

出國報告（出國類別：考察）

澳大利亞生態旅遊考察報告

服務機關：國軍退除役官兵輔導委員會

姓名職稱：事業管理處 處長 張筱貞

事業管理處 科長 楊雯惠

事業管理處 技正 周世瑤

清境農場 場長 董玉文

武陵農場 場長 袁圖強

福壽山農場 場長 巫嘉昌

清境農場 組長 林英志

武陵農場 輔導員陳盈源

派赴地區：澳大利亞

出國期間：民國 108 年 7 月 18 日至 7 月 25 日

報告日期：民國 108 年 9 月 12 日

摘要

澳大利亞以農業、畜牧業、觀光旅遊業為主要產業，素有「騎在羊背上」與「坐在礦車上」的國家之稱，位於東北部的昆士蘭州，屬熱帶及亞熱帶氣候區，盛產蔬果，與臺灣氣候相近，自第二大城觀光重鎮黃金海岸，經過首府布里斯本，向北延伸至陽光海岸，皆為著名的生態旅遊景點。布里斯本與黃金海岸兩城市之七月平均溫度約 10-22°C，與三高山農場冬季平均氣溫相似。

本會所屬高山農場為國內國民旅遊著名遊憩區，為提升農場服務品質、開發遊客體驗遊程與創新表演內容，今年規劃赴前往澳大利亞布里斯本與黃金海岸兩大觀光旅遊城市，考察當地觀光農場動物表演方式與遊客體驗項目操作及觀摩其他觀光遊憩資源。

本次參訪活動與外交部駐布里斯本台北經濟文化辦事處洽談未來旅遊活動合作方案可行性，期能拓展澳大利亞旅客市場，並了解布里斯本與黃金海岸畜牧場、觀光農場、農特產場域及遊憩區經營狀況，作為農場多元化經營與未來發展重要參考。

目 次

壹、參訪考察目的.....	4
貳、考察活動紀要.....	5
參、心得及建議事項.....	7
肆、附圖.....	13

壹、參訪考察目的

本會所屬高山農場近年致力於發展觀光遊憩經營，已成為國民旅遊著名遊憩區。為持續提升農場服務品質、開發遊客體驗遊程與創新表演內容，藉由實地考察澳大利亞觀光遊憩場域之動物表演方式、遊客體驗項目與其他觀光遊憩資源，汲取國外經營經驗，作為提升農場旅遊品質與豐富度之參考。

貳、考察活動紀要

一、行程表

天期	日期	行程內容
第0天	7月17日 (星期三)	21:50 桃園國際機場報到 23:50 搭乘中華航空 CI53 班機飛往澳大利亞布里斯本
第1天	7月18日 (星期四)	10:45抵達澳大利亞布里斯本機場 13:30拜會外交部駐布里斯本台北經濟文化辦事處
第2天	7月19日 (星期五)	1.庫沙山(Mt Coot-tha) 2.思洛美酒莊(Sirromet Wines) 3.貨櫃屋夜市(Eat Street Northshore)
第3天	7月20日 (星期六)	1.南岸公園(South Bank Parklands) 2.文創市集(The Collective Markets) 3.袋鼠角(Kangaroo Point)觀光渡輪 4.故事橋(Story bridge)
第4天	7月21日 (星期日)	考拉奔農莊(Ramada Resort Kooralbyn Valley)
第5天	7月22日 (星期一)	1.鷹高藝術小鎮(Eagle Heights) 2.雷明頓國家公園(Lamington National Park)
第6天	7月23日 (星期二)	1.出海賞鯨(Sea World Whale Watch Cruises) 2.可倫濱動物園(Currumbin Wildlife Sanctuary) 3.伯利角國家公園(Burleigh Head National Park) 4.觀賞澳野奇觀馬術表演(Australian outback spectacular)

第7天	7月24日 (星期三)	1.翠兒河(Tweed River)生態區 2.熱帶水果園(Tropical Fruit World)
第8天	7月25日 (星期四)	1.幻影碼頭(Marina Mirage) 2.海港城購物中心(Harbour Town Outlet Shopping Centre) 20:00至布里斯本機場 22:50搭乘中華航空CI54班機飛往桃園機場 7/26(五)05:40抵達桃園機場

