

壹、目的

基層單位，日常受理民政、兵役、社會福利、經建工程、全民健保及民眾訴訟等業務，一方面囿於編制、人力上已然不足；另一方面，市民的需求不斷增加，市民的所有事務，任何煩惱，第一印象是找區公所解決，區公所儼然成為市民的“萬應公”。殊不知區公所第一線的基層服務人員權責有限，應付此繁雜事項已是左支右絀，更遑論兼顧政策及政令宣導。各區有其生態、人文等特性，區公所本應於一般性服務之外，針對此特性加以了解規劃，務期去蕪存菁，甚而發揚光大。然事實與理想相去何止千里，究其原因無他，承辦人員未能走出象牙塔，參訪觀摩，學習他人經驗而已。

在災害防救方面，經驗的傳承遠勝於一切書面作業，台北市各區每年都有各類型的防災演練，其規模之大、動員人力之多、項目之精細，經評比每年都是全國第一。而這中間隱藏著一個大問題，就是所有演練都是公部門在運作，私人團體或市民卻極少參與配合演習，難不成災害來襲，只要政府機關獨立救濟就可化解市民的災難？因此，設法讓行政人員和基層里長，暫時拋開手邊事務，出國考察，藉以培養多面向之思考，恢宏其器度，宏觀其視野，實有其切中性和必要性，對此行政作為亦應給予肯定。

日本為二次大戰之敗戰國，當時的狀況舉國上下豈一個「慘」字了得，但他們知恥知病，勵精圖治，非但在經濟和國民所得上，短短二十年間，一躍而為亞洲之首，在汽車工業更與歐美並駕齊驅。今日，值得一提的是，他們所處的環境並不是風調雨順，無災無難；其實日本與台灣都島國，每年都受颱風侵襲，在地層上，同樣位於板塊之間，依近年統計，日本大型地震，如阪神大地震和關東大地震，其傷亡和損失遠超過台灣的 921 大地震，為何他們毋需國際奧援，自己可以迅速站起來，其災前整備，災中救護和災後之復原，及防救災的指揮系統，值得我們學習與探討。古云：憂勞可以興國，逸豫適足亡身。日本為這句話作了最佳詮釋。

以基層行政人員和各里巡守隊長及志工的參訪，我們不敢冀望獲得價值的認同，尤其在便民服務上，其良窳優劣自有定論，不是誰是誰非的兩極論可以一語帶過，重要的是每一個參訪人員觀念的衝激與改變，所謂“國者人之積，人者心之器”，人的一切言行舉動，無非均導源於心之意向，再多的論述，遠不及個人觀念的更張。日本就讓我們內心產生非常大的震撼。

貳、過程

94年11月28日（星期一）

今日懷著愉快心情，早上6點於台北市信義區公所北門集合，出發前張區長起個大早送行，並且再三提醒我們參訪的主要目的，就是看看人家防災是怎麼做的，為民服務如何澈底，以及社區改造、環境美化等方面。

94年11月29日（星期二）

一早前往奈良東大寺，該寺位於奈良要司町，是日本奈良時代的佛教事業，在八世紀中時仿照中國寺院建築而興建的，這裡的建築、雕刻、藏品在日本美術史上占有特殊的地位。寺院正門前豎立著18根長約30米，直徑約1米的大木柱，氣勢雄偉，是日本最大的寺院。奈良公園中飼養著許多鹿，鹿被認為是神的使者，自古以來受到人們珍愛，這裡的鹿一點都不怕生。

下午前往大阪，日本大阪歷史悠久，傳說是開國神武天皇駕船來到此地，看見當地水勢湍急，因此命名為浪速。歷經數百年後才改為同音異字的「難波」。又過了幾百年因地形的關係而改稱「大坂」。明治維新時忌於「坂」字犯有「武士叛亂」之諱，因此正式改名為「大阪」。在古代大阪是通往中國和朝鮮的重要港口。7世紀時已是一個商業中心。16世紀豐臣秀吉在這裡修運河、建橋梁。江戶時代大阪即為日本的經濟中心。目前為日本第2大都市，面積221.96km²，總人口2,639,725人（2005年8月1日）市樹為櫻樹、市花是三色紫羅蘭。地理上位於日本本州中部，發展快速繁榮，1956年，大阪被指定為政令指定都市，全市共分為24區。分別為西淀川區、淀川區、東淀川區、此花區、福島區、北區、都島區、旭區、港區、西區、中央區、城東區、鶴見區、大正區、浪速區、天王寺區、東成區、住之江區、西成區、阿倍野區、生野區、住吉區、東住吉區、平野區。

一行人先到位於東區的大阪城，是日本現今最大的城堡，已有400多年的歷史。總長12公里，四周用40多萬塊巨石砌築城牆和護城河，該城堡是大阪市的象徵。接著參訪大阪市中央區役所，區役所隸屬於大阪市市民局，中央區創設於1989年2月13日由東區和南區合併而成，面積8.88km²（2001年10月1日現在國土地理院發布），人口數62,590人。（平成16年1月1日現在推計）

