

行政院國軍退除役官兵輔導委員會
100 年度施政績效報告

公告日期：101 年 6 月 7 日

壹、前言

一、本會為貫徹行政院組織改造、募兵制等重大政策，並強化業務功能、擴大服務照顧對象，及扶助社會弱勢之施政重點，結合本會「就學、就業、就醫、就養及服務照顧」之主軸工作，依據中程施政計畫及核定預算額度，策定下列施政目標，以落實前揭行政院重大政策與本會施政重點，善盡行政團隊責任，進而精進退輔制度，做好榮民（眷）服務照顧工作：

- (一) 提升榮民人力素質，強化職場競爭條件。
- (二) 建構完善長照網絡，推動醫療社區化服務。
- (三) 落實「醫養合一」政策，建構多元服務之安養護機構。
- (四) 深化榮民服務照顧，維護其權益與尊嚴。
- (五) 整合榮民醫療資源，擴大中期照護模式成效。
- (六) 合理配置機關資產，有效運用預算資源。
- (七) 提升人力資源運用與員工核心能力。
- (八) 完備行政組織改造規劃。
- (九) 提升研發能量。
- (十) 提升資產效益，妥適配置政府資源。
- (十一) 提升人力素質與管理效能。

二、本會為進行施政績效評估作業，由各中程施政計畫業管單位，按核定之衡量指標及衡量標準，填報各衡量指標之績效衡量暨達成情形分析、達成目標值、未達成原因分析暨因應策略等項，於 101 年 1 月 13 日完成自評作業，2 月 10 日恭請秘書長召開初核會議，檢討執行績效，各單位主管及承辦同仁參加，並由本會秘書室核對彙整，撰提績效評核報告簽核後，完成網路填報傳送作業。

三、本會依前述關鍵策略目標及共同性目標，推動各項創新服務及措施，已有豐碩成果，100 年度共 21 項衡量指標，僅「榮欣志工服務榮民(眷)滿意度」、「結合醫養合一，提供多功能之服務，以提升服務照顧滿意度」、「推動法規鬆綁」三項雖達成原訂目標值惟未超越過去實績外，餘均達成原訂目標值且超越過去實績。

貳、機關 97 至 100 年度預算及人力

一、近 4 年預、決算趨勢（單位:百萬元）



財政部會計司 財政部會計司 財政部會計司 財政部會計司 財政部會計司

預決算單位：百萬元

項目	預決算	97	98	99	100
普通基金(總預算)	預算	135,068	135,333	134,561	132,998
	決算	133,387	132,500	132,735	132,332
	執行率 (%)	98.76%	97.91%	98.64%	99.50%
普通基金(特別預算)	預算	0	0	0	0
	決算	0	0	0	0
	執行率 (%)	-	-	-	-
特種基金	預算	41,544	43,635	44,278	45,609
	決算	43,295	45,213	45,621	46,704
	執行率 (%)	104.21%	103.62%	103.03%	102.40%
合計	預算	176,612	178,968	178,839	178,607
	決算	176,682	177,713	178,356	179,036
	執行率 (%)	100.04%	99.30%	99.73%	100.24%

* 本施政績效係就普通基金部分評估，特種基金不納入評估。

二、預、決算趨勢說明

(一) 預算增減原因分析：

1.公務預算：97 至 100 年度預算逐年減少，主要原因係就養榮民逐漸凋零減列榮民生活費，以及退除役官兵支領退休俸、生活補助費人數減少，故減列退除役官兵退休給付人事經費所致。

2.特種基金：

(1)醫療基金：97 至 100 年度支出預算逐年增加，主要係隨同收入預算增加，故相對增列各項成本支出所致。

(2)安置基金：97 年度支出預算較 96 年度增加，主要係預計承接榮民工程公司非營造業務增加支出所致；98 年度支出預算較 97 年度增加，主要係預計承接榮民工程公司非營造業務之支出稍增所致；99 年度支出預算較 98 年度減少，主要係臺北榮民技術勞務中心減少承接工案，相關成本與費用隨同減少所致；100 年度支出預算較 99 年度減少，主要係賡續協助辦理榮民工程公司推動民營化代償部分貸款衍生之利息費用減少，且結束單位臺中木材加工廠土壤污染整治工作，經評估於 99 年度即可完成，相關費用於 100 年度不再發生所致。

（二）預、決算落差原因分析：

1.公務預算：

決算賸餘原因，97 年度主要受經濟不景氣影響，退伍人數驟降，致退除役官兵退休給付大幅節餘；98 年度為達成行政院決算平衡目標之政策，執行節約措施，徹底實施節能減碳，推動油、電用量管制，加強榮民就養、健保補助與清寒榮民子女就學獎助查驗作業，並核實各項經費支用儘量撙節繳庫；99 年度主要係退休及瞻養官兵薪給發放及就養榮民較預算減少，並本撙節原則有效支用各項經費，致退休給付、就養榮民生活費及各項計畫產生賸餘繳庫。100 年度主要係退休及瞻養官兵薪給發放較預算減少 5 千餘人、就養榮民較預算減少 1 千餘人，以及本會員工實際員額小於預算員額，並本撙節原則有效支用各項經費，致退除給付、就養榮民生活費、員工人事費及各項計畫產生賸餘繳庫。

2.特種基金：

(1)醫療基金：支出決算大於支出預算之原因，主要係因實際收入數較收入預算增加，爰各項變動成本實際支出數隨同增加；而 97 至 100 年度支出決算逐年遞增，主要係因門診及住院總服務量上升，以及變動成本隨同實際收入數上升而增加支出所致。

(2)安置基金：97 年度因榮民工程公司非營造業務民營化時程延宕，致支出決算較預算數減少；98 年度主要係代榮民工程公司舉借債務 73 億元，實際利率較預計利率低，致利息費用決算數較預算數減少；99 年度支出決算較預算數減少，係臺北榮民技術勞務中心不再承攬工程，營業收入大幅減少，其相關成本與費用隨同減少所致；100 年度支出決算較預算數減少，係臺北榮民技術勞務中心將採結束營業(清理裁減)走向，原則以 101 年 7 月 31 日為北勞結束清理時間點，不再承攬工程，營業收入大幅減少，其相關成本與費用隨同減少。

（三）有關下表「機關實際員額」部分

1.97~99 年度人事費係含辦理退除役官兵退休給付及業務之費用，不含非營業特種基金之人事費。

2.上開辦理退除役官兵退休給付及業務之費用，係由國防部代執行，非屬本會現職人員之人事費，爰本(100)年度將該項費用剔除，以本會公務預算及非營業特種基金之人事費列計。

三、機關實際員額

年度	97	98	99	100
人事費(單位：千元)	86,687,903	85,373,159	83,890,415	21,718,299
人事費占決算比例(%)	49.06	48.04	47.04	12.13
職員	11,665	11,660	11,579	11,536
約聘僱人員	1,344	1,344	1,424	1,463
警員	93	91	89	88
技工工友	3,347	3,121	3,013	2,945
合計	16,449	16,216	16,105	16,032

* 警員包括警察、法警及駐警；技工工友包括駕駛；約聘僱人員包括駐外僱員。

參、目標達成情形（「★」表示綠燈；「▲」表示黃燈；「●」表示紅燈；「□」表示白燈。「初核」表示部會自行評估結果；「複核」表示行政院評估結果。）

一、關鍵策略目標

（一）關鍵策略目標：提升榮民人力素質，強化職場競爭條件

1.關鍵績效指標：青壯榮民就讀大專校院就學率

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	2.00	2.02
達成度(%)	100	158
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：

100 年度青壯榮民就讀大專校院就學率為 $2,780/86,843 = 3.20\%$ ，達成率 158%。

(2)具體作法與成果：

a.考選榮民就讀大學校院二年制及四年制技術系，協洽教育部並委託大學校院組成招生委員會，辦理大學暨技術校院二年制班及四年制班暨大學進修學士班甄試，就讀有利產業發展科系。二年制年度計報名 33 人、到考 28 人、錄取 25 人，錄取率 89.3%；四年制班暨大學進修學士班年度計報名 27 人、到考 22 人、錄取 22 人，錄取率 100.0%。

b.推薦榮民就讀大學校院二年制在職班，洽請技術學院附設進修學院提供二年制就學名額，培育產業發展人才，計報名 68 人、錄取 67 人，錄取率 98.5%。

c.推薦榮民就讀專科校院二年制在職班，洽請專科進修學校提供就學名額。協洽國立台中技術學院等 14 所附設專科進修學校組成甄審委員會辦理推薦具高中(職)學資榮民就讀專科進修學校，年度計報名 36 人、錄取 36 人，錄取率 100.0%。

d.部分就學榮民因工作負荷、個人健康、家庭照顧等因素辦理休、退學，本會除輔以電話關懷，並鼓勵渠等參與年度「在學榮民聯繫座談會」，藉由會中同袍間經驗分享、交換就學、就業資訊，相互扶持，協助順利學習。

(3)未達成原因分析暨因應策略：無。

2.關鍵績效指標：榮民榮譽參加職業技術訓練後就業成效

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	56.5	56.6
達成度(%)	100	107
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：

100 年原訂目標值 56.6%，實際達成目標值 60.88%，達成度 107%。

(2)具體作法與成果：

a.榮民職業技術訓練：

(a)100 年度「榮民職業技術訓練」辦理日間養成訓練 33 個班次，召訓 862 人。經追蹤聯繫 100 上半年度結訓的 391 位學員，其中 215 員就業，21 員因兵役、就學及生階職訓等因素無法就業，平均就業率為 $215/(391-21)=58.11\%$ 。

(b)因就業追蹤輔導期為 3 個月，100 年度下半年結訓學員(12 月結訓)尚在就業輔導期中，無法呈現輔導就業成果。

(c)另追蹤聯繫 99 年下半年度結訓的 435 位學員，其中 233 員就業，41 員因兵役、就學及昇階職訓等因素無法就業，平均就業率為 $233/(435-41)=59.14\%$ 。

(d) 平均就業率 $(215+233)/(391-21+435-41)= 58.64\%$ 。

b.榮民職業訓練計畫/訓練中心榮民(眷)短期專案訓練：

100 年度「訓練中心榮民(眷)短期專案訓練」辦理 65 個班次，召訓 2,547 人，經追蹤聯繫，學員就業率約 63.13%。

c.平均就業率 $(58.64\%+63.13\%)/2=60.88\%$ 。

d.有關對於本會輔導就學畢業者，倘有就業需求，本會均轉請各地榮服處納入就業輔導並關懷追蹤。

(3)未達成原因分析暨因應策略：無。

(二) 關鍵策略目標：建構完善長照網絡，推動醫療社區化服務

1.關鍵績效指標：各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾情形

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	77.5	78.5
達成度(%)	100	100.29
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：

100 年原訂目標值 78.5%，實際達成目標值 78.73%【各榮（分）院附設護理之家佔床率平均值 $(81.84+70.71+74+81.36+87.94+73.32+74.19+94.90+75.77+76.57+75.46)/11 \times 100\%$ 】達成度 100.29%。

