

113 年度自行研究成果報告

題目：榮民服務處關鍵績效指標對提升榮
民眷服務照顧之研析-以彰化縣榮
民服務處辦理遺孤認養及相見歡活
動為例

年度：113 年

編號：CHVSD113-001

單 位：彰化縣榮民服務處

研究人員：林秉宏

彰化縣榮民服務處 113 年度自行研究成果報告提要表

研究題目	榮民服務處關鍵績效指標對提升榮民眷服務照顧之研析-以彰化縣榮民服務處辦理遺孤認養及相見歡活動為例
研究單位及人員	彰化縣榮民服務處 林秉宏
研究期程	113 年 01 月至 113 年 12 月

內容摘要

一、研究緣起與目的

研究係以彰化縣榮民服務處向學子女為研究對象，進行彰化縣榮民服務處運用遺孤認養金照顧工作成果探討之研究，旨在探討彰化縣榮民服務處運用關鍵績效指標對提升向學子女服務照顧(包含榮服處對遺孤認養及向學子女相見歡)等研析。

二、研究方法與過程

本研究專題採文獻研究法，根據研究目的，通過調查文獻來獲得資料，從而全面地、正確地了解掌握所要研究問題的一種方法。

三、研究發現與建議

榮民服務處關鍵績效指標，有效提升榮民眷服務照顧，建議在頒布計畫並施行一年後，在進行通盤檢討及調整，期藉由更為充分的研討，服務照顧榮民眷能夠更為周延及昇華。

目次

第一章 緒論	4
第一節 研究緣起	4
第二節 研究目的	6
第二章 文獻探討	7
第一節 研究方法	7
第二節 關鍵績效指標意涵	8
第三節 社福資源連結意涵	10
第三章 遺孤認養及相見歡活動	12
第一節 遺孤定義	12
第二節 遺孤認養	13
第三節 遺孤(向學子女)相見歡活動	14
第四章 研究發現與建議	18
第一節 研究發現	18
第二節 研究建議	19
參考文獻	20

第一章 緒論

第一節 研究緣起

為照顧民國 38 年隨中央政府來臺，曾參與東征、北伐、抗戰、戡亂諸役，半生戎馬，功在國家的退除役官兵，能夠於離營後，在政府的妥善照顧下，投入社會，繼續貢獻國家，於民國 43 年成立，並定名為「行政院國軍退除役官兵就業輔導委員會」，統籌規劃辦理退除役官兵就業輔導及安置事宜，嗣後由於服務層面擴大，不再局限於就業輔導，自民國 55 年更名為「行政院國軍退除役官兵輔導委員會」（簡稱輔導會），統籌辦理輔導榮民就學、就業、就醫、就養及一般服務照顧等工作。於民國 102 年 11 月 1 日配合行政院組織改造改銜為「國軍退除役官兵輔導委員會」，經歷任主任委員的戮力經營，使輔導會服務榮民的工作更為精進，並永續傳承發展。¹

一、榮民的定義：

榮譽國民的簡稱。符合服志願役滿十年、因作戰或因公致病傷與身心障礙、曾參加八二三戰役及其他經國防部核定之重要戰役等三條件之一者，即為榮民。

二、榮眷的定義：

指具中華民國國籍，且現居住於臺灣地區之榮民配偶、父母、未成年之子女、已成年未婚之身心障礙子女及未取得中華民國國民身分證前，居住於臺灣地區之榮民外籍（含大陸）配偶。

三、遺眷的定義：

指現居住於臺灣地區亡故榮民之未在婚配偶、父母與未成年之子女，及已成年未婚之身心障礙子女。

國軍退除役官兵輔導委員會官網 <https://www.vac.gov.tw/mp-1.html>

四、國軍退除役官兵輔導委員會統籌辦理輔導榮民就學、就業、就醫、就養及一般服務照顧等工作，102 年 11 月 1 日起承接國防部退除給付預算編列及發放業務，擴大服務對象及範疇，特設榮民服務處，其名稱冠以所在地地區為原則，為四級機構，並受輔導會指揮監督。榮民服務處，依所服務照顧退除役官兵人數，區分為甲、乙、丙、丁、戊五種類型。

