

臺北市政府地政局暨所屬機關 107 年度自行研究報告

臺北市各地政事務所人力相互支援機制之研究



姓名:劉鶯娟、詹斐文、鄭欣夷

服務機關:臺北市士林地政事務所

中華民國107年12月19日

臺北市政府地政局及所屬機關 107 年度自行研究報告提要表

填表人：劉鶯娟、詹斐文、鄭欣夷

電話：28812483 分機 305

填表日期：107.11.8

研究項目	臺北市各地政事務所人力相互支援機制之研究		
研究單位及人員	臺北市士林地政事務所	研究期間	107年1月至107年10月
	劉鶯娟、詹斐文、鄭欣夷		
報告內容摘要	建議事項		建議參採機關
<p>本市各地政事務所因案件量不均導致人力失衡，為紓解其造成之業務壓力，各地所間人力支援機制因應而生。</p> <p>臺北市政府地政局於107年3月29日起，率先全國實施網路申辦登記案件服務，民眾及地政士可透過網路選擇任一地政事務所申辦登記案件。實施網路申辦登記案件服務後，系統公開本市6個地所登記及測量案件之待辦件數統計（待處理件數/人）等資訊，除可以自由選擇任意地政事務所送件，亦可由系統自動指派「待辦件數最低」地所，給使用者彈性選擇。</p> <p>藉此研究影響地政士與民眾選擇其送件的地政事務所之因素，實施網路申辦登記案件後，原先各地所間登記業務人力失衡之現象是否會有所改善，各地所人力支援機制是否需做調整。</p>	<p>一、在各地所間登記業務人力失衡之現象改善前，人力支援機制仍有其必要，應依「臺北市各地政事務所人力相互支援要點」定期檢討相互支援之人力。現行「臺北市各地政事務所人力相互支援要點」各項業務量權值，考量各項例行性及便民服務業務增加不少內部行政工作，應可調升公文數權值，以反映行政工作之業務量。唯內政部規劃自108年起跨縣市收辦土地登記案件，登記案量增加之情形尚難以評估，建議屆時作通盤考量，視須要檢討修正「臺北市各地政事務所人力相互支援要點」，以期因時制宜，切合人力調整之實際需求。</p> <p>二、持續宣導智慧地所服務系統，並以系統採自動配件為主要宣導，目前系統自動配件係指派「待辦件數最低」地所，以期平衡各所案件量，但是依據本研究問卷結果，民眾及地政士首重案件「處理效能（小時/件）」，故如何在切合民意需求及工作量間取得平衡，仍待持續精進智慧地所服務系統，以提升使用者對於系統之滿意度及使用意願。</p>		臺北市政府地政局

目錄

壹、緒論	3
一、研究動機	3
二、研究目的	5
三、研究範圍及方法	6
貳、文獻探討及現況分析	6
參、資料分析	34
肆、主要發現	45
伍、建議與結論	46
陸、參考資料	48
柒、附錄	50

壹、緒論

一、研究動機

近年來隨著時代的進步與變遷，網路技術及電腦設備日益進步與普及，一般人的生活型態也更加倚重科技。政府機關的各項服務也逐步邁向電腦化，相較於過去以人工方式處理各項事務，科技時代展現出省時、省力的行政效率，扭轉民眾認為政府機關效率低下之刻板印象。

隨著電腦及網路的發展，除了登記改以電腦處理外，更造就了跨所申辦登記案件的服務產生。以往申辦土地登記作業，受限於僅能至所屬轄區之地政事務所申請，為進一步提昇便民服務與效能，本市自92年10月1日起開辦跨所登記作業，陸續開放各式登記原因之登記案件可以跨轄區辦理登記，使土地登記案件之申請人可於臺北市任一地政事務所申請跨所登記。此項便民措施，提高了地政士及民眾申辦土地登記案件之便利性，打破了土地登記案件之轄區限制，開創土地登記作業的新境界。民眾及地政士無須忙於路程奔波，改選擇路程較近、較方便之地所送件，節省交通、時間以及人力成本。

原先交通便利之地政事務所案件量本就居高不下，造成各地政事務所之間案件量不平均，於實施跨所申辦登記案件服務後，更促使各地所間案件量的消長情形加劇，也造成各地所間登記業務人力失衡之現象。由於登記業務攸關人民財產權益甚鉅，其具高度專業性，且登

記案件有其處理時效，地政事務所人員所承受的工作壓力，自然不在話下。

工作壓力固然是個人的主觀感受，當環境要求超過個人所能負荷時，壓力因應而生，繼而影響個人的行為與身心健康(John R. P. French & Robert L. Kahn, 1962)。工作壓力不僅對員工個人的身心健康有影響，若其所效力之組織沒有提供適當的調節機制，對於組織的發展也會造成巨大的影響，一個不健全的壓力管理環境可能會降低組織的決策效能與整體績效，這顯示出，瞭解員工工作壓力之重要性。心理學家葉克斯(R. M Yerkes)與杜德遜(J. D Dodson)亦曾進行實驗，歸納出，壓力與業績之間存在著一種倒U型關係，壓力能使表現水準提升，但若大過身心所能負荷的水平，將使工作表現越來越低落。

因案件量不均導致人力失衡，為紓解其造成之業務壓力，達成本市各地政事務所登記課及地籍資料課之人力與工作量之均衡，各地所間人力支援機制因應而生。

另隨著電腦設備及網際網路的高度發展，因應時代必然的趨勢，臺北市政府地政局為擴大各地政事務所服務措施之彈性，建置網路申辦作業系統，於107年3月29日起，率先全國實施網路申辦登記案件服務，服務的型態跳脫傳統，藉由資訊科技，提供更便捷的服務，民眾及地政士可以無需出門，透過網路選擇任一地政事務所申辦登記案件。

實施網路申辦登記案件服務後，各地政事務所待辦案件量情形透明化，系統透過「數據分析」技術，公開本市6個地所登記及測量案件之待辦件數統計（待處理件數/人）等資訊，除可以自由選擇任一地政事務所送件，亦可由系統自動指派「待辦件數最低」地所，給使用者彈性選擇。究竟有哪些因素會影響地政士與民眾選擇其送件的地政事務所，實施網路申辦登記案件後，原先各地所間登記業務人力失衡之現象是否會有所改善，各地所人力支援機制是否需做調整，隨著網路申辦登記案件制度之實施，值得深入研究。

二、研究目的

- （一）民眾及地政士選擇送件所別之考慮因素有哪些，造成各地政事務所間因案件量不均衡以致人力失衡。
- （二）實施網路申辦登記案件，民眾及地政士選擇送件所別之模式是否有所改變。
- （三）為能改善各地政事務所間因案件量不均衡造成之人力失衡現象，目前各地政事務所運用各地所受理土地登記案件之案件量之統計數據進行分析比較，計算相互支援或受支援之人數，以人力相互支援方式舒緩案件量不均所造成之業務壓力。而實施網路申辦登記案件後，案件量不均衡之現象是否可能因此改善，現行之人力支援機制是否須隨之調整。

三、研究範圍及方法

分析本市各地政事務所近年來案件登記量以及各所間人力相互支援之情形，再針對實施網路申辦登記案件後，各地政事務所案件消長之情形，並以問卷調查方式分析民眾及地政士送件模式，進而研究本市各地政事務所間人力支援之機制是否需作調整。

本研究之研究方法以問卷調查法為主，文獻研究法為輔，探討智慧地所服務系統對於臺北市各地政事務所人力相互支援機制之影響：

(一) 問卷調查法

針對親自至臺北市各地政事務所辦理登記案件之民眾及地政士以問卷方式進行調查，並以蒐集到的樣本進行分析及歸納，加以探討調查對象的送件偏好及考量，作為分析智慧地所服務系統影響臺北市各地政事務所人力相互支援機制之基礎。

(二) 文獻研究法

針對研究主題蒐集相關文獻資料，包括有關之期刊、書籍、學術論文及相關政府部門研究報告、歷年案件量統計、相關法規等，加以分析、評估智慧地所服務系統對於臺北市各地政事務所人力相互支援機制之影響。

貳、文獻探討及現況分析

一、文獻探討

(一) 本市各地政事務所人力相互支援機制

為均衡本市各地政事務所人力與業務量，提升整體行政效能及加強為民服務，地政局訂定「臺北市各地政事務所人力相互支援要點」以均衡各地政事務所業務人力。

臺北市政府地政局於民國92年間主持研商本市各地政事務所人力調整原則事宜，訂定「臺北市各地政事務所第一、三課人力調整原則」，並於93年起實施，此原則開啟了本市各地政事務所人力相互支援機制。後經多次修訂為現行「臺北市各地政事務所人力相互支援要點」，各地政事務所間之人力相互支援依各時期之規定，實施迄今已逾十餘年。

依現行規定，應相互支援之人力，以本市中山地政事務所每半年登記案件數為基準，倘低於二萬五千件（含二萬五千件），不辦理人力相互支援事宜；倘高於二萬五千件至三萬五千件（含三萬五千件），由地政局另行召開會議協商相互支援人數。另支援所登記課或地籍資料課應支援人數達該課預算員額百分之二十者，亦同。

各地政事務所之業務量計算標準，登記案件數＝前六個月「收件簿」所載之收件號登記案件數＋本所受理他所轄區登記案件數－他所受理本所轄區登記案件數－逕為簽辦登記案件數。登記筆棟數＝前六個月「地籍管理工作月報表」所載之筆棟數＋本所受理他所