四、活動紀要

◇ 2019年07月18日：第1天

考察團成員於晚上 9:30 於桃園國際機場第 2 航廈中華航空公司團體櫃台集合，搭乘晚上 11:50 CI53 班機往澳大利亞布里斯本機場。此行由本會事業管理處張處長筱貞率觀光楊科長雯惠及農業科周技正世瑤會同武陵農場袁場長圖強及陳輔導員盈源、清境農場董場長玉文及產銷輔導組林組長英志、福壽山農場巫場長嘉昌等 8 員參加。班機約於上午 10:45 抵達布里斯本國際機場。下午 3:00 前往外交部駐布里斯本台北經濟文化辦事處拜訪洪振榮處長，張處長與洪處長就有關考察澳洲觀光遊憩環境充分交換意見，洪處長並感念本會全世界榮光會在各地提供資源給外交部第一線人員並協助國民外交，亦希望未來本會所屬海外志工能夠繼續支持台灣外交工作。

◇ 2019年7月19日：第2天

上午前往布里斯本最高眺望點-庫沙山，該處位於布里斯本近郊，可眺望整個布里斯本區域，是海外遊客必訪景點之一。

11 點抵達斯洛美酒莊，該酒莊是澳大利亞知名田園酒莊，由昆士蘭州著名的企業家和商人 Terry Morris 所創立，座落於昆士蘭州格蘭納特貝爾產區，海拔高度為 600-1,500 公尺，葡萄園種植面積高達 500 公頃。酒莊有專人接待介紹園區創發歷程，從如何引種、定植、品種製酒挑選試驗、製酒過程，並開放品嚐，提供現場下單，宅配到府服務。

餐後前往貨櫃屋夜市，由近百個貨櫃屋組成的 Eat Street，一個貨櫃屋即一個外賣櫃，集合澳洲在地與外來移民的多元飲食。市集設置足夠的桌椅，遊客可以任意找尋位子用餐，園區設有表演舞台，提供樂團表演。

◇ 2018 年 7 月 20 日：第 3 天

上午前往南岸公園，該公園原本是 1988 年世界博覽會主要展場，園區仍保留當時的展品，有可供野餐的草地、兒童遊戲區、BBQ 烤肉台、露天表演廳甚至有一座人工沙灘游泳池，提供民眾遊憩戲水。公園附近有各種手工市集、餐廳及酒吧。是日適逢手工農產品嘉年華，展售各式農產品，如新鮮草莓、醋與紅酒等，主辦單位邀集農戶與酒莊提供試免費手作食品試吃與販售。

下午前往袋鼠角，是河轉彎形成的一個袋形地帶，位於布里斯本河河畔的天然岩壁，岩石高度約 20 公尺，是當地熱門的攀岩運動練習地點，可一覽布里斯本河。

◇ 2019 年 7 月 21 日：第 4 天

早上前往布里斯班西南方的考拉奔農莊，依山傍水的農莊，可坐擁寧靜優美的山谷景致，每個客房配有私人陽台或仿花園中庭。

傍晚搭乘農莊的高爾夫球車參加尋袋鼠活動，晚餐後參加澳式營火晚會及團體舞蹈與營火烤棉花糖等各項娛樂活動，特別是舞蹈結束，主持人瞬間將照明關閉，滿天星光星斗映入眼簾非常壯觀。

◇ 2019 年 07 月 22 日：第 5 天

早上 5 點集合前往 30 分鐘車程外的牧場乘坐熱氣球，是農莊與合作熱氣球廠商開發的自費行程，整體空中飛行時間約 1 小時。

中午前往臨近農莊體驗牧場活動，如擠牛奶、甩牛皮鞭、騎馬、打獵飛鏢、品嚐傳統比利茶與麵包。午後前往位於黃金海岸（Gold Coast）的雷明頓國家公園（Lamington National Park），該園區是著名的賞鳥景點之一，步道來回步行一趟約 30 分鐘，沿途有高大神木級老樹，大葉桉、檸檬桉等桉類樹木尤其醒目。園區遍布具有雨林特色有刺植物及各式鳥鳴，步道盡頭是瀑布，百年前即有當地人利用該水利設施進行磨坊工作。

