

國軍退除役官兵輔導委員會 109 年度施政績效報告

壹、前言

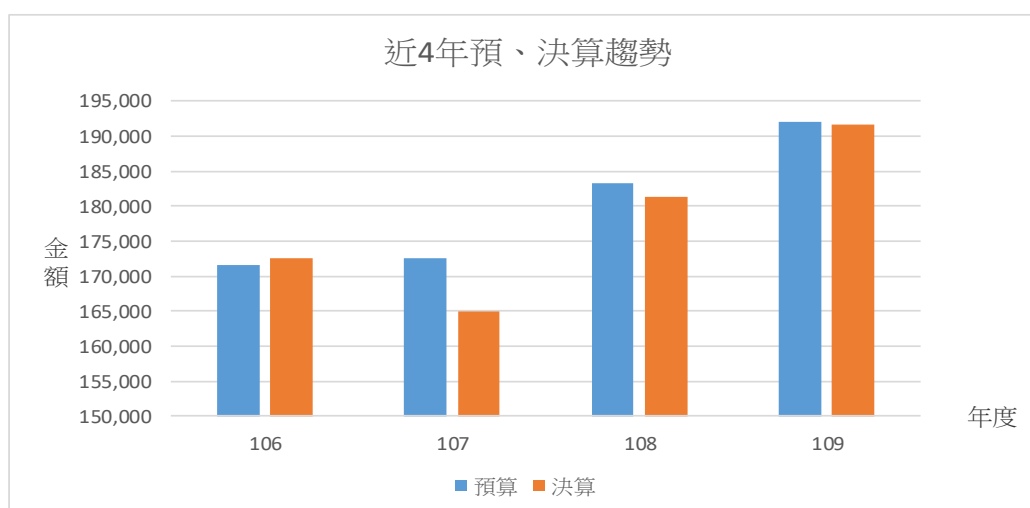
- 一、本會秉持建立優質退撫制度、傳承創新及永續發展之服務宗旨，以輔導退除役官兵就學、就業、就醫、就養及服務照顧等工作為使命，藉由主動關懷、感動服務等作法，輔導渠等達到「學有所用、壯有所業、病有所醫、老有所養、孤獨廢疾困苦者可獲得適當服務照顧」之目標，為實踐「傳承榮民精神、追求卓越服務、永續組織發展」之最終組織願景，持續推動相關重要施政工作。
- 二、109 年因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)防治，本會傾全力配合中央流行疫情指揮中心防疫工作指引，督導各榮(分)院、榮家落實各項防疫作為，繼之依循行政院 109 年度施政方針，衡酌社經情勢變化及本會未來發展需要，編定 109 年度施政計畫，各項施政目標如后：
 - (一) 落實服務量能，提升訪視關懷作為，建立完善安全網絡。
 - (二) 賡續實施榮家功能調整及資源共享設施環境總體營造中程計畫，符合長照設施標準，營造高齡友善健康環境。
 - (三) 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。
 - (四) 推動全方位長照服務，擴大安置對象。
 - (五) 整合榮民醫療資源，提升經營績效，完善健康照護體系。
 - (六) 強化投資事業經營績效，推展農場優質觀光。
 - (七) 覈實編列退除預算，便捷給付作業。
- 三、為有效評估本會核心施政作為，爰由各中程施政計畫業管單位，依計畫訂定之關鍵策略目標達成情形為主體，進行施政成效檢討評估，並填報績效衡量暨達成

情形分析、達成目標值、未達成原因分析暨因應策略等項之自評作業，109 年 2 月 19 日請主任秘書主持審查會議，業管處主管共同列席審查，檢討執行績效與確認評估結果，會後由本會綜合規劃處彙整撰提績效評估報告。

- 四、本會依 109 年度施政計畫中 7 項關鍵策略目標分列之 11 項關鍵績效指標進行評估，其中 10 項關鍵績效指標評定結果為綠燈(績效良好)，1 項關鍵績效指標評定結果為黃燈(績效合格)，相關推動之創新服務及措施，已獲致具體成效。

貳、本會 106 至 109 年度預算及人力

一、近 4 年預、決算趨勢（預算單位:百萬元）



年度		106	107	108	109
預決算	普通基金 (公務預算)	117,776	116,002	123,057	128,235
	預算	115,266	103,594	118,093	126,202
特種基金	預算	53,782	56,578	60,214	63,714
	決算	57,323	61,310	63,268	65,489
合計	預算	171,558	172,580	183,271	191,949
	決算	172,589	164,904	181,361	191,691

*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：106 至 107 年度預算減少，主要係榮民逐漸凋零、退除役官兵領俸人員減少，減列就養榮民生活費及退休給付經費所致；107 至 109 年度預算逐年增加，主要係配合「陸海空軍軍官士官服役條例」修正，增列退除役官兵退休給付經費所致。

2、特種基金：

(1) 安置基金：106 至 109 年度支出預算逐年增加，主要係農林機構遊憩與農產品銷售等營業收入增加，其相關成本與費用相對增加，又配合募兵制推動，持續強化就學、職訓及就業等輔導作為，所需費用隨同增加所致。

(2) 醫療基金：106 至 109 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。

(二) 預、決算落差原因分析：

1、公務預算：106 至 109 年度歲出預算賸餘，主要係員工實際進用員額、退除役官兵支領退休及贍養金人數較預期減少，節餘相關人員維持費、退除役官兵退休給付；及配合「陸海空軍退伍除役軍官士官退除給與及保險退伍給付優惠存款辦法」修正，調整支付臺銀優存差息期程所致。

