

112 年 度 高 等 教 育 深 耕 計 畫 執 行 成 果

112 學 年 度 第 1 學 期

- 一 分項計畫：分項 5_5.2 提升教師具業界實務經驗.
- 二 活動主題：2023 生關教師專業實務研習活動---殯葬與評鑑學術研討會
- 三 活動地點：仁德醫專生關科
- 四 活動內容：生關科教師專業實務研習活動
- 五 活動花絮

執行單位：生命關懷事業科	活動日期：112 年 11 月 23 日
參加人數：7	活動滿意度：90
活動花絮	
	
<p>拍照日期：112.11.23</p> <p>照片說明:殯葬與評鑑學術研討會福龍紀念園歐董事長致辭</p>	<p>拍照日期：112.11.23</p> <p>照片說明：殯葬與評鑑學術研討會台中殯葬管理處代表陳科員致辭</p>
	
<p>拍照日期：112.11.23</p> <p>照片說明:殯葬與評鑑學術研討會會場現況</p>	<p>拍照日期：112.11.23</p> <p>照片說明：殯葬與評鑑學術研討會中華殯葬教育學會理事長尉遲淦教授發表論文</p>



拍照日期：112.11.23
 照片說明:殯葬與評鑑學術研討會來賓們合影



拍照日期：112.11.23
 照片說明：殯葬與評鑑學術研討會南華大學楊士賢教授發表論文



拍照日期：112.11.23
 照片說明:殯葬與評鑑學術研討會黃勇融助理教授發表論文



拍照日期：112.11.23
 照片說明：殯葬與評鑑學術研討會中華禮儀師協會秘書長許博雄發表論文

六 六、成效分析：

(一)量化分析

1.112年11月23日舉辦生關科2023生關教師專業實務研習—殯葬與評鑑學術研討會參與教師與外賓人次共計70人次學生132名。

(二)質化分析

- 1.助益於教師專業能力的提升，增進對於殯葬文化、設施使用的體驗與認識。藉由殯葬實務研習活動，讓產學雙方能建構長期延續之教育夥伴關係，深耕科系產業連結鏈的連結。
- 2.教師實務增能效益—增進教師對於殯葬設施與禮儀服務之評鑑的了解，促進產官學交流契機增進政府機關對於評鑑的改善。
- 3.生命教育創新教學增能與推動生命教育

2023 生關教師專業實務研習活動---殯葬與評鑑學術研討會

尉遲淦教授

對殯葬服務而言，對於品質的要求是一個現代人在接受殯葬服務時必定會有的要求，而此一要求的出現就在於殯葬服務的專業化。受到此一專業化趨勢的影響，使得台灣的殯葬服務從過去的土公仔半專業化的階段進入禮儀師的專業化階段。為了因應此一需求，政府於 2002 年的殯葬管理條例就把禮儀師的證照制度作為殯葬服務的最高證照，希望藉由此一證照制度的建立使殯葬業晉身現代專業化的行業。

為了達到這個目的，有關殯葬專業的教育就不能停留在大型殯葬公司的職前訓練或職業訓練，而必須有專業科系的出現。從 2001 年開始迄今，有關殯葬正式科系已經出現好幾所，如仁德醫護管理專科學校的生命關懷事業科。然而，此一科系的出現不代表殯葬學學科的建構就已經完成。實際上，殯葬專業教育迄今仍處於不成熟的階段，無論是殯葬知識與技能的系統建構或專業師資的培養。話雖如此，在專業化的過程中，教育、證照與評鑑是三位一體。因此，基於服務品質管控的要求，也為了保障消費者接受殯葬服務的權益及提升殯葬服務的品質，以解決亡者與家屬的殯葬問題、圓滿其殯葬尊嚴，我們需要經由評鑑制度的建立與實施來落實上述的要求。

