新北市政府 109 年度自行研究報告

高齡化社會下機關為民服務未來方向探討-以中和地政事務所為例

研究機關：新北市中和地政事務所

研究人員：江萬豪

研究期程：109 年 01 月 10 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	高齡化社會下機關為民服務未來方向探討-以中和地政事務所為例
期程	109 年 01 月 10 日至 109 年 10 月 31 日
經費	無
緣起與目的	我國現況已屬高齡社會，現行機關為民服務方向，與民眾所期待的未來改善方向及措施探討。
方法與過程	次級資料分析法及初級資料訪談調查法：用訪談方式探討民眾或機關面對高齡化社會之機關為民服務，加以探究未來為民服務趨勢及建議方向。
研究發現及建議	高齡長者為民服務措施應適當朝通用式設計發展，且邁向案件電子化應用。同時縮短民眾洽公次數及時間，並應協助釐清權責機關，且各權責機關間共同協調幫助民眾案件情形，併簡化民眾洽公的複雜程度。
備註	

目錄

壹、 摘要.....1

貳、 主旨及背景說明.....2

一、 研究目的.....2

二、 研究背景.....9

參、 研究方法.....19

一、 簡要概述.....19

二、 研究方法.....19

三、 研究設計與範圍.....20

四、 對象.....20

五、 限制與過程.....21

肆、 研究發現.....22

一、 訪談進行.....22

二、 訪談後彙整.....23

三、 訪問題目及受訪者回應簡述.....25

伍、 結論與建議.....32

一、 識別高齡長者與通用設計.....32

二、 高齡長者無法辨別權責機關.....32

三、 高齡長者不動產財產顧慮.....33

四、 高齡長者與案件電子化應用.....34

五、 高齡長者與地政機關現場服務.....35

六、 未來建議.....36

陸、 參考文獻.....41

柒、 附錄.....44

附錄一.....44

附錄二.....46

表目錄

表 2-1 人口重要指標大事紀 4

表 2-2 55-64 歲及 65 歲以上自覺健康狀況-按年齡、性別分 7

表 2-3 55~64 歲及 65 歲以上身體健康狀況對日常活動影響-按性別分 7

表 2-4 55~64 歲日常生活感受 8

表 2-5 65 歲以上日常生活感受 8

表 2-6 中和區近十年年齡結構變動情形 10

表 2-7 108 年底新北市扶老比、扶幼比及扶養比 11

表 2-8 108 年底新北市 20 萬以上人口行政區之人口年齡分配 12

表 2-9 109 年中和區及永和區建物所有權人年齡分布 15

表 4-1 訪談對象背景分析 22

圖目錄

圖 2-1 高齡化時程—中推估 9

圖 2-2 新北市建物所有權人年齡分級統計 13

圖 2-3 中、永和地段套繪圖 14

壹、摘要

本次探討目的在於機關高齡友善措施之為民服務方向，採用訪談調查法，調查一般民眾、企業主管、一般高齡長者、地政從業人員及機關同仁之建議與想法，順應高齡友善城市指南八大面向及通用設計概念，找出民眾在意的機關高齡友善為民服務措施，並且透過訪談蒐集初級資料後，普遍認為高齡長者不易識別，或是識別當事人屬於身障者身分後再判斷其年齡而推定高齡，然而普遍的高齡長者是不易區分且難以識別，建議未來採行通用化設計，使所有洽公民眾皆可以使用，不用特意區隔或給予較大程度的差異。另一方面普遍認為權責機關眾多，讓高齡長者難以釐清機關如何劃分，並且高齡長者不時擔憂不動產產權規劃與期待未來電子化應用。其中有趣的是有關電子化應用，所有受訪者皆表示對現行高齡長者來說，操作、搜尋、使用會面臨運用上重重困難與困擾，但卻一致認為這種為民服務措施，對未來高齡友善社會是非常有幫助的，認為現行青壯年人口的電子化應用能力優良，未來變為高齡長者時，電子化將會普及化，使電子化應用快速節省並達成高效率的洽公需求，跨過時間、距離、空間、行動、健康及年齡。

貳、主旨及背景說明

一、研究目的

依聯合國世界衛生組織(WHO)[1]定義，65 歲以上人口占總人口逾 7%者，稱為「高齡化社會」、則逾 14%稱為「高齡社會」、若逾 20%就稱為「超高齡社會」。

據統計我國 1993 年 65 歲以上老年人口占比超過 7%正式邁入高齡化社會，又於 2018 年占比超過 14%，現今我國高齡社會已成現在進行式， 2025 年時即有可能進入超高齡社會（表 2-1），本文撰寫時已達 2020 年，5 年後即將轉變為超高齡社會，因此政府現在高齡社會下，將衍生少子女化、扶養比上升、青壯年人口減少及老年生活照顧等相關政策，如長照政策、喘息服務、村里關懷中心、老人福利法、老人住宅等體制延緩與保障高齡社會的相關制度。現行高齡化程度勢必會隨著時間持續上升，為民服務措施也需要提出相應的政策。在 2007 年世界衛生組織已發布「高齡友善城市指南」[2]，提出 1.無障礙與安全的舒適空間、2.交通運輸、3.住宅、4.社會參與、5.敬老與社會融入、6.工作與志願服務、7.通訊與資訊、8.社區及健康服務，一共八大面向，近年來

[1] 註：世界衛生組織 World Health Organization，簡稱 WHO。

[2] 註：參考資料見附錄二。WHO 高齡友善城市指南八大面向 Checklist。

也諸多學者及報章雜誌提及通用設計(universal design)或通用使用性（Universal usability)，指共同性設計下使大部分的高齡長者皆可因通用設計而取得益處，而非僅僅屬於身障者之無障礙環境(Barrier Free Environment 或 Accessible Environment)，其實高齡長者與身障者明顯不同，但通常容易聯想為相同層面，真正的高齡長者仍然包含健康者、較不健康者及不健康者，其中不健康者之行動力也未必屬於身障服務設施或政策涵蓋範圍之內，所以適當透過通用設計概念，擴及大部分高齡長者友善的硬體環境、建物或裝潢以外事務，例如系統、頁面、文宣、為民服務措施等通用設計之高齡友善應用，使所有的洽公民眾皆可以享受在通用設計之七大原則[3]中的好處，指平等使用（Equitable use）、彈性使用（Flexibility in use）、簡易及直覺（Simple and intuitive）、明顯的資訊（Perceptible information）、容許錯誤（Tolerance for error）、省力操作（Low physical effort）、適當尺寸及空間供使用（Size andspace for approach and use）。同時達到降低高齡長者與一般人的差異及隔閡。

[3] 註：Ronald L. Mace(1998)。通用設計的 7 大原則與 3 項附則。（台北市政府都市發展局，2009；陳姿伶，2010；李重毅，2010）

表 2-1 人口重要指標大事紀[4]

1984年	總生育率降至2.055人，低於人口替代水準2.1人
1989年	總人口突破2,000萬人，年齡中位數為27.0歲
1990年	15-64歲工作年齡人口占總人口比率超過三分之二；扶養比低於50
1993年	65歲以上老年人口占比超過7%，我國正式成為**高齡化社會**
1997年	18歲（大學入學年齡）人口最多達41萬
2010年	總生育率降至歷史最低點0.895人
2015年	15-64歲工作年齡人口達最高峰1,737萬人
2016年	18歲（大學入學年齡）人口開始低於30萬人
2017年	老化指數大於100，我國老年人口超越幼年人口，成為青壯年人口主要的扶養對象
2018年	65歲以上老年人口占比超過14%，我國正式邁入**高齡社會**
2019年	總人口數達最高峰2,360萬人
2020年	死亡數超過出生數，自然增加率由正轉負，總人口開始負成長
2025年	65歲以上老年人口占比超過20%，我國進入**超高齡社會**
2027年	18歲（大學入學年齡）人口首次低於20萬人
2028年	15-64歲工作年齡人口占總人口比率開始低於三分之二；扶養比超過50
2031年	過半女性為50歲以上者
2034年	全國每2人中即有1人超過50歲（年齡中位數為50.4歲）
2040年	65歲以上老年人口占比突破3成；15-64歲青壯年人口占比跌破6成；每2位青壯年人口扶養1位老年人口