(2)具體作法與成果：

- a.配合國家老人照護政策，本會於桃園榮院等 11 所榮院附設護理之家 1,484 床，提供老人醫療、照護及社會服務。
- b.配合長期照護保險制度開辦，推展長期照護服務，並檢討現有長照資源適予釋放，有效協助轉介社區失能、失智民眾喘息照顧。

2.關鍵績效指標：加強長期照護與身心障礙復健滿意度調查

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	83	86.3
達成度(%)	100	101.27
初核結果	★	★
複核結果	▲	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：

100 年原訂目標值 86.3%，實際達成目標值 87.4%

[各榮院長期照護與身心障礙復健滿意度調查平均值 $(88.1+84.5+89.36+88+86.6+92.06+86.67+87.28+86.4+84.9+86.4+88.6)/12 \times 100\%$]，達成度 101.27%。

(2)具體作法與成果：

- a.本項問卷調查，內容區分為出案準備的介紹、對於疾病之衛教、用藥方式及注意事項、醫師治療方式、護理人員護理指導、等不同面向，以五分法評量，分別於年度 6 月及 12 月，針對各院公務預算床意識清楚之病人分別進行滿意度調查，各病房收齊問卷後轉交責任個管師進行資料統計分析。
- b.調查結果均於醫院相關會議中提報，對於滿意度較低的項目由相關科室檢討及提出改善方案，並持續追蹤成效。
- c.辦理退除役官兵之傷殘輔具、義眼、助聽器、老花眼鏡、義齒等之裝配及復健訓練，以提升渠等生活品質。
- d.各榮(分)院針對滿意度調查後，顧客建議事項皆有專案處理，並且加強照顧人員教育訓練及進行相關改善作為。

（三）關鍵策略目標：落實「醫養合一」政策，建構多元服務之安養護機構

1.關鍵績效指標：建構安養、養護（含失能、失智）、日間照顧及臨托服務等功能兼具之多元化、多層次機構，提升榮家占床率

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	83	83.5

達成度(%)	100	103.71
初核結果	★	★
複核結果	★	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：

a.100 年原訂目標值 83.5%，實際達成目標值 86.6%【100 年度內住榮民數（8,083）/榮家現有床位（9,330 床）x100% = 86.6%】，達成度 103.71%。

b.經統計分析，年長榮民（主要勸進對象）平均每年凋零人數約 1 萬 5,000 人；另配合組織改造花蓮自費安養中心疏轉內住榮民至花蓮榮家，惟床位仍需列計之限制下，目標甚具挑戰性，實際達成目標值（86.6%）雖較 99 年（87.8%）稍低，惟仍能超越原訂年度目標值，達成度 103.71%。

(2)具體作法與成果：

a.賡續改善榮家設施，積極推動「安養機構功能調整暨資源共享中程(98-102 年)計畫」，預計新(整)建板橋榮家總體營造(興建安養 400 床、養護 300 床、失智 100 床，合計 800 床)、彰化、岡山、屏東、馬蘭榮家興建失智榮舍 420 床及整建太平榮家身心障礙 84 床、岡山榮家整建養護 211 床，合計 1,515 床，以期配合在地老化之需求，建置多層次、多功能服務之綜合型態機構，提昇榮民(眷)及弱勢民眾進住意願。

b.為避免安置資源閒置，本會特函頒各安養機構「有效疏轉運用榮家失能(智)養護資源試行作法」，將重度養護榮民疏轉至東、南部榮家或將長期請假者騰出床位，供機構彈性運用，以疏緩候住需求；另積極勸導榮民（眷）前往參觀或試住空床較多之東、南部地區榮家，以提昇榮家占床率，充分運用安養資源。

c.各榮家服務幹部於節日前至醫院關懷慰問住院榮民，並妥善安排家區節慶活動及餐會，營造歡樂過節氛圍，同時亦邀請外住榮民(眷)參與，鼓勵家屬接回榮民返家過節或親友蒞家探望榮民，讓內住榮民感受「家庭」溫馨，以避免住民因佳節思親鄉愁而致生意外。

d.各榮家持續辦理日間照顧及臨托服務，擴大服務照顧年長或輕度失能榮民（眷）及社區居民，協助推動在地老化政策，結合社區服務照顧網路。迄 100 年 12 月，日間照顧累計服務民眾 19,747 人日，臨托服務累計服務民眾 8,822 人日。

2.關鍵績效指標：結合「醫養合一」，提供多功能之服務，以提升服務照顧滿意度

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	88	88.5
達成度(%)	100	102.48
初核結果	★	▲
複核結果	★	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：

100 年原訂目標值 88.5 分，實際達成目標值 90.7 分【探訪內住榮民完成服務照顧滿意度問卷調查，以滿意度 5 分法計算，各榮家平均滿意度：

(
$$\frac{90.9+89.7+95.5+89+88.7+90.5+90.4+88.9+83.2+5.6+94.8+91.8+93.3+93.4+83.8+89.9+98+85.3}{18}=90.7$$
 分】，達成度 102.48%。

(2)具體作法與成果：

a.精實照護品質與提昇人力專業素質

依「本會各安養機構營造溫馨祥和有尊嚴的頤養環境指導原則」積極精進榮民個案輔導、團康活動、社工在職訓練等及「本會安養機構提升社工及護理照護品質輔導作法指導要點」，督導各安養機構落實執行，年度內訪談榮民共 87,813 人次，解決問題 19,766 件次。推動志工服務 53,773 人次，志工服務時數 86,808 小時，服務榮民共 110,869 人次。自強活動辦理 110 場次，參與榮民共 5,620 人次；團體活動（含宗教）辦理 23,234 場次，榮民參與 631,841 人次，民眾參與 56,283 人次；兩梯次辦理「安養機構服務幹部在職訓練」計 397 人參加。

b.賡續推行「以榮民為尊」之服務理念

持續宣導各安養機構落實會頒指導原則「感動服務具體作法」，以「人性化、家庭化」的服務態度，改善照顧方式，並主動會同地區榮民服務處針對單身及獨居榮民，推展社區服務及居家關懷工作，其使榮民樂於內住安養，營造溫馨祥和頤養氣氛。

c.積極勸導單身獨居榮民內住安置

要求各榮家充實榮民精神生活，推展多元化活動，倡導榮民終身學習及正確生活規劃、消費、預立遺囑等觀念，提供具「家庭」氣氛之頤養環境，吸引外住榮民進住，100 年總計勸導內住 2,152 人，由榮家妥善照護。

d.維護榮民身心健康

100 年各安養機構辦理榮民「健康檢查」，實施人數共計 6,413 人，達 94.63%；另「季節流感疫苗」接種共計 6,313 人，達 91.71%。同時針對罹患精神疾病或急重病榮民出院即納入「特需照顧」個案，以銜接照護過程，充分掌握榮民心理狀況。各榮(總)院精神專科醫師定期至機構看診，凡需住院者即予轉介；每 1—2 年並協請榮(總)院醫師對榮民實施精神評量。

e.為提昇安養機構服務人員專業知能，本會每年均定期辦理安養機構服務幹部在職訓練，委請社團法人台灣長期照護專業協會等民間專業團體，召訓各機構各級主管及服務幹部參加，有效強化基層幹部對老年人生、心理、溝通、安全、照護認知及提升照護知能，另為提供失智、失能年長榮民醫療照顧及貼心服務，與榮總高齡醫療中心「跨專業整合」合作設立失智養護專區及失智教研專區，進而提升個案輔導成效。

(四)關鍵策略目標：深化榮民服務照顧，維護其權益及尊嚴

1.關鍵績效指標：訪查榮民（眷）解決問題比率

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	86	90
達成度(%)	100	100.39
初核結果	★	★

複核結果	▲	★
------	---	---

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：

(實際完成解決件數 10,428)/(榮民實際問題數 1,1542)x100%=90.35% ，達成度 100.39%。

(2)具體作法與成果：

a.本會列管榮民 45 萬餘人，遺眷 19 萬餘人，因渠等年齡逐年老化，服務照顧需求日趨繁重，以本會現有之人力已無法全方位照顧服務，故將榮民（眷）區分為「一般照顧－有眷人員」、「較需照顧－單身獨居」及「特需照顧－單身獨居高危險因子人員」等三種類型，律定不同之訪視服務時隔；其中獨居且極具高危險因子之榮民列為「特需照顧榮民」，每隔 3-7 天必需訪問 1 次，其餘則分為「較需照顧榮民」，每 1-2 個月訪視 1 次，「一般榮民」，每 1 至 1 年半訪問 1 次。

b.各榮服處運用服體系人員對外住榮民（眷）實施關懷訪視，計 100 年度（1 至 12 月）計訪視服務榮民（眷）130 萬餘人次，協助解決問題 10,428 項。

c.訪視期間，協助榮民解決就學、就業、就醫、就養及各項服務照顧等問題，並依榮民問題屬性適時結合地方及民間等社會資源，期全力協助解決渠等之問題。

2.關鍵績效指標：榮欣志工服務榮民（眷）滿意度

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	86	90.4
達成度(%)	100	100.35
初核結果	▲	▲
複核結果	▲	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：

a.(3,045x100 分+2,198x80 分+149x60 分+2x40)/ 5,394=90.72 分。

b.22 服務機構於 4 月至 10 月辦理服務榮民眷滿意度調查，每單位訪問 25 至 40 份，共訪問 5,394 份，其中非常滿意 3,045 份（以 100 分計）、滿意 2,198 份（以 80 分計）、普通 149 份（以 60 分計）、不滿意 2 份（以 40 分計）、非常不滿意 0 份，經統計滿意度評分 90.72 分，與原訂目標值 90.4%（分）比較，達成度為 100.35%。

(2)具體作法與成果：

結合社會人力資源，22 個榮服處計招募志工 2,897 人，協助本會提供照顧年長榮民（眷）輔助性服務，成果如次：

a.外住獨居年長榮民暨遺眷服務：關懷訪視、家務服務、家務及環境整理、陪同就醫、防騙宣導等，計服務 35 萬 134 人次。

b.內住安養機構榮民眷服務：榮家訪慰、陪伴傾聽、退員宿舍義剪及團康表演等服務，計服務 4 萬 4,826 人次。

c.醫療機構服務：榮（總）院等醫療機構設立服務臺，對榮民（遺眷）提供諮詢、住院及轉診協助、病況關懷、陪同復健等，計服務 13 萬 9,337 人次。

d.100 年度與 99 年度的差異度分析說明：

(a) 有關榮欣志工服務榮民（眷）100 年滿意度 90.72%較 99 年度 90.95%低 0.23%乙事，經查 100 年度滿意度達成目標值 90.72%，已超出本處原定目標值 90.4%，達成度為 100.35%。

(b) 究其低 0.23%原因為：其中 2 份調查表為不滿意，經查為屏東縣榮服處於 100 年 4 月及 5 月各有 1 份調查表列為不滿意；該受訪者認為一般榮譽，榮服處每年僅訪視一次，無法感受到榮欣志工之關懷服務；另有榮民申請就養資格未通過，轉嫁對榮欣志工服務不滿。

