

國軍退除役官兵輔導委員會(新)
102 年度施政績效報告

公告日期：103 年 05 月 20 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）提升退除役官兵人力素質，強化職技專業訓練，促進多元就業機會。
- （二）建構完善長照服務網絡，提供弱勢退除役官兵適切服務，實現社會公平正義理念。
- （三）賡續更新安養機構設施，營造高齡友善健康環境，達成區域資源共享目標。
- （四）結合地方社福資源，爭取退除役官兵合理權益，深化庶民服務理念。
- （五）整合榮民醫療資源，提升區域醫護品質，完善健康照護體系。
- （六）增進財務管理知能，提升施政效能。
- （七）配合組織發展，合理配置員額，強化組織學習。
- （八）落實政府內部控制機制。
- （九）提升研發能量。
- （十）提升資產效益，妥適配置政府資源。
- （十一）提升人力資源素質與管理效能。

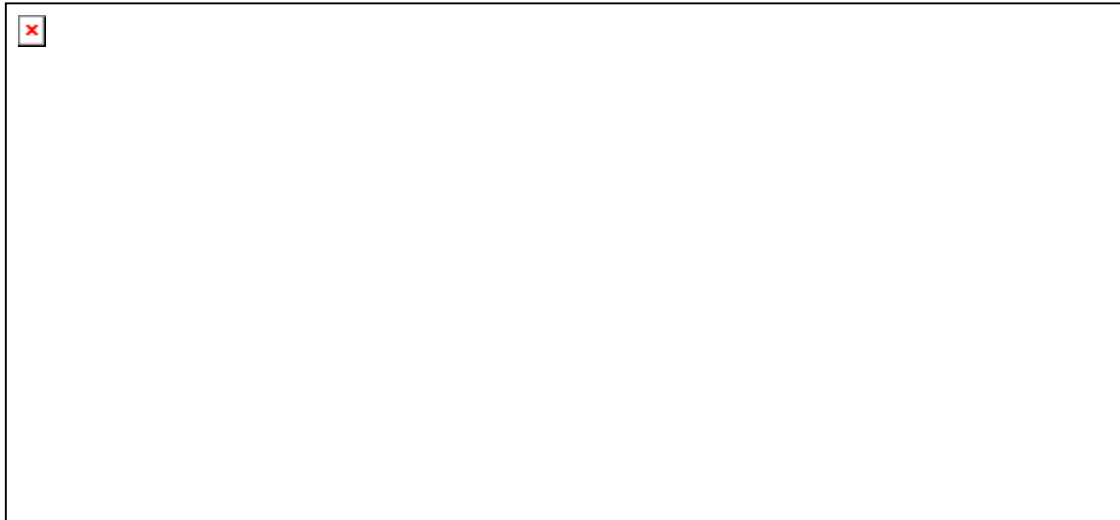
二、本會為進行施政績效評估作業，由各中程施政計畫業管單位，按核定之衡量指標及衡量標準，填報各衡量指標之績效衡量暨達成情形分析、達成目標值、未達成原因分析暨因應策略等項，於 103 年 1 月 10 日完成自評作業，2 月 12 日恭請主任秘書召開初核會議，檢討執行績效，各單位主管及承辦同仁參加，並由本會綜合規劃處核對彙整，撰提績效評核報告簽核後，完成網路填報傳送作業。

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，102 年度共 20 項衡量指標，僅「營造高齡友善環境，提升占床率」、「青壯退除役官兵就讀大專院校就學率」、「機關年度資本門預算執行率」三項未達年度目標值，另「改善生活設施、運用專業人力提供專業化服務，以提升服務照顧滿意度」、「提升長期照護與身心障礙

復健滿意度」2 項 雖達成原訂目標值，惟未超越過去實績，餘均達成原訂目標值且超越過去實績。

貳、機關 99 至 102 年度預算及人力

一、近 4 年預、決算趨勢（單位:百萬元）



預決算單位：百萬元

項目	預決算	99	100	101	102
合計	預算	178,839	178,607	177,501	170,563
	決算	178,356	179,036	179,839	171,024
	執行率 (%)	99.73%	100.24%	101.32%	100.27%
普通基金(總預算)	預算	134,561	132,998	132,616	124,346
	決算	132,735	132,332	131,656	122,710
	執行率 (%)	98.64%	99.50%	99.28%	98.68%
普通基金(特別預算)	預算	0	0	0	0
	決算	0	0	0	0
	執行率 (%)	0%	0%	0%	0%
特種基金	預算	44,278	45,609	44,885	46,217
	決算	45,621	46,704	48,183	48,314
	執行率 (%)	103.03%	102.40%	107.35%	104.54%

* 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

註：公務預算 100 年度預算數含追加 1,168 萬 6 千元，動支第二預備金 18 億 7,281 萬 2 千元。

本會近 4 年（99-102 年度）預決算差異說明：

一、預算增減原因分析：

（一）公務預算：99 至 102 年度預算逐年遞減，主要係榮民逐漸凋零，減列就養榮民生活費所致；另 102 年度因減列退除役官兵年終慰問金，致該年度預算較 101 年度大幅減少。

（二）特種基金：

1、醫療基金：99 至 102 年度支出預算逐年增加，主要係門診服務量上升及病患病情複雜度提高，致成本相對增加。

2、安置基金：99 至 102 年度支出預算逐年減少，主要係臺北榮民技術勞務中心減少承接工案並於 101 年 6 月 30 日結束營業，相關成本與費用隨同減少，及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所致。

二、預、決算落差原因分析：

（一）公務預算：

99 至 102 年度經費賸餘主因，均係員工實際進用員額、就養榮民與退除役官兵支領退休及贍養金人數較預期減少，節餘相關退除役官兵退休給付、就養榮民生活費及人員維持費所致；其中 101 及 102 年度賸餘另含配合行政院達成中央政府總決算收支平衡目標，撙節經常支出之各項計畫節餘。

（二）特種基金：

1、醫療基金：支出決算大於預算之原因，99 及 100 年度主要係門診、住院及其他醫療收入增加，成本相對增加及修理保養費、專業服務費等費用增加所致；101 及 102 年度主要係醫療收入決算數較預算數增加，相關藥品、衛材等醫療變動成本相對增加所致。

2、安置基金：99 及 100 年度支出決算小於預算，主要係臺北榮民技術勞務中心不再承接工案，營業收入大幅減少，其相關成本與費用隨同減少所致；101 年度支出決算大於預算，主要係臺北榮民技術勞務中心原預計 100 年度結案工程展延至 101 年度，及清境農場等農林機構遊憩與農產品銷售等收入增加，其相關成本與費用隨同增加所致；102 年度支出決算大於預算，主要係北勞結束營業，清理期間在建工程展延至 102 年度結案，成本隨同增加及嘉義農場提列嘉義農場股份有限公司損害賠償金等收入為呆帳所致。

三、機關實際員額

年度	99	100	101	102
人事費占決算比例(%)	47.04%	12.13%	11.89%	12.40%
人事費(單位：千元)	83,890,416	21,718,300	21,380,780	21,214,184
合計	16,105	16,032	15,882	15,593
職員	11,579	11,536	11,530	11,514
約聘僱人員	1,424	1,463	1,463	1,463
警員	89	88	87	82
技工工友	3,013	2,945	2,802	2,534

* 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：提升退除役官兵人力素質，強化職技專業訓練，促進多元就業機會。

1. 關鍵績效指標：青壯退除役官兵就讀大專校院就學率

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	2.00	2.02	2.14	2.86
實際值	--	--	3.53	2.40
達成度(%)	100	158	100	83.92
初核結果	★	★	★	▲
複核結果	★	★	★	▲

衡量標準：

[（49 歲以下青壯榮民就學人數）/（現有青壯榮民人數）]x100%（近三年統計數據：98 年就學率 2.54%；99 年就學率 2.85%；100 年就學率 3.20%之平均值 2.86%為基準，逐年調升目標。）

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

因就學榮民於畢業或休學時，大部分均未主動告知本會，造成統計作業之困難。本會於 102 年進行清查結果，篩檢出已脫離就學者計 1,046 人（包含已畢業或已休學），扣除後，實際就學人數為 1,803 人，就學率為 2.40%，達成率 $2.40\%/2.86\%=83.92\%$ 。

二、具體作法與成果：

（一）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 54 人、到考 37 人、錄取 34 人，錄取率 91.9%；四年制班暨大學進修學士班年度計報名 20 人、到考 17 人、錄取 17 人，錄取率 100%。

（二）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 34 人、錄取 32 人，錄取率 94.1%。

（三）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。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 16 人、錄取 16 人，錄取率 100%。

三、未達成原因分析暨因應策略：

因就學榮民於畢業或休學時未主動告知，造成統計指標之誤差，本會已自 103 年度起建議修正為「退除役官兵推甄考選錄取率」。

2.關鍵績效指標：退除役官兵及眷屬參加職業技術訓練後就業成效

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	56.5	56.6	57	57.6
實際值	--	--	62.2	61.85
達成度(%)	100	107	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	▲	▲