[4] 資料來源：國家發展委員會（2020），中華民國人口推估：3。

2045年 每3人就有1名65歲以上之高齡者

2050年 65歲以上老年人口達最高峰746萬人

2052年 總人口開始低於2,000萬人

2054年 出生數開始低於10萬人

2060年 死亡數達最高峰33.6萬人，為2020年之1.8倍

本文的聚焦係以現今及未來社會高齡化程度之事實下，機關服務如何找到民眾所相對重視且在意的為民服務方向、措施或機制，朝向高齡友善的方向邁進。現今在 65 歲以上長者認為自身屬於健康者占 45.96%，認為自身健康狀況不好者占 15.91%（表 2-2）；並且 65 歲以上長者因健康問題日常活動受到限制者占 21.52%（表 2-3）；也可參考 65 歲以上長者日常生活感受(表 2-4、2-5)。對於 65 歲以上長者，盡可能使其得以自主、獨立、尊嚴及友善的處理公務需求；對於 65 歲以上非健康者，亦得以給予協助、輔助、主動的為民服務。2025 年距現今 2020 年，僅短短 5 年間將要邁入超高齡社會，急速老化的時代之下，機關將要準備相關措施及考量未來趨勢，面對民眾洽公上的高齡社會需求，並以新北市中和地政事務所（以下簡稱中和地所）為例，向轄區內民眾及同仁進行訪問調查，探討在直接面對民眾的公務機關，民眾在高齡友善為民服務措施上，希望未來方向如何發展，能給予相關機制或措施並且改善，打造高齡友善的前線服務。

表 2-2　55-64 歲及 65 歲以上自覺健康狀況-按年齡、性別分[5]

106 年 9 月 單位：人；%

項目別	總計		良好			普通	不好			代答者不訪問
	人數	百分比		很好	還算好			不太好	很不好	
55~64 歲	3,359,873	100.00	66.01	19.32	46.69	22.90	8.41	7.39	1.02	2.68
男	1,636,909	100.00	65.93	19.73	46.21	21.11	9.98	8.26	1.72	2.98
女	1,722,964	100.00	66.09	18.94	47.15	24.60	6.91	6.56	0.34	2.40
65 歲以上	3,218,881	100.00	45.96	9.13	36.83	30.05	15.91	14.22	1.69	8.08
男	1,480,556	100.00	48.65	10.49	38.16	28.97	14.73	13.29	1.44	7.65
女	1,738,325	100.00	43.67	7.98	35.69	30.97	16.92	15.02	1.89	8.45

表 2-3 55~64 歲及 65 歲以上身體健康狀況對日常活動影響-按性別分[6]

106 年 9 月 單位：人；%

項目別	55~64 歲					65 歲以上				
	總計		沒有	有	代答者不訪問	總計		沒有	有	代答者不訪問
	人數	百分比				人數	百分比			
總計	**3,359,873**	**100.00**	**96.94**	**0.27**	**2.78**	**3,218,881**	**100.00**	**70.13**	**21.52**	**8.35**
男	1,636,909	100.00	96.58	0.36	3.06	1,480,556	100.00	72.95	19.21	7.83
女	1,722,964	100.00	97.29	0.19	2.52	1,738,325	100.00	67.73	23.48	8.79

[5] 資料來源：衛生福利部統計處(106 年 11 月)。106 老年人口調查：34。

[6] 資料來源：衛生福利部統計處(106 年 11 月)。106 老年人口調查：35。

表 2-4 55~64 歲日常生活感受

106 年 9 月　　單位：%

項目別	總計	從未	有時	常常
覺得很快樂	100.00	12.58	27.55	59.88
覺得日子過得很好很享受人生	100.00	19.37	32.21	48.42
睡不安穩	100.00	63.89	26.59	9.52
覺得心情不好	100.00	79.38	17.92	2.71
提不起勁做任何事	100.00	84.64	13.91	1.45
不太想吃東西，胃口很差	100.00	89.95	8.68	1.37
覺得很孤單、寂寞	100.00	87.71	10.70	1.60
覺得做事情很不順利	100.00	85.13	12.83	2.04
覺得很悲哀	100.00	91.29	7.37	1.35
覺得別人不喜歡您	100.00	96.32	3.41	0.26
覺得人人都不友善	100.00	95.65	3.63	0.72

表 2-5 65 歲以上日常生活感受[7]

106 年 9 月　　單位：%

項目別	總計	從未	有時	常常
覺得很快樂	100.00	16.34	31.88	51.78
覺得日子過得很好很享受人生	100.00	20.74	35.29	43.97
睡不安穩	100.00	50.42	32.35	17.23
覺得心情不好	100.00	70.46	24.89	4.65
提不起勁做任何事	100.00	76.59	19.45	3.97
不太想吃東西，胃口很差	100.00	79.60	16.67	3.73
覺得很孤單、寂寞	100.00	79.58	17.14	3.27
覺得做事情很不順利	100.00	80.39	16.95	2.66
覺得很悲哀	100.00	85.81	12.12	2.07
覺得別人不喜歡您	100.00	93.97	5.35	0.68
覺得人人都不友善	100.00	94.16	5.20	0.64

[7] 資料來源：衛生福利部統計處(106 年 11 月)。106 老年人口調查：32-33。

二、研究背景

（一）我國高齡化程度

我國於 1993 年成為高齡化(ageing)社會，又於 2018 年 3 月邁入高齡(aged)社會，預估未來 2025 年正式進入超高齡(spuer-aged)社會，老年人口占總人口數突破 20%（圖 2-1）

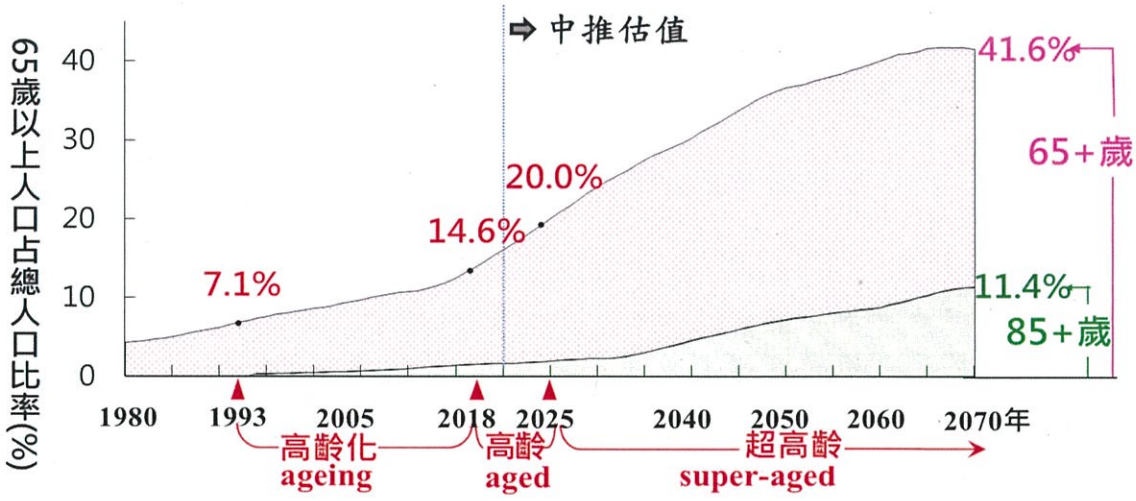

圖 2- 1 高齡化時程—中推估[8]

（二）中和區及永和區高齡化程度

現行我國整體雖於 2018 年進入高齡社會，但中和地所轄區皆早已率先進入高齡社會，新北市中和區在 2017 年時，老年人口占總人數比率 14.355%已進入高齡社會（表 2-6）；永和區更早於 2015 年 10 月突破

[8] 資料來源：1980-2019 屬內政部，中華民國人口統計年刊。2020-2070 屬國家發展委員會（2020），中華民國人口推估：14。

14%由高齡化社會進入高齡社會[9]，就新北市內現行 29 個行政區比較，65 歲以上人口占總人口比率之排名，永和區為第 7 高、中和區為第 12 高，排名中間偏前（表 2-7）；但僅以超過 20 萬以上人口行政區之條件下，依照人口年齡分配統計表（表 2-8），新北市各區 65 歲以上人口分配比率第一高為永和區 18.67%、第二高為新店區 18.11%及第三高為中和區 16.46%，在人口眾多的行政區中，中和地所管轄轄區[10]高齡化程度就佔據了前 2 名。