2、特種基金：

(1) 安置基金：106 至 109 年度支出決算大於預算，主要係農林機構遊憩與農產品銷售等收入較預期增加，其相關成本與費用相對增加；臺北勞務中心工程結案認列成本；依轉投資公司財簽年報調整認列短絀；就學就業支出較預期大幅增加所致。

(2) 醫療基金：106 至 109 年度支出決算大於預算，主要係醫療收入增加，藥品衛材成本等醫療成本相對增加所致。

三、機關實際員額

年度	106	107	108	109
人事費占決算比例(%)	13.05%	13.70%	12.60%	11.91%
人事費 (單位：千元)	22,521,427	22,914,929	22,919,442	22,882,831
合計	14,745	14,507	14,202	14,124
職員	11,484	11,484	11,483	11,483
約聘僱人員	1,365	1,369	1,375	1,379
警員	72	58	42	41
技工工友	1,824	1,596	1,302	1,221

* 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、關鍵策略目標達成情形（「★」表示綠燈；「▲」表示黃燈；「●」表示紅燈；「□」表示白燈；「審核」表示本會評估結果；「複核」表示行政院評估結果）

一、關鍵策略目標

(一) 落實服務量能，提升訪視關懷作為，建立完善安全網絡。

關鍵績效指標：受服務之退除役官兵及眷屬滿意度（本項指標自 108 年度起訂定）

項目	106 年度	107 年度	108 年度	109 年度
衡量標準	--	--	各榮服處依據「受服務對象對機關之品質滿意度問卷調查」，以書面或訪問方	各榮服處依據「受服務對象對機關之品質滿意度問卷調查」，以書面或訪問方

			式針對所服務之退除役官兵及眷屬進行服務品質及意見回饋調查。	式針對所服務之退除役官兵及眷屬進行服務品質及意見回饋調查。
原訂目標值	--	--	80 分	85 分
實際值	--	--	93.82 分	95.02 分
達成度	--	--	117.28%	111.79%
審核結果	--	--	★	★

衡量標準：

各榮服處依據「受服務對象對機關之品質滿意度問卷調查」，以書面或訪問方式針對所服務之退除役官兵及眷屬進行服務品質及意見回饋調查績效衡量暨達成情形分析：

1、指標達成情形：

評鑑結果19個榮服處自109年1月至12月每季滿意度分數平均值：

$(94.58+94.54+95.53+95.42)/(4 \text{ 季})=95.02$
(分)，達成度 111.79%。

2、達成效益：

(1) 為因應簡化作業提升行政效能，本調查改為每「季」統計，一年計 4 次調查。

(2) 民眾臨櫃洽公時填寫滿意度問卷調查表，經由每季統計，瞭解民眾對榮服處服務態度、效率及洽公環境滿意度，並依所提不滿意服務項目之建議，作為服務態度或辦公環境改進之參考。

(3) 年度內 19 所榮服處計回收 1 萬 7,801 份問卷，滿意(含非常滿意)以上占 99.37%。

(二) 賡續實施榮家功能調整及資源共享設施環境總體營造中程計畫，符合長照設施標準，營造高齡友善健康環境。

關鍵績效指標：

1、榮家推行多元高齡學習模式(本項指標自 109 年度起訂定)

項目	106 年度	107 年度	108 年度	109 年度
衡量標準	--	--	--	16 所榮家辦理住民自主學習團體、樂齡學習、旅遊學習等多元高齡學習模式，參加人次。
原訂目標值	--	--	--	40,000 人次
實際值	--	--	--	50,580 人次
達成度	--	--	--	126%
審核結果	--	--	--	★

衡量標準：

16 所榮家辦理住民自主學習團體、樂齡學習、旅遊學習等多元高齡學習模式，參加人次績效衡量暨達成情形分析：

(1) 指標達成情形：

實際達成目標值 50,580 人次，達成度 126%。

(2) 達成效益：

A. 各榮家為豐富住民精神生活、延緩失能，連結多方民間資源，與社區關懷據點、樂齡學中心合作，舉辦體適能、才藝學習、衛教講座等多元學習活動，內外住榮民眷計 47,938 人次參與。

B. 109 年為配合防疫措施，各榮家分批、分流辦理微旅行、自強活動計 75 場次，2,642 人次參與。

2、雲林榮家及臺南榮家家區設施環境總體營造完成率(本項指標自 106 年度起訂定)

項目	106 年度	107 年度	108 年度	109 年度
衡量標準	雲林榮家中程計畫預計 106 年底，完成興建符合長照設施標準養護床位 400 床。臺南榮家中程計畫預計 110 年完成養護 400 床及安養床與行政大樓、榮民服務處等設施興建。106 年後預計完成雲林榮家中程計畫(50%)，另累計臺南榮家預定工程執行進度(分年預算÷總預算×100%÷2)106 年：0.3%	雲林榮家中程計畫 106 年底完成興建符合長照設施標準養護床位 400 床。臺南榮家中程計畫預計 110 年完成養護 400 床及安養床與行政大樓、榮民服務處等設施興建。106 年完成雲林榮家中程計畫(50%)，另累計臺南榮家預定工程執行進度(分年預算÷總預算×100%÷2)	雲林榮家中程計畫 106 年底完成興建符合長照設施標準養護床位 400 床。臺南榮家中程計畫預計 110 年完成養護 400 床及安養床與行政大樓、榮民服務處等設施興建。106 年完成雲林榮家中程計畫(50%)，另累計臺南榮家預定工程執行進度(分年預算÷總預算×100%÷2)	雲林榮家中程計畫 106 年底完成興建符合長照設施標準養護床位 400 床。臺南榮家中程計畫預計 110 年完成安養 150 床、養護 400 床、失智 50 床與行政大樓、榮民服務處等設施興建。106 年完成雲林榮家中程計畫(50%)，另加計臺南榮家預定工程執行進度(累計執行數÷總預算×100%÷2)
原訂目標值	50.3%	53.99%	61%	63.05%
實際值	50.05%	55.5%	60.4%	61.81%
達成度	99.5%	102.8%	99%	98.03%
審核結果	▲	★	▲	▲

