「臺北市殯葬管理處 106 年度廉政民意調查」

調查報告



主辨機關: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106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	8
	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	13
	肆	、治喪家屬對殯葬事務的不法行為之舉發意願	20
	伍	、治喪家屬對臺北市殯葬管理處的為民服務工作之評價	22
	陸	、治喪家屬對未來殯葬政策規劃及治喪過程觀念之看法	24
	柒	、治喪家屬對臺北市殯葬管理處之建議或反映意見	29
第	三章	年度調查結果之比較分析	31
	壹	、在「契約簽訂及資訊公開」方面	32
	貳	、在「主動關懷小組」方面	33
	參	、在「改善紅包文化」方面	35
	肆	、在「為民服務工作」方面	38
第	四章	結論與建議	40
	壹	、主要調查發現	40
	貳	、建議	46
附	錄一	· 訪問結果表	50
附	錄二	- 樣本結構	51
附	錄三	.:各題次數分配表	52
附	錄四	1:交叉分析表	63
附	錄五	:	72

表目錄

表 2.1	受訪者對「主動關懷小組」之建議或反映意見12
表 2.2	受訪者對「紅包給付對象是從事何種工作」之認知15
表 2.3	受訪者對「主動或被動給付紅包」之認知16
表 2.4	受訪者對「紅包給付目的」之認知17
表 2.5	受訪者對「紅包給付總金額」之認知18
表 2.6	受訪者對臺北市殯葬管理處之建議或反映意見30
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】32
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】33
表 3.3	對「主動關懷小組」服務表現之評價【年度比較分析】35
表 3.4	是否親身經驗收受紅包情事【年度比較分析】36
表 3.5	對殯葬事務的不法行為之舉發意願【年度比較分析】38
表 3.6	對各項為民服務工作之滿意度【年度比較分析】39

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	受訪者對殯葬管理處設施及服務的申請便利性之評價7
圖 2.4	受訪者對「主動關懷小組」之接觸情形9
圖 2.5	受訪者對「主動關懷小組」提供諮詢及資訊之滿意度10
圖 2.6	受訪者對「主動關懷小組」關心慰問之滿意度11
圖 2.7	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13
圖 2.8	受訪者對「紅包交付方式」之認知14
圖 2.9	受訪者對臺北市殯葬管理處服務人員應否收取紅包之看法19
圖 2.10	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 20
圖 2.11	受訪者對殯葬業者違反契約之行為會不會提出檢舉21
圖 2.12	受訪者對臺北市殯葬管理處「各項硬體設施」之滿意度22
圖 2.13	受訪者對臺北市殯葬管理處「工作人員服務態度」之滿意度23
圖 2.14	受訪者對「殯葬管理處」更名作法之看法24
圖 2.15	受訪者對「第一殯儀館」及「第二殯儀館」更名作法之看法25
圖 2.16	受訪者對治喪過程需要許多傳統儀式及大量佈置之看法26
圖 2.17	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 2.18	受訪者對臺北市政府推動「環保葬」之認同看法28
圖 3.1	對「主動關懷小組」之接觸情形【年度比較分析】34
圖 3.2	對臺北市殯葬管理處服務人員應否收取紅包之看法【年度比較分析】37

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 106 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 106 年 3 月底至 106 年 8 月底前往臺北市 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6,626筆),並且採取「系統抽樣法」(systematic sampling)來執行抽樣,抽出三分之二約4,400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106年11月6日(星期一)至11月9日(星期四)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1,211份。以95%信賴度估計,抽樣誤差約為±2.55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。

proportion (p)=f/n

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:

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

在獨立性假設成立的情況下,®i個估計值為:
®i =第i列合計×第i行合計/樣本合計數

此外,由於<u>本次調查結果在「百分比」計算方式為計算至小數點</u> 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 80.3%的受訪者表示「有簽約」,有 12.9%表示 「沒簽約」,有 1.6%表示「沒有委託殯葬業者」,有 3.1%表示「因 業者由其他家屬負責聯絡,所以不瞭解」,另有 2.1%是無明確反 應。整體而言,有 8 成以上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。

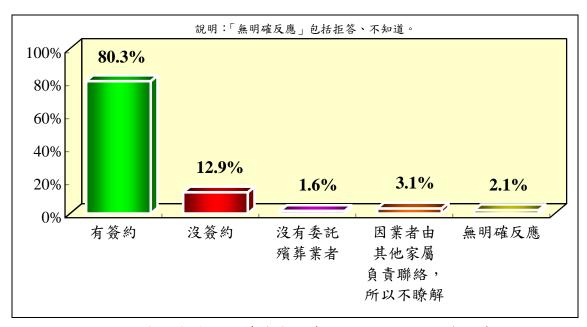


圖 2.1 受訪者委託殯葬業者的書面定型化契約之簽訂情形

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 72.6%的受訪者表示「瞭解」(瞭解 37.7%、大致瞭解 34.9%),有 26.4%表示「不瞭解」(因委託殯葬業者處理,所以不瞭解),另有 1.0%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3左右,明顯高於不瞭解者。

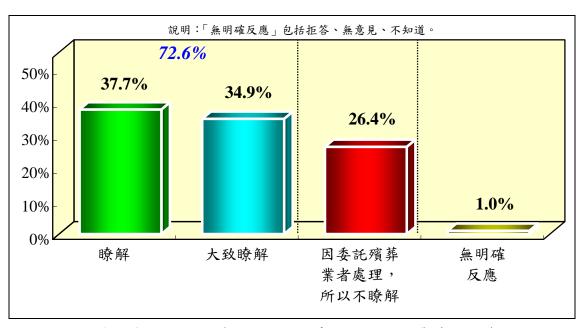


圖 2.2 受訪者對各項殯儀設施的使用申請流程及規費情形之瞭解程度

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。

三、對殯葬管理處設施及服務的申請便利性之評價

1. 在受訪者對殯葬管理處設施及服務的申請便利性之評價方面,如 圖 2.3 的調查結果所示。有 68.4%的受訪者表示「便利」(但認為 還是需要委託殯葬業者的有 47.6%、認為不需要委託殯葬業者的 有 20.8%),有 8.6%表示「不便利」(認為需要委託殯葬業者的有 8.2%、認為不需要委託殯葬業者的有 0.4%),另有 23.0%是無明 確反應。整體而言,對殯葬管理處設施及服務的申請便利性之評 價,有近7成的治喪家屬表示便利;但是仍有近4成8的人表示 雖然申請便利,還是需要委託殯葬業者,而不會自行申請使用。

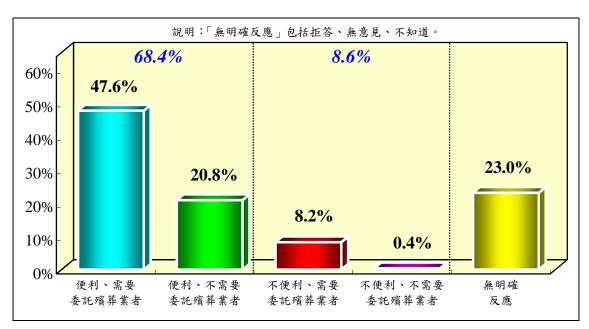


圖 2.3 受訪者對殯葬管理處設施及服務的申請便利性之評價

2. 交叉分析結果(參見附錄四之表 D.3):各類受訪者對殯葬管理處 設施及服務的申請便利性之評價,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,並提供殯葬服務資訊及宣導拒收紅包政策等事宜。受訪者對「主動關懷小組」之接觸情形方面,如圖 2.4 的調查結果所示。有 62.8%的受訪者表示「有」接觸過「主動關懷小組」的來電,有 31.5%表示「沒有」,另有 5.6%是無明確反應。

整體而言,有近6成3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3成1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。

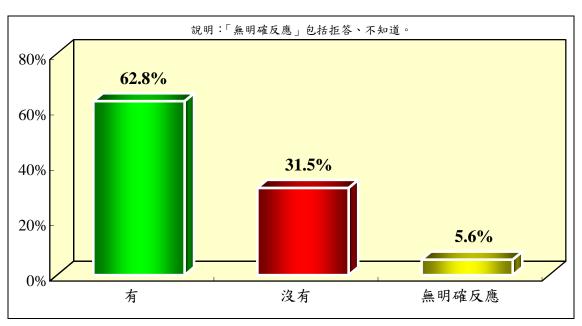


圖 2.4 受訪者對「主動關懷小組」之接觸情形

2. 交叉分析結果(參見附錄四之表 D.4):各類受訪者對「主動關懷小組」之接觸情形,在性別及年齡之間有顯著的差異。其中,男性、40-49歲者表示「有」的比例明顯較高;女性、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 761 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資訊之滿意情形,調查結果如圖 2.5 所示。有高達 88.6%的受訪者表示「滿意」,有 2.2%表示「不滿意」,另有 9.2%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。

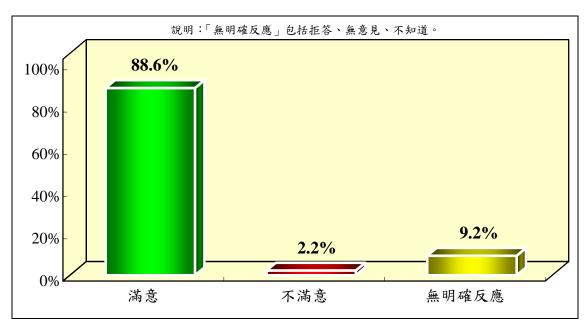


圖 2.5 受訪者對「主動關懷小組」提供諮詢及資訊之滿意度

2. 交叉分析結果(參見附錄四之表 D.5): 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 761 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 2.6 所示。有高達 89.2%的受 訪者表示「滿意」,有 3.5%表示「不滿意」,另有 7.2%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」所表達的的關心慰問,給予相當高度的正面評價。

