

高雄市政府社會局殯葬管理所 殯葬業務革新與業務現況

孫鎮寰

壹、前言

在傳統的中國社會文化中，生死是一件大事，因此「慎終追遠」乃是我國固有傳統美德，「養生送死」則是安定民心、社會持續發展的動力。惟由於民風忌諱談論死亡，長年以來，不但公部門在殯葬建設及管理制度的建立有待加強，長久來未有專門學府培訓殯葬專業人才，且民間業者仍缺少人才與企業經營理念，導致殯葬服務業相關資訊封閉、混亂失序與惡性競爭，喪家在悲傷期間及缺乏判斷能力的情境下，易造成部分業者巧立名目、藉機索價、大敲竹槓，或導引採行有違善良風俗及妨害公共安寧與不合禮俗的殯葬禮儀，不僅造成喪家二次傷害，亦對往生者尊嚴及喪家權益難以確保。雖然，我國平均國民所得已高達一萬四千多美元，然而我們的殯葬文化仍充斥著低俗、荒誕誇張等不良風習；因此，如何跨越世紀鴻溝、提昇殯葬服務品質、改善殯葬軟硬體設施、革新殯葬新

觀念，以因應加入世界貿易組織WTO後，國際經濟自由化及跨國保險業附帶往生服務的經營方式等，將對國內傳統殯葬業者進行蠶食鯨吞，為加強殯葬業者競爭力，以營造優質殯葬治喪文化，實為殯葬所亟待全力以赴的任務，因此提出為民服務革新現況，及未來努力方向。

貳、殯葬業務革新措施

一、葬儀業服務績效評鑑

由於中國民俗傳統上的忌諱，對死亡存著一份神秘感，當面臨家屬往生後的葬儀禮俗，總是亂了手腳，絕大多數的家屬都將喪葬儀式委託葬儀業者辦理，而葬儀業者部分良莠不齊，為確保喪家權益，實有必要辦理評鑑。由於殯葬服務資訊仍未完全開放，喪家缺乏資訊判斷，任由部分業者巧立名目，或導引採行有違善良風俗及妨礙公共安寧與秩序殯葬方式，使得喪家權益無法確保，往生者

尊嚴難以維護，有鑑於此，即日起至十一月中旬辦理高雄市首次葬儀服務績效評鑑，以提昇本市殯葬禮儀優質的服務。

以國人每年平均十二萬餘的死亡人口數，相對於現行的殯葬業者所提供殯儀服務，實有待加強其軟硬體設備的管理以因應國人對殯葬文化未來的期許，達到積極有效管制業者對殯葬服務品質，以確保市民的權益與尊嚴；本次葬儀服務績效評鑑考核期間為九十年元月一日起至九十年九月三十日止，考核項目如下：一、立案登記。二、內部管理與營運。三、收費。四、消費契約申訴管道。五、公共安全及環境。

早於八十三年全世界規模最大的美國國際殯儀服務集團，即陸續派員來台探路，且近期即有可能進入WTO，屆時國內家庭式、小型的傳統經營業者，將無法抵擋排山而來的競爭壓力，殯葬市場勢必產生重大衝擊；故此評鑑特邀集學者專家三人、社會局代表一人及本所代表一人等組成評鑑小組，進行實地的查證與評分並同時進行輔導。評分在八十分以上者為優等，並由社會局頒發獎狀乙紙，且上網公告週知。

本次評鑑考核對象為凡依法向政府機關辦理營業登記，並加入高雄市、縣葬儀商業同業公會為會員或贊



助會員，且使用本所設施之葬儀業者，得自由報名參加；目前本市立案葬儀社五十四家、高雄縣一二五家，由於是首次辦理採自願方式報名參加評鑑業者有十五家。皆在誘導葬儀業者朝向多元化、人性化、資訊化之服務，且除建立經營者及殯葬專業人員證照制度外，並要求收費標準等消費資訊透明化；至於殯葬行為之規範則包括禁止巧立名目、增加費用，禁止擅自轉介承攬意外事件，以及辦理殯殮事宜妨礙公共通行、公共安寧等規範，仍為本次評鑑重點之一，以提昇優質治喪環境，確保市民優良生活品質。

