

投稿類別:本土關懷

篇名:

洄瀾逆旅:花蓮民宿業經營現況研究

作者:

李旻翰。花蓮縣立自強國民中學。七年八班。

管弈凱。花蓮縣立自強國民中學。七年六班。

指導老師:

陳禹翔老師

徐彥哲老師

## 壹、前言

### 一、研究動機與目的

最近花蓮市開了很多間民宿，所以我想知道是什麼原因讓花蓮最近這幾年開了那麼多家民宿，還有，我聽說民宿要通過安全檢察才能開，他們合法嗎？安全嗎？假如遊客知道他會住的民宿沒有通過或沒有申請安全檢查的話，會有什麼看法與反應呢？而最近這幾年，民宿業的「永續經營」觀念興起，有許多縣市政府輔導業者創造出富含當地特色與融合在地文化的新興產業型態，不但造就該縣市的觀光率上升，也讓不管是國內或國外觀光客對當地特色念念不忘再次回來旅遊，到底花蓮能不能效仿這些縣市的做法，利用花蓮在地特色做出有我們自己花蓮特色的民宿出來呢？最後，我看到網路上一篇新聞報導說，花蓮的民宿稽查員只有兩個人讓我非常驚訝，在人力這麼少的狀況下他們的現況與他們會遇到的困境有哪些都是我想要研究的內容，因此，本研究的目的如下：

- (一)這幾年花蓮一直開民宿的原因。
- (二)花蓮民宿合法性與安全性之探討。
- (三)民宿如何永續經營，吸引顧客上門。
- (四)花蓮稽查員現況、困境。

### 二、研究方式

本研究以文獻分析與訪談及問卷統計三方面做為研究方法，首先先到花蓮縣觀光處找資料，調查五年來民宿的數量有何改變？是否這幾年花蓮民宿業真的蓬勃發展？第二個步驟要實地訪談官員或專家花蓮民宿合法性與安全性的問題，並以錄音錄影方式記錄內容，第三個步驟是問卷調查遊客對於民宿合法性與安全性的看法，第四個步驟是訪談當地業者對於永續經營概念的看法，第五個是訪問稽查人員目前他們的現況與困境。以下是我們的流程圖：

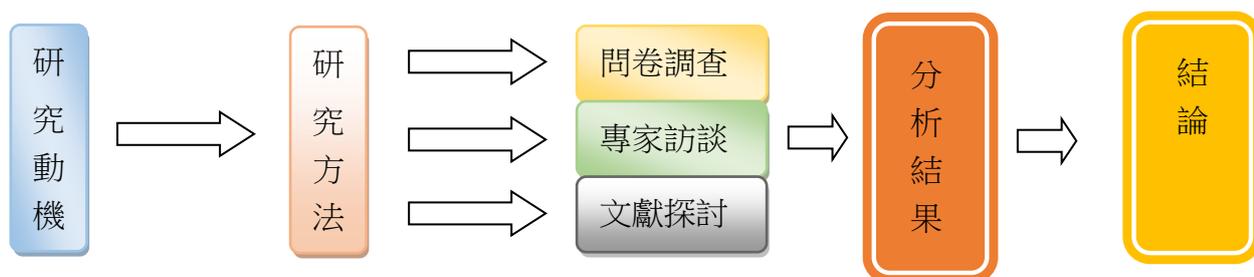


圖 1、研究流程圖

## 貳、正文

### 一、關於民宿

#### (一)來由

民宿這一詞是來自日本的「Minshuku」，意思和英美的「Bed & Breakfast」有點相似，民宿的起源說法有很多種，有些來自日本，有些來自法國，但多數的起源都來自英國。英國的說法是這樣，公元 1960 年，英國西南部人口較稀疏的人家，為了增加收入而開始提供房間。

