



仙境 西拉雅  
TOUCHING SIRAYA



# 西拉雅國家風景區管理處 112 年為民服務績效報告



交通部觀光署

西拉雅國家風景區管理處

Siraya National Scenic Area Headquarters

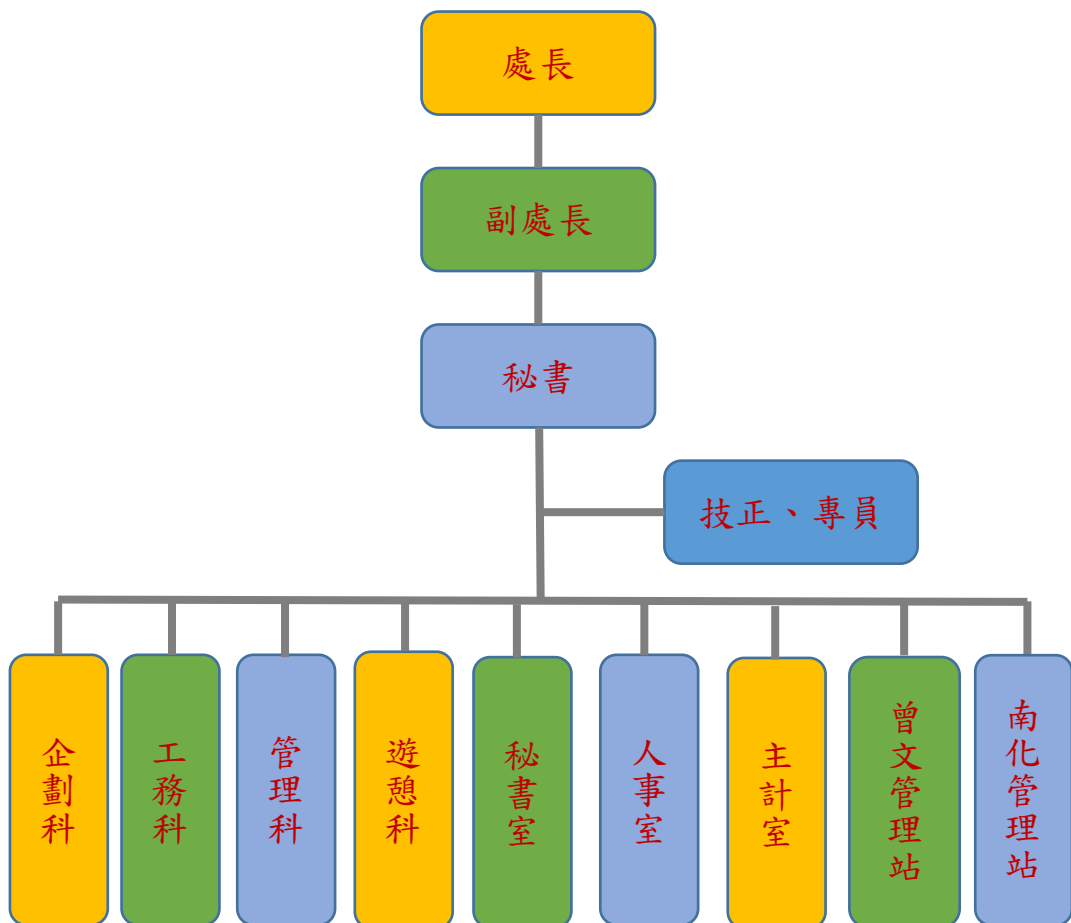
# 目 錄

壹、機關簡介.....	2
一、轄區範圍及概況.....	2
二、服務對象及特色.....	2
貳、服務內容.....	3
一、為民服務願景與策略.....	3
二、服務措施.....	3
(一)因應地域特性與服務需求，提供在地 化、客製化關懷服務.....	3
1、有愛無礙，觀光友善.....	3
2、主動用心的優質服務.....	7
3、舒適安心的旅遊環境.....	8
(二)透過法規調適及流程簡化，務實解決服 務或公共問題.....	9
1、智慧景區.....	9
2、即時性的意見回應.....	9
3、多元化的服務管道.....	10
4、可近性的 e 化服務.....	10
5、整合型的單一窗口.....	11
6、便捷型的申辦流程.....	11
(三)運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務 .....	12
1、結合民間組織·關懷弱勢族群.....	12
2、跨領域跨專業·良好公共關係.....	13
3、導入民間力量·善用社會資源.....	14
參、推動成效.....	20
一、各項服務成果統計.....	20
二、創新作為.....	18
三、年度重要實績.....	22
肆、未來努力方向.....	24

## 基本資料

機關名稱	交通部觀光署 西拉雅國家風景區管理處	首長	徐振能	職稱	處長
機關地址	720007臺南市官田區官田里福田路99號				
機關員額	預算員額：21人（含駐北京辦事處1人）				
總預算	112年度新臺幣187,322千元				