五、彰化縣榮民服務處（簡稱彰化縣榮服處）為丁種榮服處，屬於公部門機構，並不是非營利組織（Non-Profit Organization，NPO）。它隸屬於國軍退除役官兵輔導委員會，係行政院設置的政府機構，主要負責退除役軍人及眷屬的業務如下：

- (一)退除役官兵就業、就醫、就養與就學服務資源之連結及轉介。
- (二)退除役官兵之訪慰、權益維護、糾紛調處及善後處理。
- (三)退除役官兵之急難救助。
- (四)退除役官兵之退除給付發放。
- (五)退除役官兵死亡無人繼承遺產之管理。
- (六)其他有關退除役官兵服務、照顧及救助事項。

全國法規資料庫- 國軍退除役官兵輔導委員會各榮民服務處組織準則

<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCODE=F0150039>

在筆者經驗當中，有些民眾會誤以為榮服處為非營利組織，在此簡單說明關鍵差異：

六、公部門性質：

榮服處屬於公務體系，其經費來源主要來自政府預算編列，並非民間組織或私人機構。它的職責是根據相關法律和政策，推動榮民、榮眷的福利與照顧措施。

七、非營利組織的定義：

非營利組織通常是民間成立，並非隸屬政府管理，其主要目的在於服務公共利益或特定社群，並不以營利為目的。NPOs 的財務來源可能包括捐款、贊助、會費或經營收入。

榮服處的部分業務（例如認養遺孤等公益活動）可能與非營利組織的功能相似，惟其運作和定位仍屬於政府機關而非獨立的民間非營利組織。

八、彰化縣榮民服務處在輔導會 112 年 9 月 18 日以通報指示要辦理服務照顧關鍵績效指標業務，及律定項目要求各榮服處訂定績效指標以來，且以輔導會中華民國 112 年 10 月 6 日輔服字第 1120080584 號函發「檢送輔導會「榮服處服務照顧關鍵績效指標」實施計畫乙份，關鍵績效指標由輔導會統一訂定，內容摘陳如下：

- (一)鄰托機制：榮服處所轄特、較需榮民(遺眷)無安裝輔導會遠距系統或地方政府緊急救援系統者，特需榮民(遺眷)均建立鄰托人，較需榮民(遺眷)總人數之 50%建立鄰托人，佔比 40%。

(二)遺孤捐助：認養金捐款帳戶總餘額大於現有遺孤人數 12 個月以上認養支出金額，佔比 30%。

(三)特約商店：榮服處與民間業者簽訂特約商店開發與維持情形，佔比 30%。

自 112 年 9 月至 113 年 12 月止，幾經輔導會服務照顧處(以下簡稱服照處)於 112 年 10 月 23 日通報 123 號(修正績效指標回報格式)，且另於 113 年 04 月 25 日及同年 09 月 11 日分別修正輔導會「榮服處服務照顧關鍵績效指標」實施計畫，分別增列「慈濟共善」及「社福團體救助」等項目，

依輔導會要求彰化縣榮服處要求需針對「榮民服務處關鍵績效指標對提升榮民眷服務照顧之研析」爰此，筆者於 113 年 1 月 1 日至同年 12 月 31 日前進行此研究專題。

第二節 研究目的

服務照顧工作範圍甚廣，期許能夠藉由本研究資料的蒐集整理，彙整分析出有關服務照顧關鍵績效指績以「遺孤捐助」項目，探討對提升榮民眷服務照顧效之研析。筆者遂僅就在彰化縣榮服處擔任網綜合工作，定期蒐整各業管同仁之關鍵績效指標數據，因研究時間有限，參採遺孤捐助項目中最為客觀。(其績效指標目標數為：認養金捐款帳戶總餘額大於現有遺孤人數 12 個月以上認養支出金額。)此外，遺孤認養有「國軍退除役官兵輔導委員會所屬服務機構推動榮民遺孤認養實施要點」相較其他關鍵績效指標項目有更完整之法源依據，綜上考量，此研究專題以「遺孤捐助」關鍵績效指標項目，結合 112 年(施行 KPI 前)及 113 年(施行 KPI 後)遺孤相見歡活動作為研析重點。本研究僅著重在有關遺孤認養捐助對遺孤(向學子女)相見歡活動，藉由蒐集、整理相關法令及資料，提出一些討論分析，期透過遺孤相見歡案例之研究，了解績效關鍵指標對提升榮民眷服務照顧之關連性。

