

第一章

臺灣喪葬服務專業現階段 面臨的問題與挑戰

曾煥棠

民國89年12月臺北市政府民政局為了協助喪家在時間短促下要決定處理許多繁雜的喪葬事務，以提供足夠的諮詢服務，特別舉辦喪葬禮儀志工訓練安排的課程來提升國內喪葬業的服務品質，課程包括喪葬流程和喪葬範圍的介紹、如何輔導即將死亡者的親人、志工應扮演何種協助喪親者的角色，以及讓志工熟悉民間喪葬業者相關的文化風俗。這項課程可以促使喪葬禮儀志工提供市民有關喪葬儀式的諮詢，協助往生者家屬在悲傷的情緒中，心理平靜的辦理喪葬，讓喪葬禮儀能夠更合乎各種的禮節，使喪葬過程達到適情適理。接著民國90年社會局開辦以喪葬相關人員為主的殯葬禮儀班，以及以高級管理人員為對象的殯葬管理班，希望這些喪葬業老闆或從業員可本諸「與悲喪者同悲」的態度服務喪家。可見政府對於喪葬從業人員的新時代的角色任務是非常的重視。

壹、臺灣喪葬服務專業現階段面臨的問題

從民國91年通過的《殯葬管理條例》的四個特色大概就已經說明了現階段臺灣喪葬服務專業面臨的問題與挑戰有哪些。這四項特色分別是規範殯葬設施、殯葬服務業部分、殯葬行為之規範、因地制宜的考量。首先在規範殯葬設施方面，《殯葬管理條例》規定除要考量公共衛生之外，並兼顧殯葬方式多元化及殯葬規劃人性化、

綠美化。目前主要的問題有一、墓地與棺木放置：根據草案規定，除非地方風俗或地質情況特殊，一般墓地棺木應深入地下至少0.7公尺，且高度不得超過1.5公尺，骨灰土葬墓基不得超過0.36平方公尺，家族塔將開放合法化，並鼓勵設立納骨牆以及無主骨灰集中收藏設施。二、推廣樹葬、海葬：草案中明文規定可設立專供樹葬的公墓或在公墓內畫定一定區域實施樹葬；直轄市或縣市政府也可訂定辦法在一定海域或在公園、綠地、森林或其他適當場所畫定一定範圍，實施骨灰的拋、撒、植、存。



圖1-1 現代墓園地基的規劃

其次殯葬服務業部分方面，《殯葬管理條例》規定除建立經營許可制及喪葬專業人員證照制度之外，並要求收費標準等消費資訊透明及生前契約服務收費加入履約保險。目前這類的問題是喪葬

業存在最多的問題包括，一、喪葬費用過高：陶在樸教授曾經根據政府公布的家庭收支調查報告作出分析，發現中下階層家庭若採用土葬，所需費用將超出全年扣除基本開銷後可運用所得一半以上。即使選擇火葬，也要花費全年半數可運用收入。美國中下家庭的喪葬支出則僅占家戶年均可運用收入的三分之一。由此可見臺灣的喪葬費用偏高，其改善之道便是推行殯葬管理。二、有詐欺等前科紀錄者：為淨化殯葬行業，草案還擬規定經營喪葬業負責人若有詐欺、侵占、背信、性侵害、流氓等前科，在一定期間內不得擔任負責人，至於現有業者若有前述情況，只要執業期間沒有再犯，則仍可繼續執業。國內喪葬業導向證照制度實施以後，有詐欺等前科紀錄者不得擔任業者負責人。三、治喪委託辦理：臺灣省政府社會處於民國87年底進行喪葬設施使用及費用概況調查報告有高達78.3%的受訪者在治喪過程中曾經有委託葬儀社或中間人辦理，且有委託辦理的比率又以都市層者略高於城鎮層及鄉村層者。就有委託葬儀社或中間人辦理的受訪者中，有高達95.6%對其辦理之喪葬事務表示至少可以接受。因此多數的民眾在過世親人的治喪過程中有委託葬儀社或中間人辦理，所以應該對葬儀社等相關機構的收費、服務及專業人員的訓練有所規範，才能讓家屬安心，並使往生者得到真正的往生。四、殯葬禮儀師的內涵：是隨著時代對於死亡處理的需求而改變的，最初殯葬禮儀師的內涵主要以殯葬服務人員的內涵為主，內容為「主要在安排辦理殯殮事宜」，從事之工作包括：(一)安排遺體之接運事宜；(二)協助選擇祭奠日期及殯葬方式；(三)協助印發訃聞；(四)協助選擇棺木及壽衣，安排祭奠儀式及接待人員；(五)協助選擇墓地及火葬者之靈骨箱寄存等事宜；(六)布置靈堂、安排停靈、棺木之位置，布置花飾、調整燈光、懸掛輓聯、輓幛，以及簽名、受體之位置；(七)選擇擡棺人員，並安排移柩；(八)準備交通工具，護送靈柩。這種內涵的形成，主要因素有二，其一為公家與民間對於

