

# 111 年度本會所屬「訓練機構」、「服務機構」、「醫療機構」、「安養機構」及「農林機構」員額評鑑書面報告審查會議紀錄

壹、時間：111 年 11 月 28 日（星期一）上午 10 時

貳、地點：本會榮光大樓 15 樓會議室

參、主席：簡召集人世峰

紀錄：李明昊

肆、出席人員：（詳如簽到單）

伍、主席致詞：（略）

陸、報告事項：洽悉。

柒、各所屬機構員額評鑑書面報告綜合討論：

一、訓練機構：

（一）本次就本會訓練機構（職訓中心）員額評鑑建議，綜整如下：

- 1、自辦班次成效明顯優於委辦班次，宜加強評選委外訓練單位，以強化訓練品質及效益。
- 2、建議可推動訓練課程之數位化，及建置受訓人員完整資料庫以利後續就業輔導追蹤，俾以提高訓練量能及輔導品質。
- 3、建請研議適度提供照服員訓練，以利服務機構照服體系運作順遂。

（二）經會請業管單位（就學就業處）表示意見如下：

- 1、已修訂本會委外訓練實施計畫錄訓審核規定，將訓後未就業者列為審核項目之一，排除無就業意願者參訓；另提高廠商開發優質職缺、訓後就業輔導能力評選標準。
- 2、已建置職業訓練網，整合參訓學員受訓資料，並運用就業服務管理系統實施就業輔導追蹤，俾提高職訓及就業輔導量能。
- 3、已規劃 112 年以委外方式辦理照服員班訓練，並連結本會醫療及安養體系辦理到班徵才，以提供上開體系人力需求及退除役官兵訓後就業機會。

（三）經綜合討論，委員建議如下：

- 1、國立臺灣大學政治學系蘇教授彩足：職訓中心開辦班次非常豐富，惟行政人力服務品質部分尚有可精進之處，建議加強行政人員訓練，提升其服務品質。
- 2、國立臺灣大學政治學系彭副教授錦鵬：輔導會職訓中心之設備相當完備，近年自辦訓練成效也相當良好，建議職訓中心可研議就服務、醫療、安養及農林機構人員所需，開辦自訓班次，提高各所屬機構人員服務知識和水準。

## 二、服務機構：

(一)本次就本會 19 所服務機構(榮服處)評鑑建議，綜整如下：

- 1、各服務機構應配合榮民結構轉變，強化所屬職員及志工之專業知能，並建議調整業務單位人力配置，集中人力辦理必要之核心業務及避免勞逸不均。
- 2、建議加強志工專業訓練、訂定訪視服務標準作業流程及落實經驗傳承，以提升整體訪視服務品質。
- 3、針對新北市榮服處法制人力需求，建議運用培訓加強服務人員法律素養，並彙集相關之法學知識及常見法律問題，提供承辦人員參考，另可延攬具法學專業之志工或與律師公會合作，請其提供諮詢。

(二)經會請業管單位(服務照顧處)表示意見如下：

- 1、因榮民結構改變，就學就業業務增加，已授權榮服處首長視服務需求進行業務調整，逐步增加就業服務人力，並請主管適度調整人力配置，避免勞逸不均。
- 2、為提升志工專業能力，已要求提升社區志願人員專業證照(書)比例，並持續辦理就業相關訓練，要求渠等參訓。另本會已訂定「所屬榮民服務處訪視服務作業要點」，規範訪視服務內容、訪視紀錄登載原則及管控方式，俾使榮服處依循辦理。
- 3、依上開服務實施要點，各榮服處均聘法律顧問擔任諮詢顧問，若榮服處有相關法律諮詢需求，可洽法律顧問提供協助。

(三)經綜合討論，委員建議如下：

- 1、國立臺灣大學政治學系蘇教授彩足：為因應各榮服處實務上人力不足情形，建議仍應持續提升數位治理能力，加快推動業務數位資訊化腳步。
- 2、國立臺灣大學政治學系彭副教授錦鵬：各榮服處自評資料內，就人力評估所需基本人力、服務人口數及志工數等統計數據較為缺乏。
- 3、行政院外交國防法務處林科長毅明：針對提升榮服處數位化程度部分，先前參與行政院人事行政總處對貴會員額評鑑會議，會中數位發展部代表表示可就數位化服務，如榮民(眷)資料庫之資料運用、大數據分析等提供必要協助。

## 三、醫療機構：

(一)本次就本會 11 所醫療機構(榮總及分院)評鑑建議，綜整如下：

- 1、建議持續推動流程簡化和資訊化管理，並請通盤檢視業務及人力配置，建議各醫療機構應仿效臺北榮總桃園分院作法，適時審視

各單位業務情形，將降載人力調整運用在疫情防治，避免人員過勞。

- 2、建議各醫療機構推動資訊化時，應定期檢視資安防護措施，務必落實醫療隱私和資訊安全之維護。
- 3、部分醫療機構因地處偏遠，人力招募不易，除以非典型人力彌補人力短缺情形外，建議可結合醫療獎勵金與營運績效，並針對地域及經營狀況之差異訂定不同績效標準，以鼓勵人員久任；另為招攬和留任優秀的契僱人才，建議為契僱人才規劃更合理的職涯升遷管道，並提供醫療機構首長更多的用人彈性和誘因工具，如契僱人員薪資待遇的調整。

