

國軍退除役官兵輔導委員會 110 年度施政績效報告

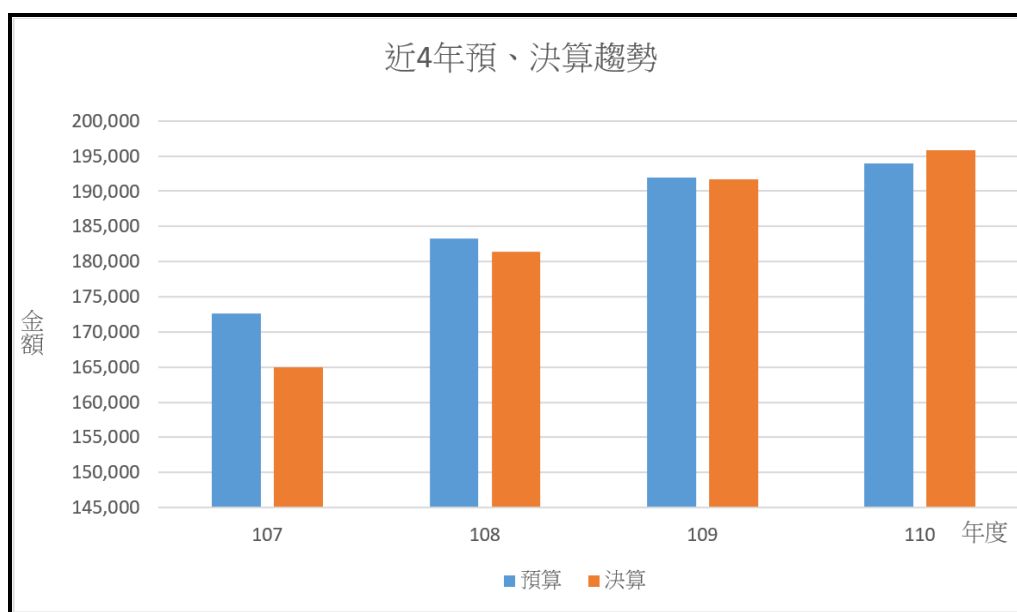
壹、前言

- 一、本會以輔導退除役官兵就學、就業、就醫、就養及服務照顧等工作為使命，藉由內外部資源整合，持續擘劃多項重大專案，如推動榮家數位轉型、遠距醫療照護、農場產學合作及旅宿優惠專案等，以主動關懷、感動服務等作法，建立優質退輔制度，並傳承創新及永續發展之服務宗旨。
- 二、面對瞬息萬變之民意，為讓施政更接地氣，符合民眾需要，本會深切體認退除役官兵輔導工作必須與時俱進，尤其近年政府致力於嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)之防治工作，本會亦傾全力配合中央流行疫情指揮中心防疫工作指引，督導各榮(分)院、榮家落實各項防疫作為，繼之依循行政院 110 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 110 年度施政計畫，各項施政目標如后：
 - (一) 周全退伍軍人關懷照顧，落實簡政便民有感服務。
 - (二) 營造優質頤養環境，擴增失智照護量能。
 - (三) 精進職能培訓厚植技能，多元輔導促進穩定就業。
 - (四) 推動創新智慧高齡照護，提升長期照顧服務品質。
 - (五) 強化三級醫療整合照護，充實設備完善就醫服務。
 - (六) 提升投資事業經營績效，優化農場服務營運效能。
 - (七) 便捷申辦查詢作業，周密給付發放有效查驗。
- 三、為有效評估本會核心施政作為，爰責成各中程施政計畫業管單位，依計畫訂定之關鍵策略目標達成情形為主體，進行施政成效檢討評估，並填報績效衡量暨達成情形分析、達成目標值、待改善原因分析暨精進策略等項之自評作業，於 111 年 2 月 22 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 110 年度施政計畫中 7 項關鍵策略目標分列之 10 項關鍵績效指標進行評估，其中 8 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 107 至 110 年度預算及人力

一、近 4 年預、決算趨勢（預算單位:百萬元）



年度		107	108	109	110
普通基金 (公務預算)	預算	116,002	123,057	128,235	127,666
	決算	103,594	118,093	126,202	127,421
特種基金	預算	56,578	60,214	63,714	66,239
	決算	61,310	63,268	65,507	68,343
合計	預算	172,580	183,271	191,949	193,905
	決算	164,904	181,361	191,691	195,764

註 * 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：107 至 109 年度預算逐年增加，主要係配合「陸海空軍軍官士官服役條例」修正，增列退除役官兵退休給付經費所致；110 較 109 年度預算減少，主要係榮民逐漸凋零、退除役官兵領俸人員減少，減列就養榮民生活費及退休給付經費所致。

2、特種基金：

(1) 安置基金：107 至 110 年度支出預算逐年增加，主要係農林機構遊憩與農產品銷售等營業收入增加，其相關成本與費用相對增加，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：107 至 110 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：107 至 109 年度歲出預算賸餘，主要係員工實際進用員額、退除役官兵支領退休及贍養金人數較預期減少，節餘相關人員維持費、退除役官兵退休給付；110 年度主要係受疫情影響，依法暫停發放長期旅居大陸地區及國外者之退除俸金所致。