殯葬事務分工的結果。其二為在家與在殯儀館治喪的不同。就前者而言，有關殯葬、遺體化妝和遺體防腐的部分主要是屬於公家的事務，而殯儀的部分才是民間的事務；就後者而言，在家治喪的內容就包括了殯儀、殯葬與遺體化妝的部分，在殯儀館治喪則是以殯儀部分為主。五、殯葬紅包：喪者家屬為答謝親友們義務性相助，並期望化解因家人往生可能為他者所肇致之煞氣威脅，由是藉由殯葬紅包之給予來表達喪者家屬內心之感謝與趨吉避凶之吉祥性意涵。殯葬紅包內蘊意涵於現代化社會之轉化，係指藉由殯葬服務人員業務附屬資源交換家屬之給付，以謀取自身利益之最大化（鈕則誠，2002；尉遲淦，2002；黃筱伶，2003）。

第三在殯葬行為之規範方面，《殯葬管理條例》規定則包括禁止巧立名目，強索增加費用，禁止擅自轉介承攬意外事件，或不明原因死亡屍體之殯葬服務，以及辦理殯殮事宜妨礙公共通行、公共安寧等規範。目前主要的問題則以搶屍體為主：就服務的方式而言，雖然有主動爭取客戶的作為，不過是透過相關權威人士在喪家一有人死亡時即刻通報業者，讓土公仔有機會搶到先到達做成生意，形成今日搶屍體問題（尉遲淦，2002）。

第四在因地制宜的考量方面，《殯葬管理條例》規定授予地方政府更多殯葬管理之自治權限，及賦予亡故者在世時對喪葬儀式之自權等。《殯葬管理條例》的通過催生了喪葬專業人員證照制度也就是禮儀師法的設置。目前主要的問題則為妨害公共安危：如向來國人習以為常諸如占據道路搭棚辦喪事、出殯隊伍、誦經噪音……等等的殯葬行為，《殯葬管理條例》便有明確規範。像喪家占用馬路搭棚設靈堂，將限定使用三日，若逾期就要收費，而且依累進費率收費；出殯三日前，應將行經路線報警察機關備查，隊伍若超過十輛車，應出具交通維持計畫，且晚間十點至翌日凌晨六點辦理殯殮相關事宜，不得使用擴音設備。



圖1-2 臺北市第二殯儀館拜飯區



圖1-3 殯葬業者標示現代服務理念

貳、臺灣喪葬服務專業現階段面臨的挑戰

過去的喪葬相關從業人員，無論是公家或私人的從業人員，除了在民國八〇年代有一些企業化的殯葬公司已經將企業經營的理念帶進員工培訓，差不多大都是沒有受過任何正規的專業相關訓練，多半只是以過去的經驗傳承，往往造成蕭規曹隨，喪葬服務教育無法有制度的進行、專業相關訓練存在的固有缺失也未能有效改善（廖添財，1999）。所謂專業相關訓練是指現代喪葬從業人員須具備法律、保險學、禮俗、實務經驗、臨終關懷與悲傷輔導……等相關專業知識，方能真正達到今日符合人性化之服務。但是因為許多喪葬業者在這行業已經有幾十年或十幾年的歷史，今天他們所處的狀況顯然已經是不同於他們開創的時代。其中有兩個問題是這行業現在最主要面臨的：第一個是開創者已經逐漸邁入高壽的老年，第二個是大環境的變遷如何在內部得以反映。

處在這樣一個不確定的時代，喪葬專業在這種劇烈的變化中，不能總是自信以「禮俗操作為首要的不變應萬變」的策略就能保障自己的利益，並處於不會被市場淘汰來解決社會大眾要求展現符合新時代專業服務表現和人性關懷的要求與問題。相反的，業者應該要仔細的思量喪葬改革的真正社會意涵來響應。如果喪葬業者的專業服務產品的供給仍維持這種無效率、無品質的狀態，則傳統的喪葬業將受到想永續經營的外來企業強烈競爭下，失去生存的機會（李慧仁，2000）。因此在面臨喪葬改革及教育的呼聲中，無論是新進人員及傳統業者都將受到不小衝擊，他們該好好的思考如何跟上時代的潮流而自保呢？臺灣喪葬服務專業現階段面臨的挑戰有哪些呢？主要有下列幾項：

