



嘉義市健康暨高齡友善城市
Chiayi Healthy & Age-Friendly city

109 年台灣健康城市暨高齡友善城市獎項評選

申請類別：健康城市—城市夥伴獎

申請主題：悲傷療癒路上，我和你



申請單位：嘉義市政府民政處-殯葬管理所
Mortuary Service Office, Civil Affairs Bureau, Chiayi City

地址：嘉義市中山路 199 號

嘉義縣水上鄉南鄉村 100 之 13 號

電話：05-2163357

【目錄】

摘 要	1
壹、嘉義市縣殯葬設施供需探討	4
一、殯葬需求分析	4
二、嘉義市縣殯葬設施分布情形	5
(一) 公立殯儀館部份：	6
(二) 公立納骨堂(塔)部份：	6
(三) 私立納骨塔部份：	8
三、嘉義市縣最大腹地與最完善的殯葬設施與服務	8
貳、溫馨治喪園區營造	13
一、喪親悲傷人口對家庭與社會的影響量能分析	13
二、營造溫馨治喪園區「陪伴」家屬走出傷痛	13
參、夥伴關係的定位	15
肆、問題發現與解決方案	17
一、問題發現	17
二、解決方案	18
伍、本所 SWOT 分析	24
一、優勢	25
二、劣勢	25

三、機會	25
四、威脅	26
陸、領導力與團隊組織及運作情形	27
柒、實施策略與方法	29
一、建立夥伴關係：	29
二、園區管理準則的制定是園區管理的藥方：	44
三、規劃設施因應時空需求：	45
四、源頭管理的勵行：	46
捌、永續性及擴散性	48
一、園區共治是雙贏的策略：	48
二、園區共治的夥伴概念推及新的殯葬設施及其他殯葬單位：	48
玖：成果回饋	49
一、服務品質的提升	49
二、設施之改善	52
附件	1
附件一	1
附件二	5
附件三	13

附件四 14

附件五 15

附件六 16

附件七 17

摘 要

嘉義市殯葬管理所在今(109)年初以前，最常接到殯葬業者的抱怨是園區交通卡住了，為什麼不管一管啊？下靈位區不是不能用麥克風誦經嗎？為什麼有業者用超大音量的麥克風呢？小靈位區不是不能搭帳棚嗎？為什麼有業者搭帳棚供家屬守靈呢？廁所惡臭怎麼都不處理呢？租用下午禮廳準備誦經，卻已被隔日公祭場次佈置完成。園區指引不清，家屬常問小靈堂位置在哪裡？

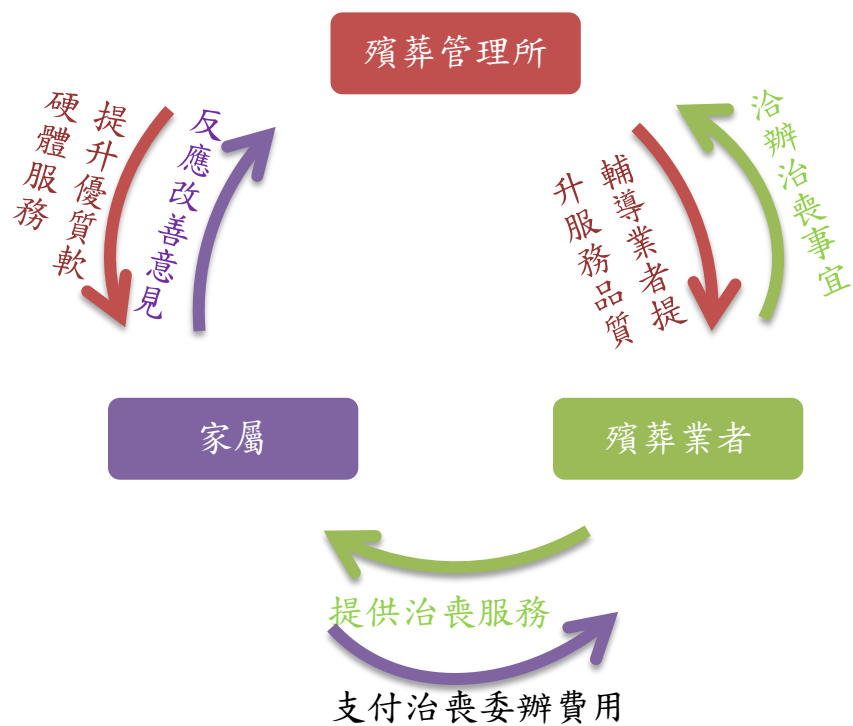
這些抱怨或問題十之八九來自殯葬業者，而且大部分是業者互相指控。反而，家屬的聲音卻很少聽到。主要的原因是治喪家屬很少有能力自辦喪葬事宜，絕大部分是透過殯葬業者辦理。有問題大概也會請業者代為處理或傳達。因此，也可以說殯葬業者是家屬的治喪媒介。而殯葬業者是以商業取向的經營者，賺錢是業者主要目的。所以，從上面的抱怨例子裡面，無論交管混亂、音量吵雜、亂搭帳棚、占用誦經場地…等等，大概多以妨礙業者的治喪運作而產生的客訴。當然，這中間也會牽涉到家屬的服務，只是家屬變成默默承受治喪品質不優的待遇。

所以，為了提升殯葬管理所的服務品質，園區改善的資訊來源除了殯葬業者以外，我們特別注重家屬對殯葬管理所有關設施及服務品

質的追蹤瞭解。尤其，我們更需瞭解家屬對於殯葬業者所提供的治喪過程有何不滿意或疑惑之處？此部分的瞭解不是要替家屬討公道或與不肖業者爭論，**殯葬管理所要做的是：如何讓整體的殯葬設施與服務有所提升？**因為，在殯管所常接到家屬來電詢問怎樣的治喪收費才是合理？那些治喪科儀是必要的？那些是非必要的…等等？充滿疑惑的問題，顯示殯葬業者與家屬之間存在著一定程度的不信任感。殯葬管理所希望**透過對家屬的需求追蹤資訊**，除了做本身殯葬園區設施與服務的改善以外，也可以輔導業者建立治喪科儀的「SOP-標準治喪作業流程」，以及不同價格的作業流程與內容，**讓治喪內容與價格透明化，唯一競爭的是「品質」。**

因此，殯葬管理所不單要與殯葬業者建立夥伴關係，也要與治喪家屬結盟，形成一個互為媒介的關係。殯葬業者是家屬治喪媒介，提供治喪服務；殯葬管理所提供治喪設施與服務及反映家屬需求，輔導業者提升治喪品質；家屬向殯管所諮詢治喪資訊，並反映業者與殯管所服務和設施品質。此媒介循環是一個「**三合一的夥伴關係**」（請見三合一夥伴關係循環圖示），殯葬管理所期透過此夥伴關係的建立，營造一處「**溫馨治喪園區**」，提供優質的治喪環境，並因此能**帶動整體治喪品質的提升。**

圖一：三合一夥伴關係循環圖示



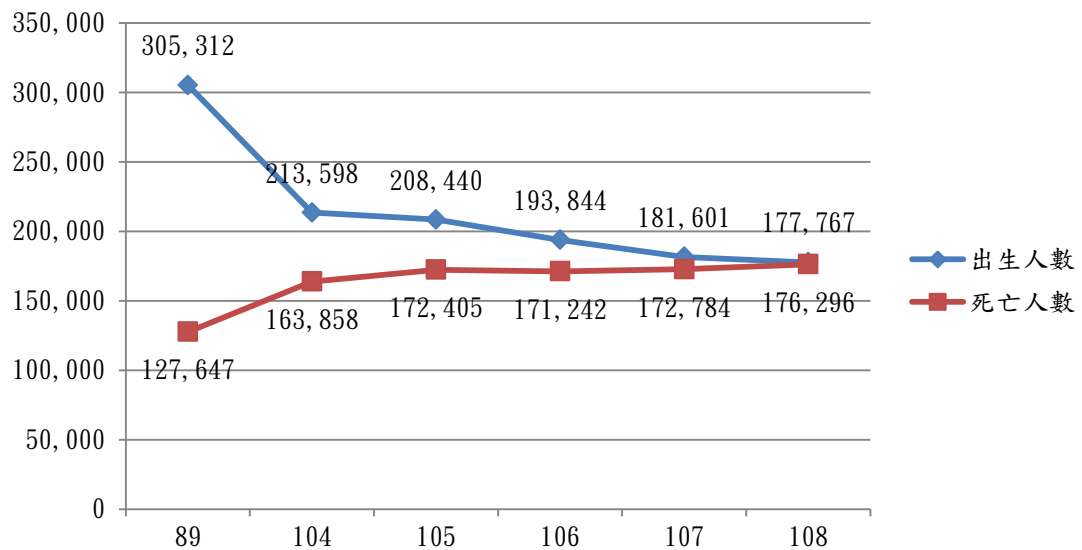
壹、嘉義市縣殯葬設施供需探討

一、殯葬需求分析

我國出生人數逐年下降，從民國(下同)89 年 305,312 人，至 108 年僅剩 177,767 人，20 年來出生人口數短少 42%。但是，死亡人數卻是自 89 年 127,647 人，漸次增加至 108 年 176,296 人，20 年間死亡人數升高 7%。(見表一)出生比急速地墜落與死亡比緩慢地抬升，象徵我國老化越趨嚴重，至 108 年底已達 15.28%的老人人口。尤其，本殯葬管理所所服務的主要對象之一——嘉義縣，其人口老化程度高居全國第一來到 19.68%，而本管理所所隸屬之嘉義市也有 15.49%。(依據內政部統計資料)。

人口老化的結果，並不代表死亡不會發生，只是緩慢地、累積地增加數量。由表一顯示近五年死亡數可反映此一事實，由此，其實也在提醒政府有關單位應該及早因應殯葬設施不足之問題。

表一：我國年出生與死亡數分析表



※本資料取自內政部人口統計數據

二、嘉義市縣殯葬設施分布情形

嘉義縣 18 鄉鎮市只有朴子、六腳及鹿草有正式殯儀館，其餘均無可供辦理殯殮治喪之場所，大多僅有納骨堂及公墓。尤其，至目前為止水上鄉(正興建納骨堂中)及番路鄉連納骨堂都付之厥如(詳見表二)。

本殯葬管理所是嘉義市縣唯一「火化場」所在處，雖位處水上鄉牛稠埔，卻是由嘉義市政府管理。嘉義市殯葬管理所並且是全嘉義市縣僅有「四合一」殯葬治喪服務單位，其設施包含殯儀館、火化場、納骨堂及公墓(含樹葬)，是一個完整的殯葬設施系統單位，往生者從遺體入館冰存、設靈、入殮、出殯、土葬或火化至骨灰入塔或樹葬等均可在本殯葬管理所完成人生最後一哩路。

表二、嘉義縣殯葬設施概況表

(一) 公立殯儀館部份：

殯儀館名	座落位置	連絡住址
朴子市立殯儀館	朴子市竹園里光復新路 2 號	住址：朴子市竹園里光復新路 2 號。 電話：05-3793114 05-3795138
六腳鄉公立殯儀館	六腳鄉雙涵小段 1046 號 (第六公墓內)	住址：六腳鄉蒜頭村七十三號 電話：05-3801121 轉 117
鹿草鄉公立殯儀館	鹿草鄉豐稠村海豐 52 號	住址：鹿草鄉西井村 287 號 電話：05-3752711 轉 35、 72、73 05-3751744

(二) 公立納骨堂(塔)部份：

鄉鎮市	納骨塔名	座落位置	連絡地址及電話
朴子市	第一示範公墓 第一納骨塔	朴子市竹園里南通路三段 300 號	住址：朴子市竹園里光復新路 2 號。
	第一示範公墓 第二納骨塔		
鹿草鄉	第一納骨塔	鹿草鄉豐稠村海豐 51 號	住址：鹿草鄉豐稠村 52 號。 電話：05-3752711 轉 35、72、73 05-3755584
	第二納骨塔	鹿草鄉豐稠村海豐 53 號	
六腳鄉	第六公墓納骨塔	六腳鄉雙涵小段 1046 號	住址：六腳鄉蒜頭村 73 號 電話：05-3801121 轉 117
	第二十一公墓納骨堂	林內段古林小段 506、 507 號	
義竹鄉	義竹鄉生命紀	義竹鄉岸腳村 14 鄰角帶 圍 11-12	住址：義竹鄉仁里村 389 號 電話：05-3411314
東石鄉	第四公墓 第一納骨堂、	東石鄉港墘厝段 1043 號	住址：嘉義縣東石鄉龍港村 4 鄰港墘厝 117 號