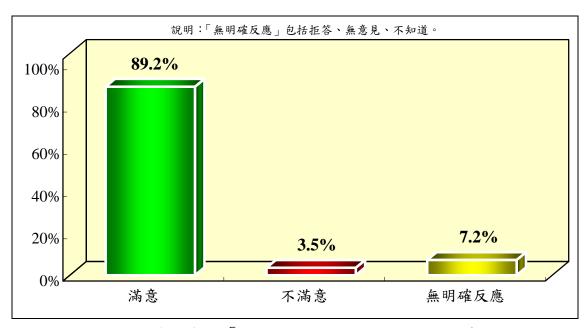


圖 2.6 受訪者對「主動關懷小組」關心慰問之滿意度

2. 交叉分析結果(參見附錄四之表 D.6):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」之建議或反映意見

針對前述表示有與「主動關懷小組」接觸經驗的 761 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」有沒有任何建議或反映意見?調查結果如表 2.1 所示。有 95.3%的受訪者表示「沒有建議、無明確反應」,而有 36 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「應加強宣導各項業務相關辦理事宜」、「應更即時主動聯絡」、「應多打幾次電話或加強訊息傳遞」的次數較多。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」之建議或反映意見

	回答人數	百分比
應加強宣導各項業務相關辦理事宜	19	2.5
應更即時主動聯絡	4	0.5
應多打幾次電話或加強訊息傳遞	3	0.4
加強說明各館動線及設施位置	2	0.3
態度應更親切,勿太制式化	2	0.3
關懷適切即可,勿過度	2	0.3
應與醫院建立通報系統,以即時提供幫助	2	0.3
未告知相關減免及補助訊息	1	0.1
希望能由固定專員負責同一案	1	0.1
沒有建議、無明確反應	725	95.3
總和	761	100.0

說明:1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

^{2.}有 450 人跳過本題不答,故本題的有效回答人數為 761 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

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 97.9%的受訪者表示「沒有」,只有 0.6%表示「有親身經驗」,另有 1.6%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7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。

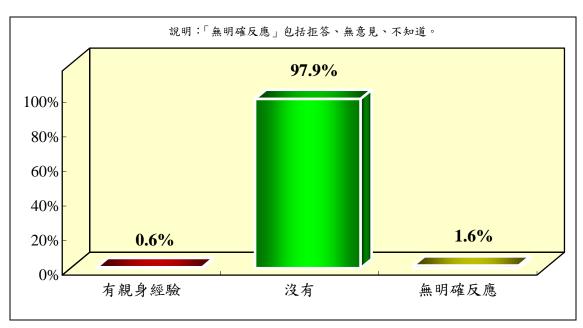


圖 2.7 受訪者是否親身經驗臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事

2. 交叉分析結果(參見附錄四之表 D.7):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 7位受訪者,再詢問他們所認知的「紅包交付方式」,調查結果如 圖 2.8 所示。這7位受訪者表示都是「由殯葬業者代收代付」。

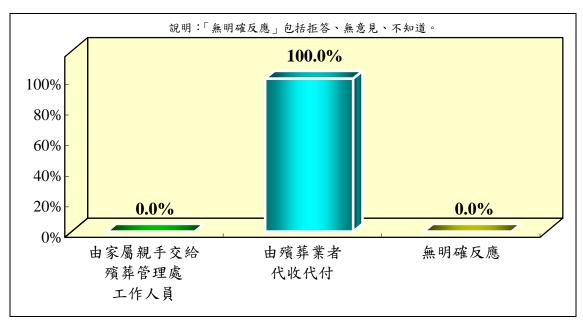


圖 2.8 受訪者對「紅包交付方式」之認知

2. 交叉分析結果:因為本題只有7位受訪者,故而不適宜進行交叉 分析。

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「由殯葬業者代收代付」的 7 位受訪者,再詢問他們: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分別有:「火化撿骨」、「遺體接運」、「遺體化妝」、「助念誦經」、「禮堂佈置」。

表 2.2 受訪者對「紅包給付對象是從事何種工作」之認知

	回答次數	百分比
火化撿骨	3	42.9
遺體接運	2	28.6
遺體化妝	2	28.6
助念誦經	1	14.3
禮堂佈置	1	14.3
總和	9	128.6

說明:1.有1,204人跳過本題不答,故本題的有效回答人數為7人。

^{2.}本題是複選題,每個人回答不只一項,故回答次數 9 會超過有效回答人數的 7 人。

^{3.}本表百分比的計算,是以回答人數7為計算的分母,因此百分比的加總會超過100%。

四、對「主動或被動給付紅包」之認知

針對表示紅包是「由殯葬業者代收代付」的 7 位受訪者,再詢問他們: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」的有 6 位,是「殯葬管理處人員要求」的有 1 位。

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	6	85.7
殯葬管理處人員要求	1	14.3
總和	7	100.0

說明:有1,204人跳過本題不答,故本題的有效回答人數為7人。

五、對「紅包給付目的」之認知

針對表示紅包是「由殯葬業者代收代付」的 7 位受訪者, 再詢問他們: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, 次數較多的 2 項為:「確保相關服務順利完成」及「殯葬業者說的」。

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	3	42.9
殯葬業者說的	2	28.6
依正常程序無法取得相關服務	1	14.3
加速取得相關服務	1	14.3
基於習俗	1	14.3
感謝工作人員圓滿處理	1	14.3
擔心往生者不被尊重	1	14.3
總和	10	142.9

說明:1.有1,204人跳過本題不答,故本題的有效回答人數為7人。

- 2.本題是複選題,每個人回答不只一項,故回答次數 10 會超過有效回答人數的7人。
- 3.本表百分比的計算,是以回答人數7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「由殯葬業者代收代付」的 7 位受訪者,再詢問他們: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,次數較多的 2 項為:「3,000 元以上、不到 4,500 元」及「6,000元以上」。

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	14.3
1,500 元以上、不到 3,000 元	1	14.3
3,000 元以上、不到 4,500 元	2	28.6
6,000 元以上	2	28.6
無明確反應	1	14.3
總和	7	100.0

說明:1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2.有1,204人跳過本題不答,故本題的有效回答人數為7人。

七、對臺北市殯葬管理處服務人員應否收取紅包之看法

1. 在受訪者對臺北市殯葬管理處服務人員應否收取紅包之看法方面,如圖 2.9 的調查結果所示。有 86.0%的受訪者認為「不應該」,有 7.4%認為「應該」,另有 6.5%是無明確反應。整體而言,受訪者認為臺北市殯葬管理處服務人員不應該收取紅包者的比例遠高於認為應該收取者,這對於消弭治喪家屬致送紅包的陋習應該會有所助益。

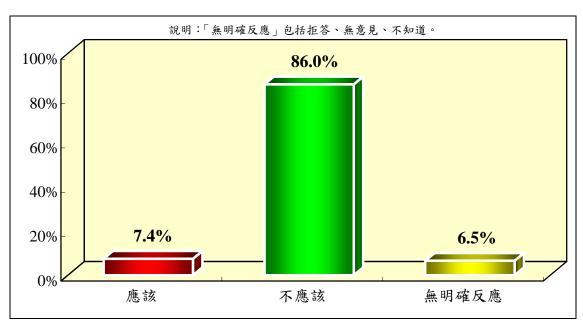


圖 2.9 受訪者對臺北市殯葬管理處服務人員應否收取紅包之看法

2. 交叉分析結果(參見附錄四之表 D.8):各類受訪者對臺北市殯葬 管理處服務人員應否收取紅包之看法,在不同類別之間並無統計 上的明顯差異。

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 2.10 所示。有 29.9%的受訪者表示「會具名檢舉」,有 34.2%表示「會匿名檢舉」,有 24.4%表示「不會」檢舉,另有 11.5%是無明確反應。整體而言,有 6 成 4 以上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。

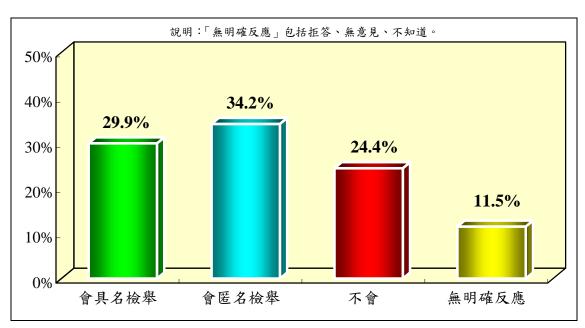


圖 2.10 受訪者對臺北市殯葬管理處公務人員的索取紅包行為會不會提出檢舉

2. 交叉分析結果(參見附錄四之表 D.9):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、60歲及以上者表示「會具名檢舉」的比例明顯較高,30-39歲者表示「會匿名檢舉」的比例明顯較高,女性表示「不會」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 2.11 所示。有 42.6%的受訪者表示「會具名檢舉」,有 28.2%表示「會匿名檢舉」,有 18.1%表示「不會」檢舉,另有 11.1%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。