2、特種基金：

(1) 安置基金：107 至 110 年度支出決算大於預算，主要係農林機構遊憩與農產品銷售等收入較預期增加，其相關成本與費用相對增加；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：107 至 110 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	107	108	109	110
人事費占決算比例(%)	13.70%	12.60%	11.91%	11.76%
人事費 (單位：千元)	22,914,929	22,919,442	22,882,831	23,074,428
合計	14,507	14,202	14,124	13,952
職員	11,484	11,483	11,483	11,483
約聘僱人員	1,369	1,375	1,379	1,382
警員	58	42	41	35
技工工友	1,596	1,302	1,221	1,052

* 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) 周全退伍軍人關懷照顧，落實簡政便民有感服務。

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	107 年	108 年	109 年	110 年
衡量標準	--	各榮服處依據「受服務對象對機關之品質滿意度問卷調查」，以書面或訪問方式針對所服務之退除役官兵及眷屬進行服務品質及意見回饋調查。	各榮服處依據「受服務對象對機關之品質滿意度問卷調查」，以書面或訪問方式針對所服務之退除役官兵及眷屬進行服務品質及意見回饋調查。	各榮服處依據「受服務對象對機關之品質滿意度問卷調查」，以書面或訪問方式針對所服務之退除役官兵及眷屬進行服務品質及意見回饋調查。

原訂目標值	--	80 分	85 分	87 分
實際值	--	93.82 分	95.02 分	95.29 分
達成度	--	117.28%	111.79%	109.53%
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：

評鑑結果19所榮服處自110年1月至12月每季滿意度分數平均值：

$(94.67+95.14+95.41+95.92)/(統計季數4)=95.29(分)$ ，達成度 109.53%。

2、達成效益：

(1) 為因應簡化作業提升行政效能，本調查改為每「季」統計，一年計 4 次調查。

(2) 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。

(3) 年度內 19 所榮服處計回收 1 萬 7,937 份問卷，滿意(含非常滿意)以上占 99.57%。

(二) 營造優質頤養環境，擴增失智照護量能。

關鍵績效指標：

1、榮家住民接受安寧居家照護訪視人次(110 年度新增指標)

項目	107 年	108 年	109 年	110 年
衡量標準	--	--	--	16 所榮家住民接受安寧居家照護訪視人次。

原訂目標值	--	--	--	1,350 人次
實際值	--	--	--	1,886 人次
達成度	--	--	--	139.7%
審核結果	--	--	--	★

衡量標準：

16 所榮家住民接受安寧居家照護訪視人次之績效
衡量暨達成情形分析：

(1) 指標達成情形：

1886 人次/1350 人次*100%=139.7%

(2) 達成效益：

A. 函頒「榮譽國民之家安寧緩和照護推廣計畫」，並將緩和照護需求評估及轉介、舉辦安寧緩和醫療及 ACP 宣導等成效列入本會評鑑輔導指標「創新或配合政策執行」加分項目。

B. 為提供榮家安寧個案優質照護，16 所榮家均已制定安寧緩和照護相關流程，以掌握安寧照護各面向的重要工作項目。

C. 110 年 16 所榮家住民接受安寧居家照護訪視計 1,886 人次。

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	107 年	108 年	109 年	110 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 110 年完成養護 400 床及安	雲林榮家中程計畫 106 年底完成興建符合長照設施標準養護床位 400 床。臺南榮家中程計畫預計 110 年完成養護 400 床及安	雲林榮家中程計畫 106 年底完成興建符合長照設施標準養護床位 400 床。臺南榮家中程計畫預計 110 年完成安養 150 床、養	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

	養床與行政大樓、榮民服務處等設施興建。106年完成雲林榮家中程計畫(50%)，另累計臺南榮家預定工程執行進度(分年預算÷總預算×100%÷2)	養床與行政大樓、榮民服務處等設施興建。106年完成雲林榮家中程計畫(50%)，另累計臺南榮家預定工程執行進度(分年預算÷總預算×100%÷2)	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(累計執行數÷總預算×100%÷2)	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)。
原訂目標值	53.99%	61%	63.05%	74.12%
實際值	55.5%	60.4%	61.81%	77.75%
達成度	102.8%	99%	98.03%	104.9%
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 110 年累計執行數*係數 80%÷總預算×100%÷2)之績效衡量暨達成情形分析：

(1) 指標達成情形：

77.75%[50%+(108 年執行數 1.89716 億元+109 年執行數 2.14627 億元+110 年執行數 5.45605 億)/17.1151 億元*100%÷2=77.75%)]
77.75/74.12*100%=104.9%

(2) 達成效益：

本案目前依核定計畫覈實修正里程碑執行，109年4月28日完成工程決標，109年6月1日開工，截至110年12月31日止，預定進度36.89%，實際進度42.78%，超前5.89%。