二、多元化喪葬選擇

為了有效推廣海葬，以節約土地資源，社會局殯葬管理所特邀請學者專家、葬儀公會代表、及宗教界代表，針對高雄市實施海葬的可行性提出探討，與會者都支持海葬符合宇宙「天人合一」的觀點，將是未來的趨勢，希望政府能大力宣導，教育民眾，讓海葬成為四面環海台灣喪葬的另一特色。

台灣是海島，高雄市又是海洋首都，推動海葬別具意義，高雄市在八十六年十月二十四日即通過「高雄市海葬實施要點」，實施以來只受理了二十六件海葬的業務，海葬觀念尚未普及。

佛香文教基金會執行長體通法師指出，自己出家二十一年，他執行海葬有十八件，第一件是在澎湖輪上執行海葬，他認為政府對無主墳墓可以海葬方式處理。

高師大黃有志教授指高雄市實施海葬是全國首創，二十一世紀

將是一個關懷環境資源的環保時代，海葬是未來潮流可以預期，宛如十多年前推動火葬時阻力大，如今火葬的時機已成熟，但進入高齡化社會，目前一年花費在殯葬費用即高達五百億至七百億之多，海葬在公共衛生角度而言也是最佳的一種喪葬儀式，可以大力推動成爲特色。

南華大學尉遲滄教授認爲，海葬無法大力推動是教育的問題，目前以骨罈或棺木下葬的方式並非入土爲安，海葬才是回歸自然，天人合一的方式，可以從教育下一代著手。

高雄市葬儀公會孫盛展理事長表示，一般民眾要將親人的骨灰丟入大海很困難，但中國大陸領導人周恩來、鄧小平都是海葬，最好由總統或政府首長帶頭做示範。

海葬值得提倡，例如公共工程的無主墓，可以聯合海葬方式處理，至於親人悼念已故者以何種方式爲之，可多搜集國外海葬資料，並多與環保團體討論，取得最好的方式。

由於台灣地狹人稠，寸土寸金，土葬已不合時宜，但目前民間仍以火葬爲主要方式，而骨灰罈及民間納骨塔骨灰罈位價碼高的驚人，對中低收入民眾而言負擔沉重，爲此高雄市社會局昨天邀請市府相關單位及學者專家，舉行一場海葬研討會，希望能以高雄市港口優勢鼓勵民眾改以海葬方式辦理喪事，除可減少喪葬費用外，並可解決用地不足問題。

根據高雄市殯葬管理所統計，近幾年來每個月約有八百具屍體採用火葬處理，火葬後海葬的寥寥無幾，這也許是和國人風土民情

有關，認爲如此對逝者不敬，但火葬費用逐年提升，對許多中低收入民眾而言，是一項沉重負擔，有些人甚至舉債辦理喪事。而台灣地狹人稠，土地資源有限，造成死人與活人爭地，已是不爭事實，雖然火葬可暫時舒緩此現象，但也衍生出納骨塔與骨灰處理問題，特別是興建地點及價位，常招民眾非議與反對。

爲鼓勵民眾以海葬方式處理喪事，社會局將製作網頁供民眾查詢，並編列預算補助費用，還會以在各種集會場所、發佈新聞稿、舉辦研討會、張貼海報標語及請殯葬協會配合等方式宣導，希望民眾選擇海葬，將可徹底解決用地不足、減輕喪葬費用，爲後代子孫留下更多生活空間。目前海葬採不定期舉行，民眾須向殯葬所提出海葬申請，通常是骨灰累積至五具以上聯合辦理，骨灰暫放處由殯葬所免費提供，所需船隻由承辦單位向車船處或遊艇公司租用。聯合海葬由家屬捧送亡者骨灰上船，駛向外海八海裡處，全程儀式由專業司儀主持，並有法師誦經祈福，樂隊奏哀樂後由家屬撒向大海完成儀式，全程時間約三小時，費用約十一萬元。骨灰雖以撒大海回歸自然，但亡者的精神與生者的思念卻是永遠。

