

行政院及所屬各機關出國報告

(出國類別：考察)

日本社會保險地方事務所
業務運作及服務功能
考察報告

服務機關：勞工保險局

出國人職稱：台中市辦事處二等專員兼主任

姓名：王敏夫

職稱：企劃室企劃研究科辦事員

姓名：溫秀珠

出國地區：日本

出國期間：九十年十月廿八日至
九十年十一月三日

報告日期：九十一年元月四日

A0 / 104006305

系統識別號:C09006305

公務出國報告提要

頁數: 34 含附件: 否

報告名稱:

考察日本社會保險地方事務所業務運作及服務功能

主辦機關:

勞工保險局

聯絡人/電話:

/

出國人員:

王敏夫 勞工保險局 台中市辦事處 主任

溫秀珠 勞工保險局 企劃室 辦事員

出國類別: 考察

出國地區: 日本

出國期間: 民國 90 年 10 月 28 日 -民國 90 年 11 月 03 日

報告日期: 民國 91 年 01 月 09 日

分類號/目: A0/綜合(行政類) A0/綜合(行政類)

關鍵詞: 日本,社會保險,社會保險事務所

內容摘要: 日本社會保險事務所之業務內容十分多元,一般而言,包括健康保險各項給付之審核、核定及發放、年金給付之初審、被保險人資料之受理及鍵入、確認保險費有無繳納、訪查案件及催收欠費、諮詢及收件單一窗口、配合宣導工作、電話諮詢等。除此之外,日本的社會保險事務所有兩項特色,其一為電腦即時連線系統扮演了重要的角色,其次為「相談室」提供了完整且隱密的服務窗口。與勞保局之各地辦事處比較,其業務內容較多,主要差異在其尚包含了承保、給付資料的受理鍵入、給付的核定與發放,且其數量較多,分佈較密集,人力亦較多。本次考察提出四點心得與建議:一、日本社會保險事務所分佈較為密集,可充分發揮服務功能,提供民眾十分貼近而方便的服務;二、諮詢的管道多,且指派專人答詢,民眾可充分獲得解答;三、有相關配套措施,主動服務的需求不高;四、充分授權及資訊系統的發達,使社會保險事務所的功能多元化。

本文電子檔已上傳至出國報告資訊網

日本社會保險地方事務所業務運作及服務功能

目錄

壹、考察緣由.....	1
貳、考察行程.....	3
參、考察內容.....	4
一、日本主要之社會保險制度.....	4
二、日本主要社會保險機關體系.....	16
三、日本社會保險地方事務所與勞保局各地辦事處之比較..	27
肆、心得與建議.....	30
一、有關社會保險地方事務所方面.....	30
二、有關考察事宜方面.....	32

日本社會保險地方事務所業務運作及服務功能

壹、考察緣由：

勞工保險自民國三十九年開辦以來，保險對象逐漸擴大、給付項目不斷增加及放寬；另配合政府推展社會福利及保險政策，接受內政部委託辦理農民健康保險，及行政院農業委員會之委託辦理老年農民津貼發放業務，使被保險人數不斷擴增，業務不斷成長，截至九十年十月底止，勞農保被保險人合計有九百五十萬餘人。為便利臺澎金馬各地之投保單位及被保險人洽辦各項業務，於七十八年臺閩地區勞工保險局組織規程修正時，增列設置分局及辦事處之規定，本局遂視投保單位及被保險人分佈情形，逐步於臺澎金馬各地設置辦事處，目前共有二十三個辦事處（各縣市一個）；另於總局設置「辦事處督導小組」，負責對各辦事處之行政管理及業務輔導。

目前本局各辦事處之業務內容，包括內勤服務作業及外勤服務作業。內勤服務作業包含民眾親洽辦事處時有關各項業務疑義之解答、提供各類書表，予以說明及協助填寫、法規及宣導資料之發給、保險費繳款單之補發、保險資料查詢服務之提供、民眾電話諮詢、新投保單位業務講習會之執行、各項書表文件之收件、初核、鍵錄及轉送總局等；外勤服務包括配合勞工行政單位之各項勞動檢查、轄區內投保單位勞工會議及教育講習、各種案件之訪查、欠費之催收等。

隨著社會快速變遷，民眾對政府服務效能的期待也日益提

升，有鑑於此，本局各辦事處之服務功能持續的擴充，近年來包括實施單一窗口服務、生育給付、老年給付及家屬死亡給付之初審業務下授、轄區內重大工安事故之慰問及協助處理、及主動協助投保單位或被保險人申請各項給付等，使辦事處之業務內容不論在質與量上都大幅提升，面對這樣的改變，擬藉由參考鄰近國家日本其社會保險地方事務所之業務運作及服務功能相關之經驗，作為本局辦事處未來走向之參考。

貳、考察行程：

一、考察日期：九十年十月二十八日至十一月三日

二、考察行程：

十月二十八日（星期日）	台北至東京
十月二十九日（星期一）	訪問厚生勞動省社會保險廳、社會保險業務中心
十月三十日（星期二）	拜訪東京地方社會保險事務局、新宿社會保險事務所
十月三十一日（星期三）	蒐集資料
十一月一日（星期四）	整理資料
十一月二日（星期五）	整理資料
十一月三日（星期六）	東京至台北

參、考察內容

一、日本主要之社會保險制度

日本的社會保險制度，狹義而言，包括健康保險及年金保險，廣義而言，則再包括職業災害保險及雇用保險（失業保險），後兩者亦稱勞動者保險。其中健康保險分為國民健康保險及受僱者健康保險，年金保險分為國民年金保險及厚生年金保險。此外，尚有老人醫療照護、長期照護保險、船員保險、農民保險、各種共濟組合及兒童津貼等，日本的社會保險地方事務所其業務內容僅含受僱者健康保險、國民年金保險及厚生年金保險，下面僅就此部分做介紹。