(三) 關鍵策略目標：精進職能培訓厚植技能，多元輔導促進穩定就業。

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	107 年	108 年	109 年	110 年
衡量標準	【職訓中心輔導結訓學員就業人數÷(當年參加職訓中心職訓人數－職訓中心結訓學員因就學、兵役等無法就業人數)】×100%	【職訓中心自辦養成訓練結訓學員就業人數÷(職訓中心自辦養成訓練結訓學員人數－因就學、服兵役等未工作亦未找工作之非勞動力人口人數)】×100%	【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%	【職訓中心自辦養成訓練結訓學員就業人數÷(職訓中心自辦養成訓練結訓學員人數－因就學、服兵役等未工作亦未找工作之非勞動力人口人數)】×100%。
原訂目標值	73%	77.5%	77.8%	77.5%
實際值	80.6%	86.4%	83.4%	82.6%
達成度	110.41%	111.48%	107.2%	106.6%
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)】 $\times 100\%$ 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，訓後就業率目標值為 77.5%，實際值為 82.6%，達成度 106.6%。

(2) 達成效益：

A. 職訓中心就業率係以自辦訓練日間養成班結訓人數為計算分母，110年計畫辦理52班訓練1,200人，實際辦理53班，參訓1,253人，結訓1,195人。

B. 訓後就業追蹤情形：

a. 110 年上半年結訓 28 班 660 人，截至 110 年 12 月底止，因就學、服兵役等因素無法就業 84 人，其餘 576 人已就業 476 人，學員訓後就業率 $476 \div (660 - 84) = 82.6\%$ 。

b. 110 年下半年結訓 25 班 535 人，因尚在就業追蹤期(3 個月)，不列計就業成效。

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	107 年	108 年	109 年	110 年
衡量標準	--	(各縣市榮服處及職訓中心輔導就業人數 \div 個管系統登錄有就業需求人數) $\times 100\%$	(各縣市榮服處及職訓中心輔導就業人數 \div 個管系統登錄有就業需求人數) $\times 100\%$	(各縣市榮服處及職訓中心輔導就業人數 \div 個管系統登錄有就業需求人數) $\times 100\%$
原訂目標值	--	49%	53.8%	55%
實際值	--	55.38%	56.85%	61.3%
達成度	--	113.02%	105.7%	111.5%
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：

輔導就業比例目標值為 55%，實際值為 61.3%，達成度 111.5%。

(2) 達成效益：

A. 開案人數：110 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 15,751 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 9,656 人次。

C. 輔導就業比例：(9,656 ÷ 15,751) × 100%=61.3%。

(四) 關鍵策略目標：推動創新智慧高齡照護，提升長期照顧服務品質。

關鍵績效指標：設置失智社區服務據點數(本項指標自 109 年度起訂定)

項目	107 年	108 年	109 年	110 年
衡量標準	--	--	15 家榮院設置失智社區服務據點數(依衛福部失智照護服務計畫辦理)	各級榮院設置失智社區服務據點數(依衛福部失智照護服務計畫辦理)。
原訂目標值	--	--	76 處	118 處
實際值	--	--	108 處	125 處
達成度	--	--	142.11%	105.93%
審核結果	--	--	★	★

衡量標準：

各級榮院設置失智社區服務據點數(依衛福部失智照護服務計畫辦理)之績效衡量暨達成情形分析：

1、指標達成情形：

$(125 \text{ 處} \div 118 \text{ 處}) \times 100\% = 105.93\%$

2、達成效益：

(1) 各級榮院於失智社區服務據點提供認知促進、健康管理、照護諮詢、衛生教育、緩和失智(失能)與生活再造等團體介入及失智者家屬或照顧者之訓練與支持，110 年設置 125 處據點，服務 82,779 人次。

(2) 賡續建構社區資源、失智據點與醫院服務網絡，提供失智家庭完善長照服務。

(五) 關鍵策略目標：強化三級醫療整合照護，充實設備完善就醫服務。

關鍵績效指標：高雄榮民總醫院屏東大武分院新建計畫執行率(110 年度新增指標)

項目	107 年	108 年	109 年	110 年
衡量標準	--	--	--	年計畫經費達成率=(執行數÷分配數) $\times 100\%$ 。
原訂目標值	--	--	--	100%
實際值	--	--	--	100%
達成度	--	--	--	100%
審核結果	--	--	--	★

衡量標準：

年計畫經費達成率=(執行數÷分配數) $\times 100\%$ 之績效

衡量暨達成情形分析：

1、指標達成情形：

$(4,598,997 \div 4,598,997) \times 100\% = 100\%$

2、達成效益：

(1) 具體作法：管制工程進度，每週業務會報及每月公共工程建設推動會報逐案管制。

(2) 成果：截至 110 年 12 月 31 日工程進度，預定進度 54.76%，實際 61.65%(超前 6.89%)，本案均依進度里程碑執行。

(六) 關鍵策略目標：提升投資事業經營績效，優化農場服務營運效能。

關鍵績效指標：

1、定期檢視公司稅後純益率：瞭解公司的獲利能力，每 1 元的營收，其獲利比率(本項指標自 107 年度起訂定)

項目	107 年	108 年	109 年	110 年
衡量標準	$(\text{稅後淨利} \div \text{營業收入}) \times 100\%$	$(\text{稅後淨利} \div \text{營業收入}) \times 100\%$	$(\text{稅後淨利} \div \text{營業收入}) \times 100\%$	$(\text{稅後淨利} \div \text{營業收入}) \times 100\%$
原訂目標值	6.55%	6.55%	6.55%	7.66%
實際值	6.89%	7.2%	9.39%	10.84%
達成度	105.19%	109.92%	143.36%	141.51%
審核結果	★	★	★	★

