

臺北市政府政風處 102 年廉政委託研究案

「臺北市政府清廉程度民調及殯葬人員評價因子」

期末報告書



國際透明組織台灣總會—台灣透明組織協會

計畫主持人：黃榮護教授

Project Coordinator: Dr. Jong-Huh Huang

計畫執行單位：台灣透明組織協會

Project Executive Institution: Transparency International-Taiwan

計畫執行期間：中華民國 102 年 04 月 26 日至 102 年 12 月 25 日

Period of Project: April 26, 2013—December 25, 2013

印製日期：中華民國 103 年 06 月 03 日

Date of Publication: June 03, 2014

臺北市政府政風處 102 年廉政委託研究案

「臺北市政府清廉程度民調及殯葬人員評價因子」

期末報告書



國際透明組織台灣總會—台灣透明組織協會

計畫主持人：黃榮護教授

Project Coordinator: Dr. Jong-Huh Huang

計畫執行單位：台灣透明組織協會

Project Executive Institution: Transparency International-Taiwan

計畫執行期間：中華民國 102 年 04 月 26 日至 102 年 12 月 25 日

Period of Project: April 26, 2013—December 25, 2013

印製日期：中華民國 103 年 06 月 03 日

Date of Publication: June 03, 2014

研·究·人·員

計畫主持人

黃榮護 台灣透明組織協會理事長
世新大學行政管理學系教授兼管理學院院長

共同主持人

吳怡融 世新大學行政管理學系助理教授

協同主持人

陳俊明 台灣透明組織協會理事
世新大學行政管理學系副教授

研究員

葉益昌 世新大學行政管理學系博士生

兼任研究員

黃資穎 台灣透明組織協會執行秘書

摘要

本研究旨在瞭解影響臺北市民眾對於殯葬業務人員清廉度評價之因子，以作為參考並增進殯葬業務機關與人員形象之準據。本研究主要分成兩部分：第一部分以電訪進行民調，首先針對民眾對於臺北市政府殯葬處人員之印象進行評價，瞭解過去一年中親身辦理過親人後事，並直接接觸過殯葬處人員的民眾，對於各項服務之滿意度與人員之認知。第二部分則以質化資料之蒐集與分析為主，藉著參與觀察、深度訪談與焦點座談的方式，找出各利害關係人(民眾、學者專家、業者)對於當前殯葬服務之看法與建議。

分析所蒐集之資料，研究團隊有以下發現：紅包文化是業者與殯葬處現場操作人員建立「友善關係」的重要媒介，即使打破並根除紅包文化乃是當前臺北市政府殯葬處著力甚多，並已展現一定成效的廉政工作；但就民眾的立場來看，這個已經「約定成俗」的習慣既為了「買安心」，也因為藉以「表達感謝」，而難以在短期內禁絕。

近年殯葬處種種的透明化措施(包括線上申請、預約)的服務已經獲得相當的肯定；但在操作現場工作程序的流程似乎仍尚不夠透明，民眾與業者或多或少都有難以得知現場工作人員「思維」的困境，從而可能產生現場操作人員違法的機會。

另一方面，醫院是人生在世的最後一個階段，是接軌喪葬禮制的第一個環節。101年1月前依「殯葬管理條例」第71條規定：「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。」，因此，部分醫院可能將太平間業務(含殮、殯、奠、祭等服務)招標並外包給業者進行相關服務與安置處理，可能導致民眾產生醫院將太平間事務外包之舉視往生者為「物品」進行交易等爭議；而醫院太平間業務向外招標乃參酌「採購評選委員會組織準則」成立評選委員會，並依據「採購評選委員會審議規則」、投標須知及準用「最有利標評選辦法」等相關規定辦理評選，由評選委員會遴選最符合專業服務品質等條件之廠商。然而由於大型業者挾帶優渥資金、背景優勢、健全制度，故不論依照哪一種評選辦法，皆有非常高的得標機率，可能造成大型

業者市場獨佔，而致使中、小型業者難以競爭。而在競標的過程中，亦加深醫院、業者以及第一線人員的廉政風險。

殯葬服務因其特殊之歷史文化背景，再加上工作性質的特殊性，長久以來，現場技術操作員工多半透過「關係」而招募而來，使得殯葬處的技工、工友儼然成為一股龐大的「家族企業」勢力，即使最近一年多已有具體的改革行動，卻因必須依規定「消化」其他機關多餘或不適任的人員，乃至殯葬工作所需技工作內容之特殊性，難以獲得符合所需人員，就此而言，殯葬主管機關宜建請上級就人員建置和培育作通盤的考量。與此有關的是，近期以來，殯葬處領導階層對內部同仁所採取諸如參與式採購決策、每月員工座談、不定時非正式員工溝通，甚至建立「主動關懷小組」，已初見成效；也因為強化民眾對於殯葬資訊的認識，提升了民眾的滿意度程度提升，形成良性循環，值得肯定。然因職位職等、升遷管道公平性與暢通性的仍有不足之處，不利於同仁對於機關的組織認同，這顯然也是殯葬改革能畢其功於一役所不能或缺的，殊值北市府首長認真看待，協助解決。

有鑒於民眾仍多將「死亡」與「不吉利」相連結，再加上對死後不可知之世界的恐懼，與生者從自利角度出發對「受庇蔭」的期待，使得過去殯葬服務與收費往往不夠透明，不免任由業者自由取價。而在喪祭禮制中，請擇日師選擇辦理喪葬有關的時辰，叫做「看日子」，是傳統喪葬祭祀禮俗中最重要的一個環節。為促使殯葬服務流程透明化，並免除民眾囿於傳統習俗的擇日觀念，臺北市政府殯葬處乃將涉及擇日的服務，以設備用差別取價的方式，平衡過於極端的使用頻率，例如臺北市立殯儀館禮堂將使用規費區分為原價日、加價日、減價日，所謂較差的日子價格設為旺日的一半，採取以價制量的收費基準，希望讓民眾基於傳統禮俗中的擇日觀念能逐漸淡化，數據顯示前述作為已逐漸引導民眾朝向較為平均的使用。因此，建議考慮隨著民眾逐漸接受有關喪葬祭祀儀式改變的做法，臺北市立殯儀館的差別取價措施也可再做調整，以免被質疑鼓勵喪家選擇吉日。

此外，「靈堂」空間規劃不佳與使用面積不足，無法提供喪家「悲傷輔導」的服務機會，也減少殯葬處建立正面積極形象的機會。凡此種種，都有賴政府善用本身資源，結合公民社會，降低民眾、業者、政府之間的資訊不對稱問題，合力推動社會風氣的改變。至若從長期的角度著眼，也應儘早展開對於政府所辦理殯葬業務外包與民營化的可行性評估。

Abstract

In addition to phone surveys in the first phase of the research, the second phase of the project focuses on qualitative data collection. The qualitative approach intends to highlight some policy suggestions by going through data gathered from employees of the City's Funeral Parlors, mortuary services industry, family of the deceased, funeral behavior researchers, and public administration experts in both in-depth and focus group interviews.

The commissioned research team comes up following suggestions:

1. "Red envelope" culture may mean differently for different sectors of the society. As far as the mortuary businesses are concerned, "red envelope" can be conducive to doing things effectively without unexpected inconvenience which may have something to do with unprecedented sweeping corruption actions against Taipei City Funeral Parlors' employees.
2. In order to avoid the "crowding effect" in terms of the usage of facilities, the Taipei City Parlors set up different facility rates based on the "peak days" and "regular days" on the Chinese fortune calendar. It has successfully improved the crowding effect. Therefore, the City parlors is recommended to terminate the differentiated rates in the long-run to discontinue the superstitious customs among the public.
3. The operation procedure on spot in the Taipei City Funeral Parlors' freezing chambers, corpse disposal, bier room and ceremony and mourning hall have been short of transparency although services reserved through internet (on-line application and registration) have been significantly improved recently.
4. Hospitals are advised to reexamine its mortuary management by emphasizing on outsourcing procedures since large scale funeral mortuary services have dominated outsourcing at the expense of the interests of small and medium mortuary services. Although hospitals are following the due process in outsourcing these facilities, there are still pitfalls in how these qualified funeral homes are selected.
5. Appealing to the society as a whole for the change of funeral folklore and removal of superstitions through socialization and campus education is needed to have a better prospect for appropriate funeral service behaviors.
6. It is plausible for competent authorities to assess the feasibility of outsourcing ongoing City-own and City-run funeral services and expand its horizons in promoting and challenging of funeral information and knowledge for both current and future consumers.
7. It is urgent and essential for hospital mortuary to provide funeral information for the deceased family while the patient is still alive for the purpose of better preparation in advance psychologically and logistically.

目錄

摘要.....	I
第一章 研究背景與研究目的.....	1
第二章 文獻檢閱.....	5
壹、貪腐行為成因相關研究.....	5
貳、影響民眾評價公部門之因素.....	6
參、殯葬違法行為之研究回顧.....	9
第三章 研究設計與研究方法.....	12
壹、電話問卷調查.....	12
貳、深度訪談法(訪綱如附件三、附件四).....	14
參、焦點團體座談(焦點座談大綱如附件五、附件六、附件七).....	14
肆、參與觀察法.....	17
伍、研究限制.....	17
第四章 量化分析結果.....	19
壹、民眾對臺北市政府各類公務人員清廉程度的調查結果.....	19
貳、民眾對臺北市政府殯葬業務清廉狀況的調查結果.....	24
參、小結.....	32
第五章 質化研究資料分析.....	35
壹、組織文化.....	35
貳、行政程序與服務流程.....	37
參、外部溝通與宣導.....	40
肆、參與觀察建議.....	44
伍、未來規劃.....	49
第六章 研究發現與政策建議.....	54
壹、研究發現.....	54

貳、政策建議.....	60
參考文獻.....	66
附錄一 電訪執行過程.....	68
附錄二 問卷題目.....	74
附錄三 內部關係人深度訪談題綱.....	86
附錄四 外部關係人深度訪談題綱.....	87
附錄五 民眾焦點團體座談題綱.....	89
附錄六 業者焦點團體座談題綱.....	90
附錄七 專家學者焦點團體座談題綱.....	91
附錄八 逐字稿.....	92
附錄九 交叉分析表.....	161

表次

表 3.1	本研究之深度訪談及焦點團體受訪者與代碼彙整表.....	16
表 4.1	102 年臺北市政府各類公務人員清廉評價一覽表(%).....	23
表 4.2	民眾認為臺北市政府殯儀館公務人員可能貪污的工作階段（主要階段）.....	28
表 4.3	實際接觸狀況對臺北市政府負責殯葬工作的公務人員之清廉評價.....	31
表 4.4	辦理殯葬方式對臺北市政府負責殯葬工作公務人員之清廉評價.....	32
表 4.5	民眾對臺北市政府各類型公務人員清廉程度的評價 (%).....	34
表 A.1	訪問結果表.....	69
表 A.2	訪問成功樣本之代表性檢定：性別（加權前）.....	70
表 A.3	訪問成功樣本之代表性檢定：年齡（加權前）.....	70
表 A.4	訪問成功樣本之代表性檢定：教育程度（加權前）.....	71
表 A.5	訪問成功樣本之代表性檢定：居住地（加權前）.....	71
表 A.6	訪問成功樣本之代表性檢定：性別（加權後）.....	72
表 A.7	訪問成功樣本之代表性檢定：年齡（加權後）.....	72
表 A.8	訪問成功樣本之代表性檢定：教育程度（加權後）.....	72
表 A.9	訪問成功樣本之代表性檢定：居住地（加權後）.....	73
表 I.1	請問您最近一年內有沒有因為處理親戚朋友過世(台語：過身?)的事情，和臺北市政府負責殯葬工作的公務人員接觸過?.....	161
表 I.2	請問您最近一次處理親戚朋友過世(台語：過身?)的事情，是自己去殯儀館辦理還是委託葬儀社辦理?.....	162
表 I.3	根據您的瞭解，臺北市政府殯儀館辦事情透不透明?.....	163
表 I.4	請問您在最近這一年當中，有沒有聽說過臺北市政府負責殯葬工作的工作人員貪污收錢的情形?.....	164
表 I.5	請問您知不知道臺北市殯葬工作的公務人員如果貪污收錢，就會被開除(台語：辭頭路)?.....	165

圖次

圖 4.1	民眾最近一年與臺北市負責殯葬工作的公務人員接觸經驗.....	24
圖 4.2	民眾最近一年與臺北市政府負責殯葬工作的公務人員接觸方式.....	25
圖 4.3	民眾對臺北市政府殯儀館工作透明度的評價.....	26
圖 4.4	民眾聽聞臺北市政府負責殯葬工作人員貪污情形.....	27
圖 4.5	民眾對臺北市殯葬工作公務人員若貪污收錢，就會被開除的認知情形.....	29

第一章 研究背景與研究目的

近年來，國家競爭力排名一直是各國政府重視的參考指標，而世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）每年所公布的全球競爭指數（Global Competitiveness Index, GCI）或瑞士洛桑（Lausanne）管理學院（Institute of Management Development, IMD）所公布的世界競爭力年鑑（World Competitiveness Yearbook, WCY），皆成為各國檢驗自我施政成效的重要「成績單」展現。我國在近三年（2010-2012）來的 GCI 評比均在 12-13 名之間，而 WCY 評鑑也在 6-8 名左右。在 GCI 與 WCY 的評比項目中，公部門的整體效率與政策環境皆屬於重要的指標項目，一般而言，當政府部門能夠在行政程序與預算編列中達到透明、效率與廉潔的評價，在這兩項國際評比中就能夠獲得相當的肯定，由此可見，政府部門的廉能之於國家競爭力的影響甚鉅（胡龍騰等 2007）。

聯合國經濟合作暨發展組織（Organization for Economic Cooperation and Development-OECD）在 2000 年出版的「對政府的信任（Trust in Government: Ethics Measures in OECD Countries）」一書中指出，在 OECD 會員國當中，公部門在公共服務的核心價值中，前五大最常被提及的分別為：中立客觀性（impartiality, objectivity, neutrality）、合法性（legality）、誠信廉潔性（Integrity、honesty）、公開透明性（transparency、openness、proper disclosure of information）、效率性（efficiency）。而在 2009 年出版的「廉潔的架構（Toward A Sound Integrity Framework）」一文中，更確切點出廉潔政府的重要性，並提出「廉潔管理（integrity management）」的概念。首先，希望能夠藉著勾勒出影響廉潔之風險/促成因子以進一步預防貪腐行為；其次，在政府部門長期倡導廉潔價值的重要性；最後，借助外在環境（outer context）的相關法規規範與內在背景（inner context）的廉潔價值觀培育，期盼公務人員能夠減少貪腐行為的疏忽，並因為廉潔價值觀的建立，對於公共政策的決策過程與選擇，多能朝向「公益」而非「私利」取向，進而取信於民。

我國參酌美、日、新加坡等國家公共服務者之行為準則，經行政院責成法務部訂定

「公務員廉政倫理規範」，並於 2008（民國 97）年 6 月 26 日發函頒佈，自中華民國 2008（民國 97）年 8 月 1 日起開始生效。而臺北市政風處亦於網站與機關內部頒布「臺北市政府公務員廉政倫理規範法條」，輔以簡明問答集與借鏡文集，希望藉此樹立廉能政治的新典範，做為推動公務倫理之首要工作。此外，2010（民國 99）年 12 月 9 日「法務部廉政署組織法草案」於立法院委員會議審查完竣，於 2011（民國 100）年 4 月 1 日立法院會議經逐條表決完成三讀立法程序，總統於 2011（民國 100）年 4 月 20 日公布制定「法務部廉政署組織法」，行政院並核定法務部廉政署於 2011（民國 100）年 7 月 20 日成立，政府部門種種行動顯示其希望透過相關規範與機制，引導公務員能在執行公務的過程中，恪遵以公共利益考量優先為依歸，以樹立廉能的政府形象，並重建與加強國民對政府的支持與信任（莊文忠、陳俊明 2011）。

臺北市政府則是首開地方政府廉政監測之先河，於 2004（民國 93）年由臺北市政府研究發展考核委員會委託台灣透明組織，進行臺北市政府廉政指標體系建立之研究，在臺大政治系洪永泰教授的主持下，首次建立國內第一套同時包含主觀指標與客觀主標成分的綜合性廉政指標體系，而其總體指標可稱為「政府廉政指數」(Government Integrity Index, GII)，此一政府廉政指數在過去 9 年來已確立成為臺北市政府的廉政指標體系(胡龍騰等 2007)。

根據臺北市政府政風處委託專業團隊自 2004 年以來的調查結果發現，一般而言，在市府第一線為民服務機關當中，民眾給予環保人員、醫護與行政人員、監理業務人員及稅務人員的正面清廉評價最高；相較於此，清廉程度最不受民眾認可的公務人員，依序為辦理工程業務人員、負責建管業務人員、警察人員、都市計畫業務人員及殯葬業務人員等五類。自 2009 年起，除了例行性的政府清廉程度民意調查之外，亦分別規劃針對工程業務人員、建管業務人員、都市計畫人員、殯葬業務人員四類公務人員的後續研究，期望透過進一步瞭解各業務人員自身與其業務利害關係人之間的互動與意見提供，有助釐清民意調查中所歸納出負面觀點產生之原因與改善對策。

基此，本計畫之主要目的為二，首先期望立基於長期臺北市政府對此議題累積之研究成果，延續過去對於影響市府清廉形象問題之診斷，深入發掘廣大市民對整體清廉評價。其次，本研究亦擬透過深度訪談及焦點團體座談等研究方法，進一步瞭解影響民眾對於殯葬業務人員清廉度評價之因子為何，作為改善殯葬業務人員形象之準據，進而提高民眾對於殯葬業務人員之評價。綜言之，本研究之研究目的主要二大焦點目的主題分述如下：

一、有關 102 年「臺北市政府廉政問卷調查」部分，其主要研究目的分述如下：

1. 瞭解民眾對當前臺北市政府整體清廉程度的評價。
2. 瞭解民眾對臺北市政府公務人員、機關在業務執行中相關違反廉政規定行為之觀感。
3. 瞭解民眾對當前臺北市政府推行廉政措施與防貪、肅貪成效之滿意度。
4. 瞭解民眾獲得臺北市政府廉政認知之傳播管道。
5. 瞭解民眾與臺北市政府機關接觸之經驗與評價。

二、臺北市政府殯葬業務人員清廉度評價影響因子之研究部分，主要是探討導致民眾對臺北市政府殯葬業務人員清廉評價不佳之影響因子，並且根據研究結果提出對策建議，其研究目的詳述如下：

1. 從臺北市民眾的角度，瞭解其如何評價臺北市政府殯葬業務人員之清廉程度及影響其評價之重要因素。
2. 從利害關係人（如殯葬代辦業者）的角度，瞭解其如何評價臺北市政府殯葬業務人員之清廉程度及影響其評價之重要因素。
3. 從臺北市政府殯葬業務人員的角度，瞭解其對於民眾負面評價之看法。
4. 從專家學者的角度，瞭解其對於臺北市政府殯葬業務人員清廉評價較差的看法與改善建議。
5. 針對各項影響臺北市民對殯葬業務人員清廉評價之因素，提出可供改進之具體方法。

本研究報告分為量化與質化資料分析兩部分，量化部分主要針對民眾對於殯葬處所提供之服務與對於殯葬處公務人員之認知作資料蒐集與分析討論。質化部分則對民眾、殯葬業者、市府殯葬公務人員與殯葬學者專家進行深度訪談與焦點座談，透過利害關係人所表達之意見發現影響民眾對於殯葬業務人員清廉評價之因素，並提出可供改進之具體方法。

第二章 文獻檢閱

壹、貪腐行為成因相關研究

公民社會中最為民眾所詬病的政治貪腐行為，一直是政府為達成良善治理(good governance)的主要關注焦點。在廖興中與呂佩安(2013)的研究中提到，Heidenheimer (1989)將政治貪腐(political corruption)的定義分為三種類型。第一類是以公務人員為中心的定義(public office-centered definition)，強調政治貪腐是為謀取私利違反公務人員責任的行為；第二種是以公共利益為中心的定義(public interest-centered definition)。以公共利益為中心的學者，強調公共利益在界定貪腐概念上的必要性，並且認為政治貪腐是官員為謀取非法報酬而損害公眾及其利益的行為；第三種是以市場為中心的定義(market-centered definition)，主要以「市場行為」界定貪腐，將貪腐視作一種販賣公職的交易行為。

而González(2002)則透過諸多個案的分析探討貪腐的成因，指出三個主要的因素：

(1) 無所不在的誘因：貪腐最常發生的地方在於資源最多和可行裁量越大的地方，因為其分配的利益和權力較大，所以相對的誘因也較大。只要心中有不滿足的慾望存在，則無一處不是誘因、(2) 缺乏公共資訊和透明度：課責是平衡民主(回應)與專業(責任)的重要制度性安排，而透明是課責機制主要的元素。因此，在缺乏公共資源和透明度的情況下資訊取得不易，造成課責的問題，相對貪腐的機率就較高、(3) 缺乏課責：資訊的不夠公開常使得課責不易，加上官僚的自我保護心態使得課責困難重重。此外，媒體的獨立與否、資訊的取得難易程度和公民意識的提昇與否都是影響課責的關鍵因素(胡龍騰等 2007)。

Rosenbloom 和 Kravchuk (2008) 則從「貪腐行為的模式」(the mode of corrupt execution) 和「貪腐活動的目的」(the purpose of corrupt activity) 兩個面向觀察，其中貪腐行為的模式中又可區分為：(1) 片面式的貪腐行為，即貪腐的過程沒有出現利益的交換及雙向合作的情形；(2) 交易式的貪腐行為，此種貪腐的過程涉及直接的利益交

換。貪腐活動目的則可區分為：(1) 權威的享有；(2) 物質的利益。

綜上所述，貪腐行為的態樣與管道可以透過各種一般民眾所熟知或不甚瞭解的方式產生，以下將就影響民眾評價公部門清廉與否之因素做簡要討論。

貳、影響民眾評價公部門之因素

除了瞭解實際造成貪腐的因素之外，針對影響民眾評價公部門清廉與否的因素，也可從文獻中歸納為行政機關、媒體、個人屬性三大面向，將其分述如下（莊文忠、陳俊明 2011）。

一、行政機關因素

首先，在行政效率面向，行政程序複雜與法令規章繁瑣是行政效率不彰的重要因素，也是民眾望之卻步的原因。民眾為求業務申辦的順利，期望以請託關說或送禮餽贈等方式，要求給予特殊待遇，從而衍生仲介業者或黃牛居中上下其手，與公務人員相互勾結之情事。而在莊文忠與陳俊明(2012)也指出，仍有不少民眾的印象或是親身體驗指出，在處理行政程序時，透過關說才得以獲致其所欲結果之現象仍然繼續存在。

其次，行政程序若欠缺一套標準、公開、透明的作業流程，則民眾在申辦證照或申請案件時，無從監督查核承辦人員是否依法行政（陳俊明等 2010）。由此可知，當行政機關的行政效率不佳時，民眾會聯想是否要給予承辦人員好處，才能加速業務辦理的速度，因此容易造成民眾對行政機關清廉的質疑。

第三，在行政透明面向，由於民主與專業的制度性平衡點即是課責，而課責機制的設計與執行，最關鍵點是資訊的獲取、解讀與交換，沒有適當的資訊處理機制，就沒有有效的課責機制，因此，資訊與流程透明化是課責機制能夠有效運作的主要動力（陳敦源 2003）。胡龍騰等（2007）指出，以殯葬業務人員和警察為例，資訊與流程透明化即為這兩類公務人員最為人民所質疑的部分，因此本研究亦將後續針對殯葬人員部分進行深入的探討。

最後，在行政裁量方面，由於法律僅能提出一般性、原則性的規定，實際上有關公共資源的分配、管制政策的執行等這些權限，都必須委託代理人來執行，但是若要將抽象的法規或制度類推適用到具體個案中，必須透過「解釋」的過程，因此在這個解釋的運作過程中，代理人的專業「裁量權」就成為「自由發揮」的空間，這也提供了貪腐的機會（彭立忠、張裕瞿 2007）。此外，就「裁量權」的另一面向而言，行政機關在行使行政裁量權之時，如：申請之准駁、裁罰量刑之取捨等，也常是招致民眾對其給予負面評價的主要原因。如何使執法人員的裁量權標準齊一，亦是改進民眾負面評價、避免不良公務人員藉以上下其手的重要課題（胡龍騰等 2007）。

二、媒體因素

一般而言，在大眾媒介這一個公共領域中所形成的公共輿論，通常是在社會秩序的既定基礎上進行公開省思的結果，但現今臺灣的媒體卻已經使得政治力量在考量經濟利益的同時，使得媒體與政府、政治、社會、大眾的關係，形成了一種「共謀互助」但卻又「相互猜忌」的矛盾（夏春祥 2007）。媒體與弊案之間的關係在於，第一：媒體提供責難者（denouncer）建構弊案的舞臺，藉由媒體增加大眾的關切。第二：媒體提高弊案的能見度，並且可能增加衝突的產生。第三：媒體能提供弊案違反者，有關外界的反應或是想法（鍾佩君 2009）。由此可知，民眾對政府的清廉觀感，主要得知訊息的管道為媒體。

從胡龍騰等人（2007）實證研究發現，一般民眾對於政府清廉印象大多來自於媒體的報導；但在現今臺灣媒體生態下，媒體大多喜好負面新聞之報導，針對政府人員弊案之調查或起訴案件予以擴大報導，但對於獲判無罪之案件，則未能多做處理，造成民眾對於政府部門負面印象的不斷累積，但卻缺乏正面新聞釐清與導正。再者，陳俊明等人（2010）研究發現媒體使用偏好對各機關／部門貪污嚴重程度評價的影響。電視新聞部分，受訪者對政黨、立法院、公家機關、軍事機關、司法體系的貪污嚴重程度認知，會因為收看電視新聞的偏好不同，而有不同的貪污嚴重程度認知，且這幾類機關／部門正

好是臺北市政府歷年調查中，受訪者認為貪污程度較為嚴重的機關／部門。另外，在報紙的部分，受訪者對政黨、公家機關、警察機關的貪污嚴重程度認知，會因為閱讀報紙的偏好不同，而有不同的貪污嚴重程度認知。

三、個人屬性因素

另外，個人屬性亦對於貪腐議題與政治相關領域產生不同的看法。第一，在性別方面，陳俊明等（2010）的研究發現，男性認為對立法院、司法體系、警察機關貪污的嚴重程度高於女性的評價分數；其次，另一個研究中，洪綾君與莊文忠（2010）在財政部及所屬機關人員的整體廉潔研究中發現，男性受訪者認為「大部分清廉」的比例顯著高於女性；女性受訪者認為「普通」的比例顯著高於男性；Holmberg（2009）根據選舉制度比較研究資料庫蒐集 2001 至 2003 年，共 24 個國家公民的貪腐認知，結果顯示女性認為政府貪污程度較高於男性。

第二，在年齡方面，陳俊明等（2010）研究發現，60 歲以上的受訪者認為司法體系貪污的嚴重程度高於 20 歲至 39 歲的受訪者；另外，60 歲及 60 歲以上的受訪者認為警察機關、發執照機關、地政機關的貪污嚴重程度皆低於 20 歲至 39 歲的受訪者。再者，從洪綾君與莊文忠（2010）研究提到，在財政部及所屬機關人員的整體廉潔評價上，30 歲至 39 歲的受訪者認為「絕大部分不清廉」與「大部分不清廉」的比例，顯著高於其他年齡層的受訪者。最後，Holmberg（2009）研究結果顯示年輕人較其他年齡層對政府貪污認知程度較高。

第三，在教育程度方面，陳俊明等人（2010）研究發現，小學及以下的受訪者認為政黨及公家機關的貪污嚴重程度相對偏高；而大學及以上的受訪者認為立法院的貪污程度較嚴重。在發放執照機關上，大學及以上教育程度的受訪者，評價貪污程度較高。其次，從洪綾君與莊文忠（2010）發現，在財政部及所屬機關人員的整體廉潔評價上，國、初中程度的受訪者認為「大部分不清廉」的比例，顯著高於其他教育程度的人；小學及以下程度的受訪者認為「普通」的比例，顯著高於其他教育程度。最後，Holmberg（2009）

研究結果顯示低教育者認為政府貪污程度高於高教育者。

第四，政黨認同方面，洪綾君與莊文忠（2010）研究發現，自認為支持民進黨與政黨中立的受訪者認為政黨、立法院、公家機關以及軍事機關貪污的嚴重程度顯著偏高；然而，自認為支持國民黨的受訪者則認為這四類機關／部門的貪污嚴重程度均顯著偏其次。Holmberg（2009）研究亦發現，若反對當前執政政黨者的貪腐認知通常較高。

第五，個人接觸經驗方面，陳俊明等人（2010）指出，公家機關、教育體系、司法體系、發執照機關以及地政機關等 5 個類別，會因為受訪者有無接觸經驗，而對各機關／部門的貪污嚴重程度有不同的認知。受訪者有接觸機關經驗者，通常認為各該機關／部門的貪污嚴重程度較不嚴重。另一方面，無接觸機關經驗的受訪者，較傾向各該機關／部門的貪污嚴重程度較高。

歸結前述的有關貪腐的測量、成因、類型及影響民眾認知因素的研究可以得知，政府部門的貪腐與民眾間的貪腐印象乃是一個錯縱複雜的議題，不但因為業務型態的不同而出現貪腐態樣，在民眾對政府部門貪腐程度的認知，則同時存在各種解釋因素。因之，有關貪腐問題的研究，實有必要結合不同的研究方法，才能較適切地診斷貪腐病因之所在，從中找到合適的解決對策。

參、殯葬違法行為之研究回顧

在臺灣傳統社會中，死亡之禁忌與殯葬之崇敬融合為一種複雜的人生體驗，影響庶民生活甚深。殯葬禮儀原屬私領域中，跨越生死、牽動終極關懷與價值的人生大事，然而由於近年民眾對臺北市政府殯葬業務人員在清廉方面的負面評價，致使吾人不得不正視，在疑似「貪腐」的印象中，所謂「殯葬違法行為」對公共事務的影響。

欲將生死大事之私人隱晦移至公共領域加以探討，形成實證研究者的挑戰，或緣此故，目前國內以嚴謹研究方法探討殯葬違法行為可謂鳳毛麟角。周愷嫻（2005）有鑑於以往國內殯葬相關研究並未針對違法問題多加著墨，採探索性途徑，嘗試瞭解：（1）殯

葬業存在之違法行為與模式，(2) 殯葬業者與相關行業之間的共犯結構與形成過程，(3) 殯葬業者違法成因、(4) 提出具體管理建議與相關政策參考。在研究方法上則是透過深度訪談，遵循質化研究應有之三角測定 (triangulation) 原則，彙整 8 名曾親身處理親人後事之民眾，以及 4 位業者、5 位政府相關人員的訪談資料，歸納出殯葬業者七種違法行為樣態：(1) 二手花詐欺、(2) 醫院與業者綁標、(3) 業者協助濫開死亡證明、(4) 殯儀館與殯葬業者收取紅包、(5) 業者與警消單位的「互助關係」、(6) 業者未遵照契約內容處理無家屬之民眾或榮民後事、(7) 違法燃燒庫錢；另提出尚未構成違法，卻是遊走於法律邊緣，惜有道德瑕疵之四類灰色行為：(1) 業者逃避生前契約規範、(2) 大型醫院與業者的「聯合服務」、(3) 業者與民間救護車「合而為一」、以及 (4) 警方、養老中心與業者的「共存關係」。相較於每人一生遭逢喪事之際遇屈指可數，處理過程身心俱疲且所費不貲，前開違法或灰色行為於情於理皆顯其粗糙難忍，該研究歸因渠等行為之共犯結構為 (周愷嫻，2005：20-21)：(1) 民眾對殯葬的忌疑、以及與殯葬業者之間契約雙方的資訊、權力不對稱，自然形成賣方有機可乘的違法空間；(2) 殯葬業內的相對高封閉性與其長期流傳的「紅包」次文化；(3) 傳統上的「厚葬」文化，導致更繁複的儀式與更高昂的花費；(4) 殯葬業內運作並未依循市場供需法則；(5) 殯葬業實質上處於毫無規範狀態。為維持往生者尊嚴，並保障在世親友權益，該研究提出政策建議有六 (周愷嫻，2005：21-22)：(1) 根據市場機制，收取不同服務費；(2) 殯儀館公辦民營；(3) 警消單位與業者關係透明化；(4) 業者主動提供明確估價清單與收據，政府可據此給予民眾減稅或補助；(5) 醫療院所應盡力協助民眾取得親人之死亡證明；(6) 學校提供現代化之死亡與殯葬教育。

相較於周愷嫻試圖勾勒隱晦卻又隨處可見的殯葬違法行為，曾冠球 (2012) 則是從廉政觀點出發，意欲深入瞭解政府提供殯葬服務之中長期為民眾詬病的「紅包文化」。透過分析殯葬服務相關利害關係人的深度訪談、媒體報導及國內少數對象類同之研究文獻，顯示出從喪家將往生者大體送入殯儀館伊始，歷經「進館」、「冰存」、「布置」、「火

化」等程序，每一階段都存有喪家提供紅包表達「謝意」的空間，由此粗估公共殯葬服務的紅包文化產值，一年約可達六千多萬元之數！喪家提供紅包，究其成因，除自願答謝之外，在「約定俗成」的文化結構之下，喪家尚須在諸事忙亂的過程中，自行承擔不給紅包而可能面臨的「不圓滿」後果，隱含著重視殯葬禮儀的喪家所難以承受之「風險」，因而形成依循慣例、給紅包了事的「常態」。至於實際上送收紅包的過程，並非喪家逕予提供公部門的操作者，而是透過業者事前向喪家統一收取後，再與相關從業人員進行事中與事後的交易，此一過程與周愷嫻（2005）所提出殯葬違法行為之共犯結構若合符節——殯葬業者在公部門與民眾之間扮演類似「白手套」的關鍵角色。除了描述殯葬服務的紅包文化之外，該研究也針對「去紅包化」的廉政對策，以「理性選擇制度論」加以探討，藉由理解殯葬紅包文化供、需雙方的動機與盤算，務實處理相關問題（曾冠球，2012：10）：在廉政工具的設計上，政府應以適度分擔民眾不給紅包的成本與風險為考量，基於公共服務「一視同仁」之原則，不僅持續強化現有「殯葬設施資訊公開化」、「殯葬服務流程標準化」等措施，並進一步確保「殯葬服務品質規格化」，提出類同旅遊業之體驗性商品（experience goods）所需「品質保證機制」，以期逐步取信喪家及殯葬業者並漸進改變。在實務上，政府可先求改善喪家與殯葬業者在交易過程中的各種風險，同時推動殯葬技術人力素質提昇以及業者接受外部專業認證；展望中長期策略，有效解決殯葬服務供給不足，方為治本之道。

以傳統習俗為基礎，加上殯葬業者對商品與服務的包裝及行銷，構成現今臺灣殯葬禮儀之概略面貌，然而納入公共服務所涉及「清廉」或「貪腐」因素之後，反而使得本研究的對象顯得晦澀且複雜。目前國內相關研究的稀少，正反映出此一領域亟需有心人的關注，前述各研究之方法、觀點與結果，也為本研究更深入探究殯葬違法行為與相關廉政機制之旨趣，提供良好的論證基礎。

第三章 研究設計與研究方法

依據研究目的及前開文獻檢閱，為兼顧現象探索與成因分析，本研究採取多元研究途徑，以電話訪問法、深度訪談法及焦點團體座談法，作為主要資料蒐集方式，茲分述如下：

壹、電話問卷調查

本研究之電訪問卷，主要針對「臺北市政府廉政問卷調查」之資料蒐集，基於縱貫性研究（longitudinal study）精神，大致沿用過往問卷題目，再依據相關理論與歷年分析結果，進行問卷題目修改與調整。透過嚴謹的抽樣程序及結構式問卷設計，透過電話訪問收集具代表性及客觀性的樣本資料，以利後續研究分析。本次電訪調查期能延續過去已執行研究之重要主題，達成研究資料持續追蹤、累積等目的，並據此提出相關政策評估與建議。電話訪問調查之問卷設計、調查對象與時間、抽樣方法及後續資料處理方法茲分述如下。

一、問卷設計（如附件二）

本研究電訪問卷設計特色：（1）延續過去已執行調查之重要主題，以期累積研究成果；（2）針對過去研究中已發現之問題，進行題目設計，以瞭解問題普遍性的程度；（3）調查問卷之設計，著重於與國內、外相關研究之可比較性。問卷主要內容包括下列面向：（1）民眾對臺北市政府整體廉政表現的觀感；（2）民眾對不當、不法行為之觀感：包括賄賂、關說、應酬等違反廉政作為；（3）民眾對臺北市政府機關首長及高階事務官、一般公務員等人員廉潔度之評價；（4）民眾認為臺北市政府機關最容易發生弊端的業務或部門（包括工程、建管、地政、殯葬、警政、消防、工商登記、都市計畫、稅務、醫療、環保、教育等易滋弊端業務）；（5）民眾對當前臺北市政府防貪、肅貪成效之滿意度；（6）民眾對臺北市政府行政流程之評價及滿意度。

二、調查對象

本研究以居住臺北市且年滿 20 歲以上的成年人為母體。本次調查規劃至少完成有效樣本 1,600 份，實際完成 1,612 份有效樣本，以簡單隨機抽樣方式 (SRS) 估計抽樣誤差，在 95% 的信心水準下，最大誤差約為正負 2.4 個百分點。

三、調查時間

本次電話調查時間係自 102 年 7 月 19 日 (星期五) 至 7 月 25 日 (星期四) 於晚間 6 時至 10 時在全國公信力民意調查中心執行，星期六與星期日下午則增加下午 1 時至 5 時的訪問場次。

四、抽樣方法

本次電話調查的抽樣分兩部分進行。第一部分先依據 100 年臺北市住宅電話簿以系統抽樣法抽取電話號碼，第二部分則將第一部分抽出之電話號碼後 3 碼以亂數取代，以此構成電話號碼抽樣清冊。為維持合格受訪者的中選機率相等，執行電訪時，訪員於電話接通後，按照戶中抽樣的原則，抽出應受訪的對象進行訪問。

五、資料處理

電話訪問結束後立即進行資料檢誤工作，並利用 SPSS 進行相關的統計分析，包括描述性分析、交叉分析與變異數分析等。另外，為避免因訪問過程的種種因素造成樣本的代表性不足，無法適切地推論臺北市民眾的看法與意見，本研究將針對成功樣本的「性別」、「年齡」、「教育程度」及「戶籍地」等變數，以內政部所出版之最新人口統計資料為母體參數，進行樣本代表性檢定，並以「多變數反覆加權 (raking)」的方式進行成功樣本統計加權。經加權處理後，確定加權後成功樣本的「性別」、「年齡」、「教育程度」及「戶籍地」等結構均與母體一致，也就是說樣本可以代表母體。

貳、深度訪談法(訪綱如附件三、附件四)

喪家在處理殯葬過程中所接觸的各方服務提供者，形成一種偶發性的特殊人際網絡，其互動模式以及民眾對互動過程的體驗與詮釋，成為本研究深入殯葬違法行為的重要分析依據。殯葬產業中的關係網絡具有高度依存性，不同身份之利害關係人在團體討論中，礙於非匿名性與團體壓力下，可能難以充分表達個人的真實感受，經考慮殯葬禮儀之隱晦加上貪污議題之敏感性，本研究採用個別深度訪談。

一、訪談方式

由研究人員(計畫共同主持人為每場之主訪者)和殯葬業相關利害關係人進行面對面互動，以事先設計之結構性訪談題綱為主，蒐集受訪對象對臺北市政府殯葬業務人員之服務效能及清廉議題的觀察、經驗、看法及洞察。

二、訪談對象

本研究實際執行深度訪談時，採立意抽樣與滾雪球抽樣之原則，分別由委託單位提供重要的利害關係人名單及研究團隊自擬名單進行約訪；為求質化資料之內在效度，在訪談對象上亦納入三角檢證之設計，6位受訪者包括學者、業者與政府代表三方：曾研究殯葬違法行為之學者1位，殯葬禮儀業者1名，殯葬業主管機關之公務人員3名(現職公務人員可提供詳盡的制度變遷過程與實務觀察)，近二十年服務資歷之前臺北市立殯儀館公務人員1名。訪談所得之質性資料，不僅與過往文獻與問卷調查結果交互檢證，也有助於釐清影響殯葬業務人員清廉評價諸因子，成為後續進行焦點訪談的重要基礎。

參、焦點團體座談(焦點座談大綱如附件五、附件六、附件七)

「焦點團體」(focus group)是一種「集體」訪問的質性研究方法，旨在於會議時間中，聚焦於研究議題，觀察、紀錄受訪者之間密集互動與對話內容，使參與者得以與研究者共同建構知識，讓研究者在獲取大量資料的同時，藉由即興討論得到超乎預期的結果和答案(林淑馨，2010：258)。此法特長在於可快速且彈性地反覆探詢現階段欲獲得之特定資訊，同時強化系統分析法之修正、回饋作用(洪志成、廖梅花，2004)。

一、訪談方式

原則上，焦點團體座談每場次參與人數以五至十人為宜(或謂六至八人最為適當)，本研究將每場次控制為六位參與者，各場次皆由具同質性之成員組成，依據結構化之訪綱進行討論及互動。會議中由計畫共同主持人扮演主持人角色，且秉持存而不論之立場、不主導會議及不影響討論過程之原則，營造開放、平和的氛圍，使學者、專家以及實務工作者針對研究主題，進行意見與論點的交流。

二、訪談對象

本研究之焦點團體座談亦依循三角檢證原則，邀請學者專家、殯葬業者及一般民眾三方組成三個場次，每場次6人。在邀訪程序上，立意抽樣與滾雪球抽樣仍為處理敏感議題時，兼顧研究目的與可行性之主要策略。第一場次由國內大專院校學者組成，其中四位熟稔殯葬禮儀及習俗，另有二位曾研究殯葬服務相關行政與課責體制；第二場次參與者則是殯葬業從業人員，包括司儀、接體車司機、禮堂佈置等殯葬過程各環節之專業服務人員，以及大、中、小型殯葬業者代表各一位；第三場次是邀請二年內曾經歷親屬之殯葬禮儀的6位民眾，一部份受訪者來自臺北市政府殯葬管理處政風室「主動關懷小組」提供之名單，另一部份則源於研究團隊成員的輾轉結識與邀請。

由於殯葬之特殊性、其業態之封閉性以及涉及「貪腐」之敏感性，使邀請適切受訪者的難度倍增，基於受訪者對研究團隊之信賴以及研究倫理，本文在後續論述及分析中一律以代碼表示不同受訪者。本研究深度訪談及焦點團體之受訪者背景及代碼，如表3.1所示：

表 3.1 本研究之深度訪談及焦點團體受訪者與代碼彙整表

研究方法	受訪者	代碼
個別深度訪談	學者	IS1
	殯葬業者	IB1
	臺北市立殯儀館公務人員	IG1
	臺北市殯葬管理處公務人員	IG2
	臺北市殯葬管理處公務人員	IG3
	前臺北市立殯儀館公務人員	IG4
焦點團體場次一	國內大專院校講師	FS1
	國內大專院校講師	FS2
	國內大專院校副教授	FS3
	國內大專院校講師	FS4
	國內大專院校副教授	FS5
	國內大專院校副教授	FS6
焦點團體場次二	殯葬業從業人員（司儀）	FB1
	殯葬業從業人員（接體車）	FB2
	殯葬業從業人員（禮堂佈置）	FB3
	殯葬業從業人員（業者-大）	FB4
	殯葬業從業人員（業者-中）	FB5
	殯葬業從業人員（業者-小）	FB6
焦點團體場次三	一般民眾（外婆過世一年內）	FP1
	一般民眾（父親、丈人過世一年內）	FP2
	一般民眾（父親過世一年內）	FP3
	一般民眾（父親過世二年內）	FP4
	一般民眾（母親過世一年內）	FP5
	一般民眾（父親過世一年內）	FP6

資料來源：研究者自行整理。

肆、參與觀察法

參與觀察旨在藉由「實地研究」(field research)達到研究者完全浸入(complete immersion)的研究情境，藉以瞭解涉及研究對象之相關行為者如何理解、詮釋與建構事實。原初研究設計中，所欲參與觀察對象，重在殯葬館內各業務項目、流程及內控機制。研究團隊與委託單位溝通後，從閱讀官方提供之文件，佐以研究團隊個人親身處理殯葬經驗、以及前述二類訪談資料，審慎觀察殯葬館內各業務項目、流程、內控機制及箇中行為者之互動模式。

一、參與觀察時間：

民國102年3月10日星期一

二、參與觀察單位：

(一)臺北市殯葬處服務中心櫃檯

(二)臺北市市立第二殯儀館

三、參與流程：

(一)服務中心人員服務流程

(二)大體入館至入殮流程

伍、研究限制

問卷調查顯示出民眾對臺北市政府殯葬業務人員清廉度評價不佳，本研究即依循此一階段性量化研究結果，接續採用質化方法，進一步探究影響民眾評價臺北市政府殯葬業務人員清廉度之可能因子，以及相關利害關係人之間的互動關係、箇中違法行為的文化、社會、制度等系絡。惟仍有研究限制數端如下：

一、質化研究貴在細緻、詮釋與理解，然其數量有限的受訪對象，勢必影響本研究所歸

納成因之適用性與類推性。此外，研究範疇囿於臺北市，其他縣市甚或離島是否亦

存有類似現象，仍有待進一步探索與比較，以求政策分析之完備。

二、殯葬加貪腐（或「違法」）使此一研究課題極富幽暗色彩，再加上殯葬業態的相對封閉，平添進行質化研究的複雜度，利害關係人不願回想、出面及受訪的內心嫌惡感，信為人情之常，因此研究團隊不得已採取接受他人引介之滾雪球抽樣——受訪者之代表性及其難以避免之系統性選擇偏誤（selection bias），必然影響到本研究訪談對象之充分性（sufficiency）與資訊之飽和度（saturation），運用不同身份之觀點與經驗交互檢證，或可稍微彌補前述缺憾。

三、即便受訪者接受邀請，本研究議題的高度敏感性，仍將或多或少影響受訪者產生自我防衛的「語帶保留」，尤其是在焦點團體中，更容易造成不欲在他人面前「自我暴露」的「寒蟬效應」。對此，研究團隊已於邀訪之際，充分坦承說明研究目的與倫理承諾，求取受訪者信任及「放心」發言。

第四章 量化分析結果

壹、民眾對臺北市政府各類公務人員清廉程度的調查結果

本研究於期中報告已針對臺北市政府工程、建管、地政、殯葬、警政、消防、工商登記、都市計劃、稅務、醫護、環保、教育等工作職務公務人員之清廉程度，探詢民眾的觀感，電訪調查整理如表4.1，以下分別述之。

一、臺北市政府辦理工程業務人員

調查結果顯示，1612位受訪樣本中，有4.5%的受訪者表示「絕大部分都清廉」，24.3%的受訪者表示「大部分清廉」；18.3%的受訪者表示「絕大部分都不清廉」，35.0%的受訪者表示「大部分不清廉」；另有18.0%的受訪者未對此一問題表示明確的看法。整體而言，有近二成九的民眾對臺北市政府辦理工程業務人員的清廉操守給予正面評價，有近五成三民眾的評價則傾向負面。