(c) 綜上，本會榮欣志工服務榮民（眷）滿意度，100 年實際滿意度雖已達到原定目標值，但較 99 年滿意度稍低，本會將持續要求各服務機構加強榮欣志工在職訓練，及提升服務熱誠與品質，為榮民眷提供更好之服務。

e.為提升志工服務效能，本會責請各榮服處加強榮欣志工教育訓練，以充實本質學能，並配合各單位環境及人員狀況，為榮民眷辦理各項服務活動，另對志工加強考核工作，以擇優汰劣，另加強招募優秀及大專學生加入志工行列，有關志工流失原因，經研析，99 年度志工人數與 98 年度志工人數差異不大，主要原因為各榮服處對志工加強考核工作，以擇優汰劣另部分為個人因素。

3.關鍵績效指標：清理、管理榮民遺產及審核繼承案件，依規定完成件數

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	95	100
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：

a.100 年單身亡故榮民人數計 2,439 人，本會督導各機構完成清理並完成殯葬事務計 2,439 件，達成目標值 100%（ $2,439/2,439 \times 100\% = 100\%$ ），達成度 100%。

b.100 年審核列管之亡故榮民遺產，受理申請案計 417 件，發還大陸地區繼承人 402 件，核發金額 3 億 4,860 萬餘元、受理遺贈案計 193 件、發還遺贈案計 191 件、發還金額計 1 億 6,952 萬餘元（ $\frac{417+193}{402+191} \times 100\% = 97.21\%$ ）。

(2)具體作法與成果：

a.100 年度亡故單身榮民計 2,439 人，督導協助處理亡故榮民善後計 2,439 件，有效撙節遺產支付治喪費用，並加強履約管理，維護亡故榮民善後尊嚴；又年度內受理申請案計 417 件，發還大陸地區繼承人 402 件，核發金額 3 億 4,860 萬餘元、受理遺贈案計 193 件、發還遺贈案計 191 件、發還金額計 1 億 6,952 萬餘元，除善盡遺產管理人之責，亦有效維護亡故榮民繼承人權益。

b.年度內督導各遺產管理機構持續清查已逾繼承期限無人繼承及繼承剩餘遺款案累計 9 億 3,227 萬餘元，有效挹注國家財政。另赴大陸實施高額驗證作業，計審查 33 件繼承案，發現尚有疑義計 12 件，防杜 3,752 萬餘元遭冒領，善盡遺產管理人職責。

c.鑑於早期單身亡故榮民土葬墓座損壞、塌陷並為配合及因應各地方政府都市發展需求，辦理土葬墓座起掘及骨灰遷厝，計完成 234 座早期散葬墓地塌陷、損壞之起掘、骨灰移靈作業告慰英靈尊崇安息。

（五）關鍵策略目標：整合榮民醫療資源，擴大中期照護模式成效

1.關鍵績效指標：榮民醫療體系水平及垂直功能整合

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	7	9
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	▲	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：

100 年度已完成臺北榮總垂直整合蘇澳及員山榮院(3 所)、臺中榮總垂直整合嘉義及灣橋榮院(3 所)、高雄榮總整合龍泉榮院(2 所)、玉里、鳳林及台東榮院(1 所)等 9 所之垂直及水平實質整合作業，達成度(9 所/9 所)×100%=100%。

(2)具體作法與成果：

a.本會所屬醫療機構經營整合計畫業於 99 年 7 月 14 日奉行政院核定，100 年開始分區分階段逐步實質整合作業，100 年度完成 9 所榮總院之整合作業。

b.預期整合後，榮民醫院成為榮民總醫院之分院，人力、技術、設備及其他醫療資源由榮民總醫院統一調度，將可提升榮民醫院之醫療品質。而目前榮民醫院門診及住院服務量不足，設備使用率偏低之情形，也將獲得改善。

c.各榮民總醫院垂直整合為其分院，醫療管理資訊系統、行政管理資訊系統、共同入口網站、跨院病歷查詢系統、藥品衛材採購共同平台、醫學數位化資源合作網、榮民入出院資料通報系統、轉院及轉診系統、榮民醫療體系入口網站及區域性醫療影像資料中心等，以提升醫療作業效率及服務照顧功能、減少重複浪費，擴大資源共享。

2.關鍵績效指標：中期照護收治個案巴氏量表進步率

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	70	75
達成度(%)	100	116
初核結果	★	★
複核結果	★	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：

a 達成度：5 家榮民醫院中期照護收治個案之 ADL 巴氏量表進步大於 5 分人數計 399 人（結案數 460 人），進步率達 86.7%。比較 100 年度與 99 年度（90.1%）進步率較為降低原因，係為減少健保床負擔，擴大收住部份病情複雜度較高、復健配合度低、恢復潛能較差，且憂鬱指數偏高之對象，致 ADL 進步幅度受限。

b.本指標係評估病患恢復之日常生活功能能力，易受病患原病情穩定度之影響，挑戰度高（收案對象病情複雜度及憂鬱指數偏高且復健潛能差），惟在工作團隊照護下，收案對象之 ADL 進步幅度仍達 86.7%，達成原目標值之 116%。未來各院在收治中期病患時，將更審慎評估，以具有潛能回復的個案為符合收住對象。

(2)具體作法與成果：

a.桃園等 5 家榮民醫院設置中期照護病床 150 床，提供急性疾病出院後具有潛能回復的個案個人化的治療與照顧方式，以利其回復獨立生活。

b.中期照護提供跨科整合服務，由老年、復健、精神、神經科、物理治療師、職能治療師、護理、營養師等團隊組成，為病患制定治療性計畫，以 4-6 週時間協助病患功能回復後返家。

c.完成修訂「中期照護之照護標準及臨床診療作業指引」，提供標準化之治療模式；辦理基礎及進階教育訓練課程，參訓人數達 774 人，有效提升照護人力品質；定期辦理工作團隊會議，精進服務方式，使收住病患在 ADL(巴氏量表)等功能性評估進步率提升，回復病患獨立生活能力。

d.目前衡量指標之「中期照護收治個案巴士量表進步率」，即為日常生活功能量表（ADL）進步率，未來將俟評估結果，研議相關功能性指標及進行研究，以提高照護品質。

e.目前榮(分)院中期照護服務個案來源，部份係經由榮家轉介，且各榮(分)院已透過宣導，積極鼓勵榮家住民，如經日常生活功能量表（ADL）評估符合收住要件，即納入中期照護服務對象。

（六）關鍵策略目標：合理配置機關資產，有效運用預算資源

1.關鍵績效指標：提升醫療機構營運成效

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	3	1
達成度(%)	0	114
初核結果	●	★
複核結果	●	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：

100 年度原訂目標值 1%，實際達成值 114%【（本年度本期賸餘合計數 398,387,837 元－上年度本期賸餘合計數 185,820,094 元）÷上年度本期賸餘合計數 185,820,094 元×100%＝114%】，達成度 114%。

(2)具體作法與成果：

a.100 年門（急）診服務量 7,763,921 人次，較去年同期人次 7,538,331 增加 2.99%；100 年住院服務量 3,856,446 人日，較去年同期 3,912,431 人日減少 1.43%。

b.各醫療機構 99 年度門（急）診服務量與住院服務量較預期減少，致營運成效未達成原訂目標。100 年度已致力提升產值及產能、推展自費醫療項目、留意各項專案補助計畫以爭取經費補助、同時降低用人費率及藥品、材料等各項費用成本、審慎評估資本投資，活用資產設備，有效減少固定成本折舊及維修費用，營運成效已達目標值。

c.各醫療機構 99 年度門（急）診服務量與住院服務量較預期減少，致營運成效未達成原訂目標。100 年度已致力提升產值及產能、推展自費醫療項目、留意各項專案補助計畫以爭取經費補助、同時降低用人費率及藥品、材料等各項費用成本、審慎評估資本投資，活用資產設備，有效減少固定成本折舊及維修費用，營運成效已達目標值。(3)未達成原因分析暨因應策略：無。

2.關鍵績效指標：獎補助經費運用按季送立法院備查並上網公告

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	4	4
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

本會分別於 100 年 4 月 18 日、7 月 14 日、10 月 20 日及 101 年 1 月 16 日，將補助全國性退伍軍人社團經費運用情形，按季函送立法院備查，並於本會全球資訊網公告在案。

（七）關鍵策略目標：提升人力資源運用與員工核心能力

1.關鍵績效指標：選定核心能力項目及推展核心能力相關作為

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	2	2
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	▲	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：100%。

(2)具體作法與成果：

a.於 99 年 12 月 24 日輔人字第 0990010989 號函修正「本會及附屬機構外補甄選作業規定」，建立甄選制度與本會職員共同核心能力結合，除增訂「筆試」命題內容結合本會職員共同核心能力（敬業精神、溝通協調、團隊合作、研究創新）外，並要求「口試」時，口試評分委員就應試人員所具共同核心能力進行評核。

b.為結合本會職員 4 項共同核心能力辦理陞遷，於 100 年 4 月 20 日輔人字第 1000003483 號函修正本會公務人員陞任評分表，於個別選項增列「共同核心能力」1 項，配分 8 分，以強化人力資源管理運用。

c.重新建立甄試題庫並辦理審查：本會各處室就所屬（含業管附屬機構）職員之甄試原定有題庫，惟未能推陳出新。茲為因應職員共同核心能力之選定，爰於 100 年 2 月會請各業管位結合各該能力項目，檢討「問題分析與建議」計 106 題重新建立題庫。另並建立審查機制，經人事處初審部分題目側重於記憶性題型或未能結合共同核心能力命題者，均簽奉核可後，請相關業管單位予以修正。

d.對新進人員達到宣導及訓練之目的，將核心能力課程納入本會歷次新進人員研習如次：

(a)100 年新進人員研習第 1 期、第 2 期分別於 100 年 7 月 27 日、9 月 27 日邀請淡江大學副教授黃一峰講授 2 小時，各有 49 人及 51 人參訓。

(b)100 年上校以上軍官轉任本會公務人員研習班於 100 年 7 月 12 日邀請本（人事）處王處長旭統講授 2 小時，計有 5 人參訓。

二、共同性目標

（一）共同性目標：完備行政院組織改造規劃

1.共同性指標：推動組織調整作業

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	--	7
達成度(%)	--	100
初核結果	--	★
複核結果	--	★

績效衡量暨達成情形分析：

一、行政院 100 年 1 月 6 日院會通過「國軍退除役官兵輔導委員及所屬組織法案—「國軍退除役官兵輔導委員會組織法」草案及「榮民總醫院組織通則」草案，並於 100 年 1 月 6 日以院授研綜字第 10022600187 號函送立法院，提請審議。

