

行政院勞工委員會勞工保險局◎編著

甲子紀事

勞工保險

60
年

完成每個不可能任務

身為公務員，引進新的管理理念以及創新的服務模式跟企業競爭，是提升政府效能非常重要的一環。對第一線工作的同仁而言，雖然有壓力，但壓力就是進步的動力，可以讓我們提供更好的服務。勞保走過60年，就是本著如此的精神與時俱進，造就出勞保成為台灣推動社會保險，甚至建構社會保障的基礎。

勞保對台灣民眾而言，是相當重要的政策。從創辦開始，保障的範圍就包括「生、傷、殘、老、死」等五大範疇。雖然保障的實質內容，隨著時代及社會變遷調整，不變的是，60年來，勞保始終和民眾站在一起，永遠自許要提供最好的服務。

因為勞保辦得好，勞保局提供的服務，早就從勞保，擴及至農保、各種老年福利津貼、勞工退休金新制，甚至從民國97年起還受託辦理國民年金，目前除了軍公教之外，所有成年國民不管有工作、沒工作都是勞保局服務的對象，勞保局已成為社會安全保障網裡最重要的支柱。

演變至今，勞保局幾乎跟每個人的生活息息相關，為了處理上千萬人的保險事務，勞保局必須不斷革新及簡化行政手續，以達便民之目的。過程中，勞保局每位同仁，必須具備強大的抗壓力處理每天看似單純的行政事務。

還沒接任勞委會主委工作之前，我的辦公室就在勞保局總局對面，在印象裡，勞保局大廳常是門庭若市，看著每位進出申辦業務的民眾，臉上表露出的

神情，都可以感受到他們對勞保的依賴和期許。接任勞委會之後，這樣的感受更深了，尤其當我們推動勞保年金那些日子，從在立法院的法案政策溝通，到法案通過之後，勞保局同仁為了推動新業務，不眠不休的籌備、宣導，在千頭萬緒中完成各項工作，到了開辦初期，民眾湧進勞保局查詢辦理業務的景象，在腦海縈繞不去，更是提醒我們執行勞保的業務時，必須時時保持戰鬥力，如臨深淵，如履薄冰。

勞保局一路走來，也確實完成了一個個不可能的任務。尤其，看到勞保60年專書的記錄時，也更加堅定「好的、對的」及所有對民眾有利的政策，必須堅持，這是政府的責任——為人民謀取最大的福祉。

做為勞保業務的最高行政主管機關，勞委會一直秉持「待民如親」、「服務至上」的原則，隨時體察社會需求，不斷加強社會安全保障網的建構。我想這一點，勞保局同仁始終堅持初衷，努力再努力，進步再進步。相信下一個甲子，勞保也將繼續伴著每個被保險人溫馨走過一輩子。



行政院勞工委員會 主任委員

傳承創新承擔 再創輝煌甲子

從民國39年創辦至今，60年來勞保制度與內涵歷經社會發展與需要調整，且陸續接辦了各項不同業務，其中包括積欠工資墊償、農民健康保險、老農津貼、就業保險、職災勞工保護，以及近期攸關全民權益的勞退新制與雙年金，織造成綿密而完整的社會安全保障網。

民國84年全民健保開辦前，勞保已核付10億餘件，超過4,800億元的醫療給付，60年來，核付的各項現金給付更高達1,928萬餘件，金額超越2.3兆元；龐大的給付支出不僅照顧了無數勞工朋友的需要，也顯現出前人們揮汗奠基的厚實業務基礎，讓勞保局得以在紮實的根基下，以創新便民的服務方式，一次次為每一個繁複細膩的法規新制、每一項接辦的全新任務，作出最佳詮釋，才能一點一滴贏得國人的信賴，這些都要歸功於省府時期長官、歷任勞委會主委、總經理，以及每一位堅守崗位基層同仁的努力。

現在，國人無論有無工作，都與勞保局所提供的保障與服務密不可分，在工作時享有生、傷、殘、死、職災醫療等意外事故的保障，失業時有就業保險的依靠，老年時更因勞保、國保及勞工退休金，讓退休後生活更有尊嚴，死亡事故的相關給付也同樣照護著遺屬的經濟生活，免除後顧之憂。這些滴水不漏的全方位保障，顯示勞保局已與多數國人的家庭及生活緊密相連。

今年春天，一位不符勞工紓困貸款資格的民眾，因經濟困境向主委陳情，勞保局辦事處同仁得知後，立即主動邀請社工聯袂訪視，不但轉介工作、提供

社福資源，更主動查詢核發九萬多元勞退金，即時紓解一個家庭的困境。勞保局第一線同仁主動協助民眾，從他們衷心感激的眼神與溫熱緊握的雙手回應中，更讓我們深切地體認到服務的可貴。

在一篇篇歷史鑑照的回顧裡，不難發現，對一個擁有龐大業務與悠久歷史的組織而言，同仁們無私的奉獻、經驗的傳承與接力，更是彌足珍貴。在走過一甲子之後，勞保局將再次啟程，走向服務至上的時代，也益發清楚所扮演的角色，每一個人所能發揮的也許是微薄的力量，卻因為組織運作與集結，將在國人的一生中，發揮不可或缺的影響力。期許勞保局的未來，歷久而彌新，在經營60年的穩固基礎上，持續創新，提升服務品質，以同理心承擔保障1,600萬人的責任，繼續發光發熱，開創下一個輝煌的60年。



陳益民

行政院勞工委員會勞工保險局 總經理

甲子紀事 勞工保險 60 目錄



序

主委序 完成每個不可能任務 02

總經理序 傳承創新承擔 再創輝煌甲子 04



第壹章 台灣人壽當家

01 一年內火速上線 12

02 產業工人搶頭香 15

03 職業工人也納保 17

04 漁民保險新開辦 21

05 蔗農保險見證糖業興衰 23

06 生育給付受歡迎 25

07 四角號碼管卡片 28

08 投保薪資按日薪 30



第貳章 社會保險專業機構上路

09 任務小組謝幕 34

10 給付作業自動化 36

11 第一家勞保指定醫院 38

12 勞保醫療顧問 40

13 塵肺症檢查納入勞保給付 43

14 台灣省勞工保險監理委員會成立 46

15 看門診也有給付 49



第參章 見證經濟起飛

16 金門馬祖也能投保 54

17 投保人數破百萬 56

18 算盤高手才能進勞保局 58

19 白領也能投保 60

20 開不出繳款單 62

21 第一個部經理 64

22 專業醫師審查診療費用 66

23 看中醫也能用勞保 69



第肆章 勞保黃金年代

24 平行監督時期 74

25 作業全面電腦化 77

26 職業災害保險費率分流 80

27 勞保基金買土地蓋醫院 82

28 工廠倒閉 勞保局發薪水 84

29 試辦轉診引起反彈 87

30 業務擴編多次搬家 90

31 受託辦農保 94

32 災變現場發現金給付 97



第伍章 創造歷史高峰

33 裁減資遣人員可以繼續加保 102

34 大陸遺屬津貼計息存儲 104

35 漁會保費爭議 106



36 投保人數屢創高峰 109

37 民保和福保的階段性任務 112

38 走過40年 診療費用標準出爐 115



39 勞保特約醫院全面開放 118

40 主動調整投保薪資 121

41 年資併檔歷時20年 124

42 健保上路 引發勞保退休潮 127

43 醫療費用審查 129



44 從連絡處到辦事處 132

45 不分國籍的保障 135

第陸章 服務至上的年代



46 勞保局改隸中央 140

47 電話諮詢馬上通 144

48 單一窗口滿足民眾需求 147

49 網路服務無時限 150



50 從生產型組織到服務型組織 153

51 職災勞工保護網 157

52 福利津貼顧老年 160

53 失業勞工有後盾 164



54 紓困貸款幫助勞工過好年 168

55 基金運用增收益 171

56 欠費催收跟著時代走 175

57 繳款單大學問 179



第柒章 建構完善社會保障

58 勞退新制上路 184

59 勞動保障卡發行 188

60 宣傳國民年金全面備戰 191



61 國民年金全面開辦 193

62 勞保老年年金立法上路 196

63 勞保年金開辦 199

64 育嬰留職停薪津貼開辦 202



65 就業保險修法因應失業問題 205

66 表單存取數位化 208

67 主動提供關懷服務 211

68 保險卡及保險證廢止 214



69 防止非法代辦 216

70 政府欠費爭議多 219

第捌章 甲子喜慶展新頁



71 六十大慶喜洋洋 224

72 便民服務再加碼 227

73 業務創新多益善 230

74 組織再造新生命 233



75 監理平台共創佳績 237

76 期待下一個甲子 240

勞保60年大事記 242

編後語 254

第壹章

台灣人壽當家

民國39年至49年

民國39年3月1日，勞工保險正式上路。

約莫在民國38年下半年，台灣省政府社會處主導制定《台灣省勞工保險辦法》，同時也找上了省屬保險公司台灣人壽，組成籌備勞工保險的工作小組。不到一年，勞工保險宣布實施。

為此，台灣人壽也成立勞工保險部專責辦理勞保。

接下來10年當中，陸續在民國40年制定《台灣省職業工人保險辦法》，讓沒有固定雇主的勞工也能投保；民國42年漁民保險開辦；民國45年蔗農保險開辦，也都委託台灣人壽勞工保險部來辦理。

民國47年《勞工保險條例》立法通過，兩年後，民國49年3月1日正式施行。台灣人壽勞工保險部當家的年代，也正式走入歷史。



01

一年內火速上線

民國38年12月8日，行政院決議遷都台北，等於正式宣告台灣成為中華民國的反共復興基地。

早在決議遷都之前，中央政府要員，甚至中央銀行庫存準備金都已撤退來台。當年台灣省政府主席陳誠，陸續實行三七五減租、宣布戒嚴，這一切都是為了政府遷台做準備。

看似兵荒馬亂的年代，中華民國政府的行政體制，卻在資源不足的環境下，悄悄地奠下基礎。遷都3個月後，勞工保險在民國39年3月1日上路施行，這是台灣首次出現社會保險。

在抗戰時期，國民政府也曾在四川自流井實施「鹽民保險」，在制度上可說是目前勞工保險的前身。可惜，辦理範圍太狹隘，加上戰亂頻傳也

▼民國39年12月，台灣人壽勞工保險部員工才由開辦時26人增至30幾人。

就無疾而終。可是，推動社會保險這件事，在中華民國憲法中早已明定，「國家為謀社會福利，應實施社會保險制度」，因此政府遷台當年，就由台灣省政府社會處籌辦勞工保險。

藉重省府資源

當時由台灣省政府主導創立勞工保險，在於中央政府初來台，包括財力、人力及物力都不及省府豐厚。為求在最短的時間裡，讓勞工保險上路，匯集省府的資源辦理，可說是可行性最高的辦法。

籌備初期，在台灣省社會處處長李翼中全權處理之下，指派社會處第四科科長徐正一、金初裕、康國瑞辦理。同時，動員當時省屬保險公司台灣人壽協理俞慈民、李文鐘負責保險實務，加上專家學者包國華、陸京士、鄭茂根、張天開等人，組成「勞保籌備小組」，並參照歐美日等國的保險制度，擬定出《台灣省勞工保險辦法》，前後不到半年，勞工保險宣告開辦。

開辦第一個月，勞工保險投保單位256個，投保人數不過79,466人。當時受限於僅有公民營工廠、礦場、鹽場暨公營交通公用事業之工人，而且必須有固定雇主的勞工才能投保，加上不少人認為保險觸霉頭，投保意願不高。到39年底，投保單位增加有限僅有554個，投保人數也只有12萬8,625人。勞工保險開辦時，給付項目則有傷害、殘廢、生育、死亡及老年等5種。

打下基礎逐步增加

當勞保籌備小組卸下任務之後，勞保的實務工作轉由台灣人壽保險公司執行，為此台灣人壽成立勞工保險部，專責辦理勞工保險業務，可是到了民國39年底，從勞工保險部全體大合照裡，也只見30多名工作人員。在



02

產業工人搶頭香

一切都是人工作業的年代，光是抄寫保險卡等基本資料，12萬多名被保險人，已經讓初上路的團隊，在沒有前例可循的情況下，筆路藍縷緩步前進。

開辦當日在任的人員，時過一甲子，多半早已辭世。現年88歲的姜有財，當年才20多歲，他原本在台灣人壽擔任會計工作，因為細心負責，而被副理李文鐘徵詢，「是否願意轉任勞工保險部一樣處理會計作業？」他說，「年輕時，也沒想太多，開始辦勞保之後，只記得所有資料都是從頭來過，也沒想過辛苦與否。」

回憶雖然是片段而模糊，可是光想到一開辦就有幾萬筆被保險人資料湧入，加上過往全部人工作業，每個人就是埋起頭來，把事情做完，人手不夠就補人。像是彭明哲民國39年從苗栗鄉下北上找工作，有人通知他台灣人壽有在招人，他看了告示，寄了履歷，進來也弄不懂勞工保險是什麼？後來親戚朋友問他做什麼工作，他說，「講了大家也不太明白，自己的工作內容是什麼。」

加上以前媒體和資訊傳播不發達，要向大家宣傳勞保的好處並不容易。負責承保業務的人，還得挨家挨戶「招保險」，就像現在保險業務員一樣，必須一一向客戶解釋推銷產品。

被視為社會保險開路先鋒的勞保，雖然制度和執行方法不夠成熟，但是幾年實行下來倍受好評，包括在民國40年增加職業工人保險業務、民國42年開辦漁民保險和民國45年接受委託辦理蔗農保險，投保人數不斷增加。

前台灣省省主席嚴家淦，在民國46年勞工保險開辦7週年的全國廣播致詞上曾經說過，「勞工保險過去在大陸各省並未實施，屬全國創舉，因此今日在台灣所辦的一切成規，將為今後反攻大陸後，全國推行社會保險的藍圖。」

今日重溫50多年前台灣省主席的一番話，有種時光錯置的莞爾，不過倒也看出勞保一路走來，受到各界歡迎的肯定。

台灣人壽勞工保險部自從民國39年2月11日掛牌成立後，花了18天，到了3月1日配合《台灣省勞工保險辦法》上路，正式展開勞保業務。

當時雖然設有文書、會計、財務及業務四課，外加派駐全省的專員6人，工作團隊不過39人。新制度上路的不熟悉，加上人手不足，雖然辦法中規定公營廠礦及交通事業的勞工都必須投保，但是第一個月首先推動納保的對象，鎖定僅公營廠礦的勞工。

由於，公營事業必須配合政府政策，台灣工礦公司位於高雄的分公司，就是第一批加入的256家公司之一。第一批被要求的公司投保率幾乎達100%。接著在開辦當年4月之後，則是人數超過100人以上的民營廠礦也要投保。第一年的投保人數在年底結算時，雖然只有12萬多人，但加保目標達成率超過九成以上。成立時就加入勞工保險部的姜有財回憶，當時台灣老百姓很善良，勞保最初並非具有強制性的法令，可是，卻因政府規定要求，即便心裡對保險有疑慮，仍願意投保。

人工造冊管理卡片

以現在的眼光來看，加退保的工作一點也不複雜，只要填寫基本資

料，甚至上網線上申辦，幾

分鐘就能完成加保手

續。60年前，制度初創

加上都是人工作業，勞工

保險部協理俞慈民在勞保

開辦三個月後，還曾經在

省府社會處的刊物《新社會》寫到，「我們深信必須有一個嚴密的保險卡管



▲民國39年3月1日開辦時，有固定雇主的勞工才能加保，此勞工保險卡登記的投保單位為台煤南勢角工廠。

03

職業工人也納保



▲民國40年《台灣省職業工人保險辦法》已經出爐。

理辦法，勞工保險業務才可順利進行。」當時勞工保險部就成立「卡片管理小組」並指派4名專職人員，負責管理卡片。

光是投保單位的造冊管理就是一件大工程，自然促成勞保開辦第一年必須分階段向公營廠礦提出投保要求，不然一下湧進太多投保單位，以當時的人力來說，實在也吃不消。

大概是投保單位不多的緣故，從紀錄中也發現，當時還特別將第一批應投保而未加入的名單列出追蹤，其中原本該在3月份就該加入勞保的郵政局和電信局，到了年底也順利納保。

從被動加保到主動納保

在政策要求之下，公營事業幾乎都在開辦第一年就完成投保，接下來說服民營廠礦加保才是真正的挑戰。初期僅靠著派駐在新竹、台中、嘉義、台南、高雄和花蓮等6位外勤人員，到各個單位主動拜訪要求投保，但是成效卻有限。一個月的保費雖然只有幾角至幾元，可是多出來的額外支出，對當時的人來說都是負擔。

真正讓民營企業老闆和員工體會到勞保好處的，就是有人開始領到給付。如同39年6月1日的勞工保險第一期給付核發概況表裡，已經記錄著已有94人領取因工傷害給付、3人領取因工殘廢給付、230件生育給付和10件因工死亡給付。其中台灣鋼鐵機械廠公司鍊鋼廠技工蕭先生，因工觸電死亡，投保薪資為96元，最後領到3,744元死亡給付。當年這筆錢對勞工來說，是筆不小的安家費。領到給付的人多了，勞保的好處漸漸傳開來。

接下來陸續增加的職業工人納保和漁民保險，也因有著勞保的口碑，推動起來也比先前順利多了。

民國40、50年代，工作機會不多，想要找份有固定雇主的穩定工作並不容易，不少人只能先當臨時工，從事短期、按件計酬的工作，當工作結束再轉戰到另一個地方。當年，在台北橋頭，天未亮時就有很多人聚集在此，「嘆、嘆、嘆」拼裝三輪車來了，「5個搬運工！」許多人舉手，三輪車上的工頭點了5個人，坐上三輪車去上工。這些沒有固定工作的勞工，在勞保開辦後不久，也能夠透過所屬的職業工會，參加勞工保險。

民國39年勞工保險開辦時，《台灣省勞工保險辦法》規定：「本省境內季節性流動性之職業工人均應參加勞工保險，其辦法另定之。」民國40年8月省府公布《台灣省職業工人保險辦法》將職業工人正式納入勞保。職業工人納保另外修訂辦法規範，在於廠場事業的產業工人，可以由雇主辦理保險手續，發放工資時則代為扣繳保費。

民國39年勞工保險開辦時，《台灣省勞工保險辦法》規定：「本省境內季節性流動性之職業工人均應參加勞工保險，其辦法另定之。」民國40年8月省府公布《台灣省職業工人保險辦法》將職業工人正式納入勞保。職業工人納保另外修訂辦法規範，在於廠場事業的產業工人，可以由雇主辦理保險手續，發放工資時則代為扣繳保費。

職業工人納保歷程

職業工人沒有固定雇主者，工作及收入也不固定，必須參加工會，由工會幫他們辦理參加勞保。他們的投保及繳費方式和受僱勞工不同，因此《職業工人保險辦法》主要規定職業工人的投保手續、投保工資及保費負擔等，至於保險給付都跟產業工人相同。

職業工會是由從事同行的工人組成，成員包括有一定雇主及無一定雇主，

有一定雇主者由雇主為其參加勞保，無一定雇主者則由工會為他們投保。

在職業工人保險須知裡，清楚定義著，有一定雇主者，指的是已被連續僱用，或預想可能被連續僱用三個月以上者；無一定雇主經由工會加保的職業工人，因為沒有雇主為他們負擔保險費，所以最早自行負擔50%，其餘由省政府補助。民國45年，曾改為定額補助，每月補助每一被保險人新台幣3元6角，其餘由被保險人負擔；民國47年《勞保條例》施行後，仍以定率補助方式，由政府補助保險費30%；到了民國68年《勞保條例》修正時，提高政府補助為40%，施行迄今。

職業工人投保薪資爭議多

勞工保險投保薪資，以「覈實申報」為原則，不允許以多報少或以少報多，但職業工人收入不固定，難以覈實申報，也不易查核，所以初期採取定額保險方式，由投保工會依會員收入，在投保工資分級表中，選定適當的級別為計算標準，每個會員投保工資可能不同，可是從民國44年3月起，工會只能在分級表中，最多選定其中連續三級適用。

早期《勞保條例》規定，仍希望比照一般受僱勞工，以覈實申報方式由投保單位申報職業工人和漁民的投保薪資，可是職業工人和漁民的實際收入難以認定。民國77年修正《勞保條例》時，規定職業工人和漁民月投保薪資，由保險人從投保薪資分級表範圍內擬定，報請中央主關機關核定適用，事實上已承認職業工人投保薪資無法覈實申報，授權保險人另行規定了。

與職業工會協調的結果

民國77年條例修正後，原想將各職業工會的投保薪資，以相同行業別的產業工人平均投保薪資為基本等級，再加上、下各六級，為該工會可申報的範圍。可是，工會全面反彈，認為如此作法限縮了職業工人給付的上

限。在職業工會的反對下，此構想就無疾而終。

當時醫療給付為勞保最主要的支出，過低的投保薪資，仍享受相同的給付，相當不公平。經過不斷的溝通協調，職業工會終於接受了以投保薪資分級表第六級18,300元做為職業工人最低投保薪資的規定。全民健保實施後，健保仍要求職業工人投保薪資從第六級起跳，但勞保已放棄此項規定了。職業工人投保薪資既然無法覈實申報，定額投保又無法為工會所接受，但不建立一套適合職業工人的投保薪資調整機制，紛爭不斷。勞保局只能從「定額薪調」的方向想辦法，本來擬定了「職業工人每年只能往上或往下調兩級」的辦法，可是未奉核定。民國92年起，職業工人每年薪調不超過15%，可以不用經過審查，則可以直接受理的作法，總算建立了機制。對此做法雖仍有批評，但總是權宜之計。

職業工人快速增加

職業工人納入勞保初期，參加人數不多，民國61年以前，職業工人佔勞保人數均在5%以內。門診醫療給付納入勞保給付項目之後，每個人都有看病需求，參加勞保意願提升，職業工會審查資格較為寬鬆，所以職業工會及職業工人加保人數增加極為迅速。

民國63年，職業工人投保人數為12萬餘人，接近總人數9%；民國76年職業工人投保人數為1百多萬人，超過總人數21%以上；民國83年底，職業工人投保人數為265萬餘人，佔總人數31%以上，創下最高峰。

全民健保實施後，職業工人投保人數明顯下降，民國97年國民年金開辦後，因勞保年金所得替代率，比國民年金為高，吸引了一些人加入職業工會，投保人數持續增加，引起各界關注。

自營作業由職業工會參加勞保

民國77年《勞保條例》修正，明定「無一定雇主或自營作業而參加職

04

漁民保險新開辦



▲從漁民保險卡的資料中，可以得知漁民都是透過各地漁會加保。

「天那麼黑，風那麼大，爸爸捕魚去，為什麼還回家？」這是許多人小時候都背過的課文內容，不過，對沿海一帶的居民來說，這是最真實的生活寫照。出海捕魚是看天吃飯，隨時與大海搏命。因此，漁民的保險需求迫在眉睫。民國39年勞保開辦後，緊接著

台灣省政府在民國42年就開辦了漁民保險。

漁民保險最初並未納入勞工保險之內，而是專為漁民制訂《台灣省漁民保險辦法》，凡是取得漁會甲類會員資格，並且實際從事漁撈工作，而前一年的漁業收入超過所得50%以上者，都必須參加漁保。

從免保費到部分負擔

一般勞工及職業工人參加勞保，自繳部分是按月由投保單位扣繳或自行繳交。漁民因工作性質特殊，收入是依賴捕獲漁貨供銷而來，因此漁保保費起初由保險費備付金以及政府補助支付。

漁市場從漁獲交易中，代收0.5%至1%做為漁保備付金，並設立漁民保險備付金保管委員會管理；另外省政府補貼遠洋漁民每人每月2元4角，其他漁民每人每月1元5角，如此一來漁民不用繳保費，就能享有保險保障。勞保局則於次月10日前，將所有漁民應付的保險費彙總，送請漁民保險備付金保管委員會撥付。

民國77年勞保條例修正，漁民被保險人分成受僱者及無一定雇主或自營作

業工會者」必須參加勞保，所謂自營作業者，指的是「獨立從事技藝或勞動，未僱用有酬人員幫同工作者」，也就是「自僱者」，在傳統觀念中既是老闆又是伙計的人，例如計程車司機就是很標準的例子。有些似乎是商人又像勞工的人，例如一家人合力開個小麵攤、或是開個麵包店，烘培麵包又賣麵包，只要沒有雇用員工，都可以參加該類職業的職業工會，並參加勞工保險。勞工保險的領域，早已超越傳統中從事工作，而領取工資的勞工定義了。

記錄 歷年職業工會與職業工人投保數

年代（民國）	職業工會投保數	職業工人投保人數
40年	29個	4,210人
50年	85個	1萬7,379人
60年	134個	2萬5,421人
67年	219個	17萬6,735人
70年	350個	31萬8,937人
76年	1,078個	114萬159人
80年	2,031個	212萬1,290人
83年	2,212個	265萬3,511人
84年	2,255個	233萬8,955人
89年	2,448個	210萬5,000人
94年	2,925個	221萬4,918人
95年	3,054個	225萬2,434人
97年	3,235個	237萬3,592人
98年	3,351個	249萬9,574人
99年	3,400個	251萬1,653人

民國99年度資料統計截止至99年5月31日止。

05

蔗農保險見證糖業興衰

業而參加漁會的甲類會員兩種，保險費也不再由備付金支付，而是和一般勞工相同，分別由雇主、本人、政府分擔。

獨有的失蹤給付

陸續有漁民因意外領到給付，因此，早期多數漁民對於漁民保險接受度頗高，但是漁民資格認定，不像一般勞工那麼容易，所以也出現甲類會員浮濫的情況，所以後來勞保局也針對漁民資格做了認定修正及審查。

在保險給付的項目中，除了基本的生育、殘廢、死亡等之外，漁民保險還多了失蹤給付一項，因為漁民每次出海都有風險，尤其是遇上大浪還可能落海失蹤，因此失蹤給付對漁民家屬來說，往往是一筆重要的救急生活費。

漁民失蹤超過六個月，仍舊沒有生還消息，家屬則可向法院聲請死亡宣告，之後再申請勞保死亡給付。如果漁民日後幸運生還，當然也要歸還這筆「提早領取」的死亡給付。

民國47年漁保併入勞保

由於漁民保險投保金額偏低，遠洋漁民每月投保金額240元，其他漁民則僅150元，相對獲得的給付金額也較少，加上後來備付金基金也入不敷出，經營上日漸困難，於是民國47年《勞工保險條例》正式立法時，便將原來獨立的漁民保險併入「勞工保險」中，增加「專業漁撈勞動者」一項加保對象。

所以，後來所謂的漁保其實就是勞保，只不過必須在漁會辦理加保手續，各種保障及給付等同於一般勞工，可是投保身分是漁民仍享有失蹤給付這項特殊的保障。

從日本殖民以來，到二次大戰後的民國40、50年代，蔗糖外銷一直扮演著台灣經濟發展的火車頭。民國46年，台灣蔗糖出口也創下當年國家70%外匯收入的歷史紀錄。

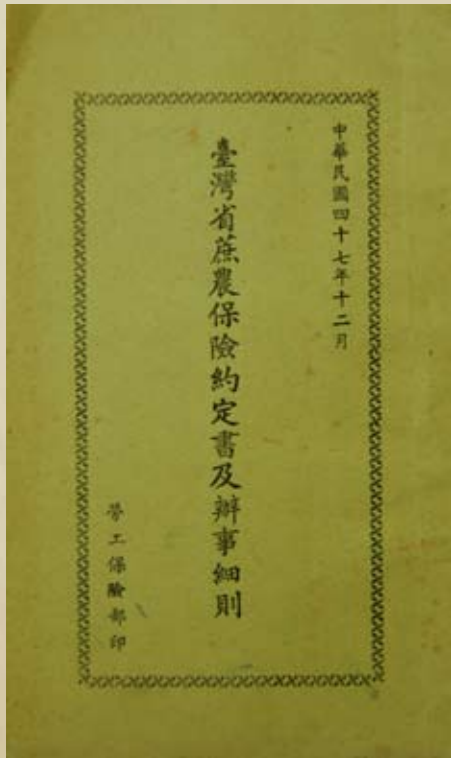
當時在台糖上班好比糖業新貴，福利好、待遇高，連為台糖生產甘蔗的蔗農，也都雨露均霑。民國45年，台灣蔗農服務社委託台灣人壽保險公司勞工保險部，代辦「蔗農保險」，它比勞保晚了6年。

蔗農服務社社員都能參加

蔗農保險的執行，是以《蔗農保險約定書》辦理。凡是台灣省蔗農服務社的社員，身體健康，能從事蔗作勞動者，年滿14歲以上，未滿64歲的蔗農，都能加入蔗農保險。

蔗農服務社主要工作就是代辦蔗農保險，以及幫助蔗農提昇甘蔗產量，還有改善蔗農的生活等等，目的就是為了拉攏蔗農的心及人，有了這些誘因，加上當時政府並未提供蔗農其他的社會保險，很多蔗農願意加入蔗農服務社，再將生產的甘蔗賣給台糖公司。

原本《蔗農保險約定書》規定，蔗農保險的保費要由被保險



▲蔗農保險執行都是以《蔗農保險約定書》辦理。

06

生育給付受歡迎

人來負擔，不過，實際上只要是符合資格的蔗農，保費都是由台糖公司所支付。民國50年代，蔗農被保險人數高峰期超過5萬人，此時也正是台灣糖業最風光的黃金歲月。

糖業的榮景沒多久也走下坡，從蔗農保險收入和支出統計分析，除了民國45年至49年剛開辦的5年，保險收入略高於給付金額外，一直到停辦前，保費都是入不敷出。這個現象反應出蔗農投保人數，隨著糖業式微減少。

糖業逐漸沒落

民國60年代之後，台灣已從農業轉型走入工業時代，加上台灣蔗糖價格無法和國際市場競爭，造成糖業更加沒落，台糖公司在財務方面也出現狀況，漸漸無力支付保費，到了民國72年改由蔗農消費合作社（前身為蔗農服務社）來負擔。

最後也只撐了3年，民國74年時蔗農投保人數僅剩5千多人，最後民國75年蔗農保險宣告結束。蔗農保險從民國44年到75年實施了30年，始終與台糖公司有著緊密的關係。

蔗農保險的給付項目為傷害、殘廢、生育、死亡及老年五種，沒有涵蓋醫療給付。民國74年，農民健康保險試辦，很多蔗農覺得農民保險可以拿醫療書單看病比蔗農保險來得好。

因此，蔗農保險在民國75年結束時，沒有帶來太大的衝擊，蔗農保險的廢止，反映出了歷史階段性任務完成，最終功成身退，這些持續以務農為生的農民，轉而加入農民健康保險。



▲民國40年代，記者採訪請領生育給付的被保險人。

民國98年台灣為全世界生育率最低的國家，平均每位婦女只生1個小孩，出生率也降到千分之8.29，雙雙創下史上新低紀錄。

這個數據在勞保剛開辦時，根本不可能。當時台灣正進入戰後嬰兒潮，「生育給付」是最受歡迎的現金給付。當年每個婦女生上3、5個孩子相當普遍，再加上一次若生雙胞胎給付還加倍，因此在民國四、五十年代，生育給付確實讓不少的婦女勞工受惠，甚至引發專家認為提供生育給付有變相鼓勵生產的疑慮，而建議刪除。

老婆生孩子老公也能領

民國39年勞工保險剛開辦時，被保險人本人分娩或流產時，可請領2個月生育津貼，當時只有女性才領得到，民國42年2月台灣省勞工保險辦法第一次修訂，增加了被保險人「配偶」的生育補助費10日，讓男性被保險人也可享有此項給付。

民國47年《勞工保險條例》通過，更明確的將生育給付分為被保險人生育之「生育補助費45天」及被保險人或配偶生育之「分娩費15天」兩部分，前給付處副理姜有財憶起當時的發放情形為：「太太領2個月，先生領15天。民國65年12月22日，被保險人陳女士分娩四胎，一次請領8個月的生育給付，創下最高63,360元的給付記錄；還一度轟動社會，上了報紙。」

生育給付包含「分娩費」及「生育補助費」兩項，「分娩費」是生產費用，「生育補助費」則是奶粉錢或坐月子費用，原來分娩費較少，只有15日，生育補助費則有45日，民國77年勞保條例修正，改為分娩費及生育補助費各為30日。

健保開辦分娩費取消

早期，婦女生產大多由助產士到府接生，很少上醫院，所以發給現金給付；隨著醫療衛生觀念逐漸抬頭，有很多人認為分娩費應該改為醫療給付，以鼓勵到醫療院所生產，增加產婦安全及提升醫衛品質，可是婦產科醫療院所並不普及，非都會區更是缺乏，將其改為醫療給付，對弱勢被保險人反而不利，因此一直維持現金給付。

直到民國84年全民健康保險開辦，勞保分娩費取消，改由健保醫療給付支付，此後，僅女性被保險人因分娩或早產，才有資格申請生育給付（即生育補助費）30日。

早期「流產」也屬於生育給付的補助範圍內，但流產分娩費改由健保局給付，所以依規定不得請領。其原因是生育給付的「生產」，包含了婦女的分娩、早產及死產，依照中華民國婦產科醫學會的認定，「早產」是指妊娠大於20週，小於37週生產者；或胎兒出生時體重大於500公克，少於2500公克者。如果是屬於這標準以下的懷孕流產，便是屬於分娩費部分，故不得再請領。

生育率下降，給付件數驟減

生育給付的規定也因社會的需求而逐步放寬，例如，女性被保險人未婚生子，戶籍謄本記載嬰兒生父姓名不詳，也可請領生育給付；此外，民國98年1月25日也修法施行，被保險人在保險有效期間內懷孕，於保險效力停止後一年內分娩或早產者，也可以請領生育給付。

自民國39年開辦以來，可說申請生育給付的人數及金額不斷攀升，民國83年達到最高峰為32萬6,424件，發放總金額為82億4,000餘萬元。民國84年因受到全民健保開辦的影響，故該年度的核發件數驟減為25萬餘件；再加上近年來生育率持續下滑，導致給付件數猶如溜滑梯一般逐年下降。

一直到民國98年，發給生育給付只有11萬4千餘件，這麼快速地成為全世界生育率最低的國家，是始料未及的。

60 記錄 歷年生育給付件數和金額

年代（民國）	給付件數（件）	給付金額
39年	1,391件	24萬7,007元
42年	2萬7,070件	386萬2,117元
65年	10萬3,752件	2億3,465萬754元
70年	15萬181件	9億359萬2,590元
80年	25萬5,841件	53億2,591萬2,461元
82年	32萬283件	75億6,118萬8,894元
83年	32萬6,424件	82億4,082萬5,582元
85年	18萬748件	35億5,714萬9,553元
87年	13萬1,985件	29億2,152萬6,220元
93年	9萬9,595件	25億1,402萬4,394元
98年	11萬4,538件	30億8,318萬4,530元

（單位／新臺幣 元）

07

四角號碼管卡片

每天早上9點，交通車準時在昆明街勞工保險部發車，接駁4、50位工作人員往北投溫泉區的卡片股出發，展開勞工保險資料卡的登寫、抄錄及查詢作業。

早期投保資料，登錄在一張張的卡片上，只要有人加保，投保單位送來申請書，工作人員就把申請表的資料，用手抄寫在單位及個人專屬的投保資料卡上。在民國40、50年代，投保單位和人數不多，但是快速正確的找出及登寫每位被保險人資料也是不小的工程。沒有電腦可以快速查詢的年代，最好的人工編碼和資料檢索方式，應該就屬王雲五為圖書編目檢索發明的「四角號碼」了。

論件計酬查卡片

查卡片和寫卡片看似簡單，可是每天至少寫上200到400張卡片，可不輕鬆。況且用台灣檜木做的卡櫃加上卡片的重量不輕。每天工作人員進到卡片股第一件事，就是換上拖鞋和短褲，尤其沒有冷氣的夏天，還是糖廠季節工加退保的旺季，一忙起來，汗水總是溼透了襯衣。

民國47年，17歲的謝介方還在唸書，每天揹著書包到卡片股工讀，當時查卡片論件計酬，一件0.8毛錢，他最高紀錄曾經一天查過400件，日薪

32元，當時一碗麵才1元，一個月平均領8、9百元，可算是高薪。

高薪背後付出的代價則是必須在偌大的卡片倉庫裡，每天至少3、400百趟爬高爬低的「折返跑」，更重要的必須熟記「四角號碼口訣」，看到任何一個被保險人的名字，要有本事把名字馬上轉換成四角號碼的代碼，並且立刻反應出代碼編碼的櫃位在哪裡。

四角號碼走入歷史

直到今日，卡片股已經改為保險資料科，卡片裡登錄的資料，民國96年已經全面鍵入電腦，而且民國73年以後才加保的勞工，不再製作人工卡片，但是60年來，每一筆被保險人的原始卡片資料，仍永久保存在勞保局的倉庫裡，永和倉庫裡的卡片管理人，仍然具備翻譯四角號碼的本事，說出一個名字，大約5秒鐘，就可以找出卡片放在倉庫的哪個角落。

民國61年，投保人數首次突破百萬大關，查卡人全盛期有4、500人，除了中午休息和偶爾上上洗手間，查卡人的雙手、雙腳，一天上班8小時，幾乎都沒停過，反覆的做著查卡片和寫卡片的動作。

而今留下的老卡櫃從民國40、50年代的北投卡片倉庫，一路搬遷建國北路、忠孝東路、羅斯福路和濟南路，到近期落腳在永和，遷徙了大半個台北盆地。

四角號碼卡片檢索功能早被電腦取代，早年為了查上一筆被保險人資料，從申請、郵寄到等候回覆至少等上3個星期。

現在到任何一個勞保局辦事處櫃檯，只要本人帶著身分證件，3分鐘就可以列印出個人所有投保紀錄，甚至在家上網就能查到資訊。實在很難想像，民國4、50年代一早在昆明街上等著上交通車的查卡人，顛簸了3、40分鐘的車程來到北投，輕裝簡行爭取時效，查詢每一筆投保資料的生命記憶。



▲直到現在為止，老卡片仍然以四角號碼管理。

08

投保薪資按日薪

▲從民國40年的勞工保險卡，可以看到瑞芳鎮瑞三煤礦的工人，投保薪資是日薪一元八角。

民國40年左右，工人日薪大約是2~3元，礦工大約是4~8元，當時工作機會不多，多半都是按件計酬。好比某個礦場最近要開挖，礦工就跑來做一陣子，這個礦場告一段落就又轉到下個礦場，如果工作量多，上工日可持續久一點，可能做個十天半個月左右，領一次薪水。不像現在找工作，會先和老闆談好月薪。

當時多數人工作不固定的關係，做幾天工就領幾天的錢，勞保投保費率一開始即是以日薪為單位來計算保險費，也就是將上個月最後一天的日給工資乘30，所得月給總數的3%來計算保費，工資包含現金及實物給付，當年投保薪資，技工最高為日薪4元，最低僅日薪1.7元。

很多時候，加保幾天，沒了工作又要退保，不少雇主或員工覺得麻煩，能不保就不保，或是只按最低日薪來投保。

翌日生效改為當日生效

特別是礦工的工作環境危險性高，出事之後有加保的人可以獲得給付，勞工開始認同勞保的好處，所以，後來有些礦場或工廠的雇主如果沒有幫勞工加保，萬一發生意外就會產生糾紛，很多雇主最後都要求礦工一定要加保才能入坑工作。

當時加保的手續也相當簡化，只要今天加保明天保險就生效，就可以入坑工作，也有助於大家對於勞保的接受，一直到民國68年，勞保條例第三次修正，加保改為到職當日加保，當日生效，對勞工更有保障。

勞保投保費率其實在民國39年開辦時，就有薪資分級表的概念，不過，當時並沒有馬上制定出來。一直到民國45年，因為工作機會增加許多，雇主紛紛用月薪的方式來聘請員工。

投保薪資分級

因此，勞保局也正式訂出投保薪資分級表，改以按月薪的方式來計算，當時最低一級的投保薪資月薪是240元，最高一級是1,860元，如果除以30換算為日薪，最低工資一天是8元，最高工資一天約是60元，已經比勞保剛開辦時的收入稍有提昇了。

隨著經濟環境改變，勞工所得逐漸增加，所需保障也日趨殷切，所以每隔數年政府就會調整投保薪資，從民國96年最近一次投保薪資調整為止，前後已歷經24次調整，最低金額為17,280元，最高金額為43,900元，高低比率由當年的7.8倍，縮小為2.5倍，被保險人領取給付時不會太懸殊，達到保障勞工的基本生活，促進社會安全的立法宗旨，也符合社會保險最適當的原則。

第貳章

社會保險專業機構上路

民國49年至59年

開辦10年後，勞工保險正式立法實施，勞工保險專責辦理機構「台灣省勞工保險局」，也在民國49年3月正式成立。

同時，勞保監督單位台灣省勞工保險監理會也同時上路，自此對勞保各項給付業務進行把關。日後包括勞保給付的爭議審議，及勞保權益的伸張，扮演著重要守門人的角色。

隨著勞保業務範圍擴大，作業流程改善也成了當務之急，不僅承辦業務的執行單位設法改善流程，此時也找來國際專家，為勞保的業務包括費率審訂進行把關。其中，最重大的改變就是醫療給付，從45年開辦住院給付到59年擴大到門診給付，為此勞保費率也從4%提高到8%。勞保保障面向擴大，勞工對勞保的接受度也越來越高了。



09

任務小組謝幕

在且戰且走的情況下，勞工保險開辦頭10年，幾乎年年擴大保障範圍和人數，直到民國47年，中央立法通過《勞工保險條例》，民國49年台灣省勞工保險局掛牌成立，今日勞工保險局的雛型才大致底定。

甫成立的台灣省勞工保險局，體制上比照金融業，同時被列為省營事業，因此業務發展上由總經理領軍。當組織正式成立後，在熟悉業務的情況下，台灣人壽勞工保險部協理俞慈民成為首任總經理不二人選。其餘的工作人員也都由台灣人壽全部轉任勞工保險局。

除此之外，原本監督勞工保險業務的勞工保險管理委員會及勞工保險基金監理委員會等，也在民國49年轉型合併成為台灣省勞工保險監理會。

專責機構上路

告別委託辦理階段的勞工保險，對勞工而言，最實質的改變就是保障範圍擴大，其中包括提高各種給付，同時漁民也能領得到住院給付。此時，勞保早就擺脫過去觸霉頭的負面印象。

好比民國40、50年代礦災頻傳，很多礦工及礦場老闆從最早抗拒勞保，到最後演變為入礦坑工作，一定先投保。因為，大家知道萬一工作出

了意外，勞保給付比礦場老闆給的安家費來得多。民國40年代，石門水庫工人黃先生因工受傷，勞保局為他支付6萬多元的醫藥費，死亡時，他的家屬又領到27,200元的給付，用來做小生意，安頓他一家5口的生活。

太多類似的故事發生在不少人的身邊，因此當勞工保險專責機構上路後，外界對它的期待更深。同時，剛成立的勞保局也直接面對來自省議員們，各種為選民爭取勞保權益的請託。

台灣省議會預算杯葛

尚未成立專責機構前，不論省參議會（省議會前身）或省議會，對勞保業務或給付有疑義時，都要向台灣省政府社會處提出，畢竟勞工保險部只是委託辦理的單位。自從台灣省勞工保險局成為獨立機關之後，省議員對勞保局的預算，握有生殺大權，也開始從預算審查，讓勞保局更加謹慎辦理業務。

民國51年7月，台灣省議會剛通過省府提列下個年度勞保局的預算，不過省議會卻通過，由省議長黃朝琴指派5名議員，包括謝清雲、張富、李烏棕、莊北斗、許世賢等人，組成專案小組定時調查報會勞保局的業務費用，是否有浪費情事。

民意機關監督行政機關預算執行的情況，天經地義，然而由議長大費周章指派議員成立專案調查小組，監督省府社會處所屬，相當於省營事業單位的勞保局平日業務費執行狀況，在台灣民主政治發展史上，實屬少見。

當年到底是什麼原因促成專案小組上路，隨著當事人的時代落幕，早也不可考，僅有省議會留下的簽呈，引發後人無限的想像。可以確定的是，正式成軍的勞保局已經成了社會各界關注的焦點。



▲民國43年，勞工保險部協理俞慈民赴美考察，全體員工送行合照，這些人員都在組織正式成立，轉任勞工保險局。

10

給付作業自動化

「主管保險受益，兌領鉅款入己」，民國53年5月6日聯合報斗大的標題字寫著。勞工保險局財務課助理員陳姓職員，在事發自首後，已為檢察官下令扣押。

這是勞保局自開辦以來，首次的貪污案例。

首件勞保貪污罪

當年，陳姓職員47歲，宜蘭人，是負責勞保局保險受益金支票付郵的工作，因過去勞保局開立的支票上並未明列收款人姓名，亦未劃線，所以他利用職務之便，將其中金額較高的支票扣下私自領用。這項行為從民國47年11月開始，共盜領保險受益金達190餘萬元。

案發後，陳姓職員說明，他盜領保險金用的是新款抵舊債的方法，由於勞保局每日要給付的金額高達400、500件之多，所以不易被察覺，因此他剛開始領用的數目不多，後因將盜領公款20多萬元拿來蓋房子，再加上生意失敗，以致於盜領的金額越來越高。



▲現金給付尚未自動化之前，要動員相當龐大的人力。

直到民國51年張國幹總經理到任，規定給付保險受益金支票應寫上收款人姓名及劃額線後，盜領保險金變得不容易；再加上張總經理察覺受益人領到保險受益金的時間拖長，對此事加以調查才東窗事發，陳姓職員認為自己已無法隱瞞，而出面自首接受國法制裁。經過法院一審判定無期徒刑，且經過高院上訴駁回定讞。

給付作業的改變

陳姓職員事件，不僅對勞保局的聲譽受到影響，也暴露了早期人工給付作業的缺失。

民國39年勞工保險剛開辦初期，支付勞保款項一律採取銀行票匯的方式，也就是由勞保局寄發銀行所開出不劃額線的抬頭支票；對於未與銀行往來帳戶的勞工，則採用郵匯支付法；或是攜帶印鑑、身分證到勞保局來親自請領，為最穩妥、安全的方式。

