

「臺北市殯葬管理處 110 年度廉政民意調查」

調查報告



主辦機關：臺北市殯葬管理處

調查機關：全國公信力民意調查股份有限公司

中華民國 110 年 11 月

目 錄

表 目 錄	ii
圖 目 錄	iii
第一章 調查目的及研究方法	1
壹、調查目的.....	1
貳、調查方法.....	2
第二章 調查結果分析	5
壹、治喪家屬在辦理喪葬事宜之相關情形.....	5
貳、治喪家屬對「主動關懷小組」之接觸情形及評價	7
參、治喪家屬對臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事之認知	15
肆、治喪家屬對殯葬事務的不法行為之舉發意願.....	22
伍、治喪家屬對臺北市殯葬管理處的為民服務工作之評價.....	25
陸、治喪家屬對未來殯葬政策規劃及治喪過程觀念之看法.....	27
柒、治喪家屬對臺北市殯葬管理處之建議或反映意見	33
第三章 年度調查結果之比較分析	35
壹、在「契約簽訂及資訊公開」方面.....	36
貳、在「主動關懷小組」方面.....	38
參、在「改善紅包文化」方面.....	41
肆、在「為民服務工作」方面.....	43
第四章 結論與建議	44
壹、主要調查發現	44
貳、建議	50
附錄一 訪問結果表	54
附錄二 樣本結構	55
附錄三：各題次數分配表	56
附錄四：交叉分析表	69
附錄五：問卷	78

表 目 錄

表 2.1	受訪者對「主動關懷小組」及「簡訊通知服務」之建議或反映意見	14
表 2.2	受訪者對「紅包給付對象是從事何種工作」之認知	17
表 2.3	受訪者對「主動或被動給付紅包」之認知	18
表 2.4	受訪者對「紅包給付目的」之認知	19
表 2.5	受訪者對「紅包給付總金額」之認知	20
表 2.6	受訪者考慮使用「環保葬」之原因	29
表 2.7	受訪者不認同或不使用「環保葬」之原因	30
表 2.8	受訪者對臺北市殯葬管理處之建議或反映意見	34
表 3.1	委託殯葬業者的書面定型化契約之簽訂情形【年度比較分析】	36
表 3.2	對使用申請流程及規費情形之瞭解程度【年度比較分析】	37
表 3.3	對「主動關懷小組」服務表現之評價【年度比較分析】	39
表 3.4	對殯葬處「簡訊通知服務」之評價【年度比較分析】	40
表 3.5	是否親身經驗收受紅包情事【年度比較分析】	41
表 3.6	對殯葬事務的不法行為之舉發意願【年度比較分析】	42
表 3.6	對各項為民服務工作之滿意度【年度比較分析】	43

圖目錄

圖 2.1	受訪者委託殯葬業者的書面定型化契約之簽訂情形	5
圖 2.2	受訪者對各項殯儀設施的使用申請流程及規費情形之瞭解程度	6
圖 2.3	受訪者對「主動關懷小組」之接觸情形	8
圖 2.4	受訪者對「主動關懷小組」提供諮詢及資訊之滿意度	9
圖 2.5	受訪者對「主動關懷小組」關心慰問之滿意度	10
圖 2.6	受訪者對「主動關懷小組」提供資訊的時機之滿意度	11
圖 2.7	受訪者對殯葬處「簡訊通知服務」之滿意度	12
圖 2.8	受訪者對殯葬處「簡訊通知服務」的時機之滿意度	13
圖 2.9	受訪者是否親身經驗臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事	15
圖 2.10	受訪者對「紅包交付方式」之認知	16
圖 2.11	受訪者對「公務員不得收受紅包，且贈送者也會觸犯貪污治罪 條例的行賄罪」之認知	21
圖 2.12	受訪者對臺北市殯葬管理處公務人員的索取紅包行為會不會提出檢舉	22
圖 2.13	受訪者對殯葬業者違反契約之行為會不會提出檢舉	24
圖 2.14	受訪者對臺北市殯葬管理處「各項硬體設施」之滿意度	25
圖 2.15	受訪者對臺北市殯葬管理處「工作人員服務態度」之滿意度	26
圖 2.16	受訪者對「告別式」及「火化」需要挑選特殊時辰或吉日之看法	27
圖 2.17	受訪者對臺北市政府推動「環保葬」之認同看法	28
圖 2.18	受訪者對臺北市政府推動「網路直播公祭」之認同看法	31
圖 3.1	對「主動關懷小組」之接觸情形【年度比較分析】	38

第一章 調查目的及研究方法

壹、調查目的

本調查目的為了要瞭解民眾對臺北市殯葬管理處之整體服務滿意以及廉潔狀況，乃藉由治喪家屬的各項意見反映，深入瞭解民眾對臺北市殯葬管理處各項服務之滿意度、對殯葬管理處推動殯葬新文化之成效，並廣徵民眾回饋意見。因此辦理「臺北市殯葬管理處 110 年度廉政民意調查」。希望藉由調查所得結果，作為臺北市殯葬管理處持續推動廉潔政風、消弭紅包文化及負面傳聞、並作為未來施政改革之參據。因此本調查案之目的主要包含以下幾項：

- 一、瞭解治喪家屬在辦理喪葬事宜之相關情形
- 二、瞭解治喪家屬對「主動關懷小組」之接觸情形及評價
- 三、瞭解治喪家屬對臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事之認知
- 四、瞭解治喪家屬對殯葬事務的不法行為之舉發意願
- 五、瞭解治喪家屬對臺北市殯葬管理處的為民服務工作之評價
- 六、瞭解治喪家屬對未來殯葬政策規劃及治喪過程觀念之看法
- 七、瞭解治喪家屬對臺北市殯葬管理處之建議或反映意見

隨後並詢問治喪家屬之基本背景資料（性別、年齡），據此做進一步的分析，以瞭解不同特質的民眾在意見分布上的異同。

貳、調查方法

在調查方法方面，茲將本次調查的問卷設計、調查對象、抽樣設計、調查方法、調查時程及完成樣本數、資料處理分析方法，分別說明如下：

一、問卷設計

問卷設計由臺北市殯葬管理處議定調查主題及問卷內容，確定問卷題目無誤之後，方才定稿並施行之。

二、調查對象

本調查案的調查對象為 110 年 1 月至 110 年 8 月中旬前往臺北市殯葬管理處辦理治喪事宜之民眾。

三、抽樣設計

本調查案以臺北市殯葬管理處所提供辦理治喪事宜民眾之名單為抽樣清冊（包含電話號碼及姓名，總數為 10,292 筆），並且採取「系統抽樣法」(systematic sampling)來執行抽樣，抽出 40%約 4,100 筆電話。

四、調查方法

本調查案是以電話訪問之方式進行獨立樣本訪問，並全程以「電腦輔助電話訪問」系統（Computer Assisted Telephone Interviewing，CATI）來進行訪問。CATI 系統可將訪問過程制式化，舉凡題目順序、跳題追問、隨機選項、隨機題目...等電話訪問所需要的功能，都可以藉由 CATI 系統完成。同時，再配合「訪問監督系統」進行控管程序，研究人員可對訪問過程即時監控，以確保調查品質。

五、調查時程及完成樣本數

本調查案由臺北市殯葬管理處委託全國公信力民意調查股份有限公司執行，於 110 年 10 月 4 日（星期一）至 10 月 8 日（星期五）的下午 13:00 至 17:00 或晚上 18:00 至 22:00 間進行，共計完成有效樣本 1,072 份。以 95% 信賴度估計，抽樣誤差約為±2.99 個百分點。

六、資料處理分析方法及統計資料之說明

本調查所使用的統計電腦軟體為「SPSS 統計分析軟體」(Statistical Package for the Social Science)。針對本次調查主題，各題目的類型、特性、代表意義而定，適切採取下列的統計分析方法：

(一) 次數分配分析 (Frequency Analysis)

用以瞭解受訪樣本之基本特性、認知、評價、滿意狀況之分配狀況，主要功能為針對分類性變數進行整體分析之用。例如：各題項及基本資料之分析。

計算次數百分比的公式為： $(x/y) * 100$ ，x 代表某問項意見相同之次數，y 代表總次數，透過計算各項意見表達態度或意見佔全體的百分比，可以觀察各因素分布情形及重要性。使用百分比的時機有二，說明相同子群在母體所占比率，如趨勢比較時，觀察項目增加、減少程度或幅度。

$$\text{proportion (p)}=f/n$$

$$\text{percentage(\%)}=(f/n)\times 100=p\times 100$$

f=次數(frequency)，在某一類別中之數目或件數

n=所有類別或項目中之數目的總和

(二) 卡方考驗分析 (Chi-square Test Analysis)

針對各題項與受訪樣本之基本資料所進行的統計方法。藉由兩個變項間次數的交叉列聯表，來檢視受訪者基本背景變項與各題項間是否存在顯著的差異性。若交叉表的卡方機率值小於顯著水準(0.05)時，才認定兩變數間並非獨立。卡方檢定統計量公式如下：

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \sim \chi^2(r-1)(c-1)$$

o_{ij} = 交叉表中第 i 列與第 j 行的觀察次數

e_{ij} = 在獨立性假設之下，交叉表中第 i 列與第 j 行的期望次數

χ_n^2 表示自由度為 n 的卡方分配

在獨立性假設成立的情況下， e_{ij} 個估計值為：

$$e_{ij} = \text{第 } i \text{ 列合計} \times \text{第 } j \text{ 行合計} / \text{樣本合計數}$$

此外，由於 本次調查結果在「百分比」計算方式為計算至小數點後兩位，並四捨五入至小數點後一位。故將各百分比相加後之總和可能不等於 100%，此乃因採用四捨五入處理所致。報告本文及附錄內容之各圖表計算方式皆同，呈現方式亦相同。

第二章 調查結果分析

壹、治喪家屬在辦理喪葬事宜之相關情形

一、委託殯葬業者的書面定型化契約之簽訂情形

1. 在委託殯葬業者的書面定型化契約之簽訂情形方面，如圖 2.1 的調查結果所示。有 86.2% 的受訪者表示「有簽約」，有 8.3% 表示「沒簽約」，有 0.2% 表示「沒有委託殯葬業者」，有 4.0% 表示「因業者由其他家屬負責聯絡，所以不瞭解」，另有 1.3% 是無明確反應。整體而言，有 8 成 6 委託業者代辦治喪事宜的治喪家屬，都有與所委託的殯葬業者簽訂書面定型化契約。

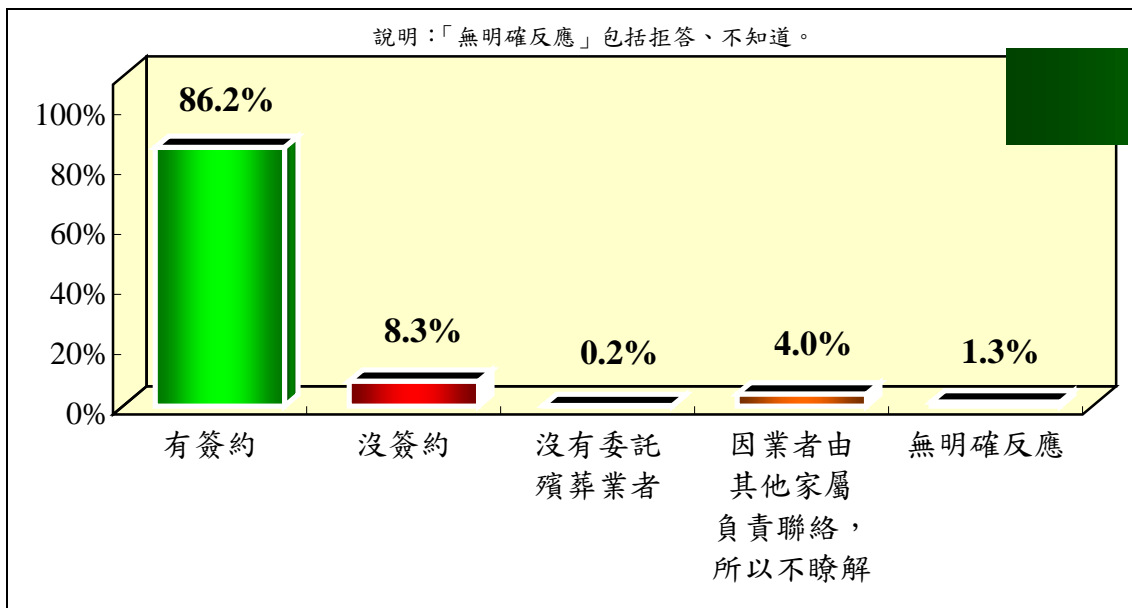


圖 2.1 受訪者委託殯葬業者的書面定型化契約之簽訂情形

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.1）：各類受訪者委託殯葬業者的書面定型化契約之簽訂情形，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

二、對各項殯儀設施的使用申請流程及規費情形之瞭解程度

1. 在受訪者對各項殯儀設施的使用申請流程及規費情形之瞭解程度方面，如圖 2.2 的調查結果所示。有 77.5% 的受訪者表示「瞭解」(瞭解 38.7%、大致瞭解 38.8%)，有 21.6% 表示「不瞭解」(因委託殯葬業者處理，所以不瞭解)，另有 0.8% 是無明確反應。整體而言，對各項殯儀設施之使用申請流程以及規費情形，瞭解的治喪家屬比例達到近 7 成 8 左右，明顯高於不瞭解者。

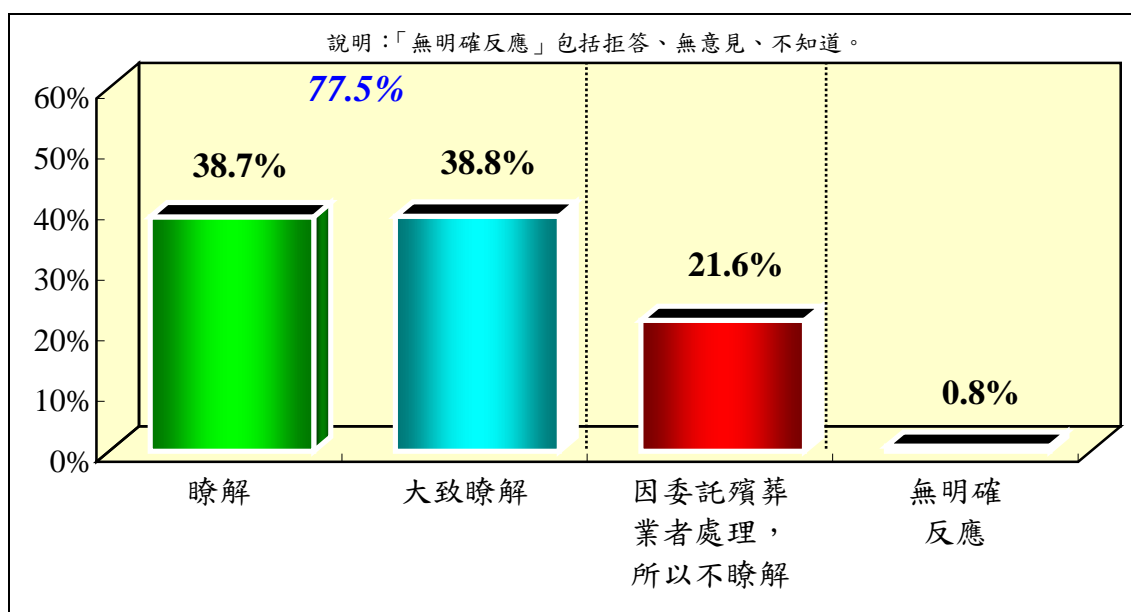


圖 2.2 受訪者對各項殯儀設施的使用申請流程及規費情形之瞭解程度

2. 交叉分析結果(參見附錄四之表 D.2): 各類受訪者對各項殯儀設施的使用申請流程及規費情形之瞭解程度，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

貳、治喪家屬對「主動關懷小組」之接觸情形及評價

臺北市殯葬管理處以多元創新思維，改變傳統殯葬服務品質，結合為民服務宗旨，於 101 年 4 月起成立了「主動關懷小組」。該小組以專人主動撥打電話方式服務治喪家屬，在關懷慰問的同時宣導行銷該處各項服務措施，並就治喪家屬所提相關問題進行迅速處理，讓家屬在最無助的時候能夠得到市政府即時的協助。

其次，「主動關懷小組」積極宣導臺北市殯葬管理處杜絕紅包文化的廉潔行政，以電話告知治喪家屬，除了正式規費之外，不需要再提供紅包或其他名目之費用。最後，「主動關懷小組」也提醒家屬與所委託的殯葬業者簽訂書面契約，收費項目金額要書面敘明避免以其他名目收取額外費用，以保障家屬權益、減少消費糾紛。總而言之，臺北市殯葬管理處希望透過「主動關懷小組」提供家屬正確殯儀資訊，降低家屬在治喪時因殯葬資訊不對稱所產生的不安感受。

一、治喪家屬對「主動關懷小組」之接觸情形

1. 臺北市殯葬管理處有成立「主動關懷小組」，會主動致電給治喪家屬，並提供殯葬相關資訊及關心慰問等內容。受訪者對「主動關懷小組」之接觸情形方面，如圖 2.3 的調查結果所示。有 46.5% 的受訪者表示「有」接觸過「主動關懷小組」的來電，有 41.5% 表示「沒有」，另有 12.0% 是無明確反應。

整體而言，有近 4 成 7 左右的受訪者表示有與「主動關懷小組」接觸過的經驗，仍然有近 4 成 2 左右的人表示沒有接到電話。這或許是因為「主動關懷小組」來電的時日已久，受訪家屬已不復記憶；或是接到「主動關懷小組」電話的受訪者與本次調查的家屬並非同一人之故。