中央區役所職掌

一、總務課

庶務：申請書表的販售、支付的窗口相關業務。

二、區民企劃室：

(一)企劃振興：地域的振興、防災、統計調查、守望相助、市民捐款等相關業務。

(二)市民活動推動：各種諮詢、廣告報紙、國宅申請等相關業務。社會教育、市民体育、生涯學習、人民權利義務等相關業務。

三、住民情報課

(一)居民登錄：轉入、轉出提出申請、印鑑登錄、證明、外國人登錄、小中學校的就學等相關業務。選舉相關業務。

(二)戶籍：出生、死亡、婚姻等等戶籍的申請、證明等相關業務。

四、保險年金課

(一)管理業務：國民健康保險費的繳納、退還等相關業務。

(二)保險業務：國民健康保險、國民年金等相關業務。

五、稅務課

(一)稅務管理業務：市稅退稅的支付及證明等相關業務。

(二)納稅業務：市稅的繳納及納稅諮詢等相關業務。

(三)市民稅業務：個人市・府民稅（普通徵收）、600cc以下汽車稅等相關業務。

(四)土地設定抵押業務：固定資產稅（土地・設定抵押登記）等相關業務。

(五)家屋業務：房屋稅等相關業務。

除原定計畫參訪大阪市中央區役所外，一行人一直想多了解日本區役所的一些設施，因此途經名古屋時順道拜訪了名古屋中區區役所，經該所總務課剛田課長介紹了行政組織及工作項目，因組織編制不同工作項目也不盡相同，但以為民服務設施為例將2所區役所和本所粗略分析比較如下：

項目	大阪市中央區役所	名古屋中區役所	台北市信義區公所
樓層結構及位置	行政中心 1-5 樓 6-7 會議室	商業大樓 B1、2-6 樓	行政中心 6-7 樓
公共空間	1 樓大廳穿堂設有固定式文化藝廊展示及不定期藝文、活動展示。標示區役所服務場所樓層、課室分工圖	1 樓大廳穿堂設有固定式文化藝廊、服務場所樓層、課室分工圖。	1 樓服務場所樓層分佈圖、敬老悠遊卡展期服務台，文化藝廊設在 6 樓。
為民服務櫃檯	1 樓住民情報課 保險年金課	2 樓住民情報課 保險年金課	6 樓民政課、社會課、兵役課、健保課
服務臺	資訊中心旁	2 樓電扶梯入口設置服務臺並有 1 位工作同仁	6 樓設置服務臺並有志工奉茶、引導
書寫櫃檯	書寫桌未設置椅子，故高度及腰方便書寫。亦提供範例供參。	書寫桌未設置椅子，故高度及腰方便書寫。亦提供範例供參。	設置書寫桌、椅子，提供民眾書寫範例。
受理案件情形	單一綜合窗口收件，再給各窗口號碼牌	3 個單一綜合窗口收件，再給各窗口號碼牌	抽各課室號碼牌後，各課室單一窗口
等候區	整排靠背塑膠椅、提供 2 臺電視	中央設有無靠背座椅、提供 1 臺電視	沙發椅、提供書報雜誌
其他設施	1 樓設有資訊中心 設吸煙區 公告今日活動告示牌	2 樓設有資訊中心	抽號碼機
*網站	網站有中文（簡體）、英文、日文、韓文 4 種語言。	網站日文	中文網站 英文網站

大阪市中央區區役所各項申請案件，連結大阪市市民局網頁均有詳細說明，甚至連下載的紙張應注意事項都不忘一再提醒，對於外國人基於互相尊重態度，理解彼此文化和習慣的差異，制定了大阪市外籍居民實施基本方針，致力於完善的外籍居民施政。市政府市民諮詢室設立7種語言（英語、中文、韓語、泰國語、葡萄牙語、印度尼西亞語、西班牙語）的外籍居民諮詢窗口，由大阪國際交流中心統一受理，生活窗口貼心的連預防商業詐騙手法、如何處理垃圾等小細節都有說明，十分周到。

94年11月30日（星期三）

上午8時30分前往位於大阪城西側的大阪歷史博物館，大阪歷史博物館興建於西元2001年，是一棟10層樓高建築物，與NHK廣播電視台大樓的頂部由一個巨大的天井相連，面積1,883平方公尺，高35公尺，為舉辦各種集體活動提供開闊的空間。這座博物館位於難波宮遺址之上，並緊鄰大阪城公園，形成一座追尋、感受、思考都市大阪的歷史體驗場所。以4個不同時代作為主題形象，生動地介紹給觀眾。10樓古代展廳展示奈良時代難波宮太極殿；9樓中近世紀天下商業中心時代16世紀織田信長時代街道；7樓近現代展廳展示18世紀堂島米市市集及20世紀初期庶民生活模型。原大尺寸模型生動地再現大阪人各個時期的生活型態與生活方式。

大阪歷史博物館以「市民參與的博物館」為發展目標，是以志工服務成為博物館的市民參與方式。館內志工服務工作包括遺址導覽、遊戲解說，以及各展場的解說服務等。8樓為學習調查發掘技術和對遺跡遺物的觀察方法，利用各種工具和資料可以完全身歷其境，是一個可以看可以摸的考古學體驗空間，並由志工負責遊戲解說，講解大阪的歷史故事，遊客聽得興趣盎然。

