

中華民國 106 年 4 月

臺北市議會第 12 屆第 5 次定期大會
臺北市政府兵役局工作報告

報告人：局長 傅永茂

自民國 105 年 01 月 01 日起

資料時間：至民國 105 年 12 月 31 日止

臺北市議會第 12 屆第 5 次定期大會

臺北市政府兵役局工作報告

目 錄

壹、前言.....	1
貳、兵役統計資料.....	2
一、兵役列管對象.....	2
二、役男體檢.....	2
三、役男徵集.....	3
四、替代役人力.....	4
五、協力國軍單位.....	5
參、策略地圖與重要施政成果.....	6
一、維護兵役公平篇.....	7
二、關懷役政弱勢篇.....	16
三、協調國軍支援篇.....	20
四、提升替代役效能篇.....	25
五、永續軍墓服務篇.....	29
肆、未來施政重點.....	32
伍、結語.....	36

臺北市議會第 12 屆第 5 次定期大會

臺北市政府兵役局工作報告

統計表目錄

表 1：兵役列管對象統計表.....	2
表 2：105 年役男體檢人數統計表.....	2
表 3：役男入營新訓中心人數統計表.....	3
表 4：105 年替代役核配人數.....	4
表 5：災害防救國軍協力單位.....	5
表 6：關懷與服務國軍單身退員宿舍榮民統計.....	18
表 7：105 年國軍支援救災、參與演習成果統計.....	21
表 8：105 年替代役服勤訪視成果表.....	27
表 9：替代役投入持續性公益服務成果.....	28
表 10：替代役投入專案性公益服務成果.....	28

壹、前言

議長、副議長、各位女士、先生：

欣逢貴會第 12 屆第 5 次大會開議，永茂謹代表全體同仁列席提出工作報告，萬分感謝貴會對本局過去以來的匡正、指導與支持、鼓勵，使本市役政業務得以推動順遂，並有良好的績效。

為配合募兵政策的推動，國防部規劃自 107 年起將不再徵集 82 年次以前出生役男入營服常備兵，並全數轉服 1 年之替代役，另 83 年次以後出生役男則仍須接受 4 個月軍事訓練，始為履行完成兵役義務。相關徵兵處理作業未有稍減，甚至市民對役政效率與便民服務等要求更為提高，為更貼切市民需求，並秉持市府「開放政府、全民參與、公開透明」的理念，本局將持續推動各項役政便民作為，以落實策略地圖關鍵指標的實踐，提升為民服務成效。

本局在全體同仁共同努力下，以確保兵役公平、關懷役政弱勢、協調國軍支援、提升替代役效能及永續軍墓服務等 5 項策略地圖主題，作為規劃未來業務的主軸，並提出了 19 項策略目標，做為向市民提供全方位優質服務的保證。

貳、兵役統計資料

一、兵役列管對象

常備兵徵集，82年次以前徵服1年役期，83年次以後則為徵服4個月軍事訓練。目前兵役列管對象計有：常備兵、替代役、後備軍人、替代役備役及未徵集役男，合計37萬845人。

表 1：兵役列管對象統計表

對象	常備兵及替代役	後備軍人	替代役備役	未徵集役男	合計
人數	1萬6,081	24萬4,466	3萬4,169	7萬6,129	37萬845

二、役男體檢

役男徵兵檢查(體檢)，依本市轄區地理、人口分布及交通條件等考量，分別委託三軍總醫院松山分院、市立萬芳醫院及聯合醫院(忠孝、仁愛、和平、中興及陽明等5家院區)辦理，檢查役男身體健康狀況，區分服役體位及免役；105年計辦理149場次，完成體檢人數1萬8,205人。

表 2：105年役男體檢人數統計表

檢查醫院		體檢人數
三軍總醫院松山分院		2,705
市立萬芳醫院		2,556
市立聯合醫院	忠孝院區	2,331
	仁愛院區	3,090
	和平院區	2,011
	中興院區	2,244
	陽明院區	3,268
合計		18,205

三、役男徵集

本市 105 年依內政部配賦員額及收訓地點，共徵集陸軍 27 梯次 5,311 人、空軍 18 梯次 417 人、海軍(艦艇兵、陸戰隊)33 梯次 730 人、補充兵 15 梯次 1,299 人、替代役 22 梯次 4,611 人，總計 1 萬 2,368 人。

表 3：105 年役男入營新訓中心人數統計表

軍種	新訓營區	梯次	數	人	數
陸軍	龍潭凌雲崗(陸軍第六軍團幹訓班)	1	27	49	5,311
	新竹關西(206 旅)	4		597	
	頭份斗煥坪(206 旅)	5		641	
	臺中成功嶺(104 旅)	1		4	
	臺中成功嶺(302 旅)	4		945	
	宜蘭金六結(153 旅)	8		2,226	
	嘉義中坑(257 旅)	1		135	
	花蓮北埔花東防衛指揮部	3		714	
空軍	臺中成功嶺(302 旅)	1	18	3	417
	臺南官田(203 旅)	8		214	
	高雄左營(海軍新兵訓練中心)	9		200	
海軍 艦艇兵	高雄左營(海軍新兵訓練中心)	11	11	202	
海軍 陸戰隊	屏東龍泉(陸戰旅)	21	22	522	528
	臺中成功嶺(302 旅)	1		6	
補充兵	新竹犁頭山(206 旅)	3	15	199	1,299
	新竹關西(206 旅)	1		64	
	頭份斗煥坪(206 旅)	1		88	
	臺中成功嶺(104 旅)	3		386	
	臺中成功嶺(302 旅)	5		473	
	宜蘭金六結(153 旅)	2		89	
替代役	臺中成功嶺(替代役訓練班)	22		4,611	
總計		115		12,368	

四、替代役人力

105 年替代役分發至市府警察及交通局等 16 個服勤單位計 801 人；另家庭因素役男核配至各區公所、各戶政事務所、健康服務中心等 120 個服勤處所計 346 人，共計有 1,147 人，足跡遍布全市，最高到陽明山竹子湖，最遠到關渡浩然敬老院，協助執行治安、消防、交通、衛生、環保、教育、文化、社福、檔案管理及文書處理等輔助勤務，提供市府推動公共事務。另為支援「2017 臺北世界大學運動會」，本局已規劃 200 名替代役協助賽事前、中、後各項勤務，目前已核配 61 名具有外語背景之替代役役男。

表 4：105 年替代役核配人數

序號	役別（服勤單位）	員額
1	警察役(警察局、交通局)	234
2	消防役(消防局)	159
3	社會役(社會局、法務局、原民會)	139
4	環保役(環保局、工務局)	101
5	觀光服務役(觀光傳播局)	7
6	文化役(文化局)	13
7	教育役(教育局)	64
8	土地測量役(地政局)	4
9	公共行政役(人事處、勞動局、各區公所、原民會)	77
10	資訊役(資訊局)	3
11	家庭因素(本府各單位)	346
總計		1,147

五、協力國軍單位

為建構及強化搶救災兵力應變機制，與轄內憲兵 202 指揮部簽定支援協定，並透過臺北市後備指揮部申請調用兵力、機具；另為強化相關能量，再與第三作戰區建立溝通平臺，以因應本市救災兵力不足時可獲得跨區支援之能量，相關單位計有空軍作戰指揮部、松山基地指揮部、防砲 631 營、第三作戰區指揮部、陸軍關渡指揮部、六軍團通信群 73、工兵 53、化兵 33 群等、陸軍機步 269 旅、陸軍 66 旅、陸軍特戰指揮部等所屬部隊。

表 5：災害防救國軍協力單位

序號	單位	駐地
1	臺北市後備指揮部	臺北市
2	憲兵 202 指揮部	臺北市
3	空軍作戰指揮部	臺北市
4	松山基地指揮部	臺北市
5	防砲 631 營	臺北市
6	第三作戰區指揮部	桃園市
7	陸軍關渡指揮部	新北市
8	六軍團通信群 73、工兵 53、化兵 33 群等	桃園市
9	陸軍機步 269 旅	桃園市
10	陸軍 66 旅	新北市
11	陸軍特戰指揮部	桃園市

