國軍退除役官兵輔導委員會(新)
103 年度施政績效報告

公告日期：104 年 05 月 15 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） 推廣政府服務流程改造

（五）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。

（六）整合榮民醫療資源，提升區域醫護品質，完善健康照護體系。

（七）增進財務管理知能，提升施政效能。

（八）配合組織發展，合理配置員額，強化組織學習。

（九）落實政府內部控制機制。

（十）提升研發能量。

（十一）提升資產效益，妥適配置政府資源。

（十二）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 104 年 1 月 20 日完成自評作業，2 月 2 日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，103 年度共 21 項衡量指標，僅「機關年度資本門預算執行率」1 項未達年度目標值，另「榮

民醫療體系門診成長率」、「賡續推動組織學習，提升滿意度」、「機關中程歲出概算額度內編報概算數」3 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 100 至 103 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	100	101	102	103
合計	預算	178,607	177,501	170,563	172,554
	決算	179,036	179,839	171,024	171,981
	執行率(%)	100.24%	101.32%	100.27%	99.67%
普通基金(總預算)	預算	132,998	132,616	124,346	125,193
	決算	132,332	131,656	122,710	122,268
	執行率(%)	99.50%	99.28%	98.68%	97.66%
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	45,609	44,885	46,217	47,361
	決算	46,704	48,183	48,314	49,713
	執行率(%)	102.40%	107.35%	104.54%	104.97%

＊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（100-103 年度）預、決算差異說明：

一、預算增減原因分析：

（一）公務預算：100 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 103 年度因增列退除役官兵優惠存款利息差額補助，致該年度預算較 102 年度增加。

（二）特種基金：

１、醫療基金：100 至 103 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：100 至 103 年度支出預算逐年減少，主要係臺北榮民技術勞務中心（組改後改名臺北榮民勞務中心，以下簡稱北勞）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：

100 至 103 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，100 及 103 年度主要係門診及住院醫療收入增加，成本相對增加及專業服務費等費用增加所致；102 及 103 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：

（１）100 年度支出決算小於預算，主要係北勞不再承接工案，營業收入大幅減少，其相關成本與費用隨同減少所致。

（２）101 至 103 年度支出決算大於預算，主要係北勞以前年度各項在建工程陸續完工，營建成本隨同增加，及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。

三、機關實際員額

年度	100	101	102	103
人事費占決算比例(%)	12.13%	11.89%	12.40%	12.94%
人事費(單位：千元)	21,718,299	21,380,780	21,214,184	22,252,576
合計	16,032	15,882	15,593	15,311
職員	11,536	11,530	11,514	11,507
約聘僱人員	1,463	1,463	1,463	1,465

警員	88	87	82	80
技工工友	2,945	2,802	2,534	2,259

＊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：退除役官兵推甄考選錄取率

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	--	--	--	92.6
實際值	--	--	--	99
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

[（錄取人數）÷（到考人數）]×100%（100 年錄取率 91.46%；101 年錄取率 91.36%；102 年錄取率 95.19%，以近 3 年平均錄取率 92.6%為基準，逐年調升目標值。）

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

103 年度目標值為錄取率 92.6%，實際錄取率為 99.0%（錄取 108 人/參加推甄考選 109 人），達成度 106%。

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及四年制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 21 人、到考 21 人、錄取 21 人，錄取率 100%；四年制班暨大學進修學士班年度計報名 30 人、到考 30 人、錄取 29 人，錄取率 96.6%。

（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 34 人，錄取率 100%。

（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 24 人、錄取 24 人，錄取率 100%。

（四）合計參加推甄考選 21+30+34+24=109 人，錄取 21+ 29 + 34 + 24 = 108 人，平均錄取率為 99.0%。

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	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	56.6	57	57.6	59.0
實際值	--	62.2	61.85	67.4
達成度(%)	107	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	▲	▲	★

衡量標準：

[（輔導就業人數）÷（本年度職訓人數－因就學、兵役等無法就業人數）]x100%（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%；101 年訓後就業率 62.2%；以近 5 年之平均值 58.91%為基準，逐年調升目標值。）

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

103 年原訂目標值 59.0%，實際達成目標值 67.4%，達成度 114%。

二、具體作法與成果：

（一）榮民職業技術訓練：

１、103 年度「榮民職業技術訓練」辦理日間養成訓練 34 個班次錄訓 928 人次，退訓 37 人次，結訓 891 人次。上半年 16 個班，結訓 430 人，下半年 18 個班，結訓 461 人。

２、因日間養成訓練就業追蹤輔導期為 6 個月，103 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。103 上半年度結訓的學員 430 人，除 73 人因兵役、就學及昇階職訓等因素無法就業，學員已就業 230 人，就業率為 230 /（430 - 73） = 64.4%。

（二）榮民職業訓練計畫/訓練中心榮民（眷）短期專案訓練：

１、103 年度「訓練中心榮民（眷）短期專案訓練」辦理 58 個班次錄訓 1,907 人次，退訓 20 人次，結訓 1,887 人次。

２、因委外訓練就業追蹤輔導期為 3 個月，就已完成追蹤 36 班 1,174 人，除 3 人因仍在學無法就業，學員已就業 801 人，就業率為 801/（1,174-3）= 68.4%。

（三）平均就業率為（230+801）/ [（430-73）+（1,174-3）] = 67.4%。

（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	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	78.5	79.9	79.9	80
實際值	--	80.16	83.36	91.44
達成度(%)	100.29	100	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：

103 年原訂目標值 80%，實際達成目標值 91.44%【各榮總分院附設護理之家佔床率平均值（91.47+97.07+79.61+91.87+85.44+92.86+93.97+85.89+97.41+90.33+100.00）/11】，達成度 114.3%。

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 1,042 床，提供老人醫療、照護及社會服務。

（二）配合長期照顧政策，推展居家式、社區式及機構住宿式等長期照顧服務，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	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	86.3	86.5	86.5	86.8

實際值	--	88.6	87.4	88.1
達成度(%)	101.27	100	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%（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，針對公務預算病房意識清楚之病人進行滿意度調查）

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

103 年原訂目標值 86.8%，實際達成目標值 88.1%

【各榮院長期照護與身心障礙復健滿意度調查平均值（90.9+86+84.5+90.3+92.1+79.9+85.8+84+87.1+92+95.3+89.4）/12＝88.1】，達成度 102%。

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，以五分位法評量，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。

（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	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	83.5	85.5	85.5	85.7

實際值	--	86	82.3	87.4
達成度(%)	103.71	100	96.26	100
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：（請以公式量化呈現）

截至 103 年 12 月底止本會榮家整體占床率為 87.4%（內住榮民總人數 7,163÷榮家總床數 8,200×100%=87.4%），較原訂目標值增加 1.7 個百分點，達成度為 102%（87.4÷85.7×100%=102%）。

二、具體作法與成果：（請條列重點敘述）

（一）鑑於人口高齡化隨之養護需求增加，本會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，並將長期寄醫榮民床位彈性運用安置有需求榮民，避免榮民久候床位及增加進住率。