二、臺北市政府負責建管業務人員

調查結果顯示，1612位受樣本中，有3.5%的受訪者表示「絕大部分都清廉」，29.3%的受訪者表示「大部分清廉」；14.3%的受訪者表示「絕大部分都不清廉」，33.2%的受訪者表示「大部分不清廉」；另有19.7%的受訪者未對此一問題表示明確的看法。整體而言，有近三成三的民眾對臺北市政府負責建管業務人員的清廉操守給予正面的評價，有近四成八的民眾的評價傾向負面。

三、臺北市政府辦理地政業務人員

調查結果顯示，1612位受訪樣本中，有8.9%的受訪者表示「絕大部分都清廉」，44.8%的受訪者表示「大部分清廉」；5.2%的受訪者表示「絕大部分都不清廉」，17.0%的受訪者表示「大部分不清廉」；另有24.1%的受訪者未對此一問題表示明確的看法。整體而言，有近五成四的民眾對臺北市政府辦理地政業務人員的清廉操守給予正面的評價，有二成二的民眾的評價傾向負面。

四、臺北市政府辦理殯葬業務人員

調查結果顯示，1612位受訪樣本中，有6.9%的受訪者表示「絕大部分都清廉」，35.0%的受訪者表示「大部分清廉」；9.5%的受訪者表示「絕大部分都不清廉」，21.5%的受訪者表示「大部分不清廉」；另有27.2%的受訪者未對此一問題表示明確的看法。整體而言，有近四成二的民眾對臺北市政府辦理殯葬業務人員的清廉操守給予正面評價，有近三成的民眾評價傾向負面。

五、臺北市政府警察人員

調查結果顯示，1612位受訪樣本中，有6.4%的受訪者表示「絕大部分都清廉」，46.0%的受訪者表示「大部分清廉」；9.1%的受訪者表示「絕大部分都不清廉」，26.4%的受訪者表示「大部分不清廉」；另有12.2%的受訪者未對此一問題表示明確的看法。整體而言，有五成二的民眾對臺北市政府警察人員的清廉操守給予正面的評價，有三成五的民眾的評價傾向負面。

六、臺北市政府消防安全檢查人員

調查結果顯示，1612位受訪樣本中，有8.8%的受訪者表示「絕大部分都清廉」，42.2%的受訪者表示「大部分清廉」；6.8%的受訪者表示「絕大部分都不清廉」，22.5%的受訪者表示「大部分不清廉」；另有19.7%的受訪者未對此一問題表示明確的看法。整體而言，有五成一的民眾對臺北市政府消防安全檢查人員的清廉操守給予正面的評價，有二成九的民眾評價傾向負面。

七、臺北市政府工商事業稽查人員

調查結果顯示，1612位受訪樣本中，有5.9%的受訪者表示「絕大部分都清廉」，36.1%的受訪者表示「大部分清廉」；7.2%的受訪者表示「絕大部分都不清廉」，27.0%的受訪者表示「大部分不清廉」；另有23.8%的受訪者未對此一問題表示明確的看法。整體而言，有四成二的民眾對臺北市政府工商事業稽查人員的清廉操守給予正面的評價，有三成四的民眾評價傾向負面。

八、臺北市政府辦理都市計畫業務人員

調查結果顯示，1612位受訪樣本中，有4.5%的受訪者表示「絕大部分都清廉」，29.2%的受訪者表示「大部分清廉」；13.8%的受訪者表示「絕大部分都不清廉」，31.2%的受訪者表示「大部分不清廉」；另有21.3%的受訪者未對此一問題表示明確的看法。整體而言，有近三成四的民眾對臺北市政府辦理都市計畫業務人員的清廉操守給予正面評價，有四成五的民眾評價傾向負面。

九、臺北市政府稅務人員

調查結果顯示，1612位受訪樣本中，有11.2%的受訪者表示「絕大部分都清廉」，49.0%的受訪者表示「大部分清廉」；4.4%的受訪者表示「絕大部分都不清廉」，16.6%的受訪者表示「大部分不清廉」；另有18.7%的受訪者未對此一問題表示明確的看法。整體而言，有六成的民眾對臺北市政府稅務人員的清廉操守給予正面的評價，有二成一的民眾評價傾向負面。

十、臺北市政府市立醫院醫護和行政人員

調查結果顯示，1612位受訪樣本中，有23.6%的受訪者表示「絕大部分都清廉」，55.3%的受訪者表示「大部分清廉」；1.7%的受訪者表示「絕大部分都不清廉」，8.1%的受訪者表示「大部分不清廉」；另有11.2%的受訪者未對此一問題表示明確的看法。整體而言，有七成九的民眾對臺北市政府市立醫院醫護和行政人員的清廉操守給予正面評價，有近一成的民眾評價傾向負面。

十一、臺北市政府環保人員

調查結果顯示，1612位受訪樣本中，有21.7%的受訪者表示「絕大部分都清廉」，56.2%的受訪者表示「大部分清廉」；2.1%的受訪者表示「絕大部分都不清廉」，8.7%的受訪者表示「大部分不清廉」；另有11.3%的受訪者未對此一問題表示明確的看法。整體而言，有近七成八的民眾對臺北市政府環保人員的清廉操守給予正面評價，有近一成一的民眾評價傾向負面。

十二、臺北市政府教育行政人員

調查結果顯示，1612位受訪樣本中，有10.7%的受訪者表示「絕大部分都清廉」，45.9%的受訪者表示「大部分清廉」；5.3%的受訪者表示「絕大部分都不清廉」，20.4%的受訪者表示「大部分不清廉」；另有17.7%的受訪者未對此一問題表示明確的看法。整體而言，有近五成七的民眾對臺北市政府教育行政人員的清廉操守給予正面評價，有近二成六的民眾評價傾向負面。

十三、臺北市政府一般公務員

調查結果顯示，1612位受訪樣本中，有15.8%的受訪者表示「絕大部分都清廉」，52.3%的受訪者表示「大部分清廉」；3.4%的受訪者表示「絕大部分都不清廉」，15.9%的受訪者表示「大部分不清廉」；另有12.6%的受訪者未對此一問題表示明確的看法。整體而言，有六成八以上的民眾對臺北市政府一般公務員的清廉操守給予正面評價，有近一成九的民眾評價傾向負面。

表 4.1 102 年臺北市政府各類公務人員清廉評價一覽表(%)

	絕大部份都清廉	大部份都清廉	大部份不清廉	絕大部份都不清廉	無反應	正面評價總百分比	負面評價總百分比	正面評價減負面評價
辦理工程業務的公務人員	4.5	24.3	35.0	18.3	18.0	28.8	53.3	-24.5
臺北市政府建管人員	3.5	29.3	33.2	14.3	19.7	32.8	47.5	-14.7
辦理地政業務人員	8.9	44.8	17.0	5.2	24.1	53.7	22.2	31.5
辦理殯葬業務人員	6.9	35.0	21.5	9.5	27.2	41.9	31.0	10.9
警察人員	6.4	46.0	26.4	9.1	12.2	52.4	35.5	16.9
消防安全檢查人員	8.8	42.2	22.5	6.8	19.7	51.0	29.3	21.7
工商事業稽查人員	5.9	36.1	27.0	7.2	23.8	42.0	34.2	7.8
辦理都市計畫業務人員	4.5	29.2	31.2	13.8	21.3	33.7	45.0	-11.3
稅務人員	11.2	49.0	16.6	4.4	18.7	60.2	21.0	39.2
市立醫院醫護和行政人員	23.6	55.3	8.1	1.7	11.2	78.9	9.8	69.1
環保人員	21.7	56.2	8.7	2.1	11.3	77.9	10.8	67.1
教育行政人員	10.7	45.9	20.4	5.3	17.7	56.6	25.7	30.9
一般公務人員	15.8	52.3	15.9	3.4	12.6	68.1	19.3	48.8

註：樣本人數為 1612 人

貳、民眾對臺北市政府殯葬業務清廉狀況的調查結果

一、民眾與臺北市政府殯葬業務接觸經驗

本次調查詢問民眾最近一年內有沒有因為處理親戚朋友過世的事情，和臺北市政府負責殯葬工作的公務人員接觸的相關經驗，問卷題目如下：

請問您最近一年內有沒有因為處理親戚朋友過世（台語：過身）的事情，和臺北市政府負責殯葬工作的公務人員接觸過（問卷第D1題）

調查結果顯示，受訪者總數1612人之中，有1550位(佔96.2%)的受訪者表示「沒有」此一接觸經驗(跳問第D4題)，有62位(佔3.8%)的受訪者表示「有」此一經驗(續問D2題) (如圖4.1所示)。

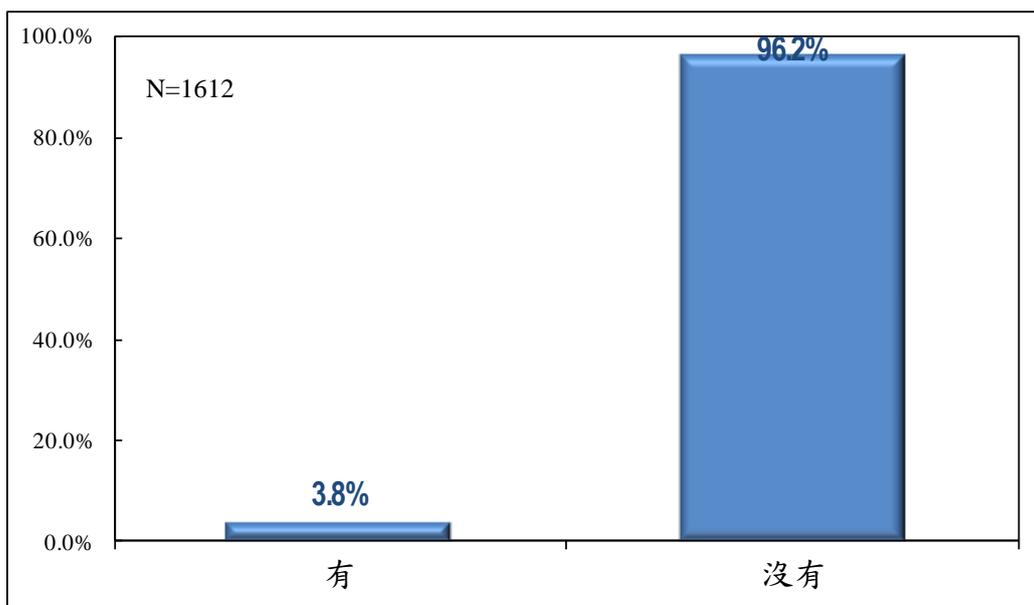


圖 4.1 民眾最近一年與臺北市負責殯葬工作的公務人員接觸經驗

接續 D1 題回答最近一年內有因為處理親戚朋友過世的事情，有和臺北市政府負責殯葬工作的公務人員接觸的相關經驗者，是自己去殯儀館辦理，或是委託葬儀社辦理，問卷題目如下：

請問您最近一次處理親戚朋友過世（台語：過身）的事情，是自己去殯儀館辦理還是委託葬儀社辦理？（問卷第D2題）

調查結果顯示，過去一年有接觸經驗的民眾中共有62位，有19.6%的受訪者表示是「自己去殯儀館辦理」，80.4%的受訪者表示是「委託葬儀社辦理」（如圖4.2所示）。

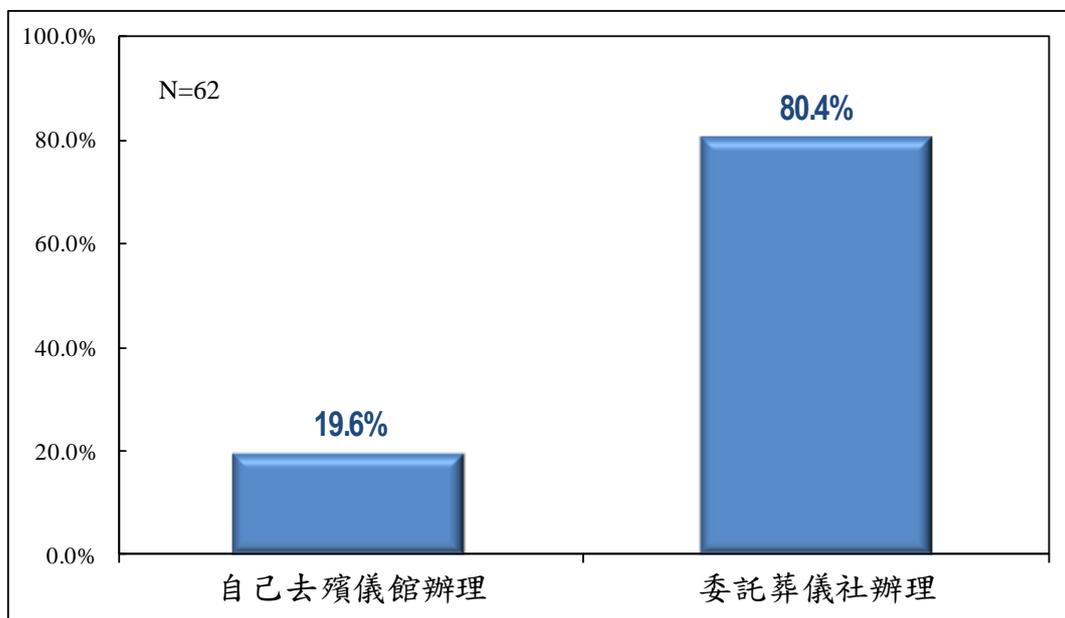


圖 4.2 民眾最近一年與臺北市政府負責殯葬工作的公務人員接觸方式

二、民眾對臺北市政府殯儀館工作透明度的評價

接續D1題回答最近一年內有因為處理親戚朋友過世的事情，有和臺北市政府負責殯葬工作的公務人員接觸的相關經驗者，對臺北市政府殯儀館辦事透明度的評價，問卷題目如下：

根據您的瞭解，臺北市政府殯儀館辦事情透不透明？（問卷第D3題）

調查結果顯示，在62位受訪者之中，有5.8%的受訪者表示「非常不透明」，有16.9%的受訪者表示「有點不透明」，合計二者的比例為近二成三（22.8%）；27.4%的受訪者表示「非常透明」，34.1%的受訪者表示「有點透明」，合計二者的比例為近六成二（61.5%）；另有15.7%的受訪者未對此一問題表示明確的看法（如圖4.3所示）。整體而言，在最近一年有接觸經驗的62位民眾中，有近六成二的受訪民眾對臺北市政府殯儀館工作透明程度給予正面評價，有近二成三的受訪民眾評價較傾向負面。

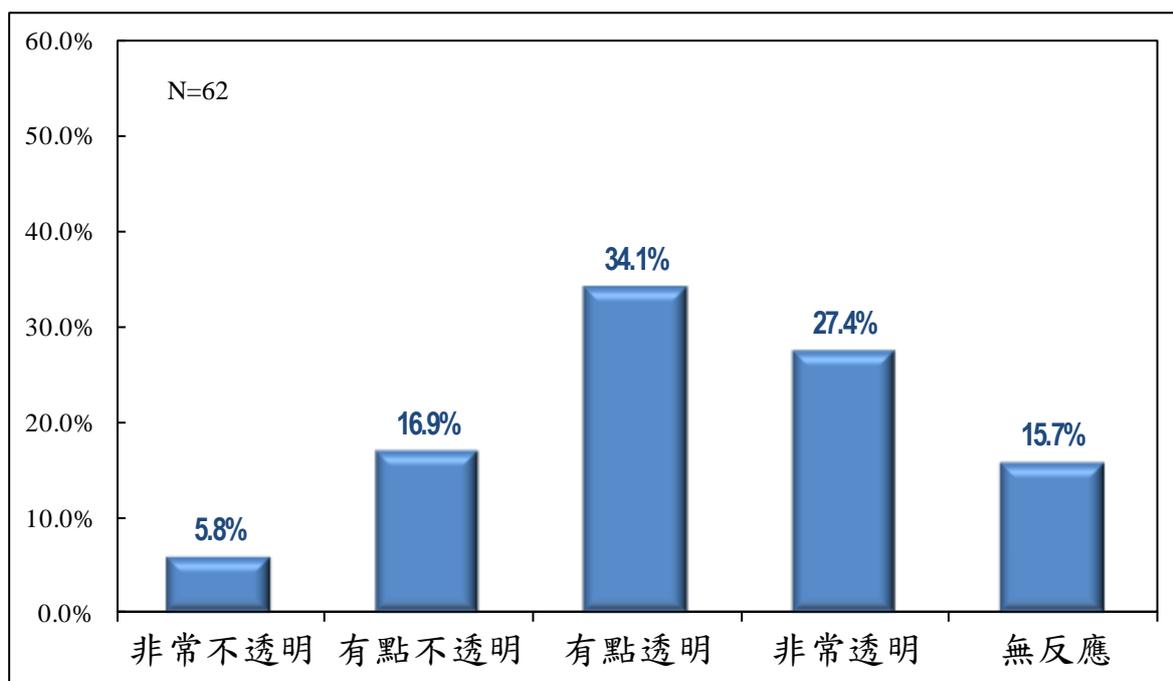


圖 4.3 民眾對臺北市政府殯儀館工作透明度的評價

三、民眾對臺北市政府殯葬業務貪污情形的看法

本次調查詢問民眾有無聽聞臺北市政府負責殯葬工作的工作人員貪污收錢的情形，問卷題目如下：

請問您在最近這一年當中，有沒有聽說過臺北市政府負責殯葬工作的工作人員貪污收錢的情形？（問卷第D4題）

調查結果顯示，在1612位受訪者之中，有78.4%的受訪者表示「沒有」此一情形，0.7%的受訪者表示「有，親身經歷的」，20.3%的受訪者表示「有，聽說的」，另有0.6%的受訪者未對此一問題表示明確的看法（如圖4.4所示）。整體而言，有七成八的受訪民眾表示未曾聽說臺北市政府殯儀館工作人員有貪污的情形，有二成一的受訪民眾表示曾聽聞有貪污情形，其中，有0.7%的受訪者表示曾經親身經歷。

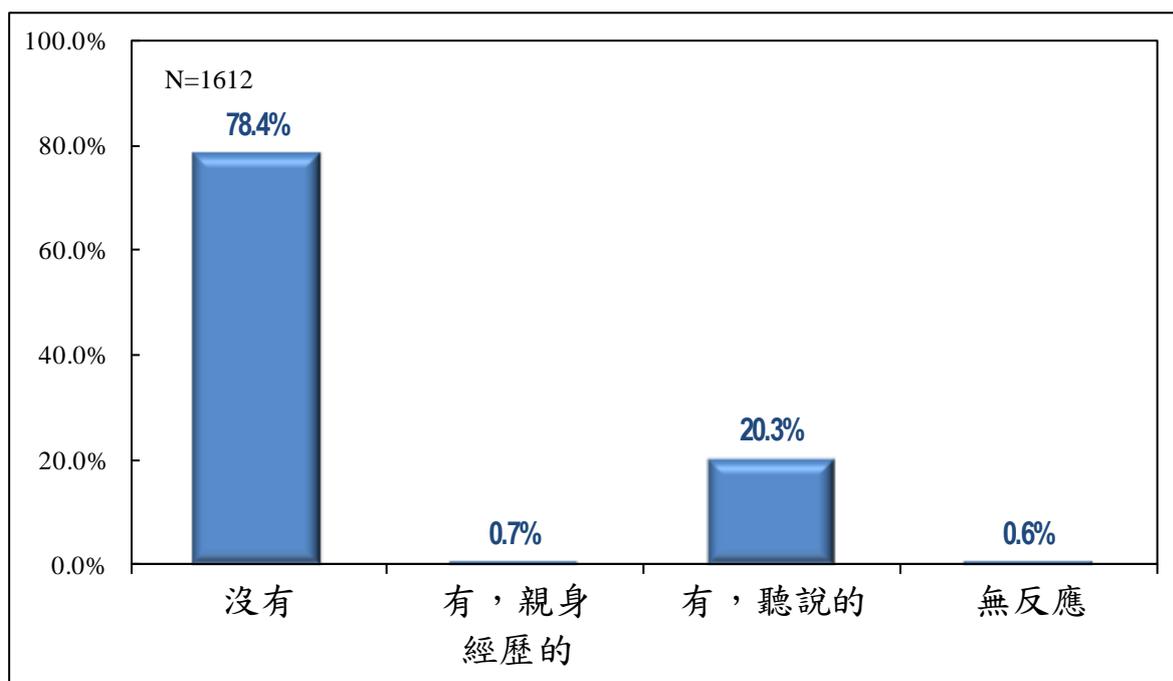


圖 4.4 民眾聽聞臺北市政府負責殯葬工作人員貪污情形

進一步交叉分析受訪者的基本人口特徵對「聽聞臺北市政府負責殯葬工作人員貪污情形」可以發現（如附錄九表I.4），雖然在性別方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，但各格子內的調整後殘差(adjusted standardized residuals)皆無顯著偏高，故不作交叉分析描述。

除此之外，本次調查進一步詢問民眾，若臺北市政府殯儀館的公務人員如果有貪污收錢的情形，比較可能會是在列哪個階段，問卷題目如下：

根據您的了解，臺北市政府殯儀館的公務人員如果有貪污收錢的情形，比較可能會是在列哪個階段？（問卷第D5題）

調查結果顯示（如表4.2所示），在1612位受訪者之中，主要有15.3%表示可能是「禮堂佈置使用」階段、13.2%表示可能是「遺體穿衣化妝」階段、12.8%表示可能是「埋葬晉塔」階段、12.0%表示可能是「火化撿骨」階段；另有45.1%的受訪者未對此一問題表示明確的看法。

表 4.2 民眾認為臺北市政府殯儀館公務人員可能貪污的工作階段（主要階段）

工作階段	人數	百分比(%)
禮堂佈置使用	246	15.3
遺體穿衣化妝	213	13.2
埋葬晉塔	206	12.8
火化檢骨	193	12.0
遺體搬運	5	0.3
遺體冷凍冰櫃使用	4	0.2
紙錢焚燒	1	0.1
透過葬儀社收取	1	0.1
棺木推車使用	1	0.1
都沒有	16	1.0
無反應	726	45.1
總 和	1612	100.0

四、民眾對臺北市政府殯葬業務貪污者處置方式的認知情形

本次調查詢問民眾是否知悉臺北市殯葬工作的公務人員如果貪污收錢，就會被開除，

問卷題目如下：

請問您知不知道臺北市殯葬工作的公務人員如果貪污收錢，就會被開除（台語：

辭頭路）？（問卷第D6題）

調查結果顯示，33%的受訪者表示「知道」，67%的受訪者表示「不知道」（如圖4.5所示）。

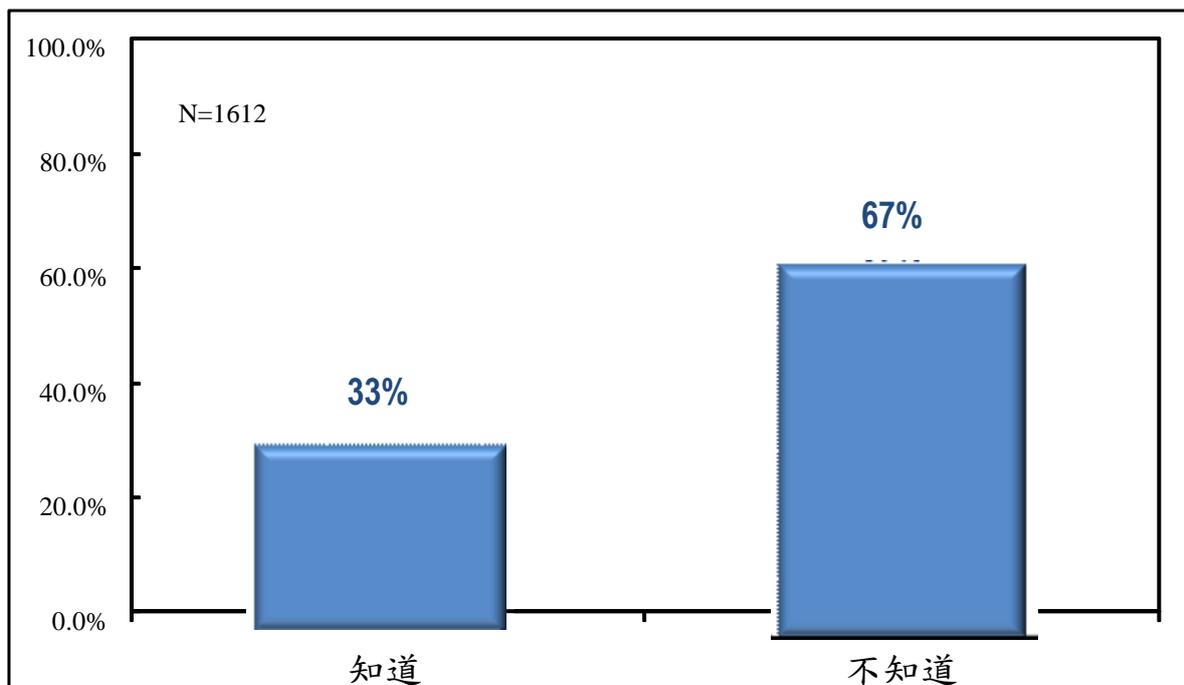


圖 4.5 民眾對臺北市殯葬工作公務人員若貪污收錢，就會被開除的認知情形

進一步交叉分析受訪者的基本人口特徵對「臺北市殯葬工作公務人員若貪污收錢，就會被開除的認知情形」可以發現（如附錄九表I.5），在性別、年齡、教育程度、職業、居住地、印象來源方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

（一）在性別方面，男性受訪者回答「知道」的比例相對高於女性受訪者；女性受訪者回答「不知道」的比例相對高於男性受訪者。

（二）年齡方面，50-59歲的受訪者回答「知道」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；20-29歲的受訪者回答「不知道」的比例相對高於其他年齡層的受訪者。

（三）教育程度方面，國、初中以及高中、職的受訪者回答「知道」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；大學及以上的受訪者回答「不知道」的比例相對高於其他教育程度的受訪者。

（四）職業方面，藍領的受訪者回答「知道」的比例相對高於其他職業的受訪者；中低、低級白領、家管的受訪者回答「不知道」的比例相對高於其他職業的受訪者。

（五）居住地方面，居住在中正區的受訪者回答「知道」的比例相對高於其他居住地的受訪者；居住在中山區的受訪者回答「不知道」的比例相對高於其他居住地的受訪者。

(六)對臺北市政府公務員印象主要來源方面，由個人經驗獲得印象的受訪者回答「知道」的比例相對高於其他印象來源的受訪者；由其他管道獲得印象的受訪者回答「不知道」的比例相對高於其他印象來源的受訪者。

五、實際接觸狀況對臺北市政府負責殯葬工作的公務人員之清廉評價

(一)實際接觸過者：本研究進一步分析D1題回答與臺北市政府負責殯葬工作的公務人員接觸過之受試樣本者，在B8題「請問您認為臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員是清廉還是不清廉？」進行交叉比對，結果顯示，在這62位受訪者中，認為臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員是清廉者為51.4%，認為不清廉者為33.6%，無反應者則為15%。整體而言，曾經與臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員實際接觸過的民眾，約有五成一的民眾給予正面評價，約近三成四的民眾評價傾向於負面。

(二)未曾接觸過者：本研究進一步分析D1題回答與臺北市政府負責殯葬工作的公務人員未曾接觸過之受試樣本者，在B8題「請問您認為臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員是清廉還是不清廉？」進行交叉比對，結果顯示，在這1550位受訪者中，認為臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員絕是清廉者為41.5%，認為不清廉者為30.8%，無反應者則為27.7%。整體而言，未曾與臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員實際接觸過的民眾，約近四成二的民眾給予正面評價，約近三成一的民眾評價傾向於負面。

表 4.3 實際接觸狀況對臺北市政府負責殯葬工作的公務人員之清廉評價

	清 廉	不 清 廉	無 意 見	人 數
曾與殯葬業務人員接觸者	51.4%	33.6%	15%	62
未曾與殯葬業務人員接觸者	41.5%	30.8%	27.7%	1550

六、辦理殯葬方式對臺北市政府負責殯葬工作公務人員之清廉評價

(一)自行辦理者：本研究進一步分析D2題回答自行到殯儀館辦理之受訪者，在B8題「請問您認為臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員是清廉還是不清廉？」進行交叉比對，結果顯示，在這12位受訪者中，認為臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員是清廉者為50.5%，認為不清廉者為39.2%，無反應者則為10.4%。整體而言，自行到殯儀館辦理的民眾，約有五成一給予臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員正面的評價，約近三成九的民眾評價傾向於負面。

(二)委託殯葬業者辦理：本研究進一步分析D2題回答委託由殯葬業者辦理之受訪者，在B8題「請問您認為臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員是清廉還是不清廉？」進行交叉比對，結果顯示，在這50位受訪者中，認為臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員是清廉者為51.7%，認為不清廉者為32.3%，無反應者則為16.1%。整體而言，委託由殯葬業者辦理的民眾，約有五成二給予臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員正面的評價，約近三成二的民眾評價傾向於負面。

(三)綜合上述，自行到殯儀館辦理的民眾，有 39.2%認為臺北市政府負責殯葬工作公務人員不清廉，而委託殯葬業者辦理的民眾，亦有 32.3%認為臺北市政府負責殯葬工作公務人員不清廉，由此推論，民眾對於臺北市政府負責殯葬工作公務人員的清廉評價並不見得全部是自行接觸的經驗，有可能來自於其他媒體管道的印象，也有可能來自於委託辦理的殯葬公司。

表 4.4 辦理殯葬方式對臺北市政府負責殯葬工作公務人員之清廉評價

	清 廉	不 清 廉	無 意 見	人 數
自行到殯儀館辦理者	50.5%	39.2%	10.4%	12
委託殯葬業者辦理者	51.7%	32.3%	16.1%	50

參、小結

在最近一年與臺北市政府負責殯葬工作的公務人員接觸的相關經驗方面，調查結果有九成六沒有相關接觸經驗，3.8%有接觸經驗。有接觸經驗者中，有八成是透過「委託殯儀社辦理」的接觸經驗。有接觸經驗的民眾中，有近六成二的受訪民眾對臺北市政府殯儀館工作透明程度表示肯定，有近二成三的受訪民眾表示還有工作的透明程度還有改善的空間；而未曾與殯葬業務人員接觸者，近四成二的民眾給予臺北市政府殯儀館工作人員正面評價，近三成一的民眾評價傾向於負面。

在聽聞臺北市政府負責殯葬工作人員貪污情形方面，有七成八的受訪民眾表示臺北市政府殯儀館工作人員並無貪污情形，僅有近二成一的受訪民眾表示曾聽聞有貪污情形，其中多數為聽聞的情形（0.7%為「親身經歷」、20.3%為「聽說的」）；而在可能的貪污工

作階段方面，一成五表示可能是「禮堂佈置使用」階段、一成三表示可能是「遺體穿衣化妝」階段、近一成三表示可能是「埋葬晉塔」階段、一成二表示可能是「火化撿骨」階段；另有四成五的受訪者未對此一問題表示明確的看法。此外，曾經在殯儀館辦理喪事的民眾，則有五成一給予臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員正面的評價，約近三成九的民眾評價傾向於負面；委託殯葬業者辦理喪事的民眾，約有五成二給予臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員正面的評價，約近三成二的民眾評價傾向於負面。

綜合上述量化分析的結果，從百分比來看，受訪民眾對於臺北市政府殯葬業務公務人員的清廉程度，大致多傾向給正面的評價。然而，本研究隨機抽取的受訪者，僅有62位曾與臺北市政府殯葬業務公務人員接觸，在這62位之中，僅有12位曾經到臺北市立殯儀館辦過喪事。儘管如此，不論受訪者是否曾經與臺北市政府殯葬業務公務人員接觸過，是自行治喪或是委託殯葬業者，其對於臺北市政府殯葬業務公務人員的清廉評價的傾向頗具一致性，而且101年、102年的調查結果，清廉度都較100年為高(如表4.5)。換言之，臺北市政府殯葬業務公務人員在這一年內給予民眾的觀感，不論是在殯儀館現場的互動，或是透過殯葬業者、媒體等管道，所建立形象，皆已經朝著透明化的里程邁進。然而，就民眾對臺北市殯葬工作公務人員若貪污收錢，就會被開除的認知情形方面，三成三的受訪者表示「知道」，六成七的受訪者表示「不知道」，這也顯示臺北市政府殯葬業務屬行改革的決心，尚未能透過有效的管道傳達給民眾。

表 4.5 民眾對臺北市政府各類型公務人員清廉程度的評價 (%)

	清廉評價				不清廉評價			
	100/7	101/6	102/7	增減	100/7	101/6	102/7	增減
醫護和行政人員	72.0	79.7	78.9	-0.8	10.9	9.4	9.9	+0.5
環保人員	74.6	80.6	77.9	-2.7	11.6	9.8	10.8	+1.0
稅務人員	62.2	67.4	60.3	-7.1	16.1	17.1	21.0	+3.9
教育行政人員	58.3	57.5	56.6	-0.9	22.1	27.0	25.6	-1.4
辦理地政業務人員	54.0	56.2	53.7	-2.5	19.8	21.6	22.2	+0.6
警察人員	49.1	57.9	52.4	-5.5	36.0	31.3	35.4	+4.1
消防安全檢查人員	50.9	54.8	51.0	-3.8	22.7	25.5	29.3	+3.8
工商事業稽查人員	41.5	45.2	42.0	-3.2	34.9	34.4	34.2	-0.2
辦理殯葬業務人員	36.7	43.0	41.8	-1.2	29.4	31.8	30.9	-0.9
都市計畫業務人員	35.2	35.1	33.7	-1.4	33.3	43.7	45.0	+1.3
負責建管業務人員	32.7	36.4	32.8	-3.6	43.9	43.8	47.5	+3.7
辦理工程業務人員	31.9	34.2	28.8	-5.4	45.2	44.9	53.3	+8.4

註：此處「增減」係指 102 年 7 月調查結果與 101 年 6 月調查結果相減差距百分點。

本表的排列順序是以本次調查清廉比例由高至低排列。

儘管量化分析的結果，從數字的百分比上來看，對臺北市政府殯葬業務公務人員整體清廉評價傾向正面，但是 1612 位受訪者中，有實際與臺北市政府殯葬業務公務人員接觸經驗的受訪者不多；此外，從廉政的內涵來看，清廉形象的形塑不應有任何的缺口，儘管只有百分之一的不清廉仍如芒刺在背。因此，本研究接續以質化研究的方式，針對內部利害關係人、外部利害關係人進行深度訪談，並邀請一般民眾、殯葬業者、以及學者專家參與，以焦點團體的方式，進一步釐清影響臺北市政府殯葬業務公務人員清廉程度的因子，並提出具體的政策建議以供酌參。

第五章 質化研究資料分析

本章主要針對深度訪談、焦點座談中與民眾、市府殯葬業務人員、專家學者與業者討論後，對於臺北市政府殯葬處在各個服務的過程中影響廉政治理的相關看法，本研究因為事涉敏感議題，再加上眾多參與之利害關係人不希望討論內容被公開，故研究團隊於附件僅附上學者專家深入訪談與焦點座談逐字稿。為使讀者對於研究結果描述瞭解較完整，以下的逐字稿說明摘錄與一般報告相比，字數顯得較多，以其能較完整呈現分析脈絡與幫助讀者瞭解其論述。茲將相關的調查結果分成組織文化、行政程序與服務流程、外部溝通與宣導、觀察建議以及未來規劃等五個面向，說明如下。

壹、組織文化

在殯葬組織文化的這部分，主要由殯葬處的同仁提出對於組織所懷抱的願景，結合所經歷之經驗並提供相關建議，希望藉著優質組織文化的建立與建全的徵才、選才管道，提升組織成員對其工作之認同感與榮譽感，才能夠就組織方面以「治本」的途徑解決紅包文化的陋習。

一、殯葬服務中的結構性犯罪

殯葬服務業中所存在的紅包文化，與其中之人員結構有非常深遠的關係，因為殯葬服務通常都是「家族企業」的概念下，經營出的「歷史共業」，容易形成結構性的犯罪，因此需要從人員的徵聘、遷調中著手進行改變，並且讓有意願的優質員工願意留下，以強化廉潔的組織文化。

IG2: 就這個殯葬的改革，…硬體的改變使經費的增加，流程的改變是機關首長的一個政策，在這個過程當中有幾個東西還沒有開始變，…第一個就是我們員工的素質，從 98 年之前之後都是維持同一批的員工素質，第二個是我們的殯葬服務環境，殯葬服務環境裡面我們有三個很明確的角色在我們殯葬業務裡面，第一個是機關，第二個是治喪民眾，第三個是殯葬業者，…殯葬業者基於自己的獲利需求，他不要這個機關有任何的本質上的改變，…那當然我們基層的服務人員，也在這個環節裡面其實是有跟著殯葬業者勾結在一起……機關跟殯葬業者的這一部分，他們是永遠待在這個環境裡面的，那今天機關裡面的政策面跟規畫面動，執行面不動，(就會)出問題，…98 年之後會發生這麼大的政風事件一直滾上來，…最大原因是來自與基層同仁的.. 抗拒改革，那這個抗拒改革他裡面就有很多的

以把玩的技巧了…

IG1: 98年，轉到民政體系這個時候，我們的遊戲規則就改了…以前就是，…殯葬這個地方很多人都不想來，也真的找不到人，只好找自己的兄弟姊妹親戚五十，這是人之常情啦，可是就是種陋習，就是變成說大家找自己的親戚五十來，來這變工作然後來了就定下來，成為正式的員工，…從…97年以後吧，幾乎沒有人敢了嘛，因為幾乎有人用了自己的親戚馬上就見報了，馬上就見黑函了…可是後來漸漸的這五年進步非常快，幾乎都已完全透明了…真的就是有跨越這一個舊時代跟新時代的這十年…就是說整個跨時代的變革…

還有就是這邊的職等要調升，職務職等一定要調升，如果不調升連人才都留不住，這邊最高到十職等，但是所有的主管只有七職等，非常卑賤，那你要想想看噢，我服務的是全臺北市，但是區公所全部都是八，所有的課長，我只負責一個小小的文山區，我竟然可以八職等，這說不過去，你不能因為說「哦！他有殯葬獎金」，不是人人都那麼愛錢，因為這跟退休也有關係…

IG3: 那因為…就是因為這環境因素的影響，早期的就業經濟情況比較好，所以這一個行業就比較沒有人要進來，所以就找不到人，找不到人呢，就是裡面的同仁的某某人可以，…反正沒有對外公開，就是個人引薦，那現在我們為了破除用人的這種…弊端啦。我們現在都是委託勞動局的就業服務處，勞動局的就業服務處他會組一個評選…叫做面試的委員會，…我們也只能派一名委員而已，所以坦白講，我們這個人事的運用，是已經做到公開透明了！

人事的代謝太慢。就是有很多事情其實是人換掉就好了，就是你制度去把他調整了、你規定去把它弄清楚了之後，人去調整一下就好了。問題是我們受到了很多的人事法令的限制、勞動法令的限制，我們沒辦法做。就是…我本來有一個想法就是說我們的技工工友如果犯錯的話，我是可以跨機關去調動的。所以後來發現我們去了解相關的勞動法令，說這樣換雇主說要當事人同意，…所以就沒有辦法。沒有辦法就是說…這中間就少了一個比較彈性的作法，…就是從內部調整到開除，那就因為現在不能調，不能調的話，你就只能在單位裡面這樣轉來轉去。等到他哪一天發現發生比較重大的那種(事情)…我們再把他開除。但是就中間少了一個緩衝的作法。那這個就是受限於人事、勞動法令。

二、組織光榮感與認同感之建立

此外，單位內部的光榮感與組織認同感的建立，也是殯葬處在殯葬改革

中所努力的方向，希望藉著內部優質的組織文化，重新塑造殯葬新文化。

IG3: 我經常跟我的同仁講說：如果你在這裡工作，然後一段時間就會被拿到媒體上面去羞辱一番，說我們收紅包，我們怎樣怎樣…，大家在這邊工作，我看你也沒什麼光榮感！…另外我也一直跟他們強調說：政府很積極要處理這些事情，所以才成立廉政署！…所以他們一定會透過各種管道，去找一些成績出來啊！不然廉政署存在目的就沒有啦！所以大家要有那個覺悟啊！…從個人方面、光榮感，從整個政府重視的程度，來跟同仁做這樣子的一個遊說。

IG4: 你要給員工有一個期望目標嘛，要提拔自己內部的員工，你自己內部的員工都升不上去，他怎麼會有認同感？工作努力卻看不見期望目標，怎麼會有工作動力？怎麼會有認同感？

貳、行政程序與服務流程

殯葬處長久以來，為了遏止紅包文化的蔓延，在行政流程部分也作了一番變革，希望藉著網路服務預約，以促進行政流程透明化，並減少有心人士上下其手的機會。一般而言，因為民眾對於殯葬服務的需求大多委託業者辦理，所以親自操作服務系統的比例並不高，對於實際行政流程的瞭解有限，因此在這方面的意見多數來自於業者與專家學者。

一、政府行政程序帶動改變文化、破除迷信

業者表示，行政程序與服務流程的革新，對於其慣用之工作流程確實產生一定程度的衝擊。學者專家更提出，若能夠從政府相關措施做起，帶頭端正風氣，教育民眾和業者並透過政府與民間共同推動殯葬新文化教育，就能夠逐漸破除民俗文化與迷信，讓殯葬業成為一個現代化的概念。

FB6: 可是為什麼國外能這樣子做，台灣不能這樣做，應該是執政者他本身，就有問題，他心態上的問題啊，你在日本，在各個國家，殯儀館今天就在你家附近，有沒有人去抗議過？沒有，那為什麼在台灣會這個樣子，那是因為你的民意代表基本上他的心態就有問題。

FB4: 臺北市，還設什麼…旺日、淡日、平日…我說你這是獨門生意，怎麼可以以價制量呢，你這種東西是在建立什麼，我說很簡單…我說長官你來那天你的親戚，他想訂禮堂，你帶他過去，這排的那天非常熱門你要不要訂？淡日，或是兇日，就是說不好的日子，你要不要訂？你率先訂看看，就訂禮堂，因為你說他是不好的日子，那你自己殯葬處你自己是管理單位，率先把那個訂出一個好日不好日，你這樣讓民眾很害怕耶…

FS1: 自己殯葬管理處還訂了一些有問題的規定，因為政府其實存在的目的就是要端正風俗，我覺得我們臺北市殯葬管理處不但沒有端正風俗，還助長這個不好的，他們自己還在裡面收費標準還好日子、壞日子，依照農民曆來把今年好日子壞日子標出來，那民眾當然都要好日子，你助長了好日子當然大家都集中去使用，你既然大家都使用就會產生我擔心我使用不到我要先打點一下嘛，這可能臺北市殯葬管理處這個都要做行政上的有問題必須要檢討…

IS1: 我們一定要簡化我們的殯葬流程，因為你越複雜，他上下其手的就越多，然後穿插很多沒有經過正式的傳統，文化，民俗，他就可以一直在裡面一直加價錢，加一些你不知道的……所以我覺得是我們殯葬流程一定要很簡化，…我們的民政局可以做說你其實葬儀、殯葬只要符合這幾個，就已經符合禮數，不會有什麼惡果，就然後越簡單越好…

二、殯葬改革後服務品質的維持

廉政改革必須以服務品質的維持與提升為基礎，因此，除了組織文化

的根植工作之外，也需要再藉著殯葬處內部軟體服務與硬體設施服務的改善，提升民眾、業者對於殯葬處的形象，而殯葬業者對於殯葬行政程序與流程改革中，最多的抱怨與質疑來自於服務品質的降低。在內部的軟體服務上，人員的專業訓練和服務態度都應該加強，尤其在 101 年弊案發生之後，訂定了更多規定，SOP 流程更加明確，劣質紅包文化減少，但某些方面的服務品質也相對降低。

FB4: 到現在已經沒紅包啦，想說，反正照規矩做，你照排隊。慢慢來，拖時間，拖他死，拖到家屬不耐煩，就發飆。

其實現在在新北市喔，臺北市，基隆，這三個殯儀館，已經，已經擺明不收紅包，已經擺明。可是讓業者喔感受最大，譬如說，舉個例子，基隆，基隆火化的時候，火化完之後，因為他不收紅包他跟你擺明不收紅包，連撿骨阿都要你自己來，要業者自己來，這麼慎重的事情，這麼嚴重的事情他都要業者自己來，他不撿，由業者自己在那邊撿，這不出事情還好，一出事情誰要去負責？他又不收紅包，我們有什麼辦法…

FB1: 那我講坦白點，你說入殮不收紅包，而是照我們以前的觀念是你來你要幫我燒紙錢什麼的，現在是，放了就跑，放了就跑，那我講坦白一點，我花一個幾百塊，我在請一個人再去塞，那又有什麼差別，沒有差別。

IB1: 因為他幾乎已經抓到很嚴了，他裡面的人也把所有的人員全部都換掉，換掉一些比較老的全部換掉，換成一些完全沒經驗的，那時候我們也很辛苦啊，剛開始，哇！他們什麼都不會你知道嗎…

關於禮堂部分，他們解釋就是說，因為現在人力較少，沒辦法，之前是說每一間禮堂都有專人，…所以他現在沒辦法應付我們，其實我們也不知道人跑去哪裡，都不知道，都要去找人的…現在就是人力各方面，比較不像以前，現在好像人力各方面都很少，…還有就是…做的動作方面，都做得很粗魯，很快就對了……只有說這一兩年（紅包文化）整頓得非常好，但是說服務的品質，相形就是很低落就對了。

FB6: 你講說這幾年，很多民眾對殯葬管理處的觀念越來越差，印象越來越差，那很多人放了就跑，放了就跑，那當你是業者，你是，我們業者不要講，你是家屬，你在旁邊看，殯葬管理處把你放著，就跑了，你是家屬，你會有何種看法，又稱入殮，入殮殯儀館有收錢，那你後續這一些東西咧？算不算入殮用品？對不對…

三、殯葬服務現場工作流程的透明化

殯葬處在過去幾年中的改革與服務預約透明化的確有其成效，也頗受肯定，但在「現場工作流程」透明化的這部分似乎仍有一些質疑的聲音，尤其是小型業者，對於現場操作流程的「彈性」，有著許多的無奈與難以信服。。

(一)肯定透明化

FB4: 這樣已經慢慢變成有這種現象出來，這裡一個比較正面的喔，整個火化結束之後，各業者也就進塔，整個流程大概就這樣跑。簡單一些的流程。FP2:其實公部門他的那個...禮堂的那個...租用的時間，其實我們上網就可以直接去登入然後直接去租用，直接租用你訂好時間就是那個時間，因為像公部門對於...私底下喬時間現在也抓得很緊，所以是訂好哪一天就哪一天..

(二)現場作業可能的問題

IB1: 整個業者這行業也比較複雜，大家敢怒不敢言，在現場也不敢，只知道私底下知道，再去了解，也沒有辦法去改變，...就是說照你的時間，他跟你說這個後補的時間是在等後面，彈性的安排，讓這個裡面的人員，一種彈性的安排，所以我們也沒有辦法去影響，從正常管道這樣，...或是跟這個公家單位說，這個有候補，...候補這個要優先，原則上他也是同意，不過你就是在現場就是不一樣，他沒辦法做很好的管理就對了.. 有時候他隨便把(火化順序)卡片動一下，也沒有辦法很清楚...

