

行政院國軍退除役官兵輔導委員會
101 年度施政績效報告

公告日期：102 年 05 月 15 日

壹、前言

一、本會為貫徹行政院組織改造、募兵制等重大政策，並強化業務功能、擴大服務照顧對象，及扶助社會弱勢之施政重點，結合本會「就學、就業、就醫、就養及服務照顧」之主軸工作，依據中程施政計畫及核定預算額度，策定下列施政目標，以落實前揭行政院重大政策與本會施政重點，善盡行政團隊責任，進而精進退輔制度，做好榮民（眷）服務照顧工作：

- （一）提升榮民人力素質，強化職場競爭條件。
- （二）建構完善長照網絡，推動醫療社區化服務。
- （三）落實「醫養合一」政策，建構多元服務之安養護機構。
- （四）深化榮民服務照顧，維護其權益與尊嚴。
- （五）整合榮民醫療資源，擴大中期照護模式成效。
- （六）合理配置機關資產，有效運用預算資源。
- （七）提升人力資源運用與員工核心能力。
- （八）完備行政組織改造規劃。
- （九）提升研發能量。
- （十）提升資產效益，妥適配置政府資源。
- （十一）提升人力素質與管理效能。

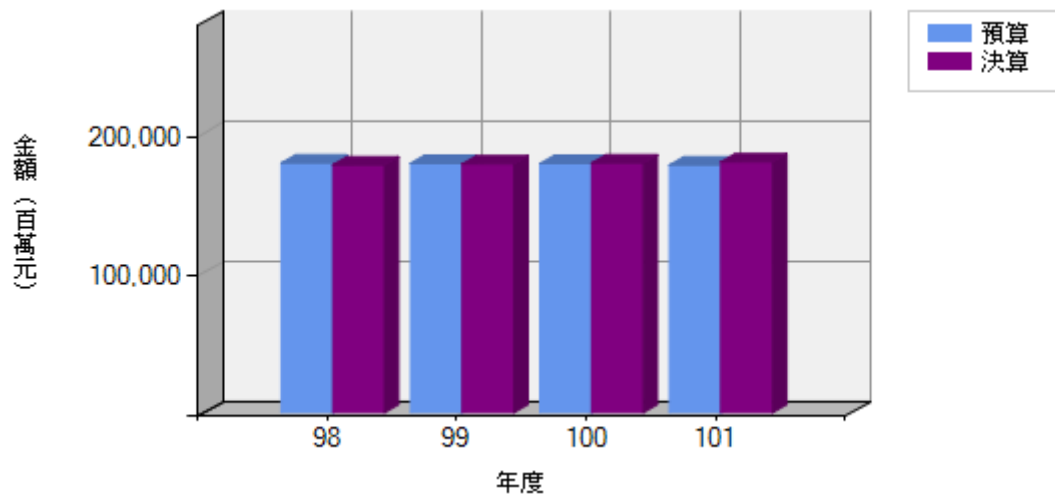
二、本會為進行施政績效評估作業，由各中程施政計畫業管單位，按核定之衡量指標及衡量標準，填報各衡量指標之績效衡量暨達成情形分析、達成目標值、未達成原因分析暨因應策略等項，於 102 年 1 月 29 日完成自評作業，2 月 6 日恭請秘書長召開初核會議，檢討執行績效，各單位主管及承辦同仁參加，並由本會秘書室核對彙整，撰提績效評核報告簽核後，完成網路填報傳送作業。

三、本會依前述關鍵策略目標及共同性目標，推動各項創新服務及措施，已有豐碩成果，101 年度共 21 項衡量指標，僅「建構安養、養護（含失能、失智）、日間照顧及臨托服務等功能兼具之多元化、多層次機構，提升榮家占床率」、「結合醫養合一，提供多功能之服

務，以提升服務照顧滿意度」二項雖達成原訂目標值，惟未超越過去實績外，餘均達成原訂目標值且超越過去實績。

貳、機關 98 至 101 度預算及人力

一、近 4 年預、決算趨勢（單位:百萬元）



預決算單位：百萬元

項目	預決算	98	99	100	101
合計	預算	178,968	178,839	178,607	177,501
	決算	177,713	178,356	179,036	179,839
	執行率 (%)	99.30%	99.73%	100.24%	101.32%
普通基金(總預算)	預算	135,333	134,561	132,998	132,616
	決算	132,500	132,735	132,332	131,656
	執行率 (%)	97.91%	98.64%	99.50%	99.28%
普通基金(特別預算)	預算	0	0	0	0
	決算	0	0	0	0
	執行率 (%)	0%	0%	0%	0%
特種基金	預算	43,635	44,278	45,609	44,885
	決算	45,213	45,621	46,704	48,183
	執行率 (%)	103.62%	103.03%	102.40%	107.35%

* 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：98 至 101 年度預算逐年減少，主要原因係就養榮民逐漸凋零減列榮民生活費，以及退除役官兵支領退休俸、生活補助費人數減少，減列人事經費所致。

2、特種基金：

（1）醫療基金：98 至 101 年度支出預算逐年增加，主要係隨同門診及住院服務量上升，成本相對增加所致。

（2）安置基金：98 至 101 年度支出預算逐年減少，主要係臺北榮民技術勞務中心減少承接工案，相關成本與費用隨同減少，及賡續協助辦理榮民工程公司推動民營化代償部分貸款衍生之利息費用減少所致。

（二）預、決算落差原因分析：

1、公務預算：

決算賸餘原因，98 年度為達成行政院決算平衡目標之政策，執行節約措施，澈底實施節能減碳，推動油、電用量管制，加強榮民就養、健保補助與清寒榮民子女就學獎助查驗作業，並核實各項經費支用儘量撙節所致；99 及 100 年度均主要係退休及瞻養官兵薪給發放及就養榮民預算減少，並本撙節原則有效支用各項經費，致機關退休給付、就養榮民生活費及各項計畫有所賸餘；101 年度主要係退休及瞻養官兵薪給發放較預算減少 6 千餘人，就養榮民較預算減少 1 千餘人，員工實際員額較預算員額減少 2 百餘人，並為達成行政院決算收支平衡目標，撙節各項計畫經常支出，退除給付、就養榮民生活費、員工人事費及各項計畫賸餘所致。

2、特種基金：

（1）醫療基金：支出決算大於支出預算之原因，98 年度係相關成本費用隨門診、住院及其他醫療收入增加所致；99 及 100 年度係門診、住院及其他醫療收入增加，成本相對增加及修理保養費、專業服務費等費用增加所致；101 年度係醫療收入較預算數增加，故藥品、衛材等醫療變動成本相對增加所致。

（2）安置基金：98 年度支出決算小於預算，主要係代榮民工程公司舉借債務 73.5 億元實際衍生之利息較預算數減少所致；99 及 100 年度支出決算小於預算，主要係臺北榮民技術勞務中心不再承接工案，營業收入大幅減少，其相關成本與費用隨同減少所致；101 年度支出決算大於預算，主要係臺北榮民技術勞務中心原預計 100 年度結案工程展延至 101 年度，及清境農場等農林機構遊憩與農產品銷售等收入增加，其相關成本與費用隨同增加所致。

（三）有關下表「機關實際員額」部分：

1、98~99 年度人事費係含辦理退除役官兵退休給付及業務之費用，不含非營業特種基金之人事費。

2、上開辦理退除役官兵退休給付及業務之費用，係由國防部代執行，非屬本會現職人員之人事費，爰自上（100）年度即將該項費用剔除，以本會公務預算及非營業特種基金之人事費列計。

三、機關實際員額

年度	98	99	100	101
人事費占決算比例(%)	48.04%	47.04%	12.13%	11.89%
人事費(單位：千元)	85,373,160	83,890,416	21,718,300	21,380,780
合計	16,216	16,105	16,032	15,882
職員	11,660	11,579	11,536	11,530
約聘僱人員	1,344	1,424	1,463	1,463
警員	91	89	88	87
技工工友	3,121	3,013	2,945	2,802

* 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、目標達成情形（「★」表示綠燈；「▲」表示黃燈；「●」表示紅燈；「□」表示白燈）。「初核」表示部會自行評估結果；「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：提升榮民人力素質，強化職場競爭條件。

1. 關鍵績效指標：青壯榮民就讀大專校院就學率

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	2.00	2.02	2.14
實際值	--	--	3.53
達成度(%)	100	158	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	★

衡量標準：

$(49 \text{ 歲以下青壯榮民就學人數}) / (\text{現有青壯榮民人數}) \times 100\%$

(近五年統計數據：99 年就學率 2.85%；98 年就學率 2.54；97 年就學率 2.00%；96 年就學率 1.71%；95 年就學率 1.57%。)

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 達成度：

經統計，101 年 12 月 31 日止，49 歲以下青壯榮民人數為 80,692 人，其中 2,849 人就讀大專校院，就學率為 3.53%，達成率 $3.53/2.14 \times 100\% = 165\%$ 。

(2) 具體作法與成果：

a.考選榮民就讀大學校院二年制及四年制技術系，協洽教育部並委託大學校院組成招生委員會，辦理大學暨技術校院二年制班及四年制班暨大學進修學士班甄試，就讀有利產業發展科系。二年制年度計報名 27 人、到考 15 人、錄取 13 人，錄取率 86.7%；四年制班暨大學進修學士班年度計報名 37 人、到考 30 人、錄取 29 人，錄取率 96.7%。

b.推薦榮民就讀大學校院二年制在職班，洽請技術學院附設進修學院提供二年制就學名額，培育產業發展人才，計報名 49 人、錄取 47 人，錄取率 95.9%。

c.推薦榮民就讀專科校院二年制在職班，洽請專科進修學校提供就學名額。協洽國立台中技術學院等 14 所附設專科進修學校組成甄審委員會辦理推薦具高中（職）學資榮民就讀專科進修學校，年度計報名 38 人、錄取 38 人，錄取率 100%。

2.關鍵績效指標：榮民榮眷參加職業技術訓練後就業成效

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	56.5	56.6	57
實際值	--	--	62.2
達成度(%)	100	107	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	▲

衡量標準：

$(\text{輔導就業人數}) / (\text{當年度職訓人數} - \text{因就學、兵役等無法就業人數}) \times 100\%$

(近五年統計數據：99 年訓後就業率 58.32%；98 年訓後就業率 56.70%；97 年訓後就業率 56.46%；96 年訓後就業率 57.40%；95 年訓後就業率 56.00%。)

績效衡量暨達成情形分析：

（ 1 ）達成度：

101 年原訂目標值 57.0%，實際達成目標值 62.2%，達成度 109%。

（ 2 ）具體作法與成果：

a.榮民職業技術訓練：

（a）101 年度「榮民職業技術訓練」辦理日間養成訓練 25 個班次，召訓 668 人，29 人因故退訓，結訓 639 人。上半年 13 個班，結訓 302 人，下半年 12 個班，結訓 337 人。

（b）因就業追蹤輔導期為 3 個月，101 年度下半年結訓學員（12 月結訓）尚在就業輔導期中，無法呈現輔導就業成果。101 上半年度結訓的 302 位學員，其中 161 員就業，31 員因兵役、就學及昇階職訓等因素無法就業，平均就業率為 $161 / (302 - 31) = 59.4\%$ 。

b.榮民職業訓練計畫/訓練中心榮民（眷）短期專案訓練：

101 年度「訓練中心榮民（眷）短期專案訓練」辦理 55 個班次，召訓 1,999 人，經追蹤聯繫，學員就業率約 65.0 %。

c.平均就業率 $(59.4\% + 65.0\%) / 2 = 62.2\%$ 。

（二）關鍵策略目標：建構完善長照網絡，推動醫療社區化服務。

1.關鍵績效指標：各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾情形

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	77.5	78.5	79.9
實際值	--	--	80.16
達成度(%)	100	100.29	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	★

衡量標準：

各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾占床率每年成長 1%（以 96 年 78.48%、97 年度 75.2%，2 年平均占床率 76.48%為基準，逐年成長）

績效衡量暨達成情形分析：

（ 1 ）達成度：

101 年原訂目標值 79.9%，實際達成目標值 80.16%【各榮（分）院附設護理之家佔床率平均值（79.31+78.02+80.23+79+78.34+78.2+80.36+81.49+80.97+83.29+82.6）/11=80.16】，達成度 100.3%。

（2）具體作法與成果：

a.配合國家老人照護政策，本會於臺北榮總桃園分院等 11 所榮（分）院附設護理之家 1,475 床，提供老人醫療、照護及社會服務。

b.配合長期照護政策，推展日間照護等長期照護服務，並檢討現有長照資源適予釋出，有效協助轉介社區失能、失智民眾喘息照顧。

2.關鍵績效指標：加強長期照護與身心障礙復健滿意度調查

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	83	86.3	86.5
實際值	--	--	88.6
達成度(%)	100	101.27	100
初核結果	★	★	★
複核結果	▲	★	★

