

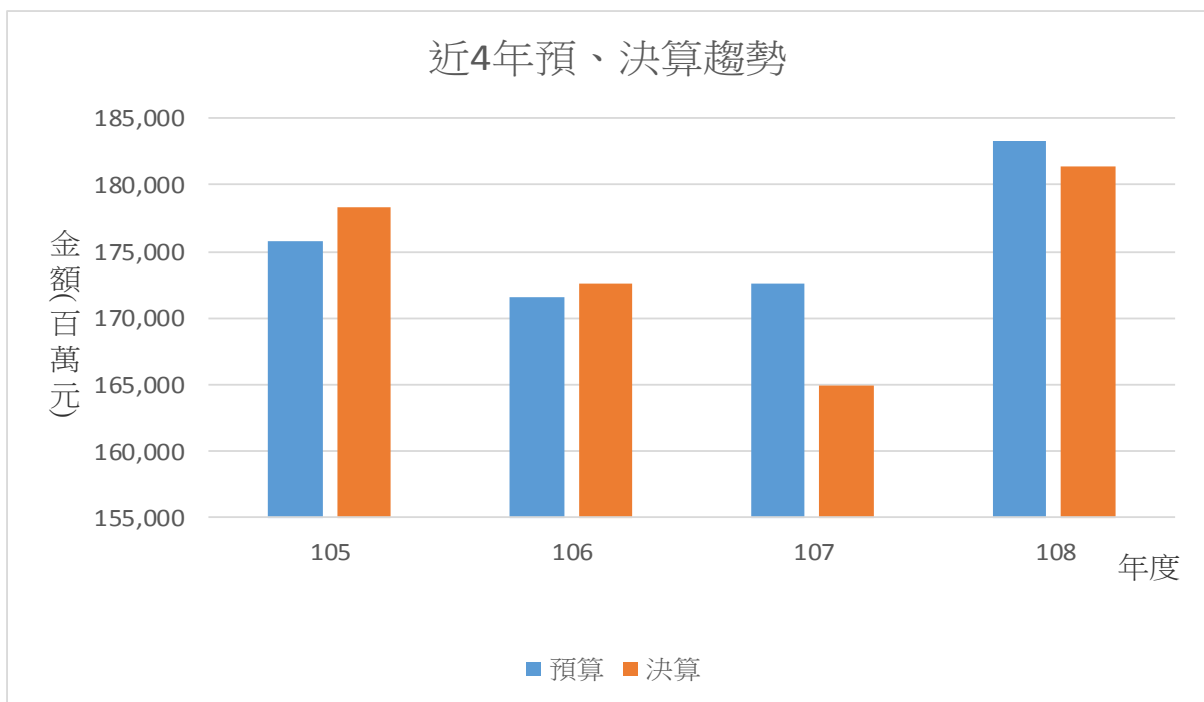
國軍退除役官兵輔導委員會 108 年度施政績效報告

壹、前言

- 一、本會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，並依據行政院 108 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 108 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) 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。
 - (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。
- 二、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 25 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。
- 三、本會依 108 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、機關 105 至 108 年度預算及人力

一、近 4 年預、決算趨勢(單位:百萬元)



年度 預決算		105	106	107	108
普通基金 (公務預算)	預算	124,825	117,776	116,002	123,057
	決算	123,864	115,266	103,594	118,093
特種基金	預算	50,986	53,782	56,578	60,214
	決算	54,519	57,323	61,310	63,268
合計	預算	175,811	171,558	172,580	183,271
	決算	178,383	172,589	164,904	181,361

*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：105 至 107 年度預算逐年減列，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；108 較 107 年度預算增列，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：105 至 108 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，及 106 年度起配合募兵制推動，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：105 至 108 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：105 至 108 年度經費賸餘，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，節餘相關退除役官兵退休給付及人員維持費所致；及 107 年度配合「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，調整支付臺灣銀行優存差息期程所致。

2、特種基金：

(1) 安置基金：105 至 108 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，及 107 年度臺北勞務中心工程結案認列成本所致。