94年12月1日（星期四）

一早步行飯店對面的京都車站，於1997年改建完成，三鐵共構，站體高達11層樓，全長470公尺，是日本最大車站，也被譽為全世界最美麗的車站，原先京都地鐵與新幹線高架快速鐵路並未在同一車站內，後來在京都地鐵遷站至現址，再利用空間設計把兩條平行鐵路結合在一起，若依我們世俗的眼光，該站很多突出的鋼骨結構根本就是浪費的，但他們為了要將這兩條落差在三層樓高的鐵道拉近，不惜把站台整個拖高，而在拖高的

同時，為免突兀而影響整體美觀，更將站體拉長，上頭加裝透明板及觀景台，使他們與周邊飯店高度相當，在整個大環境裡，透顯出和諧，在夜晚頂樓燈光亮起時，美麗炫耀，立刻變成觀光景點，其前瞻性的規劃可見一斑。

上午 10 時參訪京都市民防災中心(照片一.二.三)

京都市民防災中心館長谷山先生：

大家好，我是本中心館長谷山，非常歡迎遠從台灣來的朋友蒞臨本中心。說來本館蓋好的時候還沒有發生阪神大地震，大約在大地震之前 3 年就已經計畫要蓋了，因為在日本京都經常發生地震，當初興建本館的目的是要教育京都市民平時如何去防災，而在災害來臨時又如何救災，因此在京都市的機關學校老師都會來此接受相關的教育，剛才各位在外面看到的就是學校老師帶同學來。

地震發生時我們都希望建築物很堅固，能保護我們的生命，因此最重的是我們要如何來去保護自己，看到災難的時候，我們怎麼樣去幫助人家逃過災難，這個中心就是為市民做這些教育所做的建設，再次歡迎各位來此做避震、防火、滅火、逃生等的體驗，認識防災的重要性。

台北市信義區公所副區長王先黎：

非常感謝館長古山先生親自為我們做簡報，我們以熱烈的掌聲謝謝。有一些問題請教館長，請問區役所如何做救災的工作？

館長：這裡是京都市，下面有 11 個區，災害發生時應該怎麼做，完全由市給 11 個區下指令，區所再貫徹市的指令做事。

副區長：區工作性質是什麼？接受哪些指令？可否舉例說明

館長：比方災難發生時，必須向哪個地區避難走，由市發給各區，區長接到指令立刻傳達下去。

副區長：我們區下面有里，日本的區下面有沒有什麼單位？

館長：日本的區下面是市民的自主團體組織，沒有像台灣有里的單位。

副區長：何謂自主團體組織，請做說明？

館長：區下面有 220 個團體組織，每個團體約 3 千人，他們叫做自主防災會，屬於社團性質，裡面有一個會長，會長不是區指派，是由團體自己選出。

課長蕭金榜：請問館長，丁長是否有參與防災的工作？

館長：丁長是一定要參加這種工作的，但丁它不屬於政府行政單位。

副區長：災害發生時，由誰通報？會派出什麼樣的組織，如何知道受災的詳細地點、範圍有多大、需要什麼救援、如何處理？

館長：災害發生時民眾就會打 119 電話通報，防災中心與消防局都是連線的，就近的消防或救護車就會立刻到達現場。

副區長：颱風或土石流發生災害時，我們還會派一個勘查組去，他們怎們去，是不是每個人有一個固定的區域，在第一時間到現場，帶什麼裝備去，有沒有這些規定？

館長：我們裝備很齊全，視不同的災害，就會帶相關的裝備去。

副區長：在日本救災體系有沒有勘查組？

館長：日本發生最多的災害就是颱風、地震、火災，不論是怎麼樣的災害，都是由消防局在處理。

副區長：有關 220 個組織團體，平常怎麼做教育訓練？

館長：這些團體 1 年有 1 次得總合防災訓練，包含了各種項目，場面很盛大。

副區長：如果災害來時，這些組織怎麼動？他們有沒有分組，例如抬傷患的、維持交通秩序的、治安的等等，他們怎麼分配？

館長：分的很清楚，例如飲食方面一組，督導安全方向的一組，交通方面一組等，都有分出來。

里長何禮欽：這些自主團體的成員是不是都是義務的？還是有薪水？

館長：沒有薪水，但是救災用的物品裝備，例如安全帽、起重機等全部都是由國家供應，另外在做教育訓練的時候會發給一些補助金，但是會長沒有薪水，大家都是義工。

里長李財久：如果颱風淹水由誰搶災？誰提供機具？

館長：市下面是區，每一個區裡面都有它的消防所，他們透過無線連線，有需要的地方就馬上出動支援。

副區長：災害時區役所如何和這些自主團體聯絡？

館長：區役所以小學為中心據點，透過學校去聯絡團體。

副區長：防災救災依據的相關法令，可否介紹？

館長：國家有一個災害對策法，還有縣、府、都、道以及地方都有法令。

副區長：中央、市及區役所相關法令是否能提供？

館長：本館沒有相關資料。

里長高仁義：剛才提到通報系統，區役所通知學校，學校再發出訊息，代表有兩套，一個公的，一個私的，這兩套怎樣才不會發生衝突？

館長：這個指令是由區役接到市指示所發下來的，由區役所發給學校，再由學校發給團體。

里長高仁義：是不是這些自主救災團體只是協助公家而已？

館長：是救災也是互助。

里長黃河村：對於團體的義工，政府有沒有給意外災害保險？

館長：如果在救災的現場發生了意外，因為是義工，所以沒有任何的保險，但是如果在訓練期間受了傷，就由京都市政府來負責。日本有國民年金、國民健康保險，是大家最基本要參加的保險。

