

美國與我國「軍眷服務制度」之比較研究

撰稿人：錢尹鑫 朱承樂

摘 要

軍人是軍隊發展與戰力維持的基礎，爭取民眾成為軍隊組織的一份子，攸關國家安全與永續生存發展。儘管各國政軍情勢有別，面對安全威脅的強度不同，但是對於軍人專業素養的訓練與要求，遠高於社會各行各業，相對地，各國對於軍人待遇、退役照顧、軍眷撫卹等，也較其他社會福利制度與對象更為優渥。本文以兩國官方機構網路平臺，作為資料比較的主要來源，聚焦於美國與我國軍眷服務制度的探討，分析美國國防部及退伍軍人事業部轄屬服務範疇，對照我國退除役官兵輔導委員會及國防部相關主管機關，嘗試運用國防部軍眷服務處對軍眷服務工作的分析指標，比較兩國差異性，進而提出發展建議，策進制度規範，並供做為學界後續研究基礎。



壹、前言

「軍眷服務制度」，是為照顧退(除)役軍人而設立，在戰爭中因傷殘而提前退伍的軍人，缺乏自主謀生能力，而衍生成為社會潛在的問題。對軍人及軍(遺)眷的照顧，一直都是世界各國重視的議題，軍人是軍隊發展與戰力維持的基石，民眾與眷屬對軍人的認同與支持，將可能直接或間接的影響到國家安全與軍隊發展的穩定。軍人因各國政軍情勢不同，有些國家的軍人必須經常性參與戰爭，即使是區域局勢較平和的國家，對軍人要求也比一般職業有更高強度的訓練與標準。

美國因國情及維護世界秩序等因素，對軍人的招募及社會地位更為重視，對軍(眷)服務與照顧的制度與推展方式，迄今也成為各國效法學習的對象。而我國為使現役及退(除)役軍人、眷(遺)屬能夠獲得妥善照顧，歷年來不斷推動軍眷服務工作變革與精進，本文將針對兩國在「軍眷服務制度」的差異性實施探討，並以網路平台為主體架構，比較兩國在推展「軍眷服務」工作的政府部門與軍事支援體系現況分析，並設立「軍眷保險」等12項「軍眷服務」類別指標，就兩國提供服務的平台與內容分析比較，對我國「軍眷服務」工作在政策

性、功能性上提出建言，以供未來「軍眷服務」工作的推展與精進研究。

貳、美國軍眷服務執行現況

1989年美國「退伍軍人事務部(United States Department of Veterans Affairs，以下簡稱：VA)」的成立，¹自此奠定軍人福利制度的基礎，特別是1944年6月國會通過「退伍軍人權利法案(Gi Bill)」，旨在調整軍人福利，協助渠等重返社會。美國經過韓戰、越戰及第二次世界大戰後，多次修正調整與變革，對退伍軍人教育與訓練，以及軍人眷(遺)屬的照顧，投資上億的美元經費，²成效斐然，更成為美國退伍軍人獲得社會重視，及相對地位的重要原因之一(如圖1)。

檢視美國國防部「2023年家庭計畫財務估算報告」，對軍人眷屬照顧預算規劃，自2021年起逐年升高，2023年預算概估已達32億美元，³足證美國對軍人及其家庭成員照顧的重視程度。有關美國軍眷服務資訊，參照美國政府部門「退伍軍人事業部」及國防部「軍用資源(Military OneSource)」等官方網站，介紹美軍在推展軍人及其家庭成員的照顧，具體政策與服務，分述如后：

一、美國退伍軍人事業部

- 1 陳勁甫，〈美國退輔優待政策發展與理念對我國之啟示〉，《國家菁英》，No.41 第11卷第1期，2015年3月，頁7-8。
- 2 楊立中、賴焜燦，〈以美國退伍軍人權利法案(Gi Bill)為基礎論國軍募兵制度-運用人力資源管理策略〉，《國防雜誌》，第23卷第3期，2008年6月，頁45-48。
- 3 United States Department of Defense, 〈Fiscal Year 2023 Budget Estimates DoD Dependents Education〉，《OUSD(C)Public Website》，April, 2022, 〈https://comptroller.defense.gov/Portals/45/Documents/defbudget/fy2023/budget_justification/pdfs/01_Operation_and_Maintenance/O_M_VOL_1_PART_1/DoDDE_OP-5.pdf〉(檢索日期：2023年10月20日)。

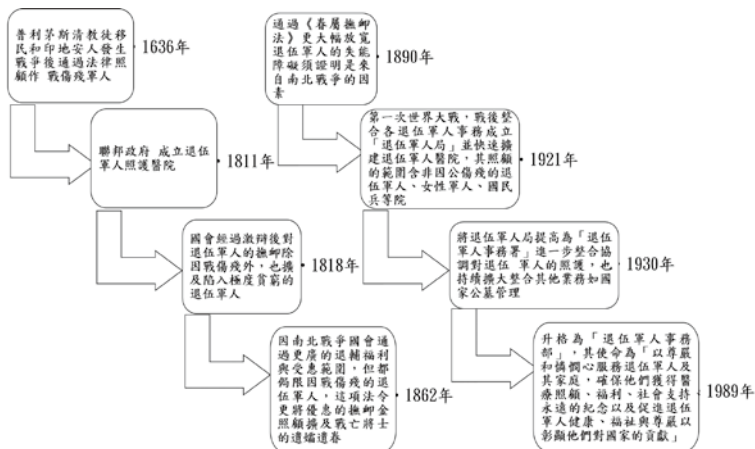


圖1 美國軍人優待制度歷史發展

資料來源：1.陳勁甫，〈美國退輔優待政策發展與理念對我國之啓示〉，《國家菁英》，No.41 第11卷第1期，2015年3月，頁7-8。
2.作者研究彙製。

最早於1930年由時任美國總統胡佛(Herbert Hoover)簽署法案後成立，1989年正式成為美國第14個政府部門，旨在為美國退伍軍人服務，表彰為國家的貢獻，照顧參戰官兵(含遺孀和遺孤)，執行「退伍軍人健保」、「退伍軍人福利」、「國家公墓」及「制定相關計畫」等4項主要工作。⁴其中，軍人軍眷服務包括「服務會員福利」等8項，為軍人或其家庭成員提供諮詢、服務與協助(如表1)。⁵

此外，為便於全美各地軍人及家庭成員，查詢相關福利及權益，美國各州軍事基地與「軍事設施」(Military Installations)網

站鏈結，設立服務平台，以阿拉巴馬州(Alabama)安尼期頓陸軍基地(Anniston Army Depot)為例，針對軍人及家庭成員，提供兒童和青少年服務、教育、家庭成員計畫、健康、住房、法律服務、軍事和家庭支持中心、士氣福利和娛樂、搬遷、運輸等服務(如表2)，⁶主要功能有利於美國軍人及家庭成員，到(離)職或居所搬遷諮詢與服務。

二、軍用資源(Military OneSource)網站

美國國防部官網可鏈結「照顧我們的員工」(Taking Care of Our People)網頁，公告「軍用資源」(Military OneSource)網站，臚列15個專為軍人及軍眷，提供諮詢與協助的專屬網站(如圖2所示)。

針對上述15個專屬網站(如表3)，⁷綜整政策面及實際面，概括區分「查詢諮詢」、「生活互動」、「工具運用」、「宣傳招商」、「整合平台」等五種類型：

(一)「查詢諮詢」類型：

以軍人及軍眷為主要服務對象，透過軍職身分或兵籍資料登入，成為會員後，即可查詢美國政府或國防部最新的

4 〈About the Department〉，《United States Department of Veterans Affairs》，〈<https://department.va.gov/about/>〉(檢索日期：2023年10月11日)。

5 〈Access and manage your VA benefits and health care〉，《United States Department of Veterans Affairs》，〈<https://www.va.gov/>〉(檢索日期：2023年10月11日)。

6 〈Anniston Army Depot〉，《Military INSTALLATIONS》，〈<https://installations.militaryonesource.mil/military-installation/anniston-army-depot>〉(檢索日期：2023年10月31日)。

7 〈Military OneSource〉，《An official Defense Department website》，〈<https://www.militaryonesource.mil/>〉(檢索日期：2023年10月1日)。



