

國軍退除役官兵輔導委員會
104 年度施政績效報告

公告日期：105 年 05 月 20 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：

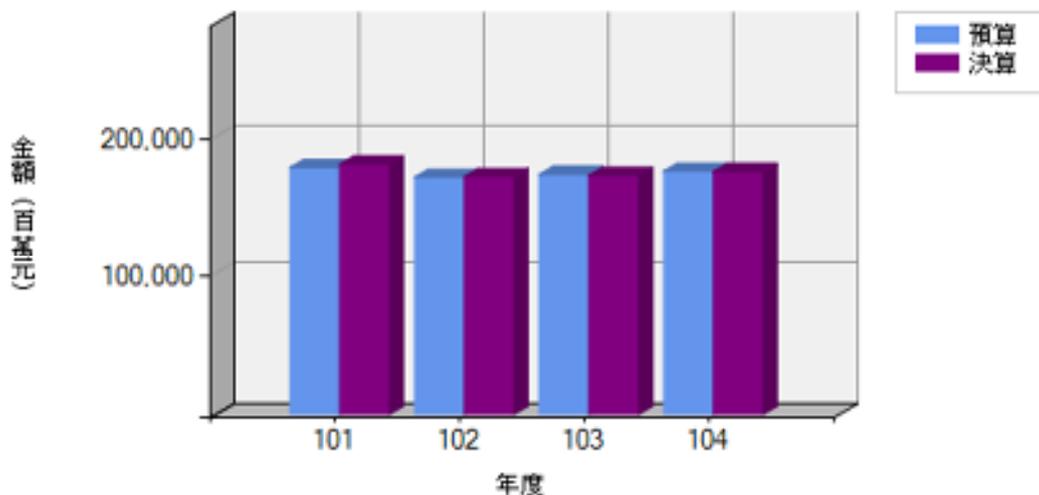
- （一）提升退除役官兵人力素質，強化職技專業訓練，促進多元就業機會。
- （二）建構完善長照服務網絡，提供弱勢退除役官兵適切服務，實現社會公平正義理念。
- （三）賡續更新安養機構設施，營造高齡友善健康環境，達成區域資源共享目標。
- （四）推動跨機關服務及合作流程。
- （五）結合地方社福資源，爭取退除役官兵合理權益，深化庶民服務理念。
- （六）整合榮民醫療資源，提升區域醫護品質，完善健康照護體系。
- （七）強化事業管理，提升營運績效。
- （八）精實退除給付，增進服務效能。
- （九）跨域增值公共建設及科技發展財務規劃方案。
- （十）配合組織發展，合理配置員額，強化組織學習。
- （十一）落實政府內部控制機制。
- （十二）提升研發能量。
- （十三）提升資產效益，妥適配置政府資源。
- （十四）提升人力資源素質與管理效能。

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 105 年 1 月 20 日完成自評作業，2 月 3 日主任秘書召開初核會議，檢討執行績效，各單位主管及承辦同仁參加，並由本會綜合規劃處核對彙整，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，104 年度共 26 項衡量指標，僅「機關年度資本門預算執行率」1 項未達年度目標值，另「退除役官兵推甄考選錄取率」、「退除役官兵及眷屬參加職業技術訓練後就業成效」、「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」、「機關中程歲出概算額度內編報概算數」4 項雖達成原訂目標值，惟未超越過去實績，餘均達成原訂目標值且超越過去實績。

貳、機關 101 至 104 年度預算及人力

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	101	102	103	104
合計	預算	177,501	170,563	172,554	174,928
	決算	179,839	171,024	171,981	174,707
	執行率 (%)		101.32%	100.27%	99.67%
普通基金(總預算)	預算	132,616	124,346	125,193	125,819
	決算	131,656	122,710	122,268	122,583
	執行率 (%)		99.28%	98.68%	97.66%
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%
特種基金	預算	44,885	46,217	47,361	49,109
	決算	48,183	48,314	49,713	52,124
	執行率 (%)		107.35%	104.54%	104.97%

* 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

本會近 4 年（101-104 年度）預決算差異說明：

一、預算增減原因分析：

（一）公務預算：101 至 102 年度預算逐年遞減，主要係榮民逐漸凋零，減列就養榮民生活費所致；另 103 及 104 年度因增列退除役官兵優惠存款利息差額補助，致該兩年度預算較 101 及 102 年度增加。

（二）特種基金：

1、安置基金：101 至 104 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收入增加，其相關成本與費用隨同增加；另 103 年度因增列支應榮電公司員工退休金及資遣費之一次性項目，致該年度預算較 104 年度增加。

2、醫療基金：101 至 104 年度支出預算逐年增加，主要係門診服務量增加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：

（一）公務預算：101 至 104 年度經費賸餘主因，均係員工實際進用員額、就養榮民與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、就養榮民生活費及人員維持費所致；其中 101 及 102 年度賸餘另含配合行政院達成中央政府總決算收支平衡目標，擲節經常支出之各項計畫節餘。

（二）特種基金：

1、安置基金：101 年度支出決算大於預算，主要係臺北勞務中心以前年度各項在建工程陸續完工，營建成本隨同增加；102 至 104 年度主要係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。

2、醫療基金：支出決算大於預算之原因，101 至 104 年度主要係醫療收入增加，藥品、衛材成本相對增加及專業服務費等費用增加所致。

三、機關實際員額

年度	101	102	103	104
人事費占決算比例(%)	11.89%	12.40%	12.94%	12.82%
人事費(單位：千元)	21,380,780	21,214,184	22,252,576	22,398,466
合計	15,882	15,593	15,311	15,167
職員	11,530	11,514	11,507	11,506
約聘僱人員	1,463	1,463	1,465	1,465
警員	87	82	80	79

技工工友	2,802	2,534	2,259	2,117
------	-------	-------	-------	-------

*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：退除役官兵推甄考選錄取率

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	--	92.6	92.7
實際值	--	--	99	95.8
達成度(%)	--	--	100	100
初核結果	--	--	★	▲
複核結果	--	--	★	▲

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%，以近 3 年平均錄取率 92.6% 為基準，逐年調升目標值。)

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

104 年度目標值為推甄考選錄取率 92.7%，實際錄取率為 95.8% (錄取 69 人/參加推甄考選 72 人)，達成度 103%。

二、具體作法與成果：

(一) 甄選榮民就讀大學校院二年制技術系，到考 19 人，錄取 18 人，錄取率 94.7%。

(二) 甄選榮民就讀大學及四年制技術系，到考 13 人，錄取 13 人，錄取率 100%。

(三) 洽請技術學院附設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 20 人、錄取 18 人，錄取率 90%。

(四) 洽請專科進修學校提供就學名額，辦理推薦具高中(職)學資榮民就讀專科進修學校，計報名 20 人、錄取 20 人，錄取率 100%。

(五) 合計參加推甄考選 19+13+20+20=72 人，錄取 18+ 13 + 18 + 20 = 69 人，平均錄取率為 95.8%。

2.關鍵績效指標：退除役官兵及眷屬參加職業技術訓練後就業成效

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	57	57.6	59.0	61
實際值	62.2	61.85	67.4	63.8
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	▲
複核結果	▲	▲	★	▲

衡量標準：

[(輔導就業人數) ÷ (本年度職訓人數 - 因就學、兵役等無法就業人數)] x 100% (98 年訓後就業率 56.7%；99 年訓後就業率 58.32%；100 年訓後就業率 60.88%；101 年訓後就業率 62.2%；102 年 63.7%；以近 5 年之平均值 60.36% 為基準，逐年調升目標值。)

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

104 年目標值為職業技術訓練訓後就業率 61.0%，實際達成目標值 63.8%，達成度 104.6%。

二、具體作法與成果：

(一) 職訓中心自辦訓練：

1、104 年度「榮民職業技術訓練」辦理日間養成訓練辦理 37 個班次錄訓 1,078 人次，退訓 21 人次，實訓 1057 人次。上半年結訓 17 個班，515 人，下半年結訓 20 個班，542 人。

2、因日間養成訓練就業追蹤輔導期為 6 個月，104 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。

3、104 上半年度結訓的學員 515 人，除 50 人因兵役、就學及昇階職訓等因素無法就業，學員已就業 366 人，就業率為 $366 / (515 - 50) = 78.7\%$ 。

(二) 職訓中心委外訓練：

1、104 年度職訓中心委外訓練辦理 54 個班次錄訓 1,852 人次，退訓 20 人次，實訓 1,832 人次。

2、因委外訓練就業追蹤輔導期為 3 個月，已完成追蹤 39 班 1,386 人，學員已就業 815 人，就業率為 $815/1386 = 58.8\%$ 。

(三) 平均就業率為 $(366 + 815) / [(515 - 50) + 1,386] = 63.8\%$ 。

(二) 關鍵策略目標：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。

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占床率

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	79.9	79.9	80	84
實際值	80.16	83.36	91.44	92.86
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	★	★

衡量標準：

【本年度自費護理之家 1-12 月月底收住人數÷本年度 1-12 月月底開設床數】× 100

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

104 年原訂目標值 84%，實際達成目標值 92.86%，各榮總分院附設護理之家佔床率平均值 92.86% (16,928÷18,228)，達成度 110.54%。

二、具體作法與成果：

(一) 配合國家老人照護政策，本會所屬臺北榮總桃園分院等 11 所分院附設護理之家計 1,513 床，提供老人醫療、照護及社會服務。

(二) 強化急性醫療與長期照護系統結合，落實出院準備服務，提供整合且持續性之長期照護服務。

(三) 配合長期照顧政策，推展居家式、社區式及機構住宿式等長期照顧服務，並檢討現有長照資源適時釋放，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：提升長期照護與身心障礙復健滿意度