(2) 醫療基金：105 至 108 年度支出決算大於預算，主要係醫療收入增加，藥品衛材等醫療成本相對增加所致。

三、機關實際員額

年度	105	106	107	108
人事費占決算比例(%)	12.70%	13.05%	13.70%	12.60%
人事費(單位：千元)	22,662,626	22,521,427	22,914,929	22,919,442
合計	15,119	14,745	14,507	14,202
職員	11,505	11,484	11,484	11,483
約聘僱人員	1,474	1,365	1,369	1,375
警員	78	72	58	42
技工工友	2,062	1,824	1,596	1,302

*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）關鍵策略目標：落實服務量能，提升訪視關懷作為，建立完善安全網絡。

1、關鍵績效指標：受服務之退除役官兵及眷屬滿意度

項目	105 年度	106 年度	107 年度	108 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
實際值	--	--	--	93.82 分
達成度	--	--	--	117.28%
審核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	---

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108年3月至12月每月滿意度分數平均值：

$(93.41+93.24+93.49+93.91+93.46+93.71+93.67+94.37+94.43+94.55)/(統計月數10)=93.82(分)$ ，達成度 117.28%。

（2）達成效益：

A. 民眾臨櫃洽公時填寫滿意度問卷調查表，經由每月統計，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。

B. 年度內19所榮服處計回收1萬5,243份問卷，滿意(含非常滿意)以上占89.35%。

（二）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。

1、關鍵績效指標：高齡友善機構認證 2.0 榮家家數(6 家)

項目	105 年度	106 年度	107 年度	108 年度
衡量標準	--	--	--	依高齡友善機構認證 2.0 榮家標準取得榮家家數
原訂目標值	--	--	--	6 家
實際值	--	--	--	14 家
達成度	--	--	--	233%
審核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	---

衡量標準：

依高齡友善機構認證 2.0 榮家標準取得榮家數

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 指標達成情形：

評鑑結果 108 年共計 14 家榮家取得「高齡友善健康照護機構認證 2.0」，達成度 233%。

(2) 達成效益：

雲林榮家獲友善服務獎、臺南榮家獲優良獎、岡山榮家獲友善環境獎，統計至108年底共計15所榮家取得「高齡友善健康照護機構認證2.0」。

2、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

項目	105 年度	106 年度	107 年度	108 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)
原訂目標值	--	50.3%	53.99%	61%
實際值	--	50.05%	55.5%	60.4%
達成度	--	99.5%	102.8%	99%
審核結果	--	▲	★	▲
複核結果	--	---	---	---

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)

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 指標達成情形：

A. 國防部那拔林營區庫房新建工程：工程於 107 年 10 月 31 日開工，鋼構建物 108 年 10 月 9 日完成複驗移交軍方。

B. 臺南榮家新建工程：107 年 10 月 11 日基本設計書圖經工程會同意總工程經費如數核列，108 年 5 月 13 日細部設計書圖經臺南市政府同意核定，108 年 7 月 17 日辦理第 1 次公開招標上網公告，108 年 9 月 9 日第 2 次公開招標上網截止，因無廠商投標而流標。

C. 實際達成目標值 60.4%，達成度 99%。

(2) 達成效益：

A. 國防部那拔林營區庫房新建工程：RC建物109年1月24日辦理竣工。

B. 臺南榮家新建工程：經檢討因營建物價材料上漲及提升長照與養護照顧需求，109年1月3日已函報行政院辦理第2次計畫修正調增預算(計畫經費由14億8,213萬元修正為17億1,151萬79元，計調增2億2,938萬79元)。

(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。

1、關鍵績效指標：推甄暨考選退除役官兵就讀大專校院輔導升學率

項目	105 年度	106 年度	107 年度	108 年度
衡量標準	[(錄取人數) ÷ (到考人數)] × 100% (100年錄取率 91.46%；101年錄取率 91.36%；102年錄取率 95.19%；103年錄取率 99.0%，以近3年平均錄取率 95.2%為基準，逐年調升目標值。)	(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%
原訂目標值	95.2%	96.8%	97.5%	97.6%
實際值	97.64%	97.69%	97.4%	97.93%
達成度	102.56%	100.92%	99.9%	100.34%
審核結果	★	★	▲	★
複核結果	★	---	---	---