衡量標準：

（問卷滿意份數）/（回收有效份數）x100%

（依 95 至 97 年服務滿意度調查平均值 82%為基準，逐年調整）

績效衡量暨達成情形分析：

（1）達成度：

101 年原訂目標值 86.5%，實際達成目標值 88.6%。

【各榮（分）院長期照護與身心障礙復健滿意度調查平均值（90.9+91.4+89.7+98.7+88.1+88.1+92.7+94.9+83.7+84+85.3+75.4）/12=88.6】，達成度 102%。

（2）具體作法與成果：

a.本項問卷調查，內容區分為出院準備的介紹、對於疾病之衛教、用藥方式及注意事項、醫師治療方式、護理人員護理指導、等不同面向，以五分法評量，分別於年度 6 月及 12 月，針對各院公務預算床意識清楚之病人分別進行滿意度調查，各病房收齊問卷後轉交責任個管師進行資料統計分析。

b.調查結果均於醫院相關會議中提報，對於滿意度較低的項目由相關科室檢討及提出改善方案，並持續追蹤成效。

c.辦理退除役官兵之身心障礙輔具、義眼、助聽器、老花眼鏡、義齒等之裝配及復健訓練，以提升渠等生活品質。

（三）關鍵策略目標：落實「醫養合一」政策，建構多元服務之安養護機構。

1.關鍵績效指標：建構安養、養護（含失能、失智）、日間照顧及臨托服務等功能兼具之多元化、多層次機構，提升榮家占床率

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	83	83.5	85.5
實際值	--	--	86
達成度(%)	100	103.71	100
初核結果	★	★	▲
複核結果	★	▲	▲

衡量標準：

$(\text{內住榮民總人數}) / (\text{榮家總床數}) \times 100$

%（增加榮民內住意願，提升榮家占床率，以維持 80%為基準，並逐年提升）

績效衡量暨達成情形分析：

（1）達成度：

a.101 年原訂目標值 85.5%，實際達成目標值 86%【101 年度內住榮民數（7,874）/榮家現有床位（9,160 床） $\times 100\% = 86\%$ 】，達成度 100.58%。

b.第一代年長榮民（主要勸住榮家對象）平均每年凋零 1 萬 5,000 人，第二代榮民多有家眷，均與親人同住，因榮民結構大幅改變，榮民總人數逐年下降，故進住榮家人數勢必因榮民凋零而逐年減少。

c.本會內住榮家以公費就養榮民居多，101 年本會執行驗證作業計停止公費就養榮民 1,500 餘人，亦使得公費進住榮民之人數下降。

d.101 年度因應組改，花蓮自費安養中心已全面停收新進榮民，彰化榮家亦停收失智榮民，又台北榮家進行「安養榮舍防漏工程」、彰化自費中心進行「和平堂生活設施改善整建工程」、台南榮家進行「長春堂增設電梯工程」、楠梓自費中心進行「夫婦房暨安寧居家房整

建工程」、馬蘭榮家進行「養護榮舍 D 棟整建工程」，多項工程進行及因應組改停收榮民，勢必造成新進榮民人數減少而退住人數增加。

e.爰依上述 3 項因素，本案確有其複雜度與困難度，挑戰之因素較大，進住榮家榮民人數必定較 100 年度下降，惟在此情形下，榮家占床率仍能達到 86%，僅較 100 年度下降 0.6 個百分點，且超過原定目標值（100.58%），實屬不易。

（2）具體作法與成果：

a.賡續推動「安養機構功能調整暨資源共享中程（98-102 年）計畫」，預計新（整）建板橋榮家總體營造（興建安養 400 床、養護 300 床、失智 100 床，合計 800 床）、岡山（興建失智專區 100 床）、屏東（興建失智專區 100 床）、興建太平榮家失智專區 120 床、岡山榮家整建養護 211 床，合計 1,331 床，以改善榮家生活設施，提昇榮民（眷）及弱勢民眾進住意願，並提供榮民優質頤養環境。

b.為避免安置資源閒置，本會特函頒各安養機構「有效疏轉運用榮家失能（智）養護資源試行作法」，將重度養護榮民疏轉至東、南部榮家或將長期請假者騰出床位，供機構彈性運用，以紓緩候住需求；另積極勸導榮民（眷）前往參觀或試住空床較多之東、南部地區榮家，以提昇榮家占床率，充分運用安養資源。

c.各榮家服務幹部於節日前至醫院關懷慰問住院榮民，並妥善安排家區節慶活動及餐會，營造歡樂過節氛圍，同時亦邀請外住榮民（眷）參與，鼓勵家屬接回榮民返家過節或親友蒞家探望榮民，讓內住榮民感受「家庭」溫馨，以避免住民因佳節思親鄉愁而致生意外。

d.依現行作法已修正本會「資源共享實施計畫」報行政院核備中，並依地方需求及榮家占床情形務實推動，以都會或鄰近都會地區榮家為主，運用機構部分資源開辦日間照顧及臨托服務。

2.關鍵績效指標：結合「醫養合一」，提供多功能之服務，以提升服務照顧滿意度

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	88	88.5	90
實際值	--	--	90.35
達成度(%)	100	102.48	100
初核結果	★	▲	▲
複核結果	★	▲	▲

衡量標準：

滿意度評分（0-100 分）（「滿意度調查分數」採滿意度五分法：非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意，分別以分數 100、80、60、40、20 計算）或「總評計分法」計分

績效衡量暨達成情形分析：

（1）達成度：

a.101 年原訂目標值 90 分，實際達成目標值 90.35 分【探訪內住榮民完成服務照顧滿意度問卷調查，以滿意度 5 分法計算，各榮家平均滿意度：

（89+88.1+94.75+91.5+87.1+87.4+88.7+94.1+85.05+93.95+84.25+90.7+94.45+97.9+87.4+94.85+93.95+83.2）/18=90.35 分】，達成度 100.38%。

b.本次問卷內容計提供照服員服務態度、委外人力服務態度、榮家復健器材、活動安排、書報雜誌、住宿環境，首長副首長重視服務情形、輔導室、保健組、秘書室主管服務情形及家區設施改善情形作一綜合問卷。各安養機構成績較 100 年退步者計有板橋榮家（-2.4）、台北榮家（-2.05）、桃園榮家（-1.25）、雲林榮家（-3.6）、屏東榮家（-11.05）、花蓮榮家（-1.55）、楠梓自費（-4.5）等 7 所榮家。經分析以復健室復健器材及書報雜誌提供滿意度較低，本會將指導各安養機構加強改善。

c.另經分析各安養機構問卷滿意度統計情形，18 所安養機構有 11 所榮家目標分數超過 100 年目標值，其中屏東榮家（-11.05）問卷成績明顯差距過大，應於實施問卷時對受調查者做問卷內容、評核標準及上年平均成績說明，提供填寫人員參考，避免成績浮動過大；如評分差距過大，亦應實施後續補充問卷交叉驗證，避免影響參用信度。

d.本次問卷成績受屏東榮家填寫成績差距過大（-11.05）影響採用信度，如將屏東榮家 2 年分數加總後除以 2 作為平均成績計算，102 年度達成率同為 90.7。

（2）具體作法與成果：

a.精實照護品質與提昇人力專業素質：

依「本會各安養機構營造溫馨祥和有尊嚴的頤養環境指導原則」，積極精進榮民個案輔導、團康活動、社工在職訓練等及「本會安養機構提升社工及護理照護品質輔導作法指導要點」，督導各安養機構落實執行，年度內訪談榮民共 98,103 人次，解決問題 15,726 件次。推動志工服務 20,669 人次，志工服務時數 52,407 小時，服務榮民共 86,291 人次。自強活動辦理 74 場次，參與榮民共 5,390 人次；團體活動（含宗教）辦理 18,892 場次，榮民參與 4521,665 人次，民眾參與 34,073 人次；辦理「安養機構服務幹部在職訓練」計 151 人參加。

b.賡續推行「以榮民為尊」之服務理念：

持續宣導各安養機構落實會頒指導原則「感動服務具體作法」，以「人性化、家庭化」的服務態度，改善照顧方式，並主動會同地區榮民服務處針對單身及獨居榮民，推展社區服務及居家關懷工作，其使榮民樂於內住安養，營造溫馨祥和頤養氣氛。

c.積極勸導單身獨居榮民內住安置：

要求各榮家充實榮民精神生活，推展多元化活動，倡導榮民終身學習及正確生活規劃、消費、預立遺囑等觀念，提供具「家庭」氣氛之頤養環境，吸引外住榮民進住，101 年總計勸導內住 2,234 人，由榮家妥善照護。

d.維護榮民身心健康：

101 年各安養機構辦理榮民「健康檢查」，實施人數共計 6,291 人，達 93.88%；另「季節流感疫苗」接種共計 6,254 人，達 90.63%。同時針對罹患精神疾病或急重病榮民出院即納入「特需照顧」個案，以銜接照護過程，充分掌握榮民心理狀況。各榮（總）院精神專科醫師定期至機構看診，凡需住院者即予轉介；每 1—2 年並協請榮（總）院醫師對榮民實施精神評量。

（四）關鍵策略目標：深化榮民服務照顧，維護其權益及尊嚴。

1.關鍵績效指標：訪查榮民（眷）解決問題比率

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	86	90	90.5
實際值	--	--	91.7
達成度(%)	100	100.39	100
初核結果	★	★	★
複核結果	▲	★	▲

衡量標準：

（當年度訪查解決問題件數）/（當年度訪查發現問題件數）x

100%

績效衡量暨達成情形分析：

（1）達成度：（101 年 12 月 20 日止）

（實際完成解決件數 10,071）/（榮民實際問題數 1,0978）x100%=91.7% ，達成度 101.3%。

（2）具體作法與成果：

a.本會列管榮民 44 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（眷）區分為「一般照顧—有眷人員」、「較需照顧—單身獨居」及「特需照顧—單身獨居高危險因子人員」等三種類型，律定不同之訪視服務時隔；其中獨居且極具高危險因子之榮民列為「特需照顧榮民」，每隔 3-

7 天必需訪問 1 次，其餘則分為「較需照顧榮民」，每 1-2 個月訪視 1 次，「一般榮民」，每 1 至 1 年半訪問 1 次，「一般遺眷」，每 2 年訪問 1 次。

b.各榮服處運用服務體系人員對外住榮民（眷）實施關懷訪視，101 年度計訪視服務榮民（眷）114 萬 7,696 人次，協助解決問題 10,071 項。

2.關鍵績效指標：榮欣志工服務榮民（眷）滿意度

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	86	90.4	91.15
實際值	--	--	91.17
達成度(%)	100	100.35	100
初核結果	▲	▲	★
複核結果	▲	▲	★

衡量標準：

（問卷滿意份數）/（回收有效份數）x100%。

績效衡量暨達成情形分析：

（1）達成度：

a.（2,910×100 分+1,998×80 分+109×60 分）/ 5,017=91.17 分。

b.22 個服務機構於 4 月至 10 月辦理服務榮民眷滿意度調查，每單位每月隨機訪問 25 至 40 份，共訪問 5,017 份，其中非常滿意 2,910 份（以 100 分計）、滿意 1,998 份（以 80 分計）、普通 109 份（以 60 分計）、不滿意 0 份（以 40 分計）、非常不滿意 0 份，經統計滿意度評分 91.17 分，與原訂目標值 90.15%（分）比較，達成度為 100.02%。

（2）具體作法與成果：

結合社會人力資源，22 個榮服處（運用單位）招募志工 2,877 人，協助本會提供照顧年長榮民（眷）輔助性服務，成果如次：

a.外住獨居年長榮民暨遺眷服務：關懷訪視、家務服務、家務及環境整理、陪同就醫、防騙宣導等，計服務 42 萬餘人次。

b.內住安養機構榮民眷服務：榮家訪慰、陪伴傾聽、退員宿舍義剪及團康表演等服務，計服務 4 萬 2,746 人次。

c.醫療機構服務：榮（總）院等醫療機構設立服務臺，對榮民（遺眷）提供諮詢、住院及轉診協助、病況關懷、陪同復健等，計服務 10 萬 1,002 人次。

3.關鍵績效指標：清理、管理單身亡故榮民遺產、辦理殯喪事務及審核繼承案件與遺款繳庫作業，依規定完成件數

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	--	--	100
實際值	--	--	100
達成度(%)	--	--	100
初核結果	--	--	★
複核結果	--	--	★

