

臺北市府創意提案會報提案表

提案類別	■ 創意點子獎： <u>創新</u> 組
提案年度	102 年度
提案單位	■ 團隊提案：臺北市殯葬管理處政風室
提案人員	主要提案人：林威伸 貢獻度：60% 參與提案人：覺慧文、林士雅、蓋克成、吳燕羚 貢獻度：40%
提案範圍	6. 有關各機關為民服務品質之改進革新事項。 7. 有關各機關民情及輿情反映之改進革新事項。 9. 其他對促進機關行政革新有所助益之創新作為。
提案名稱	YES, We Care! 殯葬優質文化再蛻變 您可以悲傷, 但無須徬徨 - 主動關懷小組讓您安心!
提案緣起	一、推動創新服務：以往治喪家屬大多是透過殯葬業者瞭解相關殯儀資訊，對於本市殯葬機關總是存有設施設備老舊、申請作業冗長、甚至必須行賄始獲得治喪順利等刻板印象，以致於長久以來在「政府機關」-「民間殯葬業者」-「治喪民眾」三者間的資訊無法充分溝通傳遞。 為打破民眾長久以來對本市殯葬機關的誤解，本市殯葬管理處（以下簡稱本處）自 98 年起陸續成立聯合服務櫃檯（好便利單一櫃檯）、禮堂、火化場及靈骨塔樓即時使用及訂租情形、開設網路線上訂租及信用卡繳費等多項創新服務作為，各項措施施行近 2 年，經不斷檢討精進，力圖提升本市殯葬工作其服務之精緻度。 二、感動加值 GO：歷經上述多項創新之便民措施，本處發覺所提供相關之資訊及服務內容對於治喪家屬之服務仍多屬被動，且常有治喪家屬向本處反應：「各項硬體設施都進步很多，希望在悲傷關懷方面能提供更多服務，那就更完美了」！於是乎，對於「主動式」關懷服務的想法，就這樣悄悄的植入我們的腦海中等待恰當時機萌芽成長。 三、全國首創-主動式為民服務：過程中，本處利用各種業務上的機會不斷的向外部企業及行政機關做標竿學習，我們發現，目前全國各縣(市)政府(包含新北市、台中市、台南市、高雄市及預備升格之桃園縣等直轄市)殯葬行政機關(構)均無主動關懷等相關服務項目，部分民間業者開始涉足治喪民眾的後續關懷服務，對於應該注意的治喪過程注意事項通知外，對於百日、對年等亦有定時提醒服務，但仍然未提供專屬治喪家屬的主動關懷。爰此，本處即參考本府「1999 臺北市民當家熱線」服務機制，成立全國首創-「主動關懷小組」，該小組設置專職電訪人員，代表市政府透過主動撥打電話方式向辦理治喪事宜之民眾(設施設備或服務申請人)表示關心與慰問。

壹、計畫目標(潛在風險與改善方案)

一、外部風險：

(一)治喪民眾因悲傷情緒無法獲得宣洩並且對政府機關有不信任感

治喪過程多數家屬因親人亡故之震撼而悲傷痛苦卻無紓發宣洩管道，導致情緒無法平復進而冷靜思考面對接下來的治喪事宜，另有部分治喪民眾對於政府機關存有刻板化印象，如設施設備老舊破損、申請流程冗長費時甚有黑箱作業、工作人員操守不佳須行賄始得方便順利等。

我們希望透過主動關懷服務將治喪民眾悲傷不安情緒降至最低，機關服務品質及正面清廉形象提昇至最高。

(二)「政府機關」-「民間殯葬業者」-「治喪民眾」三者間資訊無法獲得充分溝通傳遞

目前辦理治喪作業，政府機關與治喪民眾間多數透過民間殯葬服務業者溝通聯繫或代辦作業，近來陸續發現民眾對於本市殯葬政策或服務資訊完全不瞭解，而治喪民眾對政府機關之建議亦無法有效直接傳達，導致三方資訊出現相當落差。