#### (二)什麼是「民宿」？

指利用自用住宅空閒房間，結合當地人文、自然景觀、生態、環境資源及農林漁牧 生產活動，以家庭副業方式經營，提供旅客鄉野生活之住宿處所。(民宿管理辦法第三條)。

### 二、台灣民宿狀況

(一)民宿經營者重視民宿經營與管理、服務品質與建築環境與特色，較不重視民宿設施與民宿精神與社區共榮(王仁宏，2013)，民宿經營永續性在蘊藏內涵、特有的生活型態、對等的對待交流、熱愛在地以及精神層面的副業等幾項核心要義。(陳楨婷，2008)

(二)特色民宿有許多是選在風景好，而且有特別造景經營，比那些以五星級服務的大飯店更吸引一般人的嚮往！(siemenshp，2009)，業者能對於假日顧客的掌握，針對平日做促銷，分散旅遊人潮，填補平日營運缺口，並適當且適量規劃該園區。(郭春敏等人，2012)

### 三、民宿要如何永續經營

(一)做生意有熱情卻沒有商業頭腦很容易一敗塗地，無法永續經營，不能永續經營就代表民宿會倒閉。

(二)如果要永續經營，要先從來台灣的所有遊客中，把目標(來花蓮的遊客)找出來，再從來花蓮的遊客中，找出喜歡你的民宿的風格的客人，才能拿到基本盤。當你的員工會說流利的英文時，那來你民宿的客人又會增加一些歐美地區的遊客。



圖 2、尋找喜歡民宿風格的客人步驟圖

(三)既然遊客也只有那些，想省下更多錢，那也只能把員工量調低一些了，要調低員工量的話，要依剩下的員工的專長來分配工作，例如:A 員工有廚藝方面的經驗，那他就可以當主廚；B 員工擅長財務管理，就讓他記錄支出和收入。

#### 四、花蓮市民宿的分布情形

##### (一)民宿經營的比例是否和花蓮建設有關聯？

去年，花蓮傅崐萁縣長將花蓮福町夜市、大陸各省一條街、原住民一條街與自強夜市全部集中，變成東大門夜市。而七星潭是原本花蓮縣市級的觀光勝地。所以，我想因為這些建設增加了遊客人數。我們從花蓮市找三個景點，東大門、花蓮車站、七星潭來做研究。

1、東大門夜市：每年的夏戀嘉年華和跨年晚會都會在東大門夜市附近舉行，人潮很多，是花蓮這幾年頗負盛名的新興景點，所以國內外觀光客才會選擇它，並且我們發現東大門夜市附近有許多家民宿價格是 4200 元到 1100 元。

2、七星潭風景區：1996 年，日本人為了興建沿海飛行場而將原本的七星潭(Malongayangay)填平，而七星潭的居民搬到原本的七星海灣，久而久之七星海灣也被稱為七星潭。七星潭是花蓮縣唯一的縣級風景區，因位於美崙斷層之上，所以每年地形都不斷的改變，而形成一階階的海階地形，

除了弧形海灣令人著迷外，海水潔淨蔚藍，清晰可見浪濤中的石礫，原本只是一處平靜的小漁村，因擁有得天獨厚的自然地理環境，加上簡單的賞景步道、海邊亭台、觀日月樓、賞星廣場等設施，讓遊客都能盡情徜徉於碧海藍天之中，尤其夜間無光害的海灘無論賞星、賞月或只是單純想聽聽石礫與海濤的歌唱都是花蓮觀光的最佳選擇。我們發現七星潭附近的民宿價格平均 2000 元，平均價格比東大門貴。