衡量標準：

（依規定完成件數）/（總件數）x100%（辦理項目：遺產核發繼承人及解繳國庫作業）

績效衡量暨達成情形分析：

（1）達成度：

a.101 年單身亡故榮民人數計 1,882 人，本會督導各機構完成清理並完成殯葬事務計 2,161 件，達成目標值 100%（ $1,882/1,882 \times 100\% = 100\%$ ），達成度 100%。

b.101 年審核列管之亡故民遺產，受理申請案計 410 件，發還大陸地區繼承人 410 件，核發金額 3 億 5,421 萬餘元、受理遺贈案計 204 件、發還遺贈案計 204 件、發還金額計 1 億 6,064 萬餘元（ $<410+204>/<410+204> \times 100\% = 100\%$ ）。

（2）具體作法與成果

a.101 年度亡故單身榮民計 2,161 人，督導協助處理亡故榮民善後計 2,161 件，有效撙節遺產支付治喪費用，並加強履約管理，維護亡故榮民善後尊嚴；又年度內受理遺產繼承申請案計 410 件，發還大陸地區繼承人 410 件，核發金額 3 億 5,421 萬餘元、受理遺贈案計 204 件、發還遺贈案計 204 件、發還金額計 1 億 6,064 萬餘元，除善盡遺產管理人之責，亦有效維護亡故榮民繼承人權益。

b.年度內督導各遺產管理機構持續清查已逾繼承期限無人繼承及繼承剩餘遺款案累計 11 億 1,861 萬餘元，有效挹注國家財政。另赴大陸實施遺產繼承驗證作業，計審查 14 件繼承案，發現尚有疑義計 4 件，防杜 789 萬餘元遭冒領，善盡遺產管理人職責。

c.鑑於早期單身亡故榮民土葬墓座損壞、塌陷並為配合及因應各地方政府都市發展需求，辦理土葬墓座起掘及骨灰遷厝，計完成 234 座早期散葬墓地塌陷、損壞之起掘、骨灰移靈作業告慰英靈尊崇安息。

（五）關鍵策略目標：整合榮民醫療資源，擴大中期照護模式成效。

1.關鍵績效指標：榮民醫療體系水平及垂直功能整合

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	7	9	11
實際值	--	--	11
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	▲	★	★

衡量標準：

各年度累計完成整合榮院家數（以 98 年度完成中區-嘉義及灣橋榮院、東區-玉里、鳳林及台東榮院等 5 所榮院水平為基準，再逐步完成員山、蘇澳、桃園、埔里、屏東及臺南等 6 所分院）

績效衡量暨達成情形分析：

（1）達成度：

截至 101 年度已完成臺北榮總垂直整合蘇澳、員山榮院及桃園榮院（3 所）、臺中榮總垂直整合嘉義、灣橋榮院及埔里榮院（3 所）、高雄榮總整合龍泉榮院及永康榮院（2 所）、玉里、鳳林及台東榮院（3 所）等 11 所之垂直及水平實質整合作業，達成度（11 所/11 所） $\times 100\% = 100\%$ 。

（2）具體作法與成果：本會所屬醫療機構經營整合計畫業於 99 年 7 月 14 日奉行政院核定，100 年開始分區分階段逐步實質整合作業，101 年度完成 11 所榮總院之整合作業。

2.關鍵績效指標：中期照護收治個案巴氏量表進步率

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	70	75	91
實際值	--	--	91
達成度(%)	100	116	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	▲	★

衡量標準：

（合適病人之巴氏量表最後一次分數減第一次分數）進步大於 5 分人數 / 所有合適病人人數。

合適病人定義：病人因急性疾病，入院前一個月內有功能喪失，初評時 ADL 介於 20 至 80 分之間，而且住院期間經過積極復健治療。

績效衡量暨達成情形分析：

（1）達成度：5 家榮民醫院中期照護收治個案之 ADL 巴氏量表進步大於 5 分人數計 439 人（結案數 482 人），進步率達 91.1%，達成度 100%。

（2）具體作法與成果：

a.桃園等 5 家榮（分）院設置中期照護病床 150 床，提供急性疾病出院後具有潛能回復的個案個人化的治療與照顧方式，以利其回復獨立生活。

b.中期照護提供跨科整合服務，由老年、復健、精神、神經科、物理治療師、職能治療師、護理、營養師等團隊組成，為病患制定治療性計畫，以 4-6 週時間協助病患功能回復後返家。

c.辦理核心及進階教育訓練課程，參訓人數達 582 人，有效提升照護人力品質；定期辦理工作團隊會議，精進服務方式，使收住病患在 ADL（巴氏量表）等功能性評估進步率提升，回復病患獨立生活能力。

（六）關鍵策略目標：合理配置機關資產，有效運用預算資源。

1.關鍵績效指標：提升醫療機構營運成效

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	3	1	1
實際值	--	--	3.57
達成度(%)	0	114	100
初核結果	●	★	★
複核結果	●	★	▲

衡量標準：

1、以各榮總院全年度本期賸餘合計數為計算基準，逐年成長一定比率以上作為年度目標值。

2、目標（達成）值計算方式：[（本年度本期賸餘合計數+本年度公務預算補助減少數-上年度本期賸餘合計數）/ 上年度本期賸餘合計數]×100%。

績效衡量暨達成情形分析：

（1）達成度：

依 101 年修正之「實際達成目標值」之公式，101 年度原訂目標值 1%，實際達成值 3.57%
{[本年度本期賸餘合計數 363,905,272 元 + 本年度公務預算補助減少數 48,690,000 元
（3,225,802,000 元 - 3,274,492,000 元） - 上年度本期賸餘合計數 398,387,837 元] ÷ 上年度本期
賸餘合計數 398,387,837 元 × 100% = 3.57%}，達成度 100%。

（2）具體作法與成果：

a.101 年門（急）診服務量 7,836,793 人次，較去年同期人次 7,763,921 增加 0.94%；101 年住院服務量 3,834,361 人日，較去年同期 3,856,446 人日略減 0.57%。

b.本會各醫療機構多數地處偏遠，門（急）診服務量與住院服務量不易提升，本會透過榮民醫療體系整合機制，將各醫事及行政教育訓練集中由總院規劃辦理，減少支出，營運成效已達目標值。

2.關鍵績效指標：獎補助經費運用按季送立法院備查並上網公告

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	4	4	4
實際值	--	--	4
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	★

衡量標準：

是否將獎補助「對象」、「金額」及相關「開支明細」上網公告、「按季送立法院備查」。
（年度目標值填列符號代表意義：0 代表「否」，1 代表達成「1 項」，2 代表「達成 2 項」、3 代表「達成 3 項」、4 代表「全部達成」）

績效衡量暨達成情形分析：

（1）達成度：100%。

（2）具體作法與成果：

本會分別於 101 年 4 月 10 日、8 月 8 日、10 月 4 日及 102 年 1 月 14 日，將 101 年度補助全國性退伍軍人社團經費運用情形，按季函送立法院備查，並於本會全球資訊網公告在案。

（七）關鍵策略目標：提升人力資源運用與員工核心能力。

1. 關鍵績效指標：選定核心能力項目及推展核心能力相關作為

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	2	2	2
實際值	--	--	2
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	▲	▲	▲

衡量標準：

各年度是否達到下列各分項標準（各年度目標值填列符號代表意義：0 代表「2 項均未達到」、1 代表「達到 1 項」、2 代表「2 項均達到」）

100 年度：

（1）依所定核心能力，辦理相關研習課程及選派參加相關訓練。

（2）依本會選定敬業精神、溝通能力、團隊合作、研究創新等 4 項核心能力項目選用新進人員。

101 年度：

（1）依所定核心能力，辦理相關研習課程及選派參加相關訓練。

（2）依核心能力選用新進人員及考核員工年度績效。

102 年度：

（1）依所定核心能力，辦理相關研習課程及選派參加相關訓練。

（2）依所定核心能力選用新進人員及考核員工年度績效。

績效衡量暨達成情形分析：

（1）達成度：100%。

（2）具體作法與成果：

- a.於 99 年 12 月 24 日輔人字第 0990010989 號函修正「本會及附屬機構外補甄選作業規定」，建立甄選制度與本會職員共同核心能力結合，除增訂「筆試」命題內容結合本會職員共同核心能力（敬業精神、溝通協調、團隊合作、研究創新）外，並要求「口試」時，口試評分委員就應試人員所具共同核心能力進行評核。101 年持續依上開規定執行，計辦理外補案件 79 案。
- b.為結合本會職員 4 項共同核心能力辦理陞遷，於 100 年 4 月 20 日輔人字第 1000003483 號函修正本會公務人員陞任評分表，於個別選項增列「共同核心能力」1 項，配分 8 分，以強化人力資源管理運用。101 年續依上開規定執行，計辦理內陞案件 104 案。
- c.重新建立甄試題庫並辦理審查：本會各處室就所屬（含業管附屬機構）職員之甄試原定有題庫，惟未能推陳出新。茲為因應職員共同核心能力之選定，爰於 100 年 2 月會請各業管單位結合各該能力項目，檢討「問題分析與建議」計 106 題重新建立題庫。另並建立審查機制，經人事處初審部分題目側重於記憶性題型或未能結合共同核心能力命題者，均簽奉核可後，請相關業管單位予以修正，101 年持續依業務需要並參酌實際案例更新題庫。
- d.為持續提升同仁業務所需之核心能力，本會及附屬機構於 101 年度辦理 4 項核心能力相關之訓練課程如次：
- （a）101 年 4 月 6 日本會北區人事機構社群於臺北榮譽國民之家，辦理「內部顧客關係管理」專題演講，由銘傳大學企管系杜蕙生主任擔任講座，合計 35 人參加。
- （b）101 年 4 月 18 日至 6 月 6 日止，臺中榮總辦理 101 年「管理才能發展計畫」，以領導、問題解決、溝通技巧、激勵潛能之管理範疇，參訓的對象為二級醫事及行政主管、護理督導長、護理長等，共計 68 名。
- （c）醫療機構永續發展中高階主管研習班，第 1 期、第 2 期分別於 101 年 5 月 3~4 日及 21~22 日，分別邀請衛生署醫事處石處長崇良、大成就國際行銷企管有限公司董事長林有田博士等專家學者授課，每期 75 人，計有 150 人參訓。
- （d）101 年 5 月 25 日及 26 日，臺北榮總於南方莊園辦理 101 年度二級主管共識營，計有 133 位二級主管參加。
- （e）本會 101 年度中高階管理暨會派董監事講習班，第 1 期、第 2 期分別於 101 年 8 月 27~28 日 29~30 日，分別邀請行政院金管會證期局張副局長麗真、健行科技大學國際企業經營系暨國際企業管理研究所吳克系主任等講授相關課程，第 1 期 75 人、第 2 期 84 人，總計有 159 人參訓。
- （f）101 年 9 月 3 日本會南區人事機構社群參訪中鋼公司，對於人才招募、教育訓練、人力成本控管等議題進行經驗交流，合計 24 人參加。

(g) 101 年 9 月 17 日本會中區人事機構社群於臺中榮總嘉義分院，辦理「員工心理健康-壓力調適」專題演講，由國立嘉義大學學生輔導中心曾迎新主任擔任講座，合計 23 人參加。

(h) 101 年 9 月 28 日、29 日，臺北榮總辦理一級主管共識營，參加對象為一級以上主管（含副主任）、關渡醫院、蘇澳、員山分院、桃園分院正、副院長。

(i) 為推動人事人員專業核心能力養成，強化法規知能，以創新、專業、進取精神，提升人事服務品質與績效，依據 97 年 6 月 20 日函頒「本會人事處及所屬人事機構人事法規測驗計畫」辦理人事法規測驗，測驗對象以本處同仁及人事機構主管（含兼辦人事人員）統一於 101 年 10 月 1 日測驗，其餘人事人員由各該人事機構主管於 101 年 10 月 15 日前對所屬人員施測，施測結果除增進人事人員專業核心能力之養成及對人事法令熟稔度，甚有助益。

(j) 本會 101 年度人事人員研習暨標竿學習於 101 年 10 月 8 日辦理。本次研習規劃參訪「毅太企業股份有限公司」，該公司以勇於改變創新精神，多元性系列產品行銷全球，並榮獲經濟部頒發「創新生活事業獎」及「創新研發獎」。考量「研究創新」為本會員工共同核心能力之一，藉由參訪師法企業，吸取新知與交流，強化組織活力與競爭力，以提升公部門之服務效能，計有本處及各附屬人事機構人事人員 88 人參加。

e. 為使各級同仁及新進人員，充分瞭解本會各項共同核心能力，爰利用本會會務會報、業務會報、各類型工作會報、人事機構區域性多功能社群聯繫會報、年度新進人員訓練中持續宣導。並於 43~46 期之人事服務簡訊中，以列舉小故事方式，說明本會 4 項職員共同核心能力之定義，俾加深讀者印象，以達宣導效果，提升本會人員專業技能與素質及增進競爭力。

