

中華民國 109 年 3 月

臺北市議會第 13 屆第 3 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

資料時間：自民國 108 年 01 月 01 日起
至民國 108 年 12 月 31 日止

臺北市議會第 13 屆第 3 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、強化役政關懷篇.....	15
三、協調國軍支援篇.....	20
四、提升替代役效能篇.....	25
五、優化軍墓服務篇.....	30
肆、未來施政重點.....	33
伍、結語.....	37

臺北市議會第 13 屆第 3 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 2：108 年役男體檢人數統計表.....	2
表 3：108 年役男入營各新訓中心人數統計表.....	3
表 4：108 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.....	17
表 7：108 年國軍支援救災、參與演習成果統計表.....	21
表 8：108 年替代役服勤訪視成果.....	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
表 11：108 年運用替代役役男參與防災演習及協助災後復原統計表.....	29

壹、前言

議長、副議長、各位女士、先生：

欣逢貴會第 13 屆第 3 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指導與鼓勵，使本市役政業務得以順遂推動，並連續 5 年榮獲內政部督訪評比為全國第 1 名的肯定。

為配合募兵政策推動，國防部自 107 年起不再徵集 82 年次以前出生役男入營服常備兵，並依規定改為徵服 1 年之替代役；至 83 年次以後出生役男，則亦須依法接受 4 個月之軍事訓練。故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「維護兵役公平、強化役政關懷、協調國軍支援、提升替代役效能及優化軍墓服務」等 5 項策略主題，做為規劃未來業務的主軸，並戮力達成以提供全方位的優質服務為使命。

貳、兵役統計資料

一、兵役列管對象

配合募兵政策推動，本市依兵役法規定，徵集 82 年次以前出生役男服 1 年之替代役，83 年次以後則徵集入營接受 4 個月之常備兵役軍事訓練。目前兵役列管對象計有：未徵役男、現役、後備軍人、替代役備役，以及退舍榮民等合計 37 萬 1,726 人。

表 1：兵役列管對象統計表(統計至 108 年 12 月 31 日止)

對象	未徵役男	現役	後備軍人	替代役備役	退舍榮民	合計
人數	6 萬 9,175	1 萬 1,549	25 萬 2,097	3 萬 8,670	235	37 萬 1,726

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因素考量，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、和平婦幼、中興及陽明等 5 家院區)辦理，檢查役男身體健康狀況，區分常備役、替代役及免役體位；108 年計辦理 129 場次，完成體檢人數 1 萬 6,912 人。

表 2：108 年 1-12 月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		2,630
市立萬芳醫院		2,188
市立聯合醫院	忠孝院區	2,433
	仁愛院區	1,863
	和平婦幼院區	1,972
	中興院區	2,707
	陽明院區	3,119
合計		16,912

三、役男徵集

本市 108 年 1-12 月依內政部配賦員額及收訓地點，共徵集常備兵役軍事訓練陸軍 20 梯次 6,684 人、空軍 9 梯次 237 人、海軍(艦艇兵、陸戰隊)16 梯次 517 人及補充兵役 15 梯次 1,616 人、替代役 21 梯次 1,151 人，總計 81 梯次，分送 15 個新訓單位(17 處營區)共 1 萬 205 人。

表 3：108 年 1-12 月役男入營各新訓中心人數統計表

軍種	新訓營區	梯次	人	數	
陸軍	臺中成功嶺(104 旅)	1	58	6,684	
	臺中成功嶺(302 旅)	5	1,605		
	宜蘭金六結(153 旅)	5	2,174		
	新竹關西(206 旅)	3	1,477		
	台南官田(203 旅)	1	29		
	五股堅貞憲兵指揮部	2	499		
	桃園凌雲崗(第六軍團幹訓班)	1	115		
	桃園龍勝(北區專長訓練中心)	1	415		
	花蓮北埔(花東防衛指揮部)	1	312		
空軍	嘉義中坑(257 旅)	1	73	237	
	台南官田(203 旅)	2	28		
	臺中成功嶺(104 旅)	1	47		
	屏東龍泉(海軍陸戰隊新兵訓練中心)	2	47		
	高雄左營(海軍新兵訓練中心)	3	42		
海軍 艦艇兵	高雄左營(海軍新兵訓練中心)	7	7	113	113
海軍 陸戰隊	屏東龍泉(海軍陸戰隊新兵訓練中心)	9	9	404	404
補充 兵役	臺中成功嶺(302 旅)	1	355	1,616	
	臺中成功嶺(104 旅)	6	784		
	宜蘭金六結(153 旅)	5	265		
	頭份斗煥坪(206 旅)	1	50		
	新竹犁頭山(206 旅)	2	162		

替代役	臺中成功嶺(替代役訓練班)	19	21	1,148	1,151
	臺中市政府消防局教育訓練中心	1		1	
	屏東縣政府消防局教育訓練中心	1		2	
總計		81		10,205	
備註	一、1月23日陸軍第87梯分送桃園龍勝及宜蘭金六結營區。 二、2月12日陸軍第88梯分送臺中成功嶺302旅及花蓮北埔營區。 三、5月20日補充兵役第357梯分送宜蘭金六結營區及頭份斗煥坪營區。				

四、替代役人力

108年替代役分發至本府警察局、消防局及社會局等服勤單位計240人；另家庭因素役男核配至本府各單位等計188人，共計有428人，協助市府推動公共事務，執行輔助性勤務。

表 4：108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)	87
2	消防役(消防局)	68
3	社會役(社會局)	64
4	公共行政役	21
5	家庭因素社會役、消防役(本府各局處)	188
總計		428

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 指揮部簽訂支援協定，臨災時並透過臺北市後備指揮部申請調用兵力、機具；另為擴增救災能量，再與本市轄內國軍單位及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 73 通信、53 工兵、33 化兵群、陸軍機步 269 旅、海軍陸戰隊 66 旅、陸軍特戰指揮部等所屬部隊跨區支援。

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 73 通信、53 工兵、33 化兵群等	桃園市
9	陸軍機步 269 旅	桃園市
10	海軍陸戰隊 66 旅	臺北市 桃園市
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】 提供全方位優質役政服務		【願景】 落實兵役實務 穩健政軍平臺 關懷役政弱勢 組訓備役能量			【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	強化役政關懷 B	協調國軍支援 C	提升替代役效能 D	優化軍基服務 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 強化防災及應變機制	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 BP3 推動役男就業輔導服務	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	AL1 培育卓越役政團隊 AL2 增進專業知能	BL1 培育卓越役政團隊 BL2 增進專業知能	CL1 培育卓越役政團隊 CL2 增進專業知能	DL1 培育卓越役政團隊 DL2 增進專業知能	EL1 增進專業知能
	財務 F	AF1 提高預算執行效能	BF1 提高預算執行效能	CF1 提高預算執行效能	DF1 提高預算執行效能	EF1 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：