衡量標準：

$[(\text{輔導就業人數}) / (\text{本年度職訓人數} - \text{因就學、兵役等無法就業人數})] \times 100\%$ （以 95 年訓後就業率 56%；96 年訓後就業率 57.4%；97 年訓後就業率 56.46%；98 年訓後就業率 56.7%；99 年訓後就業率 58.32%；100 年訓後就業率 60.88% 之平均值 57.6% 為基準，逐年調升目標。）

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

102 年原訂目標值 57.6%，實際達成目標值 61.85%，達成度 107%。

二、具體作法與成果：

（一）榮民職業技術訓練：

1、102 年度「榮民職業技術訓練」辦理日間養成訓練 33 個班次，召訓 971 人，45 人因故退訓，結訓 926 人。上半年 17 個班，結訓 464 人，下半年 16 個班，結訓 462 人。

2、因就業追蹤輔導期為 6 個月，102 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。102 上半年度結訓的 464 位學員，其中 250 員就業，38 員因兵役、就學及昇階職訓等因素無法就業，平均就業率為 $250 / (464 - 38) = 58.7\%$ 。

（二）榮民職業訓練計畫/訓練中心榮民（眷）短期專案訓練：

102 年度「訓練中心榮民（眷）短期專案訓練」辦理 62 個班次，召訓 2,080 人，經追蹤聯繫，學員就業率約 65.0 %。

（三）平均就業率 $(58.7\% + 65.0\%) / 2 = 61.85\%$ 。

（四）職訓學員未能順利就業原因：

- 1、工作環境不佳 6.無工作意願
- 2、待遇偏低 7.年紀過大
- 3、興趣不符 8.社會對榮民接受度
- 4、家庭因素 9.已有月退休俸
- 5、身體不適 10.工作專業不足

（二）關鍵策略目標：建構完善長照服務網絡，提供弱勢退除役官兵適切服務，實現社會公平正義理念。

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占床率

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	77.5	78.5	79.9	79.9
實際值	--	--	80.16	83.36
達成度(%)	100	100.29	100	100
初核結果	★	★	★	★

複核結果	★	★	★	★
------	---	---	---	---

衡量標準：

(各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾平均占床率÷自費護理之家家數)×100%

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

102 年原訂目標值 79.9%，實際達成目標值 83.36%【各榮（分）院附設護理之家佔床率平均值 (75.46+83.58+79.44+83.00+77.31+76.75+77.20+89.64+93.01+91.54+90.04) /11=83.36】，達成度 104.3%。

二、具體作法與成果：

(一) 配合國家老人照護政策，本會於桃園等 11 所分院附設護理之家 1,475 床，提供老人醫療、照護及社會服務。

(二) 配合長期照護政策，推展日間照護等長期照護服務，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：提升長期照護與身心障礙復健滿意度

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	83	86.3	86.5	86.5
實際值	--	--	88.6	87.4
達成度(%)	100	101.27	100	100
初核結果	★	★	★	▲
複核結果	▲	★	★	▲

衡量標準：

(問卷滿意份數) / (回收有效份數) 100%

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

102 年原訂目標值 86.5%，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
(92.6+85.4+87+89+84.3+88.3+91.7+90.8+91.5+85+79.5+83.2) /12=87.4】，達成度 101%。

二、具體作法與成果：

(一) 本項問卷調查，內容區分為出院準備的介紹、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。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 查公務預算床收治對象多屬 80 高齡以上之中重度失智失能榮民，對於醫護人員說明之衛教宣導、治療方式等理解有限，致使 102 年實際達成目標值 (87.4) 未超越 101 年實際達成目標值 (88.6)。惟本會業於 102 年第 2 季醫療工作會報宣導，請各級榮院醫護人員若遇病患或家屬詢問時，應採淺顯易懂之方式說明，以化解病患或其家屬對病情認知，提升滿意度。

(三) 關鍵策略目標：賡續更新安養機構設施，營造高齡友善健康環境，達成區域資源共享目標。

1. 關鍵績效指標：營造高齡友善環境，提升占床率

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	83	83.5	85.5	85.5
實際值	--	--	86	82.3
達成度(%)	100	103.71	100	96.26
初核結果	★	★	▲	▲
複核結果	★	▲	▲	▲

衡量標準：

(內住榮民總人數/榮家總床數)*100%

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

截至 102 年 12 月底止本會榮家整體占床率為 82.3%（內住榮民總人數 7,434÷榮家總床數 9,029×100%），較 101 年度占床率（85.6%）下降 3.3 個百分點，達成度為 96.26%。

二、檢討與精進作法：

1、榮民總人數逐年減少，且內住榮民年歲已高，自然凋零快速，致占床數不斷下降，本會持續輔導各榮家因應榮民入住需求，適時適切調整公自費床位，避免榮民候床及增加進住率。

2、各榮家訂定相關作法，持續勸導榮民進住及辦理試住，增進榮民進住意願，本會亦於各次安養會報宣導，請各榮家針對榮民退住原因詳予瞭解及謀求改善措施，減少退住情形。

3、鑑於人口高齡化隨之養護需求增加，本會已再要求各榮家依地區客源需求，參考候住情形，逐步將空餘之安養床位整建為養護床位，避免榮民久候床位及增加進住率，另因應榮民家庭結構改變，有眷者增加，已請榮家規劃增設夫妻床位，已勸導有眷榮民及國防部退員宿舍有眷退員進住。

三、目標甚具挑戰性之理由：

1、榮民人數逐年減少，每年凋零約 1 萬人左右，尤以大陸來臺資深榮民凋零為多，故榮家客源群體實處於萎縮當中，且第二代在臺入伍榮民多屬有眷，與家人同住，入住榮家意願偏低，致占床率不斷下降。

2、又政府社福政策（社福政策及失智症防治照護政策綱領）有關老人及失智症服務照護作為，均以居家、社區照護為主，機構照護為輔。全國老福機構之安置率，近 3 年已逐年呈下降趨勢（由 76.6%降至 74.8%），而榮家屬機構安置老人福利服務一環，受政策之影響致使收置率隨之下降。

3、在榮民群體不斷萎縮、榮民結構改變及社福政策內外雙重影響之下，榮家占床率維持實屬不易，本會已研擬多項精進作為及未來發展策略，並逐年編列預算改善榮家整體環境及生活設施，另進用專業服務人力以提升服務品質，增進榮民入注意願。

4、為符合政府以居家及社區為主之長照政策，爾後績效指標將修正以機構之服務品質為績效目標及衡量標準，不以機構占床率為衡量標準。

2.關鍵績效指標：改善生活設施、運用專業人力提供專業化服務，以提升服務照顧滿意度

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	88	88.5	90	90
實際值	--	--	90.35	90.06
達成度(%)	100	102.48	100	100

初核結果	★	▲	▲	▲
複核結果	★	▲	▲	▲

衡量標準：

採總分法評核，滿意度評分（0-100 分）（「滿意度調查分數」採滿意度五分法：非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意，分別以分數 100、80、60、40、20 計算）計分

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：本會各榮家 102 年服務照顧問卷調查平均 90.06 分，102 年原訂目標值 90 分，實際達成目標值 90.06 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：
 $(85.75+83.85+87.85+91.25+82.35+90.40+89.65+92.35+86.25+96.35+95.4+91.10+91.40+84.05+98.65+94.30)/16=90.06$ 分】，達成度 100.06%。

二、具體作法與成果：本項調查配合本會上、下半年度辦理輔訪時，由本會派員至榮家現場進行不記名問卷，上半年滿意度 89.18 分、下半年滿意度 90.94 分，進步 1.77 分，平均 90.06 分；問卷成績與上年度比較落差在 5%內，服務品質維持穩定。

三、本次問卷內容計提供照服員服務態度、委外人力服務態度、榮家復健器材、活動安排、書報雜誌、住宿環境，首長副首長重視服務情形、輔導室、保健組、秘書室主管服務情形及家區設施改善情形作一綜合問卷。經分析以復健室復健器材及書報雜誌提供滿意度較低，本會將指導各榮家賡續強化專業照顧服務人力教育訓練及提升服務品質。

（四）關鍵策略目標：結合地方社福資源，爭取退除役官兵合理權益，深化庶民服務理念。

1.關鍵績效指標：訪查退除役官兵及眷屬解決問題比率

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	86	90	90.5	90.5
實際值	--	--	91.7	94.23
達成度(%)	100	100.39	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	▲	★	▲	★

衡量標準：

（本年度訪查解決問題件數/本年度訪查發掘問題件數）x100%

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度

(一) 實際達成目標值：

(實際完成解決件數 9,620) / (榮民實際問題數 10,208) x 100% = 94.23%。

(二) 達成度：102.75%。

二、具體作法與成果：

(一) 本會服務照顧對象榮民 43 萬餘人，遺眷 20 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，故將榮民及遺眷區分為「特需照顧」、「較需照顧」及「一般照顧」等三種類型，律定不同之訪視服務時隔。

(二) 各榮服處運用服體系人員對外住榮民(眷)實施關懷訪視，102 年度計訪視服務榮民(眷) 111 萬 3,915 人次，協助解決問題 9,620 件。

2. 關鍵績效指標：榮欣志工服務退除役官兵及眷屬滿意度

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	86	90.4	91.15	91.15
實際值	--	--	91.17	91.27
達成度(%)	100	100.35	100	100
初核結果	▲	▲	★	★
複核結果	▲	▲	★	★