下午前往鷹高藝術小鎮(Eagle hights)，小鎮位於坦伯林山國家公園區(Tamborine National Park)，周邊群山環繞，道路兩旁建築具歐式風情，小鎮上有新奇的花坊、手工藝品店、黑森林咕咕鐘小屋…等店家，是典型的觀光小鎮。

◇ 2019 年 07 月 23 日：第 6 天

早上前往港區搭船出海賞鯨，賞鯨最適氣候約在秋末冬初。為保護鯨魚、海豚，當地政府對於賞鯨制定了嚴格的法律。賞鯨船靠近鯨豚的距離上限為 100 公

尺，禁止船隻靠近鯨豚前行方向的 60 度範圍，亦禁止擋（或等）在正前方。同一時間在 100-300 公尺內的賞鯨船不得超過三艘。部分船公司於航程中皆無鯨魚出現時，會發放免費搭船證明，保障遊客可搭乘該公司船隻出海至見到鯨魚為止。

中午前往可倫賓野生動物保護區，該保護區建立於 1947 年，總面積 27 公頃，為政府註冊的慈善組織，不以營利為目的。園區內不僅有動物科學知識說明，還安排剃羊毛秀、鳥類餵食秀及原住民舞蹈秀。

晚上參加澳野馬術奇觀，該表演主要為澳洲騎士法爾萊普（Phar Lap）的故事，以人、動物、汽車、直升機合力演出，觀賞的同時亦提供餐飲，在極短的時間即上完千位觀眾的料理。

◇ 2019 年 7 月 24 日：第 7 天

上午前往翠兒河搭乘遊艇遊河、網河蟹，及於沙洲抽河蝦、餵食鵝鵝等活動。

中午前往熱帶水果園，搭乘改裝拖拉車參觀果園，解說員沿路解說酪梨、山刺番荔枝、木瓜、百香果、荔枝、龍眼等果樹，並體驗剝殼食用夏威夷豆。並搭乘 15 人左右小船遊園區河渠，體驗餵食野鴨野雁。園區另安排時令水果產品之介紹及試吃，一票到底的套裝遊程具有相當參考價值。

◇ 2019 年 7 月 25 日返途行程

早上前往幻影碼頭，該碼頭臨近黃金海岸遊輪碼頭，旁邊有一廣闊的沙灘是泳客、衝浪客及兒童玩耍最佳場域，可遠眺約 2 公里外的市中心沙灘區，又可觀看海景旅程直升機起降，沙灘備有沖水更衣設備，屬免費公共設施。

下午前往黃金海岸太平洋百貨公司及海港城購物中心採買紀念品及特產，服務中心有專為華人設計中文促銷券。百貨區屬平面開放 2 層空間開闊，許多櫃位販售羊毛及皮革製品，充分展現畜牧王國特色。

參、心得暨建議事項：

一、心得：

- (一) 思洛美酒莊休閒農場，除有廣大的草原區，另設有帳篷區供遊客休閒與體驗。參觀行程提供餐點及專業導覽人員，解說農場葡萄種植及葡萄酒生產、製造過程，為行銷葡萄酒，安排遊客品嚐不同酒品，以及遊客現場登記訂購，提供海外訂貨、宅配到家服務，是增加銷售量最好方式。
- (二) 布里斯本市政府在南岸公園內規劃植物栽培專區，種植各式蔬菜與花卉，並

設置解說牌，對於推廣在飲食教育具有正面意義。此外市政府自營的免費海上運輸船，串接布里斯本湖週邊，不僅是居民的日常交通工具，也是外來遊客認識布里斯本湖畔及欣賞布里斯本風景最有力的行銷工具。

