

南 華 大 學

生死學研究所碩士論文

民眾對於殯葬資訊的認知與需求之研究

以宜蘭市民眾為例

The Study of Publics' Knowledge and Needs

About Funeral Information

Study of I-Lan City

研 究 生：林幸穎

指導教授：尉遲淦

中華民國 92 年 7 月 1 日

南 華 大 學

碩 士 學 位 論 文

生死學研究所

民眾對於殯葬資訊的認知與需求之研究
—以宜蘭市民眾為例

研究生：林幸穎

經考試合格特此證明

口試委員：呂朝賢

吳好昌

尉遜玲

指導教授：尉遜玲

所 長：釋慧開 (陳開宇)

口試日期：中華民國 92 年 5 月 30 日

中文摘要

本研究的目的是為了解宜蘭市民眾的殯葬活動資源來自何處？民眾對於殯葬活動的認知有多少？民眾對於殯葬資訊的需求為何？研究過程以訪談方式建立問卷題目，利用電話號碼簿為抽樣架構，收集資料並進行統計分析。根據研究結果發現：

- 一、宜蘭市民眾殯葬資訊的來源，以村里家族長輩為主要對象；在判斷資訊上，則轉向具有實際處理殯葬經驗的親友要求協助。
- 二、宜蘭市民眾多數不清楚殯葬法規及政策的內容，而政府對殯葬政策的宣導也極度缺乏。
- 三、民眾期盼政府能輔導業者改善服務品質，公佈優良名單以保障民眾利益。
- 四、多數民眾屬意委由殯葬服務人員協助，所以多數民眾並不清楚各項細節的費用；而儀節中，以火化進納骨堂塔為多數民眾第一首選，並認為殯葬活動應該與宗教儀軌密切配合；有較多的民眾認為土葬總花費 40 萬元為合理費用，卻認為此一費用應可更低，可見民眾對於目前殯葬活動與費用間頗有微辭。
- 五、對於殯葬活動認為要事先規劃的民眾佔多數，而了解生前契約的民眾比例較低，因此可發現民眾有認知，事先規劃殯葬活動的必要性，卻不知該如何進行。
- 六、多數民眾認為政府應負起責任提供正確殯葬訊息，也認為自己有必要去了解殯葬訊息，尤其是可靠的殯葬服務公司、法規及價位。
- 七、對於國內殯葬市場的開放，多數民眾認為有易於殯葬資訊的開放，但對於開放殯葬市場，提供跨國公司進入國內服務的可行性，半數的民眾則認為不同的殯葬文化，擔心會影響對民眾的服務品質。
- 八、政府應該在民眾面對殯葬活動有困境時，伸出援手協助，以減輕家庭的負擔。
- 九、民眾認為殯葬業者應該開立發票，一方面規範業者營業行為，一方面保護民眾

殯葬消費權利。

因此就政府的立場，應該更積極推廣殯葬的資訊，協助民眾殯葬活動的進行；就殯葬服務工會的立場，應該輔導業者提升服務品質與競爭力；就教育主管機關，則可建立殯葬技職體制與研究單位，催化殯葬資訊的公開；使民眾面對殯葬活動時，能化被動為主動，了解所需要的殯葬活動消費，做出屬於自己的殯葬選擇與決定。

Abstract

The objectives of this research study were to understand the sources of funeral and interment information to I-lan residents, and their needs of funeral and interment information. The research framework included questionnaire survey based on interviews, random sampling from the Yellowpage, and data analysis. The research findings were as follows:

1. The sources of funeral and interment information for I-lan residents were elders of the family. The final decision made on the funeral and interment was assisted by family member who had experience in funeral and interment.
2. Most I-land residents were not familiar with laws and regulations on funeral and interment, and the government exerted little efforts to help the residents understanding the laws.
3. The residents expected the government to improve the service quality of funeral and interment providers, and announce recommended service provider to protect the public's welfare.
4. Most residents were willing to hire funeral and interment service providers, so they were not clear about the detailed fees. Among the rituals, incineration and pagoda were the primary choice. The residents supported the incorporation of the funeral and interment with the religious rituals. A majority of the residents considered the fee of \$400,000 NTD for interment was reasonable, but preferred it to be less expensive. As shown, the residents were not satisfied with the existing funeral and interment services and fees.

5. A majority of the residents believed that the funeral event requires pre-arrangement, yet only a few were aware of the funeral contract. As shown, the residents knew that it was necessary to plan for the funeral, yet did not know the right way to plan it.
6. Most residents believed that the government shall be responsible to provide the accurate information on funeral and interment, and they had the responsibility to learn about the funeral, especially reliable service provider, related laws, and prices.
7. A majority of the residents supported the openness of the funeral market, yet worried that transnational funeral company from a different cultural background may impair the service quality.
8. The residents believed that the government should offer assistance to the public when the funeral was not affordable to the family.
9. The residents supported use of uniform receipts to regulate the business operation and protect the consumers' rights.

In conclusion, the government shall be responsible to announce the accurate information on the funeral and interment and offer assistance to the public; the Funeral Service Association shall be responsible to enhance the service quality and competitiveness of the service providers; the education bureaus shall be responsible to establish the professional funeral technique and research institutes and disclose the funeral information to the public; the consumers shall be provided opportunities to learn about the expenses and make an appropriate decision.

誌 謝

這一路走來，鼓勵我的家人，總是告訴我：「沒有好怕的，努力往前走吧。」尉遲老師給予我許多的指導，從老師的言談中，獲益良多，不管有多崎嶇，老師還是不厭其煩的指正，也感謝蔡明昌老師及呂朝賢老師的指導，從老師的身上看到對學問的執著，正是學生值得學習的。

在學習的過程中，總有許多令我回憶的人、事、物，而這些都是我感恩的，許多的感謝，已經不是三言兩語所道盡的，期望寄上深深的謝意與祝福，給予每一個在我生命中，曾經駐足的師友及親人，深表謝謝。

目 錄

第一章 緒 論

第一節 研究動機	1
第二節 研究目的	11
第三節 名詞定義	12

第二章 文獻探討

第一節 殯葬資訊的相關內容	13
第二節 殯葬相關法規與政策	18
第三節 殯葬服務人員的服務項目	21
第四節 民眾殯葬資訊的需求性	25

第三章 研究設計與實施

第一節 研究對象與研究步驟	28
第二節 研究方法與抽樣	30
第三節 研究工具製作	34
第四節 資料處理	38

第四章 結果與討論

第一節 研究對象基本資料的分布	39
第二節 殯葬資訊認知與需求問題分析	43
第三節 開放性問題整理及分析	58
第四節 綜合討論	77

第五章 結論與建議

第一節 結論	80
第二節 研究限制	82
第三節 建議	86

參考文獻

一、中文資料	89
二、英文資料	93
三、網路資料	93

附 錄

附錄一 問卷效度專家名單	94
附錄二 專家信函	95
附錄三 預試問卷	96
附錄四 正式問卷	102
附錄五 殯葬管理條例	108
附錄六 墳墓設置管理條例	120
附錄七 宜蘭縣喪葬設施設置管理自治條例	123
附錄八 宜蘭員山福園服務項目及收費標準	126
附錄九 淨化殯葬意願聲明書	128

表目次

表 4-1-1 樣本資料架構分布人數及百分比	42
表 4-2-1 殯葬資訊的來源及判斷資訊管道的次數及百分比	44
表 4-2-2 收集殯葬資訊時間的次數及百分比	45
表 4-2-3 對於殯葬法規與政策了解的次數及百分比	48
表 4-2-4 對於殯葬儀節的了解次數及百分比	52
表 4-2-5 對於殯葬儀節的了解次數及百分比(續)	55
表 4-2-6 殯葬資訊的需求次數與百分比	57

第一章 緒論

第一節 研究動機

一、民眾的殯葬困境

(一)文化社會的避諱

從社會中的殯葬禮儀可以了解一個民族對於死亡文化的態度，例如，在出土的漢畫像墓中，畫著虛無飄渺的神仙世界，當然，只有死者能夠觀賞。死亡是一直與人類歷史同年齡，而且最為古老的問題(段德智，1994)。然而，人類對於死亡的態度，也在長時間的堆壘當中逐漸形成，在原始社會中，由於知識的缺乏，普遍存在著神秘靈物崇拜色彩，例如，原始人將死亡解釋為「複身」不再回歸自己的身體，而「複身」所指即為「靈魂」(soul)(簡旭裕，1999)。在那樣的原始社會中，死亡不是一個必然的過程，人只是以另一種形式繼續存在，而靈魂不死的觀念，也造就生者對於亡靈的又愛又怕。對於傳統中國文化社會而言，「生」才是文化的本根，不論是儒、道、墨等中國哲學思想大家，都從肯定「生」的層面出發。這樣以「生」為根本而產生的死亡文化可分成幾方面(鄭曉江，1999b)：

1. **凡生之難遇，而死之易及**。漢代思想家王充說：「有血脈之類，無有不生，生無不死。」，人既然知道生命的唯一性、死的不可逾越性，就要勇敢投入生活，品味生活，享受生活，在遵循人際的、社會的、道德的規範之下，不妨盡情享受人生。
2. **安於死而無愧**。宋代大儒朱熹說：「人受天所賦許多道理，自然完具無缺，需盡得此道理，無欠缺，到那死時，乃是生理已盡，安於死而無愧。」以道德價值實現作為解決人類生死問題的關鍵，實際上是促使人走向死後不朽之路。

3. **死而不亡與死後新生**。道家學者認為人活在世上要「無死」，就必須要外生，也就是不以「生」為念，不以「生」的內涵導引自我的生命行為。而中國化的佛教則指出，人們每一回輪轉的型態都不一樣，必須修善才可得福，死後可往好的世界，否則死後往生極悲慘的世界。
4. **事死如事生**。在整個死亡的安排上，貫穿著「明尊卑、別親疏、序人倫」的道德要求，由於中國的社會一直以來屬於宗法型社會，如何訂為社會等級、家族的長幼秩序，是整個社會的核心問題，因為它直接關係到財富與權力的分配，在人間如此，在陰間自然也被理所當然的視為極重要大事，這叫做「生，事之以禮；死，葬之以禮」。

在中國人積極的生命意識之下，造就出了解死亡是人類存在事實的證明，然而在這證明之下，中國人卻選擇否認及逃避死亡，俗話說：「好死不如賴活」的心態。在入世務實的生存態度與人生追求，使得中國文化從來缺乏精神超越的境界，而民眾的信仰也從來充滿了世俗的意味(郭于華，1994)。所以，神明需要牲禮祭祀，亡靈需要吃、喝、完、樂，子孫為滿足需求則世代供奉，以求心安。而在這些有形墓葬物質發展的背後，我們察覺到對於死後世界的無知與想像逐漸形成。在出土隨葬品與壁畫中所顯示出一種對於死後世界的面貌，很可能正是由於人們對於死後世界中真正的生活，根本上抱持悲觀而懷疑的態度(蒲慕州，1993)。而這樣的心態卻又因為對於禁忌的害怕與從眾的心理，而被延續至今。看見周圍的人都那樣做，聽見周圍的人都那樣說，自己也就不去獨立思考，盲目地跟著人家那樣做，科學知識水平高的人，自己並不相信禁忌，但迫於老人、親友和社會眾人的習慣，為了圖個大家心情愉快，也往往遷就老人和親友，隨大流，跟著走(李緒鑒，1990)。面對死亡的突然衝擊，民眾平日又避諱談及死亡，更遑論準備殯葬的事宜，因此只能從俗的

任憑殯葬服務人員的引導。台灣從光復以來生活水準不斷提高及改變，有關婚喪禮俗逐漸多元化，但是民眾限於對禮俗及往生世界的無知，面對殯葬事宜往往聽憑殯葬服務人員的指導，導致無謂的浪費，並增加民眾的生活負擔(台灣省政府社會處，1998)。

88年9月21日迫使全台灣的民眾面對集體殯葬的社會事件，因地震而死亡人數高達二千人，在社會而言成為可怕的集體夢魘，然而真正令民眾驚惶失措的，卻是面對死亡的無知及逃避。有學者分析中國人對於死亡的心態如下(何顯明，1993)：

1. **視死為禁忌**。由於民間信仰及習俗，是主要影響中國人對於死亡的態度，而源自於殷商以來「靈魂不滅」及鬼神之說，使中國人對於死亡充滿各種禁忌。
2. **多愁善感的死亡心態**。中國詩詞作品充滿對於環境周圍花、草、樹木死亡的感受，並進而反射對於生命短暫的哀愁。
3. **對死亡的認命與達觀**。中國儒、道、佛家對於生命歸宿的安排，使中國人對於死亡以自然的方式承擔，然而從另一角度來看，也是對於天命安排死亡的人生，消極的加以承受。
4. **敬死亡而遠之**。「未知生，焉知死」即使孔子聖賢對於死亡問題也是避而不談。
5. **缺乏精神支柱、終極價值關懷**。形成「好死不如賴活」的心態。
6. **對待他人及自我的死亡心態兩極化**。對待與自己有關係人的死亡採關懷態度，對於陌生他人的死亡則採冷酷心態。

人類對於死亡總有害怕與恐懼，不管是年齡、教育程度都會有不同程度的死亡焦慮，即便是老年人對於死亡的焦慮，多半是面對自己與親友二方面，而且焦慮內容也包括了對死後世界、可能的臨終過程及失落(蔡明昌，1995)。因為死亡提醒了人類，顯性的生命從此進入隱性的存有(林素英，1997)。由於我們社會對於死亡原

則上抱持逃避的態度，因此很難讓民眾將死亡看成人生中必備的一環，這種寧可逃避也不願意面對的消極策略，造成這一次災難無法妥善處理問題的困擾(尉遲淦，1999)。對於殯葬毫無所悉的民眾只能委託殯葬專業人員代為處理，殯葬服務人員的索價及態度也使得往生者與家屬受到二次傷害，這也顯示出殯葬早已形成社會問題，卻因為民眾對於死亡事件的隱諱態度，殯葬問題被隱藏在人們試圖遺忘的角落。災民由於平時對於喪葬沒有任何概念，不知喪葬相關訊息與事宜，一但遭遇喪親的事故，在缺乏了解與比較的情況下，只好任由葬儀業者支配，對災民而言是一種二度傷害(尉遲淦，1999)。

(二)教育設計本身的缺乏

死亡的事件是要透過參與及了解他人的死亡，轉而觀照自己的生命旅程。藉由喪葬儀式的形式化內容，與人們參與儀式時的虔誠，所傳遞出的訊息不僅是對於單一死亡事件的反應，更進一步激發思考生命的意義(方蕙玲，2001)。由於殯葬習俗的操作背後對於宗教信仰有極大的遵循力，從原始對於萬物的崇拜信仰，到祖先崇拜靈魂不死的觀念(陳華文，1999)，影響著人類採用各種不同的葬法與葬式，而藉由對死去親人的殯葬儀式的操作，安撫了人類對於死去生命的無知與惶恐，因此殯葬儀式如實的表現出人類對於死亡的觀念。中國的民間宗教對於終極關懷的具體表現，也就如實的在殯葬的儀式中展開(李豐懋，1994)。

在中國舊社會以農為業家族型態，在喪葬過程中，提供了喪葬教育示範及模擬操作的場所，隨著社會型態的改變，親友死亡不再是家族共同承擔的事件，對於小家庭型態的民眾在缺乏外援及經驗的情況下，造成精神及體力雙重耗損的極大壓力，轉而尋求殯葬專業人員協助以減應壓力。在社會化及城市化的原因之下，傳統家族型態隨著長輩的過世而逐漸瓦解，取而代之的小家庭，在面對生死大事時，不

但缺乏過去來自家族內，強而有力的支援，(包括喪葬事務的處理，生活瑣事的暫代或支持，以及相互輔慰的情緒與心理支持)再加上醫療專業化，死亡逐漸由家中移向醫院，而促使殯葬專業人員取得主導地位(方蕙玲，2001)。殯葬的家族教育功能因為社會型態及家庭型態的轉變而瓦解，負擔學校教育的教育體制，在此時也並未適時加入教育的行列之中。雖然，台灣人的教育水平提升，縱使民眾的教育水平普遍提升，周圍環境有太多的資訊想去探知，對於死亡仍拒絕付出關注。對於媒體的殯葬新聞充其量對於民眾只是曇花一現，民眾對其背後所代表的意義卻毫不被重視，反而只有看到新聞表面所呈現的繁華熱鬧，才是民眾所接受到的資訊(林瑤琪，1999)。對於殯葬禮俗的教育卻幾乎等於零，對於喪葬禮俗不僅所知甚少，甚至採取避之唯恐不及的態度(尉遲淦，2001)。因此民眾殯葬知識普遍缺乏，故在辦理親友喪葬事宜時，多委由殯葬專業人員處理，但因為國內殯葬專業人員專業化不足，使得國人在殯葬儀節的花費上，往往沒有得到相對的服務品質(楊國柱，2001)。

在 McMahan(1973)為美國高中及大學生所設計的死亡教育課程中，特別規劃一個章節，協助美國人了解親友死亡時的喪痛，並能為逝世的親友擬出建設性的喪葬計畫(引自黃天中，1992)。反觀國內，雖然目前國中小及高中的教育課程內都將生死教育納入上課內容，然而在對於殯葬教育方面，將之歸為一個章節，內容僅止於討論部分喪葬儀節與死亡的禁忌，與家庭教育所提供的殯葬操作教育截然不同，但在手冊中卻明確說明「關於死亡的儀式在喪葬文化中是一個重要部份」「要全面認識及分析傳統生死觀，必須有對喪葬儀式及其整體背景的實地觀察與體驗」(引自高雄市政府教育局，1998)，雖然提出實地觀察的重要性，卻在手冊中隻字不提操作方式。屬於專業教育層面的殯葬專業教育更甚少著墨，但是死後的尊嚴是尊嚴死的一種，是屬於社會意義的尊嚴死(傅偉勳，1993)，殯葬專業人員是每天面對死亡事件的重

要靈魂人物，他們的服務品質也關係著人性的尊嚴(羅素如，2000)，既然亡者的尊嚴是被賦予的，則如何協助亡者得到死後的尊嚴，必須透過殯葬專業教育完成，然而對於處理尊嚴死的專業人員養成教育國內卻如石沉大海，因此不論是在義務教育層面或是殯葬專業教育都同時遺忘了殯葬教育的空間。

(三)政府缺乏規範

不論是殯葬服務人員或者是公立喪葬設施，民眾所抱怨的問題，大多集中在葬儀業者的漫天叫價、服務品質無法提升與設施簡陋，面對家屬的需要概況，殯葬服務人員只是純粹從「賺錢」的角度提供家屬喪葬的諮詢(台北市議會，1999-11-5)，但是身負捍衛民眾利益的政府主管單位，卻仍抱持著多一事不如少一事的心態，任由民眾自行在殯葬的混戰中傷痕累累。國內殯葬最大的問題在於，一般人對於往生不想了解、不敢了解，對於殯葬事務不想管、也不敢管(黃有志，2002)。自民國 72 年公佈實施「墳墓設置管理條例」以來，政府對於殯葬事務的態度採取能避就避，而在台灣經濟快速發展，人口不斷朝向都市集中，民眾對於環境景觀、生活品質及土地的利用需求甚切，政府順從民意由管理墓政著手，以舊墓翻新、開闢新墓地、加強公墓管理維護濫葬墳墓管制及處理等工作為進行方向(楊國柱，1998)。依照「墳墓設置管理條例」的規定，每個墓基總面積需求為 16 平方公尺，每年台閩地區死亡人口為 12 萬 6 千人計算，若全部採用傳統土葬，則一年必須耗掉四百公頃土地(劉文仕，2001)。而在政府的立場對於「慎終追遠」的美德，始終只停留在口頭鼓勵卻不規範，而至私人墓園逐年增加，原本「養生送死」是民眾的大事，也是政府政策之一，可嘆的是政府也任由殯葬設施的破舊老壞，枉費當初實施公墓公園化的美意，由此可見，不但是民眾試圖遺忘殯葬的存在，政府也順應民情的逃避重視往生送死的大事(黃有志、尉遲淦、鄧文龍，1998)。但限於民風忌諱談論死亡，長久以來政

府部門在殯葬建設及管理制度都不足，也使得各殯葬經營業者惡性競爭(劉文仕，2001)。為使國民殯葬文化水準提升，符合已開發國家水準，並因應全球經濟自由化的衝擊，政府及學者共同研商制定「殯葬管理條例」，不僅針對殯葬設施加以約束管理，觸角更及於殯葬服務業者的合法性，中央政府的積極心態值得獎賞。然而法規的推行必須依賴人力，到目前為止，政府部門仍將殯葬業務視為「邊陲業務」併同其他業務處理(黃有志，2002)。中央政府與地方政府之間對於法規無法銜接，更無法將殯葬法規的訊息推及於一般民眾，而且與民眾最為相關的殯葬價格與殯葬行為內容，雖然中央將權力交付地方政府自行訂定，屆時是否能貫徹保護民眾消費權利，則仍是無法預見的。

二、殯葬業者的操弄

(一)傳統殯葬業者的操弄

民眾處理殯葬的態度，其實受限於本身對於死亡的逃避，往往可見的是，民眾在親人面臨死亡時，會盡所有的力量，企圖讓親人遠離死亡，對於死亡的到來自然缺乏準備，一但親人死亡，就只能六神無主的將殯葬事務交由殯葬業者處理。一方面，喪家對於殯葬處理原先就沒有甚麼概念，也沒有接受過相關的知識教育，喪家遇到親人死亡事件，因為感情失落及死亡相關事務的牽絆，而陷入六神無主(尉遲滄，2003)。而台灣地區傳統殯葬業者，大多數為學徒或是半路出家，談不上具備往生關懷專業知識，難以提升殯葬的服務品質與社會聲望，自然也難以得到消費者的肯定(黃有志，2003)。過多繁文縟節的程序，似是而非、不求甚解的鋪陳及過度商業化利益的導向，導致殯葬市場功能失序，喪家淪為不肖業者的俎上肉任由宰割(劉文仕，2001)。民眾常在喪葬事宜結束後，才能省悟殯葬業者所提供的服務，不如預

先談妥的標準，而價格也遠超出所設定的預算，也由於平日傳統殯葬業者不受社會的重視，甚至受到不當的歧視，因此這種環境更促成他們，利用民眾的死亡機會討回公道的想法(尉遲淦，2002)。如此一再的惡性循環之下，民眾與傳統殯葬業者爭執更爲激烈，但是又重複的上演同樣的劇碼。

(二)現代化殯葬業者的進步

以往殯葬服務人員大多爲家族型企業，以代代相傳的方式經營，缺乏永久經營的理念，常可見所謂的「一人葬儀社」公司行號，面對如此經營上的不確定性(李慧仁，2000)，近年來不停有殯葬服務業者朝向企業化經營邁進，對於參與的殯葬從業人員要求職業上的進修，提供消費者殯葬品質的保證，提升殯葬服務的整體形象。

從報章媒體中，明顯感受到殯葬服務人員積極朝向企業化經營而努力，從正面觀點來看，消費者殯葬消費權利似乎受到保障，部分現代殯葬經營業者，以殯葬服務的劣質文化—價格不夠透明，因此提出類似壽險保單的「生前契約」，期讓消費者能具體了解，自己可以得到哪些服務(曾煥棠，2001)。然而有部分提供「生前契約」的殯葬業者，仍在訂定契約後，不僅不讓消費者中途解約，甚至在執行契約內容時，巧力名目，強索額外的費用(黃昭燕，2002)。在目前的法規未能明確規定並執行罰責之前，從消費者的立場來看，民眾仍然無法選擇滿意的殯葬消費品，充其量所獲得的殯葬產品品質較優於從前，對於殯葬市場的產品依然是無知的狀態，更遑論了解殯葬的服務內容？是否專業？所收取的殯葬用品或是各項價格是否合理，公開及透明化？相較於殯葬服務人員提供的服務上，消費者是否有能力評估，並且了解自己所需要的殯葬產品，卻是更需要受到重視，但是顯而易見的，除了依賴殯葬服務人員之外，民眾對於殯葬資訊的了解程度可說是微乎其微。

三、消費者殯葬自主意識的覺醒

民眾在面對親人的殯葬儀式，往往希望能為往生者辦一場最風光的殯葬禮儀，但是又受限於本身對於殯葬資訊的缺乏，只能任由殯葬服務人員提供所謂繁複的葬儀過程及鋪張的排場，往生者家屬就視為「體面」，但是卻走不出自己的風格(黃有志，2001)，所以在大街小巷看到的是同一種殯葬過程，就是因為民眾對於殯葬的資訊採取避而不談的態度，然而在迫不得已必須面對殯葬時，所採取的鴛鴦政策卻也讓殯葬服務人員全程主導，站在消費者的立場，選擇何種商品或是品牌，所依循條件應該是消費者的需求面(陶在樸，2000)，但是在面對殯葬消費支出，消費者卻因為諱於談及死亡、又帶著不服輸的心態，反而創造了層出不窮的喪葬用品或儀式，使得消費者在殯葬方面的消費額始終居高不下。

因此民眾平時就應主動充實生死方面的知識，不論是透過媒體、書籍等等管道，應該多方收集殯葬資訊，甚至了解鄰近殯葬服務的行情與業者的信譽(尉遲淦，1999)，而不用受到殯葬服務人員的擺弄。未來每個人都將會接受殯葬的服務，身為二十一世紀的消費者有必要發展殯葬的個人化與自主化(鄧文龍，2000)，才能進一步反過來要求葬儀業者達到所謂優質化的殯葬品質，因此民眾的殯葬自主權才是殯葬進步的動力。就殯葬自主權而言，重點不在於突顯產品的選擇權，而在於突顯自我的決定權(尉遲淦，2003)。唯有消費者清楚了解自己所做的選擇，而非僅就業者提供的產品加以選擇。而在資訊快速傳遞的資訊社會，民眾對於殯葬資訊的更新了解，也隨著報章媒體及政府單位的宣導，有更進一步的認知。內政部更於 2001 年 5 月 26 日舉辦「20e 世紀殯葬改革研討會」，會中並由各界人士簽署「淨化殯葬意願書」(見附錄九)，強化殯葬改革。

面對諸多的殯葬改革訊息著實令人振奮，然而，這些改革資訊對於民眾的殯葬

資訊認知與態度得改變有多少？國內學術界所透露的訊息少之又少，在學者強烈要求改革之際，卻缺乏針對民眾殯葬認知的學術性研究，到底諸多公開的殯葬資訊效果有多少？民眾接受到資訊後，能否改變對於殯葬資訊的認知？這些資訊是否過於片段，能影響民眾的對殯葬資訊需求性有多少？故研究者欲朝此方向進行研究了解。