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	86.5	86.5	86.8	86.9
實際值	88.6	87.4	88.1	90.1
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	▲	★	★
複核結果	★	▲	★	★

衡量標準：

(回收有效問卷達 80 分(含)以上份數)÷(回收有效問卷份數)×100%(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,以五分位法評量,分別於年度 6 月及 12 月,針對公務預算病房意識清楚之病人進行滿意度調查)

績效衡量暨達成情形分析:

一、達成度:

104 年原訂目標值 86.9%,實際達成目標值 90.1【各榮院長期照護與身心障礙復健滿意度調查平均值(89.25X120+91X80+88.1X104+86.35X105+

86、65X183+90.67X48+90.9X96+90.3X120+87.1X142+92X262+95.3X220+89.4X120)/1600=90.1】,達成度 103.6%。

二、具體作法與成果:

(一)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,以五分位法評量,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。

(二)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。

(三)辦理退除役官兵之傷殘輔具、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: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。

1.關鍵績效指標:榮家社工人員具社會工作師專業證照達成率

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	--	--	84.5
實際值	--	--	--	87.5
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準:

(榮家社工人員具社會工作師專業證照比率≥25%之家數)÷(榮家總數)×100%

績效衡量暨達成情形分析:

一、達成度：

(一) 實際達成目標值：

$$(14 \div 16) \times 100\% = 87.5\%$$

(二) 達成度：104%。

二、具體作法與成果：

(一) 至 104 年 11 月統計資料本會所屬 16 所榮家計有 50 位社會工作師，除臺北、桃園榮家具社會工作師專業證照比率未達 25% 外，餘 14 所榮家皆符合要求。

(二) 本會亦積極宣導及鼓勵社會工作人員，進修社會工作學分班，取得應試資格，報考社會工作師證照考試，藉由取得證照提升其專業。

(三) 業已要求各榮家應管制進用足夠之社會工作專業人員。

2. 關鍵績效指標：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

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	90	90	90.1	90.2
實際值	90.35	90.06	90.2	90.25
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	▲	▲	★	★
複核結果	▲	▲	▲	★

衡量標準：

採總分法評核，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）計分

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：各榮家平均滿意度：（84+90+92+96+96+90+85+95+88+95+85+92+90+85+90+91）/16=90.25 分】，達成度 100%。

二、具體作法與成果：

(一) 配合本會平時輔訪由各榮家，進行不記名問卷，平均滿意度為 90.25 分，較 103 年度進步 0.05 分。

(二) 問卷內容涵蓋照服員服務態度、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。

(三) 針對滿意度較低之項目(如委外人力服務態度、復健器材及設施等)，本會將指導各榮家繼續加強委外人員教育訓練，以提升其服務品質，並積極爭取預算新添設備及更換老舊設備，以符合住民因高齡化趨勢所產生之復建需求，提升服務照顧品質。

3.關鍵績效指標：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

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	--	--	90
實際值	--	--	--	98.5
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	▲

衡量標準：

(本年度預算實際達成數) ÷ (本年度預算分配數) × 100%

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

(一) 實際達成目標值：

73881359/75000000=98.5%

(二) 達成度：109%。

二、具體作法與成果：

(一) 臺南榮家修正計畫 11 月 23 日陳報行政院

(二) 雲林榮家統包工程 6 月 16 日決標，9 月 25 日取得建造執照，核定 11 月 2 日開工。

(三) 12 月 11 日依約辦理預付款 72000000 元。

(四) 關鍵策略目標：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。

1.關鍵績效指標：訪查退除役官兵及眷屬解決問題比率

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	90.5	90.5	90.55	91.12

實際值	91.7	94.23	96.76	96.37
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	▲	★	★	▲

衡量標準：

(本年度訪查解決問題件數/本年度訪查發掘問題件數) x100%

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：(104 年 12 月 31 日止)

(一) 實際達成目標值：96.37%

(實際完成解決件數 10,269) / (榮民實際問題數 10,656) x100%=96.37%。

(二) 達成度：105.76%

(實際達成目標值 96.37) / (年度目標值 91.12) x100%=105.76%

二、具體作法與成果：(請條列重點敘述)

(一) 本會輔導外住榮民 39 萬餘人，遺眷 17 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。

(二) 各榮服處運用服體系人員對外住榮民(眷)實施關懷訪視，104 年度計訪視服務榮民(眷) 113 萬 3,692 人次，協助解決問題 10,269 件。

2.關鍵績效指標：榮欣志工服務退除役官兵及眷屬滿意度

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	91.15	91.15	91.2	91.25
實際值	91.17	91.27	91.8	91.8
達成度(%)	100	100	100	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：

一、達成度：

(一) 實際達成目標值：

(2,597×100分+1,645×80分+58×60分) /4,280=91.8分。

(二) 達成度：100.6%。

二、具體作法與成果：

(一) 19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，針對受服務或解決榮民(眷)問題者，共訪問4,300份，其中非常滿意2,597份(以100分計)、滿意1,645份(以80分計)、普通58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91.81分，與原訂目標值91.2分比較，達成度為100.61%。

(二) 結合社會人力資源，19個榮服處(運用單位)招募志工3,367人，協助本會提供照顧年長榮民(眷)輔助性服務。

(五) 關鍵策略目標：精實退除給付，增進服務效能。

1. 關鍵績效指標：退休俸金全面直撥入帳滿意度

項目	101年度	102年度	103年度	104年度
原訂目標值	--	--	--	80
實際值	--	--	--	97.5
達成度(%)	--	--	--	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) × 100%

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：122%

【(實際達成目標值 97.5 ÷ 原訂年度目標值 80) * 100%】

二、具體作法與成果：

(一) 具體作法：訂定「本會104年度俸金發放服務滿意度問卷調查實施計畫」，於104年7月1日函發各榮服處，請各榮服處運用一線

服務人員責任區輔導員、社區服務組長，採以不記名隨機抽樣方式，拜訪領俸榮民或遺眷，實施俸金發放服務滿意度問卷調查。

(二) 成果：問卷調查期程 104 年 7 月 1 日起至 104 年 8 月 31 日止，完成回收有效調查問卷 4,164 份，滿意問卷份數 4,060 份，滿意程度達 97.5%。

(六) 關鍵策略目標：跨域增值公共建設及科技發展財務規劃方案(跨機關目標)。

1. 關鍵績效指標：公共建設計畫納入跨域增值財務規劃之件數

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	--	--	2
實際值	--	--	--	2
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

相關基金挹注公共建設計畫財務之計畫件數（104 年度計臺北榮總新門診大樓興建計畫、臺中榮總新門診大樓興建計畫等 2 件）

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：已達成 2 件，達成度 100%。

$$2 / 2 * 100\% = 100\%$$

二、具體作法與成果：

(一) 「臺北榮民總醫院新門診大樓興建計畫」，104 年經費 4 億元由該院醫療作業基金支應。105 年度需求經費 5 億 8,500 萬元，經行政院公共工程委員會以 104 年 3 月 17 日工程技字第 10400073760 號函建議如數核列，由該院醫療作業基金支應。

(二) 「臺中榮民總醫院新門診大樓興建計畫」，104 年經費 2 億 9,500 萬元由該院醫療作業基金支應。105 年度需求經費 6 億 8,196 萬元，經行政院公共工程委員會以 104 年 4 月 2 日工程技字第 10400097200 號函建議如數核列，由該院醫療作業基金支應。

(七) 關鍵策略目標：整合榮民醫療資源，提升區域醫護品質，完善健康照護體系。

1. 關鍵績效指標：榮民醫療體系醫療收入成長率

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	--	--	3.0

實際值	--	--	--	5.8
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

(本年度醫療收入－上年度醫療收入)÷上年度醫療收入×100% (以醫療機構整合前 99 年醫療收入成長率 2.93%為參考基準)

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

(一) 實地達成目標值 (45,908,298,166 - 43,377,016,959) ÷ 43,377,016,959 × 100% = 5.8%

(二) 達成度 5.8% ÷ 3.0% × 100% = 193.3%

二、具體作法與成果：

(一) 陸續增設高齡醫學相關門診服務。

(二) 充分利用門診現有空間，提高利用率。

(三) 設立公床、調整簽床措施，提升收住院比率及改善急診壅塞情形。

(四) 發展尖端醫療科技及特色醫療技術，積極拓展自費醫療服務。

(五) 加強行銷，增加初診病人，於門診及掛號網頁增加主治醫師的專長介紹。

(六) 多管道清楚揭露門診看診進度資訊：院內電視牆、網路、語音、手機網路及 APP。

(七) 加強與社區民眾的互動，辦理社區醫療及講座服務，並就老人健檢、體檢、癌症篩檢等主動追蹤個案，並協助掛號。

(八) 增加門診化學治療、洗腎服務、門診手術服務。

2.關鍵績效指標：高齡整合性門診成長率

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	--	27	13.2
實際值	--	--	64.4	21.8
達成度(%)	--	--	100	100
初核結果	--	--	★	★
複核結果	--	--	★	★

衡量標準：

$(\text{本年度整合性門診人次} - \text{上年度整合性門診人次}) \div (\text{上年度整合性門診人次}) \times 100\%$ (以 101~103 年平均成長率 13% 為基準)

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

(一) 實際達成目標值：27,341 (104 年 1~11 月) - 22,455 (103 年 1~11 月) / 22,455 * 100% = 21.8%