（二）本會亦積極完成修法，榮民父母年滿 60 歲得併同榮民安置榮家，且榮民配偶併同安置不限安養，增加榮家收住對象。

（三）另為因應社會形勢轉變及女性榮民進住需求增加，現本會各所榮家收住榮民不再區分性別，均開放收置女性榮民。

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	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	88.5	90	90	90.1
實際值	--	90.35	90.06	90.2
達成度(%)	102.48	100	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 103 年服務照顧問卷調查平均 90.2 分。103 年原訂目標值 90.1 分，實際達成目標值 90.2 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+86+92+90+97+90+86+99+88+85+96+91+89+87+91+91）/16=90.2 分】，達成度 100%。

二、具體作法與成果：

（一）配合本會平時輔訪由各榮家每季 1 次，進行不記名問卷，全年度平均滿意度為 90.2 分，較 102 年度進步 0.1 分。

（二）問卷內容涵蓋照服員服務態度、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。

（三）針對滿意度較低之項目（如復健室復健器材、書報雜誌之提供等），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，並積極於下年度爭取預算新添設備及更換老舊設備，以符合住民因高齡化趨勢所產生之復建需求，提升服務照顧品質。

（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	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	90	90.5	90.5	90.55
實際值	--	91.7	94.23	96.76
達成度(%)	100.39	100	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：（103 年 12 月 15 日止）

（一）實際達成目標值：

（實際完成解決件數 9,874）/（榮民實際問題數 10,204）x100%=96.76% 。

（二）達成度：106.85%。

二、具體作法與成果：

（一）本會列管榮民 36 萬餘人，遺眷 17 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，協助榮民解決就學、就業、就醫、就養及各項服務照顧等問題。103 年度計訪視服務榮民（眷）112 萬 2,756 人次，協助解決問題 9,874 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	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	90.4	91.15	91.15	91.2
實際值	--	91.17	91.27	91.8
達成度(%)	100.35	100	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）x100%

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

（一）實際達成目標值：

（2,580×100 分+1,647×80 分+53×60 分）/4,280=91.8 分。

（二）達成度：100.65%。

二、具體作法與成果：

（一）19 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 4,280 份，其中非常滿意 2,580 份（以 100 分計）、滿意 1,647 份（以 80 分計）、普通 53 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 91.8 分，與原訂目標值 91.2 分比較，達成度為 100.65%。

（二） 各縣市榮服處 19 個志工運用單位，運用榮欣志工，在春節、端午節、中秋節、重陽節等節日，分別辦理「寒冬送暖」、「致送弱勢榮民、遺眷年菜」、「與單身年長榮民圍爐迎新歲」、「端午飄粽香」、「中秋玉兔送月餅」等活動，與年長榮民（眷）同樂，帶給單身年長榮民愛與關懷，消除年老無依榮民、遺眷節日不再孤單。

（三）各縣市榮服處 19 個志工運用單位，平日運用有專長之榮欣志工，至社區及偏鄉，辦理義剪及簡易住宅修繕活動，協助弱勢榮民（眷）1,100 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	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	--	--	1.4	1.6
實際值	--	--	3.82	3.27
達成度(%)	--	--	100	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（7,823,296-7,575,317）÷7,575,317×100%＝3.27%。

（二）達成度 3.27%÷1.6%×100%＝204%。

二、具體作法與成果：

（一）陸續增設高齡醫學相關門診服務。

（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。

（十）增加門診手術服務。

２.關鍵績效指標：高齡整合性門診成長率

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	--	--	--	27
實際值	--	--	--	64.4
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

（本年度整合性門診人次－（99-101 年）平均整合性門診人次）÷（99-101 年）平均整合性門診人次）×100%（以 101 年成長率 26%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（24,875-15,130）÷15,130×100%＝64.4%。

（二）達成度 64.4%÷27%×100%＝238%。

二、具體作法與成果：

（一）為精進 3 家榮總高齡醫學門診的績效及品質，各榮總已訂定關鍵性績效指標，提升服務量。

（二）103 年門診服務人次達 24,875 人次，較 102 年服務增加 2,614 人次。

（三）3 家榮總高齡整合門診較 102 年增加 60 診次。

（四）為建構優質高齡友善就醫環境：

１、將高齡門診由原本門診大樓四樓移至急診大樓地下一樓（一樓平面樓層）。

２、強化高齡門診區志工服務，同時提供老花眼鏡使用；診間配置「溝通輔助器」，增強與高齡長者有效溝通。

３、檢驗科設立高齡長者及行動不便者專用之抽血櫃台。

４、藥局設立高齡整合門診快速領藥櫃台。

５、高齡整合門診診區提供行動繳費掛號櫃檯。

（六）關鍵策略目標：推廣政府服務流程改造(跨機關目標)。

１.關鍵績效指標：完成法規修正個數(免戶籍謄本圈)

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	--	--	--	2
實際值	--	--	--	2
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

完成修正「國軍退除役官兵部分供給制安置就養作業規定」及「行政院國軍退除役官兵輔導委員會醫療機構公務預算病床收住管理作業規定」2 項法規

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

已完成法規修正個數（2）÷預計完成法規修正個數（2）×100%

=100%。

二、具體作法與成果：

（一）本會積極配合行政院推廣政府服務流程改造，參與內政部主

辦「免戶籍謄本工作圈」，推動戶籍謄本減量工作。

（二）目前已完成修正「國軍退除役官兵輔導委員會醫療機構公務

預算病床收住管理作業規定」及「國軍退除役官兵部分供給

制安置就養作業規定」2 項作業規定，原申辦業務須繳附之戶

籍謄本，現得以身分證及戶口名簿等資料取代。

（七）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	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	--	--	78	80.0
實際值	--	--	89.7	92.91
達成度(%)	--	--	100	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：

103 年度原訂目標值 80 分，實際達成值 92.91 分（課程滿意度平均分數 92.030*0.5+教學品質平均分數 93.784*0.5），達成度 116%。

二、具體作法與成果：

（一）本會財務管理訓練課程，於 103 年 6 月 17 日辦理 1 個班次，課程內

容包含「財務收支審核法規及審務」、「單位預算管理實務」

等，結訓 133 人。

（二）受訓人員課程滿意度共回收有效問卷 133 份，以滿意度 5 分法計

分，平均滿意度為 92.91 分。

（八）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	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	--	--	2.5	2.5
實際值	--	--	2.61	2.79
達成度(%)	--	--	100	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 47 人÷公務預算職員總數 1,685 人）×100%=2.79%。

（二）達成度：

（實際達成目標值 2.79%）÷（年度目標值 2.5%）=112%。

二、具體作法與成果：

（一）為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，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）又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，為協助同仁就近於春籍地服務，爰建置「職員遷調意願資訊系統」，供會屬同仁登錄個人遷調意願並作為遷調媒介。

（三）除減少內陞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。

２.關鍵績效指標：賡續推動組織學習，提升滿意度

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	--	--	70	70.5
實際值	--	--	73.26	72.6
達成度(%)	--	--	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%（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）（10×70.78+120×72.76）÷（10+120）＝72.6%。

（二）達成度：

（實際達成目標值 72.6%）÷（年度目標值 70.5%）=103%。

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 10 人，回收有效問卷 10 份，滿意度為 70.78。

２、本年度新進人員研習：

參與研習計 136 人，回收有效問卷 120 份，滿意度為 72.76。

３、總計 130 份，平均滿意度為（10×70.78+120×72.76）÷（10+120）

＝72.6。

二、共同性目標

（一）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	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	0.0003	0.0003	0.0005	0.0005
實際值	--	0.00063	0.00073	0.0008
達成度(%)	203	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	▲	★