第二節 研究目的

世界上所有的死亡儀式都包含了二種動機：一是對往生者及死亡的畏懼；另一方面則是對往生者表達出真實的感情以哀悼死亡，所以在死亡的儀式中，親人的愛與恐懼往往是往生者最大的遺憾。自古以來，中國的死亡儀式就藉由在層層的操作中，體現親人對於死者的情懷。然而現代的民眾對於死亡的操作儀式到底了解多少？從農業宗親式家族到工商業小康家庭的轉變，民眾對於殯葬資訊的吸收途徑又是從何處而來？民眾是否需要相關管道提供殯葬的資訊？

為達到希望喚醒民眾殯葬自主意識的企圖，並讓民眾能在面對殯葬事件上，有更好的處理，所以研究者認為應該先行了解現在社會中，民眾對於殯葬資訊的認知及需求性，才能知道應該要如何去喚醒民眾的殯葬自主意識，然而限於人力及時間上的限制，綜合客觀環境條件及主觀考慮因素，選擇居住於蘭陽平原上的宜蘭市民眾為本研究的研究對象。根據研究者的研究動機因素與研究對象的選定後，研究者認為本研究的目的應如下所述：

- 一、 了解民眾對於殯葬資訊的認知概況。
- 二、 了解民眾對於殯葬資訊需求的層面。

第三節 名詞定義

一、 殯葬資訊的認知

本研究所謂殯葬資訊的認知，係指民眾對於殯葬資訊相關內容的取得、了解與判斷，包括了民眾獲得殯葬資訊的來源、民眾對於殯葬法規的了解程度，及民眾對於殯葬儀節內容的了解與判斷。

二、 殯葬資訊的需求

本研究所謂殯葬資訊的需求，係指民眾對於殯葬資訊認知的意願，內容包括規劃自己葬禮的需求性、殯葬資訊的公開化、提供資訊的需求單位與內容、開放國內殯葬市場的需求。

第二章 文獻探討

本章節的目的是探討有關殯葬資訊的認知內容及民眾殯葬資訊需求性的研究，全章共分成四部分，包括：一、殯葬資訊的相關內容；二、殯葬相關政策與法規；三、殯葬服務人員的服務項目；四、殯葬資訊的需求。

第一節 殯葬資訊的相關內容

一、民眾殯葬資訊的管道

面對親友躺在冰冷的金屬檯上，家屬除了哀傷，更需要憂心殯葬的事宜，921的災民在面對家人突然往生情境之下，因為平時對於殯葬資訊沒有任何的概念，驟然遭此變故，只好任由殯葬服務人員的指導，對於災民而言成為災難之後的第二度傷害(尉遲滄，1999)，由此可見一般民眾普遍缺乏殯葬的知識與資訊，所以在辦理親友的殯葬事宜時，也大多委託殯葬服務人員全權辦理(楊國柱，2001)。其目的就是害怕因為不了解殯葬禮俗，而受到親友的指責。內政部官員在研討會上更指出，八十年代後保護消費者已經成為政府施政的目標(劉文仕，2001)。但是實際上殯葬消費者仍然因為不了解死亡後的世界，對於殯葬的事宜往往處於漫無頭緒的情況之下，任由與家族無關的人主導殯葬事宜，反而呈現在社會大眾面前的只有繁複、雜亂、吵鬧的殯葬儀式，對於大多數的喪家而言，與心中希望的安靜隆重背道而馳。

根據前台灣省政府社會處於民國八十六年，針對台灣省喪葬設施使用的調查報告中可發現，有 78.3%的人在治喪的過程中曾經委託殯葬服務人員或者中間人辦理，對於殯葬服務人員或者中間人辦理殯葬事宜則有 50.1%表示滿意，有 45.5%表示尚可，而且居住於都市者委託殯葬服務人員的比率又比居住鄉村者高，約佔 21.7%

的部分民眾仍然會自行辦理喪事(台灣省政府社會處，1997)。此時家族間的長輩或是村里間的長輩，多會出面幫忙指點殯葬事宜(周何，1992)。所以消費者本身的自覺性十分重要，隨著台灣民眾的教育水平普遍提高，對於殯葬事宜，民眾原則上仍然採取避之唯恐不及的態度，本身又無法自覺對於殯葬的需求性，因為對於殯葬訊息缺乏關注，一般家遺族寧願遵守所謂的傳統殯葬禮俗，企圖免於內咎的懲罰(顏愛靜，2001)。導致台灣的殯葬只能跟隨殯葬服務人員的步伐起舞，而家族中的長者又常以自我的殯葬經驗視為殯葬行為的法則(尉遲淦，2001)。民眾因缺乏判斷殯葬資訊的管道，相對在從事往生者殯葬的事宜就只能將錯就錯。

坊間各大小書店，擺放相關殯葬資訊的書籍，卻被歸置於宗教或風水命理架上，而在國外書籍中有針對規劃個人與家人殯葬事宜的書籍，提供民眾能提早為自己與家人規劃希望的殯葬禮儀，提早的規劃殯葬事宜，不僅能減少家屬的經濟負擔，也使殯葬禮儀在安撫家屬悲傷的功能充分發揮(Kathleen 等，1992)，更為自己隨時可能到來的死亡預作準備。網路上也有不少的網站提供相關殯葬訊息，提供臨終病人家屬的處理程序，並將臨終細節詳細告知家屬。

目前殯葬市場上推出所謂「生前契約」的商品，依據黃有志(2001)所提出對「往生契約」的定義為：「消費者在簽約前，殯葬業者應該提出殯葬相關資訊與相關服務或商品，由消費者自行選擇服務或商品，業者並對消費者所選購的服務或商品提出履行的一種契約保證。」，提供民眾在未遭遇殯葬事宜之前，就有機會獲得殯葬資訊的機會，可以讓消費者選擇自己的身後方式，也提供民眾在面對家屬往生時不至於手忙腳亂(黃昭燕，2002)。根據國內大型殯葬禮儀服務公司報告，對於生前契約的推行，不但考慮與保險業者相結合，更運用電腦動畫模擬消費者自己的葬禮，以取代過往客戶透過宗族鄰里長仲介的情形(周後基，2002)。以確保民眾能知悉往生後

能受到何種殯葬禮儀服務。

二、殯葬的禮俗

其實歷朝殯葬禮俗與古代的喪葬禮俗大同小異，差別只是基於各朝代的社會背景而略有變動，以符合當時人民的需求。根據學者多年觀察台灣喪葬禮俗發現，其實台灣的喪葬禮俗源自中國大陸，而且過程詳細繁雜(徐福全，1999)，經過調查發現國內目前的殯葬儀軌，也多半採用道教與佛教相混合方式(台灣省政府社會處，1998)。國內數位研究殯葬禮俗的學者，認為目前社會上傳統的殯葬活動，可分為幾個方面來討論(徐福全，1984；尉遲淦，2000；黃有志，2001；龔鵬程，2001;地球村網上公墓，2002)：

(1)臨終前。搬舖及穿著壽衣，傳統殯葬禮俗中，要求病人在彌留時就要搬移至正廳，並將壽衣穿戴整齊，對於現代多數於醫院中往生者，搬舖禮俗似乎已不太適用，而且將往生者放置於家中，對於家屬需要立即處理的殯葬事宜，會造成情緒上的干擾，因此可以考慮當親人往生後，為往生者擦拭身體後，換上乾淨衣物送至殯儀館中暫時置放；或可委由殯儀館工作人員代為洗身著裝。此時可先開立數份死亡證明書，並確定殯葬儀式的規模與參與的人員，確定奠禮的儀式時間及地點、治喪的費用多寡，往生者若有留下遺言，可先進行立即性處理的項目，確認葬法之後要申請火化證明或是土葬公墓申請。

(2)臨終時。佛教與一般民間殯葬禮俗，都有親人往生後不要立即哭泣，這是從陰陽兩界的分隔開始考慮，並將供奉神明或祖先牌位的以紅紙貼住，喪家家屬換上素色的喪服；為左鄰右舍貼上紅紙條，並於家門前貼上嚴制(父喪)或慈制(母喪)，通知親友家屬，尤其是母喪更要通知舅家。

(3)入殮前。點腳尾火照明、設置香爐祭拜、準備腳尾飯(一碗乾飯上加一顆熟的鹹鴨蛋並將筷子插於其上)、燒腳尾金供陰間路上使用、並燒紙轎或紙車。選購棺木的步驟，在以往有所謂的「壽棺」是農業社會滿六十歲的人為自己準備的，但是現代因為居住的空間較小，而且對於忌諱有關死亡的物品，都是往生後由家屬購買，再由長男帶頭進行接壽的動作好讓棺木吉祥的進門。

(4)入殮時。台灣人十分重視陰陽風水，在喪葬儀式中有三大步驟需要擇日及擇時：入殮、移柩、入壙。入殮前為往生者淨身穿衣，在由道士主持簡單的辭生，分手尾錢給喪家親屬，再將遺體放入棺木內。

(5)入殮後。一般民間習俗有豎靈的儀式，首先準備豎靈的空間，桌上放置布幔、桌下放置死者衣物及拖鞋等日常用品彷彿一個簡單的生活空間，子孫早晚為死者準備洗臉水、早晚餐、並焚燒紙錢直到滿七或百日此即為「捧飯」。「打桶」的儀式，原本目的是要等待遠方的親朋好友回來，而現今交通發達，而且逐漸都市化，已經較少有數月之久的「打桶」可見，而佛教、基督教或天主教則都以法師或牧師舉行儀式即可入殮。

(6)出殯前奠禮會場的佈置。預租禮堂或是搭建禮堂，是目前喪家辦理奠禮最常使用的方式，而且都市化的結果，如果能選擇親朋好友都方便的日子，而不是擇選所謂的「好日子」，大多數的親友都能趕來參加。而奠禮會場物品包括往生者的放大相片、花圈、軸幛、牌樓、奠品、牲禮、奠祭用品，擺設原則由外而內，並將社會地位名聲高的放置最外的明顯處，而軸幛則名聲高者由內而外置於中間明顯處。

(7)奠禮程序。分為家奠禮為先以家族、族親、親戚的順序祭拜；後為公奠禮，各自約以三十分鐘到一小時為佳，公奠禮的順序則以治喪委員會公奠、報告故人生平事蹟、各相關機關團體的公奠、自由拈香祭拜，若無公奠禮則可免除。

(8)出殯時。一般民間習俗對於出殯的行列順序為：放冥紙、草龍、開路燈、孝燈、銘旌、樂隊、陣頭、輓聯、輓軸、香亭、像亭、魂轎、道士、靈柩、孝眷、送葬親友。然而送葬隊伍過長，會造成交通的阻塞，也避免因隊伍過長，導致為等待行列的時間過久，而耽誤了入壙或火化的時間，所以送葬隊伍以簡單隆重為原則。

(9)葬式的選擇。一般選擇入棺土葬者要提早尋找適合的墓地，由於近年來土地逐漸不足，而公墓中又常有所謂的「墓蟲」，佔地企圖賺取喪家的費用，為保護家屬自己的權利，可以詢問公立殯葬管理所有關公墓的事宜；選擇火葬者，除要有入殮的儀式，還要申請火化許可證明，火化時間約需二小時，如果不選擇吉時吉日，較不容易被業者藉故索取紅包。而火化後又可採土葬、塔葬及海葬，目前頒訂的「殯葬管理法」更提出樹葬，以提供民眾多樣的選擇，目的及是希望能盡量減少土地的浪費。

(10)出殯後。「返主」，魂魄與香爐置於斗內由長孫捧回家中，返家後將魂魄等安放在靈桌上供奉即為「安靈」。「洗淨」，送葬的親友均以淨符之水或者茱萸之水洗手。

(11)作七。一般都是由頭七一直到七七，其目的是為超度亡魂，頭七、三七、五七、七七為「大七」；二七、四七、六七為「小七」；閩南人又以三七為女兒七，並燒庫錢，而現今因工商業社會，多數人已經沒有時間進行長時間的儀式，常以一週時間完成整個作七的儀式，在返主後或火化之後就除喪，通常佛教儀式則會要求家屬四十九天茹素。

(12)祭奠。「百日」；死後一年的死日要做「對年祭」；三年後選擇吉日作「合爐」(黃有志，2001)，當天所有孝眷改戴紅毛線，門口貼上紅色對聯，即為「變紅」。

不論時代如何快速演進，目前台灣的殯葬禮俗，未能依照現代的社會風俗而有所改變，政府也未能適時訂定合乎社會的殯葬禮制，造成今日社會殯葬禮俗，徒有外表而缺乏殯葬禮俗應有的功能。

第二節 殯葬相關法規與政策

以往對於殯葬活動關係最為密切的法規就屬「墳墓設置管理條例」(附錄六)及其施行細則，在「墳墓設置管理條例」的年代中，只對設施的部分有規定，其他則付之闕如，政府與業者間的權責曖昧不明。而此條例的重點有三：一是限制墳墓設置地點，二是限制墳墓使用面積，三是為遷移不符合土地利用的墳墓及不合法設置的墳墓，提供遷葬的法令依據(黃有志等，1993)。隨著民眾對於殯葬相關的需求增加，而此條例的規定或因過於簡單、或因難以適用於社會，在執行與管理上產生部分困難，學者認為在缺失上可從幾方面來看：(楊國柱，2001)

1. **規範對象偏重硬體設施，缺乏規範業者的經營行為。**僅規範各種殯葬設施的設置及違反設置規定的處罰。
2. **公營殯葬設施開發方式不夠多元。**對於鼓勵民間資金投資開發公營殯葬設施數年後，再由政府收回管理的營運方式，缺乏法律依據。
3. **因地制宜事項統一規定，難符合地方需求。**缺乏考量各地方的人口密度差異懸殊，土地利用資源有別，而對於殯葬設施是否會影響水土保持或妨礙公共利益，也須由各地方政府分別進行考察。
4. **缺乏維持殯葬服務產業的秩序。**
5. **殯葬行為的漠視。**

隨著近年來學者要求殯葬改革聲浪的提高，總統府終於 91 年 7 月 17 日公佈實施「殯葬管理條例」，而廢除了從民國七十二年實施以來的「墳墓設置管理條例」及其施行細則。新修訂的殯葬管理條例(附錄五)，其內容共分為：**第一章總則**：針對立法目的及殯葬用詞作清楚定義，並將清楚規定中央與地方政府主管機關的權限；**第二章殯葬設施的設置管理**：對於各縣市主管機關應設立之殯葬設施包括公墓、殯

儀館、火化場、骨灰存放設施有其具體規定；**第三章殯葬設施之經營管理**：清楚界定殯葬設施的管理者及設施使用之相關規定，與民眾有直接相關性；**第四章殯葬服務業之管理及輔導**：明確將殯葬服務業分為殯葬設施經營及殯葬禮儀服務業，並規定公司需合法申請營業執照，內容規定禮儀師的設置及執行工作，禮儀服務業的商品價格的透明化，法規中也確切規定職業訓練的必要性；**第五章殯葬行為之管理**：此部分針對使用道路搭設棚帳處理殯葬事務者，也就是民間所謂的「打桶」期間有明確的訂出日期，對於同樣會造成困擾的擴音機的使用也明定法規中，將使未來警察機關於執法時有其依據；**第六章罰則**：針對規定事項訂出處罰的條則；**第七章附則**：給予目前已成立但上不符合規定的殯葬設施經營者及殯葬禮儀服務公司一段緩衝期。

面對新的條例出爐，政府的殯葬政策將有所不同，可從幾個方面了解(劉文仕，2001)：

1. **陰間社區總體營造**。大力推行墓政公園化、精緻化，例如「鄧麗君紀念墓園」，成了吸引觀光客的地點。
2. **火葬的推廣**。由於台灣土地的不足，火葬已經逐年增加成為民眾的首要選擇，而且赴大陸返鄉探親或是觀光人潮，也將大陸火葬的喪葬改革概念帶回台灣。
3. **環保葬的推廣**。雖然過去鼓勵火葬進塔，但是不肖業者大量興建納骨塔，以出賣塔位賺取暴利，卻造成民眾反感並增加空間浪費，政府參考國外火化後的骨灰處理方式有：樹葬、花葬、海葬、太空葬或宇宙葬，而在公墓內可劃一區域實施樹葬、花葬，或選擇固定海域實施海葬，提供民眾更多葬法的選擇。
4. **提供優質殯葬服務**。針對殯葬市場的失序，政府設計「殯葬禮儀師」的專業證照制度，藉此吸引優秀人才加入此行業，並提升殯葬服務的優質化。

5. **實施評鑑輔導殯葬業者。**採非加入殯葬工會者不得營業，並規定殯葬服務業經營者的消極資格限制。
6. **強調消費者保護。**殯葬服務資訊及價格的公開化，書面契約的強制要求與定型化契約的訂定，生前殯葬服務契約應投履約保險，賦予亡故者在事實的殯葬主導權。。
7. **因地制宜。**授權地方政府更多殯葬管理權限。

然而從法規中仍然無法明確看到民眾的權利何在，而且施行細則亦尚未訂出，法規要真正落實尚有空間，而且空有法規的訂定，一般民眾仍然不知法規所云為何，並且在傳統殯葬服務人員的干擾之下，是否能真正做到殯葬改革的方向，尚值得觀察。

從社會反應層面來看，似乎對於新修訂之「殯葬管理條例」有極大的反對聲浪，在訂定法規之初，並未就各縣市的差異文化做考慮，雖然法規中規定委由各地方政府自行訂定相關殯葬設施的地方自治法，然而中央所制定的法規仍舊以統一硬體規定為出發點(楊國柱，2001)，忽略因地制宜的必需性。而目前宜蘭縣政府對於剛修訂完成的「殯葬管理法」尚無因應的相關自治法規，而原依據「墳墓設置管理條例」所修訂的「宜蘭縣喪葬設施管理自治條例」(附錄七)，也面臨所依據之法源的喪失而成為空窗期，因此宜蘭縣各相關機構仍繼續沿用「宜蘭縣喪葬設施設置管理自治條例」，對於殯葬法規的修訂及宣導仍有賴宜蘭縣政府的努力。

第三節 殯葬服務人員的服務項目

在殯葬的過程中，不論是用品或是儀式往往皆由殯葬服務人員包辦，在傳統的殯葬禮儀中，往生者不但對於自己的後事缺乏發言權與決策權，喪家也往往意見莫衷一是，造成花費過多不必要的葬儀商品及服務(黃有志，2001)。民眾在儀式的費用上是花費最多的，可是也多為不必要的(台灣省政府社會處，1998)。確實反映出民眾不了解殯葬儀式，又無法確知實際費用的情形之下，民眾無法將殯葬設施與用品作公開的比價與評估，更無法選擇需要的服務內容。

由於死亡的處理被世俗化後，殯葬業就被定位在「服務業」的行列之中，而其服務朝向幾個方向發展(李慧仁，1999)：

1. **身後關懷**。包括照顧與處理遺體、視需要進行遺體美容與防腐，介紹殯、殮的進行，與家屬會談安排相關事宜，選取棺木，安排葬法，提供交通，監督火化或埋葬過程，處理喪親失落，與宗教人士協調，訃聞的準備，禮堂的佈置，祭品的準備與招待出席喪禮的親友來賓。
2. **殯、殮業務的合併**。台灣殯葬業合併體多半是由墓園做起，而對於步調快速的人們而言，殯、殮的業務合併是最方便的。
3. **生前契約的推廣**。一旦受益人過世，親友通知業者，業者即派出一組人員安排一切事宜，由殯葬服務公司安排大小事宜，並提供法律與保險的諮詢，也就是指生前對身後事預作規劃。
4. **殯葬從業人員教育訓練**。當殯葬業與營利畫為等號之後，從業人員不再具有感情的因素操作殯葬行為，因此專業的訓練可以提升殯葬從業人員的素質。
5. **運用最新生化、資訊科技**。採用最新的廣告手法及服務方式，引進國外的宇宙葬，或是網路上出現網路葬禮，製作光碟紀念冊，進一步發展到電腦虛擬掃墓。

殯葬業的發展由以往的宗族活動，到成爲商品的銷售，面對高度分工的專業時代，殯葬已經屬於民眾外行的議題，而殯葬服務受到高度企業化的包裝。(黃維憲、羅珮瑜，2001)。根據國內現代化殯葬服務公司所提供的資料，近來也提供民眾面對臨終諮詢服務，內容大致可以分爲幾個項目(尉遲淦，2003)：

1. **專業財稅與法律人員遺產諮詢服務**。這項服務係針對往生者的財務處理，協助家屬了解法律規定，並協助家屬公平合理分配的協助。
2. **二十四小時全年無休的臨終禮儀諮詢服務**。重點在於協助一般民眾缺乏接觸喪葬禮儀資訊的資訊，而面對家屬往生不知應該如何處理的情形下，提供喪葬禮節的諮詢服務。
3. **臨終相關證件輔導辦理**。由於民眾對於死亡後應該辦理哪些死亡證件並不清楚，若有牽涉利益關係的證件讓家屬不知所措，而殯葬服務公司提供相關服務。
4. **提供完整追思喪禮流程說明與公司會員權益說明**。目的讓家屬了解公司將會提供何種禮儀服務及內容，也讓家屬明白在喪禮中的定位，並對會員購買生前契約的權益做完整的說明。
5. **公司之各項週邊服務介紹與完善客戶系統**。強調公司的服務項目與內容說明。

由以上的歸納可以了解，殯葬服務企業公司的主要經營策略，爲民眾殯葬活動爲主要目的。

在台灣社會結構尙未改變之時，民間傳統上是由道士、地理師、土公，壽材店、禮生、墳墓營造者、專業幫閑等人結合喪禮的運作，而隨著時代的工業化發展，喪家對於殯葬業務一無所知，只好委託葬儀社包辦處理(黃維憲、羅珮瑜，2001)。一般葬儀社所提供的服務，則從「病人臨終」(住院或自宅)開始，接著是「家屬助念」同步「通知殯葬業者」，然後是「遺體接送」，接著是「豎靈」、「協調聯繫」(含確定

宗教別、決定出殯日期、訂廳與爐、印製訃聞等)、「公奠」、「火化」、「晉塔」、「後續關懷」(滿七、百日、對年、忌日之通知聯繫)等(引自中時電子報，91-9-5)。在一般葬儀社所提供的喪葬服務項目中，多數的殯葬服務業都提供了全套的殯葬禮儀服務，除了上述的過程還包括有：沐浴更衣、孝堂設計、確定葬式、頭七滿七法事的準備、相關人員聯絡、法事及敬輓用品之準備、佈置禮堂、奠禮的舉行、購買棺木、土葬造墓立碑或火化撿骨進塔葬、百日、對年的祭奠儀式等都包含其中，甚至還有撿骨習俗重新再葬的儀式，都包含在殯葬服務業者的服務範圍之內，由於細節十分繁雜，消費者在自我殯葬資訊不足的情形下，對於殯葬服務業也會形成要求過多，徒然引起雙方的爭執。

雖然殯葬服務人員提出繁瑣的服務項目，但是整個殯葬的過程，卻常是在往生者家屬匆促的情境下所做出的決定，委託業者之初，即無法請業者立即開出報價單，也無法進行比價的作業，雖然在公立殯葬設施的使用規費上是固定的，但是在靈堂佈置、法事中宗教人士的安排、祭祀的用品安排、土葬的棺木選定、墓地或塔位的選購等，無法有實體可見的服務項目，就往往是殯葬服務人員憑藉自身的職業道德拿捏的重點，因此殯葬服務人員所提出的價格表，往往只能針對可見的殯葬實品，因此傳統殯葬服務人員所提供的服務內容，公開、公平性就有頗多的爭議處。

目前朝向企業化經營的殯葬服務業者推出「生前契約」，就其產品訴求而言，「生前契約」可以提供消費者多元化的選擇，並能了解往生後所獲得的殯葬服務項目，在往生前即能將自己的殯葬事宜安排妥善，並藉由與業者簽訂契約，加以保障消費者的消費權利。從消費者的立場來看「生前契約」，雖然提供了往生者預先規劃殯葬的美意，由於消費者仍然採用業者所提供的殯葬資訊，做為判斷的依據，因此不管殯葬服務人員的解說為何，消費者仍然是處於被動狀態(黃昭燕，2008)。而且與傳

統葬儀社不同的，「生前契約」的消費者與服務者是為同一人，當消費者生前買定契約後，其主導權也交由殯葬業者處理，往生者家屬亦只能照單全收，除非消費者在買定契約之時，就能與業者討論溝通，並訂定雙方皆可接受的契約，否則契約最終會抹煞消費者的選擇權。

第四節 民眾殯葬資訊的需求

喪葬儀式遠自周代開始，就已經訂定完整的儀式過程，其目的即為強調死亡亦為生命的一部分，凡是生命皆存在著死亡的必然性(林素英，1997)。所以殯葬儀式則是進一步促進人類將失落感確實表達紓解悲傷，而每一套禮俗背後都有其賴以支撐的信仰，喪葬禮俗就是對於死亡事件的一種信仰儀式(郭于華，1994)。民眾專注於每一個步驟的進行，是因為有內在的信仰發生作用，也使民眾知其然不知其所以然的照禮行事。

面對市場上林林總總的服務內容，雖然現代殯葬服務公司已然跳脫舊時代的繁瑣，就消費者的立場而言，殯葬服務的價格與內容，仍然缺乏可供參考的標準，最好的能貨比三家不吃虧，否則一般民眾依然停留在不講價的思考模式中。產品的選擇權只表示當事人對於既有產品能夠行使選擇的權利，不表示當事人懂得如何行使自己的選擇權(尉遲淦，2003)。整個殯、葬、殮及悲傷輔導的重心，都被著重在法律、社會及宗教的層面上，而忘記死者與家屬間情感的聯繫(尉遲淦，2003)。而家屬在面對親友驟然去世的極大衝擊之下，更無法以冷靜的態度面對喪禮的安排，單純聽從葬儀業者的安排。因此喪家不但無法與殯葬服務公司商討價格，也想不出具體可行的辦法讓家人走的風光，只好按照一般習俗的傳統模式舉辦(黃有志，2001)。

所以喪家是在殯葬資訊不足的情況之下，委託殯葬業者進行殯葬事宜，難免無法接受業者在殯葬的價格。也是因為一般民眾所接觸到的殯葬儀式，往往都不是自己想要的，卻又無法拒絕，或許是平日在面對死亡時，多數的民眾總是三緘其口，或者避諱不談，但是卻無法讓民眾脫離隨時可能面對殯葬的機會。而且在殯葬儀式中，很多是孝眷可以自行處理的，不過殯葬資訊的不足及對於喪葬的忌諱，又害怕在殯葬儀式中出錯，受到親友里鄰間的指責，對於喪家而言等於落井下石，造成家