表1 美國退伍軍人事業部「軍人及軍眷福利服務」項目表

服務項目	服務內容
服務會員福利 (Service member benefits)	服務期間可能有資格獲得哪些福利，以及在離職或退休時，要考慮哪些時間敏感的福利。
職業和就業 (Careers and employment)	申請職業康復服務，為退伍軍人所有的小企業提供支持，並訪問其他職業資源。
人壽保險 (Life insurance)	探索退伍軍人、服務成員和家庭的 VA 人壽保險選項。在線管理保單、提出福利索賠並訪問有用的資源。
家庭成員福利 (Family member benefits)	瞭解軍人配偶、受撫養人或遺屬可能獲得的福利，並找出照顧殘疾退伍軍人的家庭成員，可獲得什麼資源。
住房援助 (Housing assistance)	瞭解軍人是否有資格獲得 VA 支持的房屋貸款。如果有相關的殘疾，協助查看是否有資格獲得住房補助金，以幫助軍人更獨立地生活。
教育和培訓 (Education and training)	申請和管理退伍軍人法案和其他教育福利，以幫助支付大學和培訓計畫的費用。
墓葬和紀念館 (Burials and memorials)	獲得規劃在 VA 國家公墓埋葬的幫助，訂購墓碑或其他紀念物品，以紀念退伍軍人的服務，併申請倖存者和家屬福利。
養老金 (Pension)	為符合特定年齡和殘疾要求，收入有限或沒有收入的戰時退伍軍人，和倖存者申請每月付款。

資料來源：1. 〈Access and manage your VA benefits and health care〉，《United States Department of Veterans Affairs》，〈<https://www.va.gov/>〉(檢索日期：2023年2月1日)。
2. 作者研究彙整。

政策法規，與個人及軍眷相關權益福利，包括心理輔導及各種服役問題的反應與諮詢，例如「會員聯結」(Member Connect)、⁸「軍隊國家政策來源」(Military State Policy Source)、⁹「軍事設施」(Military Installations)等網站。¹⁰
(二)「工具運用」類型：

藉由網站提供便利的操作，在客製化的網站引導下，可瞭解軍人及家庭成員應有的權利或福利，並選擇適合自己或家庭成員所需方案，將其最大(佳)化。例如：「特殊需要的兒童教育指南」(Education Directory for Children With Special Needs)、¹¹「個人的特殊家庭成員計畫指南」(EFMP And Me)、¹²「我的職業發展帳戶」(My Career Advancement Account)、¹³「配偶教育和職業機會」(Spouse Education & Career Opportunities)、¹⁴「我的部署計畫」(Plan My Deployment)、¹⁵「我的行

8 〈Member Connect〉，《Military OneSource》，〈<https://www.militaryonesourceconnect.org/achievesolutions/en/militaryonesource/home.do>〉(檢索日期：2023年10月31日)。
9 〈MILITARYSTATE POLICY SOURCE〉，《An official Defense Department website》，〈<https://statepolicy.militaryonesource.mil/>〉(檢索日期：2023年10月1日)。
10 〈Your Official Guide to U.S. Military Installations〉，《Military OneSource》，〈<https://installations.militaryonesource.mil/>〉(檢索日期：2023年10月31日)。
11 〈Education Directory for Children With Special Needs〉，《An official Defense Department website》，〈<https://efmpeducationdirectory.militaryonesource.mil/>〉(檢索日期：2023年10月1日)。
12 〈Your 24/7 Guide to the Exceptional Family Member Program〉，《EFMP And Me》，〈<https://efmpandme.militaryonesource.mil/>〉(檢索日期：2023年10月31日)。
13 〈Get the Credentials You Need To Achieve Your Career Goal〉，《SPOUSE EDUCATION & CAREER OPPORTUNITIES》，〈<https://mycaa.militaryonesource.mil/mycaa/>〉(檢索日期：2023年10月31日)。
14 〈Military Spouses〉，《SPOUSE EDUCATION & CAREER OPPORTUNITIES》，〈<https://myseco.militaryonesource.mil/portal/>〉(檢索日期：2023年10月31日)。
15 於下頁。

表2 美軍「軍事及家庭支持服務」類別暨內容分析表

項次	服務類別	說明
1	兒童和青少年服務 (Child and Youth Services)	提供哪些兒童保育和青少年計畫和服務
2	教育(Education)	各種用於小學和高等教育的資源，並找出可以使用的內容
3	卓越的家庭成員計畫(Exceptional Family Member Program)	家庭成員有醫療或教育需求，個人可以獲得支持和幫助，在此檢視個人可以使用哪些資訊和資源
4	健康(Health)	醫療支持和服務可能因地點而異，在此檢視個人可以使用哪些服務和資源
5	住房(Housing)	在個人搬家之前，瞭解個人的住房選擇—政府和非政府住房可在不同設施中使用。聯繫個人住房辦公室，瞭解前後的住房可用性
6	法律(Legal)	幫助個人瞭解有關的法律事務
7	軍事和家庭支持中心(Military and Family Support Center)	為任職、搬遷和財務援助，以及安裝特定資源提供支持，例如就業，並利用這些資源來幫助個人和家人平衡軍隊生活。
8	士氣福利和娛樂 (Morale, Welfare and Recreation)	支持和休閒服務網絡，為服務軍人及其眷屬提供社區互動的選擇，項目和活動因個人健康狀況及需求而異
9	搬遷(Moving)	搬遷協助計畫和服務，可在個人搬家的整個過程中為個人提供支持
10	運輸(Transportation)	瞭解個人的運輸選擇以及遷移至新設施時的關鍵和基本信息

資料來源：1. 〈Anniston Army Depot〉，《Military INSTALLATIONS》，〈<https://installations.militaryonesource.mil/military-installation/anniston-army-depot>〉(檢索日期：2023年10月31日)。

2. 由作者研究彙整。

動計畫」(Plan My Move)等，均屬此類型的服務網站。¹⁶

(三)「生活互動」類型：

由專家學者或專業的志願者擔任版

主，提供軍人及家庭成員於網站，分享生活經驗及解決問題的方法，此網站不同於一般諮詢與工具網站，工作重點旨在維繫全美各地軍人及家庭成員的關係，建立渠等認同與支持的情感，成為特殊的群眾力量，例如：

「部落格」(Blog Brigade)、¹⁷「生活學習」(MilLife Learning)等。¹⁸

(四)「宣傳招商」類型：

美國設置「軍人永垂不朽」(Military In Lasting Tribute)網站，¹⁹此為全美唯一的線上軍人紀念館，提供民眾自行登錄事蹟，表彰軍人為國家犧牲奉獻的精神。此外，專為軍人及配

偶旅行與就業規劃的「美國軍隊旅行」(American Forces TravelSM)、²⁰「軍人及配偶就業夥伴關係」(Military Spouse Employment Partnership)，²¹提供軍人及

15 〈Welcome to Plan My Deployment〉，《Plan My Deployment》，〈<https://planmydeployment.militaryonesource.mil/>〉(檢索日期：2023年10月31日)。

16 〈Welcome to Plan My Move〉，《An official Defense Department website》，〈<https://planmymove.militaryonesource.mil/>〉(檢索日期：2023年10月11日)。

17 〈Blog Brigade〉，《militaryonesource Blog Brigade》，〈<https://blog-brigade.militaryonesource.mil/>〉(檢索日期：2023年10月31日)。

18 〈MilLife Learning〉，《militaryonesource MilLife Learning》，〈<https://millifelearning.militaryonesource.mil/>〉(檢索日期：2023年10月31日)。

19 〈ABOUT THE MEMORIAL〉，《An official Defense Department website》，〈<https://tribute.militaryonesource.mil/about-military-in-lasting-tribute/>〉(檢索日期：2023年10月1日)。

20、21 於下頁。



圖2 美軍軍人眷屬服務相關網站鏈結圖

資料來源：〈official Defense Department website〉，〈Military OneSourceAn〉，〈<https://www.militaryonesource.mil/>〉(檢索日期：2023年10月31日)。

家庭成員相關諮詢與服務，同時開設專區、募集贊助廠商，用以招攬專長人員，並為軍人及軍眷主動提供就業協助與服務，不僅擴大服務能量，更引領各行各業支持軍人的風氣，連帶提升軍人社會地位與價值。

(五)「整合平台」類型：

網站介面設計主要方向，旨在便民服務，包括未曾到訪網站的軍人及軍眷，經由網站說明引導，提供簡單查詢，並鏈結至各類專屬或專業服務的網站，有效整合全美對軍人及

表3 美國政府「軍用資源網站」鏈結服務表

類型	網站名稱	網站介紹
查詢諮詢類型	會員聯結 (Member Connect)	提供美國政府或國防部最新的政策法規，與個人及軍眷相關權益福利查詢，包括個人的心理輔導及各種服役問題的反應與諮詢(屬軍用資源網站的分站)
	軍隊國家政策來源 (Military State Policy Source) STATE POLICY SOURCE	提供美國年度有關軍人及家庭最新的政策法規及相關資訊的查詢平台。(屬軍用資源網站的分站)
	軍事設施(Military Installations)	提供軍事人員報到、調職時，可查詢全美各地軍事設施資訊與駐地相關訊息，並針對軍事及家庭支持服務
工具運用類型	特殊需要的兒童教育指南 (Education Directory for Children With Special Needs)	提供有特殊教育需求成員，有關專業知識、教育方式，協助管道等資訊的查詢與幫助(屬軍用資源網站的分站)
	個人的特殊家庭成員計畫指南 (EFMP And Me)	是具有24小時專人服務的網站，提供身為軍人家庭，在面臨重大事件或想瞭解軍事和社區資源，如何能有效運用的管道。EFMP & Me提供清單、資源和轉介，可從特殊家庭成員計畫網站中獲得個人需要的協助
	我的職業發展帳戶 (My Career Advancement Account)	在職業發展帳戶(My Career Advancement Account)提供勞動力發展計畫的獎學金，為符合條件的軍人配偶提供高達4,000美元的經濟援助，用於獲得或維持考取職業所需的執照、證書或副學士學位，支持完成職業領域技能的培訓，是輔導軍人配偶就業的網站資源
	配偶教育和職業機會 (Spouse Education & Career Opportunities)	國防部配偶教育和職業機會，計畫為全球軍人配偶提供教育和職業指導，並為職業發展的所有階段，提供全面的資源和工具
	我的部署計畫 (Plan My Deployment)	在整個任職或工作週期中支持軍人及軍眷。在這裡將找到任務清單、資源和文章，以幫助為任職或工作週期的所有階段做好準備

