

馬蘭榮家 114 年施政計畫暨提升政府服務效能 實施計畫

壹、依據：

- 一、依據國軍退除役官兵輔導委員會施政政策目標與重點辦理。
- 二、本家營造溫馨祥和有尊嚴的頤養環境具體作法及推動家庭化、社會化及智能化具體作法辦理。
- 三、依據本家 112 年至 115 年中長程施政計畫辦理。

貳、目標：

- 一、秉持「榮民在那裡，服務到那裡」及「感動服務」的理念，持續推動服務對象滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象；多面向整合機構、單位服務功能並善用資源，開發創新服務措施，提升政府卓越服務品質。
- 二、配合輔導會「建構長期照護服務網絡」之政策，發揮服務、安養及醫療機構資源整合，妥適照顧榮民。持續改善榮家生活設施，結合社區長照需求，擴大安置對象，符合長照設施標準。因應失智人口增加，擴大失智床位量能，提供弱勢家庭及社區民眾運用，並開放榮家一定比例床位予一般大眾，善盡社會資源共享。
- 三、賡續與臺東縣政府簽訂緊急支援協定收容安置因重大天然災害受災居民及低收入戶養護老人安置；響應關懷銀髮長者政策，賡續與臺東縣政府合作開辦「青銀共居」方案，提供一般民眾暨榮(遺)眷申請，擴大服務照顧層面。家區設置社區關懷據點，擴大照顧社區居民。

四、配合輔導會政策推動家庭化、社會化及智能化全方位照護。

營造住民生活環境如家庭；家區設置多元且合適長者生活及活動的室內、外休閒空間，結合無障礙環境規劃，友善長者運用。家區公共空間結合景觀設計，研擬原住民特色及懷舊等各式主題，拓展榮家公園綠地及水圳為社區民眾家庭聚會、野餐、約會及觀光休憩之優質場域。

參、執行人員：

本家全體職員工。

肆、辦理期程：

114年1月1日至114年12月31日。

伍、實施要項：

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

(一)各組、室應就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。

(二)各組、室全面檢視，提供服務對象易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。

(三)強化所屬人員的各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃態度等)，適時改造服務場所，充實更新服務設施，提高住民、眷屬及民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性及實用性，建置合宜的服務環境。

(四)因應業務屬性及服務特性差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

- (一)運用各類座談時機廣納服務對象與合作之公民營機構等興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機。
- (二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。
- (三)依據各組、室業務特性辦理滿意度調查，分析結果改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。
- (四)建立住民、眷屬及民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。
- (五)建立新聞媒體、報章輿論快速回應、緊急應變機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

- (一)運用資訊網路促進內部橫向連繫，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，縮短民眾等候時間，達到「臨櫃服務一次OK」之目標。
- (二)衡酌服務工作實需，開發及運用跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)並廣為宣傳，增加服務對象使用意願。
- (三)推動本家內部跨組、室間，服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。
- (四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。
- (五)檢討簡化作業流程、辦理時限等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。
- (六)建置多元化資訊參與管道，如意見留言板、網路投票、網路民調或FB、LINE等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- (一)因應服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，並結合地區資源，運用低廉合理成本創造最佳服務品質。
- (二)依地域差異結合社區設置服務(關懷)據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。
- (三)考量服務對象區域及數位資訊落差利用網路服務或輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。
- (四)相關網站或網頁設計應符合使用者需求，並規劃提供多樣性檢索方式，及遵循相關規範標示電子資料，提供分類(眾)檢索服務。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

- (一)提供安全友善資料開放空間，擴大運用機構之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。
- (二)促進住民、眷屬及民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。
- (三)檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦各組、室核心業務，推動創新、有感的服务照顧工作。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

- (一)因應國家政策發展情勢(如長照政策推動)，各組、室得結合地方政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服务措施。
- (二)各組室與時俱進於法規授權範圍，適時規劃具體可行執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施。
- (三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決各項服務照顧窒礙問題。
- (四)權衡服務措施必要性及投入成本與產出效益間合理性，重視服務的制度化及持續性，持續強化優質服務作為。

陸、權責分工：

- 一、秘書：依據行政院「政府服務躍升方案」及輔導會「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」，訂定本家執行計畫函頒各組室遵循，並依推動情形及績效成果滾動檢討及修正本計畫，並主動公開於本家網站。
- 二、各組、室：參照執行計畫內容提出未來服務發展重點及優先順序，據以推動落實執行。