二、共同性目標

(一) 共同性目標：完備行政院組織改造規劃。

1. 共同性指標：推動組織調整作業

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	--	7	7
實際值	--	--	7
達成度(%)	--	100	100
初核結果	--	★	★
複核結果	--	★	★

衡量標準：

完成組織調整各項配套作業，並達到下列各分項標準者（各年度目標值填列符號代表意義：0 代表「7 項均未達到」、1 代表「達到 1 項」、2 代表「達到 2 項」、3 代表「達到 3

項」、4 代表「達到 4 項」、5 代表「達到 5 項」、6 代表「達到 6 項」、7 代表「達到 7 項」)

【說明】：

依據行政院函頒「行政院及所屬各機關組織調整作業手冊」規定，依時程完成：

- 1、「組織調整」作業。
- 2、「員額配置（移撥）及員工權益保障」作業。
- 3、「法制作業（含組織及作用法規）」作業。
- 4、「預決算處理」作業。
- 5、「財產接管及辦公廳舍調配」作業。
- 6、「資訊移轉及系統整合」作業。
- 7、「檔案移交」作業。

績效衡量暨達成情形分析：

（1）達成度：100%。

（2）具體作法與成果：

a.本會於 101 年 1 月 20 日陳報「國軍退除役官兵輔導委員會組織法」草案及「榮民總醫院組織通則」草案報院審查；行政院於 2 月 16 日院會通過函送立法院審議。

b.因應組改作業，本會成立籌備小組下設 9 個配套工作分組；由主任委員擔任召集人，副召集人 2 人，由本會副主任委員及國防部副首長兼任，置執行秘書 1 人，襄助處理籌備小組事務，由本會副秘書長兼任；相關幕僚作業由秘書室擔任。各工作分組組長由各業管處主管擔任，負責推動各項改造籌備工作。各分組執行工作摘要如后：

（a）組織調整及綜合規劃：

I.101 年 2 月 13 日召開本會組改處組織架構修正擬案研商會議，將本會內部各科依業務功能作微調。

並於 10 月 8 日函送修正「國軍退除役官兵輔導委員會處務規程」草案報院鑒察。另於本年度完成桃園、埔里與永康榮院之功能性垂直整合。

II.101 年 5 月 17 日立法院司法及法制、外交及國防委員會第 1 次聯席會議，審查本會組織法及榮民總醫院組織通則草案，依行政院版本通過；另立法院 6 月 7 日完成朝野黨團協商（行政院版本）

III.移入業務：國防部退除給付業務。

IV.移出業務：森保處移至環境資源部。配合立法院審議環資部組織法草案進程辦理。

（b）員額及權益保障：

101 年度辦理組織改造員工權益保障宣導說明及座談會，計 4 場次，辦理優惠退離共 29 員（駐衛警 3 員、工友 26 員）。

（c）法制作業：

擬具業管作用法令之修正草案，將於本會組織法完成立法程序並施行後 2 個月內完成發布作業或報行政院核定。

（d）預決算處理：

本會組織法因未經立法院審議通過，102 年度預算配合行政院組織改造進程及配套規劃，仍依現行組織及預算型態編列。

（e）財產及辦公廳舍調配：

I.本會於 101 年 10 月 11 日函送修正「行政院國軍退除役官兵輔導委員會及附屬機關功能業務或組織調整辦理財產移接作業工作要領（101 年 10 月修正版）」予本會第九處暨各附屬機構，依規定修正財產移接清冊，並依修正後之各類財產移接清冊辦理財產模擬點交（即雙方僅會同清點，暫不實質移交），模擬點交作業完成。

II.完成本會榮光大樓辦公廳舍調整規劃。

（f）資訊改造：

推動本會組織資訊作業移轉及創新，並以達成服務不中斷與資訊資源向上集中為目標；另訂定「資訊作業調整工作計畫」，辦理各項資訊移轉整合工作。

（g）檔案移交：

依檔管局 100 年 11 月 23 日來函，有關檔案移接管考系統作業，無須每季填報，僅於新機關組織法施行日確定且涉及檔案移交始於每季結束之次月填報即可。

（h）退除給付業務：

I.與國防部雙方已完成承接業務項目之確認，有關人力需求（共需 145 員額）、標準作業程序及資訊系統建置等已完成規劃工作，101 年完成與國防部研商退除給付業務移撥有關本會系統開發之研討與期程，並於 102 年 2 月系統開發完成後進行退除業務平行運作。

II.配合組織法施行日期，將與國防部研擬簽訂「行政協助」，以達成業務「無縫接軌」的目標。

（i）國軍單身退舍退員服務：

I.國防部單身退員之「輔導與服務照顧」，本會於組織法審議通過並施行後將接續是項業務。

II.有關退員安置、退舍管理與預算執行等事項，將賡續與國防部研商辦理事宜。

c.行政院研考會 7 月 30 日辦理「新機關暫行組織規程」草案提報作業說明會，會議記錄業於 7 月 31 日簽奉主委核閱；有關本會「國軍退除役官兵輔導委員會暫行組織規程」及「榮民總醫院組暫行組織規程」草案應於 8 月 15 日報院審查，相關事項已移請人事處依限辦理，本室將賡續管制組改各項辦理情形。

d.配合政府組改，本會新機關籌備小組，已請各相關工作小組統籌各項配套規劃措施，推動員工權益保障及法規修正等。相關組改法案，將依立法院審議結果及行政院核定後據以施行。

e.有關本會組改法案現況辦理情形如下：

（a）依行政院 101 年 6 月 21 日組織改造推動小組第 18 次委員會議決議：有關尚未完成立法之新機關組織法案，應秉持「審慎規劃，立法為準」、「同步作業，保持彈性」原則辦理。

（b）為因應前揭組織法規審議現況，本會依行政院 101 年 8 月 10 日來函規定，先行完成「本會及所屬三級機構暫行組織規程」草案之擬訂，並於 8 月 15 日報院備便審鑒。

（c）本會將密切掌握本會期立法院（第二、三讀會）審議結果，並俟行政院核定後據以施行。

（d）本會各相關工作小組，依組織法案審議期程，據以配合滾動修正執行。

f、立法院 102 年 1 月 11 日院會決議，有關本會組織法草案及榮民總醫院組織通則草案，待協商後再行處理。

（二）共同性目標：提升研發量能。

1.共同性指標：行政及政策研究經費比率

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	0.0002	0.0003	0.0003
實際值	--	--	0.00063
達成度(%)	100	203	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	★

衡量標準：

(年度行政及政策類研究經費÷年度預算)×100%

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 達成度：

101 年原訂目標值 0.0003%，實際達成值 0.00063% (年度行政及政策類研究經費 836,500 元÷年度預算 132,615,980,000×100%=0.00063%)，達成度 100%。

(2) 具體作法與成果：

a.電話訪問外住就養及散居榮民 1,200 人，瞭解榮民對本會暨附屬服務、安養、醫療機構與休閒農場各項服務表現之滿意程度，與其滿意或不滿意原因；調查結果作為政策擬訂與業務執行管理參用。

b.台北榮總護理部配合安寧緩和醫療條例及衛生署推動「全人健康照護計畫」政策，進行「建立評值癌症末期臨終照護模式」評估，探討研究癌症末期病人臨終照顧，建立最具效益之安寧緩和照顧模式，以提供瀕死病人及家屬當代最先進之臨終照顧。藉此評值結果做為消費者（瀕死病人與家屬）、轉介者（醫療照護人員）、醫療費用給付者（醫療保險業者）及醫療政策決定者選擇不同安寧緩和照顧模式參考。

2.共同性指標：推動法規鬆綁：主管法規檢討訂修完成率

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	5	5	6
實際值	--	--	10.4
達成度(%)	100	126	100
初核結果	★	▲	★
複核結果	★	▲	★

衡量標準：

(檢討訂修法規完成數÷主管法規數) ×100%

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 達成度：173%

(10.4%÷6%) ×100%=173%。

(2) 具體作法與成果：

101 年度配合修訂法律及命令 5 則，以本會 101 年度主管法律及法規命令 48 則為計算基礎，修訂完成率為 10.4%，已超過 101 年度績效目標值。

(三) 共同性目標：提升資產效益，妥適配置政府資源。

1. 共同性指標：機關年度資本門預算執行率

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	90	90	90
實際值	--	--	90.11
達成度(%)	100	105	100
初核結果	★	★	★
複核結果	▲	★	★

衡量標準：

(本年度資本門實支數+資本門應付未付數+資本門賸餘數) ÷ (資本門預算數) ×100% (以上各數均含本年度原預算、追加預算及以前年度保留數)

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 達成度：

101 年原訂目標值 90%，實際達成值 90.11% 【 (101 年度資本門實支數 542,364,026 元 + 資本門應付未付數 17,190,412 元 + 資本門賸餘數 9,575,383 元) ÷ 資本門預算數 631,620,634 元 ×100% = 90.11% 】，達成度 100.1%。

(2) 具體作法與成果：

a. 本會 101 年度資本門支出，均按原定計畫目標執行並依中央政府各機關單位預算執行要點規定，針對落後計畫項目檢討原因並研討具體改進措施，提報機關長官主持之會議，列管追蹤執行進度。

b.101 年度板橋榮家中程計畫工程正值施工高峰期，因承商無預警停工致工期延宕，本會除於公共建設推動會報要求該家提報檢討情形與精進改善作為外，另積極成立專案輔導小組，協助於最短期間內完成繼受復工，將損害降至最低，工程管理單位並定期至該家視導工程進度與施工品質，預期 102 年底可如期如質完工。

c.上開工程 101 年度經費即占資本門預算可支用數 45.8%，達成目標值具相當挑戰性。

2.共同性指標：機關中程歲出概算額度內編報概算數

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	2	2	1.8
實際值	--	--	0.51
達成度(%)	100	298	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	▲

衡量標準：

【（本年度歲出概算編報數－本年度中程歲出概算額度核列數）÷本年度中程歲出概算額度核列數】×100%

【說明】：

1、本項為負向標準，亦即訂定之標準數值越低，則越具挑戰性。惟各機關訂定之目標值，應介於 0-5%之間。

2、目標訂定及衡量標的，皆以「概算編報年度」（亦即 102 年度）為準。

3、衡量績效時，計算目標達成度之方式如下：

{1－【（達成值－目標值）÷目標值】}×100%（如實際達成值小於或等於目標值，達成度即視為 100%；如計算結果為負值，達成度即視為 0。另目標值如訂為 0 者，分母以 5%代入計算。）

績效衡量暨達成情形分析：

（1）達成度：

101 年原訂目標值 1.8%，實際達成值 0.51%【（102 年度歲出概算編報數 131,737,935 千元－102 年度中程歲出概算額度核列數 131,071,955 千元）/ 102 年度中程歲出概算額度核列數 131,071,955 千元 ×100%=0.51%】，達成度 100%。

(2) 具體作法與成果：

本會考量各類計畫執行能力，落實零基預算精神，覈實編列計畫所需經費，較行政院核定之 101 年度中程歲出概算額度僅超出 0.51%，低於原訂目標值。

(四) 共同性目標：提升人力資源素質與管理效能。

1. 共同性指標：機關年度預算員額增減率

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	-0.25	-0.25	-0.25
實際值	--	--	-0.71
達成度(%)	100	270	100
初核結果	▲	★	★
複核結果	★	★	★

衡量標準：

【(次年度－本年度預算員額數)÷本年度預算員額】×100%

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 達成度：355%。

[(次年度-本年度預算員額數) ÷ 本年度預算員額] × 100% 即 [(15,854-15,967) ÷ 15,967] × 100% = -0.71，目標值為-0.2 達成程度為 355%。

(2) 具體作法與成果：

行政院 100 年 7 月 25 日院授人力字第 1000044788p 號函核定本會 101 年度預算員額數 15,967 人。行政院 101 年 7 月 23 日院授人力字第 1010044222R 號函核定本會 102 年度預算員額數 15,854 人。其中減列職員 17 人、工友 60 人及技工 36 人，合計減列年度預算員額 113 人。年度員額增減率為-0.71，達成度為 101 年原訂年度目標-0.2 之 355%。

2. 共同性指標：推動終身學習

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	2	2	2
實際值	--	--	2
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★

複核結果	★	★	★
------	---	---	---

衡量標準：

是否依規定推動終身學習，並達到下列各分項標準者（各年度目標值填列符號代表意義：0 代表「2 項均未達到」、1 代表「達到 1 項」、2 代表「達到 2 項」）

【說明】：

1、平均學習時數、平均數位學習時數、與業務相關平均學習時數均超過該年度最低時數規定，並較前年度成長 3% 以上；或當年度之平均學習時數達 100 小時以上。

2、當年度各主管機關（含所屬機關）自行辦理或薦送參加其他機關辦理 1 日以上之中高階公務人員培訓發展性質班別之中高階公務人員參訓人數達該主管機關（含所屬機關）之中高階公務人員總人數 40% 以上。