徵兵處理四大程序(兵籍調查、徵兵檢查、抽籤及徵集入營)為役政工作的根本，本市秉持「維護兵役公平」原則，持續推動役政 e 化作業，並強化兵役宣傳，使役政資訊更為公開透明，提升役男和家屬對市政服務的信任和滿意度。

(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，讓役男可以隨時查詢各項徵兵處理資訊，提供即時便民服務，使市民更為有感。同時透過入營前座談會面對面溝通，增進役男瞭解服役權益，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	108 年目 標值	108 年 實際值	109 年 目標值	行動方案
提升市民 對政府信 任度	「役男當兵 GPS」 徵兵處理流程查詢 系統線上滿意度	98%	98.6%	---	「役男當兵 GPS」徵兵 處理流程查詢系統功 能擴充案
	徵集護送滿意度	99.36%	99.37%	---	常備兵、補充兵及替代 役徵集入營輸送計畫
	役男入營前座談會 信任度	---	---	88%	1.推行兵役事務應行 宣傳招募慰勞及獎 懲辦法 2.臺北市役男入營前 座談會實施要點
備註	109 年關鍵績效指標(KPI)滾動修正，將「役男當兵 GPS」徵兵處理流程查詢系統線上滿意度及徵集護送滿意度項目刪除，改調整為役男入營前座談會信任度。				

(1)「役男當兵 GPS 徵兵處理流程查詢系統」線上滿意度

甲、執行策略：

(甲)依據「臺北市 108 年役男徵兵處理進度流程查詢系統功能擴充計畫」辦理。

(乙)本項役政 e 化便民措施，讓役男及家屬皆能藉此平臺，迅速查知兵籍調查、徵兵檢查、抽籤及徵集入營等四大徵兵處理程序最新進度，使役政資訊更為公開透明，並有利役男生涯規劃。

乙、成果與展望

(甲)108 年持續擴充系統功能，新增「常備兵入營日期預告」、「徵集入營調查表」、「抽籤日期顯示欄位」等多項服務，簡化行政流程。

(乙)本項智慧化創新措施上線迄今，使用者已逾 52 萬人次，達 9 成以上認為對系統整體提供的進度查詢及役政資訊有助益。除對提升為民服務品質確具實效外，並得據以彰顯市府落實智慧城市政策，隨時代不斷進步的正面形象。

(丙)108 年「役男當兵 GPS 徵兵處理流程查詢系統」線上滿意度目標值 98%，實際值為 98.6%。

(2)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，釐訂本市常備兵役、補充兵役與替代役梯次徵集入營輸送計畫。

(乙)指定臺北車站為集合場，由專人安全護送役男入營，並致送每人 1 張電話卡，以利役男入營報到後向家屬回報平安。

(丙)考量新兵收訓單位地處偏鄉，責成工作人員於護送役男入營完成報到手續後，即發送簡訊向家屬報平安，並留下市府及新訓單位等聯絡資訊，讓家屬寬心。

乙、成果與展望

(甲)108 年 1-12 月徵集護送役男入營 78 梯次 1 萬 205 人，入營當日由府級長官或本局局長等親赴臺北車站集合場致意，為役男加油打氣，並由役政人員護送至新訓中心，用心服務普獲役男及家屬肯定。

(乙)發送入營平安簡訊，使家屬可即時得知役男平安入營訊息，貼心服務獲得一致好評。為精進本項服務，另增設意見回饋機制，予以即時處理回覆。

(丙)108 年訂定徵集護送滿意度目標值 99.36%，實際值為 99.37%。

2.精確掌握兵源

服兵役為國民應盡的義務，兵籍調查則是國家精確掌握兵源的重要依據，因此對於每年須接受兵籍調查的人數應確實掌握。其中未按址居住的役男，包含海外僑民與出境役男等，均為兵籍調查最難掌握的一環，須力求突破成長，並務求不錯、不漏，以維護兵役公平。

策略目標	KPI 關鍵績效指標	108 年 目標值	108 年 實際值	109 年 目標值	行動方案
精確掌握 兵源	兵籍調查 申報率	98.8%	98.9%	---	兵籍調查實施計畫
	未按址居住役 男完成兵籍調 查成長率	---	---	15%	兵籍調查實施計畫
備註	109 年關鍵績效指標(KPI)滾動修正，調整為未按址居住役男完成兵籍調查成長率。				

未按址居住役男完成兵籍調查成長率

甲、執行策略：

- (甲)依據「臺北市 108 年度暨民 89 年次徵兵及齡男子兵籍調查實施計畫」辦理。
- (乙)督導各區公所依計畫確實辦理，同時透過網路、發布新聞稿、市長臉書、市長 LINE、我是台北人、捷運站廣告、各里公告欄及各種集會場合(如里鄰工作會報、里民大會等)等多方管道宣導周知，以提升整體申報率。
- (丙)加強清查未役役男，落實出境就學及僑民役男服役管理，精確掌握兵源。

乙、成果與展望

- (甲)108 年完成本市民 89 年次徵兵及齡男子兵籍調查申報人數 1 萬 5,337 人，佔總申報人數 98.9%。
- (乙)108 年兵籍調查申報率目標值 98.8%，實際值為 98.9%。
- (丙)未來將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；並確實掌握失蹤人口，多方查尋，俾順遂完成渠等役男兵籍調查申報作業，以免觸法。
- (丁)針對補行兵籍調查之役男(含當年次及非當年次)，另行設

計「兵籍調查個人資料申報表」置放於各區公所網站，提供民眾下載，讓役男於當年次兵籍調查線上申報系統下線後，仍可採用網路方式填報個人資料，或亦可採電子郵件、傳真或郵寄等方式完成申報。

3.精進役男體檢

徵兵檢查的目的，在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。本局充分運用醫療資源，並結合衛教宣導，俾精確判定體位與關懷役男健康均能兼顧，進而提升服務品質及滿意度。

策略目標	KPI 關鍵績效指標	108年 目標值	108年 實際值	109年 目標值	行動方案
精進役男 體檢	徵兵檢查 滿意度	97%	98.7%	---	徵兵檢查實施計畫
	徵兵檢查醫 院體檢表正 確率	---	---	96%	徵兵檢查實施計畫
備註	109年關鍵績效指標(KPI)滾動修正，調整為徵兵檢查醫院體檢表正確率。				

