



## 第三篇 創新願景篇

第一章 服務照顧

第二章 安養養護

第三章 就學就業

第四章 醫療保健

第五章 農林遊憩及投資管理

第六章 落實退撫新法，  
維護領俸人權益







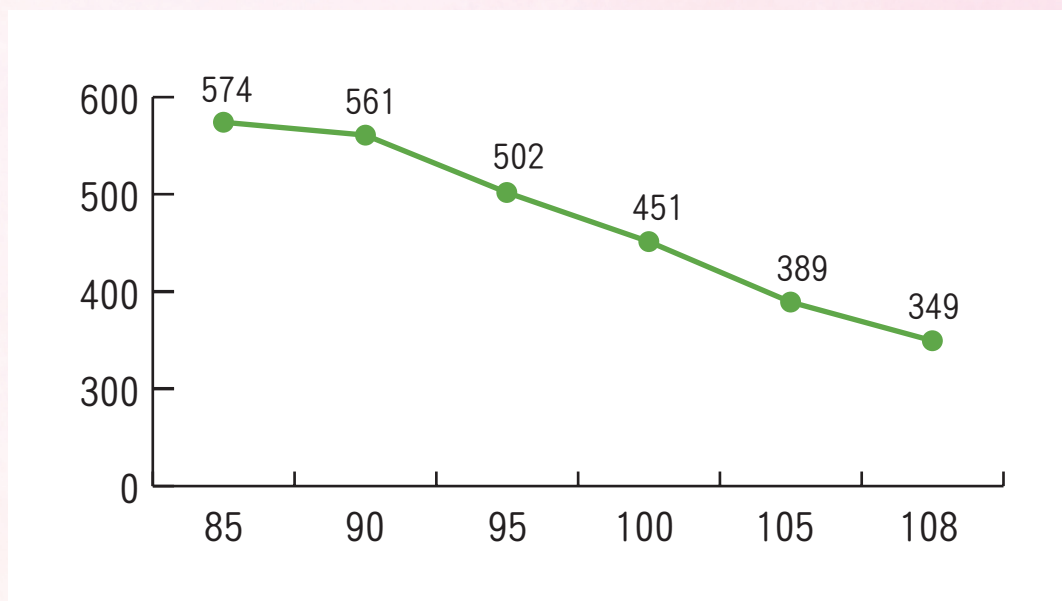
## 第三篇 創新願景篇

本會自成立以來，為輔導安置退除役官兵，轄管多項勞務、工業、工程、農林及轉投資事業機構，然隨著社會環境變遷、服務對象結構改變，本會業務有所消長與調整。

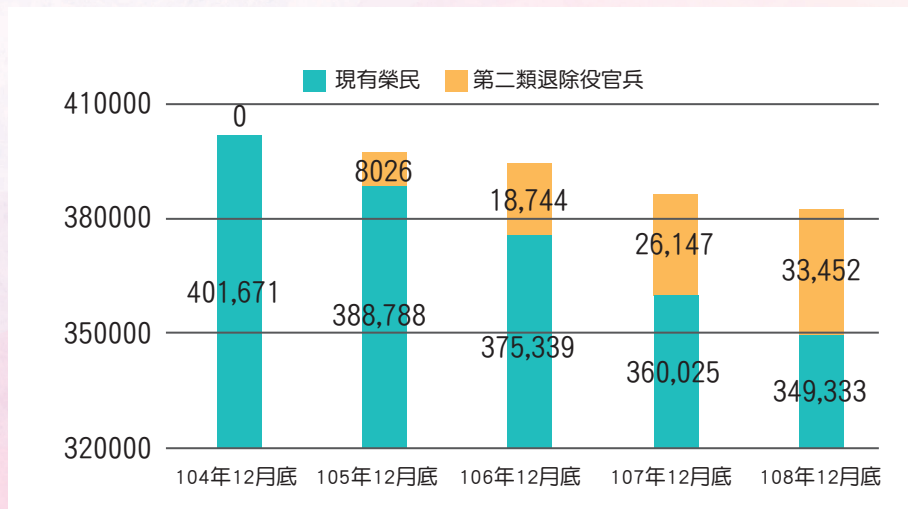
### 服務對象青壯化，輔導重心逐次轉型

據本會統計，近年來榮民人數逐年銳減，108年底為34萬9,333人，推估118年約為26萬餘人，128年約剩21萬餘人，雖自105年3月1日新增第二類退除役官兵為輔導對象，然因國軍精簡人力，本會服務對象總數仍逐年減少。而隨軍來臺的資深榮民，90年約為34萬餘人，至108年底僅餘8萬餘人，推估5年內將逐漸凋零。