一、要認識生死教育對喪葬的訴求

國內從民國八〇年代開始在大專院校講授生死教育以來，生死教育的實施對喪葬的訴求產生一些新的觀念，當然也會造成一些衝

擊。這些訴求包括以下幾點：(一)簡單隆重葬禮的舉行：由於信仰多元化之下，死者和其家屬對身後事的舉行會產生不同意見，若無事先說明或委託，恐怕家屬就只好全權委託葬儀社或依照家屬自己而不是死者的意見去辦理；(二)打破死亡的禁忌：生死倡導教育社會大眾對臨終關懷，悲傷輔導與關懷的同時，也建議應提早為個人建立生命的終點——死亡做準備，像是預立遺囑、交代遺物、遺言的準備，為自己的喪禮預做安排規劃來打破死亡的禁忌；(三)臨終關懷的推廣：現行有安寧病房的醫院受臨終關懷推廣的影響，除設立家屬祈禱室或佛堂外並將原本處於陰暗偏僻角落的太平間重新裝潢或明亮、清靜、寧靜的往生，大大提高醫院對消費者服務品質；(四)替哀傷找出口：死亡是生命中所難以承受之「痛」，當生命升起與落幕的當下，難免彼此牽掛，逝者不會沒有遺憾、被留下來的人要學習面對擁有及失落的態度與處理方式，喪葬過程當中應適時掌握如何能讓我們彼此關懷，為生命的消逝找到悲傷的出口，以及讓悲哀的傷口痊癒；(五)有事先規劃的喪禮：生死教育中強調從自身架構來表現對死亡的尊嚴追思，就是平時能夠重新評量統整生命意義，藉由反省和確立個人的人生觀及價值觀，來建立合宜的喪葬禮儀與文化並導正現行不當的喪葬禮俗。如此，自然就能夠按照死者託付以莊嚴地方式來追思，可以避免目前社會中多數人只能用相同宗教儀式進行，這也是落實心靈改革，破除宗教亂象。

二、要認識民衆對於喪葬專業的認知與需求

過去殯葬從業人員被稱呼為「土公仔」。「土公仔」最初指的是在土葬時幫喪家築墳之人。後來隨著時代演變，變成幫喪家辦理喪事之人。會有這樣的轉變，主要在於家庭結構的轉變，有關死亡方面的處理都是由家族中的長者負責。後來隨社會的變遷，家族關係不再緊密，個人喪事不再透過家族處理，而委由外人處理，就這樣，「土公仔」成為處理喪事的專業人士。然而，「土公仔」並

沒有因為所處理事物的特殊性就得到較高的評價，相反地，他們反而因為接觸死亡的結果而得到較低的評價或是負面的印象。殯葬從業人員這種做了一般人不想做又不敢做的事情，卻又無法得到較高評價的主因素可以歸納為下列幾點：(一)處理死亡屍體的工作不像其他的工作可以帶給人們期望；(二)死亡是對生命的一種破壞，這種破壞會對生命帶來不幸，而這種不幸是會傳布的，因此這種會為自己帶來不幸的工作最好不要做也不敢去做；除此之外，(三)穿著打扮而言，「土公仔」總是讓人覺得隨便；就舉止言談來看，總讓人覺得粗俗暴戾；(四)反映在價格上，讓人覺得「土公仔」是死要錢，似乎死人錢特別好賺；(五)在服務上，其利用喪家對於整個喪禮的無知而予取予求的結果，讓喪家難以覺察服務的真正品質所在；(六)就學歷而言，「土公仔」一般都在國中以下，甚至有的連國小都沒畢業；就專業訓練的部分而言，幾乎沒有所謂的專業訓練，有的只是家族經驗的傳承（尉遲淦，2002）。

以往民眾對殯喪的認知大都是因為迷惘或十分陌生，所以多半委由葬儀社或禮儀公司協助，像是殯喪的規劃、儀式禮節的進行或相關物品的備辦上，以省去諸多的不便或避免不當疏忽的發生。多數的民眾是從喪葬進行的過程中才有機會領悟到信仰的終極關懷。民眾對殯喪的需求大致上是：(一)殯殮喪進行過程要對死者的尊重，像是從醫院病床搬運遺體，仍應以親切態度與動作移動活著的病人下床而不是像搬運物品的方式，因為現在躺在床上的死者對家屬而言仍是活著的個體，前一小時家屬還在為死者的臨終告別而撫慰悲痛，實在很難接受立即被物化般的處理。因此在遺體搬運中任何致使遺體的碰撞或不適當放置都是大不敬，是會造成對家屬的二度傷害。若遺體搬運能夠像醫院在臨終前的親切妥善照護，一定會令家屬感謝的；(二)接受殯喪過程是傳遞教化的重要社會化過程之一，特別在對終極關懷的信仰表達，如基督信仰的安息主懷追思，佛教的