20 〈American Forces Travel?〉，《An official Defense Department website》，〈<https://www.americanforcestravel.com/>〉(檢索日期：2023年10月10日)。

21 〈MSEP〉，《militaryonesource MSEP》，〈<https://msepjobs.militaryonesource.mil/msep/>〉(檢索日期：2023年10月31日)。

	我的行動計畫 (Plan My Move)	根據個人或家人的獨特需求量身定制，因任、調職時的搬遷工作，提供所需的訊息。另可保存、下載和打印列表，以便在未來搬家過程中更新參考運用
生活 互動 類型	部落格(Blog Brigade)	聚集博客圈中有才華的作家，為軍人與軍眷提供解決方案及幫助支持
	生活學習(MiLife Learning)	提供服務成員、他們的家人、倖存者和支持他們的人相關資源
宣傳 招商 類型	軍人永垂不朽 (Military In Lasting Tribute)	為美國唯一的線上紀念館，以紀念為國家犧牲的軍事英雄為目的。倖存者可以通過他們的網絡、擴展的倖存者社區和軍人家庭查看、記住和分享對親人的悼念
	美國軍隊旅行 (American Forces Travel SM)	為隸屬於國防部的顧客提供高質量和最有價值的旅行服務，以感謝軍人為國家的服務和奉獻。服務及優惠對象包括現役退役預備役軍人及其家庭成員等
	軍人配偶就業夥伴關係(Military Spouse Employment Partnership)	國防部軍人配偶就業夥伴關係(MSEP)將軍人配偶與數百家承諾招募、僱用、晉升和留住軍人配偶的合作雇主聯繫起來。MSEP擁有多名610合夥人，聘請多名258,000軍人配偶
整合 平台 類型	軍用資源(Military OneSource)	可向Military OneSource 尋求稅務服務、配偶就業幫助、網絡研討會和在線培訓、搬遷和部署工具等

資料來源：1. 〈Military OneSource About Us〉，《Military OneSource》，〈<https://www.militaryonesource.mil/about-us/>〉(檢索日期：2023年10月31日)
2. 作者研究彙整。

家庭成員的服務資源，尤以「軍用資源(Military OneSource)網站」，²²擴大提供民眾瞭解軍人及家庭成員的各項福利。

三、美國「軍眷服務」類別指標分析

參照國防部軍眷服務處12項分析指標，從美國「軍用資源(Military OneSource)」，蒐整分析該國軍眷(軍人及軍眷)，有關服務及福利資源，包括法規計畫或所提供服務的類別(如表4)，²³以利比較研究。

美國對軍人及軍眷的服務內容也設計專門的外國網站，如「美國政府分支機構(Branches of the U.S. Government, USA GOV)」，考量美

軍軍眷的需求，提供不同語言版本與國外民眾查詢相關資訊，同時協助軍眷問題的處理，包含軍人退休和福利資訊，另設立國外民眾參與軍隊的宣導專區，可鏈結至「退伍軍人事業部」等專屬服務網站，²⁴擴大軍眷服務資訊傳播的對象與範圍。此外，美國在民間設立代言人機構，如「全國軍人家庭協會(National Military Family Association)」，早期由少數軍人遺眷創立，依據「倖存者福利計畫(Survivor Benefit Plan)」，²⁵復於1969年成立協會，迄今專為軍人家庭提供協助與服務，並將渠等問題，提供國會、國防部、退伍軍人事業部等決

22 〈Military OneSource About Us〉，《Military OneSource》，〈<https://www.militaryonesource.mil/about-us/>〉(檢索日期：2023年10月31日)。
23 〈An official Defense Department website〉，《Military OneSource》，〈<https://www.militaryonesource.mil/>〉(檢索日期：2023年10月31日)。
24 〈An official website of the United States government〉，《usa gov》，〈<https://www.usa.gov/>〉(檢索日期：2023年10月31日)。
25 〈Military Compensation〉，《An official website of the United States government》，〈<https://militarypay.defense.gov/Benefits/Survivor-Benefit-Program/Overview/>〉(檢索日期：2023年10月1日)。

表4 美國軍人及「軍眷服務」類別指標分析表

類別	服務法規或管道	內容說明
軍眷保險	SGLI計畫也稱「家庭服務成員團體人壽保險(FSGLI)」	FSGLI是SGLI的附加條款，它為服務成員的配偶和受撫養子女，提供人壽保險
軍眷 傷亡撫卹慰問	1.死亡撫卹金 2.倖存者福利計畫(SBP)	1.死亡撫卹金為100,000美元且免稅，服務成員可以指定一個或多個人來接收全部或部分死亡撫卹金。如未指定任何金額將根據現行法律法規支付給健在遺屬。通常會在收到通知後72小時內支付給合資格的受益人 2.倖存者福利計畫(SBP)在軍人在服役期間或退休後死亡時向軍人配偶和/或子女提供經濟支持
軍眷醫療照護	特麗卡計畫 (Tricare Plan)	特麗卡計畫是專為配偶及家庭成員提供保健服務，可鏈結到專業的醫療網站；另針對未再婚的未亡配偶有資格作為現役家庭成員免費繼續享受醫療福利三年。之後則需針對醫療保健選項，支付年度註冊費，仍可享受相關醫療服務
職務 官(宿)舍借用	軍事設施 (Military Installations)	美國各軍事基地均提供「住房」、「政府房屋」、「臨時住房」的申請服務，鏈結各軍事設施合作或簽約的住商，提供網站鏈或專人服務
軍眷住宅補助	退伍軍人事務部 住房援助計畫 (VA housing assistance)	服務內容包括無家可歸或有可能變得無家可歸的幫助，及房屋貸款福利及退伍軍人住房援助補助金
軍眷法律服務 (輔導訴訟/諮詢)	軍事法律援助辦公室 (Military legal assistance office)	在此鏈結可獲得免費的法律福利和服務。服務包括委託書、審查租約和租賃合同、生前遺囑、遺產規劃、家庭護理計畫、公證服務、消費信用問題、家庭法律諮詢、會員權利和責任、民事訴訟、移民和歸化等服務
軍眷 心理輔導服務	1.特麗卡計畫(Tricare Plan) 2.退伍軍人事務部 3.軍事危機熱線 4.醫療中心(Vet Center)	1.軍事危機熱線提供現役軍人、警衛隊和預備役成員、他們的家人和朋友可以透過專線電話，全天候免費獲得這種保密的即時幫助 2.在美國、關島、波多黎各和美屬維爾京群島有207個以社區為基礎的醫療中心可提供服務
子女育兒及 教育補助	1.倖存者和家屬的教育援助計畫 2.9/11後退伍軍人法案 3.退伍軍人事務計畫 4.軍事服務教育援助計畫	1.配偶有資格在服役人員死亡之日後長達20年內享受教育福利 2.如果服役人員在死前轉移任何幾個月未使用的9/11後退伍軍人法案福利，則倖存者可以立即開始使用該福利 3.可幫助支付現役軍人和退伍軍人以及直系親屬的學費 4.軍隊的每個部門都為其服役人員和直系親屬提供教育援助計畫
軍眷就業輔導	1.配偶教育和職業機會(Military Spouse Employment Partnership) 2.優先安置計畫(Priority Placement Program) 3.軍人配偶優惠計畫	1.提供軍人配偶接受專業課程訓練及工作的機會 2.美國國防部服務軍人及家庭成員的計畫，旨在協助安置受裁員、基地關閉、重組、合併、外包、職位分類決定、海外輪換和職能轉移等的人員及家庭安置 3.可申請國防部的文職職位(包括海外公務員職位)，並可能有資格獲得某些優惠
軍眷娛樂福利	1.信息票務和旅行辦公室(Information Tickets and Travel office) 2.士氣福利和娛樂計畫 3.小賣部交易所(Commissary And Exchange)	1.簡稱ITT辦公室是「士氣、娛樂和福利計畫」的一個部門，為軍人提供從搖滾音樂會到體育賽事的各種折扣門票 2.主要可提供查詢，獲得居住地區周邊遊樂園和其他景點的門票，參加健身和運動計畫、技能發展計畫，發現在線圖書館並尋找有趣的活動 3.在軍事小賣部或交易所購物時，可享受免稅購物和軍方專屬定價和其他好處
遺眷退撫制度	1.喪葬權利 2.死亡撫卹金	1.照顧、準備、安排交通並協助軍眷辦理喪葬，提供現役軍人的未亡配偶、子女和兄弟姐妹、未亡配偶的父母，以及被授權直接處置的人有權獲得補助 2.一次性支付的款項，死亡撫卹金金額為100,000美元且免稅。可指定一個或多個人來接收全部或部分死亡撫卹金，如未指定的任何金額將根據現行法律法規支付給會員的健在遺屬；通常會在收到通知後72小時內支付給合資格的受益人