（一）受僱者健康保險

一九二二年起根據法令，實施「受僱者健康保險」，以一般受僱者及其三等親以內之眷屬為強制投保對象。主管機關為政府或受僱者健康保險會社（society）。受僱者健康保險會社係由厚生勞動省授權所成立，其成員包括雇用七百人以上之公司行號，或相同行業或社區之雇主聯合後受僱者大約三千人以上的團體，此會社取代政府角色並自行運作其健康保險方案。一九八四年因應人口老化之現象，受僱者健康保險曾大幅修法，包括建立退休者醫療照護系統等。

1. 保險對象

(1) 強制加保對象

民間各行業平時雇用勞工五人以上的單位為強制投保的對象。

(2) 自願加保對象

a. 非強制加保之單位，其雇主經半數以上受僱者同意及社會保險事務局經理認可即可參加。

b. 凡曾受僱並參加健康保險連續二個月以上退職者，可再加保二年，其給付權利與一般被保險人相同，但保險費必須全部自負。

(3) 非保險對象

凡連續工作少於二個月之受僱者、日僱者、季節工、臨時工、工作場所不固定者、受僱於國家健康保險組織者、及參加船員保險者，不可參加受僱者健康保險。

截至一九九九年三月底止，政府主管之受僱者健康保險，投保單位計有 155 萬餘個，被保險人 1968 萬餘人，眷屬 1788 萬餘人。

2. 給付內容

(1) 被保險人

a. 醫療給付：普通傷病醫療給付，須部分負擔 20%

之醫療費，內容包括醫療上的檢查、藥物及設備、急診、手術、住院及護理等。其給付權自初診後五年均可。職災醫療由職災保險體系支應。

- b. 巨額醫療費用部分負擔補助。
- c. 特約醫療院所無提供該項醫療時其費用的補助。
- d. 居家照護費用。
- e. 住院膳食費用。
- f. 分娩費。
- g. 傷病給付。
- h. 生育給付。
- i. 喪葬津貼。

(2) 眷屬

- a. 醫療給付，其內容和被保險人相同，但住院須自負 20%，門診自負 30%。
- b. 分娩費。
- c. 家庭訪視護理費。
- d. 喪葬津貼。

(3) 喪失資格後仍可持續的給付

若被保險人強制加保期間一年以上，其於初診後喪失資格，五年內仍可享有醫療給付；在領取傷病給付或生育給付期間喪失資格亦可領畢；另在喪失資格後三個月內死亡可領取喪葬津貼；生育給付及分娩費在被保險人喪失資格後六個月內發生事故仍可給付。

3.財源

(1) 保險費

四十至六十四歲之被保險人，須再包括長期照護保險之保險費，費率約為 9.59%，而其他被保險人約為 8.5%（法定費率 6.6%至 9.1%）。而會社所掌管之健康保險依法定費率 3.0%至 9.5%內計收，一九九九年末平均費率約為 8.5%。

保險費由雇主與受僱者各半負擔，會社所管健康保險之被保險人負擔可能較高，但不能超過 4.5%。

(2) 政府補助

政府負擔各項給付的 13%。而對會社之補助則視其財務狀況，二〇〇〇年計補助 21.7 兆日元。

(二) 國民年金保險

國民年金保險於一九五九年開辦，當時保險對象為各公共年金體系外的人。一九八五年大幅修法，改革重點包括將其年金基礎化，並將配偶納入保障的範圍。修法後，凡二十歲至五十九歲之日本居民，不論其國籍、性別、職業、收入，全都納入國民年金保險的範圍（包括學生），提供老年、殘廢及死亡的基礎年金保障。此項改革解決了各個體系間重覆給付的問題，也使受僱者享有國民年金保險及厚生年金保險二層保障，另於一九九一年開辦國民年金基金，提供非受僱者之被保險人額外的給付來源。

1. 保險對象

(1) 強制加保對象

- a. 第一類被保險人：包括自營作業者、自由業者、學生、其他非受僱者及其配偶。
- b. 第二類被保險人：參加厚生年金保險或共濟組合的人。
- c. 第三類被保險人：第二類被保險人的配偶。

(2) 自願加保對象

- a. 厚生年金保險或共濟組合老年年金之受領者。
- b. 六十歲以上六十五歲以下之居民。

c.二十至六十五歲居住於外國的日本人。

2.給付內容

(1) 老年年金

年滿六十五歲，繳費年資廿五年以上者始可領取。惟一九三〇年四月一日以前出生者，繳費年資為廿一年至廿四年也可領取。六十歲至六十四歲者可領減額年金，而六十六歲以後始領取年金者則增額給之。二〇〇〇年四月時，繳費年資四十年的全額老年年金一年為 804,200 日元（平均一個月約 67,000 日元，折合台幣約 19,000 元），若繳費年資不到四十年者，則按比例減額。

(2) 殘障年金

當被保險人因傷病導致永久性殘障，且繳費年資達三分之二以上時，得領取殘障年金。殘障等級分為二級，由合格的醫師於初診後十八個月內予以評估，症狀加重時須再評估。其給付水準亦分為二級，第一級每一年為 1,005,300 日元（平均一個月約 83,775 日元，折合台幣約 23,000 元），第二級每一年為 804,200 日元（平均一個月約 67,000 日元，折合台幣約 19,000 元），若殘障年金受領人有十八歲以下未成年之子女（或二十歲以下之殘障子女），

第一個子女每年可領取 231,400 日元，第二個以上子女每年可再領取 77,100 日元。

(3) 遺屬年金

遺屬年金係支付給被保險人死亡時，其所遺留之配偶（寡婦）或孤兒的給付，被保險人繳費年資須達保險期間三分之二以上始得領取。惟若繳費年資滿廿五年者，可領取基礎遺屬年金。其給付水準一個孤兒為 804,200 日元，若有寡婦及另一個孤兒，可再領 231,400 日元，每再增一孤兒，可再領 77,100 日元。

