

新北市政府 109 年度自行研究報告

高齡化與偏遠地區對登記業務影響之探討-  
以新北市瑞芳地政事務所為例

研究機關：新北市瑞芳地政事務所

研究人員：蔡豐宇

研究期程：109 年 2 月 1 日至 109 年 10 月 31 日

## 新北市政府 109 年度自行研究成果摘要表

計 畫 名 稱	高齡化與偏遠地區對登記業務影響之探討- 以新北市瑞芳地政事務所為例
期 程	109 年 2 月 1 日至 109 年 10 月 31 日
經 費	無
緣 起 與 目 的	<p>我國邁入超高齡社會在即，其對臺灣社會各層面之衝擊與影響不容小覷。作者現任職於新北市瑞芳地政事務所(以下簡稱本所)登記課，新北市幅員遼闊，本所轄區地處偏遠多山，且洽公民眾高齡者比例偏高，登記案件類型及服務對象較新北市其餘地政事務所具獨特性。本研究欲透過案件數據、同仁實務經驗及洽公民眾意見之彙整，釐清本所登記業務是否受到高齡化及偏遠地區之影響及影響之業務層面為何。以期能提升登記業務相關人員之質量與效率、服務品質及民眾滿意度，並作為偏遠地區地政事務所未來因應超高齡社會之策略參考。</p>

方法與過程	<p>首先，本研究運用文獻回顧法及民眾問卷，瞭解影響高齡者及位處偏遠地區對登記業務之影響因素。高齡者與非高齡者之差異在於「生理因素」、「心理因素」、「社會資本」及「社會經濟屬性」四項因素，而位處偏遠地區將使高齡者更加弱勢。經前述因素之分析，瞭解高齡者於辦理土地登記相關業務之影響。</p> <p>第二，透過作者及本課同仁之實務經驗，瞭解本課登記業務之人力配置、業務分配及其他情形，再利用敘述性分析法，瞭解本課業務受到高齡化及位處偏遠地區影響之情況。</p> <p>最後，綜合評析影響登記業務之外在及內在因素，提出短期和長期解決建議方案，降低高齡化與偏遠地區對登記業務之衝擊。</p>
研究發現及建議	<p>本研究發現高齡化及位處偏遠地區將對本所登記業務產生不同影響，由於高齡者因生理、心理、社會資本、社會經濟屬性及位</p>

	<p>處偏遠地區等五項因素，提高其辦理土地登記相關案件之困難度，亦增加本所同仁之處理難度與時間。</p> <p>本所登記業務也因高齡化及位處偏遠地區而產生改變，以較為困難之繼承登記、地籍清理登記及地籍清理土地權利價金申領案為大宗。以職務區分，服務中心與審查人員之業務難度與數量增加，而收件、規費、登簿、校對及結案人員之業務數量減少，可能導致近年來本所審查人員流動率極高。</p> <p>為改善高齡化與偏遠地區對登記業務之影響，本研究提出以下三點建議：一、調整現有機關內部業務分配並成立專責單位。二、建立合理支援制度。三、於偏遠地區成立一站式綜合型機關。冀能提高高齡民眾洽公之滿意度、同仁辦事效率，為未來我國政府機關因應超高齡化社會提供正面助益。</p>
備註	

## 目錄

第壹章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機 .....	1
第二節 研究目的 .....	3
第三節 研究範圍及限制 .....	4
第二章 文獻回顧與名詞定義 .....	8
第一節 登記業務 .....	8
第二節 高齡者 .....	9
第三節 偏遠地區 .....	15
第三章 研究設計與分析 .....	16
第一節 研究設計 .....	16
第二節 敘述性分析 .....	18
第三節 敘述性統計分析 .....	27
第四章 結論與建議 .....	32
第一節 結論 .....	32
第二節 建議 .....	33
參考文獻.....	35
附錄一 民眾問卷 .....	36

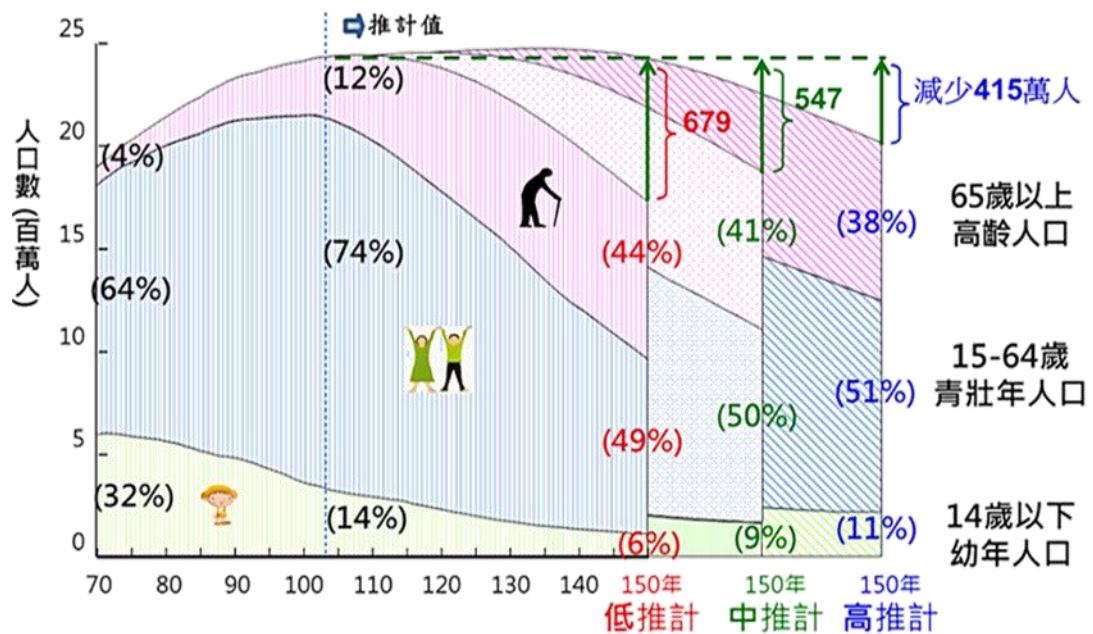
## 圖表目錄

圖表 1 三階段人口年齡結構變動趨勢.....	2
圖表 2 新北市行政轄區及地政地圖.....	5
圖表 3 本所轄區民國 107 年人口相關數據 .....	6
圖表 4 土地登記作業流程.....	9
圖表 5 高齡者對本所登記業務之影響因素 .....	11
圖表 6 新北市瑞芳地政事務所登記業務影響因素示意圖 .....	17

## 第壹章 緒論

### 第一節 研究背景與動機

人口老化為近年世界所面臨的共同挑戰，根據行政院國家發展委員會（2014）報告中指出，由於國人平均壽命延長，我國於民國 82 年 65 歲以上人口占總人口比率即超過百分之 7，成為高齡化（aging）社會，隨戰後嬰兒潮世代陸續成為 65 歲以上人口，民國 103 至 114 年為我國高齡人口成長最快速期間，老年人口占總人口比率自 107 年 3 月底跨越 14% 成為高齡社會（aged），於民國 114 年達到百分之 20，成為超高齡（super-aged）社會，由圖 1-1 可得知，自民國 70 年至民國 150 年之人口年齡結構變動趨勢，無論高、中、低推計，屆時 65 歲以上高齡人口將占總人口約百分之 40 左右。西方國家從二十世紀初、中葉以來就經歷了如何面對人口老化之課題，這些國家約有近百年的時間來面對高齡化所帶來的衝擊，但臺灣僅有約二、三十年去因應，趙子源、黃彙文（2015）指出高齡化所連帶產生的問題將遍及社會、經濟、財政、醫療、環境、法律、社會福利等面向，也使未來政府面臨嚴峻挑戰。



圖表 1 三階段人口年齡結構變動趨勢

資料來源：行政院國家發展委員會（2014）

根據內政部對偏遠地區之定義為：「人口密度低於全國平均人口密度五分之一之鄉鎮市區或距離直轄市、縣市政府所在地七點五公里以上之離島」。新北市瑞芳地政事務所轄區包含瑞芳區、平溪區、雙溪區及貢寮區等四區，當中平溪區、雙溪區及貢寮區等三區即符合偏遠地區之定義，且常駐及洽公人口以高齡者為主，加上近年新北市瑞芳地政事務所登記課人員流動率高，故激發本研究之動機，探討人口高齡化及位處偏遠地區對政府機關運作之影響，以地政事務所登記相關業務為探討主體，以期能夠瞭解問題、提高政府運作效能及提升民眾滿意度。