鄉鎮市	納骨塔名	座落位置	連絡地址及電話
布袋鎮	第二納骨堂		電話：05-3733922
	布袋鎮生命紀念園區	布袋鎮樹林里 4 鄰溪墘 14 號	住址：布袋鎮興中里自由路 2 號 電話：05-3475979
新港鄉	第二公墓	新港鄉共和村董厝 64 號	住址：新港鄉中山路 155 號
	第一納骨塔		電話：05-3743954
	第二示範公墓 第二納骨塔	新港鄉福德村福德路 200 號	
溪口鄉	第二示範公墓 納骨塔	溪口鄉溪西村仁愛街 50 號	住址：溪口鄉溪北村中山路 89 號
	第十示範公墓 納骨塔	溪口鄉游東村 93 號	電話：05-2695950 轉 11。29
大林鎮	第二公墓納骨塔 (A、B)	大林鎮明和里甘蔗崙 89-10 號	住址：大林鎮中興路二段 239 號
	第七公墓 納骨塔	大林鎮三和里中興路 2 段 65 號	電話：05-2653211 轉 110
梅山鄉	第二公墓 大南村納骨塔	梅山鄉大草埔 14 之 2 地號	住址：梅山鄉梅北村中山路 282 號
	第八公墓 太平納骨塔	梅山鄉大坪段 263 地號	電話：05-2622121 分機 176、179
竹崎鄉	第六示公墓 第一納骨塔	竹崎鄉覆錦金段 713 地號	住址：竹崎鄉竹崎村中山路 59 號
	第二納骨塔	竹崎鄉覆錦金段 275 之 2 地號	電話：05-2611010 分機 134
民雄鄉	第十六公墓 納骨塔	民雄鄉松山村 34 之 2 號	住址：民雄鄉中樂村文化路七號
	第廿三公墓納骨堂	民雄鄉文隆村建國路二段 351 號	電話：05-2262101 分機 174
大埔鄉	曾文納骨塔	大埔鄉茄苳村竹圍仔 100 號	住址：大埔鄉大埔 54 號。 電話：05-2521310 轉 36
中埔鄉	柚仔宅環保多元葬法暨納骨堂(慈恩堂)	中埔鄉同仁村 23 鄰柚仔宅 78 之 7 號	住址：中埔鄉中埔村 128 號 電話：05-2533321*262
太保市	太保市第一納骨堂(親寧堂)	太保市港尾里白鴿厝農場 99 號	住址：太保市港尾里白鴿厝農場 99 號 電話：05-2384645
阿里山鄉	拉拉吾雅生命紀念園區(納骨)	嘉義縣阿里山鄉樂野段 183 號	住址：阿里山鄉樂野村 2 鄰 69 號

鄉鎮市	納骨塔名	座落位置	連絡地址及電話
	牆)		電話：05-2562547 轉 142

(三)私立納骨塔部份：

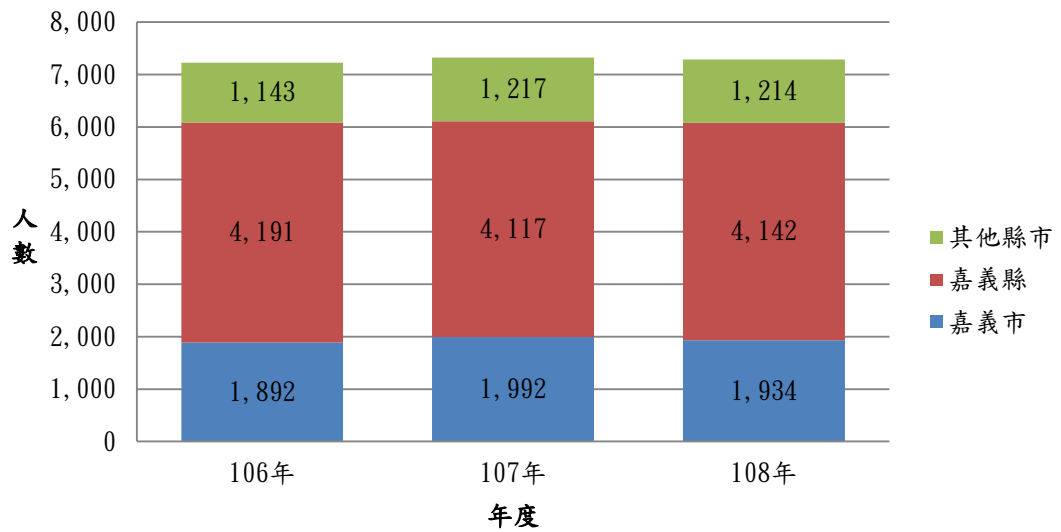
鄉鎮市	納骨塔名	落位	聯絡電話
水上鄉	龍巖股份有限公司 (嘉雲寶塔)	水上鄉南鄉村牛稠埔 112 之 4 號	(05) 2891650
水上鄉	慈雲寶塔股份 有限公司 (慈雲寶塔)	水上鄉南鄉村牛稠埔 54 之 4 號	(05) 2892336

※以上嘉義縣殯葬設施資料均取自臺灣殯葬資訊網

三、嘉義市縣最大腹地與最完善的殯葬設施與服務

本所是嘉義市縣最大的殯葬設施場域，占地 54 公頃，幅員遼闊，位處山坡地，每年火化量約在 7,200 具，服務範圍包括嘉義市縣、雲林縣、台南市…等縣市，其中以嘉義縣占最大宗大概有 57% 左右，嘉義市次之 27%，其他縣市也有 16% 的占比(詳見表三、表四)。並可由嘉義市縣年度死亡人口數據，與本所年度火化量相較(詳見表五)，得知本殯葬管理所在嘉義市縣辦理火化事宜，所扮演角色之重要性達八成四以上。

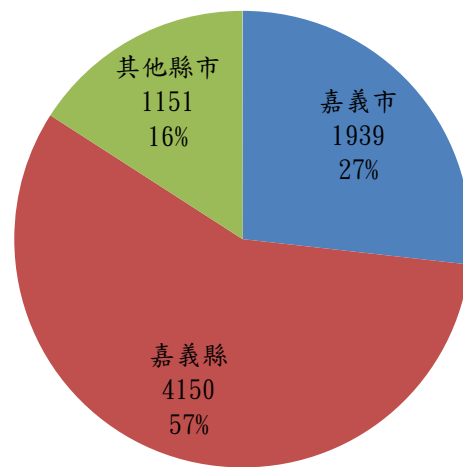
表三：嘉義市火化場火化來源分析表



※本數據取自本所統計資料

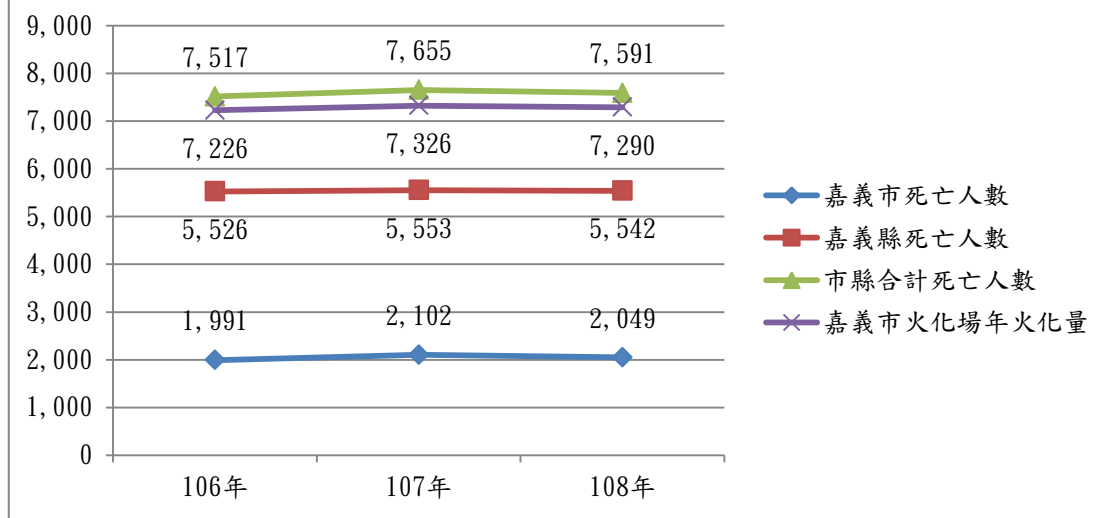
表四：106-108年年火化均量

■ 嘉義市 ■ 嘉義縣 ■ 其他縣市



※本數據取自本所統計資料

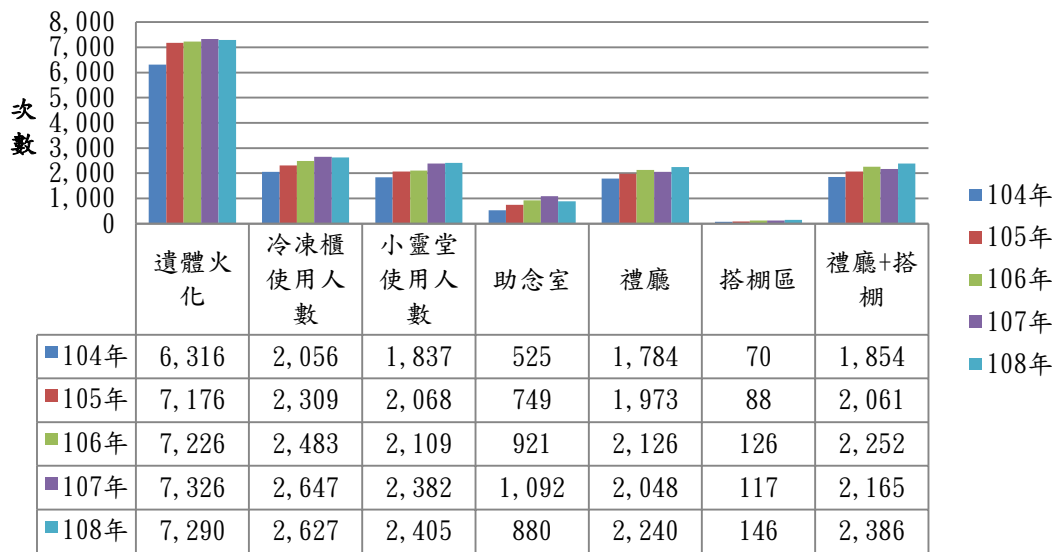
表五：嘉義市縣死亡人口數與嘉義市火化場年火化量比較表



※本數據資料取自衛生福利部統計專區及本所統計資料

而就殯儀館各項設施的使用上來說，在火化場年火化量 7,200 具中，約有三分之一至二分之一是在本所殯儀館辦理冰存、設靈、誦經助唸、入殮及出殯…等治喪事宜(詳見表五)，在嘉義市縣公立殯葬單位中，可說是最繁忙的殯葬服務單位了。因此，本所殯儀館因有接入館大體冰存需要，每天 24 小時需有值班人員備勤服務殯葬業者及往生者家屬。

表六：嘉義市殯葬管理所設施使用歷年數量表



※本數據資料取自本所統計資料

由以上資料分析，得知「嘉義市殯葬管理所」因其具備完整的治喪設施，其治喪的功能性與便利性吸納大多數嘉義市縣辦理殯葬需求之殯葬業與家屬。市長黃敏惠亦體察到民眾對於治喪需求之殷切，及本所在嘉義市縣扮演治喪設施提供與服務之重要地位，對於治喪設備之改善，雖在市政整體財政短絀下，仍優先考量編入年度預算。如109年即編列4,500萬元經費辦理火化爐爐具2具之添置，俾逐步淘汰老舊、經常故障之爐具。另為今(109)年初以來運棺電梯，頻因機械老舊故障，遭殯葬業者及家屬抱怨不已，黃市長即指示動用預備金350萬元緊急更新電梯。且因，園區道路破損不堪，影響靈車、佛祖、治喪親友…等車輛之車行安全，特別撥款593萬5仟元整修園區道路及邊溝。黃市長不但關注殯葬管理所相關硬體設施之改善，並且重視

