

林務局森林育樂場域 多面向服務設施提升成果

撰文 | 鄭伊娟（林務局森林育樂組科長／通訊作者）

潘德發（林務局森林育樂組科長）

戴欣怡（林務局森林育樂組科長）

隨著社會變得越來越機械化，許多人越來越難以承受神經緊張、生活壓力和生活的枯燥。為了逃避這些憎惡，越來越多人尋求原始生命最美好的功能。

— 羅伯特·馬歇爾（Robert Marshall），
《休閒森林》 1933年

Endres教授於1926年「第一屆世界林學會議」上提出，森林的福利功能（Wohlfahrtswirkung, Welfare），有提高保安、國民健康和國民道德功能，此思想不僅影響歐洲，也逐漸傳至美國，最後便形成所謂森林多目標利用的觀念。因此20世紀初期，美、奧地利、瑞士等相繼立法，強調森林多目標利用就是森林福利功能的總匯，我國的森林法開宗明義也提到此原則，而森林遊樂的概念也在這時期逐漸發展及成形。

森林育樂（Forest Recreation）簡單來

說，是人類在森林分布區域進行休閒、遊憩、旅遊等活動，並達到適意感的所有現象及行為的總稱，而在森林區域內，辦理景觀保護、森林生態保育與提供遊客從事生態旅遊、休閒、育樂活動、環境教育及自然體驗等，稱為森林遊樂區。臺灣森林遊樂區的設立與國內林業政策有直接關係，更受國外林業思維之間接影響。日治時期（1895—1945）雖建設臺灣林業不遺餘力，但利用森林資源也竭盡所能，1931年曾公布與森林遊樂有關措施，將臺灣新高山阿里山（玉山）、次高山、太魯閣峽谷（雪山）及大屯山三座列為國家公園預定地。

二戰結束後，臺灣林業由當時的臺灣省政府主導，60年代觀光行政逐漸成形，為配合當時社會發展，1958年臺灣省政府公布「臺灣林業政策經營方針暨經營改革方案」，其中第21條指示應積極發展森林遊樂事業，值得一提的是「森林遊樂區」一詞

於此時正式使用，並於1963年成立合歡山森林遊樂區，為臺灣最早的森林遊樂區。

國家森林遊樂區發展及目標

1960年代之後，臺灣各類經濟計畫盛行，帶動全國貨暢其流，人民生活改善，對國民育樂需求有增無減，此時森林遊樂業務在觀光政策之催化與森林資源利用條件改變下快速發展。

臺灣森林遊樂發展，從前期的啟蒙循序漸進至今之茁壯，自擬定政策（1957）到政策領導（1958）到付諸行動（1964以後），再歷經1970—1980年代的規劃及配合大環境的改變（十項建設計畫、四年經建計畫、六年國建等接踵而來），各森林遊樂區建設發展從未停歇。為倡導森林遊樂於正途，1964年政府正式成立「森林遊樂事業小組」籌劃森林遊樂的發展。1965年林務局函令各林區提報可供作森林遊樂區地點，被提出者有陽明山、烏來、大霸尖山、鐵砧山、合歡山、太平山、鯉魚潭、恆春半島、雪山、玉山等。1966年林務局開始編列森林遊樂預算，多用於環境美化、林道整建為主。1971至1972年間，林務局加強阿里山、墾丁、合歡山、鯉魚潭、梨山等地遊樂設施整建，尤其1972年1月省政府公布墾丁森林遊樂區組織管理辦法，開啟森林遊樂區獨立管理辦法之先例。至1972年止，除上述森林遊樂區直接由林務局管理外（阿里

山、墾丁、合歡山、武陵），也有由地方政府辦理的陽明山、日月潭、鯉魚潭、霧社；另外由大學辦理的有溪頭和較晚成立的惠蓀林場，由民間業者承租土地經營的有烏來、杉林溪、谷關（龍谷森林遊樂區）共13處，森林遊樂區之設立至此蔚為風氣，晚近橫貫公路開發處自1976年停止伐木業務後先後轉型為森林遊樂區的棲蘭山、明池兩處，而太平山森林遊樂區在經過政府及學者共同規劃，至1978年12月完成設置。