徵兵檢查醫院體檢表正確率

甲、執行策略

- (甲)依據「臺北市 108 年役男徵兵檢查實施計畫」辦理。
- (乙)為兼顧兵役公平與關懷役男健康，遴聘各醫學領域專科醫師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。
- (丙)定期督考各檢查醫院，並與區公所協力合作執行役男體檢作業，藉由辦理講習及召開協調會等，檢討實務優缺情形，使業務更為精進。
- (丁)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，以縮短役男體位判等時程。
- (戊)加強與衛生局協調合作，關懷役男健康，結合徵兵檢查場次辦理役男健康減重、防疫、毒品防制及愛滋防治等衛教宣導，並針對判定替代役及免役體位役男發送健康關懷信，使參加徵兵檢查的役男能進一步了解如何做好健康

管理及各項衛生保健。

- (己)為解決役男或家屬欲迅速查知「體位區分標準」等相關規定之迫切需求，本局建置完成「兵 GO 役男體位區分資訊網」，提供簡易上手、迅速查知的線上查詢功能服務，不僅符合實務需求，也落實簡政便民的服務旨意。

乙、成果與展望

- (甲)108 年 6 月重新遴聘各醫學領域專科醫師擔任本府徵兵檢查會第 7 屆委員，並由本會視案件多寡，每月定期召開 2 至 3 次體位評判會議，體位評判組的成員係由本市醫師公會、檢查醫院、複檢醫院及專科醫學會醫師共同組成，渠等熟稔體位區分標準規定且經驗豐富，充分落實委員會功能，精確判定體位，108 年共計召開 28 次會議。
- (乙)108 年計完成 129 場次徵兵檢查作業，施檢 1 萬 6,912 人，依滿意度調查回饋統計，參加體檢役男 97.5% 感到滿意，已逾 108 年目標值。
- (丙)依役男參加徵兵檢查結果，送請本府徵兵檢查會召開體位評判會議，108 年總計核判體位 1 萬 4,889 件。
- (丁)針對罹患身心障礙或重大傷病之役男，簡化以書面審查方式判定體位，108 年共計 461 案。
- (戊)108 年 11 月 7 日邀集本府衛生局、各檢查醫院及區公所召開 109 年度役男徵兵檢查實施計畫(草案)會議，針對計畫內容及執行方式討論協商，俾達成共識，以利計畫順遂推動執行。
- (己)賡續推動役政資源共享，擴大跨域合作機制，加強全面審視本市檢查醫院能量，增加外縣市代檢名額，以嘉惠更多於本市就學、就業之外縣市役男。
- (庚)
- 1.本局「兵 GO 役男體位區分資訊網」上線迄今，線上查詢逾 60 萬人次，滿意度達 96.7%，使用者認為對瞭解相關標準很有幫助，並能有效解決體位區分標準過於繁瑣且查詢不易的問題。
 - 2.108 年重新設計人形圖像互動索引系統、體位試算器、身障與重大傷病等功能之排版與定位，促使本系統設計更趨於使用者導向，辨識明確並大幅提升使用者操作之方便性，確實達到線上體位查詢便捷服務的效益。

3.本系統與時俱進之多元便捷功能，獲中央及各縣市極大肯定與好評，業已提供全國役政單位，納為役政資源分享方案並進行連結使用，以嘉惠全國役男、家屬及役政人員。

(辛)為落實關懷就讀本市高中、高職身障類特教班之學生，協助於屆役齡時面臨兵役義務所生疑慮，本局訂定「前進校園關懷本市高中職身障類特教班專案計畫」，藉由深入校園主動關懷之多元兵役服務，使渠等學生、家長與教職員工，能夠充分了解相關兵役程序，以安其心，進而解決兵役問題。108 年度共辦理 11 場次宣導及座談會，參與人數 500 餘人，受理個案諮詢服務與資料初核案件計 116 件。

(壬)未來規劃參考現行醫院電子化病歷，推動役男體檢流程 e 化，期達到簡化流程、減省紙本及提供年輕族群健康管理、數據分析等效益。

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	108 年目標值	108 年實際值	109 年目標值	行動方案
公平兵員徵補	抽籤作業公平性滿意度	97.5%	99%	---	役男抽籤實施計畫
	常備兵、補充兵及替代役徵集率	97.45%	98%	98%	徵集實施計畫
備註	109 年關鍵績效指標(KPI)滾動修正，項目調整為常備兵、補充兵及替代役徵集率 1 項，策略目標修正為落實兵員徵補。				

(1)抽籤作業公平性滿意度

甲、執行策略

- (甲)依「臺北市役男抽籤實施計畫」執行各項實務作業。
- (乙)假各區公所公正、公開辦理抽籤，決定役男應徵服役之軍種、兵科及入營順序。會中邀請公證人士(里長)見證及 2 位役男代表清點籤票，以示抽籤公平。
- (丙)役男因故未能到場者，可依規定委託家屬或由主持人代

抽，另以「手機簡訊」方式通知役男，並於3日內送達書面通知。現場並設有諮詢服務臺及家屬休息區，同時置放各類役政文宣，提供參閱。

乙、成果與展望

(甲)108 年假各區公所禮堂公開舉辦抽籤，計辦理 99 場次，9,778 人參加。

(乙)將抽籤作業實況影片，建置於本局網站，展現本府貼心服務的精進作為。

(丙)108 年上半年訂定抽籤作業公平性滿意度目標值為 97.5%，下半年變更為抽籤作業執行率，實際值為 99%。

(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，以充分運用行政資源。

乙、成果與展望

(甲)108 年依內政部配賦員額及收訓地點，共徵集常備兵役軍事訓練陸軍 20 梯次 6,684 人、空軍 9 梯次 237 人、海軍(艦艇兵、陸戰隊)16 梯次 517 人及補充兵役 15 梯次 1,616 人、替代役 21 梯次 1,151 人，總計 1 萬 205 人，108 年徵集率目標值 97.45%，實際值為 98%。

(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，戮力推動公平役政作業。

(丙)為紓緩暑期入營滯徵狀況，配合內政部 108 年公告，加強宣導 83 年次以後役男得因生涯規劃申請優先或延緩入營，其中計 2,433 人提出優先入營申請，另延緩入營受理 2,429 人。

(丁)108 年辦理 83 年次以後替代役體位役男申請在學期間接受補充兵役入營訓練，完成兵役義務，計嘉惠本市役男 364 人。

5.強化兵役宣傳

為保障役男權益，兼採動態辦理役男入營前座談會及靜態文宣製發等雙管齊下作法，宣導市民周知兵役資訊。

役男入營前座談會出席率

策略目標	KPI 關鍵績效指標	108年 目標值	108年 實際值	109年 目標值	行動方案
強化兵役宣傳	役男入營前座談會滿意度	92%	92%	---	臺北市役男入營前座談會實施要點
備註	109年關鍵績效指標(KPI)滾動修正，調整為役男入營前座談會信任度，將本項指標調整至提升市民對政府信任度策略目標項下。				