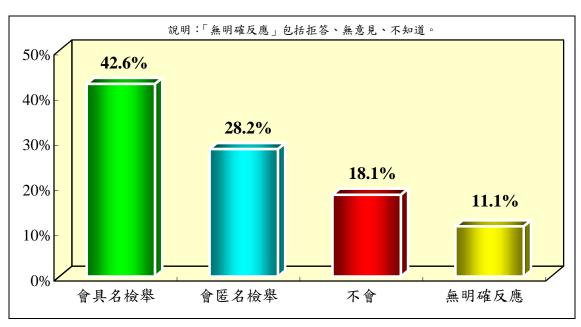


圖 2.11 受訪者對殯葬業者違反契約之行為會不會提出檢舉

2. 交叉分析結果(參見附錄四之表 D.10):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、60歲及以上者表示「會具名檢舉」的比例明顯較高,女性、20-39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 2.12 的調查結果所示。有 88.6%的受訪者表示「滿意」(非常滿意 20.1%、還算滿意 68.5%),有 4.8%表示「不滿意」(非常不滿意 0.8%、不太滿意 4.0%),另有 6.6%是無明確反應。整體而言,有近 8 成 9 左右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。

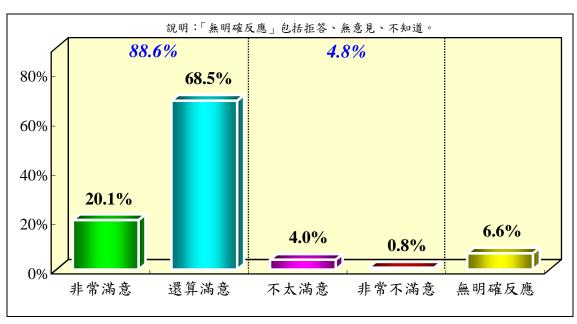


圖 2.12 受訪者對臺北市殯葬管理處「各項硬體設施」之滿意度

2. 交叉分析結果(參見附錄四之表 D.11):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 2.13 的調查結果所示。有 83.8%的受訪者表示「滿意」 (非常滿意 19.7%、還算滿意 64.1%),有 1.9%表示「不滿意」(非常不滿意 0.2%、不太滿意 1.7%),另有 14.4%是無明確反應。整體而言,有近 8 成 4 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。

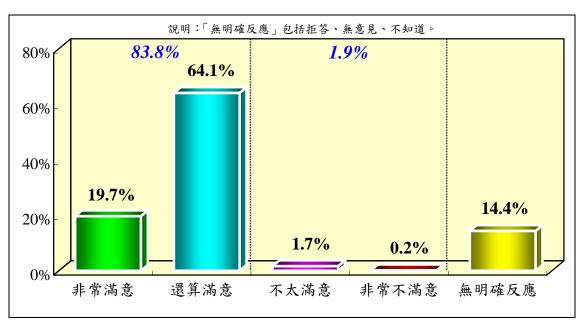


圖 2.13 受訪者對臺北市殯葬管理處「工作人員服務態度」之滿意度

2. 交叉分析結果(參見附錄四之表 D.12): 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,在年齡之間有顯著的差異。其中,20-39歲者表示「滿意」的比例明顯較高,50-59歲者表示「不滿意」的比例明顯較高,60歲及以上者在「無明確反應」的比例明顯較高。

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「殯葬管理處」更名作法之看法

1. 在受訪者對「殯葬管理處」更名為「生命禮儀處」之看法方面, 調查結果如圖 2.14 所示。有 55.7%的受訪者表示「認同」,有 0.2% 表示「認同要更名,但不要生命禮儀處」,有 24.5%表示「維持 殯葬管理處」,另有 19.7%是無明確反應。

整體而言,有近5成6左右的受訪者對「殯葬管理處」更名為「生命禮儀處」的作法表示認同,但是也有近四分之一的受訪者表示不認同更名作法,維持「殯葬管理處」的名稱即可。

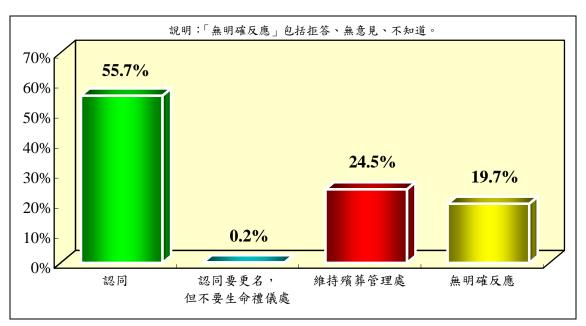


圖 2.14 受訪者對「殯葬管理處」更名作法之看法

2. 交叉分析結果(參見附錄四之表 D.13):各類受訪者對「殯葬管理處」更名作法之看法,在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

二、對「第一殯儀館」及「第二殯儀館」更名作法之看法

1. 在受訪者對「第一殯儀館」更名為「民權禮儀館」;「第二殯儀館」 更名為「辛亥禮儀館」之看法方面,調查結果如圖 2.15 所示。有 53.4%的受訪者表示「認同」,有 1.2%表示「認同要更名,但名 稱可再規劃」,有 30.2%表示「維持現狀」,另有 15.1%是無明確 反應。

整體而言,有近5成5左右的受訪者對「第一殯儀館」更名為「民權禮儀館」;「第二殯儀館」更名為「辛亥禮儀館」的作法表示認同,但是也有3成的受訪者表示不認同更名作法,維持現有名稱即可。

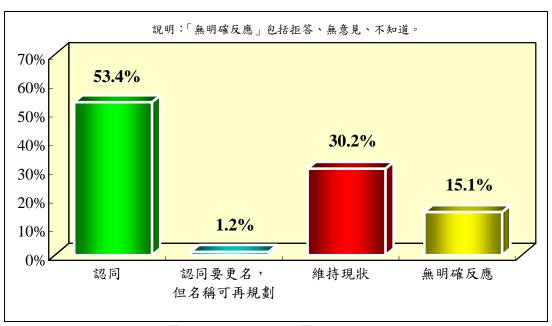


圖 2.15 受訪者對「第一殯儀館」及「第二殯儀館」更名作法之看法

2. 交叉分析結果(參見附錄四之表 D.14):各類受訪者對「第一殯 儀館」及「第二殯儀館」更名作法之看法,在不同類別之間並無 統計上的明顯差異。

三、對治喪過程需要許多傳統儀式及大量佈置之看法

1. 在受訪者對治喪過程需要許多傳統儀式及大量佈置之看法方面,調查結果如圖 2.16 所示。有 12.9%的受訪者認為「需要」,有 79.2%認為「不需要」,有 2.6%認為「依殯葬業者安排即可」,有 0.9%認為「傳統儀式需要、大量佈置不需要」,另有 4.5%是無明確反應。

整體而言,有7成9的受訪者認為治喪過程不需要許多傳統儀式及大量佈置,顯示治喪過程的節約觀念已經深植人心。

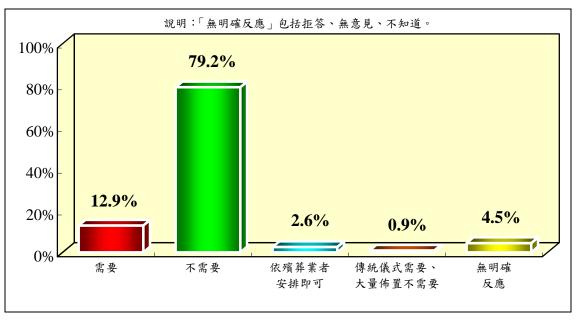


圖 2.16 受訪者對治喪過程需要許多傳統儀式及大量佈置之看法

2. 交叉分析結果(參見附錄四之表 D.15): 各類受訪者對治喪過程 需要許多傳統儀式及大量佈置之看法,在不同類別之間並無統計 上的明顯差異。

四、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 2.17 所示。有 51.7%的受訪者認為「需要」, 有 41.3%認為「不需要」,有 3.9%認為「依殯葬業者安排即可」, 另有 3.1%是無明確反應。

整體而言,有近5成2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4成1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。

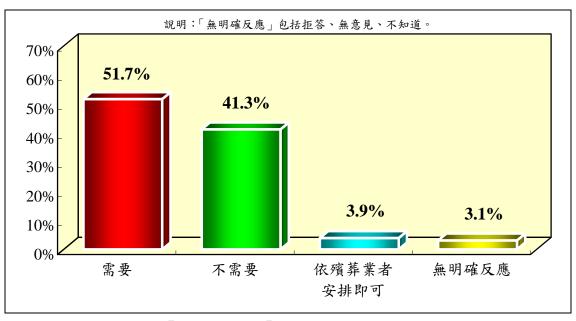


圖 2.17 受訪者對「告別式」及「火化」需要挑選特殊時辰或吉日之看法

2. 交叉分析結果(參見附錄四之表 D.16):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。

五、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 2.18 所示。有 71.2%的受訪者表示「認同,會考慮使用」,有 10.7%表示「認同,但不考慮使用」,有 12.6%表示「不認同」,有 0.1%表示「沒聽說過環保葬」,另有 5.5%是無明確反應。

整體而言,有近8成2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7成1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。