民間機關(構)互惠鏈結服務	1.軍用資源(Military OneSource) 2.全國軍人家庭協會(National Military Family Association)	1.同表3美國政府官方「軍人及家庭成員服務」主要網站及內容簡介，鏈結的相關民間機關(構)與資源 2.專為軍人家庭提供協助與服務，並將發現的問題提供給國會、國防部及退伍軍人事業部作為決策參考的民間機構
---------------	--	--

資料來源：1.〈An official Defense Department website〉，《Military OneSource》，〈<https://www.militaryonesource.mil/>〉(檢索日期：2023年10月31日)。

2.由作者研究彙整。

策參考，²⁶這是非官方團體機構與政府部門合作，投入軍人及家庭成員服務的實例。

參、我國「軍眷服務」執行現況

為使我國現役及退(除)役軍人、眷(遺)屬能夠獲得妥善照顧，歷年來不斷推動軍眷服務工作變革與精進，本文針對我國「軍眷服務」工作，區分「行政院國軍退除役官兵輔導委員會」及「國防部政治作戰局」兩大體系，前者以退除役官兵及眷屬為服務對象，後者以國軍現役官兵及眷屬為主，研究如后：

一、行政院以「退(除)役官兵及眷(遺)屬」為主的服務體系

(一)行政院「國軍退除役官兵輔導委員會」

政府於1952年建立退伍除役制度，復於1954年11月1日成立「行政院國軍退除役官兵就業輔導委員會」，統籌辦理退(除)役官兵就業輔導及安置事宜，嗣後因服務層面擴大，不再局限於就業

輔導。1966年更銜「行政院國軍退除役官兵輔導委員會(簡稱輔導會)」，統籌榮民就學、就業、就醫、就養及一般服務照顧等工作。2013年11月1日秉持組織整併、員額精簡及業務擴增之原則，擴大服務對象及範疇，更名「國軍退除役官兵輔導委員會(簡稱退輔會)」，並於2016年11月1日設置官方網站，²⁷服務內容彙整如后(如表5)。²⁸

(二)行政院退輔會「軍眷服務」類別指標分析

參照國防部軍眷服務處12項分析指標，綜整「退輔會」網站服務內容分析(如表6)，²⁹其中，「軍眷保險」及「軍眷心理輔導」等2項未提供相關服務外，餘均有相應的政策法規及福利與服務內容。

二、國防部「以現役官兵及眷屬為主」的服務體系

26 〈NATIONAL MILITARY FAMILY ASSOCIATION'S MISSION〉，《National Military Family》，〈<https://www.militaryfamily.org/about-us/mission/>〉(檢索日期：2023年10月1日)

27 國軍退除役官兵輔導委員會綜合規劃處，〈本會簡介〉，《國軍退除役官兵輔導委員會》，2016年6月23日，〈<https://www.vac.gov.tw/cp-1779-1728-1.html>〉(檢索日期：2023年10月1日)

28 《國軍退除役官兵輔導委員會》，2023年2月10日，〈<https://www.vac.gov.tw/mp-1.html>〉(檢索日期：2023年10月31日)

29 一、〈首頁各設置專區〉，《國軍退除役官兵輔導委員會》，2023年2月10日，〈<https://www.vac.gov.tw/mp-1.html>〉；二、〈主管法規查詢系統〉，《國軍退除役官兵輔導委員會》，2023年2月10日〈<https://law.vac.gov.tw/vaclaw/index.aspx>〉(檢索日期：2023年10月12日)。



表5 退輔會「軍眷服務」項目表

業務項目	服務內容	說明
訊息公告	1.最新消息 2.即時新聞澄清 3.新聞資訊 4.就業資訊 5.採購專區 6.活動訊息 7.榮民節活動專區 8.活動剪影 9.影音專區 10.「退除役官兵懇談會」及「服務區座談會」專區 11.榮民遺留不動產標售 12.安養機構床位資	提供退役軍人及眷屬有關生活及權益的最新訊息，並可線上參與各地區的座談會分享或處理生活上的問題與困難
重大政策	提供政府最新公告有關退伍軍人及眷屬服務的相關法令或行政規則	同左
年金服務	1.轉知國防部說明支領退伍金人員擔任地方政府清潔隊員停發優存利息情形(退除給付處)109-11-04 2.退除給付相關作業規定(退除給付處) 109-10-07 3.Q&A(問題回答)(退除給付處)108-12-16 4.軍人退撫新制改革說明及相關照片(退除給付處)106-11-24 5.連絡單位及電話	提供有供退伍軍人退伍金及相關權益的鏈結查詢及服務
便民服務	1.線上申辦及查詢 2.申辦表單下載 3.常見問答 4.各項權益優惠懶人包	提供瞭解退伍軍人及軍眷有那些權益及問題查詢，並提供線上申辦服務
主要服務	1.就學服務 2.就業服務 3.職業訓練 4.就醫服務 5.就養服務 6.服務照顧 7.退除給付	提供左列項目的查詢、問題處理及申請等服務
法律服務	1.主管法規查詢 2.訴願及訴訟服務 3.國家賠償服務 4.人權保障專區 5.法律服務案例暨法律常識專題 6.法制作業規定及範例 7.法網相連	提供左列項目有關法律問題、權益保障及查詢鏈結等服務

資料來源：1.《國軍退除役官兵輔導委員會》，2023年2月10日，〈<https://www.vac.gov.tw/mp-1.html>〉（檢索日期：2023年10月31日）。
2.作者研究彙整。

(一)國防部「政治作戰局軍眷服務處」

國防部「軍眷服務」工作，由國防部「政治作戰局」為主管機關，下設「軍眷服務處」推展相關事務，而國軍「軍眷服務」工作的發展歷史(如圖3)，

最早可追溯至1956年，為安定國軍眷屬生活，國防部訂定「國軍軍眷業務處理辦法」，據以推展「軍眷服務」工作，並於1960年國防部總政治作戰部下設「軍眷服務管理處」；另「國軍軍眷業務處理辦法」歷經24次的修訂，於2002年廢止，為利「軍眷服務」工作的執行，同年訂頒「國軍軍眷業務處理作業要點」行政規則。

2012年國防部政治作戰局修訂「處務規程」，下設「軍眷服務處」，並分五科辦事(綜合企劃科、資產及營建管理科、主計科、法律科、監察科)，主要推動眷村改建工作，³¹迄2021年眷村改建階段性任務完成，配合人力修調，2022年依「國防部政治作戰局處務規程」修頒，「軍眷服務處」分三科辦事(綜合企劃科、資產及營建管理科、主計科)，賡續執行眷服工作，³²2023年軍眷服務處定編為23員，併同調整業務規劃，置重點於研修「相關

30 〈軍眷業務處理辦法〉，《國防法規資料庫》，2002年11月31日，〈<https://law.moj.gov.tw/Index.aspx>〉（檢索日期：2023年2月1日）
31 張紹軍、徐名敬、黃裕智，〈我國軍眷服務工作研究之回顧與展望〉，《空軍軍官雙月刊》，第224期，2022年6月，頁22-25。
32 〈國防部政戰局處務規程〉，《國防法規資料庫》，2022年1月17日，〈<https://law.moj.gov.tw/Index.aspx>〉（檢索日期：2023年10月1日）