衡量標準：

(問卷滿意份數) / (回收有效份數) x 100%

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

(一) 實際達成目標值：

(2,688x100 分+1,857x80 分+81x60 分) / 4,626 = 91.27 分。

(二) 達成度：100.13%。

二、具體作法與成果：

(一) 22 個服務機構於 4 月至 10 月辦理服務榮民眷滿意度調查，每單位每月隨機訪問 25 至 40 份，共訪問 4,626 份，其中非常滿意 2,688 份（以 100 分計）、滿意 1,857 份（以 80 分計）、普通 81 份（以 60 分計）、不滿意 0 份（以 40 分計）、非常不滿意 0 份，經統計滿意度評分 91.27 分，與原訂目標值 91.15 分比較，達成度為 100.13%。

(二) 結合社會人力資源，22 個榮服處（運用單位）招募志工 2,870 人，協助本會提供照顧年長榮民（眷）輔助性服務，成果如次：

1、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 43 萬 9,654 人次。

2、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 1,706 人次。

3、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 10 萬 2,218 人次。

(五) 關鍵策略目標：整合榮民醫療資源，提升區域醫護品質，完善健康照護體系。

1. 關鍵績效指標：榮民醫療體系門診成長率

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	--	--	--	1.4
實際值	--	--	--	3.82
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

（本年度門診總人次-上年度門診總人次）÷上年度門診總人次×100%（以 98 至 100 年門診服務平均成長率 1.4%為基準）

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

（一）實地達成目標值 $(7,575,317 - 7,296,907) \div 7,296,907 \times 100\% = 3.82\%$

（二）達成度 $3.82\% \div 1.4\% \times 100\% = 273\%$

二、具體作法與成果：

- (一) 臺北榮總開設湖畔門診、興建新門診大樓。
- (二) 充分利用門診現有空間，提高利用率。
- (三) 增加週六門診診次。
- (四) 增加初診病人，於門診及掛號網頁增加主治醫師的專長介紹。
- (五) 提前開放現場掛號時間：由早上 8：00 提早到 7：40。
- (六) 多管道清楚揭露門診看診進度資訊：院內電視牆、網路、語音、手機網路及 APP。
- (七) 縮短當日驗血報告等候時間。
- (八) 加強與社區民眾的互動，並就老人健檢、體檢、癌症篩檢等主動追蹤個案，並協助掛號。
- (九) 增加門診化學治療及洗腎服務。

增加門診手術服務。

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	101 年度	102 年度
原訂目標值	70	75	91	88.5
實際值	--	--	91	91.7
達成度(%)	100	116	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	▲	★	★

衡量標準：

(5 家榮民醫院中期照護收治個案之巴氏量表進步大於 5 分人數/所有合適病人人數) ×100%

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：5 家榮總分院中期照護收治個案之 ADL 巴氏量表進步大於 5 分人數計 490 人（結案數 534 人），進步率達 91.7%。達成度 103%。

二、具體作法與成果：

(一) 桃園等 5 家分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。

(二) 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。

(三) 辦理核心及進階教育訓練等課程，參訓人數達 783 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。

(六) 關鍵策略目標：增進財務管理知能，提升施政效能。

1. 關鍵績效指標：辦理財務管理訓練課程，加強業務人員財務審核能力，受訓人員對課程內容有效提升財務審核能力之滿意度

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	--	--	--	78
實際值	--	--	--	89.7
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

採總分法評核，以滿意度評分（0-100 分）（「滿意度調查分數」採滿意度五分法：非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意，分別以分數 100、80、60、40、20 計算）計分

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

102 年原訂目標值 78 分，實際達成值 89.7 分【 $(100 \times 15 + 99 \times 1 + 98.8 \times 3 + 98.4 \times 1 + 97.8 \times 4 + 96.6 \times 4 + 95.6 \times 7 + 94.8 \times 4 + 94.4 \times 18 + 93.6 \times 1 + 93.4 \times 11 + 92.2 \times 14 + 91.6 \times 1 + 91.2 \times 7 + 90.6 \times 1 + 90 \times 15 + 89.4 \times 4 + 88.8 \times 7 + 88.4 \times 1 + 88 \times 1 + 87.8 \times 5 + 87.4 \times 2 + 86.6 \times 4 + 86.4 \times 4 + 85.6 \times 2 + 85.2 \times 1 + 84.4 \times 5 + 83.2 \times 2 + 82.2 \times 1 + 81.2 \times 1 + 80 \times 13 + 79 \times 1 + 78.8 \times 1 + 77.8 \times 2 + 77.6 \times 1 + 76.6 \times 1 + 75.4 \times 1 + 74.4 \times 2 + 73.4 \times 1 + 68.8 \times 2 + 66.6 \times 2 + 62.2 \times 1) \div 175 = 89.7$ 】，達成度 115%。

二、具體作法與成果：

(一) 本會財務管理訓練課程，於 102 年 6 月 19 日辦理 1 個班次，課程內容包含「公務機關財務規劃與執行」、「財務責任與個案研析」及「政府內控內稽」等，結訓 175 人。

(二) 受訓人員課程滿意度共回收有效問卷 175 份，以滿意度 5 分法計分，平均滿意度為 89.7 分。

(七) 關鍵策略目標：配合組織發展，合理配置員額，強化組織學習。

1. 關鍵績效指標：配合組織發展，辦理職務遷調，以增進行政歷練提升組織學習效果

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	--	--	--	2.5
實際值	--	--	--	2.61
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

(本年度公務預算職務遷調人數÷公務預算職員總數)×100%

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

(一) 實際達成目標值：

(本年度公務預算職務遷調人數 43 人÷公務預算職員總數 1,649 人)×100%=2.61%。

(二) 達成度：104%。

二、具體作法與成果：

(一) 依公務人員陞遷法第十三條第二項規定，訂定本會及所屬機構職員遷調規定。

(二) 建置「職員遷調意願資訊系統」，供所屬同仁登錄個人遷調意願並作為遷調媒介。

(三) 暢通本會及所屬機構各級職務橫向交流，促進組織整合並增進職務歷練。

2. 關鍵績效指標：廣續推動組織學習，提升滿意度

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
----	-------	--------	--------	--------

原訂目標值	--	--	--	70
實際值	--	--	--	73.26
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

（問卷滿意份數）÷（回收有效份數）×100%（依本會新進人員【含外補甄試錄用、職缺提列考試及上校以上軍官轉任本會人員等考試錄取人員】相關研習課程為準）

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

（一）實際達成目標值：

Σ （有效問卷數*平均滿意度）÷（回收有效份數）

$(8 \times 70.88 + 37 \times 73.77) \div (8 + 37) = 73.26$

（二）達成度：104%。

二、具體作法與成果：

（一）具體作法：依本會新進人員【含外補甄試錄用、職缺提列考試及上校以上軍官轉任本會人員等考試錄取人員】相關研習課程學員滿意度調查數據統計為準。

（二）成果：

（1）本年度上校以上軍官轉任本會人員研習：

參加研習人員，計9人，回收有效問卷8份，滿意度為70.88。

（2）本年度新進人員研習：

參與研習計65人，回收有效問卷37份，滿意度為73.77。

（3）總計45份，平均滿意度為 $(8 \times 70.88 + 37 \times 73.77) \div (8 + 37) = 73.26$ 。

二、共同性目標

(一) 共同性目標：落實政府內部控制機制。

1.共同性指標：強化內部控制件數

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	--	--	--	21
實際值	--	--	--	21
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

當年度主動建立內部控制機制及完成改善內部控制缺失件數。

績效衡量暨達成情形分析：

一、本會依內部控制小組設置要點成立內部控制小組，督導本會及所屬機構建立內部控制機制。102 年原訂內部控制件數計有「亡故榮民已逾繼承期限之繼承贍餘及無人繼承遺款處理案」等 21 項，年度完成建立內部控制制度及改善者計 21 項，達成度 100%（【21/21】*100%=100%）

二、具體作法與執行成效摘述如后：

(一) 服務照顧面向：

1、有關亡故榮民已逾繼承期限贍餘及無人繼承之遺產，102 年分 3 批次辦理解繳，計 719 人，解繳金額 9 億 1,323 萬 1,374 元。

2、本會所屬服務機構訂定榮民防騙工作計畫，由各榮服處設置「防騙專案小組」並建立防騙網路對榮民加強防騙宣導。年度內協處防制詐騙 22 件，金額計 2,967 萬餘元。

(二) 就養養護面向：

1、針對榮民亡故後配偶安置問題法源依據，本會已完成辦理「國軍退除役官兵就養安置辦法」修正案，並於 103 年 1 月 1 日發布施行。

2、有關安養機構資源配置失衡，閒置能量亟待釋出問題，本會於 102 年 1 月 7 日陳報行政院修正本會「安養機構資源共享實施計畫」，行政院於 102 年 2 月 25 日函復。102 年執行成效，日間及臨托照顧，累計 4 萬 8,617 人日，設置 16 個社區關懷據點，提供民眾服務計 93 萬 9,217 人次。

（三）就學就業面向：

1、有關榮民（眷）參加各榮服處進修訓練班次清冊及榮民就學補助及獎勵核發清冊，申請人員重複案，係登錄資訊系統之時間，與當事人實際參訓或就學之時間略有差異。本會已納入內控制度，並強化資訊系統之勾稽審核功能，102 年度經查未再發生類案情形。