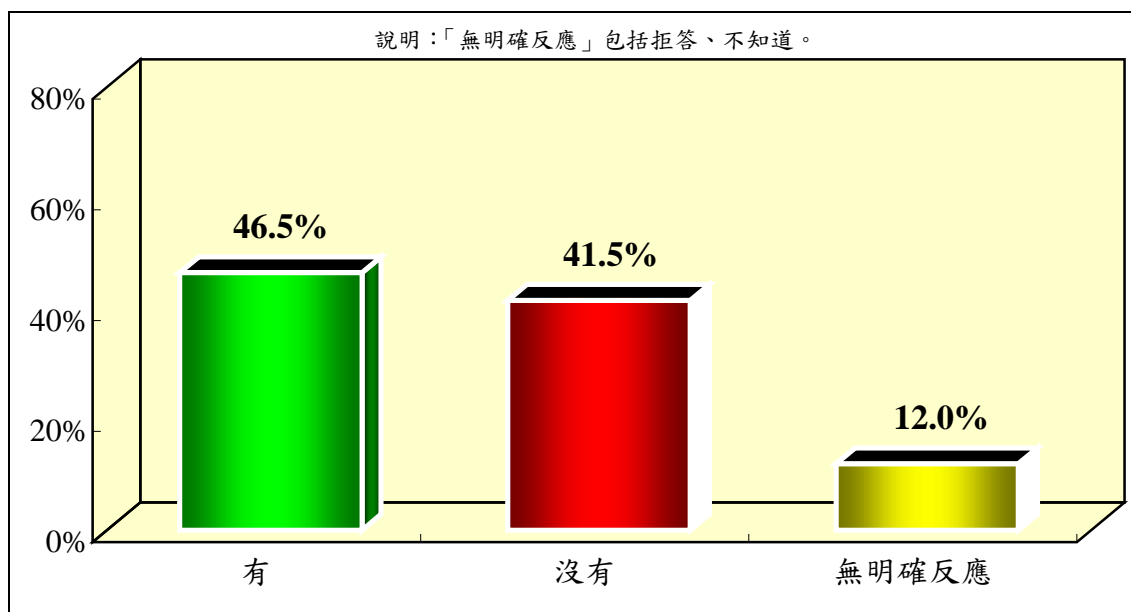


圖 2.3 受訪者對「主動關懷小組」之接觸情形

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.3）：各類受訪者對「主動關懷小組」之接觸情形，在年齡之間有顯著的差異。其中，40-49 歲者表示「有」的比例明顯較高；60 歲及以上者表示「沒有」的比例明顯較高。

二、治喪家屬對「主動關懷小組」提供諮詢及資訊之滿意度

1. 針對前述表示有與「主動關懷小組」接觸經驗的 498 位受訪者，本調查再詢問他們對於臺北市殯葬管理處「主動關懷小組」所提供的殯葬流程諮詢及社會福利相關資訊之滿意情形，調查結果如圖 2.4 所示。有高達 91.2% 的受訪者表示「滿意」，有 0.8% 表示「不滿意」，有 1.8% 表示「未接獲資訊」，另有 6.2% 是無明確反應。整體而言，表示有接觸經驗的受訪家屬對於「主動關懷小組」所提供的諮詢及資訊，給予相當高度的正面評價。

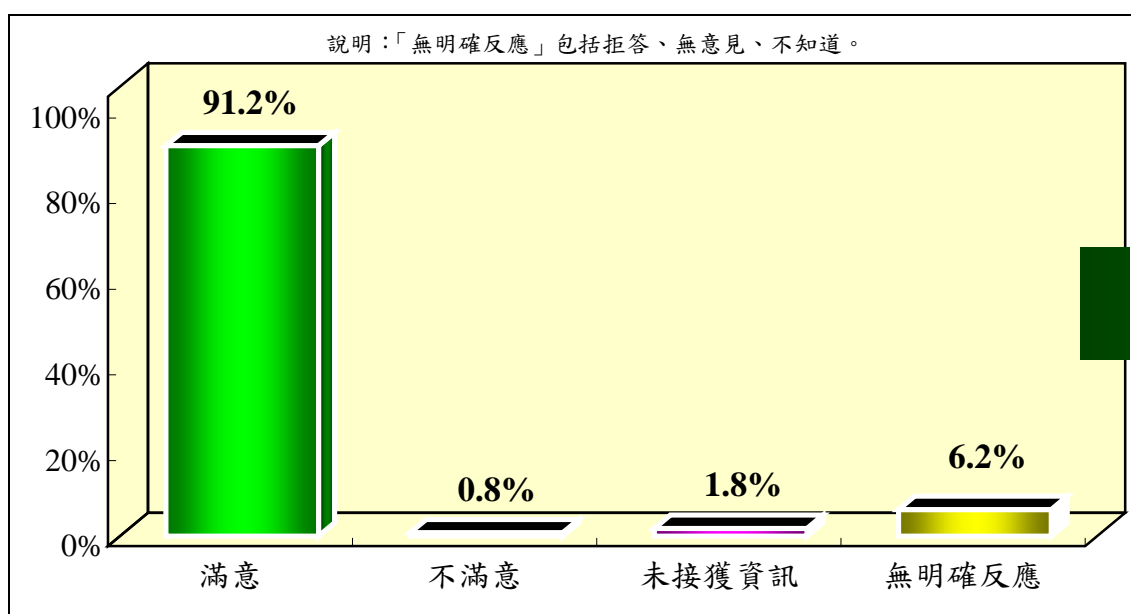


圖 2.4 受訪者對「主動關懷小組」提供諮詢及資訊之滿意度

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.4）：各類受訪者對「主動關懷小組」提供諮詢及資訊之滿意度，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

三、治喪家屬對「主動關懷小組」關心慰問之滿意度

1. 針對前述表示有與「主動關懷小組」接觸經驗的 498 位受訪者，本調查再詢問他們對於臺北市殯葬管理處「主動關懷小組」的關心慰問之滿意情形，調查結果如圖 2.5 所示。有高達 95.8% 的受訪者表示「滿意」，有 0.2% 表示「不滿意」，另有 4.0% 是無明確反應。整體而言，表示有接觸經驗的受訪家屬對於「主動關懷小組」所表達的關心慰問，給予相當高度的正面評價。

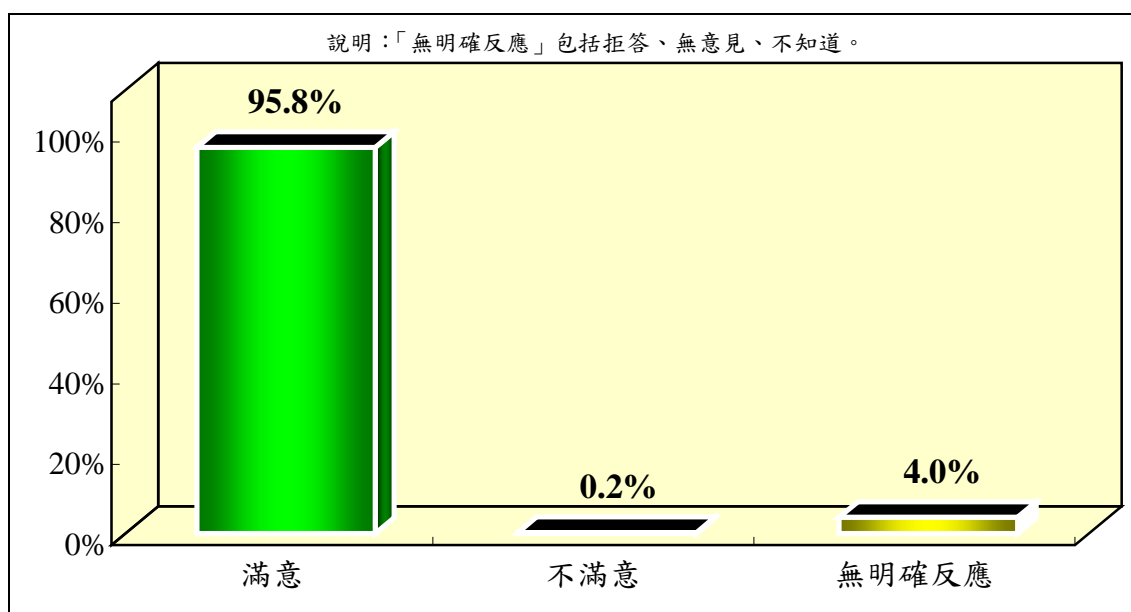


圖 2.5 受訪者對「主動關懷小組」關心慰問之滿意度

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.5）：各類受訪者對「主動關懷小組」關心慰問之滿意度，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

四、治喪家屬對「主動關懷小組」提供資訊的時機之滿意度

1. 針對前述表示有與「主動關懷小組」接觸經驗的 498 位受訪者，本調查再詢問他們對於臺北市殯葬管理處「主動關懷小組」提供資訊的時機之滿意情形，調查結果如圖 2.6 所示。有高達 91.4% 的受訪者表示「滿意」，有 2.0% 表示「不滿意」，另有 6.6% 是無明確反應。整體而言，表示有接觸經驗的受訪家屬對於「主動關懷小組」提供資訊的時機，給予相當高度的正面評價。

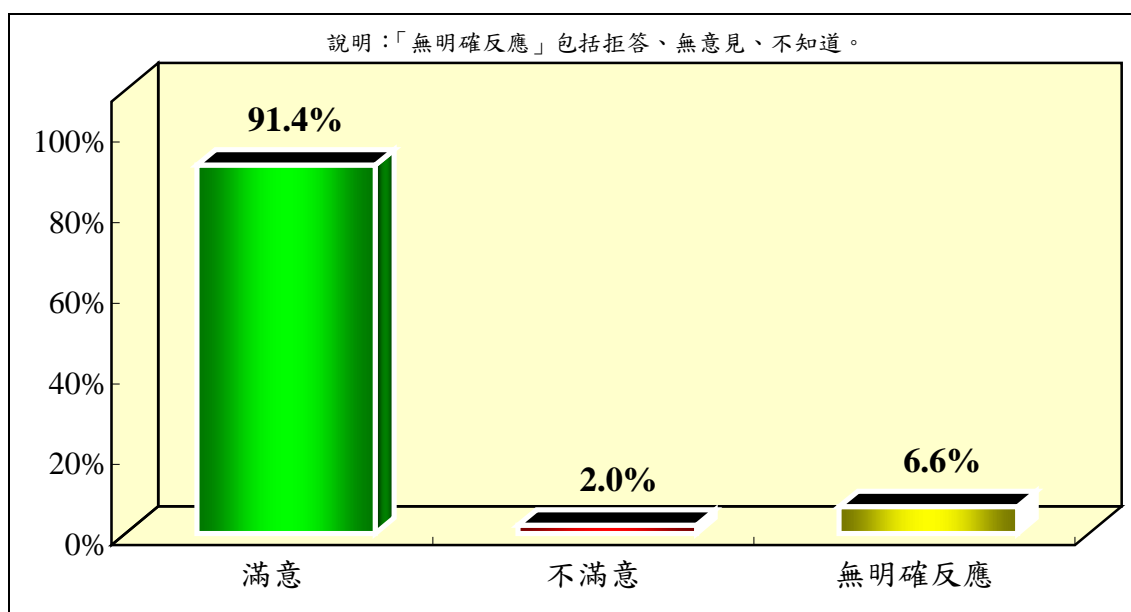


圖 2.6 受訪者對「主動關懷小組」提供資訊的時機之滿意度

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.6）：各類受訪者對「主動關懷小組」提供資訊的時機之滿意度，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

五、治喪家屬對殯葬處「簡訊通知服務」之滿意度

1. 針對前述有明確回答與「主動關懷小組」是否有接觸經驗的 943 位受訪者，本調查再詢問他們對於臺北市殯葬管理處「簡訊通知服務」之滿意情形，調查結果如圖 2.7 所示。有 77.9% 的受訪者表示「滿意」，有 0.5% 表示「不滿意」，有 15.1% 表示「沒有收到簡訊」，另有 6.5% 是無明確反應。整體而言，受訪家屬對於殯葬管理處的「簡訊通知服務」，有相對較高的正面評價。然而，有 1 成 5 的人表示沒有收到簡訊，這或許與民眾目前較常使用社群軟體 APP（如：Line、IG…等）、而比較不會去看手機簡訊的原因有關。

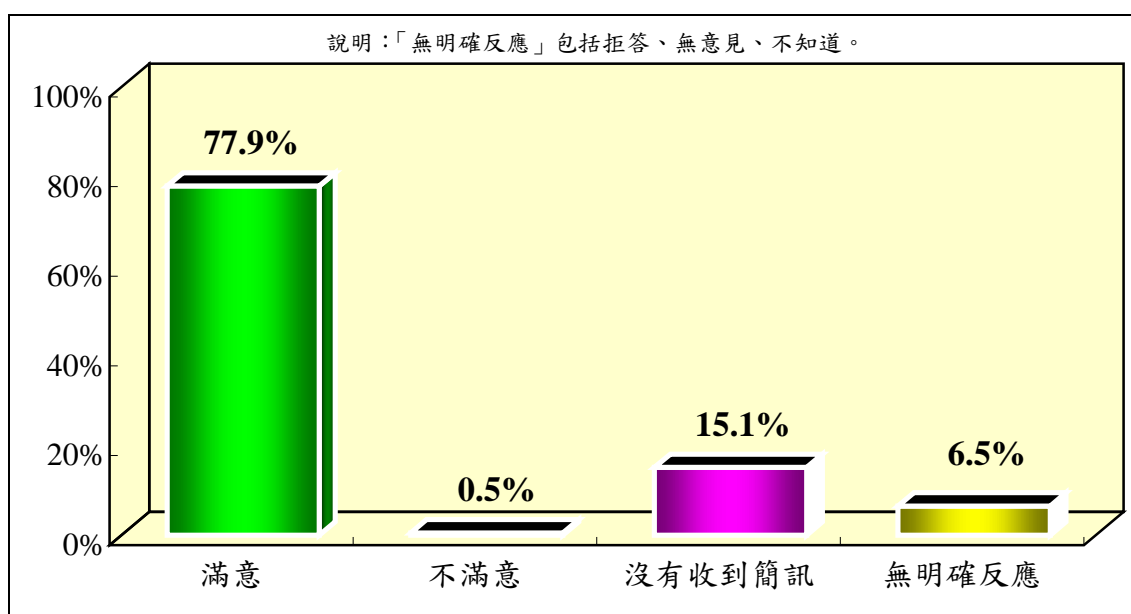


圖 2.7 受訪者對殯葬處「簡訊通知服務」之滿意度

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.7）：各類受訪者對殯葬處「簡訊通知服務」之滿意度，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

六、治喪家屬對殯葬處「簡訊通知服務」的時機之滿意度

1. 針對前述有明確回答與「主動關懷小組」是否有接觸經驗、且回答有收到簡訊的 801 位受訪者，本調查再詢問他們對於臺北市殯葬管理處「簡訊通知服務」的時機之滿意情形，調查結果如圖 2.8 所示。有 89.9% 的受訪者表示「滿意」，有 1.5% 表示「不滿意」，另有 8.6% 是無明確反應。整體而言，受訪家屬對於殯葬管理處的「簡訊通知服務」的時機，給予相當高度的正面評價。

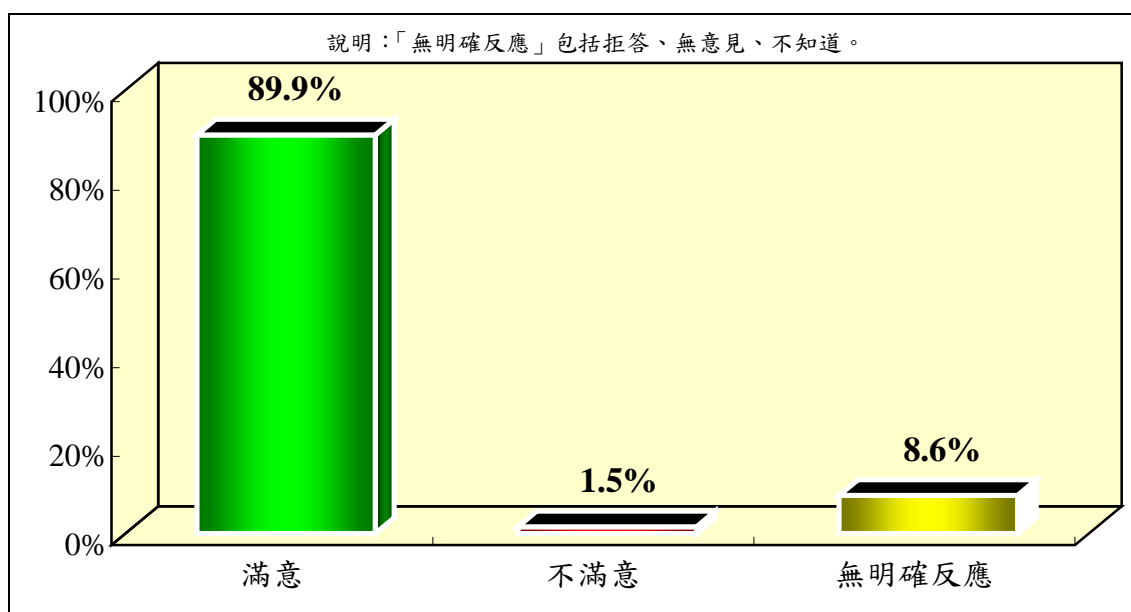


圖 2.8 受訪者對殯葬處「簡訊通知服務」的時機之滿意度

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.8）：各類受訪者對殯葬處「簡訊通知服務」的時機之滿意度，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