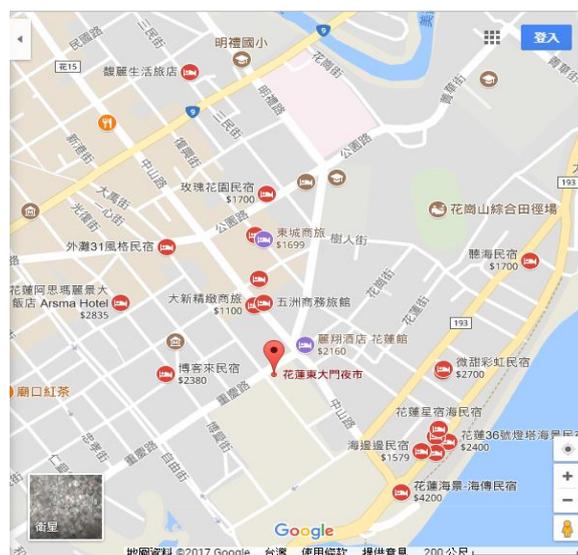


圖 3、東大門夜市附近民宿示意圖



圖 4、七星潭風景區附近民宿示意圖

### 3、花蓮火車站

花蓮火車站為 1910 年 11 月 15 日開建，隔年 2 月 17 日完工，而在 1944 年 10 月 12 日(二次世界大戰)被美軍空襲炸毀。光復後，民國 38 年 4 月 4 日動工擴建，而民國 40 年 1 月 15 日花蓮港站改稱為花蓮站，花蓮火車站附近的民宿比以上兩個都還要多，分布較廣，價格大約平均 1800 元，我們大膽假設，花蓮火車站附近會有那麼多民宿的原因在於：(1)交通方便：附近有公車可以搭到其他景點，

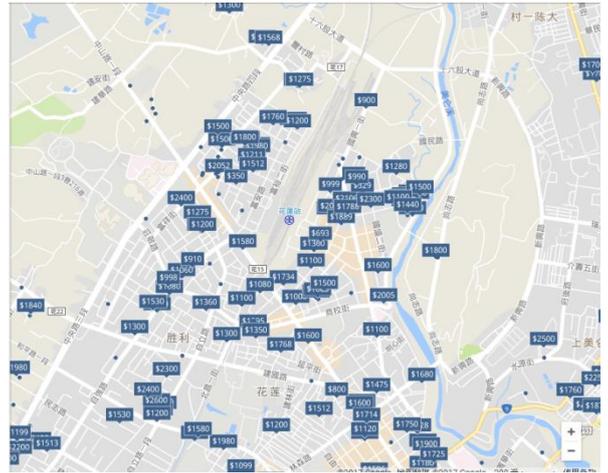


圖 5、火車站周邊民宿示意圖

例如台灣好行。(2)收費較便宜：觀光客、背包客搭車到花蓮的時間點如果太晚，往往需要一個可以方便睡覺的地方，隔天一大早就需要移動到其他景點，所以會選擇較便宜的住宿地方為優先。

### 五、實地訪談

(一)花蓮觀光處實地訪查花蓮這幾年民宿數量是否真的有增加。

表 1、近三年花蓮民宿數量表

縣市別	合法營業	營業合計	縣市別	合法營業	營業合計	縣市別	合法營業	營業合計
花蓮縣	1223	1276	花蓮縣	1438	1500	花蓮縣	1709	1781
合計	1223	1276	合計	1438	1500	合計	1709	1781
2015 年 1 月			2016 年 1 月			2017 年 9 月		

(資料來源:台灣旅宿網)