85年至108年榮民人數趨勢圖



近5年退除役官兵人數統計圖



另配合募兵制度推動及服務對象青壯化趨勢，輔導重心逐次轉型以就學、就業為重點，鼓勵退除役官兵提升自我專業知能，提高競爭力。

### 因應政府長照政策與數位時代來臨

我國人口結構趨向高齡化，政府自 106 年實施長照 2.0，完備高齡社會照顧服務需求。本會所屬榮家、榮院以既有高齡醫學照護成效、失智教學研究中心經驗為基礎，接軌長照政策，逐年提升照護量能與服務範疇，精進各項服務措施。

「智慧國家」為行政院五大施政目標之一，預計 114 年民眾數位生活（食衣醫住行育樂、金融）服務使用普及率可達 80%，因此，本會將強化數據管理、分析及應用，以簡政便民，提升服務效能。

### 未來因應方向

退除役官兵之輔導安置係為長期性、連貫性工作，面對上述社會環境變化，本會思考如何在既有基礎上精益求精，創新躍升各項輔導服務，為下階段工作方向。



未來將以前瞻、創新思維擘劃工作計畫，透過資訊化提升行政管理效能，緊密結合就學、就業、就醫、就養及服務照顧各項措施，精進服務品質。

除讓我國優質的退輔制度，傳承創新、永續發展外，建立更細密精緻的服務措施及資源整合運用，成為綿密周延的生命共同體。

## 第一章 服務照顧

### 一、簡化流程精進效率，提供榮民便利服務

為使各榮民服務處更有效率、更有感的服務方式貼近申辦者的需求，在符合法令規範前提下，積極對所業管法規、行政規則同步進行修訂，且以線上系統查詢及產製表單為目標，減少「申辦者」提供相關文件，已簡併 20 項業務、64 項表單，比例高達 50% 以上，將持續檢討精進，以使各項服務更能切合實際需求與民眾之便利性。



### 就養養護處 服務導向簡化就養申請資料

資訊化輸出，減少重複填寫，提升有感服務：

就養申請作業



1. 曾離婚檢附離婚協議書（排除人口用）
  2. 委託書（由申請人出具委託書,委託榮服處代向相關戶政、財稅、勞健保機關調取資料。）
  3. 其他相關證明文件（依個案審核需要提供）。
- ※ 申請書納入資訊系統產製，申請人僅確認簽名即可。

就養驗證申復作業



1. 曾離婚檢附離婚協議書（排除人口用）
2. 委託書（由申請人出具委託書,委託榮服處代向相關戶政、財稅、勞健保機關調取資料。）
3. 其他相關證明文件（依個案審核需要提供）。

### 服務照顧處 申辦業務真便利，服務照顧最周全

減少攜帶文件數量：

您要辦什麼？

- 遺眷重點救助金
- 喪葬慰問金
- 申請就養喪葬補助費
- 清寒榮民子女就學補助
- 退役官兵及遺眷急難救助金
- 遺眷家戶代表證
- 榮民就學子女午餐補助金發放作業
- 財團法人榮民榮眷基金會大學以上清寒榮民子女就學補助
- 申請遺產繼承

要記得帶！！

- 1. 身分證明文件
- 2. 帳戶資料（存摺影本）
- 3. 除戶謄本（由戶役政資訊系統查詢列印者免附）
- 1. 身分證明文件
- 2. 相關佐證資料
- 1. 身分證明文件
- 2. 一寸彩色照片
- 3. 身心障礙證明（依實際需要）
- 擇一繳交
  1. 低收、中低收入戶證明
  2. 地方政府認定因家庭突發因素證明
  3. 經導師家庭訪視認定清寒證明或確實無力支付午餐費證明單
- 1. 身分證明文件
- 2. 成績單
- 3. 蓋有本學期註冊章之學生證影本、在學證明正本或學費收據影本,擇一繳交
- 1. 請領遺產申請書之相關文件
- 2. 在臺代理人身分證明文件