里長趙興鵬：救災單位有沒有規定要在多少時間內到達災害現場？

館長：沒有規定時間，會盡快，大約在十分鐘內，而民眾開車遇到後面有消防或救護車時，馬上會自動撤開讓路。

課長蕭金榜：災變時民眾如果在旁觀看或是記者採訪，而妨礙了救災，會不會受到法律的制裁？

館長：它有一個安全範圍，範圍之內禁止任何人進入，消防單位絕對有這個權力，不管是誰，記者也一樣，都可以把它趕走，因為現在是在救災。

主任秘書：災變時會被動的接受民眾打 119 通報，請問有沒有主動的去巡查，假如在偏遠地區只有幾戶人家，碰到地震整個坍掉失聯，怎麼知道處理？

館長：這點很困難，不過在京都市都有監視器在觀察安全狀況，另外日本各地有地震偵測器，只要任何地方有地震，全國電視都會播報出來。

副區長：因為時間的關係，我們今天交換意見的部分到此結束，最後再以最熱烈的掌聲，謝謝館長谷山先生為我們解說。(全程 50 分鐘)

上午 11 時 20 分前往人與市民交流館，京都是日本的古都，自然區內的建築物處處表現傳統古風，這些古老建築猶如一道橋樑，透過它們跨越歷史，銜接古今。都市風貌可藉由建築景觀帶給人們鮮明印象，在這方面京都確實做到了。京都有一些工作者默默耕耘，激發一個更活潑的文化環境，亦引動市民更熱衷的投入，位於京都市民交流館地下 1 樓的京都景觀基金會，便是這樣的組織團體。在日本古蹟屋舍的外貌必須完整保存，屋內設備和裝潢可以重新規劃，使古蹟不只是古蹟，而是和生活結合在一起，不但景觀保持，還創造高品質居住環境，更具保存價值。反觀國內，一但列入古蹟仿佛宣判「死刑」。因此，聽理事長說明，有些京都的民眾來參加諮商交流時，反而要求將祖屋修建得更古色古香。

94 年 12 月 2 日（星期五）

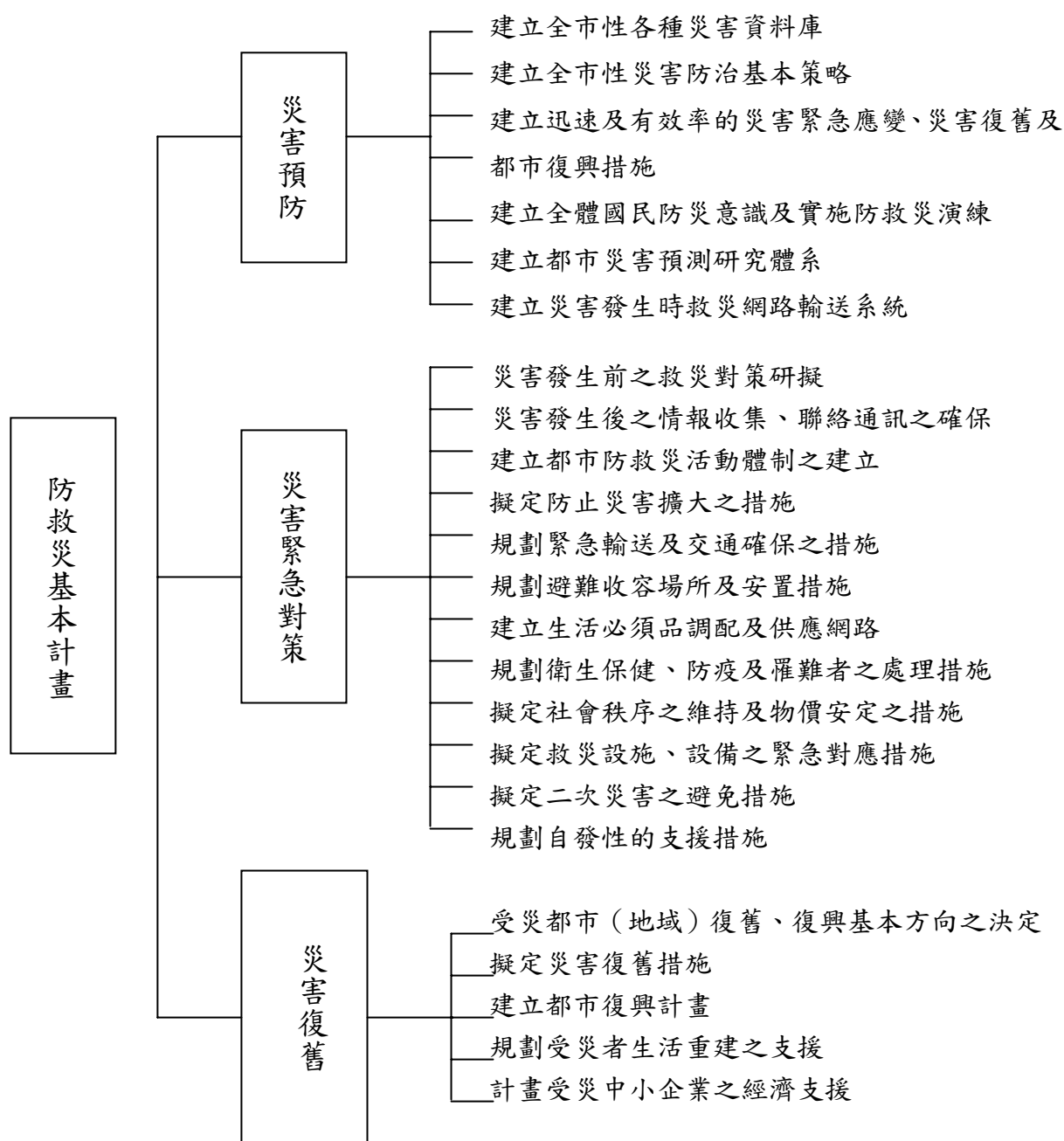
一早前往熱田神宮，該宮為日本最重要的神社之 1，是為了日本 3 種神器之 1 的「草雉劍」而建，早在日本形成古國之前(約西元 3 世紀時)，當時皇帝古墓出土的殉葬物有草雉劍、8 咫鏡和 8 阪瓊曲玉，這 3 件神器即所謂的劍、鏡、曲玉，是來自中國的尋葬器物，根據考證當時日本皇室認為皇權為天所授予，而這 3 件神器救世君權神授的代表。草雉劍代表武力，因此熱田神宮的神殿內供奉的是代表權威和武力的神祇，有天照大神、素盞鳴尊、日本武尊、宮簀媛命、見稻種命等。