表6 行政院退輔會「軍眷服務」類別指標分析表

類別	政策法規或服務管道	內容說明
軍眷保險	無	無
軍眷傷亡撫卹慰問	1.喪葬補助 2.清寒榮民、遺眷三節慰問 3.「服務照顧處」提供訪視服務	1.實際辦理殯葬事務之遺囑執行人、家屬、五親等內血親或姻親，在榮民死亡日起1年內提出申請可依實況獲得喪葬補助 2.對具低收入戶身分或有特殊事由，或具中低收入戶身分或領取中低收入老人生活津貼之榮民、遺眷，每戶每節核發慰問金新臺幣三千元 3.榮民及遺眷依狀況可申請「關懷訪視(定期、不定期)」、遠距服務(遠距居家照顧系統提供通報及諮詢服務)、外展服務(設立榮民服務臺)、居家服務(志工人員協助)
軍眷醫療照護	國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵(眷)醫療照護補助及優免一覽表	針對軍眷提供掛號費、健保、病房、長期照護等服務優惠
職務官(宿)舍借用	無	無
軍眷住宅補助	退舍與榮民之家申請依「國軍退除役官兵全部供給制安置就養作業規定」、「國軍退除役官兵輔導委員會榮譽國民之家辦理自費入住辦法」可提出申請	對退除役官兵及其眷屬符合資格條件者，可申請「全部供給制安置就養」，經「榮民服務處」審查，可至「榮譽國民之家」獲得就養照顧
軍眷法律服務(輔導訴訟/諮詢)	網頁設立法律服務專區	提供退除役軍人或眷屬有關法律問題、權益保障及查詢鏈結等服務
軍眷心理輔導服務	無	無
子女育兒及教育補助	1.財團法人榮民榮眷基金會清寒榮民子女獎學金申請作業要點 2.財團法人周祖孝文教基金會清寒榮民、遺眷子女獎學金 3.財團法人榮民榮眷基金會大學以上清寒榮民子女就學補助 4.高中職以下榮民子女就學補助	針對榮民子女依左列規範，符合資格條件者，可向不同單位申請新臺幣500元至15,000元不等之補助金
軍眷就業輔導	退除役官兵眷屬參加職業訓練補助實施計畫	提供退除役官兵年滿18歲以上之配偶、子女(以下稱退除役官兵眷屬)參與職業訓練，依眷屬身分及職訓內容區別，最高可補助新臺幣6萬元
軍眷娛樂福利	榮福卡會員(申請須符榮民資格、具榮民證退除役官兵)	服務對象包含退除役官兵眷屬(僅直系血親一親等及配偶)，可從榮福會員優惠完整懶人包，內查詢到包括電信、飯店、機票及旅行社優惠、醫院、超商、農場、百貨、機票等優惠與福利
遺眷退撫制度	1.國軍退除役官兵退除給與發放作業規定 2.國軍退除役官兵輔導委員會備除役軍人眷屬證製發作業規定	依國軍退除役官兵退除給與發放作業規定，退除給與係指國防部依陸海空軍軍官士官服役條例等法令核定，應發給退伍除役人員及其遺族之各項給與，包括：退伍金、退休俸、贍養金、生活補助費等13類
民間機關(構)互惠鏈結服務	退除役官兵特約商店(榮福卡會員)	提供782個特約廠商鏈結優惠資訊，包括永久或有限期的優惠內容

資料來源：1.〈首頁各設置專區〉，《國軍退除役官兵輔導委員會》，2023年2月10日，〈<https://www.vac.gov.tw/mp-1.html>〉(檢索日期：2023年10月31日)。

2.〈主管法規查詢系統〉，《國軍退除役官兵輔導委員會》，2023年2月10日〈<https://law.vac.gov.tw/vaclaw/index.aspx>〉(檢索日期：2023年10月31日)。

3.作者研究彙整。



留守業務

法令，整合資源、推展工作(如表7)，³³並以安定眷心、穩定軍心、爭取民心為政策目標。

(二)國防部「軍眷服務」網站資源介紹

國防部轄屬執行軍眷服務工作的單位及網路資源，計「國防部政戰資訊服務網」等7個網站，提供「軍眷服務」項目，例如「國防部政戰資訊服務網」，設置「國軍官兵眷屬服務諮詢」專區，提供「幼兒托育」、「子女教

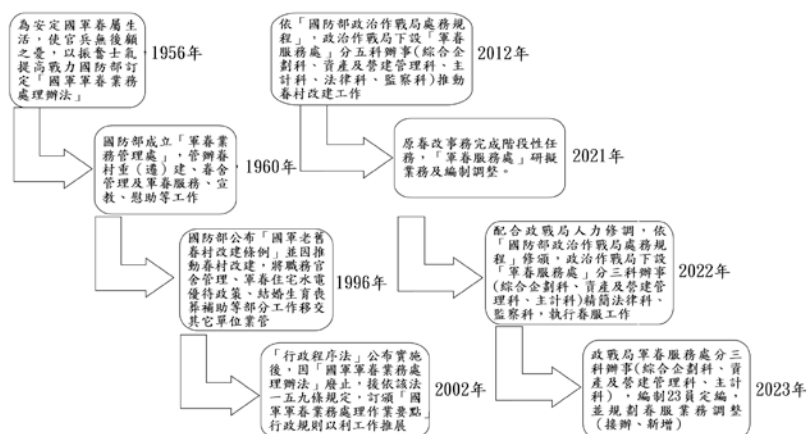


圖3 國軍「軍眷服務」工作演進與變革

資料來源：1.〈軍眷業務處理辦法〉，《國防法規資料庫》，2002年11月31日，〈<https://law.moj.gov.tw/Index.aspx>〉(檢索日期：2023年2月1日)；
2.〈國防部政戰局處務規程〉，《國防法規資料庫》，2022年1月17日，〈<https://law.moj.gov.tw/Index.aspx>〉(檢索日期：2023年2月1日)。
3.作者研究彙整。

表7 國防部「政治作戰局軍眷服務處」業管項目表

業務項目	業務內容
眷改工作	1.老舊眷村改建計畫、政策研訂與規劃 2.新、舊制縣市改建綜合企劃與眷籍管理 3.軍眷(眷村)典型選拔表揚與座談 4.國軍軍眷與原眷戶申訴案件處理 5.辦理推行(基金)委員會(含政策性)之會議 6.眷村文化保存政策規劃、督導及執行
軍眷服務工作	1.申辦軍人眷屬身分證 2.撫卹遺眷安家照護 3.子女教育補助費 4.房租津貼補助 5.公共化教保服務 6.模範父(母)親選拔暨表揚 7.招待所及英雄館位宿優待 8.眷屬國軍福利站消費 9.結婚生育喪葬補助 10.國軍醫院就醫優待 11.辦理家屬懇親活動

資料來源：1.〈軍眷服務處〉，《政戰資訊服務網》，2022年1月，〈<https://gpwd.mnd.gov.tw/Publish.aspx?cnid=517>〉(檢索日期：2023年10月1日)。
2.作者研究彙整。

育補助」等13類的查資訊詢。³⁴「國防部全民防衛動員署後備指揮部」網站，設置「留守業務」、「後備服務」專區，為現役及退(除)役官兵眷(遺)屬提供有關福利、權利、諮詢與協助等服務。³⁵「國防部福利事業管理處」提供現役軍人及眷屬，有關食、衣、住、行、娛樂等商品活動的優惠資訊(如表8)。³⁶這些網站皆屬國軍「軍眷服務」的重要窗口和平台，也是獲得福利與保障權益的重要管道。

33 〈軍眷服務處〉，《政戰資訊服務網》，2022年1月1日，〈<https://gpwd.mnd.gov.tw/Publish.aspx?cnid=517>〉(檢索日期：2023年10月1日)

34 〈國軍官兵眷屬服務諮詢〉，《國防部政治資訊服務網》，2023年2月10日，〈<https://gpwd.mnd.gov.tw/Publish.aspx?cnid=671>〉(檢索日期：2023年2月12日)

35、36 於下頁。

表8 國防部轄屬單位執行「軍眷服務」網站建置分析表

網站名稱	服務內容
國防部政戰資訊服務網	設置「國軍官兵眷屬服務諮詢」專區，提供、幼兒托育、子女教育補助、福利品優惠、軍人保險、國軍團體意外保險、國軍官兵傷亡撫卹、國軍醫院優惠、職務宿舍借用、眷屬住宅用水(電)優待、法律服務、輔導訴訟、心理輔導服務、住宿優惠等相關資訊的鏈結或服務電話資訊
國防部各軍(陸軍、海軍、空軍)司令部全球資訊網	各軍司令部均有開設為民意信箱專區，提供民眾反映問題，但並非專為軍人眷屬設立
憲兵指揮部全球資訊網	憲兵指揮部有開設民意信箱專區，提供民眾反映問題，雖但非專門為軍人眷屬設立
國防部全民防衛動員署後備指揮部(含後備軍人輔導組織)	1.設立「留守業務」專區，提供軍及眷屬查詢有關「官兵旌表撫卹」、官兵保險給付、軍眷福利權益、遺族照護服務、祠祀葬厝介紹、軍墓維護管理、業務法規查詢、諮詢服務窗口等服務項目 2.設立「後備服務」專區，結合「後備軍人輔導組織」，對官兵及眷屬提供獎助學金、疑難協處等服務工作
國防部福利事業管理處	網站提供「網路商城」、「電子商城」、「美味便當」、「特約商店」等鏈結查詢服務，並設置「互動參與」專區，可鏈結加入「國軍福利站粉絲團」及在「民意信箱」反映個人問題