治喪環境與服務品質之提升，指示本所必須妥善規劃車流動線及停車空間，以及環境之整潔和人員親切之服務，務必將往生服務視為親人般對待。

貳、溫馨治喪園區營造

一、喪親悲傷人口對家庭與社會的影響量能分析

喪親之痛影響所及少則一個家庭，多則數十個家庭均陷入悲傷哀痛的深淵，若沒有適當的心理疏導，有些人恐難走出失親之痛。其不僅對其個人健康產生負面影響，對整個社會生產動能亦將衍生一定程度的延緩現象。以嘉義市縣每年平均死亡數 7,568 人(106 至 108 年平均量)評估，再乘上每戶人口數，將得到 20,549 人(詳見表六)最低估量悲傷影響人數，如此龐大的悲傷人口，若無法在最短期間恢復正常情緒，將導致國家、社會之產能損失，且影響其個人和家庭生活與生計。

表六：嘉義市縣 109 年 5 月人口數據與悲傷影響人數

市縣別	數據	人口數	戶數	平均每戶人口數(A)	年平均死亡人數(106至108年)(B)	悲傷影響預估人數(AxB)
嘉義市		267,432	100,745	2.65	2,047	5,425
嘉義縣		501,774	183,987	2.73	5,540	15,124
合計		769,206	284,732	2.69(均數)	7,568	20,549

※本數據資料取自嘉義市縣政府戶政資料

二、營造溫馨治喪園區「陪伴」家屬走出傷痛

承上分析，嘉義市每年至少有 5,425 人陷入悲傷的氛圍當中，能

否設法「陪伴」他們建立正確面對失去親人的態度，對其個人與社會均至關重要。本所在市長黃敏惠的殷切企盼下，一改過去被動式經營方式，主動尋求在設施維護、整潔、空間的規劃及服務品質的提升上，卯足全力擘劃改善整體軟硬體設施與品質，期能營造溫馨陪伴治喪的氛圍環境。

叁、夥伴關係的定位

為營造「溫馨治喪園區」的終極目標，本所將主夥伴關係定位為「殯葬業者」，因為他們不但是本所與喪親家屬的媒介，且是本所設施與服務品質最直接的客群使用者，而兩者所服務的共同對象即是「喪者家屬」，我們的目標是一致的，希望能夠提供高品質的服務與設施，讓喪者家屬滿意，「陪伴」家屬勇於面對喪親之痛。

其次，家屬是所有治喪軟硬體服務感受最深、最直接的客群，此包括殯葬管理所所提供硬體設施與人員服務，以及殯葬業者的治喪服務。他們的回饋反映最能呈現整體治喪服務品質的良窳，因此，如何運用回饋管道，獲取家屬對殯管所及業者所提供設施與服務的看法，並力求與業者合力改善治喪環境與品質，是建立溫馨治喪園區非常重要的線索。所以，家屬服務品質回饋，將影響下一個家屬的治喪服務品質，本所也因此將「家屬」定位為「回饋夥伴關係」，與殯管所和殯葬業者形成互為「回饋機制」的夥伴關係，彼此影響互動，朝三贏的策略方向邁進。

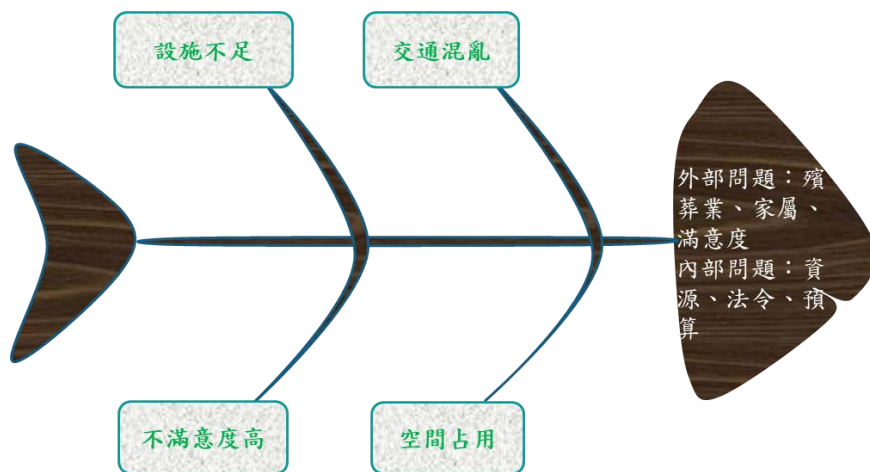
另外，本所為爭取更多資源，也逐漸地建立「次夥伴關係」，如與學術界合作提供悲傷輔導專業知識及人力進入本所協助服務。目前已有南華大學生死系及中正大學輔導中心與本所合作，產生「夥伴關係」。還有，本所亦與在地三村村長(南鄉、中庄與忠和)及社區理事

長合作，推動殯葬業務之宣導事宜；並且如遇臨時人員出缺，也以本所所在地鄉親優先錄用，產生人力上的夥伴關係。另外，本所且與鄰近的殯葬設施私人企業(嘉雲寶塔與慈雲寶塔)建立夥伴關係，在農曆春節及清明節期間合議交通疏導對策，平時業務亦常相互扶助。

肆、問題發現與解決方案

一、問題發現

本所在營造「溫馨治喪園區」的總體目標下，發現四大問題亟待解決，園區交通混亂、設施嚴重不足、空間常被違規占用與客訴案件極多等現象。而這些問題多來自殯葬業者、往生者家屬對於本所園區的不滿意，反映在平常的客訴、殯葬業者公(工)會會員大會、民政處辦理之業者座談會、本所辦理之業者座談會及滿意度調查上。然而，本所為要解決這四大問題，卻必須面對資源的匱乏、法令的不足與經費預算的短缺等現實困境，要解決上述問題挑戰性頗高。



圖二：問題發現魚骨圖

二、解決方案

為解決上述四大問題，本所研擬四大對策，分別說明如下：

（一）建立夥伴關係：

1、殯葬業者是本所鎖定列為「主夥伴關係」的對象，**與嘉義市縣殯葬四大公(工)會簽署「合作備忘錄」(見附件一)**。而且，本所幹部亦積極與殯葬公(工)理事長面對面溝通園區管理相關改善措施，並主動召開「**業者座談會**」徵詢業者對於園區管理措施的看法及改進意見。所長並與本所兩組組長參加葬儀公(工)會員大會聽取會員意見，回應其意見，尋求共識，爭取會員對於園區管理規範的配合。

2、家屬是本所設定為「**回饋夥伴關係**」的對象，本所藉由滿意度調查以及平日家屬電話和口頭反映，以瞭解殯葬管理所與殯葬業者所提供設施與服務的感受，作為本殯葬園區與輔導業者改善服務品質的依據。

3、與學術單位、慈善機構、村里社區及志工建立「跨領域夥伴關係」，這些單位雖然職責領域不同，但卻可以互通有無，提供各自的資源，如學術單位可以擔任專業評鑑及治喪禮儀之專業訓練，殯葬管理所可以提共研究及實習的場域。慈善機構可以幫助弱勢族群辦理喪葬事宜。村里社區可以做為與當地居民之媒介平台，減少阻力。志工可以協助殯管所有關業務之進行。

4、與市府各局處建立「跨部門夥伴關係」，市府都是同一團隊，雖有業務分工，卻應該提供各自之資源合力推動市政。如殯管所在防疫期間與衛生局建立「武漢肺炎遺體運送標準作業程序」，以確保工作人員之安全。以及與觀光新聞處合作宣導悲傷輔導之正確觀念。

（二）制定管理規章：

本所試圖與夥伴對象——「殯葬業者」建立合者兩利的共識，園區管理做得好，將有利於車流的順暢，對於殯葬業者進出本所園區之佛祖車與靈車才不致經常受困於交通亂象。另外，如業者間治喪儀式音量的管制及治喪用品的擺放均需透過約法三章制定共識的管理規章。因此，本所除先與殯葬公(工)會理事長溝通協調擬定「嘉義市殯葬管理所公有殯葬設施使用管理須知」草稿，再正式召開「業者座談會」逐條討論徵求意見，沒意見的條文先行通過，仍有爭議的條文暫行擱置，並經報請嘉義市政府核備後於 109 年 6 月 1 日起正式實施，實施三個月後再依反映意見，召開業者座談會共商修正管理須知條文。

（三）規劃設施：

1、因應禮廳不足規畫停車場設置六區外搭靈堂區：本所禮廳僅有六廳，甲廳一間、乙廳一間及丙廳四間，統計至 108 年有 2,627 件入館冰存與設靈，以目前殯葬所使用狀況，入館冰存之大體大多也會在本殯儀館辦理告別式，此因免大體運進運出對大體將有不尊重之感。

即使不分大小日每天六廳均滿計算一年 365 天，扣除農曆春節停爐 5 天、清明節停爐 1 天及數天之休爐維修，最多也僅有 2,000 多件能租用到本所禮廳辦理告別式，大致有超過 600 件以上的告別式只能借用外搭區、助念室或靈前簡易辦理告別式。為此，禮廳嚴重不足的情況，本所已陳報市府設法爭取中央預算或自編預算興建「多功能祭拜室」4 到 6 間以解決此一尊嚴送終問題。

惟在現階段供需嚴重不平衡狀況下，殯管所暫先規畫大型停車場供作搭設靈堂區位，以暫時解決靈堂不足使用問題，減少民怨。

	
規劃停車場充作外搭靈堂區	規劃停車場充作外搭靈堂區

2、重新整修地下室小靈堂區走廊作為靈前出場域：因應小型禮廳不足問題，讓簡易舉行告別式者可作為靈前出殯場地。



3、及時解決無塔位問題，籌編經費將**無主納骨堂改為有主納骨堂**：

本市納骨堂塔位不足，一年使用量 800 個以上的額度，目前只剩 500 多個(統計至 109 年 6 月底)，已不足一年的使用量。原本規劃於舊火化場興建第二納骨堂，惟因環評標案未能順利標出，遲未能有所進展。然而，納骨堂塔位嚴重短缺問題已迫在眉睫，須提出立即有效的對策，才能免於民眾抱怨「死無容身之所」。本所於是提出能立即解決問題的方案，將原無主納骨堂修建為有主納骨堂，並陳報市府同意爭取中央經費或編列自有預算解決納骨堂骨櫃即將用罄之窘境。

4. 編列 109 年度經費以解決殯儀館設施老舊問題：

本所殯儀館建於民國 87 年，已歷 20 多年，各項設施已呈老舊或不足使用狀態，本所亦將設法爭取相關經費逐一解決殯葬設施老舊與不足問題。

(四) 源頭管理：

古云：「徒法不足以自行」，本所雖已與殯葬業者共同制定「嘉義市殯葬管理所公有殯葬設施使用管理須知」(附件二)，但實務執行上卻不是那麼順利，現場執行勸導任務的同仁常遭下游業者惡言相向，不予理會，推動上甚為棘手。後經研商採取「源頭管理」方式，先與進館業者溝通，請其交代下游配合廠商配合管理規定，才漸漸收到園區管理之效果。