表 2- 6 中和區近十年年齡結構變動情形[11] [12]

單位：人；%；男/百女

年別	高齡人口(65歲以上)						
	合計		男		女		性別比
	人數	占比	人數	占比	人數	占比	
98年底	35,955	8.674	17,701	4.270	18,254	4.403	96.970
99年底	37,356	9.015	18,209	4.395	19,147	4.621	95.100
100年底	38,919	9.379	18,705	4.508	20,214	4.872	92.530
101年底	41,421	9.945	19,641	4.716	21,780	5.229	90.180
102年底	44,031	10.591	20,688	4.976	23,343	5.615	88.630
103年底	47,300	11.391	21,968	5.291	25,332	6.101	86.720
104年底	50,738	12.247	23,319	5.628	27,419	6.618	85.050
105年底	55,078	13.295	25,079	6.054	29,999	7.241	83.600
106年底	59,372	14.355	26,732	6.463	32,640	7.892	81.900
107年底	63,658	15.433	28,451	6.897	35,207	8.535	80.811
107年底較106年底增減率	7.219	1.077	6.430	0.434	7.865	0.643	-1.330

[9] 資料來源：新北市永和區公所（2019），人口結構分析：18。

[10] 註：新北市中和地政事務所轄區為中和區及永和區。

[11] 資料來源：新北市政府民政局。

[12] 註：底線為百分點。

表 2- 7 108 年底新北市扶老比、扶幼比及扶養比[13]

區別	平均年齡	年齡分配（%）						扶老比 =(3) / (2) × 100	扶幼比 = (1) / (2) ×100	扶養比 = ((1)+(3)) / (2) ×100
		0-5 歲	6-11 歲	12-14 歲	0-14 歲(1)	15-64 歲 (2)	65 歲以上 (3)			
新北市	41.46	4.67	4.95	2.48	12.10	73.50	14.40	19.58	16.46	36.05
板橋區	41.20	4.96	5.53	2.68	13.17	71.89	14.95	20.79	18.32	39.11
三重區	41.91	4.45	4.61	2.27	11.34	73.70	14.96	20.30	15.38	35.68
中和區	**42.97**	**4.35**	**4.25**	**2.05**	**10.66**	**72.89**	**16.46**	**22.58**	**14.62**	**37.20**
永和區	**43.64**	**3.94**	**5.07**	**2.76**	**11.77**	**69.56**	**18.67**	**26.84**	**16.92**	**43.75**
新莊區	39.43	5.25	5.73	2.86	13.84	74.27	11.88	16.00	18.64	34.64
新店區	44.30	3.85	3.80	1.87	9.52	72.37	18.11	25.03	13.15	38.18
樹林區	39.62	5.24	5.45	2.80	13.50	74.47	12.03	16.16	18.13	34.28
鶯歌區	39.83	4.75	5.29	2.94	12.98	74.95	12.07	16.11	17.32	33.43
三峽區	39.38	5.59	5.94	2.98	14.52	73.44	12.04	16.39	19.76	36.16
淡水區	42.30	4.40	4.73	2.32	11.45	73.59	14.96	20.32	15.56	35.88
汐止區	42.49	3.96	4.08	2.04	10.07	75.99	13.93	18.33	13.26	31.59
瑞芳區	44.59	3.90	3.38	1.85	9.13	72.73	18.14	24.93	12.55	37.49
土城區	40.29	4.83	4.78	2.39	12.00	76.33	11.67	15.29	15.73	31.01
蘆洲區	39.35	4.92	5.37	2.71	13.01	76.23	10.76	14.11	17.06	31.17
五股區	39.89	4.84	4.82	2.52	12.17	76.37	11.45	15.00	15.94	30.94
泰山區	39.23	5.12	6.16	3.15	14.43	73.59	11.98	16.28	19.61	35.89
林口區	37.98	6.79	7.48	3.29	17.56	71.50	10.94	15.30	24.57	39.87
深坑區	42.89	3.54	3.54	2.17	9.26	76.12	14.62	19.21	12.17	31.37
石碇區	47.03	2.79	2.45	2.15	7.39	70.49	22.11	31.37	10.49	41.86
坪林區	48.62	3.00	2.24	1.99	7.24	67.07	25.70	38.32	10.79	49.11
三芝區	44.36	3.19	3.52	2.10	8.82	73.19	17.99	24.57	12.05	36.62
石門區	43.35	3.57	3.41	1.97	8.95	73.80	17.25	23.37	12.13	35.49
八里區	40.98	4.84	4.52	2.17	11.53	75.63	12.84	16.98	15.24	32.22
平溪區	52.48	2.18	1.83	1.34	5.35	64.85	29.81	45.96	8.24	54.21
雙溪區	49.72	2.67	2.30	1.87	6.83	66.53	26.64	40.03	10.27	50.30
貢寮區	48.26	2.52	1.95	1.37	5.84	71.88	22.28	31.00	8.13	39.13
金山區	43.32	3.58	3.51	2.08	9.17	74.53	16.31	21.88	12.30	34.18
萬里區	44.80	3.91	3.26	1.98	9.16	72.10	18.74	25.99	12.71	38.70
烏來區	39.88	6.58	5.11	2.77	14.46	71.69	13.85	19.32	20.16	39.48

[13] 資料來源：新北市永和區公所（2020），新北市永和區人口結構分析：13。

註：最高值以紅色標示、最低值以藍色標示。

表 2- 8 108 年底新北市 20 萬以上人口行政區之人口年齡分配[14]

區別	人口數(人)	平均年齡	年齡分配（%）			扶老比= (3) / (2) ×100	扶幼比= (1) / (2) ×100	扶養比= ((1)+(3)) / (2) ×100
			0-14 歲 (1)	15-64 歲 (2)	65 歲以上(3)			
新北市	4,018,696	41.46	12.10	73.50	14.40	19.58	16.46	36.05
板橋區	556,897	41.20	13.17	71.89	14.95	20.79	18.32	39.11
新莊區	420,473	39.43	13.84	74.27	11.88	16.00	18.64	34.64
中和區	**413,069**	**42.97**	**10.66**	**72.89**	**16.46**	**22.58**	**14.62**	**37.20**
三重區	386,336	41.91	11.34	73.70	14.96	20.30	15.38	35.68
新店區	303,445	44.30	9.52	72.37	18.11	25.03	13.15	38.18
土城區	237,696	40.29	12.00	76.33	11.67	15.29	15.73	31.01
永和區	**220,595**	**43.64**	**11.77**	**69.56**	**18.67**	**26.84**	**16.92**	**43.75**
汐止區	203,429	42.49	10.07	75.99	13.93	18.33	13.26	31.59
蘆洲區	201,883	39.35	13.01	76.23	10.76	14.11	17.06	31.17

[14] 資料來源：新北市永和區公所（2020），新北市永和區人口結構分析：14。

（三）地政事務所業務與民眾年齡層

1.新北市全部建物所有權人年齡分布

新北市地政局網站公開資料顯示（圖 2-2），全部建物所有權人之間，60 歲以上到 100 歲者，加總後已達 34.9%。

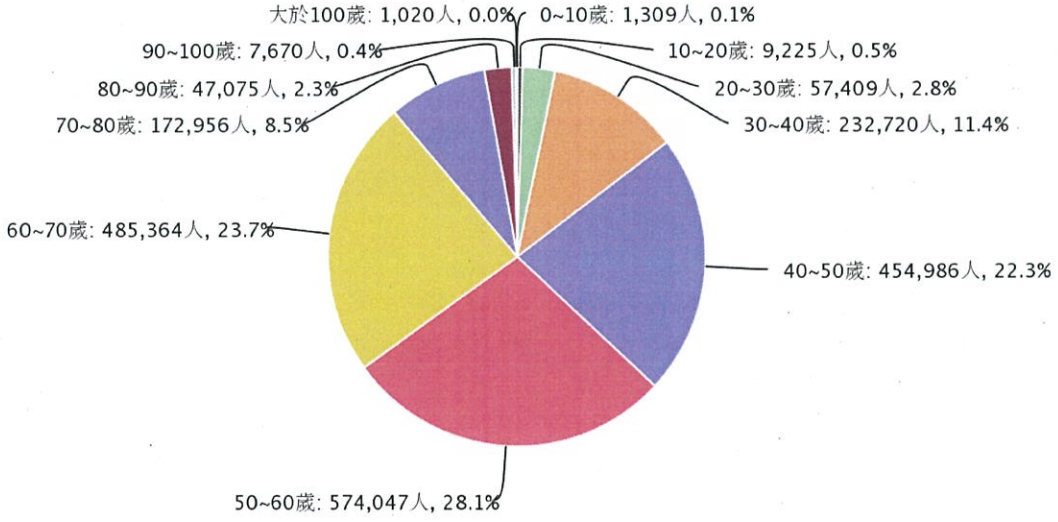

圖 2- 2 新北市建物所有權人年齡分級統計[15]