衡量標準：

雲林榮家中程計畫 106 年底完成興建符合長照設施標準養護床位 400 床。臺南榮家中程計畫預計 110 年完成安養 150 床、養護 400 床、失智 50 床與行政大樓、榮民服務處等設施興建。106 年完成雲林榮家中程計畫(50%)，另加計臺南榮家預定工程執行進度(累計執行數÷總預算×100%÷2)

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 指標達成情形：

達成度： $50\% + (108 \text{ 年執行數 } 1.89716 \text{ 億元} + 109 \text{ 年執行數 } 2.14627 \text{ 億元} / 17.1151 \text{ 億元} \times 100\%) \div 2 = 61.81\%$

(2) 達成效益：

A. 108年度囿於營建物價材料上漲、臺商回流導致南部缺工嚴重、及因應地方主管機關相關法規修正等因素，暨歷經2次招標流標後，於109年1月3日第2次修正計畫陳報行政院審查，業於109年3月27日奉行政院同意照辦，臺南榮家遷建工程修正重點如下：

版次 \ 項目	執行期程	經費
第1次修正計畫	103-109年	12億5,735萬元
第2次修正計畫	103-112年	14億8,673萬元
差異說明	展延3年	增加 2億2,938萬元

B. 截至109年12月30日止，預定進度5.46%，實際進度6.18%，超前0.72%。

(三) 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。

關鍵績效指標：

1、推甄暨考選退除役官兵就讀大專校院輔導升學率(本項指標自 106 年度起訂定)

項目	106 年度	107 年度	108 年度	109 年度
衡量標準	(當年錄取人數÷當年報名人數)×100%	(當年錄取人數÷當年報名人數)×100%	(推甄考選錄取人數÷推甄考選報名人數)×100%	(推甄考選錄取人數÷推甄考選報名人數)×100%
原訂目標值	96.8%	97.5%	97.6%	95%
實際值	97.69%	97.4%	97.93%	97.6%
達成度	100.92%	99.9%	100.34%	102.7%
審核結果	★	▲	★	★

衡量標準：

退除役官兵報名參加推甄考選就讀大專校院錄取比率。其計算公式為：錄取率=(推甄考選錄取人數÷推甄考選報名人數)×100%

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 指標達成情形：

109 年度參加推甄考選 127 人，錄取人數 124 人，平均錄取率 97.6%，達成度 102.7%。

(2) 達成效益：

A. 甄選退除役官兵就讀大專校院進修部二技，計報名28人，錄取27人，錄取率96.4%。

B. 甄選退除役官兵就讀四年制進修學士班，計報名72人，錄取71人，錄取率98.6%。

C. 推薦具專科學歷資格退除役官兵就讀進修學院二年制學系，計報名19人、錄取18人，錄取率94.7%。

D. 推薦具高中(職)學歷資格退除役官兵就讀專科進修學校，計報名8人、錄取8人，錄取率100%。

E. 合計報名127人，錄取124人，平均錄取率97.6%。

2、精進訓練後就業成效，提升職訓效益(本項指標自107 年度起訂定)

項目	106 年度	107 年度	108 年度	109 年度
衡量標準	--	【職訓中心輔導結訓學員就業人數÷(當年參加職訓中心職訓人數－職訓中心結訓學員因就學、兵役等無法就業人數)】×100%	【職訓中心自辦養成訓練結訓學員就業人數÷(職訓中心自辦養成訓練結訓學員人數－因就學、兵役等未工作亦未找工作之非勞動力人口人數)】×100%	【職訓中心自辦養成訓練結訓學員就業人數÷(職訓中心自辦養成訓練結訓學員人數－因就學、兵役等未工作亦未找工作之非勞動力人口人數)】×100%
原訂目標值	--	73%	77.5%	77.8%
實際值	--	80.6%	86.4%	83.4%
達成度	--	110.41%	111.48%	107.2%
審核結果	--	★	★	★

衡量標準：

本會職訓中心自辦養成訓練結訓學員輔導就業人數比率。其計算公式為：職訓中心自辦養成訓練就業率=【職訓中心自辦養成訓練結訓學員就業人數÷(職訓中心自辦養成訓練結訓學員人數－因就學、服兵役等未工作亦未找工作之非勞動力人口人數)】×100%

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 指標達成情形：

109 年上半年度職訓中心自辦養成訓練，訓後就業率實際達成目標值為 83.4%，達成度 107.2%。

(2) 達成效益：

A. 職訓中心自辦訓練109年計畫開辦64班次，訓練1,520人次，實際開辦86個班次，完訓2,126人次。

B. 職訓中心自辦養成訓練學員訓後就業率 83.4 %。

3、各縣市榮服處及職訓中心輔導就業成效(本項指標自 108 年度起訂定)

項目	106 年度	107 年度	108 年度	109 年度
衡量標準	--	--	(各縣市榮服處及職訓中心輔導就業人數÷個管系統登錄有就業需求人數)×100%	(各縣市榮服處及職訓中心輔導就業人數÷個管系統登錄有就業需求人數)×100%
原訂目標值	--	--	49%	53.8%
實際值	--	--	55.38%	56.85%
達成度	--	--	113.02%	105.7%
審核結果	--	--	★	★