衡量標準：

（年度行政及政策類研究經費÷年度預算）×100%

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

103 年原訂目標值 0.0005%，實際達成值 0.0008 %（年度行政及政策類研究經費 1,027,000 元÷年度預算 125,193,336,000×100%＝0.0008%），達成度 100%。

二、具體作法與成果：

（一）以公開招標方式委託專業民意調查公司（全國意向顧問股份有限公司）辦理，採用電腦輔助電話訪問（CATI）方式，由現有外住就養及散居榮民中抽樣訪問 1,200 人，已於 103 年 10 月完成調查報告，調查結果作為政策擬訂與業務執行管理參用。

（二）三所榮總進行「發展實證與資訊結合之壓瘡照護模式及臨床應用」、「全面推動以實證醫學為本之臨床醫療之長期計畫」、「某醫學中心 2009-2013 年實證護理推展五年之成就分析」之實證醫學研究，將強化以實證導向健康照護的多元專業領域之研究落實於照顧活動中，以科學性且有效度之實證研究結果，以強化實證醫學之知識轉譯，培育榮民醫療體系知識轉譯照護團隊，將研究結果及醫學實證知識提供給臨床照護者，作為臨床照護決策的依據。並建構以實證知識為基礎的醫護教育訓練，使臨床照護人員具備實證醫學核心技能，提供以實證為基礎的優質醫療照護，造福榮民（眷）及一般民眾的病患，並將研究成果運用在生技產業，以提升醫療診斷技術及照護品質。

（二）共同性目標：落實政府內部控制機制。

１.共同性指標：辦理內部稽核次數

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	--	--	--	81
實際值	--	--	--	85
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

本機關及所屬機關當年度辦理年度稽核與專案稽核次數

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

103 年度本會原訂目標值，本機關及所屬機關當年度辦理年度稽核與專案稽核次數計 81 次，103 年實際達成目標 85 次，達成率 100%。（實際達成目標值【85 次】÷103 原訂年度目標值【81 次】×100%＝105%）。

二、具體作法與成果：

（一）年度稽核：

１、抽查本會會本部各處會上班時間勤惰管理作業案（1 次）。

２、抽查本會所屬機構上班時間勤惰管理作業案（1 次）。

３、本會各所屬人事機構業務績效考核作業（1 次）。

４、內部會計審核抽查作業（共 3 次）

（１）會本部（含安置及醫療基金）103 年度上下半年辦理現金出納業務檢查（2 次）。

（２）赴受查所屬機構辦理實地內部審核（1 次）。

５、本會及所屬機構社交工程惡意電子郵件演練（1 次）。

６、本會及所屬機構行政服務網備援機制演練（1 次）。

７、本會及所屬機構資安事件通報與應變演練（1 次）。

８、所屬機構 103 年度善後暨遺產管理業務輔訪（1 次）。

９、所屬機構年度業務督訪（6 次）。

１０、高風險內控項目及自行評估等內部稽核（34 次）。

１１、就養榮民驗證（1 次）。

１２、本會所屬榮服處辦理全部供給制安置就養案件稽核評比（1 次）。

１３、所屬農場年終考核評鑑（1 次）。

１４、農場辦理委託民間參與經營案年度營運績效評估（1 次）。

１５、實地檢核國有財產管理情形（1 次）。

１６、國有財產管理情形盤點複查（1 次）。

１７、機關文書檔案管理相關業務輔訪（1 次）。

１８、所屬醫療機構一般稽核減災防護作業暨消防作業（1 次）。

１９、所屬醫療機構工作獎金核發作業（1 次）。

２０、所屬醫療機構用藥安全（1 次）。

２１、所屬醫療機構保管公務護理之家榮民眾要財務稽核（2 次）。

２２、所屬醫療機構財產盤點作業（1 次）。

２３、所屬醫療機構檢驗科品質工作績效內部評核（1 次）。

２４、所屬醫療機構內部審核現金查核作業（1 次）。

２５、所屬醫療機構電子病歷系統稽核（1 次）。

（二）專案稽核：

１、榮財託管作業執行情形（1 次）。

２、單身亡故榮民不動產脫（漏）管情形（1 次）。

３、台北榮總 103 年度「院外各民間團體使用本院辦公房舍管理作業」（1 次）。

４、玉里分院暨所屬鳳林、台東院區「痲醉及管制藥品」業務（1 次）。

５、高雄榮總病患膳食供應服務委外案（1 次）。

６、彰化榮家行政與救護車輛勤務油料使用情形（1 次）。

７、資訊安全內部稽核（1 次）。

８、資訊安全管理制度各項紀錄稽核（1 次）。

９、資訊安全風險評鑑稽核（1 次）。

１０、保管榮民重要財物業務稽核（1 次）。

１１、善後作業殯葬履約稽核（1 次）。

１２、工程查核（1 次）。

１３、採購稽核（1 次）。

１４、103 年度榮家評鑑（1 次）。

１５、委託高雄餐旅大學專家學者以秘密客身分無預警赴所屬遊憩區

（臺東、彰化農場除外）辦理查核作業（1 次）。

１６、FMEA 專案稽核（1 次）。

１７、所屬醫療機構採購重大醫療器材及設備作業與效益專案稽核（1 次）。

１８、所屬醫療機構報廢國有財產之管控及處理作業專案稽核（1 次）。

１９、所屬醫療機構醫療機構太平間管理專案稽核（1 次）。

２.共同性指標：增（修）訂完成內部控制制度項數

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	--	--	12	30
實際值	--	--	13	30
達成度(%)	--	--	100	100
初核結果	--	--	★	★
複核結果	--	--	★	★

衡量標準：

本機關及所屬機關完成檢討改善內部控制缺失，包括就監察院彈劾、糾正（舉）案件、審計部重要審核意見、機關內部控制制度自行評估與內部稽核結果及外界關注事項等，涉及內部控制缺失部分，已加強落實執行內部控制制度或納入內部控制制度設計，並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、達成度：

103 年度本會原訂目標值，增（修）訂完成內部控制制度項數計 30 項，103 年實際達成目標 30 項，達成率 100%。（實際達成目標值【30 項】÷103 原訂年度目標值【30 項】×100%＝100%）。

二、具體作法與成果：

有關 103 年完成內部控制制度作業項目之執行成效說明如后：

（一）為防範及因應本會與所屬機構採購與工程等業務所產生問題，已研修採購業務、工程履約管理與工程驗收作業等 3 項納入內部控制項目；另將內部控制跨職能項目-公共建設計畫編審作業併同納入。

（二）為強化榮民、眷（含單身亡故榮民）服務與輔導作為，本會研擬修正榮民（眷）訪視及意外事故處理、單身榮民亡故殯葬業務履約管理與繼承遺款案件核發作業等 3 項作業程序說明與流程等，並納入年度內部控制項目。

（三）為落實就養榮民驗證事宜，本會除配合修正各項驗證規定，並將榮民就養驗證作業納入年度內部控制項目；另為防範各安養機構內住榮民意外事故發生與提升社福資源運用，研訂住民意外事件處理與榮民占床率低及資源閒置研處作業等 2 項內部控制項目。