靈車、佛祖車不依規定停車



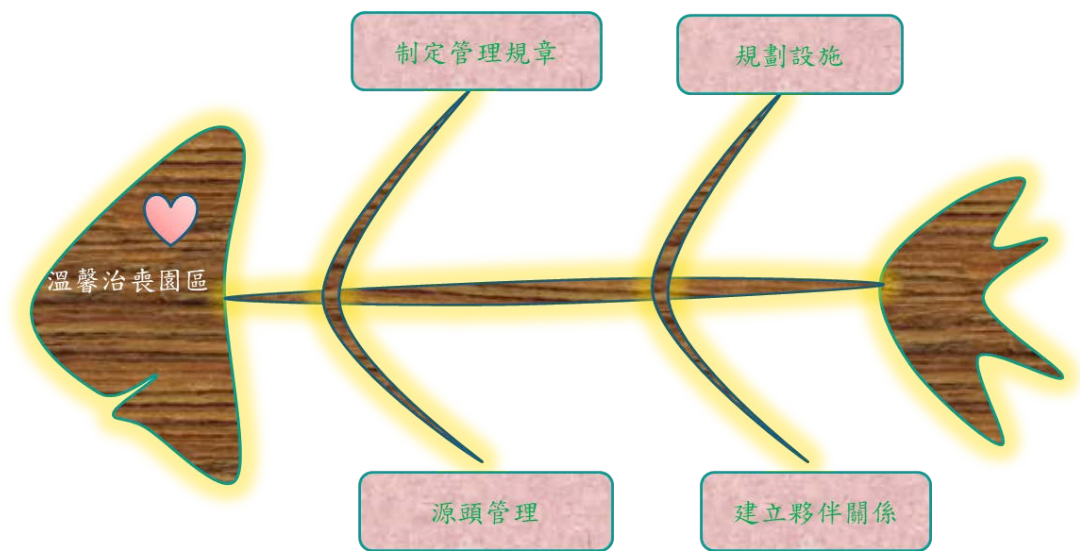
經源頭管理後靈車、佛祖車未到接運靈
樞時間暫停與暫停區



臨停車輛依指揮離開禮廳前圓環



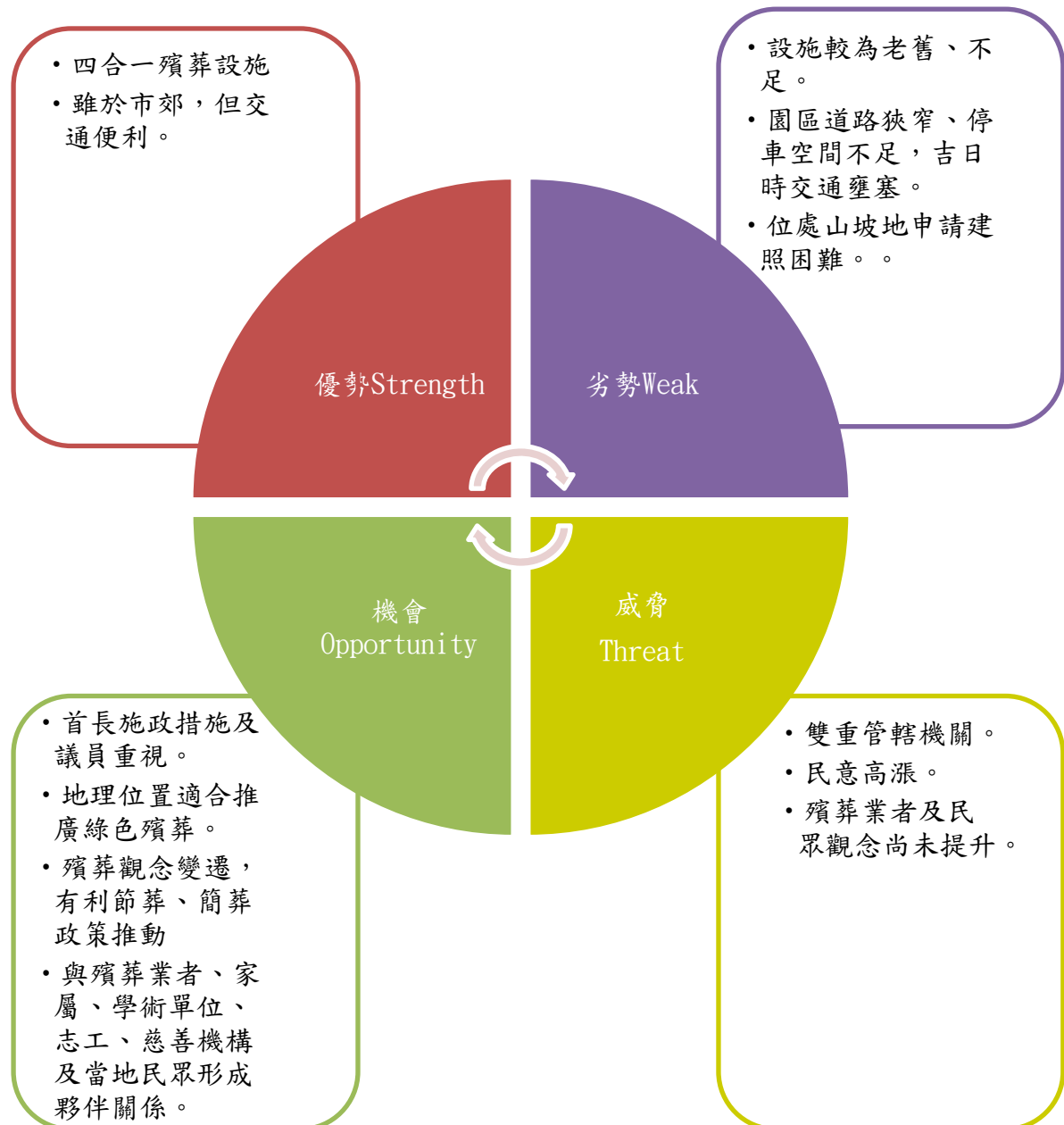
禮廳前廣場交通順暢



圖三：問題解決魚骨圖

伍、本所 SWOT 分析

圖四：SWOT 圖表



一、優勢

- 1、掌握完善殯葬設施，位於郊區，但離市區不遠，平時交通尚稱便捷。
- 2、園區面積廣闊，殯儀館、火化場、骨灰(骸)存放設施、公墓區、樹葬區等，設施完整且集中，人力集中管理，利於規劃。

二、劣勢

- 1、骨灰(骸)存放設施、殯儀館…等殯葬設施較為老舊陰暗，且規模較小。
- 2、出入園區道路較為狹窄，現有停車空間不足，吉日時易造成園區交通壅塞。
- 3、位處山區，常有豪雨，土質鬆軟不佳，鄰近野溪，需加強擋土牆設施及興建公共設施因有水土保持問題，申請建照困難。

三、機會

- 1、殯葬設施受首長及議員重視，相較以往，較易爭取經費改善或增置殯葬設施，提升品質。
- 2、治喪觀念的改變、調適與更新，週遭為丘陵緩坡，易於

形塑綠色景觀，適合推廣綠色殯葬。

3、治喪習俗的傳承與變遷，有利節葬、簡葬政策推動。

4、本府向來與嘉義市、縣葬儀公(工)會及牛稠埔地區納骨塔業者互動關係良好，有利協商配合；附近居民樂於協助捐贈土地拓寬入園道路，敦親睦鄰產生激勵效果。

四、威脅

1、本市殯葬管理所及所屬殯葬設施位於外縣市(嘉義縣水上鄉)，失去行政優勢護持，殯葬設施之興建易受當地政府政治干擾。

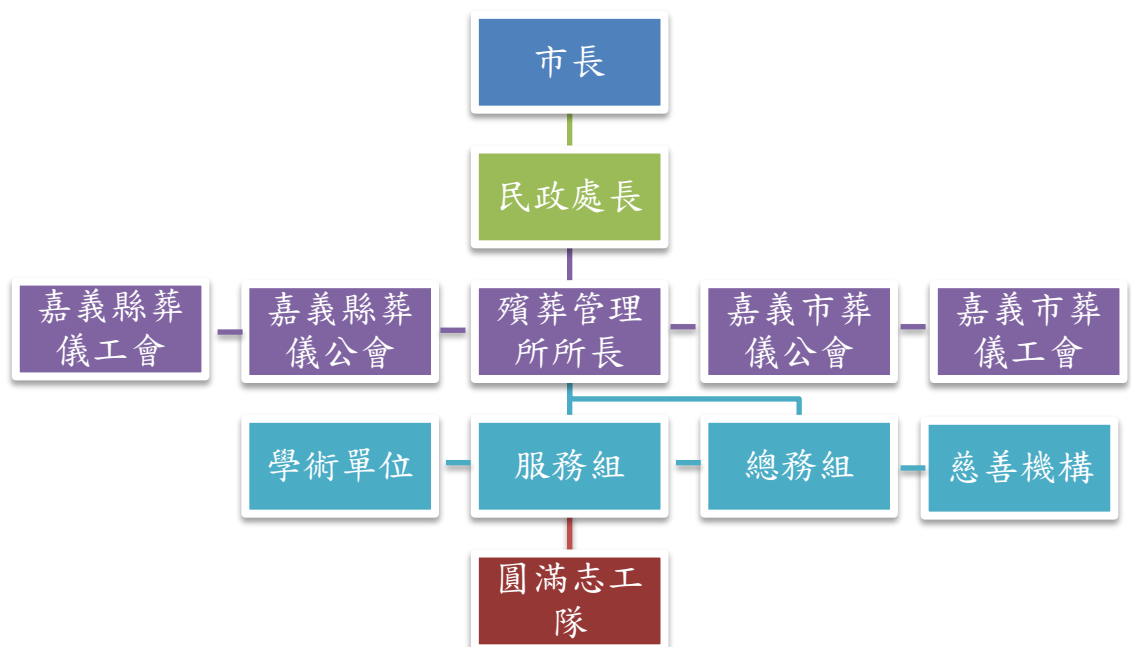
2、殯葬設施向來被視為「鄰避設施」，易遭民眾抗爭，增設設施不易，硬體面僅能修繕或就現有空間運用氣氛營造巧思或鋪陳，以提升其使用功能及效益。

3、民間殯葬業者間惡性競爭及環保意識不高，仍有改善空間。

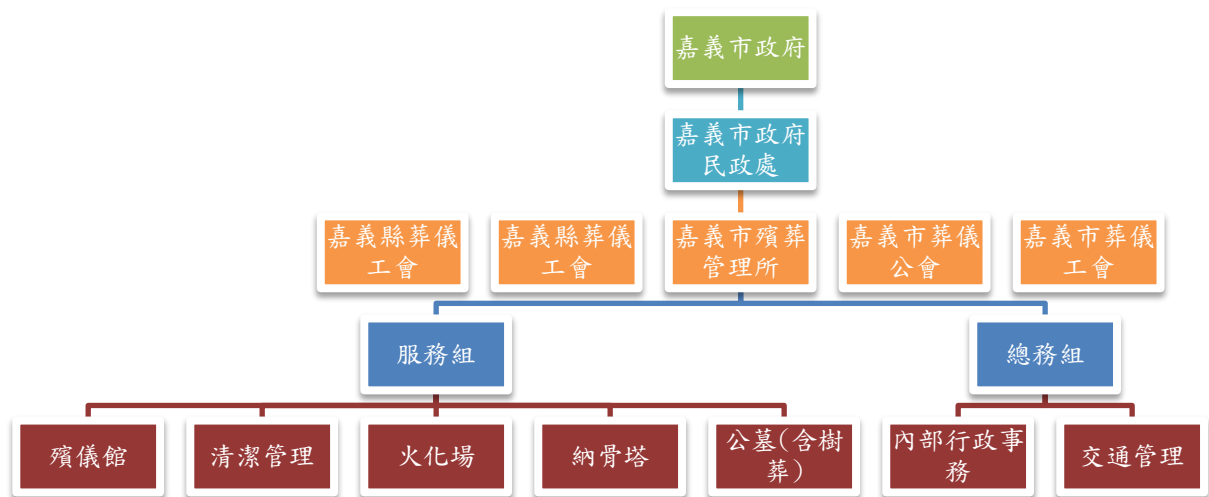
陸、領導力與團隊組織及運作情形

本所指揮系統與團隊係由市長黃敏惠領軍，再由民政處長承接市長之政策指示推展本所相關之殯葬業務。現場由所長負責本所整體殯葬業務之執行，並與殯葬公(工)會建立夥伴關係，一起為營造「溫馨治喪園區」而努力。本所設有服務與總務兩組，前者是對外業務單位，辦理殯儀館入館、場地租(借)用、火化場、納骨堂、公墓及樹葬區之管理等工作。並經營「圓滿志工」之服務工作，及與夥伴關係機構或單位建立合作關係。總務組職司內部行政工作及園區交管，且與殯葬業者密切聯繫培養夥伴關係。