## 第二節 研究目的

為瞭解人口高齡化及位處偏鄉地區對政府機關之影響，以期能解決現行問題及超前佈署未來可能面臨之挑戰，本研究之研究目的如下：

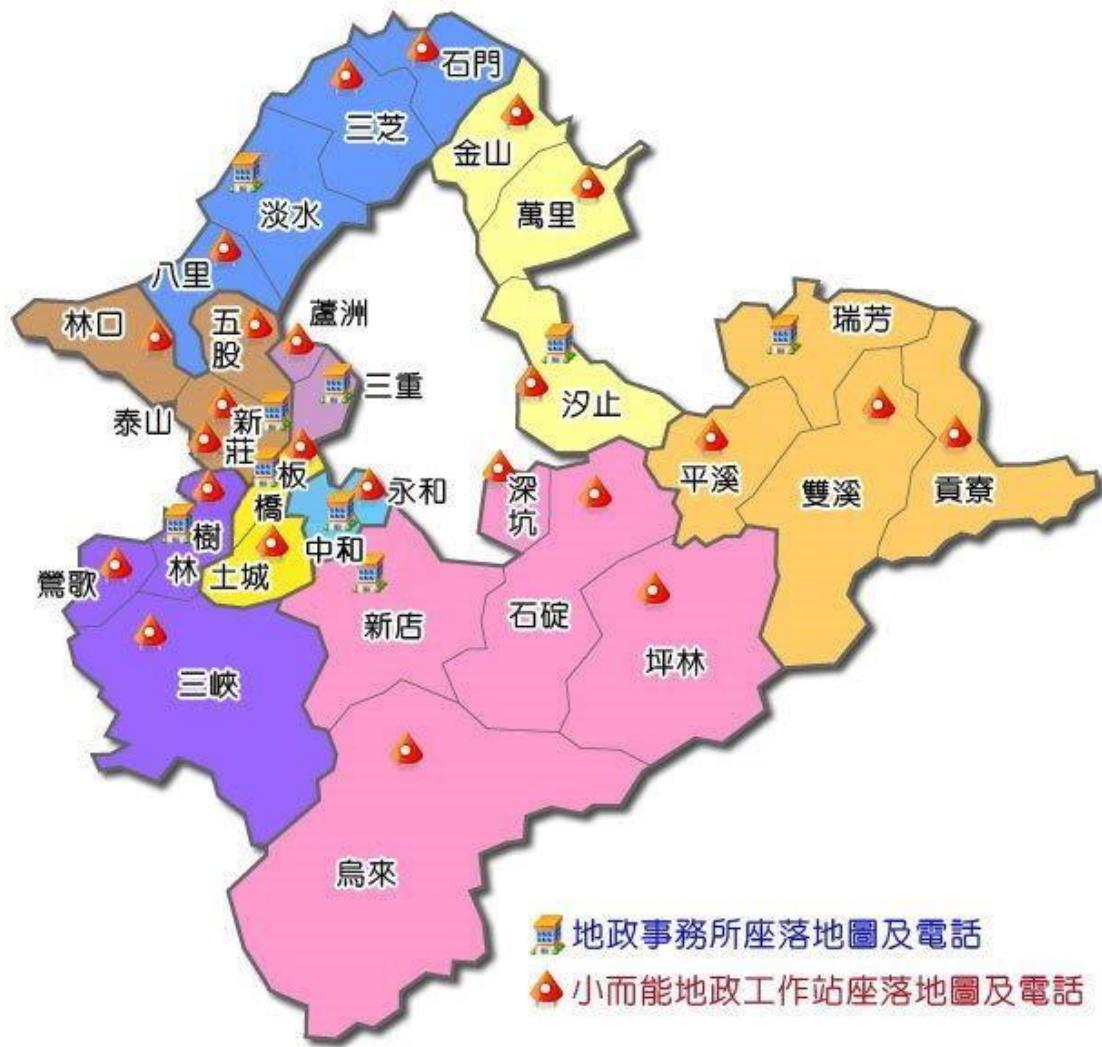
- 一、 探討高齡化及偏遠地區是否對地政事務所登記業務造影響及影響項目為何
- 二、 檢視本所登記課現行制度及人員編制，是否足以因應高齡化及位處偏鄉地區所帶來之影響
- 三、 根據研究結果，提供未來政府部門制度及人力上之調整參考，以提升效能及民眾對政府之滿意度

### 第三節 研究範圍及限制

#### 一、 本所轄區範圍

新北市瑞芳地政事務所位於新北市瑞芳區，所管轄之區域包含瑞芳區、平溪區、雙溪區及貢寮區，位處臺灣東北角，如圖 1-2 所示，氣候終年潮濕多雨。本所位於瑞芳火車站旁，步行約 5 分鐘即可抵達，亦有跳蛙公車可從台北市、新北市板橋區直達本所，或開車由國道一號轉 62 快速道路於瑞芳交流道下，約 3 分鐘即可抵達本所，但由於瑞芳市區腹地狹小，本所建成時間年代久遠並未設有停車位，洽公民眾需將汽車停放於收費停車場。

新北市幅員遼闊，本所轄區距離市政中心板橋區距離遙遠、轄區內多為山地、大眾運輸不如市區發達，轄區內居民洽公較為不便。本所轄區民國 107 年人口相關數據如表 1-1 所示，除瑞芳區外，其餘三區 65 歲以上人口占總人口比例皆超過 20%，高於全國平均值 14%，已邁入超高齡社會，且平溪區為全國高齡人口比例最高之鄉鎮市區，研究範圍與目的相當吻合。再者，根據內政部統計，107 年全國人口密度為每平方公里達 651.68 人、新北市人口密度為每平方公里達 1,946.69 人，本所四轄區皆遠低於前開人口密度，可謂地廣人稀。



圖表 2 新北市行政轄區及地政地圖

資料來源：新北市政府地政局

	面積 (平方公里)	人口 (位)	密度 (人口/平方公里)	高齡人口比例 (65 歲以上人口 /總人口)
瑞芳區	70.73	39,982	565.28	17.5%
平溪區	71.34	4,712	66.05	28.57%
雙溪區	146.25	8,860	60.58	25.79%
貢寮區	99.97	12,301	123.05	21.08%

圖表 3 本所轄區民國 107 年人口相關數據

資料來於：新北市政府民政局

## 二、登記業務

由於登記課業務相對繁雜，各個地政事務所各課業務分配內容不盡相同，且本所未設有地籍課，需由其餘 4 課分擔該課業務，故本研究所指之登記業務限縮如下：

- (一) 民眾因申辦土地登記案件、地籍清理領價案，本所同仁需處理之所有流程。
- (二) 承辦未辦繼承、地籍清理、地籍圖重測、法令研商、陳情、訴願及行政訴訟等公文之業務。
- (三) 民眾詢問登記相關業務之問題答覆。

本所登記課人員編制如下：服務中心 2 名（皆為臨時雇工）、綜合收件櫃台 3 名（皆為臨時雇工）、初審 4 名（2 名課員、1 名身心障礙課員、1 名約僱人員）、複審 1 名（課員）、登簿 2 名（皆為臨時雇工）、校對 2 名（皆為書記）、結案人員 1 名（臨時雇工）、本課研考人員 1 名（約僱人員）、規費人員 1 名（技工）、課長 1 名，共計 18 名人員，相關論述與分析將於後續章節呈現。

### 三、研究限制

第一，本研究除人口統計數據僅能取得 107 年資料，其餘數據期間皆為民國 108 年 9 月至民國 109 年 9 月，且本所主管及課員流動率高，本研究對於相關資料之分析，皆以撰寫本研究報告當下之狀態為基準，以便研究之進行。

第二，由於本研究僅能取得本所之統計數據、員工意見及洽公民眾看法，故無法進行交叉比較。另外，員工意見及洽公民眾看法也可能因個人社會經驗、涉及隱私及理解能力，不完全照內心真實想法回答。本研究將上述情況予以排除，認為受訪者所回答之答案與實際情況相符。

## 第二章 文獻回顧與名詞定義

### 第一節 登記業務

由於申辦土地登記案件所指範圍太過廣泛，故本研究將其限縮為（一）服務中心、（二）綜合收件櫃台、（三）規費、（四）審查、（五）補正、（六）駁回、（七）公告、（八）登簿、（九）校對、（十）權狀列印、（十一）發狀（結案）等 11 項業務分工，流程詳如圖 2-1。

以下就本所登記課 11 項業務內容與職務作介紹：（一）服務中心：業務內容包含簡易登記相關問題答覆、協助民眾瞭解案件辦理流程及填寫土地登記案件；（二）綜合收件櫃台：業務包含登記及測量案件收件及配件、規費計算、辦理民眾申請各類謄本與圖資；（三）規費：收取登記費、書狀費、罰鍰等各項規費收計，並開立收據；（四）審查：各類登記案件之審查與核定；（五）補正：由初審開立、複審或課長核定，於登記案件檢附文件或要件不全不符時開立，並由結案人員通知申請人；（六）駁回：案件未補正時由初審核定予以駁回、案件未完全補正時經初審、並由複審或課長核定予以駁回，並由結案人員通知申請人；（七）公告：書狀補給登記、土地及建物所有權第一次登記、地籍清理相關登記、符合土地登記規則第 67 條之情形者等；（八）登簿：登打登記案件及異動地籍資料；（九）校對：校對登簿