衡量標準：

$(\text{稅後淨利} \div \text{營業收入}) \times 100\%$ 之績效衡量暨達成情形分析：

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 指標達成情形：

110 年全年稅後盈餘 4,946,964(千元)/營業收入 45,615,901(千元) $\times 100\% = 10.84\%$ 。

(2) 達成效益：

定期檢視各公司營運狀況，達成度 $10.84/7.66 \times 100\% = 141.51\%$ 。

2、農場行銷活動滿意度(110 年度新增指標)

項目	107 年	108 年	109 年	110 年
衡量標準	--	--	--	配合首次辦理之農場整合行銷所推出之專案活動，針對完成活動民眾

				進行滿意度調查，以瞭解民眾對本會農場以及專案活動之回饋。
原訂目標值	--	--	--	82 分
實際值	--	--	--	86.5 分
達成度	--	--	--	105.49%
審核結果	--	--	--	★

衡量標準：

配合首次辦理之農場整合行銷所推出之專案活動，針對完成活動民眾進行滿意度調查，以瞭解民眾對本會農場以及專案活動回饋之績效衡量暨達成情形分析：

(1) 指標達成情形：

原訂年度目標值 82 分，實際分數 86.5 分，達成度 $105.49\% = [86.5/82] * 100\%$ 。

(2) 達成效益：

- A. 如何知道本次活動資訊，依序為：到農場後得知、DM 宣傳單及廣播、其他等。其他的資訊以榮光雙周刊為最多。
- B. 參與本次活動原因，依序為：喜歡農場環境、適合闔家參與、放鬆心情等。
- C. 對於本次活動宣傳的滿意度，「滿意」占 68.3%、非常滿意占 29.3%。
- D. 農場提供住宿或遊憩等軟硬體感受度，以清境農場最佳，臺東農場次之，需改善農場為高雄農場(彰化農場高雄場區)。
- E. 農場工作人員專業與服務態度感受，以臺東農場最佳，清境農場次之。
- F. 是否會向其他人推薦，以「願意」占 53.7% 為最多，其次為「非常願意」占 46.3%。
- G. 另對本次活動的改善與建議：在行銷部分可在宣傳上做加強，內容部分可納入更多農場

共同舉辦，農場部分以高雄農場設備待加強為最多反應事項。

(七) 關鍵策略目標：便捷申辦查詢作業，周密給付發放有效查驗。

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	107 年	108 年	109 年	110 年
衡量標準	【1-(年度止付及沖退總人數÷年度領俸總人數)】×100%	【1-(年度止付及沖退總人數÷年度領俸總人數)】×100%	【1-(年度止付及沖退總人數÷年度領俸總人數)】×100%	【1-(年度止付及沖退總人數÷年度領俸總人數)】×100%
原訂目標值	97%	97.1%	97.3%	97.5%
實際值	97.77%	97.8%	97.9%	97.7%
達成度	100.8%	100.7%	100.6%	100.21%
審核結果	★	★	★	▲

衡量標準：

【1-(年度止付及沖退總人數÷年度領俸總人數)】×100%之績效衡量暨達成情形分析：

1、指標達成情形：

實際產生止付及沖退總人數 4,382 人，年度領俸總人數 190,626 人，實際達成目標值 97.7%，達成度 100.21%。

2、達成效益：

110 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 97.7%，占年度達成率 100.21%。

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	109 年度		110 年度		與 KPI 關聯
		預算數	預算執行進度 (%)	預算數	預算執行進度 (%)	
周全退伍軍人關懷照顧，落實簡政便民有感服務	小計	139,627	94.94%	139,425	98.62%	---
	志工服務照顧榮民作業	139,627	94.94%	139,425	98.62%	受服務之退除役官兵及眷屬滿意度
營造優質頤養環境，擴增失智照護量能	小計	242,166	88.63%	539,945	95.97%	---
	榮家安寧緩和照護推廣計畫(新增)	---	---	138	100%	榮家住民接受安寧居家照護訪視人次
	臺南及雲林榮家家區設施環境總體營造中程計畫	242,166	88.63%	539,807	95.97%	雲林榮家及臺南榮家家區設施環境總體營造完成率
精進職能培訓厚植技能，多元輔導促進就業	小計	291,613	211.11%	470,283	139.08%	---
	退除役官兵職業訓練計畫(基金)	119,602	162.48%	166,663	102.05%	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)	172,011	259.73%	303,620	159.4%	各縣市榮服處及職訓中心輔導就業成效
推動創新智慧高齡照護，提	小計	8,092	100%	8,092	100%	---
	社區醫療服務計畫	8,092	100%	8,092	100%	設置失智社區服務