參、策略地圖與重要施政成果

臺北市政府兵役局策略地圖

【使命】 全方位優質役政服務		【願景】 成為卓越役政領航者			【核心價值】 正直誠信、團隊合作 創新卓越、開放共享	
策略主題	維護兵役公平 A	關懷役政弱勢 B	協調國軍支援 C	提升替代役效能 D	永續軍墓服務 E	
策略目標	顧客 C	AC1 提升市民對政府信任度	BC1 提供市民有感服務	CC1 建構安全環境	DC1 強化替代役公益服務	EC1 營造友善追思環境
	內部流程 P	AP1 精確掌握兵源 AP2 精進役男體檢 AP3 公平兵員徵補 AP4 強化兵役宣傳	BP1 照顧退舍榮民及徵屬 BP2 照顧傷殘人員生活	CP1 協調國軍支援救災 CP2 擴大兵役慰勞	DP1 活化替代役人力運用	EP1 優質葬厝服務
	學習成長 L	TL1 培育卓越役政團隊 TL2 提升行政知識及技能 TL3 建立反省改進文化				
	財務 F	TF1 提高預算執行效能				

重要施政成果

一、維護兵役公平篇

(一)施政願景：

役政乃國防安全基石，其徵兵處理四大程序（兵籍調查、徵兵檢查、抽籤及徵集入營）為役政工作根本，依法推動市民有感的役政服務，維護兵役公平價值。

(二)施政目標與績效

1.提升市民對政府信任度

配合智慧城市政策，廣為建置役政 e 化系統，讓役男可隨時查詢徵兵處理各項資訊，提供即時便民服務亮點，讓市民更有感。透過入營前座談會面對面溝通，增進役男瞭解自身權益，並於入營後發送平安簡訊，讓家屬放心。

策略目標	KPI 關鍵績效指標	105 年 目標值	105 年 實際值	106 年 目標值	行動方案
提升市民 對政府信 任度	「役男當兵 GPS 徵兵處理查詢系統」 線上滿意度	80%	85%	85.5%	當兵 GPS 徵兵處理查詢系統專案績效管理
	兵籍調查線上申報 滿意度	80%	82%	82%	兵籍調查實施計畫
	「兵 GO 體位區分 標準簡易查詢系 統」線上滿意度	83%	84%	84.5%	依據使用者回饋意見，持續精進查詢系統功能
	役男入營前座談會 滿意度	80%	91.1%	91.2%	臺北市役男入營前座談會 實施要點
	徵集護送滿意度	80%	99.4%	99.1%	常備兵、補充兵及替代役 徵集入營輸送計畫

(1)「役男當兵 GPS 徵兵處理查詢系統」滿意度

甲、執行策略：

(甲)因應數位化時代來臨，政府應提供民眾更便捷的服務，「役男當兵 GPS 徵兵處理流程查詢系統」以提供役男全方位服務為宗旨，有利役男生涯規劃。

(乙)役男於兵籍調查後即可透過網路身分驗證進入系統，查詢體檢日期、體位判定結果、抽籤日期、軍種籤號及預定入營日期等，展現政府即時便民服務，讓市民有感。本市「役男當兵 GPS 徵兵處理流程查詢系統」已建置完成，並於 105 年 10 月 18 日上線服務。

乙、成果與展望

(甲)「役男當兵 GPS 徵兵處理流程查詢系統」提供全方位役政服務，提升施政滿意度；同時促進內部流程 e 化管理，提高行政效能；展現資訊透明機制，提升對政府信任度。

(乙)105 年線上查詢已近 3 萬人次，其中填答滿意度調查者，逾 8 成 5 以上對使用本系統的服務感到滿意。105 年 12 月榮獲市長即時獎勵團體獎肯定。

(丙)未來將視使用者意見回饋機制，持續精進系統功能，提供最新最正確徵兵處理資訊，讓市民有感。

(2)兵籍調查申報滿意度

甲、執行策略:

(甲)兵籍調查是徵兵處理的首要程序，目的在建立役男個人基本資料，作為後續徵兵檢查、抽籤及徵集入營等依據。

(乙)依兵籍調查實施計畫，申報方式計有網路、臨櫃、電子郵件、傳真及郵寄等，其中以線上申辦者最多佔 87%，105 年建議內政部役政署規劃線上申報意見回饋機制，預於 106 年 10 月建置完成。

(丙)為使役男及家屬瞭解兵籍調查相關法令與服役措施，印製 Q&A 宣導摺頁，隨兵籍調查通知書寄送及建置於網站，以滿足市民知的權利。

乙、成果與展望

(甲)由於申辦方式多元，市民可自行選擇辦理，且宣導資料內容完整，獲役男及家屬一致好評。

(乙)105 年兵籍調查申報滿意度為 82%，已達 105 年目標值 80%；未來將針對線上申報者，設計滿意度意見回饋機制。

(丙)未來加強向社政單位比對役男身心障礙資料，主動到府辦理兵籍調查，讓市民感受役政服務熱忱。

(3)兵 GO 體位區分標準查詢系統滿意度

甲、執行策略：

- (甲)體位判等結果攸關役男服役區分及其得否免除兵役義務，故「體位區分標準」等相關規定，在實務作業上備受役男和家屬關切，惟前揭標準表計區分為 18 大部分 193 項內容，役男或家屬欲迅速查知實屬不易，本局乃著手規劃「兵 GO 體位區分標準簡易查詢系統」建置作業。
- (乙) 105 年新增身心障礙或重大傷病與體位區分標準免役體位判等對照表，使用者只需輸入障礙類別編號及 ICF 代碼或重大傷病病名及 ICD 診斷號碼，即可查詢出有否符合免役體位判等資訊。

乙、成果與展望

- (甲)105 年線上查詢已近 13 萬人次，其中填答滿意度調查者，84%使用者認為對瞭解相關標準有幫助，有效解決體位區分標準過於繁瑣且查詢不易的問題。
- (乙)本項查詢系統服務與一般民眾慣用之搜尋方式相近，具有簡易上手、迅速查知的功能，不但能更貼近役男及其家屬需求，也符合讓市民有感，落實簡政便民服務旨意。
- (丙)由於系統提供之法令資訊充足，相關疑義概已獲得解答，未來實務查詢案件可有效縮減，得有效減輕體檢承辦人員工作負荷。

(4)役男入營前座談會滿意度

甲、執行策略

- (甲)釐訂辦理入營前座談會標準作業程序-臺北市役男入營前座談會實施要點。
- (乙)讓即將入營之役男及其家屬，瞭解服役之權益及應行注意事項，於每梯次役男入營前辦理座談會。
- (丙)鑑於雙北生活圈密不可分，為使共同圈內之資源共享，座談會邀請新北市同梯次役男參加，役男參加座談會致贈紀念品 1 份，同時歡迎其他各縣市役男參加，擴大分享。

乙、成果與展望

- (甲) 105 年依軍種、梯次，計全市合併辦理 42 場次大型役男入營前座談會，不斷的修正精進辦理方式、文宣資料及紀念品，以提升參加者滿意度。
- (乙) 雙北合作跨域辦理座談會，除新北市、基隆市役男參加外，更有彰化籍役男前來參加，辦理成效有目共睹。
- (丙) 持續精進製作各軍種新訓生活微電影於座談會播放，建置於本局網站，除展現本府役政貼心服務外，一般民眾可藉由網路平臺獲得新訓生活資訊。
- (丁) 105 年訂定役男入營前座談會滿意度目標值 80%，實際值為 91.1%，106 年訂定役男入營前座談會滿意度目標值為 91.2%。