柒、推動作法：

- 一、本家於次年 1 月底前，參照本計畫實施要項及具體作法（詳附件一），結合年度工作計畫、任務、特性及執行績效，滾進檢討修正「提升政府服務效能執行計畫」，並公開於本家網站。
- 二、執行計畫之修正，應探查並確認住民（眷）之期望與需求，並廣納各方意見，發揮集思廣益，策訂具體可行方案。
- 三、每年 1 月底前，檢討年度工作計畫、任務、特性及上一年度執行成效，填妥「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」公開於本家網站。
- 四、每年 1 月底前，由首長帶領全體同仁參與，依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解住民、眷屬與民眾之期望與需求，並廣納各方意見，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法
- 五、為民服務工作應持續性的融入日常作業中，並適度運用管考作為，方見成效，各項資料應隨時蒐集彙整，活動照片應及時拍照存證，以專卷保存備查。

捌、管考：

- 一、本「提升政府服務效能執行計畫」主動公開於機構網站，輔導會綜合規劃處每年 2 月 1 日起，將不定期上網抽查，

未依規定上載之機構，檢討相關行政責任並於本會業務會報提報。

二、各組、室平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務效能，年度結束後針對服務績效卓著或不彰之組、室或個人檢討簽辦獎懲。

玖、114 年度重要計畫及業務實施內容：

人事室

重要計畫及業務	關鍵績效指標 Key Performance Indicators, KPI	績效目標 (執行策略)	實施內容
組織編制	1. 維護同仁權益 2. 落實管理與教育訓練	1. 提升行政效率，每月定時陳報業務工作執行進度。 2. 精進人事業務，工作違失或公文延誤率為 2% 以下。	1. 每月員工動態與甄補、確認等人事資料報送。 2. 替代役管理；每季辦理替代役管理座談。
考核訓練			1. 辦理本家政策性訓練、新進人員、在職訓練與登錄人事系統。 2. 人員獎懲與考績、差勤管理。
退撫福利			1. 辦理公保、勞保、健保、退撫基金、勞退基金申報、退休金、慰撫金發放、三節慰問金及特別照顧金、休假補助費及不休假加班費請領。 2. 每學期子女教育補助費請領。

主計室

重要計畫及業務	關鍵績效指標 Key Performance Indicators, KPI	績效目標 (執行策略)	實施內容
會計出納業務	定時查核提報	1. 提升行政效率，每月定時陳報業務工作執行進度。 2. 精進主計業務，工作違失或公文延誤率為 2% 以下。	1. 每月五日前完成上月份之會計報告，陳報輔導會計處審核。 2. 會控經費憑證報會審查，下授經費憑證由主計員審查後留本家保管備查。 3. 每年分上半年及下半年不定期辦理出納會計事務查核。 4. 每年每月編製預算收支執行檢討表，於家務會報提報。

輔導組

重要計畫及業務	關鍵績效指標 Key Performance Indicators, KPI	績效目標 (執行策略)	實施內容
社福工作	<p>1. 家庭化-積極回應住民需求</p> <p>2. 專業化-跨專業服務工作、培育專業人才</p>	<p>1. 積極回應需求，提供住民及家屬個別化服務，114年度績效目標高於今年服務人次，預估為2,610人次以上。</p> <p>2-1. 114年度績效目標高於今年至少辦理跨專業個案會議12場次、服務個案555人次以上。</p> <p>2-1. 114年度績效目標為住民及職員工年度心理衛生相關講座3場次。</p> <p>2-3. 運用人力，提供家庭化服務，114年度績效目標高於今年服務至少1,200人次以上。</p>	<p>1-1. 堂隊社工師於新進服務對象入住72小時內完成個別化評估，據以作為生活輔導之基點，紀錄陳核及建案。</p> <p>1-2. 每週執行全面性三合一會議，討論例假日特需照顧個案(含入住適應輔導3個月)，國定假日及週休假日訪視關懷榮民，年度關懷案次至少達1,600人次。</p> <p>1-3. 依安養養護系統社工服務處照顧計畫，養護堂每三個月、安養堂每六個月填具社工服務處照顧計畫，評估身體、心理、社會、認知等功能後登鍵輔導會「就養管理資訊系統」，並每半年至少一次依評估結果與服務對象或家屬共同討論修正調整輔導及照護處遇，提供適切照顧，114年度績效目標至少1,090人次。</p> <p>2-1. 每月辦理跨專業整合照顧會議，針對本家特殊個案提供完善及適宜的輔導措施及服務照顧，114年度討論案次績效目標至少達555人次。</p> <p>2-2. 依個案需求辦理個案研討、安寧個案家庭會議、住民生活公約會議等，服務10人次。</p> <p>2-3. 年度舉辦住民、員工生理、心理健康促進講習至少3場次，計110人次以上參與。</p> <p>2-4. 主動協調在地大學專業科系合作提供實習/見習服務，簽定學生實習計畫，至少1人，實習時數200小時以上。</p> <p>2-5. 規劃青銀共居之青年、榮欣志工等人力，提供陪伴、關懷、共學共融等促進家庭化、社會化之服務，計服務750人次以上。</p>