七、治喪家屬對「主動關懷小組」及「簡訊通知服務」之建議或反映意見

針對前述有明確回答與「主動關懷小組」是否有接觸經驗的 943 位受訪者，本調查再詢問他們對於臺北市殯葬管理處「主動關懷小組」及「簡訊通知服務」有沒有任何建議或反映意見？調查結果如表 2.1 所示。有 98.0% 的受訪者表示「沒有建議、無明確反應」，而有 19 位治喪家屬提出相關的具體建議。

其中，受訪者的建議事項以「能即早來電慰問」的次數為最多。這些都可提供未來「主動關懷小組」精進為民服務內容之參考。

表 2.1 受訪者對「主動關懷小組」及「簡訊通知服務」之建議或反映意見

	回答人數	百分比
能即早來電慰問	9	1.0
電話及簡訊能密集接觸	3	0.3
希望能改由 Line 或 Email 通知	2	0.2
能主動告知有哪些服務可以提供	2	0.2
加強小組人員的專業性	2	0.2
沒收到，應落實此服務的執行性	1	0.1
沒有建議、無明確反應	924	98.0
總和	943	100.0

說明：1. 「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2. 有 129 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 943 人。

參、治喪家屬對臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事之認知

一、是否親身經驗臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事

1. 在受訪者是否親身經驗臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事方面，調查結果如圖 2.7 所示。有 99.7% 的受訪者表示「沒有」，只有 0.1% 表示「有親身經驗」，另有 0.2% 是無明確反應。

整體而言，絕大多數的受訪者並未親身經驗過臺北市殯葬管理處人員曾有收受紅包情事。在本次調查，只有 1 位治喪家屬表示有親身經驗過臺北市殯葬管理處人員曾有收受紅包情事。

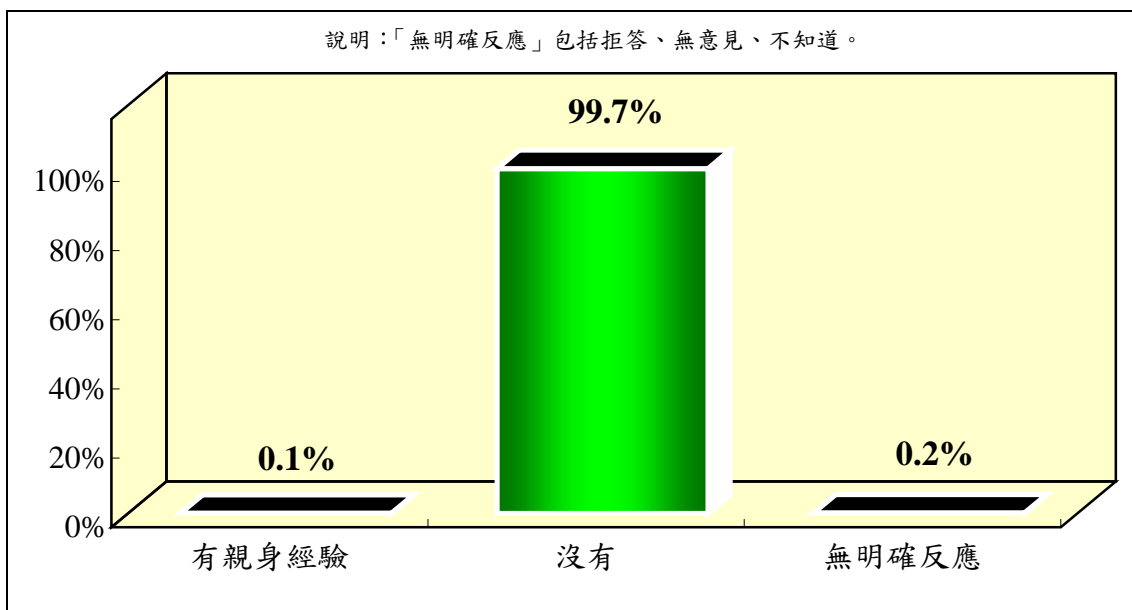


圖 2.9 受訪者是否親身經驗臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.9）：各類受訪者是否親身經驗過殯葬管理處人員收受紅包情事，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

二、對「紅包交付方式」之認知

1. 針對表示「有親身經驗」臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事的 1 位受訪者，再詢問他所認知的「紅包交付方式」，調查結果如圖 2.10 所示。該位受訪者表示是「由家屬親手交給殯葬管理處工作人員」。

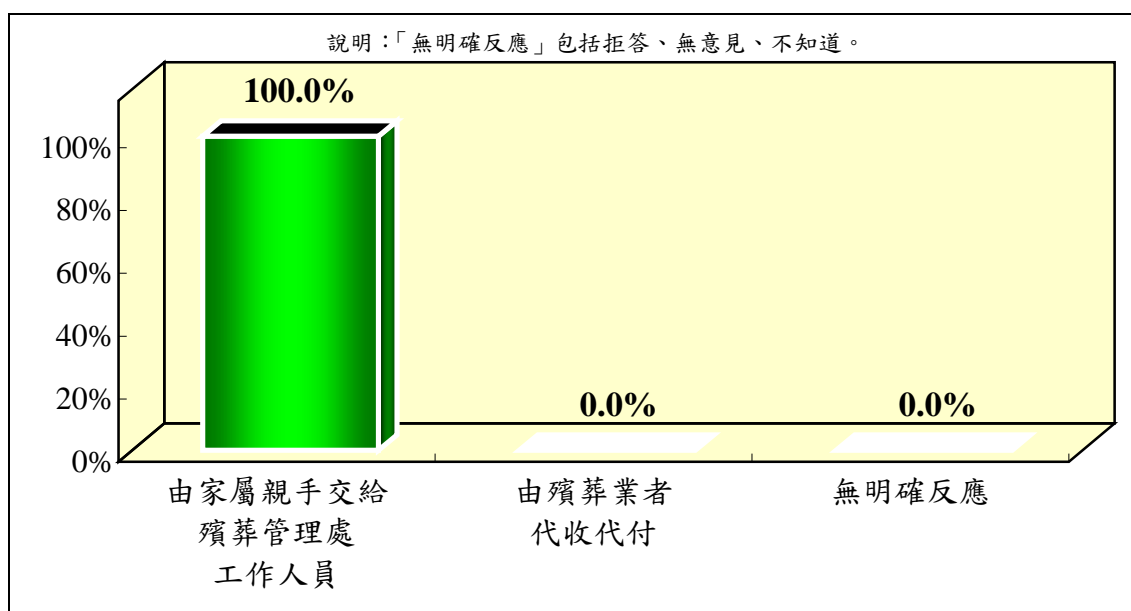


圖 2.10 受訪者對「紅包交付方式」之認知

2. 交叉分析結果：因為本題只有 1 位受訪者，故而不適宜進行交叉分析。以下的題組皆同，故不予贅述。

三、對「紅包給付對象是從事何種工作」之認知

針對表示紅包是「由家屬親手交給殯葬管理處工作人員」的 1 位受訪者，再詢問他：紅包給付的對象是從事何種工作？調查結果如表 2.2 所示。紅包給付對象所從事的工作為：「墓葬」。

表 2.2 受訪者對「紅包給付對象是從事何種工作」之認知

	回答人數	百分比
墓葬	1	100.0
總和	1	100.0

說明：有 1,071 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 1 人。

四、對「主動或被動給付紅包」之認知

針對表示紅包是「由家屬親手交給殯葬管理處工作人員」的 1 位受訪者，再詢問他：是「主動或被動給付紅包」？調查結果如表 2.3 所示。紅包給付是「殯葬業者要求」的。

表 2.3 受訪者對「主動或被動給付紅包」之認知

	回答人數	百分比
殯葬業者要求	1	100.0
總和	1	100.0

說明：有 1,071 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 1 人。

五、對「紅包給付目的」之認知

針對表示紅包是「由家屬親手交給殯葬管理處工作人員」的 1 位受訪者，再詢問他：家屬會送紅包的目的為何？調查結果如表 2.4 所示。紅包給付目的，分別為：「確保相關服務順利完成」及「感謝工作人員圓滿處理」。

表 2.4 受訪者對「紅包給付目的」之認知

	回答次數	百分比
確保相關服務順利完成	1	100.0
感謝工作人員圓滿處理	1	100.0
總和	2	200.0

說明：1. 有 1,071 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 1 人。

2. 本題是複選題，回答不只一項，故回答次數 2 會超過有效回答人數的 1 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 1 為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

六、對「紅包給付總金額」之認知

針對表示紅包是「由家屬親手交給殯葬管理處工作人員」的 1 位受訪者，再詢問他：家屬包的紅包總共約多少錢？調查結果如表 2.5 所示。紅包給付總金額，為：「1,500 元以下」。

表 2.5 受訪者對「紅包給付總金額」之認知

	回答人數	百分比
1,500 元以下	1	100.0
總和	1	100.0

說明：有 1,071 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 1 人。

七、對「公務員不得收受紅包，且贈送者也會觸犯貪污治罪條例的行賄罪」之認知

1. 在受訪者對「公務員不得收受紅包，且贈送者也會觸犯貪污治罪條例的行賄罪」之認知方面，如圖 2.11 的調查結果所示。有 90.3% 的受訪者表示「知道」，有 9.7% 表示「不知道」。整體而言，受訪者對「公務員不得收受紅包，且贈送者也會觸犯貪污治罪條例的行賄罪」的認知比例相當高，這對於消弭治喪家屬致送紅包的陋習應該會有所助益。

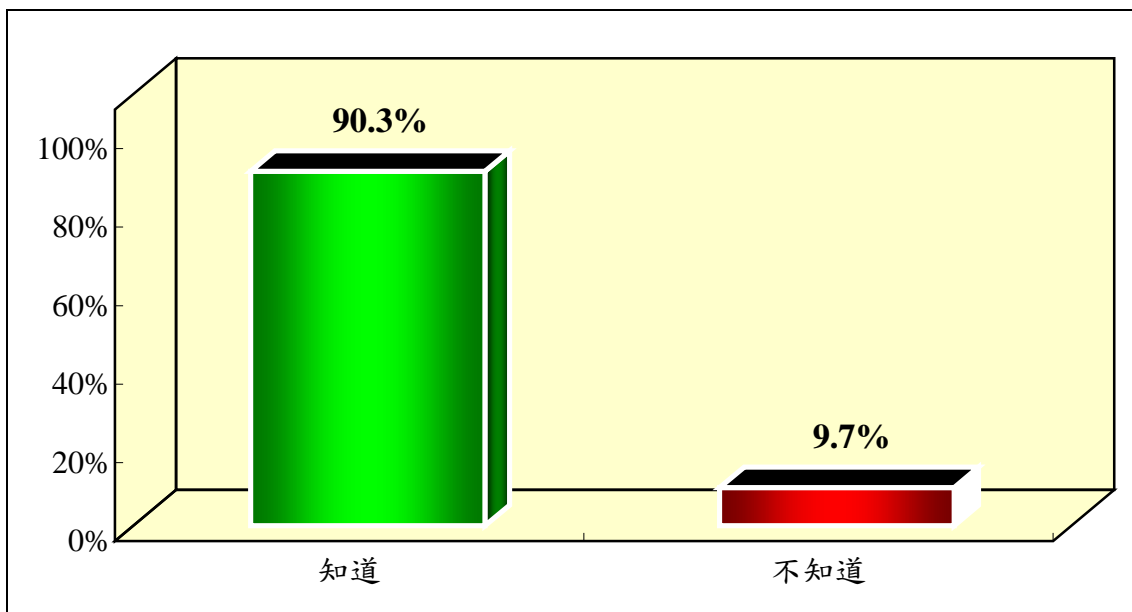


圖 2.11 受訪者對「公務員不得收受紅包，且贈送者也會觸犯貪污治罪條例的行賄罪」之認知

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.10）：各類受訪者對「公務員不得收受紅包，且贈送者也會觸犯貪污治罪條例的行賄罪」之認知，在性別之間有顯著的差異。其中，男性表示「知道」的比例明顯較高，女性表示「不知道」的比例明顯較高。

肆、治喪家屬對殯葬事務的不法行為之舉發意願

一、對臺北市殯葬管理處公務人員的索取紅包行為會不會提出檢舉

1. 如果受訪者知道臺北市殯葬管理處的公務人員有索取紅包的行為，會不會向殯葬管理處政風室檢舉？調查結果如圖 2.12 所示。有 27.9% 的受訪者表示「會具名檢舉」，有 43.0% 表示「會匿名檢舉」，有 16.7% 表示「不會」檢舉，另有 12.4% 是無明確反應。整體而言，有近 7 成 1 左右的受訪者會提出檢舉，顯示多數的民眾不會坐視公務人員的貪瀆不法行為，這對於臺北市殯葬管理處積極肅貪應有正面的助益。

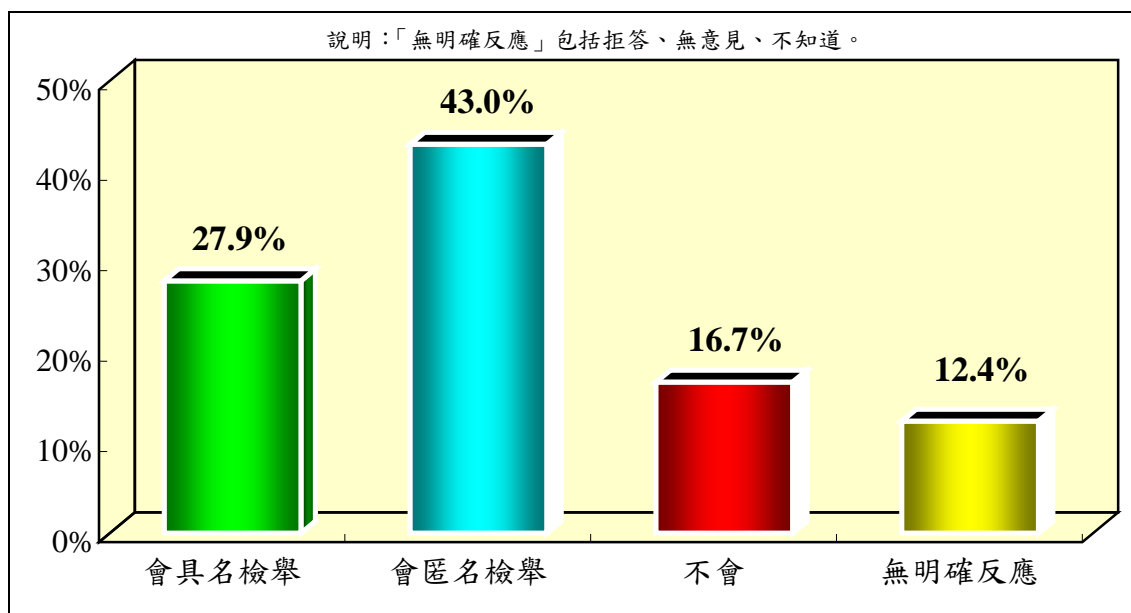


圖 2.12 受訪者對臺北市殯葬管理處公務人員的索取紅包行為會不會提出檢舉

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.11）：各類受訪者對臺北市殯葬管理處公務人員的索取紅包行為會不會提出檢舉，在性別及年齡之間有顯著的差異。其中，男性表示「會具名檢舉」的比例明顯較高，女性表示「不會」及「無明確反應」的比例明顯較高。60 歲及以上者表示「會具名檢舉」的比例明顯較高，30-39 歲及 50-59 歲者表示「會匿名檢舉」的比例明顯較高，60 歲及以上者「無明確反應」的比例明顯較高。

二、對殯葬業者違反契約之行為會不會提出檢舉

1. 如果受訪者委託的殯葬業者有違反契約的行為，會不會向殯葬管理處檢舉？調查結果如圖 2.13 所示。有 43.0% 的受訪者表示「會具名檢舉」，有 32.1% 表示「會匿名檢舉」，有 16.2% 表示「不會」檢舉，另有 8.7% 是無明確反應。整體而言，有 7 成 5 的受訪者會提出檢舉，顯示多數的民眾會維護自己的權益，不會放任殯葬業者出現違反契約的行為。

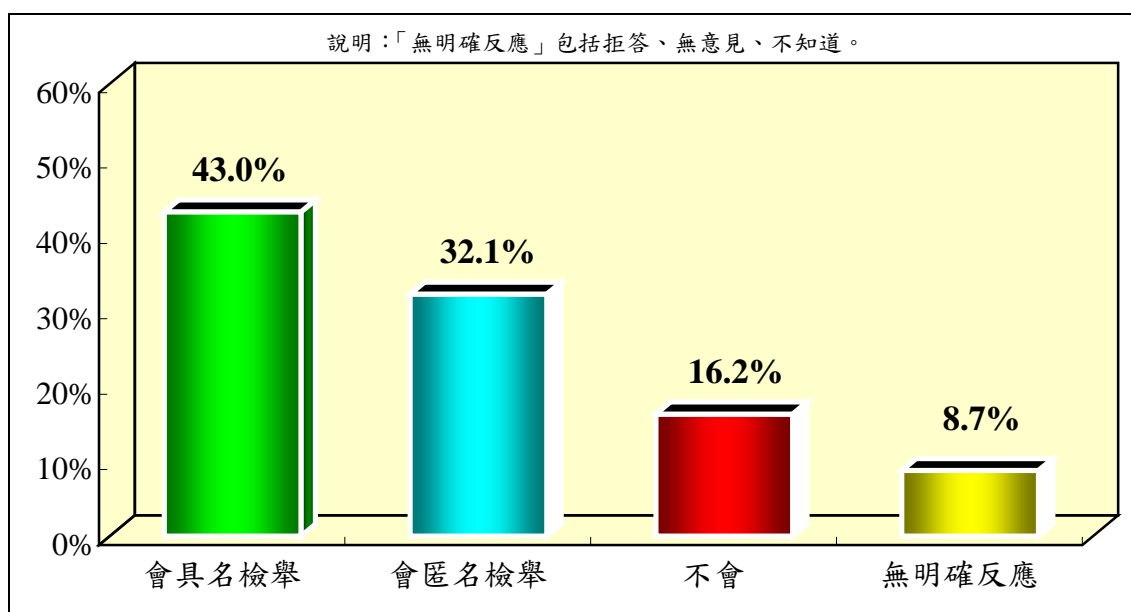


圖 2.13 受訪者對殯葬業者違反契約之行為會不會提出檢舉

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.12）：各類受訪者對殯葬業者違反契約之行為會不會提出檢舉，在性別及年齡之間有顯著的差異。其中，男性表示「會具名檢舉」的比例明顯較高，女性「無明確反應」的比例明顯較高。20-49 歲者表示「會匿名檢舉」的比例明顯較高，60 歲及以上者「無明確反應」的比例明顯較高。