(5) 徵集護送滿意度

甲、執行策略：

- (甲) 依內政部入營輸送配賦員額，釐訂本市常備兵、補充兵與替代役梯次徵集入營輸送計畫。
- (乙) 役男入營當日集中臺北車站，由專人安全護送入營，市府致送電話卡 1 張，方便役男入營後回訊家屬報平安。
- (丙) 因新兵收訓單位地處偏鄉，護送役男入營完成，護送人員即發送平安簡訊通知家屬役男已入營訊息，使家屬安心。

乙、成果與展望

- (甲) 105 年徵集護送役男 115 梯次，1 萬 2,368 人，入營當日於臺北車站歡送役男，並由役政專人護送至新訓中心，用心服務獲得役男及家屬多方肯定。
- (乙) 執行入營平安簡訊發送，家屬可即時得知役男平安入營訊息，貼心服務深獲家屬好評。為精進平安簡訊作為，105 年增設意見回饋機制，及時回覆並修正。
- (丙) 105 年訂定徵集護送滿意度目標值 80%，經統計 105 年滿意度實際值為 99.4%。另 106 年訂定目標值為 99.1%

2. 精確掌握兵源

服兵役為國民應盡的義務，兵籍調查是國家精確掌握兵源的重要依據，因此對於每年應辦理兵籍調查人數應確實掌握，務求不錯、不漏，以維護兵役公平。

策略目標	KPI 關鍵績效指標	105 年 目標值	105 年 實際值	106 年 目標值	行動方案
精確掌握 兵源	兵籍調查申報率	96%	97%	97%	兵籍調查實施計畫

兵籍調查申報率

甲、執行策略：

為提升兵籍調查整體申報率，本市透過網路、發布新聞稿、捷運站廣告、各里公告欄及各種集會場合(如鄰里工作會報、里民大會等)等宣導管道，宣導役男辦理兵籍調查及多加利用線上申報，以提升行政效率。

乙、成果與展望

(甲)105 年完成本市民 86 年次徵兵及齡男子兵籍調查申報人數 1 萬 6,176 人，佔總申報人數 97%，已逾 105 年目標值。

(乙)未來將持續精進本項業務，善加利用警政及健保查詢系統，以利查訪未按址居住之役男，提升兵籍調查整體申報率。

3.精進役男體檢

檢定役男身體健康狀況，以決定其是否需服兵役及應服之役別，並充分運用醫療資源，結合衛教宣導，達到精確判定體位與關懷役男健康之目的，提升服務品質及滿意度。

策略目標	KPI 關鍵績效指標	105 年 目標值	105 年 實際值	106 年 目標值	行動方案
精進役男 體檢	徵兵檢查滿意度	85.5%	85.8%	86%	徵兵檢查實施計畫

徵兵檢查滿意度

甲、執行策略

(甲)為兼顧兵役公平與關懷役男健康，遴聘各醫學領域專科醫生出任本府徵兵檢查會委員，除有效減少兵役爭訟外，並大幅提升體位判等品質，使服役安全更有保障，達到精確判定體位目的。

- (乙)定期督考各檢查醫院，並與區公所共同協力合作執行役男體檢作業，藉由辦理講習及召開檢討會等，檢討實務優缺點，使業務更為精進。
- (丙)輔導檢查醫院減少體位判等簽註結果不明確案件，有效簡化排檢流程，並縮短役男體位判等時程。
- (丁)加強與衛生局協調合作，落實役男健康減重、防疫減毒及愛滋防治等宣導措施，並於徵兵檢查場張貼相關宣導海報、摺頁及放置大型立牌等，宣導役男對如何做好自主體重管理及愛滋防治等有進一步認知。

乙、成果與展望

- (甲)本市 7 家檢查醫院 105 年計完成 149 場次徵兵檢查作業，施檢 1 萬 8,205 人，依回收問卷統計，約 85.8 % 的役男感到滿意，已逾 105 年目標值。
- (乙)依役男參加徵兵檢查結果，送請徵兵檢查會，召開體位評判會議，經核判本市籍役男體位案件 1 萬 7,732 案。
- (丙)針對罹患身心障礙或重大傷病役男，改以書面審查便民方式判定體位計 610 人。
- (丁)賡續結合本府衛生局相關資源，於役男徵兵檢查醫院配合進行健康管理及疾病管制相關宣導，使徵兵檢查不只是在決定役男服役區別的程序性工具，更能成為具體落實市府關懷役男健康的制度。
- (戊)支援新北市地處偏遠役男參加體檢，解決其滯檢問題，並持續全面審視檢查醫院能量，儘可能增加支援場次，讓更多新北市役男受惠，也希望在雙北合作議題上，成為政府資源跨域共享的典範。

4.公平兵員徵補

役男完成體檢後，為決定軍種兵科及入營順序，依判定體位實施公平、公開抽籤，並依抽籤結果，確實徵集兵員，清查未役役男，維護兵役公平。

策略 目標	KPI 關鍵績效指標	105 年 目標值	105 年 實際值	106 年 目標值	行動方案
公平 兵員 徵補	抽籤作業公平性 滿意度	90%	96.5%	96.6%	役男抽籤實施計畫
	常備兵、補充兵 及替代役徵集率	94%	97.9%	96.5%	徵集實施計畫

(1)抽籤作業公平性滿意度

甲、執行策略

- (甲)釐訂抽籤標準作業程序—臺北市役男抽籤實施計畫。
- (乙)於各區公所辦理抽籤，決定役男應徵服役軍種、兵科及入營順序。抽籤場合公開並公正執行作業，會中邀請公證人士(里長)見證及 2 位役男代表清點籤票，以示抽籤公正性。
- (丙)役男未到現場者，可由家屬及主持人(法定)代抽，並另以「手機簡訊」方式通知役男抽籤結果，及於 3 日內送達書面通知，現場亦有設置諮詢服務臺及家屬休憩區，並提供役政各類文宣品供取閱。

乙、成果與展望

- (甲)105 年假各區公所禮堂公開舉辦抽籤，計辦理 112 場次，1 萬 2,330 人參加，現場由國軍人才招募中心設攤，專人諮詢並提供文宣資料。
- (乙)精進抽籤各項作業公平、公開流程，105 年 8 月將抽籤作業實況影片，建置於本局網站，除展現本府役政貼心服務外，市民可透過「役男當兵 GPS 查詢系統」網路平臺獲得抽籤資訊。
- (丙)105 年訂定抽籤作業公平性滿意度目標值 90%，滿意度設計問卷，以現場發送並回收方式統計滿意度，105 年實際值為 96.5%。106 年訂定抽籤作業公平性滿意度目標值 96.6%。

(2)常備兵、補充兵及替代役徵集率

甲、執行策略

- (甲)依內政部徵集計畫配賦員額，釐訂本市常備兵、補充兵與替代役梯次徵集計畫。

(乙)按役男出生年次，與其役別、軍種兵科及籤號先後順序徵集。

(丙)依計畫執行徵集作業，如遇事故無法如期入營役男，為免徵訓員額浪費，儘速辦理員額遞補，滿足訓額，提高徵集率，以充分行政資源運用。

乙、成果與展望

(甲) 105 年依內政部配賦員額及收訓地點，共徵集陸軍 27 梯次 5,311 人、空軍 18 梯次 417 人、海軍(艦艇兵、陸戰隊)33 梯次 730 人、補充兵 15 梯次 1,299 人、替代役 22 梯次 4,611 人，總計 1 萬 2,368 人，105 年徵集率訂目標值 94%，實際值為 97.9%，106 年徵集率訂目標值為 96.5%。

(乙)依法辦理役男徵集，精確掌控各項徵處作為，以不錯、不漏為目標，戮力推動公平的兵役制度。

(丙)105 年 82 年次以前應屆畢業役男儘早入營申請，因應網路時代及便民服務，首創網路申請；106 年擴及服務對象含 83 年以後出生的役男均可利用網路，完成儘早入營申請作業。