升長期照 顧服務品 質						據點數
強化三級 醫療整合 照護，充 實設備醫 善就服	小計	563,675	100%	3,676,013	100%	---
	高雄榮民 總醫院屏 東大武分 院新建計 畫	563,675	100%	3,676,013	100%	高雄榮民 總醫院屏 東大武分 院新建計 畫執行率
提升投資 業務經營 績效，優 化農場服 務效能	小計	---	---	83	100%	---
	2021 春遊 農場玩很 大活動 (新增、 基金)	---	---	83	100%	農場行銷 活動滿意 度
便捷申辦 查詢，周 給付發放 有效查驗	小計	6,144	98.93%	6,203	99.73%	---
	退除役官 兵退休業 務	6,144	98.93%	6,203	99.73%	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 82.6%，超越原訂年度目標值 77.5%，惟未超越 109 年實際達成目標值 83.4%，依評估標準表，核予黃燈。

3、原因分析：

- (1) 110 年下半年度訓練班隊尚在就業輔導期，需至 111 年 4 月底方能完成全年統計，依歷年經驗完成全年度統計後，訓後就業率仍會微幅提升。
- (2) 受 COVID-19 新冠疫情影響，110 年國內疫情較 109 年嚴峻，管控提升到 3 級警戒，無薪假人數增加，廠商紛紛緊縮職缺用人需求，學員結訓前小型到班徵才及年度大型就業媒合活動停辦，減少就業媒合機會，致年度整體訓後就業率雖達成年度目標，惟較 109 年略低，實屬不可抗力外在因素。
- (3) 參照對比勞動部 108、109 年整體訓後就業率分別為 82.55%、84.07%，本會職訓中心為 83.1%、83.4%，其訓後就業率多穩定呈現，增減幅度極微。本會職訓中心 110 年訓後就業率微幅下降 0.8%，仍屬穩定可容許範圍。

4、精進策略：

- (1) 除積極開發優質廠商拓展職缺，並配合疫情警戒管制，110 年下半年起即彈性調整職訓結訓班隊到班徵才，改以視訊辦理面試，或以收整學員履歷轉送廠商選才等方式，提高訓後就業率。
- (2) 另為有效提升訓練資源運用，職訓中心於辦理甄試時，將有高度就業意願者之錄訓序位提升，以提高訓後就業成效。
- (3) 參考國家產業發展政策、企業用人需求，適時調整年度訓練職類班隊、課程規劃、場地建置、設備建置汰換，縮小訓用落差，俾順利轉銜職場。

(二) 周密查驗比對作業，提升退除給與發放精確度

1、衡量標準：

【 $1 - (\text{年度止付及沖退總人數} \div \text{年度領俸總人數})$ 】 $\times 100\%$ 。

2、目標值達成情形：實際達成目標值 97.7%，超越原訂年度目標值 97.5%，惟未超越 109 年實際達成目標值 97.9%，依評估標準表，核予黃燈。

3、原因分析：

近年因年度新進領俸人數低於領俸人員死亡人數，致領俸總人數逐年遞減，且因死亡人數遞增，造成止付及沖退總人數增加，進而形成年度實際達成目標值逐年下降之趨勢，爰 110 年實際達成目標值未能超越 109 年。

4、精進策略：

(1) 持續周密查驗比對作業，提升退除給與發放精確度。

(2) 現行設定施政績效評估衡量標準評核方式為【 $1 - (\text{年度止付及沖退總人數} \div \text{年度領俸總人數})$ 】 $\times 100\%$ ，未來將因新進領俸人數低於領俸人員死亡人數，呈逐年下降之趨勢，考量原評估衡量標準之特性，擬將年度領俸人員死亡人數納入評估衡量標準計算，以免影響實際成效。

肆、推動成果具體事蹟

一、周全退伍軍人關懷照顧，落實簡政便民有感服務

(一) 退除役官兵服務照顧成效：評估退除役官兵(遺眷)家庭狀況，律定不同訪視頻率。並運用各項網路社群工具，提供退除役官兵多元主動即時服務資訊；對於年長、獨居及弱勢或高危險因子退除役官兵(遺眷)，藉由經常且綿密訪視作為、深入關懷，積極協助解決問題，110 年度訪視服務計 125 萬 7,519 人次。

(二) 榮欣志願服務與退伍軍人社團聯繫成效：主動密切聯繫退伍軍人社團，宣導本會就醫、就養、各類補(救)助金之申請方式、就業媒合活動及加強防騙、消費者保護等訊息。另鼓勵社團成員加入榮欣志工，從事關懷弱勢退除役官兵(遺眷)公益活動，期使社團成為照顧退除役官兵(遺眷)服務體系一環。各榮服處招募榮欣志工 3,310 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 67 萬 6,179 人次、送餐就醫、環境整理、愛心義剪等服務 10 萬 710 人次，連結外部慈善團體關懷服務及發放愛心物資等服務 6 萬 3,413 人次，使服務照顧工作更臻周延；另 110 年度鼓勵社團參與退除役官兵(遺眷)服務關懷等公益活動 897 場次，服務退除役官兵(遺眷)2 萬 6,475 人次。