第二章 文獻探討

第一節 研究方法

為更深入探討榮服處關鍵績效指標對提升榮民眷服務照顧之研析內容，本研究採文獻分析法，透過蒐集遺孤捐助業務等相關資料，以及實務案例之分析，探討出兩者之間之相關內容。

一、文獻分析法(Document Analysis)

文獻研究法是根據一定的研究目的或課題，通過調查文獻來獲得資料，從而全面地、正確地了解掌握所要研究問題的一種方法。文獻研究法被子廣泛用於各種學科研究中。其作用有：

- (一)能了解有關問題的歷史和現狀，幫助確定研究課題。
- (二)能形成關於研究對象的一般印象，有助於觀察和訪問。
- (三)能得到現實資料的比較資料。
- (四)有助於了解事物的全貌。

文獻分析法係指「蒐集與某項問題有關的期刊、文章、書籍、論文、專書、研究報告、政府出版品及報章雜誌的相關報導等資料，進行靜態性與比較性的分析研究，以瞭解問題發生的可能原因，解決過程及可能產生的結果」(吳定，2003)4。

本次研究透過蒐集關鍵績效指標及遺孤認養等相關資料，包含書籍、期刊、官方文件、以及本處歷年遺孤認養等相關資料，並運用網際網路，查詢輔導會官網及全國法規資料庫等相關網站，作為分析資料的來源。

(二) 文獻分析法蒐集資料包括：

1. 遺孤認養專卷文件。
2. 輔導會所建置行政業務服務網之資料。
3. 遺孤相見歡新聞稿。

論文中常用的20種研究方法：<https://kknews.cc/education/yg3ogxa.html>

論文的研究方法有哪些？

<https://ntnumot.blogspot.com/>

第二節 關鍵績效指標意涵

一、績效管理理論

傳統績效評估方法在不同類型的組織中被廣泛使用，其特點是注重描述性和質化的分析。以下是幾種常見的傳統績效評估方法：

(一)資源投入法

1. 概念：衡量組織在某項工作或項目中的資源投入量，例如人力、時間和財務資源的使用情況。
2. 優點：容易收集數據，能快速反映資源配置情況。
3. 缺點：僅描述資源使用量，無法直接衡量成效或影響力。
4. 適用情境：多用於財務報告或內部成本控制。

(二)活動完成率法

1. 概念：評估計劃活動是否按預期完成，例如完成會議舉辦、實施項目等。
2. 優點：簡單直觀，適合短期目標的追蹤。
3. 缺點：缺乏對活動質量和最終結果的考量，無法直接反映對組織目標的貢獻。
4. 適用情境：用於跟蹤具體任務的執行進度。

(三)定性描述法

1. 概念：通過質性描述來評估績效，如撰寫詳細報告或總結活動成果。
2. 優點：能提供全面的背景和詳細的分析。
3. 缺點：主觀性較強，難以進行量化比較，且分析過程耗時。
4. 適用情境：多用於總結性評估或需求調研。

(四)主觀評價法

1. 概念：依賴管理者或利益相關者的主觀判斷來評估績效，例如上級評估或員工自評。
2. 優點：靈活性高，適合於評估難以量化的目標（如工作態度）。
3. 缺點：可能受評價者偏見影響，導致結果不公正。
4. 適用情境：適合用於初步篩選或員工個人評價。

(五)成本效益分析

1. 概念：比較投入資金與獲得效益的比值，以評估活動的經濟效益。

2. 優點：提供了成本效益的直觀比較，便於資源分配決策。
3. 缺點：難以量化社會效益或間接效益，無法全面衡量非營利組織的成果。
4. 適用情境：適用於以財務為核心的績效管理。

(六) 平均值法

1. 概念：使用平均值來表示績效表現，例如平均每人完成的任務數量或客戶滿意度得分。
2. 優點：能快速匯總數據，提供簡單的參考。
3. 缺點：容易忽略個體差異和具體問題，無法深入分析。
4. 適用情境：適合基礎性數據分析。