### 退除給付處 流程簡化，給付更加速

109年度起，本會計11類退除給付申辦手續增設計簡政便民措施,概述如下：

- 領俸人員變更地址
- 旅居國外者俸金委託授權
- 委託代匯國外帳戶
- 出國（境）聯繫資料紀錄
- 退除給與專戶申辦
- 改支退伍金申請書
- 領俸人員申請恢復俸金
- 櫃檯領取退除給與申請
- 補發退除給與
- 申請溢發給與分期償還
- 士官兵傷殘津貼

免經榮服處代收轉  
逕洽本會退除給付處以郵寄或電傳方式辦理，免於親至榮服處之勞。

資訊化輸出  
由櫃台資訊系統輸出基本資料供申請人補充並簽名確認，加快申辦時效，縮短民眾洽公時程。



### 就醫保健處 簡化輔具作業，服務好迅速

臨櫃申辦免附榮民證影本



出具有效身分證件，由系統查驗資格即可。

縮短輔具取得時間



申辦特製輪椅、助聽器現金補助作業，無須函報本會核定，縮短輔具取得時間。

至榮院就醫可同時  
申請輔具免附診斷書



1. 至各級榮院住院或門診就醫，經審查符合資格者，由醫師開立輔具處方單，免申請診斷書。
2. 當天可領取成品類輔具（輪椅、助行器等），或依需求配送至指定地點，不但更便捷，也減輕榮民負擔。

馮主任委員世寬推動簡政便民「榮喜專案」，108年12月25日以榮光雙周刊宣導，廣受榮民眷好評。

## 二、連結退伍軍人社團資源，提供感動服務

秉持「輔導溝通凝聚共識、聯繫服務強化公益」之原則，鼓勵各社團辦理退除役官兵（眷屬）關懷訪問及物資捐贈等公益活動。未來加強各退伍軍人社團聯繫服務，鼓勵社團成員加入榮欣志工行列，使社團成為照顧退除役官兵（眷屬）服務體系一環，讓服務照顧工作更臻周延。

## 三、廣續落實善後服務，加強殯葬履約管理

本會訂定亡故榮民殯葬事務作業要點，律定各服務、安養機構辦理亡故榮民善後服務事項，嚴格要求各遺產管理機構執行殯葬事務履約管理，確保履約過程符合規定，各機構組成督導小組，採複

式稽核方式於公祭前依合約逐項驗收，驗收過程拍照並記錄備查，以防弊端。

#### 四、派員駐美，強化退輔交流

蔡總統於去（108）年 8 月 27 日對美國退伍軍團第 101 屆全國年會錄影演說時明確表示，研議派遣退輔會人員進駐華府，專職退伍軍人事務協調與聯繫事宜，以促進兩國退伍軍人情誼，並謀擴大交流及合作機會。



蔡總統英文於 108 年 8 月 27 日對美國退伍軍團第 101 屆全國年會錄影演說，增進我與美互動。

時值美中關係扞格，復以退輔會近年經營與美國各主流退伍軍人協會關係成績斐然，若能透過渠等組織對美國國會及政府影響力，勢可提升我國與美國政府實質交流機會，增進我國與美國政府互動關係。

#### 五、結合服務對象變化，服務組織調整與轉型

因應退除役官兵結構改變，青壯人員逐年增加，及醫療、科技日新，訪視慰問將輔以互動、視訊等方式即時實施關懷，未來工作將以輔導退除役官兵就業為主，榮民服務處人力資源重新配置與規劃，以適應退除役官兵需求，有效遂行各項業務推展。