又中和地所為新北市政府之二級地政機關，為地政業務職掌機關，本轄區為中和區及永和區，位置鄰近臺北市、板橋區、新店區及土城區（圖 2-3）。大部分洽公民眾大致上包含不動產所有權人、其親屬或專業人士(如律師或地政士)，中和地所服務主要基礎皆以地政業務為核心，

[15] 資料來源：新北市政府地政局（109 年 5 月 16 日），https://gis.land.ntpc.gov.tw/landstat/rdbid/houseageintervalswholecity

探討高齡友善洽公需求的為民服務措施。

圖 2-3 中、永和地段套繪圖[16]

2. 中和地所轄區之建物所有權人年齡

具有建物或土地所有權之人，不論是隨著年齡累積財富而取得，或因年齡漸長因繼承而取得者，多屬年齡層較高之民眾，依本所統計建物所有權人年齡分布（表 2-9），65 歲以上民眾即佔 28.35%，就本所轄區建物所有權人之間年齡而言，65 歲以上建物所有權人顯然已超過「超高齡社會」所指的 20%。更能顯現出高齡友善措施應更顯重要及急迫。

[16] 資料來源：新北市中和地政事務所（2020）。

表 2-9 109 年中和區及永和區建物所有權人年齡分布[17]

109 年中和區及永和區建物所有權人年齡分布		
年齡	人數	各年齡佔總數比例(%)
20 歲以下	962	0.38%
20-35 歲	12,404	4.90%
35-50 歲	68,468	27.07%
50-65 歲	99,399	39.30%
65 歲以上	71,718	28.35%
總和	252,951	100%

[17] 新北市中和地政事務所，資料擷取時間 2020 年 5 月 16 日。

（四）中和地所高齡友善案例

1. 參與路老師培訓計畫[18]，學習高齡友善精神與理念

面對中、永和轄區高齡者長持續偏高的情形下，中和地所特地將同仁派往路老師培訓計畫做參考學習及培訓，學習在宣導及講座上如何吸引高齡長者聆聽和學習，使高齡長者願意聆聽且知曉公務機關所要傳達的訊息與新知。現行中和地所的文宣、講座及溝通方式，已用較親民化、口吻化、白話文的簡化方式宣講及溝通，避免溝通過程趨向複雜化。例如將法令規定及公文用語淺白化，使民眾容易聽得懂，文宣及相關講座資料採用一次只講一件事情，例如中和地所現行已有 11 項文宣朝易讀、易懂、易用的方向前進。向高齡長者傳達正確訊息，使民眾想聽、聽懂且達成雙方溝通上認知，併同降低未來高齡長者如果需要洽公或了解不動產權益的時候，可以快速找到正確窗口、資訊及觀念。

2. 榮民處窗口

我國 108 年統計之榮民人數[19]共 349,333 人，直轄市、縣、市整體中，新北市榮民人數排名第二，達 49,876 人，僅次高雄市達 53,693 人，

[18] 註：交通部道路交通安全督導委員會，路老師培訓網，全名「向高齡者宣講道路交通安全知識的老師」。

[19] 資料來源：國軍退除役官兵輔導委員會-統計資訊處(109)。榮民整體狀況。

就新北市中和區之眷村在台北縣時代多達 26 處[20]，位居境內第一，且我國男性榮民平均年齡 67.1 歲、女性榮民平均年齡 68.5 歲[21]，平均年齡已超過 WHO 高齡者 65 歲定義，所以中和地所就此情形建立與新北市榮民服務處[22]聯繫機制，提供現場洽公民眾若有任何需求即可取得聯繫，或供機關同仁可以現場聯絡榮服處，共同協助釐清洽公民眾的需求及處境。

3. 高齡友善櫃檯

現行中和地所針對高齡長者提供高齡友善櫃檯，從諮詢、協助填寫表格、收件、代收代寄等一條龍服務模式，此櫃檯的功能包含「服務中心、綜合收件櫃檯、單一窗口」提供高齡長者進事務所後，從開始到結束都可以由同一個櫃檯辦理完畢，並且提供各式特別需求的民眾洽公辦理，例如身障人士或行動明顯不方便的民眾，皆可以運用，並可作突發狀況時，立即提供協助之友善櫃檯。

4. 身障者輪椅暨高齡友善體驗活動

中和地所近年日漸重視在地轄區性質之少數族群、高齡友善及身

[20] 資料來源：謝幸恩(2013)。中和連城路 眷村一條街。中國時報。

[21] 資料來源：國軍退除役官兵輔導委員會-統計資訊處(2019)。108 年退除役官兵性別統計電子書。

[22] 註：全銜為「國軍退除役官兵輔導委員會新北市榮民服務處」。

障者為民服務措施，藉由高齡長者民眾參與式調整，自體驗活動中的回饋、建議及協調，判斷現行環境硬體設施是否具適宜性，例如助行器、友善廁所門檻與坡度、欄杆固定器及飲水機調整位置等。

（五）高齡長者與現行為民服務情形

以中和地政事務所為例，中和地所業務性質使民眾產權年齡層分布或民眾洽公年齡層皆偏向高齡化，促使公務機關探求高齡長者所需洽公環境及為民服務措施亦日漸重要，現行發展多項高齡友善為民服務措施，針對高齡友善為民服務措施、機制或概念，仍須尋找高齡友善為民服務定位方向，在為民服務上落實高齡友善措施，又見我國已成為高齡社會，各機關及政策未來也會因此逐漸著重於高齡友善為民服務情形，為探究民眾所需且期望方向，直接訪問民眾獲取回饋意見，並加以彙整以利未來為民服務方向發展。

參、研究方法

一、簡要概述

本次訪談以中和地政事務所為例，分別訪談地政從業人員、機關同仁、一般民眾、高齡長者及企業主管，詢問各個受訪者對於地政機關為民服務未來措施及方向建議，並嚴格保護全數受訪者之個資，訪問方式採半開放式問答，同時降低受訪者因訪問者表達方式而改變回應之可能性，以求探討受訪者真實建議及嚮往的洽公環境，使公務機關執行時可做意見參考，盡力達成與民眾所嚮往的方向。本次訪問過程所獲建議，須留意並未詳細討論有關預算、資金、時間成本、勞務概況、業務量體、人事體制及我國機關制度和法規命令，倘未來辦理相關事宜前，應併同考量上述情形。

二、研究方法

本次採用採半結構式深度訪談法，以半開放式訪談未來高齡化社會中，機關為民服務之建議及意見，透過此方式探究未來何種為民服務的普遍重視性，訪談內容包含高齡長者洽公困境、辦理案件、現場櫃檯、電子化應用、及跨權責機關情形。

三、研究設計與範圍

研究設計以訪談調查法，獲取初級資料，限制以高齡長者為民服務為基礎範圍，並以中和地政事務所為例，調查與高齡長者和一般民眾有關之現場櫃檯功能及個人洽公經驗，並由受訪者依據經驗法則找尋高齡長者需求及困境，以及高齡長者在地政業務上需要協助的方向，另外電子化已是近代趨勢，然而在高齡長者為民服務措施時，是否得有效讓民眾使用並且有助於高齡長者洽公情形（訪問題目如附錄一），最後彙整並探討高齡友善之洽公狀況及高齡友善為民服務之發展方向。