FS5:他們有個專有名詞叫插爐啊，甚麼叫插爐火化的時段每一個遺體 75 分鐘 80 分鐘可以燒完，依照現在的科技，那我們的時段排 120 分鐘，為什麼要排 120 分鐘，這裡面有上下其手的空間可以讓人家插隊，這個大概就是一個問題...

四、醫院太平間招標業務的再思

而在公平與否的討論中，各方利害關係人都提到另一個長久以來，為人所詬病的制度：醫院太平間招標業務，101 年 1 月前依「殯葬管理條例」第 71 條規定：「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。」，因此，部分醫院可能將太平間業務（含殮、殯、奠、祭等服務）招標並外包給業者進行相關服務與安置處理。對於民眾而言，醫院的太平間招標業務，讓民眾感覺逝去的親人似乎成為可以被販售的「商品」，所引發的負面觀感不言而喻；對於業者而言，由於大型業者擁有的網絡與資源豐富，使其得以在招標過程中位居上風，也為中、小型業者所詬病；而學者專家對於此制度多年來的觀察與研究，也發現醫院招標制度中所隱藏的流弊不僅止於「紅包文化」，其中所涉及之網絡關係的複雜，使得醫院太平間的殯葬業務成為一個利潤、業績豐厚的兵家必爭之地，而近年來各大醫院的太平間業務幾乎都是幾個大型業者所把持，也值得相關

單位進一步關切。

IS1: 大型的話他會到大的機關或是醫院裡面去包，去搶標，所以他又有搶標的問題，因為那一整個醫院，假如榮總跟台大被你包下來，開玩笑，每天裡面進出的人有多少，對，他那個包下來，一整年的標案標下來，可是你要搶標或者是競標，你就必須要跟其他的業者競爭，這裡面就除了合法的事情之外…，還有需要借用一些道上的兄弟，來談，來喬啊，說…你都包了榮總、台大讓給我吧，要不然以前台大這邊都是我的，榮總你就不要來搶，所以大型有大型的領域…

FB1: 其實最早期的時候，最早期的時候，有一次是最公平的，有一次是像臺北市立聯合醫院各院區在招標的時候，用抽籤，只要你是合法，殯葬葬儀公司裡面的合法業者，合法業者，大家公平，抽籤，而不是像現在這樣，設一堆有的沒有的資格標…其實我跟你講今天現在最大的問題就是在，你說像很多，…現在的這些財團，透過各種行政，或是些什麼有的沒有的手法去綁標，然後取得那個權力，然後相對的他在那邊的時候就是，把(中小型)業者排拒在外，對不對，把業者排拒在外。

FP4: 現在有些醫院他聽起來感覺好像是把這個發包招標，今年誰標到就給哪一家，就全部都是那一家，那你什麼教什麼教都 OK，反正就是這幾的來處理，那醫院透過這樣子發標發包，這樣一個方式是有瑕疵的，可能他作業上管理方便，可是我覺得醫院並不能代替這些病人來執行上發包的權利，我覺得對我而言他是違法的，他是侵權的…你是因為人到太平間這些事情而產生了一個商業行為，對我來說我，我 CARE 的是在這一點，你醫院不可以把人來當做一個販售…

參、外部溝通與宣導

一、殯葬紅包文化的眾說紛紜與改變

殯葬文化自古以來即被視為一富神秘色彩的領域，因此形成許多不為人平常所知的禮俗與禁忌，也因此產生了紅包文化。在過去，當殯葬服務尚未被納入公共行政的範疇中，鄉野鄰里親朋好友、私人業者與家屬之間因承辦殯葬事宜所產生的紅包文化，乃被視為理所當然的約定成俗。但在今日的紅包文化是否還是如此被認定，在民眾、業者與專家學者之間仍是眾說紛紜的難題。

FP1: 至於說給紅包這個習俗該不該存在，我.. 這個個人看法啦 我是覺得應該是說殯葬業這樣一個行業來講，可能是多數人還是不太願意去從事的一個行業 因為他認為就是說做這個行業，大部分多數人認為做這個行業還是會可能接觸大體或者是從事這樣一個工作會帶有一些晦氣之類，那可能... 給紅包的意義不在於就是說... 請他特別對我們這個往生者有什麼樣的協助，可能更重要一點是，給紅包解晦氣這樣一個概念，可能這個是比較約定俗成的一個講法。

FS6: 這個紅包文化，那我個人的解讀是這樣子的，你先要定義什麼叫紅包，因為這個問題定義其實很困難為什麼呢…因為現在台灣講的紅包就是我送錢給你就叫

紅包對不對，當然紅包不一定是錢啦…也可以送等值的物品都是一樣的。我覺得是…紅包你要定義是…如果我向你要索賄…這個比較嚴重…受賄…恐怕又不一樣受賄…。如果是感謝，我覺得不一定要把它當成紅包。

FS3: 只要死亡禁忌存在，你為什麼收紅包? 收紅包當時的意思是我給你一個紅包幫你去掉晦氣，不要幫我們處理不幸的事情你也遭遇了不幸，這是最早的源頭是從這邊來的，所以你看我們平常請人家幫忙我們不見得會包紅包，我們請你吃個飯可以吧！但是這個部分是不一樣的，不是請你吃個飯，而是要包個紅包，把你的晦氣要除掉，這是最關鍵的，所以只有死亡禁忌存在紅包現象一定會有…我想這個觀念的打破是很重要的一點，但是好像這個部份我們沒有盡力去從這個角度去切…

FB1: 但是有的家屬就是希望能夠在這個過程裡面，表達一點曾經幫助他們的所有的工作人員，一份心意，那你說好啦，像以前的禮堂，…平常跟這些人打交道，我萬一缺了什麼東西，我相信辦場的人都知道，萬一缺了什麼東西，因為瑣碎的東西很多，我萬一少了一樣東西的時候，這些工作人員，他們會幫忙你去找，因為他們在地，他們在現地那邊，他們知道什麼地方可以去取得這些東西很方便，所以有些業者也是抱持著這種心態，當然最重要的，我們來講了話就種就叫兩利。

二、新館啟用前需與使用者充分溝通

為因應設備不足與老年化社會所產生的業務量增加問題，殯葬處也已經著手進行二館的改建工作，而在硬體設施上除了外觀的現代化與美觀之外，也增加許多相關設備，以因應服務需要與形象提升。不過業者對於改建後的動線規劃與使用安排上，仍有相當程度的質疑，殯葬處需要再與「使用者(業者與家屬)」，尤其是每日使用的業者進行溝通，以提升其使用效率與滿意度。

IG3: 這個已經發包出去了，…那這個蓋好之後可以增加 10 個禮廳，可以增加 200 梯的冰櫃，環境、設施都會變得比較好，那這 10 個禮廳的影響就很大囉！民眾就不用因為他搶不到禮廳，還要透過特殊管道、還要透過誰關說、送紅包，不用！冰櫃也有了，她也不需要擔心說大體進來沒冰櫃可以放。那我們是希望說透過硬體的提升、軟體的一些措施，能夠把整個殯葬處的服務品質整個都提升！這個是整個整建案，另外我們還有整修，像這個就是二館，98 年到 102 年，我們每年都做一些整修，希望就是說雖然東西舊，它還是要堪用，像 98 年到 102 年，投入二億多…

FB3: 因為你殯儀館，(禮堂) 只有兩個小時的時間，然後一個小時的布置時間，如果說你，你如果說沒有讓我們車子可以靠到門口了話，相對的我的布置時間會拉長，那到時候一定會延遲到我們的工作進行，對阿。那如果說為了不要，不要延遲到工作進行，那我們花店是不是要增加人員，對不對? 那這些成本我們又灌到葬儀社身上，葬儀社又加在家屬身上，更那個，對不對，所以我們還是建議啦(動線和工作流程要先溝通規劃好)。

三、與外部顧客建立良性互動的溝通關係

殯葬處考量溝通在推動殯葬業務的重要性，已經與殯葬業者間建立了例行的互動機制。殯葬處應該利用此機會建立彼此之間的良性互動關係(正式與非正式)，提升形象並諮詢使用者相關建議與執行滿意度問題。

IG3: 對業者的話，我們每兩個月會跟公會座談一次嘛！就是固定、定期跟公會座談，公會他們很多的理監事就會來，還會提出他們的問題、提出他們的建議，我們也會提出我們的一些規定，然後一些要他們配合的事情，就透過定期的座談。第二個就是說，我們每年也會舉辦業者的研習跟訓練，就是我們會請專門講師來講解台灣的法令規定，還有整個殯葬業務的潮流跟趨勢，就是定期座談，還有定期研習。第三個就是個別拜訪，就是有哪些業者有哪些問題，我們會去個別的拜訪，第四個就是定期的評鑑，我們每年都會去做評鑑…

IG1: 只要是反彈我都會找來溝通，只要是他們的要求是合理的，我會讓它們過，我的要求他們也會讓我，是最後都要做協調溝通…我幾乎找他們溝通…我每推一個政策，一定找他們來溝通，…有做紀錄的，…我會找那些上游公司，(大型)公司甚麼的，他們把訂單發給下游廠商，我請她們一起過來，大家公司都很配合，…我就面對面和他們溝通，我要怎麼推麻煩妳們配合我，然後我就一一跟他們講，每個人都說 OK 呀!

FB6: 殯葬管理處應該是提升自身的形象，讓對外的民眾觀感良好以後，當然業者也可以幫他，對不對，業者也是在他的地方做事啊，業者也會幫他說好話，可是他本身他給人家的觀念就不是很好，你給人家的印象就不是很好，當然你說叫我們業者去，幫他講好話或是怎樣，不太可能啦。

FB4: 其實…有啦，我們如果注意看，所以你在注意看那個殯葬處那個上網上去，他也有時候還滿溫馨的啊，比如說啊，怎麼樣去這個，這個讓親人阿，怎麼樣的，這個方面是有，但是那個這個詞不達意，也就是表面東西，那，那其實很多東西他們也不知道，心理層面，就一個心理層面，感受問題。

FB1: 殯葬處根本就不用公會他們的建議，罵完了之後，開會兩個小時你罵完出了門之後，就好自為之了

FB6: 那有些公司去服務台吵一吵之後，早上能訂晚上的助唸室，這我這兩天聽到的，那法規規定我們，前半個小時，可是竟然有業者可以這樣子，那你會不會覺得又很奇怪?因人而異嘛，那你的法規出來是大家平等的…政府機關只要做得公平公正大家就會信。

四、提升形象與滿意度以減少貪腐

一般而言，若能夠提升殯葬相關服務的形象及水準，弊端也自然會隨之減少，殯葬處內部領導與管理階層在這方面已有相當共識。殯葬處也可以透過各種管道教育業者，提升整體殯葬業形象，而當形象與滿意度提升了，貪腐的弊端也會漸漸減少。另一方面，就殯葬處與業者的互動中來看，當殯葬處能夠與業者維持良好互動，民眾所接收到的訊息就會較正面，也就能夠提升民眾的滿意度。

IG3: 主動關懷是不是跟廉政有關?我覺得這個是有關的!另外妳可以去了解一下,就是說…那個服務喔,跟政府機關,服務滿意度越高的,我覺得他應該貪瀆的機會就越低。貪瀆…就是服務滿意度很高的,他會發生貪瀆的機會應該比較低。為什麼他的滿意度會高?因為他資訊透明、因為他的服務主動、積極,他不用要你送紅包,他就幫你做好,還有就是說他的服務很快速,所以你如果看第一線的服務單位滿意度高的,可能像戶政單位,那可能他發生貪瀆的機會,就會比較少,因為他很快速嘛!

IG1: 我說妳這樣非常像修車廠,你覺得這樣有生意嗎,我說妳這樣搞得像修車廠,沒有椅子,黑黑暗暗的,東西亂丟,….後來他還是改了,花了八十萬,修的門面非常漂亮,乾乾淨淨,然後裡面舒適,評鑑還得績優業者,….但改了真的有差,就是顧客就是會上來看,就是很乾淨,就會很信任你這家公司,就覺得你有那個服務的能力…

FB6: 你說第一殯儀館和第二殯儀館,辦禮堂的程序會或是某些東西流程就不一樣了,你同屬臺北市政府殯葬管理處,流程就有點不一樣了,那設備,你沒有前瞻性阿,你臺北市政府沒有前瞻性,當你又什麼東西的時候,你沒有先去規畫好,對不對?那你說,殯葬業者,殯葬處與業者的關係,有沒有變化,因為大家都覺得,你殯葬管理處,太偏向於某特定業者,所以說造成很多人不再信任,那你公務人員會在旁邊,現在很多公務人員,裡面的人,大家都擺爛不做事,因為他對他的前途,沒有遠景,大家想著退休做到退休就好了,那有些公司去服務台吵一吵之後,早上能訂晚上的祝唸室,這我這兩天聽到的,那法規規定我們,前半個小時,可是竟然有業者可以朝這樣子,那你會不會覺得又很奇怪?因人而異嘛…那你的法規出來是大家平等的…自己形象要先提升…不然你叫我們怎麼跟家屬說你們的好話…

五、資訊宣傳管道的設計

最後,民眾反映最多意見的則在於相關資訊提供管道的不足與業者、民眾、殯葬處三方資訊的不對等。多數民眾指出,殯葬相關資訊愈益透明化之下,劣質紅包文化也就自然減少。而宣導的管道則必須從日常生活環境與接受服務之醫院開始,以形成一個有效的資訊網絡。

FP2: 有些人相對於資訊上弱勢,我覺得這一點他不能把他棄之於不顧,我覺得在這一個部份,他應該有一個更具體去想或更簡易的方式在,譬如說醫院或一些相關要處理,他就能夠有這樣的資訊的服務。

在安寧病房上面建議公部門在臺北市立綜合醫院,….家屬碰到往生者的時候,該做些什麼事情,心裡要做準備得什麼計畫,把他列出來,讓家屬喪家能了解到這些問題,….那是不是在走之前能有些書面的資料建議書面的資料給家屬一個參考,那他們可以先去了解,因為進了安寧病房已經是確定了,走的時間長短而已…

FP4: 在一般譬如說你要開刀,開刀前他就會把家屬叫過來,你要怎麼照顧過世的病人,他會放光碟給你看,其實安寧病房能做同樣的事情,因為人都已經要走了,你是來個宗教就不同的光碟一片,….就把幾個流程基本上都弄出來,他有哪些可以詢問,在那邊做宣導就好啦,其實我覺得那段時間其實可以處理很多事情。你那邊的網站路口就是專屬那個服務,他可直接進去就在那邊操作,他也不用在其他去上網,醫院那個地方就設在那裡,好他就直接你說要的資訊什麼對不對,你可以開放你可以開放業者聯結他的網站在上面,只要經過審核有執照,他的相

關網業的連結就可以在上面，告訴評比怎麼樣，…你不管依你哪個宗教，就直接點選其實就 OK 了，其他就自己去聯繫，那你如果相關有關後面的諮詢什麼要什麼的或你的財產要麼辦的相關的連結，你也可設在那邊啊…提供這樣的東西給他搞不好可以幫助更多人對呀。

FP6：可能政府單位這部份，可能可以成立一個專線，例如是像成立一個專線之類，服務我們這些突然想要尋求幫助，可是又沒有地方可以尋求幫助的地方.. 政府廣告應該要做，做只是說你做的方式讓人... 讓人心裡那種很穩妥的那種廣告...

喪葬業者殯葬業者在處理這些資訊的透明度這上面(是有顧慮的)，…是有那個什麼大家在一起公祭的方式，那他只出了一個規費的問題，…我就是已經過世以後才問到這個問題，所以我們根本不知道，不知道有這些管道，因為我們是低收入戶，那因為他有一些政府會幫忙的東西，沒有宣傳我們都根本不知道…聯合公祭，那我們不知道，我們知道的話我們也會去選擇這個，…我們都是到走了以後，去政府機關辦事情的時候，他才給你一個袋子，看到那本書，那本書的宣傳其實是讓我們…只是知道說我們後續(後事行政處理)，…啊沒有(經濟能力)的只是就是需要前面的前段那些(救助服務)，所以那本書給我們在後。

肆、參與觀察建議

一、參與觀察單位：

(一)臺北市殯葬處服務中心櫃檯

(二)臺北市市立第二殯儀館

二、參與流程：

(一)服務中心人員服務流程

(二)大體入館至入殮流程

三、觀察小結：

總體而言，此次參與觀察的流程與細節應歸類於「殯葬流程滿意度調查」，相對於廉政議題的關聯性較低，且此觀察行動屬事先安排，因此在廉潔相關的觀察上更難以有直接發現相關違法情事的可能性。但即便未經事先安排，根據專家學者與業者的陳述，目前因為各項監控系統與內部流程規定嚴格，應該不可能在現場發現當場給紅包的情況。因此，參與觀察法在此研究案中恐無法完整回答與廉政直接相關的問題。

但有鑑於殯葬處同仁所認同的理念：一個具有民眾高滿意度的機關組織，

因背負著民眾的期待與維護自我形象的期許，廉政相關的違法情事自然就會隨之減少。因此，研究團隊在參與觀察後之政策建議分為：(一)殯葬服務滿意度相關建議；(二)與廉政相關議題建議。

四、觀察建議

針對殯葬服務滿意度相關建議如下：

(一)服務中心人員服務流程：

1. 服務流程動線的規劃

抽號碼機應擺放在民眾進入殯葬處時，第一時間能直接看到之處，並且輔以志工對於民眾申辦業務之關心與引導。雖然，民眾自辦殯葬相關業務的機率與委託業者代辦的比例相較甚低，但若能讓自辦民眾留下良好第一印象，其中所產生之正向循環亦不容忽視。

2. 服務人員之接待訓練

在接到民眾的第一時間，應主動詢問民眾需洽辦業務，並根據該項業務主動提供服務選項與價格，因大多自辦民眾對於相關經驗不足，即使有問題亦不清楚應從何問起。並且，在民眾自辦填表格過程中，應主動告知哪些為必填項目，並告知申辦後之相關行政流程、期程與付款方式。

3. 申請表單的簡化與流程的電子化

表單可以電子化並結合跨單位的資料庫整合，提高對民眾的服務效率之外，另建議可將整個服務流程與最後的滿意度問卷都電子化，例如：包含各個禮堂的大小、平面圖與價格等，都以電子化的方式呈現，櫃檯亦擺放雙螢幕，讓民眾與櫃檯服務人員所看到的螢幕畫面同步呈現，或能考量增加螢幕觸控功能，讓民眾自行以觸控的方式進行各項流程的選

擇與確認。如此，櫃檯人員只要按照電腦螢幕呈現的內容進行引導與細部說明，可以更加確保每位服務人員服務內容與品質的穩定性，也可以讓櫃檯看起來更清爽，提高民眾對於環境友善的印象。

4. 滿意度調查之機制

進行滿意度調查時，電腦螢幕應背對服務同仁，考量增設觸控式螢幕，並將電腦置於民眾在不需起身即可操作之處，一來可減少民眾填寫時的「目光」壓力，二來亦增加民眾填答之方便性與意願。

5. 政策行銷方式的考量

殯葬處服務中心多處設有政策行銷相關海報、掛牌與宣傳單張，應考量其懸掛處、放置處與文字上的易理解性，以更好地達成政策行銷之效果。簡言之，張貼、懸掛點應在於民眾直接平視目光所及之處，宣傳單張應有系統排放於旋轉櫃上，並作標示以利民眾索取。此外，櫃檯後方的電視若可改為宣導用的電視牆，應更能達到宣導效果。殯葬處的服務性質與一般戶政單位不同，民眾到服務中心辦理業務的機會並不多，也因此，每位民眾的每一次經歷與體驗都很重要，若能將空間規劃與硬體設備讓民眾留下良好的第一印象，亦將有助於殯葬處形象的建立。

(二)大體入館至入殮流程：

1. 表單電子化

大體入館時所填寫的表單似乎與在服務中心填寫的表單相似，在實際流程中，大體入館的流程比服務中心流程為早，若表單是一樣的，建議統一共用資料庫，方便服務人員於不同的終端機提取資料，可提高行政效率並降低紙張的耗損。

2. 填寫廉政相關問卷時機

大體入館時，填寫申請表單結束後，立即要求民眾填廉潔相關議題

的問卷，此一設計並不合適。因大體入館時，是民眾在親人過世後第一次要將親人遺體送入冰櫃、告別親人遺體的時刻，民眾此時的情緒可能無法對於問卷問題作最合適的思考、判斷和填寫。此外，在這一個時間點，請求民眾都還未經歷其他服務就先填問卷並不合適，也可能導致問卷結果信度較降低。

3. 硬體設施的再檢視

殯儀館的是民眾生命中的終站，也是家屬與過世親屬道別的重要停駐點。殯葬處若希望在破除「殯葬神祕色彩」與「悲傷輔導」上能夠扮演潛移默化的角色，應可再次檢視館內各動線的燈光與佈置，使其具有溫暖、柔和、安慰之感。

針對有關大體入館至入殮流程中與廉政相關議題建議如下：

(一) 工作同仁工作的不確定性與壓力：

參與觀察當日，剛好遇到有亡者大體入館，當時的感覺除了生死無常之外，也覺得這份工作每天可能面臨的不確定性頗高，除了不知道當日會有多少大體入館，也不知道大體送來時的形態會如何，這種不確定性可能強化工作所面臨的壓力，導致新進人員招募的難度，且培養長期合作員工的默契也不易。

因此建議殯葬處應隨時注意員工負擔的工作量與心理士氣上的鼓勵與提升，或許可考慮有一批「臨時工」在(無)預期的「高峰期」隨時得已前往支援，不但讓員工能感受到「被尊重、受重視」，也能進一步確保殯葬服務的品質。

(二) 供給與需求的不平衡：

誠如前述，在無法每日預測死亡人數與政府預算有限的情況下，殯儀館的硬體設備會出現在某些日子供給大於需求的高峰期，然而，大體

的處理對於喪家是屬於重要且緊急的事情，例如：冰櫃、化妝、禮堂、火化…等，在需求大於供給甚多的情況下，更可能出現紅包文化，不論是喪家或業者主動或現場服務人員主動索取的現象。

因此，若要杜絕紅包文化，最重要的是從組織文化及加速一線員工汰換做起，應會有明顯的改變，另外輔助行政規則、道德勸說、人員訓練與培養做起，由於 20、30 年前殯儀館的工作是人們避諱之工作，加上薪資不高及喪家欲補償之心理作用，藉以表達謝忱及作為化解其因接觸往生者可能招致的煞氣或晦氣，使得紅包文化成為理所當然之給付，積久成陋習，因此如要杜絕紅包文化，俟這群 20 年前進入職場疑有舊習性之一線職工退休完畢，並同時在新進員工職前、在職訓練與教育時同步宣導廉政相關觀念與法規，應可有效逐步消弭紅包文化。

此外，目前殯葬業務人員，無論在社會地位或組織編制職等，均較一般公務人員為低，且受限於機關特性，致優秀人才大都無意願到殯葬機關服務。為了吸納更多的人才至殯葬單位服務，應可適當調高殯葬業務人員之職等，並逐步汰換不適任人員或人員退休，使機關能夠注入「新血」，進而應可達到脫胎換骨的效果。

針對防制弊失，由殯葬機關訂定內部稽核機制，定期或不定期加強實施內部稽核工作，俾使員工作業儘可能達到制度化、標準化及合理化。由於死亡是人類永遠無法逃避的課題，隨著時代進步及教導民眾以簡樸神聖的態度來面對喪葬議題，逐漸降低因繁文縟節所衍生出來之弊端。其次，「精神教育」也是很重要的，如強化專業服務、證照制度及人員素質等，如此「紅包文化」自然無由產生。

再者，殯葬業務相關的軟、硬體設施，如法令、作業程序之週延等，以及相關設施（備）之合理使用等事宜，亦應與時俱進，期成功扭轉以

往社會大眾對殯葬之不良印象與不舒服的感覺。因此，正確的生死觀念，加上透明合理的制度與優質的組織文化，才是改變殯葬惡習的重要關鍵。

(三)殯葬業務外包、民營化的再思：

接續前述觀點，在面臨無法每日預測死亡人數、政府預算有限、以老齡化社會所帶來的影響下，未來十年後的殯葬事業所有流程是否還是要由政府親力親為，值得相當單位正視與思考。倘若供給方陷入無法滿足的需求方的情況越來越嚴重，不但降低政府服務的形象，更可預期未來產生不廉潔行為的可能性也將隨之增長。

伍、未來規劃

一、教育功能的持續紮根與推廣

除了以上所述，除了機關組織中所體認到的：需要改變傳統民俗習慣以破除劣質紅包文化，以及藉著人事的代謝和公平公開的徵才方式去除「家族的歷史共業」，還有建立機關中員工的「光榮感、認同感」使其願意貢獻並久留。長遠來說，學者專家與業者也認識到，還需要藉著長時間、持續不斷的教育，達成潛移默化的殯葬新文化植基工作，因此也有許多討論著重於傳統文化的破除與改變。

IG3：那另外一個就是教育，我覺得教育的功能也很大！比如說…我們現在有很多的大學、很多的學校，有這一方面的科系，包括像社區大學也有這一方面的課程，它有很多老師出來講這一方面的課程，那其實這種就是說把那些神秘面紗打開，然後讓更多的資訊、知識，讓我們這個社會去做傳播，那這個對於一般民眾來講，它是很有幫助的！

IS1：我覺得中小學要教死亡教育，不是只是怎麼死而已，還要教後面的葬，葬禮這個事情，這個民俗。……可以從小的生命教育做起…社會教育也可以啊，如果成人可以在宗教裡面接受這些改變的話，我覺得成人也可以其他的社會教育中…，你就多去講一些生命禮儀的事情啊……

IB1：所以我覺得說這都是社會的型態，這都要靠以後的教育，不管在學校教育還是社會上的教育，…社會整個風俗習慣，正確觀念，對這個整個的殯葬方面，不管社會上的任何人，都要有一個提升就對了，不要說受到以前很多的早期的風俗，

很封閉性，產生很多的不清楚，把殯葬弄得很複雜。

FS2: 教育的觀念我這邊分了三個管道，…公會可以訓練專業人員，他有處罰跟獎勵專業訓練，…還有一個是協會嘛，公會有半個公權力，所以政府就監督公會，公會大部分是這方面的專業人員，所以我比較建議這個管道…就是職訓的專業人員，再來就是學校，…跟教育部再做一個討論，是不是教育部能在做這個教育，教育有兩種，一個就是基礎生死觀的教育…民眾教育就是誤會了怕死怕生，這個問題民眾基礎都切割掉，…還有一個就是公部門，…建議說透過鄰里長跟志工來做公眾的教育，鄰里長可以去他的鄰里去做一個宣導，…再來就是廣告…

二、法規與悲傷輔導的角色再思

從業者與學者專家的專業角度來看，現有的殯葬服務除了因為整頓紅包文化而衍生出來的服務品質低落以外，法規的不合時宜、悲傷輔導的部分也一直是北市府殯葬處所長期欠缺的，而這悲傷輔導又跟硬體的設備的缺乏(靈堂)是息息相關的。

FB1: 我講真的，修這個殯葬法規，這些喔，我今天特別要講的是，我覺得，我們這個殯葬法規，一定要把它拿出來檢視一下，到底是不是合乎到現在所有的現狀…(如殯葬管理條例規定周邊 XXX 公尺不得有水源地、學校等設施，但二殯都有…)

FB6: 來訂定法規的學者，學者本身就有(圖利)問題(被聘為或掛名業者的顧問)，要找一些實務經驗比較強的一些業者，或是說相關人員去討論這些行政法應該要怎麼去修改。

FS1: 所以打造形象，我的看法就是在殯葬輔導這一塊，它們要做。我做這個東西，因為政府部門在殯葬管理處其實他倒是可以裁撤一些編制，改成社工師或心理諮商師，放一兩個。然後由社工師跟心理諮商師他來帶志工，因為他照顧不了這麼多人，他必須成立一個訓練志工的團隊，志工的團隊應該多設置悲傷輔導室。他如果有靈堂的話，那志工就可以透過訓練以後，或他心理諮商師直接去到現場，去認為這個死因有問題的，他悲傷特別難過的去給他做悲傷輔導，那這個才是達到他的形象…

FS2: 臺北市禮廳的不足、缺少靈堂在悲傷輔導上是一個很大的缺點，而其實在殯葬服務上，悲傷輔導是很重要的一部分，若公部門能做悲傷輔導，有設工或心理諮商師的編制，或是訓練一批傾聽的志工，能改變形象，讓民眾有感的滿意度提升，因為親身經歷，也較難讓業者汙名化公部門。

FS3: 設備上我是覺得北市這邊少了…真的是少了一個靈堂，…有靈堂必須要有悲傷輔導室，二館的部分他在外面，可是它少了一些樹木還有停車場的整個管理，進去你就覺得好亂喔..

三、硬體設備供需失衡所造成的問題

而在硬體設備方面，目前設備未啟用之前，因為供需的問題無法平衡，才會導致紅包文化持續孳生，業者特別指出，在禮堂與火化爐方面的不足，常使得這兩者安排的時間間隔過長，導致民眾對於服務品質的不滿。

FB1: 那像殯儀館，你一般才幾個爐子，好日子才開十六個爐子，一般日子開十個爐子，那你一、二館加起來超過幾個往生者，同一個時段超過幾個往生者，二、三十個，還有鄰近縣市的過來，…那我請問人，人家訂到晚上五點的爐子怎麼辦，這是一個問題，那你要不要方便，還是你要等到下午五點以後才火化，(影響到出殯時間)

FS6: 供需。就是設施的問題。設施你要具備你要夠，你看今天的人你去算有多少人死亡率多高嘛，每天大概有多少人嘛，我這設備夠不夠用嘛，你把設備購足夠了，就剛剛講供需失調嘛…

IB1: 殯葬處能夠提供，足夠的硬體設備，對不對?那今天，其實說實在的，一館的設備使用率，禮堂的設備使用率，我們現在一直在搶禮堂，一館的禮堂，其實我們一館的禮堂，耶，使用率，可能也是滿低的啦，滿低的，為什麼?因為還要一趟靈車到火葬場，他很不方便…

FB6: 你是政府機關，你應該的以你的角度要放長遠一點，而不是著重於現在，那你現在在花經費，要把今年年底的經費花完，才開始做這些事情，會不會覺得太慢，臺北市第二殯儀館，是全台灣全省，火化人數使用人數最高，使用最高的，那所以說你應該是，你臺北市政府你要有一個前瞻性，而不是說等到你實際上你需要的時候才去做某些動作…

IG3: 我比較…比較在意的是設施、設備品質的提升，量和質的提升，我覺得這一方面我們真的是比較不足!設施、設備的提升，可能有些人會覺得說軟體很重要啊…，但其實我們現在去做的大部分都是軟體啦!…但是你軟體做得再好，你硬體跟不上，問題還是存在啊!他的設施、設備就不夠啊!

四、服務外包與民營化的再思

此外，服務外包及民營化議題也是被討論的焦點之一。一般而言，服務外包的爭議點相對較少，他縣市外包的經驗讓政府站在監督的立場，基於業者自律的原則下，逐漸讓劣質的紅包文化消失。而就民營化的角度而言，在學者專家、民眾與業者內部與彼此之間討論的分歧點則有相當的差異，支持者認為民營化不但可以提升服務品質，還可以讓政府站在「監督」的角色，使其更有餘力與資源處理其他業務。另一方面，反對者則擔心「贏者全拿」之下的不平等競爭，會導致殯葬服務更嚴重的「階級化」現象。

(一)服務外包

FS4: 我們臺北市殯葬處把一些工作攬在自己身上，…其實我覺得他們已經自己跳入到火線上，就像是說我們有時候擔任主管的人，有時候不需要跳到殯葬處，也許他可以擔負管理的工作就好，那畢竟他的量太大，如果說我們今天有一些服務的部分是委託給私人的單位，也就是外包…工作的一個調整，我是覺得我們殯葬處目前是自己已經跳入到那個陷阱裡面，他永遠是很難就是說真的要杜絕的這個部份其實有點困難，如果說工作做切割的話..也許就不用讓自己陷入到這種窘境裡面…

所以它們的形象很多都是來自於業者的一個汙名化，業者有時候他可能作業不

順暢他就說那是公部門的人在刁難他。我覺得這根源還是在業務的切割，我覺得殯館處應該是多花點心思去打造他的形象…

FS1: 你每年去招標，當你招標的時候條件寫清楚，如果你招標的委外的員工有收紅包我就取消你合約，而且按照你合約怎麼處份，這個東西業者也會檢舉啊，業者說你今天又不是行政人員你只是人家委託你來管理的，我幹送你紅包，這個基本上他是一個權力上不一樣那個的感覺，你是外包廠商他就不會給你，你是行政人員你要方便他就會給你，…所以這個部分當中可能臺北應該先走的第一步應該先把這些業務外包…

FB6: 新竹殯儀館外包喔，他的冷藏庫跟那個，遺體化妝，火葬場他是外包，我記得我兩三年前去新竹的時候，新竹市立殯儀館，因為在北部習慣是會給紅包，進館或是哪裡都會給紅包，結果我去的時候給紅包，拉他工作人員去旁邊，他跟我講一句話，他說你不用給我紅包，我就覺得很訝異，他跟我講一句話，因為他們外包廠商裡面的費用已經包含了紅包，他說不需要給他紅包，他該做的他會給我做好，那是真的後面，當整個處理出來遺體要入殮那天，真的遺體化妝，穿衣服，遺體的柔軟度都很好，是真的比臺北市還要好…

(二) 民營化

1. 反方

FP4: 文化過程的深植到每個不同的宗教裡面的人，透過這樣文化的過程或者是一個形式動作他被標示成商品的價格，我覺得殯葬業所所販售就是這些東西，如果你這時候把他放給他們的時，我覺得這些只會被經營的更深化，沒有錯他會提高效率沒有錯，他會去安排時間沒有錯，可是他會告訴你這些就是必備的你就是需要的，我覺得只是在塑造他們商品的合理性，但是加強服務的地方價值性合理性，我覺得這樣子反而會更商業化去做這樣一個處理。會影響到社會階級，就開始會有差異化跟階級化出來喔，你有錢的怎麼處理沒有錢的怎麼處理該多少錢怎麼處理，就直接幫你標籤，標籤行為會更加嚴重…

FP5: 因為這件事情的本質，就是他只有服務，他是一個他不太是體驗型的商品而是很極端的體驗型的商品，而且他很難reveal，你要你要測量的是什麼感受我覺得這，那所以這個這個商品跟服務本身的性質也已經是這樣子了，就是體驗型這麼特殊的體驗型商品他實際上就無法構成一個有效率的競爭市場…

FB1: 其實發包民營之後，也是另外一個問題的延伸阿。今天，講不好聽一點，XX公司如果真的民營了之後他們取得主導權，今天他的禮堂釋出多少給你，你有沒有想過這個問題？火葬場民營，今天XX公司在，在當民營業者的時候，火葬場，我的家屬一定是優先，相對的欸？人家久而久之啊，那我們就找他們，第一個禮堂好排，第二個火葬爐好排，冰箱我可以幫你擺中間是不是，…所以開辦民營還是有問題…

2. 正方

IG1: 民營化就是他要賺錢，我現在公家機關都是賠錢的，我做的是社會福利政策，那你如果要民營化就是要賺錢，但他服務一定棒，那公司制度一定很嚴謹，你拿紅包你就out，…我要的素質都是我經過挑選的，所以民營化會非常好，我覺得應該要民營化，…像自來水處呀，一半官股一半民股，我覺得可以，可以嘗試呀..

IS1: 我們為什麼不能私有化，然後我覺得你這私有化就沒有公務人員涉及的問題，就是私人，就是市場的競爭，那市場自然會把這個東西調整到民眾可以接受的價格，可以接受，那如果你不能接受這個價格，就到底要次要的那

個服務那邊去，就這麼簡單。

可能慢慢私有化，…那是我開始發照給那個私人來申請，然後可能在有個三五年的交錯期裡面同時有公有的有私人的，然後民眾就會自己選，那你還有可能現在一時開始的時候，有錢人會去選私人的，因為辦的更好場地更好，…然後搞不好他生意好他可能比公有的更低，或是大家覺得品質好寧願花差不多的價錢去私人的那裡辦，就迅速又快速，那慢慢等到他這個市場開始轉變，比方說七比三的時候，那你公有就可以慢慢退出。

第六章 研究發現與政策建議

壹、研究發現

本研究於第二階段的質化資料蒐集方式主要以深度訪談、焦點座談為主，而訪談與座談對象則分為外部與內部利害關係人，內部利害關係人以前任與現職殯葬處人員為主，而外部利害關係主要又分為三大類，主要為殯葬業者、二年內辦過親人後事之民眾以及殯葬與公共行政相關領域學者專家。

在利害關係人的訪談中，二年內有辦理殯葬經驗的民眾，對於殯葬業務公務人員與殯葬業者的評價都傾向正向，而儘管殯葬業者對於部份服務流程仍有質疑，但整體而來，多數殯葬業者對於近年來殯葬處的清廉改革的成效頗為認同。然而，從量化調查的結果中也顯示，不論是否曾經與殯葬業務公務人員直接接觸者，或是自行辦理或透過殯葬業者代為辦理者，皆有三成以上的民眾對於殯葬處公務人員的評價傾向不清廉，此一結果顯示，民眾對於殯葬業務公務人員的清廉評價，並非完全來自於自己的親身經歷，有些可能來自於媒體報導、其他親友、或是殯葬業者所給予的認知，此一結果亦顯示殯葬產業的特殊性，因著其與我國傳統民俗文化的強烈連結，以及一般民眾接觸的機會並不多，傳統的殯葬文化一直給予多數民眾神秘、複雜且帶點忌諱色彩的認知，換言之，一般民眾不易主動去接觸與殯葬流程相關的人事物，更遑言探究實際殯葬流程的廉潔與否。因此，公開的宣導與暢通的資訊管道，就能夠成為改變民眾對於殯葬文化觀感的重要工具之一。

此外，一般民眾對於殯葬業務的紅包文化，與對於其他市政業務的紅包文化，這兩者之間的定義有相當大的歧異，前者被認為可能是帶著感激、服務、除穢意味的行為，因此成為定義違法與否的灰色地帶，而後者則被認為是黑白分明的違法貪腐行為，倘若將紅包文化的認知一體化，可能讓殯葬業務更難以脫離不清廉傾向的困境。

綜合第一階段量化調查與第二階段質化研究分析後的結果，本研究將有關殯葬人員廉潔評價的影響因子，歸類為以下三個面向：一、現行殯葬制度與服務流程的影響；

二、組織成員認知的影響；三、傳統殯葬文化造成的影響，各面向之發現將在以下內容做詳細說明。

一、現行殯葬制度與服務流程的影響

(一)現場作業程序透明化的不足：

從民眾、業者以及學者專家的角度而言，過去幾年殯葬處種種的透明化措施(包括線上申請、預約)的服務已經獲得相當的成效，亦受到肯定。但在操作現場工作程序的流程似乎仍尚未透明化，民眾與業者難以得知現場工作人員的工作流程邏輯，因此產生現場操作人員違法的空間(或造成民眾與業者對於操作人員的誤解)，此作業程序透明化不足的情況可能造成民眾與業者對於紅包文化的破除產生存疑，並可能進行私下瞭解與再尋求其他非公開方式，暗地裡與殯葬處操作人員形成一股互相依存的不法工作網絡關係。

(二)醫院太平間業務向外招標的爭議：

101年1月前依「殯葬管理條例」第71條規定：「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。」，因此，部分醫院可能將太平間業務(含殮、殯、奠、祭等服務)招標並外包給業者進行相關服務與安置處理，此舉亦在民眾與專家學者間造成相當程度之質疑，其中爭議主要為：(一)認為醫院將太平間事務外包之舉形同將往生者視為「物品」，進行和業者之間的交易買賣；(二)醫院(尤其是公立醫院)乃屬「公共財」，若將太平間業務向外招標並從中獲取利潤，以公部門服務的角度而言，實有不妥，此外，業者與醫院間亦可能因為此招標行為而產生一「共犯結構」，尤其是大型業者本身所具備的各方面資源(如資金、背景)，也使得中、小型業者在此招標過程中無法與其公平競爭。

殯葬管理條例修正案於101年1月11日修正公布，其中有關醫院太平間規定，殯葬管理條例第63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 64 條：「醫院依法設太平間者，對於在醫院死亡者之屍體，應負責安置。醫院得劃設適當空間，暫時停放屍體，供家屬助念或悲傷撫慰之用。醫院不得拒絕死亡者之家屬或其委託之殯葬禮儀服務業領回屍體；並不得拒絕使用前項劃設之空間。」及第 65 條：「醫院不得附設殮、殯、奠、祭設施。…」，明確規範醫院設太平間者，僅能負責安置在醫院死亡者之屍體，而無後續殯葬服務，惟殯葬管理條例第 65 條：「.. 但本條例中華民國一百年十二月十四日修正之條文施行前已經核准附設之殮、殯、奠、祭設施，得於本條例修正施行後繼續使用五年，並不得擴大其規模…」、第 97 條：「醫院違反第六十五條規定附設殮、殯、奠、祭設施者，處新臺幣三十萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並令設施停止營運；繼續營運者，得按次處罰。本條例中華民國一百年十二月十四日修正之條文施行前已經核准附設殮、殯、奠、祭設施之醫院違反第六十五條規定擴大其規模者，處新臺幣三十萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並限期改善；屆期仍未改善者，得按次處罰。依前二項規定所處之罰鍰，於私立醫院，處罰其負責醫師。」，為修法前醫院附設殮、殯、奠、祭設施日落條款，目的為終止其效力前有緩衝期可先行準備及實施相關的配套措施，惟緩衝期長達 5 年，可否有效彌平醫院太平間業務向外招標的爭議，實施後執法效力仍有待觀察。

(三)服務品質(包括軟體與硬體)的待提升:

在背負著破除紅包文化決心的同時，卻也因為相關政策與措施的施行，而造成業者對於服務品質下降的評價，尤其在化妝、入殮、檢骨、禮堂服務的環節，更遭致諸多的批評。此外，因設備不足而產生的「擁擠性」問題，亦是造成紅包文化的主因之一，而殯葬流程中所重視的「靈堂」空間，卻因市府殯葬處設施的不足而無法提供，而排除了市府殯葬處向民眾提供「悲傷輔導」的服務機會，也減少殯葬處對民眾宣導相關資訊並建立正面積極互動形象的機會。

研究團隊亦從民眾所提供發現之相關文件與單據中發現，殯葬處所使用之規

費收據應儘速進行改版。目前在民眾、業者、殯葬處三方資訊不對稱的情況下，現有之單據樣式極易被有心人士進行複製與偽造。

(四)應思考服務外包與民營化的可能性：

外包與民營化的概念在每一個焦點座談中與若干深度訪談的對話中都被提及討論，而服務外包的方式在臺灣眾多縣市皆行之有年且成效良好，服務外包的最大優點是讓公部門站在「監督」的角色，而非完全的服務提供者角色，且讓業者能夠站在公會自主管理的立場為民眾進行服務，其中的主要優點之一即為破除紅包文化。當業者站在自由市場競爭的角度下，一方面希望民眾對於服務感到滿意，以提升企業整體形象，另一方面也希望自己的服務表現夠傑出，以繼續爭取外包服務的機會，因此，紅包文化自然不復存在。

此外，民營化的討論也是另一個改革紅包文化的藥方，雖然有民眾對於民營化的實施可能造成更深化「社會階層標籤化」現象，但學者亦提出「公、私並存」的模式，提供民眾根據自身考量與需要的多元選擇。

二、組織成員認知的影響

(一)內部員工結構性犯罪的積習：

殯葬服務因其特殊之歷史文化背景，再加上工作性質的特殊性，長久以來，現場技術操作員工的招募總是透過「關係介紹」而產生，使得殯葬處的技工、工友儼然成為一股龐大的「家族企業」勢力，而紅包文化的破除在這樣的勢力包圍下，更不易顯出其功效。在 101 年大規模的起訴案件時，北市殯葬處當時決議委託勞工局就業服務處統一承辦徵才作業，緊急雇用十五名短期具專業知識背景的人力加入殯葬處技工、工友的團隊，並接續長期員工的招募計畫，希望藉此逐漸破除「近親繁殖」的共犯結構，但在人才徵聘的細節上礙於現有勞基法中公部門的人事法規，有部分規定皆難以符合此機關特殊需求之處。尤其在人員甄補的規定中，殯葬處技工、工友出缺，必須依規定「消化」他機關多餘或是不適任的人

員，但因殯葬處的技工、工友有其服務內容之特殊性，此規定不但使得殯葬處難以徵聘到符合殯葬服務專業的人員，亦可能造成破除紅包文化的阻礙與機關形象的受損。

(二)優質組織文化的建立:

近來殯葬處領導階層採取多項新措施，包括參與式採購決策過程、每月員工座談、不定時非正式員工溝通，都希望藉此提升組織員工之間的認同感、對於彼此的安全信賴感與自我光榮感。亦透過「主動關懷小組」的建立，同時對內部同仁與外部民眾皆宣示提升服務品質的決心，強化民眾在辦理相關服務時對於殯葬資訊的認識，也因著民眾滿意度的提升，使得同仁對於業務與服務更顯得兢兢業業，形成一自我認同與自我期許的良性循環。

(三)職位職等、升遷管道公平性與暢通性的欠缺:

在殯葬處的人事體系中，最高的職等只有十職等，而單位主管也只有七職等，與其他機關相較，對於內部員工而言，缺少願意久待機關的誘因。另外；而由社會局改隸為民政局時，也因為多數調升之主管職位多由外升而非內升，一方面造成初任主管在帶人與帶心的認同課題上面臨重大挑戰，另一方面也使得內部同仁失去久任機關的期望目標。

三、傳統殯葬文化造成的影響

(一)紅包文化定義的模糊:

從內部利害關係人(公務機關)的角度而言，打破並根除紅包文化乃是當前既定的主要廉政方針，但就民眾的立場來看，對於這一個已經在社會上長久以來「約定成俗」的習慣具有三種分歧的解讀，一是為了「買安心」，二是因為遵行「禮數」藉此「表達感謝」，三則將其視為「不當之財」，因此紅包文化對於民眾而言就具有相當分歧的意義；而對於業者而言，紅包文化更是幫助其與殯葬處現場操作人員建立「友善關係」的重要媒介；而學者專家的看法更是融合以上各解讀面向。

可見紅包文化的定義本為一眾說紛紜之議題，再加上根據量化的民意調查顯示，只有三成三的民眾知道當殯葬處員工有收賄情事時會遭到開除的處置，亦顯示民眾尚未知悉北市府希望整飭殯葬服務中紅包文化的決心，此情況可能讓紅包文化在民眾心目中的評價僅屬於法律規範的「灰色地帶」。

(二) 殯葬民俗與迷信的改變與破除：

殯葬紅包文化存在之歷史之久遠，與傳統殯葬民俗文化的神祕感與迷信風俗有著密不可分的关系，當「死亡」在民眾的心理被視為是「不吉利」的事件，再加上死後世界的不可知與「自利的庇蔭心理」作用，使得業者就能夠藉此在民眾需要殯葬服務時「予取予求」。而市立殯儀館禮堂之使用規費方式分淡、平、旺日「減價日、原價日、加價日」，雖為反制民間看日子習俗以價制量，使得好日子費用反而高，而淡日價格是旺日的一半，實施的結果使殯儀館禮堂淡、平、旺日三種日子趨於平均使用，惟此舉仍有迎合迷信，推波助瀾搶旺日等民俗之爭議。