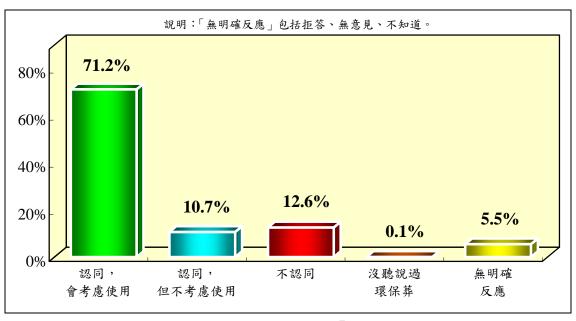


圖 2.18 受訪者對臺北市政府推動「環保葬」之認同看法

2. 交叉分析結果(參見附錄四之表 D.17):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。

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 2.6 所示。有 81.1%的受訪者表示「沒有建議、無明確反應」,而有 229 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「加強宣導各項服務及流程之內容」、「停車空間不足」、「館區的空間狹窄」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 2.6 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
加強宣導各項服務及流程之內容	35	2.9
停車空間不足	30	2.5
館區的空間狹窄	28	2.3
增加禮堂數量	19	1.6
禮堂使用的時間太緊迫	11	0.9 0.7
動線指標應該要更明確	9 8	0.7
加強服務人員的態度及親和力 增加火化爐的數量	8 7	0.7
设備太過老舊,應加速翻修	5	0.0
對非臺北市民的收費過高	5	0.4
停車場的收費太高	5	0.4
加強環境整潔及明亮方面	4	0.4
加強服務人員的專業程度	4	0.3
遺體冰藏的收費太高	4	0.3
增設火化區的家屬休息室	4	0.3
應增設焚燒紙錢的金爐數量	4	0.3
各項收費較其他縣市要來的高	4	0.3
遺體化妝的技術不佳	3	0.2
地下室的空調設備不佳	3	0.2
加強禮堂的隔音設備	2	0.2
取消焚燒紙錢申請的限制	$\frac{1}{2}$	0.2
火化速度太快,應給予唸經的時間	$\frac{2}{2}$	0.2
應使禮堂的空間更加寬敞	2	0.2
增加遺體冷藏櫃	1	0.1
禮堂門口上的 LED 燈不夠雅觀	1	0.1
應加強館區排水設施以避免積水	1	0.1
冰櫃數量太少且太窄	1	0.1
延長網路申請設施的時間	1	0.1
公開各項收費標準	1	0.1
強化火化場的排煙系統	1	0.1
增設館區的餐飲相關設施	1	0.1
增設納骨塔的數量	1	0.1
申辦手續的時間太長	1	0.1
增加殯葬管理處的人力數量	1	0.1
大體送至館區時,沒有暫時安置處	1	0.1
樹葬區可否標記往者姓名	1	0.1
關懷小組的問候應該更婉轉	1	0.1
刷卡付費不應再收手續費	1	0.1
冷藏處到禮堂的動線不佳	1	0.1
火化完成應由家屬確認無誤	1	0.1
陽明山公墓應增設地藏王菩薩	1	0.1
增加唸經室的數量	1	0.1
建築物過於老舊且會漏水	1	0.1
增加低收入戶辦理的費用減免優惠	1	0.1
加強進出人員的管控	1	0.1
廢除或遷移第一殯儀館 靡收拜紅原 40 吹門 3 以推上	1 1	0.1 0.1
應將拜飯區的空間予以擴大 大體領取人員要謹慎確認領取程序	1	0.1
火化區的看板時間不夠準確	1	0.1
大化區的有 做时间不夠平確 能提供簡單的佈置	1	0.1
能促供简单的价值 暫時停放靈柩的空間不足	1	0.1
暂时行放靈柩的至间不足 聯合公祭的骨灰罈太貴	1	0.1
沒有建議、無明確反應	982	81.1
總和	1211	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 105 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<u>「成功樣本」的數量不盡相同</u>,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,而自 105 年度調查開始,在成功樣本數量的規格,則是要求必須在 1,200 份以上。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<u>「問卷題目內容」有較大的改變幅度</u>,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。

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 105 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 76.2%上升至本次調 查的 80.3%,增加了 4.1 個百分點;表示「沒簽約」的比例則由 18.4% 下降至本次調查的 12.9%,減少了 5.5 個百分點。整體而言,由兩次調 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,有逐 漸增加的現象。

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	106 年調查
	百分比	百分比
有簽約	76.2	80.3
沒簽約	18.4	12.9
沒有委託殯葬業者	<u>—</u>	1.6
因業者由其他家屬負責聯絡,所以不瞭解	2.6	3.1
無明確反應	2.8	2.1
總和	100.0	100.0

說明:1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

^{2.105} 年調查的有效回答人數為 1,152 人 (有 53 人跳過本題不答),106 年調查的有效回答人數為 1,211 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 105 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 60.6%上升至本次調查的 72.6%,增加了 12.0 個百分點;表示「不瞭解」的比例則由 38.1%下降至本次調查的 26.4%,減少了 11.7 個百分點。整體而言,自 104年調查開始,瞭解的治喪家屬比例呈現逐年上升的趨勢,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】

		3 车 查	104 調	· 年 查		年 查		5年 查
	百分	计比	百分	计比	百分	计比	百分	计比
瞭解	23.2	50.0	20.3	40 O	29.0	60.6	37.7	72.6
大概瞭解	27.7	50.9	28.6	48.9	31.6	60.6	34.9	72.6
不瞭解	9.1							
因委託殯葬業者處理 ,所以不瞭解	39.6	48.7	50.5	50.5	38.1	38.1	26.4	26.4
無明確反應	0.5		0.7		1.2		1.0	
總和	100.0		100.0		100.0		100.0	

^{2.103} 年調查的有效回答人數為 881 人,104 年調查的有效回答人數為 763 人,105 年調查的有效回答人數為 1,205 人,106 年調查的有效回答人數為 1,211 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 105 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 66.1%下降至本次調查的 62.8%,減少了 3.3 個百分點;表示「沒有」接觸過的比例則由 30.9%上升至本次調查的 31.5%,微幅增加了 0.6 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,104年度以前的調查結果都是「有」的比例低於「沒有」的比例,而 105年度以後的調查結果則是「有」的比例明顯高於「沒有」的比例。

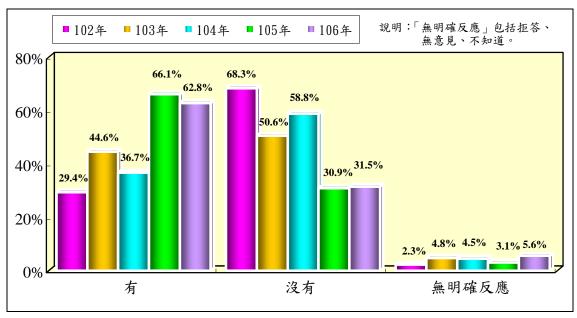


圖 3.1 對「主動關懷小組」之接觸情形【年度比較分析】

二、對「主動關懷小組」服務表現之評價

與105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」及「關心慰問」兩項的滿意度,雖然都呈現下降的趨勢,但是下降的幅度相當小,兩次調查的結果幾乎相同,沒有太大的變化。

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1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	旬及資訊	關心	慰問
	105 年調查	106 年調查	105 年調查	106 年調查
	百分比	百分比	百分比	百分比
滿意	88.8	88.6	91.0	89.2
不滿意	2.5	2.2	2.0	3.5
無明確反應	8.7	9.2	7.0	7.2
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」。

2.105 年調查的有效回答人數為 1,205 人,106 年調查的有效回答人數為 1,211 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 3.4),就本次調查結果來看,「有親身經驗」的比例為 0.6%,與 105 年調查結果的 0.0%相比較,僅增加了 7 位受訪者。但是明確表示「都沒有」的比例,則是出現上升的趨勢。

表 3.4 是否親身經驗收受紅包情事【年度比較分析】

	103 調			· 年 查	105 調	•	106 調	
	百分)比	百分	计比	百分	}比	百分	计比
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
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
無明確反應	4.0		2.9		4.1		1.6	
總和	100.0		100.0		100.0		100.0	

^{2.103} 年調查的有效回答人數為 881 人,104 年調查的有效回答人數為 763 人,105 年調查的有效回答人數為 1,205 人,106 年調查的有效回答人數為 1,211 人。

二、對臺北市殯葬管理處服務人員應否收取紅包之看法

與 105 年調查相比較 (參見圖 3.2),認為臺北市殯葬管理處服務人員「應該」收取紅包的比例,由 5.5%上升至本次調查的 7.4%,增加了 1.9 個百分點。認為「不應該」收取紅包的比例,則是由 86.2%下降至本次調查的 86.0%,微幅減少了 0.2 個百分點。

整體而言,從各年度調查結果來看,受訪者對於「臺北市殯葬管理處服務人員不應該收取紅包」的觀念,都維持在7成6至8成6之間,這應該有助於臺北市殯葬管理處在端正政風工作之持續推動。

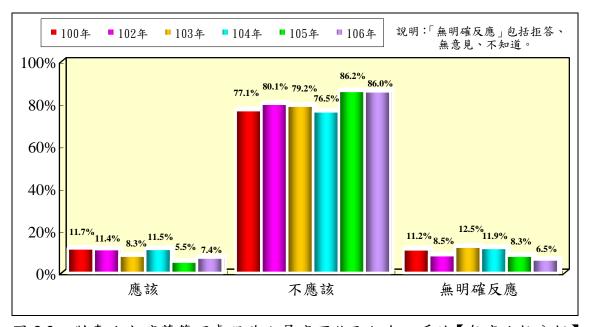


圖 3.2 對臺北市殯葬管理處服務人員應否收取紅包之看法【年度比較分析】

三、對殯葬事務的不法行為之舉發意願

與 105 年調查相比較 (參見表 3.5), 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」及「殯葬業者的違反契約行為」兩個面向,表示「會具名檢舉」的比例都有上升的現象。相對的,在「不會檢舉」的比例方面,則都有下降的現象。

整體而言,治喪家屬對於殯葬事務的不法行為,表示會檢舉的意願愈來愈高。但是,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 3.5 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		對殯茤 違反契約	
	105 年調查	106 年調查	105 年調查	106 年調查
	百分比	百分比	百分比	百分比
會具名檢舉	25.9	29.9	37.7	42.6
會匿名檢舉	33.5	34.2	28.9	28.2
不會檢舉	27.8	24.4	21.1	18.1
無明確反應	12.8	11.5	12.4	11.1
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」。