轄區登記筆棟數－他所受理本所轄區登記筆棟數－逕為簽辦登記筆棟數。公文數＝前六個月「文書處理統計月報表」登記課所載之公文數加總。

各項業務量權值，初審人員：登記案件數、登記筆棟數及公文數各占人力調整比之權值為 60%、30%、10%。登校人員：登記筆棟數之權值為 100%。

各地政事務所應分別於每年三月一日、九月一日開始支援作業，另原支援人員應分別於二月、八月底前全部歸建。

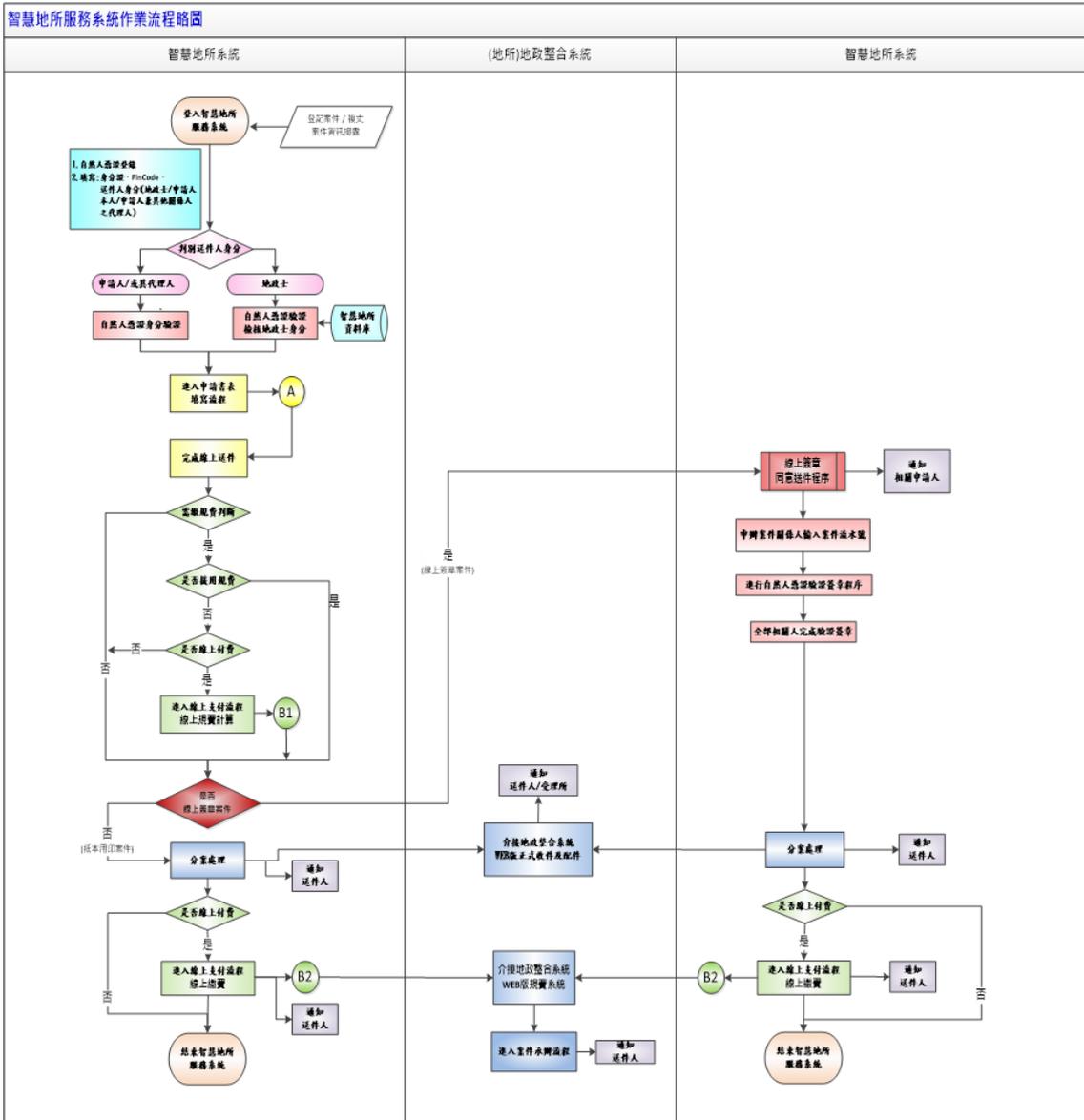
(二) 臺北市智慧地所服務系統

臺北市政府地政局轄下地政事務所從民國 35 年的 1.0「人工地所」到 77 年的 2.0「資訊地所」，於 91 年進展到 3.0 的「服務地所」，107 年起正式邁向 4.0「智慧地所」。

智慧地所服務系統是整合跨平台、跨機關的線上申辦土地登記、測量系統，於 107 年 3 月 29 日上線。此系統開放部分登記案件及測量案件全程式線上申辦，以及全部登記、測量申請案件線上申請、紙本郵寄的非全程式線上申辦服務(作業流程詳圖一)。

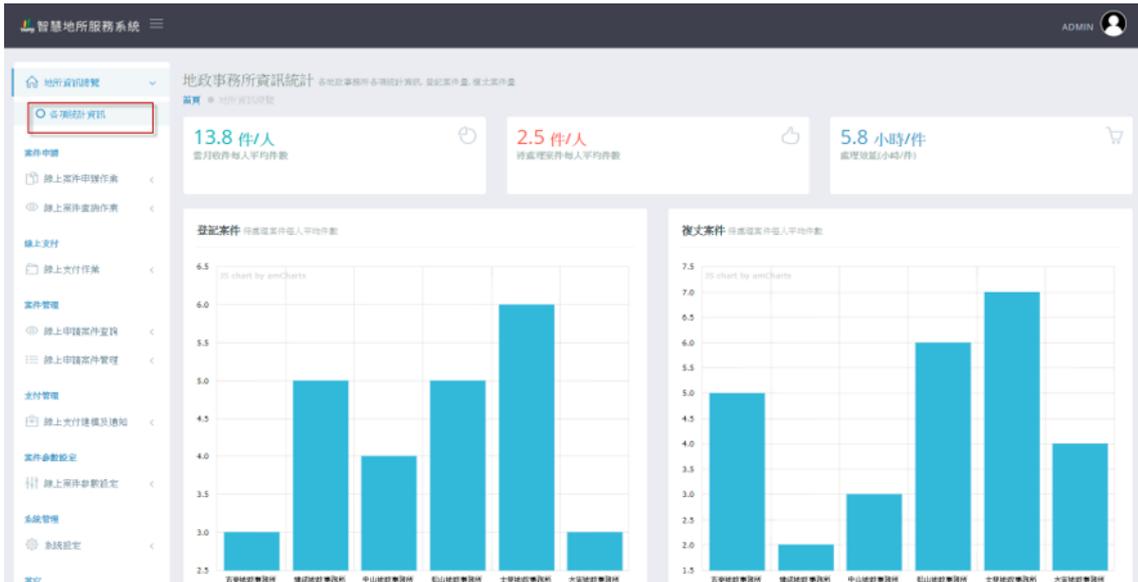
目前全程式線上申辦開放民眾及地政士申請，登記案件種類包含住址變更登記、姓名變更登記、建物門牌變更登記、住址更正登記(限

戶政機關更正有案者)、姓名更正登記(限戶政機關更正有案者)、
出生日期更正登記(限戶政機關更正有案者)、統一編號更正登記(限
戶政機關更正有案者)及判決塗銷登記(限他項權利全部塗銷者)等
八種,採全程式線上申辦者無須檢附權狀正本,惟申請有換狀需求者,
於案件辦畢後,須向地所臨櫃辦理書狀換給登記;非全程式線上申辦
服務則僅開放地政士,全部案件類型皆可申請。

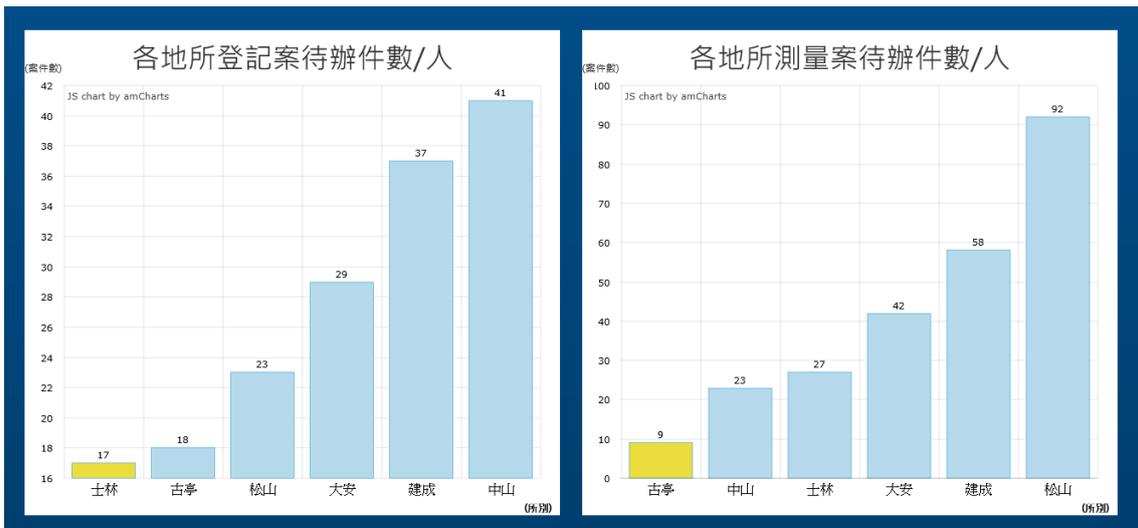


圖一：臺北市智慧地所服務系統作業流程圖 資料來源：臺北市政府地政局

系統透過數據分析技術，提供本市各地政事務所登記案件及複丈案件之『待處理案件每人平均件數』作為參考(詳圖二)，使用者可自由選擇任一地政事務所送件，亦可由系統自動依各所案件量多寡跨所分案，突破轄區限制，智慧配件，提升案件辦理效率。



圖二：待處理案件每人平均件數



為避免仿冒當事人身分遞送假資料送件之情事，系統透過「電子簽章」驗證，即須以自然人憑證登入系統(詳圖三)，並介接內政部不動產服務業管理系統資料庫，比對地政士開業資料，驗證代理人身分，以確保申請書表的正確性，保障財產登記及交易安全。

臺北智慧地所

登入

自然人憑證 帳密登入

輸入身分證字號

憑證PIN碼

請選擇送件人身份...

