

拾貳、觀光旅遊局主管

觀光旅遊局主管計有公務機關 1 個、非營業特種基金 1 個，各該單位決算、附屬單位決算非營業部分之審核情形如次（重大公共建設計畫執行情形之查核，請參閱審核報告戊、伍、重大公共建設計畫及採購執行情形之查核）：

一、單位決算部分

觀光旅遊局主管僅臺南市政府觀光旅遊局 1 個機關，掌理全市觀光發展規劃、觀光活動籌劃及辦理、旅館、民宿、觀光遊樂業、觀光遊樂地區之輔導管理、城市觀光交流及國際行銷推廣、風景區營運管理等業務。茲將 111 年度決算審核結果說明如次：

（一）計畫實施之查核

業務計畫 3 項，下分工作計畫 4 項，包括辦理觀光產業活動、旅遊服務中心營運管理、美食之都品牌推廣、風景區及觀光景點公共設施工程等重要施政項目，其中已執行完成者 1 項，尚在執行者 3 項，主要係將軍區扇形鹽田地景及基礎設施工程等案尚待執行。上開各項計畫具體執行成效，包括推動老屋創生民宿，榮獲考試院 111 年公務人員傑出貢獻獎團體組獎；辦理觀光遊樂業管理輔導工作，轄內柳營尖山埤渡假村及頑皮世界野生動物園，持續於 111 年榮獲交通部觀光局評列為特優等之觀光遊樂業；推動台灣好行 88 府城巡迴線、99 安平台江線及山博行線，結合在地產業特色及創意行銷，榮獲交通部觀光局 111 年台灣好行評比之服務品質提升獎。

（二）預算執行之審核

1. 歲入預算數 6,291 萬餘元，決算審核結果，審定實現數 6,057 萬餘元，應收保留數 781 萬餘元，主要係違反發展觀光條例之應收行政罰鍰尚待執行；合計決算審定數為 6,838 萬餘元，較預算增加 547 萬餘元（8.70%），主要係違反發展觀光條例之罰鍰較預計增加。

2. 以前年度歲入轉入數計 1,233 萬餘元，決算審核結果，審定實現數 717 萬餘元（58.18%）；減免（註銷）數 2 萬餘元（0.24%），主要係應收行政罰鍰依相關規定註銷；應收保留數 513 萬餘元（41.58%），主要係應收行政罰鍰仍待執行。

3. 歲出預算數 3 億 8,357 萬餘元，決算審核結果，審定實現數 3 億 3,280 萬餘元（86.76%），應付保留數 3,504 萬餘元（9.14%），保留原因詳「（一）計畫實施之查核」；合計決算審定數為 3 億 6,784 萬餘元，較預算賸餘 1,572 萬餘元（4.10%），主要係人事費賸餘及各項業務費結餘。

4. 以前年度歲出轉入數計 7,185 萬餘元，決算審核結果，審定實現數 6,169 萬餘元（85.86%）；減免（註銷）數 259 萬餘元（3.62%），主要係海外展覽暨推廣活動等經費結餘；應付保留數 755 萬餘元（10.52%），主要係補助客運業者辦理臺南一小港機場快線營運虧損等案仍待執行。

二、附屬單位決算非營業部分

觀光旅遊局主管僅臺南市觀光發展基金 1 個作業基金。茲將 111 年度決算審核結果說明如次：

(一) 計畫實施之查核

營運計畫主要有環境美化及清潔維護費、停車場租金收入、遊艇租金收入、其他銷貨收入及權利金收入等 5 項，實施結果，實際數較原預計增加者 1 項，減少者 4 項，主要係虎頭埤湖濱旅館 BOT 案招商未果，及受新型冠狀病毒肺炎（COVID-19）疫情影響，遊客人數未如預期所致。

(二) 餘絀之審定

決算審核結果，審定短絀 385 萬餘元，與預算賸餘 180 萬元，相距 565 萬餘元，主要係受新型冠狀病毒肺炎（COVID-19）疫情影響，遊客人數未如預期，環境美化及清潔維護費等收入較預計減少所致。