登打及異動之案件與地籍資料；（十）權狀列印：包括權狀產製、蓋主任章；（十一）發狀：通知申請人親自領件或以郵寄方式寄送。

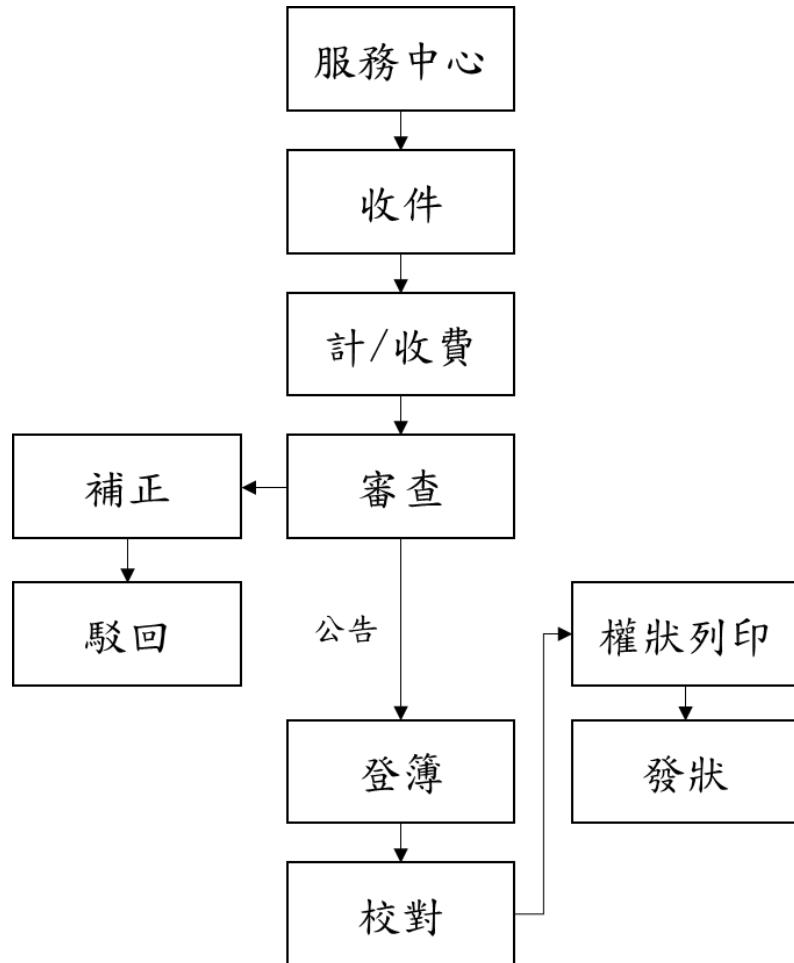


圖 2-1

圖表 4 土地登記作業流程

參考資料：土地登記複丈地價地用電腦作業系統 WEB 版登記作業手冊

## 第二節 高齡者

根據聯合國及我國之定義，高齡者為 65 歲以上人口，通常高齡

者相較於非高齡有許多不同之特性，Evan (2010) 在研究中指出三個影響高齡者較為脆弱之面向：分別是貧窮、慢性疾病和憂鬱。首先，許多高齡者在社會處於經濟上的弱勢族群，貧窮導致於辦理土地登記案件時，無法或選擇不尋找地政士辦理，由於缺乏專業知識，導致自行送件之案件品質不佳，地政事務所人員之案件處理時間因此增加。第二，多數高齡者有慢性疾病，包括心血管疾病、糖尿病等，另外重聽、老花眼、口語表達不佳、行動不便等因素，皆使高齡者辦理土地登記案件及本所同仁於答覆民眾問題時更加困難。第三，經濟弱勢及慢性疾病會導致高齡者憂鬱傾向，降低高齡者辦理土地登記案件之意願。例如：本所未辦繼承及地籍清理案件偏多，極有可能為前述三種因素綜合的結果。

Fernandez et al. (2002) 高齡者是相當多樣且異質性的群體。有些人保養得宜，就算年近古稀還是行動自如，不需依靠他人照顧或是藥物治療，而有些人則終日臥病在床，食衣住行皆仰賴他人，無法獨自生活。

年齡所造成的老化除了影響身體健康之外，亦對其他方面產生衝擊，而高齡者之生理因素、心理因素、社會資本、社會經濟屬性皆會對本所登記業務造成影響，如圖 2-2 所示：

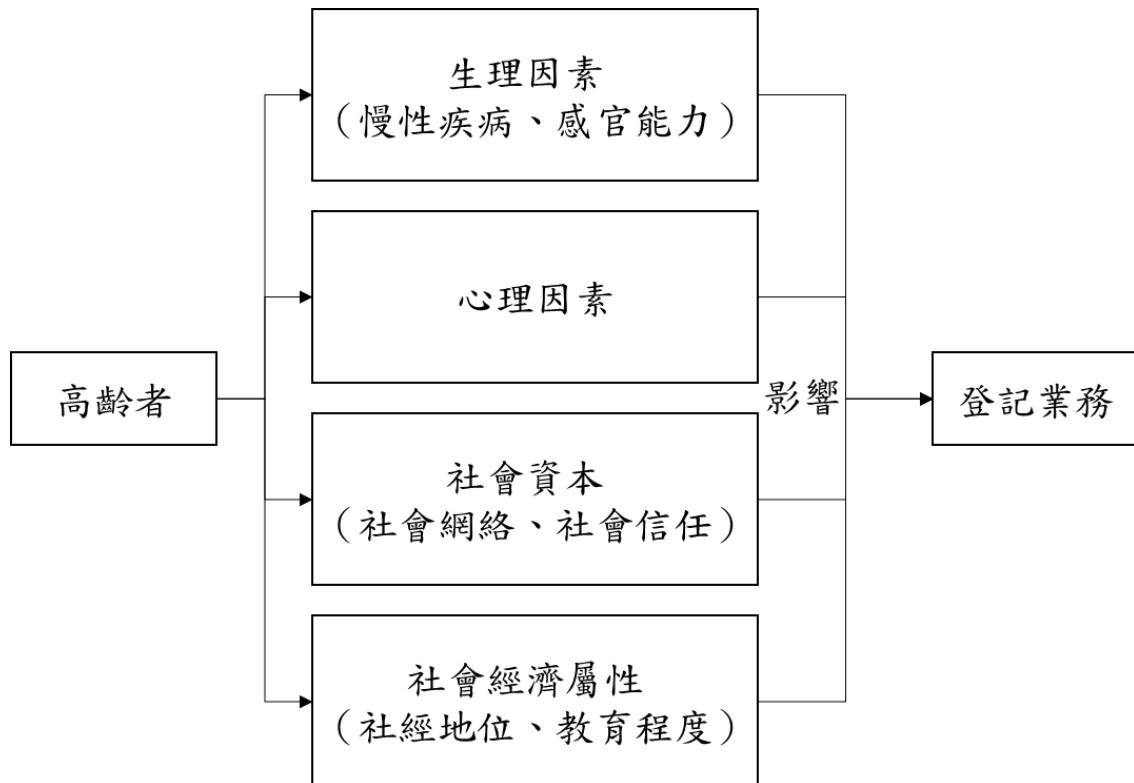


圖 2-1

圖表 5 高齡者對本所登記業務之影響因素

## 一、 生理因素

### (一) 慢性疾病

生理上的衰老，泛指人在達到成熟後，所發生的一切退化性改變。人體由於長期使用所造成的耗損，或是外在刺激及疾病造成傷害，都有可能導致老化的情況。He et al. (2005)

慢性疾病即是最常見的退化性疾病，約百分之 80 的 65 歲以上高齡者至少有一種慢性疾病，包括高血壓、關節炎、心臟疾病、糖尿病、中風。而慢性疾病會影響高齡者認知與行

動能力，增加辦理土地登記案件困難度及本所同仁處理民眾問題之時間。

## (二) 感官能力

所謂的感官能力包括：視覺、聽覺、觸覺、味覺和嗅覺，這些感覺影響人們對於環境訊息的接收以及反饋。Aldrich and Benson (2008) 指出視力和聽力的衰退及受損會導致溝通上的困難，最主要的原因在於無法清楚接收他人所表達的訊息，加上看不清楚眼前的事物、所發生的事情和訊息內容，對外在的警戒心提高，才會導致無法有效的溝通。前述情況將增加高齡者辦理土地登記案件困難度及本所同仁處理民眾問題之時間。

## 二、 心理因素

由於心理老化所造成的改變，致使高齡者不願嘗試日常生活以外之事物，Aldrich and Benson (2008) 研究中提到相當多的高齡者常被忽略，原因在於他們不喜歡求助於其他人。該因素可能造成高齡者長年未辦理繼承登記、登記案件不願意求助他人協助填寫，造成本所同仁案件辦理時間增加。

