

國軍退除役官兵輔導委員會

113 年度施政績效報告

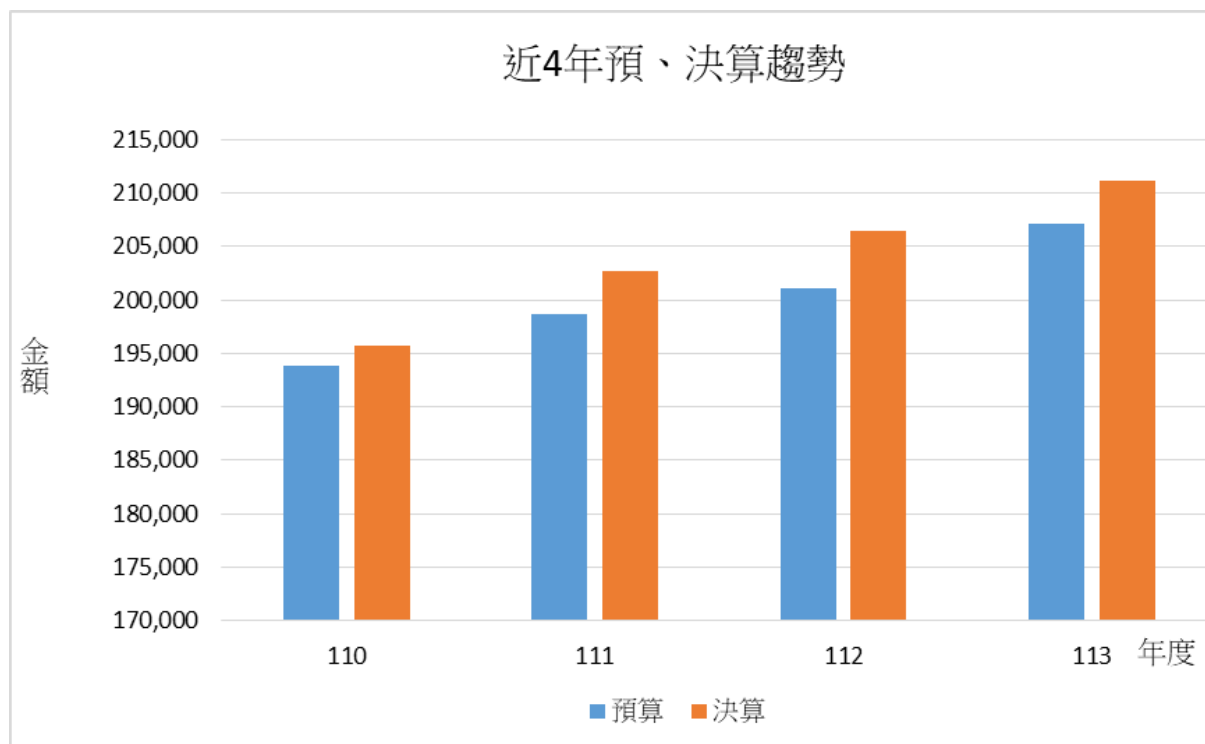
壹、前言

- 一、隨著老年人口快速成長，我國即將邁入超高齡化社會，榮民(眷)對於長照需求日益增加，本會秉持政府「行動創新」精神，以各榮服處作為地區資源整合平臺，建構「榮總」、「分院」及「榮家」金字塔三級服務網，並推動榮家「家庭化、社會化、智能化」等多項重大專案，使榮民(眷)得以就近獲得溫馨、豐富、優質的醫療照護；另積極聯繫其他政府機關、鏈結非營利組織及招募榮欣志工，共同深入全國各地，主動關懷訪視榮民(眷)，強化全方位社會安全網，落實「榮民在哪裡，服務就到哪裡」的感動服務。
- 二、本會深切體認退除役官兵輔導工作必須與時俱進，謹依循行政院 113 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 113 年度施政計畫，各項施政目標如后：
 - (一)整合資源守護榮民(眷)，維繫袍澤情誼。
 - (二)完善榮家家庭化、社會化、智能化全方位照護。
 - (三)擴大產學產訓合作，促進長期穩定就業。
 - (四)強化智慧醫療照護，建構敏捷韌性榮民健康照護體系。
 - (五)優化遊憩環境，提升營運成效。
 - (六)退除給付便民資訊化，擴大數位服務工作成效。
- 三、為有效評估核心施政作為，本會責成各施政計畫業管單位，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、待改善原因分析暨精進策略等項之自評作業，於 114 年 2 月 19 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。
- 四、本會依 113 年度施政計畫中 6 項關鍵策略目標分列之 12 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)，2 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、本會 110 至 113 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		110(註 1)	111(註 2)	112(註 3)	113
普通基金 (公務預算)	預算	127,666	130,098	128,428	129,028
	決算	127,421	129,479	127,959	127,265
特種基金	預算	66,239	68,529	72,613	78,103
	決算	68,343	73,159	78,513	83,939
合計	預算	193,905	198,627	201,041	207,131
	決算	195,764	202,638	206,472	211,204

註 1：110 年度預算數含動支第二預備金 394 百萬元。

註 2：111 年度預算數含動支第二預備金 326 百萬元。

註 3：112 年度預算數含動支第二預備金 1,300 百萬元。

二、預、決算趨勢說明

(一)預算增減原因分析：

1. 公務預算：111 較 110 年度預算增加，主要係配合屏東榮民總醫院新建工程施工進度編列營建工程費用所致；112 較 111 年度預算減少，主要係屏東榮民總醫院新建工程已於 111 年度竣工，減列上述經費所致；113 較 112 年度預算增加，主要係配合已退軍職人員待遇調整等因素，增列退休俸經費所致。

2. 特種基金：

(1)安置基金：110 至 113 年度支出預算逐年增加，主要係農場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，又配合募兵制推動，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：110 至 113 年度支出預算逐年增加，主要係門診及住院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：110 年度歲出預算賸餘，主要係支領退休及贍養金人數較預期減少，退除役官兵退休給付經費節餘；111 年度主要係無職榮民人數減少，及受疫情影響榮民就醫次數下降，致榮民健保醫療部分負擔經費節餘。112 年度主要係榮民凋零幅度較預期大，致應補助之就養給與經費節餘；113 年度主要係新退官兵人數低於國防部之預估數，致經費節餘。

2. 特種基金：

(1)安置基金：110 至 113 年度支出決算大於預算，主要係農場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；依轉投資公司財簽年報調整認列短絀；就學就業支出較預期大幅增加所致。