高雄市目前火化人數占九七%，全年火化人數計九五二九人，採土葬人數一五二四人，本市爲港口都市，實施海葬有其地理之方便性。

◎圖導海葬一
提供民眾多元化喪葬選擇



三、成立全國首創殯葬志工團隊

在一般人對殯葬工作尚停留在刻板印象及排斥印象中，高雄市政府殯葬管理所去年十月份成立全國首支殯葬志工團隊，十月一日屆滿週年，過去一年來志工夥伴們除認真出勤為喪家服務外，更難能可貴的是，其人數並無流失，為慰勞志工們辛勞，由社會局蘇局長麗瓊及黃副局長政義親自與志工們於九十年十月十一日下午五時三十分假澄清湖第一景地下室會議廳，共同歡樂度週年慶。

殯葬管理所表示：八十九年七月十四日成立全國第一個殯葬志工團，經過二個月的實習，於去年十月正式授證，目前志工人數三十一人，年紀最大的林明鑫志工高齡八十三歲，寫得一手好書法；最年輕的志工蕭于翔現年十八歲，具有美工設計專長，目前就讀某職業學校夜間部美工科，皆是喪家及殯葬所的好幫手。

志工服務包括：電話諮詢、填寫書表、輪椅、嬰兒車及老花眼鏡借用登記、茶水、量血壓暨喪家使用殯葬設施概況引導等服務。今年七月二十六日更成立樂樂團國畫坊，由鄰近里民及志工夥伴組成，於每週四下午王宏裕老師免費教學，回饋附近里民頗獲好評。另民眾如有對殯葬所設備設施不了解、



◎成立全國第一支殯葬志工服務團隊，三十一位志工每日輪值為民眾提供溫馨服務。

動線不清楚者，則由志工引導至現場，並提供喪家必要之服務。

本次週年慶代表志工服務已邁入第二年，在這一年中，志工參與了數次的無名屍體聯合奠祭，安慰家屬告慰亡靈之超渡法會、中元普渡等大型活動；這些是在其他單位無法體會的「人生最後一程」之特殊服務，讓志工們能珍惜生命、規劃人生、建立正確生死觀。

四、殯葬業務單一窗口

一處受理全程服務、隨到隨辦

從八九年十一月開始市民辦理殯葬業務更便捷、迅速，高雄社會局殯葬管理所，設置單一窗口服務市民，市民到該所任一窗口申辦公墓靈納骨塔、遷葬業務及冷凍業務等各項業務，一處受理全程服務，隨到隨辦。

殯葬管理所指出，對國人傳統的養生送死中的「送死」是件大事，多數往生者家屬多半委託葬儀社辦理殯葬服務，由於部份葬儀業者服務品質參差不齊，同時也為了改變市民對殯葬所刻板印象，該所特設置單一窗口化服務。

同時為提供市民擁有人性化、精緻化的殯葬服務，還提供多項措施，包括招募三十位志工，成立志工團加

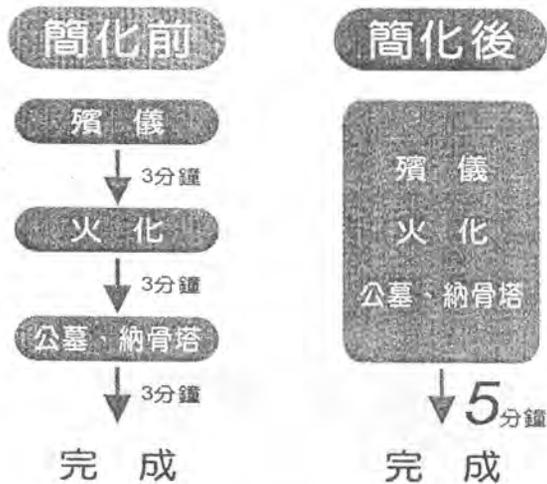


殯葬管理所九十年年度編列預算辦理智慧型電腦資訊現代化作業服務系統，使得治喪流程更爲便捷、迅程、透明，未來將相關資訊及服務內容在網上提供查詢，朝向上網申辦發展目標達到網路新都的境界。

