

公務出國或赴大陸地區報告（出國類別：考察）

日本民政業務考察報告

服務機關：臺中市政府民政局

姓名職稱：盧政遠副局長等 14 人

派赴國家：日本關西地區

出國期間：107 年 11 月 30 日至 12 月 4 日

報告日期：108 年 1 月 14 日

目錄

一、摘要	2
二、出國人員名單	3
三、考察行程	4
四、考察目的及效益性	5
五、考察主題	7
六、考察過程	8
七、心得	34
八、建議	36

一、摘要

縣市合併後，為達成市民的期望，政府服務需更多樣化及全球化，而民政業務工作範圍廣泛，涵蓋生老病死等各項業務，亦與民眾福祉息息相關。因此不論在區公所區政組織、里活動中心維護管理暨生命禮儀管理處未來運作上相關制度之興革，實有研究之必要。

日本在亞洲已開發國家中已名列前茅，其國家行政組織之運作及社會福利制度已相當成熟，為實地瞭解日本政府在執行民政暨殯葬業務等相關政策，本次由臺中市政府民政局盧政遠副局長率團前往日本關西地區訪查區公所、民眾活動中心、殯葬機關及其他著名場所，針對其「管理機制」與「未來施政」等兩大主題進行業務交流與經驗分享，期盼藉由不同的觀念與做法交流，進而激發出火花，全面檢討及歸納出值得本市學習制度，促進為民服務績效，打造臺中成為一個首善服務型政府。

二、出國人員名單

本次考察成員包括臺中市政府民政局盧政遠副局長(帶隊)、民政局相關業務科、南屯、梧棲、大雅區公所及生命禮儀管理處等人員，合計 14 人，前往日本關西地區進行為期 5 日的考察行程，本團出國名單如下：

單位	職稱	姓名
民政局	副局長	盧政遠
南屯區公所	區長	程泰源
梧棲區公所	區長	柯宏黛
大雅區公所	區長	林華彬
生命禮儀管理處	處長	劉振村
生命禮儀管理處	主任	劉玉雯
生命禮儀管理處	課長	陳芳絲
民政局地方自治科	科長	洪靖欽
民政局區里行政科	科長	謝東任
民政局宗教禮俗科	科長	何宜真
民政局區里行政科	股長	黃順良
民政局區里行政科	科員	謝福建
民政局地方自治科	科員	施怡伶
民政局地方自治科	技士	邱敬恩

三、考察行程

日期	行程	任務
11/30(五)	臺中-關西	拜訪東山いきいき市民活動センター
12/1(六)	關西	參訪野宮神社 參訪清水寺及地主神社
12/2(日)	關西	參訪東大寺 參訪阿倍野防災中心
12/3(一)	關西	拜訪大阪市浪速區役所 拜訪大阪市立北齋場 參訪大阪城天守閣 參訪大阪天滿宮
12/4(二)	關西-臺中	返程-返回臺中

四、考察目的及效益性

(一) 民眾活動中心：

臺中市里活動中心活動場域管理 5 大重點方針分別為：「活化方向及整體規劃」、「建物及場所安全性」、「環境衛生管理」、「設施設備管理」、「使用管理」。在公部門有限資源及財務狀況下，本市未來規劃里活動中心係以「活化取代興建」為政策，除藉由增加符合地方需求課程或活動，提高民眾參與度外，也結合政府、相關團體辦理社會福利等活動，如長期照顧、樂齡教室等，以提升活動場域使用率。為能打造更優質活動空間，期藉由本次參訪日本民眾活動中心，瞭解其使用及管理模式、營運制度、安全衛生及空間規劃等各個面向，帶回值得參考經驗，擬定適合地方特性之最佳管理運作方式，以提升未來執行本市里活動中心相關業務之品質。

(二) 區役所(區公所)：

臺中市行政區現劃分為 29 區、625 里，為能第一時間瞭解地方民意，區公所在市府團隊佔有舉足輕重之角色，其業務職責就是在滿足民眾最基本的生活需求，不論是在社會福利、災害防救、人文及宗教活動、兵役勤務及地方建設等事項，區公所更能貼近民眾聲音妥適處理。為使區公所在組織編制、作業流程及防災應變等運作方式更為精進，希望藉由與日本基層行政組織相互交流之機會，進一步尋找適合各行政區發展模式，提供最優質生活地區。

(三) 斎場/殯儀館：

臺中市殯葬設施為民國 58 年後陸續興建，有鑑於目前市民使用殯葬設施需求日增，各項建築設備之原設計功能已不敷現代化需求，爰規劃完善優質殯葬環境，已成為未來重要政策之一。又日本以「送行者」文化聞名世界，就其公有喪葬場館之配置、流程、管理等等，皆有可借鏡之處。希冀學習其簡而不失其義精神，擬定規劃未來更適合推動本市殯葬業務及經營管理等政策，提供市民「生死兩安」之優

質服務。

(四) 其他：

參訪知名景點之宗教文化場所、公園等，觸發本市辦公廳舍與活動中心場館綠美化之多元思考，建構完善且貼近民眾生活之公共設施。

五、考察主題

- (一) 市民活動中心未來政策面的走向和規劃？
- (二) 活動中心使用率如何提升，又管理上常見的困擾為何及因應對策？
- (三) 區役所組織編制？
- (四) 區役所組織定位(自主性、與各機關配合情形)？
- (五) 殯葬設施自動化處理及管制系統設置及操作？
- (六) 斎場遺體處理、告別式、火化、入塔或埋葬等相關流程？

六、考察過程

本次由本市民政局副局長盧政遠率領民政局、南屯、梧棲、大雅區公所及生命禮儀管理處同仁等一行 14 人，於 11 月 30 日從桃園機場啓程前往日本關西地區，本次參訪主要針對區役所、里活動中心、齋場、宗教文化場所等相關設施維護及管理進行考察，並透過兩地間業務交流座談，提供政策執行更好發想和未來規劃。

(一)107 年 11 月 30 日(星期五)

上午 9 時 50 分從桃園機場搭乘中華航空班機飛往關西後，於當地時間下午 1 時 20 分抵達關西空港，在辦完出關及等待行李手續後，於下午 3 時 50 分抵達東山いきいき市民活動センター，由岡本卓也(Okamoto Takuya)所長親自迎接，並帶領我們前往 3 樓會議室，以簡報方式說明市民活動中心規模、管理部門及營運方式。