(2)醫療基金：110 至 113 年度支出決算大於預算，主要係醫療收入增加，藥品衛材成本等醫療成本相對增加所致。

三、機關實際員額

年度	110	111	112	113
人事費 占決算比例(%)	11.76%	11.81%	11.86%	11.82%
人事費 (單位：千元)	23,074,428	24,103,220	24,531,193	25,338,938
合計	13,952	13,840	13,668	13,580
職員	11,483	11,479	11,455	11,455
約聘僱人員	1,382	1,388	1,393	1,397
警員	35	30	26	22
技工工友	1,052	943	794	706

*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)

一、關鍵策略目標

(一)整合資源守護榮民(眷)，維繫袍澤情誼

關鍵績效指標：

受服務之退除役官兵及眷屬滿意度(本項指標自 108 年度起訂定)

項目	110 年	111 年	112 年	113 年
衡量標準	各榮服處依據「受服務對象對機關	各榮服處依據「受服務對象對機關	各榮服處依據「受服務對象對機關	各榮服處依據「受服務對象對機關

	服務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	服務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	服務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	服務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	87 分	90 分	95 分	96 分
實際值	95.29 分	96.1 分	96.3 分	96.53 分
達成度	109.53%	106.8%	101.37%	100.55%
審核結果	★	★	★	★

衡量標準：

各榮服處依據「受服務對象對機關服務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之績效衡量暨達成情形分析：

1. 指標達成情形：

(1) 實際達成目標值：96.53 分。

19所榮服處自113年1月至12月每季滿意度分數平均值：
 $(\text{第一季} 96.28 \text{ 分} + \text{第二季} 96.14 \text{ 分} + \text{第三季} 96.67 \text{ 分} + \text{第四季} 97.02 \text{ 分}) / 4 = 96.53 \text{ 分}$ 。

(2) 達成度：100.55%。

實際達成目標值 96.53 分 / 原訂年度目標值 96 分
 $\times 100\% = 100.55\%$ 。

2. 達成效益：

(1) 民眾臨櫃洽公時填寫滿意度問卷調查表，經由每季統計，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。

(2) 本會輔導外住榮民 36 萬餘人，遺眷 18 萬餘人，因渠

等年齡逐年老化，服務照顧需求日趨繁重，以本會現有之人力已無法全方位照顧服務，故將榮民及遺眷區分為「特需照顧」、「較需照顧」及「一般照顧」等三種類型，律定不同之訪視服務時隔。

(3)各榮服處運用服務體系人員對外住榮民(眷)實施關懷訪視，113 年度計訪視服務榮民(眷)121 萬餘人次。

(二)完善榮家家庭化、社會化、智能化全方位照護

關鍵績效指標：

1. 提升榮家辦理職場互助教保中心招生率(本項為 113 年度新增指標)

項目	110 年	111 年	112 年	113 年
衡量標準	--	--	--	教育部國教署推動擴大公共化教保服務政策，本會3所(高雄、馬蘭及花蓮)榮家配合辦理，主要招收2歲以上未滿3歲幼稚園幼兒；以及3至5歲適齡學童，在教學設計上融入「老幼共學、世代共榮」理念。衡量公式： $(\text{招生人數} / \text{核定招生員額}) * 100\%$
原訂目標值	--	--	--	85%
實際值	--	--	--	100%
達成度	--	--	--	117.65%

審核結果	--	--	--	★
------	----	----	----	---

衡量標準：

教育部國教署推動擴大公共化教保服務政策，本會 3 所（高雄、馬蘭及花蓮）榮家配合辦理，主要招收 2 歲以上未滿 3 歲幼幼班幼兒；以及 3 至 5 歲適齡學童，在教學設計上融入「老幼共學、世代共榮」理念。衡量公式：（招生人數/核定招生員額）*100%之績效衡量暨達成情形分析：

(1)指標達成情形：

招生人數 160 員 / 核定招生員額 160 員
 $*100\%/85\%=117.65\%$ 。

(2)達成效益：

年度計有高雄、花蓮及馬蘭等 3 所榮家配合辦理，共招生 160 員，較年度原訂定目標 85%〔（136 員/160 員）*100%〕超前 15%（24 員）。

2. 雲林榮家及臺南榮家家區設施環境總體營造完成率（本項指標自 106 年度起訂定）

項目	110 年	111 年	112 年	113 年
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 112 年完成安養 150 床、養護 400 床、失智 50 床與行政大樓、榮民服務處	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 112 年完成安養 150 床、養護 400 床、失智 50 床與行政大樓、榮民服務處	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 112 年完成安養 150 床、養護 400 床、失智 50 床與行政大樓、榮民服務處	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 112 年完成安養 150 床、養護 400 床、失智 50 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%)，另加計臺南榮家預定工程執行進度(截至110年累計執行數*係數80%/總預算*100%/2)	等設施興建。106年完成雲林榮家中程計畫(50%)，另加計臺南榮家預定工程執行進度(截至111年累計執行數*係數80%/總預算*100%/2)	等設施興建。106年完成雲林榮家中程計畫(50%)，另加計臺南榮家預定工程執行進度(截至112年累計執行數*係數80%/總預算*100%/2)	等設施興建。106年完成雲林榮家中程計畫(50%)，另加計臺南榮家預定工程執行進度(截至113年累計執行數/總預算*100%/2)
原訂目標值	74.12%	84%	90%	100%
實際值	77.75%	87.3%	91.05%	100%
達成度	104.9%	103.9%	101.17%	100%
審核結果	★	★	★	★

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 112 年完成安養 150 床、養護 400 床、失智 50 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%)，另加計臺南榮家預定工程執行進度(截至 113 年累計執行數/總預算*100%/2)之績效衡量暨達成情形分析：

(1)指標達成情形：

{ 雲林榮家(50%)+臺南榮家 [(18.6908 億元/18.6908 億元)*100%/2] } /100%*100%=100%。

(2)達成效益：

達到年度目標，雲林及臺南榮家皆已開幕啟用並開始收住。其中臺南榮家網寮北基地於 113 年 6 月 27 日完工驗收合格，113 年 7 月 12 日開幕啟用，截至 113 年 12 月 31 日止，預定進度 100%，實際進度 100%。

3. 提升失智照顧量能長照忘我園區完成率(本項指標自 112 年度起訂定)

項目	110 年	111 年	112 年	113 年
衡量標準	--	--	提升失智照顧量能長照忘我園區中程計畫預計 114 年底於 6 所榮家興建失智床位計 502 床。111 年完成彰化榮家失智專區整建工程(16.67%)，另加計其餘 5 所榮家預定工程執行進度(截至 112 年累計執行數/總預算*5/6*100%)	提升失智照顧量能長照忘我園區中程計畫預計 114 年底於 6 所榮家興建失智床位計 502 床。111 年完成彰化榮家失智專區整建工程(16.67%)，另加計其餘 5 所榮家預定工程執行進度(截至 113 年累計執行數/總預算*5/6*100%)
原訂目標值	--	--	31.79%	28.5%
實際值	--	--	26.18%	51.54%
達成度	--	--	82.35%	180.84%
審核結果	--	--	▲	★