## 三、 社會資本

### (一) 社會網絡、資訊與資源取得

高齡者時常面臨失去社交生活、與他人關係及和家人分居，如此一來將造成社會孤立，無人協助處理土地登記案件。再者，不會使用電腦及智慧型手機亦是高齡者無法取得土地登記相關資訊之原因。

### (二) 社會信任

趙廷東、瞪大勝、李睿婕（2010）社會信任能夠降低交易成本，從社會網絡當中取得資源，為個人提供便利性。信任的對象分為普遍信任（政府、民間團體）及特殊信任（親友鄰居、村里長等）。倘民眾對於政府信任度較高，將降低辦理土地登記案件困難度及本所同仁處理民眾問題之時間。

## 四、社會經濟屬性

### (一) 社會經濟地位

較差社會經濟地位等於擁有較少的收入及資源分配，於辦理土地登記案件時，多傾向自己辦理，可能因為經濟能力不足無法請地政士代辦，抑或是無親朋好友可以協助辦理，將增加辦理土地登記案件困難度及本所同仁處理民眾問題時間。

## （二）教育程度

Powell (2009) 低識字率和教育水準會增加額外的溝通風險，高教育程度可以使獲取知識及資源的能力提升，進而容易學習土地登記相關訊息。通常教育程度越高，將減少民眾辦理土地登記案件困難度及本所同仁處理問題之時間。

### 第三節 偏遠地區

根據我國行政院研考會對偏遠地區主要以「人口密度」為單一判斷指標，倘鄉鎮市區之人口密度（人/平方公里）在 512 以下即為偏遠地區，而人口密度大於 200，則偏遠程度較小，視為低偏遠地區、人口密度小於 200，則偏遠程度較高，視為高偏遠地區。本所轄區除瑞芳區外，平溪區、雙溪區及貢寮區皆符合高偏遠地區之定義。

Durant (2011) 指出高齡者居住於偏遠地區通常面臨社會資源分配不足及交通不便等困境，使得該族群更加弱勢。由於人口較少，公共設施例不足，例如：本所轄區內僅有瑞芳礦工醫院一家醫院，在距離遙遠且行動、交通不便的情況下，可能導致高齡者健康狀況每況愈下，影響其感知及行動能力，降低辦理土地登記案之意願及增加本所同仁協助其辦理案件之時間；早年學校及高等教育不足，使得本轄區高齡者教育程度偏低，增加其辦理土地登記案之困難度及本所同仁辦理與協助之時間；再者缺乏就學及就業機會，將導致青年人口外流，加速高齡化腳步。如此一來，將會造成人口減少、高齡者比例增加、公共設施減少之惡性循環，增加本所轄區居民及本所同仁辦理土地登記業務之困難度。

### 第三章 研究設計與分析

#### 第一節 研究設計

首先，本研究將探討影響新北市瑞芳地政事務所登記業務之因素，包含高齡者之「生理因素」、「心理因素」、「社會資本」及「社會經濟屬性」，以及偏鄉地區之影響因素，將之稱為「外在因素」；而本所「人力配置」、「業務分配」及「其他因素」稱之為「內在因素」。再透過分析「外在因素」及「內在因素」，瞭解其對本所登記業務之影響，詳如圖 3-1 所示。

另外本研究透過問卷設計與訪談，取得高齡洽公民眾之基本資料與看法。將隨機挑選 10 位 65 歲以上洽公民眾，由作者向其解釋問卷題目及內容，並幫忙填寫答案，以提高受訪意願。問卷詳如附表一所示，民眾問卷設計架構系為瞭解受訪者之「生理因素」、「心理因素」、「社會資本」、「社會經濟屬性」、是否居住於偏遠地區等五大面向，作為後續分析之基礎資料。

綜上，本研究將透過作者對登記課同仁實務經驗之瞭解及高齡洽公民眾問卷結果，運用敘述性分析及敘述性統計彙整出高齡化及偏遠地區對本所登記業務之影響，並提出相關結論與建議。

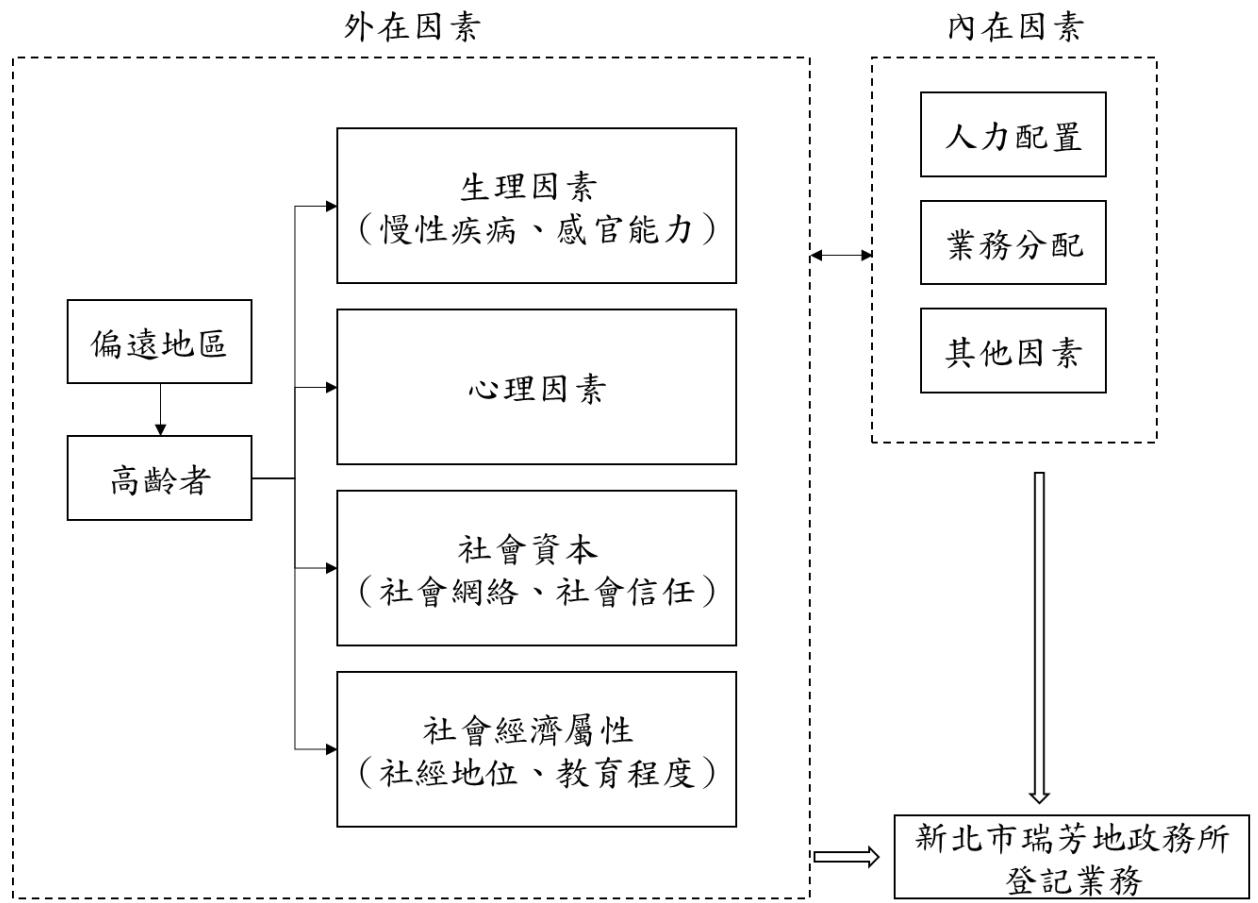


圖 3-1

圖表 6 新北市瑞芳地政事務所登記業務影響因素示意圖

## 第二節 敘述性分析

本研究將探究「內在因素」對登記業務之影響，內在因素包括：「人力配置」、「業務分配」及「其他因素」，以下分為三點進行討論。

### 一、 人力配置

新北市瑞芳地政事務所為新北市九間地政事務所中規模最小者，全所編制僅 67 人，現有 65 人，本課目前人力編制如第一章第三節所述共 18 人。本所轄區包含瑞芳區、平溪區、雙溪區及貢寮區，具有終年潮濕多雨、市區狹小多山地、位處偏遠等特性，造成轄區內人口少、青年人口外流嚴重、高齡者比例偏高、土地及房屋價格偏低等影響。

因前開特性，本所一般土地登記案件（例如：買賣、設定及贈與）等案件數量偏少。本市自 104 年 3 月 2 日起，除下列登記案件類型外，全面開放跨所登記服務：1.囑託登記。2.逕為登記。3.更正登記（姓名、出生年月日、身分證統一編號、住址、門牌等錯誤經戶政機關更正有案者除外）。4.涉及測量之登記 5.地籍清理相關之登記。6.登記名義人無統一編號或統一編號為流水編，且未檢附載有原登記住址之身分證明文件者。7.依土地法第三十四條之一規定辦理者。8.超過十連件以上之登記申請案。9.與非屬跨所項目登記案件連件辦理者。本所距離本市人口密集處較遠，