不劃額線的支票是直接可以兌現的，不須存入銀行帳戶，因此才有陳姓職員將「退費退到自己口袋裡去了」的情形發生。在支票上要求加劃額線之後，不僅遺失的糾紛減少，勞保局也不再有了類似的貪污事件出現。

面對越來越多的投保人數及投保單位，勞保e化對於給付作業帶來很大的變革。

民國74年現金給付開始納入資訊系統，所有有關保險資料與領取紀錄，都可透過電腦連線查閱，此一時期勞保局更是採用由機器自動列印「郵政特種匯票」，改變傳統需以人工一筆筆填寫受益人姓名及給付金額的作業模式，讓給付的程序更為簡短、快速。

民國83年，則增設「郵局媒體轉帳代發業務」，民國85年又增加「金融機構媒體轉帳代發」，迄今超過99.9%都是以此方式進行，讓給付的方式更加多元有保障了。

第一家勞保指定醫院

「如果沒有勞工保險代付費用，即使我一家六口終年不吃飯，也是無力來付這麼多的醫藥費！」民國49年，住在台北市徐外科醫院的大山煤礦工人陳先生這

麼對媒體表示。他因罹患胃癌入院，已花了1萬多元的醫藥費。

這樣的故事在保險普及的今日聽來稀鬆平常，但在當時，勞保住院給付才剛開辦滿4年，益發顯得彌足珍貴。

基隆市最早試辦

勞保雖於民國39年開辦，但醫療給付必須透過醫療院所執行，醫療院所又因處於被保險人與保險人之間，使得給付申請與核付手續，遠較現金給付繁雜，為了能在配套完整情況下實施，因此延遲辦理。

當時勞保局尚未正式的成立，醫療給付籌備工作由台灣省政府所屬的台灣人壽保險公司負責，經過各項資料蒐集、並調查醫院分佈情況以及工人疾病紀錄後，才逐步擬定相關辦法，並且決定將醫療給付分為門診、住院與疾病津貼三部分。之後，又因同時舉辦三項頗為不易，因此決定先從住院診療開始。

由於早期投保勞工多為礦工，因此民國45年開辦前，先在礦業密集的基隆市試辦。6月時指定基隆市省立醫院，基隆市立醫院及礦工醫院等三所醫院，免費為勞工辦理住院診療，實驗對象為基隆市82個廠礦單位所屬2萬勞工。

經過1個月的試辦，成效良好，同年7月就在全省擴大實施。到了民國49年，勞保實施滿10週年時，全省總共有83所勞保指定醫院，其中包括公立醫院23所，軍醫院12所，廠礦醫院19所，私立醫院29所，全部有3,742個病床。



▲第一家勞保指定醫院，選定省立基隆醫院在於當地投保礦工人數多。（圖／署立基隆醫院提供）

由於當時投保人數不多，在民國49年時，一整年的住院給付案件也只有2萬4千多件，對醫院的營收幫助不大。因此許多醫院還不見得想要成為勞保指定醫院。台大醫院及各省立醫院便曾因為診療費用標準過低，不願接受，乃先後與勞保局解約，取消為指定醫院。

由於當時的公立醫院設備較好，在各工會集體要求下，民國53年，省政府還強制規定省立醫院一定要成為勞保指定醫院。

民國53年重新修訂辦法

民國53年3月，台灣省政府並將「勞保指定醫院辦法」予以修正，決定以公立醫院為優先指定對象，並納入依各地投保人數決定指定醫院家數的規定。醫療院所則分為綜合醫院、甲類醫院、乙類醫院及單科醫院，當地有綜合醫院者，予以優先指定，再依次類推，藉以提高醫療水準，使被保險人獲得良好治療。

此外，這次的版本中，也首度納入「公開登報徵求」制度，讓符合標準的開業醫院，都有自由參加申請為指定醫院的機會。「醫療顧問小組」的設置也在辦法中明文規定，凡申請為指定醫院，由醫學專家組織的醫療顧問小組詳細審查或實地考察後，擇優予以指定，以示大公無私，避免請託。

修正辦法中新增的制度，成了未來30多年中，指定醫院制度施行的重要準則。即使名稱或細節均有調整，但大體均照著這次的架構走。

到了民國53年6月1日，勞保局首次登報公開徵求指定醫院。

值得一提的是，由於當年勞保局內部許多專家都有留日背景，相關辦法大量參考日本文獻擬訂，「指定」醫院中的「指定」一語，便是出自日語用法。日後因為指定一詞太過權威，無法適當呈現勞保局與醫院間依照合約行事的平等關係，到了民國70年代，改稱為日後大家所熟悉的「特約」醫院。

12

勞保醫療顧問

「你這不行，做得不對！你老師是誰呀？」究竟是何方人物，有這麼大的膽量敢直接到醫療院所裡，直接批評醫生呢？原來，他的身分是勞保醫療顧問。

勞保旗下有醫療給付業務，和醫療院所之間一向有非常密切的合作，為了具備足夠的醫學素養與醫療院所溝通，因此聘請醫界大老擔任醫療顧問。

醫療顧問的成員大多為各大醫院的知名醫師、或各大醫師公會的重要幹部，由於台灣醫界一向分為幾個主要系統，因此，醫療顧問必須囊括各個系統的成員。

醫界大老當顧問

以民國54年首批聘請的醫療顧問為例，共有楊文達、許世鉅、張智



▲台灣公衛之父陳拱北（右二），也是勞保局第一批醫療顧問。（圖 出自行政院衛生署《臺灣地區公共衛生發展史照片選集》羅美棧提供）

康、許子秋、陳拱北、邱仕榮、劉贊周等七位博士，其中許世鉅是農業復興委員會的醫藥衛生專家，許子秋曾任台灣省衛生處長，陳拱北是台大公共衛生研究所和公共衛生學院的創立者。邱仕榮是台大婦產科的首屆主任，劉讚周則是中國醫藥大學的籌備委員，也是台灣第一位具備醫療專才的立法委員。

顧問們在醫界都是德高望重的長者，教育無數英才，外面開業的醫生大概都得稱呼他們老師。透過顧問的身分地位，勞保局才有辦法管理醫院。

醫療顧問主要任務是提供建言指導，諸如勞保醫療政策的擬定、勞保特約醫院辦法的修正、醫療給付標準、藥物審查標準等等，在相關政策醞釀初期，勞保局都會請顧問給些意見。由於顧問來自醫界各系統、又是權威的前輩，請教的同時，也等於整合醫界各方意見，讓政策公開後，不會和醫界看法落差太大。

擔任過醫療部經理的彭火明記得，有位顧問還曾經提出一份「有效治療期間」的參考表。例如一般感冒大約2個禮拜會好、骨頭斷掉半年至一年會好，假如超過這個時間太久，可能有問題，讓勞保局審查診療費用時，能夠更清楚判斷醫院的治療是否合理。

上山下海做訪視

此外，醫療顧問一年當中，必須至全省勞保特約醫院進行一至兩輪的訪視，看看特約醫院實際的營運品質如何。早期交通不便，顧問又多有一定年紀，還得照著安排上山下海、深入各大小鄉鎮，頗為辛苦。

由於經驗老到，顧問到診所經常僅翻閱病歷就能發現問題。彭火明有一次陪同曾任衛生署長的王金茂到一間眼科診所視察。王金茂一到就先要了20幾份病歷看，病歷翻翻，他轉頭跟彭火明說，「這是一間眼科診所，

13

塵肺症檢查納入勞保給付



▲塵肺症是勞保最早納入的職業傷病給付。

早年台灣礦工多，塵肺症十分嚴重，民國41年勞保便指定包含矽肺症在內的10種疾病，列為職業病，罹病勞工可據此請領較高的傷病給付與殘廢給付。到了民國50年，更擬訂「勞工保險矽肺症檢查規定事項」，這也是職業病健康檢查首次納入的項目。

塵肺症是無法根治的累積性老年職業病，主因為二氧化矽粉塵沈積於肺泡中，造成肺部纖維化產生無法治癒的病變，因此也稱為「矽肺症」。患者有呼吸急促、胸痛、咳痰等主要症狀，另常見的併發症是肺結核、肺炎等。

依據勞委會職業病相關文獻，礦工只要工作超過10年，幾乎都是塵肺症患者。其他諸如耐火磚製造作業人員、噴砂作業人員、營造業切割瓷磚人員、砂炒花生人員、窯爐維修人員等也都是高危險群。

卻有5、6張是皮膚科的病歷，用的還是治花柳病的藥，你們勞保局怎麼管的呢？」

王金茂還持續追蹤，當場請診所出示病歷上的藥品，診所一下子說沒有、一下子說都是去對面藥房買的，當場請他們去藥房買回來，卻連藥房都賣光了，「看，這些東西都要打問號的。」他又提醒彭火明。

總統牌醫師

嚴謹之外，醫療顧問也有人性的一面。早期醫界有所謂的「總統牌醫師」，就是前總統蔣中正訂定了「六十五年特種考試退除役軍人轉任衛生技術考試規則」，讓退伍軍醫得以透過這次考試，全部以「公共衛生醫師」名義拿到執照。由於退伍軍醫沒有受過完整的醫學教育，他們的醫療品質往往備受質疑。

某些偏遠地區，偏偏只有「總統牌醫師」開業，這時，顧問也會跟勞保局建議，「還是簽他當特約診所吧，不然整個地方都沒人看病也不行呀！」

醫療顧問地位崇高，對勞保局又這麼重要，在一般想像中，應該領有高薪吧？事實上，勞保醫療顧問可是無給職，不但沒領薪水，在彭火明的記憶中，他們連車馬費都沒拿。

給付陸續標準放寬

民國83年電影「多桑」描寫染上塵肺症的礦工久病厭世，上映後，引起廣大迴響，塵肺症患者隨之成為社會焦點，相關權益保障也受到熱烈討論。

許多患者陸續出面反應，塵肺症年輕力壯時不易發病，一旦年紀較長、體力較衰時，肺功能即發生萎縮，相關併發症則接踵而來。大多數塵肺症礦工，都是在礦場關閉或退休，退出礦工工作後才發病，但正因沒有勞工身分，這些生病的老礦工無法享受勞保對職業病的各種現金和醫療給付。

當時勞保「職業病種類認定標準」對塵肺症的認定標準非常嚴格，患者必須達到「第四症度」，也就是塵肺檢查最後也最嚴重的一級：肺部X光有大片陰影並有顯著肺功能障礙者，才能認定為職業病，但此時病情大多難以醫治了。

因此，儘管塵肺症在職業病中十分普遍，真正能夠領到給付的人並不多。

經過各界反應後，勞委會考量許多職業病具有延續性、時序性及潛伏性等特殊屬性，無法推估明確的罹病時間，為了讓這些勞工受到更周延的保障，民國87年增列離職退保後經診斷罹患職業病者得請領職業災害保險給付。自此，塵肺症、潛水夫症、腫瘤等各種職業病變勞工，無論在職或已退保，均可依規定申請職災給付。

民國88年也特定發布「勞工保險塵肺症障害等級肺功能損失程度審定標準」，將塵肺症認定放寬，只要達到「第二症度」以上，便可請領殘廢給付。

這項規定放寬後，嘉惠大批塵肺症患者，卻也意外引來大批勞保黃牛。

勞保黃牛趁機圖利

塵肺症患者多集中基隆、新竹、苗栗等鄉村地區，人數在數萬之譜，因地處偏遠資源有限，黃牛利用老礦工怕麻煩或希望更多給付的心態，到醫院強力遊說，要求簽下委託書，從中抽取三至五成佣金，牟取暴利。

人數多的時候，黃牛甚至會帶著大批塵肺症患者定點集合、搭乘遊覽車前往公立醫院受檢。受檢時也有很多取巧手段，例如帶著罹病勞工替無病者照X光，讓兩人都可領到給付。

經過勞保局大力宣導，請醫療院所嚴格審核遏止弊端，並呼籲民眾自行辦理後，情況才稍加減緩。

塵肺症長期位居我國職業病給付排行榜首位，每年幾乎都佔70%到80%以上的比例。直到近年來隨著台灣產業轉型才逐年減少。在97年度的職業病給付排行中已下滑到第三名。目前最大宗的給付項目是手臂肩頸疼痛，成為新興職業病的代表。

台灣省勞工保險監理委員會成立

民國57年9月，住在新竹市的勞工謝女士，因為不服勞保局對其申請生育給付的核定，因此向勞保監理委員會申請重新審議給付案。

謝女士原來從養母姓劉，在民國50年12月5日以「劉女士」之名在台元紡織廠申報加保，民國55年3月3日終止收養關係恢復原姓，以「謝女士」繼續在台北及中一紡織公司參加保險。可是，勞保局審查人員單從姓名上判定兩者為不同人，因此產前2年內投保年資未滿10個月，所以「謝女士」領不到生育給付。

監理委員會查明，認定「謝女士」就是「劉女士」，符合給付資格，勞保局應撤銷原核定，依規定核發。

這樣申請審議的案例，在民國五、六〇年代出版的《勞工保險月刊》、《勞工月刊》中屢見不鮮，透過案例裁定說明，不僅讓人更熟悉勞保業務，也對勞保監理委員會的重要性有更深一層的認識。



▲民國68年接任監理會主委剛葆樸在勞保業務會議中致詞。

三合一的監理時代

台灣人壽保險承辦勞保業務的前十年間，勞保業務的辦理可說是「打帶跑」局面，一切尚屬初創，當時的監理業務分別由「勞工保險管理委員會」、「勞工保險基金監理委員會」、「漁民保險備付金保管委員會」三個單位職掌管理。主任委員是由社會處處長及財政廳廳長所兼任，並聘請議會議長、法院院長、工商漁民團體領袖及學者專家等深具權威與代表性的人士擔任委員，如此的大陣仗，是為求一開始的監理制度能順利推動。

民國49年《勞工保險條例》公布施行後，因擴大保險對象、陸續辦理門診醫療，處處攸關被保險人的權益，一切業務的設施，必須集合政府、勞資雙方及社會專家來共策進行，以研擬出讓勞資都樂於接受的完整計畫。

在這樣的背景下，將上述三個委員會合而為一，民國49年4月1日正式成立「台灣省勞工保險監理委員會」，會下設立勞工保險局執行業務。委員會成員包括專任主任委員1人，首位主委為方青儒；其他委員24人，並明定由省政府聘請政府、勞資雙方及專家代表各1/4擔任之，以充分顯示尊重勞資雙方的主體性，負責「督導勞工保險業務」與「審議保險爭議事項」二大主要工作。

督導勞工保險業務

第二屆主任委員吳錫澤在〈勞工保險監理的功能〉文中指出，雖然有關業務實施的各項辦事規程，都是由保險業務機關根據實務經驗提出草案，但也必須經過監理委員會集合各方代表，一再研議、不斷修正，才能決定業務方針，報請政府核定；至於勞保業務的實施，監理委員會也會隨時進行監督、考核，俾使措施得宜、業務能順利推展。

包括保險業務、財務的督導、審核，以及基金的規劃運用，皆為監理委員

15

看門診也有給付

會的職責之一。由此可見，勞保局每項業務的推動皆務求面面俱到的周延。

秉公審議保險爭議的案件

爭議審議是種特別的行政救濟制度，為消弭勞保承辦人員對業務的看法與民眾對勞保的認知不一，而衍生出的紛爭，世界上許多辦理社會保險的國家，如日本、英國等都設有保險申訴機構。

台灣雖在民國39年「勞工保險管理委員會」時代即訂定有《各縣市勞工保險爭議審議委員會組織規程》，但因制度上缺失，實際上並未成立；直到民國49年「勞工保險監理委員會」成立，才於民國51年下設「爭議審議委員會」，聘請保險、法律、醫學等專家及政、勞、資代表等10多人擔任。

當被保險人認為有與保險業務機關發生各種爭議事件時，在接獲勞保局通知單起60日內，即可就近向當地勞保局提出審議。審議委員將以嚴謹的態度、公平的立場，於3個月內完成審定結果，交由監理委員會核定。

「以民國98年度來說，申請審議的案件共有5,711件，約有30%可獲得救濟。」監理會專任委員之一的謝志雄說明現況審議情形，他強調約在民國87年塵肺症給付放寬的2-3年間，曾有高達上萬件的審議案件；在民國84年健保開辦前，申請審議的案例也以醫療給付的問題居多。至於現在則大多是有關職業傷病、殘廢的失能給付。

整體而言，勞保的爭議審議制度運作已長達50年之久，可說越趨健全、成熟，並不因監理會的權責改變而縮水，相對地，歷經時間的淬鍊，越能展現出專業性與超然性的公信力，足以與業務監督相輔相成，同步發揮監理的功能。

勞保在民國45年開辦住院給付後，反應良好，各界不斷催促門診給付應該儘速開辦。

當時因為住院有勞保，可以免費，門診反而要自費，若干勞工為了免費看病，即使無需住院，還是盡量找理由非住不可，形成浪費。

勞保剛開辦時，保戶持續增加，卻幾乎沒有老年給付支出，其他給付也不多，讓勞保基金快速增長，資金充裕之下，社會大眾自然期待給付範圍能夠更全面。在民生主義建設大綱的思維中，經濟成長本應由全民所共享，開辦門診成為理所當然之事。

即使民國45年開辦住院給付時，已將門診給付納入規劃，面臨是否真正開辦的關口，還是有番討論。

反對理由主要認為勞保應該「保大不保小」，大病給付就好，小病不需要，否則會造成醫療浮濫，以後很難管理。因此勞保應該維持原狀，給付重症的住院，輕症的門診不需要。

門診單意圖抑制浮濫

為了避免這類流弊，勞保局委託醫療部專員沈孚瑞研擬相關配套措施，設計門診單、住院單，以及擴大指定門診醫院的相關辦法。

(附件一)

此為一份歷史的門診單，標題為「門診單」，上方有「附件一」的標註。表格上方印有「勞工保險局」和「門診單」字樣，並附有相關的編號。表格內容包含患者姓名、性別、年齡、職業、住址等基本信息，以及「診察經過」和「處方」等欄位。表格下方有醫師簽名和蓋章的區域。整體設計簡潔，具有典型的政府公文風格。

▲當年勞工持勞保門診就診單到醫院看病，享有勞保醫療給付保障，醫院也以此門診單向勞保局申報費用。

國際勞工局計算專家霍金也在民國48年來台幫勞保做過評估，若要增加門診與疾病現金給付，保險費率必須增加2至2.5%。為了避免門診給付開辦後，勞保基金入不敷出，勞保局也修正勞工保險條例，將保險費率自4%提高為8%。

萬事俱備後，民國59年，門診給付業務正式起跑。一口氣公開徵求4百多家門診醫院。

門診開辦後，被保險人就醫確實方便不少，但事前擔心的浮濫問題，也慢慢出現。曾任醫療部經理與主任秘書的彭火明就表示，門診給付後有三大問題：檢查多、施藥多、住院多。這幾個問題不僅難以解決，健保開辦後還更嚴重。

當初勞保為了抑制醫療浮濫的情形，特別設立門診單與住院單的制度。凡是以勞保身分就醫，都需要向投保單位拿門診單或住院單才行。這和目前每個人手上都有健保卡，拿著卡片隨時都能看病的做法相較起來，雖然對被保險人較為不便，也因此達到管制效果，使得勞保浪費情況較健保輕微許多。

日本曾經有國會議員來台考察，還曾為此讚美門診單制度，「值得日本學習。」

部分醫院憑單換贈品

在勞保醫療給付制度下，醫療院所形同論件計酬，檢查、用藥、住院都是按件給付，許多醫院診所為了營收，都盡量多看一點。有的甚至走旁門左道，只要民眾拿門診單來，就給沙拉油、衛生紙、維生素等贈品，造成門診單很多虛報案件。

投保單位對門診單管理寬緊不一，也是造成浮濫的因素。勞保局每個月都會先發七成的門診單給投保單位，讓被保險人有需求時再跟投保單位

拿。有的單位為求省事，門診單一領到，就直接發給所有員工了。員工手上握有門診單，外頭又有許多地方可拿單子換贈品，也很快就用掉了。等到真正要看病時，還得再拿一次門診單。

此時投保單位的門診單通常也快拿光了，必須派人到勞保局領。人多的時候，像當時位在7樓的勞保局台中辦事處，就曾經發生從7樓沿著樓梯排到1樓都是等著領單的排隊民眾。

數量多的時候，勞保局每個月要寄出將近一千萬份的門診單，還得成立20幾人的門診書單股專職寄送工作。剛開始沒有電腦，要事先印好名條，一張張撕下來、貼上去、封起來，再一車車送到郵局寄，非常繁複。

大家都愛上醫院

門診單每個月的用量幾乎都達到100%，等於每位被保險人每個月都看了一次病。彭火明擔任醫療部經理時，剛好要研議開辦眷屬保險，讓被保險人的配偶、父母、小孩也都可以看勞保。因應新制度開辦，彭火明順便在頭兩個月直接都發100%的門診單給投保單位，想試試是否這樣一來，門診單就沒有補領問題了。結果照樣爆量，份數還較以往超出一成以上。

門診給付開辦前，民國58年醫療給付金額為9千1百多萬元，到了民國59年門診開辦時，陡增為1億6千2百多萬元。民國83年健保開辦前夕，更高達731億元。

各種因素推波助瀾之下，勞保指定／特約醫院的生意大都變好了，促使所有醫療院所都競相爭取特約，成為日後特約醫院全面開放的背景。

醫療院所蓬勃發展後，西藥房卻受到影響萎縮。勞保門診開辦前，西藥房生意很好，很多民眾生病都直接請西藥房開藥，便宜又方便。有了勞保之後，拿著門診單，不但有專業醫師看病，連藥錢都含在裡面了，比上藥房更划算。於是，西藥房便逐漸凋零。

第參章

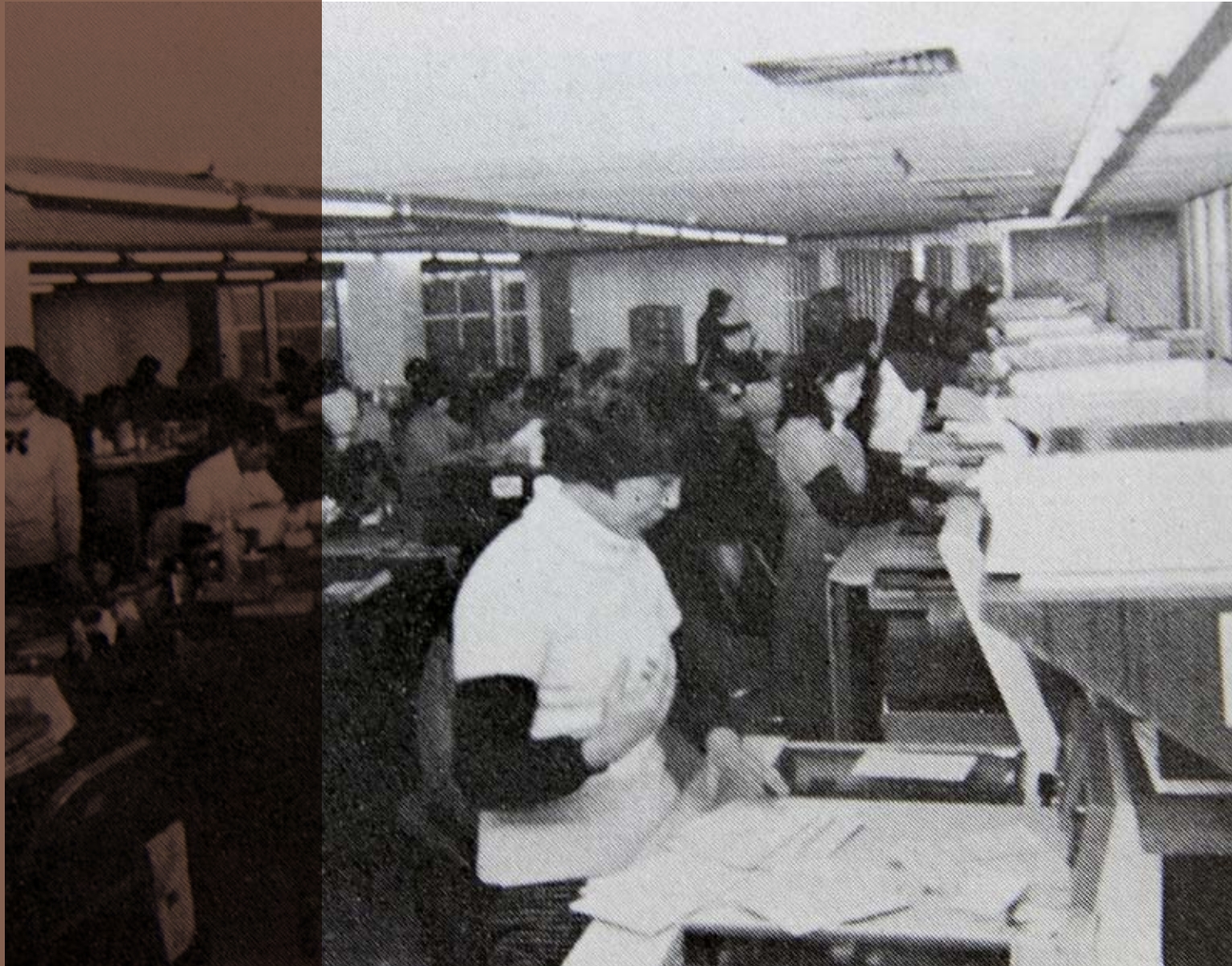
見證經濟起飛

民國59年至68年

民國60年代，是台灣經濟起飛的開端，勞保投保人數也首度破百萬。

投保人數增加，勞保業務暴增，勞保局不斷補充新血，仍趕不上業務成長的速度。為了解決問題，勞保局從兩個方向著手調整，一是改變組織結構，部經理制上路，引進企業管理的概念；其二是電腦化，利用電腦處理日益成長的投保業務。

企業管理觀念和資訊科技技術，雖然是最佳的輔助工具，卻也無法完全應付被保險人的需求，當時很多人因為勞保醫療給付而投保，無形中造成醫療資源浪費，此時也透過專業醫師審查把關，讓資源真正用在最需要的地方。



16

金門馬祖也能投保

勞保剛開辦時，範圍侷限在台灣本島，一直到了民國59年，才將業務擴展至金門、馬祖地區，台灣省勞工保險局也正式更名為「台灣地區勞工保險局」。

金門、馬祖為戰地，長期未與台灣直接交流，風俗民情也不相同，加上交通往返不容易。所以，金馬地區要成立勞保連絡處時，便決定直接就地取「才」，先由勞保局派員至金馬進行業務說明，日後在地辦事處員工都直接任用金馬當地人。

業務研討會軍方開路

負責去金門召開業務研討會的林益宏表示，民國59年第一次到金門辦業務研討會，由內政部協助安排搭軍機，而金門是戰地，行程都列為軍事機密，事先並不知道是哪天能出發，只知道軍方會安排。



▲民國59年，勞保局第一次派員到金門辦理業務說明會。

所以，勞保局只能先用電話通知金門連絡處負責人，告知最近兩、三週的某天會到金門召開研討會，要去金門的同事，每天就帶著行李上班，隨時等待軍方通知。當時金門環境特殊，金門人服從性比較高，即使「沒有確切時間說來就來」的開會通知，還是有辦法順利召開。

金馬地區勞工對勞保的接受度還不錯，一來是覺得中央終於有關心外島，讓金馬勞工也可以等同於台灣本島居民得到勞保的保障；二來民國59年增加門診給付，金馬勞工發現有勞保就能看病，覺得勞保是不錯的福利。

馬祖特別給付服務

辦事處設立之後，金門馬祖勞工可以直接在當地完成投保手續，並發放保險卡，不過，最終完整的投保資料，都是彙整建檔後送台灣的總局。其中馬祖有項有別於全國辦事處的特別服務，就是生育、傷病及家屬死亡給付可以在當地領取現金，這項服務一直持續到民國94年1月16日，馬祖辦事處辦事員陳本耕退休才停止。

勞保局主任秘書李松林指出，早期馬祖交通不便，只能搭船，沒有飛機，而且常因天候不佳，船期都會延誤。申請給付案件，光是寄回申請書審查完畢，再將給付支票寄給被保險人曠日費時，才會將小額現金給付直接在當地辦事處請領。

近年來，勞保給付都用銀行匯款方式請領，加上馬祖地區每日都有固定飛機，往返本島，因此早年交通不便延誤作業的因素也消失。加上，馬祖申辦的給付案件也不多，民國93年結算下來，不過46件。這項因著時代需求衍生出來的服務，也走入歷史。

如今金馬地區被保險人的投保資料，都可以在勞保總局及各地辦事處查詢，金門馬祖的各項業務服務也都與台灣本島同步，包括最新啟用的「網路預約取件」在金馬辦事處也做得到。

投保人數破百萬

民國39年到61年，歷經20多年，勞保投保人數正式突破百萬。回頭省視過往20年，勞保局第一階段開放了工廠、礦場、鹽場、林場、茶場等產業工人以及交通事業單位工人投保，1年後職業工人也能投保，民國41年，投保人數就累積近20萬人。

民國47年擴大強制投保對象，將僱用10人以上勞工的各類型產業都納入勞保範圍，漁保也在此時歸併勞保，民國50年，投保人數已將近50萬人。

尤其，民國57年《勞工保險條例》第一次修正，擴大納保對象，這也是人數增加的主因之一。當時被保險人除了前面提到的對象外，又另外增加農場及牧場的工人，以及政府機關、公立學校的技工、工友，當時公司行號如雨後春筍般成立，因此只要是受僱於10人以上的公司行號的員工，也通通納入勞保之中，勞保人數快速地累加，民國57年時勞保人數已突破

70萬人。

業務量不斷增加

民國59年，勞保出現一項「實用」的福利，那就是增加了醫療門診給付。過去沒有門診給付時，有些人總覺得交了幾年的保費，也沒看到什麼好處，可是，有了門診給付之後，大家對勞保印象改觀了，認為拿張單子就

能看病，也是促成民國60年代，勞保投保人數衝破了百萬關卡的因素之一。

百萬投保人數對於有電腦的現今是小CASE，各種業務進了電腦馬上能輕鬆搞定，可是在民國60年代，事事依賴人工，為了要服務百萬名的勞工，勞保局不斷增加人員，仍忙不過來。

當時擔任承保處專員的林益宏表示，加班幾乎是常態，尤其星期六下午，就要想辦法把當週還沒處理完的業務完成，否則拖到下星期，將影響新進的工作。

當時全台有2萬多個投保單位，必須全台跑透透辦研討會，光是事先準備資料，然後把資料及開會通知貼上地址條寄給投保單位，這些事就讓所有人都難找得到喘息的機會。



勞保投保人數變化

年代（民國）	投保人數（萬人）	重要記事
39	12.9	被保險人以公營事業勞工為主
60	100	高雄、台中等加工出口區成立，農業人口轉為工業
67	206	白領可自願加保
70	278	白領強制納保
72	332	進入勞保投保第一個全盛期
73	369	
75	471	
76	532	
78	655	
84	764	自營商可以自願投保
93	834	健保開辦引發退保潮
94	854	勞退新制實施
95	868	
97	880	97年10月1日國民年金開辦
98	903	98年1月1日勞保年金上路
99年4月底	917	

民國99年度資料統計截止至99年4月30日止。



▲民國67年第200萬勞保被保險人中華藝術館職員黃賢美小姐，接受總經理楊道古表揚。

18

算盤高手才能進勞保局

下了班，匆匆趕到衡陽路「補珠算」，在民國50年代的勞保局是最熱門的「在職進修」。當年不管算保費、投保薪資、給付金額、還是統計投保年資等等，都要靠著算盤打出正確數字。

參加勞保員工招募考試，除了考國文、勞保法規之外，最重要的專業科目就是「珠算」。民國52年在勞保局擔任臨時工的林麗華，遇上了機會難得的正式員工缺額考試，當時缺額只有一名，打算盤是測出誰能入選的關鍵考題。

卷上最後一題是道複雜的加減乘除四則運算，就在鐘聲敲響的前一刻，林麗華指間終於撥出正確答案，因為珠算功力了得，她成了當次考試唯一錄取的考生。

最怕中途被打斷

算盤是以前的計算機，還沒電腦化之前，走進勞保局的辦公室就少不了算盤珠子撥動「喇！喇！喇！」的聲響。

撥打算盤時最怕的事就是中途被打斷。民國45年就參與勞保業務的李秀回憶，當手上厚厚一疊傳票或報表資料快要算出結果時，如果不小心桌子被碰了一下，或是突然被電話打斷，真的是很讓人扼腕。所以，那時候只要看到同事埋頭在打算盤，都知道盡量不要打斷對方，以免別人



▲受託業務處經理黃麗珍在民國60年代進入勞保局，經常用算盤處理給付業務。

好不容易「打出來」的江山，就因為無心之過毀於一旦。

現在核算保費只要將被保險人資料輸入電腦，按下「Enter」不出兩秒鐘就能算出答案，甚至連小數點進位都做出完美解答。可是，當這些數字搬到算盤上，珠子撥動加減乘除，加上每天湧進幾千張繳款單準備處理，就是一件艱難的工作。後來調到財務處的林麗華說，長期下來五十肩、骨刺全部上身，曾經痛到手無法高舉、背痛無法下床而去看骨科。全因打算盤時，速度要快右手臂一定要懸空移動、背部不能靠著椅背，時間一久職業病當然找上門。

計算機上路取代算盤

到了民國65年左右，「計算機」在勞保局登場，開始有人學著按鍵算數字。對於早已習慣使用算盤的人來說，計算機無法馬上取代算盤。尤其，在加減運算的速度上，多數人還是覺得算盤比較快，但「機器算盤」還是有其厲害之處，例如長串數字的乘除運算，計算機自然勝過珠算，所以，在各有好處的情況下，多數員工慢慢習慣「雙配備」併用的方式，。

而今計算機全面普及，勞保局裡除了少數資深員工，仍習慣使用算盤加上計算機外，年輕人已完全使用計算機，來進行各種數字的運算。

當年打算盤雖然打出不少職業病，但是現在卻有意外的收穫。今年已經75歲的李秀，思路仍然非常清晰，平常在家還是習慣使用算盤來做帳，每次出門採購，只要看過一次價錢，心中的算盤立刻算出總價，如果店員不小心算錯價格，她的大腦馬上本能出現「錯誤」警示燈。

白領也能投保

民國38年政府推行三七五減租，保障了佃農的生活，也促進了農村的經濟，當時的台灣仍處於農業社會，不過，伴隨經濟的發展，台灣由農業社會走向工業社會是必然的趨勢，政府為了替人民謀福利、安定民心，因此在工業社會初萌芽的時期就已開辦了勞工保險。

民國39年勞保開辦，當時被保險人就是工廠、礦場、鹽場、交通事業單位工人以及職業工人等對象，這些工作是那個年代裡最主要的勞工職業類別，所以，最早期的勞工定義，指的就是從事勞力工作的藍領階級。

當時白領工作者的比例相當低，主要的白領工作者就是老師、公務人員、軍人等，不過，因為這些對象多數已有軍保及公保的保障，所以，並未將其他少數的白領工作者列入勞保的對象中。

台灣進入工業化社會

到了民國60年代之後，台灣推動十大建設也走入工業社會，不但工

廠林立，貿易公司、服務業、新聞傳播、百貨業等新形態的職業也開始出現，新世代的年輕人嚮往能從事每天穿得乾乾淨淨坐在辦公室裡的工作，白領工作成為了當時就業的熱門選擇。

順應社會的潮流，民國62年勞工保險條例進行第二次修正，此時就定出私立學校、新聞、文化、公益、合作事業、人民團體、百貨業商店專業員工，以及其他各業員工，都可以自願加入勞保。到了民國70年左右，白領階段更是躍升成為台灣的經濟發展主力，因此，民國68年第三次修正勞工保險條例時，上述的白領階級已列入強制納保的對象。

因為勞保在此時已經廣為大眾所了解，有很多人也因為勞保的保障而受惠，加上勞工保險條例也隨著社會的演變進行了多次的修正，所以，只要有工作的勞工，不管藍領還是白領多數都願意參加勞保，民國63年時，勞保被保險人人數已有140萬人。

白領勞工大量湧現

到了民國80年代台灣已走向科技及服務產業，藍領工作者人數減少，白領工作者大量湧現，台灣的勞工市場已經和過去大不相同了，而且，多數就業市場上的主力青年都擁有高中、大學以上的學歷，在進入職場時更是以白領工作為主要志願，因為多數人認為「黑手」是耗費大量體力，社會地位又比較低的辛苦工作，這也是造成藍領勞工人力短缺，需要開放外勞的原因之一。

不過，現在白領工作者卻也不再是最風光的職業了，根據勞委會97年做過調查顯示，感到最疲勞的勞工不是體力付出較多的藍領階級，而是坐辦公室吹冷氣的白領階級，工作疲勞高危險群前三名分別為金融保險業、不動產業和醫療保健及服務業。身體的勞累或許可以透過睡眠、休息而調整，但心理疲勞、精神上的折磨是讓人「鬱卒」在心裡，甚至壓力大到精神崩潰。



▲台灣省政府主席林洋港在民國69年12月，接見第250萬個勞保被保險人，此時投保人數攀升在於能投保的職業類別更多了。

20

開不出繳款單

保費繳款單居然積了三個月都開不出來，這時不得不面對人工處理業務的速度，比不上投保人數急速攀升的事實。

民國63年，勞保局高層做出了決策，將採取以「電子計算機」取代「人工作業」。在內部辦理「性向測驗」，從各業務單位徵調出15名生力軍，參與「電子處理資料工作小組」的任務編組。

當時「資訊科技」在台灣被稱為「電子計算機科學」，它到底能做什麼？沒有人有把握。可是，投保人數剛超越百萬門檻的勞保，面對飛快成長的業務量，似乎只有運用「電子計算機」來處理才是最後的出路。

不看好的工作

以社會保險目的創辦的勞保，人員組成以法商專業背景為主，雖然透過性向測驗，找出15名邏輯分析能力強的成員，培訓包括程式語言、計算機概論

等專業訓練，但一年之後，成員只剩下6名。原因在於各單位業務成長快速，借調至電子處理資料工作小組的人力，短期內看不出能對原單位「做出具體貢獻」，於是很快歸建。

在任務編組上路沒多久，第一位具備資訊專業背景的蔡吉安，也從外部延聘至勞保局擔任「電子處理資料工作」的老師，一方面帶著小組成員了解電子計算機究竟是怎麼回事，另外也抽絲剝繭了解勞保業務特性，找出在140多萬被保險人和3萬多家投保單位資料當中，到底該從哪裡著手電子化的方法。

留在小組的成員，到了民國66年僅存5位，但這時勞保局的資訊發展方向才理出頭緒，決定分為「保費計算」、「簡化保險卡檔案」、「保費和滯納金電子作業制度」、「醫療門診作業」及「原始資料微縮處理」等5大方向進行研究。

錯誤中向前進

在無前例可循的情形之下，勞保電子作業只能在摸索當中打帶跑前進，除內部任務編組整軍完成外，同時被保險人和投保單位的資料卡片，也委託民間電腦公司輸入建檔，但最初也只能從新投保和異動更新的資料動手執行。

看似再單純也不過的資料建檔，第一次卻面臨嚴重失敗。「做出來的資料，錯誤好多，幾乎都不能用，」當時小組成員之一的葉永珍，做的是簡化保險卡研究，她說，那時發現原來人工抄寫的卡片，過去有很多筆誤等人為疏失，當資料輸入電腦之後，才知道包括保費統計、給付金額等等根本核對不起來。

從錯誤當中，卻也肯定「電子資料處理」這條路是不能回頭了。

人工作業速度除了跟不上投保人數增加外，人工抄寫計算保費，數字加總錯誤無法核對的情形，只有電腦能解決。當中發現不少投保單位因為人工作業疏失，保費短繳或溢繳並非個案，趁著作業逐步電腦化，才能避免爭議產生。



▲民國60年代，勞保資料卡已改採影印方式處理，可謂資訊化第一步。

第一個部經理

面對與日俱增的投保人數，昔日冗長的付款流程已不敷時代需求，勞保局於民國65年將組織調整成「部經理制」，讓付錢更加快速。

勞保草創時，員工才20多人，組織架構相當簡單，只有文書、業務、會計、財務四課，應付當時以「件」計算的給付案件可說綽綽有餘。

民國49年勞保擴大辦理，才將勞保局組織分設業務課、財務課、會計課、總務課、研究室及人事管理員等單位，因應越來越多的投保人數。民國54年業務課又細分為承保課、現金給付課、醫療給付課三課；會計課升格為主計室，人事管理員以人事室為主管單位，另新成立安全室，可說勞保局日後的組織雛型由此確立。

民國65年為勞保局組織變革上的大躍進。雖然勞保局是屬於公部門機構，但因服務的對象都是民間企業，自然必須從企業思考的邏輯出發，而非「衙門」角色，遂與銀行體系一樣，改制為「部經理制」。將原本承保課、現金給付課、醫療給付課等3個課改成「部」；「課」下面的「股」提升為「科」，並於每一個「部」設置一位經理。

此時，勞保局可說已見企業組織的架構與戰鬥力。

「部經理制」給付流程變快

「部經理制」最大的改變，就是給付流程變快了，在一個單位就可以全部搞定。

李松林民國65年到職，他指出以前現金給付課只負責各項給付的「審核」，所有發錢的工作必須透過主計室開傳票、經財務課開支票，最後由最高長官總經



▲金初裕（前右2）及姜有財（前左2）是勞保創辦元老，也是第一批升任部經理與副理的勞保局前輩。

理蓋章，層層上達4到5關才算完成整個給付的流程。改成「部經理制」之後，最大的不同就是在「醫療給付部」、「現金給付部」內各設有出納與會計；也就是將給付作業由橫切改成縱切面，就像是民營企業的「分公司」一樣，直接內部就可以進行審核、支付，蓋好經理的章就可以付錢，而不須要再經過總經理的審核。

姜有財是勞保局開辦的元老，民國77年退休，可以說是勞保組織變革的見證人，他補充說明，部經理制的好處除了給付速度加快，如果民眾詢問一個給付爭議的案件，問一個科就可以，不必再去查詢大卡、或轉接4、5通電話，服務民眾則是更有效率。

分設帳務出納提升效能

民國84年全民健保開辦，其中醫療給付業務轉移到中央健保局辦理，85年因勞保局改隸行政院勞工委員會，將「部」升格為「處」，更隨著不斷受託、受任辦理各項業務，勞保局組織又出現大幅變動，目前一共設有16個處（室），各司其職的辦理各項業務，密不可分的為勞工朋友提供高效率的服務品質。

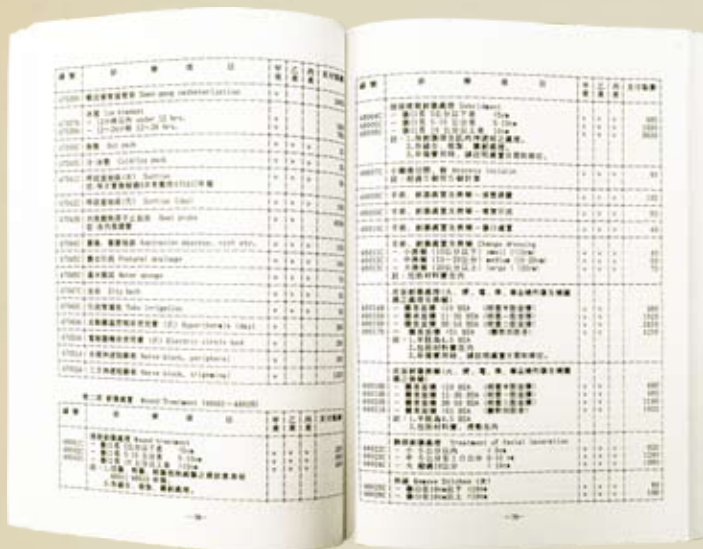
實施「部經理制」的好處多多，但也有人認為對於勞保基金的調撥運用會有影響，使得基金受益減少。

李松林解釋：「給付處如果明天要支付1億元，必須先向財務處請款存於給付處的帳戶，才有錢支付，因此有人質疑因帳戶分立，會影響勞保基金投資收益。目前除了給付處設有自己的出納、帳務外，受託業務處、勞工退休金業務處及國民年金業務處也都有，人事行政局也針對此質疑是否造成人力資源的浪費。」

其實對於勞保局而言，現在每天申請給付的案件約有幾千件，光是文件的搬動，一天大約100多公斤重，如此之多，實在不可能恢復以前的作業模式，除不符合時間效益外，更不符合政府機關為民服務的基本理念。

22

專業醫師審查診療費用



▲進入民國70年代以後，專業醫師審查都依據「勞工保險診療費用給付標準表」來執行。

勞保開辦醫療給付業務後，為了審查診療費用給付，已經聘請醫師協助。之後業務量大幅攀升，需要聘請協助審查的醫師人數愈來愈多，到了民國66年4月，正式成立「勞工保險診療費用審查委員會」。

委員會成立前，勞保局聘請了15位醫師協助審查勞保指定醫療院所的醫療費用。爾後醫療業務倍數成長，審查委員人數在民國70年代增加到100多位，可是等候審查的案件仍堆積如山。

曾任醫療部經理的彭火明有次去催醫師，「您審太慢了」，醫生忍不住抱怨，「我快做死了，還說太慢！」

錢少事多忙翻天

審查委員中，專任的只有4、5位，其他100多位都是兼任，每個月要

到勞保局審查17個半天，一個月大約有一萬多元的報酬。和醫師收入相比，審查委員幾乎等同榮譽職。

診療費用的案件量十分龐大，有次高雄地檢署審理一個醫院費用虛報案件，要向勞保局調閱最近2年的門診及住院資料。結果，光是一個月的資料就寄了2個大紙箱過去。地檢署收到之後，連忙說後面的都不再用寄了。

這麼多資料都是各家特約醫院每個月月底寄來審核的門診單、住院單，單子背後就是處方簽。由醫療部人員初歩行政審查後，再交由審查委員審理。

太忙的醫師不適合

審查委員大都是醫院科主任以上層級的醫師，勞保局會先向醫界打聽適合人選，再向當事人徵詢意願聘僱。因為工作量繁重，某些很有名望但太忙的醫生，勞保局也不敢聘僱。

例如有次醫界推薦一位深受病患歡迎的醫師給彭火明，他一去拜訪，看到這位醫師的辦公室就聘了兩位小姐，辦公桌上的資料依然堆積如山，乾脆勸他還是別當審查委員好了，以免屆時分身乏術。