故相關政府部門所提供之服務與政策若能破除民間迷信習俗，鼓勵民眾正面向對喪祭禮制，則傳統民俗的制約將弱化，相信殯葬紅包文化亦不復見。例如臺北市立殯儀館目前對於禮堂的租用採差別取價的方式平衡過於極端的使用頻率，乃是為消彌民眾對於擇吉日而為的傳統觀念，但當民眾對於喪葬祭祀的智識日趨成熟之時，即應以統一訂價取代差別取價的計費方式，以免過於強調擇吉日吉時的舊制禮俗。

(三) 改變殯葬形象(包括殯葬處與殯葬業者)的迫切性：

民眾、殯葬業者與殯葬處在殯葬服務中形成主要的利害關係人網絡，但因一般民眾在大部分過程中幾乎不可能直接接觸到殯葬處現場員工，因此民眾對於殯葬處的印象幾乎皆來自於殯葬業者，可惜的是，雖然殯葬業者與殯葬處的接觸頻繁，殯葬處卻仍未能在業者間建立「公信力」的角色，亦未能有效成為公認的「領頭羊」。

殯葬業自身形象的提升是另一個破除社會對於殯葬領域「黑暗、神秘化」的利器，殯葬處也定期透過針對業者的講座、溝通與評鑑，希望提升殯葬文化，並且減少民眾權益損失的現象。

(四)殯葬相關資訊宣導的不足：

在質化資料蒐集的過程中，民眾不時提到業者、民眾與殯葬處之間的「資訊不平等」關係，希望能藉著如醫院社工室、安寧病房、太平間走道等地方提供相關訊息，以供參考，民眾提及主動關懷小組資訊的傳遞，常常已經是「事後」，使得許多當初民眾需要的訊息此時都已失去價值。因此，有民眾建議設置一殯葬專線並加以宣導，使得民眾在家人離世時一片慌亂的情況下，仍有一具公信力之消息來源可供資訊查證與意見提供。

貳、政策建議

回應本研究計畫所提之四大預期效益：一、瞭解利害關係人對於臺北市政府殯葬業務人員之清廉評價，以及影響其評價觀點之重要因素；二、針對臺北市政府殯葬業務人員之貪腐態樣與網絡，修正並調整必要之行政流程，以減少不法行為發生之可能；三、研提臺北市政府及主管機關防範貪瀆不法之預警機制，及打擊貪腐之有效制度設計；四、研擬具體可行的方案，有效提升民眾對臺北市政府殯葬業務人員清廉度的評價，茲將各建議分類於以下做詳細說明。

一、瞭解利害關係人對於臺北市政府殯葬業務人員之清廉評價，以及影響其評價觀點之重要因素

(一)亟需打破民眾、業者、政府之間的資訊不對稱問題

委託代理人理論中所產生的資訊不對稱問題，在殯葬議題中尤其是問題核心。在民眾與業者間，因為死亡世界與民俗習慣的神秘性，容易使得民眾成為資訊的弱勢，導致民眾在做決定時因為無法獲致充足的資訊而做出相對理性的選擇；而

民眾與政府之間，又因為民眾在接受殯葬服務的過程中，幾乎大部分的事務接洽都是透過業者，極少數會在過程中直接與政府部門產生互動，因此殯葬處的相關服務與規定並不見得會如數傳遞至民眾方；而業者與政府之間也因為理念的分歧（私利與公益），兩者之間更容易產生「上有政策，下有對策」的應對。

因此，殯葬處可協調在市立醫院適當場所放置文宣等措施，加強相關資訊之宣導，再加上殯葬處主動關懷小組事後的關切，期能大幅提升民眾與業者之間的資訊落差，使得民眾與公部門服務之間產生良好互動關係，並可滿足民眾殯葬服務選擇需求。另殯葬處可將規費單據進行改版，使之看來更具正式性，並防止有心人士複製及偽造，應能進一步防杜違法情事、提升殯葬處形象，以建立並強化殯葬處之公信力。

（二）亟需將殯葬相關業務改革之領導者，擴及各相關機關並提升至「府」層級

公共政策的主要特性之一乃為其「互賴性」，換言之，單一政策中所牽涉之相關業務通常必須由不同單位進行政策規劃與實際執行。而殯葬業務之改革所牽涉的千頭萬緒，並非殯葬處單一機關所能夠完全概括承受，許多相關改革措施的規劃與執行，亟需市府層級出動具有高度公權力、公信力、整合溝通之領頭羊作為政策改革的規劃與協調者(coordinator)，一方面得以向相關單位與民眾宣示市府在殯葬改革的決心，另一方面也得以整合並運用跨機關之相關資源進行改革，以期達成具效率、有效能並得以永續的政策改革結果。

二、針對臺北市政府殯葬業務人員之貪腐態樣與網絡，修正並調整必要之行政流程，以減少不法行為發生之可能

(一) 考量人才招聘管道的特殊性

因殯葬技術人員之文化環境特殊性，使其在工作職掌中已產生一個「歷史共業」的「家族共犯結構」，若期待能漸漸打破此結構，除了消極的規範之外，更必須積極地從預防做起，而適當人才的徵聘條件就必須從專業技術與人品的面向作主要的考量。根據現行的人事法規，北市府機關在人員出缺時，一律須優先選用他機關多餘的人力，而不得直接先行向外招聘新進人員，但此規定可能對於殯葬處現場服務產生若干困境。

一般而言，他機關願意釋出的多餘人力多為所謂「不適任人員」，而不適任人員又大多分為兩類，一為身體健康因素，二為行為操守問題。而在當前殯葬文化環境中，殯葬處現場技術人員最重要的基本條件，一為健康與體力條件良好，以負荷粗重之殯葬現場服務；二為操守品行端正，以消弭紅包文化之陋習。因此，建議市府應在招募殯葬相關技術人員時，給予不同於其他機關遷調、聘用之考量，如要求需具備專業證照之徵才要求，以便維持殯葬服務品質與杜絕紅包文化之重生。

(二) 建立暢通的升遷管道與意見參與

目前殯葬處領導階層已建立定期溝通管道，讓各單位員工能夠藉此機會，直接表達其工作上的建議與困擾，並希望透過此機制，建立組織內員工互信、互賴與共榮的組織文化。若能夠持續此溝通機制的穩固，讓員工能夠真實感受到參與決策之後的效果，並增進其對於組織的認同與「擁有感(ownership)」，再建立機關內明確且公平的升遷管道，拔擢機關中現有優秀同仁成為機關領導者。如此一來有兩大優點：第一、能夠使員工在努力之餘有一個實際的「期望目標」，知道自己能夠獲得為機關努力後的成果；第二、在機關領導與計畫推動上因為彼此之間

有較多的信任基礎，能夠有效減少阻力，而不會造成「陽奉陰違」或是「口服心不服」的窘境，相信以此能夠有效留住優質員工，並使其願意與機關共同成長。當組織中能夠留下較多優秀適任的成員，長遠來說就能夠逐漸健全組織內部的文化與扭轉對外的形象。

(三) 增加殯葬處悲傷輔導的功能

目前殯葬相關法規要求業者在接受相關專門技術人員考試時，亦包含臨終關懷與悲傷輔導的部分，但一般而言，往生者在臨終時與過世後第一時間會最先接觸的單位應該是醫院，而非業者，而當業者出現時，家屬對於彼此互動的期待也通常僅止於商業的服務行為，這部分也是業者工作內容的核心，對於臨終關懷與悲傷輔導這類屬於「心理服務」的範疇，實應交付專業之諮商心理人員抑或是社工人員處理。

因此建議應在殯葬處的服務範疇內置專業諮商心理、社工人員，使其不但成為家屬在過程中的夥伴之一，亦能夠兼顧殯葬處與民眾之間資訊傳遞的功能。而在此過程中，能夠讓民眾感受到政府部門對其所付出的，自然而然就能夠提升殯葬形象。

三、研提臺北市政府及主管機關防範貪瀆不法之預警機制，及打擊貪腐之有效制度設計

(一) 評估公營化與民營化並行的可行性

殯葬處現行之殯葬業務管理、殯葬設施設備經營及殯葬禮儀服務等三面向，因涉及部分的「公權力行使」、「設施設備經營管理」、「殯葬禮儀服務」及「社會福利」等執行面向略述如下：

1. 殯葬行政機關公權力行使部分：如受理大體入館、設施設備使用申請，收取設施、設備使用規費、開立大體防腐、火化許可及埋葬許可證明等。
2. 設施設備經營管理部分：如遺體化妝室、禮堂、火化場等。

3.殯葬禮儀服務部分：如遺體接運至檢骨、裝罐、靈柩暫厝、禮堂善後處理、收費停車管理、靈位暫厝、拜飯服務等。

4.社會福利部分：如免收、減收或免費提供設施設備使用及服務等。

雖然在過去民營化的聲音曾經被提及，但皆因當時社會環境考量而未被採納。綜觀當前世界多數開發國家，大多將殯葬業務民營化，讓民間的服務力量提供民眾相關的殯葬服務需求，而政府部門對於真正有需要的弱勢民眾，亦給與相關需要的喪葬補助，因此在公部門殯葬相關業務所產生的流弊，鮮少被提及為主要關注焦點。而臺灣目前為止，也有許多縣市（如新竹市）將殯葬業務外包給業者，讓業者所自組的殯葬同業公會進行服務的自主管理，而政府部門在這一個委外的過程中僅須扮演監督之角色，如此可避免殯葬處所提供服務與殯葬禮儀服務業者提供之收費服務有模糊空間，不但可有效化約繁雜之殯葬業務，亦可杜絕紅包文化之孳生。

民營化被反對的聲音當中，主要原因之一在於商業化後可能造成的價格提高，但研究團隊以為，除了完全的民營化與部分業務外包的選項，現階段或許可考量公營化與民營化並行的方式，提供民眾選擇的機會，如「公權力行使」、「設施設備經營管理」及「社會福利」由公部門辦理，「殯葬禮儀服務」由私部門經營，提供民眾選擇的機會，不但能夠減低民眾質疑的聲浪，一方面也讓商業殯葬市場機制，在軟體的服務和硬體的設備上，都有足夠的時間進行必要的調整，以及民眾使用服務的檢視與考驗。若商業的殯葬市場能夠因此調整到被廣大民眾接受並且認同的階段，政府就可考慮完全退出此市場，僅介入提供弱勢民眾的殯葬需要。

為能逐步推動公營化與民營化並行的方式，可嘗試依現有法規及內控制度，明確規範本市殯葬處第一線工作同仁之工作執掌，區分工作同仁與殯葬禮儀服務業者之權責，以確認民營化項目，並逐步建立本市殯葬行政機關以提供設施設備並善盡管理維護為服務主體。

四、研擬具體可行方案，有效提升民眾對臺北市政府殯葬業務人員清廉度的評價

(一) 重視學校與社會教育扮演的教育角色

殯葬民俗文化的累積並非一朝一夕所產生，尤其年長一輩所接受的「文化傳承」，與現今年輕一輩相較，影響可能更為深遠，根據大專院校殯葬相關學者專家表示，與今日大學生談論「死亡」議題，已不再被視為禁忌，甚至能夠自然地侃侃而談自己身後事的規劃。由此可見，世代與教育在殯葬文化的改變中占有一定的影響力，而教育的觸角從教育系統來看，除了從大專院校殯葬相關科系中深入以外，也應該在一般大專院校的通識教育、各階段的社會、公民教育中植根。而就社會教育的角度而言，社區大學、宗教團體機構、鄰、里長或鄰里幹事也可以在此過程中，扮演重要的資訊傳遞與文化轉移角色，而「廉政教育」的概念，也可以由此深入紮根。

更可以藉助一般社區中的公共場所(如廟宇、教會、社區活動中心)，承辦相關追思活動(活動內容與形式須有一定原則性規範)，讓民眾不再將死亡視為一「特殊神秘事件」，而是每一個人生活中都會觸及的「一般事件」。

(二) 透過媒體與溝通改變殯葬形象

多年前，日本推出的「送行者」電影，2011年臺灣作者出版「黑夜裡的送行者」，都成為透過媒體讓民眾瞭解殯葬服務、揭開殯葬神秘面紗的有效方式，相關部門若能藉助短期「點」的廣告行銷，首先引起民眾對於相關議題的熟悉；再透過中期「線」的媒體(如電影、記錄片、影集、書籍、文章)，更進一步打開民眾公開討論的意願；最後藉著長期學校教育與社會教育的系統，讓民眾瞭解、討論並接受殯葬文化的時代性議題，相信殯葬文化中的「惡質紅包文化」將能夠因著時空的轉變、觀念的移植，而漸漸消弭於無形。

參考文獻

壹、中文參考書目

1. 周愷嫻 (2005),〈臺灣殯葬業者的違法行為研究〉,犯罪學期刊,第八卷 第一期, 1-23。
2. 胡龍騰、黃東益、陳俊明、莊文忠(2007),《市民評價政府清廉形象關鍵因素之研究-以臺北市政府第一線為民服務機關為例》。臺北: 行政院研考會。
3. 洪綾君、莊文忠(2010),《99年度財政廉能指標民意問卷調查報告》,臺北: 財政部。
4. 夏春祥(2007),二二八論述與公共領域, In 在傳播的迷霧中:228事件的媒體印象與社會記憶,臺北: 韋伯文化。
5. 莊文忠、陳俊明(2011),《臺北市政府100年臺北市政府清廉度民調及警察人員評價因子之研究》,臺北: 臺北市政府政風處。
6. 莊文忠、陳俊明(2012),《臺北市政府101年臺北市政府清廉度民調及警察人員評價因子之研究》,臺北: 臺北市政府政風處。
7. 陳敦源(2003),〈透明與課責: 行政程序控制的資訊經濟分析〉,發表於臺灣透明組織協會組織主辦之「倡廉反貪與行政透明」研討會,2003年4月11日。
8. 陳俊明、蘇毓昌、張國偉(2010),《法務部99年臺灣地區廉政指標民意調查第二次調查報告書》,臺北: 法務部。
9. 彭立忠、張裕瞿 (2007),〈華人四地貪腐程度之比較—以「貪腐成因」為分析途徑〉,公共行政學報,第24期,103-135。
10. 曾冠球(2012),〈探討公共服務的紅包文化現象: 以殯葬服務領域為例〉,2012 廉政學術論壇,臺北: 東吳大學政治學系,2012年10月12日。
11. 廖興中、呂佩安(2013),〈臺灣縣市政府貪腐現象之空間自相關分析〉,臺灣民主季刊,第十卷 第二期,39-72。
12. 鍾佩君(2009),〈媒體如何再現弊案: 以陳水扁洗錢報導為例〉,臺北: 政治大學研究新聞所碩士論文。

貳、英文參考書目

1. Gonzáles, M. de Asis. 2002, Reducing corruption at the local level. World Bank Institute, Washington, DC.
2. Heidenheimer, Arnold J., Michael Johnson, and Victor T. LeVine. 1989. Introduction. In *Political Corruption: A Handbook*, edited by A. J. Heidenheimer, M. Johnson and

- V. T. LeVine. New Brunswick, NJ: Transaction.
3. Holmberg, Soren, 2009, Perceptions of Corruption in Mass Publics.
http://www.qog.pol.gu.se/working_papers/2009_24_Holmberg.pdf
 4. OECD, 2000, Trust in Government: Ethics Measures in OECD Countries, OECD Publishing, Paris
 5. OECD, 2009, Toward A Sound Integrity Framework: Instruments, Processes, Structures and Conditions for Implementation, OECD Global Forum on Public Governance, Paris
 6. Rosenbloom, David, Robert Kravchuk, and Richard Clerkin, 2008, Public Administration : Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector, McGraw-Hill

附錄一 電訪執行過程

一、問卷設計

本問卷由研究計畫主持人召集研究人員，數度研商討論後提出問卷初稿，經臺北市政府相關人員討論認可後定稿。

二、調查對象

調查對象以居住臺北市且年滿 20 歲以上的成年人為母體。

三、抽樣方法

本調查的抽樣分兩部分進行。第一部分先依據臺北市住宅電話簿以系統抽樣法抽取電話號碼，第二部分則將第一部分抽出之電話號碼後 3 碼以亂數取代，以此構成電話號碼抽樣清冊。為維持合格受訪者的中選機率相等，執行電訪時，訪員於電話接通後，按照戶中抽樣的原則，抽出應受訪的對象進行訪問。本次調查實際訪問完成 1,612 個有效樣本，以 95% 之信賴度估計，抽樣誤差約為 2.4 個百分點。

四、調查方法

本調查以電話訪問方式進行。調查時間係自 102 年 7 月 19 日（星期五）至 7 月 25 日（星期四）於晚間 6 時至 10 時在全國公信力民意調查中心執行，星期六與星期日下午則增加下午 1 時至 5 時的訪問場次。共計完成有效樣本 1,612 份，訪問成功率為 14.1%，接通後之訪問成功率為 21.6%，拒訪率（含接電話即拒訪者）為 15.9%。詳細訪問結果如表 A.1 所示。

表 A.1 訪問結果表

有效接通訪問結果

(1) 合格受訪者

訪問結果	人數	百分比	總計
a1.訪問成功	1612	32.8%	14.1%
a2.受訪者不在(非當日約訪者)	2545	51.8%	22.2%
a3.受訪者中拒(非當日約訪者)	105	2.1%	0.9%
a4.受訪者拒訪(無法再訪者)	67	1.4%	0.6%
a5.受訪者中拒(無法再訪者)	523	10.6%	4.6%
a6.因語言因素無法受訪	11	0.2%	0.1%
a7.因生理因素無法受訪	25	0.5%	0.2%
a8.受訪者訪問期間不在	23	0.5%	0.2%
小計	4911	100.0%	42.8%

(2) 其他

訪問結果	人數	百分比	總計
a9.接電話即拒訪	1133	82.5%	9.9%
a11.戶中無合格受訪對象	48	3.5%	0.4%
a12.已訪問過或非受訪地區	192	14.0%	1.7%
小計	1373	100.0%	12.0%

A.合計(1)+(2) 6284 100.0% 54.8%

非人為因素統計表

訪問結果	人數	百分比	總計
b1.無人接聽	2447	47.2%	21.3%
b2.電話中	167	3.2%	1.5%
b3.電話停話改號故障空號	1545	29.8%	13.5%
b4.傳真機	596	11.5%	5.2%
b5.答錄機	129	2.5%	1.1%
b6.宿舍機關公司營業用電話	300	5.8%	2.6%
B.合計	5184	100.0%	45.2%

(C) 撥號紀錄統計表

c1.接通率 $[(A+B-b1-b3)/(A+B)]$	65.2%
c2.訪問成功率 $[a1/(A+B)]$	14.1%
c3.接通後訪問成功率 $[a1/(A+B-b1-b3)]$	21.6%
c4.拒訪率(含接電話即拒訪者) $[(a3+a4+a5+a10)/(A+B)]$	15.9%
c5.拒訪率(不含接電話即拒訪者) $[(a3+a4+a5)/(A+B)]$	6.1%

五、樣本代表性檢定

為了解 1,612 份有效樣本的代表性，以下分別就性別、年齡、教育程度、行政區域等變數以母體參數予以檢定。

由表 A.2 至表 A.5 所呈現的樣本代表性檢定結果可知，樣本結構與母體不完全一致。為使樣本合於母體結構，本研究使用多變數反覆加權法（raking）對樣本的分布特性進行加權。

表 A.2 訪問成功樣本之代表性檢定：性別（加權前）

	樣本		母體	檢定結果
	人數	百分比	百分比	
男 性	699	43.4%	47.1%	卡方值=8.981 p=0.003 樣本與母體不一致
女 性	913	56.6%	52.9%	
合 計	1612	100.0%	100.0%	

表 A.3 訪問成功樣本之代表性檢定：年齡（加權前）

	樣本		母體	檢定結果
	人數	百分比	百分比	
20—29 歲	193	12.2%	15.2%	卡方值=105.183 p=0.000 樣本與母體不一致
30—39 歲	196	12.4%	20.7%	
40—49 歲	325	20.5%	20.1%	
50—59 歲	396	25.0%	19.6%	
60 歲以上	475	30.0%	24.4%	
合 計	1585	100.0%	100.0%	

註：因扣除「無反應」的比例，故樣本數合計不等於 1612。

表 A.4 訪問成功樣本之代表性檢定：教育程度（加權前）

	樣本		母體	檢定結果
	人數	百分比	百分比	
小學及以下	125	7.8%	10.5%	卡方值=43.612 p=0.000 樣本與母體不一致
國、初中	99	6.2%	7.9%	
高中、職	315	19.7%	23.2%	
專科	279	17.4%	15.2%	
大學及以上	785	49.0%	43.2%	
合計	1603	100.0%	100.0%	

註：因扣除「無反應」的比例，故樣本數合計不等於 1612。

表 A.5 訪問成功樣本之代表性檢定：居住地（加權前）

	樣本		母體	檢定結果
	人數	百分比	百分比	
松山區	131	8.2%	7.8%	卡方值=17.991 p=0.082 樣本與母體一致
信義區	139	8.7%	8.7%	
大安區	170	10.7%	11.6%	
中山區	126	7.9%	8.7%	
中正區	90	5.7%	5.9%	
大同區	64	4.0%	4.9%	
萬華區	118	7.4%	7.5%	
文山區	192	12.1%	9.9%	
南港區	87	5.5%	4.4%	
內湖區	147	9.2%	10.2%	
士林區	173	10.9%	10.9%	
北投區	155	9.7%	9.5%	
合計	1592	100.0%	100.0%	

註：因扣除「無反應」的比例，故樣本數合計不等於 1612。

表 A.6 至表 A.9 為加權後的樣本代表性檢定結果，其中顯示加權後的樣本結構和母體已無差異。

表 A.6 訪問成功樣本之代表性檢定：性別（加權後）

	樣本		母體	檢定結果
	人數	百分比	百分比	
男	759	47.1%	47.1%	卡方值=0.001 p=0.981 樣本與母體一致
女	853	52.9%	52.9%	
合計	1612	100.0%	100.0%	

表 A.7 訪問成功樣本之代表性檢定：年齡（加權後）

	樣本		母體	檢定結果
	人數	百分比	百分比	
20-29 歲	239	15.1%	15.2%	卡方值=0.034 p=1.000 樣本與母體一致
30-39 歲	327	20.6%	20.7%	
40-49 歲	318	20.0%	20.1%	
50-59 歲	313	19.7%	19.6%	
60 歲以上	391	24.6%	24.4%	
合計	1588	100.0%	100.0%	

註：因扣除「無反應」的比例，故樣本數合計不等於 1612。

表 A.8 訪問成功樣本之代表性檢定：教育程度（加權後）

	樣本		母體	檢定結果
	人數	百分比	百分比	
小學及以下	168	10.5%	10.5%	卡方值=0.003 p=1.000 樣本與母體一致
國、初中	127	7.9%	7.9%	
高中、職	373	23.2%	23.2%	
專科	244	15.2%	15.2%	
大學及以上	693	43.2%	43.2%	
合計	1604	100.0%	100.0%	

註：因扣除「無反應」的比例，故樣本數合計不等於 1612。

表 A.9 訪問成功樣本之代表性檢定：居住地（加權後）

	樣本		母體	檢定結果
	人數	百分比	百分比	
松 山 區	124	7.8%	7.8%	卡方值=0.008 p=1.000 樣本與母體一致
信 義 區	139	8.7%	8.7%	
大 安 區	184	11.6%	11.6%	
中 山 區	139	8.7%	8.7%	
中 正 區	93	5.9%	5.9%	
大 同 區	78	4.9%	4.9%	
萬 華 區	120	7.5%	7.5%	
文 山 區	158	9.9%	9.9%	
南 港 區	71	4.4%	4.4%	
內 湖 區	163	10.2%	10.2%	
士 林 區	173	10.9%	10.9%	
北 投 區	152	9.5%	9.5%	
合 計	1593	100.0%	100.0%	

註：因扣除「無反應」的比例，故樣本數合計不等於 1612。

附錄二 問卷題目

問卷編號

--	--	--	--

(訪員免填) 樣本編號

--	--	--	--

「臺北市民眾對市政府廉政主觀指標」之研究

計畫主持人：黃榮護

--	--	--

(區域號碼)

—

--	--	--	--	--	--	--	--

(電話號碼)

訪問對象：男 女

訪員簽名：

您好，我們是世新大學的學生，我們老師正在做一項關於臺北市政府最近一年來清廉問題的研究，有幾個問題想請教您。請問您是否住在臺北市，首先想請您家中年滿二十歲以上的成年人（男性／女性）一共有人，（訪員請按戶中抽樣原則，抽出受訪對象），哪麼，麻煩請來聽電話好嗎？我們想請教他一些問題，謝謝！

****請轉記受訪者的稱呼方式****

(在開始訪問時，請訪員務必唸下列句子)

我想開始請教您一些問題，如果我們的問題您覺得不方便回答，請您告訴我，我們就跳過去。

(訪問開始，訪員請記下現在的時間：月日 星期時分)

A 1 · 請問您最常看哪一台的電視新聞？【本題容許第二個答案】

01. 臺 視

02. 中 視

03. 華 視

04. 民 視

05. TVBS

06. 三立set

07. 東森

08. 中天

09. 公 視

10. 年 代

11. 八大GTV

12. 客家電視臺

13. 其他

91. 不一定、都看

92. 很少看、都不看

98. 不 知 道

95. 拒 答

A 2 · 請問您對臺北市政府整體的清廉程度是滿意還是不滿意？【訪員請追問強弱度】

1. 非常不滿意

2. 有點不滿意

3. 普通

4. 有點滿意

5. 非常滿意

95. 拒 答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不 知 道

A 3 · 請問您認為一般民眾到臺北市政府辦事情(臺語：代誌)，送紅包給承辦人員的情形是嚴重還是不嚴重？【訪員請追問強弱度】

1. 非常不嚴重

2. 有點不嚴重

3. 普通

4. 有點嚴重

5. 非常嚴重

95. 拒 答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不 知 道

A 4 · 請問您認為一般民眾到臺北市政府辦事情(臺語：代誌)，找人關說的情形是嚴重還是不嚴重？【訪員請追問強弱度】

1. 非常不嚴重

2. 有點不嚴重

3. 普通

4. 有點嚴重

5. 非常嚴重

95. 拒 答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不 知 道

A 5·請問您認為一般民眾到臺北市政府辦事情(臺語:代誌),需要請客招待(臺語:應酬)的情形是嚴重還是不嚴重?【訪員請追問強弱度】

1. 非常不嚴重

2. 有點不嚴重

3. 普通

4. 有點嚴重

5. 非常嚴重

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

接下來，我們想請問您一些有關於政府官員清廉程度的問題。

B 1·請問您認為現任臺北市市長郝龍斌是清廉還是不清廉?【訪員請追問強弱度】

1. 非常不清廉

2. 有點不清廉

3. 普通

4. 有點清廉

5. 非常清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 2·請問您認為臺北市政府各機關首長是清廉還是不清廉?【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉

2. 大部分清廉

3. 大部分不清廉

4. 絕大部分都不清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 3·請問您認為臺北市政府一般公務人員是清廉還是不清廉?【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉

2. 大部分清廉

3. 大部分不清廉

4. 絕大部分都不清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 4 · 請問您認為臺北市的市議員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉

2. 大部分清廉

3. 大部分不清廉

4. 絕大部分都不清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 5 · 請問您認為臺北市政府辦理工程業務的公務人員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉

2. 大部分清廉

3. 大部分不清廉

4. 絕大部分都不清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 6 · 請問您認為臺北市政府建管人員（如辦理違章查報、建築執照核發的公務人員）是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉

2. 大部分清廉

3. 大部分不清廉

4. 絕大部分都不清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 7 · 請問您認為臺北市政府辦理地政業務人員（如地政事務所人員以及辦理土地登記、測量、徵收、重劃的公務人員）是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉

2. 大部分清廉

3. 大部分不清廉

4. 絕大部分都不清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 8 · 請問您認為臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉

2. 大部分清廉

3. 大部分不清廉

4. 絕大部分都不清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 9 · 請問您認為臺北市政府的警察人員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉

2. 大部分清廉

3. 大部分不清廉

4. 絕大部分都不清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 1 0 · 請問您認為臺北市政府辦理消防安全檢查的公務人員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉

2. 大部分清廉

3. 大部分不清廉

4. 絕大部分都不清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 1 1 · 請問您認為臺北市政府辦理工商事業稽查的公務人員（如違規營業）是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉

2. 大部分清廉

3. 大部分不清廉

4. 絕大部分都不清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 1 2 · 請問您認為臺北市政府辦理都市計畫業務的公務人員（如辦理都市更新、設計、開發以及土地使用分區管制）是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉

2. 大部分清廉

3. 大部分不清廉

4. 絕大部分都不清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 1 3 · 請問您認為臺北市政府的稅務人員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉

2. 大部分清廉

3. 大部分不清廉

4. 絕大部分都不清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 1 4 · 請問您認為臺北市政府市立醫院的醫護人員和行政人員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉

2. 大部分清廉

3. 大部分不清廉

4. 絕大部分都不清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 1 5 · 請問您認為臺北市政府的環保人員（如清潔隊員）是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉

2. 大部分清廉

3. 大部分不清廉

4. 絕大部分都不清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 1 6 · 請問您認為臺北市政府的教育行政人員（如教育局官員、督學、中小學校長、主任等）是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉

2. 大部分清廉

3. 大部分不清廉

4. 絕大部分都不清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 1 7 · 請問您對前面所提到的各種公務員的印象，主要是從哪裡得到的？【本題容許第二個答案】

01. 家人

02. 親戚

03. 朋友

04. 鄰居

05. 同事

06. 鄰里長

07. 報紙

08. 電視

09. 廣播

10. 網路

11. 個人經驗

12. 其他

91. 都有

96. 很難說

98. 不知道、忘了

95. 拒答

接下來，我們想請教您一些有關臺北市政府政策的問題。

C 1 · 整體而言，請問您對於臺北市政府過去這一年來在執行肅貪、防貪（臺語：抓貪污、防止貪污）方面的工作成效（臺語：成果）是滿意還是不滿意？【訪員請追問強弱度】

01. 非常不滿意

02. 有點不滿意

03. 普通

04. 有點滿意

05. 非常滿意

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

95. 拒答

C 2 · 請問您如果知道臺北市政府的公務人員有貪污不法（臺語：違法）行為時，您會不會提出檢舉？

1. 會 （回答會 請續問 C 3）

2. 不會 （回答不會 請跳問 C 4）

C 3 · 請問您會向臺北市政府的哪一個單位提出檢舉？

1. 市長室

2. 政風單位

3. 警察局

90. 其他：市議員、調查局、檢察官、 _____

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

95. 拒答

C 4 · 請問您不會提出檢舉的理由是什麼？(單選)

1. 怕遭到報復

2. 檢舉也沒有用

3. 不知如何檢舉

4. 事不關己少管為妙

5. 難以提出證據

90. 其他 _____

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

95. 拒答

C 5 · 請問您知不知道法律規定，如果法院把(臺語：將)民眾所檢舉貪污違法的案件，判決有罪，那麼檢舉的人，就可以領三十萬元到一千萬元的獎金？

1. 知道

2. 不知道

C 6 · 請問您最近一年內到臺北市政府和所屬各機關辦過幾次事情(臺語：辦代誌)？
【沒有去過者請輸入「0」，並跳問第 C 8 題】

次

98. 忘記了

C 7 · 整體來說，您認為臺北市政府和所屬機關單位所規定的行政程序(臺語：辦代誌的手續)是方便還是不方便？

1. 非常不方便

2. 有點不方便

3. 普通

4. 還算方便

5. 非常方便

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

接下來，我們想請教您一些有關臺北市政府殯葬業務人員的題目。

D 1 · 請問您最近一年內有沒有因為處理親戚朋友過世(台語：過身?)的事情，和臺北市政府負責殯葬工作的公務人員接觸過?【回答有，續問D 2；回答沒有，跳問第D 4題】

01. 有

02. 沒有

D 2 · 請問您最近一次處理親戚朋友過世(台語：過身?)的事情，是自己去殯儀館辦理還是委託葬儀社辦理?【訪員請追問其他】

01. 自己去殯儀館辦理

02. 委託葬儀社辦理

90. 其他

D 3 · 根據您的瞭解，臺北市政府殯儀館辦事情透不透明?【訪員請追問強弱度】

01. 非常不透明

02. 有點不透明

03. 普通

04. 有點透明

05. 非常透明

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

95. 拒答

D 4 · 請問您在最近這一年當中，有沒有聽說過臺北市政府負責殯葬工作的工作人員貪污收錢的情形?【訪員請追問是否為親身經歷，以及傳聞的來源】

1. 沒有

2. 有，親身經歷的

3. 有，聽說的

95. 拒答

D 5 · 根據您的了解，臺北市政府殯儀館的公務人員如果有貪污收錢的情形，比較可能會是在列哪個階段?【可複選，訪員請按選項出現順序提示】

01. 遺體穿衣化妝

02. 禮堂佈置使用

03. 火化撿骨

04. 埋葬晉塔

90. 其他

98. 不知道

95. 拒答

D 6 · 請問您知不知道臺北市殯葬工作的公務人員如果貪污收錢，就會被開除(台語：辭頭路)?

01. 知道

02. 不知道

最後，我們想請教您一些個人的問題。

E 1 · 請問您是民國哪一年出生的？（說不出的改問：您今年幾歲？由訪員換算成出生年：即 101－歲數＝出生年次）

年	95. 拒答
---	--------

E 2 · 請問您最高的學歷是什麼（讀到什麼學校）？

01. 不識字及未入學	02. 小學	03. 國、初中	04. 高中、職
05. 專科	06. 大學	07. 研究所及以上	95. 拒答

E 3 · 請問您的父親是本省客家人、本省閩南（臺語：福佬）人、大陸各省市人，還是原住民？

01. 本省客家人	02. 本省閩南人	03. 大陸各省市
04. 原住民	98. 不知道	95. 拒答

E 4 · 請問您的職業是什麼？

1 · 主管→ 人員	101. 民代	102. 政府行政主管	103. 公營事業主管	
	104. 民營事業主管	105. 民營事業公司負責人 (自營商人), 有雇用人		
	106. 民營事業公司負責人 (自營商人), 沒有雇用人			
2 · 專業→ 人員	201. 政府部門研究人員 (科學家)		202. 私人部門研究人員 (科學家)	
	203. 公立醫護單位醫事技術人員 (醫師、藥師、護士、醫護人員)			
	204. 非公立醫護單位醫事技術人員 (醫師、藥師、護士、醫護人員)			
	205. 會計師	206. 公立教育機構教師	207. 私立教育機構教師	
	208. 法官、書記官、檢察官、司法官		209. 律師	
	210. 宗教工作者	211. 藝術工作者 (演員、表演工作者、攝影師)		
	212. 文字工作者 (作家、記者、劇作家)		213. 公營事業工程師 (機師)	
	214. 民營事業工程師 (機師)		215. 職業運動專業人士	
	3 · 佐理→ 人員	301. 政府單位與公營事業部門職員		302. 民營事業職員
		303. 買賣業務人員		
		4 · 服務→ 人員		
	401. 服務、餐旅人員 (含攤販、個人服務、計程車司機)			
	5 · 農林→ 漁牧	501. 農林漁牧		
	6 · 勞工→	601. 政府單位與公營事業部門勞工		602. 民營事業勞工
		7 · 學生→		
701. 學生				
8 · 軍警→	801. 軍警調查局人員			
9 · 家管→	901. 沒有做家庭代工		902. 有做家庭代工	
	903. 家裡有事業, 有幫忙但未領薪水			
	904. 家裡有事業, 有幫忙且領薪水			
	905. 失業、退休者	911. 其他	995. 拒答	

E 5 · 請問您居住在臺北市的哪一個行政區？

- | | | | |
|---------|---------|---------|---------|
| 01. 松山區 | 02. 信義區 | 03. 大安區 | 04. 中山區 |
| 05. 中正區 | 06. 大同區 | 07. 萬華區 | 08. 文山區 |
| 09. 南港區 | 10. 內湖區 | 11. 士林區 | 12. 北投區 |
| 98. 不知道 | 95. 拒答 | | |

E 6 · 在國民黨、民進黨、新黨、臺聯黨及親民黨（政黨順序隨機出現）這五個政黨中，請問您認為您比較支持哪一個政黨？（回答「選人不選黨」者，請追問「非選舉時期」整體而言較支持哪一個政黨）

- | | | | |
|-------------|---------|----------|-------------|
| 01. 國民黨 | 02. 民進黨 | 03. 新黨 | 04. 臺聯黨 |
| 05. 親民黨 | 06. 都支持 | 07. 都不支持 | 08. 其他_____ |
| 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 | 95. 拒答 |

【我們的訪問到這裡結束，謝謝您接受我們的訪問】

F 1 · 性別：

- | | |
|--------|--------|
| 01. 男性 | 02. 女性 |
|--------|--------|

訪問結束時間 時 分，共用 分鐘

附錄三 內部關係人深度訪談題綱

臺北市政府 102 年廉政委託案-深度訪談題綱

內部利害關係人(主要用於公部門殯葬業務人員訪談)

- (1) 就您的觀察，臺北市政府殯葬業務人員的清廉度與外界的認知與評價是否有所不同?如果有的話，可能的原因是什麼?
- (2) 就您的觀察，影響臺北市民對臺北市政府殯葬業務人員清廉度有所不同的評價之主要因素有哪些?市民主要從哪些管道得知有關臺北市政府殯葬業務人員清廉程度的訊息?
- (3) 在執行殯葬相關業務時，就您的理解，認為相關公務員違法濫用職權(如收紅包、關說)的情形普不普遍?最常見的問題是什麼?後續改善的情形如何?
- (4) 就您的理解，在臺北市政府殯葬業務人員的相關業務裡面，最容易產生不清廉的行政作業程序環節在哪裡?這些環節與傳統的習俗或習慣有關嗎?
- (5) 就您的觀察，臺北市政府殯葬業務人員發生違紀案件的最主要原因是什麼?內部的監督機制能否發揮效果?
- (6) 當您發現臺北市政府殯葬業務人員有貪腐的作為出現時，您會怎麼做?如果要檢舉，你會向哪些機關檢舉?若不檢舉，原因為何?
- (7) 就您的觀點，未來如果要有效提升臺北市政府殯葬業務人員的形象，可以採用哪些方法?

附錄四 外部關係人深度訪談題綱

臺北市政府 102 年廉政委託案-深度訪談大綱

外部利害關係人第一版(主要用於專家學者)

- (1) 就您的觀察，影響臺北市民對臺北市政府殯葬業務人員的清廉度有不同評價之主要因素有哪些？市民主要從哪些管道得知有關臺北市政府殯葬業務人員清廉程度的訊息？
- (2) 在執行殯葬相關業務時，就您理解您，認為相關公務員違法濫用職權(如收受紅包、關說)的情形普不普遍？最常見的問題是什麼？後續改善的情形如何？
- (3) 就您的理解，在臺北市政府殯葬業務人員的相關業務裡面，最容易產生不清廉的行政作業程序環節在哪裡？
- (4) 就您的觀察，臺北市政府殯葬業務人發生違紀案件的最主要原因是什麼？內部的監督機制能否發揮效果？
- (5) 當您發現臺北市政府殯葬業務人員有貪腐的作為出現時，您會怎麼做？如果要檢舉，您會向哪些機關檢舉？若不檢舉，原因為何？
- (6) 就您的觀點，未來如果要有效提升臺北市政府殯葬業務人員的形象，可以採用哪些方法？

(此為訪綱之主軸問題，其他問題將視當面訪談延伸並調整)

一、業者 VS 殯葬業務人員：

(1) 根據您的觀察，臺北市政府所屬兩個殯儀館的公務人員，是不是有濫用職權的情形？最常看到的濫用職權是哪一個部分？在您看來為什麼會這樣？

(2) 整體來說，您覺得這些殯儀館裏的技工跟公務員清不清廉？為什麼您會這麼認為？您從那裏有這些印象嗎？

二、民眾 VS 殯葬業務人員：

(1) 在您看來，影響臺北市民看待臺北市政府負責殯葬工作的公務人員清不清廉的可能原因有哪些？

三、制度面：

(1) 根據您的觀察，臺北市政府負責殯葬工作的殯儀館公務人員，最容易不清廉的行政程序是哪個部分？為什麼？

(2) 在您看來，在他或她們如果要有效提升臺北市政府殯葬工作的公務人員清廉的形象，可以採用哪些方法？

- A. 在政府本身方面
- B. 在民眾方面
- C. 在葬儀社業者方面

(此為訪綱之主軸問題，其他問題將視當面訪談延伸並調整)

附錄五 民眾焦點團體座談題綱

民眾

1. 總體而言，這一次辦理家人後事的過程，主要對外處理、聯絡、安排流程的對象有哪些？
2. 殯葬業者以及臺北市殯葬處在過程中所提供的相關訊息夠不夠清楚、完整？接觸過程中，有沒有不合理或需要改進的地方？
3. 對於公部門的殯葬業務人員的整體印象如何？為什麼？
4. 在殯葬過程中，「給紅包」這樣的習俗該不該存在（包括：公部門的殯葬業務人員與私部門的殯葬業者）？為什麼？
5. 您覺得透過什麼管道宣傳，能夠增加民眾對於殯葬禮儀與流程瞭解。

附錄六 業者焦點團體座談題綱

業者

1. 總體而言，對於臺北市政府的殯葬相關業務有什麼看法? (包括: 法規、流程、設備、未來規劃)
2. 最近十年來，臺北市的殯葬處與業者之間的關係有沒有什麼變化?
3. 對於喪家「給紅包」的習俗，就您來看，其中的優點及缺點為何?
4. 殯葬處和業者要如何在提升殯葬服務品質的目標中達到雙贏?
5. 您覺得透過什麼方式與哪一種管道的宣傳，能夠提升殯葬處的形象?