2.105 年調查的有效回答人數為 1,205 人,106 年調查的有效回答人數為 1,211 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 105 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」及「工作人員服務態度」兩項的滿意度,全部都呈現上升的趨勢。其次,不滿意比例,也都是呈現下降的趨勢。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,是比 105年調查要來的好。

整體而言,自104年調查以來,兩項滿意度都是逐年上升的趨勢。 值得注意的是,「工作人員服務態度」的滿意度都較「各項硬體設施」 要來的低,或許這是臺北市殯葬管理處未來可以持續加強的為民服務 工作的主要項目。

表 3.6 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			J	二作人員	服務態	立	
	103 年 調查	104 年 調查	105 年 調查	106 年 調查	103 年 調查	104 年 調查	105 年 調查	106 年 調查
	百分比							
滿意	79.6	82.3	83.8	88.6	78.1	77.5	81.9	83.8
不滿意	10.6	8.9	10.5	4.8	2.9	1.7	2.5	1.9
無明確反應	9.9	8.8	5.7	6.6	19.1	20.8	15.5	14.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

^{2.103} 年調查的有效回答人數為 881 人,104 年調查的有效回答人數為 763 人,105 年調查的有效回答人數為 1,205 人,106 年調查的有效回答人數為 1,211 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80.3%表示「有簽約」,有12.9%表示「沒簽約」,有1.6%表示「沒有委託殯葬業者」,有3.1%表示「因業者由其他家屬負責聯絡,所以不瞭解」,另有2.1%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 72.6%表示「瞭解」,有 26.4%表示「不瞭解」,另有 1.0%是無明確 反應。瞭解的治喪家屬比例明顯高於不瞭解者。
- 3.在受訪者對殯葬管理處設施及服務的申請便利性之評價方面,有 68.4%表示「便利」,有 8.6%表示「不便利」,另有 23.0%是無明確 反應。但是仍有 47.6%的人表示雖然申請便利,還是需要委託殯葬 業者,而不會自行申請使用。

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 62.8%表示「有」接觸過「主動關懷小組」的來電,有 31.5%表示「沒有」,另有 5.6%是 無明確反應。
- 2.表示有與「主動關懷小組」接觸經驗的 761 位受訪者之中,有 88.6% 對於「主動關懷小組」所提供的諮詢及資訊表示「滿意」,有 2.2% 表示「不滿意」,另有 9.2%是無明確反應。
- 3.表示有與「主動關懷小組」接觸經驗的 761 位受訪者之中,有 89.2% 對於「主動關懷小組」所表達的的關心慰問表示「滿意」,有 3.5% 表示「不滿意」,另有 7.2%是無明確反應。
- 4.表示有與「主動關懷小組」接觸經驗的 761 位受訪者之中,對「主動關懷小組」的建議事項以「應加強宣導各項業務相關辦理事宜」、「應更即時主動聯絡」、「應多打幾次電話或加強訊息傳遞」的次數較多。

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 97.9%表示「沒有」,只有 0.6%表示「有親身經驗」,另有 1.6%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7位受訪者, 表示「紅包交付方式」都是「由殯葬業者代收代付」。
- 3.針對表示紅包是「由殯葬業者代收代付」的7位受訪者,詢問後得知:

紅包給付對象所從事的工作分別有:「火化撿骨」、「遺體接運」、「遺體化妝」、「助念誦經」、「禮堂佈置」。

紅包給付是「殯葬業者要求」的有6位,是「殯葬管理處人員要求」的有1位。

紅包給付目的,次數較多的2項為:「確保相關服務順利完成」及「殯葬業者說的」。

紅包給付總金額,次數較多的2項為:「3,000元以上、不到4,500元」及「6,000元以上」。

4.在對臺北市殯葬管理處服務人員應否收取紅包之看法方面,有 86.0%認為「不應該」,有 7.4%認為「應該」,另有 6.5%是無明確 反應。

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29.9%表示「會具名檢舉」,有34.2%表示「會匿名檢舉」, 有24.4%表示「不會」檢舉,另有11.5%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42.6%表示「會具名檢舉」,有28.2%表示「會匿名檢舉」,有18.1%表示「不會」檢舉,另有11.1%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 88.6%表示「滿意」,有 4.8% 表示「不滿意」,另有 6.6%是無明確反應。
- 2.在「工作人員服務態度」滿意度方面,有 83.8%表示「滿意」,有 1.9%表示「不滿意」,另有 14.4%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「殯葬管理處」更名作法之看法方面,有 55.7%表示「認同」,有 0.2%表示「認同要更名,但不要生命禮儀處」,有 24.5%表示「維持殯葬管理處」,另有 19.7%是無明確反應。
- 2.在對「第一殯儀館」及「第二殯儀館」更名作法之看法方面,有 53.4% 表示「認同」,有 1.2%表示「認同要更名,但名稱可再規劃」,有 30.2%表示「維持現狀」,另有 15.1%是無明確反應。
- 3.在對治喪過程需要許多傳統儀式及大量佈置之看法方面,有 12.9% 認為「需要」,有 79.2%認為「不需要」,有 2.6%認為「依殯葬業者 安排即可」,有 0.9%認為「傳統儀式需要、大量佈置不需要」,另 有 4.5%是無明確反應。
- 4.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 51.7%認為「需要」,有 41.3%認為「不需要」,有 3.9%認為「依 殯葬業者安排即可」,另有 3.1%是無明確反應。
- 5.在對臺北市政府推動「環保葬」之認同看法方面,有71.2%表示「認同,會考慮使用」,有10.7%表示「認同,但不考慮使用」,有12.6%表示「不認同」,有0.1%表示「沒聽說過環保葬」,另有5.5%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81.1%的受訪者表示「沒有建議、無明確反應」,而有229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「加強宣導各項服務及流程之內容」、「停車空間不足」、「館區的空間狹窄」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成以上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2成6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。有近4成8的人表示雖然殯葬 管理處設施及服務的申請便利,還是需要委託殯葬業者,而不會 自行申請使用。

以上皆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,有近7成1左右 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,有近8成9左右的人表示滿意「主動關懷小組」所提供的諮詢及資訊,有8成9的人表示滿意「主動關懷小組」所表達的關心慰問。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,部分受訪者希望「主動關懷小組」除了有主動的關心慰問、主動提供殯葬流程及社會福利資訊、主動宣導拒收紅包政策等功能外,還希望能夠與醫院建立通報系統,以便在第一時間就能提供幫助。

因此,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3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6成4以上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29.9%,會匿名檢舉者有34.2%)。但是,仍有2成4的人不願提出檢舉。由此可知,部份民眾依舊具有不願檢舉的茍且心理,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	1211	59.1%	30.1%
受訪者暫時不在或不便接聽	676	33.0%	16.8%
受訪者因臨時有事而中途拒訪	72	3.5%	1.8%
受訪者拒絕受訪(無法再訪者)	1	0.0%	0.0%
受訪者中途拒訪(無法再訪者)	68	3.3%	1.7%
因語言因素無法受訪	0	0.0%	0.0%
因生理因素無法受訪	2	0.1%	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	19	0.9%	0.5%
小計(A)	2049	100.0%	51.0%
(2)其他			
訪問結果			
接電話者即拒訪	94	71.8%	2.3%
户中無合格受訪對象	36	27.5%	0.9%
已訪問過或非受訪地區	1	0.8%	0.0%
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)	131	100.0%	3.3%
(二)非人為因素統計表			
	人數	百分比	總計
無人接聽	1724	93.7%	42.9%
電話中	44	2.4%	1.1%
電話停話改號故障空號	68	3.7%	1.7%
傳真機	2	0.1%	0.0%
答錄機	1	0.1%	0.0%
宿舍機關公司營業用電話	0	0.0%	0.0%
小計(C)	1839	100.0%	45.8%
總計 (A+B+C)	4019	100.0%	100.0%
MS 8 (ATDTC)	4017	100.0 /0	100.0 70
(三)撥號紀錄統計表			
接通率			55.4%
訪問成功率			30.1%
接通後訪問成功率			54.4%
拒訪率(含接電話者即拒訪)			5.8%
拒訪率(不含接電話者即拒訪)			3.5%

附錄二 樣本結構

表 B.1 樣本結構表

		個數	百分比
性別	男性	750	61.9
	女性	461	38.1
年龄	20-29 歲	42	3.5
	30-39 歲	109	9.1
	40-49 歲	264	22.0
	50-59 歲	428	35.7
	60 歲及以上	356	29.7

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	972	80.3
沒簽約	156	12.9
沒有委託殯葬業者	19	1.6
因業者由其他家屬負責聯絡,所以不瞭解	38	3.1
無明確反應	26	2.1
總和	1211	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	456	37.7
大概瞭解	423	34.9
因委託殯葬業者處理,所以不瞭解	320	26.4
無明確反應	12	1.0
總和	1211	100.0

說明:1.「無明確反應」包括「拒答、不知道」。

2.有53人跳過本題不答,故本題的有效回答人數為1,152人。

表 C.3 請問您認為,申請本處殯葬設施、服務是否便利,不須委託殯葬業者 即可完成?

	回答人數	百分比
便利、需要委託殯葬業者	577	47.6
便利、不需要委託殯葬業者	252	20.8
不便利、需要委託殯葬業者	99	8.2
不便利、不需要委託殯葬業者	5	0.4
無明確反應	278	23.0
總和	1211	100.0

表 C.4 請問您有接觸過殯葬處成立之「主動關懷小組」致電給您提供殯葬資訊及宣導拒收紅包政策嗎?