屬的顧忌害怕(林祖耀，1996)。

由於家屬不了解與業者間的工作區分，也完全不知道自己該做的事項，這就是因為民眾對於殯葬資訊的認知不足所引起。深入來說，目前民眾對於喪葬儀式與喪葬服務，多處於被動的情形之下，而殯葬業者卻成為主導的角色，這就是民眾長期以來無法在葬儀中產生主事的自覺(黃有志，2001)。

因為學者認為平時多收集殯葬資訊與規劃，擁有多項的優點(Malcolm & Victoria，2000)：

- 一、 消費者可做出屬於自己的選擇。
- 二、 對於自己葬禮有決定的控制權。
- 三、 對於家人的喪葬經濟負擔減輕。
- 四、 家人能有更充裕的時間處理自己的悲傷。
- 五、 每個親友都能了解你最後的願望。

從平時對於殯葬資訊的收集中，了解殯葬資訊，才能真正以自己的想法，做出適合自己與親人的選擇。

對於民眾而言，恐懼的並不是死亡，而是隨著死亡而來的悲傷與極大的心理壓力，在面對悲傷的同時，卻又必須極度理智的處理往生者的事宜，不但不符合「死者為大」的主張，也讓家屬的美意被曲解。雖然社會上對於傳統葬禮有諸多改善的風潮，認為現今社會屬於資訊科技掛帥時代，應以簡單隆重合於自我的需求(慧律法師，1999)。其實藉由親友間的團體合作，往往可使殯葬儀式成為社會團結的力量，共同為往生者辦理殯葬事宜。

葬禮的過程可以幫助民眾處理往生者的屍體，撫慰喪親家屬的悲傷並能藉由儀式轉化悲傷(David Hendin 著孟文靜譯，1997)。所以對於生命教育而言，殯葬儀式

成爲不可取代的地位，而非藉由殯葬儀式獲得社會名聲，因此殯葬必須依賴政府立法層面的規劃，加強對於殯葬服務人員的品質，並利用傳播媒體加強莊嚴簡單的喪葬儀式(方蕙玲，2001)。民眾對於殯葬的資訊才能有更明確的看法，並能針對自己的自覺，向業者提出自我對於殯葬的需求，二者在相輔相成之下方能促進殯葬的真正功能。

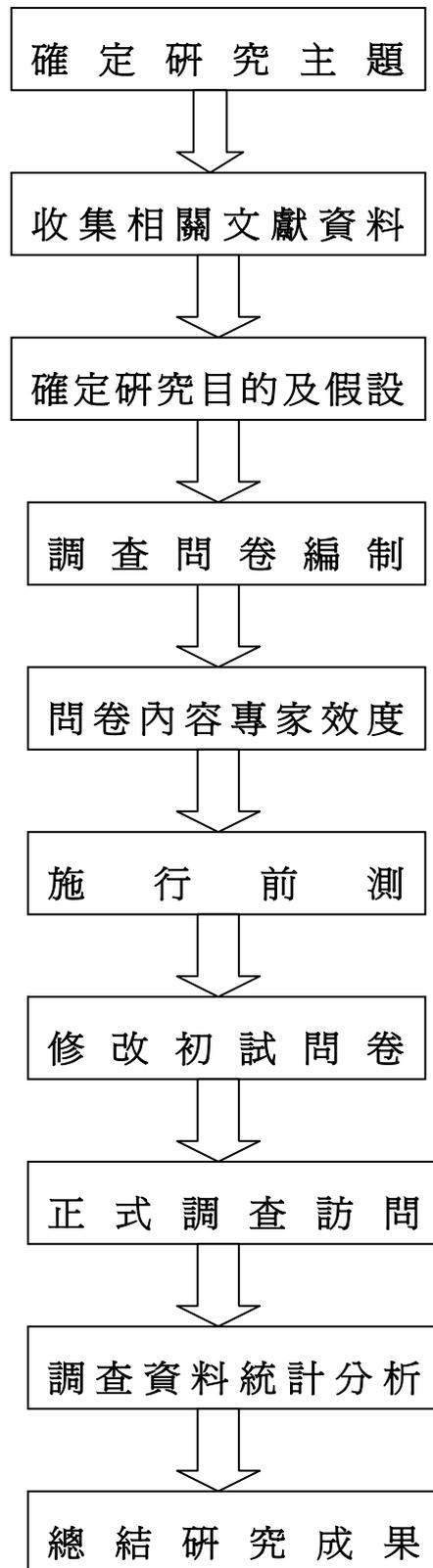
第三章 研究設計與實施

第一節 研究對象與研究步驟

一、研究對象

本研究的對象是以宜蘭市登記有正式戶籍地址的居民，選擇宜蘭市作為研究探討之對象是因為，宜蘭地區擁有全國設備及環境最良好的殯葬所—福園，*在員山福園，往生者和活人沒有距離，墓園不在人煙稀少的地方，可見到有人在墓園運動、散步，我們看不到任何宗教色彩及宗教標語，墓園裡宗教與宗教互相包容，不相干擾*(許錫源，2001，引自 20e 世紀殯葬改革研討會)，再者，宜蘭地區的喪葬風俗與台灣中、北部的福建籍移民社會相同，但由於初期以漳州人為主力的開發背景，以及地理環境上獨立的封閉性，在整體上仍維持漳州移民的儉樸性格，並在部分儀式細節與葬儀用品的形制上，具有宜蘭特有的風尚(宜蘭縣北區區域公墓計畫規劃報告，1992)，大體上宜蘭民眾仍然依據傳統喪葬儀式而行，雖然工商活動略有改變傳統間的親友互動，但是喪葬活動中家族長輩仍然具有最高權威，在喪葬事宜上，仍然承續傳統的精神，視為延續歷史意義的象徵。因此促發研究者想進一步了解宜蘭市民眾對於殯葬資訊的態度、及對於殯葬資訊所含內容了解程度，進一步了解宜蘭市民眾在遵循由來已久的殯葬禮儀之後，隨著社會體制的改變，人民生活水平逐漸提高的情況之下，對於殯葬資訊是否有無法滿足的感受，也釐清許久以來認為民眾對於殯葬資訊處於不了解的認知情形是否為真，並探討民眾對於殯葬資訊真正的需求，也希望能更進一步提供相關單位，對於民眾殯葬消費權利的重視。

二、 研究步驟



第二節 研究方法與抽樣

一、研究方法

由於本研究屬於殯葬領域的探索性研究，研究者認為針對殯葬研究，主體應該是一般民眾，然而國內相關民眾殯葬認知的調查相當匱乏，因此期望藉此研究初步了解，民眾對於殯葬資訊的認知及需求性，限於人力及時間的限制，故研究者選擇地區居住民眾為調查對象，收集更多的有關民眾殯葬資訊的現象，以便於未來進行更進一步的研究。

由於研究者試圖從廣泛的資料中，了解地區民眾的殯葬資訊的認知與需求，因此選擇用抽樣方式進行資料收集。而調查分為二部分進行，首先進行初步訪談，主要對象有三：葬儀業者、殯葬管理所工作人員、喪家孝眷。由於殯葬話題較為敏感，容易遭人拒絕，因此訪談開始前，先向受訪者解釋訪談目的，並詢問接受訪談意願之後，獲得首肯方進行訪談。訪談方式採開放式問答，內容主要包括：民眾如何獲得殯葬資訊、民眾對於殯葬法規的了解程度、民眾對於政府主管機關的了解、民眾如何取得殯葬的資源、葬儀業者與民眾之間的互動、民眾對於殯葬資訊的需求、對於國內殯葬市場的看法及相關建議。訪談方式，不限定受訪者訪談時間的長短，訪談日期由 90 年 11 月到 90 年 12 月，訪談地點於宜蘭縣殯葬管理所(福園)。第二部分採用問卷調查的方式，並以統計方式分析，加以驗證與詮釋本研究之假設，完成本研究的結果與討論。

二、抽樣對象

礙於人力及時間的關係，本研究之母全體係以宜蘭縣政府主計室，於民國 90 年 12 月所統計出宜蘭地區宜蘭市 20 到 84 歲的人口數為 63876 人，研究者所持理由

為殯葬事宜的處理，在中國社會中屬於家庭全體活動，而且殯葬事務的處理也多以家庭中的長輩具有決定權，故選擇此年齡階段人口為本研究之母全體，以了解民眾對於殯葬資訊的認知與需求性，但在宜蘭市戶籍資料取得不易的條件之下，而樣本又必須能代表宜蘭市民眾的特徵之下，因此本研究選擇以九十一年版，由中華電信公司所出版的宜蘭市電話號碼簿清冊，並以住宅部份的電話號碼為抽樣架構。

三、抽樣方法

抽樣方法有機率與非機率抽樣兩種，而機率抽樣是比較客觀的抽樣方式，主要的目的是在於使樣本能代表母體，而母體中每一份子都能有機會被抽出，而機率抽樣不僅可避免抽樣誤差的的困擾，並可估計樣本的可靠性，方法有(W. Lawrence Neuman 譯，朱柔若著，2000)：1.簡單隨機抽樣：雖然達到可以達到隨機的基本精神，但是母體過於龐大。2.系統抽樣：針對同質性的樣本架構，採等距抽樣而樣本被抽取的機率性增加，而且實施上較為簡單；但是如果遇到異質性極大的樣本估計誤差會偏高。3.分段抽樣：容易確認抽樣名單，但是如果減少抽樣單位，抽樣誤差會加大。4.分層抽樣：分層後的樣本具有代表性，但須對每層的人數和分佈，做分佈比例的正確估算。5.集群抽樣：每個集群的特質可和母體做比較，但是誤差較高。6.分層集群取樣：減少單純分層群體抽樣的異質性，減少分層抽樣的好處 7.重複抽樣：減少最後估計的錯誤，需要更多的計算和分析的工作。經過評估後，研究者認為系統抽樣操作簡單，而且由於抽樣架構為電話號碼簿住宅部份，在性質上差異性不大，另外在抽樣的機率上也較為公平，故選擇隨機系統抽樣方式進行樣本抽選。

而傳統的到府訪問調查方式，在研究者經過與宜蘭市戶政事務所的公文往來，

確定無法獲得宜蘭市民的戶籍資料後，選擇採用中華電信公司所出版 91 年電話號碼簿的住宅部份，再依照系統隨機抽樣原則抽出樣本，以下為抽樣步驟：

1. 先計算宜蘭市住宅用戶電話號碼簿的頁數共 77 頁。
2. 再將之除以 700，結果為每隔 0.11 頁的間隔抽出一個樣本。
3. 計算每頁總樣本數，將每頁總樣本數乘上 0.11，所得結果即為樣本間隔數。
4. 從宜蘭地區電話號碼簿第三頁的住宅部份第一欄第四個名字開始抽出樣本。
5. 總共抽出 741 個電話樣本數。
6. 由於電話號碼登記並非強制性，有民眾不願意登記於電話號碼簿上、或於該年申請電話尚未登錄者，為免遺漏故採隨機亂數加碼方式，於每一個抽出的電話樣本的末三碼，加上由隨機亂數表中隨機選出的號碼 467，為本研究的所抽出的樣本。

調查期間從民國 91 年 12 月底到 92 年 1 月底一個月的時間，以電話調查訪問的方式，利用早上、中午、晚上共六個小時的時間，進行資料收集，以確保樣本的可用性，共完成 548 份問卷，完成率 73.95%，其中有空號及無人接聽之號碼，而且經過末三碼加上隨機亂數的步驟後，會造成所抽出的電話樣本偏離住宅電話樣本，但因本問卷的研究目的係探討宜蘭市地區民眾對殯葬資訊的認知與需求，故面對空號、無人接聽或是商業電話號碼，皆採重新抽出樣本電話號碼的方式補足樣本數目，而民眾拒答及未完成之問卷則列為訪問失敗的部分共計 193 份，拒答率為 26.05%。

第三節 研究工具製作

一、問卷初稿之擬定

本研究的研究工具係利用自行設計的問卷進行調查，而問卷初稿的設計係根據研究目的、研究架構、參考學者專家的文獻資料，並與宜蘭地區的公立殯葬所工作人員、當地葬儀業者及喪家孝眷訪談後，整理資料所擬定，訪談資料經綜合整理而得到以下內容：

(一)葬儀業者部分

1. 最好的葬儀服務應該是由病人在臨終之際，就有葬儀業者進駐病房處理直到整個殯葬禮儀的結束，才能達到生死連貫，然而家屬卻常常欺騙自己和病人，認為有極大的希望可以繼續生存下去。
2. 現在都由醫院以救護車送回家中或殯儀館，而葬儀業者在醫院太平間就可以與喪家接頭。
3. 葬儀社會知道需要殯葬的訊息，常由左右鄰居或是鄰里長代為通知。
4. 家屬面對亡者常會因情緒的激動而失去主張，也是最需要幫助的。
5. 家屬欠缺的是悲傷輔導，一具棺木就算高達十萬元以上，只要是有錢的家庭都可負擔的起，因為這是牽涉到家庭的和諧。
6. 由於很多都是葬儀業者自行上門協助，家屬即使不滿，也不敢在中途更換葬儀業者，原因就在於害怕對葬儀業者會對死者不敬。
7. 民眾對於孝順的定義有錯，應該讓亡者走的有尊嚴，甚至能在死前就可談論死後的事宜，，並交代清楚，不但親人間的情緒可獲得平和，在亡者過世後，家屬也能心安。

8. 民眾常會遇到亡者未交代，回到家中，只能聽從家族長輩的建議，而家屬往往缺乏主張。

(二)殯葬管理所工作人員

1. 家屬往往只能聽從長輩指揮，否則若是喪事辦的不夠風光，會被長輩視為不孝。
2. 國人缺乏殯葬教育，由於民眾對於殯葬資訊的不了解，只能根據專業葬儀業者的指導才能完成喪葬事宜。
3. 殯葬的問題是全家的問題，而非個人的問題。
4. 民眾因為身為喪家情緒混亂，故委請葬儀業者全權處理，即使本身為葬儀業者，也會委由其他同行代為處理。
5. 宜蘭地區只要由醫院以救護車送回家中或是殯儀館，救護車司機會私底下通知葬儀業者，這是彼此互利的不良習俗。
6. 宜蘭地區民眾多數由民間殯葬服務人員承包所有殯葬過程，在工作人員的眼中最常見到的情況是，殯葬服務人員一路由醫院尾隨業者進入殯儀館，或者殯葬服務人員直接將往生者先送到殯儀館後往生者家屬才匆匆趕到，往生者家屬在現場因為情緒上的極度悲傷，對於殯葬的資訊又一無所知，而在毫無頭緒的情況下交由殯葬服務人員主導。

(三)喪家孝眷部分

1. 本身對於殯葬禮俗全然不知，在面臨往生者殯葬事宜的處理，就有賴於家族中的叔伯出面協助辦理。
2. 鄰居介紹曾經幫忙處理過的葬儀社，只要能幫忙就可以了。
3. 全權委託葬儀業者處理，也可以省卻不少煩人的事情。

4. 死亡的事情又不是常常遇到，而且「死者為大」，一切以死者為主。
5. 鄰居會來家中幫忙處理，總能夠把事情辦完的。
6. 家裡有人死亡已經很悲傷了，誰還管他價格，只要盡到心意就好了。

從以上的訪談重點摘要，不難發現幾個特色：一、喪家的殯葬資訊的不足都在悲傷的合理解釋下，全權交由專業葬儀社處理。二、鄰居、長輩是喪家視為重要的殯葬資訊來源，也是最被信任的管道。三、宜蘭地區的民眾仍然缺乏交代身後事的觀念，往往造成喪家的紛擾。四、醫院救護車、葬儀業者與喪家形成微妙的關係，在這三角關係中，喪家也被箝制而失去選擇的自由。五、喪家害怕葬儀業者的殯葬專業會對往生者不利，這是對殯葬資訊不了解所造成。六、喪家欠缺的是悲傷輔導，而這是葬儀業者無法處理到的心理部分。七、對殯葬資訊的缺乏也讓喪家在面臨失去親人的痛苦上，還要承受葬儀業者的主導，事後面對葬儀業者的高額索價也不敢提出異議。

經由文獻查詢、訪談資料收集，並根據研究目的與假設，擬定初試問卷，而預試問卷內容共分成三大部分：第一部份為受訪者的基本資料；第二部分則針對殯葬資訊的認知作概況調查；第三部份的問題則針對民眾對於殯葬的需求性。根據研究的目的，希望透過此份研究工具能了解宜蘭市 20 至 84 歲的民眾對於殯葬資訊的認知概況，並試圖了解對於民眾殯葬資訊的需求性。

二、問卷預試

初試問卷擬定完成之後，為了了解問卷是否確實可用，以及採用電話訪問的可行性，於是從 91 年 12 月 22 日到 91 年 12 月 29 日進行問卷預試，預試對象以宜蘭地區電話號碼簿住宅部份的電話清冊隨機選出 100 通電話樣本，預試期間共撥出 100

通電話樣本，接受訪問者 71 人，拒絕收訪者為 29 人，完成率為 71%，在預試的過程中，發現在提到「家庭總收入」時，受訪者往往會提出年收入或是月收入的疑問，經過修正後採用「家庭年總收入」，每份問卷在電話訪問所使用的時間上約為九分鐘，但往往會因為受訪者的轉移話題而延長，故縮短給予受訪者的思考時間，並將問卷用辭遣字的錯誤之後正式施測，進行資料的收集。

三、效度考驗

研究者在問卷初稿擬定之後，為了解問卷內容與題目的正確性、適用性及是否能涵蓋所要研究的部分，乃邀請國內對於殯葬領域曾有研究的學者與專家共七人，進行內容效度考驗(見附錄一)，就問卷內容於 91 年 12 月 1 日到 12 月 20 日間提供意見，並與指導教授討論之後，加以修正並製作出預試所使用的問卷(附錄三)。

四、正式問卷的形成

預試問卷經過內容專家效度的檢定及進行預試問卷完成最後修訂，最後形成正式問卷(附錄四)，共分成三部份：

第一部分：個人基本資料背景，共九題。包含性別、年齡、教育程度、職業、家庭型態、宗教信仰、家庭年總收入等。

第二部分：對殯葬資訊的認知，共二十一題。包括對殯葬資訊的來源(2 題)、收集殯葬資訊的時間(1 題)、殯葬法規(10 題)、殯葬禮俗(6 題)、殯葬花費(2 題)。

第三部份：對殯葬資訊的需求，共六題。包括事先規劃葬禮(1 題)、生前契約(1 題)、殯葬訊息(3 題)、開放殯葬市場(1 題)。

總計本研究正式問卷題目共三十六題。

第四節 資料處理

完成電話訪問 741 份，剔除無效問卷或不完整問卷共 193 份，調查完成的有效問卷共 548 份問卷，將資料譯碼後輸入電腦，並初步檢查資料的正確性，再以 spss10.07 套裝軟體進行統計分析資料的工作。

一、描述性統計

- (1) 以百分比及次數分布來描述研究對象的基本背景變項。
- (2) 以百分比及次數分布描述民眾殯葬認知與需求的內容。

二、將開放性資料部分加以歸納整理，並做進一步的分析。

第四章 結果與討論

本研究主要目的是了解受訪民眾的基本背景、民眾在殯葬資訊認知與需求的概況。收集資料方法採用自製問卷調查，共得到有效問卷 548 份，本章節中將資料編碼、輸入、分析後分成四節說明，包括：研究對象基本資料的分布情形、民眾對於殯葬資訊認知與需求概況分析、開放性問題整理及分析及綜合討論。

第一節 研究對象基本資料的分布

茲將資料收集後樣本的基本資料架構，以人數與百分比分析如下(表4-1-1)：

(一)性別：

樣本資料的性別，男性233人，佔42.5%，女性315人，佔57.5%。女性受訪者的人數略多於男性受訪者。

(二)年齡：

樣本資料的年齡分布，最小為20歲，最大為87歲，平均年齡為40.98歲。20-29歲共96人，佔17.5%；30-39歲共135人，佔24.6%；40-49歲共197人，佔35.9%；50-59歲共91人，佔16.6%；60-69歲共21人，佔3.8%；70-79歲共0人，佔0%；80歲以上共8人，佔1.5%。由以上資料顯示，受訪樣本的年齡主要分布在30-59歲之間，屬於中年階層。

(三)家庭型態：

樣本資料的家庭型態以夫妻與小孩同住的核心家庭最多，共258人，佔47.1%；其次為夫妻合住的小家庭，共112人，佔20.4%；而父母夫妻小孩同住的折衷家庭則有96人，佔17.5%；獨居者為55人，佔10%；而大家庭共27人，佔4.9%。受訪者以核心家庭型態者居多，次之為夫妻合住的小家庭，結果與方蕙玲(2001)認為在社會化及城市化的衝擊下，小家庭制取代大家庭的傳統家庭型態相吻合。

(四)宗教信仰：

樣本資料的宗教信仰分布，以信仰佛教者最多共209人，佔38.1%；而其次為一般民間信仰的共159人，佔29%；認為本人無宗教信仰者共94人，佔17.2%；信仰道教者共46人，佔8.4%；信仰一貫道者共14人，佔2.6%；信仰基督教共11人，佔2%；信仰天主教者共10人，佔1.8%；而信仰其他宗教或任何宗教都信仰者為最少共5人，佔0.9%。在樣本資料中發現，民眾以信仰佛教者居多，次之為一般民間信仰，再次之，則是自認為無宗教信仰者。

(六)職業：

樣本資料中的職業分布情形，以自由業者為多共129人，佔23.5%；從商者共112人，佔20.4%；從工者共84人，佔15.3%；從事其他行業者如學生、服務業共74人，佔13.5%；家庭主婦共57人，佔10.4%；在公務機關服務者共49人，佔8.9%；從事教職工作者共19人，佔3.5%；從事農作者共9人，佔1.6%；軍警人員共4人，佔0.7%；而無職業者共11人，佔2%。在職業調查中可發現，樣本所從事的職業，不再以薪資階級為主要職場選擇，反而有更多從事能自行運用時間的工作。

(七)家庭年總收入：

樣本資料中家庭年總收入41-60萬者為最多數共134人，佔24.5%；家庭年總收入20萬以下者共81人，佔14.8%；家庭年總收入20-40萬者共109人，佔19.9%；家庭年總收入在61-80萬共107人，佔19.5%；家庭年總收入在81-100萬元者最少共54人，佔9.9%；而家庭年總收入在101萬元以上者共63人，佔11.5%。

(八)實際處理殯葬親友過世的經驗：

在樣本資料中，沒有實際處理親友過世經驗的樣本共308人，佔56.2%，所佔比例最高；而曾經有實際處理親友過世經驗者有240人，佔43.8%。

(九)家庭談論殯葬話題：

在樣本資料中，樣本家庭談論殯葬話題最多是偶而談談共350人，佔總樣本數的63.9%；而在家庭中對於殯葬話題都不談論者共172人，佔31.4%；在家庭中常常會談論殯葬話題者共18人，佔3.3%；而選擇其他者，因有實際殯葬事務需要處理，才會在家中談論者共8人，佔1.5%。

表4-1-1 樣本資料的架構分布人數及百分比

變項名稱		人數	百分比%	變項名稱		人數	百分比%
性別	男	233	42.5	職業	公	49	8.9
	女	315	57.5		軍警	4	0.7
年齡	20-29	96	17.5		教	19	3.5
	30-39	135	24.6		工	84	15.3
	40-49	197	35.9		商	112	20.4
	50-59	91	16.6		農	9	1.6
	60-69	21	3.8		家庭主婦	57	10.4
	80歲以上	8	1.5		其他	74	13.5
家庭型態	獨居	55	10.0		自由業	129	23.5
	小家庭	112	20.4		無	11	2.0
	核心家庭	258	47.1	家庭年總	20萬以下	81	14.8
	大家庭	27	4.9	收入	20-40	109	19.9
宗教信仰	道教	46	8.4	41-60	134	24.5	
	佛教	209	38.1	61-80	107	19.5	
	基督教	11	2.0	81-100	54	9.9	
	天主教	10	2.6	101萬以上	63	11.5	
	民間信仰	159	29.0	實際處理	是	240	43.8
	一貫道	14	2.6	殯葬事宜	否	308	56.2
	無	94	17.2	教育程度	無	4	0.7
	其他	5	0.9	小學	26	4.7	
談論殯葬 話題	常常談	172	31.4	國中	75	13.7	
	偶而談	350	63.9	高中	180	32.8	
	都不談	18	3.3	大專院校	246	44.9	
	其他	8	1.5	研究所	17	3.1	

第二節 殯葬資訊的認知與需求的分析

由於本研究的問卷內容廣泛，故採逐條分析方式，試圖概略探討宜蘭市民眾對於殯葬資訊的認知與需求，茲將內容分成五大部分：一，宜蘭市民眾殯葬資訊的來源；二，收集殯葬資訊的時間；三，民眾對於殯葬法規與政策的了解；四，民眾對於殯葬儀節的了解概況；五，民眾對於殯葬資訊的需求。分別敘述如下：

一、殯葬資訊的管道

本研究將殯葬資訊的管道分成二部分來探討，除了了解民眾殯葬資訊的來源途徑之外，也了解民眾對於所獲得的殯葬資訊，利用哪些判斷管道，探討過往以來民眾對於殯葬資訊的接受度及接收訊息的方式，分析如下(表 4-2-1)：

(一) 殯葬資訊的來源

宜蘭市民眾殯葬資訊的來源，由長輩處得到殯葬資訊所佔的比例最高有 52.5%；其次則來自實際處理殯葬經驗的親友，佔 47.1%；而鄰居則佔了 31.9%；只有 0.5%的民眾會向宜蘭市殯葬主管機關詢問殯葬資訊。

(二) 判斷殯葬資訊的管道

宜蘭市民眾會向有處理殯葬經驗的親友，求證殯葬資訊的比例最高，佔 49.1%；其次向家族中的長輩求證，佔 36.3%；再其次則向左右鄰居確認所得知的殯葬訊息的正確性，佔 24.6%；而只有 5.5%的民眾，會向政府有關主管殯葬業務的機關，確認殯葬資訊的正確與否。