衡量標準：

提升失智照顧量能長照忘我園區中程計畫預計 114 年底於 6 所榮家興建失智床位計 502 床。111 年完成彰化榮家失智專區整建工程(16.67%)，另加計其餘 5 所榮家預定工程執行進度(截至 113 年累計執行數/總預算*5/6*100%)之績效衡量暨達成情形分析：

(1)指標達成情形：

{彰化榮家(16.67%)+其餘 5 所榮家 [(7.04915 億元 /16.8484 億元)*5/6*100%]} /28.5%=180.84%。

(2)達成效益：

進度超前原訂定目標 23.04%。本案目前 5 所榮家統包工程皆已開工執行，主管機關核定開工日期分別為八德榮家 113 年 7 月 19 日、板橋榮家 113 年 10 月 22 日、馬蘭榮家 113 年 3 月 20 日、高雄榮家 113 年 6 月 19 日、雲林榮家 112 年 10 月 11 日，目前各案刻正依約執行中。

(三)擴大產學產訓合作，促進長期穩定就業

關鍵績效指標：

1. 精進訓練後就業成效，提升職訓效益(本項指標自 107 年度起訂定)

項目	110 年	111 年	112 年	113 年
衡量標準	本會職訓中心自辦養成訓練結訓學員輔導就業人數比率。其計算公式為：職訓中心自辦養成訓練就業率= $\frac{\text{〔職訓中心自辦養成訓練結訓學員就業人數〕}}{\text{〔職訓中心自辦養成訓練結訓學員人數-因就學、服兵役等未工作亦未找工作之}}$	本會職訓中心自辦養成訓練結訓學員輔導就業人數比率。其計算公式為：職訓中心自辦養成訓練就業率= $\frac{\text{〔職訓中心自辦養成訓練結訓學員就業人數〕}}{\text{〔職訓中心自辦養成訓練結訓學員人數-因就學、服兵役等未工作亦未找工作之}}$	本會職訓中心自辦養成訓練結訓學員輔導就業人數比率。其計算公式為：職訓中心自辦養成訓練就業率= $\frac{\text{〔職訓中心自辦養成訓練結訓學員就業人數〕}}{\text{〔職訓中心自辦養成訓練結訓學員人數-因就學、服兵役等未工作亦未找工作之}}$	本會職訓中心自辦養成訓練結訓學員輔導就業人數比率。其計算公式為：職訓中心自辦養成訓練就業率= $\frac{\text{〔職訓中心自辦養成訓練結訓學員就業人數〕}}{\text{〔職訓中心自辦養成訓練結訓學員人數-因就學、服兵役等未工作亦未找工作之}}$

	非勞動力人口人數)] *100%	非勞動力人口人數)] *100%	非勞動力人口人數)] *100%	非勞動力人口人數)] *100%
原訂目標值	77.5%	80%	83%	85.27%
實際值	82.6%	85.4%	87.82%	87.3%
達成度	106.6%	106.8%	105.81%	102.38%
審核結果	▲	★	★	▲

衡量標準：

本會職訓中心自辦養成訓練結訓學員輔導就業人數比率。其計算公式為：職訓中心自辦養成訓練就業率＝〔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%之績效衡量暨達成情形分析：

(1)指標達成情形：

職訓中心自辦養成訓練就業率目標值為 85.27%，實際值為 87.3%，達成度 102.38%。

(2)達成效益：

A. 訓後就業追蹤採行 2 階段就業輔導 180 日，說明如下：

(A)職訓中心自結訓日起 90 日內實施就業輔導與關懷。

(B)針對結訓 90 內未就業者，由榮服處就業站接續就業輔導與關懷 90 日。

B. 113 年結訓學員就業追蹤情形：

(A)113 年上半年結訓 24 班 531 人，截至 113 年 12 月底止，提前就業 10 人，因就學、服兵役等因素無法就業 45 人，已就業 423 人，學員訓後就業率〔（已就業+提前就業）／（結訓+提前就業-因故無法就業）〕*100%＝〔（423+10）／（531+10-45）〕*100%=87.3%。

(B)113 年下半年結訓 24 班 422 人，因尚在就業輔導期(6 個月)，持續追蹤累進中。

2. 各縣市榮服處及職訓中心輔導就業成效(本項指標自 108 年度起訂定)

項目	110 年	111 年	112 年	113 年
衡量標準	本會個管系統登錄有就業需求者經輔導就業比例。其計算公式為：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%	本會個管系統登錄有就業需求者經輔導就業比例。其計算公式為：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%	本會個管系統登錄有就業需求者經輔導就業比例。其計算公式為：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%	本會個管系統登錄有就業需求者經輔導就業比例。其計算公式為：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	55%	55.3%	59%	63.38%
實際值	61.3%	60.2%	68.63%	73.2%
達成度	111.5%	108.9%	116.32%	115.49%
審核結果	★	▲	★	★

衡量標準：

本會個管系統登錄有就業需求者經輔導就業比例。其計算公式為：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%之績效衡量暨達成情形分析：

(1)指標達成情形：

輔導就業比率目標值為 63.38%，實際值為 73.2%，達成度 115.49%。

(2)達成效益：

A. 開案人數：113 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 15,261 人次。

B. 推介就業人數：上述開案個管人員，經職訓中心及各縣市榮服處推介成功就業計 11,171 人次。

C. 輔導就業比例：就業人數/開案人數*100%=73.2%。

(四)強化智慧醫療照護，建構敏捷韌性榮民健康照護體系

關鍵績效指標：

1. 各級榮院導入智能照護之高齡及長照床位數(本項指標自 111 年度起訂定)

項目	110 年	111 年	112 年	113 年
衡量標準	--	各級榮院導入智能照護品項之高齡及長照床位數	各級榮院導入智能照護品項之高齡及長照床位數	各級榮院導入智能照護之高齡及長照床位數
原訂目標值	--	3,000 床	3,100 床	3,100 床
實際值	--	3,079 床	3,093 床	3,137 床
達成度	--	102.6%	99.77%	101.19%
審核結果	--	★	▲	★