衡量標準：

(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：

108 年度錄取人數 142 人，參加推甄考選 145 人，實際達成目標值 97.93%，達成度 100.34%。

(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30人，錄取30人，錄取率100%。

B. 甄選退除役官兵就讀四年制進修學士班，計報名86人，錄取83人，錄取率96.51%。

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21人、錄取21人，錄取率100%。

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145人，錄取142人，平均錄取率97.93%。

2、關鍵績效指標：精進訓練後就業成效，提升職訓效益

項目	105 年度	106 年度	107 年度	108 年度
衡量標準	--	--	【職訓中心輔導結訓學員就業人數÷（當年度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、服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%
實際值	--	--	80.6%	86.4%
達成度	--	--	110.41%	111.48%
審核結果	--	--	★	★
複核結果	--	--	---	---

衡量標準：

【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：

108 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 86.4%，達成度 111.48%。

（2）達成效益：

A. 職訓中心自辦訓練成效：計畫開辦65班次，訓練1,771人次，實際開辦84個班次，完訓2,037人次。

B. 職訓中心自辦養成訓練就業率：經統計學員訓後就業率達 86.4%。

3、關鍵績效指標：各縣市榮服處及職訓中心輔導就業成效

項目	105 年度	106 年度	107 年度	108 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%
原訂目標值	--	--	--	49%
實際值	--	--	--	55.38%
達成度	--	--	--	113.02%
審核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	---

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%

績效衡量暨達成情形分析：

（1）指標達成情形：

108 年度本會個管系統經輔導就業比例為 55.38%，達成度 113.02%。

（2）達成效益：

A. 個管系統推介就業成效：108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18,387人次，推介就業成功10,182人次。

B. 本會推介就業率： $(10,182 \div 18,387) \times 100\% = 55.38\%$ 。

(四) 關鍵策略目標：推動全方位長照服務，擴大安置對象。

1、關鍵績效指標：提高榮院日照中心收案達成率

項目	105 年度	106 年度	107 年度	108 年度
衡量標準	--	--	--	(15 家榮院日照中心收案數÷可收案數 387 案)×100%
原訂目標值	--	--	--	80%
實際值	--	--	--	104.13%
達成度	--	--	--	130.16%
審核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	---

衡量標準：

$(15 \text{ 家榮院日照中心收案數} \div \text{可收案數 } 387 \text{ 案}) \times 100\%$

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 指標達成情形：

平均收案數 403 人÷收案容額 387 人=104.13%，達成度 130.16%。

(2) 達成效益：

A. 特色：失智或失能長者的小學堂，白天一起快樂參加活動，晚上回到熟悉的住家，共享天倫之樂。

B. 服務時間：星期一至五，上午 8 時至下午 5 時。

C. 服務內容：健康照顧管理、生活照護陪伴、生活自立訓練、健康促進活動、復健活動等。

D. 工作團隊：整合醫師、護理師、營養師、社工師、照顧服務員、物理及職能治療師之跨團隊專業服務。

(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。

1、關鍵績效指標：提高公務護理之家占床率

項目	105 年度	106 年度	107 年度	108 年度
衡量標準	--	--	--	(實際總收住人日數÷實際開設床日數)×100%
原訂目標值	--	--	--	80%
實際值	--	--	--	85%
達成度	--	--	--	106.25%
審核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	---

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：

$(\text{實際總收住人日數 } 668,134) \div (\text{實際開設床日數 } 790,755) \times 100\% = 85\%$ ，達成度 106.25%。

(2) 達成效益：

- A. 各榮總分院於108年陸續完成公務預算病床轉型護理之家累計2,103床，提升照護品質與榮民入注意願。
- B. 持續督導各榮總分院附設護理之家接受主管機關評鑑與考核，確保照護品質與經營績效。
- C. 依各榮總分院提報107年公務護理之家成本支出調整照護作業費額度，確保公務護理之家經費無虞，良好照護品質得以延續。

(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。

1、關鍵績效指標：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

項目	105 年度	106 年度	107 年度	108 年度
衡量標準	--	--	(稅後淨利÷營業收入)×100%	(稅後淨利÷營業收入)×100%
原訂目標值	--	--	6.55%	6.55%
實際值	--	--	6.89%	7.2%
達成度	--	--	105.19%	109.92%
審核結果	--	--	★	★
複核結果	--	--	---	---