## 機關組織架構圖



# 壹、機關簡介



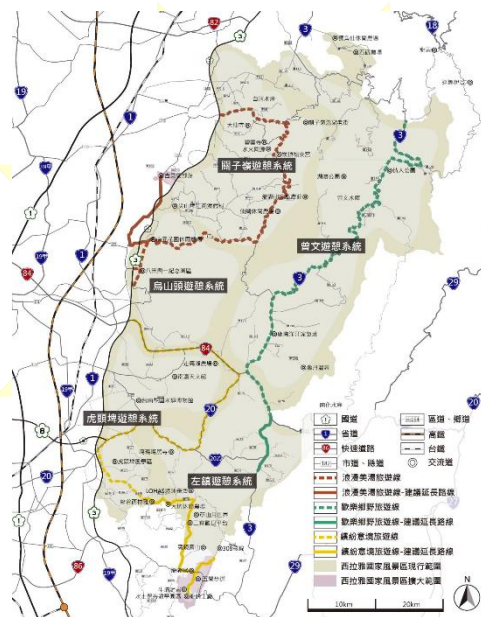
莎韻  
SAYUN

達卡浪  
TAKARAN

## 壹、機關簡介

### 一、轄區範圍及概況

西拉雅管理處於 94 年 11 月 26 日成立，經綜合評鑑後於 101 年 6 月 26 日第 1 次擴大轄區，因應地方民眾共識意見及臺南市政府建議，111 年 11 月 3 日公告第 2 次擴大觀光局西拉雅國家風景區經營管理範圍，跨越臺南市及嘉義縣，涵蓋臺南市左鎮區、楠西區、大內區、山上區、玉井區、白河區、新化區、新市區、善化區、官田區、六甲區、柳營區、東山區、南化區、龍崎區部份區域、嘉義縣大埔鄉全鄉及中埔鄉部份區域，轄區橫跨 17 個鄉鎮市區，總面積達 9 萬 6,682 公頃。



西拉雅轄區內有 5 大水庫及豐富的自然人文資源，為就近提供到訪旅客更完善的服務，管理處設置南化遊客中心、中埔遊客中心、官田遊客中心等 3 處遊客中心，及大埔資訊站、嶺頂資訊站、八田與一紀念園區等 3 處資訊站，並以轄區特色規劃繽紛藝境旅遊線、浪漫美湯旅遊線、歡樂鄉野旅遊線 3 大旅遊線，進行整體觀光發展。

管理處目前員額共 21 人，為全國 13 個管理處中，轄管面積第二大、員額最少的國家風景區管理處。

### 二、服務對象及特色

Siraya，是西拉雅族「人」的意思，西拉雅管理處是全國唯一以人文為名的國家風景區管理處，本著以人為本的精神，專責轄內觀光遊憩規劃建設與經營管理的工作，肩負提升遊憩品質、振興地方產業之任務，舉凡觀光資源之調查、規劃、開發、保育；旅遊秩序、安全之維護管理；觀光遊憩活動之行銷；旅遊服務及解說等等均為管理處服務提供範圍。

管理處服務的對象，包括：遊客、業者及在地社區農民。在遊客方面，必須建構友善貼心的旅遊環境；在業者方面，必須創造觀光最佳效益，達到互利雙贏目的；在社區農民方面，必須親民、便民，這是我們觀光單位在服務工作上必須「兼顧」的顧客需求。

# 貳、服務內容



## 貳、服務內容

### 一、為民服務願景與策略

為滿足服務範圍內不同服務對象的需求，本處以**生產、生活、生態**—「**三生永續**」為願景，採「**早**—元氣活力的旅遊」、「**安**—安心友善的旅遊」、「**樂**—繽紛歡樂的遊程」的服務策略，以**人本、獨特、繽紛、浪漫、歡樂**為目標，深耕地方，發展元氣、活力、安全的**鄉村旅遊**。

### 二、服務措施

#### (一)因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務

運用資源連結、跨機關、多專業合作互利的概念，關注服務對象的社會經濟背景多樣化，兼顧年齡、性別、族群因素差異，滿足遊客、社區及業者等不同對象之服務需求。

#### 1、有愛無礙，觀光友善

##### (1)舒適清潔的通用設施

轄區環境、公廁均定期派員巡查，保持路面平整、標示明顯，且配置由專責清潔人員進行據點環境及公廁清潔維護，並於連假期間加強清潔頻率。

為提供長者、婦女及身障朋友友善、清潔、安全、方便、舒適的使用環境，符合優質人性化公廁設計需求，管理處設置多功能廁所(含無障礙與親子廁所功能)，於遊客中心廁所提供免治馬桶、可溶性衛生紙、擦手紙、洗手乳、緊急求救鈴、置物架(掛鈎)、尿布更換臺、兒童尿斗、沖水器等設施，定期巡查、清理，於廁所裝設安全警示系統(緊急求救鈴)，同時



巡查人員進行反針孔偷拍檢查。經嘉義縣及臺南市政府環保局評比，截至112年本處經管據點之公廁評鑑均為「特優級」。

中埔、官田、南化等 3 處遊客中心規劃全區無障礙，以緩坡替代高低差；依場地狀況適時設置行動不便者使用坡道及無障礙停車空間，並設置孕婦及育有 6 歲以下兒童者停車位。