(4) 其他年金

針對第一類被保險人，也就是自營作業者等非受僱者，有特別設計的給付項目。

- a. 附加年金：每月多交 400 日元保險費，於發生保險事故時，每年可多領取繳交附加保險費月數乘以 200 日元的給付額。
- b. 寡婦年金：被保險人繳費年資滿廿五年以上，於領取老年或殘障年金前即死亡，與其有十年以上婚姻關係且共同生活之妻子，可自六十歲至六十五歲領取寡婦年金。
- c. 一次死亡補助金：繳費年資滿三年以上，於未領

取年金前即死亡，其遺屬可領取。

- d. 一次性退保金：外國人繳費年資六個月以上未領取年金即歸國，在歸國後二年內可以領取。

3. 財源

(1) 保險費

各類被保險人繳交保險費之方式不同。第一類被保險人於區市町村辦公處或金融機構繳交固定費額，第二類及第三被保險人不須再繳交保險費，而由厚生年金保險及共濟組合負責彙繳至國民年金保險。二〇〇〇年四月時保險費每月 13,300 日元，每五年財務重估算及調整。

(2) 政府補助

政府補助基礎年金給付支出總額的三分之一。

(三) 厚生年金保險

厚生年金保險是在國民基礎年金之上，對參加保險者發給「比例報酬年金」的一種制度，其於一九四一年開辦，歷經多次修正內容，其中較重要的有一九七三年時增訂給付水準應隨消費者物價指數調整之規定。

1. 保險對象

包括所有事業單位六十五歲以下之受僱者皆為強

制加保對象（從二〇〇二年四月開始，被保險人的年齡上限由未滿六十五歲提高至未滿七十歲），臨時工、季節工等排除在外。

2. 給付內容

(1) 厚生老年年金

符合國民年金老年基礎年金之條件之被保險人，參加厚生年金保險滿一個月以上者，可以領取國民年金保險及厚生年金保險之老年年金。老年厚生年金自六十歲起可請領，惟國民年金之老年基礎年金自六十五歲始可申請，因此被保險人六十歲至六十五歲間之老年基礎年金及薪資比例的年金（此部分稱為「特別的厚生老年年金」）由厚生年金保險支付，六十五歲起基礎年金始由國民年金保險支付。一九九四年時修法，要將兩種保險體系之老年年金請領年齡一致化，自二〇〇一年起，「特別的厚生老年年金」其定額部分之年金請領年齡提高為六十一歲，此後每三年調高一歲，至二〇一三年為六十五歲；另外，薪資比例制部分亦逐漸由六十歲提高至六十五歲。假設被保險人提前領取減額之國民老年年金，其厚生老年年金仍須至六十五歲始可領取；另一方面，若領取增額的遞延國民老年年金，其厚生老年年金亦增額及遞延給付。

一般的老年厚生年金之計算方式為：

$$\text{年金額（一年）} = \text{平均月標準薪資} \times 7.125\% \times \text{保險月數}$$

「特別的厚生老年年金」包括定額部分及薪資比例部分，其計算方式為：

$$\text{年金額（一年）} = (\text{1625 日幣} \times \text{依出生日期規定的比例} \times \text{保險月數}) + (\text{平均月標準薪資} \times 7.125\% \times \text{保險月數})$$

當年金受領人到達六十五歲時，國民年金支付老年基礎年金，以代替「特別的厚生老年年金」之定額部分，厚生年金僅支付老年厚生年金。

平均月標準薪資係以被保險人全部保險期間之標準薪資為基礎計算，給付額核算後，至少每五年重新估算一次，以維持其實際價值。

另有額外的年金（additional pension）係給付給年金受領人六十五歲以下之配偶，或十八歲以下之子女或二十歲以下之殘障子女，給付資格為至少二十年的保險年資，年給付額配偶為 231,400 日元，前二個子女每人 231,400 日元，之後每人 77,100 日元。

(2) 厚生殘障年金

被保險人於保險期間內因傷病導致一定殘障程度，且符合國民年金之殘障基礎年金，可領取厚生殘障年金。殘障分為三個等級，其中第一等殘及第二等殘和國民年金相同。

厚生殘障年金之給付額係以厚生老年年金之公式計算，每多一等級增給 25%；另有額外的年金給付支付給第一等殘及第二等殘之年金受領人其六十五歲以下之配偶，每年 231,400 日元。針對保險年資未滿廿五年，厚生年金設有最低保障領取金額 603,200 日元之規定。

(3) 厚生遺屬年金

厚生年金之被保險人於保險期間內死亡，或因於保險期間罹患之傷病於五年內死亡、或第一等殘及第二等殘殘障年金之受領人死亡、或老年基礎年金之受領人死亡，受其扶養之遺屬可領取遺屬年金。其遺屬的範圍較國民年金為寬，凡死者之配偶（寡婦）子女、無子女之配偶、父母、孫子女、祖父母均在給付的範圍內，其中子女及孫子女必須是十八歲以下（或二十歲以下殘障者），而鰥夫、父母、祖父母必須為五十五歲以上，其給付順序為死者之有子女之配偶（寡婦）、子女、無子女之配偶（寡婦）、鰥夫、父母、孫子女、祖父母。

厚生遺屬年金之年金額為死者應得老年年金之75%，亦有和殘障年金一樣有最低保障金額之規定。對於無子女之寡婦有特別的給付，若夫死亡時其大於卅五歲，每年可增領 603,200 日元，此額外的給付可自四十歲領至六十五歲。