衡量標準：

$(\text{稅後淨利} \div \text{營業收入}) \times 100\%$

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 指標達成情形：

稅後盈餘 3,664,340(千元)，營業收入 50,870,382(千元)，實際達成目標值 7.2%，達成度 109.92%。

(2) 達成效益：

A. 本會每月均檢視公司會計月報，並定期召開投資事業工作會報，瞭解公司營運狀況及獲利情形。

B. 經彙整各投資事業機構108年1至12月稅後盈餘，計3,664,340(千元)，實際達成目標值7.2%，已達成公司稅後純益率年度目標值6.55%以上。

2、關鍵績效指標：農場年度滿意度

項目	105 年度	106 年度	107 年度	108 年度
衡量標準	--	--	--	委請公正單位針對各農場遊憩區旅遊安全與環境維護、旅宿服務、行銷推廣等面向調查滿意度
原訂目標值	--	--	--	80 分
實際值	--	--	--	95 分
達成度	--	--	--	118.75%
審核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	---

衡量標準：

委請公正單位針對各農場遊憩區旅遊安全與環境維護、旅宿服務、行銷推廣等面向調查滿意度

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 指標達成情形：

108 年度辦理專家學者針對三高山農場進行整體滿意度調查，平均為 95 分，達成度 118.75%。

(2) 達成效益：

A. 本次調查於108年5月至8月，針對20歲以上民眾進行電訪及面訪(有效樣本2,140份)，對於本會所屬三高山農場之瞭解及行銷認知，同時瞭解民眾旅遊動機及服務滿意度，進而提出農場後續改善之建議。

B. 行銷推廣管道：以親友告知、電子媒體和社群媒體為主(超過65%)。

C. 促銷方案：偏好住宿套裝遊程(超過30%)及親子同行活動(超過19%)。

D. 農場形象：滿意度高者為自然美景人員服務及訂房登記、步道與環境維護及體驗表演活動；滿意度較低之項目，如住宿價格合理、交通便利性及餐飲物超所值(仍有65%以上之滿意度)。

(七) 關鍵策略目標：覈實編列退除預算，便捷給付作業。

1、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

項目	105 年度	106 年度	107 年度	108 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%
原訂目標值	--	--	97%	97.1%
實際值	--	--	97.77%	97.8%
達成度	--	--	100.8%	100.7%
審核結果	--	--	★	★
複核結果	--	--	---	---

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 4,328 人，年度領俸總人數 19 萬 6,403 人，實際達成目標值 97.8%，達成度 100.7%。

(2) 達成效益：

108 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 97.8%，占年度達成率 100.7%。

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	107 年度		108 年度		與 KPI 關聯
		預算數	預算執行進度(%)	預算數	預算執行進度(%)	
合計		1, 400, 012	---	1, 755, 800	---	---
(一) 落實服務量能，提升訪視關懷作為，建立完善安全網絡	小計	108, 756	110. 2%	128, 251	98. 42%	---
	志工服務照顧榮民作業	108, 756	110. 2%	128, 251	98. 42%	受服務之退除役官兵及眷屬滿意度

(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	小計	193,738	92.64%	218,662	91.67%	---
	臺南及雲林榮家家區設施環境總體營造中程計畫	193,738	92.64%	218,662	91.67%	雲林榮家及臺南榮家家區設施環境總體營造完成率
(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	小計	355,260	116.58%	666,609	97.45%	---
	退除役官兵就學獎助	1,506	96.55%	1,500	97.80%	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	137,015	141.35%	144,798	132.42%	
	退除役官兵職業訓練計畫	178,816	88.05%	155,916	100.04%	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	37,923	162.35%	364,395	82.46%	各縣市榮服處及職訓中心輔導就業成效
(四) 推動全方位長照服務，擴大安置對象	小計	150,667	100%	150,667	100%	---
	高齡醫學發展與照護	150,667	100%	150,667	100%	提高榮院日照中心收案達成率
(五) 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	94.9%	591,591	96%	---
	對榮民及特定醫療體系之補助	591,591	94.9%	591,591	96%	提高公務護理之家占床率

三、未達目標項目檢討

(一) 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。

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

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 年完成養護 400 床及安養床、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)

原訂目標值：61%

實際值：60.4%

達成度差異值：0.6%

未達成原因分析暨因應策略：

1、未達成原因分析：

(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：鋼構建物已於 108 年 10 月 9 日完成複驗移交軍方，RC 建物於 109 年 1 月 24 日辦理竣工。