績效衡量暨達成情形分析：

（1）達成度：100%。

（2）具體作法與成果：

a.本會 101 年度職員數 9,924 人，經依行政院人事行政總處公務人員終身學習入口網站統計，平均學習時數為 98.7 小時，全年度學習時數為 979,498 小時，另以臺北榮總醫事人員參與各項醫事專業教育訓練活動及進修研究為例加計之，該院 97 年計 3,716 人次、6 萬 6,570 小時；98 年計 3,299 人次、8 萬 0,288 小時；99 年計 4,040 人次、7 萬 0,856 小時，3 年平均 3,685 人、7 萬 2,571 小時。該院 100 及 101 年度醫事人員平日參加各項醫事專業訓練或相關學習時數，據初步統計均較前述各年度為多，且各項訓練成效均列入醫院評鑑之重要項目。倘暫以 97 至 99 年 3 年平均時數 72,571 小時為臺北榮民總醫院 101 年時數，加計該院 101 年度醫事人員專業訓練學習時數 72,571 小時，學習成果已達 106% 比例，以目標甚具挑戰性，且達成之程度已超過 90% 以上，成果洵屬不易。

b.綜上，本會 101 年度之推動組織學習，除因人力結構及受統計機制之限制，目標甚具挑戰性，已達目標值平均學習時數 99.3%，較施政績效評估標準表貳、3.之達成度 90% 以上之規定為高。

c.另查本會辦理「中高階主管企業管理暨會派董事及監察人員研習班」，調訓 120 人次；辦理「醫療機構永續發展中高階主管研習班」，調訓 150 人次；派送中高階人員至人發中心，參加中高階人員培訓發展性質班期，計 171 人次。查上開合計 441 人次，已逾本會及附屬機構薦任 9 等以上主管人數 373 人，爰本項達成目標值。

三、關鍵績效指標及共同性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	100 年度		101 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		29,150,784		28,898,000		
(一) 提升榮民人力素質，強化職場競爭條件(業務成果)	小計	246,995	95.98	215,049	96.22	
	訓練中心房舍整建工程	5,000	99.38	6,440	100.00	青壯榮民就讀大專校院就學率
	退除役官兵就學獎助	92,703	97.44	83,407	101.48	
	林區及農場經營管理	12,000	100.00	11,400	116.75	榮民榮譽參加職業技術訓練後就業成效
	榮民職業訓練計畫	76,745	96.84	56,930	91.49	
	榮民職業技術訓練	33,305	100.68	29,348	98.58	
	榮民職業介紹計畫	26,542	80.89	26,824	78.83	
	轉投資事業業務宣導及管理	700	62.86	700	52.71	
(二) 建構完善長照網絡，推動醫療社區化服務(業務成果)	小計	13,619,457	106.48	13,641,092	99.93	
	新世代健康領航照護計畫-中期照護服務模式	11,714	97.06	11,008	99.57	各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾情形
	對榮民及特定醫療體系之補助	1,738,639	150.77	1,754,629	99.86	加強長期照護與身心障礙復健滿意度調查
	榮民榮譽健康保險	11,378,160	100.00	11,395,250	100.00	
	社區醫療服務及居家護理作業	109,018	100.00	109,018	101.68	
	長期照顧與身心障礙醫療復健服務	332,204	100.00	323,066	97.70	
	高齡醫學發展與照護	49,725	100.00	48,121	97.34	
	(三) 落實「醫養合一」政策，建構多元服務之	小計	13,350,880	97.95	13,011,199	100.05
安養機構功能調		319,259	100.00	300,000	100.00	建構安養、養護

安養護機構(業務成果)	整及資源共享設施環境總體營造中程計畫					(含失能、失智)、日間照顧及臨托服務等功能兼具之多元化、多層次機構，提升榮家占床率
	就養榮民生活等經費	12,791,950	97.95	12,557,420	100.00	
	廢水廢棄物及環境保護作業	16,608	90.99	17,649	100.00	
	文教宣慰與榮民節活動	8,080	100.00	6,580	81.99	
	榮家房舍及生活設施整建工程	172,482	95.04	90,535	107.50	
	就養榮民養護材料費	18,863	101.91	18,863	105.15	結合「醫養合一」，提供多功能之服務，以提升服務照顧滿意度
	就養榮民文康活動及住院年節慰問	23,635	95.71	20,157	99.68	
(四) 深化榮民服務照顧，維護其權益及尊嚴(業務成果)	小計	710,277	99.06	687,989	100.26	
	八二三參戰義務役官兵年節慰問	136,318	96.02	129,402	100.00	訪查榮民(眷)解決問題比率
	榮民、遺眷急難救助慰問及殘障遺孤照護	358,940	99.47	371,330	101.27	
	榮民與榮眷生活輔導宣慰及座談	10,398	98.40	9,822	100.07	
	海內外退伍軍人聯繫作業	17,855	80.64	15,409	81.80	
	清寒榮民子女就學補助	68,921	105.32	46,405	100.00	
	志工服務照護榮民作業	110,317	100.77	109,931	99.86	榮欣志工服務榮民(眷)滿意度
	單身亡故榮民善後喪葬及遺產管理作業	7,528	96.89	5,690	100.44	清理、管理單身亡故榮民遺產、辦理殯喪事務及審核繼承案件與遺款繳庫作業，依規定完成件數
(五) 整合榮民醫療資源，擴大中期照護模式成	小計	1,186,605	100.00	1,316,524	94.52	
	臺北榮民總醫院新門診大樓興建	0	0.00	40,144	162.13	榮民醫療體系水平及垂直功能整

效(行政效率)	計畫					合
	高雄榮民總醫院 高齡醫學大樓興 建計畫	49,725	100.00	196,344	50.57	
	各榮總臨床教學 與研究	1,136,880	100.00	1,080,036	100.00	中期照護收治個 案巴氏量表進步 率
(六) 合理配置 機關資產，有效 運用預算資源(財 務管理)	小計	36,570	89.87	26,147	87.83	
	各級榮民醫院營 運督導管理	7,300	98.08	5,777	102.98	提升醫療機構營 運成效
	醫事人力培訓與 專業教育訓練	29,270	87.82	20,370	83.53	

單位：千元

共同性目標	計畫名稱	100 年度		101 年度		與 CPI 關聯
		預算數	預算執行進度 (%)	預算數	預算執行進度 (%)	
合計		0		0		

四、未達目標項目檢討

無未達目標項目

肆、推動成果具體事蹟

一、榮民榮眷服務照顧事項：

(一) 落實訪視照顧，關懷弱勢族群：各榮服處運用服務體系對散居榮民（眷）實施關懷訪視，計訪視服務榮民（眷）114 萬 7,686 人次，協助解決問題 10,071 件。

(二) 以社區化照顧為導向，以各地區榮服處為平台，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。

(三) 與附屬機構訂定支援協定，就近照顧周邊榮民（眷）：本會各服務機構針對轄內各附屬機構（榮家、榮院、農場等）周邊年長獨居榮民造冊列管，並依實際需要與各機構簽訂支援協定，委請該機構就近協助訪視，提供必要之服務照顧。

（四）及時辦理慰助，紓解生活困頓：

1、為及時有效辦理榮民、榮眷急難救助、慰問及災害慰問工作，使其獲得應有照顧，以紓解生活困頓，表彰政府關懷德意。依本會辦理清寒榮民急難救助、亡故榮民之慰問及各項災害救助，落實社福與防災應變，101 年計辦理榮民（眷）急難救助 24,936 人次，核發 128,806 萬餘元。

2、協助退除役官兵遺眷、遺孤解決各種貧困，計辦理三節慰問 44,041 人次，發給慰問金 1 億 7,345 萬元。

3、本會針對 823 戰役參戰義務役官兵暨金馬自衛隊未就養榮民，每人每年春節慰問 3 千元，端、秋節各慰問 2 千元，計核發 51,229 人次，1 億 1,949 萬元慰問金。

4、另為落實對百歲榮民之尊崇及關懷，對辦理散居百歲以上人瑞榮民慶生活動，特為將屆百歲人瑞，向總統府及行政院，申請壽屏各乙幀，代為頒贈，以彰顯慶賀之意。

（五）機構溝通機制，解決榮民（眷）問題：

1、為貫徹政府「傾聽民意，聞聲救苦」政策，各榮服處舉辦「與民有約榮民代表懇談會」22 場次，邀請榮民（眷）1,876 人參加。

2、各榮服處辦理「分區座談會」396 場次，邀請榮民（眷）1 萬 9,800 人參加。並將榮民關切事項刊載於榮光雙周刊及本會全球資訊網宣導，擴大執行成效。

（六）普設服務據點，深耕服務照顧：於高山農場、偏遠地區、榮（總）院、國軍（總）醫院、署（私）立醫院設置 238 個「外展服務台」及「服務點」，提供收件、諮詢等便捷服務，服務榮民（眷）計 14 萬 9,241 人次。

（七）補助榮民（眷）子女就學，鼓勵向學：101 年度計核發 2 萬 0,914 人，發放 3,943 萬元，已達強化清寒榮民子女受教權益之目標。

（八）掌握與榮民（眷）意外事故及重大天然災害，立即協助給予必要服務照顧措施：

1、分配各服務機構按轄區蒐整與榮民（眷）有關輿情報導、媒體資訊等，全面掌握與榮民（眷）有關事項，如榮民（眷）有狀況，責任區服務體系人員立即親訪了解並予協助。101 年度各服務機構蒐整處理與榮民（眷）有關之輿情反映計 534 餘件，並給予必要之協助與照顧。

2、發生天然災害時，各服務機構責任區服務體系人員，均立即前進災害第一現場，了解榮民（眷）災損狀況，並提供必要資源及服務照顧措施；如泰利、蘇拉、天秤風災期間，各服務機構均排定留守，首長更親赴受災地區（台東縣、花蓮縣、屏東縣等榮服處）陪同榮民（眷）安置妥適地點，使災民們感受政府的關懷與照顧。

二、維護權益及尊嚴：

（一）積極防騙維護榮民財物安全：

- 1、服務機構計編組 22 處防騙專案小組，納編各機構所屬服務幹部，對年邁獨居、曾遭詐騙、身障或年老及一般榮民（眷）等順位，全面宣導防騙措施。
- 2、於各機構辦理座談、活動及集會時機，協請警政單位派員宣導防騙案例，並勸導年長獨居榮民（眷），於金融存摺加蓋防騙章戳及榮民服務處聯絡電話，並協調各金融機構於榮民發生異常或大額提領時，通知服務機構即時派員趕赴現場協處，101 年合計協處 65 件。
- 3、各機構平日與轄內金融、警政機構建立通報合作機制，並配合警政署辦理年長榮民（眷）防騙家戶宣導；另參加行政院跨部會反詐騙宣導工作小組，提升防騙工作層級。
- 4、運用本會榮光雙周刊（每月出刊 2 次）及本會全球資訊網站，定期刊登各類型防騙案例及措施，以提高榮民（眷）警覺性。
- 5、每年 1 月及 7 月退休俸領發期間，各機構運用服務人力，藉訪視時進行防騙宣導，並勸導年長單身、獨居榮民（眷）取消金融卡通儲（提）功能，避免榮財遭異地盜領。
- 6、各服務機構寄發榮民生日賀卡印製防騙警語、訪視及集會時機發放防騙宣導摺頁 1 萬 4000 份，提高榮民（眷）防騙警覺。
- 7、各服務機構均聘法律顧問，對有法律諮詢需求之榮民、眷，提供諮詢服務及有條件之訴訟輔導服務。

（二）運用志工、深化服務：

- 1、持續推動榮欣志願服務工作，結合服務體系，廣納社會人力及物力資源，辦理居家關懷、電話問安、家務整理及協助就醫等輔助性服務照顧。101 年志工提供服務 16 萬 5,740 人次，服務榮民（眷）42 萬餘人次，服務時數為 30 萬 4,193 小時。
- 2、為激勵志工、凝聚團隊，101 年 11 月 28 日假國軍文藝活動中心辦理績優榮欣志願服務表揚活動，會中表揚績優個人 153 人，績優運用 3 單位、績優志工 5 隊、績優承辦人 3 位，並邀請混合身障個人及舞蹈團體表演。
- 3、101 年獲內政部績優志願服務獎勵，金牌獎 3 人次、銀牌獎 7 人次、銅牌獎 18 人次。