(丁)為積極擴大二階段軍事訓練及儘早入營申請宣導，本局印製海報函請捷運公司、區公所、教育局及體育局協助宣導，亦發布新聞稿及網站上宣導。

5.強化兵役宣傳

為保障役男權益，期透過動態的辦理役男入營前座談會及靜態的文宣製發，宣導市民對兵役的正向、正確認知。

策略目標	KPI 關鍵績效指標	105 年 目標值	105 年 實際值	106 年 目標值	行動方案
強化兵役宣傳	役男入營前座談會出席率	60%	66.3%	65.4%	役男入營前座談會作業計畫

役男入營前座談會出席率

甲、執行策略

(甲)依據臺北市役男入營前座談會實施要點，訂定入營前座談會作業計畫，做為本局及區公所辦理的準據。

(乙)印製軍事訓練及替代役服役簡介，同時精進兵役宣導品及文

宣資料的實用性，於座談會會場發送。

(丙)隨徵集令發送座談會邀請通知單，邀請率達百分之百。

(丁)發送座談會每人(含家屬)宣導品 1 份，提升出席意願。

乙、成果與展望

(甲)依以往座談會經驗，105 年役男出席率目標值訂 60%，105 年統計實際值為 66.3%，106 訂定入營前座談會出席率目標值為 65.4%。

(乙)為關懷役男服役安全，於盛夏期間，製作貼心防中暑小卡片。

(丙)新製宣導品如役男申請案件簡介等已加印「QR Code」，未來仍持續辦理，俾利提高役男及家屬方便閱覽，達成役政宣傳效果。

(丁)展望未來，期待本市投入的人力、物力，努力耕耘的兵役資源，能得到青年朋友的喜愛，更希望發揮以十傳百宣傳效果，也歡迎其他各縣市役男參加，擴大資源分享。

(戊)為擴大役政及市政宣導，6 月 9-11 日於大佳河濱公園，協助本府辦理「水岸臺北 2016 端午嘉年華活動」並設攤宣傳，成效卓著。

(己)配合本府 2017 世界大學運動會宣導：訂製於車站集合場海報架、座談會等場合擺設之旗幟、布條，卡片夾、人型立牌及各種形式手提袋等。

二、關懷役政弱勢篇

(一)施政願景：

扶助弱勢服役家庭生活、照顧傷殘退伍(役)人員及退舍弱勢榮民，協調各項社會資源，發揮最大效益，提供市民有感服務。

(二)施政目標與績效：

1.提供市民有感服務

針對年長榮民、傷殘退伍(役)人員以及現役役男對國家社會的貢獻，為促進社會和諧，對目前生活弱勢的家庭或個人，主動協調社會資源，透過政府給予各項補助，以實際行動提供有感服務。

策略目標	KPI 關鍵績效指標	105年 目標值	105年 實際值	106年 目標值	行動方案
提供市民有感服務	服務對象滿意度(榮民、傷殘人員、役男及家屬)(註1)	82%	87.2%	88%	1.退舍榮民關懷與服務關懷訪視滿意度回饋。(註1) 2.生活扶助查詢系統線上服務及滿意度回饋。 3.臺北市義務役傷病殘軍人、遺族及海南、滄洲兩島抗日義士慰問實施計畫及替代役提供袍澤生活協助計畫。(註2)

註1：105年9月滾動式修正策略地圖關鍵績效指標「關懷訪視退員宿舍達成率」為「關懷訪視退舍滿意度」。

註2：106年3月3日修正「傷殘退伍退役全半癱人員生活協助實施計畫」為「替代役提供袍澤生活協助計畫」。

服務對象滿意度

甲、執行策略

(甲)關懷訪視退舍榮眷-退舍榮民關懷與服務：走動式服務，主動實地到舍關懷訪視，瞭解需求，協助解決問題，作成記錄備查，並透過滿意度調查，提升服務品質。

(乙)生活扶助試算查詢系統及滿意度回饋：建置生活扶助試算暨申請結果查詢系統，提供市民諮詢平臺，並透過滿意度調查回饋意見，提升服務品質。

(丙)訂定臺北市義務役傷病殘軍人、遺族及海南、滄洲兩島抗日

義士慰問實施計畫及傷殘退伍退役全、半癱人員生活協助執行計畫：有效運用替代役人力，對傷殘退伍(役)全半癱人員提供生活協助，同時於春、端、秋三節寄發慰問信函，以關懷義務役傷病殘軍人、義士及遺族。

乙、成果與展望

(甲)105 年走訪轄內 14 個退舍關懷弱勢榮民，訪查年長榮民 400 餘人；規劃生活扶助試算暨申請結果查詢系統，於 105 年正式上線；配合內政部推動傷殘退伍(役)全半癱人員生活協助，核派 9 位替代役役男陪伴照顧 10 位傷殘退伍(役)全、半癱人員，提供有感服務，普獲市民認同與支持。

(乙) 105 年，服務對象滿意度(榮民、傷殘人員、役男及家屬)目標值為 82%，實際值為 87.2%、106 年目標值為 88%。

(丙)持續對榮民、傷殘人員、役男及家屬等生活弱勢的家庭或個人，主動積極協調社會資源，給予各項服務照顧及補助。

2.照顧退舍榮民及徵屬

秉持對年長榮民與傷殘退伍(役)人員的尊重，以及對弱勢服役役男的關懷，主動積極瞭解榮民需求，提供各項生活資源及轉介服務，提升市民滿意度。

策略 目標	KPI 關鍵績效指標	105 年 目標值	105 年 實際值	106 年 目標值	行動方案
照顧退 舍榮民 及徵屬	關懷訪視退舍滿意度	82%	100%	100%	國軍退舍關懷與服務。
	役男家屬對生活扶助滿意度	80%	83.2%	84%	三節服兵役役男家屬生活扶助金發放實施計畫。
	三節傷殘人員關懷訪視及年度聯誼座談會滿意度	-	82.8%	83%	臺北市義務役傷病殘軍人、遺族及海南、潭洲兩島抗日義士慰問實施計畫及傷殘退伍退役全、半癱人員生活協助執行計畫。

(1)關懷訪視退舍達成率

甲、執行策略

- (甲)以實地訪視、電話關懷，並協調臺北市後備指揮部、各區輔導中心及區公所役政人員強化關懷弱勢行動。
- (乙)協調各局處及社會資源，提供急難救助、長照等服務；運用替代役役男人力，投入生活照顧工作，讓役男發揮愛心，回饋社會，使役男服役更有意義。
- (丙)105年起於春、端、秋節前安排首長到舍訪視慰問，以實際的行動表達政府的關懷，106年歲末春節前夕，由各級長官率隊訪視轄內14個退舍弱勢榮民。

乙、成果與展望

- (甲)105年實地關懷訪視及撥打關懷電話計57次，滿意度目標值為82%，實際值為100%；106年持續關懷服務、訪視退員宿舍，滿意度目標值為100%。
- (乙)期待透過積極的實地到舍訪視，及撥打關懷慰問電話等行動，瞭解退舍年長榮民的生活需求，給予妥適的照顧，讓長者晚年得到更好的生活品質。
- (丙)105年春、端、秋節前均安排首長到舍訪視慰問年長榮民，並致贈慰問品，退舍長者對於本府以實際的行動表達關懷，均表溫馨與感謝。

表 6：關懷與服務國軍單身退員宿舍榮民統計

服務項目	內容	次數
實地訪視	瞭解退舍現況及需協處事項	20
關懷電話	關懷慰問、瞭解現況及需求	37
總計		57

(2)役男家屬對生活扶助滿意度

甲、執行策略

- (甲)釐訂照顧本市服兵役役男家屬生活標準作業程序-服兵役役男家屬生活扶助金發放實施計畫。
- (乙)於三節前，分組實施到府慰問，瞭解家屬需求，透過行政一體的熱忱服務，積極協助家屬就業及轉介服務。

乙、成果與展望

(甲) 105 年列級生活扶助戶，核發一次安家費 189 戶，計 419 萬 6,170 元；核發春、端、秋節三節生活扶助金 425 戶，計 874 萬 3,750 元；106 年春節核發生活扶助金 103 戶，計 210 萬 6,150 元。