雖然錢少事多，但審查委員可以刪減醫療院所的診療費用，相當有權力，為了防弊，審查委員也必須利益迴避，自己待的醫院不能審，有三等親任職的醫院也不能審。

倘若勞保局和特約醫院對於診療費用的刪減有爭議，因而走上訴訟一途時，審查委員也會被傳喚作證。勞保局又擔心，「一天到晚要醫生出庭，醫生就不來審查了。」有些時候也會和法院溝通，「委員對於費用刪減只提供意見，真正決定的是勞保局。」希望可以將醫理上的看法以書面提出即可，盡量減少委員出庭次數。

23

看中醫也能用勞保

除了醫師之外，審查委員中也有十幾位藥師，負責審查藥費部分。有位藥師審查案件時，居然看到有醫院申報日本大正時代（1912～1926年）出產的藥品，碰到這種不合常理的申報，也會刪除費用。

任期長短不一定

審查委員沒有任期限制，任職時間長短不一，一般大約擔任2至3年就會因自身職務調動、出國進修等因素，忙不過來而請辭，也有的適應不良，幾個月就離開了，也有醫師和勞保局配合良好，待了一、二十年。

例如曾任診療費用審查委員會召集人的包宜，就當了超過20年的審查委員。他畢業於日本九州醫科大學，50幾歲從軍職退伍後，就到勞保局擔任審查委員，深受仰賴。此外審查委員中也有許多名人，例如前衛生署長侯勝茂，就擔任相當長時間的審查委員。

審查委員制度到了健保開辦後仍持續延用，而且人數還更多。彭火明記得他擔任醫療部經理時總共聘了117位醫師，目前健保則聘了1,000多位。



▲到了民國78年，全面開放中醫院都能申請成為勞保特約醫院。

民國78年4月25日，來自全省1千多名中醫界代表將勞委會團團包圍，他們指責勞委會「重西醫，輕中醫」，「中醫勞保從民國67年試辦10年了，還在試辦，到底要試到哪一年呢？」中醫代表要求比照西醫標準，立即開辦中醫勞保業務。

早在民國62年，台灣省政府便已建議勞工保險增列中醫傷科醫療門診，醫療範圍限於單純骨折及單純脫臼兩項。直到67年1月，才真正在基隆、台北、台中、台南、高雄等地的指定中醫診所試辦。

民國72年，中醫擴大試辦，加入台北市立和平醫院、中國醫學院附設醫院以及高雄市立中醫醫院，項目也擴大到內科、婦科與針灸科。

擴大試辦後，三間醫院均湧入大量病患，光是和平醫院每天門診人次

均達200餘名，為以往的10倍。由於民眾反應熱烈，各家中醫醫療院所也踴躍爭取，增加試辦醫院的聲浪益加高漲。

然而，勞保局卻十分猶豫。

管理難題叢生

中醫試辦項目擴大至內科、婦科與針灸科之前，勞保局前總經理王家銓接受議員質詢時便曾表示，中醫用藥、處方、治療方式難以明確訂定範圍，例如，人蔘該不該用，腎虧算不算醫療項目，均很難確定，因此不能納入勞保。

3家醫院試辦1年之後，許多難題也紛紛浮現。例如中醫內科所涉頗廣，眼耳鼻喉兼治時是否視為超科？中醫門診是否能夠採用西醫方式生化檢查？此外，中西病名也難以對照：如消渴不一定是糖尿病、肝陽旺也不一定是高血壓。許多病症，到底算是治療還是吃補，也不易判定。

民國74年陸續加入宜蘭六福、省立基隆、新營、嘉義、花蓮等8家醫院試辦後，問題更多。試辦中醫院所用藥仍各用各的，藥名不統一，成分、用量、功能都難完全瞭解。中醫分科又不明確，對病人病歷記載過於簡略，實際療效也因此難作追蹤。

中醫專科醫師制度尚未建立，試辦的8家醫院，其中5家的中醫部門竟都非編制內，而以契約方式委託他人診病，造成中醫師全省「趕」場，也違反勞保局有關辦法對中醫勞保應為專任的規定。

當時的勞委會勞工保險處處長劉見祥還曾投書報紙表示，「目前中醫勞保並不適宜再作擴大開放，我們所持的理由是試辦階段的結果並不盡理想，譬如中醫素質不夠齊全、藥劑成分未能標準化、醫療管理與醫療技術參差不齊等，在中醫勞保制度未上軌道前，如貿然擴大或全面實施，預料將會造成醫療浪費及醫療管理的不方便。」

西醫勞保已辦理多年，中醫卻遲遲停留在試辦階段，讓中醫界頗有厚此薄彼之感。儘管到了民國76年，又再核定中醫醫院20家、傷科醫院8家加入試辦，勞委會並決議每縣市至少特約1家中醫醫院，依舊無法滿足中醫界的要求，民國77年，繼續擴大到86家中醫醫院、5家中醫傷科診所試辦中醫勞保門診醫療業務。

全面協助中醫現代化

試辦期間所發生的問題，其實和中醫獨特的醫療體系有關。當時中醫不像西醫一樣，有標準化的教育系統、醫療管理與醫療技術，藥劑名稱與成分也都不統一，一旦納入勞保，自然不易管理。

由於這個原因，不只勞保，當時公保、農保的醫療給付均未將中醫納入。

開辦中醫勞保業務的要求逐漸擴大，不僅希望政府開辦的各項社會保險均能納入，也同時要求政府相關部會能夠協助中醫邁向現代化發展。諸如盡快設立國立中醫大專院校、擬定中醫藥獨立的管理法規、解決中藥管理發照問題等等。

勞保局同時也因應中醫獨特的醫療體系、以及試辦所發現的各項問題，逐漸調整相關辦法。到了民國79年，正式公告徵求特約中醫門診醫療院所，共有1,053家提出申請，經審核核定特約401家，隔年，也就是民國80年1月16日開始辦理中醫勞保業務。

經過十餘年的試辦，中醫勞保終於步入常軌。

第肆章

勞保黃金年代

民國68年至77年

民國68年《勞工保險條例》第三次修正案通過，這是勞保開辦30年來，最大幅度的法令調整，規定5人以上的公司，一律強制要為員工納保，勞保成了每位勞工的基本保障，也促成了民國70年代，投保人數一路攀升。

勞保投保人數突破百萬，經歷了22年，可是民國67年到78年間，投保人數卻從200萬直線上升到400萬，中間不過11年。

這段期間，勞保體制也做了大調整，諸如勞工保險監理委員會變成平行監督的單位、普通事故保險與職業災害保險分流、勞保基金多元運用出現雛型、工資墊償上路、轉診制度試辦、委託開辦農保等等。

自此正式宣告，進入勞工保險發展的第一個黃金年代。



24

平行監督時期



▲自從《勞工保險條例》第三次修正後，勞工保險監督會與勞保局進入平行監督年代。

台灣的勞工保險監督制度大約可分成四個時期，分別是民國39年至47年的「開辦初期」、民國47年至68年的「中央立法辦理時期」、民國68年至85年的「平行監督時期」、以及民國85年勞保局改隸中央後迄今的「收歸中央辦理時期」。

「勞工保險監督委員會」隨著時代背景與組織任務的不同，在權限與職責上也產生了很大的變化，其中尤以民國68年第三次修改《勞工保險條例》之後的「平行監督時期」變化最多。

監督會權責縮減

監督會專任委員謝志雄指出，民國68年以前監督委員會的權限集中，涵蓋決策、督導、審議、調查、考核、研究發展等任務，甚至連勞保局的

人事任免權都在監督委員會手上；當時監督會之於勞保局，就好像金融機構的董事會一樣，擁有很高的權限。

民國68年以後，為強化勞保業務執行權，勞保局行政地位提升與監督委員會平行之後，便使得原有的上下指揮改為平行監督，至此，監督會的職權已有相當程度的縮減。主要刪除4項任務，包括保險醫療有關辦法及指定醫院審核事項、保險基金之請撥事項、保險業務財務制度上之研究發展事項，以及保險局課室主管人員之任免審議及考核事項等，可以說其功能較偏重於事後之監督，以諮詢與建議為主，跟早期的監督制度已有相當大的差別。

組織架構較為完整

除此之外，民國68年《台灣地區勞工保險監督委員會組織規程》中還規定，增設兼任會（主）計員與人事管理員，讓監督會的組織架構較為完整。

至於委員會成員方面，雖然除主任委員外，其他委員仍維持由勞資雙方及專家、政府代表等24人所組成，但在組織規程中政府代表方面，卻更明白地列舉出內政部1人、台灣省政府1人、台北市政府1人、高雄市政府1人及金馬地區1人，其中「金馬地區1人」則是配合勞保擴大實施區域包括金門、馬祖一帶的政策；直到民國77年勞保中央主管機關改為行政院勞工委員會，再增列行政院勞工委員會1人，讓政府代表高達8人，這也可說是委員人數最多的一個時期，含主任委員共有29位。

原來主任委員一職的人事任用，由台灣省政府直接聘任即可，但到了民國68年，省政府卻必須報請中央主管機關函轉行政院核定後聘任或兼派，一直到民國85年改隸中央後，則改由中央勞工行政主管機關報請行政院核定派免，由此也可見監督會組織的變革。

25

作業全面電腦化



▲總經理王家銓（前排中）到日本NEC公司簽約考察未來電腦系統運作情形。

自從民國63年成立「電子處理資料工作小組」後，勞保局的資料電子化之路走得並不順利。連電子資料建檔委外處理，一路走來換了台灣電腦、IBM和大同中文電腦公司等3家廠商。

除了勞保資料過於龐雜外，當年電腦中文化作業不夠成熟，承接業務的廠商沒有類似的經驗可循，也有極大的關係。直到民國69年，勞保局成立「電子資料室」，由葉紹威擔任主任。至此，勞保局資訊化的腳步，比中央政府推動全國行政資訊體系還早一年。

電子資料室成立初期，勞保局的電腦作業除了委外進行電子資料輸入外，連機器也是租借的，到了民國73年，首度購置電腦主機。遲遲未採購硬體的原因，不僅囿於預算編列的緣故，其實如何找到「對的」機器才是真正的考驗。

史上最大電腦採購案

為了電腦化，勞保局編列了6億預算，省議會原本準備刪除這筆預算，理由是過去根本沒人編那麼多錢買電腦。時任勞保局總經理的王家銓

業務益形繁重與多元化

迄今，勞工保險監理制度最大的不同是委員縮減成16人，人數為史上最少，其中專家4人、勞方6人、資方4人、政府僅佔2人，與民國68年時高達7到8人不可同日而語，勞方代表比例也相對地提高。原有的業務也因健保開辦而將醫療業務移撥，雖然監理業務看似減輕，但後因民國91年《職業災害勞工保護法》及民國92年《就業保險法》相繼實施，均立法明定其審議與監理的任務，都交由勞工保險監理委員會負責，使得今日的監理委員會的業務益形多元化。

回憶，為此他還趕在省議會午休期間，去跟省議員說明，電腦對勞保局業務處理，已是迫在眉睫。當時，黨外意見領袖省議員黃玉嬌，接受了勞保局的意見，當天預算順利通過。

這可以說是台灣有史以來最大的電腦採購案，各大電腦品牌都極力爭取，之後，選定了日本NEC電腦，王家銓回憶說，「當時NEC開出第一年使用完全免費，等於省下6億預算，另外也會將勞保局資訊人員送到日本受訓，讓未來電腦操作可以銜接上。」

跟著電腦去流浪

早期的電腦速度相當慢，即便是當時最先進的大型主機，運算速度可能都比不上現在任何一台家用電腦。勞保局每日產生的新資料，加上累積數十年的紙本資料，要找能順利運作的中文化電腦，實在不太容易。

準備購置主機的前幾年，每個週末電子資料室的成員，都要南下中興新村的省府主計處，趁著假日借用電腦，帶著大大的磁帶，一一運算龐大的勞保資料。同時測試開發的軟體程式，是否能在主機上順利運作。現任資訊室高級分析師的林礎端永遠記得，為了爭取作業時間，總是在週六進駐省府主計處機房，直到禮拜一大早，省府人員上班前才會走出來，累了就眯一下，餓了就吃泡麵，因為好不容易有機器可用，總要想辦法做更多事。

這段假日往返中興新村的日子，在民國70年代初期，待過電子資料室



▲林礎端（左二）與資訊室同事熬夜加班在省府測試電腦系統。

的人，至少經歷了兩、三年，直到勞保局的電腦在民國73年正式上線，也正式進入作業全面電腦化的時代。

電腦化創造極大效益

電腦化之後，作業效率提升相當顯著。像是計費業務電腦化，每個月處理100萬筆保戶資料異動，但保費計算科只要維持20多名人力，就可因應所有業務需求。

細數勞保局電腦化業務，從「住院、門診給付更正核定線上作業」開始，陸續增加了「醫院醫療資料庫建立及線上查詢」、「醫療單位及條件審查作業」等等。電子資料室後來更名為資訊室，現在負責規劃的應用系統有承保業務、財務管理、現金給付、職災醫療、就業保險等19項，所屬的子系統共有199項。

剛推動電腦化初期，因作業尚未成熟，為確保被保險人異動資料正確性，承保資料的人工紙卡建檔作業仍持續進行。

隨著投保人數快速成長，加上電腦作業系統日趨穩定。民國74年2月1日，勞保局的加退保資料全部電腦化，自此停止紙卡和電腦雙軌並行的作業機制。日後，勞保局開辦的各項業務，因為有了電腦化的基礎，也展開了新的格局。

職業災害保險費率分流

早期施行勞保制度時，尚未建立起「職業災害」的觀念，當時的保險費率與給付項目並未分開計算，直至民國68年《勞工保險條例》第三次修正，才將勞工保險分為「普通事故保險」與「職業災害保險」二大類；同時，保險費率也修改為「普通費率」及「職災費率」，開始了分流的制度。

精算費率 民國68年分流

民國39年勞工保險剛開辦時，保險費率為按被保險人月投保薪資3%來計算；民國45年，為了增辦住院診療，提高費率為4%；民國59年1月，因增辦門診醫療給付，再度調高為8%，綜合計算生育、傷害、疾病給付住院及門診治療、殘廢、老年及死亡的保險費率，而行之多年。

由於每個行業的危險事故率相差甚大，負擔相同的費率實有失公允；如民國45到60年間國內大小礦場災變頻傳，死亡人數幾乎年年過百。民國64年7月行政院便邀請國際精算專家林喆博士來台精算費率標準，勞保開辦20多年來，這是第一次的費率精算，當時任職內政部社會司主管勞保業務的王家鈺說，「精算對勞保來說是全新的觀念，可是再不精算保費，很多問題根本沒法兒解決。」

民國68年12月1日將保險費率正式修改分為「普通事故保險」與「職業災害保險」二類。「普通事故保險」費率訂為7%；而「職業災害保險」費率，係按38種行業別的危險程度、災害事故以及歷年保險給付實績等來訂定差別費率，施行之初，最高為煤礦業3%，最低為批發、零售、旅館及飲食業0.3%，至少每3年重新精算一次。



▲民國68年由林喆博士針對職業災害保險費率做出的精算報告。

個別投保單位 實施實績費率制

為了更加落實職業災害的保險精神，強調公平合理的費用負擔，自民國85年起，針對僱用員工達100人以上的大型投保單位，另外計算實績費率；民國92年更擴大至70人以上之投保單位。

也就是說職業災害發生率及職災給付較高的投保單位，會被課以較多的保費；相對地，發生率及職災給付較低的投保單位，就可享有保費減收的優惠。如此一來，可讓雇主致力於工作環境品質的提升、注重勞工安全，進而減少職業災害發生的機率。

細分上下班災害費率

民國99年1月1日公布施行的「職業災害保險適用行業別及費率表」，是依據勞工保險條例新修規定，為求職災費率的計算更為公平合理，將保險費率又細分成「行業別災害費率」及「上、下班災害費率」二項。在16大類、61種行業的現行費率中，最高者依舊由「煤礦業」2.99%拔得頭籌，危險性亦高；最低者為「金融及保險業」0.07%，其次是醫療保健服務業、社會福利服務業及研究發展服務業為0.08%。

至於上、下班災害費率因為上下班途中發生意外，雖然視為職業災害，但並非雇主可預防或管理，所以將其費率拉出，不列入每年實績計算更為合情合理，第一次精算結果，上下班災害費率統一以0.05%計收。

近年來因工安問題更受重視，使職災發生率呈下滑趨勢，故在此次精算共有43種行業調降費率；其中石油、天然氣及地熱礦業則一口氣調降了0.85%，降幅最大。由於受僱勞工之職業災害保險費是全額由雇主負擔，對雇主來說，可減輕不少的保費支出，可見如果工安問題做得好，不論勞工生命或雇主財產都是相當有保障的。

勞保基金買土地蓋醫院



▲當年購得的空軍新生社土地，位於台北光華商場旁，目前租借做為農產展售中心。

勞保局業務範圍既多且廣，民國60、70年代，甚至打算自己蓋醫院。

勞保局蓋醫院並非天外飛來的想法，事實上，在《勞工保險條例》中即明文規定，勞保基金的運用範圍包含了「自設勞保醫院之投資」及特約公立醫院勞保病房整修之貸款。

買下空軍土地

在民國60、70年代，醫療院所普及度還不高，勞保特約醫院家數也不多，就診不方便。當時台大醫院還因為病患太多了，每天都有就診人數限制。加上鄰近的日本一直都有專屬的職災醫院，他山之石見賢思齊之下，讓勞保局思考自設勞保醫院的可能性。

當時勞保基金大約有120億元，九成以上都放在銀行定存，那時候的利息很高，民國68年一個月的利息收入就高達1億。這麼多資金，只是存銀行也不太方便。因為每家銀行都有存款限制，基金得分散存在十幾家銀行，每家利息都不一樣。市場資金緊縮時，一堆銀行排隊要爭取勞保基金定存，資金寬鬆時，願意收大筆定存的銀行又跑得沒剩幾家。

既然勞保基金有大筆閒置資金，當年在法律規範下也無法做其他運用，因此省議會、勞保監理委員會都建議可用勞保基金蓋醫院。

蓋醫院首先要有土地，當時勞保局總經理楊道古曾任空軍將領，得知

台北空軍新生社以及台南空軍醫院的土地都要出售，便先後買了下來。

時移世異生變數

之後，勞保局於民國68年首次將勞保醫院的興建計畫送交省政府。按照計畫，台北與台南勞保醫院將在4年內興建完成，醫院規模將介於一級與二級教學醫院之間。勞保醫院興建好之後的2年內，更將在北、中、南、東興建勞保門診中心。

計畫中連兩間醫院的建築設計草圖、組織系統、各單位所需員額、各科需要購買的儀器設備都一一編列完整，第一年度所需經費8億元也由勞保基金備妥了，送交議會審查後，卻生變數。

原來，計畫書中扣掉土地增值，勞保醫院的營業收益率平均只有3.13%，遠低於當時一年以上的定存利息12.5%。加上成大醫院在民國70年奉准設置，未來興建完成後，勢必大幅影響台南勞保醫院營收，甚至造成勞保基金虧損。

因此，台南勞保醫院首先喊停，台北勞保醫院拖了幾年也不了了之。

儘管白忙一場，勞保基金卻多了筆意外之財。台南空軍醫院當初花了1億8千多萬買下，轉手賣出後，賺了幾千萬回來。

台北空軍新生社的土地在民國65年以1億6千6百萬元購入，土地面積2,028坪，暫緩興建勞保醫院後，基地出租勞保局作倉庫，民國65至87年間多次評估公開標售或其他開發方式，後以規劃興建辦公大樓並委託營建署進行地質鑽探及設計規劃，並已完成草圖。可是，民國88年行政院因華山地區整體開發案，指示凍結自行開發。

民國92年台北市政府公告劃設為「資訊產業專用區」，這塊土地經過30餘年的光陰，土地增值收益相當可觀，目前借予農委會辦理農產品展售及停車場收益，以兼顧公益與基金收益，並可獲取土地增值利益。

工廠倒閉 勞保局發薪水

民國97年5月，台灣老字號的公司「遠東航空」因深陷財務危機，宣布停飛，多達1,176名的員工沒有了工作，生活失去保障。

民國98年1月，勞保局核定墊償遠航公司97年4-9月所積欠的2億7,280萬元工資，創



▲遠東航空創下墊償金額和人數最高紀錄（圖片提供 時報資訊）。

下墊償基金開辦24年以來的最高紀錄；由於遭欠薪的員工其中不少人是高薪機師、空服員，當時光代墊遠航的薪資，就幾乎相當於前一年全年墊付的總額。

因為遠航事件影響深遠，也讓一般大眾了解到只要善用勞保局的「積欠工資墊償基金」，工資將不再沒有保障。

墊償基金制度的緣起

「積欠工資墊償」業務，早在民國73年7月30日公布實施的《勞動基準法》28條中就有明訂：對於雇主積欠勞工工資部分，特別保障6個月內之工資有「優先受清償權」，並設立「積欠工資墊償基金」制度，以落實保障勞工權益。

這項業務於民國73年10月委託勞保局辦理，在當時總經理徐學陶的要求下，成立辦理業務的專責單位，自民國75年11月起提繳，民國76年2月1日起為基金開始墊償日。

負責墊償業務長達20年的萬小華，十分清楚這項業務的立意，她說

明：「工資為勞動者勞務的代價，是維持本人與家庭生活的主要經濟來源，因此不管任何時間，不論經濟景不景氣，保障工資都非常重要。」

在此以前，台灣雖有《海商法》、《工廠法》來保障海員、礦工的工資，但並不周全；民國51年批准國際勞工組織通過《工資保護公約》，也因當時經濟景氣不好，並沒有立法配合。因此，民國64年開始研擬勞動基準法草案時，便積極地保障勞工工資部分。

關於保障工資，各國做法不一，有的是優於一切債權，有的是採保險的做法，而台灣則是使用墊償基金制度；而這也是觀摩日本、香港、美國等他國做法後，才於民國73年訂定「積欠工資墊償基金制度」。

墊償基金的來源

積欠工資墊償基金的提繳，起初有人建議由政府出資，但因為關係到全民納稅義務人的錢，所以最後決定由雇主按月提繳。開辦時的提繳費率，為投保薪資總額的萬分之5，待基金累積到一定金額之後，自民國85年7月1日起調降為萬分之2.5。

萬小華指出，「這對雇主而言，提繳的金額其實不多，但卻可以聯合發揮社會救助的功能，幫助許多發生困難的勞工。而且這是一個不對等的基金，因為提繳基金是以員工的投保薪資來算，但給付時卻是以實際工資代墊，只要是工作獲得的報酬，包括工資、獎金、津貼及經常性給與都算在內。對於勞工可說是相當有保障。」

修法放寬讓勞工領薪水

自從墊償基金開辦以來，由於法令的限制，還是有勞工積欠的工資無法獲得墊償。關鍵在於，加入勞保的單位有的並不適用勞基法，或是雇主不按月提繳基金。

為此，勞基法已放寬適用對象，並且逐步地放寬條件、擴大受益範

29

試辦轉診引起反彈

圍。萬小華進一步的舉例說明：民國85年，台北縣國勝公司員工200多人，申請墊償金額1,000多萬，當時就因為雇主未依法完全繳清基金而無法獲得墊償，於是在經員工多次請願，最後修法改成只要補繳提繳基金，也即可申請墊償。

此外，民國82年以前也規定：公司若只是「停工」並未到達「歇業」階段，也不可以代墊，其最知名的案例為瑞聯航空。於是在民國89年修法放寬：倘若停工因素是由雇主造成的而不是勞工，也可以申請墊償。

墊償業務量逐年增加

種種案例，都可發現「積欠工資墊償基金」不斷修法以因應時代的需求，讓大部分的勞工都能獲得保障；而墊償的業務量，也隨著經濟景氣的衰退逐年增加。

從數據上看來，可發現自民國76-85年開辦以來的十年間，平均每年墊償家數只有3家，墊償人數434人；民國86-90年間家數增為30家，墊償人數提高到2,153人；民國91-94年間家數75家，墊償人數已倍增至4,000多人；尤其是民國95-98年底這四年成長最快，家數1,041家，墊償人數高達49,190人，總墊償金額已從最初民國76-85年的1,358萬，來到了34億6,619萬元，可說是一筆相當大的數目，也充分顯示這項業務的重要性。

國內幾件知名的勞資問題，如自立晚報、福元百貨、台南汽車客運、英普達資訊科技、拓遠（佳姿集團）、國產汽車及近期的遠東航空等，都因有《積欠工資墊償基金提繳及墊償管理辦法》的實施而和平落幕，其中國產汽車及遠東航空更是創下歷年來墊償的最高人數高達1千多人以及超過上億的墊償金額，尤其遠東航空更是高達2.7億元，高居第一。



▲為了避免醫療資源浪費，試辦轉診制度，可以減少勞保給付支出。

偌大的攝影棚裡交鋒正熾，來賓各持己見，對著現場上百名觀眾侃侃而談，Live節目現場播放，主持人趙少康還不時請觀眾發問，讓氣氛更加緊張。

這不是今日政論節目的錄影現場。

民國76年，勞保局副總經理彭建章和長庚醫院院長張昭雄就當時最熱門的議題——轉診制度應否實施，特地上節目各陳己見。

在社會風氣尚稱保守的民國70年代，官員親上Live節目為政策辯護可不常見，引起醫界大老與政府官員的高度重視，當時，決定試辦轉診制度的勞保局總經理王家銓認為，轉診制度一旦落實，對勞保財務的助益甚大，可以大幅減少醫療給付支出。醫院反對的理由，則是一旦實施就會影響醫院收入。

改善醫療資源浪費

當時勞保特約醫院的給付標準不一，小診所統一規定，一級以上教學醫院個別洽訂。大醫院自行提出藥價的進價金額，再以此為準，計算實際的給付金額。如此一來，同樣一張門診單，大醫院的給付金額往往比小醫院高出甚多，有的甚至達10倍以上。大醫院的就診量雖然只有7.25%，門診金額費用卻高達26.36%。

此外，民眾不管大小病都喜歡往大醫院跑，也造成高級醫療設備忙著應付輕症疾病，真正需要的重症有時卻應接不暇。

為了減少醫療資源浪費，到了民國73年，勞保局開始試辦轉診制度。若要前往特約轉診醫院，必須先經過基層醫療院所的診療，由基層醫療院所填妥轉診單後，才可前往就診。另外，如果是在規定內的緊急情況需要急診，也可以至特約轉診醫院。

一開始加入試辦的醫院包括三軍總醫院、國泰綜合醫院、台灣療養院、台北中山醫院、中華醫院、彰化基督教醫院等6家。經過1年試辦，在門診核付金額上確實可看出具體成效。

醫界勞工都反彈

由於試辦過程十分順利，原本隔年要配合衛生署醫療法的轉診制度擴大試辦，將一級教學醫院全部納入，反彈聲浪卻在此時一擁而出。

最反對的就是原本隸屬勞保特約醫院的一級教學醫院。由於勞保病人佔了勞保特約醫院大多數的業務量，因此，一旦這些一級教學醫院以後只能看轉診，不能再看勞保門診，醫院的營收勢將大幅萎縮，影響甚鉅。

以榮總為例，當時預估勞保病患將持續增長，所以蓋了第二門診中心，得知未來可能變成特約轉診醫院後，自然跳出來極力反對。

勞工對於轉診制度也不怎麼支持，「沒幾個人會覺得自己的病是小

病，應該要到小醫院看的，」當時的承辦人黃金乙分析。儘管勞保局為了推行政策，曾經先後在全省舉辦好幾場記者會，也和醫界代表開了好幾次會，依舊徒勞無功。還有勞工代表到勞保局集體抗議，認為勞工有自由選擇就醫的權力，政府不應干涉。

於是，勞保局所喊出的「大醫院看大病，小醫院看小病」，聽在醫界與勞工耳裡，變成「小病拖成大病，大病變成沒命」。

社會輿論出氣筒

整體社會輿論反應強烈還有另一個原因，由於勞保施行到了70年代中期，已經有十幾年沒有重大變革了，因此，當轉診制度即將實施的消息一出爐，社會大眾的焦點全部集中過來，所有對於勞保累積多年的想法，也趁此時全部發洩而出。

熱度最高時，寫給勞保局的來函裡十之八九都提到「轉診制度」這四個大字，還造成承辦人黃金乙的公文量暴增。「但仔細一看，有八成都是藉著轉診制度講其他事。」即使剔除主題不合的來函，公文量還是比以往多了十倍以上。

由於一級教學醫院不願支持，社會民情也無法接受，轉診制度一直無法擴大推動。到了民國78年，甚至連之前試辦的特約轉診醫院，也回歸為一般特約醫院。轉診制度自此結束。

業務擴編多次搬家

60年來，勞保總局搬了五次家，每回都以為是最後一次，可是總局容納不下太多的單位辦公，有些單位搬遷的次數難以計數。

勞保局像一隻不停長大的寄居蟹，隨著業務擴大只好再次尋覓更適當的殼。民國73年總算在羅斯福路上，也就是現在台北捷運中正紀念堂站出口，找到可以安居的大房子。

20多年來，勞保局總局的地址沒離開過羅斯福路，可是隨著業務擴張，為了安置各種保險資料卡櫃及公文檔案，又在木柵自建倉庫及在永和、樹林承租倉庫。勞保局的工作量不僅跟著投保人數成長增加，新增加的業務包括農保、老農津貼、敬老津貼、積欠工資提繳墊償、就業保險、勞工退休金、國民年金等等，迫使勞保局經常為了房事傷透腦筋，隨時處在空間不夠用的拉鋸戰當中。



▲民國73年勞保局總局正式落腳羅斯福路。

組織擴大一再搬家

民國39年，勞工保險當時委託台灣人壽保險公司設立勞工保險部來承辦。因此，勞保的第一個家就在台北館前路8號的台灣人壽公司裡面。

隨著組織成長及業務擴大，到了民國49年11月，勞保局第二個家移到昆明街37號。後來投保人數不斷增加，加上勞工保險準備擴及金門、馬祖地區，於是，民國58年8月勞保局又搬到了仁愛路三段133-1號。

在這之前，勞保局都還是「無殼蝸牛」。直到民國60年代勞保投保人數突破百萬之前，勞保基金達到一定的規模，勞保局展開了房地產投資，購買土地和房舍。當民國61年10月，第四次搬家，勞保局終於搬進濟南路二段42號，第一棟屬於自己的房子，當時以為可以從此結束流浪生涯，不再搬家。

流浪辦公的記憶

勞保業務擴張的速度超乎想像，濟南路的辦公室老早不敷使用。先是承保部、現金部及醫療部，在民國64年搬到信義路礦物局大樓；之後到民國66年至70年間，這三個部門陸續待過建國北路青年大樓、南京東路聯邦大樓及秀山街新生大樓。當年在勞保局服務的員工，事隔多年聽到「搬家」，很多同仁的直覺對話就是：「沒有搬過家的人，不知道搬家有多辛苦，搬過家的人才知道搬家的辛苦就像在極地落水，久久無暖衣可穿的窘境」，不由得打起寒顫。

為了達到所有部門能集中辦公、統一管理的目的，勞保局於民國73年買下了羅斯福路上的仰德大樓，坪數約5,243坪。當年決策買下房舍的總經理王家銓說，「勞保局買房子，倍受省議員關切，不少人要關說買特定建商的房子，後來決定買下同屬省屬機關，台灣省土地開發公司蓋的仰德大樓，以避免無謂的關說。」

不過，勞保局搬家並非易事，員工就有上千名，搬家時不只是要考慮各部門的人員及辦公室配置，還要想到勞保局最大的資產「保險卡櫃」的安置。

比較特殊的是，還沒電腦化之前被稱為卡片股的保險資料科，最主要的工作就是管理記載被保險人加退保及投保薪資資料的保險卡，擁有大量的卡櫃，需要具備倉儲功能的大空間，最初都是和總局分家，獨立在外居住。民國73年，換了大房子，保險資料科第一次搬入勞保局總局。

羅斯福路大搬家

那年大搬家是挑戰「不可能的任務」，一個卡櫃大約3尺高×2尺寬×3尺深，當裡頭塞滿了保險卡之後，一個卡櫃猶如一塊巨石，為了考量需承載近千個卡櫃的重量，及二樓資訊室（之前稱為電子處理資料室）擺設電腦硬體設備，還特別在地下室加強了房屋承重的鋼樑結構。同時，必須仔細考慮卡櫃、電腦硬體設備及辦公室位置的平均分配，以防發生地震時，房子重量不均，出現翹翹板一面倒的情況。

幸好有了先前的搬家經驗，勞保局的員工都已成了室內空間規劃高手，不但能事先做出如同設計師畫出的平面空間設計圖，而且還會在新房子的地板上用粉筆先畫好各個櫃子、辦公桌的實際位置，什麼單位先進駐、什麼物品先搬進來等等，都能做出標準的SOP。

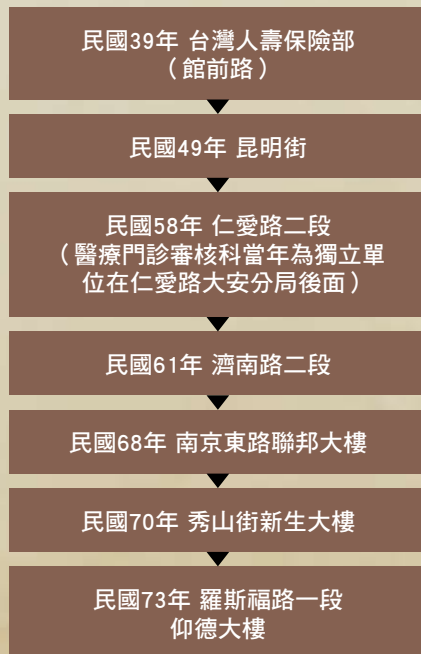
當時找來的搬家公司也戰戰兢兢，除了能夠依照編號，將大小櫃子及辦公桌有條不紊地放到對的位置，更重要的絕不能讓裝了投保資料表或保險卡的櫃子抽屜，在搬運的中途滑落，一旦表單順序弄亂，就足以造成大災難。

後來因為電腦化的關係，多數的老卡櫃又陸續搬離了勞保局總局，多出的空間轉而規劃成辦公室，但業務不斷擴大，辦公室空間仍然不夠用。

除了陸續在民國75、76、78、79、81及87年在同棟大樓購置約4,937坪仰德辦公室外，另於同址對面的紡拓大樓承租993坪，供受託業務處、職災勞工保護室辦公。

所以，目前勞保總局才能容納正式及約聘僱員工將近2千名，服務的各類被保險人及各種津貼的領取人總共超過1,600萬，只要善用電腦化加上精算的空間運用配置，目前這隻超級大寄居蟹應該可以留在羅斯福路這間大房子，繼續為勞工提供最好的服務。

勞保局總局搬遷歷程



保險卡櫃搬遷歷程



受託辦農保

說明	人數	本月應繳	次月應繳	本月退還
上月應繳	1200			
本月應繳	10	88400	165000	
本月應繳	5	34000	51000	
本月應繳	1	76200	16200	
本月應繳	1	50000	6200	

▲農保自開辦以來，年年虧損，從民國79年的業務報告海報中，就可看到負數金額。

眼看有勞保、公保或軍保的人，看病非常方便，但農民卻得不到相同待遇，於是民國70年代，多數的農民催促政府應該盡快辦理農保，為了順應民意，民國74年台灣省政府委託勞保局，挑選了部分基礎較良好的農會進行農保試辦，並在民國77年10月展開農保全面試辦，78年7月1日正式立法開辦。

農保大受農民歡迎

民國77年10月25日，配合慶祝台灣光復節，全面試辦農保。但因政策決定時間匆促，接受委託辦理的勞保局根本沒有充分的準備時間，只能應急先滿足農民的醫療需求。

在行政院宣布全面試辦農保後，立刻打電話請尚未加入試辦的農會，派人到勞保局，領取門診單及住院單，回去發給需要看病的會員農民。至於投保名冊，再由各農會造冊補送，保險費更是後來才收取。只有要求農會發放醫療

書單一定要控管，只能發給投保的會員。所有的權宜措施，都是為了讓農民儘早得到醫療的照顧。

農保開辦後，對農民健康幫助很大，以往農民生病捨不得花錢看病，也不便到市區看病，常常在藥房買成藥吃。有了農保後，農民看病只要付掛號費，比買成藥便宜。有了市場需求，很多醫師願意到鄉下開設診所，勞保局在甄選特約醫療院所時，也會考量到鄉下的醫療需求，所以在農村開業成為勞農保特約醫院的機會相對較高，鄉村的醫療資源也因農保開辦而逐漸充實。當然，因為方便就醫，免不了發生了若干醫療浪費的情事。

老農福利津貼照顧老年生活

在農保試辦期間，曾於第二期試辦時，限制逾70歲不能加保，惟至民國77年10月全面試辦時取消年齡限制，造成投保人數增加近69萬人。農民因有農保的保障，不但可以免費門診，因病住院時也不需先繳交保證金，對弱勢的農民實是一大福利保障，適時農保已發揮照顧農民生活，促進農村安定的目標。

民國78年7月1日農保正式開辦時，不但增加殘廢給付項目，並將喪葬津貼自原有5個月提高到15個月，加上原有的醫療、生育給付，實已發揮生活之保障。可是，農民仍認為農保不若公保、勞保、軍保有退休給付，一再反應。

政府為了照顧農民退休生活，民國84年3月全民健保開辦不久後，於民國84年5月立法增加老農福利津貼，只要參加農保6個月，年滿65歲，只要沒有領取政府發放的生活補助或津貼，每個月即可請領老農津貼3,000元，以後逐次調高金額，至民國96年7月增加至每月核發6,000元至今，相當於其他社會保險老年給付的性質，對農民助益良多。

農保常見的爭議

農保由各基層農會為投保單位，如果戶籍遷出該農會組織區域，農保資格就產生問題。參加農保，必須擁有農地，農地變動可能也會影響到農保資格。

32

災變現場發現金給付

長久辦理農保業務的劉慶煌表示，許多農民在最初加保時，戶籍及土地都符合規定條件，可是中途可能因為遷戶口或土地移轉，等到申請給付時，才發現資格有問題，引起許多爭議。勞保局雖大力宣導，農會的農保業務經辦人員也很努力，但農民如不主動告知處理，農會要定期全面清查也不容易，爭議很難避免。

農保被保險人如果死亡，可領取喪葬津貼15個月，15萬3千元，殘廢給付六等級以上，能領取金額多於喪葬津貼，第一殘等更可領到40萬8千多元。於是有些農民家屬，在被保險人彌留階段，想設法取得殘廢診斷書，以便領得較高給付，這也造成了所謂「農保黃牛」生存的空間，是農保辦理以來很難處理的問題。

農保虧損嚴重

有人說，「農保是用最少的保費換最多的保障。」使得農保長期處於嚴重虧損狀態。農民只要月繳78元，即可比照勞保等級領取殘廢給付、兩個月生育給付，以及家屬可領取15個月的喪葬津貼。

負責農保業務的受託處經理黃麗珍表示，勞保被保險人平均年齡不到40歲，可是農保被保險人平均年齡近62歲，年齡偏高，勢必要面臨龐大的醫療、殘廢及喪葬費支出。

農民健康保險，原本是為照顧農民健康而辦，在全民健保開辦後，已有健保醫療保障，適時又開辦發放老農津貼，惟未規定如一般社會保險於請領老年給付時應退出農保的機制，導致被保險人年齡偏高，「老殘」或「病殘」分不清，財務負擔沈重，到民國99年農保累積虧損高達1,200多億元，民國97年國民年金開辦時，原本農保要併入國民年金，也因反彈太大，功虧一簣。



▲民國50年代，因採礦受傷接受勞保給付之住院勞工接受媒體專訪。

民國73年6月20日下午1點50分，土城海山煤礦突然轟隆一聲巨響，因為煤車之間的連結插梢沒插好，導致煤車鬆脫衝出，撞上電氣開關而引起火花，一時煤塵強烈爆炸造成大落磐，由於當時正當午間交班，於礦坑內工作的人員頗多，共有74名礦工因逃難不及而慘遭活埋。

海山災變讓人驚魂未定，旋即不到一個月，7月10日下午1點多瑞芳的煤山煤礦又發生災變，這一次罹難人數更多，多達103人，22人輕重傷，但活下來的人也有半數因瓦斯中毒而成為植物人。到了年底12月5日，三峽的海山一坑又有93人死於一氧化碳迷漫的坑內。

這一年，接二連三的礦坑大災變，約有300人死亡。

現場發支票

土城海山煤礦是勞保局自開辦以來發生最大的礦災事故，首次面對為數眾多的死亡人數，當時任職死亡給付科科長的黃麗珍便馬上指示內部人員，以「最速件」加快辦理，幾乎是當天送件、當天審核、隔天就開支票。

她指出：「死亡給付在e化前是需要4天、8步驟的工作程序，民國73年那時還沒採用電腦作業，當海山重大災變消息一傳出，我們掌握到死亡名單後，便緊急先調閱被保險人的保險卡，分別將職災死亡給付的金額預先算好，待資料、證件備妥進來，就可以立即核發金額，簡直是分秒必爭。」

海山災變的發生讓勞保局對於重大災變有了因應的經驗，因此當煤山煤礦更大災變來臨時，便馬上派人到基隆現場發支票，「一件件申請太慢了，當時連死亡證明書都還來不及開，就先依礦場名單先核發20萬元。」黃麗珍回憶，這可說是勞保局前所未有的機制；對於當時任職出納的陳爾強而言，也是相當難忘的回憶，他指出：「災變發生的下午，就立刻和會計帶著名冊到基隆發放支票，由於死亡人數太多，我一連發了4天，共有100戶來領。其中不少家屬是穿著喪服來領錢，場面十分悲悽。」

重大災變給付更加快速

台灣礦災死亡率高，但災變發生時往往只有勞保給付，因此如何讓礦工家屬在第一時間能先有一筆錢辦理後事，可說是當務之急；故煤山礦災發生時，才有「現場發支票」此項緊急措施的應變，在災變現場一片哀戚聲中，稍能撫慰人心。

至於礦工死後，不論年資均可領到45個月的職業災害死亡給付，也不啻為死者家屬日後生活的一大保障，因此在面對重大災變發生時，勞保局

負責給付業務的同仁也都將此視為首要任務，以最快的承辦速度讓家屬盡快拿到錢。

民國74年以前，還必須人工作業開立匯票，再以掛號寄發或由被保險人親自到勞保局領取，自從給付作業電腦化之後，申請人僅需2天、3個步驟即可輕鬆完成，一直到今天，給付金額都可以透過金融機構轉帳代發，縮短等待的時程，這對於重大災變事件的因應，實在是相當重要。

海山、煤山礦災的相繼發生，也間接提早宣告台灣的礦業發展走入尾聲，目前超過百人以上死亡的重大災變，以空難事件居多，但也只有航空公司職員，如空服員、機師等才符合職業災害的死亡給付；至於一般民眾有加保勞保者，因非執行職務死亡，僅能申請普通事故死亡給付。

其中較為特殊的是，空難事件常有找不到屍首的情形發生，因此對空服人員先發失蹤津貼，待宣告死亡之後再給予職業災害死亡給付，這是與礦災給付之間最大不同。

第伍章

創造歷史高峰

民國77年至84年

77年2月第4次修正勞保條例到84年第5次修正勞保條例，醫療給付移歸全民健保辦理，這段時間，可說是台灣經濟奇蹟的黃金歲月，經濟情勢大好，就業機會增加，連帶的帶動勞保業務不斷擴張。投保人數增加，服務的對象也越來越多元，包括開辦民意代表專屬的民保、低收入戶的福保，還有開放外勞之後，外勞也比照本國人享有勞保保障的權益。

此時，也是勞保醫療給付爭議最多的時刻，陸續也訂出「勞工保險診療費用支付標準表」，讓醫療申請給付有所依據，同時也改變給付審查作業，全面開放勞保特約醫院等等。

許多人加入勞保只是為了醫療給付，而以最低薪資投保，造成勞保財務負擔，為此勞保局也主動發現調整實際投保薪資。那些為了享受醫療資源而加保的人，在民國84年全民健保開辦時，引發退保潮，但事後後悔的人也不少。



33

裁減資遣人員可以繼續加保

「400萬、500萬、600萬...」，勞保投保人數在民國76到78年兩年之間，從400萬提高到600萬，急速增加了200多萬人。

當年不僅是台灣錢淹腳目的黃金年代，經濟情勢大好就業人口增加，勞保投保人數跳躍式成長。同時，民國77年勞保條例第四次修正，原本政府和學校機關沒有參加社會保險的行政人員、約聘和臨時人員，都成為勞保保障對象。

加上民國79年，台灣首度開放引進外勞，只要合法來台工作的外勞都能加勞保，直到民國84年全民健保開辦之前，勞保投保人數創下歷史新高851萬人。

勞保陸續放寬納保對象，可說是跟著社會需求而來。當時，勞保的醫療給付，看病只要拿門診單或住院單，除了為數不多的掛號費，看病幾乎不用錢，許多沒有勞保身份的工作者都希望能加保，因此一旦放寬納保對象，投保人數就不斷攀升。

裁減資遣續保留住老本

70年代經濟躍升之際，產業跟著轉型，就業情勢也出現變化。

不少跟不上轉型腳步的企業倒閉，員工面臨資遣失業的困境。他們不僅失業，同時也失去勞保保障。當時還增加一項影響很大的措施就是「裁減資遣續保」。當勞保投保年資超過15年，一旦被公司裁減資遣，但尚未符合請領勞保老年給付時，可以辦理資遣續保，繼續累積勞保年資，等到符合資格那一天，就可順利請領勞保老年給付。

尚未放寬之前，經常有被保險人

已投保一、二十年，結果公司裁員、倒閉，而這些勞工又是中高齡，常沒法順利找到新工作，之前的年資就化為無烏有，日後也無法請領老年給付。

民國77年放寬措施造福了不少勞工。不過，一開始法令是限制必須「裁減＋資遣」，也就是勞工要拿到資遣費才符合資格，結果很多勞工就跑來勞保局抗議，勞工說，「公司根本說倒就倒，他們要去找誰拿資遣費？」後來勞保局協助行文主管機關，現在即使是沒有拿到資遣費也能夠續保。