重要計畫及業務	關鍵績效指標 Key Performance Indicators, KPI	績效目標 (執行策略)	實施內容
文康活動	1. 社區化-促進住民社會參與及健康促進 2. 家庭化-增進住民與家庭支持系統聯繫	1. 不定期辦理各式文康活動,大型活動 2 場次,中小型活動 12 場次,114 年度績效目標高於今年至少服務 900 人次。 2. 辦理常態學習型活動課程,至少 4 班別,114 年度績效目標服務高於今年至少 1,800 人次。 3. 每月配合家務會報陳報執行成效。	1. 全年舉辦才藝競賽活動至少 2 場次,邀請外住榮民(眷)及社區民眾參與,服務 200 人次以上。 2. 全年舉辦榮(住)民戶外活動至少 4 場次,服務 200 人次以上。 3. 全年三節及重要慶典節日至少舉辦 8 場次慶祝活動,服務 500 人次以上。 4. 定期與家屬進行聯繫,年度至少辦理家屬相關座談會或聯誼活動 2 場次以上,約 50 人參與。 5. 定期辦理社區據點活動(如高智爾球班、太鼓班、老幼共學班、智能數位媒材體驗班、合唱團、社區關懷據點等),服務 1,800 人次以上。 6. 定期檢討方案執行成效,並獎勵積極參與住民,配合「與首長有約」,頒發參加活動最踴躍獎。
大陸長期居住	維護榮民權益落實大陸長居榮民就養給與撥付。	1. 每季完成就養給與撥付並寄送生活慰問書信。 2. 依需求協助家屬申請喪葬補助費及匯寄。 3. 精進業務,工作違失或公文延誤率為 2% 以下。	1. 按時完成 113 年每季指紋驗證紙及關懷問候信函寄發、驗證、結報。 2. 配合輔導會派員赴大陸訪視長期居住榮民。

重要計畫及業務	關鍵績效指標 Key Performance Indicators, KPI	績效目標 (執行策略)	實施內容
榮民善後及遺產管理	1. 提升單身榮民善後服務品質。 2. 強化單身亡故榮民繼承期限屆滿遺產處理	1. 鼓勵住民預立遺囑。規劃 114 年度績效目標至少辦理 2 場次榮民預立遺囑宣導。 2. 每季辦理單身亡故榮民無人繼承遺款解繳國庫作業。 3. 精進業務，工作違失或公文延誤率為 2% 以下。	1. 廣續辦理宣導榮民預立遺囑。 2. 依據法規及殯葬合約，由堂長及善後承辦人合作執行單身榮民善後服務。 3. 依規定時程按時程辦理單身亡故榮民無人繼承遺款解繳國庫作業。 4. 持續辦理單身亡故榮民遺留不動產解繳國庫、移交榮民榮眷基金會及適時標售等作業。 5. 每年辦理單身亡故榮民無人繼承動產品解繳國庫作業。 6. 持續辦理單身亡故榮民遺產繼承、遺贈作業。
榮民人事	1. 提升床位運用效能 2. 維護住民權益，推動住民自治幹部服務	1. 114 年度績效目標每月至少維持基本佔床率達 80% 以上。 2. 114 年度績效目標堂隊推舉住民自治幹部 8 人以上。	1. 周邊地區外住榮民關懷訪視，安排輔導員、護理人員及替代役男前往探訪，另規劃協同榮服處責任區輔導員等共同家訪評估，鼓勵勸住榮家。 2. 辦理榮民所得、不動產超標就養榮民驗證。 3. 辦理請假外住榮民訪視至少年度 2 次以上，爭取向心力及擴大本家服務內涵。 4. 與台東縣政府簽立合作協定，包含低收入住安置床位、緊急安置颱風等意外災害之災民收容等。 5. 年度辦理住民自治幹部選舉 1 次，推舉住民自治幹部 8 人以上，參與各式住民權益會議，如伙食會議、住民申請財託會議、遺物清點、治喪會議、住民生活公約會議等。