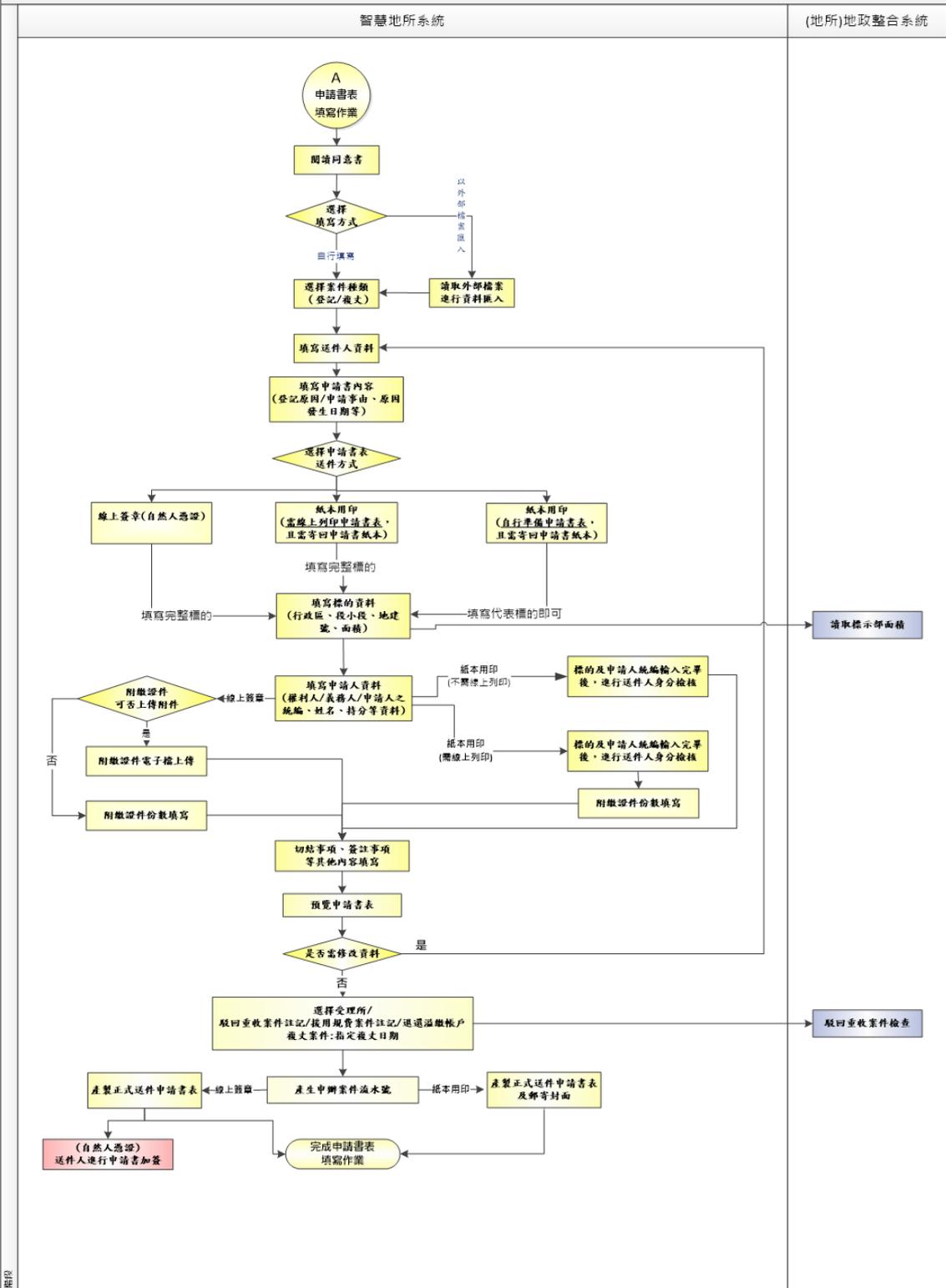
下載讀自然人憑證元件
元件安裝說明

登入

圖三：智慧地所登入頁面

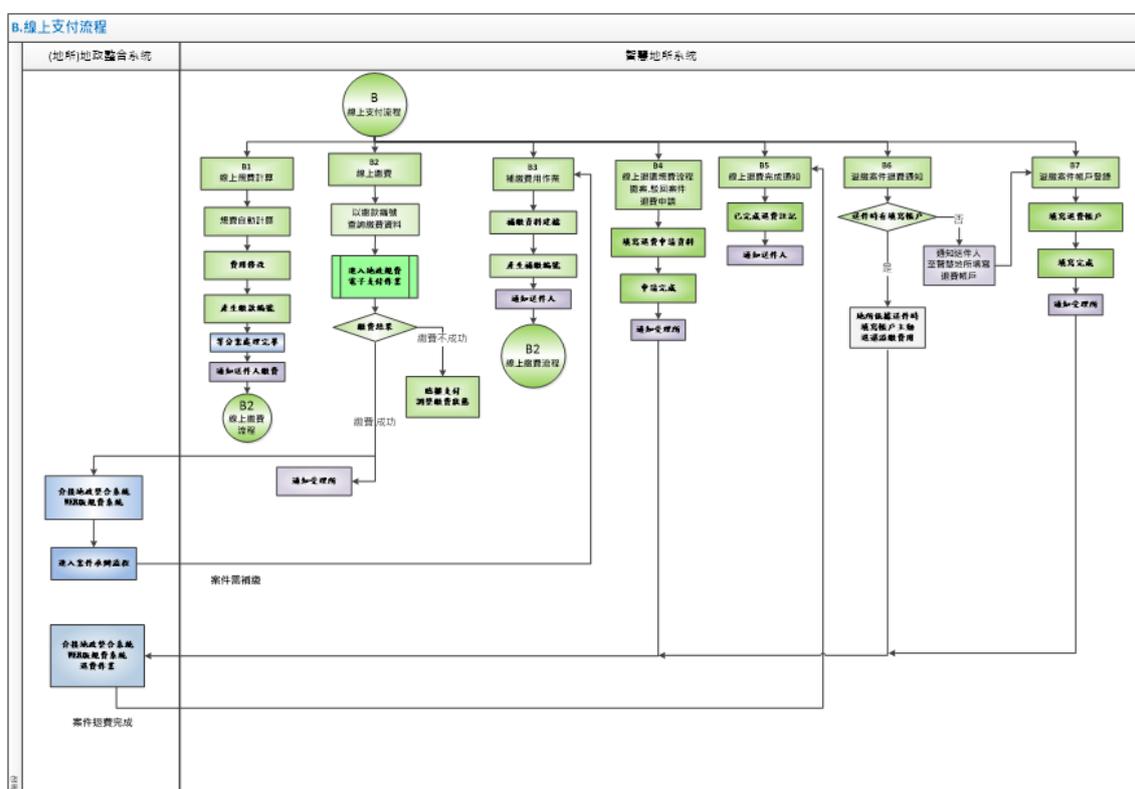
以自然人憑證登入後即進入申請書表填寫流程(詳圖四)，依照說明逐步填寫案件種類、送件人資料、申請內容、送件方式、土地及建物資料、申請人資料等相關資訊，另為增加當事人或地政士線上填寫時之便利性，系統透過「介接」(指系統介接官方資料庫帶入相關欄位)及「匯入」(系統公開標準格式，提供如地政士軟體等其它系統匯入本系統後直接申請)技術簡化程序，以減少使用者填寫內容及避免重複登打之冗事。

A. 申請書填寫流程



圖四：申請書填寫流程圖

為增加民眾便利性，系統基於使用者不同需求，除自動提供「簡訊通知」案件辦理情形外，亦讓使用者可就簡訊通知之時點「客製選擇」。此外，該系統與中華民國銀行公會合作，介接國內最具規模之「e-Bill 全國繳費網」，全面提供電子支付規費(流程詳圖五)功能，並於 107 年 11 月 1 日結合「台北市智慧支付平台」，提供行動支付，朝更多元化的支付服務邁進。



圖五：線上支付流程圖

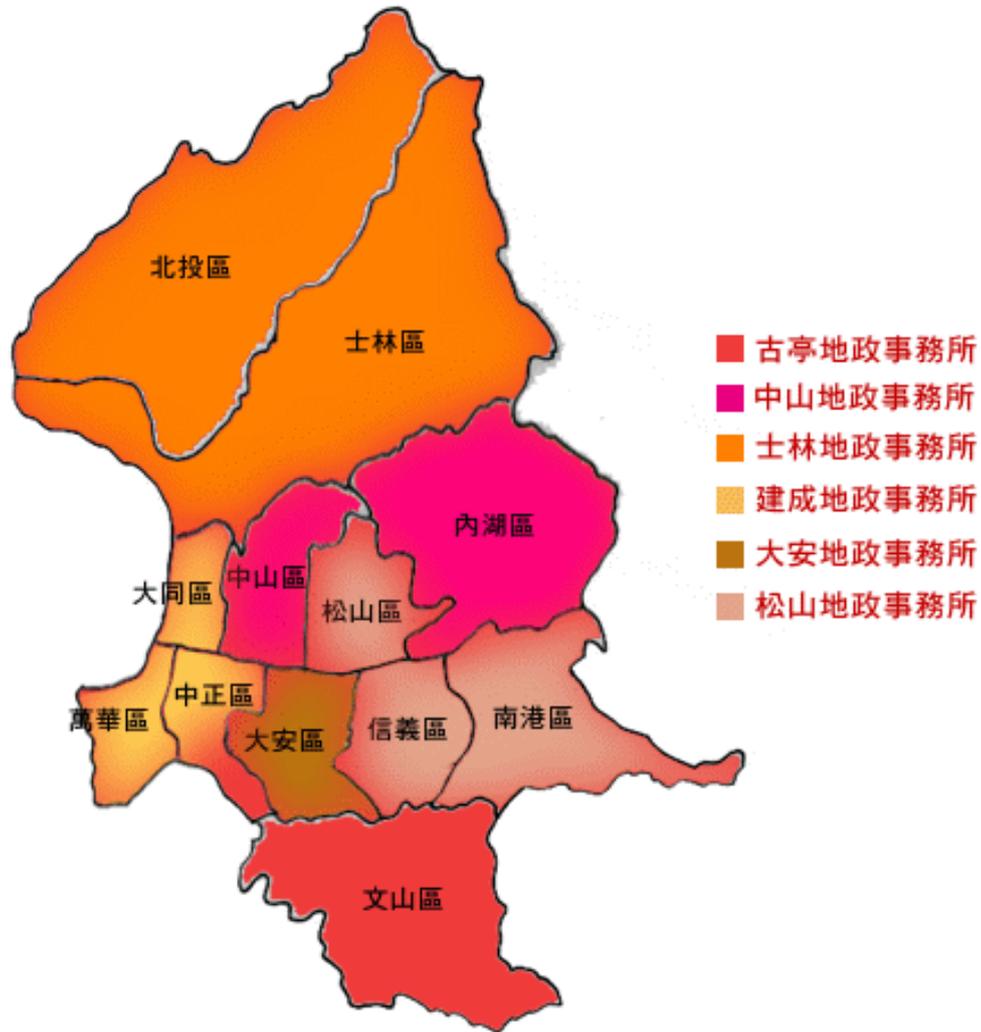
智慧地所服務系統基於安全、方便、快速、貼心等四個原則，增快申請案件辦理整體時效，提升民眾便利性，使民眾能以更安全、更多元、更智慧之方式洽辦地政業務。

