
第一章 計畫緣起及內容

1.1 計畫背景

花東縱谷位處歐亞大陸板塊與菲律賓板塊的縫合處，擁有豐富多樣的地質地形及田園之自然景觀，並具有原民、閩、客等多元文化特色，具備獨特之觀光價值。在良好的氣候、地形、環境及人文特色的映襯下，每年吸引大量觀光客前來，多樣化的觀光特性也使得遊客組成亦呈現多元樣態，包括國內旅遊及國際觀光客，也包含團體旅行及自助旅行之遊客，這也使得遊客無論在遊程的規劃上及其衍生之交通運輸方式的選擇上，都存在極大的差異。此外，繼花東鐵路電氣化於 103 年 6 月正式通車後，台北至台東的行車時間縮短為 3.5 小時，鐵路運輸服務的運能也大幅提升，未來隨著蘇花改公路通車，可預期造訪花東地區的遊客數將會巨幅成長，對在地觀光產業發展帶來衝擊。面對持續成長中的觀光需求以及多元化的需求特性，如何制定完善的觀光產業發展策略，並研擬配套公共運輸發展策略將是重要課題。

台灣東部城市因受自然及地理環境限制，在國土及交通規劃上皆與西部都市有著許多差異。為此，國家於民國 100 年頒布「花東地區發展條例」，希望可以透過獨立資源，結合花東區域特性，建構適合東部地區的發展策略。而在行政院「國土空間發展策略計畫」中對於東部地區運輸發展策略指出，除了提升東部地區聯外運輸之機動性、安全性與可靠性外，針對地區陸路運輸發展策略主軸包括：利用地區鐵路系統之運能縮短城鎮間旅行時間、發展非典型公共運輸服務、發展完善步行與自行車服務網路等。而在行政院「東部永續發展綱要計畫」針對運輸政策的發展方向為：落實綠色運輸及人本環境。依循前述上位計畫，交通部制定東部地區運輸發展策略主軸為：聯外運輸以鐵路運輸為主、公路運輸為輔，加強複合式運輸服務；區內運輸則為營造人本交通環境，並發展適合東部特性之非典型運輸服務。本計畫將綜合觀光產業發展特性及花東交通政策上位計畫，具體研擬適合公共運輸發展策略。

本計畫之主要目標，係透過盤點花東縱谷觀光產業特性以及具吸引力之景點，並參考國內外標竿案例，擬定未來推動花東地區整體旅遊發展及公共運輸發展之短、中、長期策略與目標。為達成此目標，本計畫將針對花東縱谷之旅遊及公共運輸服務進行縫隙掃描，據以提出對應之公共運輸或彈性運輸改善策略，並提出相關軟、硬體配套服務策略建議，打造完善公共運輸旅遊環境。本計畫另一重點便是透過開發及建構深度旅遊套裝休閒遊程，串聯花東縱谷多元觀光特性，建構包含景點導覽、交通、食宿、購物等套裝遊程內容，增加遊客於本區休閒遊憩停留的意願與空間，據以滿足不同遊客群體的整體需求。期望透過本計畫之成果，發展花東縱谷優質無縫的公共運輸環境，實際促進在地觀光服務品質及服務業良性的發展。

1.2 計畫目標

綜整前述計畫背景，本計畫主要目的包括有三項：

- 一、研擬花東地區整體旅遊(含交通運輸空間與產業發展)之短、中、長期策略與目標。
- 二、針對國內外遊客於花東縱谷國家風景區旅遊時之資訊與公共運輸需求進行縫隙掃描，並提出公共運輸及配套服務設施之改善建議。
- 三、開發及建構深度旅遊套裝休閒遊程活動，串聯多元景點及活動，提出具體示範計畫。

1.3 計畫範圍

本計畫範圍涵蓋花蓮縣的秀林鄉、壽豐鄉、鳳林鎮、光復鄉、萬榮鄉、瑞穗鄉、卓溪鄉、玉里鎮、富里鄉以及台東縣的池上鄉、關山鎮、鹿野鄉、海端鄉、卑南鄉、延平鄉等 15 個鄉鎮，為花東縱谷風景區管理處主要轄管範圍。為綜觀整體花東地區旅運需求現況，研究範圍包含花蓮縣及台東縣全境，包含太魯閣國家公園、東海岸風景區以及相關森林遊樂園區等。

1.4 計畫內容

依據前述計畫背景揭示，本計畫拆解為 9 項具體工作項目。另外考量花東縱谷之觀光及公共運輸發展涉及花東縱谷國家風景區管理處、花蓮縣政府、台東縣政府等不同主管機關，考量未來將同時整合台鐵、客運業者、計程車業者、旅遊業者等不同營運單位，故提出創意回饋工作項目，研擬花東縱谷觀光發展跨部門協作機制及機動力管理中心架構。本計畫工作內容彙整如下：