(三) 單身亡故榮民善後及遺產管理成效：單身榮民亡故，由各服務、安養機構妥善辦理其善後，並由各機構主管主持公祭，為渠等劃下人生圓滿句點，另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 37 場次，以示對亡故榮民之尊崇。加速處理無人繼承遺產，以善盡遺產管理職責，110 年辦理善後服務 592 件，繼承、遺贈發還 1 億 6,434 萬 5,213 元，解繳國庫遺款 5 億 5,917 萬 514 元、建物 169 筆、土地 337 筆、黃金 2,146 克、美金 10 萬 6,067 元、人民幣 6 萬 3,549 元。

(四) 財團法人榮民榮眷基金會服務成效：

- 1、財團法人榮民榮眷基金會由本會於 86 年撥付新臺幣 10 億元基金創立，歷經多年經營管理，截至 110 年 12 月底止，已累計法定基金 23 億 4,281 萬 6,530 元。
- 2、基金會以基金孳息、各界捐贈款及其他收入辦理榮民(眷)重大災害救助、清寒榮民子女獎助學金

以及教育補助等福利服務事項，因經營績效提升，收入增加及捐贈善款增加，適時調升各項補助金額，另為鼓勵清寒榮民子女至國外知名頂尖學府求學，增辦國外求學「菁英圓夢」計畫，嘉惠榮民（眷）。110 年計重大災害救助 190 人、清寒榮民大學子女獎學金 300 人，清寒榮民子女就學補助 5,504 人次，榮民子女國外求學「菁英圓夢」12 人。

二、營造優質頤養環境，擴增失智照護量能

（一）函頒「榮譽國民之家安寧緩和照護推廣計畫」，將緩和照護需求評估及轉介、舉辦安寧緩和醫療及ACP宣導等成效列入評鑑輔導指標「創新或配合政策執行」加分項目。為提供安寧個案優質照護，16所榮家均已制定安寧緩和照護流程，掌握各面向重要工作項目。110年16所榮家住民接受安寧居家照護訪視計1,886人次。

（二）雲林榮家及臺南榮家家區設施環境總體營造案，目前依核定計畫覈實修正里程碑執行，109年4月28日完成工程決標，109年6月1日開工，截至110年12月31日止，預定進度36.89%，實際進度42.78%，超前5.89%。

三、精進職能培訓厚植技能，多元輔導促進穩定就業

（一）退除役官兵就學輔導措施：

- 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 37 人、錄取 36 人，錄取率 97.3%。
- 3、推甄就讀四技/大學：計報名 89 人，錄取 88 人，錄取率 98.9%。

（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：補助 1,505 人次，提升專業知能。

- 2、補助參加就業考試進修：補助 855 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：辦理 5,641 人次，以提升人力素質。

(三) 退除役官兵職業訓練計畫：

- 1、職訓中心自辦訓練：職訓中心結合就業市場需求，運用既有教學場地設施日間養成訓練 53 班 1,253 人、假日及夜間進修訓練 4 班 81 人、短期訓練 8 班 165 人及產訓班 3 班 26 人，合計辦理 68 班培訓 1,525 人，協助取得就業所需專業技能、順利進入職場工作。
- 2、職訓中心委外訓練：職訓中心因應不同縣市職業訓練需求，委託專業訓練機構辦理職技訓練 29 個班次，實訓 715 人次。
- 3、職業訓練補助：以輔導就業為目的，因應退除役官兵就業需求，參加本會公告之職業訓練班，補助訓練費用，以提升就業技能及競爭力，年度計核發補助 2,451 人次。
- 4、職訓機構輔導就業獎勵：依本會頒輔導就業獎勵辦法規定，須符合全日制規定及退除役官兵比例等多項限制，年度核發獎勵 1 班計 10 人。
- 5、創業貸款利息補貼：協助退除役官兵創業貸款利息補貼 32 人。
- 6、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 4,228 人次。
 - (2) 創業諮詢輔導服務計畫：辦理創業諮詢輔導服務計畫 1,015 人次。
 - (3) 職業適性評量與職涯諮詢服務：輔導參與就業適性評量計 5,000 人次、參與職涯諮詢計 2,400 人次。

(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 9,656 人次。
- (2) 為增加退除役官兵就業機會，計拜會地區企業廠商 1,347 家，並協洽簽署「促進退除役官兵就業合作備忘錄」88 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 38 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 10 家獲頒獎座。

2、就學就業職訓服務工作說明會：為瞭解及關懷轉業退除役官兵在職場之工作情況，辦理就學就業職訓工作說明會 19 場次，計 1,121 人次參加。

3、就業服務工作人員講習與訓練：

- (1) 辦理就業服務工作研習：為精進職業訓練中心及各榮民服務處就業服務工作人員服務品質及效能，辦理就業服務工作研習 3 場，參加人員有職訓中心(副主任、輔導組組長)及各榮服處(副處長、就業承辦人)等，計 125 人參加研習。
- (2) 辦理就業實務法規訓練：本會服照處、就業處相關業務同仁、各榮服處就業站(含職訓中心)編制內人員及所屬機構有意從事就學就業職訓工作之編制內人員，110 年度辦理 2 梯次，共 53 人參訓。

4、促進退除役官兵穩定就業方案：為協助無職場經驗官兵，培養技能專長，重返勞動市場，訂定「促進退除役官兵穩定就業方案」，奉行政院核定自 107 年 7 月 1 日起試辦，截至 110 年底止，目標達成率 103.82%(申請人數 16,125 人/目標人數 15,532 人)，已達設定目標。