而後前往名古屋中部國際空港，搭乘 UA831 客機飛往桃園中正機場，抵達後，搭乘專車前往信義區公所廣場，結束此次愉快難忘的旅程。

叁、心得

一、災害防救方面：

依據內政部建築研究所專題研究計畫成果報告「都市計畫防災規劃作業之研究」中提到，日本防災基本計畫（國土防災局，1995）提出防災基本計畫主要針對震災及風水災害等兩大系統，是由中央防災會議決策訂定的上位計畫，再落至各都市，研訂都市之防救災管理，主要是涵蓋災害預防；災害緊急對策及災害復舊等。其計畫體系圖如下：



本次陪同各里巡守隊長及志工等參訪之城市計有大阪、名古屋、京都等地區，據了解有關防救災作業之施行於地區上主要係以居民為主，以社區及小學為據點所在，小學校區為居民日常生活的重心所在，經由互助的方式進行社區建設，於災害發生時，能獨立展開防災活動，災害發生之後能立即以地區防災據點為中心，建設社區獨立性之生活。市政府則在各地區設置防災支援據點，並以據點為中心，聯繫居民與行政部門，支援各小學校區之生活所需。支援的活動包括資訊的流通、救援物

資的聚集、分配、發送、志工活動的調整、訊息的傳遞等等。市役所（即區公所）扮演市政府與村里間之聯繫角色，另一方面亦必須能接受外界提供的救援物資，並收集資料回報市政府。

平日則以居民為主體展開各種活動，例如藉由防災手冊啟發防災意識，加強住宅及營業場所自主防災能力，透過民間社團組織之聯繫，建構各種地區防災之支援系統，以求災害發生時，各地區能藉由社區組織團體，擔負避難收容、物資提供、分配之自主獨立性。政府部門則與地區之志工領導者分工合作展開活動，建置防災組織之聯繫管道、舉辦地區或社區性活動來加強與民間組織之聯繫，政府部門則藉此來培育地區活動之志工團體及地區領袖與政府部門加強合作。

市政府建立各地區之防災據點及支援據點，各據點考量其地理位置及運輸之通達性、可否容納大型避難空間及接收支援物資之設施等等，所謂的災害據點，對居民而言是提供正確且迅速之防災消息，且可執行自主性救災活動的據點，並具有收容避難所、醫護、準備要與生活必需品、分配食物與飲水及作為運送物資之中繼基地的機能，居民得以自行利用。至於防救災設施之建立與災害發生時維生系統之維護，則是由市役所（即區公所）扮演勘災及訊息傳遞，由市政府進行後續之維持及修復等作業，主要是以消防體系人員為主。至於災害復舊計畫則由市政府（或地方政府）進行全盤性之規劃。

由於日本近年災害頻仍，所以各種民間團體、組織與政府部門之互動頻繁，對於災害預防與防救災等資訊收集及演練，參與度很高，而學校特別是小學則扮演社區避難收容中心，區公所則是以聯繫民間團體、勘查災情及平日各項教育訓練之加強為主，當災害發生時，透由民眾或社區組織自主性救災與擔負收容安置協助，災害防治則有賴事前各項災害預防與規劃，災害發生時，專業救災人員進行救災作業，往往災害發生時，特別是震災、風災及水災發生時，不是單一政府組織或區公所或社區可獨立進行各項救災作業，就涉及到由中央政府之防救災專責機關進行各該救災總合作業。