- (三) 考拉班農場原為高爾夫球場，近年轉型經營休閒住宿與袋鼠生態旅遊行程，讓遊客乘坐高爾夫球車繞球場尋找袋鼠，車輛操作簡便、安全性高，袋鼠是由園區定點飼養，遊客一定可以見到。另有騎馬、射飛鏢、擠牛奶、餵牛羊、剃羊毛活動，一系列活動串接緊密，可為未來農場發展套裝行程之參考。
- (四) 可倫賓動物園設計彩虹鸚鵡餵食、鳥類飛行表演、剪羊毛等表演，妙趣橫生。園區另隅規劃離地約 4 公尺的森林吊索探險設施 (Top tree)，適合 10-15 歲左右遊客探險，該設施非常符合清境農場觀山牧區與大自然劇場森林區，可提升遊客於牧區停留時間。園區接駁小火車，除提供代步減少行走勞累外，亦吸引年幼遊客。
- (五) 澳野馬術奇觀結合高端的現代化投影與影音設備、特技及戲劇的室內馬術秀表演，劇情由原始洪荒馬場進展到現代化的馬場、氣候變遷、牲畜死亡，到天降甘霖後萬物重生的情境，演出極具感染力。劇場外特產販售區隻各項產品製作以牛、綿羊、馬、騎馬相關衣服裝備及牧羊犬等紀念品等造型，設計栩栩如生非常有創意特色。
- (六) 翠兒河生態園區沿途可飽覽原始天然的熱帶雨林美景，由導覽解說人員介紹螃蟹、魚類生態，遊客可於航程間欣賞河域周邊風景，並親自體驗到抓螃蟹以及釣魚的樂趣，兼具生態學習及觀光休閒。
- (七) 熱帶水果園以大型曳引機串接載運遊客，有司機兼導覽解說員介紹園區的熱帶果樹以及栽培情形。園區也將水果加工製成食品與護膚品，促進農產加工銷售商機。

二、建議：

- (一) 規劃自然保育及生態旅遊行程，以生態環境教育發展產地消費體驗：

參考業者利用翠兒湖生態區本有的水生動物、鳥類與自然景觀，開發出乘船遊湖、沙洲抽沙蝦、網河蟹體驗活動及現場烹煮蝦蟹供餐服務之套裝行程，農場亦可利用高山環境資源，以儘可能不干擾自然生態的方式，設計生態導覽及體驗課程，透過遊客親身體驗，使遊客對環境產生情感，進而愛護環境與重視生態保育，創造旅遊休閒與環境教育兼具的遊程，俾利農

場永續經營。

另隨著經濟的提升，國民飲食已從吃得飽，提升為吃得健康，也注重食物安全及生態環境，農場可以現有農業生產設施，發展有機蔬果栽培，提供當季在地新鮮食材製作餐飲，縮短產地到餐桌之食物里程，吸引注重養生的遊客到訪，或吸引銀髮族參加農場 long stay 遊程，擴大遊客族群。

餐廳菜單亦可考慮標記蔬食或素食飲點，提供遊客多樣選擇。

(二) 運用農產品加工製作流程解說及產品品嚐，提供真實性及故事行銷：

袋鼠角為早年獵殺袋鼠的地點而被命名，危險角則因英國庫克船長的船隻曾在此地發生故障而得名，這些地點成為澳大利亞知名景點，並非風景悠美，而是具有故事性。

本會高山農場或為支援開發中部橫貫公路後勤，或為安置退除役官兵與雲南、緬甸、泰北的孤軍從事農業墾耕達自立自足而成立，皆是早年由榮民弟兄靠著簡陋的工具，胼手胝足，化荒地為良田，逐步蛻變為美麗莊園，榮民在農場的開拓史，頁頁都是可歌可泣的事蹟。農場引進的各類溫帶果樹，早已成林，每株皆可見證農場的開創歷史。

農場可配合果樹及茶葉等農產品產季，辦理農產品加工製作體驗，加強訓練員工自採茶、製茶到飲茶完整成套的專業解說，並以產品試飲品嚐及貼心的現場訂購、宅配到府服務，增加農產品銷售。

導覽解說中可加入農場創立歷史與場區內果樹、建築或地點的關係，強化故事行銷，增加農場之可記憶點與獨特性，增加遊客再次來場的機會。

(三) 營造多語化導覽服務，吸引國外客群：

本次參訪行程各景點之地標與入口意象，皆以鮮明活潑的色彩呈現，如布里斯本南岸公園的大型 BRISBANE 彩色立體英文大寫字母意象，即為一例。

另貨櫃屋夜市旁的大型平板服務台，有簡略的布里斯本美食、商家與景點介紹及地址，提供遊客瀏覽查詢；購物中心內的街道交界，亦設置平板服務台，遊客可借由觸控螢幕查詢現在位置與特定商家位置，無人服務台可節省人力及 DM 印製費用，可惜無中文查詢服務。