3.保險費

2000 年 4 月時的保險費率為月標準薪資的 17.35%，由被保險人及雇主各半負擔。

由於日本的社會保險體系繁雜，自一九九七年起社會保險業務中心開始進行基礎年金號碼的紀錄管理作業。一九九七年以前，一個人可能擁有三個年金號碼（包括國民年金、共濟組合及厚生年金保險），社會保險業務中心之作業在將個人的年金號碼整合統一，便於管理。另日本自二〇〇〇年四月開辦介護保險，為了便制度能順利運作，六十五歲以上之老人自二〇〇〇年十月起徵收介護保險費，凡月領老年年金之年金額在 1 萬 5 千元日幣以上者，每二個月必須由支給的年金當中繳收 2 個月的介護保險費。

二、日本主要社會保險機關體系

(一) 厚生勞動省

二〇〇〇年以前，日本社會保險的組織架構包括許多不同的系統，每一系統有其被保險人及互為獨立的管理體系。例如，在中央主管機關方面，大部分的健康保險及年金保險為厚生省，而職業災害保險及厚生年金保險為勞動省所管轄，其他還有視被保險人身分而分為大藏省（財政部）等機關所主管的保險。

二〇〇〇年四月一日，勞動省及社會保險廳的地方機構改革為地方分權制，各都道府縣設置社會保險事務局；此外，二〇〇一年一月六日，厚生省及勞動省合併為厚生勞動省。

在厚生勞動省的組織中，與社會保險制度有關者，包括「勞動基準局」，負責勞工職業災害保險，「職業安定局」負責雇用保險，「保險局」負責健康保險，而「年金局」負責年金保險。另有社會保險廳，為厚生勞動省的附屬機關，負責相關保險事務之實施事項與統計數理等事項。其主要職掌詳列如后：

1. 勞動基準局

- (1) 勞動保險及保險費收繳相關業務。
- (2) 職業災害保險之給付及雇主責任之蒐集彙整。

(3) 職業災害保險年金或醫療給付之核付。

(4) 職業災害保險之精算事宜。

2.職業安定局

(1) 政府所管雇用保險之運作。

(2) 雇用保險被保險人及雇主資料之管理。

3.保險局

(1) 健康保險計畫。

(2) 政府所管之船員保險計畫。(與社會保險廳各有職掌)

(3) 國民健康保險計畫。(與社會保險廳各有職掌)

(4) 醫療保險體系間的協調。

(5) 老人健康服務法所列之醫療照護。

(6) 健康與福利之特別計畫。

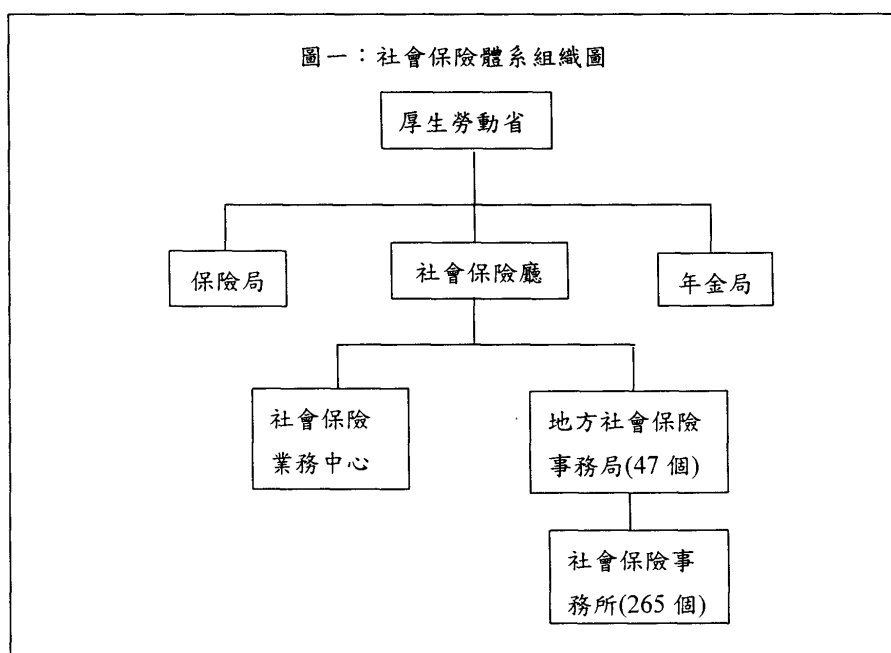
4.年金局

(1) 政府所管厚生年金保險計畫。(與社會保險廳各有職掌)

(2) 政府所管國民年金保險計畫。(與社會保險廳各有職掌)

- (3) 厚生年金基金、年金基金組合、國民年金基金、國民年金基金組合、礦工年金基金之管理。
- (4) 年金體系間之協調。
- (5) 政府所管之年金投資基金、社會福利及醫療服務體之管理。

至社會保險廳之職掌容後詳述。另由於勞動基準局之地方行政機關為「勞動基準調查事務所」，而職業安定局之地方行政機關為「公共雇用安全事務所」，本文僅就與社會保險事務所有直接關連之行政機關做介紹（如圖一）。