（四）為有效提升榮民就業服務作為，本會已研擬完成推展就業服務作為作為，納入內部控制項目。

（五）針對醫療機構各項重要事件處理，已研修醫療陳情案件處理、各項突發意外事件處置、各級榮民醫院獎勵金發放作業、各級榮民醫院院內大規模群聚感染、本會醫療機構醫療設備集中採購作業審查機制、各級榮民醫院營運績效督導管理與榮民（眷）全民健康保險醫療補助業務稽核機制等 7 項作業，納入年度內部控制項目。

（六）為有效處理榮民公司結束營業清理進度掌控與前因營運管理產生之問題，103 年度已將清理計畫執行情形之控管與榮民公司大發廠營運可靠性管理等 2 項納入內部控制項目；另將農場土地管理作業與農場土地辦理委託經營考核作業整合為農場土地管理督導作業。

（七）有關退除給付業務，本會已將防範退除役官兵俸金溢領作業納入內部控制項目。

（八）為落實本會及所屬機構國有財產與公用被占用不動產管理，已研修國有公用被占用不動產之管控及處理作業與已報廢財產之管控及處理作業等 2 項內部控制項目。

（九）有關人事費-薪給作業跨職能事項，經本會研議納入 103 年度內部控制項目。

（十）因應政風業務高風險事項，已將辦理高風險專案業務稽核發掘潛存危機、貫徹公務員廉政倫理規範確保廉潔自持依法行政與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等 3 項，納入內控制度項目。

（十一）為強化本會資安工作，已研修資訊安全管理制度內部控制項目。

（十二）為降低本會各項法規研修作業所產生事項，已研修本會法規檢討與修正作業內部控制項目。

（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	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	90	90	90	90
實際值	--	90.11	78.18	91.28
達成度(%)	105	100	86.87	100
初核結果	★	★	▲	★
複核結果	★	★	▲	★

衡量標準：

（本年度資本門實支數+資本門應付未付數+資本門賸餘數）÷（資本門預算數）×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：

103 年原訂目標值 90%，實際達成值 91.28%【（103 年度資本門實支數 302,391,800 元＋資本門應付未付數 35,563,705 元＋資本門賸餘數 14,317,810 元）÷資本門預算數 385,907,484 元 x100%=91.28%】，達成度 100%。

二、具體作法與成果：

本會 103 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。

２.共同性指標：機關中程歲出概算額度內編報概算數

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	2	1.8	1.6	1.6
實際值	--	0.51	0.15	0.5
達成度(%)	298	100	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：

103 年原訂目標值 1.6%，實際達成值 0.5%【（104 年度歲出概算編報數 125,538,276 千元－104 年度中程歲出概算額度核列數（不含公共建設計畫）124,902,562 千元）/ 104 年度中程歲出概算額度核列數（不含公共建設計畫））124,902,562 千元 x100%=0. 5%】，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 104 年度中程歲出概算額度僅超出 0.5%，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	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	-0.25	-0.25	-0.6	-0.6
實際值	--	-0.71	-1.1	-1.72
達成度(%)	270	100	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%=[（15,387－15,657）÷15,657]×100%=-1.72%。

（二）達成度：

（實際達成目標值-1.72%）÷（年度目標值-0.6%）=287%。

二、具體作法與成果：

行政院 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 15,657 人； 103 年 6 月 23 日院授人力字第 10300375767 號函核定本會 104 年度預算員額數為 15,387 人，其中減列職員 3 人、駐衛警 1 人、工友 169 人及技工 97 人，合計減列年度預算員額 270 人。年度預算員額增減率為-1.72，達成度為 103 年原訂年度目標-0.6 之 287%。

２.共同性指標：推動終身學習

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	2	2	1	1
實際值	--	2	1	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 103 年度辦理「醫療機構永續發展中高階主管研習班」，調訓 150 人；開辦「安養機構服務幹部研習會」，調訓 160 人；開辦「中高階主管企業管理暨會派董監事講習班」，調訓 114 人；開辦「高階主管人員廉政論壇」（1 日），調訓 215 人，計 388 人次。

（二）成果：

本會及所屬機構薦任 9 等以上主管人數 393 人，上開薦訓人數合計 388 人次，參訓人數達本會（含所屬機關）之中高階公務人員總人數 99% ，業已達成 40% 之目標值。

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	102 年度		103 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		15,954,302		119,775,472		
（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	191,871	85.91	206,745	89.74	
	退除役官兵就學獎助	72,000	94.13	73,921	85.50	退除役官兵推甄考選錄取率
	榮民職業訓練計畫	86,895	89.51	96,149	91.94	退除役官兵及眷屬參加職業技術訓練後就業成效
	榮民職業介紹計畫	22,700	83.13	22,362	87.75	
	訓練中心房舍整建工程	10,276	3.96	14,313	100.00	
（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	14,373	82.06	24,419	94.15	
	安寧緩和醫療照護與推廣	0	0.00	13,126	99.89	提升長期照護與身心障礙復健滿意度
	醫事人力培訓業教育訓練	14,373	82.06	11,293	87.48	
（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	11,400,414	99.95	10,271,832	100.26	
	就養榮民生活等經費	11,263,083	99.94	10,149,574	100.25	營造高齡友善環境，提升占床率
	就養榮民養護材料費	17,920	100.00	16,666	100.00	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
	就養榮民文康活動及住院年節慰問	17,703	100.00	14,479	100.15	
	廢水廢棄物及環境保護作業	13,922	100.00	11,964	108.50	
	榮家房舍及生活設施整建工程	87,786	100.42	79,149	100.63	
（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(業務成果)	小計	689,754	92.18	94,886,287	97.50	
	單身亡故榮民善後喪葬及遺產管理作業	5,085	83.60	4,281	95.96	訪查退除役官兵及眷屬解決問題比率
	榮民與榮眷生活輔導宣慰及座談	8,220	96.59	6,976	98.64	
	海內外退伍軍人	9,995	81.71	7,329	90.24	

	聯繫作業					
	清寒榮民子女就學補助	22,745	95.23	19,426	99.93	
	退休及贍養官兵薪給	0	0.00	65,277,608	96.69	
	八二三參戰義務役官兵年節慰問	121,170	98.00	105,511	107.64	榮欣志工服務退除役官兵及眷屬滿意度
	官兵一次退除役	0	0.00	5,544,538	97.04	
	志工服務照護榮民作業	112,437	93.52	104,065	99.64	
	文教宣慰與榮民節活動	5,042	90.20	4,596	98.46	
	林區及農場經營管理	10,260	100.00	8,721	100.00	
	榮民、遺眷急難救助慰問及殘障遺孤照護	394,800	89.95	365,600	99.10	
	退休及贍養官兵眷屬各項補助	0	0.00	23,437,638	99.79	
（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	3,657,890	98.52	14,385,937	99.98	
	台中榮民總醫院新門診大樓興建計畫	0	0.00	150,000	100.00	榮民醫療體系門診成長率
	各榮總臨床教學與研究	1,026,034	96.67	1,026,034	100.00	
	對榮民及特定醫療體系之補助	1,747,490	100.00	1,745,325	99.99	
	榮民及榮眷健康保險	0	0.00	10,479,932	100.00	
	社區醫療服務及居家護理作業	109,018	100.00	109,018	100.00	
	臺北榮民總醫院新門診大樓興建計畫	149,315	100.00	274,954	100.00	
	長期照顧與身心障礙醫療復健服務	316,989	100.00	304,164	99.91	
	各級榮民醫院營運督導管理	5,073	100.00	4,119	98.40	高齡整合性門診成長率