表 4-2-1 殯葬資訊的來源及判斷資訊管道的次數及百分比

變項名稱	次數	百分比%	變項名稱	次數	百分比%		
殯葬資訊 的來源	鄰居	175	31.9	判斷資訊 的管道	鄰居	135	24.6
	實際處理殯 葬經驗親友	258	47.1		實際處理殯 葬經驗親友	269	49.1
	長輩	286	52.2		書籍	60	10.9
	書籍	69	12.6		政府有關主 管機關	30	5.5
	網路	28	5.1		宗教人士	127	23.2
	葬儀社	90	16.4		網路	41	7.5
	媒體	124	22.6		長輩	199	36.3
	宗教人士	136	24.8		媒體	58	10.6
	宜蘭市殯葬 主管機關	3	0.5		專家學者	59	10.8
	其他	33	6.0		其他	48	8.8

二、收集殯葬資訊的時間

由表 4-2-2 可發現，被研究者中有 41.2%的對象在家人往生時，才匆忙的找尋殯葬訊息，而其行動背後的動機，可能與對死亡的避諱有相當的關聯性；而中國人互助合作的美德，也發揮在殯葬活動中，有 27.6%的被研究者，會在親友需要協助時，主動了解殯葬訊息，發揮力量幫助親友；只有 9.3%的被研究者，在平日會收集殯葬資訊，以備不時之需，顯見民眾對於殯葬資訊仍未建立未雨綢繆的心理建設，而仍採遇事解決的態度面對殯葬活動的突然降臨。

表 4-2-2 收集殯葬資訊時間的次數及百分比

變項名稱	次數	百分比%
家人往生	226	41.2
親友幫忙	151	27.6
平日	51	9.3
家人重病	50	9.1
其他	70	12.8

三、對於殯葬法規與政策的了解

針對被研究者對於殯葬法規與政策的了解，可分成八個部分來看，分別詳述如下(表 4-2-3)：

(一) 知道殯葬法規

不知道殯葬法規的被研究者佔 84.5%，雖然新的法規頒訂是 91 年 7 月 1 日，與本研究進行問卷調查的時間相差為六個月，卻有多數的被研究者並未聽過，顯見政府在法規頒布之後，並未針對法規進行宣傳及公告，因此民眾缺乏知的權利。

(二) 宜蘭市主管殯葬單位

不知道宜蘭市殯葬主管單位的被研究者佔 86.3%，政府單位應為服務民眾的最前線，然而多數的宜蘭市民眾卻不知道，在殯葬活動中應該如何尋找協助的單位，這又是民眾知的權利的缺乏。在所有被研究者中，有 7.3%的民眾認為主管殯葬業務的單位是社會課，不過也有 6.2%的民眾認為是殯葬管理所－福園，應該與民眾接觸殯葬活動，主要地點是在殯葬管理所有極大的關係。

(三) 服務證照的了解

對於法規中規定知道須有服務證照的佔 29.6%，而清楚知道有服務證照的為「殯葬禮儀師」有 29.1%，有 0.5%的民眾則認為是負責儀式俗稱「師公」者，須有證照方可為民眾服務。

(四) 擴音設備的使用時間

由於殯葬活動中使用擴音設備，一直以來最為民眾所詬病，為此在新頒訂的「殯葬管理法」中，特別針對擴音設備的使用時間加以立法限定，而知道不可使用擴音設備時間的民眾佔 32.3%，不知道的民眾則有 67.7%；清楚知道禁用時間為晚上九時

到翌日早上七時者有 30.1%；也有 0.4%的民眾認為都不可以使用。

(五) 遺體處理方式

知道法規中遺體處理方式的民眾佔 29.2%，由於本題為複選題，因此被研究者可重複選擇，而勾選樹葬有 7.3%、花葬有 4.0%、海葬者有 28.1%，由於海葬曾在宜蘭地區實行過，因此宜蘭市民眾對於海葬的知悉程度較高，對於其他二種方式則明顯不太清楚。

(六) 殯葬服務經營者應標示文件

知道殯葬經營者應標示文件的民眾有 20.1%，而本題為複選題，知道應該標示相關證照的有 14.6%、應標示服務項目者有 13.5%、應標示收費標準有 16.1%；不過也有 79.9%的民眾並不知道殯葬服務經營者應該標示文件，以協助殯葬資訊的公開化。

(七) 殯葬服務經營者正式營業的條件

顯示有 26.2%的民眾知道，殯葬服務的經營者正式經營的條件，而複選本題的民眾，知道應辦理公司登記有 18.9%、應加入殯葬工會佔 18.8%、應有經營許可佔 23.4%，而無法就此題提出意見的佔 73.4%，顯示仍有多數民眾並不清楚殯葬服務經營者的合法性。

(八) 經營者應開立正式收據

知道殯葬服務經營者應開立正式收據者有 39.1%，少於不知道應開立收據者的 60.9%。

(九) 辦理除戶手續的機關

知道應辦理除戶手續的民眾高達 84.9%，而知道應該在戶政事務所辦理的民眾，佔 83.8%，此應與戶政事務的推廣有關聯性。

(十) 政府應該公佈優良業者

民眾認為政府應該公佈優良業者的佔 86.5%，不過也有 3.6%的民眾認為不應該，認為無此需要。

表 4-2-3 對於殯葬法規與政策了解的次數及百分比

變項名稱	次數	百分比%	變項名稱	次數	百分比%
知道殯葬法規	463	84.5	宜蘭市殯葬主管單位	473	86.3
不知道	85	15.5	知道	75	13.7
服務證照	386	70.4	<u>福園</u>	34	6.2
知道	162	29.6	<u>民政課</u>	1	0.2
<u>殯葬禮儀師</u>	159	29.1	<u>社會課</u>	40	7.3
<u>師公</u>	3	0.5	<u>未答</u>	473	86.3
<u>未答</u>	386	70.4	擴音設備使用	371	67.7
遺體處理方式	388	71.8	知道	177	32.3
知道	160	29.2	<u>晚上 9-早上 7 時</u>	165	30.1
<u>樹葬</u>	40	7.3	<u>全天禁用</u>	2	0.4
<u>花葬</u>	22	4.0	<u>早上 9 時-下午 5 時</u>	10	1.8
<u>海葬</u>	154	28.1	<u>未答</u>	371	67.7
<u>未答</u>	388	71.8	標示文件	438	79.9
公佈優良業者名單	20	3.6	知道	110	20.1
應該	474	86.5	<u>相關證照</u>	80	14.6
不知道	54	9.9	<u>服務項目</u>	74	13.5
正式營業	402	73.4	<u>收費標準</u>	88	16.1
知道	146	26.6	<u>未答</u>	483	79.9
<u>辦理公司登記</u>	103	18.9	除戶手續機關	83	15.1
<u>加入殯葬工會</u>	103	18.8	知道	465	84.9
<u>經營許可</u>	128	23.4	<u>警察局</u>	1	0.2
<u>未答</u>	402	73.4	<u>市公所</u>	7	1.3
開立收據	334	60.9	<u>戶政事務所</u>	457	83.4
知道	214	39.1	<u>未答</u>	83	15.1

四、殯葬儀節的了解

在殯葬活動中，與民眾接觸最為頻繁也最為繁瑣的就是殯葬儀節，以下將有關殯葬儀節的內容逐項分析(表 4-2-4)：

(一)殯葬活動中首要處理事務

表 4-2-4 中發現，民眾知道殯葬活動首先應該處理的事務佔 58.9%，與不知道該先處理哪項的事務的民眾約 41.1%，二者之間差距不大。

(二)處理訃聞的方法

民眾對於訃聞的方法，以自行印製的佔最多數有 31.8%，而委由殯葬人員處理的佔 22.6%，應與目前市面上有制式的訃聞格式有關，使民眾能自行購買並自行填寫及登記。

(三)準備壽衣的方式

民眾準備往生者壽衣的方法，以委由殯葬服務人員代為準備者為多，佔 23.7%，但也有 8.8%的民眾會選擇往生者平日喜愛的衣物作為壽衣，顯見民眾不必然認同制式的多層式壽衣。

(四)準備孝服方式

顯示出民眾準備服孝所穿的衣服，以由殯葬人員代為準備佔 24.1%為最多，應該與中國的孝服制度有關，延續中國喪葬儀式的台灣社會，不能免俗的也使用複雜的孝服制度，對於必須事事躬親的現代殯葬活動，除委託殯葬服務人員代為準備，較難以完整準備。

(五)運送往生者的方式

民眾利用醫院救護車運送往生者佔 29.6%，委由殯葬服務人員運送者佔 25.5%，

可能與目前民眾與醫院間的醫療關係較以前密切，不論是出生或是死亡，接在醫院進行，而醫院多數也會提供此項服務，協助家屬處理往生者的事務，故以醫院救護車所佔的比例偏高。

(六)為往生者淨身穿壽衣的方式

由於現在多數在醫院往生，因此很少載送往生者回家，所以為往生者穿壽衣的方式，多委由殯葬服務人員協助佔 26.1%，或請醫院工作人員就先在醫院為往生者穿壽衣佔 24.6%；也有 1.1%的民眾自行為往生者穿壽衣，與往生者做最後的告別。

(七)委由他人為往生者穿壽衣

由他代為穿壽衣，並不合於中國的殯葬禮俗，但現代社會因為需要故委由他人協助，在情理上會給予一些費用，但一般都沒有公定價位，除了殯葬管理所有公告規費之外，而明確知道有此費用者佔 20.4%，不知道有此行情者佔 35.0%。

(八)理想埋葬方式

傳統入棺土葬的方式對於宜蘭市民眾而言，約有 6.8%的民眾認為是理想埋葬方式；多數民眾則採火化後進納骨堂塔，約佔 32.8%；而有 9.7%的民眾採用火化後海葬的方式處理。

(九)土葬棺木的價位

雖然入棺土葬是傳統的方式，但是民眾多數並不了解土葬棺木的價位約有 41.6%；而知道的民眾則佔 17.5%。

(十)宜蘭公墓價位

宜蘭地區公墓價位知道者佔 2.6%；多數民眾則並不清楚公墓的價位如何約佔 56.6%。

(十一)公立火化爐的使用費

顯示出民眾對於公立火化爐的使用上，缺乏知的權利約有 56.6%，雖然有公訂的價位，但民眾一般都聽由殯葬服務人員所開的價位為主。

(十二)火化棺木的價位

知曉火化棺木價位的民眾佔 7.8%，多數民眾仍不知情。

(十三)市面納骨堂塔的價位

市面販賣納骨堂塔的公司頗多，而宜蘭市民眾知道納骨堂塔價位者佔 17.0%，不知價位的民眾仍佔多數約 42.2%。

(十四)火化後骨灰罐的價位

表 4-2-4 中發現不知道骨灰罐價位的民眾約佔 48.5%。

(十五)火化後骨灰處理方式

本題為複選題，被研究者可勾選多個答案，而由表 4-2-4 中發現，在一般喪葬設施中，民眾最知道的骨灰處理方式有土葬佔 27.0%、納骨堂塔佔 52.6%、家族式墓園佔 31.4%、海葬則有 25.5%的比例，顯見火化之後骨灰送納骨堂塔，已經是民眾最為接受的方式，因此市面上販售納骨堂塔的公司也越來越多，對於寸土寸金的台灣，如果沒有進一步推廣環保葬法，可能會形成過多的納骨堂塔，屆時政府將面臨另一種土地資源的浪費。所以民眾雖然已經逐漸選擇火化方式處理遺體，而且對於葬式也有較多元的認識，但仍需政府正確殯葬政策的引導與教育，才能讓民眾對殯葬的處理方式有合適的選擇。

4-2-4 對於殯葬儀節的了解次數及百分比

變項名稱	次數	百分比%	變項名稱	次數	百分比%		
首先處理	不知道	224	40.9	理想埋葬	入棺土葬	37	6.8
事務	知道	324	59.1		火化土葬	30	5.5
處理訃聞	殯葬人員	124	22.6		火化納骨塔	180	32.8
	自行印製	174	31.8		火化海葬	53	9.7
	其他	26	4.7		火化樹葬	14	2.6
	未答	224	40.9		其他	10	1.8
準備壽衣	殯葬人員	130	23.7		未答	224	40.9
	自行購買	115	21.0	土葬棺木	不知道	228	41.6
	平日衣服	48	8.8	價位	知道	96	17.5
	其他	31	5.7		未答	224	40.9
	未答	224	40.9	公墓價位	不知道	310	56.6
準備孝服	殯葬人員	132	24.1		知道	14	2.6
	自行購買	66	12.0		未答	224	40.9
	平日衣服	79	14.4	火化爐使	不知道	310	56.6
	其他	10	1.8	用費	知道	14	2.6
	未答	261	47.6		未答	224	40.9
運送往生	殯葬人員	140	25.5	火化棺木	不知道	281	51.3
者	醫院救護	162	29.6	價位	知道	43	7.8
	車				未答	224	40.9
	其他	22	4	納骨塔價	不知道	231	42.2
	未答	224	40.9	位	知道	93	17.0
淨身穿壽	殯葬人員	143	26.1		未答	224	40.9
衣	殯儀館	26	4.7	骨灰罐價	不知道	266	48.5
	家人	6	1.1	位	知道	58	10.6
	醫院人員	135	24.6		未答	224	40.9
	其他	14	2.6	火化後骨	土葬	148	27.0
	未答	224	40.9	灰處理方	納骨堂塔	288	52.6
淨身穿壽	不知道	192	35.0	式	家族墓園	172	31.4
衣付費	知道	112	20.4		樹葬	38	6.9
	其他	20	3.6		海葬	140	25.5
	未答	224	40.9		其他	11	2.0

(十六)理想的喪葬儀式

表 4-2-5 中顯示約有 27.0%的民眾選擇採用佛教的儀軌為理想的喪葬儀式，而有 8.9%的民眾堅持傳統宗教喪葬儀式；也有高達 7.5%的民眾採行佛教與傳統宗教的混合；簡單莊嚴的基督宗教喪葬儀式也有 7.3%的民眾青睞。

(十七)喪葬儀式與宗教儀軌的關係

遵循宗教儀軌的進行，31.6%的民眾仍然遵循傳統認為宗教儀軌與喪葬儀式有密不可分的關係，這應該與民眾的宗教信仰與宗教的力量有關聯；而有 11.3%的民眾認為二者其實是可以分開的。

(十八)理想奠禮的地點

由於以前往生者多在家中往生，因此就地利之便，奠禮舉行地點多在家裏的庭院或是馬路旁，隨著人口密度的增加及往生地點的改變，民眾選擇舉辦奠禮的地點以殯儀館的禮堂為優先考量，佔 28.5%；有 10.0%的民眾選擇在寺廟或教堂中進行奠禮，此與宗教信仰應有關聯；也有 9.7%的民眾會利用家中的庭院舉行奠禮；而新頒訂的法規針對馬路旁的搭棚有日期限制，仍有 4.9%的民眾堅持選擇在自家門口的馬路邊舉辦奠禮。

(十九)殯儀館禮堂的租金

雖然殯葬管理所聲明對於所有使用規費，針對使用者會於登記後先行寄上所有規費的價格，然而有 56.4%的民眾，並不知曉殯葬管理所禮堂租金的價格。

(二十)搭棚的費用

表 4-2-5 顯示出民眾對於搭棚費用，多數並不知情佔 53.1%，而知情的民眾則有 6.0%，可能為處理過殯葬事務的民眾。

(二十一)送葬行列的內容

民眾對於殯葬行列的概念較為複雜，選擇不知道的民眾約 18.6%，選擇知道的民眾則佔了 40.5%，不論選擇知道的民眾是否曾有實際殯葬處理經驗，一般民眾在路邊看到的送葬行列，往往會有些許記憶，而在這些複選的答案中，選擇放冥紙有 9.5%、銘旌有 5.3%、樂隊則佔 12.2%、陣頭 7.7%、輓聯 7.1%、香亭 6.0%、像亭 6.8%、道士則有 17.2%、靈柩有 22.6%、孝眷有 31.4%、送葬親友 35.6%、電子花車佔 4.6%、開路神佔 5.5%。在民眾所選擇的送葬行列中，認為應有靈柩、孝眷、送葬親友、道士、及樂隊為最多人選擇，這應與民眾所看到的景象有密切的關聯性。

(二十二)殯葬總花費

殯葬的所有花費了解的民眾有 52.0%，不清楚的民眾則佔 48.0%，二者比例相當，至於認為殯葬全部花費的金額以 10-40 萬元的民眾佔最多數為 34.5%；也有 0.5% 的民眾認為至少需要 80 萬元以上。

(二十三)學者認為土葬總花費約 40 萬元的價位是否合理

根據國內學者的研究認為，土葬的所有喪葬費用合計應在 40 萬元上下，而民眾對此數據知情者約佔 62.2%，不知道者佔 37.8%；而認為此 40 萬合理的民眾約佔 39.8%，顯見民眾認為殯葬儀式的花費，誠屬家庭中的沉重負擔，但在社會殯葬禮俗的要求下，仍認為此一價位方能為往生者辦理一場風光的葬禮。

4-2-5 對於殯葬儀節的了解次數及百分比(續)

變項名稱	次數	百分比%	變項名稱	次數	百分比%
理想喪葬	148	27.0	送葬行列	102	18.6
儀式	49	8.9	內容	222	40.5
佛教	40	7.3	未答	224	40.9
傳統	7	1.3	放冥紙	52	9.5
基督宗教	41	7.5	銘旌	29	5.3
道教	39	7.1	樂隊	67	12.2
混合	224	20.9	陣頭	42	7.7
其他	173	31.6	輓聯	39	7.1
未答	84	15.3	香亭	33	6.0
喪葬儀式	62	11.3	像亭	37	6.8
與宗教儀	5	0.9	道士	94	17.2
軌關係	224	40.9	靈柩	124	22.6
緊密結合	156	28.5	孝眷	172	31.4
普通	27	4.9	送葬親友	195	35.6
可分開	16	2.9	電子花車	25	4.6
務必分開	55	10.0	開路神	30	5.5
未答	53	9.7	其他	7	1.3
理想奠禮	17	3.1	殯葬總花	263	48.0
地點	224	40.9	費	285	52.0
禮堂	309	56.4	10萬以下	25	4.6
自家門口	15	2.7	10-40	189	34.5
社區活動	224	40.9	40-80	70	12.8
中心	3	0.5	80萬以上	3	0.5
寺廟教堂	291	53.1	學者認為	208	37.8
自家庭院	33	6.0	殯葬花費	340	62.2
其他	224	40.9	約40萬	122	22.3
未答	291	53.1	合理嗎	218	39.8
禮堂租金	33	6.0	不合理		
不知道	224	40.9	合理		
搭棚費用	291	53.1			
不知道	33	6.0			
知道	224	40.9			
未答					

五、殯葬資訊的需求

根據問卷的內容，民眾對於殯葬資訊的需求，可分成幾部分加以探討，敘述如下(表 4-2-6)：

(一)應該事先規劃葬禮

民眾有 53.8%的比例認為應該事先規劃葬禮，不論是家人或自己的，而有 34.7%的人採取不知道的態度，也有 11.5%的民眾採反對意見，認為不應該事先規劃葬禮以免觸及禁忌。

(二)生前契約

聽過生前契約的民眾有 86.1%，這樣的高比例應該與國內安寧療護的觀念引進，及社會資訊的快速傳播有關，不過多數民眾約 64.8%卻不清楚生前契約的內容，真正購買過生前契約的民眾只有 1.6%，使生前契約的美意，並未落實到民眾的殯葬資訊中。

(三)民眾應該知道殯葬訊息嗎？

長久以來民眾並不了解殯葬的訊息，而殯葬訊息也逐漸成為禁忌的一環，但是殯葬活動的無可避免，有 66.1%的民眾認為自己應該有知的權利，了解殯葬資訊的內容。

(四)提供正確殯葬訊息的單位

有 49.6%的民眾認為政府應該負起責任，提供民眾正確殯葬訊息；而有 18.6%的民眾認為這個責任應該由殯葬服務人員擔負；而負責現代往生的最後處所－醫院，則有 8.9%的民眾認為該提供正確的殯葬訊息。

(五)民眾想知道的殯葬訊息

表 4-2-6 顯示民眾最想知道的殯葬訊息，是哪間殯葬服務公司最為可靠佔

28.1%；其次則想知道政府的法規與政策佔 22.3%；其次想知道價位約有 19.7%。顯而易見的，民眾對於殯葬服務公司的依賴程度，已經根深蒂固，而殯葬服務公司的經營好壞，也與民眾有息息相關的利害關係。

(六)國內開放殯葬市場的可行性

有 39.6%的民眾認為應該開放國內殯葬市場；而不知道的民眾佔了 32.5%；以文化不同，認為不該開放國內市場的民眾有 27.9%。

(七)開放國內市場對於殯葬資訊開放的助益性

認為有助益的民眾佔 61.7%、沒幫助的民眾有 15.0%，仍是贊成開放的助益較大者多。

表 4-2-6 殯葬資訊的需求次數與百分比

變項名稱	次數	百分比%	變項名稱	次數	百分比%		
規劃葬禮	不知道	190	34.7	聽過生前契約嗎	沒聽過	76	13.9
	不應該	63	11.5		聽過	472	86.1
	應該	295	53.8	不清楚內容	355	64.8	
應該知道殯葬資訊嗎	不清楚	160	29.2	聽過並了解	108	19.7	
	不應該	8	1.5	曾購買過	9	1.6	
最想知道殯葬訊息哪部分	應該	362	66.1	未答	76	13.9	
	其他	18	3.3	何處應提供正確殯葬訊息	殯葬服務人員	102	18.6
	所有價目	108	19.7	殯儀館工作人員	41	7.5	
應該開放國內殯葬市場嗎	相關儀式	60	10.9	學校	12	2.2	
	可靠的公司	154	28.1	政府部門	272	49.6	
	法規及政策	122	22.3	醫院	49	8.9	
應該開放國內殯葬市場嗎	其他	104	19.0	其他	72	13.1	
	不知道	178	32.5	開放國內市場有助殯葬資訊的公開	不知道	128	23.4
	不應該	153	27.9	沒幫助	82	15.0	
	應該	217	39.6	應該有	338	61.7	

第三節 開放性問題整理及分析

由於本研究有部分題目採填答的方式，為避免遺失資料不進行編碼，研究者認為這些填答題目，能更清晰的了解樣本對於殯葬資訊的概況，以下將這些題目及回答加以統整。

一、如何得知殯葬的訊息？(問卷第二部分，題號一)

- 參加助念團常接觸
- 電視
- 參加葬禮
- 生前契約
- 家人
- 學分班招生簡介
- 參加親友殯葬
- 護士
- 朋友

二、如何判斷所得知的殯葬訊息是正確的？(問卷第二部分，題號二)

- 沒有甚麼好忌諱的
- 不會查證
- 生前契約
- 不知道
- 看規模大小
- 自我認為無所謂對與不對
- 選擇性查證

三、在何時收集殯葬資訊？(問卷第二部分，題號三)

以下為填答其他者的答案：

- 家人往生及有親友需要幫忙及平日
- 沒有收集過
- 家人重病及親友需要幫忙時
- 閱讀時
- 不清楚何時收集

四、知道親人過世後要先處理那樣事務？(問卷第二部分，題號十四)

- 醫生處理
- 叫師父誦經
- 送殯儀館
- 叫警察
- 不能哭
- 安放遺體
- 開立死亡證書
- 葬儀社協助

五、如何運送遺體？(問卷第二部分，題號十四之一)

以下為填答其他者的答案：

- 醫院救護車約 4000 元
- 視當時情況
- 有朋友從事相關行業

六、如何處理訃聞事宜？(問卷第二部分，題號十四之二)

以下為填答其他者的答案：

- 長輩處理
- 簡單處理
- 不知道

七、如何為往生者淨身穿壽衣？(問卷第二部分，題號十四之三)

以下為填答其他者的答案：

- 由土公處理
- 由殯葬服務人員及家人共同處理
- 醫院工作人員及公立殯儀館人員協助
- 由家人及醫院工作人員幫忙

八、知道委由他人代為淨身穿壽衣需要付費嗎？(問卷第二部分，題號十四之四)

以下為填答其他者的答案：

- 10000 元
- 800 元-6000 元不等
- 由土公為之但要包紅包
- 知道要包紅包

九、如何準備往生者的壽衣？(問卷第二部分，題號十四之五)

以下為填其他者的答案：

- 由往生者喜歡的衣服中挑選或是購買制式壽衣
- 鄉下百貨行的人會主動送來
- 視當時情況而定

- 佛教文物中心
- 看個人習俗
- 到布莊訂做
- 家中長者自行決定

十、如何準備服孝的衣物？(問卷第二部分，題號十四之六)

以下為填答其他者的答案：

- 在鄉下百貨行的人會主動送來
- 鄰居會負責幫忙
- 自行到服飾店購買統一式樣的衣服或穿著素色衣服即可

十一、認為最理想的埋葬方式？(問卷第二部分，題號十五)

以下為填答其他者的答案：

- 火化後海葬或樹葬
- 火化後土葬或送納骨堂塔
- 火化後海葬或送納骨堂塔
- 火化後土葬或樹葬或送納骨堂塔

十二、知道土葬棺木約多少錢？(問卷第二部分，題號十五之一)

- 價錢不定
- 15000 元
- 70000 元
- 20000-100000 元
- 120000 元
- 10000-100000 元

- 約火葬棺木 2-3 倍

十三、知道宜蘭市公立公墓每一墓基的價位為何？(問卷第二部分，題號十五之二)

- 100000 元
- 15000 元
- 租的約 1000 元
- 3000-5000 元/坪

依據宜蘭殯葬管理所收費標準(附錄八)，每位土葬墓基為四坪，宜蘭縣民為六萬元，外縣市則乘以四倍。

十四、公立火化爐的付費情形為何？(問卷第二部分，題號十五之三)

- 市民約 3000 元
- 12000 元
- 市民收規費
- 8000 元
- 含禮儀師 6000 元

依據宜蘭殯葬管理所收費標準(附錄八)，每位使用火化爐的費用為 2500 元，並提供隔日領回的服務，每日寄放約 200 元。

十五、火化棺木大約多少錢？(問卷第二部分，題號十五之四)

- 5000-10000 元
- 30000-50000 元
- 10000-20000 元

十六、知道市面上販售的納骨堂塔一個位置約多少錢？(問卷第二部分，題號十五之五)

- 15000 元
- 10000 元
- 8000 元
- 60000-200000 元
- 50000-250000 元
- 10000-100000 元
- 500000 元
- 150000-300000 元
- 最少 50000 元
- 100000-300000 元
- 公立 6000 元
- 10000-200000 元

十七、知道市面上的骨灰罐價位如何？(問卷第二部分，題號十五之六)