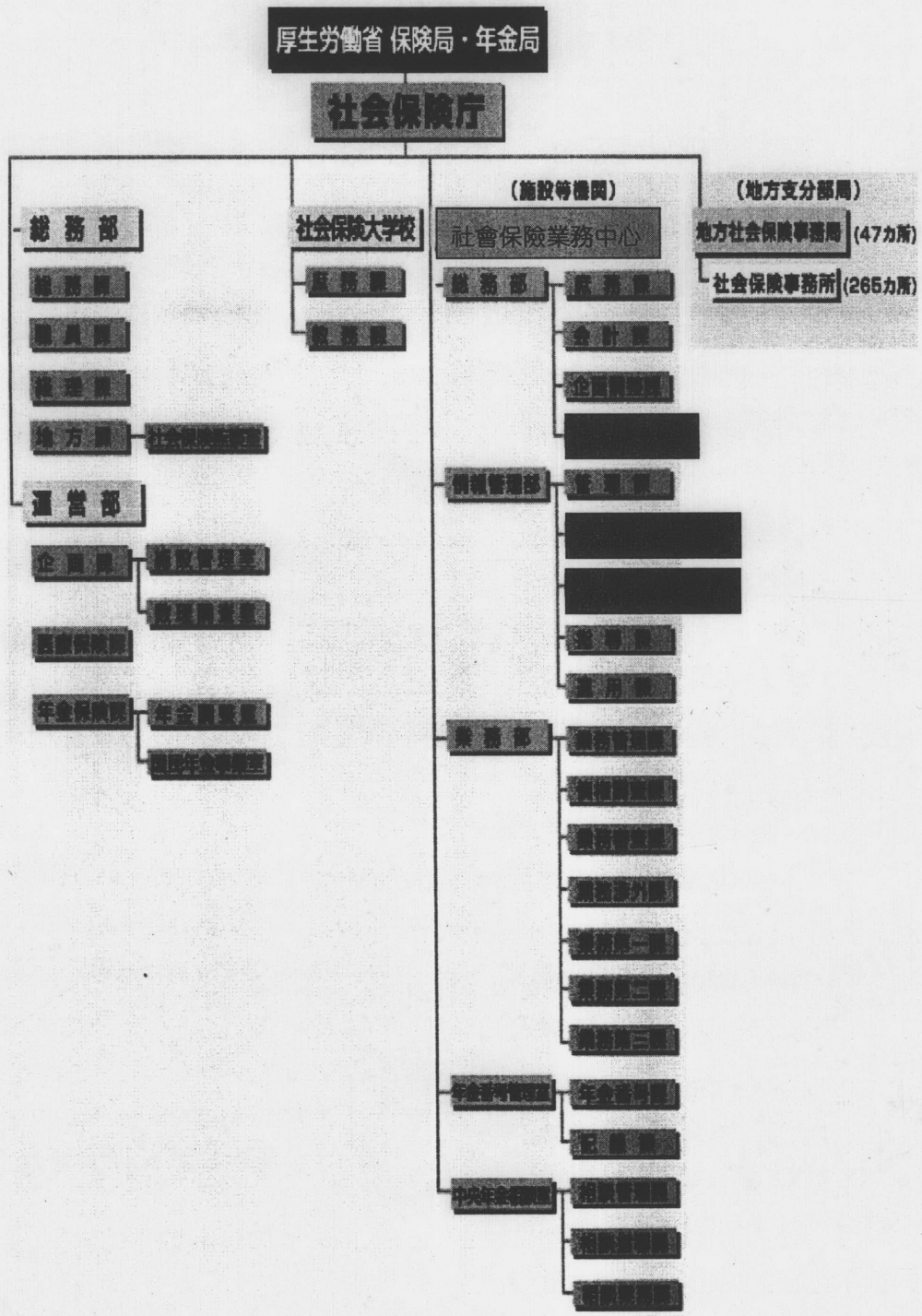
(二) 社會保險廳

社會保險廳為厚生勞動省之附屬機關，負責政府掌管之健康保險、船員保險、厚生年金保險及國民年金保險之業務，有關上述保險之方案規劃、財務精算與研究、被保險人資料管理、保險費收繳、年金之裁定與給付、及年金相關問題之諮詢等，均屬其業務範圍，現有職員約 17,000 人，其組織位置類似於台灣的勞工保險局。其組織架構如圖二。

社會保險廳設營運部，下轄「企劃課」、「醫療保險課」及「年金保險課」，負責所管各項保險方案之運作、年金體系間財務之調整、精算及研究；至保險給付等實際執行工作則由「社會保險業務中心」負責，包括被保險人資料之處理與管理、厚生年金保險、國民年金保險、船員保險給付之審核、各項保險電腦系統之運作與設計、被保險人各種查詢之回覆、及對全國社會保險地方事務所舉辦之年金諮詢的企劃指導等。社會保險廳另設有「社會保險大學校」，是為提供從事社會保險相關工作者之研修機構。

社會保險廳在地方上，於各都道府縣設有地方社會保險事務局，目前計有 47 個，負責監督指導最前線的社會保險事務所，並與社會保險業務中心合作共同執行整體的業務；另於較大的區市町村設有社會保險事務所。