二、現況分析

(一) 本市各地政事務所轄區

地政事務所負責掌理土地及建物改良物之登記業務，本市所屬之地政事務所及其管轄區域(詳圖六)臚列如下：

1. 古亭地政事務所：文山區、中正區(愛國東西路以南部分)
2. 建成地政事務所：大同區、萬華區、中正區(愛國東西路以北部分)
3. 中山地政事務所：中山區、內湖區
4. 松山地政事務所：松山區、信義區、南港區
5. 士林地政事務所：北投區、士林區
6. 大安地政事務所：大安區



圖六：臺北市各地政事務所管轄區域圖 資料來源：內政部網站

各地政事務所管轄區域面積如下表：

管轄所別	行政區面積 (單位：平方公里)	轄區面積共計 (單位：平方公里)
● 古亭所	文山區 31.509 中正一 3.5452	35.0542
● 建成所	中正二 4.0619 大同區 5.6815	18.5956

	萬華區 8.8522	
● 中山所	中山區 13.6821 內湖區 31.5787	45.2608
● 松山所	松山區 9.2878 信義區 11.2077 南港區 21.8424	42.3379
● 士林所	士林區 62.3682 北投區 56.8216	119.1898
● 大安所	大安區 11.3614	11.3614

資料來源：臺北市政府民政局

(二) 本市各地政事務所位置

1、古亭地政事務所

位於臺北市文山區萬隆街47之12號2至4樓，所在地點距其他行政機關較遠，周遭多靜巷、住宅，近快速道路，開車或騎車前往較為方便。

2、建成地政事務所

位於臺北市萬華區和平西路3段120號7至9樓，多線公車及火車均可達，更位於捷運龍山寺站出口，交通十分便利，且位於萬華區行政中心大樓內，方便洽公，位置條件極佳。

3、中山地政事務所

位於臺北市中山區松江路357巷1號，周邊商業銀行林立，鄰近其他行政機關，多線公車均可達，亦鄰近捷運行天宮站，更提高其易達性，地理位置極佳。

4、松山地政事務所

位於臺北市信義區莊敬路391巷11弄2號，原位於信義區行政中心大樓，於民國96年遷址至現所在地，位處巷弄內，近住宅區，地點較為隱密，交通較不便利。

5、士林地政事務所

位於臺北市士林區中正路439號5至7樓，位於士林區行政中心，多線公車可達，搭乘捷運士林站及劍潭站皆可到達，交通尚屬便利。

6、大安地政事務所

位於臺北市信義區信義路4段335巷6號，為一獨立辦公處所，原交通較不便利，自捷運信義線於102年11月24日通車後，捷運信義安和站可達該所，交通便利情形改善許多。

(三) 本市各地政事務所登記課及地籍資料課人員現況

本市各地政事務所登記課及地籍資料課人員編制為課長、專員、課員、助理員、辦事員及書記，辦理登記業務、承辦一般公文及其

他為民服務等各項工作。登記課負責土地及建築改良物登記案件審核等事項，地籍資料課負責登記案件登錄校對、書狀管理等事項。

本市各地政事務所登記課及地籍資料課人員現況表

地政事務所		課長	專員	課員	助理員	辦事員	書記
古亭	登記課	1	4	13	0	4	0
	地籍資料課	1	1	3	0	11	2
建成	登記課	1	4	14	0	3	1
	地籍資料課	1	1	3	1	8	4
中山	登記課	1	5	18	0	2	3
	地籍資料課	1	1	6	1	14	3
松山	登記課	1	5	13	0	5	0
	地籍資料課	1	1	10	1	10	4
士林	登記課	1	5	17	0	2	0
	地籍資料課	1	1	4	1	13	4
大安	登記課	1	4	13	1	2	3
	地籍資料課	1	1	4	0	12	2

資料來源：自行研究整理

(四) 實施跨所登記歷程

本市自92年10月1日起開辦跨所登記作業，實施期間陸續開放各式登記原因之登記案件可以跨轄區辦理登記（詳跨所登記歷程表），使土地登記案件之申請人可於臺北市任一地政事務所申請跨所登記。

跨所登記歷程表

實施時間	實施項目
92.10.1	簡易登記案件【即抵押權（全部）塗銷、住址、姓名變更、門牌整編、書狀換給、更正登記（限姓名、出生日期、身分證統一編號、建物門牌等錯誤經戶政機關更正有案者）等】
94.9.15	金融機構抵押權設定登記
95.2.1	非金融機構抵押權設定登記 共有物分割登記 交換登記案件
95.6.15	抵押權內容變更登記（不含抵押權次序移轉、抵押權移轉及抵押權權利分割） 預告登記 塗銷預告登記
96.3.1	贈與（含夫妻贈與） 抵押權次序移轉 抵押權移轉 抵押權權利分割
96.9.1	買賣登記案件

實施時間	實施項目
96.12.31	除囑託登記、逕為登記、土地總登記、建物所有權第一次登記、涉及測量之標示變更登記、消滅登記、時效取得登記、更正登記、依土地法第12條規定申辦之回復登記、私有土地所有權拋棄登記及依地籍清理條例、祭祀公業條例清理之不動產登記案件不適用於跨所登記外
97.9.1	案件不適宜列入跨所登記作業項目 書狀補給登記 依土地法第34條之1規定辦理之登記 信託登記與信託財產相關登記案件
104.1.5	信託登記 信託財產相關登記

資料來源：自行研究整理

(五) 近10年來登記案件量

針對97年至106年近10年間各地政事務所實際辦理登記案件量情形進行統計分析：

收件號登記案件數統計表

所別 年度	古亭	建成	中山	松山	士林	大安
97	44295	39394	81543	68510	61089	41968
98	40757	41366	78387	70284	58183	39880
99	41459	41569	84386	71425	57548	39847
100	40583	38783	73145	63407	55014	35142
101	35734	36972	65106	56377	49598	30945
102	35714	36270	68528	55170	48124	30241
103	35131	35108	56896	50148	45747	27449
104	31420	31762	53572	43498	42611	30176
105	26624	29662	46496	40346	39042	22142
106	29493	31224	52390	42550	41173	26134

資料來源：自行研究整理

跨所案件差統計表（本所承辦他所案件量-他所承辦本所案件量）

所別 年度	古亭	建成	中山	松山	士林	大安
97	-335	5347	346	-7491	-2403	4536
98	-280	4180	-3940	-5296	736	4600
99	161	2951	-4748	-4354	2653	3337
100	-208	2750	-984	-5579	2540	1481
101	-1671	1712	580	-4762	3520	621
102	-2891	2378	394	-8583	2850	5852
103	-3412	1736	3212	-10401	375	8490
104	-3062	410	2597	-9123	-1424	10602
105	-3985	565	2402	-11566	-828	13412
106	-4644	738	2476	-10358	71	11717

資料來源：自行研究整理

辦理案件量統計表（收件數+跨所案件差）

所別 年度	古亭	建成	中山	松山	士林	大安
97	43960	44741	81889	61019	58686	46504

所別 年度	古亭	建成	中山	松山	士林	大安
98	40477	45546	74447	64988	58919	44480
99	41620	44520	79638	67071	60201	43184
100	40375	41533	72161	57828	57554	36623
101	34063	38684	65686	51615	53118	31566
102	32823	38648	68922	46587	50974	36093
103	31719	36844	60108	39747	46122	35939
104	28358	32172	56169	34375	41187	40778
105	22639	30227	48898	28780	38214	35554
106	24849	31962	54866	32192	41244	37851

資料來源：自行研究整理

逕為簽辦登記案件量統計表

所別 年度	古亭	建成	中山	松山	士林	大安
97	10672	9058	17403	13627	12614	10676
98	10970	10612	17360	16280	15901	10833
99	10874	10608	18599	18773	16290	10911
100	12184	9956	17247	16706	16268	10308
101	11723	9439	16095	14531	14925	9282
102	12242	12023	22082	16654	17522	14096
103	11994	12328	19478	13816	15473	13171
104	14891	11692	18922	12041	14347	13565
105	6372	8380	12781	9401	12395	8766
106	8932	9096	16211	11685	13467	10877

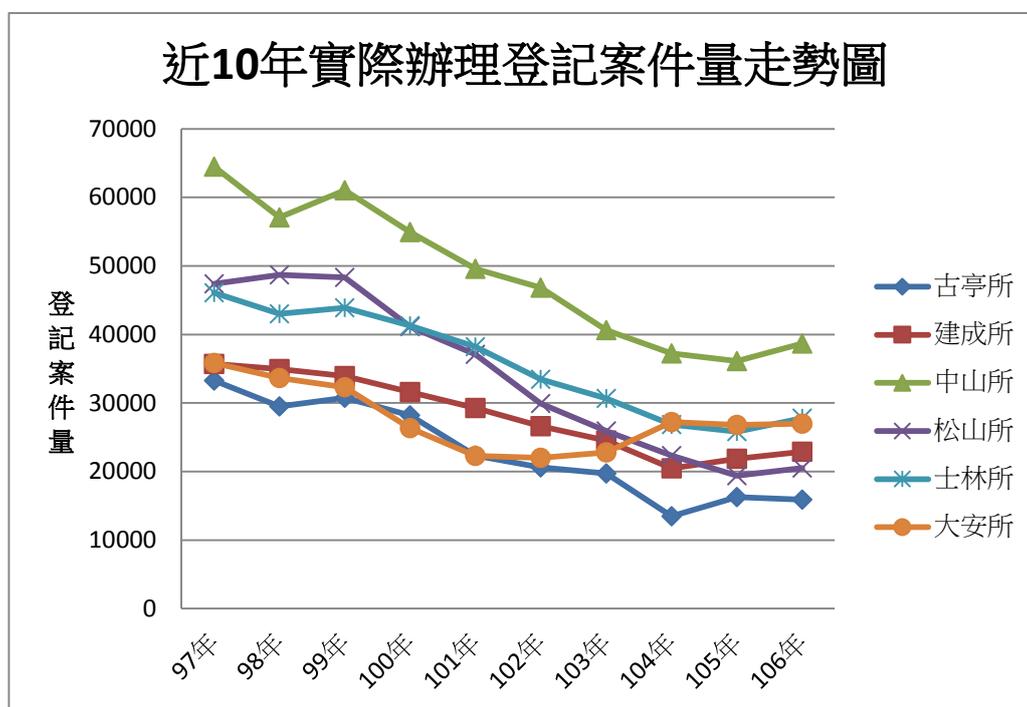
資料來源：自行研究整理

實際辦理案件量統計表（辦理案件量-逕為簽辦登記案件量）

所別 年度	古亭	建成	中山	松山	士林	大安
97	33288	35683	64486	47392	46072	35828
98	29507	34934	57087	48708	43018	33647
99	30746	33912	61039	48298	43911	32273
100	28191	31577	54914	41122	41286	26315