- (2) 臺南榮家新建工程：經檢討因營建物價材料上漲及提升長照與養護照顧需求，109 年 1 月 3 日已函報行政院辦理第 2 次計畫修正調增預算。(計畫經費由 14 億 8,213 萬元修正為 17 億 1,151 萬 79 元，計調增 2 億 2,938 萬 79 元)

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；運用各項網路社群工具，提供青壯退除役官兵主動即時服務資訊；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，108 年度訪視服務計 139 萬 7,622 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 3,399 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，實施居家打掃、關懷訪視、陪伴就醫、修繕服務、愛心義剪等感動服務，使服務照顧工作更臻周延，108 年度社團與榮欣志工服務中，聯繫拜會社團 5,508 人次、社團辦理退除役官兵(遺眷)服務關懷等公益活動 1,445 場次，認養特(較)需退除役官兵(遺眷)3,942 人、服務退除役官兵(遺眷)75 萬 5,115 人次。
- (三) 單身亡故榮民善後及遺產管理成效：單身亡故榮民，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，延續榮民生前服務照顧，為渠等劃下人生圓滿句點。繼承期限屆滿遺產加速處理，無人繼承遺產定期解繳國庫，以善盡遺產管理職責。108 年計善後服務 698 件，繼承、遺贈 3 億 874 萬 9,571 元，解繳國庫遺款 7 億 7,629 萬 2,167 元、建物 66 筆、土地 128 筆、黃金 7,853 克、美金 5 萬 4,881 元、人民幣 4 萬 1,926 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 108 年 12 月底止，已累計法定基金 23 億 1,583 萬 5,468 元。
 - 2、基金會以基金孳息、各界捐贈款及其他收入辦理榮民(眷)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，嘉惠榮民(眷)。108 年計重大災害救助 144 人、清寒榮民大學子女獎學金 300 人，清寒榮民子女就學補助 6,329 人次，榮民子女國外求學「菁英圓夢」計畫 4 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，108 年板橋、彰化及花蓮榮家日照中心開幕營運收案，包含 107 年開辦的高雄榮家日照中心，可收托數計 68 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) 戮力提升榮家服務品質，108 年新竹榮家獲第 2 屆政府服務獎，板橋榮家國家品質標章通過再認證，臺南榮家榮獲南丁格爾獎，提供住民優質頤養環境。
- (三) 為提升榮家防疫意識，鼓勵榮家參與防疫競賽，108 年度高雄榮家榮獲衛生福利部防疫績優公務類團體獎，防疫成效斐然。

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) 退除役官兵就學獎助：
- 1、甄選退除役官兵就讀大專校院進修部二技：計報名 30 人，錄取 30 人，錄取率 100%。
 - 2、甄選退除役官兵就讀四年制進修學士班：計報名 86 人，錄取 83 人，錄取率 96.51%。

- 3、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 21 人、錄取 21 人，錄取率 100%。
- 4、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%。

(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 1,684 人次，提升專業知能。
- 2、補助參加就業考試進修 976 人次，協助獲取公職或公營事業機構任用資格。
- 3、辦理退除役官兵就學補助及生活津貼 5,678 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 84 個班次，實訓 2,037 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養成訓練或轉業訓練需求，委託專業訓練機構辦理職技訓練 43 個班次，實訓 1,245 人次。
- 3、各榮服處委外訓練：各縣市榮民服務處依據在地產業特性及退除役官兵需求調查，辦理委外訓練 51 個班次，實訓 1,327 人次，以提升人力素質、強化職場競爭力。
- 4、職業訓練補助：以就業為目的，提供退除役官兵就業訓練多元化之需求，開放補助參加本會以外之公、民營訓練機關(構)職業訓練課程，以強化退除役官兵就業技能，提升競爭能力。年度計申請 3,094 人次，核發 1,757 人次。
- 5、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 48 人。
- 6、轉業職前講習：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 12,522 人次，並辦理創業諮詢輔導服務計畫 910 人次，合計 13,432 人次。另輔導參與就業適性評量計 8,967 人次、參與職涯諮詢計 2,436 人次。
- 7、創業貸款利息補貼：年度計協助退除役官兵創業貸款利息補貼 31 人。