## 第二章 安養養護

- 一、落實金字塔三級醫療照護服務計畫，自 108 年 12 月起，由 3 所榮總協助採購可攜式超音波及一般視訊設備，提供 15 所榮家建立遠距醫療及會診作業模式，精進榮家醫療設備及診斷能力；配合資訊系統之建置，將 16 所榮家住民資料庫與榮總及分院聯結，擴大整合三級醫療照護資源，打造優質全人頤養環境。
- 二、目前板橋等 7 所榮家設置失智床位 593 床，並與 3 所榮總合作建立整合式失智照護教研專區及服務，透過專業醫療，延緩失智老化速度；賡續因應失智人口快速增加，研擬「提升失智照顧量能長照忘我園區（109~112 年）中程計畫」，規劃於板橋、八德、彰化、雲林、高雄、馬蘭等 6 所榮家新（整）建 502 床；另預劃 112 年臺南榮家完成建置失智床 50 床，屆時計可達 1,145 床，滿足失智長者照顧需求。
- 三、周全退伍軍人服務照顧，透過公務系統資訊化，聯結政府間資訊網絡，強化跨部會間資料交換、比對等作業與即時性，以提升簡政便民作業效能。
- 四、前瞻規劃榮家成為綜合式長照機構  
榮家接軌政府長照政策，透過完善優質頤養環境，並以機構式服務為基礎，運用專業人力及設施設備，滾動發展長照社區式、居家式及家庭照顧者支持服務，多元服務範疇，凸顯專業性及可近行，提升榮家服務面向之廣度。
- 五、建構長照鐵三角服務  
持續強化金字塔計畫，榮家與榮總及分院垂直三級整合，落實醫養合一照顧模式，提升醫療服務品質；各榮家結合所在縣市榮服處服務體系，對於服務區內之特較需榮民及身心障礙遺眷及榮眷提供社區及居家等長照服務，並導入科技（大數據、人工智慧）運用，發展本會獨特之長照服務模式。