民眾及地政士多半選擇至鄰近其餘八所送件，不得跨所之案件才由本所審理，故案件類型較為單一，多半為繼承或地籍清理等案件。早年本轄區居民多半從事礦業、農漁業等一級產業，教育程度較低，對於土地登記相關知識相對不足，繼承人未於被繼承人死亡時辦理繼承登記，嗣後因年代久遠導致地籍難以釐清、繼承人眾多，增加民眾辦理及同仁審查案件之困難度。

再者，瑞芳氣候終年潮濕，本所地籍倉庫曾因颱風淹水，導致日據時期地籍資料（土地謄本與土地台帳）部分毀損致無法辨識之程度，前述毀損資料多數亦無掃描上線；光復初期土地總登記申報書所載住址多為空白或不符，係屬地籍清理條例第 32 條權屬不明之土地，而本所檔存光復初期土地總登記申報書有部分遺失且全數未掃描上線，審查同仁於辦理地籍清理登記案及地籍清理土地權利價金申領案時，無論是審認土地權屬、以戶役政系統確認繼承權皆相當困難，可謂曠日廢時。

另外本市自 107 年 6 月 1 日起由各地政事務所辦理「地籍清理土地權利價金申領案」收件、審查及補正作業，申請人備妥應備文件後向本市任一地政事務所提出申請，由土地管轄地政事務所審查，經審查無誤或逾期未能補正者，再由地政事務所將全案陳報市府，由市府據以辦理公告、發價或駁回作業。根據本所統

計，108 年 9 月 1 日起至 109 年 9 月 30 日，共計受理 130 件地籍清理土地權利價金申領案（包含新案、補正及駁回重送），本所由於地籍清理標的之清查及公告數居九所之冠，地籍清理土地權利價金申領案之數量量可想而知，本所於前述年度僅有 2 至 3 位課員初審承辦 130 件案件，不同於其他地政事務所有多名審查人員可以分擔困難案件，加上本所初審過去皆無審查經驗、為初任公職或擔任公務人員年資少於三年之新人，人力配置之合理性有待商榷。

## 二、業務分配

本所登記相關業務及人力如本研究第一章第三節和第二章第一節所述，本章節將更詳細分析本所業務分配之實際情況。

### （一）服務中心

本所洽公民眾年紀偏長，對於土地登記相關知識相對薄弱，且因聽力退化、視力退化、表達能力不佳、行動不便、書寫國字較慢等因素，導致與本所人員在溝通上需耗費大量時間逐一解釋與填寫，並協助備其向他機關（包括戶政、稅捐及國稅等機關）申請土地登記應備文件（例如戶籍謄本、土地增值稅單、遺產稅單）。

再者，由於本所服務中心皆為約僱人員，專業知識有限，

除一般土地登記問題外，例如地籍清理、未辦繼承或涉及訴訟等較為專業之問題皆須由審查人員或課長出面答覆民眾。本所審查人力較少，該情況導致審查人員幾乎無法於上班時間專心審理案件，可能導致案件逾期、民眾滿意度下降。另外，審查人員需利用加班或回家時間趕辦案件，導致審查人員流動率長期偏高。

## （二）收件

不同於新北其餘八所地政事務所，本所未制定配件規則，造成審查人員業務分配量不均等，例如：繼承登記案件有 2 位繼承人和有 50 位繼承人皆計算為 1 件案件，但初審人員於查調資料、審查案件所耗費之時間相距甚遠。

另外，本所收件櫃台兼辦土地謄本、地籍圖等地籍資料核發業務，由於收件隸屬於登記課而非資訊課，倘遇民眾欲申請謄本，而收件人員無法判斷其是否符合申請資格（第一類、第二類、第三類土地建物謄本），須由審查人員進行判斷，並向民眾解釋。

綜上，審查人員幾乎無法於上班時間專心審理案件，同樣導致許多負面影響。

### (三) 計/收費

本所由於土地及建物價格偏低、一般土地登記及測量案件數量較少，相較於新北市其他八所之規費計收也較少。但由於本所編制之緣故，規費人員倘請假，需由收件或校對人員代理，可能增加收件或校對人員之負擔。

再者，本所未有規費計算程式，收件人員於手動計收登記費及書狀費時，時常有誤算之情勢，需加收規費或退費，增加規費人員業務及民眾之困擾。

### (四) 審查

詳如本研究前面所提及有關繼承登記、地籍清理登記案件、地籍清理土地權利價金申領案，在此不重複論述。除了案件外，本所審查人員亦須兼辦多數登記課公文，包含法院囑託、未辦繼承、地籍清理、地籍圖重測、法令研商、陳情、訴願及行政訴訟等。由於新北其餘八所人力編制較多，多由專人承辦，但本所編制不足，審查人員除了要審查案件外，多半身兼 2 項以上業務。

再者，本所並無設置單一櫃台，受理簡易、查封/塗銷查封、金融設定等隨到隨辦或辦理時限極短之案件，初審需立刻放下手邊工作辦理該類型案件，導致需花較多時間審查之

繼承登記、地籍清理登記案件及地籍清理土地權利價金申領案被打斷，須利用加班或回家時間才有完整時間審查。

業務量繁重困難、需頻繁接觸民眾、氣候惡劣且地處偏遠等多重因素，導致本所登記課審查人員流動率極高，綁約期滿即立刻申請調動、再次報名考試或直接申請離職者皆有。每半年至一年為一個循環，造成新進人員在對業務不嫻熟之情況下無資深同仁可詢問，增加國賠風險及需花大量時間自行摸索，且需承接調職或離職者之業務，可謂雪上加霜。

另外值得一提，大多數民眾及地政士反映，辦理繼承登記時，於本轄區之戶政事務所無法申請到所有被繼承人及繼承人之戶籍謄本，導致無法完成繼承系統表，需經由本所審查人員開立補正通知書，戶政人員才願意核發該被繼承人或繼承人之戶籍謄本予申請人。戶政人員強調由於個人資料保護法，故無法提供旁系親屬之戶籍謄本，且根據土地登記規則第 119 條第 3 款規定，載有被繼承人死亡記事之戶籍謄本及繼承人現在戶籍謄本，能以電腦處理達成查詢者，得免提出。導致許多民眾及地政士於申辦繼承登記、地籍清理登記案件、地籍清理土地權利價金申領案時，未檢附被繼承人及繼承人之戶籍謄本，間接造成審查人員審認繼承權之困難度，需耗

費大量時間使用戶役政系統查調戶籍謄本。

### （五）補正

除了買賣、設定及贈與等較為簡易之案件外，繼承登記、地籍清理登記案件、地籍清理土地權利價金申領案由於較為困難，申請人（包含民眾及地政士）幾乎無法一次備齊應備文件或書寫有錯漏，此時需由初審開立補正。通常補正內容涉及眾多法規與函釋，對於新進審查人員可謂一大挑戰，且開立補正內容可能多達十幾二十點，需耗費相當多的時間與精力。

再者，本所申請人年齡偏高，對相關行政程序及法規較不熟悉，由於補正內容太多或艱深，審查人員需花大量時間向民眾解釋補正原因及如何補正，此類補正通常涉及向戶政辦理更正登記、向法院提出確認收養關係之訴或死亡宣告等，程序繁雜且耗時，多數民眾辦理意願低，導致補正無法順利完成，並歸因於地政機關是在刁難或擾民。

### （六）駁回

當補正案件一段時間未補正或補正不完全時，即駁回該案件。通常申請人收到駁回通知書後，會再次重新送件，但許多申請人並未就前次補正事項完全補正，並堅持送件，審查

人員需耗費大量時間重複審理案件及開立補正。

### (七) 公告

土地及建物所有權第一次登記、書狀補給登記、土地登記規則第 67 條規定未能提出權利書狀者，應於登記完畢後公告註銷等案件，按不同案件類型由本所登簿人員產製公告稿、函稿、送達證書，並由審查人員或課長核定；地籍清理相關案件依地籍清理條例第 8 條公告 3 個月者，相對困難，由初審人員產製公告稿、函稿及清冊，並由課長核定。

### (八) 登簿、校對

受到高齡化及偏遠地區之影響，本所一般登記案件量減少，登簿及校對之業務量亦減少，原因在於案件經審查人員准登後，才會移交至登簿及校對人員，不需接觸民眾，不會有補正、駁回等前述問題；另外，地籍清理土地權利價金申領案也不需經由登簿及校對，由登記課長核定後，移交給地政局辦理後續事宜。

本所登簿及校對人員非常資深、有 2 組人員互為職務代理人，於特殊情況下由審查人員代理。另由於本所初審及複審人員資歷尚淺，登簿及校對人員需特別留意登記案件是否有

明顯錯誤。

### （九） 權狀列印、發狀及結案

權狀列印及權狀管制由本所校對人員承辦、發狀及結案由結案人員承辦，高齡化及偏遠地區導致本所一般土地登記案件數量變少，業務量也減少。

## 三、 其他因素

### （一） 業務相關機關之影響

高齡化與偏鄉地區不僅對地政事務所造成影響，亦對其他政府機關（例如：戶政、稅捐、國稅機關）產生影響。由於政府當前並未針對高齡化造成各機關業務之變動，進行人力與業務上之調整，僅依據數量或收入為單一評斷指標，未納入質量之因素，導致偏遠地區機關編制日趨縮減，業務量日漸加重之情形，而人員異動率亦日趨增加。