2、有關桃園縣榮服處訓練班隊向學員所收繳之保證金保管案，已納入「榮民（眷）進修訓練經費結報審核作業」進行控制，102 年度經查未再發生收繳保證金未存入機關金融專戶之情形。

（四）事業經營面向：

1、有關台北勞務中心經營績效成不彰案，審計部函請檢討改進，案經本會召會研討與行政院政策指導已於 101 年 6 月 30 日奉准結束營業，現正清理中。

2、有關龍崎工廠營運績效，審計部請本會檢討有無存續必要案。案經本會專案召會研討，並於 102 年 11 月 14 日函報行政院結束營業案，行政院已同意 102 年 12 月 31 日起結束營業，現正辦理清理中。

3、有關榮民公司民營化之規劃及執行均有未當案。該公司未完 19 件營造業務委由民營化新公司責任施工，102 年已完成 18 件，餘 1 件預於 103 年 5 月完工，102 年底，該公司融資性負債已減少 275.32 億元；本會持續督導榮民公司於 103 年底完成各項清理業務。

4、安置基金轉投資公司公私合營事業投資效益間欠佳案，依內控機制，每季檢討各公司經營績效，並每年依「本會投資事業機構年終績效考評實施要點」實施考評。若有連續年度虧損，即要求研謀改善策略，經檢討無法達成原始投資目的或連續虧損者則報請行政院同意後辦理撤資。

（五）就醫保健面向：

1、龍泉榮民醫院（現為高雄榮總屏東分院）辦理之「新建醫療大樓增建工程」採購案，本會已函請依「機關主會計及有關單位會同監辦採購辦法」等相關採購監辦規範辦理，並納入各項採購稽核查察。迄今本會無類案發生，經監察院同意不須再函報監察院。

2、有關榮民（眷）全民健康保險醫療補助業務稽核，已依內部控制流程每 2 個月及不定期辦理退保作業，102 年累計已退保 6,872 人次。

3、本會及所屬機構積極辦理綠色採購，近年均達成行政院環保署所訂定之年度目標 90% 以上。

4、有關醫療核心業務外包處理案，已依本會訂頒之「醫療機構醫療業務委託經營原則」，請各級醫療機構辦理委外經營案件，其人力調整改以醫院聘任方式辦理。102 年醫療委外業務僅餘 6 案，其中 3 案部分醫事人力已由醫院自聘。

（六）經管公用財產：

1、本會所屬機構經管 11 筆國有土地移撥案，已變更為非公用財產，並經財政部 102 年 3 月 22 日來函同意接管。102 年 10 月 23 日修正本會土地管理作業要點，請各機構因公需用公有土地，應檢具撥用計畫書辦理申請撥用，經本會函送財政部轉陳行政院核准始可撥用。

2、本會定期彙整被占用土地處理情形，每半年召開檢討會議，督導所屬積極處理，102 年度已於 1 月 30 日及 7 月 31 日召開二次檢討會議，計處理結案之土地筆數率為 6%。

（七）工程管理：

配合採購稽核作業，定期篩選未達公告金額採限制性招標案件，主動審視個別情節，102 年度專案 51 件、書面 141 件。另 102 年度報會監辦案件數 104 案，實際派員監辦 16 案，監辦比率 15.38%，均已達年度監辦案件目標數 10%以上。

2.共同性指標：增（修）訂完成內部控制制度項數

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	--	--	--	12
實際值	--	--	--	13
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

本機關及所屬機關依業務重要性及風險性，於當年度增（修）訂完成內部控制制度作業項目數。

績效衡量暨達成情形分析：

一、102 年原訂完成增（修）訂內部控制制度項數目標值計 12 項，102 年實際達成目標 13 項，達成率 108%（【13/12】*100%=108%）。

二、102 年完成內部控制制度作業項目之執行成效說明如后：

1、有關提升榮民（眷）問題解決比率案已研訂榮民眷服務照顧項目。

2、有關「急難救助慰問」申領案，完成研訂急難救助與慰問金核發作業內部控制。

3、保管榮民重要財物風險評估及控制作業，已研訂長年獨居榮民防騙作為項目。

4、針對單身亡故榮民善後服務、殯葬事務及遺產管理內部控制執行作業案，本會已完成內控制度研訂單身榮民亡故殯葬業務履約管理、無人繼承及繼承贍餘遺款解繳國庫、繼承遺款案件核發、遺產管理督導考核機制等 4 項內部控制項目。

5、針對推展榮民就業服務，本會已完成推展就業服務作業內控項目。

6、核心醫療委外業務營運不善：已完成研訂核心醫療委外業務案件審核內控制度。

7、因應民眾陳述各醫療機構服務態度不佳案，本會完成研訂醫療陳情案件處理內控制度。

8、防範各級醫療機構大規模感染，已完成研訂各級醫院院內大規模群聚感染內控制度。

9、有關出納事務盤點作業，已完成研訂出納事務盤點及檢核作業內控制度。

10、因應公務員廉政倫理事件與公職人員財產申報及高風險業務稽核案，本會已完成研訂貫徹公務員廉政倫理規範內控制度項目。

（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	101 年度	102 年度
原訂目標值	0.0002	0.0003	0.0003	0.0005
實際值	--	--	0.00063	0.00073
達成度(%)	100	203	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	★	▲

衡量標準：

$(\text{年度行政及政策類研究經費} \div \text{年度預算}) \times 100\%$

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

102 年原訂目標值 0.0005%，實際達成值 0.00073%（年度行政及政策類研究經費 905,000 元÷年度預算 124,345,661,000×100%=0.00073%），達成度 146%。

二、具體作法與成果：

（一）電話訪問外住就養及散居榮民 1,206 人，瞭解榮民對本會暨所屬服務、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考參用。

（二）臺北榮總護理部因應高齡化社會需求及疾病型態，進行「慢性病老人健康促進生活型態及其相關因素之研究」評估，研究慢性病老人生活型態及其相關的因素探討分析，以利建立最具效益之慢性病老人生活起居照顧模式，藉此評值結果做為病人、家屬（主要照顧者）、醫療照護人員及醫療政策決定者選擇不同照顧模式參考，以提升榮民（眷）照護品質，減少因錯誤生活型態引發疾病惡化，導致社會醫療、健保資源的浪費。

（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	101 年度	102 年度
原訂目標值	90	90	90	90
實際值	--	--	90.11	78.18
達成度(%)	100	105	100	86.87
初核結果	★	★	★	▲
複核結果	▲	★	★	▲

衡量標準：

$(\text{本年度資本門實支數} + \text{資本門應付未付數} + \text{資本門賸餘數}) \div (\text{資本門預算數}) \times 100\%$ （以上各數均含本年度原預算、追加預算及以前年度保留數）

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

102 年原訂目標值 90%，實際達成值 78.18%【 $(102 \text{ 年度資本門實支數 } 424,632,219 \text{ 元} + \text{資本門應付未付數 } 4,493,292 \text{ 元} + \text{資本門賸餘數 } 162,736,164 \text{ 元}) \div \text{資本門預算數 } 757,008,332 \text{ 元} \times 100\% = 78.18\%$ 】，達成度 87%。

二、具體作法與成果：

本會 102 年度資本門支出，每月均依中央政府各機關單位預算執行要點規定，針對落後計畫項目檢討原因並研討具體改進措施，列入專案定期及不定期追蹤，以確實掌握執行進度。

三、未達成原因分析暨因應策略：

（一）未達成原因分析：

主係 98-102 年「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」板橋榮家保留 119,411,429 元所致，該榮家工程由於廠商財務困難，及變更設計、展延工期於 102 年 12 月 16 日向工程會申請爭議調解中等因素，工程進度遲滯，依實際作業進度僅能支付部分款項。

（二）因應策略：

上開工程本會除請板橋榮家掌握工程會調解結果外，並於每月公共工程督導會報等相關會議中持續督促榮家管制工程進度，繼續施作，俾期如質完工。

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	101 年度	102 年度
原訂目標值	2	2	1.8	1.6
實際值	--	--	0.51	0.15
達成度(%)	100	298	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	▲	★

衡量標準：

【（本年度歲出概算編報數－本年度中程歲出概算額度核列數）÷本年度中程歲出概算額度核列數】×100%

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

102 年原訂目標值 1.6%，實際達成值 0.15%【（103 年度歲出概算編報數 125,350,561 千元－103 年度中程歲出概算額度核列數（不含公共建設計畫）125,159,952 千元）/ 102 年度中程歲出概算額度核列數（不含公共建設計畫）125,159,952 千元 x100%=0.15%】，達成度 100%。

二、具體作法與成果：

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 103 年度中程歲出概算額度僅超出 0.15%，低於原訂目標值。

（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	101 年度	102 年度
原訂目標值	-0.25	-0.25	-0.25	-0.6
實際值	--	--	-0.71	-1.1
達成度(%)	100	270	100	100
初核結果	▲	★	★	★
複核結果	★	★	★	★