(乙) 105 年 1 月 1 日起生活扶助試算系統正式上線，105 年役男家屬對生活扶助滿意度目標值為 80%，實際值為 83.2%；106 年度滿意度目標值為 84%，未來仍持續加強宣導，鼓勵民眾上網使用，以增加網路瀏覽人數，提升服務品質和效率。

(丙) 持續以熱誠、主動的態度，瞭解家屬需求及照顧服兵役役男家屬生活，協調公部門各項資源，協助家屬就業及轉介服務。

(3) 三節傷殘人員關懷訪視及年度聯誼座談會滿意度

甲、執行策略

(甲) 為協助並鼓勵傷殘退伍役人員走出創傷，藉由經驗分享及交流等方式重新出發，同時關懷傷病殘軍人、遺族等，訂定臺北市義務役傷病殘軍人、遺族及海南、湄洲兩島抗日義士慰問實施計畫及臺北市傷殘退伍退役全、半癱人員生活協助執行計畫。

(乙) 遴選具有醫學、復健、心理、社工等背景、專長的替代役役男到傷殘人員家中從事居家服務及陪伴關懷，充分發揮同袍相惜親愛的精神。

乙、成果與展望

(甲) 照顧傷殘退伍役人員及其家屬，協助走出創傷，並鼓勵傷殘人員參與活動重新出發，105 年 8 月 31 日由本市承辦北區聯誼座談，各縣市參與踴躍，活動圓滿完成，並廣獲媒體報導，參與聯誼座談會人數相較於 104 年，成長率達 11%，活動滿意度為 82.8%。

(乙) 105 年 9 月起推動三節傷殘人員關懷訪視及年度聯誼座談會滿意度調查，實際值為 82.8%；106 年目標值為 83%。

(丙) 傷殘退伍人員犧牲奉獻，政府基於照顧之責，持續規劃人力、物力，給予生活上的協助，減輕其家屬照顧的負擔，促進社會和諧。

三、協調國軍支援篇

(一)施政願景：

承接市府宜居城市願景，凡市政各項防災及市容復原需求，本局為市政府與國軍部隊溝通平臺，主動鏈結國軍，擴大市政能量。

(二)施政目標與績效：

1.建構安全環境

為因應極端氣候變遷，天然災害頻繁，與國軍部隊保持密切聯繫，建立溝通合作機制，迅速支援防救災兵力，擴大市府防救災動員能量，使市民生命與財產更有保障。

策略目標	KPI 關鍵績效指標	105年 目標值	105 實際值	106 目標值	行動方案
建構安全環境	救災兵力支援達成率	100%	100%	95%	臺北市政府兵役局協調國軍支援災害防救作業計畫

協調國軍救災兵力支援達成比率

甲、執行策略

(甲)訂定「協調國軍支援災害防救作業計畫」、「臺北市政府協調國軍支接收容(安置)營區標準作業程序」並與憲兵 202 指揮部簽訂「天然(重大)災害兵力支援協定書」，建立明確有效的災害防救應變措施及兵力調度協調作業機制，掌握救災時效。

(乙)遇本市臨災，發現救災能量不足時，立即協調國軍支援本市救災；平時參與各項演習與防災整備會議，保持密切的聯繫。

(丙)於汛期前，跨域協調本市轄區鄰近國軍單位(第三作戰區指揮部、機步第 269 旅、關渡指揮部、特戰指揮部、陸戰第 66 旅)，獲 1,800 員備援兵力，擴大市府救災能量。

乙、成果與展望

(甲)105 年度國軍支援本市救災，參與各項演習成果統計如表 7 所示。

表 7：105 年國軍支援救災、參與演習成果統計表

項目	名稱	日期	支援救災(演練) 國軍及支援單位	兵力 機具	內容
	北北基桃聯合 災害防救演習	105.3.25	第 3 作戰區 (含 3 支部、33 化兵 群及 53 工兵 群)、憲兵 202 指 揮部、臺北市後 備指揮部	360 人次 9 項裝備機 具	1.臺北車站 3 鐵共構區毒性 化學物質災害處理。 2.大量傷病患處置。 3.前進指揮所。 4.防災公園開設演練。
	水災災害 無預警演習	105.5.9.	臺北市後備指 揮部、憲兵 202 指揮部	26 人次	1.配合市災害應變中心功 能群組報告整備情形。 2.區災害應變中心各防救 編組單位報告整備情形。
	0617 臺北市豪大雨	105.6.17.	臺北市後備指 揮部、憲兵 202 指揮部	26 人次	1.市災害應變中心 2 級開 設,臺北市後備指揮部及憲 兵 202 指揮部配合進駐。 2.區災害應變中心 2 級開 設,臺北市後備指揮部及憲 兵 202 指揮部官配合進駐。
	0706 尼伯特颱風	105.07.06. 105.07.08.	臺北市後備指 揮部、憲兵 202 指揮部	26 人次	1.本市災害應變中心開設, 臺北市後備指揮部及憲兵 202 指揮部配合進駐。 2.各區災害應變中心開設, 臺北市後備指揮部及憲兵 202 指揮部配合進駐。
	0916 馬勒卡颱風	105.09.16 105.09.17	臺北市後備指 揮部、憲兵 202 指揮部	26 人次	1.本市災害應變中心開設, 臺北市後備指揮部及憲兵 202 指揮部配合進駐。 2.各區災害應變中心開設, 臺北市後備指揮部及憲兵 202 指揮部配合進駐。
	0926 梅姬颱風	105.09.26 105.09.28	臺北市後備指 揮部、憲兵 202 指揮部 替代役中心	國軍 256 人 次 車輛 13 車次 後備 230 人 次鏈鋸 24 部 70 人次	1.配合進駐市災害應變中 心。 2.災後復原。

(乙)105 年協調國軍救災兵力支援達成比率目標值為 100%，國軍單位參與北北基桃聯合災害防救演習、水災災害無預警演

習、另 0617 臺北市豪大雨、0706 尼伯特颱風、0916 馬勒卡颱風 0926 梅姬颱風等，均獲得國軍救災兵力支援，達成率為 100%。

(丙)團結後備組織整合力量，協助後輔中心取得辦公處所，並增編作業經費；提供機具辦理災防講習，強化區級災後復原能量。

(丁)未來和國軍部隊持續保持連繫，建立有效溝通機制，本市有救災需求時，能第一時間投入救災工作。

2. 協調國軍支援救災

於災害發生時，立即協調國軍部隊迅速、有效支援兵力、機具執行搶救災任務，藉由國軍部隊參與各項災防會議及演習出席率，建立有效溝通管道和協調機制，提升市府防災能量。

策略目標	KPI 關鍵績效指標	105 年目標值	105 年實際值	106 目標值	行動方案
協調國軍支援救災	國軍部隊參與各項災防會議及演習出席率	92%	100%	100%	建立國軍部隊及後備單位單一窗口聯繫名冊，並即時更新，確保無誤。