二、行政院 100 年 2 月 9 日院授研綜字第 1002260119J 號函核定「國軍退除役官兵輔導委員會籌備小組」設置要點。

三、本會新機關籌備小組下設組織調整及綜合規劃、員額及權益保障、法制作業、預決算處理、財產及辦公廳舍調配、資訊改造、檔案移交、退除給付業務及國軍單身退舍退員服務等 9 個配套工作分組；主任委員擔任召集人，副召集人 2 人，由本會副主任委員及國防部副首長兼任，置執行秘書 1 人，襄助處理籌備小組事務，由本會副秘書長兼任；相關幕僚作業由秘書室擔任。各工作分組組長由各業管處主管擔任，負責推動各項改造籌備工作。各分組執行工作摘要如后：

（一）組織調整及綜合規劃：

行政院 99 年 7 月 26 日院授研綜字第 0992261011E 號函核復「國軍退除役官兵輔導委員會組織調整規劃報告」。

1.移入業務：國防部退除給付業務。行政院組改小組 100.7.20 日會議決議：視退除給付區塊移撥時程辦理。

2.移出業務：森保處移至環境資源部。配合立法院審議各部會組織法草案進程辦理。

（二）員額及權益保障：

召開 3 次員工申請優惠退離審議會，審議結果同意優惠退離 50 員，不同意 43 員。另 4 員因個人或家庭因素自願放棄優惠退離。

（三）法制作業：

擬具業管作用法令之修正草案，將於本會組織法完成立法程序並施行後 2 個月內完成發布作業或報行政院核定。

（四）預決算處理：

本會組織法因未經立法院審議通過，101 年度預算配合行政院組織改造進程及配套規劃，仍依現行組織及預算型態編列。

（五）財產及辦公廳舍調配：

1.訂定「本會財產移接作業細部時程管制表」，並請森保處配合依期程及表報辦理財產移接作業。

2.完成本會榮光大樓辦公廳舍調整規劃。

（六）資訊改造：

推動本會組織資訊作業移轉及創新，並以達成服務不中斷與資訊資源向上集中為目標；另訂定「資訊作業調整工作計畫」，辦理各項資訊移轉整合工作。

（七）檔案移交：

依檔管局建置之「檔案移交考系統」要求事項，每季（3、6、9、12 月底前）查核本會配合組改涉及檔案移交之單位，填報檔案移交接管執行進度，並填列整體執行情形。

（八）退除給付業務：

與國防部雙方已完成承接業務項目之確認，有關人力需求（共需 145 員額）、標準作業程序及資訊系統建置等已完成規劃工作；並簡化作業流程，以符簡政便民要求。另配合組織法施行日期，將與國防部研擬簽訂「行政協助」，以達成業務「無縫接軌」的目標。

（九）國軍單身退舍退員服務：

針對「國軍單身退員宿舍輔導與服務照顧」行政支援協定書草案與國防部進行協商，並基於適法原則及維護退員現有權益之前提下，確定業務銜接範圍。

四、本會 100 年 3 月 14 日上午 0930 時召開新機關籌備小組第 1 次會議，由召集人（主任委員）主持，本會新機關籌備小組各工作分組組長以上長官及相關業管處主管及國防部代表共同出席研討。會議主席指（裁）示及各工作分組賡續辦理事項，由本會新機關籌備小組幕僚單位（秘書室）管制推動。

五、100 年 3 月 21 日立法院第 7 屆第 7 會期司法及法制、外交及國防委員會第 1 次聯席會議完成審查「本會組織法暨榮民總醫院組織通則草案」作業。

六、100 年 8 月 18 日行政院組織改造服務團走動式服務專案小組會同「國軍退除役官兵輔導委員會籌備小組」辦理座談會議。請行政院組改小組朱執行長景鵬與本會曾主任委

員共同主持；行政院組改小組各工作分組、銓敘部、國防部及本會副秘書長以上長官、各處（室、會）主管、附屬機構首長、員工代表共計 183 人與會。

七、因立法院職權行使法規定法案屆期不續審，本會於 101.1.20 日已依行政院規定，重新陳報國軍退除役官兵輔導委員會組織法」草案及「榮民總醫院組織通則」草案，並將依立法院審議進度，及行政院核定日期施行。

（二）共同性目標：提升研發量能

1.共同性指標：行政及政策研究經費比率

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	0.0002	0.0003
達成度(%)	100	203
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：

100 年原訂目標值 0.0003%，實際達成值 0.00061%【（年度行政及政策類研究經費 799,500 元÷年度預算 131,113,202,000）×100%=0.00061%】，達成度 203%。

(2)具體作法與成果：

a.臺北榮總參考 SEVQUAL 修訂量表，透過因素分析方式，設計問卷探討住院病人對護理服務的滿意度，了解病人內心的期望，以提供護理部作為業務改善之參考與提升護理服務品質之方向。

b.臺北榮總參考「台灣醫師制度與醫療糾紛案例評釋」與相關文獻，將我國處理醫療糾紛之謬誤進行分類與綜整歸納結果，建議應增設醫療領域之護民官、有程序保障功能之申訴程序，使申訴者之問題能在期限內獲得解決，有效減少司法案件的數量，迅速改善發生問題之醫療制度或治療方式。

c.臺中榮總針對住院病人配藥異常領藥單電子化之效益評估，有效降低住院用藥配送異常率，提升醫療人員工作效率，增進住院病人用藥安全，避免醫療糾紛。

d.電話訪問外住就養及散居榮民 1,234 人，瞭解榮民對本會暨附屬服務、安養、醫療機構與休閒農場各項服務表現之滿意程度，與其滿意或不滿意原因；調查結果作為政策擬訂與業務執行管理參用。

2.共同性指標：推動法規鬆綁：主管法規檢討訂修完成率

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	5	5
達成度(%)	100	126
初核結果	★	▲
複核結果	★	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：126%

$(6.3\% \div 5\%) \times 100\% = 126\%$ 。

(2)具體作法與成果：

a.100 年度配合修訂法律及法規命令 3 則，以本會 100 年度主管法律及法規命令 48 則為計算基礎，修訂完成率為 6.3%，已超過 100 年度績效目標值。

b.本會部分主管法令須俟本會組織調整確定後再配合修正，致本會 100 年度主管法規檢討訂修完成率略低於 99 年度（達成度 166%），惟仍超過 100 年度績效目標值（達成度 126%）。

（三）共同性目標：提升資產效益，妥適配置政府資源

1.共同性指標：機關年度資本門預算執行率

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	90	90
達成度(%)	100	105
初核結果	★	★
複核結果	▲	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：

100 年原訂目標值 90%，實際達成值 95%【 $(100 \text{ 年度資本門實支數 } 640,415,492 \text{ 元} + \text{資本門應付未付數 } 0 \text{ 元} + \text{資本門賸餘數 } 23,919,053 \text{ 元}) \div \text{資本門預算數 } 702,080,208 \text{ 元} \times 100\% = 95\%$ 】，達成度 105%。

(2)具體作法與成果：

a.本會 99 年度資本門預算因各工程審查過程冗長，又工程發包常面臨投標家數不足流標，延宕後續開工期程需辦理保留，致 99 年度資本門預算執行率未達原定目標。本會 100 年度每月均依中央政府各機關單位預算執行要點，針對落後項目、工程等檢討原因並研討具體改進措施，提報機關長官主持之會議，列入專案定期及不定期追蹤，經確實掌握執行進度結果，本年度資本門預算執行率已超過原訂目標值。

b.本會 100 年度資本門支出，均按原定計畫目標執行並依中央政府各機關單位預算執行要點規定，針對落後項目、工程等檢討原因並研討具體改進措施，提報機關長官主持之會議，列入專案定期及不定期追蹤，經確實掌握執行進度結果，本年度預算執行率超過原訂目標值。

2.共同性指標：機關中程歲出概算額度內編報概算數

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	2	2
達成度(%)	100	298
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：

100 年原訂目標值 2%，實際達成值 0.67%【(101 年度歲出概算編報數(132,955,517 千元)－101 年度中程歲出概算額度核列數(132,072,351 千元)) / 101 年度中程歲出概算額度核列數(132,072,351 千元) $\times 100\% = 0.67\%$ 】，達成度 298%。

(2)具體作法與成果：

a.本會考量各類計畫執行能力，落實零基預算精神，覈實編列計畫所需經費，較行政院核定之 100 年度中程歲出概算額度僅超出 0.67%，低於原訂目標值。

b.本會中程施政計畫所需經費總數中，依法律義務支出之預算確占本會中程歲出概算至鉅，本會已應中央財政狀況日趨緊絀情形積極檢討，並本零基預算精神覈實編列，以符合資源合理分配及有效運用之要求，並因應預算額度逐年遞減，遵行政府節約政策，在有限資源下，勉力減少不當及無效益支出，有效控管預算之執行。

（四）共同性目標：提升人力資源素質與管理效能

1.共同性指標：機關年度預算員額增減率

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	-0.25	-0.25
達成度(%)	100	270
初核結果	▲	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：270%

$[(\text{次年度}-\text{本年度預算員額數})\div\text{本年度預算員額}]\times 100\%$ 即 $[(15,967-16,055)\div 16,055]\times 100\% = -0.54$ ，目標值為-0.2 達成程度為 270%。

(2)具體作法與成果：

行政院 99 年 7 月 15 日院授人力字第 09900634465 號函核定本會 100 年度預算額數 16,087 人。行政院 100 年 7 月 25 日院授人力字第 1000044788p 號函核定本會 100 年度預算員額數 15,967 人。其中減列職員 2 人、駐衛警 2 人、工友 76 人及技工 40 人，合計減列年度預算員額 120 人。年度員額增減率為-0.54，達成度為 100 年原訂年度目標-0.2 之 270%。

2.共同性指標：推動終身學習

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	2	2
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)達成度：

100 年學習時數規定為：平均學習時數 40 小時，與業務相關 20 小時及數位學習 5 小時，本會達程度 100%。

(2)具體作法與成果：

a.具體作法：

(a)99 年 12 月 28 日輔人字第 0990011326 號號函頒「本會 100 年度訓練計畫」。

(b)依據本會年度訓練計畫，辦理及推動相關研習及活動，增進同仁專業能力，提昇服務品質。

(c)將推動終身學習活動，列入本會 100 年度單位績效目標評核項目。

(d)配合人事行政局、公務人力發展中心及地方行政處研習中心所開辦之各類專業、共同課程及數位學習專業人才培訓班，遴薦相關人員參訓。

(e)將資訊專業訓練開班訊息傳送公務人員終身學習入口網站，營造優質數位學習環境。

(f)透過各類主管、業務會報、人事機構區域性多功能運作社群聯繫會報及人事服務簡訊，加強宣導並鼓勵所屬同仁終身學習及參加線上數位學習。

b.成果：

(a)100 年度本會所屬公務人員平均學習時數為 111.6 小時，與業務相關平均學習時數 111.1 小時；平均數位學習時數 26.7 小時，均高於規定標準。

(b)100 年度計薦送臺北榮民總醫院等機構參加數位學習輔導及規劃人才研習班等 5 個研習班。

(c)100 年度計薦送臺北縣榮民服務處等機構 16 人參加數位教材製作人才培育研習班等 16 個研習班。

(d) 100 年度計薦送臺北縣榮民服務處等機構 19 人參加數位學習 2.0 應用實務研習班等 19 個研習班。

(e) 100 年共有「photoImpact 影像處理」等 20 個研習班，上傳數位課程開課資料至公務人員終身學習入口網站。

三、關鍵策略目標相關計畫活動之成本

單位：千元

關鍵策略目標	相關計畫活動	99 年度		100 年度		與 KPI 關聯
		預算數	年度預算執行進度 (100%)	預算數	年度預算執行進度 (100%)	
(一)提升榮民人力素質，強化職場競爭條件(業務成果)	退除役官兵就學獎助	90,759	99.94	92,703	97.44	青壯榮民就讀大專校院就學率
	榮民職業技術訓練	46,704	99.79	33,305	100.68	榮民榮眷參加職業技術訓練後就業成效
	榮民職業介紹計畫	21,957	79.9	26,542	80.89	