所別年度	古亭	建成	中山	松山	士林	大安
101	22340	29245	49591	37084	38193	22284
102	20581	26625	46840	29933	33452	21997
103	19725	24516	40630	25931	30649	22768
104	13467	20480	37247	22334	26840	27213
105	16267	21847	36117	19379	25819	26788
106	15917	22866	38655	20507	27777	26974

資料來源：自行研究整理



資料來源：自行研究整理

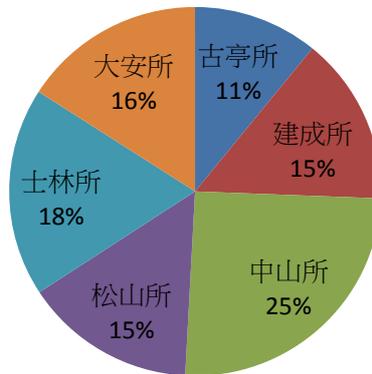
由走勢圖可看出，近10年整體登記案件量逐年下降的趨勢，唯獨大安所因捷運象山線於 103 年 11 月 15 日通車後，案件量卻有逆勢增加之情形。

近10年登記案件總量分布圖



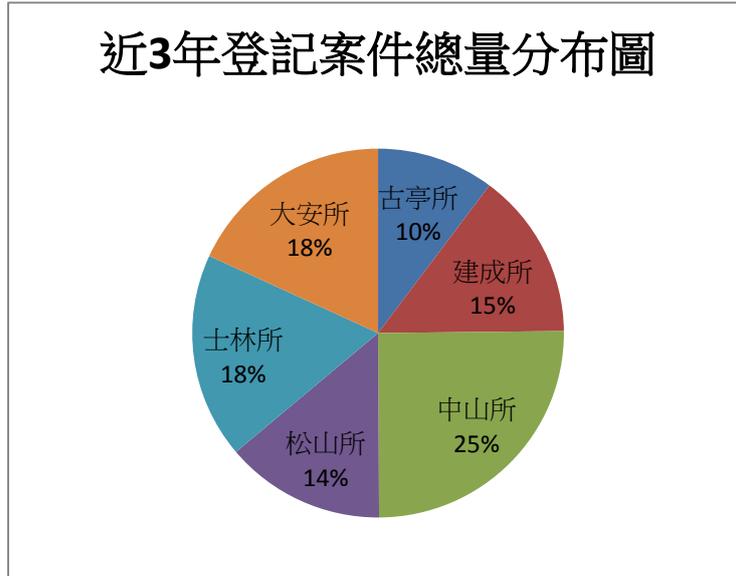
資料來源：自行研究整理

近5年登記案件總量分布圖



資料來源：自行研究整理

近3年登記案件總量分布圖



資料來源：自行研究整理

再觀登記案件總量分布圖，可以明顯發現中山所一直穩定維持約25%案件量的高佔比，士林所也穩定維持約18%的案件量，而大安所則由早年的後段班提升為前段班，松山所則由前段班跌落至後段班。

(六) 近10年來各地政事務所辦理人力支援情形

本市自93年起開啟本市各地政事務所人力相互支援機制，實施迄今已逾十餘年，經過多次修訂人力相互支援機制，各地政事務所之人力相互支援情形詳下表：

98年度上半年

所別	第一課 (課員、辦事員或書記)	第三課 (課員或辦事員)
古亭	無需調整	無需調整
建成	無需調整	支援1名至中山所
中山	由松山所支援2名	由建成所、松山所、大安所各支

所別	第一課 (課員、辦事員或書記)	第三課 (課員或辦事員)
		援1名
松山	支援2名至中山所	支援1名至中山所
士林	無需調整	無需調整
大安	無需調整	支援1名至中山所

98 年度下半年

所別	第一課 (課員、辦事員或書記)	第三課 (課員或辦事員)
古亭	無需調整	支援1名至中山所
建成	無需調整	支援1名至中山所
中山	由大安所支援1名	由古亭所、建成所各支援1名； 大安所支援2名
松山	無需調整	無需調整
士林	無需調整	無需調整
大安	支援1名至中山所	支援2名至中山所

99 年度上半年

所別	第一課 (課員、辦事員或書記)	第三課 (課員或辦事員)
古亭	無需調整	支援2名至中山所
建成	無需調整	無需調整
中山	無需調整	由古亭所、大安所各支援2名
松山	無需調整	無需調整
士林	無需調整	無需調整
大安	無需調整	支援2名至中山所

99 年度下半年

所別	第一課 (課員、辦事員或書記)	第三課 (課員或辦事員)
古亭	無需調整	支援2名至中山所
建成	無需調整	無需調整
中山	由大安所支援1名	由古亭所、大安所各支援2名

所別	第一課 (課員、辦事員或書記)	第三課 (課員或辦事員)
松山	無需調整	無需調整
士林	無需調整	無需調整
大安	支援1名至中山所	支援2名至中山所

100 年度上半年

所別	第一課 (課員、辦事員或書記)	第三課 (課員或辦事員)
古亭	無需調整	支援1名至中山所
建成	無需調整	無需調整
中山	由大安所支援1名	由古亭所、松山所個支援1名、大安所支援2名
松山	無需調整	支援1名至中山所
士林	無需調整	無需調整
大安	支援1名至中山所	支援2名至中山所

100 年度下半年

所別	登記課 (課員、辦事員或書記)	地籍資料課 (課員或辦事員)
古亭	無需調整	無需調整
建成	無需調整	無需調整
中山	由松山所支援1名	由大安所支援2名、松山所支援1名
松山	支援1名至中山所	支援1名至中山所
士林	由大安所支援1名	無需調整
大安	支援1名至士林所	支援2名至中山所

101 年度上半年

所別	登記課 (課員、辦事員或書記)	地籍資料課 (課員或辦事員)
古亭	無需調整	支援1名至建成所
建成	由松山所支援1名	由古亭所支援1名
中山	由大安所支援1名	由大安所支援3名、由松山所支

所別	登記課 (課員、辦事員或書記)	地籍資料課 (課員或辦事員)
		援1名
松山	支援1名至建成所	支援1名至中山所
士林	由大安所支援1名	無需調整
大安	支援1名至士林所、1名至中山所	支援3名至中山所

101 年度下半年

所別	登記課 (課員、辦事員或書記)	地籍資料課 (課員或辦事員)
古亭	無需調整	支援1名至建成所
建成	由松山所支援1名	由古亭所支援1名
中山	由松山所支援1名	由大安所支援3名、由松山所支援2名
松山	支援1名至建成所、1名至中山所	支援2名至中山所
士林	由大安所支援2名	無需調整
大安	支援2名至士林所	支援3名至中山所

102 年度上半年

所別	登記課 (課員、辦事員或書記)	地籍資料課 (課員或辦事員)
古亭	支援1名至中山所	無需調整
建成	無需調整	無需調整
中山	由古亭所支援1名	由大安所支援2名
松山	無需調整	無需調整
士林	由大安所支援1名	無需調整
大安	支援1名至士林所	支援2名至中山所

102 年度下半年

所別	登記課 (課員、辦事員或書記)	地籍資料課 (課員、助理員或辦事員)
古亭	無需調整	無需調整

所別	登記課 (課員、辦事員或書記)	地籍資料課 (課員、助理員或辦事員)
建成	無需調整	無需調整
中山	由松山所支援1名	由松山所支援2名
松山	支援1名至中山所	支援2名至中山所
士林	無需調整	無需調整
大安	無需調整	無需調整

103 年度上半年

所別	登記課 (課員、助理員、辦事員或書記)	地籍資料課 (課員、助理員或辦事員)
古亭	支援2名至中山所(另支援地權及不動產交易科1人,自103年1月13日至6月30日止)	無需調整
建成	無需調整	無需調整
中山	由古亭所支援2名、松山所支援1名	由松山所支援3名
松山	支援1名至中山所、1名至士林所(另支援地權及不動產交易科1人,自103年1月13日至6月30日止)	支援3名至中山所
士林	由松山所支援1名	由大安所支援1名
大安	無需調整	支援1名至士林所

103 年度下半年

所別	登記課 (課員、助理員、辦事員或書記)	地籍資料課 (課員、助理員或辦事員)
古亭	無需調整(另支援地權及不動產交易科1人)	無需調整
建成	無需調整	無需調整
中山	由松山所支援1名	由松山所支援2名
松山	支援1名至中山所	支援2名至中山所
士林	無需調整	無需調整
大安	無需調整(另支援地權及不動產交易科1人)	無需調整

104 年度上半年

所別	登記課 (課員、助理員、辦事員或書記)	地籍資料課 (課員、助理員或辦事員)
古亭	支援 1 名至士林所	無需調整
建成	無需調整	由松山所支援 1 名
中山	由松山所支援 1 名	由松山所支援 2 名
松山	支援 1 名至中山所	支援 2 名至中山所、支援 1 名至建成所
士林	由古亭所支援 1 名	無需調整
大安	無需調整	無需調整

104 年度下半年

因中山所上半年度登記案件數未達 28,000 件，依臺北市各地政事務所人力相互支援要點第 3 點第 3 項規定不辦理人力相互支援事宜。

105 年度上半年

因中山所 104 年下半年度登記案件數為 27,685 件，未達 28,000 件，依臺北市各地政事務所人力相互支援要點第 3 點第 3 項規定不辦理人力相互支援事宜。