從上圖可知，民宿的確有持續增加的趨勢，但是觀光處的阿姨說：「陸客減少後，花蓮民宿的增加速度就降低許多了。」

(二)訪談縣政府民宿科花蓮民宿合法性與安全性的問題，並以錄音錄影方式記錄內容。

Q1：為什麼有些民宿業者寧願走違法路線也不願申請合法？

A1：為有些地區是不能蓋民宿的，像沒有人的深山、非觀光地區等，在加上很多人看別人開民宿，就想模仿，然後模仿了才知道原來要申請，既然都投資了，也只能繼續營業了。

Q2：如果我們是遊客，那住進民宿後，應該注意哪些安全性的問題？

A2：你們可以檢查一下樓題間有沒有滅火器、緊急照明燈，房間內有沒有煙霧偵測警報器，走道間

有沒有逃生路線圖，還有民宿門禁、是否有保全系統。

(三)調查花蓮遊客對民宿的看法。

我們利用假日到火車站與觀光景點收集問卷，調查遊客對民宿的看法，發出問卷 200 份，回收有效問卷約 170 份，以下是我們的調查結果。

1. 請問你曾入住民宿嗎？

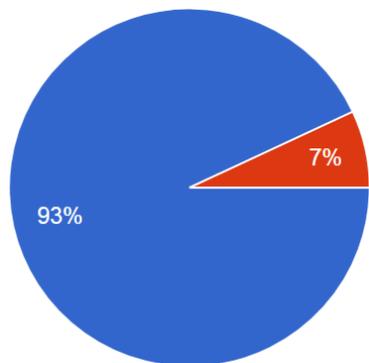


圖 6. 是 93% 否 7%

由此可見大部份的觀光客都有住過民宿的經驗。

2. 您較喜歡入住民宿或飯店？

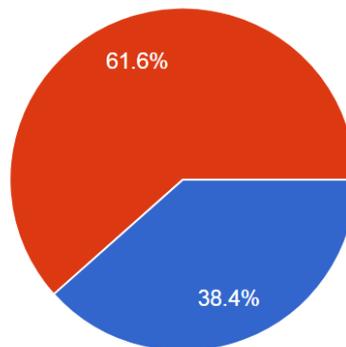


圖 7. 飯店 61.4% 民宿 38.6%

可知喜歡住飯店的人較多。

3. 你對民宿要永續經營看法為何？

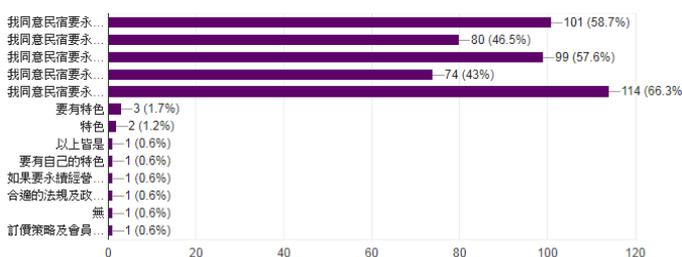


圖 8. 開拓客源 66%、行銷策略 58.7%、管理能力 57%、民宿活動 46%、資金充足 43%

可知要想辦法開拓屬於自己風格的客源最重要，再來才是行銷、管理、辦活動、資金。

4. 你會入住的民宿類型？

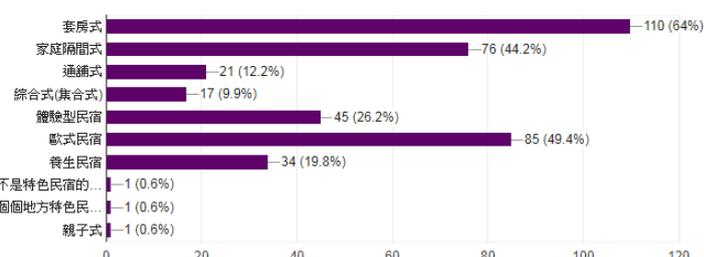


圖 9.套房式(63.7%)、歐式民宿(49.1%)、家庭風格 (44.2%)

可見一般人比較喜歡自己有隱密空間，再來才是裝潢有特色風格。

5. 如果您預定了民宿，到場時才發現不合法，您會有何舉動？

答案:

此題為簡答題，我們發現出現最多的答案是退房(51%)、先忍耐下次不住(23%)、仍會入住(15%)、其他包含檢舉、和老闆反應...等。

6.您重視民宿哪項條件？

圖 10.民宿乾淨(97.1%)、房價便宜(74.9%)以及服務態度佳(73.1%)

可見最多遊客在意的是有沒有乾淨，這與我們訪談民宿老闆的看法結果相同。

7.我認為民宿提供毛巾、浴巾、洗髮乳、沐浴乳會增加您想入住的意願。

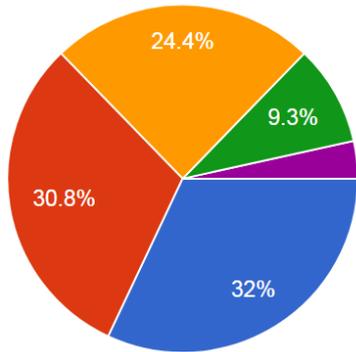


圖 11.有 62.8%的人同意，13.2%的人不同意提供用品服務會增加想入住的意願。

8.您認為民宿能讓人有難忘的回憶的原因為何？

答案:

此題為簡答題，我們發現出現最多回答依序是主人熱情的招待、當地風情及人情、有好的活動空間和放鬆感、其他包含舒適、乾淨、方便、提供私房景點...等，這幾項的確和我們訪談的老闆說的一樣。

9. 我認為政府應對不合法民宿業者進行處分。

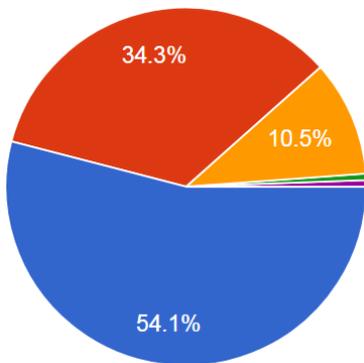


圖 12.有 88.4%的人同意，10.2%的人不同意大部份人不認同非法民宿，並認為應該開罰。

10.我同意現在許多人外出旅遊都會選擇住民宿。

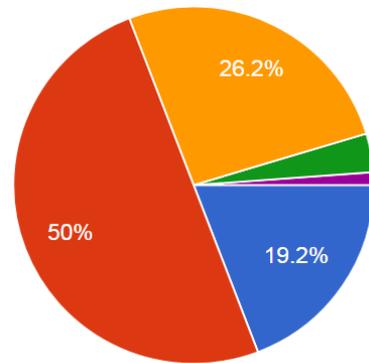
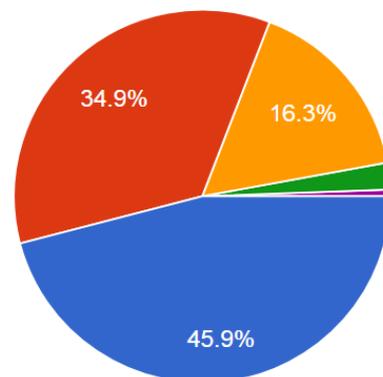


圖 13.有 69.2%的人同意，4.6%的人不同意可見以台灣目前現況來講，住民宿已是許多人會出外旅遊會考慮的選項。

11. 通常入住民宿時，我會檢查逃生設備是否安全。

圖 14.有 80.8%的人同意，2.9%的人不同意，

所以安全問題仍然示大部分的人十分在意的事情，並且會在入住民宿檢查逃生設備，因此未來如果花蓮想以本身的優勢發展觀光業，勢必在越開越多的民宿同時，政府須關心並妥善的輔導相關業者，讓新興的民宿業可以帶給外地觀光客花蓮是觀光大城。



(四) 訪問火車站、東大門、七星潭的民宿老闆，他們對民宿永續經營的看法。

	香港角(前站)	後背包(後站)	洄游青旅(東大門)	燈塔民宿(七星潭)
--	---------	---------	-----------	-----------