另外本處亦提供轄區業者「無障礙旅遊環境自我評估與環境營造建議手冊」協助業者檢核，為身障朋友提供更優質貼心的旅遊環境。



嶺頂公園戶外洗手台鏡面及無障礙洗面盆鏡面汰換更新



轄區經管公廁蹲式廁間加裝倒T型扶手



梅嶺資訊站觀景平台無障礙坡道



石碇林場無障礙設施改善會勘



## (2) 無障礙/多語旅遊資訊服

為服務銀髮族及身障朋友，本處製作便利閱讀的轄區資源及四季主題旅遊之大字版旅遊摺頁、官網採響應式網頁，並取得「A2.1 無障礙網站 AA」標章認證，遊客可以透過手機或平板裝置自行檢視遊程資訊。



樂齡大字版旅遊摺頁

為友善外籍遊客，本處於轄區景點提供多語化導覽解說牌面(25 處雙語指示牌、22 處三語指示牌面)，於官網建置有中英日語版網頁，並設置21種語別即時翻譯筆，遊客可運用各項智慧行動裝置，掃描 QR-Code 進入官網，獲得最新旅遊資訊。

於常用旅服問答中英對照資料、印製雙語問路卡、並編有「我在西拉雅」全區中、英、日、韓、臺多語言導覽解說影片，招募外語專長志工及招聘中、英、日語導覽人員，提供提供不同國籍旅客客製化旅遊資訊服務。



日語版官網



多語化解說牌面



多國語言解說影片

### (3) 環境營造 · 尊重多元宗教信仰

為服務穆斯林旅客，112 年本處轄下 3 個遊客中心均獲得**穆斯林友善環境**(Muslim Friendly Environment, MFE) 認證，並於嶺頂公園、臨時辦公室廁所、梅嶺資訊站公廁等 8 處設置

計 20 個淨下設施，於中埔遊客中心設置祈禱室，於本處觀光資訊網站官網設置「**穆斯林友善旅遊**」單元網頁，彙整相關旅遊資訊，積極營造穆斯林接待環境。

在民間業者部份，本處積極輔導轄內業者取得馬來西亞伊斯蘭大學所發之**穆斯林友善旅館認證** (Muslim Friendly Hotel Rating System)，目前已有柳營尖山埤渡假村、仙湖休閒農場、趣淘漫旅、築夢森居、沐春溫泉湯宿等 5 間優質旅宿業者通過認證，玉井有間冰舖的**芒果冰**更取得清真美食的推薦，為爭取穆斯林旅遊客源打下基礎



穆斯林友善旅館認證

### (4) 提供便利交通接駁，增加景點可及性

為便利到訪旅客，「**臺灣好行-關子嶺線**」串聯西拉雅國家風景區關子嶺溫泉知名景點的，讓遊客可以乘坐大眾運輸工具，愜意欣賞西拉雅之美，並在車內設置 **WiFi** 供乘客使用，讓遊客資訊不中斷、訊息不漏接。

除了星期三之外，每日皆行駛，讓遊客搭乘更加方便！另有五款超值套票可於各大通路購買，更新增「**菁寮**」站，拜訪菁寮老街更輕鬆。而**菱波官田線**則結合水庫遊憩住宿業者、官田業者，以沉浸式的互動性體驗進行整體規劃。



## 2、主動用心的優質服務

### (1) 景區交通指引及疏導

以中華電信行動電話**區域廣播簡訊**，提供春節自駕進入關子嶺風景區遊客，即時交通路況資訊，作為遊客即時規劃旅遊路線之參考。

於重要節點設置**臨時指示牌及手舉牌**，規劃**替代道路與臨時停車場**，達到疏解景區車潮及維護遊客行車安全。

連續假期安排值班人員每日巡視轄區重要景點停車場及回報車流狀況，必要時聯繫警察單位交通疏導，與市府合作導入假日公車、壅塞訊息推播等措施，以紓解到訪遊客量，提供到訪遊客好品質的旅遊。

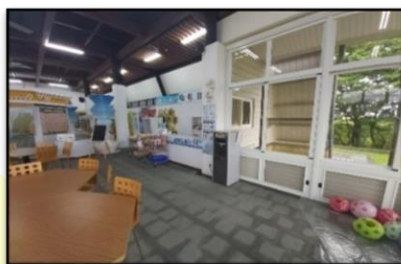
### (2) 設置電動輔助自行車共享租賃站

為便利遊客至轄區進行深度自行車旅遊，本處於官田遊客中心及八田與一紀念園區設置**電動輔助自行車共享租賃站**，採線上預約制，掃描 QRcode 即可預約，並結合鄰近烏山頭水庫提供優惠共同行銷。

### (3) 貼心服務

#### ◆ 免費手機充電、輪椅手杖借用等多項服務

本處於各遊客中心提供**輪椅手杖**、**雨傘**、**防蚊液借用**，**計程車代叫**等多達 **20 項** 貼心服務，於寒流來襲日夜溫差較大時，貼心提供暖暖包，並隨時注意遊客狀況，如遇有身體不適，立即通報當地衛生所及救援單位提供緊急救助。