資料來源：作者研究彙整。

此外，我國也有許多民間機構、企業或財團法人，對國軍現役、退除役官兵及眷(遺)屬提供慰助與關懷服務，如「軍人之友社」在各縣市軍人服務站長期推動下，主動向地方政府、工商、慈善團體勸募，慰助急難病困官兵及眷

(徵)屬，落實相關服務工作。³⁷

(三)國防部「軍眷服務」類別指標分析

國防部軍眷服務處12項分析指標，綜整國防部轄屬執行軍眷服務工作的單位及網路資源服務內容分析(如表9)，³⁸其中，「軍眷保險」、「軍眷心理輔導」及「軍眷就業」等3項未提供相關服務外，餘均有相應的法規及福利與服務內容。

肆、「軍眷服務」差異性分析

軍人及眷(遺)屬的福利與照顧舉世各國皆予重視，甚而攸關軍隊發展與戰力維持，惟各國政軍情勢不同，對於相關議題重視的程度亦有差異。美國調查機構「Statista」網站研究統計，2022年美軍現役軍人約140萬人，³⁹2021年退伍軍人約1,850萬人；⁴⁰國軍現役軍人約16萬人，⁴¹依「退除役

35 《國防部全民防衛動員署後備指揮部》，2023年2月10日，〈<https://afrc.mnd.gov.tw/afrcweb/index.aspx>〉(檢索日期：2023年10月12日)

36 《國防部福利事業管理處》，2023年2月10日，〈<https://www.gwsm.gov.tw/index.html#gsc.tab=0>〉(檢索日期：2023年10月12日)

37 〈急難病困官兵及眷(徵)屬慰助〉，《中華民國軍人之友社》，2023年2月1日，〈<https://www.fafaroc.org.tw/unit/100032/26371>〉(檢索日期：2023年10月1日)

38 一、〈各服務專區〉，《國防部全民防衛動員署後備指揮部》，2023年2月10日，〈<https://afrc.mnd.gov.tw/afrcweb/index.aspx>〉；二、〈常見問題〉，《國防部福利事業管理處》，2022年12月27日，〈<https://www.gwsm.gov.tw/FAQs.html#gsc.tab=0>〉；三、〈急難病困官兵及眷(徵)屬慰助〉，《中華民國軍人之友社》，2023年2月1日，〈<https://www.fafaroc.org.tw/unit/100032/26371>〉；四、〈主管法規查詢系統〉，《國軍退除役官兵輔導委員會》，2023年2月10日〈<https://law.vac.gov.tw/vaclaw/index.aspx>〉(檢索日期：2023年10月31日)

39~41 於下頁。

表9 國防部「軍眷服務」類別指標分析表

類別	法規或服務管道	內容說明
軍眷保險	無	無
軍眷傷亡撫卹慰問	1.後備軍人輔導組織設置辦法(1080410) 2.國防部全民防衛動員署後備指揮部-留守業務-提供遺屬照護服務 3.國防部全民防衛動員署後備指揮部軍眷福利與權利專區	1.依規定均會對現役或退役官兵眷屬實施慰問訪視 2.包括提供遺族病困照護金、卹滿遺族生活照護金、身心障礙官兵生活照護金、遺族及無依軍眷春節照護金、遺族及無依軍眷房屋燃料照護金、傷殘官兵遺族及無依軍眷喪葬照護金等6項服務 3.現役志願役官兵之眷屬可申請喪葬補助
軍眷醫療照護	國軍醫療院所就醫優惠(減免)實施規定	軍(遺)眷看診無須掛號，並視治療項目可獲得減免
職務官(宿)舍借用	國軍現役官兵依眷住地條件可提出申請	由國防部軍備局工程營產處業管，依國軍(各列管單位)職務官舍申請作業規定辦理
軍眷住宅補助	對持有現役軍人眷屬身分證之家屬或持有撫卹令之在卹遺族、傷殘官兵，可辦理眷住地水電優待	用電優待一處為限：每月用電在300度以下部分，按電力機構奉准電價之5折計收；逾301度部分，全價計收。用水優待：每月用水在20度以下部分，按自來水事業水價之5折計收；逾20度部分，全價計收
軍眷法律服務(輔導訴訟/諮詢)	國防部全民防衛動員署後備指揮部法律服務專區	提供法律諮詢服務並受理輔導訴訟，對於官兵及眷屬涉及訴訟糾紛者，委請國防部公聘律師協助解決；另負責本軍各單位法令諮詢解答、契約審查、代理訴訟及違法案件協處
軍眷心理輔導服務	無	無
子女育兒及教育補助	國軍退除役官兵輔導委員會支領退休俸贍養金或生活補助費人員子女教育補助費發給作業要點	現役或退役中校階以下人員可依作業要點申領相關補助
軍眷就業輔導	無	無
軍眷娛樂福利	1.國防部福利事業管理處申辦「福利證」 2.眷屬身份證(現役、特殊原因未核定撫恤之眷屬)眷屬特准證(撫恤期滿具依收入戶證明之遺眷)	1.具備中華民國現役官兵、軍校教師及學生、軍中公務人員、軍中聘雇人員、榮民、軍(榮)眷及遺眷、後備軍人輔導組織輔導幹部、陸軍第一特種兵、替代役役男、第二類退除役官兵等身份資格，即可申辦福利證，持證消費可獲得特約廠商提供的各項優惠與福利 2.由後備指揮部業管，提供申請作業，用以證明眷屬身份，俾利申請或繼承，現役或退除役官兵的相關福利與補

官兵輔導委員會」公告退伍榮民約32萬人，⁴²兩國不僅在服務對象的人數上差異甚大，在相關福利與照顧制度，美國經立法修訂更臻完

備。本文嘗試從政策構面，比較兩國軍眷體制、政策規劃、服務功能、指標分析，並從實務面區分「政府專責機構」等9項體系，對照

39 〈Largest armies in the world ranked by active military personnel in 2022〉，《STATISTA》，2023，〈<https://www.statista.com/statistics/264443/the-worlds-largest-armies-based-on-active-force-level/>〉(檢索日期：2023年2月14日)。

40 〈Veterans in the U.S. - statistics & facts〉，《STATISTA》，October 24, 2022，〈<https://www.statista.com/topics/1279/veterans/>〉(檢索日期：2023年10月14日)。

41 涂鉅旻，〈國軍總員額仍維持21.5萬 國防部：役期恢復後如有必要可增加〉，《自由時報》，2022年12月27日，〈<https://www.vac.gov.tw/cp-2009-2898-1.html>〉(檢索日期：2023年9月12日)

42 〈榮民整體狀況〉，《國軍退除役官兵輔導委員會》，2022年7月26日，〈<https://news.ltn.com.tw/news/politics/breakingnews/4167242>〉(檢索日期：2023年10月12日)

遺眷 退撫制度	國軍退除役官兵退除給與發放作業規定	依國軍退除役官兵退除給與發放作業規定，退除給與係指國防部依陸海空軍軍官士官服役條例等法令核定，應發給退伍除役人員及其遺族之各項給與，包括：退伍金、退休俸、贍養金、生活補助費等13類
民間機關(構)互 惠鏈結服務	1.「軍人之友社」 2.國防部福利事業管理處特約廠商	1.推動「敬軍勞軍、常備戰士服務、貧困疾苦慰助、英雄館住宿接待服務、官兵休閒旅遊」等工作，為官兵眷屬提供住宿用餐、保險等優惠 2.超過200家特約商店，包括食、衣、住、行、育、樂，可於「國防部福利事業管理處」網頁檢索提供優惠

資料來源：1.〈各服務專區〉，《國防部全民防衛動員署後備指揮部》，2023年2月10日，〈<https://afrc.mnd.gov.tw/afrcweb/index.aspx>〉(檢索日期：2023年10月31日)。
2.〈常見問題〉，《國防部福利事業管理處》，2022年12月27日，〈<https://www.gwsm.gov.tw/FAQs.html#gsc.tab=0>〉(檢索日期：2023年10月31日)。
3.〈急難病困官兵及眷(遺)屬慰助〉，《中華民國軍人之友社》，2023年2月1日，〈<https://www.fafaroc.org.tw/unit/100032/26371>〉(檢索日期：2023年10月31日)。
4.〈主管法規查詢系統〉，《國軍退除役官兵輔導委員會》，2023年2月10日〈<https://law.vac.gov.tw/vaclaw/index.aspx>〉(檢索日期：2023年10月31日)。
5.作者研究彙整。