(七) 傳統方法的局限性

1. 缺乏數據精確性和量化工具。
2. 偏重過程而忽視結果，無法全面衡量影響力。
3. 主觀性高，可能導致評估結果不公正。
4. 缺乏對多方利益相關者需求的綜合考量。

因此，傳統績效評估方法需要結合現代化的管理工具（如 KPI），以實現更精確、全面的績效管理目標。

二、關鍵績效指標（Key Performance Indicators，KPI）

關鍵績效指標是一種用來衡量個人、團隊或組織是否達成特定目標的量化指標。KPI 通常用於評估業績和績效，並幫助決策者針對問題領域進行改進或優化。作為一個工作的衡量指標，KPI 最重要的就是能夠做到數據化，幫助企業或是主管能量或是質化專案、團隊，甚至每一個員工的工作績效。

(一) 關鍵績效指標(KPI) 的特點：

1. 具體性：KPI 應清楚地定義目標，確保易於理解和執行。
2. 可量化：必須可以通過數據來衡量，便於追蹤和評估。
3. 相關性：KPI 應與組織目標高度相關，確保它反映的內容是重要的。
4. 可達成性：指標應設置為合理且可實現的目標，而非過於遙不可及。
5. 時間限制：應規定達成目標的期限，以便有效跟進。

(二) KPI 的常見應用領域

1. 企業管理

銷售業務：每月營業額、客戶留存率、新客戶開發數量等。

人力資源：員工流失率、招聘周期、培訓完成率等。

2. 教育機構

學生成績提升率、課程完成率、學生滿意度等。

3. 政府與公共部門

公共服務滿意度、政策執行率、犯罪率降低幅度等。

4. 個人發展

健康指標（例如每週運動次數）、技能提升進度、個人目標完成率等。

(三)設定有效 KPI 的步驟：

1. 明確目標：確定業務或個人希望實現的具體成果。
2. 確定關鍵指標：選擇能準確反映目標進度的數據。
3. 設定基準：了解當前的表現狀況，作為比較的基礎。
4. 定義頻率：確定數據收集和分析的頻率（如每日、每月、季度）。
5. 追蹤與調整：定期評估 KPI 的達成情況，必要時調整策略。

是故，公部門機構在提升服務對象的服務與照顧時，如何設計和應用KPI以提升服務對象的服務與照顧，關鍵績效指標（Key Performance Indicators，KPIs）是有效管理與監控服務品質的重要工具。

蕭婉鎔·黃同圳·林瑞娟 績效管理制度與組織績效關係之探討

莊文忠 績效衡量與指標設計：方法論上的討論

第三節 社福資源連結意涵

輔導會設立服務照顧關鍵績效指標的初衷，是希望期能利用此工具，鼓勵各榮服在平時公務繁瑣之餘，依輔導會施政目標，確立工作重點，隨時掌握主要工作執行情形，並將成效適時以 KPI 促進資源有效運用，強化服務照顧品質及效能。建此以多方面及全方位地連結社會福利資源，提升退除役官兵(眷屬)福祉。期藉由發展關鍵績效指標，確維「榮民在哪裡、服務到哪裡」的服務宗旨。那什麼是社會資源連結呢？

讓我們一起簡單探究社福資源連結的意涵。社福資源連結是指將社會福利資源與需求者、服務使用者之間的有效聯繫，旨在提高社會福利的效率與效益。這種連結可以包括以下幾個意涵：

- 一、資訊共享：社福資源的有效連結需要各方之間的信息透明與共享，讓需要服務的人能夠輕鬆獲得所需的資源，例如醫療、心理輔導、社區支援等。
- 二、資源整合：通過連結不同的社會福利機構與資源，實現資源的整合與優化，避免資源浪費，使得服務更具效率，從而滿足多樣化的需求。
- 三、需求導向：連結的過程中，應該強調以需求為導向，根據服務使用者的實際需求提供適合的資源，提升服務質量和滿意度。
- 四、跨界合作：社福資源的連結往往需要政府、非營利組織、社區團體等多方協作，形成合力，以更全面地解決社會問題。
- 五、後續支持：提供社福服務後，應持續跟蹤服務使用者的情況，及時調整資源的配置，確保其持續獲得幫助。
- 六、社會參與：鼓勵社會大眾積極參與社福資源的連結，可以通過志願服務、捐助等方式增強社會凝聚力，促進社會福利的發展。