### 第三章 就學就業

#### 一、強化就學輔導，培育轉職能力

##### (一) 辦理產學合作計畫

鏈結優質大專校院及企業，研議推動二年制「產學合作計畫」，搭配「學習生活津貼」，透過就學進修、企業實習機制，協助退除役官兵取得技術人才學位，並順利就業。

##### (二) 強化就學輔導措施

依職涯規劃及就業需求，提供推甄考選入學、就學補助獎勵、大專校院進修補助、就業考試進修補助等輔導措施，增進學能。



106 年李副主任委員文忠拜會國立空中大學洽談就學合作。



108 年二技考選招生委員會成立。

#### 二、做好就業輔導，適性轉銜職場

##### (一) 屆退官兵職涯探索研習

規劃辦理職涯探索研習營，透過專業諮詢輔導，研討「產業趨勢、適性評量、職涯諮詢、職場介紹、求職技巧」等課程，協助退後適性轉銜職場，穩定就業。

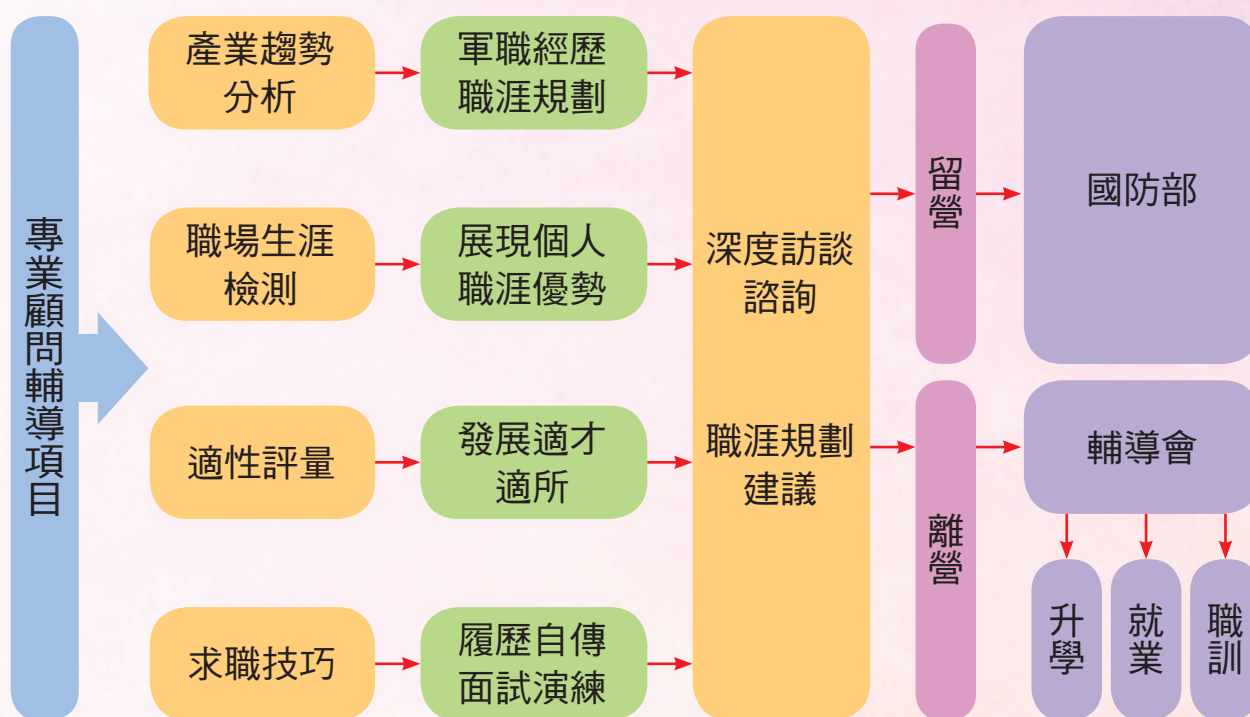


107 年南部屆退官兵權益說明會。



107 年屆退官兵接受職涯諮詢。

### 屆退官兵職涯探索輔導歷程



#### (二) 強化創業輔導作為

提供有創業需求者，開設創業課程，安排顧問諮詢，輔導申辦創業貸款及貸款利息補貼，降低創業風險。

### （三）促進穩定就業津貼長期辦理

為協助退除役官兵培養技能專長，投入勞動市場穩定就業，訂定「促進退除役官兵穩定就業方案」，針對待業退除役官兵，提供「訓後就業穩定津貼」與「推介就業穩定津貼」，試辦成效良好，規劃長期辦理。



108年臺北市榮服處辦理創業座談。



108年桃園市榮服處辦理創業座談。

## 三、提供多元職訓，培訓產業人才



108年 iCAP 認證課程 - 氣體燃料導管配管班上課情形。

### （一）職能導向訓練課程

職業訓練中心依產業發展政策、企業用人趨勢與退除役官兵就業需求，規劃專技班隊，落實「技能專精」目標。



## （二）擴大職業訓練補助

為提供多元就業訓練管道，以補助費用方式，鼓勵退除役官兵自行參訓，嫻熟職場技能。

## （三）提高委外訓練品質

結合學校、民間訓練單位及企業，辦理高階人才委託訓練，嫻熟技能，考取國家技術士技能檢定證照，增進競爭優勢。

## （四）辦理產訓合作計畫

協洽職訓機構及優質企業，研議規劃4~8個月「產訓合作計畫」，搭配「學習生活津貼」，結合職業訓練及企業見習，協助退除役官兵習得專業技能及獲得技術證照，增進職場優勢。



108年影音動畫特效班教授空拍機操作情形。



108年監察委員巡察職業訓練中心-學員訓練成果展示。

## 第四章 醫療保健

為提供榮民（眷）及就醫民眾完善及全方位之健康照護，各級榮院將持續辦理各項新建計畫，其中臺北榮民總醫院重粒子癌症治療中心預計 109 年完工（111 年營運），臺北榮總新醫療大樓、手術室新建工程預計 110 年完工，嘉義分院長期照護大樓、高雄榮總健康照護大樓及屏東大武分院新建案預計 111 年完工，臺中榮總嘉義分院鹿滿住宿式長照機構大樓預計 112 年完工，臺中榮總第三醫療大樓預定 117 年完工，提供民眾友善優質之可近性健康照護。