伍、治喪家屬對臺北市殯葬管理處的為民服務工作之評價

一、對「各項硬體設施」之滿意度

1. 在受訪者對臺北市殯葬管理處「各項硬體設施」之滿意度方面，如圖 2.14 的調查結果所示。有 88.3% 的受訪者表示「滿意」（非常滿意 16.0%、還算滿意 72.3%），有 8.9% 表示「不滿意」（非常不滿意 1.0%、不太滿意 7.9%），另有 2.7% 是無明確反應。整體而言，有 8 成 8 的受訪者對臺北市殯葬管理處各項硬體設施給予正面的評價。

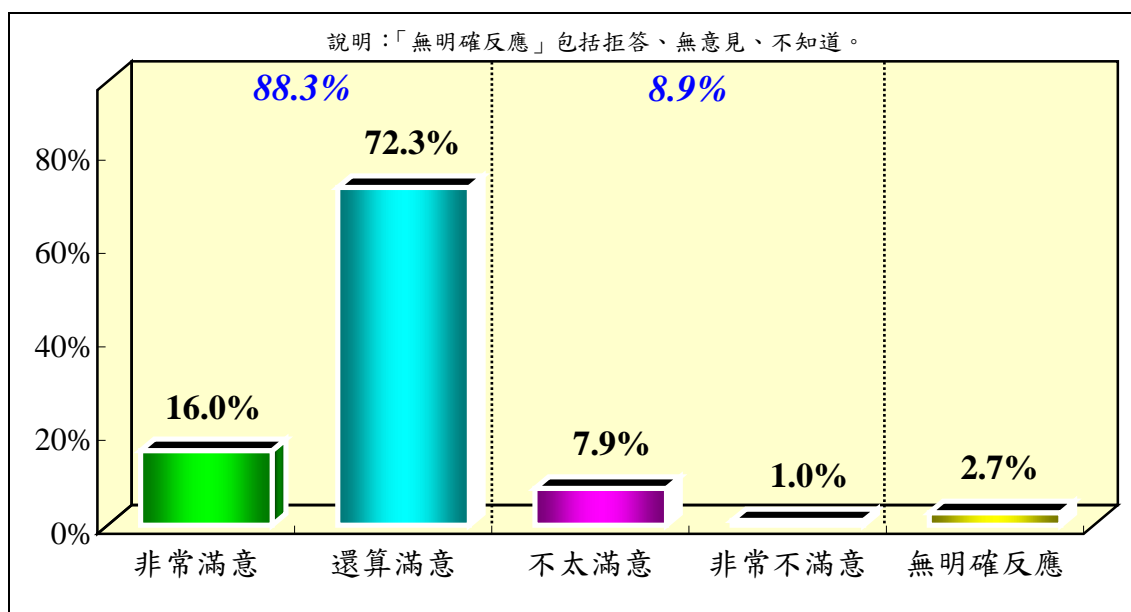


圖 2.14 受訪者對臺北市殯葬管理處「各項硬體設施」之滿意度

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.13）：各類受訪者對臺北市殯葬管理處各項硬體設施之滿意度，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

二、對「工作人員服務態度」之滿意度

1. 在受訪者對臺北市殯葬管理處「工作人員服務態度」之滿意度方面，如圖 2.15 的調查結果所示。有 90.5% 的受訪者表示「滿意」（非常滿意 23.7%、還算滿意 66.8%），有 1.0% 表示「不滿意」（非常不滿意 0.1%、不太滿意 0.9%），另有 8.5% 是無明確反應。整體而言，有近 9 成 1 左右的受訪者對臺北市殯葬管理處工作人員服務態度給予正面的評價。

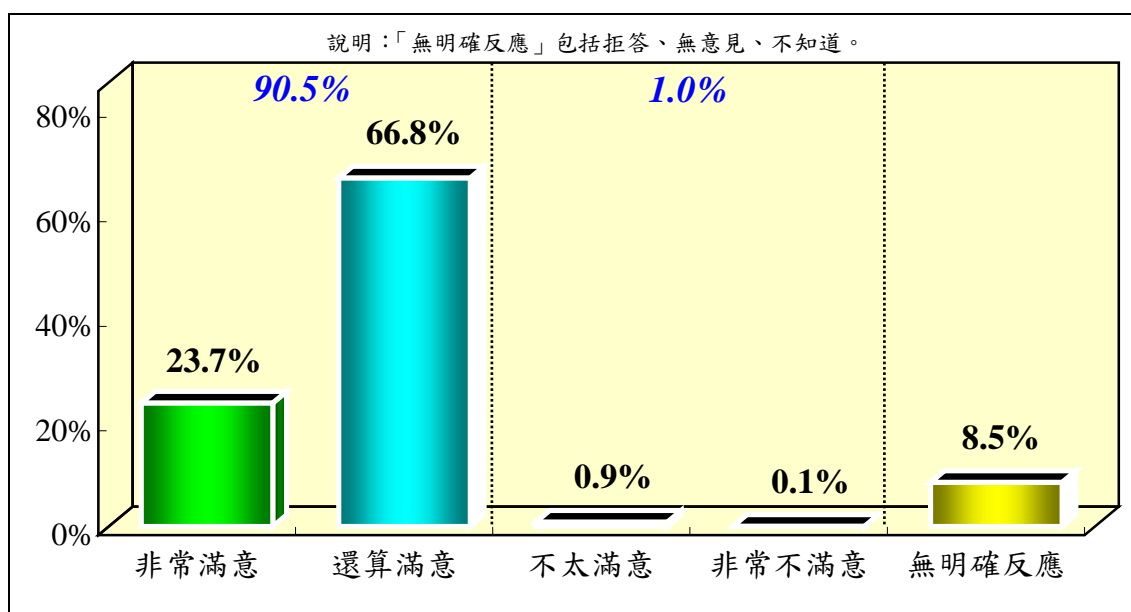


圖 2.15 受訪者對臺北市殯葬管理處「工作人員服務態度」之滿意度

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.14）：各類受訪者對臺北市殯葬管理處工作人員服務態度之滿意度，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

陸、治喪家屬對未來殯葬政策規劃及治喪過程觀念之看法

一、對「告別式」及「火化」需要挑選特殊時辰或吉日之看法

1. 在受訪者對「告別式」及「火化」需要挑選特殊時辰或吉日之看法方面，調查結果如圖 2.16 所示。有 54.8% 的受訪者認為「需要」，有 37.0% 認為「不需要」，有 6.1% 認為「依殯葬業者安排即可」，另有 2.1% 是無明確反應。

整體而言，有近 5 成 5 左右的受訪者認為「告別式」及「火化」需要挑選特殊時辰或吉日，有 3 成 7 的人認為不需要，顯示在治喪過程要挑選特殊時辰或吉日的傳統觀念，是一項頗為分歧的看法。

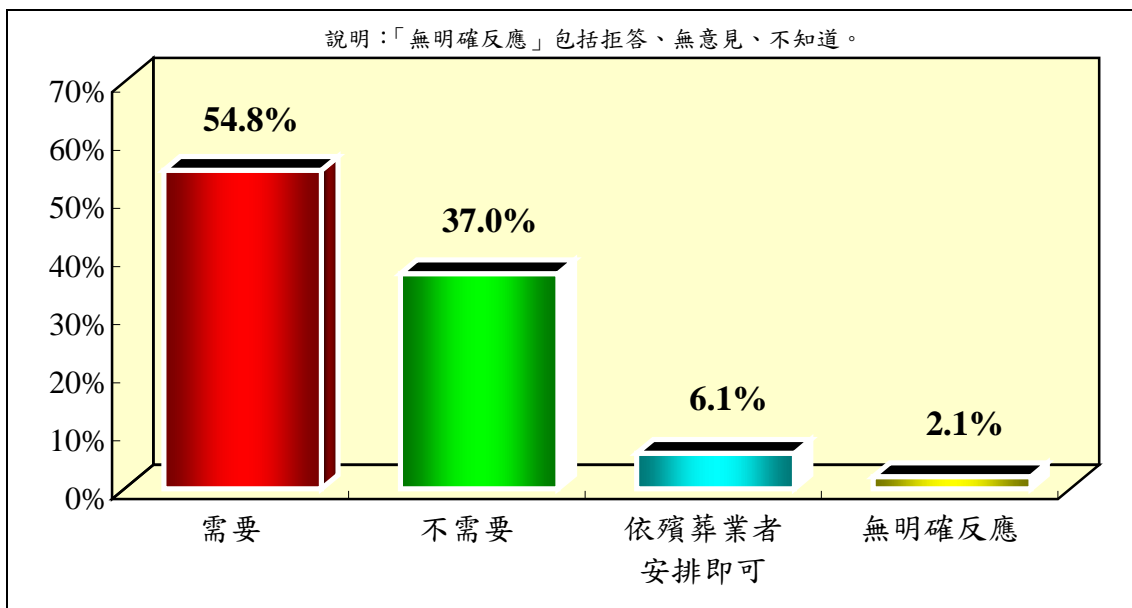


圖 2.16 受訪者對「告別式」及「火化」需要挑選特殊時辰或吉日之看法

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.15）：各類受訪者對「告別式」及「火化」需要挑選特殊時辰或吉日之看法，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

二、對臺北市政府推動「環保葬」之認同看法

1. 在受訪者對臺北市政府推動「環保葬」之認同看法方面，調查結果如圖 2.17 所示。有 66.5% 的受訪者表示「認同，會考慮使用」，有 13.9% 表示「認同，但不考慮使用」，有 12.8% 表示「不認同」，有 0.7% 表示「沒聽說過環保葬」，另有 6.1% 是無明確反應。

整體而言，有 8 成的受訪者對臺北市政府推動「環保葬」來改變喪葬禮俗表示認同，也有近 6 成 7 左右的人表示會考慮使用。這對於臺北市政府未來推動「環保葬」的政策成效應有相當正面的助益。

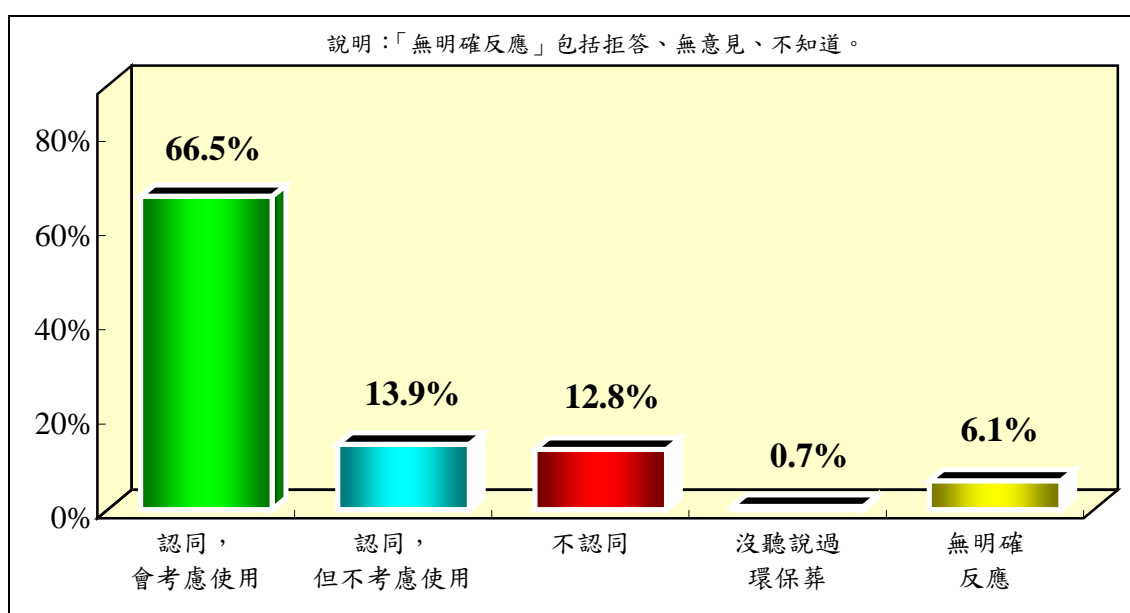


圖 2.17 受訪者對臺北市政府推動「環保葬」之認同看法

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.16）：各類受訪者對臺北市政府推動「環保葬」之認同看法，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

三、考慮使用「環保葬」之原因

針對前述表示認同且會考慮使用「環保葬」的 713 位受訪者，本調查再詢問他們會考慮使用「環保葬」的原因為何？調查結果如表 2.6 所示。在可以複選的情況下，前三項的原因依序為：「環保」、「簡化掃墓、祭拜程序」及「經濟因素」，其餘項目的回答次數則較少。

表 2.6 受訪者考慮使用「環保葬」之原因

	回答次數	百分比
環保	456	64.0
簡化掃墓、祭拜程序	340	47.7
經濟因素	111	15.6
臺灣土地空間不足	29	4.1
配合政府政策	27	3.8
不占空間	21	2.9
回歸自然	6	0.8
環境美觀	3	0.4
氣氛舒服	2	0.3
宗教信仰關係	2	0.3
擺脫宗教束縛	2	0.3
對塔位位置不滿意	1	0.1
符合時代潮流	1	0.1
無明確反應	19	2.7
總和	1020	143.1

說明：1. 「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2. 有 359 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 713 人。

3. 本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數 1,020 會超過有效回答人數的 713 人。

4. 本表百分比的計算，是以回答人數 713 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

四、不認同或不使用「環保葬」之原因

針對前述表示不認同或不會考慮使用「環保葬」的 286 位受訪者，本調查再詢問他們不認同或不使用「環保葬」的原因為何？調查結果如表 2.7 所示。在可以複選的情況下，前四項的原因依序為：「違反習俗傳統」、「無追思、祭拜的地點」、「家族反對」及「尚未規劃身後事」，其餘項目的回答次數則較少。

表 2.7 受訪者不認同或不使用「環保葬」之原因

	回答次數	百分比
違反習俗傳統	150	52.4
無追思、祭拜的地點	68	23.8
家族反對	56	19.6
尚未規劃身後事	25	8.7
身後事已規劃好	10	3.5
會造成污染，不利環保	8	2.8
已有家族墓地	4	1.4
對環保葬不瞭解	3	1.0
宗教信仰關係	2	0.7
無明確反應	22	7.7
總和	348	121.7

說明：1. 「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2. 有 786 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 286 人。

3. 本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數 348 會超過有效回答人數的 286 人。

4. 本表百分比的計算，是以回答人數 286 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

五、對臺北市政府推動「網路直播公祭」之認同看法

1. 在受訪者對臺北市政府推動「網路直播公祭」之認同看法方面，調查結果如圖 2.18 所示。有 42.9% 的受訪者表示「認同，會考慮使用」，有 14.0% 表示「認同，但不考慮使用」，有 29.9% 表示「不認同」，有 6.6% 表示「沒聽說過網路公祭」，另有 6.6% 是無明確反應。

整體而言，有近 5 成 7 左右的受訪者對臺北市政府推動「網路直播公祭」表示認同，也有近 4 成 3 左右的人表示會考慮使用。顯示臺北市政府在推動「網路直播公祭」政策方面仍有努力的空間。

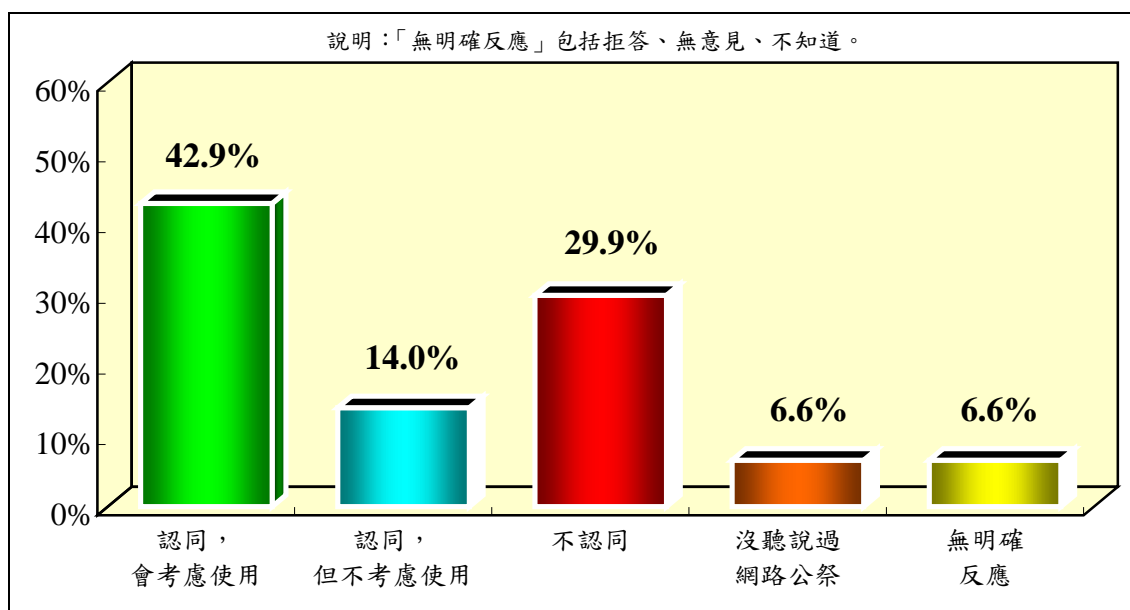


圖 2.18 受訪者對臺北市政府推動「網路直播公祭」之認同看法

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.17）：各類受訪者對臺北市政府推動「網路直播公祭」之認同看法，在年齡之間有顯著的差異。其中，30-39 歲及 50-59 歲者表示「認同，會考慮使用」的比例明顯較高，40-49 歲者表示「認同，但不考慮使用」的比例明顯較高，60 歲及以上者表示「不認同」及「沒聽說過網路公祭」的比例明顯較高，20-29 歲者「無明確反應」的比例明顯較高。