- 3000 元
- 10000 元
- 8000-20000 元
- 1000-3000 元
- 5000 元
- 6000 元
- 30000-50000 元

- 10000-50000 元
- 6000-36000 元

十八、請問火化後骨灰處理的方式有哪些？(問卷第二部分，題號十五之七)

以下為填其他者的答案：

- 從影片中知道外國人放在家中
- 不了解

十九、理想的喪葬儀式為何？請問原因？(問卷第二部分，題號十六及十六之一)

(一)選擇混合二種宗教儀式的民眾所混合的為：

- 混合佛教與道教儀式
- 混合道教及傳統宗教儀式
- 結合佛教及傳統民間宗教
- 結合佛教與傳統民間宗教儀式較尊嚴

(二)以下為填答其他者的答案：

- 往生者喜歡就好
- 傳統禮儀
- 基督教與佛教儀式皆不錯
- 追悼會方式
- 莊嚴簡約即可
- 以上皆可
- 各有好處
- 都不好
- 無所謂

(三)原因(問卷第二部分，題號十六之一)

- 傳統宗教儀式是觀念問題
- 適合往生者的宗教
- 佛教儀式莊嚴
- 佛道混合儀式為傳統儀式
- 感受到往生者的尊重又不致太繁瑣
- 佛教對往生者較好
- 佛教簡單隆重
- 佛教安祥、不吵鬧、平和
- 基督宗教儀式莊嚴乾淨
- 只要不讓生者麻煩即可
- 依照個人喜惡
- 只接觸過傳統方式
- 佛教可往生超度
- 基督宗教不會讓人害怕家人可彼此討論追念死者的愛也可互相安慰
- 基督教簡單
- 傳統宗教儀式簡單
- 佛教感覺莊嚴
- 基督教與佛教感覺溫馨平和
- 因為信仰佛教
- 使用追悼會較有意義
- 佛教與基督教讓人比較有平何的感覺較能安撫，而傳統儀式及道教有太多的鬼

神要求又較多讓人覺得太花俏

- 傳統儀式可承續以往的禮俗
- 有尊嚴又可節約
- 任何宗教都很複雜
- 基督教追思逝者且不吵雜
- 佛教與基督教方式隆重莊嚴陽世者較少受到折磨
- 自行比較後基督教較安和
- 傳統民間宗教儀式比較習慣
- 傳統儀式可但是要簡單
- 往生者要求混合道教與佛教，認為隆重
- 尊重往生

二十、理想舉行奠禮的地點為何？(問卷第二部分，題號十八)

以下為填答其他者：

- 視當時的方便性
- 寺廟或教堂或公立醫院附設
- 殯儀館禮堂或寺廟教堂
- 殯儀館禮堂或寺廟教堂、社區活動中心
- 寺廟教堂或自家庭院
- 殯儀館的禮堂或自家庭院

二十一、租借禮堂的費用為何？(問卷第二部分，題號十八之一)

- 5000-10000 元
- 3000-10000 元

- 6000-8000 元

依據宜蘭殯葬管理所收費標準(附錄八)，每場次禮堂使用時間為三小時，收費 3500 元，冷氣費另計。

二十二、路邊搭棚辦理喪葬事宜的費用如何？(問卷第二部分，題號十八之二)

- 6000 元
- 一格 600 元
- 5000 元
- 2000-3000
- 以坪數論計
- 全部 15 萬

二十三、國內學者調查，認為國人採用土葬辦理喪葬事宜者，費用約 40 萬元請問合理嗎？(問卷第二部分，題號二十一)

以下為受訪者認為 40 萬元為不合理價位，認為應有其他合理價位：

- 應該 600000 元
- 200000 元
- 150000-200000 元
- 100000-200000 元
- 300000 元
- 只是最低成本
- 50000 元
- 250000 元
- 以不造成家庭負擔為原則

- 喪葬花費視家庭供需情形支出

二十四、有必要事先規劃自己的葬禮嗎？(問卷第三部分，題號二十二)

以下為填答不應該者的理由：

- 不知道沒想過此問題
- 不應該因為還年輕
- 不應該何必那麼麻煩
- 不應該，隨性隨意
- 不需要規劃
- 不應該，有親友協助即可
- 不應該是因為以後不知道會發生甚麼變化
- 不應該，死了之後再說

以下為填答應該者的理由

- 應該的這是對自己事情的處理
- 自己的需求與希望
- 心無罣礙
- 應該不要讓家人負擔太大
- 應該減少麻煩
- 應該有始有終
- 應該安心
- 需要性
- 看到他人經驗應該事先規劃
- 每個人必經之道路

- 提早規劃自己是好事
- 心甘情願
- 以防萬一
- 就是應該
- 應該要力求簡單不要讓家人有負擔但是有安全感這是家人對我的思念
- 事先預立遺囑
- 依自己喜歡的方式
- 避免家人不知所措
- 以免手忙腳亂
- 生涯規劃
- 儀式簡單
- 依遺囑辦理
- 比較安心
- 爲了往生順利
- 無常
- 可事先指定
- 避免糾紛
- 自己意願
- 不管在儀式或費用上避免任人宰割
- 沒有煩惱
- 遲早的事
- 子女比較不用忙

- 讓後代不用麻煩
- 老人家較避諱
- 未必按自己的意願處理
- 使家人知道往生者的顧忌
- 不需太隆重會吵死人
- 避免子孫爭執及符合自我理想

二十五、民眾應該知道殯葬相關訊息嗎？(問卷第三部分，題號二十四)

以下為填答其他者的答案：

- 應該多了解自己的事
- 對自己有利不會花冤枉錢
- 應該每一件事都要知道一點才不會被騙
- 應該免被敲詐
- 應該與本身相關
- 無所謂
- 應該因為有生死
- 每個人都會死
- 曾家人往生收費過高而且不可能殺價
- 每個人都會遇到
- 正確的觀念
- 趕早對自己規劃
- 避免觸法更可保護環境
- 以利傳承

- 是有必要了解的知識
- 往生是人生大事
- 了解死亡
- 才不會恐懼
- 才能符合理想
- 才不會措手不及
- 以免上殯葬業者的當
- 無透明資料足供參考所以不應該
- 中老年人知道、小孩卻不知道
- 預留後路
- 常識性
- 多懂比較好
- 可以了解所有內容價格
- 大家都要知道
- 需要正確認識
- 應該視民眾的需求性為何
- 應由政府宣導避免受騙
- 息息相關
- 可做正確選擇

二十六、何處應該提供正確殯葬訊息？(問卷第三部分，題號二十五)

以下為填答其他的答案：

- 政府有關部門及醫院相關部門及人員

- 殯葬服務人員及政府有關部門
- 看情況
- 應該是鄉公所或者市公所提供資訊
- 殯葬服務人員及學校
- 殯葬服務人員及殯儀館工作人員
- 以上皆是
- 政府授予合格的公司
- 政府有關部門、醫院相關部門及人員、學校
- 學校及政府有關部門
- 政府有關部門及醫院相關部門及人員、殯葬服務人員、殯儀館工作人員
- 政府有關部門、殯儀館工作人員及項目公告
- 都可以
- 醫院相關部門及工作人員是人往生前接觸最頻繁的
- 醫院相關部門及人員、殯葬服務人員、殯儀館工作人員
- 醫院相關部門及人員，學校教育學者
- 不清楚

二十七、最想知道有關殯葬訊息的哪部分？(問卷第三部分，題號二十六)

以下為填答其他者的答案：

- 以上皆想知道
- 不想了解
- 沒有這方面的煩惱
- 殯葬服務所有價目及可靠的殯葬服務公司

- 殯葬相關儀式及可靠殯葬服務公司
- 殯葬儀式及相關法規
- 所有價目及政策法規
- 所有價目及殯葬相關儀式及可靠殯葬公司
- 所有價目及政策法規及殯葬相關儀式
- 政策法規及殯葬相關儀式及可靠殯葬公司
- 目前沒有意願
- 價目、法規、殯葬服務公司

二十八、政府是否應該開放國際性殯葬服務公司？原因？(問卷第三部分，題號二十七)

以下為應該開放原因：

- 讓市場有公開、公平及合理的價格
- 公平公開才可合理提供大眾滿意服務
- 自由市場
- 良性競爭提高服務品質
- 有選擇性
- 提高品質
- 資訊公開化服務品質上昇有助於民眾的成長
- 價格合理
- 有競爭才有進步並顧及消費者權利
- 開放視野
- 能正確的對殯葬有所認識

- 加深對殯葬的認識
- 國內也有外國人所以應該開放
- 國內業者有偷偷加價的行為並以無知的民眾及怕死的人民及愛面子的人民為欺騙的對象
- 引進高品質服務人員提升水準
- 貨比三家不吃虧
- 國際化
- 國外似乎較國內隆重
- 可適合不同宗教信仰
- 可以學習不足的部分與概念
- 爲了了解各國民俗風情
- 公平競爭不受專門殯葬社控制
- 公平競爭改變惡習
- 才不會被壟斷
- 有競爭才有品質與價格進步
- 增加競爭性促進進化過程避免壟斷
- 公平競爭才有良好品質百姓不受騙
- 可培訓國內人才
- 讓大家了解各國的風俗禮儀

以下爲不應該開放原因：

- 禮俗不同由本國業者處理即可
- 不應開開放以免造成惡性競爭

- 錢不外流
- 不贊成因為對國外民情不了解也不同
- 經濟不景氣前應該給自家人賺
- 台灣業者已夠多
- 以免產生更多問題
- 保護國內業者
- 壓力
- 毫無幫助
- 視市場情況
- 若是開放配套措施要好否則會更為混亂
- 國內資源人力素質已經足夠

二十九、相關意見綜整

- 死人不講價所以任憑業者開價
- 在殯葬市場中，民眾於「不知如何處理的時候」失去了親人悲傷的心情沒有思考問題，殯葬資訊不知不懂，由業者開價就給多少，沒有在公平、公正、公開的合理價格
- 儀式應該簡約
- 現代思想開放無須還留在之前的觀念中
- 國內的殯葬資訊沒有公開化民眾的知識不足，對處理事宜沒有常識由殯葬服務人員百依百順沒有公平公正化是很不合理的事
- 殯葬事宜人民大部分都不知道，媒體訊息也很少公佈內容，政府也不主動讓民眾得知，在遇到事情時，隨殯葬業者開價，又不能殺價不合理的事一件接一件

- 希望國內殯葬業資訊能有正當管道，希望殯葬儀式不要花費太多金錢合理價 10 萬元以下
- 希望早日建立殯葬價格合理化
- 政府如能在家庭遭受困難時協助，必然溫馨得民心
- 殯葬業開立收據應由政府硬性規定，並立法列入當年個人所得稅申報定額如喪葬費檢具核銷
- 國內應盡速立法並加強管制殯葬事儀宜簡單隆重，地方政府機關須有一定的地方供民眾選擇並且價格公開，不應讓喪家除痛失親人之心理傷害外，還需忍受不肖業者剝削
- 政府部門應該公佈合理的價目表和相關法規及政策讓人民都知道
- 傳統民間宗教儀式有必要加強簡單
- 政府相關部門應該公佈火化後骨灰處理之規定使民眾得知
- 個人處理親人之經驗，殯葬業者哄抬價目無書面契約口頭約定但最後卻都不認帳實是惡劣
- 喪葬費用與喪家對喪葬的觀念有關，並非單純費用問題
- 有專人負責即可
- 對低收入戶應提供協助

第四節 綜合討論

一、 樣本基本資料分析

從樣本資料的架構分析，可以發現受訪者以女性偏多，年齡多在 40-49 歲之間，從事職業以自由業為多，信仰佛教為主，此與研究者在宜蘭殯葬管理所所做的訪談對象架構雷同，顯見此一族群為家庭殯葬活動的主力階層。

二、 殯葬資源的來源與判斷

由表 4-2-1 中顯示出，宜蘭市民眾殯葬資訊的來源 52.2%是來自家族長輩，與周何(1992)所提出的家族間的長輩或是鄰里間的長輩，多會在殯葬活動時出面協助辦理，研究結果類似，而研究者於訪談往生者家屬時，家屬皆會提到殯葬活動的進行，有賴於家族中叔伯出面協助辦理。

而在殯葬資訊的判斷上，研究結果發現 49.1%的民眾，會向實際處理過殯葬經驗的親友確認，反而不是向家族的長輩做確認動作，而國內學者尉遲淦(2001)也指出，家族中的長者往往以自我的殯葬經驗，視為殯葬行為的法則，相對的，殯葬活動就容易有以訛傳訛的現象產生，所以較多的民眾會選擇向有實務經驗者求證殯葬資訊。

三、 收集殯葬資訊的時間

研究結果顯示民眾面對家人往生時，才會開始收集殯葬資訊，此結果與國內殯葬研究學者尉遲淦(1999)的發現相符合，921 災民因為突然面對親人的往生，而平時對於殯葬資訊又毫無概念，只好任由葬儀社的指導；而楊國柱(2001)也指出由於一般民眾，普遍缺乏殯葬知識，所以面對親友往生，只能任由葬儀業者全權處理。而本研究的結果中，有多數的宜蘭市民眾，選擇在家人往生時，進行殯葬資訊的收集，往往倉卒的決定，對於他人提供的意見也不多做確認，更無從做篩選或去除錯誤的

殯葬活動。

四、法規政策的了解

宜蘭市民眾對於殯葬政府法規的了解比率偏低，此與台北市政府議會(1999)所召開的座談會中，與會學者認為公立殯葬管理機關，所採取的態度為多一事不如少一事的心態相似；學者黃有志(2002)也提出，國內殯葬事務最大的困難在於，國人採取不想管也不敢管的態度。因此民眾對於殯葬法規與政策的訊息來源管道不足，更無法從政府對於殯葬的政策中，了解殯葬的資訊。

五、民眾對於殯葬儀節及殯葬費用的了解

民眾在殯葬活動中，對於殯葬儀節的認知較為缺乏，殯葬活動的進行多委由殯葬服務人員處理相關業務例如：準備壽衣、孝服、為往生者淨身穿壽衣等，而在這許多儀節中包括許多繁瑣的細節，在黃有志(2001)提出，在殯葬過程中，不論儀式及用品都由殯葬人員包辦，也往往造成不必要的花費；而前省政府社會處(1998)針對殯葬設施的使用調查，也發現民眾在殯葬儀節的花費是最多也最不必要，在民眾無法公開選擇與比價的情形之下，民眾所了解的多半都不清楚，根據受訪者的描述：
「因為身為喪家情緒混亂所以委請葬儀社全權處理」；「家裏有人死了就已經很傷悲了，誰還管他價格」。這與研究結果有所差異，多數的被研究者卻認為土葬花費 40 萬元是合理價位，但卻也認為價格應可更低。

六、民眾對殯葬資訊的需求

從民眾對殯葬法規與儀節的了解中，對於殯葬資訊的認識，民眾是缺乏的，此與學者認為，國內民眾因為殯葬資訊的認知不足，在殯葬活動中往往處於被動角色，又害怕在儀式中出錯，受到親友的指責，而使殯葬服務業者成為殯葬活動中的主角(黃有志，2001；林祖耀，1996)相似。相對的民眾也會想改變現存的被動地位，研

究中也發現民眾對於殯葬資訊的了解，絕大多數都有需求性，並進一步希望由具公權力的政府機關能正確提供訊息，而面對國內市場的混亂，更期望能開放國內殯葬市場，提升競爭力，公開殯葬資訊。

第五章 結論與建議

依據前面章節所敘述有關本研究的目的，是在於了解宜蘭市民眾的基本背景與殯葬資訊認知、與對殯葬資訊的需求。而研究對象是針對宜蘭市 20-84 歲的一般民眾為研究的母群體，並以隨機系統抽樣的方式，利用 91 年度宜蘭地區電話號碼簿的宜蘭市住宅部份為抽樣架構，共抽出 741 個研究樣本，有效樣本數為 548 份，作為本研究的研究對象，並以次數分布、百分比及統整開放性資料等方式處理，於本章節中加以總結。

第一節 結 論

- 一、就宜蘭市民眾對於殯葬資訊的來源，以村里家族長輩為主要對象，但在判斷資訊上，則轉向具有實際處理殯葬經驗的親友要求協助。
- 二、在殯葬資訊的收集時間上，宜蘭市民眾多數以遇到家人往生時，才會進行殯葬資訊的收集動作。
- 三、對於殯葬法規與政策，宜蘭市民眾多數不清楚中央與地方政府，對於殯葬法規的訂定及政策的內容，相對的，政府對此方面的政策宣導也極度缺乏，而民眾接觸較為頻繁的殯葬管理所，卻成為民眾所認為的主管單位。
- 四、與民眾最為相關的殯葬服務業者，民眾期盼政府能進行業者評鑑的步驟，並輔導業者改善服務品質，公佈優良名單以保障民眾利益。
- 五、在民眾對於殯葬儀節及費用的了解上，多數民眾屬意委由殯葬服務人員協助，處理，所以多數民眾並不清楚各項細節的費用；而儀節中，以火化進納骨堂塔為多數民眾第一首選，並認為殯葬活動應該與宗教儀軌密切配合；在殯葬總花費的項目中，有較多的民眾能了解殯葬花費的總額，但是民眾雖然認為 40 萬元為合理費用，

卻多數認為此一費用應可再更降低，可見民眾對於目前殯葬活動與費用間的關聯性頗有微辭，也對葬儀社所提供的殯葬活動滿意度較低。

六、對於殯葬活動認為要事先規劃的民眾佔多數，但是了解生前契約的民眾比例較低，因此可發現民眾有認知，事先規劃殯葬活動的必要性，卻不知該如何進行，而一般社會訊息只針對新聞表面的探討，忽略民眾對於內容的需求。

七、多數民眾認為政府應負起責任提供正確殯葬訊息，也認為自己有必要去了解殯葬訊息，尤其是可靠的殯葬服務公司、法規及價位，則是民眾最想知道的訊息。

八、對於國內殯葬市場的開放，多數民眾認為有易於殯葬資訊的開放，但對於開放殯葬市場，提供跨國公司進入國內服務的可行性，半數的民眾則持有疑慮，認為不同的殯葬文化，會影響對民眾的服務品質。

九、民眾認為政府應該在民眾面對殯葬活動有困境時，伸出援手協助，並將殯葬活動的花費能予以稅金減免，以減輕家庭的負擔。

十、民眾認為政府應該要求殯葬業者開立發票，如時繳納稅金，一方面規範業者營業行為，一方面也能保護民眾，如有被騙的情形也能投訴有門。

第二節 研究限制

研究本身會因人、事、時、地、物的因素，而必須根據眾多條件進行研究，因此在此過程中，研究者勢必要面臨力有未殆的窘境。在本研究中，研究者也有諸多不足之處，茲將限制分成數方面來剖析，期望能提供未來研究的改進：

一、研究文獻部分

(一)國內殯葬研究原本屬於初發萌芽階段，而有關殯葬認知與需求的部分更為稀少，因此在研究過程中不易找到相關研究文獻作參考，是一缺憾。

(二)國內殯葬研究文獻有關於殯葬管理、殯葬禮俗等等部份的探討，但是對於殯葬消費的部分則甚少有人研究，因此研究者無法找到相關研究文獻作為印證對照的參考，是一不足之處。

二、研究方法部分

(一)不論是質化或是量化收集，在所收集到的資料上，各有優缺點。量化研究所收集的資料廣度夠而深度不足，對於收集到的資料無法做進一步深入分析探討；質化研究所收集到的資料，則是深度足夠而廣度不足，無法做全面性推論，而本研究所採用的量化研究法所收集到的資料，也脫不開上述的缺點。由於設計之初，即將本研究的研究領域，定位在民眾殯葬資訊的初步了解與分析，所以無法分別針對各被研究者的反應作更深入探討。

(二)由於本研究所採用收集資料的方法為電話調查，並以電話號碼簿為抽樣架構，但在抽樣的過程中，研究者發現使用國內業者所出版的電話號碼簿，會有幾項缺失：

(1)一位民眾會擁有二個以上的電話號碼(2)所登錄的號碼可能為傳真機的號碼(3)可

能專為上網所申請的電話號碼(4)此電話號碼暫停使用。再加上每年度業者出版電話號碼簿後，尚有無法及時登錄的新門號，以及不願意透露電話號碼的民眾，故研究者採用隨機抽樣原則，並將隨機抽出的電話樣本號碼末三碼作加碼處理，以增加樣本數。即使如此，在處理上仍會遇到如下的問題：空號、無人接聽或是商業電話號碼，研究者也只能透過重新抽樣以補足樣本數的不足。不過，就算經過上述隨機加碼的處理步驟，結果還是卻會產生所抽出的樣本數脫離住宅部份的電話樣本架構的問題。

(三)本研究對象係針對宜蘭市民眾，就研究對象為單一縣市的抽樣研究，這樣的結果是無法過度推論到國內其他縣市。一方面宜蘭市是一個屬於較鄉村化的城市，不足以代表台灣城市的普遍狀況，更不要說整個台灣；一方面各縣市間仍有各自殯葬文化的差異，在殯葬的認知與需求上也有各自的偏重點，所以本研究的結果是有其推論上的限制。

三、研究工具部分

(一)由於量化資料要夠多才能具有數值上的代表性，但在問卷設計上就無法採用開放式問答，否則所收集到的資料無法進行數據上的統計分析，但相對也使答案呈現單一選擇，雖然有半開放性的問題參雜設計，卻無法針對被研究者的填答作深入探討。

(二)問卷設計之初是參考文獻、訪談內容所得，雖然盡量涵蓋所欲探討的範圍，但由於題目過於龐雜，不得已進行刪減，因此在題目涵蓋性上仍有不足，例如殯葬價格與殯葬服務評價，就無法列入資料的收集工具中，實屬遺憾。

(三)在問卷設計時，因考慮各項殯葬儀軌與宗教的重疊，再三斟酌而留下目前宜蘭

市民眾所常使用的殯葬活動，但為要了解民眾對儀軌了解的程度，在題目設計上，語意中不得不涉及態度的問題，但由於問卷採用選擇方式答題，所以問卷題目的語意使用只能盡量以不涉及主觀性的認知為考量，使得上述的目的無法得到適當的解決，是研究中的一項缺失。

(四)在問卷設計之時，未清楚界定家庭型態的成員，在社會學的調查中大家庭的名稱上應改為大家族，而核心家庭應指明為「與 18 歲以下小孩與夫妻合住的家庭型態」；而小家庭的稱謂在定義上不清楚，容易造成受訪者的誤會，需要在訪談中對受訪者解釋清楚。

(五)職業選擇部分，問卷設計時將行業與職業參雜，受訪者在選擇上不容易決定，此一為問卷設計時的疏失。

四、研究對象部分

(一)採用電話訪問，在與被研究者訪談時，無法採用面對面交談，在訪問中只能針對研究者的答案進行，而無法觀察被研究者的表情與反應，以判斷被研究者回答問題時的真偽。

(二)在電話訪問的過程中，面對高年齡群且使用台語口音的被研究者時，由於研究者本身對於台語的語言能力不足，在專業用詞的使用上明顯有困難，相對也會造成高年齡群且使用台語口音的被研究者，在回答問題的認知上有誤差。

(三)電話訪問的過程中，由於研究者會先解釋調查的目的，被研究者往往聽到有關「殯葬」的話題時，第一反應會立即予以拒絕，且認為此話題觸犯禁忌，在資料收集上，會指向對於殯葬資訊採不排斥態度的民眾，而對於殯葬採排斥態度者，資料無法採量化收集，對於研究結果會有偏頗影響。

(四)雖然根據學者研究調查，台灣目前的家庭電話普及率已達 96%(黃河，1996)，所以研究者將抽樣架構選擇於電話號碼簿的住宅電話，但是在抽樣時會將家中沒有申請電話裝設的民眾，被排除於抽樣架構之外，而這也是採用電話號碼簿為抽樣架構的缺點。

(五)在訪問樣本時，為避免固定人士接聽電話，應採用戶中取樣的方式，但因本問卷題數較多，而且限於研究主題的敏感性，因此訪問樣本時，以願意接受訪問者為樣本對象，相對在結果上也容易產生較為正面的趨向，此亦為本研究結果的一大限制。

第三節 建 議

從民眾的週邊到社會的事件，人類隨時遭遇到死亡的威脅，而跟隨著人類文明的步伐，殯葬活動不再單純只是埋葬死人的活動，而是一種社會活動，社會經濟的成長也連帶讓民眾有更多的時間思考自我的需求，雖然殯葬資訊沒有明顯的成爲一門知識，但在農業社會型態時一直傳承下來，跟隨著工商化及城市化的腳步，殯葬訊息逐漸從民眾的周圍撤離，形成冰山的一角，然而生命的必然趨近死亡，也讓民眾無法忘記殯葬資訊的必要性，矛盾與掙扎，就不停的在殯葬活動中上演，與其痛苦無奈的接受殯葬活動，不如積極安排殯葬的活動，然而要積極安排殯葬活動，對於殯葬資訊的認知，就不能不加以提升，以下就本研究所發現及影響的層面，提出粗淺的建議：

一、政府殯葬主管機關

- (一) 提升各級政府專責殯葬事務單位的層級，勿將殯葬業務邊緣化，徹底執行殯葬管理條例，並提供民眾可以詢問或投訴的政府單位，以外在的約束力量，使殯葬服務的經營者及民眾，都能了解殯葬法規的內涵與意義。
- (二) 政府應提撥經費，利用平面媒體、電視宣導短片、單張文宣、網路資訊、殯葬資訊講座等方式，將殯葬資訊以簡單容易明瞭的方式，教育每個民眾及每個家庭。
- (三) 政府應盡快建立專職殯葬技術的再教育體制，將殯葬資訊教育融入其中，一方面可提升專業人員素質，另一方面，也使殯葬資訊成爲殯葬服務的一環。
- (四) 訂定完整殯葬法規，開放國內殯葬市場，使國內殯葬業界重新注入活水，提升競爭力，改善殯葬服務品質及資訊的公開化。

- (五) 召集相關教育研究學者，針對業者評鑑訂定標準，並定期評鑑，公告優良業者，以保護消費者權益。
- (六) 就目前的殯葬法規而言，政府應加強殯葬服務業的商業行為，為避免業者自行哄抬價格，應該公佈殯葬活動的價目，並要求業者主動提供殯葬服務說明，開立詳細殯葬過程所需物品及費用供民眾參考，收費項目統一並開立統一發票避免業者逃漏稅，以使業者與消費者間的交易行為透明化。
- (七) 協助低收入民眾進行殯葬活動，列入社會服務的範圍，保障民眾的權益。