	榮民職業訓練計畫	78,300	89.53	76,745	96.84	
	小計	237,720	94.63	229,295	95.8	
(二)建構完善長照網絡，推動醫療社區化服務(業務成果)	新世代健康領航照護計畫-中期照護服務模式	11,833	99.28	11,714	97.06	各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾情形
	對榮民及特定醫療體系之補助	1,854,541	99.72	1,738,639	150.77	加強長期照護與身心障礙復健滿意度調查
	長期照顧與身心障礙醫療復健服務	312,962	100	332,204	100	
	社區醫療服務及居家護理作業	118,498	100	109,018	100	
	高齡醫學發展與照護	55,000	100	49,725	100	
	小計	2,352,834	99.77	2,241,300	139.37	
(三)落實「醫養合一」政策，建構多元服務之安養護機構(業務成果)	就養榮民生活等經費	13,803,534	97.57	12,791,953	97.95	建構安養、養護（含失能、失智）、日間照顧及臨托服務等功能兼具之多元化、多層次機構，提升榮家占床率
	廢水廢棄物及環境保護作業	19,130	91.8	16,608	90.99	
	榮家房舍及生活設施整建工程	149,944	84.77	172,482	95.04	
	安養機構功能調整及資源共享設施環境總體營造中程計畫	300,000	46.13	319,259	100	
	就養榮民養護材料費	18,863	102	18,863	101.91	結合「醫養合一」，提供多功能之服務，以提升服務照顧滿意度
	就養榮民文康活動及住院年節慰問	23,902	98.97	23,635	95.71	
	小計	14,315,373	96.36	13,342,800	97.95	
(四)深化榮民服務照顧，維護其權益及尊嚴(業務成果)	清寒榮民子女就學補助	65,921	110.19	68,921	105.32	訪查榮民（眷）解決問題比率
	榮民、遺眷急難救助慰問及殘障遺孤照護	380,975	94.93	358,940	99.47	
	八二三參戰義務役官兵年節慰問	101,400	132.28	136,318	96.02	
	榮民與榮眷生活輔導宣慰及座談	10,398	93.86	10,398	98.4	

	志工服務照護榮民作業	110,317	97.64	110,317	100.77	榮欣志工服務榮民（眷）滿意度
	單身亡故榮民善後喪葬及遺產管理作業	8,093	92.59	7,528	96.89	清理、管理榮民遺產及審核繼承案件，依規定完成件數
	小計	677,104	102.41	692,422	99.54	
(五)整合榮民醫療資源，擴大中期照護模式成效(行政效率)	各榮總臨床教學與研究	1,263,200	100	1,136,880	100	中期照護收治個案巴氏量表進步率
	小計	1,263,200	100	1,136,880	100	
(六)合理配置機關資產，有效運用預算資源(財務管理)	各級榮民醫院營運督導管理	8,857	100	7,300	98.08	提升醫療機構營運成效
	醫事人力培訓與專業教育訓練	41,130	100	29,270	87.82	
	小計	49,987	100	36,570	89.87	
合計		18,896,218		17,679,267		

四、未達目標項目檢討

無未達目標項目

肆、推動成果具體事蹟

一、榮民榮眷服務照顧事項：

(一)落實訪視照顧，關懷弱勢族群：各榮服處運用服務體系對散居榮民(眷)實施關懷訪視，計訪視服務榮民(眷)134 萬 7,330 人次，協助解決問題 10,428 件。

(二)以社區化照顧為導向，以各地區榮服處為平台，結合地區社福資源，有效建構服務網絡，要求各機構協調轄內海巡署所屬單位、各地郵局及國軍大型營區等，針對各該駐地周邊獨居年長榮民，就近協助關懷訪視、送餐或居家服務等工作。以消弭因轄區幅員遼闊、住處偏遠、服務體系人力不足等因素，造成無法完善照顧之罅隙。

(三)與會屬機構訂定支援協定，就近照顧周邊榮民(眷)：本會各服務機構針對轄內各會屬機構(榮家、榮院、農場等)周邊年長獨居榮民造冊列管，並依實際需要與各機構簽訂支援協定，委請該機構就近協助訪視，提供必要之服務照顧。

(四)及時辦理慰助，紓解生活困頓：

1.為及時有效辦理榮民、榮眷急難救助、慰問及災害慰問工作，使其獲得應有照顧，以紓解生活困頓，表彰政府關懷德意。依本會辦理清寒榮民急難救助、亡故榮民之慰問及各項災害救助，落實社福與防災應變，迄 100 年計辦理榮民(眷)急難救助 27,526 人次，核發 8,111 萬 4,500 元。

2.協助退除役官兵榮民。遺眷、遺孤解決各種貧困，計辦理三節慰問 54,887 人次，發給慰問金 2 億 2,420 萬 7,600 元。

3.本會針對 823 戰役參戰義務役官兵暨金馬自衛隊未就養榮民，每人每年春節慰問 3 千元，端、秋節各慰問 2 千元，計核發 54,601 人次，1 億 2,799 萬 2 千元慰問金。

4.另為落實對百歲榮民之尊崇及關懷，對辦理散居百歲以上人瑞榮民慶生活動，特為將屆百歲人瑞，向總統府及行政院，申請壽屏各乙幀，代為頒贈，以彰顯慶賀之意。

(五)溝通機制，解決榮民(眷)問題：

1.為貫徹政府「傾聽民意，聞聲救苦」政策，各榮服處舉辦「與民有約榮民代表懇談會」22 場次，邀請榮民(眷)1,876 人參加。

2.各榮服處辦理「分區座談會」396 場次，邀請榮民(眷)1 萬 9,500 人參加。並將榮民關切事項刊載於榮光雙周刊宣導及本會全球資訊網，擴大執行成效。

(六)普設服務據點，深耕服務照顧：於高山農場、偏遠地區、榮(總)院、國軍(總)醫院、署(私)立醫院設置 213 個「外展服務台」及「服務點」，提供收件、諮詢等便捷服務，服務榮民(眷)計 20 萬 161 人次。

(七)獎助清寒榮民(眷)，鼓勵向學：100 年度計核發 2 萬 8,790 人，發放 6,603 萬 1,000 元，已達強化清寒榮民子女受教權益之目標。

(八)掌握與榮民(眷)意外事故及重大天然災害，立即協助給予必要服務照顧措施：

1.分配各服務機構按轄區蒐整與榮民(眷)有關輿情報導、媒體資訊等，全面掌握與榮民(眷)有關事項，如榮民(眷)有狀況，責任區服務體系人員立即親訪了解並予協助。100 年度各服務機構蒐整處理與榮民(眷)有關之輿情反映計 487 餘件，並給予各案主必要之協助與照顧。

2.發生天然災害時，各服務機構責任區服務體系人員，均立即前進災害第一現場，了解榮民(眷)災損狀況，並提供必要資源及服務照顧措施；如南瑪都風災期間，各服務機構均排定留守，首長更親赴受災地區(台東縣、花蓮縣、屏東縣、宜蘭縣等榮服處)陪同榮民(眷)安置妥適地點，使災民們感受政府的關懷與照顧。

二、維護權益及尊嚴：

(一)積極防騙維護榮民財產安全：

1.100 年服務機構計編組 22 處防騙專案小組，納編各機構所屬服務幹部，依年邁獨居、曾遭詐騙、身障退化及一般榮民(眷)等順位，全面宣導防騙措施。

2.於各機構辦理座談、活動及集會時機，邀請警政單位派員宣導防騙案例，並勸導年長獨居榮民(眷)，於金融存摺加蓋防騙章戳及榮民服務處聯絡電話，並於榮民發生異常或大額提領時，請服務機構即時派員趕赴現場協處，100 年合計協處 55 件。

3.各機構平日與轄內金融、警政機構建立通報合作機制，並配合警政署辦理年長榮民(眷)防騙家戶宣導；另參加行政院跨部會反詐騙宣導工作小組，提升防騙工作層級。

4.運用本會榮光雙周刊(每月出刊 2 次)及本會全球資訊網站，不定期刊登各類型防騙案例及措施，以提高榮民(眷)警覺性。

5.每年 7 及 12 月退休俸領發期間，各機構運用服務人力(志工、社區服務組長)於各主要金融機構協助查證與防騙宣導，並勸導年長單身、獨居榮民(眷)取消金融卡通儲(提)功能，避免榮財遭異地盜領。

6.製發防騙封卡 3,200 份、宣導摺頁 1 萬 2000 份，由各服務機構俟訪視及集會時機致贈，提昇榮民(眷)防騙警覺。

(二)榮民就學子女營養午餐補助：

鑑於榮民娶外籍(含大陸，以下同)配偶年齡差距較大，屬社會經濟之弱勢，為落實政府弭平社經地位差距，保障弱勢接受教育權利，協助新移民家庭適應臺灣社會，並使榮民子女能安心向學，100 年補助榮民就讀國中小學子女營養午餐補助，共計補助 2,385 人次，金額 600 萬 6,159 元。

(三)運用志工、深化服務：

1.持續推動榮欣志願服務工作，結合服務體系，廣納社會人力及物力資源，辦理居家關懷、電話問安、家務整理及協助就醫等輔助性服務照顧。100 年志工提供服務 13 萬 6,396 人次，服務榮民(眷)53 萬 4,297 人次，服務時數為 34 萬 2,289 小時。

2.為激勵志工、凝聚團隊，100 年 10 月 29 日假台北市議會禮堂辦理績優榮欣志願服務表揚活動，會中表揚績優個人 144 人，績優運用 3 單位、績優志工 5 隊、績優承辦人 3 位，並邀請伊甸社福基金會喜樂合唱團表演。

3.100 年獲內政部績優志願服務獎勵，銀牌獎 5 人次、銅牌獎 20 人次。

三、榮民善後遺產管理：

100 年度對榮民(眷)善後遺產管理服務成效統計表(統計資料至 100 年 12 月底止)

(一) 核發有眷及單身亡故榮民殯葬補助費：核發人數計 4,447 人次；金額 1 億 7,458 萬 3,204 元。

(二) 辦理單身亡故榮民善後案件暨發還件數：善後案件 2,439 件。100 年審核繼承案 402 件，核發金額 3 億 4,860 萬餘元。遺贈案計 191 件、發還金額計 1 億 6,952 萬餘元，除善盡遺產管理人之責，亦有效維護亡故榮民繼承人權益。