衡量標準：

【（次年度－本年度預算員額數）÷本年度預算員額】×100%

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

（一）實際達成目標值：

[（次年度－本年度預算員額數）÷本年度預算員額]×100%即[（15,680－15,854）÷15,854]×100%=-1.1。

（二）達成度：為 183%。

二、具體作法與成果：

行政院 101 年 7 月 23 日院授人力字第 1010044222R 號函核定本會 102 年度預算員額數為 15,854 人；102 年 6 月 28 日院授人力字第 10200394307 號函核定本會 103 年度預算員額數為 15,680 人，其中減列職員 9 人、駐衛警 5 人、工友 112 人及技工 48 人，合計減列年度預算員額 174 人。年度預算員額增減率為-1.1，達成度為 102 年原訂年度目標-0.6 之 183%。

2.共同性指標：推動終身學習

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	2	2	2	1
實際值	--	--	2	1
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	★	★

衡量標準：

當年度各主管機關（含所屬機關）自行辦理或薦送參加其他機關辦理 1 日以上之中高階公務人員培訓發展性質班別之中高階公務人員參訓人數達該主管機關（含所屬機關）之中高階公務人員總人數 40% 以上。

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：100%。

二、具體作法與成果

（一）具體作法：

本會 102 年度辦理「醫療機構永續發展中高階主管研習班」，調訓 130 人；開辦「安養機構服務幹部研習會」，調訓 223 人；開辦「中高階主管企業管理暨會派董監事講習班」，調訓 95 人次，計 448 人。

（二）成果：

本會及所屬機構薦任 9 等以上主管人數 373 人，上開薦訓人數合計 448 人，參訓人數達本會（含所屬機關）之中高階公務人員總人數 120%，業已達成 40% 之目標值。

（三）說明與建議

1、達成度% 計算方式說明：

當年度本會（含所屬機構）自行辦理或薦送參加其他機關辦理 1 日以上之中高階公務人員培訓發展性質班別之中高階公務人員參訓人數總和（448 人）÷ 本會及所屬機構薦任 9 職等以上主管人數總和（373 人）=1.2，即達成度為 120%。

2、建議：

因本項標準係行政院人事行政總處訂定，爰以電話協調建議該總處，本項衡量標準修訂為「當年度各主管機關（含所屬機關）自行辦理或薦送參加其他機關辦理 1 日以上之中高階公務人員培訓發展性質班別之中高階公務人員參訓人數達該主管機關（含所屬機關）之中高階公務人員總人數 100% 以上」。

三、關鍵績效指標及共同性指標相關計畫活動之成本

單位：千元

關鍵策略目標	計畫名稱	101 年度		102 年度		與 KPI 關聯
		預算數	預算執行進度	預算數	預算執行進度	

			(%)		(%)	
合計		4,813,774		15,581,090		
(一) 提升退除役官兵人力素質，強化職技專業訓練，促進多元就業機會(業務成果)	小計	249,354	96.11	228,842	87.56	
	清寒榮民子女就學補助	46,405	100.00	22,745	95.23	青壯退除役官兵就讀大專校院就學率
	退除役官兵就學獎助	83,407	101.48	72,000	94.13	
	榮民職業訓練計畫	56,930	91.49	86,895	89.51	退除役官兵及眷屬參加職業技術訓練後就業成效
	榮民職業技術訓練	29,348	98.58	14,226	97.60	
	榮民職業介紹計畫	26,824	78.83	22,700	83.13	
	訓練中心房舍整建工程	6,440	100.00	10,276	3.96	
(二) 建構完善長照服務網絡，提供弱勢退除役官兵適切服務，實現社會公平正義理念(業務成果)	小計	2,204,362	99.63	12,697,121	100.00	
	榮民及榮眷健康保險	0	0.00	10,509,700	100.00	各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾占床率
	社區醫療服務及居家護理作業	109,018	101.68	109,018	100.00	
	對榮民及特定醫療體系之補助	1,754,629	99.86	1,747,490	100.00	提升長期照護與身心障礙復健滿意度
	廢水廢棄物及環境保護作業	17,649	100.00	13,922	100.00	
	長期照顧與身心障礙醫療復健服務	323,066	97.70	316,989	100.00	
(三) 賡續更新安養機構設施，營造高齡友善健康環境，達成區域資源共享目標(業務成果)	小計	410,692	101.64	557,489	80.19	
	就養榮民文康活動及住院年節慰問	20,157	99.68	17,703	100.00	營造高齡友善環境，提升占床率
	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	100.00	452,000	75.48	改善生活設施、運用專業人力提供專業化服務，以提升服務照顧滿意度
	榮家房舍及生活設施整建工程	90,535	107.50	87,786	100.42	
(四) 結合地方	小計	627,065	100.54	641,669	92.18	

社福資源，爭取退除役官兵合理權益，深化庶民服務理念(業務成果)	文教宣慰與榮民節活動	6,580	81.99	5,042	90.20	訪查退除役官兵及眷屬解決問題比率
	榮民、遺眷急難救助慰問及殘障遺孤照護	371,330	101.27	394,800	89.95	
	榮民與榮眷生活輔導宣慰及座談	9,822	100.07	8,220	96.59	
	八二三參戰義務役官兵年節慰問	129,402	100.00	121,170	98.00	榮欣志工服務退除役官兵及眷屬滿意度
	志工服務照護榮民作業	109,931	99.86	112,437	93.52	
(五) 整合榮民醫療資源，提升區域醫護品質，完善健康照護體系(行政效率)	小計	1,322,301	94.56	1,455,969	96.10	
	各級榮民醫院營運督導管理	5,777	102.98	5,073	100.00	榮民醫療體系門診成長率
	臺北榮民總醫院新門診大樓興建計畫	40,144	162.13	149,315	100.00	
	高雄榮民總醫院高齡醫學大樓興建計畫	196,344	50.57	261,174	92.34	
	各榮總臨床教學與研究	1,080,036	100.00	1,026,034	96.67	中期照護收治個案巴氏量表進步率
	醫事人力培訓與專業教育訓練	0	0.00	14,373	82.06	

單位：千元

共同性目標	計畫名稱	101 年度		102 年度		與 CPI 關聯
		預算數	預算執行進度 (%)	預算數	預算執行進度 (%)	
合計		12,656,898		11,353,053		
(一) 落實政府 內部控制機制(行政效率)	小計	21,099	86.83	15,080	82.35	
	單身亡故榮民善後喪葬及遺產管理作業	5,690	100.44	5,085	83.60	強化內部控制件數
	海內外退伍軍人聯繫作業	15,409	81.80	9,995	81.71	增(修)訂完成內部控制制度項

						數
(二) 提升研發 量能(行政效率)	小計	59,521	101.06	53,057	99.99	
	林區及農場經營 管理	11,400	116.75	10,260	100.00	行政及政策研究 經費比率
	高齡醫學發展與 照護	48,121	97.34	42,797	99.98	
(三) 提升資產 效益，妥適配置 政府資源(財務管 理)	小計	12,576,278	100.01	11,281,003	99.94	
	就養榮民養護材 料費	18,863	105.15	17,920	100.00	機關年度資本門 預算執行率
	就養榮民生活等 經費	12,557,420	100.00	11,263,080	99.94	
(四) 提升人力 資源素質與管理 效能(組織學習)	小計	0	0.00	3,913	100.00	
	臺北勞務技術中 心結束營業辦理 清理人員資遣	0	0.00	3,913	100.00	機關年度預算員 額增減率

四、未達目標項目檢討

(一) 關鍵策略目標：提升退除役官兵人力素質，強化職技專業訓練，促進多元就業機會。
(業務成果)

關鍵績效指標：青壯退除役官兵就讀大專校院就學率

衡量標準：

[(49 歲以下青壯榮民就學人數) / (現有青壯榮民人數)] x 100% (近三年統計數據：98 年就學率 2.54%；99 年就學率 2.85%；100 年就學率 3.20% 之平均值 2.86% 為基準，逐年調升目標。)

原訂目標值：2.86

實際值：2.40

達成度差異值：16.08

未達成原因分析暨因應策略：

因就學榮民於畢業或休學時未主動告知，造成統計指標之誤差，本會已自 103 年度起建議修正為「退除役官兵推甄考選錄取率」。

(二) 關鍵策略目標：賡續更新安養機構設施，營造高齡友善健康環境，達成區域資源共享目標。(業務成果)