差異性，以供國軍「軍眷服務」政策參考。

一、體制與政策規劃的差異

從政府的體制上來看，兩國退輔制度差異在於，我國以國防部政治作戰局、各軍種司令部及指揮部網站構連為主。美國國防部除各軍事部門網站外，並設置專屬功能的服務平台。在資源整合方面，我國區分退(除)役榮民及現役官兵，由「行政院退伍官兵輔導委員會」及「政治作戰局軍眷服務處」分別整合民間及軍方資源，各自提供所需服務；美國由「軍用資源(Military OneSource)」，統合國家與軍事層級的服務資源，乃至於民間合作、生活互動、對國外宣傳等平台。

在民間機構協助「軍眷服務」方面，我國

「軍人之友社」及美國「全國軍人家庭協會(NMFA)」，⁴³兩者皆屬專為軍人及眷(遺)屬提供協助與服務的民間機構。此外，美國設立線上紀念館「軍人永垂不朽(Military In Lasting Tribute)」，提供軍人眷屬互動與懷念的平臺，軍人眷(遺)屬可自主提供為國犧牲的英勇事蹟；在實體紀念館方面，美國設立「美國戰爭紀念碑委員會(American Battle Monuments Commission, ABMC)」，負責管理維護26個美軍墓地和32個聯邦紀念碑，並提供導覽及查詢服務。⁴⁴我國「國軍歷史文物館」暫因改建工程於2021年底閉館，規劃搬遷至臺北大直，已於2022年興建，預於2025年竣工，並更銜「國家軍事博物館」，⁴⁵兩者都是為軍人眷屬提供

43 〈Our Mission〉，《National Military Family Association》，〈<https://www.militaryfamily.org/nmfa-at-a-glance/>〉(檢索日期：2023年10月1日)

44 〈Cemeteries & Memorials〉，《American Battle Monuments Commission》，〈<https://www.abmc.gov/cemeteries-memorials>〉(檢索日期：2023年10月12日)

45 吳哲宇，〈軍事博物館預算飆3倍 完工期程也將延2年〉，《自由時報》，2023年5月15日，〈<https://def.ltn.com.tw/article/breakingnews/4301759>〉(檢索日期：2023年10月31日)



紀念的場所，也是一般民眾宣傳與教育的最佳媒介(如表10)。

二、服務功能的差異

在軍眷服務功能上的差異比較上，臚列「政府專責機構」、「軍方主管機關」、「資源整合平台」、「生活互動平台」、「軍方紀念館」、「民間服務機構」、「對國外宣傳平臺」等對照體系，並聚焦於網路推展工作的現

況，以供分析兩國「軍眷服務」功能的差異性(如表11)。

在分析中發現，美國對軍人眷(遺)屬的福利與服務，在資格認證標準上較為寬鬆(連續服役180日、無不良紀錄)，退役軍人福利項目更廣泛，⁴⁶以眷屬醫療照顧為例，美國「特麗卡計畫(Tricare Plan)」的醫療服務網站，凡屬軍人眷(遺)屬皆能惠及，差異在於程度的區別

表10 兩國「軍眷服務」推展體制與政策規劃差異分析表

區分	我國	美國
政府專責機構	行政院退伍官兵輔導委員會	美國退伍軍人事業部(VA)
軍方主管機關	政治作戰局軍眷服務處	國防部
軍方服務平台	陸、海、空軍司令部 憲兵指揮部 後備指揮部 國防部福利事業管理處	軍隊國家政策來源 (Militarystate Policy Source) 軍事設施(Military Installations) 會員聯結(Member Connect) 我的部署計畫(Plan My Deployment) 我的行動計畫(Plan My Move)
資源整合平台	行政院退伍官兵輔導委員會 國防部政治作戰局軍眷服務處	軍用資源(Military OneSource)
民間合作服務平台	無	特殊需要的兒童教育指南 (Education Directory for Children With Special Needs) 個人的特殊家庭成員計畫指南 (EFMP And Me) 我的職業發展帳戶(My Career Advancement Account) 配偶教育和職業機會 (Spouse Education & Career Opportunities) 美國軍隊旅行(American Forces Travel SM) 軍人配偶就業夥伴關係(Military Spouse Employment Partnership)
生活互動平台	無	部落格(Blog Brigade) 生活學習(MilLife Learning)
民間服務機構(列舉)	軍人之友社	全國軍人家庭協會(National Military Family Association, NMFA)
紀念館	原國軍歷史文物館(閉館)轉型為「國家軍事博物館」(興建中)	1.美國戰爭紀念碑委員會(American Battle Monuments Commission, ABMC) 2.軍人永垂不朽網站(Military In Lasting Tribute)
國外宣傳平台	無	美國政府的分支機構(USA GOV)網站

資料來源：作者研究彙整。

(保障時間長短)。我國對現役官兵眷(遺)屬和退(除)役官兵眷(遺)屬的服務對象，區別是否具有榮民資格，但後備指揮部亦提供眷(遺)屬的服務，與「行政院退伍官兵輔導委員會」產生重疊。

我國國防部有關「軍眷服務」網站，專為軍人眷(遺)屬提供服務，僅有「政戰資訊服務網」及「後備指揮部」，且多以現役軍人及民眾為服務對象，至於在「民間合作平台」、「生活互動平台」、「國外宣傳平台」等，未有相關服務功能，相

46 〈Do Veterans Benefits Expire?〉, 《Military.Com》, November 28, 2022, 〈<https://www.military.com/benefits/veteran-benefits/veterans-benefit-expiration-dates.html>〉 (檢索日期：2023年10月14日)

表11 兩國「軍眷服務」推展體制與功能差異分析表

區分	服務功能介紹	
	我國	美國
政府專責機構	1.依退輔會公告榮民證申請資格為「服後十年滿以上」、「在特定時間內入榮官兵經國防部證實符合資格者」、「因作戰(因公)退伍除役者」、「曾參加特定戰役或經國防部核定參加國家安全重要戰役者」；服務對象為具榮民身份的退除役官兵及眷(遺)屬，並須申辦榮福卡會員可獲有關福利與服務 2.為符合資格退(除)役官兵及眷屬提供協助與服務	1.依美國勞工部公告《越戰退伍軍人重新調整援助法》(VEVRAA) ⁴⁷ ，退伍軍人區分為「殘疾退伍軍人」、「最近離職的退伍軍人」、「現役戰時或競選徽章退伍軍人」或「武裝部隊服役勳章退伍軍人」；並依服役時間的長短決定個人和眷屬可以享受的服利待遇，如特麗卡計畫(最少需連續服役24個月或因特殊原因退役)個人及眷屬均能獲得部分優惠 2.為符合退伍資格的退(除)役官兵及眷屬提供協助與服務
軍方主管機關(入口網站)	1.服務對象為國軍現役官兵及眷屬，須現役軍人或文職人員身份或福利證眷屬身份證眷屬特准證才可享受有關福利與服務 2.為現役官兵及眷屬提供服務為主體	1.現役或符合退役軍人資格者即可申請為會員，家屬即可獲得相關服務 2.無區分
軍方服務平台	除政治作戰局及後備指揮部在網站中設立「國軍官兵眷屬諮詢」及「留守業務」專區，內有專為軍眷服務的選項外，餘軍事單位都以民眾為服務對象，軍眷算包含在內	是功能型的網站，專為軍人及眷屬專門設立的服務網站，並區分政策宣導，軍事設施查詢，調離職時可能遇到的問題等類別，為官兵及眷屬提供了客制化的選擇和服務，增加實用及便利性
資源整合平台	1.由行政院退伍官兵輔導委員會及國防部政治作戰局各自整合指導有關軍眷服務的資源與運用，並提供諮詢、協助及鏈結等服務 2.除身份資格區別外，要享受軍眷的福利需申辦專屬證件如榮福證或福利證等，才能享受相關福利與權益	1.以軍用資源網站(Military OneSource)提供了政府與國防部有關軍眷服務資源的相關鏈結 2.現役或退(除)役軍眷都能享有一樣的服務，僅因資格差異決定可享受的福利與權益
民間合作平台	無	提供包括軍人配偶職業訓練，工作機會，子女教育，家庭關係及旅遊等諮詢與協助服務
生活互動平台	無	藉由專業的學者或實務經驗的人擔任版主經營，提供軍人眷(遺)屬，可以在網路平台上互動談論、分享經驗，彼此協助建立情感與關係的平台
軍方紀念館	國軍歷史文物館在網路(Facebook)提供介紹、查詢、導覽及互動等功能服務，未來國家軍事博物館(興建中)。原國軍歷史文物館，無為軍人(遺)眷開設的互動專區	1.美國戰爭紀念碑委員會(American Battle Monuments Commission, ABMC)，設置專屬網站，在網路上提供一般民眾介紹、查詢、導覽及互動等功能服務 2.軍人永垂不朽網站(Military In Lasting Tribute)是為軍人遺眷開設的互動專區
民間服務機構(列舉)	為現役及退(除)役軍人及(遺)眷屬提供各項諮詢與協助	為現役及退(除)役軍人及(遺)眷屬提供各項諮詢與協助
國外宣傳平台	無	有不同語言版本，主要為提供國內(外)民眾查詢生活相關資訊，如政府公開資訊、消費、各類補助及健康等內容，協助民眾生活問題的處理，這內容也包含軍人退休和福利(有助國外民眾參與軍隊的宣導)資訊