(二) 達成度：21.8% / 13.2% * 100% = 165%

二、具體作法與成果：

(一) 為精進 3 家榮總高齡醫學門診的績效及品質，各榮總已訂定關鍵性績效指標，提升服務量。

(二) 因應立法院及審計部，3 家榮總高齡整合門診較去年同期增加 234 診次，以提升服務量。

(三) 104 年 1~11 月門診服務人次達 27,341 人次，較 103 年同期服務增加 4,886 人次。

(四) 三所榮總均參加健保署「醫院以病人為中心門診整合照護試辦計畫」。

(五) 建構優質高齡友善就醫環境，3 所榮總均已通過衛福部高齡友善機構認證，103 年臺北榮總榮獲高齡友善機構認證典範獎，104 年度臺中榮總獲得優良獎之殊榮。

3. 關鍵績效指標：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

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	--	--	90
實際值	--	--	--	100
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

$(\text{本年度預算實際達成數}) \div (\text{本年度預算分配數}) \times 100\%$

績效衡量暨達成情形分析：

壹、臺北榮民總醫院

一、達成度：

$(400,000,000) \div (400,000,000) \times 100\% = 100\%$

二、具體作法與成果：

1、具體作法：

(1) 每週定期召開工務協調會議、每月定期召開工程督導會議，協調整合各專業分包商配合加速工進。

(2) 定期於擴大公共建設推動會報提報計畫執行情形，並依據列管之重要里程碑執行期程管制。

2、成果：

(1) 工程如期進行，超前 1.74%。104 年度預算達成率 100%。

(2) 9FL 版混凝土原訂 105 年 1 月 14 日澆置，業提前至 104 年 12 月 27 日執行。

(3) 地下層結構體原訂 104 年 8 月 17 日完成，提前至 6 月 28 日完成。

(4) 地上層結構體原訂 105 年 5 月 15 日完成，迄 104 年底已完成 9FL 樓版，餘 R1、2FL 結構體可望提前至 105 年 2 月底前完成。

(5) 連續兩年度 (103、104 年) 預算達成率達 100%。

貳、臺中榮民總醫院

一、達成度：

$295,000,000 \div 295,000,000 \times 100\% = 100\%$

二、具體作法與成果：

1、具體作法：

(1) 每週定期召開工務協調會議、每月定期召開工程督導會議，監督及協調土建及水電各專業分包商配合加速工進。

(2) 因應結構體施作易受天候影響對策：原預定施工天數為 26 天/層，調整為 22 天/層，增加出工人數及增加每日 1 小時工時。

(3) 每月定期辦理工程估驗計價，確保預算順利執行。

(4) 定期於擴大公共建設推動會報提報計畫執行情形，並依據列管之重要里程碑執行期程管制。

2、成果：

(1) 工程如期：主體結構工程已於 104.11.21 全部完成，預計於 105.8.26 完成外牆裝修工程，預計於 105.10.23 完成室內裝修、機電、空調工程等，105 年底工程如期報竣。

(2) 施工品質：年度施工查核成績均保持甲等。

(3) 預算執行：預算執行情形正常，年度達成率超過 100%。

(八) 關鍵策略目標：強化事業管理，提升營運績效。

1. 關鍵績效指標：農林機構盈餘目標達成值

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	--	--	1.94
實際值	--	--	--	3.47
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

(本年度實際收入) - (本年度實際支出) (104 年以 1 億 9,400 萬元為基準，逐年調升目標值)

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

截至 11 月底實際盈餘 3.47 億元〈實際收入 10.70 億元 扣除 實際支出 7.23 億元〉。

二、具體作法與成果：

(一) 農業經營：

1、去(103)年底農場生產之茶葉、蘋果等農產品產量佳，今(104)年初仍熱銷，使得銷貨收入增加。今(104)年雖因 4、5 月間霜害及 7、8 月間颱風造成部分農業損失，但因農場處理得宜，使損失大幅降低。

2、本(104)年度委託經營屆期土地招標資訊，同步刊登於政府電子採購網及農地銀行網站，以提供有意從農者獲取資訊之多元管道。

3、各農場辦理經管土地清查面積計 11,905.7 公頃，後續檢討可與民間委託經營利用之土地，則積極辦理公開招標，有效提高土地利用，增加農場營收。

(二) 觀光旅遊：

1、本會指導所屬農場於 103 年開始分別每半年輪流於第一航廈入境廳刊登公益廣告燈箱。於國門大廳對國、內外觀光客宣傳農場觀光意象與旅遊服務資訊，以吸引遊客至農場旅遊。104 年蒞場旅遊人數達 239 萬 3,474 人次，較 103 年（231 萬 863 人次）增加 3.57%。

2、為落實國家觀光政策，提升高山農場旅遊及住宿環境與品質，指導清境農場陸續更新住宿設備以及加強服務品質，以利其交通部觀光局辦理之星級旅館評鑑。清境國民賓館分別於 102 年與 104 年通過評鑑並取得三顆星。

2.關鍵績效指標：投資事業依持股比率之投資收益

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	--	--	8.3735
實際值	--	--	--	8.5146
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

$(\text{本年度稅後盈餘}) \times (\text{平均持股比率})$ （104 年以 8 億 3,735 萬元為基準，逐年調升目標值）

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

$27.518 \text{ 億元} \times 34.4\% = 8.5146 \text{ 億元}$ （投資收益）

$8.5146 \text{ 億元} / 8.3735 \text{ 億元} = 101.69\%$

（截至 104 年 11 月 30 日止，主要投資事業之稅後盈餘為 24.7518 億元，依本會持股比率 34.4% 計算，投資收益約為 8.5146 億元，達到年度目標值 8.3735 億元之 101.69%。）

二、具體作法與成果：

（一）對會薦高階經理人每年進行考核，考核項目分為「經營績效」、「權益維護」及「事業管理」等 3 個面向，考評結果未達標準者即予解任或不予續任。另為強化考核制度及提升經營績效，本會已增加實施每季考核，連續 2 季平均未達 75 分者，將專案報告並檢討適任。

（二）每年辦理中高階主管企業管理暨董監事講習班，參照金管會規定之董監事進修要點，增加涵蓋公司治理等相關課程，俾提升會薦高階經理人員及董事之公司管理知能。

（三）為精進天然氣安全管理，委託瓦斯協會開辦天然氣營運管理專班，俾強化天然氣產業專業知能。另為強化會派董事管理學能，與東吳大學推廣部共同合作辦理財務報表分析學分班案。

(九) 關鍵策略目標：配合組織發展，合理配置員額，強化組織學習。

1. 關鍵績效指標：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

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	2.5	2.5	2.5
實際值	--	2.61	2.79	2.61
達成度(%)	--	100	100	100
初核結果	--	★	★	★
複核結果	--	★	▲	▲

衡量標準：

(本年度公務預算職務遷調人數÷公務預算職員總數)×100%

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

(一) 實際達成目標值：

(本年度公務預算職務遷調人數 44 人÷公務預算職員總數 1,685 人)×100%=2.61%。

(二) 達成度：

(實際達成目標值 2.61%)÷(年度目標值 2.5%)=104.4%。

二、具體作法與成果：

(一) 為暢通本會及所屬機構各級職務橫向交流，促進組織整合並增進職務歷練，依公務人員陞遷法第十三條第二項規定，訂定本會及所屬機構職員遷調規定。

(二) 又鑑於本會許多職員因考試分發外縣市機關，造成生活不便及家庭照顧等問題，為協助同仁就近於眷籍地服務，爰建置「職員遷調意願資訊系統」，供會屬同仁登錄個人遷調意願並作為遷調媒介。除減少內陞外補程序耗費人力及時間成本，出缺機構得以迅速遞補人員，更使同仁能兼顧家庭安心工作。

2. 關鍵績效指標：賡續推動組織學習，提升滿意度

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	70	70.5	72
實際值	--	73.26	72.6	73.1
達成度(%)	--	100	100	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) × 100% (依本會新進人員【含外補甄試錄用、職缺提列考試及上校以上軍官轉任本會人員等考試錄取人員】相關研習課程為準)

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

(一) 實際達成目標值：

Σ (有效問卷數 * 平均滿意度) ÷ (回收有效份數) $(9 \times 72.8 + 116 \times 73.1) \div (9 + 116) = 73.1\%$ 。

(二) 達成度：

$(\text{實際達成目標值 } 73.1\%) \div (\text{年度目標值 } 72\%) = 102\%$ 。

二、具體作法與成果：

(一) 具體作法：

依本會新進人員【含外補甄試錄用、職缺提列考試及上校以上軍官轉任本會人員等考試錄取人員】相關研習課程學員滿意度調查數據統計為準。

(二) 成果：

1、本年度上校以上軍官轉任本會人員研習：

參加研習人員，計 9 人，回收有效問卷 9 份，滿意度為 72.8。

2、本年度新進人員研習：

參與研習計 137 人，回收有效問卷 116 份，滿意度為 73.1。

3、總計 125 份，平均滿意度為 $(9 \times 72.8 + 116 \times 73.1) \div (9 + 116) = 73.1\%$ 。

3.關鍵績效指標：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

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	78	80.0	81.15
實際值	--	89.7	92.91	86.23
達成度(%)	--	100	100	100

初核結果	--	★	★	▲
複核結果	--	★	▲	▲

衡量標準：

採總分法評核，以滿意度評分（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）計分

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

104 年度原訂目標值 81.15 分，實際達成值 86.23 分（課程滿意度平均分數 83.58*0.5+教學品質平均分數 88.88*0.5），達成度 106%。