關鍵績效指標：營造高齡友善環境，提升占床率

衡量標準：

$(\text{內住榮民總人數} / \text{榮家總床數}) * 100\%$

原訂目標值：85.5

實際值：82.3

達成度差異值：3.74

未達成原因分析暨因應策略：

(一)未達成原因分析：1.榮民人數逐年減少，每年凋零約1萬人左右，尤以大陸來臺資深榮民凋零為多，故榮家客源群體實處於萎縮當中，且第二代在臺入伍榮民多屬有眷，與家人同住，入住榮家意願偏低，致占床率不斷下降。2.又政府社福政策(社福政策及失智症防治照護政策綱領)有關老人及失智症服務照護作為，均以居家、社區照護為主，機構照護為輔。全國老福機構之安置率，近3年已逐年呈下降趨勢(由76.6%降至74.8%)，而榮家屬機構安置老人福利服務一環，受政策之影響致使收置率隨之下降。3.在榮民群體不斷萎縮、榮民結構改變及社福政策內外雙重影響之下，榮家占床率維持實屬不易，本會已研擬多項精進作為及未來發展策略，並逐年編列預算改善榮家整體環境及生活設施，另進用專業服務人力以提升服務品質，增進榮民入注意願。4.為符合政府以居家及社區為主之長照政策，爾後績效指標將修正以機構之服務品質為績效目標及衡量標準，不以機構占床率為衡量標準。(二)因應策略：1.由於榮民總人數逐年減少，且內住榮民年歲已高，自然凋零快速，致占床數不斷下降，本會將持續輔導各榮家因應榮民入住需求，適時適切調整公自費床位，避免榮民候床及增加進住率。2.各榮家訂定相關作法，持續勸導榮民進住及辦理試住，以增進榮民進注意願，本會亦於各次安養會報宣導，請各榮家針對榮民退住原因詳與瞭解及謀求改善措施，減少退住情形。3.鑑於人口高齡化隨之養護需求增加，本會已再要求各榮家依地區客源需求，參考候住情形，逐步將空餘之安養床位整建為養護床位，避免榮民久候床位及增加進住率，另因應榮民家庭結構改變，有眷者增加，已請榮家規劃增設夫妻床位，已勸導有眷榮民及國防部退員宿舍有眷退員進住。

(三) 共同性目標：提升資產效益，妥適配置政府資源。(財務管理)

共同性指標：機關年度資本門預算執行率

衡量標準：

$(\text{本年度資本門實支數} + \text{資本門應付未付數} + \text{資本門賸餘數}) \div (\text{資本門預算數}) \times 100\%$ (以上各數均含本年度原預算、追加預算及以前年度保留數)

原訂目標值：90

實際值：78.18

達成度差異值：13.13

未達成原因分析暨因應策略：

(一)未達成原因分析：主係 98-102 年「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」板橋榮家保留 119,411,429 元所致，該榮家工程由於廠商財務困難，及變更設計、展延工期於 102 年 12 月 16 日向工程會申請爭議調解中等因素，工程進度遲滯，依實際作業進度僅能支付部分款項。(二)因應策略：上開工程本會除請板橋榮家掌握工程會調解結果外，並於每月公共工程督導會報等相關會議中持續督促榮家管制工程進度，繼續施作，俾期如質完工。

肆、推動成果具體事蹟

一、榮民榮譽服務照顧事項：

(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）111 萬 3,915 人次，協助解決問題 9,620 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)與所屬機構訂定支援協定，就近照顧周邊榮民（眷）：本會各榮服處針對轄內各所屬機構（榮家、榮院、農場等）周邊年長獨居榮民造冊，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、榮譽急難救助、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，102 年計辦理榮民（眷）急難救助 2 萬 6,362 人次，核發 1 億 4,584 萬餘元。

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 4 萬 9,172 人次，發給慰問金 1 億 9,289 萬餘元。

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 5 萬 0,756 人次，1 億 1,868 萬餘元慰問金。

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）建構溝通機制，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」397 場次，邀請榮民（眷）1 萬 9,800 人參加。並將榮民關切事項刊載於榮光雙周刊及本會全球資訊網宣導，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（分）院、國軍（總）醫院、署（私）立醫院設置 160 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 10 萬 8,443 人次。

（七）補助高中職以下榮民（眷）子女就學，鼓勵向學：102 年度計核發 1 萬 3,916 人，發放 1,443 萬餘元，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。102 年度各服務機構蒐整處理與榮民（眷）有關之輿情反映計 420 件，並給予必要之協助與照顧。

2、發生天然災害時，各榮服處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；如蘇力、潭美、天兔等風災期間，各榮服處均排定留守，首長更親赴受災地區（台東縣、花蓮縣、屏東縣等榮服處）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、運用志工、深化服務：

（一）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。102 年志工提供服務 17 萬 6,446 人次，服務榮民（眷）48 萬 3,578 人次，服務時數為 32 萬 8,139 小時。

(二) 為激勵志工、凝聚團隊，102 年 12 月 4 日假國軍文藝活動中心辦理績優榮欣志願服務表揚活動，會中表揚績優個人 160 人，績優運用 3 單位、績優志工 5 隊、績優承辦人 3 位，並邀請混合身障個人及舞蹈團體表演。

(三) 102 年獲內政部績優志願服務獎勵，金牌獎 1 人次、銀牌獎 8 人次、銅牌獎 23 人次。

三、為提昇榮民精神生活，辦理 102 年「榮民才藝競賽及文康活動」，各安養機構於上、下半年各辦理乙次，活動項目包括自強活動（如屏東榮家結合贊助辦理高鐵圓夢之旅，並接受媒體報導）、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，年度總計有 27,311 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。

四、辦理 102 年度「安養機構服務幹部在職訓練計畫」，自 102 年 7 月 8 日至 7 月 11 日及 7 月 15 日至 7 月 18 日完訓 4 梯次（社工及管理、護理人員），計會屬機構 142 人、本會 82 人，合計 224 人。本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）、保健組主管等業務相關人員參加，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。另責成各榮家利用相關集會、訓練及員工講習等活動，邀請專家講授相關課程強化員工在職教育及專業知能，拓展訓練成效。

五、提升榮家服務效能，結合在地資源：16 所榮家配合成立「社區照顧關懷據點」，累計至 102 年 12 月底止，共服務 5 萬 4,573 人次；開放公共場所及休憩園地，與社區民眾共享。102 年度並提供門診 19,523 人次、復健 2,547 人次，共計服務 2 萬 2,070 人次。

六、積極結合社會脈動，與地方政府協調提供床位資源共享，目前計有桃園、屏東榮家與縣政府簽訂合作備忘錄，善盡社會照顧弱勢職責。另運用馬蘭榮家慎修養護中心（200 床）及屏東榮家仁愛堂（100 床），委外經營安置照顧低、中低收入戶失能老人及身心障礙民眾，自 96 年起，迄 102 年 12 月底止，已累計安置 55 萬 9,806 人/次日。

七、「退除役官兵就學獎助」推動成果：

(一) 核發榮民就學及進修補助共計 4,554 人次，其中核發榮民就學獎補助 3,375 人次，核發榮民參加大專校院推廣教育進修補助 1,179 人次。

(二) 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及四年制技術系甄試，就讀有利產業發展科系：

1、甄選榮民就讀大學校院二年制技術系，計到考 37 人，錄取 34 人，錄取率 91.89%。

2、甄選榮民就讀大學及四年制技術系，計到考 17 人，錄取 17 人，錄取率 100%。

(三) 洽請技術學院附設進修學院提供二年制就學名額，辦理免試推薦具專科學資榮民就讀二技在職班，計報名 34 人、錄取 32 人，錄取率 94.12%。

(四) 洽請專科進修學校提供就學名額，辦理推薦具高中(職)學資榮民就讀專科進修學校，計報名 16 人、錄取 16 人，錄取率 100%。

(五) 辦理退除役官兵就學宣導說明會 22 場次、輔導在學榮民聯繫座談會 18 場次，藉以宣導本會就學、就業政策並聽取建言。

(六) 於 102 年 7 月隨機抽樣 1,100 人寄發問卷函，回收 486 件，回收率 44.18%，102 年 9 月 2 日完成就學服務滿意度問卷調查統計作業，統計結果：對本會「就學服務整體滿意度」，認為很滿意及滿意合計 95.47%。

八、「榮民職業訓練計畫」推動成果：

(一) 本會職訓中心年度舉辦就業及證照導向榮民(眷)短期專案訓練，合計 123 個班次，召訓 3,772 人。

1、委託專業機構辦理短期專案訓練，合計 62 個班次，召訓 2,077 人。

2、運用職訓中心自有訓練場地舉辦就業及證照導向「榮民職業技術訓練」計 61 個班次、培訓 1,695 人次：

(1) 日間養成訓練 33 個班次、培訓 926 人次。

(2) 夜間進修訓練 6 個班次、培訓 137 人次。

(3) 短期訓練 22 個班次、培訓 632 人次。

(二) 各縣市榮服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 177 班次，召訓 5,415 人次。

(三) 補助榮民(眷)進修計 985 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」731 人次。

2、核發「榮民參加國家考試進修補助」254 人次。

(四) 辦理「轉業榮民職前講習」總計 12,368 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」101 場次，榮民(眷) 10,967 人次、廠商 4,696 家次參加，就業媒合成功 2,794 人。

2、辦理創業知能講座暨觀摩連鎖加盟總部活動計 15 場次、參加榮民(眷)計 1,401 人。

（五）職訓中心完成 19 項設備汰換採購案，更新教學設備，以提升教學品質。

- 1、汽機車修護班教學設備汰換。
- 2、挖掘機操作班教學設備汰換。
- 3、室內配線班教學設備汰換。
- 4、建築配管與太陽能熱泵實務班教學設備汰換。
- 5、更新即測即評學科試場設備汰換。
- 6、電腦硬體裝修班教學設備汰換。
- 7、教學教室用廣播設備教學設備汰換。
- 8、網路應用管理實務班教學軟體升級。
- 9、訓練學員公文收發所需文書檔案室一對一分離式冷氣。
- 10、印刷受訓學員講義所需折蓋式油墨單色快速印刷機汰換。
- 11、中餐廚師管理班採購新購電子數位管控系統及攝錄系統教學設備汰換。
- 12、教學用數位攝影器材更新
- 13、消防安全設備管理班教學設備汰換。
- 14、另辦理標餘款增購計汽機車修護班大型重型機車 2 台等 6 項。