三、榮民善後遺產管理：

101 年度對榮民（眷）善後遺產管理服務成效統計（統計資料至 101 年 12 月底止）（一）核發有眷及單身亡故榮民殯葬補助費：核發人數計 4,676 人次；金額 1 億 8,324 萬 4,729 元。

(二) 辦理單身亡故榮民善後案件暨發還件數：善後案件 1,882 件。101 年審核繼承案 410 件，核發金額 3 億 5,421 萬餘元。遺贈案計 204 件、發還金額計 1 億 6,064 萬餘元，除善盡遺產管理人之責，亦有效維護亡故榮民繼承人權益。

(三) 榮民遺款無人繼承暨繼承贖餘解繳國庫：遺款計 11 億 3,685 萬餘元，並完成 284 筆不動產（房屋 114 筆、土地 170 筆）、黃金 7,918.12 公克、美金 13 萬 4,863 元，港幣 1 萬 3,986 元、人民幣 3 萬 9,150 元移交國有財產局。

(四) 赴大陸實施高額遺產繼承驗證作業，計審查 14 個繼承案，查核尚有疑義計 4 案，防止冒領遺產共 789 萬餘元。

(五) 配合及因應各地方政府都市發展需求，辦理土葬墓座起掘及骨灰遷厝，計完成 234 座早期散葬墓地塌陷、損壞之起掘、骨灰移靈作業告慰英靈尊崇安息。

四、為提昇榮民精神生活，辦理 101 年「榮民才藝競賽及文康活動」，各安養機構於上、下半年各辦理乙次，活動項目包括自強活動槌球、高爾夫推桿、棋藝、牌藝、撞球、歌唱、電腦遊戲及趣味競賽，並實施藝文陳展、園遊會、文康表演等，計有 22,700 人次參與，期使榮民與地方老人、社區民眾等，共同融入台灣社會，同享政府營造健康社區的成效。

五、辦理 101 年度「安養機構服務幹部在職訓練計畫」，委請社團法人台灣長期照護專業協會專業師資，召訓各機構首長、副首長、輔導室（社工組）、保健組主管共 151 人參加，有效強化基層幹部對老年人生、心理、溝通、安全、照護認知及提升照護知能。另利用相關集會、訓練及員工講習等活動，邀請專家講授相關課程以強化員工在職教育及專業知能。

六、提升榮家服務效能，結合在地資源：18 所安養機構配合成立「社區照顧關懷據點」，累計至 12 月底止，共服務 10 萬 7,074 人次；開放公共場所及休憩園地，與社區民眾共享。101 年度並提供門診 10,272 人次、復健 3,716 人次，共計服務 1 萬 3,988 人次。

七、積極結合社會脈動，與地方政府協調提供床位資源共享，目前計有桃園、屏東榮家與縣政府簽訂合作備忘錄，善盡社會照顧弱勢職責。另運用馬蘭榮家慎修養護中心（200 床）及屏東榮家仁愛堂（100 床），委外經營安置照顧低、中低收入戶失能老人及身心障礙民眾，自 96 年起，迄 101 年 12 月底止，已累計安置 47 萬 1,124 人/次日。

八、「退除役官兵就學獎助」推動成果：

(一) 協洽教育部並委託大學校院組成招生委員會，辦理推甄、考選退除役官兵就學：

1、甄選榮民就讀大學校院二年制技術系：協洽國立台北科技大學等 11 所校院組成甄試委員會，由台北科技大學辦理試務工作，計報名 27 人，到考 15 人，錄取 13 人，錄取率 86.7 %。

2、甄選榮民就讀大學及四年制技術系：協洽南臺科技大學等 13 所校院組成甄試委員會，由南臺科技大學辦理試務工作，計報名 37 人，到考 30 人，錄取 29 人，錄取率 96.7%。

3、推薦榮民就讀大學校院二年制在職班：分別在北、中、南區洽得國立高雄應用科技大學等 15 所學校進修學院提供二年制就學名額，辦理免試推薦具專科學資榮民就讀二技在職班，計報名 49 人、錄取 47 人，錄取率 95.9%。

4、推薦榮民就讀專科校院二年制在職班：協洽國立台中技術學院等 14 所附設專科進修學校組成甄審委員會辦理推薦具高中（職）學資榮民就讀專科進修學校，年度計報名 36 人、錄取 36 人，錄取率 100%。

（二）核發退除役官兵就學獎補助 3,745 人次。

（三）核發榮民參加大專校院推廣教育進修補助 1,144 人次。

（四）辦理退除役官兵就學說明會 22 場次。

（五）辦理輔導在學榮民聯繫座談會 18 場次。

（六）於 101 年 6 月隨機抽樣 1,100 人寄發問卷函，回收 386 件，回收率 35.09%，101 年 8 月 17 日完成就學服務滿意度問卷調查統計作業，統計結果：對本會「就學服務整體滿意度」，認為很滿意及滿意合計 95.34%。

（二）「榮民職業技術訓練」推動成果：

1、本會訓練中心舉辦就業及證照導向「榮民職業技術訓練」計 49 個班次、培訓 1,320 人次：

（1）日間養成訓練 25 個班次、培訓 668 人次。

（2）夜間進修訓練 4 個班次、培訓 86 人次。

（3）短期訓練 20 個班次、培訓 566 人次。

2、101 年度職技訓練滿意度調查，回收有效問卷 444 件，滿意度 94.10%。

（三）「榮民職業訓練計畫」推動成果：

1、本會訓練中心舉辦就業及證照導向「榮民（眷）短期專案訓練」計 55 個班次，召訓 1,999 人。

2、各縣市榮民服務處委託大專校院或民間訓練機構辦理「榮民（眷）進修訓練」合計 178 班次，召訓 5,333 人次。

3、補助榮民（眷）參加大專校院進修及國家考試進修計 850 人次：

（1）核發「榮眷參加大專校院推廣教育及學分班進修補助」681 人次。

（2）核發「榮民參加國家考試進修補助」169 人次。

4、辦理「轉業榮民職前講習」總計 13,040 人次：

（1）為促使榮民建立正確職業觀念、個人生涯發展理念與瞭解就業市場趨勢，辦理「榮民生涯輔導講習及就業媒合活動」116 場次，榮民（眷）11,508 人次、廠商 4,531 家次參加，就業媒合成功 2,474 人。

（2）辦理創業知能講座暨觀摩連鎖加盟總部活動計 18 場次、參加榮民（眷）計 1,532 人。

5、年度完成訓練中心 9 項設備汰換採購案，提升職業訓練教學品質：

（1）汽機車修護班教學設備汰換。

（2）室內配線暨光電能源班教學設備汰換。

（3）建築配管與太陽能熱泵實務班教學設備汰換。

（4）餐飲廚藝管理班教學設備汰換。

（5）多媒體 3D 動畫班教學設備汰換。

（6）網路互動及視覺技術設計班教學設備汰換。

（7）電腦硬體裝修班教學設備汰換。

（8）各電腦班教學用網路電腦軟體。

（9）學員宿舍鍋爐熱水加熱儲槽汰換。

（四）「榮民職業介紹計畫」推動成果：

1、101 年度輔導榮民（眷）就業合計 5,471 人（其中會內就業 322 人、會外就業 5,149 人）。

2、配合行政院「98-101 年促進就業方案」，推動「建立策略聯盟，促進榮民就業」及「榮民訓練後推介就業」等 2 項計畫，提供 500 個訓練及就業機會。

3、運用地區榮服處聯絡體系，瞭解及關懷榮民（眷）就業狀況，拓展當地企業人力需求，協助媒合就業，並訂定獎勵計畫，辦理就業服務工作評比，每半年辦理績優人員獎勵乙次，101 年度計核辦獎勵 36 次。

4、邀請工商企業及公私立就業服務機構代表舉辦「民營企業廠商代表聯誼座談」23 場次，藉此建立連絡管道，向各界行銷榮民人力優點，以增加雇用榮民就業機會。

5、拜訪優質企業及工商團體、就業服務機構 80 家，宣導榮民（眷）優勢特質，爭取進用機會。

6、增置 31 位就業促進員，支援各縣市榮服處及訓練中心就業站人力。

7、年度刊登榮光雙週刊就業資訊 429 則。

8、辦理「屆退官兵現場徵才活動」計大部隊活動 7 場次，參加屆退官兵共 11,519 人，其中志願役 882 人，現場徵才廠商 447 家；小部隊活動 5 場次，參加屆退官兵共 1,774 人；辦理退前就業輔導座談 3 場次，參加官兵共 154 人。

9、於 101 年 10 月 31 日榮民節大會表揚「協助榮民就業成效優良企業」。

10、年度計與 49 家優質企業廠商簽訂促進退除役官兵就業合作備忘錄，促進團體就業。

11、為加強轉業榮民之聯繫，進行追蹤輔導，瞭解及關懷轉業榮民（眷）在職場之工作情況，年度邀請成功就業榮民或企業人士擔任講座，辦理「轉業榮民代表聯誼座談」計 22 場次、轉業榮民 1,135 人參加。

九、於各榮（分）院設置護理之家現有 1,475 床，提供有醫療需求之慢性疾病榮民，平均佔床率 80.16%，除提供醫療服務外，對於減輕榮民經濟負擔成效良好。

十、本會安養機構精神病篩檢及管制作為：各級榮院支援榮家「精神評量」及「自殺防治篩檢」101 年 1 至 12 月累計：1.「精神評量」：16,057 人次 2.「自殺防治篩檢」：11,293 人次，有效減少自殺事件發生。

十一、身心障礙榮民復健服務 101 年截至第 4 季辦理榮民申配鑲牙補助累計 3,378 口、身障輔具累計 13,351 具、助聽器 5,147 個、義眼 34 隻及眼鏡 24,682 付，嘉惠榮民。

十二、101 年度高齡醫學相關服務計劃計 34 案，提供「多重疾病」整合性「單一窗口」醫療服務，101 年度高齡整合性門診提供服務計 19,229 人次。

十三、依本會附屬醫療機構經營整合政策，賡續推動本會各榮民醫院經營整合改隸總院，減少層轉核定之層級，以簡化行政流程，提升服務效能。

十四、截至 101 年 12 月底，已完成：

（一）臺北榮總：垂直整合桃園、蘇澳及員山榮院為桃園、蘇澳及員山分院。

（二）臺中榮總：垂直整合埔里、嘉義及灣橋榮院為埔里、嘉義及灣橋分院。

（三）高雄榮總：垂直整合永康及龍泉榮院為臺南及屏東分院；玉里榮院完成水平整合鳳林及臺東榮院。

十五、整合後，榮民醫院成為榮民總醫院之分院，人力、技術、設備等醫療資源由榮民總醫院統一調度，支援醫師執行率 100%，明顯改善偏鄉醫療科別及醫師不足情形，提升分院醫療品質。

十六、台北榮總桃園分院等五所榮（分）院共設置 150 床推動中期照護服務，提供急性疾病出院後具有潛能回復的個案個人化的治療與照顧方式，計服務 670 人。辦理「中期照護發展暨推動策略研討會」、中期照護核心、進階教育訓練課程，完成受訓人數 582 人，有效提升照護人力品質。另定期召開工作團隊會議，精進服務方式，使收住病患在 ADL（巴氏量表）等功能性評估進步率提升，回復病患獨立生活能力。

十七、於 99 年 12 月 24 日輔人字第 0990010989 號函修正「本會及附屬機構外補甄選作業規定」，建立甄選制度與本會職員共同核心能力結合，除增訂「筆試」命題內容結合本會職員共同核心能力（敬業精神、溝通協調、團隊合作、研究創新）外，並要求「口試」時，口試評分委員就應試人員所具共同核心能力進行評核。101 年持續依上開規定執行，計辦理外補案件 79 案。

十八、為結合本會職員 4 項共同核心能力辦理陞遷，於 100 年 4 月 20 日輔人字第 1000003483 號函修正本會公務人員陞任評分表，於個別選項增列「共同核心能力」1 項，配分 8 分，以強化人力資源管理運用。101 年續依上開規定執行，計辦理內陞案件 104 案。

十九、重新建立甄試題庫並辦理審查：本會各處室就所屬（含業管附屬機構）職員之甄試原定有題庫，惟未能推陳出新。茲為因應職員共同核心能力之選定，爰於 100 年 2 月會請各業管單位結合各該能力項目，檢討「問題分析與建議」計 106 題重新建立題庫。另並建立審查機制，經人事處初審部分題目側重於記憶性題型或未能結合共同核心能力命題者，均簽奉核可後，請相關業管單位予以修正，101 年持續依業務需要並參酌實際案例更新題庫。