之後，1989年農委會公布「森林遊樂區設置管理辦法」，逐漸檢討不符合規定或無法管理之森林遊樂區，至今共公告有：林務局轄管太平山、內洞、滿月圓、東眼山、觀霧、大雪山、八仙山、武陵、奧萬大、合歡山、阿里山、藤枝、雙流、墾丁、知本、向陽、池南、富源等18處國家森林遊樂區，中興大學實驗林管理處的蕙蓀林場，退輔會的棲蘭、明池森林遊樂區，共21處。另外，林務局正規劃於2022年開園設置臺灣第22處拉拉山國家森林遊樂區。

近廿年來，國家森林遊樂區配合林業政策調整，除了積極維護既有的生態環境及改善相關設施，更依各個遊樂區的特性，選擇適當遊樂區具有償性之住宿及餐飲設施項目，引進民間資金、企業理念、親民態度及經營管理能力，藉以彌補政府資金、人力及服務量能不足之處，提升遊樂區之遊憩品質，由自營逐漸轉變為委託經營之經營措

施，一方面持續維繫森林公益功能，另一方面又需兼顧遊憩功能所需之政府資金及人力成本不足等困境。進入21世紀後，森林育樂業務之發展，則以森林遊樂區為基礎，朝向森林生態旅遊軟、硬體之系統化網絡建置發展，包含建立全國步道系統、推動生態旅遊遊程及策略聯盟、推展遊樂區周邊社區部落合作夥伴關係，更積極設置發展自然教育中心、林業文化園區等。近年來更以發展旅遊軸帶為策略，積極改善森林育樂場域設施，提升其安全性及舒適性，並引進美學概念，進而帶動在地經濟，與全民共享森林資源。

國家森林遊樂區之改善作為

「美學」（Aesthetics），這個名詞最早源自於希臘語Aisthetikos，意思是「感覺學」，針對人類的各種感官，如視覺、聽覺、味覺、嗅覺和觸覺加以客觀的研究探討。不過「美感」一詞是晚至18世紀，才由包姆伽頓（Alexander Baumgarten, 1714—1762）提出：他認為感覺的認知就是美的認知，因此，他提出了「認知的美」簡稱「美學」來稱呼所有關於美的認知的研究。於是「美學」這個名詞和「美感的」這個形容詞，才雙雙納入了近代的語言中。

然而美學一直以來給人都是種抽象、無法具體化且見人見智的，更不用說被行政制度、既定預算及官僚思維框架下的公部門，發展出的「中華民國美學」，常讓民眾對於

政府部門所做的公共設施或活動無法認同。

林務局管轄的國家森林遊樂區自2002年開始實施景觀總顧問制度，就是要在提升森林育樂設施品質外，亦同步提升同仁景觀美學素養，並於2016年開始引進民間知名設計師及整體品牌概念規劃者，結合其專業之實務經驗，逐漸調整及改善遊樂區的軟硬體設備；這讓國家森林遊樂區之遊客人數，在2020年新冠肺炎疫情影響國內觀光據點遊客人數減少情況下，遊樂區逆向成長較2019年的403萬人，增加了38萬人，創近5年新高。

對於國家森林遊樂區之改善內容說明如下：

園區必要服務設施改善

一、遊客中心

為擴大國產材推廣面向，林務局自2018年開始鼓勵林管處於遊客中心使用國產材進行裝修及展示，除了符合現行林業政策，更讓遊客來到國家森林遊樂區或平地森林園區時，看到耳目一新的服務空間。

東眼山國家森林遊樂區遊客中心展覽運用既有空間布置10種國產木材的氣味聞香瓶（森氣）、木塊標本重量體驗（森刻），及森遊鏈系列影片（森音），透過五感體驗將國產材的好介紹給民眾認識，並展示相關計畫研發文創商品「國產材沾水筆

組」、「實習森三寶禮盒」（內含森林袋、森活曆及森態圈），透過民眾對於國產材商品的興趣與喜愛，引導民眾進一步瞭解林業永續經營與森林資源生生不息的重要性。

大農大富平地森林園區遊客中心於2020年落成啟用，其建材使用國產材，結合節能綠建築設計，採自然採光、雨水與污水淨化再利用等，符合「銀級綠建築」之環保與節能指標。外觀如縱谷般的設計，融入周邊地景地貌，以賦有教育、保育及休憩觀光意義的豐富林相，利用建築空間配置形塑出園林意象，營造不同屬性的景觀區。

