

國軍退除役官兵輔導委員會

壹、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。

貳、評估結果

一、關鍵策略目標

關鍵策略目標	關鍵績效指標	評估結果
(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)	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	★
(二)建構完善長照服務網絡，提供弱勢退除役官兵適切服	1. 各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾占床率	★

務，實現社會公平正義理念 (業務成果)	2. 提升長期照護與身心障礙復健滿意度	★
(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(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	▲
(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)	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	★
(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)	1. 榮民醫療體系門診成長率	▲
	2. 高齡整合性門診成長率	★
(六) 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)	★
(七) 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	▲
(八) 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	▲

二、共同性目標

共同性目標	共同性指標	評估結果
(一) 提升研發量能(行政效率)	1. 行政及政策研究經費比率	★
(二) 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	★
(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	★