	高齡醫學發展與照護	42,797	99.98	35,716	100.00	
	高雄榮民總醫院高齡醫學大樓興建計畫	261,174	92.34	256,675	98.86	
（六）增進財務管理知能，提升施政效能(財務管理)	小計	0	0.00	252	93.25	
	轉投資事業業務宣導及管理	0	0.00	252	93.25	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

單位：千元

共同性目標	計畫名稱	102 年度		103 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		0		0		

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外住榮民（眷）實施關懷訪視，計訪視服務榮民（眷）112 萬 2,756 人次，協助解決問題 9,874 件，如就業、就醫、就養、送餐、家務及居家服務照顧等問題之解決。

（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後備指揮部、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）：本會各服務機構針對轄內各附屬機構（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，103 年計辦理榮民（眷）急難救助 2 萬 4,466 人次，核發 1 億 4,567 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 5 萬 2,865 人次，發給慰問金 2 億 0,697 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 4 萬 8,517 人次，1 億 1,348 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，103 年度各榮服處舉辦「與民有約榮民代表懇談會」19 場次，邀請榮民（眷）1,527 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 5,880 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）院、國軍（總）醫院、署（私）立醫院設置 135 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 11 萬 1,127 人次。

（七）補助高中職以下榮民（眷）子女就學，鼓勵向學：103 年度計核發 1 萬 1,755 人，發放 1,170 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、各服務機構按服務區蒐整與榮民（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。103 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；如鳳凰、麥德姆風災及高雄氣爆事件期間，各服務機構均排定留守，首長更親赴受災地區陪同榮民（眷）安置妥適地點，使災民們感受政府的關懷與照顧。

二、本會榮欣志工服務成果如次：

（一）各縣市榮服處 19 個志工運用單位，運用榮欣志工，在春節、端午節、中秋節、重陽節等節日，分別辦理「寒冬送暖」、「致送弱勢榮民、遺眷年菜」、「與單身年長榮民圍爐迎新歲」、「端午飄粽香」、「中秋玉兔送月餅」等活動，與年長榮民（眷）同樂，帶給單身年長榮民愛與關懷，消除年老無依榮民、遺眷節日不再孤單。

（二）各縣市榮服處 19 個志工運用單位，平日運用有專長之榮欣志工，至社區及偏鄉，辦理義剪及簡易住宅修繕活動，協助弱勢榮民（眷）1,100 人次。

（三）外住獨居年長榮民暨遺眷服務：結合外部志工及本會榮欣志工，辦理關懷訪視、家務服務、家務及環境整理、陪同就醫、防騙宣導等，計服務 34 萬 5,000 人次。

（四）內住安養機構榮民眷服務：榮欣志工常態性至榮家訪慰、陪伴傾聽、退員宿舍義剪及團康表演等服務，計服務 4 萬 1,605 人次。

（五）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、床邊關懷等，計服務 10 萬 2,218 人次。

三、為提昇榮民精神生活，辦理 103 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、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 20,106 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 103 年度「安養機構服務幹部在職訓練計畫」，自 103 年 0612 日至 0619 日計完訓 1 梯次（社工及管理、護理人員），計會屬機構 202 人，合計 202 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 103 年 12 月底止，共服務 6 萬 5,945 人次；開放公共場所及休憩園地，與社區民眾共享，計 1,119 場次，共服務 2 萬 33 人次。103 年度並提供門診 15 萬 2,621 人次、復健 12 萬 2,439 人次，共計服務 27 萬 5,060 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，目前本會計有新竹、佳里、屏東及馬蘭榮家各與地方縣市政府簽訂資源共享公費安置委託共計 70 床（失智 24 床、安養 30 床、養護 16 床），其中屏東、佳里及馬蘭榮家各提供 12 床資源共享，屏東榮家目前安置 1 名，新竹市政府與新竹榮家於 103 年 11 月 13 日簽訂資源共享合作備忘錄，提供 34 床，照顧中、重度失能並具低收入戶或中低收入戶福利身分之長者。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 103 年 12 月底止，已累計安置 28 萬 8,618 人/次日。

七、「退除役官兵就學獎助」推動成果：

（一）強化政策溝通，促進榮民向心：

本會除不定期更新網站宣導網頁，並於榮光雙周刊登載宣導就學、就業、職訓資訊。另為主動宣導本會輔導榮民政策作法，鼓勵榮民進入大專校院就學深造或參加職業訓練，以提升人力素質，俾順利就業，辦理榮民就學、就業、職訓說明會 19 場次，榮民 797 人參加。

（二）拜訪大專校院，建立互動管道：

為增進本會、學校及就學榮民之聯繫，透過拜訪轄內大專校院 78 所，建立互動管道，鼓勵學校參與本會各項進修訓練班隊，運用學校資源，共同辦理交流座談，進而開拓學校職缺，適時進用具高階管理之榮民。

（三）開拓深造機會，推甄考選就學：

為貫徹政府輔導榮民就業暨培育國家建設人力政策，因應社會就業競爭環境，本會協洽教育部開拓退除役官兵深造機會，並委託大專校院組成招生委員會辦理推甄考選榮民就讀大專校院 108 人，以鼓勵提升人力素質，促使適才適所就業，協助國家建設。

（四）補助就學進修，協助安心向學：

鼓勵榮民就學進修，提升人力素質，促使適才適所就業，協助國家建設，核發榮民就學獎補助 2,968 人次。

（五）訪視就學榮民，追蹤就業情形：

本會對申領就學獎補助之榮民，實施就業追蹤輔導，103 年針對申請就學補助及獎勵之榮民（含 102 年度已畢業之榮民）計 1,942 人實施追蹤訪視，其中約 70%已自行就業或經本會推介就業，其他約 30%因尚未完成學業暫無就業需求。

（六）廣蒐學界建言，推動後續改革：

為善用學界知識的力量，建立與學界溝通的平台，8 月 22 辦理「因應募兵制退輔發展座談會」，邀請相關政策領域學者專家 43 人參與座談，分就組織改造、服務照顧、輔導就業及醫療安養等領域提出興革建言計 54 項。本會各處會主管及所屬機構首長共計約 200 人出席。

（七）就學滿意調查，確保服務品質：

103 年 9 月 10 日完成 103 年就學服務滿意度調查，計隨機抽樣 1,100 人寄發問卷函，回收 468 件，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 93.58%。

八、「榮民職業訓練計畫」推動成果：

（一）辦理職能培訓，提升就業技能：

為培養國家建設技術人力，提高退除役官兵工作技能，以就業及證照導向，由本會職訓中心舉辦榮民職業技術訓練、委託專業機構辦理短期專案訓練，另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，，輔導青壯榮民充分就業，以安定其生活：

１、運用職訓中心自有訓練場地舉辦就業及證照導向職技訓練計 126 個班次錄訓 3,766 人次，退訓 53 人次，實訓 3,713 人次：

（１）日間養成訓練辦理 34 個班次錄訓 928 人次，退訓 37 人次，實訓 891 人次。

（２）夜間進修訓練辦理 6 個班次錄訓 145 人次，退訓 11 人次，實訓 134 人次。

（３）短期訓練辦理 28 個班次錄訓 784 人次，退訓 1 人次，實訓 783 人次。

２、委託專業機構辦理短期專案訓練辦理 58 個班次錄訓 1,907 人次，退訓 20 人次，實訓 1,887 人次。

３、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 161 班次，錄訓 5,242 人次，合格 5,119 人次。