二、具體作法與成果：

（一）本會財務管理訓練課程，於 104 年 6 月 30 日辦理 1 個班次，課程內容包含「政府審計法規與實務」、「提升財務效能」等，結訓 130 人。

（二）受訓人員課程滿意度共回收有效問卷 130 份，以滿意度 5 分法計分，平均滿意度為 86.23 分。

二、共同性目標

（一）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	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	0.0003	0.0005	0.0005	0.0008
實際值	0.00063	0.00073	0.0008	0.0011
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	▲	★	★

衡量標準：

$(\text{年度行政及政策類研究經費} \div \text{年度預算}) \times 100\%$

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

104 年原訂目標值 0.0008%，實際達成值 0.0011%（年度行政及政策類研究經費 1,385,000 元÷年度預算 125,819,256,000×100%=0.0011%），達成度 137.5%。

二、具體作法與成果：

(一) 以公開招標方式委託專業民意調查公司(山水民意研究股份有限公司)辦理，採用電腦輔助電話訪問(CATI)方式，由現有外住就養及散居榮民中抽樣訪問 1,200 人，已於 104 年 9 月完成調查報告，調查結果作為政策擬訂與業務執行管理參用。

(二) 因應高齡化社會需求及疾病型態，臺北榮總進行「額顳葉失智症病患之中文語意處理障礙及其事件相關電位之變化」、「失智症家族史對阿茲海默症相關生物標記的影響」等研究計畫，初步結果顯示有失智症家族史的輕度認知障者其退化至阿茲海默症的危險率大於無家族史者。額顳葉失智症病人表現較一般人差。藉此評值結果鼓勵有失智症家族史的人在懷疑有認知功能減退之早期症狀時就應儘早就診，並定期追蹤，以期能早期診斷。其中「額顳葉失智症病患之中文語意處理障礙及其事件相關電位之變化」案，同時也加入額顳葉失智症亞洲聯盟，期望藉由跨文化的研究，以精進榮民醫療體系尖端醫學研究量能，進而提升醫療技術水準，以提升榮民(眷)照護品質。

(二) 共同性目標：推動跨機關服務及合作流程。

1.共同性指標：跨機關合作項目數

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	--	--	1 項主辦、2 項協辦
實際值	--	--	--	1 項主辦 2 項協辦
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

行政院「全面推廣政府服務流程改造」工作圈或國家發展計畫中與推動服務流程工作有關之跨機關合作項目數

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

本會為推動「全面推廣政府服務流程改造」工作，104 年已依規劃之目標，於成立「募兵制輔導整合服務圈」(主辦)，及參與國發會成立之「e 化宅配圈」(協辦)及內政部成立之「免戶籍謄本圈」(協辦)。計主辦 1 項工作圈、協辦 2 項工作圈，達成率 100%。

二、具體作法與成果：

(一) 募兵制輔導整合服務圈(主辦)：迄 104 年 12 月底本會已邀請國防部、勞動部、海巡署、農委會與國發會等 5 個機關參與協辦，並已針對志願役退除役官兵就業輔導等議題召開 6 次工作圈會議。

(二) e化宅配圈(參與協辦)：迄104年12月底已參與國發會召開9次工作圈小組會議，並利用工作圈之協調平臺與勞動部、財政部、衛生福利部、花蓮縣玉里鎮公所等4個機關進行電子資料交換作業，大幅簡化行政作業流程。

(三) 免戶籍謄本圈(參與協辦)：迄104年12月底內政部已邀集外交部、國防部、農委會與本(輔導)會等16個機關召開10次工作圈會議。迄今已修正7項法規8項業務得免附戶籍謄本。

(三) 共同性目標：落實政府內部控制機制。

1.共同性指標：辦理內部稽核工作

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	--	--	57
實際值	--	--	--	61
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

當年度各主管機關(含所屬機關)所擇定執行稽核之業務或事項之項目數，連同稽核結果已研提具體建議並經機關採納之稽核項目數之合計數

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

104年度本會原訂目標值計57項，104年實際達成目標值計61項，達成率100%。

二、具體作法與成果：

(一) 本會具體作法：

1、104年6月12日核定本會103年度內部控制具體興革建議追蹤情形成果報告。

2、104年9月14日函頒本會104年度內部稽核作業實施計畫。

3、104年10月12日召開本會內部控制與內部稽核作業說明會。

4、104年12月21日核定本會104年度內部稽核報告。

5、104年12月23日本會會務會報提報內部稽核報告執行成果。

(二) 成果：

1、本會：項目數 13 項。

2、所屬機構：

(1) 服務機構：

榮民服務處計項目數 12 項。

(2) 安養機構：

榮家計項目數 9 項。

(3) 醫療機構：

榮總院計項目數 13 項。

(4) 農林機構：

農場計項目數 11 項。

(5) 職訓中心：

職訓中心計項目數 3 項。

3、合計項目數：61 項。

(四) 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	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	90	90	90	90
實際值	90.11	78.18	91.28	87.03
達成度(%)	100	86.87	100	96.7
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：

一、達成度：

104 年原訂目標值 90%，實際達成值 87.03%【（104 年度資本門實支數 189,013,359 元+資本門應付未付數 105,150,457 元+資本門賸餘數 2,047,077 元）÷資本門預算數 340,353,433 元 x100%=87.03 %】，達成度 96.7%。

二、具體作法與成果：

本會 104 年度資本門支出，每月均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，列入專案定期及不定期追蹤，以確實掌握執行進度。

三、未達成原因分析暨因應策略：

（一）未達成原因分析：

板橋榮家 98-102 年家區環境總體營建中程計畫，原工程承商財務困難致無法履約，於 103 年 11 月 13 日終止合約，接續工程於 104 年 8 月 21 日決標，年度內無法完成。

（二）因應策略：

板橋榮家 98-102 年家區環境總體營建中程計畫接續工程，廠商於 104 年 12 月 19 日函報竣工，監造單位於 104 年 12 月 25 日函報竣工確定，賡續督導榮家辦理後續驗收事宜，其他機電等工程刻正趨趕中。

2.共同性指標：機關於中程歲出概算額度內編報情形

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	1.8	1.6	1.6	1.3
實際值	0.51	0.15	0.5	0.6
達成度(%)	100	100	100	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】x100%

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：

104 年原訂目標值 1.3%，實際達成值 0.6%【（105 年度歲出概算編報數 125,300,955 千元－105 年度中程歲出概算額度核列數（不含公共建設計畫）124,548,983 千元）/ 105 年度中程歲出概算額度核列數（不含公共建設計畫）124,548,983 千元 x100%=0.6%】，達成度 100%。

二、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 105 年度中程歲出概算額度僅超出 0.6%，低於原訂目標值。

(五) 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	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	-0.25	-0.6	-0.6	-0.8
實際值	-0.71	-1.1	-1.72	-1.48
達成度(%)	100	100	100	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：

一、達成度：

(一) 實際達成目標值：

$[(\text{次年度}-\text{本年度預算員額數})\div\text{本年度預算員額}]\times 100\%=[(15,160-15,387)\div 15,387]\times 100\%=-1.48\%$ 。

(二) 達成度：

$(\text{實際達成目標值}-1.48\%)\div(\text{年度目標值}-0.8\%)=185\%$ 。

二、具體作法與成果：

行政院 103 年 6 月 23 日院授人組字第 10300375767 號函核定本會 104 年度預算員額數為 15,387 人；104 年 7 月 3 日院授人組字第 10400392165 號函核定本會 105 年度預算員額數為 15,160 人，其中增列約僱人員 2 人、減列職員 2 人、駐衛警 3 人、工友 152 人及技工 72 人，合計減列年度預算員額 227 人。年度預算員額增減率為-1.48，達成度為 104 年原訂年度目標-0.8 之 185%。

2.共同性指標：推動中高階人員終身學習

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	2	1	1	1

實際值	2	1	1	1
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	★	★

衡量標準：

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（合格實授薦任第 9 職等以上公務人員）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 45% 以上。

績效衡量暨達成情形分析：

一、達成度：100%。

二、具體作法與成果

（一）具體作法：

本會 104 年度辦理「醫療機構永續發展中高階主管研習班」，調訓 124 人；開辦「安養機構服務幹部研習會」，調訓 59 人；開辦「中高階主管企業管理暨會派董監事講習班」，調訓 150 人；開辦「高階主管人員廉政論壇」（1 日），調訓 220 人，計 553 人次。

（二）成果：

本會及所屬機構薦任 9 等以上主管人數 379 人，上開薦訓人數合計 553 人次，參訓人數達本會（含所屬機關）之中高階公務人員總人數 146%，業已達成 45% 之目標值。

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	103 年度		104 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		119,499,636		122,131,343		
小計		192,432	88.98	197,831	92.87	
（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）	退除役官兵就學獎助	73,921	85.50	40,479	99.94	退除役官兵推甄考選錄取率 退除役官兵及眷屬參加職業技術訓練後就業成效
	榮民職業訓練計畫	96,149	91.94	118,988	90.00	
	榮民職業介紹計畫	22,362	87.75	22,873	90.56	
	訓練中心房舍整建工程	0	0.00	15,491	99.84	
小計		2,158,507	99.98	2,179,853	99.48	