	回答人數	百分比
有	761	62.8
沒有	382	31.5
無明確反應	68	5.6
總和	1211	100.0

表 C.5 請問您對「主動關懷小組」提供的殯葬流程諮詢及社會福利資訊滿不滿意?

	回答人數	百分比
满意	674	88.6
不满意	17	2.2
無明確反應	70	9.2
總和	761	100.0

說明:1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2.有 450 人跳過本題不答,故本題的有效回答人數為 761 人。

表 C.6 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	679	89.2
不滿意	27	3.5
無明確反應	55	7.2
總和	761	100.0

說明:1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2.有 450 人跳過本題不答,故本題的有效回答人數為 761 人。

表 C.7 請問您對「主動關懷小組」有沒有其他的建議或反映的意見?

	回答人數	百分比
應加強宣導各項業務相關辦理事宜	19	2.5
應更即時主動聯絡	4	0.5
應多打幾次電話或加強訊息傳遞	3	0.4
加強說明各館動線及設施位置	2	0.3
態度應更親切,勿太制式化	2	0.3
關懷適切即可,勿過度	2	0.3
應與醫院建立通報系統,以即時提供幫助	2	0.3
未告知相關減免及補助訊息	1	0.1
希望能由固定專員負責同一案	1	0.1
沒有建議、無明確反應	725	95.3
總和	761	100.0

2.有 450 人跳過本題不答,故本題的有效回答人數為 761 人。

表 C.8 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	7	0.6
沒有	1185	97.9
無明確反應	19	1.6
總和	1211	100.0

說明:「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.9 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?

	回答次數	百分比
由殯葬業者代收代付	7	100.0
總和	7	100.0

說明:有1,204人跳過本題不答,故本題的有效回答人數為7人。

										回	答人婁	文	百分	比
											_	_		
説明:贫	育	9 題沒	有任金	何一个	立受訪	者回:	答「紅	上包是	由家	屬親	手交絲	合殯葬	管理處	怎工作
,	L	員」,因	山此所	f有受	訪者は	勻跳遁	本 題	不答	,故本	題有	效回名	冬人數	為0人	. °
表 C.11		承前是	題,	红包	是家屋	醫主動	要送	的,	或是	殯葬	業者后	向家屬	提出要	要求,
		或者	是殯	葬管	里處白	勺人員	主動	要求	?					
										回名	答人婁	t	百分	比
												_		
說明:第	戶	9 題沒	有任金	何一个	立受訪	者回	答「紅	上包是	由家	屬親	手交絲	合殯葬	管理處	怎工作
,	(員」,因	此所	f有受	訪者は	勻跳過	本題	不答	,故本	題有	效回名	冬人數	為0人	. •
表 C.12		就您亲	目包名	瓜 縣。	宏區	合详	红白	的日	的早人	斗麻'	7			
X C.12		WC 105 115	(7 ×	工内双	介 /虫	自之	, KL (C	H) H	11/21		答人婁		百分	> H
												_	4 //	_
	色	9 題沒	有任	何一个	分爭訪	'者回	这 「幻	白是	由家	屬親	手交系	合殯葬	管理處	点工作
		, 員」, B												
		<i>/</i> -		,,,,,		V .,,	- ,	, ,			,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,		-	
表 C.13		就您戶	斤知:	,在雪	陸個治	喪過	程中	,家	屬包白	的紅色	包總共	約多	少錢?	1
										回	答人婁	女	百分	比
					-	-			-			_		

說明:第9題沒有任何一位受訪者回答「紅包是由家屬親手交給殯葬管理處工作 人員」,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.14 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?

	回答次數	百分比
火化撿骨	3	42.9
遺體接運	2	28.6
遺體化妝	2	28.6
助念誦經	1	14.3
禮堂佈置	1	14.3
總和	9	128.6

說明:1.有1,204人跳過本題不答,故本題的有效回答人數為7人。

- 2.本題是複選題,每個人回答不只一項,故回答次數 9 會超過有效回答人數的 7 人。
- 3.本表百分比的計算,是以回答人數7為計算的分母,因此百分比的加總會超過 100%。

表 C.15 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	6	85.7
殯葬管理處人員要求	1	14.3
總和	7	100.0

說明:有1,204人跳過本題不答,故本題的有效回答人數為7人。

表 C.16 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	3	42.9
殯葬業者說的	2	28.6
依正常程序無法取得相關服務	1	14.3
加速取得相關服務	1	14.3
基於習俗	1	14.3
感謝工作人員圓滿處理	1	14.3
擔心往生者不被尊重	1	14.3
總和	10	142.9

說明:1.有1,204人跳過本題不答,故本題的有效回答人數為7人。

- 2.本題是複選題,每個人回答不只一項,故回答次數 10 會超過有效回答人數的7人。
- 3.本表百分比的計算,是以回答人數7為計算的分母,因此百分比的加總會超過 100%。

表 C.17 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	14.3
1,500 元以上、不到 3,000 元	1	14.3
3,000 元以上、不到 4,500 元	2	28.6
6,000 元以上	2	28.6
無明確反應	1	14.3
總和	7	100.0

說明:1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2.有 1,204 人跳過本題不答,故本題的有效回答人數為 7 人。

表 C.18 請問您認為殯葬管理處的公務人員,應不應該收取家屬及殯葬業者 的紅包?

	回答人數	百分比
應該	90	7.4
不應該	1042	86.0
無明確反應	79	6.5
總和	1211	100.0

表 C.19 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	362	29.9
會匿名檢舉	414	34.2
不會	296	24.4
無明確反應	139	11.5
總和	1211	100.0

說明:「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.20 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	516	42.6
會匿名檢舉	341	28.2
不會	219	18.1
無明確反應	135	11.1
總和	1211	100.0

表 C.21 整體而言,請問您對於臺北市殯葬管理處的各項硬體設施,滿不滿意?

	回答人數	百分比
非常滿意	243	20.1
還算滿意	829	68.5
不太满意	49	4.0
非常不满意	10	0.8
無明確反應	80	6.6
總和	1211	100.0

表 C.22 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	238	19.7
還算滿意	776	64.1
不太满意	21	1.7
非常不满意	2	0.2
無明確反應	174	14.4
總和	1211	100.0

表 C.23 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
加強宣導各項服務及流程之內容	35	2.9
停車空間不足	30	2.5
館區的空間狹窄	28	2.3
增加禮堂數量	19	1.6
禮堂使用的時間太緊迫	11	0.9
動線指標應該要更明確	9	0.7
加強服務人員的態度及親和力	8	0.7
增加火化爐的數量	7	0.6
設備太過老舊,應加速翻修	5 5	0.4
對非臺北市民的收費過高	5	0.4
停車場的收費太高	5	0.4
加強環境整潔及明亮方面	4	0.3
加強服務人員的專業程度	4	0.3
遺體冰藏的收費太高	4	0.3
增設火化區的家屬休息室	4	0.3
應增設焚燒紙錢的金爐數量	4	0.3
各項收費較其他縣市要來的高	4	0.3
遺體化妝的技術不佳	3	0.2
地下室的空調設備不佳	3	0.2
加強禮堂的隔音設備	2	0.2
取消焚燒紙錢申請的限制	2 2	0.2
火化速度太快,應給予唸經的時間	2	0.2
應使禮堂的空間更加寬敞	2	0.2
增加遺體冷藏櫃	1	0.1
禮堂門口上的 LED 燈不夠雅觀	1	0.1
應加強館區排水設施以避免積水	1	0.1
冰櫃數量太少且太窄	1	0.1
延長網路申請設施的時間	1	0.1
公開各項收費標準	1	0.1
強化火化場的排煙系統	1	0.1
增設館區的餐飲相關設施	1	0.1
增設納骨塔的數量	1	0.1
申辦手續的時間太長	1	0.1
增加殡葬管理处的人力數量	1	0.1
大體送至館區時,沒有暫時安置處	1	0.1
樹葬區可否標記往者姓名	1	0.1
關懷小組的問候應該更婉轉	1	0.1
刷卡付費不應再收手續費	1	0.1
冷藏處到禮堂的動線不佳	1	0.1
火化完成應由家屬確認無誤	1	0.1
陽明山公墓應增設地藏王菩薩	1	0.1
增加唸經室的數量	1	0.1
建築物過於老舊且會漏水	1	0.1
增加低收入户辦理的費用減免優惠	1	0.1
加強進出人員的管控	1	0.1
廢除或遷移第一殯儀館	1	0.1
應將拜飯區的空間予以擴大	1	0.1
大體領取人員要謹慎確認領取程序	1	0.1
火化區的看板時間不夠準確	1	0.1
能提供簡單的佈置	1	0.1
暫時停放靈柩的空間不足	1	0.1
聯合公祭的骨灰罈太貴	1	0.1
沒有建議、無明確反應	982	81.1
總和	1211	100.0

表 C.24 請問您認為,如果將「殯葬管理處」更名為「生命禮儀處」,請問您 的看法及建議為何?

	回答人數	百分比
認同	674	55.7
認同要更名,但不要生命禮儀處	2	0.2
維持殯葬管理處	297	24.5
無明確反應	238	19.7
總和	1211	100.0

表 C.25 請問您認為,如果將「第一殯儀館」更名為「民權禮儀館」;「第二 殯儀館」更名為「辛亥禮儀館」,請問您的看法及建議為何?

	回答人數	百分比
認同	647	53.4
認同要更名,但名稱可再規劃	15	1.2
維持現狀	366	30.2
無明確反應	183	15.1
總和	1211	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,治喪過程中是否需要許多傳統儀式、以及大量的佈置?