國軍部隊參與各項災防會議及演習出席率

甲、執行策略

(甲)與國軍單位共同參與各項災防會議及演習，持續保持暢通的溝通管道。

(乙)建立國軍部隊及後備單位單一窗口聯繫名冊，並即時更新聯絡名冊及可動員兵力、機具，確保無誤。

乙、成果與展望

(甲)全力以赴參與各項災防會議及演習，扮好國軍與市府溝通橋樑，維持良好災防夥伴關係。不遺餘力，在臨災時更投入兵力、機具支援搶救災害。

(乙)為保持最新災害防救緊急通訊聯繫表，採每月主動通聯 1 次，每年 5~11 月防汛期與各救災單位保持密切良好溝通，不定

期查察更新通訊表內容，電話紀錄整卷備查，確保資料無誤。

- (丙)105 年國軍部隊參與各項災防會議及演習出席率，目標值為 92%，國軍單位參與本府「全民防衛動員、災害防救暨戰力綜合協調」三會報、例行性災防會報、工作會議、演習協調會等計 32 次，出席率為 100%。
- (丁)臺北市後備指揮部協助本市規劃 105 年軍民聯合防空(萬安 39 號)演習，演習於 4 月 18 日實施，成效良好，本府獲評為特優單位。
- (戊)行政院動員會報於 5 月 9 日對本府進行動員業務訪評，成績獲評定為甲等。
- (己)定期協調國軍與本府召開「全民防衛動員、災害防救暨戰力綜合協調」三會報，建立軍政機構的聯繫平臺，強化各級協調、管制功能，以統合民力、物力支援能量。
- (庚)協調臺北市後備指揮部、各區後備軍人輔導中心取得固定辦公處所，並協助辦理後備軍人運動會，厚植後備組織動員力量，105 年協助信義、南港、大安、士林及松山等 5 區完成辦公處所場地之取得。
- (辛)協請本府公園處訂定「臺北市後備指揮部後備軍人輔導中心支援工務局風災樹木災害搶救原則」，於防汛期前邀集各區後備輔導中心，辦理樹木災害搶修作業相關訓練課程；並提供相關機具(如鏈鋸)供給各輔導中心協助災後復原使用，以增強支援區級災後復原工作能量，加速市容復原。7 月 6 日強烈颱風尼伯特來襲時，各區後備軍人輔導中心均迅速完成鏈鋸借用，及投入救災準備工作。
- (壬)105 年 7 月 28 日本局首次辦理替代役備役役男演訓召集，進行災害防救課程教育訓練，主要係為儲備災害防救人力，協助市府災害防救工作，不僅可充實災害防救技能，更可以終身受用；並於結訓返鄉後，在鄰里社區發揮救護關鍵力量，本府亦藉此預置和強化未來防救災工作備援力量。
- (癸)105 年 11 月 17 日假本局替代役中心，成立「臺北市替代役備役役男勤務編組管理中心」，以整合備役役男的力量，延續替代役愛心與服務精神，並透過編管中心的運作，協助役男參與公益服務，關懷弱勢族群。

3.擴大兵役慰勞

民敬軍、軍愛民，感謝新訓單位及協助本市災害搶救國軍部隊辛勞，擴大辦理兵役慰勞活動，藉由鏈結國軍，強化照顧役男及救災協力機制。

策略目標	KPI 關鍵績效指標	105 年 目標值	105 年 實際值	106 年 目標值	行動方案
擴大兵役 慰勞	預算執行達成率 (105 年) 感謝 (函) 狀等 比例(106 年)	99%	99.9%	50% (調整 關鍵 績效 指標)	推行兵役事務應行宣傳招募慰勞及獎懲辦法—三節辦理本府部隊(含外島)慰勞及配合軍人服務站辦理本市各界部隊慰勞，救災部隊慰勞

預算執行達成率

甲、執行策略

- (甲)依據推行兵役事務應行宣傳招募慰勞及獎懲辦法，策進兵役慰勞工作。
- (乙)辦理本府慰勞部隊(含外島)及配合軍人服務站，辦理駐本市轄區部隊慰勞活動，邀集本市籍役男與隊職幹部實施座談，關懷役男服役狀況，發掘問題並及時協處，增強役男對市府信任度；臨災時辦理支援本府救災部隊慰勞。
- (丙)參考歷次慰勞活動，預劃年度國軍慰勞計畫，編列預算爭取支持，表達本府敬軍熱忱，落實計畫執行預算。

乙、成果與展望

- (甲)105 年參訪慰勞在營役男與部隊，計 117 個單位，致贈慰勞金 400 萬餘元，故目標值定 99%，實際值為 99.9%。106 調整關鍵績效指標為【感謝 (函) 狀等比例】，106 年目標值重新調整為 50%。
- (乙)為因應極端氣候天然災害頻繁，鏈結國軍，配合市府救災需要，106 年增編兵役慰勞款，擴大兵役慰勞，以嘉勉救災官兵辛勞。

四、提升替代役效能篇

(一)施政願景：

替代役制度提供另一種服役管道，役男於各行政機關擔任輔助性工作，青年活力投入協助推動公共事務及社會服務工作，期使替代役人力發揮最大效益，提供市民有感服務。

(二)施政目標與績效：

1.強化替代役公益服務

透過服務人群的過程中，關懷弱勢、尊重生命、愛惜資源及培養役男積極生活的態度，展現替代役愛心、服務、責任、紀律的精神。今後更配合市政多元需求，結合役男所學專長，鼓勵役男積極參與公益活動，深耕並擴大愛心行動，回饋社會。

策略目標	KPI 關鍵績效指標	105年 目標值	105年 實際值	106年 目標值	行動方案
強化替代役 公益服務	服務對象滿意度	80%	85%	86%	替代役役男守護幼苗 公益服務實施計畫

服務對象滿意度

甲、執行策略：

本局積極擴展服務對象及擴充服務內容，訂定替代役役男守護幼苗公益服務實施計畫，推動役男參與公益活動，規劃「週期性」及「專案性」等公益活動內容如下：

- (甲)戶外活動：辦理每週「手拉手·陪院生慢慢走」活動，透過役男陪同發展遲緩及身障的院生們至戶外學習活動，增進院生對大自然及社會環境的認識。
- (乙)環境清潔：役男利用備勤或服勤時間，辦理育幼院、獨居長者等環境清潔等活動。
- (丙)專案性公益服務：集合役男辦理三節慰問、參與主題性園遊會或愛心義賣、節慶感恩晚會等活動。
- (丁)其他公益服務活動：協助季刊組裝、參與募集發票、整理發票及兌獎等行政協助。

乙、成果與展望：

- (甲)105 年役男投入公益服務，計有 1 萬 1,154 小時，提出 213 篇服務心得報告，相關弱勢團體頻以感謝狀等給予肯定。
- (乙) 105 年服務對象滿意度目標值為 80%，經回收並統計調查問卷，滿意度高達 85%，已達目標值，未來將持續針對服務對象需求，主動發掘、解決問題，查找不足，提升服務品質。
- (丙)持續加強替代役公益服務的深度、廣度，支持弱勢團體愛心服務能量，讓役男內化成長並勇於承擔社會責任，發揮人性利他特質，促進社會和諧氛圍。

2.活化替代役人力運用

有效人力運用，首在建立人性管理機制，替代役生活輔導與照顧，以及服勤紀律的要求，兩者相輔相成。替代役人力除協助市府公共事務外，配合市政多元需求，規劃替代役各類輔助勤務，促進公共服務目的的達成。

策略目標	KPI	105 年	105 年	106 年	行動方案
	關鍵績效指標	目標值	實際值	目標值	
活化 替代役 人力運用	役男生活管理規範測驗成績	80 分	85 分	86 分	臺北市替代役中心役男生活管理手冊
	參與公益成長率	1%	4%	5%	替代役役男守護幼苗公益服務實施計畫

(1)役男生活管理規範測驗成績

甲、執行策略：

- (甲)統籌替代役役男勤餘生活管理，針對役男勤餘住宿生活管理與輔導，訂定「臺北市替代役中心役男生活管理手冊」，建立管理模式，規範團體生活要求，提升服勤效率。
- (乙)強化本府替代役人力運用橫向聯繫，定期及不定期的方式，赴各服勤單位(處所)實施服勤訪視，策進人力運用效能，以落實替代役中心役男管理與輔導工作。
- (丙)以役男生活管理手冊為內容，設計 A、B 版測驗卷，於每梯次新進役男講習後，實施隨堂測驗，以瞭解役男對於生活管理規範的認知程度。

乙、成果與展望：

(甲)替代役中心現有 654 個床位，提供本府社會、教育、勞動局等 20 個服勤單位(處所)約 450 人住宿；另提供內政部等 18 個中央單位約 160 人住宿，重要管理成果如下：