(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(業務成果)	對榮民及特定醫療體系之補助	1,745,325	99.99	1,743,985	99.99	各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾占床率
	社區醫療服務及居家護理作業	109,018	100.00	109,018	100.00	
	長期照顧與身心障礙醫療復健服務	304,164	99.91	326,850	96.58	提升長期照護與身心障礙復健滿意度
(三) 廣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)	小計	10,271,832	100.26	9,586,307	98.81	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
	安養機構房舍及生活設施整建工程	79,149	100.63	54,522	98.25	
	就養榮民養護材料費	16,666	100.00	16,666	100.00	
	就養榮民生活等經費	10,149,574	100.25	9,409,223	98.87	
	就養榮民文康活動及住院年節慰問	14,479	100.15	11,839	100.41	
	廢水廢棄物及環境保護作業	11,964	108.50	11,245	103.65	
	臺南及雲林榮家家區設施環境總體營造中程計畫	0	0.00	82,812	90.82	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)	小計	613,188	100.55	559,862	99.15	訪查退除役官兵及眷屬解決問題比率
	單身亡故榮民善後喪葬及遺產管理作業	4,281	95.96	3,452	100.00	
	榮民與榮眷生活輔導宣慰及座談	6,976	98.64	5,620	97.26	
	海外退伍軍人聯繫作業	7,329	90.24	7,277	94.68	
	清寒榮民子女就學補助	19,426	99.93	15,570	98.48	榮欣志工服務退除役官兵及眷屬滿意度
	八二三參戰義務役官兵年節慰問	105,511	107.64	110,096	99.39	
	志工服務照護榮民作業	104,065	99.64	103,391	99.87	
	榮民、遺眷急難救助慰問及殘障遺孤照護	365,600	99.10	314,456	99.00	
(五) 精實退除給付，增進服務效能(業務成果)	小計	94,259,782	97.48	97,339,274	96.92	退休俸金全面直撥入帳滿意度
	大陸已退來台軍官半俸	0	0.00	21,568	62.63	
	官兵一次退除役	5,544,538	97.04	6,033,009	92.44	
	軍職人員退伍金其他現金給與補償金	0	0.00	214,434	69.20	

	退休及贍養官兵眷屬各項補助	23,437,638	99.79	24,510,448	99.80	
	退休及贍養官兵主副食實物代金	0	0.00	1,515,595	93.00	
	退休及贍養官兵薪給	65,277,608	96.69	65,044,220	96.45	
	小計	11,995,174	99.99	12,260,803	99.99	
(六) 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)	各級榮民醫院營運督導管理	4,119	98.40	3,389	100.00	榮民醫療體系醫療收入成長率
	榮民及榮眷健康保險	10,479,932	100.00	10,479,932	100.00	
	各榮總臨床教學與研究	1,026,034	100.00	1,026,034	100.00	高齡整合性門診成長率
	安寧緩和醫療照護與推廣	13,126	99.89	11,419	100.00	
	醫事人力培訓業教育訓練	11,293	87.48	11,878	91.90	
	高齡醫學發展與照護	35,716	100.00	33,151	100.00	
	台中榮民總醫院新門診大樓興建計畫	150,000	100.00	295,000	100.00	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
	臺北榮民總醫院新門診大樓興建計畫	274,954	100.00	400,000	100.00	
(七) 強化事業管理，提升營運績效(財務管理)	小計	8,721	100.00	7,413	100.00	
	林區及農場經營管理	8,721	100.00	7,413	100.00	農林機構盈餘目標達成值

單位：千元

共同性目標	計畫名稱	103 年度		104 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		126,658		
(一) 提升資產效益，妥適配置政府資源(財務管理)	小計	0	0.00	126,658	100.00	
	榮光大樓檔案庫房擴充工程	0	0.00	7,462	100.00	機關於年度資本門預算執行率
	榮民公司清理第 2 次修正計畫	0	0.00	119,196	100.00	機關於中程歲出概算額度內編報情形

四、未達目標項目檢討

(一) 共同性目標：提升資產效益，妥適配置政府資源。(財務管理)

共同性指標：機關年度資本門預算執行率

衡量標準：

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

原訂目標值：90

實際值：87.03

達成度差異值：3.3

未達成原因分析暨因應策略：

(一) 未達成原因分析：

板橋榮家 98-102 年家區環境總體營建中程計畫，原工程承商財務困難致無法履約，於 103 年 11 月 13 日終止合約，接續工程於 104 年 8 月 21 日決標，年度內無法完成。

(二) 因應策略：

板橋榮家 98-102 年家區環境總體營建中程計畫接續工程，廠商於 104 年 12 月 19 日函報竣工，監造單位於 104 年 12 月 25 日函報竣工確定，賡續督導榮家辦理後續驗收事宜，其他機電等工程刻正趨趕中。

肆、推動成果具體事蹟

一、榮民榮譽服務照顧事項：

(一) 落實訪視照顧，關懷弱勢族群：各榮服處運用服務體系對外住榮民(眷)實施關懷訪視，計訪視服務榮民(眷) 113 萬 3,692 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 10,269 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。

(三) 與所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，104年計辦理榮民（眷）急難救助2萬3,034人次，核發1億2,125萬餘元。

2、協助退除役官兵榮民、遺眷、遺孤解決各種貧困，計辦理三節慰問4萬6,106人次，發給慰問金2億0,697萬餘元。

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4萬6,415人次，1億849萬餘元慰問金。

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）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，104年度各榮服處舉辦「與民有約榮民代表懇談會」19場次，邀請榮民（眷）1,527人參加。

2、各榮服處辦理「分區座談會」397場次，邀請榮民（眷）9,057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113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16萬1,273人次。

（七）補助高中職以下榮民（眷）子女就學，鼓勵向學：104年度計核發8,792人，發放763萬餘元，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、各服務機構按服務區蒐整與榮民（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。104年度各服務機構蒐整處理與榮民（眷）有關之輿情反映計370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；如蘇迪勒、杜鵑、昌鴻等風災期間，各服務機構均排定留守，首長更親赴受災地區（新北市、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、本會榮欣志工服務成果：

（一）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34萬5,000人次。

(二) 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 6 萬 4,954 人次。

(三) 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、陪同復健並致贈慰問卡等，計服務 6 萬 7,347 人次。

三、依「本會各榮家營造溫馨祥和有尊嚴的頤養環境指導原則」，引進社會資源(含志、義工團體)，視榮民需要，舉辦自強、宗教、文康及適合老人之藝能活動，同時鼓勵榮民社會參與，協助年長榮民建立社會支持網絡，使榮民精神生活豐富化、多元化，104 年共計辦理宗教、藝能及文康活動 14,612 場次，計榮民 26 萬 2,908 人次、民眾 2 萬 3,214 人次參與。

四、依 104 年度「榮家服務幹部在職訓練計畫」，於 7 月份舉辦二梯次，每梯次 3 天之教育訓練，召訓各機構首長、副首長及相關人員計 180 人參與研習，授課重點為「長照政策與法規」、「溝通協調與跨專業合作」、「資源開發與應用」、「機構行銷管理」、「溝通協調與跨專業合作」、「機構常見糾紛預防與處理」等，並透過課程講授、狀況模擬討論，達到教學相長及經驗分享，以提升榮家之照護品質，並提升工作人員知能及照護能力。

五、開放公共場所及休憩園地，與社區民眾共享，至 104 年 11 月計 896 場次，共服務 2 萬 490 人次。並提供門診服務供外住榮民及民眾使用 2 萬 7,761 人次、復健 1,068 人次、衛教宣導 4,174 人次。

六、積極結合社會脈動，與地方政府協調提供床位資源共享，目前本會計有新竹、白河、佳里、高雄、屏東及馬蘭等榮家各與地方縣市政府簽訂資源共享公費安置委託共計 113 床(安養 38 床、養護 57 床、失智 18 床)，視地方政府需求協助轉介安置弱勢老人。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，至 104 年 11 月底止，累計安置 7 萬 8,540 人/日。

七、「退除役官兵就學獎助」推動成果：

(一) 強化政策溝通：

為主動宣導本會輔導榮民政策作法，除運用榮光雙周刊、全球資訊網及 Facebook 粉絲專頁、Flickr、Youtube 等社群媒體加強宣導就學、就業、職訓各項政策與權益說明；另辦理榮民就學、就業、職訓溝通說明會 19 場次，榮民 970 人、屆退官兵 198 人，合計 1,168 人參加，鼓勵退除役官兵進入大專校院就學深造或參加職業訓練，以提升人力素質，俾順利就業。

(二) 拜訪大專校院

拜訪大專校院 78 所，建立互動管道，運用學校資源參與本會各項進修訓練班隊，並共同辦理交流座談，進而開拓學校職缺，適時進用高階管理階層之榮民。

(三) 推甄考選就學

為貫徹政府輔導榮民就業暨培育國家建設人力政策，因應社會就業競爭環境，本會協洽教育部開拓退除役官兵深造機會，並委託大專校院組成招生委員會辦理推甄考選榮民就讀大專校院 69 人，以鼓勵提升人力素質，促使適才適所就業，協助國家建設。

（四）補助就學進修

鼓勵榮民就學進修，提升人力素質，促使適才適所就業，協助國家建設，核發榮民就學獎補助 2,679 人次。

（五）辦理就學榮民就業情形追蹤訪視

本會對申領就學獎補助之榮民，實施就業追蹤輔導，104 年針對申請就學補助及獎勵之榮民（含 103 年度已畢業之榮民）計 1,330 人實施追蹤訪視，其中約 76% 已自行就業或經本會推介就業，其他約 24% 因尚未完成學業暫無就業需求。

（六）就學滿意調查，確保服務品質：

104 年 9 月 30 日完成 104 年就學服務滿意度調查，計隨機抽樣 1,100 人寄發問卷函，回收 570 件，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 93.68%。