(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 10,182 人次。
 - (2) 為增加退除役官兵就業機會，計拜會地區企業廠商 1,943 家，並協洽簽署「促進退除役官兵就業合作備忘錄」92 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 46 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 13 家獲頒獎座。
- 2、擴大就學就業職訓服務說明會：為瞭解及關懷轉業退除役官兵在職場之工作情況，已辦理就學、就業及職訓退除役官兵座談，108 年度辦理 38 場次，計 2,383 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，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，108 年度辦理 1 場次，計 116 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，108 年度辦理 3 梯次，共 141 人參訓。
- 4、促進退除役官兵就業激勵津貼：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 2 年，截至 108 年底止，目標達成率 103.05%(申請人數 4,737 人/目標人數 4,597 人)，已達設定目標。

四、推動全方位長照服務，擴大安置對象

提高榮院日照中心收案達成率：

(一) 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 8,644 人、在案 5,271 人、服務 309,096 人次。

2、社區式長照服務：

(1) 19 家日照中心已營運，累計收案 592 人、在案 442 人。

(2) 參與「社區整體照顧服務計畫(ABC 單位)」，共布建 12A-56B-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 518 個社區服務據點。

3、機構住宿式長照服務提供 11,871 床。

4、辦理出院準備銜接長照服務，協助 3,052 人轉介照管中心。

5、提供復能多元服務，協助個案自立生活訓練，以提高社會參與及獨立性，依評估結果擬定照顧計畫並提供復能多元服務計 81 人，協助轉介專業服務團隊計 598 人。

(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，開辦至今累計服務 24,350 人次、輔導失智社區服務據點 42 處、辦理社區失智識能公共教育 220 場次、失智專業與照服員人才培育課程 53 場次；各級榮院設置 75 個失智社區服務據點，服務 51,528 人次。提供失智症整合門診服務 29,871 人次、失智症優質急性醫療住院服務 2,108 人次、非藥物治療整合服務 38,663 人次、住院病人失智症共同照護服務 1,648 人次、失智症病人住院專區服務 393 人次。

(三) 建構安寧療護網絡：提供安寧特別門診服務 5,834 人次、安寧共同照護 13,944 人次、安寧住院 2,610 人次、居家照護 9,866 人次、預立醫療照護諮商 1,937 人次、緩和居家醫療遠距諮詢服務 7,579 人次，簽署預立醫療決定書計 1,746 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；各級榮院提供有輔具需求者各項輔具借用、租用及維修等服務 271,701 件次，並建立出院友善輔具服務模式。補助榮民裝配輔具 31,882 人次、鑲牙補助 1,280 人次、眼鏡 14,925 人次、義眼 14 只、助聽器 5,265 具。

五、整合榮民醫療資源，提升經營績效，完善健康照護體系

提高公務護理之家占床率：

108 年度完成屏東(7 月完成，199 床)及埔里(12 月完成，200 床)分院新建長照大樓，並取得護理之家設立許可，提升原有公務預算病床榮民照護品質與入注意願，占床率也隨之提升。

六、強化投資事業經營績效，推展農場優質觀光

(一) 108 年 3 月、6 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 108 年 5 月 20 日至 21 日舉辦完竣，共計 118 人次參加。

(三) 旅遊安全與環境維護：針對場內旅遊服務環境提出改善計畫，如武陵農場針對武陵隘口邊坡改善與吊橋復建工程、清境農場步道改善工程及各農場辦理道路維修工程，均以提供民眾更安全之旅遊環境為目標。

(四) 旅宿服務：透過農場住宿設施改善，如清境國民賓館給水管線改善工程、清境及武陵農場賓館餐廳用餐動線改善，提供民眾更優質之住宿服務環境。另辦理本會所屬農林機構永續發展經營觀摩教育訓練，學習他單位研發觀光特色，開發多元化農特產品及餐飲服務品質，以提升農場核心競爭力。

(五) 行銷推廣：

1、針對民眾反映希望設計住宿套裝遊程，清境農場 108 年度推出榮民有感專案，武陵農場三天兩夜套裝行程及福壽山農場蘋果號遊程。

2、持續經營 FB 粉絲團，農場相關資訊均即時露出於社群網絡，透過分享農場最新消息，增加觸及率，粉絲團人數快速增加，各農場粉絲團追蹤人數均超過 6 萬人次，福壽山及武陵農場更超過 10 萬人次，呼應滿意度調查受訪者表達社群媒體為主要獲取農場資訊之管道。