三、重要審核意見

(一) 為營造友善旅遊環境及提升服務品質，設置旅遊服務中心及問路店，惟旅遊服務中心設置地點與資源配置未盡妥適，且因應國際觀光行銷對象提供東南亞語系服務尚有不足；又問路店教育訓練部分課程參與人數偏低，且部分店家投入旅遊服務積極程度尚有提升空間等，亟待檢討改善。

臺南市觀光旅遊興盛，該局為營造友善環境及提升服務品質，於臺南火車站、新營火車站、高鐵臺南站及臺南航空站等 4 處交通場站，左鎮化石園區、德元埤風景區、虎頭埤風景區等 3 處觀光園區，及安平、無米樂、月之美術館、原合同廳舍等 4 處觀光熱點，共設置 11 處旅遊服務中心（下稱旅服中心），並進用 24 名人員提供服務諮詢；又為提供遊客綿密、多元、即時之旅遊諮詢服務，與市內商家協力設置問路店，庶期打造民間版



左鎮化石園區旅服中心及園區服務臺

之旅服中心，截至 111 年 8 月底止，已設立 829 家問路店。經查其執行情形，核有：1. 左鎮化石園區及虎頭埤風景區等 2 處旅服中心設置於園區內，服務對象僅限於購票入園之遊客，且左鎮化石園區旅服中心緊鄰園區服務臺，2 者功能重疊，旅服中心設置地點與資源配置未盡妥適；2. 政府推動新南向政策，促進與東協、南亞及紐澳等 18 個國家經貿、科技、文化、觀光等交流，按新南向客源主要為馬來西亞、泰國、越南及新加坡等 4 國，各該國並為該局近年推動國際觀光行銷之對象，惟僅有臺南航空站旅服中心提供越南語服務；3. 為提升旅遊服務據點密度，廣邀轄內商家加入問路店，並規劃相關教育訓練課程提供店家自由報名參加，近 3 年度（109 至 111 年度）雖有部分店家連年參加教育訓練，惟部分課程報名參與人數未及開班上限之 5 成（如 111 年度之英語班及日語班；表 1），且問路店以便利商店 393 家最多，卻僅有 2 家曾於 111 年參與訓練課程，投入旅遊服務積

極程度尚待提升等情事，經函請檢討改善。據復：1. 為擴大旅遊服務對象，將協調左鎮區及新化區各景點服務站擺放摺頁文宣，並推廣旅服中心即時通訊軟體線上服務，協助遊客解決問題；未來視經費預算及旅遊服務趨勢，適時調整旅服中心之設置；2. 持續招募東南亞語系之服務人員，以

表 1 問路店教育訓練課程報名參與情形

單位：人

年度	中文班第一場		中文班第二場		英語班	日語班
	上午場	下午場	上午場	下午場		
109	39/50	31/不限	10/50	10/50	33/50	29/50
110	44/50	45/50	19/50	23/50	33/50	29/50
111	20/20	20/20 (室內場) 24/50 (戶外場)	29/50	33/50	22/50	21/50

註：1. 本表內數據為教育訓練課程之報名參與人數/課程上限人數。

2. 資料來源：整理自臺南市政府觀光旅遊局提供資料。

提供優質友善旅遊環境；3. 將於 112 年度規劃依問路店參與教育訓練、平日互動、遊客反映等辦理評鑑，評鑑優良問路店將列入新聞稿宣傳，並發布於臺南旅遊網首頁，以鼓勵問路店投入旅遊服務。

(二) 因應新型冠狀病毒肺炎 (COVID-19) 疫情趨緩及觀光旅遊回溫，積極推動提升國際美食形象，並結合流行音樂與在地特色等各項觀光行銷，惟建置美食行銷網站尚欠永續經營規劃，間有因委外廠商合約屆期而致網站處於停滯狀態；又連年舉辦夏日音樂節活動，未廣邀企業贊助合作，不利地方財政及活動永續發展等，有待策進改善。