反觀目前台北市之救災體系，雖然計畫體系仍以消防單位為主，行政單位為輔，但在地區之救災作業，已逐漸轉移至各區公所，包含各項

災害資訊之通報及肩負災害地區之復舊；而醫療及避難收容等雖由衛生及社會單位負責，然長久以來，各項避難收容及物資準備及分配，仍由區公所扮演該項作業；醫療作業在衛生所轉為健康服務中心後，是否能夠擔負災害傷患之救護與醫療等作業應再加以考量。而震災、風災、水災之發生，往往受災面積廣泛，且伴隨火災之發生，為利於政府防救災體系運作順利推展，防救災應是全民的責任，對於目前僅有少數民間組織投入防災教育及救災活動，恐將是災害發生時無法有效安置受災民眾及進行物資分配。

二、消防安全：

- (一) 防災與救災是全民的責任，落實在每個人的心中，各地方有災情由各當地防災自救小組通報至區役所或市防災中心，市防災中心馬上下達指令給各區役所聯絡駐區消防單位前往處理，而各個自救小組又分屬區內各小學負責組訓和聯繫，形成一個綿密的防災自救組織，而能在災變第一時間內做到減災，並迅速復原。
- (二) 巷道不寬僅可錯車，而每家或多或少都有庭院，私人車都停在自家院子裡，不會停在巷道內，所以沒有劃設消防通道的需求與問題。
- (三) 高樓層的公寓或大廈，其逃生梯都設在室外，並且沒有堆放雜物，當火災發生時方能避開濃煙緊急逃生。
- (四) 建築物多為木造房，非常重視消防安全，如家戶門窗不加裝鐵門、鐵窗，以便於逃生與救援；寺或神社的香爐置於室外，使用短香，不燒金紙；公共場所的每個區塊都明顯的放置滅火器等。

三、便民措施方面：

- (一) 參訪大阪市中央區役所時，在大門入口處設有包廂式的「吸煙區」，座位兩側有空氣清淨機，並運用盆栽作區隔，提供吸煙族群的特別服務，大家看到都感到很新奇，里長們馬上坐下來體驗一下。(照片四)
- (二) 該所的民眾等候區設有兩台液晶銀幕壁掛式電視，播放自然生態的教育影片，老少咸宜，讓洽公民眾不會有枯坐等候的感覺。
- (三) 區役所均設有「資料中心」的服務區，放置各種文宣單張、期刊以及可開放使用的統計資料等，提供民眾索取。(照片五)
- (四) 區役所的一樓大廳規劃有固定的文物展覽及不定期的藝文展覽，為洽

公環境增添人文氣息及提升服務品質。(照片六、七)

- (五)參訪名古屋中區役所時，在其民眾等候區，以縮小物件及圖說方式，宣導民眾如何固定家中活動式的廚櫃，與日本多地震地理環境的生活需求相契合。(照片八)

四、形形色色的意見箱：

以大阪歷史發展為主題的「大阪歷史博物館」，利用遊戲解說大阪發展的歷史來教育下一代，8樓發掘歷史的特集展廳有1個立板，讓參訪者書寫自己的意見，再把意見表用綠色圓形磁鐵張貼在公佈欄上，不僅讓其他參訪者見到，整齊的佈滿看板上，倒是形成另一種效果。(照片九)

至於京都市民交流館溫馨可愛的意見箱又是一種風貌！一張小木桌，配合鮮亮活潑的圖案，沒有太多華麗的布置，但是擺放在一起就是那麼協調又順眼。

被列世界文化遺產的清水寺，是著名的賞櫻、賞紅葉景點，清水寺依音羽山起伏山勢而建，本堂大殿前方的露台被稱為「清水舞台」，這裡是國外遊客拍照留念的重要地點，時常擠滿朝拜人潮，然而在清水舞台邊不起眼的角落，有一個古樸的意見箱（照片十），破舊的大木箱，擺著紙和筆，上頭寫著「意見箱」幾個大字，述說著歷經滄桑的歲月痕跡，令人忍不住想多看它一眼。

五、志工參與：

大阪歷史博物館以「市民參與的博物館」為發展目標，是以志工服務成為博物館的市民參與方式。館內志工服務工作包括遺址導覽以及各展場的解說服務等。例如設計遊戲導入介紹文物史蹟，育教於樂，增加與市民互動機會，本所公民會館眷村文物館可參考朝這方面進行。(照片十一)

六、公園維護：

- (一)參訪熱田神宮時，為維護松樹不受病蟲害，在不使用噴殺蟲劑的前提下，入冬後將稻草束在樹幹上，好像穿了一件肚兜，而樹蟲為了避寒，就會躲到稻草裡，到了春天再將含有樹蟲的稻草取下燒毀，去蟲又環保。(照片十二)
- (二)參訪大阪城時看到修剪樹木的工作人員，身穿淡綠色的制服，戴安全帽、工作手套、腰際綁著安全繩，腳穿有防護的鞋子等，充分做好工