四、推動創新智慧高齡照護，提升長期照顧服務品質

- (一) 110 年 12 月本會長照資源布建及全方位服務成果：

- 1、居家式長照服務：累計 9,705 人，服務 257,177 人次。
 - 2、社區式長照服務：
 - (1) 21 家日照中心已營運，累計收案 611 人。
 - (2) 參與「社區整體照顧服務計畫(ABC 單位)」，共布建 12A-61B-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 579 處社區服務據點(含 96 處預防延緩失能服務據點、125 處失智社區服務據點)。
 - 3、機構住宿式長照服務提供 11,878 床。
 - 4、辦理出院準備銜接長照服務，協助 3,306 人轉介照管中心。
- (二) 發展失智症整合照護：3 所榮總、新竹分院、玉里分院及灣橋分院設置失智共同照護中心、累計服務 17,263 人次、輔導失智社區服務據點 40 處、辦理社區失智識能公共教育 89 場次；各級榮院設置 125 處失智社區服務據點，服務 82,779 人次。提供失智症整合門診服務 38,107 人次、失智症優質急性醫療住院服務 2,660 人次、非藥物治療整合服務 41,789 人次、住院病人失智症共同照護服務 1,238 人次。
- (三) 建構安寧療護網絡：提供安寧特別門診服務 6,687 人次、安寧住院 2,966 人次、安寧共同照護 14,701 人次、安寧居家照護 12,774 人次、預立醫療照護諮商 1,458 次、緩和居家醫療遠距諮詢服務 10,251 人次，簽署預立醫療決定書計 1,346 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、臺中榮總灣橋分院及埔里分院等 6 所榮院連結地方資源建置輔具中心；補助榮民裝配傷殘輔具 12,581 人次、鑲牙補助 978 人次、眼鏡 12,291 人次、義眼 20 只、助聽器 3,122 具。各

級榮院提供輔具租借服務 240,570 件次，並建立出院友善輔具服務模式。

五、強化三級醫療整合照護，充實設備完善就醫服務

高雄榮民總醫院屏東大武分院新建計畫：

（一）工程進度：

- 1、醫療大樓結構體施作完成，刻正進行裝修工程、電梯、扶梯安裝、排水溝施作及管線埋設。
- 2、動力中心結構體施作完成，刻正進行聯通道鋁包板安裝、屋頂地磚鋪貼、電梯施作、發電機及電盤安裝、空調冰水機主機安裝。
- 3、宿舍大樓 A 棟、C 棟結構體施作完成，刻正進行 B 棟 13 樓柱牆鋼筋綁紮模板組立，各棟刻正裝修中。

（二）土地移交進度：

- 1、國防部已於 110 年 10 月 22 日和屏東縣政府完成點交，移撥至屏東縣政府。
- 2、醫療大樓東側用地，屏東縣政府已於 111 年 1 月 18 日辦理 18 米道路側溝及東北側部分用地點交。

（三）未來興建時程規劃：

- 1、醫療大樓(最新展延工期情形)：預計 111 年 6 月底竣工，111 年 11 月底驗收作業及系統測試及搬遷試營運完成，於 111 年 11 月底啟用。
- 2、宿舍大樓(最新展延工期情形)：預計 111 年 8 月底竣工，112 年 1 月底驗收作業、系統測試及搬遷完成，於 112 年 1 月底啟用。

六、提升投資事業經營績效，優化農場服務營運效能

（一）110 年 4 月、8 月及 12 月共計辦理 3 次投資事業工作會報，監督投資事業業務執行情形，管控公司營運狀況，傳達各項政策，並藉由專題報告及經驗分享，增進各投資事業首長之專業知能與經驗傳承。

（二）辦理會薦中高階主管暨會派董監事講習班，參照金管會「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」

規定，委請專業機構於 110 年 9 月 7~8 日、13~14 日舉辦完竣，共計 145 人次參加。

- (三) 本次農場行銷活動滿意度調查，除瞭解本會企劃活動效益與民眾回饋，可做為本會日後規劃類案活動執行對策參考，如：納入其他農場一起舉辦、加強多管道宣傳、住宿榮民再享折扣等。本案亦予各農場參辦活動之肯定，達激勵士氣之效。

七、便捷申辦查詢作業，周密給付發放有效查驗

- (一) 辦理退除役官兵定期退休俸金給付計 238 萬 1 千 2 百餘人次，發放金額達 629 億 1,054 萬餘元，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，全年共計發給 1 萬 2 千餘人，金額共計 66 億 7,240 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) 加強查驗比對密度，持續藉 SFTP 資料交換平台與外部查驗機關進行領俸人個資比對，110 年計比對勾稽 1 萬 7 千 9 百餘人領俸資格，有效降低溢發情事，確實掌握俸金發放情形。
- (四) 開辦「退除給與專戶」、「優惠存款利息專戶」，迄 110 年 11 月底止，計 240 人次申辦，保障退除役官兵及眷屬維持基本生活權益。
- (五) 因應退撫新制實施，110 年依法挹注退撫基金 118 億 8,352 萬餘元，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。
- (六) 立法院 110 年 12 月 7 日三讀通過「農民健康保險條例」及「農民退休儲金條例」部分條文修正草案，為鼓勵退伍國軍官兵投入農業生產，經農委會與本會、國防部持續努力，立法院三讀通過《農民健康保險條例》、《農民退休儲金條例》兩項修正案，未來 50 歲以下且服役未滿 20 年的退伍軍人，可參加農保、提繳農退儲金，有效保障退伍官兵轉職務農的工作權利，目前統計服役未滿 20 年且 50 歲以下退伍官兵計有 13 萬 4,462 人，渠等未來如轉職務農均可受