臺南為美食之都，飲食文化有豐富歷史底蘊，具傳統古早味之百年老店眾多，美食網站可強化臺南國際美食形象，成為觀光來臺之美食指南，另透過舉辦大型音樂活動，結合流行音樂與在地特色，吸引遊客參與，創造地方經濟與增加觀光收益，111 年隨著疫情趨緩及邊境管制放寬等，遊客人數逐漸回升，為迎接後疫情時期之觀光復甦潮，該局積極整合臺南市觀光資源，委外辦理各項觀光行銷活動，其中因應臺南市 111 年首度納入米其林指南評鑑城市，辦理臺南米其林美食指南摘星創意活動暨媒體宣傳委託專業服務案 (合約金額 290 萬元)；又為推動濱海觀光發展，111 年持續辦理臺南夏日音樂節 (活動經費 650 萬元)。經查其執行情形，核有：1. 為推廣臺南美食觀光，協助轄內餐飲業者順利獲得米其林星等，委外辦理米其林美食指南摘星創意活動暨媒體宣傳，並架設「台南米其林占星嘉年華」網站平臺，惟該委託案於 111 年 6 月底履約期滿後，廠商不再進行後續維運業務，致網站處於停滯狀態；又為持續協助餐飲業者曝光宣傳，另於同年 8 月委外辦理臺南米其林指南主題網路平臺與活動策畫執行勞務採購案 (合約金額 78 萬元)，將米其林占星嘉年華網站平臺，調整為「台南米其林美食特搜站」，惟委辦廠商僅維護代管網站 1 年，尚乏永續經營之規劃；2. 為提升臺南西部濱海區域觀光知名度，自 101

表 2 臺南夏日音樂節辦理概況

單位：新臺幣千元

年度	活動日期	活動經費
109	8 月 15 及 16 日	5,480
110	10 月 23 及 24 日	5,712
111	8 月 27 及 28 日	6,500

資料來源：整理自臺南市政府觀光旅遊局提供資料。

年起連年舉辦夏日音樂節活動，近 3 年度活動經費由 109 年度之 548 萬元逐年攀升至 111 年度之 650 萬元（表 2），惟活動舉辦多年，未廣邀企業贊助合作，不利地方財政及活動永續發展等情事，經函請檢討改善。據復：1. 考量契約期限及廠商更替造成網站平臺轉移無縫銜接之困難性，未來將保留網站平臺成果資料持續利用，並以併入觀光旅遊局官方網站為方向；2. 後續辦理臺南夏日音樂節，將積極尋求潛在企業經費或物力之挹注，以使活動永續發展，並達到整合行銷效果。

（三）為提升旅遊資訊取得便利性及服務效能，建置臺南旅遊網網站及旅行臺南行動應用軟體，惟間有功能或查詢選項未盡適足、資訊未完整或未即時更新、沉浸式體驗服務尚有提升空間等，仍待研謀策進。

該局為推廣臺南市觀光旅遊，提升旅遊資訊取得便利性及服務效能，建置「台南旅遊網」網站及「旅行台南」行動應用軟體（Mobile Application，APP），並於 111 年 8 月完成臺南旅遊網維護營運暨功能擴充及旅行臺南 APP 整合建置（合約金額 290 萬元），提升及優化網站與 APP 功能，其中臺南旅遊網，111 年度截至 9 月止瀏覽量計 189 萬餘次，而旅行臺南 APP，自 102 年 4 月至 111 年 9 月止下載量已達 16 萬餘次。經查其建置及相關管理維護情形，核有：1. 臺南旅遊網雖設有問卷調查專區，惟僅針對觀光活動進行意見調查，尚未有使用者對於網站提供資訊及相關功能之滿意度調查，不利快速回應民意，以提供符合使用需求之網站服務；2. 因應國際化虛擬旅遊趨勢，臺南旅遊網已建置沉浸式體驗服務，運用多媒體素材建立虛擬旅遊導覽，並透過攝影機步行運鏡方式，使遊客彷彿置身現地，惟截至 111 年 9 月底止，僅提供安平古堡、安平樹屋、安平老街、大魚的祝福及河樂廣場等 5 處觀光景點，且集中於安平區；3. 臺南旅遊網及旅行臺南 APP 提供旅遊景點、住宿及美食購物等諸多資訊，惟部分資訊未完整（如未提供商家營業時間），或未即時更新資訊（如商家已暫停營業惟未更新資訊），不利民眾查詢使用；4. 臺南旅遊網及旅行臺南 APP 已提供進階搜尋及關鍵字等功能，惟旅行臺南 APP 提供之搜尋篩選條件功能相對不足；又全球穆斯林人口眾多，相關旅遊市場頗具開發潛力，臺南市已有多家餐館取得穆斯林友善認證，惟臺南旅遊網及旅行臺南 APP 進階搜尋功能，尚未提供穆斯林友善觀光場域及餐飲認證等選項；5. 政府推動新南向政策，東南亞國家來臺旅客攀升，惟臺南旅遊網及旅行臺南 APP，僅提供繁體中文、簡體中文、英文、日文及韓語等 5 種語言介面，尚無東南亞國家語言等情事，經函請檢討改善。據復：1. 已請臺南旅遊網網站廠商建置滿意度調查功能，以作為後續優化網站參考；2. 將視民眾問卷調查反映，爭取經費擴增臺南旅遊網沉浸式體驗服務，或評估與其他機關建置之臺南市景點沉浸