甲、執行策略

- (甲)依「臺北市役男入營前座談會實施要點」執行各項業務作業。
- (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，於每梯次辦理役男入營前座談會。
- (丙)鑑於雙北生活圈密不可分，為使共同圈內之資源共享，座談會開放新北市同梯次役男參加，同時也歡迎其他直轄市、縣(市)役男與會，以擴大役政宣導成效及資源共同分享。

乙、成果與展望

- (甲)108年計辦理38場次役男入營前座談會，並持續精進辦理方式及充實文宣內容，以提升參加者滿意度。
- (乙)基於雙北合作，近來除新北市役男踴躍參加外，亦有基隆市、彰化縣、雲林縣及嘉義縣籍等役男前來參加，本市役男入營前座談會，辦理成效廣受好評。
- (丙)協洽新訓單位製作各軍種新訓生活微電影於座談會中播放，並建置於本局網站，展現本府役政貼心服務，使一般民眾亦可藉由網路平臺獲得新訓生活資訊。
- (丁)108年役男入營前座談會滿意度目標值92%，實際值為92%。
- (戊)配合中央及市府活動設攤宣導役政資訊8個場次，並主動進入本市高中、職學校辦理4場「役男服役及權益校園宣導說明會」。另編印海報、宣傳摺頁及運用跑馬燈、網路等平臺發送訊息，強化宣導「申請優先或延緩入營」等最新役政措施，俾役男廣為周知。

二、強化役政關懷篇

(一)施政願景：

扶助弱勢服役家庭生活、照顧受傷身心障礙退伍(役)人員及退舍弱勢榮民，協調各項社會資源，發揮最大效益；與勞動局合作規劃「役職挺你-役男就業輔導加值服務」方案，輔導役男於當兵前做好職涯規劃準備，為未來退役後順利就業跨出成功的第一步，讓市民更為有感。

(二)施政目標與績效：

1.提供市民有感服務

針對年長榮民、受傷身心障礙(役)人員以及現役役男對國家社會的貢獻，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	108年 目標值	108年 實際值	109年 目標值	行動方案
提供市民有感服務	役男家屬生活扶助滿意度	87.9%	88%	88%	臺北市三節服兵役役男家屬生活扶助金發放實施計畫

服務對象滿意度

甲、執行策略

- (甲)考量榮民均為年邁長者，故以走動式服務，主動實地到退舍關懷訪視榮民榮眷，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)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，107年9月線上申辦系統正式上線，同時新增「臺北市服兵役役男家屬及遺屬特別補助」項目，並透過滿意度調查回饋意見，提升服務品質。
- (丙)依「臺北市義務役傷病身心障礙軍人、遺屬及海南、瀾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」執行各項實務作業，有效運用替代役人力，對服役受傷人員提供生活協助，同時於春、端、秋三節寄發慰問信函，以關懷義務役退伍(役)傷病身心障礙人員、義士及遺族。

乙、成果與展望

(甲)108 年走訪轄內 13 個退舍關懷弱勢榮民，訪查年長榮民 792 人次；擴充生活扶助試算暨申請結果查詢系統為線上申辦系統，提升便民服務；配合推動服役受傷人員生活協助，申派 6 位替代役役男陪伴照顧 6 位服役受傷人員，提供一對一的照顧服務，普獲市民認同與支持。

(乙)108 年提供市民有感服務，滿意度目標值為 87.9%，實際值為 88%。

(丙)持續對榮民、服役受傷人員、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

秉持對年長榮民與服役受傷人員的尊重，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	108 年 目標值	108 年 實際值	109 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	95.5%	95.9%	---	國軍退舍關懷與服務。
	三節傷病身心障礙人員關懷訪視及年度聯誼座談會滿意度	87%	87.5%	87.1%	1.臺北市義務役傷病殘軍人、遺屬及海南、滬洲兩島抗日義士慰問實施計畫 2.替代役提供袍澤生活協助計畫。
推動役男就業輔導服務	推動役男就業輔導服務參與率	80%	82.2%	82.3%	臺北市推動役男就業輔導增值服務實施計畫
強化替代役公益服務	參與公益成長率	5.2%	5.3%	5.3%	替代役役男守護幼苗公益服務實施計畫
備註	109 年關鍵績效指標(KPI) 關懷訪視退舍滿意度滾動修正項目合併；另策略目標強化替代役公益服務，係自策略主題提升替代役效能中調整至本項下。				

註：108 年三節受傷身心障礙人員關懷訪視滿意度為 87.5%，北區「役路相伴-袍澤情深座談會活動」，由新北市主辦，北區各縣市協辦，活動業於端午節夕 5 月 24 日假新北市淡水區福容飯店辦竣。

(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，及協調臺北市後備指揮部、各區輔導中心及區公所役政人員等，強化關懷弱勢行動；並與國防部認管單位與臺北市榮民服務處等建立聯繫平台，掌握各退舍榮民現況。
- (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)每年春、端、秋三節前，安排各級長官率隊訪視轄內 13 個退舍弱勢榮民，以實際的行動表達市府的關懷。

乙、成果與展望

- (甲)108 年實地關懷訪視及撥打關懷電話計 92 次，相關統計如表 6 所示，滿意度目標值為 95.5%，實際值為 95.9%。
- (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)108 年春節及秋節前安排府級長官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	48
關懷電話	關懷慰問、瞭解現況及需求	44
總計		92

(2)役男家屬對生活扶助滿意度

甲、執行策略

- (甲)依「服兵役役男家屬生活扶助金發放實施計畫」執行各項實務作業。
- (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)108 年列級生活扶助戶，核發一次安家費 57 戶，計 158 萬 9,380 元；核發三節生活扶助金 97 戶，計 272 萬 9,200 元。
- (乙)107 年 9 月原生活扶助試算暨申請結果查詢系統，擴充升級為「役男權益-役安網」線上申辦系統正式上線提供市民使用，108 年役男家屬對生活扶助滿意度目標值為 87.9%，實際值為 88%。未來仍將持續加強宣導，鼓勵民眾上網使用，以增加線上申辦人數，提升服務品質和效率。
- (丙)賡續以熱誠、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)三節受傷身心障礙人員關懷訪視及年度座談會滿意度