這些意涵共同促進了社會福利系統的圓滑運行，有助於實現更大範圍內的社會公平與和諧。

張淑慧 社會救助與社會福利資源

社區發展季刊 > 第115期 社會福利資源網絡與行銷(2006年09月) > 社會福利資源網絡與行銷

<https://cdj.sfaa.gov.tw/Journal/Content?gno=945>

第三章 遺孤認養及相見歡活動

第一節 遺孤的定義

聯合國兒童基金會（UNICEF）並未在其官方文件中對「遺孤」一詞給出特定定義。然而，根據一般理解，「遺孤」通常指的是因父母或雙親去世而成為孤兒的孩子，通常帶有憐憫和悲傷的情感含義。換句話說，遺孤意即父母雙亡或無法履行其扶養責任而失去雙親照顧的未成年子女。這些孩子通常需要依賴其他親屬、監護人或社會福利系統來提供生活上的支持與教育資源。遺孤一詞常與「孤兒」互通使用，但在某些情境中，遺孤可能特別強調因父母的去世而成為孤兒的情形。

在聯合國的相關文件中，強調了兒童在失去父母照顧時應享有的權利和保護措施。例如，《兒童權利公約》第 9 條指出，兒童有不與父母分開的權利，除非這與其最佳利益相違背；如需分開，應確保兒童獲得適當的照顧和保護。

此外，UNICEF 在全球範圍內致力於保護和促進每一名兒童的權利，特別關注最脆弱和被排斥的兒童，確保他們獲得必要的支持和保護。

綜上所述，遺孤工作重點之一是確保失去父母照顧的兒童獲得應有的權利保障和必要的支持，這些孩子需要依賴其他親屬、監護人或社會福利系統來提供生活上的支持與教育資源。也意即這些因失去家庭庇護而處於困境中的孩子。在不同文化背景中，遺孤的處境可能有所不同，例如可能會受到親戚、政府或慈善機構的幫助。對於遺孤的關愛與支持，不僅是家庭責任，也常被視為社會的道德義務。

聯合國兒童基金會 <https://www.unicef.org/zh>

「遺孤」一詞，有時給予有惻隱之心的人們，對於這些困境中的孩子，為了正向看待及鼓勵他們，不因至親亡故等家庭支持力較為薄弱，而更願意稱之為「向學子女」，是故，榮服處認養的遺孤，又稱為「向學子女」，尤其是在公開活動或場合，意即期許他們「熱愛學習、專注於學問的未成年孩子」或支持他們成為「勤奮好學的學生」。這種表述帶有鼓勵與讚賞的意味，讓孩子更加重視學習、努力追求知識。

第二節 遺孤認養

遺孤認養的意涵

遺孤認養金是一項針對失去父母（或法定扶養人）的未成年遺孤，提供經濟支持的社會福利措施。此類補助通常由政府或相關機構（如慈善團體）發放，旨在減輕遺孤的生活負擔，確保其基本生活需求和教育權益得到保障。

輔導會為鼓勵袍澤發揮慈愛精神，協助失依第一類退除役官兵（簡稱榮民）遺孤，獲得良好的生長環境與妥善照顧，並鼓勵自立脫貧，特推動榮民遺孤認養運動，並訂定國軍退除役官兵輔導委員會所屬服務機構推動榮民遺孤認養實施要點。此要點中闡述，「榮民遺孤」是指未婚且符合以下情形之一的子女：

1. 榮民及其配偶均已亡故，遺留的未成年子女、已成年但經監護或輔助宣告者，或仍就讀高中以下的子女。
2. 榮民亡故後，配偶無力扶養的未成年子女、已成年但經監護或輔助宣告者，或仍就讀高中以下的子女。
3. 榮民亡故後，無人扶養的未成年子女、已成年但經監護或輔助宣告者，或仍就讀高中以下的子女。
4. 榮民亡故後，就讀大學的在學子女，經榮服處訪查確定家境貧困者，亦可比照上述情形處理。

「遺孤認養」是指具有認養意願的團體或個人，依照相關規定，對上述符合條件的榮民遺孤提供經濟或其他形式的資助，以協助他們獲得良好的成長環境與妥善照顧，並鼓勵其自立脫貧。