105 年度下半年

因中山所上半年度登記案件數未達 28,000 件，依臺北市各地政事務所人力相互支援要點第 3 點第 3 項規定不辦理人力相互支援事宜。另由松山所及古亭所於 105 年 10 月至 106 年 3 月支援土地登記科各 1 人。

106 年度上半年

所別	登記課 (課員、助理員、辦事員或書記)	地籍資料課 (課員、助理員或辦事員)
古亭	支援 1 名至中山所 (另支援土地登記科 1 人)	無需調整
建成	無需調整	由松山所支援 1 名
中山	由古亭所支援 1 名	由松山所支援 1 名
松山	應支援大安所之人力由該 2 所自行協調	支援各 1 名至中山所、建成所；應支援大安所之人力由該 2 所自行協調
士林	無需調整	無需調整
大安	由松山所支援之人力由該 2 所自行協調	由松山所支援之人力由該 2 所自行協調

106 年度下半年

所別	登記課 (課員、助理員、辦事員或書記)	地籍資料課 (課員、助理員或辦事員)
古亭	支援 2 名至中山所	支援 1 名至中山所
建成	無需調整	無需調整
中山	由古亭所支援 2 名	由松山所、古亭所各支援 1 名
松山	支援 1 名至大安所	支援 1 名至中山所、2 名至大安所
士林	無需調整	無需調整
大安	由松山所支援 1 名	由松山所支援 2 名

每半年須被支援人數統計表

資料來源：自行研究整理

所別 年度	古亭		建成		中山		松山		士林		大安	
	登記課	地籍資 料課	登記課	地籍資 料課	登記課	地籍資 料課	登記課	地籍資 料課	登記課	地籍資 料課	登記 課	地籍資 料課
97 年度上半年	0	-1	0	0	1	4	-1	-1	0	-1	0	-1
97 年度下半年	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	-3
98 年度上半年	0	0	0	-1	2	3	-2	-1	0	0	0	-1
98 年度下半年	0	-1	0	-1	1	4	0	0	0	0	-1	-2
99 年度上半年	0	-2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	-2
99 年度下半年	0	-2	0	0	1	4	0	0	0	0	-1	-2
100 年度上半年	0	-1	0	0	1	4	0	-1	0	0	-1	-2
100 年度下半年	0	0	0	0	1	3	-1	-1	1	0	-1	-2
101 年度上半年	0	-1	1	1	1	4	-1	-1	1	0	-2	-3
101 年度下半年	0	-1	1	1	1	5	-2	-2	2	0	-2	-3
102 年度上半年	-1	0	0	0	1	2	0	0	1	0	-1	-2
102 年度下半年	0	0	0	0	1	2	-1	-2	0	0	0	0
103 年度上半年	-2	0	0	0	3	3	-2	-3	1	1	0	-1
103 年度下半年	0	0	0	0	1	2	-1	-2	0	0	0	0
104 年度上半年	-1	0	0	1	1	2	-1	-3	1	0	0	0
104 年度下半年	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
105 年度上半年	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
105 年度下半年	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
106 年度上半年	-1	0	0	1	1	1	-2	-4	0	0	2	2
106 年度下半年	-2	-1	0	0	2	2	-1	-3	0	0	1	2
共計	-7	-10	2	2	19	51	-15	-23	7	0	-6	-20
平均須被支援 人數	-0.4	-0.5	0.1	0.1	0.95	2.55	-0.8	-1.15	0.4	0	-0.3	-1

大安所因捷運象山線於 103 年 11 月 15 日通車後，案件量明顯增加，從以往支援所角色轉變為受支援所，可見，登記案件量的分布是有可能因外在因素的改變而隨之改變的。

(七) 實施線上申辦登記案件

臺北智慧地所系統從107年3月29日上線，截至9月26日止，線上申辦案量(含測量案件)已達5635件，其中全程式6件、非全程式5629件，佔全市總案件量6.2%。

系統透過「數據分析」技術，公開本市6個地所登記及測量案件之待辦件數統計（待處理件數/人）、當月收件每人平均件數（件數/人）及處理效能（小時/件）等資訊作為申請人選擇送件別之參考，更進一步可由系統自動即時指派「待辦件數最低」地所，給使用者彈性選擇，以增快申請案件辦理整體時效。

參、資料分析

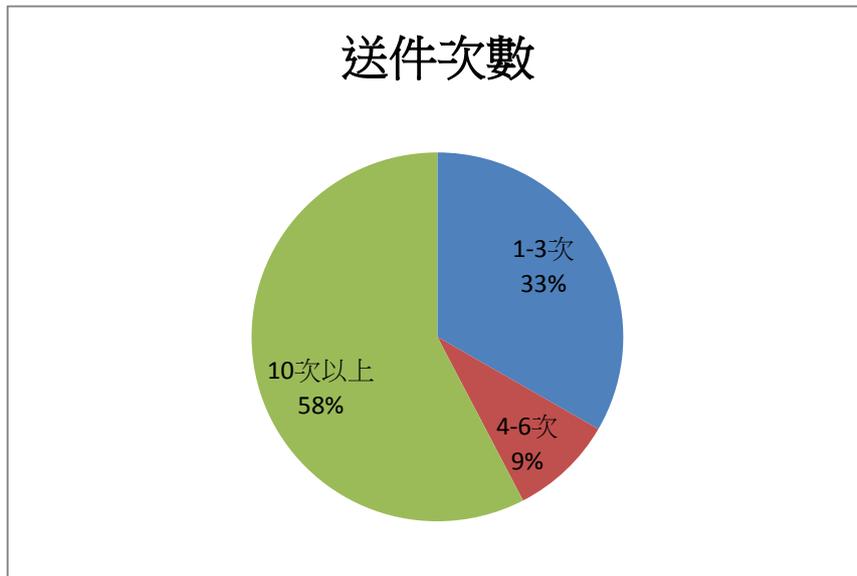
為了解民眾及地政士對於選擇送件所別之考量因素，於本市各地政事務所登記案件收件櫃檯，針對登記案件之送件者進行問卷調查，以作為本研究之參考依據。問卷調查期間為107年8月20日至9月5日，以本市近3年平均半個月案件數為母數，考量信心水準及抽樣誤差，推算出樣本數約為360，故於本市6個地政事務所各發放60份問卷，共計發出360份問卷，回收354份，回收率為98.3%。另為提高問卷之易讀性，於正式問卷前進行先行問卷，請地政士及民眾試填，再針對試填者之建議，對於問卷內容予以調整，使問卷內容更容易理解、避免誤解題意，提高問卷結果可信度。

以下就調查結果逐項分析：

一、 請問這是您第幾次至本所申辦登記案件？

受訪者中，送件次數達10次以上者最多，占58%；4-9次的最少，占9%。

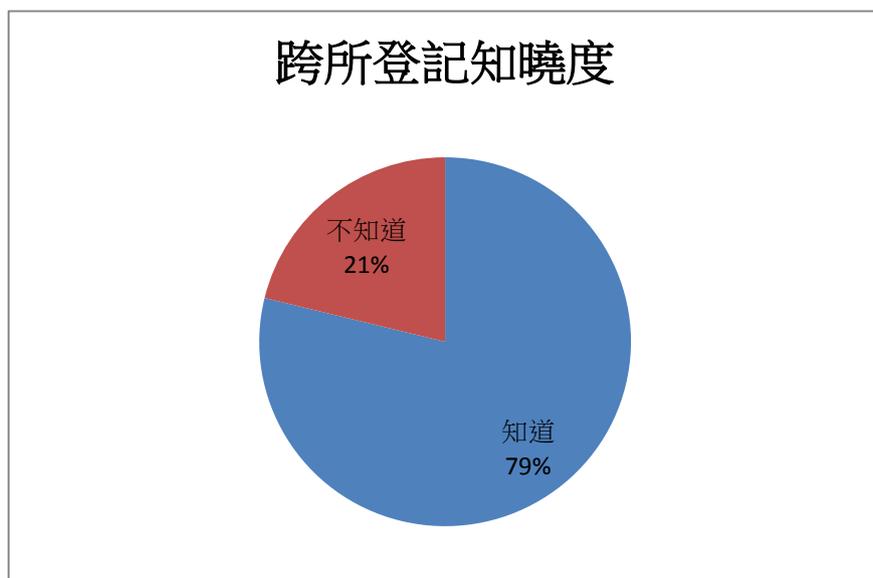
項目	1-3次	4-9次	10次以上	總計
人數	118	32	204	354
百分比	33%	9%	58%	100%



二、 請問您知道本市登記案件除少數幾項不可跨所辦理外，已全面開放跨所辦理嗎？

受訪者中，知道本市登記案件除少數幾項不可跨所辦理外已全面開放跨所辦理者占79%、不知道的占21%。

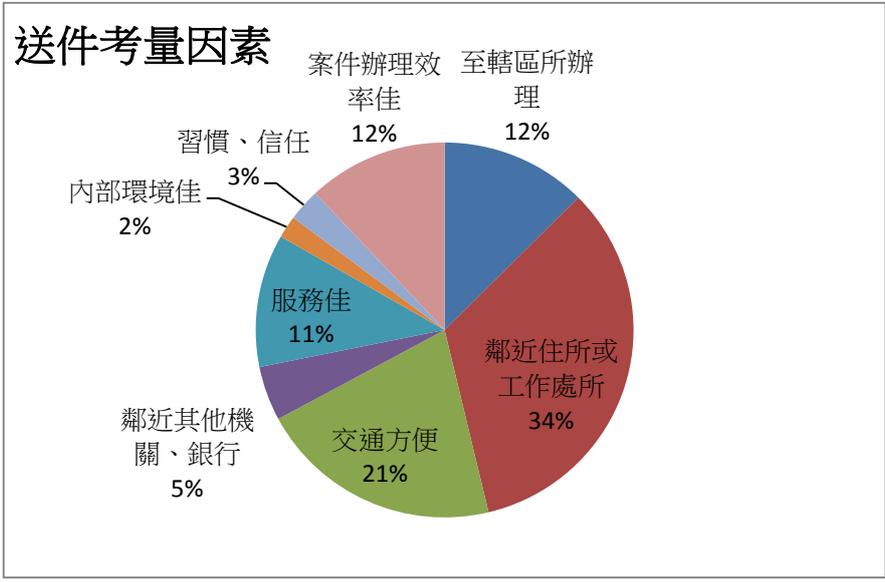
項目	知道	不知道	總計
人數	279	75	354
百分比	79%	21%	100%