二、 殯葬服務業工會

- (一) 與學界合作，安排殯葬服務人員進修，提升殯葬服務人員的素質，輔導就業者的進修及欲就業者的證照制度。
- (二) 提供完整公開的商品服務與價格，使民眾能在悲傷之外，減少安排殯葬活動的無助與無奈。
- (三) 鼓勵業界之間人才交流，互相分享經驗，提升殯葬服務品質。

三、 教育主管機關

- (一) 利用社區民眾教育，將正確的殯葬訊息傳達到社區中，從內在的方式影響更正民眾對於殯葬資訊的錯誤了解。
- (二) 將殯葬資訊完整納入學校生命教育中，使民眾能從小開始接觸殯葬資訊，了解正確的殯葬資訊。
- (三) 設立殯葬相關科系，培養專業的殯葬服務人員，分技職教育及學術研究兩方面進行，加強殯葬服務的專業性，以塑造符合現代社會的殯葬文化。

四、學術界

- (一) 積極研究殯葬相關內容，釐清具有真正安撫生者意義的殯葬活動，並將研究成果公諸於世，更進一步提供政府殯葬政策擬定的參考。
- (二) 協助民眾了解殯葬訊息，提供相關諮詢服務，使民眾在面對親人的事故時，能不必承受來自身體與心理雙方面的傷害。
- (三) 推動生前遺囑的概念，協助民眾減少面對親人死亡的悲傷及無助的雙重壓力，也讓往生者在生前即能按照願望，安排往生後的殯葬事宜。

參考資料

一、中文資料

書籍

王夫子(1998)·殯葬文化學：死亡文化的全方位解讀。北京：中國社會出版社。

內政部(2001)·20e 世紀殯葬改革研討會。台北：內政部。

台灣省政府社會處(1998)·台灣省喪葬設施使用及費用概況調查報告。中興新村：
台灣省社會處。

台北市政府文化局(2001)·通用喪葬儀式專案研究。佛光人文社會學院：龔鵬程。

行政院經建會人力規劃處(1996)·中華民國台灣地區 84 年至 125 年人口推計。行政
院經建會。

何顯明(1993)·中國人的死亡心態。上海：上海文化。

李緒鑒(1990)·民間禁忌與惰性心理。台北：博遠出版。

宜蘭縣政府委託台灣大學建築與城鄉研究所規劃室規劃(1992)·宜蘭縣北區區域公
墓計畫規劃報告。宜蘭縣政府。

林素英(1997)·古代生命禮儀中的生死觀—以〈禮記〉爲主的現代詮釋。台北：文
津。

周何(1992)·古禮今談。台北：三民出版社。

周後基(2002)·殯葬服務現代管理手段之研究—以台灣地區大型殯葬服務業爲例。
台北：龍巖人本服務股份有限公司。

紀棟欽(1996)·從北海福座寶塔的案例看台灣殯葬業未來的發展趨勢與展望。殯葬
文化與設施用地永續發展學術研討會論文集。台北：中國土地經濟學會。

段德智(1994)·死亡哲學。台北：洪葉。

- 高雄市政府教育局(1998)・高雄市高中職生死教育手冊。高雄市政府教育局。
- 郭于華(1994)・死的困惑與生的執著。台北：洪葉。
- 尉遲淦(2000)・圓滿細命的代誌。高雄：寶山禮儀股份有限公司。
- 尉遲淦(2003)・禮儀師與生死尊嚴。台北：五南。
- 陶在樸(1999)・理論生死學。台北：五南。
- 陶在樸(2000)・往生與家庭消費。高雄：寶山禮儀股份有限公司。
- 傅偉勳(1993)・死亡的尊嚴與生命的尊嚴—從臨終精神醫學到現代生死學。台北：正中。
- 黃有志，尉遲淦，鄧文龍(1998)・殯葬設施公辦民營化可行性之研究。內政部民政司研究報告。
- 黃有志(2001)・往生契約概論。高雄：黃有志。
- 黃有志(2002)・殯葬改革概論。高雄：黃有志。
- 黃石殯葬志編纂委員會(1999)・黃石殯葬志。北京：中國社會出版社。
- 黃天中(1992)・死亡教育概論II—死亡教育課程之研究。台北：葉強。
- 楊國柱(1998)・打造往生天堂：台灣墓地管理的公共選擇。台北：稻鄉。
- 蒲慕州(1993)・墓葬與生死—中國古代宗教之省思。台北：聯經。
- 慧律法師(1999)・臨終備覽。高雄：財團法人文殊文教基金會。
- 鄭曉江(1999b)・中國死亡文化大觀。南昌：百花州文藝出版社。
- 潘志鴻(1998)・當前殯葬管理事業的現況與檢討。內政部、行政院文化建設委員會主辦，殯葬管理科系規劃研討會講義。嘉義：南華大學。
- 鄧文龍(2000)・殯葬管理。載於尉遲淦編著，生死學概論(p167-188)。台北：五南。
- David Hendin 著，孟文靜譯(1997)・透視死亡。台北：東大出版社。

W. Lawrence Neuman 著，朱柔若譯(2000)·社會研究方法—質化與量化取向。台北：
楊智。

論文

李慧仁(2000)·殯葬業應用 ISO9000 品質保證制度之個案研究。南華大學生死學研
究所碩士論文。

林祖耀(1996)·中國喪葬禮俗中的宗教思想及其現代意義。私立輔仁大學宗教學研
究所碩士論文。

邱麗芬(2002)·當前美國殯葬教育課程設計出探—兼論國內殯葬相關教育的實施現
況。私立南華大學生死學研究所碩士論文。

徐福全(1984)·台灣民間傳統喪葬儀節研究。國立台灣師範大學國文研究所博士論
文。

殷章甫(1990)·墓政管理及相關法規之研究。台北：國立政治大學地政研究所。

黃有志(1988)·我國傳統喪葬禮俗與當前台灣喪葬問題之研究—以北部區域喪葬為
例。國立政治大學三民主義研究所博士論文。

黃昭燕(2002)·國內生前契約研究—從殯葬業者與消費者行為談起。南華大學生死
學研究所碩士論文。

蔡明昌(1995)·老人對死亡及死亡教育態度之研究。國立高雄師範大學成人教育研
究所碩士論文。

羅素如(2000)·殯葬人員對死亡的態度與生死學課程需求初探。私立南華大學生死
學研究所碩士論文。

期刊

方蕙玲(2001)·喪葬儀式功能初探。東吳哲學學報，6期，183-206。

- 李豐懋(1994)·台灣民間禮俗中的生死關懷。哲學雜誌，8，32-53。
- 林義男(1993)·國中學生家庭社經背景、父母參與及其學業成就的關係。國立彰化師範大學輔導學報，16，157-212。
- 馬信行(1997)·一九九〇人口普查中教育與職業資料之分析。國立政治大學學報，75，29-66。
- 徐福全(1999)·談台灣漢人的喪葬習俗。歷史月刊，八月號，79-84。
- 徐福全(2001)·台灣殯葬禮俗的過去、現在與未來。社區發展季刊，96，99-108。
- 尉遲淦(1999)·九二一災變與殯葬服務。安寧療護，14期，40-43。
- 尉遲淦(2001)·台灣喪葬禮俗改革的一項現代化嘗試。台灣文獻，52(2)，235-252。
- 曾煥棠(2001)·殯葬從業人員對生死關懷應有的認識與作為。社區發展季刊，96，134-138。
- 黃河(1996)·電話調查抽樣方法。中國統計通訊，7(11)，2-13。
- 黃有志(2001)·從殯葬角度看生命管理。教育資料集刊，26，215-235。
- 黃維憲，羅珮瑜(2001)·台灣殯葬服務現代化的文獻回顧。社區發展季刊，96，109-118
- 楊國柱(2001)·從促進產業發展觀點探討殯葬法規之修正。立法院院聞，29(3=335)，65-83。
- 劉文仕(2001)·打造優質的天堂之路。社區發展季刊，96，70-77。
- 顏愛靜(2001)·殯葬改革路上你和我一談如何超越殯葬改革的困境與迷思。人與地，212、213，4-7。
- 簡旭裕(1999)·面對死亡—死亡態度的歷史演進。歷史月刊，8月號，40-46。
- 殯葬管理條例(2002-7-17)，總統府公報，6472，2-16。

二、英文資料

Kathleen, S. & Martin, F. (1992). Final Celebration-A Guide for Personal and Family Funeral Planning. California :Pathfinder publishing ◦

Malcolm, J. & Victoria, L. (2000). Last Wishes-A Funeral Planning Manual and Survivors Guide.Mavami, Inc ◦

White, K.R. (1982).*The Relation between Socioeconomic Status and Academic Achievement*. Psychological Bulletin,91(3),461-481 ◦

三、網路資料

<http://www.moi.gov.tw/divl/custom/> ◦

http://law.e-land.gov.tw/law/public/act/act_2.asp?todo=FullText&type=New&no=30-8&mod=0 宜

<http://www.bgacst.e-land.gov.tw/bgacs2/st/st-c/stc1/top/c201.htm> ◦

<http://www.e-land.gov.tw/fuyuan/> ◦

<http://www.minyi.org.cn/jsjl/jsjl12-28.htm> ◦

<http://www.kmtdpr.org.tw/4/52-14.htm>

<http://www.edoujan.com.tw> , 2002/1/6.

<http://www.tcc.gov.tw/~tcc0734/IntCivil-016.htm> ◦

<http://www.ev991.com/bingz/?PHPSESSID=d88b20e59b4bce6e0fa676e443b4f658>

<http://mail.nhu.edu.tw/~lifedeath/> ◦

附錄一：

問卷效度專家名單

徐福全：國立台灣科技大學人文社會學院院長

蔡明昌：南華大學生死學研究所專任助理教授

許錫源：金寶山墓園管理處處長

李慧仁：高雄第一科技大學兼任講師(南華大學生死學研究所碩士)

羅素如：國立交通大學衛生保健組專任講師(南華大學生死學研究所碩士)

黃昭燕：南華大學生死學研究所碩士

邱麗芬：南華大學生死學研究所碩士

_____ 敬閱：

一般民眾對於殯葬資訊通常抱持著負面的看法，然而，這種負面的看法，對於民眾在殯葬資訊的認知上並沒有幫助。但是，殯葬在人的生命中，卻是必走的一條路，也在中國文化的歷史洪流中綿延不絕，遺憾的是，在現代社會的消費潮流中，殯葬資訊顯然是被民眾遺忘在角落之一隅。

後學是南華大學生死學研究所研究生，正著手論文寫作的練習，題目為「民眾對於殯葬資訊的認知與需求性之研究——以宜蘭市民為例」的研究，目前初步完成研究目的、研究架構及問卷設計部份，因為初次接觸研究工作，在殯葬學術研究的領域中，有許多欠缺與需要加強努力之處，後學期望能得到先進的指導，以努力充實不足。

後學在閱讀相關文獻之時，拜讀先進研究論文，得知先進在殯葬學術領域中的研究成果與專業，因此，極為期盼在殯葬研究的領域中，能獲得先進的提攜及指正，更冀望先進能憑藉專業的知識和經驗，提供後學寶貴的意見修正問卷內容。

隨函內附有回郵信封一個、本研究目的、研究步驟、研究架構及問卷初稿一份，懇請先進能於_____前將修正後之問卷及意見寄回。後學在此由衷感激先進的賜教與批評。

敬祝

道 安

南華大學生死學研究所

研究生：林幸穎 敬上

中華民國九十一年十一月

宜蘭市民眾對於殯葬資訊的認知與需求性之問卷調查

您好：

我是南華大學生死學研究所的研究生，根據一般的印象，社會大眾似乎對於殯葬通常抱持著負面的看法。問題是，這種負面的看法對於殯葬現況的改變並沒有實際的助益。因為，政府與殯葬業者對於問題的癥結依舊不清楚。為了讓政府與殯葬業者確實了解社會大眾的需求，保障消費者的權益，研究者特別針對這個課題，設計一份殯葬資訊的認知與需求問卷。希望透過這個問卷確實了解社會大眾的想法，期望能提升消費者的權利，也期望能提供相關單位對殯葬資訊公開透明化的重視，做為未來提供政府與殯葬業者改進的參考。

由於本問卷純粹用於學術研究，您的回答沒有一定的對與錯，而且採用無記名的方式，針對受訪者資料絕對保密，請受訪者安心作答。

懇請您能不吝賜教詳實告知，並根據您個人的經驗及看法提供寶貴意見。感謝您的協助。

南華大學生死學研究所
指導教授：尉遲淦博士
碩士研究生：林幸穎
日期：91年12月

第一部分 基本資料

請按照您個人的實際狀況回答下列問題：

1. 性別：(1)男性 (2)女性。
2. 年齡：_____ 歲。
3. 教育程度：(1)無 (2)小學 (3)初國中 (4)高中、職 (5)大專院校 (7)研究所以上 (8)其他_____。
4. 職業：(1)農 (2)公 (3)勞工 (4)軍警 (5)商 (6)教師 (7)自由業 (8)家庭主婦 (9)無 (10)其他_____。
5. 家庭型態：(1)獨居 (2)小家庭(夫妻合住) (3)核心家庭(夫妻小孩同住) (4)折衷家庭(父母、夫妻及小孩) (5)大家庭。
6. 您的宗教信仰是：(1)道教 (2)佛教 (3)基督教 (4)天主教 (5)一般民間信仰 (6)回教 (7)一貫道 (8)無 (9)其他_____。
7. 家庭總收入約：(1)20 萬以下 (2)20-40 萬 (3)40-60 萬 (4)60-80 萬 (5)80-100 萬 (7)100 萬以上。
8. 您是否曾有實際處理親友過世的經驗？(1)是 (2)否。
9. 您的家庭是否會談論任何有關殯葬的話題？(1)常常談 (2)偶而談 (3)都不談 (4)其他_____。

第二部分 殯葬資訊的認知

請就您的了解在中打「V」或於__填上答案：

一、您如何得知殯葬的訊息？(可複選)

- | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> 鄰居 | 2 <input type="checkbox"/> 曾實際處理親友殯葬事宜的朋友 | 3 <input type="checkbox"/> 家族或村里的長輩 |
| 4 <input type="checkbox"/> 書籍 | 5 <input type="checkbox"/> 網路資源 | 6 <input type="checkbox"/> 葬儀社 |
| 7 <input type="checkbox"/> 媒體 | 8 <input type="checkbox"/> 熟悉的宗教人士 | 9 <input type="checkbox"/> 宜蘭市公所殯葬主管機構 |
| 10 <input type="checkbox"/> 其他，_____ | | |

二、您如何判斷所得知的殯葬訊息是否正確？(可複選)

- | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> 問鄰居 | 2 <input type="checkbox"/> 曾實際處理親友殯葬事宜的朋友 | 3 <input type="checkbox"/> 透過書籍 |
| 4 <input type="checkbox"/> 問政府有關主管機關 | | 5 <input type="checkbox"/> 熟悉的宗教人士 |
| 6 <input type="checkbox"/> 查網路訊息 | 7 <input type="checkbox"/> 問家族或村里的長輩 | 8 <input type="checkbox"/> 根據媒體的說法 |
| 9 <input type="checkbox"/> 這方面的專家學者 | | 10 <input type="checkbox"/> 其他，_____ |

三、您會在何時收集殯葬資訊？

- | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> 有家人往生時 | 2 <input type="checkbox"/> 有親友需要幫忙時 | 3 <input type="checkbox"/> 平日 |
| 4 <input type="checkbox"/> 家人重病時 | 5 <input type="checkbox"/> 其他，_____ | |

四、您知道中央政府針對殯葬事務，於民國 91 年 7 月 17 日公佈「殯葬管理條例」嗎？

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> 不知道 | 2 <input type="checkbox"/> 知道 |
|--------------------------------|-------------------------------|

五、您知道宜蘭市公所主管殯葬業務的是哪一個單位？

- | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> 不知道 |
| 2 <input type="checkbox"/> 知道(1) <input type="checkbox"/> 福園(2) <input type="checkbox"/> 民政課(3) <input type="checkbox"/> 社會課 |

十四之三、您會如何為往生者淨身穿壽衣？

- 1交由殯葬服務專業人員處理 2交由公立殯儀館工作人員處理
3由家人自行處理 4請醫院工作人員幫忙
5其他_____

十四之四、您知道委由他人為往生者淨身穿壽衣需要付費？

- 1知道，約_____元 2不知道
3其他，_____

十四之五、您會如何準備往生者的壽衣？

- 1由殯葬服務專業人員代為準備 2自行到販賣老人嫁妝店購買制式的壽衣
3從往生者平日所穿的衣服中挑選 4其他_____

十四之六、您會如何準備親人服孝時需要穿著的孝服？

- 1由殯葬服務人員幫忙 2自行到服飾店購買統一式樣的衣服 3由家人自己穿著素色衣服即可
4其他_____

十五、您認為最理想的埋葬方式為何？

- 1入棺後土葬 2火化後土葬 3火化後送納骨堂塔
4火化後海葬 5火化後樹葬 6其他_____

十五之一、您知道一具土葬棺木平均多少錢？

- 1知道，約_____元 2不知道

十五之二、您知道宜蘭市立公墓每一墓地的價位大約多少？

- 1知道，約_____元 2不知道

十五之三、您知道公立火化爐的使用付費情形？

- 1知道，約_____元 2不知道

十五之四、您知道一具火化棺木平均約需多少錢？

- 1知道，約_____元 2不知道

十五之五、您知道目前市面上納骨堂塔一個位置大約多少錢？

- 1知道，約_____元 2不知道

十五之六、您知道目前一個骨灰罐的價位為何？

- 1知道，約_____元 2不知道

十五之七、請問就您所知火化後的骨灰處理方式有哪些？(可複選)

- 1土葬 2納骨堂塔 3家族式墓園
4樹葬 5海葬 6其他_____

十六、您認為最理想的喪葬儀式是哪種？

- 1佛教儀式 2傳統民間宗教儀式 3基督宗教儀式
4回教儀式 5道教儀式 6混合二種儀式_____
7其他，_____

十六之一、續上題，請問原因為何？_____

十七、您認為喪葬禮儀與宗教儀軌的關係為何？

- 1緊密結合 2普通 3可分開 4務必分開

十八、您認為最理想的舉行奠禮(告別式)地點？

- 1□殯儀館的禮堂 2□自家門口馬路邊 3□社區活動中心
4□寺廟或教堂 5□自家庭院 6□其他_____

十八之一、您知道租借殯儀館禮堂的金額大約多少？

- 1□不知道 2□知道，約_____元

十八之二、您知道搭棚的金額大約多少？

- 1□不知道 2□知道，約_____元

十九、您認為送葬行列應包括哪些內容？

- 1□不知道
2□知道(可複選)
(1)□放冥紙 (2)□銘旌 (3)□樂隊 (4)□陣頭 (5)□輓聯 (6)□香亭 (7)□像亭
(8)□道士 (9)□靈柩 (10)□孝眷 (11)□送葬親友 (12)□電子花車 (13)□開路
神(14)□其他_____

二十、您知道一般整個殯葬過程完成大概要花費多少錢呢？

- 1□不知道
2□知道(1)□10萬元以下(2)□10-40萬元(3)□40-80萬元(4)□80萬元以上

二十一、根據學者調查，國內採用土葬辦理殯葬事宜每人大約花費40萬元左右，您認為合理嗎？

- 1□不知道
2□知道(1)□合理(2)□不合理，應該_____元

第三部份 對於殯葬資訊的需求性

二十二、您認為有必要事先規劃自己的葬禮嗎？

- 1□不知道 2□不應該，原因：_____ 3□應該，原因：_____

二十三、您聽過生前契約嗎？

- 1□沒聽過(跳答二十四題) 2□聽過

二十三之一、您了解生前契約的內容嗎？

- 1□不清楚內容 2□聽過並了解內容 3□曾有購買過生前契約

二十四、您認為一般民眾應該知道殯葬相關的資訊嗎？

- 1□應該，原因_____ 2□不應該，原因_____
3□不清楚 4□其他_____

二十五、您認為何處應該提供正確的殯葬資訊？(可複選)

- 1□殯葬服務人員 2□殯儀館工作人員 3□學校
4□政府有關部門 5□醫院相關部門及人員 6□其他_____

二十六、您最想知道有關殯葬訊息的哪一部分？(可複選)

- 1殯葬服務的所有價目 2殯葬相關儀式 3可靠的殯葬服務公司
4殯葬相關法規及政策 5其他_____

二十七、請問您認為我國進入 WTO 後，政府是否應該開放跨國性殯葬服務公司進入國內殯葬服務市場？

- 1應該 2不知道 3不應該

二十七之一、續上題，請問原因為何？_____

二十七之二、您認為跨國性殯葬服務公司進入國內殯葬服務市場後，是否有助於民眾的殯葬資訊的公開化？

- 1應該有 2沒幫助 3不知道

相關意見與指教

謝謝！

宜蘭市民眾對於殯葬資訊的認知與需求性之問卷調查

您好：

我是南華大學生死學研究所的研究生，根據一般的印象，社會大眾似乎對於殯葬通常抱持著負面的看法。問題是，這種負面的看法對於殯葬現況的改變並沒有實際的助益。因為，政府與殯葬業者對於問題的癥結依舊不清楚。為了讓政府與殯葬業者確實了解社會大眾的需求，保障消費者的權益，研究者特別針對這個課題，設計一份殯葬資訊的認知與需求問卷。希望透過這個問卷確實了解社會大眾的想法，期望能提升消費者的權利，也期望能提供相關單位對殯葬資訊公開透明化的重視，做為未來提供政府與殯葬業者改進的參考。

由於本問卷純粹用於學術研究，您的回答沒有一定的對與錯，而且採用無記名的方式，針對受訪者資料絕對保密，請受訪者安心作答。

懇請您能不吝賜教詳實告知，並根據您個人的經驗及看法提供寶貴意見。感謝您的協助。

南華大學生死學研究所
指導教授：尉遲淦博士
碩士研究生：林幸穎
日期：91年12月

第一部分 基本資料

請按照您個人的實際狀況回答下列問題：

1. 性別：(1) 男性 (2) 女性。
2. 年齡：_____ 歲。
3. 教育程度：(1) 無 (2) 小學 (3) 初國中 (4) 高中、職 (5) 大專院校 (6) 研究所以上 (8) 其他_____。
4. 職業：(1) 農 (2) 公 (3) 勞工 (4) 軍警 (5) 商 (6) 教師 (7) 自由業 (8) 家庭主婦 (9) 無 (10) 其他_____。
5. 家庭型態：(1) 獨居 (2) 小家庭(夫妻合住) (3) 核心家庭(夫妻小孩同住) (4) 折衷家庭(父母、夫妻及小孩) (5) 大家庭。
6. 您的宗教信仰是：(1) 道教 (2) 佛教 (3) 基督教 (4) 天主教 (5) 一般民間信仰 (6) 回教 (7) 一貫道 (8) 無 (9) 其他_____。
7. 家庭年總收入約：(1) 20 萬以下 (2) 20-40 萬 (3) 40-60 萬 (4) 60-80 萬 (5) 80-100 萬 (6) 100 萬以上。
8. 您是否曾有實際處理親友過世的經驗？(1) 是 (2) 否。
9. 您的家庭是否會談論任何有關殯葬的話題？(1) 都不談 (2) 偶而談 (3) 常常談 (4) 其他_____。

第二部分 殯葬資訊的認知

請就您的了解在 中打「V」或於__填上答案：

一、您如何得知殯葬的訊息？(可複選)

- | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> 鄰居 | 2 <input type="checkbox"/> 曾實際處理親友殯葬事宜的朋友 | 3 <input type="checkbox"/> 家族或村里的長輩 |
| 4 <input type="checkbox"/> 書籍 | 5 <input type="checkbox"/> 網路資源 | 6 <input type="checkbox"/> 葬儀社 |
| 7 <input type="checkbox"/> 媒體 | 8 <input type="checkbox"/> 熟悉的宗教人士 | 9 <input type="checkbox"/> 宜蘭市公所殯葬主管機構 |
| 10 <input type="checkbox"/> 其他， _____ | | |

二、您如何判斷所得知的殯葬訊息是否正確？(可複選)

- | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> 問鄰居 | 2 <input type="checkbox"/> 曾實際處理親友殯葬事宜的朋友 | 3 <input type="checkbox"/> 透過書籍 |
| 4 <input type="checkbox"/> 問政府有關主管機關 | | 5 <input type="checkbox"/> 熟悉的宗教人士 |
| 6 <input type="checkbox"/> 查網路訊息 | 7 <input type="checkbox"/> 問家族或村里的長輩 | 8 <input type="checkbox"/> 根據媒體的說法 |
| 9 <input type="checkbox"/> 這方面的專家學者 | | 10 <input type="checkbox"/> 其他， _____ |

三、您會在何時收集殯葬資訊？

- | | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> 有家人往生時 | 2 <input type="checkbox"/> 有親友需要幫忙時 | 3 <input type="checkbox"/> 平日 |
| 4 <input type="checkbox"/> 家人重病時 | 5 <input type="checkbox"/> 其他， _____ | |

四、您知道中央政府針對殯葬事務，於民國 91 年 7 月 17 日公佈「殯葬管理條例」嗎？

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> 不知道 | 2 <input type="checkbox"/> 知道 |
|--------------------------------|-------------------------------|

五、您知道宜蘭市公所主管殯葬業務的是哪一個單位？

- | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> 不知道 |
| 2 <input type="checkbox"/> 知道 (1) <input type="checkbox"/> 福園 (2) <input type="checkbox"/> 民政課 (3) <input type="checkbox"/> 社會課 |

十四之三、您會如何為往生者淨身穿壽衣？

- 1交由殯葬服務專業人員處理 2交由公立殯儀館工作人員處理
3由家人自行處理 4請醫院工作人員幫忙
5其他_____

十四之四、您知道委由他人為往生者淨身穿壽衣需要付費？

- 1知道，約_____元 2不知道
3其他，_____

十四之五、您會如何準備往生者的壽衣？

- 1由殯葬服務專業人員代為準備 2自行到販賣老人嫁妝店購買制式的壽衣
3從往生者平日所穿的衣服中挑選 4其他_____

十四之六、您會如何準備親人服孝時需要穿著的孝服？

- 1由殯葬服務人員幫忙 2自行到服飾店購買統一式樣的衣服 3由家人自己穿著素色衣服即可
4其他_____

十五、您認為最理想的埋葬方式為何？

- 1入棺後土葬 2火化後土葬 3火化後送納骨堂塔
4火化後海葬 5火化後樹葬 6其他_____

十五之一、您知道一具土葬棺木平均多少錢？

- 1知道，約_____元 2不知道

十五之二、您知道宜蘭市立公墓每一墓地的價位大約多少？

- 1知道，約_____元 2不知道

十五之三、您知道公立火化爐的使用付費情形？

- 1知道，約_____元 2不知道

十五之四、您知道一具火化棺木平均約需多少錢？

- 1知道，約_____元 2不知道

十五之五、您知道目前市面上納骨堂塔一個位置大約多少錢？

- 1知道，約_____元 2不知道

十五之六、您知道目前一個骨灰罐的價位為何？

- 1知道，約_____元 2不知道

十五之七、請問就您所知火化後的骨灰處理方式有哪些？(可複選)