八、「榮民職業訓練計畫」推動成果：

（一）辦理職能培訓，提升就業技能：

為培養國家建設技術人力，提高退除役官兵工作技能，以就業及證照導向，由本會職訓中心舉辦榮民職業技術訓練、委託專業機構辦理短期專案訓練，另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，輔導青壯榮民充分就業，以安定其生活：

1、職訓中心辦理就業及證照導向「自辦訓練」合計 60 個班次錄訓 1,857 人次，退訓 42 人次，實訓 1,635 人次。

（1）日間養成訓練辦理 37 個班次錄訓 1078 人次，退訓 21 人次，實訓 1057 人次。

（2）夜間進修訓練辦理 4 個班次錄訓 103 人次，退訓 21 人次，實訓 82 人次。

（3）短期訓練辦理 19 個班次錄訓 496 人次，實訓 496 人次。

2、職訓中心委託專業機構辦理「委外訓練」合計 54 個班次錄訓 1,852 人次，退訓 20 人次，實訓 1,832 人次。

3、各縣市榮民服務處委託大專校院或民間訓練機構辦理委外訓練合計 140 班次，錄訓 4,303 人次，合格 4,214 人次。

4、職訓中心協助國防部辦理「國軍屆退官兵職業訓練實施計畫」，依需求提供屆退官兵各類職訓班次之專長證照訓練 681 人。

(二) 推動產訓合作，強化訓用合一：

為建構良好退後出路，強化募兵誘因，與國內大型企業合作辦理「產訓合作」專班，提升訓後就業成效。本年度與雄獅集團、統一超商、國光、欣欣及指南客運、東星汽車等企業合作辦理「旅遊專業人才培訓」2 班、「客運專業人才培訓班」2 班、「超商經營管理人才培訓班」、「汽車行銷幹部培訓班」等合計 6 班，錄訓 43 人，退訓 5 人，實訓 38 人。迄 104 年底止，已結訓 4 班，實訓 24 人，就業 23 人，就業率 95.83%；另 2 班 14 人在訓。

(三) 辦理適性評量及職涯諮詢服務，加強就業媒合：

為協助榮民（眷）瞭解個人優勢特質，促進職涯身心健康，建立正確職業觀念，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，計辦理職業適性評量 7,040 人次，職涯諮詢服務 3,819 人次，並邀請民營企業辦理現場徵才，以暢通求職求才管道，計辦理「就業媒合活動」90 場次，榮民/眷 9,401 人、屆退官兵 601 人，合計 10,002 人參加。

(四) 創業育成輔導，協助創業圓夢：

配合行政院推動「青年創業專案」，協助有意創業之退除役官兵得以創業圓夢，本年度已辦理創業育成輔導活動 70 場次，榮民（眷）2,536 人參加；另自 104 年度起辦理「國軍退除役官兵創業貸款利息補貼實施計畫」，提供榮民創業貸款利息補貼 3 人次計 2 萬餘元。

(五) 補助大專進修，獲取就業知能：

對於已就業或待業中之退除役官兵，鼓勵依其職涯規劃及個人就業需求參加大專校院推廣教育或進修學分班，本會核發「榮民參加大專校院進修補助」1,101 人次，協助獲取就業相關知能。

(六) 補助國考補習，鼓勵轉任公職：

輔導退除役官兵報考國家考試，取得公職資格或國家專技證照，以順利就業，其應考科目於考試前參加政府立案專辦國家考試補習班之補教課程，於完成考試後申請補習費進修補助，核發「榮民參加國家考試進修補助」242 人次。

(七) 職訓滿意調查，確保服務品質：

訓練中心 104 年度職技訓練滿意度調查，回收有效問卷 1,057 件，滿意度 94.55%。

九、「榮民職業介紹計畫」推動成果：

(一) 因應募兵推動，建立溝通平台：

因應募兵制實施，為促進國軍屆退官兵就業轉換、職能培訓、就業媒合等機制之效果，與國防部建立溝通聯繫平台，年度透過定期互相拜會或召開會議進行溝通聯繫協調 20 次，研議為屆退官兵拓展退後出路。

（二）建人力資料庫，精進網路服務：

為精進網路就業服務功能，已建立人力資料庫，針對退除役官兵年齡、專長、證照予以分類管理，以利針對適性提供個別化服務（如運用簡訊、email 發送就學、就業及職訓活動資訊等）。104 年度完成建置人力資料庫 31,346 筆。

（三）強化政策溝通，促進榮民向心：

為加強與就學、就業及職訓榮民之聯繫輔導，瞭解就學、職訓榮民學習狀況及榮民就業後之工作情形，辦理「就學、就業及職訓榮民座談會」19 場次，就學、就業及職訓榮民 1,235 人參與座談，透過交流互動將經驗傳承，並探討問題、研商對策，供本會制定政策之參考。

（四）簽合作備忘錄，增加就業機會：

為多元拓展榮民就業管道，增加榮民就業機會，宣導榮民優勢特質，進而鼓舞企業踴躍進用榮民（眷）。拜訪國內各類型優質企業、工商團體及公私立就業服務機構 1,656 家，並與其中 55 家企業簽署「促進退除役官兵就業合作備忘錄」、另 2 家企業簽署「合作意向書」，期能結合民間資源，拓展人力供需管道，開創長期性就業機會，提升榮民（眷）就業率。

（五）辦理企業座談，行銷榮民優勢

依地區產業發展特性，加強與企業保持聯繫互動，以拓展多元就業管道，舉辦「民營企業廠商代表聯誼座談」20 場次，計有工商企業 951 家、1,531 人參與座談聯誼，藉此建立連絡管道，並向各界行銷榮民人力優點，以增加雇用榮民就業機會。

（六）表揚績優廠商，鼓勵進用榮民：

本會於 104 年 10 月 30 日舉辦榮民節大會，會中由本會董主任委員親自致送獎牌表揚「協助榮民就業成效優良企業（團體）」，以表彰及感謝民營企業及工商團體平日對協助榮民（眷）就（創）業服務工作支持與貢獻，鼓勵繼續雇用榮民（眷），計國光客運、劍湖山世界等 10 家企業團體接受表揚。

（七）辦理就業研習，優化服務專業：

為強化各榮民服務處榮民（眷）就業服務專業知能，提升服務品質，104 年 4 月 1 日辦理「就業服務工作研習訓練」，講授產業趨勢、就業方向導引、個人行銷技巧等課程，及進行職業適性評量工作研討，計有各榮民服務處、職訓中心業務督導長官（組長/總幹事/副處長）及就業站承辦人等 64 人參加研習。

（八）增置就業人力，提升就業成效：

1、本會就學就業處就業輔導科編制就業服務人力 5 人，另各榮服處及職訓中心成立任務編組計職員 30 人協助推介就業（部分人員係兼辦性質），合計 35 人專責辦理就業服務工作，相對於本會預算員額（職員）11,505 人，就業服務人力顯有偏低情形。考量就業服務係本會五大核心工作之一，且退除役官兵出路影響募兵制招募成效，爰運用國軍退除役官兵安置基金經費增置就業促進員 30 人，支援各縣市榮服處及訓練中心辦理就業服務工作，以提升就業服務成效。

2、為促進榮民（眷）順利就業，本會於各縣市設置就業服務站，並結合地區服務體系，協力推動就業服務工作。104 年計輔導就業 5,561 人次，其中會內就業 253 人次、會外就業 5,308 人次。

（九）就業滿意調查，確保服務品質：

本會 104 年度辦理求職榮民（眷）進行隨機問卷調查，回收問卷 5,885 份，其中有效問卷 5,436 份，統計結果，對本會就業服務業務整體滿意度分數 98.4%。

十、臺北榮總桃園分院等 11 所分院附設護理之家計 1,513 床，平均佔床率 92.86%，除提供長期照護服務外，對於減輕榮民經濟負擔成效良好。

十一、本會安養機構精神病篩檢及管制作為：各榮總分院支援榮家「精神評量」及「自殺防治篩檢」104 年 1 至 12 月累計：「精神評量」：20,007 人次，「自殺防治篩檢」：8,979 人次，並進行高危險群的轉介追蹤，有效減少自殺事件發生。

十二、辦理身心障礙榮民復健服務，補助榮民申配鑲牙累計 2,106 人、身障輔具累計 13,586 具、助聽器 5,964 個、義眼 19 只及眼鏡 19,476 付，以提升榮民生活品質。

十三、榮民醫療機構 104 年門急診服務人次達 835 萬 1,588 人次，較 103 年同期服務增加 17 萬 1,349 人次；104 年醫療收入 459 億餘元，較 103 年同期成長 5.8%。

十四、因應高齡多重疾病照護及配合國家整合醫療政策，3 所榮總高齡醫學中心設置高齡醫學病床 71 床，提供「高齡醫學病房」住院 1,415 人日，各級榮院開設「高齡醫學整合性門診」服務 3 萬 9,466 人次；各榮總高齡整合門診提供老年周全性評估 1,139 人。3 所榮總高齡整合門診較去年同期增加 234 診次。

十五、建構優質高齡友善就醫環境，各級榮院均已通過衛福部高齡友善健康照護機構認證，另 104 年臺中榮總、臺北榮總員山分院及臺中榮總灣橋分院榮獲高齡友善機構認證優良獎之殊榮。

十六、所屬農場委託經營屆期土地招標資訊，除刊登於政府電子採購網外，配合配合農委會「青年農民養成服務圈執行計畫」，運用農地銀行網站功能加強青年農民所需農地之有效物件開發，爰相關資訊應同步登錄於農地銀行，以提供有意願承租農地之民眾多元獲取資訊之管道。