地安全的準備。約 3 人 1 組分工合作，穿梭在樹間彷彿是綠衣蜘蛛人，每一剪都是小心翼翼的，其細膩的修剪法，讓樹木有如按摩般。(照片十三)

(三)大阪城公園為防止花園土壤流失，在地層高低差之間以隔網做護欄，其隔網以整齊的鋼筋棍做支撐，做工很仔細。(照片十四)

(四)大阪城公園裡長板型的座椅，在中間巧妙的加裝了兩個扶手，則可避免流浪漢棲息，我們鄰里公園可以參考。

(五)參訪奈良公園時，公園內飼養著許多鹿，鹿在日本被認為是神的使者，與人十分親善，遊客可餵食鹿的米果，成為公園自然特色。(照片十五)

七、環境衛生：

(一)從鄉間到都市一路走來沒有看到流浪狗，溜狗的人又會立即處理狗便，因此公園、人行道上沒有滿地狗便的情況，可感受到國民深具公德心。

(二)居家很講求生活品質，院子、巷道均有植栽或掛盆栽來綠美化，不會堆置廢棄物，或是將前後院、屋頂、陽台等加蓋，破壞原建築的設計。

(三)街道巷弄沒有看到垃圾、煙蒂等，馬路邊的垃圾桶並不多，垃圾桶更不會成為垃圾集中點。(照片十六)

八、觀光飯店：

(一)本次行程的每一家飯店，都提供和式浴袍，氣溫較低時還有外罩袍，住客可以換下外出服，像在家一般輕鬆的遊走於飯店內，讓外國觀光客體驗日本服裝的文化特色，增添了旅遊的趣味。

(二)飯店衛生間的自來水冷水可生飲，其飲水安全的品質，得到觀光客的強烈好感，深獲肯定與讚美，這一點我國觀光飯店應有可改善的空間。

(三)飯店在旅客退房後立即整理房間，若有其物品遺落，馬上連絡到當事人取回，其廉潔、主動並有效率的服務，深得觀光客的讚賞。

九、廁所文化：

(一)女廁所內使用過的衛生紙直接丟入馬桶沖走，衛生棉才置入有蓋的小垃圾桶，不會有一個髒亂甚至滿溢的垃圾桶伴隨如廁，這一點日本的國民教育做得很成功，甚至還列入觀光須知教導外國人。

(二)參訪大阪歷史博物館時，女廁所內加設了一座小男生便斗，為如廁的

母子提供不必分離的貼心設施，並在坐式衛生間內加裝壁掛式幼兒陪伴椅，讓親子安心。(照片十七)

(三)飯店廁所的馬桶均附設溫式坐圈與清洗設備，展現國際都市健康與衛生的先進作為。

(四)在高速公路的中途休息站，女廁所內的垃圾桶蓋腳踏板與馬桶沖水器相互連動，當丟垃圾踩踏板時，便池就隨即自動沖水。

(五)大阪城公園的公共殘障廁所規劃得很寬敞，殘障設施十分齊備，並維護得非常乾淨。(照片十八)

十、車輛交通：

(一)在台灣高速公路上的隔音牆通通是直立式，但是在日本，他們把它做成彎向路面的圓弧型，而且採用透明板，以車行所產生噪音的傳送來看，顯然是這種圓弧型設計較能達到「收集」的效果。而沿途美麗的景緻更在透明板下一覽無遺。

(二)在日本很少看到機車，是因為下雪後地上會打滑，而不利於開行，可謂自然淘汰，是以腳踏車成為一般民眾的代步工具，而騎腳踏車可說是集節省石油能源、減少汽油費支出、促進個人健康（如減重）、降低都市的噪音與廢氣等優點於一身，為最能符合永續發展理念的交通工具，也因此馬路人行道上與巷道裏都設有腳踏車道，公共建物亦多附設腳踏車停車場。(照片十九)

(三)車輛多採設計得較窄的車款，便於穿梭小巷及節省停車位的空間。

(四)計程車司機都是著深色西裝、打領帶、戴白手套、穿皮鞋，看起來十分整潔與敬業，當乘客坐在黑色的計乘車裡，則有如董事長坐私家轎車的氣勢，備受尊重與禮遇，無形中強化了優質城市的形象。反觀我國計程車業，則還有成長的空間。

(五)都市地下化的大眾運輸系統十分周延、便捷與快速，私家車多用在休閒旅遊，所以上下班時馬路上交通仍然順暢。

十一、都市意象：

(一)大阪創立了花和綠良好的都市環境，市區整排黃澄澄的銀杏(照片二十)，給人鮮明深刻的印象。京都的公園、路樹更以日本的國花「櫻花」為主，突顯文化特色，每逢花季，落櫻繽紛美不勝收。史蹟和寺廟別