四、對象

本次對受訪者抽樣方式，採非隨機抽樣，並以立意抽樣為導向，由職依據個人經驗判斷，蒐集受訪者樣本數，並以中和地政事務所轄區內對象進行訪談，包含地政從業人員與機關同仁共 4 名，企業主管及一般民眾、高齡長者共 6 名，分別以符合高齡長者定義 65 歲以上、企業主管或一般民眾之為民服務經驗、或工作環境或生活環境高齡長者占 40%以上，即符合受訪者基本條件，其中民眾部分再以『理論飽和』（theoretical saturation）決定是否新增訪談者，視受訪者看法、意見與個人經驗調查，當不同民眾受訪所獲內容出現大致重複或重疊性質過高即停止新增受訪者。

五、限制與過程

本次深度訪談法採半結構式訪談，引導訪問過程環繞於探究有關高齡化為民服務未來發展可能性，並給予受訪者相對寬廣的回應，以大致相同題目與順序個別訪談各個受訪者，並以雙方同意保密形式下進行訪談探討，保護個人資料及可識別之個人經驗，因此將職業、身分及個人經驗進行去識別化，故以綜合式摘錄分析呈現本次探討。

肆、研究發現

一、訪談進行

本次訪談對象包含地政機關同仁、地政從業人員、企業主管、一般民眾及高齡長者共 10 人，彙整如下（表 4-1），並於 2020 年 8 月、9 月陸續完成訪談。

表 4- 1 訪談對象背景分析

編號	職業別	高齡長者身分	受訪者依經驗在服務對象或生活圈中，高齡長者比例	工作與個人經驗	年資
1	地政從業	v	60%	地政士	逾 30 年
2	機關同仁	v	40%	公務人員地政職系	逾 30 年
3	地政從業		30%	估價師、不動產經濟人	10 年以下
4	機關同仁		20%	公務人員地政職系	10 年以下
5	一般民眾	v	60%	高齡屬性之社團幹部	10 年以下
6	企業主管		20%	現場營運經理、人事經理	逾 20 年
7	企業主管退休	v	60%	工廠主管	逾 30 年
8	企業主管	v	40%	餐飲現場營運主管	逾 10 年
9	企業主管	v	50%	保險業主管	逾 30 年
10	一般民眾		20%	銀行業、百貨公司、櫃檯人員	逾 10 年

二、訪談後彙整

民眾普遍認為高齡長者在洽公環境中，旁人難以從觀察法進行判別，且高齡長者本身難以區分各機關權屬及責任，認為辦理案件每一件事情需要再拆分為各個權責機關辦理，無法輕易劃分案件權責，使洽公次數及時間拉長，例如買賣會牽涉稅捐機關、地政機關、戶政機關、國稅局機關。而且不動產牽涉法令眾多，民眾通常無法一次藉由一個機關解決各機關所掌權責事務，一般民眾觀念認為公家機關應當屬於同一體的既定印象。

通常高齡長者洽公情形，較多傾向諮詢生前、身後財產規劃或釐清不動產權益，並且希望能獨自完成所有不動產流程，卻又因不動產案件繁雜法令諸多、且事涉眾多權責機關而大幅拉長洽公時間，或是無法一次解決所需問題，再加上高齡長者或一般民眾無法完整性、彙整性、規劃性的辦理不動產產權之行政上順序及各式文件，更大幅拉長洽公困難與花費更多的時間，若沒有委託專業代理人、律師、地政從業人員等辦理案件，使當事人奔波多次並再三確認不動產產權疑問，因此更為依賴現場公務人員協助辦理案件書表填寫及疑問釐清。

其中櫃檯陳列設置較直接影響民眾現場辦理案件的洽公環境及服務措施，訪談過程中，民眾對於中和地所全部櫃檯設置表示，若非專業

代理人、地政從業人員或機關同仁時，容易產生眾多疑問或好奇，另外受訪者們對櫃檯規劃認為可討論空間仍多，例如櫃檯名稱、數量、功能及用途、且要用民眾角度或是機關角度出發、或需要時間釐清櫃檯差異等論述。不過普遍受訪者目前對於現行高齡友善櫃檯的功能性給予肯定。

受訪者較重視未來電子化應用以具有重要的實益性為基礎，雖然電子化應用對於現行高齡長者使用上並不擅長，但朝電子化發展是大部分受訪者皆肯定。其中大致可以分為「各式案件書表線上一次產製」、「各機關線上送件系統」，達到降低未來高齡長者的洽公困難，然部分受訪者也表示，如果案件本身較複雜且必須花費冗長時間，民眾這時必須要到現場直接諮詢洽公，需考量設置成本所來的效益是否具必要性，尚需考量案件切結及印章等事項。

三、訪問題目及受訪者回應簡述

（一）請問您認為高齡者目前所遇洽公困境？

1. 健康高齡者難以識別。
2. 現場桌椅設備須留意高度及深度可否調整，供輪椅得向前移入桌面下，方便使用輪椅者運用桌面填寫相關資料。
3. 座位高度通常不能調整，太低時起身容易無力。
4. 通常以是否有人攙扶陪同或是有無輔具較容易界定。
5. 難以釐清權責機關的差異。
6. 不同機關來回奔波的時間過多，或白跑一趟。
7. 行動健全者，也可能身體其實是有問題的，精神與體力消耗也會很快速，但旁人不會知道。
8. 家中孩子解決能力較好，但未必有空能陪同。
9. 對各個公務機關不屬為一體而感到困擾。
10. 相對於年輕人，高齡者對專業概念更感困惑。
11. 普遍沒有親友同行時，相對洽公花費時間較長。
12. 對網路、電子化系統或電腦等不熟悉且難以適應。
13. 送件到領件中，過程可能會跑很多趟。
14. 一件事情牽涉眾多權責機關，各式書表繁多且窗口不同，難以

整理所獲資訊。

15.很複雜都看不懂，直接問人比較快。

16.對一般人太艱澀的事情，會一直問或產生疑問是很正常的。

（二）請問您認為高齡者辦理地政案件時，通常想處理甚麼事情？

1. 表明規劃生前不動產。

2. 詢問不動產糾紛。

3. 探究過世後不動產流向。

4. 文件書表繁雜不知如何使用及填寫。

5. 確認過戶流程。

6. 探究權益是否受損。

7. 發現部分高齡長者不想讓親屬知道洽公事情。

8. 往返各機關或同機關會耗費大量時間與精力。

（三）請問您認為服務高齡長者時，要留意哪些事情？

1. 高齡者行動是否不方便。

2. 行動或交談速度相對緩慢，需要保有耐心應對。

3. 適度調整對話音量。

4. 可以先告知民眾往返次數可能會很多。

5. 學習速度較慢，需要花時間好好解釋。

（四）請問您對現行地政機關高齡友善櫃檯及綜合收件櫃檯有何看法？

1. 看櫃檯名稱，只有服務中心比較好懂，其他感覺不是給我們民眾看的。
2. 高齡友善櫃檯現行提供諮詢、協助填寫及收件，這樣很好。
3. 名稱怪怪的，好像不只高齡者可以到櫃辦理。
4. 這兩種櫃檯分配比例，須考量轄區現場需求及設置目的。
5. 高齡友善櫃檯的服務可以擴及全部櫃檯。
6. 高齡友善櫃檯如果未來增加的太多，有可能會變成堆積很多民眾。
7. 有時等沒關係，但是沒辦法一次辦完卻又重等，會困擾。
8. 沒有運用高齡友善櫃檯的時機。
9. 要特別問才知道用途。
10. 已經超過 65 歲，但是怕有更需要的人，不知道該不該用。