附錄七 專家學者焦點團體座談題綱

專家學者

1. 這幾年來，臺北市殯葬處為杜絕「紅包文化」，產生一連串的因應措施與規定(如: 工作現場身上不得攜帶超過 1000 元現金)，請問您的看法為何? (討論包括: A.紅包文化的存在與否；B.市政府因應的措施與規定)?
2. 就您的瞭解，殯葬業務人員的工作流程最容易產生弊端的環節在那裡？可以如何改善？
3. 殯葬業務人員給予民眾的形象，主要來自於那些管道?
4. 透過什麼方法與管道宣傳，能夠更多提升殯葬處的形象?
5. 臺北市殯葬事業未來的發展方向。

附錄八 逐字稿

類型:深度訪談

日期:102年11月7日(四)下午1:00

受訪對象: 學者(代碼IS1)

出席對象: 陳俊明副教授(代碼Q2)

吳怡融助理教授(代碼Q1)

黃資穎兼任研究員

Q1 :

老師您好，您的Paper是大概差不多是大概到2004年，所以我在推測說是不是2000年。

IS1 :

網路上應該有吧！我已經忘記是什麼時候了，然後它是有一段時間。

Q1 :

因為那一篇，那一篇是PDF檔沒有說是從哪一個Journal或什麼的，所以我就看不出來。

IS1 :

國科會的報告。

Q1 :

喔，那OK，所以大概是..就是十幾年前。

IS1 :

什麼時候我不知道，有需要我查網站嗎？

Q1 :

沒關係沒關係。

IS1 :

我不記得耶。

Q1 :

2003年。

Q1 :

十年前。

Q1 :

所以那個時候我猜老師您訪談的對象，大概就是北北基這邊的家屬業者，那...不曉得老師那個時候發現到，就像北北基這邊在流程，不管是業者的這些運作上，還有跟這個公務體系的互動上面有沒有什麼很大的不同。

IS1 :

縣市差異喔！臺北市比那時候臺北縣好又比基隆市好，那，好的意思是說，譬如說就那個可能涉及的不法行為上他們是比較好，臺北市是相對比較好，臺北市可以說是全台灣大概相對最好的；但是還是有很多問題，然而除了臺北市以外問題更大，然後如果是說收紅包的價碼上面臺北市可能比其他縣市高，頻率會比較低，但可能價格比較高，他們有個行情。

但是，我從不法行為來看臺北市可能比較好一點，然後從殯葬流程上面的透明度來講臺北市也比較好，因為臺北市基本上來說什麼時候有空間、什麼時候有時間都能預定，以及誰已經預定時間等等，其實網路上都可以查到。

Q1：

所以在2003年那時候，這些東西已經都透明制度化了。

IS1：

但基隆市完全沒有，新北市現在不太清楚。

Q1：

現在可能慢慢有改進，那時候有嗎？老師你，在做研究時。

IS1：

好像我記得是沒有問題的。

Q1：

喔~所以？

IS1：

就是臺北市，因為就只有這兩個殯儀館，所以要查的話也比較容易，其實比較容易也比較不容易上下其手，或者是說需要賄賂公務員去取得那些比較好的時段或者是日期、好日子。

Q1：

那像那時候我記得老師您在研究的後面其實指出了蠻多具體的建議，其實那後續有一些公部門好像也有著手去做或是去做考量，我不曉得老師之後有沒有去追蹤說，有沒有哪一些措施其實是的確透過這樣，改善之後有得到一些成果。

IS1：

有，有一些改良；譬如說臺北市，有一個就是說那個二手花的問題，後來就有規定說不准送大的花籃，就是大的花籃就都取消。

Q1：

大的花籃是指，站起來的那一種嗎？

IS1：

對，所以基本上都已經取消了，當然後來引起一些業者跟家屬的反彈，但是習慣就好，這樣可以避免很多類似的問題。

Q1 :
喔！所以這二手花這件事情就是透過這樣的規定就解決。

IS1 :
就..減少很多。

Q1 :
OK。

IS1 :
其實那個大的圓型花籃就幾乎一直在回收。

Q1 :
恩。

IS1 :
因為是塑膠或者是比較差的花。

Q1 :
感覺他們也成本效益比較低。

IS1 :
還有臺北市在辛亥路那個殯儀館裡頭，動線也改變很多，就是有做一些改善，就不會讓民眾混淆。因為當時辛亥路那個殯儀館裡頭有一些還是民間的地，就是說整個看來是圍牆，圍起來的山後面，旁邊有一小塊地很特別當時那塊土地是私人的，所以政府沒有辦法徵收，所以他們就有一些業者就去裡面租，葬儀、殯儀，阿那叫什麼？

Q1 :
靈堂嗎？

IS1 :
不是不是，租公司，就是放在裡面。

Q1 :
喔。

IS1 :
對！然後，通常民眾進去辦事會誤以為那個是屬於殯儀館，是政府部門之一部份，但是他們現在已經盡量用圍牆圍起來，讓公跟私機構不要混在一起，讓民眾誤以為要去問他一些問題，他還會告訴你一些什麼什麼的，然後就要給他一些錢。

那些業者都在外嘛，圍牆外面不是有一堆嗎？然後這個第二殯儀館這邊也有很多，去的路上也很多，但是大家的問題就是那塊土地是私人的，政府沒辦法徵收，所以其實討論很久就是沒有辦法，私人不願意，因為他出租可以賺很多錢。

Q1 :
所以現在那個部分就只能用這種有型的圍牆把區隔開來。

IS1 :

對！稍微的區隔開，然後讓民眾不要誤會，然後上次我們還提出建議，譬如說：要求那個屬於公部門殯儀館的人員要穿著比較明顯的服裝，才能夠跟私部門有所區別。因為裡面常有一些業者在那邊走來走去，然後容易造成民眾混淆，他到底是屬於公家單位的人還是屬於私人來給你兜攬。

因為他們有時候也會穿好像是制服的東西，就自己的制服；所以就真的是很混亂，區別不太清楚，因此現在好像就把他們區隔開來，他們穿比較自己能夠辨識的服裝，那民眾很清楚這是公家這是公務員那個不是，那是外面的業者在兜攬生意。

Q1 :

所以老師其實您那個做完以後，您有發現有改變嗎？

IS1 :

但是不是因為我的研究，我想是因為他們慢慢改進，也開了一些會議討論，他們常會有一些像政風委員會去討論一些廉政的事情，那廉政的事情其中有一塊就是這一塊，殯葬業常常被調查的時候，民眾會質疑說有一些賄賂的情況。

Q1 :

那其實我們有去做了一些調查，就發現像這些，就是過去大概五年左右的改變，那，其實他們也很努力的希望能夠改善這個狀況。譬如說我們今年做了一個民意調查比較大規模的，結果就發現說，欸~很有趣耶，民眾對於他們的滿意度是逐年下降；那我就在想說，不知道老師您覺得，可能就您自己過去這種研究經驗跟他們的接觸，然後不知道老師您有什麼回應。

IS1 :

你說民眾對這個滿意度，對不對？

Q1 :

對。

IS1 :

你是要有親身辦理過喪事的還是，那個民眾是指，聽聞的還是他親身辦理。

Q1 :

如果從民調上的話好像，不對，我應該反過來這麼，他們說的是over all，這個。

IS1 :

所以不一定要親身經驗對不對？

Q1 :

對。

IS1 :

那就是另外一種聽聞報紙講的，那就是受那個新聞影響的，所以你們調查一定要弄清楚，他有沒有親身經驗辦理過；不是參加過喪禮而已，而是親身辦理過，那那個意境就比較準確。

Q1 :

那個其實，這個親身的這個是我們變成要透過質化的方式去訪問。

IS1 :

訪問，一般民眾。

Q1 :

對，焦點座談，跟深度訪談，然後像那個大規模，其實做一個就over all。

IS1 :

那我覺得參考就好，不用到真的相信。

Q1 :

OK，我們是這樣！但是因為政風處他們，會看到這個報告。

IS1 :

政風處應該會要求你們要問說，他們有沒有親身經驗，跟他們有沒有經身經驗，這個問題一定要放進去才能夠，把這兩種人的意見分隔開來。

Q1 :

所以如果老師您覺得說，像過去的這些改革然後一直到今天的這個，其實有某種程度的很大的改善，那民眾可能還會有一些疑阿，他覺得可能不清廉的地方。

IS1 :

還有一點，除了民調不準確之外要去區分...還有民調的問題沒有設計的很清楚，是問公家的殯儀館還是私人的葬儀社是否為不滿意的；公家與私人，他們搞不清楚這兩個之間的差別。

因為現在談的是公家的，具有公務人員或者是約聘人員身份的，在兩個殯儀館做事的公務人員，才涉及有這個行賄，收受賄賂的問題；如果是外面的葬儀社私人企業那就不是收賄的問題，那完全跟賄賂沒有關係。所以要分清楚是公家人員，公務人員在收賄還是外面葬儀社在要紅包。

Q1 :

其實這有時候在民調裡面就是會變成有點困難，因為當民眾只要看跟聽這些解釋的時候，尤其又是電訪，他們就不太願意。

IS1 :

所以那就參考就好，我覺得這如果區分不出來就沒有辦法回答這個問題，民眾到底是對外面葬儀社不滿意，還是對公家人員這個行賄的問題不滿意。長久以來這就是一個大的問題，混在一起談，反正就覺得有人幫你處理喪事；然後到那邊也是幫忙燒、幫忙擺設、幫忙佈置會場，你不知道他是公務員還不是公務員。

有的時候會是葬儀社，葬儀社提出要求的，然後他跟你說，喔！有一些要打點，要好日子、還是要燒快一點，但不知道收了錢，他真的有沒有把那個錢送到公務人員的口袋裡，這個不知道，還是他自己就收了大部分的錢。

當然他可能跟公家單位之間都要維持一個良好的關係。因為有時候當然就是可以比較方便，所以那也有可能是行賄，透過葬儀社來行賄，有時候可能是透過表演應酬這種方式來進行，所以不太清楚這樣子。因此民意調查沒有弄的很清楚的話，我覺得不宜過度解讀，也不必說真的民眾不滿意，如果民眾真的不滿意，我覺得多半是對民間的業者，那個調查是全國性的民調嗎？

Q1：

沒有，就臺北市。

IS1：

臺北市？

Q1：

對，因為現在以臺北為主，我們從學術的立場，當然就是就是純粹present數字給他看，可是以他們委託單位當然就會很care這樣子的一個結果。

IS1：

對呀！所以可能在解讀上，要分清楚，這個數字後面有兩種意義，一個意義是可能對具有公務人員身分的殯儀館服務人員的不滿意，但也有可能是對葬儀社的不滿意。但是現在的調查上面是沒辦法看出來，那以後在做就要弄清楚，或者先問民眾一個過濾的題目，到底知不知道這個有些是公務人員，有些不是。你知道葬儀社跟公部門是不一樣，因為大概很少民眾會直接到殯儀館去訂時間，自己去處理，大部分是委託。

Q1：

自辦的比例好像只有百分之二。

IS1：

對，很少。

Q1：

所以，那如果像老師您過去這樣子一路做這個研究下來，那您覺得說，現在這個情況下，還是會有殯儀人員、殯葬人員有這種貪腐的情形發生嗎？您覺得比較有可能會是在哪個環節？

IS1：

葬儀社跟那個公務人員之間的關係，不是民眾跟那個公務人員之間的關係，一定業者跟公務人員。因為一般民眾不會直接跟公務人員打交道，跟殯儀館的公務人員打交道或是跟約聘人員打交道，一定是透過葬儀社。

反正就是把幾乎所有能上下其手的機會，若需要上下其手也是私人業者跟葬儀社，以及殯儀館之間的關係；不是民眾個人或是家屬去行賄或是想要行賄，所以要改革的是葬儀社那邊的問題。當然，那個殯儀館員工跟業者要保持一定的關係，保持一定的距離也是一個重要性，但是沒有辦法，因為他一定會對你很好，因為他靠你阿！

Q1：

那我們有辦法的話如何從制度面去規範業者的行為，讓他們比較少有這樣的機會？

IS1 :

可能就是透明化吧，譬如我們講說，以前會搶的那個時段，搶好日子、搶好時段去火化，或者是搶家祭、公祭的那個場所；因為這兩個都很有有限，那現在如果把它透明化就變成是事先預定的，然後時間都會寫出來。

其實這樣減少很多葬儀社能夠上下其手的機會，也不能透過私人關係去搶時間，因為就是公告在那邊，還有空的時間就是這樣子，對！這是一個，還有另外一個就是說，如果在同一個時間裡，若不能夠破除迷信一定要好日子的好話，那至少，我以前有建議說，是不是要把不同的時段不同的好日子阿，就是利用經濟的基本原則像是加價，那自然就會讓有些人選次好的日子就好，價格沒有那麼貴，就是把旺季、旺日，跟淡日分開來計價，這樣子就價格公開。

還有所有的價格都公告，其實現在的價格都已經公告，所以業者如果開清單給家屬說：多少錢多少錢，家屬其實可以去上網查，因為清單大概有兩種：一種是說這是規費，那規費上網都有，兩百塊做什麼的，四百塊做什麼的，很清楚，所以業者不能在規費上面說，喔！其實是需要四百塊什麼的；那另一個就是葬儀社開的其他費用，說是他們自己的費用，這時候他可能就會把行賄的價格插在裡頭，你也看不出來，兩千變四千這樣子。

Q1 :

那可是像民眾在做這些事情時，其實是已經焦頭爛額了。

IS1 :

他可以上網去查，他可以事後查，因他整個價格看下來，如果他可以接受就接受了，或他會問，欸！那這項目是要幹麻的，因為如果規費就很清楚，就是政府要收的各式各樣的費用，死亡證明書啦或是什麼火化的基本費用等等...，那如果是加價，是要選好日、好時，那加價也是網路上可以查的到，比方說，他會告訴你，如果要好日子就要兩倍價格，看你願不願意，家屬會考量阿。

Q1 :

所以也許就是去提醒民眾說，你可能事後要去check一下，然後注意到有沒有這樣的不法情形發生。

IS1 :

民眾大概不會。

Q1 :

我也是這樣覺得。

IS1 :

因他只要是總價覺得還合理他就ok，他就讓他包啦。

Q1 :

對呀。

IS1 :

除非總價很不合或是他稍微仔細的問說，這個為什麼那麼貴，然後又不是規費是什

麼？他就會說，喔！可能是什麼，他可以幫你把手弄漂亮一點什麼的。

Q1：

所以像老師您訪談的好像有七位家屬吧！裡面有多少，您發現有多少位是會事後去做這個double check的動作？或是他會很希望鉅細靡遺的知道服務他的業者怎麼樣。

IS1：

哈囉！這裡，要不要坐這裡？還是讓你看報紙。

Q2：

不好意思。

IS1：

好像很少人會去做double check的動作。

Q1：

所以這個就。

IS1：

唯一會去check那個價格是說，比方說，當天的時候發現，這個棺木可能不是我原來買的那個，這就是的詐欺行為了！對，家屬就會說欸怎麼，原來我訂好的應該是那種材質，現在怎麼拿到這種材質？或是說，大理石骨灰罈，結果我訂的是這個價格，可是拿到了可能不是這個價格，就會覺得受到欺騙。

Q1：

喔！所以都只是那種眼睛可以看的到的這種東西。

IS1：

對！其他就沒有辦法看見，像蓮花阿，都沒有辦法判斷，因為他還算看起來OK，但其實不知道它已經被用過三次了，那天已經用了第三次了。

Q1：

所以，其實後來要教育民眾也蠻不容易的。

IS1：

要讓民眾來預防恐怕很困難，我覺得要從企業面告訴他們不能行賄，像這樣價格也會下降。

Q1：

不過這其實也很難，因為像我那天又去訪談另外一位就是。

IS1：

葬儀社。

Q1：

不是，應該算是，前前前殯葬處的員工，他就說像很大型的公司，一年可能有大概八百萬都是在裡面。那這個就變成說，你要去教育企業他們不能做這件事情。

IS1：
你說八百萬在行賄上面。

Q1：
恩恩恩恩。

IS1：
打點啦，還有應酬。

Q1：
對對對對。

IS1：
還有一些是應酬，不見得是直接的金錢，是晚上請吃飯啦、喝花酒之類的，第一攤、第二攤、第三攤這個的情況。

Q1：
喔~那這個的話，從制度面上要怎麼辦？

IS1：
應酬嗎？

Q1：
對。

IS1：
應酬如果身份是公務人員的話也是屬於違法的行為，他就會失去工作。

Q1：
目前好像是規定是這樣。

IS1：
是這樣沒錯。

Q1：
可是，我們，除非你真的去跟蹤他或什麼，但是好像這個成本又很大。

IS1：
唯一知道的就是業者，所以最清楚的就是業者；但業者彼此在同行有默契，在價格沒有被破壞，市場沒有被破壞的情況下，大概是不會揭露別人的行為。除非裡面有內部的員工出來說，或者是商業之間的競爭，跟這次的油品是一樣的問題呀，一定是同業的，對呀！你沒有發現到其實大家都這樣做。

Q1：
那，那怎麼辦，那不就變成一個無解題？

IS1：
所以，所以私人企業的吹哨人還蠻重要的，離職員工，他可能知道，公司是怎麼樣

子在收錢的。當然要先對他有一些保障，這個，不一定離職的也是一樣，也許這對私人企業來講是有一點點幫助的，就是鼓勵他出來講，然後你護他做證人的身份。

Q1：

所以主要，還是。

IS1：

覺得說還是要從企業那個部分去改變才比較有可能在這個貪腐行為。

IS1：

還有一個就是我們一定要簡化殯葬流程，因為越複雜，上下其手的機會就越多，然後穿插很多沒有經過正式的傳統啦、文化啦、民俗啦，就可以一直在裡面加價錢，加一些你不知道的。喔！你要什麼時候走，其實誰知道什麼時候是好日子，就是道士跟你講，當然可以查黃曆什麼的，但那些葬儀社的告訴你我們有請道士，道士說的大概會是比較好，雖然沒有正式的門路，但是民眾這種心態就是說，寧可信其有，不可信其無。

所以我覺得是我們殯葬流程一定要很簡化，可是政府做調查民眾的接受度很低，我們的民政室有做說葬儀、殯葬只要符合這幾個，就已經符合禮數，不會有什麼惡果，然後越簡單越好。可是，那些業者就會跟你講說，喔！當然這樣講也可以啦！但是如果比較好一點，或是要心安，或者祖先能夠保佑下一代，保佑下一代比較重要，安息不重要，保佑下一代的話最好是這樣子加一些儀式，然後就讓你自己考量。

譬如說做法會，現在習慣不是七七嗎？就是連續七個七週，連續七週的，做那個法會七七嘛，七七也可以，一七也可以二七也可以三七，都可以呀。但是，他就跟你講說，七七做滿的話，其實就是對後代子孫有很大的庇佑，所以又請一組和尚或是尼姑來唸一個禮拜，那錢是不是差很多了。那請七個禮拜，就很多錢啦。然後還有加上那些，寄放棺材還有屍體，就是大體的這個費用就會越來越長阿，就費用會增加很多啊！所以那些請和尚請道士到底多少錢誰也不知道阿。

Q1：

所以其實追本溯源，民眾是一個。

IS1：

民眾對於死亡跟葬禮之間事情，就是沒有辦法，我覺得知識還沒有普及吧，然後殯葬就是一個，比較是遇到了，再來看的事情，然後民眾什麼都不知道的情況下就當然會被業者擺佈。

Q1：

那這個如果真的要作這種的教育。

IS1：

我覺得中小學要教死亡教育，不只是怎麼死而已，還要教後面的葬！葬禮這個事情，這個民俗。

Q1：

所以就是要從小的那種生命教育開始。

IS1 :

對。

Q1 :

那，我們說中小學教育，這都又是下一代人，那如果是我們，就是我們當前的這一代的話要透過什麼樣的方式？

IS1 :

舉個例子來說，以信佛教或信道教的葬禮，跟基督教的葬禮，費用可以差到兩到三倍，那就是因為基督教的葬禮簡易很多。然後基本上沒有那些複雜的流程，也不忌諱是哪一天，他覺得哪一天都可以辦。

然後有一個，就是宗教上希望在幾日內就要完成，他沒有強制你，但是他在宗教上比方說要在七日內，就要把所有事情全部做完，包含最多不要超過兩個禮拜，否則好像會有惡運。所以這種方式是不是比生命教育更快速？假設有一個宗教可以告訴你，當然他們要先信教，然後就會馬上改變你對所有事情的處理方式，然而在基督教處理葬禮上面，業者要能夠獲利的那個，或者是說需要行賄的機會少很多，因為沒那麼多繁複的手續，所以這是一個例子。

Q1 :

恩~~是福音嗎？

IS1 :

所以這個例子告訴我們可以從小的生命教育做起，假設你認為這是一件很困難的事，就學習一下宗教他們怎麼做到的、怎麼去幫他們的教徒改變想法，他們也都是成人啦，他們只要信教的話他們也能夠接受喔！其實簡單一點也可以，沒有什麼惡果。

Q1 :

那我們要透過甚麼樣的方式跟...

IS1 :

我覺得社會教育可以啊，如果成人可以在宗教裡面接受這些改變的話，我覺得成人也可以其他的社會教育中改變，就先去講一些生命禮儀的事情啊，先去講其實不會有惡運，惡運都是虛假的，歷史上根本就沒有這種說法。

Q1 :

因為我們上次跟殯葬處的吳處長有聊過，他就說其實他們有一個很大的瓶頸就在於行銷。他說像這種事情就像老師您剛剛講，我們都是遇到了，才會去想說我怎麼辦，那他們印了很多小冊子或甚至是書籤想要發送，其實連那個發送的DM都很困難。

IS1 :

大家都忌諱。

Q1 :

對，就譬如說，他們說。

IS1 :

你咒我死！

Q1 :

沒有沒有，你放在區公所。

IS1 :

其實我覺得就像我們的社區，社區大學，臺北市有這麼多社區大學，為什麼不在社區大學裡面設這種成人教育課程？就是講生命禮儀的問題，關於我們死後會去哪裡，如果剛好面臨死亡，會希望什麼樣的葬禮，這就可以預立遺囑了，對不對？

Q1 :

所以可能就是？

IS1 :

那個社區大學可以做，我覺得這不是很難，但是你要讓他理解然後不要讓他害怕說喔！談這個就是觸霉頭或者說什麼。

Q1 :

因為他說連要把DM放到什麼戶政事務所、區公所，他們都不是很願意。

IS1 :

對！就是觸霉頭嘛。

Q1 :

甚至放了，民眾看到了也不會想要去拿，所以社區大學。

IS1 :

是可以呀！還有公視可以做啊，公視當然看的人沒有那麼多，但是可以鼓勵媒體多做一些關於殯葬的報導。

Q1 :

公視。

IS1 :

對！簡易的。

Q1 : OK。

IS1 :

像社區都還可以放那個什麼，日本的那個節目，日本一個電影。

Q1 :

喔~~~送行者。

IS1 :

對對對，然後再來討論，都不要談死亡，只要來討論就好了！就其實很多課程都可

以拿來上，不會那麼敏感，可以影片欣賞，。如果每個人都可以先想一下他死的時候要怎麼做，我覺得就不會這麼避諱，他的子孫就不會想那麼複雜說，要怎麼用才對得起祖先，然後先預寫下來要怎麼做啊，子女一般比較不會違背，就不會用的這麼麻煩，像是隨便聽道士亂講，或是聽葬儀社隨便講。

Q1：

所以如果我們可以從民眾端，然後從業者端去處理，然後制度像公務員那邊的制度，其實我們目前為止，我覺得，能做的好像都差不多了。

IS1：

對~你不給，他就不會收，當然你說，這群公務人員裡頭為什麼他會收，其實很多是以前可能也有連上面一起收，但是現在比較不敢因為他是高級的公務員，因為他怕影響到他退休金，大部分收都是下面的約聘人員、或具有可能委託公務員身分的人，或者是下層一點。

Q1：

工友。

IS1：

技術人員，就譬如說化妝的啦、燒屍體的，這些人，其實你要去看以前就有人說，喔！是不是薪水不夠高，所以討紅包？其實不是，他還有其他的獎金，對阿！他就是覺得少，一天確定多少或是一個月確定多少，他有另外的獎金。

Q1：

所以對這些？

IS1：

所以他薪水其實不是很低，那唯一，我們可以說，為什麼他還覺得需要多收嗎？他也覺得觸霉頭，所以收一點。有的業者是說，阿人家只是收兩百，或者是收空紅包只是希望不要觸霉頭。因為在處理這個事情，又有跟民俗有關係，所以是不是要再提高他們的薪資，對他們這種觸霉頭的行為提高更多的薪資，讓他覺得可以把做這個行業所帶來的觸霉頭去除。

Q1：

老師覺得有用嗎？

IS1：

紅包現在有象徵性，除了實質的金錢外，還要有象徵性的意義，因為既然相信這個，你也只能用他相信的東西去讓他覺得，喔我已經收了一個空紅包就不會有觸霉頭，倒楣就沒有了。有的人會這樣講，我也沒有收妳很多，我不是收兩千只是收兩百而已，只是說，去除霉頭而已。

Q1：

所以也許像。

IS1：

要有些象徵性的東西，要讓他覺得做的事情不會觸霉頭。

Q1 :

就是針對每一個人不同的能力，去讓他覺得。

IS1 :

對，但是我又想說，做那些行業的人，若做久一點的話，其實就比較沒有感覺說是觸霉頭，因為他每天都在做，每天都在撿骨頭阿、塞骨頭阿，塞到那個骨灰罈裡面久了，就沒有感覺就是觸霉頭。

剛去也許會有一些排斥，但是做久的話，又沒有離開，代表薪資還可以、工作還可以，然後某種心態已經適應了。所謂的觸霉頭的話，一定有什麼方法自己去解除掉，所以這已經不再觸霉頭了，大部分是這些人，其實他們薪資並不低，就加上這些加給阿，其實不是很低。

Q1 :

有聽說最多的其實有到三萬。

IS1 :

喔！那也太低了，應該不只吧，才三萬也太低了，應該不只吧？

Q1 :

殯葬，獎金啦，如果說獎金啦！

IS1 :

就除了本薪之外，對，那可能就一個月有五六萬甚至十萬；對，那我覺得給他們高的薪水是合理，因為這行業一般普通人不願意做嘛，所以是合理的。

Q1 :

陳老師有沒有什麼？

IS1 :

我想請問一下，像你剛談到有關這種殯葬業者，他會對喪家會有這些行為，就是跟他講說你現在做是為了後代，這個我覺得這是一個很難破除的阿！那剛也講到透過教育或者是說透過宗教，那我現在有注意到就是說，像比較大型的業者，像x巖阿，這種，那他們跟那種一般。

IS1 :

小型的。

Q2 :

一般那種小型的那種殯葬業者，有差嗎？

IS1 :

有差，他們大型業者現在推出的像套餐，像麥當勞套餐是有A餐、B餐、C餐，那你也可以單點，那單點加起來就很多，所以來的時候就跟你講，有A餐然後棺材是什麼，然後花是幾對，然後骨灰罈是什麼價碼。這是A餐比較便宜一點，那要再升級一點的話，就是要請多少組和尚的，B餐、C餐，也是這樣搞讓他們自己選。

不然就單點阿，然後花另外點、罐頭另外點，什麼另外點什麼的，通常都會選的ABC餐，這是大型經營的，跟小型的個體戶的差異，那你說大型需不需要？需不需要、有沒有差，有，因為大型的話，會到大的機關或是醫院裡面去包、去搶標，所以又有搶標的問題。因為那一整棟醫院，假如榮總跟台大被你包下來，開玩笑，每天裡面進出的人有多少，那個包下來就是一整年的標案。

可是你要搶標或者是競標，必須要跟其他的業者競爭，裡面就除了合法的事情之外，還有需要借用一些道上的兄弟，來談、來喬，說你都包了榮總，那台大讓給我吧，要不然以前台大這邊都是我的，榮總就不要來搶，所以大型業者的地盤。

Q2：

地盤。

IS1：

地盤，那他會不會說這些民俗禮儀阿怎麼做比較好，他會，就是民眾來的時候，除了看A餐、B餐、C餐的價格之外，民眾也一定會問說，喔，那這有什麼差別？做一個週跟做三週、做五週、做七週有什麼差？訓練的那些禮儀師會跟你講，後面是什麼道理，就是為什麼三週也可以、七週也可以，為什麼五週也可，但是七週是最好的，因為有個輪迴什麼的那樣子，完整的輪迴。

Q2：

所以後面都可能加。

IS1：

有！所以大型公司就對禮儀師這個行業為什麼會要親自給他一些在職訓練，讓他可以說出一套標準的說法，那些小型的業者，就是靠經驗、靠師徒來傳。

像我有問過一些臺北縣的業者，以前就從扛棺材開始。但後來慢慢就變成中間幹部，我問他說，家屬來的時候，怎麼跟他解釋這種七週、五週什麼的？反正就是要放多少話，他說這都沒有什麼學問，就是師父告訴我，我學了十年、五年就會照講，但是他後面是什麼道理，完全不知道，他就是老闆這樣教他，教了五年，他就會講了。

Q1：

那像禮儀師他們的這種訓練，是公家單位規定還是？

IS1：

不是，是公司自己做的，那現在大型禮儀師，會去找那些像南華生死學系、研究所來，但是請他們來也是教，教一般大學生怎麼去說，讓這些變成正當化啦，哪樣做比較好，但最後還是變成什麼都不知道。

Q2：

還是要靠那個他們那些企業家。

IS1：

對，那只是說研究生說得更有道理，然後就多知道了一點點，那就再往下問，其實問得出來，像一般師徒傳的話，你跟他講第一次是可以了解。就是喔，因為七週是怎樣怎樣，佛教是怎樣怎樣；但是他下面就問說為什麼五週也可以？他就可能不太知道，那

為什麼佛教會說要七七才能輪迴？這樣子什麼的這種，再問下去也不知道，那如果是就讀研究所的話，他們可能就知道多一點，因為每天都在讀這個。

所以這些民俗禮儀專家跟這個葬儀社不同的點在於他們可能知道那些典故阿，那些典故有些就只是一種傳說，沒有什麼，有些會知道原委是什麼，但現在可能時代在改變，就不需要像這樣子做，喪禮也可以用比較快速的方法來達成。

Q2：

像剛那個IS1有提到，像宗教裡面，基督教跟其他宗教，對喪禮處理效率。

IS1：

速度很快。

Q2：

中間那個費用，差異剛是說差多少。

IS1：

差兩倍到三倍。

Q2：

那有沒有可能在宗教教義有時候…

IS1：

佛教、道教。

Q2：

對！就是說在學校的教育，就沒有譬如說，引進部分類似基督教、天主教的這種，就是他的儀式沒有那麼繁複。然後，後代的子孫，受庇蔭的程度也沒有。

IS1：

都一樣沒有減少。

Q2：

對阿，我的意思是說，當然我是不知道會不會引發這種宗教的大戰啦，就是說在編教科書的時候，用了某一個宗教的東西，用了基督教、天主教的東西進來，那佛教或尤其道教，其實很多民間信仰，根本不認為說你應該找他，那這個會不會引發一些這個問題。

IS1：

我覺得我舉宗教的意思是在課本裡面去教宗教，你可以以他為例，但不是說他是唯一或最好的。你說有些宗教可能是用比較短的時間處理，像天主教好像更短，其實有規定是，家屬他必須在很短的時間，否則會有惡運。

所以也是用了一些惡運的這種事情來規範，所以都是用惡運，只是說我們的道教、佛教，這樣子寫，如果直接是用宗教去講，大家可能會去抗議，抗議的原因不在於他們可能比較繁複化，也會說我們從來沒有告訴這些導師說，要這麼做，佛教可能本來就是很簡單的，簡化的。

Q2：
是被這些人為因素才做的。

IS1：
對是被這些。

Q2：
葬儀，或者是？

IS1：
民俗或者是什麼民間信仰，因為道教又那麼多派，那也不知道在講哪派，然後各種習俗都有。

Q2：
又結合了商業。

IS1：
對，所以不是他的問題，會結合一些道士們需要賺錢的那個東西，弄得很神秘，所以不是宗教本身的錯。

Q2：
所以我的意思是說，我覺得這可能也是我們在提出建議的時候也要小心一點，不是說再把宗教汙名化。

IS1：
講生命教育就好。

Q1：
對阿。

Q2：
可能就是要考慮到在這裡面，可能原始宗教對於這個喪禮的定義。

IS1：
對，沒有這麼繁複。

Q2：
對於死亡的這個事情，這樣的一種教育並沒有這些東西，可能是真的是，所謂的下游。

IS1：
下游把它弄得更繁複，或者是穿鑿附會。

Q2：
事實上，它穿鑿附會的原因就是要營利為目的，所以可能不適合說特別歸咎於某一個宗教的因素。

IS1 :

其實像你說那個道教，道教裡面它還有什麼的，我的書上面是有很複雜的程序，什麼祭阿、典，什麼時候入殮、什麼時候著衣，著多少衣。它都有一些繁複的規定，但是我覺得就是要教學生說它有這些繁複的規定，但是要去想那個繁複規定的背景是什麼？原因是什麼？那時候可能期待屍體不要被腐化，就是一件好的事情，那怎麼樣讓他不腐化？那你可能用一些當時的方法，可以讓它比方說要密封，或是什麼這一類的，那現在都改成火葬就沒有這個問題，哪還需要那麼繁複。

Q2 :

這時代已經變了。

IS1 :

對，那還需要穿七層衣服嗎？然後要穿古代人的衣服嗎？不用穿古代人的衣服，就是時代改變。

Q2 :

喔，長袍馬褂。

IS1 :

對，那種。現在好像還是穿那個，就是沿襲古代的傳統，那時代已經過了兩千年，還在穿長袍馬褂，就是看到一個格格不入的情況，那其實已經沒有人穿了。

Q2 :

時空已經變了。

IS1 :

有人改穿他最喜歡穿的衣服，現代衣服也沒有惡運，所以這也可以改，其他那些東西為什麼不能改？所以我覺得民眾是可以被說服的，只要讓他先想一想，喔，那你死後是要怎麼樣的葬禮。然後希望不要那麼繁複，希望穿什麼樣的衣服，或者是希望前面是怎麼樣擺設，可能很多人就會說不要罐頭，不要那些可怕的罐頭，或是什麼長袍馬褂阿，或者是要什麼樣的，騎馬有的時候還會顧馬，還有什麼操兵的，那個黑道大老的那個典禮，更鋪長，還要騎白馬，還要穿著配槍的類似那種衣服啦，就是可能是古代的一種象徵，象徵護衛祂到天堂去的一個儀式。

Q2 :

這個一定進不了天堂，這個攜帶武器，機場都過不了，還上天堂。

IS1 :

是阿如果這樣子，我覺得年輕人現在也可以接受吧，只是說大家不去碰這個，家人也說最好不要亂講這個什麼事情，會倒楣但是如果我們的大學不忌諱的話，大學設一兩個這種通識課是沒關係的。

Q1 :

恩，通識課。

IS1 :

我覺得年輕人比較沒有那麼多的忌諱，叫他不要跟家人講，而且只是課程嘛。

Q2 :

其實本來應該跟家人講，改變家長觀念。另外一個就是像剛剛提到，現在從事殯葬業的有公務員資格的，當然我講的公務員就是廣義，不管他是約聘或雇用的，基本上在薪水上已經有一些彈性。

IS1 :

對，有獎金。

Q2 :

那甚至像臺北市的殯葬處，這種去年出過事情的，整個移送，幾乎整個清光了。這樣的情況如果剛好像提到說，是不是能收一點，它畢竟從事這種工作是觸霉頭的，所以允許他們收一點，但事實上我不知道。

IS1 :

不允許阿，一塊都不能收。

Q2 :

對、對、對。

IS1 :

所以有說想要收一個空紅包，然後錢就退還，有的時候是這樣，或是直接給他一個空紅包或是一張紅紙，這樣就好了，對。

Q2 :

對，因為我剛剛聽是說收一點，收一點的話，可能就政風處就要去抓人。

IS1 :

就是一點都不能收，但他可能會自我合理化它的收錢行為，喔，我又沒有收很多，我只收一點，只是為了避免觸霉頭，不是真要貪污。

Q2 :

那如果真的是這樣，那你拿紅包，那甚至也不一定要紅包，一張紅紙也可以，或是市政府編好，一開始進殯葬處，就先…。

IS1 :

經手的人就先處理一些東西，這也是可以的，反正只要是象徵性意義，那卸除它合理化的藉口，就把它弄好也可以，那也就是說拿了這個，就不會有倒楣運，然後還會是做善事還可以迴向給給你，那這樣更好，我們台灣人相信這個，對不對，你等於是在幫他做善事阿。

Q1 :

恩，IS1您那時候做研究有提過這個建議嗎？就是譬如說就。

IS1 :

象徵性的建議嗎，沒有，那時候沒提。

Q1 :

因為我覺得這個的確。

IS1 :

就是，就是符合文化的、又合法的。

Q1 :

對、對、對。

IS1 :

那如果依法論法，就是什麼都沒有，就什麼都不能拿，連一張紅紙或紅包都不能拿，或是什麼象徵也都不用講，他就只是在處理公務而已。

Q1 :

對，因為現在很大的一個供給點就是說，這樣子違反我們的文化或是違反我們的民俗。

IS1 :

對，所以可以以文化制文化阿，就去發明一個東西，也可以在上面穿鑿附會很，拿這個就會好運，攜帶都會發了這樣子。然後集到越多點越可以越發，對不對，是不是很好，因為我們就是相信這個的，然後大家就開始搶著集點。

Q1 :

拿集點去換什麼？

IS1 :

換你的子孫，看幾代嘛，集三張就一代，集六張就兩代。

Q2 :

上面要寫說IS1說，集三張就應一代，然後集六張應兩代。

IS1 :

對阿，照應好多代喔，還有顧及身邊所有的親朋好友都可以庇蔭。

Q2 :

這個就不稀罕了，到最後就…。

IS1 :

不稀罕了嗎？可是要經手的人才能拿到。

Q2 :

對啦！對啦。

IS1 :

就真正經手，比方說有抬棺材，有經手去燒，或是有撿骨頭，這個拿一張，那其他

人拿是無效的，因為你沒有真的經手，像館長拿了沒用，館長一定記最多點，館長沒有真正經手，真正倒楣的是那個親手經歷過這個大體或者是這些程序上面的東西。

Q2：

剛我進來時剛好聽到IS1有提到那個在流程要能再簡化。

IS1：

恩，殯葬流程。

Q2：

那，在目前看起來，尤其是在去年出的事情殯葬處，事實上好像對那個程序有再更明確的規劃。

IS1：

透明嘛？

Q2：

對，但是我不曉得，那個IS1有去注意到，這件事情前後的一些變化。

IS1：

去年發生什麼事我不知道。

Q1：

十月有十五個基層的第一線的員工，被發現有收紅包的行為，然後全部被移送，殯葬處在還沒有判決出來前，就宣布全部都把他們解雇，那變成殯葬處現在的一個規定，就是反正只要被移送就馬上被解雇，即便還沒有被定罪。

IS1：

喔，這樣很奇怪。

Q2：

對，所以這個是算那個滿大的，當然他們也有一些抗拒，也希望有一些轉圜的餘地，但是臺北市大概已經受不了，所以就不理，反正就整個都壓下來，當然裡面也會出現一些技術傳承的困境，因為那些人很多都是，父傳子、子傳孫的類似這樣子的，所以他們大概也有這種故意讓殯葬處就是有斷層。

IS1：

斷掉。

Q2：

對，讓你斷掉，所以我不曉得市政府這個部分是怎麼做的。

Q1：

喔，那時候吳處長就說之前其實有考慮到這個，因為知道十五個人不是一個小的數目，所以就有開始去構思說好，如果沒有了這十五個人，要怎麼去布局，所以有那個痛苦的斷層，可是那個算還好。

IS1 :

因為那影響到他們權益的問題，我想到的是。

Q1 :

有。

IS1 :

萬一他們最後沒有被定罪，或是無罪的時候，還是要把他們重新聘回來，並賠償過去的損失。

Q1 :

好像運氣比較好是，但剛好是…

IS1 :

大家都有。

Q1 :

對。

Q2 :

本來確實有這樣的顧慮啦，打官司結果他們沒罪，你是不是行政比刑法先，懲先刑後，他這變成反而有問題。

Q1 :

那是剛好，剛好這個case是全部都有。

IS1 :

剛好而已，可是他應該不能這樣處理，不應該變成一個通則，因為現在政府公務人員有它的保障。

Q2 :

公務人員也有權益的保障。

IS1 :

對，有一些規範比方說像黃世民是說，要一審定罪才會下台，這個臺北市這個案例連起訴都沒有，警察機關是只要起訴就算，移送不算，有起訴，就要先停職。

所以每個單位規範寬嚴不一定，以前是一移送就停職，但是一審發現不起訴，然後權益影響很大。後來是說，警察單位現在的規定是要起訴之後才停職，先停職，定罪之後才解職。

Q1 :

不過殯葬處在做的這個case上面，他們感覺上就是要為了彰顯決心，所以做了一個其實好像有問題的決定。

IS1 :

違反人權。

Q2 :

非矯枉不足以過正。

IS1 :

是有可議之處。

Q2 :

所以目前像這樣的一個情況來看，就是這種葬儀社，跟黑道有連結的狀況，那剛講這種勢力範圍就會擴大。那IS1你之前看，像政府，我看它有時候所謂的那些取締，就是有點像這種殯葬流氓，偶爾抓一個，但是看起來好像沒有辦法斬斷，因為整個黑社會跟葬儀社的連結的問題，我覺得好像很大。

IS1 :

這也是沒有辦法。

Q2 :

我記得那個叫X安。

IS1 :

X安，也是大的喔。

Q2 :

對，很大，我覺得X安，聽說後面就是黑道，X巖我是不曉得，但是…

IS1 :

也有，都有撐腰。但是不是直接經營或是參與經營，就是在後面幫忙，像是關係副業或關係企業，除了狀況處理外，因為有些事情不是檯面上的，除了坐在檯面上招標、簽約的問題，私底下還是有跟其他人有協調。

還有、當然還有，我們剛講到的都是自然死亡，還有一部分是公部門裡面不是自然死亡的，招標又是另外一個問題，然後還有意外死亡，那些要去搶屍體，搶到的就是自己的工作，那個誰要去搶，誰能去搶？兩個葬儀社同時到場、三個同時到場的時候，要給誰，屍體要給誰？

Q2 :

所以那就是叢林法則。

IS1 :

就是又回到原本，老闆一定不會自己出面的，那些禮儀師也不會出面的，是他們來才能夠坐下來談。他們原則上就是誰先蓋第一塊白布，誰蓋上去，生意就是誰的，那在蓋之前就先搶一下。

Q1 :

我那時候在問，就我前一個訪問案，其實就有講到很大宗就剛剛IS1提到醫院這一塊，

那比如說，講到一個很大型的標案，整個就把長庚這樣子都包下來，那像這一塊的話就，其實醫院跟殯葬業者之間的那個關係是怎麼樣。

IS1：

因為醫院也要公開招，如果是公立醫院一定要公開招標，不過私立醫院就不用公開招標，那就跟醫院說好，至於要給私立醫院多少錢，什麼回扣的，政府可能也管不到。

Q1：

所以這就等於就變成有點是灰色地帶。

IS1：

成本低，沒有違法阿。

Q1：

就是在商養商。

IS1：

就只是把那個成本附加到那個家屬身上。

Q1：

所以醫院跟業者之間存在這一些關係。

IS1：

而且現在要注意像大部分的人過世都是在醫院死亡，所以未來的趨勢就是大部分是在醫院死亡，在醫院死亡的話，那都要經過醫院這一塊。

當然，醫院沒有能力強制一定要接受他們簽約的這個葬儀社來處理，你可以找別人來，但是通常大家死亡時都很慌亂，然後醫院跟你講說，我們地下室有那個殯儀社，可以先搬到樓下去，念念經，那一念完就要付錢啦，其實你不找他也要付錢，光在地下室放著念經或幫你念，因為殯葬業者馬上就上來，很快，殯葬業者就會在地下室設辦公室，那當然要付錢給醫院啦，回到剛剛業者幫我唸一唸，那就給你做吧，反正我也不熟，大家都不熟葬儀社，就給你做，然後又是跟醫院有關，想說應該沒事吧？應該不會太離譜吧。

所以如果家屬說喔，不用我們有自己找的殯葬業者或有認識的，那醫院也不會強制你，不會強制你一定要接收他，所以這個完全沒有違法。

Q1：

所以這完全是商業性行為。

IS1：

是要看醫院有沒有充分告知，還是暗示說，喔，我們就有了，比較方便，還是說其實你們可以不要，但沒有的時候再來問我，看醫院是怎麼告知他。所以我覺得醫院那一塊也可以訓練說，醫院一定要充分告知，還有不能夠誤導說只有這一家或一定要這一家。

Q2：

它這個也要透明。

IS1 :

要透明，要很清楚地跟家屬講說，要不要先找一下葬儀社，要先找一找，如果真的有困難，再跟我們社工談一下，不能夠直接叫他上來，或打電話就叫他上來，在下面的業者都很快就上來。

Q2 :

因為這個都已經從事這行業很久，很熟悉了。

IS1 :

因為業者都知道哪一床已經差不多了。

Q2 :

平常就有在留意。

IS1 :

對。

Q2 :

一天到晚就跑上來醫院，所以一過世，馬上就上來。

IS1 :

所以這邊是一個不公平的競爭，只能說就是一個不太明確且不公平的競爭，所以我覺得要規範個公立醫院一些護士，在跟家屬談或是病人要臨終的時候，一定要充分的說明或是絕對不能主動提起。

Q2 :

特定的場合。

IS1 :

對，說我們有。

Q2 :

這個我覺得是比較好，因為我看他們大概都還沒去談到這塊，這是一個未來一個可以很關注的地方。

Q1 :

我是上次訪談之後，又看IS1的paper以後，我才發現，其實這一塊是一個問題，然後其實IS1還提到很多，什麼119的啦，然後警察跟那個，我的想法是…

Q2 :

這個都是，對，這個之前蠻多的，我們在之前做的時候，也有做一個，就是那個救護車司機。

Q1 :

他也要收錢哦。

Q2：

要，有的時候是從家裡載到殯儀館，有的是從醫院載到家裡或載到殯儀館，。在習俗上，那位駕駛，有的就是跑單幫，他一個人，但是要給誰，這葬儀社也會有。

Q1：

這怎麼分對不對，醫院也要分，葬儀社也要。

Q2：

對，所以我意思是說，這中間目前也都沒有任何的規定、規範，這目前為止好像沒有任何問題，但這中間會不會因為糾紛擺不平，因為私底下用這種叢林法則去解決。

那這恐怕是政府應該要處理的，我上次聽的是那個司機好像也有點風險，因為譬如說跟這個業者比較好，那可是他真的案子多很多，很多人都會找他，結果就是另外一家比較沒有互動關係，有時候就會威脅他，你給他那麼多，為什麼不分一點給我。

IS1：

重點應該說如果沒有透過私人關係的話，例如說我要載回家或載到殯儀館的話，應該要有一個公告價格，或是簽約的救護車人員吧，然後上面應該要寫說，大概花費寫多少錢，然後必須要開立收據。因為各個部門管不到，反正業者要案本，所以就刻意避開依約的責任，想要自己把他接過來說，不要救護車這樣子。

那醫院就幫你找啦，也不知到哪裡找來了，也不知道它分多少錢，是自己找還是醫院簽約的？那應該要把價格趕緊看一下，醫院找的大概是多少錢？住哪裡是要算距離，還是算它們次數。讓你看，然後完了之後要開立收據，這樣子就可以減少救護車自己上下其手的可能性。

Q2：

這裡我想到另外一個問題，就是說有時候像我們政策，或是公職會擔心一個問題是說，在政府對於這些規範的建議也好，或者是規範頒布，有時候會發生政府介入太多、管太多。那如果這樣的情形要避免，那有可能大家會想說，由這些業者自己來訂，那自己來訂的話，如果是可以跟它counter balance的，這樣子的一種力量，那很可能出現聯合壟斷的情況。

IS1：

所以在殯儀這個行業應該有公會，它會訂一個公訂價，要加入公會，然後大概就要遵守這個價碼，不能隨便壓低價格或提高價格，但是重點是說公會是不是有強制性，是不是每一個都要減？每個葬儀社只要立案的話，都要加入才能開始營業。

Q2：

好像，好像沒有。

IS1：

所以很多單一的，就不會去加入或跑單幫，或是說自己家裡父傳子、子傳子，就不用加入，反正他有認識，或是在醫院旁邊大家會找他，或是只要有人介紹就可以，他只要做一筆就賺滿多錢的。所以他一個月不用賺太多，不用多個生意，只要有三、五個生意就足足養活一家，還賺蠻多的。

所以就是說，那個公會對於業者的約束力有多強，如果它是規定說一定要加入，才能夠在道上承包行業，有些行業或商業是這樣子的，有些公會是這樣子的，你要加入才可以立業，要不然就不能始業，透過這樣子政府就可以監督公會。

Q2：

所以也許將來恐怕要考慮到。

IS1：

這個行業本身，對。

Q2：

對，我意思是說行業是自律的話，它能夠產生多大的約束力，是不是要考慮說有一定的證照，甚至將來真的恐怕要從證照的角度來考慮。

IS1：

現在好像要考，他們有一個禮儀師證照。

Q2：

禮儀師要考，但是這種經營業者，大概沒有什麼規範。

IS1：

都是負責任代表而已。

Q2：

所以我的意思是說將來恐怕不是只有禮儀師，禮儀師其實還相對比較好管，因為不會牽涉到這個資源分配的這個問題。所以我們可能要建議的時候，恐怕要連這個地方都要講，就是業者成立這種公會，它除了業者的自律，可能還有一個更重要的就是，從事這方面的行業的不管是個人或者是公司，公會是不是一定要在經營上面也有訂定一些規範出來。

IS1：

那就是要加入公會，比方說保全業的公會，我知道，那個好像也沒有強制，但一般通常會加入，因為要繳會費，那它對你有一些回饋或是什麼。

Q2：

那我可能覺得要有一個誘因啦，比如說你加入公會，就是真的比你有加入公會要好。

IS1：

要賺得錢多。

Q2：

對對，不然那你哪會想加入。

IS1 :

或是對業者有保障。

Q2 :

對，加不加入沒有什麼的，所以我意思說，即使在這個上面也要考慮到一些誘因。

IS1 :

我覺得他們這幾年都有在做評鑑，就業者評鑑，然後就會公告在網路上像是績優這些的，然後我之前就有問過說這個有沒有效？然後他們說這個沒有什麼效。我如果從這個case來看公會的話，我覺得，我不知道它的成效會有多少？，因為今天假設我要去辦，我哪會去看說這個業者，在不在公會裡面。

IS1 :

所以說可能要比較簡單的方法就是在店門口就要懸掛這種標誌，然後民眾簡單的知道或很快速就能辨認說這是合法還是不合法的葬儀社。

所以不管是不是不合規範的葬儀社，沒有這個標誌，就很簡單告訴民眾不要使用，把它簡化，然後有這個標誌的，後面也應該要加入公會，然後公會會監督，公會也不允許隨便殺價，或降到很便宜的價格，或是提高價格。

Q2 :

我不曉得IS1這樣感覺怎麼樣，我覺得我用另外一個角度來看，就是說這個問題啊，它的層次，可能要拉高。所謂拉高意思是說可能不是只有在這個葬儀社的管理或者是說教育的這個強化，可能要把它變成是一個統合的一個package，就是說以政府機關來講它可能是一個跨部門，或是跨機關的模式。

因為這裡面牽涉到衛生、醫療，那也牽涉到社政，就是這個所謂的殯葬，那當然還有教育，所以這個地方應該拉到這個層次來看，譬如，我們剛講說公會。政府機關所做的評鑑，其實都是我的想法，這是多管齊下，讓民眾一方面知道說從文化去看殯葬業這方面。

剛講的好多以文化，只有文化的角度，透過教育來讓這些，現在或是未來讓有機會遇到的這些民眾知道以外，其實一併告訴他從上游、中游、下游，會牽涉到，其實都應該在政府機關之內就要先有一個統合，然後再邀請政府機關外面業者所成立的公會，甚至還有一些所謂的禮儀學者，要從這個地方來討論一個比較完整的方案，類似這樣子。

當然這個東西可能對地方政府來講它會比較困難點，像是臺北市其實在很多做法都是領先全國，我覺得它可以先做這個，市長如果重視這個問題，或是政風處也好，或者是社會局也好，民政局也好，我的意思說，把它提出來，因為很多人都認為這種問題都還沒有發生，發生再講，這是一個忌諱的事情，沒有人要去碰，可是這樣的話，遲早會出現或是已經有一些問題，只是沒有浮上檯面而已，那早一點去做這種問題引導，比事後，事後要去追、去補，要快。

IS1 :