當地速食餐飲採用自助點餐方式，顧客自行於大型點餐機依其喜好選

定項目與配料組合後，即可依訂餐序號至櫃檯付款，該筆訂單即成立並傳送至廚房準備製作，顧客可等候取餐或至座位等候送餐，除可節省店家的人力成本，亦可讓顧客自在地選擇餐飲，且有更多客製化的選擇。

農場場區各項導覽指標，可透過多語化設計及鮮明多彩的導覽指標，提供遊客實用資訊外，亦帶給遊客不同的視覺體驗。

並檢視場區軟體改善、硬體營造，餐廳菜單、客房內說明文件雙語化，亦可考慮開發點餐機，節省人力及餐飲客製化的便利性，跟上國外流行風潮，並訓練外語解說志工等，做好全面迎接國外客群之準備。

（四）利用在地資源落實敦親睦鄰並創造雙贏：

貨櫃屋夜市集結布里斯本在地與新住民飲食與特色商品，增加新住民創業的機會，因匯集各國特色美食，已成為國外旅客到訪的熱門景點之一。另南岸公園農產品嘉年華會，係為當地政府規劃辦理的在地農特產展覽，增加在地小農的可見度，協助推廣在地農特產之行銷。

本會高山農場皆位於原住民族地區，農場除提供原住民就業機會，福壽山農場更提供攤位予鄰近原住民展售農產品。

農場可參考貨櫃屋夜市與南岸公園農產品嘉年華的概念，與地方政府合作經營，集合在地特色小農與地方特色飲食規劃商圈，或由農場自行擇定適當地點，規劃為農場特殊風格賣店，販售農場與在地農特產品及原住民族特色手工商品，延長遊客停留時間，亦帶動地方經濟，落實敦親睦鄰並創造雙贏。

同時使地方對農場產生認同，自發性地將農場視為地方的資產及文化資源。

（五）融入自然環境元素，設計明亮與溫暖的賣店陳設與公共區域：

本次參訪思洛美酒莊與熱帶水果園，其餐廳與賣店，皆以木造建築為主，與自然景觀融為一體，賣店採光明亮，並運用自然的色彩裝飾，呈現溫馨舒適的視覺感受。商品陳列方式豐富卻不雜亂，廁所亦整潔明亮無異味。

農場在增加設施時，可運用簡單和諧並能與自然環境融為一體的建材、色彩與植栽，並檢視各賣店的採光與陳設，吸引遊客駐足與購買商品。

（六）落實活動之行前教育，培育解說導覽人才：

本次參加各式體驗活動前，如思洛美酒莊導覽、考拉奔農場體驗、翠兒

河生態體驗等，在活動開始前經營方都會先向參與遊客做完整活動說明，而且是要求參加遊客必須仔細聆聽。

過程中導覽人員解說的詳細度及專業度也讓參加活動的遊客有豐富的收穫及美好的體驗經驗。

目前農場導覽解說工作多由志工協助，但志工解說的方式、精彩度不同，農場難以掌握每次活動的品質。

建議農場可培訓員工擔任導覽解說，甚至再開發一些付費導覽活動，將解說內容文字化一併提供予參加遊客，提升解說專業性及活動豐富度，真正落實生態教育。

肆、附圖



拜訪外交部駐布里斯本臺北經濟文化辦事處



與辦事處洪振源處長座談



酒莊人員解說製酒過程



酒莊早期製酒工具



南岸公園



南岸公園農產品嘉年華



考拉奔農莊搭乘高爾夫球車找袋鼠



考拉奔農莊營火活動



團員自費參加熱氣球飛行。



熱氣球飛行視野



可倫賓動物園入口



可倫賓動物園攀樹活動



可倫賓動物園剃羊毛秀



可倫賓動物園鳥類表演



澳野奇觀馬術表演場



澳野奇觀馬術餐廳



翠兒河生態園區餵食鵜鴿



翠兒河生態園區抽河蝦



熱帶水果園入口



遊園車



海洋世界賞鯨船入口



航程中遇鯨魚



雷鳴頓國家公園入口



雷鳴頓國家公園步道



鷹高小鎮擁有高人氣的打卡熱點



鷹高小鎮店家建築物與門口花草藝術設計各具特色