（五）請問您認為高齡長者尚未有洽公需求時，可先提供的協助？

1. 在適當時機與場合提供高齡宣導講座服務。

2. 讓高齡長者清楚知道有適當的諮詢方向或管道。

3. 依業務項目特性參考地籍異動即時通的方式，由機關主動通知當事人。

4. 提供高齡長者普遍在意的地政資訊。

5. 提供高齡長者清楚又方便的查詢方式、頁面或管道。

（六）請問您認為目前所遇高齡者運用智慧型手機或電腦情形？

1. 除聊天軟體外，幾乎沒有人用其他程式或網頁。

2. 電腦普遍沒使用。

3. 民眾在手機與電腦的使用方式差異大。

4. 從小生長環境沒在使用電腦，形成使用障礙。

5. 活用度較低，甚至少部分的高齡長者不識字。

（七）請您試著評估地政案件線上電子化，應用於高齡長者的看法？

1. 雖然是年輕人電子產品較熟悉，但是隨時間推移，未來使用率會越高，為了未來時代的人們應當發展下去。

2. 需要考量成品的好用程度，不好用會浪費研發資金。

3. 成品要對多數民眾有實益且願意用。

4. 可以大幅降低行動不方便者的困難。

5. 縮短奔波權責機關之間的次數與時間。

6. 現行高齡長者使用意願低。

7. 質疑政府是否有能力保護電子化的個資。

8. 將所有資料先打完後，系統再一次套入各機關送件表格及資料，文件就可印出產製送件，是一個很好的方式。

9. 可以像每年 5 月報稅系統，做一個地政系統。

10. 印鑑、印章、切結、及文件真偽需要小心。

11. 線上化可能仍無法解決艱難的產權情形。

（八）請問您認為對於跨不同權責機關辦理案件的看法？

1. 建議不同公家機關間，民眾各式案件交由任一機關，機關間再電子化交換、認證、檢視甚至取收件號。

2. 各權責機關專業不同，採行各司其職的權責劃分供民眾諮詢，各自統整或處理各式法令及專業案件時，辦理效率應當較佳。

3. 如果採用將機關人力增設在外部權責機關時，增設成本應涵蓋原機關人力及業務配置。

4. 先增加民眾產製各送件表單的填寫正確性，在第一個機關辦理完後，前一個機關可將後續所需文件，逕送至下一個機關辦理，協助民眾送件。

5. 不同權責機關文件格式相差很多，如切結、印章位置等，應當小心為宜。

6. 相關措施還是要一致。

（九）請問您認為如何加強守護高齡長者的財產？

1. 公家機關應當確保個資及隱私是否洩漏。

2. 高齡長者諮詢時，清楚使高齡長者知道自己的產權狀況。

3. 可考量電子設備確認當事人身分或真意。

（十）請問您對於地政機關有關高齡長者為民服務的期望或建議？

1. 送件到領件的程序，希望每個案件僅到現場一次。

2. 要對高齡長輩付出較大的耐心。

3. 建立對眾多長者有實益的電子化系統產製表單，免去手寫、修正、釐清的次數。

4. 希望核對身分及真意的方式有更多的管道。

5. 希望各個權責機關能水平整合。

6. 希望線上或電腦有系統化的做表單跟線上送件。

7. 希望線上送件可以同時送給各個不同機關辦理案件。

8. 表達方式讓高齡者長容易聽得懂比較好。

9. 在同個縣市的地政機關除了專屬性及轄區特色外，多項為民服務制度應該要一致。

伍、結論與建議

一、識別高齡長者與通用設計

近年來健康的高齡長者越發注重養生、健康、運動及保養，使各機關在為民服務時難以識別年齡區隔，且不屬於行動不便但身體欠佳或具其他條件之身障者，在人群之中也無法識別，民眾在這前提下，並無明顯表徵使旁人判斷民眾是否為高齡長者，所以在洽公環境及為民服務上，應適當走向通用化設計，應涵蓋硬體設備、為民服務及機關措施，此種為民服務將可使無法被識別為高齡長者的人，在無形中受有益處。

同時得以無利害關係之第三方機構檢驗執行成效，以現有的人力體制規劃，對為民服務措施去蕪存菁，提升民眾最大效益並讓民眾有感，並於研議階段可考慮使用者參與式設計，使研議過程中由真正使用者提出回饋及反應建議，提供為民服務方向的適當性、有效性、普及性、必要性，或檢視是否仍須發展、存廢的判斷依據，尤以本機關如前文既已表述，因機關及轄區特性，地政機關一般洽公民眾年齡偏向高齡，青壯年民眾佔少數。

二、高齡長者無法辨別權責機關

經由受訪者建議後統整，各權責機關（如國稅局、地政機關、戶政

機關等）之案件劃分，大部分高齡長者的民眾皆無法理解劃分意涵，認為各縣市、各權責公務機關皆為一體，並提出各權責之平行機關之間，交由公務機關間逕送案件的可能性，以解決高齡長者反覆奔波的路程及時間，或大幅減少白跑一趟的情形，另外民眾對在不同的權責機關中，現場增設他機關窗口，對民眾辦案效率跟機關內部效率上真正具實益的程度皆保留意見。

三、高齡長者不動產財產顧慮

高齡長者辦理案件時，經常詢問有關不動產規劃及預防不動產財產權益受損，又於我國高齡長者觀念隨著時代演變，陸續產生為下一代和諧著想，而考量是否預為辦理不動產過戶，其中不外乎包含生前贈與、二親等買賣及身後下一代繼承流向，雖其辦理過程眾多牽涉高齡長者之個人家務內事宜，不容公務機關置喙，然一般民眾尚未清楚現行法令規定為何，尚可如何辦理生前產權分配而至櫃檯加以詢問，事前應可藉由宣導、講座、文宣或諮詢方式，協助釐清高齡長者法令觀念，或告知其法令界線何在及其他應當注意之事項。

經由受訪者回答過程中，亦提及應當顧慮高齡長者隱私及真意，部分高齡長者著手規劃未來不動產財產時，其實不希望家人或親友知道，或是老年時生活限制而發生辦理過戶事宜。同時近兩年金管會推行了

「以房養老」[23]的政策供高齡長者規劃晚年生活的方式之一。

四、高齡長者與案件電子化應用

所有受訪者皆表示現行高齡長者普遍使用電子化系統、智慧型手機、桌上型電腦或平板電腦之應用程度皆不高，但案件電子化應用卻與高齡長者奔波時間、路程的長短、解決行動能力等方面息息相關，同時一致肯定電子化應用是未來必定的趨勢，表示隨著我國世代交換後，屆時的高齡長者大部分將會相對適應電子化應用，這種為民服務將大幅使高齡長者縮短洽公時間、辦理案件效率，同時諮詢方式也將可引入線上化。

（一）案件電子化應用民眾認為應當考量如下：

1. 電子化應用容易操作且不複雜。
2. 建置對多數民眾有實益的程式與系統。
3. 尋找方式容易。
4. 最後產製表單可一次產出各個不同權責機關所制定之申請書送件樣式，民眾就可印出來直接送往各個機關。

[23] 東森財經新聞 2018。以房養老有 3 類！搞錯恐淪「下流老人」無家可歸 https://fnc.ebc.net.tw/FncNews/money/60730

5. 資料系統可下拉選擇縣市地址般選項。

6. 各縣市應該統一且一致。

7. 直接送件服務。

8. 產製表單後得分別向不同機關做線上送件。

9. 個人資料保護及防駭系統必須健全。

10.專有名詞有即時提醒、解釋或範例。

11.印章及印鑑標示位置。

（二）其他可納入電子化應用之民眾建議：

1. 建立各縣市線上視訊櫃檯諮詢入口。

2. 線上核對身分，並確保使用者環境安全無顧慮，保護義務人真意不受外界干擾，例如各地政機關現場提供跨縣市視訊設備，可供各縣市地政機關之間確認線上核對身分，同時亦可確保義務人自身真意，甚至各個權責機關互相建置且運用，並應統一建立逐步開放至全部縣市。

五、高齡長者與地政機關現場服務

受訪者表示高齡長者皆希望公務機關可以協助釐清諸多產權狀況，並期待能順利解決心中疑問，然而不動產牽涉諸多相關法令，民眾容易

混淆、誤解或不知相關法令早已修正，又因高齡長者通常學習能力、適應能力較緩慢，現場櫃檯需要提高諸多耐心及親民的口吻多加講解，另外公務機關通常人力配置有限，需要顧慮現場等候民眾人數及隨時留意現場狀況，必須隨時排除現場臨時突發狀況，並且必須留意高齡長者處境，提供正確的方向及協助釐清心中的疑問。