三、請問您選擇至本所送件最重要之考量因素為何？（至多複選2項）

送件最重要之考量因素有很多，在受訪者中，以考量「鄰近住所或工作處所」的人數最多，占34%；「內部環境佳」最少，占2%。

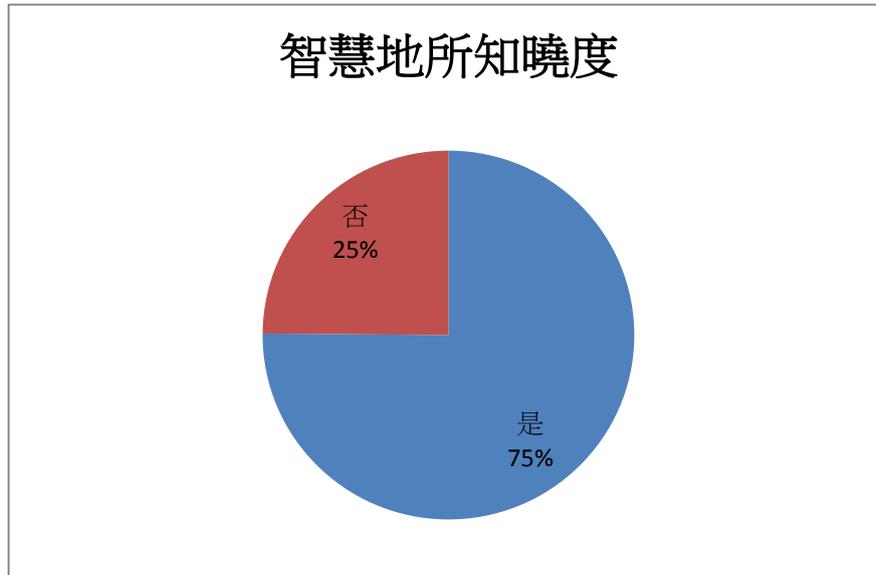
項目	至轄區所辦理	鄰近住所或工作處所	交通方便	鄰近其他機關、銀行	服務佳	內部環境佳	習慣、信任	案件辦理效率佳	總計
人數	72	194	120	27	66	11	16	69	575
百分比	12%	34%	21%	5%	11%	2%	3%	12%	100%



四、請問您是否聽過智慧地所服務系統?

受訪者中，聽過智慧地所服務系統者占75%、沒聽過的占25%。

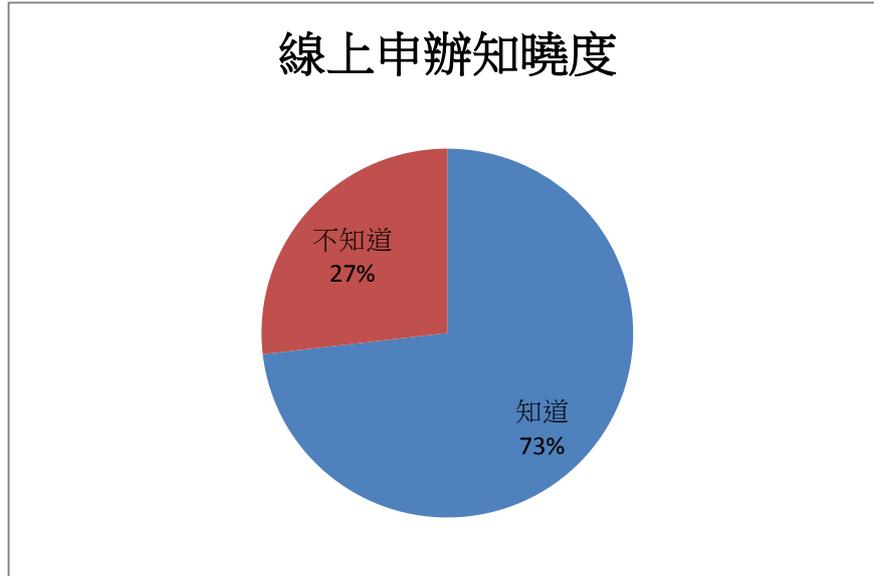
項目	是	否	總計
人數	266	88	354
百分比	75%	25%	100%



五、請問您知道智慧地所服務系統於本年3月29日上線後，本市登記案件可以線上申辦嗎？

受訪者中，知道本市登記案件可以線上申辦者占73%、不知道的占27%。

項目	知道	不知道	總計
人數	259	95	354
百分比	73%	27%	100%

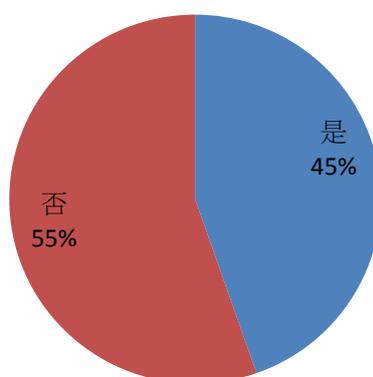


六、智慧地所服務系統公開本市6個地所登記案件之待辦件數統計（待處理件數/人）、當月收件每人平均件數（件數/人）及處理效能（小時/件），如果您要使用智慧地所服務系統，請問您是否會參考系統公開之統計資訊，選擇所別送件？

受訪者中，會參考系統公開之統計資訊選擇所別送件者占45%、不會的占55%。

項目	是	否	總計
人數	158	196	354
百分比	45%	55%	100%

是否參考公開資訊

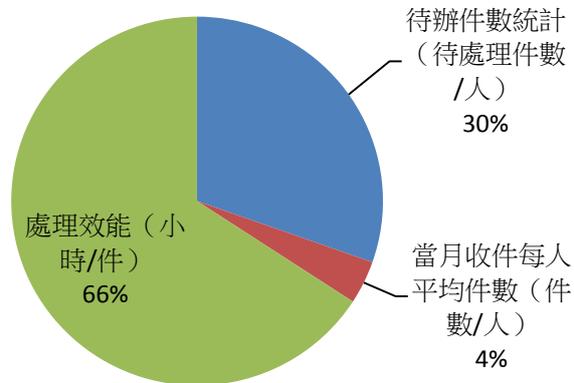


七、承上，請問您會參考何種資訊選擇送件所別？

參考系統公開之待辦件數統計（待處理件數/人）占30%，當月收件每人平均件數（件數/人）占4%，處理效能（小時/件）占66%。

項目	待辦件數統計（待處理件數/人）	當月收件每人平均件數（件數/人）	處理效能（小時/件）	總計
人數	48	6	104	158
百分比	30%	4%	66%	100%