(三)榮民遺款無人繼承暨繼承賸餘解繳國庫：遺款計 9 億 3,227 萬餘元，並完成 353 筆不動產(房屋 152 筆、土地 201 筆)、黃金 6,973.74 公克、美金 19 萬 8,331 元，港幣 5 萬 3,642 元、人民幣 4 萬 5,402 元移交國有財產局。

(四)赴大陸實施高額遺產繼承驗證作業，計審查 33 個繼承案，查核尚有疑義計 12 案，防止冒領遺產共 3,752 萬餘元、黃金 545.2 公克。

(五) 配合台東縣關山鎮地方建設辦理早期榮民土葬墓座計 33 座起掘、移靈及安奉忠靈祠。另 100 年度總計完成 234 座早期土葬墓地塌陷、損壞、骨灰移靈至軍人忠靈祠等事務各項作業，告慰英靈尊崇安息。

四、為提昇榮民精神生活，辦理 100 年「榮民才藝競賽活動」，各安養機構於上、下半年各辦理乙次，活動項目包括槌球、高爾夫推桿、棋藝、牌藝、撞球、歌唱、電腦遊戲及趣味競賽，並實施藝文陳展、園遊會、文康表演等，計有 10,884 人次參與，期使榮民與地方老人、社區民眾等，共同融入台灣社會，同享政府營造健康社區的成效。

五、辦理 100 年度「安養機構服務幹部在職訓練計畫」，委請社團法人台灣長期照護專業協會專業師資，召訓各機構首長、副首長、輔導室(社工組)、保健組主管、榮(總)院護理人員及各級服務幹部共 397 人參加，有效強化基層幹部對老年人生、心理、溝通、安全、照護認知及提升照護知能。另利用相關集會、訓練及員工講習等活動，邀請專家講授相關課程以強化員工在職教育及專業知能。

六、提升榮家服務效能，結合在地資源：18 所安養機構配合成立「社區照顧關懷據點」，累計至 12 月底止，共服務 27 萬 5,670 人次；開放公共場所及休憩園地，與社區民眾共享，並提供門診 8,151 人次、復健 2,456 人次，共計服務 1 萬 0,697 人次。

七、本會 18 所榮家全面開辦日間照顧及臨托服務，96 年 10 月 19 日迄 100 年 12 月底止，日間照顧累計服務民眾 1 萬 9,747 人日，臨托服務累計服務民眾 8,580 人日。馬蘭榮家及屏東榮家共開放 300 床，收置 228 位低(中低)收入戶失能老人及身心障礙民眾。

八、「退除役官兵就學獎助」推動成果：

(一) 100 年度協洽教育部並委託大學校院組成招生委員會，辦理推甄、考選退除役官兵就學：

1.考選就讀二年制技術系：協洽國立台北科技大學等 11 所校院組成甄試委員會，由台北科技大學辦理試務工作，年度計報名 33 人，到考 28 人，錄取 25 人，錄取率 89.3%。

2.考選就讀四年制技術系暨大學進修學士班：協洽南臺科技大學等 13 所校院組成甄試委員會，由南臺科技大學辦理試務工作，年度計報名 27 人，到考 22 人，錄取 22 人，錄取率 100%。

3.推甄就讀二年制技術系：100 年度洽請技術學院附設進修學院提供二年制就學名額，培育產業發展人才。分別在北、中、南區洽得國立高雄應用科技大學等 17 所學校進修學院辦理免試推薦具專科學資榮民就讀二技在職班，年度計報名 68 人、錄取 67 人，錄取率 98.5%。

4.推甄就讀大專校院附設二年制專科進修學校：100 年度洽請專科進修學校提供就學名額。協洽國立台中技術學院等 14 所附設專科進修學校組成甄審委員會辦理推薦具高中(職)學資榮民就讀專科進修學校，年度計報名 36 人、錄取 36 人，錄取率 100%。

(二)核發退除役官兵就學獎補助 3,964 人次。

(三)核發榮民參加大專校院推廣教育進修補助 1,180 人次。

(四)辦理退除役官兵就學說明會 22 場次。

(五)辦理輔導在學榮民聯繫座談會 18 場次。

(六)於 100 年 9 月完成就學服務滿意度調查統計作業，統計結果整體滿意度 95.43%。

(七)輔導榮民就學合計 4,244 人，其中已畢業取得學位 340 人(博士 11 人、碩士 124 人、大學 147 人、專科 58 人)，因故休退學 26 人，在學 3,878 人(博士班 573 人、碩士班 1,670 人、大學 1,326 人、專科 309 人)。

九、「榮民職業技術訓練」推動成果：

(一) 本會訓練中心舉辦就業及證照導向「榮民職業技術訓練」計 55 個班次、培訓 1,413 人次：

1.日間養成訓練 33 個班次、培訓 862 人次。

2.夜間進修訓練 8 個班次、培訓 186 人次。

3.短期訓練 14 個班次、培訓 365 人次。

(二) 100 年度職技訓練滿意度調查，回收有效問卷 933 件，滿意度 93.92%。

十、「榮民職業訓練計畫」推動成果：

(一) 本會訓練中心舉辦就業及證照導向「榮民(眷)短期專案訓練」計 65 個班次，召訓 2,457 人。

(二)各縣市榮民服務處委託大專校院或民間訓練機構辦理「榮民(眷)進修訓練」合計 198 班次，召訓 6,050 人次。

(三)補助榮民(眷)進修計 1,116 人次：

1.核發「榮眷參加大專校院推廣教育及學分班進修補助」867 人次。

2.核發「榮民參加國家考試進修補助」249 人次。

(四) 辦理「轉業榮民職前講習」總計 13,359 人次：

1.為促使榮民建立正確職業觀念、個人生涯發展理念與瞭解就業市場趨勢，辦理「榮民生涯輔導講習及就業媒合活動」112 場次，榮民(眷)11,916 人次、廠商 4,862 家次參加，就業媒合成功 3,383 人。

2.辦理創業知能講座暨觀摩連鎖加盟總部活動計 26 場次、參加榮民(眷)計 1,615 人。

(五) 年度完成訓練中心 9 項設備汰換採購案，提升職業訓練教學品質：

1.汽修班設備汰換採購案。

2.消防安全班設備汰換採購案。

3.電腦繪圖與製造班設備汰換採購案。

4.食品烘焙班設備汰換採購案。

5.多媒體 3D 動畫班設備汰換採購案。

6.網頁設計班設備汰換採購案。

7.商務程式設計班設備汰換採購案。

8.堆高機操作班自排堆高機採購案。

9.教學用單槍投影機及相關零附件採購案。

十一、「榮民職業介紹計畫」推動成果：

(一) 100 年度輔導榮民(眷)就業合計 5,866 人(其中會內就業 198 人、會外就業 5,668 人)。

(二)配合行政院「98-101 年促進就業方案」，推動「建立策略聯盟，促進榮民就業」及「榮民訓練後推介就業」等 2 項計畫，提供 513 個訓練及就業機會。

(三)辦理「屆退官兵現場徵才活動」計大部隊活動 4 場次，參加屆退官兵共 12,133 人，其中志願役 314 人，現場徵才廠商 174 家；小部隊活動 6 場次，參加屆退官兵共 1,662 人；辦理退前就業輔導座談 14 場次，參加官兵共 648 人。

(四)拜訪優質企業及工商團體、就業服務機構 79 家，宣導榮民(眷)優勢特質，爭取進用機會。

(五)年度計與 58 家優質企業廠商簽訂促進退除役官兵就業合作備忘錄，促進團體就業。

(六)增置 30 位就業促進員，於 100 年 2 月 1 日上工，支援各縣市榮服處及訓練中心就業站人力。

(七)年度刊登榮光雙週刊就業資訊 857 則。

(八)邀請工商企業及公私立就業服務機構代表舉辦「民營企業廠商代表聯誼座談」23 場次，藉此建立連絡管道，向各界行銷榮民人力優點，以增加雇用榮民就業機會。

(九)為加強轉業榮民之聯繫，進行追蹤輔導，辦理「轉業榮民代表聯誼座談」計 22 場次、轉業榮民 969 人參加，執行率 96.9%。

(十)運用地區榮服處聯絡體系，瞭解及關懷榮民(眷)就業狀況，拓展當地企業人力需求，協助媒合就業，每半年辦理就業服務工作評比，計核辦績優人員獎勵 37 次。

(十一)於 100 年 10 月 29 日榮民節大會表揚「協助榮民就業成效優良企業」。

十二、員山與蘇澳榮民醫院從 100 年 1 月 1 日起，改制為台北榮民總醫院員山分院、蘇澳分院，改制後會有更多的台北榮總醫療資源進駐，掛號費維持不變，5 月起藥品也完全和總院相同，「價格不變，服務加倍」。

十三、100 年 1 月 3 日起，嘉義、灣橋榮民醫院將與台中榮總垂直整合，更名為「台中榮總嘉義分院」、「台中榮總灣橋分院」，有更多主任級醫師進駐，並將比照台中榮總成立高齡照護中心等，讓民眾在地享有醫學中心等級資源。

十四、屏東龍泉榮民醫院於 100 年 1 月 1 日改制為高雄榮民總醫院屏東分院，於 4 日上午舉行改制更名揭牌。成為分院後，屏東民眾不用再跑到高雄榮總，龍泉榮醫經垂直整合，也可以造福偏遠山區原住民以及屏東鄉親。

十五、於各榮(分)院設置護理之家現有 1,484 床，提供有醫療需求之慢性疾病榮民，平均佔床率 78.73%，除提供醫療服務外，對於減輕榮民經濟負擔成效良好。

十六、本會安養機構精神病篩檢及管制作為：各級榮院支援榮家「精神評量」及「自殺防治篩檢」100 年 1 至 12 月累計：1.「精神評量」：4,262 人次 2.「自殺防治篩檢」：3,599 人次，有效減少自殺事件發生。

十七、身心障礙榮民復健服務 100 年截至第 4 季辦理榮民申配鑲牙補助累計 3,896 口、身障輔具累計 13,805 具、助聽器 4,687 個、義眼 31 隻及眼鏡 27,063 付，嘉惠榮民。

十八、100 年度高齡醫學相關服務計劃計 37 案，提供「多重疾病」整合性「單一窗口」醫療服務，100 年度高齡整合性門診提供服務計 16,059 人次。

十九、於 99 年 12 月 24 日輔人字第 0990010989 號函修正「本會及附屬機構外補甄選作業規定」，建立甄選制度與本會職員共同核心能力結合，除增訂「筆試」命題內容結合本會職員共同核心能力(敬業精神、溝通協調、團隊合作、研究創新)外，並要求「口試」時，口試評分委員就應試人員所具共同核心能力進行評核。