通常高齡長者現場各個機關或來回同一個機關奔波時間及精力耗費甚鉅，會期盼公務機關能減少到機關的次數，並且縮短距離或時間，以達到快速辦理案件等情形，或是藉由制式化電腦系統表格，完成案件所需文件，就可以快速辦理送件。

本次受訪者對於機關櫃檯建議繁多，各公務機關考量櫃檯設計時，應併同考量設計名稱是否能給予民眾直觀的引導，或是簡化櫃檯設計的複雜度，同時亦應檢視櫃檯之間差異的必要性。

六、未來建議

本文研究範圍尚未包含實務執行層面，亦無陳列各項成本，本文專為獲取受訪者理想化的高齡長者為民服務洽公資訊為目的，而研究此議題，倘執行眾多較大型為民服務時，仍應考量諸多法令或是機關組織、建置成本、機關業務量分配等體制結構上問題，且開始全面線上電子化服務前，須確保資安問題及防駭程度是否已足，並擴大高齡長者為民服

務現場、電子化、通用式設計，並針對轄區特性、登記案件送件申請人、不動產所有權人皆高齡化的趨勢下，使不易識別之高齡長者因通用設計而受惠，也須顧慮環境上高齡長者之動線、行動規劃，給予較多關懷及友善措施。

（一）未來主架構建議

以中和地政事務所轄區下調查受訪者後，目前本探討發現高齡友善身分者皆難以供旁人所識別，除非明顯身體或外觀達到可識別為高齡者，才得以輕易判斷，又依前述研究過程，高齡長者健康狀況不好者僅 15.91%[24]，其中健康狀況不好者，未必處於行動不便，故所稱高齡友善之涵蓋為民服務範圍難以界定。

建議高齡友善可參考通用式設計概念，列為上位計劃或列為檢驗評比，適當導入為民服務發展策略，並落實七大原則，指平等使用（Equitable use）、彈性使用（Flexibility in use）、簡易及直覺（Simple and intuitive）、明顯的資訊（Perceptible information）、容許錯誤（Tolerance for error）、省力操作（Low physical effort）、適當尺寸及空間供使用（Size andspace for approach and use），並由一般民眾高齡長者參與式規劃設計，可藉此得出高齡友善為民服務的適當性或廢除依據，主動達成高齡

[24] 註：參考表 2-2。

友善環境的為民服務措施。

1.平等使用應將高齡長者洽公需求層面普及化為基礎，讓使用者不分性別、年齡、外觀、體能上皆可輕易運用，且中和地政轄區年齡普遍高於新北市其他各地所，同時所有洽公民眾也可併同運用相等服務。

2.彈性使用應將服務設計為具有調整空間、彈性措施、制度變化性、使服務方式並非唯一不變，面對特殊情形也可有效率的臨時調整，若其中有針對轄區專有特色及專有服務性質亦應屬於彈性使用項下。

3.簡易及直覺則將服務措施、服務內容、現場或網站入口機制、線上服務措施進行引流或其他有效方式，盡可能讓民眾可直覺式操作，使大部分高齡長者得依個人經驗判斷後，順利運用中和地所提供的服務項目。

4.明顯的資訊應以不同的模式及設計，有效地向民眾傳達必要資訊，例如介面單一化、複雜性簡化、用語淺白化、以及資訊公開使民眾得知公眾事務與服務。

5.容許錯誤應以服務民眾過程時，民眾或同仁產生錯誤時，提供彌補空間，使服務過程中雙方因失誤帶來的負面影響降到最低。

6.省力操作，雖原先針對設備方向而定，但運用於為民服務時，得以服務措施及設計應具簡政便民實益性為方向，提供民眾有用、有效、

有必要的為民服務設計，縮短民眾洽公時間、程序、路途或文件。另外也可考慮引入一般民眾驗證機制，是否達成高齡友善為民服務的目的，同時也得檢視同仁行政業務內部是否簡化時間、流程或文件書表。

7.適當尺寸及空間供使用則可參做為民服務時，針對現場設計、動線、機制、人力、設備、空間、陳設等規劃，確實符合高齡長者所需之適當性及協調性，並提供給所有洽公民眾友善的現場服務環境。

次架構類別建議以現場機制、案件情形、線上電子化、跨機關連結、友善提供、服務汰換 6 個類別，涵蓋各項為民服務措施。依受訪者普遍在意的高齡友善為民服務情形，可藉由此 6 個類別進行區隔且發展，例如現場櫃檯及諮詢涉及現場機制；案件送收件、核對身分方式、案件是否由同仁填寫等涉及案件情形；線上電子填單、入口網站引流、全國性地政電子送件、線上視訊、線上諮詢服務、線上表單產製等涉及線上電子化；各權責機關間不同的各式申請書表與製作、各縣市地政機關制度統一性、線上產製不同權責機關表單、跨機關之間簡短行政效率等涉及跨機關連結；依照地方特色、民眾共同性服務(如行動電源共享、友善廁所等)等，偏向輔助「地政業務」性質，偏向額外及輔助的便民措施則涉及友善提供；最後一項服務汰換，可指各項服務措施帶來效益不同、循環過程中所付成本不同、時代或政策改變、民眾習慣改變而不同

等，為求行政機關效率、人員精簡、專注核心業務情形下，應具有相應機制檢視各項服務，適時廢除、更新、再造，使為民服務措施提供時，更可以符合實際上民眾真正所需，維護為民服務的核心價值。

陸、參考文獻

1.內政部(2020)，中華民國人口統計年刊。

2.新北市中和區公所(2019)。人口結構分析。

3.國家發展委員會(2020)。中華民國人口推估。

4.新北市永和區公所(2020)。人口結構分析。

5.新北市永和區公所(2018)。老年人口 10 年變動概況。

6.內政部建築研究所(2013)。高齡化社會生活環境發展之研究。

7.國民健康署(2015)。高齡社會白皮書。

8.靳燕玲(2015)。國土及公共治理季刊第四卷第一期。友善高齡化社會-生活環境之公共服務發展策略。

9.行政院公共工程委員會(2016)。公共建設因應人口高齡化的作為。

10.顏麗蘋(2012)，都會高齡化社區之友善服務計畫-以台北市青田社區為例。國立臺灣師範大學設計研究所碩士論文。

11.曾思瑜(2009)。高齡者居住空間規劃與設計。台北。華都。

12.行政院(2013)。人口政策白皮書-少子化、高齡化及移民。

13.衛生福利部。退除役官兵就養體制規劃、 現況及未來發展願景。

14.國軍退除役官兵輔導委員會-統計資訊處(2019)。108 年退除役官兵性別統計電子書。

https://www.vac.gov.tw/cp-2010-2905-1.html

15.Global Age-friendly Cities：A Guide (2007)。世界衛生組織。高齡友善的城市指南。

16.衛生福利部(2018)。老年人狀況調查。

17.國軍退除役官兵輔導委員會-統計資訊處(2020)。榮民整體狀況。

18.Ronald L. Mace(1998)。通用設計的 7 大原則與 3 項附則。

19.東森財經新聞(2018)。以房養老有 3 類！搞錯恐淪「下流老人」無家可歸。

20.自由空間教育基金會- FUDE(2017)。高齡化社會需要「通用設計」，七原則讓你活得老、住得好！
https://www.ilong-termcare.com/Article/Detail/857

21.余虹儀(2018)。讓高齡者也能行動自如！打造友善空間，沒有你想的那麼難。獨立評論@天下。
https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/428/article/7181

22.HO HSIANG-YU(2018)。無障礙設計與通用設計. 適老化設計的差異。
https://reurl.cc/n0xmqX

23.余虹儀(2019)。說到底，什麼是通用設計？。獨立評論@天下。
https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/428/article/8446