資料來源：作者研究彙整。

47 〈Office of Federal Contract Compliance Programs〉，《U.S. DEPARTMENT OF LABOR》，〈<https://www.dol.gov/agencies/ofccp/vevraa>〉(檢索日期：2023年10月16日)



較於美國「軍用資源 (Military OneSource)」，設置15個專為軍人及家庭成員提供諮詢與協助的專屬網站，我國雖有類似服務平台，卻也凸顯政策體制設計的不足。

此外，從功能性檢視，我國「軍眷服務」網站提供的服務內容，僅屬一般性查詢、服務及協處的功能，美軍專屬服務網站，甚可提供客製化或識別化的服務，例如輸入個人(會員)身分、住址、駐地等關鍵資料，就能規劃適合眷(遺)屬的識別化服務，不僅省時省力，同時讓渠等感受國家的重視與照顧，透由網站平台間接吸引民眾瀏覽，兼具正面宣傳的效果。

三、指標分析比較

本文將美國、我國退輔會及國防部「軍眷服務」類別指標進行分析(如表12)，美國針對軍人眷(遺)屬在就業、職業訓練、家庭問題、醫療保健等福利政策，皆頒布相對應的計畫或法規，配合專屬網站推動執行。而我國「軍眷服務工作」的福利政策與服務，雖制定法規與計畫鏈結，但對軍人眷(遺)屬，大多以附加條文訂定，專屬的法令計畫較少，國防部大部分網站服務對象，以現役官兵及一般民眾為主，軍人眷(遺)屬為輔較無區隔性，服務功能也都概同，一般性的民眾服務與專為軍人眷(遺)屬客制化或專屬服務，重視與主觀感受的差異是可想而知的。雖兩國政軍情勢不同，但美國對軍人眷(遺)屬的福利政策及推展的作法，很多部分仍值得我國未來在「軍眷服務」工作發展與變革時借鏡與省思。

伍、代結語(含建議)

「軍眷服務」工作的福利與照顧，是對軍

人眷(遺)屬的重視及保障。是以，我國「軍眷服務」工作的推動，須有縝密計畫與廣泛資源的支持，方能加強對軍人眷(遺)屬的服務與照顧，謹對照美國現有制度與優勢，提供以下政策建議，歸納如后：

一、「軍眷服務」資源整合與提升福利

(一)「軍眷服務」各項資源整合

從美國對軍人眷(遺)屬福利政策的執行面觀察，專為眷屬設計的網站，呈現各種功能性與客製化的服務資源，政府與民間機構密切、互惠的合作，招攬志願服務的廠商，無形擴大服務資源，配合相關網路平台的鏈結，為軍人眷屬提供照顧與服務，兼具對內民眾宣傳功效，間接提升軍人價值與地位。我國現役軍人眷屬及退(除)役眷(遺)屬，在福利與照顧的政策上存在重疊性與差異性，例如：在醫療保障制度上，當現役與退(除)役官兵眷屬，產生應有權利與福利的落差，容易產生負面心態。此外，在網路服務平台上，不論是「後備指揮部」及「退輔會」的網站服務，尚不及民間企業的經營模式，倘能整合政府相關網路服務平台，不僅能擴大對官兵眷(遺)屬的照顧與服務，更能強化推廣宣傳成效。

(二)提升「軍眷服務」的福利資源

健全的軍眷服務政策，可完善軍人眷(遺)屬的照顧，美國在制定福利政策時，大多會搭配訂頒完善的計畫，如特麗卡計畫(Tricare Plan)，這是為官兵眷(遺)屬專門製定的醫療計畫，內容包

表12 兩國「軍眷服務」類別指標分析綜合比較表

區分類別	美國國防部軍用資源網站 (Military oneSource)		行政院國軍退(除)役 官兵輔導委員會		國防部 政治作戰局	
	有	無	有	無	有	無
軍眷保險	v			v		v
軍眷傷亡撫卹慰問	v		v		v	
軍眷醫療照護	v		v		v	
職務官(宿)舍借用	v			v	v	
軍眷住宅補助	v		v		v	
軍眷法律服務 (輔導訴訟/諮詢)	v		v		v	
軍眷心理輔導服務	v			v		v
子女育兒及教育補助	v		v		v	
軍眷就業輔導	v		v			v
軍眷娛樂福利	v		v		v	
遺眷退撫制度	v		v		v	
民間機關(構)互惠鏈結服務	v		v		v	

資料來源：作者研究彙整。

含執行機構、合作廠商、服務平台等，俾將醫療資源有效整合，惠及軍人眷(遺)屬，成效斐然。我國在相關政策執行上，不應侷限於津貼補助、優待措施等，或可為軍眷及遺屬，從醫療、就業、就學等面向，制定專屬的福利計畫，有別於傳統服務範疇，以提升渠等福利資源。

二、專屬軍眷服務平台與功能導向的合作策略

參考美國「軍眷服務」體系，相關網站內容設計，區分「查詢諮詢」、「生活互動」、「工具運用」、「宣傳招商」及「整合平台」等五個類型，可供以下參考：

(一)設立「專屬軍眷服務平台」

參考美國對軍人眷(遺)屬網站服務的設計規劃，我國在提供軍人眷(遺)屬服務的平台，應與一般民眾適當區隔，

並以軍人眷(遺)屬為主要服務對象，且避免現役與退(除)役官兵眷(遺)屬身分的區別，官兵可列為次要對象，並整合鏈結其它資源網站，包括國家層級資源、國防部層級資源及民間機構與團體資源，提供更加全面、便利、易懂、兼具整體性的功能與服務。

(二)功能性網站的設計

我國在相對有限經費與資源條件下，如果無法和美國對應不同的功能性，設立各種專屬網站，或可審視現有官方網站，設計功能性的服務專區，例如美食、旅遊、採購、醫療等細緻化區分，並結合官兵駐地或眷住地，設計客製化的服務功能選擇，擴大網站功能，尤以當前網路環境，官方網站雖屬非營利性質，然會員愈多、瀏覽量愈高，關



注影響愈大，代表網站服務效益愈高，有助拓展民間合作機會。

(三)民間合作機制與雙向宣傳

美國藉由法規與計畫的製訂，積極與民間廠商建立合作關係，提供軍人眷(遺)屬更為廣泛地服務與優惠，甚而利用「就業軍人配偶就業夥伴關係(Military Spouse Employment Partnership)網站」，公開募集合作廠商，輔導軍人眷(遺)屬就業。未來或可運用法規，廣泛與民間合作，專為軍人眷(遺)屬設計特定計畫(如就業輔導)，同時節約國家資源成本。此外，美國設立「部落格(Blog Brigade)」⁴⁸、「生活學習(MilLife Learning)」⁴⁹、「軍人永垂不朽(Military In Lasting Tribute)」，廣於網路宣揚政策，此種透過軍眷(遺屬)與民眾互動，產生自發性宣傳，更能提升軍人價值與社會地位。

(四)建置「網路互動功能的軍人紀念館」

從美國線上軍人紀念館「軍人永垂不朽(Military In Lasting Tribute)」，與實體博物館最大差異，在於提供軍人眷(遺)屬與民眾互動的功能，撫慰為國犧牲軍人遺眷，效益明顯且深遠，可供未來「國家軍事博物館」參考。

我國「軍眷服務」工作，早期偏重於眷村服務、改建工程、單身退員照顧

等範疇，近年拓展至眷村文化保存、公共化教保服務等面向，並廣建非營利幼兒園，實屬不易。然對照美國現有政策規劃與執行，或有參考借鑑之處，倘能持續創新服務類別與項目，不僅安定軍心，更兼具募兵、宣傳等多重效益，尤為未來策進發展的目標。

作者簡介

錢尹鑫中校

政治作戰學校專科92年班、國防大學政戰學院政治研究所101年班、國防大學海軍指揮參謀學院105年班。曾任海軍中和軍艦、中邦軍艦、小艇大隊、海軍海洋監偵指揮部支援中隊及成功軍艦輔導長。現任國防大學共教中心教官。

朱承樂中校

政戰學院預官88年班、陸軍指參正規班102年、銘傳大學國企所碩士106年班、戰爭學院正規班109年班。曾任憲兵連、營級輔導長、新聞官、政戰官通資一大隊處長、心戰大隊參謀主任。現任國防大學共教中心教官。

48 〈Blog Brigade〉，《militaryonesource Blog Brigade》，〈<https://blog-brigade.militaryonesource.mil/>〉(檢索日期：2023年10月31日)

49 〈MilLife Learning〉，《militaryonesource MilLife Learning》，〈<https://millifelearning.militaryonesource.mil/>〉(檢索日期：2023年10月31日)