衡量標準：

各級榮院導入智能照護之高齡及長照床位數之績效衡量暨達成情形分析：

(1)指標達成情形：

3,137 床/3,100 床*100%=101.19%。

(2)達成效益：

A. 各級榮院附設住宿式長照機構(含護理之家)導入智慧照護床墊 3,137 床，住民下床跌倒與褥瘡發生率均下降。

B. 持續督導各級榮院附設住宿式長照機構(含護理之家)使用智慧照護床墊改善跌倒、褥瘡之成效，及進行健康風險預測之成果，並評估成效後，擴大設置床數。

2. 各級榮院提供居家式、社區式、機構住宿式長照服務及輔具服務人數(本項指標自 111 年度起訂定)

項目	110 年	111 年	112 年	113 年
衡量標準	--	各級榮院提供居家式、社區式、機構住宿式長照服務及輔具服務人數	各級榮院提供居家式、社區式、機構住宿式長照服務及輔具服務人數	各級榮院提供居家式、社區式、機構住宿式長照服務及輔具服務人數
原訂目標值	--	40,000 人	45,400 人	51,408 人
實際值	--	47,804 人	55,011 人	56,824 人
達成度	--	119.5%	121.17%	110.54%
審核結果	--	★	★	★

衡量標準：

各級榮院提供居家式、社區式、機構住宿式長照服務及輔具服務人數之績效衡量暨達成情形分析：

(1)指標達成情形：

$56,824 \text{ 人} / 51,408 \text{ 人} * 100\% = 110.54\%$ 。

(2)達成效益：

A. 113 年 1 至 12 月各級榮院提供居家式、社區式、機構住宿式長照服務及輔具服務人數，113 年 12 月止服務 56,824 人。

B. 賡續督導各級榮院配合長照 2.0 政策，布建長照資源及提供全方位長照服務。

(五)優化遊憩環境，提升營運成效

關鍵績效指標：

1. 定期檢視公司稅前投資報酬率：瞭解公司的獲利能力，每 1 元的投入，其獲利比率(本項指標自 107 年度起訂定，113 年度修正)

項目	110 年	111 年	112 年	113 年
衡量標準	稅後淨利/營業收入*100%	稅後淨利/營業收入*100%	稅後淨利/營業收入*100%	稅前淨利/資本額*100%
原訂目標值	7.66%	8%	13.91%	15%
實際值	10.84%	8.8%	17.02%	24.63%

達成度	141.51%	110%	122.38%	164.2%
審核結果	★	▲	★	★

衡量標準：

稅前淨利/資本額*100%之績效衡量暨達成情形分析：

(1)指標達成情形：

推估 113 年全年稅前盈餘 7,042,547(千元)/資本額 28,596,572(千元)*100%=24.63%。

(2)達成效益：

定期檢視各公司營運狀況，達成年度目標值 15%之 164.2%。

2. 有機農業種植面積(本項指標自 111 年度起訂定)

項目	110 年	111 年	112 年	113 年
衡量標準	--	農場有機農業種植面積(委營及自營面積)111 年度達到 450 公頃	農場有機農業種植委營及自營面積 112 年度達到 500 公頃	農場有機農業種植委營及自營面積 113 年度達到 550 公頃
原訂目標值	--	450 公頃	500 公頃	550 公頃
實際值	--	480 公頃	524 公頃	813 公頃
達成度	--	106.7%	104.8%	147.8%
審核結果	--	★	★	★

衡量標準：

農場有機農業種植委營及自營面積 113 年度達到 550 公頃之績效衡量暨達成情形分析：

(1)指標達成情形：

實際種植面積 813 公頃 / 預定目標 550 公頃 *100%=147.8%。

(2)達成效益：

持續推廣友善農業、依據「有機農業促進法」第 7 條第 2 項暨「承租公有土地或國營事業土地作有機農業

使用優惠辦法」予以土地租金及租期優惠，吸引委營人辦理有機耕作。

3. 三高山農場觀光滿意度(本項指標自 112 年度起訂定)

項目	110 年	111 年	112 年	113 年
衡量標準	--	--	三高山農場持續針對旅宿餐飲服務等面向調查滿意度，以追蹤瞭解農場執行與缺失改善情形	三高山農場持續針對旅宿餐飲服務等面向調查滿意度，以追蹤瞭解農場執行與缺失改善情形
原訂目標值	--	--	83 分	88.44 分
實際值	--	--	90.38 分	89.99 分
達成度	--	--	108.89%	101.75%
審核結果	--	--	★	▲

衡量標準：

三高山農場持續針對旅宿餐飲服務等面向調查滿意度，以追蹤瞭解農場執行與缺失改善情形之績效衡量暨達成情形分析：

(1)指標達成情形：

〔三高山農場顧客滿意度平均分數
 $(90.77+91.49+87.7)/3=89.99$ 分(實際達成目標值)〕
 $/88.44$ 分(原訂年度目標值) $\times 100\%=101.75\%$ 。

(2)達成效益：

- A. 重大固定資產計畫：農場部分賓館已顯老舊，辦理客房整新及環境優化，提升住宿品質。
- B. 引進民間企業資源：透過促參方式升級農場設施，同時汲取民間創意與經營管理職能，有效提升與優化農場觀光遊憩服務品質。
- C. 推出優惠方案：針對特定對象推出軍警消、榮耀黃埔、夏季住宿特惠等優惠方案。

D. 與民間企業攜手行銷：與臺北金融公司攜手合作，於臺北 101 大樓 89 樓景觀臺推動為期 1 年之雲端四季特展。

E. 提高導覽解說質量：培訓熱情與專業兼具的解說員，使其清晰傳達農場的歷史、生態和文化特色，豐富遊程。

(六)退除給付便民資訊化，擴大數位服務工作成效

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(本項指標自 107 年度起訂定)

項目	110 年	111 年	112 年	113 年
衡量標準	$[1-(\text{年度止付及沖退總人數}/\text{年度領俸總人數})]*100\%$	$[1-(\text{年度止付及沖退總人數}/\text{年度領俸總人數})]*100\%$	$[1-(\text{年度止付及沖退總人數}/\text{年度領俸總人數})]*100\%$	$[1-(\text{年度止付及沖退總人數}/\text{年度領俸總人數})]*100\%$
原訂目標值	97.5%	97.5%	97.8%	97.9%
實際值	97.7%	97.7%	97.88%	97.95%
達成度	100.2%	100.2%	100.08%	100.05%
審核結果	▲	★	★	★

衡量標準：

$[1-(\text{年度止付及沖退總人數}/\text{年度領俸總人數})]*100\%$
之績效衡量暨達成情形分析：

1. 指標達成情形：

$[1-(\text{實際產生止付及沖退總人數 } 4,151 \text{ 人}/\text{年度發放總人數 } 202,680 \text{ 人})*100\%(\text{實際達成目標值})]/97.9\%(\text{原訂年度目標值})=100.05\%$ 。