內容包括：

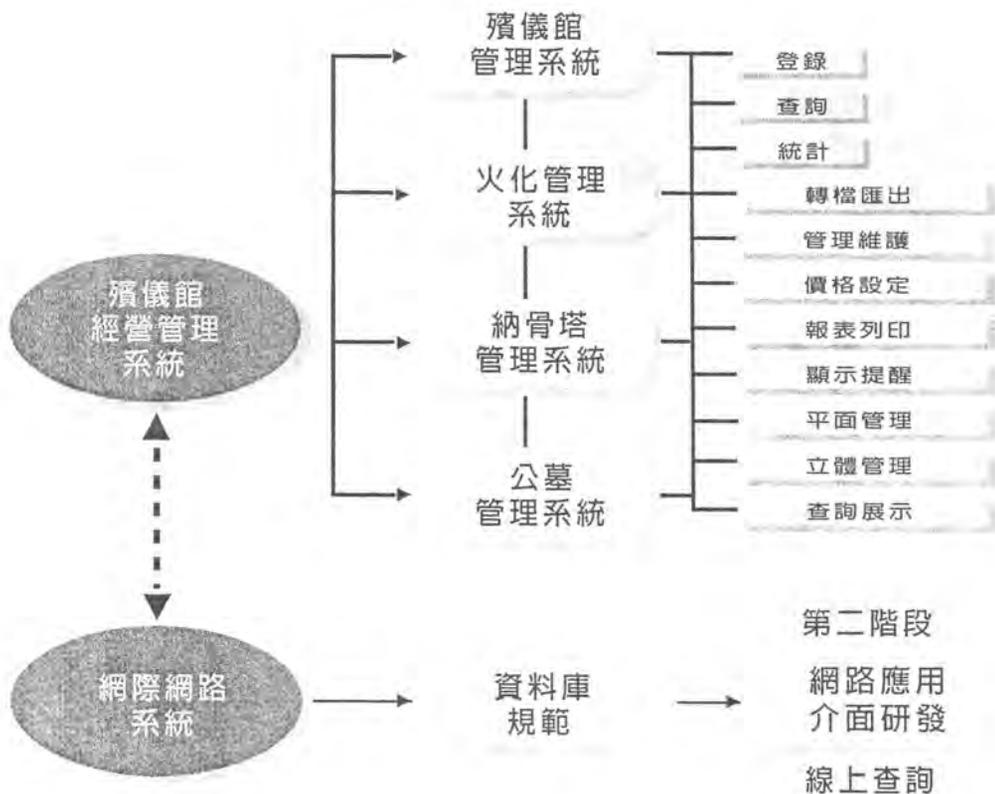
五、殯葬業務資訊化

等，呈現出優美環境。



◎設置單一窗口（本年度受理申請近8000餘位民眾申請，每件以縮短4分鐘計，節省近530小時民眾等候時間。）

強市民諮詢、申填書表服務、民間捐贈現代化廁所，增設現代化電子看板，數百坪公園涼亭、增設四座新式火化爐，並且已降低空氣污染、更新八間禮堂設施以及專人清理環境



(一) 案件綜合受理系統

1. 往生者基本資料管理、包括家屬聯絡資料，申請者資料或承辦業者資料。

2. 冷凍庫、化粧室、寄棺室、神主牌位使用管理，包括使用狀況查詢及使用狀況展示。

3. 奠禮堂及服務中心管理系統，包括使用時間安排、預約管理、使用狀況查詢及使用狀況展示。

4. 運屍車使用管理及使用狀況查詢。

5. 火化場使用管理，包括時段安排、使用狀況查詢、焚化爐管理、許可證列印管理。

6. 各項規費自動核計及收據列印管理。

7. 上述各項業務之統計整理，包括日報表、週報表、月報表、年報表，提供即時查詢及報表輸出。

(二) 公墓管理系統

1. 墓地管理及使用狀況展示。

2. 埋葬、遷出查詢及通知。

3. 往生者資料及家屬資料管理。

4. 業務量統計分析及報表列印。

5. 原始資料登錄及轉檔。

(三) 納骨塔管理系統

1. 塔位管理及使用狀況展示，座向、方位、樓層。

2. 進塔、遷出查詢及通知。

◎規劃服務中心家屬休息室，擺設舒適坐臥躺椅。



3. 往生者資料及家屬資料管理。

4. 業務量統計分析及報表列印。

5. 原始資料登錄及轉檔。

(五) 網際網路管理

1. 上線資料更新及發佈管理。