國軍退除役官兵輔導委員會所屬服務機構推動榮民遺孤認養實施要點 <https://law.vac.gov.tw/vaclaw/LawContent.aspx?id=FL042344>

第三節 遺孤(向學子女)相見歡活動

「遺孤相見歡」活動是由國軍退除役官兵輔導委員會（榮服處）舉辦，旨在促進榮民遺孤與認養人之間的交流與聯繫。透過這類活動，認養人和受助的遺孤學子得以面對面互動，加深彼此了解，增進情感聯繫。

榮民服務處舉辦「遺孤相見歡」活動，除旨在促進榮民遺孤與認養人之間的交流，增進彼此情感聯繫之外，有時更結合教育、文化參訪和聯誼等多元內容，讓參與者在輕鬆愉快的氛圍中互動。

以113年5月18日為例，彰化縣榮服處舉辦了「新住民幸福家庭表揚暨向學子女相見歡活動」。活動安排參訪南投縣埔里鎮的中台禪寺，隨後在餐館進行新住民生活適應輔導、幸福家庭表揚，以及向學子女與認養人相見歡等環節。活動最後前往九族文化村，讓參與者共同體驗文化之美，加深彼此情誼。

政務院聯合關懷平台

此外，彰化縣榮服處也曾在中秋節期間舉辦「感恩相見歡」活動，邀請榮民遺孤與認養人共聚一堂，透過聯誼活動增進互動，場面溫馨感人。

Yahoo新聞

這類活動不僅讓向學子女感受到社會的支持與溫心關懷，也藉由認養人及他們的交流互動，親身體驗施比受更有為的助人喜悅，進一步強化社會的愛心連結。

以下提供彰化縣榮服處近二年(112年和113年)舉辦遺孤(向學子女)相見歡活動概況：

一、112年9月17日，彰化縣榮服處在卦山月園觀景餐廳舉辦了「向學子女相見歡」活動。此次活動旨在關懷和鼓勵向學子女，並表彰捐助人的善舉。與會貴賓包括行政院中部聯合服務中心副執行長洪宗熠、榮民榮譽基金會副秘書長楊副秘書長等。活動中，參與者共同交流，場面溫馨感人。

政務院聯合關懷平台

二、113年5月18日，彰化縣榮服處在九族文化村及周邊景點舉辦了新住民幸福家庭表揚暨向學子女與認養人相見歡活動，旨在協助榮民新住民配偶適應臺灣生活，並照顧亡故榮民之子女。活動安排了參訪中台禪寺、新住民生活適應輔導、幸福家庭表揚，以及向學子女與認養人相見歡等環節，增進參與者之間的互動與交流。

Hub News

新聞稿

「特別的愛給特別的你」

彰化縣榮服處112年向學子女相見歡活動

為表達對向學子女關懷及鼓勵之意，並表彰捐助人之善舉，彰化縣榮民服務處於9月17日(星期日)於卦山月園觀景餐廳舉辦「向學子女相見歡」活動。

本次與會的貴賓有行政院中部聯合服務中心洪宗熠副執行長、榮民榮眷基金會楊副秘書長、臺中市私立惠康社會福利基金會莊執行長、欣雲天然氣股份有限公司林董事長、陸軍第一士官學校領導士官班校友總會姚理事長、醫療社團法人員榮醫院涂副院長、陸海空軍常備士官班相互關懷協會吳理事長、玄門真宗關聖帝君恩主會總會花壇洪分會長、俊旭公司施董事長及他里霧陶工坊陳永礎老師等單位代表及王瑞麟善心人士共襄盛舉。

活動開始，邱文俊處長首先頒發表揚捐助20萬認養金，幫助失怙的向學子女的百歲人瑞王福生伯伯，接著致贈感謝狀給所有長期以來扶助向學子女的善心人士，也感謝榮民榮眷基金會、欣桃、欣中、欣雲、欣嘉公司、員榮醫院等單位贊助與支持本次活動。