(二)經會請業管單位(就醫保健處)表示意見如下：

- 1、本會所屬醫療機構配合國家相關政策，醫療業務逐年成長，囿於總員額法規定，編制員額不足部分，依本會所訂「運用醫療作業基金進用醫務人員作業要點規定」進用醫務人員，以因應醫療醫務實需及提升服務品質。
- 2、各院已導入 CNS27001 等各項資安管理標準，並進用資安專責人員，落實資安防護。
- 3、各院均依勞動部公告，調整契僱人員薪資，並訂定獎勵標準，從優給予護理(助產)人員夜班費等各項權益及福利措施。

(三)經綜合討論，委員建議及業管單位回應如下：

- 1、國立臺灣大學政治學系彭副教授錦鵬：建議各醫療機構仍可考慮資訊集中化，朝建構單一系統方向努力。
- 2、行政院外交國防法務處林科長毅明：偏遠地區醫療機構受限於營運績效本就較難與都會區醫療機構相比，縱使提升提撥比率，績效獎金亦難有明顯提升，留才之吸引力恐不足，建議可再結合相關陞遷績分計算標準，提升人員赴偏鄉服務或留任意願。
- 3、就醫保健處張處長仁義：經評估建構共同醫療資訊系統(HIS)之經費需求過高，目前是採務實作法，以共享資料庫方式辦理；另本會就醫師偏鄉歷練部分已訂有相關規定可依循。

四、安養機構：

(一)本次就本會 16 所安養機構(榮家)評鑑建議，綜整如下：

- 1、建議各安養機構於職務出缺時盡速遴補，並在現有組設下依工作量合理調配人力，避免勞逸不均。
- 2、安養機構除透過資訊整合及數位化資訊系統提升照顧品質外，建議再持續檢討簡化業務內容及作業流程，例如推動電子表單、申請作業資訊化等。

- 3、受限中央機關員額總量管制，現階段不宜修編及請增預算員額，不足人力如護理人員、照服員或事務性工作宜仍以報請本會採委外承攬方式因應。建議輔導協助委外照服公司辦理自訓自用照服員訓練，或透過職訓中心安排照服員相關訓練課程。

(二)經會請業管單位(就養養護處)表示意見如下：

- 1、各榮家遇有職員職務出缺，皆依規辦理內陞、外補，儘速遴補人員；工級人員出缺不補，皆儘速報會補足委外替代人力。
- 2、各榮家已全面檢討各組室業務簡化，並就相關行政申請表單持續簡化流程、改善內容。
- 3、各榮家照服員係採勞務承攬方式，每月由榮家依住民人數提出次月需求人數，各承攬廠商每月依各榮家實際需求，提供所需人力；另依照顧服務員資格訓練計畫，訓練單位須符合一定資格之單位且具合格實習訓練場所(或與合格實習訓練場所定有合作計畫)，經所在直轄市、縣(市)政府審查核定。爰本會職訓中心、委外照服公司皆非辦訓機構。

(三)經綜合討論，委員建議如下：

- 1、國立臺灣大學政治學系蘇教授彩足：教育部刻正推動高等教育深耕計畫，各大專院校均積極與公務機關作連結，各榮家可考慮與學術單位建教合作，運用學界能量協助榮家改善業務運作模式或協助統計分析。
- 2、國立臺灣大學政治學系彭副教授錦鵬：因照服工作進入門檻較低，有關照服人力質、量不足及流動率高之特性，未來照服人力仍將會是各榮家應思考因應的重點。

## 五、農林機構：

(一)本次就本會6所農林機構(森保處、農場)評鑑建議，綜整如下：

- 1、各農林機構應適時審視現行重點核心業務，配合調整業務組織及人力配置，將有限人力配置於重點業務，避免勞逸不均產生人員過勞情形。
- 2、建議農林機構因應經營重心轉變，適當檢討調整人員職系組成，納入地政、觀光行政及管理等相關職系人員，並加強正式人員就經營管理及履約部分之相關訓練，以因應未來農場發展需求。
- 3、各農場地處偏遠，人員遴補困難，除以臨時人員彌補人力短缺情形外，建議可導入志工人力協助分擔部分非核心業務，以利將其餘人力置於核心業務之推動。
- 4、依行政院組改規劃，森保處未來將納入農業部林業及自然保育署，建議森保處維持現有組設及人力規模，短期先以勞務委外或

其他替代措施因應技工人力老化問題；福壽山農場研擬提高人員職等及增置職務部分，建議以優化員工軟、硬體工作條件，提高員工工作成就感，以加強留才。

(二)經會請業管單位(事業管理處)表示意見如下：

- 1、盤點現有業務，調整組織及人力，不足部分，以資訊化或委外方式辦理。
- 2、各農林機構倘經業務檢討，為應實際需求，適時調整人員職系。
- 3、加強培訓及招覽志工人力進駐。
- 4、請各場加強人員培訓並增進員工溝通協調，以適時滾動調整業務。

(三)經綜合討論，委員建議如下：

- 1、國立臺灣大學政治學系蘇教授彩足：如運用臨時人力已成為農場因應人力不足之常態手段，則各農場可考慮以打工換宿吸引年輕族群參與農場事務，以紓解農場人力不足，也不失為一良好行銷方式。
- 2、國立臺灣大學政治學系彭副教授錦鵬：建議農場可考慮以外聘方式，委由專業經理人經營農場，以提升整體經營績效。

捌、綜合結論：前開各機構討論事項，各相關處請納入未來業務推動參考，會議結論請人事處參酌納入各機構評鑑結論。

玖、臨時動議：無。

壹拾、主席結論：(略)

壹拾壹、散會(上午 11 時 55 分)