柒、治喪家屬對臺北市殯葬管理處之建議或反映意見

最後，本調查也詢問受訪者，對殯葬管理處有沒有任何建議或反映意見？調查結果如表 2.8 所示。有 80.7% 的受訪者表示「沒有建議、無明確反應」，而有 207 位治喪家屬提出相關的具體建議。

其中，受訪者的建議事項以「停車空間不足」、「館區的空間狹窄」及「加強宣導各項服務及流程之內容」的比例較高。

整體而言，除了加強查察及杜絕紅包文化以外，臺北市殯葬管理處可針對相關殯儀設施之更新或增設進一步規劃，以滿足民眾之需求。

表 2.8 受訪者對臺北市殯葬管理處之建議或反映意見

	回答人數	百分比
停車空間不足	100	9.3
館區的空間狹窄	21	2.0
加強宣導各項服務及流程之內容	20	1.9
加強環境整潔及明亮方面	15	1.4
設備老舊應予以更新	10	0.9
加強服務人員的態度及親和力	7	0.7
增設網路公祭及相關設備	5	0.5
增加禮堂數量	4	0.4
動線混亂、規劃不當	3	0.3
增加火化爐數量	3	0.3
禮堂租用時間應更有彈性	2	0.2
動線指標及標示應該要更明確	2	0.2
火化區增設遮陽/遮雨棚	2	0.2
增加遺體冷藏櫃	1	0.1
二殯增設焚燒紙錢場地	1	0.1
應告知陪葬品能否一起火化	1	0.1
加強官網在設施設備的相關資訊	1	0.1
火化前後能用跑馬燈通知	1	0.1
加強火化人員監督，避免領錯骨灰	1	0.1
加強週遭交通動線的指揮管制	1	0.1
希望增設單一詢問窗口之服務	1	0.1
部分項目收費太高	1	0.1
延長交通接駁車的服務時間	1	0.1
加強服務人員的專業度	1	0.1
增設及改善火化區家屬休息室	1	0.1
靈堂區增設佛像	1	0.1
沒有建議、無明確反應	865	80.7
總和	1072	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

第三章 年度調查結果之比較分析

為瞭解受訪民眾在前後年度的態度、評價及意見之差異，因此在本章節之中，主要是將本年度調查結果與 109 年的民意調查結果進行比較分析。

然而，由於今年度與 104 年之前調查在「成功樣本」的數量不盡相同，即 104 年之前的調查，其成功樣本的數量都是在 750~900 份之間¹，而 105 至 107 年度調查，在成功樣本數量的規格，則是要求必須在 1,200 份以上；108 年度之後的調查（含今年度）則是變更為需要完成 1,068 份以上即可。因此，與之前年度調查相比較，105 年度之後調查的成功樣本數量是明顯增加許多的。

其次，今年度調查在「問卷題目內容」與 105 年度之後調查的差異幅度較小，所以能夠與 105 年之前的調查結果進行比較的相同題目數量就比較少。因此，相同題目的比較分析結果如下所述。

¹ 100 年度調查的成功樣本數為 803 份；102 年度調查的成功樣本數為 834 份；103 年度調查的成功樣本數為 881 份；104 年度調查的成功樣本數為 763 份；105 年度調查的成功樣本數為 1,205 份；106 年度調查的成功樣本數為 1,211 份；107 年度調查的成功樣本數為 1,208 份；108 年度調查的成功樣本數為 1,069 份；109 年度調查的成功樣本數為 1,075 份。

壹、在「契約簽訂及資訊公開」方面

一、委託殯葬業者的書面定型化契約之簽訂情形

與 109 年調查相比較（參見表 3.1），受訪者委託殯葬業者的書面定型化契約之簽訂情形，表示「有簽約」的比例由 84.8% 上升至本次調查的 86.2%，增加了 1.4 個百分點；表示「沒簽約」的比例由 9.1% 降至本次調查的 8.3%，減少了 0.8 個百分點。整體而言，由 6 年的調查結果可知，治喪家屬委託殯葬業者時的書面契約之簽訂情形，前 4 年呈現逐年增加的趨勢，去年度雖首次出現下降的現象，但是今年度調查又再度回升，並且為歷次調查的第二高點。

表 3.1 委託殯葬業者的書面定型化契約之簽訂情形【年度比較分析】

	105 年調查 百分比	106 年調查 百分比	107 年調查 百分比	108 年調查 百分比	109 年調查 百分比	110 年調查 百分比
有簽約	76.2	80.3	82.7	86.5	84.8	86.2
沒簽約	18.4	12.9	11.3	8.3	9.1	8.3
沒有委託殯葬業者	—	1.6	1.7	0.9	0.5	0.2
因業者由其他家屬 負責聯絡，所以不瞭解	2.6	3.1	3.1	3.4	3.2	4.0
無明確反應	2.8	2.1	1.2	0.8	2.4	1.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

說明：1. 「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2. 各年度調查的有效回答人數分別為：105 年為 1,152 人（有 53 人跳過本題不答），106 年為 1,211 人，107 年為 1,208 人，108 年為 1,069 人，109 年為 1,072 人。

二、對各項殯儀設施的使用申請流程及規費情形之瞭解程度

與 109 年調查相比較（參見表 3.2），受訪者對各項殯儀設施的使用申請流程及規費情形，表示「瞭解」的比例由 72.0% 上升至本次調查的 77.5%，增加了 5.5 個百分點；表示「不瞭解」的比例由 26.5% 下降至本次調查的 21.6%，減少了 4.9 個百分點。整體而言，在 108 年調查時，瞭解的治喪家屬的比例達到最高點，今年度則是出現回升的情形，並為歷次調查的第二高點。顯示臺北市殯葬管理處在各項殯儀設施的使用申請流程及規費情形之宣導工作，已收到相當不錯的成效。

表 3.2 對使用申請流程及規費情形之瞭解程度【年度比較分析】

	103 年 調查 百分比	104 年 調查 百分比	105 年 調查 百分比	106 年 調查 百分比	107 年 調查 百分比	108 年 調查 百分比	109 年 調查 百分比	110 年 調查 百分比
瞭解	23.2	20.3	29.0	37.7	38.2	29.7	39.8	38.7
大概瞭解	50.9	48.9	60.6	72.6	72.5	80.0	72.0	77.5
不瞭解	9.1	50.5	38.1	26.4	26.9	19.4	26.5	21.6
因委託殯葬業者 處理，所以不瞭解	39.6	50.5	38.1	26.4	26.9	19.4	26.5	21.6
無明確反應	0.5	0.7	1.2	1.0	0.7	0.7	1.5	0.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

說明：1. 「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2. 各年度調查的有效回答人數分別為：103 年為 881 人，104 年為 763 人，105 年為 1,205 人，106 年為 1,211 人，107 年為 1,208 人，108 年為 1,069 人，109 年為 1,075 人，110 年為 1,072 人。

貳、在「主動關懷小組」方面

一、對「主動關懷小組」之接觸情形

與 109 年調查相比較（參見圖 3.1），表示「有」接觸過「主動關懷小組」的比例由 30.9% 上升至本次調查的 46.5%，增加了 15.6 個百分點；表示「沒有」接觸過的比例由 60.1% 下降至本次調查的 41.5%，減少了 18.6 個百分點。

整體而言，從以往調查結果來看，受訪者對於「主動關懷小組」來電問候的印象，在 105-108 年度的調查結果都是「有」的比例明顯高於「沒有」的比例，並且「有」的比例呈現逐年下降的趨勢；109 年度調查則是出現大幅度的變化，「有」的比例再次低於「沒有」的比例，今年度調查「有」的比例再次回升並高於「沒有」的比例，但是兩者的比例相差並不多。因此，這兩年的變化是值得注意的地方。

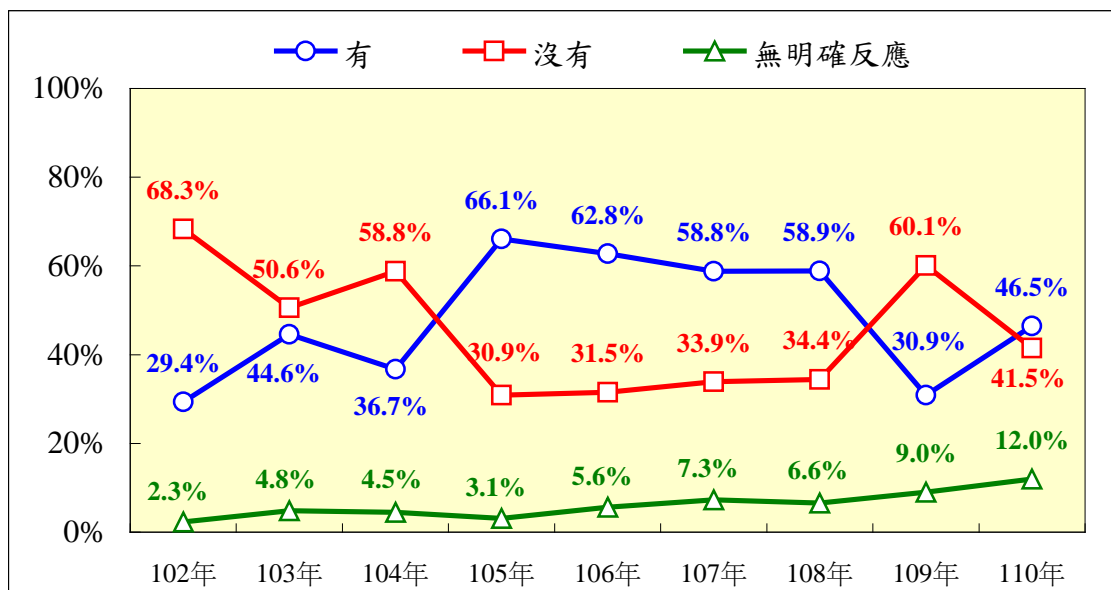


圖 3.1 對「主動關懷小組」之接觸情形【年度比較分析】

二、對「主動關懷小組」服務表現之評價

與 109 年調查相比較（參見表 3.3），受訪者對主動關懷小組在「提供的殯葬流程諮詢及社會福利資訊」的滿意度出現微幅下降，而在「關心慰問」的滿意度，則是呈現持續上升的趨勢。

整體而言，從 105 年調查開始詢問受訪者對「主動關懷小組」服務表現之評價來看，兩個項目的滿意度都維持在 8 成 8 至 9 成 5 之間，顯示「主動關懷小組」的執行表現受到治喪家屬相當高度的正面肯定。

表 3.3 對「主動關懷小組」服務表現之評價【年度比較分析】

	提供諮詢及資訊						關心慰問					
	105 年 調查	106 年 調查	107 年 調查	108 年 調查	109 年 調查	110 年 調查	105 年 調查	106 年 調查	107 年 調查	108 年 調查	109 年 調查	110 年 調查
	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
滿意	88.8	88.6	91.3	92.4	91.6	91.2	91.0	89.2	90.8	95.1	95.5	95.8
不滿意	2.5	2.2	1.5	1.3	0.3	0.8	2.0	3.5	1.4	0.2	0.9	0.2
未接獲資訊	—	—	—	1.6	2.4	1.8	—	—	—	—	—	—
無明確反應	8.7	9.2	7.2	4.8	5.7	6.2	7.0	7.2	7.7	4.8	3.6	4.0
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

說明：1. 「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2. 各年度調查的有效回答人數分別為：105 年為 1,205 人，106 年為 1,211 人，107 年為 1,208 人，108 年為 1,069 人，109 年為 1,075 人，110 年為 1,072 人。

三、對殯葬處「簡訊通知服務」之評價

與 109 年調查相比較（參見表 3.4），受訪者對臺北市殯葬管理處「簡訊通知服務」的滿意度，表示「滿意」的比例由 68.2% 上升至本次調查的 77.9%，增加了 9.7 個百分點；表示「不滿意」的比例由 0.7% 下降至本次調查的 0.5%，減少了 0.2 個百分點。此外，表示「沒有收到簡訊」由 23.8% 下降至本次調查的 15.1%，減少了 8.7 個百分點。

整體而言，今年度對「簡訊通知服務」滿意比例雖然出現回升的情形，但仍低於 107-108 年度，其原因應該在於「沒有收到簡訊」的比例較高。這或許是因為民眾使用社群軟體 APP（如：Line、IG…等）的比例增加，就比較不會去注意傳統的手機簡訊內容。因此，建議臺北市殯葬管理處或許可以研議使用通訊軟體 APP 來傳送簡訊內容服務的可行性。

表 3.4 對殯葬處「簡訊通知服務」之評價【年度比較分析】

	107 年調查	108 年調查	109 年調查	110 年調查
	百分比	百分比	百分比	百分比
滿意	91.5	84.7	68.2	77.9
不滿意	0.4	0.4	0.7	0.5
沒有收到簡訊	3.5	9.8	23.8	15.1
無明確反應	4.5	5.1	7.3	6.5
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

說明：1. 「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2. 各年度調查的有效回答人數分別為：107 年為 1,208 人，108 年為 1,069 人，109 年為 1,075 人，110 年為 1,072 人。

參、在「改善紅包文化」方面

一、是否親身經驗臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事

由於 104 年之後的調查僅詢問受訪者是否「親身經驗」臺北市殯葬管理處人員收受紅包之情事，而並未詢問是否「曾經聽聞」過相關情事。因此，在問卷題目有所差異之下，就無法與 103 年調查結果進行實質比較分析。

整體而言，臺北市殯葬管理處人員收受紅包之實際發生情形（參見表 3.5），就本次調查結果來看，「有親身經驗」的比例為 0.1%，與 109 年調查結果的 0.2% 相比較，減少了 0.1 個百分點。但是，明確表示「都沒有」的比例，則是出現持續上升的趨勢。

表 3.5 是否親身經驗收受紅包情事【年度比較分析】

	103 年 調查 百分比	104 年 調查 百分比	105 年 調查 百分比	106 年 調查 百分比	107 年 調查 百分比	108 年 調查 百分比	109 年 調查 百分比	110 年 調查 百分比
親身經驗且曾聽人說	0.9	—	—	—	—	—	—	—
僅有親身經驗	0.6 8.0	0.1 0.1	0.0 0.0	0.6 0.6	0.2 0.2	0.5 0.5	0.2 0.2	0.1 0.1
僅曾聽人說	6.5	—	—	—	—	—	—	—
都沒有	88.1 88.1	97.0 97.0	95.9 95.9	97.9 97.9	98.3 98.3	98.9 98.9	99.4 99.4	99.7 99.7
無明確反應	4.0	2.9	4.1	1.6	1.5	0.7	0.4	0.2
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

說明：1. 「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2. 各年度調查的有效回答人數分別為：103 年為 881 人，104 年為 763 人，105 年為 1,205 人，106 年為 1,211 人，107 年為 1,208 人，108 年為 1,069 人，109 年為 1,075 人，110 年為 1,072 人。

二、對殯葬事務的不法行為之舉發意願

與 109 年調查相比較（參見表 3.6），受訪者對殯葬事務的不法行為之舉發意願，在「殯葬管理處公務人員的索取紅包行為」方面，表示「會具名檢舉」比例有所下降，「會匿名檢舉」的比例則是有所上升。在「殯葬業者的違反契約行為」方面，表示「會具名檢舉」比例有所上升，「會匿名檢舉」的比例則是有所下降。此外，在「不會檢舉」的比例方面，兩者都是持續下降的情形。

此外，值得注意的是，受訪民眾對於殯葬管理處公務人員的索取紅包行為，相較於民間殯葬業者的違反契約行為，「會具名檢舉」的比例都較低、「不會檢舉」的比例則較高。這或許也反映出受訪民眾對公務機關仍存有害怕檢舉之心態，及對檢舉身分無法保密之疑慮。

表 3.6 對殯葬事務的不法行為之舉發意願【年度比較分析】

	對殯葬管理處公務人員 的索取紅包行為						對殯葬業者 違反契約之行為					
	105 年 調查	106 年 調查	107 年 調查	108 年 調查	109 年 調查	110 年 調查	105 年 調查	106 年 調查	107 年 調查	108 年 調查	109 年 調查	110 年 調查
	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
會具名檢舉	25.9	29.9	29.1	32.0	28.2	27.9	37.7	42.6	41.5	46.7	39.6	43.0
會匿名檢舉	33.5	34.2	35.3	37.1	41.2	43.0	28.9	28.2	29.1	29.9	32.5	32.1
不會檢舉	27.8	24.4	25.4	21.8	18.9	16.7	21.1	18.1	18.4	16.1	16.7	16.2
無明確反應	12.8	11.5	10.2	9.1	11.7	12.4	12.4	11.1	11.1	7.3	11.3	8.7
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