2. 達成效益：

113 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 97.95%，占年度達成率 100.05%。

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	112 年度		113 年度		與 KPI 關聯
		預算數	預算執行進度(%)	預算數	預算執行進度(%)	
(一) 整合資源守護榮民(眷)，維繫袍澤情誼	志工服務照顧榮民作業	146,305	95.41	146,646	96.18	受服務之退除役官兵及眷屬滿意度
(二) 完善榮家家庭化、社會化、智能化全方位照護	臺南及雲林榮家家庭環境總體營造中程計畫	555,391	98.5	198,376	94.22	雲林榮家及臺南榮家家環境總體營造完成率
	提升失智照顧量能長照忘我園區中程計畫	235,589	64.46	706,065	91.02	提升失智照顧量能長照忘我園區完成率
(三) 擴大產學產訓合作，促進長期穩定就業	退除役官兵職業訓練計畫(基金)	200,944	90.06	181,175	93.88	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(基金)	446,584	133.32	555,705	110.18	各縣市榮服處及職訓中心輔導就業成效
(四) 強化智慧醫療照護	高齡醫學發展與照護	40,024	100	38,969	100	各級榮院導入智能照護之高齡及長

護，建構敏捷韌性榮民健康照護體系						照床位數
	對榮民及特定醫療體系之補助、長期照顧與身心障礙醫療復健服務	631,310	94.3	805,956	100	各級榮院提供居家式、社區式、機構住宿式長照服務及輔具服務人數
(五) 優化遊憩環境，提升營運成效	有機農業優化服務(基金)	1,672	77.63	2,440	91.75	有機農業種植面積
(六) 退除給付便民資訊化，擴大數位服務工作成效	退除役官兵退休業務	6,144	99.08	6,144	99.57	周密查驗比對作業，提升退除給與發放精確度

三、關鍵績效指標評核黃燈項目檢討

(一)精進訓練後就業成效，提升職訓效益

1. 衡量標準：本會職訓中心自辦養成訓練結訓學員輔導就業人數比率。其計算公式為：職訓中心自辦養成訓練就業率=〔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%。
2. 目標值達成情形：實際達成目標值 87.3%，超越原訂年度目標值 85.27%，惟未超越 112 年實際達成目標值 87.82%，依評估標準表，核予黃燈。
3. 原因分析：

(1)113 年度達成值 87.3%，已超越目標值(85.27%)，但未超越 112 年度達成值(87.82%)，故評黃燈。

(2)本會職訓中心服務對象為退除役官兵、眷屬及國軍屆退官兵，其中自辦訓練日間養成班隊以屆退官兵占比逾 70%為主。因參訓學員長期在營服役，結訓後退伍離營歸鄉大部分先行選擇需暫時休息，以調適家庭生活作息，適應社會職場環境轉換，故延緩重返就業職場時程。

4. 精進策略：

(1)落實就業需求導向，加強錄訓審查，排除無就業意願者參訓。

(2)結訓前辦理就業需求調查，提供職業適性評量、職涯諮詢，並邀請企業到班徵才協助媒合就業。

(3)訓後採行二階段就業輔導，由職訓中心輔導 90 日，未就業者轉介各地區榮服處接續輔導 90 日，提供職缺資訊及推介服務，加強就業輔導。

(4)連結本會促進穩定就業津貼及勞動部缺工獎勵、僱用獎助等就業促進資源工具，提升退除役官兵就業意願。

(5)開發企業職缺與職業訓練連結，辦理產訓合作班隊，訓練成績合格者由廠商直接僱用，訓後就業率 100%，達參訓即就業目標。

(二)三高山農場觀光滿意度

1. 衡量標準：三高山農場持續針對旅宿餐飲服務等面向調查滿意度，以追蹤了解農場執行與缺失改善情形。

2. 目標值達成情形：實際達成目標值 89.99 分，超越原訂年度目標值 88.44 分，惟未超越 112 年實際達成目標值 90.38 分，依評估標準表，核予黃燈。

3. 原因分析：113 年農場觀光滿意度為 89.99 分，較年度設定目標值 88.44 分，超過 1.55 分，惟較 112 年滿意度 90.38 分，減少 0.39 分(黃燈)；經檢討為因農場 113

年度投入 4.5 億元改善旅宿設施與遊憩環境優化，期間所產生之施工噪音、部分設施停用、通行動線調整等，造成遊客不便或影響遊憩體驗所致。

4. 精進策略：

- (1) 113 年已完成清境馬術秀場地、武陵二賓館及露營區、福壽山客房整修及遊憩場域優化工作，依觀光署調查，清境、武陵及福壽山農場被評選為國內最受歡迎農場的第 1、4、5 名。
- (2) 農場已加強各項預警措施，場域內有工程施工時，將事先告知旅客施工範圍以及可能帶來的影響，並提供適當之安全旅遊動線，以策安全，提高滿意度。

肆、推動成果具體事蹟

一、整合資源守護榮民(眷)，維繫袍澤情誼

(一) 退除役官兵服務照顧成效：

1. 落實訪視照顧，關懷弱勢族群：各榮服處運用服務體系對外住榮民(眷)實施關懷訪視，計訪視服務榮民(眷)121 萬餘人次，協助提供就業、就醫、就養、送餐、家務及居家服務照顧等諮詢意見及解決問題。
2. 以社區化照顧為導向，以各地區榮服處為平臺，結合地區社福資源，有效建構服務網絡，要求各機構協調轄內後備指揮部、海巡署所屬單位、各地郵局及國軍大型營區等，針對各該駐地周邊獨居年長榮民，就近協助關懷訪視、送餐或居家服務等工作，以消弭因轄區幅員遼闊、住處偏遠、服務體系人力不足等因素，造成無法完善照顧之罅隙。
3. 建構溝通機制，解決榮民(眷)問題：
 - (1) 為貫徹政府「傾聽民意，聞聲救苦」政策，113 年度各榮服處舉辦「退除役官兵懇談會」19 場次，邀請榮民(眷)1,366 人參加。

(2)各榮服處辦理「分區座談會」73 場次，邀請榮民(眷)2,894 人參加，並將榮民關切事項刊載於本會全球資訊網宣導，擴大執行成效。

4. 照顧弱勢榮民及遺眷，主動辦理微型保險：113 年納保計 6,157 人，理賠 11 人，共計理賠 282 萬元。

(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 3,200 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，實施關懷訪視 63 萬餘人次、送餐及就醫、環境整理、愛心義剪、感動服務及外展服務臺等 28 萬餘人次，使服務照顧工作更臻周延；另 113 年度鼓勵社團參與退除役官兵(遺眷)服務關懷等公益活動 1,965 場次，服務退除役官兵(遺眷)3 萬餘人次。