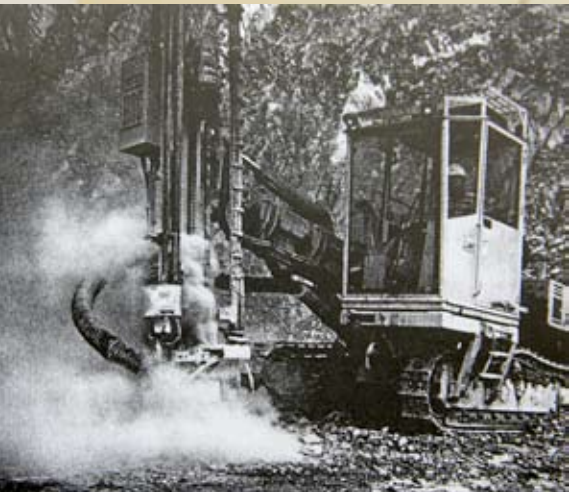
凡事有利也有弊，裁減資遣續保制度，使投保年資較久勞工可以領到老年給付，但也影響了中高齡勞工的就業意願，因為勞保老年年金給付是以投保最後3年平均投保薪資為標準計算，被裁減資遣勞工由於在公司年資較久，原有投保薪資都蠻高的。被裁減再找工作，通常薪資較低，就業反而影響未來老年給付金額，這個問題在民國98年勞保年金實施，規定「斷保族」也可以領取老年給付，以及勞保年資採最高60個月平均投保薪資計算後，已經解決了，但勞保年金新制度實施，卻也使得裁減資遣繼續加保，喪失原來開辦的目的。

放寬老年給付年齡限制

當時也放寬了老年給付的請領條件，原先老年給付規定男性要年滿60歲，女性要年滿55歲才能請領。

舊有的規定對從事危險、堅強體力等特殊行業的勞工而言，似乎過於嚴苛。好比潛水作業員、高壓室內作業員等等，這些工作的體力要求，幾乎很難撐到60歲才退休。

之後放寬為投保年資達15年，年滿55歲，或在同一單位工作年資達25年就可以請領老年給付，基於《勞基法》規定在同一個單位服務滿25年就可以退休，所以做了相關的彈性調整。如果勞工很年輕就投入職場，現在即能提早退休，趁體力充沛時，還可以規劃生涯的第二春。另外擔任具有危險、堅強體力等特殊性質工作者只要投保年資滿5年，年滿55歲退職者也可以請領老年給付。



▲放寬老年給付請領年紀，讓從事危險工作的勞工權益獲得保障。

34

大陸遺屬津貼計息存儲

民國76年兩岸開放後，隨著大陸繼承人的出現，開始有人跨海來台跟勞保局領給付。

「以前還未開放大陸探親，很多勞工在台灣沒有娶太太，原配在大陸，在台無遺屬，其死亡的遺屬津貼都依給付金額以專戶計息存儲著。待兩岸通了，就有大陸遺屬出現請領。」曾任死亡給付科科長的黃麗珍，提及因兩岸開放而起的特殊給付案例。

依照勞保局的規定，被保險人的死亡給付分為「喪葬津貼」與「遺屬津貼」二種。「喪葬津貼」一律發給5個月，若遺有配偶、子女、父母親等則另發給「遺屬津貼」，按投保年資一次發給10-30個月不等；如果是屬於職業災害死亡，則給付高達40個月。因此，對被保險人的遺屬來說，「遺屬津貼」是一筆不小的安家數目。

沒料到兩岸開放

當被保險人死亡時，受益人因地域環境的限制不能依規定請領保險給

付時，投保單位必須於2年內向勞保局申請被保險人「遺屬津貼」保留，因此，自民國49年開始，就有「計息存儲」存單的出現。

適用「計息存儲」存單的，



▲兩岸開放之後，也引發大陸人民領取保險給付的問題。

多是早期隨國民政府來台的老榮民，他們在台灣沒有家屬，所以才保留遺屬津貼，待大陸親屬來領。這種案例多發生於民國60～70年間，那時來台榮民年事已高生命陸續凋零。

民國75年，任職出納科科長的李松林表示，那時大約有1,000多張存單。所謂「計息存儲」是指一人一張存單，載明被保險人的資料與金額，俟其能請領時發給，當時他還為此存單做了一件「自作聰明」的事。

他指出，「那時勞保局已搬到羅斯福路現址，錢卻是存在台銀南港分行，所以銀行員兩邊跑很麻煩。在此之前，計息存儲的錢確實沒有人來領，誰也沒想到民國76年以後，兩岸居然開放探親，於是自己遂把1,000多張二年期的存單，合併成按月集中的大存單。結果就發生大存單還未到期兌現，卻已有大陸家屬前來申請。幸好金額不高先以別的錢墊，等存單到期再繳回來；利息則請銀行幫忙依照公告定價計算。」

「計息存儲」成回憶

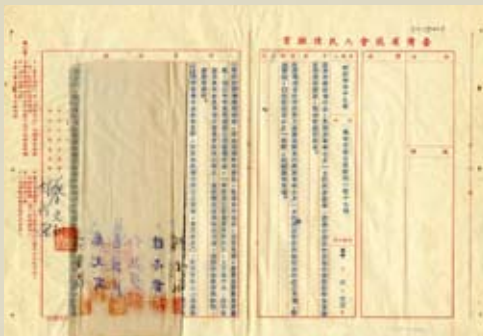
民國76年兩岸開放探親之後，消息開始流通，大陸遺屬知道有一筆遺屬津貼可以請領，便不少人跨海來台或委託台灣的親戚來辦理。因此親屬身分的認定相當重要，必須出具經由大陸公證處公證與我國海基會驗證後的「親屬關係證明書」，才得以申請，由此也可見證勞保局作事之嚴謹。

不過，這項「計息存儲」的法令，隨著民國82年3月20日《兩岸人民關係條例》解釋令的修改，內有特別明定：大陸遺屬要在2年內提出申請，如過了時效，請領權便自動結清。隨著民國84年辦法截止，民國85年《勞工保險條例》施行細則修改時，便將「計息存儲」條款刪除。

目前「計息存儲」約有1700多件、7億7千多萬元本息沒有領清；已回歸勞保基金「想必，以後也不會有人再來領了」，主任秘書李松林表示。因應時代需求的「計息存儲」，成了勞保局過去的回憶。

漁會保費爭議

漁會和勞保局之間的保費爭議，從漁民保險開辦以來時有所聞。根本原因出在漁民保險保費設計問題，即便民國47年《勞工保險條例》正式通過，漁民保險也被併入勞保，漁民仍然不用從口袋掏錢繳保費，漁民保費自付額都由漁保備付金提撥。



▲民國50年代，漁會就為漁保備付金向台灣省議會陳情。

可是，越來越多的漁貨交易，不再經由漁會管理的漁市場拍賣，原本從漁貨拍賣所得代扣累積而來的漁保備付金，逐漸捉襟見肘，很多漁會因為備付金不足欠下保費，甚至跟勞保局對簿公堂，這樣的情況早在民國50年代已陸續發生。

到了民國70年代，隨著漁業榮景式微，漁保備付金不足的陳年舊帳，終於浮出檯面。民國76年出身基隆的省議員林水木，便在省議會提案「建議政府廢除漁保備付金制度」。

民國77年勞保條例修正，漁保備付金走入歷史，漁民雖仍由漁會加保，但必須自付60%保費，民國84年勞保條例修正，降低漁民負擔至自付20%保費，比起其他在職業工會加保的勞工，必須自付60%保費，漁民保費極為優惠，卻也引起漁會投保人數異常增加的現象。

備付金爭議在議會開炮

漁保開辦以來，漁保備付金由全省各漁會代收，並按期將備付金繳納給勞保局。開辦初期，漁保人數不多，漁市場交易蓬勃，備付金的繳納都算正常。民國50年代，部分漁會經營不善，不只是備付金繳納不足，甚至

有漁會將備付金挪至他用。勞保局在收不到保費的情況下，向漁會提告，其間台南市安南區漁民到台南醫院就診，院方以台南市漁會未曾將備付金提報，仍在打官司的理由，拒絕為漁民診療。

當時，不少漁會透過地方選出的省議員，向勞保局施壓，要求減免因遲繳漁保備付金而產生的滯納金。政治力一再介入之下，漁保備付金的問題，遲遲未獲解決，反而隨著時間加深財務黑洞。

漁保備付金走入歷史

由於，各區漁會漁市場交易量減少，連帶影響備付金準備不足，欠繳或遲繳的漁會越來越多，因此漁會被勞保局徵收保費滯納金。原本漁保備付金制度設立，是顧及漁民收入不穩定，保險本有互助的功能，透過市場交易產生的備付金繳納保費可以減輕漁民負擔，也達到互助的功能。

時代迫使產業轉型，備付金也在修法之後走入歷史。民國77年開始，漁民比照一般勞工，也依據收入分級申報投保薪資，並且自付部分保費。

備付金的時代，漁民的勞保費不需直接繳費，而由各地基層生產及消費魚市場代扣，凡是有漁會甲類會員資格者、實際從事漁業勞動，且上年度漁業收入佔總收入50%以上者、直接或間接以魚貨供銷魚市場者，均可由基層漁會辦理加保，所以繳勞保費與加保人員無須詳細核對。

漁民備付金走入歷史後，新的收費制度上路，漁民勞保的投保薪資須要依據勞保投保薪資分級表核實申報，漁民被保險人的勞保保險費，即普通事故保險費及職災事故保險費，40%政府負擔60%漁民自行負擔（後來修法漁民自付20%）。

漁民保險費新問題

各漁會陷入苦海，漁會承辦人更不知所措，雖然新制開辦前，勞保局曾請漁會的理監事、總幹事、承辦人來研討輔導，但是效果不彰。當時39

36

投保人數屢創高峰



▲勞保局總經理林江風（左），贈頒證書給第600萬號被保險人陳宗華（右）。

在台灣經濟起飛的年代，勞保投保人數不斷增加，民國76年投保人數突破500萬，又經過2年，民國78年就突破600萬，到了民國84年創下高峰，投保人數高達850萬人，迄99年勞保60周年，加保人數已達900餘萬人，涵蓋了大多數的就業人口。

經過幾十年的執行及推動，民國70年之後，多數人已經認識勞保，而且只要進入職場工作，老闆也都會主動幫員工納保，沒有一定雇主的員工也習慣主動參加職業工會，加上勞保局運作制度完善，所以，投保人數快速增加是預料中的事，勞保局也有足夠的能力為民眾提供完整的福利保障。

依法行政 通情達理

組織越龐大相對要擔的責任就越多，處理的糾紛也越多，勞保局前總

個漁會沒有一個漁會所繳的保險費與勞保局的應收保險費相符，名冊上的漁民有的已死亡，有的已不從事漁業勞動，有的不知去向，其資料根本不確定，要如何收勞保費？

當時基隆區漁會與蘇澳區漁會是最大的漁會，遠洋漁民最多，一出海可能2、3年才回來，收取保費是項挑戰。

勞保局依據法律規定對不按時繳納或繳納不足，每日要加徵應繳保險費千分之2的滯納金，漁會與勞保局為此爭執不斷，漁會承辦人說，「收來的保費匯給勞保局，又沒挪用！」勞保局的承辦人回應說，「明明就還積欠很多，不交只能依法行事！」雙方承辦人都不好受，勞保局同仁聽說要接辦漁會欠費業務，要先哭個好幾天。

問題還是要解決

問題還是要解決。首先，允許漁會申報漁民個人欠費，漁會把收到的錢交給勞保局，未收到錢的名冊也都報給勞保局，勞保局則將欠費名冊管制，在漁民要領取給付時，再要求繳清欠費及滯納金。

漁會投保名冊不先弄清楚，問題無法根本處理。為了徹底解決，當時由財務處欠費清理科科長鄭清風與承保處科長袁曉豹、郭士璋等，帶領相關工作同仁到各漁會清查，並與戶政資料比對，死亡者一律除名，非從事本業者也由漁會清查退會退保，追溯退保者，勞保局也同意註銷保險費，大約花費5、6年，才讓問題圓滿解決，漁民也能真正在勞保制度內獲得應有的保障。

經理林江風表示，勞保局涉及的業務非常廣，要經營、管理有7、800萬個被保險人的勞保局不是易事。

民國76年起，林江風擔任總經理時，每天有接不完的議員、民代電話，甚至還必須準備3間會議室，輪流趕場排解事情，有的來關說、有的來施壓、有的來抗議、有的來拜託，每天除了公事外，還要化身排解達人。所以，當時林江風面對事情的態度就是秉持「依法行政、通情達理」，用這8個字來應對所有的狀況。

在不脫離法律約束之下，如果有方法讓被保險人得到更圓滿的答案，勞保局就盡量去做，如果依法無據、違背法令，有些尺度必須謹守，否則一旦失去原則，只會衍生出更多問題。

勞保年資中斷認定方案

林江風記得，曾經有位百貨公司專櫃小姐，很早就參加勞保，懷孕了，公司卻找藉口將她辭退，後來她只好改投保在刻印職業工會，產後卻因為投保資格不符，而被取消生育給付。

她的父親非常生氣跑到勞保局抗議，最後勞保局針對她的案例，增加了一項審核新規定，只要是投保中斷不超過半年，而且懷孕時及生產時都有勞保身份，申請生育給付時不再查核投保資格，使其可以領到生育給付。對於合於情理的事情，勞保局還是會彈性處理。

到了民國98年勞保條例修正，正式新增第20條第2項規定，只要勞保投保滿280天，於懷孕後失業者，退保後一年內，還是可以申請生育給付。

有關勞保年資中斷問題，當時也努力做了修改。民國68年2月前，勞保退保超過2年，之前的年資就不計算，對被迫失業的勞工來說很無奈。之後改為中斷6年內復保，年資仍可以累計；民國77年勞保條例再次修正

為，不論中斷多久，所有年資通通算數，但不溯及既往，依據之前規定已中斷的仍不可合計。民國98年則規定，不管先前斷保幾年，只要符合退休年齡，都可以請領老年給付，這筆「失而復得」的錢，讓不少勞工覺得賺到了意外之財。

業務增加僱用大量臨時工

勞保的投保人數屢創新高，加上民國77年之後又受託辦理農保、民保、福保，當時又有正式人員不能擴充的限制。只好改為僱用大量的臨時人員，勞保局曾聘請超過500名的臨時人員。

當時不只是正式員工需要受訓，包括臨時人員也都要跟著勞保局一起成長，雖然只是臨時人員，扮演好螺絲釘的角色，對於勞保局而言也是不可或缺的一份子。只要願意學習及努力，臨時人員有機會參與對內考試，晉升為正式員工，即使沒有成為工式員工，若能跟著勞保局的業務轉變，繼續培養出新的一技之長仍可以留在勞保局工作。

在正式員工不增加的情況下，卻能不斷提昇業務的廣度及深度，服務人數眾多的勞工，這也是勞保局相當厲害的管理功夫。

民保和福保的階段性任務



▲診所招牌寫著民保見證其時代任務。

拿勞保單看病只要掛號費不用再付錢的形象，自從民國59年開辦醫療門診給付之後，早已深植人心。民國70年代，勞保投保人數爆增，除了經濟起飛、就業人口增加的影響外，更多人加入職業工會投保，就是為了享受免費的醫療保險給付。

民眾對醫療保險的需求，也讓政府正視辦理全民健康保險的可行性。可是，政策從研究、形成到執行並非一時一刻，在民代及民意次級團體的強力要求下，農保在民國74年試辦上路。緊接著在民國78年、79年，「民意代表村里長及鄰長健康保險」（民保）和「低收入戶健康保險」（福保）分別開跑。

無論民保或福保開辦，在政策上都是為了全民健保開辦做準備，所以從政策決議到執行都只有短短3、5個月的時間。如同福保在79年開辦時，

3月由經建會召開「研討低收入者健康保險事宜」會議，4月3日內政部就研擬出「低收入戶健康保險暫行辦法」，5月24日行政院院會通過，7月1日上路施行。

勞保局臨危受命

在4月3日出爐的「低收入戶健康保險暫行辦法」中，勞保局就被規劃為當然的受託承辦單位。不到3個月的籌辦期，勞保局早已為了既有的醫療給付及農保審查案件和特約醫院的關係陷入僵局，臨時接手內政部委託開辦福保，無疑關係更為緊繃。

除了印製申請書表，還要跟沒有保險辦理經驗的全國鄉鎮公所溝通，勞保局趕在6月份結束之前，在北中南東4區分別跟全國投保單位和承辦人員，辦理業務講習會。看似順利的在7月1日，福保正式上路。可是，開辦一個月後，卻發現許多醫院拒看福保的被保險人。

醫院了解勞保局只是承辦單位，保險費必須匯集來自中央及省縣市等各級政府的款項。過去「農保經驗」讓醫院先入為主的認為，如果政府不撥錢給勞保局，到時候將跟農保一樣，拖很久都還領不到保險給付的費用。直到後來，中央承諾會如時支付預算，才逐步解決醫院拒看的風波。

福保保費拮据面臨斷炊

醫院的憂慮並非空穴來風。由於，福保的被險人都是低收入戶，有別於其他社會保險，它還具備部分社會福利的功能，因此保費都由各級政府負擔。中央和省府補助35%，其他65%的保費則由縣市政府自籌財源。可是，開辦得太匆促，政府根本還沒編列相關預算執行，當年省府還為此動用「省府第二預備金」支付保費，等到追加預算通過，才將預備金補正。

走過40年 診療費用標準出爐

各縣市政府卻不像省府還有預備金可以臨時動支，保費積欠的狀況，在福保開辦3年後浮出檯面。勞保局為此還如期製作「編列預算參考資料」，提醒給各級政府必須編列足額預算繳保費。像是民國82年，總計有27個政府機關必須繳福保保費給勞保局，其中只有17個如期繳納，拖繳、欠繳情況相當嚴重。

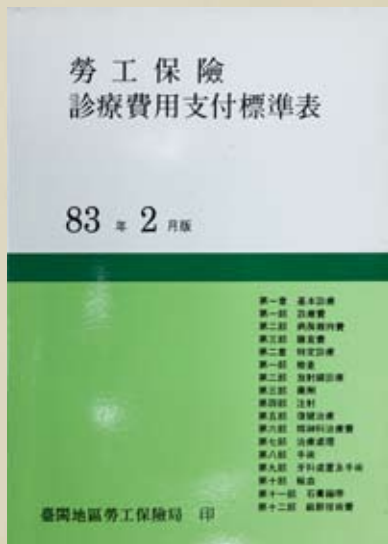
福保開辦倉促上路，保費費率並無精算，只能比照勞保辦理，然而低收入戶原本老、殘比例都比一般人高，因此醫療給付的成長速度遠遠超過勞保。收不到保費又要支出更多給付，入不敷出的情況下，才幾年就呈現虧損狀態。

民保收支堪稱平衡

早福保一年起跑的民保，由於被保險的對象是全國各級民意代表，包括省市議員、縣市議員、鄉鎮代表、里長和鄰長，被保險人數不多。像是民國79年4月，開辦9個月後統計，總共只有27,986為被保險人，每個月保費收入1,900萬元，收支都還算平衡。

投保人數少，加上被保險的對象是各級民意代表，因此議會在編列預算時，不致於像編列福保預算一樣，遭到刪減或凍支。由於，不少民意代表本身即具備勞保或農保的身份，因此不見得都會重覆投保，而民意代表以青壯年為主，不若福保有著龐大的醫療需求，因此醫療保險給付的情況較為正常。

民保及福保雖然也有生育、疾病、傷害及死亡給付，但最重要的著眼點都是醫療。民國84年健保開辦之後，在過渡期下產生的保險，也併入健保而走入歷史，前後5、6年的光景，因著時代任務結束功成身退。



▲直到健保開辦前，勞保醫療費用審查都依據「勞工保險診療費用給付標準表」來執行。

民國72年1月，各大報連續好幾天的新聞，都是長庚醫院和勞保局吵架了。原來，長庚醫院的診療費遭到勞保局刪減，十分不滿，甚至考慮合約期滿將不再辦理勞保診療業務。

歷年來類似紛爭甚多，主要原因，就在於當時沒有一份統一的診療費用支付標準。

當時勞保局的診療費用，一般醫院是依據內政部比照省立醫院標準訂定的「勞保診療費用支付標準表」支付。隨著醫院類別不同，總共分成27個版本。

沒有標準紛爭多

當中，教學醫院並不適用「勞保診療費用支付標準」，而是與勞保局個別洽定。例如藥價，有的教學醫院自行提出進價加兩成支付，有的教學醫院則不願提出進價，堅持跟著指標型教學醫院的價格打折扣支付。

大、小醫院的支付標準不同，大醫院間也各不相同，使得醫院對勞保局都有微詞。大型教學醫院給付採個別洽定，無形中造成大醫院的給付金額較小醫院高出甚多。同一個醫療項目，給付金額可能差了好幾倍。

為了平抑大型教學醫院鉅額上漲的醫療費用，並提升基層醫療水準，勞保局從民國74年開始，研訂勞工保險診療費用支付標準表。民國77年勞工保險條例修正時，更在第51條明確規定，「診療費用應依照勞工保險診療費用支付標準表及用藥種類與價格表支付」。

分成甲乙丙三表

這份標準表最初的版本，是當時醫療給付部劉宜明根據「日本全民健保統一支付標準表」版本起草而成，日本分成甲乙兩表，劉宜明則根據台灣的情況又加上丙表。甲、乙、丙3表各有不同適用對象。甲表適用於大型教學醫院，乙表適用地區醫院，丙表則適用一般門診診所。

3表加起來共有3千多個項目，劉宜明以系統方式整理，根據器官部位由上到下分門別類，把中英文名稱列出來之後，整個標準表的架構也大致完成。

最敏感的價格，劉宜明則留下空白。勞保局接著根據歷年資料，將各大醫院申報的價格填上去。每間醫院的價格高低各有落差，最後，決定大型醫院各項收費以同級醫院最低價格為準。

草案完整出爐後，勞委會、衛生署與幾位醫界權威專家，針對各章節每週開會逐一討論，調整了一年，內部作業終告完成。

花費2年與各界協調

儘管費時良久，草案一攤開和外界溝通，還是受到強烈批評。參與給付標準制定工作的林金龍說，記得民國76年第一次說明會在衛生署禮堂召開，「大家劈哩啪啦一直批，都說不行。」在意見眾多紛歧下，勞委會乾脆改弦易轍，帶著本子逐一與各大醫院協商，過了半年，當協商即將告一段落時，另一波壓力卻席捲而來。

原來，中小型醫療院所不滿長期以來領到的支付過低，且遠低於大型教學醫院，民國76年便組成協會，要求勞保局以「同病同酬」為原則，儘速修訂勞保診療費用支付標準。因為遲遲得不到具體回應，到了民國78年，訴求方式轉趨激烈，甚至集體聯席揚言罷診。

適用於中小醫療院所的乙丙表，原本即打算提高支付標準，因此勞委

會便順應要求，讓乙丙表調整後先於民國78年11月實施。甲表則由勞委會主委趙守博帶頭，持續與各大醫院協商，又過了將近1年，終於在民國79年10月實施。

勞保施行40年之後，自此才有統一的診療費用支付標準。

醫療體系影響深遠

標準實施後，勞保一年約增加90億的支出，等於1年多出1個月的費用。儘管費用提高，卻促成許多良性循環。

首先，由於中小型醫院的支付提高了，且醫療給付採統一支付價，因此有愈來愈多醫師願意下鄉服務，民眾赴大型醫學中心的比率也逐年下降，有助全國醫療網健全發展。新制診療費中，將護理費與藥師服務費分開計算，也讓護理人員與藥師得到較為合理的待遇。

勞保局最滿意的，還是藥劑費用比率的降低，甲乙丙表實施前，勞保醫療給付，藥劑費比例高達35%，但在甲乙丙表實施後，則降至22%，顯示過去各醫療院所多開藥或開高價藥的現象已大為減少。

甲乙丙表要求各家醫院都必須提出進價金額才給與給付，使得藥價得以透明化，壓制藥價不致浮濫飆漲，讓台灣醫療費用與全世界相較之下低廉許多，也是日後健保得以統一藥價的最大功臣。

這項診療費用標準表把各項醫療給付都定價了，讓往後健保開辦時直接沿用即可，不需再與各家醫療院所進行漫長的溝通協調，更是健保得以在短時間內迅速開辦的一大主因。

勞保特約醫院全面開放



▲因應投保人數增加，勞保局全面開放特約醫院。

開醫院要怎麼賺大錢呢？在民國80年之前，這個答案就是：成為勞保特約醫院。

特約醫院是依照特約辦法公告徵求，每個地區根據投保人口有不同的名額限制。公告之後，所有醫療院所就可以根據公告資格申請成為特約醫院。申請之後，由勞保局聘請

的審查委員前往了解，根據資格與所需數量做選擇。

特約醫院搶破頭

當勞保投保人數在民國60至70年代大躍進之後，勞保特約醫院變得熾手可熱。10年之間，勞保人數由250萬突破800萬，特約醫院等於固定擁有800萬的看診會員，因此，「勞保局指定哪間醫院特約，那間醫院就賺大錢」，曾在勞保局醫院管理科任職的劉在銓形容當時的情況。

當時的特約醫院大約兩、三年公告一次，各家醫院可說用盡方法搶破頭。剛開始為了公平客觀，整個審查時程通通保密。結果從公告前的徵求名額有多少、何時公告、公告後何時審查、審查結果何時公布，每家醫療院所都試遍各種管道、甚至找民意代表關說打聽，只希望能未雨綢繆、早做準備。

打聽的人實在太多了，勞保局從總經理到承辦人員都承受莫大壓力，不僅實際人力難以負荷，也不易確保消息是否走漏，反而造成不公平競爭。勞保局乾脆改變做法，將原本不定期、不公開的審查時程全部透明化，直接公布給所有人知道。

醫院軍備競賽

時程公開並未解決所有問題，各醫療院所還有「軍備競賽」等著火熱開打。申請成為特約醫院之後，一間牙醫診所可能裝潢突然變美了、治療床多了5張、醫師也多了5位，努力只為了審查委員上門時，能看到最完美的一面。審查過後，豪華的設備、陣容齊全的醫護人員卻又可能逐一退位。原來治療床是租的，醫護人員也可能是臨時找來壯大聲勢用的。

為了得到良好的審查結果，關說依舊不斷，劉耆誠記得他當科長時，甚至有人跑到他家門口守著找人。各種流言也四處謠傳，「有人說他花了一百萬才申請到特約醫院，其實是說他花了一百萬做裝潢、租器材、請醫護人員，但這話傳到最後，大家怎麼想？」劉耆誠舉例。

大家都太想要特約了，等到審查結果一公布，有上的沒上的，也經常吵成一團。劉在銓記得有一年公告全省徵求420家特約醫院，來了700家申請，「審查結果還沒公布，我就知道這次的公平度大約60%，因為上的通通說公平，落選全部覺得不公平。」

特約辦法標準化

這種狀況讓劉耆誠十分憂心，「遲早會出問題。」他主動撰寫研究報告希望更改特約管理辦法，建議往後特約醫院改為半年定期受理一次，也不要有名額限制，時間到了醫院來申請，只要符合標準就成為特約。「權力不要握在手上，把權力丟出去，標準化、制度化之後，大家都輕鬆。」

研究報告出爐後，歷經多次正反討論。很多人認為醫療院所應該擇優特約，且勞保人口佔總人口不到一半，需求量也不需要全部特約。由於憑勞保門診單就醫十分便宜，門診單發愈多、就醫的民眾也愈多。萬一開放醫療院所全面特約，供給大幅提升，醫療給付勢將增加，勞保財務也將面臨另一波壓力。

40

主動調整投保薪資



▲除了依據各單位申辦的加退保資料外，勞保局會主動調整被保險人投保薪資，以保障相關權益。

審查標準的爭議終究太大，民國80年9月之後，特約管理辦法正式更改，只要開業滿6個月且是合格醫院提出申請，經衛生主管機關評鑑合格、或未經評鑑，但得經勞保局訪查，符合規定標準者，即可申請成為特約醫院。

制度開放後，特約醫院從民國80年的5,000多家，一路成長至健保開辦前的民國83年底，高達1萬3千多家。醫療給付件數則從民國80年的6千多萬件，到民國81年增加為1億1千多萬，多了將近1倍。給付金額從331億元增加到623億元，健保開辦前一年，即民國83年更高達731億元。

全面開放有助健保接軌

特約醫院全面開放後的影響深遠。當時全民健保制度已在研議中，如果勞保沒有開放全面特約，讓特約醫療院所數量得以逐步成長，健保開辦後，勢將難以管理全面開放後的數量。

以往特約醫療院所管理辦法中，醫院的分類和衛生署不一樣。藉由這次修改辦法，勞保廢除自訂的特約醫院分類，改採衛生署的分類標準，也有助日後健保開辦後的制度接軌。

特約制度裡，大型醫院較佔優勢，全面開放後，大醫院、小診所所有公平競爭的機會，民眾就診也更加方便。

其中，最覺得鬆一口氣的就是勞保局了。少了重重關說後，壓力減輕、連工作都變輕鬆了。開放前，醫院管理科16人負責5,000家醫療院所，開放後，1萬3千多家醫療院所，居然只要12人即可勝任。

開辦勞保就如同蓋房子一樣，首要任務就是先打地基，讓民眾先認識勞保並加入勞保，當地基打好之後，接下來才細細檢視各項內部施工。所以，到了民國70年代左右，才發現勞保財務收支上的大問題，當時有相當多的被保險人，沒有依照勞保投保薪資分級表按實申報投保薪資。

當時勞保的主要支出是醫療給付，投保薪資低則保費收入短收，但醫療給付支出仍是一樣多，財務負擔自然很嚴重。為了確保房子可以蓋得牢靠，勞保局決定進行全面性巡調投保薪資的動作。

對企業來說，如果老闆將員工的薪資以多報少，那麼直接就能減少勞保保費的負擔，尤其員工較多的公司更是明顯，對員工來說，一旦發生保險

事故給付金額減少很多，對權益影響很大。

申報不實情況嚴重

減少公司成本支出，不少老闆認為是件好事，所以，強行決定將員工高薪低報，員工為了想保住飯碗也不見得敢抗議；當然也有些狀況是老闆和員工都同意「大家一起省錢」，因而以多報少。

有以多報少的情況，自然也有以少報多的案例，例如女性員工懷孕了，或是有的員工已接近退休年資，此時，員工和公司就達成共識，採「階段性」將投保薪資提高，目的就是希望可以領到比較高的生育給付，或是老年給付總額。

如果每個被保險人都採「個人專屬狀況分級表」來投保，勞保財務將來勢必無法收支平衡。一旦勞工發生意外時，少領給付權益受損。

曾有勞工同意公司將他的投保薪資以多報少，甚至彼此還簽了切結書，後

來員工不小心發生意外造成身體殘障，申請勞保失能給付時，才發現給付金額差距太大，於是「不甘心給付少領」的情況下，向勞保局投訴老闆投保不實，老闆原本以為手上握有切結書就可以安心，結果被告知切結書根本不合法，不但得賠償補足員工不足的失能給付金額，老闆還因違法而受罰。

和財稅中心合作比對薪資

為了解決長期以來以多報少、以少報多的問題，勞保局展開了一連串投保薪資調查。一開始勞保局派員調查那些看來投保薪資異常的公司，請公司提供員工薪資明細表，結果上有政策下有對策，有的公司甚至做了一份專門給勞保局查帳用的薪資明細，勞保局在人力上也沒辦法做到全面性的查證。

爾後勞保局不間斷與財稅中心接洽，希望找出更有效、更有憑據的方式，後來在稅捐單位服務過的林增吉擔任總經理後，終於在民國81年財稅中心同意提供個人薪資所得資料，供勞保局用電腦與勞保投保薪資資料加以比對，當時找出高達一、兩百萬名被保險人，有投保薪資不符的情形，涉及數萬個公司單位。

抗議電話接到手軟

改變絕對不是馬上就能被接受的，就在發文通知各公司逕調員工投保薪資之後，勞保局立即陷入了抗議電話大轟炸及申復文件如雪片般的恐怖狀態中。當時承辦科長方宜容回憶，每個同仁電話接到手軟，申復文件處理不完，只好不停加派員工來支援趕辦，可以想像只要有1/10的人打來詢問或抗議，就可以湧入幾萬通電話。

最後發現當時的申覆率約為一成，也就是有高達九成都是正確的調整，從比例上看，方宜容認為這樣的決策是絕對值得做的，利用財稅資料逕調投保薪資也成了勞保局每年必做的工作。

有了勞保在前頭開路，目前健保也是參照勞保的方式進行逕調投保薪資。雖然逕調投保薪資對有的人來說，感覺上是勞保局在找麻煩，但另一個角度來

看，它是以公權力來保障勞工權益，尤其在勞退新制開辦後，投保薪資做為提繳工資，如果短報，直接影響到勞工個人帳戶的提撥金額，覈實逕調提繳工資更是勞工權益的保障。

歷年勞保平均投保薪資及基本工資變化

年代（民國）	平均投保薪資	基本工資調整記事
45年		基本工資調整為300元
53年	645元	基本工資調整為450元
57年	862元	3月16日，基本工資調整為600元
67年	3,287元	12月1日，基本工資調整為2,400元
69年	4,465元	5月1日，基本工資調整為3,300元
72年	6,382元	5月1日，基本工資調整為5,700元
73年	7,407元	7月1日，基本工資調整為6,150元
75年	8,095元	11月1日，基本工資調整為6,900元
77年	9,313元	7月1日，基本工資調整為8,130元
78年	10,631元	7月1日，基本工資調整為8,820元
79年	12,148元	8月1日，基本工資調整為9,750元
80年	13,654元	8月1日，基本工資調整為11,040元
81年	15,445元	8月1日，基本工資調整為12,365元
82年	17,317元	8月16日，基本工資調整為13,350元
83年	18,483元	8月20日，基本工資調整為14,010元
84年	19,869元	8月1日，基本工資調整為14,880元
85年	21,081元	9月1日，基本工資調整為15,360元
86年	22,106元	10月16日，基本工資調整為15,840元
94年	26,145元	
95年	26,765元	
96年	27,404元	7月1日，基本工資調整為17,280元
97年	27,880元	
98年	27,868元	

（單位／新臺幣 元）

41

年資併檔歷時20年

勞保局從民國68年開始，進行承保業務電腦化，所有被保險人新增的投保資料全面鍵入電腦，但為了確保資料正確無誤，人工卡片仍然同時登錄，人工紙本與電腦雙軌進行的作業，到了民國74年才完全電腦化單軌作業。

雖然整個作業已經電腦化，但在民國68年之前，用人工登錄多達1、2千萬張的卡片資料，仍未鍵入電腦。在電腦上查得的每個人加退保資料可能不完整，年資也不正確。如何將這些龐大的資料正確地鍵入電腦中，讓每個人的年資檔案都是完整正確的，困擾著勞保局，一直到民國96年，才順利完成年資併檔的工作。

民國68年以前，原來勞工保險條例規定保險年資中斷2年以上，以往的年資不予以計算，這些龐大的紙卡資料，有相當比例可能屬於無效年資，所以勞保局並未積極處理年資併檔。遇上個別勞工申請老年給付時，以人工查紙卡，隨後再將查詢的資料併入電腦檔案裡，計算出完整年資來發給老年給付。



▲還未電腦化之前，年資資料都存在一個個的卡櫃當中。

身分認定困難

將紙卡記錄的加退保及投保薪資併入電腦資料，最大的困難在於被保險人身分認定。

民國60年以前沒有身分證統一編號，紙卡上記錄的個人資料只有姓名、生日以及戶政事務所編給的流水號，如台北縣淡水 出生登記的是「北縣淡口字第××號」。勞工姓名可能更名，生日也可能筆誤。戶政事務所的流水號跟電腦資料中的身分紀錄，如何比對確認為同一人，這些判定必須靠經驗才能完成，好比紙卡資料中，陳麗華就有800多人，如何正確判定順利併檔，難度很高。

資料併檔確定後，所有給付案都依此計算年資，萬一發生錯誤，把甲君資料併給乙君，而乙君又已領取給付，等甲君領取給付時，發現少計年資，舉證查明後要追回乙君的給付，便會造成困擾。

民國84年左右，勞保局雖曾委外把所有卡片資料完成鍵錄，但無人力一筆一筆確認，在資料未判定確認之前，也不敢併入電腦，只能在處理被保險人申請給付時，再逐一確認併檔。

面臨退休高峰期

促使勞保局加緊腳步將舊時紙卡電腦化的動力，源自於民國90年12月立法院針對《勞工保險條例》通過第七次修正。當中規定以前中斷不計算的年資，都可追溯併計。在這種情況下，人工紙卡的年資可能都是有效年資，至此年資併檔變得重要而緊迫，因為關乎著所有勞工的權益。

此時，勞保開辦50餘年，也面臨被保險人的退休高峰期，若仍以人工查卡方式合併計算保險年資，將耗費作業時間而延緩核付時效，年資併檔顯得刻不容緩。為了加速年資併檔工作，民國90年，勞保局將加退保及薪資調整等表單，每月高達30幾萬張的整理歸檔工作外包，從中調派30幾個

42

健保上路 引發勞保退休潮

人，專責年資併檔工作，但進展相當有限。

民國91年4月起，勞保局利用當時政府推動的「公共服務擴大就業方案」，僱用50名臨時工作人員，協助歸戶、鍵錄、初校的工作，再由勞保局職員作覆校、確認。執行1年半之後，獲致不錯的成果和寶貴經驗。

民國93年6月，在總經理史哲要求下，勞保局挪出相當的經費公開招標，以人力派遣方式，費時2年將所有人工資料完全鍵入電腦中，直到民國96年，勞保資料進入全面電腦化時代。

因應未來需求做準備

年資併檔完成後，除了可以面對老年給付申請高峰期的需求外，還可以精算老年給付的準備金，預估勞保財務狀況。同時也能配合政府辦理勞工建購住宅貸款及紓困貸款等業務，並且即時找出被保險人資料。最重要的是資料都在電腦裡，可以縮短勞工申請老年給付的時間。

如今勞保年金制度能夠順利開辦，也是拜年資併檔工作所賜。因為，每位勞工歷年的保險資料都已電腦化，因此可以快速算出每個人的年資和可以領取的給付金額，提供勞工領年金或一次金的試算比較。

雖然，年資併檔已經全面完成，不過勞保局仍保留每一張卡片資料。早期人工紙卡常出現被保險人資料不全，很難判別是微差（資料相近）或是微誤（承辦人員寫錯）所致。所以，保留紙卡就是為了萬一被保險人對年資有疑問時，還可以調出紙卡資料，雙重確認資料的正確性。

所有被保險人資料已經全面電腦化，但為了萬無一失，除了紙卡之外，還保留翻拍後的微縮軟片，分開保存。同時，勞保局還將所有資訊都導入「異地備援」系統，萬一發生天災而讓電腦資料受損，在遠端另一處機房還存有同樣的資料，可以確保每個被保險人的權益都安全無虞。



▲全民健保上路後，勞保投保人數大幅下降。

勞保開辦以來，投保人數一向呈現持續攀升的狀況，但到了民國85年，投保人數卻溜滑梯般，瞬間一口氣消失100萬。究竟，這年發生了什麼事？

原來，全民健康保險在84年開辦了。

全民健保本著由全體國民自助、互

助與風險分擔的精神，除了將原本的軍

保、公保、勞保及農保等對象通通納入外，還納入了原來毫無保險的900多萬名非職場中的民眾，使得全體國民的醫療照護體系更完整。

勞保局全力協助健保開辦

健保開辦後，職災保險中的醫療給付仍由勞保局負責，但普通事故保險之醫療給付，包括了疾病、傷害、生育等等，則劃歸為全民健康保險的業務範圍。為了讓健保開辦更為順利，經驗豐富的勞保局就成了重要角色。

勞保局除了全程參與健保規畫之外，由於局內醫療部同仁一向熟稔相關業務，因此健保開辦時，幾乎將整個醫療部都搬過去，陸續調了656位同仁到健保局。

健保開辦前夕，許多醫療院所的內部人員以為再也不用跟勞保局打交道了，對於勞保局的要求愛理不理，醫療部同仁還開玩笑提醒，「嘿，不要這樣，以後我們還碰得到喔！」

除了吸收勞保局部分同仁外，健保對於勞保最大的影響，其實在於投保人數大幅減少。

錯誤認知引發退休潮

由於勞保的醫療給付改由健保承辦，許多原來因為醫療需求而參加勞保的

43

醫療費用審查

人紛紛退掉勞保。另外，趁此機會申請老年給付而退保的人也不在少數。勞保業務因此受到衝擊，投保人數也快速下滑。

當時申請老年給付而退保的人，很多人後來都反悔了，尤其以年輕時在同一單位加保25年，或女性被保險人加保沒幾年年滿55歲，因為尚年輕想要從事其他工作，多數企業主認為其已領取勞保老年給付，不能再加勞保，如發生事故，無法由勞保來保障，雇主須負擔責任，所以不願僱用。常有這些領過老年給付的勞工，想退還已領取的給付，可是勞工保險條例規定，無法退還。

根據統計，民國83年底的投保人數尚有849萬6,883人，到了民國84年底，只剩下763萬5,063人。

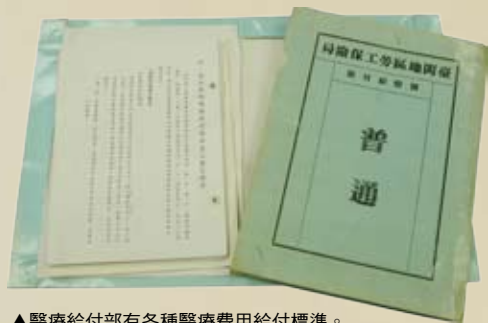
人數下滑，業務量卻因此暴增。勞保老年給付由每月平均4,000餘件，在84年3月迅速增為4萬8,000餘件，多了10倍。民國84年3月至6月申請案件更高達12萬4,000餘件。為了因應這麼多堆積如山之案件，勞保局除了動員全體同仁早、中、晚加班趕工之外，也積極檢討作業流程、並調整工作方法，分別以生產線的工作方式，分配各處室同仁擅長之工作，終於在3個多月的趕辦下，順利完成核發撥兌之十幾萬人的申請案件。

若從保障內容與保費負擔來看，勞健保最大的不同，在於勞保目的是維持勞工工作能力與正常收入。勞動者往往是家庭中最重要之經濟來源，透過勞保各項給付，可確保勞工發生事故時，家庭不致陷入困境。勞保可說是我國各類社會保險中，給付標準最高、給付項目最多的保險。若民眾想以商業保險取代勞保，保費將會增加4至5倍。

經過勞保局努力宣導，讓社會大眾正確認識勞保的優點與真正價值後，勞保人數終於逐漸回穩，在90年代逐漸恢復800萬人的水準，到了民國99年，也就是勞保開辦60年之時，更突破900萬人。

民國76年到78年之間，短短兩年不到，勞保投保人數增加超過百萬人。這段時間也是勞保局和特約醫院關係最緊繃的時刻。

當時，勞保局要給醫院的門診給付，得拖上6個月，住院給付更要等上10個月，



▲醫療給付部有各種醫療費用給付標準。

醫院才領得到錢。可是，平均每月湧進的住院案件有5萬餘件，門診則高達600萬餘件。當時醫療部副理劉宜民，每天還抱著一堆等待審核的案件回家挑燈夜戰，最後眼睛卻受不了，因而視網膜剝離。

剛在民國78年接任醫療部經理的彭火明，接派到的首要任務就是：「解決積案」。

行政與醫療審查分軌

為了加快審查腳步，除了努力增加人手、增聘工讀生、並將勞保醫療給付審查委員由4、50位擴充至100多位之外，彭火明積極嘗試幾項作業變革。首先，將審查流程一分為二，分為行政審查與醫療專業審查。例如醫院申報的門診單中，有許多缺資料或不符行政作業規則規定，直接由經辦人退回請醫院補送；涉及給藥等醫療專業問題，才請專業醫師審查給意見。

醫療部也根據「常態」先行過濾案件。例如，病患看診平均5分鐘，醫師一天工時8小時，理論上可以看96人，若提出審核的數量超過「常態」太多，代表醫療品質有問題，勞保局將主動深入查核。如此一來，審查委員可以專心審核醫療診斷內容，或對承辦人員有疑問之處進行追蹤即可，節奏加快許多。

作業方式大調整

其次，醫療部進行區域責任分工。過去門診費用審查採隨機分配，承辦人每個月輪到審核的醫院都不同，後來進行分組，每組負責固定區域的醫院，經過一陣子的熟悉，對每個醫院的人事物都熟了。審查時，常有問題的醫院從嚴審查、甚至專門派人輔導。

此外推動抽樣審查，例如100件案件，從中抽檢10件樣本，10件中有一件發生問題，即將樣本應刪減的金額擴大比例核減。

行政作業習慣也隨著調整。以往醫院缺文件，勞保局必須發文通知。等醫院收到公文時，時程都耽擱了。彭火明要求經辦人，簡單的問題，打電話通知就好，別再發文。

同家醫院的案件發生問題，把有問題的月份抽出來就好，其餘還是要繼續處理，不要因此全部停擺。若拖太久還沒審完，則先發申報費用九成的暫付款，等審核完畢再多退少補，不讓醫院等太久。

過去所有的審核案件都要層層蓋章，一路蓋到醫療部經理手上。彭火明上任之後，把職務章分為甲乙章，甲章自己用，乙章刻了14個，從乙一到乙十四，交給各層級主管，依分層負責規定，由決行人蓋章就好，等於將組織扁平化，讓審核速度更快。

住院費用隨機分案審查

住院費用需要逐案審查，審查醫師負責的醫院，每年更換一次，但因醫師審查尺度不一，難免有些弊端。李松林擔任科長後，採用每個月隨機分案的方式，每家醫院每月都可能更動審查委員，公平性提高了，也可更了解審查醫師的差異性。