墾丁國家森林遊樂區因應旅遊型態的改變，依據園區發展定位特色及旅客需求，重新規劃遊客中心，並在修繕的過程中將國產材元素納入，目前是一處兼具遊客諮詢服務、互動式展示設施、餐飲、商品販售、視聽閱覽及山林講座等服務功能的重要場域，已於2021年3月31日正式啟用，提供遊客更多元的服務選擇與遊憩體驗。

二、公廁

維持公廁環境整潔及完善公廁便民設備，是園區遊憩品質的重要指標，更左右遊客來園區遊玩時對園區的第一印象，林務局近年來透過改善公廁軟體制度及硬體設備，同步提升公廁品質，進而提供遊客更優質的遊憩體驗。

(一) 軟體面：

透過服務品質提升輔導計畫，公廁內不再有各式各樣的張貼告示，研擬統一之公廁檢查表，並落實清潔人員每日檢查及簽名，要求園區內核心區的公廁，需每日清掃2次以上，針對連假期間及熱門時段（如櫻花季、雪季）等進行機動性加強清潔。另針對清掃導致地面潮濕情形，特別要求以電扇加速地面乾燥速度，以保持乾爽無積水。

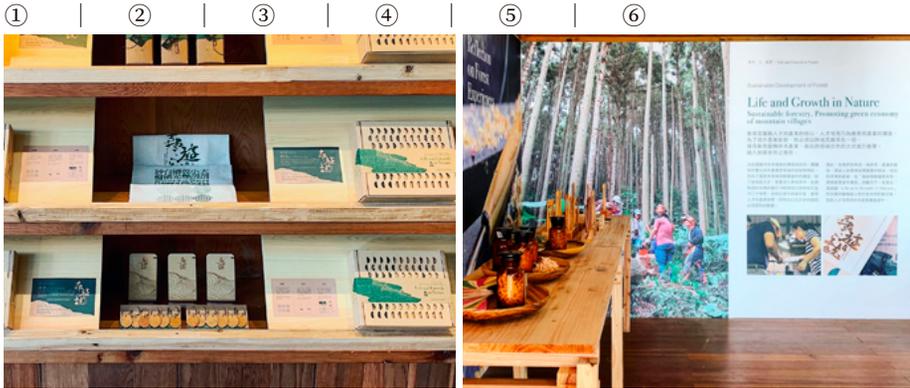
(二) 硬體面：

- 加裝溫水水龍頭：高山型的國家森林遊樂區（如太平山、合歡山、大雪山及阿里山）因位處高海拔地區，冬季寒冷時用冰水洗手會讓人覺得更冷，爰於核心區公廁增設加熱設施，提供遊客溫水洗手。

① | ② | ③



① 太平山公廁加裝扶手 ② 阿里山公廁提供感應式溫水洗手 ③ 內洞公廁淨下設施



① 東眼山遊客中心展示國產材沾水筆組、實習森三寶禮盒 ② 東眼山遊客中心透過五感體驗介紹國產材 ③ 花蓮大農大富遊客中心於2020年落成啟用 ④ 應用國產材之服務諮詢臺 ⑤ 墾丁國家森林遊樂區遊客中心諮詢處 ⑥ 墾丁國家森林遊樂區遊客中心樹的意象裝置

- 蹲式馬桶加裝扶手：為提供遊客更友善的環境，於蹲式廁所加設扶手，使遊客如廁後有支撐點可協助起身，免除如廁困擾。
- 提供烘手機或擦手紙：為讓遊客洗完手後能夠保持手部及環境的清潔，林務局於各公廁加設烘手機或擦手紙供遊客使用。
- 座式廁間加裝淨下設施：為打造穆斯林友善旅遊環境，林務局於新建或整修公