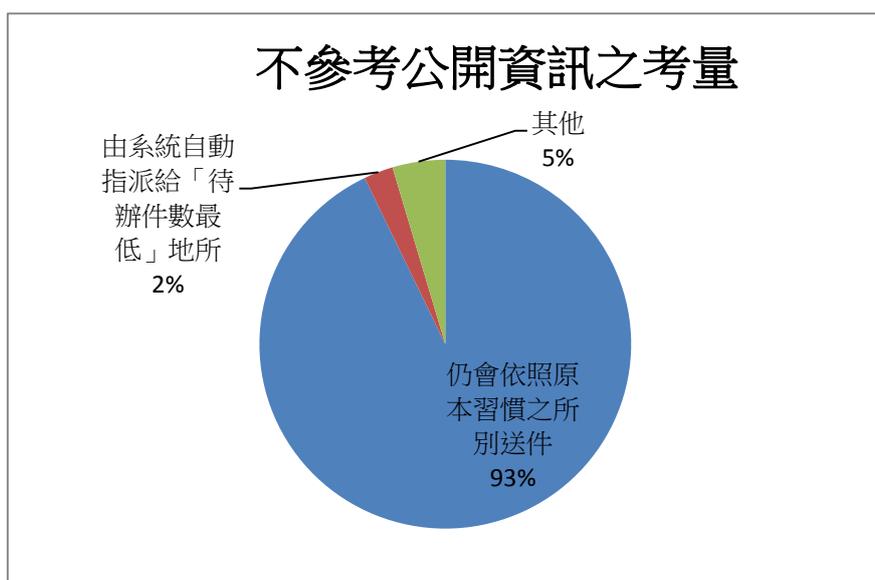
參考公開資訊之考量



八、承第六題，如不依照系統公開之統計資訊選擇所別送件，您會如何選擇，原因是？

不依照系統公開之統計資訊選擇所別送件，仍會依照原本習慣之所別送件者占93%，由系統自動指派給「待辦件數最低」地所者占2%，有其他考量者占5%。

項目	仍會依照原本習慣之所別送件	由系統自動指派給「待辦件數最低」地所	其他	總計
人數	182	5	9	196
百分比	93%	2%	5%	100%

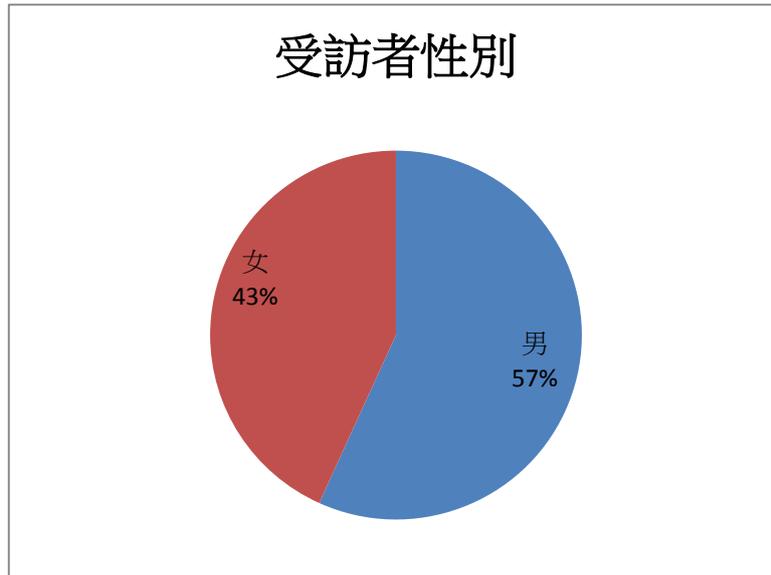


九、基本資料：

1. 性別：

本次問卷受訪者中，男性占57%、女性占43%。

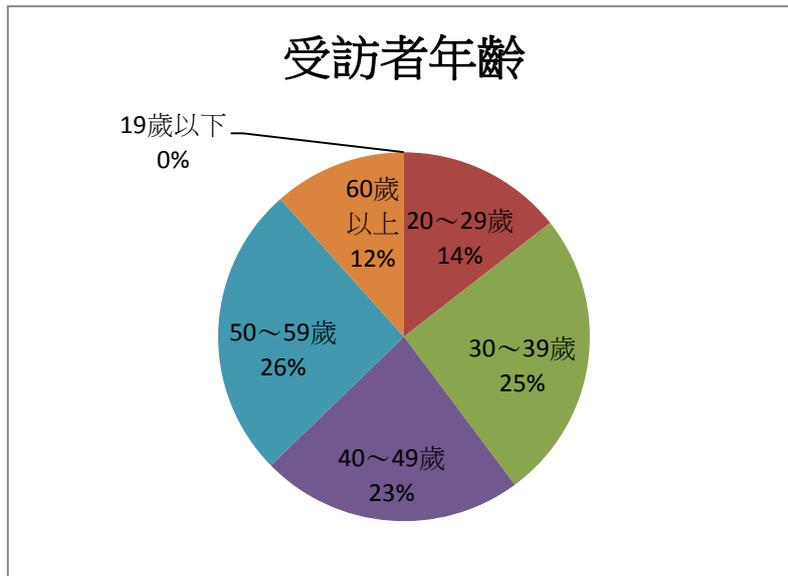
項目	男	女	總計
人數	201	153	354
百分比	57%	43%	100%



2. 年齡：

受訪者之年齡層劃分從19歲以下至60歲以上，共計6組，每組間距10歲。其中以50~59歲的人數最多，占26%，20歲以下最少占0%。

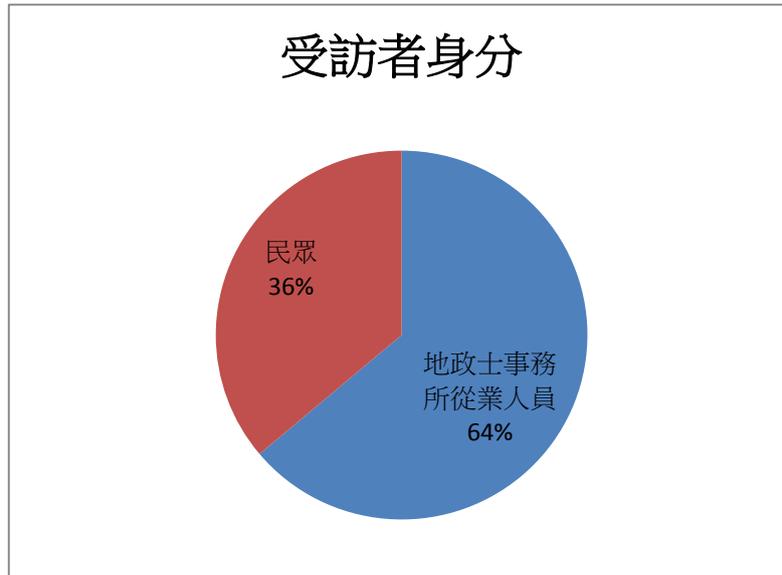
項目	19歲以下	20~29歲	30~39歲	40~49歲	50~59歲	60歲以上	總計
人數	0	51	90	81	91	41	354
百分比	0	14%	25%	23%	26%	12%	100%



3. 身分：

本次問卷受訪者中，地政士事務所從業人員占64%、一般民眾占36%。

項目	地政士事務所從業人員	民眾	總計
人數	226	128	354
百分比	64%	36%	100%



肆、主要發現

- 一、近10年整體登記案件量有逐年下降的趨勢，唯獨大安所因捷運象山線於 103 年 11 月 15 日通車後，案件量卻有逆勢增加之情形，案件量由早年的後段班提升為前段班，且於各地政事務所中，跨所案件辦理量獨占鰲頭。亦從以往支援所角色轉變為受支援所，可見，登記案件量的分布是有可能因外在因素的改變而隨之改變的。
- 二、「臺北市各地政事務所人力相互支援要點」之目的係為人力與工作量之均衡，以提升整體行政效能。近年來登記案件數量雖有減少之趨勢，浮覆地、都市更新權利變換及偽造案件等複雜案件日益偏多，案件訂有處理時限，加上提升便民服務業務亦增加不少內部行政工作，地政事務所人員所承受的工作壓力仍

舊不小。因此，「臺北市各地政事務所人力相互支援要點」亦隨著各時期之須要而多次修訂要點內容。

三、地政事務所人力除了應付專業之登記業務外，尚承辦一般行政等其他業務。故於現行各地政事務所人力相互支援機制之業務量權值中，加入10%之公文數量比。

四、在本次研究之問卷受訪者中，以考量「鄰近住所或工作處所」的人數最多，其次為「交通方便」，可見傳統之送件方式中，申請人首重地政事務所之「易達性」。而問卷結果顯示如以線上申辦，半數以上受訪者不會參考系統公開之統計資訊選擇所別，其中超過九成仍會依照原本習慣之所別送件。

五、問卷結果顯示，如以線上申辦案件，若民眾及地政士參考依公開之統計資訊作為選擇送件所別之依據，首重案件「處理效能（小時/件）」，而「當月收件每人平均件數（件數/人）」最不受重視。

伍、建議與結論

近年來不動產登記案件數量雖有減少之趨勢，各所登記案件數及登校筆棟數已逐年降低，然本市不動產價值高，浮覆地、都市更新權利變換及偽造案件等複雜案件日益偏多，案件訂有處理時限，地政事

務所人員所承受的工作壓力仍舊不小。另有關地籍清理、未辦繼承登記、登記罰鍰及跨縣市代收、高齡友善等各項例行性及便民服務業務亦增加不少內部行政工作。內政部規劃自108年起跨縣市收辦土地登記案件，都會區之地政事務所工作量勢必提升，地政事務所人員工作壓力亦將提高。

本市登記案件除少數幾項不可跨所辦理外，已全面開放跨所辦理，申請人或代理人得依據交通、位置、時間及其他因素考量選擇合意之地政事務所送件，此結果造成6個地政事務所間登記案件之分布與人力難達到平衡。再觀問卷調查結果顯示，智慧地所服務系統之統計資訊，民眾及地政士首重案件「處理效能（小時/件）」，且民眾及地政士對於送件所別之選擇仍有其習慣偏好，如欲透過系統公開之統計資訊影響民眾及地政士對於送件所別之選擇，進而使各地所間登記業務人力失衡之現象有所改善，甚至達到自動平衡，短期間內恐尚有難度。為使各地所工作量趨於一致，提出以下幾點建議：

- 一、在各地所間登記業務人力失衡之現象改善前，人力支援機制仍有其必要，應依「臺北市各地政事務所人力相互支援要點」定期檢討相互支援之人力。現行「臺北市各地政事務所人力相互支援要點」各項業務量權值，初審人員以登記案件數、登記筆棟數及公文數各占人力調整比之權值為60%、30%、10%計算，考量各項

例行性及便民服務業務增加不少內部行政工作，應可調升公文數權值，以反映行政工作之業務量。唯內政部規劃自108年起跨縣市收辦土地登記案件，登記案量增加之情形尚難以評估，建議屆時作通盤考量，視須要檢討修正「臺北市各地政事務所人力相互支援要點」，以期因時制宜，切合人力調整之實際需求。

- 二、持續宣導智慧地所服務系統，並以系統採自動配件為主要宣導，目前系統自動配件係指派「待辦件數最低」地所，以期平衡各所案件量，但是依據本研究問卷結果，民眾及地政士首重案件「處理效能（小時/件）」，故如何在切合民意需求及工作量間取得平衡，仍待持續精進智慧地所服務系統，以提升使用者對於系統之滿意度及使用意願。

陸、參考資料

臺北市政府地政局網站

臺北市政府地政局土地開發總隊網站

內政部地政司網站

臺北市各地政事務所網站

臺北地政電子報

臺北市政府民政局網站

東吳經濟商學學報

聯合新聞網

國立臺灣大學圖資電子報第33期：決定樣本大小

Surveysystem.com

柒、附錄

臺北市各地政事務所人力相互支援機制之研究 意見調查表

親愛的先生、女士：

您好！歡迎蒞臨本所洽公，為撰寫本局及所屬機關研究發展實施計畫-臺北市各地政事務所人力相互支援機制之研究，麻煩您撥冗填寫此問卷，您寶貴的意見將是我們研究的重要依據。

一、請問這是您第幾次至本所申辦登記案件？

1-3次 4-9次 10次以上

二、請問您知道本市登記案件除少數幾項不可跨所辦理外，已全面開放跨所辦理嗎？

知道 不知道

三、請問您選擇至本所送件最重要之考量因素為何？（複選至多2項）

至轄區所辦理 鄰近住所或工作處所 交通方便
鄰近其他機關、銀行 服務佳 內部環境佳 習慣、信任
案件辦理效率佳 其他_____

四、請問您是否聽過智慧地所服務系統？

是 否

五、請問您知道智慧地所服務系統於本年3月29日上線後，本市登記案件可以線上申辦嗎？

知道 不知道

六、智慧地所服務系統公開本市6個地所登記案件之待辦件數統計（待處理件數/人）、當月收件每人平均件數（件數/人）及處理效能（小時/件），如果您要使用智慧地所服務系統，請問您是否會參考系統公開之統計資訊，選擇所別送件？

是（請續答第七題） 否（請續答第八題）

七、承上，請問您會參考何種資訊選擇送件所別？

待辦件數統計（待處理件數/人）
當月收件每人平均件數（件數/人）
處理效能（小時/件）

（請續答後頁）

八、承第六題，如不依照系統公開之統計資訊選擇所別送件，您會如何選擇，原因是？

仍會依照原本習慣之所別送件，原因：_____

由系統自動指派給「待辦件數最低」地所，原因：_____

其他_____

九、基本資料：

1. 性別：男 女

2. 年齡：19歲以下 20～29歲 30～39歲 40～49歲

50～59歲 60歲以上

3. 身分：地政士事務所從業人員 民眾

～再次感謝您撥冗提供我們寶貴的意見～