九、「榮民職業介紹計畫」推動成果：

（一）102 年度輔導榮民（眷）就業合計 5,709 人（其中會內就業 618 人、會外就業 5,091 人）。

（二）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，並訂定獎勵計畫，辦理就業服務工作評比，每半年辦理績優人員獎勵乙次，102 年度計核辦獎勵 89 人次。

（三）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」33 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。

(四) 拜訪優質企業及工商團體、就業服務機構 1,564 家，宣導榮民（眷）優勢特質，爭取進用機會。

(五) 增置 31 位就業促進員，支援各縣市榮服處及訓練中心就業站人力。

(六) 辦理「屆退官兵現場徵才活動」計大部隊活動 6 場次，參加屆退官兵共 5,525 人，現場徵才廠商 362 家；小部隊活動 10 場次，參加屆退官兵共 1,922 人，現場徵才廠商 97 家；辦理退前就業輔導座談 5 場次，參加官兵共 310 人。

(七) 於 102 年 10 月 31 日榮民節大會表揚「協助榮民就業成效優良企業」。

(八) 與 47 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。

(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 1,166 人參加。

十、於各榮總分院設置護理之家現有 1,475 床，提供有醫療需求之慢性疾病榮民，平均佔床率 83.36%，除提供醫療服務外，對於減輕榮民經濟負擔成效良好。

十一、本會安養機構精神病篩檢及管制作為：各榮總分院支援榮家「精神評量」及「自殺防治篩檢」102 年 1 至 12 月累計：1.「精神評量」：20,848 人次 2.「自殺防治篩檢」：11,452 人次，有效減少自殺事件發生。

十二、身心障礙榮民復健服務 102 年截至第 4 季辦理榮民申配鑲牙補助累計 2,894 口、身障輔具累計 13,420 具、助聽器 5,157 個、義眼 23 只及眼鏡 24,617 付，嘉惠榮民。

十三、102 年度高齡醫學相關服務計劃計 32 案，提供「多重疾病」整合性「單一窗口」醫療服務，102 年度高齡整合性門診提供服務計 23,581 人次。

十四、本會所屬醫療機構已於 102 年 11 月 1 日，由臺北、臺中及高雄三所榮總完成整合 12 所分院，醫療人力、技術、儀器設備及其他資源由榮總統一調度，改善門診及住院服務量能，更新醫療設備軟、硬體，精進儀器使用率，整合資訊系統，推動藥品與衛材共同採購作業以量制價目的，降低採購成本。

十五、臺北榮總開設湖畔門診、興建新門診大樓，充分利用門診現有空間，提高利用率且增加週六門診診次，有效提供就醫民眾良好的就醫環境。

十六、臺北榮總桃園分院等 5 所分院共設置 150 床推動中期照護服務，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，計服務 647 人。辦理「中期照護發展暨推動策略研討會」、中期照護核心、進階教育訓練課程，完成受訓人數 783 人，有效提升照護人力品質。另定期召開工作團隊會議，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。

十七、鑑於本會許多職員因考試分發外縣市機關，造成生活不便及家庭照顧等問題，為協助同仁就近於眷籍地服務，爰建置「職員遷調意願資訊系統」，供所屬同仁登錄個人遷調意願並作為遷調媒介。除減少內陸外補程序耗費人力及時間成本，出缺機構得以迅速遞補人員，更使同仁能兼顧家庭安心工作。

十八、本會 103 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 0.15%。

十九、本會 102 年內部控制機制有效落實，完成之重要績效如后：

（一）行政院已於 102 年 12 月 10 日院臺榮字第 1020073426 號函核定，「國軍退除役官兵就養安置辦法」修正案，納入「併同安置之配偶，經榮家評估認定生活陷於困境者，得於轉介前暫予安置。」，使得原併同安置於榮家之亡故榮民配偶暫時安置問題有相關法源依據。

（二）本會及所屬機構積極辦理綠色採購，近年均達成行政院環保署所訂定之年度目標，102 年本會及所屬機構綠色採購達成率為 94.84%。

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		項次	關鍵績效指標	初核	複核
1	提升退除役官兵人力素質，強化職技專業訓練，促進多元就業機會(業務成果)	(1)	青壯退除役官兵就讀大專校院就學率	▲	▲
		(2)	退除役官兵及眷屬參加職業技術訓練後就業成效	★	▲
2	建構完善長照服務網絡，提供弱勢退除役官兵適切服務，實現社會公平正義理念(業務成果)	(1)	各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾占床率	★	★
		(2)	提升長期照護與身心障礙復健滿意度	▲	▲
3	賡續更新安養機構設施，營造高齡友善健康環境，達成區域資源共享目標(業務成果)	(1)	營造高齡友善環境，提升占床率	▲	▲
		(2)	改善生活設施、運用專業人力提供專業化服務，以提升服務照顧滿意度	▲	▲
4	結合地方社福資源，爭取退除役官兵合理權益，深化庶	(1)	訪查退除役官兵及眷屬解決問題比率	★	★

	民服務理念(業務成果)	(2)	榮欣志工服務退除役官兵及眷屬滿意度	★	★
5	整合榮民醫療資源，提升區域醫護品質，完善健康照護體系(行政效率)	(1)	榮民醫療體系門診成長率	★	★
		(2)	中期照護收治個案巴氏量表進步率	★	★
6	增進財務管理知能，提升施政效能(財務管理)	(1)	辦理財務管理訓練課程，加強業務人員財務審核能力，受訓人員對課程內容有效提升財務審核能力之滿意度	★	★
7	配合組織發展，合理配置員額，強化組織學習(組織學習)	(1)	配合組織發展，辦理職務遷調，以增進行政歷練提升組織學習效果	★	★
		(2)	廣續推動組織學習，提升滿意度	★	★
共同性目標		項次	共同性指標	初核	複核
1	落實政府內部控制機制(行政效率)	(1)	強化內部控制件數	★	★
		(2)	增（修）訂完成內部控制制度項數	★	★
2	提升研發量能(行政效率)	(1)	行政及政策研究經費比率	★	▲
3	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	★	★
4	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		101		102	
整體	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)
	小計	初核	20	100.00	21	100.00	21	100.00	20	100.00
		複核	20	100.00	21	100.00	21	100.00	20	100.00
	綠燈	初核	17	85.00	18	85.71	19	90.48	15	75.00
		複核	13	65.00	15	71.43	14	66.67	13	65.00
	黃燈	初核	2	10.00	3	14.29	2	9.52	5	25.00
		複核	6	30.00	6	28.57	7	33.33	7	35.00
	紅燈	初核	1	5.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	1	5.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
關鍵策略目標	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)
	小計	初核	14	100.00	14	100.00	14	100.00	13	100.00
		複核	14	100.00	14	100.00	14	100.00	13	100.00
	綠燈	初核	12	85.71	12	85.71	12	85.71	9	69.23
		複核	8	57.14	9	64.29	8	57.14	8	61.54
	黃燈	初核	1	7.14	2	14.29	2	14.29	4	30.77
		複核	5	35.71	5	35.71	6	42.86	5	38.46
	紅燈	初核	1	7.14	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	1	7.14	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
共同性目標	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)
	小計	初核	6	100.00	7	100.00	7	100.00	7	100.00
		複核	6	100.00	7	100.00	7	100.00	7	100.00
	綠燈	初核	5	83.33	6	85.71	7	100.00	6	85.71
		複核	5	83.33	6	85.71	6	85.71	5	71.43
	黃燈	初核	1	16.67	1	14.29	0	0.00	1	14.29
		複核	1	16.67	1	14.29	1	14.29	2	28.57
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
業務成果	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)
	小計	初核	9	100.00	9	100.00	9	100.00	8	100.00
		複核	9	100.00	9	100.00	9	100.00	8	100.00
	綠燈	初核	8	88.89	7	77.78	7	77.78	4	50.00
		複核	6	66.67	6	66.67	5	55.56	3	37.50
	黃燈	初核	1	11.11	2	22.22	2	22.22	4	50.00
		複核	3	33.33	3	33.33	4	44.44	5	62.50
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
行政效率	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)
	小計	初核	4	100.00	5	100.00	5	100.00	5	100.00

	綠燈	複核	4	100.00	5	100.00	5	100.00	5	100.00
		初核	4	100.00	4	80.00	5	100.00	5	100.00
	黃燈	複核	3	75.00	3	60.00	5	100.00	4	80.00
		初核	0	0.00	1	20.00	0	0.00	0	0.00
	紅燈	複核	1	25.00	2	40.00	0	0.00	1	20.00
		初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
財務管理	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)
	小計	初核	4	100.00	4	100.00	4	100.00	3	100.00
		複核	4	100.00	4	100.00	4	100.00	3	100.00
	綠燈	初核	3	75.00	4	100.00	4	100.00	2	66.67
		複核	2	50.00	4	100.00	2	50.00	2	66.67
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	33.33
		複核	1	25.00	0	0.00	2	50.00	1	33.33
	紅燈	初核	1	25.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	1	25.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
組織學習	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)
	小計	初核	3	100.00	3	100.00	3	100.00	4	100.00
		複核	3	100.00	3	100.00	3	100.00	4	100.00
	綠燈	初核	2	66.67	3	100.00	3	100.00	4	100.00
		複核	2	66.67	2	66.67	2	66.67	4	100.00
	黃燈	初核	1	33.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	1	33.33	1	33.33	1	33.33	0	0.00
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