４、職訓中心協助國防部辦理「國軍屆退官兵職業訓練實施計畫」，依需求提供屆退官兵各類職訓班次之專長證照訓練 425 人。

（二）開創產訓合作，擴大就業管道：

為建構良好退後出路，強化募兵誘因，與國內具有全臺通路據點多元性之大型企業，合作辦理「專案?才」及「產訓合作」提升就業成效。本年度已與雄獅集團合作完訓旅遊專業人才培訓班 28 人。另 8 月 12 日、11 月 4 日、11 月 12 日及 12 月 2 日分別辦理北、中、南部地區「產訓合作專案徵才」活動 4 場次，計有統一超商、家樂福、台灣宅配通、巨大機械、友達

光電、正新橡膠、矽品精密工業・・・等企業提供 3,590 個工作職缺，屆退官兵 836 人參加。

（三）辦理輔導講座，加強就業媒合：

為協助榮民（眷）瞭解個人優勢特質，促進職涯身心健康，建立正確職業觀念，作為生涯規劃與就業選擇之參考，並邀請民營企業辦理現場徵才，暢通求職求才管道。年度辦理「生涯輔導講座」22 場次、2,937 人次參加，「就業媒合活動」88 場次，榮民（眷）9,171 人、廠商 2,799 家參加，成功媒合就業 1,795 人。

（四）創業育成輔導，協助創業圓夢：

配合行政院推動「青年創業專案」，協助有意創業之退除役官兵得以創業圓夢，本年度已辦理創業育成輔導活動 14 場次，榮民（眷）1,036 人參加。

（五）補助大專進修，獲取就業知能：

對於已就業或待業中之退除役官兵，鼓勵依其職涯規劃及個人就業需求參加大專校院推廣教育或進修學分班，本會核發「榮民參加大專校院進修補助」1,220 人次，協助獲取就業相關知能。

（六）補助國考補習，鼓勵轉任公職：

輔導退除役官兵報考國家考試，取得公職資格或國家專技證照，以順利就業，其應考科目於考試前參加政府立案專辦國家考試補習班之補教課程，於完成考試後申請補習費進修補助，核發「榮民參加國家考試進修補助」163 人次。

（七）職訓滿意調查，確保服務品質：

訓練中心 103 年度職技訓練滿意度調查，回收有效問卷 996 件，滿意度 95.2%。

九、「榮民職業介紹計畫」推動成果：

（一）因應募兵推動，建立溝通平台：

因應募兵制實施，為促進國軍屆退官兵就業轉換、職能培訓、就業媒合等機制之效果，與國防部建立溝通聯繫平台，年度透過定期互相拜會或召開會議進行溝通聯繫協調 20 次，相關規劃作法，均已獲初步共識。

（二）結合部會資源，完善退前輔導：

行政院江院長 102 年 12 月 18 日聽取勞動部「促進青年就業方案」專案報告指示，為協助屆退官兵順利就業，請國防部會同輔導會及勞動部

規劃於離營 1 年前提供屆退官兵就業轉銜、職業訓練、媒合輔導等輔導機制。

（三）建人力資料庫，精進網路服務：

為精進網路就業服務功能，自本（103）年 10 月起推動建立人力資料庫，針對退除役官兵年齡、專長、證照予以分類管理，以利針對適性提供個別化服務（如運用簡訊、email 發送就學、就業及職訓活動資訊等）。103 年度人力資料建檔目標為完成 8,000 筆，已完成 10,265 筆，建檔較佳單位為彰化縣、新北市、宜蘭縣等 3 個榮服處。

（四）強化政策溝通，促進榮民向心：

為加強與就學、就業及職訓榮民之聯繫輔導，瞭解就學、職訓榮民學習狀況及榮民就業後之工作情形，透過交流互動將經驗傳承，並探討問題、研商對策，供本會制定政策之參考，辦理 19 場次，就學、就業及職訓榮民 1,167 人參與座談。

（五）簽合作備忘錄，增加就業機會：

為多元拓展榮民就業管道，增加榮民就業機會，宣導榮民優勢特質，進而鼓舞企業踴躍進用榮民（眷）。拜訪國內各類型優質企業、工商團體及公私立就業服務機構 1,284 家，並與其中 41 家企業簽署「促進退除役官兵就業合作備忘錄」、另 2 家企業簽署「合作意向書」，期能結合民間資源，拓展人力供需管道，開創長期性就業機會，提升榮民（眷）就業率。

（六）辦理企業座談，行銷榮民優勢：

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」24 場次，藉此建立連絡管道，並向各界行銷榮民人力優點，以增加雇用榮民就業機會。

（七）表揚績優廠商，鼓勵進用榮民：

配合榮民節大會舉辦「協助榮民就業成效優良企業（團體）表揚」活動，表揚正新橡膠等 16 家企業及團體，由行政院江前院長致送獎牌，以表彰及感謝民營企業及工商團體平日對協助榮民（眷）就（創）業服務工作支持與貢獻，鼓勵繼續雇用榮民（眷）。

（八）服務人員培訓，優化同仁專業：

為強化就業服務人員專業知能，提升服務品質，本會分別於 103 年 2 月 14 日、5 月 6 日及 12 月 22 日辦理「103 年度就業服務研習會」，各榮服處、訓練中心及會本部就業服務同仁計 193 人次參加研習。

（九）增置就業人力，提升就業成效：

１、本會就學就業處就業輔導科編制就業服務人力 5 人，另各榮服處及職訓中心成立任務編組計職員 30 人協助推介就業，合計 34 人專責辦理就業服務工作（部分人員係兼辦性質），相對於本會預算員額（職員）11,514 人，就業服務人力顯有偏低情形。惟考量就業服務係本會五大核心工作之一，且退除役官兵出路影響募兵制招募成效，爰運用國軍退除役官兵安置基金經費增置就業促進員 30 人，支援各縣市榮服處及訓練中心辦理就業服務工作，以提升就業服務成效。

２、為促進榮民（眷）順利就業，本會於各縣市設置就業服務站，並結合地區服務體系，採目標管理，協力推動就業服務工作。計輔導就業 5,543 人次，其中會內就業 322 人次、會外就業 5,221 人次。

（十）就業滿意調查，確保服務品質：

為確保服務品質，辦理就業服務滿意度調查，針對求職榮民（眷）進行隨機問卷調查，計發出問卷 10,465 份，回收 5,650 份，其中無效問卷 1,641 份，有效問卷 4,009 份，統計結果，對本會就業服務業務整體滿意度分析，「很滿意」占 54.8%為最多，「滿意」占 41.4%次之，滿意度分數 96.2%。

十、於各榮總分院設置護理之家計 1,042 床，提供有醫療需求之失智、失能榮民，平均佔床率 91.44%，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」103 年 1 至 12 月累計：1.「精神評量」：19,999 人次 2.「自殺防治篩檢」：9,396 人次，並進行高危險群的轉介追蹤，有效減少自裁事件發生。

十二、身心障礙榮民復健服務 103 年度辦理榮民申配鑲牙補助累計 2,428 口、身障輔具累計 13,036 具、助聽器 4,468 個、義眼 16 只及眼鏡 23,536 付，嘉惠榮民。