各機關人力不足之情況下，將導致政府機關整體效能與民眾滿意度下滑，如前述，戶政機關於申請人欲辦理繼承時，無法核發所有被繼承人及繼承人之戶籍謄本，導致民眾無法完成繼承系統表，影響民眾申報遺產稅及辦理繼承登記。再者，瑞芳區、平溪區、雙溪區及貢寮區交通不便，使民眾來

回奔波之情況屢見不鮮，影響民眾對政府機關之信任度與觀感。

## （二）職場氛圍與主管年輕化

由於本所登記課除審查人員及課長外，其餘同仁皆非常資深，多為在地人或居住於鄰近地區者，需兼顧家庭生活，而新進年輕同仁缺乏同儕之陪伴，孤身一人在異鄉工作，對於職場缺乏歸屬感，使得流動率極高。

再者，本所有主管年輕化及任職時間短等現象，對於面臨高齡化及位處偏遠地區造成登記業務之影響，主管欲進行業務重整及創新服務之推動，產生極大之阻力與困境。

## 第三節 敘述性統計分析

根據本研究設計之民眾問卷，隨機受訪十位 65 歲以上送件民眾，以下為統計數據與分析：

### 一、 基本資料

#### （一）辦理案件類型

辦理繼承登記者 6 位、地籍清理登記案者 1 位、地籍清理土地權利價金申領案者 2 位、贈與登記者 1 位。

## (二) 年齡

受訪民眾年齡為 65 歲至 74 歲者共 7 位、75 歲至 84 歲者共 2 位、85 歲以上者 1 位。

## (三) 居住地

居住於新北市者共 9 位，居住於瑞芳區者占 4 人、居住於平溪區者占 2 人、居住於雙溪區者占 1 人、居住於貢寮區者占 2 人；居住於臺北市者共 1 人，居住於士林區。

## 二、 生理因素

### (一) 慢性疾病

受訪者中有 8 人表示其本身患有慢性疾病、2 人則表示沒有慢性疾病。

### (二) 感官能力

受訪者中全部表示其行動力及視力退化、4 人表示聽力退化、無人表示其表達能力退化。

## 三、 心理因素

### (一) 是否認為來地政事務所辦事很麻煩

受訪者中所有受訪者皆認為來地政事務所辦事很麻煩，其中 7 人覺得太遠交通不便、其中 3 人覺得不瞭解相關規定。

## （二）認為申辦案件最困難之程序及原因

有 6 人認為填寫繼承系統表最困難，原因在於戶政機關無法一次請領所有被繼承人及繼承人之戶籍謄本，導致無法完成繼承系統表；其中 1 人認為報稅很麻煩，原因在於還要多跑一趟國稅及稅捐機關；其中 3 人認為案件補正最困難，原因在於要跑戶政機關更正或上法院，流程及手續曠日廢時。

## 四、社會資本

### （一）社會網絡

有 5 人表示與家人同住，4 人為喪偶，與子女同住、1 人僅與配偶同住；5 人表示未與家人同住，為獨居。

僅有 1 人表示會使用智慧型手機上網，其餘 9 人皆不會使用智慧型手機上網。

### （二）社會信任

有登記相關問題會先詢問誰，有 3 位表示會詢問家人、1 位表示會詢問朋友、5 位表示會詢問里長、1 位表示會詢問地政事務所。

## 五、社會經濟屬性

### (一) 職業

有 5 人(曾)從事農林漁牧礦業、1 人工業、1 人軍公教、3 人家管。

### (二) 教育程度

有 5 人僅學歷僅國小、3 人為初中、1 人為高中/職、1 人為大學/專科以上。

### (三) 為何沒有找地政士代辦案件

其中 8 人覺得地政士收費太貴、2 人因為沒事做，所以自行辦理案件。

透過民眾問卷可瞭解到，有為數不少之高齡者選擇親自至本所辦理繼承登記、地籍清理登記及地籍清理土地權利價金申領案，且多數居住於偏遠地區，而買賣、設定及贈與等簡易案件多半選由擇親友或地政士代辦；第二，幾乎所有受訪者皆有慢性疾病及感官能力退化，透過第二章第二節之文獻回顧可得知，該情形會增加民眾辦理案件困難度及本所同仁處理時間；第三，所有受訪者皆認為來地政事務所辦理業務相當麻煩且困難，交通不便、不瞭解相關規定、無法一次請領辦理繼承所需之戶籍謄本及需向他機關申請更正或訴訟之案件補正為主因；第四，半數高齡者為獨居狀態，且多數不會使用智慧型手機

上網，無法自行獲取相關資訊，社會網絡薄弱。社會信任部分，高齡者多半選擇相信自己熟識或具有公信力之人，而非政府機關，本所同仁溝通成本相對較高。最後，本所自行洽公民眾之社會經濟屬性較低，較難獲取社會資源與協助，增加辦理案件之困難度。

## 第四章 結論與建議

### 第一節 結論

根據文獻回顧及民眾問卷，可得知高齡化及位處偏遠地區確實會對地政事務所登記業務造成影響。本所轄區（瑞芳區、平溪區、雙溪區、貢寮區）高齡化程度高、65 歲以上人口眾多，而高齡者因生理因素、心理因素、社會資本和社會經濟屬性與非高齡者有所差異，導致其相對弱勢，而位處偏遠地區使該情況更加嚴峻。在辦理土地登記案件上，無論是相關問題詢問、請領應備文件、申請表格之填寫及後續補正相關事宜（戶籍更正及訴訟等）對高齡者來說皆相當困難，亦增加本所登記課同仁處理上之難度及時間。

登記業務上，受到高齡化及偏遠地區之影響，新北市瑞芳地政事務所一般土地登記案件量減少，繼承登記案、地籍清理登記案及地籍清理土地權利價金申領案數量顯著增加。由於案件困難度增加，加上本所人力配置、業務分配及其他因素，亦對登記業務產生影響。依職務劃分，服務中心、審查人員受到負面影響，業務難度大幅提升，質與量明顯增加；而收件、規費、登簿、校對及結案人員收正面影響，因為案件量減少、無須辦理地籍清理土地權利價金申領案、與民眾無接觸或僅少部分接觸之緣故，業務之質不變、量減少。

## 第二節 建議

### 一、 調整現有機關內部業務分配並成立專責單位

由於高齡化及偏遠地區對登記業務產生不同影響，應瞭解不同職位面臨業務質與量之改變，將業務重新合理分配。再者，透過設立高齡友善之專辦櫃台，降低影響對現有編制人員之衝擊，例如：設立高齡者一站式服務中心，由專人從土地登記相關資訊之講解、申請地籍資料、請領應備文件、案件填寫到審查一手包辦，減少高齡民眾來回奔波不同機關及案件補正機率，可提高其餘同仁之效率與民眾滿意度。

### 二、 建立合理支援制度

偏遠地區公務機關時常面臨人才短缺之窘境，地處偏遠、人數與經驗不足或多為編制外人員將造成編制內人員業務量增加，使得人員流動率居高不下。

上級機關應整合所轄機關之人力，由人員編制較為充沛之機關，派遣一定比例之資深同仁支援偏遠地區機關，並以一年為單位，除了可以解決偏遠地區長期編制內人力不足之問題外，亦可透過他所資深同仁之經驗傳承及領導，解決本所審查人員經驗不足、機關長期以來之弊病等問題。另外，應透過誘因（例如：偏

遠加給、考績及敘獎、補助交通或提供宿舍等）吸引其他機關同仁支援偏遠地區，形成良性循環。

### 三、 於偏遠地區成立一站式綜合型機關

民眾於申辦土地登記或地籍清理土地權利價金申領案件時，需前往不同機關申請各式文件，倘案件需補正時，亦需前往各機關進行更正或訴訟等，並非於地政事務所可以完成。

由於偏遠地區交通不便、高齡者眾多，而高齡者具有行動不便、感官能力退化等特性，對於前述辦理流程不熟悉，倘令其來回奔波，將降低其辦理意願，造成地籍資料無法健全。故於偏遠地區成立綜合型機關，應能解決前述問題，例如：於地政事務所內設置戶政人員，協助辦理被繼承人之除戶戶籍謄本、繼承人之戶籍謄本或協助辦理戶籍謄本登載錯漏之更正事宜；設置稅務人員，直接協助民眾申報稅務事宜（包含查欠稅及繳稅）及核發稅單；設置法院人員，協助填寫辦理收養關係確認相關訴訟及死亡宣告等申請資料，並提供代寄申請資料至法院等服務。透過一站式綜合型機關，方可免除偏遠地區高齡民眾遇到問題無人詢問、來回奔波之苦。