當醫院申報費用被刪減後，醫院會提出複查、爭議審議、訴願等行政

救濟程序，每階段勞保局承辦人員都要準備很多資料，時間拖的很長，曾經光是長庚醫院行政救濟案件就堆滿了一個小房間，根本無法處理。彭火明與李松林研究了抽樣複查的方式，先由省（市）立醫院開始，雙方協議在複查案件中抽出一定比率，每個案件調取病歷，由勞保局複審醫師與醫院醫師充分溝通後，認為申復有理者依抽樣比率放大，予以補付醫療費用，醫院不再提後續之行政救濟。

省市立醫院試辦上軌道後，擴展至其他公立醫院及醫療中心，解決了許多積案，後來抽樣複審制度，在修改醫療費用審查辦法中，也正式列入規定。

健保延續許多審查方法

勞保審核醫療費用的許多方法，到了健保接手仍繼續採用。例如近年來健保嘗試施行的住院診斷關係群支付制度（DRG），勞保局也曾主動找豐原醫院等8家配合良好的醫院試辦過。

一年多之後，勞保局終於大幅改善積案情況，到了民國81年，醫院當月寄來門診單，下個月就可以領到錢。勞保局還能主動催醫院繳交資料，不用再被醫院追著要錢了。

從連絡處到辦事處



▲勞保局分支機構從連絡處變身為辦事處。

勞工保險的各投保單位，很多都不在台北市，為了業務聯繫方便、提供第一線的服務，在民國39年3月1日開辦勞保的同時，也在台北、新竹、台中、台南、高雄、宜蘭、花蓮、澎湖等地，設立8個「連絡處」，由各地的駐外專員負起一開始宣導的重責大任。

直到今天共有24個「辦事處」，與民眾面對面。

24個辦事處形成全國服務網

「辦事處」原名「連絡處」；民國85年7月1日，為配合勞保局改隸行政院勞工委員會，才將原設於各縣市的「連絡處」更名；目前全台計有24個辦事處，形成全國服務網，提供投保單位及被保險人最便捷的在地服務。

由於「聯絡處」遍佈全台且業務繁瑣，為提升服務效能，加強與本局間的溝通協調，民國75年8月設置「聯絡處督導單位」，負責各聯絡處的協調、聯繫、督導考核及行政管理。之後配合「聯絡處」改為辦事處，督導單位亦改為辦事處督導小組。

民國95年5月1日「辦事處督導小組」走入歷史，改由台北市、台中市、高雄市三個辦事處擴編為北區、中區、南區管理中心，以利分區管理，但因成立後未能發揮預期效益，民國96年9月7日裁撤，現在則統一由「辦事處總管理室」統籌規畫辦事處的各項業務，期以「深度訪視、虛心輔導」全面提升辦事處的服務品質。

駐外專員要有傳教士精神

「各地駐區專員就跟台灣人壽公司分公司借了位置、擺放一張桌子，就開始『招保險』。」從前給付處副理姜有財的口述可以了解早期「連絡處」是多麼地克難。

「連絡處」時代，主要工作是「稽查」和「輔導」，包括業務單位交查的案件以及特約醫院的訪查；櫃台服務則是以門診單、住院申請書的核發及簡單業務說明為輔。

民國42年廖遠東在《勞工保險月報》中對於當時駐外專員的外勤工作，有相當深入的描寫，他指出：「勞保調查無須特別技術，僅需把握業務上求速求實的原則，也就是要不問雨暑風寒，凡交辦調查事項應即到即辦。至於催保的工作，則盡量傳達政府舉辦勞保的德意，以大義相感召，例如多強調生育、老年保險的好處，而少談傷殘病死等不幸事故，如果不再加保，則不斷繼續前往，永不停止；對於催收勞保費吃力不討好的工作，也本著不繳不休、一次不清下次再來的精神，但萬萬不可與業主相持不下，有時透過私誼催收欠費，還可達到事半功倍之效。」由此可知，在勞保草創時期，這些駐外專員個個就像傳教士一般，任重而道遠。

辦事處角色與功能日益重大

勞保局業務量急遽增加，辦事處的工作也相形加重，不論是各處交查案件的查核、紓困貸款業務的辦理、職災案件的交查、勞工退休金業務的推展、全面

45

不分國籍的保障



▲民國77年起，凡是在台工作的外籍勞工都能參加勞保。

加入勞保不再只是本國勞工的權益，從民國77年起，外勞也成為強制加保的對象，可說勞工保險是不分國籍的。

台灣引進外勞來台工作，以民國78年做為分水嶺，在此之前並未開放低技術型的外勞進入國內勞動市場；爾後配合14項重要建設工程及6年國家建設，以「專案方式」首度開放第一批藍領外籍勞工，解決公共工程勞力短缺的問題。這時，勞工保險便成為最重要的配套措施。

民國81年公佈實施的《就業服務法》，可說是外勞開放的里程碑，內有「外國人之聘僱與管理」專章，讓外勞引進開始有了制度化的法源依據，在保障國人就業的前提下，採取由緊而寬、循序漸進的方式；並以個案申請、專案核准的做法，來嚴格把關。民國82年後，擴大開放外籍幫傭

實施單一窗口的服務、勞保與國保雙年金業務的開辦等，都要辦事處來一一推行，其中尤以「奉派授課」的宣導業務幾乎是呈倍數成長。

以民國94年7月1日推行勞退新制來說，台北辦事處主任王明華回憶，當時台北市辦事處，好比過年前辦年貨的傳統市場一樣，一天最高紀錄曾有9場說明會的舉辦，不僅自己因此而消瘦4-5公斤，也有好幾位同仁喉嚨長繭，「但現在回想起來，一切辛苦是值得的，尤其是得到民眾滿意的誇讚時。」

辦事處主動出擊

為讓企業主及勞工朋友都能充分了解新制的內容，辦事處除了主動拜訪、到各企業團體講解說明、定點提供文宣資料，以及在辦事處辦理小型說明會、上電視節目宣導外，更一連串舉辦了700場的大型研討會，吸引12萬人報名參加，獲得熱烈的迴響。

除了特定業務的推展，辦事處每年也會辦理80場「業務研討說明會」、90場「新投保單位及新經辦人講習會」，更特別的是，還有90場「勞動保障宣導會」，即「校園深耕」計畫，讓大專院校的職場新鮮人都能及早了解勞動保障的資訊，作為生涯規畫的參考。

60多年來辦事處的角色漸趨多元、功能也日益擴大，尤其於發生重大工安事故時，各地辦事處立即啟動服務機制，火速派人前往事故地點，蒐集傷亡人員名單，查詢比對保險資料後，主動前往投保單位或被保險人家裡，說明保險權益與協助申辦給付手續，讓被保險人及家屬，在最短時間內將給付領到，這樣積極主動快速的服務，漸漸受到民眾的肯定與感動。

最有趣的是，有少數的被保險人或家屬，對公家機關如此快速的服務不相信，還以為碰到不法的詐騙集團在傷口灑鹽，等到辦事處同仁細心說明及表明身分才放心。

及看護工來台，以解決居家照護的需求成長，使得外籍勞工來台人數逐年激增。

工作有年限無法領老年給付

依照《勞工保險條例》規定，除了外籍家庭幫傭、監護工，可採自願加保方式辦理，其餘的外勞一律強制投保。至於外籍勞工，享有的保險權益則與本國勞工無異；只不過外勞因在台工作有年限限制，想要領到老年給付比較困難。根據民國98年5月13日新修的《就業服務法》，雖已將外勞原在台累計工作最長不得超過6年的限制延長至9年，但想要全面取消工作年限，還必須經過一番努力。

家屬死亡可領取喪葬津貼

民國91年，外勞在台工作的福利又邁前一大步。依修正前《就業服務法》規定，參加勞保的外勞，眷屬在《勞工保險條例》實施區域外死亡時，不得請領家屬死亡喪葬津貼。民國91年刪除該「排除條款」，意指外勞來台工作，如果住在國外的父母、配偶、子女過世，一樣可比照國人領取死亡喪葬津貼。

民國91年起開放領取喪葬津貼以來，從第一年的500多件，到第五年的2,000多件，一直到98年度3,237件，短短幾年間大幅成長。外勞請領件數不斷直線上升的原因，一方面是外勞人數持續的增加，另一方面則與外勞之間資訊管道的取得越來越暢通有關。

外勞家屬身分認定困難

對勞保局而言，付錢不是問題，最困難的是外勞家屬身分的認定。目前法規明定，外勞家屬請領給付，必須檢送包含中譯本的死亡證明書及親屬關係證明，送交我國駐外單位驗證；如中譯本未驗證，可將原文及中譯

本送法院或民間公證人公證，以確認之間的親屬關係。

可是，各國國情不同，常造成身分認定的困難，死亡給付科科长魏宗芳指出，像是泰勞常常會因為各種理由改姓，包括運氣不好，或者朋友很幸運，想說改成他的姓可以帶來好運，如此一來就會發生外勞的父母或子女，跟本人不同姓的情況，造成親屬關係認定困難。

年金上路 外勞給付更棘手

透過外館協助，外勞家屬身分認定的問題，暫時獲得解決。可是，民國98年，勞保年金制度全面上路之後，外勞的勞保權益，一律比照本國人，沒想到卻出現難解的新課題。

民國98年以後，首次加入勞保的勞工，只能適用年金制度，本人死亡給付的遺屬津貼，通通都要按月領取，而不能選擇一次性領完。目前，魏宗芳手上有好幾件案例，就是年金上路之後，才來台工作的外勞，因為工殤事故死亡，但因死亡給付改為年金之後，勞保局必須按月將年金匯給外勞家屬在國外的帳戶，其中光是國際匯費，就遠遠大過給付的金額，再加上年金給付必須每年重新認定家屬身分，更增加作業困難。

之前，曾經發生，外勞因公死亡後，雇主在勞保給付尚未申請前，先代墊錢給家屬，事後才發現，制度改變了，死亡給付以後會按月給外勞家屬，變成雇主的損失，到目前為止，因為法令沒有更改，魏宗芳說，為此勞保局和雇主間的爭議還未解決。

第陸章

服務至上的年代

民國84年至94年

在醫療給付業務移撥全民健保辦理後，引發了史上第一波老年給付擠退潮，勞保的投保人數頓時縮減了8、90萬人，對勞保局而言，這段沉潛時期，卻也正是這個組織調整體質、蓄勢待發的準備期，讓勞保局得以卸下龐大業務與財務的壓力，專注於內部組織的改造與服務效能的提昇。

這段期間，勞保局開始成立電話服務中心、推動單一窗口服務、啟用網路申辦服務、接受ISO檢驗認證等，以服務至上為目標，推展了多項令外界耳目一新的便民服務，甚至突破了50年來固守的生產業務導向，大刀闊斧地進行組織縱切改造，就連計費系統、繳款單、欠費催收及基金運用，都因應了時代變遷與社會需求有了新的風貌。另一方面，勞保局接辦的業務也日漸多元，包括從民國57年就列在勞保給付項目中的失業給付，終於在民國88年開辦，民國91年更獨立為就業保險，成為就業安全的重要一環；民國90年實施「職災勞工保護法」給予職災勞工更充足的保障；勞工保險局業務內涵逐漸轉變，看似已具備勞動安全保障網的雛型，而積極推廣的網路申辦，也為日後業務全面e化，立下了穩健的基礎。



勞保局改隸中央



▲勞保局改隸中央後，主管機關變為行政院勞委會。

民國84年全民健保開辦，立法院在同年10月12日三讀通過「勞工保險局組織條例」和「勞工保險監理委員會組織條例」，隸屬台灣省政府長達35年的「台閩地區勞工保險局」更名為「勞工保險局」，改隸中央勞工行政主管機關，讓全國性的勞工保險業務，簡化行政作業流程，也達到事權統一。

勞保自實施至今60年，隨著不同時期的擴展、扮演角色的不同，主管機關從省政府到隸屬於行政院勞工委員會，組織經過四次大變革。

組織歷經四次大變革

民國39年勞工保險初創辦時，屬於台灣省政府社會處業務，為兼顧社會政策及保險專業，委由台灣人壽保險公司專設「勞工保險部」承辦。

民國47年《勞工保險條例》通過，民國49年4月16日正式成立「台灣省勞工保險局」，專責辦理勞工保險業務，其主管機關明定為兩級；中央為內政部，在省（市）為省（市）社會處（局），勞保局為省屬三級機構，至於業務、財務及爭議事項等之監理審議，則由「勞工保險監理委員會」專司其職。

民國59年，勞工保險擴大實施至金門、馬祖，因此更名為「台閩地區勞工保險局」，以表示其業務跨越省市。民國68年為強化勞保業務的實施，第三次修正《勞工保險條例》，將「台閩地區勞工保險局」提升為省政府二級機構，與各廳處地位平行，規定主管機關在中央仍為內政部，但省（市）則由社會處（局）改為省（市）政府。

民國76年行政院勞工委員會成立，在立法院討論勞委會組織法時，立法委員強烈要求將勞保局業務收歸中央辦理，台灣省政府沒有太多反對意見，因為業務撥離省政府可以減少支出勞保局的行政費用，但台灣省議會堅持不肯同意，因為勞保當時還辦理醫療業務，而大多數省議員跟醫療院所所有很密切的關係，省議員希望能監督到勞保局業務；立法院與省議會角力多時，最後折衷在主管機關勞委會下設勞工保險處，而執行機關仍為省屬「台閩地區勞工保險局」。

民國84年全民健保開辦，勞工保險之醫療業務移撥給健保局，省議會不再反對勞保業務收歸中央，於是《勞工保險條例》第五次修正，除了將有關生育給付分娩費及普通事故醫療給付規定於全民健保實施後停止適用，同時刪除原有委託各轄區勞工人數較多的省（市）政府辦理勞保業務之文字。因此自民國85年7月1日起完全改由中央統籌，隸屬於行政院勞工委員會，並正式更名為「勞工保險局」迄今。

勞保局改隸中央之前，有關移撥作業，省議會也提出相當多的主張，

其中有關財產方面，認為勞保局從初創開始，歷年購置總局及各地辦事處的經費，大部分均是由省府編列預算、省議會審查通過後撥款，因此認為此筆經費應撥還給省府才合理，所以主張有償移撥。

中央主管機關勞委會卻有不同看法，認為勞保業務雖然由省府辦理了45年，有相當的成效和功勞，但也累積了高額的老年給付潛在性債務（達8,600億元），這些債務未來均須由中央處理解決，所以主張無償移撥。此爭議經中央與省府的多次協商，最後決議採「概括承受」的方式，處理勞保局以前的債權、債務問題，使勞保局的改隸作業能順利進行。

30年才拍板定案

從歷史的角度來看，改隸中央是勞保局的一件大事，因為這項老生常談的議題，談了2、30年終於拍案確定，省府也為此成立「因應改隸作業小組」研商財產、人員移撥等事宜。前主秘彭火明憶起，自他民國58年剛進勞保局時就在談了，一直拖到民國85年才落實。而改隸中央的目的，就是要真正回歸憲法中「全國一致性的業務應劃歸中央來管理」的規定。

不過名義上看似歸於一統，但其實勞保局受託辦理各業務還是受到不同的監（管）理委員會單位所監督，例如積欠工資墊償、農民健康保險、以及後來陸續受委託的勞退新制、國民年金業務等。對於勞保局同仁來說，除須將對外行文名稱、銀行代收保費帳戶、及基金投資的登記變更外，最大的不同是，在省府時代，因省府位在中興新村，除了每年預決算及年度工作考成外，很少會管到勞保局的業務。但隸屬勞委會後，勞保局是勞委會下所轄的最大單位，對勞保局業務的關切自然較先前直接而且密切。

老闆從省府換為勞委會的勞保局，卻在交接時出現了插曲。因為作業不及，原本省府時期的勞保局總經理已經被改派至省府其他單位，可是新

任總經理的人事令卻未發佈，因此造成勞保局史上，出現3天沒有總經理的狀況。

勞保局副總經理羅五湖回憶，從省府轉隸中央，所有一級主管的人事派令都要由勞委會重行指派，雖然不影響既有業務運作，可是麻煩是沒有新任總經理的印鑑，帳戶無法提領，所有給付都發不出去。當時勞保局唯一拿到派令的主管，只有會計室主任，因為會計人員行政系統，提早作業，所以7月1日轉隸就能順利銜接。

勞保業務不是唯一

若進一步論及改隸中央的好處，彭火明說：「應該是少了省政府層級，效率可以更提升吧！」早期因為中央和省（市）都是主管機關，但法令解釋還是要中央主管機關決定，公文層轉，意見也不容易直接溝通，在改制中央之後，減少了層級，溝通自然比較順暢了。

不可諱言的，勞保局組織的每一次轉換，規模就相形擴大，更重要的是勞工保險的社會保險功能越益彰顯。

目前雖名之為「勞工保險局」，但其實投保對象已擴及全國人民，涵蓋有八大業務，彭火明語重心長的表示：「勞保局的業務雜，面對的主管機關較多，未來理想中的社會保險應該是綜合一個單位來統一管理，以共同面對社會被保險人，而不是像現在農保、國保歸內政部管，健保歸衛生署管，勞保歸勞委會，公保歸銓敘部管，軍保歸國防部管，如此一來，或許才能算是真正的歸於一統、回歸中央。」

47

電話諮詢馬上通



▲勞保局電話服務中心提供專業化諮詢服務。

有勞保問題怎麼辦？撥一通「02-2396-1266」電話就有專人為你服務，免除電話層層轉接、等無人的困擾。

「電話服務中心」的成立，在於解決勞保局大量電話一再轉接的問題，原本設於地下室的電話總機外，各單位又分別成立小總機或個別設立服務查詢電話，電話線猶如多頭馬車一般，不僅影響公部門的工作效率，民眾更是一頭霧水，常常因電話層層轉接造成延遲接聽或有斷線等情形發生。為了有效提升服務品質，「電話服務中心」在民國90年2月26日起正式上線。

跑馬燈號控管服務時效

「電話服務中心」設於勞保總局11樓，每天平均接聽的電話，已從開辦初期的5,500餘通增加到目前20,000通，尖峰時段曾單日達33,801通，

電話線也從原本100線擴張到240線，平均每位電話服務人員每天約接聽450通電話。

業務量之大，電話服務中心是如何做到避免民眾最怕的「等無人？」

曾經接手電話服務中心任務的龍斯雲表示，每一通打電話進來的民眾，都會先經過總機過濾問題屬性，再由電話服務中心線上人員接聽回答，如果問題較為艱澀複雜，則填寫「後送處理單」，再請專精該業務的人員主動去電回覆；或是把電話直接下轉到業務單位。經過三關控管，不僅可改善電話接聽的速度，另一方面也減少因轉來轉去電話無人接應的困擾。

「我們在電話服務中心入口處，設有一跑馬燈，可隨時顯示各組線上待接的電話通數，以及民眾來電最長等待的時間；另外在總機的中繼台上，也有待接電話通數顯示器，以利即時調配人力，避免民眾久候不耐」，龍斯雲如是說。

總經理也要輪值

除此之外，自電話服務中心開辦以來，可幫各單位吸收30%~40%的話務量；也就是電話服務中心人員對於一般簡易法令的業務諮詢，都可直接答覆，減輕各處承辦人員接聽電話的負荷，讓他們可以更專心的處理公務。而電話量最多的查詢勞保年資等承保問題，由承保處同仁輪流至電話服務中心接聽，更可以解決90%的問題，不用再經過轉接。

在電話服務中心開辦初期，即是勞保局重點業務，當時規定一等專員以上的主管包括總經理，都必須輪值派駐電話服務中心當半天班，一直等到運作上軌道之後才取消。

電話中心「張老師」

目前電話服務中心共有33位委外人員，是清一色的娘子軍。由於是

48

單一窗口滿足民眾需求

勞保局對外服務的一道窗口，十分要求服務人員的禮儀與談吐訓練，並且還要熟悉相關法令，才足以應對進退。此外，電話服務人員多少也要扮演心理諮詢的角色，安撫民眾的情緒，例如「常常有人因案子不過，打電話來找總經理，還好有些服務人員以前在救國團當過張老師，所以很會安撫人。」

龍斯雲指出現代人生活緊張，不少人患有憂鬱症，因此常接到刁難的電話，為避免紛爭的產生，在電話服務中心設有全程錄音及監聽系統，以查明糾紛或即時糾正法令解釋不清及應對技巧不佳的人員。

電話服務中心人員必須具有良好的EQ，除了得面對形形色色的民眾來電內容、情緒之外，他們的工作量也隨著媒體報導或該月涉及民眾權利的熱門焦點業務而驟增。例如國民年金繳款時間為二個月一次，在繳款單寄出後的一個星期，就是電話的高峰期。而他們上班的時間也隨著擴大民眾的服務而延長，自民國93年起為了提供更多的服務，電話服務時間延長到晚上7點。



▲民國87年開始，勞保局成立聯合服務中心，提供單一窗口服務。

過去印象中的公務人員總是頂著一張晚娘臉孔，不但姿態高，有時多問一些問題還可能被責罵。而且，經常要辦一個案件得跑好幾個部門或窗口才能處理好，既費時又麻煩。

民國87年行政院推動全面提昇服務品質計劃，公家機關都必須配合進行服務大改造，勞保局第一件便民大事就是成立「聯合服務中心」，提供「單一窗口」服務。

公務員心態必須調整

參與聯合服務中心規劃工作的方宜容指出，人的情緒是會傳染的，以前多數同事對民眾的態度都不是很好，結果一個傳一個，最後即使你沒有不高興，也很難和顏悅色地對待來辦事的民眾。

後來強調「以客為尊」的服務態度，公務員必須轉變心態，體認自己的角色是為民服務。一開始並不容易，但是在領導人如果有心改變風氣時，第一線的人員也可以跟著改變。當時也成立了客訴中心，民眾能夠直接反應及投訴，如果有哪位服務人員態度不好，就會被「輔導」，慢慢地整體服務品質在無形中提昇。

過去勞保局的櫃台不但高，用的還是冰冷的大理石桌面，劉忠讓總經理上任不久後，即要求將聯合服務中心櫃台降低，也為民眾設置椅子，還規劃了書報區、提供老花眼鏡等服務。

單一窗口大挑戰

隨後在郭芳煜總經理的要求下，勞保局開始規劃單一窗口服務，當初要進行單一窗口服務則是一項浩大工程，由於勞保局的業務非常龐雜，例如懂承保業務的同仁，根本就不了解給付或是財務業務，所以，一開始先嘗試設置「承保」、「給付」、「財務」三個獨立的業務窗口，結果變成一個窗口前面擠滿了人、而另一個窗口人數不多的現象，經常有人因為排隊太久或插隊而吵架，窗口服務人員壓力也非常大，因為民眾涉及多項業務的問題不只一個，排隊很不容易等到，同時會想將所有問題一網打盡。

於是，當時負責管理聯合服務中心的方宜容決定，服務中心的每個人都要強迫學習，同時了解三種主要業務常見問題，以及相關的法規。

突破的過程是困難的，可是一旦突破了，創造出來的就是全新的局面。磨合了三、四個月之後，第一線的服務人員已經有能力以抽號碼牌的方式，來處理民眾涉及多項業務的疑難雜症。

除了設立聯合服務中心推動單一窗口服務，郭芳煜總經理指示開辦夜間服務及晨間服務，自上午8時至下午7時，全日提供長達11小時的服務，讓上班族不用請假，也可以利用上班前後及午休時間來局洽辦業務，民國

89年12月28日，勞保局全省各地辦事處已全面推動單一窗口服務。

勞保局突破傳統，重新規劃服務設施與流程，實施單一窗口、全功能櫃台服務，不僅讓民眾享受到貼心與優質的服務，也在民國89年辦理的第二屆行政院服務品質獎活動中獲頒「便捷程序獎」，得到各界肯定。

後來單一窗口更制定了SOP標準服務流程，例如該做哪些事情、這個步驟處理完要送往什麼單位等等，服務人員可以依序完成工作創造效率。

有了這樣的基礎，民國89年6月起，在郭芳煜總經理的帶領下，勞保局也學起企業推動ISO-9002品保系統認證，全員投入，接受更高品質服務的挑戰，民國90年2月勞保局如期通過認證。

主動服務讓民眾大大改觀

民眾從此能夠安心等待叫號，因為每位服務人員都有能力為民眾解說各種疑問，同時也能立即發現民眾的資料是否備齊，如有遺漏資料一次就能完整告知民眾。

方宜容表示，主動服務的改變最直接的受益者就是民眾。例如曾有民眾不了解法規，以為自己已失去了投保多年的勞保資格喪失了給付權益，最後是窗口服務人員主動告知他相關權益保障，重新將勞保資格補救回來，民眾就非常感謝服務人員，這類的事情隨時在上演。

現在各地辦事處只要一個窗口就可以辦妥事情，做到一處收件全程服務，民眾再也不需要為了洽公得請假半天，另外，都會地區也延長服務時間，方便民眾洽公，同時透過電話及網路也能得到專人服務解答。

網路服務無時限

單是勞保業務，就要服務47萬多個投保單位、910萬多位被保險人，勞保局服務的客戶數，比起國內號稱用戶數最多的金控公司或電信公司一點都不遜色。正因如此，來自全國送進勞保局的加退保或者投保薪資調整等異動申報表，每天多達2、3萬張，郵局都是一車一車用大塑膠籃子送來。



▲網路申辦作業大幅減少人工作業時間和人力。

還好有網路，不然再增加上百名人手，也處理不完每天送進來的申請表單。截至民國99年3月底止，累計已核發6萬9,619家投保單位網路憑證，平均每月網路申報異動筆數約佔當月異動總筆數57.19%。勞保局資訊室主任葉永珍說，「雖然利用網路申辦加退保的投保單位僅有16%，但是一半以上的被保險人的投保資料都是透過網路來的。」

鎖定大單位強力推動

台灣的中小企業超過100萬家，而大企業僱用的人數多，要申報的異動量也大，所以勞保局從民國89年網路申辦加退保的功能上線後，首先就是鎖定大單位，透過說明會或者登門拜訪向他們推動網路服務。

大企業的人事單位或者大型職業工會承辦勞保申辦業務的人員，對勞保的網路服務接受度非常高。以人工作業申辦，凡是有新進人員報到加保、員工離職退保，甚至薪資調整必須異動投保薪資，都必須填寫不同格式的申請表，然後貼上郵票寄出。若是繕寫筆跡、用印不清楚，勞保局還會通知退件，所有流程都得重新再來一次。看似簡單的小事，若是每天不斷的重覆，也會耗去許多時間。

網路申辦卻不同，只要在線上填入資料，若輸入的資訊錯誤，電腦就會出現警訊，無法執行下一步，等到輸入完畢，按下確認上傳，申報流程就完成。平均下來3-5分鐘就能做完所有動作。

網路作業申辦小組

勞保局網路申辦服務，從規劃到上線經歷半年，在政府部門推動網路便民服務裡，效率和執行力都名列前茅。民國88年8月為了落實電子化政府、加強便民服務、提升行政效能，郭芳煜總經理決心推動網路申辦服務，將「勞工保險局試辦網路申辦作業推動小組」的召集任務交給副總經理蔡吉安，各單位指派專人參與，目的就是為了依據業務性質決定網路申辦推動的優先順序。

經過研究分析後發現，承保業務也就是加退保的申辦，耗費最多的人力和時間，因此加退保成了勞保局第一個上線的網路申辦服務。民國89年2月勞保局50週年園遊會活動，舉行試辦網路申辦作業系統啟用儀式，民國89年5月16日試辦農保網路申辦作業，同年5月20日試辦勞保網路申辦作業，民國90年11月14日電子簽章法公布後網路申辦作業有了法源依據，民國91年起正式推動網路申辦作業上線。

三大憑證帶動網路申辦

網路申辦服務包括申報作業、查詢作業及申請作業三大項。網路申辦最重要的是安全性，辦理網路申報或查詢的人，都必須是有權限的人，勞保局利用政府核發的自然人憑證、工商憑證和政府憑證，做為網路申辦權限的認定。

首先投保單位以工商憑證或政府憑證，加上負責人自然人憑證進行指派作業，單位經辦人的自然人憑證經單位指派授權後，才能進行各項作業。概念上相近於實體表單，加蓋了單位大小章、負責人章及經辦人章。

50

從生產型組織到服務型組織

查詢個人資料時，只要使用個人的自然人憑證，就像拿了國民身分證到服務櫃檯一樣，因為已確定是查詢者本人，不管是查詢本人加退保、保費資料及年資資料，或是查詢其申請給付辦理的情形，以及申請繳費證明單等，都可以透過網路完成。如同增設網路櫃檯，而且全年無休不打烊，隨時可以作業，對投保單位或民眾而言，不但作業方便正確，也節省人力及成本。

加速新制度上路

隨著勞退新制、國民年金及勞保年金開辦，擁有自然人憑證的被保險人，也可以利用網站查詢自己的年資、退休金等各項資訊。

民國94年勞退新制開辦在即，為了紓解各投保單位選擇新舊制申辦的資料量，勞保局為此開辦21場說明會，至少邀請2,000家以上大型企業參與，讓他們都能利用網路進行勞退新舊制選擇結果的申報。

回首推動網路申辦作業十多年來的歷程，因為勞保局深切了解網路申辦作業不僅方便投保單位，並大量減輕勞保局表單的收件、鍵錄處理及歸檔等工作，也減少電話及櫃檯查詢量，可說是互蒙其利。

勞保局以「顧客導向」為出發，不斷配合單位的需求，調整改善並積極推廣。截至目前為止，勞保局網路申報業務的比例，在所有政府機關當中，一直居於領先地位，因為除了被動提供網路服務的功能外，也主動出擊透過實體的管道向投保單位推銷，雙管齊下才能創造亮眼的成績。



▲勞保局榮獲行政院金斧獎，承保處經理羅五湖（前中）與工作團隊合影留念。

打破半世紀以來的作業習慣，改以「顧客導向」出發，很多人第一個反應是：「不可能」。當大家知道，這樣的想法來自於當時承保處經理羅五湖的決策，心裡雖然擔心，卻也相信改變應該沒有想像中的困難。

民國90年3月，羅五湖接任承保處經理，第一件事就是針對承保處過去50年來，以業務性質橫切劃分的作業流程提出檢討。因為對承辦人員來說，採取專業分工類似工廠生產線的流程，每人負責一段，個別的大量業務處理起來，非常有效率；但對之於投保單位，卻是非常之不便。

承保處主要任務，在於處理投保單位每個月申報，多達百萬筆的加退保、投保薪資調整資料，然後計算出保費，按月寄送繳款單給投保單位，當投保單位接到勞保局的繳款單時，如有疑問，就打電話到承保處詢問。

可是，計費只是最後結果，問題可能出在流程中任一環節。問題發生了，必須橫跨不同科別及承辦人，經過電話一再轉接，還不見得能解決問題，每天都有多達數千通的電話，在承保處各分機間轉接，民眾抱怨連連，因為作業流程橫跨各科，每個月跨科處理案件公文會稿也將近一萬件，效率相當差。

成立工作圈推動改造

7,000件重覆傳會的公文，不僅浪費民眾的時間，也虛耗勞保局的作業人力。為此民國90年4月羅五湖召集承保處相關人員組成「推動承保業務全程快速服務工作圈」，規劃以「包單位」的觀念進行組織調整，設定的目標就是以後任何投保單位，只要透過單一窗口就能解決所有承保的問題。

可是，對承辦人來說，原本習慣處理流程中單一工作，現在還必須搞懂承保業務的每個環節，只要自己負責的投保單位諮詢，一定要幫他完成全程服務，當然壓力很大。

作業變革從分組開始。首先，設置5個小組，分別處理法規修正、人員調整、修正作業手冊、新編作業標準書及配合措施等任務，各工作小組均按其分工內容，分別訂定作業項目進度表，接著依各組工作需求再設20個分組，以確實推動各項工作。短短半年內，召開6次工作圈會議，分組會議則有124次，最後完成承保處人員重新調派的任務。

包單位組織上路

承保處400多人原依業務性質，將流程依作業階段橫切為不同工作，設受理科、查核科、資料異動科、保費計算科及資料管理科5科，歷經6個月縝密規劃與執行，於90年10月15日起正式採行按投保單位類別屬性重新劃分為5科，除了資料管理科101人仍維持原狀之外，重新組成新投

保科82人、工廠事業科103人、公司行號科111人、職漁團體科73人，各科共組成35個「包單位」工作小組，由原先分別辦理受理、查核、資料鍵入、保費計算等不同業務的人員，編在同一組，以分工合作、一貫作業方式，提供完整服務。

同時重新設計各工作小組分機，投保單位打勞保局總機後，只要撥分機為其保險證號首尾二碼，中間加二個0的分機，就能一次搞定所有承保業務。例如證號5xxxxx2的投保單位，必須撥的分機是5002。

業務重新分工改組後，各類公文及案件，經由收發直接交給「包單位」工作組擬辦及鍵錄，並完成陳判程序，減少公文在不同科間往返傳遞情形，科際會稿公文每月少7,000餘件，平均每件少掉4天工作天，減少異動表各科間傳遞約9,700件，平均每件可縮短處理時間2天，民眾洽公電話至少可少掉3次轉接，確實達到提升行政效率與服務品質的目標。

拋開上世紀的心情

民國90年4月決定進行組織再造流程重組，歷經半年於10月15日正式實施，雖然投入全力縝密規劃，但變革實在太大，同仁仍難免擔心或抗拒，正式實施初期磨合也不順利，同仁抱怨不斷，寫信或E-mail給廖碧英總經理或羅五湖經理的信就有10多封。

羅五湖在5月到10月間，共寫了4次公開信給承保處同仁，詳細說明改革的必要，並回應同仁的建議，「有同仁說做的好好的為什麼要改？」

羅五湖回憶，「我告訴大家，時代在進步，我們到戶政事務所去辦事，都要求高品質的服務，民眾到勞保局來，我們不能以上世紀的心態對待他們。」他坦言，事後回想，如此巨大的改革，除了要有勇氣、決心、毅力，還要有溝通的耐心，以及全力投入掌握每個環節的能力，更要有任勞的準備。

51

職災勞工保護網



▲職災不只有保險給付，還有職業災害勞工保護法的相關補助。

沒有買保險，出事了，居然有錢可拿？聽起來這麼好康的事，其實也是勞保局的業務範圍。

民國91年《職災勞工保護法》上路後，不論有沒有參加勞保，工作中如果發生了比較嚴重的職業災害，都可以請領津貼補助。勞保局也為此成立「職災勞工保護室」，提供職災勞工所需的服務。

其實自民國39年勞保開辦後，就已有「職災保險」項目，但到了民國68年才正式分別「普通事故保險」及「職業災害保險」。當投保勞工遭遇職業災害時，便可依照規定，請領職災給付，雖較普通事故給付金額略多，惟對重殘之職災勞工或職災死亡勞工之家屬照顧仍有不足。

五年協商通過立法

為了對職災勞工提供更適足的保障，民國85年起，開始有各種版本的法案送至立法院討論，當時由於社會團體希望對職災勞工的照顧愈廣愈

「當時我不到50歲，幹勁十足，如果是今天，會不會有這麼大的決心，還不一定。」羅五湖如是說。

金斧獎最優獎肯定

自發性打破傳統作業模式的組織再造具體成效，不僅獲得民眾的肯定。當年勞委會將此工作圈改造提報參加經建會舉辦的第二屆法制再造工作圈金斧獎選拔，在眾多角逐機關中也獲得行政程序組最優獎，促使勞保局更積極推動各項業務簡化與改造。

民國90年12月26日，承保處經理羅五湖還獲邀到行政院院會向張院長俊雄和各部會首長簡報，一致獲得肯定及好評。承保業務全程快速服務工作圈計畫充分展現出積極性及以客為尊的服務觀，達到有效率且親切的「單一窗口」服務品質，並透過勞保局同仁自行研究發展及對業務的檢討改進，為「公務人員終身學習」及研究創新立下良好典範，最後也獲得不少行政機關前來觀摩，採納成為其行政流程簡化和組織再造的成功案例。

好，所提法案政府財政往往無力負擔，因此政府官員便得冒著各團體「不知人民死活」之類的隆隆砲火，不斷溝通協調，希望在社會照護和政府財政間取得平衡。

如此反覆周旋了5年，《職業災害勞工保護法》一簡稱職保法終於在民國90年通過，並於隔年4月28日的「國際工殤日」起施行。

立法通過後，勞保局卻面臨執行上的難題。過去勞保業務以「給付」為主，可是職保法的補助多達十二項，除了職災勞工的補助與勞保給付有關外，其他如：器具補助、輔助設施補助、職業災害預防與職災勞工重建補助等，都非常專業，與勞保局既的業務有很大的不同，雖然母法通過到施行還有半年左右的時間，但是如何讓施行細則、各項補助辦法、作業要點等相關子法早日出爐，卻是當時負責職保法規劃小組劉耆誠最傷腦筋的事。

例如器具補助要補助那些項目，補助金額多少，內政部、台北市、高雄市的規定都不一樣；職業災害預防與職災勞工重建補助也是非規劃小組同仁所學，那些單位可申請補助？如何申請，要填什麼資料？受理後如何審查？補助金額多少？經費該如何核銷等等都是一大學問，還好他山之石可以攻錯，自己沒有做過只好多搜集資料，多參考別人辦理的經驗，劉耆誠只好帶著規劃小組同仁林芳珠、林鴻亮、彭鈺婷、張家麟到相關單位參觀學習，在大家的共同努力下，總算讓職保法能在民國91年4月28日順利施行。

職災保護主動出擊

通過後的職保法定位為職災勞工的補充性保障，針對發生重大職業災害的勞工提供第二層保障，也為無法參加勞保的勞工，或因雇主不守法未申報參加勞保的勞工，發生職災時，開闢一條補償之路。除了發給職災勞

工各項補助與生活津貼外，增加了職災預防，以及職災後勞工社會復健、職能復健、職業重建等機制，針對僱用職災勞工並提供其從事工作必要的輔助設施之事業單位，也給予補助。

有關職災預防與職業重建是採取補助方式，由事業單位或民間相關團體提出計畫申請補助，依據補助計畫執行，共同致力於職災預防，減少職災的發生，並對職災勞工給予適當職業重建，使職災勞工儘快重返職場。以上通通都是勞保局「職災勞工保護室」的工作範圍。

此外，遇有重大工安事故時，職保室還會循著報紙主動出擊，前往職災單位提供協助。相較於其他機關經常接到民眾抱怨，職保室和民眾的關係顯得和諧許多，因這邊的補助是額外的福利，領到錢時，有特別溫馨的感覺。

職業醫療安全體系

在相關補助下，職業傷病的診治與職災勞工的重建已逐漸看到成果。目前全國各地計有9家職業傷病診治中心，提供職災勞工職業傷害的治療及職業疾病的診斷。例如：許多上班族常常要打字，久了覺得手腕不舒服，只要經前述診治中心之醫師診斷認定，這是因為工作所引起的手腕症候群，屬於職業病，便可依職保法領取相關補助，此外這些中心亦提供職災勞工痊癒後相關衛教，避免日後相同的傷害發生。職業傷病診治中心可說是對於職災勞工提供最佳的診治與服務。

針對職災勞工痊癒後重返工作，亦在補助機制下結合民間團體、醫療機構，提供心理輔導及社會適應、工作能力評估及強化、職務再設計、職業輔導評量、職業訓練、就業服務等方面的服務，目前有11個單位簽約合作執行中，提供職災勞工不同面向的服務，使更多的職災勞工能儘早重返職場，造福職災勞工。

福利津貼顧老年



▲為了辦理老農津貼，勞保局辦了一系列的農保承辦人員研習會。

農保沒有老年給付的項目，政府為了照顧農保被保險人的老年生活，在民國84年5月31日開辦老年農民福利津貼；另外，我國已邁入高齡化社會，缺乏自主性經濟收入的老年人口愈來愈多，政府在考量財政負擔，並避免福利資源重複配置下，民國91年1月1日開辦敬老福利津貼及原住民敬老福利津貼，提供老年生活的基本保障。

「考汽車駕照彎彎的車道」、「晾衣桿頂端岔兩根出去的樣子」、「雨傘下面的勾勾」、「一橫一豎」從以上的形容，很難猜得出代表哪個英文字母嗎？這樣的腦筋急轉彎是老年農民福利津貼的承辦人員經常碰到的狀況。

民國80年代台灣面臨產業結構轉型，農民所得較低且農民健康保險無老年給付，為照顧農民老年生活，84年勞保局受託辦理老年農民福利津貼

的發放，由於許多年長的農民並不識字，申請時碰到身分證號的第一個英文字母，往往念不出來，只好和承辦人員來場猜謎遊戲。

國民年金開辦前的過渡措施

台灣邁向高齡化社會，老年人口數逐年提升，在國民年金制度未實施前，為加強對缺乏自主性經濟收入老年人口的生活照顧，津貼發放的對象除了老年農民，民國87年擴大將實際從事漁業工作的老年漁民也納入範圍，民國91年針對一般老人，及原住民長者的敬老福利津貼也由勞保局代為辦理，光是老農津貼，超過百歲的人瑞就有500多人，也因此衍生出許多特別的狀況。

例如老農津貼，民國84年開辦時下鄉辦說明會，台上的人講得口沫橫飛，台下的農民卻一頭霧水，「聽無啦，無用台語講啦！國語聽無！」發現溝通不良，農民就一哄而散了。原來種田的老人大多住在中南部，只聽得懂台語，因此日後勞保局只要下鄉，一定要會說台語的人才能去。

敬老津貼的發放對象則有許多外省老伯，經常在早上勞保局還沒開門上班，門口就有一堆老伯伯等著進來辦手續。領取敬老津貼有個特別的條件，就是連續3年內，在國內的居留時間每年不得少於183天。有人因為經常往返大陸地區，一時忽略就領不到了，還會跟勞保局抗議，「我這哪是出國？難道中華民國不承認那邊是我們的領土了嗎？」

老人家的疑難雜症雖多，但只要好好解釋，都算好解決，讓勞保局最頭痛的其實還是與各個對口機關之間的資料連繫。

資料正確很重要

凡是老年相關的福利津貼，都有條件不等的排除條款，例如敬老津貼財產超過一定額度；老農津貼規定已領取社會保險老年給付，於民國87年

11月13日以後再參加農保者、或是已領取政府發放的其他生活補助或津貼，都不能領取。因此勞保局發放津貼時，必須大幅仰賴其他政府機關所提供的資料，才能確認領取資格。

政府到了民國60年代才逐步電腦化，之前的資料全是紙本，資料保存完整與否，各單位狀況不一，老農津貼剛開辦時，大部分的地方政府甚至都還沒有電腦化作業，因此，光是「某人是否領過退休金」這個問題，就常碰到對口機關找不到領過的資料，而回覆沒有，等勞保局將津貼發出去了，對口機關突然在一堆檔案中找到領取資料而回覆曾經領取，勞保局只好再將發出去的津貼追回。

身分證字號重複錯發

也有人被排除在老農津貼領取資格之外後，跑到勞保局喊冤，「那筆錢不是我領的」、「那不是我的財產」。承辦人員仔細一查果真不是，追究原因，居然是身分證號重複了，原來早年身分證號的建檔編碼也都是人工作業，因此出錯率較高，發放津貼時才一筆筆慢慢發現，最後總共發現兩萬多筆身分證號重複，還必須通知戶役政重新更改。

最難解的還是過世後的除籍問題，長輩過世後，一般家屬大都先處理後事，後事處理完了，過了幾個月、甚至幾年才去戶政事務所辦理除籍。這段時間的津貼也有錯發問題。甚至有些獨居老人默默走了，沒有人幫忙更改戶籍登記，津貼便這麼一路發下去。

紙本資料加上人工作業，經常讓各個單位所提供的資料，錯誤多時效也慢，導致津貼錯發。經過勞保局一再向外、向上反應，民國91年開辦的敬老津貼終於在法條中明文規定要求電腦化，不但有效降低錯誤發生，也間接促成政府發放其他津貼均改採電腦化作業，並為日後國民年金的開辦建立完整的基本資料檔。

福利津貼不重複發放

福利津貼一向具有高度的政治敏感性，讓勞保局也得經常面臨與地方首長鬥智。因為各項福利津貼不得重複領取，假若地方政府當月自己發了相關津貼，勞保局就不再重複發放。如此一來，該地居民所領取的津貼總額反而變少了，許多首長花招百出，為的就是讓轄區民眾多領一點。

單純一點的是因為預算不足，地方政府發放縣（市）敬老津貼拖了好幾個月才一起發出去，讓勞保局這幾個月定期發的津貼全部變成資格不符，只好再把這些部分追回來。有的則故意鑽漏洞，把一整年的津貼，集中在一月和七月發放，勞保局在其他10個月還是得發津貼，當地居民等於有10個月可以領雙份。

有的地方政府還直接發動民眾抗爭，即使已經發了地方敬老津貼，依然要求勞保局的津貼得照發。

準時發放津貼

只要按照規定一切符合資格，勞保局的津貼發放一向十分準時，老農津貼固定在每月20號入帳，金額從開辦時3000元，因物價變動、軍公教人員調薪及農業受加入W T O衝擊等因素，逐步提高為4000、5000、6000元，敬老津貼3000元則在25號入帳，遇到假日還會提前，對老年生活的照顧幫助頗大，還有老人家十分滿意，大讚：「政府比我的兒女還孝順！」

民國97年10月1日國民年金開辦後，已在領取敬老津貼的老人，改按國民年金法的規定發給老年基本保證年金；老農津貼則按原有規定，持續辦理。年長者的權益，能繼續獲得保障。

53

失業勞工有後盾



▲失業給付剛上路，陸續辦理失業勞工給付研討會。

民國87年，台灣受到國際經濟不景氣及亞洲金融風暴影響，導致很多企業單位關廠歇業或業務緊縮，出現大批失業勞工，每一名勞工失業，就代表背後有一個家庭經濟頓失依靠，經濟不安全亦引發諸多社會問題，為了保障失業勞工的生活，遂以行政命令於88年正式開辦「勞工保險失業給付」，以因應台灣產業結構的改變，許多勞工面臨工廠外移而不得不裁員的困境。

歷經30年終於實施

民國47年勞工保險條例立法時，即曾附帶決議促儘早完成失業保險之立法，然歷經10年無進展，直至自民國57年《勞工保險條例》第一次修正時，始將「失業給付」列入給付的範圍內並規定失業保險實施地區、時間及辦法由行政院另以命令定之。