南化遊客中心-暖暖包服務



官田遊客中心-服務項目公告

#### ◆ 精緻化服務-景點容留人數公告

辦理「**西拉雅國家風景區遊客承載量調查評估**」，以「**設施承載容量**」概念，推估轄區內走馬瀨農場、烏山頭水庫等 10 大熱門遊憩據點每日最高承載遊客人次，並於入口處設置**容留人數公告**，以維護景點參觀旅遊品質。



八田與一園區-容留人數公告

### 3、舒適安心的旅遊環境

#### (1)完善旅遊安全服務

- ◆ 設置自動體外心臟去顫器(AED)。
- ◆ 全數取得安心場所認證。
- ◆ 遊客中心建物均設置昇降設備。
- ◆ 完成 9 處置電子保全服務設置。
- ◆ 規劃「災害防救緊急應變及通報作業要點」執行災害事故緊急應變處置，並依規定作業程序通報。
- ◆ 訂定「旅遊安全維護季旅遊安全宣導週執行計畫」，辦理防溺及旅遊安全等宣導工作。



112年旅遊安全宣導週



嶺頂資訊站  
電子保全設置



AED 設置及  
安心場所認證

#### (2) 景點優化

配合遊憩據點現地環境及遊憩活動需求，設置適當適量之遊憩設施及建設，並定期巡檢、配置專人進行清潔維護，

- ◆ 定期巡查景點設施設備

本處訂有「設施維護管理巡查計畫」，定期派員巡查轄內據點設施，加強公共設施安全及清潔管理工作，相關資料均填報設施查報系統，系統化進行修繕維護作業。



112.01.10八田循環水池設施修繕



112.01.30蓄水池無熔絲開關修繕



112.02.22菱波官田線標線修補

#### ◆設施設備改善新建工程

本處設施設備均依內政部「建築物無障礙設施設計規範」及「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」規定，建構無障礙旅遊環境。



大內頭社夜祭場無障礙公廁改善

#### (3) 執行遊客中心旅遊安全演練

藉由實際演練經驗，提升管理處同仁緊急應變能力，如何運用現有的資源及人力，以快速、有條理、安全性的原則下，進行立即通報、控制現場狀況，及傷者初步急救處置等。提供遊客參與活動時完整的安全旅遊環境，落實「開心遊、平安歸」的理念。



112.10.18大型活動安全演練

#### (4) 轄區據點及活動保險

為強化到訪旅客旅遊安全保障，本處經管據點均投保事故理賠保險，並因轄區景點戶外活動多，增加投保「動物侵襲險」並納入慰問金理賠條款。於辦理行銷活動期間及活動範圍內之遊憩據點均投保公共意外責任險，以維護參與人員(含遊客及工作人員)之安全。

### (二)透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題

#### 1、智慧景區

為更準確統計轄區進出車輛及遊客數，辦理「西拉雅車流系統及展示介面建置計畫」、「智慧停車系統建置暨人車流整合案」，透過數位科技技術，建置大數據資料，有效掌握遊客分佈資訊，了解到訪旅客之遊憩需求，後續將應用分析技術，作為旅遊服務規劃參考。



#### 2、即時性的意見回應

為達到即時回應民眾需求，立即提供服務的目標，本處設置「意見信箱」，遊客建議案件專案處理答覆，並訂有「陳情案件標準作業流程」、「陳情案件作業要點」及「處理人民陳情案件作業規定含附件表單及流程圖」，對於民眾反應的意見，採專人專案方

式處理。並訂有「西拉雅國家風景區管理處廠商社群媒體上稿編輯流程及注意事項」隨時檢查粉專私訊及留言，即時提供正確訊息。

### 3、多元化的服務管道

- (1) 設置旅客服務臺，由現場服務人員即時回覆旅客諮詢。
- (2) 透過透過社群平臺「facebook」、「Instagram」進行旅遊諮詢、當地即時氣象、路況、當季活動、山區旅遊安全宣導，方便到訪遊客安排行程及路線。
- (3) 設置多媒體智能機，結合互動視窗，與旅客進行雙向溝通。



立式導覽機



官田遊客中心數位電子白板

### 4、可近性的e化服務

- (1) 官網瀏覽最佳化，提供遠距服務

為便利國內外遊客瀏覽，提供 Google Translate 自動翻譯，以響應式網站(RWD)提供行動化瀏覽最佳化體驗，優化網站UI+UX 操作介面，採主題專頁、地圖、進階搜尋等，讓旅客資訊取得更容易更直覺，提高機能性。

- (2) 應用社群網站，與遊客互動

在於「Youtube」平臺提供景區即時影像，讓旅客隨時可透過網路直播欣賞轄區風光。以圖片或文字敘述方式即時提供節氣時令、當期活動、轄區美景特色、當地氣象、旅遊安全資訊等，並推廣轄內特色農特產品及代表美食。