圖五：領導力圖示



圖六：團隊組織運作圖示



柒、實施策略與方法

一、建立夥伴關係：

(一)與殯葬業者建立「主夥伴關係」

本所與殯葬業者是如同水與魚的關係，業者在殯葬園區經營事業，本所因提供合宜殯葬設施供業者使用解決治喪需求，是執行政府之重要政務，其夥伴依存關係至為明顯。我們的策略是與嘉義市縣殯葬四大公(工)會簽署「合作備忘錄」(見附件)，建立夥伴關係，確立共治園區機制，以提升治喪品質，並為勵行園區共治之夥伴關係，互相同意建立夥伴機制如下：

1、每三個月召開一次業者座談會或教育訓練：

治喪服務與設施的提供是由殯葬業者與殯葬管理所共同連結而成，若由殯葬管理所單向的設定園區管理規定，只站在園區管理者的立場，便利管理，不顧使用者(殯葬業者與家屬)需求，必然遭至阻礙難行，抗逆抵制不斷，將導致三輸。因此，殯管所為有效制訂園區管理規定，以提升園區及業者之服務品質，定期與業者座談，並辦理殯葬事宜相關之教育訓練。

2、隨時與市縣殯葬公(工)會理事長溝通協調，營造園區「共有」、「共治」之密切關係，發現任何問題即時協商解決，以免問題擴大，

難以收拾。如 109 年 6 月中旬葬儀公會蔡理事長在中午休息時刻神情緊張地跑來所長室找所長，說在前兩天有殯葬業者之工作人員帶家屬至火化場在時光隧道旁滑倒，請能趕快解決屋頂漏水問題，以免造成人員受傷。所長立即與承辦人至現場瞭解，發現火化場時光隧道處確實有屋頂漏水情況，而地板又光面磁磚容易使人滑倒。所長立即指示承辦人僱工先在地板黏貼止滑條，以免人員不慎滑倒。並請雇工修理屋頂漏水事宜。蔡理事長對殯管所視治喪人員如親的態度，立即解決問題的積極作為萬分感謝。此夥伴關係的建立即在於立即適時地回應業者端所反映的問題，有能力解決的事情，馬上處理。不能即刻處理的問題，也應該給予解釋原因，以獲取諒解。夥伴關係的建立絕不是僅是口上講講，沒有實際行動，將無法獲得信任。

夥伴關係真實呈現



109/03/31 召開業者座談會



109/01/06 邀請東區衛生所主任擔任講師，辦理業者武漢肺炎防疫教育訓練。



109/07/17 與嘉義市葬儀公會蔡理事長及嘉義市殯服工會王理事長共商園區改善之處



109/07/17 嘉義市殯服工會王事長對地下室小靈堂空間配置有建設性建議，值得採納。



109/07/15 與嘉義縣葬儀工會羅理事長共商園區改善之處。



109/07/15 與東山葬儀社蔡先生談如何提升治喪服務品質及對園區改善建議。

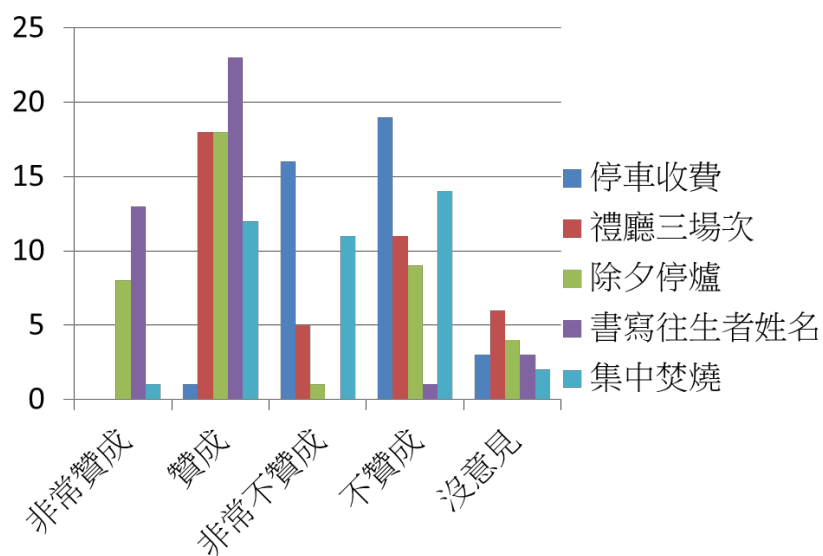


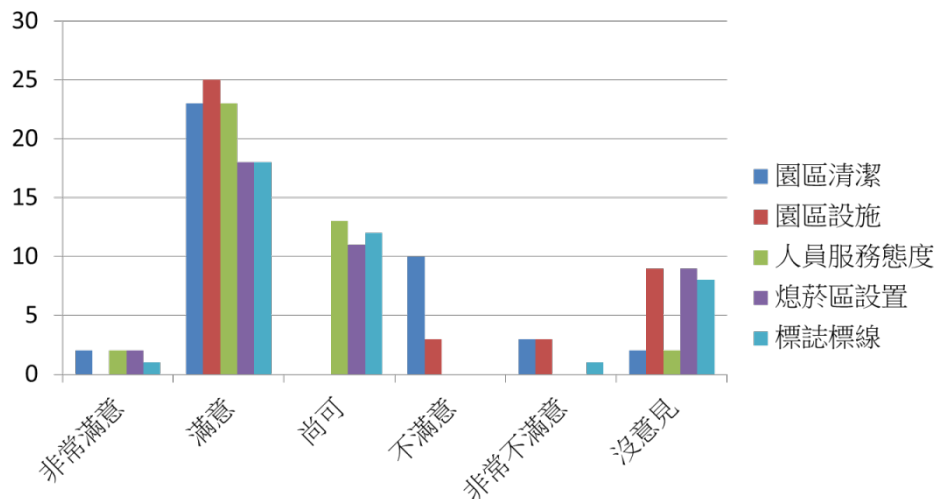
109/07/15 與宏儒禮儀公司林先生商討如何提升治喪品質及園區改善策略。

3、參加葬儀公(工)會員大會，增進互動關係，蒐集滿意度調查問卷

葬儀公(工)會員大會是絕大多數業者均會出席的年度重要會議，有任何問題皆會在此會議提出討論，是殯葬管理所與葬儀業者極佳的溝通平台，以及蒐集滿意度調查的最佳時機，對於落實夥伴關係的建立，最為確實，並能獲得園區共治觀念溝通的機會，爭取大多數業者的支持，有利園區之管理順遂推動。且能藉由滿意度調查問卷之填寫瞭解基層的聲音，針對問題解決問題，讓業者對殯管所產生信任與夥伴關係的緊密結合。

(1)嘉義縣公會問卷結果分析





A、嘉義縣公會填答數據：送來 44 份，無效 4 份，合計 40 份。1 份未填 5 項、1 份未填 7 項、1 份未填 1 項。

B、建議事項：

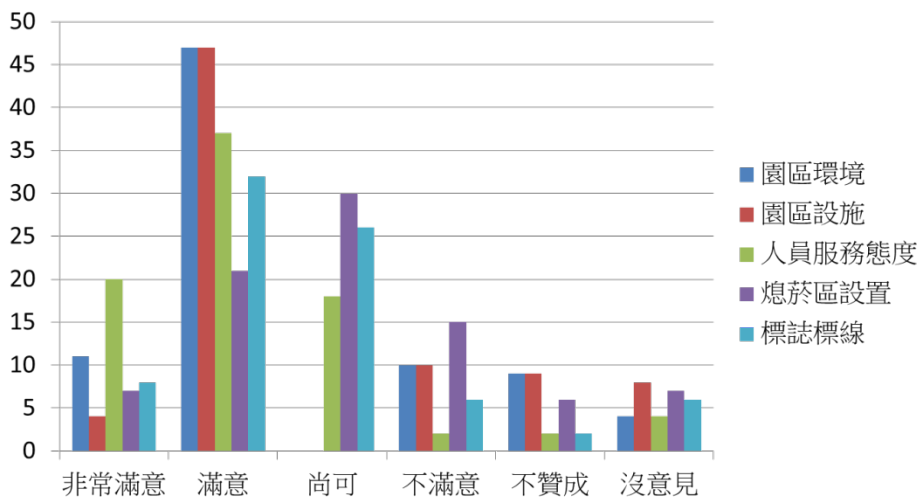
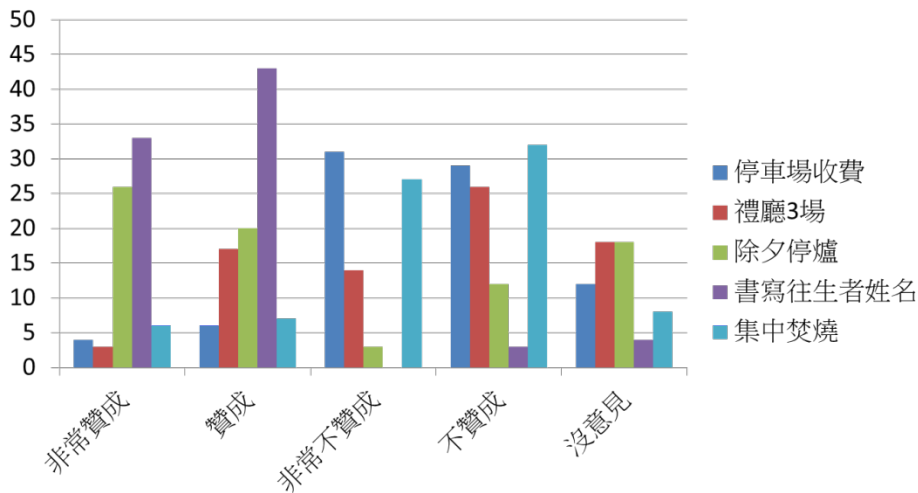
(A)為分攤旺日設備承受度，希望以淡日收費減半措施，鼓勵民眾與業者。

(B)建議當日所有火化證明當日全數送至檢骨室，方便業者或家屬一併領取。

(C)辦理火化時請承辦人員不要抱怨或不耐煩，來見多時大家都要耐心等待，所以不想聽到承辦員的牢騷。

(D)樓上新豎靈區可設為無煙區，平時不要放桌子做法事時才放。。

(2)嘉義市殯服工會問卷結果分析



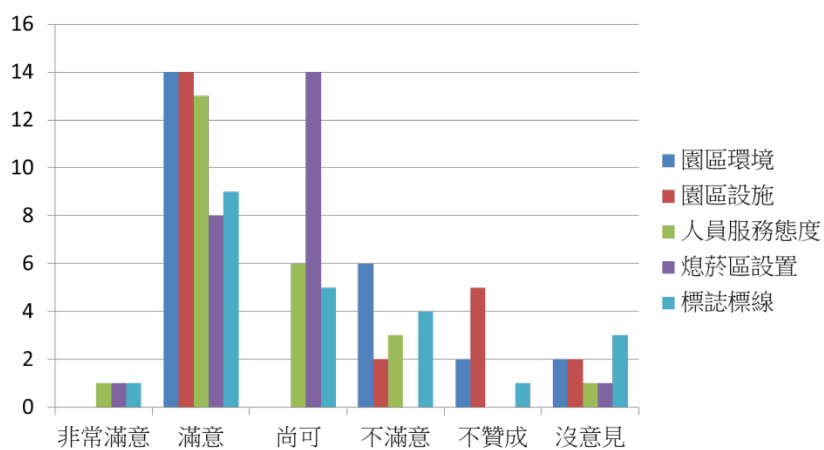
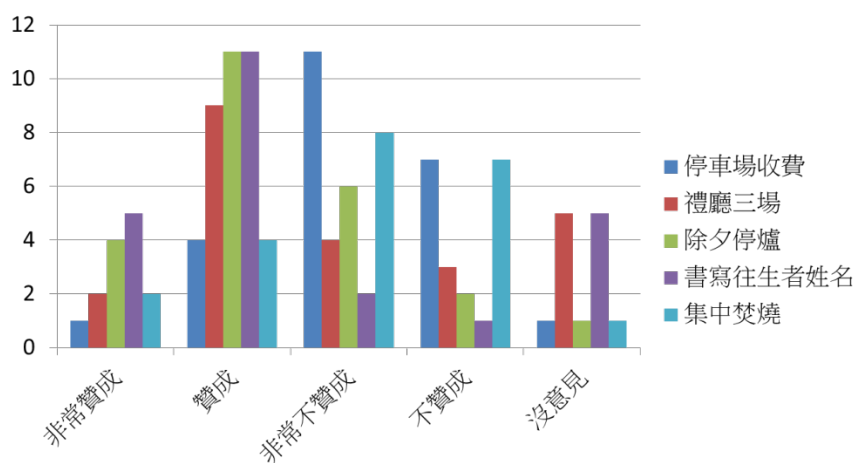
A、嘉義市殯服工會送來 82 份。