出心裁的庭園設計也同樣讓人賞心悅目，成為吸引大量觀光客的賣點。

- (二)大阪街道規劃為格子狀，讓人有方向感，並以一條通、二條通等的序位法設路名，方便詢路索引。
- (三)建物一樓店面沒有騎樓，所以沒有騎樓路面高低不平的問題，同時店家不能將貨品放在店門外，市容顯得井然有序。
- (四)京都的建築設施，除了在外觀彰顯古樸、日本味與超具歷史性外，還富感性與知性層面豐富的內涵，站在京都的街道可以嗅到古蹟保存活化再利用的氣息。京都祇園一帶代表了古都風情，京都車站則是迎向未來的代表作。為紀念平安建都 1200 年而修建的京都駅大樓是京都新地標，不但造型前衛又具未來感(照片二十一)

十二、文化保存：

- (一)參訪在 21 世紀的日本京都，很驚訝位於東本院寺對面一家佛具店現在仍保有傳統的辦公環境，職員跪在榻榻米上處理事務，與顧客洽談生意，展現了百年老店的誠信意象。(照片二十二)
- (二)西陣織以華麗高貴的織品聞名，設有日式風味料理定食餐廳、現場操作的織布區、成品販賣區及最精彩的和服秀，有趣的是其中有一款綠色系和服秀模特兒在腰間加繫了一條霹靂皮帶，頭髮亦不梳傳統包頭，戴著法式偵探帽，試圖打破傳統大膽的嘗試。不禁聯想到台灣原住民的手工織布、野味餐飲、八部合聲、節慶舞蹈也很有文化特色，可將其規劃在一起後結合觀光旅遊，推到世界舞台。
- (三)日本很盡力的做好維護保存寺、神社、神宮等古蹟建築物的工作，參訪京都東本院寺時適逢在修繕，它除了將工地清理得很整潔，並在大門口放了一大張「事前調查報告」，將各個位置預定修復的情形與工法，圖文並茂做詳盡地說明，無形中也是一種文化教育，此點值得國人參考。(照片二十三)

十三、購物商圈：

- (一)參訪大阪「心齋橋」時發現與信義區的「五分埔 成衣商圈」很類似，同樣是以低價、新潮的商品來吸引消費者，而心齋橋除了服飾，還有餐飲（不是路邊攤）、藥品（類似屈臣氏）等更多元化，充份滿足購物逛街者的需求。

(二)心齋橋在行人徒步區的巷道上方，約三層樓高處設有活動式的遮棚，讓購物不受天候影響，其造型現代感十足，又因為可開啟，能符合消防安全的要求(照片二十四)。另外在頂棚每隔約 20 公尺就有一座霓虹燈飾，加上店家統一大小高度的明亮招牌，將整條街營造出購物的氣氛，加上來往的年輕人穿著都很有型，讓人感受到流行的趨勢，很自然的刺激了消費。

肆、建議

- 一、大阪市政府市民諮詢室設立 7 種語言（英語、中文、韓語、泰國語、葡萄牙語、印度尼西亞語、西班牙語）的外籍居民諮詢窗口，由大阪國際交流中心統一受理，建議本府聯合服務中心比照辦理，以提昇國際化都市之服務品質。
- 二、大阪市中央區役所在大門入口處設置包廂式的「吸煙區」，座位兩側裝置空氣清淨機，並運用盆栽作區隔，提供吸煙族群的特別服務。本市推動大樓全面禁煙已有相當時日，但成效不彰，為民服務機關於制止民眾吸煙之時經常需面對對方之抱怨與不滿，建議可將此設置列入考量以強化服務功能。
- 三、本島位處地震帶，對於「民眾住家環境安全防護措施」之教育訓練仍有強化之必要，可將指導民眾如何固定家中活動式的廚櫃之措施列為宣導項目，以減少生命傷亡和財產損失。
- 四、日本國計程車司機都穿著深色西裝、打領帶、戴白手套、穿皮鞋，乘客備受尊崇，建議市府比照辦理，由主管機關訂定規範或獎勵措施，逐步實施，以強化優質城市的形象。

伍、附錄：照片 24 幀

照片一：參訪京都市民防災中心



照片二：京都市民防災中心

滅火器使用說明



照片三：京都市民防災中心
致贈古山館長紀念品



照片四：中央區役所大門入口處
設「吸煙區」



照片五：中央區役所服務區的「資料
中心」



照片六：中央區役所定期藝文展覽



照片七：中央區役所中庭不定期藝文展覽



照片八：
名古屋中區役所宣導民眾如何固定家中活動式的廚櫃，與日本多地震地理環境的生活需求相契合



照片九：大阪歴史博物館意見箱



照片十:清水舞台的意見箱



照片十一:大阪歷史博物館志工服務



照片十二:維護松樹不受病蟲害,入冬後將稻草束在樹幹上



照片十三:工作人員修剪樹木



照片十四:防止花園土壤流失的隔網護欄



照片十五:奈良公園遊客可餵食鹿的米果



照片十六:居家環境綠美化



照片十七: 大阪歷史博物館女廁所內加設了一座小男生便斗



照片十八: 大阪城公園的公共殘障廁所規劃得很寬敞



照片十九：腳踏車成為一般民眾的代步工具



照片二十：大阪路樹銀杏



照片二十一：京都車站一景



照片二十二：東本願寺對面的佛具店



照片二十三：古蹟修繕圖文說明



照片二十四：大阪「心齋橋」購物中心
心活動式的遮棚