圖 1:市民活動中心外觀

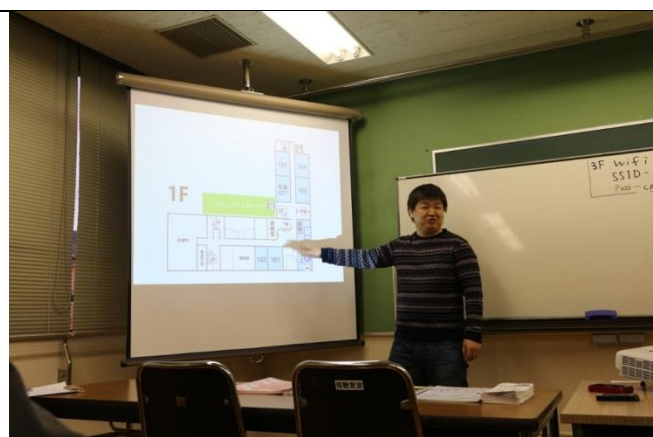


圖 2:岡本卓也所長簡報說明

簡報一開始，所長特別介紹「東山いきいき市民活動センター」名字的由來，在日本涵意是指生氣蓬勃的意思，期望在地市民使用該公共空間，能藉由相互交流、合作及學習過程營造熱鬧氛圍。

目前該座市民活動中心營運方式，是由京都市政府委託「まちとしごと総合研究所」有限責任事業組合(「鎮工作綜合研究實驗室」公司)代為管理，該委託公司在京都關西地區主要從事都市計畫相關活動，亦受政府機構委託經營京都市伏見市民活動中心、京都動物保育中心等場所。而這種公共空間由市政府提供，外包給非營利組織管理，在八年前即推動實施，至今京都市已有 13 個

里活動中心以該形式營運。

收費方面，東山いきいき市民活動センター位於東山區市中心，館內可出租場地共有 14 間，包括會議室、音樂室、室內體育館等空間；收費標準：(1) 小型會議室、日式房間、音樂室-100 日圓/小時、(2)大型會議室-500 日圓/小時、(3)多功能廳-500 日圓/小時，所長表示因收費比坊間租借空間行情價低很多，民眾借用踴躍。

空間規劃方面，1 樓特別區隔靜態（101、102 房）及動態空間（103、104、105 房），避免民眾使用上互相影響；交流廳是免費提供，民眾不論等待過程或是閱讀書籍皆有一個舒適空間可使用；戶外空間可供市民種植花草及稻田等作物，鼓勵民眾走出來，並為這社會帶來貢獻；診療室是由醫療組織營運管理，供附近長輩看診；希望の會提供長照團體使用。2 樓的音樂室提供免費樂器(鋼琴、吉他)，讓民眾自行練習；Small Office 提供非營利組織辦公空間，鼓勵準備開創事業的人，其收費方式為一張桌子 5,000 日幣/月，目前有 10 個團體借用。3 樓多目的空間是為室內體育館，可作為排球、羽毛球等活動空間。



預算方面，京都市政府每年編列預算約 2,800 多萬日幣（相當約 700 多萬新臺幣），其中 1,500 萬為人事成本，其餘經費為活動中心的修繕費用。自平成 23 年起委託非營利組織營運開始，市民活動中心使用量大幅提升，所長也提到因經營方式是以不只是出租空間，而是區域性設計、居民互動交流、創造性、生氣蓬勃的發展概念，增加使用者與地方的溝通，如同廣播電台在這播放情報，並以互相學習吸收新知後再創新，不斷傳承下一代。

館内運作係由四大部門分層負責，以下以條列式說明：

1. 媒體事業：有擔任導演、演員及督導等工作人員，利用拍攝影片方式，將社會及地方課題及想法帶給市民。
2. 發掘事業：3 年前即開始培育各類型表演及專業人才(成員原為 19 人，至今已增加至約 50 人)，上課內容則是由成員自由發揮，教學知識並展現才華。
3. 東山視化事業：在日本很重視資訊數據化，因此舉辦活動類型及對象，皆是經統計、數量化後做成實質內容，才能符合市民真正需求。
4. 資源事業：主要彙集民眾發想及創造新活動，如近期辦理新式運動會(稱未來的運動會)，一般機關辦理運動會都是固定的比賽項目，常讓不會運動的人感到無趣，因此改變比賽項目，讓任何人可以發光發熱，像是自己發明無人機或利用其他科技元素進行各式比賽。目前已有 70 位市民加入該部門，亦有來自不同地區的團體參與學習，進而推廣。