	回答人數	百分比
需要	156	12.9
不需要	959	79.2
依殯葬業者安排即可	31	2.6
傳統儀式需要、大量佈置不需要	11	0.9
無明確反應	54	4.5
總和	1211	100.0

表 C.27 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	626	51.7
不需要	500	41.3
依殯葬業者安排即可	47	3.9
無明確反應	38	3.1
總和	1211	100.0

表 C.28 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	862	71.2
認同,但不考慮使用	129	10.7
不認同	153	12.6
沒聽說過環保葬	1	0.1
無明確反應	66	5.5
總和	1211	100.0

說明:「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.29 年龄

	回答人數	百分比
20-29 歲	42	3.5
30-39 歲	109	9.0
40-49 歲	264	21.8
50-59 歲	428	35.3
60 歲及以上	356	29.4
無明確反應	12	1.0
總和	1211	100.0

說明:「無明確反應」包括「拒答」。

表 C.30 性別

	回答人數	百分比
男性	750	61.9
女性	461	38.1
總和	1211	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 其他 負責 所以不瞭解 (%)	無明確 反應 (%)	個數
全體	80.3	12.9	1.6	3.1	2.1	1211
性別						
男性	80.9	12.8	1.6	2.9	1.7	750
女性	79.2	13.0	1.5	3.5	2.8	461
年齢 #						
20-29歲	71.4	16.7	2.4	7.1	2.4	42
30-39歲	78.9	12.8	0.9	4.6	2.8	109
40-49歲	84.1	11.4	1.1	2.3	1.1	264
50-59歲	81.3	12.1	1.9	2.3	2.3	428
60歲及以上	77.8	14.0	1.7	3.9	2.5	356

^{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。

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(%)			
	合計	瞭解	大概瞭解	因委託殯 葬業者處 理,所以 不瞭解	無明確 反應 (%)	個數
全體	72.6	37.7	34.9	26.4	1.0	1211
性別						
男性	74.9	38.8	36.1	24.3	0.8	750
女性	68.8	35.8	33.0	29.9	1.3	461
年齢 #						
20-29歲	78.6	31.0	47.6	21.4	0.0	42
30-39歲	79.8	42.2	37.6	17.4	2.8	109
40-49歲	74.6	39.0	35.6	25.0	0.4	264
50-59歲	72.7	38.6	34.1	26.4	0.9	428
60歲及以上	67.4	34.3	33.1	31.5	1.1	356

^{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、不知道。

^{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 請問您認為,申請本處殯葬設施、服務是否便利,不須委託殯葬業者即可完成?

	便利、 需要委託 殯葬業者 (%)	便利、 不需要委託 殯葬業者 (%)	不便利、 需要委業 殯葬業者 (%)	不便利、 不需要委託 殯葬業者 (%)	無明確 反應 (%)	個數
全體	47.6	20.8	8.2	0.4	23.0	1211
性別 #						
男性	47.3	23.3	8.4	0.4	20.5	750
女性	48.2	16.7	7.8	0.4	26.9	461
年齢 #						
20-29歲	38.1	38.1	16.7	0.0	7.1	42
30-39歲	51.4	21.1	7.3	0.0	20.2	109
40-49歲	48.9	23.5	10.6	0.0	17.0	264
50-59歲	48.8	18.2	7.0	0.5	25.5	428
60歲及以上	45.5	20.2	6.7	0.8	26.7	356

^{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。

表 D.4 請問您有接觸過殯葬處成立之「主動關懷小組」致電給您提供殯葬資訊及宣導 拒收紅包政策嗎?

	有 (%)	沒有 (%)	無明確 反應 (%)	個數
全體	62.8	31.5	5.6	1211
性別 **				
男性	66.8	28.0	5.2	750
女性	56.4	37.3	6.3	461
年齢 *				
20-29歲	61.9	35.7	2.4	42
30-39歲	59.6	33.0	7.3	109
40-49歲	69.7	24.6	5.7	264
50-59歲	65.2	29.4	5.4	428
60歲及以上	56.2	37.9	5.9	356

^{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。

^{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.5 請問您對「主動關懷小組」提供的殯葬流程諮詢及社會福利資訊滿不滿意?

	满意 (%)	不滿意 (%)	無明確 反應 (%)	個數
全體	88.6	2.2	9.2	761
性別				
男性	89.0	2.4	8.6	501
女性	87.7	1.9	10.4	260
年齢 #				
20-29歲	96.2	3.8	0.0	26
30-39歲	86.2	1.5	12.3	65
40-49歲	87.5	3.3	9.2	184
50-59歲	91.0	1.4	7.5	279
60歲及以上	86.5	2.5	11.0	200

^{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。

表 D.6 請問您對「主動關懷小組」的關心慰問滿不滿意?

	满意 (%)	不滿意 (%)	無明確 反應 (%)	個數
全體	89.2	3.5	7.2	761
性別				
男性	88.6	3.8	7.6	501
女性	90.4	3.1	6.5	260
年齢 #				
20-29歲	96.2	0.0	3.8	26
30-39歲	90.8	4.6	4.6	65
40-49歲	87.5	4.9	7.6	184
50-59歲	90.7	3.9	5.4	279
60歲及以上	88.5	2.0	9.5	200

^{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。

^{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	0.6	97.9	1.6	1211
性別 #				
男性	0.4	98.1	1.5	750
女性	0.9	97.4	1.7	461
年齢 #				
20-29歲	0.0	100.0	0.0	42
30-39歲	0.0	99.1	0.9	109
40-49歲	0.0	99.2	0.8	264
50-59歲	1.2	96.5	2.3	428
60歲及以上	0.6	97.8	1.7	356

^{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。

表 D.8 請問您認為殯葬管理處的公務人員,應不應該收取家屬及殯葬業者的紅包?

	應該 (%)	不應該 (%)	無明確 反應 (%)	個數
全體	7.4	86.0	6.5	1211
性別				
男性	7.5	85.9	6.7	750
女性	7.4	86.3	6.3	461
年齢				
20-29歲	11.9	78.6	9.5	42
30-39歲	9.2	86.2	4.6	109
40-49歲	6.1	88.3	5.7	264
50-59歲	8.4	85.7	5.8	428
60歲及以上	6.5	85.7	7.9	356

^{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。

^{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 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	29.9	34.2	24.4	11.5	1211
性別 **					
男性	33.3	32.1	22.4	12.1	750
女性	24.3	37.5	27.8	10.4	461
年龄 ***					
20-29歲	26.2	42.9	26.2	4.8	42
30-39歲	23.9	49.5	21.1	5.5	109
40-49歲	30.7	37.9	25.8	5.7	264
50-59歲	27.6	36.9	25.0	10.5	428
60歲及以上	34.3	23.3	23.9	18.5	356

^{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「 \sharp 」表示。

表 D.10 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?

75 7 7 7 7 7 7 7 7				V / /	1770
	會具名 檢舉 (%)	會匿名 檢舉 (%)	不會 (%)	無明確 反應 (%)	個數
全體	42.6	28.2	18.1	11.1	1211
性別 ***					
男性	47.1	25.3	16.7	10.9	750
女性	35.4	32.8	20.4	11.5	461
年龄 ***					
20-29歲	35.7	50.0	11.9	2.4	42
30-39歲	38.5	46.8	11.0	3.7	109
40-49歲	43.9	31.1	18.6	6.4	264
50-59歲	39.5	27.8	21.0	11.7	428
60歲及以上	47.8	18.3	17.4	16.6	356

^{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。

^{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.11 整體而言,請問您對於臺北市殯葬管理處的各項硬體設施,滿不滿意?

	满意(%)			不滿意(%)			無明確	
	合計	非常滿意	還滿	合計	不太 滿意	非常 不滿意	反應 (%)	個數
全體	88.6	20.1	68.5	4.8	4.0	0.8	6.6	1211
性別								
男性	89.4	19.9	69.5	5.2	4.1	1.1	5.5	750
女性	87.2	20.4	66.8	4.3	3.9	0.4	8.5	461
年齢								
20-29歲	95.2	11.9	83.3	2.4	2.4	0.0	2.4	42
30-39歲	89.9	17.4	72.5	5.5	5.5	0.0	4.6	109
40-49歲	90.2	22.0	68.2	3.8	3.4	0.4	6.1	264
50-59歲	87.6	19.4	68.2	5.8	4.2	1.6	6.5	428
60歲及以上	87.9	21.9	66.0	4.2	3.9	0.3	7.9	356

^{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。

表 D.12 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(%)		7	不滿意(%)				
	合計	非常滿意	還算	合計	不太滿意	非常 不滿意	無明確 反應 (%)	個數
全體	83.8	19.7	64.1	1.9	1.7	0.2	14.4	1211
性別								
男性	85.7	20.4	65.3	1.8	1.5	0.3	12.5	750
女性	80.4	18.4	62.0	2.2	2.2	0.0	17.4	461
年齢 *								
20-29歲	95.2	26.2	69.0	2.4	2.4	0.0	2.4	42
30-39歲	90.9	23.9	67.0	1.8	1.8	0.0	7.3	109
40-49歲	87.1	19.7	67.4	1.1	1.1	0.0	11.7	264
50-59歲	81.0	18.9	62.1	3.1	2.6	0.5	15.9	428
60歲及以上	81.5	19.1	62.4	1.1	1.1	0.0	17.4	356

^{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。

^{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.13 請問您認為,如果將「殯葬管理處」更名為「生命禮儀處」,請問您的看法及 建議為何?