(三)單身亡故榮民善後服務及遺產管理成效：

1. 各服務、安養機構辦理單身榮民亡故殯葬 280 人，為緬懷榮民袍澤為國家犧牲奉獻，辦理歷年亡故榮民春、秋季、列管榮民墓園及紀念碑追悼祭祀 36 場次，以示對亡故榮民之尊崇。

2. 訂定年度遺產處理執行計畫，積極處理無人繼承或繼承賸餘遺產移交國庫，完成遺款解繳 3 億 4,412 萬 2,707 元、不動產 90 筆、黃金 1,044 公克、美金 2,718 元、人民幣 5 萬 6,773 元、股票 218 萬 3,930 股。

(四)財團法人榮民榮眷基金會服務成效：

1. 113 年榮民榮眷基金會辦理重大災害救助 18 人次，發放 87 萬元，清寒榮民子女就學補助 1,734 人次 1,734 萬

元，大學以上獎學金 1,150 人次 1,483 萬元及菁英圓夢計畫 8 人次 400 萬元。

2. 拍攝公益形象微電影，113 年 8 月拍攝以女性榮民故事之微電影「木蘭花開」，114 年持續拍攝中。另致力榮民推廣介紹及文化保存工作，目前在全國各縣市 62 個眷村組織中，已與 41 個單位有合作推廣關係，透過口述歷史訪談、紀錄片拍攝等方式，使榮民與眷村成為臺灣具體文化資產並保存這片土地與人民共同珍貴記憶。

(五)海外聯絡業務成效：

1. 強化與美官方聯繫：本會與美國在臺協會，共同於美國德州艾爾帕索布利斯堡國家公墓舉行我國「二戰赴美飛訓殉職烈士紀念碑」揭碑典禮。此外，與美國退伍軍人事務部退伍軍人福利署、退伍軍人醫療署、國家墓園管理署，以及美國勞工部退伍軍人就業暨訓練服務部，洽談本會服務照顧能量，針對退伍軍人服務照顧等事務持續交流。
2. 持續並深化友我團體交流：接待美國、澳洲、新加坡、南非及遠朋國建班等退伍軍人相關訪團，並出席「美國海外作戰退伍軍人協會」、「美國退伍軍人協會」、「美國退伍軍團協會」年會，以及訪問英國、愛爾蘭退伍軍人團體與日本退役自衛隊團體「隊友會」。
3. 凝聚旅外榮僑(眷)向心：訪視日本及美國 21 所榮光會，為榮僑提供電話諮詢與服務，並成功輔導停權達 13 年之紐約榮光會重整復會；邀集旅華府我國年輕留學生與駐美國代表處處員眷，持舉巨幅中華民國「大國旗隊」，參與華府「全國國殤日大遊行」，提升中華民國之國際能見度。

二、完善榮家家庭化、社會化、智能化全方位照護

- (一)為提升榮家辦理職場互助教保中心招生率，本會3所(高雄、花蓮及馬蘭)榮家主要招收2歲以上未滿3歲幼幼班幼兒，以及3至5歲適齡學童，113年度共招生160員，超前達成年

度目標(85%)，達成度100%，達到「老幼共學、世代共榮」之理念。

(二)為完善榮家家庭化、社會化、智能化全方位照護，提升雲林及臺南榮家家區設施環境總體營造完成率，雲林榮家中程計畫已於106年底完成興建符合長照設施標準養護床位400床；臺南榮家中程計畫已於112年完成安養150床、養護400床、失智50床，雲林及臺南榮家皆已開幕啟用並開始收住，達到年度目標，達成度100%。

(三)為增加榮家失智照顧量能，提升失智照顧量能長照忘我園區中程計畫預計114年底於6所榮家興建失智床位計502床，已於111年完成彰化榮家失智專區整建工程(16.67%)，另5所榮家工程執行進度截至113年底為34.87%，共計51.54%，進度超前原訂定目標23.04%。

三、擴大產學產訓合作，促進長期穩定就業

(一)退除役官兵就學輔導措施：鼓勵退除役官兵透過就學進修，獲取專業學能，提升職場競爭力，辦理退除役官兵推甄入學如下：

1. 推薦就讀二專：計報名9人、錄取9人，錄取率100%。
2. 推甄就讀二技：計報名53人、錄取53人，錄取率100%。
3. 推甄就讀四技/大學：計報名88人、錄取88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：鼓勵退除役官兵依其職涯規劃及個人就業需求參加大專校院推廣教育、進修學分班及空大(專)學雜費，核發參加大專校院進修補助1,117人次，協助獲取就業相關知能。
2. 補助參加就業考試進修：輔導退除役官兵參加國家考試及公營事業人員進用考試，以順利就業，核發「參加就業考試進修補助」622人次，協助獲取公職或公營事業機構任用資格。
3. 辦理就學補助獎勵及生活津貼：鼓勵退除役官兵選讀大

專以上科系，提高職場競爭力，促使適才適所就業，核發就學補助獎勵4,814人次，以提升人力素質。

4. 產學合作：為兼顧退除役官兵就學與就業，113年於六都與臺北城市科技大學、國立勤益科技大學、正修科技大學等六校，及穎歲科技、上銀科技、車王電子、中興電工、遠東香格里拉飯店等公司辦理產學合作，培育產業人才，合計通過入學審核124人。

(三)退除役官兵職業訓練計畫：

1. 職訓中心自辦訓練：職訓中心參酌國家產業發展政策、企業用人需求、退除役官兵就業需求等面向，規劃辦理各職類訓練班隊，運用自有場域設施辦理自辦訓練74班，實訓1,635人次。
2. 職訓中心委外訓練：職訓中心因應不同縣市退除役官兵職業訓練需求，運用政府採購法委託專業訓練機構辦理職技訓練34個班次，實訓940人次。
3. 職業訓練補助：為提供多元課程選擇，鼓勵退除役官兵在地參訓、在地就業，可依個人職涯規劃選擇參加本會公告補助訓練班次，訓後6個月內就業在職中有投保職業保險者給予訓練費用補助，計補助3,433人次。
4. 創業貸款利息補貼：依「國軍退除役官兵創業輔導及創業貸款利息補貼辦法」，提供創業貸款利息補貼51人。
5. 轉業職前講習：
 - (1)就業媒合活動：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258場，12,643人次參加。
 - (2)創業諮詢輔導服務計畫：針對有創業需求者，安排專業顧問，提供創業諮詢輔導，包括知能課程、風險評估、計畫書擬定等協助事項，諮詢輔導計800人次。
 - (3)職業適性評量與職涯諮詢服務：為協助退除役官兵瞭解個人優勢特質，辦理職業適性評量及職涯發展規劃諮詢，以為生涯規劃與就業選擇之參考，合計辦理職