甲、執行策略

- (甲)為協助並鼓勵服役受傷退伍(役)人員走出創傷，藉由經驗分享及交流等方式重新出發，同時關懷傷病身心障礙軍人、遺屬等，訂定臺北市義務役傷病身心障礙軍人、遺屬及海南、滄洲兩島抗日義士慰問實施計畫及臺北市替代役提供袍澤生活協助計畫。
- (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服役受傷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。
- (丙)主動關懷服役受傷退伍(役)人員，持續推動三節到府慰問，瞭解現況提供必要協助。

乙、成果與展望

- (甲)照顧服役受傷退伍(役)人員及其家屬，協助走出創傷，並鼓勵受傷身心障礙人員參與活動重新出發，108 年度北區「役路相伴-袍澤情深座談活動」，由新北市主辦，北區各縣市協辦，活動於 5 月 24 日端午節前夕假新北市淡水區福容飯店辦竣。
- (乙)推動三節受傷身心障礙人員關懷訪視及年度座談活動滿意度調查，積極鼓勵服役受傷人員走出戶外參與活動，108 年度受傷身心障礙人員關懷訪視目標值為 87%，實際值為 87.5%。
- (丙)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。

3.推動役男就業輔導服務參與率

甲、執行策略

- (甲)因應役期縮短，役男役畢後進入職場時程也將提前，為此，本局自 107 年起，結合勞動局辦理「役職挺你-役男就業輔導服務」方案(簡稱役職挺你方案)，藉由一系列「職涯探索說明會」、「職涯諮詢」、「青年職場體驗營」、「役畢職能培訓」就輔服務，使待役役男及早做好職涯規劃，以提升市籍年青人就業競爭力。
- (乙)「役職挺你」方案，能有系統的幫助役男做好職涯規劃服務，首先，結合役男抽籤會場辦理「職涯探索說明會」，役男當兵前，可經由說明會，了解自己的職業能力傾向及如何尋求臺北市就業輔導等各項資源，並提供「職涯諮詢」及「職場體驗營」之役男報名。另配合入營前座談會及車站役男集合場加強宣導「職能培育訓練」課程，鼓勵役男於完成 4 個月軍事訓練後爭取參訓，以強化專業職能與就業競爭力。

乙、成果與展望

- (甲)現行「役職挺你」方案，藉由一系列的輔導服務，以及靈活多元的課程安排，與積極利用媒體廣為宣導下，已具成效，也獲得役男正面的迴響。本方案讓役男將等待當兵時間，轉作有價值的學習，108 年成果如下：
- 1.職涯探索說明會：結合役男抽籤場辦理，共辦理大場次 12 場計 1,817 人、小場次 87 場計 5,773 人，合計 99 場次，7,590 人與會。
 - 2.職涯諮詢：完成諮詢 36 人。
 - 3.青年職場體驗營：3 大職類總計開設 13 班，總員額 81 人，推薦參訓 80 人。
 - 4.役畢職能培育訓練：登記參加意願計 123 人，推薦參訓 10 人。
- (乙)108 年辦理大場次「職涯探索說明會」12 場次，製作微电影，結合役男抽籤、入營前座談與勞軍活動等會場播放，以強化「役職挺你」方案行銷宣導，引領更多役男參與就業輔導。
- (丙)108 年訂定推動役男就業輔導服務參與率為 80%，經統計實際參與率實際值為 82.2%。

三、協調國軍支援篇

(一)施政願景：

本局為市府與國軍部隊溝通平臺，承接市府策略地圖強化防災及應變機制，主動鏈結國軍，擴大市政能量，以符合本市各項防災及市容復原需求，達到成為宜居永續城市的願景。

(二)施政目標與績效：

1.強化防災及應變機制

為擴大市府防救災動員能量，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，使市民生命與財產更有保障。

策略目標	KPI 關鍵績效指標	108年 目標值	108年 實際值	109年 目標值	行動方案
建安環境	兵力支援救災及災防演訓達成率	90%	92.4%	92.5%	臺北市政府兵役局協調國軍支援災害防救作業計畫
備註	109年策略目標滾動修正為優化防災應變機制。				

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援收容(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)平時參與各項演習與防災整備會議，保持密切的聯繫；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。
- (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)108 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 7：108 年國軍支援救災、參與演習成果統計表

名稱 項目	日期	支援救災(演練) 國軍及支援單位	兵力 機具	內容
豬瘟防疫應變作為演習	108.01.31	臺北市後備指揮部 憲兵 202 指揮部 三三化兵群	20 人	1.配合動保處實施豬瘟防疫安全警戒工作。 2.配合動保處實施豬瘟防疫消毒工作。
臺北市 108 年全民防衛動員(民安 5 號)暨災害防救演習	108.03.07	第三支援指揮部 五三工兵群 三三化學兵群 資通第一大隊 臺北市後備指揮部 憲兵 202 指揮部	184 人 車輛機具 16 類 25 部	1.南港車站 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.建築物倒塌搶救。
文山區 山坡地老舊聚落疏散演練	108.03.27	臺北市後備指揮部	8 人 2 輛中型 戰術輪車	人員疏散作業。
信義區土石流、山坡地老舊聚落疏散撤離及收容安置演練	108.04.09	憲兵 202 指揮部	3 人	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。 3.人員疏散交管作業。
水災災害無預警演習	108.04.30	臺北市後備指揮部 憲兵 202 指揮部	26 人	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。
0722 午後強降雨	108.07.22	臺北市後備指揮部 憲兵 202 指揮部	26 人	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。
0807-0809 利奇馬颱風	108.08.07	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。
0921 國家防災日	108.09.21	33 化學兵群 53 工兵群 資通第一大隊 陸戰隊 66 旅 北區人才召募中心 臺北市後備指揮部	70 人	機具參展

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
0930-1001	米塔颱風	108.09.30	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。
1023	臺北車站特定區聯合防災中心演練	108.10.23	憲兵 202 指揮部 33 化學兵群	憲兵 6 人 33 化學兵 群 20 人 裝備 3 類 10 部	1.無差別暴力攻擊事件演練。 2.毒化物演練。

(乙)108 年協調國軍救災兵力支援達成比率目標值為 90%，計有 1 月 31 日豬瘟防疫應變作為演習、3 月 7 日臺北市 108 年全民防衛動員(民安 5 號)暨災害防救演習、3 月 27 日文山區演練、4 月 9 日信義區土石流、山坡地老舊聚落疏散撤離及收容安置演練、4 月 30 日水災災害無預警演習、7 月 22 日午後強降雨、8 月 7 日利奇馬颱風、9 月 21 日國家防災日、9 月 30 日米塔颱風、10 月 23 日臺北車站特定區聯合防災中心演練等，均獲得國軍單位全力配合支援協助，實際值為 92.4%。