衡量標準：

本會個管系統登錄有就業需求者經輔導就業比例。
其計算公式為：(各縣市榮服處及職訓中心輔導就業人數÷個管系統登錄有就業需求人數)×100%

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 指標達成情形：

109 年度輔導就業比例為 56.85%，達成度 105.7%。

(2) 達成效益：

109 年職訓中心及各縣市榮服處協助有就業需求退除役官兵，開案個管 18,135 人次，推介就業成功 10,310 人次。輔導就業比例 $= (10,310 \div 18,135) \times 100\% = 56.85\%$

(四) 關鍵策略目標：推動全方位長照服務，擴大安置對象。

關鍵績效指標：設置失智社區服務據點數(本項指標自 109 年度起訂定)

項目	106 年度	107 年度	108 年度	109 年度
衡量標準	--	--	--	15 家榮院設置失智社區服務據點數(依衛福部失智照護服務計畫辦理)
原訂目標值	--	--	--	76 處
實際值	--	--	--	108 處
達成度	--	--	--	142%
審核結果	--	--	--	★

衡量標準：

15 家榮院設置失智社區服務據點數(依衛福部失智照護服務計畫辦理)

績效衡量暨達成情形分析：

1、指標達成情形：

實際達成目標值(108 處)/目標值(76 處)=142%

2、達成效益：

(1) 各級榮院於失智社區服務據點提供認知促進、健康管理、照護諮詢、衛生教育、緩和失智(失能)與生活再造等團體介入及失智者家屬或照顧者之訓練與支持，109 年設置 108 處據點，服務 6 萬 9,704 人次。

(2) 賡續建構社區資源、失智據點與醫院服務網絡，提供失智家庭完善長照服務。

(五) 關鍵策略目標：整合榮民醫療資源，提升經營績效，完善健康照護體系。

關鍵績效指標：提高公務護理之家占床率(本項指標自 108 年度起訂定)

項目	106 年度	107 年度	108 年度	109 年度
衡量標準	--	--	(實際總收住人日數÷實際開設床日數)×100%	(實際總收住人日數÷實際開設床日數)×100%

原訂目標值	--	--	80%	86%
實際值	--	--	85%	88%
達成度	--	--	106.25%	102%
審核結果	--	--	★	★

衡量標準：

$(\text{實際總收住人日數} \div \text{實際開設床日數}) \times 100\%$

績效衡量暨達成情形分析：

1、指標達成情形：

實際達成目標值(88%) / 目標值(86%) = 102%

2、達成效益：

(1) 依「國軍退除役官兵輔導委員會醫療機構附設住宿式長期照顧機構補助作業規定」，由各院審核符合入住條件者，辦理入住，109 年占床率為 88%。

(2) 各分院公務護理之家開放餘裕床位供一般民眾申請，擴大收住對象，提供占床率。

(3) 責成各分院護理之家參加衛生福利部住宿式服務機構品質提升卓越計畫及通過護理之家評鑑，提升照護品質及住民滿意度。

(六) 關鍵策略目標：強化投資事業經營績效，推展農場優質觀光。

關鍵績效指標：

1、定期檢視公司稅後純益率：瞭解公司的獲利能力，每 1 元的營收，其獲利比率(本項指標自 107 年度起訂定)

項目	106 年度	107 年度	108 年度	109 年度
衡量標準	--	$(\text{稅後淨利} \div \text{營業收入}) \times 100\%$	$(\text{稅後淨利} \div \text{營業收入}) \times 100\%$	$(\text{稅後淨利} \div \text{營業收入}) \times 100\%$
原訂目標值	--	6.55%	6.55%	6.55%
實際值	--	6.89%	7.2%	9.39%
達成度	--	105.19%	109.92%	143.36%
審核結果	--	★	★	★

衡量標準：

(稅後淨利÷營業收入)×100%

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 指標達成情形：

109 年度全年稅後盈餘 4,170,709(千元)/營業收入 44,428,037(千元)*100%=9.39%。

(2) 達成效益：

109 年全年稅後盈餘 4,170,709(千元)/營業收入 44,428,037(千元)*100%=9.39%，達成年度目標值 6.65%之 143.36%。

2、取得服務業環保標章農場數(本項指標自 109 年度起訂定)

項目	106 年度	107 年度	108 年度	109 年度
衡量標準	--	--	--	取得服務業環保標章之農場數
原訂目標值	--	--	--	3 家
實際值	--	--	--	3 家
達成度	--	--	--	100%
審核結果	--	--	--	★

衡量標準：

取得服務業環保標章之農場數

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 指標達成情形：

109 年度武陵、清境及福壽山農場均已取得服務業銀級環保標章，達成度為 100%。

(2) 達成效益：

本指標為達成「推展農場優質觀光」之目標，並配合政策加強生態旅遊相關措施，108 年起即鼓勵三高山農場改善相關設備優先辦理。福壽山、清境及武陵農場陸續依程序申請，並均取得服務業環保標章(銀級)，達成 109 年度目標。

(七) 關鍵策略目標：覈實編列退除預算，便捷給付作業。

關鍵績效指標：周密查驗比對作業，提升退除給與發放精確度(本項指標自 107 年度起訂定)

項目	106 年度	107 年度	108 年度	109 年度
衡量標準	--	【1-(年度止付及沖退總人數÷年度領俸總人數)】×100%	【1-(年度止付及沖退總人數÷年度領俸總人數)】×100%	【1-(年度止付及沖退總人數÷年度領俸總人數)】×100%
原訂目標值	--	97%	97.1%	97.3%
實際值	--	97.77%	97.8%	97.9%
達成度	--	100.8%	100.7%	100.6%
審核結果	--	★	★	★