圖二：社會保險廳組織圖



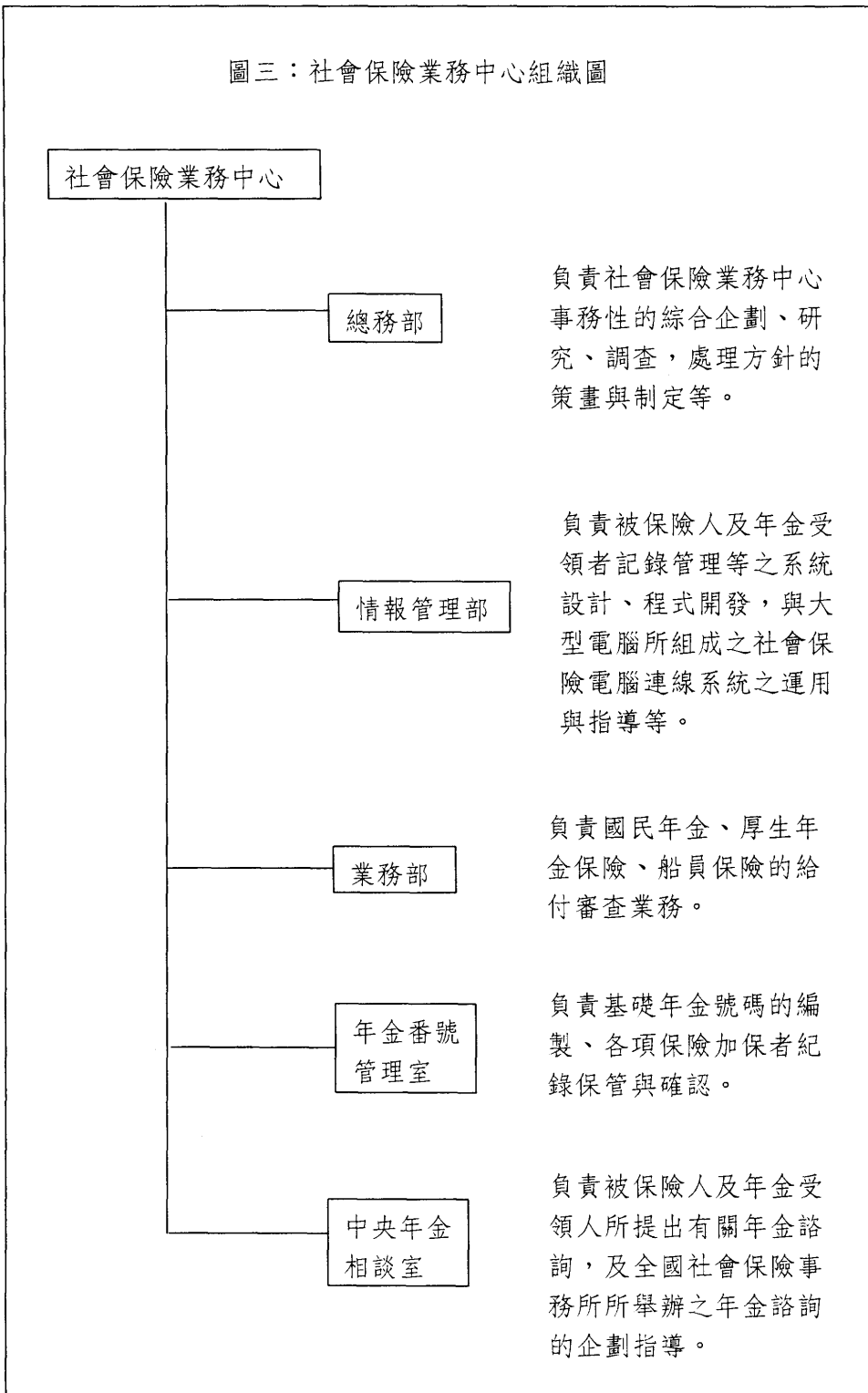
（三）社會保險業務中心

與日本全民相關的社會保險制度—健康保險及年金保險，主要為社會保險廳的社會保險業務中心所承辦，其業務內容與勞保局之業務單位—承保處、給付處、財務處、資訊室相類似，包括健康保險、厚生年金保險、國民年金保險、船員保險之加退保記錄、年金給付審核、年金序號資料管理、年金諮詢等龐大業務。分為二個廳舍，其中「高井戶」廳舍負責辦理年金的審核與給付、年金受領者資料的管理及年金諮詢，而「三鷹」廳舍負責保險費核算、公司及被保險人資料管理、醫療保險給付資料及基礎年金號碼的管理等。其組織架構如圖三。

社會保險業務中心負責管理 8500 萬人次之厚生年金保險、船員保險、國民年金保險、及受僱者健康保險之被保險人記錄，每年新申請年金給付之審核約 190 萬人，年金支付一年約 3000 萬人。隨著日本人口老化，對年金之需求與期待增加，社會保險業務中心的中央年金相談室、全國的社會保險事務所及年金相談服務中心每年有關年金諮詢案年已高達 2350 萬件，此外，24 小時電話語音傳真回覆系統一年亦高達 60 萬通，1998 年 12 月起設置之網頁亦可時時提供即時的資訊，每年有 23 萬人次上網。

因應如此龐大的業務量，透過社會保險業務中心

圖三：社會保險業務中心組織圖



與全國 300 多所社會保險事務所的網路連線系統，迅速處理相關業務。由各地社會保險事務所輸入所獲得之被保險人資料後，傳送至社會保險業務中心的電腦資料庫處理，再回傳至各社會保險事務所。

(四) 社會保險事務所

日本社會保險事務所之業務內容十分多元，一般而言，包括健康保險各項給付之審核、核定及發放、年金給付之初審、被保險人資料之受理及鍵入、確認保險費有無繳納、訪查案件及催收欠費、諮詢及收件單一窗口、配合宣導工作、電話諮詢等。日本的社會保險事務所所有兩項特色：

1. 電腦即時連線系統扮演了重要的角色

日本年金體系其被保險人與年金受領人每年不斷的擴增，為了因應這種現象，負責厚生年金及國民年金體系運作的主管機關社會保險廳必須將整個運作電腦化，透過正確、迅速的資訊系統及地方授權的方式，提高政府運作的效率及民眾的方便性。