二十、為結合本會職員 4 項共同核心能力辦理陞遷，於 100 年 4 月 20 日輔人字第 1000003483 號函修正本會公務人員陞任評分表，於個別選項增列「共同核心能力」1 項，配分 8 分，以強化人力資源管理運用。

二十一、重新建立甄試題庫並辦理審查：本會各處室就所屬(含業管附屬機構)職員之甄試原定有題庫，惟未能推陳出新。茲為因應職員共同核心能力之選定，爰於 100 年 2 月會請各業管位結合各該能力項目，檢討「問題分析與建議」計 106 題重新建立題庫。另並建立審查機制，經人事處初審部分題目側重於記憶性題型或未能結合共同核心能力命題者，均簽奉核可後，請相關業管單位予以修正。

二十二、對新進人員達到宣導及訓練之目的，將核心能力課程納入本會歷次新進人員研習如次：

(一) 本會 100 年新進人員研習第 1 期、第 2 期分別於 100 年 7 月 27 日、9 月 27 日邀請淡江大學副教授黃一峰講授 2 小時，各有 49 人及 51 人參訓。

(二) 100 年上校以上軍官轉任本會公務人員研習班於 100 年 7 月 12 日邀請本（人事）處王處長旭統講授 2 小時，計有 5 人參訓。

二十三、強化宣導以落實成效：

為強化宣導以落實成效，本會分別於每週之會務會報、業務會報加強宣導，並自 99 年 3 月 29 日訂頒後，配合每季服務、安養、農林、醫療機構工作會報，請各機構廣為宣導，確實將本會職員共同核心能力「敬業精神、溝通協調、團隊合作、研究創新」結合任免、訓練、考績，及內部管理措施等作為，予以充分運用，以提升所屬職員能力與工作績效。又為廣泛宣導本會職員共同核心能力之定義，於人事服務簡訊第 43、44、45 期分次登載本會 4 項職員共同核心能力定義，並舉例小故事說明，俾閱讀者印象深刻，以達宣導效果，另藉由 100 年度人事機構區域性多功能社群聯繫會報宣導本會訂頒之職員共同核心能力，共計舉辦 4 場次，計 115 人參與，並請參與人員會後於所屬機構適時向其他同仁廣為宣傳，以達潛移默化之效。

二十四、為建立甄選制度與本會職員共同核心能力合，於 99 年 12 月 24 日輔人字第 0990010989 號函修正本會新進人員甄選作業規定。

二十五、為結合本會職員 4 項共同核心能力辦理陞遷，於 100 年 4 月 20 日輔人字第 1000003483 號函修正本會公務人員陞任評分表。

二十六、機關年度預算員額增減率部分：

行政院 99 年 7 月 15 日院授人力字第 09900634465 號函核定本會 100 年度預算額數 16,087 人。行政院 100 年 7 月 25 日院授人力字第 1000044788p 號函核定本會 100 年度預算員額數 15,967 人。其中減列職員 2 人、駐衛警 2 人、工友 76 人及技工 40 人，合計減列年度預算員額 120 人。年度員額增減率為-0.54，達成度為 100 年原訂年度目標-0.2 之 270%。

二十七、是否依規定推動終身學習部分：

(一)具體作法：

1. 99 年 12 月 28 日輔人字第 0990011326 號函頒「本會 100 年度訓練計畫」。
2. 依據本會年度訓練計畫，辦理及推動相關研習及活動，增進同仁專業能力，提昇服務品質。
3. 將推動終身學習活動，列入本會 100 年度單位績效目標評核項目。
4. 配合人事行政局、公務人力發展中心及地方行政處研習中心所開辦之各類專業、共同課程及數位學習專業人才培訓班，遴薦相關人員參訓。
5. 將資訊專業訓練開班訊息傳送公務人員終身學習入口網站，營造優質數位學習環境。
6. 透過各類主管、業務會報、人事機構區域性多功能運作社群聯繫會報及人事服務簡訊，加強宣導並鼓勵所屬同仁終身學習及參加線上數位學習。

(二)成果

1.100 年度本會所屬公務人員平均學習時數為 111.6 小時，與業務相關平均學習時數 111.1 小時；平均數位學習時數 26.7 小時，均高於規定標準。

2.100 年度預算員額減少 88 員，減少比率達 0.54%，超越目標值 0.2%，達成度為 270%，執行作效良好。

3.100 年度計薦送臺北榮民總醫院等機構參加數位學習輔導及規劃人才研習班等 5 個研習班。

4.100 年度計薦送臺北縣榮民服務處等機構 16 人參加數位教材製作人才培育研習班等 16 個研習班。

5.100 年度計薦送臺北縣榮民服務處等機構 19 人參加數位學習 2.0 應用實務研習班等 19 個研習班。

6.100 年共有「photoImpact 影像處理」等 20 個研習班，上傳數位課程開課資料至公務人員終身學習入口網站。

二十八、年度內推動組改具體成效：

(一)行政院 100 年 2 月 9 日院授研綜字第 1002260119J 號函核定「國軍退除役官兵輔導委員會籌備小組」設置要點。

(二)100 年 3 月 14 日召開新機關籌備小組第 1 次會議。

(三)100 年 8 月 18 日行政院組織改造服務團走動式服務專案小組會同「國軍退除役官兵輔導委員會籌備小組」辦理座談會。

二十九、本會 100 年度資本門支出，均按原定計畫目標執行並依中央政府各機關單位預算執行要點規定，針對落後項目、工程等檢討原因並研討具體改進措施，提報機關長官主持之會議，列入專案定期及不定期追蹤，經確實掌握執行進度結果，本年度預算執行率超過原訂目標值。

三十、本會 101 年度歲出概算本零基預算精神，考量各類計畫執行能力，召開計畫及概預算統合協調會議嚴密審查後，覈實編列計畫所需經費，故僅較行政院核定之歲出概算額度超出 0.67%。

三十一、年度內配合訂定及修正法令如下：

(一)1000126 修正「國軍退除役官兵輔導條例」。

(二)1000505 修正「國軍退除役官兵支領退休俸或生活補助費人員使用自來水優待付費辦法」。

(三)1000830 修正「行政院國軍退除役官兵輔導委員會臺中榮民總醫院編制表」。

伍、績效總評

一、績效燈號表（「★」表示綠燈；「▲」表示黃燈；「●」表示紅燈；「□」表示白燈。「初核」表示部會自行評估結果；「複核」表示行政院評估結果。）

（一）各關鍵績效指標及共同性指標燈號

關鍵策略目標	項	關鍵績效指標	初核	複核
--------	---	--------	----	----

		次			
一	提升榮民人力素質，強化職場競爭條件(業務成果)	1	青壯榮民就讀大專校院就學率	★	★
		2	榮民榮眷參加職業技術訓練後就業成效	★	★
二	建構完善長照網絡，推動醫療社區化服務(業務成果)	1	各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾情形	★	★
		2	加強長期照護與身心障礙復健滿意度調查	★	★
三	落實「醫養合一」政策，建構多元服務之安養護機構(業務成果)	1	建構安養、養護（含失能、失智）、日間照顧及臨托服務等功能兼具之多元化、多層次機構，提升榮家占床率	★	▲
		2	結合「醫養合一」，提供多功能之服務，以提升服務照顧滿意度	▲	▲
四	深化榮民服務照顧，維護其權益及尊嚴(業務成果)	1	訪查榮民（眷）解決問題比率	★	★
		2	榮欣志工服務榮民（眷）滿意度	▲	▲
		3	清理、管理榮民遺產及審核繼承案件，依規定完成件數	★	★
五	整合榮民醫療資源，擴大中期照護模式成效(行政效率)	1	榮民醫療體系水平及垂直功能整合	★	★
		2	中期照護收治個案巴氏量表進步率	★	▲
六	合理配置機關資產，有效運用預算資源(財務管理)	1	提升醫療機構營運成效	★	★
		2	獎補助經費運用按季送立法院備查並上網公告	★	★
七	提升人力資源運用與員工核心能力(組織學習)	1	選定核心能力項目及推展核心能力相關作為	★	▲
共同性目標		項次	共同性指標	初核	複核
一	完備行政院組織改造規劃(行政效率)	1	推動組織調整作業	★	★
二	提升研發量能(行政效率)	1	行政及政策研究經費比率	★	★
		2	推動法規鬆綁：主管法規檢討訂修完成率	▲	▲
三	提升資產效益，妥適配置政府資源(財務管理)	1	機關年度資本門預算執行率	★	★
		2	機關中程歲出概算額度內編報概算數	★	★
四	提升人力資源素質與管理效能(組織學習)	1	機關年度預算員額增減率	★	★
		2	推動終身學習	★	★

(二) 績效燈號統計

構面	年度		99		100	
關鍵策略目標	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)
	綠燈	初核	12	85.71	12	85.71
		複核	8	57.14	9	64.29
	黃燈	初核	1	7.14	2	14.29
		複核	5	35.71	5	35.71
	紅燈	初核	1	7.14	0	0.00
		複核	1	7.14	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	小計	初核	14	100	14	100
		複核	14	100	14	100
共同性目標	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)
	綠燈	初核	5	83.33	6	85.71
		複核	5	83.33	6	85.71
	黃燈	初核	1	16.67	1	14.29
		複核	1	16.67	1	14.29
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	小計	初核	6	100	7	100
		複核	6	100	7	100
構面	年度		99		100	
業務成果	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)
	綠燈	初核	8	88.89	7	77.78
		複核	6	66.67	6	66.67
	黃燈	初核	1	11.11	2	22.22
		複核	3	33.33	3	33.33
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	小計	初核	9	100	9	100
		複核	9	100	9	100
行政效率	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)
	綠燈	初核	4	100.00	4	80.00

		複核	3	75.00	3	60.00
	黃燈	初核	0	0.00	1	20.00
		複核	1	25.00	2	40.00
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	小計	初核	4	100	5	100
		複核	4	100	5	100
財務管理	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)
	綠燈	初核	3	75.00	4	100.00
		複核	2	50.00	4	100.00
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	1	25.00	0	0.00
	紅燈	初核	1	25.00	0	0.00
		複核	1	25.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	小計	初核	4	100	4	100
		複核	4	100	4	100
組織學習	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)
	綠燈	初核	2	66.67	3	100.00
		複核	2	66.67	2	66.67
	黃燈	初核	1	33.33	0	0.00
		複核	1	33.33	1	33.33
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	小計	初核	3	100	3	100
		複核	3	100	3	100
整體	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)
	綠燈	初核	17	85.00	18	85.71
		複核	13	65.00	15	71.43
	黃燈	初核	2	10.00	3	14.29
		複核	6	30.00	6	28.57
	紅燈	初核	1	5.00	0	0.00
		複核	1	5.00	0	0.00

	白燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	小計	初核	20	100	21	100
		複核	20	100	21	100

二、綜合評估分析

100 年計有 7 項關鍵策略目標，14 項關鍵績效指標；4 項共同性目標，7 項共同性指標，初評綠燈 18 項，黃燈 3 項，比率為 85.71%：14.29%。其中綠燈部分較 99 年略增 0.71%，黃燈部分較 99 年增加 4.29%，紅燈部分則較 99 年減少 5%，整體績效顯較 99 年為提升。