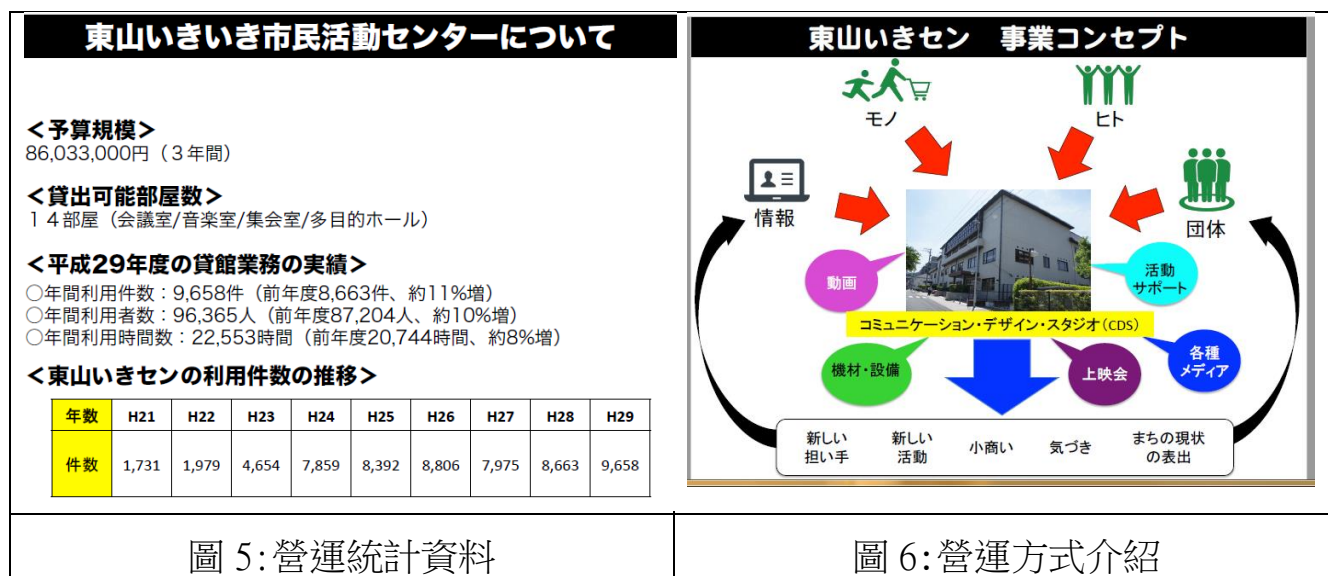




圖 7:課程資訊



圖 8:門口公告本日空間利用狀況，並提供民眾最新活動及宣導傳單

本次討論交流重點概分為「特殊團體有無租用優惠」、「租借方式」、「建物修繕」及「使用率如何提升」等項目，茲就各項重點分述如下：

1. 特殊團體有無租用優惠：針對特殊團體(如弱勢民眾、公益慈善等) 東山いきいき市民活動センター並無租用優惠方案，因當初訂定租金時，已比坊間行情價低，因此在費用上一視同仁。其他提供特殊團體優惠，如停車場提供、聽覺障礙者有提供簡單筆談機、寫字不便者提供代書、輪椅免費出借及特別考慮輪椅者使用空間動線等。相較於本市里活動中心，係依據臺中市各區里活動中心使用管理要點，視借用團體之性質(非營利行為)得申請酌予減免租用費及免繳保證金，是否符合其公平性，仍尚須思考。
2. 租借方式：租借程序採早鳥預約制度，與本市各區公所管理里活動中心借用方式相同。
3. 建物修繕：市民活動中心修繕經費不足時，將由京都市政府補助資金，而館內所收取租金亦將繳回國庫。其管理維護機制與本市類似，除區公所將部份租用費以收支對列方式編列預算外，亦可向市府申請補助充實里活動中心設施設備。
4. 使用率如何提升：目前京都市有 13 個活動中心以委外方式經營，而東山いきいき市民活動センター在平成 22-23 年間如何活化使用並達倍數成長，所長表示主要是從小地方做起，像是挨家挨戶拜訪民眾轉達近期活動資訊，進而

拉近彼此距離，或是統計數據顯示使用率有漸漸降低的趨勢時，不斷修正檢討並積極改善，如平成 27-28 年間，透過 SNS、LINE 等社群通訊軟體，傳遞最新活動資訊，以取代原來人工張貼宣傳等方式。由此可知，里活動中心提升使用率，除統計分析問題所在並對症下藥外，積極正面的處理態度，亦是值得學習之處。



圖 9：訪談交流過程



圖 10：訪談交流過程



圖 11：我方致贈紀念獎牌



圖 12：我方與所長合影

(二)107 年 12 月 1 日(星期六)

參訪野宮神社

上午 10 時 15 分步行嵐山竹林小徑抵達野宮神社，一入眼就是日本少見的「黑木鳥居」，其未經加工、保留完整樹皮的牌坊，為神社最特別的象徵。該座神社以「學業進步」及「締結良緣」為兩大特色，使得香火絡繹不絕，又搭配鄰近青苔及竹林意境，讓野宮神社的美成為日本文人俳句題材，在日本文學作品《源氏物語》之謠曲也有描述。

野宮神社正殿祭拜智慧之神「野宮大神(天照大神)」；右邊為祈求生子安產、事業繁盛的「白福稻荷大明神」，及財運與技能亨通的「白峰弁財天」；左邊為救治病痛的「龍神」，而「野宮的大黑天」保佑信徒締結良緣，據說只要摸野宮大黑天旁邊的神石(又稱「龜石」)，即可實現願望，吸引許多遊客到此許願。

野宮神社名稱由來，相傳每當天皇換代，將由天皇代理人（由未婚的皇室女性中挑選出，又稱「齋宮」）到伊勢神宮擔任祭祀工作，並出發到伊勢神宮前，需齋戒沐浴 3 年（該地方稱為「野宮」）；齋宮前往野宮的隊伍約 500 人，規模十分浩大，稱為「齋宮群行」。現今每年 10 月的第 3 個星期日將舉辦「野宮神社例祭」中「齋宮群行」，由百名餘身穿平安時期華麗衣著，其遊行隊伍及樂隊重現當時儀式，非常可觀。

目前野宮神社也推出體驗活動，邀請民眾擔任「齋宮群行」的角色(女官、官人、抬轎壯丁等)，共同深入情境。在臺灣也有許多廟宇活動結合民眾參與，像是各地祭孔典禮，由小學生擔任佾生，並隨著獻禮之進行表演佾舞，彰顯孔子在教育上的功勳，也增添活潑的氣息。



圖 13: 野宮神社之黒木鳥居



圖 14: 正殿野宮大神



參訪清水寺及地主神社

下午 1 時 10 分經步行二、三年坂抵達清水寺，清水寺為京都最古老的寺院，建於 798 年，佔地達 13 萬平方公尺，為日本奈良時期中國唐僧玄奘三藏的第一位日本弟子慈恩大師開創，並在 810 年得到嵯峨天皇的許可成為公認的寺院。惟清水寺時常遭到火災，現存殿宇是 1633 年由德川家光捐贈重建，才擁有今天的規模，目前被列為世界文化遺產之一。

一進正殿，即可看到弁慶法師用來斬妖除魔的兵器「鐵禪杖」和「鐵屐」，可供遊客拿起體驗。殿宇裡供奉千手觀世音菩薩，香火絡繹不絕；而日本寺廟焚香方式與臺灣不同之處，除需先淨手外，在日本尚無捧香祭拜、焚燒金紙等行為，進入拜殿前，會有一個香爐居於正中央，香客買完線香並點燃後，再放入香爐內(可平躺或插入方式)，接著雙手環抱燃起之煙往身上撥，代表神明庇佑環繞全身，洗掉身上晦氣。

正殿旁有一小山泉瀑布，數千年來順著音羽山湧出，流水清澈，終年不斷，稱為「音羽瀑布」又有金色水或有延命水之稱，其三個出水口分別代表「學業成就」、「戀愛成就」及「延命長壽」。建築結構部分，清水寺為棟樑結構式寺院，依附懸崖峭壁而建，正殿由 139 根、高 12 公尺的原木築成 6 層高懸空木台，且建造過程不用一釘一鐵，氣勢宏偉，又稱「清水舞台」。從舞台眺望景色極為美妙，可惜本次參訪正殿尚在整修中，無法拍攝全景，據官方表示預計於 2020 年東京奧運前將完成修復。



圖 17: 清水寺(尚在整修中)



圖 18: 音羽瀑布之三個出水口



圖 19: 導遊講解清水寺歷史過程



圖 20: 清水寺點香參拜

離開主殿後來到「地主神社」，主祀戀愛之神「大國主命」，還供奉許多神明，包括消災解厄的「祓戶大神」、祈求良緣的「幸福鑪」、進步與智慧的「大田大神」、摸了可以金榜提名的「大黑神」、實現願望的「托福明神與祈願杉」、生意興隆的「栗光稻荷之神」、「灑水地藏」等。