24.潘姿羽(2020 年 8 月)。台灣人口提前進入負成長 2025 年邁向超高齡社會。中央社記者。

https://www.cna.com.tw/news/firstnews/202008180215.aspx

25.謝幸恩(2013)。中和連城路 眷村一條街。中國時報。

柒、附錄

附錄一

本次研究訪談大綱		
序號	題目	備註
（一）	請問您的身分、年齡、職位？	
（二）	請問您身邊、客戶或民眾年齡分布？	
（三）	請問您認為高齡者目前所遇洽公困境？	
（四）	請問您認為高齡者辦理地政案件時，通常想處理甚麼事情？	
（五）	請問您認為服務高齡長者時，要留意哪些事情？	
（六）	請問您對現行地政機關高齡友善櫃檯及綜合收件櫃檯有何看法？	
（七）	請問您認為高齡長者尚未有洽公需求時，可先提供的協助？	
（八）	請問您認為目前所遇高齡者運用智慧型手機或電腦情形？	
（九）	請您試著評估地政案件線上電子化，應用於高齡	

	長者的看法？	
（十）	請問您認為對於跨不同權責機關辦理案件的看法？	
（十一）	請問您認為如何加強守護高齡長者的財產？	
（十二）	請問您對於地政機關有關高齡長者為民服務的期望或建議？	

附錄二

WHO 高齡友善城市指南八大面向 Checklist
一、無障礙與安全的舒適空間： • 舒適及乾淨的環境。 • 綠地空間及戶外座椅數量足夠且安全維護良好。 • 步道狀態維持良好、設立無障礙空間。 • 行人穿越道足量並兼顧各種不同狀況之行人安全性考量，使用不打滑的標示、充足穿越時間、清楚可視的電子信號標示。 • 人車分離。 • 在路口及人行道，司機應禮讓行人。 • 腳踏車步道與人行步道分離。 • 透過良好的照明設備、警察巡邏以及社區教育促進戶外空間的安全性。 • 相關服務據點應聚集並設置在高齡者容易到達的地方。 • 提供專為高齡者設置的服務窗口。 • 建築物空間的內外應配置足夠的座椅和廁所、無障礙電梯、殘障坡道、欄杆和樓梯以及防滑地板。 • 室內與室外的公共廁所均應配置充足且位於高齡者容易抵達的

地方，並保持其衛生與整潔。

二、交通運輸：

- 大眾運輸工具花費固定並且是高齡者可以負擔的。
- 在夜間及周末假日時大眾運輸工具仍穩定並確實發車。
- 全市區域均有大眾運輸工具可達，具有相當好的連結性。
- 大眾運輸工具維持良好且乾淨，位置不會太過擁擠並設置博愛座。
- 對身心障礙者有特殊設置運輸工具的提供。
- 停在指定車站旁以利上下車，並等待乘客坐好後才開車。
- 車站位於交通方便的地區，並具備可及性、安全、整潔、充足的照明、明確的標示與足夠的休息與遮蔽空間。
- 提供使用者關於路線、時間表與特殊需求設施的完整且容易取得的資訊。
- 大眾運輸的無償交通服務過於有限。
- 計程車便利且價錢足以負擔，司機亦親切有禮並樂於助人。
- 路況隨時保持良好狀態，並設置有蓋水溝與的明亮清楚的燈光。
- 路上車流井然有序。
- 避免巷道中的阻礙物遮蔽司機的視野。

• 交通號誌與十字路口設置在清晰可見的地方。 • 促進駕駛員的培訓與進修課程。 • 乘客可下車的地點必須方便且安全，可下車的地點也應有足量的設置。 • 讓有特殊需求以及長者的乘客優先下車。
三、住宅： • 提供可負擔及充足的住宅於安全及近於服務設施的地區。 • 居家維修以及支持服務是足夠且可以負擔的。 • 住宅提供不受天氣干擾的安全性及舒適性。 • 在每個房間及通道間行動可以很自由。 • 建造者必須清楚高齡者之需求。 • 公共住宅和商業型出租住宅必須整潔、維護良好且安全。 • 對於身體孱弱及殘疾之高齡者，必須由地區提供充足服務及可負擔性的住宅。
四、社會參與： • 活動舉辦的地點應位於交通方便、燈光明亮、且搭乘大眾運輸可容易到達之處。 • 活動舉辦的時間必須是高齡者能夠參與的。

• 活動形式與內容可以讓高齡者不需要他人陪伴，獨自參與。 • 活動費用必須對高齡者是可負擔的，並且沒有額外或未公開的花費。 • 活動舉辦等相關資訊都能被充分提供，包含活動時間、活動地點、交通方式等細節資訊。 • 活動類型與內容多樣化，能吸引各種類型的高齡者。 • 活動舉辦的地點可以選在高齡者常聚會的地點，例如休閒中心、學校、圖書館、社區活動中心及公園等。 • 對於獨居老人等弱勢高齡者應持續提供服務與照顧。
五、敬老與社會融入： • 高齡者可時常接受公家機構、義務性質、商業服務設施的諮詢，以了解如何提供高齡者更好的服務。 • 服務及產品可滿足高齡者多樣的需求，公家單位及商業服務也能重視高齡者的喜好。 • 服務人員有禮貌且願意主動提出幫助。 • 高齡者在媒體宣傳中能有一定的能見度，並且被形塑為正面的形象，沒有刻板印象。 • 社區的服務性質活動能吸引各個世代的參與者，並考量高齡者特

殊的需求及偏好。

- 高齡者都能被社區接納，並當作家人一般。
- 學校能提供認識高齡者的課程，並安排高齡者成為課程活動的一部分。
- 高齡者過去的成就與貢獻能被社區所認同與重視。
- 經濟條件較不佳的高齡者也能接受到公家的、義務提供的、私人企業等各種的大眾運輸服務。

六、工作與志願服務：

- 高齡者可以擁有彈性的就業選擇，都能提供就業訓練以及指導，並對相關支出提供補貼。
- 供高齡員工就業的數量都能充分提供。
- 提倡具工作彈性且合適的支薪工作機會給高齡者。
- 在聘用、保留、升等和訓練員工時，禁止「年齡」歧視。
- 工作場所可符合各種殘障人士的需求。
- 提倡高齡者自我就業選擇(Self-employment options)並被社會所支持。
- 提供高齡員工退休後的訓練課程。
- 公家單位與私人機構的決策部門都能鼓勵並讓高齡者參與決策

過程。

七、通訊與資訊：

- 一個有效率的溝通系統能將訊息傳達至社區的所有民眾。
- 確保資訊都能被定期且廣泛的宣傳，並進行協調與統一的訪問。
- 提供高齡者定期的資訊。
- 口頭溝通(Oral communication)的服務對高齡者而言是易取得的。
- 面臨社會孤立危機的高齡者（例如獨居老人）可從信任的人當中獲得某些特定資訊(one-toone information) 。
- 公家單位以及私人機構對於特定需求都能提供友善的專人服務。
- 印刷品資訊，包括正式的表格、電視字幕和文字等閱讀的部分都應該有放大版的文字，並且有簡單清楚的標題與粗黑字體來顯示的主要訊息。
- 印刷以及口語溝通的部分應運用簡單、熟悉的簡短文字，形成簡單的句子。
- 語音回復系統應該要在任何時候都能放慢速度並且簡單清楚的指示來電者如何重複訊息。
- 電子產品例如手機、收音機、電視、提款機、售票機都應該有放大的按鈕以及說明文字。

- 對於電腦以及網路都應該可在公共場合取得，提供免費或者最低收費標準，公共場合例如政府機關、社區中心和圖書館。

八、社區及健康服務：

- 為提倡、維護高齡者的健康，應有充足的醫療設施提供服務。
- 居家護理服務應包含健康、個人照護以及居家服務等。
- 健康與社區服務應位在各種交通工具都可便利到達之處。
- 居家照護設施以及特定的老人住宅應靠近服務提供處以及社區。
- 健康與社區服務設施應屬於安全的建造物並能被充分的使用。
- 應提供高齡者清楚且易獲得的健康與社會服務等訊息。
- 服務的提供（如：到府服務）應有所整合並且行政手續簡單。
- 對於服務高齡者，所有員工都有尊重的態度、樂於助人，並且訓練有素。
- 妨礙高齡者取得健康及社區服務的經濟障礙應該都要被最小化。
- 社區提倡並支持所有年齡層的人參與志工服務。
- 有充足且易達的埋葬地點。
- 社區緊急計畫應考量到高齡者的脆弱度以及不便的行動能力。