	認同 (%)	認同要更名 ,但不要 生命禮儀處 (%)	維持 殯葬管理處 (%)	無明確 反應 (%)	個數
全體	55.7	0.2	24.5	19.7	1211
性別 #					
男性	53.7	0.0	26.3	20.0	750
女性	58.8	0.4	21.7	19.1	461
年龄 #					
20-29歲	57.1	0.0	23.8	19.0	42
30-39歲	56.9	0.0	24.8	18.3	109
40-49歲	53.4	0.4	29.5	16.7	264
50-59歲	59.3	0.2	23.1	17.3	428
60歲及以上	53.4	0.0	22.8	23.9	356

^{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。

表 D.14 請問您認為,如果將「第一殯儀館」更名為「民權禮儀館」;「第二殯儀館」更 名為「辛亥禮儀館」,請問您的看法及建議為何?

	認同 (%)	認同要更名 ,但名稱 可再規劃 (%)	維持現狀 (%)	無明確 反應 (%)	個數
全體	53.4	1.2	30.2	15.1	1211
性別					
男性	51.7	1.1	31.6	15.6	750
女性	56.2	1.5	28.0	14.3	461
年齢 #					
20-29歲	50.0	2.4	33.3	14.3	42
30-39歲	52.3	0.9	31.2	15.6	109
40-49歲	53.0	1.9	31.4	13.6	264
50-59歲	57.9	1.6	26.9	13.6	428
60歲及以上	50.3	0.3	32.6	16.9	356

^{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。

^{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,治喪過程中是否需要許多傳統儀式、以及大量的佈置?

	需要 (%)	不需要 (%)	依殯葬業者 安排即可 (%)	傳統儀式 需要、大量 佈置不需要 (%)	無明確 反應 (%)	個數
全體	12.9	79.2	2.6	0.9	4.5	1211
性別						
男性	14.8	76.9	3.1	0.9	4.3	750
女性	9.8	82.9	1.7	0.9	4.8	461
年齢 #						
20-29歲	16.7	76.2	0.0	0.0	7.1	42
30-39歲	17.4	76.1	1.8	1.8	2.8	109
40-49歲	15.9	75.8	3.0	0.8	4.5	264
50-59歲	13.6	79.0	2.1	1.2	4.2	428
60歲及以上	7.9	83.7	3.4	0.6	4.5	356

^{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。

表 D.16 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	51.7	41.3	3.9	3.1	1211
性別					
男性	51.1	41.7	4.5	2.7	750
女性	52.7	40.6	2.8	3.9	461
年齢 #					
20-29歲	57.1	33.3	2.4	7.1	42
30-39歲	63.3	33.9	1.8	0.9	109
40-49歲	56.4	37.9	3.0	2.7	264
50-59歲	54.2	40.0	3.3	2.6	428
60歲及以上	40.7	49.2	5.9	4.2	356

^{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。

^{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	71.2	10.7	12.6	0.1	5.5	1211
性別 #						
男性	68.1	11.3	14.0	0.1	6.4	750
女性	76.1	9.5	10.4	0.0	3.9	461
年齢						
20-29歲	66.7	9.5	19.0	0.0	4.8	42
30-39歲	73.4	8.3	14.7	0.0	3.7	109
40-49歲	70.1	11.4	14.4	0.0	4.2	264
50-59歲	73.4	10.5	11.7	0.0	4.4	428
60歲及以上	71.1	11.2	11.0	0.0	6.7	356

^{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 106 年度廉政民意調查」

	您好,我們是淡江大學老師(淡江大學全球政治經濟學系包正豪)的助理, 我們的老師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
	【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.	青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
	青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 3 以 2 2 2 2 3 2 5 7
	[請追問強弱度] (01) 咬紹 (02) 上細咬紹 (02) 用禾式碗蒸发去虎珊,纸以不咬紹
	(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
	20) 任备:無心儿:不知道
3.	青問您認為,申請本處殯葬設施、服務是否便利,不須委託殯葬業者即可完成?
	(01) 是 (02) 否
	青問您有接觸過殯葬處成立之「主動關懷小組」致電給您提供殯葬資訊及宣導拒 ,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,
	文紅包政策嗎? (01) ナー・・・(02) カナ「咖啡質の豚」・・・・(02) エムギ「咖啡質の豚」
	(01) 有 (02) 沒有【跳問第8題】 (03) 不知道【跳問第8題】
5.	青問您對「主動關懷小組」提供的殯葬流程諮詢及社會福利資訊滿不滿意?
	(01) 滿意 (02) 不滿意 (98) 拒答、無意見、不知道
б.	青問您對「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
7	专用你业「十利用施」如 大次大甘仙丛海洋书广州丛立日 O
	情問您對「主動關懷小組」有沒有其他的建議或反映的意見? (90) 右, (98) 沒有、不知道
	(90) 有,【訪員請記錄】 (98) 沒有、不知道

(01)	有親身經驗					
(02)	沒有【跳問第 18 題】					
(98)	拒答、無意見、	不知道【跳問第	18 題】			
9.就您	親身經驗,紅包是	是家屬親手交給殯	葬管理處	的人員	?或是由3	寶葬業者代收轉
	還是有其他的方			, , ,		
(01)	由家屬親手交給	6殯葬管理處工作	人員【續	問第 10	題至第13	題】
(02)	由殯葬業者代收	C代付【跳問第 14	題】			
(90)	其他	【訪員請記	錄】			
(98)	拒答、無意見、	不知道【跳問第	18 題】			
		手交給殯葬管理處				
		(02) 遺體化妝				
		(06) 禮堂申請	(07)	納有設	他中萌	(08)
	墓葬			7 _1, _2	1 + 1 1 / h	
	其他	 不知道		_ 【	(萌記球】	
(50)	在各 無念儿	1, M. E.				
11.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
	的人員主動要求				, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	
(01)	家屬主動致送	(02) 殯葬	業者要求	(03	3) 殯葬管3	理處人員要求
(90)	其他	【訪員	請記錄】	(9	8) 拒答、	無意見、不知道
					_	
		會送紅包的目的是				
` ′		取得相關服務		` ′		泪關服務
, ,	確保相關服務順	利完成		` /	基於習俗	
, ,	殯葬業者說的			` ′		人員圓滿處理
, ,	擔心往生者不被	•	_	` /		是人員刁難強索
(90)	其他	【訪員請記錄	1	(98)	拒答、無意	意見、不知道
13.就您)	所知,在整個治	喪過程中,家屬包	儿的紅包總	!共約多	少錢?【1	作答完畢跳問第
18 題	-					
, ,	沒有		` ′	1,500 元		
, ,		下到 3,000 元	` ′			到 4,500 元
, ,	4,500 元以上、フ		, ,	5,000 元		
(90)	其他	【訪員請記錄】	(98)	拒答、	無意見、ス	下知道

8.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?

14.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】		
		(02) 遺體化妝					
(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					
` ′				【訪員請記錄】			
` ′	拒答、無意見						
	,,	,					
15.承前	題,紅包是家屬	主動要送的,或是死	資葬業者	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		
16.就您	親身經驗,家屬	會送紅包的目的是個	什麼?【	本題為複選】			
(01)	依正常程序無法	去取得相關服務		(02) 加速取得	相關服務		
(03)	確保相關服務川	頁利完成		(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	皮尊重		(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		
17.就您	所知,在整個治	喪過程中,家屬包的	约紅包總	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		
10 14 11	16 10 16	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	,,	工山园口山林	16 h		
	- ,,,,,,	處的公務人員,應2			案者的紅包?		
` ′	應該		` /	不應該	一 / ン 学		
(90)	共他	【訪員請記錄】	(98) ₹	拒答、無意見、	个知道		
10 1 19	<i>161</i> 公专工一种	させなっちょうかい	ロムナホ		一人人中共然四		
_	您知道量北市殯 風室檢舉?	葬管理處的公務人	貝有	紅包的行為,會	个曾向頻弈官埋		
-		(02) 會匿。	夕岭舆	(03) 7	合		
(90)	共他	_【訪員請記錄】		(70) 担合、無	心九 、小 刈 理		
20 加里	20.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?						
		(02) 會匿					
		_【訪員請記錄】					
(20)	/\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~		(-) 1- D m/			

21.整體而言,請問您對於臺北市 追問強弱度】	實葬管理處的各項硬體設施	,滿不滿意?【訪員請
(01) 非常滿意 (02) 還算;	滿意 (O3) 不太滿意	(04) 非常不滿意
(98) 拒答、無意見、不知道		
22.整體而言,請問您對於臺北市發展 【訪員請追問強弱度】	殯葬管理處工作人員的「服	務態度」,滿不滿意?
(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		
23.請問您對於臺北市殯葬管理處		
(90) 有,	【訪員請記錄】 (9	8) 沒有、不知道
以下題目是為協助市政府規劃	劃未來的殯葬政策,請您依 ~	個人見解盡量作答
24.請問您認為,如果將「殯葬管」	理處」更名為「生命禮儀處	」,請問您的看法及建
議為何?【訪員請追問原因】		
(01) 認同 (02) 認同要更	名,但不要生命禮儀處	(03) 維持殯葬管理處
(90) 原因或其他建議,	【訪員請記錄】	(98) 拒答、無意見
25.請問您認為,如果將「第一殯偷		
為「辛亥禮儀館」,請問您的看		· · · -
(01) 認同 (02) 認同要更		• • •
(90) 原因或其他建議,	【訪貞請記錄】	(98) 拒答、無意見
26.請問您認為,治喪過程中是否?	需要許多傳統儀式、以及大	量的佈置?
(01) 需要 (02) 不需-		
(90) 其他,		
27.請問您認為「告別式」及「火化	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
, , , .	_ _	, ,
28.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		
	(04) 沒聽說過環保葬	
(90) 其他,		(98) 拒答、無意見
· / /· -		, , 1

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

29.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

30.受訪者性別?

(01) 男性 (02) 女性