民國85年國家發展會議亦將開辦失業保險，列為政府社會福利當中首要推行政策，只不過，辦理失業保險還有待「就業服務」與「職業訓練」相互配合。因此民國87年勞保局協同勞委會、職訓局等7人到韓國考察其職業訓練及失業給付情形，在出國報告一出爐後，便立刻決定於民國88年1月1日非辦不可。

民國88年1月1日實施的「勞工保險失業給付實施辦法」，係依勞工保險條例授權訂定，其適用對象排除無一定雇主之勞工，採取僱傭關係較為明確的有一定雇主之受僱者做為開辦時期的適用對象，希望透過漸進式的政策，來達到照顧失業勞工的目的，將勞工保險保險費率6.5%內的1%移作失業給付之用，不適用失業給付的被保險人則免收1%的保險費。面對與日俱增的失業人口，延宕30年的失業給付終得以實施。

到韓國考察觀摩

「1998年，正好遇上亞洲金融風暴，韓國失業率高達8-9%，當時韓國正忙著準備舉辦世界盃足球賽，雖然韓國的失業給付辦得不好，但可以看見他們如何以國家的力量促進景氣復甦；記得那時出訪是炎熱的六月天，他們連辦公室冷氣也都不開。」前失業給付科科長陳美女述說她出國考察的印象。

她更指出，韓國失業給付與就業服務及職業訓練體系未能完善配合，主要是因地方與中央的資訊系統沒有建置好，因此我國在失業給付開辦時，職訓局便加強資訊系統的建置。

台灣的失業率，從民國81年1.51%、民國88年2.92%，到民國91年10月5.31%一路逐年升高，陳美女憶起失業給付剛開辦時，可說一切相當匆促，失業給付業務工作小組只有3、4人，連辦公位置都沒有，幸好當時台灣失業率不高，一個月才幾百件而已，都是以人工作業來處理，經過一年

多的加班趕工，才漸漸步入資訊化，跨入民國90年之後，方能因應失業率所帶來的業務量。

失業給付業務在開辦之初，仍有許多待改進的地方，短短3年間，就修改了二次，除了主管機關的重視，也希望符合社會大眾的期望。第一次是在民國88年7月，主要為擴大到5人以下有一定雇主的勞工，放寬非自願離職範圍，且將給付標準由原來依月投保薪資50%提高為60%。第二次於民國89年12月再次修正，降低申請資格至投保滿一年，還將等待期從14天縮短為7天，且不論年資長短每次至多均可申請6個月失業給付。

就業保險法施行

隨著失業給付實施的經驗，由於無獨立的財務及缺乏職業訓練及就業媒合機制的配套措施，勞工團體對於失業保險附屬於勞工保險體系下有極多異議，為使失業保險制度更加完善，民國92年1月1日正式施行的《就業保險法》，讓失業給付從勞保中脫離，並與職業訓練、就業服務體系相結合，同時也增加了給付項目。

其施行目的，除了讓勞工在遭遇非自願離職時，能夠獲得失業給付外，對於積極提早就業者再給予就業獎助津貼；並且針對接受職業訓練的失業勞工，還發給職業訓練生活津貼及健保費補助，一方面以維持其失業後的基本生活，另一方面協助勞工人儘速返回工作職場及加強職業訓練，提升職場競爭力，促進就業。

《就業保險法》實施後，除了原本已參加勞工保險者是《就業保險法》的保障對象外，針對雇用員工不滿5人、或其行業屬性不在勞保強制加保的範圍內，也都應該加入就業保險，進一步保障所有受僱勞工的權益。

失業給付的作業流程分成前後二個階段，一是失業勞工必須先在就業

服務站辦理求職登記、做好失業認定後，再將資料透過網路傳送給勞保局，進行核發給付的工作。這項給付較其他方式來得複雜，需經14天的就業媒合或安排職業訓練，才算完成失業的認定。

就業保險的實施是我國社會保險一個新的里程碑，對我國社會安全制度亦具有極重要的指標意義，對於政府、勞方與資方來說，保險功能已逐步發揮照顧失業勞工、充分運用人力、促進就業、增長經濟及安定社會等效益，實達到創造三贏的目標。

記錄 歷年失業給付請領件數及金額

年代（民國）	請領件數	金額
92年	32萬5,340件	54億5,873萬4,264元
93年	21萬2,097件	36億8,015萬7,590元
94年	25萬600件	44億632萬3,808元
95年	27萬6,811件	49億5,793萬167元
96年	29萬8,859件	53億5,301萬9,405元
97年	37萬190件	66億4,587萬726元
98年	111萬9,303件	208億2,487萬7,248元

（單位／新臺幣 元）

紓困貸款幫助勞工過好年



▲過年前辦理紓困貸款的勞工相當多，必須在會議室增設窗口，才能消化辦理案件。

勞保紓困貸款之開辦，肇因於亞洲金融風暴的衝擊，台灣失業率在民國91年攀升到5.31%的歷史高點，當時國內、外經濟景氣低迷，許多勞工朋友面臨經濟上之窘境。眼看快過年了，受到景氣波及而被裁退的勞工，面臨生命當中最難過的年關。在社會與勞工團體各界之殷切期盼下，民國92年1月搶在農曆過年前，《勞工保險條例》修正案通過，增訂勞保基金可做為被保險人貸款之用。

由於農曆過年前一向是民間資金需求的高峰期，因此「勞保紓困貸款」便選於農曆過年前開辦，也在民國92年1月24日正式上路，貸款最高額度20萬元、償還期限3年，希望能幫助勞工朋友們度過短期的經濟困難。立法院在修正《勞工保險條例》辦理紓困貸款時，考量到經濟較弱勢的勞工，未來可能面臨貸款到期且無力償還的情況，同時為了兼顧基金債

權，亦增訂由未來申領老年給付及其他給付時扣減的規定。

農曆年前撥款入帳戶

負責該業務的財務處陳學裕表示，「勞保紓困貸款」除了民國94年未開辦外，勞保局幾乎每一年都在農曆過年前接受勞工申請，但申辦日期並不固定，必須依照當年公告為準，不過都以讓申貸者能於年前拿到錢為前提，每次局裏都動員承保、給付、財務、資訊、電話服務中心及各地辦事處同仁，加班全力以赴，希望能讓貸款勞工過個好年。

至於，貸款的金額及資格限制，每年都大同小異；利率亦逐年浮動調整。以民國92年來說，提撥勞保基金100億元，貸款金額是依照被保險人年資來給予的；例如15-20年以上10萬元、20-25年15萬元、25年以上20萬元，利率3.7%，雖然申請人數事後來看並不多，約10萬餘人，但因申貸金額10-20萬元不等，使得那一年也貸放了124億多元。陳學裕提到，「原本超過額度，是要以公開抽籤辦理，後來考慮創辦紓困貸款的初衷就是為了多多照顧勞工朋友，最後陳報勞委會核定，讓符合資格者給予全數通過。」

民國93年對於申貸的條件有更進一步明確的訂定，也成為日後辦理的雛型；規定只要勞保年資滿15年且仍在保中、沒有積欠保費或紓困貸款者，就可以申請。民國95年申請條件因新增查詢個人票債信記錄，以確保基金債權可以從老年給付中扣除，使得該年的申請人數銳減，只有5萬多件，總申貸金額也僅有65億元，後來經檢討，在往後幾年所辦理紓困貸款的申貸資格，就未再納入需查詢「個人票債信記錄」。

按時還款以免影響老年生活

紓困貸款業務自民國92年起，委託土地銀行受理申請案件及辦理開戶對保及撥款作業，土銀全省各地分行營業大廳因處理申請案件，常有擠得

55

基金運用增收益

水洩不通的場面，土地銀行團隊均努力與辛勞的配合照顧勞工政策，完成紓困貸款核撥業務。

截至目前為止，以民國98年度申貸的人數最多，突破20多萬人次，實際貸放的人數也高達95.1%，一共貸出192億元，創下史上新高。「這是因為受到全球金融海嘯的衝擊、很多人放無薪假，所以需要紓困貸款的人大增。」陳學裕補充說明，以往申貸的總金額以100億為原則，民國98年依立法院要求擴大辦理，所以提高金額到200億元。

由於定存利率持續走低的影响，99年度的紓困貸款年利率僅1.38%，為開辦以來最低點，前6個月按月付息不還本只要繳交115元；再加上新增網路和郵寄申貸方式，讓勞工朋友申辦貸款手續便捷，因此民國99年的申貸人數也有15萬人之多。

不過，勞保局還是經常提醒，「紓困貸款」是提供給有困難的勞工朋友一個短期融通的管道，以度過年關，而非提前支領未來的老年給付，因此只有按時還款，才可以避免將來申請保險給付時因扣減未償還的貸款本息，而影響到往後的老年生活。

60 記錄 歷年紓困貸款請領人數及金額

年度（民國）	請領件數	金額
92年	9萬9,449件	124億1,696萬元
93年	7萬3,744件	87億383萬元
95年	5萬4,688件	65億3,236萬元
96年	10萬4,018件	103億9,803.8萬元
97年	13萬4,270件	134億2,434.5萬元
98年	19萬2,408件	192億3,997萬元
99年	14萬5,147件	145億848萬元
合計	79萬6,134件	852億2,398.3萬元

民國99年度資料統計截止至99年5月31日止。



▲目前勞保基金委外經營，其中也包括國外的基金管理團隊，從勞保基金視訊會議上，可以看到基金經營國際化的色彩。

勞保開辦第一年，政府撥付開辦款項，加上年度保費收支結餘、保險費滯納金，以及來自台灣銀行的定存利息收入，勞保基金的規模不過新台幣312萬元。8年之後，隨著投保人數增加，勞保基金也成長為新台幣1億元。可是，勞保基金創造收益的來源，僅限於台灣銀行的優惠存款。

當時，社會各界開始出現要推動基金多元運用的聲音。民國47年，《中國勞工》社論曾經發表，「如果不是把它存在銀行，而一開始就將基金拿來作一個合理的運用，勞保基金可能比現在要多上10倍以上。」

可是，勞保基金是每個被保險人的共同財產，它是勞保各種給付的準備金，因此勞保基金的運用管理，除了投資效益外，穩健經營和安全性更是基本原則。在民國40、50年代，勞保基金運用走的是「保守路線」，以

台銀存款為主，後來才逐步投資公債、票券、土地、國家建設貸款，到現在投資股票，甚至委託專業經理人代操，而成為大家熟悉的「股市四大基金」之一。

外界眼中的大金主

民國84年全民健保開辦前，由於醫療給付的需求，每年收支結餘不多，勞保基金成長的速度相當緩慢，健保開辦時，更掀起一波勞保退休潮，大量勞保老年給付衝擊勞保基金，8個月內基金規模減少8百多億元，民國84年底僅有新台幣1,347億元，但也因普通事故醫療給付業務的移出，勞保財務結構改變，穩定的現金給付支出及加強投資運用，使得基金快速成長，至民國90年底基金規模達5,201億元高峰。

之後即因民國90年底條例修正將中斷年資合併及老年給付條件放寬，另配合民國91年職災保護法實施移撥100億元專款，及民國92年就業保險法的實施移撥383億元專款並將勞保普通事故保險費率自6.5%降至5.5%，使得勞保基金規模不復當年。

勞保基金的動向，始終備受注目，截至民國99年3月底為止，勞保基金的規模已經達到新台幣3,082億元，其中國內股票投資為新台幣992億，佔整體規模32.19%。對國內股票投資人來說，勞保基金的投資動態，往往可以影響國內股市的盤勢。

過去在國內游資不算充裕的年代，勞保局是銀行眼中的大客戶，除了台灣銀行之外，其他各家銀行，也積極爭取勞保基金能夠存放在自家行庫。已退休的財務室主任王天白回憶，民國60到70年代之間，天天都有各銀行的經理到勞保局報到，希望拿到勞保基金存款業務。之後，國內資金過於充裕，存款利率不斷降低，反而是勞保局回過頭拜託，能多存點錢到銀行裡，這也反應出國內經濟情勢的轉變。

投資多元管理

為有效管理及運用勞保基金及因應局勢變化，民國69年《台灣地區勞工保險基金管理及運用辦法》訂定，增加經政府核准有利於基金收入之投資項目，包括購買金融債券、銀行保證的商業票據、土地開發、房屋建設及其他金融、建設、生產等事業的投資，勞保基金投資方向有了轉變。

雖然有了法令依據，但初期勞保基金運用仍偏重於定存，畢竟不熟悉的投資工具，對勞保基金管理而言，充滿太多變數，也不敢貿然行動。

勞退基金、公務員退撫基金相繼投入股市，大有斬獲之後，社會對政府基金投入股市，多持肯定態度。

投資決策小組成立

民國86年修正「勞工保險基金管理及運用辦法」，勞保基金投資範圍擴大，增加股票、受益憑證及經建貸款等項目。民國86年7月，勞保基金正式投入股市，成立「投資決策小組」，及「股票交易小組」自行投資股票，由於勞保基金金額龐大，各界對勞保基金投入股市至為關切。

當時，加權指數約為9千多點，初期在佈局階段，自然出現虧損數字，媒體大肆批評，立委也一再質詢，勞保局相關人員壓力極大，時任財務處經理羅五湖回憶說，「有位記者一再質問，把勞工的棺材本都虧了怎麼辦？我跟他說明勞保基金投資股票是長期持有，短期雖有價格波動，長期一定有獲益，但他仍不能接受，一再要求要對勞工朋友有所交代。最後，我只好跟他說那我就跳窗謝罪，反正我的辦公室就在一樓」。

委外投資經營

勞保基金自營股票，績效相較於其他政府基金或投信基金，成績並不遜色，但外面仍難免質疑勞保局人員的專業能力，且自營規模到了900多億，一再往上加碼也不太適合，故開始規劃委外經營。

56

欠費催收跟著時代走

民國90年12月辦理國內投資委託經營，但大多資金完全投資在國內市場，風險極高，到了民國92年，觸角也從國內延伸到國外，外幣存款和國外有價證券也都是投資標的，民國93年資產證券化商品納入投資項目，民國94年12月辦理國外投資委託經營，為因應基金多元化運用，落實專業分工導向，民國93年12月將基金運用科調整為基金運用一科及基金運用二科，勞工保險基金股票小組同時裁撤，民國95年4月成立風險控管及績效評量小組。

挺過金融危機

勞保基金多元投資金融商品，確實比過往增加更大的收益。民國97年全球金融海嘯，卻讓勞保基金重重跌了一跤。那年結算下來，勞保基金全年虧損16.53%，創下幾十年來勞保基金損傷最嚴重的紀錄。儘管和全球其他退休基金那年動輒虧損20%以上，勞保基金的操作成績不算太差。

雪上加霜的是，國民年金又在民國97年開辦，大批民眾申請給付，勞保基金的資產價值已經縮水，卻還是得籌錢發放給付，財務之緊繃，讓一科科长陳學裕也感受深刻，「每天一睜開眼就碰到給付處要錢，最高紀錄，一天還發了5、60億出去。」一整年，勞保給付總共撥出約3,500億元，是歷年來財務壓力最大的一次。

隨著全球景氣跌深反彈，勞保基金民國98年交出了收益率18.21%、獲利432億餘元的亮眼成績，是基金成立以來收益率及收益數最高的一年。

勞保基金自民國86年7月投入股市以來，歷經亞洲金融風暴、921地震、911事件、SARS、全球金融危機等重大事件，簡單平均報酬率4.49%。能夠歷經多次危機仍穩健獲利，在於長期穩健的操作原則運用得宜，才能在幾次外在危機中從谷底翻轉。

勞保財務來源包括勞資雙方繳納的保險費、政府補助及基金運用收益，其雖然不是以營利為目的，但財務仍需維持收支平衡，因此確保每個投保單位按時繳納被保險人及單位負擔之保險費即十分重要，欠費催收就成了不可或缺的重要工作。

早期欠費最嚴重的就是煤礦業者，那時煤礦生產好時利潤高，不過一旦挖不到就慘了，賺不到錢還得付給工人薪水，手頭一緊，保費自然先欠著。以往欠費的罰款很高，遲繳一天，就要多收0.5%的滯納金，而且罰金累計無上限，經常引起反彈。

經手欠費業務的主管還曾被煤礦業者告到刑事法庭，「他們不滿為什麼收這麼高，欠3萬卻得繳4萬。」後鑑於利率走低，並考量投保單位負擔，歷經兩次修法將滯納金降至每日加徵應收保險費金額的0.1%，最高以20%為限。

扣押電話最有效

襪子一雙1元、防曬隔離霜一罐40元，全新彈簧床和按摩椅居然也只要500元！這可不是那家廠商的跳樓大拍賣，這是早期勞保局正在拍賣欠繳勞保費所扣押承受的財產。為了穩定勞保財務基礎及確保債權有效清償，財務處欠費清理科同仁積極推動各項欠費催收作業，對於逾寬限期仍未繳費之投保單位會先進行電催、函催等催繳作業，民國90年5月委外中華視障聯盟的視障人員，對初次欠費投保單位以電話催繳，另針對重大欠費案件以專案加強列管，請辦事處派人訪查及向主管機關查詢單位營運狀



▲民國60年代的欠費記錄卡都是用人工計算抄寫。

況等，催收未果就會依照程序移送法院強制執行，由法院扣押欠費單位的財產，包括戶頭、不動產等等。

早期最常扣押的財產就是電話。尤其是煤礦業者，因為地處偏遠，電信局不願意主動佈建電話網路，從立竿、拉線大都是業者自己出錢拉的。民國50-60年代扣押一支電話，包括線材、竿子、電話機大約2、3萬元，而且讓業者無法對外聯絡，嚇阻效果最大。

除了電話，這麼多年下來，因為欠費被扣押的財產五花八門，包括車床、汽車、貨車、床鋪、魚缸、高爾夫球、防曬隔離霜、化妝品通通有。勞保局承受後便可拍賣，第一次拍賣依照鑑價的8折價賣，賣不掉的話，第二次降到5折、第三次3折、第四次1折、第五次價高者得，到了第七次之後都沒有人買，就只能當作廢棄物清掉。

催欠人員很辛苦

民國66年之前的欠費催收均以人工處理。每個投保單位都有一張繳納紀錄卡，紀錄卡會登記每一筆繳款紀錄，密密麻麻的，像病歷表一樣。大約100個投保單位的紀錄卡會合釘成厚厚一本。假如逾期未繳，承辦人員再自己拿算盤或計算機，算出滯納天數與滯納金金額，手寫填入紀錄卡中，並開立滯納金繳款單、書寫信封後自行裝封寄發。

由於所有催收作業都是人工作業，出錯在所難免。有時不小心少算了，公文又已寄出，承辦人員還得自己貼錢了事。針對部分欠費較多的單位，勞保局也曾自己派人收錢，但這時的風險可高了，有人騎著腳踏車去，卻被狗追回來。

欠費催收的同仁在催收欠費的過程中，若遇欠費民眾或投保單位對法規依據及欠費催收作業流程有不瞭解之處，均本於服務、便民的理念，秉持負責及熱忱的精神，耐心地以詳實、完整方式向投保單位進行說明，以

使其瞭解並儘速繳納欠費。

然而欠費的民眾或投保單位通常都有財務問題，缺錢又被催繳，火氣都很大。有時打電話來愈講愈氣，還會威脅要「殺你全家」、「潑你汽油」，甚至直接衝到經理室理論。

e化大幅提升收繳及催收效率

到了民國66年，勞保局開始使用電腦系統，有關保險費的銷帳、反銷、調整及帳務處理等資料查詢都改成電腦作業。紀錄卡上，只要登記欠費紀錄即可，不需要把每筆繳納紀錄都寫上去。民國84年10月設立理費小組，民國85年正式成立為保費處理科，推動轉帳代繳業務，不斷研擬改進收費方式及擴大收費管道，以提高保險費入帳審核之正確性，及保險費資料處理之迅速性。

陳銅山民國76年進入欠費清理科。他記得當時辦公室內的電腦和電話都不多，平均4個人共用一部電腦。大家查詢繳費紀錄時，都得輪流用。如果碰到有民眾打電話查詢，承辦同仁還得抱著厚厚一本欠費催收表，跑到接電話之同仁座位處答覆民眾問題。

改善作業流程

民國84年醫療保險業務移轉到健保，欠費催收出現新的挑戰。以前如果沒有繳費就拿不到門診單，讓被保險人無法用勞保看病，因此有效抑制欠費量。醫療業務移撥後少了這項催收利器，勞保局預估欠費人數將大幅攀升，欠費科甚至提出要求，要新增200名人力才可能消化。

這項要求當然被駁回了。新增人力不可行，只好從流程改善。從欠費紀錄卡、催繳、限期繳納、暫行拒絕給付、恢復給付、訴追作業、律師公費計算、列報呆帳等作業全部改成電腦化，人工欠費記錄卡從此走入歷史。

電腦化之前，欠費科大約有90名人員。電腦化之後搭配外包人力運

57

繳款單大學問

用，即使業務量更加繁重，欠費科目目前卻只需要40多名人手就可正常運作。

民國89年起行政程序法、行政訴訟法及行政執行法陸續修正後，勞保局欠費案件不得再送地方法院訴追，歷經司法、行政二院協商及部會協調後決定，自91年起欠費案件依行政程序法送達後移送行政執行處執行，勞保局並派員在各地執行處配合辦理相關業務。如此各種方法交互搭配下，目前的欠費追討相當有效率，民國94-98年每年平均欠費金額約105億元，約可追回94億元，追回比例約89.33%。



▲民國91年以後，勞保繳款單都還附上個人異動明細。

現代人拿到繳款單第一個反應，通常只是瀏覽一下金額，確認數字無誤，便會選擇自己最方便的方式，進行轉帳或到櫃檯繳款。沒人會特別留意上頭的變化，不過勞保繳款單從最早人工書寫，到現在A4大小附有電腦條碼的樣貌，可是隨著投保人數增加和作業流程電腦化的歷程一路調整。

走入銷帳自動化

民國80年代，勞保繳款單終於加上電腦條碼，持單到銀行繳款，只要刷一下條碼，所有資料就全部輸入電腦，包括保險證號、保險類別、月份、金額，刷完條碼就變電腦檔案，不用擔心過程出錯，也不用擔心無法比對明細。

條碼解決了資料輸入的問題，接下來，卻又發現檔案傳送也是個學

問。使用條碼初期，銀行都是用像早期錄影帶般的大磁帶，把明細存在磁帶中，每天派人送至勞保局。若發現資料有問題，就必須將磁帶送回銀行查證確認。磁帶來回一趟都要三、五天十分麻煩。

當時財務處經理羅五湖一直在想有沒有更快的方式，剛好在民國85年左右，電子信箱逐漸普及了，財務處有人靈機一動，決定採用電子信箱專線傳輸，從此又省了來回跑磁帶的時間。

印刷廠就在勞保局

解決了繳款單核對帳的問題，其實更龐大的工作量是「印繳款單」。民國91年之前，勞保局資訊室設有機房，每個月要印30幾萬張的繳款單，每個月要24小時連續印5天才印得完，資訊室人員晚上還得值夜班，碰到機器壞掉才能立即修理。

法令規定繳款單在每月25日前一定要寄出，一天都不能晚，否則就違法了。為了預防印刷過程出錯，還必須準備一個倉庫，預放一個月的空白繳款單與信封，如果印錯，才能立刻處理。

到了年底，為了因應公家機關的會計年度結帳，12月份的繳款單必須提前寄出，此時更是兵荒馬亂得不得了。當時在計費科的陳季薰記得有時甚至早一點，19號就接到公家機關的承辦人員開始打電話關切進度。

由於人手不足，計費科十幾位同仁必須自己操作1、2公尺長的裁切機、自己裝封摺疊、一封封蓋上限時掛號章，才能在時限前將公家機關這6、7千份繳款單提早寄出。

全新的保費計算系統

早期勞保費的計算方式，採取團體計費方式，也就是把投保單位內被保險人的投保薪資加總，乘上保險費率及負擔比率，算出來保險費金額。

但投保單位扣收勞工自付保險費時，卻是每個人分別計算，由於四捨五入的關係，投保單位扣收該單位勞工保險費金額，常常和勞保局計算的金額不一樣，引起很多抱怨。同時勞保局每月寄發繳款單所附明細，只有每個投保薪資的人數，沒有個別勞工資料，投保單位沒有辦法仔細對帳，當然很不滿意。

民國86年起，當時的承保處經理彭火明決定重新開發一套個人計費系統，先計算每位勞工的保險費，再行加總，由於勞保不僅分普通及職災，被保險人更有不同身分，不同保費負擔比率，重新開發一套計費系統，工程十分複雜龐大，彭火明形容「就像重新開發一條高速公路」，經過多年努力，民國90年羅五湖接任承保處經理，會同資訊室主任葉永珍率領同仁全力投入，終於在民國91年7月個人計費系統正式上路。

繳款單附異動明細

在民國91年之前繳款單分成4個外包案，分別是空白繳款單，繳款單信封，印製繳款單，裝封寄發；而每個月繳款單必須在25日前寄出，只要有一個委外廠商出狀況就立刻人仰馬翻。

民國91年7月，隨同個人計費系統上線，當時的承保處經理羅五湖決定把整個繳款單印製裝封作業全部合併為一個委外案，經公開招標評選由中華電信公司承作，不但節省了整個繳款單印製寄發的作業時程，更可以每月機動的利用信封及繳款單背面傳達最新訊息，更重要的，因為個人計費系統的上線，隨同繳款單附上當月的個人異動明細，方便投保單位，核對保險費金額。

第柒章

建構完善社會保障

民國94年至98年

民國94年勞退新制、民國97年國民年金、民國98年勞保年金及育嬰留職停薪津貼陸續開辦，4、5年間，勞保局提供的保障，早已遠遠超過草創之時的社會保險，已建構出一張完整的社會安全保障網。

勞保局的改變向來因應社會需求調整，隨著社會發展更多元，對於社會保障的需求越高，因此與時俱進，不斷的提升服務品質。現在更主動出擊，提供關懷服務，了解被保險人的需要，當發生危難時，勞保局成了每個人最後一道社會安全防線。

建構完善社會保障



勞退新制上路



▲勞退新制個人帳戶啟用典禮在民國94年7月1日舉行。

退休金制度的建立，是要讓勞工在老年生活時能獲得經濟上的保障，但「勞退舊制」常「看得到、領不到」；94年7月1日勞退新制上路，再也不會有勞工因中途轉換工作或事業單位關廠、歇業而拿不到退休金的窘境。

依據民國73年《勞動基準法》規定，勞工需在同一事業單位工作15年以上、年滿55歲，或在同一事業單位工作滿25年才能自請退休。

實際的情形卻是，台灣多屬中小企業，平均經營壽命不長，約13年，勞工轉換工作跑道的情形屢見不鮮，因此對大部分的勞工而言，實在難以符合勞基法的退休標準；甚至有些雇主以不當手段資遣、解僱中高齡勞工，致勞工無法領到退休金，衍生許多勞資爭議，因此籲請修改勞退的聲浪未曾停歇。

不到一年要上路

歷經10餘年的努力，終於在民國90年8月25日「經濟發展諮詢委員會」上達成退休金改制的共識，並於民國93年6月30日制定公布《勞工退休金條例》，民國94年7月1日正式施行。

在立法院三讀通過《勞工退休金條例》後，勞保局隨即成立「勞工退休金先期規劃小組」，但因業務龐大、且體制與性質均異於勞保局現行業務，同年9月17日，另行成立「勞工退休金籌備處」以統籌規劃勞退新制的相關作業。

不到一年，新制就要上路，曾是「勞工退休金籌備處」小組成員之一，現任勞工退休金業務處經理的薛永芬提到當時工作的甘苦：「一個月加班超過46小時為家常便飯，尤其6-8月間，『勞工退休金制度選擇暨提繳申報表』如雪片般飛來，再加上那一年颱風假又特別多，簡直是在跟時間賽跑。」

加強宣導勞退新制

籌備階段重要的一件事，就是要讓企業主及勞工都能了解新舊制的差異，因為全台600萬名勞工都要在民國94年7月1日勞退新制開辦前完成新舊制選擇，當時「你選好了嗎？」是台灣職場上最熱門的一句話。

勞保局動員全局資源，利用各類宣傳管道加強宣導，包括舉辦說明會、媒體報導與節目宣傳、電視及公車廣告、創意文宣的設計及出版《勞動保障雙月刊》等，解答「新舊制有何不同？」、「新舊制如何選？」、「是否還可以請領老年給付？」等民眾最關心的話題。為此成立的「勞退諮詢專線02-66306630」最高紀錄曾一天湧進2萬多通電話。

各單位沒日沒夜的加班趕工，就是為了迎接台灣勞工退休金制度史上最大的變革。

勞退新制優於舊制

整體而言，勞退新制不論是針對雇主或是勞工，都較能符合現實生活的需求。

首先，勞工的退休金可累積帶著走，不會因轉換工作或事業單位關廠、歇業而領不到，讓老年的生活有保障；雇主也因提繳的比率較舊制明確，勞動成本比以往來得容易估算，能減少勞資雙方的爭議、促進勞務關係的透明化。在勞退舊制中，勞工無法兼領退休金及資遣費；但新制規定，勞工如遭雇主資遣，其適用勞退新制後之工作年資，雇主仍應發給資遣費。

在民國94年8月順利完成的勞退新舊制調查作業中，6成以上的勞工選擇新制，年齡層多分布在20-39歲之間；其中每8人就有1人自願提繳，顯示勞工都肯定政府推行勞退新制。

勞退新制的轉變與修正

轉眼間，勞退新制的推行已屆滿5年，除了加入新制的人數及事業單位逐年增加以外，最大的改變就是「滯納金的加徵」。

薛永芬指出，勞工退休金條例原規定，雇主未按時提繳或繳足退休金所加徵的滯納金，不但高達每日3%而且沒有上限，也就是一直加徵到繳納為止。這原是為保障勞工權益所訂定，但沒想到可能造成滯納金遠比本金還高的不合理現象，而產生事業單位乾脆倒閉的社會問題，對弱勢勞工十分不利，勞退處同仁在催繳勞退欠費過程中，也常被事業單位質疑滯納金太重「比地下錢莊還黑心」。

為了解決滯納金問題，立法委員主動提出修法議案，但有些委員對降低罰則之後，是否會讓勞退金欠費增加有所疑慮，經過充分溝通說明，終於達成共識，滯納金每日加徵3%不予降低，但加徵上限改為至一倍為

止。同時對於積欠勞工退休金是否移送強制執行，原本沒有規定，也修正為欠費可移送強制執行，用公權力協助勞工追討退休金，民國96年7月完成修法後，勞退新制的運作更為順暢。

隨著新制的實施，勞工關心的問題，也從「你選好了嗎？」轉移到「勞退基金的收益分配」，因為勞工能分配多少收益，端視基金之投資績效而定。勞保局的另一項重要工作，就是每年要針對「勞工退休基金監理會」的投資運用結果做收益分配，並揭示於勞工退休金個人專戶。

薛永芬補充說明，民國97年受到金融海嘯的影響，勞退新制基金運用產生虧損，收益分配金額呈現負數，勞保局也因此接到許多查詢的電話。為讓勞工了解其勞工退休金權益，不因收益分配金額呈現負數受到影響，勞保局花了不少心思解釋，勞工請領退休金時，除本金為歷年已繳納之退休金累計，仍享有存儲期間不低於銀行2年定期存款利率計算的保證收益，來減少勞工的疑慮。

勞退新制開辦時有316萬人選擇新制，至民國99年4月為止，提繳生效中人數增加至491萬餘人，成長超過5成，提繳單位也從25萬1千個增至40萬6千餘個，成長逾6成。

只要曾經提繳過勞工退休金，就有個人帳戶的記錄，目前已有新制個人專戶的勞工超過770餘萬人，勞退新制基金規模累積近5千億元，勞工退休金的收繳率更高達99%以上，以上數據顯示，雇主及勞工近年來更加認同與支持勞退新制。

59

勞動保障卡發行

想知道老闆有無按時提繳退休金？自己的退休金帳戶內有多少錢？老闆有沒有正確申報我的投保薪資？現在只要一張「勞動保障卡」在手，3分鐘就可以透過銀行的ATM自動櫃員機查詢，實在是「卡」方便。

「勞動保障卡」其實就是勞保局與金融機構聯名發行的金融卡或信用卡，為勞保局委託4家金融機構辦理，方便勞工持卡至發卡銀行的自動櫃員機，查詢、列印勞退與勞保資料。

勞退籌備期間，除了規劃建置勞工個人帳戶外，最困擾勞退籌備處同仁的，是如何建立方便而確保個人資料安全的查詢管道。

「每位勞工都會關心自己勞退帳戶的累積金額，有經常查詢的必要」，負責勞退籌備的羅五湖說：「但帳戶是個人隱私，不確定是本人，不能提供查詢，即使來電能說清楚基本資料，也不能確認是本人」。

集多項功能的晶片卡

為了如何確認勞工本人，籌備處同仁絞盡腦汁，評估過發密碼，「但密碼須臨櫃申請，而且常常忘掉」，也動腦筋到健保卡上，「但健保卡屬封閉系統，只適用在醫院與健保局之間」。

有立委在立法院提案要求勞保局比照健保卡發行「勞退卡」，勞保局評估，光是發卡成本每張要兩百元，加上建置便利的刷卡查詢設備，經費高達數十億元，很難得到支持。

具有資訊管理背景，當時任總經理的史哲認為，勞退新制的個人專戶具有銀行存錢的概念，應該可以跟金融機構合作，原先討論到由銀行發存



▲勞動保障卡形象LOGO三枚金幣分別代表雇主提繳的勞退金、員工自願提繳的勞退金，及基金投資效益。

摺，但成本太高，最後形成「虛擬帳戶與金融卡結合」計畫後，便於民國94年7月上網公告遴選金融機構，10月完成資訊系統的建置和測試，11月正式推出「勞動保障卡」。

勞保局遴選銀行的標準，以全台至少擁有200台ATM據點為主，並以服務品質、資訊能力、安全控管作為三大評選指標，最後由台新、土地、玉山、台北富邦4家銀行取得發行勞動保障卡的資格。此項措施，讓勞工的查詢據點，從勞保局原本的24個辦事處，一下子擴大到4,000多個，更符合勞工的需求。

「為了避免讓勞工以為勞退個人帳戶的金額可以預借，雖然銀行一再建議勞動保障卡也納入現金卡預借現金的功能，但史哲總經理堅持反對，只維持金融卡及信用卡功能」羅五湖回想說。

年費手續費全免

「勞動保障卡」的形象LOGO設計，是以「福氣豬撲滿」與「三枚金幣」所組成，其中三枚金幣分別代表雇主提繳的勞退金、員工自願提繳的勞退金以及基金投資效益，分別投入撲滿中，象徵越存越多，讓老有所養。從卡片的設計，可以一眼明瞭，這是一張屬於勞工個人智慧型的終身卡。

辦理「勞動保障卡」

不需手續費及年費，也不用存入任何現金，勞工朋友可以依照自己的需求，選擇距離住家或公司近的銀行辦理，以就近方便查詢；不過，一次只能向一

記錄 勞動保障卡累計申請數量

年度（民國）	申請累計張數
94年	13萬張
95年	44萬張
96年	63萬張
97年	83萬張
98年	92萬張
99年	100萬張

民國99年度資料統計截止至99年7月2日止。目標突破100萬張。

60

宣傳國民年金全面備戰

民國96年，當國民年金立法通過，勞保年金仍停留在立法協商階段，市井間開始流傳各種耳語，例如「勞保年金、國民年金不能併行請領」、「不趕快領走勞保老年給付，就來不及參加國民年金」等等。

許多人出現「落袋為安」的念頭：先把勞保老年給付領走，再等著加入國民年金。此舉不但造成勞保史上最嚴重的擠兌潮，勞保基金元氣大傷，加上民眾沒有仔細計算兩項方案何者較佳，也容易造成自身權益受損。

國民年金準備上路，為了消弭民眾的疑慮，勞保局進行全面性的宣傳任務，務求在最短的時間裡，讓大眾能了解國民年金的保障。

鋪天蓋地全面宣傳

當《勞工保險條例》修正法案於民國97年7月17日，《國民年金法》於同年7月20日經立法院三讀修正通過，確定勞保年金將於民國98年1月1日實施，同時國民年金也配合放寬納保資格時，勞保局立刻展開密集宣傳。

由於國民年金與全國無業的弱勢人口息息相關，宣導的手法應有別於以往，才能將訊息普及到全國各個角落。勞保局首先將繁複的法條內容化為淺顯的文字，以圖解的方式編製了宣導摺頁，光是國民年金宣導摺頁就印了930萬份，並透過郵局的家戶投遞作業，總共花了2個月的時間，分散7個梯次投遞，以便讓全國每戶都能收到，其實最主要還是擔心民眾收到宣導摺頁後一次湧進的電話量，會癱瘓勞保局的電話線路。

家銀行申請辦卡，至少持卡滿一年以後辦理終止，才可以再向其他銀行申請。且由於「個人專戶」的特殊性，所以勞動保障卡不可以跨行查詢；當然，也不可在此卡提領退休金。

透過IC晶片防偽、防側錄的功能，這張卡片也具有保密的優點，具備身分認證，因此勞工不必擔心自己的個人資料遭到竄改、複製。

近百萬人申請勞動保障卡

民國94年11月7日推出「勞動保障卡」，同年12月底有13萬多人申請，初期持勞動保障卡可查詢「退休金專戶」最近6筆明細資料及累計金額，自民國95年7月起查詢的功能擴大，連最近6筆勞保加退保及投保薪資等異動的資料也查得到，使得申辦卡數截至民國98年底已迅速增加到92萬多張。民國99年3月起，還新增查詢累計投保年資的功能，讓「勞動保障卡」更好用。

目前勞工查詢自己的投保資料共有5種管道，除了臨櫃查詢、電話語音、書面來函、以及使用自然人憑證上網之外，就屬「勞動保障卡」最生活化、最便利，對於工作繁忙的上班族、或剛剛跳槽的員工而言，辦理一張「勞動保障卡」就能隨時掌握自己的勞保、勞退資料，實在是越來越「好查」了。



▲透過簡明的家戶投遞摺頁，勞保局鋪天蓋地全面宣導國民年金。

61

國民年金開辦

加上電視與報紙新聞專題、系列報導、廣告、電台廣播劇、車站燈箱看板、公車車體、美食街、商圈電視牆、網站等等，就是要讓民眾了解國保。

宣傳多，稍加了解後，想進一步諮詢的人自然也多，勞保局各地辦事處每天湧進滿滿的人潮問問題。由於國民年金業務處尚未成軍，缺乏中介單位為民眾解答疑惑。勞保局在籌備期就預料到，國保開辦之初，諮詢電話將大幅增加，其中的高峰期，將出現在民眾第一次收到繳款單後的數天內。

國民年金的被保險人有4百多萬，這些民眾當中，只要有1%的人打電話到勞保局，就足以癱瘓局內電話線路。

有效紓解來電暴量

為了避免惡夢成真，勞保局在籌辦期間即規劃以委外方式成立諮詢專線。民國97年7月正式委託「台灣優勢客服科技股份有限公司」成立「國民年金業務諮詢專線」，為即將暴增的客服電話預做準備。

同年9月15日專線正式啟用，專線號碼為02-66350123，服務為期9個月。結果，同年12月底寄出首期繳款單後，果然如預期，國民年金諮詢專線每日進線量由原本的1千餘通暴增至7、8千通。民國98年元旦後的第一個工作天，更湧入1萬4千通來電。勞保局總機及各辦事處的電話全被塞爆。

所幸，密集宣導加上專線處理民眾諮詢後，有疑問的民眾慢慢減少了，到了民國98年6月20日專線到期，勞保局總機專線也由220線增加為240線，諮詢服務工作轉由國民年金處設置專門人手處理。

專線服務的9個月當中，總通話量為71萬餘通，單日通話量最高達1萬4千餘通，開放電話線路最高達150線，同時段值機人數最高調增至120人。在國民年金繳款單寄發、民眾諮詢電話驟增期間，有效紓解相關諮詢電話，讓勞保局業務得以維持正常運作。



▲國民年金開辦典禮，由總統馬英九（右三）親自啟動揭幕。

民國97年10月1日，國民年金風光開辦了。由於初等考試人員進用不及，直到開辦當天，國民年金業務處的人力嚴重短缺。即使從其他處室調派同仁支援，並加上甫報到的高普考新進人員，仍較原訂需求少了將近一半的人手。

人力招募不及，正說明了國民年金法從三讀通過到正式施行，短短1年2個月的籌備期有多緊湊。

為了掌握籌備進度，勞保局早在民國96年8月7日，國民年金法通過的前一天已成立了12人的國民年金籌備小組，小組成立後，一連串數不清的會議就此展開。除了局內每週有定期會報，與中央主管機關內政部也開了50多次會。國民年金的整體推動業務就在這些會議中始具雛形。而國民年金法共計13項的子法及行政規則，也陸續於民國97年間發布。

順利開辦的指標

國民年金開辦是否順利，有三項最重要指標：民國97年10月順利繼續發出原由敬老津貼納入的「基本保證年金」，同年11月底前順利發出10月合乎資格的第一批「國民年金老年年金」，同年12月底順利寄出第一批國民年金繳款單。

民國32年10月1日以前出生的人，在國民年金開辦時，已滿65歲，如符合請領敬老津貼條件，即不受排除條款排除者，可領到每月3,000元之敬老津貼。國民年金開辦後，敬老津貼轉為國民年金法之「老年基本保證年金」，條件也有若干放寬，勞保局必須重新審查，讓原來正在領取敬老津貼的80幾萬人繼續領到錢，剛滿65歲的人也要能如期領到錢。

民國32年10月2日到月底出生的人，因國民年金開辦時尚未滿65歲，如非軍、公教退休人員，必須納入國民年金並繳交1個月的保險費，在民國97年11月底前領到3,009元，但國民年金2個月才開單，第一次繳款單在民國97年12月才會寄出。

為了讓這些國民領到錢，勞保局在民國97年10月即寄發國民年金老年年金申請書給這些合乎資格的人，請其填寫寄回申請書，勞保局審查後，將第一個月的老年年金3,009元扣除1個月保費後，在11月底匯入申請人帳戶，有將近7,000人成了國民年金第一批受惠者。

燈火通明的開辦期

到了正式開辦的當下，國民年金業務處不但人力不足，相關資訊作業也尚未建置完全。所有給付案件必須硬著頭皮土法煉鋼，經過重重關卡的人工審核，才能正確發放。

人工作業耗時費力，相關業務承辦人員只好不停加班。民國97年10月相關人員的加班時數已經從每月1、2百小時增加至4百小時，11月更暴增至

1千5百小時。「那陣子來辦公室，每天晚上都是燈火通明。」經理方宜容回憶。

發放給付的同時，繳款單也必須如期寄發。由於國保是由勞保局主動辦理納、退保及繳款單寄發作業，許多人收到繳款單時，才知道自己是被保險人，諮詢電話因此大量湧入，勞保局總機及各辦事處的電話全被塞爆。

電話不通，許多民眾改寄電子郵件或信函，也造成國民年金業務處民國98年1月的電子郵件收件量，由每月1百餘件暴增至7百餘件。不含給付申請書的實體郵件，也從1萬2千餘件暴增至3萬7千餘件。

6,000個機關給資料

首批繳款單寄出後的挑戰還不只這項。由於國民年金將所有未參加其他職業性保險的民眾全部納入，因此作業時，必須仰賴各業務相關機關每月即時、正確提供戶政、社會保險、社福、警政及財稅資料，才能知道哪些人是國民年金的納保對象。提供資料的機關超過6千個，還必須成立專門小組收資料。

繳款單寄出後，部分國保納保作業及給付核發出現錯誤，許多機關資料不實的情形因此浮上檯面，尤其軍保因為早年資料建置不完整，漏送、晚送及誤送頻繁，出錯最多。部分民眾納保資格因而反覆不定，勞保局也必須耗費大量人力處理後續的補收、退還、補發、追回事宜。民眾為此經常抱怨，有的老伯伯火氣一大，打來的電話幾乎每個同仁都接過。

勞保局只好繼續和內政部與各機關溝通協調，歷經多次會議，目前各機關每月的資料傳送才較為正常。

民國98年5月1日，初等考試人員正式報到，國民年金業務處的人力至此終告穩定。開辦一週年後，資訊系統也逐步建置完成，各項業務慢慢步上軌道。從籌備到開辦，我國邁入全民保險的時代，終於穩健展開。

62

勞保老年年金立法上路



▲勞保年金立法通過，勞委會主委王如玄率領相關主管一定要全力以赴做好開辦工作。

為了要將勞保老年給付由一次給付改為年金制，勞委會從民國80年開始規劃，到民國97年立法通過，總共花了17年的時間，歷經八任主委才達陣成功。

歷時之久的爭議焦點就在老年年金的給付標準與費率該如何訂。勞保年金實施前，台灣勞工退休整體所得替代率僅約20%，距離其他國家50~70%，及國際勞工組織建議的55%，明顯偏低。

因此，各界對於提高勞工所得替代率一向有高度共識，規劃小組對於勞保年金新制的所得替代率也從0.8%、0.9%、一直提高到了1%，民國92年首次送立法院審議的版本，就是1%。

目前，勞保年金所得替代率是1.55%，以工作30年的勞工為例，退休

後每月可領取退休前投保薪資的46.5%，若再加上退休前工資21.6%的勞退休金，合併勞工退休後可領取68.1%工資的月退休金，不僅符合世界勞工組織規定，也足以照顧退休生活。

所得替代率攻防戰

為了避免加重勞工或雇主負擔，勞委會最初的版本並不會逐步調高費率，但到了立法院之後，立委沈富雄等人認為一定要調高費率，才能避免破產命運。幾經協商，勞保老年年金新制實施後兩年內，費率不調漲，但開辦的第三年每年費率調升0.25%。但在各政黨對於修正版本各有堅持下，民國93年第五屆會期最後一天，正式確認法案闖關失敗。

勞委會陸續透過經建會、10場公聽會與105場說明會，讓內容更加成熟完整。最後吸納各方意見，勞委會提出目前通過的「自由選擇權」版本，讓勞工可自由選擇一次領取或按月領年金。