衡量標準：

【1-(年度止付及沖退總人數÷年度領俸總人數)】×100%

績效衡量暨達成情形分析：

1、指標達成情形：

實際產生止付及沖退總人數 4,037 人，年度領俸總人數 192,663 人，實際達成目標值 97.9%，達成度 100.6%。

2、達成效益：

109 年度退除役官兵退休給付(含核發官兵一次退除役、大陸已退來臺軍官半俸、退休及贍養官兵薪給、退休及贍養官兵主副食實物代金、軍職人員退伍金其他現金給與補償金等退休退職給付、退休及贍養官兵眷屬各項補助)預算發放精確度達成率 97.9%，占年度達成率 100.6%。

二、關鍵績效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	108 年度		109 年度		與 KPI 關聯
		預算數	預算執行進度(%)	預算數	預算執行進度(%)	
落實服務量能，提升訪視關懷作為，建立完善安全網絡	小計	128,251	98.42%	139,627	94.94%	---
	志工服務照顧榮民作業	128,251	98.42%	139,627	94.94%	受服務之退除役官兵及眷屬滿意度
賡續實施榮家功能調整及資源共享設施環境總體營造計畫，符合長照標準，營造高齡友善健康環境	小計	218,662	91.67%	155,211	90.73%	---
	就養榮民文康活動及住院年節慰問	6,739	97.92%	6,137	99.93%	榮家推行多元高齡學習模式
	臺南及雲林榮家環境總體營造中程計畫	118,662	75.50%	149,074	81.53%	雲林榮家及臺南榮家環境總體營造完成率
提升退除役官兵人力素質，強化職業訓練，促進多元就業機會	小計	666,609	97.45%	452,908	182.65%	---
	退除役官兵就學輔導措施	1,500	97.80%	1,495	97.99%	推甄暨考選退除役官兵就讀大專校院輔導升學率
	退除役官兵就學進修補助計畫	144,798	132.42%	159,800	115.57%	
	退除役官兵職業訓練計畫	155,916	100.04%	119,602	162.48%	精進訓練後就業成效，提升職訓效益

	退除役官兵職業介紹計畫	364,395	82.46%	172,011	259.73%	各縣市榮服處及職訓中心輔導就業成效
推動全方位長照服務，擴大安置對象	小計	5,487	100%	8,092	100%	---
	社區醫療服務	5,487	100%	8,092	100%	設置失智社區服務據點數
整合榮民醫療資源，提升經營績效，完善健康照護體系	小計	591,591	96%	591,591	91%	---
	對榮民及特定醫療體系之補助	591,591	96%	591,591	91%	提高公務護理之家占床率

三、未達目標項目檢討

關鍵策略目標：賡續實施榮家功能調整及資源共享設施環境總體營造中程計畫，符合長照設施標準，營造高齡友善健康環境。

(一) 關鍵績效指標：雲林榮家及臺南榮家家區設施環境總體營造完成率(63.05%)

(二) 衡量標準：

雲林榮家中程計畫 106 年底完成興建符合長照設施標準養護床位 400 床。臺南榮家中程計畫預計 110 年完成安養 150 床、養護 400 床、失智 50 床與行政大樓、榮民服務處等設施興建。106 年完成雲林榮家中程計畫(50%)，另加計臺南 榮家預定工程執行進度(累計執行數÷總預算×100%÷2)

(三) 原訂目標值：63.05%，實際值：61.81%，達成度差異值：1.24%。

(四) 未達成(年度目標值)原因分析暨因應策略：

1、未達成(年度目標值)原因分析：

- (1) 國防部那拔林營區庫房新建工程：本案因天候不佳及辦理設計變更等因素，致工程延宕。
- (2) 臺南榮家新建工程：因工程發包連續流標，致工程延宕。

2、因應策略：

- (1) 國防部那拔林營區庫房新建工程：工程已管制於 109 年 1 月 24 日辦理竣工，並依程序辦理驗收及移交；預算已管制於 109 年 12 月完成核撥數轉正作業。
- (2) 臺南榮家新建工程：
 - A. 於 109 年 1 月 3 日函報辦理第 2 次計畫修正，業於 109 年 3 月 27 日奉行政院同意照辦。
 - B. 已依修正計畫期程覈實編列 110 年度工程預算。
 - C. 賡續請臺南榮家督請代辦機關臺南市政府及設計監造單位、施工廠商依預定期程完成各項作業趕趕工進，並按委託代辦協議書之工程經費撥付與核銷規定撥預算，據以提升預算執行率。

肆、推動成果具體事蹟

一、落實服務量能，提升訪視關懷作為，建立完善安全網絡

- (一) 退除役官兵服務照顧成效：評估退除役官兵(遺眷)家庭狀況，律定不同訪視頻率。並運用各項網路社群工具，提供退除役官兵多元主動即時服務資訊；對於年長、獨居及弱勢或高危險因子退除役官兵(遺眷)，藉由經常且綿密訪視作為、深入關懷，積極協助解決問題，109 年度訪視服務計 125 萬 7,104 人次。

(二) 榮欣志願服務與退伍軍人社團聯繫成效：主動密切聯繫退伍軍人社團，宣導本會就醫、就養、各類補(救)助金之申請方式、就業媒合活動及加強防騙、消費者保護等訊息。另鼓勵社團成員加入榮欣志工，從事關懷弱勢退除役官兵(遺眷)公益活動，期使社團成為照顧退除役官兵(遺眷)服務體系一環。各榮服處招募榮欣志工 3,386 人，運用榮欣志工認養單身獨居、雙老及家庭支持力不足之特(較)需照顧榮民、遺眷，視服務照顧對象實際狀況，實施關懷訪視 73 萬 7,379 人次、協助掛號及病房訪慰 16 萬 2,626 人次、修繕打掃及愛心義剪等感動服務 11 萬 3,683 人次，使服務照顧工作更臻周延；另 109 年度鼓勵社團參與退除役官兵(遺眷)服務關懷等公益活動 1,221 場次，服務退除役官兵(遺眷)4 萬 1,035 人次。