二、綜合評估分析

102 年計有 7 項關鍵策略目標，13 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 15 項，黃燈 5 項，比率為 75%：25%。

陸、附錄：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：

榮民（眷）參加職業技術訓練後就業率雖達成年度目標，惟辦理班次及參訓人數均較 100 年減少，建議瞭解榮民（眷）參訓意願與需求，增加職業技術訓練班次，並加強宣傳開班資訊，以提供榮民（眷）更多參訓機會，促進榮民（眷）就業。

[辦理情形]

（一）本會職訓中心 101 年度辦理榮民（眷）職技訓練，計編列公務預算 29,348 千元辦理自辦訓練，較 100 年度 33,305 千元減列 12%；編列安置基金 14,567 千元辦理委外訓練，較 100 年度 19,296 千元減列 24%。

（二）查職訓中心 101 年度辦理班次及參訓人數均較 100 年度減少，係因 101 年度經費來源萎縮所致，非因榮民（眷）參訓意願與需求調查或宣傳不足造成。

（三）本會 101 年度已函請所屬機構先期完成地區榮民（眷）職訓（就業）需求調查，並衡酌政府產業之發展與行政院勞工委員會全國技術士技能檢定計畫，及結合在地人文特性、產業環境與榮民（眷）就業之需要，自訂開辦班次。並運用青年日報、本會榮光雙周刊、全球資訊網最新消息等媒體宣導開班資訊。

二、建構完善長照網絡，推動醫療社區化服務方面：

請持續推動作為，強化各榮民醫院相關醫療照護服務，並請持續針對調查結果滿意度較低項目加以檢討分析，積極追蹤改善情形。

[辦理情形]

（一）本會為建構完善之榮民長期照護服務網路，除各榮總分院開放自費護理之家收住社區民眾外，並戮力推展社區醫療服務，積極辦理鄰近社區民眾健康講座宣導、健康檢查、義診、預防保健等各項服務，提供可近性之醫療，促進民眾參與，以推廣健康預防概念，提升自我照護能力。

（二）為強化各榮民醫院相關醫療照護服務，本會業已責成各榮總分院針對滿意度較低項目檢討改進，並列入年度工作考評指標。

三、落實「醫養合一」政策，建構多元服務之安養護機構方面：

榮家占床率達成原訂目標，惟因榮民結構改變及安養中心進行工程等因素致占床率較 100 年度降低，請針對榮民人口逐年減少部分研議相關因應措施，提升安養照護品質，並積極管控工程進度，以提供榮民更多優質照護服務。另安養護機構服務照顧滿意度逐年下降，服務志

工人次及相關活動辦理場次與 100 年相較減少，請評估增加志工服務人次及活動場次之可行性，充實安養護機構軟硬體設備，加強服務人員教育訓練，以提升服務照顧品質。

[辦理情形]

（一）榮民結構改變、人口逐年減少，本會已研擬榮家未來規劃方案，針對榮家性質，採：
1.提供資源共享。2.增加自費、夫婦床位。3.裁併交通不便、改建困難之榮家等方式，擲節預算重點投資，以提升榮家照服品質。

（二）因應榮民高齡化趨勢，本會請榮家依據活動理論規劃相關方案，以減少因老化而帶來的撤退心態，除加強志工運用外，並鼓勵榮民參與活動及強化社區關懷據點活動辦理之功效。

四、深化榮民服務照顧，維護其權益及尊嚴方面：

101 年度訪查榮民（眷）人次、實際完成件數及實際解決問題數均較 100 年減少，請加強推動訪視工作，深入瞭解榮民實際問題所在並積極協助解決。

[辦理情形]

（一）本會各榮服處依「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。

（二）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。

（三）102 年已協助榮民（眷）解決問題 9,620 件。

五、整合榮民醫療資源，擴大中期照護模式成效方面：

請持續推動作為，精進中期照護品質，並持續強化照護人力素質。

[辦理情形]

（一）本會醫療機構垂直整合計畫案已於 102 年 11 月 1 日全案完竣，提前達成目標。

（二）將依審查意見持續精進辦理人員教育訓練、定期檢視等作為，提升照護品質。

六、合理配置機關資產，有效運用預算資源方面：

101 年度各榮總院賸餘數超過原訂目標，惟年度賸餘合計數及住院服務量均較 100 年度略為減少，請瞭解賸餘數減少之原因，有效整合偏遠地區醫療機構之軟硬體資源，並持續加強人員服務品質，以提升醫療機構營運成效。

[辦理情形]

（一）本會各級榮院 101 年賸餘數較 100 年減少，係為因應健保總額點值支付制度財務風險，須提高醫療折讓比率；受公立醫療機構自費收費限制及 75% 健保床比率，收入成長不易；與因應法規面要求（如醫院評鑑、醫療機構設置標準、委外收回自營等）須增聘人力及留任人員調薪等，致各項成本大幅增加。

（二）本會各級榮院長期投入榮民及偏鄉弱勢民眾醫療，非以營利為目的，惟為永續經營，已採行各項開源節流措施因應，本會榮民醫療作業基金 102 年度醫療收入 418.77 億元，較 101 年度增加 15.88 億元，102 年度賸餘 2.82 億元，較預算增加 0.25 億元。

七、提升人力資源運用與員工核心能力方面：

依選定之 4 項核心能力持續辦理人員甄選及陞遷工作，惟考核員工年度績效部分未見相關推動

作為。相關研習課程及訓練之辦理對象偏重主管人員，建議增加非主管人員核心能力研習課程及教育訓練，提升整體員工能力及促進人力資源運用成效。

[辦理情形]

對新進人員達到宣導及訓練之目的，將核心能力納入本會新進人員研習中「公務員服務與責任」課程，歷次新進人員研習如次：

（一）本會 102 年新進人員研習於 102 年 7 月 23 日由本處程處長講授「公務員服務與責任」課程 1 小時，計有 65 人參訓。

（二）102 年上校以上軍官轉任本會公務人員研習班於 102 年 7 月 29 日由本處程處長講授「公務員服務與責任」課程 2 小時，計有 9 人參訓。

柒、行政院評估綜合意見

一、提升退除役官兵人力素質，強化職技專業訓練，促進多元就業機會方面：102 年青壯榮民就讀大專校院就學率因就學榮民於畢業或休學時未主動告知，造成統計指標之誤差，請針對榮民就學情形建立追蹤體系，俾精確掌握就學人數與就學率；榮民（眷）參加職業技術訓練後就業率未能積極展現成長之績效，請對結訓後未順利就業者適時瞭解其需求，主動提供協助及就業媒合，俾提升參訓人數就業情形，以發揮職業訓練之功效。

二、建構完善長照服務網絡，提供弱勢退除役官兵適切服務，實現社會公平正義理念方面：各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾平均占床率逐年成長，有助建構完善之榮民長期照護服務網路，請持續推動相關作為，並強化各榮民醫院相關醫療照護服務；長期照護與身心障礙復健滿意度未能逐年精進，請持續針對滿意度較低項目加以檢討分析，積極追蹤改善情形，並強化專業照顧服務之人力素質，俾提升服務品質。

三、賡續更新安養機構設施，營造高齡友善健康環境，達成區域資源共享目標方面：為積極提升榮家床位使用情形，請就軟硬體方面研議相關因應措施，俾提升榮民安養照護服務品質，增進榮民入注意願。另鑑於高齡化社會伴隨養護需求之增加，請及早因應，以提供充足之養護床位，提升進住率。病患對榮家服務照顧滿意度尚有努力空間，請針對滿意度較低項目，檢討並精進加強改善，以達逐年提升滿意度之目標。

四、結合地方社福資源，爭取退除役官兵合理權益，深化庶民服務理念方面：102 年推動訪查退除役官兵及眷屬解決問題，能將經費、人員作策略性運用，有效服務「特需照顧」、「較需照顧」及「一般照顧」不同類型需求，並能結合社會人力資源，協助支援相關輔助性服務；運用榮欣志工服務榮民（眷）成效良好，為不斷提升服務之質與量，請積極招募志工，結合社會人力資源，共同提供照顧年長榮民（眷）輔助性服務。

五、整合榮民醫療資源，提升區域醫護品質，完善健康照護體系方面：榮民醫療體系門診工作，透過興建新門診大樓、強化社區互動及門診相關服務之改善與精進，有效提升門診率。中期照護收治個案巴氏量表等功能性評估進步率，績效良好，請持續推動作為，精進中期照護品質，並持續強化照護人力素質。

六、增進財務管理知能，提升施政效能方面：辦理財務管理訓練課程成效良好，有效提升業務人員財務審核能力，請賡續推動。

七、配合組織發展，合理配置員額，強化組織學習方面：配合組織發展，辦理公務預算職務遷調，有效促進組織整合並增進職務歷練；請賡續推動組織學習，積極提升人力素質。