廁時，於座式廁間加裝淨下設施。

- 水龍頭替換為感應式或撥桿式：因應新冠肺炎疫情，除於公廁洗手臺提供洗手乳外，並將水龍頭替換為感應式或撥桿式，減少遊客洗手時與水龍頭接觸機會，降低感染機率。

三、解說及指示牌誌

國家森林遊樂區擁有豐富的生態資源及林業文化，提供民眾寓教於樂的良好場域。遊樂區因幅遠廣闊，雖有志工可以解說園區的動植物，但大多數民眾仍採自導式方式於園區遊玩，而戶外解說牌為最常被使用的解說工具。林務局自2017年開始重新檢視轄管森林育樂場域之解說及指示牌誌，重新檢視內容、設置地點、樣式及清潔度，並擴大於所有國有林區域，為有效管理與整合



向陽國家森林遊樂區臺灣黑熊解說牌



林務局及所屬機關牌誌設置之必要性與妥適性，提供民眾正確資訊，於2020年訂定「林務局及所屬機關牌誌設置管理要點」。

結合林業文化及生態意象之入口意象

臺灣的林業發展已從過去的伐採、育成林業轉型為生態林業及文化林業，林務局為使各國家森林遊樂區入口意象具有整體感，且兼具個別特色，自2017年起盤點當地早期歷史、人文，以及與部落原住民族等地方文化底蘊，尋求共同的建築語彙，且融入周邊景觀、在地風格做整體性設計，並設計標準字體及排列方式，希望塑造煥然一新的國家森林遊樂區門面，打造獨特的入口意象。目前已完成太平山、滿月圓、內洞、大雪山、八仙山、奧萬大、知本、富源等國家森林遊樂區入口意象改善，其餘則配合園區的規劃陸續辦理中，希望能讓遊客對各國家森林遊樂區有更深層的認識。

文創商品

一、太平山國家森林遊樂區

太平山國家森林遊樂區是林務局18處國

家森林遊樂區近年最受民眾喜愛的，太平山近年文創商品的轉型，起自早期太平山的Logo如人氣遊樂設施一蹦蹦車為主的文創商品主視覺圖案。2014年太平山開發及經營屆滿百年，羅東林管處自辦籌劃「太平山森動一世紀」系列活動過程中，盤點區內自然人文特色，回饋調整森林遊樂區定位，以市場行銷之概念出發，以灰林鴉、寬尾鳳蝶、臺灣山毛櫸、紫葉槭、檜木、蹦蹦車、羅東林鐵、翠峰湖、太平山、名人繪圖等作為太平山意象開發一系列的文創商品；其中最受人氣及討喜的貓頭鷹灰林鴉，至今推出逾70種商品，近2年累積銷售額約為680萬元。

二、阿里山國家森林遊樂區

嘉義林區管理處透過阿里山豐富動植物元素，將其幻化成熟悉的辦公、居家小物，如櫻花紙膠帶、阿里山鳥類變色雨傘，以及日本國寶畫家繪製的「新高山」油畫小夜燈，打出一手好植物的「鄒的植物」撲克牌，還有與《以阿里山之名植物圖誌》同步推出的森林旅包（保溫杯、頸枕、化妝



內洞、大雪山、知本等三處國家森林遊樂區新規劃的入口意象

包、絲巾)，都是遊客詢問度爆表的暢銷品。開發「森遊阿里山」App，比Google 地圖更精確的導航服務及「官方認證」導覽介紹，在家動動手指來場線上體驗，量身打造完成行前規劃，即使不在遊樂區，也可以「身遊阿里山」，感受智慧科技的便利服務。

另外，將常見的平地活動拉到海拔2,200公尺雲霧繚繞的阿里山舉辦，更把森林元素融入主視覺，「四季森林式生活」獲得義大利國際設計大獎A'Design Award & Competition 評審青睞，一舉拿下2020—2021年設計銀獎。

三、東眼山國家森林遊樂區

東眼山國家森林遊樂區近年以「回森林家」行銷東眼山森林的自然體驗推廣定位，成功吸

引年輕客群參與。同時依遊樂區環境特色設計開發系列文創商品，如東眼山晨曦野兔與夜幕飛羽為主題的琺瑯杯組、東眼山森林蕨類為元素的透明蕨傘、16色純綠森林色鉛筆等都是極富森林美學及遊樂區特色的亮點商品，搭配活動期間限定販售，對於整體活動行銷及東眼山品牌印記都產生顯著加成效益。