臺南旅遊網沉浸式體驗服務畫面

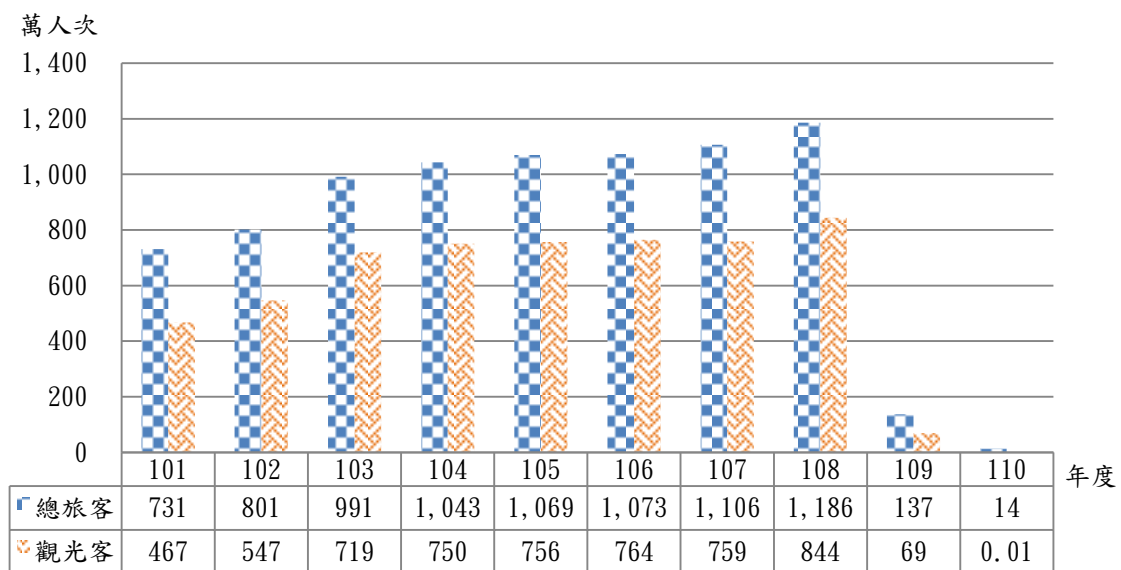
（圖片來源：臺南旅遊網網站）

式體驗服務網站進行連結；3. 將請廠商定期以商業歇業登記清冊等開放資訊，進行資料比對及更新，俾利提供正確、完整資訊；4. 將請廠商更新網站及 APP 進階搜尋功能，以提供更精準之搜尋結果；將依據交通部觀光局穆斯林友善環境網站清冊，新增相關分類，以建立穆斯林友善環境；5. 持續關注並視後續趨勢評估，於臺南旅遊網及旅行臺南 APP 新增特定東南亞語系服務。

（四）觀光旅遊為臺南市重要產業，在新型冠狀病毒肺炎（COVID-19）疫情下國境封閉，國內旅遊客製化、深度體驗、特色遊程成為未來旅遊市場趨勢，為提升旅遊之文化深度，增加遊客造訪及停留時間，以期觀光發展與地方創生互惠互利，有待透過跨域合作結合地方創生共創雙贏。