我們希望透過主動關懷服務建立民眾與政府機關直接聯繫管道調整治喪民眾對殯葬資訊取得途徑，使民眾提前瞭解殯葬資訊，對正確殯葬資訊的獲得更為透明便利，不再只任由業者主導，並統合治喪民眾反應意見，做為機關修正與運行參考。

(三)殯葬服務業者對於殯葬資訊公開及透明化直接影響其獲利而反彈抵制？

對於本處資訊公開化之各項措施，民間殯葬業者多有反對聲浪(認為是詐騙電話、奇怪的問候、擾民…等等)，極度不看好這樣的措施。

我們希望透過主動關懷服務將政府資訊直接傳達治喪民眾，對於殯葬服務業之反彈，本處將透過業務單位協助持續向殯葬服務業進行溝通說明，讓殯葬服務業瞭解政策執行之必要性。

二、內部風險：

(一)持續殯葬業務改革使命，措施、手段必須創新、精緻化

臺北市殯葬管理處自 98 年 9 月 21 日起成為民政團隊之一員，即啟動一系列服務改革，多以設施提供便利化、

服務流程簡單透明化為主，然而，對於治喪家屬而言仍多屬被動提供資訊及服務。

我們希望透過主動關懷服務取代被動式提供服務，讓民眾直接感受政府優質殯葬設施提供、貼心服務措施，以及員工廉潔決心的堅定信念。

(二)殯葬設施使用及服務宣導，民眾服務滿意度應再提升

多數治喪家屬未能即時瞭解對於本市提供之殯葬設施設備、服務流程等相關資訊，甚或有誤解之處。

我們希望透過主動關懷服務使民眾即時了解各項正確殯儀資訊，藉由關懷的過程中提供家屬適合的殯儀資訊，使民眾與政府那道無形的距離消失，增加民眾滿意度。

貳、計畫方案

一、主動關懷小組所投入之成本：

(一)人事經費需求：本小組編制 3 位約僱之方式並以薪點 280 點計，連同殯葬獎勵金及交通補助費等費用，約僱 3 人之 1 年需求經費為 188 萬 8,974 元。

(二)硬體設備採購：

- 1.固定設備(含資訊設備、光纖網路、業務軟體系統擴充等)費用：約需 156 萬元。
- 2.電話與網路相關月租費用：估約每年 45 萬元。

二、主動關懷小組的執行方式：



(檢附電話關懷作業流程圖，請參閱附件 1，附件第 1 頁)

(一)廉能宣導措施－關懷袋廉潔問卷

- 1.為提供治喪家屬於初次接觸殯葬設施之初，即瞭解本處廉能措施及各項創新便民服務，於本處第一、二殯儀館化妝室入館處發送關懷袋，以充實關懷作業之全面性。

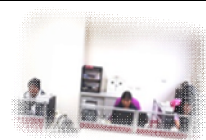


- 2.關懷袋內容：本年度關懷袋預計發放 1 萬份，裝袋內容包含：廉潔問卷、大體入館家屬注意須知、火化爐禁止焚化物品通告、禁菸通告、懷恩專車路線圖、電子輓聯使用說明、生命.愛.蛻變摺頁等殯儀資訊。(請參閱附件 2，附件第 2-3 頁)

(二)入館主動電話慰問關懷(入館後 3-5 日)：

1. 關懷對象資料來源：

依據治喪家屬申請本處設施設備及服務項目，隔日即以主動關懷業務系統內之資料分辨入、出館進行撥打關懷宣導電訪。



2. 關懷內容：(請參閱附件 3，附件第 4 頁)

適時提供殯葬設施申請相關訊息，使治喪家屬在手足無措之時給予主動溫馨關懷，降低治喪家屬對治喪申請的疑惑，並主動宣導本處相關廉政措施，維護民眾權益，宣導項目如下：

- ① 防杜及排除收受紅包行為。
- ② 使治喪家屬瞭解本處規費細項及收費規定。
- ③ 與殯葬業者簽訂書面契約並防杜業者變相收費。
- ④ 宣導本處之節葬、簡葬等各項優質殯儀措施。
- ⑤ 提醒治喪家屬對喪葬補助相關訊息。