重要計畫及業務	關鍵績效指標 Key Performance Indicators, KPI	績效目標 (執行策略)	實施內容
榮民財物託管	1. 有效控管榮民財務 2. 提升機構責信形象	1. 114 年度績效目標年度至少辦理 2 次財託稽查。 2. 每月報表登錄系統由專人專責控管。 3. 住民重要財物紀錄簿專人專卷保管。	1. 「委託保管重要財物月報表」於次月 5 日前簽陳首長核閱，並分送輔導組、主計室各 1 份備查。 2. 輔導組承辦人簽請稽核小組會同存管人每年 2 次對保管財物實施查核。
住民(家屬)申訴	簡化申訴程序及專責處理原則	1. 每月家務會報提報受理申訴件數及處理進度。 2. 每年分析意見反應及申訴案件。	1. 訂有意見反應及申訴處理辦法、流程，張貼於機構明顯處。 2. 設置合適的意見箱。 3. 明確告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。 4. 有專人處理意見反應及申訴案件，並定期分析，留有紀錄。
外界捐贈及物資管理	1. 提升機構責信形象 2. 妥善運用社會資源	1. 每季填報收支捐贈明細並公告本家網頁。 2. 每年度陳報輔導會備查。	1. 專人專案受理。 2. 收受外界捐款或捐物，並於收受 3 日內完成系統填登。 3. 外界捐款或捐物每季填報收支一覽表，公告於官網予以徵信。

重要計畫及業務	關鍵績效指標 Key Performance Indicators, KPI	績效目標 (執行策略)	實施內容
新聞媒體刊登	增進大眾對機構認識及提升機構形象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每週至少 1 則新聞供稿。 2. 年度各組室新聞供稿成效檢討 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合輔導會政策，每週供稿並有 1 則新聞發佈。 2. 管理各組室年度供稿件數： <ol style="list-style-type: none"> (1) 輔導組：50 則。 (2) 保健組：20 則。 (3) 秘書室：20 則。
家庭化、社會化及專業化等活動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 增進大眾對機構認識及提升機構形象 2. 提升住民及家屬對機構肯定與滿意 3. 整合行政資源提升專業效能 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 114 年度績效目標，年度至少辦理 2 次以上大型活動。 2. 每月住民及家屬服務由專人登錄活動績效與服務評估狀況。 3. 每季實施意見交流座談或服務滿意度調查。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 溫馨如親家庭化，鼓勵住民於安全規範下，布置個人寢室。 2. 運用及規劃各堂隊公共空間、多功能活動中心及會議室等，促進住民交流互動。 3. 強化家屬聯繫，提供視訊工具及多元聯繫管道，鼓勵家屬探訪陪伴。 4. 全人照顧，推動安寧善終，結合榮院資源，透過居家安寧服務及在宅善終之照護服務，使住民有尊嚴善終。 5. 每兩周辦理有關家庭化、社會化及專業化等中小型活動至少 1 次，每半年辦理大型活動至少 1 次。 6. 每兩週至少刊登官網及專屬通訊軟體 (Facebook、YouTube、Flickr 等) 1 則以上，辦理活動同時提供新聞稿件供媒體承辦人員發布電子媒體、榮光雙週刊登載。 7. 每年至少一次施行住民及家屬滿意度調查。

保健組

重要計畫及業務	關鍵績效指標	績效目標 (執行策略)	實施內容
預防保健	有效預防傳染病及避免群聚事件	1. 胸部 X 光檢查年度完成達 100% 2. 住民及員工流感疫苗接種年度至少完成 90% 3. 員工及住民健康檢查年度健檢完成至少達 90%	1. 住民及員工胸部 X 光檢查。 2. 住民及員工流感疫苗接種。 3. 住民健康檢查 (主動聯繫臺北榮總臺東分院並配合住民作息時間蒞家實施)。
身障重建	按每月收件申請處理達成率為 100%	1. 定時案件送輔導會審查 2. 核准進度追蹤完成率達 100%	1. 義齒、義眼鑲配。 2. 住民配製眼鏡及驗光。 3. 義肢圍腰裝配及輔具維修。 4. 住民復健服務。
在職教育	依評鑑指標項目規劃執行教育訓練	依計畫執行完成率達 100%	1. 照顧服務員在職訓練至少 20 小時(含感控 4 小時)。 2. 每年辦理 1 次全體職員工及委外護理人員、委外照服員 CPR 教學訓練。 3. 外聘講師教育訓練課程及榮民小型健康講座至少 2 場次。
用藥安全	依用藥安全目標重複用藥率為 100%	避免重複用藥率達 100%	1. 每周提供住民藥品分包及藥物諮詢。 2. 每月最後一週藥物回收。