服務品質

提升公部門服務品質是各部會近年來積極關注的議題，由於公部門的員工非服務或企業管理之領域出身，加上上班時間僵化，服務人員態度及素質一直無法與民間經營者相比，使得公領域的遊憩場域常讓遊客抱怨



- | | | |
|---|---|---|
| ① | ② | ③ |
| ④ | ⑤ | ⑥ |
| ⑦ | ⑧ | ⑨ |

① 太平安靜電貼 ② 手繪太平山樹木花草 ③ 太平山服務中心前方遊客打卡點—灰林鴉母子 ④ 鄒的植物撲克牌牌卡 ⑤ 以阿里山之名植物圖誌之森林旅包 ⑥ 以阿里山之名植物絲巾禮盒 ⑦ 「四季森林式生活」獲義大利國際設計大獎A'Design Award & Competition 2020—2021設計銀獎 ⑧ 蕨傘、琺瑯杯組 ⑨ 蕨彩色鉛筆

連連。面對顧客服務導向時代來臨，林務局為精進國家森林遊樂區優質便民服務，塑造專業、親切、高效率的形象，自2019年起導入神秘客稽核機制，透過稽核過程瞭解各服務接觸點的服務表現，反映服務品質及服務禮儀之缺失或盲點，進而擬訂具體改善計畫與作為，協助現場服務人員調整服務信念，並辦理多場次服務品質提昇訓練，透過專業講師解說、學員互動討論與心得分享，使現場服務人員瞭解接待遊客應有的正確服務態度，對自我與遊客產生認同，從心改變，進而提昇國家森林遊樂區服務品質。

提升森林育樂場域設施安全檢查

林務局所屬森林育樂場域多位於山區，氣候潮濕，屬於容易腐蝕的環境，大多位處偏遠地區，巡檢人力及週期密度有限，加上早年所建設的設施物之設計、施工方式、使用材料，隨著時間累進，設施整體情況亦逐

日步入老舊狀況，故相關劣化現象與維修補強需求亦相繼浮現。因此，育樂設施之結構檢測、評估與維修補強相關準則與規範之建立，已成為現今維護管理之迫切課題。

2019年奧萬大吊橋事件，引起外界關注設施的安全問題，林務局當時即刻進行9處重要吊橋之安全檢測，並自2020年度起導入外部專業團隊，委託社團法人臺灣省土木技師公會（以下稱技師公會）進行安檢作業，自2020年05月起至10月止，至12處森林育樂場域及1座吊橋進行設施抽查，同時亦查核各管理處所自訂之「森林育樂場域設施巡查、安檢及維護管理標準作業程序」，內容包含巡檢週期、自主管理及內部督導安檢機制，且該標準作業程序須可清楚釐清各個層級責任歸屬，就轄管相關設施損害部分有無即時處理，避免積案成批再委派修繕工程，以維護設施完善及遊客使用安全。

① | ② | ③ | ④



① 新竹林區管理處委託專業檢測公司檢測尖石鄉軍艦岩吊橋主索 ②/③ 奧萬大吊橋主體、面板、側封版、欄杆、護欄網、扶手所、橋塔及鋼纜更新 ④ 宜蘭縣南澳古道吊橋一號吊橋橋梁構件應力調整後現況

結語

全球新冠肺炎疫情至今仍無法緩解，加上社會老齡化的趨勢，民眾對於戶外休閒及接觸大自然的需求與日俱增，相對地對於場域的服務功能及品質要求也提高。林務局轄管18個國家森林遊樂區總面積35,458.53公頃，2022年第19處拉拉山國家森林遊樂區亦將加入服務行列，在掌管如此大範圍且分散全臺各地，林務局不再只是以林業經營思維去管理這麼多的森林遊樂區，而是結合設計、行銷、景觀、建築、美學及文化等領域的專家，在符合環境生態永續的原則下，將其理念導入園區的管理，並主動與產業界學習企業經營及服務的經驗，期將國家森林遊樂區成為民眾參與山林活動時最佳的選擇場域。🌲



▲ 輔導團隊前往遊樂區進行輔導工作
▼ 管理幹部職能提昇訓練情形

