

公部門殯葬管理問題之研究-以新竹市殯葬管理所為例

葉嘉楠, 吳國寶

行政管理學系

人文社會學院

cnyeh@chu.edu.tw

摘要

殯葬管理條例第一條「為促進殯葬設施符合環保並永續經營；殯葬葬服務業創新升級，提供優質服務；殯葬行為切合現代需求，兼顧個人尊嚴及公共利益以提昇國民生活品質」。該條文中明確指出提殯葬服務品質的具體目標，其中又以殯葬設施為最根本，殯葬設施是否符合消費者之使用需求，是否達到殯葬設施所在地居民對環境品質要求的標準，就需要一套嚴謹且有效率的經營管理模式。本論文嘗試以目前較成功的模式（新竹市殯葬管理所）來探究在台灣地區普遍實施的可能性。

殯葬設施（殯儀館、火化場、公墓、骨灰（骸）存放設施）目前現況是以公辦公營方式為主。殯儀館、火化場幾乎全部是公辦公營；公墓、骨灰骸存放設施公營、私營各半，並以公共造產方式經營，地方政府視為重要財源，以致管理上採較寬鬆的標準。而殯葬管理條例及相關法規不符合實際現況，應是目前地方政府殯葬設施管理最困難的問題。為解決上述困境，謀求解決之道就是以逐漸公辦民營或全面民辦民營之營運模式最可行。幸而政府於2000年二月公佈「促進民間參與公共建設法」並於十月公佈施行細則對殯葬設施的設置興建及經營管理賦予民間參與的機會，「優質殯葬設施、滿足消費需求」、「生死兩安，我們承擔」是我們共同努力的目標。

殯葬設施無論是採公辦民營、民辦民營方式，都能建構一套可供大家參考的營運管理模式。新竹市殯葬管理所在殯葬設施的營運、管理及服務上部份已有所突破及創新。本論文試著以新竹市殯葬管理所建構的營運、管理及服務模式做一個剖析，並以其所建構的公辦民營模式為基礎，進而提出達到優質殯葬營運、管理及服務的具體作法，以供各界參考。冀望台灣地區目前的公設殯葬設施能大幅度的提昇優質的服務品質，以滿足消費者之殯葬需求。

關鍵字：關鍵詞：殯葬管理、殯葬設施、環保自然葬、公辦民營、禮儀師