民國96年到了立法院，立委及工運團體對於勞保費率是否調漲、平均投保薪資計算基準及所得替代率多寡各有堅持。行政院雖已將所得替代率由1%提高至1.1%，但立委認為國民年金的所得替代率為1.3%，「輸人不輸陣」之下，要求勞保年金的所得替代率也要提高至1.3%，有部分立委希望一舉提高到2%。甚至有人喊出要推動勞保年金法案公投。馬拉松式的協商進行到民國96年第六屆立委最後一天院會，終究破局。

趕在國民年金施行前通過

此時國民年金已在民國96年8月8日通過，並訂於民國97年10月1日起施行。若勞保老年年金無法同時上路，將造成勞保老年給付發生擠兌，勞工大舉轉入國民年金，勞保基金可能破產。因此，第七屆立院開議前，勞委會火速將法案修改後送回立法院。

63

勞保年金開辦



▲勞保年金上路啟動典禮，由總統馬英九（中）、行政院長劉兆玄（右2）、立法院長王金平（左2）、勞委會主委王如玄（左1）及勞保局總經理蔡吉安（右1）共同宣布。

民國97年10月國民年金開辦，民國98年1月勞保年金制度接續開辦，整個社會正為了怎麼領、領多少討論得熱鬧滾滾時，負責勞保老年給付的生老給付科同仁向總經理集體陳情，新制度施行後大批湧入的業務量已多到不堪負荷，他們希望總經理幫忙想想辦法。

「但怎麼辦呢，能想的方法都想過了，能做的也一定會做，只能拜託同仁加班趕工並讓同仁抒發一下心情」，當時的給付處經理黃金乙回憶。

國民年金與勞保年金是兩個互相接軌的制度，國民年金確定在民國97年10月1日正式上路時，勞保年金新制自民國98年1月1日正式開辦。

2天發了120億

由於國民年金原條文有門檻限制：勞保年金開辦後勞保年資15年以上

立委也感受到嚴重性，紛紛對所得替代率及勞保費率提出各種版本，希望盡速通過，最後協商的版本高達五個。

行政院的新版本增加了「保證領回」制度，保證遺屬及失能者一定可以領回所有年金。所得替代率亦從1.1%調高到1.3%。年金給付標準則由加保期間全部平均月投保薪資，改為最高15年的平均投保薪資。

但部分立委主張所得替代率應調高至1.5%，並改按最高3年或5年計算老年給付平均投保薪資。勞委會因此提出精算數據，顯示在費率不調高下，所得替代率提高到1.4%，勞保13年就破產，1.5%則12年破產，2%只能撐11年，且20年後勞保負債近3兆元。

為了務必如期通過，行政院副院長邱正雄、秘書長薛香川、勞委會主委王如玄及副主委郭芳煜等人也都密集到立法院請託協商，最後，勞保年金新制終於在民國97年7月17日，以所得替代率1.55%、開辦前兩年費率7.5%、按最高60個月計算老年給付平均投保薪資的版本立法通過，勞保年金新紀元正式展開。

經過勞保局史無前例、鋪天蓋地的密集宣傳，勞保年金眾多看似複雜的計算細節終於廣為民眾所知，經過一年施行，選擇年金的民眾佔六成二，一次金的民眾約三成八，勞保老年年金制度成功受到多數民眾支持。

者，領了勞保年金或一次給付後，都不能再參加國保。因此大批勞工發現自己可以領老年給付後，都爭先恐後一次請領完畢，準備轉入國保。

於是，勞保局從97年第一季開始出現不正常的擠領現象，請領人數比去年同期多了一倍，到了6、7月攀到高峰，光是7月1日、2日兩天，就領掉120億元，等於過去1個月的量，把勞保局搞得人仰馬翻。

由於給付案件實在太多，時任給付處經理黃金乙只好要求給付處同仁「週休一日」，週六都要來加班。但其實許多人的加班時數還更多，以科長連淑伶為例，幾乎全年無休，有半年以上的時間都是「週休零日」。

領的人多，諮詢的人更多。國民年金引發的搶退潮在勞保年金新制立法通過後逐漸減緩，但另一波諮詢人潮卻再創高峰。勞保年金新制立法通過後的第二天，勞保局網站甚至當機，因為太多人上網要試算自己該如何領了。

詢問電話接到手軟

電話詢問量大的時候，連電話系統都負荷不了，有時轉接一下就斷掉。為了接電話，不少同仁接到頭痛耳鳴、喉嚨沙啞。連淑伶在民國99年受訪時，指指自己的喉嚨說，「你聽，我的聲音到現在還有點啞。」

為了因應新制上路，勞保局早在立法院通過之前，已就新制規劃了新的作業系統與表單設計。民國97年7月起，更成立「勞保年金及國民年金籌備工作會報」，每周二上午8點半舉行，相關處室主管均須參與。會報確定工作重點、檢討籌備工作進度，並隨時解決相關問題。

此外，給付處內部也每天開會，隨時就當天的工作量機動調整人力。由於所有給付案件均需法定期間內審核完畢，黃金乙有時看老年給付累積的案件量多到「很危險」時，還要趕緊協調其他科過來支援個半天一天，全力合作把案件量消化至安全範圍後，再回去繼續自己的作業。

「其實這個動作也是一種象徵，讓所有同仁知道這是全處的緊急狀況，全處每個人都不能置身事外，」黃金乙解釋。

以往勞保一年的給付案件大約13萬左右，但民國97年卻暴增至30萬以上，光靠既有人力不停加班也很難消化。而且單單答覆民眾問題就用掉許多時間了，更難有足夠心力審核案件。民國97年7月之後，勞保局開始徵聘許多短期人力當作「小幫手」前來協助。

小幫手最多的時候，幾乎每位承辦人員都可以配到一位。承辦人員教懂小幫手一些業務流程後，就有較多時間答覆電話諮詢。到了民國98年1、2月左右，小幫手才陸續解散。

民國98年2月26日首次核發勞保年金

經過陣痛期，勞保年金新制終於在民國98年1月1日正式起跑。起跑第一個月就湧入5萬多件申請案。為了在農曆年前先將一次請領案件的金額全部發出，相關人員繼續趕趕趕。趕辦完一次請領案件後，2月底還有中華民國史上第一批勞保年金要準時發出。

「18159」，這是勞保年金新制的歷史數字。民國98年2月底，史上第一批勞保老年年金終於發出，總共核發了18,159件。

到了民國98年4、5月份，申請案件終於從每個月5萬多件的高峰，逐漸降到1萬多件，大呼「內傷過重」的承辦人員終於可以恢復正常工作。

育嬰留職停薪津貼開辦



▲勞委會主委王如玄（右三）及勞保局總經理蔡吉安（右一），與育嬰留職津貼請領人一同慶祝新制度上路。

雖然兩歲前是決定小孩性格發展的黃金時期，但對於現代父母而言，面對工作與房貸的壓力，想要留職停薪在家帶孩子，是既期待又怕受傷害，因此常在職場與家庭之中左右為難。

民國98年5月上路的「育嬰留職停薪津貼」，讓留職停薪在家照顧寶寶的勞工，都可以請領到6個月的育嬰津貼。

男生、未婚也可以領

只要任職滿一年、家中有未滿三歲小孩的勞工，最高可休兩年育嬰假，並且在請假期間還可領到半年的「育嬰留職停薪津貼」；其給付的標準，是以前6個月平均月投保薪資之60%計算，按月發給。這項津貼不限女性，甚至連未婚生子或男性都可以申請。

不過很多民眾誤以為只要有小孩就可以領，但前提必須是加入「就業保險法」的勞工、依《性別工作平等法》辦理育嬰留職停薪，才有資格；另外，所撫養的小孩必須有戶口登記認定，不論親生或收養的都行，但一定要有親自撫育小孩的事實才可請領。即使現在因外籍配偶多，父母與撫育子女人皆不在國內，但只要能證明確有撫養事實，都可以請領。

給付處曾遇到一件正在辦離婚訴訟的案例，太太檢舉先生並未帶小孩，所以無權申請「育嬰留職停薪津貼」，雖然先生聲稱小孩被太太帶走，而他每月也按時給付生活費，但因為他並沒有親自撫育的事實，所以最後被撤銷資格。

一次只能申請一個小孩

至於育嬰留職津貼怎麼領？最常遇到的問題是「爸爸、媽媽同時有請領資格時怎麼辦？」「如果一次生雙胞胎又要怎麼請領？」搞得一頭霧水。

在給付處工作十幾年的馬襄玲科長指出，父母親如果同為被保險人，必須分別請領；也就是一人申請半年，期間不能重疊，每一名子女合計可領到12個月。因為同一時間，只能申請一個小孩，所以如果是生雙胞胎或同時撫育2人以上，就必須先申請A小孩，半年後再申請B小孩。

除此之外，給付處也經常遇到糊塗爸媽，將子女的名字或出生日期寫錯，造成工作人員不少困擾，最誇張的還曾發生過「換孩子」的情形；也就是先申請老二，後來才發現老大快滿三歲會喪失資格，而緊急地調換孩子。各種突發狀況的案例，給付承辦人員皆很有彈性處理，讓勞工得到該有的保障。

實施一年績效獲肯定

育嬰留職停薪津貼是政府落實性別工作平等的重要政策，實施第1年，申請人數達到3.7萬人，總核付件數為16.9萬件，總核付金額為26.6億元。

和實施前每年請育嬰假僅3千人相較，實施後請育嬰假的人數增長10倍，不僅讓更多的職業婦女從懷孕、生產到育嬰的過程能得到支持，從申請的3.7萬人

就業保險修法因應失業問題



▲失業給付的申請都可在全省就業服務站辦理。

立法院在民國98年3月31日三讀通過《就業保險法》修正案，當時正好是世界金融海嘯衝擊國內經濟環境及勞工失業問題最為嚴峻的時候，能夠在這個時候及時修法，對這些失業勞工及家庭來說，猶如是雪中送炭。

這一次的修法可以說是從民國92年就業保險法開辦以來最大幅度的調整，除了新增育嬰留職停薪津貼以外，包括擴大加保對象、增加給付項目及延長給付期間等等，對勞工朋友就業安全的保障有莫大的助益；勞保局給付處及資訊室同仁能在最短時間內規劃出配套的作業流程，順利發放給付，更再次證明了這個組織彈性應變的能力。

擴大保障範圍 主動納保

由於近年來勞動年齡往後遞延，新修正的就保法於是將加保年齡上限由

中有近2成是奶爸來看，男性也願意分擔育兒責任，顯示台灣社會已漸漸接受性別平權的觀念。

申請育嬰津貼的勞工中，有55.7%來自員工人數在30人以下的中小企業，44.3%來自員工人數30人以上企業，只有2.66%是公家機關或國營事業員工，打破「僅大企業員工可以申請」，所謂「看得到吃不到」的迷思。

「我們發現，它的確照顧到最需要被照顧到的30人以下公司的人、薪資比較低的朋友。」一手催生育嬰留職停薪津貼的勞委會主委王如玄表示：「同時，有9成的勞工在育嬰留職停薪結束後，成功重返職場，可望增加往後勞工申請的意願。」

育嬰津貼的實施，讓男女都能安心選擇何時來親自照顧孩子、何時回到職場，不僅凝聚人民對企業和國家的向心力，同時將更加有利於國家發展。

記錄 育嬰留職停薪津貼申請件數和金額

年度（民國）	申請件數	給付金額（新台幣）
98年5月	9件	4萬7,205元
98年6月	6,202件	1億218萬2,432元
98年7月	11,887件	1億8,757萬4,068元
98年8月	14,804件	2億3,136萬5,122元
98年9月	17,680件	2億7,640萬4,847元
98年10月	19,978件	3億1,103萬5,240元
98年11月	20,910件	3億2,629萬8,470元
98年12月	18,391件	2億8,536萬4,254元
99年1月	16,149件	2億5,281萬6,682元
99年2月	12,298件	1億9,196萬1,687元
99年3月	16,904件	2億6,902萬5,318元
99年4月	14,614件	2億3,392萬5,307元
99年5月	15,038件	2億4,474萬2,826元

民國99年度資料統計截止至99年5月31日止。

60歲提高至65歲，勞保局即針對現有的被保險人資料庫中年滿60歲、未滿65歲者，辦理主動納保，大約有4萬6,874人，截至民國99年4月止，就業保險的被保險人數已達569萬多人。

就保法原本保障對象是本國的勞工，為了進一步保障外籍配偶、大陸及港澳地區配偶依法在台工作的時候也可能面臨失業的風險，因此，這次修法一併納入。勞保局是依據內政部入出國及移民署提供的資料，來比對勞保資料庫，主動將這些人辦理納入就保，約有2萬5,548人；同時也更新了被保險人身分註記7萬1,863人。

延長給付期間及眷屬加給

民國98年8月國內失業率一舉破6%，創歷史新高，這一波的失業潮對台灣社會所造成的衝擊，讓政府各個相關單位無不推出各式促進就業的因應對策，來正視與解決失業所造成的問題。尤其對中高齡及身心障礙勞工而言，因為平均失業週期較長，再度就業比一般勞工困難，失業問題明顯較其他勞工嚴重。

此次修法讓他們的失業給付請領期間最長可由6個月延長到9個月，照顧了這群人的真正需求。民國99年4月止，45歲以上的中高齡或身心障礙失業的勞工請領超過6個月失業給付的核付件數已有9萬7千餘件，核付金額達20億2,640萬餘元。

另外，修法內容也考量到失業勞工面臨工作收入來源中斷，連帶將影響到整個家庭的生計，所以，如果失業勞工有扶養沒有工作收入的配偶、未成年或身心障礙的子女時，還可以申請加給失業給付或職業訓練生活津貼，每人可加發平均月投保薪資的10%，最多可加計20%。民國99年4月止，加給失業給付核付件數有39萬8千餘件，核付金額達18億8,171萬餘元；加給職業訓練生活津貼核付件數有1萬5千餘件，核付金額達8,065萬餘元。

景氣好轉，失業狀況明顯趨緩

近來，景氣已逐漸復甦，加上政府就業方案的效應，國內失業率已連續數月下降，從最近失業給付初次核付人數下降，較去年高峰期大幅減少也顯示，國內失業給付請領的情形已明顯趨緩。然而，回顧自民國98年5月1日修法施行以來到99年3月止，就業保險給付金額已高達229億餘元，高峰期曾為去年同期給付金額的3倍多。

顯示就保這次修法，雖然大幅增加了給付支出，卻呼應了當前社會的實際需要，正反映出就業保險制度設計的真正目的，就在於景氣繁榮時透過收取一定的保險費來累存基金，以備經濟不景氣時，做為失業勞工的生活保障，這正是社會保險未雨綢繆，危險分擔的精神所在。

就保法此次修法範圍，對這一波的失業潮衝擊，算是發揮了實質的功能，以目前就保基金結餘590億元來看，也尚足以支應未來的給付。不過，為了因應未來經貿環境變遷可能造成的景氣變化，主管機關勞委會仍預為儲備能量，亦絲毫不敢鬆懈，目前已研擬了《就業保險延長失業給付實施辦法》，準備在未來如果發生失業問題更加嚴峻的情況時，全面延長失業給付的請領期間，這套辦法目前也已送到行政院審查中。

66

表單存取數位化



▲一張張表單在經過人力整理掃描後，建置完成的數位化影像系統降低了倉儲成本，也提高了調閱效率。

每天都有一萬多張投保單位「加保、退保或薪資調整表」湧進勞保局，每個月以40餘萬張的速度成長，累積一年則超過500萬張。

光是儲存一年份的表單就需要約70坪的空間，如果將500餘萬張的表單數位化，大約只需要90張光碟和一個抽屜就能搞定。民國97年，國民年金保險開辦在即，辦公處所告急，也加速了表單數位化的決策。

投保單位寄來的「加退保薪調表」是最重要的原始憑證，勞保局必須永久保存。數位化之前，處理方式是將近年調閱率較高的表單，存放在勞保局位於台北市的仰德辦公大樓；年代較久遠的表單，就儲放於木柵、永和的倉儲中心，被保險人越來越多，終究還是會面臨空間不敷使用的問題。

勞保開辦60年，永久保存的表件數量之多超乎想像，囿於時間急迫性，加上預算經費的考量，最後決定先將民國96年之後的表單著手掃描數位化。

速食店點餐SOP

面對幾個倉庫的表單，數位化之路千頭萬緒。即使對實體加退保表作業調度嫺熟的保險資料科科長李麗凝，也只能帶著熟悉流程的小組成員，從頭摸索排程。

除了整理分析表單處理特性，也要與委外資訊公司溝通，當實體作業變成數位化，哪種方式能創造最高效率。那陣子，小組成員下了班，每天都帶著一疊疊的資料回家研讀，只希望能儘速完成任務。

辛苦終於在民國97年底看到成果，系統程式開發完成，正式進行資料掃描。可是，影像資料調閱功能仍在測試，正排程進行中的表單，仍會被申請調閱。所以影像正式上線前的頭幾個月，小組成員時時提心吊膽害怕表單調閱，因為次序一打亂就糟了。

於是，當時由4、5個熟悉流程的小組成員負責進行調表，那時一天要調出幾百張的表，畫面如同速食店點餐，前面的人一填完調表申請書，調表人馬上跑進去調表，還要再想辦法把調出來的表，有條理的歸回掃描程序中，有時表單調得慢外頭的人就不停的催促，當時的壓力真是難以言喻。

安全提升成本降低

經過幾個月的時間，整個流程上軌道，影像系統也完成了，掃描工作如火如荼的快速行進。沒多久，第一個立竿見影的成效就呈現了，位於濟南路的大樓順利轉為國民年金保險專用大樓，同時可以用更便宜的租金，租用較偏遠的倉儲中心，馬上降低營運成本。

67

主動提供關懷服務



▲新竹市辦事處人員到火車站主動向民眾宣導勞保業務。

有人不免納悶，勞保局是一個辦保險、請領給付的地方，又不是社會局，怎麼會有「主動提供關懷」這項服務？

其實這項服務，從勞保開辦以來就不曾停歇。近年來更在政府提升服務品質的要求下，很多民眾也都感受到勞保局主動關懷這雙溫暖的手。

八八風災關懷服務

其中讓人記憶深刻的是，民國98年8月8日莫拉克颱風重創了南部許多人的家園。

勞保局為協助受災民眾，自8月10日風災發生後第三天開始，辦事處人員便全力投入災區服務，主動與當地縣市政府、防災中心、戶政單位及內政部消防署保持密切聯繫，以迅速蒐集傷亡名單；並指派專人到罹災被保險人的投保單位及家屬住處，協助申辦各項保險給付。而勞保局也專案

第二個好處就是節省時間，數位化後只要在電腦上申請調表，表單檔案幾分鐘之內就送入電腦中，和過去調表可能要費上幾個小時，甚至因為找不到表單需要一、兩天，有了極大的改變，行政效率馬上提昇了。

第三個好處是增加原件資料的安全性。過去人工調表難免增加紙張的損壞率，或是發生表單被放錯格子的意外，而且將來存放幾十年之後，原始表單不小心發生蟲蛀，那麼還有電子檔案可以比對。

李麗凝表示，勞保局這幾年來力求人力精簡，新業務一直在增加，表單也越來越多，現在任何行業都講求效率，有了這套數位化系統，資料處理的速度不可同日而語。

所以，小組成員只要想出更好的調閱方式，馬上就請電腦工程師幫忙做進階修正，系統越來越人性化。唯獨人工處理過程絕對不能馬虎，否則一不小心Key錯身分證統一編號或是表單類別，這張表單就可能迷失在茫茫資料中，所以，人腦與電腦都必須保持「頭腦清晰」才能有最好的成效。

現在其他單位也都跑來觀摩這套系統，希望「站在巨人的肩膀上」，能夠藉由數位化脫胎換骨。

對申請的給付案件隨到隨辦二日內發出給付，總計共協助申請勞保喪葬津貼及遺屬津貼93件，家屬死亡給付250件，農保喪葬津貼295件，國保喪葬津貼104件，總核付金額達1.5億元。

根據統計，在8月17至9月15日為止1個月內，雲林、嘉義、台南縣市、高雄縣、屏東、台東等7個辦事處約投入130多人，協助93個鄉鎮公所辦理「八八水災臨時工專案計畫」，其中高雄縣辦事處派駐人員服務更長達5個月之久。

主動進行關懷服務

勞保局各地辦事處一直以來是服務民眾的第一線，主要工作是處理總局交查的案件以及櫃台服務，除了既定交辦的業務工作外，服務人員還會從中發現問題，主動幫勞工尋求最好的解決方案。

辦事處總管理室的饒恕曾經在苗栗擔任辦事處主任，有一天某家科技公司被資遣的員工到苗栗辦事處臨櫃詢問保險問題，經服務人員深入了解，發現該公司因考量員工未能即時找到工作，因此沒在離職當日幫員工辦理退保；公司的好心，反而造成員工申請失業給付的權益受損，也發現到這家公司對勞保的認知有誤，於是馬上帶領同事前往該科技公司，主動協助輔導。

如此，在辦事處主動服務之下，不僅維護了80名被裁遣員工，辦理裁員後續保的權益，可早日申領失業給付，也為這家公司節省了一筆保費支出，這可說是「主動關懷服務」的最佳案例。

重大工安事件應變小組

饒恕進一步強調，除了透過訪視機會發現被保險人的疑慮，或是被保險人臨櫃諮詢讓服務人員發現問題之外，電視媒體的新聞報導，也是辦事處人員進行主動關懷服務的資訊來源。

當重大工安事件發生時，辦事處便會立即啟動「應變小組」派遣轄區人員就近了解與提供協助，主要目的就是迅速掌握傷亡名單的資料，查明被保險人資格，才可以在第一時間表達對罹災被保險人及家屬的關懷，並即時協助申請各項保險給付，讓家屬能夠很快的領到錢度過難關，「所以在電視上除了看到警消人員之外，可能還會有勞保局人員在場。」饒恕笑著說。應變小組的工作機制，幾乎大同小異，並不因地震、水災、空難、車禍等事件不同而有所差異，所以每位辦事處人員的應變態度都相當純熟。

由上可知，辦事處人員的工作是任重而道遠，雖然負責的僅是保險給付的工作，卻適時地提供人間溫情，就像八八水災時，除了在第一時間以關懷角度出發，耐心地向受災勞工說明保險權益之外，還主動前往服務取件或協助填寫表格，並為受災勞工計算找出最有利的給付方式與保險金額，為的就是讓他們可以迅速重建家園。

如果以「主動關懷服務」作為核定地方服務的考評之一，饒恕驕傲的表示：「勞保局以24個辦事處做得最好，也做得最徹底。」與民眾接觸的第一線，往往都要能感同身受，才能提供最佳的服務。

保險卡及保險證廢止

以前投保單位申請加入勞保之後，勞保局就會發給「保險證」，代表這家公司（機構）已加入勞保。公司行號收到保險證之後，必需把保險證掛在明顯的地方，類似診所醫師會將執照掛在診間，目的就是為了讓查核人員來檢查時，可以清楚確認該公司符合法令規定參加了勞保。



▲紙本勞工保險卡已經走入歷史。

最早的勞工保險證，像獎狀一般大小還印上國旗，用毛筆一個字一個字的寫，除了投保單位名稱外，還有負責人姓名、投保單位地址，姓名、地址變更了，要申請換發，就重新寫過，林益宏因為書法工整就分配負責書寫保險證，毛筆寫完一支又一支，申請新毛筆時還被懷疑刁難，後來他提出了把保險證改小取消負責人姓名及單位地址，經過好多年的努力才被接受改變。

除了保險證，勞保局還會再製作加保員工的保險卡二份給投保單位，一份由雇主留存，一份由雇主交給員工，如此一來，老闆就有一份保險卡可以管理員工的投保記錄，而員工就能知道老闆是否已幫他加入勞保了。

保險卡用途變多了

有了工作參加勞保就能夠拿到勞工保險卡，保險卡的用途原意是為了證明老闆已幫員工投保，不過，後來有些人卻拿保險卡去向銀行申請信用卡或辦理貸款，藉由保險卡證明他是有收入具有還款能力，但事實上，保險卡的上頭只載明了加保人的姓名、加保日期、投保薪資等基本資料，一旦當事人退出勞保時，這張保險卡就是一張無用的卡片，有可能被保險人工作幾天之後就辭職退保了，可是保險卡並不會因此出現「已退保」的字樣，所以，勞

保局後來還通知各銀行，保險卡只是代表被保險人曾在哪一天加入勞保，是無法用於其他證明上。由於保險卡被「額外」附加了其他的用途，所以，也曾經出現過偽造的保險卡，有心人士利用假的保險卡做一些不實的證明。

另外，因為勞工保險卡上有註明公司單位的名稱，例如某某銀行、某某電子股份有限公司，而勞工保險卡又是由政府單位所發出，所以，也曾經有人到國外去應徵工作時，把這張勞工保險卡當成「台灣官方」認可曾經在某單位服務的在職證明。在不違反事實的情況下，這倒也是讓保險卡有了其他的參考價值。

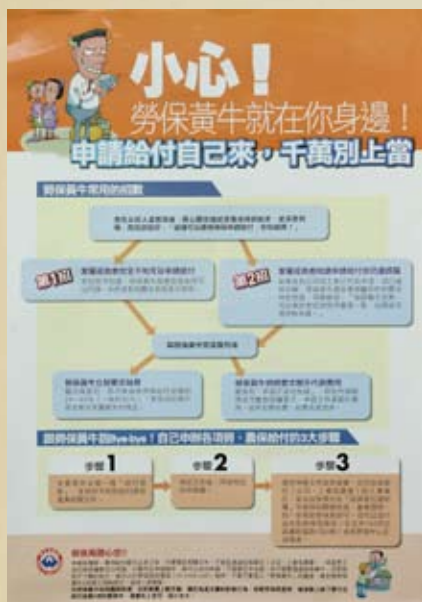
無紙化政策廢止保險卡

後來隨著電腦化時代的來臨，投保單位或是被保險人想要查詢目前的加保情況，不但非常容易也有多元的管道可選擇，而且被保險人的異動清單每月都會隨繳款單寄發，投保單位就能做即時查對，所以，保險證及保險卡也慢慢失去了它的功用，反而成了一項重覆性的文件資料。

加上配合政府推動無紙化政策，如果能夠廢止保險證及保險卡，一年就能省下四千萬的費用，所以，到了民國98年7月1日，勞保局決定全面停止製發保險證及保險卡，用了將近60年的卡片終於走入歷史。

不過，一開始廢止保險卡時，也有出現少部分的反對聲音，例如有的公司習慣把員工其他個人資料註記在保險卡上或是有的職業工會是以提供保險卡來證明已幫會員加保，不再發行保險卡之後，造成少部份人覺得不方便，於是向勞保局反應，不過，後來勞保局都會建議這些單位或個人，直接申請列印「勞工保險被保險人投保資料表」就能獲得更完整的投保資料，而且如果勞工想要查詢投保資料，目前亦可以透過電話查詢、臨櫃查詢、網路查詢、勞動保障卡等方式，即使不再使用保險卡，也一樣能輕鬆掌握自己的權益。

防止非法代辦



▲為了杜絕黃牛，勞保局一直加強對民眾宣導。

只要有錢賺的地方，就一定有黃牛。從勞保開辦以來，勞保黃牛就不曾停歇過。

民國53年3月23日，刑警大隊連同勞保局破獲一起上百人詐領保險金的案件，震驚社會。這是一群在嘉義、台南鹽場及漁會工作的被保險人，由於受到「勞保黃牛」利誘，串通醫師出具偽造眼疾殘廢證明書，企圖向勞保局詐領保險金200餘萬元，全案約有172人涉案，連同醫師1人、黃牛7人，被告共達180人。

偵辦此事件的刑警人員表示，企圖冒領保險金的172人都是鹽工

藉以拉進距離，才好在生病時幫他們辦理給付。」受託業務處的經理黃麗珍指出。

事實上，在一般事業單位投保的勞工，發生事故時，單位的勞保經辦人就會幫忙辦理各項請領手續，但在農會投保的農民或在職業工會投保的勞工，因為跟投保單位的聯繫管道很鬆散，就容易被黃牛介入，特別是在民國87年，勞委會放寬被保險人在離職退保後經診斷為職業病之塵肺症的殘廢給付，因為這些勞工大都是早期礦工，已經沒有投保單位為其申請給付，於是造成黃牛更是猖狂，曾發生以遊覽車送整批礦工去醫院要求開立塵肺症診斷書，甚至還要些小手段，讓礦工在照X光前喝醬油、貼撒隆巴斯，以呈現異狀，企圖矇騙給付。

還有不肖黃牛更直接跟醫生串通，在診斷證明書上動手腳，將病情嚴重化，以提高勞農保給付金額，其中介入最多的是提高勞保職業傷害的殘廢等級。

勞保黃牛剝兩層皮

有些勞工表示，「因為勞保黃牛對他們很好，所以心甘情願讓他們辦理」。

殊不知有些黃牛除了索取高額佣金之外，還可能要求「前金後謝」，大大剝削了被保險人的權益。更嚴重的是，黃牛可能為抽取更多的佣金，而誇大病情，導致勞工因重殘資格而被判定失去工作能力，最後連保險的資格都取消，可說得不償失。

其實，讓人代辦並沒有什麼不好，日本早在西元1969年就已實施「勞務士」制度，以其專業知識合法服務需要的人；但勞保黃牛卻是靠著詐欺、偽造等不法的手段得到利益，才是為人所詬病，不僅觸法，涉案的被保險人還要被處以給付金額兩倍的罰鍰。

抽取不當佣金的勞保黃牛

「勞保黃牛」簡單來說，就是所謂「勞保代理人」。

他們多半選擇知識程度較低者，利用對於勞保給付不了解的弱點，偽稱他們與醫生或勞保局關係密切，能申請成功或請領到高額的給付金，而向被保險人取得委託代辦，再索取給付金額二到五成不等的高額佣金。

「勞保黃牛尤其喜歡找農民及職業工人下手，因為他們的年紀很大，往往老殘與病殘分不清楚，黃牛就會常到鄉下探望、或送禮物給小朋友，

70

政府欠費爭議多

從民國89年起，勞保局成立專案小組，對非法勞保黃牛進行查處，「雖然查到之後往往依送法辦，但大多也是罪證不足、不起訴，定罪約只有25%。」負責稽核業務的張鑫鍾表示，這也是黃牛無法杜絕的原因。不過，近年來在勞保年資合併計算、年金給付的方式改變之後，在老年給付方面所產生的黃牛問題已獲得有效的解決。

勞保黃牛雖無法杜絕，但勞保局除積極透過駐區辦事處全面實地清查、主動服務，並且加強宣導、增加詢問管道外，更應讓勞保給付的申辦手續更加「快、易、通」；包括加速給付案件的審核、簡化書表格式及作業程序，一切力求合理化、透明化，讓被保險人不需經由他人代辦，就能自己清楚搞定，才是根本辦法。



▲行政執行法通過後，政府積欠勞保費補助款問題透過各地行政執行處來執行。

「發生甚麼大事了！？」看見各家媒體或高舉著相機、攝影機爭相卡位，或抓著麥克風、錄音筆見縫就鑽，團團包圍住台北市警察局中正第一分局的大陣仗，來來往往的民眾也忍不住好奇心，停下腳步交頭接耳討論起來！

「好像是中正第一分局的土地被勞保局查封了。」重重人牆中傳出了這麼一個消息，剎時間人人驚呼：「怎麼可能！？」

政府查封政府的土地，聽來的確是不可思議。但是台北市政府長期拖欠勞保補助款是事實，勞保局為了保障廣大勞工保險被保險人的權益，也不得不依法將這些欠費案件移送行政執行。

台北市政府土地遭查封

從民國93年開始，執行處陸續查封台北市政府持有之土地31筆，其中

不乏重大開發案之預定地。為了讓這些開發案可以順利進行，台北市政府頻頻來文要求撤封或以其它土地交換，幾經波折請台北執行處依程序另外查封了22筆未設定他項權利、等值且非公用的土地後，才撤封了較具急迫性的臺北城市文化觀光交流中心及南港第二代展會中心預定地，總計至98年底共查封了51筆土地。

積欠保險費補助款的問題不只發生在台北市，其它直轄市政府也因為欠費問題導致土地遭查封，高雄市政府被查封了38筆土地、台北縣政府也被查封了1筆土地及建物，這是因為民國47年勞保條例頒布時，規定由省府辦理保險業務，並負擔保險費補助款。後來北、高兩市相繼升格，便需各自負擔轄內的保險費補助款。民國87年省府虛級化後，除北、高二市外，省府保險費補助款轉由中央負擔。

直轄市均面臨欠費窘境

起初，各直轄市政府均按時繳費。一直到了民國79年，因為市議員在審查預算時，常以上年度為基礎，對增加部分予以刪減，導致台北市政府因為繳納不足，開始積欠保險費補助款，而高雄市政府雖然也在預算內編到了勞保費補助款，但因歲入無法達成目標致財政調度困難，也從民國79年起開始欠費。

民國88年7月1日，營業稅由地方稅改為國稅，台北市政府稅收損失慘重，不但無法償還過往欠費，也無法準時繳納當月份補助款，致使欠費金額不斷擴大。市政府找不到財源來解決這個問題，便把腦筋動到了如何減少補助款上，遂主張沒有設籍在台北市境內的勞工，其保險費補助款不應由台北市政府負擔，只繳納其自行估算的設籍境內人數的補助款金額。除北、高兩市外，民國97年1月1日升格為準直轄市的台北縣政府，亦以中央統籌分配款未完全到位為由，開始積欠勞保費補助款。到民國99年1月底

止，這3個直轄市政府總共積欠高達592億元的勞保補助款。

行政官司打不停

由於早期政府欠費並無任何法令可罰，且司法院曾函釋，政府欠費不得循民事訴訟程序請求給付，連官司都不能打，勞保局只能費盡唇舌努力催，電話催、公文催、當面催、開會催、請中央主管機關幫忙催，均徒勞無功。也讓催收欠費之承辦人屢遭其他投保單位質疑，幾百億的政府欠費不去追，卻為了幾萬或幾千元對勉力經營的小公司窮追不捨。所謂「做到流汗，被人嫌到流涎」，現實的種種困難往往令小小承辦人有口難言。

好在，行政訴訟法、行政程序法及行政執行法自民國89年7月1日起陸續修正施行，延宕多年的欠費案件終於可以依法追討。勞保局循行政程序，從93年3月29日開始，將北、高兩市積欠的款項陸續移送行政執行；台北縣升格後的欠費案件，也陸續移送。

拖延20年 欠費問題終露曙光

但台北市政府仍堅持立場，主張非設籍境內的補助款不應由台北市政府繳交，為此先後提起40餘次的行政訴訟，歷經多年官司，到民國98年全遭高等行政法院與最高行政法院駁回；台北縣政府所提的行政訴訟也全遭駁回。

由於地方制度法在民國98年修正後，各縣市單獨或合併升格，直轄市變多了，勢將導致欠費的問題日益擴大，為了一勞永逸，行政院已擬具修正草案於民國99年1月5日送立法院，將原由直轄市政府負擔之保險費補助款，改由中央全額負擔。

在未來可望不用再負擔勞保費補助的前提下，地方政府展現誠意，中央政府也願意協助解決非設籍者部份的欠費，直轄市欠費問題已協商出良好的共識，如果一切順利，看來，拖延20年的欠費問題，終於露出全面解決的曙光。

第捌章

甲子喜慶展新頁

民國99年

勞工保險60歲了。

走過一甲子，它從台灣第一個社會保險，蛻變為今日台灣社會安全網絡最重要的一環，除了辦理勞工保險外，包括農保、國民年金、就業保險等等，都是它服務的範疇。

一路走來，勞保由省屬保險公司台灣人壽勞工保險部代辦，民國49年成立正式組織，以國營事業的角色為民眾服務，而今勞工保險局即將從國營事業改制為行政機關。

不論行政組織如何變化，不變的是未來勞工保險局將持續為全民提供最好的服務。



71

六十大慶喜洋洋

勞工保險自民國39年開辦，如今已走過一甲子，為慶祝勞工保險60年來為社會保險的歷史寫下輝煌的紀錄，總統馬英九、行政院院長吳敦義、立法院院長王金平、勞委會主任委員王如玄、勞保局歷屆總經理以及各界貴賓都於民國99年3月1日共同出席「勞保走過一甲子、貼心伴您一輩子」慶祝茶會，共同見證勞工保險60年來的成長。



▲總統馬英九表示，勞工保險一甲子，也是台灣經濟發展的縮影。

第一個社會保險

馬英九總統在致詞時表示，勞工保險是台灣開辦的第一個社會保險，勞工保險一甲子，不僅是勞工保險開辦60年的歷史，也是台灣社會經濟發展的縮影。

一直以來，勞工朋友都是台灣經濟發展的基石，勞工保險也始終扮演著勞工朋友們的最佳靠山。現在藉著勞退新制及勞保年金的實施，讓勞工退休後的經濟生活能達到一定的水準。

再加上國民年金的開辦，更讓勞工朋友無論是在職中，或正值轉換職場的等待期，都能得到保障，即使是專職的家庭婦女也不必憂慮自己的老年生活。馬總統表示，政府會盡最大的努力照顧勞工朋友，期許提供勞工保障第一線服務的勞保局，能夠持續將政府的社會保障政策予以落實、具

體化，肩負起保障台灣勞工的重責大任。

便民體貼勞工

吳敦義院長致詞時表示，目前勞保被保險人數已經突破900萬人；隨著國民年金及勞保年金的施行，「有工作加勞保、沒工作加國保」，實現了政府對勞工朋友「老有所養、幸福尊嚴」的承諾。

院長並對於勞保局近年來所提供的多項便民服務表達肯定之意。面對瞬息萬變的台灣社會，經濟自由化與全球化的趨勢，均對台灣的勞動市場造成相當的衝擊，吳敦義院長期許勞保局未來更應即時掌握民意的脈動，貼近每一位民眾的需求，運用資訊科技與創新積極的作為，以「真誠、效率、同理心」，妥善為民眾規劃更便捷、貼心的服務。

修法擴大保障 關心勞工權益

王金平院長則指出，勞工保險制度（條例）歷經了十幾次的修正，立法院在每次的修法審查過程中，始終秉持著疼惜勞工朋友的信念；因此，國人可以看到歷次勞工保險制度的修正都是朝著擴大保障對象，增加給付項目，以及放寬給付條件的方向發展，這是政府及立法院對致力奉獻於我國經濟發展的勞工應有的責任。

王如玄主委則強調，勞保開辦至今60年來，歷經社會變遷的洗禮，見證台灣從農業、工業轉型至資訊科技社會，對台灣整體社會及就業市場之安全，影響深遠，尤其在辦理醫療給付時期，建構了西醫、牙醫與中醫參與醫療保險的制度，以及各級別醫院醫療費用及藥價審查的基準，民國84年，全民健康保險能夠順利開辦，勞保40年的醫療給付經驗，無疑提供了十分寶貴而堅實的基礎。身為社會安全體系的第一線機關，勞保局更要思考如何為下一個60年設定目標與方向，繼續承擔這份重責大任，為勞工的權益打拼。

72

便民服務再加碼

毛巾蛋糕特殊意義

在慶祝茶會入口，精心佈置了代表勞保發展歷程的「時光走廊」，慶祝茶會開始前，放映「勞保走過一甲子 貼心伴您一輩子」的勞保歷史紀錄影片，在短短的十餘分鐘，把勞保草創期的艱辛，成長期的忙碌與貢獻，以及全民健保移出後，勞保由沈潛而蛻變為社會安全體系最重要執行單位的過程，透過歷史畫面、勞保局退休同仁及早期加入勞保的勞工見證，讓與會人員留下深刻印象。

慶生儀式免不了切蛋糕慶祝，勞保六十週年生日蛋糕，特別使用由台灣所生產的毛巾組成毛巾蛋糕，這個由台灣本土傳統產業，加上創意而轉型成功的產品，除了象徵傳統產業亟應升級轉型，以求繼續生存並提供勞工更多就業機會，並指出勞保局更要在創意服務的基礎上，邁向璀璨的未來。

在慶祝茶會上，勞保局也頒發紀念獎牌，包括最早參加勞保，也配合勞保局辦理網路申報及轉帳代繳的事業單位及職業工會、辦理農保續優單位、勞保第900萬被保險人、勞動保障卡第100萬張辦卡勞工、最年輕的自願提繳勞工退休金勞工、和勞保局同生日且勞保年資最長者、使用轉帳代繳及電子帳單最年長的國保被保險人，每個人均在勞保局發展歷程中具有參與特色，高高興興的參加勞保60週年茶會，領到了一份珍貴的紀念獎牌。

60年來，以勞工保險為基礎，已逐步建構出完整的社會安全保障網，勞工保險局將與時俱進，時時刻刻調整，藉由此次各界參與茶會活動，期盼讓社會大眾更為了解政府的用心，勞保局將持續為勞工、農民朋友，以及未就業的國民提供更完整的社會安全保障。



▲台中市辦事處及總局推動創新便民服務，榮獲第二屆政府服務品質獎肯定。

來到勞保局辦事處櫃檯，如果發現服務人員態度不夠友善，而且沒辦法針對需求給予滿意的答覆，那麼就可以按下櫃台旁服務評分系統的「不滿意」按鈕，此時，後方主管會立刻看到閃紅燈，這位服務人員可能馬上被換下櫃台接受輔導，而且立即會有人遞補重新提供你滿意的服務。

這種「殘酷舞台」不是幻想的場景，而是勞保局已經著手推動的最新便民服務項目之一。

勞保局總經理陳益民表示，勞保局對於未來的期許是：創新、分享、承擔，靠的不是表面上呼口號，而是要把這些新的工作目標具體落實，現階段已為民眾規劃出了「主動服務」、「效能服務」、「信任服務」三大服務類型，接下來，就來見識一下這些讓人耳目一新的創新便民服務。

創新便民服務1：主動服務

「主動服務」共有4項，強調主動出擊，維護被保險人的權益。包括主動告知農保被保險人可以選擇更優惠的給付方案、勞保年金手機簡訊通知收件、建立國民年金報馬仔通報機制等。

舉例來說，國民年金的被保險人可能有些是比較弱勢的族群，他們很少接收外界的資訊，所以，勞保局就和內政部馬上關懷專案合作，透過村里鄰長通報，當他們發現弱勢家庭需要協助時，勞保局即會主動來看他們是否符合申請的標準，如果符合就主動幫他們申請，例如身心障礙年金給付、喪葬給付，而不是被動等待被保險人走進來勞保局才為他們服務。

創新便民服務2：效能服務

「效能服務」共有13項，強調簡化流程，最短的時間提供最好的服務。包括縮短職業災害預防補助教育訓練及宣導類審查流程、辦事處網路預約服務、勞動保障卡提供查詢總年資服務、推動電子帳單作業、超商代收勞（就）保繳款單及勞工退休金提繳單等等。

勞保局辦事處多位於交通便利之處，可是相對找停車位就是一項困擾，有不少民眾曾因為跑進來辦個業務，結果車子就被拖吊了，或是擔心沒辦法快速辦完事情而必須額外安排時間，現在有了網路預約服務之後，民眾可以事先上網登記要處理的事情及方便的時間，就像看診預約掛號一樣，時間到馬上進來辦事處，立即能領走事先申請的文件，不需要1分鐘就搞定了。

創新便民服務3：信任服務

「信任服務」共有4項，強調建立公正公開為民服務的形象，增進被保險人對自身權益的了解。包括強化基金資訊公開、舉辦各種便民業務宣導活動、電子化即時滿意度調查等。

很多民眾對於勞保基金的管理及操作非常關心，目前勞保基金約有3千多億，勞保局對於投資配置一律資訊公開透明化，每天民眾都可以上網看到委外投資的淨值，了解每個月投資類型的比例，包括賺賠多少錢，數目都非常清楚，民眾可以清楚知道勞保基金目前的規模及運用方式，也能監督勞保局是否有努力為勞工謀求最穩健的收益。

這個世代，很多人認為能成為公職人員，就是擁有了鐵飯碗，不過，想要拿穩這個鐵飯碗就要破除舊時代公務員的僵化形象，發揮自身最大的專長，擦亮公務員的品牌，勞保局期許自己以最好的服務，來贏得民眾的信任與尊重。

業務創新多益善



▲服務櫃台增設滿意度按鈴服務，引起全國各行政機關仿效學習。

「勞保局走過一甲子，你希望勞保局未來是呈現『老態龍鍾』還是『蛻變再生』？」勞保局總經理陳益民上任後，用這樣的問題問自己以及勞保局的工作同仁。

同仁們一致選擇了「蛻變再生」。勞保局雖然是公家單位，但存在的意義是為了幫廣大的勞工謀福利，做為勞工朋友的後盾，所以，最重要的精神就是「服務」勞工。

可是到底該如何「服務」勞工，關鍵就在同理心，陳益民和同仁溝通時表示：「即使你是勞保局的職員，但同時間你也是一個民眾，你也需要到別的政府單位查詢資料、辦理文件，那麼當你在辦事情時，想要得到什麼樣的服務，那種感受就是勞工對於勞保局的期待。」於是，勞保局走向「創新」的道路。

一輩子一次的大事

當勞工接觸勞保局時，勞工想要的服務無非就是越快越好、越簡單越好、越方便越好，也就是所謂的「快、易、通」，當這個執行的目標跳出來之後，業務創新的方向也就明朗了。

不過，接下來在眾多業務項目中，什麼事情是應該先改變的？

勞保局第一步先了解第一線的服務人員對於什麼事感到最煩瑣，代表這些事經常碰上又難以處理；第二步整理出民眾最常打電話來詢問的是什麼事情，代表這些事最讓民眾不了解或不放心，如果能將這些立即性、經常性的麻煩業務變得快易通，那麼勞工馬上就能受惠了。

陳益民表示，要讓勞保局能夠順利改變，絕對不是在上位者下指令要求下面的員工要怎麼做，而是由下而上，讓下面的員工來反應哪些事情可以改變，如何讓事情可以做得更好，這才是最貼近民眾的心聲，即使只是一件小事，該改就要改，因為勞保局眼中的小事可能是民眾的大事。

一件事處理不好對勞保局而言只是幾百萬分之一，但對民眾來說，和勞保局互動或許這輩子就這麼一次。

舉例來說，過去老年年金給付，如果3月份提出申請，將會在4月底前入帳，在這一個多月的等待期，經常有人打電話來勞保局詢問是否有收到申請資料、何時會入帳等，所以，勞保局就想出了「勞保年金手機簡訊通知收件」，這樣一來，民眾就不用再費心打電話來詢問，可以安心等待一個月後給付如期入帳。