十三、103 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，103 年度高齡整合性門診提供服務計 24,875 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 663 人。辦理中期照護核心及進階教育訓練課程，完成受訓人數 286 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、高雄榮總高齡醫學大樓於 103 年 11 月 14 日竣工啟用，提供南部地區榮民（眷）及高齡長者優質門診、住院及復健之整合醫療照護。

十八、依公務人員陞遷法第 13 條第 2 項規定，訂定本會及所屬機構職員遷調規定。並建置「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。以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。

十九、103 年榮民對輔導會施政滿意度調查：除對本會整體施政滿意度調查外並對各類型所屬機構調查，除訪問滿意度外並追問其原因，以利本會制定相關政策及施政之依據。

二十、本會 103 年內部稽核機制有效落實，完成之重要績效如后：

（一）臺北榮總自 103 年 10 月 23 日起，由內部稽核小組採書面及實地訪查本院內部控制作業層級高風險之重點工作項目，（計 12 項）；另由業務單位自行稽核依相關法令規定需辦理稽核或評估項目（計 20 項），合計 32 項，辦理成效優良。

（二）高雄榮總分別於 103 年 05 月 12-16 日（稽核項目 12 項）及 11 月 17-21 日（稽核項目 24 項）實施內部控制稽核，並依稽核委員建議修正作業程序。另於 103 年 05 月 12-16 日實行 FMEA 專案稽核。稽核 4 項危機預應專案，並依稽核委員建議除新修正相關作業流程。

（三）臺北榮總桃園分院於 103 年 12 月 15 日完成內部控制內部稽核作業，並列入 104 年內部控制會議持續追蹤成效。

（四）臺北榮總新竹分院於 103 年 11 月 27 日進行檢驗科年度內部稽核，稽核範圍：實驗室品質管理系統、鏡檢組、血液組、生化組、 血庫組、血清組、細菌組。稽核項目及評鑑紀錄於「台北榮民總醫院新竹分院病理檢驗科內部稽核查檢暨紀錄表」，本次稽核發現不符合事項，已全數完成改善。

（五）臺中榮總嘉義分院「採購重大醫療器材及設備作業與效益」專案稽核所見缺失，簽請首長核示後，函發本院各相關科室，依興革建議事項檢討策進並貫徹執行。另「報廢國有財產之管控及處理作業」專案稽核所見行政缺失，列為該院 103 年第 4 次廉政會報議題，要求業管單位訂定相關防弊措施及策進作為，於廉政會中討論，有效協助機關推動自主管理。

（六）職訓中心於 103 年 10 月 22 日辦理內部稽核作業，並於當日召開稽核檢討會。稽核項目計 10 項，其中 5 項達成預期效果，另 3 項經稽核後提出建議改進，納入該中心 104 年度內部控制制度滾動檢討修正。

（七）本會 103 年度所屬農場年終考核評鑑案，於 103 年 12 月 12 日函送各農場年終考核評鑑優良及建議事項，其中建議事項檢討改善情形將按季列管。

（八）本會所屬榮服處辦理全部供給制安置就養案件稽核評比案，本年度對 19 個榮服處辦理就養案件之稽核與評比，共計抽查 310 件，檢出 78 件缺失，達成預期目標。另評比結果於 11 月 19 日輔養字第 1030087551 號函將所見缺失及評比分數函發各榮服處據以參考改進，以提升辦理就養業務品質，保障榮民權益。

二十一、本會 103 年內部控制機制有效落實，完成之重要績效如后：

（一）為規範本會各遺產管理機構有效處理不動產，避免積累造成管理負荷，依本會「102 年度退除役官兵死亡遺留不動產實施計畫」，規範時限及原則，以善盡遺產管理之責。103 年已辦理不動產解繳移交國有財產署 204 筆、標售 242 筆及捐助榮民榮眷基金會 190 筆，餘賡續依法積極處理。

（二）103 年配合採購稽核作業，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，指派採購稽核小組實施書面或專案稽核計專案 41 件、書面 132 件。另 103 年報會監辦案件數 95 案，實地派員監辦 21 案、書面審核監辦 10 件，監辦比率 22.11%，將持續辦理。

（三）行政院核定「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。」，並於 103 年 1 月 1 日開始實施，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。

（四）為有效解決安養機構資源配置，本會已依行政院核定之「安養機構資源共享實施計畫」辦理，迄 103 年底相關執行成效：日間照顧人數達 4 萬 0,494 人日，臨托照顧人數達 2 萬 0,902 人日，累計 6 萬 4,396 人。

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)	退除役官兵推甄考選錄取率	★	★
		(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	(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	★	▲

	區域資源共享目標(業務成果)		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，深化庶民服務理念(業務成果)	(1)	訪查退除役官兵及眷屬解決問題比率	★	★
		(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)	高齡整合性門診成長率	★	★
6	推廣政府服務流程改造(跨機關目標)(行政效率)	(1)	完成法規修正個數(免戶籍謄本圈)	★	★
7	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	★	▲
8	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)	賡續推動組織學習，提升滿意度	▲	▲
共同性目標		項次	共同性指標	初核	複核
1	提升研發量能(行政效率)	(1)	行政及政策研究經費比率	★	★
2	落實政府內部控制機制(行政效率)	(1)	辦理內部稽核次數	★	★
		(2)	增（修）訂完成內部控制制度項數	★	★
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		100		101		102		103	
整體	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)
	小計	初核	21	100.00	21	100.00	20	100.00	21	100.00
		複核	21	100.00	21	100.00	20	100.00	21	100.00
	綠燈	初核	18	85.71	19	90.48	15	75.00	18	85.71
		複核	15	71.43	14	66.67	13	65.00	15	71.43
	黃燈	初核	3	14.29	2	9.52	5	25.00	3	14.29

		複核	6	28.57	7	33.33	7	35.00	6	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
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	13	100.00	14	100.00
		複核	14	100.00	14	100.00	13	100.00	14	100.00
	綠燈	初核	12	85.71	12	85.71	9	69.23	12	85.71
		複核	9	64.29	8	57.14	8	61.54	9	64.29
	黃燈	初核	2	14.29	2	14.29	4	30.77	2	14.29
		複核	5	35.71	6	42.86	5	38.46	5	35.71
	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
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	7	100.00	7	100.00	7	100.00	7	100.00
		複核	7	100.00	7	100.00	7	100.00	7	100.00
	綠燈	初核	6	85.71	7	100.00	6	85.71	6	85.71
		複核	6	85.71	6	85.71	5	71.43	6	85.71
	黃燈	初核	1	14.29	0	0.00	1	14.29	1	14.29
		複核	1	14.29	1	14.29	2	28.57	1	14.29
	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	8	100.00	8	100.00
		複核	9	100.00	9	100.00	8	100.00	8	100.00
	綠燈	初核	7	77.78	7	77.78	4	50.00	8	100.00
		複核	6	66.67	5	55.56	3	37.50	7	87.50
	黃燈	初核	2	22.22	2	22.22	4	50.00	0	0.00
		複核	3	33.33	4	44.44	5	62.50	1	12.50
	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	5	100.00	5	100.00	5	100.00	6	100.00
		複核	5	100.00	5	100.00	5	100.00	6	100.00
	綠燈	初核	4	80.00	5	100.00	5	100.00	5	83.33
		複核	3	60.00	5	100.00	4	80.00	5	83.33
	黃燈	初核	1	20.00	0	0.00	0	0.00	1	16.67
		複核	2	40.00	0	0.00	1	20.00	1	16.67
	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
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	3	100.00	3	100.00
		複核	4	100.00	4	100.00	3	100.00	3	100.00
	綠燈	初核	4	100.00	4	100.00	2	66.67	2	66.67
		複核	4	100.00	2	50.00	2	66.67	1	33.33
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00	1	33.33	1	33.33
		複核	0	0.00	2	50.00	1	33.33	2	66.67
	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
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	4	100.00	4	100.00
		複核	3	100.00	3	100.00	4	100.00	4	100.00
	綠燈	初核	3	100.00	3	100.00	4	100.00	3	75.00
		複核	2	66.67	2	66.67	4	100.00	2	50.00
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	25.00
		複核	1	33.33	1	33.33	0	0.00	2	50.00
	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