B、建議事項:

(A)擴建庫錢區，設施(禮廳)靈堂庫錢區應定期檢查、保養、更新。

(B)新設靈位區改設冷氣房，禁止使用香、燭用品，以達減碳目標。

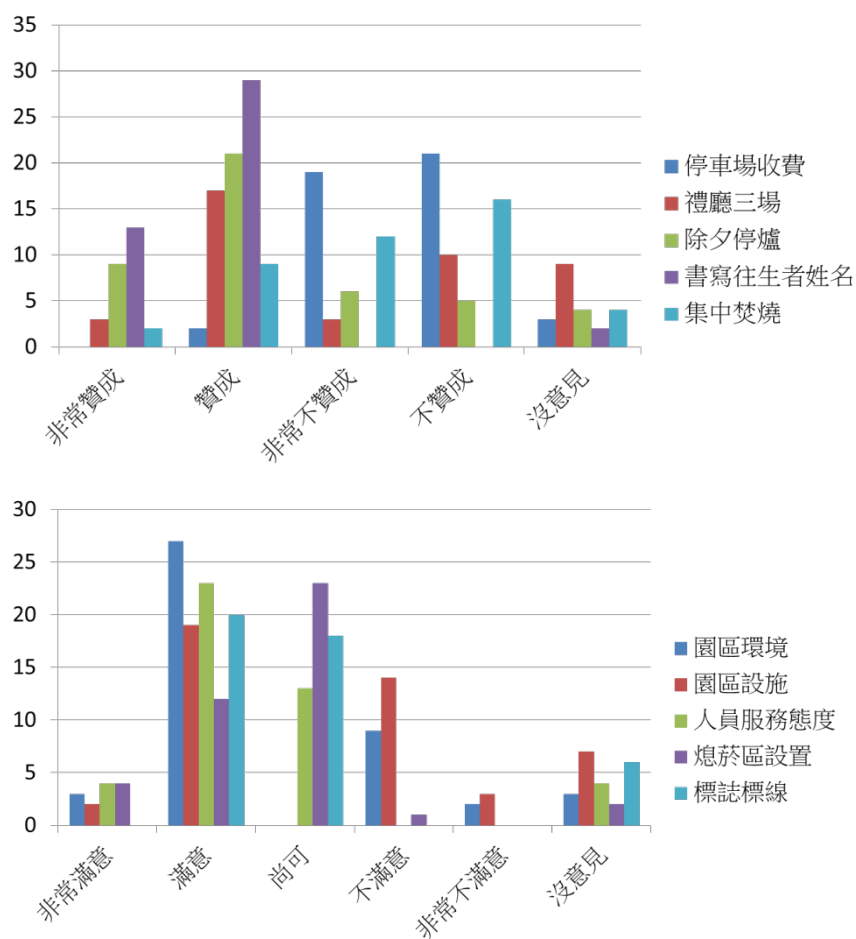
(3)嘉義縣殯服工會問卷結果分析



A、嘉義縣殯服工會送來 25 份。

B、建議事項:飲水機不堪使用，請改善。

(4)嘉義市公會問卷分析



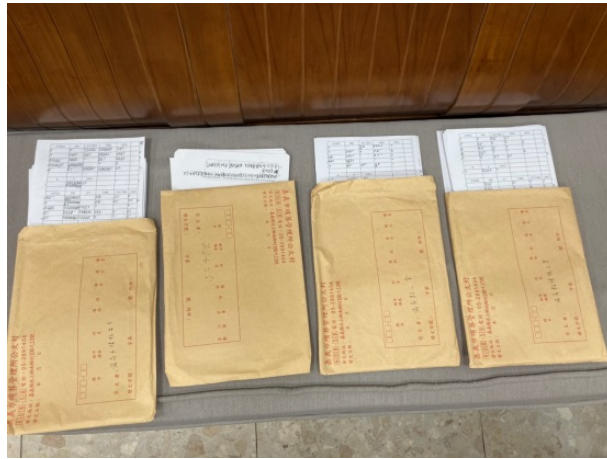
A、嘉義市公會送來 43 分。

B、建議事項：

(A)紙錢、庫錢集中焚化或任何改變傳統方式應循序漸進不應

隨其他縣市做法貿然改變。

(B)靈位區應多聽業者意見，重新規劃更多利用空間。

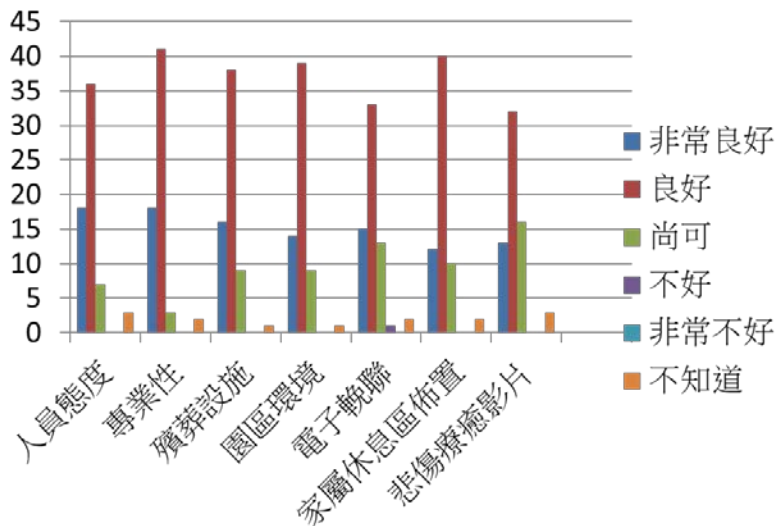


108/12 至 109/2 殯葬業者問卷調查實本資料

(二)與治喪家屬建構「回饋夥伴關係」

除了與殯葬業者建立「共治園區」之夥伴關係以外，對於共治之成效，必須透過家屬的回饋才能獲知答案。因此，本所極力與治喪家屬建構「回饋夥伴關係」，透過治喪最後階段往生親人羽化等候時間約 1.5 至 2 小時，在家屬休息區等待時，由圓滿志工發給「嘉義市殯葬管理所為民服務滿意度調查表」予家屬填寫，以蒐集家屬對於園區各項殯葬設施之使用與服務(包含業者之服務)的滿意度資訊，以及建議改善意見，俾作為園區設施與服務改進參考。而對於業者服務不滿意或建議者則透過業者座談會、葬儀公(工)會會員大會或反映給理事會參考輔導業者提升治喪服務品質。

※為民服務滿意度調查表



1、男性:32 人、女性:34、有效問卷:64、無效問卷:2

2、服務項目多樣化:樹葬、土葬 6、納骨堂入塔 12、骨骸火化 29 殯

儀館設施 37

3、有無職員違法濫用職權情形：否:64

4、建議事項：

(1)可否提供一些殯葬業者是否優良的訊息於網路上。

(2)能提供儀式流程說明應有跟該有的儀式，一直讓業者說要加錢，很火大。

(3)與業者溝通價格均由對方宰割，無法讓不平靜的心能平靜。

(4)各項業者提供的物品，可否能有公開機制。

(5)建議網頁應放上樹葬相關資訊方便民眾了解。

(6)找不到靈位？

[illegible]

(三) 「跨領域夥伴關係」

此外，本所與學術界、慈善團體、在地村里、社區與鄰近之私立殯葬公司成為「跨領域夥伴關係」，能引進各自之資源注入殯葬之服務，提升治喪服務品質，讓殯葬環境形塑為一個「溫馨治喪園區」。

1、與學術界之跨領域合作

嘉義市縣轄區內有兩所大學對於心理諮商輔導領域在學術及實務經驗上為各界所讚譽，尤其南華大學是全國唯一開設有「生死學系」的大專院校。殯葬管理所需要心理輔導的機制幫助家屬走出傷痛，且能與學術界合作互通理論與實務之需求，學術界可以協助本所及殯

葬業界之設施與服務品質之提升；殯葬管理所可以提共實務研究及學生實習的場域，業界亦可由實習之學生獲取人力來源，學生也不會畢業即失業，創造殯葬管理所、學術界及殯葬業界三贏的合作關係。本所採取的合作策略是：

(1)透過評鑑：

A. 嘉義市政府每年均會辦理殯葬業者評鑑，會邀請學術單位之專家學者擔任評審委員，此評鑑將獲得市政府公開表揚，給予治喪專業服務之肯定，市政府透過此評鑑之運用，對殯葬業者服務品質之提升，助益甚殷。



108 年殯葬業服務品質評鑑及表揚

B. 學術單位如南華大學每年均會辦理「禮儀師之技能檢定」，每年亦皆邀請殯葬管理所派組長級以上幹部前往擔任評審委員，藉由評審機制與學校建立「跨領域夥伴關係」，輸出殯葬管理所的服務實務

經驗，並宣導殯葬有關政策，如節葬、簡葬觀念之推動，讓經檢定合格之學員未來投入殯葬業，有較佳較正確之殯葬理念，對於整體治喪禮儀之提升，必有正面之引導效果。

(四)與本府各局處建立「跨部門夥伴關係」



嘉義市政府是一體的戰鬥團隊，業務雖有分工，但目標是要為市民打造一個「全齡共享・世代宜居」的新都心，殯葬管理所雖是市政服務的最末端，卻是人生最後最重要最嚴肅的課題，沒有一個人可以逃避，營造一處讓往生者尊嚴離開的地方，家屬放心託付的場所，必然扮演市政最美好結局的所在地。

1、與衛生局建立跨部門夥伴關係

殯管所在防疫方面的專業知識，必須仰賴衛生局的協助，如建立「殯葬禮儀服務業者『接獲嚴重特殊傳染性肺炎(新冠肺炎)』遺體處

置之標準作業流程」以及如何穿著防疫防護衣之教育訓練…等。

武漢肺炎防疫期間邀請衛生局與業者討論制定「遺體處置之標準作業流程」



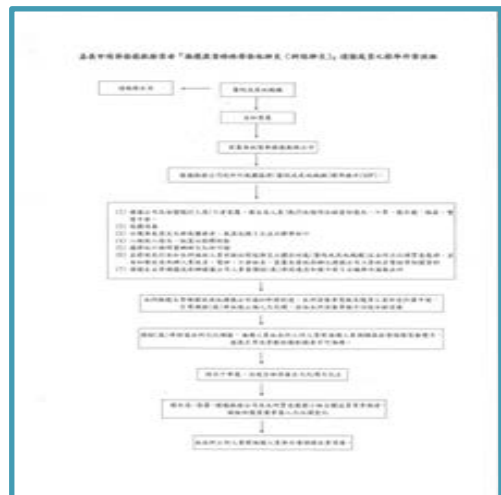
武漢肺炎防疫期間邀請衛生局教導業者穿著防護衣。



「遺體處置之標準作業流程」公文



「遺體處置之標準作業流程」



2、與觀光新聞處建立跨部門夥伴關係

殯葬管理所雖是人人不願意來的地方，卻是人人不得不來的地方，而來的時候大多充滿著惶恐不安與悲傷的情緒，心裡邊面對摯愛的離世一時間皆無法接受，於是「悲傷輔導」就顯得非常重要，觀光新聞處在這方面就可以藉由悲傷輔導影片的設計，傳導人們正確面對親人別世的事實，在網路或公開場合(如家屬休息區)播放，對於即將或已經遇上親人往生的情況，能夠做好心理建設，勇敢地慢慢地走出健康的人生。