(三) 單身亡故榮民善後及遺產管理成效：單身榮民亡故，由服務安養機構妥善辦理其善後，並由各機構主管主持公祭，為渠等劃下人生圓滿句點，每年定期舉辦追悼祭祀，以示對亡故榮民之尊崇。加速處理無人繼承遺產，以善盡遺產管理職責。109 年計善後服務 757 件，繼承、遺贈發還 2 億 7,446 萬 9,649 元，解繳國庫遺款 6 億 7,376 萬 9,020 元、建物 84 筆、土地 141 筆、黃金 7,161 克、美金 17 萬 1,947 元、人民幣 11 萬 7,154 元。

(四) 財團法人榮民榮眷基金會服務成效：

1、財團法人榮民榮眷基金會由本會於 86 年撥付新臺幣 10 億元基金創立，歷經多年經營管理，截至 109 年 12 月底止，已累計法定基金 23 億 2,189 萬 9,779 元。

2、基金會以基金孳息、各界捐贈款及其他收入辦理退除役官兵及其眷屬重大災害救助、清寒榮民子女獎助學金以及教育補助等福利服務事項，因經營績效提升，收入增加及捐贈善款增加，適時調

升各項補助金額，另為鼓勵清寒榮民子女至國外知名頂尖學府求學，並增辦國外求學「菁英圓夢」計畫，嘉惠退除役官兵及其眷屬。109 年計重大災害救助 146 人、清寒榮民大學子女獎學金 400 人，清寒榮民子女就學補助 5,826 人次，榮民子女國外求學「菁英圓夢」計畫 5 人。

二、賡續實施榮家功能調整及資源共享設施環境總體營造中程計畫，符合長照設施標準，營造高齡友善健康環境

- (一) 配合政府長照政策，109年桃園榮家日照中心開幕營運收案，包含原已開辦的板橋、彰化、高雄、花蓮榮家日照中心，可收托數計84人，提供社區榮民眷及民眾多元服務，減輕失能失智家庭照顧者負擔。
- (二) 臺南榮家中程第2次修正計畫，業奉行政院109年3月27日同意照辦後，增加經費2億2,938萬元，修正後經費為14億8,673萬元，執行期程展延至112年。截至109年12月30日止，預定進度5.46%，實際進度6.18%，超前0.72%，工程進度正常。

三、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

(一) 退除役官兵就學輔導措施：

- 1、甄選就讀二技：計報名 28 人，錄取 27 人，錄取率 96.4%。
- 2、甄選就讀四技/大學：計報名 72 人，錄取 71 人，錄取率 98.6%。
- 3、推薦就讀二技：計報名 19 人、錄取 18 人，錄取率 94.7%。
- 4、推薦就讀二專：計報名 8 人、錄取 8 人，錄取率 100%。

(二) 退除役官兵就學進修補助計畫：

- 1、補助參加大專校院進修：補助 1,747 人次，提升專業知能。

2、補助參加就業考試進修：補助 784 人次，協助獲取公職或公營事業機構任用資格。

3、辦理就學補助獎勵及生活津貼：辦理 5,643 人次，以提升人力素質。

(三) 退除役官兵職業訓練計畫：

1、職訓中心自辦訓練：職訓中心結合就業市場需求，運用既有教學場地設施辦理職技訓練 86 個班次，實訓 2,126 人次，協助取得就業所需專業技能、順利進入職場工作。

2、職訓中心委外訓練：職訓中心因應不同縣市職業訓練需求，委託專業訓練機構辦理職技訓練 37 個班次，實訓 990 人次。

3、職業訓練補助：以輔導就業為目的，因應退除役官兵就業需求，參加本會公告之職業訓練班，補助訓練費用，以提升就業技能及競爭力。年度計申請 4,180 人次，核發 2,993 人次。

4、職訓機構輔導就業獎勵：依本會頒輔導就業獎勵辦法規定，須符合全日制規定及退除役官兵比例等多項限制，年度核發獎勵 5 班計 34 人。

5、創業貸款利息補貼：協助退除役官兵創業貸款利息補貼 34 人。

6、轉業職前講習：

(1) 就業媒合活動：邀請就業服務相關專業人士擔任講座，及邀請企業廠商辦理現場就業媒合 7,683 人次。

(2) 創業諮詢輔導服務計畫：辦理創業諮詢輔導服務計畫 1,007 人次。

(3) 職業適性評量與職涯諮詢服務：輔導參與就業適性評量計 8,317 人次、參與職涯諮詢計 2,511 人次。

(四) 退除役官兵職業介紹計畫：

1、推展退除役官兵就業服務：

- (1) 推介退除役官兵及其眷屬至民營企業就業計 10,310 人次。
- (2) 為增加退除役官兵就業機會，計拜會地區企業廠商 1,496 家，並協洽簽署「促進退除役官兵就業合作備忘錄」100 家，開拓就業管道。
- (3) 辦理企業進用志願役退除役軍人就業績優獎勵計 48 家。
- (4) 於榮民節大會辦理「協助退除役官兵就業成效優良企業表揚」活動，計 11 家獲頒獎座。
- 2、就學就業職訓服務工作說明會：為瞭解及關懷轉業退除役官兵在職場之工作情況，辦理就學就業職訓工作說明會 24 場次，計 1,413 人次參加。
- 3、就業服務工作人員講習與訓練：
 - (1) 辦理就業服務工作研習：為精進職業訓練中心及各榮民服務處就業服務工作人員服務品質及效能，辦理就業服務工作研習 2 場，參加人員有職訓中心(副主任、輔導組組長)及各榮服處(副處長、就業承辦人)等，計 97 人參加研習。
 - (2) 辦理就業實務法規訓練：本會服照處、就業處相關業務同仁、各榮服處就業站(含職訓中心)編制內人員及所屬機構有意從事就學就業職訓工作之編制內人員，109 年度辦理 2 梯次，共 100 人參訓。
- 4、促進退除役官兵穩定就業方案：為協助無職場經驗官兵，培養技能專長，重返勞動市場，訂定「促進退除役官兵穩定就業方案」，奉行政院核定自 107 年 7 月 1 日起試辦，截至 109 年底止，目標達成率 140.48%(申請人數 10,148 人/目標人數 7,224 人)，已達設定目標。