惠保障權益。

伍、績效總評

一、績效燈號表：「★」表示綠燈(績效良好)；「▲」表示黃燈(績效合格)；「●」表示紅燈(績效欠佳)；「□」表示白燈(績效不明)

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	審核
1	周全退伍軍人關懷照顧，落實簡政便民有感服務	(1)	受服務之退除役官兵及眷屬滿意度	★
2	營造優質頤養環境，擴增失智照護量能	(1)	榮家住民接受安寧居家照護訪視人次	★
		(2)	雲林榮家及臺南榮家家區設施環境總體營造完成率	★
3	精進職能培訓厚植技能，多元輔導促進穩定就業	(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	推動創新智慧高齡照護，提升長期照顧服務品質	(1)	設置失智社區服務據點數	★
5	強化三級醫療整合照護，充實設備完善就醫服務	(1)	高雄榮民總醫院屏東大武分院新建計畫執行率	★
6	提升投資事業經營績效，優化農場服務營運效能	(1)	定期檢視公司稅後純益率：瞭解公司的獲利能力，每1元的營收，其獲利比率	★
		(2)	農場行銷活動滿意度	★
7	便捷申辦查詢作業，周密給付發放有效查驗	(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	107		108		109		110	
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	13	100	11	100	11	100	10	100
	綠燈	12	92.30	10	90.91	10	90.91	8	80
	黃燈	1	7.70	1	9.09	1	9.09	2	20
	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 110 年施政績效評估分析：

1、經評核結果綠燈 8 項(績效良好)，黃燈 2 項(績效合格)，比率為 80%：20%，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 110 年關鍵績效指標實際達成目標值未能超越 109 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，納入後續年度施政計畫修正參據。

(二) 110 年度與 109 年度(綠燈 10 項、黃燈 1 項，比率 90.91%：9.09%)關鍵績效指標整體比較，其中綠燈負成長 10.91%及黃燈正成長 10.91%，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 54 個機關(構)(即本會及所屬機構)。

柒、前年度評估綜合意見辦理情形

一、賡續實施榮家功能調整及資源共享設施環境總體營造中程計畫，符合長照設施標準，營造高齡友善健康環境方面：

臺南榮家中程計畫家區設施環境總體營造，因招標窒礙已提送修正計畫報行政院審查中，請掌握修正計畫審查情形，並督導榮家預擬可能發生狀況之因應作為，修正計畫如獲核定，請督導臺南榮家按修正計畫期程管辦各項工作，有效提升目標達成率。另請掌握建照有效期限，避免影響整體計畫執行。

【辦理情形】

本案目前依核定計畫覈實修正里程碑執行，109 年 4 月 28 日完成工程決標，109 年 6 月 1 日開工，截至 110 年 12 月 31 日止，預定進度 36.89%，實際進度 42.78%，超前 5.89%。

二、加強審視指標妥適度，落實提升目標績效準確性：

針對未達年度目標值及超越原訂目標值差異較大(130%以上)之評核指標，請業管處檢討指標妥適性，評估是否納入後續年度指標訂定或修正參據；另請預先備妥相關資料，俾利適時對外(如立法院質詢及審、監機關垂詢等)說明。

【辦理情形】

- (一) 設置失智社區服務據點數指標：已檢討110年度評核指標目標值妥適性並修正。
- (二) 定期檢視公司稅後純益率：瞭解公司的獲利能力，每1元的營收，其獲利比率指標：

- 1、本會轉投資公司業種屬性、規模及外在競爭環境等經營要素均有所不同，影響營運風險變數多，爰個別公司各年度能否達成或超越原訂目標值較難掌握。
- 2、惟考量整體轉投資公司業種多元，可有效分散各公司因政策法規變更、產業景氣榮枯及自身營運之財務及作業等風險。經綜合研判，本(稅後純益率)指標仍適用於評估整體轉投資事業表現，建議仍納入後續年度指標。

捌、評估綜合意見

- 一、請研議將榮民善後遺產管理成效、榮家住民接受安寧居家照護訪視人次(原本會 110 年度關鍵績效指標)納入 111 年度關鍵績效評核指標並訂定合理目標值，以有效評估本會核心施政作為。
- 二、超越原訂目標值差異較大(130%以上)之評核指標(榮家住民接受安寧居家照護訪視人次、定期檢視公司稅後純益率等2項)，請確實檢討指標妥適性，納入後續年度修正參據；另請預先備妥相關資料，俾利適時對外(如立法院質詢及審、監機關垂詢等)說明。