十七、農場利用航照圖套繪地籍圖，協助進行土地及委託經營管理作業。今年所屬農場並已加入內政部營建署之衛星影像自動判釋「變異點網路通報查報系統」會員，藉由該系統每二個月土地衛星資料比對變異處，提高土地管理監測作為之精準度及有效性。

十八、104 年度參加國內外國際旅展（含大陸地區）共計 10 場次，增加農場國際能見度與曝光度，以吸引遊客至農場旅遊。

十九、本（104）年度為落實國家觀光政策，提升國際觀光客來臺人次，指導三高山農場主動積極配合交通部觀光局「台灣觀巴」，共同推出「清境農場漫活 1 日遊」、「武陵農場舒壓之旅 1 日遊」（台北/宜蘭出發）與「福壽山花果雲霧之旅 2 日遊」遊程，增加國際遊客交通便利性並以利其安排來臺遊程。

二十、除年度考評外，為加強考評投資事業經營成果，提升經營績效，增加會薦首長季考評。

二一、104 年度中高階主管企業管理暨會派董監事講習業於 6 月 23 日至 26 日分二梯次舉辦完竣，本次投資事業會薦經理以上人員暨會派董監事計 117 人次參訓，俾充實公股代表專業知能。

二二、104 年 7 月 28 日至 10 月 15 日開辦財務報表分析學分班案，會派董事共計 26 人參加，強化專業分析能力。

二三、104 年 1 月及 11 月開辦二梯次天然氣營運管理專班，充實產業知識，提升經營績效。

二四、國軍退除役官兵退休俸金發給，係為照顧國軍退員退休後生活所需。本會自 102 年 11 月 1 日因應政府組織改造，成立新機關，接續國防部辦理國軍退除役官兵退休俸金發放業務，屬年度內重大施政績效。104 年均順利完成退除役官兵兩次定期退休俸金發放，合計發放人數 40 萬 9,432 人，金額 622 億 4,861 萬 7,541 元，執行成果卓著。

二五、依公務人員陞遷法第十三條第二項規定，訂定本會及所屬機構職員遷調規定，並建置「職員遷調意願資訊系統」，供所屬同仁登錄個人遷調意願並作為遷調媒介。暢通本會及所屬機構各級職務橫向交流，促進組織整合並增進職務歷練。

二六、104 年榮民對輔導會施政滿意度調查：除對本會整體施政滿意度調查外，並對各類所屬機構進行調查，內容除訪問滿意度外並追問其原因，以利本會制定相關政策及施政之依據。

二七、訂定「國軍退除役官兵輔導委員會公共建設財務整合規劃及審議作業要點」，奉行政院 104 年 3 月 24 日院授發國字第 1041200540 號函核定，本會於 104 年 4 月 28 日以輔綜字第 1040033840 號令發布生效。

二八、推動跨機關服務及合作流程：

（一）已依 104 年度原訂目標值主辦 1 個工作圈，參與協辦 2 個工作圈。

（二）各工作圈執行成果：

1、募兵制輔導整合服務圈：本會「就業服務網」與勞動部勞動力發展署「臺灣就業通」達成系統職缺介接，自 104 年 9 月起自動媒合發送職缺至會員信箱，顯著提升該網服務功能；工作圈協辦機關對所屬單位調查有意願參加職業適性評量計 850 人，實計屆退官兵辦理職業適性評量計 872 人，

達成率 102.6%；統計訓後就業執行成效 104 年度學員就業率達 74.4%；持續建置志願役退除役官兵就業人力資料庫，104 年達成率 78.2%。以上均達成工作圈年度預定目標。

2、e 化宅配圈：

(1) 本會已完成向勞動部勞工保險局電子查驗申請作業，該局同意本會新增 3 項目（老年農民福利津貼、勞保年金給付資料及勞退請領資料）查詢服務。

(2) 本會已完成向衛生福利部社會及家庭署電子查驗申請作業，該署同意本會透過「弱勢 e 關懷全國社會福利資源整合系統」查詢身心障礙資格。

(3) 本會已完成向財政部財政資訊中心電子查驗申請作業，該中心同意本會相關查詢（財產、所得、納稅義務人之身分證字號及姓名資料）服務。

(4) 另花蓮縣玉里鎮公所為辦理低收入戶及身障生活津貼業務，向本會申請退役俸資料查調，該所同意本會以光碟查調或個案函查方式辦理，本案已獲國發會同意解除列管。

3、免戶籍謄本圈：本會已完成修正「國軍退除役官兵輔導委員會醫療機構公務預算病床收住管理作業規定」、「國軍退除役官兵部分供給制安置就養作業規定」、「國軍退除役官兵輔導委員會榮民遺眷家戶代表證核發作業規定」、「國軍退除役官兵輔導委員會備除役軍人眷屬身分證製發作業規定」、「就養榮民赴大陸地區長期居住就養給付發給辦法」、「國軍退除役官兵就養安置辦法」、「國軍退除役官兵部分供給制安置就養作業規定」等 7 項法規 8 項業務得免附戶籍謄本。

二九、辦理內部稽核工作：

(一) 依據：104 年 9 月 14 日函頒本會 104 年度內部稽核作業實施計畫。

(二) 稽核範圍：

1、審計部中央政府總決算審核報告重要審核意見屬近 3 年內發生類同內部控制缺失部分，次年經審計部列為追蹤審核結果仍待繼續改善事項。

項。

2、本年度內部控制制度中擇定一定比例之作業項目及資訊系統相關案件，經評估存有遭蓄意竊取、竄改或洩漏資料等風險者進行稽核。

3、自機關例行監督情形、自行評估結果及潛在風險來源或重要事項擇定稽核項目。

4、103 年度內部稽核待改進繼續追蹤項目。

(三) 稽核資料期間：自 103 年 10 月 1 日至 104 年 9 月 30 日止。

(四) 工作期程：自 104 年 10 月 1 日至 11 月 6 日止。

(五) 稽核分工：

1、由本會內部控制小組統合辦理內部稽核工作，幕僚作業由綜合規劃處辦理，餘各處會組成各工作分組。

2、內部控制小組各工作分組執行內部稽核工作，由各單位副主管擔任組長及指派 2 名熟諳業務之人員編成。

(六) 稽核工作之執行：

1、稽核工作採交叉稽核方式進行。

2、受稽核單位應配合將稽核所需相關資料（如計畫、法規、執行狀況等）於稽核日期 3 日前（104 年 9 月 25 日前）主動交予各工作分組。

3、稽核方式以書面審查為主、實地訪查為輔。

4、各工作分組應就稽核發現與受稽核單位充分溝通，並將稽核情形正確完整記錄，並檢附佐證資料，於稽核完畢 1 週內完成稽核紀錄表。

5、由 2 個以上工作分組共同稽核者，由幕僚作業組指定一分組負責綜合作業。

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	▲	▲
2	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(業務成果)	(1)	各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾占床率	★	★
		(2)	提升長期照護與身心障礙復健滿意度	★	★
3	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	★	▲

4	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	★	▲
5	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	★	★
6	跨域加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加值財務規劃之件數	★	★
7	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	★	★
8	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	★	★
9	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	▲	▲
共同性目標		項次	共同性指標	初核	複核
1	提升研發量能(行政效率)	(1)	行政及政策研究經費比率	★	★
2	推動跨機關服務及合作流程(行政效率)	(1)	跨機關合作項目數	★	★
3	落實政府內部控制機制(行政效率)	(1)	辦理內部稽核工作	★	★
4	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	▲	★
5	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	★	★

(二) 績效燈號統計

構面	年度	101		102		103		104		
		燈號	項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)
整體	小計	初核	21	100.00	20	100.00	21	100.00	26	100.00
		複核	21	100.00	20	100.00	21	100.00	26	100.00
	綠燈	初核	19	90.48	15	75.00	18	85.71	21	80.77
		複核	14	66.67	13	65.00	15	71.43	18	69.23
	黃燈	初核	2	9.52	5	25.00	3	14.29	5	19.23

		複核	7	33.33	7	35.00	6	28.57	8	30.77
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	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(%)	項數	比例(%)
	小計	初核	14	100.00	13	100.00	14	100.00	19	100.00
		複核	14	100.00	13	100.00	14	100.00	19	100.00
	綠燈	初核	12	85.71	9	69.23	12	85.71	16	84.21
		複核	8	57.14	8	61.54	9	64.29	12	63.16
	黃燈	初核	2	14.29	4	30.77	2	14.29	3	15.79
		複核	6	42.86	5	38.46	5	35.71	7	36.84
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	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(%)	項數
小計		初核	7	100.00	7	100.00	7	100.00	7	100.00
		複核	7	100.00	7	100.00	7	100.00	7	100.00
綠燈		初核	7	100.00	6	85.71	6	85.71	5	71.43
		複核	6	85.71	5	71.43	6	85.71	6	85.71
黃燈		初核	0	0.00	1	14.29	1	14.29	2	28.57
		複核	1	14.29	2	28.57	1	14.29	1	14.29
紅燈		初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
白燈		初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	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(%)	項數
	小計	初核	9	100.00	8	100.00	8	100.00	11	100.00
		複核	9	100.00	8	100.00	8	100.00	11	100.00
	綠燈	初核	7	77.78	4	50.00	8	100.00	9	81.82
		複核	5	55.56	3	37.50	7	87.50	6	54.55
	黃燈	初核	2	22.22	4	50.00	0	0.00	2	18.18
		複核	4	44.44	5	62.50	1	12.50	5	45.45
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	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(%)	項數
小計		初核	5	100.00	5	100.00	6	100.00	6	100.00
		複核	5	100.00	5	100.00	6	100.00	6	100.00