可是我有一個想法是說，對於死亡，拉到公共政策，我是有質疑，因為其實它是一個私人的問題，為什麼我要存在於兩個公家的殯儀館？我們為什麼不能私有化？然後我

覺得私有化就沒有公務人員涉及的問題，私人的話就是市場的競爭，那市場自然會把這個東西調整到民眾可以接受的價格，那如果不能接受這個價格，就選擇次要的服務，就這麼簡單。

Q2：

其實我剛講的，就是在於這個，第三種就是學者專家，其實我有考慮到，因在國外好像沒有公立的殯儀館。

IS1：

沒有啊。

Q2：

沒有，所以才說。

IS1：

它會涉及到公家，公權也有關係，就是死亡的證明，以及最後在焚燒或者是火化的時候要確定這個人不是別人，這樣子，只有這兩個部分會涉及到公權力，其他沒有一件事情應該是政府管的。

Q2：

我猜這裡面還牽涉一個問題，就是公權力為什麼在這個部分？或者是還沒有辦法讓公營停止的一個思維，是在於我們沒有像西方這些國家有足夠的自律，或者是有自我管理的能力，能充分的揭漏這種資訊給民眾，讓民眾也有能力在這中間去做辨別是非。

辨別選擇的項目，因為有足夠的資訊，這種足夠的素養能在這中間可以去做選擇，所以假如說我們讓業者來做政府的業務，當政府完全收手的時候，可能就會出現有些人，進不了殯儀館。

當政府沒有殯儀館的時候，我猜啦，就是目前政府機關為什麼還有這樣一個東西在那邊，其中可能有一個因素，但是也是我自己認為，有的時候政府機關公務人員其實管的越少，真的出問題的機會越少。那現在是不是有一點點類似，在這個市場裡面有一種制衡的機制。對啊，業者還不是那麼健全的時候，民眾還是相信政府辦的一樣好。

IS1：

焚化爐在台灣也只有公立的，就只有政府才可以做，完全沒有私立在做，而且你講的是殯儀處理的後面程序，那是私人的，政府沒有介入。

Q2：

這不是說殯儀館的設施。

IS1：

政府最主要是就是焚化這個工作，確定死者是誰，但是其實像公祭、家祭，到外面去也可以，這邊大家也可以，只是說政府順便為了方便焚化的工作，所以順便設個收錢的地方。那其實都可以把它撤掉，都可以，我覺得把它撤掉之後，第二殯儀館會是哪裡？旁邊自然就會有一個私人業者開始設立一個公祭社，因為距離近，一定會用很高的價格去弄一個很漂亮的花。一二三四五，十幾層樓的每一層樓都可以一起設立公祭寺或祭拜場都可以的，不會因為政府把這個公祭的場所撤掉，或是祭拜場撤掉，因為這民眾就不

方便，因為業者都想賺錢。

Q2：

對，其實我想的問題就是說，為什麼國外可以，台灣就不可以？那人家都沒有政府插手進去，人家照樣沒有問題。

那我現在想的是說，可能對於政府機關來講，第一個就是上次有去跟殯葬處政風室去做訪談，最早是極樂殯儀館，位於臺北市，那是私人的，完全是私人的，而且一毛錢都沒有，員工是沒有薪水，那時候的薪水是靠家屬給的紅包，所以業者進來以後，他們習慣沒有改。公家機關給薪水，可是在同時間還拿了紅包的錢，所以養成了這個習慣。

那我的意思說，當政府那個時候把它收進來，可能還是一種統治機關的思維，就是說政府要來管所有的事情，那個時代跟今天都不一樣，所以理論上應該是有一些轉變的可能性。

因為現在比較想到的是另外一個部分是說，有一種情況是當現在有很多民眾，看到政府從某一些產業的這種不管事的管理，或者是直接拆掉經營場所，退出以後，很多人就會說完了，財團一定介入，或者是說從此以後，價格的選擇就會造成有些人根本沒辦法approach，對，根本access都難了，因為一定有一些最低的底線，好，我可以給那個價格，可是對一些人來講，那個價格非常的過不去，甚至都到不了。

所以在這種思維之下，太高估了這些公務員，他會想這些問題，但是這裡面可能在比較behind the story後面有這樣的政府存在這種作用。

就是說，我起碼提供一個，不用花那麼多價錢，因為它政府訂的標準，真的是遠遠低於那個從利潤，事實上也許真的不要那麼多錢，可是在上面多賺總是好啊。

IS1：

五萬塊都可以賺錢。

Q2：

對啊，所以政府機關整個，其實我們是不曉得政府機關如何運作，如果完全照程序，假如說在那個地方啦，現在整個交給市政府，殯儀館的錢，那個姑且不管，譬如說我劃完時間後要由殯儀館、葬儀社，送到基地去，或者是送到靈骨塔去，或者之前從醫院或哪裡，前後先不論，市政府在這個地方我不曉得要花多少錢。那現在殯儀館這個部分，剛剛講說由政府機關那邊撤出來，那麼那邊的價格恐怕就不可能是現在這個價格。

IS1：

我覺得不見得，我們很多行業裡頭都是大財團在包的，那有時候當然加入的話，可以把市場量變大，那我們政府主要的管制是說，不要壟斷，不要少於兩家，或一家壟斷，要讓市場確定至少三家以上，那這個價格自然下降。

Q2：

所以意思是。

IS1：

他不會一定比政府經營成本來得低。

Q2：

Okay，所以我的意思是說如果在公家機關，有這種迷思的話，那真的要讓公部門看到市場的力量，這市場的力量意思就是說因為要大小通吃，甚至有的時候還要顧慮到所謂的社會形象，那很可能還可以讓政府放心，也不用擔心有最低的門檻都到不了的情況。

社會上如果真的有必要的話，真的對企業來講已經不能再低的價格，那這樣的情況政府可以啟動補助或者補貼機制，就像其他的社會福利的這種情況。

IS1：

對，所以我覺得政府現在必須在計畫裡面設定一個長遠的建議，可能慢慢私有化，若是私有化不能，可能要有一個就是說公有的存在，但是我發照給私人來申請，然後可能再有個三五年的交錯期。

裡面同時有公的、有私人的，然後民眾就會自己選擇，那還有可能在一開始的時候，有錢人會去選私人的，因為辦的更好、場地更好，然後搞不好生意好，私人可能比公有的更低，或是大家覺得品質好寧願花差不多的價錢去私人的那裡辦，迅速又快速，那慢慢等到市場開始轉變，比方說七比三的時候，那公有就可以慢慢退出。

Q2：

對、對，這一個。

IS1：

政府只要在死亡的監督上弄清楚，不要隨便找一個人進去，這樣就好，然後就可以讓這些私有的業者自己有個公會，現在最重要是要開始發照，要願意發照，那發照的話也許一開始民眾接受度不高，但是慢慢民眾會接受，因為民眾會發現私人的服務比較好，然後可能價格甚至更低。

其他業者一定就會這樣，就跟那些大型的業者一樣，剛開始也是透過大型的企業形象整個改變葬儀社的形象，所以大家後來怕有些中產階級，怕那些奇奇怪怪的那些葬儀社的話，民眾也會自己打電話到比較大家的葬儀社去，因為他覺得大企業的形象在那邊嘛，然後有一些保障這樣。

Q2：

至少比較有規範。

IS1：

而且對於在創造自己的企業形象時，基本上不太敢亂來，

Q2：

亂喊價。

IS1：

對，不敢亂來，或者是要投訴的話，我不知道會不會理我，那小家的企業是不會理你，管你的，所以我覺得寧願這個社會是變成那樣子，然後慢慢公有才退出，然後公部門可以慢慢退，從公祭場撤掉開始，從裡面辦事那些公務員開始撤掉，只剩下火葬場跟簽署，那個才會經手公務人員，只有一個窗口，這樣子。

Q2：

對，這個我是覺得建議不要再像過去一樣，都是只有在那個...喔！怎麼樣去說公務員貪汙，或者是說我們應該去注意到葬儀社之間什麼東西。我的意思是說可能也要從比較政策的角度，因為這真的是屬於政策的，思考政府要在裡面扮演什麼角色，這是過去可能都沒有考慮的，所以我才說要拉高思考的層次，是因為這個理由。

Q1：

我覺得這個當然是可以，我們也需要去做，然後其實IS1講到那個私有化，我們在跟二館的館長討論的時候，他也有講到這個，他說之前有去做一個委託案，希望能夠完全把它contract out，完全就是privatization，的這個部分，可是後來回來討論，完全否決。

IS1：

可是哪裡不行呢？

Q1：

現在是考慮民眾觀感，所以我覺得就是要走過IS1講那個過渡期，比如說今天已經走到私人可以辦比較便宜且又比較好的時候，那這時候當然民眾就罵政府啊，罵說公家，對不對，那政府能不能承受這樣子的那個。

IS1：

我覺得他講的不是這個，重點是說政府要決定怎麼做，要在五年或十年時間來做，就先開始立法然後發照。誰願意來做，我想這些大型的集團都很想，然後當設立這些焚化廠，可能會導致社區民眾的反彈，但是私人的一定比政府處理的更有效率、回饋更好之類的。

然後在發照過程，就讓他成立，但同時不撤銷政府的相關規範，讓民眾放心，讓民眾覺得說政府還是有在做事，然後經過一段時間之後，再轉向慢慢撤掉，就是政府已經沒有利可圖，或是說其實來的人已經很少的時候，就盡量裁撤掉。

Q2：

所以我剛意思就是說這個東西真的是要拉到比較高的層次，比較跨機關的去思考，因為這個是牽涉到比較長遠的發展，不是只有在這邊每一次談就是這些問題，再談也是這，對啊，因為問題根不在這裡，現在看起來是反而是遠超過現在這個層次的問題，所以我剛本來是在講說，臺北市政府有沒有能力去做這樣子一個整合。

IS1：

做一個標竿。

Q2：

對，對，那我覺得牽涉到就是譬如說市長，他有沒有這樣一種的session，他認為是這個問題，其實中央沒有人重視，我臺北市願意先做起這樣。

IS1：

它可以，這是地方法規可以管的。

Q2 :

對，因為地方自治本來就可以做，所以我就說這個，要由殯葬做，政風處去思考這個問題，沒有什麼機會啦，一定要拉到市長這樣的層次，從政策的角度，因為這已經牽涉到到委外，甚至政府的角色慢慢要從中間抽身出來。

那我覺得才是一個跟過去比較不一樣的思考，那這樣的案子可能做才比較有意義，不然的話，幾年前，我講句實在話，這個案子幾年前的，我有做，我們那時都知道，幾年前臺北市政府就有做警察，甚至都市，那時候就有做，殯葬，那時候也有問，可是若干年之後，還在談這個問題，那可見思考都還停留在這個層次，那不是說我們現在講的，跟上次的案子也差不多大同小異。

所以我就說，我剛剛一直覺得除了問這些問題外，可能要拉高這樣子一個層次，當然因為這是我們來做，我就覺得可以做一些跟過去不一樣，這個建議啦，而且這個地方可能要稍微寫的比較細一點，因為IS1剛也提的很多，很具體的這種做法。

IS1 :

我覺得這個地方可以建議說長期的做法，長期的話去做但是建議要先立法，然後公權力需要介入的地方在哪?要說的很清楚。死亡證明除了開立外，還有確認這個死者的這個身分等，這個過程要怎麼進行，在私有化過程中要怎麼處理，就把公權力應該介入的列出來。

IS1 :

然後需要一個過渡時期。

Q2 :

這樣真的會比較有意義。

IS1 :

不過要先說服他們上面的人，願意去做這件事。

Q2 :

我覺得我們在這個部分哦，可以稍微有一節，或者是我們不曉得啦，至少有一節的份量去把這個做一個規劃。因為其實現在我們問題反而沒有談這塊，可是我在剛來之前，我一直在想這個問題，如果四五年前我們就做過這個東西，如果是當時審察委員，那我就會問你，那你現在寫的跟幾年前寫的有什麼差別？

那如果你也很，譬如說你透明組織都在做這個案子，那做了半天，你怎麼搞了半天還一樣，這個一直在炒冷飯，有沒有什麼新意，那我的意思是說在這個案子裡面，我是建議我們也許可以多放一點這樣的內容，因為公務員他對新的東西都比較怕，可是你把他，他可能會顧慮到一個，先替他想好了，他會比較安心。像剛多少，老師講說在那個館那個，有關那個，開立死亡證明，因為那個是最嚴重，對公務員來講，那個死亡證明開立，那個是責任耶，那是有法律的。

IS1 :

還是可以去，那個叫做什麼，葬那個什麼證明書，可以安葬的證明書，可現在一定要。

Q2 :
入土。

IS1 :
入土要，或者是拿著，可以拎走的過程。

Q2 :
因為他們現在那個責任最大就在那裡。

IS1 :
對對，是在燒錯人啊，或者是說。

Q2 :
一個人突然不見。

IS1 :
炸死的，對、嗯，這個才涉及公權，要不然這都跟政府都沒有關，有什麼關，找企業跟不是政府管。

Q2 :
因為我常常聽到有一些，像上次，我那時候做的，問的那個臺北健康大學，那個上次我們講那個，什麼廖、廖老師，他問我說，他因為常跑大陸，我那時候才請他做焦點團體，他也講，他說大陸比台灣進步，真的有點不太相信。

Q1 :
對，葬禮好像是。

IS1 :
真的哦。

Q2 :
對，他還有規範七天之內一定要埋，要全部處理完，這是透過法規來規範，所以你也不用想那麼多，不用拖那個，讓那些業者。

Q1 :
對啊，那你在甚至這個大陸，界線也可以啊，那當然他這個，比較。

IS1 :
他這是個共產國家規立下去，就照做。

Q2 :
但是我的意思說，他，所以他跟我講的時候，我有點不太相信，怎麼可能。

IS1 :
而且他們早就已經打破迷信這種有的沒的。

Q2 :

對啦，因為他文化大革命過，他不會有那個。

IS1 :

對，所以信仰完全沒有可以著力的地方，可以去裡面去襯俸那個錢的地方。

Q2 :

難怪，對啊，所以這個我覺得這次應該有一些比較好的、好的結果。

IS1 :

新意的東西。

Q2 :

像是不應該在這個案子在那邊做這個，這個對啊。

IS1 :

就是吵你一次立法。

Q2 :

像是應該要建議他們如果可以的話，這個案子已經至少給它們一個跟過去不太一樣的思維，接下來就是怎麼樣去落實在那個相關的法律，或者是法，那個相關的制度設計上面，要怎麼做；譬如說就是牽涉到這個怎麼樣從過度轉型到，其實剛那個老師講得蠻清楚的，那我覺得這樣子又很有用。

IS1 :

我這邊差不多了，我不知道現在要說什麼。

Q2 :

我沒有，我其實已經該講的；該問的問了。

Q1 :

謝謝IS1。

IS1 :

不會不會。

Q2 :

對啊，這已經有去問到一個專業的人，沒有，我不是說你都只做這個。

Q2 :

我是指研究過程了解，很多。

IS1 :

真的了解很多。

Q2 :

所以看完那篇文章，我大概就已經知道，有些東西其實已經不用在問了。

IS 1 :

講過了，那個文章我記得我有建議私有化這個方向。

QIS1 :

有、有。

Q2 :

但是因為。

IS 1 :

但都沒人。

Q2 :

因為我主要是說，在我們這個領域來提這個部分，可能會更明確一點，又是從政策的角度來看，甚至貼那個行政的部分都有。所以我的意思說也許我們在報告的這個撰寫上面可能多一點篇幅啦，要不然可能過去IS1在提的時候，那畢竟只是其中的一點。

IS1 :

對，一個點，一個建議而已。

Q2 :

他不是那麼明確，或者是說完整的思考，老實說也是像一個對話，我們也許才會有，剛才。

IS1 :

擬出一個完整的說題，怎麼樣私有化可以解決，而且他解決其實不是只有公務人員貪污的部分，是移風易俗，還有你的價格下降，市場更透明。然後民眾更會去想說，知道一個多少錢，為什麼要這麼做？他會開始去了解死亡這件事情，因為我常常說就覺得很挫折，說為什麼移風易俗就是，最後結果要移風易俗，可是移風就何其困難，好幾代這樣子去做，那，我覺得用經濟講。

Q2 :

對，因為，你可以省錢或者對業者來講，也有利可圖，對，他就可能會想到說，因為這真的是一個，其實是，從某個角度來講，他說不定還可以吸納一些所謂的人口。

Q1 :

是啊。

Q2 :

你這失業。

IS1 :

還有附帶這其他產業。

Q2 :

對對對，相關的那個那個會出現。

Q1 :

像會出現一條龍。

IS1 :

從你開始閉上眼睛，就會已經幫你想好一套package。

Q2 :

這才是真正的front working，對。

IS1 :

然後要為了避免價格的更高，結果好像也有建議說，像那個保險遺囑，就是說你對自己的所得。

Q1 :

生前契約這樣。

IS1 :

對，以前有推過，不過很多因為是詐騙，後來大家就不想推了，但是其實...，你也可以自己先預訂說我要這樣子這樣子，然後就跟人簽署，就是等你死了之後可以家屬不用出錢，從自己的保險裡面。

Q2 :

哦。

IS1 :

來出錢，然後你對於說好，說要這樣子那個，因為那個人要更早開始思考，我要什麼東西，因為這錢是我出的，不是我的小孩出的。

Q2 :

所以生前契約的推廣，這種觀念的推廣，或者是跟把，所以這個真的要。

IS1 :

太多案件把兩個混在一起...，還是怕死亡的議題，就是說詐騙。

Q2 :

不，我覺得這幾年可能應該已經有一些轉變，像我真的我以前有一個學生，我們是念行政管理加學程，他真的跑去，他跑去...欸，...研究所，那個是我剛到世新的時候，我那是世新的第一年教的學生。

IS1 :

肯定有前景。

Q2 :

我就問他說，你爸媽會讓你去念那個，他說他爸媽說反正你也找不到其他的工作，對。

IS1 :

就是說你念那一個，不一定會從事像那種，除非你會直接去碰觸那些東西。

Q2 :

可是我覺得這幾年，應該變得很多，你看多少人去從事，你看像送行者，或者是說電視上一些在做一些大型的。

IS1 :

對對對，那你這22K的敢做就去了。

Q2 :

對對對，所以我覺得這觀念可能那個推動這樣的一種政策變革，這樣的一種時機，已經慢慢的成熟了。

IS1 :

這是可以。

Q2 :

接受程度會比較高了。

IS1 :

對啊。

Q2 :

那我覺得應該這一次，再提會比之前提，那個更成熟了。

IS1 :

時機點。

Q2 :

Timing，應該是差不多。

Q1 :

因為IS1那時候就是2003，等於就是。

Q2 :

那其實比較早啦，這時候有先行者啦。

IS1 :

社會要成熟，你說年輕一代長大比較不避諱這些事情。

Q2 :

你看現在我們再提，已經十年了，IS1那個是2003的東西，對啊。

IS1 :

所以是可以，我覺得可以談，然後你現在跟年輕人講，它們也不那麼忌諱，他要五

十六十歲以上還有點年紀，我覺得下一代...比較無所謂，他寧願自己出錢，對不對，也不要造成子女一筆很大的負擔，因為他突然間會出現一筆很大的負擔。

Q2：

你去看那個禮儀師，那個學歷真的很高欸，他都是很多碩士學位去，那個真的很奇怪。

IS1：

而且你跟他談，假如說因為我不知道哪裡有，以前在榮總去問，他是一家簽約廠商，他會跟你談，穿那個西裝套裝。

Q2：

對對對。

IS1：

然後跟你好好的談。

Q2：

跟你彬彬有禮，好像也是公司。

IS1：

所以你就會覺得是一種很恐怖，或者是很黑暗一個，或者是很神祕的東西，或者是要...，早期的那種，他就會跟你談，嗯，順序怎麼怎樣的怎麼做，那跟談生意一樣。

Q2：

就好像有一點那個，那個什麼拜訪。

IS1：

雖然他畢業了，也是over prize，就是，就是覺得不會像傳統那種，要到很黑暗的坊間裡面去，看一些塑膠花什麼的；早期，可是我說這個現象是臺北市自己大企業是還不錯，可是其他縣市真的還不行。

Q2：

對對對。

IS1：

還就是靠口耳相傳介紹，介紹一家角落好像雜貨店一樣那個葬儀社來處理，那個真的很可怕，我昨天聽過一個同事講，他的外婆去世之後也是找地方的。因為他在鄉下地方就找地方葬儀社，就抬棺材，就不會算很高或多不多，四個你就把棺材放在地上，抬一半放在地上，我自己看著辦，你要不要繼續抬，他抬啊，抬一半。

Q2：

欺負，對啊。

IS1：

然後家屬就只好趕快再塞一點錢，就繼續抬，他這個真的沒有。

Q2 :

他說他要休息一下。

IS1 :

欸，對啊，這樣很可怕，對不對。

Q2 :

他休息就看你什麼時候。

IS1 :

這樣玩不夠，他就休息短一點，所以鄉下地方還是這樣欸。

Q2 :

對，但是我的意思是說，這個因為，有些東西是，看啦，你有一個推出來以後好了。

IS1 :

可能新北市就會學。

Q2 :

他就會有人學、學著。

IS1 :

然後高雄就會學，台中就會學。

Q2 :

一定有人，因為他真的有利潤，或者是可以省掉很多麻煩，那這個當所謂的教育水準畢竟還是有一定程度的影響，當這個比較，就是可能不容易接受這一個思考的人慢慢退出，就是說因為自然的生理的因素，他必須要離開的時候，那其實接下來接受程度會比較高，還有我覺得台灣應該對這個環境，大概差不多

IS1 :

而且其實，我想要私人化，還有一個問題，假如說，假設具體來講，那個焚化爐的問題，我們現在有了焚化爐去，如果在不是...的，是足夠，就是已經可以進來四個了，也是可以。

然後呢?可是到旺日就不夠用，但是因為這樣私有化下，就會買更好的焚化爐，其實又更有效率，我們現在就是一具要，可能就是一具要燒兩小時，但因為那個設備是很久以前，我家人死了，在燒最快也要一個半小時或一小時，那效率不好啊，可是私人的話，為了要賺錢。

Q2 :

他投資賺錢出力。

IS1 :

會那個，有那種很快極高溫下，會立刻融化，你看就很，燒的時間效率更快的這種能源進來，不造成汙染這樣子，那附近居民反對不會那麼大，那他成本降低，他一進來可以處理四個，變成十個，好日可以處理五十個、二十個，那不是就，就解決很多大家

搶好日的問題，可是政府器材可能要更換太困難

Q2：

而且他也不會覺得有那個必要啦，因為畢竟錢是可以推動一些事情。

IS1：

是啊。

Q2：

因為他要考慮到，我已經可以燒多少具，那我就。

IS1：

工作量，私人會考慮，可是公家是多了麻煩，多燒也沒有錢，都給一樣，那個薪水而已。

IS1：

就聽過太多例子，奇怪，我們為什麼現在還要燒兩小時，以前燒...，現在來講，很奇怪...。

Q1：

我問過這個問題欸，他說因為如果調太高，燒了都變灰了。這樣他們會。

IS1：

撿不到骨。

Q1：

對，我有問。

Q2：

這個我也有聽說，可是這個我猜。

IS1：

技術上面。

Q1：

可是你怕控制在燒了什麼。

Q2：

譬如說你，因為剛才，撿骨啦，他還是有。

IS1：

象徵撿幾根啦。

Q2：

撿個骨，那撿骨，他當然就是，我猜你一定可以，怎麼可能會連那個都控制不到，我覺得那個還有燒到什麼程度怎麼會不知道。

IS1 :

玻璃跟炭都可以控制燒到什麼程度，為什麼就，所以是因為我們器材沒有更新還是古老的器材，所以你沒有辦法控制火候，跟那個時間。

Q2 :

這點，這個其實我們都可以，其實在火化的過程，轉變的這種效率，它可以提高，因為這個工作，以我們來講是增加他的。

IS1 :

根本。

Q2 :

負擔。

IS1 :

現在新蓋的那個，他們有新蓋一個。

Q1 :

就買新一點的。

Q2 :

但是公家機關真的不是像私人企業，你現在今天買了。

Q1 :

幾十年才換。

Q2 :

對對對，我都是，就是要講這一點，你看，你現在今天買的是最新的。

IS1 :

至少用三四十年才會換。

Q2 :

太久，再有一次更新的時間大概是，N年以後，可是企業界他不是，他一看到國外有。

Q1 :

增加賺錢的機會。

Q2 :

他一定會去想要快一點。

IS1 :

接10個case，20個case，幹嘛只接4個，他一定會想辦法用最新進的器材進來，然後滿足家屬的需要，這個我覺得我們不用擔心，對。

Q2 :

謝謝啊，謝謝啦。

Q1 :
謝謝IS1。

IS1 :
謝謝

Q2 :
太好了，思考角度不用在窄化在某個地方，回家啦。

Q1 :
謝謝。

Q2 :
12月底...，因為他是主持人啦。

IS1 :
哦，你是主持人哦。

Q1 :
應該都是一起啦。

Q1 :
謝謝。

Q2 :
我們謝謝你啦。

類型:焦點團體座談

日期:102年11月15日(五)早上9:00

受訪對象: 國內大專院校講師(代碼FS1)
國內大專院校講師(代碼FS2)
國內大專院校副教授(代碼FS3)
國內大專院校講師(代碼FS4)
國內大專院校副教授(代碼FS5)
國內大專院校副教授(代碼FS6)

出席對象: 吳怡融助理教授(代碼Q)
葉益昌研究員
黃資穎兼任研究員
黃政勛研究助理

Q:

非常謝謝各位老師遠道且撥時間過來。這個案子是臺北市政府從民國93年開始，每一年都做的廉政委託研究案。那它通常都分成兩個部分呈現，第一個部分就是做量化的調查，就是做一個總體性、全民對於臺北市公務機關清廉度認知的調查，然後第二個部分就是質化的研究，依據過去做了大概5、6年的調查之後，它們就發現怎麼好像在臺北市裡面有被歸類出五種就是民眾普遍來說，對它們的這種清廉度比較不這麼認同。那他們給它們一個名詞，其實我認為不是很好啦，但是就叫做黑五類，剛好就五類。

那從大概五年前開始，他們就針對第二階段這五類的公務人員去做深度的研究，想要了解說為什麼，是什麼因素導致它們會在人民心目中的這種清廉形象是比較不好的，那我們今年就輪到最後一類是這個殯葬業人員。

所以我想今天就先跟老師們先稍微介紹一下這個研究的背景。那我想一開始就跟老師們就是說互相介紹我，看四位老師其實都很熟悉，那不過一位老師可能也不是很認識四位老師，我還是簡單的介紹一下。

Q:

那真的很謝謝大家撥空來跟我們一起分享...因為這個領域，說實在我們去查過，就是真正在行政管理、公共行政這方面做這個領域的人真的不是很多，所以有很多的這種比較實務上或是學術上的東西真的要借助各位老師您的腦袋裡面的這些經驗，還有你們的智慧來告訴我們怎麼樣是一個比較合適去看這樣一個問題的方式...那我想我們就直接...老師們應該之前都有收到我們的這個簡單的焦點座談的大綱，那當然這五個是很大很大的問題。

那我想今天就第一個問題開始討論，那我們不見得說會逐條的去討論，因為有時候看這個討論帶我們到哪裡，那也許我們就順勢，然後開始有一些比較不一樣的討論。那這個只是說一個我們的一個參考大概主要的骨幹是怎麼走的。所以我想第一，我想先看看老師們不曉得有什麼樣的問題就是，一開始有什麼要提醒我們的。

FS6 :

就是談嘛

Q :

那我們就開始今天的聊天，那第一個其實就是它們因為這個案子是臺北市政府政風處委託，所以我們當然可以知道他們最care的到底這個清廉、紅包、關說等等的這一塊。那尤其臺北市這個地方又是殯葬的相對每年的這個業務人口應該算是全台最高的。

所以他們在過去幾年很努力地在想要去去除這樣的一個紅包文化，那當然這個紅包文化的存在有很多不同的因素、角度，那我想就這一點來說不曉得老師您對於這個紅包文化的存在與否還有就是說像...可能現在政府對於這個紅包文化或者這個殯葬的一些相關這個比較不是典型的一些方式，就是私底下給紅包或者是一些他們公開的這種獎金的部分，不曉得老師您有什麼樣的看法？

FS6 :

好，這個我用比較簡單觀念的來談，因為我記得去年還是前年，臺北市政府政風處曾經在動物園那邊開過一次會，也談過同樣的議題。這個紅包文化，我個人的解讀是這樣子，首先，先要定義什麼叫紅包，這個問題定義其實很困難，為什麼？因為現在台灣講的紅包就是我送錢給你就叫紅包對不對？當然紅包不一定是錢啦，也可以送等值的物品都是一樣的。我覺得是紅包要先定義，如果我向你索賄，這個比較嚴重，收賄恐怕又不一樣。如果是感謝，我覺得不一定要把它當成紅包，就把我今天送給你錢我當成紅包在解釋，我覺得這解讀是有點偏頗，有的時候是感謝。

像舉個例子：幾十年前我兒子女兒出生的時候，我也有送醫生，我不認為是紅包，我是純粹的、由衷的謝謝你，讓我小朋友很順利的出生，我是這種觀念。所以上次記得我在殯葬處有講，就當作一個謝禮你要解釋是謝禮就不是紅包。如果說是紅包就很難聽，因為我們對紅包的解釋是個負面，不要把它當紅包在解釋。我一再強調這是一個概念，因為有時候很難去定義，比如說今天你幫我一個忙，在最無助的時候，你幫我一點忙，我感覺非常高興、我非常感激你，我送你紅包純粹是表達我的謝意，那這個時候如果有個第三者在講，兩個人拿個紅包在傳遞，那是那個人不了解實情。所以我覺得政風處應該把紅包看成一件事情到底是受賄?還是感激?，這概念是不一樣的。

我前面講從我的觀點認為是感激我，我的孩子都已經生了，不需要幫忙，也不需要了，因為已經都生了，那就是事後的，如果是事前收禮有可能叫做送紅包，你待會幫我服務，他已經都生了根本不需要，可是我還是給他為什麼？我是感謝對不對，那感謝，我講難聽一點這個謝禮有很多，一個是我謝謝你過去的服務，當然第二個可能就是未來的一些事後的服務，當然他還是會做，當時紅包是這種觀念，所以我覺得先把紅包的定義清楚，到底是受賄的概念?還是感激的概念?就是上次會議我已經講過了，如果是感激的概念就不叫做紅包，那純粹就是一個感激的一個謝禮，那如果說這樣解釋其實很多的問題就不存在了。

第一個要先定義什麼是紅包？什麼叫受賄？如果說我今天是受賄，那回去說，你不給我錢，我不給你幹活，這時候我收你紅包就是要紅包，因為受賄，否則不幫你做事，那現在遇到這種事情憑良心講已經很難有這種現象了，因為現在全都是電腦化作業了，大家都採取登錄，誰也看不到，想擺特權、想搞花樣，幾乎也搞不到了，所以我覺得第一個問題是：紅包文化要先定義什麼叫做紅包？第二個是什麼是紅包文化？這個現象存

不存在這個就是我上次...一開始我就講這個觀念。如果把這個觀念搞清楚，那就回過頭去檢討，現在還有沒有這種紅包文化，還有一個就是說如果沒有人受賄，那可能就沒有這種紅包的問題對不對？

在這邊舉一個例子：上次也講過，搜身每個殯葬業服務者的身上，殯葬業規定每天不能有一千塊，我不是民間團體，憑什麼搜我身，什麼人上班身上放了一千塊，超過一千塊代表貪汙或幹嘛！這個我認為是不人道的，不要說人權不人道的！我上班每天被人家搜，把我當誰，當動物，我覺得這個觀念完全失敗，不知道誰出的點子，身上不能放多少多少錢，我從來不認同這個觀點。

我認為基本上要杜絕這種紅包文化，必須是要去教育，第一個告訴民眾需不需要去送紅包，根本不需要，就像我前面剛講的，看現在殯葬服務，整體電腦登錄，送紅包做什麼，送跟不送一樣，排隊先後就是上電腦查詢，怎麼會有送紅包的機會，如果把所有的作業都透明化就沒有送紅包的空間，真的要送的就是剛說的禮謝金。

不要把這文化去惡向解釋，現在人的心理就是這樣，我感謝你所以會有人拿，但是根本沒必要去解釋紅包，剛講事前事後，賄賂是事前發生，我丟這東西給你，你讓我通關，那我是賄賂，但我事前又沒有給你，你讓我通關你所以不是賄賂，但是事後是我感激你，所以我一再強調，第一個把紅包文化定義什麼叫紅包，一定要講清楚，不要大家以訛傳訛，動不動就說收紅包，不可能去收紅包，那個是答謝的，如果這樣做，我保證所有公務員基本上的感覺也會不一樣，那同樣道理，送紅包的人的感覺也不一樣，我送紅包是謝謝你，給你謝謝，你可以謝，也可以不謝，例行公事有什麼好謝的。

今天跟學生上課上完課就走，他要送我個紅包謝謝我，不需要，因為每個人都上我課，除非你覺得我講得特別好，特別對你關懷，那就是心存感激，因為一個班50個學生，唯獨對我青睞，我謝謝你對不對，那這樣子就說是紅包解釋不完的，所以我覺得不要把大圈子往自己身上套，這樣子的一個行為就是紅包，這不是紅包。

這個正面講起來我自己是比較正向，我覺得是從一個正面的觀念來看，把人家解釋是好的，不要負向觀念認為所有的行為都是壞的，要鼓勵他，這個社會看紅包是感恩，是一個感恩的世界，那又不一样了，每一個人收紅包都是感恩，往後也少了苦惱，現在天天在抓，在防漏這個送紅包，倒過來這個在感謝、那個在感謝，這個社會充滿了愛，互相感謝，那個概念有別，我覺得台灣這個社會是一個病態的社會，所以有問題就說紅包文化，那就是有病的人，戴著有色眼鏡就投射，因為自己心理不健康、不正常，就說別人通通不健康、不正常，我比較不贊成這個觀念。

第一個觀念回來原點，紅包需要定義什麼才叫做紅包，紅包如果是受賄的我們說是紅包，有沒有受賄的形式，在整個服務流程中間有哪一個階段容易造成受賄，我們把這個檢討，第二個問題剛剛我們檢討，我覺得這已經有價值，這才叫做真正的解決問題，如果貿貿然什麼也搞不清楚，一味的人家感謝、感恩被認為是紅包，如果下午工業局送我一個感謝狀，難不成工業局對我也送紅包嗎？沒這回事！是感謝之意。所以我覺得要把觀念先釐清，再來看紅包這個事情就不見的是一個壞的事，或許是好的事，這是我個人就第一個拋磚引玉，我覺得先把觀念澄清，我們後面再討論，否則看每一個都是惡質文化，每一個都是送紅包，忽略掉人家可能是良性的互動，這是我單純對於紅包的一些看法，好不好，我簡單的看。

Q：

好，謝謝老師，謝謝老師首先為我們拋磚引玉，那我們現在來看看這塊磚跟這塊玉，有哪一位老師有甚麼想法，可以再跟我們繼續分享。

FS4：

我的簡介大概先跟大家做個分享，因為我其實曾經有在業界工作過，我在集團工作過，其實就以業界的經驗來講，坦白講在殯葬處的流程裡面，使用到所謂公立的、公家的設施的時候，的確我們是有送紅包，因為以前我在做的工作，面對全省各個服務處，其實都會跟公司申請所謂的雜費，就是零用金的部分，零用金的支付基本上就是運用在讓禮儀人員可能在協助我的客戶在處理遺體的進棺或是火化的時候，那在過去的話還是有慣例會送紅包。

其實就我自己了解臺北市的部分，應該所謂的紅包都是業者送，民眾大概比較沒有機會去送紅包，因為其實民眾也搞不清楚說在這個喪親的過程，其實是完全委託給禮儀公司的禮儀人員在處理，其實是搞不清楚，所以業者在在跟民眾開估價單的時候，過往都會有所謂的小費的部分，其實就是會講明說會幫你打理這些紅包的部分，所以會直接給紅包的就是這些禮儀公司居多，除非說今天是個體戶，例如說承接一個案件，那可能是希望給這個喪家自己包給他，才會有這個是比較少數的情況，大部分都是業者給的。

那包含以前在服務公司的時候，為了這個雜費也很困擾，不清楚禮儀人員到底真的有給?還是沒給?還是放到自己口袋，所以真的曾經有一陣子想過這個太難管理，而且金額龐大，然後我曾經有試圖說要跟公部門的人直接談，我跟你月結好不好，就是變成月結，你跟我...很清楚，某一家公司可能一個月50個案件，那我直接跟你月結，當然不可能啊！但有了月結一切都有證據。

那再回歸到為什麼要送紅包，其實就是求一個安心，因為我們使用量是最大的，例如說臺北服務處的禮儀人員，每天都要進棺，那給個紅包我只是希望跟你建立一個友好的關係，你對我服務個案件，可能會比較用心，有時候譬如說壽衣送錯了，往生者是男的，可是我送到女性的壽衣，你可能會來先通知我說，不好意思搞錯了，他可能會給我些補救的機會，可是有的時候會有一些誤會，例如說我的壽衣裡面可能就是家屬自己親自為媽媽織了一個所謂的圍巾，可是不見了，禮儀公司明明就放在壽衣盒裡面，可是不見了，可能他們工作真的太繁忙，然後可能他其實沒有這個義務來幫你找，因為他可能覺得說這是私人的東西，你當初沒有交付我，變成是要建立一個友誼的關係，否則業者會很恐懼，他覺得說這家公司A公司有給，B公司沒給就會怕，怕會被刁難，其實就是安心的問題。

其實我知道媒體也一直報導，包含前一陣子也有人被懲處，就我的了解到底現在還有沒有存在？其實我沒有去求證，可是因為我們科系的學生都是在職的學生，學生基本上都是業者，那我有問過他們說現在還存不存在，他說老師你自己去查哪一家公司他們的帳務，你就可以查的到，這個我沒有求證只是提出來做分享，那的確是...就以目前的狀況。

可是很有趣的是，待會像我們所長他的經驗，他本身就是管理過殯葬處，那包含我從南部以前做禮儀工作，從南部一路往上看覺得很有趣的是為什麼其他縣市這種紅包文化已經漸漸不存在，包含我以前在禮儀公司服務的時候就發現，因為我們要做管理，為什麼有些地方就不需要送紅包？為什麼到最後竟然是北部的殯儀館必須..就是我們業者

還必須送紅包，就是大家還是不安心，那就覺得很有趣。

可是我們有探討過說其實很特殊的是因為臺北市殯葬處把一些工作攬在自己身上，把遺體洗穿化的動作攬在自己身上，其他都已經外包，或者是只是提供設施，其實我覺得他們已經自己跳入到火線上，就像是說我們有時候擔任主管的人，有時候不需要跳到殯葬處，也許可以擔負管理的工作就好，那畢竟量太大，如果說今天有一些服務的部分是委託給私人的單位，待會FS1可能可以對於外包有一些想法。

FS4：

工作的一個調整，我是覺得殯葬處目前是自己已經跳入到陷阱裡面，就是說真的要杜絕這個部份其實有點困難，如果說工作做切割，像工作做切割的話，也許就不用讓自己陷入到這種窘境裡面，這大概就是最大原因。這是我一些淺見，那就其他老師在幫我補充，謝謝。

FS3：

剛剛都講了很多，老師講的也沒錯，如果一般的紅包，譬如說去喝人家喜酒給人家紅包也是正常的，給人家紅包沒有問題啊，感謝人家的紅包也沒有問題，對不對？我們說FS4講的也沒錯，其實是這個行業在作業上的問題，擔心到時候不給紅包，不曉得會有什麼狀況，要排的時候故意被拿掉，或者故意delay，或者是有人到就先就把他插進來了，這些都是過去曾經發生過的問題。

那現在變成說臺北市殯葬處的處理方式，就是說所有事由各種機制去控管，那在館內、在處內不會有問題，包括監視器、1000塊做宣導，查到嚴懲，還有主動關懷小組，打電話說到底有沒有，用各種方式去防範，然後用網路去預定，現在就是說盡量把這部分透明化，但是館內透明化，但忘了一點，只要死亡禁忌存在，為什麼收紅包？收紅包當時的意思是我給你一個紅包幫你去掉晦氣，不要幫我們處理不幸的事情你也遭遇了不幸，這是最早的源頭是從這邊來的。

所以我們平常請人家幫忙，我們不見的會包紅包，我們請你吃個飯可以吧，但是這個部分是不一樣的，不是請你吃個飯，而是要包個紅包，把你的晦氣要除掉，這是最關鍵的，所以只有死亡禁忌存在紅包現象一定會有，這個紅包現象不是給人家錢去賄賂或幹甚麼，與這個無關，純粹只是說因為你幫我做了這些不幸事情、比較負面事情處理之後，我為了報答你，讓你不要遭遇到不幸，所以用紅包的那個紅讓你沖喜，那其實是個沖喜的行為。

所以說如果要可能是真的存在，我想這個觀念的打破是很重要的一點，但是好像這個部份沒有盡力去從這個角度去切，接著就說因為現在有包紅的現象、有收紅包的現象，所以我們就直接對這個現象去處理，根源部份沒有去斬斷，沒有斬斷後面就會繼續出問題。

另外一個部分是說，就算用這麼透明的各種方式去監控到沒有機會上下其手，但是問題出在外面呢？剛剛FS4講的就是業者跟館內的人跟處裡的人，當他在服務的過程當中，他需要幫忙或者需要甚麼時候，那有不同方式，一種方式等於是說我們主動就送給他，這筆費用可能是家屬出也可能是，這不一定，X巖的部分是公司直接用雜費吸收，但其他小公司不一定，小公司可能就會去額外再索取點費用，他會跟你講這是因為館內需要，所以我們只是代辦，要包多少紅包，所以這邊到底是館內需要呢？還是你也需要，這裡收的錢是不是如數給他們呢？還是怎麼樣，這不知道，早期因為還沒有抓緊的時候

是直接給，甚至家屬也給，後來抓緊以後。

以前小時候外祖母去世的時候一樣在臺北辦，辦的時候例如說撿骨灰撿完的時候又要給他一包，這是公訂的，他也不是跟你要，你會主動奉上，你會覺得人家幫我們處理這麼不好的事情，我們就應該回饋沖個喜。所以就變成是說這種情況下，他們是怎麼交易的方式，今天看他們在外面交易，我不要在館內交易，我在外面就好了，例如說今天多少件，你們公司多少件，後面外面你再給我錢就好，也不一定直接給我，你再給我經紀再轉過來就好了，我們政治也是這樣玩的，所以這個部分曲折處理大家都會。

所以這部份是應該要注意，而不是只是注意館內，館內已經在那邊動彈不得不敢做怪，但是外面呢？不知道啊！可能是外面用別的管道去處理，所以這邊就變成說要讓外面不做這件事情，那有幾個處理方式：第一個家屬要清楚，要讓家屬知道辦這些事情全部是規費，因為現在把它當作是一個商業行為，那商業裡面的服務行為是沒有紅包的問題，就像上課一樣該給多少錢就給多少錢，那是清清楚楚，所以到餐廳吃飯那叫小費，小費是服務費對不對，所以這邊就變成說這種情況下讓家屬知道，辦這個喪事所有的規費就沒有別的钱，讓死亡不是一個特殊的不幸事件，是一般正常生活裡面一定會發生的事件，所以家裡有人走了、有人死了，然後辦喪事是不用額外給錢，就是除了消耗的這些費用之外，這是一個。

然後第二個業者就收不到錢，沒有紅包的錢，他不會自己貼錢，不貼錢當然殯葬處的人就收不到錢，這問題就解決了，這是一個。那業者有時候會認為說有時候要用的那個時段塞到幾百個怎麼辦？你跟我挪一下吧，我們就說一切透明化，你怎麼挪啊，為什麼不能挪？中間弄點技巧就可以解決問題嘛，那不是不能解決問題，所以這邊就是說是可以穿插，因為是一個個案插進去沒有問題的，中間有些狀況可以讓這個過程當中稍微拉長一點，爐子突然間有些問題或因為怎麼樣這不可以講嗎？這都可以講嘛，這是合理的，因為我們不在操作的現場，也不在後方操作，所以操作過程不清楚，所以這邊就變成說這邊有特殊需求，特殊需求當然額外給，照理不應該有特殊需求才對，你有特殊是你不對，你為什麼不把整個使用狀況了解清楚，這不合理才跟家屬講，所以就變成是說就這個部分要去處理，那設備就要增加，或者時段的使用就要把它分散。

因為現在資訊是透明的沒錯，但是有的時候還牽涉到我們傳統禮俗一些想法，選個良辰吉時來處理這個問題，你也吉時我也吉時，那大家就衝在一起，這些相關後面的文化背景都要做處理，這樣處理文化應該都可以被解決，而且只要不是禁忌就不用紅包，如果一切都是照規矩，現在火化的操作都是電腦在操作，但是人還是可以上下其手，燒過程沒燒完下一場燒，這間隔的部分是可以用一些辦法處理。

所以我覺得這問題應該是越來越少，也不要把它看這麼重，媒體報導就是報不好的，不好就是代表全不好，我們都很清楚，包括學校在內也是，食物中毒天天都在食物中毒，就變成這樣，所以這樣也不對，但是變成是說因為這裡也沒甚麼太多正面的訊息出來，跟殯葬有關都跟禁忌有關，大家都害怕、都恐懼所以喜歡看負面，那有沒有真正正面去吸引就很難定義了。然後政府現在處事方面，也是比較過度極端，殺一儆百一旦犯錯全部都有錯，這跟老師講的是一樣的，你不能就當做是不對，這是我的一點看法。

Q：

謝謝老師，我在想是不是就先請下一位老師，因為老師其實在這裡面的專業背景相對跟其他老師又有一些不太一樣，FS5其實過去還有這個跨國觀察的這種經驗，我想是不是麻煩老師跟我們分享一下你的想法。

FS5：

謝謝！很高興參加這個座談會，剛剛聽到幾位先進的談話，我基本上覺得紅包這個議題，其實從剛剛這個幾位先進的發言，可以知道它是很多面向觀點，就是從文化角度來看會覺得這個東西其實是一個約定俗成，就如同剛剛FS3有提到，他們有一個名詞叫做是取吉沖穢，就是拿紅包有一些壞事大概，幫人家處理這種事情，但是從另外一個角度來看就是FS6有提到當事人表示感謝，感謝這個意思，這些說法其實都是從文化上面的角度來看這都是對的，當然這些東西也許在現在社會裡面慢慢會越來越少。

我想這也是會有可能，因為經過這種不斷的宣導，不斷的這種很嚴密的方式去做一些監控，這個現象確實也越來越少，也許真的是不見得說是一個說多重要，但是殯葬這塊部分，大概就是像透明組織調查裡面，這也是比較顯著的其中一塊、一個部分，再來就是那些費用的部分，就是會被人家注意的原因，其中有一個是因為調查裡面，縱使它比例不高，但還是在相對前面，它還是會被人家放大關注，這個背景我猜大概情況是這個樣子，我對紅包的一個看法就是說，這個部分因為現在收紅包，剛才提到說事前跟事後的意義不一樣，也許是這個樣子。

那現在據我所知法務部好像有訂一個規定叫做不違背職務的行賄罪，在這情況底下的話就算是，所謂違背職務是說你拿了錢之後去幫人家做一些特別的改變，另外一種情況是你拿了這個錢之後，但是你沒有幫他去做特別改變，那純粹是喪家的一些意思的一個感謝意思表示，但是現在法律上面的一個規範就算是這個樣子的話，送錢的人還是有事情。

所以基本上目前的觀念是這個樣子，剛才還有提到一點是，確實沒有錯，如同剛前面兩位先進有提到，我們現在大部分關照的層面是館內的層面，但是館外層面就如同剛才所提到業者會有外結的現象，這個問題其實是存在的。

尤其是你看前陣子有一個基隆的殯儀館，你看它裡面的人被抓了之後，被抓進去不知道被羈押了幾天，後來交保出來他第一件事情是甚麼？他第一件事情是去跟業者跟他說我這個月30天，一天一天跟你算，一天一天跟你結算出來，我對這現象是瞠目結舌，但是從拿紅包的人來講，他覺得這有甚麼不對，這是我應有的收入的一環，他認定是這個樣子，我不是說每個地方都是這樣，但是可以想像從理論層次來講的話，只要人有這個習慣就一定是這麼做，包括我自己來講也有可能是這個樣子。

所以這個東西我們得要回到一個很核心，人性的層面來看它，確實是會有這個現象，紅包這個東西，我剛講說這個東西是有很多種觀點在看，從文化觀點來看是安心，但是從沒有給紅包的人的觀點來看，他看到人家給了紅包，你不能去控制他，去說這是個人的行為，他會擔心一件事情是從公共行政角度來看，他會覺得這是一種差別待遇，因為現在權力意識越來越高漲，他會覺得怎麼樣？我既然已經有規費了，我為什麼還要再給額外這筆錢，這跟那種比較老一代的想法的那種怎麼講，我覺得這是一種感謝，這是不一樣的世界。

現在年輕人不一樣，上課的時候跟你講任何東西很多都是權力義務的關係在裡面，他不跟你講甚麼情啊，那些東西不跟你談，所以在這情況底下的話，你可以想像一件事情是對於那些沒有給紅包的人會有一些想法，他的想法就是會不會獲得一些差別待遇，在這情況底下的話他就會衍伸出一些可能的後遺症出來，給紅包的人也可以想像一件事情，每個人都有給而你沒有給，那他會對你會不會？這個也是一個問題。

這個坦白講很難去期待一個一直習慣拿紅包的人，但是今天沒拿到的時候還是一樣的對待你，人腐化速度很快，我覺得人腐化速度很快，一但習慣做這種事之後，他接下來就很難有一視同仁的這種態度，這種修行我認為不容易，我的意思不是說要給紅包不給紅包，我覺得這仔細討論下去這是一個非常複雜，我沒有什麼定論，因為我覺得每一個人講的都有一點道理，我講的也有一點道理，另外一個問題就是說，所以這種館外月結的這東西，這東西可能也就不容易去抓，不容易去處理這個問題，確實這問題也是存在。

再來一個問題點就是說，我覺得紅包這個問題可能在分析上面來講要去了解他們的一個流程，譬如說一個喪家出問題...喪家這個遺體進來，大概好像會經過一些關卡，大概進館、冰存、布置、火化這些階段，這幾個階段裡面有一些東西是好處理，有些東西...我的意思是說禁絕紅包這現象是好處理，有些是不好處理。

我隨便舉個例子，例如說像布置這個部分之前所了解的是說為什麼會有這種現象，因為事前如果沒給紅包，這是發生過的事情，可能會在館裡面放了一隻麻雀沾了一些墨汁，然後就讓牠在裡面亂飛，這是業者講的，大型業者告訴我，在這情況底下整個靈堂的布置搞得亂七八糟，他說這也不是我，是麻雀飛進去，你知道這裡面充斥著各種很奇怪的現象，我想這個臺北市是不可能發生，但是在外縣市我不清楚，火化階段剛才FS3有提到現在都是電腦化，沒有錯！表面上電腦化看起來都不會有問題，但是FS3剛才也提到也不一定，哪個時段調一下，他們有個專有名詞叫插爐，什麼叫插爐，火化的時段每一個遺體75分鐘、80分鐘可以燒完，依照現在的科技，那我們的時段排120分鐘，為什麼要排120分鐘，這裡面有上下其手的空間可以讓人家插隊，這個大概就是一個問題。

當然可以想像一件事情是在化妝的階段，你有給紅包、沒有給紅包，因為你知道這邊有一個核心的問題，就是看不到怎麼處理，我看不到那些大體在後端是怎麼處理，我只能給紅包來買安心，有些時候是感謝的意思，但是有些時候是安心的意思，安心也有分很多層面，一種是恐懼、恐嚇為導向的安心，有一種是純粹是怎麼樣...就是也沒做甚麼事，但是我就是買自己的安心，一種是被恐嚇在一種壓力底下前進的一種安心，譬如說這個化妝的部分當然可以想像這裡面會發生甚麼?有可能會發生甚麼事。

因為這裡面的業者，並不是說每一個都如同仁德這種專業學校出來，我想北部都不見得，因為他們人事單位告訴我說大部分還是一些原有的技工在從事，有一些這種專業證照背景像南華或是仁德這種學生背景出來到公部門去從事的大概在人力進用上面，好像還不是說...至少臺北市還沒有辦法到那種好像多元管道進用，所以很多學校畢業比較年輕一輩的大概就不會有這種習慣，當然這些人進不來，可能裡面有個內部市場，至少在一年半前我知道還不行，我不知道一年半後情況有沒有改善，這個我不知道，這個影響到人力素質，所以可以想像到一件事，在化妝那些人可能是老一輩或是怎麼樣，那裡面就可能會有一些文化或是一些習慣，那我怎麼知道那遺體是怎麼被處理，我只好怎麼樣?花錢消災。

所以這裡要談這種透明化，有一部分是館外的部分看不到，就算是館內的部分也不見得看的到，因為那個東西也不可能一天到晚照著喪家，有些時候也有資訊個人隱私的這些問題，往生者的隱私的問題，那在這情況底下，當然就是要杜絕這些東西是有點困難，那我先發言到這邊，等下有機會再講，謝謝。

Q：

謝謝老師，那FS1或是FS2不曉得...