在配合國家推動長照 2.0 資源布建方面，本會所屬榮院積極爭取衛福部計畫經費，增設長照機構床位。

各級榮院申辦衛生福利部獎助布建住宿式長照機構一覽表

醫院	申請設立床數	衛生福利部計畫補助經費 (單位：千元)	醫院自籌經費 (單位：千元)	預定完成日期
臺北榮總鳳林分院	180	179,873	0	110 年 12 月
臺北榮總玉里分院	104	103,885	0	110 年 12 月
臺中榮總灣橋分院	200	300,000	70,000	112 年 12 月
高雄榮總	178	267,000	0	110 年 12 月
高雄榮總屏東分院	100	100,000	0	110 年 12 月
合計	762	950,758	70,000	



為推動生活化的預防及延緩失能（智）活動，賡續設置社區服務據點及失智社區服務據點，辦理社區高齡衰弱、失能高風險個案之慢病管理、運動認知訓練、營養諮詢介入等服務。積極培訓長照人力，辦理長照訓練及照服員培訓課程，與國內、外的產、官、學、研界，建立緊密的合作網絡，以前瞻思維、人性規劃，積極為長輩打造在地安居樂活的環境。

為讓榮民在榮家就可以獲得在地化優質、便捷的醫療照護服務，減少醫療後送情形，本會推動「金字塔三級醫療照護服務計畫」，藉由強化榮民三級醫療體系，落實國家分級醫療政策，由上往下提供分院及榮家保健組醫療支援及督導管理；分院也落實推動支援服務，進而提升榮家保健組醫療品質及照護能力，減少榮家住民往返醫院看病的次數。

# 第五章 農林遊憩及投資管理

## 一、農林遊憩

### （一）建立土地資訊系統，提升管理成效

為提升農林機構土地經營管理，規劃建置土地管理資訊系統，建立土地基本圖資資訊，設計人性化之操作介面，方便巡查員及管理者使用，並研議導入高科技設備，輔助傳統人工巡查作業，以利隨時掌握土地狀態，提高土地管理效能。

### （二）輔導榮民從農，打造在地幸福

為輔導志願於花東地區從事友善農業之退除役官兵，具備友善農業之專長，臺東農場已盤整可供作為短期農事實作之場域及結訓後可提供渠等投入委託經營之土地，使退除役官兵可在地化、長久經營，打造榮民從農之幸福空間。

### （三）穩立國際市場，推展生態旅遊

本會各農林機構賡續開拓客源市場，除配合新南向政策深耕東南亞國家外，來年將規劃往東北亞及歐洲市場邁進，探求各地區遊客旅遊意向，作為本會精進遊程之依據並提升國際知名度。在遊憩區經營上，福壽山及清境農場於108年已獲得旅宿業環保標章銀級認證，福壽山農場新建賓館案採綠建築及智慧建築設計，預訂於111年落成，成為臺灣高山生態旅遊亮點；武陵農場同步辦理新建賓館之可行性評估，期望提供民眾更優質旅遊環境。

### （四）宜蘭縣藝文園區設置規劃

本會欲規劃運用森保處經管土地，籌建宜蘭縣藝文園區，園區將以榮民為主，結合歷史文化、養生樂活、森林親子休閒等多方位設施，打造兼具未來性、藝術性、國際性之頂尖園區，提供榮民眷及國人老中青三代生活休閒空間，以貫徹本會服務理念及宗旨。



109年4月24日馮主任委員世寬主持森保處「森活計畫」會議。

## 二、投資管理

### (一) 精進公司治理

為強化公股事業管理及促進公股事業誠信經營，本會近年積極推動各項公司治理政策，包括公司獎金發放制度化、建立公司內部控制及內部稽核制度、訂定誠信經營守則、規範經理人自律守則，均已見成效，未來將持續配合各項法令規定，公司管理趨勢，推動公司治理法制化，並達公司永續經營目標。

### (二) 提升榮民（眷）安置率

「安置」為本會投資事業首要任務之一，本會除已將公司安置率列入首長考核重點項目，並定期彙整各投資事業公司職缺，函送國防部及各榮服處與職訓中心媒合運用，共同強化輔導推介成效，亦將持續研議各項安置率提升激勵措施，督請各公司積極任用榮民（眷），以履踐照顧榮民（眷）之宗旨。

## 第六章 落實退撫新法，維護領俸人權益

### 一、修改作業規定，提升系統效能

規劃逐步深入檢視退除給付發放相關作業規定，修改相關行政規則以符規劃期程周延行政需求之外，並計畫同步調修擴充退除給付發放管理系統，整合各榮服處溢領追繳狀況、水電查驗自動化及優惠存款管制系統建立等，期能滿足與順遂各項退除給與發放任務。