此外，神社有對彼此相距 10 公尺的「戀愛占卜石」，自日本繩紋時代流傳至今，相傳若能閉著眼睛從一邊石頭走到另一邊石頭，兩人的戀情將會如願以償；倘若由朋友在旁提示才能到達，表示需靠他人才能得此良緣。此傳說也使得許多遊客躍躍欲試，相當受歡迎。而祓戶大神旁有提供小紙人儀式，是由糯米紙做的人形，藉由寫上名字、年齡及想消除的煩惱，吹口氣再放入水中溶解，這個人形就能代替你承受生病、交通事故等厄運。

地主神社不論在辦理開運及除厄法會，或是祈求戀愛附加活動及商品(繪馬、護身符)等方面，皆相當豐富且深受地方青睞；倘若第一次來參拜的遊客，亦可

從神社內到處設置告示牌上，瞭解每尊神明的故事及參拜的順序，體會不同地區的文化風情。



圖 21：「大國主命」及「因幡白兔」



圖 22：消災解厄の「祓戸大神」



圖 23：「人形祓い」之消災解厄
使用方法



圖 24：「戀愛占卜石」深受日本年輕
女子歡迎

(三)107 年 12 月 2 日(星期日)

參訪東大寺

上午 7 時 45 分抵達奈良公園，即見許多野生的梅花鹿，在當地被稱為「神的使者」，據說藤原氏守護神乘著鹿遷移到現今的春日大社，鹿即存在於奈良公園並繁殖至今；依據「奈良的鹿愛護會」統計調查，約 1,226 頭鹿生活在此公園裡。為使梅花鹿與人類共榮共存，其發展出與其他公園不同之特色，包括：節省整理草地費用、不設置垃圾桶以免鹿誤食、公廁多了一道拉門不讓鹿闖入等設施環境，形成奈良公園獨特地方。

再往前走即看到題有「大華嚴寺」匾額，入口挑高壯觀，古味十足的木質鳥居，也表示東大寺到了。導覽人員為我們解說東大寺的歷史，東大寺是華嚴宗大本山，故稱之「大華嚴寺」，又稱為「金光明四天王護國之寺」，是奈良

時代由信奉佛教的日本聖武天皇發願興建，距今逾千年的歷史。東大寺大佛殿正面寬度 57 公尺，深 50 公尺，為世界最大的木造建築，供奉「盧舍那大佛」、「如意輪觀音」、「西方廣目天王」、「北方多聞天王」等，其中高 15 公尺、重 380 噸之「盧舍那大佛」又稱「奈良大佛」，是世界最大的青銅佛像。而在奈良大佛的右後側，梁柱下有個能容許人通過的孔洞，俗稱「大佛的鼻孔」，穿過此洞據說能祈福能保平安。除了著名的大佛殿外，還有二月堂、三月堂、戒壇院、鐘樓等優美木造古蹟。



圖 25：賣鹿餅小攤販



圖 26：「大華嚴寺」匾額之鳥居



圖 27：導覽講解過程



圖 28：大佛寺門口

建築部分，東大寺雖歷經多次動亂、火災及地震，使得大佛殿、戒壇堂等寺院皆被毀壞，尤其現今的大佛殿，在經歷 3 次再建（奈良至鎌倉時代），僅修復為原 3 分之 2 規模，但在其工藝品、建築、繪畫及雕刻技術，在全世界同規模建築中仍完整保留唐代寺院獨特風格，占有極重要的地位，並被列為世界文化遺產。

活動部分，東大寺每年 8 月間舉行大佛除塵日，在除塵日當天由早上 7 時

開始，大約 200 多個僧侶利用懸掛的吊籃為大佛清除灰塵，遊客可列隊進入參觀。雖此次參訪非舉辦大佛除塵之日，卻適逢奈良縣障害者大藝術祭-大幡旗展示期間，「幡」在東大寺是重要法會時所使用旗子，掛於大佛殿前，蘊含人們祈願和平及驅魔之意。這次懸掛在的幡是以「花鳥鳳月」為主題，由全國的殘疾人創作，並從 64 個作品中審查選出其中 8 個作品設計而成，在風中搖曳其美妙姿態。在東大寺也可發現，除宣導及展示殘疾人士相關活動資訊，也提供無障礙多功能洗手間及斜面通道等設施，供行動不便者進入廟寺，造福身障同胞，值得學習。



圖 29：團體合影(後方為奈良大神)



圖 30：嘗試鑽過「大佛的鼻孔」



圖 31：奈良縣障害者大藝術祭



圖 32：大幡旗展示



圖 33：無障礙空間告示牌



圖 34:無障礙坡道

參訪阿倍野防災中心

下午 12 時 40 分抵達阿倍野防災中心，有鑑於阪神、南海等大地震造成重大災害，為提高市民的防災知識及技能，大阪市特別成立阿倍野防災中心，並將相關知識結合技術，以各種實境互動方式讓市民親身體驗，取代原本書本式教學。而該中心的構成又分為：

1. 防災體驗學習區：有地震模擬區、濃煙區、初期滅火區、119 報警區、滅火區、救援區、緊急救護區、知悉危險地區、媒體區、七級巨震體驗區、多媒體學習區、VR 體驗區、多功能防災學習室及防災用品銷售等區域。
2. 防災研修訓練區：有綜合訓練室、防災研修室及防災設備室等空間。

考量臺灣位於歐亞板塊和菲律賓海板塊之反衝地帶，地震活動十分頻繁，希望藉此參訪機會，來瞭解大阪市對於防災的重視，並能從中學習。又因參訪時間有限，將針對本次參與防災體驗區說明如下：

1. 地震模擬區：以播報新聞型式介紹地震訊息，配合大屏幕與震動設備，讓參與者真實體驗大地震發生時的情況。惟目前震動裝置尚在整修中，無法參與體驗，僅有影片欣賞，實為可惜。



圖 35：工作人員講解過程



圖 36：欣賞影片

2. 滅火區：以感應式螢幕播放火災場景，並由導覽人員教學滅火器使用方法，讓參與者針對螢幕內起火點進行滅火。



圖 37：教學正確使用滅火器



圖 38：實際演練情形

3. 119 報警區：模擬用公共電話及手機練習正確撥打 119 報警方法，報警時須冷靜並詳細傳達災情位置及事故情況，以利黃金時間內出動救援。



圖 39：119 報警電話



圖 40：工作人員模擬報警過程

4. VR 體驗區：戴上 VR 眼鏡體驗火災發生時，眼前將會發生無預警情形(爆炸、煙霧迷漫及建物崩塌等)，需依循逃生指示方向找到逃生出口。



圖 41: VR 體驗區(模擬火災場景)