重要計畫及業務	關鍵績效指標	績效目標 (執行策略)	實施內容
醫療照護 (含金字塔計畫執行)	按月執行各項醫療服務率達100%	依計畫執行完成率達100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置醫務室提供住民診療、社區民眾診療及復健服務。 2. 每週二、三上午結合醫師、藥師、護理師三合一走動式親到床邊巡診。 3. 金字塔三級醫療整合服務：台北榮總台東分院身心科每月1次、居家安寧與居家護理每月2次、胸腔科醫師每週三1次、蒞家服務，且設有遠距視訊服務平台供醫事人員討論，針對醫療問題或病情即時討論，完善榮家健康照護服務能力。 4. 提供綠色通道即時就診處置，減少候診及候床之苦。
精神篩檢	依周全性評估時序完成評估處置	依計畫執行完成率達100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 入住72小時完成身心科評估，對有自殺傾向或身心狀況極度不穩之高危險群住民轉介身心科就診。 2. 每年每位住民至少完成1次GDS-5評估，分數>2分或有自殺念頭者即轉介身心科處遇減少意外事件發生率。
感染管制	依機構感染管制查核指標辦理	依計畫執行完成率達100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每週完成人口密集機構通報作業。 2. 每月感染管制內部稽核。 3. 防疫物資盤存整備。 4. 每年防疫演練至少1次 5. 每年檢視修頒感染管制手冊供參照使用。 6. 不定期接受衛生主管機關實地查核。

秘書室

重要計畫及業務	關鍵績效指標	績效目標 (執行策略)	實施內容
失智專區中程計畫	工程預算執行率達70%。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建照、五大管線審核通過。 2. 依預定期程如期開工。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 基本設計與細部設計核定。 2. 取得建造執照、五大管線申請通過。 3. 依預定期程開工。
採購業務	加強綠色採購、身心障礙團體優先採購	<ol style="list-style-type: none"> 1. 年度綠色採購至少達95%。 2. 年度身心障礙團體優先採購至少達5%。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依各組室需求申請評估，完成各項財物及勞務採購並符合採購法之規定。 2. 採購前至全民綠生活資訊網查詢環保產品項目。 3. 採購前至優先採購網路資訊平台查詢符合項目。 4. 依限完成且符合規定。
水電管理(含高壓電力及發電機設備)	維持本家使用水電安全，並達成節能減碳目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 年度用電量低於上年度同期度數。 2. 年度用水量低於上年度同期度數 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月23日抄寫電表、製作分攤表及收繳電費。 2. 每月製作用電量及自來水用量比較表。 3. 每月製作汙水廠保養紀錄。 4. 每半年辦理水塔清洗工作。 5. 每半年辦理高壓電檢測工作。 6. 5月及11月辦理停電檢測與熱影像檢測。 7. 5月及11月辦理水塔及地下蓄水池清洗及水質檢測作業。 8. 5月及11月辦理洗衣房用電保養。
伙食管理	全年度膳食供應無違失、無中斷、零意外	<ol style="list-style-type: none"> 1. 維持膳食供應穩定 2. 提供安全衛生營養美味的膳食 3. 獲得住民肯定 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實廠商履約管理及督檢。 2. 定期於每月召開伙食檢討會及菜單研討會。 3. 每月辦理伙食問卷調查及分析。 4. 加強廚師證照培訓。 5. 強化廚師在職教育訓練。 6. 增加菜色多樣變化。