說明：1. 「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2. 各年度調查的有效回答人數分別為：105 年為 1,205 人，106 年為 1,211 人，107 年為 1,208 人，108 年為 1,069 人，109 年為 1,075 人，110 年為 1,072 人。

肆、在「為民服務工作」方面

一、對各項為民服務工作之滿意度

與 109 年調查相比較（參見表 3.6），受訪者對臺北市殯葬管理處在「各項硬體設施」方面的滿意度呈現下降的趨勢，不滿意比例呈現上升的趨勢；在「工作人員服務態度」方面的滿意度則是出現回升的情形，不滿意比例是出現下降的趨勢。由此可知，本次調查在受訪者對各項為民服務工作滿意度方面，「工作人員服務態度」方面有回升的態勢，而「各項硬體設施」方面則是持續微幅下降。

整體而言，自 108 年調查以來，兩項滿意度都是維持在 8 成 8 以上的水準。值得注意的是，以往年度調查「工作人員服務態度」的滿意度都較「各項硬體設施」要來的低，今年度調查則出現「工作人員服務態度」滿意度首次超越「各項硬體設施」的滿意度，或許這是臺北市殯葬管理處在加強「工作人員服務態度」方面所達致的成果。

表 3.7 對各項為民服務工作之滿意度【年度比較分析】

	各項硬體設施								工作人員服務態度							
	103 年 調查	104 年 調查	105 年 調查	106 年 調查	107 年 調查	108 年 調查	109 年 調查	110 年 調查	103 年 調查	104 年 調查	105 年 調查	106 年 調查	107 年 調查	108 年 調查	109 年 調查	110 年 調查
	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
滿意	79.6	82.3	83.8	88.6	90.9	93.6	89.1	88.3	78.1	77.5	81.9	83.8	85.6	91.3	88.4	90.5
不滿意	10.6	8.9	10.5	4.8	4.2	4.1	7.4	8.9	2.9	1.7	2.5	1.9	1.5	1.3	1.7	1.0
無明確反應	9.9	8.8	5.7	6.6	4.9	2.3	3.5	2.7	19.1	20.8	15.5	14.4	12.9	7.4	10.0	8.5
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

說明：1. 「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2. 各年度調查的有效回答人數分別為：103 年為 881 人，104 年為 763 人，105 年為 1,205 人，106 年為 1,211 人，107 年為 1,208 人，108 年為 1,069 人，109 年為 1,075 人，110 年為 1,072 人。

第四章 結論與建議

綜合前面章節之論述，本次調查結果有以下幾點調查發現及建議：

壹、主要調查發現

一、治喪家屬在辦理喪葬事宜之相關情形

- 1.在委託殯葬業者的書面定型化契約之簽訂情形方面，有 86.2%表示「有簽約」，有 8.3%表示「沒簽約」，有 0.2%表示「沒有委託殯葬業者」，有 4.0%表示「因業者由其他家屬負責聯絡，所以不瞭解」，另有 1.3%是無明確反應。
- 2.在各項殯儀設施的使用申請流程及規費情形之瞭解程度方面，有 77.5%表示「瞭解」，有 21.6%表示「不瞭解」，另有 0.8%是無明確反應。瞭解的治喪家屬比例明顯高於不瞭解者。

二、治喪家屬對「主動關懷小組」之接觸情形及評價

- 1.在與「主動關懷小組」之接觸情形方面，有 46.5%表示「有」接觸過「主動關懷小組」的來電，有 41.5%表示「沒有」，另有 12.0%是無明確反應。

- 2.表示有與「主動關懷小組」接觸經驗的 498 位受訪者之中，有 91.2% 對於「主動關懷小組」所提供的諮詢及資訊表示「滿意」，有 0.8% 表示「不滿意」，有 1.8% 表示「未接獲資訊」，另有 6.2% 是無明確反應。
- 3.表示有與「主動關懷小組」接觸經驗的 498 位受訪者之中，有 95.8% 對於「主動關懷小組」所表達的關心慰問表示「滿意」，有 0.2% 表示「不滿意」，另有 4.0% 是無明確反應。
- 4.表示有與「主動關懷小組」接觸經驗的 498 位受訪者之中，有 91.4% 對於「主動關懷小組」提供資訊的時機表示「滿意」，有 2.0% 表示「不滿意」，另有 6.6% 是無明確反應。
- 5.有明確回答與「主動關懷小組」是否有接觸經驗的 943 位受訪者之中，有 77.9% 對於臺北市殯葬管理處「簡訊通知服務」表示「滿意」，有 0.5% 表示「不滿意」，有 15.1% 表示「沒有收到簡訊」，另有 6.5% 是無明確反應。
- 6.有明確回答與「主動關懷小組」是否有接觸經驗、且回答有收到簡訊的 801 位受訪者之中，有 89.9% 對於臺北市殯葬管理處「簡訊通知服務」的時機表示「滿意」，有 1.5% 表示「不滿意」，另有 8.6% 是無明確反應。
- 7.有明確回答與「主動關懷小組」是否有接觸經驗的 943 位受訪者之中，對「主動關懷小組」的建議事項以「能即早來電慰問」的次數為最多。

三、治喪家屬對臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事之認知

1.在是否親身經驗臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事方面，有 99.7%表示「沒有」，只有 0.1%表示「有親身經驗」，另有 0.2%是無明確反應。

2.«有親身經驗»臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事的 1 位受訪者，他表示是「由家屬親手交給殯葬管理處工作人員」。

3.針對表示紅包是「由家屬親手交給殯葬管理處工作人員」的 1 位受訪，詢問後得知：

紅包給付對象所從事的工作，為：「墓葬」。

紅包給付是「殯葬業者要求」的。

紅包給付目的，分別為：「確保相關服務順利完成」及「感謝工作人員圓滿處理」。

紅包給付總金額，為：「1,500 元以下」。

4.在對「公務員不得收受紅包，且贈送者也會觸犯貪污治罪條例的行賄罪」之認知方面，有 90.3%表示「知道」，有 9.7%表示「不知道」。

四、治喪家屬對殯葬事務的不法行為之舉發意願

- 1.在對臺北市殯葬管理處公務人員的索取紅包行為會不會提出檢舉方面，有 27.9%表示「會具名檢舉」，有 43.0%表示「會匿名檢舉」，有 16.7%表示「不會」檢舉，另有 12.4%是無明確反應。
- 2.在對殯葬業者違反契約之行為會不會提出檢舉方面，有 43.0%表示「會具名檢舉」，有 32.1%表示「會匿名檢舉」，有 16.2%表示「不會」檢舉，另有 8.7%是無明確反應。

五、治喪家屬對臺北市殯葬管理處的為民服務工作之評價

- 1.在「各項硬體設施」滿意度方面，有 88.3%表示「滿意」，有 8.9%表示「不滿意」，另有 2.7%是無明確反應。
- 2.在「工作人員服務態度」滿意度方面，有 90.5%表示「滿意」，有 1.0%表示「不滿意」，另有 8.5%是無明確反應。

六、治喪家屬對未來殯葬政策規劃及治喪過程觀念之看法

- 1.在對「告別式」及「火化」需要挑選特殊時辰或吉日之看法方面，有 54.8%認為「需要」，有 37.0%認為「不需要」，有 6.1%認為「依殯葬業者安排即可」，另有 2.1%是無明確反應。
- 2.在對臺北市政府推動「環保葬」之認同看法方面，有 66.5%表示「認同，會考慮使用」，有 13.9%表示「認同，但不考慮使用」，有 12.8%表示「不認同」，有 0.7%表示「沒聽說過環保葬」，另有 6.1%是無明確反應。
- 3.表示認同且會考慮使用「環保葬」的 713 位受訪者之中，在可以複選的情況下，會考慮使用「環保葬」的原因，前三項依序為：「環保」、「簡化掃墓、祭拜程序」及「經濟因素」。
- 4.表示不認同或不會考慮使用「環保葬」的 286 位受訪者之中，在可以複選的情況下，不認同或不使用「環保葬」的原因，前四項依序為：「違反習俗傳統」、「無追思、祭拜的地點」、「家族反對」及「尚未規劃身後事」。
- 5.在對臺北市政府推動「網路直播公祭」之認同看法方面，有 42.9%表示「認同，會考慮使用」，有 14.0%表示「認同，但不考慮使用」，有 29.9%表示「不認同」，有 6.6%表示「沒聽說過網路公祭」，另有 6.6%是無明確反應。

七、治喪家屬對臺北市殯葬管理處之建議或反映意見

有 80.7% 的受訪者表示「沒有建議、無明確反應」，而有 207 位治喪家屬提出相關的具體建議。其中，受訪者的建議事項以「停車空間不足」、「館區的空間狹窄」及「加強宣導各項服務及流程之內容」的比例較高。

貳、建議

一、應持續給予治喪家屬更為充足之資訊服務，避免殯葬業者壟斷資訊來源，並進一步落實服務流程之標準化

調查發現，有 8 成 6 委託業者代辦治喪事宜的治喪家屬，都有與所委託的殯葬業者簽訂書面定型化契約。有近 2 成 2 左右的受訪者表示在處理殯葬相關事宜方面，因為是委託殯葬業者處理，所以對於相關程序與規費情形都不瞭解。

以上顯示殯葬業者是治喪家屬與臺北市殯葬管理處之間重要的中介者，也是治喪家屬在處理殯葬事宜時的重要協助者。然而，從另一方面來說，這也表示由於治喪家屬可能過度依賴委託殯葬業者處理相關事宜，所以在獲取殯葬資訊及處理能力方面都有不足之處。

因此，在此一資訊不對等之情形、加上部分殯葬資源不足，就容易衍生紅包收送之機會。建議應加強給予治喪家屬更充足之資訊服務，並進一步落實服務流程之標準化及殯葬資訊公開、承辦人員身分之公示、以及主動提供全程收費明細，提供透明化的資訊服務，使治喪家屬與殯葬業者均有所依循，從根解除紅包收送之需求，並促進政風廉潔。

二、臺北市殯葬管理處應持續扮演好殯葬業者的監督角色，以維護治喪家屬的相關權益

調查發現，如果殯葬業者有違反契約之行為時，有 7 成 5 的受訪者會向殯葬管理處提出檢舉。因此，臺北市殯葬管理處應持續扮演好殯葬業者的監督角色，以維護治喪家屬的相關權益。

三、大多數受訪者對於「主動關懷小組」的各項表現給予正面評價，建議加強並擴大此一機制的多元功能，有效解決治喪事務疑難

調查發現，在與「主動關懷小組」有接觸經驗的受訪者之中，有 9 成 1 表示滿意「主動關懷小組」所提供的諮詢及資訊，有近 9 成 6 左右表示滿意「主動關懷小組」所表達的關心慰問，有 9 成 1 表示滿意「主動關懷小組」提供資訊的時機。這都顯示「主動關懷小組」的執行現狀已經達到預期的政策目標。

然而，「簡訊通知服務」方面的滿意度就相對較低，其原因在於「沒有收到簡訊」的比例較高。因此，建議臺北市殯葬管理處或許可以研議使用通訊軟體 APP 來傳送簡訊內容服務的可行性。

除此之外，還建議透過「主動關懷小組」的致電，持續加強關懷家屬之主動服務，亦即由專人提供諮詢服務，建立直接溝通的管道之外，也可以研議擴大此一機制的多元及互動功能，例如：成立相關的諮詢專線電話，以供治喪家屬回撥；彙集家屬常見問題，強化 FAQ 資料；引導家屬善用殯葬管理處提供的各項網路服務及資訊。如此，除可提升家屬解決問題的效益，更進一步強化為民服務的效能及品質。

四、賡續加強為民服務工作，導入企業化理念及競爭機制，以進一步提升以客為尊的為民服務品質

調查發現，受訪者對於臺北市殯葬管理處在各項為民服務工作均給予 8 成 8 以上的正面評價。然而，為民服務是一項永無止境的工作，面對民眾與時俱進的需求，殯葬管理處必須持續精進服務效能，建構優質的治喪環境。

因此，建議未來除持續加強臺北市殯葬管理處人員的電話服務禮儀、專業知能及創新服務措施之外，亦可研議改革獎金制度以提高工作人員士氣、並期發揮養廉效果。同時，並應檢討現有組織架構與工作內容，減少工作人員負擔、提高服務品質與人性關懷。此外，亦可將合適之業務開放民營化或委託民間經營，藉由服務提供之企業化理念或導入競爭機制，消除資源獨占所生弊端。

五、多元宣導全民反貪概念，落實檢舉人身分保密及保障檢舉人之權益，竭力善盡檢肅貪瀆之責，以達端正政風之效

調查發現，雖然有近 7 成 1 左右的受訪者遇到臺北市殯葬管理處公務人員的索取紅包行為時，會勇於提出檢舉（會具名檢舉者有 27.9%，會匿名檢舉者有 43.0%）。但是，仍有近 1 成 7 左右不願提出檢舉。由此可知，部份民眾依舊具有不願檢舉的苟且心理，也有對檢舉身分無法保密之疑慮。

因此，建議臺北市殯葬管理處應該持續宣導全民反貪概念，加強對檢舉者身份的保密信心與檢舉成效，以減少檢舉者顧慮、提高檢舉意願，讓全民一同善盡檢肅貪瀆之責，從而導正廉潔風氣。

六、廣蒐民眾的建議及相關學者專家之專業意見，以提供臺北市殯葬管理處未來施政革新之參考

除了加強查緝杜絕紅包文化以外，建議殯葬管理處可針對相關殯儀設施之更新或增設進一步規劃，以滿足民眾之需求。此外，建議臺北市殯葬管理處可設立專屬之論壇網站，除讓民眾可以透過網路發表意見，亦徵得相關學者專家之專業意見，進而結合成立「殯葬文化論壇叢書」，以廣結各方意見，並提供政府施政參考。另外，在民眾與業者的意見反映方面，建議應將殯葬業務深入各區戶政事務所與區公所，以提供相關諮詢與資訊，及時解決民眾問題，進一步提高臺北市殯葬管理處之服務成效。

附錄一 訪問結果表

表 A.1 訪問結果表

(一)有效接通訪問結果			
	人 數	百分比	總 計
(1)合格受訪者			
訪問結果			
訪問成功	1072	61.6%	26.3%
受訪者暫時不在或不便接聽	481	27.6%	11.8%
受訪者因臨時有事而中途拒訪	31	1.8%	0.8%
受訪者拒絕受訪(無法再訪者)	9	0.5%	0.2%
受訪者中途拒訪(無法再訪者)	142	8.2%	3.5%
因語言因素無法受訪	1	0.1%	0.0%
因生理因素無法受訪	0	0.0%	0.0%
因其他因素無法受訪	0	0.0%	0.0%
受訪者訪問期間不在	5	0.3%	0.1%
小計(A)	1741	100.0%	42.7%
(2)其他			
訪問結果			
接電話者即拒訪	173	90.1%	4.2%
戶中無合格受訪對象	16	8.3%	0.4%
已訪問過或非受訪地區	3	1.6%	0.1%
配額已滿	0	0.0%	0.0%
無法確定是否有合格受訪者	0	0.0%	0.0%
小計(B)	192	100.0%	4.7%
(二)非人為因素統計表			
訪問結果	人 數	百分比	總 計
無人接聽	2040	95.1%	50.0%
電話中	66	3.1%	1.6%
電話停話改號故障空號	35	1.6%	0.9%
傳真機	3	0.1%	0.1%
答錄機	0	0.0%	0.0%
宿舍機關公司營業用電話	0	0.0%	0.0%
小計(C)	2144	100.0%	52.6%
總計 (A+B+C)	4077	100.0%	100.0%
(三)撥號紀錄統計表			
接通率			49.1%
訪問成功率			26.3%
接通後訪問成功率			53.5%
拒訪率(含接電話者即拒訪)			8.7%
拒訪率(不含接電話者即拒訪)			4.5%

附錄二 樣本結構

表 B.1 樣本結構表

		個數	百分比
性別	男性	660	61.6
	女性	412	38.4
年齡	20-29 歲	29	2.7
	30-39 歲	86	8.0
	40-49 歲	216	20.2
	50-59 歲	360	33.6
	60 歲及以上	379	35.4

說明：本表的百分比計算已將各基本資料的「拒答、不知道」之樣本排除。

附錄三：各題次數分配表

表 C.1 請問您委託的殯葬業者，是否有與您簽訂書面契約？

	回答人數	百分比
有簽約	924	86.2
沒簽約	89	8.3
沒有委託殯葬業者	2	0.2
因業者由其他家屬負責聯絡，所以不瞭解	43	4.0
無明確反應	14	1.3
總和	1072	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、不知道」。

表 C.2 請問您對殯葬管理處各項殯儀設施的使用申請流程以及規費情形瞭不瞭解？

	回答人數	百分比
瞭解	415	38.7
大概瞭解	416	38.8
因委託殯葬業者處理，所以不瞭解	232	21.6
無明確反應	9	0.8
總和	1072	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、不知道」。

表 C.3 請問您有接觸過殯葬處成立之「主動關懷小組」致電給您提供殯葬相關資訊及關心慰問嗎？

	回答人數	百分比
有	498	46.5
沒有	445	41.5
無明確反應	129	12.0
總和	1072	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、不知道」。

表 C.4 請問您對「主動關懷小組」提供的殯葬流程諮詢及社會福利相關資訊滿不滿意？

	回答人數	百分比
滿意	454	91.2
不滿意	4	0.8
未接獲資訊	9	1.8
無明確反應	31	6.2
總和	498	100.0

說明：1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2.有 574 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 498 人。