各子系統連結選單

EC01 新退發放	EC02 退員局帳號管理暨地址異動	EC03 每期俸金計算處理	EC04 退除給與發放	EC05 年終慰問金計算處理
EC06 退除給與結報	EC07 調整待遇差額計算處理	EC08 金融機構回饋資料處理	EC09 其他退除給與補發	EC10 退俸教補費發放
EC11 補償(助)金資料查詢	EC12 發俸前查核比對	EC13 半俸身分清查	EC14 委託代領俸金查核管制	EC15 管制資料異動維護
EC16 未領俸人員異動維護	EC17 退俸發放管制維護	EC18 溢領繳款暨追扣管制	EC19 所得稅歸戶及申報	EC20 備除役軍人眷屬證製發
EC21 備役軍眷用水用電補助	EC22 綜合業務查詢	EC23 共用檔案維護	EN01 年金改革	EN02 每期俸金追扣計算處理
EC25 退除給與申請表單作業	PS01 優惠存款戶			

### 二、開辦退除給與專戶，維護領俸人權益

配合 107 年 6 月 21 日總統修正公布之「陸海空軍軍官士官服役條例」規定，與中華郵政台北郵局簽約，於 107 年 11 月 14 日開辦「退除給與專戶」，專供退俸或遺屬年金領受人存入退除給與之用，專戶內之存款不得作為抵銷、扣押、供擔保或強制執行之標的，以維護領俸人權益。



### 三、強化內部管控，落實人員稽核

依國防部核定資料進行系統與人工多重查驗作業交叉比對，再增列抽驗與複算機制、多層級核校等作為，強化內部管控確保發放精確度外，未來針對高齡、獨居等特需、較需照顧之領俸榮民及遺眷，透過榮民服務處服務體系社區服務，採取「重點人員訪視」方式，強化落實人員稽核。

### 四、精進E化，便捷服務

持續朝E化各項行政申請與查詢等措施精進，儘速增加開辦退處給付之網際網路線上申請與查詢作業，達成「簡政便民」目標、提升服務效率。

**補發備除役軍人眷屬證**

1 個資聲明 > 2 憑證登入 > 3 輸入申請資料 > 4 確認填表內容 > 5 案件送出成功

**Step 2. 憑證登入**

健保卡登入 | 自然人憑證登入

**健保卡登入說明**  
為了確保使用者身分之正確性，請您必須持有健保卡、讀卡機與個人電腦，請先將卡片插入讀卡機中，於下方按下[讀卡]讀取健保卡資料並輸入正確的數字驗證碼，再按[健保卡登入]按鈕，於身分驗證完成後，再進行手機簡訊驗證，成功後即可進行線上申辦。

**Step1**  
將健保卡插入讀卡機

**Step2**  
按下[讀卡]讀取健保卡資料並輸入正確的數字驗證碼，再按下[健保卡登入]按鈕。

**Step3**  
身分驗證無誤後，請輸入手機號碼，進行OTP簡訊動態密碼驗證。

**Step4**  
手機簡訊密碼驗證無誤後，即可進行線上申辦。

## 五、加強溝通與宣導

### 恢復退休俸發放流程



為順應社會結構改變、民眾生活多元化的趨勢，政策宣導不能再如過往單向且呆板告知，未來將加強利用網際網路、社群媒體及 LINE@ 等強大媒介，配合製作 Q&A(問題與回答)、動畫、短片等方式，並且提升傳播品質、強化內容嚴謹與專業，讓退伍官兵與榮民(眷)能迅速瞭解知悉政策，增加行政透明度及推行政策的共識與成功概率。

## 六、簡併業務表格

為提升退除給付發放效率及減輕申辦人員之行政負擔，自 108 年 10 月起積極推動「業務項目暨表格簡化案」，業於 108 年 12 月 17 日完成 11 項簡併及設計系統自動化輸出功能，自 109 年 1 月份起正式實施，並管制後續執行成效，未來仍將廣續檢討精進。