四、推動全方位長照服務，擴大安置對象

- (一) 109 年截至 12 月本會長照資源布建及全方位服務成果：

- 1、居家式長照服務：累計收案 9,514 人、服務 262,744 人次。
 - 2、社區式長照服務：
 - (1) 20 家日照中心已營運，累計收案 640 人。
 - (2) 參與「社區整體照顧服務計畫(ABC 單位)」，共布建 12A-59B-4C 個單位。
 - (3) 推廣預防衰弱及延緩失能服務、失智症健康促進活動、電話問安諮詢、資源轉介、關懷訪視及教育宣導等服務，共設置 93 處預防延緩失能服務據點及 352 處社區服務據點。
 - 3、機構住宿式長照服務提供 11,872 床。
 - 4、辦理出院準備銜接長照服務，協助 3,339 人轉介照管中心。
- (二) 發展失智症整合照護：3 所榮總、新竹分院及玉里分院設置失智共同照護中心，累計服務 18,392 人次、輔導失智社區服務據點 21 處、辦理社區失智識能公共教育 72 場次；各級榮院設置 108 處失智社區服務據點，服務 76,742 人次。提供失智症整合門診服務 36,974 人次、失智症優質急性醫療住院服務 2,704 人次、非藥物治療整合服務 46,057 人次、住院病人失智症共同照護服務 1,168 人次。
- (三) 建構安寧療護網絡：提供安寧特別門診服務 6,225 人次、安寧住院 3,063 人次、安寧共同照護 16,888 人次、安寧居家照護 11,367 人次、預立醫療照護諮商 1,977 人次、緩和居家醫療遠距諮詢服務 8,891 人次，簽署預立醫療決定書計 1,842 人。
- (四) 辦理輔具服務：臺北榮總、高雄榮總、臺中榮總、灣橋分院及埔里分院等 4 所榮院連結地方資源建置輔具中心；補助榮民裝配傷殘輔具 11,916 人次、鑲牙補助 1,174 人次、眼鏡 13,873 人次、義眼 9 只、助聽器 3,773 具。各級榮院提供輔具租借服務 240,153 件次，並建立出院友善輔具服務模式。

五、整合榮民醫療資源，提升經營績效，完善健康照護體系

- (一) 109 年修訂「國軍退除役官兵輔導委員會醫療機構附設住宿式長期照顧機構補助作業規定」及「國軍退除役官兵輔導委員會所屬醫療機構附設住宿式長期照顧機構公務預算補助住民委託照護定型化契約」，明定住宿式機構(護理之家)權責，維護公務預算補助住民權益。
- (二) 責成各分院護理之家參加衛生福利部「住宿式服務機構品質提升卓越計畫」、「照護機構公共安全提升計畫」，以及通過護理之家評鑑，提升照護品質及住民滿意度。
- (三) 落實榮民醫療體系三級醫療整合，強化出院準備服務銜接長照，完善醫養合一照護。

六、強化投資事業經營績效，推展農場優質觀光

- (一) 109 年 3 月、8 月及 12 月共計辦理 3 次投資事業工作會報，監督投資事業業務執行情形，管控公司營運狀況，傳達各項政策，並藉由專題報告及經驗分享，增進各投資事業首長之專業知能與經驗傳承。
- (二) 辦理會薦中高階主管暨會派董監事講習班：參照金管會「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規定，委請專業機構於 109 年 6 月 30 日至 7 月 3 日舉辦完竣，共計 138 人次參加。
- (三) 遊憩設施設備改善與友善旅遊環境：針對場內旅遊服務環境及住宿設施提出改善計畫，如武陵農場完成京華橋興建、清境農場完成賓館給水改善管線更新及福壽山農場新建賓館工程發包，均以提供民眾更安全之旅遊環境與更優質之住宿服務環境為目標。
- (四) 行銷推廣：持續推動榮民有感專案、long-stay 方案、聯合促銷「春遊玩很大」專案等，且配合政府安心旅遊補助政策，推出優惠措施，並推出醫護專案及軍人節專案，吸引不同客群到農場消費。

(五) 增加多元化經營：透過創新在地特色餐飲及開發農場特產與保養品，增加農場經營品項，提升農場核心競爭力並拓展多元化的獲利來源。

七、覈實編列退除預算，便捷給付作業

(一) 核發109年度1至12月新退官兵一次退伍金、勳獎章獎金、退休俸改支退伍金、加發退伍金及其他現金給與補償金等計1萬4,317人，金額73億8,113萬1千元。

(二) 核發109年度1至12月已退官兵之退休俸金、主副食實物代金(含新退官兵、大陸半俸)、108年年終慰問金計28萬1,107人及107年軍職退休人員因年金改革節省退撫經費支出與本會分10年編列預算挹注公務人員退休撫卹基金財物缺口100億元撥付挹注，金額738億2,534萬9千元。

(三) 核發國軍109年度1至12月新退及歷年已退官士兵之退休俸眷屬實物代金、生補費、子女教補費等退休退職給付及眷屬水電優待、優存補貼等獎補助費計59萬5,762人次，金額198億6,173萬1千元。