接著由向學子女們向認養人獻花並致上自己製作的感謝卡，感謝認養人的協助，幫助他們順利地求學，提升自我。接著由具街頭藝人身分的榮欣志工賴小姐及簡小姐現場表演花式氣球秀，進入活動高潮，藉由氣球DIY的製作過程中，讓扶助人與受助人透過共同參與活動方式，可以面對面進行互動交流，串連凝聚情感，增進彼此的認識與瞭解。

邱處長表示，未來希望大家繼續一起來幫助這些勤奮向學的孩子，能在生活無後顧之憂下安心接受教育，順利完成學業；也期待在各界愛心扶助人的鼓勵與關懷協助下，所有受助的孩子都能快樂成長、學有所成，飲水思源、感恩惜福，將來也能有回餽社會大眾的善心。

新聞稿

彰化縣榮服處113年「新住民幸福家庭表揚暨向學子女相見歡活動」

為協助榮民之新住民配偶適應臺灣生活及照顧亡故榮民之子女，彰化縣榮民服務處積極連結社會資源於九族文化村及周邊景點辦理「新住民生活適應輔導及幸福家庭表揚活動暨向學子女與認養人相見歡活動」，藉此提升新住民在臺生活適應能力，及表達退輔會對榮民遺孤(向學子女)關懷之意，另表彰認養人之善舉。

本次活動於5月18日(星期六)辦理，計有82人參加，首先安排參訪位於南投縣埔里鎮的「中台禪寺」，該寺在建築上融合了中西工法，有別於台灣傳統印象中的佛寺，周遭山巒綿延如花瓣圍繞，外觀寺頂高聳、金碧輝煌，優美的景緻映入眼簾，尤其內部莊嚴雄偉的建築更是讓此次到訪人員驚嘆不已。

接著於埔里東華餐館召開「新住民生活適應輔導及幸福表揚暨向學子女與認養人相見歡活動」，會中播放反詐騙、多元文化、防制人口販運、性別平等宣導影片後，邀請彰化縣新住民家庭服務中心張孟勳督導，就政府提供之社會福利資源、婦女權益及新住民相關法令、權益進行專業解說，希望讓新住民能更熟悉臺灣的法令，以確保自身權益；緊接著表揚3對新住民幸福家庭，肯定他們長期互相扶持，讓家庭能維持幸福美滿。

另安排向學子女與認養人進行相見歡的儀式，讓學子能當面感謝捐款人，因為他們是孩子們成長過程中的貴人，長期對學子付出無私的愛心，再者，亦肯定及敬佩獨立扶養孩子們成長的單親媽媽，是他們的堅持與毅力才能引領著孩子們平安健康成長，活動現場著實溫馨感人。

用完餐後隨即進入中部地區著名旅遊景點「九族文化村」，園區內有原住民文化、歡樂世界、歐洲花園和日月潭纜車等四大旅遊主題園區，這裡具多樣化的旅遊設施，能滿足各年齡層遊客的需求，參與本次活動的新住民、學子、家長及貴賓們，對於能安排到此辦理活動都表示非常的滿意，除感謝退輔會與榮服處的用心外，希望以後還有機會參加類似的活動。

邱文俊處長致詞時表示，首先感謝榮民榮眷基金會、欣雲天然氣公司、欣林天然氣公司、毓山營造公司、王聰熙董事長、陸軍第一士官學校領導士官班校友總會、富香珍食品藝品行、展誠工業社、歲勝塑膠有限公司及堯信頤土木包工業等單位及社會人士的贊助，才能讓活動能順利的舉辦，榮服處將持續遵照大鵬主委指示「主動關懷、

有感服務」的理念盡力與各企業及善心人士進行聯繫，爭取更多的社福資源，來照顧榮民眷，讓他們能感受到退輔會及社會各界的關懷，也期盼更多善心團體及企業人士能付出愛心，一起關懷需要照顧的退除役官兵及眷屬。