表 C.5 請問您對「主動關懷小組」的關心慰問滿不滿意？

	回答人數	百分比
滿意	477	95.8
不滿意	1	0.2
無明確反應	20	4.0
總和	498	100.0

說明：1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2.有 574 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 498 人。

表 C.6 請問您對「主動關懷小組」提供資訊的時機滿不滿意？

	回答人數	百分比
滿意	455	91.4
不滿意	10	2.0
無明確反應	33	6.6
總和	498	100.0

說明：1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2.有 574 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 498 人。

表 C.7 請問您對殯葬處的「簡訊通知服務」滿不滿意？

	回答人數	百分比
滿意	735	77.9
不滿意	5	0.5
沒有收到簡訊	142	15.1
無明確反應	61	6.5
總和	943	100.0

說明：1. 「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2. 有 129 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 943 人。

表 C.8 請問您對「簡訊通知服務」的時機滿不滿意？

	回答人數	百分比
滿意	720	89.9
不滿意	12	1.5
無明確反應	69	8.6
總和	801	100.0

說明：1. 「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2. 有 271 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 801 人。

表 C.9 請問您對「主動關懷小組」及「簡訊通知服務」有沒有其他的建議或反映的意見？

	回答人數	百分比
能即早來電慰問	9	1.0
電話及簡訊能密集接觸	3	0.3
希望能改由 Line 或 Email 通知	2	0.2
能主動告知有哪些服務可以提供	2	0.2
加強小組人員的專業性	2	0.2
沒收到，應落實此服務的執行性	1	0.1
沒有建議、無明確反應	924	98.0
總和	943	100.0

說明：1. 「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2. 有 129 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 943 人。

表 C.10 請問您有沒有親身經驗「臺北市殯葬管理處人員有收受紅包」的事情？

	回答人數	百分比
有親身經驗	1	0.1
沒有	1069	99.7
無明確反應	2	0.2
總和	1072	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.11 就您親身經驗，紅包是家屬親手交給殯葬管理處的人員？或是由殯葬業者代收轉給？還是有其他方式送紅包？

	回答次數	百分比
由家屬親手交給殯葬管理處工作人員	1	100.0
總和	1	100.0

說明：有 1,071 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 1 人。

表 C.12 承前題，請問家屬親手交給殯葬管理處的人員是從事何種工作？

	回答人數	百分比
墓葬	1	100.0
總和	1	100.0

說明：有 1,071 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 1 人。

表 C.13 承前題，紅包是家屬主動要送的，或是殯葬業者向家屬提出要求，或者是殯葬管理處的人員主動要求？

	回答人數	百分比
殯葬業者要求	1	100.0
總和	1	100.0

說明：有 1,071 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 1 人。

表 C.14 就您親身經驗，家屬會送紅包的目的是什麼？

	回答次數	百分比
確保相關服務順利完成	1	100.0
感謝工作人員圓滿處理	1	100.0
總和	2	200.0

說明：1. 有 1,071 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 1 人。

2. 本題是複選題，回答不只一項，故回答次數 2 會超過有效回答人數的 1 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 1 為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

表 C.15 就您所知，在整個治喪過程中，家屬包的紅包總共約多少錢？

	回答人數	百分比
1,500 元以下	1	100.0
總和	1	100.0

說明：有 1,071 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 1 人。

表 C.16 承前題，請問殯葬業者代收代付紅包轉給的對象是從事何種工作？

	回答人數	百分比
—	—	—

說明：第 9 題沒有任何一位受訪者回答「紅包是由殯葬業者代收代付」，因此所有受訪者均跳過本題不答，故本題有效回答人數為 0 人。

表 C.17 承前題，紅包是家屬主動要送的，或是殯葬業者向家屬提出要求，或者是殯葬管理處的人員主動要求？

	回答人數	百分比
—	—	—

說明：第 9 題沒有任何一位受訪者回答「紅包是由殯葬業者代收代付」，因此所有受訪者均跳過本題不答，故本題有效回答人數為 0 人。

表 C.18 就您親身經驗，家屬會送紅包的目的是什麼？

	回答人數	百分比
—	—	—

說明：第 9 題沒有任何一位受訪者回答「紅包是由殯葬業者代收代付」，因此所有受訪者均跳過本題不答，故本題有效回答人數為 0 人。

表 C.19 就您所知，在整個治喪過程中，家屬包的紅包總共約多少錢？

	回答人數	百分比
—	—	—

說明：第 9 題沒有任何一位受訪者回答「紅包是由殯葬業者代收代付」，因此所有受訪者均跳過本題不答，故本題有效回答人數為 0 人。

表 C.20 請問您知不知道公務員不得收受紅包，且贈送者也會觸犯貪污治罪條例的行賄罪？

	回答人數	百分比
知道	968	90.3
不知道	104	9.7
總和	1072	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.21 如果您知道臺北市殯葬管理處的公務人員有索取紅包的行為，會不會向殯葬管理處政風室檢舉？

	回答人數	百分比
會具名檢舉	299	27.9
會匿名檢舉	461	43.0
不會	179	16.7
無明確反應	133	12.4
總和	1072	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.22 如果您委託的殯葬業者有違反契約的行為，會不會向殯葬管理處檢舉？

	回答人數	百分比
會具名檢舉	461	43.0
會匿名檢舉	344	32.1
不會	174	16.2
無明確反應	93	8.7
總和	1072	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.23 整體而言，請問您對於臺北市殯葬管理處的各项硬體設施，滿不滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	172	16.0
還算滿意	775	72.3
不太滿意	85	7.9
非常不滿意	11	1.0
無明確反應	29	2.7
總和	1072	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.24 整體而言，請問您對於臺北市殯葬管理處工作人員的「服務態度」，滿不滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	254	23.7
還算滿意	716	66.8
不太滿意	10	0.9
非常不滿意	1	0.1
無明確反應	91	8.5
總和	1072	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.25 請問您對於臺北市殯葬管理處有沒有其他的建議或反映的意見？

	回答人數	百分比
停車空間不足	100	9.3
館區的空間狹窄	21	2.0
加強宣導各項服務及流程之內容	20	1.9
加強環境整潔及明亮方面	15	1.4
設備老舊應予以更新	10	0.9
加強服務人員的態度及親和力	7	0.7
增設網路公祭及相關設備	5	0.5
增加禮堂數量	4	0.4
動線混亂、規劃不當	3	0.3
增加火化爐數量	3	0.3
禮堂租用時間應更有彈性	2	0.2
動線指標及標示應該要更明確	2	0.2
火化區增設遮陽/遮雨棚	2	0.2
增加遺體冷藏櫃	1	0.1
二殯增設焚燒紙錢場地	1	0.1
應告知陪葬品能否一起火化	1	0.1
加強官網在設施設備的相關資訊	1	0.1
火化前後能用跑馬燈通知	1	0.1
加強火化人員監督，避免領錯骨灰	1	0.1
加強週遭交通動線的指揮管制	1	0.1
希望增設單一詢問窗口之服務	1	0.1
部分項目收費太高	1	0.1
延長交通接駁車的服務時間	1	0.1
加強服務人員的專業度	1	0.1
增設及改善火化區家屬休息室	1	0.1
靈堂區增設佛像	1	0.1
沒有建議、無明確反應	865	80.7
總和	1072	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.26 請問您認為「告別式」及「火化」是否需要挑選特殊時辰或吉日？

	回答人數	百分比
需要	587	54.8
不需要	397	37.0
依殯葬業者安排即可	65	6.1
無明確反應	23	2.1
總和	1072	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.27 請問您對於市政府推動環保葬（樹葬、花葬、海葬），改變喪葬禮俗，是否認同？

	回答人數	百分比
認同，會考慮使用	713	66.5
認同，但不考慮使用	149	13.9
不認同	137	12.8
沒聽說過環保葬	8	0.7
無明確反應	65	6.1
總和	1072	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.28 請問您考慮使用環保葬的原因為何？

	回答次數	百分比
環保	456	64.0
簡化掃墓、祭拜程序	340	47.7
經濟因素	111	15.6
臺灣土地空間不足	29	4.1
配合政府政策	27	3.8
不占空間	21	2.9
回歸自然	6	0.8
環境美觀	3	0.4
氣氛舒服	2	0.3
宗教信仰關係	2	0.3
擺脫宗教束縛	2	0.3
對塔位位置不滿意	1	0.1
符合時代潮流	1	0.1
無明確反應	19	2.7
總和	1020	143.1

說明：1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2.有 359 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 713 人。

3.本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數 1,020 會超過有效回答人數的 713 人。

4.本表百分比的計算，是以回答人數 713 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

表 C.29 請問您不認同或不使用環保葬的原因為何？

	回答次數	百分比
違反習俗傳統	150	52.4
無追思、祭拜的地點	68	23.8
家族反對	56	19.6
尚未規劃身後事	25	8.7
身後事已規劃好	10	3.5
會造成污染，不利環保	8	2.8
已有家族墓地	4	1.4
對環保葬不瞭解	3	1.0
宗教信仰關係	2	0.7
無明確反應	22	7.7
總和	348	121.7

說明：1. 「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2. 有 786 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 286 人。

3. 本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數 348 會超過有效回答人數的 286 人。

4. 本表百分比的計算，是以回答人數 286 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

表 C.30 請問您對於市政府推動網路直播公祭，是否認同？

	回答人數	百分比
認同，會考慮使用	460	42.9
認同，但不考慮使用	150	14.0
不認同	320	29.9
沒聽說過網路公祭	71	6.6
無明確反應	71	6.6
總和	1072	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.31 年齡

	回答人數	百分比
20-29 歲	29	2.7
30-39 歲	86	8.0
40-49 歲	216	20.1
50-59 歲	360	33.6
60 歲及以上	379	35.4
無明確反應	2	0.2
總和	1072	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」。

表 C.32 性別

	回答人數	百分比
男性	660	61.6
女性	412	38.4
總和	1072	100.0

附錄四：交叉分析表

表 D.1 請問您委託的殯葬業者，是否有與您簽訂書面契約？

	有簽約 (%)	沒簽約 (%)	沒有委託殯葬業者 (%)	因業者由其他家屬負責聯絡，所以不瞭解 (%)	無明確反應 (%)	個數
全體	86.2	8.3	0.2	4.0	1.3	1072
性別 #						
男性	87.7	7.3	0.2	3.6	1.2	660
女性	83.7	10.0	0.2	4.6	1.5	412
年齡 #						
20-29歲	79.3	13.8	0.0	3.4	3.4	29
30-39歲	81.4	8.1	0.0	8.1	2.3	86
40-49歲	90.3	6.9	0.5	1.4	0.9	216
50-59歲	88.6	6.9	0.0	3.6	0.8	360
60歲及以上	83.4	10.0	0.3	4.7	1.6	379

1. 卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。
2. 各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差 (adjusted standardized residual) 是否大於1.96為判斷依據 (以灰色塊標示)。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。
3. 「無明確反應」包含：拒答、不知道。

表 D.2 請問您對殯葬管理處各項殯儀設施的使用申請流程以及規費情形瞭不瞭解？

	瞭解(%)			不瞭解(%)	無明確反應 (%)	個數
	合計	瞭解	大概瞭解	因委託殯葬業者處理，所以不瞭解		
全體	77.5	38.7	38.8	21.6	0.8	1072
性別						
男性	79.1	38.6	40.5	20.0	0.9	660
女性	75.0	38.8	36.2	24.3	0.7	412
年齡 #						
20-29歲	79.3	55.2	24.1	17.2	3.4	29
30-39歲	81.4	46.5	34.9	17.4	1.2	86
40-49歲	83.3	40.7	42.6	16.7	0.0	216
50-59歲	78.9	39.7	39.2	20.3	0.8	360
60歲及以上	72.3	33.8	38.5	26.6	1.1	379

1. 卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。此外，本表是將「瞭解」及「大概瞭解」合併為「瞭解」，「因委託殯葬業者處理，所以不瞭解」為「不瞭解」，據此進行卡方檢定。
2. 各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差 (adjusted standardized residual) 是否大於1.96為判斷依據 (以灰色塊標示)。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。
3. 「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.3 請問您有接觸過殯葬處成立之「主動關懷小組」致電給您提供殯葬相關資訊及關心慰問嗎？

	有 (%)	沒有 (%)	無明確反應 (%)	個數
全體	46.5	41.5	12.0	1072
性別				
男性	47.1	41.7	11.2	660
女性	45.4	41.3	13.3	412
年齡 *				
20-29歲	44.8	48.3	6.9	29
30-39歲	53.5	31.4	15.1	86
40-49歲	55.1	32.9	12.0	216
50-59歲	43.9	42.8	13.3	360
60歲及以上	42.7	47.2	10.0	379

1. 卡方檢定之顯著水準以「*」表示 $p\text{-value} < 0.05$ 、「**」表示 < 0.01 、「***」表示 < 0.001 ；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。
2. 各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差 (adjusted standardized residual) 是否大於1.96為判斷依據 (以灰色塊標示)。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。
3. 「無明確反應」包含：拒答、不知道。

表 D.4 請問您對「主動關懷小組」提供的殯葬流程諮詢及社會福利相關資訊滿不滿意？

	滿意 (%)	不滿意 (%)	未接獲資訊 (%)	無明確反應 (%)	個數
全體	91.2	0.8	1.8	6.2	498
性別 #					
男性	92.0	1.0	1.0	6.1	311
女性	89.8	0.5	3.2	6.4	187
年齡 #					
20-29歲	84.6	0.0	0.0	15.4	13
30-39歲	95.7	0.0	4.3	0.0	46
40-49歲	96.6	1.7	0.8	0.8	119
50-59歲	88.6	0.0	2.5	8.9	158
60歲及以上	88.9	1.2	1.2	8.6	162

1. 卡方檢定之顯著水準以「*」表示 $p\text{-value} < 0.05$ 、「**」表示 < 0.01 、「***」表示 < 0.001 ；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。
2. 各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差 (adjusted standardized residual) 是否大於1.96為判斷依據 (以灰色塊標示)。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。
3. 「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.5 請問您對「主動關懷小組」的關心慰問滿不滿意？

	滿意 (%)	不滿意 (%)	無明確反應 (%)	個數
全體	95.8	0.2	4.0	498
性別 #				
男性	95.5	0.3	4.2	311
女性	96.3	0.0	3.7	187
年齡 #				
20-29歲	92.3	0.0	7.7	13
30-39歲	97.8	0.0	2.2	46
40-49歲	99.2	0.0	0.8	119
50-59歲	94.3	0.0	5.7	158
60歲及以上	94.4	0.6	4.9	162

1. 卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value < 0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。
2. 各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差 (adjusted standardized residual) 是否大於1.96為判斷依據 (以灰色塊標示)。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。
3. 「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.6 請問您對「主動關懷小組」提供資訊的時機滿不滿意？

	滿意 (%)	不滿意 (%)	無明確反應 (%)	個數
全體	91.4	2.0	6.6	498
性別				
男性	90.7	1.3	8.0	311
女性	92.5	3.2	4.3	187
年齡 #				
20-29歲	92.3	0.0	7.7	13
30-39歲	91.3	2.2	6.5	46
40-49歲	95.0	1.7	3.4	119
50-59歲	91.1	2.5	6.3	158
60歲及以上	88.9	1.9	9.3	162

1. 卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value < 0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。
2. 各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差 (adjusted standardized residual) 是否大於1.96為判斷依據 (以灰色塊標示)。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。
3. 「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.7 請問您對殯葬處的「簡訊通知服務」滿不滿意？

	滿意 (%)	不滿意 (%)	沒有收到簡訊 (%)	無明確反應 (%)	個數
全體	77.9	0.5	15.1	6.5	943
性別 #					
男性	77.0	0.9	15.9	6.3	586
女性	79.6	0.0	13.7	6.7	357
年齡 #					
20-29歲	81.5	0.0	11.1	7.4	27
30-39歲	83.6	1.4	9.6	5.5	73
40-49歲	84.7	0.0	9.5	5.8	190
50-59歲	81.4	0.6	12.8	5.1	312
60歲及以上	69.5	0.6	21.7	8.2	341

1. 卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value < 0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。
2. 各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差 (adjusted standardized residual) 是否大於1.96為判斷依據 (以灰色塊標示)。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。
3. 「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.8 請問您對「簡訊通知服務」的時機滿不滿意？

	滿意 (%)	不滿意 (%)	無明確反應 (%)	個數
全體	89.9	1.5	8.6	801
性別				
男性	89.2	2.0	8.7	493
女性	90.9	0.6	8.4	308
年齡 #				
20-29歲	87.5	8.3	4.2	24
30-39歲	89.4	3.0	7.6	66
40-49歲	93.0	0.6	6.4	172
50-59歲	92.3	1.5	6.3	272
60歲及以上	85.8	1.1	13.1	267

1. 卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value < 0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。
2. 各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差 (adjusted standardized residual) 是否大於1.96為判斷依據 (以灰色塊標示)。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。
3. 「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.9 請問您有沒有親身經驗「臺北市殯葬管理處人員有收受紅包」的事情？

	有親身經驗 (%)	沒有 (%)	無明確 反應 (%)	個數
全體	0.1	99.7	0.2	1072
性別 #				
男性	0.2	99.7	0.2	660
女性	0.0	99.8	0.2	412
年齡 #				
20-29歲	0.0	100.0	0.0	29
30-39歲	0.0	100.0	0.0	86
40-49歲	0.0	100.0	0.0	216
50-59歲	0.0	99.4	0.6	360
60歲及以上	0.3	99.7	0.0	379

1. 卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p -value < 0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。
2. 各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差（adjusted standardized residual）是否大於1.96為判斷依據（以灰色塊標示）。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。
3. 「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.10 請問您知不知道公務員不得收受紅包，且贈送者也會觸犯貪污治罪條例的行賄罪？