## 參考文獻

1. 行政院國家發展委員會 (2014)。國家氣候變遷調適行動計畫 (102-106 年)。行政院國家發展委員會，臺北市。
2. 趙子元、黃彙文 (2015)。台灣老人福利與照護機構分佈災害風險初探-以宜蘭縣為例。福祉科技與服務管理學刊, 3(1), 82-100。
3. 趙延東、鄧大勝、李睿婕 (2010)。汶川地震災區的社會資本狀況分析。中國軟科學, 9, 91-98。
4. 新北市政府地政局 (2020)。網址：<https://www.land.ntpc.gov.tw/cp.aspx?n=28>。最後瀏覽日期：109 年 10 月 15 日。
5. 新北市政府民政局 (2019)。網址：<https://www.ca.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=88f142fb0f4a0762>。最後瀏覽日期：109 年 10 月 15 日。
6. 土地登記複丈地價地用電腦作業系統 WEB 版登記作業手冊 (2020)。內政部。臺北市。
7. Aldrich, N., & Benson, W. F. (2008). Disaster preparedness and the chronic disease needs of vulnerable older adults. *Prev Chronic Dis*, 5(1), A27.
8. Durant, T. J. (2011). The utility of vulnerability and social capital theories in studying the impact of Hurricane Katrina on the elderly. *Journal of Family issues*, 0192513X11412491.
9. Evans, J. (2010). Mapping the vulnerability of older persons to disasters. *International journal of older people nursing*, 5(1), 63-70.
10. Fernandez, L. S., Byard, D., Lin, C. C., Benson, S., & Barbera, J. A. (2002). Frail elderly as disaster victims: emergency management strategies. *Prehospital and disaster medicine*, 17(02), 67-74.
11. He, W., Sengupta, M., Velkoff, V. A., & DeBarros, K. A. (2005). *65+ in the United States: 2005* (pp. 23-209). US Department of Commerce, Economics and Statistics Administration, Bureau of the Census.
12. Powell, S., Plouffe, L., & Gorr, P. (2009). When ageing and disasters collide: lessons from 16 international case studies. *Radiation protection dosimetry*, 134(3-4), 202-206.

## 附錄一 民眾問卷

親愛的民眾，您好：

非常感謝您撥空填答此問卷，本問卷僅供研究使用，所有資料絕不對外公布。

新北市瑞芳地政事務所 敬上

### 一、基本資料

1. 辦理案件類型：\_\_\_\_\_。

2. 年齡：\_\_\_\_\_歲

3. 居住地：\_\_\_\_\_市\_\_\_\_\_區

### 二、生理因素

1. 您是否有慢性疾病？ 有 無

2. 您的行動力、視力、聽力、表達能力是否比年輕時退化？

否

是 (行動力 視力 聽力 表達能力)

### 三、心理因素

1. 您是否認為來地政事務所辦事很麻煩？原因為何？

是 否

原因：太遠 不懂相關規定

2. 您認為辦理案件最困難之程序為？原因為何？

報稅 請領戶籍謄本 填寫繼承系統表 案件補正

原因：\_\_\_\_\_

#### 四、社會資本

1. 您是否與家人同住？ 是 否

2. 您是否會使用智慧型手機上網？ 是 否

3. 您有登記相關問題會優先詢問誰？

家人 朋友 里長 地政事務所 地政士

#### 五、社會經濟屬性

1. 您的目前（退休前）職業是？

農林漁牧業 工業 商/服務業 軍公教 家管

2. 您的教育程度？

不識字 國小 初中 高中/職 大學/專科以上

3. 您為何沒有找地政士代辦案件？

太貴 麻煩 沒事做 其他：\_\_\_\_\_

## 附錄一 民眾問卷 ①

親愛的民眾，您好：

非常感謝您撥空填答此問卷，本問卷僅供研究使用，所有資料絕不對外公布。

新北市瑞芳地政事務所 敬上

### 一、基本資料

1. 辦理案件類型：地清領價。

2. 年齡：70 歲

3. 居住地：新北市 賽寮區

### 二、生理因素

1. 您是否有慢性疾病？有 無

2. 您的行動力、視力、聽力、表達能力是否比年輕時退化？

否

是 (行動力 視力 聽力 表達能力)

### 三、心理因素

1. 您是否認為來地政事務所辦事很麻煩？原因為何？

是 否

原因：太遠 不懂相關規定

2. 您認為辦理案件最困難之程序為？原因為何？

報稅 請領戶籍謄本 填寫繼承系統表 案件補正

原因：找不到真實的檔案

#### 四、社會資本

1. 您是否與家人同住？是 否

2. 您是否會使用智慧型手機上網？是 否

3. 您有登記相關問題會優先詢問誰？

家人 朋友 里長 地政事務所 地政士

#### 五、社會經濟屬性

1. 您的目前（退休前）職業是？

農林漁牧業 工業 商/服務業 軍公教 家管

2. 您的教育程度？

不識字 國小 初中 高中/職 大學/專科以上

3. 您為何沒有找地政士代辦案件？

太貴 麻煩 沒事做 其他：\_\_\_\_\_

## 附錄一 民眾問卷⑨

親愛的民眾，您好：

非常感謝您撥空填答此問卷，本問卷僅供研究使用，所有資料絕不對外公布。  
新北市瑞芳地政事務所敬上

### 一、基本資料

1. 辦理案件類型： 地籍。

2. 年齡： 18 歲

3. 居住地： 新北市瑞芳區

### 二、生理因素

1. 您是否有慢性疾病？  有  無

2. 您的行動力、視力、聽力、表達能力是否比年輕時退化？

否

是 ( 行動力  視力  聽力  表達能力)

### 三、心理因素

1. 您是否認為來地政事務所辦事很麻煩？原因為何？

是  否

原因： 太遠  不懂相關規定

2. 您認為辦理案件最困難之程序為？原因為何？

報稅 請領戶籍謄本 填寫繼承系統表 案件補正

原因：看不懂大眾的謄本

#### 四、社會資本

1. 您是否與家人同住？是 否

2. 您是否會使用智慧型手機上網？是 否

3. 您有登記相關問題會優先詢問誰？

家人 朋友 里長 地政事務所 地政士

#### 五、社會經濟屬性

1. 您的目前（退休前）職業是？

農林漁牧業 工業 商/服務業 軍公教 家管

2. 您的教育程度？

不識字 國小 初中 高中/職 大學/專科以上

3. 您為何沒有找地政士代辦案件？

太貴 麻煩 沒事做 其他：\_\_\_\_\_

## 附錄一 民眾問卷 ③

親愛的民眾，您好：

非常感謝您撥空填答此問卷，本問卷僅供研究使用，所有資料絕不對外公布。

新北市瑞芳地政事務所 敬上

### 一、基本資料

1. 辦理案件類型：繼承。

2. 年齡：81 歲

3. 居住地：新北市 瑞芳區

### 二、生理因素

1. 您是否有慢性疾病？有 無

2. 您的行動力、視力、聽力、表達能力是否比年輕時退化？

否

是 (行動力 視力 聽力 表達能力)

### 三、心理因素

1. 您是否認為來地政事務所辦事很麻煩？原因為何？

是 否

原因：太遠 不懂相關規定

2. 您認為辦理案件最困難之程序為？原因為何？

報稅 請領戶籍謄本 填寫繼承系統表 案件補正

原因：找不到大家的謄本

#### 四、社會資本

1. 您是否與家人同住？ 是 否

2. 您是否會使用智慧型手機上網？ 是 否

3. 您有登記相關問題會優先詢問誰？

家人 朋友 里長 地政事務所 地政士

#### 五、社會經濟屬性

1. 您的目前（退休前）職業是？

農林漁牧業 工業 商/服務業 軍公教 家管

2. 您的教育程度？

不識字 國小 初中 高中/職 大學/專科以上

3. 您為何沒有找地政士代辦案件？

太貴 麻煩 沒事做 其他：\_\_\_\_\_

## 附錄一 民眾問卷

親愛的民眾，您好：

非常感謝您撥空填答此問卷，本問卷僅供研究使用，所有資料絕不對外公布。

新北市瑞芳地政事務所 敬上

### 一、基本資料

1. 辦理案件類型：贈與。

2. 年齡：87 歲

3. 居住地：台北市士林區

### 二、生理因素

1. 您是否有慢性疾病？有 無

2. 您的行動力、視力、聽力、表達能力是否比年輕時退化？

否

是 (行動力 視力 聽力 表達能力)