在新型冠狀病毒肺炎（COVID-19）疫情衝擊下，觀光旅遊業損失龐大，依據交通部觀光局統計，自 109 年國境封閉後，旅客由 108 年度之 1,186 萬餘人次驟降至 109 年度 137 萬餘人次、110 年度 14 萬餘人次（圖 1）；在無法出國情況下，國民旅遊出現新的發展機會，深度旅遊結合在地文化增加遊客造訪與停留時間，已成為未來旅遊趨勢，依據交通部觀光局 109 年來臺旅客消費及動向調查報告，107 至 109 年之 1 至 3 月來臺旅客採取跟團方式占比，分別為 25.95%、19.72%及 7.22%，逐年減少，相對自由行占比，則由 74.05%大幅增至 92.78%，顯示旅客對於旅遊自主性之重視逐漸提升。該局為強化臺南觀光品牌形象，辦理特色觀光節慶活動，規劃主題套裝旅遊行程，惟觀光策略須配合旅客之偏好不斷調整轉變，臺南市擁有豐富之自然景觀及文化資產，近來更配合行政院地方創生計畫積極結合地方特色復興地方產業，截至 111 年 10 月底止計有官田、左鎮、鹽水、新營、北區、七股及學甲等 7 案地方創生計畫，除幫助地方產業與提升當地文化，並可發展深度旅

圖 1 來臺旅客及觀光客人數消長情形



資料來源：整理自交通部觀光局觀光統計資料庫。

遊提升觀光價值。為因應觀光旅遊型態在疫情後之轉變，尚待研議將觀光旅遊結合地方創生，透過跨域合作方式，協助地方優化行銷，開發體驗旅程，同時提升旅遊文化深度，經函請研謀因應。據復：已結合地方創生景點設置中、英文導覽路線，自由行旅客可於網站報名申請免費導覽服務，未來將持續培育導覽志工，加強著重「深度旅遊/特色旅遊」、「地方創生/永續觀光」，開發推廣多元之臺南散步導覽路線；為結合地方創生辦理旅遊行程並推廣景點，鼓勵旅行社結合地方創生推出地方特色套裝行程規劃；與區公所及地區協會共同辦理地方特色活動旅行並透過媒體露出行銷推廣，將地方創生與永續觀光結合業者共同推廣，未來將依實施期間之觀光政策、旅遊市場需求等作滾動式檢討修正。

(五) 為保障合法旅宿業者及維護旅客住宿權益，執行旅館及民宿之管理、稽查與輔導合法化等工作，惟網路訂房平臺中提供之民宿有 5 成未合法登記，且多位於可合法設置民宿之觀光地區或歷史街區；又部分旅館業者長期違法經營，或取得合法房間標章業者連年違規擴大營業，有待檢討強化相關行政管制作為。

臺南市觀光資源豐盛，帶動市內旅宿業蓬勃興起，截至 111 年底止，該局列管合法登記旅館及民宿，計有 772 家；列管非法旅館及民宿，計有 115 家(表 3)，為保障合法旅宿業者及維護旅客住宿權益，已依發展觀光條例、旅館業管理規則及民宿管理辦法等規定，執行旅館及民宿之管理、稽查與輔導合法化等工作。