Youtube 景區即時影像

(3) 運用媒體傳播，行銷優質旅遊

(4) ◆辦理活動記者會、嘉年華、國際線上推薦媒合會、成果發表會等創意行銷活動，透過全國及地方媒體、記者採訪轄區景點，加強宣導轄內之資源、特色及建設成果，並行銷優質旅遊與相關活動。

◆邀請知名網紅、部落客、外國學生、特定對象群眾至轄區景點踩線、體驗小旅行、設計遊程，透過 LINE@串聯不定期發布好康優惠訊息。



(5) 虛擬實境~西拉雅自然人文景觀 360 度VR 劇場

跳脫傳統旅遊介紹模式，不再只是冰冷的地圖和景區照片，為使遊客彷彿轄區景點走一遍的體驗，本處於官田遊客中心設置「西拉雅玩 VR」~VR 互動體驗區、120 度及 360 度劇場，結合多媒體互動展示科技，以空拍、遊船、踩點各種角度拍攝轄區景點，搭配具有故事性的樂音和優美的導覽介紹，以虛擬實境技術，帶領遊客身歷其境尋幽訪勝，初探轄區美景，藉由口碑行銷提升遊客到訪。



5、整合型的單一窗口

目前轄區設有官田遊客中心、中埔遊客中心、南化遊客中心、嶺頂旅遊資訊站、梅嶺旅遊資訊站及大埔旅遊資訊站等處單一窗口，全功能服務比例 100%，全年 365 天服務不打烊，一處收件、全程服務，並依現場空間規劃提供各項貼心服務設施。

6、便捷型的申辦流程

- (1)線上申辦服務
- (2)申辦表單簡化
- (3)善用 QR-CODE

交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處檔案應用申請書			
申請者編號:			
姓名	出生年月日	身分證號碼	住(等)所、聯絡電話
甄興發	580302	B123456789 【請將身分證號碼填明地址】	地址: 台北市忠孝東路4段290號9樓 電話: (H) (O)23491500 傳真: e-mail: 電話: (H) (O)
空代理人(與申請人之關係) (管理人或代表人資料請填於上項申請人欄位)			
寄 法人、團體、事務所或營業所名稱: 地址: (請先至機關檔案目錄查詢網址 <a href="http://near.archives.gov.tw">http://near.archives.gov.tw</a> 查明後填入)			
序號	檔號	檔案名稱或內容摘要	檔案類型 (可複選) 【可選: 分類資訊】
1	095/22102/1/1/012	國家檔案	<input type="checkbox"/> 圖 <input type="checkbox"/> 影
全國檔案目錄查詢網頁請填寫範例			
機關名稱: 交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處		文件產生日期: 20030219	
檔號: 095/22102/1/1/012		系統流水號: 10770	
姓名: 甄興發		數量: 紙本 1頁	
管理型式: 紙本			
紙本字號: 6020001613			
紙本字號: --			
保存級: <input type="checkbox"/> 若使用檔案原件之必要, 毋由:			
申請目的: <input type="checkbox"/> 個人或團體或資料查詢 <input type="checkbox"/> 學術研究 <input type="checkbox"/> 新聞採訪報導 <input type="checkbox"/> 媒體報導 <input type="checkbox"/> 其他(請說明用途): <input type="checkbox"/> 其他用途(請說明):			
此紙 交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處【檔案室有機組】			
申請人簽名: 甄興發 空代理人簽名: 申請日期: 107年 07月 31日			
注意事項: 1. 藍色標示者為必要欄位; 空標記者, 請依需要加填。 2. 本表檔案申請欄如不敷使用, 請另紙書寫並及訂於申請書後。 3. 申請應用機關檔案者, 請檢具身分證明證件文件; 代理人如係委託代理者, 請檢具委託書; 如係法定代理人者, 請檢具相關證明文件影本。			

### (三)運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務

#### 1、結合民間組織-關懷弱勢族群

為關懷鄉土、熱心公益，發揮大愛無私的精神，本處全體同仁積極參與關懷弱勢、樂於助人行動。於春節、端午、中秋三大節日，發起募款捐助活動，配合華山基金會辦理公益服務實施計畫，自99起已持續12年之久。

#### 2、跨領域跨專業-良好公共關係

與轄區內各級地方政府、意見領袖、社區協會及民間團體，有良好互動關係，相互合作提升服務品質。針對相關規劃建設、經營管理等業務推展需要，辦理地方說明會、協調會，廣泛了解地方民意，供作施政參考參，並藉由民間意見領袖的協助，宣達本處建設經營理念及方向。

另外針對景點設施改善工作，也會邀請有關單位進行現地會勘，或合作辦理各項行銷活動，藉由溝通協調、分工合作，達到一加一大於二的加乘效果。

##### (1) 與地方政府建立溝通平臺

定期舉辦聯繫會議，討論每年重點建設、活動，如：中埔遊客中心、大埔資訊站、石碇林場等觀光據點設施優化改善；推廣大埔生態旅遊與水庫觀光策略研商；品牌輔導與水庫騎跡活動合作模式；連結社區共同推動區域觀光事項等工作，並有重大案件列管，定期追蹤執行情形。