3、與慈善機構、村里社區與轄區殯葬設施業者建立夥伴關係：



透過觀光新聞處在勇媽臉書宣導悲傷輔導的正確觀念，獲648點讚。

中國時報第A13版



透過觀光新聞處與媒體接洽報導樹葬之趨勢

殯葬管理所常會接到無人認領或弱勢族群無力辦理喪葬事宜之個案，亟需社會資源的協助，因此本所與「嘉義市仁愛慈善會」簽署合作備忘錄，若遇有無力辦理喪葬事宜之案件轉介給該基金會接辦，

以解決無法入葬之難題。

轄區村里社區是本所之鄰居，必須與其建立夥伴關係，才能獲致共識協助推動殯葬政策。

轄區殯葬設施經營業者與本所屬同業，但都無火化場，大體均必須至本所火化。且與農曆春節及清明節湧入公墓區經常造成交通混亂，均需建立夥伴平台，共同協商順利推動殯葬事務。



與仁愛基金會黃理事長及幹部洽商建立扶助無力辦理喪葬事宜個案。



仁愛基金會發放無力辦理喪葬事宜救助金。



與嘉雲寶塔邱副總經理及南鄉、忠和村長洽談建立夥伴關係事宜。

二、園區管理準則的制定是園區管理的藥方：

（一）園區**管理有所依歸**：

「嘉義市殯葬管理所公有殯葬設施使用管理須知」的制定是本所

在園區管理制度上一項多方有利的創舉，不但有利殯葬業者使用本所之葬儀設施，不受無理違規使用業者之干擾；往生者家屬亦能在莊嚴肅穆的空間辦理親人之後事；本所在園區管理上也能獲致較高之評價。

（二）「**園區共治**」的概念與殯葬業者合作訂定管理須知：

本管理須知可隨著管理需要的演進，因應時勢作適度合情合理的修改，不但具有永續性，且能依時空的改變擴張其功能。

（三）定期檢討法規，適時修改：

法規需隨著時空背景的不同，依管理需要而適時修改，以免法規不合時宜，無法回應管理亂象。因此，殯葬管理所除每月與殯葬業者每三個月召開座談會討論應興應革事宜以外，亦不定時與公(工)會理監事接洽協商有關之應變措施。

三、規劃設施因應時空需求：

（一）殯葬設施提前部署：

殯葬觀念隨著時空的推移，已逐漸有了轉變，除了目前須解決禮廳與納骨堂未來十年的使用需求問題外，未來殯葬新觀念「環保植葬」勢將取代墓葬及入祀納骨堂的傳統習俗。因此，本所亦將隨著新觀念的演進，提前部署「環保葬法」空間的規劃，如教會樹葬專區的規畫

以及第二樹葬區的規劃部屬，將是未來本所殯葬設施規劃的下一步。

（二）辦理殯葬業者教育訓練，宣導政府殯葬政策走向：

殯葬管理所政策的執行需要與夥伴關係的業者達成觀念上的溝通與共識後才能順利推動，因此殯葬管理所在每三個月一次之業者座談會中依政策之推動需要，邀請相關的學者專家專題演講相關之政策概念，以傳導政策內涵，減少阻力。

四、源頭管理的勵行：

（三）園區管理措施執行先公告預知業者及民眾：

法規之執行前必須有讓民眾或業者認知之宣導與勸導期，殯葬管理所在任何的園區管理新措施執行前，均會有一到三個月依法規之執行上之難易訂定宣導期，讓民眾及業者心裡有所準備，順利推動管理法規。

（二）管理措施執行前先與負責人溝通：

本殯葬管理園區長久以來，缺乏管理法規約束，違規使用園區設施情形一再發生，大多數守法業者怨聲載道，少數借用公部門資源，擴張其使用權利，影響其他守法業者之權益。本所發覺不受約束的違規亂象是一種危機，應讓大多數業者體認危機之存在威脅其事業之經營，應與本所形成共治的夥伴關係，才能營造合宜的治喪環境與空間。

所以，有關之管理措施，本所均先與經營業者溝通，請其交代下屬配合園區管理規範，效果良好。

捌、永續性及擴散性

一、園區共治是雙贏的策略：

本所持續與業者公(工)會合作共治殯葬園區，讓園區之管理朝制度化發展，可長可久。

二、園區共治的夥伴概念推及影響新的殯葬設施及其他殯葬單位：

並且可將此成功經驗延伸到新的殯葬設施，如未來新建之「多功能祭拜室」、「第二樹葬區」…等。另外，對於鄰近之殯葬單位也應該會產生模仿效果，對於政府單位辦理殯葬事務將有正面的啟發效果。

玖：成果回饋

一、服務品質的提升





回歸大自然 嘉市樹葬區啟用

嘉市殯葬管理所「環真園樹葬區」啟用，市長黃敏惠（右二）視察樹葬的機捷流程。（記者丁偉杰攝）

〔記者丁偉杰／嘉義報導〕嘉義市殯葬管理所「環真園樹葬區」已經啟用，共有168葬位，提供亡者回歸大自然的葬法，目前已有第1位樹葬者，還有2、3位正在申請中。

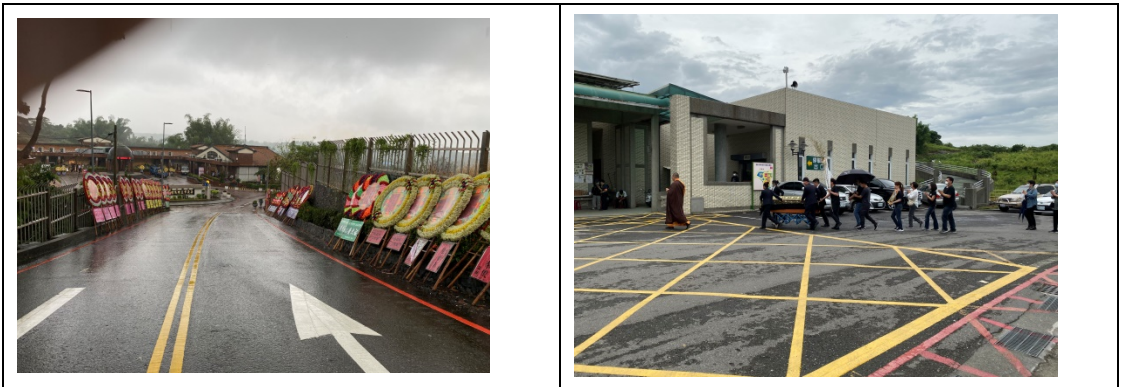
嘉市殯葬管理所所長盧春霖說，「環真園」以公園化設計，以生態步道分隔A、B兩區，園內種植草皮及14株福木，圍繞每一株福木預留12個管洞，可供12個葬位，總計168個，葬位也會繼續循環使用提供服務。為服務嘉義市民，樹葬區收費6千元，嘉義縣水上、中埔鄉民比照嘉義市民收費6千元，其他縣市居民9千元。







二、設施之改善







附件

附件一

嘉義市殯葬管理所與嘉義市(縣)殯葬公(工)會合作備忘錄

作伙打拼協助民眾走出悲傷

攜手合作共創優質殯葬服務

嘉義市葬儀商業同業公會

理事長 李忠雄

嘉義市殯禮服務職業工會

理事長 王登毅

嘉義縣葬儀商業同業公會

理事長 柯錦江

嘉義縣殯禮服務職業工會

理事長 羅河水

嘉義市殯葬管理所

所長 潘鳳輝

中 華 民 國 1 0 9 年 3 月 2 5 日

嘉義市殯葬管理所與在地村長訪談備忘錄

協助政策宣導、推薦優質人員在地服務

村里、園區攜手，共創雙贏

南鄉村長 謝魏雪昆

中庄村長 張新德

忠和村長 張順安

嘉義市殯葬管理所

所長 盧鳳霖

中 華 民 國 1 0 9 年 3 月 3 1 日

嘉義市殯葬管理所與殯葬業者訪談備忘錄

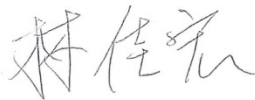
作伙打拼協助民眾走出悲傷

攜手合作共創優質殯葬服務

東山禮儀社



宏儒禮儀有限公司



嘉義市殯葬管理所

所長



中 華 民 國 1 0 9 年 5 月 6 日

嘉義市殯葬管理所與慈善團體攜手合作備忘錄

扶助弱勢、低收族群，核發經費扶助弱勢

處理喪葬事宜，有您真好，

嘉義市仁愛慈善會

理事長 黃義榮

嘉義市殯葬管理所

所長

盧鳳霖

中 華 民 國 1 0 9 年 4 月 1 5 日

附件二

嘉義市殯葬管理所公有殯葬設施使用管理須知

中華民國 109 年 05 月 01 日嘉市殯服字第 1090050641 號函頒

- 一、 嘉義市殯葬管理所(以下簡稱本所)為維護殯葬設施之公共秩序、安全、環境衛及景觀，特訂定本使用管理須知。
- 二、 申請遺體進館及使用各項殯葬設施應由申請人親自辦理，並填寫申請書及切結書，如委託他人申辦應出具委託書。
- 三、 使用殯儀館相關設施，應事先提出申請並繳交相關證明文件(申請人身分證及亡者死亡證明書)，未經申請擅自使用者，應禁止其繼續使用，並追繳規費；使用期間應善盡維護之責，其因故意或過失致殯葬設施損壞者，應負賠償或回復原狀責任。
- 四、 園區交通安全暨停車管理應遵守下列事項：
 - (一)殯葬隊伍行經鄰近社區勿製造噪音(噴吶、佛樂、蜂鳴器等)，並勿隨意丟撒廢棄物(紙錢、紅包袋等)，以維持附近社區、學校之安寧與安全。
 - (二)進入園區車輛應遵守停車秩序，並接受本所管理人員之指揮，所有車輛進入園區停放時都必須停在本所現有規劃之停車位。惟身心障礙人士使用車輛可停放於身心障礙停車位上(相關證件置擋風玻璃下)。
 - (三)本所員工專用停車場僅供本所員工暨其他公務機關至本所參訪

或洽公時專用，非上述人員一律不得停放。

(四)車輛行駛園區內，於跳動路面應減速慢行，限速 20 公里並依標示方向行駛，嚴禁超速，且須禮讓行人通行。

(五)禮廳前方圓環周邊禁止臨時停車，惟年長者、行動不便者接送臨停、靈車、佛祖車及相關工作人員車輛因接棺及佈置等需求，方可駛進禮廳前方臨時停車。警車、消防車及救護車等執行公務時，得停放於不妨礙交通之工作地點，不受停車格位或地點限制。

(六)於本所舉辦告別式倘需使用靈車時，靈車及佛祖車應先停放於「靈車暫停區」，俟靈柩發引前 5 分鐘方可進入禮廳告別式場就位。

(七)送葬隊伍、陣頭及送葬隨行家屬車輛，一律於停車場停車位停放及上下車。

(八)業者進行禮廳佈置或拆卸作業應於本所規定之時間進行，並將貨車暫停本所規畫之作業區(禮廳前方不影響人車通行之空間)，進行載貨及卸貨時不可妨礙交通及行人通行。

(九)遊覽車應停放火化場上方停車場及十字亭旁停車場內，並不得妨礙其他車輛通行。駕駛員應在車上待命，隨時移動車輛。遇停車場內擁擠情形，請勿進入本所園區。

(十)停放在本所園區停車場內之車輛其安全由車輛所有人及駕駛人

負責，本所不負任何保管及賠償責任，若有損壞場內設備或其他

停放車輛者，則由肇事人負責賠償。

- (十一) 車輛不得停放於人行步道、草坪綠地、紅、黃線區、身心障礙專用停車位、有標示之專用車位、路口十公尺內及道路、通道處。

五、使用殯儀館設施設備，應遵守下列事項：

- (一) 未經申請核准不得擅自使用設施設備。

- (二) 辦理入館者由申請人填寫相關資料，並將亡者別上識別手環及姓名卡，依指定之櫃位存放。

- (三) 冷凍室設施以供遺體冰存使用，辦理退冰事宜，除特殊情形經本所核准外，退冰時間為上午 8:00 至下午 22:00(中午 12:00 至 13:30 休息)。