(三) 殯葬設施及服務滿意度調查(出館後 10-15 日)：

1. 調查對象資料來源：

於治喪家屬辦理出館後 10-15 日，由同案之電訪員為原則，進行家屬對本處設施設備及服務滿意度調查。

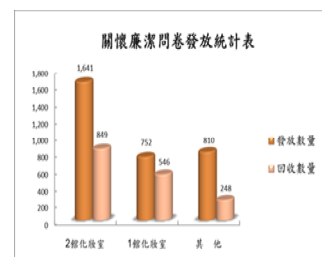
2. 調查內容：(請參閱附件 4，附件第 5 頁)

除再次表達本處關懷之意，並藉由第 2 次訪談中協助民眾瞭解本處各項設施、規費收取等正確殯儀資訊及提供對本處人員違失、設施設備、服務項目之各項鼓勵及改進建議。

壹、主動關懷小組統計與分析：

一、關懷袋廉潔問卷：

本年度關懷袋自 1 月 16 日開始發放預計發放 1 萬份，經統計自 1 月中旬至 5 月底尚餘 6,797 份。



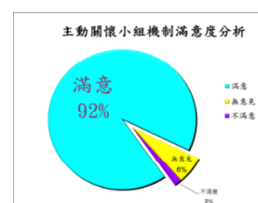
二、入館主動慰問關懷：

(一) 主動關懷小組撥打電話訪談統計簡表：

主動關懷小組撥打電話訪談統計簡表					
統計日期：101年5月1日至102年5月31日					
項 目	總撥出通數	撥出未接通數 (含電話掛斷)	拒絕受訪通數	成功受訪通數	成功受訪比例
101年5-8月	6,529	2,267	397	3,865	59.20%
101年9-11月	5,464	1,857	328	3,279	60.01%
101年12月-102年5月	5,492	1,369	349	3,774	68.72%

(二) 主動關懷小組機制滿意度分析：

經過小組主動關懷電訪之後，92%的家屬表示，經過小組宣導相關殯儀措施，對殯儀資訊的獲取更加簡易，提昇機關業務透明度。



實際執行
(未來預期)成效

(三)主動關懷小組關懷前、後申請件數之比較：

本處以 101 年 1-5 月(關懷前)及 102 年 1-5 月(關懷後)同期比較，申請案件數增加 4% ~ 455%左右，經民眾反應希望增加海葬場次，本處預計於今(102)年度自辦一場海葬，若成效良好，103 年度將全面實施常態化海葬。

主動關懷小組申請件數	關懷前、後之比較		
	關懷前	關懷後	成長比例
環保葬	108	491	455%
線上訂租	2,065	2,956	43%
聯合義祭人數	371	384	4%

貳、民眾反應意見彙整情形：

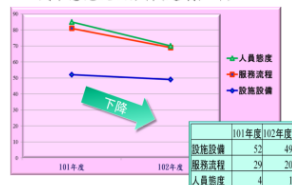
一、民眾意見反應資料庫建置：

經主動關懷小組第 2 次與治喪家屬訪談回饋之意見，可分成 3 大類：人員態度、設施設備及服務流程，加以彙整後提供殯儀管理課作後續分辨列管，並將業務單位意見分 5 項列管：A 已完成；B 執行中；C 計畫執行中；D 無法執行；E 線上即時回復民眾，以建立民眾意見反應資料庫，並作為改進本處各項殯葬設施及服務品質之參考依據。(請參閱附件 5，附件第 6 頁)