陸、附錄

（一）前年度行政院複核綜合意見辦理情形

一、提升榮民人力素質，強化職場競爭條件方面：

建議「強化掌握已畢業者就業情形及分析因故休退學資料，以追蹤本項措施之執行成效」乙節：

(一)對於本會輔導就學畢業者，倘有就業需求，本會均轉請各地榮服處納入就業輔導並關懷追蹤。

(二)部分就學榮民因工作負荷、個人健康、家庭照顧等因素辦理休、退學，本會除輔以電話關懷，並鼓勵渠等參與年度「在學榮民聯繫座談會」，藉由會中同袍間經驗分享、交換就學、就業資訊，相互扶持，協助順利學習。

二、建構完善長照網絡，推動醫療社區化服務方面：

(一)建議「加強資源點存工作，並強化宣導作為，以提升社區民眾進住率」乙節：

配合政府長期照護制度，推展長期照護服務，檢討本會現有長照資源適予釋放，有效協助轉介社區失能、失智民眾喘息照顧。

(二)建議「強化工作人員相關專業及消保知識，以提升服務品質，降低消費糾紛」乙節：

1.經依審查意見辦理，100 年長期照護與身心障礙復健滿意度已達目標。

2.各榮(分)院針對滿意度調查後，顧客建議事項皆有專案處理，並且加強照顧人員教育訓練及進行相關改善作為。

三、落實「醫養合一」政策，建構多元服務之安養護機構方面：

建議「為提升輔導個案品質，請強化人員專業服務知能及跨專業整合，以提升個案輔導成效」乙節：

為提昇安養機構服務人員專業知能，本會每年均定期辦理安養機構服務幹部在職訓練，委請社團法人台灣長期照護專業協會等民間專業團體，召訓各機構各級主管及服務幹部參加，有效強化基層幹部對老年人生、心理、溝通、安全、照護認知及提升照護知能，另為提供失智、失能年長榮民醫療照顧及貼心服務，與榮總高齡醫療中心「跨專業整合」合作設立失智養護專區及失智教研專區，進而提升個案輔導成效。

四、深化榮民服務照顧，維護其權益及尊嚴方面：

(一)99 年訪查榮民(眷)解決問題比率超過原訂目標，惟較前兩年平均值下降，建議「後續依問題屬性，訂定標準化的服務流程及強化服務深度，以提升服務效率」乙節：

1.本會各榮服處依「行政院國軍退除役官兵輔導委員會外住榮民及遺眷訪視服務作業要點」辦理榮民及遺眷訪視服務，將榮民(眷)區分為「一般照顧－有眷人員」、「較需照顧－單身獨居」及「特需照顧－單身獨居高危險因子人員」等三種類型，並訂有不同訪視時隔。

2.訪視期間，協助榮民解決就學、就業、就醫、就養及各項服務照顧等問題，並依榮民問題屬性適時結合地方及民間等社會資源，期全力協助解決渠等之問題。

3.100 年已協助榮民眷解決問題 10,428 件。

(二)99 年榮欣志工服務榮民(眷)滿意度超過原訂目標，惟 99 年度志工人數較 98 年減少，建議「研析志工流失原因，並研議提升志工服務效能之策略，以提高志願服務效益」乙節：

為提升志工服務效能，本會責請各榮服處加強榮欣志工教育訓練，以充實本質學能，並配合各單位環境及人員狀況，為榮民眷辦理各項服務活動，另對志工加強考核工作，以擇優汰劣，另加強招募優秀及大專學生加入志工行列，有關志工流失原因，經研析，99 年度志工人數與 98 年度志工人數差異不大，主要原因為各榮服處對志工加強考核工作，以擇優汰劣另部分為個人因素。

五、整合榮民醫療資源，擴大中期照護模式成效方面：

(一)99 年榮民醫療體系水平及垂直整合家數超過原訂目標，惟在水平整合院所家數已於 98 年度完成，建議「強化水平及垂直功能整合之範圍」乙節：

1.「本會所屬醫療機構經營整合計畫」業經 99 年 7 月 14 日行政院函核定，自 100 年起蘇澳及員山榮院併入臺北榮總，嘉義及灣橋榮院併入臺中榮總及龍泉榮院併入高雄榮總。101 年桃園榮院併入臺北榮總，埔里榮院併入臺中榮總及永康榮院併入高雄榮總。102 年竹東榮院併入臺北榮總。103 年玉里、鳳林及臺東榮院併入臺北榮總。

2.預期整合後，榮民醫院成為榮民總醫院之分院，人力、技術、設備及其他醫療資源由榮民總醫院統一調度，將可提升榮民醫院之醫療品質。而目前榮民醫院門診及住院服務量不足，設備使用率偏低之情形，也將獲得改善。

3.各榮民總醫院垂直整合為其分院，醫療管理資訊系統、行政管理資訊系統、共同入口網站、跨院病歷查詢系統、藥品衛材採購共同平台、醫學數位化資源合作網、榮民入出院資料通報系統、轉院及轉診系統、榮民醫療體系入口網站及區域性醫療影像資料中心等，以提升醫療作業效率及服務照顧功能、減少重複浪費，擴大資源共享。

(二)有關中期照護個案經由榮院跨科整合醫療團隊之個別化治療與照顧，使個案提升生活自理能力，成效優良，其辦理經驗值得供其他榮家參考，建議「進行相關研究，以提升榮家學術研究及醫療照顧水準」乙節：

目前衡量指標之「中期照護收治個案巴士量表進步率」，即為日常生活功能量表(ADL)進步率，未來將俟評估結果，研議相關功能性指標及進行研究，以提高照護品質。

(三)本項指標是否配合長照十年的規劃，調整以日常生活功能量表(ADL)為基礎，建議重新評估乙節：

目前榮(分)院中期照護服務個案來源，部份係經由榮家轉介，且各榮(分)院已透過宣導，積極鼓勵榮家住民，如經日常生活功能量表(ADL)評估符合收住要件，即納入中期照護服務對象。

六、合理配置機關資產，有效運用預算資源方面：

99 年醫療機構營運成效實際達成率未達成原訂目標：

各醫療機構 99 年度門(急)診服務量與住院服務量較預期減少，致營運成效未達成原訂目標。100 年度已致力提升產值及產能、推展自費醫療項目、留意各項專案補助計畫以爭取經費補助、同時降低用人費率及藥品、材料等各項費用成本、審慎評估資本投資，活用資產設備，有效減少固定成本折舊及維修費用，營運成效已達目標值。

七、提升資產效益，妥適配置政府資源方面：

(一)99 年度資本門預算執行率未達原訂目標，建議加強執行資本門預算乙節：

本會 99 年度資本門預算因各工程審查過程冗長，又工程發包常面臨投標家數不足流標，延宕後續開工期程需辦理保留，致 99 年度資本門預算執行率未達原定目標。本會 100 年度每月均依中央政府各機關單位預算執行要點，針對落後項目、工程等檢討原因並研討具體改進措施，提報機關長官主持之會議，列入專案定期及不定期追蹤，經確實掌握執行進度結果，本年度資本門預算執行率已超過原訂目標值。

(二)「100 年度編報中程施政計畫所需經費總數，其中屬依法律義務支出即占其中程歲出概算 93%，鑒於近年來中央財政狀況仍屬拮据，歲出並無成長空間，尤以依法律義務之支出均應妥慎檢討其合理性，並本零基預算精神核實編列，俾使資源合理分配有效運用」乙節：

本會中程施政計畫所需經費總數中，依法律義務支出之預算確占本會中程歲出概算至鉅，本會已應中央財政狀況日趨緊絀情形積極檢討，並本零基預算精神覈實編列，以符合資源合理分配及有效運用之要求，並因應預算額度逐年遞減，遵行政府節約政策，在有限資源下，勉力減少不當及無效益支出，有效控管預算之執行。

柒、行政院評估綜合意見

一、提升榮民人力素質，強化職場競爭條件方面：青壯榮民就讀大專院校就學率及榮民（眷）參加職業技術訓練後就業率，均超過原訂目標，且較 99 年略有成長，值得肯定。為持續提升青壯榮民就業能力，請針對因故休退學之原因進行統計分析，並規劃支持性措施（如對家庭照顧因素休學者，可結合相關公私部門資源提供支援），協助完成學業。

二、建構完善長照網絡，推動醫療社區化服務方面：各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾平均占床率超過原訂目標及 99 年平均占床率，績效良好；為具體呈現醫療社區化服務之成效，建議對鄰近社區或當地民眾之服務成效納入績效指標。長期照護與身心障礙復健滿意度，除超過原訂目標並高於 99 年實績外，另亦針對調查結果持續追蹤改善狀況，並委請長期照護專業協會辦理教育訓練，以提升服務專業知能，值得肯定。

三、落實「醫養合一」政策，建構多元服務之安養護機構方面：榮家占床率超過原訂目標，績效合格；惟考量年長榮民持續減少，建議及早規劃因應，例如藉由持續優化照顧品質、改善硬體設備及強化宣導等措施，提升榮民（眷）及弱勢民眾進住意願。安養護機構服務照顧滿意度 90.7%，超過原訂目標，惟略低於 99 年度；考量榮民安養院住民對「照顧品質」、「服務態度」兩項之滿意度較低，請針對機構服務人員加強訓練，俾提升服務品質。

四、深化榮民服務照顧，維護其權益及尊嚴方面：訪查榮民（眷）解決問題比超過原訂目標及 99 年績效，值得肯定。建議對未能解決之問題部分繼續加強追蹤，並積極協調解決。清理、管理榮民遺產及審核繼承案件完成率 100%，除完成遺產善後、發還外，清查已逾繼承期限無人繼承及繼承賸餘款繳解國庫總金額計 9.3 億餘元，挹注國庫收入；此外並派員赴大陸實施高額遺產繼承驗證作業，防止冒領遺產，有助維護榮民身後權益。

五、整合榮民醫療資源，擴大中期照護模式成效方面：完成臺北榮總與蘇澳、員山榮院等共計 9 所之「實質整合」作業，達成所屬醫療機構經營整合計畫之目標。中期照護收治個案巴氏量表進步率 86.7%，達原訂目標，惟未超過 99 年進步率；建議強化評估人員教育訓練，俾精確評估符合中期照護收住資格之個案，另對於不符合資格者，則協助轉介至合適之照護機構。

六、合理配置機關資產，有效運用預算資源方面：提升醫療機構營運成效部分，本期賸餘合計數較 99 年同期成長 114%，大幅超過原訂目標，績效良好；除持續提升醫院營運成效外，請強化服務品質及增進民眾就醫方便性，俾使營運收益及服務水準同步提升。

七、提升人力資源運用與員工核心能力方面：依據選定之 4 項核心能力，辦理宣導、訓練，及辦理晉用陞遷，達成原訂目標；建議加強辦理 4 項核心能力之相關課程或訓練，持續提升同仁業務所需之核心能力。