(丙)團結後備組織整合力量，107 年協助本市 12 區後輔中心全數取得辦公處所，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。108 年本市後輔幹部出動支援全民防衛動員(民安 5 號)暨災害防救演習計 101 人。

(丁)未來和國軍部隊持續保持密切連繫，並建立有效溝通機制，本市一旦遇有救災需求，即能於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	108 年 目標值	108 年 實際值	109 年 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	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。
備註	109 年本項策略目標滾動修正刪除。				

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，於臨災時投入兵力、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)108 年國軍部隊參與各項災防會議及演習出席率，目標值為 100%，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、例行性防災會報、工作會議、演習協調會等，出席率為 100%。
- (丁)108 年 3 月 4 日及 9 月 9 日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。
- (戊)與消防局共同規劃「臺北市 108 年全民防衛動員(民安 5 號)暨災害防救演習」，並於 3 月 7 日正式實施，共協調國軍兵力 184 人次，車輛機具 16 類 25 部裝備參與演練。
- (己) 108 年 4 月 26 日辦理「替代役備役役男演訓召集」，共召集公共行政役備役役男 120 員參與，到訓率 100%，充實役男災害防救技能，強化未來防救災工作備援力量。
- (庚)臺北市後備指揮部協助本市規劃 108 年軍民聯合防空(萬安 42 號)演習，並於 5 月 27 日實施，成效良好，本府獲評為特優單位。
- (辛)協請工務局公園處依據「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)予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。

3.擴大兵役慰勞

為表達市府關懷熱忱，及提升國軍士氣，藉由訪視新訓中心鏈結國軍、團結後備及運用替代役人力，整合國軍暨替代役人力資源，以擴大市府防災能量，強化照顧役男及救災協力機制。

策略目標	KPI 關鍵績效指標	108年 目標值	108年 實際值	109年 目標值	行動方案
擴大兵役慰勞	感謝(函)狀等比例	82%	89.7%	84.2%	推行兵役事務應行宣傳招募慰勞及獎懲辦法—參訪慰問國軍部隊執行規劃
活化替代役人力運用	運用替代役役男參與救災及災防演訓達成率	90%	90%	91%	臺北市政府運用替代役役男協助災害過後市容復原作業要點
備註	109年策略目標活化替代役人力運用，係自策略主題提升替代役效能中滾動修正，調整至本項下。				

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)為提振國軍士氣，配合三節或重大演訓，組團赴本外島各部隊慰勞並關懷探視在營役男，同時邀集本市籍役男與隊職幹部實施座談，關懷渠等服役狀況，藉此發掘問題並及時協處，增強役男對市府的信任度；另秉持既往作法，臨逢災防演練及災害復原之後，主動慰勞國軍，嘉勉官兵辛勞。

乙、成果與展望

- (甲)108年參訪慰勞市籍役男及官兵11場次，與本市各界聯合勞軍3場次，共慰勞214個國軍單位，致贈慰勞金874萬元。108年訂定績效指標【感謝(函)狀等比例】目標值為82%，實際值為89.7%。
- (乙)為關懷在外島及偏遠地區服役的本市籍官兵，辦理擴大兵役慰勞，108年配合本市議會遠赴金門地區，並偕同秘書處前往臺東地區慰勉官兵，提振國軍士氣。

四、提升替代役效能篇

(一)施政願景：

替代役制度係提供另一種服役管道，分發役男於各行政機關擔任輔助性工作，藉由青年活力投入協助推動公共事務及社會服務，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。同時配合市政多元需求，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	108年 目標值	108年 實際值	109年 目標值	行動方案
強化替代役公益服務	服務對象滿意度	87%	88%	---	替代役役男守護幼苗公益服務實施計畫
備註	109年關鍵績效指標(KPI)滾動修正，調整為參與公益成長率，並調整至強化役政關懷策略主題項下。				

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心障礙的院生至戶外學習活動，增進院生對大自然的認識，並藉由社區適應，與社會環境溫暖互動。
- (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服務。
- (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)108 年役男投入公益服務，計 1 萬 740 小時，提出 355 篇服務心得報告，相關弱勢團體頻致感謝狀等給予肯定。
- (乙)108 年服務對象滿意度目標值為 87%，經回收並統計調查問卷，滿意度達 88%，已達目標值，未來將持續針對務對象需求，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，並配合市政多元需求，規劃各類輔助勤務，促進公共服務目的的達成。

策略目標	KPI 關鍵績效指標	108 年 目標值	108 年 實際值	109 年 目標值	行動方案
活化 替代役 人力運用	役男生活管理規範測驗成績	91 分	91.7 分	---	臺北市替代役中心役男生活管理手冊
	參與公益成長率	5.2%	5.3%	5.3%	替代役役男守護幼苗公益服務實施計畫
	運用替代役役男參與救災及災防演訓達成率	90%	90%	91%	臺北市政府運用替代役役男協助災害過後市容復原作業要點
備註	109 年關鍵績效指標(KPI) 役男生活管理規範測驗成績滾動修正刪除，另參與公益成長率及運用替代役役男參與救災及災防演訓達成率，分別調整至強化役政關懷策略主題及協調國軍支援項下。				

(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、C 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)本局替代役中心提供本府各局處，如社會局、區公所等 20 個服勤單位(處所)，計 83 人住宿；另提供內政部等 12 個中央單位計 110 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，108 年 5 月 10 日於公務人員訓練處，辦理公共行政役管理人員講習，參訓人員計 83 人。
- B.針對新進役男部分，每梯次辦理進住役男講習，共 9 梯次，計 178 員參訓，108 年設定測驗成績目標值為 91 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，經統計參訓役男的測驗成績，平均為 91.7 分，已達目標值，未來將於授課時加強市政宣導，並提升役男聽講專注度；另家庭因素社會役、消防役等役男職前講習，共 9 次，計 175 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。108 年實施 6 場次，每場約 180 位役男參加；另配合內政部役政署辦理法紀教育，共 4 場次。
- D.為提倡役男運動風氣，強健體魄，利用夜間每季辦理撞球、羽球、籃球、桌球競賽，計有 264 人次參與，對凝聚役男向心力有實質效益。
- E.為強化替代役役男服勤紀律，108 年加強派員到 60 個服勤單位(處所)督訪，訪視成果統計如表 8 所示，對役男違規或缺失事項進行追蹤，另訪視時所見缺失，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 8：108 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	急難救助	生活照顧	勤務問題調處	其他	合計
次數	83	342	20	13	4	3	24	54	261	804

(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，108年役男參與公益成長率目標值為增加5.2%，經統計全年參與役男人數達1,875人次，公益成長率增加5.3%，已達目標值，未來將持續推動，俾使役男參與公益成長率順利達成年度目標值，服務成果統計如表9及表10所示。另辦理「捐血活動」，計233人次參與，捐血量達5萬8,250cc。