	綠燈	初核	5	100.00	5	100.00	5	83.33	6	100.00
		複核	5	100.00	4	80.00	5	83.33	6	100.00
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00	1	16.67	0	0.00
		複核	0	0.00	1	20.00	1	16.67	0	0.00
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
財務管理	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)
	小計	初核	4	100.00	3	100.00	3	100.00	4	100.00
		複核	4	100.00	3	100.00	3	100.00	4	100.00
	綠燈	初核	4	100.00	2	66.67	2	66.67	2	50.00
		複核	2	50.00	2	66.67	1	33.33	3	75.00
	黃燈	初核	0	0.00	1	33.33	1	33.33	2	50.00
		複核	2	50.00	1	33.33	2	66.67	1	25.00
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
複核		0	0.00	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(%)	項數	比例(%)
	小計	初核	3	100.00	4	100.00	4	100.00	5	100.00
		複核	3	100.00	4	100.00	4	100.00	5	100.00
	綠燈	初核	3	100.00	4	100.00	3	75.00	4	80.00
		複核	2	66.67	4	100.00	2	50.00	3	60.00
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00	1	25.00	1	20.00
		複核	1	33.33	0	0.00	2	50.00	2	40.00
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
複核		0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	

二、綜合評估分析

104 年計有 9 項關鍵策略目標，19 項關鍵績效指標；5 項共同性目標，7 項共同性指標，初評綠燈 21 項，黃燈 5 項，比率為 81%：19%。

陸、附錄：前年度行政院複核綜合意見辦理情形

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：103 年退除役官兵推甄考選錄取率及榮民榮譽參加職業訓練，訓後就業率超過原訂目標，且超越過去實績，績效良好。請持續鼓勵進修及輔導，以培育及提升人力素質，促使適才適所就業，協助國家建設；至衡量標準各指標間衡量基準有所異，請再檢視以採一致性標準。

[辦理情形]

(一) 賡續辦理「榮民就學、就業、職訓溝通說明會」、「就學、就業及職訓榮民座談會」，並運用榮光雙周刊、全球資訊網及 Facebook 粉絲專頁、Flickr、Youtube 等社群媒體加強本會各項政策與權益說明，提供就學及進修學費補助與輔導，以鼓勵退除役官兵提升人力素質，順利投入職場就業。

(二) 有關衡量指標之衡量標準，有採近三年平均者，或採近五年平均者，為使衡量標準一致，本會爾後將統一以近三年平均值為參考基準。

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社區民眾平均占床率逐年成長，除建構完善之榮民長期照護服務網路，有效運用長照資源，並有助強化鄰里友善關係，提升占床率外，後續請持續推動相關作為，並強化各榮民醫院相關醫療照護服務；長期照護與身心障礙復健滿意度逐年精進，請持續強化專業之照顧服務，以提升弱勢退除役官兵之生活品質及滿意度。

[辦理情形]

(一) 本會為建構完善之長期照護服務網絡，各級榮民醫院提供居家式、社區式及機構住宿式等多元長照服務，各榮總分院設置護理之家，並分年進行公務預算床轉型為護理之家。各級榮民醫院積極強化長照服務能量及人力資源，進行三階段長照醫事人力培訓，完善長照設施（備）之建置及長照人員培訓與認證，確保服務照護品質，保障接受服務者與照顧者之尊嚴及權益。

(二) 為提高榮民/眷及民眾就醫可近性，強化榮民總醫院、榮總分院及榮家保健組三級醫療垂直整合及支援，各榮民總醫院分發公費醫師與科經營遴派醫師支援榮總分院及榮家服務，充實資源不足地區所需醫師人力。各級榮民醫院戮力推展健康促進及預防保健服務，提供優質急性及急性後期照護，藉由轉型帶動民眾參與，提升民眾的健康素養，推廣健康預防概念與促進榮民（眷）及民眾的健康。

(三) 為強化各級榮民醫院相關醫療保健照護服務，本會業已責成各榮總分院針對滿意度較低項目檢討改進，並列入年度工作考評指標。

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：營造高齡友善環境部分，失智失能與自費進住者屬性不同，前者為長期進住，後者則可選擇進住或離開，二者表達之訊息意義應有不同，請適度予以區分；另有關「占床率」指標與「高齡友善環境」之直接關聯性，請再檢視，並可參酌教育部友善校園之相關指標，另行設計適切之指標。改善生活設施、運用專業人力提供專業化服務部分，關於病患對榮家服務照顧滿意度，問卷測量時請剔除需長期照護之失智失能榮民，以提升問卷之有效性。

[辦理情形]

(一) 為營造高齡友善環境，本會業請各榮家積極辦理由國民健康署主辦之「高齡友善健康照護機構認證」。

(二) 問卷調查時已剔除長期照護之失智失能榮民，調查對象多以安養榮民為主，以提升問卷之有效性。

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：訪查退除役官兵及眷屬解決問題部分，後續仍本於主動服務、簡化服務流程之作法，持續精進榮民眷之照護，並請適度研擬更周全之問題蒐集方式；榮欣志工服務榮民眷部分，請於問題提出及解決時，一併進行樣本之滿意度調查，以瞭解問題解決之品質，至原採之隨機訪問，仍應維持，以有效提升服務品質。

[辦理情形]

(一) 本會各榮服處依「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。

(二) 利用訪視時機，了解榮民/眷需求，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，提供服務照顧，104 年協助榮民/眷解決問題 10,269 件。

(三) 本會有感公務人力不足，故自 102 年起，即推動「擴大招募榮欣志工」工作，運用志工人力，輔助訪視關懷，深化服務年長榮民工作與及時照顧弱勢榮民眷；及至 104 年，志工人數已成長逾 10%。各縣市榮民服務處（志工運用單位），積極與在地志工、社福團體或慈善會聯繫結盟，建立合作關係，與地區團體協力服務榮民（眷）；對年長單身或體弱者，採「個案」方式服務，連結地區社會資源及志工訪視關懷。

五、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：榮民醫療體系門診部分，成長率仍有成長空間，請持續強化門診相關服務之改善與精進，有效提供就醫民眾良好之就醫環境，俾提升門診成長率；高齡整合性門診工作部分，請持續整合相關門診專業服務，以建構優質高齡友善就醫環境，並提供優質醫療照護。

[辦理情形]

(一) 榮民醫療體系門診部分

- 1、陸續增設高齡醫學相關門診服務。
- 2、充分利用門診現有空間，提高利用率。
- 3、加強行銷，增加初診病人，於門診及掛號網頁增加主治醫師的專長介紹。
- 4、多管道清楚揭露門診看診進度資訊：院內電視牆、網路、語音、手機網路及 APP。
- 5、縮短當日驗血報告等候時間。
- 6、加強與社區民眾的互動，並就老人健檢、體檢、癌症篩檢等主動追蹤個案，並協助掛號。

7、增加門診化學治療、洗腎服務、門診手術服務。

8、加強拓展服務範疇，如爭取與矯正機關之合作。

(二) 高齡醫學整合門診部分

1、本會所屬醫療機構賡續參加健保署「醫院以病人為中心門診整合試辦計畫」。

2、為建構優質高齡友善就醫環境，本會所屬醫療機構參與健康促進醫院認證；另各級榮民醫院及附設護理之家賡續參加「高齡友善機構認證」。

六、增進財務管理知能，提升施政效能方面：103 年辦理財務管理訓練課程包含「財務收支審核法規及審務」及「單位預算管理實務」等，滿意度已達原目標，建議改以課後測驗取代問卷調查，俾追蹤財務審核專業能力提升程度。

[辦理情形]

本項財務管理訓練課程自 105 年度起已未列入施政績效評估項目。

七、配合組織發展，合理配置員額，強化組織學習方面：103 年訂定職員遷調規定，建置「職員遷調意願資訊系統」，辦理職務遷調作業，遷調比率已達原訂目標，惟遷調作業除考量個人意願外，請以增進職務歷練、強化組織學習為推動方向；另賡續推動組織學習部分，尚有提升空間，請持續努力。

[辦理情形]

(一) 本會辦理職員遷調作業，除依相關規定外，並參酌行政院人事行政總處 103 年 6 月 6 日總處組字第 1030035881 號函，有關「行政院所屬各機關公務人員因家庭因素請調作業建議處理原則」，綜合考量遷調當事人職務歷練、生涯發展等因，並優先考量當事人家庭因素及個人意願，期使同仁能兼顧家庭安心工作，提升組織效能。

(二) 另有關推動組織學習部分，104 年度衡量指標之滿意度目標值，經檢討已從 103 年度之「70.5」調整提升為「72」，積極推動各項學習成效。

八、部分關鍵策略目標與績效指標間之關聯性待強化，如「各榮民醫院開放自費護理之家收住社區民眾占床率」、「營造高齡友善環境，提升占床率」、「榮民醫療體系門診成長率」、「高齡整合性門診成長率」及「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」等 5 項，請進一步評估、檢視，重新訂定更合理、合宜且更能具體展現關鍵策略目標之績效。

[辦理情形]

(一) 「營造高齡友善環境，提升占床率」一項，於 104 年度時已無提列。

(二)「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」一項，經重行評估、檢視各項「衡量指標」及「衡量標準」，業已重新修正擬定 104 年關鍵策略目標為「配合組織發展，合理配置員額，強化組織學習」。

(三)將定期檢視績效指標等作為，提升照護品質。

柒、行政院評估綜合意見

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。