- 1土葬 2納骨堂塔 3家族式墓園
4樹葬 5海葬 6其他_____

十六、您認為最理想的喪葬儀式是哪種？

- 1佛教儀式 2傳統民間宗教儀式 3基督宗教儀式
4回教儀式 5道教儀式 6混合二種儀式_____
7其他，_____

十六之一、續上題，請問原因為何？_____

十七、您認為喪葬禮儀與宗教儀軌的關係為何？

- 1緊密結合 2普通 3可分開 4務必分開

十八、您認為最理想的舉行奠禮(告別式)地點？

- 1□殯儀館的禮堂 2□自家門口馬路邊 3□社區活動中心
4□寺廟或教堂 5□自家庭院 6□其他_____

十八之一、您知道租借殯儀館禮堂的金額大約多少？

- 1□不知道 2□知道，約_____元

十八之二、您知道搭棚的金額大約多少？

- 1□不知道 2□知道，約_____元

十九、您認為送葬行列應包括哪些內容？

- 1□不知道
2□知道(可複選)
(1)□放冥紙 (2)□銘旌 (3)□樂隊 (4)□陣頭 (5)□輓聯 (6)□香亭 (7)□像亭
(8)□道士 (9)□靈柩 (10)□孝眷 (11)□送葬親友 (12)□電子花車 (13)□開路
神(14)□其他_____

二十、您知道一般整個殯葬過程完成大概要花費多少錢呢？

- 1□不知道
2□知道(1)□10萬元以下(2)□10-40萬元(3)□40-80萬元(4)□80萬元以上

二十一、根據學者調查，國內採用土葬辦理殯葬事宜每人大約花費40萬元左右，您認為合理嗎？

- 1□不知道
2□知道(1)□合理(2)□不合理，應該_____元

第三部份 對於殯葬資訊的需求性

二十二、您認為有必要事先規劃自己的葬禮嗎？

- 1□不知道 2□不應該，原因：_____ 3□應該，原因：_____

二十三、您聽過生前契約嗎？

- 1□沒聽過(跳答二十四題) 2□聽過

二十三之一、您了解生前契約的內容嗎？

- 1□不清楚內容 2□聽過並了解內容 3□曾有購買過生前契約

二十四、您認為一般民眾應該知道殯葬相關的資訊嗎？

- 1□不清楚 2□不應該，原因_____
3□應該，原因_____ 4□其他_____

二十五、您認為何處應該提供正確的殯葬資訊？

- 1□殯葬服務人員 2□殯儀館工作人員 3□學校
4□政府有關部門 5□醫院相關部門及人員 6□其他_____

二十六、您最想知道有關殯葬訊息的哪一部分？

- 1殯葬服務的所有價目 2殯葬相關儀式 3可靠的殯葬服務公司
4殯葬相關法規及政策 5其他_____

二十七、請問您認為我國進入 WTO 後，政府是否應該開放跨國性殯葬服務公司進入國內殯葬服務市場？

- 1不知道 2不應該 3應該

二十七之一、續上題，請問原因為何？_____

二十七之二、您認為跨國性殯葬服務公司進入國內殯葬服務市場後，是否有助於民眾的殯葬資訊的公開化？

- 1不知道 2沒幫助 3應該有

相關意見與指教

謝謝！

附錄五：殯葬管理條例

中華民國九十一年七月十七日公布

第一章 總則

第一條 為促進殯葬設施符合環保並永續經營；殯葬服務業創新升級，提供優質服務；殯葬行為切合現代需求，兼顧個人尊嚴及公眾利益，以提升國民生活品質，特制定本條例。本條例未規定者，適用其他法律之規定。

第二條 本條例用詞定義如下：

- 一、殯葬設施：指公墓、殯儀館、火化場及骨灰（骸）存放設施。
- 二、公墓：指供公眾營葬屍體、埋藏骨灰或供樹葬之設施。
- 三、殯儀館：指醫院以外，供屍體處理及舉行殮、殯、奠、祭儀式之設施。
- 四、火化場：指供火化屍體或骨骸之場所。
- 五、骨灰（骸）存放設施：指供存放骨灰（骸）之納骨堂（塔）、納骨牆或其他形式之存放設施。
- 六、骨灰再處理設備：指加工處理火化後之骨灰，使成更細小之顆粒或縮小體積之設備。
- 七、擴充：指增加殯葬設施土地面積。
- 八、增建：指增加殯葬設施原建築物之面積或高度。
- 九、改建：指拆除殯葬設施原建築物之一部分，於原建築基地範圍內改建，而不增加高度或擴大面積。
- 十、樹葬：指於公墓內將骨灰藏納土中，再植花樹於上，或於樹木根部周圍埋藏骨灰之安葬方式。
- 十一、移動式火化設施：指組裝於車、船等交通工具，用於火化屍體、骨骸之設施。
- 十二、生前殯葬服務契約：指當事人約定於一方或其約定之人死亡後，由他方提供殯葬服務之契約。

第三條 本條例所稱主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府；在鄉（鎮、市）為鄉（鎮、市）公所。主管機關之權責劃分如下：

一、中央主管機關：

- 〈一〉殯葬管理制度之規劃設計、相關法令之研擬及禮儀規範之訂定。
- 〈二〉對地方主管機關殯葬業務之監督。
- 〈三〉殯葬服務業證照制度之規劃。
- 〈四〉殯葬服務定型化契約之擬定。
- 〈五〉全國性殯葬統計及政策研究。

二、直轄市、縣（市）主管機關：

- 〈一〉直轄市、縣（市）公立殯葬設施之設置、經營及管理。

- (二) 殯葬設施專區之規劃及設置。
- (三) 對轄內私立殯葬設施之設置核准、監督、管理、評鑑及獎勵。
- (四) 對轄內鄉（鎮、市）公立殯葬設施設置、更新、遷移之核准。
- (五) 對轄內鄉（鎮、市）公立殯葬設施之監督、評鑑及獎勵。
- (六) 殯葬服務業之設立許可、經營許可、輔導、管理、評鑑及獎勵。
- (七) 違法設置、擴充、增建、改建或經營殯葬設施之取締及處理。
- (八) 違法從事殯葬服務業及違法殯葬行為之處理。
- (九) 殯葬消費資訊之提供及消費者申訴之處理。
- (十) 殯葬自治法規之擬（制）定。

三、鄉（鎮、市）主管機關：

- (一) 鄉（鎮、市）公立殯葬設施之設置、經營及管理。
- (二) 埋葬、火化及起掘許可證明之核發。
- 〈三〉違法設置、擴建、增建、改建殯葬設施、違法從事殯葬服務業及違法殯葬行為之查報。

前項第三款第一目之設置，須經縣（市）主管機關之核准；第二目、第三

目之業務，於直轄市或市，由直轄市或市主管機關辦理之。

第 四 條 為處理殯葬設施之設置、經營等相關事宜，直轄市及縣（市）主管機關得設殯葬設施審議委員會。殯葬設施審議委員會之組織及審議程序，由直轄市及縣（市）主管機關定之。

第二章 殯葬設施之設置管理

第 五 條 直轄市、縣（市）及鄉（鎮、市）主管機關，得分別設置下列公立殯葬設施：

一、直轄市、市主管機關：公墓、殯儀館、火化場、骨灰（骸）存放設施。

二、縣主管機關：殯儀館、火化場。

三、鄉（鎮、市）主管機關：公墓、骨灰（骸）存放設施。

縣主管機關得視需要設置公墓及骨灰（骸）存放設施；鄉（鎮、市）主管機關得視需要設置殯儀館及火化場。直轄市、縣（市）得規劃、設置殯葬設施專區。

第 六 條 私人或團體得設置私立殯葬設施。

私立公墓之設置或擴充，由直轄市、縣（市）主管機關視其設施內容及性質，定其最小面積。但山坡地設置私立公墓，其面積不得小於五公頃。前項私立公墓之設置，經主管機關核准，得依實際需要，實施分期分區開發。

第 七 條 殯葬設施之設置、擴充、增建或改建，應備具下列文件報請直轄市、縣（市）主管機關核准；其由直轄市、縣（市）主管機關辦理者，報請中央主管機關備查：

- 一、地點位置圖。
- 二、地點範圍之地籍謄本。
- 三、配置圖說。
- 四、興建營運計畫。
- 五、管理方式及收費標準。
- 六、經營者之證明文件。
- 七、土地權利證明或土地使用同意書及土地登記謄本。

第一項殯葬設施土地跨越直轄市、縣（市）行政區域者，應向該殯葬設施土地面積最大之直轄市、縣（市）主管機關申請核准，受理機關並應通知其他相關之直轄市、縣（市）主管機關會同審查。私立殯葬設施經核准設置、擴充、增建及改建者，除有特殊情形報經主管機關延長者外，應於核准之日起一年內施工，逾期未施工者，廢止其核准，公立公墓應於開工後五年內完工。前項延長期限最長以六個月為限。

第八條 設置、擴充公墓或骨灰（骸）存放設施，應選擇不影響水土保持、不破壞環境保護、不妨礙軍事設施及公共衛生之適當地點為之；其與下列第一款地點距離不得少於一千公尺，與第二款、第三款及第六款地點距離不得少於五百公尺，與其他各款地點應因地制宜，保持適當距離。但其他法律或自治法規另有規定者，從其規定：

- 一、公共飲水井或飲用水之水源地。
 - 二、學校、醫院、幼稚園、托兒所。
 - 三、戶口繁盛地區。
 - 四、河川。
 - 五、工廠、礦場。
 - 六、貯藏或製造爆炸物或其他易燃之氣體、油料等之場所。
- 前項公墓專供樹葬者，得縮短其與第一款至第五款地點之距離。

第九條 設置、擴充殯儀館或火化場及非公墓內之骨灰（骸）存放設施，應與前條第一項第二款規定之地點距離不得少於三百公尺，與第六款規定之地點距離不得少於五百公尺，與第三款戶口繁盛地區應保持適當距離。都市計畫範圍內劃定為殯儀館、火化場或骨灰（骸）存放設施用地依其指定目的使用，或在非都市土地已設置公墓範圍內之墳墓用地者，不在此限。於原有公墓部分面積作其他用途使用者，不適用前項規定。

第十條 對於教育、文化、藝術有重大貢獻者，於其死亡後，經其出生地鄉（鎮、市、區）滿二十歲之居民二分之一以上之同意，並經殯葬設施審議委員會審議通過者，得於該鄉（鎮、市、區）內適當地點設公共性之紀念墓園。前項紀念墓園，以存放骨灰為限，並得不受前條規定之限制。第一項之申請辦法及審議應備之條件，由直轄市、縣（市）主管機關定之。

第十一條 依本條例規定設置或擴充之公立殯葬設施用地屬私有者，經協議價購不成，得依法徵收之。

第十二條 公墓應有下列設施：

- 一、墓基。
- 二、骨灰（骸）存放設施。
- 三、服務中心。
- 四、公共衛生設備。
- 五、排水系統。
- 六、給水及照明設備。
- 七、墓道。
- 八、停車場。
- 九、聯外道路。
- 十、公墓標誌。
- 十一、其他依法應設置之設施。

前項第七款之墓道，分墓區間道及墓區內步道，其寬度分別不得小於四公尺及一點五公尺。公墓周圍應以圍牆、花木、其他設施或方式，與公墓以外地區作適當之區

隔。專供樹葬之公墓得不受第一項第一款、第二款及第十款規定之限制。位於山地鄉之公墓，得由縣主管機關斟酌實際狀況定其應有設施，不受第一項規定之限制。

第十三條 殯儀館應有下列設施：

- 一、冷凍室。
- 二、屍體處理設施。
- 三、解剖室。
- 四、消毒設備。
- 五、污水處理設施。
- 六、停柩室。
- 七、禮廳及靈堂。
- 八、悲傷輔導室。
- 九、服務中心及家屬休息室。
- 十、公共衛生設備。
- 十一、停車場。
- 十二、聯外道路。
- 十三、其他依法應設置之設施。

第十四條 火化場應有下列設施：

- 一、撿骨室及骨灰再處理設備。
- 二、火化爐。
- 三、祭拜檯。
- 四、服務中心及家屬休息室。
- 五、公共衛生設備。
- 六、停車場。

- 七、聯外道路。
- 八、其他依法應設置之設施。

第十五條 骨灰（骸）存放設施應有下列設施：

- 一、納骨灰（骸）設備。
- 二、祭祀設施。
- 三、服務中心及家屬休息室。
- 四、公共衛生設備。
- 五、停車場。
- 六、聯外道路。
- 七、其他依法應設置之設施。

第十六條 殯葬設施得分別或共同設置，其經營者相同，且殯葬設施相鄰者，第十二條至前條規定之應有設施得共用之。第十二條至前條所定聯外道路，其寬度不得小於六公尺。第十二條至前條設施之設置標準，由直轄市、縣（市）主管機關定之。

第十七條 殯葬設施規劃應以人性化為原則，並與鄰近環境景觀力求協調，其空地宜多植花木。公墓內應劃定公共綠化空地，綠化空地面積占公墓總面積比例，不得小於十分之三。公墓內墳墓造型採平面草皮式者，其比例不得小於十分之二。於山坡地設置之公墓，應有前項規定面積二倍以上之綠化空地。專供樹葬之公墓或於公墓內劃定一定區域實施樹葬者，其樹葬面積得計入綠化空地面積。但在山坡地上實施樹葬面積得計入綠化空地面積者，以喬木為之者為限。實施樹葬之骨灰，應經骨灰再處理設備處理後，始得為之。以裝入容器為之者，其容器材質應易於腐化且不含毒性成分。

第十八條 設置、擴充、增建或改建殯葬設施完竣，應備具相關文件，經直轄市、縣（市）主管機關檢查符合規定，並將殯葬設施名稱、地點、所屬區域及設置者之名稱或姓名公告後，始得啓用、販售墓基或骨灰（骸）存放單位。其由直轄市、縣（市）主管機關設置、擴充、增建或改建者，應報請中央主管機關備查。前項應備具之文件，由直轄市、縣（市）主管機關定之。

第十九條 直轄市、縣（市）主管機關得會同相關機關劃定一定海域，實施骨灰拋灑；或於公園、綠地、森林或其他適當場所，劃定一定區域範圍，實施骨灰拋灑或植存。前項骨灰之處置，應經骨灰再處理設備處理後，始得為之。如以裝入容器為之者，其容器材質應易於腐化且不含毒性成分。實施骨灰拋灑或植存之區域，不得施設任何有關喪葬外觀之標誌或設施，且不得有任何破壞原有景觀環境之行為。第一項骨灰拋灑或植存之實施規定，由直轄市、縣（市）主管機關定之。

第三章 殯葬設施之經營管理

第二十條 直轄市、縣（市）或鄉（鎮、市）主管機關，為經營殯葬設施，得

設殯葬設施管理機關（構），或置殯葬設施管理人員。前項殯葬設施於必要時，並得委託民間經營。

第二十一條 殯儀館及火化場經營者得向直轄市、縣（市）主管機關申請使用移動式火化設施，經營火化業務；其火化之地點，以合法設置之殯葬設施及其他經直轄市、縣（市）主管機關核准之範圍內為限。前項設施之設置標準及管理辦法，由中央主管機關會同相關機關定之。

第二十二條 埋葬屍體，應於公墓內為之。骨骸起掘後，應存放於骨灰（骸）存放設施或火化處理。骨灰除本條例或自治法規另有規定外，以存放於骨灰（骸）存放設施為原則。公墓不得收葬未經核發埋葬許可證明之屍體。骨灰（骸）之存放或埋藏，應檢附火化許可證明、起掘許可證明或其他相關證明。火化場或移動式火化設施，不得火化未經核發火化許可證明之屍體。但依法遷葬者，不在此限。申請埋葬、火化許可證明者，應檢具死亡證明文件，向直轄市、市、鄉（鎮、市）主管機關或其授權之機關申請核發。

第二十三條 公墓內應依地形劃分墓區，每區內劃定若干墓基，編定墓基號次，每一墓基面積不得超過八平方公尺。但二棺以上合葬者，每增加一棺，墓基得放寬四平方公尺。其屬埋藏骨灰者，每一骨灰盒（罐）用地面積不得超過零點三六平方公尺。直轄市、縣（市）主管機關為節約土地利用，得考量實際需要，酌減前項面積。

第二十四條 埋葬棺柩時，其棺面應深入地面以下至少七十公分，墓頂至高不得超過地面一公尺五十公分，墓穴並應嚴密封固。因地方風俗或地質條件特殊報經直轄市、縣（市）主管機關核准者，不在此限。但其墓頂至高不得超過地面二公尺。埋藏骨灰者，應以平面式為之。但以公共藝術之造型設計，經殯葬設施審議委員會審查通過者，不在此限。

第二十五條 直轄市、縣（市）或鄉（鎮、市）主管機關得經同級立法機關議決，規定公墓墓基及骨灰（骸）存放設施之使用年限。前項埋葬屍體之墓基使用年限屆滿時，應通知遺族撿骨存放於骨灰（骸）存放設施或火化處理之。埋藏骨灰之墓基及骨灰（骸）存放設施使用年限屆滿時，應由遺族依規定之骨灰拋灑、植存或其他方式處理。無遺族或遺族不處理者，由經營者存放於骨灰（骸）存放設施或以其他方式處理之。

第二十六條 公墓內之墳墓棺柩、屍體或骨灰（骸），非經直轄市、市、鄉（鎮、市）主管機關或其授權之機關核發起掘許可證明者，不得起掘。但依法遷葬者，不在此限。

第二十七條 直轄市、縣（市）或鄉（鎮、市）主管機關對其公立公墓內或其他公有土地上之無主墳墓，得經公告三個月確認後，予以起掘為必要處理後，火化或存放於骨灰（骸）存放設施。

第二十八條 公立殯葬設施有下列情形之一，直轄市、縣（市）、鄉（鎮、市）主管機關得辦理更新或遷移：

一、不敷使用者。

- 二、遭遇天然災害致全部或一部無法使用。
- 三、全部或一部地形變更。
- 四、其他特殊情形。

辦理前項公立殯葬設施更新或遷移，應擬具更新或遷移計畫。其由鄉（鎮、市）主管機關更新或遷移者，應報請縣主管機關核准；其由直轄市、縣（市）主管機關更新或遷移者，應報請中央主管機關備查。符合第一項各款規定情形之私立殯葬設施，其更新或遷移計畫，應報請直轄市、縣（市）主管機關核准。

第二十九條 公墓、骨灰（骸）存放設施應設置登記簿永久保存，並登載下列事項：

- 一、墓基或骨灰（骸）存放單位編號。
- 二、營葬或存放日期。
- 三、受葬者之姓名、性別、出生地及生死年月日。
- 四、墓主或存放者之姓名、國民身分證統一編號、出生地、住址與通訊處及其與受葬者之關係。
- 五、其他經主管機關指定應記載之事項。

第三十條 殯葬設施內之各項設施，經營者應妥為維護。

公墓內之墳墓及骨灰（骸）存放設施內之骨灰（骸）櫃，其有損壞者，經營者應即通知墓主或存放者。

第三十一條 私立殯葬設施於核准設置、擴充、增建或改建後，其核准事項有變更者，應備具相關文件報請直轄市、縣（市）主管機關核准。

第三十二條 私立公墓、骨灰（骸）存放設施經營者應以收取之管理費設立專戶，專款專用。本條例施行前已設置之私立公墓、骨灰（骸）存放設施，亦同。前項管理費專戶管理辦法，由中央主管機關定之。

第三十三條 私立或以公共造產設置之公墓、骨灰（骸）存放設施經營者，應將管理費以外之其他費用，提撥百分之二，交由殯葬設施基金管理委員會，依信託本旨設立公益信託，支應重大事故發生或經營不善致無法正常營運時之修護、管理等費用。本條例施行前已設置尚未出售之私立公墓、骨灰（骸）存放設施，自本條例施行後，亦同。前項殯葬設施基金管理委員會成員至少包含經營者、墓主、存放者及社會公正人士，其中墓主及存放者總人數比例不得少於二分之一。第一項殯葬設施基金管理委員會之組織及審議程序，由直轄市、縣（市）主管機關定之。

第三十四條 直轄市、縣（市）主管機關對轄區內殯葬設施，應每年查核管理情形，並辦理評鑑及獎勵。前項查核、評鑑及獎勵之實施規定，由直轄市、縣（市）主管機關定之。

第三十五條 依法設置之墳墓，因情事變更致有妨礙軍事設施、公共衛生、都市發展或其他公共利益之虞，經直轄市、縣（市）主管機關轉請目的事業主管機關認定屬實者，應予遷葬。但經公告為古蹟者，不在此限。前項應行遷葬之墳墓，應發給遷葬補償費；其補償基準，由直轄市、縣（市）

主管機關定之。

第三十六條 依法應行遷葬之墳墓，直轄市、縣（市）主管機關應於遷葬前先行公告，限期自行遷葬，並應以書面通知墓主，及在墳墓前樹立標誌。但無主墳墓，不在此限。前項期限，自公告日起，至少應有三個月之期間。墓主屆期未遷葬者，除有特殊情形提出申請，經直轄市、縣（市）主管機關核准延期者外，視同無主墳墓，依第二十七條規定處理之。

第四章 殯葬服務業之管理及輔導

第三十七條 殯葬服務業分殯葬設施經營業及殯葬禮儀服務業。

第三十八條 經營殯葬服務業，應向所在地直轄市、縣（市）主管機關申請設立許可後，依法辦理公司或商業登記，並加入殯葬服務業之公會，始得營業。其他法人依其設立宗旨，從事殯葬服務業者，應向所在地直轄市、縣（市）主管機關申請經營許可，領得經營許可證書，始得營業。殯葬服務業於前項許可設立之直轄市、縣（市）以外之直轄市、縣（市）營業，應持原許可設立證明報請營業所在地直轄市、縣（市）主管機關備查，並受其管理。殯葬服務業依法辦理公司、商業登記或領得經營許可證書後，應於六個月內開始營業，屆期未開始營業者，由主管機關廢止其許可。但有正當理由者，得申請展延，其期限以三個月為限。第一項申請許可之事項及其應備文件，由中央主管機關定之。

第三十九條 殯葬服務業具一定規模者，應置專任禮儀師，始得申請許可及營業。禮儀師之資格及管理，另以法律定之。第一項一定規模，由中央主管機關關於前項法律施行後定之。

第四十條 具有禮儀師資格者得執行下列業務：

- 一、殯葬禮儀之規劃及諮詢。
- 二、殯殮葬會場之規劃及設計。
- 三、指導喪葬文書之設計及撰寫。
- 四、指導或擔任出殯奠儀會場司儀。
- 五、臨終關懷及悲傷輔導。
- 六、其他經主管機關核定之業務項目。

未取得禮儀師資格者，不得以禮儀師名義執行前項各款業務。

第四十一條 有下列各款情形之一者，不得申請經營殯葬服務業；其經許可者，廢止其許可。本條例施行前已依法成立或登記之殯葬服務業，於本條例施行後，

其負責人有下列各款情形之一者，亦同：

- 一、無行為能力或限制行為能力者。
- 二、受破產之宣告尚未復權者。
- 三、犯詐欺、背信、侵占罪、性侵害犯罪防治法第二條所定之罪、組織犯罪防制條例第三條第一項、第二項、第六條、第九條之罪，經受有期徒刑一年以上刑之宣告確定，尚未執行完畢或執行完畢或赦免後未滿三

年者。但受緩刑宣告者，不在此限。

四、受感訓處分之裁定確定，尙未執行完畢或執行完畢未滿三年者。

五、曾經營殯葬服務業，經主管機關廢止或撤銷許可，自廢止或撤銷之日起未滿五年者。但第三十八條第三項所定屆期未開始營業或第四十九條所定自行停止業務者，不在此限。

六、受第五十六條所定之停止營業處分，尙未執行完畢者。

第四十二條 殯葬服務業應將相關證照、商品或服務項目、價金或收費標準展示於營業處所明顯處，並備置收費標準表。

第四十三條 殯葬服務業就其提供之商品或服務，應與消費者訂定書面契約。書面契約未載明之費用，無請求權；並不得於契約訂定後，巧立名目，強索增加費用。前項書面契約之格式、內容，中央主管機關應訂定定型化契約範本及其應記載及不得記載事項。殯葬服務業應將中央主管機關訂定之定型化契約書範本公開並印製於收據憑證交付消費者，除另有約定外，視為已依第一項規定與消費者訂約。

第四十四條 與消費者簽訂生前殯葬服務契約之殯葬服務業，須具一定之規模；其有預先收取費用者，應將該費用百分之七十五依信託本旨交付信託業管理。前項之一定規模，由中央主管機關定之。中央主管機關對於第一項書面契約，應訂定定型化契約範本及其應記載及不得記載事項。

第四十五條 成年人且有行為能力者得於生前就其死亡後之殯葬事宜，預立遺囑或以填具意願書之形式表示之。死者生前曾為前項之遺囑或意願書者，其家屬或承辦其殯葬事宜者應予尊重。

第四十六條 直轄市、縣（市）主管機關對殯葬服務業應定期實施評鑑，經評鑑成績優良者，應予獎勵。前項評鑑及獎勵之實施規定，由直轄市、縣（市）主管機關定之。

第四十七條 殯葬服務業之公會每年應自行或委託學校、機構、學術社團，舉辦殯葬服務業務觀摩交流及教育訓練課程。

第四十八條 殯葬服務業得視實際需要，指派所屬員工參加殯葬講習或訓練。前項參加講習或訓練之紀錄，列入評鑑殯葬服務業之評鑑項目。

第四十九條 殯葬服務業預定暫停營業三個月以上者，應於停止營業之日十五日前，以書面向直轄市、縣（市）主管機關申請停業；並應於期限屆滿十五日前申請復業。前項暫停營業期間，以一年為限。但有特殊情形者，得向直轄市、縣（市）主管機關申請展延一次，其期間以六個月為限。殯葬服務業開始營業後自行停止營業連續六個月以上，或暫停營業期滿未申請復業者，直轄市、縣（市）主管機關得廢止其許可。