此外本處也定期參與地方政府所辦之**基層座談會**，深入了解地光觀光產業需求。



112.3.10 龍崎區域發展會勘





## (2) 辦理任務型規劃案

為協調整合地方意見，形塑地區整體觀光發展規劃共識，辦理「龜丹溫泉觀光遊憩整體規劃案」、「西拉雅國家風景區經營管理範圍檢討規劃案」、「111年西拉雅國家風景區觀光綜合發展檢討案」，整合地方共識意見共同發展觀光。



## (3) 災害應變緊急通報 LINE 群組

為強化轄區橫向聯繫連結，即時掌握轄區意外事故訊息，與轄內警消部門密切聯繫，並成立災害應變緊急通報 LINE 群組，互相支援交通安全維護及緊急應變工作。



112.10.27 警消聯合旅遊安全座談會

### 3、導入民間力量·善用社會資源

#### (1) 引入民間資源·投入據點維管

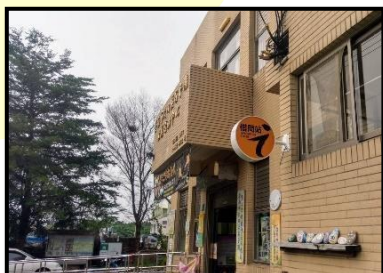
為推廣觀光、文化活動、輔導社區產業、推動政府重大計畫，提升所屬場地運用效益與使用管理，訂定「西拉雅國家風景區管理處所轄場地使用管理要點」，透過景點委辦、出租、託管等方式，引進民間經營管理及經費資源，提升轄內景點，以夥伴關係的合作模式，為本轄旅遊空間注入新思維、新方法，提供遊客更高品質的旅遊空間。

- ◆ 出租經營八田與一園區、中崙澗水溪溫泉公園、梅嶺資訊站、崎內藝術園區、官田遊客中心賣店等12處景點及土地。
- ◆ 結合民間相關企業、團體辦理轄內公益或行銷活動計5件。
- ◆ 委託民間團體機構認養公共設施及據點計11處。



#### (2) 結合轄區業者，設置借問站

統一設計「借問站」招牌、電子化旅遊摺頁，並不定期辦理行銷打卡活動與民眾互動，延申與豐富本處轄區之旅遊服務。111 年借問站設置點有：大內區石子瀨社區發展協會、大坑休閒農場、曾文水庫景觀樓餐廳、玉井瑪莎園、豆讚咖啡、李子園小舖、雲萊山莊、果農之家、玉井有間冰舖、左鎮公館社區發展協會、梅嶺食品遊客休閒中心等 11 處。



- (3) 招募社區民眾·運用志工人力
- (4) 本處善用社區人力資源，自 97 年起成立志工隊，招募有志參與旅遊服務工作的社區民眾們，參與遊客中心服務旅客的工作，提升遊客旅遊服務品質、完善轄區景點服務，**目前已完成 7 期志工培訓，招募志工人數達 116 人**，提供本處志工各項教育訓練，如雙語導覽解說課程及行動旅服指導。



(5) 培訓領騎志工，發展自行車旅遊

為響應環保低碳生活，推動轄區自行車特色旅遊，管理處預計於今年培訓 70 位在地領騎人員，領騎人員兼具安全及導覽能力，使到訪旅客可以選擇以自行車騎乘的方式，享受輕鬆悠閒的鄉村風光。

(6) 整合產業資源，鼓勵異業結盟

◆ 成立大西拉雅觀光圈

為推動觀光產業結盟，管理處輔導成立轄區異業交流平臺—**大西拉雅觀光圈**，整合轄內產業資源，達到服務分工、資訊共享、產品升級及團隊行銷之目的。

◆ 串聯不同產業·推出好康優惠

配合電影《**無米樂**》及《**俗女養成記**》，管理處推出「台灣好行-關子嶺線」及「台灣好行-菱波官田線」交通票及在地特色的超值套票含**電輔車租賃**、**DIY**、**特色美食**，於全台**統一超商 ibon**、**QYOU 趣優**、**旅遊達人網**以及**家樂福旅行社**等通路販售，透過異業合作，發展在地觀光產業。



配合臺灣好行路線，管理處與烏山頭水庫、黃金蕎麥探索館、大崎村落創藝基地等在地業者、機關合作，推出一日遊、二日遊套票，讓到訪旅客可以跟著方案輕鬆旅遊西拉雅。



◆ 西拉雅 x 水，遴選在地標竿產品

針對專家學者遴選會選出的轄區特色產品，透過故事、包裝、行銷、產業培力等優化輔導，提升在地品牌競爭力。

(7) 強化景區特色，辦理行銷推廣活動

◆ 2023西拉雅夏日好秋祭系列活動

透過節慶活動，推廣轄區特色產業，辦理二寮曙光雲海音樂會及觀星活動、關子嶺夏日山車祭等聯合行銷活動。

◆ 2023西拉雅森活節

西拉雅森活節系列活動，於 112年4月22日至5月1日每周六、日在官田遊客大草原舉辦，有草原音樂祭、熱氣球嘉年華、熱氣球光雕秀、草原同樂會、新子運動會、毛孩運動會、草原市集等活動，活動期間整合轄區周邊店家、企業合作，共同行銷推廣，活動期間更結合東南旅行社、翔麟旅行社、陞隆旅行社推出遊程，柳營尖山埤渡假村、關子嶺儂景溫泉會館、關子嶺儂泉溫泉館、烏山頭湖境渡假會館等住宿業者推出住宿專案，凡購買上述指定旅行社遊程及住宿業者訂房即可搭乘熱氣球之優惠方案。