第四章 研究發現與建議

第一節 研究發現

依彰化縣榮民服務處登載之遺孤認養資料：

一、112年9月：

(一)遺孤認養金為新臺幣990,062元，遺孤認養數為19人。

(二)112.09.17(星期日)相見歡活動支應金額為50,533元，參與人數為72人。

二、113年5月：

(一)遺孤認養金為新臺幣1,079,162元，遺孤認養數為26人。

(二)113.05.18(星期六)相見歡活動支應金額為153,340元，參與人數為82人。

由此顯而易見，遺孤認養金的多寡，關乎於遺孤認養數，甚至是遺孤相見歡活動可支應的金額及服務內容。

進一步研究及分析，外界社會福利資源捐助給榮服處的遺孤認養金愈多，能認養的遺孤人數也愈多；認養的遺孤人數愈多，榮服處能連結到社會慈善單位及善心人士的單位也愈多；社會慈善單位及善心人士的單位愈多，能提供給榮服處舉辦遺孤相見歡活動的愛心捐助款也愈多；能運用的愛心捐助款愈多，榮服處更能提供給榮民眷之服務照顧也愈多元及完善，實有顯著成正比的正相關。

綜上所述，輔導會將各慈善單位及善心人士捐贈的孤認養金，列為榮服處關鍵績效指標，在輔導會的政策指導及運籌帷幄，以及彰化縣榮服處首長親力親為，率領各級業務主管及全體同仁努力下，對於榮民眷的服務照顧有顯著之提升。輔導會透過設計適當的KPI，有效量化其服務成果，找出精進方向，並透過持續的分析與研討，契合服務對象的需求，有效提升服務對象的服務照顧，實現其公共服務的使命，持續落實「服務對象在哪裡，有感服務到哪裡」的服務願景。

第二節 研究建議

輔導會自112年9月18日以通報指示要辦理服務照顧關鍵績效指標業務，及律定項目要求各榮服處訂定績效指標以來，至筆者113年1月1日開始著手此研究專題，時間僅短短數個月，需完成為期1年的研究專題(研究期程至同年12月31日)。筆者綜整服務照顧關鍵績效指標至開始此研究專題，僅短短近三個月，從一無所知到粗淺略懂，本研究於有限時間內盡可能完成，仍感文獻探討及案例分析論述上有不周延之處，懇請不吝指教。此外，除供輔導會長官參考外，同時也供爾後研究者作為未來相關議題研析之用。

榮服處承辦人對各業管同仁、社區服務組長、服務對象，甚至會外相關單位，因任務需要而進行溝通與協調，在此過程中，如何兼具輔導會、各榮服處長官、各業務承辦人及社區組長之權責與處理效率，常是業務承辦人所面臨到的巨大壓力及挑戰。爰此，服務績效指標之修改，建議盡可能於年底進行通盤檢討，以修正特定關鍵績效指標的目標數，或新增其他項目。若臨時有依現況需緊急辦理之需求，懇請盡可能給予各榮服處較多的時間因應及妥處(例如：一周以上)，進行更為充分的研討及整備。

綜上所述，無非是希望運用更加合理及有效的關鍵績效指標，對於榮民眷之實際需求，輔導會及榮服處共同攜手戮力提升服務照顧，政策與執行力能夠更為緊密，相信彼此在更為充分溝通及協調中，退除役官兵及眷屬的服務照顧工作品質更加周延及昇華。

參考文獻

- 一、國軍退除役官兵輔導委員會官網 <https://www.vac.gov.tw/mp-1.html>
- 二、全國法規資料庫- 國軍退除役官兵輔導委員會各榮民服務處組織準則
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCODE=F0150039>
- 三、論文中常用的20種研究方法：<https://kknews.cc/education/yg3ogxa.html>
- 四、論文的研究方法有哪些？<https://ntnumot.blogspot.com/>
- 五、蕭婉鎔·黃同圳·林瑞娟 績效管理制度與組織績效關係之探討
- 六、莊文忠 績效衡量與指標設計：方法論上的討論
- 七、張淑慧 社會救助與社會福利資源
- 八、社區發展季刊 > 第 115 期 社會福利資源網絡與行銷(2006 年 09 月) > 社會福利資源網絡與行銷
<https://cdj.sfaa.gov.tw/Journal/Content?gno=945>
- 九、聯合國兒童基金會 <https://www.unicef.org/zh>
- 十、國軍退除役官兵輔導委員會所屬服務機構推動榮民遺孤認養實施要點
<https://law.vac.gov.tw/vaclaw/LawContent.aspx?id=FL042344>
- 十一、政務院聯合關懷平台
- 十二、Yahoo新聞
- 十三、Hub News