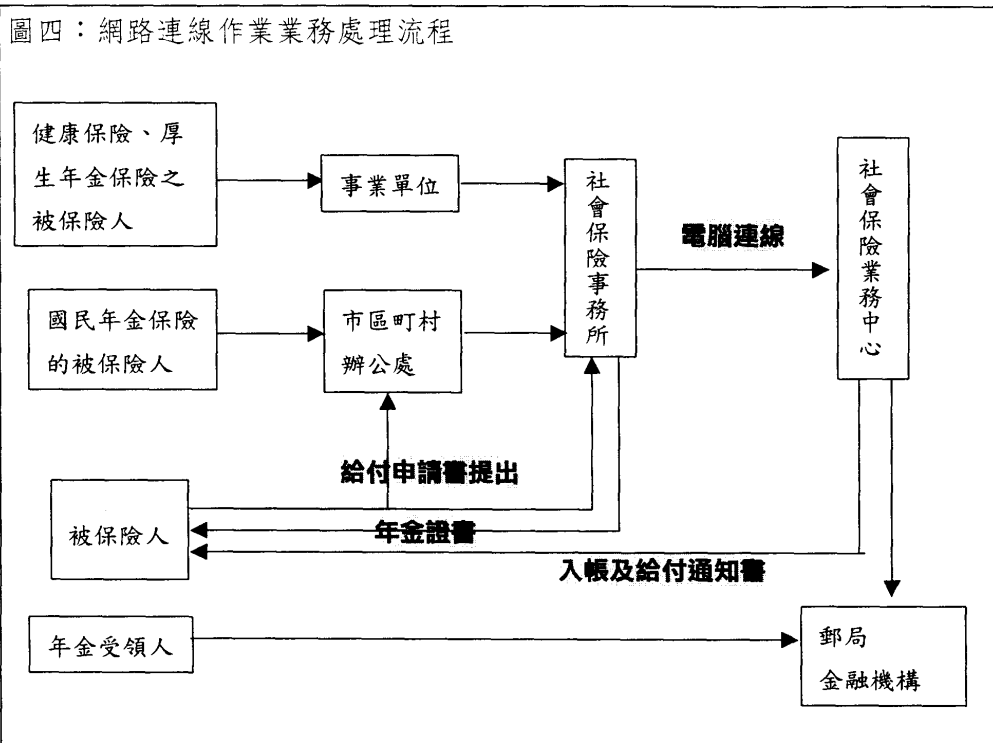
其中在被保險人資料處理方面，由厚生年金保險及船員保險之雇主及船主向當地之社會保險事務所申報被保險人基本資料及薪資等後，直接在社會保險事務所窗口之電腦鍵入，與社會保險業務中心的電腦連

線，隨時更新主檔的資料。而國民年金保險則由被保險人透過當地的區市町村辦公室加保及繳交保險費，再由區市町村辦公室向社會保險事務所申報後，由社會保險事務所人員將其基本資料輸入，並與社會保險業務中心的電腦連線，隨時更新主檔的資料。

在審核作業方面，厚生年金保險及船員保險之被保險人，向當地的社會保險事務所提出申請；而國民年金保險之被保險人，向當地之區市町村辦公處提出申請後轉送社會保險事務所。社會保險事務所受理申請書後，即自電腦輸出被保險人相關資料並加以確認後，並將請領者資料輸入，與社會保險業務中心之主電腦連結，檢核其是否符合請領資格，若合乎資格，社會保險業務中心會計算其年金額，將有關姓名、地址、年金額等資料傳送至社會保險事務所，由社會保險事務所寄發合格通知及年金證明書給申請人。

在給付發放作業方面，每一個申請人可指定郵局或金融機構帳戶，當其請領資格確定後，給付金額即會匯入。並由社會保險業務中心製作給付磁帶，列印核付通知及核付準則分別寄送年金受領人及郵局或金融機構。此申請手續流程如圖四所示：

此連線系統的運用，促進社會保險業務的運作，尤其是年金保險，更簡便而有效率。目前，社會保險



業務中心與 312 個社會保險事務所透過全國的連線系統連結起來，每一個社會保險事務所可即時獲得被保險人與年金受領人的資料，且每一個社會保險事務所也可立即透過使用與社會保險業務中心連結的端末機，處理所有被保險人或年金受領人的資料，若有必要時，也可傳送資料到社會保險業務中心。

此一電腦連線系統係自 1979 年開始規劃進行，於 1989 年完成。自從此一連線系統建立後，社會保險業務之效率提升不少，包括被保險人或年金受領人可自最近的社會保險事務所獲得個人的年金資訊、減少給

付審核天數、且所有社會保險事務所的資料均可立即、正確的處理，並傳送到社會保險業務中心。

2. 「相談室」提供了完整且隱密的服務窗口

在社會保險事務所的硬體設備上，主要服務之窗口為「相談室」(諮詢室)，舉凡年金諮詢、保險資料查詢、給付申請之受理等，均可於此完成。民眾到達事務所後，即有專人指引抽取號碼牌等候，等候場所備有沙發、電視、書報、茶水等，到號後即可到有隔板的窗口進行諮詢等欲辦理事項。其他包括填寫範例、宣導資料、各項給付申請書等均一應俱全。

此外，為擴大諮詢的管道，除社會保險業務中心將增加設置 26 線專線電話外，也增設了 59 個「年金相談服務中心」，提供比社會保險事務所多的窗口供諮詢，此年金相談服務中心亦可受理各項申請書表及負責宣導工作。

三、日本社會保險地方事務所與勞保局各地辦事處之比較

茲將日本社會保險地方事務所與勞保局各地辦事處之比較臚列如后：

項目 \ 國家	台灣	日本	說明
一、數量及分佈情形	23	312	日本數量較多分佈較密集，大約每一區市町村一個，以東京都為例，計有 30 個事務所。
二、人力	2-13 人 (平均 7 人)	40-50 人	以日本人力較多，均視當地被保險人數決定。
三、承保業務	受理各項承保申請書後轉總局，由總局鍵入及歸檔	受理各項承保申請書並鍵入各項資料	日本直接由事務所窗口鍵入，透過與社會保險業務中心之連線系統，隨時更新被保險人主檔資料。
四、給付業務	1.各項給付申請書之初審及受理。 2.生育、老年及家屬死亡給付之初核。	1.健康保險之審核、核定及發放。 2.年金給付之初核。	日本健康保險含醫療給付、傷病給付、生育給付、分娩費、喪葬津貼等。被保險人資格問題較少、金額較小的給付，授權事務所直接核發；至年金給付因金額較高、事故原因較複雜，並涉及年金額之調整等問題，仍須轉由社會保險業務中心核定。

