

臺南市政府地政局所屬地政事務所推動高齡友善 多元服務實施計畫

104年11月20日南市地籍字第1041158205號函訂頒

一、計畫緣起

為使高齡長者(以下簡稱長者)申辦地政業務無障礙，感受關懷與尊重，落實「用心關懷、化繁為簡」之服務宗旨，營造高齡友善大台南，加強對敬老及照顧長者之重視，特訂定本計畫。

二、實施對象

年滿65歲以上長者。

三、關懷輔導長者實施項目：

- (一)門口設置「**愛心服務鈴**」，對至地所洽公之長者，按鈴後，由地所服務人員至門口接待，優先提供其辦理各項案件之相關表單及填寫指導、法令諮詢及案件申辦過程之必要協助與服務，秉持當場一次辦妥原則，免除其往返不便。
- (二)**設置高齡友善專區**，推動地政便民新「視」界措施，提供**申請案件備忘錄、放大版登記範例、老花眼鏡、輔助照明放大鏡、血壓機**，適合高齡者專用座椅及**三段式起身扶手、防撞桌角、輪椅及愛心服務區**等硬體設備及親切的服務措施，以加強對長者需求的滿足與重視，並宣揚敬老愛老理念，期能提供長者安全、舒適及便利的洽公服務環境。
- (三)提供簡易地政業務申辦服務，項目包括**簡易案件**(含住址變更、姓名變更、門牌整編、書狀換給、抵押權塗銷、更正登記等)、未辦繼承諮詢服務及**界樁(標)代送服務**等。
行動不便且意識清楚之長者，得由地所指定專人**到府服務**，無需長者舟車勞頓親自到所申請。
- (四)實施客製化**預約**諮詢服務，於預約時段安排專人提供長者登記法令、測量複丈及地價諮詢等，讓長者擁有**專人全方位服務**。
- (五)長者到所洽公時，應以對方習慣之方言進行對話，並以較為簡短及口語化之字句進行溝通解釋，以讓長者明確了解辦理內容。

四、實施方式

(一)臨櫃申請

隨到隨辦，專人服務。

(二)非臨櫃申請

1. 申辦方式：傳真、電話或電子郵件申請等，得由地政事務所人員代為填寫申請書(如附件一)。
2. 受理到府服務或預約諮詢後，由業務課長指派承辦人員，主動聯繫申請人到府服務或預約諮詢之日期與時間。

五、預期效益：

- (一)「**愛心服務鈴**」溫馨服務與協助，使長者洽公不只行動無礙，並提供各

項協助與指導服務，讓長者感受到充分關懷與尊重。

- (二)設置高齡友善專區，藉由各項實用生活輔具及健康檢測器材，提供溫馨主動協助，讓長者洽公無障礙，使其感受到尊重與重視，創造長者安全、舒適及便利的洽公服務環境。
- (三)對年滿 65 歲以上、行動不便且意識清楚之長者提供簡易地政業務申辦項目到府服務，使長者充分感受公部門貼心關懷、簡政便民之效率與用心。
- (四)客製化預約諮詢服務，以輔導、關懷之衷積極協助長者，提供長者洽詢管道，減輕長者對不動產相關規定之困惑與疑慮，降低長者心理憂慮，增加正面信念，達到樂活品質。
- (五)以長者習慣之方言進行溝通，以確保長者了解案件辦理之內容與程序，達到溝通零距離之目標。

六、宣導方式：

(一)網站宣導。

(二)辦理社區關懷服務宣導：配合轄區地方民俗或里民大會等活動，宣導地政法令及長者服務措施相關事宜。

七、推動經費：

相關業務及宣導費用於各機關年度相關經費項下核支。

八、統計報送期程：

本市各地政事務所應按月統計，並以「○○年度第○季臺南市○○地政事務所高齡友善多元服務實施計畫辦理件數統計表」(附件二)，於每季結束後 10 日內函報本局。

九、施行日期：

本計畫自核定日實施。

臺南市○○地政事務所高齡友善多元服務申請書

申請日期： 年 月 日

申請人 (長者)	姓名	電話	
代理人	姓名	電話	
服務 方式 項目	<input type="checkbox"/> 到府服務	<input type="checkbox"/> 住址變更登記 <input type="checkbox"/> 姓名變更登記 <input type="checkbox"/> 門牌整編登記 <input type="checkbox"/> 書狀換給登記 <input type="checkbox"/> 抵押權塗銷登記 <input type="checkbox"/> 更正登記 <input type="checkbox"/> 未辦繼承到府服務諮詢 <input type="checkbox"/> 界樁(標)代送服務 <input type="checkbox"/> 其他()	
	<input type="checkbox"/> 預約諮詢	<input type="checkbox"/> 登記法令諮詢 <input type="checkbox"/> 測量複丈諮詢 <input type="checkbox"/> 地價諮詢 <input type="checkbox"/> 其他()	
預約 服務 時間	(上班時間內為限)		
到府 服務 地點	<input type="checkbox"/> 同申請人戶籍地 <input type="checkbox"/> 其他： (到府服務地點以本所轄區為限)		
審核欄			
承辦人		課長	

備註：

1. 本案申請人以年滿65歲以上，設籍本所轄區或登記有本所轄區土地、建物之所有權人為限。
2. 到府服務申請人須行動不便且意識清楚，並符合備註1條件者為限。

○○年度第○季臺南市○○地政事務所高齡友善多元服務實施計畫辦理
件數統計表

月份	到府服務									預約諮詢				社區 關懷 服務
	住址 變更 登記	姓名 變更 登記	門牌 整編 登記	書狀 換給 登記	抵押 權塗 銷登 記	更正 登記	未辦 繼承 到府 服務 諮詢	界樁 (標) 代送 服務	其他 (如： 到府 核對 身分 等)	登記 法令 諮詢	測量 複丈 諮詢	地價 諮詢	其他	
1月														
2月														
3月														
4月														
5月														
6月														
7月														
8月														
9月														
10月														
11月														
12月														
合計														