表1 工作項目一覽表

| 項次 | 工作項目 | 工作內容 |
|----|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 盤點相關及上位計畫 | <ul style="list-style-type: none">■ 花東縱谷歷年觀光產業相關計畫■ 交通政策及補助相關計畫 |
| 2 | 國內外標竿案例回顧 | <ul style="list-style-type: none">■ 台灣好行及台灣觀巴案例回顧■ 國內外觀光遊憩區導入 DRTS 案例回顧 |
| 3 | 花東地區整體旅遊及運輸之短、中、長期發展策略與目標研擬 | <ul style="list-style-type: none">■ 觀光旅遊產業短中長期策略與目標■ 交通運輸短中長期策略與目標 |
| 4 | 旅遊資訊與公共運輸服務之縫隙掃描與策略研擬 | <ul style="list-style-type: none">■ 縱谷地區公共運輸服務現況盤點■ 縱谷地區公共運輸供需掃描執行方式■ 縱谷景點及活動旅遊產業發展現況 |

| 項次 | 工作項目 | 工作內容 |
|----|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ■ 縱谷旅遊特性及行程規劃 ■ 旅遊資訊與公共運輸課題與初步對策 |
| 5 | 交通與觀光資訊服務設計與建置策略規劃 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 交通與觀光資訊發展趨勢 ■ 搭配深度旅遊活動設置服務中心選點原則 ■ 選點地權調查 ■ 服務中心空間模擬及平面配置圖 |
| 6 | 觀光產業與公共運輸服務品質提升策略規劃 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 跨區域治理平台規劃 ■ 成立機動力管理中心 MaaS 規劃 ■ 電動車逐年汰換及導入策略計畫 ■ 各運具無縫轉乘策略規劃 ■ 服務品質稽核機制規劃 ■ 行銷推廣計畫 ■ 其他觀光產業課題策略 |
| 7 | 深度旅遊套裝休閒遊程活動及配套服務設施規劃與執行 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 配套活動空間及服務設施需求分析 ■ 五套深度旅遊行程規劃及執行 |
| 8 | 花東縱谷深度旅遊在地工作坊 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 花東縱谷北、中、南區辦理深度旅遊工作坊 9 場次(包含遊程發表會) |
| 9 | 創意回饋事項 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 申請公路公共運輸多元推升計畫 ■ 申請電動車先導運行計畫 ■ 交通大數據資料蒐集及策略研擬 |

1.5 計畫流程

依照招標文件揭示，本計畫執行分為工作執行計畫、期初、期中、示範計畫、期末等階段，各項工作之執行流程如下所示。

表2 本案工作執行內容及檢核

| 階段 | 工作內容事項 | 完成狀況 | 對應章節 |
|------|-----------------------------|------|------------|
| 期初階段 | 盤點相關及上位計畫 | 已完成 | 第二章 第三章 |
| 期初階段 | 國內外標竿案例回顧 | 已完成 | 第四章 |
| 期中階段 | 花東地區整體旅遊及運輸之短、中、長期發展策略與目標研擬 | 已完成 | 第九章 |
| 期中階段 | 旅遊資訊與公共運輸服務之縫隙掃描與策略研擬 | 已完成 | 第五章 |
| 期中階段 | 交通與觀光資訊服務設計與建置策略規劃 | 已完成 | 第八章 |
| 期末階段 | 觀光產業與公共運輸服務品質提升策略規劃 | 已完成 | 第六章 |
| 期末階段 | 深度旅遊套裝休閒遊程活動及配套服務設施規劃與執行 | 已完成 | 第七章 |
| 期末階段 | 花東縱谷深度旅遊在地工作坊 | 已完成 | 第七章 |