業適性評量5,410人次，職涯諮詢服務2,400人次，辦理屆退官兵職涯探索營15場450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11,171人次。

(2)為增加退除役官兵就業機會，計拜會地區企業廠商2,316家，並協洽簽署「促進退除役官兵就業合作備忘錄」102家，開拓就業管道。

(3)辦理企業協助退除役官兵就業績優獎勵計45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12家企業團體及學校獲頒獎座。

2. 就學就業職訓服務工作說明會：為加強與退除役官兵之聯繫輔導，瞭解學習狀況及就業後之工作情形，辦理「就學、就業及職訓服務工作說明會」21場次，1,207人次參與。

3. 就業服務工作人員講習訓練：

(1)為充實就業服務人員實務及增進退除役官兵就業能力，召集職訓中心及各榮服處副首長、就業站站長及相關承辦同仁等56人參加。

(2)辦理就業實務法規訓練：針對本會服照處、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，辦理2梯次訓練，共94人參訓。

4. 促進退除役官兵穩定就業津貼：為協助無職場經驗官兵，培養技能專長，重返勞動市場，依據「促進退除役官兵穩定就業津貼發給辦法」發給就業津貼，113年新增核發津貼6,033人。

四、強化智慧醫療照護，建構敏捷韌性榮民健康照護體系
各級榮院推動全方位長照服務：

(一)113 年 1 至 12 月提供長照及輔具服務共 56,824 人，各類成果如下：

1. 居家式長照服務：累計 9,291 人，服務 159,353 人次。

2. 社區式長照服務：

(1)19 家日照中心已營運，累計收案 630 人。

(2)參與「社區整體照顧服務計畫(ABC 單位)」，共布建 12A-52B-8C 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 670 處社區服務據點(含 114 處預防延緩失能服務據點、177 處失智社區服務據點)。

3. 機構住宿式長照服務提供 3,137 床。

4. 辦理出院準備銜接長照服務，協助 4,384 人轉介照管中心。

(二)發展失智症整合照護：4 所榮總、桃園分院、玉里分院及灣橋分院設置失智共同照護中心、累計服務 24,604 人次，及辦理社區失智識能公共教育 18 場次；各級榮院設置 177 處失智社區服務據點，服務 148,556 人次。提供失智症整合門診服務 40,540 人次、非藥物治療整合服務 50,003 人次及住院病人失智症共同照護服務 2,835 人次。

(三)建構安寧療護網絡：提供安寧特別門診服務 8,639 人次、安寧住院 3,537 人次、安寧共同照護 20,181 人次、安寧居家照護 14,919 人次、預立醫療照護諮商 3,584 次、緩和居家醫療遠距諮詢服務 13,617 人次，簽署預立醫療決定書計 3,243 人。

(四)辦理輔具服務：臺北榮總、臺中榮總、高雄榮總、臺北榮總桃園分院、蘇澳分院及員山分院、臺中榮總嘉義分院、灣橋分院及埔里分院、高雄榮總臺南分院等 10 所榮院連結地方資源建置輔具中心；補助榮民裝配輔具 11,808 人次、眼鏡 12,800 人、助聽器 1,609 人(3,019 具)。

- (五)各級榮院附設住宿式長照機構(含護理之家)導入智慧照護床墊 3,137 床，住民下床跌倒與褥瘡發生率均下降。

五、優化遊憩環境，提升營運成效

- (一)113 年 4 月、9 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「上市上櫃公司董事進修推行要點」規定，委請專業機構於 113 年 6 月 25 日至 6 月 28 日舉辦完竣，共計 144 人次參加。
- (三)農場配合驗證機構辦理有機農產品定期驗證，推動有機農產品驗證制度，確保農產品健康與安全。
- (四)辦理有機委營農場計有臺東、彰化及武陵農場共 3 場；自營有機農產品有清境農場(奇異果及茶菁)有機農產品 2 項。
- (五)有機農業種植面積過去年度實際值為：107 年約 350 公頃，108 年約 370 公頃，109 年約 400 公頃，110 年約 420 公頃，111 年約 480 公頃，112 年約 524 公頃，每年平均有機農業種植面積增加約 30 公頃。113 年度實際達成目標值為 813 公頃，達成度已達 147.8%。113 年因增加彰化農場委營有機農產品(麻竹)品項，故 113 年有機農業種植面積增加約 289 公頃。
- (六)依據 113 年度觀光署統計資料，清境農場為國內最受歡迎農場第 1 名、武陵第 4 名、福壽山第 5 名。
- (七)福壽山農場獲 113 年度行政院國家永續發展獎入選獎、政府服務獎。
- (八)武陵農場獲 113 年財政部民間參與公共建設招商卓越獎。

六、退除給付便民資訊化，擴大數位服務工作成效

- (一)辦理退除役官兵定期退休俸金給付，113 年計發放 226 萬 1 千餘人次，金額 635 億 865 萬 1 千餘元，有效照顧退除役官兵與眷屬退後生活。
- (二)配合國防部辦理發放新退官兵退除給與，113 年計發給 1 萬 4 千餘人，金額 84 億 6,585 萬餘元，對於維持穩定軍中士氣及國軍人才招募助益甚大。
- (三)辦理退休俸金及退除給與溢領收繳，有效節省政府公帑、強化施政效能：
 - 1. 退休俸：退休俸溢發者共 1,849 人，溢發金額共計 1 億 607 萬 5 千餘元，已返還 1,689 人，返還收繳金額達 7,273 萬餘元，溢發收繳人數比率達 91%。
 - 2. 退伍金：退伍金溢發者共 187 人，溢發金額共計 1 億 181 萬 4 千餘元，已返還 184 人，返還收繳金額達 9,408 萬餘元，溢發收繳人數比率達 98%。
- (四)112 年年終慰問金依規定於春節前 10 日(113 年 1 月 31 日)發放完成，人數計 8 萬 5,050 人，金額 23 億 2,304 萬 1 千餘元，改善弱勢退除役官兵與眷屬生活品質。
- (五)辦理優存利息差額補貼作業：依服役條例規定，每年與臺灣銀行結算乙次，歸墊優惠存款利息補貼金額，並於次年度 6 月撥付，補貼 112 年退除役官兵優惠存款利息差額計 138 億 753 萬 9 千餘元，照顧袍澤退後生活。
- (六)辦理「退除給與專戶」、「優惠存款利息專戶」，113 年計 229 人次申辦，保障退除役官兵及眷屬維持基本生活權益。
- (七)因應退撫新制實施，113 年度依法挹注退撫基金 133 億 8,686 萬 3 千元，全力維護軍職人員退撫基金穩定運作，並已履行政府資訊公開透明要求，於單位預算編列並於本會官網及平面媒體中刊載揭露。
- (八)辦理水電優待差額補貼作業：按支領退休俸贍養金及生活補助費人員或其眷屬住宅自用水電優待辦法規定，每月用水在 20 度以下部分，按自來水事業機構奉准水價 5 折計