在此，本文分幾個部分加以探討。除了在前言部分作研究背景交代以外，首先我們從殯葬服務的專業化談起。其次，我們探討殯葬服務專業化的品質管控問題。第三，我們探討殯葬評鑑制度的提出與建立。再來，我們對於殯葬評鑑制度進行省思與建議。最後，我們再針對上述探討做一個總結，並進一步提出相關的建議，以做為解決問題的參考。

經由上述的探討，我們發現有關殯葬評鑑制度的建立與實施之所以有問題，最關鍵的部分就在於殯葬學學科尚未建立的緣故。如果殯葬學學科建立完善，那麼殯葬教育的專業化就不成問題，殯葬證照制度的建立與實施就不成問題，殯葬評鑑制度的建立與實施也不成問題。可惜的是，殯葬學學科的建立迄今尚未完成，以至於殯葬評鑑制度在建立與實施上就很難臻於完善的境地。例如評鑑項目設計的問題、評鑑委員遴選的問題、評鑑獎勵與懲罰的問題等等。

楊士賢教授

我自民國一〇七年起，承蒙家鄉臺中市政府與現居地嘉義縣政府的器重，有幸受聘擔任這兩個縣市殯葬服務業評鑑小組的評鑑委員迄今，由於經過多年的參與，自然較為熟悉臺中市和嘉義縣的評鑑業務且略有所得及感觸。基本上，臺中市和嘉義縣是兩個差異性相當大的縣市，前者是工商發達、資源充沛的直轄市，後者則是尚待開發、資源有限的農業縣。兩個縣市登記立案的殯葬禮儀服務業者數量也差距頗大，截至一一二年八月底止，臺中市共有四百五十四家，嘉義縣共有一百二十三家，前者高出後者快四倍之多。有鑑於臺中市和嘉義縣的現實條件迥異，執行評鑑業務的單位也不同，具有極高程度之比較價值，所以本文將以臺中市和嘉義縣為研究場域，藉由兩個縣市政府提供的相關檔案與筆者訪談評鑑業務承辦人員之田野資料，再搭配筆者多年來參與評鑑的所見所聞，來比較兩地的殯葬服務業評鑑業務概況，同時提出個人對於評鑑業務的建議以供各縣市政府參考。

陳義廣教授

基於法制與實務的觀點，探討殯葬評鑑的定位和功能。由於殯葬評鑑制度建構強調的是權責分配的關係，因此，基於地方自治精神和法律保留原則下，殯葬評鑑設計與執行呈現出高度的不一致性與

多樣化。事實上，不同政府之間相互援引學習，在評鑑核心架構不變之下，保留因地制宜的設計方式，是殯葬評鑑制度的一大特色。本文以中央與地方政府權限劃分理論及評鑑理論為基礎，並以直轄市為研究對象，探討殯葬評鑑的定位和功能，經由法學實證研究方法，比較分析各直轄市在推動殯葬評鑑作業時，可能遭遇之問題及困難，以增進對殯葬服務與管理的分析能力。研究發現，近年來殯葬評鑑功能的發揮已初具成效，但基於「行政一體」的概念，中央應可發揮「行政指導」的作用，讓評鑑項目的歸類和指標設定取得一定程度的共識，逐步強化殯葬評鑑設計的專業性與公信力。

黃勇融教授

殯葬評鑑制度自從民國 91 年開始施行至今（民國 112 年）已經 20 餘年，就理論上而言，應該是一項人人皆可接受的作為且具有一定正面效用的成果，但實際上，殯葬評鑑作為自施行至今仍然是罵聲不斷，對於殯葬傳承¹所帶來的影響仍在觀察中。

本文是以「受評者的角度來省思殯葬評鑑制度作為」為題，由臺中市政府辦理殯葬評鑑的實際作為為出發，以受評者²的立場探討殯葬評鑑所產生的效用與問題，進而對殯葬制度進行省思與建議提出。

經由評鑑實際作為分析，發現受評者參加評鑑的效用是：可以找出自我公司的不足外，透過評鑑的過程，可以向專家學者請益更專業的實際作為；但是，評鑑過程中仍可發現：受評者的擇定、評鑑小組專業度、評鑑結果透明化、評鑑實質效益等問題；因此，本研究建議可以朝下列幾個方向進行評鑑制度調整：