表 3 截至 111 年底止臺南市列管合法登記與非法旅館及民宿

單位：家

合法旅館			非法旅館		
合計	旅館	民宿	合計	旅館	民宿
772	255	517	115	15	100

資料來源：整理自臺南市政府觀光旅遊局提供資料。

經查其執行情形，核有：1. 為解決轄內民宿因法規限制而未能合法設置問題，除向交通部申請指定臺南雙城（熱蘭遮城、普羅民遮城）為觀光地區（已於 105 年 9 月公告），並配合歷史街區之公告劃定，積極輔導民宿合法化，惟查 111 年 11 月 17 日網路訂房平臺 Booking.com 房源位於臺南市之 180 家民宿內，計有 90 家未為合法登記，且其中計有 84 家（占總數之 93.33%）尚未經該局納管，當中並有 48 家（占未納管非法家數之 57.14%）位於上揭可合法設置民宿之觀光地區或歷史街區，民宿輔導管理仍未盡周妥；2. 按年稽查取締非法旅宿業者，並召開違法旅宿輔導會議協助業者合法設立，惟截至 111 年 8 月底止，該局列管之 15 家非法旅館內，計有 8 家列管期間已逾 17 年，非法旅館長期違法經營，雖每年實施稽查、裁罰及勒令歇業，但未依發展觀光條例第 55 條第 8 項規定，採取停止供水、供電、封閉、強制拆除或其他必要可立即結束經營之措施；3. 為避免旅客擇選合法旅宿卻入住不合法房間，核發合法房間標章供民眾辨識，惟部分取得標章業者，連年經查獲擅自擴大營業客房；又該局每年實施稽查後，囿於人力未能持續追蹤改善情形，致無法有效遏止違法等情事，經函請檢討改善。據復：1. 已函請各大訂房平臺將臺南市未合法旅宿營業資訊下架，並就非法旅宿廣告蒐證及裁處；辦理民宿申設說明會，函請未合法業者參加，就個案

輔導及提供法規諮詢；2. 針對 10 年以上非法經營業者，加強稽查及裁處頻率；另優先就災害敏感地區非法經營業者採取強制手段，以促其退場或轉型經營；3. 針對合法但違規擴大營業情事，每 2 個月於官網公告名單；另依違規情節加強稽查及裁處頻率，並就個案協助其合法經營。

四、110 年度重要審核意見追蹤查核情形

本處於 110 年度審核報告列重要審核意見 4 項，經賡續追蹤查核實際辦理結果，經核均已研謀改善或依改善措施持續辦理（表 4）。

表 4 110 年度審核報告所列觀光旅遊局主管重要審核意見覆核辦理情形

重 要 審 核 意 見 標 題	說 明
已研謀改善或依改善措施持續辦理	
(一) 臺南市水域資源豐富且氣候宜人，為提供多元化觀光資源，長期推廣水域遊憩活動，參與人數持續成長，惟水域活動潛藏危機，隨轄內水上休閒活動人口逐步增加，迄未研擬業者營運管理及稽查作業辦法，以掌握業者基本資訊，並進行管理及稽查措施，有待研謀改善。	/
(二) 為應疫情期間消費者自我保護與風險意識提升，推動多項旅遊安全措施，讓民眾安心前來臺南旅遊，惟部分大型旅宿業者尚未參與安心旅宿標章認證，且多數觀光熱點尚未提供人流狀況供查詢等，有待研謀改善。	
(三) 配合中央政策，辦理旅遊住宿補助作業，以振興國內觀光旅遊產業，惟業者申請補助文件，間有旅客入住日期晚於推定死亡日期或民宿經營者入住自營民宿等不符申請資格等情事，均待檢討改善。	
(四) 為降低新型冠狀病毒肺炎（COVID-19）疫情對觀光旅遊業之衝擊，已辦理多項振興及紓困計畫，惟部分方案不具誘因，致執行率偏低，或要求檢具支出證明尚難合理確認用於防疫整備所需等，均待研謀改善。	

拾參、經濟發展局主管

經濟發展局主管計有公務機關 2 個、非營業特種基金 1 個，各該單位決算、附屬單位決算非營業部分之審核情形如次（重大公共建設計畫執行情形之查核，請參閱審核報告戊、伍、重大公共建設計畫及採購執行情形之查核）：

一、單位決算部分

經濟發展局主管包括臺南市政府經濟發展局及臺南市市場處等 2 個機關，掌理全市工業、商業、電業、科技與產業發展、促參管理與招商、零售市場營運管理規劃、獎勵投資市場輔導、攤販及夜市之輔導管理等業務。茲將 111 年度決算審核結果說明如次：

(一) 計畫實施之查核

業務計畫 6 項，下分工作計畫 8 項，包括更新老舊工業區、發展地方特色產業、輔導產業全面升級、推動再生能源政策、辦理傳統市場更新計畫、提振傳統市場商機等重要施政項目，其中已執行完成者 2 項，未執行者 1 項，係出國計畫因新型冠狀病毒肺炎（COVID-19）疫情影響未執行，尚在執行者 5 項，主要係市定古蹟西市場及香蕉倉庫因應計畫暨內部裝修等工程尚待執行。上開各項計畫具體執行成效，包括推動再生能源發展，獲行政院國家永續發展委員會 111 年國家永續發展