<p>1.請問你的客人國內多還是國外多？你覺得員工會不會講英文重要嗎？</p>	<p>我覺得客人國內跟國外差不多，一半一半。至於員工講英文的話，我個人是覺得非常重要啦，因為有外國人來的話，會比較好溝通。</p>	<p>我的話，國外的比較多，第一名是德國人，第二名是日本人，因為我本身就是主要接待日本人啦(老闆會講日文)!第三名就是西班牙人。</p>	<p>國內多(含中國)，國外的是歐美的較多，特別是德國。而且以女遊客最常入住。</p>	<p>如果不包括中國的話，我的民宿客人是一半一半。其實我都會要求員工要會英文。</p>
<p>2.您贊成你的客人會因為你開在觀光景點附近，所以選你為住宿優先選擇嗎？除了交通原因還有其他原因嗎？</p>	<p>大部分的客人會比較習慣住車站附近，因為交通會更方便。除了交通以外老闆會說粵語跟英文也是原因之一。</p>	<p>會，以取向來講，我基本上算是背包客棧啦!因為背包客通常都很注重交通方便，所以不會去住山中蟲鳴鳥叫的民宿。</p>	<p>因為這裡有夜市、海邊跟一些景點，是處於非常優勢的狀態。</p>	<p>很多客人都喜歡海岸的風景，所以都特別喜歡來我的民宿，因為很遠的關係，我都有提供客人接送服務。</p>
<p>3.請問您如何招攬客人？架設民宿網站會有更多客人上門嗎？</p>	<p>用民宿網站招攬客人。因為現在是網路時代，所以大家網路使用率較高，所以架設民宿網站一定會有更多客人。</p>	<p>為現在是網路世代，所以很多人會使用網路訂房，像以前沒有網路的時候，招攬客人真的很麻煩，我為了避免這些麻煩，當然是用網路。</p>	<p>我通常都是用Booking 那種旅宿網站來招攬客人，不過因為賣到一個就要付傭金，所以我後來就改成用網站公司，一年大概2、3千，也蠻便宜的啦!</p>	<p>我通常是用民宿訂房網跟一般網站，但是民宿訂房網都會要求要比普通網站的價格更便宜，所以我不太喜歡。粉絲專頁也沒有什麼效果。但是我都會要求客人要上去點評論，還有，老顧客我都有打折。</p>
<p>4.請問你如何經營民宿風格的獨特性，讓客人想再回來？</p>	<p>因為我是香港人，所以我的民宿主要是經營香港的風格。然後也有一些很具香</p>	<p>我的民宿主要是因為價格便宜，一晚500元有找，所以客人為了省錢，都會一</p>	<p>我民宿的獨特性，就是本人!因為很多客人來，都一定會看到我，然後很少老闆</p>	

	港風的飾品。	而再再而三的蒞臨。	會住民宿裡提供 24 小時服務,這也是我的特色之一。還有我大約每 3 個月會辦一次展覽,吸引人來看(住),還有 fb 的粉絲專頁,在加上來過的客人的推薦,讓生意源源不絕。	
5.台南這幾年以古城在地文化、當地美食與民宿老屋新生風貌為號召,吸引到不少國內外觀光客與媒體報導,請問如果以您的觀點,您建議花蓮政府應該給與花蓮本地民宿業哪些合作或幫忙,才能樹立花蓮在地特色吸引觀光客再回流呢?	我覺得花蓮縣政府應該對當地特色來做擴展及發展,可以多舉辦一些活動,例如:賞鯨等.....。	之前暑假推出了紅面鴨,最近又多了小錐麓步道,所以我希望政府能常常推出新的景點,不然每次外國遊客因為上次來覺得有趣,今年又來,我就真的很難介紹他們還有哪些新的景點、活動了。	我希望政府能常常推出新的景點,但是花蓮交通不方便,遊客都要搭計程車,很貴又很麻煩。	我的民宿很乾淨,然後要是東西舊了我就會換新(我的天啊老闆你真有錢啊),讓客人有舒適的感受。
6.您的了解,您的固定客人都是因為什麼原因想要一而再的來花蓮玩呢?	因為這裡的步調慢,沒有大城市的匆忙感,所以客人都還蠻喜歡花蓮的。	客人每次來我的民宿時,都會感覺我的民宿有一些小變化,而且要是客人生日,我都會事先為他們的房間做布	就跟剛才 1-5 題的答案差不多 1、附近有夜市跟市區 2、便宜 3、老闆親切,然後也有大都市沒有的感覺,沒有繁忙,沒	我覺得花蓮海岸要有更多的石雕,不是指也 2、3 個擺在七星潭,這樣太沒有特色了,應該再放多一點,還有海洋公園那