圖 42: 團員體驗 VR 設備

日本市府團隊在災害防治規劃為靜、動態兩部分，在靜態方面，連結防災中心、消防機關、公益財團法人(日本防治協會)等單位之間橋樑，定期舉辦防火、防災講習、發行防火情報雜誌及傳單等，向民眾宣導災害類型預防及救助；在動態部分，設立創意性及科技化之防災中心，將各種生活化的災害場景，透過每個人親身實際操作，準確處理未來突如其來的問題，其積極正面作法及態度，實致令人佩服。市府團隊也表示，除日本市民可體驗防災中心設備外，也非常歡迎世界各地來此的夥伴，共同起學習災難發生時應當如何處理，目前已成為日本旅遊景點之一。



圖 43: 講習及宣傳資料



圖 44: 團員合影

(四)107年12月3日(星期一)

拜訪大阪市浪速區役所

上午 7 時 50 分抵達大阪市浪速區役所，由榊正文區長、馬場正和副區長及兩位課長前來接待，大阪市共有 24 個行政區，其面積約 4.39 平方公里，人口數約 7 萬餘人，幅員不大，人口密度適中，為全日本政令指定都市轄下面積最小的行政區。浪速區役所置區長一人，下轄 4 個課室目前約有 175 名員工，分

別負責業務如下：

1. 總務課（20 人）：選舉、會計、社會福利、職安、廳舍管理、閒置土地活用。
2. 市民合作課（21 人）：防災、教育、社區發展、市民活動。
3. 櫃檯服務課（29 人）：戶籍、學籍、社會福利補助(國民養老金、國民健康保險)申辦。
4. 健康福利課（103 人）：身心障礙及中低收入戶福利、老年人福利、醫療、公共衛生、婦幼福利。

日本區役所相較本市區公所除多戶政業務外，餘各項工作與本市各區公所類似，惟本市各區公所課室較多，因此分工也更為明確詳細，其辦理業務不同之處如下：

1. 辦理戶政相關事務(身分證、戶籍登記等)
2. 辦理地方稅務證明申請業務
3. 每個星期五（節假日，年末和新年除外）的開放時間延長至晚上 7 點，處理業務：
 - (1) 戶政-出生/結婚等戶籍通知、轉讓和轉讓通知、印章登記程序、發行戶籍登記簿，居民證複印件，印章登記證等。
 - (2) 保險年金-國民健康保險資格變更、國家養老金等各種申請。
 - (3) 衛生福利-長期護理保險·子女津貼、兒童健康醫療費補貼等福利、與醫療系統有關的各種申請、通知等。
 - (4) 稅務證明-各種地方稅務證明。
4. 每個月的第 4 個星期日 9：00~17：30 開設代理機構，提供更方便的櫃檯服務，處理業務：
 - (1) 戶政-出生/結婚等戶籍通知、轉讓和轉讓通知、印章登記程序、發行戶籍登記簿，居民證複印件，印章登記證等。
 - (2) 保險年金-國民健康保險資格變更、國民年金等各種申請。



圖 45：區役所外觀



圖 46：區役所一樓各項資料陳列



圖 47：區役所辦公空間一隅



圖 48：電梯旁各樓層指引

本次討論交流重點概分為「區役所組織定位」、「區長職權」及「區役所業務推動情形」等項目，茲就各項重點分述如下：

1. 區役所組織定位：

- (1) 區役所原隸屬於大阪市市民局(相當於臺中市政府民政局)轄下，至 2012 年後，大阪市調整組織定位將區役所升格，嗣後區役所即與大阪市轄下各局之地位相當，各局負責各自職司的專業工作，而區役所透過機關間的協調機制，可以指揮各局協助區內各項業務的推動。
- (2) 預算編列部分係由大阪市財政局統籌編列預算，並視各局需求進行預算分配，在 2012 年以前，區役所預算係由市政府逕予分配，目前則是由區長衡酌區役所的預算需求後，向市民局提出，這樣的變革也強化了區役所的預算自主性。
- (3) 大阪市進行上述組織定位調整，將市級及區級的工作項目明確區隔及分工，

並讓區役所更接近市府核心，能在第一線即時且快速反映或解決民眾的需求。

2. 區長職權：

- (1) 因應時代的變化，政府服務需更多樣化及全球化，為達成市民的期望，2012 年 6 月大阪市實施「大阪市僱員基本條例」之「大阪市區長公募要綱」，透過書面審查、面試及測驗等三次審查，對外招募民間人士擔任區長，藉由任命外部人才融入組織頂端，不但引進私營企業觀點及管理意識，亦可改革員工意識，振興內部組織。
- (2) 區長的任期為一年，倘任期內工作優秀得以續任(由市長及副市長考核之)，任期最長以四年為限，期滿則須重新招募遴聘。日本目前僅大阪市以此方式任用區長，此方式亦與本市各區公所區長的任用方式不同，本市區長係由市府派任，須具有公務人員資格。
- (3) 大阪市各區長擁有區內的人事任命權，區役所的員工皆為大阪市的公務人員，區長除了指揮監督區政及所屬人員以外，同時也擔任教育委員會的教育次長。在 2012 年以前，區役所與教育委員會之間並無密切連結，然而大阪市的學校共 290 餘所，僅憑教育委員會無法負擔日漸龐雜的教育事務，為因應時代的變遷，2012 年以後，大阪市的區長即兼任教育委員會的次長，綜理區內所屬學校的教育事務。

3. 區役所業務推動情形：

- (1) 大阪市的殯葬業務非由區役所督導管理，而是由大阪市環境局事業部負責，與本市不同的是，本市是由民政局轄下的生命禮儀管理處負責。另外，大阪市的戶政業務含納於區役所的業務項目，本市則是將區政業務及戶政業務分離，區政業務由區公所負責，而戶政業務則由戶政事務所專職負責。至於防災業務的推動與臺中市大致相同，區役所設有災害應變中心，由區長擔任區級指揮官，第一線指揮調度防救災任務，大阪市長則為各區的上級指揮官。
- (2) 有關政府預算的使用是否開放民眾參與討論，浪速區共有 11 個地區，每

個地區均有當地的代表，區役所透過會議的召開，蒐集各地區的民意作為施政的參考，與本市推動參與式預算以直接民主的方式讓市民決定預算使用有所不同。



圖 49：區役所之接待長官



圖 50：交流討論過程



圖 51：我方致贈紀念獎牌



圖 52：我方與區役所合影

拜訪大阪市立北齋場

上午 9 時 40 分由盧副局長政遠帶隊前往位於大阪市立五座齋場(瓜破齋場、小林齋場、鶴見齋場、佃齋場、北齋場)中的北區長柄西「大阪市立北齋場」參觀，由齋場長大子博仁股長、渡邊裕一課長及春成伸一主任等三位協助解說各項設備及營運狀況。