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
長者弱勢關懷與環境打掃	310	1,960 小時
守護育幼院院生系列活動	200	1,500 小時
總計	510	3,460 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，展現替代役的服務能量。

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
108年長者春季旅遊	75	600 小時
108年度全國替代役寒期公益服務	200	1,600 小時
第29屆寒士吃飽30	200	800 小時
中正國宅長者慶生會	260	1,040 小時
聯合醫院陽明、昆明院區病友會表演活動	450	1,800 小時
童漾家年華愛心園遊會	180	1,440 小時
總計	1,365	7,280 小時

(3)運用替代役役男參與救災及災防演訓達成率

甲、執行策略：

本局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，期發揮災害防救之資源效益。

乙、成果與展望：

(甲)108年運用替代役役男參與防災演習及協助災後市容復原達成比率目標值為90%，計有民安5號、替代役男協助災後市容復原教育訓練(含實際演練)、42號萬安演習，共3場次，運用替代役役男實際支援人力為622人次，對應人力需求總數732人次，達成率為85%。

(乙)108年3月7日運用替代役役男102位參加「民安5號」演習2個項目：A、臺鐵發生事故，役男扮演車廂內及月台受傷及逃難之旅客，自衛消防編組演練。B、發生地震，建築物倒塌，役男扮演災民，疏散避難演練。

(丙)108年4月26日辦理「替代役男協助災後市容復原教育訓練(含實際演練)」，計排定330名役男參加，並由200名役男模擬災情狀況參加實地演練，儲備替代役男災後復原的充沛能量，確保在災害來臨時，能有效應處，儘速恢復市容景觀。

(丁)108年5月27日排定190名替代役役男，參與42號萬安演習。參演項目：動物園捷運站遇到恐怖攻擊，10名役男扮演傷患，其他役男扮演旅客避難疏散演習。

表 11：108 年運用替代役役男參與防災演習及協助災後復原統計表

運用替代役役男參與防災及災後市容復原演練項目	場次	人次
民安5號	1	102
替代役男協助災後市容復原教育訓練(含實際演練)	1	330
42號萬安演習	1	190
總計	3	622

五、優化軍墓服務篇

(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	108 年 目標值	108 年 實際值	109 年 目標值	行動方案
營造友善 追思環境	祭祀家屬 滿意度	84.2%	84.23%	84.3%	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「智慧城市」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 108 年 12 月止，安厝軍人公墓的軍人、榮民(眷)，累計已達 3 萬 6,578 位。
- (乙)園區內除建物外，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。
- (丙)108 年精進更新軍人公墓網路追思及安厝系統，貼近使用者需求，增設網路線上安厝申辦功能，免出門即可完成安厝申請，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，均可藉由網路祭拜系統追思親人。截至 108 年 12 月止，已申請者 356 人、祭拜者 1 萬 2,885 人，祭祀家屬滿意度問卷調查，滿意度目標值為 84.2%，實際值為 84.23%。
- (丁)108 年編列軍墓園區設施整修工程預算 1,524 萬元，辦理「軍墓園區全區水土保持計畫」、「軍墓停車場及忠靈堂以上路面瀝青整修工程」、「軍人公墓景觀活化先期規劃」及「軍墓綠地景觀美化工程」，提供優質的葬厝環境。

2.提供優質葬厝服務

除賡續維護管理軍人公墓設施、環境外，為滿足每年逾千人的葬厝需求，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	108 年 目標值	108 年 實際值	109 年 目標值	行動方案
提供優質葬厝服務	工程執行進度達成率	100%	100%	100%	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 3,018 個穴位。

C.因應葬厝需求，首創整建骨灰壁葬設施，於孝區第一排及第二排設置 4,100 個櫃位，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 108 年，樹葬人數計 195 位，忠靈堂骨灰安厝 3 萬 0,800 櫃位(已達滿櫃位)，仁、愛、信、昭區骨灰埋藏穴位使用 2,996 個，孝區第 1-2 排骨灰壁葬設施使用 2,596 個櫃位，共計安厝數 3 萬 6,578 位。

(乙)為滿足葬厝空間需求，109 年辦理孝區第 3-6 排壁葬設施興建工程，預計於 111 年竣工啟用，預計設置 6,080 個櫃位。

肆、未來施政重點

一、致力推動役男體檢流程 e 化：

建置本市役男體檢專用系統，以簡化各區公所體檢前置作業，並取代現行體檢醫院現場及後續人工作業，不僅可精確掌握體檢狀況，有效提升役男徵兵檢查效能，更可大幅減少醫院及役政單位檔案保存空間及耗材成本，亦透過雲端資料庫的存取方式，快速調閱資料及統計分析。

二、精進役男就業輔導服務：

- (一) 賡續與勞動局協力推動役男就業輔導服務，加強宣導，鼓勵役男參與。
- (二) 擴增就業輔導服務宣傳場次及人數，廣納服務對象，開放替代役現役役男參與職涯諮詢，精選「青年職場體驗營」課程，擴大執行成效。
- (三) 積極鼓勵「役畢」役男報名參加職能培訓，輔導考取專業證照，以順利媒合就業。

三、賡續推動役政服務進入校園：

109 年高中、職校園說明會由 4 場增至 8 場，未來將進一步規畫走入大專院校，以強化兵役宣傳及擴大服務對象。

四、賡續關懷役男推崇國軍奉獻：

- (一) 為賡續提振國軍士氣，配合三節或重大演訓，組團赴本外島慰勞部隊並關懷探視本市役男。
- (二) 鏈結國軍強化市府救災機制，臨逢災防演練及災害復原之後，主動慰勞國軍，嘉勉救災官兵辛勞。

五、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，針對核列生活扶助戶役男服役期間核予一次安家費及三節生活扶助金，俾役男無後顧之憂，安心服役。
- (二) 主動關懷傷病身心障礙退伍(役)人員，推動三節到府慰問，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。

- (三)配合內政部役政署實施「替代役提供袍澤生活協助計畫」，讓服役受傷退伍(役)人員能獲適切服務及尊嚴，提供市民有感服務。

六、強化政軍鏈結，組訓備役能量：

- (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)，本市臨災時提供備援兵力，擴大市府救災能量。
- (二)協調後備軍人輔導幹部參與本市「防災士」培訓，增強防災專業知能，並協助辦理後備軍人各項活動，藉以凝聚向心力，厚植後備組織動員力量，以增強支援區級災後復原工作能量，加速市容復原。
- (三)賡續辦理「替代役備役役男演訓召集」，儲備救災動員能量，藉以擴增救災人力及延續替代役備役役男的服務精神。