		置，還準備蛋糕，他們就喜歡嘛!	有緊張。	條路上也要有一些。
與老闆合照				

(五)訪問觀光處稽查人員目前他們的現況與困境。

觀光科阿姨表示，現在稽查員已經多聘了兩個，現在有四個人。因為不法民宿實在是太多了，有些民宿老闆會騙說：「這個是民宅，不是民宿」；有些合法民宿也有可能超開房間數，所以要取締很麻煩。甚至有些業者申請了民宿卻不營業，反而把合法民宿掛牌出租給不法民宿業者，藉合法隱瞞非法。

### 參、結論

我們試著從訪談與問卷調查過程中整理出以下幾個結論：

- (一)許多人發現花蓮觀光業蓬勃，最近幾年經營民宿者日漸增多。
- (二)新興景點附近遊客很多，人潮與離市區交通便利是開民宿的重要選擇原因。
- (三)外國觀光客喜歡入住背包型態的民宿，一方面是因為價格便宜為訴求，二來車站附近老闆都會教導外國人如何使用適合的交通工具到達想要去的地方，不但建立了感情容易回流住宿，且幾乎外國人習慣以車站附近的背包客棧為過夜據點，隔天再到下一個景點。
- (四)網路時代網路便利，資訊發達，可以使用各種方法找到客人，不像以前只能靠海報、傳單。

### (五)民宿如何經營

- 1. 民宿招攬客人的必殺絕技：讓客人喜歡上你，每次來都有親切感，見到老朋友的感覺。
- 2. 老闆方面:親切、會多國語言、提供接送服務、能有效管理民宿。
- 3. 民宿本身:乾淨、便宜合法、有風格，還要提供日用品。
- 4. 位置方面:要有便捷的交通、美景、商圈。
- 5. 永續經營方面：吸引固定客源、行銷策略、舉辦民宿特色活動(例:文青小物市集、藝術展)都要有。
- 6. 民宿類別方面：歐式民宿較多國人喜歡，若是外國人則偏向背包客式民宿類型居多。

### (六)花蓮縣政府應該…

- 1. 設置花蓮獨有特色觀光標的物，讓人一想到就想到花蓮，並推觀光展。
- 2. 依季節舉辦花蓮特色活動，可依各景點特色合併，發展出套裝行程。

3.增加各景點交通工具的班次、便捷性，並注意公車不能誤點。

#### (七)合法性與安全性問題

1.既然大多數的人都會認為民宿要合法，也很多人認為民宿不合法政府應該加以處分，政府應該輔導新興民宿業者注重安全性檢查與解決合法申請民宿問題。

2.設置花蓮縣官網讓民眾查詢哪些為合法民宿，一旦經檢舉發現未申請，先勸導再開罰。

3.經調查四分之三的人覺的民宿成為大家旅遊會選擇的住宿地點，代表民宿安全問題不能再拖，未來應該是花蓮觀光推展上一大重點。

4.經調查入住民宿大部份的人都會檢查民宿是否有安全設備和規劃逃生路線，為了民眾住宿安全以及避免未來住宿糾紛，政府應宣導民眾正確住宿概念，讓每個人開心出遊，平安回家。

#### 肆、參考資料

台灣旅宿網。花蓮民宿家數統計表(2015-2017)。取自 <http://bit.ly/2xTREmL>

維基百科(2017)。民宿。取自 <http://bit.ly/2xVtgRE>

詹芬樺、黃孟麗(2017)。民宿業者帶動社區永續觀光發展－以天空的院子為例。運動休閒餐旅研究；12卷2期(2017/06/01)，P55-66。

陳芳華、陳怡璇、蔡長清(2017)。商務旅客對旅館設施與服務需求屬性偏好之研究－以高雄市經濟型旅館為例。國立高雄應用科技大學，高雄市。

吳宜柔、李安娜、邱長光(2017)。探討民宿遊客關係品質與重遊意圖之關係。運動與遊憩研究；11卷3期(2017/03/01)，P78-88。

三采文化編輯部。民宿。夢想。家。三采(2007)。

交通部觀光局。民宿 Q & A 暨相關法規、解釋函彙編。交通部觀光局(2006)。

黃偉祥。微型旅宿經營學：民宿、青旅、B&B、商旅，設計到完賣教戰聖經。麥浩斯(2017)。