◆ 「永續山林-良人之旅」行銷國際

為呼應永續觀光議題，以旅遊關懷在地文化與環境，管理處辦理企業福委會踩線團體驗楠西及大埔的魅力，邀請不老騎士車隊及101車隊以自行車探索曾文水庫地區，透過遊客與地方業者、居民的互動學習，傳遞西拉雅的独特風情。



◆ 2022西拉雅玩水酷 - 水庫騎跡自行車活動

西拉雅轄區內富含眾多的水庫資源與觀光風景，管理處今年串連山海圳國家綠道及菱波官田線，規劃專業車手 77k「酷騎拉風線」、體驗健康騎 23k「菱波官田線」和親子 10K「西拉雅田田圈線」等 3 條自行車騎乘路線，活動結合人文、歷史、景觀及轄區食宿遊構行特色產業，讓遊客可以用 15K 的速度愛上仙境西拉雅的田園風光。



◆ 2023西拉雅山海圳 - 大圳之路系列活動

以打造山海圳國家級綠道的「大圳之路」，成為西拉雅國家風景區遊憩品牌新意象為概念，推出大圳之路健走活動及草地音樂會活動，健走路線全長約11公里，由烏山頭水庫風景區沿水圳綠道行經官田溪渡槽、渡仔頭溪渡槽、曾文溪渡槽，至善化茄拔天后宮，並結合趣味問答活動以及十麵埋福試吃活動，讓大家可以更加認識大圳之路及在地農特產。





#### 4、跨機關攜手合作-營造特色旅遊

- ◆「2022 史前巨獸大冒險~猛獁象巡迴展」管理處與臺南樹谷生活科學館特別合作於官田遊客中心推出鎮館之寶猛獁象巡迴展。
- ◆管理處與走馬瀨農場合作，辦理第10屆西拉雅趣飛車活動，趣飛車是當地年度盛事，今（112）年預計於11月26日舉行。



112.10.12 趣飛車活動記者會

# 參、推動成效



## 參、推動成效

### 一、各項服務成果統計

#### (一)採用線上申請提供便捷快速服務

至112年10月民眾線上申請項目共計47筆、服務人次1576人、意見信箱共169件，提供8項表單下載服務，下載次數計871次，111年至112年提供行動旅遊服務共計550人。

#### (二)善用網路及媒體宣傳各項活動

- 1、111年9月至112年9月西拉雅網站最新消息發布篇數計有252篇，Facebook粉絲專頁貼文數達231篇，已有超過**11萬1,461人**追蹤粉絲專頁。
- 2、運用Youtube做為本處宣傳影片之發布平臺，111年9月至112年9月共有29支影音作品、**觀看人數達36,852次**，訂閱人數為1,109人。

#### (三)招募志工投入觀光遊憩服務

目前志工人數總計 116人，**協助遊客中心、旅遊資訊站值勤及導覽解說等服務**，**志工之運用成效佳**，112年總計辦理有關旅遊服務志工訓練，共計2場分別為八田與一紀念園區導覽解說暨日語培訓課程1場、導覽解說培訓課程暨評核1場、景點觀摩1場、參與1場交通部觀光署志工大會、1場志工座談會(於112年10月26日辦理)總計182人次、總訓練時數達計1萬556小時。參與10場旅遊安全及急救課程、環境教育課程，總參與人數為34人，總訓練時數達782小時。

#### (四)應用民間資源，設置「借問站」延伸旅遊服務

目前已設置完成的借問站共計 11 處，包含：大內區石子瀨社區發展協會、大坑休閒農場、曾文水庫景觀樓餐廳、玉井瑪莎園、豆讚咖啡、李子園小舖、雲萊山莊、果農之家、玉井有間冰舖、左鎮公館社區發展協會、梅嶺食品遊客休閒中心等，透過在地的店家，提供鄰近旅遊資訊。



(五)結合中央單位、縣市政府、鄉鎮區公所聯合行銷

自111年至112年9月與地方機關、社團、業者共同辦理活動計12場次；辦理各項活動記者會、媒體踩線及採訪，計25場次，其中包含有中廣、民視、大愛、旅奇週刊、新唐人、東森電視臺、臺南市及高雄市旅行商業同業公會業者，其中包含韓國、日本等外籍媒體之採訪露出。露出報章雜誌露出共計1,210則、網路媒體新聞共計1,264則，合計2,474則。

(六)透過滿意度調查精進旅遊服務

本處每年均委託第三方公正單位進行轄區遊客滿意度調查工作，調查到訪旅客對本處之服務態度、空間規劃、整潔、便利性等為民服務措施，提供實際感受與意見，做為本處後續檢討觀光設施改進、提升服務品質之依據。