	知道 (%)	不知道 (%)	個數
全體	90.3	9.7	1072
性別 *	92.1	7.9	660
男性	87.4	12.6	412
女性			
年齡	86.2	13.8	29
20-29歲	90.7	9.3	86
30-39歲	90.3	9.7	216
40-49歲	91.4	8.6	360
50-59歲	89.4	10.6	379
60歲及以上	92.1	7.9	660

1. 卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p -value < 0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。
2. 各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差（adjusted standardized residual）是否大於1.96為判斷依據（以灰色塊標示）。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。
3. 「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.11 如果您知道臺北市殯葬管理處的公務人員有索取紅包的行為，會不會向殯葬管理處政風室檢舉？

	會具名 檢舉 (%)	會匿名 檢舉 (%)	不會 (%)	無明確 反應 (%)	個數
全體	27.9	43.0	16.7	12.4	1072
性別 **					
男性	31.1	43.6	14.5	10.8	660
女性	22.8	42.0	20.1	15.0	412
年齡 ***					
20-29歲	10.3	58.6	20.7	10.3	29
30-39歲	20.9	59.3	12.8	7.0	86
40-49歲	26.9	46.8	16.2	10.2	216
50-59歲	25.0	47.8	17.2	10.0	360
60歲及以上	34.3	31.7	16.6	17.4	379

1. 卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value < 0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。
2. 各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差（adjusted standardized residual）是否大於1.96為判斷依據（以灰色塊標示）。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。
3. 「無明確反應」包含：拒答、不知道。

表 D.12 如果您委託的殯葬業者有違反契約的行為，會不會向殯葬管理處檢舉？

	會具名 檢舉 (%)	會匿名 檢舉 (%)	不會 (%)	無明確 反應 (%)	個數
全體	43.0	32.1	16.2	8.7	1072
性別 *					
男性	46.5	30.8	15.6	7.1	660
女性	37.4	34.2	17.2	11.2	412
年齡 ***					
20-29歲	20.7	62.1	17.2	0.0	29
30-39歲	30.2	53.5	12.8	3.5	86
40-49歲	44.0	39.8	9.7	6.5	216
50-59歲	43.3	32.2	18.1	6.4	360
60歲及以上	47.0	20.6	18.5	14.0	379

1. 卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value < 0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。
2. 各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差（adjusted standardized residual）是否大於1.96為判斷依據（以灰色塊標示）。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。
3. 「無明確反應」包含：拒答、不知道。

表 D.13 整體而言，請問您對於臺北市殯葬管理處的各项硬體設施，滿不滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無明確反應 (%)	個數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
全體	88.3	16.0	72.3	8.9	7.9	1.0	2.7	1072
性別								
男性	89.3	15.5	73.8	8.5	7.6	0.9	2.3	660
女性	86.9	17.0	69.9	9.7	8.5	1.2	3.4	412
年齡 #								
20-29歲	93.1	10.3	82.8	3.4	3.4	0.0	3.4	29
30-39歲	93.0	17.4	75.6	5.8	5.8	0.0	1.2	86
40-49歲	91.2	19.4	71.8	7.4	6.0	1.4	1.4	216
50-59歲	86.9	16.9	70.0	11.7	10.0	1.7	1.4	360
60歲及以上	86.9	13.5	73.4	8.4	7.9	0.5	4.7	379

1. 卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value < 0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。此外，本表是將「非常滿意」及「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」及「不太滿意」合併為「不滿意」，據此進行卡方檢定。
2. 各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差 (adjusted standardized residual) 是否大於1.96為判斷依據 (以灰色塊標示)。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。
3. 「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.14 整體而言，請問您對於臺北市殯葬管理處工作人員的「服務態度」，滿不滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無明確反應 (%)	個數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
全體	90.5	23.7	66.8	1.0	0.9	0.1	8.5	1072
性別								
男性	90.9	22.0	68.9	0.7	0.5	0.2	8.5	660
女性	89.8	26.5	63.3	1.7	1.7	0.0	8.5	412
年齡 #								
20-29歲	93.1	17.2	75.9	0.0	0.0	0.0	6.9	29
30-39歲	94.2	24.4	69.8	0.0	0.0	0.0	5.8	86
40-49歲	92.6	26.4	66.2	0.9	0.9	0.0	6.5	216
50-59歲	92.2	25.0	67.2	1.7	1.4	0.3	6.1	360
60歲及以上	86.6	21.4	65.2	0.8	0.8	0.0	12.7	379

1. 卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value < 0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。此外，本表是將「非常滿意」及「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」及「不太滿意」合併為「不滿意」，據此進行卡方檢定。
2. 各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差 (adjusted standardized residual) 是否大於1.96為判斷依據 (以灰色塊標示)。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。
3. 「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.15 請問您認為「告別式」及「火化」是否需要挑選特殊時辰或吉日？

	需要 (%)	不需要 (%)	依殯葬業者安排即可 (%)	無明確反應 (%)	個數
全體	54.8	37.0	6.1	2.1	1072
性別					
男性	53.6	36.7	7.6	2.1	660
女性	56.6	37.6	3.6	2.2	412
年齡 #					
20-29歲	58.6	37.9	3.4	0.0	29
30-39歲	55.8	39.5	4.7	0.0	86
40-49歲	59.3	36.1	3.7	0.9	216
50-59歲	55.6	38.1	3.9	2.5	360
60歲及以上	50.9	36.1	10.0	2.9	379

1. 卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p -value < 0.05、「**」表示 < 0.01、「***」表示 < 0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。
2. 各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差 (adjusted standardized residual) 是否大於1.96為判斷依據 (以灰色塊標示)。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。
3. 「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.16 請問您對於市政府推動環保葬 (樹葬、花葬、海葬)，改變喪葬禮俗，是否認同？

	認同，會考慮使用 (%)	認同，但不考慮使用 (%)	不認同 (%)	沒聽說過環保葬 (%)	無明確反應 (%)	個數
全體	66.5	13.9	12.8	0.7	6.1	1072
性別 #						
男性	62.9	16.7	12.6	0.9	7.0	660
女性	72.3	9.5	13.1	0.5	4.6	412
年齡 #						
20-29歲	75.9	10.3	6.9	0.0	6.9	29
30-39歲	68.6	11.6	11.6	0.0	8.1	86
40-49歲	68.5	16.2	12.0	0.0	3.2	216
50-59歲	70.3	11.1	13.1	1.1	4.4	360
60歲及以上	60.9	16.1	13.5	1.1	8.4	379

1. 卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p -value < 0.05、「**」表示 < 0.01、「***」表示 < 0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。
2. 各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差 (adjusted standardized residual) 是否大於1.96為判斷依據 (以灰色塊標示)。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。
3. 「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.17 請問您對於市政府推動網路直播公祭，是否認同？

	認同， 會考慮 使用 (%)	認同， 但不考慮 使用 (%)	不認同 (%)	沒聽說過 網路公祭 (%)	無明確 反應 (%)	個數
全體	42.9	14.0	29.9	6.6	6.6	1072
性別						
男性	43.2	15.0	27.9	6.8	7.1	660
女性	42.5	12.4	33.0	6.3	5.8	412
年齡 ***						
20-29歲	37.9	20.7	20.7	3.4	17.2	29
30-39歲	54.7	7.0	29.1	1.2	8.1	86
40-49歲	45.8	20.8	25.5	4.2	3.7	216
50-59歲	48.6	11.7	28.3	4.7	6.7	360
60歲及以上	33.8	13.5	34.6	11.3	6.9	379

1. 卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p -value < 0.05、「**」表示 < 0.01、「***」表示 < 0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。

2. 各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差 (adjusted standardized residual) 是否大於1.96為判斷依據 (以灰色塊標示)。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。

3. 「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

附錄五：問卷

「臺北市殯葬管理處 108 年度廉政民意調查」

您好，我們是公信力民調中心的訪員，我們接受臺北市殯葬管理處的委託，為了瞭解殯葬設施及服務相關廉潔情形，想要耽誤您一點時間，跟您請教一些問題。首先請問：您是不是_____先生（小姐）？

【不是】→很抱歉，我們這次是要訪問_____先生（小姐），麻煩請_____先生（小姐）接聽電話。

【是】→_____先生【小姐】您好，我們是根據系統資料顯示，您曾經有申請使用臺北市殯葬管理處的設施及服務，所以想要和您做個簡單訪問，請教您幾個問題：

1. 請問您委託的殯葬業者，是否有與您簽訂書面契約？
(01) 有簽約 (02) 沒簽約 (03) 沒有委託殯葬業者
(04) 因業者由其他家屬負責聯絡，所以不瞭解
(90) 其他_____ 【訪員請記錄】 (98) 拒答、不知道
2. 請問您對殯葬管理處各項殯儀設施的使用申請流程以及規費情形瞭不瞭解？【訪員請追問強弱度】
(01) 瞭解 (02) 大概瞭解 (03) 因委託殯葬業者處理，所以不瞭解
(98) 拒答、無意見、不知道
3. 請問您有接觸過殯葬處成立之「主動關懷小組」致電給您提供殯葬相關資訊及關心慰問嗎？
(01) 有 (02) 沒有【跳問第 7 題】 (03) 不知道【跳問第 10 題】

4. 請問您對「主動關懷小組」提供的殯葬流程諮詢及社會福利相關資訊滿不滿意？
(01) 滿意 (02) 不滿意 (03) 未接獲資訊 (98) 拒答、無意見、不知道
5. 請問您對「主動關懷小組」的關心慰問滿不滿意？
(01) 滿意 (02) 不滿意 (98) 拒答、無意見、不知道
6. 請問您對「主動關懷小組」提供資訊的時機滿不滿意？
(01) 滿意 (02) 不滿意 (98) 拒答、無意見、不知道
7. 請問您對殯葬處的「簡訊通知服務」滿不滿意？
(01) 滿意 (02) 不滿意 (03) 沒有收到簡訊 (98) 拒答、無意見、不知道
8. 請問您對「簡訊通知服務」的時機滿不滿意？
(01) 滿意 (02) 不滿意 (98) 拒答、無意見、不知道
9. 請問您對「主動關懷小組」及「簡訊通知服務」有沒有其他的建議或反映的意見？
(90) 有，_____ 【訪員請記錄】 (98) 沒有、不知道

- 10.請問您有沒有親身經驗「臺北市殯葬管理處人員有收受紅包」的事情？
- (01) 有親身經驗
 (02) 沒有【跳問第 20 題】
 (98) 拒答、無意見、不知道【跳問第 20 題】
- 11.就您親身經驗，紅包是家屬親手交給殯葬管理處的人員？或是由殯葬業者代收轉給？還是有其他的方式送紅包？
- (01) 由家屬親手交給殯葬管理處工作人員【續問第 12 題至第 15 題】
 (02) 由殯葬業者代收代付【跳問第 16 題】
 (90) 其他_____【訪員請記錄】
 (98) 拒答、無意見、不知道【跳問第 20 題】

- 12.承前題，請問家屬親手交給殯葬管理處的人員是從事何種工作？【本題為複選】
- (01) 遺體接運 (02) 遺體化妝 (03) 火化撿骨 (04) 助念誦經
 (05) 禮堂佈置 (06) 禮堂申請 (07) 納骨設施申請 (08) 停棺
 (09) 墓葬 (10) 遷葬起掘
 (90) 其他_____【訪員請記錄】
 (98) 拒答、無意見、不知道
- 13.承前題，紅包是家屬主動要送的，或是殯葬業者向家屬提出要求，或者是殯葬管理處的人員主動要求？
- (01) 家屬主動致送 (02) 殯葬業者要求 (03) 殯葬管理處人員要求
 (90) 其他_____【訪員請記錄】 (98) 拒答、無意見、不知道
- 14.就您親身經驗，家屬會送紅包的目的是什麼？【本題為複選】
- (01) 依正常程序無法取得相關服務 (02) 加速取得相關服務
 (03) 確保相關服務順利完成 (04) 基於習俗
 (05) 殯葬業者說的 (06) 感謝工作人員圓滿處理
 (07) 擔心往生者不被尊重 (08) 殯葬管理處人員刁難強索
 (90) 其他_____【訪員請記錄】 (98) 拒答、無意見、不知道
- 15.就您所知，在整個治喪過程中，家屬包的紅包總共約多少錢？【作答完畢跳問第 20 題】
- (01) 沒有 (02) 1,500 元以下
 (03) 1,500 元以上、不到 3,000 元 (04) 3,000 元以上、不到 4,500 元
 (05) 4,500 元以上、不到 6,000 元 (06) 6,000 元以上
 (90) 其他_____【訪員請記錄】 (98) 拒答、無意見、不知道

16.承前題，請問殯葬業者代收代付紅包轉給的對象是從事何種工作？【本題為複選】

- (01) 遺體接運 (02) 遺體化妝 (03) 火化撿骨 (04) 助念誦經
(05) 禮堂佈置 (06) 禮堂申請 (07) 納骨設施申請 (08) 停棺
(09) 墓葬 (10) 遷葬起掘
(90) 其他_____【訪員請記錄】
(98) 拒答、無意見、不知道

17.承前題，紅包是家屬主動要送的，或是殯葬業者向家屬提出要求，或者是殯葬管理處的人員主動要求？

- (01) 家屬主動致送 (02) 殯葬業者要求 (03) 殯葬管理處人員要求
(90) 其他_____【訪員請記錄】 (98) 拒答、無意見、不知道

18.就您親身經驗，家屬會送紅包的目的是什麼？【本題為複選】

- (01) 依正常程序無法取得相關服務 (02) 加速取得相關服務
(03) 確保相關服務順利完成 (04) 基於習俗
(05) 殯葬業者說的 (06) 感謝工作人員圓滿處理
(07) 擔心往生者不被尊重 (08) 殯葬管理處人員刁難強索
(90) 其他_____【訪員請記錄】 (98) 拒答、無意見、不知道

19.就您所知，在整個治喪過程中，家屬包的紅包總共約多少錢？【作答完畢續問第18題】

- (01) 沒有 (02) 1,500 元以下
(03) 1,500 元以上、不到 3,000 元 (04) 3,000 元以上、不到 4,500 元
(05) 4,500 元以上、不到 6,000 元 (06) 6,000 元以上
(90) 其他_____【訪員請記錄】 (98) 拒答、無意見、不知道

20.請問您知不知道公務員不得收受紅包，且贈送者也會觸犯貪污治罪條例的行賄罪？

- (01) 知道 (02) 不知道

21.如果您知道臺北市殯葬管理處的公務人員有索取紅包的行為，會不會向殯葬管理處政風室檢舉？

- (01) 會具名檢舉 (02) 會匿名檢舉 (03) 不會
(90) 其他_____【訪員請記錄】 (98) 拒答、無意見、不知道

22.如果您委託的殯葬業者有違反契約的行為，會不會向殯葬管理處檢舉？

- (01) 會具名檢舉 (02) 會匿名檢舉 (03) 不會
(90) 其他_____【訪員請記錄】 (98) 拒答、無意見、不知道

23. 整體而言，請問您對於臺北市殯葬管理處的各项硬體設施，滿不滿意？【訪員請追問強弱度】

- (01) 非常滿意 (02) 還算滿意 (03) 不太滿意 (04) 非常不滿意
(98) 拒答、無意見、不知道

24. 整體而言，請問您對於臺北市殯葬管理處工作人員的「服務態度」，滿不滿意？【訪員請追問強弱度】

- (01) 非常滿意 (02) 還算滿意 (03) 不太滿意 (04) 非常不滿意
(98) 拒答、無意見、不知道

25. 請問您對於臺北市殯葬管理處有沒有其他的建議或反映的意見？

- (90) 有，_____ 【訪員請記錄】 (98) 沒有、不知道

以下題目是為協助市政府規劃未來的殯葬政策，請您依個人見解盡量作答

26. 請問您認為「告別式」及「火化」是否需要挑選特殊時辰或吉日？

- (01) 需要 (02) 不需要 (03) 依殯葬業者安排即可
(90) 其他，_____ 【訪員請記錄】 (98) 拒答、不知道

27. 請問您對於市政府推動環保葬（樹葬、花葬、海葬），改變喪葬禮俗，是否認同？

- (01) 認同，會考慮使用【跳問第 28 題】
(02) 認同，但不考慮使用【跳問第 29 題】
(03) 不認同【跳問第 29 題】
(04) 沒聽說過環保葬
(90) 其他，_____ 【訪員請記錄】 (98) 拒答、無意見

28. 請問您考慮使用環保葬的原因為何？【本題為複選】

- (01) 環保 (02) 配合政府政策 (03) 經濟因素
(04) 簡化掃墓、祭拜程序
(90) 其他，_____ 【訪員請記錄】 (98) 拒答、無意見

29. 請問您不認同或不使用環保葬的原因為何？【本題為複選】

- (01) 無追思、祭拜的地點 (02) 家族反對
(03) 違反習俗傳統 (04) 尚未規劃身後事
(90) 其他，_____ 【訪員請記錄】 (98) 拒答、無意見

30.請問您對於市政府推動網路直播公祭，是否認同？

(01) 認同，會考慮使用

(02) 認同，但不考慮使用

(03) 不認同

(04) 沒聽說過網路公祭

(90) 其他，_____【訪員請記錄】

(98) 拒答、無意見

最後，我們想要請教您一些個人的問題，以方便統計分析，如有冒犯請多包涵

31.請問您目前的年齡？

(01) 20-29 歲

(02) 30-39 歲

(03) 40-49 歲

(04) 50-59 歲

(05) 60 歲及以上

(98) 拒答

*****我們的訪問到這裡結束，謝謝您接受我們的訪問*****

32.受訪者性別

(01) 男性

(02) 女性