收，每月用電在 250 度以下部分，按電力事業機構奉准電價 5 折計收，113 年補貼情形如下：

1. 用水補貼：13 萬餘戶，度數 2,342 萬 2 千餘度，金額 1 億 3,039 萬 1 千餘元。

2. 用電補貼：14 萬 2 千餘戶，度數 3 億 7,803 萬 6 千餘度，金額 3 億 6,676 萬 3 千餘元。

(九)辦理領有退休俸人員(中校含以下)子女就讀政府立案之公私立大專以下小學以上學校肄業正式生，申請子女教育補助，113 年度計補助 4 萬 3,695 人次，金額 4 億 4,727 萬 3 千餘元。

(十)推動 E 化便民線上服務系統：為讓袍澤免於工作或居住地與榮服處舟車往返之勞，開發 E 化便民線上服務系統，提供領俸人員子女教育補助線上申請，113 年度計服務 6,367 人次，並提供水電優待申辦、通訊地址變更等線上服務，有效提升服務效能。

(十一)滯留國外暫停發俸之出境天數由 183 天修正為 2 年：為使軍公教退休(伍)人員退撫(除)給與發放作業一致性，113 年 2 月 23 日修正「國軍退除役官兵退除給與發放作業規定」第 2 點規定，針對旅居國外人員(不含居住大陸地區)，其暫停發給俸金之出境天數，由原 183 天放寬為 2 年以上，與公教人員一致，以維護袍澤權益。

(十二)重度身障申領遺屬年金提供所得資料代函查：為減輕遺眷舟車勞頓及時間耗費，113 年 2 月 23 日修正「國軍退除役官兵退除給與發放作業規定」第 6 點規定，對於重度以上身心障礙支領遺屬年金人員資格查驗作業，領受人無須再提供年度所得申報資料，由本會委請財政部提供，達簡政便民之效，經統計相關人員，計有 321 位遺眷受惠。

(十三)定期辦理教育訓練、提升行政服務效能：為充實辦理退除給付發放業務各級幹部、作業人員之工作職能，藉由政策、法令說明與案例檢討，強化作業精實熟練度，以

提升服務品質，完善給付作業，於 113 年 8 月 22 日於本會 17 樓第 3 教室辦理「退除給付發放業務幹部及作業人員訓練」，計有 50 餘位同仁參加研習。

(十四)新增國外視訊查驗：為提升旅居海外支領定期俸金人員生存驗證多元便利性，並考量實務執行需求及可行性，113 年 11 月 13 日修正「國軍退除役官兵退除給與發放作業規定」第 4 點、第 10 點及第 5 點附件 6，增訂視訊查驗作業流程與逾期處理之相關規定。

(十五)支領定期俸金旅居國外人員視訊查驗辦理情形：

1. 視訊查驗作業系統於 113 年 11 月 18 日上線，業由新北市、桃園市榮服處完成第一階段試辦。
2. 第一階段新北市於 113 年 12 月 26 日完成榮民于○貴先生(旅居美國)視訊查驗，桃園市於 113 年 12 月 31 日完成榮民張○魁先生(旅居加拿大)視訊查驗，渠等均表示視訊查驗政策措施「簡政便民」。
3. 視訊查驗作業 113 年 12 月 23 日起由臺北市榮服處等 6 都，進行第二階段試辦，並已於 114 年 3 月 10 日起在各榮服處正式施行，經統計約有 1,684 位榮民(眷)受惠。

伍、績效總評

一、績效燈號表：「★」表示綠燈(績效良好)；「▲」表示(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	整合資源守護榮民(眷)，維繫袍澤情誼	(1)	受服務之退除役官兵及眷屬滿意度	★
2	完善榮家家庭化、社會化、智能化全方位照護	(1)	提升榮家辦理職場互助教保中心招生率	★

		(2)	雲林榮家及臺南榮家家區設施環境總體營造完成率	★
		(3)	提升失智照顧量能長照忘我園區完成率	★
3	擴大產學產訓合作，促進長期穩定就業	(1)	精進訓練後就業成效，提升職訓效益	▲
		(2)	各縣市榮服處及職訓中心輔導就業成效	★
4	強化智慧醫療照護，建構敏捷韌性榮民健康照護體系	(1)	各級榮院導入智能照護之高齡及長照床位数	★
		(2)	各級榮院提供居家式、社區式、機構住宿式長照服務及輔具服務人數	★
5	優化遊憩環境，提升營運成效	(1)	定期檢視公司稅前投資報酬率：瞭解公司的獲利能力，每 1 元的投入，其獲利比率	★
		(2)	有機農業種植面積	★
		(3)	三高山農場觀光滿意度	▲
6	退除給付便民資訊化，擴大數位服務工作成效	(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	110		111		112		113	
關鍵策略目標	燈號	項數	比率(%)	項數	比率(%)	項數	比率(%)	項數	比率(%)
	小計	10	100	12	100	13	100	12	100
	綠燈	8	80	10	83.33	11	84.62	10	83.33

	黃燈	2	20	2	16.67	2	15.38	2	16.67
	紅燈	0	0	0	0	0	0	0	0
	白燈	0	0	0	0	0	0	0	0

三、綜合評估分析

(一)本會 113 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 2 項(績效合格)，比率為 83.33%：16.67%，無紅燈(績效欠佳)與白燈(績效不明)項目。
2. 黃燈項目已請業管處分析「113 年關鍵績效指標實際達成目標值」未能達到「112 年實際達成目標值」原因及提出精進策略，並於審查會議中檢討，俾能持續產出良好績效。

(二)113 年度與 112 年度(綠燈 11 項、黃燈 2 項，比率 84.62%：15.38%)關鍵績效指標整體比較，其中綠燈負成長 1.29%及黃燈正成長 1.29%，另無紅燈(績效欠佳)與白燈(績效不明)項目。

陸、整體風險管理(含內部控制)推動情形

本會及所屬機構已依「行政院及所屬各機關風險管理及危機處理作業原則」，將風險管理(含內部控制)融入日常作業與決策運作，考量可能影響目標達成之風險，據以擇選合宜可行之策略及設定機關(構)之目標，並透過辨識及評估風險，採取內部控制或其他處理機制，以合理確保達成施政目標。至簽署內部控制聲明書情形，包括「有效」類型 53 個機關(構)(即本會及所屬機構)。