生死輪迴及西方淨土，傳統民間的招魂守孝等。

三、要認識到消費者意識已經擡頭

臺灣省政府社會處曾經對國內的喪葬費用進行調查發現平均約為37萬元，然而美國的喪葬費用平均為3千美金，英國則大約是2千英鎊大約是新臺幣10萬元左右。從國內外喪葬費用的比較發現國人是要花費許多，難怪有志之士大力倡導簡單隆重喪禮，不要落入傳統的厚葬行列中。此外許多消費者心聲如：(一)喪葬服務的劣質文化像是價格不夠透明、一個動作要一個錢，有紅包才提高服務的現象無法改善嗎？因此有業者開始推出類似壽險保單的「生前契約」，以期讓消費者事前就具體了解自己可以得到哪些服務；(二)殯葬設施的革新：殯儀館一定要長得像廟一樣才叫殯儀館嗎？還是可以設計的美侖美奐像五星級大飯店，美國與日本的殯儀館與火葬場就是。此外，葬儀社和棺木店，也可以像是婚紗攝影店面一樣，不一定要冰冷冷讓人毛骨悚然的外觀，這些都必須從新費心思考並發揮創意的，這樣的革新為的是讓大家可以賞心悅目易於接納；(三)公園化的墓園：國外公園化的墓園草木扶疏不致於像亂葬岡令人害怕，也令許多曾經到國外移民或旅遊者稱羨。因此，國內已經有許多喪葬機構以滿足消費者的高品質要求下進行，像是新竹市殯葬管理所設計「生命紀念公園」的構想是在園區內設有博物館、樹葬區、槌球區與烤肉區。北部三芝的寶山樂園更是擁有國內外評價很高的藝術品陳列園內，讓人耳目一新免除陰森恐怖之感。

四、要認識喪葬期間縮短後，喪親者的悲傷產生延遲及需要抒發

需要悲傷輔導與諮商的案例在已開發國家正逐年增加當中，其中一個被諮商專家發現的重要因素是由於喪葬期間縮短，以致許多喪親者是在處理完喪事，因失喪、孤獨或無助感覺產生後，悲傷才真正的開始，所以讓悲傷的抒發有了延遲現象。此外，悲傷輔導也

發現喪葬過程當中引導喪親者將悲傷情緒適度的表達出來，係對日後的生活調適有正面的功能，特別是那些容易被疏忽的人所可能發生的「被剝奪的悲傷反應」。

五、要認識字義上喪葬與殯葬孰佳乎？

喪葬（Funeral）就中西方字面上而言，狹義來說是指對往生者進行殯殮葬的全部過程，若是廣義來講則結合悲傷輔導、生前契約和後續的關懷工作。然而殯葬（Mortuary）字面上則僅止於殯與葬，所以喪葬的字面上涵義較廣也比較符合現代人的需要。何謂喪葬？美國喪業者協會主席Paul Irion（1956）曾經對喪葬一詞進行如下的解釋，它是一連串對個人有重大意義和價值的儀式經驗來滿足喪家在宗教、社會及心理層面上的需要。這些需要包括死者死亡的真實性，要能表達出哀傷，得到社會支持，及對死亡有意義的表現內涵。

六、要認識喪葬業面對殯葬改革呼聲的衝擊有哪些？

(一)喪葬從業人員的生死關懷形象極待改進：喪葬業的舊文化中被垢病的殯葬行為如搭棚停棺、電子花車、喪禮車隊、聘用牽亡魂、孝女白瓊甚至電子花車等對交通造成衝擊、製造噪音、深夜喧嘩或其他妨礙公眾安寧、善良風俗情事。甚至有喪葬業者在重大災害中搶屍體，趁機敲竹槓發死人財，向家屬超收喪葬費用等，使得喪親者家屬對喪葬從業者相當不滿，一般人的評價也相當不好。

(二)喪葬的服務不應只是進行宗教的功能：一般中國人對喪葬的意義與重負是：藉由喪葬表達祖宗保佑、進行財富繼承、表達孝道奉行以及與死者血緣親疏關係；經由隆重厚葬來突顯死後世界、從守孝儀式中表達孝道或敬意、清明時節到親人墳墓表達終生追思。但是社會進步了，都市人口集中後對喪葬的看法有了許多改變。儘管喪葬會因不同民族，文化時代