市立北齋場是大阪地區現代化的殯葬設施，由大阪市政府斥資 94 億日幣興建，坐落於市中心住宅區，為 5 層樓建物(含地下 1 層樓)、佔地 5,790 平方公尺、建築面積 3,549 平方公尺、綠化率 3%，設有火化爐 20 座，(標準爐 17 座、大型爐 3 座)、交誼廳、家屬休息室、告別式場、遺體安置室、骨灰保管室、停

車場及公害防止設備等設施，是一座殯儀館與火化場結合的二合一建築。市立北齋場前身為一私有火葬場，1907 年為公共性質和作為市政火葬場的角度購買了私有的火葬場，歷經多次使用燃油更換、增建一些設施服務，至 2001 年開始目前所有設施的營運，除目前瓜破齋場為政府營運，其餘皆採用 OT 經營方式辦理，由政府投資興建，再委由民間機構營運，營運期滿再歸還政府。

北齋場建築物造型簡單明亮，外觀與周圍街道環境協調融合，齋場周邊雖然私人會館林立，但氛圍安寧祥和，無人聲鼎沸、交通壅塞之情形。以下就參訪內部設施設備進行說明：

1. 告別式場：提供 80 人規模 2 室、小式場 1 室(和室)，其中 80 人規模 2 室由活動隔板區隔開來，可分成 2 室 80 人使用，亦可 2 室空間開通供 200 人使用，充分利用空間又不失彈性運用。
2. 遺體安置室：齋場內無冷凍櫃之設置，僅提供火化前一日暫放之冷藏室，大體冷凍均由殯葬服務業者提供服務，而殯葬禮儀服務業及私人會館亦不屬於特許行業，與一般經營行業相同看待。
3. 家屬休息室：全區裝飾簡潔乾淨、莊嚴肅穆且寬敞溫馨，皮製柔軟沙發能令家屬充分得到放鬆與休息，室內燈光柔和適中、步調優雅，置身其中能真正的表達出對亡者的尊敬與莊重、更能提供亡者家屬安撫與安心的環境。
4. 火化爐：是以電腦自動控制操作、使用天然氣火力，棺木為前進前出方式，火化約 1.5 小時可以完成，每一爐均由一位專人操作，每日限火化件數最高 30-35 件，火化順序採預約制，火化爐的空氣汙染防制設備以裝設廢棄二次燃燒爐及袋濾式集塵器，火化時無煙、無噪音。
5. 撿骨：火化結束後，工作人員會到休息室來通知家屬，請家屬過去裝骨灰。火爐臺前會擺設小桌子並提供兩雙筷子（約 40 厘米長），家屬按照工作人員的指示，用筷子將親人遺骸從腳到頭的順序放入骨灰盒中，撿骨過程約 15 分鐘。



圖 53: 北齋場外觀



圖 54: 工作人員講解撿骨流程

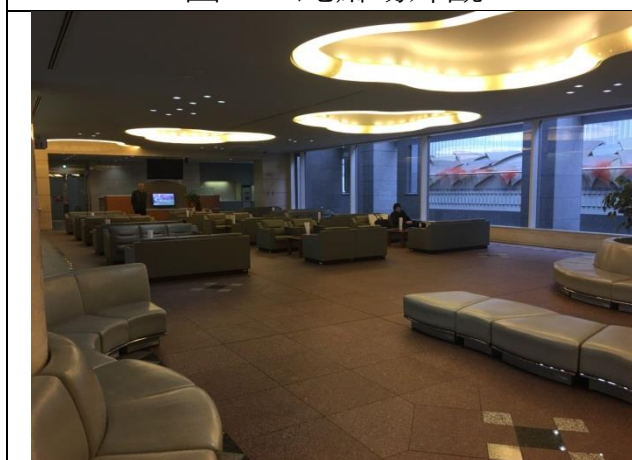


圖 55: 家屬休息室



圖 56: 告別式場

本次討論交流議題概分為「火葬申請流程」、「棺木陪葬品處理」及「無主骨骸處理」等項目，各項重點分述如下：

1. 火葬申請流程：在日本火葬申請流程為市民(申請者)向區役所申請火葬許可證後，再向市立齋場申請使用許可證及預約火葬時間，而火化執行後將會發給家屬火葬證明，其申請流程與本市相似，惟日本區役所因含戶政業務，非像本市另獨立戶政事務所，爰須向區役所申請除戶證明，再行辦理後續火葬事宜。
2. 棺木陪葬品處理：由於火化前棺木皆已密封，基本上無法管制其陪葬品，北齋場表示目前僅能向家屬及殯葬服務業者，加強宣導減少陪葬品數量，並於殯儀館及火化場張貼文宣海報；火化後剩餘骨灰灰燼或金屬等遺物，每年將委託業者回收，並統一由瓜破齋場埋葬處理。
3. 無主骨骸處理：目前由齋場代為起掘、火化及安置，並於每年 9 月中於市設

靈園共同辦理祭祀行為（2018 年大阪市共同祭祀為 2,366 件）；在本市生命禮儀管理處亦有代為處理服務，火化後以骨灰罐裝置(骨灰罐外刻往生者姓名、起掘日期等資訊)，存放無主塔位安置，並擇定每年中元普渡及清明節等節日共同祭拜。