3、福壽山及武陵農場官網改版，提供更親民之網頁操作環境，增加民眾使用及查詢資訊效率。

七、覈實編列退除預算，便捷給付作業

(一) 新退官兵一次退伍金、勳獎章獎金、退休俸改支退伍金、加發退伍金等計 1 萬 3,573 人，金額 62 億 8,910 萬 9,759 元。

(二) 核發已退官兵 108 年度 1 至 12 月之退休俸金、主副食實物代金(含新退官兵、大陸半俸)及 108 年年終慰問金計 28 萬 8,705 人，金額 642 億 6,187 萬 6,185 元。

(三) 核發國軍 108 年度 1 至 12 月新退及歷年已退官兵之退休俸眷屬實物代金、生補費、子女教補費、其他現金給與補償金等退休退職給付及眷屬水電優待、優存補貼等獎補助費計 60 萬 8,790 人次，金額 110 億 4,277 萬 8,807 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	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	(1)	高齡友善機構認證 2.0 榮家家數	★
		(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)	提高榮院日照中心收案達成率	★
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)	農場年度滿意度	★
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		105		106		107		108	
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	21	100.00	16	100.00	13	100.00	11	100.00
		複核	21	100.00	16	100.00	-	-	-	-
	綠燈	審核	15	71.42	12	75.00	12	92.30	10	90.91
		複核	16	76.19	12	75.00	-	-	-	-
	黃燈	審核	6	28.57	4	25.00	1	7.70	1	9.09
		複核	5	23.80	4	25.00	-	-	-	-
	紅燈	審核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	-	-	-	-
	白燈	審核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	-	-	-	-

三、綜合評估分析

(一) 本會 108 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) 108 年度與 107 年度(綠燈 12 項、黃燈 1 項，比率 92.30%：7.70%)關鍵績效指標整體比較，其中綠燈比率負成長 1.39%，黃燈正成長 1.39%，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、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方面：

臺南榮家中程計畫家區設施環境總體營造，現階段尚依預定規劃完成工程執行進度，並列入本會每月公共建設推動會報提報，掌握進度；然本案係屬與臺南市政府跨機關辦理之重大公共工程(由市政府代拆代建)，後續新家區各細部工項執行情形與完成進度，關係未來住民居住品質良窳與區域長照政策推動，仍請業管單位持續與市政府密切聯繫，掌握工進，確保工程如期如質完成。

【辦理情形】

(一) 本案除列入本會每月公共建設推動會報提報列管，另於榮家參與定期召開之工務會議掌握工進。

(二) 臺南榮家遷建工程工進：

- 1、107 年 10 月 11 日基本設計書圖經工程會同意總工程經費如數核列。
- 2、108 年 5 月 13 日細部設計書圖經臺南市政府同意核定。
- 3、108 年 7 月 17 日辦理第 1 次公開招標上網公告。
- 4、108 年 9 月 9 日第 2 次公開招標上網截止，因無廠商投標而流標，經檢討因營建物價材料上漲及提升長照與養護照顧需求，109 年 1 月 3 日已函報行政院辦理第 2 次計畫修正調增預算。(計畫經費由 14 億 8,213 萬元修正為 17 億 1,151 萬 79 元，計調增 2 億 2,938 萬 79 元)

(三) 那拔林庫房新建工程工進：工程於 107 年 10 月 31 日開工，鋼構建物 108 年 10 月 9 日完成複驗移交軍方，RC 建物 109 年 1 月 24 日竣工。

二、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：

推甄暨考選退除役官兵就讀大專校院輔導升學率，雖在本會業管處陸續推動促進就學等相關作法後具一定成果(實際達成達 97.4%)，惟仍請就未能達成年度設定目標原因(如推甄者依資績評分錄訓，因受學校錄取名額，影響錄取率等)進行檢討與分析，並針對關鍵因素研提改善措施，以提升渠等專業知能，順利協助投入職場。

【辦理情形】

(一) 因分數依個人資績評分錄取，受限推甄學校錄取名額，影響錄取率。

(二) 本會 108 年度提供錄取分數落點，供退除役官兵參考評估，並鼓勵多填列志願選項，以提升錄取率。

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：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。

二、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檯服務作法，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。