FS6：

在座有兩位是我的老師，FS6跟FS3老師，還有我學姊，那我的背景比較不一樣，我是產官學都有，我自己本身就是經營管理跟公部門的，幾乎也算是一個產業的管理者，另外因為獨立寫書，又在學校另外兼課，有些研習中心我有去上課，有些學生也是在職，所以大概會知道他們一些心聲，同時我還肩負著輔導業者的責任，產官學大概都有入出，所以經常也夾在這矛盾之中，首先我定義一個殯葬紅包文化。

第一個事前，事前我先跟你要求，要給我插爐、要給我做，我先給你錢了這可能就是賄賂，那這刑法上就是賄賂罪，這是要不得，這不叫紅包了這叫賄賂，如果事後真的做得很好，我真的基於感謝，所以我給你紅包，這個可能就叫紅包、小費，甚至講難聽一點現在就叫小費，我做的很好我給你小費，所以其實紅包可以分兩個來看事前跟事後。

現在殯葬處為了要討論這個問題，因為我今年有擔任內政部殯葬業的評審委員，各縣市政府都去看過了，到臺北市殯葬處也很不客氣的講了一些必須要檢討的事情，因為我在新竹市殯葬管理所服務22年，22年還沒有被關起來，也沒有受人所託，事實上在管理上是有一些訣竅，是有一些方法，也是可以去克服這些東西，並不是說不能去克服。

今天分兩個部分，殯葬管理處自己的員工可能會要紅包，還有一個是殯葬業者也會要紅包，這跟殯葬流程裡面實際操作殯葬禮儀服務人員會去跟消費者說我今天做一些什麼事情你必須要給我，例如封釘要什麼東西，要的有的時候是那種沖喜的紅包，那種沖喜紅包基本上跟我們行政管理沒有什麼關係，但是殯葬行政人員看著他們都有這些外快，他們就眼紅，今天我是否也可以從中間拿到一些好處。

大家都覺得殯葬業是一個比較神秘的行業，有些地方必須要有一些紅包才做的工作，所以民眾或一般消費者比較迷糊，那接著禮儀人員也會假借說今天可能要給誰一些紅包，後面會比較流暢一點，民眾就誤以為說除了那些禮俗上必須要的紅包以外，在行政流程上可能也會有一些方便像FS5講的像進棺，那些佈置現場，這些也會擔心所以他自然的就給，當然拿到是不是真的到行政人員裡面，真的到行政人員也絕對不會到處長、到所長，你看臺北處長一直在換，換好幾個，都是說下面出了問題，所以處長就被犧牲，如果處長做很久，我覺得也有問題，那一定是這個員工犯了錯他就包庇，我都不講，那事情會不會越大，那員工這次犯錯別人向我投訴，我也不講，那最後越養越大，因為這樣我們現在處理變成連坐法，下面犯錯整個要處理到上面，上面說這個小錯拿了紅包就壓他，跟他道歉把紅包退給他，就這樣養成了一些人膽子很大，這些實際操作的技工、工友膽子越來越大，他就敢拿，拿了反正我老闆會幫我壓住，這個是會孳生行政亂源。

一個機關已經有紅包的文化，每個機關一開始如果已經有這文化要改就真的很難，像我在新竹市的時候，我就絕對杜絕這個，所以整個機關同仁認為我來這裡，本來就沒有這些收入，我來這裡工作本來就不會有，就不會有那個念頭，那臺北縣市其實是已經有那個...整個機關已經是這樣子了，所以要改是有點困難，但是我倒不覺得會說是很困難。

因為我有機會那時候在薛誠泰教授曾經希望我來這邊，那我沒有來，因為我知道臺

北市太複雜了(殯葬)，來這邊大概也會陣亡，為什麼我說他是一個很複雜的地方，第一個臺北市本來結構上就有問題，他的整個管理上是有問題的。

第一個關於硬體，現在殯葬管理條例把殯葬服務業分為兩個大的區塊，一個殯葬設施經營業，另一個禮儀服務業，那臺北殯葬管理處其實裡面只能做殯葬設施的經營業，是不能做殯葬禮儀服務，結果現在臺北市殯葬管理處還要求員工去考丙級證照，讓員工去做禮儀服務，所謂禮儀服務就是指洗穿化這些東西，實際操作連火化場的操作，臺北市政府都是由他的員工在做，這個本身就切割不清楚。

殯葬管理處應該定位清楚，只是一個設施的經營業，那設施經營業可不可以委託民間去經營呢?當然可以!但它又沒有委託民間去經營，又還是他自己，就是說管理，就連裡面設施的清潔管理，這個東西可以再委託給民間的專業，譬如那些冷凍庫，冷凍庫可以委託給民間的公司來管理，不要自己的員工去管理，每年去招標，當招標的時候條件寫清楚，如果招標委外的員工有收紅包就取消合約，而且按照合約去做處份，這個東西業者也會檢舉，業者說今天又不是行政人員，只是政府委託來管理，幹嘛送你紅包，這個基本上是一個權力上不同，不太一樣的感覺，你是外包廠商他就不會給你，行政人員要方便他就會給你，因為外包的廠商權力沒那大。

所以這個部分當中可能臺北應該先走的第一步應該先把這些業務外包，像清潔，整個禮廳裡面的清潔，環境清潔也是自己員工做，如果說外包做不好民眾消費者可以投訴，業者也可以投訴，為什麼使用這個地方不乾淨，所以清潔自然做的好，人家就不會再去要紅包，如果自己員工去做這個做不好人家投訴，會處罰他嗎?第一個不但不會處罰，還怕處罰他，萬一處罰這個技工、這些工友都有背景，到時候找民意代表到議會去修理你，無端端的又被牽連，所以像這個基本上臺北市可能第一個先要所有勞務工作必須要外包，自己員工不能再做。

既然有證照就是鼓勵所有的專業人員去考，館裡老師那些人去，去化妝、去穿衣服，技術永遠不會進步，如果開放給民間這些業者，他們受過訓練，他們各個公司自己去承攬，自己來處理遺體，當然會處理的又好，然後紅包的東西自然就會減少，租個場地完全由自己負責，可能會降低，我不曉得是不是一定會。

為什麼會產生大家會送紅包的心理，第一個關於禮廳，光使用禮廳這個部分，臺北就規定兩個小時，依照殯葬管理條例這個殯儀館裡面必須要做主要幾個設備，禮廳、靈堂，臺北市連靈堂都沒有，整個殯葬流程裡面靈堂是很重要，民眾大概使用 7 天到 10 天左右，這個是一個人做悲傷輔導裡面很重要的一個場合，有個靈堂家屬可以安安靜靜去做悲傷輔導、去守靈，這個部份呢?臺北都沒有，家屬來只能在那邊設置一個靈位牌匆匆忙忙走了，中間的流程完全不了解，所以會恐懼人家會不會做的好。

臺北必須要先解決硬體的部分，就是把禮廳跟靈堂這兩個部分一定要夠民眾使用，現在連禮廳都不夠用，所以弄個聯合奠祭，其實我對聯合奠祭很有意見，聯合奠祭是為了解決禮廳不夠用的問題，講結帳簡單，那是例外，那是美化的名稱，如果今天場地夠，每個人都喜歡自己有一個私密的設備來處理喪禮，誰喜歡碰在一起，今天是因為設備不夠，所以用聯合奠祭簡化，讓民眾節省費用來用，來把這個問題掩蓋住。

可能市長永遠都不曉得說禮廳不夠，不解決問題，應該要把禮廳蓋到足夠，當然更重要的靈堂都沒有，今天如果臺北市有靈堂，外面也不會充斥著一堆違法的東西，臺北市本身要去做，現在蓋一個行政大樓，那個行政大樓為什麼不蓋個立體的大樓，全部都改成靈堂讓人家在那邊守靈不是解決了很多問題，所以基本上不是臺北殯葬管理處可以解決的問題，是臺北市政府必須通盤檢討，我們先把硬體設施補充夠了，，殯葬業者會再塞紅包嗎?不用，就夠用了，不管現在資訊化是不是完全透明，只要設備夠，又資訊化透明，當然不用送紅包，這是第一個，關於殯儀館的問題。

那關於火化場的問題，那個收紅包，我的學生是跟我說，老師你不曉得，我們收一個，又不是當場拿給他，他們可能是在任何的場所就是館外，任何時候今天跟我講好今天給我方便，我到時候就月結嘛，那甚至我不一定要現金，我晚上請你唱歌那都是，你說我請你唱個歌會犯甚麼罪嗎?投其所好嘛，各種方式都有，所以我想以前...其實還有很多的方法都可以打動他們的心，那我們也知道為什麼會這個火化場，他們難道不能外包嗎?為什麼要政府的員工去做呢?如果說一個火化場變成外包，這個問題自然就減少了。

操作人員這些都專業且都有證照，然後在這裡操作，那現在你找你的員工，你的員工，他當然會刁難別人，不管中間有沒有時段，第一個人家一定要送給你，他才放心說燒的慢一點，燒得漂亮一點，大概就是出於這個原因。

所以還有他們自己殯葬管理處還訂一些有問題的規定，因為政府其實存在的目的就是端正風俗，我覺得臺北市殯葬管理處不但沒有端正風俗，還助長這個不好的習慣，他們在裡面收費標準還分好日子、壞日子，依照農民曆來把今年好日子、壞日子標出來，那民眾當然都要好日子，助長好日子當然大家都集中去使用，既然大家都使用就會產生擔心使用不到，所以要先打點一下，這可能臺北市殯葬管理處必須要檢討的地方。

對於好日子、壞日子，如果真的硬要訂的話，可以訂在禮拜六、禮拜天是好日子，讓收費貴一點，因為這一天禮拜六、禮拜天，大家要加班、要工作，可能整個消費會高一點，對於好日子規定就禮拜六、禮拜天就好了，現在幾乎看日子也都會選擇禮拜六、禮拜天，禮拜一到禮拜五就正常的收費，禮拜六、禮拜天加倍，或者是不管怎麼樣選擇，就是費用比一般多，這樣也是可以，讓設施分散使用，那民眾對於公部門的疑惑，就會減少不會那麼集中，集中在那裡就會產生一些要給一點紅包才能解決問題的現象。

所以我剛才講的連臺北殯葬科...都一起講了，我把我新竹市的經驗，我管理的經驗就是這個樣子，就是都外包，火化場也是外包，火化場外包、看冷凍庫、洗穿化的也都外包，那做到最後民眾要送紅包送給誰?我甚至被新竹的 x 巖害過一次，他拿水果進來，拿了進來以後，水果裡面這紅包怎麼會打動我的心，我的退休金多少錢，年節

送我一個水果就想打動我，我一定是退，拿過去又退，到最後謠言，我不收但不收更慘，外面還有些業者看到，傳言說我可能把錢抽掉水果送回去，第一個他就是會讓你被誤解，因為我的住址人家都不知道，所以他只有上班時間來，來了以後大方方的拿了進來，別的業者看到，這個 x 嚴拿著水果進來，但是他辦個事情就走了，他沒看到我把他趕出去，但他沒看到那段，他最後說我收了，有些人看到水果拿走，想裡面那錢可能我抽走。

我是不是就被汗名，我退回去以後，這傢伙生氣的要死，心裡想說我們尊重他，給他一點那個，他還給我退回去，將來就要抹黑你，把這個所長趕快搞走，所以在我們管理有時候就是無奈，也不是說任何一個公務員喜歡去搞這個。我最後作一個總結，首先硬體的部分一定要夠，第二個公部門不要再去經營硬體的東西，要回歸殯葬管理條約的規定，洗身、穿衣、化妝、布置寺堂這些東西是殯葬禮儀服務業，員工不要再去這個，臺北出問題每次都是這樣子。

例如上次那個腳尾飯事件，即便他是不是導演，是不是真的假的，這個記者、媒體連腳尾飯是什麼定義都搞不清楚，那個根本不是個關於腳尾飯的事情，怎麼弄個腳尾飯的事情，去讓大家都很模糊。

那我最近看到臺北市更糟的一件事情，上次評鑑的時候，他跟我說我們裡面有個便民措施，內部的便利商店在賣殯葬用品，前一陣子還在報紙上登，他非要我去看，我說我不要看，他說老師你去看看，我進去一看，我的天啊，他說最特色就是有賣殯葬用品，賣的是什麼？整個庫錢不是都是用那個油墨的紙箱做，然後內部賣的金童玉女都是用塑膠做的，政府在這裡賣一些不環保的東西，然後還鼓勵民眾去燒這些東西。

那想想看臺北市政府怎麼會流於習俗呢？去從俗，自己本身沒有教育民眾，還去鼓勵，聽說上一次登上新聞還沾沾自喜，我還跟他說趕快把這個撤掉吧，他們還是覺得是一件很好的便民的措施，當行政人員都搞不清楚自己的角色，要把下面管理好確實很難，尤其是臺北市殯葬管理處一直都在換，流動這麼大，我覺得因為對我們殯葬行政人員本身的，能安於這個位置的誘因不大，我為什麼能做 20 幾年，第一個是我一直被綁著，後來我是真的覺得在公部門能夠把這塊做好也不錯，因為我也做過新北市政府秘書，做那個東西退休到最後有什麼樣的意義，我倒不如在這職位然後把它做好，退休時也應該有一些安慰，我們說做公共行政不管做到祕書、做到參議還是做到什麼，退休以後路上也沒人理你，但是做這工作有時候還不錯，良心上好像覺得不錯，所以這個誘因呢，現在對行政人員誘因不大。

最近有禮儀師考試，為什麼不給這些主管這些業務的人有個誘因，讓他工作一段年限後他也去大學去修 20 個學分，最後考取禮儀師，對他們是不是有個誘因？譬如說我館內有那麼多須要輔導之類的，這個所長、處長都沒有禮儀師證照，我再去管理他，基本上好像所長、處長的能力是不是會讓人質疑？那你讓他將來有個禮儀師一個榮譽的職位的話，他再去管理人家或者不管它其他一級主管這些，殯葬處的其他主管有

這個證照，再去輔導人家，人家也會服氣與相信，那也會珍惜這張證照，禮儀師在這個行業中還算是不錯的，是一個比較正向的職業。

但是在內政部好像也把這個拿掉，說好像公部門去跟人家搶飯碗，行政人員可能將禮儀師這個證照，將來拿去開業嗎?不可能吧，所以這些東西就是有些人思考都太保守，比較不開放，我當初要開放給人家勞務外包也是有阻力，我的員工一定會害怕，你知道高雄很多團體來我們這邊參訪說你們這很好，我們回去做，當他一透漏風聲以後，火化爐管線就被剪斷了一個，那天早上爐子就操作不起來，他們就報告所長那爐子壞掉趕快找人去修，那家屬就會急著跳腳，因為今天要燒了。

所以我剛剛漏講一個，火化場的問題不是插隊的問題，有些地方火化場本來在管理的時候，就可以去選擇時間，想要燒幾點到幾點，然後大概都有兩個小時的時間燒一具，中間自然就會有上下其手的機會，但我的觀念是哪有火化還有排時間的，鼓勵民眾去看時辰的，火化哪有看時辰的，我們一般來說大概就是入土或進塔的時候會看時間就可以了，火化也看時間、殯儀館也看日子，哪來那麼多好時間，所以我管理火化的方式是申請今天就是今天，誰先到誰就先排隊，幾點幾分，輪到就進去，自然解決這些問題，哪有可能說要排時間或要選要哪個時辰，火化兩個小時為一個時程，那動作比較快 80 分鐘就可以燒完，剩下的就可以插入，另外慢來的要等一下，因為上一個比較複雜，所以會慢一點，會 Delay 一點就插進去了，基本上火化不要去給人家訂時間，就是到了就燒，排隊就很透明，我就簡單的說到這裡，謝謝。

Q：

謝謝FS1，那我們是不是請FS2...不好意思讓你久等。

FS2：

不會不會，各位都是前輩先賢。這在裡我是比較偏向宗教部分再來切入，本身真理是宗教信仰，那其實台灣跟中國會有這些觀念，不管是台灣，世界性各民族有民族文化，從以前一直延伸到現在，所以目前這些現象都是中國文化觀念留下的一個東西，所以把這個東西很快速的拔除掉會出問題，民眾們心會慌亂，原本的宗教信仰會亂掉。

那直接在切到另外議題，像伊斯蘭教三天就一定要燒掉，他們的宗教觀是這樣，那我們宗教觀就是什麼?七七四十九天，幾年守孝手喪這些觀念，我們的喪葬衣服代表各個的親俗禮儀，我跟你的親戚是姻親還是怎樣，所以在這樣的觀念裡面，跟中國的情況習俗是很相關的。

當然現在要focus在臺北市跟當代的問題要怎麼解決?這些問題紅包文化不是只有殯葬處，各個文化都存在，我這樣綜觀下來說，殯葬業者比較不想去接觸，變成會比較私密性，大家都跳出來講蠻好的，剛剛老師有提過就是壓紅，就比如說我家出了喪事，必須在左右鄰居的門前貼個紅字，壓煞，同樣的在早期農業時代也是在我家出了狀況，左右鄰居都來幫忙，煮三餐，左右鄰居通通來，左右鄰居只要有來幫忙的，我自己公公也這樣做，所以我也承辦過，那一定要給紅包，他主要幫忙煮個菜挑個菜，一百、兩百都要給他紅包，那你怎麼去定義它?

那focus在館內的問題，我想這個在教育上出了很大的問題，教育上我比較建議民眾

的教育跟專業人才的教育，我們疏忽了民眾的教育特權，都告訴民眾的廣告，都說哪一個不好哪一個怎麼樣，再來就是說殯葬業很好賺，完了，我那些學生每次都問我幾K，我說你有本事拿才有幾K，妳沒本事1K都沒有，這是一點題外話。

人死亡之後，中國歷代有厚葬、火葬的問題，就是花費過高，目前台灣還是處於儀式花費過高，像前面幾個老師講的，可以分館內跟館外，這個我相當的贊成，至少還有人情世故，人死了害怕不知所措、靈魂的改變，所以這在心理層面一定要去顧好，然後才去做這種改革，在於館內的行政人員我的工作在哪裡，我沒拿或拿，我晚上會怎樣怎樣，我如果有拿就要給人家會有這些方便、通關的問題，這些都是出自於人情世故跟利益需求。

設備上我是覺得北市這邊少了一個靈堂，把它放在那邊，就有花、樹木整個一進去是很亂的感覺，像我去國外看還有圓山多好，一進去一館還好，一館現在已經有做一些設施了，可是它只是多了一些硬體設施，我都去參考過，還有二館的部分是在外面，可是就少了一些樹木還有停車場的管理，進去就覺得好亂喔，再來有靈堂必須要有悲傷輔導室，北市少了靈堂啊？

中國早期是殯葬心理師，好像沒有這個詞，都是靠牽路嬰仔、卜掛、算命、去廟裡焚杯那些是屬於我們心理輔導的一個區塊，觀落陰那種去處理殯葬哀傷輔導這個區塊，可是當代政府去少了這個區塊，所以民眾在思考上相當亂。

FS1：

殯葬條例有規定殯儀館要有悲傷輔導室，只是沒有人而已。

FS2：

對阿，我進去就看怎麼沒有人，因為家屬一進去，我就會先進去參觀、拍照，然後有時候直接跟家屬做一個訪談，一進去哭的希哩嘩啦，他問我怎麼辦，他不知道怎麼辦，在我們設備上我覺得丟錯地方了，應該丟在民眾需求上，不是一直針對業者的需求啊，譬如說委外，扶棺要不要委外這類的問題上。

FS3：

扶棺一般都是業者在處理的。

FS6：

他講的可能是下棺，進火化館的下棺。

FS2：

不是，可能有一些必須不要錄音，二館...二館現在不收...【錄音檔中斷】

FS6：

剛剛前面講的，要先定義什麼是紅包，這是謝禮，不是算紅包。

FS2：

所以在整個哀傷輔導部分，還有殯葬其實是一個產業，就從產業角度來看的時候，那個範圍很廣，廣告，殯葬業也有專門做殯葬廣告的人員，我有碰過這樣的學生，你幹嘛來考證照？你做廣告怎麼跑來考證照，沒有，我來了解殯葬業，因為我接了Case，有這個需求。

我比較建議的就是說，民眾的面向其實是必須教育，我想大量的廣告還是要去打，我們有什麼設施，什麼設施是已經收費的，已經在整個估費裡面的，民眾、承包業者、館方，會有這樣的一個連環性在裡面，因為很少民眾自辦，很少民眾自己去辦，業者又分自辦或公辦，那去簽火化書證明有分有牌跟沒牌，是這樣的一個區塊，所以往這三大區塊去做比較了解之後會比較清楚，那在整個制度面來說，我想鼓勵，行政人員也好殯葬業者也好，績優者出來被鼓勵，去做一個鼓勵的獎勵金什麼的來做一些鼓勵，獎勵金盡量以前幾名民眾票選出來的行政人員。

FS1：

那個沒有用，為什麼？因為錢不夠多，跟他的收入相比那就差的遠啦，因為獎金不可以給高。

FS2：

有些是比較小細節的東西，就像在飯店名牌一樣，這是一個公共服務名牌，給名牌，然後大家就勾單，可能這樣對館方的管理會比較好一點，還有就是外包的部分就是競賽、競標，用競標制，我們政府是用競標制，馬上就能分出來。

FS1：

那個競標沒用的，因為業者來標的人，其實是已經安排好的，例如說好今天是我這邊的，外面先處理，那叫圍標圍事，業者會用這種方式處理，除非說根本這個做不掉。

FS2：

可是沒有處理他還是存在，政府還要是適時去處理。

FS1：

處理的意思是說，這個部分全部都不准啊，全部不准做，全部都把它切掉了。

FS2：

不可能，絕對切不掉。

FS1：

是可以的，因為高雄市已經做到，高雄是最早的十幾年前就已經做了，當時也有人反對說不要，好不要，讓砍掉都不准，當時所長就是堅持要做，好，後面就沒啦，然後業者會覺得很好，把生意讓給我真好，

Q：

業者會喜歡殯葬處主管業務監督？

FS2：

設施。

FS1：

就設施，殯葬處就是主管設施，然後民政局裡面殯葬管理科就是監督。

Q：

所以公部門就是提供硬體的這些設施。

FS1 :

是的，純硬體，這個可以重新定位

Q :

不好意思，FS2換你...

FS2 :

不會不會，這樣很好啊，引起討論才好，不引起討論都沒有意義。

FS1 :

因為主要就是說我們有些經驗，因為我們都有去審查過，這個有一些我們都清楚外面在幹甚麼，臺北也抓啊。

FS3 :

倒是我剛漏了一點，在管理上使用者付費的概念很重要，像高雄免費，臺北市從前也是免費，後來現在改兩千塊，消費者會想今天花了這麼多錢，敢不敢有意見，兩千塊錢幫我燒了那成本好像不只這樣，所以為了要保障他特別幫我燒好一點，我就會給你紅包，你幫我燒好一點，如果我今天五千塊我就是使用的服務我的成本就是這五千塊，臺北市政府如果規費就收五千塊，我付這麼多五千塊，還要包紅包，這不合理了，為什麼要包給你。

第一個爐子不夠，現在臺北爐子絕對是不夠，在日本一個爐子一個上午只燒一具，上午一個下午一個，上午燒完然後下午再那個，拼命的一直進去燒，燒到骨灰有的時候混在一起了，上一個還沒清乾淨，下一個又進來。

設備不夠然後又費用免費或者低價的費用，第一個費用少，民眾也會擔心，花那麼少的費用來弄，應該要包個紅包，你們才會幫我做得好一點，一定有這個預期的心理，另外如果爐子夠民眾更不用去關說，不用去找議員去施壓，在管理上，我看了各縣市之後說你們爐子這麼爛，維修也不維修為什麼都不做，因為我們免費都沒有錢都缺預算，市政府說這邊沒有收入，那幹嘛編維修費，爐子越燒越爛，整個都造成空氣都汙染和髒亂。

所以最後還是管理這部分是有問題的，如果政府想採行使用者付費，就不要去顧慮選舉，告訴別人這是福利，高雄市很引以為榮，我們這完全是免費的照顧民眾，免費的問題才一大堆，那些紅包反而給技工、工友、操作的人收到，因為民眾想說反正我還是得花這個錢，完全免費一定燒不好、我就包紅包，所以就一直這樣衍伸。

FS1 :

這紅包其實是撿骨的部分，因為其他的部份現在都是電腦控制，沒問題啦，就是後面撿骨怎麼檢，是完整還是不完整，可能取決於是否有給錢。

FS5 :

那個好像基隆有一個很會燒人家屍體的人，一個專門幫蔣家還是孫運璿燒的人，這有一個問題從使用者付費的概念衍伸一下，像類似這種情況，政府允不允讓這種技術特別好的同仁有多一點報酬?也有老師有提過這種意見，就是那種很會燒，燒得很漂亮那種，我不曉得政府允不允許這種情況。

FS1 :

幾乎都做得到，因為現在我們採購的設備進來都是由儀表去控制，但是事實上呢？

FS5 :

對，剛剛FS3說他們好像是用電腦，但是這個新聞是沒多久前看的，我看那個負責火化的人，還在機器旁一直弄來弄去。

FS4 :

基隆市因為有個習俗，要把頭蓋骨完整的留下來，所以會把頭蓋骨先火化，把大體燒透，剩下骨頭再把頭骨先拿出來，只有基隆，其他的縣市可能沒有。

FS5 :

但不管怎麼樣，這是一種特別服務

FS1 :

這個其實也不是特別服務，我們現在的爐子本身是燒到一個溫度就降下來，但是燒這個大體，火化的時候本來就是最難燒，本來到那個地方就可以把溫度降下來，要進去把那個地方附近的清一下，把那個溫度降下來讓他可以完整燒好，那不只是技術，如果在國外就沒有這個問題，因為它全部燒成灰，很大的火去燒燒，60分鐘就可以燒完然後燒成灰，我們這裡還是希望說火化跟土葬可以跟撿骨那種骨頭還是有點類似，還是有點那個感覺，大家會比較能夠接受。

所以我們對完全自動的那個設備也不見得用，先一開始操作到自動，燒到一段程度，燒到肉的時候就把溫度降下來，因為人要去，然後再一點點把溫度去調動、去燒，那個技術都是可以的，那個也不算是特別的技術，但是我們還在講這種東西，那是鼓勵民眾去迷信要一個頭蓋骨蓋，講實在一個骨灰罐這麼大，怎麼可能一個頭放進去，那都是騙人的，其實只要做到一個頭蓋骨保留那塊不要碎掉就可以了，那個風俗我不覺得要鼓勵，怎麼可能一個頭顱保留到，在好的技術也沒有這樣子，那個只是噱頭，有得時候只是故意跟人家講我燒的頭顱漂亮。

FS5 :

剛好有很多名人會找他，生意就越來越響亮。

FS1 :

是啊是啊！沒有這種事。

FS5 :

不過我基本上是蠻同意剛FS1講的設施不足的問題，這個部份是跟靈堂或者是火化場確實是有相當的一個關係，如果火化場本身又特別去強調那些時間，那些尖峰時間基本上是就一定會有這種紅包現象，跟住醫院的時候病床不足的道理是一樣，不管怎麼樣只要把供給需求的問題解決，只要是需求大於供給，就一定會有黑市，只是不知道黑市發生在哪裡，差別是在這邊，所以要把那供給量增加。

有一個研究是在調查供需關係，這些設施的供需關係，那個部分可以拿來做報告的一個援助，這個部份我覺得供需的部分是可以去做一些處理的，那靈堂的那個部分，剛才FS1也有隱約提到，其實那殯儀館很多人在討論，就是應該把整個改建成立體的，只是只聞樓梯響，不見人下來這樣子，就是希望把它蓋成一個大樓，整個空間利用就變多

一點。

在日本的話這東西是允許民間代經營的，然後甚至他們那個棺木都可以到這些寺廟都，那我們台灣這東西我認為是不太可能的，業者本身是很希望做這些生意的，因為我們的文化是生死之間是分得很清楚的，日本我感覺他們所有東西生死比較不明確。

但是有一個核心的問題是文化，文化的問題我感覺對這不了解，我觀察到的現象是因為日本是生死之間界線不明確，所謂生死之間界線不明，他們不覺得死是一個很特別的東西，可是台灣覺得死跟生是一個很大境界，但是日本不把這當成是一個特別現象，所以很難想像一件事情，現在把這個窗戶拉開來，對面四米道路就是一個放大體幫往生者洗穿畫殮的一個地方，很難去想像在中山北路上對面一棟大樓，拉開來就在那邊幫大體做這些事情，然後社區裡面棺木可以進來坐一些悲傷的守靈，很難想像這件事情，在台灣基本上是不可能。

但我發現重點是說這是促進供給，但是在台灣不太可能，所以只有一個可能性，你看新北市搞了一個什麼特區都弄不起來，唯一有可能性在臺北市只有舊地重建，那反彈聲浪會小，因為對當地的居民來講會覺得現在那些殯儀館長那樣子更恐怖，長的那樣藍藍綠綠的，把它弄成一個現代化的建築物四四方方的，容量就增加，那是一種現代化的一個觀念。

另外一個就是外包的部分必須引進專業人力，這個部份我也是滿同意，但是這邊有一點就是說我覺得要特別注意的是公部門的管理人力，外包，因為我們做公共行政經常會談外包，外包有些時候不見得是一個萬靈丹，從我的角度來看會說那些人會有種奇妙的關係，就是他可能被這些私人公司繼續錄用，那個現象還是有可能會延續，這我覺得是有可能，因為他表現好的一樣會進來，那是網絡關係，一直在孳生一直在複製，這也不是說完全不可能，因為他比較資深。那業者第一個想法是甚麼？資深來帶菜鳥，菜鳥剛好就是學校畢業的，我認為就是委外的部分政府要有很好的管理能力，我也不覺得就好像委外之後這些人就不收紅包，我覺得收紅包跟委外不見得有直接關係，但也許可以打破目前的結構。

我認為這是有可能的，打破結構是有可能的，打破降低這個也有可能，但是因為這個東西是personal的東西，不會說私人機關就不想收紅包，公家機關就想收紅包，我不覺得是這個樣子，所以我覺得也沒有必然...好像不是很有必然性。

FS1：

如果委外，現在一般也只能做到勞務外包，管理部分還沒有辦法馬上外包，管理部分還是要有自己的公部門人員，只是實際去操作的部分，比較容易收紅包是在角落的地方，那個冷凍庫或是看不到的地方，那些勞務的部分就是洗屍化妝的部分，那個地方如果今天業者好不容易得標到了，業者絕對不會縱容員工去跟人家要紅包，因為收紅包其他業者會檢舉，一檢舉說怎麼外包公司還要跟我們拿錢，一檢舉到公部門就馬上依照合約去處理了。

我的經驗是沒有這問題發生，就是說大家都會盯著你看，今天某一家業者得標了，其他業者會記錄會去看，如果還敢給收紅包，其他業者馬上就像變成一個監督單位，臺北殯葬處變成一個監督單位，有什麼問題可以跟我來投訴。

另外還有一個比較好的做法就是公部門跟公會是密切的合作，公部門永久沒有辦法

打入他們的核心，你知道他們的問題，所以公會要有一個統合能力，完全可以代表他的會員，有什麼問題跟殯葬處來溝通，殯葬處有什麼的規定告訴公會，那麼公會就可以有效的約束會員，這是最重要的一個，那怎麼樣可以讓公會有那麼多的權利可以會員都聽你的？當然要給公會一個好處，一般公會最弱的就是沒有錢，沒有經費。

所以我的做法就是遺體化妝洗身穿的這些部分，最有問題這個部分由公會來統籌，公會徵選裡面技術最好，我們大概分6個人到8個人，2個人一組，不管公會會員哪一個人接到的案子都輪班，由專業的人去幫忙洗身、化妝，服務的費用另外抽一成，給公會當會費，到年終以後還是把這些收入會費，做員工訓練，或是員工的教育訓練，這些抽成的費用，還是用在員工上面，對會員來說是可以的，反正不花這個錢，員工也不是要專門雇用一個洗屍化妝的，反正就是幾個大公司經過公會去考核，這幾個確實技術很好的，那就幫這邊所有的會員去做執行的工作。

殯葬處就不要再去做這個事情，讓公會去處理這個事情，這個就會牽涉到有什麼紅包，也牽扯不到殯葬處，那是人民團體的事情，如果公會都做不好，公部門就收回這些好處，所以公會會很珍惜，像新竹市公會就很有錢，經費充足，業者一定要加入公會，加入公會只有好處沒有壞處，公部門就不要煩惱那麼多，我到最後還像他們公會到年終的時候就送會員一個禮，整個費用會回饋一些給會員。

FS1：

不好意思，我可以澄清一點嗎？所以在新竹市的話業者之間其實不是完全的這種競爭關係。

FS1：

沒有，他們是合作關係。

Q：

雖然有競爭，可是他們彼此之間是跨部門、跨業者在服務這些民眾。

FS1：

是...那這樣好像公會有向心力，假使公會不聽話那殯葬處就會說為什麼你的會員這次給我亂搞，自己去看怎麼辦，所以有那種團體剛剛說會在裡面去搞鬼，那公會就要去發揮...

FS5：

但是公會的部分，據我所知好像因為這個產業有一個很大的特色，就是素質層疵差異很大，所以對於公會本身要能夠罩得住這些，幾乎是一件很難的事，像設施業的公會就可能沒有影響力。

FS1：

因為他們都是大老闆誰也不聽，但是禮儀服務的部分，倒是統合沒有問題，需要點時間，不做永遠都沒有辦法。

FS5：

可是這兩個是有配套的，重點是這個公會本身要有一個...

FS6：

剛剛聽到大家的討論，說穿了還是回頭到剛才一開始講，要先把紅包定義，送到公部門叫做紅包，送給業者就不叫紅包，那談的就是說如何去防止公部門，這才是真正要去討論的問題，這是我一再強調先把紅包定義什麼叫紅包，給公部門是紅包；給業者不是紅包，像剛才我舉個例子講，今天把公部門這些問題委外給業者，換句話說在公部門就不存在紅包問題，對政府來說，把業者管理好就好了，舉個例子講靈堂誰來管理誰來顧，怎麼去分配，這是行政部的管理工作，你把這個做好就可以。

第二個問題我覺得比較重要，我個人一直覺得我對整個殯葬業比較反感的是一直在灌輸，連政府部門也幫忙灌輸迷信的思想，剛才我們FS2談的一些所謂宗教的觀念，其實宗教的觀念，如果宗教是真理性是沒問題，但宗教今天剛剛講是迷信，講很多東西，其實是讓你害怕，我舉個例子，我姐夫往生的時候，我就記得當時服務的業者，就不講哪一家，因為我過去在X嚴當總經理，這些人我都認識，他就跟我姐講唉呀，妳不能化妝不能做什麼，我跟我姐講鬼扯，妳一個老太婆都70歲的人，不化妝看起來跟鬼一樣，妳愛怎麼化就怎麼化，結果業者就跟我教授，不能這樣子，我說我叫你來的，你聽我的而不是我聽你的，今天我出錢請你，我要怎麼做你怎麼做你告訴我怎麼做是不對的。

原因就在我剛剛講迷信的問題，因為今天政府太大的問題，剛才講臺北市殯葬處自己都分好日子、旺日子或平日，自己帶頭迷信，所以我覺得根本的問題就是第一個我們要認清楚紅包不是給公部門，如果公部門不收紅包，業者的就是服務費，就沒有什麼紅包的問題，要怎麼charge？錢多當然服務就好，就這麼簡單，把這個概念搞清楚，問題就解決。

所以我剛講，第一個紅包是公部門，第二個一定要由公部門帶頭談所謂的破除迷信，不要再選擇，因為一選擇就有供需問題，如果大家都挑好日子就供需失衡，如果今天不選擇，就沒有供需問題，如果真的有供需問題，我剛才講的就加蓋設施，今天還要挑時間、還要進爐，甚至剛講今天有關設施問題，其實有關技術問題都不是問題，我們今天科技時代，所以技術都是融入科技，沒有問題，不要擔心技術，唯一怕的就是剛才講選擇的問題，因為要選擇，什麼時候好，什麼時候壞，政府自己選擇，不要讓人家有選擇的空間，換句話說就是不停的要教育民眾。

所以我剛一開始，就跟殯葬處講，我說你們有病，一開始心態就不對，又說人家收紅包，民眾送紅包送得心甘情願，因為送的是給業者，不是給殯葬處，那就不叫紅包，給殯葬處就叫收紅包，紅包剛大家都講過，紅包還不容易送嗎？誰跟你講紅包就是當時那個時間點。

我跟你講我兒子做生意，我兒子一天到晚送紅包，他送紅包不是今天送，平常建立關係就是送紅包，我請你吃飯、我送你喜歡的東西，我招待你太太到歐洲、到美國去玩，那都是紅包，哪有那麼傻的人給你紅包，太低級了，如果我們今天在座的教授還是這種觀念，跟幼稚園一樣，你不成熟沒有資格做這個論文，紅包根本就不存在現場，紅包都是事前就做，我公司跟你們殯葬處，我跟你們老闆是好朋友，那就是紅包了。

所以我一再的強調要把紅包的定義清楚，不要亂對紅包下定義，哪有人給錢就叫紅包，給錢是最下等，那個沒有人在做，那就是剛入門的，剛剛講的大學剛畢業的學生，在社會上哪有什麼紅包，平常就建立好的關係。

FS1 :

所以新北市...臺北市的殯葬處，還說本處拒收紅包，還大大寫在那個...