112年委託國立嘉義大學辦理「112西拉雅國家風景區遊客滿意度調查」調查報告。

(七)「臺灣好行-關子嶺線」、「臺灣好行-菱波官田線」

關子嶺線一天6車次、12班次往返，自111年9月至112年9月底止搭乘人數達 8,845人次；菱波官田線一天5車次、10 班次往返，自 111年 9 月至 112年 9 月底止搭乘人數達 1,493 人次。

二、創新作為

- ◆以虛擬實境技術設置西拉雅趣飛車~VR 互動體驗區、120 度及 360 度劇場。
- ◆建置「西拉雅車流系統及展示介面建置計畫」、「智慧停車系統建置暨人車流整合案」透過大數據分析了解遊客需求。
- ◆以響應式網頁設計西拉雅玩樂地圖~吾愛無礙，適用各種規格的行動裝置，便利遊客規劃行程及查找旅遊資訊。
- ◆與電商平台合作於平臺露出販售轄區特色產品。
- ◆與環島之星觀光列車合作，於列車上推出轄區觀光遊程及在地產業特色商品。

### 三、年度重要實績

(一)官田行政中心新建工程榮獲**2023國家卓越建設獎**。

(二)112年本處轄管公廁經嘉義縣政府及臺南市政府環保局評比，逾8成已取得公廁**特優級**認證。

(三)本處同仁榮獲交通部觀光署111年度**優秀員工**。

(四)「112年行政院所屬機關推動性別平等業務輔導考核及獎勵計畫」性別平等創新獎



觀光局 111 年度優秀員工頒獎



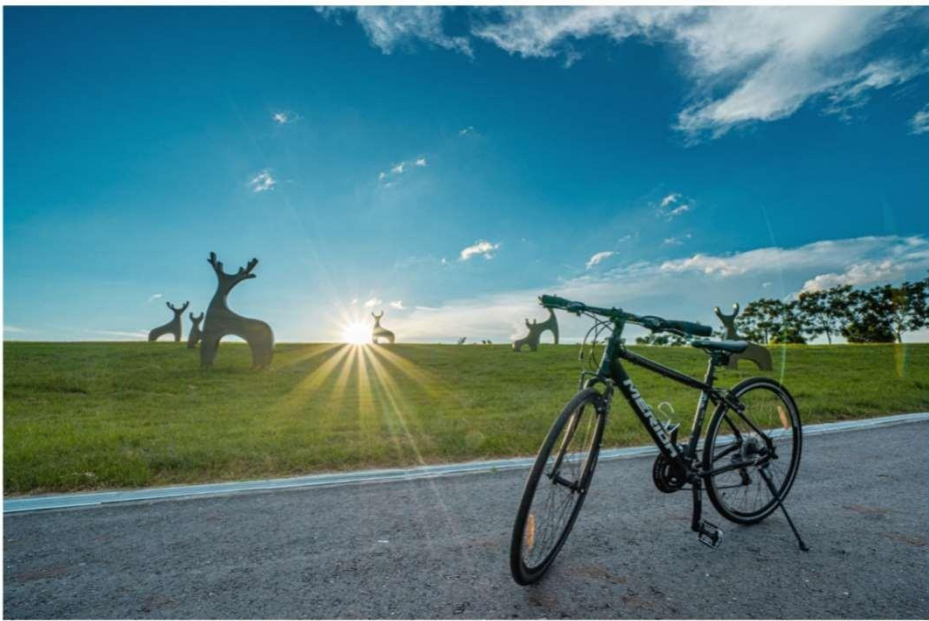
官田行政中心榮獲國家卓越建設獎



本處轄管公廁112年特優級認證



# 肆、未來努力方向



## 肆、未來努力方向

### 一、串聯山海資源，打造仙級品牌

本處以「仙境·西拉雅」為中心，成立大西拉雅觀光圈，觀光圈商品上架總數達198項，共計於5處通路販售，包含全新建置之「仙境西拉雅-仙選物平台」及知名電商平台（momo購物網、台灣樂天、日本樂天、台灣良品），其中momo專區達900萬次曝光，共銷售336項商品，銷售額達30萬以上。

### 二、支持傳統產業，推動部落觀光

本處是全國唯一以人文為名的國家風景區管理處，本著以人為本的精神，致力與轄內社區及西拉雅族部落相互合作，推動部落觀光，持續辦理具原住民族特色及深度套裝遊程，提升部落觀光產業整體經營能。

以「傳統」（文化、產業）為觀光發展主軸，加入各項「創新」點子，將西拉雅最美的風景、最豐富的產業、最動人的文化故事、甚至是最需傳達守護環境的教育意涵，透過特展及體驗小旅行活動，傳達到遊客心中。

### 三、持續開源節流，增加觀光收益

本處積極辦理轄區景點開發、建設、活化、出租工作，連結民間業者投入景點經營管理，透過企業投資參與量能，挹注人力及經費，共同發展區域觀光。