重要計畫及業務	關鍵績效指標	績效目標 (執行策略)	實施內容
消費者保護宣導	強化消費者保護宣導，防止詐騙案件發生。	年度辦理消費者保護宣導12次以上。	1. 年度至少辦理講座研習1次。 2. 上、下半年彙整宣導成果並陳報輔導會。製作宣導資料，並每月至少宣導1次。
資訊安全	防止資訊系統受未經授權之存取或其他侵害，並確保資料機密性、完整性及可用性。	1. 電子郵件社交工程演練之郵件開啟率低於5% 2. 每人每年接受3小時以上之資通安全通識教育訓練。	1. 配合輔導會辦理資安事件通報演練。 2. 以無預警方式辦理惡意電子郵件社交工程演。 3. 辦理行政業務服務網資訊系統使用權限清查作業暨安全內部稽核。 4. 要求職員工每人每年接受3小時資通訊課程。 5. 每月辦理退除役官兵資料及戶役政閘門系統查詢資料稽核。 6. 知悉資安事件發生後，於規定的時間完成通報、應變及復原作業。
環境衛生及膳食衛生督導	供應營養衛生餐食並維護住民飲食健康。	全年度未發生食物中毒案件。	1. 每月第二週針對家區環境及廚房膳食衛生進行檢查，並於次週進行缺失複查。 2. 訂定環境安全衛生政策。 3. 辦理員工教育訓練。 4. 實施每季膳食管理檢查。
文書檔案管理	提供公文處理品質及增進行政效率。	1. 管制並縮短公文處理時效少於7天。 2. 定時進行檔案盤點及銷毀作業。	1. 家務會報每月陳報各項公文統計，並持續辦理公文稽催。 2. 上下半年辦理檔案目錄彙送。 3. 配合輔導會永久檔案分年送審規劃辦理鑑定及送審。 4. 公文統計陳報每月家務會報。 5. 依限彙送檔案目錄及永久檔案鑑定送審。
出納管理	全年度未發生財務相關違紀事項。	確保公款及公有財物保管安全及健全內部財物控管。	1. 按月完成各項會計、出納報表，完成內控審核。 2. 按月完成零用金付款及撥補。 3. 按月完成員工薪資轉撥入帳。 4. 按月完成榮民給與、榮民止伙費轉撥入帳。

重要計畫及業務	關鍵績效指標	績效目標(執行策略)	實施內容
			5. 每半年由主計監督出納查核。 6. 每季實施「保管榮民(眷)重要財務作業」財務稽核。 7. 上下半年各辦理 1 次出納事務盤點及查核。 8. 每個月 5 日前與會計室核帳，帳務平衡，月報表陳會。 9. 零用金依支出憑證付款，每與會計室結核 2 次，以符月結月清。
消防防災訓練	提昇員工及住民對災害之緊急應變能力。	1. 強化員工及住民防災意識，每季辦理相關演練。 2. 落實消防安全設備操作訓練。	1. 每半年辦理 1 場地震暨火災自衛消防編組綜合演練(含夜間至少一次)。 2. 每半年辦理消防檢修申報，並配合臺東縣消防局消防安全檢查。 3. 每年辦理消防防災安全講座暨滅火設備操作訓練至少一次。
工級人員管理	建立友善職場工作環境。	提供員工表達意見、情感交流及工作考評相關會議。	1. 每季召開工級人員考績委員會。 2. 辦理工級人員年終考核。 3. 每季召開勞資會議。
勞力委外事務	發揮人力效能，提高行政效率。	強化行政執行效能，依時限報會。	1. 依核定人數、金額執行。 2. 每年依時限報會。

重要計畫及業務	關鍵績效指標	績效目標 (執行策略)	實施內容
財產管理	1. 財產資料建立完整。 2. 年度報廢財產拍賣及繳庫。	1. 建置產籍完整資料。 2. 完成年度報廢財產處分。	1. 每月月底至次月月初將該月財產月報陳報輔導會。 2. 每年辦理財產盤點一次。 3. 每半年首長(副首長)辦理土地巡查並紀錄。 4. 不定期辦理非消耗品建檔及報廢程序。 5. 有效管理機關國有公用財產，健全管理制度，增進處理效能。 6. 每年至少辦理二次廢品標售。
榮民文物彙報	妥善保存榮民文物	妥善保存榮民文物並建置及維護榮民文物網站	1. 每季定期檢視家區榮民文物存放狀況。 2. 每年陳報榮民文物保存成果。 3. 每季定期建置、上傳本家榮民文物資料及照片。 4. 每季採訪、撰述榮民生命故事或生活經驗、追憶過往等文章一篇。
內部控制執行暨稽核	落實執行內控及定期稽核。	1. 發佈年度內部控制執行計畫。 2. 辦理自評及交叉稽核至少 1 次。 3. 召開稽核會議審核。	1. 年初擇定內部控制項目並發佈執行計畫。 2. 隨時視事件需要召開內控稽核及檢討會議。 3. 各組室每年至少辦理自評及交叉稽核 1 次。 4. 依自評結果於年底召開稽核會議審核。