### 三、心理因素

1. 您是否認為來地政事務所辦事很麻煩？原因為何？

是 否

原因：太遠 不懂相關規定

2. 您認為辦理案件最困難之程序為？原因為何？

報稅 請領戶籍謄本 填寫繼承系統表 案件補正

原因： 報稅

#### 四、社會資本

1. 您是否與家人同住？ 是 否

2. 您是否會使用智慧型手機上網？ 是 否

3. 您有登記相關問題會優先詢問誰？

家人 朋友 里長 地政事務所 地政士

#### 五、社會經濟屬性

1. 您的目前（退休前）職業是？

農林漁牧業 工業 商/服務業 軍公教 家管

2. 您的教育程度？

不識字 國小 初中 高中/職 大學/專科以上

3. 您為何沒有找地政士代辦案件？

太貴 麻煩 沒事做 其他：\_\_\_\_\_

## 附錄一 民眾問卷⑨

親愛的民眾，您好：

非常感謝您撥空填答此問卷，本問卷僅供研究使用，所有資料絕不對外公布。

新北市瑞芳地政事務所敬上

### 一、基本資料

1. 辦理案件類型：繼承。

2. 年齡：52 歲

3. 居住地：新北市平溪區

### 二、生理因素

1. 您是否有慢性疾病？有 無

2. 您的行動力、視力、聽力、表達能力是否比年輕時退化？

否

是 (行動力 視力 聽力 表達能力)

### 三、心理因素

1. 您是否認為來地政事務所辦事很麻煩？原因為何？

是 否

原因：太遠 不懂相關規定

2. 您認為辦理案件最困難之程序為？原因為何？

報稅 請領戶籍謄本 填寫繼承系統表 案件補正

原因： 戶政事務處很麻煩

#### 四、社會資本

1. 您是否與家人同住？ 是 否

2. 您是否會使用智慧型手機上網？ 是 否

3. 您有登記相關問題會優先詢問誰？

家人 朋友 里長 地政事務所 地政士

#### 五、社會經濟屬性

1. 您的目前（退休前）職業是？

農林漁牧業 工業 商/服務業 軍公教 家管

2. 您的教育程度？

不識字 國小 初中 高中/職 大學/專科以上

3. 您為何沒有找地政士代辦案件？

太貴 麻煩 沒事做 其他：\_\_\_\_\_

## 附錄一 民眾問卷①

親愛的民眾，您好：

非常感謝您撥空填答此問卷，本問卷僅供研究使用，所有資料絕不對外公布。

新北市瑞芳地政事務所 敬上

### 一、基本資料

1. 辦理案件類型：繼承。

2. 年齡：65 歲

3. 居住地：新北市 瑞芳區

### 二、生理因素

1. 您是否有慢性疾病？  有  無

2. 您的行動力、視力、聽力、表達能力是否比年輕時退化？

否

是 ( 行動力  視力  聽力  表達能力)

### 三、心理因素

1. 您是否認為來地政事務所辦事很麻煩？原因為何？

是  否

原因： 太遠  不懂相關規定

2. 您認為辦理案件最困難之程序為？原因為何？

報稅 請領戶籍謄本 填寫繼承系統表 案件補正

原因： 審查之行政單位。

#### 四、社會資本

1. 您是否與家人同住？ 是 否

2. 您是否會使用智慧型手機上網？ 是 否

3. 您有登記相關問題會優先詢問誰？

家人 朋友 里長 地政事務所 地政士

#### 五、社會經濟屬性

1. 您的目前（退休前）職業是？

農林漁牧業 工業 商/服務業 軍公教 家管

2. 您的教育程度？

不識字 國小 初中 高中/職 大學/專科以上

3. 您為何沒有找地政士代辦案件？

太貴 麻煩 沒事做 其他：\_\_\_\_\_

## 附錄一 民眾問卷①

親愛的民眾，您好：

非常感謝您撥空填答此問卷，本問卷僅供研究使用，所有資料絕不對外公布。

新北市瑞芳地政事務所 敬上

### 一、基本資料

1. 辦理案件類型：地政領便。

2. 年齡：66 歲

3. 居住地：新北市 貢寮 區

### 二、生理因素

1. 您是否有慢性疾病？有 無

2. 您的行動力、視力、聽力、表達能力是否比年輕時退化？

否

是 (行動力 視力 聽力 表達能力)

### 三、心理因素

1. 您是否認為來地政事務所辦事很麻煩？原因為何？

是 否

原因：太遠 不懂相關規定

2. 您認為辦理案件最困難之程序為？原因為何？

報稅 請領戶籍謄本 填寫繼承系統表 案件補正

原因：找不到其他人的謄本。

#### 四、社會資本

1. 您是否與家人同住？是 否

2. 您是否會使用智慧型手機上網？是 否

3. 您有登記相關問題會優先詢問誰？

家人 朋友 里長 地政事務所 地政士

#### 五、社會經濟屬性

1. 您的目前（退休前）職業是？

農林漁牧業 工業 商/服務業 軍公教 家管

2. 您的教育程度？

不識字 國小 初中 高中/職 大學/專科以上

3. 您為何沒有找地政士代辦案件？

太貴 麻煩 沒事做 其他：\_\_\_\_\_

## 附錄一 民眾問卷①

親愛的民眾，您好：

非常感謝您撥空填答此問卷，本問卷僅供研究使用，所有資料絕不對外公布。

新北市瑞芳地政事務所敬上

### 一、基本資料

1. 辦理案件類型： 地籍。

2. 年齡： 66 歲

3. 居住地： 新北市雙溪區

### 二、生理因素

1. 您是否有慢性疾病？  有  無

2. 您的行動力、視力、聽力、表達能力是否比年輕時退化？

否

是 ( 行動力  視力  聽力  表達能力)

### 三、心理因素

1. 您是否認為來地政事務所辦事很麻煩？原因為何？

是  否

原因： 太遠  不懂相關規定

2. 您認為辦理案件最困難之程序為？原因為何？

報稅 請領戶籍謄本 填寫繼承系統表 案件補正

原因：找不到戶籍謄本

#### 四、社會資本

1. 您是否與家人同住？ 是 否

2. 您是否會使用智慧型手機上網？ 是 否

3. 您有登記相關問題會優先詢問誰？

家人 朋友 里長 地政事務所 地政士

#### 五、社會經濟屬性

1. 您的目前（退休前）職業是？

農林漁牧業 工業 商/服務業 軍公教 家管

2. 您的教育程度？

不識字 國小 初中 高中/職 大學/專科以上

3. 您為何沒有找地政士代辦案件？

太貴 麻煩 沒事做 其他：\_\_\_\_\_

## 附錄一 民眾問卷⑨

親愛的民眾，您好：

非常感謝您撥空填答此問卷，本問卷僅供研究使用，所有資料絕不對外公布。  
新北市瑞芳地政事務所敬上

### 一、基本資料

1. 辦理案件類型： 繼承。

2. 年齡： 67 歲

3. 居住地： 新北市瑞芳區

### 二、生理因素

1. 您是否有慢性疾病？  有  無

2. 您的行動力、視力、聽力、表達能力是否比年輕時退化？

否

是 ( 行動力  視力  聽力  表達能力)

### 三、心理因素

1. 您是否認為來地政事務所辦事很麻煩？原因為何？

是  否

原因： 太遠  不懂相關規定

2. 您認為辦理案件最困難之程序為？原因為何？

報稅 請領戶籍謄本 填寫繼承系統表 案件補正

原因：去法院確認收養關係

#### 四、社會資本

1. 您是否與家人同住？是 否

2. 您是否會使用智慧型手機上網？是 否

3. 您有登記相關問題會優先詢問誰？

家人 朋友 里長 地政事務所 地政士

#### 五、社會經濟屬性

1. 您的目前（退休前）職業是？

農林漁牧業 工業 商/服務業 軍公教 家管

2. 您的教育程度？

不識字 國小 初中 高中/職 大學/專科以上

3. 您為何沒有找地政士代辦案件？

太貴 麻煩 沒事做 其他：\_\_\_\_\_

## 附錄一 民眾問卷 (1)

親愛的民眾，您好：

非常感謝您撥空填答此問卷，本問卷僅供研究使用，所有資料絕不對外公布。

新北市瑞芳地政事務所敬上

### 一、基本資料

1. 辦理案件類型：地政。

2. 年齡：73 歲

3. 居住地：新北市平溪區

### 二、生理因素

1. 您是否有慢性疾病？有 無

2. 您的行動力、視力、聽力、表達能力是否比年輕時退化？

否

是 (行動力 視力 聽力 表達能力)

### 三、心理因素

1. 您是否認為來地政事務所辦事很麻煩？原因為何？

是 否

原因：太遠 不懂相關規定

2. 您認為辦理案件最困難之程序為？原因為何？

報稅 請領戶籍謄本 填寫繼承系統表 案件補正

原因：只請至一點半

#### 四、社會資本

1. 您是否與家人同住？是 否

2. 您是否會使用智慧型手機上網？是 否

3. 您有登記相關問題會優先詢問誰？

家人 朋友 里長 地政事務所 地政士

#### 五、社會經濟屬性

1. 您的目前（退休前）職業是？

農林漁牧業 工業 商/服務業 軍公教 家管

2. 您的教育程度？

不識字 國小 初中 高中/職 大學/專科以上

3. 您為何沒有找地政士代辦案件？

太貴 麻煩 沒事做 其他：\_\_\_\_\_