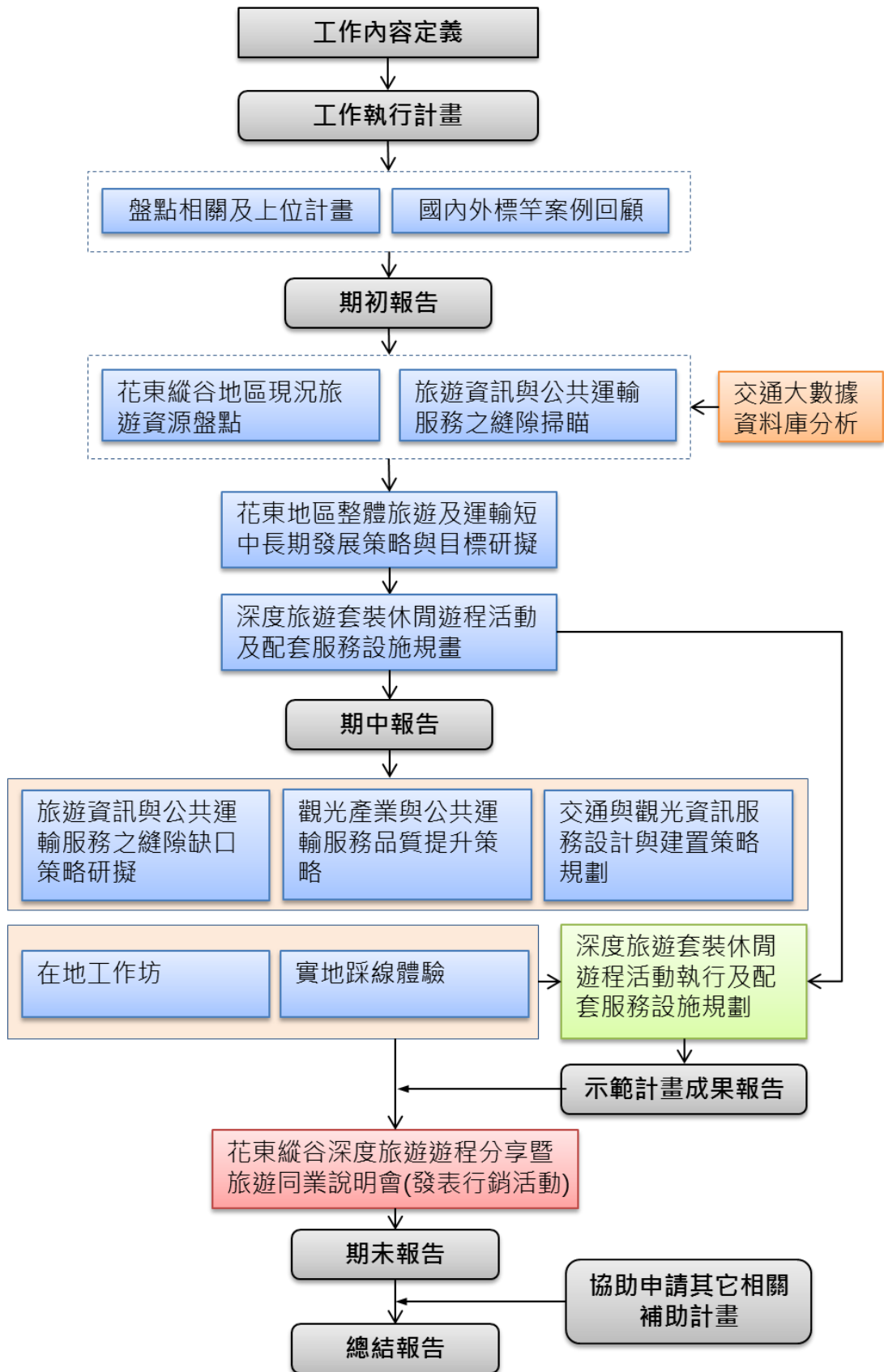


圖1 計畫執行流程

1.6 研究方法

本計畫為了解縱谷地區遊客真實所需，預計透過下列研究方法調查遊客需求，包含文獻回顧及資料蒐集、現地勘查與規劃分析、派員訪談旅遊業者、問卷調查作業等，調查作業如下。

- 一、文獻回顧及資料蒐集：針對台灣好行及台灣觀巴、國內外彈性運具應用、旅遊城市典範及綠能運輸觀光進行文獻回顧及資料蒐集，以了解適合縱谷地區的商業運用模式。
- 二、票證資料分析：蒐集花東地區客運業者及台鐵票證資料，從旅次 OD 中了解民眾真實需求，做為公共運輸調整之依據。
- 三、景點遊客分析：參考花東縣市政府交通運輸調查報告，蒐集遊客問卷基礎資料，了解遊客組成(同行人數)及運具使用情形，作為改善公共運輸之參考，並與縱管處召開工作會議修正遊程方向，作為設計遊程的基礎依據。
- 四、旅行業者訪談：訪問旅遊業者(旅行社、花東縱谷在地導遊、觀光計程車司機等)關於花東縱谷地區旅遊行為模式(含尖峰特性、旅遊景點、旅客組成、運具使用及回饋事項)，彙整旅行業者在遊程規劃上的特性，以輔助量化分析之成果，及以旅遊業者角度了解花東縱谷地區熱門販售商品。
- 五、交通量分析：透過政府開放資料庫平臺，蒐集縱谷地區主要及次要幹道交通量，了解旅客移動的方向性，作為遊程設計參考依據。