二十、為持續提升同仁業務所需之核心能力，本會及附屬機構於 101 年度辦理 4 項核心能力相關之訓練課程如次：

（一）101 年 4 月 6 日本會北區人事機構社群於臺北榮譽國民之家，辦理「內部顧客關係管理」專題演講，由銘傳大學企管系杜蕙生主任擔任講座，合計 35 人參加。

(二) 101 年 4 月 18 日至 6 月 6 日止，臺中榮總辦理 101 年「管理才能發展計畫」，以領導、問題解決、溝通技巧、激勵潛能之管理範疇，參訓的對象為二級醫事及行政主管、護理督導長、護理長等，共計 68 名。

(三) 醫療機構永續發展中高階主管研習班，第 1 期、第 2 期分別於 101 年 5 月 3~4 日及 21~22 日，分別邀請衛生署醫事處石處長崇良、大成就國際行銷企管有限公司董事長林有田博士等專家學者授課，每期 75 人，計有 150 人參訓。

(四) 101 年 5 月 25 日及 26 日，臺北榮總於南方莊園辦理 101 年度二級主管共識營，計有 133 位二級主管參加。

(五) 本會 101 年度中高階管理暨會派董監事講習班，第 1 期、第 2 期分別於 101 年 8 月 27~28 日 29~30 日，分別邀請行政院金管會證期局張副局長麗真、健行科技大學國際企業經營系暨國際企業管理研究所吳克系主任等講授相關課程，第 1 期 75 人、第 2 期 84 人，總計有 159 人參訓。

(六) 101 年 9 月 3 日本會南區人事機構社群參訪中鋼公司，對於人才招聘、教育訓練、人力成本控管等議題進行經驗交流，合計 24 人參加。

(七) 101 年 9 月 17 日本會中區人事機構社群於臺中榮總嘉義分院，辦理「員工心理健康-壓力調適」專題演講，由國立嘉義大學學生輔導中心曾迎新主任擔任講座，合計 23 人參加。

(八) 101 年 9 月 28 日、29 日，臺北榮總辦理一級主管共識營，參加對象為一級以上主管(含副主任)、關渡醫院、蘇澳、員山分院、桃園分院正、副院長。

(九) 為推動人事人員專業核心能力養成，強化法規知能，以創新、專業、進取精神，提升人事服務品質與績效，依據 97 年 6 月 20 日函頒「本會人事處及所屬人事機構人事法規測驗計畫」辦理人事法規測驗，測驗對象以本處同仁及人事機構主管(含兼辦人事人員)統一於 101 年 10 月 1 日測驗，其餘人事人員由各該人事機構主管於 101 年 10 月 15 日前對所屬人員施測，施測結果除增進人事人員專業核心能力之養成及對人事法令熟稔度，甚有助益。

(十) 本會 101 年度人事人員研習暨標竿學習於 101 年 10 月 8 日辦理。本次研習規劃參訪「毅太企業股份有限公司」，該公司以勇於改變創新精神，多元性系列產品行銷全球，並榮獲經濟部頒發「創新生活事業獎」及「創新研發獎」。考量「研究創新」為本會員工共同核心能力之一，藉由參訪師法企業，吸取新知與交流，強化組織活力與競爭力，以提升公部門之服務效能，計有本處及各附屬人事機構人事人員 88 人參加。

二十一、為使各級同仁及新進人員，充分瞭解本會各項共同核心能力，爰俟機利用本會會務會報、業務會報、各類型工作會報、人事機構區域性多功能社群聯繫會報、年度新進人員訓練中持續宣導。並於 43~46 期之人事服務簡訊中，以列舉小故事方式，說明本會 4 項職員共

同核心能力之定義，俾加深讀者印象，以達宣導效果，提升本會人員專業技能與素質及增進競爭力。

二十二、機關年度預算員額增減率部分：

行政院 100 年 7 月 25 日院授人力字第 1000044788p 號函核定本會 101 年度預算員額數 15,967 人。行政院 101 年 7 月 23 日院授人力字第 1010044222R 號函核定本會 102 年度預算員額數 15,854 人。其中減列職員 17 人、工友 60 人及技工 36 人，合計減列年度預算員額 113 人。年度員額增減率為-0.71，達成度為 101 年原訂年度目標-0.2 之 355%。

二十三、本會 101 年度歲出概算本零基預算精神，考量各類計畫執行能力，召開計畫及概預算統合協調會議嚴密審查後，覈實編列計畫所需經費，故僅較行政院核定之歲出概算額度超出 0.51%。

二十四、配合訂定及修正法令如下：

（一）101 年 1 月 16 日修正「行政院國軍退除役官兵輔導委員會主管財團法人設立許可及監督準則」。

（二）101 年 2 月 24 日修正「行政院國軍退除役官兵輔導委員會榮民服務處適用編制類型表」。

（三）101 年 5 月 4 日修正「臺中榮民總醫院埔里分院編制表、高雄榮民總醫院臺南分院編制表」。

（四）101 年 8 月 7 日廢止「行政院國軍退除役官兵輔導委員會主管財團法人設立許可及監督準則」。

（五）101 年 8 月 22 日訂定「行政院國軍退除役官兵輔導委員會安養機構忘我園區服務照顧規費收費標準」。

二十五、年度內推動組改具體成效：

（一）本會於 101 年 1 月 20 日陳報「國軍退除役官兵輔導委員會組織法」草案及「榮民總醫院組織通則」草案報院審查；行政院於 2 月 16 日院會通過函送立法院審議。

（二）因應組改作業，本會成立籌備小組下設 9 個配套工作分組；由主任委員擔任召集人，副召集人 2 人，由本會副主任委員及國防部副首長兼任，置執行秘書 1 人，襄助處理籌備小組事務，由本會副秘書長兼任；相關幕僚作業由秘書室擔任。各工作分組組長由各業管處主管擔任，負責推動各項改造籌備工作。各分組執行工作摘要如后：

1、組織調整及綜合規劃：

(1) 101 年 2 月 13 日召開本會組改處組織架構修正擬案研商會議，將本會內部各科依業務功能作微調。

並於 1008 日函送修正「國軍退除役官兵輔導委員會處務規程」報院鑒察。另於本年度完成桃園、埔里與永康榮院之功能性垂直整合。

(2) 101 年 5 月 17 日立法院司法及法制、外交及國防委員會第 1 次聯席會議，審查本會組織法及榮民總醫院組織通則草案，依行政院版本通過；另立法院 6 月 7 日完成朝野黨團協商（本會及行政院版本）

(3) 移入業務：國防部退除給付業務。

(4) 移出業務：森保處移至環境資源部。配合立法院審議環資部組織法草案進程辦理。

2、員額及權益保障：

101 年度辦理組織改造員工權益保障宣導說明及座談會，計 4 場次，辦理優惠退離共 29 員（駐衛警 3 員、工友 26 員）。

3、法制作業：

擬具業管作用法令之修正草案，將於本會組織法完成立法程序並施行後 2 個月內完成發布作業或報行政院核定。

4、預決算處理：

本會組織法因未經立法院審議通過，102 年度預算配合行政院組織改造進程及配套規劃，仍依現行組織及預算型態編列。

5、財產及辦公廳舍調配：

(1) 本會於 101 年 10 月 11 日函送修正「行政院國軍退除役官兵輔導委員會及附屬機關功能業務或組織調整辦理財產移接作業工作要領（101 年 10 月修正版）」予本會第九處暨各附屬機構，依規定修正財產移接清冊，並依修正後之各類財產移接清冊辦理財產模擬點交（即雙方僅會同清點，暫不實質移交），模擬點交作業完成。

(2) 完成本會榮光大樓辦公廳舍調整規劃。

6、資訊改造：

推動本會組織資訊作業移轉及創新，並以達成服務不中斷與資訊資源向上集中為目標；另訂定「資訊作業調整工作計畫」，辦理各項資訊移轉整合工作。

7、檔案移交：

依檔管局 100 年 11 月 23 日來函，有關檔案移交管考系統作業，無須每季填報，僅於新機關組織法施行日確定且涉及檔案移交始於每季結束之次月填報即可。

8、退除給付業務：

（1）與國防部雙方已完成承接業務項目之確認，有關人力需求（共需 145 員額）、標準作業程序及資訊系統建置等已完成規劃工作，101 年完成與國防部研商退除給付業務移撥有關本會系統開發之研討與期程，並於 102 年 2 月系統開發完成後進行退除業務平行運作。

（2）配合組織法施行日期，將與國防部研擬簽訂「行政協助」，以達成業務「無縫接軌」的目標。

9、國軍單身退舍退員服務：

（1）國防部單身退員之「輔導與服務照顧」，本會於組織法審議通過並施行後將接續是項業務。

（2）有關退員安置、退舍管理與預算執行等事項，將賡續與國防部研商辦理事宜。

（三）行政院研考會 7 月 30 日辦理「新機關暫行組織規程」草案提報作業說明會，會議記錄業於 7 月 31 日簽奉主委核閱；有關本會「國軍退除役官兵輔導委員會暫行組織規程」及「榮民總醫院組暫行組織規程」草案應於 8 月 15 日報院審查，相關事項已移請人事處依限辦理，本室將賡續管制組改各項辦理情形。

（四）配合政府組改，本會新機關籌備小組，已請各相關工作小組統籌各項配套規劃措施，推動員工權益保障及法規修正等。相關組改法案，將依立法院審議結果及行政院核定後據以施行。

（五）有關本會組改法案現況辦理情形如下：

1、依行政院 101 年 6 月 21 日組織改造推動小組第 18 次委員會議決議：有關尚未完成立法之新機關組織法案，應秉持「審慎規劃，立法為準」、「同步作業，保持彈性」原則辦理。

2、為因應前揭組織法規審議現況，本會依行政院 101 年 8 月 10 日來函規定，先行完成「本會及所屬三級機構暫行組織規程」草案之制定，並於 8 月 15 日報院備便審鑒。

3、101 年 10 月 8 日輔秘字第 1010080689B 函送本會修正之「國軍退除役官兵輔導委員會處務規程」報院鑒核。

4、本會各相關工作小組，依組織法案審議期程，據以配合滾動修正執行。

(六) 立法院 102 年 1 月 11 日院會決議，有關本會組織法草案及榮民總醫院組織通則草案，待協商後再行處理。

伍、績效總評

一、績效燈號表（「★」表示綠燈；「▲」表示黃燈；「●」表示紅燈；「□」表示白燈）。「初核」表示部會自行評估結果；「複核」表示行政院評估結果。）

(一) 各關鍵績效指標及共同性指標燈號

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	初核	複核
1	提升榮民人力素質，強化職場競爭條件(業務成果)	(1)	青壯榮民就讀大專校院就學率	★	★
		(2)	榮民榮眷參加職業技術訓練後就業成效	★	▲
2	建構完善長照網絡，推動醫療社區化服務(業務成果)	(1)	各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾情形	★	★
		(2)	加強長期照護與身心障礙復健滿意度調查	★	★
3	落實「醫養合一」政策，建構多元服務之安養護機構(業務成果)	(1)	建構安養、養護（含失能、失智）、日間照顧及臨托服務等功能兼具之多元化、多層次機構，提升榮家占床率	▲	▲
		(2)	結合「醫養合一」，提供多功能之服務，以提升服務照顧滿意度	▲	▲
4	深化榮民服務照顧，維護其權益及尊嚴(業務成果)	(1)	訪查榮民（眷）解決問題比率	★	▲
		(2)	榮欣志工服務榮民（眷）滿意度	★	★
		(3)	清理、管理單身亡故榮民遺產、辦理殯喪事務及審核繼承案件與遺款繳庫作業，依規定完成件數	★	★
5	整合榮民醫療資源，擴大中期照護模式成效(行政效率)	(1)	榮民醫療體系水平及垂直功能整合	★	★
		(2)	中期照護收治個案巴氏量表進步率	★	★
6	合理配置機關資產，有效運用預算資源(財務管理)	(1)	提升醫療機構營運成效	★	▲
		(2)	獎補助經費運用按季送立法院備查並上網公告	★	★
7	提升人力資源運用與員工核心能力(組織學習)	(1)	選定核心能力項目及推展核心能力相關作為	★	▲
共同性目標		項次	共同性指標	初核	複核

1	完備行政院組織改造規劃(行政效率)	(1)	推動組織調整作業	★	★
2	提升研發量能(行政效率)	(1)	行政及政策研究經費比率	★	★
		(2)	推動法規鬆綁：主管法規檢討訂修完成率	★	★
3	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)	機關中程歲出概算額度內編報概算數	★	▲
4	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)	推動終身學習	★	★