圖 57：雙方交流過程

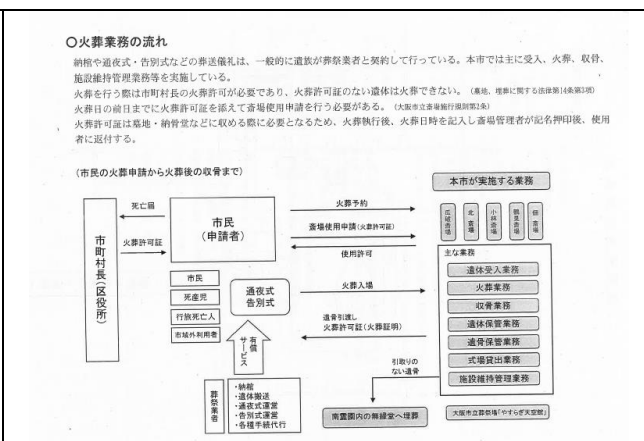


圖 58：火葬申請流程



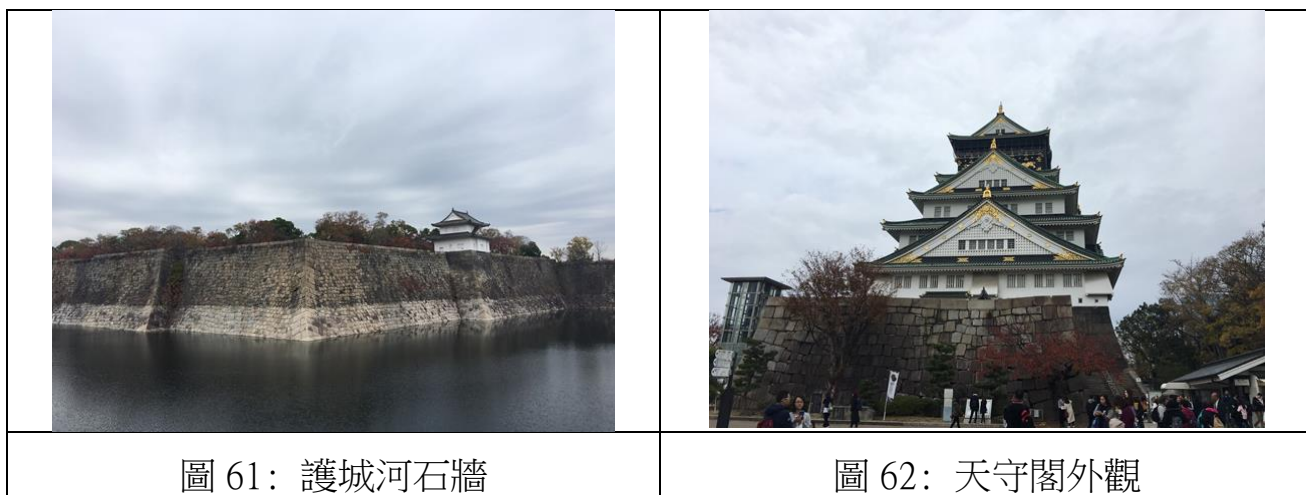
圖 59:我方致贈紀念獎牌



圖 60：我方與北齋場合影

參訪大阪城天守閣

下午 12 時 30 分抵達大阪城天守閣，還未進去前即見高達 20 公尺，長達 12 公里沿著護城河而建之石牆，構成的壯觀景象是其他任何一座日本古城都無法相比的。天守閣源起於 1496 年，由淨土真宗連如上人在現今大阪城修建一座寺廟開始，該寺廟在短期間內規模迅速擴大，便有了石山(大阪)本願寺之稱，嗣經歷織田信長、豐臣秀吉及德川幕府等動盪紛亂時代，重建後又被燒毀，在市民熱切期待下，現今天守閣在 1931 年得以第三次重建，並被指定為國家登錄有形文物遺產。



大阪城天守閣聳立在大阪城中央，為 8 層樓建物，各樓層展示內容豐富，除鎧甲、刀等武器，還有許多描繪交戰情況的屏風畫、豪華日用器具、珍貴的豐臣秀吉畫像及親筆信等歷史文物，讓市民以輕鬆方式瞭解大阪城歷史，亦可在這裡感受城堡的魅力，其中較為特別之處說明如下：

1. 小劇場：依次播放 5 部有關豐臣秀吉與大阪城的節目，上映時間各約 5 分鐘，並配有日、英、中、及朝鮮語字幕，透過影片瞭解這座城堡的歷史。
2. 複製展區：二樓展示出現在天守閣使用獸頭瓦、伏虎等原尺寸複製品。
3. 試穿體驗區：藉由試穿戰國武將的頭盔和陣羽織復原品，重現武將雄風，賦予文化特色，深受旅客喜愛。
4. 黃金茶室：按原尺寸還原豐臣秀吉建造之組合式茶室。其最具特色莫過於黃金製作的牆壁、柱子、家具日用等器具，極具奢華。
5. 大阪夏季之戰：是日本歷史上著名戰役，此戰使得豐臣秀吉的大阪城淪陷，天守閣也被燒毀，迎接長達 300 多年的德川幕府時代。五樓以寬屏幕描繪各場景故事情節，並透過微縮模型再現真田幸村隊與松平忠直隊激戰的情景。
6. 佈景太閤記：以透視畫追溯豐臣秀吉傳奇的一生。在微型模型中，豐臣秀吉形象栩栩如生，共有 19 場景，各 1 至 2 分鐘，十分值得一看。
7. 展位台：從地面上 50 米高處眺望周圍秀麗風景，氣勢雄偉的大阪城和街景都盡收眼底，景色絕佳。



圖 63：獸頭瓦、伏虎原尺寸複製品



圖 64：「大阪夏季之戰」微縮模型



圖 65：「佈景太閤記」透視影像



圖 66：展望台之金鯱

建物部分，天守閣城牆是以巨大的花崗岩石塊堆砌而成，整座城的牆垣共花了 50 至 100 萬塊的石頭打造。而天守閣外觀以白色的牆面搭配綠色的屋瓦，並在每個飛翹的屋簷上裝飾著鍍金之龍頭魚身金鯱（有防火之意），相當高貴華麗，仿佛重現當年一代梟雄的野心及輝華，格外的動人心魄。

參訪大阪天滿宮

下午 14 時抵達大阪天滿宮，「天滿宮」在日本是祭祀學問之神「菅原道真」的神社，並分布於日本各地。而大阪天滿宮主祀神祇「菅原道真」，如臺灣之孔聖，每逢屆近考試時期，聞名而來之莘莘學子、應試者及白領等求取功名或謀求職位之人，皆會至此祈求考試及格、學業進步及順利就職，樹旁懸掛之祈願繪馬彷彿做了最好的證明。

天滿宮建於 949 年，其建物外觀取自佛寺建築形式，於本殿與拜殿兩建築間，以「石間」（鋪石塊之處）連接之，具有工字形平面之複雜造型。屋頂亦

有採用「千鳥破風」等形式之「八棟造」，以「權現造」方式建成。惟神社屢次被毀於大火，現今本館及正門重建於 1845 年。

活動部分，將於每年二月初梅花盛開時舉行「梅祭」，由於菅原道真平生愛梅，故大阪天滿宮神社內滿植梅樹，梅祭時百梅齊綻、美不勝收。另為向菅原道真致意且祈求生意興隆、閤家平安，大阪天滿宮每年 7 月 24 及 25 日皆會舉辦「天神祭」，由多名身穿奈良平安時代宮廷裝束的民眾與神轎一起緩步前行，並在天滿橋畔分乘約 100 艘船逆流而上的「船渡御」，觀賞人潮蜂擁而至比肩接踵，好不熱鬧，也被列為世界級最大規模的水上慶典。惟此次參訪時間適不逢時，僅能就導遊敘述並想像當時盛況，真令人扼腕不已。