2. 線上查詢功能設定。

3. 奠禮堂登記狀況查詢及預約。

4. 服務中心登記狀況查詢及預約。

六、人性化服務

(一) 設置諮詢室

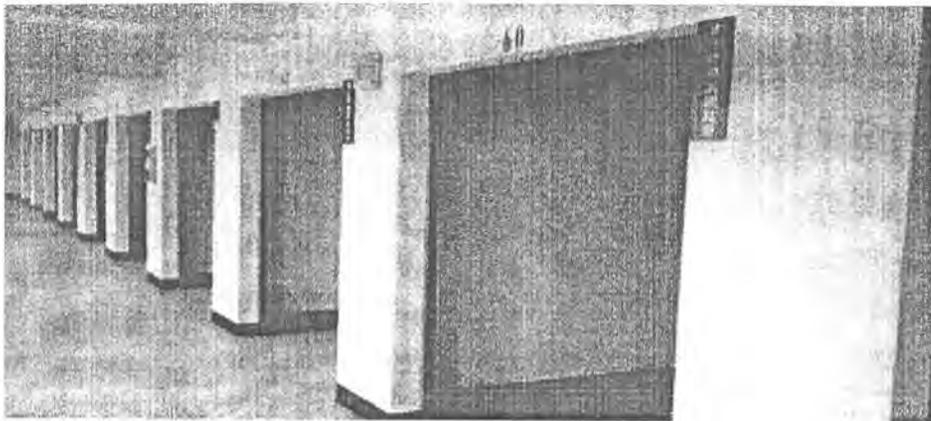
每月約接受三五〇位民眾諮詢服務，諮商範圍包括：家屬已病重垂危，該如何準備後事？沒有錢辦理喪事，怎麼辦？親人意外往生，措手不及，不知如何是好？有那些最經濟的方法辦理喪葬？怎樣使用殯葬所之設施？

(二) 設置初終室

高雄市立殯葬管理所年底前將設「初終室」，及完成資訊化作業，未來民眾透過網路對塔位及禮堂的租用情形可一目了然，經過多項變革之後，高雄市的殯葬作業可更人性化、透明化。

市立殯葬所所長孫鎮寰表示，研議多時的全所同仁大輪調，經過自願及同仁身體狀況的考量，昨日已各就各位，將來一年一調，讓所有同仁儘可能熟悉不同崗位的工作。

市立殯葬所正朝向獲得行政院服務品質獎的目標邁進，因此高雄市的殯葬作業未來均以電腦作業，包括三萬二千多個靈骨塔位的使用及剩餘相關資料、禮堂的租用情形，甚至各種收據都以電腦掌控，民眾有需求時，可上網查詢，不必往返奔波，也不必透過人情關說，一切公開、透明化，省時、省力。



◎新冷凍寄棺大樓，設置初終室
●內部設施佈置由慈善團體贊助
●為剛往生者提供24小時禱告、助唸及關懷

在火化場旁的家屬休息室將充實現有設備，增加冷氣、茶水供應。

值得一提的是，在新建的二樓冷凍寄棺室一百四十六間中，半數做為「初終室」將分設佛教、道教、天主教、基督教等相關寄棺室。未來亡故者可在「初終室」停放二十四小時，遠道家屬可見最後一面，較之目前亡故者馬上冷凍，在殯葬服務上可更符合人性化，快則年底，慢則明年初可完成。