(二) 績效燈號統計

構面	年度		99		100		101	
	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)
整體	小計	初核	20	100.00	21	100.00	21	100.00
		複核	20	100.00	21	100.00	21	100.00
	綠燈	初核	17	85.00	18	85.71	19	90.48
		複核	13	65.00	15	71.43	14	66.67
	黃燈	初核	2	10.00	3	14.29	2	9.52
		複核	6	30.00	6	28.57	7	33.33
	紅燈	初核	1	5.00	0	0.00	0	0.00
		複核	1	5.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
關鍵策略目標	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)
	小計	初核	14	100.00	14	100.00	14	100.00
		複核	14	100.00	14	100.00	14	100.00
	綠燈	初核	12	85.71	12	85.71	12	85.71
		複核	8	57.14	9	64.29	8	57.14
	黃燈	初核	1	7.14	2	14.29	2	14.29
		複核	5	35.71	5	35.71	6	42.86
	紅燈	初核	1	7.14	0	0.00	0	0.00
		複核	1	7.14	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
共同性目標	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)

	小計	初核	6	100.00	7	100.00	7	100.00
		複核	6	100.00	7	100.00	7	100.00
	綠燈	初核	5	83.33	6	85.71	7	100.00
		複核	5	83.33	6	85.71	6	85.71
	黃燈	初核	1	16.67	1	14.29	0	0.00
		複核	1	16.67	1	14.29	1	14.29
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
業務成果	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)
	小計	初核	9	100.00	9	100.00	9	100.00
		複核	9	100.00	9	100.00	9	100.00
	綠燈	初核	8	88.89	7	77.78	7	77.78
		複核	6	66.67	6	66.67	5	55.56
	黃燈	初核	1	11.11	2	22.22	2	22.22
		複核	3	33.33	3	33.33	4	44.44
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
行政效率	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)
	小計	初核	4	100.00	5	100.00	5	100.00
		複核	4	100.00	5	100.00	5	100.00
	綠燈	初核	4	100.00	4	80.00	5	100.00
		複核	3	75.00	3	60.00	5	100.00
	黃燈	初核	0	0.00	1	20.00	0	0.00
		複核	1	25.00	2	40.00	0	0.00
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
財務管理	小計	初核	4	100.00	4	100.00	4	100.00
		複核	4	100.00	4	100.00	4	100.00
	綠燈	初核	3	75.00	4	100.00	4	100.00
		複核	3	75.00	4	100.00	4	100.00

	黃燈	複核	2	50.00	4	100.00	2	50.00
		初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	1	25.00	0	0.00	2	50.00
	紅燈	初核	1	25.00	0	0.00	0	0.00
		複核	1	25.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
組織學習	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)
	小計	初核	3	100.00	3	100.00	3	100.00
		複核	3	100.00	3	100.00	3	100.00
	綠燈	初核	2	66.67	3	100.00	3	100.00
		複核	2	66.67	2	66.67	2	66.67
	黃燈	初核	1	33.33	0	0.00	0	0.00
		複核	1	33.33	1	33.33	1	33.33
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00

二、綜合評估分析

101 年計有 7 項關鍵策略目標，14 項關鍵績效指標；4 項共同性目標，7 項共同性指標，初評綠燈 19 項，黃燈 2 項，比率為 90.48%：9.52%，其中綠燈部分較 100 年略增 4.77%，黃燈部分較 100 年略減 4.77%，整體績效較 100 年略為提升。

陸、附錄：前年度行政院複核綜合意見辦理情形

一、前年度行政院複核綜合意見辦理情形

（一）提升榮民人力素質，強化職場競爭條件方面：

建議針對因故休退學之原因進行統計分析，並規劃支持性措施（如對家庭照顧因素休學者，可結合相關公私部門資源提供支援），協助完成學業：

1、有關本會輔導就學榮民休退學者，經聯繫，休退學原因多屬個人生涯規劃選擇。

2、其中有就業需求者，則由本會即時納入就業資料庫，並由各地區榮民服務處適時協助推介就業。

3、若家庭經濟有困難者，則由本會各所屬榮服處協助，除提供急難救助及慰問，並轉介地方社服機構提供支持性措施。

（二）建構完善長照網絡，推動醫療社區化服務方面：

建議對鄰近社區或當地民眾之服務成效納入績效指標：

1、本會各榮民醫院為推展社區醫療服務，積極辦理鄰近社區民眾健康講座宣導、健康檢查、義診、預防保健等各項服務，提供可近性之醫療，促進民眾參與，以推廣健康預防概念，提升自我照護能力。

2、本會廣續督導各榮民醫院，積極配合衛生政策及當地需求，提供社區介入性健康措施，未來研議將相關服務成效納入績效指標。

（三）落實「醫養合一」政策，建構多元服務之安養護機構方面：

1、考量年長榮民持續減少，建議及早規劃因應，例如藉由持續優化照顧品質、改善硬體設備及強化宣導等措施，提升榮民（眷）及弱勢民眾進住意願：

本會自 88 年起，陸續推動榮家整體營造中程計畫：88-91 年度台北、桃園、彰化、雲林、白河、岡山、太平榮家等 7 所榮家（部分榮舍）、93-96 年度桃園、新竹、彰化、岡山、花蓮、馬蘭榮家等 6 所榮家（部分榮舍）、98-102 年度板橋、太平、岡山、屏東等 4 所榮家（部分榮舍）及 103-106 年台南、雲林榮家等 2 所榮家（部分榮舍）中程計畫及年度營繕工程已逐年改善建物、室內規格與設備，並以人性化塑造溫馨祥和頤養環境，台南、花蓮、馬蘭榮家占床率均已較去年同期提升。

2、考量榮民安養院住民對「照顧品質」、「服務態度」兩項之滿意度較低，建議針對機構服務人員加強訓練，俾提升服務品質：

為提昇安養機構服務人員服務態度及服務品質，依「本會各安養機構營造溫馨祥和有尊嚴的頤養環境指導原則」積極精進榮民個案輔導、團康活動、社工在職訓練等及「本會安養機構提升社工及護理照護品質輔導作法指導要點」，督導各安養機構落實執行，本會每半年均定期辦理安養機構輔訪及服務幹部在職訓練，委請社團法人台灣長期照護專業協會等民間專業團體，召訓各機構各級主管及服務幹部參加，有效強化基層幹部對老年人生、心理、溝通、安全、照護認知及提升服務照護知能及服務態度，另為提供失智、失能年長榮民醫療照顧及貼心服務，與榮總高齡醫療中心「跨專業整合」合作，進而提升服務品質。

（四）深化榮民服務照顧，維護其權益及尊嚴方面：

建議對未能解決之問題部分繼續加強追蹤，並積極協調解決：

1、本會各榮服處依「行政院國軍退除役官兵輔導委員會外住榮民及遺眷訪視服務作業要點」辦理榮民及遺眷訪視服務，將榮民（眷）區分為「一般照顧－有眷人員」、「較需照顧－單身獨居」及「特需照顧－單身獨居高危險因子人員」等三種類型，並訂有不同訪視時隔。

2、訪視期間，協助榮民解決就學、就業、就醫、就養及各項服務照顧等問題，並依榮民問題屬性適時結合地方及民間等社會資源，期全力協助解決渠等之問題。

3、100 年已協助榮民眷解決問題 10,759 項。

（五）整合榮民醫療資源，擴大中期照護模式成效方面：

中期照護收治個案巴氏量表進步率 86.7%，達原訂目標，惟未超過 99 年進步率；建議強化評估人員教育訓練，俾精確評估符合中期照護收住資格之個案，另對於不符合資格者，則協助轉介至合適之照護機構：

於 101 年 8 月 11、12 日，9 月 1、2 日完成中期照護核心、進階課程，並召開 3 次工作團隊會議，以提升照護人員專業能力，並檢視照護模式之精進作為。對於未符合入住資格者，醫師已依其專業評估意見及病患意願協助其轉介至合適之照護機構，以提供渠等適切之照護服務。

（六）合理配置機關資產，有效運用預算資源方面：

除持續提升醫院營運成效外，建議強化服務品質及增進民眾就醫方便性，俾使營運收益及服務水準同步提升：

1、在營運成效方面，本會透過榮民醫療體系整合機制，將各醫事及行政教育訓練集中由總院規劃辦理，減少支出，營運成效已達目標值。

2、在服務品質方面，各榮分院在總院指導及協助下，榮獲多項醫院評鑑優等（100 年度屏東分院、101 年度台北榮民總醫院桃園分院、台中榮民總醫院埔里分院及竹東榮民醫院等）及多項行政院「政府服務品質獎」獎項（玉里榮院及埔里分院分別榮獲第 1 屆及第 3 屆第一線服務機關獎），對於榮分院醫療品質精進及優質服務型塑，有明確成效；另建立跨院病歷查詢、轉院及轉診系統及醫療影像區域儲傳中心，與提供遠距醫療會診等醫療作業資訊系統整合，提升醫療作業效率及服務照顧功能、減少重複浪費，擴大資源共享。

（七）提升人力資源運用與員工核心能力方面：

建議加強辦理 4 項核心能力之相關課程或訓練，持續提升同仁業務所需之核心能力：

本會為對新進人員達到宣導及訓練之目的，將核心能力課程納入歷次新進人員研習如次：

1、100 年新進人員研習第 1 期、第 2 期分別於 100 年 7 月 27 日、9 月 27 日邀請淡江大學副教授黃一峰講授 2 小時，各有 49 人及 51 人參訓。

2、100 年上校以上軍官轉任本會公務人員研習班於 100 年 7 月 12 日邀請本（人事）處王處長旭統講授 2 小時，計有 5 人參訓。

柒、行政院評估綜合意見

一、提升榮民人力素質，強化職場競爭條件方面：101 年度青壯榮民就讀大專院校就學率超越原訂目標，並較 100 年度就學率有所成長，值得肯定。榮民（眷）參加職業技術訓練後就業率雖達成年度目標，惟辦理班次及參訓人數均較 100 年減少，建議瞭解榮民（眷）參訓意願與需求，增加職業技術訓練班次，並加強宣傳開班資訊，以提供榮民（眷）更多參訓機會，促進榮民（眷）就業。

二、建構完善長照網絡，推動醫療社區化服務方面：各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾平均占床率及長期照護與身心障礙復健滿意度，均達成 101 年度原訂目標且逐年成長，有助建構完善之榮民長期照護服務網路，請持續推動作為，強化各榮民醫院相關醫療照護服務，並請持續針對調查結果滿意度較低項目加以檢討分析，積極追蹤改善情形。

三、落實「醫養合一」政策，建構多元服務之安養護機構方面：榮家占床率達成原訂目標，惟因榮民結構改變及安養中心進行工程等因素致占床率較 100 年度降低，請針對榮民人口逐年減少部分研議相關因應措施，提升安養照護品質，並積極管控工程進度，以提供榮民更多優質照護服務。另安養護機構服務照顧滿意度逐年下降，服務志工人次及相關活動辦理場次與 100 年相較減少，請評估增加志工服務人次及活動場次之可行性，充實安養護機構軟硬體設備，加強服務人員教育訓練，以提升服務照顧品質。

四、深化榮民服務照顧，維護其權益及尊嚴方面：101 年度訪查榮民（眷）人次、實際完成件數及實際解決問題數均較 100 年減少，請加強推動訪視工作，深入瞭解榮民實際問題所在並積極協助解決。榮欣志工服務榮民（眷）滿意度達成原訂目標並超越 100 年度，無受訪者表不滿意，服務外住獨居年長榮民（眷）服務人次亦較 100 年度提升，值得肯定。完成協助處理 2,161 件亡故榮民案件，持續督導各遺產管理機構清理、管理榮民遺產累計 11 億餘元，有效挹注國家財政，並赴大陸辦理遺產繼承諍證，防杜遺產冒領，另完成散葬墓地移靈作業，維護榮民身後權益及尊嚴。

五、整合榮民醫療資源，擴大中期照護模式成效方面：完成臺北榮總、臺中榮總及高雄榮總等 11 所實質整合作業，達成所屬醫療機構經營整合計畫之目標。中期照護收治個案巴氏量表進步率達成原訂目標且超越 100 年度進步率，績效良好，請持續推動作為，精進中期照護品質，並持續強化照護人力素質。

六、合理配置機關資產，有效運用預算資源方面：101 年度各榮總院賸餘數超過原訂目標，惟年度賸餘合計數及住院服務量均較 100 年度略為減少，請瞭解賸餘數減少之原因，有效整合偏遠地區醫療機構之軟硬體資源，並持續加強人員服務品質，以提升醫療機構營運成效。

七、提升人力資源運用與員工核心能力方面：依選定之 4 項核心能力持續辦理人員甄選及陞遷工作，惟考核員工年度績效部分未見相關推動作為。相關研習課程及訓練之辦理對象偏重主管人員，建議增加非主管人員核心能力研習課程及教育訓練，提升整體員工能力及促進人力資源運用成效。