- A. 為協助新進役男生活及勤務環境的轉銜與適應，針對管理人員部分，105 年 5 月 13 日於本府公務人員訓練處，辦理公共行政役管理人員講習，參訓人員計 80 人。
- B. 針對新進役男部分，每梯次辦理進住新進役男講習，共 13 梯次，計 525 員參訓，105 年設定測驗成績目標值為 80 分，為提高役男的測驗分數，特別修訂教材簡報，將相關規定表格化及圖像化，加深役男的學習印象，經統計整年參訓役男的測驗成績，平均為 85 分，已達 105 年目標值；另公共行政役役男職前講習，共 13 梯次，計 346 員參訓。
- C. 為增強役男正向勤務態度與知能，每月辦理成長教育，邀請學者專家專題講演。105 年實施 12 場次，每場約 650 位役男參加；另配合內政部役政署每季辦理法紀教育，共 4 場次。
- D. 為提倡役男運動風氣，強健體魄，利用夜間辦理各項球類競賽(撞、羽、籃及桌球等)，計有 452 人次參與，對凝聚役男向心力有實質效益。
- E. 未來為強化替代役役男服勤紀律，派員到 126 個服勤單位(處所)督訪，對役男違規或缺失事項進行追蹤。訪視時所見缺失，由督訪人員要求服勤處所於 1 週內複檢改進。
- F. 未來持續藉由分析測驗結果，檢討改進講習內容不足之處，隨時調整或修正教材，協助役男增進知能，順利調適團體生活與服役環境，遵守各項服勤規定，達成指派任務。

表 8：105 年替代役服勤訪視成果

訪視項目	實地訪談	電話訪談	疾病照料	意外事件協處	特殊事件協處	生活照顧	勤務問題調處	其他	合計
次數	96	778	8	9	2	23	62	521	1,499

(2)提升役男參與公益成長率

甲、執行策略：

推動替代役男公益服務，藉以培養役男關懷鄉土、熱心公益情操，展現替代役愛心服務的社會價值，透過核給榮譽假、公開場合表揚及核發屆退役男感謝狀等方式，激勵役男踴躍投入各項公益服務。

乙、成果與展望：

(甲)定期辦理守護育幼院院生系列、長者關懷及環境清掃等活動，105 年役男參與公益成長率目標值為增加 1%，經統計至目前進度，參與役男達 1,614 人次，較 104 年 1,552 人次增加 62 人次，增加 4%，已達 105 年目標值；另辦理「捐血活動」，計 295 人次參與，捐血量達 8 萬 7,750cc。

表 9：替代役投入持續性公益服務成果

週期性公益服務項目	役男人次	服務績效
長者關懷與環境打掃	100	600 小時
守護育幼院院生系列活動	779	4,674 小時
總計	879	5,274 小時

(乙)未來將不定期辦理專案性公益服務，使青年族群投入社會服務，貢獻所學專長，以公益服務積極回饋社會，展現替代役的服務量能。

表 10：替代役投入專案性公益服務成果

專案性公益服務項目	役男人次	服務績效
役萬愛心、長者開心	155	1,240 小時
第 26 屆寒士吃飽 30	200	1,600 小時
國家清潔週--社區環境綠美化	228	1,824 小時
「和幸福作伴—孩想擁抱」園遊會	90	720 小時
「2016 公益健康向前行」健走活動	32	256 小時
義光育幼院聖誕感恩晚會	30	240 小時
總計	735	5,880 小時

五、永續軍墓服務篇

(一)施政願景：

臺北市軍人公墓位在南港區，於 77 年完工，面積約 28 公頃，為一坡度 20% 的山坡園區。目前葬厝數已逾 3 萬位，為全國最大的軍人公墓。為滿足葬厝需求，規劃多元葬厝方式，營造友善追思及綠美化整體環境，提升軍墓服務品質。

(二)施政目標與績效：

1.營造友善追思環境

賡續推動墓園綠美化工作，朝向軍墓公園化目標精進，提供緬懷追思先人英靈寧靜優美環境。

策略目標	KPI 關鍵績效指標	105 年 目標值	105 年 實際值	106 年 目標值	行動方案
營造友善 追思環境	祭祀家屬 滿意度	82%	83.3%	83.5%	1. 持續環境綠美化 及景觀維護 2. 多元葬厝推廣計畫

祭祀家屬滿意度

甲、執行策略

- (甲)於忠靈堂外設置電梯，方便年長及行動不便遺族家屬至忠靈堂 2、3 樓祭拜；祭祀廣場設有遮棚、祭拜桌椅；忠靈堂內設有休息室、哺集乳室及服務臺，提供民眾暫歇及查詢安厝資料等溫馨的服務。
- (乙)鼓勵家屬參與墓園景觀維護，認養骨灰埋藏區花臺，植栽花木，使埋藏區更現盎然朝氣，不僅可綠化美化墓區環境，進而達到節省公帑之成效。
- (丙)配合本府「多用網路、少用馬路」政策，本局建置網路祭拜系統，使不克前往墓園祭拜的往生者家屬及親友，不受時空限制，透過網路，上網即可表達對往生者的追思與懷念。
- (丁)為便利民眾祭祀，忠靈堂骨灰安厝與祭祀服務，全年無休，開放家屬祭拜、安厝、法事及祝禱，展現柔性服務。

乙、成果與展望

- (甲)祭祀家屬全年約 15 萬人次，截至 106 年 2 月止，安厝軍人公墓的軍人、榮民(眷)，累計已達 3 萬 3,511 位。
- (乙)106 年編列軍墓園區設施整修工程預算 131 萬元，辦理忠靈堂電梯塔彩繪及忠勇一室屋頂防漏工程，提供優質的葬厝環境。
- (丙)28 公頃園區，除建物以外，遍植各類的花草樹木，部分區域更維持原生樹林，以營造軍墓公園化，並兼顧維護當地環境生物多樣。每年編列環境維護費 300 餘萬元，持續維持環境景觀。
- (丁)105 年將軍人公墓網路追思及安厝等兩項資訊管理系統予以合併改版，提供家屬網路查詢亡者安厝處所，並使民眾不論是清明掃墓或平時，凡不克前往墓園或靈骨塔向往生者祭拜之家屬，可藉由網路祭拜系統追思親人。截至 105 年 12 月止，已申請者 326 人、祭拜者 1 萬 840 人，祭祀家屬滿意度問卷調查，滿意度為 83.3%，106 年祭祀家屬滿意度問卷，目標值為 83%。
- (戊)為強化服務工作，除提供網路祭拜、網路櫃位查詢等服務外，107 年將研發軍人公墓安遷厝作業線上申辦系統，節省交通往返與申辦時程。

2.提供優質葬厝服務

維護管理軍人公墓設施、環境外，為滿足每年近千人的葬厝需求，規劃永續策略，使土地環境資源充分有效利用，逐步開發，推廣骨灰樹葬、穴葬、壁葬等多元安厝選擇。

策略目標	KPI 關鍵績效指標	105 年 目標值	105 年 實際值	106 年 目標值	行動方案
提供優質葬厝服務	葬厝工程預算執行率	80%	86.7%	80%	推廣樹葬、納骨櫃設置，規劃壁葬工程，提供優質葬厝環境

(1)葬厝工程預算執行率

甲、執行策略

(甲)多元葬厝方式：

A.軍墓園區設置樹葬區面積約 2,700 平方公尺，分松、竹、梅 3 區，共約 1,600 穴位。「雙北合作交流」響應環保樹葬，開放本市軍人公墓樹葬區，供新北市往生榮民及配偶申請使用。

B.軍墓仁、愛、信、昭等 4 區，設置骨灰埋藏區面積約 1 萬 3,273 平方公尺，共 2,712 個穴位。

C.因應葬厝需求，首創整建骨灰壁葬設施，於孝區第一排設置 2,060 個櫃位，106 年元月正式啟用，受理安厝。

(乙)為綠化美化墓區環境，除廣植各類林木及果樹外，鼓勵家屬參與墓園景觀維護、認養骨灰埋藏區之花臺，使埋藏區更現盎然朝氣，進而達到軍墓公園化成效。

乙、成果與展望

(甲)截至 106 年 2 月止，樹葬人數計 138 位，忠靈堂骨灰安厝 3 萬 1,070 櫃位(已達滿櫃位)，仁、愛、信、昭區骨灰埋藏穴位使用 2,034 個，孝區第一排骨灰壁葬設施使用 269 個櫃位，共計安厝數 3 萬 3,511 位。

