吃錯藥	呼籲衛生署正視藥劑師工作過量之問題，預防重於治療。

(三)

對象	觀點
藥師	改善藥劑師工作過量之環境，規定醫院應聘請藥劑師。
醫院	確實配合宣導用藥安全之觀念予病人和確實改善藥劑師之工作環境。
病人	確實花些時間，詢問藥物之用法及外型，如此一來，即可改善用藥錯誤，藥師被訟之情形。

- 二、內部控制可依其欲達成之目標而分為三類 (category)。公開發行公司建立內部控制制度處理準則第23條之規定，如下：

「公開發行公司自行檢查內部控制制度之結果，以公司之內部控制制度是否能合理確保下列事項，分為有效之內部控制制度或有重大缺失之內部控制制度：

- (一) 董事會及總經理知悉營運之效果及效率目標達成程度。
- (二) 財務報導係屬可靠。
- (三) 已遵循相關法令。」

由上可知，判斷內部控制有效的方式，在三種內部控制，並不相同。請指出其不同之處，並說

明為何不同之理由。(30分)

答：  
(一)

內部控制目的	三種不同類型之控制	定義(不同之處)
董事會及總經理知悉營運之效果及效率目標達成程度。	營運控制	亦即資源有效的運用。係為內部管理當局了解其公司資源運用之效率，及是否按預算編製來執行之控制程序，幫助管理當局由內部資訊了解公司運作狀況。
財務報導係屬可靠。	財務報表資訊正確性之控制	一般來說，資訊系統分為兩方面：(1)財務會計系統和(2)營運資訊系統。組織之財務報告是由會計資訊系統產生，特別是管理階層所需之各種預算和成本報告。而營運資訊系統主要係集合各方面之營運資訊，並用以適用各層面的活動或適應各不同功能責任的報告。內部控制維持資訊系統之可靠性與忠實性的目的，對管理決策過程是很重要。由此得知，財務報表資訊為外部人所關心，而相關之控制，達成對外資訊之透明及正確性。
已遵循相關法令。	遵行控制	該項控制主要是著眼於公司對外部法令之遵行，因行業特性，所面臨之外部法令不同，再加上證券管理法規改變極大，公開發行公司必須要遵守相關法令，才可生存。

(二)該三種控制必須要以公司之內部和外部之觀點切入，強化相關公司之營運、財務和法令遵循面之運作，如此一來，才能建立內部制度，達成公司永續經營之目的。這就是三種控制為何有不同之理由。

三、有人說，一家企業的「三大制度」若均能妥善設計與執行，則其長治久安的可能性較其他企業為高；而這三大制度，分別為：(一)內部稽核制度、(二)內部控制制度，以及(三)會計制度。試問：這種三個制度，而非一個制度的說法，是否正確？請加以說明。(20分)

答：

不正確。內部控制制度、會計制度和內部稽核制度是屬相輔相成之制度。

(一)內部稽核和內部控制之目的在增加價值及改善組織的營運績效品質。而內部控制是達成此目的之程序；內部稽核是藉評估上述程序是否確實執行及改善風險管理、控制及治理流程之有效性，協助管理階層及董事會達成既定目標。

(二)內部稽核為一個組織內部控制之一環，依照董事會及管理階層所訂之政策，執行其作業。內部稽核之範圍涵蓋檢查及評估組織之治理、營運及資訊系統之控制的妥當性及有效性，暨組織內各單位完成所賦予責任之績效品質。具體言之，內部稽核之範圍包括：

- 1.檢查財務及營運資訊的可靠性與忠實性，及用以辨識、衡量、分類及報導此等資訊的方法。
- 2.檢查現有制度，以確保重大政策、計畫、程序及法令之遵循。
- 3.檢查保證資產之方法，必要時，並驗證此等資訊是否存在。
- 4.評估資源之使用是否經濟有效。
- 5.檢查營運或專案計畫，以確定其結果是否與既定目的及目標一致，並照原訂計畫進行。

就上述範圍而言，其包括會計制度，及內部控制制度之檢查，而上述二制度(會計制度，及內部控制制度)又是對外財務資訊和對內營運有效率和效果的關鍵制度。也唯有上述三制度緊密相連，才能確保公司降低發生風險之可能性和永續經營之基石。

四、以下二小題與評估風險有關：(20分)

(一)何謂風險評估？風險評估與風險管理之關係如何？

(二)把風險評估納入內部控制的組成要素，有何影響？有人說，從此以後，內部控制不須愈嚴愈好。這種說法，您是否同意？

**答：**

(一)管理階層之風險評估

任何公司需留意並處理面臨之風險，且須建立一套機制，來辨識、分析並管理相關風險。另依公開發行公司建立內部控制制度處理準則對風險評估之定義：係指公司辨認其目標不能達成之內、外在因素，並評估其影響程度及可能性之過程。其評估結果，可協助公司及時設計、修正及執行必要之控制作業。風險管理之定義，亦將組織風險做妥善之了解，已避開或加以克服。和風險評估之關係，應有相同之方向、定義和目的。

(二)把風險評估納入內部控制之組成要素，是必要的。我們若要更有效率將內部控制植入公司，就應該了解公司內部何者是發生風險機率較高之處，就針對該項特別加上內控程序，如此一來，就更可以在成本效益之考量下，選擇有效率之內部控制，達成相同之控制效果。但絕非讓內控變得不嚴格，而是掌握正確方向，獲得正確之效果。