- (四) 使用解剖室，請填寫申請表並派員配合臺灣嘉義地方檢察署相關作業流程及後續清潔工作。

- (五) 飲水機禁止洗滌祭祀用品，僅得做為飲水之用。

- (六) 不得任意丟棄餐盒、飲料罐、菸蒂、垃圾或亂吐檳榔汁、吐痰。

- (七) 地下室值班室前運屍車停放車道，禁止一般車輛進入，惟檢察官因公務需求方可暫停使用；車輛抵達該空間時請熄火，避免空氣汙染影響環境品質。

(八)庫錢焚化區請於「使用時」再行擺設，切勿提前佔位影響他人。

(九)不得擅自搭設殯儀物品或移動、釘紮公有設施。

六、使用助念室(簡易告別式)，應遵守下列事項：

(一)使用簡易單層靈桌。

(二)不得使用布幔。

(三)不得懸掛輓聯。

~~(四)不得聘請樂隊進場。~~

(五)嚴禁使用嗩吶、鼓器、音箱音響、麥克風等擴音設備。

└(六)不得擺放花籃、花圈、罐頭塔。

(七)告別式所需物品以擺放室內為原則。

(八)不得破壞內部設施，使用完畢後回復原狀。

(九)使用結束時所留之物品以廢棄物方式處理。

(十)不得影響空間進出流通性，並降低音量避免影響其他使用者。

(十一)不得違反公序良俗。

七、使用小靈位及周遭空間，應遵守下列事項：

(一)禁止搭設靈堂及告別式會場。

(二)禁止進行半壇或全壇功德儀式。

(三)辦理治喪事宜以簡易方桌為原則，並於儀式結束後放回原位，避

免佔用空間影響他人。

(四)嚴禁使用喇叭、鼓器、音箱音響、麥克風等擴音設備。

(五)小靈位請依公告範例擺設。

(六)相關紙厝(房)、紙車等紙製品請於使用「當日」運送至本市殯儀館。

(七)規劃上靈位 91-97 列為教會專屬區使用，但遇年節期間或有重大事故發生致不敷使用時，仍可提供一般靈位使用。

(八)不得違反公序良俗

八、使用禮廳設施設備，應遵守下列事項：

(一)使用禮廳至遲於前 1 日辦公時間申請完成始可使用，未依規定申請，本所得拒絕受理。禮廳租借請於上班時段臨櫃填寫租用申請單，並與本所櫃檯服務人員確認後方完成租用程序。

(二)1 位亡者以租用 1 廳為限。

(三)禮廳收費分為場地費及冷氣費二部分，可按實際需要決定是否開放冷氣。

(四)禮廳使用完畢後，應於 60 分鐘內拆除佈置設施(包含布幔及牌樓)且清理場地恢復原狀。逾時本所將視同廢棄物清理，不負保管及賠償責任。

(五)禮廳使用標準以 3 小時為一場，間隔 2 小時為原則，包含 1 小時拆卸及 1 小時進場佈置，惟協調縮短時間者，須簽立跨越場次時

間同意書。

(六)第一場佈置時間，原則上得於前一日下午 16 時起佈置，惟當日有其他業者或家屬申請租廳使用，順延至該廳使用完畢後再行佈置；不得提前進場占用車道違規停車。

(七)使用禮廳除內部可搭設相關必要設施外，禮廳外佈置物品請依走廊邊排列整齊，避免影響民眾通行。

(八)禮廳已設置電子輓聯設備者，內外禁止懸掛實體輓聯。

(九)禮廳一律鎖門管制，申請使用或佈置需求時，請至本所服務中心洽辦，由工作人員協助開啟。

(十)禮廳如遇滿租，得申請登記臨時搭棚區搭設告別式場或守靈帳棚，告別式前 2 日中午 12 時起始可搭設，告別式後 3 小時內拆除。

(十一)臨時搭棚區，1 位亡者以申請 1 格為限。

九、使用火化場設施，應遵守下列事項：

(一)使用火化場設施者，應提前一天申請並取得本所火化許可證，依核准之火化日期進場火化，但罹患傳染病或其他特殊情況經申請核准者除外。

(二)報到時間：每日上午 08:00 至下午 03:00 止。

(三)每日火化數：48 具(含嘉義縣市以外之縣市 6 具)。

(四)辦理入殮後至進火化場報到前，應出示火化許可證、骨灰罐，並

統一於棺木腳末端書寫或黏貼往生者姓名，經工作人員登錄確認後，始准進場。

(五)下列物品禁止放置於棺柩內作為陪葬品：

1. 噴氣罐頭。
2. 手杖、眼鏡及眼鏡盒。
3. 收錄音機、錄音帶、唱片及 CD。
4. 紀念品。
5. 橡膠類或塑膠類製品。
6. 棉被。
7. 其他不宜火化之物品。

(六)如遇有每日火化數 48 具滿額之情形時，因特殊需求而於隔日火化者，申請核准後得寄棺一日，加收停棺費用並完成繳費，隔日再行辦理火化作業。

十、使用納骨塔設施(含神主牌位)，應遵守下列事項：

- (一)使用納骨塔設施應提出申請，經本所核准取得「使用許可證」，始可使用。
- (二)開放時間：星期一至星期五每日上午 08:00 至下午 17:30(中午 12:00 至 13:30 休息)。
- (三)往生者骨灰(骸)罐及神主牌進塔時，應出示「使用許可證」，經

工作人員確認後，始可辦理進塔。

(四)進塔後應依申請之塔位，由工作人員導引置放。

(五)辦理出塔時，檢附退位申請書、切結書及原申請人身份證，經工作人員核可後，始可遷出；如有特殊情形者，簽請所長核可後辦理。

十一、 使用本所各項設施設備應於出館前一天繳清費用，逾期本所得拒絕申辦或提供告別式場及火化場等設施設備。

十二、 違反本使用管理須知應遵守事項，或未遵守本所人員指示者，本所得予以書面糾正通知，經依前項書面糾正後再犯者，本所得暫停該殯葬禮儀服務業者申請使用殯葬設施1個月；期滿後再犯者，得暫停提供各項設施設備申請業務2個月，必要時得連續處分。

十三、 本須知奉嘉義市政府核備後公布實施，修正時亦同。

附件三

嘉義市殯葬管理所 嘉義市殯禮服務職業工會及嘉義市葬儀商業同業公會 會談紀錄

一、時間：109 年 7 月 17 日(星期五) 09 時 30 分

二、地點：本所所長室

三、主席：盧所長春霖

四、出席人員：嘉義市殯禮服務職業工會理事長王登毅

嘉義市葬儀商業同業公會蔡志雄

李組長浚育

涂組長喬齡

記錄：薛百辰

五、討論事項：

1. 小靈位改建：

- (1) 下靈位採光不佳，易造成來上香之親友家屬陰森感。
- (2) 靈位改為無煙區。

2. 交通問題：大日時人潮車流龐大，造成車輛於火化場前堵塞。

4. 禮廳動線改善：現在棺木欲進入丙級禮廳，動線上會經過部分上靈位區，有時會造成在上靈位區之家屬見到棺木而受驚嚇。

5. 環保金爐：興建環保金爐改善庫錢燃燒產生之空汙問題。

6. 電子過火爐：新設電子過火爐使用至今之評價。

6. 樹葬：現有樹葬區當初規劃過於匆促，位於金爐後方實不理想。

7. 多功能祭拜室規劃：本所現在禮廳數量不足，考慮於外搭篷區增建多功能祭拜室。

8. 盛大喪葬儀式提報交管計畫：倘業者欲於本所舉辦特殊盛大喪葬儀式，應事先向本所提報交通管理計畫，並於當天派員協助人潮疏導及交通管理。

六、結論：

- 1. 下靈位通風採光皆不佳，且數量不足，建議將現有牆面移除，重新粉刷裝潢，靈位間隔板改用較薄之材質，變更靈位陳列方向，俾利改善採光並增加靈位數量。而現於下靈位外之訟經區，建議將該區階梯型座位移除，增設牆面，改將訟經區移至原階梯型座位處。

附件四

嘉義市殯葬管理所與嘉義縣市葬儀公會會議 簽到表

時間：109 年 3 月 31 日(二)下午 2:00

地點：嘉義市火化場會議室

嘉義市殯葬管理所：

[illegible]

其他：

袁庚先生室 王耀撰

附件五

發文方式：紙本遞送

檔 號：

保存年限：

嘉義市殯葬管理所 函

地址：60858嘉義縣水上鄉南鄉村牛稠埔100
之13號

承辦人：紀宗霖

電話：05-2891404#28

傳真：05-2890593

電子信箱：ccms010702@ems.chiayi.gov.tw

受文者：本所服務組

發文日期：中華民國109年3月24日

發文字號：嘉市殯服字第1090050444號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：葬儀業者接獲新冠肺炎之標準作業流程、防疫小叮嚀

主旨：本所訂定「殯葬禮儀服務業者『接獲嚴重特殊傳染性肺炎(新冠肺炎)』遺體處置之標準作業流程」及防疫小叮嚀警語，惠請貴會協助宣導所屬會員週知，請查照。

說明：

- 一、依據嘉義市政府109年3月23日府民禮字第1095309275號函辦理。
- 二、旨揭遺體處置之標準作業流程可於本所網站查閱下載，防疫小叮嚀請協助宣導葬儀業者及家屬配合辦理。

正本：嘉義市葬儀商業同業公會、嘉義縣葬儀商業同業公會

副本：嘉義市政府、本所服務組

所長盧春霖

附件六

檔 號:
保存年限:

嘉義市政府 函

地址：嘉義市中山路199號
傳 真：05-2286283
聯 絡 人：蔡孟珊05-2254321#718
電子郵件：sasha@cms.chiayi.gov.tw

受文者：嘉義市殯葬管理所

發文日期：中華民國109年6月16日
發文字號：府人考字第1092401981號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

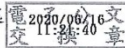
主旨：核定本市殯葬管理所組長涂喬齡、本府社會處社會工作師林宜君、本府警察局隊長邱國揚、本府消防局隊員林耿成等4員為本府109年度模範公務人員，請查照轉知。

說明：

- 一、依據本府獎勵模範公務人員實施要點辦理。
- 二、旨揭人員各頒給獎狀乙幀及獎金三萬元整，並核給公假三天；核給之公假，請於獲選函發文之次日起1年內請畢。
- 三、另擇期於本府市務會議辦理本年度模範公務人員頒獎表揚，屆時請各獲獎人員準時出席。

正本：本府各單位(不含人事處)、本府所屬各機關、嘉義市各衛生所、本市各國民中小學(不含嘉大附小)、本市各市立幼兒園

副本：本府一層單位、本府人事處



附件七

南華大學 函

檔 號：

保存年限：

地址：62249嘉義縣大林鎮南華路一段55號

承辦人：鄭振泰

電話：05-2721001分機2125

傳真：05-2427143

Email：m161043@nhu.edu.tw

受文者：嘉義市殯葬管理所

發文日期：中華民國109年5月4日

發文字號：南華生死字第1090500573號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：監評人員注意事項乙份

主旨：敦聘貴所李浚育幹事擔任本校辦理「109年度第1梯次喪禮服務丙級、乙級技能術士技能檢定」，惠請俞允並核以公假出席。

說明：

- 一、依據勞動部勞動力發展署技能檢定中心109年03月30日技檢字第10919014701號函辦理。
- 二、擔任監評測試日期為，丙級：109年7月02日、7月06日；乙級：7月15日。

正本：嘉義市殯葬管理所

副本：李浚育幹事、本校生死學系



第1頁 共1頁