圖 67: 大阪天滿宮大門



圖 68: 大阪天滿宮外觀



圖 69: 建物上「鬼瓦」象徵趨吉避邪

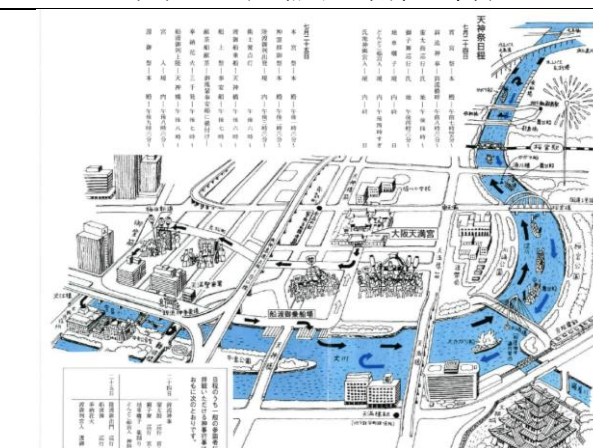


圖 70: 天神祭期程

七、心得

(一) 里活動中心部分：

1. 管理機制：東山市民活動中心係京都市政府委託 NPO 公司代為管理，且至今京都市已有 13 個里活動中心以該形式營運。藉由導入私人企業觀點及管理機制，亦更親近市民瞭解當地訴求，由於因地制宜妥適創新及改變，有助於提升市民活動中心帶來的效益性。
2. 使用環境：東山市民活動中心期望是給市民感受到「家」的存在，藉由有效空間管理，除在一樓提供免費公有空間，可做為民眾等待室或是閱讀空間，亦有綠地空間可自由種菜與大自然親近，並辦理創新課程及活動，讓民眾願意踏出家門，與人群交流互動。在參訪活動中心過程，聽到許多孩童及老人們談天歡笑聲，其歡樂氛圍反映出所長致力經營該空間的用心。
3. 收費標準：東山市民活動中心空間使用雖採使用者付費的概念，惟其收費已比坊間行情價低，亦不因特殊團體給予優惠，皆一視同仁，除對提升使用率有幫助外，亦簡化收費流程。所長經營活動中心希望給市民帶來的感受，非制式化老闆與客人間關係，而是帶來歡樂、傳承知識與學習的公共空間。
4. 提升使用率：東山市民活動中心一開始使用率並不高，自委外經營後，提倡以小地方做起，除曾挨家挨戶拜訪民眾轉達近期活動資訊，拉近彼此距離外，至推廣後期則思考創新活動內容及空間規劃再利用，以因應社會轉型，並結合社群通訊軟體傳遞相關資訊，帶給市民不同以往對於活動中心之印象，提高使用意願。

(二) 區役所部分：

1. 辦公環境：浪速區公所辦公廳舍十分寬敞明亮，於一樓入口大廳顯眼處整齊陳列各項資料，方便民眾洽公時索取參考，辦公區域的指引明確，職員衣著正式，有助於提升人民的信賴以及機關整體的專業形象。
2. 人員任用：區長的任用是由區役所向民間公開招募產生，引進公部門以外的優秀人才，有助於將企業精神導入公部門，避免公部門思維邏輯及運作的僵化，並且每年由市長、副市長考核區長績效決定是否續任，落實定期的課責

制度。另區長擁有實質的人事任命權，可提升區長的領導權威，讓機關運作更有效能。

3. 組織定位：大阪市將區役所由市民局轄下二級機關提升至與各局平行的組織定位，賦予區役所更多的權限及自主性，可提升區役所解決民瘼、反映輿情的效率。

(三) 北齋場部分：

1. 臺中市去年(106 年)的死亡人數為 1 萬 6,904 人，火化人數為 2 萬 1,310 人；同年(106 年)大阪市的死亡人口數為 2 萬 8,411 人，火化人數為 3 萬 3,293 人，二個城市均有鄰近外縣市至本市辦理火化之情形，惟因大阪市有五個市立火化場，一天有 72 具火化爐可同時使用，故一天平均僅受理 107 件火化案件(為爐具數量之 1.5 倍)，而反觀本市東海火化場及大甲火化場合計僅有 16 具火化爐，而旺日確需處理 132 件火化量(為爐具數之 8.25 倍)，單日爐具使用情形就已高於大阪市 6.75 倍之多。
2. 另日本火葬場與本市崇德殯儀館及東海殯儀館相同，均是使用年代甚久之老舊建築物，然以大阪市北齋場建物外觀看來，確能展現出與城市融合一體的現代樣貌，外觀上與一般辦公廳舍無異，消除民眾傳統對殯儀館陰森可怖的印象。

八、建議

(一) 里活動中心部分：

1. 本市里活動中心係由各轄區公所代為管理，並依「臺中市各區里活動中心使用管理要點」為準據，因地制宜自訂使用管理規定，其場地借用仍採臨櫃方式辦理。為落實里活動中心場域有效運用，在可行的範圍內參採日本作法，結合通訊軟體、E 化系統宣傳館內上課資訊及相關活動，亦可增加線上預約功能，提升便利性及使用意願。
2. 本市 29 個行政區總計 175 座里活動中心，其中部分里活動中心設備老舊且使用不便，使得民眾借用意願較低，相較於日本大多地區亦是類似情況，其結果卻大不相同。爰在未來執行上，除可參採日本全面實地調查方式，瞭解各轄區管理里活動中心使用率及管理模式，亦可針對建物及設施設備改善部分，增加市府每年補助里活動中心充實設備經費，並依急迫性高低酌予補助，提升里活動中心競爭力。

(二) 區役所部分：

1. 在現今發展快速的時代，民眾對於政府的各項施政措施抱持更高的期待，而教育事務更是百年大計，教育工作勢必日漸龐雜，因此大阪市的區長兼任教育委員會的次長職務，雖台灣、日本的國情不盡相同，然而在可行的範圍內，可參採日本作法，賦予區長更多的權限，讓區長第一線協助推展轄內學校的教育工作。
2. 大阪市的區役所組織定位提升後，與市府轄下各局地位相當，並且可以指揮各局協助區內各項業務的推動，可有效且快速的回應民眾的需求。本市各區公所雖屬市府派出機關，並不隸屬於各局處，惟實務運作上，仍無法指揮各局處，建議可參採大阪市的作法，強化區長與各局處橫向溝通的直接管道，以利區政業務推動。

(三) 北齋場部分：

1. 大阪市五個市立火化場，每天受理火化案件為爐具數量之 1.5 倍，由此可知本市的火化爐具使用率過高、處理數量過於龐大，除了容易造成機器過度耗

損縮短使用壽命外，更無法讓空汙防制設備發揮其應有的效益，進而成為空汙的製造者，環視現今環保意識高漲、空汙問題格外重視，本市應排除萬難重新審慎評估降低現有每日受理火化數量，才是真正能降低汙染、維持良好運作的根本之道。

2. 日本在規劃殯儀館方面，是以融入都市為設計主軸，本市亦可思考在每年預算捉襟見肘僅能縫縫補補的汰換設備下，評估編列充裕預算經費，挹注崇德、東海二館，徹底從外至內煥然一新的改變老舊殯儀館，規劃與城市美學相容之現代新風貌。