

國軍退除役官兵輔導委員會

壹、綜合意見

- 一、提升退除役官兵人力素質，強化職技專業訓練，促進多元就業機會方面：推動退除役官兵推甄考選及榮民榮眷參加職業訓練後媒合就業，係政府照顧退除役官兵生活之重要工作之一，請持續鼓勵參與職業訓練與就業輔導，以強化退除役官兵謀職技能，協助其迅速重返職場。
- 二、建構完善長照服務網絡，提供弱勢退除役官兵適切服務，實現社會公平正義理念方面：各榮民醫院開放自費護理之家收住民眾占床率達 92.86%，且長期照顧與身心障礙復健滿意度達 90.1%，於建構完善長照服務網絡之成效，值得肯定；其中臺北榮總桃園分院等 11 所分院附設護理之家，除提供長期照護服務外，有助於減輕榮民經濟負擔，並獲受服務對象肯定。後續請持續推動相關資源整合及全方位老人照顧，以使服務品質獲得提升，並強化護理之家之功能，積極配合我國長照政策之推動，兼顧弱勢退除役官兵及自費民眾照顧。
- 三、賡續更新安養機構設施，營造高齡友善健康環境，達成區域資源共享目標方面：請持續積極鼓勵及宣導榮家社工人員取得社會工作師專業證照比例提升，積極提升專業服務，以因應高齡化照護相關專業知識之需求性增加；另各榮家平均滿意度為 90.25 分，為提升服務照顧品質及滿意度，請針對滿意度低之項目精進服務品質。推動「臺南及雲林榮家家區設施環境總體營造中程計畫」部分，請確實落實里程碑管理，務必如期如質完工。
- 四、結合地方社福資源，爭取退除役官兵合理權益，深化庶民服務理念方面：積極運用榮服處體系對榮民（眷）之關懷訪視，訪查退除役官兵及眷屬解決問題比率達 96.37%，且 19 個服務機構辦理服務榮民（眷）滿意度調查達 91.8 分，成果值得肯定，請持續進行訪查、探訪及協助榮民（眷）發掘問題，尤其針對具複雜性、困難度高之問題進行個案研討，並適時提供政府資源；另透過榮欣志工於安養醫療機構提供榮民（眷）輔助性服務，並適時引進社會資源，值得肯定。本項工作強調結合地方社福資源來推動，除運用現有正式及非正式資源外，如何結合地方社福資源及推動成效，有待積極展現。
- 五、精實退除給付，增進服務效能方面：透過各榮服處服務人員拜訪榮民或遺眷，辦理俸金發放滿意度問卷調查，獲得受服務對象之肯定，值得稱許。

後續請結構性進行抽樣，以增加問卷之代表性，並對不滿意部分進行改善及追蹤，以精進服務效能。

- 六、跨域加值公共建設及科技發展財務規劃方案方面：「臺北榮民總醫院新門診大樓興建計畫」及「臺中榮民總醫院新門診大樓興建計畫」皆經行政院工程會核列以醫療作業基金支應。後續請持續配合推動政府公共建設計畫，納入跨域加值財務計畫措施，積極提升公共建設自償率。
- 七、整合榮民醫療資源，提升區域醫護品質，完善健康照護體系方面：各榮民醫療體系配合國家整合醫療政策及因應高齡多重疾病照護，並發展醫療科技與醫療技術，提升自費療服務品質，有效提升門診及醫療收入成長率；為進一步提升醫護品質，完善健康照護體系，請持續精進榮民醫療體系之服務品質與高齡醫學專業之醫療技術，並積極整合區域醫療資源，以因應未來高齡化社會之醫療需求。
- 八、強化事業管理，提升營運績效方面：透過提升高山旅遊之品質及農場觀光旅遊之行銷策略，使觀光旅遊人數較 103 年增加，請配合國土保育政策並持續檢視有效之土地利用模式，提升高山及農場之觀光品質；透過對高階經理人考核講習等提升管理措施，強化公司治理之能力，請持續推動專業經理人之公司治理並提升其專業知識，以增進事業管理與營運績效。
- 九、配合組織發展，合理配置員額，強化組織學習方面：運用「職員遷調意願資訊系統」，辦理職務遷調作業，相關降低人力及時間成本有待具體展現；組織學習及財務管理之相關研習課程獲參與同仁肯定，請持續精進與豐富課程內容，以提升相關研習之學習效果，並擴大參與對象。

貳、評估結果

一、關鍵策略目標

關鍵策略目標	關鍵績效指標	評估結果
(一)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(業務成果)	1.退除役官兵推甄考選錄取率	▲
	2.退除役官兵及眷屬參加職業技術訓練後就業成效	▲
(二)建構完善長照服務網絡，提供弱勢退除役官兵適切服	1.各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾占床率	★

務，實現社會公平正義理念 (業務成果)	2.提升長期照護與身心障礙復健滿意度	★
(三)賡續更新安養機構設施，營造高齡友善健康環境，達成區域資源共享目標(業務成果)	1.榮家社工人員具社會工作師專業證照達成率	★
	2.改善生活設施、運用專業人力提供專業化服務，以提升服務照顧滿意度	★
	3.臺南及雲林榮家家區設施環境總體營造中程計畫年度預算達成率	▲
(四)結合地方社福資源，爭取退除役官兵合理權益，深化庶民服務理念(業務成果)	1.訪查退除役官兵及眷屬解決問題比率	▲
	2.榮欣志工服務退除役官兵及眷屬滿意度	▲
(五)精實退除給付，增進服務效能(業務成果)	1.退休俸金全面直撥入帳滿意度	★
(六)跨域增值公共建設及科技發展財務規劃方案(跨機關目標)(業務成果)	1.公共建設計畫納入跨域增值財務規劃之件數	★
(七)整合榮民醫療資源，提升區域醫護品質，完善健康照護體系(行政效率)	1.榮民醫療體系醫療收入成長率	★
	2.高齡整合性門診成長率	★
	3.臺北、臺中榮民總醫院新門診大樓興建計畫年度預算達成率	★
(八)強化事業管理，提升營運績效(財務管理)	1.農林機構盈餘目標達成值	★
	2.投資事業依持股比率之投資收益	★
(九)配合組織發展，合理配置員額，強化組織學習(組織學習)	1.配合組織發展，辦理職務遷調，以增進行政歷練提升組織學習效果	▲
	2.賡續推動組織學習，提升滿意度	★
	3.辦理財務管理訓練課程，加強業務人員財務審核能力，受訓人員對課程內容有效提升財務審核能力之滿意度	▲

二、共同性目標

共同性目標	共同性指標	評估結果
(一)提升研發量能(行政效率)	1.行政及政策研究經費比率	★
(二)推動跨機關服務及合作流程(行政效率)	1.跨機關合作項目數	★
(三)落實政府內部控制機制(行政效率)	1.辦理內部稽核工作	★
(四)提升資產效益，妥適配置政府資源(財務管理)	1.機關年度資本門預算執行率	▲
	2.機關於中程歲出概算額度內編報情形	★
(五)提升人力資源素質與管理效能(組織學習)	1.機關年度預算員額增減率	★
	2.推動中高階人員終身學習	★