項目	國家 台灣	日本	說明
五、欠費 催收	催收欠費訪 查	1. 確認保費繳 納情形。 2. 催收欠費訪 查。	日本尚須負責確認被保 險人及事業所保險費繳 納情形。
六、交查 訪查	總局業務單 位交查案件 之訪查。	包括社會保險 業務中心及事 務所審核案件 之訪查。	兩國大致相同。
七、諮詢	民眾電話及 親臨之諮 詢。	同右。	兩國大致相同。
八、單一 窗口 服務	兼具諮詢、 查詢、收件 之功能。	同右。	日本之服務窗口有關 間，較為隱密。
九、主動 服務	發生重大工 安事故時及 於醫院、科 學園區等處 主動協助申 請給付。	無	日本過去僅在發生重大 災難時，如阪神大地 震，曾有主動服務。
十、硬體 設備 設施	備有便民桌 椅、茶水、 文具用品、 填寫範例、 宣導資料、 各項申請書 表等。	同右。	兩國大致相同。

綜而言之，日本地方社會保險事務所其業務內容較多，與本局辦事處比較，主要差異在其尚包含了承保、給付資料的受理鍵入、給付的核定及發放；但其數量較多分佈較密集，且人力較多。

肆、心得與建議

一、有關社會保險地方事務所方面

(一) 分佈較為密集，可充分發揮服務功能

日本社會保險事務所之分佈，類似鄉鎮市區公所，使其對民眾的可近性（accessibility）及方便性（convenience）都很高，民眾欲獲得相關社會保險的資訊或諮詢，可就近在當地的事務所即可辦理，不須長途的奔波，對於與民眾切身權益相關連的事項可謂提供了十分方便的服務。

(二) 諮詢的管道多，並指派專人，民眾可充分獲得解答

日本年金保險或健康保險的相關規定繁多，但又與民眾切身相關，為讓被保險人及年金受領人能充分瞭解相關規定，社會保險廳設置了許多諮詢的管道，包括於社會保險業務中心的中央年金相談室、社會保險事務所及年金相談服務中心設置了許多諮詢室，提供民眾完整而隱密的諮詢；另於中央年金相談室設置電話服務中心，專門回答年金的諮詢，這些諮詢人員經訓練後可完整回答相關的問題，使民眾一次親臨或電話，問題即可獲得解決。

(三) 有相關配套措施，主動服務的需求不高

如前二項所述，日本民眾在辦理年金保險或健康

保險相關事宜時，因事務所地點不遠、諮詢的管道暢通，且日本社會保險有勞務士制度，相關業務可委託勞務士辦理，因此民眾對事務所主動服務的需求不高。相對需言，本局因組織、人力及法令等未臻健全的情況下，辦事處主動提供服務不失為一個好的作法。

（四）充分授權及資訊系統的發達，使事務所的功能多元化

如前節所述，日本社會保險事務所的服務功能十分多元，包括健康保險各項給付之審核、核定及發放、年金給付之初審、被保險人資料之鍵入、確認保險費有無繳納、訪查案件及催收欠費、諮詢及收件單一窗口、配合宣導工作、電話諮詢等，如此多面向的業務內容，歸因於主管機關充分授權及資訊即時連線系統的發達。因此，其扮演的不只是一個居間代轉的角色，許多業務在此即可獲得解決，可謂簡便而有效率。不過相對而言，這麼多的業務內容須有充沛的人力做後盾，每一個社會保險事務所其服務的地區比台灣的辦事處來說為小，但是人力是台灣的數倍至數十位，因此要擴充辦事處的功能，在人力上須做相對的配合。

二、有關考察事宜方面

(一) 考察的國家掌握主控權

由於與日本並無正式的邦交，我國政府派員至日本考察，依規定各項申請手續須經亞東關係協會轉日本交流協會代為連繫，不能與其政府單位直接接觸，且日本方面要求須 45 天以前提出申請始予受理。其制式的申請書，內容除包括考察人員及其所屬機關之基本資料外，對於考察內容亦須詳細填寫；此外，對語言溝通的部分亦極重視，如考察人員日語無法溝通時，要求必須自備翻譯人員，且在行前交流協會會以電話先和此翻譯人員連繫，除確認相關考察事宜外，亦測試所備翻譯人員語言能力是否確實足擔此任。

至在訪問的機關上，亦受日本方面的限制，本組依據考察的主題蒐集相關資料後，選定五個欲訪問的機關（包括社會保險廳、社會保險業務中心、東京地方社會保險事務局、荒川社會保險事務所及新宿社會保險事務所），並希望每個機關至少都能有半天的訪問時間。公文流程至日本交流協會台北事務所時，其以社會保險事務所都相同而即將荒川社會保險事務所刪除。此後，雖持續與亞東關係協會保持連繫，等待了半個多月始無回音，及至預訂行程之前幾天回覆可於日本交流協會同時訪問二個機關。雖我們訪問的主題

與敏感的外交議題無關，但無法參觀他們的官方機構，在訪問機關數及時間長短上也受到極大的壓縮。在接獲通知後，我們再請亞東關係協會協助溝通，務請讓我們依原訂計畫參觀訪問，但仍遭拒絕。

實際進行訪問時，雖我們已於事前詳細列出欲考察的重點，但其仍依照一般簡報之流程，放映該國預先錄製之社會保險業務概況之錄影帶，花費了一些時間，之後我們提出請求後才開始針對考察重點進行訪問。

（二）行前準備須完整

由於主控權在考察的國家手上，在訪問時間有限的情況下，行前準備益顯重要，要在有限的時間內獲得想要的答案，包括對該國社會保險制度、機關組織概況必須事先通盤瞭解，使在訪問時能直接切入重點，避免太廣泛的介紹。

（三）建立國際交流的管道

為了改進業務現況，每年我們都有國外考察計畫，一旦與其相關人員接觸後，其實基本的管道已經建立，此後維持連繫的工作實應持續進行，例如在我國社會保險政策或實務上有所突破或新制度推行時，郵寄相關資料給對方以促進業務上的交流；在重要節

日時以信函祝賀，建立機關及個人交流之情誼，每一趟的考察之旅都將是持續不斷各有所獲的，且對未來將被指派出國之人員應會比較順利而深入。