七、提升替代役效能：

- (一)賡續協助本府各機關管理輔導役男，運用役男專長擴增市府服務效能，並配合市府各項重大政策，推動替代役役男多元公益服務，同時擴大至全市醫院關懷病友。
- (二)辦理役男防救災專業訓練，藉此強化本府防救災工作的備援力量，協助災後市容復原。

八、優化軍墓服務：

- (一)辦理「軍墓園區骨灰壁葬設施工程(孝區第3至6排)」，預計設置6,080個櫃位，以滿足葬厝需求。
- (二)為營造友善追思及美化環境，於109年辦理「軍墓忠靈堂斜屋頂工程」，並賡續規劃「軍墓園區全區水土保持設施改善工程」，以維護園區山坡地安全，並提升軍墓服務品質。

九、因應嚴重特殊傳染性肺炎，各項役政工作相關防疫措施如下：

- (一)徵兵檢查作業

1.體檢前

- (1)徵兵檢查分4個時段通知役男報到，每時段安排35人受檢。

(2)區公所於體檢前3日內，依各場次徵兵檢查名冊，查詢役男體檢日前14日內有無衛福部疾管署公告「國際旅遊疫情建議等級表」第1至3級國家旅遊史(含轉機)，查有上述旅遊史之役男，通知延期參加徵兵檢查，並輔導作好自主健康管理。

2.體檢現場作業

(1)役男進體檢場一律配戴口罩及由工作人員量測額溫，額溫超過攝氏37度者(含)，禁止參加役男體檢。

(2)役男除分梯分流受檢外，工作人員主動引導役男管控間距及分散科別完成檢查。

(3)如發現役男疑似感染嚴重特殊傳染性肺炎，除請檢查醫院安排採取必要隔離措施外，並立刻撥打防疫專線1922及通報本府衛生局(防疫專線：2375-3782)處理。

(二)役男抽籤作業

- 1.送達抽籤通知書時，併同將防疫注意事項與防疫措施發送役男。
- 2.役男有衛福部疾管署公告第3級國家旅遊史或接觸上述地區返臺人員，未屆滿檢疫(隔離)或自主健康管理期間，可委託無上述國家旅遊史或接觸史之家屬代抽。
- 3.抽籤會場確實完成場地清潔消毒，入口處役男及代抽家屬報到後，實施酒精消毒、配戴防疫口罩、量測體溫，如額溫量測超過攝氏37度者(含)，禁止進入會場，由主持人或指派之代表代抽。

(三)役男徵集入營作業：

- 1.發送徵集令時，將「嚴重特殊傳染性肺炎」自我健康關懷聲明卡送交役男，入營集合時收回並審查後交收訓單位。
- 2.防疫措施與注意事項併同徵集令送達役男，加註「因疫情關係入營日建議親友避免前往車站送行」。
- 3.役男入營輸送現場，實施酒精消毒、配戴防疫口罩、量測體溫，如額溫量測超過攝氏37度者(含)，有未屆滿居家檢疫(隔離)或自主健康管理期間，感冒症狀等情形，即停止入營輸送，並協助辦理專案延期徵集。

(四)役男輸送入營作業：

- 1.臺北車站北二門廣場辦理輸送作業，工作人員於集合前完成人員消毒、口罩配戴檢查與額溫量測作業(攝氏37度以上，即停止輸送入營)，各梯次輸送作業改以區為單位集合點名帶下月臺候

車，採役男站立且間距加大點名，取消長官致詞及致贈役男電話卡程序，以縮短集合時間，避免近距離接觸群聚感染。

2.輸送役男人數超過 120 人時，增加北三門內廣場為集合地點。

(五)役男入營前座談會作業：

1.遵循市府公告「因應武漢肺炎臺北市政府活動辦理規範」，考量座談會會場皆為密閉空間，為避免群聚感染，暫停辦理役男入營前座談會，並隨徵集令附加入營及防疫宣導文件。

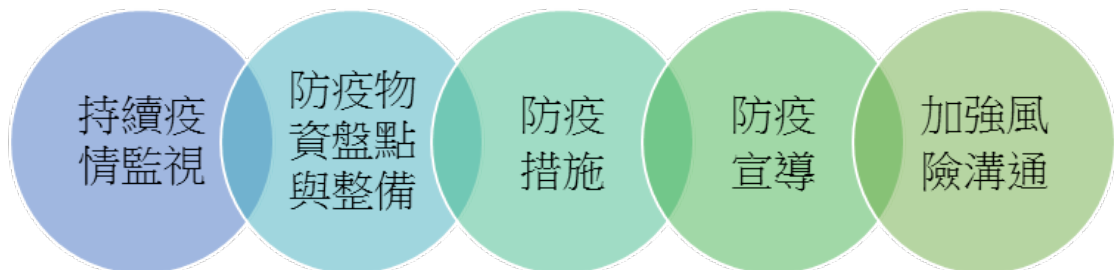
(1)常備兵(替代役)訓練簡介摺頁提供服役訊息。

(2)「為防範 2019 新型冠狀病毒感染之肺炎疫情擴散，役男徵集入營注意事項」單張，提醒健康防疫事項，並附兵役局網頁「入營前座談會」QR CODE 俾便上網查詢入營注意事項及攜帶物品。

2.本局網頁「入營前座談會」專區建置座談會場相關資訊及新訓微影片，供役男查詢點閱。

(六)替代役中心管理：

替代役中心研擬相關整備與應變兩階段措施：當無持續性社區感染傳播，進行各項防疫整備及宣導工作(如圖)；倘疫情持續擴大，則配合中央或地方流行疫情指揮中心指令，實施相關應變措施。



(七)軍墓清明掃墓：

1.宣導家屬利用本局「網路追思網頁」，於線上祭拜祖先。

2.清明掃墓請家屬提前或延後且儘量在平日前往軍墓祭祖，以分散人潮，避免群聚。

3.軍人公墓每日定時消毒，並依容積設定忠靈堂各室人數上限，據以管控室內祭拜人數，請家屬進入忠靈堂時，派代表、配戴口罩且分流進入，入口處派員控管人流並量測體溫，出現呼吸道症狀或發燒者，勿進入室內，並請立即返家就醫。

4.軍墓園區禁止燒香及燃燭，避免因使用酒精及次氯酸水消毒，加上燒香燃燭致生火災。

伍、結語

兵役行政工作依循中央法規及國防政策，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，以最親切和熱誠的態度，持續提供本市役男與家屬優質的便民服務。

此外，本局亦將持續推動關懷照顧榮民榮眷、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本市救災能量。

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。