- （一）建置友善殯葬業者的評鑑制度。
- （二）修正不合時宜的評鑑項目內容。
- （三）專人專評³方式的評鑑委員遴選。
- （四）加強評鑑制度實質獎勵與作為。

譚維信老師

殯葬服務品質如何提升是當前政府、殯葬服務業者、消費者、學者專家共同期盼的目標。現行提升殯葬服務品質的具體措施：(一)殯葬法規執行是否落實(二)殯葬教育是否全面普及(三)殯葬專業證照管、考、核制度是否嚴謹(四)殯葬從業人員在職訓練是否扎實(五)消費者權益是否得到充分保障(六)殯葬創新服務作業是否得到消費者認同(七)殯葬設施設置品質、數量是否符合需求(八)殯葬設施是否符合環保標準設置等措施。如何檢視以上措施執行成效的方法，就是殯葬服務業評鑑制度之實施成效。

殯葬服務業評鑑制度業已施行二十餘年並已初具成果。而這樣粗淺表面的成果會得到政府主管機關、殯葬服務業者、消費者、學者專家的認同嗎？應是到了必須檢視殯葬服務業評鑑制度的時機點了。我們可以從預算相關法規、評鑑實施計畫是否完備可行檢視之。

殯葬管理條例、殯葬管理自治條例及殯葬服務業評鑑辦法相關規定是殯葬評鑑執行的法源依據。惟目前各級政府主管機關對於那些殯葬法規的規定應列入評鑑項目，那些殯葬法規不需納入殯葬評鑑項目之標準不一。造成受評業者之困擾而消極抵制不願參加。本文試著找出其盲點供各級地方政府主管機關參考。

¹ 指殯葬作為執行後，民眾的接受與未來發展。

² 指接受評鑑的人或公司。

³ 指對於評鑑項目與子項內容，由相同專業的專家學者來評審與鑑定。

至於殯葬服務業評鑑實施計畫之擬定，更攸關殯葬服務業評鑑之公平性。評鑑計畫內容對於評鑑之標的，評鑑項目、內容，評選委員之遴選，評鑑成績之標準及評鑑之獎懲應有詳實的規範。本文也試著從現行的實施計畫缺失及應改進的地方提出建議，以便得到殯葬服務業及消費者的認同，進而提升殯葬服務品質。

殯葬服務業評鑑的核心是評鑑項目的核定。現行的評鑑項目大致分為五~六個大項。而每個大項下在細分多個子項目，表面看來似乎符合評鑑要件。惟隨著資訊發展迅速的社會現況，消費者對殯葬服務品質的要求是很嚴謹的。如果我們仍然以實施二十多年的評鑑方式來評定殯葬服務業品質，會被消費者質疑政府主管機關又在敷衍從事，更會令殯葬相關之學者專家汗顏。故本文試著從殯葬服務業評鑑項目調整來檢視之。並提出一些可行有效的評鑑實施計畫供主管機關參考。

殯葬服務評鑑之成效，端賴殯葬法規對於評鑑項目之執行是否確實。殯葬法規對於殯葬服務業評鑑之規定似乎已不符合時宜。殯葬法規調整修正的方向本文亦試著提出一些修法方向供參。至於殯葬設施查核管理辦法，地方主管機關尚未訂定完整機制。應由中央主管機關召集地方主管機關研訂標準一致的辦法遵行。如此殯葬管理條例第 38 條、第 58 條之立法精神才足以彰顯。

殯葬服務業係屬特許行業，其經營管理自應遵守殯葬法規之規範。殯葬服務業之殯葬設施經營業以臨時組成之評鑑小組是無法評鑑出業者的優劣，應由主管機關訂定查核管理辦法由殯葬行政單位執行。至於殯葬禮儀服務業非屬永續經營性質，平時由殯葬行政單位主管輔導管理，再定期實施評鑑制度。殯葬服務品質提升指日可待。