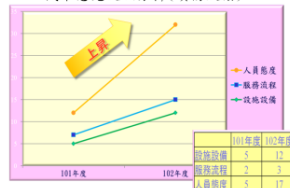
二、民眾意見反應資料統計分析及改進作為：

而在滿意度調查的開放問項當中，經統計分析發現在小組剛成立初期(101 年)對於本處建議比例約 88% 至 102 年已降至約 68%，降幅約 20%，而相對讚揚比例由原本的 12%提昇至 32%，顯見經由本處小組及各業務單位接獲民眾意見反應後即時檢討改進，進而讓民眾對於本處的讚揚比例上昇，亦有民眾致函感謝。(請參閱附件 6，附件第 7 頁)

民眾意見反映分析(建議批評)



民眾意見反映分析(讚揚鼓勵)



民眾反映之問題	本處改進之作為
停車場位置不夠	二樓空位增加停車位(維修、中庭路分隔)並改建為停車場
家屬休息室空間太小	102年6月1日起全室(二樓)第三間二樓擴建廳、改善休息室空間與佈置
環境清潔	研考會、民政局及本處每月不定期進行環境清潔
殯儀空間管理	1.自 102 年 3 月起開放民衆安葬七日內火化往生者辦理告別式使用。 2.加強殯儀管理人員之教育訓練 自 102 年起丁母內火化設備本市免費/外縣市減半。
殯儀大廳	自 102 年 3 月 15 日起，自訂搬遷計畫，二樓內辦理變更申請設施項目處遷移者，全額退還，逾三日辦理者，退還二分之一費用，但自使用日前三日內辦理變更或退還者，不予退還。

參、預期目標：

一、短期目標：

(一)提升本市殯葬機關服務形象：

將治喪民眾悲傷不安情緒降至最低，機關服務品質及正面清廉形象提昇至最高。

(二)建立直接聯繫管道調整治喪民眾對殯葬資訊取得途徑：

降低治喪家屬對治喪申請及喪葬補助訊息的疑惑。

(三)防杜機關工作人員收受紅包機會：

透過主動關懷服務建立民眾與政府機關直接聯繫管道，對正確殯儀資訊的獲得更為透明便利，不再任由業者主導。

(四)建置主動關懷小組電訪流程(SOP)：

	以兩階段直接關懷訪談及問卷調查整合作業，減化機關原辦理為民服務研考滿意度調查作業流程，減少紙本信件投遞及回覆率低等問題，期能優化執行效能。 (五)建置民眾意見反應資料庫： 將民眾意見反應資料彙整後，藉由改善資料庫系統，提昇電訪小組成員線上即時回應民眾之疑問。 二、中期目標： (一)建置申訴紀錄轉派系統： 藉由電話關懷一方面除能將機關政策及資訊傳達民眾，亦能反向從民眾意見反應提供機關各業務部門改進建議參考。 (二)建立電訪作業教育訓練制度： 藉由電訪作業教育訓練，增進小組關懷技巧得以提供更適合家屬的殯儀服務讓民眾直接了解本處各項殯儀服務。 (三)提昇小組電訪作業分析系統： 降低小組目前人工統計資料時間，提昇關懷電訪效率。 (四)持續檢討主動關懷小組電訪流程： 以主動式關懷服務取代被動式提供服務，結合殯葬業務政策及服務資訊與政風單位透明宣導。 三、長期目標： (一)爭取常設經費組織，建立法規： 在經過小組主動關懷家屬之後，92%的家屬表示，在痛失親屬不知所措之時，得到小組的即時協助能讓他們更有力量面對治喪事宜，並期望本處主動關懷服務能夠永續提供。 (二)將主動關懷服務推廣其他機關： 藉由直接提供治喪民眾相關殯葬服務資訊，對於民間殯葬服務業者間接造成服務型態改變，進而推動本市殯葬服務品質及文化提升。
相關附件	附件 1：主動關懷小組電訪流程圖 附件 2：關懷袋廉潔問卷內容、投遞箱及發放情形 附件 3：入館主動電話慰問關懷問卷 附件 4：殯葬設施及服務滿意度調查問卷 附件 5：民眾反應意見資料庫 附件 6：民眾致感謝函至處長信箱
聯絡窗口	姓名：林威伸主任 電話：8732-9695 Email：fbm_a10157@mail.taipei.gov.tw