103 年計有 8 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 17 項，黃燈 4 項，比率為 81%：19%。

陸、附錄：前年度行政院複核綜合意見辦理情形

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通知，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。

[辦理情形]

（一）本會已於每年 7 月向各大專校院清查在學榮民畢業、休學、退學等在學狀況，俾精確掌握榮民就學狀況。

（二）本會職訓中心職業技術訓練，40 歲以上中高齡參訓學員占 79.01%，屬職場就業弱勢，致就業率未能展現成長績效。本會為落實訓用合一，促進榮民（眷）及屆退官兵就

業，已訂定「推動與事業單位辦理產訓合作計畫」，針對事業單位用人計畫訂定招募 條件、規劃訓練課程，並共同招生培訓，訓練所需經費由雙方協議分擔，訓後雇用比 率不得低於合格結訓學員 85%，並已著手與「統一超商」、「國光客運」、「雄獅集 團」、「東元電機」及「家樂福」等企業洽談產訓合作事宜。

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。

[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，並戮力推展健康促進及預防保健服務，提供優質急性及急性後期照護，強化

長期照護服務能量，並進行公務預算床轉型護理之家，帶動民眾參與，以提升民眾的 健康素養，推廣健康預防概念與促進民眾健康。

（二）為強化各榮民醫院相關醫療保健照護服務，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、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：為積極提升榮家床住使用情形，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，增進榮民入住意願。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。

[辦理情形]

（一）軟體方面：

１、提升內住榮民膳食品質，持續辦理榮家評鑑，以提昇服務照顧滿意度。

２、持續安排各類醫醫事人員完成長照人員培訓課程並取得認證。

（二）硬體方面：

１、參照「老人福利機構設立標準」及安養機構年度施政計畫，持續整（修）建榮家設施及環境，提供充足之養護床位，提升進住率。

２、配合未來長期照顧服務法之施行，榮家將成立長照機構，各榮家將提早規劃場地並建置相關設備。

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，請積極召募志工，結合社會人力資源，共同提供照顧年長榮民（眷）輔助性服務。

[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，提供服務照

顧。

（三）103 年協助榮民（眷）解決問題 9,874 件。

（四）本會有感公務人力不足，故自 102 年起，即推動「擴大招募榮欣志工」工作，運用志工人力，輔助訪視關懷，深化服務年長榮民工作與及時照顧弱勢榮民眷；至 103 年，

志工人數已成長達 10%。各縣市榮民服務處（志工運用單位），積極與在地志工、社福

團體或慈善會聯繫結盟，建立合作關係，與地區團體協力服務。

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。

[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、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。

[辦理情形]

103 年間對業務人員開辦「財務收支審核法規及審務」、「單位預算管理實務」等課程，強化渠等相關財務智能，提升財務審核能力，俾使業務執行順遂，以達成施政目標。

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。

[辦理情形]

為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）103 年上校以上軍官轉任本會公務人員研習班於 103 年 7 月 28 日由人事處謝處長講授「公務員的義務與責任」課程 2 小時，計有 10 人參訓。

（二）本會 103 年第 1 期新進人員研習於 103 年 8 月 27 日由人事處謝處長講授「公務員的義務與責任」課程 2 小時，計有 60 人參訓。

（三）本會 103 年第 2 期新進人員研習於 103 年 12 月 24 日由人事處謝處長講授「公務員的義務與責任」課程 2 小時，計有 76 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：103 年退除役官兵推甄考選錄取率及榮民榮眷參加職業訓練，訓後就業率超過原訂目標，且超越過去實績，績效良好。請持續鼓勵進修及輔導，以培育及提升人力素質，促使適才適所就業，協助國家建設；至衡量標準各指標間衡量基準有所異，請再檢視以採一致性標準。

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，除建構完善之榮民長期照護服務網路，有效運用長照資源，並有助強化鄰里友善關係，提升占床率外，後續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逐年精進，請持續強化專業之照顧服務，以提升弱勢退除役官兵之生活品質及滿意度。

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：營造高齡友善環境部分，失智失能與自費進住者屬性不同，前者為長期進住，後者則可選擇進住或離開，二者表達之訊息意義應有不同，請適度予以區分；另有關「占床率」指標與「高齡友善環境」之直接關聯性，請再檢視，並可參酌教育部友善校園之相關指標，另行設計適切之指標。改善生活設施、運用專業人力提供專業化服務部分，關於病患對榮家服務照顧滿意度，問卷測量時請剔除需長期照護之失智失能榮民，以提升問卷之有效性。

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：訪查退除役官兵及眷屬解決問題部分，後續仍本於主動服務、簡化服務流程之作法，持續精進榮民眷之照護，並請適度研擬更周全之問題蒐集方式；榮欣志工服務榮民眷部分，請於問題提出及解決時，一併進行樣本之滿意度調查，以瞭解問題解決之品質，至原採之隨機訪問，仍應維持，以有效提升服務品質。

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：榮民醫療體系門診部分，成長率仍有成長空間，請持續強化門診相關服務之改善與精進，有效提供就醫民眾良好之就醫環境，俾提升門診成長率；高齡整合性門診工作部分，請持續整合相關門診專業服務，以建構優質高齡友善就醫環境，並提供優質醫療照護。

六、推廣政府服務流程改造方面：103 年完成修正「國軍退除役官兵輔導委員會醫療機構公務預算病床收住管理作業規定」及「國軍退除役官兵部分供給制安置就養作業規定」2 項作業規定，申辦業務免繳附戶籍謄本。

七、增進財務管理知能，提升施政效能方面：103 年辦理財務管理訓練課程包含「財務收支審核法規及審務」及「單位預算管理實務」等，滿意度已達原目標，建議改以課後測驗取代問卷調查，俾追蹤財務審核專業能力提升程度。

八、配合組織發展，合理配置員額，強化組織學習方面：103 年訂定職員遷調規定，建置「職員遷調意願資訊系統」，辦理職務遷調作業，遷調比率已達原訂目標，惟遷調作業除考

量個人意願外，請以增進職務歷練、強化組織學習為推動方向；另賡續推動組織學習部分，尚有提升空間，請持續努力。

九、部分關鍵策略目標與績效指標間之關聯性待強化，如「各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾占床率」、「營造高齡友善環境，提升占床率」、「榮民醫療體系門診成長率」、「高齡整合性門診成長率」及「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」等 5 項，請進一步評估、檢視，重新訂定更合理、合宜且更能具體展現關鍵策略目標之績效。