(乙)為滿足葬厝空間需求，賡續辦理施作孝區第 2 排壁葬設施整建，於 106、107 年分別編列連續性規劃設計及工程預算，預計設置 2,340 個櫃位。

肆、未來施政重點

一、精進「役男當兵 GPS 徵兵處理流程查詢系統」：

- (一)105 年 10 月 18 日建置完成資訊系統，讓役男迅速查知並掌握兵籍調查、徵兵檢查、抽籤及徵集入營等四大徵兵處理程序最新進度，以利安排生涯規劃，同時可促進內部作業流程 e 化管理，增進役政人員工作效率。
- (二)本系統上線 6 個月以來，獲市民一致肯定，滿意度達 8 成 5 以上，使用者已達 6 萬人次。106 年 3 月 23 日邀集內政部役政署、各縣市役政人員及體檢醫院代表計 200 餘人，舉辦全國示範觀摩會，分享建置經驗及實機操作說明，獲得與會人員熱烈回響，未來內政部役政署並規劃統一建置系統，嘉惠全國役男。
- (三)106 年將精進「役男當兵 GPS」系統，新增役男申請案件線上查詢結果、e-mail 通知徵兵處理進度、加強資安升級及版面美化等，擴大役政資訊化服務面向。

二、強化徵兵檢查會運作功能，精確體位判等：

為兼顧兵役公平與關懷役男健康，106 年將持續遴聘各醫學領域專科醫師出任本府徵兵檢查會委員，除可有效減少兵役爭訟外，並大幅提升體位判等品質，使服役安全更有保障，達到精確判定體位目的。

三、提升「兵 GO 體位區分標準簡易查詢系統」功能：

- (一)開發建置系統行動版便民服務，讓役男一機在手，就能完全掌握兵役體檢相關資訊，目前使用查詢服務者逾 8 成以上表示滿意，並為新北市及桃園市政府納為役政資源分享方案。
- (二)106 年將精進原有查詢功能，系統美工改版及增加人性化版面設計，如人體器官圖示查詢體位標準及重要關節計算器等，使本系統設計更趨於使用者導向，讓役男及家屬更便於查詢，再次提升便民服務。

四、儘早入營申請 E 化，當兵免壅塞：

順應網路時代及強化便民服務，105 年起，82 年次以前應屆畢業役男欲儘早入營得利用網路申辦，106 年起，擴增服務對象未役役男均可運用網站申辦儘早入營，如此役男可避開畢業入營潮，新訓中心亦可紓解入訓壅塞，創造國軍兵員需求及役男生涯規劃雙贏。

五、提升役男入營前座談會宣導效益：

因應 4 個月軍事訓練部隊實戰化的革新政策，協請軍方重新製作新訓中心生活微電影於座談會播放；另新修常備役軍事訓練、替代役服役簡介，供役男或家屬在座談會索取。讓家屬及役男瞭解最新服役生活資訊，期以家屬放心、役男安心的入營服役。為達役政資源共享，跨域辦理座談會，邀請新北市役男參加，並歡迎各縣市役男與會。

六、落實關懷役政弱勢：

(一)落實對服役弱勢家庭生活扶(慰)助照顧，針對核列生活戶役男服役期間核予一次安家費及三節生扶助金，俾役男無後顧之憂，安心服役；並擔任本市與眷村社區、榮民服務處、後備軍人的聯絡窗口，加強眷村社區、國軍單身退舍的關懷慰問，協助照顧弱勢榮民(眷)及後備軍人生活等服務工作；配合內政部役政署實施傷殘人員生活協助計畫，讓傷殘退伍役全、半癱人員能獲適切服務及尊嚴，提供市民有感服務。

(二)開發完成「徵屬生活扶助申請系統」，105 年正式上線(民眾可至本局網站首頁直接點選以下網址：

<https://service.docms.gov.taipei/Miliapply/>試算或查詢申請核定之結果)多用網路少用馬路，服務弱勢服役家庭，本項成效普獲市民暨各區公所稱許，上網瀏覽人數持續增加中，並持續推廣成效。

七、鏈結國軍擴大防災能量：

(一)於汛期前，由本局協調本市轄區鄰近國軍單位(第 3 作戰區指揮部、機步第 269 旅、關渡指揮部、特戰指揮部、陸戰第 66 旅)，參與各項防災、演訓，經跨域協調後獲 1,800 員備援兵力，擴大市府救災能量。

(二)加強與本市各後備輔導組織聯繫，協助後輔中心取得辦公處所，提供機具及防救災訓練，並增編作業經費，強化支援區級災後復原工作能量，加速市容復原。

(三)105 年 11 月 17 日假本局替代役中心，成立「臺北市替代役備役役男勤務編組管理中心」，整合備役役男力量，並首次辦理替代役備役役男演訓召集，進行災害防救課程教育訓練，儲備災害防救人力，協助災害防工作，藉此強化未來防救災工作備援力量。

八、擴大兵役慰勞：

辦理兵役慰勞代表市府團隊及役男家屬，關懷探視本市籍役男，並向部隊幹部長期照顧役男表達感謝之意；因應極端氣候天然災害頻仍，平日鏈結國軍強化市府救災機制，藉擴大兵役慰勞，嘉勉救災官兵辛勞。同時宣導籲請國軍全力支持「2017 臺北世界大學運動會」，共同攜手將臺北推向世界的舞臺。

九、運用替代役役男協助災後市容復原：

(一)訂定替代役役男協助災害過後市容復原作業要點：

1. 替代役中心建立指揮系統與役男整合構想，依本市災害應變中心及各區災害應變中心區分為「市級災後市容復原工作」及「區級災後市容復原工作」2 個層級，本市所屬替代役役男約有 600 人，住宿中心約有 300 人，可支援市級災後市容復原，另公共行政役(家庭因素役)役男約 300 人(每區約 25 人)，可支援區級災後市容復原，期發揮災害防救之資源效益。

2. 為提升替代役役男防災意識，將於 106 年 4 月 27 日辦理「替代役役男協助災後市容復原教育訓練(含實際演練)」，屆時計排定 550 名役男參加，並由 100 名役男模擬災情狀況參加實地演練。

(二)本局將與三軍總醫院汀州院區建立跨域管理夥伴關係，協定災害互助計畫，若三總發生災害事故時，替代役中心立即可就近動員役男協助撤院，三總則對中心進住役男提供醫療優惠。

十、永續軍墓服務：

(一)規劃軍墓多元葬厝方式，賡續 106、107 年辦理「軍墓園區骨灰壁葬設施及無障礙坡道設置工程(孝區第二排)」案，預計設置 2,340 個櫃位。

(二)為營造友善追思及綠美化環境，105 年完成整合網路追思及安厝服務系統，強化化服務功能，於 106 年辦理「軍人公墓忠靈堂電梯塔彩繪及空橋除鏽粉刷工程」，美化園區環境，以提升軍墓服務品質。

(三)配合內政部「軍人公墓籌建及管理辦法」部分條文修正，研修本市軍人公墓管理作業要點，同時訂定設施使用年限，以達軍墓使用之目標，營造優質永續環境。

伍、結語

兵役行政工作依循國防政策及中央法規，處理人民履行兵役義務之各項措施，本局全體同仁依法行政，遵循「公平、公正、公開」原則，以最親和熱誠的態度，持續提供役男與家屬優質的便民服務。

主動關懷榮民榮眷、團結後備力量、並鏈結國軍組織；動員替代役人力、賡續辦理替代役備役演訓並擴大大市救災能量。

以上報告，敬請議長、副議長、各位議員女士、先生繼續賜予支持與督勉，報告完畢，敬請指教。