第五章 殯葬行為之管理

第五十條 辦理殯葬事宜，如因殯儀館設施不足需使用道路搭棚者，應擬具使用計畫報經當地警察機關核准。但以二日為限。直轄市或縣（市）主管機關有禁止使用道路搭棚規定者，從其規定。第一項管理辦法，由直轄

市、縣（市）主管機關定之。

第五十一條 殯葬服務業不得提供或媒介非法殯葬設施供消費者使用。殯葬服務業不得擅自進入醫院招攬業務；未經醫院或家屬同意，不得搬移屍體。

第五十二條 殯葬服務業就其承攬之殯葬服務應於出殯前，將出殯行經路線報請辦理殯葬事宜所在地警察機關備查。

第五十三條 殯葬服務業或其他個人提供之殯葬服務，不得有製造噪音、深夜喧嘩或其他妨礙公眾安寧、善良風俗之情事，且不得於晚間九時至翌日上午七時間使用擴音設備。

第五十四條 憲警人員依法處理意外事件或不明原因死亡之屍體程序完結後，除經家屬認領，自行委託殯葬禮儀服務業者承攬服務者外，應即通知轄區或較近之公立殯儀館辦理屍體運送事宜，不得擅自轉介或縱容殯葬服務業逕行提供服務。公立殯儀館接獲前項通知後，應自行或委託殯葬服務業運送屍體至殯儀館後，依相關規定處理。非依前二項規定或未經家屬同意，自行運送屍體者，不得請求任何費用。第一項屍體無家屬認領者，其處理之實施規定，由直轄市、縣（市）主管機關定之。

第六章 罰則

第五十五條 殯葬設施經營業違反第七條第一項或第三十一條規定，未經核准或未依核准之內容設置、擴充、增建、改建殯葬設施，或違反第十八條規定擅自啓用、販售墓基或骨灰（骸）存放單位，經限期改善或補辦手續，屆期仍未改善或補辦手續者，處新臺幣三十萬元以上一百萬元以下罰鍰，並得連續處罰之。未經核准，擅自使用移動式火化設施經營火化業務，或火化地點未符第二十一條第一項規定者，亦同。前項處罰，無殯葬設施經營業者，處罰設置、擴大、增建或改建者；無設置者，處罰販售者。發現有第一項之情形，應令其停止開發、興建、營運或販售墓基及骨灰（骸）存放單位，拒不從者，除強制拆除或恢復原狀外，並處新臺幣六十萬元以上三百萬元以下罰鍰。

第五十六條 違反第二十二條第一項規定者，除處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰外並限期改善，屆期仍未改善者，得按日連續處罰；必要時，由直轄市、縣（市）主管機關起掘火化後為適當之處理，其所需費用，向墓地經營人、營葬者或墓主徵收之。違反第二十二條第三項之規定擅自收葬、存放、埋藏或火化屍體、骨灰（骸）者，處一年以下有期徒刑；得併科新臺幣十萬元以上三十萬元以下罰金。私立殯儀館、火化場，違反第二十二條第三項規定火化屍體，且涉及犯罪事實者，除行為人依法送辦外，得勒令其停止營業六個月至一年。其情節重大者，得廢止其許可。

第五十七條 違反第二十三條第一項規定面積，經限期改善，屆期仍未改善者，處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰；超過面積達一倍以上者，按其倍數處罰之。

第五十八條 違反第二十四條第一項規定，經限期改善，屆期仍未改善者，處新臺幣十萬元以上三十萬元以下罰鍰；超過高度達一倍以上者，按其倍數處罰之。

第五十九條 違反第二十六條規定者，處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰。

第六十條 違反第二十九條規定，經限期補正，屆期仍未補正者，處新臺幣一萬元以上三萬元以下罰鍰。就同條第二款、第四款之事項，故意為不實之記載者，處新臺幣三十萬元以上一百萬元以下罰鍰。

第六十一條 違反第三十二條第一項或第三十三條第一項規定者，依所收取之管理費及其他費用之總額，定其罰鍰之數額，處罰之。

第六十二條 違反第三十八條第一項規定經營殯葬服務業者，除勒令停業外，並處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰。其不遵從而繼續營業者，得連續處罰。

第六十三條 違反第三十九條第一項規定者，處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰外，並應禁止其繼續營業。拒不遵從者，按次加倍處罰之。

第六十四條 違反第四十二條或第四十三條第一項規定，經限期改善，屆期不改善者，處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰，並得連續處罰之。

第六十五條 違反第四十四條第一項規定，經限期改善，屆期不改善者，處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰。情節重大者，並得廢止其許可。

第六十六條 未具禮儀師資格，違反第四十條第二項之規定以禮儀師名義執行業務者，除勒令改善外，並處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰。其不遵從改善者，並得連續處罰之。

第六十七條 殯葬服務業違反第四十九條第一項、第五十條、第五十一條、第五十二條或第五十三條規定者，處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰，經限期改善，屆期仍未改善者，得連續處罰。情節重大或再次違反者，得廢止其許可。前項處罰規定，於個人違反第五十三條規定時，亦同。

第六十八條 憲警人員違反第五十四條第一項或第三項規定者，除移送所屬機關依法懲處外，並處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰。

第六十九條 依本條例所處罰鍰及依第五十六條應徵收之費用，經限期繳納，屆期仍未繳納者，依法移送強制執行。

第七章 附則

第七十條 為落實殯葬設施管理，推動公墓公園化、提高殯葬設施服務品質及鼓勵火化措施，主管機關應擬訂計畫，編列預算執行之。

第七十一條 醫院附設殮、殯、奠、祭設施，其管理辦法，由中央衛生主管機關定之。

第七十二條 本條例公布施行前，寺廟或非營利法人設立五年以上之公私立公墓、骨灰〈骸〉存放設施得繼續使用。但應於二年內符合本條例之規定。

第七十三條 本條例施行前依法設置之私人墳墓，於本條例施行後僅得依原墳墓形式修繕，不得增加高度及擴大面積。經依第二十五條規定公墓墓基及

骨灰（骸）存放設施之使用年限者，其轄區內私人墳墓之使用年限及使用年限屆滿之處理，準用同條規定。中華民國七十二年十一月十一日墳墓設置管理條例公布施行前，經主管機關核准設置之私立公墓，其緊鄰區域已提供殯葬使用，並符合第八條之規定者，於本條例施行後一年內，得就現況依第六條及第七條規定辦理擴充、增建之補正申請，不受第五十五條第三項強制拆除或恢復原狀之限制。

第七十四條 本條例公布施行前，已領得公司登記或商業登記證書之具一定規模殯葬服務業，於本條例公布施行後三年內得繼續營業，期間屆滿前，應補送聘禮儀師證明，經主管機關備查，始得繼續營業。

第七十五條 本條例施行細則，由中央主管機關定之。

第七十六條 本條例施行日期，由行政院定之。

附錄六

墳墓設置管理條例 (民國 91 年 07 月 17 日 廢止)

第一章總則

第 1 條 墳墓之設置之管理，依本條例規定；本條例未規定者，適用其他法律規定。

第 2 條 本條例所稱墳墓，包括公墓及私人墳墓。

前項所稱公墓，係指公立或私立供公眾營葬之公共設施；所稱私人墳墓，係指私人報經主管機關核准營葬或在私有土地上設置，供特定人營葬之設施。

第 3 條 本條例所稱主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府；在鄉（鎮、市）為鄉（鎮、市）公所。

第二章墳墓設置

第 4 條 直轄市、縣（市）政府及鄉（鎮、市）公所應於轄區內或轄區外選擇適當地點，依本條例之規定，設置公立公墓。

第 5 條 私人或團體得設置私立公墓。

第 6 條 設置公墓，應備具左列文件報請直轄市、縣（市）主管機關核准；其由直轄市、縣（市）主管機關設置者，應報請中央主管機關備查：

- 一 設置地點位置圖。
- 二 設置範圍之地籍圖。
- 三 配置圖說。
- 四 經費、概算。
- 五 管理辦法及收費標準。
- 六 無妨礙區域計畫、都市計畫證明書。
- 七 土地權利證明或使用同意書及地籍謄本。

第 7 條 設置公墓或擴充墓地，應選擇不影響水土保持、不破壞自然景觀、不妨礙耕作、軍事設施、公共衛生或其他公共利益之適當地點為之。與左列第一款地點距離不得少於一千公尺，與其餘各款地點不得少於五百公尺：

- 一 公共飲水井或飲用水之水源地。
- 二 學校、醫院、幼稚園、托兒所暨戶口繁盛區或其他公共場所。
- 三 河川。
- 四 工廠、礦場、貯藏或製造爆炸物之場所。

第 8 條 依第四條所設置之公墓及其對外通道之用地，得依土地法規定徵收。

第 9 條 公墓應有左列設施：

- 一 對外通道。
- 二 公共衛生設備。
- 三 排水系統。

四 墓道。

五 公墓標誌。

六 停車場。

七 其他必要之設施，並多植花木，力求美化環境。

第 10 條公墓內應依地形劃分墓區，每區內劃定若干墓基，編定墓基號次，每一墓基面積不得超過十六平方公尺。但兩棺以上合葬者，每棺得放寬十平方公尺。

第 11 條公墓埋葬棺木時，其棺面應深入地面七十公分以下，傳染病死亡者，應在一公尺二十公分以下，墓頂至高不得超過地面一公尺五十公分，墓穴並應嚴密封固。

第 12 條公墓費用收取標準及方式，由直轄市、縣（市）主管機關定之。

第 13 條公墓之設置，應由直轄市、縣（市）主管機關將公墓名稱、地點、所屬區域暨設置者之名稱或姓名公告之。

第 14 條私人墳墓之設置，應報請當地主管機關核准，其應備文件及地點之選擇，依第六條第一款、第六款、第七款及第七條之規定。每一墓基面積不得超過第十條之規定。

第三章墳墓管理

第 15 條直轄市及縣（市）政府得設公墓管理機構。鄉（鎮、市）公所得置公墓管理員（人）。

第 16 條墳墓非經當地主管機關核發埋（火）葬許可證者，不得收葬。申請埋（火）葬許可證者，應檢附死亡證明書二份。當地主管機關除留存一份外，並應以一份函送當地衛生主管機關備查。

第 17 條墳墓內棺柩或屍體，非經當地主管機關之核准不得起掘。

第 18 條公墓內之無主墳墓，管理機構或管理員（人），因更新、管理需要，得報經直轄市、縣（市）主管機關之許可，起掘火葬或安置於靈（納）骨堂（塔）內。並應於起掘三個月前公告，必要時，得縮短為一個月。

第 19 條骨灰或骨骸安置於靈（納）骨堂（塔）內者，減免收費；其標準及方式，由直轄市、縣（市）主管機關定之。

第 20 條公墓得依本條例之規定更新之。其一部或全部因地形變更或其他特殊情形必須遷移者，遷移之。但應擬具更新或遷移計畫，報請縣（市）主管機關核准；其由直轄市、縣（市）主管機關辦理者，應報請中央主管機關備查。

第 21 條公墓管理員（人）應備簿冊登記左列事項：

一 墓基編號。

二 葬期。

三 受葬者之姓名、性別、籍貫及生死年月日。

四 營葬者或墓主之姓名、籍貫、住址與通訊處及其與受葬者之關係。

第 22 條 公墓內之墳墓應妥為維護，如有損壞，管理員（人）應即通知營葬者或墓主逕行整修。

第 23 條 公墓管理員（人）應於每年年底，將公墓管理情形，報請鄉(鎮、市、區)公所轉報直轄市、縣(市)主管機關查核。

第四章墓棺遷葬

第 24 條 經當地主管機關查明墳墓地點足以妨礙軍事設施、公共衛生、更新規劃、都市發展或其他公共利益者，應予遷葬。但經政府指定之名勝古墓，不在此限。

第 25 條 本條例規定應行遷葬之墓棺，當地主管機關應於遷葬三個月前公告，並以書面通知營葬者或墓主，同時在墓棺前樹立標誌。營葬者或墓主如逾期未遷，當地主管機關應依行政執行法規定代遷葬於公墓內，設有火葬場者，得火葬之。

第五章罰則

第 26 條 設置墳墓違反本條例之規定者，應由當地主管機關會同有關機關制止之。其已埋葬之墳墓，除得令其補辦手續者外，應限期於三個月內遷葬；逾期未遷葬者，處三千元以上一萬元以下之罰鍰。前項未遷葬之墳墓，由直轄市、縣(市)主管機關代為遷葬於公墓內，其遷葬費用向墓地經營人、營葬者或墓主徵收之。

第 27 條 意圖營利，違反第六條規定擅自設置公墓者，處三年以下有期徒刑，得併科十萬元以下罰金。法人之負責人、法人或自然人之代理人，受僱人或其他從業人員因執行業務犯前項之罪者，除處罰其行為人外，對該法人或自然人科以前項之罰金。

第 28 條 依本條例所處罰鍰，其經催告限期繳納而逾期仍未繳納者，由該管主管機關移送法院強制執行。

第六章附則

第 29 條 殯儀館、火葬場、靈(納)骨堂(塔)及其他喪葬設施之設置，須經直轄市、縣(市)主管機關核准；其管理規定，由直轄市、縣(市)主管機關定之。

第 30 條 本條例施行前，私人或團體已設立之公墓，應於本條例施行後一年內依本條例之規定補行申請；逾期未申請者，依第二十六條及第二十七條規定辦理，必要時，得徵收之。

第 31 條 本條例施行細則，由內政部定之。

第 32 條 本條例自公布日施行。

附錄七

法規名稱	宜蘭縣喪葬設施設置管理自治條例
公佈日期	中華民國九十年二月二日
文 號	九十府秘法字第〇〇九九四一號令
第一條	宜蘭縣政府（以下簡稱本府）為管理縣內喪葬設施，特依墳墓設置管理條例第二十九條規定制定本自治條例。
第二條	本自治條例所稱喪葬設施，係指殯儀館、火葬場、納骨設施。
第三條	本自治條例所稱喪葬設施之主管機關，在縣為本府；在鄉（鎮、市）為鄉（鎮、市）公所。
第四條	本府及鄉（鎮、市）公所得視實際需要選擇適當地點，依本自治條例之規定設置公立喪葬設施。公立喪葬設施得委託民間團體經營或共同開發。
第五條	私人或團體得依本自治條例之規定設置私立喪葬設施。
第六條	申請設置、增建或改建私立喪葬設施，應備具下列文件，向該管主管機關申請核轉本府核准： 一 設置地點位置圖。 二 設置範圍地籍圖謄本。 三 配置圖說。 四 興建營運計畫（含經費、概算）。 五 管理辦法及收費標準。 六 基金管理委員會辦法草案。 七 土地權利證明或土地變更編定使用同意書及土地登記簿謄本。 八 依法令應提出之水土保持、環境影響評估及其他之許可或證明文件。 由鄉（鎮、市）公所設置、增建或改建喪葬設施者，應備具前項文件報本府核准；由本府設置、增建或改建喪葬設施者，應備具前項文件，報內政部備查。 喪葬設施用地，如不合土地分區使用管制規則規定者，得檢附第一項規定文件報經本府先發給同意興辦事業計畫之證明文件，依法辦理用地變更後，再檢附無妨礙區域計畫或都市計畫證明書報本府核准。
第七條	設置喪葬設施應選擇不影響水土保持、不妨礙軍事設施及環境保護之適當地點為之，並與下列各款地點水平距離不得少於五百公尺。但都市計畫範圍內已劃定為殯儀館、火葬場、納骨設施用地及非都市土地已設置公墓範圍內之墳墓用地者，不在此限： 一 學校、醫院、幼稚園、托兒所及戶口繁盛區。 二 工廠、礦場、貯藏或製造爆炸物之場所。 前項所稱戶口繁盛區、工廠及礦場，以墳墓設置管理條例施行細則第九條、第十一條及第十二條規定之範圍為限。
第八條	殯儀館應有下列設施設備：

	<p>一 冷凍室。</p> <p>二 屍體防腐設備。</p> <p>三 解剖室。</p> <p>四 消毒設備。</p> <p>五 污水處理設備。</p> <p>六 屍體化妝室。</p> <p>七 停棺室。</p> <p>八 禮堂。</p> <p>九 服務中心及家屬休息室。</p> <p>十 盥洗室及廁所。</p> <p>十一 停車場。</p> <p>十二 對外通道。</p> <p>前項第十二款對外通道寬度不得小於八公尺。</p>
第九條	<p>火葬場應有下列設施設備：</p> <p>一 撿骨室。</p> <p>二 火化爐。</p> <p>三 祭拜檯。</p> <p>四 服務中心及家屬休息室。</p> <p>五 盥洗室及廁所。</p> <p>六 停車場。</p> <p>七 對外通道。</p> <p>前項第七款對外通道寬度不得小於八公尺。</p>
第一〇條	<p>納骨設施應有下列設施設備：</p> <p>一 納骨灰（骸）設備。</p> <p>二 祭祀設施。</p> <p>三 服務中心及家屬休息室。</p> <p>四 盥洗室及廁所。</p> <p>五 停車場。</p> <p>六 對外通道。</p> <p>前項第六款對外通道寬度不得小於八公尺。</p>
第一一條	<p>私立喪葬設施經核准設置者，應於核准之日起一年內動工，逾期未動工者撤銷其許可。喪葬設施設置完竣，應檢附件建物使用執照、現場照片及報請該管主管機關核轉本府備查，未經核准前不得啓用。經核准啓用日起二個月內應檢送基金管理委員會辦法、委員名冊、會議紀錄等相關成立資料報請該管主管機關核轉本府備查。納骨設施未經報准啓用，其設施安奉位置不得預售。違者依本自治條例第二十三條規定辦理。</p>
第一二條	<p>使用殯儀館者應檢附死亡證明文件，未檢附死亡證明文件前，殯儀館依家屬或有關機關之請求，得暫予停放屍體。前項所稱死亡證明文件，係指下列各款文件之一：</p>

	<p>一 醫師出具之死亡證明書。</p> <p>二 醫師或助產士出具之死產證明書。</p> <p>三 檢察機關相驗屍體之證明書。</p>
第一三條	使用火葬場者，應檢附該管主管機關核發之火化許可證明並依相關法令規定辦理。
第一四條	使用納骨塔者，應檢附主管機關核發之火化許可或起掘證明。
第一五條	公立喪葬設施之使用、收費及管理，由該管主管機關另以自治條例定之。
第一六條	私立喪葬設施，就其設施之使用、收費及管理，應訂定管理辦法，報該管主管機關核轉本府核定，修正時亦同。
第一七條	喪葬設施應設置管理人員，並得設置技術人員。
第一八條	<p>喪葬設施應備具簿冊登記下列事項：</p> <p>一 死者姓名、性別、出生地及生死年月日。</p> <p>二 使用日期。</p> <p>三 使用地點或位置。</p> <p>四 死者主要家屬或關係人之姓名、國民身分證號碼、出生地、住址、通訊處及其與死者之關係。</p>
第一九條	<p>私立喪葬設施依法設置後，變更下列情形之一者，應報該管主管機關核轉本府核准：</p> <p>一 負責人。</p> <p>二 配置圖說。</p> <p>三 興建營運計畫。</p>
第二〇條	喪葬設施管理者，應經常檢查其喪葬設施相關設備，維護其安全；對屍體、骨灰（骸）應妥為保管，並保持環境之清潔、衛生及安寧。
第二一條	<p>喪葬設施管理者應於每年一月十日前將上年度管理狀況，報該管主管機關核轉本府備查。</p> <p>本府對轄內喪葬設施，應每年查核管理情形，並視實際需要辦理評鑑獎勵。</p>
第二二條	私立納骨設施管理者應以收取之規費（使用費、管理費）提撥百分之五設立專戶，專款專用，以支應重大事故發生或經營不善致無法正常營運時之修護、管理或損害賠償等事宜。
第二三條	<p>喪葬設施設置或管理違反本自治條例之規定者，該管主管機關除依有關法令處理外，得視實際情形停止其使用或以書面通知限期改善，情節重大或屆期未完成改善者，得報本府撤銷其許可，並處以新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰，若限期仍未改正者，得按次分別處罰。</p> <p>前項所定罰鍰，經限期繳納逾期不繳納者，移送行政執行處強制執行。</p>
第二四條	本自治條例自公布日施行。

附錄八： 宜蘭員山福園服務項目及收費標準

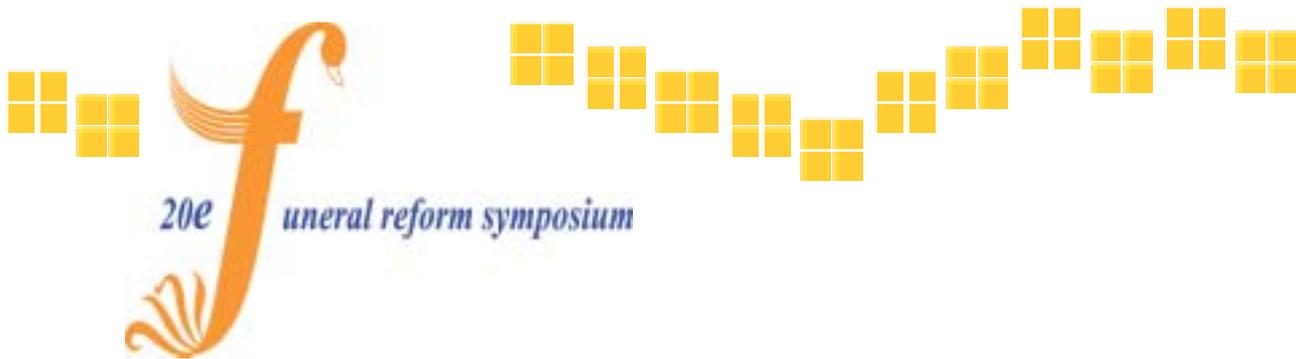
服務項目	費用		說明
殯儀館	禮堂	每場 3,500 元	禮堂使用以一場為單位，每場以使用三小時為原則，逾時每小時加收一、000元，禮堂冷氣費逾時每小時加收六00元（未滿一小時者仍以一小時計算），如為繼續使用，應於繳納使用費後始得使用。
	禮堂冷氣費	每場 1,200 元	
	禮堂守夜電費	每次 200 元	
	禮堂守夜冷氣費	每小時 300 元	
	化妝室 (含洗身、著裝、化粧)	1,000 元 每次 (具)	化粧室之洗身、著裝、化粧等概由本所工作人員負責。
	停棺室	每天 300 元	停棺室以一天計算（凌晨零時為天數起算基準），使用三小時以內半數收費，停棺期限以七日為原則，其超過日數加倍收費。
	遺體冷凍	每天 (具) 400 元	遺體冷凍使用以一天計算(凌晨零時為天數起算基準)，未滿一天者仍以一天計算，冷凍期限以三十日為原則，其超過日數加倍收費。
	解剖室	1,000 元\每次 (具)	解剖室所需消毒劑由喪家自行負擔，如為地檢單位申請使用時，免收費用。
火葬場	客房	每人 (天) 100 元 每間 (天) 600 元	客房為通鋪，每間可容納六人，自每日中午十二時起算，至翌日中午十一時止。
	火葬爐	每具 2,500 元	火化棺木限板厚 3 公分、高 65 公分、寬 70 公分以內，超過不予受理。逾時十五分以上取消當次使用權。
	臨時寄放骨灰	每日 200 元	
納骨設施	骨甕	每具 40,000 元	骨甕係供安置火化後骨灰使用。
	骨罈	每具 50,000 元	骨罈係供安置骨骸(撿骨進塔者)使用。
公墓	墓地使用費	每位 60,000 元	縣立公墓墓基使用面積規定為十三.二五平方公尺(約四坪)

備註：

- 一、 喪家使用本縣立喪葬設施應先行繳納使用費及保證金（殯儀館保證金 3,000 元、土葬保證金 10,000 元）後始准使用；保證金於使用完畢後七日內申請核退。如有違反本自治條例規定時，於保證金內扣抵之，如有不足依法予以追繳。納骨及火葬免繳納保證金。
 - 二、 非本縣籍民眾申請使用喪葬設施，其使用費為本縣籍收費標準之四倍計收；曾設籍本縣十年以上之民眾，且於死亡時追溯計算設籍於外縣市未逾五年者，比照本縣籍民眾收費標準計收。
 - 三、 有下列情形之一者，使用縣立火葬場及納骨設施，免收使用費；使用殯儀館減半收使用費：
 1. 縣政府列冊之第一款低收入戶。
 2. 設籍於本縣，政府公費收容之仁愛之家、育幼院、教養院及其他救助機關之院民（童）死亡者。
 3. 縣政府辦理公墓公園化及喪葬設施預定地內既有墳墓檢骨入納骨設施者。
 4. 設籍於縣立喪葬設施設置所在地鄰民。
 - 四、 有下列情形之一者，使用縣立火葬場及納骨設施，減半收使用費：
 1. 設籍於縣立喪葬設施設置所在地村（里）民。
 2. 縣政府列冊之第二、三款低收入戶。
 - 五、 設籍於縣立喪葬設施設置所在地之鄉（鎮、市）民，除依宜蘭縣立喪葬設施管理自治條例第七條第四款及第八條第一款所列鄰、村（里）民外，使用縣立火葬場及納骨設施減收三分之一使用費。
 - 六、 設籍於縣立喪葬設施設置所在地之鄉（鎮、市）民，使用土葬減半收使用費。

依照前五條規定申請減免使用費者，應於申請時檢具有關證件，向本所提出申請。
 - 七、 未於申請使用時間使用者，應由申請人檢具理由向本所提出退費申請，退費標準如下：
 1. 殯儀館：退還已繳使用費五分之一。
 2. 火葬場：退還已繳使用費五分之一。
 3. 納骨設施：退還已繳使用費二分之一。
 4. 公墓：退還已繳使用費二分之一。
- 上開退費金額計算單位為元，元以下小數捨去

附錄九 淨化殯葬意願聲明書



親愛的_____：

因為有你的愛與照顧，讓我擁有這樣美好的人生，

我知道有那麼結束生命的一日，

我也期望你們用下列方式安排我的身後事。

請你們用最簡約的方式向我送別，

我不要花團錦簇，我只要是個全然充滿愛與回憶的告別式，

請你們許我一個爵士樂團，

讓告別式伴隨著我最愛的旋律進行著

就這樣溫柔地用火化的方式將我劃下句點

讓炙熱的火焰昇華我對你們的情感及你們對我的愛...

簽署人 _____

見證人 _____

附署人 _____

中華民國 _____ 年 _____ 月 _____ 日