像歌唱比賽新人站上舞臺

經過集思廣益，同仁腦力激盪之後，勞保局現階段總共制定出了21項創新便民服務，範圍含括了各類主要的承辦業務，例如勞工保險、就業保險、國民年金保險、職災勞工保護業務等共八大業務。

74

組織再造新生命

不管是針對個人或是投保單位，都將規劃出更貼心的便捷服務，接下來，只要時機成熟，這些便民措施就會按季按月推出，讓民眾感受到勞保局是一個會改變、有生命力的機關，只要你有機會和勞保局接觸，你將會發現勞保局真的不一樣了！

最重要的是，要做就不怕被批評、被挑戰，所以，勞保局也樂於接受民眾的監督，並適時進行「創新服務認知及滿意度調查」，只要民眾有任何不滿意的地方，就馬上做修正。

勞保局願意像參加歌唱比賽的新人，只要評審提出更好的建議，就虛心接受、積極調整，務必展現最好的那一面來面對所有的勞工。累積一甲子功力的勞保局，有信心蛻變再生，讓民眾體驗高水準的專業服務。



▲勞保局總經理陳益民（前）表示，勞保局改制為行政機關，有利於人員交流，增加機關活力。

繼健保局在民國99年1月1日改制為行政機關之後，勞保局也將依循健保局的腳步，最快於明年實施。期許邁入六十週年的勞保局，可以給社會大眾不一樣的觀感。

民國39年，由台灣人壽保險公司成立勞工保險部開始辦理勞工保險，由於台灣人壽保險公司是事業單位組織，所以後來成立「台灣省勞工保險局」、「台閩地區勞工保險局」，就以省營事業單位存在，85年改隸為行政院勞工委員會，勞工保險局就成為國營事業。

勞保局是勞工保險的保險人，依法收取保費及核發給付，屬於營業行為，歸類為國營事業本屬合理，而且事業單位用人較具彈性，94年勞退開辦時勞保局便是以自行招考進用人員解決了人員到位問題。但為什麼要改為行政機關呢？

從國營事業到行政機關

所謂國營事業單位，是國家經營的事業，基本上仍以營利為目的，所以國營事業的考核制度，均以盈餘為基礎而設計。勞保局是社會保險機構，並不以盈餘為目的，故國營事業的考核制度，就與勞保局格格不入。

國營事業最為社會矚目的，是年終最高有2.6個月的績效獎金加上2個月的考核獎金，而行政機關則只有年度考績加上1.5個月的年終獎金。當事業單位拿得出盈餘績效時，發給績效獎金比較容易被接受，而勞保局本就不以盈餘為績效，領取績效獎金，就常成為被攻擊的標靶。

最近幾年，健保局因為入不敷出，必須提高保費。但只要調高保費議題一提出，社會總先聚焦於健保局員工領取職工福利金及績效獎金的問題，媒體在痛批之際，勞保局也受到池魚之殃。立法院每年審查勞、健保局預算時，均做出要求兩局改為行政機關之決議，行政院遂下定決心，先將健保局組織法修正案送立法院審查，民國98年1月修正通過，從民國99年1月1日起實施。健保局既然順利改制，勞保局改制為行政機關自然是箭在弦上，勢在必行了。

改制行政機關的利基

既然決定朝改制行政機關的方向進行，那到底改制對勞保局有什麼好處呢？

首先，「國營事業」的勞保局留不住人才，高普考分發到局的人員留任比例很低。陳益民總經理指出，以往國營事業待遇較優厚，有留住人才的條件，但現在大家都重視退休養老問題，在國營事業退休只能領一次金，再加上升遷慢，高考分發進來20年還不一定能做科長，許多人在實習期滿拿到考試及格證書就設法外調，長久以往，不改制未來可能都找不到優秀的幹部。

其次，改制為行政單位，有利於人員的交流，增加機關的活力，提升整體的效能。「國營事業」的勞保局，人員進來後不是做一段時間就離開，就是做到退休，一輩子在勞保局工作；因為工作了10年、8年以後轉任行政單位工作，敘薪及年資吃虧很多，所以就會在勞保局一直待下去，而行政機關的人員也不願意到勞保局來。

「勞委會主委希望負責政策規劃的勞委會勞保處跟執行業務的勞保局人員互相交流，以培育人才及提昇整體品質」，陳益民說「但卡在行政機關跟國營事業交流諸多限制，終究不了了之」。勞保局改為行政機關後，人員交流方便，對機關競爭力的提升應該有很大幫助。

改制陣痛在所難免

勞保局改制是相當大的工程，牽涉的問題非常多，改制期間的衝擊與陣痛也在所難免。

60年歷史的勞保局，歷經各階段的發展，在不同背景下用不同方式晉用人員，目前將近2,000名員工中，大概可分為5大類人員：一是國家考試及格人員，約有800多人；第二種是勞保局老員工，通過考試院辦理的雇員升等考試人員，約有500多人，考試院認為這屬於內部封閉型考試，不是公開的國家考試，但這些同仁拿到的是考試院頒發的考試及格證書；第三種是民國94年勞退開辦時勞保局自行招考的人員約400名；第四種是勞保局在開辦農保時進用的臨時人員，但因業務需要一直在勞保局工作，有的已晉升到雇員、業務助理，或者為業務佐理；第五種則是司機、技工、工友等。各種不同身分的人，在轉換時也都會面臨不同問題。

具公務員考試及格人員，可將身分轉換為行政機關的正式公務員，但會面臨職務職缺的問題，而且轉任換敘職等偏低。能夠敘簡任職等人數甚少，將有不少職位是空缺，大多數主管職位必須代理，要相當長的時間才能恢復正常。

75

監理平台共創佳績



▲勞保監理會主委楊通軒（右）表示，未來應將勞保條例中的職業災害和《職災勞工保護法》合併。

一提到勞保，出身學界的勞保監理會主委楊通軒大加讚揚，「勞保不僅見證台灣經濟起飛，更對其他社會保險有引領風騷的作用。」

楊通軒指出，社會保險涵蓋範圍太小，會讓人覺得可有可無，但給付太好，又可能拖垮財政，因此政府施行前通常十分謹慎。勞保是台灣第一個開辦的社會保險，過去尚未進入成熟期，領取老年給付的人少，一直都沒什麼太大的財政問題，有了好的經驗，政府才會勇於規劃其他社會保險。

勞保也在勞工和雇主之間扮演起安全閥的角色。勞工一旦發生事故，由勞保發放給付，依規定雇主可以抵充職業災害補償，不但減輕雇主負擔，也可以減少勞雇之間衝突或訴訟的機會。

照顧SOHO符合時代潮流

在工作模式更加多元的今日，勞保發揮了關鍵角色。楊通軒表示，台灣

雇員升等考試及格人員，目前幾乎都是勞保局的中層幹部，如果不能承認其考試資格，不但對個人權益影響，對勞保局整體士氣及未來發展多有不利，必須積極再與相關單位協調爭取。而對於未具考試及格人員，雖然依健保局改制成例，仍將可以原有法規繼續任用至離職為止，也就是在理論上除了福利金及績效獎金受影響外，工作權、待遇、升遷等既有權益可獲得保障，但因個別情況不同，每個人的接受度大不相同。

業務配合政府組織再造調整

行政院組織法已正式修正通過，政府組織再造將在民國101年實施，勞保局的改制，也將配合組織再造進行業務調整移撥。

在組織改造計畫中，行政院勞工委員會將改制為「勞動部」，下設行政機關之「勞工保險局」，目前勞保局受其他主管機關委託辦理之國民年金業務、農民健康保險及老農津貼發放業務，將配合檢討是否移撥回主管機關下設單位辦理或仍繼續委託勞保局辦理。勞保局內部業務也將因應社會需求整合重組；如勞委會成立專責勞工基金之投資運用單位，勞保局經管之勞保、就保、職災等各種基金，也將移撥該單位統籌運用。

在勞保局步入一甲子之際，配合行政院組織再造，勞保局將以全新組織風貌，提供下一個60年的貢獻。

人單兵作戰的能力很強，為自己而活的工作者愈來愈多，沒有雇主的人增加了，政府和社會保險的責任更為重要，必須讓無雇主的工作者仍能得到最起碼的保障。

由於無雇主工作者的認定不易，在許多國家的社會保險裡，大多只給付老年年金，但在台灣的勞工保險制度中，自營工作者與受僱勞工的保障完全相同，「很多國家做不到的事情，我們做到了。」楊通軒如是說。

德國在西元2000年失業率高漲的時候，執政黨提出一人公司的概念，類似早期台灣「客廳即工廠」的政策，由企業釋出或退出的工作者，可以受到各種公司法或勞工法的優待，楊通軒說，「這就是台灣的SOHO族呀！」

職災保險可獨立

勞保是綜合保險制度，包含普通事故保險與職業災害保險。為了讓各項保險的財務計算更加精準，楊通軒建議，未來應該朝個別保險的方向發展。

以職業災害保險為例，目前台灣並沒有一部專門的職業災害保險法。職災預防、重建等兩個環節的相關制度，出現在《職災勞工保護法》中，而非勞工保險的制度範圍。

《職災勞工保護法》財源不足，入不敷出，建立職災預防重建機制相當吃力。楊通軒認為，未來應將勞保條例中的職業災害與《職災勞工保護法》合併，整合為專門的職業災害保險法，並重新計算費率，職業災害保險制度才能更加健全，目前主管機關已著手修法朝此一目標邁進。

考量兩岸工作流動

現今兩岸交流頻繁，楊通軒也期待，未來勞保能將兩岸人員的流動問題納入考量。目前許多台灣勞工在大陸工作，發生職災、死亡、失業等保險事故，回台申請給付時，卻經常因難以查證導致作業困難。未來兩岸經濟合作架構協議（ECFA）簽訂後，這類案件一定更多。

楊通軒指出，「社會保障做得好，人員才有辦法無憂無慮自由流動。」因此，未來兩岸的勞工保險制度應該建立共同平台，加強對派駐對岸的被保險人的照顧，保障其權益，才能因應勞動市場的發展潮流。

勞工保險會、局合作無間

雖然民國68年《勞工保險條例》第3次修正後，勞工保險會、局之組織規程隨之修正，將勞工保險局之行政地位提升直隸台灣省政府，而成為與監理委員會的平行單位，惟由於全體勞方代表、資方代表、政府代表、專家學者四方委員均能充分體認，要勞工保險制度永續經營，造福被保險勞工，會、局必需同心協力、通力合作。

改制迄今已逾30年，會、局運作十分順暢，不論勞工保險局年度計畫及年度總報告之審議；預算、決算之審議；勞保、就業保險基金、職業災害勞工保護專款保管之審核；保險業務之定期、不定期檢查；保險法規及業務興革的研究建議審議事項等，均能深入地發掘問題，並提出具體改進意見，勞保局亦能虛心接受，而使保險業務更能貼近被保險人，保險財務更加穩固。

例如勞工保險年金制度的變革，即獲得全體監理委員的肯定；龐大的勞保基金運用，由於勞、資、政、專四方委員的高度重視及建言，使基金的收益更加提高。在爭議審議制度方面，透過個案的審議，勞保局更能發現執行層面的問題及法令之缺失，進而提出修法的建議，使勞工保險法令更加周延。

76

期待下一個甲子

「我以前的辦公室就在勞保局對面呢！」勞委會主委王如玄一談起勞保局，她說，她腦海中浮現第一個印象是勞保局的外觀，「牆面看起來踏實又堅固，很像紐約許多大樓，有歷史的感覺。」

接著，2008年接掌勞委會前夕，她打電話跟婆婆說要去勞委會上班，婆婆的第一個反應居然是，「喔，勞保局呀，就是你以前辦公室對面那間嗎？」

「可見勞保局對台灣民眾更具備熟悉度與可近性，」王如玄指出。



▲勞委會主委王如玄十分稱讚勞保局的單一窗口、網路申辦、勞動保障卡、年金試算等各項服務。

政策·執行一條鞭

勞保局是勞委會與民眾接觸的第一線。王如玄經常強調勞委會有兩大局落實勞工政策，一是勞保局的24個縣市辦事處，二是職訓局的就業服務中心暨就業服務站，有了這兩大局，勞委會成為中央部會中，少數不需透過戶政事務所，就可以深入地方一條鞭執行政策的單位。這個特色，讓勞委會的決策能夠以一條鞭的系統迅速深入基層，相當有效率。

根據統計，勞保局的服務規模已超過1,600萬人，對象擴及勞工朋友、農民及一般國民，可以說台灣每1.4個人就有1個人要跟勞保局往來，足見其與庶民生活關係之密切。

正因為與民眾近距離接觸，王如玄期待勞保局未來能以更加創新與效率的便民服務，「讓雜貨店成為便利店。」

以同理心 為民服務

勞保局近年來陸續推出的多項措施，如單一窗口、網路申辦、勞動保障卡、年金試算、網路預約、超商繳納及年金簡訊通知等，就讓王如玄十分稱讚，「例如有了網路預約之後，時間到了再到櫃台，可以節省現場等待的時間；老年

年金給付的申請，勞保局收到之後就會用簡訊通知，讓民眾可以安心，這些便民措施都蠻好的。」

王如玄也希望勞保局同仁能以對待自己的親人、朋友的心情來服務民眾。曾經有位民眾寫信給王如玄，表示自己經濟困難，原本期待可以申請勞工紓困貸款來度過難關的，卻因投保年資不足15年遭到退回，令她十分沮喪。信中，甚至附上房東要求她搬離住處的存證信函。

王如玄收信後，很擔心陳情民眾的處境，立即將信件轉給勞保局，指示儘速了解有什麼是可以提供協助的，桃園辦事處立即邀就服站與社工聯袂親訪，發現這位陳情人的先生名下原本就有一筆8萬多元的勞退金，不用貸款，就能立即解決燃眉之急，陳情人雖然身體有些不便，但仍可透過就業服務措施，找到不算過於勞動的工作；她兒子國中畢業，剛好可參加職訓局的台德菁英專案，能夠一邊讀書、一邊學習技能，又有些收入可緩解家庭經濟壓力。

勞保局的窗口將勞委會的資源整合進來，結果不只救了一個人，更及時紓解了一個家庭的困境，陳情人也因此了解日後還有那些政府資源可以運用，並感受到勞保局，甚至整個政府的行政效能。

掌握民意 自我檢視

這個案例正好展現了王如玄對於會內同仁的一貫期待，「同仁在面對民眾不同業務需求時，能勇敢承擔責任，以同理心來感受民眾的大小事，全力以赴，突破限制。」如此一來，民眾自然能感受到政府的同心與努力，因為「民眾不是要聽政府『說了什麼』，而是要看政府『做了什麼』。」

對進入下一個甲子的勞保局，她期待勞保局行政團隊能運用資訊科技與創新積極的作為，繼續為民眾規劃更為便捷與貼心的服務，並定期自我檢視，看看民眾對服務品質滿意度如何，藉此持續修正服務方向與態度，讓勞保局同仁能在工作中成長進步、視民如親，幫助別人解決問題，並從中獲得滿足與快樂。

勞保60年大事記 民國39年至民國99年

民國39年

- 2月11日 台灣人壽保險公司勞工保險部成立。
- 2月28日 台灣省政府頒布《台灣省勞工保險辦法及其實施細則》，並定於3月1日開始分期實施。
- 3月1日 勞工保險正式上路。第一期第一階段參加勞保的廠礦事業開始辦理投保手續。
- 10月20日 省府電頒勞工保險有關職業病種類表，規列10種職業病及其通用職業範圍。

民國40年

- 1月6日 省府令修正公布《台灣省勞工保險辦法》實施細則第12條、第14條及第15條修正條文，規定勞工保險效力開始或停止，都從通知翌日起算。
- 3月1日 勞保實施週年慶，省總工會在台北市中山堂舉行茶會，各縣市工人代表也都召開集會慶祝。
- 8月2日 台灣省政府令公布《台灣省職業工人保險辦法》。
- 9月1日 《台灣省職業工人保險辦法》開始實施。

民國41年

- 3月1日 勞工保險滿兩歲。勞工保險受益人代表向當時行政院長陳誠遞致敬書。

民國42年

- 1月1日 總統發表元旦公告，稱述勞工保險有相當進步，仍應要求「新」、「速」、「實」、「簡」。
- 3月1日 《台灣省漁民保險辦法》開始實施。

民國43年

- 3月1日 勞工保險開辦滿四週年，漁民保險開辦滿一週年。
- 8月19日 勞工保險部經理俞慈民首度赴美考察社會安全。

民國44年

- 1月11日 台灣省政府通令規定，省漁市場代收之「漁民保險費備付金」，自該年1月起，改按成交漁貨總值0.6%收取，漁保投保金額基數同時提高。

民國45年

- 5月23日 勞保疾病給付決定自6月1日至30日，在基隆試辦一個月，7月1日起全面實施。
- 5月27日 修正《台灣省勞工保險辦法》、《台灣省勞工保險辦法實施細則》、《台灣省職業工人保險辦法》第7條條文，及《台灣省漁民保險辦法》第19條條文，省府於本日公布。
- 7月1日 勞保疾病給付與台灣省蔗農保險開始實施。

民國46年

- 7月5日 省府為保障「產業工人」生活，首次訂定基本工資。成人勞工每月工資不得低於新台幣300元、童工不得低於成人工資半數，並訂定工資檢查辦法要點，通令各地方政府實施。

民國47年

- 3月25日 行政院長俞鴻鈞在立法院報告，政府將積極推行「全面社會保險」。
- 7月21日 《勞工保險條例》由總統公布實施。漁民保險費備付金制度也開跑。

民國48年

- 8月5日 內政部主管機關研擬《勞工保險條例施行細則》，預計年底完成公布，屆時勞工保險局將正式成立。

民國49年

- 2月24日 行政院令《勞工保險條例》在台灣施行。
- 3月1日 《勞工保險條例》施行細則公布施行。勞保十週年，發行特刊紀念。
- 3月19日 台灣省政府公布勞工保險局組織規章，自公布日施行。
- 4月1日 台灣省勞工保險監理會成立，首任主任委員為方青儒。
- 4月4日 省府於民國45年6月27日修正公布之《台灣省勞工保險辦法》、《台灣省勞工保險辦法實施細則》、《台灣省職業工人保險辦法》，及《台灣省漁民保險辦法》，奉令廢止。
- 4月16日 台灣省勞工保險局正式成立，首任經理為俞慈民。《勞工保險條例》及施行細則正式實施。
- 11月1日 勞保監理委員會及勞保局遷入台北市昆明街37號新址辦公。

民國50年

- 8月28日 國際勞工局亞洲區副會長瓊思，訪問勞工保險局。
- 12月5日 勞工保險局擬定「台灣省勞工保險被保險人因傷病必須轉院及因特殊急救傷病住院規定」實施。

民國51年

- 7月2日 內政部令《勞工保險條例》實施以來，勞保投保基數提高，保險費率卻沒有增加，致保險費有鉅額虧損，所以中央及省屬其他各業勞工參加保險，將等《勞工保險條例》修正及保險費率調整後，再行辦理。
- 9月1日 總經理俞慈民辭職獲准，新任總理由台北市稅捐處卸任處長張國幹接任。

民國52年

- 4月17日 台灣省主席黃杰巡視勞保局，隨行者有朱致一、周宏濤、彭河清、殷長雄。

民國53年

- 3月12日 行政院院會通過勞工基本工資將由每個月新台幣300元，調整為450元。
- 6月1日 勞工保險局於本日起，公開登報徵求勞保指定醫院。

民國54年

10月26日 省屬機關學校司機、技工及工友投保勞保時，省令五點規定。

民國55年

2月5日 新任總經理康國瑞接任。

3月1日 勞保實施16週年。投保人數突破63萬，給付金額超過新台幣12億元。

民國57年

3月23日 勞工基本工資由新台幣450元調高為新台幣600元。

7月23日 《勞工保險條例》第一次修正，由總統明令公布。

8月16日 台灣省勞工保險監理委員會主任委員由方青儒交接給吳錫澤。

民國58年

7月11日 勞工保險條例施行細則，內政部於本日修正公布。

8月2日 勞保局再度搬家，遷移至仁愛路三段133-1號。

民國59年

1月1日 《勞工保險條例》修正施行，增辦門診給付，業務並擴展至金、馬地區。

8月20日 「台灣省勞工保險局」正式更名為「台閩地區勞工保險局」。

民國60年

3月10日 省府核定「台灣省勞工保險醫療顧問小組設置辦法」。

5月1日 勞保各指定醫院之疾病分類改依「國際疾病分類表」分類。

11月13日 「台灣省勞工保險監理委員會」正式更名「台閩地區勞工保險監理委員會」。

民國61年

1月 勞保投保人超過100萬人。

10月13日 濟南路勞保大廈正式啟用，勞保局遷入辦公。

11月9日 省主席謝東閔視察勞保局。

民國62年

4月25日 《勞工保險條例》第二次修正公佈。

4月25日 《勞工保險條例》施行細則第二次修正公布。

民國63年

1月1日 勞保診療費用支付標準開始實施。

8月7日 勞保局總理由楊道古接任。

12月 成立電子處理資料工作小組，開始實施電腦作業建立主檔。

民國64年

9月 組織規章再修正公布改為「部經理制」。

民國65年

1月16日 配合新組織規程，實施部經理制。

民國66年

4月 成立「勞工保險診療費用審查委員會」。

民國67年

1月1日 第一次試辦中醫傷科勞保門診。

12月1日 基本工資調為新台幣2,400元。

民國68年

2月19日 《勞工保險條例》第三次修正公布。

4月2日 新任總經理王家鈞到職。

9月11日 《勞工保險條例施行細則》第三次修正公布。

9月24日 台閩地區勞工保險局組織規程修正公布，勞保局改為省屬二級機構，並增設電子資料處理室。

12月1日 勞保費率修改為「普通事故保險費率」和「職業災害保險費率」。

民國69年

5月1日 基本工資調整為新台幣3,300元。

6月16日 《台閩地區勞工保險基金管理及運用辦法》公布。

6月25日 勞保基金提撥15億元辦理補助勞工購建住宅貸款。

12月22日 被保險人陳秀梅分娩4胎，請領8個月生育給付63,360元，創下生育給付最高紀錄。

民國70年

12月3日 省主席林洋港接見第250萬保險人江明勳。

民國71年

3月25日 福田礦業災變死亡13人，核發死亡給付429萬9,750元。

8月1日 勞保基金貸款32億元供成功大學興建醫院。

9月24日 勞保局與公保處、中國社會保險學會合辦中日韓三國健康保險研討會。

民國72年

2月1日 勞工職災保險費率第一次修訂施行。

5月1日 基本工資調整為新台幣5,700元。

5月25日 勞保第300萬投保人為力霸百貨陳家珍。

12月21日 租用NEC的ACOS-800型電子計算機系統，推動電子處理業務。

民國73年

6月20日 海山煤礦災變，74人死亡，核發死亡給付3,356萬7,650元。

- 7月1日 基本工資調整為6,150元。
- 7月10日 海山煤礦災變，103人死亡，核發死亡給付3,878萬700元。
- 8月5日 仰德大樓辦公廳完成，遷入辦公。
- 10月8日 受內政部委託辦理積欠工資墊償基金提繳及墊償業務。
- 11月1日 六家乙型以上綜合醫院試辦轉診制度。
- 12月5日 海山一礦坑災變，死亡93人，核發死亡給付5,199萬5,250元。

民國74年

- 4月1日 勞保醫療給付中醫門診診療業務，奉准繼續並擴大試辦一年。
- 6月19日 海山一坑煤礦災變，死亡7人，核發死亡給付444萬6,000元。
- 9月1日 現金給付業務納入電子處理作業。
- 10月25日 台灣省農民健康保險開始試辦一年。

民國75年

- 2月16日 華航墜海案，死亡7人，核發453萬6,000元死亡給付。
- 2月17日 王家銓轉任台灣產物保險公司董事長，徐學陶接任總經理。
- 7月23日 廢止蔗農保險。
- 8月1日 勞工保險職業災害保險費率第二次修訂實施。
- 8月11日 卡那利輪爆炸案，死亡16人，核發死亡給付390萬8250元。
- 10月1日 基本工資調整為6,900元。
- 10月25日 台灣省農民健康保險試辦業務，行政院令續行試辦一年。
- 11月1日 積欠工資墊償基金開始提繳。

民國76年

- 8月4日 徐學陶升任勞委會副主委，林江風接任總經理。
- 8月20日 勞保投保人數突破500萬人。
- 10月25日 台灣省第二期試辦農民健康保險，擴大試辦地區。

民國77年

- 2月3日 《勞工保險條例》第四次修正公布，並廢止漁民保險費備付金制度。
- 7月1日 基本工資調整為8,130元。
- 8月26日 與台灣恩益禧公司簽約換租S630/20型電子計算機。
- 10月25日 台灣省農民健康保險全面試辦。

民國78年

- 3月1日 勞保人數突破600萬人。
- 6月23日 總統公布農民健康保險條例。

- 7月1日 受內政部委託正式辦理農民健康保險業務。基本工資調整為8,820元。
- 9月1日 省府指示開辦台灣省各級民意代表村里長及鄰長之健康保險（即民保）。
- 9月15日 《勞工保險條例施行細則》第四次修正公布。勞工保險診療費乙、丙表公布。
- 10月27日 台閩地區勞工保險局組織規程修正發布，增設稽核室、農保部、電子處理資料室改為資訊室，並明定轄區內劃分地區設分區。
- 11月1日 勞工保險診療費用支付標準乙、丙表開始實施。
- 12月1日 勞工保險職業災害保險費率第三次修訂實施。

民國79年

- 3月30日 內政部發布《農民健康保險條例施行細則》、《農民健康保險監理委員會組織規程》、《農民保險爭議事項審議辦法》。
- 5月11日 勞工保險診療費用支付標準新表（甲、乙、丙表）公布。
- 7月1日 勞工保險診療費用支付標準表實施。受託開辦低收入戶健康保險（福保）。
- 8月29日 行政院農委會修正發布「辦理從事農業工作農民申請農民健康保險資格審查應行注意事項」第四項。
- 10月1日 農民健康保險監理委員會成立。

民國80年

- 6月3日 總經理林江風卸任，林增吉接任。
- 9月14日 勞保特約醫院全面開放申請。
- 12月2日 勞工保險最高投保薪資調為28,800元。

民國81年

- 6月10日 總統令修正發布《農民健康保險條例》第4條條文，將委託本局辦理農保期間「至81年會計年度終了之日為止」部分刪除。
- 12月18日 行政院勞委會修正發布「職業災害保險適用行業別及費率表」，費率最高為3%，最低為0.27%。

民國82年

- 5月1日 林增吉卸任總經理，新任總經理黃癸南接任。

民國83年

- 2月14日 省政府函示，全民健保實施後，民保之現金給付業務仍由本局辦理。
- 2月21日 勞委會修正發布「勞工保險投保薪資分級表」，第一級為13,350元、最高第21級仍維持33,300元。
- 5月1日 發行《勞農報導》雜誌雙月刊，創刊號訂戶達20,000餘人。
- 8月20日 基本工資調整為14,010元。
- 9月1日 配合勞委會辦理勞工建購住宅貸款需要，提供勞工保險投保年資證明服務。

民國84年

- 2月28日 總統公布《勞工保險條例》修正條文。

- 3月1日 台灣省政府函示民保暫行要點，即日起停止適用。健保開辦原承辦之勞保、農保、福保及民保之醫療業務移撥健保局。
- 4月10日 勞保投保薪資分級表修正發布，第1級為14,010元，最高22級為36,300元。
- 5月31日 總統令公布《老年農民福利津貼暫行條例》。
- 6月1日 受農委會委託辦理老年農民福利津貼發放業務。
- 11日8日 勞保局組織條例於10月12日立法院通過。

民國85年

- 1月1日 勞工保險職業災害保險實績費率制開始實施。
- 5月1日 勞委會修正發布「勞工保險投保薪資分級表」，第1級14,808元、第21級36,300元，7月1日開始實施。
- 5月30日 內政部與農委會修正發布「從事農業工作農民申請農民健康保險認定標準及資格審查辦法」。
- 7月1日 《台閩地區勞工保險局組織規程》經勞委會發布廢止。「台閩地區勞工保險局」更名為「勞工保險局」，連絡處更名為辦事處。「勞工保險投保薪資分級表」修正發布，第一級為14,880元，最高級第21級為36,300元。
- 7月5日 由原台閩地區勞工保險局副總經理劉忠讓暫代總經理。
- 7月10日 農委會修正發布「從事農業工作農民申請農民健康保險資格審查應行注意事項」全文共11條條文。
- 9月1日 基本工資調為15,360元。
- 9月13日 勞委會發布第六次修正之勞工保險條例施行細則。
- 10月28日 劉忠讓正式接任勞保局總經理。
- 12月20日 勞委會修正發布「勞工保險基金管理及運用辦法」。

民國86年

- 2月27日 勞委會修正發布「勞工保險被保險人因執行職務而致傷病審查準則」。
- 5月14日 勞工保險投保薪資表修正為22級，自7月1日起施行下限為15,360元，上限增列38,200元及40,100元兩級。
- 7月2日 勞委會修正公布《勞工保險基金管理辦法》，勞保基金開始投資上市公司股票及證券投資信託基金受益憑證。
- 7月15日 「職業工會會員參加勞工保險欠繳保險費處理要點」發布施行。
- 10月16日 基本工資調整為15,840元

民國87年

- 2月25日 內政部函示，凡農保被保險人罹患尿毒症洗腎者並經審定殘廢者，同意比照勞保殘障給付辦理，並自民國86年12月21日起生效。
- 6月1日 本局高雄市辦事處配合南部聯合服務中心成立，正式對外展開單一窗口。
- 7月1日 開辦已領取老年給付勞工再受僱實際從事工作參加職災保險業務。

- 8月28日 勞工保險投保薪資分級表修正發布，第1級15,840元、第22級（最高級）42,000元。
- 9月1日 實施單一窗口化服務，成立「勞工保險聯合服務中心工作小組」。
- 10月14日 劉忠讓轉任勞委會參事，郭芳煜接任總經理。
- 10月29日 老年農民福利津貼暫行條例修正案三讀通過。
- 11月3日 勞委會函示，年逾60歲已領取其他社會福利保險養老給付之退休人員如再受僱工作，得辦理勞保職災保險。
- 11月5日 即日起被保險人退保後發現罹患職業病，得請領職災殘廢給付。
- 11月11日 總統令公布修正《老年農民福利津貼暫行條例》。
- 12月28日 行政院發布《勞工保險失業給付實施辦法》。

民國88年

- 1月1日 開辦勞工保險失業給付。
- 3月1日 成立「夜間服務工作小組」試辦聯合服務中心夜間服務。
- 5月1日 辦理就業輔導金發放業務，於給付處成立「就業輔導金業務小組」專責辦理。
- 8月6日 以任務編組方式成立「辦事處督辦小組」。
- 8月19日 推動工作圈，簡化作業流程，其中法制再造作業流程工作圈獲頒「行政院金斧獎」。
- 9月30日 召開921震災單一窗口聯合服務，籌組本局災區服務第一梯隊前往災區辦理農勞保災區給付業務。
- 10月8日 增辦勞委會補充、增列之勞工保險殘障給付項目「身體、排汗功能喪失者」給付項目。
- 10月25日 配合921震災勞工以工代賑就業服務措施，擬訂以工代賑勞工參加勞保，職訓局為投保單位概括承保，保費由職訓局負擔。
- 12月31日 因應千禧年(Y2K)對本局電腦主機造成衝擊及跨年序後進行檢測作業。

民國89年

- 1月12日 勞保局於入口網站中，增加農勞保殘廢給付標準相關資訊，以讓民眾了解標準，避免所謂「農勞保代理人」不當剝削。
- 2月26日 慶祝勞保開辦50週年，舉辦「勞保相伴五十，祥龍迎向千禧」園遊會，同時舉行網路申辦上線典禮。
- 12月28日 勞保局各地辦事處全面推動單一窗口服務。

民國90年

- 2月26日 勞保局為提升服務品質與加強電話服務功能，成立了「電話服務中心」。
- 4月1日 承保處成立「推動承保業務全程快速工作圈」，將原本依「業務性質」分科辦理，調整為按「投保單位」類別，分工作組的作業方式。
- 9月14日 勞保局總經理郭芳煜調任職業訓練局局長，廖碧英調派為本局總經理。

- 10月11日 立法院三讀通過《職業災害勞工保護法》，並於10月31日公佈，並訂於民國91年4月28日起施行。
- 12月10日 「推動承保業務全程快速服務工作圈」榮獲行政院第二屆法制再造工作圈行政程序組特優工作圈「金斧獎」。
- 12月19日 勞工保險條例提出第七次修正，凡被保險人已請領老年給付，且退職日期在民國88年12月9日（含當日）以後，如其申請老年給付當時年資中斷未併計者，依新條例規定於民國90年12月21日兩年內可合併計算年資申請補發差額；被保險人保險年資合計滿25年，年滿50歲退職者，得請領老年給付。自民國90年12月21日施行。
- 12月21日 「兩性工作平等法」三讀通過後，依法規定女性享有每月一日的生理假、及最長兩年的育嬰假。
- 12月26日 行政院院會通過「勞工退休金條例草案」。

民國91年

- 3月1日 勞工保險承保網路申辦作業開放投保單位可24小時申報，被保險人辦理自然人憑證後，亦可上網查詢個人勞保加保資料。
- 3月8日 兩性工作平等法施行，被保險人如因育嬰留職停薪，可依相關規定申請繼續參加勞保。
- 4月28日 《職業災害勞工保護法》正式施行，勞保局也開始受理職災勞工保護補助業務。
- 4月29日 勞保局為配合職災勞工保護法之施行，成立了「職災勞工保護室」。職業災害勞工保護法開辦應提撥之專款，經勞工保險監理委員會審議決議：自勞工保險基金職業災害保險收支結餘一次提撥100億元，並自第2年（民國92年）起按年由上半年度收支結餘提撥40%，作為加強辦理職業災害預防及補助參加勞工保險而遭遇職業災害勞工之用。
- 5月10日 立法院三讀通過「敬老福利生活津貼暫行條例」及「原住民敬老福利生活津貼暫行條例」，此津貼制度實施至國民年金開辦前一日為止。
- 5月15日 公佈「就業保險法」，提供非自願性失業勞工之失業給付，提早就業獎助津貼，職業訓練生活津貼，及健保費補助等保障。
- 5月17日 勞保基金撥交150億元，辦理第一梯次勞保基金委託經營業務。
- 6月1日 勞保局接受內政部及原住民委員會委託，開始辦理敬老福利生活津貼及原住民敬老福利生活津貼之發放業務。
- 7月26日 為擴大勞保基金運用範圍及項目，修訂勞工保險基金管理及運用辦法部分條文並發布施行。

民國92年

- 1月1日 施行《就業保險法》，將全國受僱勞工納為強制加保對象，使勞工於失業時能獲得基本生活照顧並促進其再就業。
- 1月1日 勞工保險職業災害保險實績費率擴大適用範圍至僱用被保險人數70人以上之投保單位。
- 1月20日 《勞工保險條例》第八次修正，明訂保險人或其受益人領取各種保險給付之權利，不得讓與、抵銷、扣押或供擔保。但被保險人有未償還的貸款本息者，應以領取的保險給付抵銷。

- 1月24日 勞保被保險人申請紓困貸款，受理申請時間自是日起至民國92年2月20日止。
- 5月2日 發布「嚴重急性呼吸道症候群防治及紓困暫行條例」。
- 5月5日 新開發現金給付資訊作業系統(含給付帳務、出納作業)正式上線，新資訊系統增加審核作業流程及行政支援、行政救濟，查調病歷等案件之管制功能。
- 5月15日 行政院通過「勞工因嚴重急性呼吸道症候群強制隔離期間薪資補償及生活扶助要點」及「受嚴重急性呼吸道症候群影響發生營運困難產業及醫療（事）機構紓困辦法」勞工因嚴重呼吸道症候群被強制隔離期間將可獲得薪資補償或生活扶助津貼，雇主亦可申請工資補助。
- 5月20日 勞保局開始受理SARS薪資補貼等業務。
- 5月31日 勞保局將現金給付後端的帳務、會計納入電子作業，有效縮短了申請現金給付的流程。
- 6月18日 總統修正公布「敬老福利生活津貼暫行條例」部分條文修正案，刪除領取社會保險養老給付，按月折抵之規定，預估可恢復請領人數21萬人。
- 12月1日 勞工保險基金民國93年被保險人紓困貸款，貸款總額為150億元，並自12月3日至19日受理申請。

民國93年

- 1月1日 依據修正後的「老年農民福利津貼暫行條例」，老年農民福利津貼正式調高，從原本的3,000元提高為4,000元。並將老年福利津貼之調整制度化，每五年調整一次。
- 1月12日 行政院勞委會就台北市政府勞工保險補助款訴願決定「訴願不受理」，訴願決定書理由部分明示台北市政府應繳納之勞工補助款金額已確定，不得復為爭執。
- 2月19日 行政院核准自民國93年度起，各職業工會、漁會為其所屬被保險人辦理勞保業務，得以按時彙繳勞保費之被保險人人數，申請補助每人每月新台幣10元之行政事務費補助。
- 3月1日 假公務人力發展中心舉辦「勞工保險開辦54週年慶暨績優投保單位表揚大會」，表揚網路申辦、職場安全績優投保單位及勞保局資深同仁。
- 3月24日 將北、高兩市積欠勞保補助款案移送行政院執行處強制執行。
- 5月20日 勞保局總經理廖碧英辭職，由副總經理蔡吉安暫代總經理職務。
- 6月7日 勞保基金開始辦理股票出借業務。
- 6月11日 立法院三讀通過「勞工退休金條例」，這項攸關全國勞工的退休金新制度，由勞保局承辦。
- 6月16日 史哲接任勞保局總經理。
- 9月1日 成立「勞工退休金籌備處」，由承保處經理五湖兼任該處主任，積極規劃辦理勞工退休金新制之各項作業。

民國94年

- 1月1日 勞保局協助全台灣42萬家的勞保投保單位，重新規劃，整合現行的「勞、健保合一表格」，並擴大為「勞保、健保、勞退三合一表格」。

- 1月1日 勞工保險職業災害保險費率，經精算並報請行政院核定通過實施。該費率採經驗費率制與實績費率制，費率逐年下降，降至0.27%，適用行業別擴大至61種。
- 3月1日 勞保局《勞動保障雙月刊》正式創刊。
- 3月1日 勞保局為配合勞退新制之實施，啟動勞退諮詢專線。
- 7月1日 「勞退新制」正式實施，退休金制度自此產生重大變革。
- 7月15日 勞工退休金制度於7月1日正式展開，雇主必須在7月15日前向勞保局完成提繳申報手續。
- 8月25日 勞保局寄出第一份勞退新制繳款單予事業單位，雇主應於9月底前繳納退休金。

民國95年

- 2月3日 增設勞工退休金業務處。
- 7月1日 施行新修正之「投保薪資分級表」，增列第23級43,900元。
- 8月1日 開辦漁會以網路申辦個人欠費作業。
- 8月16日 本局新任總經理廖碧英就任視事。
- 9月1日 為加速給付審核作業速度，防止勞保黃牛介入，開始使用新式「勞工保險殘廢診斷書」。

民國96年

- 3月13日 網路申辦作業系統參加內政部95年舉辦「自然人憑證應用系統評比活動」，經評選獲得優良獎。
- 6月5日 立法院三讀通過勞工退休金條例第53條修正案，滯納金加徵至應提繳金額1倍為限。
- 6月14日 配合基本工資調高為17,280元，修訂「勞工退休金月提繳工資分級表」及「勞工保險投保薪資分級表」，自7月1日施行。
- 7月2日 勞工退休基金監理會成立，總統主持揭牌儀式。
- 8月7日 國民年金籌備小組正式成立，總經理廖碧英兼任召集人，副總經理蔡吉安兼任副召集人，秘書方宜容調任執行秘書。
- 8月8日 奉總統華總一義至第0960144308號令，老農津貼由每月5,000元，自7月1日起調整為6,000元。
- 10月1日 代管勞退新制民國94年7月1日開辦以來之勞退基金約1,472億元，全數發還勞工退休基金監理會。
- 11月1日 勞保基金國外投資委託經營開放衍生性金融商品投資限制。

民國97年

- 5月4日 公布修正勞動基準法第54條條文，勞工強制退休年齡提高至65歲。
- 5月28日 新任總經理蔡吉安正式接篆視事。
- 7月17日 「勞工保險條例部分條文修正案」經立法院三讀通過，全球資訊網同步成立「勞保年金專區」。

- 7月28日 全球資訊網「勞保年金專區」新增「勞保老年年金給付試算」功能。
- 8月29日 王主任委員如玄陪同行政院劉院長兆玄親臨本局，啟用「勞保老年給付金額臨櫃試算系統」，9月1日各地辦事處全面啟動。
- 9月15日 「國民年金電話諮詢專線」啟用。
- 9月18日 國民年金業務處成立，原「國民年金籌備小組」併予裁撤。
- 10月1日 國民年金開辦。
- 10月7日 內政部委託本局代為管理國保基金之投資運用。
- 12月9日 陳報勞委會同意放寬農保貸款額度為45億元，以協助農保業務。
- 12月25日 行政院勞工委員會修正發布「勞工保險條例施行細則」。

民國98年

- 1月1日 勞保年金施行日。
- 2月26日 順利核付第一批勞保年金。
- 4月22日 公布修正之《就業保險法》，並自民國98年5月1日施行，新增育嬰留職停薪津貼及延長中高齡身障者給付。
- 5月1日 就保基金383億元撥還勞保基金。
- 6月12日 舉辦育嬰津貼首次發放記者會。
- 7月1日 全面停止製發保險證及保險卡，使用了將近60年的卡片自此走入歷史。
- 8月10日 擬定因應莫拉克風災之勞保、就保保險費欠費處理及勞工退休金提繳相關權宜措施，成立24小時緊急諮詢電話，指派科長以上主管輪值接聽。
- 9月1日 陳總經理益民接篆視事。
- 9月4日 發布「莫拉克颱風受災勞工保險與就業保險被保險人保費支應及傷病給付辦法」。

民國99年

- 1月1日 施行職業災害費率新制，區分行業別災害費率及上下班災害費率。
- 3月1日 勞保60週年，假台大醫院國際會議中心，舉辦「勞保走過一甲子、貼心伴您一輩子」慶祝茶會。
- 3月1日 各地辦事處開辦「網路預約取件」E化便民新措施。
- 3月15日 建置完成「勞工退休金個人專戶核發金額試算系統」，提供勞工朋友親臨總局或各地辦事處或以自然人憑證查詢。
- 5月1日 各地辦事處（3個外島辦事處除外）全面啟用「電子滿意度調查系統」。
- 6月30日 本局台中市辦事處榮獲第二屆「政府服務品質獎－第一線服務機關」，總局入圍第二屆「政府服務品質獎－服務規劃機關」，行政院研考會假公務人力發展中心舉行頒獎典禮公開表揚得獎及入圍機關。

編後語

勞工保險60年了，在業務全面e化的今日，鍵入身分證號按下Enter鍵，立刻顯示勞工朋友參加勞保的完整記錄。實在很難想像60年以前，在沒有電腦、沒有身分證統一編號的年代，前輩們發揮他們的智慧、奉獻他們的心力，一個字一個字地在卡片上寫上每一筆記錄。幾千萬張卡片，記錄完整而且方便查詢，沒有這些辛勤而寶貴的基礎，勞保局不會得到民眾如此的信賴與支持。

60年來值得記錄、感人的故事非常多，在十多年前，就有訪談前輩，記錄下勞保局歷史腳步的構想，但勞保局實在太忙了，抽不出人手來負責推動。在勞保局60週年的時刻，排除萬難，編成了《甲子紀事》一書，深深感到時光不待人。如果能夠早個十年開始訪問編撰，相信內容可以更豐富、更多彩多姿。

為了順利訪問退休的前輩們，特別分四梯次（承保、現金、醫療、財務）邀請有共同回憶的退休前輩們回局座談，先聊聊彼此的過去，激起大家的回憶，再由負責撰稿的作者群，安排訪問每位退休前輩以及仍在局內服務的同仁；非常感謝所有人的參與與付出、感謝所有受訪與提供資料的伙伴、感謝編輯委員們詳盡的審稿與修改，也感謝德屹公司的作者群辛勤的資料蒐集及訪問撰稿，相信大家的共同努力，為勞保60年記錄了珍貴的歷史。

編輯委員會召集人 羅五湖 謹識

60 記錄



參與座談及接受訪問的退休前輩們，再次謝謝您們！

王天白	王家銓	江枝遠	李秀
林江風	林益宏	林麗華	林清彥
林金龍	邱錦龍	姜有財	侯亦夫
高榮貴	翁芳枝	翁美枝	徐學陶
曹炳惠	張秀豐	陳爾強	曾榮盛
彭明哲	彭火明	蔡吉安	潘勝雄
劉見祥	劉在銓	蔣乃強	謝介方

以上順序依照姓名筆劃排列

甲子紀事 勞工保險



出版：行政院勞工委員會勞工保險局

發行人：陳益民

編輯委員：羅五湖（召集人）、方宜容、李松林、李靜韻、林青謙
彭德明、黃金乙、黃麗珍、楊茂山、劉耆誠、薛永芬
（以姓氏筆劃排序）

執行編輯：黃雪玲、李玟儀

地址：台北市羅斯福路一段4號

電話：(02)2396-1266

網址：<http://www.bli.gov.tw/>

企劃製作：德屹科技創意有限公司

主編：魏佳卉

編輯：李政青、高旻君、張尊禎、宋佩玲

攝影：尤能傑、陳勇嘉、張嘉顯

美編：邱欽男、黃桓崇

地址：台北縣板橋市莊敬路48-2號2樓

電話：(02)8259-8599

網址：<http://www.tekezo.com/>

2010年7月31日初版一刷

定價：新台幣300元整

版權所有，翻印必究

ISBN：978-986-02-4139-6

GPN：1009902473

甲子紀事勞工保險60年/勞工保險局編著—臺北

市：勞委會勞保局，民99.07

面：公分

ISBN:978-986-02-4139-6 (平裝)

1.勞工保險

CIP：556.82

99013488