伍、績效總評

一、績效燈號表：「★」表示綠燈(績效良好)；「▲」表示黃燈(績效合格)；「●」表示紅燈(績效欠佳)；「□」表示白燈(績效不明)

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	審核
1	落實服務量能，提升訪視關懷作為，建立完善安全網絡	(1)	受服務之退除役官兵及眷屬滿意度	★
2	廣續實施榮家功能調整及資源共享設施環境總體營造中程計畫，符合長照設施標準，營造高齡友善健康環境	(1)	榮家推行多元高齡學習模式	★
		(2)	雲林榮家及臺南榮家家區設施環境總體營造完成率	▲

3	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)	推甄暨考選退除役官兵就讀大專校院輔導升學率	★
		(2)	精進訓練後就業成效，提升職訓效益	★
		(3)	各縣市榮服處及職訓中心輔導就業成效	★
4	推動全方位長照服務，擴大安置對象	(1)	設置失智社區服務據點數	★
5	整合榮民醫療資源，提升經營績效，完善健康照護體系	(1)	提高公務護理之家占床率	★
6	強化投資事業經營績效，推展農場優質觀光	(1)	定期檢視公司稅後純益率：瞭解公司的獲利能力，每1元的營收，其獲利比率	★
		(2)	取得服務業環保標章農場數	★
7	覈實編列退除預算，便捷給付作業	(1)	周密查驗比對作業，提升退除給與發放精確度	★

二、績效燈號統計表

構面	年度		106		107		108		109	
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	審核	16	100.00	13	100.00	11	100.00	11	100.00
		複核	16	100.00	-	-	-	-	-	-
	綠燈	審核	12	75.00	12	92.30	10	90.91	10	90.91
		複核	12	75.00	-	-	-	-	-	-
	黃燈	審核	4	25.00	1	7.70	1	9.09	1	9.09
		複核	4	25.00	-	-	-	-	-	-
	紅燈	審核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	-	-	-	-	-	-
	白燈	審核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
複核		0	0.00	-	-	-	-	-	-	

三、綜合評估分析

(一) 本會 109 年施政績效評估分析：

- 1、經評核結果綠燈 10 項(績效良好)，黃燈 1 項(績效合格)，比率為 90.91%：9.09%，無紅燈(績效欠佳)與白燈(績效不明)項目。
- 2、黃燈指標未達年度目標值，業管單位已研提未達成原因分析暨因應策略，並於審查會議中檢討，納入後續年度施政計畫修正參據。

(二) 109 年度與 108 年度(綠燈 10 項、黃燈 1 項，比率 90.91%：9.09%)關鍵績效指標整體比較，其中綠燈及黃燈比率並無成長率之改變，另無紅燈(績效欠佳)與白燈(績效不明)項目。

陸、前年度評估綜合意見辦理情形

一、落實服務量能，提升訪視關懷作為，建立完善安全網絡方面：

本會刻正推動「榮喜專案」提升整體服務效能，請督導各榮服處配合推動及落實單一窗口全功能櫃台服務作法，簡化退除役官兵及眷屬各項權益申請作業流程，並強化相關軟、硬體處理資料效能，俾使退除役官兵有感本會服務照顧作為，達成簡政便民目標。

【辦理情形】

- (一) 自 108 年 12 月起，全面檢討退除役官兵及其眷屬各項權益申辦流程及內部作業程序，針對具共通性業務項目或表單進行整併簡化，提升行政效能，達簡政便民之目標。
- (二) 本會全年度計檢討業務項目 105 項、表單 565 項，共簡化業務項目 19 項、表單 192 項。除強化相關系統資料勾稽、整合，減少申辦者繁複作業外，同步推動內部公文減量、無紙化、電子化以達提高行政效能之目標。

二、賡續實施榮家功能調整及資源共享設施環境總體營造中程計畫，符合長照設施標準，營造高齡友善健康環境方面：

臺南榮家中程計畫家區設施環境總體營造，因招標窒礙已提送修正計畫報行政院審查中，請掌握修正計畫審查情形，並督導榮家預擬可能發生狀況之因應作為，修正計畫如獲核定，請督導臺南榮家按修正計畫期程管辦各項工作，有效提升目標達成率。另請掌握建照有效期限，避免影響整體計畫執行。

【辦理情形】

- (一) 108年度囿於營建物價材料上漲、臺商回流導致南部缺工嚴重、及因應地方主管機關相關法規修正等因素，歷經2次招標流標後，於109年1月3日第2次修正計畫陳報行政院審查，業於109年3月27日奉行政院同意照辦，增加經費2億2,938萬元，期程展延至112年完工。
- (二) 依核定計畫核實修正里程碑執行，109年4月28日完成工程決標，109年6月1日開工，截至109年12月30日止，預定進度5.46%，實際進度6.18%，超前0.72%。

柒、評估綜合意見

一、賡續實施榮家功能調整及資源共享設施環境總體營造中程計畫，符合長照設施標準，營造高齡友善健康環境方面：

雲林榮家及臺南榮家家區設施環境總體營造，於109年1月3日第2次修正計畫陳報行政院審查，109年3月27日奉行政院同意照辦。臺南榮家遷建工程因修正計畫增加經費2.2938億元，造成累計執行進度降低，請依修正計畫期程覈實編列110年度工程預算，並督導臺南榮家按修正計畫期程管辦各項工作，俾有效提升目標達成率。

二、加強審視指標妥適度，落實提升目標績效準確性：

針對未達年度目標值及超越原訂目標值差異較大(130%以上)之評核指標，請業管處檢討指標妥適性，評估是否納入後續年度指標訂定或修正參據；另請預先備妥相關資料，俾利適時對外(如立法院質詢及審、監機關垂詢等)說明。