有關定型化禮堂方面，將在乙（永字）、丙（福字）兩種不同型式的禮堂各佈置一座，供喪家使用。

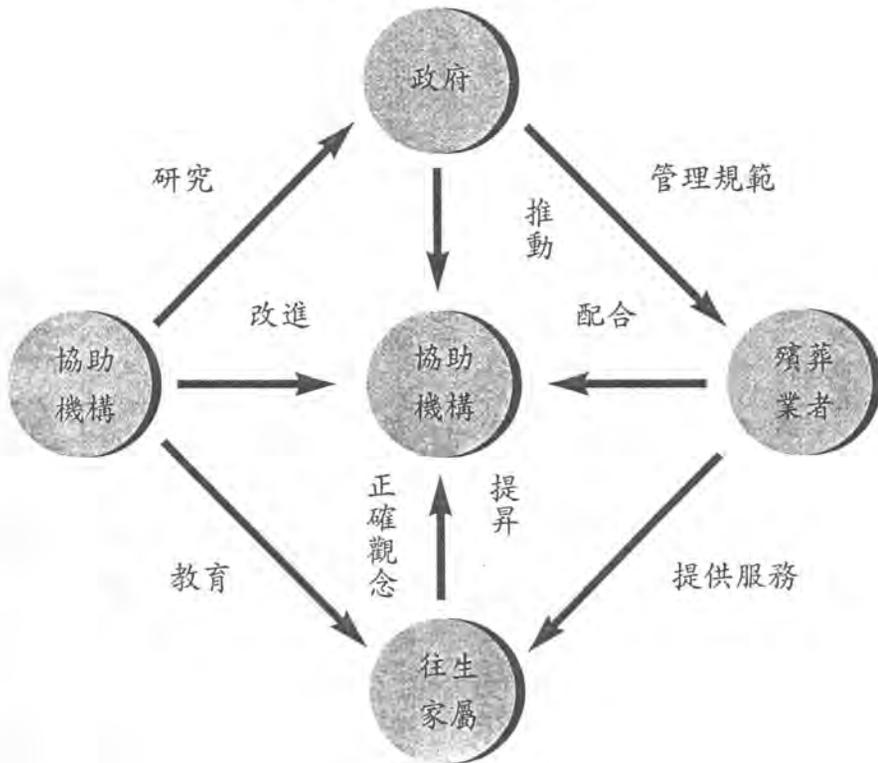
面對民間業者在殯葬業的強力競爭下，市立殯葬管理所只有在服務品質上更提昇，提供更多樣化的服務，才能符合喪家需求。

參、結語

國人素來忌諱談「死」，並視死亡為不吉利的大凶，避之唯恐不及，這樣畏懼死亡及死亡相關事務的結果，自然對死亡後的殯葬處理，從未給予應有的重視，就以葬禮來說，以往出現以清涼秀標榜的電子花車，欠缺一份莊嚴肅穆的氣氛，由此可知，國人身後殯葬事務的安排的確欠缺用心。

生命的不確性與有限性，使人終究要面對死亡的事實，自古以來死亡一直是禁忌話題，迄今依舊披著神秘面紗。死亡不是老人的

提供優質殯葬文化



權利，它隨時與我們貼近，當至親遽逝後，哀傷之餘，仍要強忍悲痛，為亡者辦理繁瑣喪葬儀式，雖然透過儀式，可以緩和家屬悲傷情緒，然而隨著時代進步，喪葬禮俗，並未隨著簡化，而做到「葬之以禮」、「樸實孝道」風尚。

近來「生死教育」、「生死學」已成一門學科，教導吾人建立正確死亡概念，民眾也漸能接受預立遺囑做法。

政府是推動者，制定管理規範，殯葬業者應配合政府法令，對往生家屬提供服務。

學術機構提供研究、改進、教育等正確觀念給社會大眾及政府，如此環環相扣營造出優質殯葬文化。

(本文作者現任高雄市政府社會局殯葬管理所所長)