FS6 :

對阿，所以我剛前面講監察那個員工身上有沒有一千塊錢，我上次就講過這是很丟人的字眼，趕快拿掉不要再寫，你今天第一個很重要是破除迷信比什麼都重要，一但把這個觀念改了，其實很多問題都不存在。

我剛前面講過看我們學校老師剛剛談到的一些宗教，其實我就很反對考禮儀師，為什麼要考道教的禮儀法？那它們佛教...那我就問道教是什麼。以前我們另外一位老師，我就每次逗他，他說講台灣禮儀、台灣殯葬禮儀，我就開玩笑，我說是什麼時候的殯葬禮儀，兩百年、三百年你告訴我，對不對？我說我跟你談的是什麼？一萬年前，一萬年前大家都光屁股什麼都沒有做，那個禮是隨著時代在改變，談這個是無聊且沒有意義的，今天政府有本事去告訴人民殯葬很簡單，只要讓往生者家屬安心就好了。

要怎麼做是自己的事，要廉葬就廉葬；要隆葬就隆葬，政府不能限制隆葬，王永慶家裡這麼多錢，王文洋花很多錢給他爸爸，是一種孝心的表現，政府說不准花錢，他說我大爺就是有錢為什麼不准花錢。不可能這種東西不要去做管制，我覺得政府管太多了什麼簡葬隆葬那個，他高興願意做在他能力範圍，不偷不搶為什麼不能做？

對不對，那今天舉個例子，蓋個大墓園影響到公共的生活品質，這個政府規定不允許你做，在多錢也不允許做在公定的範圍內，所以政府的公權力需要伸張，自己要了解，要很明確地訂出來，不要每天隨著民眾起舞，挑時間根本不要允許，那有什麼時間也沒什麼好選的，大家都規定像剛剛講殯葬活動，我進爐兩個小時就兩個小時，那就很容易，像剛剛講要燒成頭蓋骨，那就是迷信，燒成灰都化掉了哪有這些東西存在，這些根本的問題比較重要，其他的那些現象都只是表徵，不要被那些現象所迷惑，應該要了解造成這些現象的原因是什麼？

所以我剛剛講最大的原因就是來自於迷信，政府不敢去破除這個迷信，所以我一直在前面講，紅包在我來講根本不存在這個問題，所以我告訴你，迷信這是第一個。

第二個就是供需，就是設施的問題，設施足夠，看今天的人口，去計算有多少人死亡？每天大概有多少人？，設備夠不夠用，然後把設備購足就夠，剛剛講供需失調，因為挑時間當然就供需失調，本來在正常狀況下夠用，結果大家挑時間那問題就來了。

所以我剛講破除迷信是第一個問題，第二個問題才是設施的問題。設備供給量大於需求量，什麼時候燒都有時間，因為不挑時間，來了就排隊，就無所謂，前面挑時間才造成排隊，不挑時間哪有排隊沒有，你告訴一個人，像剛剛講喪葬是沒什麼好可怕，哪個人沒有喪葬活動，我們常常開玩笑喪葬這一行，總有一天等到你，誰都會去的，怕什麼，不用怕。

所以日本很簡單，日本的殯儀館今天早上做生日，下午做出殯也不會擔心，因為日本人沒有這種文化，你看這兩天不是報紙上登日皇夫妻，現在已經講死後不要土葬，因為以前歷代的皇帝都是土葬，那現在日皇夫妻就說要火葬，對不對火葬什麼都不要，日本的火葬是搞這麼一點點，所以日本的骨灰罐小小一點點，不像台灣搞這麼大一個。

所以我剛剛講這是迷信，不要說存那些骨灰要做什麼，殯葬這一行都知，道三十年

後全部都丟掉了，你要被別人丟掉，還是被你兒子、女兒丟掉，這是很簡單的問題，我自己跟我兒子、女兒講我走了，你連骨灰罐都不要買，你就現場有報紙有什麼東西，就順便處理掉就直接丟到花草海洋裡隨便你撒，因為你講不好聽兒子、女兒或許來看一看，孫子都不看了，誰看阿對不對，這個就是我一再強調的，我們平常在做教育的時候要告訴他沒有這些迷信，像剛剛談的這些東西，其實通通都是迷信！

保存一個頭蓋骨做什麼，到最後都燒成灰丟掉了，有些地方燒不成灰還把敲碎，結果還保存那就是助長迷信，所以我覺得殯葬業，我認為是很簡單的一件事情什麼都透明化，我一直強調什麼都透明化，剛剛我們談的，如果外包服務那是業者，那業者收錢就不關公務人員的事，那什麼叫紅包，根本沒有紅包是自己愛找麻煩，自己要拉回來，什麼事都拉回來，當然就製造紅包存在的空間。

靈堂也管、停屍間也管都是在自己管，人家是不是要收紅包？那要避免紅包那就那殯葬處就全部開放都是透明的，我連選擇廠家都透明的就像我們，會那樣我來招標嘛投標嘛看哪家廠嘛那你今天大家小家你要打架或者是幹什麼那是你家的事我就不管了，你標到就是你。今天我自己委員會，委員我每次去評鑑評審不就這樣嘛，誰標到就是誰。那你們兩個之間吵是你家的事，關我什麼事！就那麼單純！

所以一開始我就強調，心態比什麼重要，我們不要懷一個負面的心態，這個行業骯髒，這個行業都收紅包。那我覺得你對殯葬人員看不起。現在我們一直強調，從八十幾年我們在辦這個殯葬所的時候，我們就講殯葬業的一個新的認知，以前搞殯葬業，為什麼做殯葬業，丟人阿你！現在大學畢業很光榮的，講我是禮儀師。那為什麼？因為認知改變了。

所以我覺得今天討論這個會，最根本的就是認知要改變。第一個，不存在所謂的紅包，紅包的原因就是公務門收錢，業者收錢就當作人家收取服務費用，那不就堂而皇之，哪有紅包？所以紅包本來就不存在。紅包的存在是因為政府的存在，政府自己弄就說這要紅包，找自己麻煩。所以我剛開場我就講：先定義什麼叫紅包。公務門收錢才叫紅包，對不對，因為你跟人家要，所以理論講那不能叫紅包，紅包剛才講了那是壓驚、避邪，那為什麼壓驚避邪？因為迷信！不用壓驚避邪還壓什麼驚！根本不要壓驚。

所以一切都來自於迷信，你要告訴老百姓、消費者，根本不存在這東西，所有的問題都解決，那再跟你要錢那叫受賄，受賄就要法辦。沒有紅包怎麼法辦？我送你紅包謝謝你，還法辦我，這開玩笑了。所以我覺得這個根本的定義，我一再強調，一定要搞清楚，之後的問題都不存在，因為剛才講所有的問題都是來自於現象、都是來自於迷信。

第二個，設施不足的問題，這是最主要的問題。把這個解決了，就解決了。因為其他我們剛剛談的都是茶餘飯後喜歡吹牛聊天的話題，那真正的事情沒這麼複雜。所以我剛講破除迷信，解決絕大多數的問題，這最簡單的。

Q：

謝謝FS6，其實我看時間也沒有剩很多，但是我覺得有一個部分很關鍵，大家其實剛剛都談到教育的問題，從觀念上改造教育的問題。那當然這個教育的部分一個是從公部門自己，然後一個是從民眾，一個是從業者。那其實要去教育殯葬的觀念的管道。

說實在我們現在社會上的文化也並不是這麼的多，那也沒有那麼的普遍。那不曉得各位老師們對於我們如果真的要教育這三者之間，我們要找到一個合適的管道，或是宣

傳的途徑。您覺得透過什麼樣的方式去做這個教育比較好。

FS4：

我分享一下，其實我覺得因為我們今天是討論臺北市的部分。臺北市其實相對於台灣其他的縣市，民眾的教育程度是相對比較高。可是剛剛有談到迷信的問題，其實坦白說在殯葬業這個部分，尤其在都會地區，其實這個部分影響力已經不是那麼大。我覺得其實最關鍵的部分還是有關殯葬處的部分，它應該要把它的責任做區隔。我覺得它自己，就像我一開始講的，它是自己搶了很多工作。

因為我們現在回應到最容易發生的弊端，包括進棺，甚至家屬要去探視遺體、做會場布置、要訂哪一廳爐、要進火化爐、要撿骨、要進塔，這些環節都是在過去，這個不是跟我們一般講的封釘或點燭，把一些不好的感覺去除，它其實就是一種工作的便利性。

其實很多臺北市的民眾，我相信其實搞不清楚業者幫他打點了那些環節，他其實是不了解的。他只關注到我的親人，我的舅舅來幫我媽媽封釘的時候，我要給他一個紅，這種禮數的部分。就以前在私人公司的FS5有提到，其實慢慢的在臺北市的業者基本上，他們幾乎都不會跟消費者去收紅包，都是變成是感謝的。

因為我平常還在擔任司儀的工作，在主持喪禮的部分，所有的民眾都知道，因為他的禮儀師會告訴他說，我們現在是透明化，我們不需要收紅包。我最近覺得真的做到很好，他自己是事後主動給我。剛剛說為什麼有些可以做切割，我覺得現在業界，包含現在很多做禮儀服務，其實已經沒什麼利潤，他們很想做的是設施經營管理，那之前其實新竹市有要開放很多勞務外包的部分，甚至禮儀廳管理的部分。就我知道大概台灣的各大殯葬業者都蠢蠢欲動，他們都想要進入設施經營，包含未來ECFA的部分，其實他們把眼光放在大陸的設施管理的部分。

那其實我覺得做這個切割甚至是勞務，一開始勞務的部分做個切割之後，其實基本上，這個一般的業者之間，他知道這個是來競標，會有一定的期限，他只要是他敢收紅包收小費，其實一定會有其他業者去舉報。那可是現在是公部門負責，很多的這個公部門裡面的一些執行人員其實都待很久了。

那最近包含仁德也有學生進入到二殯裡面去擔任遺體處理的部分，南華也好幾個學生。那我覺得其實慢慢的要解決這個根源的問題應，該還是他整個業務方面，回應到剛剛FS1講到的，他就是好好地做設施經營管理，禮儀服務的部分應該是要做切割。

那我覺得像一二館其實那些志工們就扮演很好的角色，我覺得那些角色應該是殯管處要去做，應該多做一些關懷，然後現在的民眾在治喪的時候，其實幾乎碰不到我們殯儀館的人員。他不可能去化妝室，因為我們最多在化妝室推出來確定一下遺體，那這都是我們業者在處理的我們負責引導他們，很少真的去碰觸到所謂殯葬管理處，只有在撿骨的時候可能會碰到而已。

所以它們的形象很多都是來自於業者的一個汙名化，業者有時候可能作業不順暢，就說那是公部門的人在刁難他。我覺得這根源還是在業務的切割，我覺得殯館處應該是多花點心思去打造他的形象。其實像警察常常很多負面的新聞，可是它們很聰明，會去營造一些溫馨的畫面，像是女警又怎麼樣了，像今天的新聞有說三個小孩在家裡面，然後那些警察去當奶爸。我覺得這個反而是他們要去努力的部分，應該不要再去，坦白講

有點與民爭利，包含說在便利商店賣這種東西，這個是比較容易被詬病的部分，這是我的淺見。

Q：

所以其實就剛剛講到打造形象這個部分，我們講到行銷的管道有哪一些？

FS1：

所以打造形象，我的看法就是在殯葬輔導這一塊，它們要做這個東西，因為政府部門在殯葬管理處其實他可以裁撤一些編制，改成社工師或心理諮商師，放一兩個。然後由社工師跟心理諮商師來帶志工，因為他照顧不了這麼多人，他必須成立一個訓練志工的團隊，有志工的團隊之後，應該多設置悲傷輔導室。如果有靈堂的話，那志工就可以透過訓練後，或心理諮商師直接去到現場，去認為這個死因有問題，他特別難過，幫助他做悲傷輔導，那這個才是達到它的形象。

先把我們的編制改成的地方需要社工師跟心理諮商師，我們現在組織編制沒有這一塊。甚至可以用約聘的當外面找社工師，一個團隊專門來幫我們處理一些喪親的那個。這是一個可以達到他形象的，不要去花錢，看海葬花這麼多錢...這些禮儀服務要去做...我要花錢去跟你搞海葬。那個東西讓禮儀服務業者去搞那些東西，怎麼是政府帶頭去搞那些東西，然後聯合奠祭去花這麼多錢去弄那些東西，他不對。他應該把他幾個多餘的編制調整一下，讓整個組織編制裡面多一些社工師跟心理諮商師。

讓這些人下來成立一個志工的團隊，志工團隊不是幫人家填寫書表、奉茶、引導路線。他是要去協助喪親的民眾，在靈堂或在禮廳這些大體進來的時候、在這個關懷室的時候，幫忙去協助做慈濟或是那一塊，這個才是打造它新的形象，應該走出這一步。我知道他們的志工做不到這一塊。

我這回去花蓮，倒是有一個團體那個志工做得不錯。那新竹，我是一開始就把志工，他的定位傾聽家屬的心聲，是做傾聽，因為他不是專業，志工不是專業，他不能去心理諮商，那他傾聽。他傾聽到以後，可以由我們臺北市殯葬管理處裡面的社工師心理諮商師去幫忙、去協助，有問題的。甚至辦完喪事以後，後續的追蹤去輔導。

這個我覺得提升形象的一個方法，那剛剛講到其實殯葬服務很大的一個的是跟宗教結合，那現在宗教結合不是不好，宗教都是負面的宗教，就是說不是正派的宗教來介入，都是一些道士，那道士一定會有信徒，喪事他會作法事，其實他是在表演，鏘鏘鏘就代表是宗教，他搞出來的東西就是迷信，因為他不是正派的，正派的宗教，他不會去搞這些。真正的大師，他還不去碰殯葬，他會怕影響他的修行。

所以我有時候在看，今天殯葬設施不夠，其實不是說不夠，要夠也是絕對可以夠，是怎麼樣呢？你看我們如果在教會裡面辦喪事，可不可以？政府允不允許？允許，他為什麼允許，因為他非營利，非營利組織。他現在辦喪事，政府不會說非法不准你辦，所以今天差就差在佛教或是其他道教，他們並沒有開放他們的佛堂讓人家去辦喪事。如果他一開放，各地都是佛堂宮廟那麼多，如果他可以走出這一塊。

宗教本身不要怕死亡，宗教一旦接受死亡，那你開放這些佛堂、大殿給人家辦喪事，民眾就不怕死亡。然後你又又可以解決政府設施不夠的問題，我在這裡辦喪事更莊嚴，不一定要跑到殯儀館，寺廟到處都是。甚至我說如果你政府沒有辦法府鼓勵這些人去，政

府可以把所有公部門的一些禮堂、學校的禮堂，假日都開放給民眾辦喪事。

禮堂為什麼不能辦喪事?你知道我們的社區活動中心，我們的規定是喜慶喪事的場所。各地的社區活動中心是可以給民眾辦喜慶喪事，但是你辦喪事都不給你去，那問題就在這裡。所以政府還是沒有執行落實。我今天落實了，社區活動中心就是要給你辦喪事，但基本上不要抬一個棺木...先火化完畢之後，一個骨灰罐放在那裡去辦喪事。

那寺廟也是一樣，我接受你們辦喪事，但不要抬一個棺木，因為這牽涉到公共衛生的問題。那我火化完畢，我一個骨灰罐放在這些地方去辦喪事。殯葬設施要在地化不是專區化，專區化的概念是不對的。專區化你能蓋幾個，再怎樣也不方便。要在地化，在每個地方都可以治喪。治喪的場所一定不會影響到道路交通或是這些大型的信仰中心，在那裏辦喪事，或者說學校禮堂，那也是個教育，讓民眾、讓學校知道，他是一個骨灰罐進來不會有汙染的問題。他就生長在這裡我就在這裡辦喪事，那他生前的好友也可以就近來參加。你今天如果到臺北來他住的這麼遠，坐一兩個鐘頭，老人家可能就不參加喪禮，那個意義還減少，如果在地反而是更好。

所以這個部分臺北市政府要整個思考，我是不是把各區公所的禮廳也都開放給人家辦喪事，限制條件要先火化，先火化的話就把火化廠調整使用，在不好的日子先燒完，在好日子那天再到禮廳去辦，那我的寺廟宮廟也開放。這樣臺北市也不用蓋殯儀館，只要蓋禮廳、禮堂就好啦。

FS5：

他們好像有提到就是如果你很快時間就把它燒掉甚至是免費，如果說是三天或者多久Charge就越來越貴，他就是改變你的行為，這個東西你就可以....

FS1：

但是這個東西，你就會牽涉到殯葬業者的利益，我三天出完了，我還有甚麼要出。

FS5：

他程序就沒了，他要charge的東西就中間那段程序越長越好，對不對。

FS2：

我這邊可能再回應到FS6這邊，教育的觀念我這邊分了三個管道，我比較建議說公會，公會可以訓練專業人員，他有處罰跟獎勵專業訓練，各公司各專業人員，因為公會有自治，和公司公會，還有一個是協會，公會有半個公權力，所以政府就監督公會，公會大部分是這方面的專業人員，所以我比較建議這個管道...就是職訓的專業人員。

再來就是學校，是不是在增設學校的科系，政府獎勵、教育部會談，跟教育部再做一個討論，是不是教育部能在做這個教育，這個教育有兩種，一個就是基礎生死觀的教育，我想這個是台灣很缺的一個環節，基礎教育就像學生來上殯葬概論的時候或殯葬實做的時候，他整個教育是一同體系，民眾教育就是誤會怕死怕生，這個問題把民眾基礎都切割掉，那現在的孩子我們都知道他們都很OK，自然葬、樹葬、花葬，我要美美的，給你寫報告寫這樣，現在是我們面臨到比較傳統的內部，可是他們畢竟還在，這個人口目前占的數量還滿大。

還有一個就是公部門，公部門我比較建議說透過鄰里長跟志工來做公眾的教育，鄰里長可以去他的鄰里去做一個宣導，鄰里長他也領政府薪水，他也可以做一些宣導，他

可以挨家挨戶去做一個觀念，這是鄰里長要做的職責，再來就是廣告，殯葬處各處台灣全省是不是獎勵各殯葬處所出來發廣告，我們是不是好好的做火化、照登記，不可以挑好日子、壞日子，先火化完再去挑好日子、壞日子去做追思會，追思會就可以挑好日子、壞日子，再來就是鄰里長要去鼓勵像剛剛老師講的。

我後面一直想要再提、補充的部分，就是各宮廟，我們都稱宮廟一直協商他們主任委員，他們只要主任委員，只要開放，當地的民眾都沒有什麼聲音，各主任委員是可以壓下來，因為我們常常要去各宮廟開會，所以如果鄰里長輔導他鄰里的民眾，協調各宮廟來處理這個部分，我想他斬根的實力會很強。

再來就是整個殯葬處所的新聞，負面的當然誰做不好做了懲處，好的就是誰做得很好，各殯葬處所比賽，哪個殯葬處做的最好，今年年度獎勵是哪一個，哪一個年度服務人員是做得最好的？誰的家屬出車禍，我們殯葬人員怎麼樣，我們殯儀館怎麼去...，還有很多政府的補助，可是民眾不知道，解剖大體30萬，民眾不知道，國民年金6萬，他們沒有幾個人去領，政府最大的功能就是監督核查懲處才對，而不是細化到裡面的7-11要不要賣童男童女，那勞務的部分就是在民間的部分，我想這樣的觀念區隔會比較好做事。

Q：

謝謝各位老師，我剛剛聽到鐘響，我知道各位老師下午都還有行程，今天真的很豐富，我覺得我也是大開眼界及大開耳界，謝謝各位老師的分享，如果之後我們...請各位老師放心像今天我們這個錄音，我們其實都不會往上呈，因為我們知道這個case它是有特殊的敏感性，所以請老師們也放心，那如果老師們您有一些還想到說要補充的就e-mail給我們，讓我們知道說，還有甚麼可以去注意的，我想我們今天就到這邊。

附錄九 交叉分析表

表 I.1 請問您最近一年內有沒有因為處理親戚朋友過世(台語：過身?)的事情，和臺北市政府負責殯葬工作的公務人員接觸過？

		有	沒有	個數	檢定		
		橫 %	橫 %				
合計		3.8%	96.2%	1,612			
性別	男性	3.6%	96.4%	759	$\chi^2=0.198$ p 值=0.656		
	女性	4.0%	96.0%	853			
年齡	20-29 歲	3.1%	96.9%	239	$\chi^2=7.566$ p 值=0.109		
	30-39 歲	1.7%	98.3%	327			
	40-49 歲	4.5%	95.5%	318			
	50-59 歲	5.7%	94.3%	313			
	60 歲及以上	4.2%	95.8%	391			
教育程度	小學及以下	3.1%	96.9%	168	$\chi^2=8.153$ p 值=0.086		
	國、初中	3.6%	96.4%	127			
	高中、職專科	2.1%	97.9%	373			
	大學及以上	6.6%	93.4%	244			
		4.0%	96.0%	693			
省籍	本省客家人	5.2%	94.8%	134	$\chi^2=3.002$ p 值=0.391		
	本省閩南人	3.5%	96.5%	1,162			
	大陸各省市人	5.1%	94.9%	283			
	原住民	0.0%	100.0%	7			
職業 #	高、中級白領	4.4%	95.6%	508	$\chi^2= #$ p 值= #		
	中低、低級白領	2.9%	97.1%	439			
	農林漁牧	0.0%	100.0%	1			
	藍領	5.6%	94.4%	75			
	家管	3.7%	96.3%	322			
	退休失業其他	4.0%	96.0%	267			
居住地 #	松山區	7.0%	93.0%	124	$\chi^2= #$ p 值= #		
	信義區	2.7%	97.3%	139			
	大安區	3.1%	96.9%	184			
	中山區	2.3%	97.7%	139			
	中正區	3.7%	96.3%	93			
	大同區	1.7%	98.3%	78			
	萬華區	1.8%	98.2%	120			
	文山區	5.3%	94.7%	158			
	南港區	1.3%	98.7%	71			
	內湖區	3.8%	96.2%	163			
	士林區	4.5%	95.5%	173			
	北投區	5.2%	94.8%	152			
	政黨支持 #	國民黨	5.9%	94.1%		464	$\chi^2= #$ p 值= #
		民進黨	2.7%	97.3%		301	
新黨		6.6%	93.4%	9			
臺聯黨		0.0%	100.0%	26			
親民黨		0.0%	100.0%	29			
政黨中立		3.7%	96.3%	549			
無反應		2.4%	97.6%	234			
最常看電視新聞台 #	臺視	15.3%	84.7%	39	$\chi^2= #$ p 值= #		
	中視	4.2%	95.8%	68			
	華視	2.7%	97.3%	34			
	民視	3.2%	96.8%	189			
	TVBS	4.6%	95.4%	316			
	三立 set	2.1%	97.9%	181			
	東森	4.8%	95.2%	135			
	中天	5.3%	94.7%	135			
	年代	4.6%	95.4%	56			
	其他電視臺	5.6%	94.4%	87			
	都看	1.5%	98.5%	200			
	不看，無反應	2.2%	97.8%	173			
	印象來源 *	人際網路	2.7%	97.3%		232	$\chi^2=15.444$ p 值=0.004
報紙		4.9%	95.1%	253			
電視		2.5%	97.5%	596			
個人經驗		7.0%	93.0%	402			
其他管道		0.8%	99.2%	70			
洽公次數 *	沒有	2.0%	98.0%	738	$\chi^2=25.368$ p 值=0.000		
	1 至 3 次	4.0%	96.0%	564			
	4 次以上	8.5%	91.5%	288			

註 1：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異 (p<0.05)。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比率不得大於 20%)，不適用卡方檢定。

表 I.2 請問您最近一次處理親戚朋友過世(台語：過身?)的事情，是自己去殯儀館辦理還是委託葬儀社辦理？

		自己去殯儀館辦理	委託葬儀社辦理	個數	檢定
		橫 %	橫 %		
合計		19.6%	80.4%	62	
性別	男性	18.8%	81.2%	27	$\chi^2=0.041$ p 值=0.840
	女性	20.2%	79.8%	34	
年齡 #	20-29 歲	30.3%	69.7%	7	$\chi^2= \#$ p 值= #
	30-39 歲	23.7%	76.3%	6	
	40-49 歲	13.0%	87.0%	14	
	50-59 歲	19.3%	80.7%	18	
	60 歲及以上	19.4%	80.6%	16	
教育程度 #	小學及以下	23.9%	76.1%	5	$\chi^2= \#$ p 值= #
	國、初中	0.0%	100.0%	5	
	高中、職專科	36.3%	63.7%	8	
	大學及以上	30.3%	69.7%	16	
		11.7%	88.3%	28	
省籍 #	本省客家人	21.2%	78.8%	7	$\chi^2= \#$ p 值= #
	本省閩南人	20.7%	79.3%	40	
	大陸各省市人	15.7%	84.3%	15	
職業 #	高、中級白領	17.4%	82.6%	22	$\chi^2= \#$ p 值= #
	中低、低級白領	14.6%	85.4%	13	
	藍領	24.0%	76.0%	4	
	家管	22.6%	77.4%	12	
	退休失業其他	25.2%	74.8%	11	
居住地 #	松山區	37.6%	62.4%	9	$\chi^2= \#$ p 值= #
	信義區	24.4%	75.6%	4	
	大安區	15.6%	84.4%	6	
	中山區	0.0%	100.0%	3	
	中正區	28.1%	71.9%	3	
	大同區	0.0%	100.0%	1	
	萬華區	0.0%	100.0%	2	
	文山區	32.7%	67.3%	8	
	南港區	0.0%	100.0%	1	
	內湖區	16.0%	84.0%	6	
	士林區	11.7%	88.3%	8	
	北投區	18.4%	81.6%	8	
政黨支持 #	國民黨	11.7%	88.3%	27	$\chi^2= \#$ p 值= #
	民進黨	16.5%	83.5%	8	
	新黨	0.0%	100.0%	1	
	政黨中立	28.3%	71.7%	20	
	無反應	33.6%	66.4%	6	
最常看電視新聞台 #	臺視	31.4%	68.6%	6	$\chi^2= \#$ p 值= #
	中視	0.0%	100.0%	3	
	華視	100.0%	0.0%	1	
	民視	9.8%	90.2%	6	
	TVBS	4.3%	95.7%	15	
	三立set	69.6%	30.4%	4	
	東森	49.2%	50.8%	6	
	中天	6.8%	93.2%	7	
	年代	34.0%	66.0%	3	
	其他電視臺	20.4%	79.6%	5	
	都看	0.0%	100.0%	3	
	不看，無反應	0.0%	100.0%	4	
印象來源 #	人際網路	14.6%	85.4%	6	$\chi^2= \#$ p 值= #
	報紙	29.8%	70.2%	12	
	電視	22.6%	77.4%	15	
	個人經驗	15.0%	85.0%	28	
	其他管道	0.0%	100.0%	1	
洽公次數 #	沒有	21.0%	79.0%	14	$\chi^2= \#$ p 值= #
	1 至 3 次	16.5%	83.5%	23	
	4 次以上	21.6%	78.4%	25	

註 1：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異 (p<0.05)。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比率不得大於 20%)，不適用卡方檢定。

表 I.3 根據您的瞭解，臺北市政府殯儀館辦事情透不透明？

		不透明	透明	無反應	個數	檢定
		橫 %	橫 %	橫 %		
合計		22.8%	61.5%	15.7%	62	
性別	男性	21.9%	66.9%	11.2%	27	$\chi^2=0.975$ p 值=0.614
	女性	23.5%	57.2%	19.3%	34	
年齡 #	20-29 歲	30.9%	39.2%	29.9%	7	$\chi^2=$ # p 值= #
	30-39 歲	57.4%	42.6%	0.0%	6	
	40-49 歲	10.6%	84.8%	4.6%	14	
	50-59 歲	28.3%	61.2%	10.5%	18	
	60 歲及以上	11.6%	58.0%	30.4%	16	
教育程度 #	小學及以下	26.7%	50.7%	22.6%	5	$\chi^2=$ # p 值= #
	國、初中	0.0%	54.1%	45.9%	5	
	高中、職專科	36.4%	49.3%	14.3%	8	
	大學及以上	29.0%	63.0%	7.9%	16	
省籍 #	本省客家人	15.1%	84.9%	0.0%	7	$\chi^2=$ # p 值= #
	本省閩南人	19.7%	60.2%	20.1%	40	
	大陸各省市人	34.9%	54.0%	11.1%	15	
職業 #	高、中級白領	25.1%	61.9%	13.0%	22	$\chi^2=$ # p 值= #
	中低、低級白領	28.6%	62.8%	8.6%	13	
	藍領	12.3%	68.8%	18.9%	4	
	家管	24.3%	52.7%	23.1%	12	
	退休失業其他	13.2%	66.2%	20.6%	11	
居住地 #	松山區	41.4%	46.0%	12.6%	9	$\chi^2=$ # p 值= #
	信義區	0.0%	85.9%	14.1%	4	
	大安區	12.4%	87.6%	0.0%	6	
	中山區	52.1%	23.6%	24.3%	3	
	中正區	22.9%	77.1%	0.0%	3	
	大同區	0.0%	100.0%	0.0%	1	
	萬華區	0.0%	48.3%	51.7%	2	
	文山區	17.7%	82.3%	0.0%	8	
	南港區	100.0%	0.0%	0.0%	1	
	內湖區	0.0%	64.4%	35.6%	6	
	士林區	44.4%	34.1%	21.5%	8	
政黨支持 #	北投區	18.3%	81.7%	0.0%	8	$\chi^2=$ # p 值= #
	國民黨	12.2%	79.1%	8.7%	27	
	民進黨	15.0%	58.2%	26.8%	8	
	新黨	0.0%	100.0%	0.0%	1	
	政黨中立	35.8%	44.0%	20.1%	20	
最常看電視新聞台 #	無反應	41.3%	39.0%	19.6%	6	$\chi^2=$ # p 值= #
	臺視	8.1%	91.9%	0.0%	6	
	中視	32.4%	43.9%	23.7%	3	
	華視	0.0%	100.0%	0.0%	1	
	民視	28.2%	41.9%	29.9%	6	
	T V B S	30.1%	57.8%	12.1%	15	
	三立 s e t	19.2%	80.8%	0.0%	4	
	東森	34.0%	41.2%	24.8%	6	
	中天	8.0%	84.8%	7.3%	7	
	年代	34.0%	66.0%	0.0%	3	
	其他電視臺	10.5%	89.5%	0.0%	5	
	不看，無反應	58.9%	0.0%	41.1%	3	
印象來源 #	不看，無反應	0.0%	41.5%	58.5%	4	$\chi^2=$ # p 值= #
	人際網路	0.0%	100.0%	0.0%	6	
	報紙	19.3%	72.6%	8.1%	12	
	電視	23.1%	53.7%	23.1%	15	
	個人經驗	27.5%	53.5%	19.0%	28	
洽公次數 #	其他管道	100.0%	0.0%	0.0%	1	$\chi^2=$ # p 值= #
	沒有	18.8%	62.0%	19.2%	14	
	1 至 3 次	27.9%	46.7%	25.4%	23	
	4 次以上	20.3%	74.8%	4.8%	25	

註 1：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異 (p<0.05)。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比率不得大於 20%)，不適用卡方檢定。

表 I.4 請問您在最近這一年當中，有沒有聽說過臺北市政府負責殯葬工作的工作人員貪污收錢的情形？

		沒有			有			無反應	個數	檢定
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %			
合計		78.4%	20.9%	0.6%				1,612		
性別	男性	76.8%	22.9%	0.3%	759	χ ² =6.033 p 值=0.049				
*	女性	79.8%	19.2%	1.0%	853					
年齡	20-29 歲	87.4%	11.0%	1.5%	239	χ ² =# p 值=#				
#	30-39 歲	85.2%	14.8%	0.0%	327					
	40-49 歲	73.8%	26.2%	0.0%	318					
	50-59 歲	72.4%	26.0%	1.6%	313					
	60 歲及以上	76.4%	23.1%	0.5%	391					
教育程度	小學及以下	76.4%	21.2%	2.4%	168	χ ² =# p 值=#				
#	國、初中	70.5%	25.7%	3.8%	127					
	高中、職專科	78.0%	22.0%	0.0%	373					
	大學及以上	70.2%	29.8%	0.0%	244					
		83.6%	16.2%	0.2%	693					
省籍	本省客家人	84.9%	14.2%	0.9%	134	χ ² =# p 值=#				
#	本省閩南人	78.5%	20.8%	0.8%	1,162					
	大陸各省市人	77.2%	22.8%	0.0%	283					
	原住民	80.0%	20.0%	0.0%	7					
職業	高、中級白領	79.6%	20.0%	0.3%	508	χ ² =# p 值=#				
#	中低、低級白領	81.6%	17.8%	0.6%	439					
	農林漁牧	0.0%	100.0%	0.0%	1					
	藍領	75.0%	25.0%	0.0%	75					
	家管	75.2%	23.7%	1.1%	322					
	退休失業其他	76.0%	22.9%	1.1%	267					
居住地	松山區	72.2%	25.8%	2.0%	124	χ ² =# p 值=#				
#	信義區	77.8%	21.9%	0.4%	139					
	大安區	79.1%	20.9%	0.0%	184					
	中山區	81.1%	18.9%	0.0%	139					
	中正區	77.5%	22.5%	0.0%	93					
	大同區	83.0%	17.0%	0.0%	78					
	萬華區	76.7%	22.0%	1.3%	120					
	文山區	74.8%	23.8%	1.4%	158					
	南港區	84.4%	15.6%	0.0%	71					
	內湖區	83.5%	16.5%	0.0%	163					
	士林區	77.2%	22.8%	0.0%	173					
	北投區	76.3%	21.3%	2.4%	152					
政黨支持	國民黨	84.3%	15.7%	0.0%	464		χ ² =# p 值=#			
#	民進黨	72.3%	26.8%	0.9%	301					
	新黨	88.0%	12.0%	0.0%	9					
	臺聯黨	66.0%	30.1%	3.9%	26					
	親民黨	75.1%	24.9%	0.0%	29					
	政黨中立	77.8%	21.4%	0.7%	549					
	無反應	77.4%	21.5%	1.1%	234					
最常看電視新聞台	臺視	76.0%	21.5%	2.6%	39	χ ² =# p 值=#				
#	中視	85.0%	15.0%	0.0%	68					
	華視	78.1%	21.9%	0.0%	34					
	民視	71.4%	26.6%	2.0%	189					
	TVBS	79.4%	19.0%	1.6%	316					
	三立set	71.7%	28.0%	0.3%	181					
	東森	78.5%	21.5%	0.0%	135					
	中天	86.1%	13.9%	0.0%	135					
	年代	73.3%	26.7%	0.0%	56					
	其他電視臺	81.4%	18.6%	0.0%	87					
	都看	79.7%	20.3%	0.0%	200					
	不看，無反應	81.8%	18.2%	0.0%	173					
印象來源	人際網路	80.3%	19.3%	0.4%	232		χ ² =# p 值=#			
#	報紙	76.2%	23.4%	0.5%	253					
	電視	78.2%	21.0%	0.9%	596					
	個人經驗	75.8%	23.4%	0.8%	402					
	其他管道	84.9%	15.1%	0.0%	70					
洽公次數	沒有	83.0%	16.5%	0.5%	738	χ ² =# p 值=#				
#	1至3次	75.9%	23.1%	1.1%	564					
	4次以上	72.3%	27.5%	0.2%	288					

註 1：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異 (p<0.05)。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比率不得大於 20%)，不適用卡方檢定。

表 I.5 請問您知不知道臺北市殯葬工作的公務人員如果貪污收錢,就會被開除(台語:辭頭路)?

		知道	不知道	個數	檢定
		橫 %	橫 %		
合計		33.0%	67.0%	1,612	
性別	男性	41.9%	58.1%	759	$\chi^2=52.092$
*	女性	25.0%	75.0%	853	p 值=0.000
年齡	20-29 歲	27.0%	73.0%	239	$\chi^2=14.253$
*	30-39 歲	30.1%	69.9%	327	p 值=0.007
	40-49 歲	30.5%	69.5%	318	
	50-59 歲	40.3%	59.7%	313	
	60 歲及以上	35.3%	64.7%	391	
教育程度	小學及以下	31.2%	68.8%	168	$\chi^2=12.254$
*	國、初中	41.0%	59.0%	127	p 值=0.016
	高中、職	37.2%	62.8%	373	
	專科	34.5%	65.5%	244	
	大學及以上	29.0%	71.0%	693	
省籍	本省客家人	41.7%	58.3%	134	$\chi^2= \#$
#	本省閩南人	32.8%	67.2%	1,162	p 值= #
	大陸各省市人	30.9%	69.1%	283	
	原住民	20.0%	80.0%	7	
職業	高、中級白領	36.2%	63.8%	508	$\chi^2=28.027$
*	中低、低級白領	29.2%	70.8%	439	p 值=0.000
	農林漁牧	100.0%	0.0%	1	
	藍領	48.8%	51.2%	75	
	家管	25.1%	74.9%	322	
	退休失業其他	37.6%	62.4%	267	
居住地	松山區	28.7%	71.3%	124	$\chi^2=24.610$
*	信義區	31.0%	69.0%	139	p 值=0.010
	大安區	37.7%	62.3%	184	
	中山區	21.0%	79.0%	139	
	中正區	44.4%	55.6%	93	
	大同區	42.3%	57.7%	78	
	萬華區	37.3%	62.7%	120	
	文山區	34.2%	65.8%	158	
	南港區	34.6%	65.4%	71	
	內湖區	27.4%	72.6%	163	
	士林區	35.5%	64.5%	173	
	北投區	30.6%	69.4%	152	
政黨支持	國民黨	34.7%	65.3%	464	$\chi^2=9.759$
	民進黨	35.6%	64.4%	301	p 值=0.135
	新黨	22.6%	77.4%	9	
	臺聯黨	44.7%	55.3%	26	
	親民黨	43.9%	56.1%	29	
	政黨中立	31.5%	68.5%	549	
	無反應	27.2%	72.8%	234	
最常看電視新聞台	臺視	56.3%	43.7%	39	$\chi^2=18.739$
	中視	19.6%	80.4%	68	p 值=0.066
	華視	25.8%	74.2%	34	
	民視	31.1%	68.9%	189	
	TVBS	33.9%	66.1%	316	
	三立 set	33.5%	66.5%	181	
	東森	35.6%	64.4%	135	
	中天	34.0%	66.0%	135	
	年代	35.1%	64.9%	56	
	其他電視臺	27.7%	72.3%	87	
	都看	31.2%	68.8%	200	
	不看, 無反應	35.0%	65.0%	173	
印象來源	人際網路	34.4%	65.6%	232	$\chi^2=9.876$
*	報紙	32.1%	67.9%	253	p 值=0.043
	電視	31.4%	68.6%	596	
	個人經驗	38.1%	61.9%	402	
	其他管道	21.8%	78.2%	70	
洽公次數	沒有	32.0%	68.0%	738	$\chi^2=2.806$
	1 至 3 次	32.1%	67.9%	564	p 值=0.246
	4 次以上	37.1%	62.9%	288	

註 1:「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異 (p<0.05)。

註 2:「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比率不得大於 20%),不適用卡方檢定。

臺北市政府政風處委託研究案報告修訂

說明表

委託研究名稱	臺北市政府 102 年廉政委託研究案				
提議單位人員及意見內容	報告初稿原內容	頁次	報告修正後內容	頁次	備註
政風處：台北市改成臺北市	台北市	i,2,35-45,67,79,80-153	已修正 將台北市改成臺北市	i,ii,2,3,8-17,19-70,77-105,112-167	1
政風處：如市立殯儀館禮堂使用規費區分「原價日、加價日、減價日」	刪除「括符號	ii	已將「括號刪除 例如臺北市立殯儀館禮堂將使用規費區分為原價日、加價日、減價日	ii	2
政風處：二、臺北市政府殯葬業務人員清廉度評價影響因子之研究部分，主要…	請調整編排方式如第二行縮排	3	已調整編排	3	3
政風處：5. 針對各項影響臺北市民對殯葬業務人員清廉評價之因素，提出可供改進之具體方法。	對齊前行	3	已對齊前行	3	4
政風處：請調整編排方式	請調整編排方式	17	已調整編排	19	5
政風處：「接續 D1 題回答最近一年內有因為處理親戚朋友過世的事情，有和臺北市政府負責殯葬工作的公務人員接觸的相關經驗者，是自己去殯儀館辦理，或是委託葬儀社辦理，問卷題目如下：」	請調整字型大小	23	已調整字型大小	25	6
政風處：倒數第 2 行中刪除數字尾數為 0 部分。另圖 4.5 亦一併修正	...調查結果顯示，33.0%的受訪者表示「知道」,67.0%的受訪者表示「不知道」...	27,28	已修正	28,29	7
政風處：倒數第 2 行「整體而言，曾經與臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員實際接觸過的民眾，約近四成	「...未曾經與臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員實際接觸過的民眾，約近四成二的民眾給	29	已修正	30	8

二的民眾給予正面評價，約近三成一的民眾評價傾向於負面」。	予正面評價，約近三成一的民眾評價傾向於負面」。				
政風處：表 4.3 與表 4.4 中刪除數字尾數為 0 部分。	請修正	30	已修正	31, 32	
政風處：表 4.3 與表 4.4「曾與殯葬業務人員接觸著」。	「曾與殯葬業務人員接觸著」，應是「者」	30	已修正為”著”	31, 32	9
政風處：…綜合上述，曾與殯葬業務人員接觸著的民眾，有 39.2%認為臺北市政府負責殯葬工作公務人員不清廉，而未曾與殯葬業務人員接觸著的民眾…	…綜合上述，自行到殯儀館辦理曾與殯葬業務人員接觸著的民眾，有 39.2%認為臺北市政府負責殯葬工作公務人員不清廉，而委託殯葬業者辦理未曾與殯葬業務人員接觸著的民眾…	31	已修正	32	10
政風處：表 4.4 中表頭配合前項修正自行到殯儀館辦理者曾與殯葬業務人員接觸著→委託殯葬業者辦理者未曾與殯葬業務人員接觸著	配合修正	31	已修正	32	11
政風處：倒數第 4 行「…空間；而近四成二的民眾給予臺北市政府殯儀館工作人員正面評價，近三成一的民眾評價傾向於負面…」應係未曾與殯葬業務人員接觸者之比例	…空間；而未曾與殯葬業務人員接觸者，近四成二的民眾給予臺北市政府殯儀館工作人員正面評價，近三成一的民眾評價傾向於負面。	31	已修正	32	12
政風處：倒數第 5 行「此外，從廉正的內涵來看，清廉形象的型塑不應有任何的缺口」。	「此外，從廉正的內涵來看，清廉形象的型塑不應有任何的缺口」，應是「廉政」、「形塑」。	33	已修正錯別字	34	13
政風處：「FB6: 可是為什麼國外能這樣子做，台灣不能這樣做，應該是執政者他本身，就有問題，他心態上的問題阿」。	「FB6: 可是為什麼國外能這樣子做，台灣不能這樣做，應該是執政者他本身，就有問題，他心態上的問題阿」，應是「啊」	36	已修正為”啊”	37	14
政風處：「FS3: 只要死亡禁忌存在，你為什麼收紅包？收紅包當時的意思是我給你一個紅包幫你去掉楣氣」。	「FS3: 只要死亡禁忌存在，你為什麼收紅包？收紅包當時的意思是我給你一個紅包幫你去掉楣氣」，「楣氣」確認是否為錯別字。	39	已修正錯別字	42	15

政風處：第 1 行，「…所以你看我們平常請人家幫忙我們不見的會包紅包」，「不見得」	「…所以你看我們平常請人家幫忙我們不見的會包紅包」，「不見得」	40	已修正錯別字	42	16
政風處：「…殯葬處需要再與「使用者(業者與家屬)…」。	「…殯葬處需要再與「使用者(業者與家屬)…」，少一個括符號	40	已增加括號	42	17
政風處：「FB3：…對阿。那如果說為了不要，不要延遲到工作進行了話，那我們花店是不是要，增加人員，對不對?…」。	「FB3：…對阿。那如果說為了不要，不要延遲到工作進行了話，那我們花店是不是要一增加人員，對不對?…」，逗號是否刪除。	41	已修正	42	18
政風處：「FB4：其實…有啦，我們如果注意看，所以你在注意看那個殯葬處那個上網上去，他也有時候還滿溫馨的阿，比如說阿」。	「FB4：其實…有啦，我們如果注意看，所以你在注意看那個殯葬處那個上網上去，他也有時候還滿溫馨的阿，比如說阿」，應是「啊」	41	已修正為”啊”	43	19
政風處：「FB6：…因為大家都覺得，你殯葬管理處，太偏向於，某特定業者，…」。	「FB6：…因為大家都覺得，你殯葬管理處，太偏向於一某特定業者，…」，逗號是否刪除。	42	已修正	44	20
政風處：第 6 行「…然後裡面舒適，評鑑選的績優業者…」，「還的」應該是「還得」。	第 6 行「…然後裡面舒適，評鑑選的績優業者…」，「還的」應該是「還得」。	42	已修正錯別字	44	21
政風處：「…再加上根據量化的民意調查顯示，只有 33%的民眾知道當殯葬處員工有收賄情事時會遭到開除的處置…」統一數字敘述	「…再加上根據量化的民意調查顯示，只有三成的民眾知道當殯葬處員工有收賄情事時會遭到開除的處置…」	54	已修正	61	22
政風處：…在質化資料蒐集的過程中，民眾不時提到業者、…	請調整編排方式	55	已調整編排	62	23
政風處：…「予取予求」。而當相關政府部門所提供之服務與訂定之政策亦與民間迷信習俗相似(如禮堂之使用規費分「原價日、加價日、減價日」…	參考殯葬處說明使用規費分原價日、加價日、減價日原因修正為…幾近「予取予求」；而市立殯儀館禮堂之使用規費方式分淡、平、旺日「減價日、原價日、加價日」，雖為反制民間看日子習俗以價制量，使得好	ii 54		ii,61	24

	日子費用反而高，而淡日價格是旺日的一半，實施的結果使殯儀館禮堂淡、平、旺日三種日子趨於平均使用，惟此舉仍有迎合迷信，推波助瀾搶旺日等民俗之爭議；此外，「靈堂」空間…				
政風處：就殯葬業務所涉及的醫院功能而言…。	須考量 101 年 7 月內政部主管法規「殯葬管理條例」針對醫院設置太平間相關管理規範，目前醫院僅為太平間存放大體之事務。	i, 38 49-50		i, 50, 57, 58	25
政風處：因此，若能在醫院太平間通道、安寧病房中張貼醒目公告，加強相關資訊之宣導，或在醫院安寧病房中所提供的無線網路首頁，將相關訊息(如績優殯葬業者、相關殯葬流程、服務提供事項)與網站作連結，或者讓醫院社工主動對於安寧病房家屬提供完整資訊，充分告知其選擇的權力，並設立專線提供民眾即時諮詢，再。	建議初步由殯葬處與市立聯合醫院協調相關具體作法較為可行，新增修正處為紅色字體 因此，若能殯葬處可協調在市立醫院適當場所放置文宣等措施 太平間通道、安寧病房中張貼醒目公告 ，加強相關資訊之宣導， 或在醫院安寧病房中所提供的無線網路首頁，將相關訊息(如績優殯葬業者、相關殯葬流程、服務提供事項)與網站作連結，或者讓醫院社工主動(被動較可行)對於安寧病房家屬提供完整資訊，充分告知其選擇的權力，並設立專線提供民眾即時諮詢，再	56	已依建議修正	63	26
政風處：使得民眾與殯葬處之間產生良好互動關係，若能再將規費單據進行改版，使之看來更具正式性，並防止有心人士複製及偽造，應能進一步防杜違法情事、提升殯葬處形象，以建立並強化殯葬處之公信力。	新增修正處為紅色字體 使得民眾與公部門服務 殯葬處 之間產生良好互動關係，並可滿足民眾殯葬服務選擇需求。另殯葬處可若能再將規費單據進行改版，使之看來更具正式性，並防止有心人士複製及偽造，應能進一步防杜違法情事、提升殯葬處形象，以建立並強化殯葬處之公信力。	56	已依建議修正	63	27

政風處：因此殯葬處的相關服務與規定並不見得會如數傳遞至民眾方	少字或多字？	56	已依建議修正	63	28
政風處：因此，建議市府應在招募殯葬相關技術人員時，給予不同於其他機關遷調、聘用之考量，以便維持殯葬服務品質與杜絕紅包文化之重生。	新增修正處為紅色字體 因此，建議市府應在招募殯葬相關技術人員時，給予不同於其他機關遷調、聘用之考量，如要求需具備專業證照之徵才要求，以便維持殯葬服務品質與杜絕紅包文化之重生。	57	已依建議修正	64	29
政風處：修改研提臺北市政府及主管機關防範貪瀆不法之預警機制，及打擊貪腐之有效制度設計之政策建議內容。	新增修正處為紅色字體 評估外包與公營化與民營化並行的可行性 增加「公權力行使」、「設施設備經營管理」、「殯葬禮儀服務」及「社會福利」等執行面向略述等	58	已依建議修正	65, 66	30
政風處：倒數第 5 行，「首先引起民眾對於先關議題的熟悉…」	倒數第 5 行，「首先引起民眾對於先關議題的熟悉…」，「先關」應是「相關」	60	已修正錯別字	67	31
期末報告審查會議修訂表 「王文秀館長：不贊同以文化制文化，紅包袋裡裝規費未必真的只有規費。」，請依修改意見修正。	建議刪除政策建議-「以文化制文化」的方案，避免另種紅包文化形成。	60	已依建議修正	64	32
參與觀察部分 王文秀館長：紅包文化內容修正。	請參考王館長意見修正報告內容。		已依建議參考		33
政風處：附錄三小標題-內部利害關係人(此為訪綱之主軸問題，其他問題將視當面訪談延伸並調整)	修正為內部利害關係人：主要用於公部門殯葬業務人員訪談	81	已依建議修正	88	34
政風處：附錄四小標題-外部利害關係人第一版：主要用於市府殯葬處公務人員訪談	修正為外部利害關係人第一版：主要用於與公部門殯葬業務人員有經驗接觸之民眾還是專家學者？訪談	82	已依建議修正	89	35
政風處：附錄四小標題-外部利害關係人 II：主要用於學者專家與業者	修正為外部利害關係人第二版：主要用於與公部門殯葬業務人員有經驗接觸之專家學者還是民	83	已依建議修正	90	36

	眾?及業者訪談				
政風處：附錄五標題-民眾 焦點團體座談題綱 台北市政府 102 年廉政委 託案-深度訪談大綱 若是焦點團體座談題綱 請刪除深度訪談小標題	修正為民眾焦點團體座 談題綱 台北市政府 102 年廉政委 託案-深度訪談大綱(若 是)	84	已依建議修正	91	37
政風處：附錄六標題-業者 焦點團體座談題綱 台北市政府 102 年廉政委 託案-深度訪談大綱 若是焦點團體座談題綱 請刪除深度訪談小標題	修正為業者焦點團體座 談題綱 台北市政府 102 年廉政委 託案-深度訪談大綱	85	已依建議修正	92	38
政風處：附錄七標題-專家 學者焦點團體座談題綱 台北市政府 102 年廉政委 託案-深度訪談大綱 若是焦點團體座談題綱 請刪除深度訪談小標題	修正為專家學者焦點團 體座談題綱 台北市政府 102 年廉政委 託案-深度訪談大綱	86	已依建議修正	93	39